

동행·매력
특별시서울

제334회 시의회 임시회
문화체육관광위원회

SEOUL M! SOUL

주요업무보고

2026. 2.



120 서울특별시
다산콜재단

I . 일반현황

① 기관 연혁

② 상담 현황

③ 조직 및 인력

④ 이사회 현황

⑤ '26년 예산 현황

⑥ 비전 및 추진전략

1 기관 연혁

□ 설립근거

- 민법 제32조, 지방자치단체 출자출연기관의 운영에 관한 법률 제2조
- 서울특별시 120다산콜재단 설립 및 운영에 관한 조례('16. 9. 29.)

□ 설립목적

- 민간위탁에서 서울시 출연기관으로 전환, 종합적전문적 시정 상담서비스 제공
- 공공서비스 전달체계로서의 시정발전에 기여하고 행정상담 서비스 질 향상
- 감정노동자 보호대책 선도 및 직접 고용으로 좋은 일자리 모델 창출

□ 주요연혁

- 2007. 9. 서울특별시 120다산콜센터 창설(2007. 9. 12.)
- 2008. 1. 야간 상담서비스 / 2008. 6. 수어 상담서비스
- 2009. 3. 문자 상담서비스 / 2009. 11. 시·자치구 현장민원 서비스
- 2010. 2. 외국어 상담서비스 실시(영어, 일본어, 중국어, 베트남어, 몽골어)
- 2011. 2. 25개 보건소 상담서비스 / 2012. 2. SNS 상담서비스
- 2017. 4. 120다산콜재단 설립
- 2020. 2. 챗봇 상담서비스 「서울톡」 운영
- 2021. 8. 이이재 2대 이사장 취임 / 2022. 4. 다산콜 2.0 비전 선포
- 2023. 8. 「대한민국ESG대상」 보건복지부장관상 수상
- 2023. 10. 「국가생산성대상」 대통령 표창 수상
- 2023. 12. 디지털 보이는 ARS 및 STT 도입
- 2024. 9. 전방위 상담 도입
- 2024. 11. 2024년 감정노동자 보호 컨퍼런스 개최
- 2024. 12. 실시간 채팅상담·상담 도우미 실시
- 2025. 4. ARS ③ 안심돌봄 ④ 규제제도개선 ⑤ 외로움안녕120 운영
- 2025. 5. 2년 연속 한국산업의 서비스품질지수(KSQI) 우수콜센터 인증
- 2025. 8. 재난안전데이터 활용 대회 행정안전부 장관 최우수상 수상
- 2025. 9. 가명정보 활용 경진대회 과학기술정보통신부 장관 대상 수상
- 2025. 11. 한국출판문화산업진흥원 주관 독서경영 우수상 수상

2 상담 현황

□ 상담채널: 10개 채널 운영

- 전화, 디지털 보이는 ARS, 챗봇(서울톡), 스마트 불편신고앱, 문자, 실시간 채팅, 외국어, 수어, 민간포털(네이버, 트위터 등), 홈페이지

□ ARS: ① 교통·기타행정문의 ② 상하수도 ③ 안심돌봄 ④ 규제제도개선 ⑤ 외로움안녕120 ⑥ 외국어

□ 상담채널별 상담건 수

연도	총상담건수	전화상담	비전화상담						
			소계	챗봇	스마트 불편신고	문자	채팅	수어	민간포털
2019년	4,868,127	3,129,674	1,738,453	39,903	697,636	965,328	미도입	20,011	15,575
2020년	6,238,229	4,118,511	2,119,718	501,221	719,464	857,666	미도입	25,450	15,917
2021년	7,516,257	4,467,628	3,048,629	1,419,632	798,756	791,295	미도입	22,527	16,419
2022년	7,407,350	3,983,956	3,423,394	1,642,401	950,178	798,201	미도입	18,367	14,247
2023년	7,038,283	3,693,948	3,344,335	1,385,861	1,054,433	864,703	미도입	21,439	17,899
2024년	6,530,189	3,325,334	3,204,855	1,178,965	1,014,301	957,301	15,303	20,193	18,792
2025년	6,443,378	3,310,889	3,132,489	1,103,606	904,371	960,809	127,824	19,921	15,958
2026년(1월)	513,654	276,603	237,051	77,567	66,036	78,404	12,294	1,370	1,380

□ 일평균 상담건 수('25.1.31. 기준)

