

---

# 한국건강가정진흥원 중장기 경영목표

(2022 ~ 2026)

---

2021년 10월



한국건강가정진흥원

KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY

# 목 차

<b>I. 그간의 경영성과 및 향후 경영환경 분석</b> .....	<b>1</b>
1. 기관 현황 .....	1
2. 그간의 경영성과 .....	3
3. 향후 경영환경 분석 .....	9
3. 기관 주요사업 관련 국정과제 및 정부 중장기계획 .....	14
<b>II. 경영목표체계</b> .....	<b>15</b>
1. 기관 미션 및 비전 .....	15
2. 경영목표체계 .....	16
<b>III. 세부전략과제 추진계획</b> .....	<b>18</b>
전략목표 1. 가족서비스 전문성 강화 .....	18
전략목표 2. 다양한 가족 삶의 질 향상 .....	39
전략목표 3. 긴급위기 가족지원 강화 .....	58
전략목표 4. 지속가능 경영혁신 실현 .....	73
<b>IV. 환류 등 관련계획</b> .....	<b>104</b>
1. 이행상황 점검계획 .....	104
2. 평가 및 환류체계 .....	105
<b>[참고] 2021-2025 대비 2022-2026 신설·변경사항</b> .....	<b>106</b>

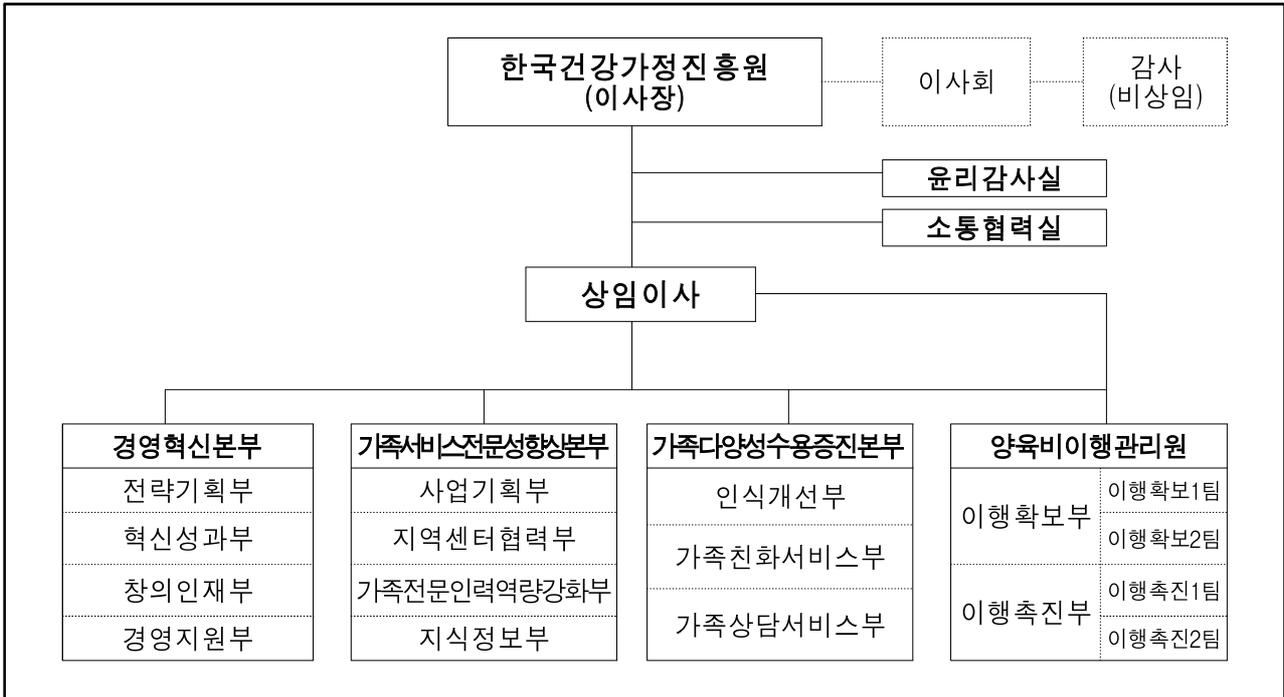
## 1 기관 현황

### □ 일반현황

- 기관명 : 한국건강가정진흥원
- 설립근거 : 건강가정기본법 제34조의 2 (한국건강가정진흥원의 설립 등)
  - 설립목적 : 효율적이고 체계적인 가족서비스 전달체계 지원으로 다양한 가족의 삶의 질 향상 및 가족역량 강화 도모
- 주요연혁
  - 2005. 1. 중앙건강가정지원센터 개소
  - 2009. 1. 전국다문화가족사업지원단 수탁
  - 2011. 8. (재)한국건강가정진흥원 개원
  - 2015. 1. 한국건강가정진흥원 법정법인 전환
    - ※ 2015. 3. 양육비 이행지원 서비스 개시
  - 2020. 2. 준정부기관 지정
- 주요기능
  - 가족서비스 기획 및 개발
  - 가족서비스 품질관리 및 고도화
  - 가족서비스 지원인력 전문역량 강화
  - 선제적 대응 통한 가족위기 발굴·지원
  - 포용적 가족 사회문화조성 등

## □ 조직 및 인력 현황

○ 조직 : 1원 3본부 2실 13부



○ 정원 : 127명

(’21.9월말 기준, 단위 : 명)

구분	계	임원	1급	2급	3급	4급	5급
정원	127	2	4	5	13	36	67

\* 무기계약직 정원 57명 별도

○ ’21년도 예산현황

(단위 : 백만원)

구분		2020년 (A)	2020년 추경 (B)	2021년 (C)	증감 (C-B)	%
수입	1. 정부출연금	19,193	19,071	20,113	1,042	5
	2. 민간경상보조	3,787	3,787	2,745	△1,042	△5
	<b>합계</b>	<b>22,980</b>	<b>22,858</b>	<b>22,858</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
지출	1. 인건비	6,440	6,440	8,459	2,019	31
	2. 운영비	2,433	2,311	2,105	△206	△9
	3. 사업비	12,060	12,060	10,171	△1,889	△16
	4. 예비비	-	-	435	435	0
	5. 기타	2,047	2,047	1,688	△359	△18
	<b>합계</b>	<b>22,980</b>	<b>22,858</b>	<b>22,858</b>	<b>0</b>	<b>△12</b>

\* 가족친화지원 사업(1,164백만원)은 민간경상보조에서 출연금으로 전환

## 2 그간의 경영성과

### 1 (미래대응) 가족서비스 기획 및 개발

○ 미래 가족변화 예측을 위한 가족정책서비스 관련 동향 및 가족DB 분석을 통한 R&D 뉴딜 추진 준비, 가족서비스 신규 개발 및 보급 확산, 연구 기반 마련

#### ○ 가족서비스 기획·발굴을 위한 근거 마련

- 가족서비스 동향분석, 과제발굴협의체 운영, 비대면 중심 가족서비스 고도화를 위한 연구과제 개발 및 수행, 긴급한 현안에 대응하기 위한 수시 연구 수행, 가족서비스 성과 공유 및 소통을 위한 온라인 가족포럼 운영

#### ○ 가족정책 지원 및 확산을 통한 시범사업의 모델화 추진

- 가족위기 선제적 대응을 위한 협의체 운영 및 지역센터 대응 지원  
 - 사회적재난위기상황 유연한 대응을 위한 시범사업 운영(센터와 종사자의 안전대비를 위한 비상훈련 영상 제작 및 시범훈련 등)  
 - 방임(보호)아동·청소년의 원가정 복귀 지원을 위한 원가정 기능회복지원 사업 확대 ('20년 시범운영기관 4개소, 984명 → '21년 시범운영기관 8개소)

### 2 (전문성강화) 가족서비스 품질관리 및 고도화

○ 국민이 체감할 수 있는 가족서비스 성과 도출을 위한 컨설팅 등 가족서비스 Hub 역할 강화 및 가족정보 빅데이터 환경 구축을 통해 고품질 가족서비스 대국민 제공

#### ○ 가족서비스 HUB 역할을 통한 가족서비스 질 제고

- 중앙-지역센터간 협력체 운영 및 센터 컨설팅을 통한 서비스 질 제고  
 - 전국 가족서비스 수행기관 유형에 따른 맞춤형 사업지원 및 성과관리

구분(2020년 기준)	개소 수
건강가정지원센터	23
다문화가족지원센터	32
건강가정·다문화가족지원센터	196
가족역량강화지원사업	79
다문화가족 사례관리사업	174
아이돌봄서비스	223
미혼모부자 초기지원사업	17



- 가족서비스 이용자 만족도 조사를 통한 운영 성과 측정(20년 90.05점)
- 이혼전후상담 우수기관 인증 및 지원을 통한 전문성 향상지원(20년 51개소)
- 지역중심 가족서비스의 효과적 제공을 위한 기반구축
  - 주민밀착형 공간조성을 위한 가족센터 생활SOC 컨설팅(21년 93개소)
  - 사회적 재난 대비 가족서비스 운영 방안 및 가족센터 전담인력 역량강화 방안 연구
- 시스템 구축을 통한 빅데이터 생산 기반 마련
  - '가족센터 이용자·관리자 포털시스템'(가칭) 구축
    - \* 서비스 신청접수, 이용자 실적 관리 기능 일원화, 이력관리를 통한 서비스 개선
  - 공공빅데이터 구축을 위한 시범사업(QR코드 활용한 공동육아나눔터 이용자 데이터 시범운영 및 관리)
    - \* '20년 긴급돌봄 서비스 대상 QR코드 시스템 개발 및 보급(전국 공동육아나눔터 248개소)

### 3 (팬데믹대응) 가족서비스 지원인력 전문역량 강화

- 가족서비스 전문인력 교육 로드맵을 기반으로 팬데믹 위기 극복에 필요한 서비스 영역별 교육제공 및 비대면 교육 활성화를 위한 전문 부서 신설 및 다양한 콘텐츠 개발
- 가족서비스 종사자 대상 교육성과 측정 및 효과적·효율적 교육 기획·운영
    - 가족서비스 종사자 대상 교육 효과성 연구, 가족다양성 수용도 측정도구 개발 연구, 다문화이해교육 강의안 개발, 가족서비스 온라인교육 콘텐츠 통합관리 체계 구축 연구 등
    - 지역센터 종사자 및 전문인력 다양한가족 전문강사, 가족친화 전문인력, 아이돌봄 교육전문강사 대상 체계적 역량강화교육을 통한 서비스 질 제고
  - 아이돌봄서비스 교육기관 모니터링 및 지원·관리
    - 교육기관 교육 설명회, 간담회, 컨설팅, 모니터링 운영
    - 아이돌보미 교육기관 및 교육강사 현황 관리, 온라인교육 시범운영
  - 비대면교육 활성화 및 콘텐츠의 다양화를 위한 신규 콘텐츠 개발
  - 온라인교육시스템 통합운영을 통한 스마트교육 체계 및 확대 기반 마련
    - 온라인교육콘텐츠 통합관리 및 온라인교육플랫폼 구축·운영

#### 4 (위기대응) 선제적 대응 통한 가족위기 발굴·지원

- 양육비 미이행 한부모가족을 지원하기 위한 접수부터 이행까지 양육비 이행 종합서비스 제공 및 다양한 기관과의 협업을 통한 위기가족 지원 인프라 구축, 긴급지원 강화
- \* 연간 양육비 이행률 지속적 향상 : '15년 21.2% → '20년 36.1%

- 체계적 법률지원서비스 제공을 통한 원활한 양육비 이행 도모
  - 체계적인 사건관리 강화 및 이용자 중심의 서비스 연계
  - 직접·위탁소송 지원·관리 수행을 통한 양육비 이행지원 서비스 활성화
  - 현장지원반 운영 등 제재조치를 통한 양육비 이행지원 실효성 제고
- 면접교섭을 통한 자발적 양육비 이행 촉진('17년 209명 → '20년 490명 참여)
  - 지역기반 면접교섭서비스 및 관계기관 네트워크 지속 확대
- 양육비 이행 전용계좌 등을 통한 모니터링 실시
  - 양육비 미이행시 신속한 후속 서비스 진행
- 저소득 위기 한부모 대상 한시적 양육비 지급을 통해 안전한 자녀 성장환경 조성 ('15년 79명 → '20년 245명, 총누계 905명)
- 양육비 이행 종합지원 서비스 관리시스템 고도화
  - 금융결제원 및 국민은행과 정보연계 시스템 구축, 정보화전략계획 수립

#### 5 (포용확산) 포용적 가족 사회문화조성

- 다양한가족 수용성 증진을 위한 대국민 교육 활성화로 다양한 가족 인권 증진
- 가족친화경영 컨설팅 및 직장교육 확대를 통한 가족친화적인 문화 선도
- 지역사회, 주민과 함께하는 돌봄서비스 체계 마련과 지원을 통한 돌봄 생태계 구축
- 다양한 가족유형 생애주기별 상황에 적합한 맞춤형 정보제공 및 상담제공

- 전 국민의 가족다양성 수용 제고를 위한 인식개선사업 확대 추진
  - 다양한 가족 이해교육, 다문화가족 이해교육, 결혼중개업 교육 운영
- 모니터링을 통한 가족 다양성 관련 차별·편견 발굴 및 개선 추진
  - 공공서비스 속 가족 차별적 표현·내용 모니터링 및 편견해소 인식개선 활동 추진
  - \* ('19)다문화가족, 대중매체 → ('20)다양한가족, 대중매체 → ('21)다양한가족, 공공서비스
  - 『결혼중개업법 시행규칙』 개정에 따른 강화된 국제결혼중개업 온라인 광고 모니터링 실시
  - \* 개정사항('21.1.8.) : 얼굴, 키, 몸무게 등을 알 수 있도록 표시·광고 불가

- 정보격차 최소화를 위한 가족정책 정보제공 및 콘텐츠 제작
  - 다문화가족의 한국생활 정착 지원을 위한 한국생활가이드북 제작 및 배포
  - 서비스 접근성 제고를 위한 가족서비스 이용 사례 등 정보제공 콘텐츠 번역·제작
- 가족친화인증기업(관) 확대를 위한 맞춤형 컨설팅과 교육 강화
  - 온·오프라인 가족친화 직장교육 운영으로 가족친화직장문화 확산 및 일·가정 불균형 해소 기여('17년 12,697명 → '19년 28,931명 → '20년 39,528명)
  - 중소기업의 가족친화인증 진입 확대를 위한 가족친화인증준비 컨설팅 지원('17년 258개사 → '19년 743개사 → '20년 459개사)
  - 인증기업(관)의 가족친화경영 내실화를 위한 가족친화문화컨설팅 지원 ('17년 90개사 → '19년 200개사 → '20년 314개사)
  - 가족친화 조사·연구 사업으로 서비스의 질 점검 및 강화방안 마련
- 가족전용상담전화 운영(여성가족부 지정 수탁)
  - 다양한 가족 맞춤형 상담서비스 제공을 통한 가족 안전망 강화
    - \* 365일 24시간 이용할 수 있는 가족상담서비스 제공('17년 170,244명 → '20년 232,106명)
    - \* 챗봇(AI) 상담 및 카카오톡 무료서비스 채널 운영으로 이용자 편의 향상
  - 선제적 해피콜 운영으로 위기가족 사회안전망 시스템 구축('20년 3,697건)
  - 코로나19 대응 심리정서 지원상담, 가족정책 정보제공
    - \* 가족갈등 등 심리정서 지원상담 및 정보제공(4,532건), 13개 언어 통·번역 제공(39,835건)
- 돌봄공동체 운영(여성가족부 공모 수탁)
  - 돌봄사각지대 해소방안 연구, 운영기관 컨설팅으로 중간조직 육성 및 지원, 지원인력 역량강화, 실적관리, 사업운영 및 우수사례집 발간
  - 온라인 웹페이지 구축을 통한 돌봄공동체 사업 활성화
- 결혼이주여성 자립역량 강화 및 자녀 진로지원 사업(포스코 기부금사업)
  - 검정고시 지원, 컴퓨터 활용 교육, 자녀 진로상담, 우수 대학생 장학금 지원, 다문화 청소년 멘토 발대식 등

## 6 (경영혁신) 경영관리 혁신역량 제고

- 체계적인 조직 관리를 통한 경영성과 확대
- 국민이 체감할 수 있는 조직 운영의 투명성 확보 및 가족서비스 혁신 추진

- **경영환경 변화에 능동적 대응을 위해 중장기 경영전략체계 재수립**
  - '20년 위탁집행형 준정부기관으로 지정됨에 따라 중장기 경영전략 체계를 재정립하고 각 부서의 KPI와 연계성을 강화하여 전사적 경영목표 달성 추진 노력
- **공공기관으로서 혁신 실행력 강화**
  - 혁신·사회적가치·한국판 뉴딜 계획 수립 및 과제이행, 성과 도출
  - 국민의견 수렴 확대 및 상향식 혁신 추진체계를 통한 다양한 혁신요구 반영
  - 가족서비스 고도화 위한 빅데이터 전문 인력 증원 추진 노력
  - 사회형평적 채용을 위한 정부 권장정책 적극 추진
    - \* 개방형 계약직제, 인사교류, 장애인 고용비율 달성 위한 컨설팅 실시 등
  - 뉴딜 및 포스트코로나에 대응한 기관 중장기계획 고도화
  - 동반성장 평가대상 기관 지정에 따른 전사적 노력 및 문화확산
- **소통과 협력 기반의 노사 존중문화 확립**
  - 일가정 양립을 위한 가족친화제도 확대 운영
    - \* 육아휴직, 가족돌봄휴가, 임신중 2시간단축근무, 초등학교입학기 1시간단축근무 등
  - 경영현안 해결을 위한 노사협력 강화 : 직무중심 보수체계 도입을 위한 토론회, T/F 구성 등
  - 신뢰와 상생의 노사문화 정착 추진 : 공동워크숍, 사회공헌 등
- **내부 인력 전문가 양성 및 혁신적이고 청렴한 조직문화 내재화**
  - 직원 대상 강사, 컨설턴트 등 전문가 활용 계획 수립
  - 지속적·체계적인 반부패·청렴활동 운영('21년 주요사업 인권영향평가, 공공기관 종합청렴도 조사 등)
- **사이버안전을 위한 무결점 대응 및 보안 수준 제고**
  - 외부 전문 자문을 통한 개인정보보호 및 정보보안 관리체계에 대한 종합적 점검
  - 시스템 보안 예방 활동 강화로 주기적 점검 및 취약점 조치

## 7 외부 평가 및 미흡한 점

### 개선 방향

- 사업조직인력예산 등 기관운영의 문제점을 파악하고 개선하여, 안정적으로 기관을 운영하고 대내외 환경 변화에 선제적으로 대응
- 외부의 지속적인 경영개선 요구에 대응하여 공공기관으로서 역할을 강화하고 지속 가능한 경영체계 구축

○ (경영평가) '20년 준정부기관 지정 전환으로 기재부 평가 강소형 지정

기타공공기관 (부처 자율평가)					준정부기관 (기재부 평가)
2016년 (‘15년 실적)	2017년 (‘16년 실적)	2018년 (‘17년 실적)	2019년 (‘18년 실적)	2020년 (‘19년 실적)	2021년 (‘20년 실적)
A (80.57점)	B (77.171점)	B (79.221점)	B (79.127점)	A (84.338점)	D 등급

- 종합등급 미흡(D), 경영관리 미흡(D), 주요사업 미흡(D)
  - \* 코로나 대응(경영관리) 우수(A), 전략기획, 혁신 등 보통(C) 평가
- 실적부진에 대한 개선계획 제출 및 이행상황 점검
  - \* '19년과 '20년 평가지표 차이에 따른 신규지표 성과 미흡
  - \* 코로나 영향에 따른 기관의 주요사업 계량지표 변별력 약화

○ (고객평가) 대외 고객만족도 개선을 위한 실천적 개선 세부계획 수립, 고객 소통 채널 활성화 및 관리 노력 지속

- '20년 기관 고객만족 수준은 'C' 등급(보통) 수준으로 나타남
  - \* 전년대비 7.1점 향상(9.15%▲)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년
고객만족도(PCSI)	75.5점	77.0점	79.4점	77.7점	77.7점	84.8점

○ (개선과제) 경영평가 'B' 등급 목표 계획 수립

- 중장기 사업에 맞춘 조직개편 및 성과지표 고도화 등 경영효율화 필요
- 가족서비스 브랜드화 및 유사·중복 사업의 차별화 방안 모색
- ESG가족서비스 제공을 위한 전략 수립, 협력사업 연계 및 지원
- 다양한가족 인식개선을 위한 사회문화 조성
- 위기가족·사회적재난가족 지원을 위한 전략 수립 및 지원 강화
- 뉴딜대응 및 코로나 전환에 따른 3차원 가상세계(메타버스) 등의 기술도입과 비대면 사업운영 과제 발굴 필요
- 데이터관리 및 통계 축적으로 정보공개 대응 및 예측분석 필요
- 지역 건강가정지원센터 통합 지침 및 사업관련 건가법 정비 필요
  - \* 고객만족도, 주요사업 성과 지표 영향 요인

### 3 향후 경영환경 분석

#### □ 대외 여건 분석

【정책환경(P)】 위기상황 속 혁신 확산·포용 강화를 위한 정책 기조 유지

- (제4차 건강가정기본계획 발표) 최근의 급격한 가족 변화 반영
  - 세상 모든 가족을 포용하는 사회기반 구축, 모든 가족의 안정적 생활 여건 보장, 가족다양성에 대응하는 사회적 돌봄 확충, 함께 일하고 돌보는 사회 환경 조성의 정책 기조 강화 (‘21.04. 여성가족부)
- (ESG 경영) 포스트 코로나 시대 지속가능 성장기반 확충 요구
  - 공공기관의 ESG 경영 선도를 위한 자율공시 도입 및 확대, 경영평가에 ESG 요소 강화 등 실질적인 ESG 이행을 요구 (‘21.08. 관계부처합동)
- (한국판 뉴딜 2.0) 디지털·그린·휴먼 뉴딜의 3축 체제로 개편
  - (기존) 디지털·그린 뉴딜 + 사회안전망 강화 + 지역균형 뉴딜
  - (변경) 디지털·그린·휴먼 뉴딜 + 지역균형 뉴딜 (‘21.07. 관계부처합동)
  - 디지털 전환에 대응하여 인적자원 육성 및 양극화(교육 및 돌봄 격차) 완화를 위한 포용성 강화
  - 지역별 시그니처 사업 발굴 및 지속추진 기반 마련으로 지역균형 뉴딜의 확산 및 지역연계 강화
- (혁신계획) 공공기관의 혁신역량 극대화를 통해 국민이 체감할 수 있는 성과 변화 촉진
  - 사회적 가치의 확실한 성과 창출, 혁신성장 강화 및 경제활력 제고, 건전한 기관 운영 및 국민신뢰 제고 요구 (‘21.04. 기획재정부)
- (안전경영) 공공기관에 안전중심 경영체계 구축 요구
  - 국민의 생명과 안전을 공공기관의 최우선 가치로 삼도록 「공공기관 안전 강화 종합대책」 발표, 쏠공공기관 안전관리 기본계획 수립 (‘19.03. 기획재정부)

