

<2018년 한국건강가정진흥원 주요 사업결과>

목 차

□ 건강가정지원 사업

- 센터지원사업 1
- 교육평가사업 4
- 다문화특성화 사업 5
- 돌봄지원 사업 8
- 한부모지원 사업 9
- 다문화수용성 사업 11
- 가족친화지원 사업 15

□ 양육비 이행지원 서비스

- 법률지원 서비스 19
- 조사정보 서비스 21
- 이행개선 서비스 23
- 양육비 상담·신청 서비스 26
- 양육지원 서비스 29

건강가정지원 사업

[센터지원사업]

1. 사업개발 및 조사

가. 가족정책서비스 지원 연구

■ 사업내용

- 한가원의 가족정책 선도역할 확대 및 가족정책서비스 수행기관의 양질의 서비스 제공을 위한 기반 마련
- 중장기계획 및 가족사업 방향성 도출

■ 사업성과

사업명	내용	운영성과
가족사업구조화를 위한 조직진단 및 개선방안 연구	·한가원 사업 고도화 방안 및 조직안 도출	·연구 결과물 1종 발간
가족역량강화지원사업 서비스 개선 연구	·사업의 방향성 및 프로세스 개편안 도출	·연구 결과물 1종 발간, 2019년 지침 반영
2020 건강가정·다문화가족지원센터 통합서비스사업 평가지표 개선 연구	·지표 간소화, 특성화사업 평가지표 포함하여 통합적 평가지표 개발	·통합/건가/다가 평가지표 각 1종, 총 3종 개발
결혼이민자 정착단계별 지원 패키지 매뉴얼 개정연구	·기존 매뉴얼(2014)분석을 통한 매뉴얼 현행화	·연구 결과물 1종 발간, 매뉴얼 개정 및 배포, 만족도 3.9점
가족역량강화지원사업 지원인력 양성 매뉴얼	·가족역량강화지원사업 지원인력 양성 교육 매뉴얼 현행화	·연구 결과물 1종 발간, 매뉴얼 개정 및 배포, 만족도 4.2점
가족정책서비스(수행기관) 성과지표 개정연구	·가족정책서비스 성과지표 개정안(총 3개 영역, 12문항) 도출 및 공표	·성과지표 개정(3개 영역, 12개 문항) 및 배포
17년 통합센터 성과분석	·센터 사업계획서 및 결과보고서 검토, 사업실적 및 운영 자료 분석	·3개년 성과 분석
가족정책포럼 및 현장전문가 간담회	·가족정책에 대한 다양한 이슈 공유 및 확산을 위한 간담회 및 회의운영	·가족정책서비스 가족정책포럼(총 3회, 229명), 전문가 자문회(총 2회)

나. 가족정책서비스 이용자 만족도

■ 사업내용

- 가족정책서비스 이용자 만족도 조사를 통한 품질 제고 및 측정

■ 사업성과

사업명	내용	운영성과
가족정책서비스 이용자만족도 조사	·2018년 가족정책서비스 수행기관 이용자 대상 이용자 만족도조사	·센터 및 사업 만족도조사 10종 실시, 센터별 점수 261개소 배포
가족관계위기 실태조사 개선방안 고찰	·전문가 자문 및 여성가족부 논의, 내부회의 개최	·「가족정책서비스(수행기관)성과지표개정연구」 시행의 근거 마련

다. 가족상담 컨설팅

■ 사업내용

- 가족정책서비스 수행기관의 가족상담 전문성 질제고 및 체계적 운영 관리 강화
- 이혼전후 상담 우수기관 실무자 역량강화

■ 사업성과

사업명	내용	운영성과
가족상담 컨설팅	·자문회의 전문교육, 집단 및 현장 컨설팅 운영	·전문교육 2회(참석:158명/만족도 4.4점) 집단컨설팅(4회), 현장컨설팅(7개소)
이혼전후상담 우수기관 지원	·이혼이슈 및 가족상담 관련 교육	·전문교육 2회(참석: 62명/만족도 4.4점)

2. 정보화 및 시스템관리

- 사업내용
 - 가족사업정보시스템 기반인프라 최적화를 통한 업무 연속성 확보
 - 가족사업관리 차세대 정보시스템 정보화 전략계획 수립
 - 개인정보 및 정보자산 보호
 - 기술지원 체계 수립으로 정보서비스 운영자 업무 효율성 제고
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
정보화 및 시스템관리	<ul style="list-style-type: none"> ·(HW/운영SW) 통합유지관리 ·(ISP) 정보화 전략계획 수립 ·(보안관제)목표시스템 보안서비스 ·(전산실상면, 전용라인) 임대 계약 ·(정보보호) 개인정보 및 정보보안 	<ul style="list-style-type: none"> ·정기점검(12건), 정보자산 최적화 전산작업 수행(2건) ·ISP(정보전략계획수립) 결과산출 1종 ·전용라인, 상면 전산실 위탁운영 ·보안관제서비스 전문기관 위탁계약 ·여가부 실태점검(개인정보7항목, 정보보안 16항목), 대장관리(7~12월)

3. 센터지원 및 평가

가. 홍보 및 대외협력

- 사업내용
 - 가족정책서비스 및 관련 사업의 대국민 홍보
 - 가족정책서비스 현장과 외부협력자원의 유기적 연계를 통한 현장 중심의 가족서비스 구현
 - 전국 가족정책서비스 수행기관의 안정적 운영 및 역량강화 지원
 - 국정과제 수행 및 가족정책 중장기 계획 실현
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
패밀리 웹진 발간	·패밀리 웹진 「행복플러스」를 통한 가족 정책서비스 인지도 제고	·패밀리웹진 연 4회 제작
대외협력 및 홍보	·소통중심의 가족서비스 지원 강화를 위한 대외협력 및 홍보	·유관기관 협조 및 연계 188건
2018 우수사업 및 우수수기 공모	·우수사업 및 우수수기 공모전 기획, 심사, 시상식 운영	·우수사업 및 우수 수기집 발간 및 온라인 배포
청년서포터즈단 운영	·청년서포터즈단운영(8명) 및 발대식진행 ·센터프로그램 홍보 등	·홍보물 게시 356건

나. 센터관리 및 역량강화

- 사업내용
 - 전국 가족정책서비스 수행기관의 안정적 운영 및 역량강화 지원
 - 국정과제 수행 및 가족정책 중장기 계획 실현
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
사업설명회 및 실적관리	·가족정책수행기관 사업안정화를 위한 사업 설명회 및 실적관리	·사업설명회 2회(1월, 12월) 실적관리(12회)
가족정책서비스 수행기관 실적 데이터관리 및 분석	·상·하반기 가족정책서비스 수행기관 실적 리포트 발간	·이용자 현황 파악 및 사업진척도 점검 및 편중도 확인
광역 및 거점센터 간담회 운영	·광역 및 거점센터와의 정기적인 회의 개최를 통한 협조체계 구축	·광역 및 거점회의 각 4회, 총 8회 실시
연간실적보고서 발간	·건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터 연간사업 실적보고서 발간	·통합보고서 1종 발간
가족정책서비스 수행기관 집단 및 현장컨설팅	·컨설팅단 위촉 및 (신규)통합서비스 운영 기관 집단 컨설팅 및 현장컨설팅	·집단컨설팅 5회(총 234명 참석/ 만족도 4.5점) ·현장컨설팅 30개소(만족도 4.4점)
다문화가족 상담인력 슈퍼비전	·슈퍼바이저 인력풀 구축 및 관리, 권역별 슈퍼비전 운영	·상담인력및상담사 250명 참가, 만족도 4.78점
사업관리	·총 7개 사업 중 국정과제 사업 중점관리 -가족역량강화지원사업, 공동육아나눔터, 다문화가족자녀성장지원사업, 결혼이민자 정착단계별 지원 패키지사업	·운영기관별 실적관리(12회) 및 지원(컨설팅 연계 등)

