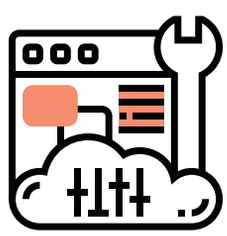
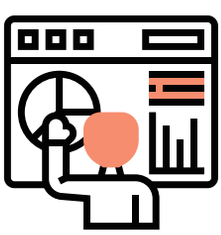
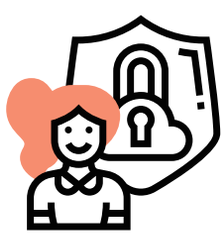
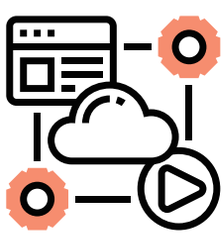




열매똑똑 스마트워크
디지털 전환

매뉴얼


사랑의열매
서울 사회복지공동모금회

서울특별시사회복지사협회
SEOUL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

Contents

인사말

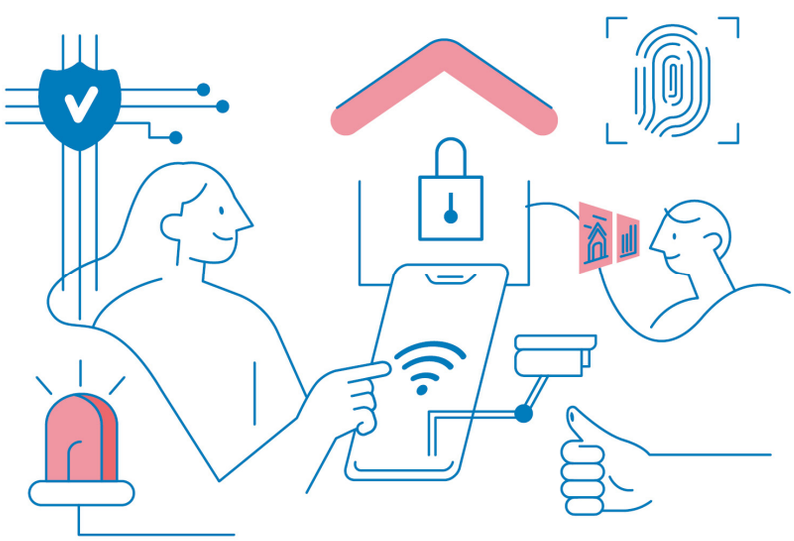
사업성과 및 안내 08

01 공통

1. 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환 개념 12
   : 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환(DX) 개념

2. 기반형/운영형/확장형 단계별 스마트워크 18
   : 사회복지조직의 단계별 스마트워크(데이터 협업 및 관리)

3. 우리 기관은 어디서 시작할까 20
   : 현재 디지털 수준(기반/운영/확장) 자가 진단



02 기반형

1. 업무용 계정으로 사생활 보호하기
: 퇴근 후 카톡 알람 지옥에서 벗어나는 법!
공과 사를 완벽히 분리하고 전문가로서 데이터를 당당하게 관리하게 된 사생활 독립 선언

☑ 구립용산장애인복지관 / 26
☑ 한국여성의집 / 43

2. 업무 메일과 개인 메일 분리 관리하기
: “인사 기록이 개인 메일에?” 중요한 행정/인사 메일을 안전한 기관 계정으로 옮겨,
데이터 주권을 찾고 보안 사고를 막아낸 든든한 변화

☑ 시립중랑노인종합복지관 / 61
☑ 서울시강남구재가노인복지기관 / 73

3. 우리 기관 공식 클라우드 만들기
: “그 파일, 담당자 PC에만 있나요?” 개인 PC의 감옥에 갇혔던 자료들을 해방시켜,
누구나 언제든 협업할 수 있는 ‘공유의 장’을 만든 경험

☑ 대한성공회유지재단 다시서기종합지원센터 / 88

4. 누구나 바로 찾는 파일 이름 규칙
: ‘검색 5초 만에 원하는 파일을 찾아내는 마법 같은 규칙’으로,
업무 스트레스를 절반으로 줄인 비법

☑ 연희노인복지관 / 104

5. 파일 첨부 대신 링크로 소통하기
: “메일함 용량 초과입니다”라는 메시지 대신,
클릭 한 번으로 최신 정보를 나누며 데이터 전송 마찰을 0으로 만든 혁신적인 소통 방식

☑ 서부장애인종합복지관 / 112

6. 함께 채워가는 즐거움, 공동문서 협업
: 회의 끝나고 따로 정리할 필요가 있나요?
실시간으로 집단지성을 모아 회의와 동시에 완성되는 결과물을 보며 느꼈던 짜릿한 협업의 순간

☑ 신목종합사회복지관 / 125
☑ 에버그린복지재단 장애인보호작업장 똘레랑스 / 144

7. 빈틈없는 보안 (MFA, PIN, 생활보안)
: “보안은 불편한 것이 아니라 약속입니다.”
소중한 클라이언트의 정보를 지키기 위해 다중 인증과 핀번호로 철통 방어를 구축한 당당한 실천

☑ 반포종합사회복지관 / 153

03 운영형

1. 데이터가 쌓이는 표준 서식과 문서 관리
: 단순한 종이 서식이 데이터가 되는 기적!
서식 통일 하나만으로 과거 자료를 1초 만에 재활용하게 된 데이터 기반 행정의 기초 체력

☑ 유린원광종합사회복지관 / 164

2. 업무 흐름이 보이는 디지털 보고
: “승인해주세요” 대신 “함께 확인해요.” 수직적인 보고를 수평적인 업무 흐름 공유로 바꿔,
업무 진행 상황을 누구나 투명하게 보게 된 변화

☑ 연희노인복지관 / 177

3. 협업을 위한 데이터 권한 나누기
: “이 자료, 누구까지 봐야 할까?” 직무별로 스마트하게 권한을 나누어,
보안은 지키면서 협업의 속도는 높인 조직 내 신뢰 시스템 구축

☑ 삼성농아원 / 191

4. 신입 직원을 위한 디지털 가이드
: “첫 출근날, 질문할 사람이 없어도 괜찮아요.”
신규 인력이 시스템에 바로 적응해 ‘열일’할 수 있게 돕는 친절한 온보딩 매뉴얼 제작기

☑ 송정동노인복지관 / 204

5. 팀 업무 현황 실시간 공유하기
: “지금 그 일, 어디까지 됐나요?” 묻지 않아도
캘린더와 태스크로 모든 진행 상황이 한눈에 보이는, 군더더기 없는 팀워크의 완성

☑ (사)서울특별시 시각장애인연합회 동작지회 / 217
☑ 엔젤스헤이븐 지원주거센터 / 229

6. 카톡 대신 공식 협업 채널 운영
: 잡담은 줄이고 몰입은 높이고! 메신저를 업무 알림의 심장으로 정의하여,
업무와 일상의 경계를 지켜낸 건강한 조직 문화의 기록

☑ 반포종합사회복지관 / 240

04 확장형

1. 반복되는 설문과 집계 자동화
: 수백 장의 설문지를 일일이 엑셀에 치고 계신가요?
폼 하나로 수집부터 분석까지 한 번에 끝내고, 남는 시간에 클라이언트를 만난 감동

☑ 서대문시니어클럽 / 270
☑ 서울시립대학교종합사회복지관 / 280

2. 일일이 보고하지 않는 자동 알림
: “보고서 썼습니다”라는 말 대신 시스템이 알아서 알려주는 세상.
반복적인 확인 업무를 자동화로 지워버린 똑똑한 실무자의 노하우

☑ 아름드리꿈터 / 291

3. 데이터로 업무 현황 보기
: 숫자로만 보던 사업 성과가 그래프로 살아 움직이다!
우리 기관의 성과를 한눈에 증명하고 의사결정의 근거를 찾은 데이터 시각화 경험

☑ 영등포가족센터 / 309
☑ 희망의학교 / 319

4. AI로 문서 요약 및 초안 잡기
: 막막한 흰 화면 앞에서 고민하던 시간은 끝!
생성형 AI를 든든한 비서로 삼아 문서 초안을 순식간에 뽑아내며 행정 효율을 극대화한 사례

☑ 서울시장애인일자리센터 / 328

5. 코딩 없이 우리 업무 도구 만들기
: “이런 앱 하나 있으면 좋겠다”는 상상이 현실로!
우리 기관만의 전용 업무 앱을 직접 만들어 불편함을 기술로 해결한 열정의 기록

☑ 서울특별시 동부노인보호전문기관 / 343
☑ 동대문구가족센터 / 357

6. 중장기 계획 수립과 지속가능성 확보
: 일회성 도입을 넘어 기관의 내일까지 고민하다.
스마트워크의 지속 가능한 미래를 위해 세운 중장기 로드맵과 변화 관리의 대장정

☑ 연희노인복지관 / 367

인 사 말



빠르게 변화하는 디지털 환경 속에서 사회복지 현장의 역할과
업무 방식 또한 새로운 전환점을 맞이하고 있습니다.

1차년도 사업을 통해 우리는 디지털 전환이 가능하다는 것을 확인했습니다. 그리고 2차년도, 참여기관들은 각자의 현장에 맞는 속도와 방식으로 그 변화를 직접 만들어냈습니다. 이 매뉴얼은 그 실천의 기록입니다.

우리협회는 2024년부터 서울사회복지공동모금회 기획사업「서울시 사회복지기관 및 단체의 업무 효율 증진을 위한 디지털역량강화사업 : 열매똑똑 Smart work」을 추진하고 있습니다. 1차년도의 경험과 성과를 바탕으로 2차년도에는 더욱 깊이 있는 현장 맞춤형 컨설팅을 이어왔으며, 그 노력과 실천의 결실로 이번 스마트워크 매뉴얼을 발간하게 되었습니다.

