

제271회 시의회 정례회
보건복지위원회
2016. 11. 14. 10:00



2016년 주요업무 보고

Seoul  Global Center

생활 지원 사업

2016. 11



World Neighbours
세계선린회

1 운영 일반현황

■ 운영목적

- 서울글로벌센터 외국인 생활지원사업 운영에 관한 협약에 따라 서울에 거주하는 외국인주민의 편의를 위해 다양한 서비스를 제공

■ 사업 추진 근거

- 재한외국인 처우 기본법 제11조(재한외국인의 사회적응 지원)
- 서울특별시 외국인주민 및 다문화가족 지원조례 제7조(지원의 범위)
- 서울특별시 서울글로벌센터 외국인 생활지원사업 운영 사무 위·수탁 협약서

■ 운영현황

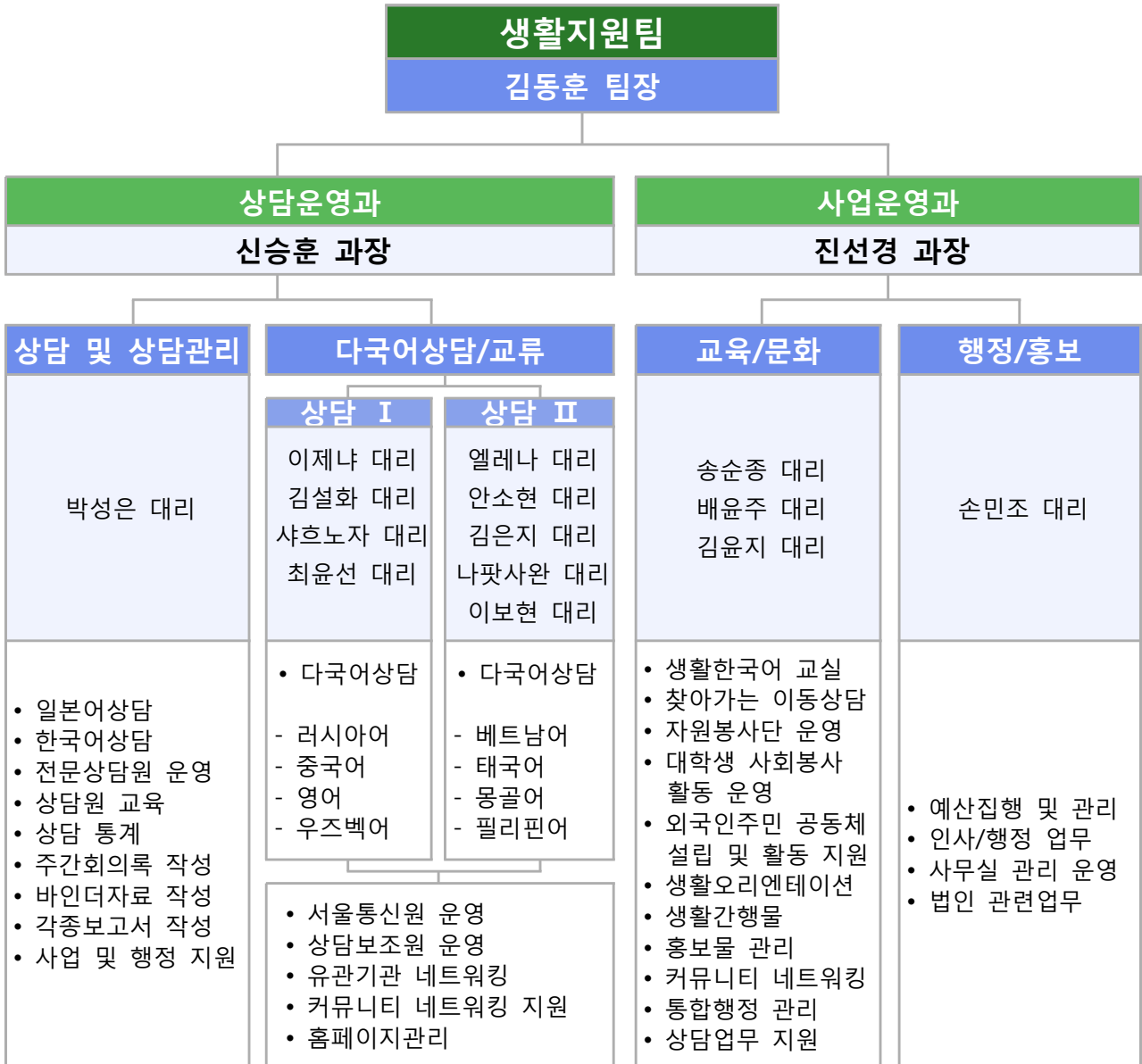
- 수탁업무: 서울글로벌센터 운영(외국인주민 생활지원사업 전반)
- 운 영: (사)세계선린회
- 주요업무
 - 외국인주민 생활상담 및 전문상담 등 고충해소 상담서비스
 - 다국어 생활상담, 전문상담(법률, 노무, 심리), 찾아가는 이동상담 등
 - 외국인주민 커뮤니티 활성화, 교육 및 문화교류 행사 운영
 - 외국인주민 공동체 활동 지원, 내·외국인 자원봉사단, 한국어교육 등
 - 외국인주민 서울생활 정착지원을 위한 사업 운영
 - 서울생활간행물 제작, 서울 생활오리엔테이션, 서울통신원 등
 - One-Stop 통합행정 서비스 운영(운전면허, 이동통신, 보험, 금융 등)
 - 서울시 직접수행 사업 지원업무(서울타운미팅, 외국인주민 명절 행사 등)
- 수탁기간 : 2014. 1. 1 ~ 2016. 12. 31

