

자살예방상담전화 109, 응대율 높이기 위해 전문 상담인력 2배로 증원

- 정은경 장관, 5월 29일 109콜센터 상담 현장점검 및 응대율 제고방안 의견 수렴 -
- 자살예방상담전화 응대율 높이기 위한 상담사 처우 및 상담체계 개선 추진 -

보건복지부(장관 정은경)는 최근 급격히 하락하고 있는 ‘자살예방상담전화 109’의 응대율*을 최대한 신속하게 높이기 위해 5월부터 상담 인력 확충과 상담사 처우 개선을 추진하고, 상담 응대체계 운영의 효율성을 높이기 위해 109 상담체계의 전면적인 개선을 추진한다. 이는 지난 5월 6일 국무회의 시 대통령이 국민이 통화 연결에 어려움을 겪지 않도록 가능한 모든 방안을 동원해 신속히 보완할 것을 지시한 데 따른 조치이다.

※ (상담 인입량) ('23) 219,650건→('24) 322,116건→('25) 352,914건으로 '24년 109 번호 시행 후 인입량 46% 증가

* '26년 1분기 기준 일평균 1,118건 인입 중, 하루 최대 응대량(580건)의 92% 수준(532건) 응대 중

개선계획의 주요 내용은 다음과 같다.

<1> 즉시 추진과제

우선 자살예방상담전화 109의 응대율을 신속히 높이기 위해 상담인력을 현재 103명 규모에서 200명까지 97명을 즉시 추가 충원한다. 현재 콜 인입량을 감안할 때 모든 콜에 응대하기 위해서는 200명의 응대인력이 필요한 상황이다. 이에 5월 28일부터 채용 공고를 게시하고 신속히 채용 절차를 진행해 10월까지 순차적으로 현장에 투입할 예정이다.

* 현원(103명)→7월(110명)→9월(145명)→10월(200명) 투입 목표로 5월 28일부터 채용공고 실시

또한 민간자원을 활용하는 방안도 마련되었다. 현재 야간에 50% 이상 몰리는 상담 수요를 분산하기 위해, 6월부터 자살예방상담 분야에서 오랜

경험과 전문성을 가진 사회복지법인 ‘생명의전화(원장 하상훈)’*와 협력·연계체계를 즉시 가동한다. 야간시간 통화대기 중인 내담자가 생명의전화 상담 연결을 선택하면 생명의전화 상담원에게 연결이 가능해진다.

(사회복지법인 생명의전화)

- 1976년 개원한 국제NGO단체로 자살예방전화상담, 청소년SNS자살예방상담 운영 중

또한 7월부터 ‘한 통의 전화도 놓치지 않도록’ 상담 대응체계를 개편해, 대기 중인 내담자가 위급한 상황이 아닌지 확인하는 신속응대담당팀 편성 및 운영한다. 이는 응대하지 못한 콜에 긴급 위기대응이 필요한 사례가 있을 수 있는 점을 고려한 것으로, 우선 대기 중인 콜 응대를 전담하는 인력을 배치하여 신속한 응대 및 위기대응 역할을 수행하도록 할 계획이다.

이와 함께 전문성 높은 상담인력을 유지하기 위해서 처우 개선을 위한 수당체계를 개편하고 소진방지 프로그램과 역량강화 교육을 제공하여 장기 근속을 유도하는 방안도 추진한다. 현재 지급 중인 성과급을 추가 지급하고 상담사 정서 소진방지를 위한 프로그램 지원도 추진할 계획이다. 또한, 최근 한국의학연구소(KMI 이사장 이광배)가 상담인력 역량강화 및 소진방지에 사용할 수 있도록 1억 원을 지정 기부하였으며*, 이를 활용하여 올해 하반기부터 상담원에게 다양한 지원을 실시할 예정이다.

* 6월 중 기부금 전달 행사 개최 예정

<2> 하반기 이후 시행 예정 과제

현재 상담업무 지원 인공지능(AI) 솔루션*을 개발하고 있으며 11월부터 현장에 도입한다. 이를 통해 상담 후 20분이 소요되는 상담일지 작성 시간을 획기적으로 단축하고, 상담통계기록의 효율적 관리가 가능해질 전망이다. 또한 생활고 상담 등 지역 사례관리 체계로 연계가 필요한 사례는 AI를 활용해 과거 상담이력을 분석하고, 선별에서 연결까지 효율적으로 작동할 수 있는 프로세스가 마련될 예정이다.

* '25년 과기부 공공AX프로젝트 통해 개발 중으로 '26년 11월 도입 예정이며, 상담일지 작성 시간을 20→5분으로 단축하고, 상담사례별 위험도 평가 및 대응 방안 안내 상담 이력관리 지원

상담 기능 고도화를 위해 상담 기반 개선도 추진한다. 자살예방상담을 통해

발견되는 생명위기 사례는 상담인력이 구조 신고할 수 있도록 경찰 등 긴급 구조기관의 전용 채널을 마련한다. 또한 다른 자원과 연계할 수 있는 시스템 인프라를 구축하고, 사후관리 기능을 추가하는 등 자살예방상담의 특성을 반영하여 기능을 개선할 예정이다.

<3> 109 콜센터 상담현장 점검

이번 개편 방안을 마련하기 위해 정은경 장관은 5월 29일(금) 오후 2시부터 “자살예방상담전화 109” 상담센터를 방문하여 현장 운영 상황을 점검하고 상담원들의 애로사항을 청취하였다.

현장 상담원들은 ▲상담 인입 증가에 따른 업무 부담, ▲고위험군 상담 과정에서의 정신적 소진, ▲교대근무에 따른 피로 누적, ▲장기근속 유인을 위한 처우개선 필요성 등을 건의하였다.

