<2020년 한국건강가정진흥원 주요 사업결과>

목 차

□ 가족서비스지원사업

– 가족서비스 제공기관 지원 및 관리 ····· 1
– 가족서비스 전문인력 교육 ····· 3
– 가족 다양성 수용 증진 사업 ····· 4
– 아이돌봄서비스 교육 관리 ····· 6
– 가족정책 지원 및 확산 ····· 7
– 가족센터 운영기반 구축 및 활성화 지원 ····· 8
– 가족종합서비스 제공 및 운영 ····· 9

□ 가족친화지원사업

– 가족친화 컨설팅 및 사후관리 ····· 11
– 온라인 사후관리시스템 유지보수 및 기능개선 ····· 14

□ 양육비이행지원사업

– 법률지원서비스 ····· 15
– 양육비이행촉진서비스 ····· 16
– 한시적양육비긴급지원 ····· 17
– 양육비이행지원 홍보 및 교육 ····· 17
– 양육비이행종합정보서비스 제공 및 운영 ····· 18
– 가족전용상담전화운영사업 ····· 19

가족서비스지원사업

1. 가족서비스 제공기관 지원 및 관리

가. 사업 지원 및 관리

■ 사업 목적

· 다양한 가족지원을 위한 전달체계 안정화 및 사업품질개선 지원

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
지역센터사업 중앙관리	· 가족서비스 성과 관리 · 가족서비스 이용자 만족도 조사 · 가족사업관리정보시스템 내 웹문자 발송기능 구축	· 가족서비스 수행기관 이용자 4,287,946명 · 공동육아나눔터 이용자 509,378명 · 가족정책서비스 이용자 만족도 90.05점
상담사업 지원	· 이혼전후상담 우수기관 지정 운영 관리	· 이혼전후상담 우수기관 지정 51개소 · 사업설명회 1회 · 전문가 자문회의 2회 · 사후컨설팅 2회
돌봄사업 지원	· 아이돌봄지원사업 모니터링 사업관리 · 아이돌봄지원사업 관리 · 아이돌봄지원사업 서비스제공기관 평가지원	· 아이돌봄서비스 이용가정 366,972가정 · 아이돌봄서비스 이용자 만족도 90.6점 · 아이돌봄지원사업 결과보고서 1종 · 평가지원 216개소 – 서비스제공기관 평가를 통한 업무 내실화 제고 및 현황파악 – 객관적 평가자료 기준에 따른 평가지원으로 신뢰도 제고
취약가족 지원	· 취약가족 역량강화지원 – 다문화가족 대상 가족역량강화지원사업 지원을 위한 척도 다국어 번역 및 배포 – 미혼모부자가족지원서비스 홈페이지 관리	· 미혼모부 거점기관 이용자 57,378명 · 자기효능감, 가족기능척도 8종 번역, 위기성 진단척도 12종 번역 및 배포 · 이천물류창고 화재 피해가족 지원 817건 · 광주 남구 “쓰레기더미 방치 다문화남매 사건” 사례연계 1건
가족서비스 컨설팅	· 가족서비스 제공기관 협력체 운영 · 가족서비스 종사자 대상 사업설명회 개최 · 노무자문단 운영 및 노무정보 제공 · 노무지원컨설팅 실시 · 신규 통합센터 및 광역별 집단컨설팅 실시	· 가족서비스 제공기관 협력체 운영 10회 · 사업설명회 1회 · 노무지원컨설팅 만족도 90.2점 · 신규 통합센터 및 광역별 집단컨설팅 운영 5회 및 만족도 93.8점(집단)/92.4점(현장)

나. 사업 기획 및 연구

■ 사업 목적

· 기관 정체성 및 사회적 요구를 반영한 미래 과제 발굴 및 (신규)사업 추진을 위한 기반 마련

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
사업기획	· 연구과제발굴 협의체 운영 · 가족서비스 동향파악 · 연구사업 결과 환류계획 수립	· (연구)과제발굴협의체 정기회의(2회) 및 수시회의(1회) 운영을 통한 현안과제 연구 2건, 차년도 과제 4건 발굴 · 연구사업활용계획 1종

연구사업 관리	• 부서별 추진 연구과제의 관리 • 연구사업 관리 규정 개정 등 관리	• 연구과제 세부추진내용 구체화 • 규정개정 1건 • 연구평가 16건
연구용역 관리	• 연구과제 사업심의 • 연구과제 용역을 통한 연구관리사업	• 연구결과보고서 4종
조사용역 관리	• 빅데이터를 활용한 건강가정지원센터, 건강가정·다문화가족지원센터 및 다문화가족지원센터 프로그램의 트랜드 및 경향성 확인 • 가족서비스 관련 주요 키워드 언론 분석	• 언론동향(모니터링 연17회, 동향보고 연 10회, 연간보고 1회)을 통한 현안대응 조사과제 2건 발굴 • 조사결과보고서 1종
환류사업 수행	• 가족평등수준 측정사업 • 가족서비스 전문인력 관리체계 구축사업	• 환류사업 2종

다. 홍보

■ 사업 목적

• 가족서비스 홍보 확산을 위한 건강가정·다문화가족지원센터 홍보지원을 통한 가족서비스 홍보 확산

• 다양한 가족 인식개선을 위한 가족서비스 홍보 추진으로 서비스 이해도 및 접근성 향상

• 기관연계를 통한 인식개선 연대로 네트워크 확대에 따른 가족서비스 대상 확대

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족서비스 홍보	• 홍보물 제작 및 배포 • 통합 웹진 발간 및 e-뉴스레터 시스템 구축	• 가족사업홍보 캘린더 발행 부수 3,500부 • 웹진 만족도 83.2점
다양한가족 인식개선 사업	• 다문화 인식개선 홍보 • 한부모가족 영상 제작 • 가족서비스 유튜브채널 개설 및 운영 • 다문화가족 인재데이터베이스(DB)	• 다문화 인식개선 공모전 수상작 수 16건 • 다문화 인식개선 영상 콘텐츠 제작 1건(3종) – 확산 TV송출(186회), 유튜브조회수(6,188건) • 한부모가족 영상 제작 1건(2종) • 유튜브 조회수 27,716건 • 유튜브 콘텐츠 98건 • 인스타그램 구독자 2,533명 • 페이스북 구독자 1,825명 • 블로그 구독자 2,297명 • 온라인 채널 홍보 콘텐츠 만족도 83.17점 • 홍보 콘텐츠 제작·게시 237건 • 다문화가족 인재DB 활용건수 14건
가족사업 네트워크	• 가족서비스 관련 주요 논의 과제에 대한 통합적 가족 포럼 운영 • 가족네트워크대회 • 가족서비스 우수수기 공모전 • 캠페인운영 • 가족사업 대외협력	• 포럼 3회 운영 • 포럼운영 언론보도 5건 • 유관기관 포럼 연계 발표 2건 • 포럼 만족도 88.6점 • 가족네트워크대회 운영 1건(1,800명 참여) • 가족서비스 우수수기 공모전 수상작 34건 • 세상모든가족함께 캠페인 운영 1건 • 대외협력 13건