■ 시설현황

- 규 모 : 연면적 738.45㎡(전용 426.26㎡)
- 주요시설 : 상담실, 사무실, 공동업무공간, 회의실, 커뮤니티 공간 등

2 조직 및 인력

조직현황



인력현황

(단위 : 명)

구 분	2016년	2015년	비고
합 계	17	17	-
팀 장	1	1	사업총괄
과 장	2	2	사업관리
대 리	5	5	사업 및 상담관리
사 원	9	9	

3 예산현황

2016년 세출예산: 1,103,602천원('15년 1,096,626천원)

(단위 : 천원)

구 분	2016년	2015년	증가율(%)
합 계	1,103,602	1,096,626	0.63%
인 건 비	684,888	689,388	△0.65%
운 영 비	45,927	38,776	18.44%
사 업 비	372,787	368,462	1.17%

□ 사업비 세부내역 : 372,787천원

(단위 : 천원)

구 분	2016년	2015년	증감	비고
합 계	372,787	368,462	4,325	
생활상담 및 정보제공 활성화	110,100	95,000	15,100	
생활간행물제작	87,844	79,564	8,280	
생활 한국어 교실 운영	53,380	44,180	9,200	
찾아가는 이동상담 서비스	30,156	24,300	5,856	
글로벌센터 자원봉사단 운영	8,835	17,308	△ 8,473	
외국인주민공동체 설립 및 활동 지원	16,104	22,350	△ 6,246	
외국인주민 서울통신원	64,008	51,090	12,918	
생활오리엔테이션	2,360	-	2,360	신규사업
외국인주민역량강화교육	-	34,670	△ 34,670	폐지

II

사업추진 목표 및 방향

■ 사업추진 목표

□ 상담기능 강화

- 상담 매뉴얼 제작으로 내담자와의 마찰 감소 및 고객 만족도 제고
- 국가별, 언어별, 대상자별 담당자를 두어 상담원 간의 정보교류 및 상담의 내실화 집중

□ 상담관리 기능 강화 및 교육을 통한 상담의 질 제고

- 전문상담원과 상담보조원에 대한 교육 정례화로 전문성과 인권감수성 고취
- 고객의 Needs를 파악하기 위해 국내외 커뮤니티 활성화 노력
- 상담관리 전담자를 통한 상담서비스의 질 제고
- 조직 개편을 통한 업무분장으로 상담 분석, 사례관리 업무 강화