본 사업의 필요성을 인식하고 선도적으로 지원해 주신 서울사회복지공동모금회와 관계자 여러분께 깊이 감사드립니다. 더불어 2년에 걸쳐 열정적으로 참여해 주신 사업 수행기관, 그리고 현장에 대한 깊은 애정으로 성심성의껏 컨설팅해 주신 소셜프리즘 김종원 대표님, 휴먼임팩트협동조합 신용우 이사님, 넥스트임팩트 황흥기 대표님 및 여러 강사님들께 진심으로 감사드립니다.

본 매뉴얼은 이론서나 도구 설명서가 아닙니다. 복지 현장에서 직접 도구를 도입하고, 시행착오를 겪고, 기관 안에서 변화를 만들어낸 실무자들이 직접 쓴 실천 지식의 모음입니다. 디지털 기반 환경 구축부터 협업·소통 도구 활용, 자동화·데이터·AI 심화 적용까지, 기관당 최소 40시간 이상의 집중 컨설팅을 바탕으로 한 현장의 생생한 변화 과정을 담았습니다. 같은 현장을 걷고 있는 동료들의 경험이 담긴 이 매뉴얼이 디지털 전환을 고민하는 여러분께 든든한 실천 길잡이가 되기를 바랍니다.

아울러 사회복지 종사자 여러분이 새로운 기술을 두려워하지 않고, 스스로 변화를 만들어가는 주체가 되시길 응원합니다. 우리협회는 앞으로도 복지 현장의 디지털 전환과 스마트워크 확산을 위한 지원을 아끼지 않겠습니다.
감사합니다.

2026년 5월

서울특별시사회복지사협회장 **곽 경 인**

인 사 말



안녕하십니까. 서울 사회복지공동모금회 신혜영 사무처장입니다.
사회복지 현장은 우리 사회의 가장 가까운 곳에서 다양한 문제를 마주하고 있습니다. 고립, 빈곤, 돌봄, 위기지원 등 복잡해지는 사회문제 앞에서 현장의 역할은 더욱 커지고 있지만, 동시에 행정 부담과 인력 부족, 반복 업무로 인한 어려움도 함께 깊어지고 있습니다.

서울 사회복지공동모금회는 이러한 현장의 어려움을 단순한 개별 기관의 문제가 아니라, 현장이 더 나은 복지서비스를 이어가기 위해 함께 풀어가야 할 과제로 보았습니다. 사회복지 종사자들이 행정 업무에 소진되기보다, 사람을 만나고 돌보는 본연의 역할에 더 집중할 수 있도록 돕는 일 역시 지역사회의 문제를 해결해가는 중요한 기반이라고 생각했습니다.

이러한 취지로 2024년부터 서울시사회복지사협회와 함께 「서울시 사회복지기관 및 단체의 업무효율 증진을 위한 디지털 역량강화사업 : 열매똑똑 Smart Work」를 추진해 왔습니다.

1차년도 사업이 사회복지 현장에서도 디지털 전환이 가능하다는 점을 확인한 시간이었다면, 2차년도 사업은 참여기관들이 현장에서 주로 겪는 어려움을 보다 구체적으로 살피고, 이를 해결할 수 있는 스마트 워크 도구와 적용 방안을 함께 찾아가는 시간이었습니다.

이번 매뉴얼은 그 과정에서 확인된 현장의 과제와 해결 방안을 유형별로 정리한 실천의 기록입니다. 단순한 이론서에 머무르지 않고, 실제 복지 현장의 실무자들이 직접 적용하고 시행착오를 겪으며 축적한 경험을 담고 있다는 점에서 더욱 소중한 의미가 있습니다. 그렇기에 디지털 전환을 고민하는 다른 기관들에게도 단순히 업무에 참고할 수 있는 매뉴얼을 넘어, “우리 기관도 시작할 수 있다”는 도전의 길잡이가 되어줄 것이라 기대합니다.

지난 2년간 사업을 성실히 이끌어주신 서울시사회복지사협회와 관계자 여러분께 깊이 감사드립니다. 또한 바쁜 현장 속에서도 변화를 위해 기꺼이 에너지를 쏟아주신 참여기관과 실무자 여러분, 그리고 각 기관의 상황에 맞는 컨설팅과 교육을 지원해 주신 컨소시엄 강사진 여러분께도 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

이번 매뉴얼이 더 많은 사회복지기관과 단체에게 실질적인 도움이 되기를 바랍니다. 서울 사회복지공동모금회는 앞으로도 현장의 많은 기관과 단체들이 기술 변화의 흐름을 주체적으로 이해하고 적용해 나갈 수 있도록, 지속가능한 동반자로서의 역할을 다하겠습니다.
감사합니다.

2026년 5월

서울사회복지공동모금회 사무처장 **신 혜 영**

사업소개

● 사업기간

2차년도 2025. 06. 01. ~ 2026. 05. 31. | 2024. 06. 01. ~ 2027. 05. 31.(총 3년)

● 사업목적

「열매똑똑 Smart Work」 사업은 서울시 내 사회복지기관 및 단체의 디지털 전환을 촉진하고, 업무효율성과 서비스 품질을 향상시키기 위해 기획된 디지털 역량강화지원사업입니다.

특히 팬데믹 이후 가속화된 원격·비대면 근무 환경에서 사회복지 현장이 직면한 디지털 격차 해소와 일상 속 스마트워크 정착을 목표로 하고 있으며, 기관별 맞춤형 지원을 통해 현장의 지속가능한 디지털 기반을 마련하고자 합니다.

● 사업목표

디지털 역량강화, 스마트워크 기반 마련, 디지털 업무문화 정착, 우수사례 발굴 및 확산

● 주요내용



참여기관

20 개

구글워크스페이스 12개소
마이크로소프트 8개소

참여인원(똑똑 컨설팅)

3,328 명

20개 기관 총 3,328명 참여인원
평균 수강인원 7.6명

참여인원(똑똑 캠퍼스)

143 명

78개 기관,
143명 참여인원

참여인원(해커톤)

1,477 명

홈페이지 접속 1,477명
제출물 109건

인프라 지원

2,500,000 원

기관당 연 최대 250만원
기기 및 소프트웨어 구매 지원

컨설팅 지원

총 **440** 회

기관별 평균 44시간
방문 컨설팅 평균 22회

함께해주신분들

참여기관 명단(20개소)

1. 영등포구가족센터
2. 유린원광종합사회복지관
3. 아름드리꿈터
4. 희망의학교
5. 서부장애인종합복지관
6. 서울시립대학교종합사회복지관
7. 대치노인복지관
8. 반포종합사회복지관
9. 구립용산장애인복지관
10. 삼성농아원
11. 동대문구가족센터
12. 똘레랑스
13. 서대문시니어클럽
14. 시립중랑노인종합복지관
15. 한국여성의집
16. 다시서기종합지원센터
17. (사)서울특별시 시각장애인연합회 동작지회
18. 서울시동부노인보호전문기관
19. 엔젤스헤이븐 지원주거센터
20. 서울시강남구재가노인복지기관

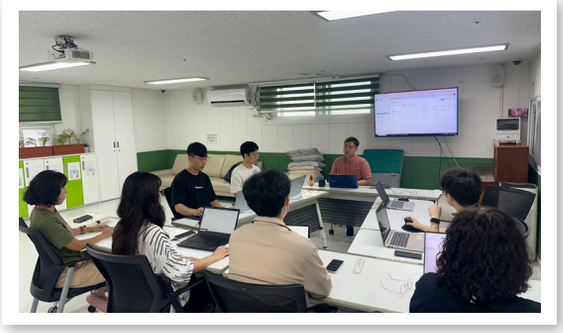
2차년도 열매똑똑 Smart Work 타임라인

'열매똑똑 Smart Work'는 2024년 서울 사회복지공동모금회 기획사업으로 선정되어, 서울시 사회복지기관 및 단체의 디지털 전환을 지원하는 3개년 프로젝트입니다. 2차년도에는 20개 기관 맞춤형 컨설팅과 인프라 지원을 기반으로, 열매똑똑 해커톤과 똑똑 캠퍼스를 운영하며 현장의 업무 효율화와 디지털 활용 역량 강화를 추진했습니다.