2. 가족서비스 전문인력 교육

가. 종사자 역량강화교육

■ 사업 목적

· 가족서비스 수행기관 종사자가 갖춰야할 전문성, 태도, 윤리 및 가치관 교육 운영을 통하여 가족서비스 기능 강화

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
센터종사자 역량강화교육	· 센터종사자 교육 · 아이돌봄지원사업 담당자 교육 · 광역 및 거점센터 교육 관리 · 센터종사자 워크숍 · 한부모가족지원사업 종사자 교육	· 센터종사자 교육 3,793명 – 만족도 92.20점(4.61점) · 아이돌봄지원사업 담당자 교육 1,033명 – 만족도 90.00점(4.50점) · 한부모가족지원사업 종사자 교육 – 만족도 90.60점(4.53점) · 가족서비스 전문인력 교육만족도 관련 정량분석을 위한 기초데이터 기반 마련
교육사업 체계 진단 및 개선	· 사업별 교육 운영 현황 검토 · 사업별 교육 관련 보유 자원 검토 · 교육사업 체계 진단 및 개선을 위한 전문용역 수행(입찰공고) · 교육사업 체계 개선을 위한 혁신동아리 운영	· 용역결과보고서 1식 · 중장기 교육사업 운영 체계(안) 및 로드맵 1식 · 교육사업의 통합적 운영 방향 및 중장기 방향 도출 · 코로나19 및 4차 산업혁명 대응을 위한 비대면 교육 운영방법 도출

나. 다문화전문인력 양성 및 역량강화 교육

■ 사업 목적

· 다문화 전문인력의 역량강화를 위해 체계적이고 전문화된 교육 과정을 제공, 원활한 사업 운영 지원 및 다문화가족서비스 품질 제고

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
다문화 전문인력 양성교육	· 다문화 전문인력 양성교육 · 재채용(온라인) 교육 · 통번역 전담인력 전문성 평가	· 양성인원 255명 · 전문성 평가 34명
다문화전문인력 역량강화교육	· 방문교육지도사 역량강화교육 · 언어발달지도사 역량강화교육 · 통번역 전문인력 역량강화교육 · 이중언어코치 역량강화교육 · 다문화가족 사례관리사 역량강화교육	· [총합]만족도 90.20점(4.51점) – 방문교육지도사 만족도 4.55점 – 언어발달지도사 만족도 4.52점 – 통번역 전담인력 만족도 4.51점 – 이중언어코치 만족도 4.47점 · 사례관리사 만족도 4.48점

다. 온라인교육센터 개발 및 운영

■ 사업 목적

· 다가족서비스 전문 인력 교육훈련, 이력, 자격 등의 통합 관리 및 운영을 위한 플랫폼 구축에 따른 온라인교육시스템 개발

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
온라인교육 센터 개발 및 운영	• 온라인 교육플랫폼 구축 • 온라인 교육 콘텐츠 개발 및 연계	• 시스템 구축 1식 • 다문화전문인력 및 가족서비스 수행기관 종사자의 전문성 향상 및 사업 진행 효율성 확보를 확보를 위한 온라인 교육 기반 마련 • 가족서비스 관련 교육환경 개선 및 교육 채널 다양화 • 센터 평가 후속 조치 및 현장 요구도에 부합하는 신규 콘텐츠 59차시 개발 • 임대콘텐츠 136차시 개발

3. 가족 다양성 수용 증진 사업

가. 전문강사 교육 및 관리

■ 사업 목적

· 국민의 다문화수용성 향상을 위한 교육대상별 맞춤형 교육 제공이 가능한 전문강사인력 육성

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
다문화이해교육 (이주민)전문강사 양성(보수) 교육	• 신규 이주민 전문강사 모집 및 선발 • 이주민강사 신규 양성교육 실시 • 전문강사 보수교육 실시 • 국방부 내부강사 양성교육 지원	• 다문화이해교육 (이주민)전문강사 양성(보수) 교육 – 참여자 33명 – 만족도 93.6점(4.68점)
다문화이해교육 표준강의안 개발	• 다문화 수용성 구성요소(다양성/관계성/보편성)를 강화한 표준강의안 개발 • 다문화이해교육 개선방안 로드맵 연구보고서 개발 • 다문화이해교육 전문강사 교육과정 및 강의안 개발 • 대상별 학습자용(성인, 공무원) 교육과정 및 강의안 개발	• 다문화이해교육 표준강의안 개발 – 개발 3종 – 보급 207건

나. 교육 및 모니터링

■ 사업 목적

· 다문화이해교육 확대를 통한 전 국민 다문화수용성 증진 도모

· 가족 다양성에 대한 인식개선과 평등한 가족문화 조성을 위해 국민 대상 다양한 가족 수용성 증진 교육 및 관련 교육시스템 기반 구축 실시

· 다문화가족 등 다양한 가족에 대한 언론, 일상생활, 교과서에서 나타나는 편견과 차별 사례를 발굴·개선활동 추진

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
다양한 가족 수용성증진 교육	• 다양한 가족 이해교육 강사가이드 개발 • 다양한가족 이해교육 강사 보수교육 • 다양한가족 이해교육 시범운영	• 다양한 가족 이해교육 강사가이드 5종 개발, 활용만족도 85점(4.25점) • 다양한 가족 이해교육 강사 보수교육 만족도 86.5점(4.33점)