□ 외국인주민 공동체 네트워킹 및 활동 지원 강화

- 공동체 장소 제공 및 법률자문단 구성을 통한 활동 지원
- 공동 행사 개최를 통한 글로벌센터 저변 확대

■ 서울글로벌센터 단위사업별 추진방향

□ 생활상담 및 정보제공 활성화

- 수준별 상담교육 및 다양한 직무역량 강화 교육으로 상담의 질 제고
- 다국어상담과 전문상담 간의 협업을 통한 내담자 만족도 향상

□ 생활안내 간행물 제작

- 서울생활 분야별 안내 책자 현행화
- 언어별 서울생활 소식지 제작 배포
- 다국어신문 홍보 확대 및 다양한 홍보물 제작

□ 생활 한국어 교실 교육 기능 내실화

- 회화반 고정편성으로 학습 목적 및 수준에 따른 맞춤형 교육 제공
- 평일반 개설로 수강생 접근성 제고
- 한국어능력시험 대비반 단계별 운영 (초급, 중급, 고급)

- 동화구연지도사 자격증 취득 및 실습 연계, 아동 정서 발달 지원
- 찾아가는 한국어교실 확대 운영
- **찾아가는 이동상담 서비스**
 - 외국인주민 주거 및 상업 밀집지역 수요중심 이동상담 서비스
 - 외국인주민 관련 축제 및 행사 참여로 센터홍보 및 이미지 제고
- **글로벌센터 자원봉사단 운영 확대**
 - 자원봉사활동을 통한 한국문화에 대한 이해 증진
 - 다양한 문화에 대한 국제적 소양 함양
 - 정기 봉사활동 시설 증대를 통한 지속적 사회공헌활동 전개
 - 기업 사회공헌과 연계한 내·외국인 자원봉사활동의 다양한 형식과 방법 제시
- **외국인주민 공동체 활동지원**
 - 외국인주민 공동체 토론회 개최 및 공동체 활동 지원
 - 운영역량 강화 교육, 서울글로벌센터 내 안정적 사무공간 및 사무기기 지원
 - 공동체 운영 심화코칭 등 지속적 멘토링 지원으로 성공사례 도출
- **외국인주민 서울통신원 운영**
 - 외국인주민에게 필요한 서울 생활정보 다국어 제공
 - 뉴스레터 및 SNS등을 활용한 센터소식 및 보도자료 작성
- **생활오리엔테이션**
 - 유학생, 외국인근로자 등 다양한 신규입국자 대상으로 필수 서울생활 정보 제공
 - 서울글로벌센터의 역할 및 제공하는 서비스 안내로 센터 이용 장려

외국인이 살기편한 도시 인프라 조성

- 1 생활상담 및 정보제공 활성화
- 2 생활 간행물 제작(Living in Seoul)
- 3 생활한국어 교실 운영
- 4 찾아가는 이동상담 서비스
- 5 글로벌센터 자원봉사단 운영
- 6 외국인주민 공동체 활동 지원
- 7 서울통신원
- 8 생활오리엔테이션

1 생활상담 및 정보제공 활성화

추진배경 및 목적

- 서울 거주 외국인주민 총457,806명('15.1.1 기준, 2015 안전행정통계연보)
 - 서울거주 인구(10,103,233명)의 4.5%(전년 4.1%)
 - 외국국적동포 39.4%, 근로자 25.5%, 결혼이민자 15.9%, 유학생 14.2% 순
- 서울시 외국인주민의 체류자격 및 출신국 다변화로 서비스의 다국어 서비스 필요 및 실질적 고충해소를 위한 전문상담 수요 증가

사업개요

- 다국어상담 운영
 - 기간 : 연중 월~금요일 09:00~18:00
 - 내용 : 서울 거주 외국인주민의 생활 전반에 대한 상담
 - 운영언어 : 영어, 중국어, 일본어, 몽골어, 베트남어, 필리핀어, 태국어, 러시아어, 우즈베크어, 한국어 등 10개 언어
- 전문상담 운영
 - 기간 : 연중 월~금요일 14:00~17:00
 - 내용 : 변호사, 공인노무사, 공인중개사를 통한 법률, 노무, 주거 상담
 - 방법 : 다국어 상담과 전문가의 심화상담을 통한 법적·제도적 권익보호
- 소요예산 : 110,100천원

