

문서번호	서울금융복지상담센터 38
보존기간	년
결재일자	2016.04.04.
공개여부	공개
방침번호	

주임	금융복지팀장	공공협력본부장		
김현정	장인복	전결 04/04 송성숙		
협조	팀장 이미자	이미자		

2016년 금융복지상담사 역량강화 프로그램 운영 계획



2016년 금융복지상담사 역량강화 프로그램 운영 계획

금융복지상담사에 대한 대내외적 업무 다변화 요구에 부응하고, 상담 서비스의 질적 향상과 상담사 사기 진작을 도모하고자 함.

※ 공공협력본부-414호(2016.01.20)와 관련임.

※ 본 역량강화 프로그램 운영 계획은 경영기획실 행정지원팀과 협의 완료하였음(예산 관련).

I. 추진방향

- 내담자의 장기적인 재무건전성 확보를 위해 채무조정 상담·지원이나 단발적인 상담을 넘어 재무관리 상담을 병행할 수 있도록 재무상담 보수교육 편성
- 대시민 금융교육에 대한 수요 증가로 강사역량 강화교육 신설
- 보다 질적인 상담서비스 제공을 위한 CS교육 강화
- 금융복지상담 업무역량 향상을 위한 복지정보 교육 실시
- 업무소진 해소 및 직원 간 소통을 위한 힐링 프로그램 운영

II. 추진개요

- 추진기간 : 2016. 4월 ~ 11월
- 추진대상 : 금융복지상담사 20명 전원
- 추진내용
 - 재무상담 보수교육(워크숍 및 특강)
 - 강사역량 강화교육(대시민교육 노하우, 강의 기법)
 - CS 심화교육(상담 코칭)
 - 복지정보 교육(취약계층 복지혜택 등)
 - 힐링 프로그램

□ 추진방법

- 외부 전문강사 섭외 및 전문교육기관에 의뢰
- 교육은 지역센터 공백 최소화를 위해 매월 초 상담사 월례회의 날짜에 진행
- 주제별로 교육시간 상이(반일 교육, 전일 교육, 연속 교육 등)
 - ※ 연속 교육 시 지역센터 공백이 없도록 A조(1회기 교육)/B조(2회기 교육) 나누어 교육
- 교육 후 만족도조사 실시하여 향후 교육 운영에 반영
- 그 외, 현장의 욕구 반영을 위해 상담사 교육 수요조사 실시(2016.3월)
 - 재무상담 보수교육, CS교육, 강사역량 강화교육, 힐링 워크숍을 골자로 한 2016년 교육과정에 대하여 상담사 전원 찬성함.
 - 그 외, 취약계층 복지혜택 정보에 대한 교육수요가 있었음.

Ⅲ. 세부 추진계획

□ 세부 교육일정

연번	일정	교육주제	교육명	비고
1	4월	재무상담 보수교육	재무상담 워크숍	3일 연속교육(1회기:A조/2회기:B조)
2	5월		재무상담 특강	
3	6월	CS 심화교육	상담 코칭	
4	7월	강사역량 강화교육	대시민 금융교육 노하우	
5	9월		강의 기법	
6	10월	힐링 프로그램	힐링 워크숍	
7	11월	복지정보 교육	취약계층 복지혜택	

※ 상기 일정은 사정상 변동될 수 있음.

□ 세부업무 추진일정

업무	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
교육수요조사 및 교육계획	●									
교육추진		●	●	●	●		●		●	
힐링프로그램 운영								●		
결과보고										●

※ 휴서기(연휴기간)인 8월에는 교육 없음.

IV. 소요예산

□ 소요예산 : 총8,000,000원(금팔백만원)

항목	산출근거	금액(원)	비고
강사료	590,000원 × 12회 =	7,080,000	- 1회 강사료 기준 : 재단 '일반1급/4시간' 기준 - 4월 재무상담 보수교육 총6회(A조,B조 각3회)
교재비	15,000원 × 30권 =	450,000	- 4월 재무상담 보수교육 교재비
진행비	2,000원 × 25명 × 7월 =	350,000	- 교육진행 다과비 등
예비비	10,000원 × 12회 =	120,000	- 기타 예비비
합계		8,000,000	

□ 예산과목

○ 일반관리비. 운영경비. 경비. 교육훈련비.

※ 붙임 : 만족도 조사지 1부. 끝.