사업명	내용	운영성과
	• 다양한 가족 이해교육 콘텐츠 제작 • 교육시스템 및 가족센터관라이용자 포털 시스템, 기관정보화전략계획(ISP)	• 다양한 가족 이해교육 시범운영 20개소, 교육참가자 수 6,252명, 결과보고서 제작 19부 • 다양한 가족 이해교육 콘텐츠 10종 개발, 활용 만족도 85점(4.25점) • ISP 및 중·장기 로드맵 수립 • 정보화전략계획 수립을 통한 교육시스템 구축 및 운영 방향 확립
다문화이해교육 및 결혼중개업 교육	• 온라인 교육플랫폼 구축 • 찾아가는 다문화이해교육 • 다문화이해교육 강의 컨설팅 • 지자체 공무원 대상 다문화이해교육 • 다문화가족 수용성 증진 온라인(LMS)교육 콘텐츠 개발 • 다문화가족 이해교육 만족도조사 • 결혼중개업 교육	• 찾아가는 다문화이해교육 151,195명 • 지자체 공무원 대상 찾아가는 다문화이해교육 강의 연계 16회, 759명 이수 • 지자체 공무원 대상 다문화이해교육을 통한 다문화 감수성 증진 기여 • 전문강사 13인 선발을 통해 강사 전문성 강화 • 다양한 가족 구성원들이 차별받지 않고 성장할 수 있는 평등한 가족문화 조성 • 결혼중개업 교육 만족도 91.8점(4.59점)
다양한 가족편견해소 모니터링	• 가족 다양성 대중매체 모니터링 • 가족 다양성 편견해소 콘텐츠 제작·송출 • 국제결혼중개업 광고 모니터링	• 가족 다양성 통합적 모니터링 체계구축 1건 • 가족 다양성 통합적 모니터링 2,317건 • 가족 다양성 모니터링 콘텐츠 제작·송출 1건

다. 정보제공

■ 사업 목적

· 한가원 홍보채널을 활용한 다양한 가족에 대한 정보제공 신규 운영

· 다문화가족에게 필요한 다양한 정보를 발굴하여 다누리포털 활용·제공함으로 한국사회 안정적 정착 지원

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족정책 정보제공	• 가족정책 정보제공	• 가족정책 정보제공 건수(온·오프라인 캠페인) 2건
다문화가족 정보제공	• 정착주기 정보제공 • 정보콘텐츠 번역 • 다문화이해교육 교육콘텐츠 영상 제작 • 다누리포털홍보	• 정착주기 정보제공 제작 3종 • 다문화 정보정보 콘텐츠 번역 25건 • '20년 다누리배움터 콘텐츠 개발 12건 • '20년 다누리배움터 콘텐츠 만족도 98.2점 • 다누리 포털 방문자 1,697,864명 • 다누리 포털 만족도 87.4점
한부모가족 정보제공	• 한부모가족 정보제공	• 한부모가족 정보제공 10건

4. 아이돌봄서비스 교육 관리

가. 아이돌봄 교육지원

■ 사업 목적

· 아이돌보미 대상 교육 체계 개편 및 교육시스템 마련을 통한 아이돌봄서비스 전문인력 관리 및 서비스 품질 개선

· 아이돌봄 돌보미, 관련 종사자 교육 지원에 따른 돌보미 온라인 교육시스템 구축 관련 ISP 수립

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
아이돌봄 교육체계 및 교재 개발	· 아이돌봄(양성 및 보수)교육체계 및 교재 개발 연구 · 아이돌봄 교육 온라인콘텐츠 개발	· 연구보고서(교육체계 개편) 1종 · 양성교육 교재 1종(80차시 개발 · 보수교육 교재 1종(64차시) 개발 · 서비스제공기관, 교육기관, 돌보미 등 이용자 중심의 교육운영 체계마련 · 자문회의, 착수, 중간, 결과보고회 4회 실시 · 아이돌보미 온라인 콘텐츠 개발 1종
아이돌봄 이러닝 시스템 구축	· 교육시스템 및 가족센터관리·이용자 포털 시스템, 기관정보화전략계획(ISP) · 온라인 교육플랫폼 구축	· ISP 및 중·장기 로드맵 수립 · 아이돌보미 교육시스템 구축을 통한 돌보미 교육 기반 마련

나. 아이돌봄 교육기관 관리 및 강사 교육

■ 사업 목적

· 아이돌봄서비스 공공관리체계 강화에 따른 교육기관 관리 및 강사교육으로 돌봄 서비스 품질향상 및 아이돌봄서비스 신뢰도 제고

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
아이돌봄 교육기관 관리	· 교육기관 모니터링 지표 개발 · 교육기관 모니터링 운영 · 2021년 신규 개편 아이돌보미 교육 교안 PDF 제작	· 교육기관 모니터링 지표개발 연구보고서 1종 · 권역별 교육기관 컨설팅 만족도 4.38점(87.6점) – 양성되는 아이돌보미 질 제고 및 간접적 아이돌봄서비스 이용가정 수 증대에 기여 · 신규 개편 아이돌보미 양성 및 보수교육 강사용 교안 PDF 제작(144개 과목)
아이돌봄 교육강사 교육	· 교육강사 교육 운영 · 교육강사용 온라인 교육 콘텐츠 제작	· 교육강사 교육 17회 운영 · 교육강사 교육 만족도 91.6점(4.58점) · 아이돌보미 교육강사 역량 제고로 아이돌봄 서비스 질 제고 및 아동의 안전한 사회환경 제공 · 강사용 온라인교육 콘텐츠 4차시 개발
아이돌봄 이러닝 콘텐츠 관리	· 아이돌보미 양성교육 온라인 콘텐츠 개발 · 아이돌보미 온라인 교육 영상 개발 · 아이돌보미 양성교육 동영상 교육자료 개발	· 아이돌보미 온라인 콘텐츠 개발 60차시 · 아이돌보미 온라인교육 영상 개발 2종 · 양성교육 동영상 교육자료 개발 4종 · 활동 예정인 아이돌보미 양성교육 접근성 및 서비스 체감도 제고를 위해 아이돌보미 참여 활성화

5. 가족정책 지원 및 확산

가. 가족위기대응 협력체계 구축

■ 사업 목적

· 사회적 재난 및 가족위기발생에 대응하기 위하여 전문가 및 협력기관과의 네트워킹을 통해 즉각 대응할 수 있는 체계를 마련하고, 사회적 위기 및 가족서비스 현안해결 방안 마련