추진실적

- 2015년 상담건수 : 총 32,153건
 - ※ 일평균(근무일수 249일 기준) : 129건

구분	노무	행정	출입국	교육	기타	보건/복지	여성/가족	주거	안전	문화/관광	금융	정보통신	비즈니스	교통	계
상담건수	13063	4,268	3,983	3,082	3,032	1,646	588	474	412	368	348	331	329	229	32153

- 2016년 상담건수 : 총 26,466건
 - ※ 일평균(근무일수 187일 기준) : 141건

구분	노무	행정	출입국	교육	기타	보건/복지	여성/가족	주거	안전	문화/관광	금융	정보통신	비즈니스	교통	계
상담건수	7,879	3,418	7,873	1,757	2,108	1,071	417	478	338	207	399	178	215	128	26466

● 2016년 언어별 운영실적

구분	계	한국어	영어	일어	중국어	베트남어	필리핀어	몽골어	러시아어	우즈베크어	태국어	기타 언어
계	26,466	876	4,505	793	3,878	2,062	4,500	2,840	2,860	2,160	1,934	58
여성/가족	417	72	119	44	41	28	19	29	26	8	31	0
노무	7,879	134	636	39	189	736	3117	521	344	1,083	1,053	27
문화/관광	207	6	88	40	11	15	4	11	21	4	7	0
보건/복지	1,071	49	180	37	87	130	53	151	200	115	64	5
교통	128	5	36	7	10	6	10	15	26	8	5	0
행정	3,418	65	806	155	234	142	293	787	582	165	186	3
주거	478	107	234	25	50	17	5	9	23	3	5	0
비즈니스	215	13	78	13	17	4	1	20	49	7	12	1
출입국	7,873	127	1,106	217	2,855	628	323	895	1,100	435	172	15
금융	399	74	63	26	13	44	56	15	57	33	18	0
정보통신	178	1	41	22	20	29	5	4	34	15	7	0
교육	1,757	84	435	126	227	166	199	157	268	44	49	2
안전	338	77	58	24	20	14	3	31	57	19	34	1
기타	2,108	62	625	18	104	103	412	195	73	221	291	4

● 2016년 전문상담원 상담실적 : 총 859건

구분	법률(변호사)	노무(노무사)	부동산(중개사)	심리상담	계
상담건수	410	260	159	30	859

향후추진계획

- 상담원 조직 소통문화 이해교육 실시 : '16. 11월
- 상담 유형별 사례회의 : '16. 11월
- 전문상담위원 위촉식 : '16. 12월
- 전문상담원 및 상담보조원 운영평가 : '16. 12월
- 다국어 생활상담 연간 운영평가 : '16. 12월

2 생활간행물 제작

추진배경 및 목적

- 서울 거주 외국인주민 생활 안내 간행물인 Living in Seoul을 법령 개정 및 환경변화에 따라 현행화 필요
- 외국인 주민에게 보급하여 서울생활의 안정적 정착을 지원하고자 함

사업개요

- 기 간 : 2016년 1월 ~ 12월
- 내 용
 - 서울생활안내(Living in Seoul) 책자, 10개 언어 발행
 - 영어, 중국어, 일본어, 몽골어, 베트남어, 필리핀어, 러시아어, 우즈베크어, 태국어, 한국어
 - 주거, 교통, 교육, 행정, 통신 및 금융, 의료, 노무, 출입국, 운전, 여기문화 등 수록
 - 서울글로벌센터 홍보명함 제작 배포
 - 서울글로벌센터 서비스 다국어신문 홍보
 - 기타 홍보물 제작
- 소요예산 : 87,844천원

추진실적

- 다국어 신문광고 게재(3개 신문) : '16. 1~9월
- 센터 친환경 봉투 20,000장 제작 : '16. 3월
- 센터 홍보물 제작 3,000개 제작 : '16. 3월
- 영어 서울생활안내 책자(Living in Seoul) 2,000권 제작 : '16. 4월
- 서울글로벌센터 리플릿 4개 언어 리뉴얼 제작 : '16. 9월

향후 추진계획

- 서울생활안내 책자 현행화 : '16. 11월
- 기타 홍보물 제작 : '16. 11월
- 다국어 홍보 명함 제작 : '16. 12월

추진배경 및 목적

- 학습 목적별, 수준별 대상에 맞는 한국어 교육 수요 및 한국어능력 시험 관심 증가
- 외국인주민 밀집지역 특성에 맞는 한국어강좌 수요 및 각 국별 외국인 유관업 무 종사자 한국어교육 수요 증가에 따른 맞춤형 학습 제공
- 외국인주민 한국어 학습 제공을 통한 안정적인 서울생활 정착 지원 및 한국문화 이해 증진