**【경제환경(E)】** 빠른 경기회복 속 디지털·친환경 경제로의 전환 가속화

- (경제회복) 내수·투자활성화를 통해 빠르고 강한 회복에 전력
  - 코로나 위기 대응 지원대책 추진으로 빠른 위기 복원력을 통해 주요국 대비 역성장폭 최소화(G20 국가중 3위, 글로벌 경제규모 Top10 진입)
- (포용강화) 경제 전반의 공정성과 상생협력 강화 강조
  - 소상공인·고용취약계층 등에 대한 맞춤형 지원 확대하고 촘촘하고 튼튼한 고용·사회안전망 보강에 차질없는 이행 주력
- (구조전환) 위기극복을 넘어 미래먹거리 육성에 박차를 가해 포스트 코로나시대 경제·사회 구조전환 대비에 만전
  - 디지털·친환경 경제구조 전환으로 미래선도전략 선제적 추진 필요
  - 저탄소 경제로의 국제경제질서 변화, 인구충격 심화\* 등도 성장잠재력 제고를 위해 시급한 대응 절실

\* ①인구감소(출생자<사망자), ②지역소멸(수도권>지방인구), ③초고령사회(25년~) 임박

**【사회환경(S)】** 인구·가구·지역 등 사회 전반의 구조적 전환 직면

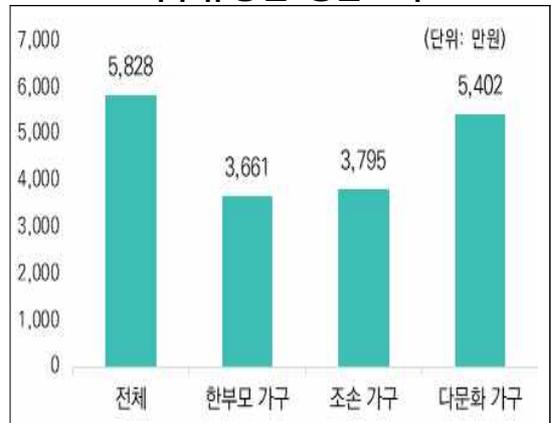
- (가족의 구성과 형성 방식 다양화) 1·2인 가구 비중 증가('10년 48.2% →'19년 58.0%), 가족 구성 지연 및 생애주기 다각화, 가족형성의 다양화에 대한 공감대가 높아지는 경향

**<다양한 가족에 대한 사회적 공감대>**



자료원 : 여성가족부('20). 가족다양성에 대한 국민인식조사

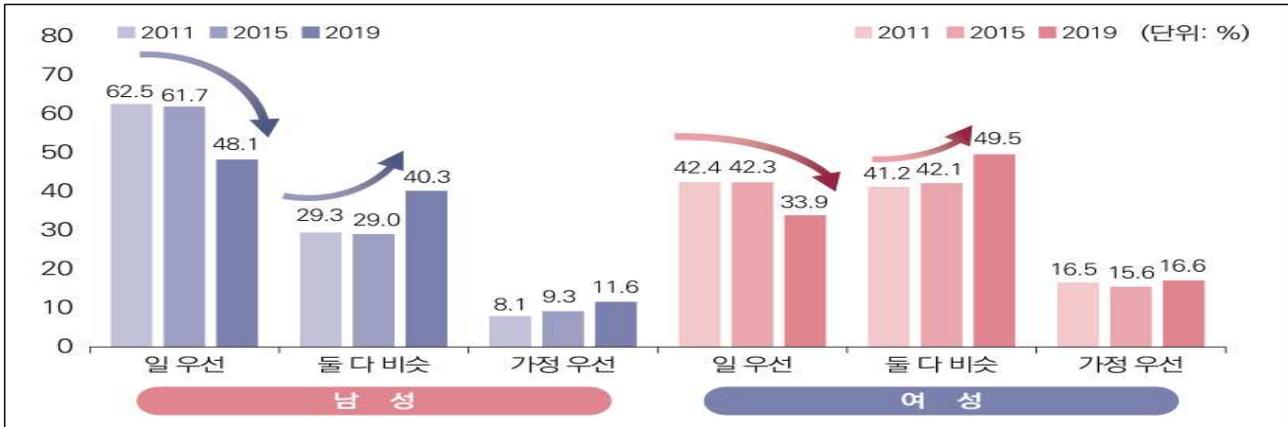
**<가구유형별 평균소득>**



자료원 : 통계청의('19). 가계금융복지조사

- (가족 유형별 소득 격차 지속, 돌봄·부양 기능 약화) 가족 유형별 경제적 격차 여전하고, 돌봄 인프라와 일·생활 균형을 위한 지원 확대에도 불구하고 코로나19 지속과 함께 가족의 돌봄 문제와 경제적 어려움 등 가중
- (가족시간과 일·생활 균형 욕구 증대) 일을 우선시하던 사회에서 일과 가정의 균형을 중시하는 사회로 변화

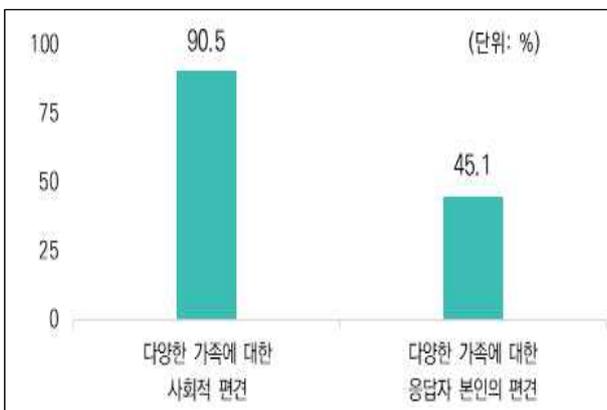
< 일과 가정생활 우선도 >



자료원 : 통계청(각년도). 사회조사

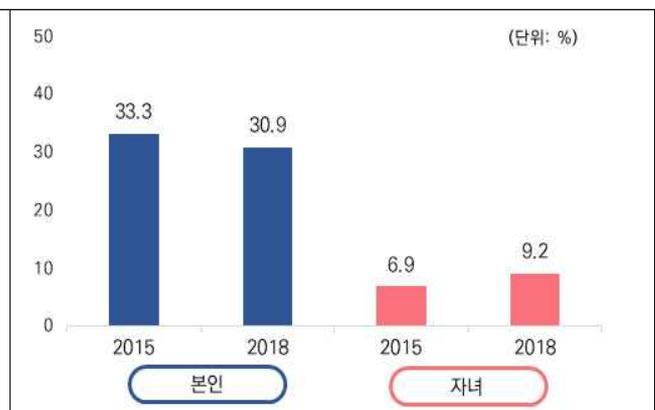
- (가족형태에 따른 차별과 편견 상존) 가족 다양성에 대한 사회적 수용도는 높으나 개별 가족들이 느끼는 편견과 차별은 여전

<다양한 가족에 대한 편견>



자료원 : 변수정의(17). 다양한 가족에 대한 제도적 수용성 제고방안. 한국보건사회연구원

<다문화 가족의 차별 경험>



자료원 : 여성가족부(15,18). 다문화가족실태조사

- (한부모가정 자녀양육 어려움) 비양육부모의 양육비 지원 미흡 등으로 한부모가정의 양육 문제에 대한 어려움 지속
  - 전체 이혼·미혼 한부모의 78.8%가 양육비를 받지 못하고 있으며 양육비 이행관리원 신청 사건 중 이행률도 36.1%에 불과함 (21.05. 여성가족부)

## 【기술환경(T)】 포스트코로나 시대 사업재편 활성화로 경쟁력 제고

- (디지털 경제) 코로나19로 4차 산업혁명이 가속화되어 디지털 경제 활성화를 위한 인프라 정비 및 데이터 활용 강화
  - 본업 경쟁력을 바탕으로 ICT 융합 등 혁신전환을 통한 경쟁력 강화
  - 공공서비스에 AI 활용기반 사업 추진 확산
- (빅데이터) 산업별 및 공공부문 정보분석 빅데이터 고도화로 맞춤형 서비스 지원을 통한 공공서비스의 체감성과 창출
  - 국민생활과 밀접한 분야의 공공데이터 개방·공유로 일자리 창출 등 경제 활성화 증진에 기여

---

## □ 내부 역량 분석

---

- (예산·인력) 매년 사업 예산 및 인력의 꾸준한 증가
  - ※ 사업예산: ('15년) 158.9억 → ('22년) 283.5억 / 정원: ('15년) 92명 → ('22년) 187명
  - '22년도 예산은 283.5억원으로 2015년 법정법인 개원 이후 가장 높은 수준
  - 신규사업을 포함한 자체사업 확대 및 안정적 업무 추진을 위한 정원 확대에 기관운영의 자립력 제고 필요
- (사업) 가족 분야 유일 전문 기관으로서 역량 및 노하우, 전국적 네트워크를 활용한 사업 추진 및 주요 국정과제의 주도적 수행
  - 건강가정기본법 제34조의 2(한국건강가정진흥원의 설립 등)
  - 양육비이행확보 및 지원에 관한 법률 제7조(양육비이행 전담기관 운영)
  - 다문화가족지원법, 가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률, 아이돌봄지원법, 한부모가족지원법 등
- (조직) 전략적 실행 제고를 위한 조직 운영 및 구성원의 역량 강화 필요
  - 경영목표 달성을 위한 성과중심의 조직문화 및 성과관리체계 구축
  - 일가정 양립을 위한 가족친화적 문화 선도적 보유
- (소통강화) 신입기관장의 '소통' 기반 경영철학 강조
  - 직원·이해관계자 간 소통 활성화 및 소통채널 강화로 기관 인지도 제고 노력

## □ SWOT 분석을 통한 전략적 대안 도출

### 주요 내용

- 「제4차 건강가정기본계획」 발표에 따른 주요정책 방향 반영
- 코로나19로 가속화된 4차 산업혁명에 적극 대응
- 정부혁신에 발맞춰 국민이 체감하는 사회적 가치 창출 추진
- '소통'을 중시하는 신입기관장의 경영철학 반영
- 조직 문화 및 역량을 바탕으로 정부정책 이행을 위한 경영개선 추진

외부환경		S 강점		W 약점	
		내부역량			
O 기 회	<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉔가족유형 다양화로 가족정책 확장을 위한 패러다임 변화</li> <li>•㉕성평등한 돌봄문화 및 아동 양육환경개선에 대한 사회적 관심 확대</li> <li>•㉖한국형뉴딜, ESG 경영중심의 공공서비스 전환가속화</li> </ul>	SO	역량확대	WO	기회포착
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉗㉔ 패러다임변화 반영 가족서비스 기획 및 현장 Hub 역할 강화①</li> <li>•㉗㉕ 가족서비스 전달체계와의 다양한 협업을 통한 돌봄공백 해소⑥</li> <li>•㉗㉖ 디지털 및 친환경 중심 가족 서비스 확대 및 데이터 활용③</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉘㉔ 가족서비스 선도기관으로 가족 서비스 기획 및 현장연계운영 노하우</li> <li>•㉘㉕ 전국 가족서비스 전달체계 서비스 및 종사자 관리시스템 보유</li> <li>•㉘㉖ 국내유일 가족친화사회환경 조성 사업 수행 공공기관</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉙㉔ 가족서비스 국민체감도 부족</li> <li>•㉙㉕ 고유사업 활용 사회적 약자 지원 등 사회적 가치 창출 가시화 저조</li> <li>•㉙㉖ 가족복지 사각지대해소를 위한 중장기 경영전략 미흡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉚㉔ 국민체감 인식개선 활동 확대로 가족다양성 수용 증진④</li> <li>•㉚㉕ 아동양육환경 개선의 사회적 가치 공유를 통한 양육비이행지원 강화⑦</li> <li>•㉚㉖ 공공서비스 전환에 발맞춘 적극적 경영개선 강화⑫</li> </ul>
T 위 협	<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉛급격한 비대면서비스 증가로 현장소통 감소 및 서비스 질 저하</li> <li>•㉜전지구적, 국지적 사회적 재난 발생 대비 서비스 대응요구 증가</li> <li>•㉝코로나19 장기화로 취약위기 가족 중소기업 등 고립 및 양극화 심화</li> </ul>	ST	선택집중	WT	약점보완
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉞㉔ 서비스제공방식 변화속 양질의 가족서비스 제공을 위한 종사자 전문성 강화②</li> <li>•㉞㉕ 가족서비스 전달체계 활용 사회적 재난 선제적 대응전략 수립⑨</li> <li>•㉞㉖ 공공-민간 동반 가족친화사회 환경 조성 확대⑤</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•㉟㉔ 소통을 통한 국민체감 경영 성과 창출⑩</li> <li>•㉟㉕ 공공기관 사회적가치 지속 확대⑪</li> <li>•㉟㉖ 소통협력 중심의 중장기 전략을 통한 위기 가족 지원 사각지대 해소⑧</li> </ul>		

## □ 국정과제

- 기관과 연계된 국정과제 중 8개 핵심과제를 선정하고 집중관리
  - 5대 국정목표, 20대 국정전략, 100대 국정과제 중 우리 원과 관련된 국정과제 8개를 핵심과제로 선정하고 27개 실행과제와 연계함으로써 정부정책의 효과적 이행을 위한 실행력 확보

## ○ 8개 국정과제 방향에 맞춘 실행과제

< 8개 국정과제와 실행과제의 연계 도출 내역 >

국정과제(8개)	실행 과제(27개)
② 반부패 개혁으로 청렴한국 실현	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 공정하고 투명한 윤리경영 강화</li> <li>· 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화</li> <li>· Hub역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화</li> <li>· 주민밀착형 가족센터 건립 지원</li> <li>· 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화</li> <li>· 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급</li> <li>· 비대면 기반의 온라인교육 활성화</li> </ul>
⑧ 열린 혁신 정부 서비스하는 행정	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화</li> <li>· 양육비이행 지원 체계 효율화</li> <li>· 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화</li> <li>· 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고</li> <li>· 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화</li> <li>· 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산</li> <li>· 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화</li> </ul>
⑫ 사회적 가치 실현을 선도하는 공공기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화</li> <li>· 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선</li> </ul>
⑤3 아동·청소년의 안전하고 건강한 성장 지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화</li> </ul>
⑤6 통합적 재난관리체계 구축 및 현장 즉시대응 역량 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화</li> <li>· 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화</li> <li>· 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화</li> </ul>
⑥5 다양한 가족의 안정적인 삶 지원 및 사회적 차별 해소	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화</li> <li>· 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대</li> <li>· 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화</li> <li>· 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화</li> </ul>
⑦1 휴식있는 삶을 위한 일생활의 균형 실천	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산</li> <li>· 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화</li> </ul>
⑦8 전 지역이 고르게 잘사는 국가 균형발전	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화</li> </ul>

1. 기관 미션 및 비전

□ 미션(유지)

현행	가족정책서비스 제공으로 다양한 가족의 안정적인 삶의 질 제고
----	-----------------------------------

- (설립목적) 효율적이고 체계적인 가족서비스 전달체계 지원으로 다양한 가족의 삶의 질 향상 및 가족역량 강화 도모
  - \* 건강가정기본법 제34조의 2(한국건강가정진흥원의 설립 등) ① 다양한 가족의 삶의 질 제고 및 가족역량 강화를 위한 가족정책을 효율적이고 체계적으로 지원하기 위하여 한국건강가정진흥원(이하 "진흥원"이라 한다)을 설립한다.
- 가족생애주기에 맞는 선제적인 가족서비스를 제공하고 가족의 다양성이 존중되는 사회환경 조성을 통해 세상의 모든 가족 구성원들이 안정적인 삶을 영위할 수 있도록 기여하고자 함

□ 비전(유지)

현행	국민과 함께 행복한 내일을 만드는 가족정책서비스 선도기관
----	---------------------------------

- 가족 정책 및 서비스를 제공하는 국내 유일 공공기관으로서의 선도성을 표방하며, 본원의 궁극적 위상 및 가치를 담은 국민중심의 기관운영 혁신의지와 미래상을 명확히 반영

□ 핵심가치(변경)

기존	변경	정의
창의	지속혁신	○ 가족서비스 전문기관으로서 서비스 제공을 위해 지속적으로 혁신하여 최고의 전문역량을 함양하고 진취성을 발휘함
혁신	상생포용	○ 사회환경 변화에 민감성을 가지고 다양한 가족 요구에 부응하기 위해 상생하고 포용하는 자세를 견지함
신뢰	책임신뢰	○ 어떠한 상황에서도 가족 구성원들의 정서적 안정, 평등한 관계 지원을 위해 신뢰를 구축하고 책임감있게 사업을 수행하고자 함
소통	소통협력	○ 국민이 체감할 수 있는 사회적가치 성과 창출을 위해 고객 및 관계자들과의 상호 소통과 협력을 추구함

- 기존 핵심가치의 기초를 유지하면서 하위 전략체계와의 일관성과 정합성 확보를 위해 핵심가치 용어를 구체화하고 재정의하여 연계 보완

## 2. 경영목표 체계

Mission			
가족정책서비스 제공으로 다양한 가족의 안정적인 삶의 질 제고			
Vision			
국민과 함께 행복한 내일을 만드는 가족정책서비스 선도기관			
핵심가치			
지속혁신	상생포용	책임신뢰	소통협력
경영목표			
가족정책서비스 이용자수	가족다양성 수용성지수	양육비 이행률	PCSI 우수등급
전략 목표 I	전략 목표 II	전략 목표 III	전략 목표 IV
가족서비스 전문성 강화	다양한 가족 삶의 질 향상	긴급위기 가족지원 강화	지속가능 경영혁신 실현
전략과제	전략과제	전략과제	전략과제
I-1 가족서비스 기획 및 Hub역할 강화	II-1 가족다양성 수용 증진 확대	III-1 양육비 이행지원 강화	IV-1 소통을 통한 국민 체감 경영성과 창출
I-2 가족서비스 전문인력 전문성 강화	II-2 공공·민간 동반 가족친화 사회환경 조성 확대	III-2 위기가족 지원 사각지대 해소	IV-2 공공기관 사회적가치 지속 확대
I-3 디지털·친환경 중심 가족서비스 확대 및 데이터 활용	II-3 가족서비스 전달체계 협업 통한 돌봄공백 해소	III-3 사회적재난 선제적 대응 체계 강화	IV-3 적극적 경영개선 강화

**참 고**

**중장기 경영목표('22~'26) 과제 총괄표**

□ 4대 전략목표 12대 전략과제 27개 실행과제

전략목표 I	가족서비스 전문성 강화
I-1 가족서비스 기획 및 Hub역할 강화	① 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화
	② Hub역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화
	③ 주민밀착형 가족센터 건립 지원
I-2 가족서비스 전문인력 전문성 강화	① 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화
	② 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급
	③ 비대면 기반의 온라인교육 활성화
I-3 디지털·친환경 중심 가족서비스 확대 및 데이터 활용	① 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화
	② 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화
전략목표 II	다양한 가족 삶의 질 향상
II-1 가족다양성 수용 증진 확대	① 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화
	② 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화
II-2 공공·민간 동반 가족친화 사회환경 조성 확대	① 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산
	② 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화
II-3 가족서비스 전달체계 협업 통한 돌봄공백 해소	① 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화
전략목표 III	긴급위기 가족지원 강화
III-1 양육비 이행지원 강화	① 양육비이행 지원 체계 효율화
	② 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대
III-2 위기가족 지원 사각지대 해소	① 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화
	② 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화
III-3 사회적재난 선제적 대응 체계 강화	① 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화
전략목표 IV	지속가능 경영혁신 실현
IV-1 소통을 통한 국민 체감 경영성과 창출	① 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화
	② 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고
	③ 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화
IV-2 공공기관 사회적가치 지속 확대	① 공정하고 투명한 윤리경영 강화
	② 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선
	③ 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화
IV-3 적극적 경영개선 강화	① 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화
	② 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산
	③ 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화

전략목표 I 가족서비스 전문성 강화

전략목표 개요

1 추진 현황

- 가족서비스 (연구)과제 발굴 및 수행, 환류 체계 운영, 지역센터 평가 결과를 반영한 가족서비스 수행사업 성과(시스템)관리, 우수 프로그램 및 서비스 사례 공유 등을 통한 가족서비스 품질 고도화
- 가족서비스 지원인력의 전문성 강화를 위해 직무 전문교육과 공통 소양교육 및 정책 이해교육을 병행하여 운영
- 4차 산업혁명 등 기술 환경 변화에 따른 비대면 서비스 발굴 및 확산, 가족 통계 생산 및 가족서비스 빅데이터 활용 기반 마련

2 전략목표의 필요성

- **(기획 및 Hub역할 강화)** 국내 유일의 가족서비스 전달체계로서 가족정책 패러다임의 전환과 가족 가치의 변화를 반영한 지속가능한 가족서비스 제공을 위한 노력 필요
- **(전문성 강화)** 종합적 가족서비스 전문인력 교육 로드맵을 기반으로 분야별 맞춤형 교육제공과 다양한 콘텐츠 개발 및 비대면 교육 활성화를 위한 전문 부서 신설
- **(서비스 확대 및 데이터 활용)** 4차 산업 혁명, 디지털 뉴딜 추진 등으로 인한 데이터 활용을 기반으로 하는 서비스의 확산 필요

3 추진 방향

전략과제	추진내용	핵심성과지표
<b>I-1</b> 가족서비스 기획 및 Hub역할 강화	- 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화 - Hub 역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화 - 주민밀착형 가족센터 건립 지원	- 가족서비스 전문기관 위상 정립 - 가족서비스 수행기관 이용자 수
<b>I-2</b> 가족서비스 전문인력 전문성 강화	- 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화 - 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급 - 비대면 기반의 온라인교육 활성화	- 가족서비스 전문인력 교육생 수 - 현업적용도
<b>I-3</b> 디지털친환경 중심 가족서비스 확대 및 데이터 활용	- 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화 - 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화	- 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴·확산 - 한가원형 가족서비스 데이터 발굴 및 공개

**1. 주요 내용**

- **사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화** 실행과제 I-1-1
  - 가족서비스 전문기관으로서의 위상 확립
    - 중장기 가족서비스 연구 전략 수립 및 롤링
    - 미래 가족서비스 변화에 대비한 가족서비스 연구
    - 가족서비스 확장을 위한 기관 및 가족센터 역할수행 연구
  - 과제 발굴 및 수행 역량 강화
    - (연구)과제 발굴 및 수행 결과 후속사업 추진
    - 가족정책서비스 동향보고 시스템 운영 및 축적된 내부 자료 분석을 통한 보고서 발간, 포럼 운영 등 정보 공유 강화
  - 국민과의 소통을 통한 가족서비스 발굴
    - 과제 발굴 확대를 위한 상시적 소통채널 운영으로 의견수렴 정례화
  
- **Hub 역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화** 실행과제 I-1-2
  - 가족서비스 전문성 강화
    - 가족센터 상담브랜드 전략 수립 및 노력
    - 센터별 맞춤형 컨설팅 강화
    - 가족서비스 이용자 만족도 향상 전략 수립
  - 가족서비스 업무 효율화
    - 가족서비스 관련 정보 개방·공유
    - 비대면방식 활용 가족서비스 발굴 및 확대
  - 국민중심 가족사업 거버넌스 확대·강화
    - 광역·거점센터와의 업무협력체계 확립 및 강화
    - 현장 중심 ESG 가족서비스 발굴·운영
    - 국민참여 가족서비스 기획·제공 기반 구축
  - 가족서비스 정보시스템 구축 및 운영을 통한 효율적이고 신속한 가족정책서비스 제공 기반 조성
  
- **주민밀착형 가족센터 건립 지원** 실행과제 I-1-3
  - 주민밀착형 가족센터 공간조성 및 서비스 운영을 위한 컨설팅 운영
    - 가족서비스 및 건축분야 등 전문가 협업을 통한 컨설팅 운영
    - 가족센터 공간 및 서비스 운영을 위한 주민참여 워크숍 지원

