

발간등록번호  
2020-가족사업-003

시민의 아이디어가 가족서비스로 태어나는 곳

# 자치구센터 성과 사례집

# 여리마루



시민의 아이디어가 가족서비스로 태어나는 곳

# 열린마루

자치구센터 성과 사례집



## 목차

2020 열린마루 사업 소개	04
자치구센터 열린마루 사업 진행 사례	08
강남구 건강가정·다문화가족지원센터 「비대면 프로그램 운영방식 선호도 조사 및 활성화 방안」	10
강북구 건강가정·다문화가족지원센터 「돌봄서비스 프로그램 개발을 위한 토론회」	15
구로구 건강가정·다문화가족지원센터 「비대면 사업의 발전 방향 모색」	21
노원구 건강가정·다문화가족지원센터 「코로나19 관련 비대면 프로그램 운영 활성화 방안」	25
동대문구 건강가정·다문화가족지원센터 「문화다양성을 존중하는 지역공동체 형성」	29
서대문구 건강가정·다문화가족지원센터 「지역적 특성을 반영한 가족통합센터의 중장기 발전 계획」	34
성북구 건강가정·다문화가족지원센터 「다양한 가족이 어울려 함께 행복&소통할 수 있는 가족통합센터의 역할」	39
중구 건강가정·다문화가족지원센터 「온택트로 연결되는 중구」	44
서울시건강가정지원센터 소개	50

---

## 열린마루 사업 소개



“코로나19 시대 가족돌봄도 변화하고 있는데  
우리의 역할은 무엇일까?”

“다양한 가족의 삶의 질을 높이려면?”

“우리 동네 센터에는  
이런 사업이 있었으면 좋겠어!”

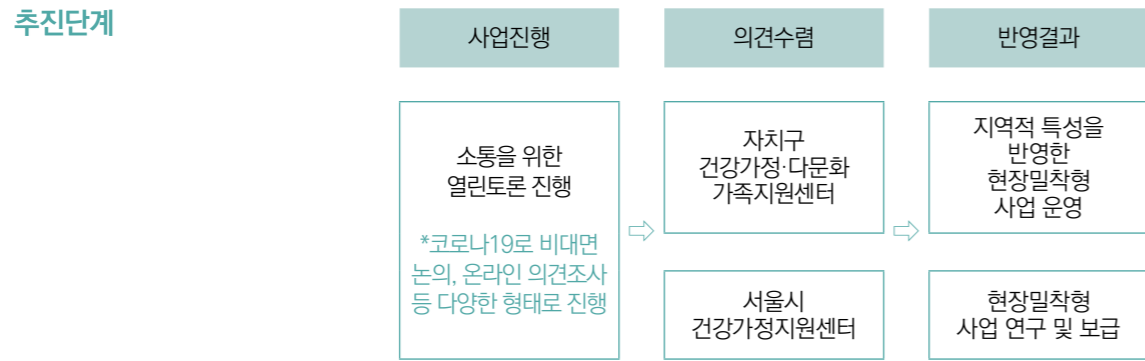
“내가 원하는 우리 마을 축제 테마는 이거야!”

---

자유롭게 생각을 나누고, 누구나 적극적인 제안자가 되어보는 집단지성의 장, **열린마루**  
여러분의 의견이 우리 마을을 변화시킬 수 있습니다.

# 프로그램 소개

<b>열린마루 주제</b>	센터별 지역적 특성이 반영된 자유로운 주제 선정
<b>참여자</b>	주제와 연관성 있는 유관기관 실무자, 이용자, 시민 등
<b>사업목적</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» 시민이 직접 의견을 개진하는 시민밀착형 소통구조 형성</li> <li>» 시민 의견 및 지역적 특성을 반영한 건강가정사업의 방향성 도출</li> <li>» 건강가정사업에 대한 홍보 및 시민참여 기회 제공</li> </ul>



## 센터별 추진 내용

자치구	내용
강남구	<b>비대면 프로그램 운영방식 선호도 조사 및 활성화 방안</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행기간: 10/5 - 10/30</li> <li>» 진행방법: 기한 내 온라인 설문조사 실시</li> <li>» 참여대상: 강남구 내 지역주민 314명</li> </ul>

자치구	내용
강북구	<b>돌봄서비스 프로그램 개발을 위한 토론회</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행일정: 1차(9/12), 2차(9/24)</li> <li>» 진행방법: 비대면 논의</li> <li>» 참여대상: 1차(강북구 내 영유아, 유치, 초등 저학년 자녀를 둔 맞벌이 가정) 13명 2차(1차 참여자, 주제에 관심 있는 맞벌이 가정, 유관기관 공무원) 11명</li> <li>※ 토론회 전 맞벌이 가정 욕구조사 진행(8/7-8/23, 160명 대상)</li> </ul>
구로구	<b>비대면 사업의 발전 방향 모색</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행방법 및 일정: 대면 논의(11/10), 지역주민 의견조사(11/25-11/27)</li> <li>» 참여대상: 대면 논의(올해 비대면 사업 운영 경험이 있는 유관기관 실무자) 9명 의견조사(올해 센터 비대면 사업에 참여한 경험이 있는 지역주민) 21명</li> </ul>
노원구	<b>코로나19 관련 비대면 프로그램 운영 활성화 방안</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행방법 및 일정: 비대면 논의(11/24), 지역주민 의견조사(11/18-25)</li> <li>» 참여대상: 비대면 논의(센터 내 비대면 프로그램 참여 경험이 있는 이용자) 22명 지역주민 의견조사(센터 이용자 및 지역주민) 151명</li> </ul>
동대문구	<b>문화다양성을 존중하는 지역공동체 조성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행방법 및 일정: 대면 논의(10/22), 이용자 요구도 조사(11/19-27)</li> <li>» 참여대상: 대면 논의(다문화가족 및 유관기관 실무자) 12명 이용자 요구도 조사(센터 이용자) 110명</li> </ul>
서대문구	<b>1차. 서대문구 지역특성을 반영한 가족통합센터 증장기 발전 계획</b> <b>2차. 주민이 원하는 가족센터 사업 및 공간구성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행일정: 1차(11/19), 2차(2회로 분리 운영 _ 10/30, 11/19)</li> <li>» 진행방법: 1차(비대면), 2차(1회 대면, 2회 비대면)</li> <li>» 참여대상: 1차(유관기관 관리자 및 실무자) 18명 2차(센터 프로그램 우수 참여자) 1회-11명, 2회-15명</li> </ul>
성북구	<b>다양한 가족이 어울려 함께 행복&amp;소통할 수 있는 가족통합센터의 역할</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행일정: 11/7</li> <li>» 진행방법: 대면 논의(소규모 분리 운영)</li> <li>» 참여대상: 1회(다문화 프로그램 이용자, 리더맘, 관련 실무자) 12명 2회(센터 이용자, 가족봉사단, 유관기관대표, 실무자) 8명</li> </ul>
중구	<b>온택트로 연결되는 중구</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>» 진행일정: 9/25</li> <li>» 진행방법: 비대면 논의</li> <li>» 참여대상: 온택트 사업 연계를 희망하는 유관기관 실무자 13명</li> </ul>

---

# 2020년 자치구센터 열린마루 사업 진행 사례



- |      |   |
|------|---|
| 강남구  | 〈비대면 프로그램 운영방식 선호도 조사 및 활성화 방안〉         |
| 강북구  | 〈돌봄서비스 프로그램 개발을 위한 토론회〉                 |
| 구로구  | 〈비대면 사업의 발전 방향 모색〉                      |
| 노원구  | 〈코로나19 관련 비대면 프로그램 운영 활성화 방안〉           |
| 동대문구 | 〈문화다양성을 존중하는 지역공동체 조성〉                  |
| 서대문구 | 〈지역적 특성을 반영한 가족통합센터의 중장기 발전 계획〉         |
| 성북구  | 〈다양한 가족이 어울려 함께 행복&소통할 수 있는 가족통합센터의 역할〉 |
| 중구   | 〈온택트로 연결되는 중구〉                          |



# 비대면 프로그램 운영방식 선호도 조사 및 활성화 방안

강남구 건강가정·다문화가족지원센터

“

열린마루는 지역주민의 의견을 반영한 차년도 사업 계획에 가장 용이한 사업입니다. 센터 사업 운영에 대한 지역주민의 인식과 평가를 점검할 수 있고 센터 사업의 장·단점 파악을 통한 질적평가와 지역주민의 욕구를 반영한 사업 개발에 도움을 얻을 수 있습니다. 열린마루 회의에 참여한 주민들의 센터에 대한 주인의식이 향상될 수 있다는 것 또한 열린마루의 장점 중 하나입니다.

