

2017년도  
보건복지위원회

I·SEOUL·U  
너와 나의 서울

제277회 서울특별시의회 정례회  
2017 주요 업무 보고

2017. 11.

서울이주여성상담센터

# 목 차

## I. 서울이주여성상담센터 일반현황 .....

1. 설립목적 .....
2. 일반사항 .....
3. 연 혁 .....
4. 조 직 도 .....
5. 예 산 .....

## II. 서울이주여성상담센터 사업내용 .....

1. 사업소개 및 사업안내 .....
2. 사업추진실적 .....
3. 세부 사업전략 .....
4. 지원기구 현황 및 센터의 강점 .....

# I. 서울이주여성상담센터 일반현황

## 1 설립목적

- 이주여성 전문상담과 지원체계를 통한 인권보호와 다문화가족 사회안정 전망 구축
- 긴급일시보호시설 운영(한울타리 쉼터)을 통한 소외계층 사각지대 완화

## 2 일반사항

- 개 소 일 : 2014년 9월 1일
- 운영주체 : (사)한국이주여성인권센터
- 주 소 : 서울시 종로구 종로38 서울글로벌센터 6층
- 시설현황 :

시설현황	총면적	사무실	긴급일시보호시설
	222.74m <sup>2</sup>	40.6m <sup>2</sup>	182.14m <sup>2</sup>

- 인력현황 :

구분	총 계	센터장	행정 및 회계	상담원	쉼터상담원
인원	8	1	1	4	2

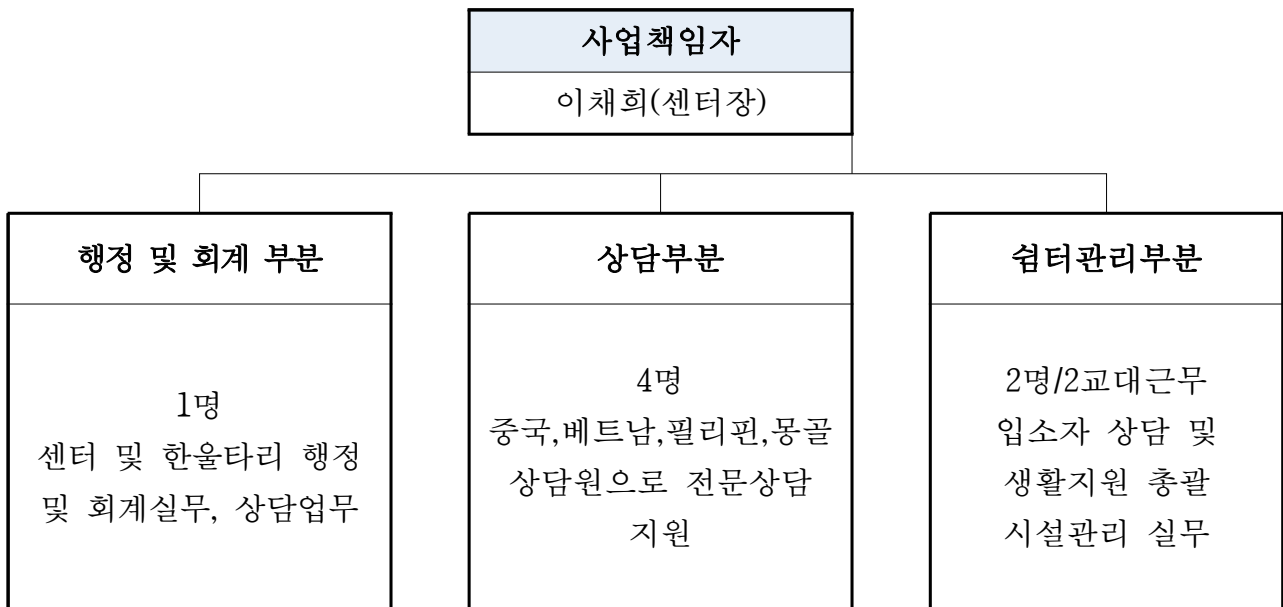
### 3

### 연 혁

- 2013.06 서울시 위기다문화가족 안전망 구축사업 계획 수립
- 2013.07 서울시 위기다문화가족 안전망 구축사업 수행기관 공모
- 2013.07 (사)한국이주여성인권센터 수행기관으로 선정
- 2013.08 서울이주여성상담센터 및 한울타리 쉼터 설치  
(민간단체보조금지원사업)
- 2015.01 서울시 민간위탁사업으로 전환
- 2015.01 (사)한국이주여성인권센터 위탁기관으로 선정

