

# 2018 주요업무보고

2018. 11. 9.

**서울특별시 120다산콜재단**

# I. 일반 현황

## 1 설 립

□ 일 자 : 2017. 4. 24

□ 근 거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자·출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례

□ 목 적

- 종합적·전문적 시정 상담서비스 제공으로 시민 만족 및 소통 편의성 제고
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 시민복리 증진
- 상담사 고용안정성 확보 및 고용의 질 개선으로 좋은 일자리 모델 창출

## 2 사 업 - 조례 제4조

1. 시정·구청 상담서비스 제공
2. 시민소통 상담 데이터베이스 관리 및 분석
3. 상담 전문인력 확보 및 양성
4. 시민중심 맞춤형 상담서비스 발굴
5. 시정상담 서비스의 효과적 전달방안 연구
6. 시정 특수목적 및 임시 상담서비스 수탁 수행
7. 재단 사업관련 업무시설 관리
8. 상담관련 전산장비 구축·운영 및 관리
9. 그 밖에 법인의 목적달성에 필요한 사업

### 3 재단설립 경과

#### □ 120다산콜센터 상담사 직고용 요구 및 추진방안 검토

- 市 인권위원회, 상담사 직접고용 권고 : '14. 2. 5.
- 재단 설립 타당성 검토 연구용역 : '15. 9. 7. ~ '16. 2. 3.
- 市 출자·출연기관 운영심의위원회 심의·의결 : '16. 3. 23.
- 120서비스재단(가칭) 설립 추진계획 수립 : '16. 7. 7.

#### □ 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 제정

- 관련 조례 제정계획 수립 : '16. 7. 13.
- 제270회 서울특별시의회 임시회 본회의 의결 : '16. 9. 9.
- 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례 공포 및 시행 : '16. 9. 29.

#### □ 120다산콜재단 설립 추진

- 재단설립준비단 분과회의 운영 : '16. 11. 7. ~ '17. 1. 5.
- 서울특별시의회 출연 동의 및 '17년도 출연금 편성 : '16. 12. 23.
- 재단설립추진위원회 개최(1~3차) : '17. 2. 7. ~ 2. 28.
- 재단 임원 공개모집 추진 : '17. 2. 15. ~ 4. 19.
- 120다산콜재단 창립총회 : '17. 2. 28.
- 120다산콜재단 설립 등기 : '17. 4. 24.

#### □ 120다산콜재단 조직 활성화 추진

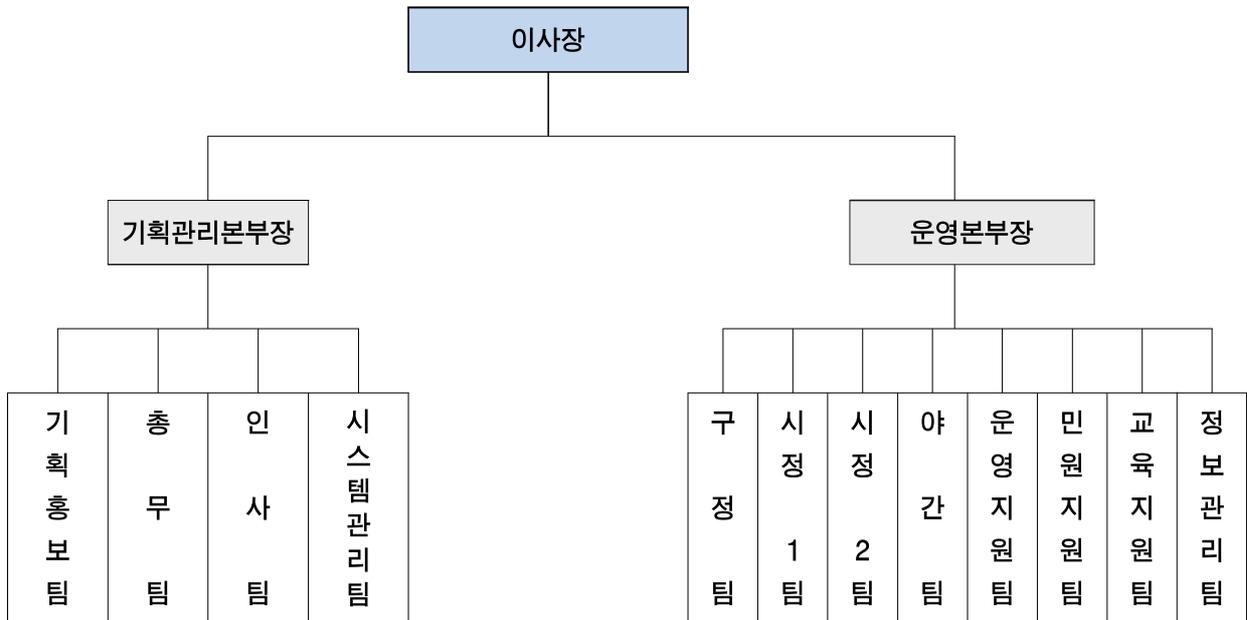
- 재단 안정화 TF회의 운영(1~5차) : '18. 1. 7. ~ '18. 7. 10.
- 중장기 발전방안 TF 운영 : '18. 7. 3. ~

