더 가까이 더 다양하게
가족서비스를 선도하는 KIHF

2021년 한국건강가정진흥원 사업 실적 보고

2022. 2. 22.

한국건강가정진흥원
KOREAN INSTITUTE FOR HEALTHY FAMILY

목 차

□ ’21년 추진 실적 및 ’22년 추진 계획 ····· 3

1. (미래대응) 가족서비스 기획 및 개발 ····· 4
2. (사회적가치 창출) 가족서비스 품질관리 및 고도화 ····· 5
3. (팬데믹대응) 가족서비스 지원인력 전문역량 강화 ····· 6
4. (위기대응) 선제적 대응 통한 가족위기 발굴·지원 ····· 8
5. (혁신과 포용) 포용적 가족 사회문화조성 ····· 9
6. 기타 수탁사업 ····· 11

Ⅰ ’21년 업무 추진 실적 및 ’22년추진 계획

추 진 체 계

미션	가족정책서비스 제공으로 다양한 가족의 안정적인 삶의 질 제고			
비전	국민과 함께 행복한 내일을 만드는 가족정책서비스 선도기관			
핵심 가치	지속혁신	상생포용	책임신뢰	소통협력

전략방향	전략과제
가족서비스 전문성 강화	• 가족서비스 기획 및 Hub역할 강화 • 가족서비스 전문인력 전문성 강화 • 디지털 및 친환경 중심 가족서비스 확대 및 데이터 활용
다양한 가족 삶의 질 향상	• 가족다양성 수용 증진 확대 • 공공·민간 동반 가족친화사회환경 조성 확대 • 가족서비스 전달체계 협업 통한 돌봄공백 해소
긴급위기 가족지원 강화	• 양육비 이행지원 강화 • 위기가족 지원 사각지대 해소 • 사회적재난 선제적 대응 체계 강화
지속가능 경영혁신 실현	• 소통을 통한 국민체감 경영성과 창출 • 공공기관 사회적가치 지속 확대 • 적극적 경영개선 강화

1 (미래대응) 가족서비스 기획 및 개발

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

□ ’21년 주요 실적

○ 사회적 변화 대응을 위한 과제발굴 체계 운영

- 과제발굴 협의체 연 2회 운영, 연구 9종 수행, 가족포럼 운영(3회)

○ 가족위기대응 협력체계 구축 및 위기가족 지원

- 가족위기대응 협의체 운영(2회), 사회적 재난 발생 위기가족지원

○ 방임(보호)아동·청소년의 원가정 복귀 지원을 위한 원가정 기능회복지원 사업 확대(‘20년 4개소→ ‘21년 8개소) 운영

- 시범사업 운영 협의체 확장 및 운영(2회), 사업확대 방안 연구 수행

□ ’22년 추진계획

○ 가족서비스 기획 및 개발을 통한 사업추진 제반 마련

- 기관 중장기 전략·정부정책 반영 연구과제 개발 및 수행(9종)

연번	과제명(안)
1	가족다양성 확장에 따른 가족서비스 방향성 연구
2	가족생활 변화에 따른 가족서비스 수요조사 운영방안 기초연구
3	SNS 빅데이터를 활용한 가족 변화 양상 분석
4	가족서비스 이용자 데이터 분석을 통한 사업 관리 개선방안 연구
5	양육비이행서비스 데이터 분석을 통한 사업 모니터링 방안 연구
6	가족친화인증기업 정보 분석을 통한 사업 개선방안 연구
7	다문화가족 특성화사업 운영 개선방안 연구
8	1인가구 사회적관계망지원 사업 매뉴얼 개발
9	가족위기 사회안전망 구축 전략 수립 연구

- 가족서비스 동향 보고(10회)

○ 가족정책 지원 및 확산을 통한 시범사업의 모델화 추진

- 가족위기대응 협력체계 구축 및 재난 발생 현장 대응 지원
- 사회적재난 대응을 위한 시범사업 운영
- 방임(보호)아동·청소년 원가정 기능회복 지원을 위한 사업 확대 운영(‘21년 8개소→ ‘22년 16개소)