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화

- 가족서비스 전문기관으로서의 위상 확립
  - 중장기 가족서비스 연구 전략 수립
  - 가족서비스 전문기관으로서 기관 사업운영방안 연구
  - 가족센터 중장기 운영 전략 수립
  - 가족다양성 확장에 따른 가족서비스 방향 연구
  - 가족생활 변화 및 가족서비스 수요조사, 지역센터 비대면 전환 현황 성과 연구
- 과제 발굴 및 수행 역량 강화
  - 내부인력을 활용한 자체 (연구)과제 수행 예산 확보
  - 연구사업 결과 후속사업 추진계획 수립 및 수행
    - 가족서비스 이용자 대상 정기조사 과제 추진 계획 수립
    - 가족포럼 활성화를 통한 가족서비스 최신 기술 연계 방향성 논의
    - 지역센터 비대면 서비스 운영 현황 조사
- 국민과의 소통을 통한 가족서비스 발굴
  - ESG, 사회적가치 등 가족서비스 적용 논의를 위한 채널 확보

#### □ Hub 역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화

- 가족서비스 전문성 강화 및 업무 효율화
  - 이혼전후상담 인증제도 점검 및 강화, 화상상담 시범운영 도입 등 가족센터 상담브랜드 전략수립
  - 센터별 맞춤형 컨설팅 운영
    - \* '22년 신규 통합센터 컨설팅, 가족센터(생활SOC) 입주기관 컨설팅 등
  - 가족서비스 이용자 만족도 고도화 및 관리지표 개발

- 가족서비스 업무 효율화
  - 가족서비스 통합정보 채널 구축
  - 가족서비스 기관 업무상담 챗봇서비스 도입
  - 가족센터 비대면 서비스 프로그램 정보 제공 강화
  - 비대면 가족서비스 운영가이드(안) 개발 및 운영지원
- 국민중심 가족사업 거버넌스 확대·강화
  - 광역·거점센터 역할·협력체계 점검 및 주기적 협의체 운영
    - \* 한가원과의 파트너십, 가족정책 전달, 주요 정책관리지표 연계달성
  - 공모를 통한 가족센터 ESG 가족서비스 발굴 및 운영 지원
    - \* 운영예산 및 전문 컨설팅 연계 지원
  - 대국민 ESG 가족서비스 프로그램 공모전 운영
    - \* 장관상 연계 등 공모전 공신력 강화
    - \* 우수 프로그램의 경우 전국 확산 사업 등 검토
- 가족서비스 정보시스템 관리 및 운영
  - 가족지원실적관련 시스템 통합
  - 가족서비스 관련 정보제공 페이지\* 운영 및 전산인프라 관리
    - \* 패밀리넷, 다누리 포털 등

## □ 주민밀착형 가족센터 건립 지원

- 주민밀착형 가족센터 공간조성 및 서비스 운영을 위한 컨설팅 운영
  - 전문가 협업을 통한 컨설팅 운영
  - 가족센터 공간 및 서비스 운영을 위한 주민참여 워크숍 지원
  - 완공된 가족센터 공간 사례 공유

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화

- 가족서비스 전문기관으로서의 위상 확립
  - 중장기 가족서비스 연구 전략 롤링
  - 가족센터 중장기 운영 전략 롤링
  - 가족센터 중심 위기가족지원 성과 및 방향 연구
  - 가족서비스 전문기관으로 미래방향 연구
  - 가족다양성 확장에 따른 가족서비스 방향 연구(지속)
- 과제 발굴 및 수행 역량 강화
  - 가족서비스 정책 관련 시계열 서비스, 언론 및 유관기관 동향 정보 제공 등 가족정책서비스 동향보고 시스템 운영 계획 수립
  - 가족서비스 이용자 대상 정기조사 문항 개발
  - 가족서비스 통계 및 빅데이터 정보 수집 및 관리
- 국민과의 소통을 통한 가족서비스 발굴
  - 대국민, 유관기관, 현장 및 학계, 정책 전문가 등을 활용한 과제 발굴 소통채널 활용강화 및 의견수렴 정례화

### □ Hub 역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화

- 가족서비스 전문성 강화
  - 가족센터 상담기능 강화, 화상상담 전국센터 운영 등 가족센터 상담브랜드 강화
  - 센터별 맞춤형 컨설팅 운영
    - \* 전문성강화 컨설팅, 평가 미흡센터 역량강화 컨설팅 등 분야 확대
  - 가족서비스 이용자 만족도 고도화 결과 적용
- 가족서비스 업무 효율화
  - 가족서비스 통합정보 채널 활용 정보제공 확대
  - 가족서비스 기관 업무상담 챗봇서비스 강화
  - 이용자DB 분석을 통한 맞춤형 프로그램 정보제공

- 국민중심 가족사업 거버넌스 확대·강화
  - 업무지원창구의 광역단위화로 가족정책운영 효율화
    - \* (기존)전국센터 개별대응 → (개선)통합광역센터단위 지역대응
  - 공모를 통한 가족센터 ESG 가족서비스 발굴분야 및 운영 확대
  - 대국민 ESG 가족서비스 프로그램 공모전 운영 활성화
- 가족서비스 정보시스템의 지능화
  - 가족상담 진단 체계 시스템 구축
  - 이용자 맞춤형 알림시스템 구축

#### □ 주민밀착형 가족센터 건립 지원

- 주민밀착형 가족센터 공간조성 및 서비스 운영을 위한 컨설팅 운영
  - 가족센터 운영을 위한 컨설팅 및 주민참여 워크숍 지원
    - \* 가족센터SOC 컨설팅 사업 '23년 종료 예정

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화

- 가족서비스 전문기관으로서의 위상 확립
  - 중장기 가족서비스 연구 전략 롤링(지속)
  - 가족서비스 전문기관으로 미래방향 연구(지속)
  - 가족센터 중장기 운영 전략 롤링(지속)
  - 가족다양성 확장에 따른 가족서비스 방향 연구(지속)
- 과제 발굴 및 수행 역량 강화
  - 홈페이지 시스템을 통한 가족정책서비스 동향보고 운영
  - 축적된 통계 및 빅데이터 분석을 통한 서비스별 이용 패턴, 사회 인구학적 변인 분석 등 보고서 발간
  - 가족서비스 이용자 대상 정기 조사 실시
- 국민과의 소통을 통한 가족서비스 발굴
  - 홈페이지 내 기능을 통한 상시적 소통채널 운영

#### □ Hub 역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화

- 가족서비스 전문성 강화
  - 상담기능 고도화, 화상상담 고도화 등 가족센터 상담브랜드 정착
  - 양질의 센터별 맞춤형 컨설팅 확대
  - 가족서비스 이용자 만족도 향상 노력 강화
- 가족서비스 업무 효율화
  - 가족서비스 통합정보 채널 활용 정보제공 확대
  - 가족서비스 기관 업무상담 챗봇서비스 고도화
  - 이용자DB 분석을 통한 맞춤형 프로그램 정보제공 확대
- 국민중심 가족사업 거버넌스 확대·강화
  - 지속적 협력체계 유지를 통한 가족서비스 활성화
  - 가족센터 ESG 가족서비스 발굴분야 및 운영 고도화

- 대국민 ESG 가족서비스 프로그램 공모전 운영 확대
- 가족서비스 정보시스템 관리 및 운영
  - 가족서비스 관련 정보제공 페이지 고도화
  - 가족서비스 정보시스템 개선
    - 이용자의 서비스 유선 신청 대행 및 ARS 인증 시스템 구축

□ 주민밀착형 가족센터 건립 지원

- 주민밀착형 가족센터 공간조성 및 서비스 운영을 위한 컨설팅 운영
  - 통합서비스 컨설팅 연계 운영

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치									
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26	
		목표	실적	목표	예상						
<b>[실행과제 I -1-1] 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화</b>											
■ 가족정책서비스 관련 동향보고 외부이용자 만족도	점	-	-	80.0	80.0	82.00	83.80	85.42	86.88	88.19	
■ 가족포럼 운영 만족도	점	80.00	88.60	89.74	89.74	90.77	91.69	92.52	93.27	93.94	
■ 수행연구과제 품질관리	%	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
■ <b>핵심</b> 가족서비스 전문기관 위상 정립	비계량	-	-	-	-	중장기 연구전략수립 가족센터 중장기 운영 및 유관기관 연구 다양한가족 관련 서비스 연구	중장기연구 전략, 가족센터 운영전략 롤링 가족센터중심 위기가족지원 성과 연구	중장기 연구 전략 롤링 다양한가족관련 서비스 연구			
<b>[실행과제 I -1-2] Hub역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화</b>											
■ <b>핵심</b> 가족정책서비스 수행기관 이용자 수	명	7247,587	4287,946	4931,138	4931,138	5,670,809	6521,431	7,499,646	8,624,593	9,918,282	
■ 통합센터 이용자 만족도	점	90.04	90.05	90.82	90.82	91.54	92.26	92.98	93.70	94.42	
■ 가족센터 상담브랜드 정착	비계량	-	-	-	-	이혼전후 상담인증 점검.강화 화상상담 도입	이혼전후 상담 인증 고도화 화상상담 전국센터 도입	가족센터 상담브랜드 정착			
■ 가족센터 업무 효율화	비계량	-	-	-	-	챗봇서비스 도입	챗봇서비스 강화	챗봇서비스 고도화			
■ 국민중심 가족사업 거버넌스 구축 및 확대	비계량	-	-	-	-	광역중심 체계 정비 센터및국민 ESG 가족서비스 발굴	광역중심 체계 활성화 센터및국민 ESG 가족서비스 발굴 확대	광역중심 체계 정착 센터및국민 ESG 가족서비스 발굴 지원 활성화			
<b>[실행과제 I -1-3] 주민밀착형 가족센터 건립 및 기능 확대</b>											
■ 가족센터 건립 지원 집단컨설팅 만족도	점	88.16	88.31	90.65	90.65	92.52	94.02	-	-	-	
■ 가족센터 건립 지원 현장컨설팅 만족도	점	88.96	90.31	92.25	92.25	93.80	95.04	-	-	-	

#### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제 I -1-1] 사회환경 변화에 따른 선제적 가족서비스 발굴 강화</b>			
■ 가족정책서비스 관련 동향보고 외부이용자 만족도	점	82.00	· 전년실적+(100-전년도실적)×10%
■ 가족포럼 운영 만족도	점	90.77	· 전년실적+(100-전년도실적)×10%
■ 수행연구과제 품질관리	%	100	· 연구과제 평가결과 '우수'건수/연구과제 평가건수 * 100
<b>[실행과제 I -1-2] Hub역할을 통한 가족서비스 품질관리 강화</b>			
■ 가족정책서비스 수행기관 이용자 수	명	5,670,809	· 전년실적 대비 115%(중장기경영목표 상향기준)
■ 통합센터 이용자 만족도	점	91.54	· 기준치를 과거 3개년 ('18~'20년) 만족도 평균 향상치 평균 (0.6점)목표에 120% 향상도 설정, 기관장 경영성과 준용함
<b>[실행과제 I -1-3] 주민밀착형 가족센터 건립 및 기능 확대</b>			
■ 가족센터 건립 지원 집단컨설팅 만족도	점	90.65	· 전년실적+(100-전년도실적)×20%
■ 가족센터 건립 지원 현장컨설팅 만족도	점	92.25	· 전년실적+(100-전년도실적)×20%

## 1. 주요 내용

- 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화 실행과제 I-2-1
  - 가족서비스 전문인력 교육 기획·개발을 통한 교육 체계 마련 및 전문성 강화
  - 교육 효과성 성과측정을 통한 교육서비스 품질관리
  - 가족서비스 전문인력 및 전문강사 민간 일자리 창출 지원
  
- 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급 실행과제 I-2-2
  - 다양한 가족서비스 온라인 교육콘텐츠 개발 및 체계적인 온라인 교육 기반 마련
  - 온라인 교육 콘텐츠 가이드라인에 따른 온라인 콘텐츠 개발 및 운영 통합관리
  - 유관기관과의 업무협력을 통한 가족서비스 온라인 교육 콘텐츠 보급 확대
  
- 비대면 기반의 온라인교육 활성화 실행과제 I-2-3
  - 온라인 교육 통합운영 플랫폼을 활용한 비대면·디지털 교육 운영 체계 마련
  - 정보통신기술(ICT) 도입, 새로운 에듀테크의 접목을 통한 교육 관련 정보제공 및 온라인교육 활성화

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화

- 교육체계 개편 및 교육 품질관리
  - 센터 기본사업 및 별도사업 종사자 대상 공통/직급/직무교육 통합 운영
  - 신규 개발된 교육 효과성(만족도 및 현업적용도) 측정 및 품질관리
  - 가족센터 상담브랜드화를 위한 전문과정 개설
  - 다양한 가족 이해교육 강사 운영내규 및 강의 컨설팅 등 질관리 체계 구축
  - 가족친화 전문인력 대상 고객만족도 향상을 위한 의견수렴 모니터링 및 분석
- 사회적 가치 확산을 위한 교육과정 운영
  - 가족서비스 예비취업생 교육과정 개설
  - ESG, 사회적가치, 한국판 뉴딜 등 정부정책 이행관련 교육 확대
  - 광역단위별 사회적재난 전문가 양성과정 개설
  - 성인지, 인권감수성, 청렴·윤리경영 등 사회적 가치 확산 교육 확대
  - 내부 전문위원을 활용한 성인지, 가족 다양성 관련 교육 모니터링 실시
- 디지털 및 그린 뉴딜 활성화를 위한 선도사업 발굴 및 추진
  - 디지털, 비대면 교육 전환을 위한 교육 기획 및 운영
  - 환경친화적 가족서비스 및 문화확산을 위한 교육 및 실천가이드 제공

\* 종사자 교육 프로그램 개설(안): 저탄소, 친환경 사업 기획 및 운영 프로그램 제공, 각 지자체별 '스마트 그린도시' 선언 및 정착을 위한 기획 프로그램 제공 등

#### □ 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급

- 다양한 교육 콘텐츠 개발 확대
  - (센터 종사자) 신규 가족서비스 온라인 교육 콘텐츠 개발 및 운영 활성화
  - (전문강사) 다양한 가족 이해교육 강사, 가족친화 컨설턴트/직장교육

강사 등 강의 콘텐츠 및 활용 영상 개발

- (아이돌보미) 교육 콘텐츠 현행화, 보수교육 추가 개발
- 온라인 교육 콘텐츠 품질관리 운영 내규 마련
  - 신규 개발된 품질관리 지표 후속으로 품질관리 규정, 위원회 구성 및 운영, 평가 방법 등 콘텐츠 품질관리 프로세스 정립

## □ 비대면 기반의 온라인교육 활성화

- 가족서비스 온라인 교육 플랫폼 운영 활성화
  - 가족서비스 교육 대상 확대 및 비대면·디지털 운영 체계 마련
    - \* (현)가족서비스 지원인력 중심교육→('22년~'23년)①센터 지원인력, ②센터외 지원인력(아이돌봄사업기관, 한부모사업기관 등), ③대민교육(생애주기별 교육 및 관련 자료제공 등), ④내·외부 강사교육으로 영역 확대
- 온라인 양성교육과정 상시개설 등 현장의 업무공백 최소화를 위한 수요자 중심서비스 지원
- 최신기술 동향 및 교육적 활용 현황 분석, 시범운영
  - 체험형 학습을 지원할 수 있는 에듀테크 활용 전략 도출 및 3차원 가상세계(메타버스 등) 활용, 시범운영
  - 교육 분야에 적용된 사례와 효과 분석, 시사점 도출
- 비대면교육 전용 강의실 구축
  - 비대면교육의 원활한 진행을 위해 장비 및 시스템을 도입, 전용 강의실 구축

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화

- 교육효과성 분석을 통한 교육방향성 점검 및 고도화
  - 만족도 및 현업적용도 분석을 통한 전문성 제고 실태 점검
  - 직급별 역량강화 교육체계 연구를 통한 승진교육 체계 마련
    - \* 가족센터의 직급별 이수교육 마련, 승진시 필수 이수 교육과정 개설 및 운영
  - 가족센터 상담전문과정 및 자격증 과정 개설
  - 다양한 가족 이해교육 강사 운영 내실화
    - \* 교육 모니터링 및 강의 컨설팅을 통한 교육의 질관리
  - 가족친화 컨설팅 및 직장교육 만족도 조사결과에 기초한 가족친화 전문강사교육 과정 개선 및 재구조화
  - 저출산·고령화, 1인가구 증가 등 인구구조 변화 선제적 대응을 위한 다양한 교육과정 개발
- 사회적 가치 확산을 위한 교육과정 운영
  - 가족서비스 예비취업생 교육과정 확대 및 일자리 연계방안 모색
  - ESG, 사회적가치, 한국판 뉴딜 등 정부정책 이행관련 교육 확대(지속)
  - 광역단위별 사회적재난 전문가 양성과정 확대

### □ 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급

- 전사차원의 온/오프라인 교육콘텐츠 기획·개발 및 운영 체계 강화
- 가족서비스 온라인 교육 콘텐츠 아카이브 구축을 위한 선행 연구
  - 한가원 자체 제작 콘텐츠뿐만 아니라 지역센터 제작 및 공공영역, 민간서비스에서 제공하는 가족서비스 콘텐츠 집적
    - \* 예 : 다양한 대학의 무료 온라인 강의를 한곳에 구축한 K-MOOC(국가평생교육진흥원), 유무료 평생교육 강좌들을 한 곳에 구축한 에듀캐스트(Educast) (출처: 한국교육학술

정보원(2020). '미래교육을 위한 에듀테크 활성화 방안'

- 콘텐츠 통합관리 체계 구축을 위한 '표준 콘텐츠 분류 및 메타 데이터' 운영체계 마련
- 온라인 교육 콘텐츠 성과측정 기능 개선
  - 온라인 교육 콘텐츠 학습에 대한 평가 기능 강화

#### □ 비대면 기반의 온라인교육 활성화

- 가족서비스 온라인 교육 플랫폼 활용 지원
  - 온라인 교육 플랫폼의 원격교육 시스템에 대한 광역·거점센터 활용 지원
- 3차원 가상세계 및 실감형 교육콘텐츠 확대 운영
  - VR, 메타버스 등 신기술 적용 교육 확대
  - 가족서비스 전문인력 체험 실습과정을 재구성하여 체험 활동이 이루어질 수 있도록 개발
- \* 센터 안전매뉴얼 체험, 가족센터 프로그램 체험, 이중언어코치 놀이지도 실습, 통번역 서비스 체험, 아이돌보미 놀이지도·아동 안전·돌봄 실습 등 사례(가상현실) 체험 등

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화

- 가족서비스 확산을 위한 법적 기반 구축
  - 건강가정사 관련 교육과정 보완, 국가전문자격 제도화 추진
    - \* (현)센터 지원인력 의무 이수교육(여성가족부 사업지침) →('23~'24년) 건강가정사(건강가정기본법 근거) 관련 교육과정 보완, 운영 확대 및 성과관리, 법률 개정을 통한 한가원 운영 국가전문자격 제도화 추진
  - 가족상담관련학회 등 연계를 통한 가족상담 전문가 양성
- 가족서비스 전문강사 운영 및 관리 고도화
  - 다양한 가족 이해교육 강사 및 가족친화 전문인력의 교육 성과 지표 개발 및 분석을 통한 전문강사 관리 고도화
- 사회적 가치 확산을 위한 교육과정 운영
  - 가족서비스 예비취업생 교육과정 확대 및 일자리 연계방안 모색
  - ESG, 사회적가치, 한국판 뉴딜 등 정부정책 이행관련 교육 확대(지속)
  - 광역단위별 사회적재난 전문가 양성과정 고도화

#### □ 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급

- 디지털 기반 수요자 맞춤형 콘텐츠 제작 및 정보 확산
  - 종사자, 강사, 대민용 양질의 가족서비스 교육 콘텐츠 개발 및 보급 확산
- 유관기관 업무협력을 통한 온라인 콘텐츠 활용 확산
  - 유관기관(국가평생교육진흥원 K-MOOC 센터 등)과 협력 추진, 가족서비스 온라인 콘텐츠 공유를 통한 콘텐츠 확산

#### □ 비대면 기반의 온라인교육 활성화

- 신규 에듀테크 도입 확대를 통한 교육 활성화

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치									
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26	
		목표	실적	목표	예상						
<b>[실행과제 I-2-1] 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화</b>											
■ <b>핵심</b> 가족서비스 전문인력 교육생 수	명	-	11,158	12,832	12,832	14,757	16,971	19,517	22,445	25,812	
■ 교육만족도	점	-	-	78.75	78.75	81.94	84.65	86.95	88.91	90.57	
■ <b>핵심</b> 현업적용도	점	-	-	78.75	78.75	81.94	84.65	86.95	88.91	90.57	
<b>[실행과제 I-2-2] 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급</b>											
■ 가족서비스 온라인교육 콘텐츠 만족도	점	-	-	83.13 (4.16)	83.13 (4.16)	85.66 (4.28)	86.16 (4.30)	86.66 (4.33)	87.16 (4.36)	87.66 (4.38)	
■ 온라인교육 콘텐츠 품질관리 강화	비계량	콘텐츠 품질관리 체계마련					온라인 활용	콘텐츠 확산	콘텐츠 운영 내규 확립		
<b>[실행과제 I-2-3] 비대면 기반의 온라인교육 활성화</b>											
■ 온라인 교육 만족도	점	75.0 (3.75)	88.6 (4.43)	89.74 (4.49)	89.74 (4.49)	90.77 (4.54)	90.78 (4.54)	90.79 (4.54)	90.80 (4.54)	90.81 (4.54)	
■ 온라인교육 플랫폼 운영 활성화	비계량	온라인 교육 플랫폼 운영 활성화					에듀테크 연계 정보제공 확대	화상교육 과정 확대 운영			

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제 I-2-1] 가족서비스 전문인력 역량 강화를 위한 교육관리 고도화</b>			
■ 가족서비스 전문인력 교육생수	명	12,832	· 전년실적 기준으로 115% 상향 적용(목표부여)
■ 교육만족도	점	81.94	· 전년실적 기준으로 115% 향상도 적용 산식 = $\frac{\text{평가년도 지수}}{\text{전년도 지수} + (100 - \text{전년도 지수}) \times 15\%} \times 100$
■ 현업적용도	점	81.94	· 전년실적 기준으로 115% 향상도 적용 산식 = $\frac{\text{평가년도 지수}}{\text{전년도 지수} + (100 - \text{전년도 지수}) \times 15\%} \times 100$
<b>[실행과제 I-2-2] 교육별 맞춤형 콘텐츠 개발·보급</b>			
■ 가족서비스 온라인교육 콘텐츠 만족도	점	85.66	· 전년실적 기준으로 115% 향상도 적용 산식 = $\frac{\text{평가년도 지수}}{\text{전년도 지수} + (100 - \text{전년도 지수}) \times 15\%} \times 100$
<b>[실행과제 I-2-3] 비대면 기반의 온라인교육 활성화</b>			
■ 온라인교육 만족도	점	90.77	· 전년실적 기준으로 110% 향상도 적용 산식 = $\frac{\text{평가년도 지수}}{\text{전년도 지수} + (100 - \text{전년도 지수}) \times 10\%} \times 100$

## 1. 주요 내용

### □ 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화

실행과제 I-3-1

- 민관협업을 통한 친환경 가족서비스 발굴·확산
  - 지역센터와 국민이 참여하는 친환경 가족서비스 공모전, 분야별 유관기관 협업 네트워크 구축을 통한 사례 발굴, 대국민 홍보·캠페인을 통한 확산
- ICT 기반 가족서비스 운영을 통한 가족서비스 업무의 효율화