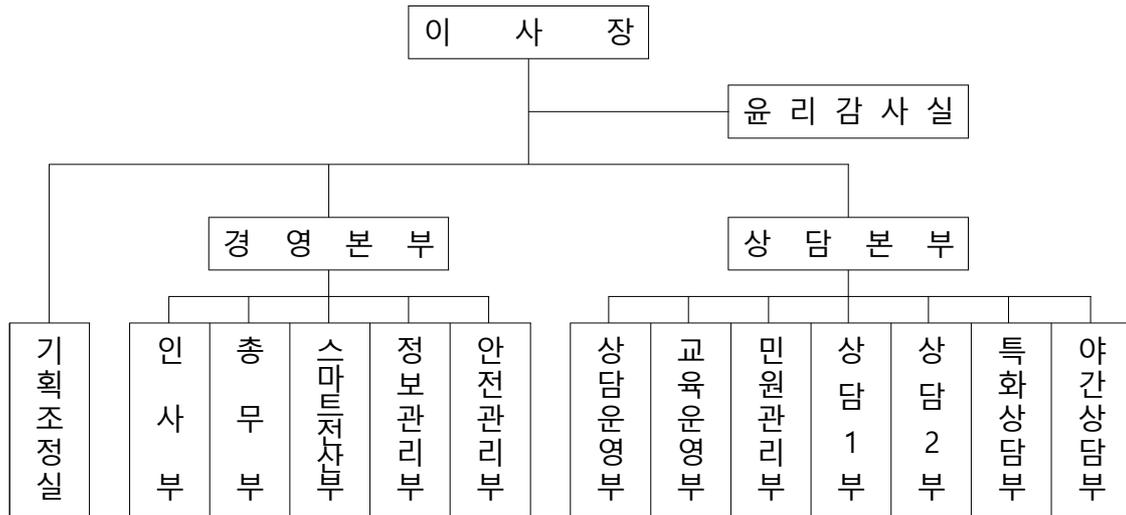
일평균 상담건수	전화상담	비전화상담						
		소계	챗봇	스마트 불편신고	문자	채팅	수어	민간포털
16,570 (100%)	8,923 (53.9%)	7,647 (46.1%)	2,502 (15.1%)	2,130 (12.9%)	2,529 (15.3%)	397 (2.4%)	44 (0.3%)	45 (0.3%)

□ 연도별 전화상담 실적 현황

구분	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년(1월)
총인입량 (건)	6,819,553	12,662,598	12,145,512	8,724,117	5,076,209	4,867,620	4,764,432	378,916
인입량 (건)	3,603,762	5,305,817	5,521,102	4,530,179	3,769,979	3,384,848	3,442,570	283,171
응대량 (건)	3,129,674	4,118,511	4,467,628	3,983,956	3,693,948	3,325,334	3,310,889	276,603
응대율 (%)	86.8	77.6	80.9	87.9	98.0	98.2	96.2	97.7

3 조직 및 인력

□ 조직 : 2본부 2실 12부



□ 인력 : 정원 423명 (현원 415명)

구분	계	이사장	전문직		일반직				업무직 (정원외)
			1급	2급	3급	4급	5급	6급	
정원	423	1	1	1	4	24	292	100	12
현원	415	1	1	1	2	16	221	173	12
과부족	△8	0	0	0	△2	△8	△71	73	0

□ 부서별 주요업무

구분	주요업무
기획조정실	○ 기획, 예산, 조직, 경영평가, 대외협력, 이사회, 제규정 등
윤리감사실	○ 청렴·반부패, 공직기강, 감사, 인권경영, 언론 모니터링 등
경영본부 (5부)	인사부 ○ 인사, 급여, 복무, 복리후생, 근무성적평정, 단체협상 등
	총무부 ○ 구매·계약, 회계·결산, 차량관리 등
	정보관리부 ○ 상담데이터 분석, 행정 환류 데이터 생산 등
	스마트저자부 ○ 상담시스템·그룹웨어 운영, 스마트상담시스템 구축 및 운영 등
	안전관리부 ○ 중대재해처벌법 및 재난안전 업무, 소방안전, 업무직 관리 등
상담본부 (7부)	상담운영부 ○ 상담 운영체계, 상담 성과관리, 감정노동 종사자 보호 등
	교육운영부 ○ 상담DB 관리, 교육운영, 민간포털 운영, 상담품질관리 등
	민원관리부 ○ 약·강성 민원 대응, 민원관련 법적대응 및 보상 등
	상담 1부 ○ 서울시, 자치구보건소, 유관기관 등 민원행정서비스 관련 전화상담
	상담 2부 ○ 서울시, 자치구보건소, 유관기관 등 민원행정서비스 관련 전화상담
	특화상담부 ○ 챗봇, 문자, 스마트불편신고 접수, 외국어 상담, 수어 상담 등
	야간상담부 ○ 특화상담, 저녁상담(18:00~01:00), 야간상담(01:00~08:00) 등

4 이사회 현황

□ **임원 : 10명** (이사 9명, 감사 1명)

- 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제8조(정관)
- 서울특별시 120다산콜재단 정관 제7조(임원의 종류와 정수)
 - 이사장 1인, 비상임 이사 4인 이상 9인 이내, 감사 1인