2 (사회적가치 창출) 가족서비스 품질관리 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

□ '21년 주요 실적

○ 가족서비스 수행기관 중앙관리(사업지원·실적관리)

- 가족센터 이용자수 5,589,677명, 이용자 만족도 90.83점
- 비대면 및 친환경 가족프로그램 사례발굴·공유

○ 중앙-지역센터 간 협력체 운영 및 센터 컨설팅을 통한 서비스 질 제고

- 가족서비스 제공기관 협력체 운영(2회), 센터 맞춤형 컨설팅(5회)

○ 가족센터 기반구축

- 가족센터 생활SOC 컨설팅 운영(93개소), 주민참여과정 개발 및 운영

○ 가족센터 관리·이용자 포털 시스템 구축

□ '22년 추진계획

○ 가족서비스 HUB 역할을 통한 지역센터 지속적 역량 강화 도모

- 가족서비스 이용자 만족도 조사(22년) 및 조사 개편
- 가족서비스 비대면 프로그램 개발 및 화상상담 시범운영
- 중앙-지역센터간 협력체 운영 및 센터 사업운영 컨설팅
- 이혼전후상담 우수기관 인증 및 지원을 통한 전문성 향상 지원

○ 지역중심 가족서비스의 효과적 제공을 위한 가족센터 기반구축

- 주민밀착형 공간조성을 위한 가족센터 생활SOC 컨설팅
- 가족센터 주민참여 활성화를 위한 주민참여 워크숍 운영
- 가족센터 공간 활용 프로그램 개발 연구

○ 시스템 개선을 통한 가족정보 빅데이터 기반 및 효과적 성과관리 환경 구축

- 가족지원통합정보시스템 구축

※ 이용자 DB를 구축 및 연계하여 비대면, 방문형 서비스 관리, 빅데이터 활용 등을 위한 시스템 구축

3 (팬데믹 대응) 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

□ '21년 주요 실적

○ 가족서비스 종사자 역량강화 및 전문인력 양성·역량강화 교육운영

* 코로나19 대응 원격학습 지원 확대, 한국판 뉴딜 관련 교육 운영 및 메타버스 활용 교육 신규 지원

직무별	횟 수	교육생 수(2021년)
가족센터 종사자교육	63회	5,419명
전문인력 양성 및 보수교육	120회	6,956명
아이돌봄 종사자 교육	15회	1,202명
한부모시설 종사자 교육	11회	437명

○ 아이돌봄지원사업 질 제고를 위한 아이돌보미 교육 지원

- 아이돌보미 온라인교육 콘텐츠 개발(양성교육 20차시, 보수교육 16차시), 아이돌보미 교육강사 콘텐츠 개발(4종) 및 아이돌보미 교육강사 온라인 교육(2회, 344명)
- 아이돌보미 온라인교육 플랫폼 개설 및 시범운영(5회), 교육기관 모니터링(12개소), 담당자 교육·간담회(1회)

○ 온라인교육시스템 구축을 통한 통합운영 환경 조성

□ '22년 추진계획

○ 가족서비스 교육 성과 도출 및 온라인교육 콘텐츠 품질관리 체계 마련

- 가족센터 종사자 교육 효과성 조사(1건), 온라인교육 콘텐츠 품질관리 체계 개발(1건)

○ 가족서비스 온라인교육 콘텐츠 개발 및 운영 활성화

- 가족서비스 전문인력 대상 온라인교육 콘텐츠 개발 및 관리(60차시)

* 가족서비스 종사자 교육, 가족역량강화지원인력 양성교육, 가족돌봄 온라인교육, 양육비 이행 온라인교육

- 기존 콘텐츠 활용 여부 및 폐지 등 콘텐츠 현황 점검 및 관리

○ 가족서비스 종사자 역량강화를 통한 서비스 질 제고

- (센터종사자)공통역량 교육(43회), 심화역량교육(47회), 직급역량강화(15회)
- (전문인력)특성화사업 양성교육(8회), 사업전문 교육(15회), 정서안정 및