### □ 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화

실행과제 I-3-2

- 가족서비스 빅데이터 발굴 및 정보 제공
  - 이용자 수요 반영 가족서비스 빅데이터 생산
  - 시스템 보안을 통한 돌봄서비스(공동육아나눔터) 관련 정보제공 확대 및 서비스 개선
- 가족서비스 통계 생산 및 관리
  - 가족통계센터 운영을 위한 계획 수립 및 데이터 정비
  - 가족통계지표 관리시스템 구축 및 데이터 분석 보고서 발간
- 가족정보의 데이터화를 통한 가족정책의 빅데이터 기반 의사결정 토대 마련

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화

- 민관협업을 통한 친환경 가족서비스 발굴·확산
  - 가족센터와 대국민 대상 공모전을 통해 발굴된 사례, 서비스 기획 및 보급
  - 생활속 탄소중립을 위한 가족센터와 함께하는 전국 친환경 가족서비스 캠페인 운영
    - \* 가족센터와 함께하는 '환경의 날' 지정 및 캠페인 운영
- 가족서비스의 디지털 체계 구축
  - 정보시스템 클라우드 전환 로드맵 수립
  - 로봇프로세스자동화(RPA) 확대 적용

#### □ 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화

- 가족서비스 빅데이터 발굴 및 정보 제공
  - 가족서비스 빅데이터 생산을 위한 이용자 의견수렴(아이디어 공모전 등)
  - 돌봄서비스 관련(공동육아나눔터) 정보제공 확대 및 시스템(기관 홈페이지) 보완(실시간 이용자 및 시설 현황 정보 시각화 등)
  - 빅데이터 제공 환경 구축 계획 수립
- 가족서비스 통계 생산 및 관리
  - 가족서비스 통계지표 선정\* 및 관련 데이터 정비
  - 가족통계센터 운영\*을 위한 중장기 계획 수립
    - \* '21년도 '가족통계센터 운영방안 연구' 결과 반영하여 지표 확정
- 가족서비스 빅데이터 환경 구축 및 운영
  - 이용자정보 관리체계 표준화
  - 비전자문서의 전자화를 통한 데이터 확보

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화

- 지역협업을 통한 친환경 가족 서비스 발굴·확산
  - 친환경 가족서비스 공모전 운영을 통한 사업 사례 발굴 및 캠페인 추진(계속)
  - 친환경 가족서비스 개발을 위한 유관기관 협의체 구성 및 운영
- 가족서비스의 디지털 체계 강화
  - 정보시스템 클라우드 이관
  - 로봇프로세스자동화(RPA) 개편

### □ 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화

- 가족서비스 빅데이터 발굴 및 정보 제공
  - 이용자 의견 반영한 가족서비스 빅데이터 제공 분야 구체화 및 데이터 수집·가공
  - 빅데이터 제공 환경(플랫폼 등) 기반 구축
  - 지역별 공동육아나눔터 위치 확인 및 실시간 이용자 현황 정보 활용을 통한 예약 서비스 시스템 구축
- 가족서비스 통계 생산 및 관리
  - 가족서비스 통계지표에 따른 통계 생산(연도별 단계적 공개) 및 정보제공(홈페이지 등)
  - 가족통계지표 관리 시스템 구축을 위한 ISP 수립
- 가족서비스 빅데이터 환경 구축 및 운영
  - 가족서비스 빅데이터 구축
  - 다양한 기관과 데이터 협업(연계)를 통한 빅데이터 구축 관리 체계 구축

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화

- 지역협업을 통한 친환경 가족 서비스 발굴·확산
  - 친환경 가족서비스 사례 발간 및 보급
- 가족서비스의 디지털 체계 강화
  - 가족서비스 수행기관에 비대면 환경 지원
    - 가족지원통합시스템 내 화상상담 시스템 기능 제공
    - 데이터 기반 지능형 업무시스템 기능 개선
  - 가족서비스의 디지털 체계 업그레이드를 위한 중장기 계획 수립

#### □ 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화

- 가족서비스 빅데이터 과제 발굴 및 정보 제공
  - 가족서비스 빅데이터 정보 제공 및 운영 관리(데이터 탑재 및 현행화 관리 등)
  - 공동육아나눔터 이용자(QR 프로그램 활용) 데이터 분석을 통한 서비스 개선방안 도출
- 가족서비스 통계 생산 및 관리
  - 가족통계지표 관리 시스템 구축
  - 가족통계지표 3개년 데이터 분석 보고서 발간
- 가족서비스 빅데이터 환경 구축 및 운영
  - 데이터 표준화 및 품질관리를 통한 데이터웨어하우스 구축
  - 가족센터 데이터 분석 및 성과평가 시스템 구축

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치								
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26
		목표	실적	목표	예상					
<b>[실행과제 I-3-1] 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>핵심</b> 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 모델 발굴·확산</li> </ul>	건	-	-	-	-	3	3	3	3	3
<b>[실행과제 I-3-2] 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>핵심</b> 한가원형 가족서비스 데이터 발굴 및 공개</li> </ul>	건	-	-	3	3	5	8	10	15	20
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 가족서비스 데이터 생산 및 관리 기반 구축</li> </ul>	비계량	-			가족서비스 통계 생산기반 구축 및 빅데이터 관리 및 활용 확대를 위한 노력과 성과					

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제 I-3-1] 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 발굴 강화</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 디지털 및 친환경 기반 가족서비스 모델 발굴·확산</li> </ul>	건	1	· 신규지표로서 매년 3건 이상 신사업 발굴 수준으로 설정
<b>[실행과제 I-3-2] 가족정보 통계 생산 및 빅데이터 구축 강화</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 한가원형 가족서비스 데이터 발굴 및 공개</li> </ul>	건	5	· 데이터 생산 및 활용을 위한 내부 목표

## 전략목표 Ⅱ 다양한 가족 삶의 질 향상

### 전략목표 개요

#### ① 추진 현황

- 가족 다양성 대국민 교육과 반편견 모니터링 체계 구축, 생애주기 맞춤형 가족 상담서비스 및 정보제공으로 다양한 가족의 인권 증진과 안정적인 삶의 질 제고
- 가족친화 컨설팅, 직장교육을 통한 가족친화인증 지원, 유관기관 협업을 통한 지역 상생 및 가족친화환경 조성 촉진
- 안전한 돌봄망 구축을 위한 아이돌봄사업 지원, 돌봄공동체 지원사업 운영, 공동육아나눔터 및 긴급돌봄 지원·관리, 아이돌보미 교육기관 관리, 아이돌봄 서비스 광역거점기관 간담회 실시 등 전달체계 협업 통한 돌봄공백 해소

#### ② 전략목표의 필요성

- **(가족다양성 수용 증진)** 1인가구의 비중 증가, 평균 가구원수 감소, 이혼으로 인한 한부모가족 증가, 다문화가족 증가 등 가족형태가 다양화됨에 따라 가족 변화에 대한 수용성과 차별 감수성 제고 및 취약가족 대상 정보사각지대 해소 필요
- **(가족친화사회환경 조성)** 다양한 가족의 일가정양립지원을 통한 가족친화 환경 조성으로 가족친화적인 문화 선도 필요
- **(돌봄공백 해소)** 안전, 인권, 지역상생, 가족복지 등 공공의 사회적가치 실현을 위한 지역사회 기반 자녀 돌봄공백 해소 필요

#### ③ 추진 방향

전략과제	추진내용	핵심성과지표
Ⅱ-1 가족다양성 수용 증진 확대	- 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화 - 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화	- 가족 다양성 수용성 제고 - 포털 다누리 이용자 확대
Ⅱ-2 공공·민간 동반 가족친화 사회환경 조성 확대	- 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산 - 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화	- 가족친화직장교육생 수 - 가족친화 인증 획득률
Ⅱ-3 가족서비스 전달체계 협업 통한 돌봄공백 해소	- 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화	- 돌봄서비스 이용자 수 - 아이돌봄서비스 이용자 만족도

1. 주요 내용

□ 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화 실행과제 Ⅱ-1-1

- 가족 다양성에 대한 편견요소 발굴·모니터링 및 개선활동을 통해 다양한 가족을 수용하는 사회환경 조성
- 대국민 대상 가족 다양성 수용도를 높이기 위한 가족다양성 이해교육 제도화 및 확대
- 가족의 다양성 존중 및 사회적 수용성 향상도 측정을 위한 가족다양성 수용도 측정도구 개발 및 성과 측정
- 다양한 가족 포용, 평등한 가족관계 조성을 위한 인식개선 콘텐츠 제작 및 홍보 확산

□ 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화 실행과제 Ⅱ-1-2

- 한부모, 다문화가족 등 다양한 가족에 대한 분산된 정보 통합 제공 강화
- 이용 데이터 분석을 통한 수요자 맞춤형 정보 제공
- 취약가족을 대상으로 맞춤형 정보제공 강화
  - 정보제공 협력체계 활성화 및 다국어 통번역 정보 제공

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화

- 가족 다양성 차별·편견요소 모니터링 체계 구축 강화
  - 가족 다양성 편견 및 차별적 요소 모니터링 운영
    - 공공서비스 웹사이트, 간행물 속 다양한 가족 차별적 요소 모니터링
      - \* 대상 : ('21년)광역자치단체 → ('22년) 정부, 헌법기관
  - 다양한 영역의 차별·편견요소 발굴을 위해 국민제안 체계 마련
  - 가족다양성 모니터링 결과분석 및 시정 활동 노력(시정·개정 활동에 대한 성과 측정)
- 가족다양성 수용성 증진을 위한 가족 다양성 이해교육 강화
  - 가족다양성 이해교육 체계 강화
    - 타기관 운영 가족 다양성 이해교육 관련 분석 및 차별화 전략 수립
    - 가족다양성 이해교육의 건강가정·다문화가족센터 사업 지침화 노력
    - 다양한 가족 수용성과 차별 감수성 증진을 위한 생애주기, 직무현장, 세대 특성에 따른 커리큘럼 정비
  - 가족 다양성 이해교육 활성화
    - 교육 수요 분석을 통한 신규 수요기관 발굴 및 교육 연계
    - 지속적 교육 제공을 위한 기존 연계기관 관리방안 마련
      - \* 한국보육진흥원, 교육청 등 mou를 통한 지속적 연계방안 마련
- 가족다양성 수용 확대 노력 강화
  - 가족다양성 수용 전략 수립
  - 가족다양성 수용성 지수 조사대상 확대
- 다양한 가족에 대한 포용적 인식 확산
  - 소통 패러다임(국민청원) 및 미디어 환경 변화에 대응하기 위해, 공신력과 신뢰도를 지닌 정부 대표 채널과 협업을 통해 인식개선 확산
  - 다양한 가족 인식 확산 관련 온라인 체험관 운영 전략 수립 및 개설

- 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 결과를 활용하여 ‘가족 평등언어개선’ 시민참여 공모전 운영
  - \* 연계확산 : (‘22년)공모전 → (‘23년)사전배포-건다가센터 →(‘24-‘25년) 공공기관
- 홍보 채널별 특성을 고려한 콘텐츠 제작 및 운영
  - 간단한 이미지와 짧은 영상을 활용하여 주요 가족정책을 이해하기 쉽게 SNS에 소개하고, 다양한 참여형 이벤트로 댓글·공유·확산

## □ 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화

- 가족 정보를 한눈에 볼 수 있도록 기존 다문화가족지원포털 ‘다누리’를 ‘가족포털’ (다양한가족지원 포털)로 이용대상 확대 운영 추진
  - 한부모, 다문화 등 가족 유형별 분산된 정보를 통합 제공
- 취약가족 대상 맞춤형 정보제공 강화
  - 다문화가족 등 정보 취약계층 지원을 위한 다국어 통번역 강화 및 협업 활성화
    - \* 코로나19 등 사회변화 대응 정책 관련, 한부모, 국내체류외국인 등
  - 한부모가족지원 정책정보 및 대상별(미혼한부모, 저소득 한부모, 양육비이행지원), 지역별 지원 정보를 세분화하여 맞춤 정보 제공

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화

- 가족 다양성 차별·편견요소 모니터링 체계 강화
  - 가족 다양성 편견 및 차별적 요소 모니터링 확대
    - (계속)공공서비스 웹사이트, 간행물 속 다양한 가족 차별적 요소 모니터링
      - \* 대상 : ('23년) 공공기관 → ('24년) 국고지원 단체 및 협회
  - 다양한 영역의 차별·편견요소 발굴을 위해 국민제안 창구 운영
  - 가족 다양성 모니터링 결과분석 및 시정·예방활동 노력(개선 조치 이행 강화 및 성과 확산)
  - 안정적인 가족 다양성 편견해소 모니터링 수행을 위한 법제화 노력
    - \* 건강가정기본법 내 모니터링 실시 근거 마련
- 가족 다양성 수용성 증진을 위한 가족 다양성 이해교육 강화
  - 가족 다양성 이해교육 콘텐츠 연계 강화
    - (지속)다양한 가족의 변화 수용성과 차별 감수성 증진을 위한 생애주기, 직무현장, 세대 특성 커리큘럼 고도화
    - 가족 다양성 수용성 증진 교육 거버넌스(교육기관, 관공서, 시민단체 등) 구축
  - 가족 다양성 이해교육 활성화
    - 교육 수요 분석을 통한 신규 수요기관 지속 발굴 및 교육 연계
    - 지속적 교육 제공을 위한 기존 연계기관 관리 시스템 도입
- 가족다양성 수용 확대 노력 강화
  - 가족다양성 수용 전략 롤링
  - 가족다양성 수용성 지수 국민대상 확대
- 다양한 가족에 대한 포용적 인식 확산
  - 가족 다양성 인식개선 제작 지원 사업으로 콘텐츠 내실화
    - 언론사-기획 탐사보도 및 다큐 프로그램 제작
  - 다양한 가족 인식 확산 관련 오프라인 체험관 연계 개설 및 운영

- 편견 모니터링 결과 및 공모전 결과를 바탕으로 ‘가족평등 용어사전’ 발표 및 확산
  - \* 연계확산 : (‘22년)공모전 → (‘23년)사전배포-건다가센터 → (‘24-‘25년) 공공기관
- (계속) 홍보 채널별 특성을 고려한 콘텐츠 제작 및 운영
  - 간단한 이미지와 짧은 영상을 활용하여 주요 가족정책을 이해하기 쉽게 SNS에 소개하고, 다양한 참여형 이벤트로 댓글·공유·확산

## □ 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화

- ‘다양한 가족지원 포털’ 콘텐츠 강화
  - 가족 유형별 부분적 정보제공에서 지역사회 모든 가족에 대한 정보제공을 강화할 수 있도록 전달체계와 콘텐츠 연계
- 데이터를 활용한 맞춤형 정보 제공
  - 포털 사이트 및 콘텐츠 이용 분석을 통해 수요와 활동성을 파악하여 콘텐츠 제작 내실화
- 취약가족 대상 맞춤형 정보제공 강화
  - 상담 빅데이터 분석을 통한 가족상담 협업기관 발굴 및 확대
    - \* 상생협력기관 ‘21년(6개) → ‘22년(8개) → ‘23년(10개) → ‘24년(12개)

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화

- 가족 다양성 차별·편견요소 모니터링 체계 고도화
  - 가족 다양성 편견 및 차별적 요소 모니터링 확대
    - (지속)공공서비스 웹사이트, 간행물 속 다양한 가족 차별적 요소 모니터링
      - \* 대상 : ('25년)광역시자치단체 → ('26년)정부·헌법기관
  - 가족 다양성 모니터링 결과분석 및 시정·예방활동 노력
  - 안정적인 가족 다양성 편견해소 모니터링 수행을 위한 법제화
- 가족 다양성 수용성 증진을 위한 가족 다양성 이해교육 강화
  - 가족 다양성 이해교육 콘텐츠 및 교육시스템 고도화
    - 기관 내 제작 콘텐츠의 콘트롤타워를 구성하여 ‘가족 다양성 이해교육’으로 연계성 강화
  - 가족 다양성 이해교육 활성화
    - AI, 데이터분석 등 신기술을 활용한 신규 수요기관 발굴 및 교육 연계
    - 지속적 교육 제공을 위한 기존 연계기관 관리 시스템 운영
- 가족다양성 수용 확대 노력 강화
  - 가족다양성 수용 전략 톨링
  - 가족다양성 수용성 지수 고도화(계속)
- 다양한 가족에 대한 포용적 인식 확산
  - 다양한 가족 인식 확산 관련 온·오프라인 체험관 운영(콘텐츠) 확대
  - ‘가족다양성주간’을 지정하고, 가족사업기관 간 상호협력 및 국민이 참여하는 캠페인 활동으로 다양한 가족에 대한 국민 이해 증진
    - ‘가족다양성주간’ 국민캠페인 시 ‘가족평등언어사전’ 개편 내용을 공시하여 순화운동 지속 및 가족평등인식 확산

## □ 가족유형별 맞춤형 정보제공 활성화

- 데이터를 활용한 맞춤형 정보 제공
  - 가족서비스 채널, 콘텐츠 이용분석을 통해 국민이 공감하고, 체감할 수 있는 선제적인 정보제공
- 취약가족 대상 맞춤형 정보제공 강화
  - 상담 데이터 분석을 통한 협업기관 및 과제 공동 발굴
  - \* 중소기업, 창업분야, 다문화가족자녀 군대, 외국인유학생 분야 등

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치									
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26	
		목표	실적	목표	예상						
<b>[실행과제Ⅱ-1-1] 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화</b>											
■ <b>핵심</b> 가족 다양성 수용성 제고 (가족다양성이해교육생수+만족도)	명		151,195	185,057	185,057	241,458	336,575	493,803	740,234	1,139,834	
	점	87.32	87.5	89.24	89.42	91.34	93.26	95.18	97.10	99.02	
■ 가족다양성 수용증진을 위한 편견요인 개선활동	%	-	-	15	20	25	30	35	40	45	
■ 가족다양성 수용 확대 노력	비계량	가족다양성 수용 지수 개발					가족다양성 수용 전략 수립	가족다양성 수용 전략 롤링	가족다양성 수용 지수 대상 확대	가족다양성 수용 지수 고도화	
■ 가족다양성 수용 인식개선 체계 기반 구축 노력	비계량	가족 다양성에 대한 인식개선과 평등한 가족문화 조성 노력					차별사례발굴 유형화 및 체계마련	다양한가족의 포용성 제고를 위한 공론화 추진			
<b>[실행과제Ⅱ-1-2] 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화</b>											
■ <b>핵심</b> 포털 다누리 이용자 확대 (방문객+만족도)	명	1,521,654	1,697,864	1,867,651	1,867,651	2,054,416	2,259,857	2,485,843	2,734,427	3,007,871	
	점		87.4	88.66	88.66	89.8	90.81	91.72	92.55	93.30	
■ 웹진 오픈율 및 만족도	%	-	7.56	8.694	8.694	10.0	11.5	13.22	15.21	17.49	
	점	83.13	83.2	85.635	85.635	87.79	89.62	91.18	92.50	93.63	
■ 취약가족 정보제공강화를 위한 상생 협력기관 수	개	4	4	6	6	8	10	12	14	16	
■ 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화 노력	비계량	다양한 가족을 지원하는 통합 제공 및 맞춤형				가족정책정보 정보 제공	가족정책 정보 통합	맞춤형 정보제공			

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제Ⅱ-1-1] 다양한 가족에 대한 편견요소 모니터링 및 인식개선 강화</b>			
■ 가족 다양성 수용성 제고 (가족다양성이해교육생수+만족도)	명	241,458	· 목표부여편차 (경영목표 상향기준)
	점	91.34	· 다양한가족이해교육생수(0.6)+만족도(0.4) · 교육생 : 목표부여편차, 만족도 : 목표대실적
■ 가족다양성 수용증진을 위한 편견요인 개선활동	%	25	· 목표대 실적 (신규) · 개선활동수/모니터링적발건수*100
<b>[실행과제Ⅱ-1-2] 가족유형별 맞춤 정보제공 활성화</b>			
■ 포털 다누리 이용자 확대 방문객+만족도	명	2,054,416	· '21년 실적의 110%
	점	89.8	
■ 웹진 오픈율 및 만족도	%	10.0	· 목표부여 115%
	점	87.79	
■ 취약가족 정보제공강화를 위한 상생 협력기관 수	개	8	· 상생협력을 위한 내부 목표

1. 주요 내용

- 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산 실행과제 Ⅱ-2-1
  - 가족친화적 직장문화 조성을 위한 교육 내실화
    - 기업(관) 근로자 중심 교육에서 일반국민으로 가족친화교육 확산
    - 교육 운영 개선을 통한 직장교육 참여율 제고
  - 일·생활·돌봄 균형 지원을 위한 기업 맞춤형 컨설팅 강화
    - 돌봄친화, 성평등 직장친화 컨설팅 운영 활성화
    - 가족친화인증 중소기업 대상 ESG경영 컨설팅 지원
    - 컨설팅 효과성 제고를 위한 컨설턴트 책임프로세스 도입
  - 가족친화인증 후 기업 모니터링 및 관리 강화
    - 가족친화인증제 운영 효과성 측정을 위한 지표 개발
    - 기업(관) 인사담당자 가족친화적 인식제고를 위한 홍보 및 네트워크 강화(온·오프라인 소통채널 운영 및 정보 공유)
  
- 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화 실행과제 Ⅱ-2-2
  - 지역사회 가족친화문화 확산을 위한 확산협의회 운영 내실화
    - 확산협의회 MOU체결기관 전국 확대(17개 시도)
    - 확산협의회 연계 가족친화문화 협력 사업 강화
  - 지역 인증기업과 함께하는 사회적가치 실현 사업 활성화
    - 지역 인증기업과 함께하는 취약계층 및 돌봄공동체 지원 사업 운영
  - 대국민 체감형 홍보강화 및 네트워크 활성화로 가족친화 인식 제고

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산

- 가족친화 직장교육 내실화 및 대국민 확대
  - 가족친화직장교육 기업/기관맞춤 심화 시범 운영(1회→2~3회)
  - 일반국민 대상 확대 가족친화 교육 운영
    - \* 콘텐츠 세분화·다양화를 통한 교육 접근성 제고
  - 교육시스템 개선을 통한 대국민 교육 편의성·접근성 제고
    - \* 온라인 교육신청 및 수료관리 시스템 개선을 통한 이용자 편의 도모
    - \* 일·가정 양립 트렌드를 반영한 콘텐츠 세분화·다양화('맞돌봄, 맞살림' 오프라인 과정 개설)
- 일·생활·돌봄 균형 지원을 위한 기업 맞춤형 컨설팅 강화
  - 기업 맞춤형 컨설팅 모듈 다양화(돌봄친화, 성평등 직장친화 컨설팅 매뉴얼 보급 및 컨설팅 지원 확대)
  - 가족친화인증 중소기업 대상 ESG경영 컨설팅 매뉴얼 개발 및 시범운영
    - \* 가족친화인증기업형 ESG경영 컨설팅 매뉴얼 개발(상반기) 및 시범운영(하반기)
  - 컨설팅 효과성 제고를 위한 책임컨설턴트제 시범 운영
    - \* 소규모 중소기업 대상 상시 컨설팅 운영(가족친화인증을 연계 실적 성과 도출)
- 기업 모니터링 및 관리 강화를 통한 가족친화 인증제도 내실화
  - 인증기업 온라인 자체 점검 참여율 제고 및 통계 관리 노력
    - \* 자체점검(제도 현황 등) 내용 간소화를 통한 이용자 편의성 도모
    - \* 인증기업 자체점검 입력 의무화를 통한 인증기업 유효 데이터 지속적 축적·관리
  - 가족친화인증제 운영 효과성 측정 지표 개발
    - \* 가족친화인증제의 효과를 측정할 수 있는 지표 개발 및 시뮬레이션 추진
  - 기업(관) 인사담당자 대상 가족친화인식제고 교육 실시
    - \* 기업(관) 요구를 반영한 시의성 있는 교육주제로 기업(관) 담당자 교육 참여 유도 (달라지는 가족친화제도, 중소기업 지원정책, 인증기업의 ESG경영 전략 등)

