

상 담 운 영 규 정

2026. 7. 21.



강동구가족센터

제1장 총 칙

제1조 (목적) 이 규정은 강동구가족센터(이하“센터”라 한다)의 상담 운영에 관한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2장 상담인력

제2조 (자격) 이 규정에서 정의하는 상담인력의 자격은 다음과 같다.

1. 상담실무자

건강가정사, 사회복지사로서 센터의 팀원기준 이상의 자격을 갖춘 자이되, 직접 상담을 수행하는 경우에는 제2호에 의거한 가족상담전문인력(상근직)의 요건을 갖춘 자

2. 가족상담전문인력(상근직 및 위촉직(이하 “직원상담사”라 함))

가. 가족상담 관련 전공학과의 석사과정 이상 수료하거나 가족상담 관련 학사학위 소지자로서 상담 경력 2년 이상 실무경력자

나. 관련 전문 학회에서 발급하는 2급 이상 자격증을 소지하거나 관련학회에 소속되어 100시간 이상의 상담 실무경력을 가진 자 또는 이에 상응하는 능력을 가진 자

다. 관련분야 석사학위를 취득한 후 1년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람

라. 관련분야 학사학위를 취득한 후 2년 이상 관련기관 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람 또는 기타 위와 동등한 자격이 있다고 인정되는 자

3. 상담자원봉사자

가족상담전문인력과 동일한 자격을 득하고, 센터 활동 기간이 1년 미만인 자

4. 타 가족센터 상담 경력이 있을 경우 해당 경력 인정여부는 입사 시 논의한다.

제3조 (소속)

상담전문인력 및 상담자원봉사자는 강동구가족센터의 소속을 따른다.

제4조 (활동비 지급기준)

1. 면접상담에 한하여 활동비를 지급하며, 센터에서 활동한 기간 및 상담사의 복무기준에 따라 차등 지급한다. 상담시간(주간(10:00~18:00), 야간(18:00~21:00), 주말(토10:00-16:00))에 관계없이 상담비는 동일하다.

가. 센터활동기간 2년 이상 상담사 : 20,000원

나. 센터활동기간 1년 이상 2년 미만 상담사 : 13,000원

다. 상담자원봉사자(위촉 후 1년 미만) : 무료

라. 서울시가족상담지원사업의 경우 상담사의 활동기간과 관계없이 서울시가족상담지원사업 상담비를 지급한다.

마. 면접교섭서비스: 50,000원(센터활동 5년 경력 이상, 부부·가족상담 50사례 이상, 500회기 이상의 경력 및 상담 사후 만족도를 고려한 상담실무자의 추천에 의해 센터장의 허락을 득한 후 진행)

2. 상담사는 예약 안내 받은 상담 시간에 불참할 경우 대리상담이나 활동비 지급은 불가하다. 개인 사정으로 인한 불참이 잦을 경우 센터장의 판단에 의해 제재를 가할 수 있다.
3. 활동비는 활동 다음달 10일 지급한다. 단, 보조금의 지급연기 등 센터 사정에 의해 부득이하게 지급일을 지키기 어려운 경우, 상담실무자는 객원상담사에게 이를 알리고 협조를 구한다.

제5조 (재위촉 및 해촉)

1. 객원상담사와 상담자원봉사자는 당해 연도 기준 1년 단위로 재위촉한다.
2. 객원상담사와 상담자원봉사자는 다음 각 호에 해당하는 경우 위촉기간 중 해촉하거나, 위촉기간 만료 후 재위촉하지 않을 수 있다.
 - 가. 상담 만족도 조사결과가 최하위인 경우
 - 나. 상담일지 작성 등을 허위로 보고하는 경우
 - 다. 3명 이상의 내담자가 상담에 대한 불평신고를 제기한 경우
 - 라. 상담내용, 민원사항 등을 종합적으로 고려했을 때 센터 및 지자체가 서비스 중단이 필요하다고 판단하는 경우
 - 마. 사례회의 및 슈퍼비전 50%이상 미참석시
 - 바. 기타 센터장이 정한 사유

제6조 (상담전문인력 및 상담자원봉사자 준수사항)

1. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 가족센터의 상담운영규정에 따른다.
2. 상담전문인력 및 상담자원봉사자의 상담연계는 상담실무자가 해당 전문영역에 맞추어 배정하고 진행하도록 한다.
3. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 상담이 끝난 후 반드시 출석부에 활동사항을 기록한다.
4. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 상담이 끝난 후 한국건강가정진흥원 실적통합시스템에 상담내용을 입력하며, 상담실무자의 확인을 받는다.
5. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 부득이한 사정으로 상담이 불가할 경우 최소 1주일 전에 내담자와 센터에 알려 조치를 취하도록 한다.
6. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 센터의 목적과 내담자의 복리에 준한 의무를 따르도록 하며 업무 협조를 한다.
7. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 센터 내 상담이용자를 대상으로 개인적 상담·심리검사 안내 및 실시는 불가하다.

8. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 센터 주최 사례회의 및 슈퍼비전에 50% 이상(사례회의 연 4회 이상, 공개 슈퍼비전 연 1회 이상) 참석하여 보다 질적인 상담 서비스를 제공할 수 있도록 한다. 사례회의 및 공개 슈퍼비전의 사례발표는 센터에서 정한 순서대로 한다. 사례발표를 거부하는 경우 상담 연계 시 반영할 수 있다.

제7조(정보 및 비밀보호의 의무)

상담전문인력은 다음 각 호에 따라 상담내용의 정보와 비밀 보호의 의무를 준수해야 한다.

1. 상담전문인력은 내담자의 비밀을 보호하고 내담자의 동의 없이는 이를 공개하거나 타인에게 알려서는 안 된다.
2. 센터는 상담의 질 향상을 위해 내담자의 동의를 거쳐 사례를 공개할 수 있다.
 - 가. 센터 내 사례회의, 슈퍼비전
 - 나. 상급기관의 사례회의, 슈퍼비전
 - 다. 상담인력의 직무향상을 위한 교육연수기관
 - 라. 상담실무자의 실적입력 등
3. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 센터의 사례를 공개할 때는 센터장의 사전 허락을 득해야 한다.
4. 상담사례회의, 상담슈퍼비전을 비대면(화상)으로 진행하는 경우 제7조제1항에 따라 내담자의 개인정보 및 비밀을 보호할 수 있도록 조치를 취해야 한다.
5. 상담관련 자료는 공개되거나 센터 외부로 유출되지 않아야 하며, 잠금장치가 있는 별도의 공간에 보관하여야 한다.
6. 상담관련 자료(전자문서, 파일, 시스템 등)가 전자화된 형태로 관리되는 경우, 시스템 접근 권한을 명확히 설정하여 내담자의 신상이 공개되지 않도록 보안 조치를 강구해야 한다.
7. 비대면 가족상담 진행 시 해킹, 상담 내용 유출 등의 문제점을 예방해야 한다.
 - 가. 상담 시스템 자원에서 소프트웨어(폴더 및 문서 등) 암호화를 통한 개인정보의 보호, 비밀번호 보호 및 통신 암호화 기술을 도입하여야 한다.
 - 나. 상담 관련 문서와 녹화 내역 보관 시 접근 제한 방법 등 데이터 관리를 위해 화상 회의 서버 및 웹 서버의 각종 시스템과 서비스 설정 정보를 주기적으로 서버에 백업함으로써 시스템의 장애 발생 시에 신속하게 복구가 가능하도록 한다.
 - 다. 비대면 가족상담 관련 자료는 공개되거나 센터 외부로 유출되지 않아야 하며, 잠금장치가 있는 별도의 공간에 보관하여야 한다.
 - 라. 객원상담사 및 상담자원봉사자는 비대면 가족상담 자료를 슈퍼비전, 사례회의 등 필요한 경우 필요 회기에 한해 내담자 및 센터장의 사전 동의를 얻어 녹음(녹취), 녹화를 할 수 있다.
8. 상담관련 자료는 상담 종료 후 3년 동안 보관 후 폐기한다.
9. 상담전문인력 및 상담자원봉사자는 구체적이고 긴급한 자해나 타인의 위해 등 안전의 위협이 있다고 인정될 때에는 112 혹은 119등에 내담자에 관한 정보를 알려야 한다.

제3장 상담업무

제8조 (상담 방법)

1. 면접상담

가. 대면 상담 : 센터에 직접 내방하여 진행된다.

나. 비대면 상담 : 온라인 화상 상담으로 모든 내담자, 상담사가 화면에 얼굴을 보여야 한다.

다. 전화상담 : 원칙적으로 신청불가하며, 비대면 화상상담이 원활히 진행되지 못할 경우 등에 임시로 진행 가능하다. 이 경우에도 1회기인 경우에는 불가하다. 그 외 부득이한 상황 때문에 전화상담을 실시할 경우에는 센터장의 허락을 득한다.

2. 방문상담

센터가 이용자와 협의한 장소에 직접 방문하여 진행하며, 상담자를 포함하여 2인 이상이 동행한다. 사례관리대상자 등 특별한 경우에만 가능하며 센터장의 허락을 득한다.