”

## 추진배경

강남구 건강가정·다문화가족지원센터는 열린마루를 3년 연속 개최하면서 도출된 의견을 토대로 신규프로그램 2개를 개설(2019)하였고, 기초·심화 단계(온가족행복학교)의 프로그램 운영과 상담영역까지 확장한 성장형 프로그램을 진행(2018)한 바 있습니다. 열린마루를 실시함으로써 주민의 의견을 반영한 가족 서비스를 개발할 수 있었고, 센터의 나아갈 방향을 설정할 수 있었습니다.

올해는 코로나19 확산으로 비대면 프로그램이 증가하였습니다. 따라서 2021년 지속적인 비대면 프로그램 운영에 있어 지역주민의 의견을 반영한 프로그램을 개설할 계획을 세우고 비대면 프로그램 운영방식에 대한 선호도와 교육시간대, 키트배분에 대한 의견, 생애주기별 대상자에 따른 프로그램 주제 선호도 등을 조사했습니다. 대면과 비대면을 적절히 융합하여 지역주민이 언제 어디서나 편리한 서비스를 제공받을 수 있도록 운영체계를 마련하기 위해 열린마루를 진행했습니다.

## 사업개요

### 비대면 프로그램 운영방식 선호도 조사 및 활성화 방안

#### 진행기간

10월 5일 ~ 10월 30일

#### 진행방법

기한 내 온라인 설문조사 실시

#### 참여대상

강남구 내 지역주민 314명

#### 사업목적

지역주민의 의견이 반영된 시민밀착형 서비스 개발

#### 추진전략

비대면 사업 운영 경험이 있는 실무자들의 의견을 취합하여 설문 내용을 구성

**진행결과**

사업 대상 (단위: 명)	총 참여인원	지역활동가	센터이용자	유관기관	일반시민
	341	0	246	0	95

**홍보 실적**

대상	홍보계획	결과	홍보매체
지역주민	〈온라인홍보〉	〈온라인홍보〉	〈온라인홍보〉
	» 카카오톡 플러스 친구 » 센터 홈페이지 » 강남구 맘카페 » 마을리더모임	» 카카오톡 플러스 친구 » 센터 홈페이지 » 강남구 맘카페 » 마을 리더모임 채팅방 » 강남구청 문자홍보 » 강남구 평생학습 홈페이지 게시 〈오프라인홍보〉 » 관내게시판	» 카카오톡 플러스 친구 » 온라인 홈페이지 » 네이버카페 » 문자 » 게시판

**진행성과**

**추진전략으로 비대면 사업 운영 경험이 있는 실무자들의 의견을 취합하여 설문 내용을 구성**

**열린마루 설문조사 결과 나온 다양한 의견을 실제 비대면 프로그램에 반영하여 운영**

- » 실시간 온라인 프로그램과 다양한 키트 배분형태의 프로그램 요청이 많아 다양한 실시간 및 키트 배분 프로그램 운영
- » 맞벌이 부부 및 직장인의 경우 녹화형 프로그램을 선호하여 기간 내 수강할 수 있는 녹화형 프로그램 개설
- » 프로그램 운영시간 선호도는 평일 오전이 가장 높게 나타나 평일 오전 프로그램 다수 개설 및 평일 저녁 프로그램 개설로 맞벌이 부부 참여율 증가
- » 아با와 자녀 프로그램 개설을 반영한 아با와 함께하는 가족친화 프로그램 개설 및 진행
- » 육아고민상담 프로그램 개설에 대해 자녀기질별 양육법 비대면 프로그램 제공
- » 실시간 퀴즈대회 및 골든벨 프로그램 운영요청에 따른 온라인 실시간 체험 프로그램 진행(유튜브 실시간, 줌 실시간 등 가족이 함께 참여하는 프로그램)

**기타 지속적인 비대면 프로그램 운영에 있어서 지역주민의 의견을 반영한 프로그램을 운영할 예정**

**실무자 코멘트**

**Q 코로나19 상황에 열린마루를 수행하면서 어려웠던 점?**

**A** 온라인으로는 열린마루 기존 운영방식(퍼실리테이션)의 진행이 어려울 것으로 판단하여 사업의 주제를 '비대면 프로그램 운영방식 선호도 조사 및 활성화 방안'으로 변경하고, 보다 다양한 지역주민의 의견을 수렴하기 위해 설문조사 형태로 운영하였습니다. 설문조사로 진행하다 보니 양질의 의견을 취합하는 데는 어려움이 있었지만 반면에 다양한 주민들의 의견을 수렴할 수 있었던 점이 긍정적이었습니다.

**Q 코로나19 상황에도 시민의 의견을 듣기 위해 다양한 방식으로 노력했는데 특별히 인상 깊었던 점?**

**A** 온라인 비대면 설문조사를 진행하였는데 생각보다 많은 지역주민이 관심을 가지고 참여해주셨습니다. 설문조사 가장 마지막 항목에서 본 센터에 하고 싶은 말을 자유롭게 적어달라는 의견에 "코로나 시국에 집에서 할 수 있는 프로그램을 열어주셔서 감사합니다, 덕분에 코로나를 잘 이겨내고 있습니다, 좋은 프로그램 제공해 주셔서 감사합니다, 항상 친절하게 응대해주셔서 감사합니다, 항상 노력하시는 모습에 감동 받아요, 건강가정지원센터가 있어 육아와 생활이 풍요롭고 매우 즐거웠습니다." 등 많은 지역주민들이 긍정적인 의견을 보내주셔서 실무자로서 보람을 느꼈습니다.

진행 사진

당신의 목소리를 들려주세요! 2020.10.5~10.30

## 열린마루 "까톡"

**열린마루란?** 지역주민의 의견을 들어보는 장으로 코로나19확산을 예방 하고자 비대면 설문조사를 실시합니다. 조사된 내용은 2021년 프로그램 운영시 반영하여 운영할 예정입니다.

**"까톡"이란?** 까놓고 톡의 줄임말입니다. 솔직하고 다양한 의견 부탁드립니다.

주제 : 비대면 프로그램 운영방식 선호도 조사 및 활성화 방안



**<상품 예시>**



<b>온라인 설문조사</b>	<b>설문조사 내용</b>	<b>대상자</b>
	비대면 프로그램에 대한 선호도조사 및 아이디어 모집 <소요시간 5분 내외>	본 센터의 발전을 돕고자 하는 지역주민 누구나
<b>많은 관심과 참여를 부탁드립니다</b>	<b>응답하신 분께 선물을 보내드려요!</b>	<b>조사기간</b>
	실문예 상습이 응해주시신 신청은 300명의 참여자100명에 한하여 선착순으로 선착순 100명에게 마스크5장을 보내드립니다.	2020. 10. 5(월) ~ 10. 30(금)
	<b>우편발송을 위해 신청서에 주소지 정확히 기재바랍니다</b>	<b>물품 발송일정</b>
		2020.11.2(일)~6(금) 주간

서울특별시 강남구건강가정지원센터 | 서울특별시 강남구건강가정지원센터

# 돌봄서비스 프로그램 개발을 위한 토론회

강북구 건강가정·다문화가족지원센터

“

열린마루는 소통의 출발점입니다. 2020년 강북구 건강가정·다문화가족지원센터에서 진행한 열린마루는 ‘강북구 맞춤형 가정의 소리’를 통해 정책 및 관련 통합 프로그램을 계획하고 진행할 수 있는 자리를 마련했습니다. 주민의 목소리를 직접 듣고 유관기관과 다양한 의견도 나눌 수 있으며 사업의 질적 향상과 함께 이용자들의 자부심도 높일 수 있는 시간이었습니다. 참여자로서만이 아닌 주체적 일원으로 참여를 이끌어 낼 수 있는 좋은 기회. 열린마루를 적극 추천합니다.