### 4

### 조직도



예산항목			예산	
관	항	목		
총 계			310,224,000	
사무비	인건비	기본급	179,460,000	
		사회보험부담금	17,157,140	
		퇴직적립금	14,955,000	
		기타수당	1,500,000	
	소계			213,072,140
	운영비	여비	820,000	
		공공요금	5,281,600	
		수용비 및 수수료	7,323,380	
		제세공과금	346,540	
		기타운영비	1,236,000	
	소계			15,007,520
	업무추진비	기관운영비	1,800,000	
		회의비	1,160,000	
		소계		
	합계			231,039,660
사업비	상담센터 사업비	전문상담 및 심리치료지원비	5,100,000	
		내담자역량강화사업	5,888,000	
		법률, 의료, 응급지원비	2,000,000	
		다국어통번역지원단 운영관리 (다국어SOS단)	4,910,000	
		상담원보수 및 심화교육	3,480,000	
		유관기관 네트워크 강화사업	5,770,380	
		홍보비	1,140,000	
		상담원워크숍	2,080,000	
	소계			30,368,380
	한울타리	식비 및 생활소모품	27,375,000	
		영유아지원비	1,200,000	
		내담자 의류지원비	1,000,000	
		내담자역량강화 프로그램비	1,700,000	
문화체험 프로그램비		1,440,000		

	사업비	의료지원비	1,680,000
		입소자 교통비	1,280,000
		컴터임대료	5,580,960
		컴터공과금	7,560,000
	소계		48,815,960
합계		79,184,340	

## II. 서울이주여성상담센터 사업내용

### 1 사업소개 및 사업안내

사업명	지원기관	주요내용	사업기간
상담사업	서울시	전화상담, 면접상담, 찾아가는 현장방문 서비스, 사이버상담	2013년 9월 1일~현재
전문상담 및 치료프로그램 운영	서울시	가족치료 및 가족상담 전문가 연계 (주1회/6회기로 구성)	2013년 9월 1일~현재
의료, 법률, 위기 지원	서울시	무료 법률구조신청 및 소송지원 의료기관 연계 질병 및 위기 이주여성 긴급지원	2013년 9월 1일~현재
내담자 사후관리 및 역량강화	서울시	내담자를 위한 자기관리 수첩 제작 및 배포 위기 및 갈등 상황에 대응할 수 있는 다양한 교육 프로그램 운영	2015년 1월 1일~ 현재
긴급보호시설운영	서울시	의식주 등 기본생활지원서비스 제공 의료 및 법률지원서비스 제공 정서적 안정을 위한 치유프로그램 진행	2013년 9월 1일~현재
다국어통번역지원 단 운영	서울시	현장방문 등 다양한 상담활동 배치 및 운용	2013년 9월 1일~현재
상담원 보수 및 심화교육	서울시	상담역량을 강화하기 위해 전문교육의 기회 제공	2013년 9월 1일~현재
유관기관과의 네트워크 강화사업	서울시	유관기관과의 사례 워크숍 정례화	2013년 9월 1일~현재
홍보사업	서울시	대외 홍보 활동 법인 및 한울타리 홈페이지를 통한 지속적인 홍보 활동 여성폭력 유관기관과의 연대홍보 및 매체 모니터링 리플렛 및 홍보물품 제작 및 배포	2013년 9월 1일~현재

## □ 상담사업

### ○ 목적

- 상담 사업을 통해 위기 이주여성의 인권보호와 다문화가족의 갈등해소와 위기극복을 돕는다.

### ○ 추진내용

- 서울시 거주 외국인 이주여성과 다문화가족에게 전문적인 상담서비스를 제공
- 전화상담, 면접상담, 찾아가는 현장방문 서비스, 사이버상담을 통해 다양한 상담 접근성 확대
- 부부갈등, 가족갈등 등 갈등완화 면접 및 방문 상담 확대
- 초기상담부터 문제해결을 위한 일련의 상담지원 활동을 통해서 사례관리 강화
- 내담자의 개인정보 보호 및 상담일지 관리
- 상담통계 및 보고(주간보고, 월간보고, 연간보고)
- 내담자사후관리 : 상담이 종결된 내담자의 지속적인 관리를 통해 내적자원을 강화
- 찾아가는 방문상담을 통해 위기 상황 해결 모색 및 지원