구 분	직 책	성 명 (생년월일/성별)		임 기	주요 경력 및 학력
상 임 이 사 (1 명)	이 사 장	이 이 재 ('59.3.17.)		'25. 8. 2. ~ '26. 8. 1.	○ 성균관대학교 사회복지학 석사 ○ 제19대 국회의원 ○ 한국광해관리공단 이사장
비상임 이 사 (8 명)	당 연 직 비상임이사	민 수 홍 ('70.10.25.)		'25. 1. 1. ~ 재임시	○ 성균관대학교 정치외교학 학사 ○ 現 서울시 홍보기획관
	당 연 직 비상임이사	강 석 ('77.7.6.)		'25. 1. 1. ~ 재임시	○ 서울대학교 심리학 학사 ○ 現 서울시 재정기획관
	위 축 직 비상임이사	김 창 희 ('63.1.24.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 계명대학교 영문학 학사 ○ 국가정보원 서기관
	위 축 직 비상임이사	박 건 도 ('84.10.20.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 단국대학교 도시및지역계획학 박사 ○ 내일도시정책연구소 대표
	위 축 직 비상임이사	이 상 익 ('57.6.5)		'25. 8. 2. ~ '26. 8. 1.	○ 성균관대학교 행정학 박사 ○ 인천환경공단 이사장
	위 축 직 비상임이사	조 윤 정 ('70.11.18.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 단국대학교 경영학 박사 ○ 서울도시철도그린환경 처장
	위 축 직 비상임이사	황 병 덕 ('80.4.3.)		'24. 3. 4. ~ '27. 3. 3.	○ 송실대학교 경영학 박사 ○ 한국경제인협회 전문위원
	노 동 이 사	박 경 은 ('74.4.18.)		'24.11.11. ~ '27.11.10.	○ 강원대학교 국어국문학 학사 ○ 現 다산콜재단 야간상담팀 상담사
감 사 (1 명)	위 축 직 비상임감사	이 주 엽 ('71.9.6.)		'25. 8. 2. ~ '26. 8. 1.	○ 경북대학교 정치외교학 학사 ○ (주)엘엔피파트너스 대표이사

5 '26년 예산 현황

□ 세입예산

(단위 : 천원)

구 분	2025년	2026년	증 감
총 계	32,048,210	34,785,263	2,737,053
출 연 금	30,750,395	32,505,067	1,754,672
잉 여 금	1,297,815	2,280,196	982,381

□ 세출예산

(단위 : 천원)

정책	단 위	세 부 사 업	2025년 (A)	2026년 (B)	증 감 (B-A)
총 계			32,048,210	34,785,263	2,737,053
상담시스템 구축 및 운영			2,095,357	3,045,671	950,314
		전산시스템 운영	1,663,700	2,718,673	1,054,973
		상담정보시스템 운영	1,632,426	2,702,014	1,069,588
		상담체계 운영	31,274	16,659	△14,615
		스마트상담시스템 운영 및 활성화	431,657	326,998	△104,659
		스마트상담시스템 구축	208,000	종료	△208,000
		스마트상담시스템 운영 및 활성화	223,657	326,998	103,341
상담역량 강화 및 감정노동 보호			402,337	384,337	△18,000
		상담역량 강화	187,999	181,999	△6,000
		역량강화 교육	183,199	177,199	△6,000
		상담지식정보 현행화	4,800	4,800	0
		감정노동 종사자 보호 강화	214,338	202,338	△12,000
		감정노동 보호 프로그램 운영	214,338	202,338	△12,000
본부운영			29,550,516	31,355,255	1,804,739
		운영경비	29,450,516	30,782,486	1,331,970
		인건비 및 퇴직급여	20,120,598	21,598,728	1,478,130
		성과급	2,150,203	2,038,617	△111,586
		운영경비	6,365,275	6,578,371	213,096
		시설부대비 및 자산취득비	814,440	566,770	△247,670
		예비비	100,000	572,769	472,769

6

비전 및 추진전략

미션

“시민중심 소통행정 구현”

비전

스마트 경영혁신으로 안심도시 소통 컨택센터

“ 시민이 120% 만족하는 120다산클 ”

경영
목표

시민 대기시간·연결불가율
제로화

전화상담 응대율·상담만족도
100% 달성

전략
방향

응대율 강화
인력운용 혁신

업무성과
상향평준화 달성

상담효율 혁신
스마트상담 구축·운영

핵심
과제

시민만족
상담서비스

- 응대율, 응대량 향상을 위한 상담운영체계 개선
- 상담 전문성 및 직무 역량 강화

스마트상담
운영

- 빅데이터 기반 스마트상담시스템 운영
- 챗봇·채팅 상담 등 MZ세대 공감지향 소통 서비스 확대

상담데이터
체계적 분석

- 상담지식정보 현행화 및 유관기관 협력체계 구축
- 상담데이터 실시간 분석을 통한 행정환류 기능 강화

감정노동
예방 및 보호

- 감정노동 종사자 보호 프로그램 운영
- 선구적 감정노동 보호 노하우 전파

규제제도개선
안심·외로움

- 규제제도개선 건의 상담 코드 운영(4번)
- 안심돌봄(3번)·외로움안녕120(5번) 상담 코드 운영

Ⅱ . 주요업무 추진 계획

① 시민만족 상담 서비스 제공

② 스마트 상담시스템 구축·운영

③ 상담데이터 체계적 분석·환류

④ 시 주요 정책 신규 상담 서비스 제공

⑤ 감정노동 예방 및 보호

⑥ 공공콜센터 ESG경영 실천

1

시민만족 상담 서비스 제공

1-1

시민만족 제고를 위한 상담 운영체계 개선

120다산콜재단 상담 운영체계 개선을 통해 상담 현장의 효율성을 강화하여 다산콜 이용 시민 편의 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 상담 운영체계 개선을 통한 시민 편의 향상
- 내 용 : 상담 성과 및 응대율 향상을 위한 상담 체계 개선