보건복지부는 이번 현장 의견을 바탕으로 상담원의 심리적 소진 예방, 교육·휴식 지원 강화, 근무환경 개선 등 상담 인력에 대한 지원방안을 검토하였으며, 수당 체계 개선 방안을 5월부터 적용하는 등 신속한 지원을 추진할 계획이다.

정은경 장관은 현장에서 “자살예방상담전화 109는 절박한 국민의 마지막 구조 요청을 가장 먼저 받는 생명안전망”이라며, “이번 자살예방상담전화 109개편을 통해 국민의 소중한 생명을 지키기 위해 단 한 통의 전화도 놓치지 않는 상담체계를 만들어 나가겠다” 라고 밝혔다. 또한 “어려운 현장에서 국민의 생명을 지키고 계신 상담원 여러분의 헌신에 깊이 감사드린다” 라고 말했다.

<붙임> 1. 자살예방 상담 전화 통합개편 경과
2. 109 응대율 제고 및 운영효율화 방안(요약)

담당 부서	정신건강정책관 자살예방정책과	책임자	과 장	박정우 (044-202-3890)
		담당자	사무관	주정민 (044-202-3899)



□ **그간의 경과**

- 보건복지상담센터(129) 위기대응상담팀에서 자살예방 상담실시('05.11월~)
 - 중앙차원의 자살예방상담 전화(1393) 별도 회선 운영('18.12월~)
 - * 보건복지상담센터 위기대응상담팀 내 '자살예방상담팀' 운영
 - 코로나 19로 증가한 자살예방상담 수요에 대응하기 위해, 자살예방상담팀 분리('21년)
 - * 청사 내 사무공간 부족으로 상담팀 외부 공간(서울시 영등포구) 이전('21.7월)
 - 자살예방상담전화 통합번호(109) 개편·운영('24.1.1.~)

□ **자살예방 상담전화(109) 통합·개편 체계**



- 국민통합위원회·보건복지부·과학기술정보통신부 합동 발표('23.10.23)로 통합번호 “109” 정식 개통('24.1.1.)
 - * 정신건강정책 혁신 방안('23.12.5 대통령 보고) 10대 과제로도 보고·추진
- 향후 자살 사건 보도 시, 언론 보도 과정에서도 “109”만을 안내 하도록 각 언론, 미디어로 협조 요청('23.10.23./'24.1.2.~)
- 자살예방상담팀(정원 100명)*을 운영 중이며 지속적 상담 수요 증가로 2센터(50명 규모) 개소('25.10.17.)
 - * 상담인력(정원) : ('18)26명 → ('21)57명 → ('22)80명 → ('24)100명 → ('25.10)150명

	현황 및 문제점	개선방안
인 력	<p>■ 인입량 대비 상담인력 부족</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현재 상담원은 총 103명(26.5월), 5조·3교대 근무에 따라 1일 평균 상담원 58명이 532건 상담 수행(상담원 1인 평균 9건) 중 	<p>■ 신규 상담인력 추가 채용 (26.5월~10월)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '26년도 추가 예산 확보하여 現 인입량(일평균 1,118건) 처리를 위한 필요상담인력(약 200명) 확충을 위해 연말까지 인력 추가채용·배치 <p>■ 민간 상담자원 활용 (26.6월~)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담경험이 많은 민간 자살상담전화(생명의 전화)와 협력, 인입량이 많은 야간시간 등에 합동 대응하는 체계 가동
	<p>■ 상담인력 확보 및 장기근속 어려움</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 5조 3교대 특성에 따른 야간근무 부담, 정서적 소진이 큰 고난이도 상담업무로 채용 어려움 ○ 자살고민 등 부정적 대화로 인한 정서 소진, 위기 대응 업무부담, 폭언, 성희롱 등으로 이직률 높음 	<p>■ 상담인력 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담원 처우 개선 위한 수당 체계 개편 ○ 주기적 소진방지프로그램, 상담원 역량 강화 교육실시(26.6월~) ○ 폭언·폭설 등 위협행위자로부터 보호 강화 실시(26.7월~)
상 담 효 율 화	<p>■ 야간시간대 통화량 병목 발생</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사회활동이 적어지는 늦은 오후~새벽에 인입량이 몰리는 경향 - 16시부터 증가하여 03시 이후 감소, 전체 인입량의 63.5% 비중 <p>■ 장시간 전화, 반복전화 등</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 평균 상담시간 28.5분이나 60분 이상 통화 3.9%, 최장 255분 통화 ○ 상담통화 종료 후에도 반복 재발신하거나 다빈도 발신하는 사례 다수 	<p>■ 상담대응체계 개편, 신속응대전담팀 별도 운영 (26.7월~)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 위기전화를 놓치지 않도록 통화대기 중 전화만 응대 후 연결하는 별도팀(신속응대전담팀) 등 운영 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A[자살예방상담팀] --> B[상담 중 대기 중] B --> C[비상신속 대응 팀(가칭)] C -- 과역분 --> D[사례관리 지원팀] </pre> </div> <p>■ 상담 관리 체계 개편</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 상담지원 AI 개발 및 도입(26.11월~) ○ 상담 유형별 표준 대응지침 수립 및 적용(26.10월~) ○ 지능형 콜배분 및 지역 연계체계 구축(27.4월~)
기 능 고 도 화	<p>■ 전화상담 이후 대상자 사후관리 기능 제한</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전용 상담시스템이 구축되지 않아 타 상담전화 연계 등이 불가 	<p>■ 콜센터 기능 개선(~27.4월)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 전화 회선의 안정성 확보, 전용 시나리오 기반하여 자살예방상담 특성에 맞는 기능 추가, 개선