사업개요

● 한국어교육 운영

- 교육기간
 - 일반반 : 연 2기, 각 16회
 - TOPIK대비반 : 연 3기, 각 16회
- 교육장소 : 서울글로벌센터 4층 교육장
- 교육대상 : 서울거주 외국인주민
- 교육내용 : 생활한국어, 한국어능력시험 대비 등

● 찾아가는 한국어교육 운영

- 교육기간 : 연 2기, 각 16회 운영
- 교육장소 : 혜화동, 광희동, 서대문 등 외국인 밀집지역 3곳
- 교육대상 : 외국인근로자 및 주한 외국인가관 종사자 등
- 교육내용 : 직장인 한국어, 산업현장 한국어 등

● 모자동화구연 운영

- 교육기간 : 연 2기, 각 12회 운영
- 교육장소 : 서울글로벌센터 4층 교육장
- 교육대상 : 외국 출신 어머니와 자녀
- 교육내용 : 동화구연 어머니반, 아동반 운영

● 소요예산 : 53,380천원

추진실적

- 2015년 한국어 수료 : 총 676명
 - 생활한국어 한국어능력시험(TOPIK) 대비반 : 3기 16개반 246명
 - 생활한국어 일반반 : 1기 8개반 110명, 2기 8개반 107명
 - 찾아가는 한국어교실 : 1기 5개반 76명, 2기 6개반 83명
 - 모자동화구연반 : 1기 2개반 18명, 2기 21명
 - 사회통합5단계(법무부) : 1기 1개반 15명
- 2016년 한국어 수료 : 총 396명, ※ 21개반 326명 수강 중
 - 생활한국어 일반반 : 2기 18개반 288명
 - 1기 9개반 145명, 2기 9개반 143명
 - 생활한국어 TOPIK 대비반 : 3기 12개반 197명
 - 1기 4개반 63명, 2기 4개반 69명, 3기 4개반 65명
 - 모자동화구연반 : 2기 4개반 40명(어머니반, 아동반)
 - 1기 2개반 20명, 2기 2개반 20명
 - 찾아가는 한국어교실 : 2기 12개반 197명
 - 1기 6개반 99명, 2기 6개반 98명

향후 추진계획

- 제2기 생활한국어교실 일반반 수료식 : '16. 11월
- 제3기 TOPIK 대비반 종강 : '16. 11월
- 제2기 찾아가는 한국어교실 수료식 : '16. 12월
- 제2기 모자동화구연반 수료식 및 발표회 : '16. 12월
- 2016년 한국어교실 운영평가회 : '16. 12월

4 찾아가는 이동상담서비스

추진배경 및 목적

- 외국인 밀집지역 등 생활현장에서 수요자 중심의 맞춤형 상담 서비스 제공으로 불편사항 해소 및 문제해결 방안 제시
- 외국 기념일, 행사, 축제와 같은 외국인 행사 시 센터 홍보 및 생활 정보 제공

사업개요

- 기 간 : 2016년 2월~12월, 토·일요일, 총 26회
- 장 소 : 서울시 외국인 거주·상업 밀집지역
 - 혜화동, 대림동, 광희동, 이태원, 보문동 등
- 대 상 : 평일 글로벌센터 방문이 어려운 외국인 주민
- 상담인력 : 변호사, 노무사, 출입국, 연금, 외국인보험 등 분야별 전문가
- 주요 서비스 : 생활, 법률, 노무, 산재, 의료, 연금, 보험, 인권, 통신피해, 심리상담, 키로프랙틱(자세교정)
- 소요예산 : 30,156천원

추진실적

- 2015년 추진실적 : 총 17,886건
 - 장소/횟수 : 18개소(혜화동, 대림동, 외국인축제 등), 총 28회
 - 주요실적 : 상담실적 2,971건, 리플릿 제작·배포 등 홍보 14,915건
- 2016년 추진실적 : 총 14,514건
 - 장소/횟수 : 13개소(혜화동, 광희동, 이태원역 등), 총 23회
 - 주요실적 : 상담실적 2,438건, 리플릿 등 홍보 12,076건