□ 추진내용

인 력 운 영 개 선

- **취약 요일·시간대 상담 인력 배치**로 응대 집중력 제고
 - 오후 취약시간대 인력 추가 배치로 피크시간 가용 인력 극대화
 - 초단시간 근로자 (50플러스재단 중장년 인턴십) 업무범위 확대
 - 비상 상황 시 인입량 대응을 위해 지원부서 상담 현장 투입
 - 응대율 및 응대량 향상을 위한 프로모션 운영

휴 일 상 담 순 환 근 무 제 도 입

- 휴일 응대율 향상을 통한 시민 편의 증진을 위해 **주말 순환 근무제도 운영**
 - 주말 필수 인력으로 운영되던 주말근무를 전직원 순환 근무제로 단계적 변경

구분	[1단계] 시범운영	[2단계] 전면 시행	[3단계] 제도 정착
주말(토일)	• 주필: 29명 → 14명 • 순환: 27명 → 49명	• 주필: 14명 → 0명 • 순환: 49명 → 63명	• 순환: 63명
추진기간	'26. 1~3월	'26. 4~6월	'26. 7월~

□ 추진계획

- 전체 상담사를 대상으로 휴일 순환근무제 도입 : ~7월
- 응대 실적 향상을 위한 프로모션 실시 : 연간

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770 | 담당 : 박경희 ☎ 5795

1-2

실무 중심의 맞춤형 교육으로 상담 역량 강화

체계적인 상담사 교육훈련을 통한 상담역량 강화로 민원 행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고

□ 사업개요

- 목 적 : 민원행정 서비스의 품질 향상과 시민만족도 제고
- 내 용 : 상담 직무 역량 강화 및 전문가 인재 양성
- 사 업 비 : 111백만원

□ 추진내용

상 담 직 무 역 량 강 화 교 육

- 정확하고 신속한 정보 제공으로 **시민 체감 서비스 품질 향상**
 - 신규정책·다빈도 분야 서울시 담당자 초청 교육으로 정확한 상담 제공
 - 현장 수요를 반영한 맞춤형 교육 과정과 사례 중심 상담가이드 배포
 - 120 전화 한번으로 상담을 완료 할 수 있도록 역량 강화

상 담 관 리 전 문 가 양 성

- 역량 단계별 교육 프로그램 확대로 **상담 관리 전문가 양성**
 - 직급·역량별 맞춤형 성과 관리 및 코칭 교육으로 현장관리 역량 제고
 - 소통 중심 리더십 교육으로 조직 운영의 효율성 및 결속력 강화
 - 실제 상담 사례 기반의 체계적 커리큘럼 설계로 전문 인재 육성 체계 구축



<서울시 담당자 초청 교육>



<주요 이슈 교육자료>



<리더십 교육>

□ 추진계획

- 상담 응대 향상을 위한 맞춤형 교육 운영 : 2월~
- 품질·교육 전담 관리자 역량 강화 교육 : 3월

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5700 | 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 | 담당 : 강병량 ☎ 5750

1-3

표준화된 서비스를 위한 상담품질 관리체계 운영

정기적 상담 응대 품질에 대한 모니터링 및 피드백, 점검으로 보다 높은 수준의 상담서비스 제공

□ 사업개요

- 목 적 : 체계적 상담 응대품질 관리로 전사적 응대품질 제고
- 내 용 : 캠페인, 품질점검, 품질역량 교육으로 서비스 표준화
- 사 업 비 : 66백만원

□ 추진내용

재단 창립 이후 최초 KSQI 콜센터 부문 3년 연속 우수 콜센터 목표

상
담
품
질
전
담
관
리
운
영

- 상담품질 전담 인력 전문성 고도화로 상시 품질관리 체제 가동
 - 코칭 스킬, 교수법, 상담 분석 기법 교육으로 품질관리 전문성 강화
- 내·외부 교차 점검 활성화로 상담 품질 상향평준화 추진
 - 내부 품질 전문가의 높은 현장 이해도와 외부 전문 업체의 객관성을 바탕으로 지속적인 상담 품질 향상 기대

상
담
모
니
터
링
강
화

- KSQI 평가 항목 연계 모니터링을 통해 상담품질 개선
 - 맞이인사, 태도, 업무처리 등 체계화된 항목에 따른 상담 모니터링 시행
 - 모니터링 결과에 기반한 맞춤형 피드백으로 상담 품질 지속 개선



<상담 응대품질 향상 캠페인>



<응대품질 향상 교육>



<상담 응대품질 소그룹 코칭>

□ 추진계획

- 상담 응대품질 향상 캠페인 및 프로모션 운영 : 3월
- 1분기 상담 응대품질 점검 및 교육 : 3월

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 | 담당 : 박민희 ☎ 5761

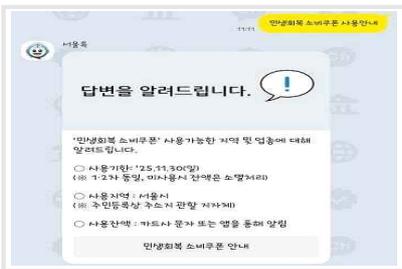
챗봇, 스마트불편신고 등 스마트 상담채널 운영 활성화로 디지털 세대의 이용 저변 확대 및 시민 불편 해소

□ 사업개요

- 목 적 : 다채널 상담서비스 활성화를 통한 시정 정보제공 및 홍보 강화
- 내 용 : 챗봇, 스마트 불편신고 등 스마트 상담채널 운영
- 사 업 비 : 31백만원