”



**추진배경**

강북구에서는 부모의 맞벌이 등의 사유로 양육공백 발생 가정이 늘어나고 있습니다(2019 기준 아이돌봄지원사업 이용자 연계 건수 38.3% 증가, 공동육아 나눔터 참여 인원 47.2% 증가). 하지만 강북구 내 돌봄 서비스는 서비스 중복 및 연계 부족, 수요와 공급의 불일치에 따른 공간·서비스시간·홍보 부족 등의 다양한 문제가 제기되고 있으며, 특히 관내 맞벌이 가족의 실태 및 욕구에 대한 조사가 이루어지지 않아 수요자 중심의 돌봄 욕구 관련 정보를 전혀 찾아볼 수 없는 상황입니다. 따라서 본 사업은 관내 유·아동의 돌봄 서비스를 요구하는 맞벌이 가족의 욕구분석을 토대로 실제 대상 가족, 유관기관 실무자, 공무원 등이 함께 논의하는 자리를 만들어 '아이 키우기 좋은 강북 만들기'에 기여하고자 합니다.

**사업개요**

**사전 맞벌이 가정 욕구조사 진행**

**진행기간**

8월 7일 ~ 8월 23일

**진행방법**

성신여대 사회복지학과 지원을 통한 욕구조사 실시

**참여대상**

강북구 맞벌이 가정 160명

**돌봄서비스 프로그램 개발을 위한 토론회**

**진행일정**

1차: 9월 12일

2차: 9월 24일

**진행방법**

비대면 논의

**참여대상**

1차: 강북구 영유아, 유치, 초등 저학년 자녀를 둔 맞벌이 가정 13명  
2차: 1차 참여자, 주제에 관심 있는 맞벌이 가정, 유관기관 공무원 11명

**진행결과**

**사업 대상 (단위: 명)**

구분	총 참여인원	지역활동가	센터이용자	유관기관	일반시민
1차	13	-	10	-	3
2차	11	-	5	4	2
합계	24	-	15	4	5

※ 참여 유관기관 리스트

강북구청 여성가족과(1명), 강북구의원(1명), 강북문화정보도서관(1명), 강북교육복지센터(1명)

**홍보 실적**

대상	홍보계획	결과	홍보매체
강북구 맞벌이 가정	» 인근 어린이집, 지역센터, 초등 돌봄 교실에 유선 전화 및 공문 발송 » 센터 내 공동육아나눔터, 아이돌봄 대상자 중 맞벌이 가정 참여 안내 » 강북구 맞벌이 욕구조사 시 열린마루 안내 » 사전조사 참여자 중 참여의사를 밝힌 분들에게 유선전화	» 사전 강북구 맞벌이 가정 욕구조사 시 160명 참여 » 열린마루 참여자 20명(연 인원) » 강북구건강가정·다문화가족지원센터의 인지도 개선 » 센터의 다양한 프로그램 소개	» 공문 발송 » 홍보지 » 카카오톡 채널 » 문자 » 센터 홈페이지 » 페이스북 » 인스타그램 » 블로그
지역사회주민	» 패밀리서울 홈페이지 홍보 » 센터 회원 중 사업관련 대상자 홍보 » 센터 외부·길거리 현수막 설치	» 열린마루를 통해 센터의 다양한 프로그램과 연결 » 맞벌이 가정에 관심 향상 » 센터 공동육아나눔터 및 아이돌봄 프로그램에 관심	» 맘카페 » 현수막 » 오픈채팅방
유관기관 실무자	» 열린마루 취지 및 강북구 맞벌이 가정 욕구조사 분석내용으로 사업의 필요성 강조 » 참여 가능한 유관기관 참여 섭외 및 공문 발송	» 강북구의원, 강북구청 여성가족과, 강북교육복지센터, 강북문화정보도서관 기관에서 4명 참여	» 이메일 » 유선 홍보 » 초대장

진행성과

토의 과정에서 나온 맞벌이 가정의 공통적 욕구를 센터 프로그램에 반영

- » **맞벌이 가정 부담감 완화:** 맞벌이 가정에서 갖고 있는 자녀 양육의 부담감을 완화시켜 줄 수 있는 맞춤형 교육, 심리 정서 치유를 위한 혼합 프로그램 필요 ⇨ 상담 진행 안내
- » **부모역할 증진 필요:** 자녀 돌봄 스트레스 증가로 인해 부부 갈등 완화를 위한 프로그램, 아버지의 가정 내 프로그램 필요 ⇨ 부자유친프로젝트와 연결
- » **자녀와 함께 하는 활동 제공:** 집에서 손쉽게 할 수 있는 다양한 프로그램 제공 ⇨ 맞벌이 가정을 위한 후속 프로그램 진행 “힘내라! 워킹 맘, 워킹 대디”(온라인)
- » **소통의 방법:** 자녀 돌봄 공백을 통한 갈등에 있어서 긍정적 관계를 위한 소통이 필요, 조부모, 친인척, 아이돌보미 등의 소통 방법 교육 ⇨ 교육 프로그램에 반영 계획
- » **정보 부족:** 지역 내 기관 또는 프로그램을 통합적으로 이용할 수 있는 홍보 필요, 다양한 매체를 통한 홍보 안내 ⇨ 다양한 SNS의 홍보 진행, 소식지 이용, 보도자료 진행, 길거리 홍보 진행
- » **공동체 돌봄 커뮤니티 형성:** 코로나19 확산 이후 맞벌이 가정의 초등 저학년 온라인 수업의 어려움을 해결 할 수 있는 돌봄 시스템 구축 필요 ⇨ 공동육아나눔터 내 자녀돌봄품앗이 연계
- » **돌봄 서비스의 전문성 형성:** 아이돌봄 서비스의 안전성 및 전문성을 위한 보수 교육 진행, 지속적인 돌봄 서비스 제공 ⇨ 아이돌봄 서비스 및 돌보미교사 교육
- » **방역 강화:** 공공기관의 휴관 및 온라인을 통한 프로그램 진행의 한계점을 이해하고, 보완할 수 있는 방법 모색 필요 ⇨ 철저한 방역수칙을 준수하며 대면 프로그램과 비대면 프로그램 병행

실무자 코멘트

- Q** 코로나19 상황에 열린마루를 수행하면서 어려웠던 점?
- A** 비대면 토론회 진행이 처음 시도하는 방법이라서 참여자 모집 안내나 홍보 등 다양한 방법으로 접근하려고 노력했습니다. 하지만 비대면 정보들이 부족한 편이었으며, 온라인으로 진행해야 하는 기술적인 문제가 가장 어려웠습니다. 실무자끼리 여러 플랫폼을 습득하고 다양한 시뮬레이션을 거쳐 비대면 열린마루를 원활하게 진행할 수 있도록 준비했습니다.
- A** 실무자도 새로운 환경을 배우면서 참여자들에게 안내해야 했기 때문에 당일에는 기술적인 문제들에 대해 매우 긴장한 상태로 진행을 하기도 했습니다. 또한, 코로나19로 인해 대면이 어려운 상황에서 사전 발송한 자료가 누락되거나 어린이집의 휴원, 휴교로 참여자 홍보에도 어려움을 겪는 등 다양한 상황들로 인해 대면으로 진행할 때보다 준비과정이 많았습니다.

**Q** 코로나19 상황에도 시민의 의견을 듣기 위해 다양한 방식으로 노력했는데 특별히 인상 깊었던 점?

**A** 비대면이라는 다소 생소한 방법으로 진행된 열린마루는 오리엔테이션에도 각 참여자 시간에 맞춰 진행하였으며, 사전 안내 시 발송한 자료를 못 받은 가정이 발생하여 사전 자료를 직접 전달하기도 했습니다. 열린마루의 만족도 조사에서 ‘좋은 시간이었다’는 의견과 ‘원활한 진행에 감사한다’하는 격려, ‘서로의 힘이 아닌 소통의 시간이었다’라는 소감을 보면서 사업 진행에 보람을 느끼기도 했습니다. 2차 열린마루에서는 유관기관 관계자들과의 소통을 통해 코로나19로 인한 어려운 상황에서도 서로가 많은 노력을 하고 있다는 것을 새삼 느꼈고 각자의 위치에서 다방면으로 노력하고 있음을 알 수 있는 계기가 되었습니다.