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족위기대응 협의체 운영	· 사회적 변화 및 포스트 코로나(코로나19이후) 대응 마련을 위한 전문가 및 관계자 회의	· 가족위기대응 협의체 운영 4회
사회적재난 및 가족위기 현안 대응을 위한 수시과제 발굴 및 연구 수행	· 코로나19 대응 가족관계방역 상담 매뉴얼 연구 · 코로나19 대응 공동육아나눔터 긴급돌봄 이용 가정 프로파일을 따른 서비스 수요 방안 연구 · 코로나19 대응 지역센터 비대면서비스 현황 분석 연구	· 코로나19 대응 현안 해결 방안 도출을 위한 수시과제 연구 수행 3식 · 사회적 재난(코로나19 등) 및 가족위기상황에 따른 이해관계자(지역센터 실무자, 내부직원) 맞춤형 정보 제공 - 가족관계방역상담매뉴얼: 내부(상담단) 92.5점, 외부(지역센터) 81.6점 - 코로나19대응 지역센터 비대면서비스 사례 (지역센터 : 86.2점)

나. 가족변화대응 시범사업

■ 사업 목적

· 가족서비스 전달체계의 위기대응 훈련을 통한 위기대응역량 강화

· 아동학대 및 가정폭력 사건에 대한 가족서비스 연계로 아동의 안전환경을 위한 후속장치 마련

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
사회적 재난 비상훈련 시범사업	· 사회적 재난 대응 훈련 매뉴얼 개발 · 사회적 재난 대응 훈련 시범사업 · 긴급위기가족지원 현장 대응 센터 사업비 지원 · 사회적 재난 대응 홍보 사업	· 사회적 재난 대응 훈련 매뉴얼 개발 1식 · 재난대응 매뉴얼 만족도 86.5점 · 사회적 재난 시범사업 효과성 - 시범사업 실시전 점수 대비 실시 후 157% 향상 ※(사전)61.4점 → (사후)97점 : 증감율 157% · 사회적 재난 대응 시범사업 3개소
아동학대 및 가정폭력 가정 징후 발견 및 연계훈련	· 아동학대 및 가정폭력 대응 매뉴얼 개발 · 아동학대 및 가정폭력 가정 징후 발견 연계 훈련 시범사업 · 시범사업 홍보물품(포스터, 배너, 방역용품) 제작 및 배포	· 아동학대 및 가정폭력 대응 매뉴얼 개발 1식 · 시범사업 운영 3개소, 만족도 4.41점 · 코로나19 등 상황에서 사각지대에 있는 아동 징후 모니터링 등 아동학대 예방을 위한 점검망 구축

다. 방임 아동·청소년 원가정 회복지원 시범사업

■ 사업 목적

· 방임 등 원가정과 분리되어 양육되는 아동 및 청소년이 원만하게 원가정에 복귀할 수 있도록 지원하는 방안 마련

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
방임(보호) 아동·청소년 원가정 회복지원 시범사업	• 사업 운영 매뉴얼 개발 • 방임(보호)아동·청소년 원가정 회복지원 시범사업	• 연구보고서 1종, 매뉴얼 1종 • 연구 진행 시 이해관계자 참여 업무회의 및 운영기관 FGI 지원 등을 통한 현장 의견청취 및 협업 • 시범사업 운영기관 선정 및 운영(4개소)지원 • 시범사업 수혜자 수 984명(프로그램 지원 871명) • 설명회 및 교육 운영(2회)/만족도 94점(4.7점) • 모니터링 및 컨설팅 운영(4회) • 슈퍼비전 운영(4회)/만족도 94점(4.7점) • 아동권리보장원, 가정위탁지원센터 등 협의체 구축 및 협업을 통한 방임(보호)아동의 원가정 회복지원 체계 마련 • 위기가족 지원 도전적 사업 실행을 통한 가족서비스 사각지대 대상발굴·지원 및 정책개발

6. 가족센터 운영기반 구축 및 활성화 지원

가. 가족센터 SOC 컨설팅 사업

■ 사업 목적

- 생활SOC 복합화 사업기관과의 유기적인 운영을 통해 건물 완공 후 운영 시 가족센터의 오너십(ownership)을 높일 수 있도록 지원
- 생활 SOC 가족센터의 효율적 운영관리를 위한 모형 및 우수사례를 개발함으로써 지역중심의 가족서비스 전달체계 구축 마련

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족센터 SOC 컨설팅 기반구축 및 지원사업	• 컨설팅 매뉴얼 개발 • 컨설팅단 구성 및 운영 • 컨설팅 운영 • 대국민 소통페이지 운영 • 공간 이용자 관리 프로그램 개발 및 활용 사업 • 가족센터 SOC 소통페이지 구축 • 서버, 보안장비 등 구축	• 컨설팅 매뉴얼 개발 1식 • 컨설팅단 워크숍 4회 • (선정지자체 대상) – 집단컨설팅 88.31점 , 현장컨설팅 90.31점 • (예비지자체 대상) – 서면컨설팅 31개소, 집단컨설팅 25개소 • 소통페이지구축 1식 및 만족도 82.88점 – 신뢰성 있는 수준의 웹호환성 및 모바일 환경에 대응한 서비스 구현으로 이용자 편의성 제공 – 대국민 소통 홈페이지 운영을 통한 가족센터 SOC 홍보효과 극대화 • QR코드 인식 업무용 단말기배포 248건 • 가족서비스 이용등록 절차의 편리성 증진 및 가족서비스 관리업무 전자화 기반구축 • 공동육아나눔터 입출입 안내영상 제작
가족센터 복합화유형 모형 및 우수사례 발굴	• 가족센터SOC 디자인 그룹 운영 • 가족센터 복합화 모형 우수사례 공모전	• 디자인 그룹 운영 4회 • 지자체별 월별 모니터링 실시(17회)

사업명	내용	운영성과
		・가족센터 포럼 운영 1회 ・지자체 우수사례 활용을 통한 상호 벤치마킹 기회 마련 ・가족센터 공모전 운영 - 지자체 특성 반영한 가족센터SOC 공간 우수사례 발굴 ・가족센터 홍보 1식(8종) - 홍보영상, 홍보브로슈어, 로고,, 홍보기념품, 카드뉴스, 3D입체 조감도와 영상 등

나. 가족센터 운영기관 구축사업

■ 사업 목적

・ 가족센터의 사업운영을 위한 프로그램, 운영, 이용자 지원을 포괄하는 운영기관 구축을 통해 현장과 국민 등을 지원

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족센터 운영기반 구축	・가족센터 표준운영안 개발 ・가족센터 SOC 컨설팅(ISP)	・가족센터 표준운영안 개발 1식 ・ISP 및 중장기 로드맵 수립 ・가족센터 사업관리의 표준화된 지원체계를 온라인 시스템으로 설계하여 운영기반 구축 및 품질 제고 ・장기적 관점의 구축 시스템의 발전방안 수립 ・내·외부 환경변화를 반영한 시스템 구축 기반 마련