## 4 이사회 현황

직위	성명	생년월일	주요경력	학력
이사장	김민영 	67.5.12.	- 참여연대 정책위원장 - 농수산식품공사 전문위원	서울대학교 인류학과 학사
비상임 이사 (선임직)	강을영 	71.11.20.	- 국가인권위원회 조사관 - 現 법률사무소 재울 대표변호사	인하대학교 법학전문대학원 석사
	권혜원 	69.2.15.	- 한국인사관리학회 상임이사 - 現 동덕여대 경영학과 교수	Cornell대학교 노사관계 박사
	김연호 	68.3.9.	- 現 스텔스코리아 대표이사	초당대학교 경찰행정학 학사
	이남신 	64.11.23.	- 서울시 인권위원회 위원 - 現 비정규노동센터 소장	서울대학교 고고미술사학 학사
	박경은 	74.4.18.	- 現 다산콜재단 야간팀 상담사	강원대학교 국어국문학 학사
	권주연 	76.8.14.	- 現 다산콜재단 시정2팀 상담사	한국방송통신대학교 통계학 학사
	비상임 이사 (당연직)	유연식 	66.7.7.	- 現 서울시 시민소통기획관
마채숙 		71.11.21.	- 現 서울시 기획조정실 재정기획관	서울대학교 행정학과 석사
비상임 감사 (선임직)	정광천 	62.6.19.	- 삼영합성 전무이사 - 現 아이비리더스 대표이사	서강대학교 경제학 학사

## 5 조직 및 인력 (2018. 9. 30 기준)

**기구** ... 2본부(기획관리본부, 운영본부), 12팀



**인원** ... 정원 420명 \* 현원 408명

### ○ 직급 별

(단위 : 명)

구분	총원	정원	임원 (상임)	일반직 및 전문직							업무직 (정원외)
				소계	1급	2급	3급	4급	5급	6급	
총계	432	420	1	419	1	1	4	23	68	322	12
현원	420	408	1	407	1	1	1	2	8	394	12
과부족	△12	△12	-	△12	-	-	△3	△21	△60	72	-

※ 서울시 파견 2명(5급 1명, 7급 1명) 별도

## 6 예산현황 (2018. 9. 30 기준)

**세출예산** 예산규모 24,153백만원 / 집행액 12,831백만원 (53%)

(단위 : 천원)