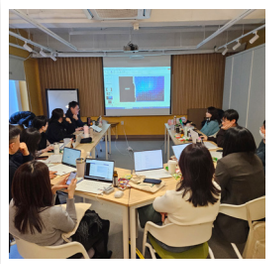
2025

2025.06 참여기관 모집 및 선정(총 86개소 중 20개소 선정)
2025.07 참여기관 관리자 트레이닝 및 협약식





2025.08 컨설팅 준비 및 기관 진단
2025.09 맞춤형 컨설팅 운영





2025.10 디지털 도입 지원
네트워킹 캠퍼스 운영



2025.11 오픈 캠퍼스(앱 개발 워크숍) 운영





2026

2026.02 Case스터디 운영



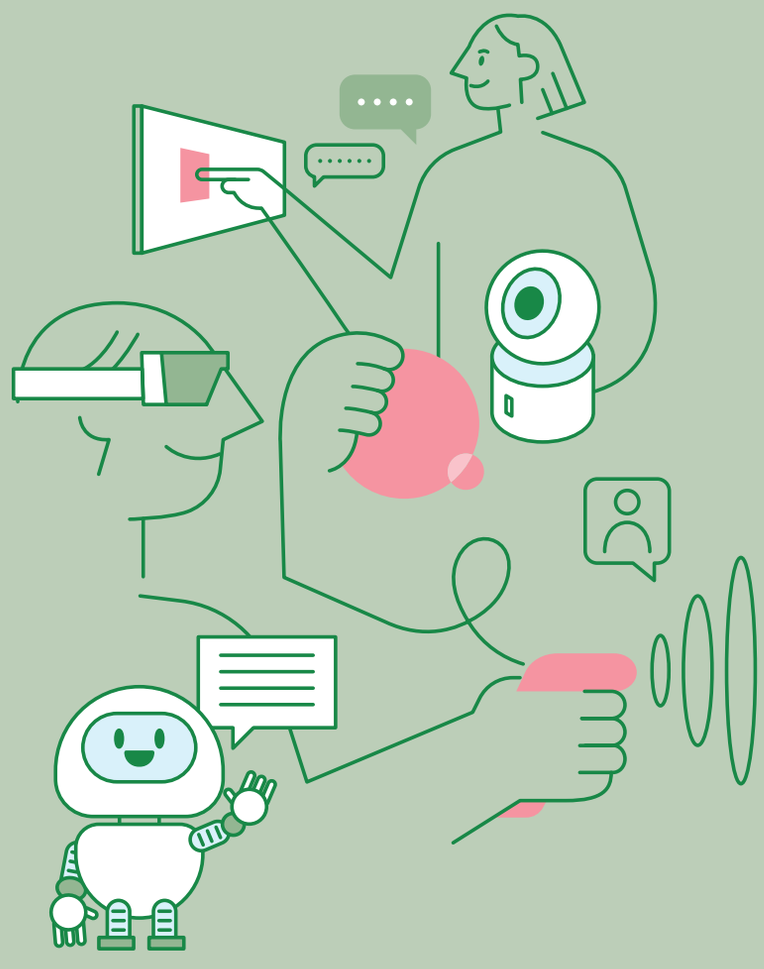
2026.03 열매똑똑 해커톤 개최



2026.04 2차년도 성과공유 및 결과보고
2026.05 단계별 스마트워크 매뉴얼 발간

01

열매똑똑 스마트워크
디지털 전환 매뉴얼



사랑의열매 서울 사회복지공동모금회

서울특별시사회복지사협회 SEOUL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

공통

1. 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환 개념
   : 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환(DX) 개념
2. 기반형/운영형/확장형 단계별 스마트워크
   : 사회복지조직의 단계별 스마트워크(데이터 협업 및 관리)
3. 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환 개념
   : 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환(DX) 개념

공 통

01 | 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환 개념

| 한양여자대학교 김현진 교수 |

: 사회복지조직의 스마트워크와 디지털 전환(DX) 개념

1 사회복지 현장의 패러다임 변화와 기술적 필연성

현대 사회복지 실천 현장은 유례없는 정보의 범람과 클라이언트 욕구의 복잡성 증대라는 이중고에 직면해 있다. 과거의 사회복지는 대면 서비스와 수기 기록을 중심으로 운영되었으나, 4차 산업혁명으로 대변되는 기술적 진보는 복지 행정의 패러다임을 근본적으로 뒤흔들고 있다. 단순히 종이 문서를 컴퓨터 파일로 옮기는 전산화 단계(Digitization)나 개별 업무 프로세스에 IT 도구를 도입하는 수준(Digitalization)을 넘어, 이제는 조직의 전략, 구조, 문화, 그리고 서비스 전달 체계 전체를 디지털 중심으로 재설계하는 디지털 전환(Digital Transformation, 이하 DX)이 사회복지시설의 생존과 혁신을 위한 필수 과제로 부상하였다.

사회복지 현장에서의 기술 도입은 단순한 업무 속도 향상을 목적으로 하는 도구적 접근에 그쳐서는 안 된다. 이는 사회복지사가 불필요하고 반복적인 행정적 과업에서 해방되어, 클라이언트와의 정서적 교감과 사례관리라는 본질적 가치에 온전히 집중할 수 있도록 돕는 실천적 혁신이자 윤리적 의무이다(Berzin et al., 2015). 본 장에서는 이러한 거시적 변화의 핵심 동력인 스마트워크와 DX의 개념을 학술적으로 정교화하고, 사회복지조직이 지향해야 할 DX의 3대 핵심 영역을 체계적으로 고찰함으로써 매뉴얼의 이론적 토대를 구축하고자 한다.

2 스마트워크(Smart Work)의 학술적 재정의와 실천적 의미

2.1. 시공간의 제약을 넘는 업무 최적화와 유연성

스마트워크는 정보통신기술(ICT)을 활용하여 전통적인 사무실 근무 체계에서 벗어나 시간과 장소의 제약 없이 업무를 수행하는 유연한 근무 형태를 포괄한다. 초기 학계에서는 이를 재택근무(Telecommuting)나 모바일 근무(Mobile Work)와 동일시하는 경향이 있었으나, 현대적 의미의 스마트워크는 단순한 장소의 이동을 넘어 정보의 가용성(Availability)과 접근성(Accessibility)을 극대화하는 업무 최적화 상태를 의미한다. 사회복지 조직에서의 스마트워크는 복지사가 현장 방문 중에도 실시간으로 사례 기록에 접근하고, 팀원들과 즉각적으로 의사결정을 공유함으로써 서비스의 지연을 최소화하는 민첩한(Agile) 업무 환경의 구축을 핵심으로 한다.

2.2. 행정적 부담(Administrative Burden) 이론과 스마트워크

스마트워크의 가장 강력한 학술적 근거는 행정적 부담의 경감에서 찾을 수 있다. Moynihan et al. (2015)은 공공 및 복지 서비스 영역에서 발생하는 행정적 부담을 학습 비용(Learning costs), 준수 비용(Compliance costs), 심리적 비용(Psychological costs)으로 분류하였다. 사회복지사가 수많은 수기 서류와 복잡한 승인 절차, 파편화된 데이터 검색에 소모하는 시간은 클라이언트에게 돌아가야 할 서비스의 질적 저하로 직결된다. 스마트워크는 이러한 행정적 마찰(Administrative Friction)을 디지털 기술로 상쇄함으로써 종사자의 직무 소진을 예방하고, 실천 현장의 유휴 자원을 본연의 휴먼 서비스로 전환하는 촉매제 역할을 수행한다.

2.3. 국내 사회복지 환경의 특수성과 스마트워크의 지향점

국내 사회복지 조직은 보건복지부의 사회복지시설정보시스템(W4C)과 같은 공공 플랫폼과 개별 기관의 내부 행정 시스템이 병존하는 이중 구조를 가지고 있다. 이러한 환경에서 스마트워크는 단순히 새로운 앱을 사용하는 것을 넘어, 이질적인 시스템 사이에서 발생하는 데이터 파질성(Fragility)을 극복하는 과정이어야 한다. 즉, 외부 시스템의 제약 속에서도 내부적인 데이터 소통 구조를 클라우드 기반으로 동기화하여 정보의 고립(Data Silo)을 방지하는 것이 국내형 사회복지 스마트워크의 지향점이다(서울디지털재단, 2022).

3 디지털 전환(Digital Transformation, DX)의 다차원적 이해

3.1. 기술적 적응을 넘어선 조직적 진화와 문화적 변용

디지털 전환(DX)은 단순한 기술적 보완이 아니라 조직의 존재 방식에 대한 근본적인 재설계이다. 비영리 조직의 DX가 기술, 프로세스, 사람이라는 세 가지 요소의 조화로운 변화를 필요로 한다고 주장했다. DX는 조직의 핵심 전략과 비즈니스 모델을 디지털 기술 기반으로 변환하여 새로운 사회적 가치를 창출하는 과정이다. 이는 조직원들이 디지털 도구를 사용하는 방식뿐만 아니라, 문제를 해결하고 협업하는
문화적 태도까지 변화시키는 포괄적인 이행을 의미한다.

3.2. 디지털 사회복지(Digital Social Work)로의 패러다임 전환

Goldkind (2021)는 DX를 통해 사회복지가 도달해야 할 지점을 디지털 사회복지(Digital Social Work)라고 명명했다. 이는 기술이 복지 실천의 보조적인 수단에 머무는 것이 아니라, 사회복지 실천의 방법론 자체가 디지털화되는 단계를 뜻한다. 예를 들어, 빅데이터를 통해 복지 사각지대를 선제적으로 발굴하거나, 디지털 플랫폼을 통해 클라이언트의 참여를 독려하는 행위는 DX가 실천의 본질과 결합되었을 때 나타나는 현상이다. 이러한 전환은 사회복지 실천의 과학화와 객관성을 담보하는 중요한 계기가 된다.

3.3. 데이터 기반 의사결정과 애자일(Agile) 조직

DX의 정점은 데이터 기반 의사결정 체계의 확립이다. 과거의 사회복지 행정이 리더의 경험과 직관, 혹은 관행적인 보고 체계에 의존했다면, DX가 구현된 조직은 클라이언트의 실천 데이터와 조직 운영 데이터를 실시간으로 시각화하여 분석한다. 이를 통해 조직은 클라이언트의 욕구 변화에 민첩하게 대응하는 애자일 조직으로 거듭나며, 자원 배분의 효율성을 극대화할 수 있다.

4 사회복지 DX의 3대 핵심 영역 및 계층 구조

사회복지 현장의 DX는 범위와 기술적 복잡도에 따라 세 가지 영역으로 구분될 수 있다. 이 영역들은 단순한 병렬 구조가 아니라, 선행 영역이 하부 구조를 형성해야 상위 영역이 작동하는 계층적 의존 관계를 갖는다.

4.1. 영역 1: 데이터 협업 및 관리 (Data & Collaboration)

- **정의와 범위**: 구글 워크스페이스(Google Workspace)나 마이크로소프트 365(M365)와 같은 클라우드 SaaS(Software as a Service)를 활용하여 조직 내 정보를 실시간으로 공유하고 공동 편집하는 생태계이다.
- **학술적 가치**: 이는 조직의 정보 생태계(Information Ecosystem)를 구축하는 기초 작업이다. Wolf & Goldkind (2016)는 디지털 리터러시를 정보의 접근, 관리, 통합, 평가 능력을 포괄하는 개념으로 보았다. 1 영역은 개인 PC라는 폐쇄적 공간에 갇혀 있던 데이터를 조직의 공용 클라우드라는 개방된 공간으로 이동시켜 지식의 자산화와 공유를 가능하게 한다.
- **핵심 요소**: 통합 계정 체계, 데이터 거버넌스(폴더 구조 및 명명 규칙), 실시간 협업 프로세스, 정보 보안 최소 기준 수립.