7. 가족종합서비스 제공 및 운영

가. 가족사업관리 정보시스템 통합유지보수

■ 사업 목적

・ 가족정책서비스 업무를 전산화한 관련 시스템의 유지보수 및 관리를 통해 안정적 운영 환경 유지

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족사업관리 정보시스템 통합유지보수	・시스템 안정적 유지보수 ・가족사업 및 지역센터 업무 프로세스 등 기능개선	・시스템 유지보수 1식 ・가족사업관리정보시스템 이용자(사업, 지역센터 담당자) 편의성 증진 및 만족도 향상

나. 홈페이지 유지보수

■ 사업 목적

・ 홈페이지의 기술적 지원 및 전문 인력 투입을 통한 안정적 운영

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
다누리배움터 유지보수	• 모바일 서비스 편의개선 • 신규 콘텐츠 탑재, 확대	• 다누리배움터 유지보수를 통한 업무 효율성 증대
다누리 포털 · 앱 유지보수	• 통합 검색·접근기능, 속도 개선 • 개인정보보호 인증마크 획득 • 앱 운영성과 기준 충족	• 다누리 포털·앱 유지보수를 통한 업무 효율성 증대
패밀리넷 유지보수	• 홈페이지 유지보수 • 홈페이지 현행화 및 콘텐츠 보완	• 패밀리넷 홈페이지 유지보수를 통한 업무 효율성 증대

다. 정보시스템 유지보수

■ 사업 목적

• 가족종합서비스 관련 정보시스템 유지보수를 통한 안정적 서비스 지원과 가족종합서비스 관련 업무의 무중단 운영 환경 조성

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
IDC 상면임대	• 상면임대 및 보안관제 • 정보시스템 모의실사	• IDC 상면·전용라인 임대 1식 • 모의실사 점검 1식 • 안정적 서비스 수행 환경 확보 • 개인정보보호 및 정보보안 수준 향상
IDC 운영 및 환경개선	• 유지보수 및 라이선스 연장	• 인프라 유지보수 1식 • 소프트웨어 라이선스 연장 • 개인정보접속기록 솔루션 구축 및 서버 장비 교체 1식 • 목동 IDC 정보시스템 유지보수 및 라이선스 연장에 따라 안정적 서비스 및 신뢰성 향상 • 체계화된 접속기록 보관 시스템 구축으로 안전성 확보

가족친화지원사업

1. 가족친화 컨설팅 및 사후관리

가. 가족친화 컨설팅지원사업

■ 사업 목적

- 가족친화인증지원 품질 관리 강화를 통한 가족친화경영 확산
- 가족친화인증지원 및 가족친화인증기업(관) 맞춤형 컨설팅을 지원하여 인증, 유효기간 연장, 재인증의 선순환 구조 구축
- 중소기업의 일·생활 균형 기업 문화조성 및 가족친화인증 참여 활성화

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족친화 인증전·후 컨설팅	• 가족친화 인증전 컨설팅 • 가족친화 인증후 컨설팅	• 가족친화인증 컨설팅 획득률 71.15% • 가족친화인증 전 컨설팅 459개사 • 가족친화인증 후 컨설팅 314개사 • 가족친화인증 컨설팅 만족도 96.30점 • 컨설팅 참여 기업(관)에게 가족친화인증 지표별 상세 안내, 법적요구사항 충족, 가족친화제도 검토 등을 시행하여 인증률 향상지원(71.15%)
가족친화기업(관) 설문조사	• 설문조사 운영	• 근로자설문조사 종합 분석 결과보고서 1종 – 인증 후 컨설팅 B, C모듈 참여기업(관) 대상 가족친화 관련 현황과 근로자의 요구파악 등 종합적 진단을 통한 맞춤형 컨설팅 지원

나. 가족친화 교육지원사업

■ 사업 목적

- 가족정책서비스 수혜자 1,000만명 달성을 위한 가족친화 직장교육 확대 및 가족친화인증지원 품질 관리 강화
- 가족친화 직장교육 내실화를 통한 기업(관)의 가족친화 직장문화 조성
- 온라인 직장교육(개인, 콘텐츠 제공) 홍보 및 활성화를 통한 교육 참여율 확대

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족친화 교육지원사업	• 가족친화직장교육 운영 • 가족친화직장교육 온라인 콘텐츠 관리	• 가족친화직장교육수강생(온·오프라인) 39,528명 • 가족친화 교육 만족도 91.6점 • 교육콘텐츠 개발 8편 • 미인증 기업(관), 가족친화 의무화 기업(관)을 대상 홍보동영상, 웹포스터, KTX 내 영상 배포 등 다각적 홍보 활성화로 신규 교육생 다수 발굴 • 온라인 교육 수요 증대에 선제적 대응하여 신규 온라인 콘텐츠 개발, 기존 콘텐츠 고도화, 온라인 교육시스템 안정화 등을 통한 온라인 교육 서비스 품질 제고 노력

다. 가족친화 협력사업

■ 사업 목적

· 가족친화환경조성 지원 강화와 가족친화기업지원 지역 연계 강화

· 전국적 가족친화문화 확산 지원체계 기반 마련을 위한 지역 연계 사업 추진 및 네트워크 확대

· 가족친화인증기업(관), 관심 기업(관), 유관단체 및 관계 전문가 간 소통·협력 창구 및 지원방안 모색의 장 제공

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족친화 유관기관 연계사업	· 가족친화문화 확산협의회 운영 · 유관기관 연계공모사업 운영	· 가족친화문화 확산협의회 MOU 체결 3개소 · 가족친화 유관기관 연계사업 – 참여자수 659명, 만족도 96.3점(4.81점) · 확산협의회 MOU 기관 확대 (지역 3개소 추가) 및 포럼, 홍보 등 공동 협력 사업 추진으로 지역 가족친화 유관기관 간의 네트워크 활성화 · 전년도 사업수행기관 의견 반영하여 사업참여기관의 자율성을 확대한 공모사업(5개소) 추진으로 사업수행기관 별 지역 자원을 활용한 지역별 가족친화 공동체 조성
가족친화 포럼	· 운영위원회 운영 · 가족친화경영 실천포럼 운영	· 가족친화경영 실천포럼 운영 3회 – 해외의 가족친화 사례 및 지역 전문가 및 관계자들의 의견 청취, 가족친화 우수사례 공유 및 지역과의 협력 강화