진행 사진

1차 열린마루

사전요구조사 결과 및 열린마루 취지 소개

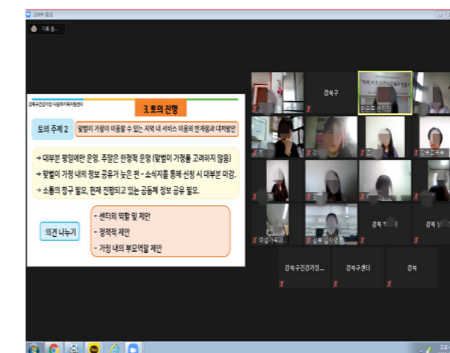
진행자가 소그룹회의 진행



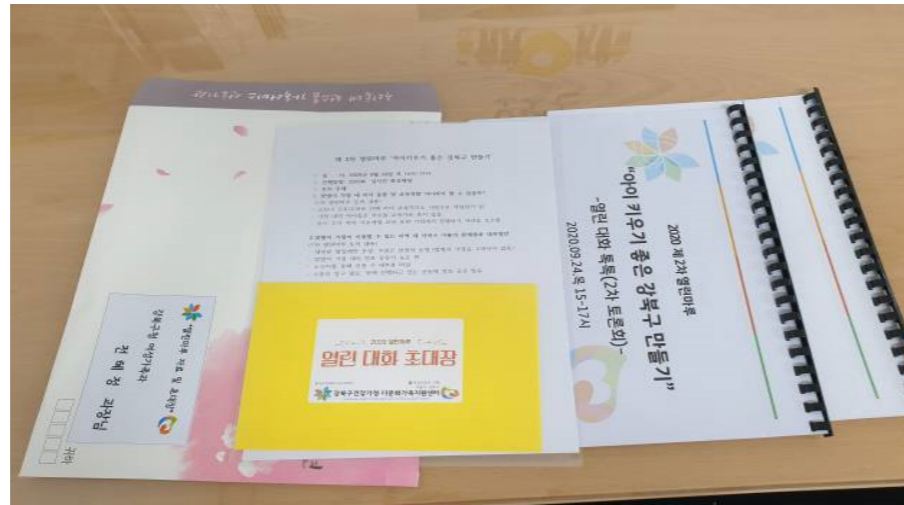
2차 열린마루

주제 나누기

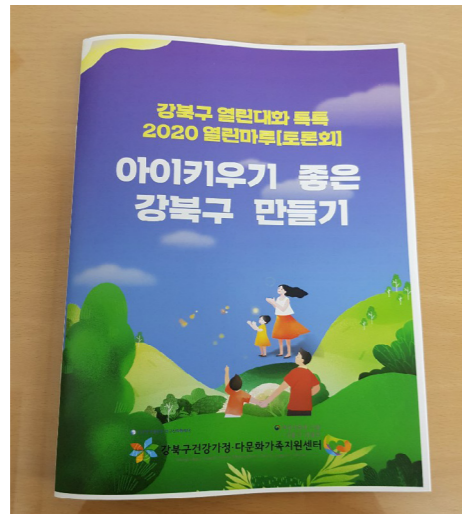
유관기관과 논의



사전자료 및 초대장



열린마루 결과 책자 배포



# 비대면 사업의 발전 방향 모색

구로구 건강가정·다문화가족지원센터

“

열린마루는 지역사회의 다양한 의견과 욕구를 파악할 수 있는 기회라고 생각합니다. 유관기관 실무자와의 논의를 통해 사업의 현황을 공유하고 발전 방향을 함께 모색할 수도 있고, 지역주민의 욕구를 파악하거나 현재까지의 사업에 대한 점검을 진행하며 차기 사업의 방향성을 정립하는 기회가 되기도 합니다.

”

### 추진배경

구로구 건강가정·다문화가족지원센터는 지역주민에게 더욱 만족스러운 부모교육을 제공하고자 지역주민을 대상으로 구로구 부모교육의 발전방향을 논의하는 것을 주제로 열린마루 사업을 준비했습니다. 하지만 코로나19의 국내 유행으로 인하여 많은 사람이 모여 논의하는 것이 어려워졌고 기존에 대면으로 진행하던 사업을 비대면으로 진행해야 하는 상황에 직면하게 되었습니다. 이 과정에서 다양한 매체를 활용하고, 여러 방법을 시도하며 비대면 사업을 진행하게 되었으나 새로운 시도인 만큼 시행착오를 경험할 수밖에 없었습니다. 이는 비대면 사업을 제공하는 다른 기관 역시 마찬가지일 것으로 예상되어 열린마루를 통해 유관기관과 함께 비대면 사업에 대한 정보를 공유하고 발전 방향을 모색해 보고자 합니다.

### 사업개요

#### 비대면 사업의 발전 방향 모색

#### 진행일정 및 방법

1차: 11월 10일 (대면논의)  
2차: 11월 25일 ~ 11월 27일 (지역주민 의견조사)

#### 참여대상

1차: 올해 비대면 사업 운영 경험이 있는 유관기관 실무자 9명  
2차: 올해 센터 비대면 사업에 참여한 경험이 있는 지역주민 21명

### 진행결과

#### 사업 대상 (단위: 명)

구분	총 참여인원	지역활동가	센터이용자	유관기관	일반시민
1차	9	-	-	9	-
2차	21	-	21	-	-
합계	30	-	21	9	-

#### ※ 참여 유관기관 리스트

강서교육복지센터(1명), 관악구육아종합지원센터(1명), 구로교육복지센터(2명), 구로구육아종합지원센터(1명), 금천교육복지센터(1명), 금천구육아종합지원센터(1명), 송파구건강가정다문화가족지원센터(1명), 영등포교육복지센터(1명)

#### 홍보 실적

대상	홍보계획	결과	홍보매체
서울시 내 유관기관 실무자	» 공문과 이메일을 통한 실무자 회의 참여 요청	» 55개 유관기관에 실무자 회의 참여 요청하여 이 중 8개 기관이 참여함	» 공문 » 이메일
지역주민 (이용자)	» 센터 홈페이지, 카카오톡 채널, 지역 맘카페에 홍보지 게시하여 참여자 모집 » 2020년 센터 이용자 중 비대면 사업에 참여한 이력이 있는 지역주민 대상으로 문자홍보를 통한 모집	» 비대면 지역주민 의견조사에 21명 참여함	» 홍보지 » 문자

#### 진행성과

» 2020년 열린마루는 올해 비대면 사업을 진행한 유관기관 실무자와 비대면 사업에 참여한 지역주민을 대상으로 비대면 사업의 현재와 개선사항, 발전 방향을 알아보고 참여자의 의견을 확인하고자 진행

» 이를 통해 도출된 결과는 2021년 비대면 사업 구상 및 계획 시 참고할 예정. 유관기관 실무자 회의에서 도출된 결과 중 "사업계획 단계에서 코로나19의 상황에 대비하여 프로그램 인원을 소규모로 설정하거나 비대면으로 진행"을 고려하여 교육·문화 프로그램 연초 구상 단계에서 적정 인원을 산출하고 해당 인원내 맞도록 교육을 구상하거나, 비대면 문화프로그램의 준비를 할 수 있을 것으로 예상



» 지역주민에게 비대면 사업의 확대와 축소에 대한 의견을 확인하였을 때, 다양한 이유로 비대면 사업의 확대가 필요하다고 답변한 지역주민이 90% 이상이므로 현 상황에서는 비대면 사업으로 추진하는 것이 바람직하다고 보임. 특히, 소규모 대면 사업과 비대면 사업에 대해 비교할 수 있도록 인터뷰를 진행하였을 때에도 비대면 사업을 더욱 선호하는 것으로 답변이 도출된 것으로 보아 2021년에는 비대면 사업을 추진하는 쪽으로 운영할 필요가 있다고 판단됨

### 실무자 코멘트

- Q** 코로나19 상황에도 시민의 의견을 듣기 위해 다양한 방식으로 노력했는데 특별히 인상 깊었던 점?
- A** 유관기관 실무자를 대상으로 열린마루를 진행한 결과, 대부분의 참여자가 정보 공유와 발전 방향 논의를 위해 적극적으로 준비하고 열린마루에 참여하며 의견 또한 자발적이고 활발하게 제시하였습니다. 2021년에도 본 센터에서 열린마루를 진행하게 된다면 더 나은 센터 운영을 위하여 유관기관 실무자 대상의 열린마루 진행을 고려할 예정입니다.