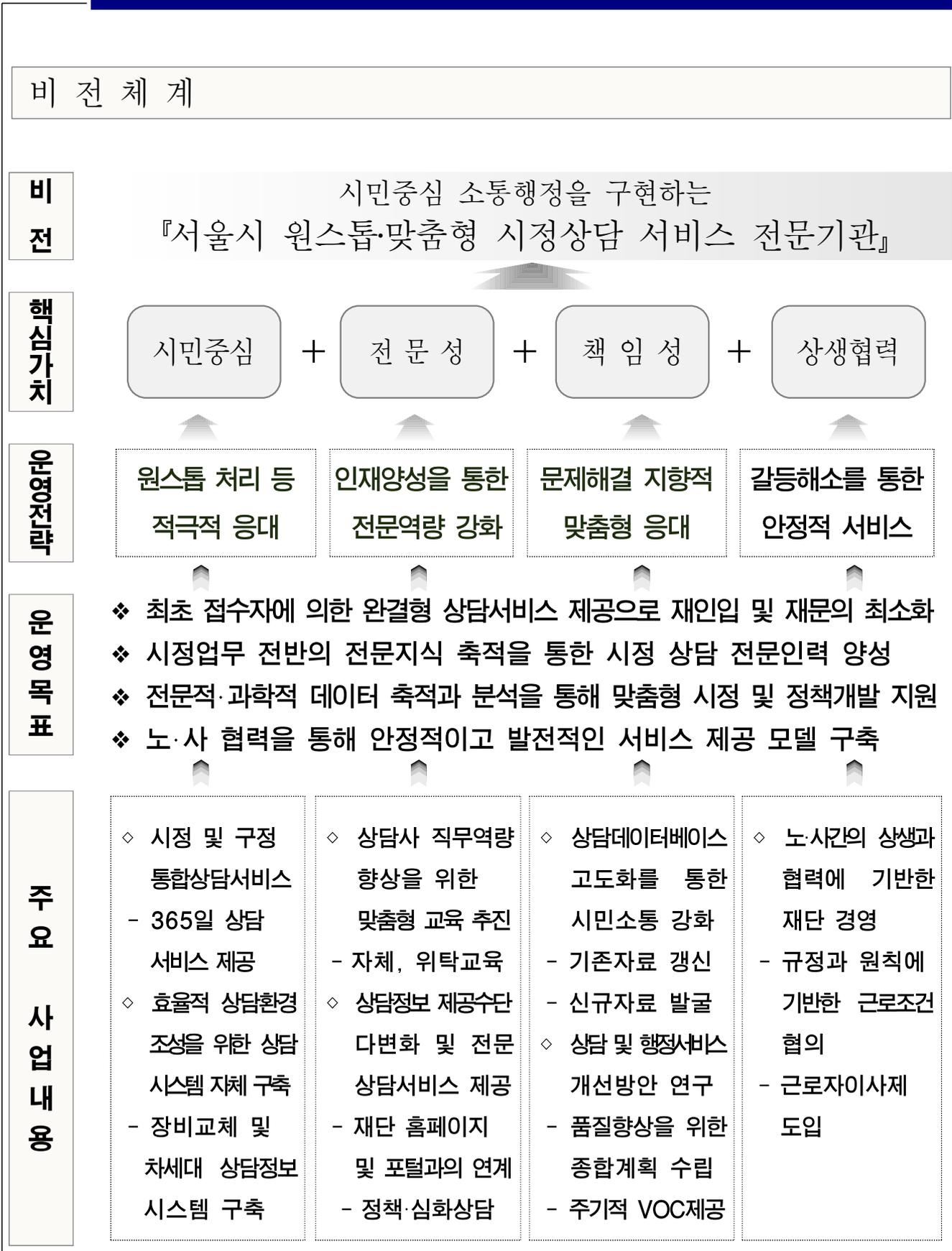
구 분	예 산	집 행	집행률
계	24,153,077	11,587,399	48%
인 건 비	14,403,276	8,833,921	61%
자 산 및 물 품 취 득 비	4,984,636	76,372	2%
경 비	4,461,172	2,677,106	60%
예 비 비	303,993	-	0%
기 본 자 산	-	-	-

## 7 재무상태 (2018. 9. 30. 기준)

(단위 : 천원)

자 산				부 채 및 자 본			
구 분	'18년	'17년	증 감	구 분	'18년	'17년	증 감
자 산 계	7,560,971	2,466,603	5,094,368	부채및자본계	7,560,970	2,466,602	5,094,368
유동자산	7,389,093	2,294,725	5,094,368	부 채	1,193,061	1,359,144	△166,083
· 당좌자산	7,389,093	2,294,725	5,094,368	· 유동부채	1,146,585	1,312,668	△166,083
· 재고자산	-	-	-	· 비유동부채	46,476	46,476	-
비유동자산	171,878	171,878	-	자 본	6,367,909	1,107,458	5,260,451
· 투자자산	-	-	-	· 자 본 금	50,000	50,000	-
· 유형자산	171,878	171,878	-	· 이익잉여금	6,317,909	1,057,458	5,260,451
· 무형자산 등	-	-	-	(당기순이익)			