□ 추진내용

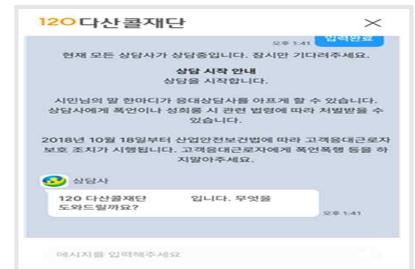
챗 서 울 톡	<ul style="list-style-type: none"> ○ 챗봇 ‘서울톡’ 활성화로 디지털세대 이용 저변 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 챗봇상담 누적 이용자 수 204만 4천명 - 행정정보 577종에 대한 주기적인 AI 학습 및 분석을 통한 답변 정확도 향상 ○ 챗봇 자동분배방식(RPA) 도입으로 신속한 현장 민원 접수
스 마 트 불 편 신 고	<ul style="list-style-type: none"> ○ 스마트불편신고 앱을 통한 편리한 민원 접수, 처리로 시민불편 해소 <ul style="list-style-type: none"> - 불법주정차 단속, 무단투기 신고 등 생활불편신고 월 평균 66,036건 접수 ○ 스마트불편신고 자동분배방식(RPA) 운영을 통해 업무 효율 향상
실 시 간 채 팅 상 담	<ul style="list-style-type: none"> ○ 디지털 채널 확대로 청각, 언어장애인 등 사회적 약자 및 디지털 세대 대상 상담 접근성 향상 ○ 보이는 ARS, 120 누리집, SNS 등과 연계하여 편의성 제고



<챗봇 ‘서울톡’>



<스마트불편신고>



<실시간 채팅상담>

□ 추진계획

- 현장민원 접수 자동분배방식(RPA) 전 자치구 확대 노력 : 5월~
- 챗봇·서울톡 제공 정보 확대를 위한 행정정보 학습 : 연간

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770 | 담당 : 최 울 ☎ 5718

3

상담데이터 체계적 분석 · 환류

3-1

신속 정확한 상담지식정보 현행화

서울시 및 자치구 등 유관기관과의 긴밀한 협력을 기반으로 상담서비스 제공 위한 최적의 상담 데이터베이스 구축

□ 사업개요

- 목 적 : 신속 · 정확한 상담 서비스 제공을 위한 정책정보 확보
- 내 용 : 유관기관 협력적 거버넌스 구축 및 상담지식정보 현행화
- 사 업 비 : 4백만원

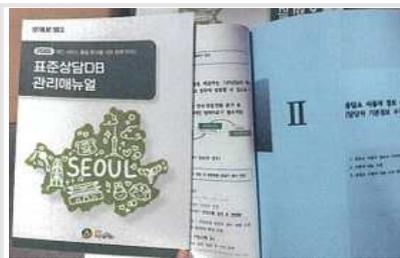
□ 추진내용

상 담 지 식 정 보 현 행 화

- 표준상담DB 구축 관리 총 9,896종 **시 4,895종, 자치구 4,979종**
- **이슈별 특별 상담 자료 및 상담 보조 자료 운영**을 통한 상담 정확성 강화
- 한과 · 폭설, 설 명절, BTS 공연, 서울사랑 상품권, 주말 · 당직실 등 특별 자료 운영

정보현행화 협력 체계 구 축

- 서울시·자치구 **소통 채널 다양화**로 실시간 상담 정보 현행화 유도
- 이음워크숍과 수시 자치구 순회형 이음워크숍으로 협력체계 확장
- 연간 표준상담DB **31,622**건 서울시 및 유관기관과 합동 점검 시행



<표준상담DB 관리매뉴얼>



<특별상담자료>



<이음워크숍>

□ 추진계획

- 자치구로 찾아가는 120이음워크숍 운영 : 2월~
- 시민 다빈도 문의 대응을 위한 표준상담DB 정비 : 2월~

담당자 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 담당 : 조하은 ☎ 5762

3-2

천만 시민 목소리를 분석·환류하는 민원정책 지원

상담을 통해 획득한 데이터를 분석하여 시민 의견을 서울시 정책 부서에 제공하는 행정환류 기능 수행

□ 사업개요

- 목 적 : 상담 분석 자료 관련 부서 제공으로 맞춤형서비스 지원
- 내 용 : 사회적·시기별 이슈 및 市주요 정책 분석 및 환류

□ 추진내용

주요 정책 상담 현황 분석

○ 시·구청 주요 정책 및 이슈에 대한 상담사례 분석

- 손목닥터, 기후동행카드, 한강드론쇼, 장애인버스요금 등 주요 정책 및 이슈 분석

'23년 186건, '24년 230건, '25년 436건, '26년 480건 목표

<시민소통 상담 데이터 분석 사례>

기후동행카드	한강버스	설치류(쥐)
기후동행카드 이용지역 (남양주시, 과천시) 확대	지하철 내 한강버스 안내 멘트 개선	스마트방제 프로젝트 운영 기초자료 활용