3. 사이버상담

센터 홈페이지의 사이버상담 창구를 이용한 상담이다.

제8-1조 (상담 유형)

1. 개인상담: 개별 가족구성원을 대상으로 상담한다.

2. 가족상담: 2인 이상의 가족구성원을 대상으로 상담한다.

3. 집단상담: 비슷한 문제를 가지고 있는 개인이나 가족을 집단으로 구성하여 상담한다.

4. 면접교섭서비스: 부모의 이혼이나 별거 등으로 자녀와 함께 살지 않는 부모와 자녀가 서로 직접 만나거나 편지 또는 전화 등 교류하는 것을 의미하며, 양육비이행관리원의 면접교섭서비스 업무 매뉴얼을 따른다.

제8-2조 (상담 진행 절차)

1. 상담 신청 후 상담 과정을 구조화하여 절차에 따라 면접상담 배정을 하며, 상담유형 및 주제에 따라 분류를 하여 적절한 개입을 하도록 한다.

2. 상담은 주 1회, 회기당 50분씩, 개인 상담 6회기, 부부·가족상담 10회기, 미술/놀이치료 10회 진행을 원칙으로 한다. 연장기준은 센터 내부 논의를 통해 결정하도록 한다.

3. 상담 첫 회기 신분증을 통해 실명과 거주지를 확인한다. 상담 연계 우선순위는 ①강동구민 ②서울시민 ③그 외 지역 주민 순으로 한다.

4. 상담 진행 시 상담 일정 취소가 가능하지만 정해진 횟수를 초과할 경우, 전체 상담이 종결된다. 상담 취소 규정은 다음과 같다.

가. '사전 취소' 2회까지 가능(상담일 최소 1일 전)

나. '당일 취소' 1회까지 가능

다. (혼합의 경우) 사전 취소 1회, 당일 취소 1회까지 가능

라. '당일 취소'의 경우 회기 차감

5. 상담 시작 시간 15분 이상 지각할 경우 당일 취소 1회로 간주한다.
6. (상담 종결 후) 종결일로부터 3개월 이후 1회에 한하여 재상담 신청이 가능하다.
7. 자살위험 등 병리적 문제를 호소하는 내담자는 <강동구정신건강복지센터>로 연계한다.
가정폭력문제를 호소하는 내담자는 <강동구가정상담센터>로 연계한다.
8. 상담전문인력 및 상담자원봉사자, 내담자는 상담내용에 대한 비밀보장 서약을 한다. 슈퍼비전 등을 목적으로 상담내용을 녹음 또는 녹화 시에 사전 동의를 구하는 등 내담자의 개인정보보호 관리를 위해 힘쓴다. 상담 녹취 내용을 상대방 동의 없이 일방적으로 공개하거나 명예를 실추할 경우 법적 조치를 취할 수 있다.
9. 상담에 참여할 수 있는 자는 상담자와 내담자로 제한되며 상담 신청자 외 참여는 불가하다. 개인 상담에서 가족상담으로 전환되는 경우 등 내담자가 추가될 경우에는 상담신청서 및 개인정보제 공동의서를 작성한다.
10. 상담예약안내는 가족상담사업 모바일 번호 010-8203-0953 문자메시지 또는 카카오톡을 이용하며, 근무시간 외 답변 불가방침을 사전에 안내한다.
11. 상담신청서 및 개인정보제공동의서 작성 시 센터 상담 규정을 필수로 확인하고 이를 확인하지 않아 생긴 일에 대해서는 센터가 책임지지 않는다.
12. 아래의 경우에는 비밀보장이 불가할 수 있다.
가. 내담자의 생명이나 사회의 안전을 위협하는 경우에는 내담자의 동의 없이도 내담자에 대한 정보를 관련 전문인이나 사회에 알릴 수 있다.
나. 내담자가 감염성이 있는 치명적인 질병이 있다는 확실한 정보를 가졌을 때, 상담사는 그 질병에 위험한 수준으로 노출되어 있는 제3자에게 정보를 공개할 수 있다.
13. 심리검사 결과지의 발급 및 제공 제한은 다음과 같다.
가. 내담자에게는 심리검사(MMPI-2, TCI 등) 결과지를 직접 발급하지 아니한다.
나. 내담자가 타 기관, 사설 상담소 등으로 연계되어 해당 기관에서 공식 문서(공문)로 요청하는 경우에 한하여 검사 결과지를 해당 기관에 직접 제공할 수 있다.
14. 상담확인서 발급 및 제공에 대한 내용은 다음과 같다.
가. 본 기관은 내담자의 요청 시 인적사항, 상담 기간, 상담 횟수 및 상담형태(개인·부부·가족)만을 명시한 '상담확인서'를 발급한다.
나. 세부 상담내용이 담긴 '상담기록지'는 제공하지 아니한다.
다. 본 규정에 동의하지 않는 경우, 본 기관에서의 상담 진행은 불가하다.
15. 내담자는 상담 진행 중 부득이한 사유가 있는 경우 상담사 변경을 요청할 수 있다. 단, 상담

사 변경은 1회만 가능하다.