## II. 경영기본방향



# Ⅲ. 주요업무 추진현황

## 1. 「상담운영현황」

### 《주요내용》

상담범위, 상담방법, 2018년도 일평균 상담건수  
분야별 상담현황, 전화상담 처리현황, 상담인력 및 응대율

## 2. 「시민중심 상담시스템 구축」

### 《주요내용》

- ① 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선
- ② 상담데이터 환류기능 강화
- ③ 시민 접근 채널의 다양화
- ④ 인공지능기반 대화형서비스(챗봇) 구축 (시범사업)

## 3. 「시·구청 전문상담 서비스 제공」

### 《소관사업》

- ① 시정 및 구정 통합상담서비스 제공
- ② 전문상담에 최적화된 지식정보 시스템 구축

## 4. 「상담서비스 품질향상 기반 마련」

### 《소관사업》

- ① 차세대 상담정보관리시스템 신규 구축
- ② 상담사 업무역량 및 전문성 교육
- ③ 감정노동자 근로여건 개선대책 수립

# 1. 상담운영현황

상담범위

상담방법

2018년도 일평균 상담건수

분야별 상담현황

전화상담 처리현황

연도별 상담인력 및 응대율

# 1. 상담운영현황

## 상담범위

- 서울시 97개 기관에 대한 단순상담 및 ‘종합적·전문적 문제해결’ 상담서비스 제공

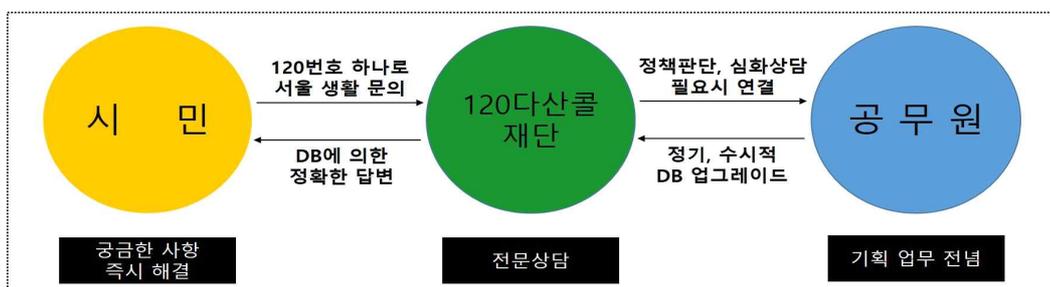
상담문의	문의방법	상담	분야	연계	
시민	전화 문자 홈페이지 앱 지식인 SNS 외국어 수어 응답소 GIS	120 다산콜 재단  상담사	서울시	<b>1. 교통</b> - 대중교통안내, 불편신고 - 불법주정차 신고, 분실물 신고 - 길안내, 위치안내 등	서울시 97개 기관 - 서울시 19 - 공사 및 출연기관 24 - 사업소 29 - 자치구 25
				<b>2. 상하수도</b> - 요금문의, 요금납부 - 자동이체신청, 명의변경 - 이사정산, 누수 등	
				<b>3. 시 정책사업 및 행사 안내</b>	
				<b>4. 기타</b> - 응급의료정보, 현장민원, 기후 등	
			자치구	<b>1. 현장민원</b> - 불법주정차, 소음, 쓰레기 무단투기 신고 등	
				<b>2. 보건관련</b> - 예방접종, 건강검진, 모자보건 안내 - 전염병 관련 안내 및 접수 - 식품위생 관련 안내 등	
				<b>3. 교통</b> - 과태료 징수 - 자동차 등록·변경 안내	
				<b>4. 개인/가정</b> - 여권, 주민등록 관련 안내 - 체납관리, 자동차세, 도로관리 안내 등	

- ARS 코드 : ① 교통, ② 수도, ③ 일반, ④ 전화번호 안내 ⑤ 직장맘 고충상담 ⑨ 외국어 (※ 자치구 대표번호는 코드 없이 바로 연결)



## 상담방법

- 상담방법 : 상담사가 표준상담 DB를 키워드로 검색, 시민 질문에 답변



## 2018년도 일평균 상담건수 (2018. 9월 기준)

### 월별 일평균 상담건수

\* 2018. 1. ~ 2018. 9.