상담 데이터 기반 정책 환류

○ 상담데이터를 활용한 정책 환류 중심 기관으로서 역할 확대

- 서울형 입원생활비, 안전보험, 독감 등 주요 분석 사례를 서울시 94개 부서에 전달하여 정책 개선, 사업 홍보, 시스템 개선 등에 활용

○ 안전, 건강, 돌봄 등 시민 밀접 분야 정례 분석 제공

- 선제적으로 주요 이슈에 대한 분석을 통해 데이터 기반 정책 환류

안 전	건 강	돌 봄
 <p>안전 이상 無 다중인파, 싱크홀, 화재 ... 주간·월간 분석 정례화 → 선제적 위험 대응</p>	 <p>시민 안전 확보 쥐 출몰, 감염병 ... 월간 분석 정례화 → 보건 대응 강화</p>	 <p>외로움 원인·극복 외로움, 고독, 자살 ... 월간 분석 정례화 → 외로움 극복 제고</p>

□ 추진계획

- 선제적 시민 밀접 분야 분석을 통한 정책 환류 자료 제공 : 2월~
- 시기별, 이슈별 주요 정책 상담 데이터 분석 : 연간

담당자 | 경영본부장 : 박재희 ☎ 3278-5720 | 정보관리부장 : 강병주 ☎ 5782 | 담당 : 신동호 ☎ 5748

4

시 주요 정책 신규 상담 서비스 제공

전화 한 통으로 시 주요 정책이 필요한 시민에게 맞춤형 행정 서비스로 연결 될 수 있도록 서울시 행정 최전선 역할 담당

□ 사업개요

- 목 적 : 서울시 주요 정책을 시민에게 신속·정확하게 연결
- 내 용 : 전문 상담 코드 운영을 통한 신규 상담 서비스 도입

□ 추진내용

<p>안 심 돌 봄</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 안심돌봄 전담코드(120-③) 전화 한통으로 맞춤형 돌봄 서비스 연계 <ul style="list-style-type: none"> - 약자 계층에게 간편하게 복지 혜택을 누릴 수 있는 서비스 접근성 제공 - 유형에 따라 관할 지자체, 돌봄·중증 케어 전문기관 등 맞춤 원스톱 연결
<p>규 제 제 도 개 선</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 시민 중심 규제 철폐를 위한 접수 플랫폼(120-④) 운영 <ul style="list-style-type: none"> - ARS 안내멘트 및 누리집을 통해 규제제도개선 해당 항목 안내 - 시민이 체감하는 규제의 개선안을 직접 건의 할 수 있는 창구 역할 수행
<p>외로움안녕 1 2 0</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시민의 외로움·고독 해결을 위한 외로움 안녕 특별 상담(120-⑤) 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 120의 높은 인지도를 바탕으로 외로움, 고독 상담의 게이트 역할 수행 - 전담 코드 선택 시 서울복지재단(고립예방센터) 상담 즉시 연계



<안심돌봄 120>



<규제 제도 개선>



<외로움안녕 120>

□ 추진계획

- 규제 개선 관련 시민 의견 분석·정책 환류 자료 제공 : 연간
- 안심돌봄, 규제제도 개선, 외로움안녕120 상담 운영 : 연간

담당자 | 상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790 | 교육운영부장 : 신명애 ☎ 5751 | 담당 : 강병량 ☎ 5759

5

선도적인 감정노동 예방 및 보호

감정노동으로 인한 스트레스 및 정신적 손상의 예방과 관리를 통해 상담사를 보호하고 악성 민원 대응으로 건전한 상담문화 선도

□ 사업개요

- 목 적 : 감정노동 종사자의 육체, 정신적 피로 경감 추진
- 내 용 : 감정노동 보호를 통한 업무효율 향상 및 상담사 보호
- 사 업 비 : 202백만원

□ 추진내용

서울시 투자·출연기관 감정노동 보호 평가결과 : 4년 연속 최우수기관 선정

감정노동 보호 프로그램 운영

- 스트레스 진단부터 심리 상담까지 제공하는 **근로자 지원 프로그램(EAP)**
 - 전문의료인·심리상담사가 참여하는 맞춤형 심리 치유 운영
 - '25년 마음건강검진 388명, 심리상담 220회, 방문 상담 등 411명 참여
- 상담사 감정노동 예방 및 치유를 위한 **힐링프로그램 시행**
 - 전 직원 대상 자연 산림 치유, 심신 건강 치유 등 프로그램 운영
 - 공감과 소통 힐링 활동 등 감정 회복 프로그램 확대 추진

악성민원 대응

- **악성민원 대응 전담관리반 24시간 운영**으로 상담사 감정노동 보호
 - **1,050여명**의 악성민원인을 일반상담사로부터 분리하여 전담 응대
 - 재단설립('17년) 이후 44명 악성민원인에 법적 조치 및 대응



<근로자 지원 프로그램>



<자연 산림 치유>



<공감 소통 힐링 활동>

□ 추진계획

- 상반기 악·강성민원 전담 관리 및 법적 조치 : 6월
- 감정노동 경감을 위한 근로자 지원 프로그램(EAP) 운영 : 연간
- 교육·예술·의료 등 감정노동 보호 프로그램 운영 : 연간