4.2. 영역 2: 행정 거버넌스 (Electronic Governance)

- **정의와 범위**: 전자결재 시스템 도입, 디지털 예산 관리, ERP(전사적 자원관리) 연동을 통해 조직의 행정 프로세스를 규격화하고 디지털화하는 영역이다.
- **학술적 가치**: 1 영역에서 정제된 데이터 흐름을 바탕으로 공식적인 의사결정의 투명성과 책임성(Accountability)을 강화한다. Bekkers et al. (2018)은 디지털 거버넌스가 공공 서비스의 신뢰를 회복하는 핵심 기제라고 강조했다. 종이 없는 행정은 단순히 자원을 아끼는 것을 넘어, 의사결정의 경로를 데이터로 기록하여 조직 운영의 신뢰도를 높인다.
- **핵심 요소**: 디지털 결재 라인 구축, 예산 집행 데이터 시각화, 공공 시스템 데이터 자동 연동.

4.3. 영역 3: 지능형 사회복지 실천 (Intelligent Practice)

- **정의와 범위**: 생성형 AI(Generative AI), 머신러닝, 데이터 분석 알고리즘을 실무에 직접 도입하여 실천의 질을 지능화하는 단계이다.
- **학술적 가치**: DX의 최종 진화 단계로, 기술이 인간의 지적 노동을 보조하거나 확장한다. Patton et al. (2023)은 AI가 사례관리 데이터에서 인간이 놓치기 쉬운 패턴을 발견하고, 맞춤형 서비스 계획 수립을 지원할 수 있다고 보았다. 이는 단순 반복 업무를 넘어 복잡한 사례 분석과 슈퍼비전의 객관화를 실현한다.
- **핵심 요소:** AI 기반 사례 기록 요약, 사업 기획 지능형 어시스턴트, 챗봇을 통한 클라이언트 소통 강화.

5 전략적 우선순위의 당위성: 왜 1 영역이 선행되어야 하는가?

본 매뉴얼이 제1 영역인 데이터 협업 및 관리 영역을 최우선 과제로 설정한 것은 억지스러운 순서가 아닌, 데이터 공학적 의존성과 조직 심리학적 관점에 근거한 전략적 선택이다.

5.1. 데이터 가용성 및 품질의 문제 (Data Lake & Quality)

3 영역의 AI나 2 영역의 고도화된 시스템이 작동하기 위해서는 분석할 수 있는 데이터가 디지털 형태로 존재해야 하며, 그 데이터의 품질이 담보되어야 한다. 1 영역이 부재한 조직은 AI를 도입하더라도 분석할 기초 자료가 개인 PC에 흩어져 있거나 형식이 제각각이어서 기술을 제대로 활용할 수 없다. 즉, 1 영역은 고도화된 기술이 달릴 수 있는 도로(Data Road)를 닦는 과정이다.

5.2. 정보 생태계 리더십과 거버넌스 (Governance First)

Goldkind & McNutt (2019)는 사회복지 리더가 관리해야 할 대상이 프로그램에서 정보 생태계로 확장되어야 한다고 역설했다. 1 영역은 이 생태계의 기초적인 질서를 잡는 과정이다. 권한 관리나 데이터 구조화가 선행되지 않은 상태에서 2, 3 영역으로 진입하면 정보 유출 사고나 시스템 활용 저조와 같은 기술적 부채(Technical Debt)를 떠안게 된다.

5.3. 구성원의 심리적 수용도와 문화적 적응 (Cultural Change)

기술 도입의 실패 원인 중 70% 이상은 기술 자체가 아닌 조직원의 거부감에 기인한다. 가장 체감도가 높고 즉각적인 편의를 제공하는 협업 도구(1 영역)를 통해 기술에 대한 성공 경험을 쌓아야만, 고도화된 행정 시스템(2 영역)이나 AI 실천(3 영역)으로 나아갈 수 있는 심리적 토대가 마련된다. 단계적 도입은 기술에 대한 조직의 내성(Resilience)을 키우는 필수적인 학습 과정이다.

6 인간 중심의 디지털 혁신을 향하여

사회복지조직의 디지털 전환은 단순히 새로운 소프트웨어를 구매하는 소비 행위가 아니다. 이는 우리 조직이 어떻게 더 가치 있는 사회 서비스를 제공하고, 사회복지사의 전문성을 어떻게 보호할 것인가에 대한 근본적인 조직 혁신 과정이다. 본 매뉴얼은 그 장대한 여정의 첫 단추로서 데이터 협업 및 관리 영역의 표준 가이드를 제시한다. 1 영역의 탄탄한 기초 위에서만 사회복지 조직은 기술의 노예가 아닌 주인으로서, 디지털 기술을 도구 삼아 더 따뜻하고 정교한 휴먼 서비스를 클라이언트에게 전달할 수 있을 것이다.

참고문헌

박용. (2023). *비영리조직 업무자동화 매뉴얼.* 서울: 서울공익활동지원센터·비영리IT지원센터.

서울디지털재단. (2022). *2021년 서울시민 디지털역량 실태조사 주요결과.* 서울: 서울디지털재단.

Bekkers, V., & Tummers, L. (2018). *Innovation in the public sector: Towards an open and collaborative approach. International Review of Administrative Sciences, 84(2)*, 209-213.

Berzin, S. C., Singer, J., & Chan, C. (2015). *Practice innovation through technology in the digital age: A grand challenge for social work. American Academy of Social Work and Social Welfare.*

Goldkind, L. (2021). *Social work and artificial intelligence: Into the matrix. Social Work, 66(4)*, 372-374.

Goldkind, L., & McNutt, J. G. (2019). *We could be unicorns: Human services leaders moving from managing programs to managing information ecosystems. Human Services Organizations: Management, Leadership and Governance, 43(4)*, 211-224.

Moynihan, D., Herd, P., & Harvey, H. (2015). *Administrative burden: Learning, psychological, and compliance costs in citizen-state interactions. Journal of Public Administration Research and Theory, 25(1),* 43-69.

Patton, D. U., Landau, A. Y., & Mathiyazhagan, S. (2023). *ChatGPT for social work science: Ethical challenges and opportunities. Journal of the Society for Social Work and Research, 14(3),* 553-562.

Wolf, L., & Goldkind, L. (2016). *Digital native meet friendly visitor: A flexner-inspired call to digital action. Journal of Social Work Education, 52(sup1)*, 99-109.

Google. (2026), Gemini (Gemini Advanced - Deep Research & Canvas, Version 1.5 Pro), [대형언어모델(LLM)], https://gemini.google.com/ <본 보고서의 작성 과정에서 선행연구 조사 및 문장 윤문·편집을 위해 AI 도구를 부분적으로 활용하였으며, 최종 원고는 연구자의 검토를 거쳐 확정되었음.>

| 한양여자대학교 김현진 교수 |

공 통

02 | 기반형/운영형/확장형 단계별 스마트워크

: 사회복지조직의 단계별 스마트워크(데이터 협업 및 관리)

본 매뉴얼에서는 사회복지조직의 효과적이고 효율적인 디지털 전환(DX)을 위하여 NetHope의 NDMM(비영리 디지털 성숙도 모델; NetHope, 2021)과 서사협 '열매똑똑' 커리큘럼 내부자료를 기반으로 사회복지조직의 스마트워크(데이터 협업 및 관리) 수준을 3단계로 정의하여 자가진단 체크리스트를 개발하였다. 이를 통한 자가진단은 기관의 데이터 관리 수준을 객관적으로 파악하고, 하부 구조의 부실로 인한 데이터 유실이나 보안 사고를 예방하며 데이터 기반의 사회복지 실천을 위한 이정표를 설정하는 데 목적이 있다

이 체크리스트는 사회복지 현장의 특수성과 데이터 보안의 중요성을 고려하여 스마트워크(데이터 협업 및 관리) 단계를 기반형, 운영형, 확장형의 3단계로 구분한다. 기관은 각 단계의 정의를 먼저 숙지한 후, 해당 문항의 실행 여부를 체크하여 기관의 현재 위치를 객관적으로 파악한다.

스마트워크(데이터 협업 및 관리) 3단계 정의 및 목표

사회복지조직의 행정업무 디지털 전환(DX)은 데이터의 생성, 공유, 활용 방식을 혁신하여 조직의 문화를 바꾸는 과정이다. 본 매뉴얼에서는 현장의 스마트워크(데이터 협업 및 관리) 수준에 따라 다음의 3단계로 구분하였다. 스마트워크의 적용수준은 사회복지조직의 특수성이나 조직원의 준비도에 따라 선택할 수 있으며, 반드시 모든 사회복지조직이 동일한 수준에 도달해야 하는 것은 아님을 밝힌다.