구 분	전 화			외국어	문자	수화	
	주간	야간	휴일				
2018년	1월	15,421	1,561	5,461	75	2,382	55
	2월	16,113	1,375	4,768	78	2,048	52
	3월	16,162	1,453	5,428	76	2,313	55
	4월	16,113	1,540	5,107	64	2,354	35
	5월	15,626	1,705	6,006	66	2,639	51
	6월	16,125	1,766	5,781	63	3,065	53
	7월	15,917	1,561	4,865	88	3,085	48
	8월	16,259	1,504	5,039	96	2,793	50
	9월	16,209	1,538	5,096	95	2,926	48

### 분야별 상담현황

\* 2018. 1. ~ 2018. 9.

구 분	시 정				자치구	
	교 통	수 도	문화체육 등	기 타		
2018년	1월	9.9%	15.3%	11.4%	3.3%	60.1%
	2월	10.6%	14.2%	11.2%	3.3%	60.7%
	3월	10.5%	11.1%	10.6%	3.0%	64.8%
	4월	10.8%	10.7%	10%	3.2%	65.3%
	5월	10.8%	10.5%	10.6%	3.5%	64.6%
	6월	10.4%	9.6%	10.5%	3.3%	66.1%
	7월	9.5%	9.2%	9.9%	3.5%	67.9%
	8월	10.1%	9.4%	10.7%	3.3%	66.5%
	9월	11%	7.8%	11.2%	3.4%	66.6%

※ 문화체육 등 : 문화체육관광, 도시환경, 경제산업, 사회복지, 주택건축, 주요사업소 등의 시정관련

※ 기타 : 전화번호안내, 예약콜/해피콜, 잘못걸린전화, 상담원연결, 생활정보, 현장민원, 보이스피싱/스팸

## 전화상담 처리현황

(‘18년 9월 기준)

구 분	1차 상담완료	1차 상담 미완료					
		소계	전화번호 안내	담당자 연결	부서이관	재통화	
건 수 (비율)	시정	94.3%	5.7%	3.1%	1.2%	1.3%	0.2%
	구정	69.3%	30.7%	8.1%	20.8%	1.8%	0.1%
	계	78.3%	21.7%	6.3%	13.7%	1.6%	0.1%

## 연도별 상담인력 및 응대율

\* 2013 ~ 2018. 9.

(단위 : 명, 건)

구 분	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년	'18.9월
상담인력	524	463	383	398	397	400
콜량	9,683,449	6,954,271	6,273,485	5,781,946	4,847,631	3,391,520
응대율	97.5%	87.5%	86.9%	87.1%	83.9%	84.2%

## 2. 시민중심 상담시스템 구축

- 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선
- 상담데이터 환류기능 강화
- 시민 접근 채널의 다양화
- 인공지능기반 대화형서비스(챗봇) 구축(시범사업)

# 1 응대율 향상을 위한 상담서비스 개선

체계화된 운영 관리시스템 도입·적용을 통한 상담 응대율 및 서비스레벨, 시민만족도 향상

## 추진방향

- 시정상담 전문기관으로서의 위상 강화를 위한 응대율, 서비스레벨, 시민 만족도 등 콜센터 주요지표 향상방안 마련

## 사업개요

- 공공성에 기반한 상담직원 평가제도 도입으로 업무 몰입도 제고 및 상담 품질 향상 도모
- 시기별, 분야별 상담 인입 현황 분석에 따른 인력운영전략 수립
- 기존 업무 단위 상담에서 분야별 폭넓은 상담이 가능한 '멀티상담 대응 체계' 구축

## 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 3분기 실적
전화상담 응대율	86.5%	84.2%
전화민원 시민만족도	91.0점	86.5점 (상반기 1회 실시)

## 향후계획

- 상담직원 성과관리제도 보완 시행 : 9월 ~
- 인력운영전략에 따른 휴일 및 취약시간대 근무인력 조정 : 10월 ~
  - 휴일근무 인력 조정 및 취약시간(주간-야간 교대시간) 인력 투입 등