### 진행 사진



# 코로나19 관련 비대면 프로그램 운영 활성화 방안

노원구 건강가정·다문화가족지원센터

“

사업을 기획하고 운영하기 전, 이용자 중심의 가족서비스 제공을 위해 열린마루를 진행해 보세요. 이용자의 다양한 욕구와 의견을 파악할 수 있으며 센터 프로그램 및 사업의 발전을 위해 참여자들과 함께 고민하고 소통할 수 있는 시간이 될 것입니다.

”

### 추진배경

사전 계획에서는 가족봉사 참여 경험이 있는 센터 이용자를 대상으로 '지역사회 나눔실천 활성화'를 통한 가족봉사단의 역할 향상 및 마을활동가로서의 성장 지원을 위한 발전 방향을 모색하고자 하였습니다. 하지만 올해 초부터 확산된 코로나19로 인해 가족봉사단의 활동의 한계, 센터 내 프로그램 운영의 비대면 전환 등 많은 변화를 맞이하게 되었습니다.

노원구 건강가정·다문화가족지원센터는 그동안 대면교육으로 진행했던 센터 내 한국어교육, 부모교육, 취업교육, 자조모임 등 다양한 교육 및 프로그램을 비대면으로 전환하여 진행하였으나 프로그램 효과성 및 이용자의 욕구에 따른 비대면 프로그램의 다양화에는 한계가 발생하였습니다. 이에 열린마루를 통해 비대면 프로그램에 참여한 이용자의 다양한 욕구와 의견을 파악하여 차년도 사업 기획에 적용하고, 방향성을 모색하고자 합니다.

### 사업개요 코로나19 관련 비대면 프로그램 운영 활성화 방안

진행일정 및 방법	1차: 11월 24일 (비대면논의) 2차: 11월 18일 ~11월 25일 (지역주민 의견조사)
참여대상	1차: 센터 비대면 프로그램 참여 경험이 있는 이용자 22명 2차: 센터 이용자 및 지역주민 151명

### 진행결과

사업 대상 (단위: 명)	구분	총 참여인원	지역활동가	센터이용자	유관기관	일반시민
	열린마루	22	-	22	-	-
	설문조사	151	-	151	-	-
	합계	173	-	173	-	-

### 홍보 실적

대상	홍보계획	결과	홍보매체
지역사회 주민	» 홈페이지 홍보지 게시	» 홈페이지를 통한 사업 안내	» 홈페이지
	» 패밀리서울, 한울타리, 다누리 SNS(카카오톡)	» 홈페이지 및 게시판을 통한 사업 안내	» 홈페이지 » 카카오톡
	» 뉴스레터	» 센터 월별 뉴스레터 및 일정표 발송을 통한 사업 안내 및 대상자 모집	» 뉴스레터
	» 보도자료 발송	» 노원신문 사후 보도	» 노원신문
센터 이용자	» 센터 이용자 대상 전화 및 문자 홍보	» 전화 및 문자를 통한 대상자 모집	» 전화 » SMS

### 진행성과

#### 이용자의 욕구를 반영한 효과적인 사업 기획

» 열린마루 사업 운영을 통해 비대면 프로그램에 대한 이용자의 다양한 의견을 반영하여 사업별 비대면 프로그램 기획 시 적용. 비대면 프로그램 시 원활한 소통을 위해 온라인 화상회의의 소그룹 기능을 활용하여 참여자들 간에 소통과 교류시간 확대 예정. 코로나19의 장기화에 따른 심리지원프로그램 욕구를 확인함에 따라 이를 반영한 2021년 사업기획으로 이용자 욕구에 부합한 프로그램 기획 및 제공 예정.

### 실무자 코멘트

- Q** 코로나19 상황에 열린마루를 수행하면서 어려웠던 점?
- A** '열린마루'의 특성상, 참여자들 간의 긴밀한 소통과 공감의 중요성이 높으며 참여자들 간의 시너지로 현장에서 생생하고 다양한 의견이 오고 가는 것이 프로그램을 운영하는 데 있어 가장 중요한 부분이라고 생각합니다. 하지만 코로나19로 인해 대면 운영이 어려웠으며, 비대면으로 이러한 소통과 시너지를 충분히 끌어내는 것에 한계가 있었던 것 같아 아쉬움이 남습니다.

Q 코로나19 상황에도 시민의 의견을 듣기 위해 다양한 방식으로 노력했는데 특별히 인상 깊었던 점?

A 열린마루 프로그램의 경우 활발한 소통과 의견 교류가 사업 운영에 매우 큰 비중을 차지하기 때문에 비대면으로 운영되는 것에 대해 많은 한계와 어려움이 있을 것으로 예상했습니다. 하지만 기대 이상으로 참여자들이 매우 적극적이고 자발적으로 참여하여 소통하는 모습을 보고 센터 프로그램과 운영에 대한 이용자들의 긍정적 역할, 열린마루 사업의 비대면 운영에 대한 가능성을 확인할 수 있었습니다.

진행 사진



# 문화다양성을 존중하는 지역공동체 조성

동대문구 건강가정·다문화가족지원센터

“

열린마루는 이용자와 수평적으로 소통할 수 있는 시간이  
자 주민의 의견을 반영하여 사업을 기획할 수 있는 이용  
자 중심 서비스 개발의 시작점입니다.

”

**추진배경**

동대문구는 10~19세 등록외국인 인구수가 서울시에서 가장 높아 관내 초·중학교에서 다문화 인식개선 및 서비스 제공에 대한 요구가 지속적으로 증가하고 있습니다. 이에 동대문구 건강가정·다문화가족지원센터에서는 센터와 지역주민, 유관기관 간 협동적 사고와 창의적 아이디어 교차를 통해 문화다양성 존중 문화를 증진시킬 필요가 있다고 판단하여 2018년부터는 '국경없는 지역공동체 조성'을 주제로 열린마루를 진행하고 있습니다.

특히 2018년 열린마루에서는 1차로 논의된 결과를 바탕으로 11월에 '세계문화축제'라는 구체화된 사업을 진행했고, 2019년에도 이를 성공리에 개최하면서 기획 단계부터 시민과 의견을 공유하고, 다문화가족과 비다문화가족의 만남을 연계하기도 하는 등 다양한 성과를 거둘 수 있었습니다.

사업에 대한 자체 환류 결과 대상자의 다양성 증진을 위해서는 센터 이용자, 다문화가정, 담당 공무원의 참여 확대와 지역주민, 가족전문가, 실무자 간 소통을 통한 사업 근간 마련의 지속성이 요구되기에 2020년에도 '문화다양성을 존중하는 지역공동체 조성'을 주제로 한 열린마루를 통해 현장 밀착형 가족서비스를 제공하고자 합니다.

**사업개요**      **문화다양성을 존중하는 지역공동체 조성**

**진행일정**      10월 22일

**진행방법**      대면 논의

**참여대상**      다문화가족 및 유관기관 실무자 12명

**이용자 요구도 조사**

**진행기간**      11월 19일 ~ 11월 27일

**진행방법**      온라인 의견조사

**참여대상**      센터 이용자 110명

**진행결과**

**사업 대상 (단위: 명)**

구분	총 참여인원	지역활동가	센터이용자	유관기관	일반시민
1차	12	3 (사회복지사)	9 (다문화가족)		
2차	110	-	110 (다문화가족 및 비다문화가족)		
합계	122	-	119		

**열린마루 당일 진행 내용**

날짜	시간	소요시간	내용
10/22	14:00-14:20 (도입)	20분	강사 소개 및 열린마루 취지 안내 참여자 체크인 및 아이스브레이킹
	14:20-15:40 (전개)	80분	모두 다 문화 » 우리 동네 별별가족이야기 » 다양한 가족의 어울림을 위한 시민제안 » 우리가 꿈꾸는 세계문화축제  [세계문화축제] 비전 실현을 위한 아이디어 도출 (비대면 운영 컨텐츠 아이디어) » 비대면 문화축제 사례 공유 » 온택트 세계문화체험: 무엇을? 어떻게? » 2가지 주제정하기(음식, 놀이, 여행 등) » 구체적인 운영방법 기획 » 강점 및 예상되는 어려움 분석
	15:40-16:00 (마무리)	20분	[세계문화축제] 최종 기획 컨텐츠 도출 » 모둠별 수렴된 아이디어 발표 » 질의응답 및 보완 의견 » 마무리 인사