다. 정보화 및 패밀리넷 운영

- 사업내용
 - 가족사업관리 정보화 업무 효율성 도모
 - 차세대 정보시스템 구축을 위한 업무프로세스 정립(BPR)
 - 가족사업관련 정보서비스 최적화
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
(가족사업관리정보시스템) 유지관리 및 기능개선	·통합센터, 건가센터, 다가센터 실적 시스템 및 별도시스템 유지관리 및 기능개선	·정보시스템 유지관리(7식) ·사업별 정보시스템(10식) ·기능개선(41건)
BPR 가족사업 업무프로세스 개선 컨설팅	·BPR 컨설팅 결과에 따라 가족 사업관리 업무효율화를 위한 업무 재설계 및 정보시스템 구축 전략 계획 수립	·업무재설계 컨설팅결과 산출물 1종
(유지보수) 가족서비스 정보시스템	·가족사업관리정보시스템, 다문화 전문인력온라인교육시스템, 패밀리넷 홈페이지, 패밀리 웹진 정보시스템 유지보수	·정보시스템 유지보수 4식

[교육평가사업]

1. 센터 종사자 역량 강화 교육

- 사업내용
 - 센터 종사자 대상 사업 영역별, 직급별 교육과정 운영
 - 온라인 교육 과정 시범 운영
 - 광역센터 및 거점센터 종사자교육 중앙 관리
- 사업성과

교육 내용	횟수(회)	인원(명)	만족도(점)
영역별, 직급별 교육과정 운영	51	2,827	4.5
온라인 교육 과정 시범 운영	1	76	4.4
광역센터 및 거점센터 종사자교육 중앙 관리	4개 광역, 17개 거점센터 169개 교육 한가원 교육 승인		

[다문화특성화 사업]

1. 다문화특성화사업 영역별 프로그램 개발

- 사업내용
 - 다문화 전문인력 온라인 교육 콘텐츠 개발
 - 공통 역량 교과목 중 관련 전문기관과의 콘텐츠 제휴 추진
 - 다문화 전문인력 대상 신규 개발 콘텐츠 적용교육 실시
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
다문화 전문인력 온라인 교육 콘텐츠 제작	온라인 교육 콘텐츠 제작 및 임대	10과정 48차시
	적용 교육 실시	4회, 만족도 4.7점

2. 특성화사업관리

가. 다문화 전문인력 양성교육

- 사업내용
 - 다문화사업 진행의 자격 부여를 위해 다문화 전문인력 양성교육 실시
- 사업성과

교육명	횟수(회)	인원(명)	만족도(점)
이중언어코치 양성교육	2	43	4.8
방문교육지도사 양성교육	3	219	4.4
통번역 전문인력 양성교육	2	48	4.7
언어발달지도사 양성교육	2	73	4.3

나. 다문화 전문인력 역량강화교육

- 사업내용
 - 다문화 전문인력 대상 맞춤형 교육 운영
 - 다문화 전문인력의 역량강화를 통해 서비스 품질 제고
- 사업성과

교육명	횟수(회)	인원(명)	만족도(점)
이중언어코치 역량강화교육	8	788	4.5
언어발달지도사	역량강화교육	579	4.4
	슈퍼비전	3,049	4.4
통번역 전문인력	역량강화교육	462	4.4
	슈퍼비전	275	4.8
방문교육지도사 보수교육	18	2,145	4.3
사례관리사 역량강화교육	21	458	4.5
한국어교육사업 담당자 교육	3	145	4.6
다문화전문인력 공통역량강화교육	4	161	4.6

다. 통번역전담인력 전문성 평가

- 사업내용
 - 통번역서비스 사업의 운영을 위한 전문성 평가 실시로 전문화된 인력 배치 지원
 - 전문성 평가의 체계적인 지원을 통한 원활한 업무 추진 강화
- 사업성과

사업명	횟수(회)	인원(명)	운영성과
전문성평가	2	98	전문성평가 시험지(통번역) 2종

라. 통번역 멘토링 운영

- 사업내용
 - 신규 통번역 전담인력의 안정적·전문적 사업 진행 지원 체계 공고화
 - 우수한 전담인력 업무 역량 공유로 사업의 질 향상
- 사업성과

사업명	횟수(회)	인원(명)	운영성과
멘토링 시스템 운영	3,230	18	만족도 4.6점
멘토 간담회	2	34	멘토링 매뉴얼 1종
멘토-멘티 소그룹 슈퍼비전	1	104	만족도 4.6점
멘티 역량강화교육	1	92	만족도 4.7점

마. 사업 지원 및 성과 관리

- 사업내용
 - 가족서비스 성과제고 및 다문화가족 정착지원 강화를 위한 다문화 특성화사업 업무 지원
 - 체계적인 다문화 특성화사업 관리 및 지원
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
한국어교육사업 개선 연구	결혼이민자 대상 한국어교육 개선 방안 도출	1종
언어발달지원사업 아동평가분석	2017년 서비스 아동의 언어평가 결과분석 및 최근 5년 언어평가 추이분석	1종
특성화사업 평가지표 개정	특성화사업 평가지표 개발	1종
	평가지표 공청회 개최	1회
특성화사업 이용자 만족도 조사	특성화사업* 이용자 만족도 조사 실시	1종
특성화사업 실적관리	특성화사업 실적관리	사업별 12건
2017년 특성화사업 결과보고서 발간	특성화사업 결과보고서 발간	1종(5개 사업**)
특성화사업 전문가 자문회의	교육과정 운영 등 전문가 자문회의 실시	3건
이중언어 표준교육교재 제작	이중언어 표준교육교재 제작 및 배포	8,909부
이중언어 가족환경조성 파트너즈 및 인재풀 운영	유관기관 교육콘텐츠 협업	7건
	이중언어 인재 등재	182명
	이중언어 인재 연계	48건

* 특성화사업 : 다문화가족 방문교육사업, 다문화가족 자녀 언어발달지원사업, 결혼이민자 통번역서비스사업, 다문화가족 사례관리사업, 한국어교육사업, 이중언어 가족환경조성사업

** 이중언어 가족환경조성사업은 기본사업으로 제외

3. 다문화가족 네트워크

■ 사업내용

- 다문화가족정책에 대한 다양한 이슈를 공유확산하고 다문화 인식 개선 및 대국민 다문화 감수성 향상에 기여함으로써 다문화가족 사회통합 증진 도모
- 슬로건 「다문화청소년, 꿈꾸Go! 성장하Go!」 를 중심으로 1부 다문화가족포럼, 2부 토크콘서트 등 운영

■ 사업성과

사업명	내용	운영성과
다문화가족 네트워크 대회	2018년 전국 다문화가족 네트워크 대회 개최	1회, 605명 참석
	행사 홍보	언론 보도 8건

[돌봄지원 사업]

1. 사업담당자 교육

- 사업내용
 - 사업 담당자의 아이돌봄지원사업에 대한 이해 및 전문성 강화를 위한 역량 강화 교육 실시
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
운영실무 및 직무교육	·운영실무교육 ·직무교육(공통 및 노무기본교육)	·운영실무교육(총 1회, 120명), 만족도 4.2점 ·직무교육운영(총 2회, 327명), 만족도 4.2점
모니터링단 교육	·사례공유 및 직무교육 실시	·교육(총 2회, 56명), 만족도 4.5점

2. 사업운영지원

- 사업내용
 - 아이돌봄서비스 품질력 제고를 위한 서비스제공기관의 효율적인 중앙관리 및 사업지원
- 사업성과

사업명	내용	운영성과
연구 및 개발	·서비스제공기관 평가지표 개정 연구 ·모니터링 지표 및 매뉴얼 개정 연구 ·아이돌봄지원사업 만족도 조사	·2019년 평가지표 개정(1건) ·모니터링 지표 및 매뉴얼 개정(1건) ·만족도조사 결과 - 시간제이용자 : 88.9점 - 종일제이용자 : 90.8점 - 아이돌보미: 72.6점 ※ 전년대비 만족도 점수 상향(시간제 0.1점, 종일제 0.3점, 아이돌보미 0.2점 증가)
현장지원컨설팅	·현장 및 집단컨설팅 ·노무관리심화교육실시	· 현장 및 집단컨설팅 실시 40개소 · 노무관리 심화교육 운영(총 4회, 523명)
평가 및 시상식 운영	·2018년 아이돌봄지원사업 평가 지원 ·시상식 운영	·서비스제공기관 222개소 평가지원 - 평가 (최)우수기관 10개소 선정 ·시상식 운영 1건 - 사업평가, 수기공모 등 시상
사업간담회	·사업설명회 ·광역거점기관 간담회	·사업설명회 1회 ·광역거점기관 간담회 4회, 4.68점
사업홍보	·홍보리플릿 및 수기집 제작	·리플릿제작(2종), 수기집제작(1종)
민원관리	·민원관리 및 교육기관 운영지원, 실적관리	·민원관리 결과보고(15회)
결과보고서	·결과보고서발간	·사업결과보고서 발간(1식)