## □ 전문상담 및 치료프로그램 운영

### ○ 목적

- 위기 상황 및 부부갈등, 생활 부적응 문제를 겪는 내담자의 심리정서, 정신적인 전문상담을 통해 치유와 회복 도모

### ○ 추진내용

- 전문상담가 연계  
가족치료 및 가족상담 전문가(부부, 자녀 등 상담)  
전문상담 및 정신분석상담 등 심리검사 연계  
전문상담의 경우 주1회 / 6회기로 구성

## □ 의료, 법률, 위기 지원

### ○ 목적

- 위기 내담자에 대한 의료 및 법률기관의 제공을 통해 위기 상황을 해소하여 인권을 보호



## ○ 추진내용

- 법률지원  
(사)한국이주여성인권센터 이주여성법률지원단  
월 2회 정기상담(회기별 사전예약 5사례 내외)  
긴급 법률상담 제공(변호사 개별 상담의뢰)  
수도권 외 지역내담자는 대한법률구조공단 법률상담연계
- 의료지원  
서울적십자병원 희망진료센터  
은평병원 다문화정신건강클리닉  
이주민의료지원 기관 연계  
이주민건강협회 희망의 친구들 의료지원 연계
- 위기지원  
질병 및 임신부 등 긴급 귀국 지원  
위기별 자원개발 및 연계

## □ 내담자 사후관리 및 역량강화

### ○ 목적

- 위기 상황에 대한 대응능력에 대한 교육을 통해 이주여성 및 다문화가족의 인권 감수성을 높이고, 다양한 문제해결을 위한 역량을 강화하여 건강한 삶을 도모

### ○ 추진내용

- 이주여성 및 다문화가족이 궁금해 하는 상담 베스트를 10을 선정해서 온라인 카페 및 sns 등을 통한 정보제공
- 내담자를 위한 자기관리 수첩 제작(다국어버전) 및 배포
- 위기 및 갈등 상황에 대응할 수 있는 다양한 교육 프로그램 운영
- 이주여성 자조모임 등 찾아가는 상담 및 교육

## □ 다국어 통번역 지원단 운영

### ○ 목적

- 다양한 언어적 소통과 상담지원을 위해 통·번역 활동이 가능한 인력풀을 최대한 확보하여 상담활동의 연속성과 포괄성을 높이며, 이주여성의 상담능력을 강화하여 상담원으로서의 역할과 비전을 찾을 수 있는 계기를 만든다.

## ○ 추진내용

- 다국어 통번역 지원단 관리운영  
1개국 45명으로 구성된 다국어 통·번역 지원단 모임  
다국어 통·번역 지원단 활동지도 및 관리  
신입 다국어 통·번역 지원단 모집 및 운영
- 다국어 통번역지원단 교육  
다국어 통·번역 지원단에 대한 센터 역할 및 지원활동에 필요한 역량 교육(연2회 이상)
- 현장방문 등 다양한 상담활동 배치 및 운용(연 100회 이상)  
상담원의 대체업무 및 현장방문 등 통역지원 활동  
유학생 등 통번역지원 인력풀 확대

## □ 상담원 보수 및 심화교육

### ○ 목적

- 폭력피해, 인권피해 등 외국인 여성의 위기 상담에 대한 상담역량을 강화하기 위해 전문교육의 기회를 제공한다.
- 스트레스에 올바르게 대처할 수 있는 능력을 배운다.

### ○ 추진내용

- 내부상담원 교육활동  
내부교육 : 사례회의, 시사교육, 상담매뉴얼교육, 스트레스 대처법  
외부전문가 초빙교육 : 가정폭력, 성폭력, 성매매, 노동, 법률 교육 등을 지속적으로 제공  
슈퍼비전 : 기관슈퍼비전, 외부슈퍼비전
- 외부상담원 교육 확대  
여성폭력 피해 관련 전문상담교육 정례화  
전문상담 교육과정 확대
- 상담원 워크숍 : 상담원의 지원 사례분석을 통해서 상담개입 과정을 살펴봄으로써 상담 목표와 내담자의 욕구 해결을 위한 효과적인 상담 개입방법을 모색하고 인권관점 확립

## □ 운영위원회

### ○ 목적

- 센터의 세부 활동을 심의하고, 센터 운영에 대한 체계적 종합적 발전방향을 모색

하여 운영방안에 대한 정책을 제시

### ○ 추진내용

- 상담전문가, 이주분야 전문가, 법률 및 의료지원 전문가로 구성된 운영위원회 운영(연2회)
- 상하반기 운영실적 보고
- 센터의 기본 운영 방향 및 사업에 대한 자문
- 상담 지원활동을 위한 발전방향 모색 및 정책제안