제9조 (비대면상담 절차)

센터에서 '비대면상담' 시 상담전문인력 및 내담자는 다음과 같은 절차를 따라야 한다.

1. 상담의 일반적인 절차는 본 규정 제8-2조 규정을 준용한다.
2. 비대면상담 운영 절차는 상담 사전 준비, 상담 진행, 상담 사후관리 절차에 따라 수행한다.
 - 2-1. 비대면상담 신청자는 센터에 방문하여 신분증을 통해 실명과 거주지를 확인한다.
3. 상담 사전 준비 단계에서는 상담자와 내담자가 비대면상담 진행에 적절한 상황인지에 대한 파악, 비대면상담 공간 마련, 디지털 기기 준비, 화상 플랫폼 선정 및 운영 안내 등 전반적인 비대면상담 환경을 점검한다.
 - 가. 센터는 비대면(화상상담) 상담을 위한 별도의 비대면 상담실 또는 상담 공간과 공간 환경을 조성하여야 한다.
 - 나. 내담자는 비대면(화상상담)상담에 집중할 수 있는 조용한 공간에서 진행하여야 하며 상담 진행 시 반드시 화면에 얼굴을 보여주어야 한다.
 - ※ 운전을 하는 중이거나 거리를 걷고 있는 등의 이동 중에는 상담을 금한다. 이동 중 비대면 상담을 접속했을 시 당일취소 1회로 처리한다.
 - 다. 센터는 비대면(화상상담) 상담을 위한 보안이 확보된 디지털 환경, PC, 웹캠 및 마이크 등 전용기기, 화상 상담을 위한 비디오플랫폼(화상 플랫폼) 계정 등 비대면 화상 상담을 위한 디지털 상담 환경을 갖추어야 한다.
 - 라. 상담실무자는 객원상담사 및 상담자원봉사자를 대상으로 비대면 상담을 위한 환경 구축 방법을 안내하고, 필요한 경우 교육을 진행할 수 있다.
 - 마. 비대면상담을 위해 센터는 내담자의 비대면 상담 환경을 사전에 확인하여야 하며, 비대면상담을 위한 이용방법 및 절차를 안내하여야 한다.
4. 상담 진행 단계는 실제 비대면상담이 진행되는 단계로, 기존의 상담 절차와 동일하게 수행한다.
5. 상담자는 상담 사후관리 단계에서는 비대면상담이 종결된 이후 상담의 평가 및 추후 상담 여부 및 방법 등을 검토한다.

제10조 (비대면상담 운영규정)

1. 비대면상담 진행 시 상담내용 유출 등의 문제점을 예방해야 한다.
 - 가. 상담 관련 문서와 녹화 내용 보관 시 접근 제한 방법 등 데이터 관리를 위해 주기적으로 백업 서버에 백업함으로써 시스템의 장애 발생 시에 신속하게 복구할 수 있도록 한다.
 - 나. 비대면상담 관련 자료는 공개되거나 센터 외부로 유출되지 않아야 하며, 잠금장치가 있는 별도의 공간에 보관하여야 한다.

다. 객원상담사 및 상담자원봉사자는 비대면 가족상담 자료를 슈퍼비전, 사례회의 등 필요한 경우 필요 회기에 한하여 내담자 및 센터장의 사전 동의를 얻어 녹음(녹취), 녹화를 할 수 있다.

2. (비대면상담 시 돌발 상황 대처) 비대면상담 진행 중에 내담자 관련 문제 상황 발생 및 시스템상의 오류 상황 발생 시 다음과 같은 절차를 따른다.

가. 내담자의 건강 이상이나 통제 불능상황 등 긴급한 상황이나 이에 준하는 상황이 발생할 경우, 객원 상담사나 상담자원봉사자는 상담실무자에게 보고해야 한다.