[한부모가족 사업]

1. 교과 및 업무매뉴얼 개발

■ 사업내용

구분	사업내용
한부모가족사업 교육프로그램 콘텐츠 개발	·종사자 대상 면접 및 설문조사 ·교육프로그램 시범교육 운영 ·전문가 자문회의 및 연구 감수
미혼모부자 초기지원사업 업무매뉴얼 개발	·종사자 대상 면접 및 서면 요구도 조사 ·전문가 자문회의 및 연구 감수 ·청소년미혼모 및 한부모가족 정보제공 홈페이지 개발 (www.singlemamapapa.or.kr)

■ 사업성과

- 현장의견을 반영한 교육과정 개발 연구 1건(보고서 1종, 매뉴얼 1종)
- 효율표준화를 위한 미혼모부자 초기지원사업 업무매뉴얼 연구 1건(보고서 1종, 매뉴얼 1종)
- 미혼모 및 한부모가족 정책 정보제공 홈페이지 개발 및 운영(방문자 1,039명/4개월)
- 한부모가족지원사업 종사자의 소진예방 교육활용 가능한 콘텐츠 확보
- 잦은 직원변동 등 사유에도 불구하고 사업수행 효율화를 위한 표준화된 업무매뉴얼 확보

2. 종사자 역량강화 교육

■ 사업내용

사업명	내용
한부모가족 정책 세미나	·한부모가족 정책 관련 주제에 대한 발제 및 토론 - 한부모가족에 대한 사회적 인식 개선방안(5.10) - 임신기 및 출산 후 미혼모 지원방안(11.14)
한부모가족지원사업 종사자 역량강화 교육	·교육과정 구성을 위한 수요조사 및 자문회의 실시 ·공통과정, 미혼모부초기지원사업 및 시설종사자 교육(시설장 워크숍) 운영

■ 사업성과

- 한부모가족정책정책세미나 2회 운영(202명 참석) 및 정책이슈화의 기회 마련
- 인식개선사업의 중요성 부각 및 미혼모부초기지원사업 개선 방안 토론 기회
- 수요를 반영한 역량강화 교육으로 참여 증가(386명) 및 만족도 상승(83점→86점)
- 단체 및 시설과의 협력적 관계 개선으로 교육 참여기관 증가(84개→135개소)
- 교육수요 반영을 위한 소통채널 운영의 강화(수요조사, 자문단 회의, 간담회, 만족도 조사)

3. 한부모가족 네트워크대회

■ 사업내용

사업명	내용
우수사업 공모전	·공모전 안내 홍보, 내·외부 심사를 통한 선정 ·우수사업 시상 및 사례발표(네트워크대회 시)
제2회 한부모가족 네트워크대회	·인식개선 동영상(1종) 및 사업안내 홍보물 제작(12,000부, 245개 읍면동 배포) ·사전간담회, 홍보존 및 포토존 운영, 오프닝 및 축하공연, 장관표창 및 우수사업 시상식, 우수사업 사례발표 등 운영
한부모가족 자문단	·관련 학계 및 유관기관 전문가로 구성된 자문단 구성 및 확대 운영 ·한부모가족 사업 관련 현안 및 운영 방향에 대한 국민 소통의 장 마련

- 사업성과
 - 우수사업 모델화를 위해 한부모가족 우수사업 발굴(10건) 및 보급(160개 기관)
 - 한부모단체, 시설, 당사자가 직접 참여하는 사업운영으로 참여자와의 공감대 형성기여(만족도 4.2점)
 - 한부모가족에 대한 인식개선 현안이 반영된 네트워크 대회 운영(홍보영상, 인식개선인쇄물, 홍보존)
 - 학계, 기관, 부처가 참여하는 한부모가족 자문단 구성(15명) 및 운영(5회)으로 현장의견의 반영

4. 만족도조사 및 미혼모부 초기지원사업 관리

- 사업내용
 - 체계적인 실적관리 사업운영으로 미혼모부자 자녀양육 및 자립지원 강화, 실무자 간담회를 통해 사업 활성화 및 긴밀한 협조체계 구축

사업명	내용
시설 및 재가 한부모가족 서비스 이용자 만족도 조사	·이용자 만족도 조사 4건 실시 ·한부모가족에 대한 인식현황 조사 실시(한부모가족시설 및 기관 종사자, 공무원, 교원 대상)
미혼모부 초기지원사업 실적관리 및 간담회	·월별 사업운영 실적 관리 ·간담회 운영으로 실무자와의 사업현안 공유

- 사업성과
 - 서비스 질 향상을 위해 이용자 만족도 조사 실시

미혼모부초기지원사업	한부모가족복지시설	매입임대지원사업	한부모상담전화
83.5점	83.8점	88.6점	80.8점

- 인식개선 사업 모색을 위한 한부모가족에 대한 인식현황 조사 연구 수행(1건)
- 이용자 만족도 조사 및 실적관리를 통한 한부모가족지원서비스 질 관리 기초자료 확보

[다문화수용성 사업]

1. 다문화수용성 교육홍보

가. 강사양성 및 관리

- 사업내용
 - 다문화이해교육 전문강사 및 협력기관 내부강사 양성과정 운영
 - 다문화이해교육 전문(내부)강사 보수과정 운영
- 사업성과
 - 지역 우수인재(지역센터 강사 포함) 추천 및 선발강화(강의 시연 등)로 전문성 강화
 - 전문강사 보수교육 전년도 대비 참여율 124%증가로 강사역량 강화
 - ※ 17년 146명/203명(57.6%) → 18년 181명/253명(71.5%)

교육명	교육회기(회)	실인원총수(명)	만족도(5점 만점)
전문(내부)강사 양성교육	1	51	4.62
전문(내부)강사 보수교육	7	181	4.30

나. 다문화이해교육 연계 및 관리

- 사업내용
 - 다문화이해교육 신청 현황 확인 및 승인, 전문강사 연계(다누리배움터 활용)
 - 다문화이해교육 교육수요처 및 교육생 발굴을 위한 민관연계 홍보
- 사업성과
 - 찾아가는 다문화이해교육 활성화를 위한 수요처 홍보로 다문화이해교육 참여자 전년도 대비 113.7% 확대 (포스트잇, 다문화인식개선 공모전 브로마이드 및 탁상용 캘린더 홍보물 3종, 2,269회, 118,511명)
 - 다문화이해교육 강의 모니터링 실시로 강의 질 제고(전문가모니터링 35회, 기관모니터링 : 54회)
 - 다문화이해교육 교육생 만족도조사 결과 사업만족도 향상(85.40점, 목표대비 100.03% 달성)
 - '17년 강사 요구도를 반영한 강사 연구모임 신규 운영(5개모임 운영 총 38명, 관련회의 14회)
 - 성과보고회를 통한 다문화수용성 사업성과 확산(우수교안 4건, 우수 강사 5인 시상)

다. 지역특화교육기관 운영

- 사업내용
 - 지역특화교육기관 운영을 통한 지역사회 내 다문화이해교육 실시
 - 사업공고-지원신청서 접수-심사 및 선정-사업비 교부 및 교육운영현장지원/모니터링결과보고 및 정산
- 사업성과
 - 지역사회 구성원 대상 다문화이해교육 확대 실시를 통한 교육의 사각지대 해소 및 다문화 인식개선
 - ※ 전국 10개소 : 건강가정·다문화가족지원센터 5개소, 다문화가족지원센터 3개소 및 비영리 2개소
 - 지역특화교육기관 다문화이해교육 참여 확대(38,264명, 전년도 19,664명 대비 195% 증가, 만족도 4.7점)