## □ **유관기관과의 네트워크 강화사업**

### ○ 목적

- 이주여성 및 다문화관련 기관과의 대외적인 네트워크 활동을 통하여 다양한 정보를 공유하고 지원과정에 대한 협력관계를 맺어 원활한 사업운영

### ○ 추진내용

- 여성폭력 피해지원기관 및 이주관련 상담기관과의 사례 워크숍 정례화
- 여성폭력 공공기관과의 정기적인 간담회 추진
- 이주민 의료지원 기관과의 연계 강화
- 이주여성 쉼터협의회 연계 활동
- 나라별 이주여성 네트워크 활동 모임
- 가정폭력·성폭력·성매매·난민·이주노동자 보호시설 연계활동
- 이주여성의 입국 전·후 인권피해지원을 위한 사전정보프로그램운영기관과의 연계 활동
- 각국 대사관과의 긴급보호 및 위기여성의 귀국 지원 등 연계 활동
- 이주여성법률지원단과의 간담회

## □ **홍보사업**

### ○ 목적

- 상담센터의 기능과 역할 등에 대하여 알리고, 유관기관과의 협력체계를 유지

### ○ 추진내용

- 사례지원을 통해 유관기관과의 협력체계를 통한 센터 기능에 대한 인식 확산
- 여성폭력 피해자 지원 유관기관과의 연대 활동

- 리플렛 및 홍보물품 제작
- 서울시 주최 행사 및 각종 다문화 행사에 홍보부스 운영 등 센터 인지도 향상
- 여성관련 행사 및 자조모임 등 이주민 행사에 찾아가는 상담과 홍보
- 이주민관련유관기관 및 전국지부의 네트워크 활용
- 각종 언론 매체를 통한 대외 활동을 통한 센터 홍보활동

## □ 긴급보호시설 운영(한울타리)

### ○ 목적

- 위기 입소자에 대한 서비스 질을 높여 정서적 치유와 안정을 도모하고 다양한 프로그램 참여를 통해서 자존감을 회복하고, 위기 상황에 대한 대응능력 및 자기 삶의 계획을 설계할 수 있도록 기회를 제공한다.

### ○ 추진내용

- 문제해결을 위한 사례관리 및 상담제공
- 의식주 등 기본생활지원서비스 제공
- 의료 및 법률지원서비스 제공
- 입소자의 정서적 안정을 위한 치유프로그램 진행
- 입소자의 임파워먼트를 위한 한국어 및 문화 체험 프로그램 진행
- 입소자 관리 운영 및 보고

## 2

## 사업 추진실적

### □ 2015년

구 분	계 획	실 적	계획대비 실적(%)
상담사업	5,400건	8,534건	158%
전문상담지원	심리검사 20명 전문심리상담치유 10명	전문심리상담 17명 (88회기)	56.7% (상담감사비용) 상담감사에 대한 인식 부족
의료, 법률지원사업 (전문서비스연계)	희망진료센터, 변호사소송연계 등	변호사상담 63건 의료지원 23건	원활
운영위원회	운영위원회 2회	운영위원회 2회	100%
다국어통번역지원단 운영	교육 2회 통번역서비스지원 100회	교육 2회 통번역서비스지원 122회	교육 100% 통번역서비스지원

			122%
상담원보수교육	상담원전문교육 1회 슈퍼비전 4회 이주민정책 월1회 시사교육 주1회 상담원워크숍 1회	상담원전문교육 2회 슈퍼비전 4회 이주민정책 월 1회 시사교육 주1회 이주여성활동가세미나 11회 상담원워크숍 1회	100%
유관기관네트워크 강화사업	심포지엄 1회 유관기관간담회 4회 유관기관 회의 참여 등	심포지엄 1회 간담회 6회 유관기관 회의 등 다수	100%
홍보사업	대외부스운영 등 홍보물제작 2회	대외부스운영 등 홍보물제작 2회 홍보활동 128회	100%
긴급보호시설 (한울타리)	입소인원 총 120명 입소인원 월평균 10명	입소인원 총 110명 입소인원월평균 9.2명	92%
입소자역량강화 프로그램지원 (치유 등)	한국어교육 심리정서지원	한국어교육 주1회 요가등 건강관리 격주1회 적성계발프로그램, 동반아동놀이치료	달성 (정량목표 없음)
문화체험프로그램	서울문화, 축제 등	10건	달성 (정량목표 없음)
의료 및 법률지원	희망진료센터 법률구조지원 등	103건	달성 (정량목표 없음)
자립지원	취업, 주거관련 지원활동	2회	달성 (정량목표 없음)
출국지원	안전한 귀국 지원	귀국지원 10회 (정신, 질병, 임산부 등)	달성 (정량목표 없음)