**진행성과**

- » 센터, 지역주민 간 협동적 사고 및 창의적 아이디어 교차 등을 통해 "온라인 세계문화축제" 사업 운영의 근간 마련
- » 열린마루 참여자와 센터 실무자, 후원기관의 활발한 교류체계 구축을 기반으로 새로운 축제 운영 시도와 가능성 전파
- » 지역주민 의견이 세계문화축제 요소에 반영되어, 이용자 만족도와 효능감 상승
- » 1,718명의 지역주민에게 문화다양성에 대한 경험과 소통의 장을 제공하여, 다문화 수용성 향상에 기여

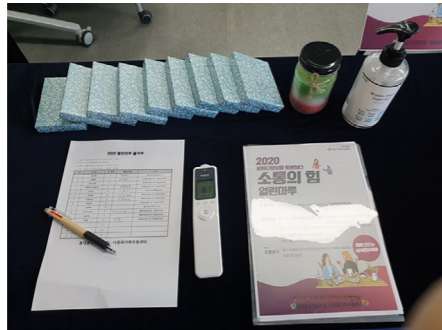


### 실무자 코멘트

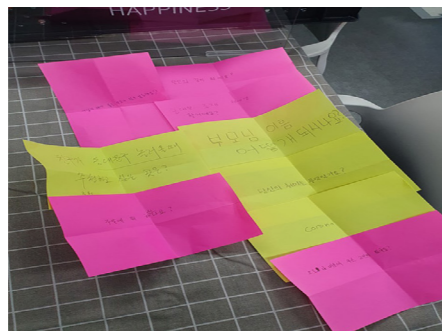
- Q** 코로나19 상황에 열린마루를 수행하면서 어려웠던 점?
- A** 기획하고 준비했던 대면 열린마루의 반복적인 연기와 취소, 온라인 열린마루 운영 사례 부재로 시범적인 도입에 대한 위험부담을 감수해야 했다는 점에서 어려움을 겪었습니다.
- 
- Q** 코로나19 상황에도 시민의 의견을 듣기 위해 다양한 방식으로 노력했는데 특별히 인상 깊었던 점?
- A** 12명이라는 소수의 인원으로 진행할 수밖에 없었지만, 한편으로는 열린마루를 통해 한사람, 한사람에 대한 심층 있는 의견을 들을 수 있는 기회가 되었습니다.

### 진행 사진

접수대(체온계, 손소독제, 참가 기념품)



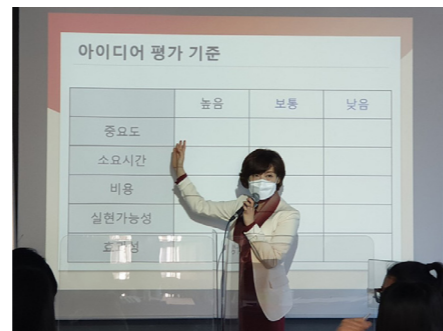
열린마루 도입 (아이스브레이킹 릴레이 질문지)



환경구성(방역간막이, 테이블보, 발표도구 등)



열린마루 전개(강의)



아이디어 평가 기준	높음	보통	낮음
중요도			
소요시간			
비용			
실현가능성			
도달성			

열린마루 전개(조별 활동)



열린마루 마무리(조별 발표)



# 지역적 특성을 반영한 가족통합센터 증장기 발전 계획

서대문구 건강가정·다문화가족지원센터

“

열린마루는 센터를 이용하는 지역주민 이외에 지역 내 협력기관 및 관계자의 의견을 청취하고 센터의 방향성을 모색할 수 있는 시간입니다. 지역주민의 욕구 파악이 용이하고 지역사회 유관기관을 대상으로 건강가정·다문화가족지원센터를 새롭게 이해하는 기회를 제공함으로써 원활한 연계와 협력을 할 수 있는 토대가 됩니다.

”

## 추진배경

서대문구는 구정운영에 있어서 마을공동체사업, 주민참여예산사업, 민관협치사업 등 민관협치를 중심으로 구의 다양한 정책을 추진하고 있습니다. 또한 민관협치의 일환으로 지역사회 내 복지분야의 다양한 기관과 공무원, 구의원 등이 참여하는 중간지원조직 네트워크를 운영하고 있으며, 본 센터도 지속적으로 참여하며 민관협력의 토대를 마련하고 있습니다.

특히 정부에서 추진하는 생활SOC사업에 서대문구가 선정되어 2022년도 서대문역 인근에 가족센터가 설립될 예정입니다. 이에 서대문구 건강가정·다문화가족지원센터는 열린마루 진행을 통해 사업 및 공간구성에 대한 주민의견을 사전에 수렴하고 2022년도 가족센터건립 계획에 반영함으로써 지역사회 내 센터 인지도를 확대하고 지역주민의 접근성을 강화하고자 합니다.

## 사업개요

### 1차 - 서대문구 지역특성을 반영한 가족통합센터 증장기 발전 계획

#### 진행일정

10월 22일

#### 진행방법

비대면 논의

#### 참여대상

유관기관 관리자 및 실무자 18명

### 2차 - 주민이 원하는 가족센터 사업 및 공간구성

#### 진행일정

1회기(10월 30일), 2회기(11월 19일)

#### 진행방법

2회로 분리 운영 (1회 대면, 2회 비대면)

#### 참여대상

센터 프로그램 우수 참여자 (1회\_11명, 2회\_15명)

진행결과

구분	총 참여인원	지역활동가	센터이용자	유관기관	일반시민
1차	18	-		18	-
2차(1회)	11	-	11	-	-
2차(2회)	15	-	15	-	-
합계	44	-	26	18	-

※ 참여 유관기관 리스트

서대문구 민관협치지원 교육문화분과(1명), 서부교육지원청 평생교육과(1명), 서대문구 지역사회보장협의체(2명), 청년문화네트워크협동조합(1명), 서울시청(1명), 하마미술공방(1명), 서대문경찰서 외사계(2명), 이화여자대학교 종합사회복지관(2명), 서대문구육아종합지원센터(1명), 서대문구 도시관리공단 구립도서관(1명), 서대문종합사회복지관(1명), 서대문여성인력개발센터(1명), 서대문지역자활센터(1명), 연가초등학교(1명), 마포구고용복지지원센터(1명)

홍보 실적

대상	홍보계획	결과	홍보매체
유관기관 실무자	» 서대문구청 홍보 협조 » 주민센터 사업안내 및 홍보 협조	» 공문 36개소 배포 : 2020년 서대문구 「열린마루」 개최 및 참석 안내 » 기관 및 개인 메일 전달 » 유선연락	» 구청 홈페이지 » 홍보물 » 공문발송
지역사회주민	» 센터 내·외부 홍보지 부착 및 홈페이지 프로그램 게시	» 홍보안내지 홈페이지 게재 : 센터홈페이지 (건가/다가), 서울시건강가정지원센터, 서울한울타리 각1회 » 센터 카카오톡 채널 홍보 3건 » 센터 내 홍보지 부착 9건	» 홍보물 제작, 게시 » 유선 » SMS » 센터 홈페이지
기타	» 서대문구 내 관련 기관 대상자 모집 및 장소 제공 요청	» 유관기관 실무자 협력을 위한 공문 발송	» 유선 » 이메일 » 공문발송

진행성과

- » 센터 이전시(2023년) 이번 열린마루 이용자 의견을 참고하여 공간을 구성할 예정
- » 유관기관 관계자 의견 중 지역 내 자녀돌봄 활동의 방향, 가족상담 확대 운영 등은 내부 점검을 통해 적용
- » 이용자 의견 중 가족친화 문화활동에 대한 욕구는 청소년기 자녀를 둔 가족이 참여할 수 있는 프로그램 구성으로 해소