□ 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화

- 지역사회 가족친화문화 확산을 위한 확산협의회 운영 내실화
  - 확산협의회 MOU체결기관 단계적 확대('21년 14개소 → '22년 16개소)
  - 확산협의회 연계 가족친화문화 협력사업 강화
    - 컨설팅, 캠페인, 공동포럼, CEO 간담회 등
- 지역 인증기업과 함께하는 사회적가치 실현 사업 활성화
  - 가족친화적 지역상생 및 돌봄친화 사회환경 모델 발굴 및 시범운영
    - \* 가족친화인증기업(인적/물적 자원), 지역사회 유관기관(건다가센터의 가족봉사단), 지역사회(돌봄 취약계층 및 공동체 지원)간 연계를 통한 지역상생 도모
- 대국민 체감형 가족친화 홍보 강화
  - 가족친화 네트워크 운영방식 개선을 통한 대국민 소통 강화
    - \* 대국민 참여를 위한 방송, SNS(인스타그램, 페이스북 등), 유튜브 등 다양한 매체 활용

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산

- 가족친화 직장교육 내실화 및 대국민 확대
  - 비대면 모바일 교육 활성화 기반 마련
  - 기업 및 교육대상 맞춤형 직장교육 커리큘럼 개선
    - \* 교육 대상별(근로자,일반국민 등) 기업 특성별(인증연차별) 교육 과정 세분화
- 일·생활·돌봄 균형 지원을 위한 기업 맞춤형 컨설팅 강화
  - 가족친화인증기업형 ESG경영 컨설팅 운영 확대
  - 컨설팅 효과성 제고를 위한 책임컨설턴트제 도입
  - 기업 유형별 특성별 가족친화프로그램 신규 컨설팅 모듈 개발
    - \* 가족친화 경영 중심에서 근로자의 다양한 가족 대상 가족친화프로그램 설계 등
  - 가족친화 프로그램 컨설턴트 양성
- 기업 모니터링 및 관리 강화를 통한 가족친화 인증제도 내실화
  - 가족친화인증제 운영 효과 조사를 통한 가족친화인증의 실효성 확보
    - \* 가족친화인증 자체점검 3년 성과 분석 및 가족친화인증 운영 효과조사
  - 가족친화 인증기업(관) 인사담당자 네트워크 활성화 체계 마련
    - \* 인증기업 인사담당자 온·오프라인 네트워크 마련
    - \* 지속적인 가족친화 관련 우수사례 및 정보 공유를 통한 가족친화문화 중요성 인식 공감대 확보 노력
  - 구직자 대상 가족친화 기업정보 제공 플랫폼 구축

### □ 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화

- 지역사회 가족친화문화 확산을 위한 확산협의회 운영 내실화
  - 확산협의회 MOU체결기관 전국 확대(17개 시도)
  - 전국 확산협의회 중앙관리 체계 마련
    - \* 중앙관리체계 구축으로 컨설팅, 직장교육, 홍보 표준화를 통한 지방의 균형있는 가족친화 서비스 제공
- 지역 인증기업과 함께하는 사회적가치 실현 사업 활성화
  - 가족친화적 지역상생 및 돌봄친화사회환경 모델 확대 운영

- 지역상생 및 돌봄공동체 지원 모델 성과 도출 위한 체계 마련  
(성과지표, 평가기준 등)
- 대국민 체감형 가족친화 홍보 및 네트워크 활성화
  - 기업 중심 관련 네트워크 체계 구축
    - \* 대한상공회의소, 중소기업 중앙 협회, 벤처기업 중앙지회 등
  - 가족친화인증제 홍보 확대(우수 인증기업 홍보영상)
  - 일반국민 대상 가족친화인증제도 인식 조사 실시
  - 지역별 가족친화인증기업(관)간 인센티브 발굴 및 근로자 이용  
우수사례 확대

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산

- 가족친화 직장교육 내실화 및 대국민 확대
  - 기초지자체, 공공기관 등 유관기관의 다양한 매체 연계를 통한 가족친화교육 확산 추진
  - 가족친화인증기업 가족친화직장교육 의무화 추진
- 일·생활·돌봄 균형 지원을 위한 기업 맞춤형 컨설팅 강화
  - 사회환경변화 선제적 대응의 일환으로 일·생활·돌봄 균형지원 컨설팅 신규모델 지속 발굴
- 기업 모니터링 및 관리 강화를 통한 가족친화 인증제도 내실화
  - 가족친화인증 후 제도 운영 및 문화확산 점검을 위한 모니터링 제도 마련
  - 가족친화 인증기업(관) 인사담당자 네트워크 활성화
    - \* 인증기업 인사담당자 온·오프라인 네트워크 정례화(간담회/ 워크숍)
  - 지방의 인증중소기업과 지역 인재 취업연계 활성화 방안 마련
    - \* 구직자 대상 가족친화 기업정보 제공 플랫폼 운영
    - \* 가족친화인증기업 지역별 정보 제공 및 지역 대학 인재정보 연계방안 마련

#### □ 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화

- 지역사회 가족친화문화 확산을 위한 확산협의회 운영 내실화
  - 확산협의회 참여 대상 기관 확대(공공 중심→민간 확대)
  - 가족친화인증제 운영 효과 측정을 위한 시스템 마련
- 대국민 체감형 가족친화 홍보 강화
  - 중소기업 대상 가족친화인증제 참여 확대를 위한 홍보 강화
  - 지역별 가족친화인증기업(관)에서 제공하는 대국민 인센티브 이용 확대 추진

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치									
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26	
		목표	실적	목표	예상						
<b>[실행과제Ⅱ-2-1] 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산</b>											
■ <b>핵심</b> 가족친화직장교육생 수	명	34,718	39,528	45,458	59,292	52,277	60,119	69,137	79,508	91,435	
■ 가족친화 직장교육 만족도	점	90.99	91.60	92.86	90.00	93.57	94.55	95.00	95.00	95.00	
■ <b>핵심</b> 가족친화 인증 획득률	%	64.63	71.15	80.25	80.25	83.21	85.73	87.87	89.69	91.24	
<b>[실행과제Ⅱ-2-2] 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화</b>											
■ MOU체결 지역 수	지역	11	11	12	13	16	17	18	19	20	
■ 유관기관 협력사업 참여기관 수	개	5	5	4	4	5	6	7	8	9	
■ 지역사회 유관기관 협업을 통한 지역상생 및 가족친화문화 확산 노력도	비계량	지역사회 가족친화문화 확산을 위한 확산협의회 운영 내실화					지역 인증기업과 함께하는 사회적가치 실현 사업 활성화		가족친화적 지역상생 및 돌봄친화사회 환경 모델 확대 운영		

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제Ⅱ-2-1] 중소기업(관)과 함께하는 일가정양립 문화 확산</b>			
■ 가족친화직장교육생 수	명	52,277	· 전년도 실적 대비 115%(중장기경영목표 상향기준)
■ 가족친화 직장교육 만족도	점	93.93	· 전년도실적+(100-전년도실적)*15%
■ 가족친화 인증 획득률	%	83.21	· 전년도실적+(100-전년도실적)*15%
<b>[실행과제Ⅱ-2-2] 지역사회 상생협력을 통한 가족친화환경 조성 지원 강화</b>			
■ MOU체결 지역 수	개	16	· 16개 시도별 1개소 이상 MOU체결기관 확대 목표
■ 유관기관 협력사업 참여기관 수	개	5	· 전년도 대비 1개소 이상 참여기관 확대 목표

## 1. 주요 내용

- 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화 실행과제 Ⅱ-3-1
  - 아이돌보미 역량 강화 및 돌봄공동체사업 안정화를 통한 돌봄 서비스 질 제고 도모
  - 긴급돌봄서비스를 위한 공동육아나눔터 운영 관리

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

- 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화
  - 돌봄서비스 질 제고를 위한 공공관리 체계 강화
    - 아이돌보미 역량강화를 위한 온라인 교육 양성 및 보수교육 확대
    - 아이돌보미 전문성 확보를 위한 교육기관 화상교육 운영 매뉴얼 제공
    - 돌봄공동체 사업운영기관 현장 컨설팅 강화(연차별)
    - 다문화가족 자녀 진로진학 상담 확대('21년 14개소 → '22년 18개소)
  - 공동육아나눔터 운영 관리
    - 지역사회 내 안전한 긴급돌봄서비스 운영 지원

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화

- 돌봄서비스 질 제고를 위한 공공관리 체계 강화
  - 신규 아이돌봄 광역지원센터(전국 17개소) 운영 매뉴얼 보급
  - 아이돌보미 교육기관 대상 고객만족도 조사 및 평가 매뉴얼 개발
  - 건강가정·다문화가족지원센터 내 돌봄공동체사업의 기본사업화 추진
  - 돌봄공동체 사업 안정화를 위한 중간조직 컨설팅 및 역량 강화
  - 다문화가족 자녀 진로진학 상담 참여 센터 확대('22년 18개소 → '23년 ~ '24년 22개소)
- 공동육아나눔터 운영 관리
  - 긴급돌봄서비스 이용자 서비스 이력 정보를 활용한 서비스 정보제공

## ③ [장기] '25~'26년도 계획

### □ 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화

- 돌봄서비스 질 제고를 위한 공공관리 체계 강화
  - 아이돌봄 서비스기관(광역지원센터 및 서비스제공기관) 평가 실시 및 우수기관 선정
  - 아이돌보미 교육기관 평가 및 컨설팅 실시
  - 건강가정·다문화가족지원센터 내 돌봄공동체 간 네트워크 구축 및 활성화를 위한 온라인 플랫폼 운영 강화
- 공동육아나눔터 운영 관리
  - 전체 읍면동 내 공동육아나눔터 설치 지원을 통한 돌봄망 확대

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치								
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26
		목표	실적	목표	예상					
<b>[실행과제Ⅱ-3-1] 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화</b>										
■ <b>핵심</b> 돌봄서비스 이용자 수	명	441,993	455,290	512,084	531,309	588,897	677,232	778,817	895,640	1,029,986
■ <b>핵심</b> 아이돌봄서비스 이용자 만족도	점	90.01	90.60	91.40	91.40	92.26	93.03	93.73	94.36	94.92

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제Ⅱ-3-1] 돌봄서비스 질 제고 노력 및 전달체계 관리 강화</b>			
■ 돌봄서비스 이용자 수	명	588,897	· '21년 실적의 115%(중장기경영목표 상향기준)
■ 아이돌봄서비스 이용자 만족도	점	92.26	· '21년 실적의 110%(중장기경영목표 상향기준)

## 전략목표 Ⅲ 긴급위기 가족지원 강화

### 전략목표 개요

#### ① 추진 현황

- 미성년 한부모 가정의 양육비 이행을 지원하기 위한 접수부터 양육비 이행 모니터링까지 양육비 이행 종합서비스 제공, 전문기관과의 협업, 긴급지원 등 양육비 이행지원 강화
- 긴급위기 가족 지원을 위한 상담전화 운영 및 이용자 편의 및 접근성 제고를 위한 챗봇, 문자 등 다양한 상담채널 구축
- 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원사업 시범사업 운영, 가족위기대응 사례 발굴을 위한 협의체 구축 및 운영
- 코로나19, 이천화재사건 등 예기치 않은 사회적 재난 발생 시 긴급 가족위기문제 적극 대처, 사회적재난 대비 훈련 시범사업 운영

#### ② 전략목표의 필요성

- **(양육비 이행지원)** 아동의 생존권 보장을 위한 최소한의 책임인 양육비 이행의 어려움으로, 미성년 자녀의 안전한 양육환경 조성을 위한 양육비 이행 방안 강화 필요
- **(위기가족 지원)** 코로나19 등 사회적 재난으로 인한 긴급위기가족 발생 및 가족문제 확대에 따른 상담서비스 수요 증가로 이용자 체감 상담서비스 제공, 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복 등 나타나지 않는 사회안전망 사각지대 해소를 위한 가족위기 사례 발굴 및 지원 필요
- **(사회적재난 선제적 대응)** 늘어나는 사회적재난에 따른 가족위기상황에서의 다양한 가족문제 예방·해결 및 적극적인 대처 방안 필요

#### ③ 추진 방향

전략과제	추진내용	핵심성과지표
Ⅲ-1 양육비 이행지원 강화	- 양육비이행 지원 체계 효율화 - 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대	- 양육비 모니터링률 - 양육비 이행률
Ⅲ-2 위기가족 지원 사각지대 해소	- 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화 - 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화	- 가족상담 이용자 수 - 원가정회복지원사업 이용자 수
Ⅲ-3 사회적재난 선제적 대응 체계 강화	- 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화	- 사회적재난 시범사업 운영 효과성

1. 주요 내용

□ 양육비이행 지원 체계 효율화 실행과제 Ⅲ-1-1

- 고객 중심의 업무처리 절차 개선
  - 접수간소화 및 전자소송 활성화 등 이용자 편의중심 업무절차 개선
  - 양육비이행 전용계좌 운영으로 손쉬운 양육비 이행 및 모니터링 업무 효율화
  - 양육비이행강화를 위한 법·제도 개선사항 발굴 및 개선 노력
- 소송관리 체계 구축을 통한 양육비 이행확보 강화
  - 직접소송 및 위탁소송 전문성 향상, 현안 해결 및 이용자 중심 서비스 개선을 위한 네트워크 확대
  - 안정적 양육비 확보를 위한 법률구조기관 등 소송지원 채널 확대
  - 위탁소송 데이터 연계 디지털 환경 구축을 위한 업무 혁신 노력

□ 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대 실행과제 Ⅲ-1-2

- 한시적 양육비 긴급지원 확대 및 구상 강화
  - 국세채납 절차에 따른 채납처분 운영
- 고객 중심 양육비 이행지원 서비스 확대
  - 지역 인프라를 활용한 면접교섭서비스 제공으로 이용자 접근성 제고
  - 비대면 면접교섭서비스 활성화
  - 심리상담 전문기관 등 협업 네트워크 구축을 통한 자녀 심리상담 지원 체계 구축
  - 유관기관 간담회를 통한 면접교섭 활성화 방안 도출
  - 현장지원반 운영 및 감치 사건 전담 관리로 제재조치 안정화를 통한 감치 집행률 향상

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 양육비이행 지원 체계 효율화

- 고객 중심의 업무처리 절차 개선
  - 양육비이행확보지원 신청서류 간소화 협의 및 행정정보공동이용망 활용 신청서 부속서류 최소화를 위한 법·제도 개선을 통한 신청·접수 간소화
  - 본안소송 전면 확대로 전자소송 확대운영 지속
    - \* 양육비 심판청구, 인지소송 등
  - 양육비이행 전용계좌 홍보 및 이용자 확대
  - 양육비관련 송달 특례 규정 신설 등 지속적 법·제도 개선 지속 노력
    - \* 양육비 소송 관련 송달 특례 규정 신설, 감치 결정 기준 완화, 감치 재판에서 입증책임 전환, 양육비 채무자 동의 없는 소득·재산조회 등 법률·제도 개선안 도출
- 소송관리 체계 안정화를 통한 양육비 이행지원 강화
  - 네트워크를 활용한 양육비 관련 법적 쟁점 논의, 전문가 및 고객 의견 수렴을 통한 사업 활성화
  - 정기적 위탁소송 사건 분석을 통한 권역별 서비스 개선사항 도출
  - 소송지원채널 확대 전략 모색
  - 위탁소송 데이터 연계 디지털 환경 구축을 통한 업무 혁신 추진
    - \* 행정정보공동이용망을 통한 대한법률구조공단 다부처연계시스템 구축
  - 이용자 니즈를 반영한 홈페이지 위탁사건 진행안내 시스템 구현

#### □ 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대

- 한시적 양육비 긴급지원 확대
  - 한시적 양육비 긴급지원 지원 요건 완화 및 대상자 확대
  - 구상금 청구 소송 확대('18년 대상자)

\* '20(27건) → '21(39건) → '22(79건) → '23(80건) → '24(103건)

- 구상수입 처리를 위한 법·제도 개선 및 국세청 연계 방안 수립
- 도로교통공단, 캠프, 대법원, 금융결제원 등 관련 기관과 업무협력 체계 마련 및 체납처분 운영 지침 및 매뉴얼 구축

○ 고객중심 양육비 이행지원 서비스 확대

- 면접교섭서비스 위탁 대상기관 확대

\* '21년 10개소 → '22년 14개소

- 비대면 면접교섭서비스 활성화 가이드 및 우수사례 발굴
- 유관기관 협업 네트워크를 통한 이용자 중심 서비스 강화

\* (심리상담전문기관) 심리상담 전문기관 연계 확대를 통한 지속적 상담 제공

\* (면접교섭) 법원, 법률구조기관, 지역센터, 전문상담기관, 이용자 협업 네트워크를 통한 면접교섭 서비스 활성화 노력

- 현장지원반 운영 및 감치 사건 전담 관리 강화

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 양육비이행 지원 체계 효율화

- 고객 중심의 업무처리 절차 개선
  - 신청인 접수 절차 간소화 확대
  - 전자소송 확대운영 지속(민사집행·가사신청 사건 확대)
  - 양육비이행 전용계좌를 활용한 양육비 전용계좌 운영 확대
  - 법·제도 개선안 지속 개선으로 제도 실효성 강화
- 소송관리 체계 안정화를 통한 양육비 이행지원 강화
  - 네트워크 확대 및 전문가이용자 의견 수렴을 통한 법·제도 개선 지속
  - 위탁소송 사건관리 체계 정착을 통하여 사건관리 효율화
  - 소송지원채널 확대
  - 위탁소송 디지털 환경 구축을 통한 신속 정확한 실시간 위탁사건 관리강화
  - 이용자 중심의 맞춤형 위탁사건 관리체계 강화

### □ 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대

- 한시적 양육비 긴급지원 확대
  - 전산을 통한 대상자 자격 검증 시스템 구축 및 운영
  - 구상금 청구 소송 확대(2019, 2020년 대상자)
  - 구상수입 처리 관련 법·제도 개선 및 국세청 연계
  - 전자채납시스템 구축 및 운영
- 고객중심 양육비 이행지원 서비스 확대
  - 면접교섭서비스 위탁 대상기관 확대
    - \* '23년 16개소 확대
  - 면접교섭 업무 전문성 고양 및 업무 효율화
  - 유관기관 협업 네트워크를 통한 이용자 중심 서비스 강화
    - \* 법원, 법률구조기관, 우리원, 건강가정·다문화가족지원센터, 전문상담기관, 이용자
  - 감치집행 및 제재조치 체계 안정화

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 양육비이행 지원 체계 효율화

- 고객 중심의 업무처리 절차 개선
  - 시스템 고도화 등을 활용한 신청·접수, 진행 사건 확인, 양육비 이행모니터링 시스템 고도화
  - 신속하고 효율적인 제도 운영을 위한 지속적인 제도 개선안 마련
- 소송관리 체계 안정화를 통한 양육비 이행지원 강화
  - 위탁소송 디지털 환경 구축을 통한 신속하고 정확한 위탁사건 관리 강화
  - 이용자 중심의 맞춤형 위탁사건 관리체계 강화

#### □ 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대

- 한시적 양육비 긴급지원 확대
  - 전산을 통한 대상자 자격 검증 시스템 안정화
  - 전자 체납시스템을 통한 비용 징수 강화
- 고객 중심 양육비 이행지원 서비스 체계 확립
  - 면접교섭서비스 중앙관리 체계 확립 및 업무 전문성 강화
- 면접교섭서비스 대국민 인식 확대 및 네트워크 체계 공고화

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치									
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26	
		목표	실적	목표	예상						
<b>[실행과제Ⅲ-1-1] 양육비이행 지원 체계 효율화</b>											
■ <b>핵심</b> 양육비 이행률	%	36.0	36.1	36.3	36.4	36.7	37.0	37.3	37.6	38.0	
■ <b>핵심</b> 양육비 모니터링률	%	46.88	47.58	57.1	57.1	67.50	74.00	79.20	83.36	87.53	
■ 양육비 실추심(수령)건수	건	2,391	2,598	2,988	2,988	3,437	3,953	4,546	5,228	6,013	
■ 양육비이행 전용계좌 이용률	%	-	-	-	-	50	60	70	80	90	
■ 고객 중심의 양육비 이행지원 서비스 강화	비계량	사건관리체계 개선을 통한 이용자 중심의 서비스 제공					혁신 기술 도입을 통한 업무의 효율화		한부모 전체 삶의 질을 향상시킬 수 있는 서비스 확대		
<b>[실행과제Ⅲ-1-2] 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대</b>											
■ 면접교섭 서비스 참여자 수	명 (실인원)	478	490	588	590	679	781	898	1,033	1,188	
■ 양육비 채무자 정보보안 강화 : 무단 조사·활용 방지율	%	-	-	100	100	100	100	100	100	100	
■ 한부모가족 자녀의 안정적인 양육 지원 강화	비계량	양육비 이행 및 긴급지원 고도화 기반 구축					양육비 이행 및 긴급지원 강화		양육비 이행 및 긴급지원 안정화		

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제Ⅲ-1-1] 양육비이행 지원 체계 효율화</b>			
■ 양육비 이행률	%	36.7	· 주무부처 목표치 승계
■ 양육비 모니터링률	%	67.50	· 21년 실적의 120% 상향
■ 양육비 실추심(수령)건수	건	3,437	· '21년 실적의 115% 상향
■ 양육비이행 전용계좌 이용률	%	50	· (신규) 양육비이행대상 대비 전용계좌 개설 수
<b>[실행과제Ⅲ-1-2] 이용자 맞춤형 양육비 이행지원 서비스 확대</b>			
■ 면접교섭 서비스 참여자 수	명 (실인원)	679	· '21년 실적의 120% 상향
■ 양육비 채무자 정보보안 강화 : 무단 조사·활용 방지율	%	100	· 매년 100%의 방지율 유지

## 1. 주요 내용

- **이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화** 실행과제 Ⅲ-2-1
  - 위기가족 지원 상담서비스 운영
    - 위기가족 대상 해피콜을 통한 선제적 위기에방 대응체제 강화
      - \* 가정폭력, 청소년한부모, 자살 등 고위험군 대상 콜백 서비스 운영
    - 우울, 불안 등 위기가족 대상 전문가 심리상담 운영 강화
  - 고객이 체감 할 수 있는 가족상담 서비스 개선
    - 상담채널 다양화를 통한 이용자 접근성 및 편의성 제고
    - 상담원 역량강화 및 자원관리를 통한 가족상담 품질 제고
  
- **가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화** 실행과제 Ⅲ-2-2
  - 사회안전망 사각지대 사례 발굴 및 문제 해결을 위해 기관 연계·협력을 통한 위기가족지원 강화
    - 위기가족지원네트워크 구축 및 활성화
    - 위기가족진단도구 개발 및 측정, 지원 전략 수립
  - 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원사업 강화
    - 지역사회 내 취약위기가족지원사업과의 연계 및 전국적 네트워크 확대
    - 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원사업 서비스 확대 및 시범사업 성과 분석

\* ('20년) 4개소 → ('21년) 8개소 → ('22년) 16개소)

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화

- 위기가족 지원 상담서비스 운영
  - 상담 데이터 분석 기반 위기가족 해피콜 대상 기준 개선
  - 우울, 불안 등 위기가족 대상 전문가 심리상담 운영
- 고객이 체감할 수 있는 가족상담 서비스 개선
  - AI 챗봇 등 4차 산업기술을 활용한 온라인 상담플랫폼 강화
  - 화상상담 시범운영을 통한 신규 상담채널 운영
  - 상담품질 모니터링-평가-환류 등 상담원 역량강화 관리체계 마련
  - 상담품질개선교육, 연차별 교육 등 상담 역량강화 운영
  - 상담원 소진예방 프로그램 강화 통한 인적자원 관리