## □ 2016년

구 분	계 획	실 적	계획대비 실적(%)
상담사업	8,400건	10,201건	121%
전문상담지원	전문심리 검사 및 상담치유 15명 (90회기)	전문심리상담 21명 (99회기)	110%
내담자 역량강화 사업	이주여성수첩발간 5개 언어 이주여성수첩교육실시	이주여성수첩발간 6개 언어 이주여성수첩교육실시 11회	120%
의료, 법률지원사업 (전문서비스연계)	희망진료센터, 변호사소송연계 등	변호사상담 71건 의료지원 50건	작년대비 법률지원 12.6% ↑

			의료지원 117% ↑
운영위원회	운영위원회 2회	운영위원회 2회	100%
다국어통번역지원단 운영	교육 2회 통번역서비스지원 100회 현장실습 5회	교육 2회 통번역서비스지원 120회 현장실습 7회	120%
상담원보수교육	상담원전문교육 2회 슈퍼비전 4회 이주민정책 월1회 시사교육 주1회 상담원워크숍 1회	상담원전문교육 2회 슈퍼비전 6회 이주민정책 월1회 시사교육 주1회 이주여성활동가 세미나 8회 상담원워크숍 1회	100%
유관기관네트워크 강화사업	유관기관 간담회 4회 종사자교육 1회	유관기관 간담회 5회 종사자교육 2회	100%
홍보사업	홍보물제작 2회 각종 행사 활용 법인 홈페이지 활용	홍보물제작 3회 대외부스운영 등 홍보활동 135회	100% 이상
긴급보호시설 (한울타리)	입소인원 108명 입소인원 월평균9.2명	입소인원 128명 입소인원 월평균10.7명	118.5%
입소자역량강화 프로그램지원 (치유 등)	한국어교육 역량강화교육 (심신수련, 수납정리, 부모·육아상담)	한국어 교육 58회 수납정리 8회 심신수련 22회 상담 140회	달성 (정량목표 없음)
문화체험프로그램	아쿠아리움, 고궁나들이, 돌잔치 등	문화체험 10건	달성 (정량목표 없음)
의료 및 법률지원	희망진료센터, 도티병원, 법률구조지원 등	의료지원 91회 법률지원 28회	달성 (정량목표 없음)
자립지원	취업,주거관련 지원활동	취업주거관련 지원활동 17회	작년대비 750% 증가
출국지원	안전한 귀국 지원	귀국지원 11회 (정신, 질병, 임산부 등)	달성 (정량목표 없음)

## □ 2017년 9월

구 분	계 획	실 적	계획대비 실적(%)
상담사업	9,600건	8,114건	85
전문상담지원	전문심리 검사 및 상담치유 17명(104회)	전문심리상담 7명 (32회기)	31
내담자 역량강화	이주여성수첩추진대회 1회기	이주여성수첩추진대회 1회기	28

사업	찾아가는 당사자 인권교육 10회기	찾아가는 당사자 인권교육 2회기	
의료, 법률지원사업 (전문서비스연계)	희망진료센터, 변호사소송연계 등	변호사상담 58건 의료지원 18건	달성 (정량목표 없음)
운영위원회	운영위원회 2회	운영위원회 1회	50
다국어통번역지원단 운영	교육 2회 통번역서비스지원 100회 현장실습 5명/2회기	교육 1회 통번역서비스지원 120회 현장실습 5명/2회기	118
상담원보수교육	상담원전문교육 4회 슈퍼비전 4회 이주민정책 월1회 시사교육 주1회 상담원워크숍 1회	상담원전문교육 4회 슈퍼비전 3회 이주민정책 월1회 시사교육 주1회 이주여성활동가 세미나 월1회 상담원워크숍 1회	100
유관기관네트워크 강화사업	유관기관 간담회 4회	유관기관 간담회 3회	75
홍보사업	홍보물제작 1회 대외부스운영 등 홍보활동 10회	홍보물제작 1회 대외부스운영 등 홍보활동 48회	100%이상
긴급보호시설(한울타 리)	입소인원 120명 입소인원 월평균 10명	입소인원 64명 입소인원 월평균 7.11명	53
입소자역량강화 프로그램지원(치유 등)	한국어교육 주1회 역량강화교육 (심신수련, 수납정리, 부모·육아상담)	한국어 교육 주1회 수납정리 8회 스포츠댄스 8회 심신안정 지원 48회	달성 (정량목표 없음)
문화체험프로그램	아쿠아리움,고궁나들이, 돌잔치 등 4회기	문화체험 6회기	100
의료 및 법률지원	희망진료센터, 도티병원, 법률구조지원 등	의료지원 38회 법률지원 9회	달성 (정량목표 없음)
자립지원	취업, 주거관련 지원활동	취업, 주거관련 지원활동	달성 (정량목표 없음)
출국지원	안전한 귀국 지원	귀국지원 (정신, 질병, 임산부 등)	달성 (정량목표 없음)