담당자

상담본부장 : 김건훈 ☎ 3278-5790

상담운영부장 : 한상희 ☎ 5770 담당 : 김금옥 ☎ 5777

민원관리부장 : 서강숙 ☎ 5771 담당 : 이태용 ☎ 5774

2026년 힐링 프로그램

프로그램명	내용	담당부서	
진 단 치 유	근로자지원프로그램 (EAP)	직무스트레스, 개인 마음 건강 등 스트레스 수준 진단 및 분석 및 심리상담 진행	상 담 운 영 부
힐 링 감 정 치 유	특특데이	공감소통 프로그램과 오피스 스트레칭, 건강한 식습관 개선 프로그램, 멀티테라피, 공예작품만들기 등 신체 건강 및 마음 건강 챙김 프로그램	상 담 운 영 부
	치유의 숲	자연과 함께하는 서울대공원 치유의 숲 프로그램 참여로 신체활동 독려	상 담 운 영 부
	한국여성수련원 치유 회복 협력	수련원 및 프로그램 이용 시 비용 할인	인 사 부
	마음쉼표 일일 가을방학	다양한 외부활동(박물관 체험, 서울 명소 현장 답사 등)을 통해 건전한 스트레스 해소와 직무 역량 강화	상 담 운 영 부
	나를 가꾸는 (맞춤형) 힐링	뷰티, 헬스케어 프로그램 참여를 통해 직무 스트레스 경감	상 담 운 영 부
의 료 지 원	의료 지원 협약	임직원 및 가족 건강검진 우대 적용(20만원, 30만원) 도수치료 우대	인 사 부
	대사증후군 건강상담	대사증후군 검진 및 상담, 심리상담 진행 및 고위험군 연계	인 사 부
감 정 노 동 교 육	감정노동 종사자 권리보장 교육	감정노동종사자 보호 관련 법률 및 보호조치 관련 교육	상 담 운 영 부
	악·강성민원 응대교육	악·강성 민원 및 재단운영 불만 민원 응대 방안 교육	민 원 관 리 부
	악·강성민원 응대 매뉴얼	악·강성 민원 및 특이민원에 대한 응대절차 및 대응 방법 매뉴얼화와 수시 점검·개선	민 원 관 리 부
질 환 예 방	헬스키퍼	근골격계질환 방지 및 스트레스와 긴장감 완화를 위한 안마서비스 제공	상 담 운 영 부
민 원 전 담 직 원 보 호	민원전담직원 심리검사	의료기관 심리검사를 통한 스트레스 수준과 심리적 건강상태를 평가하여 적절한 지원 및 대응책 마련	민 원 관 리 부
	민원전담직원 치유프로그램	스트레스 수준에 따른 맞춤형 감정치유프로그램 시행	민 원 관 리 부
	악성민원 법적조치	성희롱, 폭언 등 악성 민원인 고발 조치 강화	민 원 관 리 부

6

공공콜센터로서의 ESG경영 실천

기관에 특화된 ESG 경영 실천 및 공공콜센터로서 ESG 경영확산을 주도하며 공공기관으로서 사회적 책임 이행

□ 사업개요

- 목 적 : 공공콜센터 선도기관으로서 사회적 책임 이행
- 내 용 : 기관 경영활동을 통한 ESG경영 실천 및 확산

□ 추진내용

기관 특화
ESG 경영
실천

- 수어, 외국어 등 행정 접근성 **약자동행 상담 활성화**
 - 수어 표준 행정 용어집 집필을 통한 약자 행정 접근성 강화
- **감정 치유 녹지 조성**을 통한 탄소중립과 감정노동 보호
 - 힐링 정원 녹지 관리를 통해 지속적인 감정 회복 공간 운영

공공콜센터
ESG 경영
확산 주도

- 공공부문 **선진 콜센터 운영 노하우 전수**
 - 서울시 콜 통합 노하우를 기반으로 정부 콜센터 통합 업무 지원
- **직원주도 창의경영 활동**으로 조직문화 개선 활동 수행
 - 조직 문화 개선을 위해 직원 간 칭찬, 행복 나눔 게시판 운영



<수어 표준 행정 용어집>



<선진 콜센터 노하우 전파>



<조직 문화 개선 활동>

□ 추진계획

- 수어 표준 행정 용어집 집필 및 활용 : 3월~
- 국내외 공공콜센터 대상 선진 운영 노하우 전파 : 연간

담당자 | 기획조정실장 : 도종현 ☎ 3278-5710 | 기획조정실 차장 : 임종혁 ☎ 5730 | 담당 : 예지희 ☎ 5714

□ '26년 예산 현황(2.12기준)

○ 집행 현황

(단위 : 천원, %)

'26년 예산	집행액	집행률	잔액
34,785,263	1,693,373	4.9	33,091,890

○ 세부사업별 예산 현황

(단위 : 천원, %)