라. 지자체 공무원 교육

- 사업내용
 - 지자체공무원의 다문화가족에 대한 이해증진을 위한 찾아가는 지자체 공무원 다문화이해교육 실시
 - ※ 11개 지자체 참여, 17개 과목/15명 강사풀 운영(외부전문가 6명 및 전문강사 9명 구성)
- 사업성과
 - 전회기의 지자체맞춤형 순회교육 실시로, 교육 접근성 강화를 통한 교육 확대 및 지자체공무원 수용성 증진 '17년(838명) 대비 ' 18년 2,163명으로 258% 증가(20회기, 만족도 4.28점)

마. 결혼중개업 교육

■ 사업내용

- 결혼중개업자 및 종사자 교육, 결혼중개업 담당 공무원 교육 실시
- 신규 결혼중개업 사례연구 및 매뉴얼 개발

■ 사업성과

- 신규 결혼중개업 실 사례중심의 매뉴얼 개발배포로 사업운영의 안정적 지원(종사자 업무 매뉴얼 1종)
- 결혼중개업 종사자 및 담당공무원의 참여 확대(총 16회, 496명, 전년도 460명 대비 108% 향상, 만족도 4.47점)

교육명	교육회기(회)	실인원총수(명)	만족도(5점 만점)
결혼중개업자 및 종사자 교육	8	337	4.46
결혼중개업 담당 공무원 교육	8	159	4.47

바. 콘텐츠 제작 및 관리

■ 사업내용

- 다문화이해교육 확대를 위한 부처 간(국방부,경찰청) 협업으로 군인과 경찰 대상 온라인 다문화이해 교육 콘텐츠 개발·보급 및 다문화이해교육 확대
- 다문화이해교육 온라인 교육(다누리배움터) 운영 및 안정적 기능개선·유지보수로 다문화인식개선

■ 사업성과

- 수요자 맞춤형 온라인 콘텐츠 기획부터((관계자 전문가 회의 3.14) 제작, 감수 등 전 과정 참여로 현장 활용도 향상 및 완성도 높임(전문가 감수 등 7회, 신규 콘텐츠 군인 4편·경찰 8편)
- 다누리 배움터 안정적 운영을 위한 주요 기능개선 11건 및 유지보수 67건 완료로 다누리 배움터 접속자수 ' 18년 96,436명으로 목표대비 132% 달성(회원 이수자 수 전년 대비 4,946명으로 126% 향상)

사. 다문화인식개선 홍보

■ 사업내용

- 연중 대상별 맞춤형 홍보 전략 추진으로 다문화 수용성 제고에 기여
- 다문화가족의 긍정적이고 주체적인 사회구성원으로서의 사례 발굴·확산을 통한 사회통합 분위기 조성
- 다문화 이중언어 인재풀 발굴 및 연계 지원으로 사회참여 활성화 및 성장 지원
- 다문화 관련 모니터링 및 기타 기관연계 사업운영

■ 사업성과

- 웹드라마 매개로 차년 후에도 계속해서 온라인 채널(유튜브 등) 운영으로 홍보사업의 연속성 유지 가능
- 특히, 민·관의 협력과 협약기관의 인·물적 자원을 활용한 다문화인식개선 웹드라마 “조선에서 왓츠롱” 제작으로 기관위상 제고 및 새로운 영상 플랫폼 유통 방식으로 다문화 수용성 확대(총 1,271,491뷰)
 - ※ 하나금융나눔재단의 민간 예산(300백만원)확보로 13개국어 번역지원으로 이용자 접근성 제고
 - ※ 해양경찰청의 MOU협력을 통한 장소, 시설, 출연진 등 지원(3억규모)
- 이중언어 인재 성장지원을 위한 외부 민간 MOU 협력과 예산 확보로 인재 발굴·기회제공 확대 및 다재다능한 인재 확대로 계기 마련(목표 대비 224% 모집 향상, 중·고생 학업성취를 위한 생활비 보조지원 신규 31.5백만원 지원)
- 다문화 미디어 환경 개선(62건), (재)지구촌보건복지 기관연계로 다문화가족(40가정) 생활안정지원으로 기관위상제고
- 온오프라인 다문화이해교육 및 다문화인식개선 홍보 강화로 기관 연계 활성화

주요사업내용	실적
포스터 공모전 & 캘린더 제작	· 총 197건 접수, 12개 작품 선정 · 브로마이드 달력 포스터 제작(1,200부)
홍보부스 운영	· 선주민-이주민 서포터즈 간담회 외 6건
카드뉴스 및 모션그래픽	· 카드뉴스 5건, 모션그래픽 1건
국제결혼중개업피해예방 공익광고 제작	· 국제결혼중개업피해예방 공익광고제작 1건 · KTV송출(9/7)
미디어 홍보 캠페인	· 기획기사(세계일보), 방송(2건), 매체기사(13건)
웹드라마 제작	· 총 4편(마이크로페이지, 유튜브, 네이버 TV업로드) · 실적 : 총 1,271,491부 · 다누리포털, 다누리 배움터 업로드
시사회 및 간담회	· 글로벌 인재 성장 지원 간담회(11/7, 여의도CGV), 홍보대사위촉 · 웹드라마 시사회 진행(11/7, 여의도CGV)
웹드라마 홍보 등	· 대형버스래깅광고(11월 1개월 운영), 온라인이벤트(3행사 응원메시지) · KTX 차내 스틸광고(6초), 중면채널 활용 지막 스크롤 광고TV조선 56회 노출 · 라디오 단신뉴스(KBS3라디오), 보도자료, 온라인 채널운영(네이버 TV, 유튜브, 마이크로페이지) · 라디오 방송 출연(이사장님) - KBS3라디오 '공감코리아, 우리는 한국인' - YTN '정오에 만나는 음악뉴스쇼 뉴스 FM 전진영입니다'
이중언어 인재 풀운영	· 이중언어 인재 모집 224명, 등재 182명, 연계 51건

아. 다문화가족포럼

■ 사업내용

- 정기포럼을 통한 정책 이슈 발표 및 연계지원
- 다문화이해교육 및 수용성 지수 확산을 위한 세미나 개최로 공공, 민간 분야 종사자의 관심제고

■ 사업성과

- 다문화 수용성 향상을 위한 다문화 이해교육 확대에 대한 주제로 세미나를 개최함으로써 관련 분야의 종사자들의 의견수렴 및 사업 점점 마련
- 국내·외 유관기관 행사 연계 운영으로 대국민 참여 확대 및 다문화가족 정책에 대한 관심 증대 (정기포럼 2회_286명, 신규 세미나 2회_30명, 연계학술대회 2개소_405명)
- 전문가 풀 운영위원 자문을 통해 차기년도 논의 이슈 발굴(운영위원회의 1회, 9명)

2. 다문화가족 정보제공

가. 정보제공 자료제작

■ 사업내용

- 다문화 가족 정착주기(입국전, 초기정착, 중·장기정착)에 맞는 온·오프라인 다국어 정보제공
- 유관기관 연계를 통한 생활밀착형(안전 등) 신규 정보 발굴 및 번역정보 제공

■ 사업성과

- 생활안전 등 밀접한 중요 정보 발굴 및 기관연계로 다수 결혼이민자 언어 번역 제공을 통한 시의성 확보 (한국소비자원 '고령자/어린이 안전사고 예방가이드' 및 행정안전부 '국민행동요령' 등 5건)
- 이용자 수요도를 반영한 정착주기 맞춤형 정보 제공으로 한국사회 정착 안정지원

정착주기	사업명	제공언어	배포처
입국전	·웰컴북(결혼이민예정자를 위한 현지 사전정보제공 책자, 교통카드 포함)	13개	16
	·결혼이민자 현지사전교육 프로그램 교재(베트남)	2개	5
정착초기	·한국생활가이드북 현행화	13개*	279
	·다문화가족지원 서비스 안내 리플렛 제작 및 배포	13개	3,226
정착중장기	·한국생활가이드북 정보더하기2 '건강·의료 및 안전'(주제별 심층정보)	13개	225

※ 13개 국어 : 한국어, 영어, 중국어, 베트남어, 크메르어, 타갈로그어, 몽골어, 러시아어, 일본어, 태국어, 우즈베크어, 네팔어, 리오어

나. 포털 다누리·앱 운영

■ 사업내용

- 이용자 의견을 반영한 포털 다누리, 다누리앱 시스템 개편(게시판 기능개선_카드뉴스 삽입, 통계기능 고도화 등)