라. 가족친화 전문인력관리사업

■ 사업 목적

· 가족친화인증지원 품질 관리 강화 및 가족친화기업지원 지역 연계 강화

· 가족친화 전문인력(컨설턴트, 인증심사원, 전문강사) 양성을 통한 신규 인력 발굴 및 인력풀 구축

· 기존 전문인력 대상 역량강화 및 우수사례 공유를 통한 가족친화 컨설팅, 직장교육, 인증심사의 질적 향상 도모

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족친화 전문인력 관리	· 가족친화 전문인력 관리 · 가족친화 전문인력 보수교육 · 역량강화교육 평가회의	· 가족친화 전문인력 보수교육 4회, 만족도 4.44점 · 보수교육 시수 확대 및 전문인력의 의견수렴을 반영한 맞춤형 보수교육 제공을 통한 가족친화 전문인력 역량강화 및 서비스 품질 제고
가족친화 전문인력 양성	· 신규 컨설턴트 모집 및 선발 · 단계별 양성교육 운영	· 신규 컨설턴트 양성인원 15명, 만족도 4.47점 – 공정하고, 투명한, 전문성 있는 신규 컨설턴트 모집 및 선발과정을 통한 컨설팅 수요 대응 및 간접일자리 창출 – 양성교육과정 시수 확대 및 인증심사원과의 양성과정 통합 운영 등 양성교육과정의 양적 질적 제고를 통한 전문인력 양성에 기여
가족친화 전문인력 활동 사례관리	· 온라인 우수사례 발표회 개최	· 통합사례발표회 운영 1회 – 서면 자문, 사전간담회 등을 통해 발굴한 유연근무제, 가족친화프로그램 등 컨설팅 우수사례 및 비대면 직장교육 우수사례 공유를 통해 가족친화 전문인력의 역량강화 도모

마. 가족친화 조사연구사업

■ 사업 목적

- 가족친화인증지원 품질 관리 강화 및 가족친화기업지원 지역 연계 강화
- 가족친화경영성과 분석 및 가족친화지원사업 지역전달체계 구축 연구를 통한 가족친화지원사업의 효과적 운영방안 모색
- 가족친화지원센터 지역 전달체계 및 중앙 관리 기능을 위한 법개정 추진 기반 마련

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족친화 경영성과조사	• 자문회의 운영 • 온라인 자체점검 시스템을 연계한 가족친화 경영성과조사 실시	• 가족친화경영성과조사 실시 1식 – 전년대비 표본수(1042개사) 207.9% 향상
가족친화문화 확산을 위한 지역가족친화사업 모델 발굴 조사	• 지역주민, 인증기업(관) 및 인증기업 근로자가 함께하는 사회공헌 모델 등 새로운 유형 발굴을 통해 지역의 가족친화 문화 확산 방안 모색	• 지역가족친화사업 모델 발굴 보고서 1종 • 가족친화 자체점검 데이터를 연동하여 가족친화 경영 현황 데이터 분석을 통한 가족친화경영 제도 운영 및 가족친화경영의지의 상관관계 분석으로 가족친화인증 및 사후관리 지원사업 효과성 검토 • 가족친화서비스 제공 모델 발굴을 통해 지역사회 가족친화문화확산, 지역 인증기업 사후지원 활성화 방안 도출

바. 가족친화 홍보사업

■ 사업 목적

- 가족친화인증지원 품질 관리 강화 및 가족친화기업지원 지역 연계 강화
- 가족친화인증기업(관), 가족친화 관심기업(관) 및 일반국민 대상 가족친화사업에 대한 관심 제고 및 참여 확대
- 가족친화지원사업 홈페이지를 통해 가족친화인증기업(관) 및 관심기업(관) 대상 일·생활 균형 관련 다양한 서비스 지원 및 홍보 강화

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
가족친화 온·오프라인 홍보 및 인센티브 관리	• 가족친화경영 사례 온·오프라인 홍보 • 인센티브 관리 • 뉴스레터 제작 및 발송(사업홍보)	• 우수사례집 1,500부 제작 및 온라인 배포 * 기업별 대표 가족친화제도 기술 • 뉴스레터 발행 및 리뉴얼(연 9회 / 총 32,182통 발송 / 오픈율 33.17%) * 리뉴얼 전·후 오픈율 29.08% → 37.28%(8.2% 상승)) • KTX 경부, 경전, 호남, 전라선 380,000회 영상 배포 • 취업포털사이트 온라인 배너광고 (2회, 14,547,962뷰) • 가족친화 실천캠페인 신문 게재(4회) 동아일보, 서울신문, 세계일보, 한국경제신문 • 홍보물 제작(3종): 마우스패드(4,500개), 캠페인 배너(12개), 리플릿(2,000부), 가족친화지원사업 홍보동영상(3편) • 인센티브 활용현황 및 수요조사 1식(338개사) • 출입국우대카드 발급(324건) 및 발송

사업명	내용	운영성과
가족친화지원사업 홈페이지 운영 및 유지보수	・가족친화지원사업관리 통합시스템 운영 지원 ・온라인을 활용한 컨설팅 기능 추가	・가족친화지원사업관리 시스템통합(인증시스템+사후관리시스템)으로 인증기업(관)의 데이터 관리 일원화 - 1,529개사 자체점검 입력 및 결과(환류)보고서 제공 ・효율적인 웹서비스 지원을 통한 이용기업(관) 및 담당자 편의 제고

2. 온라인 사후관리시스템 유지보수 및 기능개선

■ 사업 목적

・ 가족친화인증지원 품질 관리 강화

・ 가족친화인증기업(관) 온라인 사후관리 서비스 품질향상과 안정적인 사업 지원을 위한 시스템 통합 고도화 및 정비

・ 가족친화인증기업(관) 온라인 사후관리 시스템 구축 관련 컨설팅(ISP) 결과에 따라 3개년 이행과제에 의거한 시스템 유지보수 및 기능개선 추진

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
온라인 사후관리시스템 유지보수 및 기능개선	・인증관리-사후관리(자체점검관리)시스템 통합 구축 ・IT인프라 서버구축, 보안강화 (보안솔루션 도입)	・시스템 유지보수 및 기능개선 1식 ・서버 및 보안장비 구축 1식 ・가족친화인증 사후관리 시스템의 기능개선으로 업무 지원 효율성 강화 ・IT인프라의 운영 효율성 및 정보보안 강화