향후 추진계획

- 찾아가는 이동상담 서비스 운영 : '16. 11월
 - 혜화동, 대림역, 이태원역 등, 총 3회 운영
- 찾아가는 이동상담 서비스 운영 평가회 : '16. 12월

5 글로벌센터 자원봉사단 운영

추진배경 및 목적

- 자원봉사활동을 통해 한국문화에 대한 이해와 더불어 한국사회 적응을 꾀하는 외국인주민 증가에 따라 내·외국인 간 다양한 형태의 활동을 통한 교류활동 필요
- 자원봉사활동 기회 제공을 통한 나눔과 배려의 사회분위기 확산

사업개요

- 기 간 : 2016년 1월 ~ 12월
- 내 용
 - 서울타운미팅, 외국인 베틀시장, 찾아가는 이동상담 등 센터행사 운영 지원
 - 아동·청소년센터 대상 세계 문화 이해 증진 프로그램 운영
 - 국제기구 및 단체 연계 자원봉사활동 프로젝트 진행
 - 외국인주민 커뮤니티 행사 운영 지원
 - 외국인 유학생 학점연계 사회봉사활동 운영
- 소요예산 : 8,835천원

추진실적

- 2015년 추진실적
 - 총 409회 1,259명 활동
 - 신규 등록 자원봉사자 : 총 31개국 96명(외국인 75명, 내국인 21명)
- 2016년 추진실적
 - 총 308회 711명 활동
 - 신규 등록 자원봉사자 : 총 20개국 105명(외국인 65명, 내국인 40명)

향후 추진계획

- 세계문화여행 프로그램 진행(총 4회 진행 예정) : '16. 11~12월
- 신규 자원봉사자 소양교육 및 보수교육 : '16. 12월
- 외국인주민 커뮤니티 행사 운영 지원 : '16. 12월

추진배경 및 목적

- 외국인주민 공동체의 설립 및 운영 자립기반 지원을 통한 외국인주민 공동체 활성화에 기여하고 외국인주민들의 서울생활에 희망과 활력을 심어주고자 함
- 외국인주민 공동체 활성화를 통한 사회통합 기여

사업개요

- 기 간 : 2016년 1월 ~ 12월
- 내 용
 - 외국인주민 공동체 활동지원 및 신규 설립 자문
 - 외국인주민 행사 공동 주최
 - 외국인주민 공동체 사랑방 운영
 - 외국인주민 공동체 5개 팀 입주, 사무공간 및 사무기기 제공
 - 공동체 역량강화 교육 운영
- 소요예산 : 16,104천원

추진실적

- 2015년 추진실적
 - 외국인주민 공동체 교육 및 활동 지원 : 229회
 - 외국인주민 공동체 사랑방 입주 : 4개 단체 운영
 - 재한몽골유학생협회, 이중언어강사연합회, 재한조선족유학생네트워크, 재한몽골인협회
 - 외국인주민 공동체 발전방안 모색 토론회 개최 : '15. 11월
- 2016년 추진실적
 - 외국인주민 공동체 교육 및 활동 지원 : 94회
 - 외국인주민 공동체 사랑방 입주 : 5개 단체 운영
 - 재한방글라테시교민회, 이중언어강사연합회, 재한조선족유학생네트워크, 한국이주여성유권자연맹, 서울메이트

향후 추진계획

- 외국인주민 공동체 역량강화교육 : '16. 11~12월
- 유학생 공동체 현황 및 발전방안 토론회 개최 : '16. 12월

7 외국인주민 서울통신원 운영

추진배경 및 목적

- 외국인주민의 모국어능력을 하여 서울시 및 서울글로벌센터의 문화 및 생활정보를 제공
- 신규 외국인주민의 정보소외 해소와 서울생활 조기정착 지원