■ 사업성과

- 포털 다누리·앱 주요 기능개선 6건, 유지보수 62건으로 안정적 지원(**포털 접속자수 전년 대비 974,942명으로 133% 향상**, 앱 다운로드 수 3,583건)
- 주요 개선사항 반영을 통한 안정적 시스템 운영

사업명	주요내용
포털 다누리	·WEB/WAS, SSL 보안인증서 도입, 정부 표준안 등 준수 ·포털 다누리 최신정보 현행화 (한국생활가이드북 등)와 콘텐츠 추가에 따른 정보구조변경(UI,UX개선) ·이용자 편의를 위한 홈페이지 속도개선 ·콘텐츠를 활용한 포털, 배움터 SNS 및 유튜브 온라인 홍보
다누리 앱	·사용자 환경을 위한 메뉴 개선, '18년 콘텐츠 탑재 현행화

다. 다문화가족 온라인 교육정보 제공

■ 사업내용

- 다문화가족의 양육·교육 관련 정보 접근성 제고 및 다양한 교육정보 제공
- 포털 다누리 업로드 및 교육정보 메뉴 유지보수 및 기능개선을 통한 동영상 서비스 지원

■ 사업성과

- 학령기 자녀 증가에 따른 맞춤형 다문화가족 정보 제공 강화(성적표 가이드북, 학적관리 매뉴얼 등 6건)
- 다문화가족 자녀양육 생애 주기에 필요한 정보 연계 및 번역정보제공 강화(초보아빠뉴스 및 자녀 양육카드뉴스 5건, 신규 동영상 콘텐츠 개발 7편)
- 교육정보 메뉴 유지보수 및 기능개선 1식

라. 서포터즈 운영

■ 사업내용

- 다문화가족 정보제공 콘텐츠(한국생활가이드북, 웰컴북, 웹드라마 등) 감수 및 수요자 의견 반영
- 정보제공사업의 서비스 언어와 동일한 국가 출신으로 서포터즈 구성

■ 사업성과

- 결혼이민자가 한국사회 구성원으로 자리매김할 수 있도록 사회참여 확대 지원(12개국 총 22명 위촉)
- 수요자의 요구도 반영 및 생애주기 맞춤 정보 제공 강화(콘텐츠 감수 99건 및 의견 제안 40건)

[가족친화지원 사업]

1. 가족친화지원사업

가. 가족친화 컨설팅

■ 사업내용

- 근로자가 일·가정·생활을 조화롭게 병행할 수 있도록 다양한 프로그램, 제도, 교육 등의 지원을 통하여 새로운 기업문화를 만들어가는 경영전략 컨설팅 진행
- 인증 전후 컨설팅 시행을 통한 인증제 홍보 및 인증 참여 확대

■ 사업성과

- 기업(관) 유형별 맞춤 홍보(신규인증연장·재인증), 온라인 이벤트, 유선 홍보 등으로 인증 전후 컨설팅 확대 (인증전 컨설팅 '17년 258개사 → '18년 308개사/ 인증후 컨설팅 '17년 90개사→'18년 150개사)
- 신규 컨설턴트 양성(25명)으로 인증심사원 활동인력(17명)을 보강함으로써 인증과 사후 지원 강화기반 마련
- 컨설팅 참여기업(관)과 컨설턴트 활동 사례 공유 및 의견수렴 결과 공유를 통한 전문성 강화

인증 전후 컨설팅 운영		가족친화컨설턴트 양성 및 역량강화
인증 전	인증 후	
·컨설팅 308개사(총 19회) - 설명회 연계 컨설팅 7회 - 그룹형 컨설팅 12회 - 만족도 4.82점/5점	·컨설팅 150개사(413회) - 가족친화제도 A모듈(107개사), - 가족친화문화 B모듈(38개사), - 듀얼아젠다 C모듈(5개사) ·컨설팅 관리위원회 운영(10회) ·가족친화경영컨설팅 안내지 제작 및 배포 (2,000부)	·2018 컨설턴트 위촉(32명) ·1, 2차 보수교육(총 42명) - 평균 만족도 4.65 ·신규 컨설턴트 양성교육(25명) - 만족도 4.37점/5점 ·컨설팅 사례발표회(41명) - 만족도 4.60점/5점

나. 가족친화 직장교육

■ 사업내용

- 일·가정·생활 균형 및 가족친화경영 역량강화를 위해 기업(관) 임직원을 대상으로 가족친화교육 진행
- 가족친화 전문강사 역량강화를 위한 교육 운영 및 매뉴얼 현행화 추진

■ 사업성과

- 가족 관련 최신 통계 자료 조사, 언론보도, 최신 정책 자료 등의 모니터링으로 직장교육 매뉴얼 콘텐츠 현행화를 통한 자료의 품질 제고 및 콘텐츠 활용성 제고('17년도 요구도 조사 반영)
- 가족친화 전문인력(직장교육 강사, 컨설턴트) 연계 교육을 통한 전문성 제고
- 교육 모니터링 기업(관) 요구 파악을 통한 강의 만족도 향상('17년 4.29점/5점 → '18년 4.37점/5점)

가족친화 직장교육		직장교육강사양성 및 역량강화	교육과정개발
오프라인	온라인		
·직장교육 146회 - 이수자 8,282명 - 만족도 4.37점/5점 ·유관기관 협업 - 폭력예방교육 10개사	·온라인 교육(개인) - 이수자 3,283명 ·온라인 콘텐츠 제공 - 51개사, 6,350명	·2018 전문강사 위촉(34명) ·1, 2차 보수교육(47명) - 평균 만족도 4.79점/5점 ·신규 전문강사 양성교육(23명) - 만족도 4.36점/5점 ·직장교육 사례발표회(39명) - 만족도 4.60점/5점	·오프라인 교육과정 매뉴얼 및 콘텐츠 현행화 (6개 과정) ·가족친화 직장교육 안내 자료 (종이 100부, 3,000부 제작)

다. 가족친화 사후지원

■ 사업내용

- 가족친화인증기업(관)의 성과 조사, 인센티브 활용 및 요구도 조사를 통한 인증 유지 지원 방향성 도출
- 가족친화인증기업(관) 간 교류 촉진 및 지역 확산을 통한 가족친화 직장문화 조성 촉진 및 인증제 확산 기반 마련

■ 사업성과

- 전년 대비 조사 참여 확대 및 인증기업간 인센티브 발굴로 인증기업간 교류·지원 활성화 기반 마련('17년 331개사 → '18년 663개사)
- 가족친화경영성과 조사를 통해 인증기업(관) 여성 관리자, 여성 임원 비율을 새롭게 조사항목으로 구성하여 인증기업의 성평등한 직장문화 환경 분석 기초 자료 마련(진선미 장관 기관 방문시 제안 내용 반영, '18.10.19)
- 가족친화문화 확산협의회 MOU체결(5개 기관), 공동캠페인 및 포럼 공동 추진을 통해 최초 전국단위 확산 기반 마련

사업명		내용	운영성과
가족친화경영 실천포럼 운영		·일과 가정을 조화롭게 병행할 수 있는 직장환경 조성을 위해 인증기업(관) 간 상호교류와 협력을 목적으로 창립한 자발적 민간협의체	·운영위원회 진행(2회) ·정기포럼 진행(4회) - 342명 참석/ 만족도 평균 4.43점 ·보도자료 4회 배포 ·신문사 29건, 방송출출 43회(육아방송)
조사 분석	인센티브 활용현황 및 수요조사	·가족친화인증기업(관) 인센티브 활용현황 조사를 통한 희망 인센티브 발굴 및 인센티브 관리 발전방향 마련	·인센티브 활용현황 및 수요조사 결과보고서 1종(663개사)
	가족친화경영 성과 조사	·인증기업(관) 대상 경영성과 조사 결과 분석을 통해 인증기업(관)에서 현재 시행되고 있는 가족친화 현황 검토 및 성과 분석	·가족친화경영성과조사 결과보고서 1종(757개사)
가족친화사업 홈페이지 기능개선 및 유지보수		·홈페이지 기능개선 및 유지보수로 체계적 사업관리, 대내외 고객 이용 편의 제고	·홈페이지 반응형 1식 ·홈페이지 기능개선 및 유지보수(12종) ·유관기관 연계 직장교육 콘텐츠 연계(4식) ·개인정보처리위탁계약 체결(1식)
출입국우대카드 발급관리		·출입국우대카드 신청접수 및 발급관리를 통한 인증기업 인센티브 활용 지원	·출입국우대카드 발급(287건)
가족친화문화 확산협의회 운영		·가족친화 문화확산과 관련 사업의 효율적 추진을 위한 전국단위 협력체계 구축 및 운영	·정기회의 진행(5회) ·가족친화문화 확산협의회 업무협약(5개사) ·공동사업 추진(컨설팅, 포럼, 홍보)