- **이주여성법률지원단과의 연계를 통해서 법률상담·법률 구조·소송지원까지 one-stop으로 이주여성들의 법적 권리 구제**

○ 주요내용

구 분	내 용	실적(건)
이주여성법률 지원단 운영	월 2회 정기적인 법률상담을 통해 이주여성들이 직면한 문제에 관한 법률자문을 받아 권리 구제 및 피해 대응책 마련	월2회 정기상담, 회기별 평균 5사례 지원

- **다양한 국적의 이주여성들이 원활하게 상담을 받을 수 있도록 다국어통번역 지원단 활성화 추진**

○ 주요내용

구 분	내 용	실적(건)
다국어통번역 지원단 관리운영	- 다국어 통·번역 지원단 활동지도 및 관리 - 신입 다국어 통·번역 지원단 모집 및 운영	18개 언어 200명
다국어통번역 지원단 교육과 실습	- 다국어 통·번역 지원단에 대한 센터 상담 역할 및 지원 활동에 필요한 교육 - 이주민관련 정보, 체류와 법률적 상식 등에 대한 교육 - 법률, 의료, 쉼터 등 내담자 직접 지원에 필요한 활동 실습	교육 : 연2회 이상 실습 : 10명 이상
현장방문 등 다양한 상담활동 배치 및 운용	- 상담원의 대체업무 및 현장방문 등 통역지원 활동 - 공공기관 이용 시 통번역지원 활동 - 유용한 정보에 대한 번역활동 지원	연100회 이상



## □ 지원기구 현황

지원기구 명	구성 인원	연간회의 건 수	역 할
운영위원회	9명	2회	- 시설 및 운영 전반에 대한 논의 - 사업계획 및 실행, 보고 및 피드백 - 센터 활성화 방안 모색
이주여성법률지원단	15명	1회	- 이주여성 법률지원 관련 평가에 관한 사항 - 이주여성 인권보호 및 권익증진에 관한 사항
합 계	24명	3회	

## □ 센터의 강점 및 성과

### ○ 위기 상담과 일시보호시설의 유기적 결합으로 시너지 확대

- 전국 유일의 이주여성 대상 전문상담센터와 긴급보호시설을 갖추어 원스톱 종합서비스 체계를 구축함
- 원스톱 통합운영으로 사각지대 없는 촘촘한 사회안전망 구축
- 문제 해결을 위한 내담자 면접과 방문 상담을 강화하여 내담자의 실질적인 요구에 적절하게 대응하는 시스템 마련

### ○ 복잡하고 다양한 이주여성과 다문화 가족의 위기 상담 총괄 기관

- 이주여성 당사자 상담원을 배치하여 이주여성과 다문화가족에게 맞춤형 상담 제공
- 타 기관이나 시설에서 해결하기 어려운 사례에 대해 탄력적이고 포괄적인 접근과 지원 가능
- 지속적인 상담 및 사례관리로 갈등완화와 지원연계 활용 높임

○ 센터의 접근성 및 지리적 위치

- 서울이주여성상담센터는 지하철 1호선 종각역(2분 이내)과 버스정류장 인근에 위치하여 접근성이 매우 높으며, 서울글로벌센터, 출입국관리사무소와 같은 건물에 위치하고 있어 이주여성 및 다문화가족들이 찾기 용이함.
- 서울글로벌센터와 출입국관리사무소와 같은 건물에 위치하고 있어 상담지원 과정에서 타기관 연계가 용이함.