나. 내담자가 사전 안내 없이 화면을 벗어나거나 끄는 경우, 내담자의 안전 확보가 최우선으로 내담자에게 전화 및 문자메시지를 통하여 안전 여부를 확인하고 안전이 확인된 경우 해당 회기의 진행 취소에 대해 내담자에게 고지하고 상담실무자에게 알린다.

다. 내담자가 독립된 개인 공간이 아닌 곳에 있거나 이동 중인 경우 해당 회기의 진행 취소에 대해 내담자에게 고지하고 이후 진행 상황은 규정에 따라 처리한다.

라. 화상 상담 중 내담자의 가족 등이 갑자기 화면으로 들어올 경우 내담자의 상황이 정리될 수 있도록 안내하고, 이후 상담 시 상담 진행 중 방해가 없도록 가족과 협의하는 방향으로 유도한다.

마. 화상 상담 진행 과정 중 지속해서 비대면 상담이 유지하기 어려운 경우, 대면상담 또는 전화상담 등으로 변경할지를 내담자와 협의하여야 한다.

제11조 (위급상황)

상담의 접수순서가 아닌 우선적으로 배치 가능한 위급상황은 다음과 같다.

1. 사회적 재난
2. 자살시도자의 가족원(자살시도자 본인은 상담 불가)
3. 법원연계 이혼상담
4. 취약위기가족사례 시 위기사례로 상담을 연계한 경우
5. 다문화사례관리 시 위기사례로 상담을 연계한 경우
6. 기타 관련 공무원 및 유관기관에서 위기사례로 연계한 경우 등

제12조 (긴급대응)

상담 진행 중에 내담자의 건강 이상이나 통제 불능상황 등 긴급한 상황이나 이에 준하는 상황이 발생할 경우, 다음과 같은 절차를 따른다.

1. 상담실무자는 센터장에게, 객원 상담사나 상담자원봉사자는 상담실무자에게 보고해야 한다.
2. 상담실무자(부재 시 업무대행자)는 112 혹은 119 등 관련 기관에 도움을 요청해야 한다.

제13조 (상담 민원 응대)

1. 상담실무자 또는 상담사에게 욕설, 폭언, 성희롱, 폭력, 언론이나 인터넷 게재 등으로 위협하는 경우, 허위신고, 업무와 무관한 반복민원의 경우 해당되는 법률에 의거하여 고소를 통해 법적 조치를 취할 수 있다.
 2. 상담실무자 또는 상담사에게 사소한 말꼬투리를 잡는 경우, 무조건 상급자와 면담을 요구하는 경우, 규정에 어긋나는 요구를 하는 경우, 인격적으로 무시하는 태도를 취하는 경우 상담을 중단할 수 있다.
 3. 상담내용이나 녹취내용을 상담사 동의 없이 일방적으로 공개하거나, 상담사의 명예를 실추시키는 경우, 상담을 종결하거나 법적 조치를 취할 수 있다.
 4. 상담진행시 내담자의 상담자에 대한 불만이 타당한 경우 상담사에게 전달하며, 동일한 민원이 반복될 경우 상담연계를 제한할 수 있다.
 5. 1~3항으로 인하여 상담이 종결된 대상자는 센터 내 재상담 신청이 불가하다.
- ※ 상담 진행 시 1~3항에 대한 내용이 있을 경우 상담사가 1차로 상담 중단 고지를 할 수 있으며, 이후에도 동일한 내용을 반복할 경우 2차 고지 없이 전체 상담을 중단할 수 있다.

제4장 보칙

제14조 (명시되지 않은 사항)

1. 위 규정에 명시되지 사항은 여성가족부가 제공하는 '가족상담 운영규정'에 따른다.
2. 여성가족부가 제공하는 '가족상담 운영규정'에 명시되지 않은 사항은 센터장이 관례에 따라 처리한다.
3. 이외 이용자 응대 담당자의 건강보호 관련 사항은 '강동구가족센터 안전관리계획' VII. 이용자 응대업무 매뉴얼에 따라 처리한다.
4. 제13조 (상담 민원 응대)는 행정안전부 '공직자 민원응대 매뉴얼'(2022년 개정판)에 근거한다.

제5장 부칙

제15조 (규정의 비치)

1. 센터는 본 규정을 센터 내의 사무실과 상담실에 비치하고 상담인력이 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.
2. <이용자용> 상담운영규정은 강동구가족센터 홈페이지에 게시하여 이용자가 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

제16조 (규정의 변경)

이 규정은 여성가족부가 제공하는 센터 지침과 센터 운영규정에 따라 변경할 수 있다.

제17조 (시행일)

이 규정은 2025년 1월 1일부터 시행한다.