라. 가족친화 홍보

■ 사업내용

- 기업(관) 및 대국민 가족친화 인식개선을 위한 다양한 사례 발굴 및 홍보자료 발간
- 언론을 통한 가족친화지원센터 인지도 제고 및 가족친화지원사업 홍보 확산

■ 사업성과

- 가족친화지원센터 동향, 가족친화지원사업 최신 내용, 정책 자료 등을 월간 뉴스레터로 홍보 확산 (포럼 등 각종 행사, 책자 및 홍보물 등 전체에 가족친화지원센터 신규 명시)
- 언론사(육아방송) 연계 공동 캠페인 시행으로 예산 절감, 가족친화문화에 대한 사회적 인식 제고 및 공감대 확산(동아일보, 세계일보, 서울신문 광고 게재)

· 인증기업(관) 가족친화 우수사례 공모 선정작 카드뉴스 제작을 통한 홍보 확산

(여성가족부 가족친화 우수사례 공모 대통령표창(4편)/ 한국건강기정진흥원(가족친화지원센터) 우수사례 공모 선정작(4편))

사업명	내용	운영성과
가족친화 우수사례집 제작 및 배포	·가족친화제도를 모범적으로 운영하고 있는 가족친화 우수기업(관)의 우수 사례를 발굴하여 제작·배포함으로써 가족친화경영 확산	·가족친화 우수사례집 1종, 5,000부 인쇄 ·3,400여개소 배포 - 가족친화인증기업(관) 3,328개소 - 가족친화문화 확산협의회 5개소 - 포럼 운영위원회 등 유관기관 배포 ·우수사례 카드뉴스 제작(4종)
온·오프라인 홍보	·온·오프라인 매체를 활용한 가족친화지원사업 정보제공, 홍보 및 대국민 일·생활 균형 인식개선	·홍보물 제작 및 배포 - 가족친화문화 확산협의회 공동 홍보물 (3종) - 메모패드(6,000개) ·온라인 홍보물 제작 및 배포 - 가족친화 인식개선 캠페인 홍보 이미지(2종) - 우수사례 카드뉴스 제작(4종) - 가족친화문화 확산협의회 운영성과 카드뉴스(1종) ·홍보부스 운영(2식) ·온라인 이벤트 - 홈페이지 참여자 이벤트 개최(5회) ·가족친화 언론보도 및 온라인 콘텐츠 모니터링 - 모니터링(289건) 및 주요내용 공유(54건) ·일·생활균형 공감 뉴스레터 발간(12회)

양육비이행지원 사업

[법률지원 서비스]

1. 직접소송

- 사업내용
 - 자녀인지·양육비청구 등 소송 수행, 그에 부수하는 친권자 및 양육자지정(변경)청구, 사전처분, 보전처분 등을 통한 집행권원 확보
 - 가사소송법상 이행확보소송, 민사집행법상 강제집행 신청 및 사건진행관리를 통한 추심지원 서비스 제공을 통하여 양육비 채권의 실질적인 만족 도모
 - 당사자 상호 간의 합의의사 확인 및 담당자의 중재 역할을 통한 양육비 채권자와 양육비 채무자 사이의 원만한 합의 도출
- 사업성과
 - 자녀인지·양육비청구 등 소송 수행으로 집행권원 확보하여 법률지원서비스에서 중추적 역할을 수행
 - 양육비 채무자를 상대로 다각적인 법적 조치를 통한 실질적 추심 지원으로 자녀 양육의 어려움을 해소하고 양육비 이행확보를 실질적으로 실현
 - 당사자 사이의 합의를 통하여 법적 절차를 거치지 아니하고 양육비 지급 의무의 자발적인 이행을 도모함으로써 원만하게 양육비가 지급되도록 함

2. 위탁소송관리

- 사업내용
 - 직접 수행이 어려운 지방 양육비 이행지원 사건의 안정적 지원을 위해 3개의 법률구조기관(대한법률구조공단, 대한변협법률구조재단, 한국가정법률상담소)에 소송을 위탁·관리하여 전국적인 양육비 이행지원 서비스를 제공
- 사업성과
 - 위탁 대상사건 처리율을 제고하여 서울 지역 외 지방 관할사건의 신속한 진행 도모
 - 한시적 양육비 긴급지원, 현장기동반 등 양육비이행관리원 고유서비스 적극 연계로 한부모가족 등 실질적 양육자의 자녀 양육 경감 유도
 - 위탁사건 관리 모니터링 지속 수행으로 위탁사건 진행현황의 체계적 관리 노력 경주

3. 소송지원

- 사업내용
 - (법률지원제도 연구)
 - 법률전문가 자문위원 위촉 및 자문회의 실시
 - 2018년 법률전문가 자문위원단 연간 연구보고서 발간
 - 대내외 현안 연구보고서 11건 작성
 - 2018년 추심 연간 연구보고서 발간
 - (관계기관 업무협의회) 위탁사업(법률지원 강화) 관계자 사례 공유 업무협의회 개최
 - (현장조사)
 - 채무자 및 관계인 방문조사를 통한 지급 촉구, 양육환경·이행상황 점검을 위한 전문가를 활용한 현장조사실시
 - 2017년도 방문지역 이외의 대한법률구조공단의 주요 지부 및 출장소, 한국가정법률상담소, 대한변협법률구조재단을 방문하여 법률구조기관 관계자들과의 업무 협력 및 연계 강화
 - 양육비 이행지원 위탁사건 중 타 종사자들에게 귀감이 될 수 있는 우수사례를 선정, 공유

■ 사업성과

- (법률지원제도 연구)
 - 양육비이행확보 및 지원에 관한 법률 개정
 - : 한시적 양육비 지급된 경우 채무자 동의 없이도 재산 등 조회 가능(2018.9.28.시행)
 - : 양육비 이행청구서 ‘송달’ → ‘통지’ 로 변경 (2018.9.28.시행)
 - : 비양육부· 모의 주소· 근무지 조회(2019.6.25.시행예정)
 - 양육비이행지원제도의 발전방향 수립 및 제도 개선
- (관계기관 업무협의회)
 - 양육비 소송 진행 관련 사례 공유· 개선방안 논의를 통하여 양육비이행관리원과 유관기관 사이의 상호 이해 및 협업 효과성 증대
- (현장조사)
 - 채무자의 소재과약을 통한 양육비채무의 실질적인 추심을 증대에 기여, 미성년 자녀의 복리를 종합 고려한 다각적 추심 지원 서비스 마련
- 실무자협의회 20회 수행으로 위탁지원 관련 주요 업무의 효율적 처리방향 정립 및 원활한 위탁기관과의 대외협력 기반 공고화
- 위탁지원 사건 대표사례 16건 발굴· 공유로 양육비 이행지원 서비스 활성화를 위한 동기 부여 및 전국적 서비스 균질화 노력 경주

[조사정보 서비스]

1. 조사정보서비스

가. 양육비 채무자 정보조사

- 사업내용
 - 양육비 채무자 정보조회를 통한 양육비이행확보지원 기초자료 제공과 신속한 정보조회 체계 구축을 위한 행정정보공동이용 조회서비스 및 정보유통서비스 연계 추진
- 사업성과
 - 양육비 채무자 정보조회를 통한 양육비이행확보지원 기초자료 제공
 - 집행권원이 있는 사건에 대한 양육비 채무자의 주소·근무지 직접 조회
 - 국민건강보험공단과의 공문 송·수신을 통한 양육비 채무자의 소득·재산 현황 추산자료 조회