#### □ 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화

- 사회안전망 사각지대 사례 발굴 및 문제 해결을 위한 기관 연계·협력을 통한 위기가족지원 강화
    - 지역사회 연계 협력 유관기관 확장 협의체 구성 및 운영
    - 위기가족지원네트워크 구축 전략 수립
    - 위기가족진단도구 개발 및 활용 전략 수립
  - 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원사업 강화
    - 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원사업 및 서비스 지원 확대
- \* ('21년) 8개소 → ('22년) 16개소

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화

- 위기가족 지원 상담서비스 운영
  - 위기가족 해피콜 분석을 통한 사례관리 강화
  - 우울, 불안 등 위기가족 대상 전문가 심리상담 확대
- 고객이 체감할 수 있는 가족상담 서비스 개선
  - 상담 데이터 분석을 통한 AI 챗봇 응답데이터 고도화
  - 화상상담 도입을 통한 위기가족 상담채널 강화
  - 상담품질 모니터링-평가-환류 등 상담원 역량강화 관리체계 마련
  - 상담품질개선교육, 연차별 교육 등 상담 역량강화 개선
  - 상담원 소진예방 관리를 통한 인적자원 관리(지속)

### □ 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화

- 사회안전망 사각지대 사례 발굴 및 문제 해결을 위한 기관 연계·협력을 통한 위기가족지원 강화
    - 지역 가족위기대응협의체 확장 연계 운영
    - 위기가족지원네트워크 확대 및 운영
    - 위기가족진단에 따른 지원체계 구축 및 가족위기 향상도 제고
  - 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원사업 강화
    - 취약위기가족지원사업 운영 기관과 연계 시범 운영을 통한 전국 단위 사업 네트워크 체계 구축
    - 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원 시범사업 성과 분석
- \* 3개년 운영 성과 분석(20년~22년)

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화

- 위기가족 지원 상담서비스 운영
  - 위기가족 예측 및 선제적 예방대응을 위한 AI기반 상담분석 시스템 구축
    - \* 실시간 상담 데이터 분석을 통해 위기가정 사전 예측, 상담 제안 등 신속한 초기 대응체계 구축
  - 위기가족 상담데이터 분석을 통한 신규 협력체계 발굴
  - 우울, 불안 등 위기가족 대상 전문가 심리상담 강화
- 고객이 체감할 수 있는 가족상담 서비스 개선
  - 고객VOC, 사회환경변화 분석을 통한 신규 상담채널 개발
  - 상담품질 모니터링-평가-환류 등 상담원 역량강화 관리체계 강화
  - 상담원 소진예방 관리를 통한 인적자원 관리(지속)

#### □ 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화

- 사회안전망 사각지대 사례 발굴 및 문제 해결을 위한 기관 연계·협력을 통한 위기가족지원 강화
  - 위기가족지원네트워크 활성화 및 가족위기 향상도 제고
- 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원사업 강화
  - 방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복사업의 취약위기가족지원 사업과 연계로 전국 확대
  - 지역사회 내 아동보호협력체계 구축하여 대응 전문성 강화

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치									
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26	
		목표	실적	목표	예상						
<b>[실행과제Ⅲ-2-1] 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화</b>											
■ 가족상담 상담품질지수	점	78.4	78.9	83.12	83.12	85.61	88.18	90.83	93.55	96.36	
■ 가족상담 해피콜 실적	건	3,589	3,681	4,420	4,420	4,641	4,873	5,117	5,373	5,642	
■ <b>핵심</b> 가족상담 이용자 수	건	206,239	229,144	249,847	249,847	267,588	285,329	303,070	320,811	338,552	
■ 고품질 상담서비스를 통한 국민 만족도 제고	비계량	이용자 접근성 편의성 제고를 위한 온라인 상담플랫폼 강화					상담플랫폼 고도화		상담분석 시스템 구축		
<b>[실행과제Ⅲ-2-2] 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화</b>											
■ <b>핵심</b> 원가정회복지원사업 이용자 수	명	-	984	1,132	1,132	1,302	1,498	1,723	1,982	2,279	
■ 위기가족지원체계 구축 및 활성화	비계량	-	-	-	-	위기가족지원네트워크 구축 및 진단도구 개발	네트워크 확대 및 가족위기 향상도 제고	네트워크 활성화 및 가족위기 향상도 제고			

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제Ⅲ-2-1] 이용자 중심 가족상담서비스 품질 강화</b>			
■ 가족상담 상담품질지수	점	85.61	· 상담품질 향상을 위한 내부 목표('21년 실적의 103%)
■ 가족상담 해피콜 실적	건	4,641	· 위기가족 모니터링을 위한 내부 목표('21년 실적의 105%)
■ 가족상담 이용자 수	건	267,588	· 중장기(1.5*단위)
<b>[실행과제Ⅲ-2-2] 가족 위기사각지대 발굴 및 지원 강화</b>			
■ 원가정회복지원사업 이용자 수	명	1,302	· 전년도 목표에서 115% 상향(경영목표 기준)

1. 주요 내용

- 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화 실행과제 Ⅲ-3-1
  - 사회적재난가족 지원을 위한 협력체계 구축
  - 사회적재난가족 위기상황 발생에 대비한 가족서비스 기관 위기 대응 지원 강화

2. 세부 추진계획

① [단기] '22년도 계획

- 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화
  - 사회적재난가족 지원을 위한 협력체계 구축
    - 사회적재난가족 유형 정립 및 유형에 따른 지원체계 구축
    - 사회적재난가족 지원을 위한 센터 간 협조체계 구축
      - \* 가족역량강화지원사업 운영 기관 88개소
    - 사회적재난가족 지원 전국 가족봉사단 기획 및 시범운영
  - 사회적 재난 발생에 대비한 가족서비스 기관 위기대응 지원 강화
    - 양성된 사회적재난 전문가를 중심으로 광역단위별 대응체계 구축
    - 사회적 재난 모의훈련 사업 전국 확대 운영(화재중심)
      - \* ('21년) 화재 대피 훈련 매뉴얼 및 영상 자료 배포
    - 사회적재난가족 지원을 위한 긴급현장지원 활용 가능한 자원 확보 및 지원

## ② [중기] '23~'24년도 계획

- 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화
  - 사회적재난가족 지원을 위한 협력체계 구축
    - 사회적재난가족 유형별 지원체계 고도화
    - 사회적재난가족 지원 전국센터 협력체계 구축
    - 사회적재난가족 지원 가족봉사단 운영
  - 사회적 재난 발생에 대비한 가족서비스 기관 위기대응 지원 강화
    - (양성) 사회적재난 전문가 중심 광역단위별 사회적재난 대응체계 협의체 운영 및 지원
    - 신규 모의훈련 시범사업 개발 및 시범운영
    - 가족서비스 기관 안전 관리 체계 점검

## ③ [장기] '25~'26년도 계획

- 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화
  - 사회적재난가족 지원을 위한 협력체계 강화
    - 사회적재난가족 지원체계 고도화
    - 사회적재난가족 지원 가족봉사단 활성화
  - 사회적 재난 발생에 대비한 가족서비스 기관 위기대응 지원 강화
    - 사회적재난가족 지원을 위한 과제발굴 및 사업화 체계 구축
      - \* 현안대응 시범사업 성과분석 등을 통한 사업개발

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치								
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26
		목표	실적	목표	예상					
<b>[실행과제Ⅲ-3-1] 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화</b>										
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>핵심</b> 사회적재난 시범사업 운영 효과성(신규)</li> </ul>	%	-	-	-	-	115% 향상				

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제Ⅲ-3-1] 사회적재난 위기가족지원 자원 발굴 및 긴급대응체계 강화</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회적재난 시범사업 운영 효과성</li> </ul>	%	(신규)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 시범훈련기관의 화재대피 대응력 향상을 위한 효과성</li> <li>· 22년도 현안대응으로서의 사회적 재난에 따른 기관 재난 훈련 시범사업 참여 전후 점수 향상 정도 측정, 전년도 목표에서 115% 상향 (매년 현안대응을 위한 시범사업 수행 예정)</li> </ul>

## 전략목표 IV 지속가능 경영혁신 실현

### 전략목표 개요

#### 1 추진 현황

- 기관 고유사업과 연계한 사회적 가치 중심의 혁신·ESG 전략체계 수립 및 인프라 구축으로 혁신 추동력 확보
- 대·내외 협력체계구축 및 국민소통채널 강화, 서비스품질 취약요소 분석을 통한 고객만족 경영체계 강화로 기관 품질제고 노력
- 예방적·자율적 윤리경영 체계 정착, 안전중심 경영기반을 마련하고 사회형평적 채용, 핵심사업 연계한 일자리 창출, 동반성장계획 수립, 중소기업과의 상생협력 추진기반 마련 등 공공기관으로서 사회적가치 기여를 위한 지속적 노력
- 다변화되는 가족 욕구에 맞춘 가족 서비스 제공을 위해 기관에 특화된 사업기반 구축을 위한 지속적 경영개선 및 조직 대응체계 고도화 추진

#### 2 전략목표의 필요성

- **(국민체감 경영성과 창출)** 사회적가치 및 설립목적에 근거한 혁신과제 실천을 통해 국민이 필요로하는 서비스를 확대하여 포용적 공공서비스 제공 강화 필요
- **(사회적가치 지속 확대)** 공공부문 청렴문화 확산 요구에 선제적으로 대응하고 사회적 가치 실현을 위한 지속적 일자리 창출, 안전·보안체계 강화 필요
- **(경영개선 강화)** 사회변화에 따른 다양한 가족문제 예방 및 해결지원을 위한 전략적 사업·조직구조 정비, 체계적 성과관리, 협력적 조직문화 확산 필요

#### 3 추진 방향

전략과제	추진내용	핵심성과지표
<b>IV-1</b> 소통을 통한 국민체감 경영성과 창출	- 혁신과제 발굴 및 관리 체계 강화 - 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고 - 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화	- PCSI 고객만족도 점수 - 동반성장 평가
<b>IV-2</b> 공공기관 사회적가치 지속 확대	- 공정하고 투명한 윤리경영 강화 - 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선 - 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화	- 자체 청렴도 조사 결과 - 일자리 창출 수
<b>IV-3</b> 적극적 경영개선 강화	- 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화 - 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산 - 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화	- 전문성 강화 신규사업 발굴 건수 - 성과관리 수용성 점수

**1. 주요 내용****□ 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화**

실행과제 IV-1-1

- 고유 업무의 공공성 강화, 사회적가치 실현 중심의 기관 고유 사업의 혁신 기반 마련
- 지속가능 혁신체계 운영 및 국민 참여 기반 확대
  - 대내·외 소통창구를 활용하여 혁신활동 및 추진성과 공유로 국민체감 혁신성과 창출
  - 국민 소통창구 확대를 통한 대국민 의견수렴 강화 및 기관 고유 사업을 바탕으로 한 'KIHF-국민참여 모델' 구축
- ESG 경영 지속력 확보 및 대외 공유 확산
  - ESG 경영성과 창출을 위한 대내·외 조직 구성 및 운영
  - 지역사회 및 공공기관 공동 협업과제 발굴·추진을 통하여 ESG 경영 활동 공유 및 확산

**□ 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고**

실행과제 IV-1-2

- 서비스품질 취약요소 분석을 통한 고객만족경영체계 강화
- 고객소통채널 활성화로 국민제안 의견 반영률 제고
  - 국민참여혁신단, 국민소통채널 등의 사회적 가치 실현 중심의 국민 참여 확대
  - 대국민 공모전 개최, 국민 제안 반영 및 국민 평가 등의 고유 사업의 국민 참여기회 확대
- 빅데이터 기반 고객맞춤형 정보제공으로 고객에 대한 접근성 및 이용자 편의성 확장
- 고객만족도 상승을 위한 지속적 고객분석 및 개선과제 발굴을 통해 '2025 PCSI A등급' 달성

## □ 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화

실행과제 IV-1-3

- 지역사회 상생협력 강화
  - 지역상생, 발전을 위한 공공기관 사회적 협의체 운영 및 확대
  - 지역내 소상공인 지원 확대 방안 모색
- 소상공인·중소기업과의 동반성장 추진
  - 공공구매 및 신규 중소기업 판로 확대
  - 중소기업과의 소통강화를 통한 애로사항 개선
  - 협력업체 및 중소기업과의 상생협력 강화를 통해 '2025년 동반성장평가 우수등급' 달성
- 국정과제의 적극적 반영과 지역사회 필요 사업 발굴의 사회공헌 추진
  - 국정과제(그린뉴딜 등) 및 지역사회 필요 사업과 이들의 연계 사업 등을 통한 지속 가능한 사회공헌 발굴
  - 지역사회 필요 사회공헌 발굴 및 연계 협력 추진으로 국민 삶의 접촉 면적이 넓은 기관 가치 구축

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화

- 기관 고유사업의 혁신 기반 마련
  - 경영자문위원회 등 소통채널 활성화로 발굴된 혁신과제 이행 기관 중장기 계획 및 로드맵 수립
  - 중장기 경영목표와 연도별 혁신전략의 연계 강화로 지속가능 혁신추진체계 고도화
  - 기관 고유사업의 사회적가치 지수 측정 및 향상 계획 수립
- 지속가능 혁신체계 운영 및 국민 참여 기반 확대
  - 내부 혁신추진체계 재정비를 통한 내재화 강화
  - 외부(국민) 혁신 참여기반 활성화를 통한 신규 혁신과제 발굴 강화
    - 대국민 공모전 개최, 기관 홈페이지 내 ‘국민제안’ 운영 활성화
- ESG 경영 추진체계 구축
  - ESG 경영 성과 창출을 위한 대내·외 조직 구성 및 운영
    - ESG 위원회, 국민참여혁신단·혁신추진단 내 ESG 분과 신설
    - ESG 경영 실현을 위한 유관기관 협업 강화
  - 전사적 ESG 과제 발굴·이행·성과관리·모니터링 체계 운영
    - 조직 구성원 역량 강화 및 ESG 성과평가 제도 반영 제고

#### □ 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고

- 서비스품질 취약요소 분석을 통한 고객만족경영체계 강화
  - 자체고객만족도 조사결과 환류로 PCSI 조사 적극대응
- 고객소통채널 활성화로 국민제안 의견의 사업화 제고
  - 부서별 사업보완 선제적 진단 기능 강화로 국민 정책제안 반영 제고
- 국민참여 소통채널 모니터링 운영
  - 국민참여 기회 제공확대를 위한 국민참여 소통채널 45개 모니터링

- 국민참여 기회 확대를 통한 기관 고유사업의 사회적가치 창출 제고
  - 가족다양성 인식개선 제고를 위한 국민참여 공모전, 가족정책 서비스 확산을 위한 국민참여 홍보단 운영, 유관기관 협업을 통한 국민참여 기회 확대 강화
- 전직원의 고객대상 친절도 제고를 위한 관리 강화
- 고객만족도 상승을 위한 지속적 고객분석 및 개선과제 발굴을 통해 고객만족 수준 전 등급 'C' 등급 이상 달성

#### □ 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화

- 지역내 소상공인 지원을 위한 활동 기반 마련
  - 제로페이 사용 확대로 지역내 소상공인 카드수수료 부담 완화
  - 1사 1촌 및 전통시장과의 협약체결에 따른 지역사회와 상생 강화
  - 온누리상품권 또는 지역사랑상품권 자율 구매 확대
- 소상공인 · 중소기업과의 동반성장 추진
  - 공공구매 및 신규 중소기업 물품구매로 중소기업 판로지원 확대
  - 중소기업과의 소통강화를 위한 기업성장응답센터 운영 활성화
  - 상생결제 시스템 확대를 통한 협력기업의 원활한 대금 지급
  - 협력업체 및 중소기업과의 상생협력 강화를 통해 동반성장평가 '보통' 등급 이상 달성
- 국정과제의 적극적 반영과 지역사회 필요 사업 발굴의 사회공헌 추진
  - 국정과제와 정부정책(뉴딜 · 사회적경제 · 4차산업 등) 및 현 지역사회에서 요구되는 사업의 발굴을 통해 국민 삶에 필요도 높은 사회공헌 추진
    - 국정과제 및 정부정책과의 연계성 높은 사회공헌 개발 및 기획
    - 지역사회 연계 통한 사회공헌 추진

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화

- 기관 고유사업의 혁신 내재화 강화
  - ESG 가치별 사업계획에 대한 단계별 모니터링 강화 및 중장기적 관점 수정·보완 실시
  - 사회적가치 성과측정 계량화 체계 고도화
- 지속가능 혁신체계 운영 및 국민 참여 기반 확대
  - 대내·외 소통창구를 활용하여 혁신활동 및 추진성과 공유
  - 혁신 세부과제에 대한 이해관계자 평가 실시 등 피드백 강화
- ESG 경영 국민 참여 기반 확대 및 고도화
  - 국민 의견 및 외부 전문가 진단을 통한 ESG 신규과제 발굴·수립
  - 이해관계자 및 대국민 소통채널 확대

### □ 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고

- 적극행정을 통한 고객가치경영 운영
  - 고객중심형 경영관리체계 강화를 위한 CRM\* 시스템 신규도입 검토
  - \* Customer Relationship Management(고객관계관리)
  - \* 고품질서비스 제공, 데이터관리 등 고객만족도 향상을 위한 통합관리체계 구축 필요
- 국민참여 확대를 통한 국민 체감형 혁신 성과 창출
  - 사업 추진 단계별 국민의견 수렴체계 확립
  - 국민 정책제안 반영을 통한 혁신 및 사회적가치 사업 확대
  - 국민 소통창구 확대를 통한 대국민 의견수렴 강화 및 기관 고유 사업 연계한 국민 참여 확대방안 모색
- 고객만족도 상승을 위한 지속적 고객분석 및 개선과제 발굴을 통해 '평균 B등급' 이상 달성

## □ 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화

- 지역내 소상공인 지원을 위한 활동 확대
    - 제로페이 사용 모니터링 체계 운영 및 사용처 확대
    - 1사 1촌 자매결연 확대(2개 농촌마을)
    - 지역 시장 결연 확대(2개 시장)
    - 성과급 등 일부 온누리상품권, 지역사랑상품권 자율 구매 금액 확대로 1직원 1시장 물품 구매 운동 진행
  - 소상공인 · 중소기업과의 동반성장 추진
    - 협력이익 공유 활성화 및 우수 사례 발굴
    - 중소기업 상생협력 문화 조성을 위한 교육 프로그램 및 임직원 복지지원 강화
    - 협력업체와의 소통강화를 통한 애로사항 발굴 및 규정마련
    - 상생결제 시스템 확대를 통한 협력기업의 원활한 대금 지급
    - 협력업체 및 중소기업과의 상생협력 강화를 통해 동반성장평가 '양호' 등급 이상 달성
  - 국정과제의 적극적 반영과 지역사회 필요 사업 발굴의 사회공헌 추진
    - 국정과제 및 지역사회와의 연간 체계적이고 계획성 있는 공헌 계획 확립 및 결과 피드백으로 사회공헌에서의 성장하는 지역 사회 협력 · 성장 기반 마련
- \* 현재, 수시 공헌으로 세부내용의 체계는 미확립. 국가적 긴급 대응 등의 상황을 제외하고 연간 체계적인 공헌 활동 계획 필요

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화

- 기관 고유사업의 혁신 내재화 강화
    - 혁신, 사회적가치, 중장기 계획 등 국민의견반영 방안 모색
    - 기관 사회적가치 및 ESG경영 기여도 저성과 사업 추진 재검토 등 평가기준 마련
  - 지속가능 혁신체계 운영 및 국민 참여 기반 확대
    - 국민 소통창구 확대를 통한 대국민 의견수렴 강화 및 기관 고유 사업을 바탕으로 한 'KIHF-국민참여 모델' 구축
  - ESG 경영 지속력 확보 및 대외 공유 확산
    - 지역사회 및 공공기관 공동 협업과제 발굴·추진을 통하여 ESG 경영 활동 공유 및 확산
- \* 예) 탄소중립을 위한 사무실 밀집도 해소 및 혁신적 조직문화 형성을 위한 'KIHF 스마트 오피스' 운영

#### □ 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고

- 적극행정을 통한 고객가치경영 강화
  - 고객중심형 경영관리체계 강화를 위한 CRM 시스템 신규도입
  - 빅데이터 기반 고객맞춤형 정보제공으로 고객에 대한 접근성 및 이용자 편의성 확장
  - 유관기관과의 유기적 협업으로 고객중심 행정서비스 구현
- 이해관계자, 외부기관 등의 한가원 고객 의견수렴 확대
  - 국민 제안 고유 사업계획 수립을 위한 사업계획 심의시 국민의견 반영 모색
- 정보공개 확대를 통한 국민 참여요소 강화
  - 서비스 제공 결과에 따른 국민체감도 조사 및 피드백을 통한 구체적 평가시스템 마련

- 고객만족도 상승을 위한 지속적 고객분석 및 개선과제 발굴을 통해 ‘PCSI A등급’ 달성

#### □ 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화

- 지역내 소상공인 지원을 위한 활동 확대
  - 지역 전통시장 이용 확대를 위한 지역주민 참여 홍보활동 강화
- 소상공인 · 중소기업과의 동반성장 추진
  - 협력업체와의 성과공유를 위한 성과공유제 발굴
  - 공공구매 의무구매 비율 확대로 사회적가치 실현
  - 중소기업과의 소통강화를 위한 기업성장응답센터 운영 활성화
  - 협력업체 및 중소기업과의 소통강화를 통한 애로사항 발굴 및 규정마련
  - 협력업체 및 중소기업과의 상생협력 강화를 통해 동반성장평가 ‘우수’ 등급 이상 달성
- 국정과제의 적극적 반영과 지역사회 필요 사업 발굴의 사회공헌 추진
  - 국정과제 및 지역사회 연계 통한 ‘병합’ 상생협력과 동반성장 추진체계 마련으로 협력과 성장의 ‘모범사례’ 선도 기관 제고

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치								
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26
		목표	실적	목표	예상					
<b>[실행과제IV-1-1] 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화</b>										
■ 혁신내재화 수준 진단(내부)	점	70.0	70.4	73.3	73.3	76.0	78.4	80.5	82.5	84.2
■ 사회적가치 지수	등급	-	-	보통	보통	보통	우수	우수	우수	우수
■ 혁신과제 발굴 노력과 성과	비계량	도입·구축					안정화		공유 확산	
■ 혁신 및 ESG 등 경영이슈 활성화	비계량	- 경영자문위원회 구성 - 사회적가치 지수 개발 - 혁신 및 ESG 경영이슈 연계 - 중장기계획 수립					단계별 국민의견 수렴체계, 이행 모니터링 체계 마련		중장기 계획 등 국민의견 수렴 방안 모색	
<b>[실행과제IV-1-2] 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고</b>										
■ <b>핵심</b> PCSI 고객만족도	등급	평균 C등급	평균 C등급	평균 C등급 이상	평균 C등급 이상	전등급 C등급 이상	평균 B등급 이상	전등급 B등급 이상	평균 A등급 이상	평균 A등급 유지
■ 온라인 채널신규 콘텐츠 등록실적	건	237	237	261	261	286	314	346	380	418
■ 국민 소통채널 만족도	점	-	-	77.5	77.5	77.7	77.9	80.1	80.3	80.5
■ 국민 소통관리 체계 전략 수립 노력	비계량									
<b>[실행과제IV-1-3] 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화</b>										
■ <b>핵심</b> 동반성장 평가	등급	-	개선 등급	보통 등급 이상	보통 등급 이상	보통 등급 이상	양호 등급 이상	양호 등급 이상	우수 등급 이상	우수 등급 이상
■ 맞춤형(국정과제·지역현안) 사회공헌 추진	비계량	과제 확인 및 체계 확립					연간계획 체계화 및 상생공헌 추진		성과 창출 (사회공헌)	

### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제IV-1-1] 혁신과제 발굴 및 관리체계 강화</b>			
■ 혁신내재화 수준 진단	점	76.0	· '20년 실적의 110% 향상도
■ 사회적가치 지수	등급	보통	· 사회적가치 지수 개발 및 지표 측정 1년차
<b>[실행과제IV-1-2] 국민체감 사업 강화를 통한 고객만족도 제고</b>			
■ PCSI 고객만족도	등급	전등급 C등급 이상	· 기관장 성과계획서 성과지표 승계
■ 온라인 채널신규 콘텐츠 등록실적	건	286	· 21년 부서 KPI, '21년 목표대비 목표부여 110% 적용
■ 국민 소통채널 만족도	점	77.7	· 21년 부서 KPI
<b>[실행과제IV-1-3] 지역사회 상생협력 및 동반성장 추진 강화</b>			
■ 동반성장 평가	등급	보통 등급 이상	· 동반성장평가 결과

## 1. 주요 내용

### □ 공정하고 투명한 윤리경영 강화

실행과제 IV-2-1

- 내부통제기능 강화로 기관운영의 공정성 및 투명성 확보
- 안정적이고 지속적인 윤리경영 추진
  - 부패민감성 제고 노력, 청렴수준 측정, 평가 및 모니터링
  - 다양한 이해관계자 참여 및 가족정책서비스분야 확산 도모
- 인권존중 경영문화 정착으로 공직사회 청렴도 향상 기여
  - 신고자보호 중심의 신고제도 운영
  - 내·외부 갑질 근절 노력 실천 및 업정 대응체계 확립
- 채용비리 제로 실천을 통한 공정채용 기관위상 확립
- 내·외부 규제입증위원회 구성 및 운영을 통한 규제혁신 기반 구축 및 포괄적 네거티브 규제 전환
- 지속적 경영공시 품질제고 노력으로 별점없는 우수 공시기관 노력
- 공공데이터 관리·품질 기반 구축 및 서비스 개방
- 국민 알권리 강화 및 투명하고 신속한 기관 정보제공 확립
  - 관련 지침 보완 및 국민신문고·정보제공·본원 민원관리 등의 시스템 지속 관리와 응답체계 확립으로 민첩하고 투명한 정보제공 추진
  - ‘소통’ 통한 국민 요구도의 지속 확인으로 선제적 경영 관리 실현
- 계약제도의 공공성 강화
  - 제안평가, 계약체결의 온라인 활용를 통한 친기업 환경조성
  - KIHF 모범거래 모델 구축을 통한 공정거래 문화조성
- 공정하고 투명한 예산집행 및 회계업무의 체계적인 관리강화

□ 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선 실행과제 IV-2-2

- 좋은 일자리 창출을 위한 일자리 추천체계 점검
- 사회형평적 일자리 확대 및 좋은 일자리 확산
- 신규사업개발 및 기능 강화를 통한 지속 가능한 일자리 창출

□ 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화 실행과제 IV-2-3

- 재난·안전관리 체계 확립으로 전직원 재난대응 역량 강화
  - 한국건강가정진흥원 시설 및 종사자 안전관리체계 구축 및 운영을 위한 계획 수립
  - 안전관리를 위한 재난대응태세와 지속적인 안전상황 체계 유지
- 지속적인 시설 및 근로자 안전점검으로 안전 역량 내재화
  - 매월 4일 안전점검의 날 실시
  - 기관장 주관 시설안전 현장점검 실시
  - 시설안전 위험성평가·일터혁신 컨설팅 실시
- 정보보안 및 개인정보보호 관리체계 강화

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 공정하고 투명한 윤리경영 강화

- 자체감사기구 수준 제고를 통한 내부통제기능 강화
  - 자체감사기구 강화 및 내부통제시스템 운영 안정화
    - 자체감사활동 심사(감사원 주관)\*결과에 따른 이행과제 추진
      - \* 4개영역(감사인프라, 감사활동, 감사성과, 사후관리) 28개 지표
    - 자체감사 지적사항 이행률 100% 유지를 목표로 지속적인 점검 및 모니터링 실시
  - 다누리 콜센터(전국 7개소) 실지방문을 통한 복무 및 보안기강 강화
  - 소극행정 신고센터 운영 및 사례 적발, 엄정 대응 기조 확립
  - 사내 규정 전반 부패·인권 리스크 발굴 및 개선·정비 실시
- 안정적이고 지속적인 윤리경영 추진
  - 직원 맞춤형 제도운영 및 전사적 청렴문화 지속 확산을 통해 자발적 윤리·청렴의식 제고
    - 매월 청렴의 날 및 청렴리더제 지속 운영, 노사 공동 청렴협의체 결성, 임직원 청렴서약 지속 실시 등
  - 채용비리 근절을 위한 자체 점검 지속 실시로 공공기관 채용비리 감사 결과 적발건수 '0건' 지속 노력
- 인권존중 경영문화 정착
  - 신고자의 신원 및 익명 보호 극대화를 위한 민간 위탁 헬프라인 시스템 도입
  - 시민옴부즈맨 및 전문가를 활용한 독립신고채널 운영 활성화
  - 대외홍보 및 정책고객 소통회의\* 등을 통해 내외부 고객, 협력사, 가족정책서비스 분야 등 사회적 윤리·인권의식 확산 노력
    - \* 협력사 및 계약당사자 등을 대상으로 불공정·갑질 리스크 발굴 및 제도개선 실시
  - 갑질 근절 이행지침을 기반으로 주기적인 갑질 실태조사로 대내외 갑질 근절 실현 노력

- 징계양정 등 내부 제도 정비를 통한 갑질 업정대응 기초 확립
- 채용비리 근절 및 공정한 인사 운영
  - 채용절차 전문업체 위탁용역 확대를 통한 공정성 향상
  - (기존) 입사지원페이지 관리 및 필기시험 출제·진행
  - (변경) 서류전형 정량평가 및 전형별 평가위원 구성, 절차 검증 등
  - 블라인드 채용 자체 점검체계 강화
    - \* 블라인드 채용 만족도 조사 양식 고도화 및 환류체계 구축
  - 채용절차검증위원회 절차 고도화
  - 공공기간 채용실태 전수조사 실지점검 결과 지적사항 zero 노력
- 자체 규제입증위원회 신설로 규제혁신 개선과제 도출
  - 자체 규제입증위원회 설치 근거 마련 및 운영으로 활발한 규제혁신과제 발굴
  - 규제 개선 의견접수 채널 강화로 국민참여형 규제혁신 추진
- 책임감 있는 경영정보 공시 강화
  - 경영공시 점검 체계 강화 및 경영공시의 날 등 정기 모니터링 이행
  - 경영공시 항목 실명제 실시 및 경영공시 점검 시스템 도입
  - ESG 자율공시 항목 발굴
- 공공데이터 관리 기반 구축
  - 공공데이터 중장기 로드맵 수립
  - 공공데이터 분류체계, 아키텍처 수립
- 국민 알권리 강화 및 투명하고 신속한 기관 정보제공 확립
  - 민원 대응의 충실성 향상을 위한 전사적 교육 체계 마련 및 응대 체계 확립
    - 정보공개 관련 전사 교육 진행
    - 부서별 정보공개 및 관련 민원 전달체계 확립 통한 원활하고 빠른 민원 대응책 마련
    - 정보공개심의회의 적극 활용 통한 충실하고 내용 안전성이 확보된

## 정보제공의 체계 확립

- 계약제도의 공공성 강화-친기업 환경 조성
  - KIHIF 모범거래 모델\* 구축을 통한 공정거래 문화 조성 및 확산
    - \* 우리원과 거래하는 협력업체와 공정거래 및 공정문화를 위한 자율적 노력
  - 입찰 및 계약의 온라인 활용을 통한 절차 개선
    - \* 온라인 제안서 제출, 온라인 제안평가, 전자계약 등 온라인을 활용한 공공계약의 편의개선
  - 입찰 및 계약서류 간소화를 통한 중소기업의 서류 준비의 부담 경감
- 공정하고 투명한 예산집행 및 회계업무의 체계적인 관리 강화
  - 예산집행지침 개정 및 전직원 예산집행 교육
  - 예산 조기집행을 위한 관리체계 마련 및 모니터링 강화
  - 리스/사용권자산 관리 체계화 및 회계원장 관리 체계화

## □ 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선

- 좋은 일자리 창출을 위한 일자리 추진체계 마련
- 사회형평적 채용 확대 및 근로환경 개선 노력
  - 채용규칙 개정을 통한 사회형평적 채용 대상 및 우대조건 확대
  - 사회형평적 채용 대상 적합직무 적용에 따른 일자리 활성화
    - 외부 전문 컨설팅 운영을 통한 적합직무 도출 및 업무 적용
  - 유연근무제 유형 확대 및 근로형태 다양화
    - 시간선택제 전환근무자 및 시차출퇴근 선택유형 확대, 재택근무 활성화 등 다양한 근로형태의 도입을 통한 좋은 일자리 창출 노력 지속
  - 가족상당 비정규직 정규직 전환
    - 법적 근거 마련을 위한 건강가정기본법 개정 의견 지속 개선 등 공공기관 비정규직 정규직 전환 절차에 따른 전환 노력 지속
- 신규 사업개발 및 기능 강화를 통해 지속 가능한 일자리 창출
  - 국민 체감형 가족정책서비스 지원 강화를 위해 가족서비스지원분야 사업 확대 및 인력 확보 노력
    - 가족관련 R&D 강화 노력 및 빅데이터 구축 기반 마련 등

- 긴급위기 가족지원 기능 강화로 국민중심 사회적 가치 창출 노력
  - 한시적양육비긴급지원 사업 확대 및 가족유형별 인식개선 확대 위한 모니터링 강화
- 협력기반 사회적 민간 일자리 창출 기반 확보 및 추진체계 마련 노력

#### □ 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화

- 재난안전 관리체계 구축 등 안전 최우선 경영 정착
  - 기관 특성에 맞는 안전경영 책임계획 수립
  - 상황별(일반·사회 구분) 재난대응체계 수립 및 운영
  - 재난안전 즉각 대응을 위한 안전관리 전담 인력 채용
- 재난대응 역량 강화
  - 안전 관련 컨설팅(일터혁신, 위험성평가)을 통한 안전실태 점검 및 대응 역량 강화
  - 재난안전 관련 용품 구비
  - 재난 및 안전사고 ‘ZERO’ 지속 노력
- 정보보안체계 강화
  - CC인증 만료 등 노후장비 단계별 교체를 통한 정보보안 관리 체계 강화
  - 네트워크 통합 新설계를 통한 네트워크 보안환경 강화

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 공정하고 투명한 윤리경영 강화

- 자체감사기구 수준 제고를 통한 내부통제기능 강화
  - 시민감사관제 확대 및 옴부즈맨 협의체 운영 활성화를 통한 내부통제시스템 운영 객관성 및 전문성 확보
  - 감사 선진기관과의 감사협의체(클러스터) 구성을 통한 교차감사, 주기적 사례공유 등 실시로 자체감사 객관성 및 전문성 강화
  - 비상임감사 전문성 활용을 통한 예방적 회계감사 고도화
  - 소극행정 상시 감시 및 사례 분석, 개선 모니터링 실시
  - 매년 자체감사활동 심사 결과에 따른 취약부문 개선과제 이행
- 안정적이고 지속적인 윤리경영 추진
  - 외부평가\* 도입을 통한 객관적이고 투명한 윤리경영 실천 모니터링, 개선을 통한 청렴수준 향상 도모
    - \* 한국경영인증원 부패인식수준 평가, 청렴도 평가 등
  - 내외부 고객, 협력사, 가족정책서비스 분야 윤리·인권 의식 확산 성과 모니터링 및 지속 관리
  - 채용비리 Zero 수준 유지 및 투명하고 공정한 인사 운영
    - 자체 채용시스템 도입 노력
    - 직무능력기반 블라인드 채용 점검체계 확대 및 실무형 우수인재 확보를 위한 직무역량검증 강화, 직무별 구조화 면접 기법 등 개발
    - 공공기관 채용비리 감사 결과 적발건수 '0건' 지속 노력
- 인권존중 경영문화 정착
  - 헬프라인 시스템의 안정적 정착 및 운영 활성화를 통한 신고 제도 신뢰 확보
  - 옴부즈맨 협의체의 정례적 운영 및 개선과제 발굴, 이행을 통한 안정적인 모니터링·환류체계 운영
  - 협력사와의 상생·협력 협약 및 선언 등을 통한 동반성장 기조 확립

○ 채용비리 근절 및 공정한 인사 운영

- 자체 채용시스템 도입 노력

- 채용시스템 도입을 통해 투명하고 공정한 채용 시스템 운영 기반 마련

※ 개별 채용 사이트(홈페이지) 구축을 통한 온라인 지원 솔루션 제공(200백만원)  
(성남시의료원) 지원서 대량 접수에 따른 업무 비효율성 및 부정확성 개선 및 비용절감 등  
(세종학당재단) 지원서 접수부터 발표까지 모든 채용 단계를 체계적으로 관리 및 운영

- 직무능력기반 블라인드 채용 고도화 및 확대

- ncs직무기술서 점검 및 개발을 통한 직무능력 중심 채용 기여

- 전형 평가위원 위촉 시 사전 점검 절차 고도화

- 채용평가위원회 위원 사전 구성 및 균등한 성비 구성 노력

- 공공기간 채용실태 전수조사 실지점검 결과 지적사항 zero 노력

○ 규제 심층 재검토 및 전사적 규제 혁신 관리

- 자체 규제입증위원회 활성화 및 규제 신설 사전 모니터링 강화

○ 국민 수요기반 정보공개 확대

- 기관정보 및 사업정보 관련 자율공시 항목 발굴 및 확대(계속)

- 경영공시의 날 추진 및 경영공시 담당자 교육 강화로 별점 개선

○ 공공데이터 품질 기반 구축

- 공공데이터 관리 시스템 구축

- 전사 표준코드 관리

- 데이터 품질 관리 체계 구축

- 마스터 데이터 관리방안 수립

○ 국민 알권리 강화 및 투명하고 신속한 기관 정보제공 확립

- 대내·외 정보공개 및 민원 응대의 적극성과 충실성 관련 성과 공유

- 정보공개 수요 조사 체계화 및 결과공유와 장기 사업계획 반영

- 본원 홈페이지 자체 정보요청 및 민원 창구 활성화 노력

\* 시스템 개선 및 고도화 통한 본원 자체의 고객민원 응대 체계 활성화

- 계약제도의 공공성 강화 - 친기업 환경조성
  - KIHf 모범거래 모델 확산을 통한 공정거래 문화조성 강화
  - 선급금 지급 강화를 통한 중소기업의 자금부담 경감
    - \* 선급금의 의무지급 도입 및 지급율 제고
  - 공공계약의 온라인 활용 제고
    - \* 온라인 제안서 제출, 온라인 제안평가, 전자계약 등 온라인 활용 강화
- 공정하고 투명한 예산집행 및 회계업무의 체계적인 관리강화
  - 월별 사업별 예산 집행을 관리를 통한 예산 조기집행 달성률 제고
  - 그린뉴딜 확대를 위한 전자영수증 도입에 대한 검토

## □ 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선

- 좋은 일자리 창출을 위한 일자리 추진체계 고도화
- 사회형평적 채용 유형 확대 및 좋은 일자리 확산 노력 지속
  - 사회형평적 채용 고용률 향상을 위한 운영 확대 등 제도 개선
  - 사회형평적 채용 대상 인재 유입 활성화를 위한 적합직무 개발·확대
  - 유연근무제 등 다양한 근로형태 운영 안정화
- 신규 사업개발 및 기능 강화를 통한 지속 가능한 일자리 창출
  - 가족사업 빅데이터 생산 및 가족센터 포털시스템 구축 등
  - 다부처 및 타기관 연계 신규 가족사업 발굴
  - 일자리 창출을 위한 협업기관 네트워크 활성화 및 지역인재양성 시범운영

## □ 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화

- 안전환경 조성을 위한 전담 조직 구성 및 운영
  - 재난안전 통합관리시스템 구축 및 운영
  - 상황별 재난안전 관련 기준 개선 및 관리
- 재난대응 역량 지속 강화
  - 재난관리시스템 구축을 통한 취약분야 선제적 발굴 및 관리

- 유관기관 합동 재난대응체계 구축
  - 안전교육 훈련 전직원 이수를 위한 분기별 실시
  - 재난안전 관련 전문 교육 및 훈련체계 수립
  - 재난 및 안전사고 ‘ZERO’ 지속 노력
- 정보보안 및 개인정보보호 관리체계 강화
- 차세대 시스템 기반 보안 점검 및 관리 강화, 위기대응체계 세분화
  - 재택근무 정보보안 인프라 개선

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 공정하고 투명한 윤리경영 강화

- 자체감사 내실화 및 전문성 제고를 통한 내부통제기능 강화
  - 자체감사기구 규모 확대 및 독립성 강화
  - 자체감사활동 심사(감사원 주관)\* A등급 획득 및 이행과제 실천 지속
  - 매년 자체감사활동 심사 결과에 따른 취약부문 개선과제 이행
- 안정적이고 지속적인 윤리경영 추진
  - 지속적인 자발적·전사적 청렴정책 추진으로 청렴도 및 부패방지 시책 평가 우수등급 획득
  - 기관 자체 반부패·청렴 전문가 양성을 통한 윤리경영 전문성 강화
  - 채용시스템 고도화 및 채용비리 Zero 수준 유지
    - 자체 채용시스템의 안정적 운영 및 채용시스템 선진화 기관 실현
    - 공공기관 채용비리 감사 결과 적발건수 '0건' 지속 노력
- 인권존중 경영문화 정착
  - 인권존중 실행체계 전반 정비 및 정기 인권영향평가를 통한 인권 경영 강화 및 고도화
  - 인권경영 취약분야 지속 발굴 및 개선노력을 통한 인권경영 선진기관 도약
  - 기업 상생 및 동반성장 체계의 안정적 구축 및 운영
    - 선급금 지급 수준 제고 및 모니터링 강화를 통한 기업 부담 경감
    - 기업민원 신고센터 상시 운영 및 즉각적인 민원대응, 개선 등 실천
- 채용비리 근절 및 공정한 인사 운영
  - 채용시스템 고도화
    - 채용시스템과 인사관리 시스템 연계

※ 채용시스템과 내부 인사관리 시스템 간의 연계 등

- 통합데이터를 기반으로 한 효율적이고 다면적인 인사 관리 필요
- 각종 기능을 통합 제공함으로써 인사담당자의 업무 효율화 및 자료 관리 체계화

- 공공기관 채용실태 전수조사 실시점검 결과 지적사항 zero 노력
- 포괄적 네거티브 규제 정비 및 심의를 통한 적극행정 활성화 제도 기반 고도화
- 경영공시 점검 체계 강화를 통한 별점 Zero 달성
  - 지속 별점 항목 담당자 및 부서장 검토 집중관리 체계 수립
  - 기관 고유사업 및 정부정책 실현을 위한 자율공시 발굴 확대
- 공공데이터 전사 정보 활용 기반 구축
  - 마스터 데이터 관리체계 구축
  - 통합 정보 활용 환경 조성
- 국민 알권리 강화 및 투명하고 신속한 기관 정보제공 확립
  - 원활하고 적극적인 정보제공 및 공개를 통한 [행정안전부-정보 공개 종합 평가] 우수기관 선정
- KIHF 모범거래 모델 확산을 통한 공정거래 우수사례 발굴
- 공공계약의 온라인 활용 제고
  - \* 온라인 제안서 제출, 온라인 제안평가, 전자계약 등 온라인 활용 강화
- 공정하고 투명한 예산집행 및 회계업무의 체계적인 관리강화
  - 기관 예산조기집행을 위한 월별 모니터링 강화 및 교육 체계 강화

## □ 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선

- 좋은 일자리 창출을 위한 일자리 추진체계 지역센터 확산
- 사회형평적 일자리 확대 및 좋은 일자리 창출 내재화, 외부 확산 노력
  - 사회형평적 채용 우수기관 및 일하기 좋은 직장으로 언론 홍보 등 우수사례 전파
  - 사회형평적 채용 대상 발굴 및 관리
- 신규사업개발 및 기능 강화를 통한 지속 가능한 일자리 창출
  - 가족정책 통계 분석 및 빅데이터 활용을 통한 사업 확대

- 다부처 및 타기관 연계 신규 가족사업 시범운영
- 일자리 창출을 위한 협업기관 네트워크 다각화 및 지역인재양성 확대 운영
- 지역사회와의 협업을 통해 양성한 인재 활용을 통해 성과 창출(특성화) 및 대외 전파

#### □ 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화

- 재난·안전관리 체계 고도화
  - 재난안전 통합관리시스템 고도화
  - 안전관리 전문가 충원을 통한 확실한 재난·안전 경영체계 확립
- 재난대응 역량 고도화
  - 재난 사전감시 시스템 고도화
  - 유관기관 합동 재난대응체계 고도화
  - 재난 및 안전사고 ‘ZERO’ 지속 노력
- 차세대 사이버보안체계 구축
  - 차세대 시스템 기반 보안 점검 및 관리 강화, 위기대응체계 세분화
- 정보보안 및 개인정보보호 관리역량 강화
  - 정보보안 및 개인정보보호 전담 조직/인력 강화
  - 노후 시스템 개편 및 인프라 교체를 통한 취약점 제거

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치								
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26
		목표	실적	목표	예상					
<b>[실행과제IV-2-1] 공정하고 투명한 윤리경영 강화</b>										
■ <b>핵심</b> 자체 청렴도 조사 결과	점	(내부) 79.8 (외부) 92.5	(내부) 77.2 (외부) 87.0	(내부) 81.8 (외부) 89.6	(내부) 78.0 (외부) 87.6	(내부) 82.4 (외부) 90.1	(내부) 85.9 (외부) 92.1	(내부) 88.7 (외부) 93.7	(내부) 91.0 (외부) 94.9	(내부) 92.8 (외부) 95.9
■ 자체감사활동 심사 결과	등급	B	D	B	B	B	B	A	A	A
■ 공공기관 채용비리 적발 건수 ■ 공공기관 채용비리 감사 적발 건수	건	0	0	0	0	0	0	0	0	0
■ 공공데이터 운영실태평가 등급	등급	-	미흡	보통	보통	보통	우수	우수	우수	우수
■ 투명·신속 정보제공 확립 [행안부] 정보제공종합평가	%	-	38.6	46.32	46.32	55.58	66.69	70	80	85
■ KIHF 모범거래	비계량	도입 · 구축					강화		우수사례 발굴	
<b>[실행과제IV-2-2] 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선</b>										
■ <b>핵심</b> 공공일자리 창출 수(누적)	개	70	70	82	82	98	122	144	168	193
■ <b>핵심</b> 민간일자리 창출 수(누적)	개	1,918	2,239	3,717	3,717	4,962	6,039	7,118	8,199	9,282
■ 사회형평적 채용 강화 노력	비계량	(21)장애인 고용 종합컨설팅 실시 (22)적합직무 발굴					(23)업무협약 (24)사회적가치 일자리 창출		(25)사회적가치 일자리 창출 확대	
<b>[실행과제IV-2-3] 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화</b>										
■ 안전활동수준평가 등급	등급	-	B	B	B	B	A	A	A	
■ 정기적 시설안전 점검 실시	건	12	13	13	13	13	14	14	14	14
■ [국가정보원] 정보보안 실태점검 결과	점	-	49	55	55	60	65	70	75	80
■ 개인정보보호위원회 개인정보 보호 관리수준진단	등급	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호	양호