1 기반형 (Foundation): 데이터 관리의 기초 및 보안 인프라 수립

- **정의**
  - 실무자 디지털 리터러시 강화 및 파편화된 업무 데이터의 공적 회수
  - 개인 장치·사적 계정으로부터 독립된 기관 전용 클라우드 환경 구축
  - 데이터 주권 확립 및 클라이언트 정보 보호를 위한 근본 토대 마련

- **목표**
  - 체계적 백업 루틴 수립을 통한 데이터 유실 방지

- 다중 인증(MFA) 도입으로 개인정보 보안 수준 격상
- 문서 중앙화 및 기관 자산화를 위한 공용 저장소 활용 정착

2 운영형 (Operational): 데이터 협업 최적화 및 업무 프로세스 동기화

- **정의**
  - 부서·팀 간 업무 데이터 실시간 동기화로 정보 비대칭 해소
  - 수기 행정 및 파편화된 보고 체계를 디지털 워크플로우(Workflow)로 통합
  - 업무 전 과정의 투명성 확보 및 중복 업무 제거를 통한 협업 유연성 증대

- **목표**
  - 공식 협업 채널 운영을 통한 소통 창구의 단일화
  - 사후 가공 및 분석이 용이한 표준 디지털 서식·양식 도입
  - 실시간 일정 및 과업 공유 시스템을 통한 팀워크 가시화

3 확장형 (Expansion): 데이터 기반 자동화 및 AI 지능화 도약

- **정의**
  - 축적된 데이터 분석을 통한 과학적 성과 증명 및 의사결정 문화 정착
  - 단순 반복적인 데이터 처리 공정의 자동화 구현
  - AI 기술 이식으로 실천 현장의 전문성 및 행정 효율성 극대화

- **목표**
  - 데이터 수집 및 분석의 완전 자동화 프로세스 구축
  - AI 비서를 활용한 문서 초안 생성 및 시각화 리포트 제작 지원
  - 지속 가능한 변화 관리를 위한 중장기 DX 로드맵 수립 및 예산 확보

참고문헌

서울시사회복지사협회. (2026). 사회복지기관 스마트워크 및 디지털 전환 사업 '열매똑똑' 커리큘럼 내부자료.

NetHope. (2021). Nonprofit Digital Maturity Model (NDMM). NetHope Solutions Center. Retrieved from https://www.google.com/search?q=https://nethope.org/resources/nonprofit-digital-maturity-model

공 통

03 | 우리 기관은 어디서 시작할까

: 현재 디지털 수준(기반/운영/확장) 자가 진단

[사회복지조직의 스마트워크 역량 자가진단 체크리스트]

해당 항목이 기관에서 실무적으로 완전히 정착되어 실행 중인 경우에만 '○'에 표시한다.

1단계: 기반형 (Foundation)

번 호	구 분	문 항	실행 여부 (O / X)
1-1	계정 분리	개인용 카톡/메일이 아닌, 업무 데이터 관리만을 위한 별도의 전용 아이디(계정)가 있는가?	
1-2	메일 관리	직원의 개인 메일 대신 기관 소유의 공식 계정을 사용하여 업무 데이터의 주권을 확보하고 있는가?	
1-3	저장소	내 컴퓨터가 아닌 기관이 관리하는 클라우드 공간에 업무 데이터를 저장하여 유실을 방지하는가?	
1-4	정렬 규칙	누구나 필요한 데이터를 즉시 찾을 수 있도록 미리 정한 파일 이름 규칙(날짜_사업명 등)을 준수하는가?	
1-5	공유 방식	보안 위험이 있는 첨부파일 전송 대신, 권한 제어가 가능한 클라우드 링크로 데이터를 공유하는가?	
1-6	공동 편집	데이터의 중복 발생을 막기 위해 하나의 문서를 여러 명이 동시에 접속하여 실시간으로 작성하는가?	
1-7	기초 보안	중요한 클라이언트 정보 보호를 위해 핸드폰 인증이나 핀번호 등 추가 보안 장치를 의무적으로 쓰는가?	
-	소계	1단계 총 충족 개수 (7개 만점)	개

2단계: 운영형 (Operational)

번 호	구 분	문 항	실행 여부 (O / X)
2-1	표준 서식	단순 문서 작성을 넘어 사후 분석이 가능한 데이터 형태의 디지털 표준 양식을 운영하고 있는가?	
2-2	디지털 보고	데이터가 누락되는 대면 보고 대신, 업무 진행 상황을 온라인에서 실시간 확인하고 승인하는 체계가 있는가?	
2-3	권한 관리	정보 보안을 위해 직책이나 업무에 따라 데이터 접근 권한을 체계적으로 나누어 관리하는가?	
2-4	온보딩	신입 직원이 데이터 관리 체계에 즉시 적응할 수 있도록 시스템 사용법에 대한 내부 가이드가 있는가?	
2-5	현황 공유	모든 팀원의 데이터 생성 및 업무 진행 상황을 공용 달력이나 도구로 실시간 공유하는가?	
2-6	공식 채널	업무 데이터가 외부로 유출되지 않도록 기관이 지정한 공식 협업 메신저만 사용하는가?	
-	**소계**	**2단계 총 충족 개수 (6개 만점)**	**개**

3단계: 확장형 (Expansion)

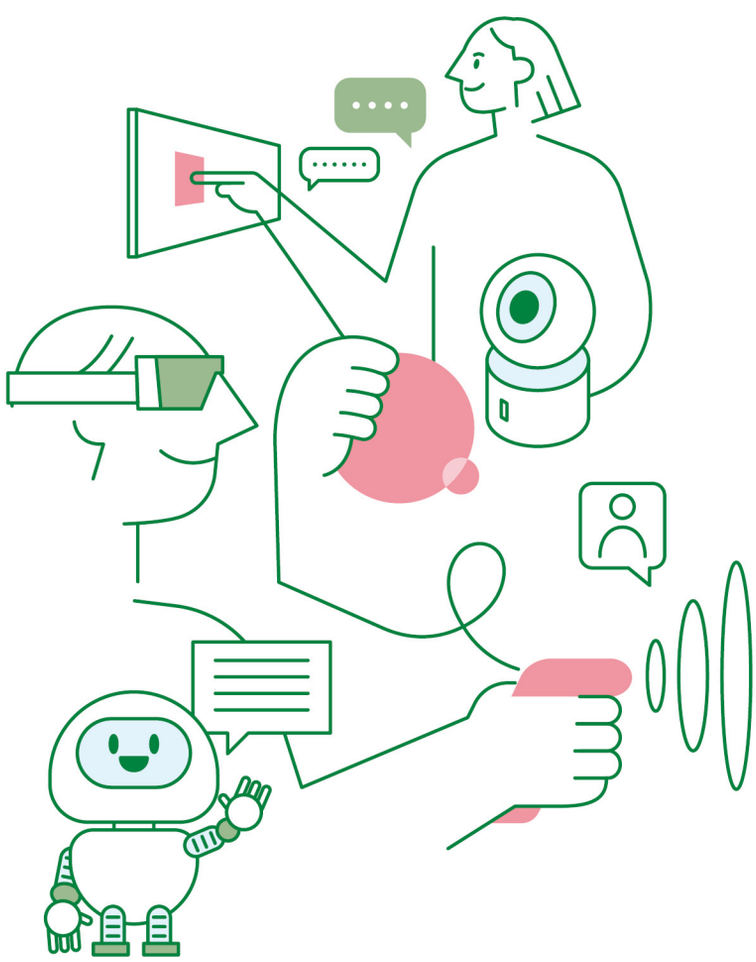
번 호	구 분	문 항	실행 여부 (O / X)
3-1	조사 자동화	현장의 만족도 조사 등 수집된 데이터를 별도의 입력 과정 없이 자동으로 분석하고 시각화하는가?	
3-2	자동 알림	데이터의 변화나 특정 업무 기한에 따라 시스템이 담당자에게 자동으로 알림을 전송하는가?	
3-3	시각화	기관의 핵심 사업 데이터를 숫자로만 보지 않고 대시보드 형태의 그래프로 실시간 관리하는가?	
3-4	AI 활용	방대한 문서 요약, 초안 작성 등 데이터 처리 업무에 인공지능(AI)을 비서처럼 활용하고 있는가?	
3-5	노코드 앱	우리 조직에 꼭 필요한 데이터 수집이나 관리 도구(앱)를 코딩 없이 직접 만들어 사용하고 있는가?	
3-6	로드맵	데이터 기반 행정의 지속성을 위해 매년 예산을 편성하고 중장기 발전 계획을 수립하였는가?	
-	**소계**	**3단계 총 충족 개수 (6개 만점)**	**개**

[사회복지조직의 스마트워크 역량 유형 판정법]

* 판정 원칙: 기초 데이터 보안과 관리 체계가 부실하면 상위 기술 도입 시 위험이 발생하므로, 하위 단계의 모든 문항을 완료(전부 '○')해야만 다음 유형으로 인정한다.