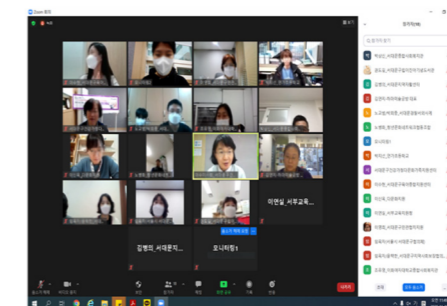
실무자 코멘트

- Q** 코로나19 상황에 열린마루를 수행하면서 어려웠던 점?
- A** 코로나19로 인해 일정이 미루어지면서 유관기관 참여에 어려움이 발생했으며, 대면 운영을 통해 실질적인 의견을 듣고 싶었으나 비대면으로 진행하게 되어 좀 더 긴밀한 관계를 구축하는데 한계가 있었습니다. 또한 다양한 의견이 도출되었지만 즉각적으로 반영하기에는 인력, 공간 등 현실적인 문제가 발생하기도 했습니다.
- Q** 코로나19 상황에도 시민의 의견을 듣기 위해 다양한 방식으로 노력했는데 특별히 인상 깊었던 점?
- A** 유관기관 관계자 의견수렴 과정 중 센터 종사자와 관련하여 긍정적인 피드백을 전달받았으며 결혼이민자의 참여가 적극적으로 이루어져 열린마루를 원활하게 진행할 수 있었습니다. 센터의 우수이용자 중 열린마루를 통해 개별 의견을 들어주는 장이 특별했다는 의견을 남기기도 했습니다.

진행 사진

1회차

활동사진(ZOOM)



프로그램 진행 사진



2회차 1회

활동사진(교육장)

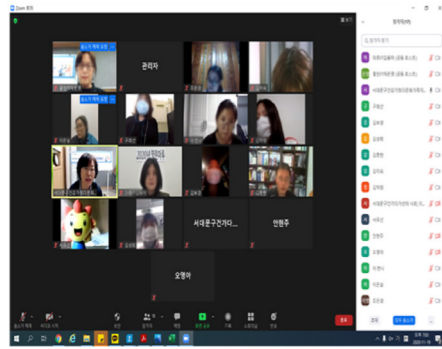


팀별 토론 활동 사진



2회차 2회

활동사진(ZOOM)



프로그램 진행 사진



# 다양한 가족이 어울려 함께 행복&소통할 수 있는 가족통합센터의 역할

성북구 건강가정·다문화가족지원센터

“

지역주민들이 모여 가족이 당면한 욕구에 대해 자유롭게 의견을 개진하고, 그 아이디어가 생생한 삶으로 실현되는 곳. 지역의 특성을 반영한 가족통합사업의 방향성을 모색할 수 있는 열린마루 사업을 추천합니다.

”



**추진배경**

성북구 건강가정·다문화가족지원센터는 2017년부터 통합센터를 운영하며 가족관계, 가족생활, 가족돌봄, 가족공동체, 지역네트워크 활성화 등 다양한 사업 운영을 통해 가족지원 전문 기관으로서의 역할을 수행하고 있습니다. 특히 2018년부터는 지역 소통강화를 위한 열린마루를 운영하며 다양한 가족의 의견을 수렴하고 사업에 반영하였으며, 다문화와 비다문화 가족이 동일한 주제를 두고도 당면한 문제와 욕구가 다름을 알 수 있었습니다.

최근 들어 사회변화로 인한 가족의 가치관과 트렌드가 빠르게 변화하고 있습니다. 열린마루의 자리를 이용하여 센터 이용자와 실무자의 의견을 공유하고 합의하는 과정을 통해 변화하는 사회환경 속에서 가족서비스와 가족통합센터가 나아가야 할 방향을 모색해 보고자 합니다.

**사업개요**

**다양한 가족이 어울려 함께 행복&소통할 수 있는 가족통합센터의 역할**

<b>진행일정</b>	11월 7일
<b>진행방법</b>	대면 논의(소규모 분리 운영)
<b>참여대상</b>	1회(다문화 프로그램 이용자, 리더팀, 관련 실무자) 12명 2회(센터 이용자, 가족봉사단, 유관기관대표, 실무자) 8명
<b>사업목적</b>	이용자의 요구, 실무자 의견이 반영된 가족서비스 방향성 도출

**진행결과**

사업 대상 (단위: 명)	구분				
	총 참여인원	지역활동가	센터이용자	유관기관	일반시민
1차	12	4	8	-	-
2차	8	1	6	1	-
합계	20	5	14	1	-

※ 참여 유관기관 리스트  
안전두레 도담도담(1명)

**홍보 실적**

대상	홍보계획	결과	홍보매체
자원활동가	» 안내문자	» 가족봉사단, 상담자원 활동가 » 다문화리더팀 » 홍보지 배포	» SNS
각 프로그램 이용자	» 개별 연락	» 사업관계자 통한 » 홍보지 배포	» SNS
기타	» 홍보지 발송	» 안전두레 도담도담 홍보지 배포	» SNS

**열린마루 당일 진행 내용**

날짜	시간	소요시간	내용
10/22	1차: 14:00~14:20 2차: 16:00~16:20	20분	1. 열린마루 추진배경 및 취지 설명 » 소통참여자 소개, 각오, 열린마루가 열려야 하는 이유 등 2. 퍼실리테이터 및 참여자 소개 » 10명을 3조로 나누어 조장 1인 선정 3. 친목도모를 위한 아이스 브레이킹 » '돌발퀴즈', '성북구 상징물', '성북구 정책 설명' 4. 토론방법 소개
	1차: 14:20~15:20 2차: 16:20~17:20	60분	1. 주제도출을 위한 개별 자료 탐색(사전에 테이블 위 배치) 2. 주제 도출을 위한 조별 토론 » 성북구 내 다양한 가족의 현주소 » 성북구의 해결해야 할 문제와 방안 » 성북구 가족통합센터의 역할 » 이용자 및 실무자로서의 다짐 등 3. 결론 도출(플라주 기법) 및 발표
	1차: 15:20~15:30 2차: 17:20~17:30	10분	2020년 열린마루 총평 및 마무리

진행성과

코로나19로 가정 내에서 겪게 되는 어려움(맞벌이 가정의 자녀 돌봄, 자녀들의 집에 있는 시간 증가에 따른 스마트폰 과다사용 문제, 환경문제, 아동학대 및 노인학대, 이웃 간의 갈등 등)을 공유함으로써 성북구 내 다양한 가족의 현주소를 파악할 수 있었으며 이를 차기년도 사업 및 중장기 운영계획에 반영할 예정

- » 다문화가족의 경우 스마트폰 과다사용으로 인한 관리의 어려움이 있음을 알 수 있었으며 차기년도 사업 기획 시 다문화가족의 눈높이에 맞는 스마트폰 사용법과 스마트폰을 대체할 수 있는 가족 상호작용 소통프로그램 운영 예정
- » 코로나19로 가정폭력, 이웃 간의 갈등, 환경문제가 증가하고 있음을 소통을 통해 확인. 가족과 이웃이 소통할 수 있는 장과 인식개선 캠페인 마련 등 가족통합센터로서의 역할 수행 예정
- » 그간 부부, 부모-자녀, 핵가족 위주로 사업이 제공되었다면 유학생이나 외국인 근로자 등을 대상으로 한 프로그램 기획 추진 예정

실무자 코멘트

- Q** 코로나19 상황에 열린마루를 수행하면서 어려웠던 점?
- A** 예측하기 어려운 상황 변화에 따라 시간과 노력이 많이 소요되었으며 이로 인해 계획한 대로 홍보가 충분히 이루어지지 못했고, 거리두기 방침에 따른 참여인원 제한으로 유관기관 등 참석을 유도하는 데 어려움을 겪었습니다.
- Q** 코로나19 상황에도 시민의 의견을 듣기 위해 다양한 방식으로 노력했는데 특별히 인상 깊었던 점?
- A** 지역신문을 탐색하고 활용하여 주제를 도출하고 조별로 토론하는 방식은 코로나 시대 지역주민의 가족서비스에 대한 요구를 도출하는 데 매우 유용했습니다. 8~12명의 소규모 인원으로 다문화가족사업 관련 참여자, 건강가정사업 관련 참여자로 시간대를 나누어 진행하였고, 인원 분리에 따라 회차별 시간을 단축하여 진행하였지만, 주어진 시간 대비 조원들의 의견 교류가 활발하게 이루어져 참여자 만족도가 4.95점으로 매우 높게 나타났습니다.