양육비이행지원사업

1. 법률지원서비스

가. 직접소송서비스

■ 사업 목적

- 직접 소송 수행을 통한 양육비이행 제고
- 현장조사, 타부서 및 기관연계 등을 통해 고객 중심의 신속하고 연속성 있는 양육비 이행지원 서비스 제공
- 국내·외 법률정보, 경매정보 조회·활용을 통해 원활하고 전문적인 서비스 지원

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
법률정보이용, 경매정보이용	• 효과적인 법률지원 서비스 강화를 위한 종합법률검색 서비스 이용, 법률지원 시 문제점 고찰에 필요한 보조 활동 수행	• 정보제공사이트 계약 2건 • 법률정보 및 경매정보 이용 지원을 통해 이용자 중심의 전문적 법률지원 서비스 제공
직접소송서비스	• 소송을 통한 양육비 이행지원 • 정기적 재조회 사건 관리 • 위탁기관 사건 연계 및 다양한 지원 서비스 연계 • 합의를 통한 양육비 이행지원 서비스	• 양육비 소송지원 1,095건 • 양육비 실추심(수령) 2,598건 • 직접소송 양육비이행률 54.64%

나. 위탁소송서비스

■ 사업 목적

- 위탁기관을 통한 법률지원서비스 제공으로 전국에 분포하고 있는 한부모가족의 자녀 양육비 이행 지원
- 원활한 위탁소송서비스 제공을 위해 위탁기관과 양육비이행지원서비스 개선방안 모색

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
위탁소송 수행	• 소송 관련 서류 송·수신 • 위탁소송 수행	• 현황보고 12회 • 양육비 이행확보 연계 서비스 지원율 75.20% • 양육비이행 협의지원 성과 167건, 성립률 13.96% • 장기보유 위탁사건 처리성과 60.65% • 이용자의 소송진행 편의 증진 노력 • 이용자 중심 업무절차 개선 • 다양한 서비스 연계 업무기반 마련
위탁소송 관리	• 실무자협의회	• 위탁기관과의 실무자협의회 개최(총 10회) • 위탁기관 협력관계 내실화 및 이용자 중심의 업무처리절차 개선 노력

다. 소송지원활동

■ 사업 목적

- 신속한 정보조사 수행으로 원활한 양육비이행지원서비스 제공
- 유관기관 및 전문가와의 네트워크를 통한 양육비 이행 발전방안 모색

· 서비스 신청서 및 관련 서류의 접수·배당을 통한 이행확보지원서비스 제공

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
사건 조사 및 관리	· 양육비 채무자 정보조사 · 사건기록 보관 및 보존	· 양육비 채무자 정보조사 실적보고 12회 · 사건기록 보관 및 보존 현황보고 2회 · 정보조회 및 기록물의 체계적 관리를 통한 이용자 중심의 서비스 개선 및 실효성 증대
양육비이행 네트워크	· 업무협의체 간담회 · 서비스 이용자 간담회 · 양육비이행 전문가 간담회 · 지방법원 및 관계기관 간담회	· 간담회 13회 운영 · 양육비이행 간담회 및 업무협약 추진으로 양육비 이행지원 서비스 전반에 대한 모니터링 및 환류 기능을 강화하여 양육비이행지원서비스 활성화 도모
신청 · 접수서비스 운영	· 신청·접수서비스 · 방문상담	· 접수처리율 79.78% · 장기미처리 신청건수 75건 · 방문상담 150건 · 업무처리지침 개정 등 업무체계 안정화 및 효율성 개선을 통한 신속한 접수 처리
현장기동반 ·현장조사	· 고의적 양육비 불이행자 감치 · 채무자 개인정보 사실관계 확인	· 현장기동반·현장조사 활동 성공률 36.11%

2. 양육비이행촉진서비스

가. 면접교섭서비스

■ 사업 목적

· 원활하고 전문적인 면접교섭 추진을 통한 한부모가족 자녀의 심리·정서적 성장발달 지원

· 면접교섭서비스의 권역 확대를 통한 대상자 이용 편의성 및 접근성 증대를 기반으로 양육 책임 강화 및 자발적 양육비 이행 촉진

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
사업 기획 및 연구	· 양육비이행서비스의 효과성 측정 및 성과지표 개발 · 현행 양육비이행서비스에 대한 현황 및 성과 분석 · 외국의 양육비이행서비스 사례 분석 후 시사점 도출	· 연구결과보고서 1종
면접교섭서비스 운영	· 개별 면접교섭 · 면접교섭 홍보 · 면접교섭 상담위원 위촉·관리 · 면접교섭 실무자 간담회 · 면접교섭 실무자 교육 및 사례회의 · 면접교섭 온라인 콘텐츠 제작	· 면접교섭 참여자수 490명 · 면접교섭 참여자 양육비이행률 93.2% · 면접교섭서비스 이용자만족도 90.67점 · 비대면 상담 및 교육 등 도입으로 코로나19 위기 대응 및 면접교섭서비스 활성화, 이용자 편의성·접근성 증대
면접교섭서비스 위탁운영 지원	· 개별 면접교섭 위탁 · 집단 면접교섭 위탁 · 위탁운영기관 심사	· 위탁운영 계약 6건, 참여자수 490명 · 위탁운영 면접교섭 이용자만족도 90.67점 · 면접교섭서비스 전국적 확대를 통한 이용자 편의성·접근성 향상 및 만족도 제고

나. 양육비이행 모니터링

■ 사업 목적

· 원활한 양육비 이행유도 및 양육비 이행확보 지원 서비스의 실효성 강화

· 양육비 이행지원 서비스의 효율적 운영 도모를 위한 발전 방안 및 개선사항 모색

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
양육비이행 모니터링	· 정기적 양육비 이행 여부 지속 확인 · 위탁 기관 소송 진행 사건의 사례관리 · 소송 및 양육비 이행 상담 · 후속 소송·현장기동반·한시적 양육비 등 후속 조치 연계	· 양육비이행 모니터링 체계 정비 · 양육비이행 모니터링 7,651건 · 양육비이행 모니터링률 47.58%
서비스 만족도 조사	· 양육비이행지원서비스 이용자 만족도 조사	· 2020년 「양육이행지원서비스」 이용자 만족도 조사 최종보고서 1종