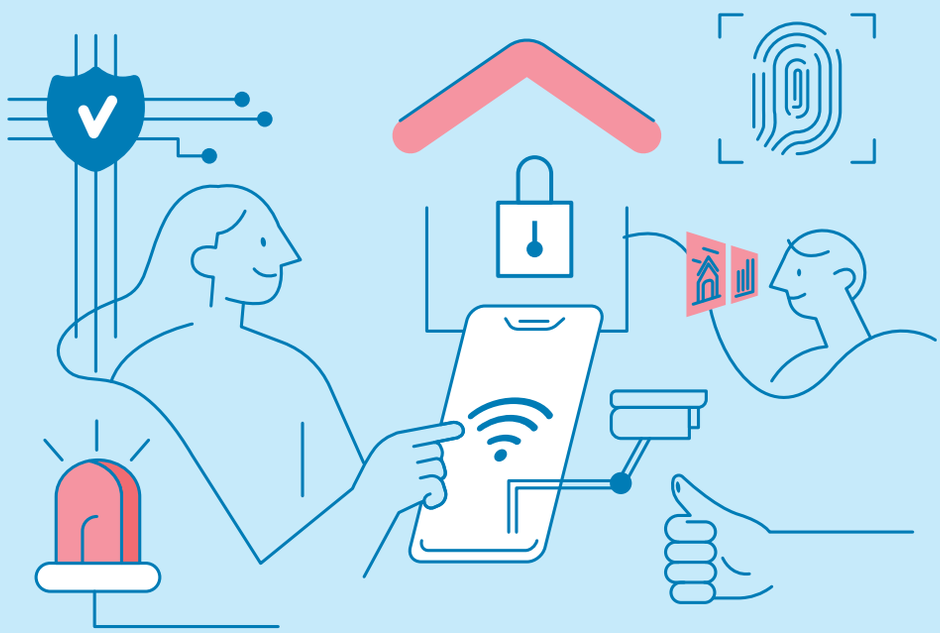
판정 결과	조건	최종 유형	중점 개선 방향
Case A	기반형 중 'X'가 1개라도 있음	기반형 구축 유형	기초 인프라와 보안 수립이 최우선 과제임
Case B	기반형 7개 모두 'O' + 2단계 중 'X' 있음	운영형 진입 유형	인프라는 갖춰졌으나 실제 협업 프로세스의 동기화가 필요한 단계임
Case C	기반형/운영형 13개 모두 'O' + 3단계 중 'X' 있음	확장형 고도화 유형	협업 문화가 정착되었으므로 AI 등을 통한 지능화 단계로 도약할 시점임
Case D	기반형/운영형/확장형 19개 전 문항 'O'	확장형 선도 기관	데이터 기반 의사결정 체계 고도화 및 현장 DX 사례 전파

****위 체크리스트는 김현진 외 서사협 스마트워크 매뉴얼 연구팀에서 공동제작하였으며, 사회복지 현장의 특수성을 반영하고 있다.*



02

열매똑똑 스마트워크
디지털 전환 매뉴얼



사랑의열매 서울 사회복지공동모금회

서울특별시사회복지사협회 SEOUL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

기반형

1. 업무용 계정으로 사생활 보호하기

: 퇴근 후 카톡 알람 지옥에서 벗어나는 법!
공과 사를 완벽히 분리하고 전문가로서 데이터를 당당하게 관리하게 된 사생활 독립 선언

2. 업무 메일과 개인 메일 분리 관리하기

: “인사 기록이 개인 메일에?” 중요한 행정/인사 메일을 안전한 기관 계정으로 옮겨,
데이터 주권을 찾고 보안 사고를 막아낸 든든한 변화

3. 우리 기관 공식 클라우드 만들기

: “그 파일, 담당자 PC에만 있나요?”
개인 PC의 감옥에 갇혔던 자료들을 해방시켜, 누구나 언제든 협업할 수 있는 ‘공유의 장’을 만든 경험

4. 누구나 바로 찾는 파일 이름 규칙

: ‘검색 5초 만에 원하는 파일을 찾아내는 마법 같은 규칙’으로, 업무 스트레스를 절반으로 줄인 비법

5. 파일 첨부 대신 링크로 소통하기

: “메일함 용량 초과입니다”라는 메시지 대신,
클릭 한 번으로 최신 정보를 나누며 데이터 전송 마찰을 0으로 만든 혁신적인 소통 방식

6. 함께 채워가는 즐거움, 공동문서 협업

: 회의 끝나고 따로 정리할 필요가 있나요?
실시간으로 집단지성을 모아 회의와 동시에 완성되는 결과물을 보며 느꼈던 짜릿한 협업의 순간

7. 빈틈없는 보안 (MFA, PIN, 생활보안)

: “보안은 불편한 것이 아니라 약속입니다.”
소중한 클라이언트의 정보를 지키기 위해 다중 인증과 핀번호로 철통 방어를 구축한 당당한 실천

기 반 형

01 | 업무용 계정으로 사생활 보호하기

| 구립용산장애인복지관 |

: 퇴근 후 카톡 알람 지옥에서 벗어나는 법! 공과 사를 완벽히 분리하고 전문가로서 데이터를 당당하게 관리하게 된 사생활 독립 선언

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	퇴근 후 내 저녁을 되찾다 — 업무용 계정으로 시작하는 사생활 독립 선언
한 줄 요약	"개인 카카오톡과 개인 메일에서 벗어나, 업무용 계정 하나로 퇴근 후 사생활을 완벽히 지키고 기관의 데이터를 안전하게 보호하는 스마트워크의 첫 걸음을 시작합니다."
학습 목표	1. 개인 계정과 업무용 계정을 분리해야 하는 이유를 사생활 보호 관점에서 설명할 수 있다. 2. 구글 비영리단체 지원 프로그램(Google for Nonprofits)을 통해 기관 전용 업무용 계정을 발급받을 수 있다. 3. 스마트폰에서 업무 계정과 개인 계정을 분리하고 퇴근 후 업무 알림을 차단할 수 있다. 4. 슬랙(Slack)을 기관 도메인과 연동하여 카카오톡 없이도 업무 소통이 가능한 환경을 구축할 수 있다. 5. 퇴근 후 연락 금지 등 사생활 보호를 위한 기관 운영 규칙을 수립하고 실천할 수 있다.
핵심 원칙	"퇴근 후 나의 저녁은 나의 것이다. 업무용 계정은 단순한 이메일 주소가 아니라, 내 사생활을 지키는 가장 강력한 울타리입니다."

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 스마트폰에서 업무 계정과 개인 계정이 완전히 분리되었는가?

☐ 퇴근 후 업무 알림이 차단되도록 전 직원 설정이 완료되었는가?

☐ 퇴근 후 연락 금지 등 기관 차원의 사생활 보호 운영 규칙이 수립되었는가?

1단계 우리의 시작 이야기

"있긴 한데… 제대로 쓰는 사람이 없네요."

용산장애인복지관에 구글 계정이 처음 생긴 것은 2023년이었습니다. 구글 비영리단체 지원 프로그램 승인까지 받았지만, 관장님·국장님·일부 담당자만 간간이 사용할 뿐 전 직원이 함께 쓰는 공식 업무 도구로 자리 잡지 못했습니다. 그래서 우리는 다시 처음부터 시작하기로 했습니다. 전 직원 디지털 역량 현황 조사, 3개년 계획 수립, 그리고 2025년 3월 1일 구글 계정 업무 활용 전 직원 의무화. 그렇게 진짜 변화가 시작되었습니다.

"카톡 왔는데… 업무 얘기야. 나 지금 휴가 중인데."

연인과 함께한 부산 여행 중 카카오톡이 울렸습니다. 기관 업무 단체방이었습니다. 읽어야 하나, 무시해야 하나. 결국 연인의 눈치를 보며 답장을 보냈습니다. 이것이 정녕 나를 위한 휴가인가. 퇴근 후 저녁 식사 중에도 알림은 울렸고, 개인 메일함에는 카드사용 내역, 광고 메일 사이에 유관기관 공문이 뒤섞여 있었습니다. 공과 사의 경계가 처음부터 없었던 것이었습니다.

"주무관님 이메일 잘 받으셨나요?"

공문을 보낸 지 며칠이 지나도 답장이 없었습니다. 전화해보니 스팸함에 들어가 있었다는 대답이 돌아왔습니다. 개인 네이버 메일로 공공기관에 공문을 보내다 보니 신뢰할 수 없는 발신자로 분류된 것이었습니다. 메일함 정리 중 중요 공문을 실수로 삭제하는 사고도 있었습니다. 결국 유관기관에 다시 자료를 요청드리는 민망한 상황을 겪어야 했습니다.

"혹시 이 자료 어디있는지 알 수 있을까요?" / "전임자가 분명히 했을텐데 찾아볼게요."

신규 직원이 인수인계를 받고 실제 업무에 투입되는 날 우리가 가장많이 듣는말. "혹시 이 자료 어디있는지 알 수 있을까요?" 인수인계 서류를 받아 들고 업무를 파악하려는데, 외부 기관과 주고받은 공문과 협의 내용이 어디에도 보이지 않았습니다. 전임 담당자가 수개월간 공들여 쌓아온 외부 소통의 흔적들, 어느 기관에 무슨 내용을 보냈는지, 어떤 협의가 오고 갔는지, 그 모든 것이 전임 담당자의 개인 네이버 메일함 안에만 존재하고 있었습니다.

인수인계 문서에는 사업 개요와 진행 현황만 간략하게 적혀 있었습니다. 하지만 실제 업무 현장에서 필요한 것은 달랐습니다. 어느 기관 담당자와 어떤 온도로 관계를 맺어왔는지, 지난번 공문에서 어떤 내용이 오고 갔는지, 구두로 협의된 사항은 무엇인지 그런 살아있는 맥락들이 필요했습니다. 그런데 그 맥락들은 모두 이미 퇴사한 전임 담당자의 개인 계정 속에 조용히 잠들어 있었습니다.

돌아보면 우리는 기관의 업무를 기관이 아닌, **개인의 핸드폰과 개인의 메일함에 맡겨두고 있었던 것**이었습니다. 업무용 계정을 도입하는 것은 단순히 이메일 주소 하나를 만드는 일이 아니었습니다. 퇴근 후 나의 저녁을 되찾고, 스팸 처리되는 공문을 막고, 퇴사자가 떠난 뒤에도 기관의 업무 역사가 온전히 이어지게 하는 일이었습니다. 그것이 용산장애인복지관이 **업무용 계정 전환**을 결심한 이유였습니다.

본격적으로 따라하기에 앞서 개인계정과 업무용 계정을 간략히 비교해 볼게요. 그럼 더욱 필요성을 느낄거에요.