#### 4. '22년 목표치 산출근거

과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제IV-2-1] 공정하고 투명한 윤리경영 강화</b>			
▪ 자체 청렴도 조사 결과	점	(내부) 82.4 (외부) 90.1	· 전년도 실적 20%향상(향상도산식)을 목표로 설정
▪ 자체감사활동 심사 결과	등급	B	· 2020년부터 심사 대상으로 지정됨에 따라 2021년 B등급 획득을 목표로 2022년 등급 유지 목표
▪ 공공기관 채용비리 적발 건수 ▪ 공공기관 채용비리 감사 적발 건수	건	0	· 전년도 실적 대비 채용관련 비리 0건 노력 지속
▪ 공공데이터 운영실태평가 등급	등급	보통	· 공공데이터 운영에 대한 개선을 위한 내부 목표
▪ 투명·신속 정보제공 확립 (행안부) 정보제공 종합평가			· '20년 실적의 120% 향상도
<b>[실행과제IV-2-2] 지속가능한 일자리 창출과 고용의 질 개선</b>			
▪ 공공일자리 창출 수(누적)	개	98	· 기재부 인력심의 결과(정규직) + 전년도 실적의 110% 향상(인턴 및 시간선택제)
▪ 민간일자리 창출 수(누적)	개	4,962	· 부서별 민간일자리 창출 계획 반영
<b>[실행과제IV-2-3] 국민과 직원의 재난안전 및 정보보안 관리체계 강화</b>			
▪ 안전활동수준평가 등급	계량	B	· 강소형 준정부기관 안전활동수준평가 상향 평균 등급
▪ 정기적 시설안전 점검 실시	계량	13	· 매월 시설안전 점검의날, 현장 방문 1회
▪ 국가정보원 정보보안 실태점검	점	55	· 20년 실적의 110%
▪ 개인정보보호위원회 개인정보 보호 관리수준진단	등급	양호	· 매년 양호의 실적으로 등급 유지

## 1. 주요 내용

- **적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화** 실행과제 IV-3-1
  - 가족서비스의 지속적 경쟁력 확보를 위해 미래 사업방향을 고려한 전문성 강화사업 및 현안대응 기능 강화체계로 전환
  - 국정과제 수행 위한 중점 육성 사업 발굴 및 신규사업, 일몰사업 고려한 조직운영 및 인력 재배치 이행
  
- **경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산** 실행과제 IV-3-2
  - 기관경영에 대한 직원의 참여기회 제공
  - 소통과 협력 기반 노사 상생 조직문화 구축
  
- **직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화** 실행과제 IV-3-3
  - 직무 역량개발 및 전문가 양성
  - 인사교류 운영을 통한 공공기관 우수인재 양성
  - 준정부기관 기준에 부합한 성과관리제도 개선 및 고도화
    - 정부정책, 경영평가, 전략과제와의 성과관리 연계 강화
    - 중장기적 관점의 성과관리체계 구축 및 운영
    - 조직 성과관리 효율화를 위한 시스템 도입 및 운영
    - 개인 성과평가 수용도 제고를 위한 종합근무성적평가 개선

## 2. 세부 추진계획

### ① [단기] '22년도 계획

#### □ 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화

- 가족서비스 성과 창출 및 미래 사업방향 추진 운영체계 구축
  - 기관 고유 기능에 따른 성과 창출 및 미래 사업 이행 위한 발전 전략 마련
  - 중장기 경영전략 기반 우선순위과제에 따른 차년도 예산 계획 수립 및 배분
  - 전사적 예산집행현황 모니터링으로 안정적 예산 운영
- 국정과제 수행 및 기관 특성 고려한 전략적 조직운영 및 효율화
  - 환경 변화 대응 및 소통 중심 조직문화 개선 활동 추진
  - 핵심업무 추진 위한 단위조직 역할 재배치 및 협업 확대
  - 신사업, 업무량, 중요도 등 직무분석을 통한 조직·인력 효율화 방안 마련
  - 중장기 조직·인력운영계획 수립 통한 조직 수요에 맞는 인력 채용·배치 및 경력개발 중심의 전략적 조직·인력 운영

#### □ 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산

- 기관경영에 대한 직원의 직·간접 참여 기회 제공
  - 일터혁신컨설팅 등 경영개선 활동 지속 추진
  - 인사위원회(채용, 포상) 근로자 참관 제도 도입
- 소통과 협력 기반의 노사 상생 조직문화 구축
  - 노사 공동기획 워크숍 및 상생프로그램 운영
  - 노사관계 협력 수준 진단 및 노사관계 발전 추진과제 선정

## □ 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화

### ○ 직무 역량개발 및 전문가 양성

- 교육을 통한 주요 핵심가치 등 이해 및 통합적 인지 확립을 위한 제도 개선(고도화)
- 역량진단 및 적합 훈련 지원 등을 위한 교육훈련 설계 및 기반(교육비 등) 확보

### ○ 공공기관 우수인재 양성(인사교류제 운영)

- 인사교류 대상기관 확대(1개 기관 → 2개 기관) 및 신규 대상자 발굴

### ○ 준정부기관 기준에 부합한 성과관리제도 개선

- 정부정책, 경영평가, 전략과제와의 성과관리 연계 강화
  - 평가제도 반영을 통한 전사의 ESG 성과창출 동력 마련
- 사업별 대표 성과지표 발굴 및 중장기적 관점의 성과관리체계 구축
  - 각 사업별 성과지표관리 역량 강화
- (조직) 조직 성과관리 효율화를 위한 시스템 도입 검토
  - 분산된 성과의 통합적 관리시스템 도입 계획 수립
    - \* 산출 데이터의 신뢰성 확보 및 통합적 성과관리 필요
- (개인) 개인 성과평가 수용도 제고를 위한 상향평가 가중치 개선
  - 리더역량평가 시 상향평가(30%→40%) 가중치 조정

## ② [중기] '23~'24년도 계획

### □ 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화

- ESG활성화 및 고유사업 성과 확산을 위한 기능조정 강화
  - 정보시스템 기반 가족서비스 운영체계 안정화 강화
  - 현장중심 맞춤형 연구·조사 및 서비스 활성화 강화
  - 가족서비스 운영 모델 고도화 및 지원체계 개선으로 허브 역할 강화
  - 가족서비스 통계지표 개발 등 가족서비스 데이터 분석 강화
- 미래환경변화 대응 조직 신설 및 자원 중점 분배
  - 미래환경 변화에 따른 중장기 조직인력 개선과제 전략 수립 및 이행
  - 직무 및 성과 중심 인사운용 강화

### □ 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산

- 기관경영에 대한 직원 참여 기회 확대 및 의견 반영
- 노사 상생·협력제도 정착화 및 조직문화 개선을 위한 전략방안 제시

### □ 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화

- 직무 역량개발 및 전문가 양성
  - 양성한 기관 인재(전문가)의 적합 업무 배치 및 성과창출
  - 교육훈련, 역량진단, 모니터링 등 순환체계에 따른 인재관리 및 지원
- 공공기관 우수인재 양성(인사교류제 운영)
  - 인사교류제 활성화를 위한 공공기관 상호 협력 네트워크 구축 및 성과 기반 제도운영 정례화
- 준정부기관 기준에 부합한 성과관리제도 안정화
  - 내·외부평가 연계에 따른 성과관리제도의 안정적 운영
    - 성과지표 발굴-관리-대체지표개발 등의 중장기적 관리 강화
  - (조직) 성과관리통합시스템 도입 및 운영
  - (개인) 개인 성과평가 수용도 제고를 위한 동료평가 도입 및 운영

### ③ [장기] '25~'26년도 계획

#### □ 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화

- 가족서비스의 국민체감확산 위한 미래사업 발굴 확대
  - 가족서비스 경쟁력 강화를 위한 전략 로드맵 수립
  - 가족서비스 통계 생성 및 빅데이터 확산 등 신 사업 확대 기반 마련
  - 차세대 가족정보시스템 고도화 방안 마련
- 환경변화에 능동적 대응을 위한 상시기능 점검 체계 강화
  - 주요정책 관련 여부, 사업 안정화 수준, 취약기능 보장 시너지 창출 등을 고려한 인력재배치, 조직통합, 분화 추진

#### □ 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산

- 기관경영에 대한 직원 참여제 모니터링 및 분야 다양화
- 노사 상생·협력제도 활성화를 통한 조직문화 개선 참여자 확대 및 단계적 이행 추진

#### □ 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화

- 직무 역량개발 및 전문가 양성
  - 기관 전문가 pool 확보 및 사후관리·지원
  - 역량진단 및 효과성 검증체계 구축
- 공공기관 적극적 인사교류
  - 나라일터 업무협약을 통한 인사교류제 확대
- 준정부기관 기준에 부합한 성과관리제도 고도화
  - 정책변화에 따른 성과관리제도 고도화 및 기관-조직-개인 성과관리 체계 강화
  - 지속적인 조직성과관리 개선을 통한 평가체계 안정화 및 공정성 제고
  - 개인 성과평가 수용도 제고를 위한 종합근무성적평가 제도 고도화

### 3. 전략과제별 목표지표

과제별 목표지표	단위	실적 및 목표치								
		'20		'21		'22	'23	'24	'25	'26
		목표	실적	목표	예상					
<b>[실행과제IV-3-1] 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화</b>										
■ <b>핵심</b> 전문성 강화 신규사업 발굴 (사업심의위원회 기반)	건	-	-	2	2	3	3	3	4	4
■ 신규 정원 확보	명	15	0	1	0	3	9	6	6	6
■ 인력 재배치 비율	%	-	-	6	6	4	4	4	4	4
■ 예산 집행율	%	97	97.8	97.8	97.8	97.8	97.8	97.8	97.8	97.8
<b>[실행과제IV-3-2] 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산</b>										
■ 노사 공동활동 건수	건	53	50	53	53	55	55	56	56	56
<b>[실행과제IV-3-3] 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화</b>										
■ 직원교육 만족도	점	87.17	89.00	88.09	88.09	89.39	90.30	91.21	91.95	92.68
■ 인사교류 인원수	명	1	1	2	2	2	3	3	3	3
■ <b>핵심</b> 조직성과관리 수용성 점수	점	66.53	67.40	70.64	70.64	74.92	79.70	81.73	83.56	85.20
■ <b>핵심</b> 종합근무성적평가 수용성 점수	점					72.12	74.91	77.42	79.68	81.71

### 4. '22년 목표치 산출근거

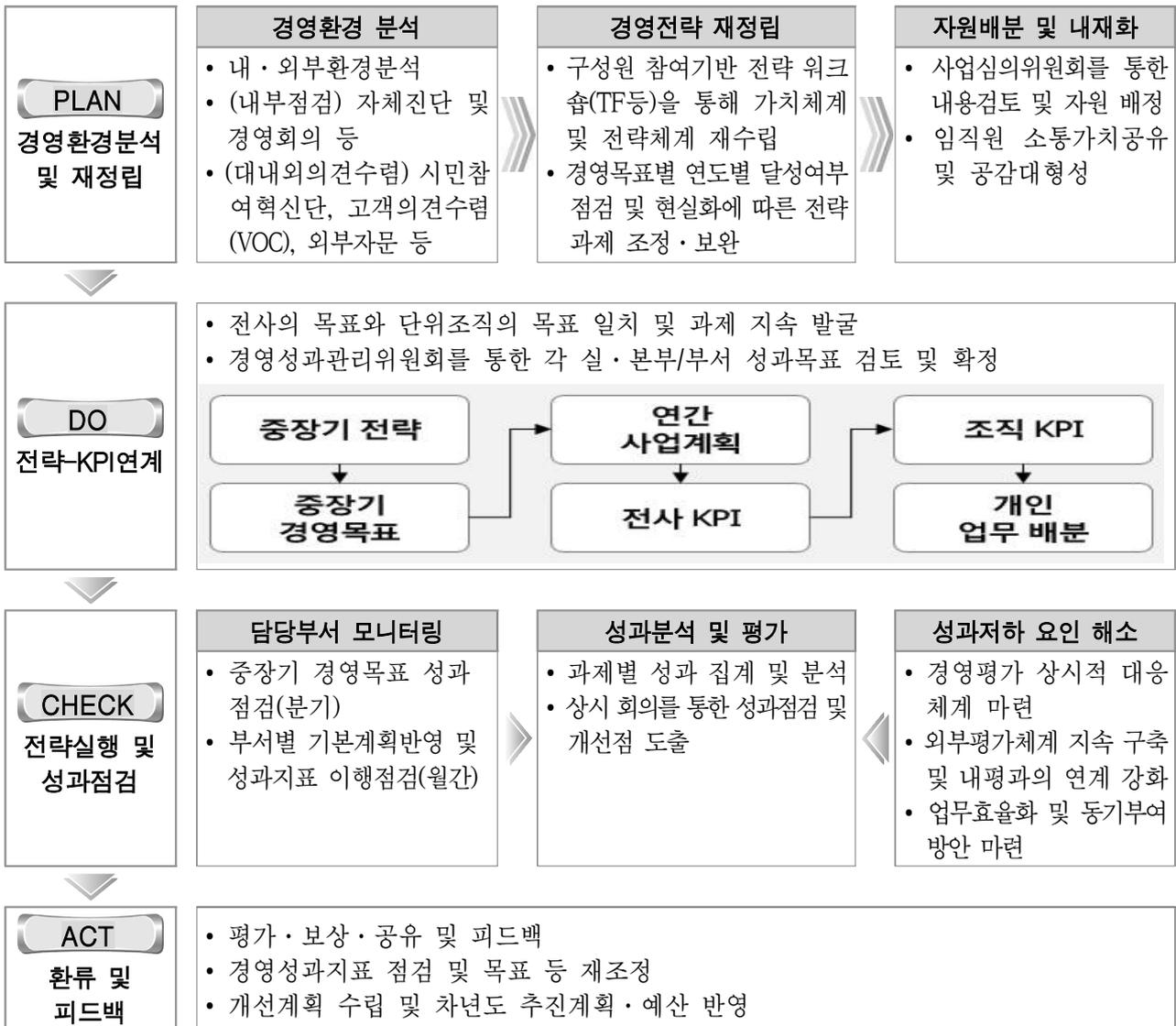
과제별 목표지표	단위	목표	산출근거
<b>[실행과제IV-3-1] 적극적 기능 조정을 통한 경영 효율성 강화</b>			
■ 전문성 강화 신규사업 발굴 (사업심의위원회 기반)	건	3	· '21년 실적의 150% 상향
■ 신규 정원 확보	명	3	· '22년 증원 확정인력 반영
■ 인력 재배치 비율	%	4	· 정원의 5%내외 적용
■ 예산 집행율	%	97.8	· '20년 실적 유지 * 낙찰가액으로 인한 집행율 상향조정 불가
<b>[실행과제IV-3-2] 경영혁신을 위한 협력 기반 조직문화 확산</b>			
■ 노사 공동활동 건수	건	55	· 계속되는 코로나19 상황이 WITH코로나19 상황으로 될 것임을 예측하여 사회공헌활동, 노사협의회, 간담회 및 월례조회 워크숍 등 노사 공동활동 건수 전년대비 3.8%(2건) 상향시키는 것으로 목표 설정
<b>[실행과제IV-3-3] 직원 역량 육성 및 성과관리체계 강화</b>			
■ 직원교육 만족도	점	89.39	· 3개년 목표치 기준 1편차 상향
■ 인사교류 인원수	명	2	· 최초 인사교류기관과 지속적 인사교류 운영 및 추가 1개 교류기관 매칭하여 운영하는 것으로 산출
■ 조직성과관리 수용성 점수	점	74.92	· 20년실적+1편차 *24년부터는 향상도산식 110%향상 적용
■ 종합근무성적평가 수용성 점수	점	72.12	· 20년실적+0.5편차 *24년부터는 향상도산식 110%향상 적용

1. 이행상황 점검계획

□ (이행강화) 경영환경 분석, 대내외 이해관계자 의견수렴, 전략과제 기반 자원배분, 연간 경영목표 이행점검 상시관리 등을 통한 효과적 성과관리로 중기 경영목표의 실행력 강화

- 세부실행과제 및 목표지표별 담당·협업부서 이행상황 상시점검
- 사회적가치 및 혁신과제 등 연계과제 이행상황 종합관리로 연도별 성과 모니터링 및 지속적 중장기 경영전략 보완

□ 경영전략 운영·관리체계도



## 2. 평가 및 환류체계

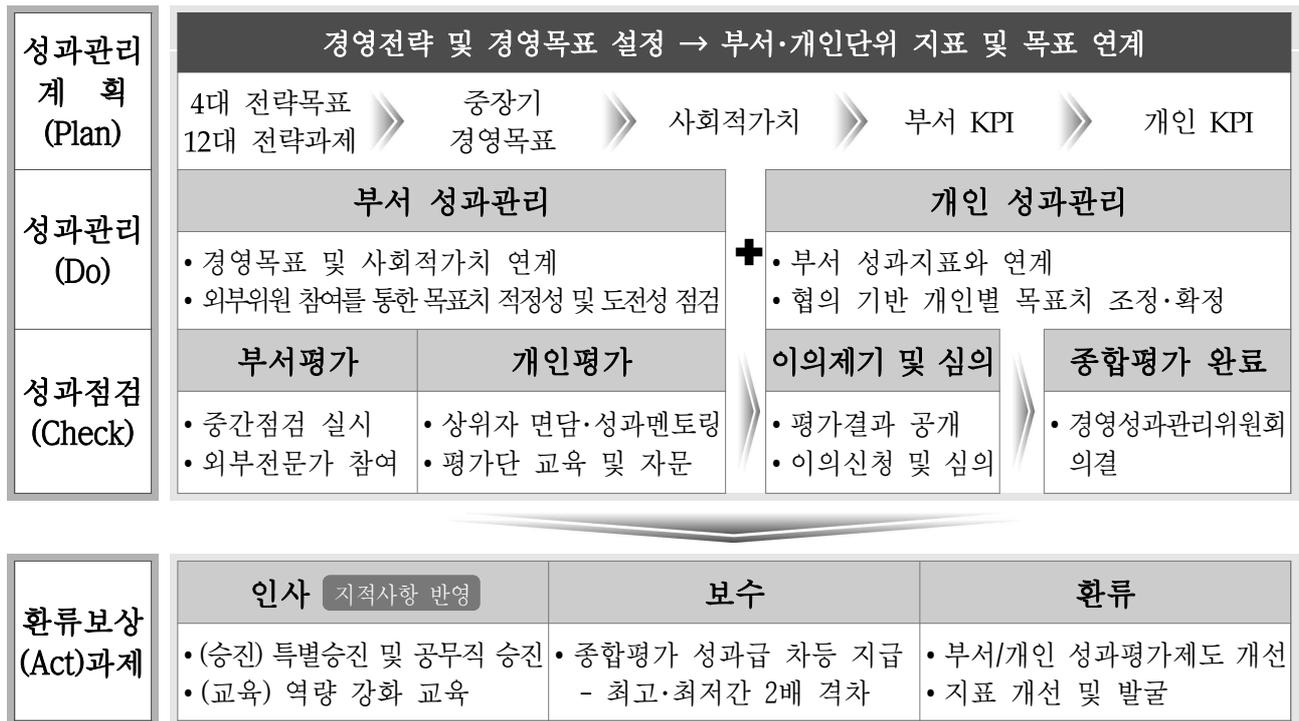
### □ 중장기 경영목표의 실행력 강화를 위한 내부성과평가 연계 확대

- (내부성과평가 목표 연계) 기관-실·본부-부서-개인 성과목표의 체계적인 cascading을 통한 경영목표 달성 추진력 확보
- (성과지향형 성과평가) 정부 경영실적평가 및 내부 성과평가를 조직 및 개인성과에 반영, 경쟁력 강화를 위한 통합 평가체계 구축·운영
  - ※ 기관 경영목표 달성과 연계한 부서별·개인별 평가체계를 제시하고, 평가결과를 통해 인사, 성과급 지급, 제도개선 등 환류방안 제시

### □ 선순환적 성과관리를 위한 환류활동 강화

- 평가결과에 대한 부서별 워크숍 및 신규 혁신사업 공모 등으로 미래 먹거리 사업을 발굴하고 차년도 사업계획에 반영
- 공정하고 투명한 조직성과평가 제도 확립을 위해 평가결과에 대한 환류시스템 강화

### □ 합리적인 성과관리시스템 구축 및 운영



# 참고

# '21-'25 대비 '22-'26 신설 · 변경사항

## □ 주요 변경내용

구분	기존('21-'25)	변경('22-'26)	변경 사유	비고
핵심 가치	창의 혁신 신뢰 소통	지속혁신 상생포용 책임신뢰 소통협력	기존 핵심가치의 기초를 유지하면서 하위 전략체계와의 일관성과 정합성 확보 위해 핵심가치 용어 구체화	-
전략 목표	I. 가족서비스 지원 강화	I. (유지)	핵심가치와의 정합성 제고를 위해 기존 3대 전략목표를 4대 전략목표로 확장하여 기관의 주요사업을 명확화	-
	II. 국민중심 사회적 가치 창출	II. 다양한 가족 삶의 질 향상		
	III. 지속가능 경영혁신 실현	III. 긴급위기 가족지원 강화		
		IV. (유지)		
전략 과제 (1개 신설 - 5개 강화 - 6개 유지)	I-1. 가족서비스 기획 및 개발	I-1. 가족서비스 기획 및 Hub 역할 강화	본원적 역할강화를 위해 과제보완	강화
	I-2. 가족서비스 품질관리 고도화	I-2. 가족서비스 전문인력 전문성 강화	전략과제 우선순위 변경 (기존 I-2 → I-1 통합)	유지
	I-3. 가족서비스 지원인력 전문 역량 강화	I-3. 디지털친환경 중심 가족서비스 확대 및 데이터 활용	한국형뉴딜의 실천 추구를 위해 과제변경 (기존 I-3 → I-2 이동)	신규
	II-1. 돌봄공동체 강화	II-1. 가족다양성 수용 증진 확대	전략과제 우선순위 변경 (기존 II-1 → II-3 이동)	강화
	II-2. 선제적 대응 통한 가족위기 발굴 지원	II-2. 공공·민간 동반 가족친화 사회환경 조성 확대	주요사업 촉진을 위한 과제 설정 (기존 II-2 → III-1,2,3 이동)	유지
	II-3. 포용적 가족 사회문화 조성	II-3. 가족서비스 전달체계 협업 통한 돌봄공백 해소	본원적 역할에 따른 과제 변경 (기존 II-3 → II-1 이동)	유지
	-	III-1. 양육비 이행지원 강화	주요사업 촉진을 위한 과제 설정	강화
	-	III-2. 위기가족 지원 사각지대 해소	전략목표 수립에 따른 이동 및 과제 구체화	강화
	-	III-3. 사회적재난 선제적 대응 체계 강화	전략목표 수립에 따른 이동 및 과제 구체화	유지
	III-1. 공정하고 청렴한 신뢰경영	IV-1. 소통을 통한 국민체감 경영성과 창출	핵심가치 실천 추구를 위한 과제 및 우선순위 변경 (기존 III-1 → IV-2 통합)	강화
III-2. 지속가능 혁신경영체계 운영	IV-2. 공공기관 사회적가치 지속 확대	사회적가치 추진 강화를 위한 과제 설정 (기존 III-2 → IV-1,3 통합)	유지	
III-3. 공공부문 상생협력 강화	IV-3. 적극적 경영개선 강화	전략목표 실천을 위한 과제명의로 변경 (기존 III-3 → IV-1 통합)	유지	