## 2 상담데이터 환류기능 강화

상담데이터 관리 및 분석을 통한 시·구 정책 개발을 지원하고, 시민의 의견이 효과적으로 반영될 수 있는 선순환 시스템 구축

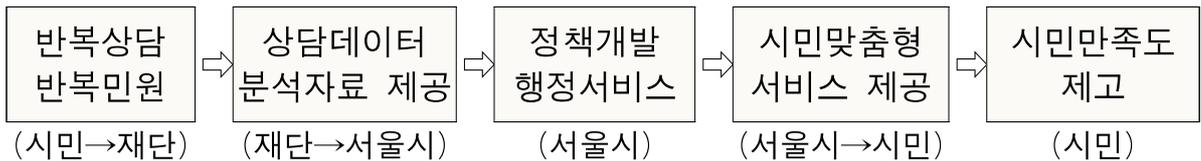
### □ 추진방향

- 시민의 의견, 건의, 제안 등을 반영한 맞춤형 행정서비스 발굴 추진
- 서비스품질 관련 각종 지표를 분석을 통한 상담서비스 개선 토대 마련

### □ 사업개요

- 시민소통 상담데이터 관리 및 분석

- 시민의 의견이 시정에 반영될 수 있는 맞춤형 상담서비스 개발



- 2017년 서비스품질 관련 각종 지표를 분석한 ‘연간 통계자료집’ 발간

### □ 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 3분기 실적
시민소통DB 관리·분석	12회	7회
시민의소리(VOC) 제공	12회	7회
맞춤형 행정서비스 발굴	5건	추진 중
연간 통계자료집 발간	1회	추진 중

### □ 향후계획

- 상담데이터 분석 전담기구 신설(정보관리팀) : 10월
- 시민소통 상담데이터 관리·분석 및 시민의소리(VOC) 제공 : 월1회

### 3 시민 접근 채널의 다양화

정보접근방식 변화에 따른 상담서비스 제공 수단 및 대상 다양화 추진

#### 추진방향

- 시민의 서비스 접근성 향상 및 편의 강화를 위한 신규 상담매체 발굴 등 상담서비스 제공 수단 다양화

#### 사업개요

- 문자, SNS, GIS, 재단 홈페이지 등 다양한 매체를 활용한 상담서비스 확대
- 국내거주 외국인 등을 위한 5개 언어(영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 몽골어) 기반 시·구청 상담서비스 제공
- 청각언어장애인을 위한 수어상담 서비스 제공
- 민간포털 지식제공 서비스를 활용한 시·구청 정보 및 상담서비스 제공

#### 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 3분기 실적
민간포털 지식서비스 제공	5,800건	5,498건
문자 상담 서비스	-	716,720건
외국어 상담 서비스	-	15,218건
수어 상담 서비스	-	10,294건

#### 향후계획

- 외국어상담 활성화를 위한 콘텐츠 제작 협력(TBS라디오) : 10월~

## 4 인공지능기반 대화형서비스(챗봇) 구축(시범사업)

시민의 편의성 증대 및 상담서비스 채널 다양화를 위한 서울시 인공지능 기반 대화형서비스(챗봇) 시범사업 추진

### □ 추진방향

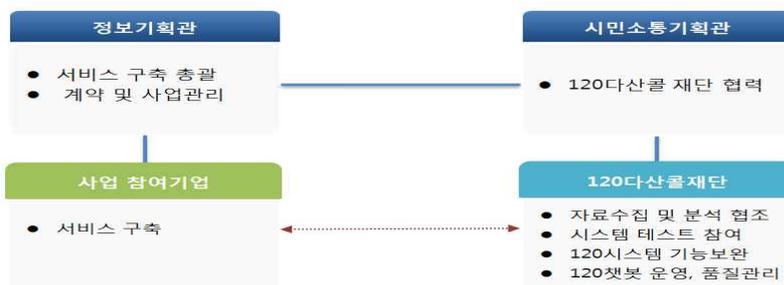
- 카카오톡을 활용한 120 자동상담 서비스(챗봇)을 통한 응대율 향상과 시민 편의 증대