구분	개인 계정(@gmail.com)	업무용계정(@기관도메인)
소유권	개인 (퇴사 시 자료 유실 위험)	**기관 (퇴사 시 계정 회수 및 이관 가능)**
사생활	업무 알림이 사생활과 섞임	**브라우저·앱 분리로 완벽한 ON/OFF 가능**
전문성	개인적인 느낌	**공식적이고 신뢰감 있는 느낌**
용량	15GB (금방 참)	**30GB 이상 (비영리 플랜 기본 제공)**
보안	개인 책임	**기관 차원의 통합 보안 관리**

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 기관장부터 현장 실무자, 신입 사원까지 전 직원**

☑ **준비물 체크리스트:**

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace
비영리 승인	구글 비영리단체 지원 프로그램(Google for Nonprofits) 승인 완료
기관 도메인	@ysrehab.or.kr.or.kr처럼 사용할 도메인 주소. 이미 소유하고 있어야 합니다. **위 도메인은 용산장애인복지관의 실제 도메인 주소 입니다.
기관 홈페이지	단체의 활동 내용이 확인 가능한 공식 웹사이트
관리자 계정	Google Workspace 관리자 권한 계정(기관 도메인용)
고유번호증/ 사업자등록증	비영리 단체임을 증명하는 서류. 가운데 숫자가 82인 비영리 사단·재단법인 등
자료	전직원 명부(성명, 이름, 연락처, 부서 등이 정리된 자료)

영리 기관이라면 먼저 확인하세요!

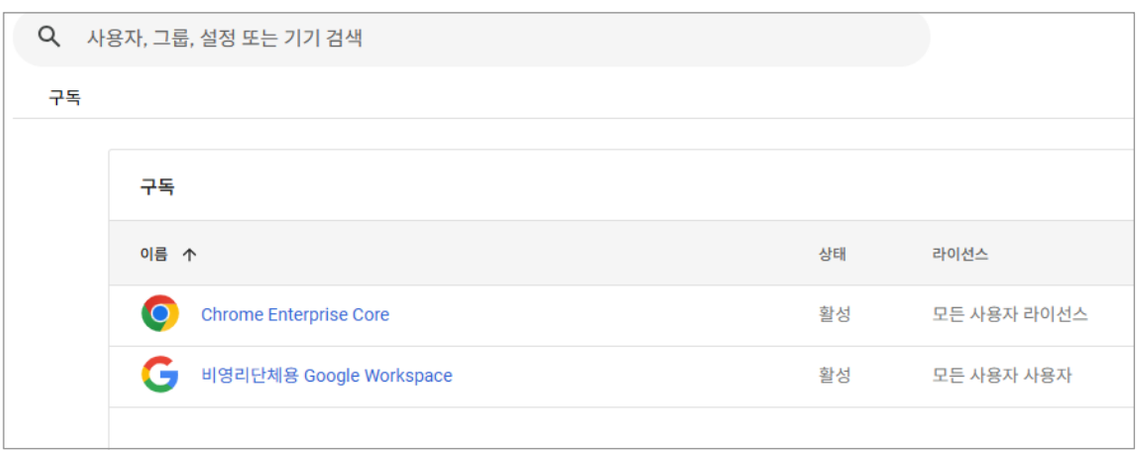
용산장애인복지관은 구글 비영리단체 지원 프로그램(google.com/nonprofits)을 통해 구글 워크스페이스를 무료로 승인받았습니다. 비영리 기관이라면 유료 도입 전에 반드시 비영리 승인 신청을 먼저 진행해보세요. 승인까지 수 주가 소요될 수 있으니 사전에 준비하는 것이 좋습니다.

3단계 3-1. 업무용 계정 만들기 — 사생활 보호의 첫 번째 열쇠

사생활 보호는 거창한 것이 아닙니다. 시작은 단순합니다. **개인 계정과 분리된 기관 전용 계정을 만드는 것**. 이 계정이 생기는 순간, 퇴근 후 개인 메일함으로 공문이 날아오는 일이 사라지고, 내 개인 카카오톡이 업무 공간이 되는 상황도 끝납니다. 일반 유료 가입과 달리, 비영리 기관은 구글 비영리단체 지원 프로그램을 통해 무료로 이 첫 번째 열쇠를 손에 넣을 수 있습니다.

☑ 구립용산장애인복지관도 이 방법으로!

현재 비영리단체용 구글 워크스페이스 Free plan으로 **전 직원이 개인 계정과 완전히 분리된 업무용 계정을 사용**하고 있습니다.



가. 신청 전 필수 체크리스트

업무용 계정 만들기 신청 전 아래 항목을 반드시 준비하세요. 준비물이 없으면 심사 과정에서 반려될 수 있습니다.

1) 서류: 고유번호증 또는 사업자등록증 스캔본 (PDF/JPG)
2) 도메인: 기관 소유의 도메인 주소 (예: oooo.or.kr)
3) 홈페이지: 기관 정보가 명시된 공식 사이트

★ 관리 권한 확보 (중요): 도메인 구입 사이트(가비아 등)의 아이디/비밀번호를 미리 확인하세요.(외주 업체가 관리한다면 인증 코드 등록 협조를 미리 구해두는 것이 좋습니다.)

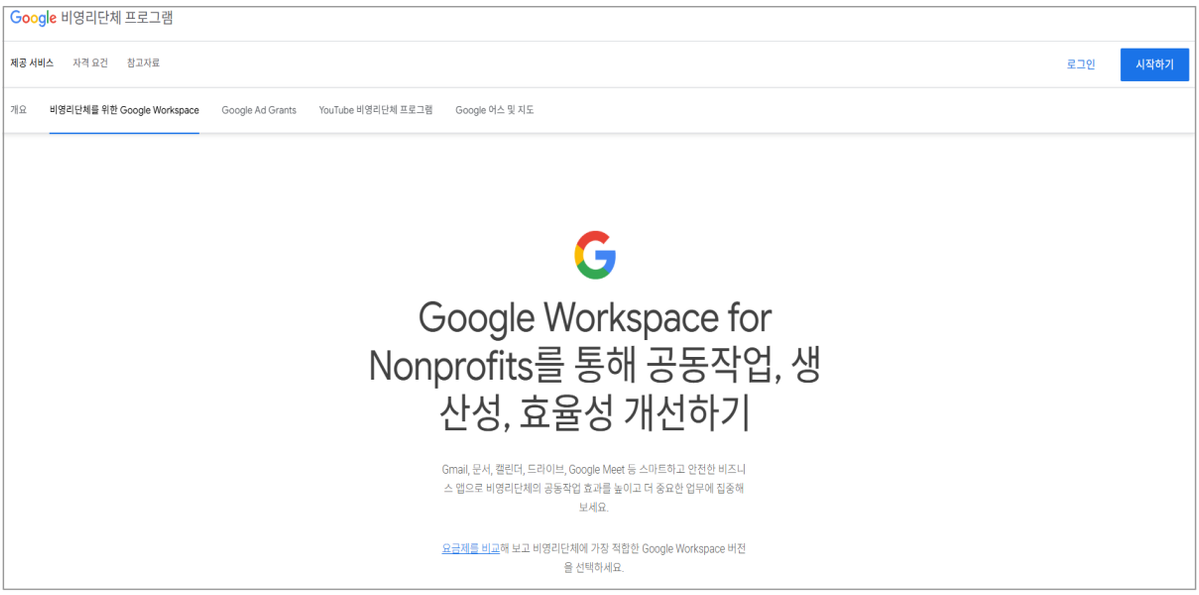
나. 비영리 인증 받기 (Goodstack)

구글은 직접 심사하지 않고 파트너사를 통해 단체 자격을 확인합니다.

1) 구글 비영리단체 프로그램 사이트(google.com/nonprofits)에 접속합니다.
2) 가입 신청서를 작성하면 “Goodstack”이라는 곳에서 인증을 진행하라는 안내가 나옵니다.
3) 지시대로 고유번호증 등 서류를 업로드합니다.
4) 약 2~5일 내에 "비영리 단체로 승인되었습니다"라는 메일을 받게 됩니다.

☑ 승인까지 시간이 걸립니다! 심사 기간을 감안하여 도입 계획보다 최소 2주 전에 신청을 시작하는 것을 권장합니다.

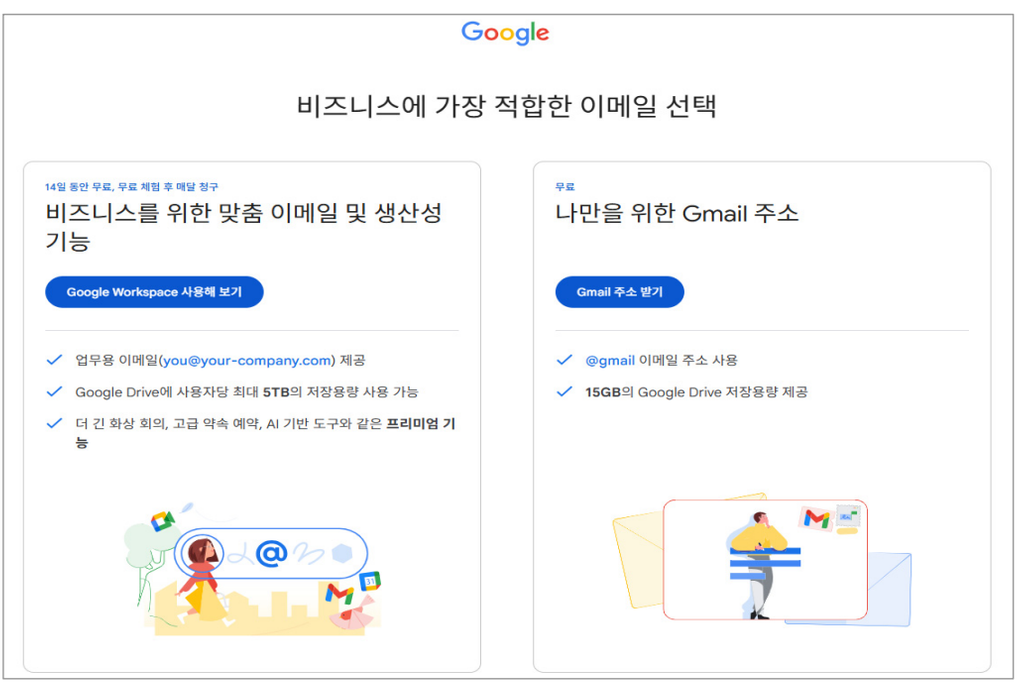
⚠ 주의: 이 단계는 **'구글 서비스를 무료로 쓸 자격'**을 얻는 과정이지, 이메일 계정이 바로 만들어지는 것은 아닙니다.