구분	2026년			부장 (전화번호)	담당 (전화번호)
	예산액	집행액	집행률		
합계	34,785,263	1,693,373	4.9	임종혁 (☎ 3278-5730)	김혜선 (☎ 3278-5778)
상담정보시스템 운영	2,702,014	0	0.0	차형철 (☎ 3278-5742)	김정민 (☎ 3278-5743)
상담체계 운영	16,659	8,393	50.4	한상희 (☎ 3278-5770)	최율 (☎ 3278-5718)
스마트상담시스템 운영 활성화	326,998	0	0.0	차형철 (☎ 3278-5742)	송정재 (☎ 3278-5747)
역량강화 교육	177,199	0	0.0	신명애 (☎ 3278-5751)	강병량 (☎ 3278-5759)
상담지식정보 현행화	4,800	0	0.0	신명애 (☎ 3278-5751)	조하은 (☎ 3278-5762)
감정노동 보호프로그램 운영	202,338	7,913	3.9	한상희 (☎ 3278-5770)	김금옥 (☎ 3278-5777)
일반관리비	30,782,486	1,677,067	5.4	임종혁 (☎ 3278-5730)	김혜선 (☎ 3278-5778)
예비비	572,769	0	0.0	임종혁 (☎ 3278-5730)	김혜선 (☎ 3278-5778)

Ⅲ . 2025 행정사무감사 처리결과

2025 행정사무감사 처리결과 보고서

(문화체육관광위원회)

120다산콜재단

□ 총괄

○ 수감결과 처리요구사항 등 ----- 총 15 건

○ 조치내역

구	분	계	완료	추진중	검토중	미반영
계	계	15	15			
	시정·처리요구사항	3	3			
	건의사항	6	6			
	기타(자료제출 등)	6	6			

시정·처리 요구사항

시정 및 처리 요구사항	조치결과 및 향후추진계획
<p>○ 보상심의위원회 개최 기준 금액을 상향해 행정낭비 우려를 줄이는 방안을 고려 (민원관리부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2026년 민원보상제도 운영 계획 수립 시 보상심의위원회 개최 기준 금액 상향(기존 5만원 → 10만원)
<p>○ 규제제도개선 상담 접수 건수 대비 반영 건수가 저조하여 시민 홍보 방안을 마련할 것 (정보관리부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ARS 멘트를 변경('25.12.21.)하고 재단 누리집에 별도 메뉴를 생성('25.12.12.)하여 규제제도개선 상담의 취지와 접수 방법 등을 시민이 이해하기 쉽도록 알림
<p>○ 응대율 산정 기준을 총인입대비 응대율로 변경하는 것이 필요함 (상담운영부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 총인입대비 응대율로의 변경은 경영평가 등 서울시와 정책적 협의가 필요

건의사항

건의사항	조치결과
<p>○ 외로움안녕120처럼 전문 콜센터 연계를 확장해 더 많은 분야에서 시민이 수혜를 받을 수 있도록 노력해 주기 바람 (기획조정실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 및 산하기관들과 협력하여 확장 할 수 있는 방안을 논의해 보겠음
<p>○ 생성형 AI를 행정 상담에 도입하는 방안은 고려해 보았는지? (스마트전산부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 생성형 AI 도입 초창기부터 검토를 진행했으나, 시구정 민원 상담의 특성 상 오안내의 우려로 전면도입에 어려움이 있으며, 향후 생성형 AI의 발전 수준을 고려하여 추가 검토하겠음
<p>○ 외국어 상담을 더욱 활성화 할 수 있기 바람 (특화상담부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 외국어 상담 홍보를 위한 업무 협약 및 자문위원 위촉을 진행하고 있으며, 인공지능 분야 활용 등 외국어 상담 활성화를 위해 더욱 노력하겠음.
<p>○ 서울특별시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례 개정과 같이 감정노동 종사자 보호를 위한 논의를 계속 이어갈 수 있도록 할 것 (상담운영부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 감정노동 종사자 보호를 위한 노력과 논의를 추후로도 계속 이어가겠음

건의사항	조치결과
<p>○ 현재와 같이 노조와의 원만한 관계를 지속적인 소통을 통해 이어가 주기 바람 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서울시 산하기관 중 평균임금이 가장 낮은 점과 타 시도 콜센터보다 급여가 낮은 점을 개선하기 위해 노사가 공동으로 노력하겠음.
<p>○ 리브랜딩 만으로 콜센터 산업군이 가진 구조적인 문제 개선에는 어려움이 있으므로 앱 활용 등 다양한 방식 검토 바람 (기획조정실)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 리브랜딩 타당성을 면밀히 검토하여 방안을 강구하겠으며, 특히 AI를 접목시킨 상담 업무 개선 등 다양한 방식을 통해 산업의 구조적 개선을 위해 힘쓰겠음.

기 타 사 항

자료제출 등 기타사항	조 치 결 과
<p>○ 프로모션은 잘 운영되고 있는지? (상담운영부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 의원님이 신경써주신 덕분에 효과적으로 운영되고 있음.</p>
<p>○ 120다산콜재단 민원서비스 보상제 관련 내부 규정 및 집행 내역, 오안내 현황 (민원관리부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)</p>
<p>○ 헬스키퍼 추진 현황 및 1인당 사용 횟수 (상담운영부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)</p>
<p>○ 2025년 제5회 인사위원회 및 제8회 인사위원회 세부 내역 (인사부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)</p>
<p>○ 스마트상담시스템 구축 예산 조정에 따른 운영 현황 (스마트전산부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)</p>
<p>○ 2023년~2025년 120다산콜재단 자살관련 상담 건수(정보관리부)</p>	<p><input type="checkbox"/> 추진상황 : 추진완료</p> <p><input type="checkbox"/> 추진내용</p> <p>○ 자료 제출 완료 ('25. 11. 4.)</p>