진로취업지원 역량강화교육(5회), 취학준비 학습지원 역량강화교육(5회), 한부모 역량강화교육(7회), 방문지도사 보수교육(15회), 언어발달지도사 보수교육(26회), 통번역 전담인력 보수교육(12회), 이중언어코치 보수교육(12회), 가족센터 상담역량강화(13회)

- (가족친화 전문인력)운영위원회(1회), 보수교육(각2회), 전문인력 간담회(2회)

○ 온라인교육시스템 통합운영을 통한 스마트 교육 체계 및 확대

4 [위기대응] 선제적 대응 통한 가족위기 발굴·지원

○ 양육비 미이행 한부모가족을 지원하기 위한 접수부터 이행까지 원스톱양육비 이행 서비스 제공 및 다양한 기관과의 협업을 통한 위기가족 지원 인프라 구축, 긴급지원 강화

□ '21년 주요 실적

○ 양육비이행서비스 관리체계 강화를 통한 양육비 이행 확대

- 양육비 이행률 38.3%, 양육비 이행금액 1,112억원
- 채무 불이행자 행정처분 시행(운전면허 정지 4건, 출국금지 2건)

○ 한시적 양육비 긴급지원 확대를 통한 위기 한부모가족의 안정적 양육환경 조성

- 수혜자녀 수 510명, 지원금액 246,000천원

○ 자발적 양육비이행 강화를 위한 지역 기반 면접교섭 및 네트워크 확대

- 6개 지역 10개소 1,868명(연인원) 참여

업무협약	협약 내용	비고
의정부지방법원('21.11.23.)	양육비 이행 법률지원 및 면접교섭 서비스 연계 협력	서울·경기북부권 확대 지방법원과 최초 협약
숙명여자대학교('21.08.10.)	전문심리상담 연계 협력	무료 10회기 제공

○ 양육비이행종합지원 서비스 관리시스템 고도화를 위한 ISP 수행 및 기능개선

□ '22년 추진계획

○ 체계적 법률지원서비스 제공을 통한 원활한 양육비 이행 도모

- 소송지원을 통한 양육비 이행지원 서비스 활성화 도모

* 주소·근무지·소득 재산 조회, 현장지원, 양육비이행 네트워크, 사건기록보존 및 관리 등

- 채무 불이행자 행정 제재조치를 통한 양육비 이행 실효성 제고

○ 자발적 양육비이행 강화를 위한 지역 기반 면접교섭 및 네트워크 확대

- 가족센터 14개소 확대, 지방법원 협약, 가사조사관협의체 등

○ 저소득 위기 한부모 대상 한시적양육비 지급을 통해 안전한 자녀 성장환경 조성(1인당 월 20만원, 9개월간)

○ 양육비이행종합지원 서비스 관리시스템 고도화

- 금융결제원·대한법률구조공단과 정보연계 시스템 활용 사업추진

○ 양육비이행종합지원 서비스 관리시스템 외부 연계(법률구조공단)

5 [혁신과 포용] 포용적 가족 사회문화조성

○ 다양한가족 수용성 증진을 위한 대국민 교육 활성화로 다양한 가족 인권 증진
○ 가족친화경영 컨설팅 및 직장교육 확대를 통한 가족친화적인 문화 선도

□ '21년 주요 실적

○ 국민의 다양한 가족 수용성 증진을 위한 교육
- 가족다양성(다문화, 다양한가족) 이해교육(196,552명), 교육콘텐츠 개발(3종 12차시)
- (다양한가족 전문강사)보수교육(8회), 전환·심화교육(6회)

○ 전 국민의 가족다양성 수용 제고를 위한 인식개선사업 확대 추진
- 1인가구 방송 송출(6,083,329명), 유튜브 송출(2,818,003명) 등

* 2021년 지역센터 사업지침에 따라 다양한 가족 이해교육 종사자 필수교육으로 추가(신규)

○ 가족다양성 관련 차별·편견 발굴 및 개선을 위한 모니터링
- 모니터링건수(1,464건), 편견개선율(61%), 편견해소 콘텐츠 제작 및 송출(1종)

○ 정보격차 최소화를 위한 가족정책 정보제공(13개 언어 번역) 및 콘텐츠 제작
- VR친환경캠페인, 한국생활안내eBook전환, 정보제공 콘텐츠 번역(13개국) 등