구분	건수
주소·근무지 조사 완료 건수	4,348건
채무자 재산조회 요청	1,264회
채무자 소득조회 요청	366회

- 행정정보공동이용 조회서비스 도입 및 정보유통서비스 연계 추진을 통한 양육비 채무자 정보 조회 수행
 - 정보유통서비스를 활용하여 정보조회 소요기간 단축 유도

나. 제재조치 수행

- 사업내용
 - 양육비 불이행 채무자의 국세·지방세 환급금에 대한 채권압류 및 추심명령, 채무불이행자명부등재 신청, 현장기동반 등 제재조치 수행
- 사업성과
 - 국세·지방세 환급금에 대한 채권압류 및 추심명령신청 12건 , 채무불이행자명부등재신청 83건
 - 감치집행 보조 활동 92회
 - 감치 성공 및 합의 진행 29건

다. 양육비 이행 모니터링

- 사업내용
 - 양육비 이행 여부 모니터링 및 맞춤형 서비스 안내, 통계 분석
 - 지속적인 양육비 이행 환경 조성을 위한 발전 방안 연구
- 사업성과
 - 조사정보부 업무처리지침 개정
 - 양육비 이행 모니터링 관리 지속 총 2,023건
 - 양육비 이행 모니터링 수행 및 서비스의 개시, 중단, 완료 등에 대한 안내 강화
 - 양육비 이행률 32.3%, 이행금액 403억
 - 모니터링 통계시스템 구현
 - 양육비 수급 현황 관련 정보의 효율적 관리 방안 마련
 - 모니터링 사건 정기 사례 회의 실시 및 사례공유업무협의회 우수 사례 공유
 - 모니터링 전문 인력 역량 강화 교육(모니터링 정보 데이터 관리) 총 8회 실시
 - 모니터링 대상자를 위한 정보제공 웹메일 <소풍> 제작·발송(연4회)
 - 모니터링 대상 사건에 대한 체계적 사례 관리, 우수사례 등을 활용한 모니터링 정보제공 웹메일 발행

라. 사건기록 보관·보존

- 사업내용
 - 양육비 이행지원 서비스 관련 기록물 관리체계 점검·보완 및 전산시스템을 이용한 사건기록의 관리
- 사업성과
 - 사건 기록 관리 전면 전산시스템화 관리
 - 양육비이행확보지원 종결 사건 사후관리 체계 마련

2. 양육비이행지원 종합정보시스템 유지보수

가. 양육비이행지원 사업 업무시스템 유지보수

- 사업내용
 - 양육비이행 종합지원 서비스 관리시스템, 양육비이행관리원 홈페이지, 상담콜 시스템 유지보수를 통한 안정적 운영 환경 확보
 - 기능개선을 통한 업무 효율성 제고
- 사업성과
 - 양육비이행 종합지원 서비스 관리시스템 유지보수 1식
 - 양육비이행관리원 홈페이지 유지보수 1식
 - 상담콜 시스템 기능개선 및 유지보수 1식

나. IDC 유지보수

- 사업내용
 - 양육비이행관리원 전산장비의 효율적 운영 및 관리를 위한 유지보수
 - 보안관제 등의 서비스를 이용하여 양육비이행관리원 홈페이지 및 양육비이행 종합지원 서비스 관리시스템 등을 향한 외부 위협에 대한 방어 능력 확보
- 사업성과
 - IDC 정보시스템 유지보수 1식
 - 상면임대 서비스 1년

다. 인프라 강화

- 사업내용
 - 네트워크 장비(L4) 확충
 - PC DRM 도입을 통한 개인정보보호 및 정보보안 강화
- 사업성과
 - L4 1대 도입
 - PC DRM 1식 도입

[양육비 이행개선 서비스]

1. 홍보

가. 매체홍보

- 사업내용
 - 양육비 이행지원 서비스 온·오프라인 등 홍보
- 사업성과
 - 양육비이행 인식개선 홍보를 통한 양육비 이행지원 서비스 대국민 공감대 확산

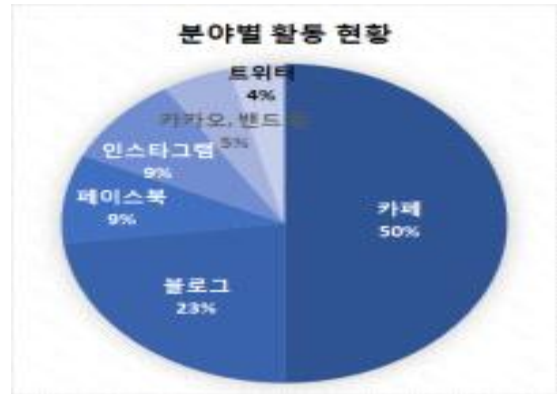
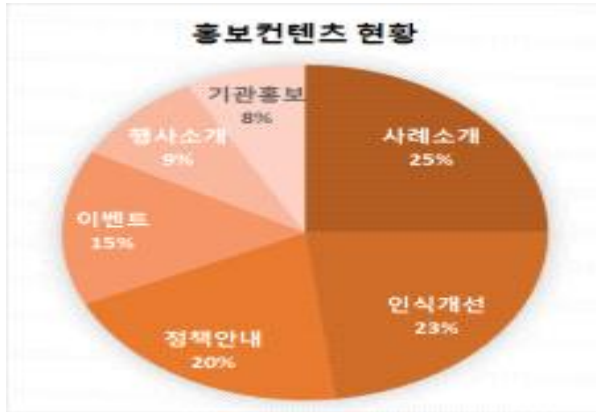
구분		세부성과
광고		· 웹드라마 제작·송출(1건) - 2편 제작, TV 2개 채널 및 온라인 매체 7개 채널 등 송출 · 웹툰 제작·배포(1건) - 1편 제작, e-뉴스레터, 홈페이지, 페이스북, 인스타그램 등 온라인 배포
온라인 홍보	공식 온라인 채널운영	· 홈페이지(방문자 242,956명, 조회수 744,610명) · 블로그(포스팅 153건, 방문자 20,060명, 조회수 38,957회) · 페이스북(포스팅 89건, 팔로워 274명, 페이지 좋아요 267명) · 인스타그램(포스팅 91건, 팔로워 771명, 게시물 최대 좋아요 442명)
	카드뉴스 제작·배포	· 카드뉴스 제작(25건, 온라인 배포)
	e-뉴스레터 제작·배포	· e-뉴스레터(4회, 18,338통 발송)
	온라인 홍보 콘텐츠 만족도	· 온라인 홍보 콘텐츠 만족도(평균 4.16점/5점만점, 491명 참여)
홍보물 제작·배포		· 리플릿 제작·배포(134,000부 제작, 3,900곳 배포) · 우수사례집 제작(1,000부) · 연간보고서 발간(500부) · 외부현수막(1종), 홍보물품(5종)
캠페인 및 SNS 홍보 이벤트		· 양육비이행 인식개선 캠페인(4회) · 출범 3주년 기념 심포지엄(1회) · SNS 홍보 이벤트(인스타그램 및 페이스북 이벤트 4회)
공모전		· 양육비이행관리원 슬로건 공모전(962건 접수, 28건 수상) · 양육비이행 인식개선 포스터 공모전(40건 접수, 25건 수상)
언론홍보		· 언론보도 관리(278건) · 인터뷰 연계 등 언론응대(16건) · 보도자료 작성·배포(14건)
대외협력		· 국·내외 학계, 한부모단체 등 유관기관과의 홍보 간담회(5회)

나. SNS홍보단 운영

- 사업내용
 - 양육비 이행 인식개선 및 양육비 이행지원 서비스 접근성 향상을 위한 SNS 바이럴 마케팅 홍보단 운영
 - 국민이 직접 양육비 이행지원 서비스의 정책, 서비스, 사례 등을 활용하여 양육비이행 인식개선 도모
 - SNS 홍보단의 개인 SNS, 커뮤니티 대상 입소문홍보(바이럴마케팅)로 잠재고객 발굴과 지속적 홍보 가능