진행 사진

열린마루 추진배경 및 취지 설명



돌발퀴즈



조별토론



조별토론



조별발표



조별발표



# 온택트로 연결되는 중구

중구 건강가정·다문화가족지원센터

“

지역 내 유관기관들과 다양한 의견을 공유하는 소통의 장 열린마루. 지역네트워크 구심점으로서의 역할을 공고히 하는 기회가 될 수 있습니다.

”

## 추진배경

코로나19의 영향으로 인류는 ‘뉴노멀(New Normal)’ 시대를 맞이하였으며, 복지서비스 역시 다수의 인원이 함께 서비스를 이용하는 방식에 대한 감염 우려로 일반적인 대면 가족서비스가 아닌 비대면, 온라인을 활용한 온택트(On-tact)의 활용이 필요한 상황입니다.

포스트 코로나시대에 발맞춰 중구 건강가정·다문화가족지원센터는 올해 3월부터 온라인을 활용한 비대면 온택트(On-tact)사업을 수행하며 지역 가족들에게 실시간 쌍방 소통의 온라인 한국어교육, 1:1 학습지도, 자조모임, 사례관리 서비스 등 가족서비스를 지속적으로 제공해오고 있습니다. 가족들에게 비대면으로 활용 가능한 콘텐츠 제공 외에도 실시간 소통이 가능한 온라인 서비스를 지원하여 참여자들이 각 가정 내에서도 효과적으로 가족서비스를 제공받을 수 있도록 발판을 마련하였습니다.

중구 건강가정·다문화가족지원센터는 2017년부터 3년 연속 진행한 열린마루 사업 수행의 경험과 다수의 온택트 사업 추진 사례를 바탕으로 열린마루를 진행함으로써 지역 내 유관기관 네트워크의 구심점으로서의 역할을 수행할 수 있을 것으로 기대합니다. 중구 내 가족들에게 비대면으로 효과적인 서비스를 제공하려면 어떤 노력이 필요한지 가족서비스 유관기관들과 ‘복지서비스 비대면 전략 및 사례’를 공유하는 소통의 장을 마련하고자 합니다.

## 사업개요

### 온택트로 연결되는 중구

#### 진행일정

9월 25일

#### 진행방법

비대면 논의

#### 참여대상

온택트 사업 연계를 희망하는 유관기관 실무자 13명

#### 사업목적

포스트 코로나시대 다양한 가족 서비스 방안 도출

**진행결과**

열린마루 참여  
유관기관  
(단위: 명)

참여 인원: 지역 유관기관 13명  
※ 참여 유관기관 리스트

기관 명	직급	참여자 수
서울특별시중구장애인복지관	팀장	1명
중구드림스타트	사례관리사	1명
중구여성플라자	팀장	1명
동국대학교 중앙도서관	과장	1명
중구청소년센터	팀장	1명
중구청 교육지원센터 이로움	기간선택임기제라급	1명
동국대학교 참사람사회공헌센터	팀원, 과장	2명
중구교육복지센터	센터장	1명
신당꿈구립지역아동센터	사회복지사	1명
약수노인종합복지관	사회복지사	1명
중구보훈회관	팀장, 사무국장	2명

**홍보 실적**

» 지속적인 홍보 및 안내를 통한 기관 실무자 간의 유대감 형성  
» 중구 내 자원 탐색을 통한 신규 참여 기관 발굴

대상	홍보계획	결과	홍보매체
온택트 서비스 유관기관 실무자	온택트 사업 연계를 희망하는 기관들 대상 홍보 » 2017~2019 열린마루 참여 기관 » 2020 센터 내부 사업 연계 중인 기관 신규 발굴	» 43개 기관에 사업 홍보 » 공문 및 안내지 발송 » 담당자와 3번 이상 지속적인 통화를 통해 열린마루 진행 전 유대감 형성	» 유선 » 이메일 » Fax » 홈페이지 » 문자

열린마루 당일  
진행 내용  
(ZOOM 활용)

날짜	시간	소요시간	내용
9/25	14:30~15:00	30분	<b>[온택트 열린마루 스탠바이]</b> 참여자 온라인 접속 안내 » 자체제작 Zoom 사용가이드 활용 참여자 최종연락 및 출석 확인 » 카메라, 마이크 ON
	15:00~15:20	20분	<b>[온택트 열린마루 개막]</b> 인사 및 열린마루 사업 소개 아이스브레이킹 » 온라인 협력 학습도구 '멘티미터' 활용 » 온택트 사업의 필요성 프로그램 목표 및 그라운드 룰 공유 참여자 소개 » 소속기관, 사업 소개 » 열린마루를 통해 기대하는 점, 얻고 싶은 점 공유
	15:20~16:50	90분	<b>[온택트 열린마루 - 센터의 모델링 제시]</b> Now 포스트 코로나 시대 1) 코로나19 이후 일상의 변화 & 서비스의 현재 2) 실제 진행한 온택트 프로그램 사례 발표 » 중구센터 온택트 프로그램 현황 및 사업수행 노하우 공유 3) 온택트 프로그램 활용을 위한 온라인 플랫폼 소개 » 다양한 가족 대상자 맞춤형 온라인 플랫폼 탐색  New Normal 가족서비스의 현재와 미래 1) 현재: 코로나19로 인한 서비스 제공의 어려움 및 비대면 사업의 현황과 장단점 공유 » 온라인 공동작업 도구 'Pedlet' 활용 2) 미래: 온택트 가족서비스 새로운 길찾기(소그룹회의) » 가족서비스 차원: 소외계층 대응방안, 대상별 프로그램 » 유관기관 네트워크 차원: 협력, 연계 방안  함께 나누어요 » 모둠별 개별 회의 결과 발표
	16:50~17:00	10분	<b>[온택트 열린마루 피날레]</b> 강의 요약 및 소감 나누기 마무리 인사 온라인 만족도 조사





# 서울시건강가정지원센터 소개

서울시건강가정지원센터는 서울시 가족정책 전달체계로서 서울시민의 특성을 고려한 맞춤형 프로그램을 개발 및 보급하고, 서울시 25개 자치구 건강가정·다문화가족지원센터와 함께 민주적 가족문화 조성과 가족관계 증진을 위한 서비스를 제공하고 있습니다.

**추진근거** 「건강가정기본법」 제35조(건강가정지원센터의 설치)  
「서울시 건강가정지원조례」 제11조(설치 및 기능) 시장방침 제316호(2007.6.7.)

**센터정보**

센터장	권금상
위탁법인	사단법인 시민자치문화센터
설립일자	2007년 10월 11일
소재지	서울특별시 중구 소파로4길 6 (우 04628)
전화번호	02-318-0227

**센터비전**

**비전** 서울시민의 다양하고 평등한 가족실천을 지원하는 서울시건강가정지원센터

**슬로건** 시대와 나란히, 가족과 나란히

**사명** 급변하는 가족환경에 대응하며 서울시 정책의 방향과 연계할 수 있는 새로운 건강가정지원센터 광역 모델 모색

**추진방향** 서울시 가족정책의 핵심 기능 수행  
가족가치관 변화에 따른 개인의 다양한 가족실천 지원  
자치구센터, 유관기관, 민간전문가와와의 협력망 활성화  
시민과의 소통과 공감을 촉진하는 홍보, 캠페인, 콘텐츠 강화



서울가족포털 '패밀리서울'

familyseoul.or.kr



패밀리서울은  
서울시민 누구나 언제 어디서나 이용 가능한  
맞춤형 가족정보 포털사이트입니다.  
가족 형태별, 생애주기별  
나에게 꼭 맞는 정보를 찾을 수 있습니다.



정말 한 눈에! 가족정책·프로그램·행사 등 가족 관련 정보를 원스톱 서비스로 제공합니다.



## 2020년 열린마루 자치구센터 성과 사례집

---

발행일  
2020년 12월

발행처  
서울특별시건강가정지원센터

주소  
서울특별시 중구 소파로4길 6 (04628)

전화  
02-318-8169

홈페이지  
[www.familyseoul.or.kr](http://www.familyseoul.or.kr)

※ 본 자료집의 저작권은 서울특별시건강가정지원센터에 있습니다.  
무단 전재 및 복제를 금합니다.