○ 가족친화인증 전·후 컨설팅 및 직장교육을 통한 가족친화문화 확산 기여
- 인증준비 컨설팅(482개사), 문화 컨설팅(213개사), 직장교육(74,969명)

○ 지역 유관기관과의 협업을 통한 전국적 가족친화문화 조성

* MOU기관 2개소 확대(총 14개소), 협업포럼 4회 및 릴레이캠페인 5건

* 사업비 교부(5개소)를 통한 인증준비컨설팅 100개사 및 우수사례발굴 29개사 실시

○ 가족친화인증기업(관) 관리시스템 기능개선

□ '22년 추진계획

○ 가족다양성 수용 제고를 위한 인식개선사업 확대
- 가족다양성 인식개선 공모전 및 콘텐츠 제작 배포로 사업 다양화

○ 가족다양성 수용성 증진을 위한 이해교육 컨텐츠 확대 및 운영 고도화
- 신규 컨텐츠 개발 및 온·오프라인 교육 확대 운영, 전문강사 전환·심화교육

- 국제결혼중개업자 대상 결혼중개업교육 및 담당 공무원 교육

○ 가족다양성 관련 차별·편견 발굴 및 개선을 위한 모니터링 확대

- 중앙 및 공공기관 웹페이지 모니터링 확대

('20)다양한가족, 대중매체 →('21)다양한가족, 공공서비스→('22)대상변경, 공공서비스 영역확대

○ 정보소외계층 대상 맞춤형 정보제공 확대

○ 가족친화 직장교육 내실화 및 교육대상 대국민 확대

○ 일·생활·돌봄 균형 지원을 위한 기업 맞춤형 컨설팅 강화 및 가족친화인증제 운영 성과 관리 체계 마련

○ 지역 인증기업과 함께하는 사회적 가치 실현 사업 활성화

○ 가족친화인증기업(관) 관리시스템 기능개선 추진

6 기타 수탁사업

○ 지역사회, 주민과 함께하는 돌봄서비스 체계 마련과 지원을 통한 돌봄 생태계 구축
○ 다양한 가족유형 생애주기별 상황에 적합한 맞춤형 정보제공 및 상담제공 ′

□ ’ 21년 주요 실적

○ 돌봄공동체 운영(여성가족부, ′20년 이후 매년 수탁)

- 공적 돌봄 한계 보완을 위한 지역주민 주도형 안전 돌봄망 구축(50개소, 165,264명)
- 코로나 19 대비 등 위기상황 돌봄활동 및 틈새·긴급돌봄 실시
- 돌봄공동체 맵 구축(211건)

○ 가족전용상담전화 운영(여성가족부, ‘15년 이후 매년 수탁)

- 365일 24시간 상담 및 정보제공으로 가족상담서비스 강화
- 위기가족 모니터링, 코로나19 심리정서지원 및 통·번역 제공, 챗봇 상담 제공

(’21.12.기준, 단위 : 건)

구분	2019년	2020년	2021년	비고
실적	188,498	232,106	272,929건	전년대비 118% 향상

□ ’ 22년 추진계획

○ 돌봄공동체 운영(여성가족부, ′20년 이후 매년 수탁)

- 공적 돌봄 한계 보완을 위한 지역주민 주도형 안전 돌봄망 구축(50개소, 165,264명)
- 코로나 19 대비 등 위기상황 돌봄활동 및 틈새·긴급돌봄 실시
- 돌봄공동체 맵 구축(211건)

○ 가족전용상담전화 운영(여성가족부 지정수탁, ′21. 1 ~ ′21. 12)

- 온·오프라인 전문상담·신청 서비스 제공(119명)
- 고객 VOC를 반영한 심리정서 심화상담 연계 강화
- 인공지능 기술기반 챗봇(AI) 운영으로 고객 편의성 향상

* (’20년) 문자상담 → (’’21년) 챗봇(AI) 및 채팅상담 → (’22년) 화상상담 솔루션(예정)

○ 아이돌봄중앙지원센터 운영(여성가족부, ’22년 신규 수탁사업)