### □ 사업개요

- 챗봇(Chat+Bot) : 이용자가 채팅하듯 질문을 입력하면 문맥을 분석하고 의도를 파악하여 상황에 맞는 답변을 제시하는 자동응대서비스
- 카카오톡메신저(플러스친구)를 통해 120 자동상담 서비스(챗봇) 구축  
- 불법주정차신고 등 민원, 시정 및 구정 안내 등 적정업무 선정 및 적용

### □ 추진일정 및 향후계획

- 인공지능기반 대화형서비스 구축 착수보고회 : 8. 16  
- 업체명 : (주)와이즈넷 / 계약기간 : '18. 7. ~ '18. 12.
- 사업 추진체계 (서울시 주관, 2019년부터 재단으로 이관 예정)



- 인공지능기반 대화형서비스(챗봇) 사업수행 : 8월~12월
- 인공지능기반 대화형서비스(챗봇) 서비스 시행 : 12월~

### 3. 시·구청 전문상담 서비스 제공

□ 시정 및 구정 통합상담서비스 제공

□ 전문상담에 최적화된 지식정보 시스템 구축

# 1 시정 및 구정 통합상담서비스 제공

서울시·25개 자치구의 주요 정책사업 및 이슈에 대한 통합상담과 심화·특수상담 서비스 제공

## 추진방향

- 시민의 업무처리시간 단축 및 편의 향상을 위한 시·구정 주요 정책사업 및 이슈에 대한 통합상담 제공

## 사업개요

- 서울시 및 25개 자치구의 주요 정책사업 등 서울 생활 전반에 대한 통합상담서비스(교통, 수도, 시·구정 일반, 전화번호, 문화행사 등) 제공
- 서울시 주요 정책사업 및 시기별 문화행사(따릉이, 청년수당 등)에 대한 심화상담 및 사안별 특수상담(예방접종, 세금납부, 감염병 등) 제공
- 1차 처리율 향상을 위해 접근·취급 권한이 필요한 행정정보 목록을 조사하고, 권한을 부여받기 위한 서울시·자치구·산하기관과 업무협력 추진

## 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 3분기 실적
전화상담 1차 처리율	82.1%	78.3% (시정 94.3%, 구정 69.3%)

## 향후계획

- 서울시 및 자치구 주요사업 및 행사 조사, 지식정보 반영(4분기)
- 연간 주요 안내사항 취합 및 주요 민원사항 지식정보화
- 정보 접근성 향상을 위한 시·구·산하기관과 업무협력 추진

## 2 전문상담에 최적화된 지식정보 시스템 구축

높은 품질의 상담서비스를 안정적으로 제공하고 시민과의 정보소통을 강화하기 위한 상담 지식정보 시스템의 지속적인 고도화 추진

### 추진방향

- 상담서비스 품질 및 시민만족도 향상의 핵심 요소인 표준상담 지식정보의 정비 및 발굴 역량 강화

### 사업개요

- 기존 지식정보를 수정·업데이트하여 전문화된 세부 상담매뉴얼 구축
- 신규사업, 시·구정 이슈사업에 대한 신규 지식정보를 생성·발굴하여 신속하고 정확한 상담서비스 제공
- 상담데이터의 안정적 관리 및 질적 향상을 위해 서울시·자치구·산하 기관 등과 업무협조 방안 마련

### 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 3분기 실적
신규 상담DB 발굴	300건	281건
기존 상담DB 수정	156,000건	113,059건

### 향후계획

- 상담데이터 관리역량 강화를 위한 전담조직(정보관리팀) 출범 : 10.1

## 4. 상담서비스 품질 향상 기반 마련

- 차세대 상담정보관리시스템 신규 구축
- 상담사 업무역량 및 전문성 교육
- 감정노동자 근로여건 개선대책 수립

# 1 차세대 상담정보관리시스템 신규 구축

노후화된 기존 상담시스템 및 장비를 교체하고 상담정보관리시스템을 신규 구축하여 최적의 상담운영여건 조성

## □ 추진방향

- 상담정보관리시스템의 자체 운영능력 확보를 통해 상담서비스 제공여건을 개선하여, 시민에게 신속하고 정확한 상담서비스 제공

## □ 사업개요

- 다채널 상담체계(문자, SNS, GIS 등) 운영능력을 확보한 상담정보관리 시스템을 개발하여 전화상담에 최적화된 현 시스템을 대체
- 전자적자원관리시스템, 전자결재시스템 구축 및 상담정보관리시스템과의 연계를 통한 통합형 자체 시스템 확보

