

# 상 담 운 영 규 정

## <이 용 자>

2025. 1. 1.



강동구가족센터

## 제1장 총 칙

### 제1조 (목적)

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

## 제2장 상담업무

### 제2조 (상담 절차)

1. 상담 신청 후 상담 과정을 구조화하여 절차에 따라 면접상담 배정을 하며, 상담 유형 및 주제에 따라 분류를 하여 적절한 개입을 하도록 한다. 이용자는 강동구민 1순위, 서울시민 2순위, 그 외 3순위 대상으로 하며 신분확인을 위해 상담 진행 전 센터에 내방하여 신분증을 확인한다.
2. 상담은 주 1회, 회기당 50분씩, 개인 상담 6회기, 부부·가족상담 10회기, 미술/놀이치료 10회 진행을 원칙으로 한다.
3. 연장기준은 센터 내부 논의를 통해 결정하도록 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' 시, 회기가 차감된다.
5. 상담 당일 15분 이상 지각할 경우 당일 취소 1회로 간주한다.
6. (상담 종결 후) 종결일로부터 3개월 이후 1회에 한하여 재상담 신청이 가능하다.
7. 자살위험성이 있는 내담자는 <강동구정신건강복지센터>로 연계한다.
8. 객원상담사와 상담자원봉사자는 내담자에게 상담내용에 대한 비밀보장 서약을 하고, 슈퍼비전 등을 목적으로 상담내용을 녹음 또는 녹화 시에 사전 동의를 구하는 등 내담자의 개인정보보호 관리를 위해 힘쓴다.
9. 상담에 참여할 수 있는 자는 상담자와 내담자로 제한되며 상담 도중 상담 신청자 외 참여는 불가하다.
10. 개인상담에서 가족상담으로 전환되는 경우 등 내담자가 추가될 경우에는 상담신청서 및 개인정보제공동의서를 작성한다.
11. 상담예약안내는 가족상담사업 모바일 번호 010-8203-0953 문자메시지 또는 카카오톡을 이용하며, 근무시간 외 답변 불가방침을 사전에 안내한다.
12. 상담신청서 및 개인정보제공동의서 작성 시 센터 상담 규정을 필수로 확인하고 이를 확인하지 않아 생긴 일에 대해서는 센터가 책임지지 않는다.
13. 아래의 경우에는 비밀보장이 불가할 수 있다.
  - 가. 내담자의 생명이나 사회의 안전을 위협하는 경우에는 내담자의 동의 없이도 내

담자에 대한 정보를 관련 전문인이나 사회에 알릴 수 있다.

- 나. **내담자가 감염성이 있는 치명적인 질병**이 있다는 확실한 정보를 가졌을 때, 상담사는 그 질병에 위험한 수준으로 노출되어 있는 제3자에게 정보를 공개할 수 있다.

### 제3조 (비대면상담 절차)

센터에서 '비대면상담' 서비스를 제공할 때 상담인력 및 내담자는 다음과 같은 절차를 따라야 한다.

1. 상담의 일반적인 절차는 본 규정 제2조 제1항에서 제13항까지의 규정을 준용한다.
2. 비대면상담 운영 절차는 상담 사전 준비, 상담 진행, 상담 사후관리 절차에 따라 수행한다.
3. 비대면상담 신청자는 사전에 센터에 방문하여 신분증을 통해 실명과 거주지를 확인한다.
4. 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 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 비대면상담을 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.
5. 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.

### 제4조 (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.

## 제3장 보칙

### 제5조 (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' Ⅷ. 이용자 응대업무 매뉴얼에 따라 처리한다.
4. 제4조 (상담 민원 응대)는 행정안전부 '공직자 민원응대 매뉴얼'(2022년 개정판)에 근거한다.

## 제4장 부칙

### 제6조 (규정의 비치)

센터는 이용자 규정을 강동구가족센터 홈페이지에 게시하여 이용자가 자유롭게 열람할 수 있도록 한다.

### 제7조 (규정의 변경)

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

### 제8조 (시행일)

이 규정은 2025년 1월 1일부터 시행한다.