사업개요

- 기 간 : 2016년 3월 ~ 12월
- 운영언어 : 총 9개 언어
 - 영어, 중국어, 일본어, 베트남어, 필리핀어, 몽골어, 러시아어, 우즈베크어, 태국어
- 활동내용 :
 - 서울글로벌센터 및 SNS 등에 서울시 소식 다국어 제공
 - 국내·외 외국인주민에게 필요한 정보 다국어 제공
 - 서울글로벌센터 뉴스레터 및 프로그램 정보 다국어 번역
- 소요예산 : 64,008천원

추진실적

- 2015년 추진실적
 - 총 6개 언어 운영
 - 중국어, 일어, 몽골어, 베트남어, 러시아어, 우즈베크어
 - 서울통신원 활동실적 : 총 1,944건
 - 번역 227건, 통역 90건, 상담 1,627건
- 2016년 추진실적
 - 총 9개 언어 운영
 - 영어, 중국어, 일본어, 몽골어, 베트남어, 러시아어, 우즈베크어, 태국어, 필리핀어
 - 서울통신원 활동실적 : 총 1,215건
 - 기사 123건, 번역 361, 취재 67, 생활정보 제공 531건, 교육 133회

향후 추진계획

- 외국인주민 기획 취재 및 활동 : '16. 11~12월
- 서울통신원 운영 평가회 : '16. 12월

추진배경 및 목적

- 신규 입국 외국인주민에게 생활오리엔테이션을 통해 서울생활 필수 정보 제공
- 외국인주민에게 필요한 서울글로벌센터의 기능 및 서비스 안내

사업개요

- 기 간 : 2016년 1월 ~ 12월
- 대 상 : 서울 소재 대학교 신입생, 근로자, 결혼이민자 등
- 내 용
 - 다국어 진행 : 10개 언어
 - 영어, 중국어, 일본어, 몽골어, 베트남어, 러시아어, 우즈베크어, 태국어, 필리핀어, 한국어
 - 서울 생활정보 제공 및 특화내용 안내
 - 체류자격별 맞춤형 설명 실시
 - 근로자 : 기본정보 + 창업, 비즈니스 등
 - 유학생 : 기본정보 + 자원봉사, 인턴십, 창업 등
 - 결혼이민자 : 기본정보 + 취업교육, 직업교육 등
 - 외국인 진행요원 구성 및 운영
 - 비즈니스 전문위원, 외국인 자원봉사자, 유학생 등을 진행요원으로 구성
 - 특정체류자격 안내 및 대학별 오리엔테이션에 투입 및 활용
- 소요예산 : 2,360천원

추진실적

- 2015년 총 16회 개최, 2,962명 참여
- 2016년 총 19회 개최, 2,190명 참여

향후 추진계획

- 생활오리엔테이션 관계 기관 및 대학별 담당자 간담회 : '16. 11월
- 생활오리엔테이션 운영평가 : '16. 12월

IV

2016년 예산 집행현황

(2016. 9. 30 현재)

(단위:천원)

단위사업명		예산액	교부액	집행액	집행률(%)	
합 계		1,103,602	1,103,602	729,485	66.1	
인 건 비	인건비 소계	684,888	684,888	492,136	71.9%	
	직원급여	583,477	583,477	421,655	72.3%	
	퇴직적립금	48,704	48,704	33,377	68.5%	
	사회보험료	52,707	52,707	37,104	70.4%	
사 업 비	사업비 소계	372,787	372,787	212,809	57.1%	
	생활상담 및 정보제공	법률전문상담원	67,600	67,600	47,377	70.1%
		정보제공 및 상담원 운영	42,500	42,500	26,319	61.9%
	생활 간행물 제작	서울 생활 간행물	47,344	47,344	7,953	16.8%
		홍보물 인쇄	40,500	40,500	15,175	37.5%
	생활한국어교실 운영		53,380	53,380	37,498	70.2%
	찾아가는 이동상담서비스		30,156	30,156	24,570	81.5%
	글로벌센터 자원봉사단		8,835	8,835	6,549	74.1%
	외국인주민 공동체 활동지 원	외국인주민 공동체 활동지원	12,684	12,684	3,421	27.0%
		외국인주민공동체 사랑방 운영	3,420	3,420	1,276	37.3%
	외국인주민 서울통신원		64,008	64,008	41,271	64.5%
	생활오리엔테이션		2,360	2,360	1,400	59.3%
	운영비		45,927	45,927	24,538	53.4%