## □ 추진실적

- 전자정부사업관리(PMO) 용역계약 체결 : 3. 29  
- 업체명 : (주)케이씨에이 / 계약기간 : '18. 3. 29. ~ '19. 1. 22.
- 상담프로그램 개발 용역계약 체결 : 6. 25  
- 업체명 : (주)넥스프론 / 계약기간 : '18. 6. 25. ~ '19. 2. 24.
- 콜센터시스템 및 상담프로그램 개발 감리용역 계약 체결 : 6. 29  
- 업체명 : (주)한국정보기술단 / 계약기간 : '18. 6. 29. ~ '19. 2. 28.
- 콜센터시스템 구축 용역계약 체결 : 9. 13  
- 업체명 : (주)아리시스 외 1 / 계약기간 : '18. 9. 13. ~ '19. 3. 11.

## □ 향후계획

- 상담프로그램 개발 및 콜센터시스템 구축 완료 : 19. 3월

## 2 상담사 업무역량 및 전문성 교육

상담사의 업무 역량 및 직무전문성, 리더십 향상을 위한 업무 유형별, 대상별 맞춤형 교육프로그램 운영

### 추진방향

- 시·구정 상담업무의 원활한 수행과 안정적 조직 운영을 위한 맞춤형 교육 프로그램을 운영하여 상담서비스 품질 및 시민만족도 향상

### 사업개요

- 1인당 교육훈련시간 목표제(연 60시간) 도입으로 직원 업무역량 강화
- 직원 업무역량 강화를 위한 자체·외부 위탁교육 병행 추진
  - 자체교육 : 상담사례, 데이터베이스교육 등 상담서비스의 질 향상 중심
  - 위탁교육 : 행정상담 품질 향상을 위한 주무관 교육, 고객만족 교육 등
- 리더십교육(전문기관 위탁)을 통한 예비관리자 및 관리자 양성

### 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 3분기 실적
1인당 교육훈련시간 목표제	60시간	47.1 시간
전문기관 연계 외부교육	50명	22명
경력설계 역량강화교육	50명	18명
전문상담사 교육	50명	50명

### 향후계획

- 상담사 승진대상 확정에 따른 맞춤형 교육(리더십 등) 추진 : 10월 ~

### 3 감성노동 종사자 근로여건 개선대책 수립

감성노동 근로환경 개선을 위한 제도적 방안을 마련하여 상담사의 신체적·정신적 건강 보호

#### 추진방향

- 악·강성민원 발생 축소 등 상담사의 신체적·정신적 건강을 보호하여 상담서비스 품질 하락 방지

#### 사업개요

- ‘감성노동 보호방안’ 내규 마련 및 제도 도입
- 악·강성 민원인 대상 3단계 대응 체계 확립 및 상황별 매뉴얼 재정비
  - 전담반(민원지원팀) 운영, 법적 조치(고소) 추진 등
- 상담사들의 정신적 스트레스 완화 및 관리 방안 마련
  - 직무스트레스 진단 및 예방교육, 감성노동자 맞춤형 심리상담 프로그램 등

#### 추진실적

지표명	2018년 목표	2018년 3분기 실적
대응 매뉴얼 마련	8종	8종
악성민원 발생 건수	720건 이내 (월 60건)	609건 (월67건)

#### 향후계획

- 120다산콜재단 감성노동 보호 중·장기 계획 수립 추진 : ~12월
  - 1차년도(19년) 기반구축 : 감성노동보호 공간조성, 헬스키퍼 확대
  - 2차년도(20년) 시범사업 : 심리상담실, 힐링프로그램, 타 기관 연계
  - 3차년도(21년) 활성화 : 시민공감 확산, 감성노동 공간 및 프로그램 성공사례집