3. 한시적양육비긴급지원

■ 사업 목적

· 위태로운 상황에 처한 저소득 한부모를 대상으로 한시적 양육비를 지급하여 안전한 자녀 성장환경 조성

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
한시적 양육비 긴급지원 서비스	· 한시적 양육비 긴급 지원(수시) · 한시적 양육비 긴급지원 홍보물 제작 및 배포 · 긴급지원 양육비 채무자 중 구상 대상자 확정 및 구상 청구(수시)	· 한시적 양육비 긴급지원 심의회 운영 33회 · 한시적 양육비 긴급지원 대상자 자격요건 모니터링 유지 100% · 한시적 양육비 긴급지원 홍보물 1식

4. 양육비이행지원 홍보 및 교육

가. 사업 기획 및 연구

■ 사업 목적

· 양육비 이행지원 서비스 신청가정의 아동학대 사례 발굴 및 전문기관 연계의 체계적인 프로세스 마련을 통해 자녀 중심의 서비스 강화

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
양육비 이행서비스 이용 학대가정 아동에 대한 사업연계 매뉴얼 개발 연구	· 양육비이행서비스 이용 가정의 아동학대 사례에 대한 실태를 점검 · 양육비이행서비스 실무자 대상 포커스 그룹 인터뷰(FGI) 조사를 통한 사례 및 요구도 조사 · 아동학대 사례 스크리닝 및 연계 매뉴얼 개발	· 연구결과보고서 1종 · 아동 중심의 양육비이행서비스 제공을 통한 서비스 품질 향상

나. 서비스 홍보 및 교육

■ 사업 목적

· 양육비 이행지원 서비스 홍보를 통한 자발적 양육비이행 인식개선 제고

· 양육비 이행지원 서비스 교육으로 지역적 한계 극복을 통한 수요자 접근성 격차 감소에 기여

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
양육비이행 인식개선 홍보	· 지하철 액자광고 · 가족정책서비스 홍보단 · 홍보컨설팅 · 양육비 이행지원 서비스 사례 확산 · 리플릿 제작	· 지하철 액자광고 1건(액자 수 237개) · '가족나비'홍보단 활동 수 · 홍보컨설팅 1건 · 양육비 이행지원 서비스 사례집 제작 1건 (제작 1,250부, 배포 93곳) · 양육비 이행지원 서비스 리플릿 제작 1건 (제작 210,000부, 배포 3,956곳)
양육비이행 인식개선 교육	· 양육비 이행 인식개선 교육(지역설명회 등) · 양육비 이행 인식개선 교육(교육자료집 개발)	· 교육자료집 배포 8건(지역) · 교육자료집 개발 1건

5. 양육비이행종합정보서비스 제공 및 운영

가. 서비스 관리시스템 유지보수

■ 사업 목적

· 양육비이행 종합지원 업무의 전산화된 시스템의 유지보수를 통한 안정적 운영 환경 유지

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
서비스 관리시스템 유지보수	· 시스템 유지보수 및 기능개선 · 웹 취약점 점검	· 시스템 유지보수 1식 · 양육비이행 종합지원 서비스 관리시스템 담당자 편의성 및 신청인 만족도 향상 · 양육비이행 종합지원 서비스 관리시스템 유지보수 관리체계 구축 및 효율적이고 안정적인 운영 기반 확립

나. 홈페이지 유지보수

■ 사업 목적

· 양육비이행 종합지원 관련 정보제공 페이지의 안정적 운영을 위한 유지보수 업무 수행

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
홈페이지 유지보수	· 홈페이지 유지보수 · 웹 취약점 점검 · 웹 호환성 점검 및 웹 접근성 인증마크 갱신	· 양육비이행지원사업 홈페이지 유지보수를 통한 업무 효율성 증대

다. 정보시스템 유지보수

■ 사업 목적

· 양육비이행 종합지원 업무 관련 정보시스템 인프라 유지보수 및 상면임대를 통한 무중단 정보제공 환경 운영

· 서초IDC 내 정보시스템 공격에 대한 관제 및 보안 장비 및 솔루션 유지보수를 통한 안정적 운영환경 확보

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
서초IDC 상면임대	· 상면임대 및 보안관제 · 네트워크 구성 지원	· IDC 상면·전용라인 임대 · 네트워크 스위치 2대 임대 · 보안관제 1식 · 안정적 서비스 수행 환경 확보
서초IDC 유지보수	· 전산인프라 유지보수 · 서버 및 백신 라이선스 연장	· 인프라 유지보수 1식 · 소프트웨어 라이선스 연장 · 서초 IDC 정보시스템 유지보수 및 라이선스 연장에 따라 안정적 서비스 및 신뢰성 향상 · 장애 발생에 대비한 신속한 대응 체계 유지

6. 가족전용상담전화운영사업

■ 사업 목적

· 양육비이행 종합지원 업무의 전산화된 시스템의 유지보수를 통한 안정적 운영 환경 유지

■ 사업 내용 및 성과

사업명	내용	운영성과
상담 및 품질관리	· 가족전용상담전화 운영 · 상담전화별 사례회의 운영 · 상담매뉴얼 개발 및 현행화 · 상담품질평가	· 상담실적 232,106건 · 해피콜 실적 3,697건 · 상담전화별 사례회의 월 1회 운영 · 상담매뉴얼 개발(1종) 및 현행화(4종) · KSQI 상담품질진단 1회(78.9점)
상담원 역량강화	· 법정, 공통, 직무역량 과정 운영 · 상담 녹취 모니터링 기반 상담품질 개선을 위한 개별 맞춤형 교육 · 힐링워크숍 운영 · 상담원 개별 심리상담(감정치유프로그램) 운영 · 지역별 감정소진예방프로그램 운영	· 역량강화 교육 운영 67회 · 상담품질 개선교육 13회 · 힐링워크숍 1식(2회) · 심리상담 116회 · 감정소진예방 12회 운영
홍보	· 인지도 제고를 위한 홍보 · 지역별 상시 네트워크 활동 · 간담회 등 회의 운영	· 현장홍보 1건 · 온라인홍보 4식 · 홍보물 제작 1건 · 상시 네트워크 활동(12회)
시스템 관리	· 상담시스템 유지보수 · 상담시스템 기능 고도화 · 가족상담전화 연계 활성화를 위한 연구 · 가족상담단 성과평가 방안 개발 · 홈페이지, 카카오톡 상담시스템 개발	· 상담시스템 관리 1식 · 가족상담 활성화 방안 1회 · 가족상담단 성과평가 방안 1회 · 온라인상담 개발 1회