■ 사업성과

- SNS 홍보단 모집 (25명)
 - 한부모, 대학생, 주부 등 다양한 계층의 대국민을 SNS 홍보단으로 모집·운영
- SNS 홍보단 운영 (2018년 2월~11월)
 - 2018년 SNS 홍보단 활동 건수 / 게시글 조회수 : 1,006건 / 177,138회
 - SNS 홍보단이 파급력이 강한 SNS 온라인 채널에 직접 양육비 이행지원 서비스 홍보물 게시
- SNS 홍보단 간담회
 - SNS 홍보단의 원활한 활동과 소통을 위한 위촉식(1회), 간담회(1회), 자문회의(1회) 결과보고회(1회) 진행



2. 교육

가. 양육비 이행지원 제도 교육

■ 사업내용

- 양육비 이행지원 서비스 활성화 및 수요자 접근성 향상을 위하여 한부모에게 서비스를 제공하는 공무원과 관련기관 종사자, 한부모 당사자, 일반국민을 대상으로 교육 등 실시

■ 사업성과

(단위 : 회, 명, 점)

구분	회기	참석자수	만족도
지역설명회	8	519	4.21/5.00
찾아가는 교육	20	1,302	4.30/5.00
법학전문대학원생실무수습	1	6	-

나. 교육자료 개발

■ 사업내용

- 대상자별 효율적인 양육비 이행지원 교육을 위한 표준 교육자료 개발
- ‘양육비 이행은 당연한 것’이라는 인식의 확산·강화 및 양육비이행지원서비스 정보제공을 위한 당사자 맞춤형 핸드북 개발·제작

■ 사업성과

- 교육자료 2종(PPT, 교육자료 설명 보조 교육교재) 개발
- 비혼부·모를 위한 핸드북 ‘미혼모·부 길라잡이’ 1종 개발
- 양육부·모를 위한 핸드북 ‘양육부·모 길라잡이’ 추가제작

다. 업무협의를체 간담회

■ 사업내용

- 양육비 이행지원 서비스 강화를 위한 6대 가정법원* 및 3개 법률구조기관**과의 간담회

* 6대가정법원 : 서울·부산·대구·광주·대전·인천

** 3개 법률구조기관 : 대한법률구조공단, 대한변협법률구조재단, 한국가정법률상담소

■ 사업성과

- 양육비 이행지원 강화를 위한 업무협의체 간담회 개최(2회)

[양육비 상담·신청 서비스]

1. 양육비 상담센터 운영

가. 양육비 상담콜센터 운영

- 사업내용
 - 대표전화(1644-6621) 상담
 - 양육비상담센터 이용자 모니터링 실시
- 사업성과
 - (전화상담 건수) 28,851건
 - (전화상담 응답률) 91.7%
 - 모니터링 실시로 접수율 증가 및 고객만족도 향상

나. 대면 및 온라인 상담 서비스

- 사업내용
 - 방문상담
 - 온라인상담
 - 법적조치 이전의 협의·조정 지원
- 사업성과
 - (방문상담 건수) 482건
 - 주말방문상담 : 21건
 - (온라인상담 건수) 2,739건

(단위 : 건)

구분	상담건수
전화	28,851
방문	482
온라인	2,739
총계	29,333

- (협의·조정 건수) 1건

다. 맞춤형 상담

- 사업내용
 - 찾아가는 상담
 - 3자 통화 서비스 제공
- 사업성과
 - (찾아가는 상담 건수) 8회
 - (3자통화 건수) 23건
 - 찾아가는 상담 및 통역 서비스를 통해 지리적·언어적 불편 개선

라. 전화상담 매뉴얼 제작

- 사업내용
 - 전화상담 매뉴얼 개정

- 사업성과
 - 전화상담 매뉴얼 1종 개정
 - 양육비이행확보지원 신청가이드 제작 및 배포
 - 매뉴얼 전면 개정을 통한 전화상담 서비스 질 제고

2. 상담콜 역량강화 교육

가. 상담사례 코칭

- 사업내용
 - 상담사례 공유 및 쟁점 논의
 - 상담코칭 실시
- 사업성과
 - (사례회의) 12회

내용	횟수	일정	시간
전화상담 경향분석 및 법률쟁점·상담전략 논의	12회	1월~12월	총 20시간

- (상담코칭) 6회

내용	횟수	일정	시간	만족도
현실치료상담을 활용한 전화상담	3회	8월	매 회차 1.5시간 (총 4.5시간)	평균 4.75/5점
		9월		
		11월		
팀워크 형성 프로그램	3회	9월	매 회차 3시간(총 9시간)	평균 4.62/5점
		10월		
		10월		

- 고갈등, 불만사항 등에 대한 상담원의 민원 응대 능력 향상

나. 상담직원 소진 예방

- 사업내용
 - 감정노동 업무를 수행하는 상담직원들의 직무 스트레스 관리
- 사업성과
 - (소진예방 프로그램실시) 10회

내용	횟수	일정	시간	만족도
웃음치료	1회	3월	2시간	평균 4.8/5점
몸·마음챙김을 활용한 스트레스 관리 기법	5회	4월	매 회차 1.5시간 (총 7.5시간)	
		5월		
		6월		
		7월		
긍정심리 특강	1회	9월	3시간	
		10월	매 회차 1.5시간 (총 4.5시간)	
몸·마음챙김을 활용한 스트레스 관리 기법	3회	11월		
		12월		

- 전년 대비 감정노동자 직무 스트레스 관리 환경 개선

3. 접수 및 통계 등

가. 양육비 이행확보 지원 서비스 접수·배당

- 사업내용
 - 신청정보입력, 기초사실조사, 담당부서 배당
 - 접수대기건 관리(철회, 철회간주, 미비서류 보완)
- 사업성과
 - (접수건수) 3,925건

구분	접수건수
우편	2,954
방문	338
위탁	310
온라인	323
총계	3,925

- (접수대기일) 11.7일

나. 통계관리

- 사업내용
 - 양육비이행지원서비스 통계 관리
 - 양육비이행지원서비스 경영평가 계량지표(수혜아동 수) 관리
- 사업성과
 - 연간보고 1회, 월간보고 12회, 주간보고 52회 실시
 - (수혜아동 수) 22,943명

[양육지원 서비스]

1. 면접교섭지원

가. 면접교섭 서비스

- 사업내용
 - 면접교섭 매뉴얼 개발
 - 개별 면접교섭(중재, 상담, 모니터링) 운영
 - 집단 면접교섭(영유아·초등생, 지지그룹) 운영
- 사업성과

사업명	사업 내용	운영성과	사업기간
면접교섭 서비스	면접교섭 매뉴얼 개발	· 매뉴얼 개발 1건	18. 1. ~ 18. 12.
	개별 면접교섭 서비스	· 총 212명, 103회기 진행	18. 1. ~ 18. 12.
	집단 면접교섭 서비스	· 영유아 집단면접교섭 (4회기, 54명 참여, 만족도4.85점) · 초등생 집단면접교섭 (4회기, 111명 참여, 만족도 4.83점) · 지지그룹 오프라인 상담 (13회, 16명 참여) · 홍보물 15종 제작 및 배포	18. 1. ~ 18. 12.

나. 상담·조정 전문가 자문단 운영

- 사업내용
 - 상담·조정 전문가 자문회의 운영
 - 면접교섭 실무자 간담회 운영
 - 상담위원 위촉 및 관리
- 사업성과

사업명	사업 내용	운영성과	사업기간
전문가 자문단 운영	상담·조정 전문가 자문회의	· 자문회의 3회 · 간담회 3회 · 상담위원 위촉·관리 4명	18. 1. ~ 18. 12.
	면접교섭 실무자 간담회		
	상담위원 위촉·관리		

2. 한시적 양육비 긴급지원

- 사업내용
 - 한시적 양육비 긴급지원 접수 및 상담
 - 한시적양육비지급심의위원회 운영
 - 요건변동 모니터링 및 중지처리
 - 제도 활성화를 위한 홍보
 - 한시적 양육비 긴급지원 지침 개정

■ 사업성과

사업명	사업 내용	운영성과	사업기간
한시적 양육비 긴급지원	한시적 양육비 긴급지원	<ul style="list-style-type: none"> • 지침개정 3건, • 수혜자녀 수 123명 • 지원확정건수 67건 • 처리일수 11.9일 	18. 1. ~ 18. 12.