다. Google Workspace 가입(업무 공간 및 관리자 계정 생성)

비영리 승인과는 별개로, 실제 업무를 수행할 '디지털 사무실'을 개설하는 단계입니다. 이 과정 중에 기관 전체를 총괄할 최고 관리자 계정을 함께 만들게 됩니다.

1) 접속: workspace.google.com 접속하여 [시작하기] 클릭.
2) 기관 정보 입력: '비즈니스를 위한 맞춤 이메일 및 생산성 기능' 선택 후 기관명, 직원 수, 지역(대한민국)을 선택합니다.



3) 기존 도메인 연결: '기존 도메인 사용하기'를 눌러 우리 기관의 도메인을 입력합니다. 이 도메인이 앞으로 이메일 주소의 뒷부분(@oooo.or.kr)이 됩니다.

4) 결제 정보 입력: 카드 정보를 입력하라는 창이 떠도 당황하지 마세요. 비영리 승인 전이라 일시적으로 뜨는 화면이며, 다음 단계인 [혜택 활성화]를 완료하면 실제 요금은 청구되지 않습니다.
   ☑ 관리자 계정을 설정하는 화면이 나오면 메일 주소의 앞 부분을 정합니다. (추천: admin, master 등 공용 아이디 느낌으로 그렇게 되면 이제 admin@oooo.or.kr이라는 기관의 '마스터키(최고 관리자 계정)'가 탄생합니다.
   ☑ 도메인 소유권 확인 창이 나타났나요? 당황하지 마세요! 도메인 구입 사이트(가비아, 후이즈 등)에서 구글이 제공하는 TXT 레코드 값을 DNS 설정 페이지에 붙여넣고 확인 버튼을 누르면 됩니다. 외주 업체가 관리한다면 업체에 요청해주세요.
   ☑ 사생활 보호 연결: 관리자 계정이 생성되면 이제 직원들의 개인 메일이 아닌 기관 계정으로 모든 업무 소통이 이루어집니다. 개인 메일함에 공문이 뒤섞이는 일이 구조적으로 사라집니다.

라. 비영리 혜택 활성화(★가장 중요★_무료 플랜 전환)

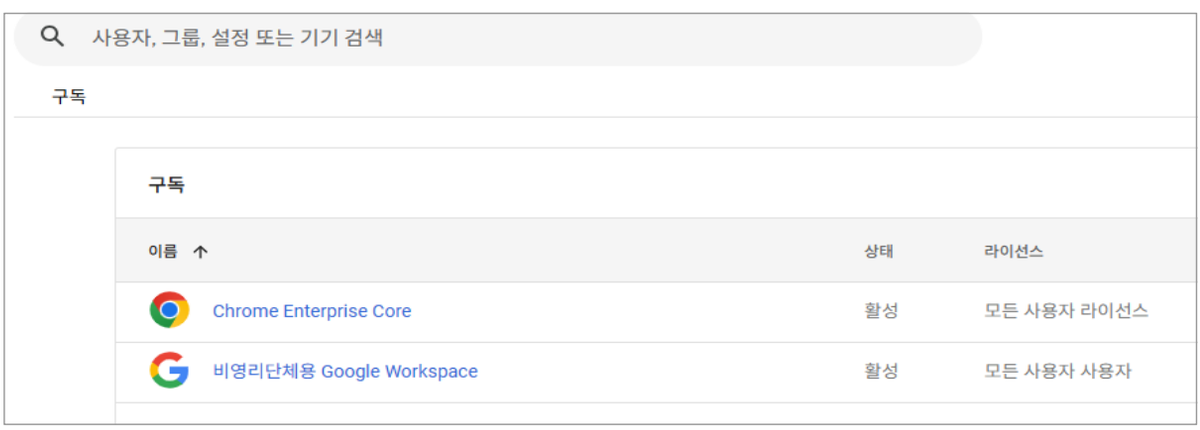
가장 많이 실수하는 구간입니다. 1단계(자격)와 2단계(계정)를 '연결'해야 비로소 무료가 됩니다.

1) 재접속: 구글 비영리단체 프로그램 로그인.
2) 메뉴: 'Google Workspace for Nonprofits' 항목 하단의 [시작하기] 클릭.
3) 연결: 2단계에서 만든 관리자 계정(예: admin@oooo.or.kr)을 입력하여 활성화 요청.
   ⚠ 14일 무료 체험 기간이 끝나기 전에 이 단계를 마쳐야 합니다. 그렇지 않으면 일반 유료 플랜으로 자동 전환되어 결제가 발생할 수 있습니다.

마. 최종 승인 및 상태 확인

구글 관리자 콘솔에서 모든 설정이 완료되었는지 최종 확인합니다.

1) 확인 경로: admin.google.com 〉 결제 〉 구독
2) 확인 내용: "비영리단체용 Google Workspace — Free plan — 활성" 문구 확인.
3) 다음 작업: 이 상태가 확인되면 이제 **'MX 레코드 설정'**을 통해 이메일을 실제로 수신할 수 있게 도메인 설정을 마무리해야 합니다.



바. MX 레코드 설정 및 메일 송수신 확인

비영리 승인이 완료되어도 MX 레코드를 설정하지 않으면 메일이 한 통도 오지 않습니다. 전 세계 인터넷 서버들에게 "앞으로 우리 기관(@oooo.or.kr)으로 오는 메일은 구글 서버로 배달해 주세요!"라고 주소지를 등록하는 최종 관문입니다.

1) MX 레코드 설정하기 (메일 주소지 등록)

도메인 관리 사이트(가비아, 후이즈 등)의 DNS 설정 페이지에서 아래 작업을 수행합니다..(외주 업체가 관리한다면 인증 코드 등록 협조를 미리 구해두는 것이 좋습니다.)

- 기존 레코드 삭제: 기존에 사용하던 메일 관련 MX 레코드가 있다면 모두 삭제합니다.
- 구글 MX 값 추가: 구글이 제공하는 MX 레코드 값을 입력합니다.

☑ 외주 업체 관리 시: 업체 담당자에게 **"구글 워크스페이스용 MX 레코드(메일 서버) 설정값을 등록해 주세요"**라고 요청하고 설정 결과를 확인받으세요.

2) Gmail 활성화 확인

설정 후 잠시 기다리면(최대 수 시간 소요 가능), 구글 관리자 콘솔 메인 화면에서 상태를 확인할 수 있습니다.

- 확인 방법: [관리자콘솔(https://www.google.com/url?sa=E&source=gmail&q=admin.google.com)] 메인 대시보드에 "Gmail이 활성화되었습니다"라는 초록색 체크 표시나 안내 문구가 뜨는지 확인합니다.

3) 최종 송수신 테스트 (★필수)

이론적인 설정이 끝났다면, 실제로 메일이 잘 오고 가는지 '진짜 테스트'를 해봐야 합니다.

- 메일 받기 테스트: 개인 메일(네이버, 카카오 등)에서 방금 만든 관리자 계정(admin@oooo.or.kr)으로 메일을 보내봅니다.
- 메일 보내기 테스트: 관리자 계정에서 다시 개인 메일로 답장을 보내봅니다.
- 결과 확인: 두 메일 모두 스팸함이 아닌 **'받은 편지함'**에 안전하게 도착했다면, 이제 우리 기관의 공식 메일 시스템 구축이 완벽히 성공한 것입니다!

⚠ 주의사항 DNS 설정이 인터넷 전체에 반영되는 데는 시간이 걸립니다. 바로 테스트가 실패한다면 약 1~2시간 뒤에 다시 시도해 보세요.

☑ 사생활 보호 연결: 이 설정이 완료된 순간부터 모든 업무 메일은 기관 업무용 계정으로만 오고 갑니다. 개인 메일함은 이제 온전히 나만의 공간이 됩니다.(설정이 완료되었다면 이제 본격적으로 직원 계정을 만들 차례입니다. 디렉토리 ▸ 사용자로 이동해서 새 사용자 추가 버튼을 클릭합니다.

용산장애인복지관은 yongsanwel1@ysrehab.or.kr 형식으로 직원별 고유 번호를 부여하는 방식을 사용했습니다. (예: 1번 관장님, 2번 국장님) 이를 통해 관리자 계정으로 직원들의 개인 업무용 고유 계정을 생성해 주세요.

3단계 3-2. 스마트폰에서 업무와 개인 완전히 분리하기

계정을 만들었다고 사생활이 자동으로 보호되지는 않습니다. 스마트폰에서 업무 계정과 개인 계정을 분리해야 비로소 진정한 분리가 시작됩니다. 이 설정이 완료되어야 퇴근 후 업무 알림이 개인 공간으로 침투하지 않게 됩니다.

가. 스마트폰 구글 계정 분리

스마트폰에서 구글 계정을 분리하는 방법은 크게 두 가지가 있을것 같습니다. **우리 기관의 상황에 맞는 방법을 선택해보고 직원들과 충분히 논의 후 결정 하세요**

1) 첫째, 구글 앱을 업무용으로만 사용하기

구글 워크스페이스와 관련된 앱(Gmail, 캘린더, 스프레드시트, 문서, 구글킵 등)을 스마트폰에 설치하고, 해당 앱들은 업무용 계정으로만 로그인하여 사용하는 방법입니다.

- 앱 스토어에서 Gmail, 구글 캘린더, 구글 드라이브 등 필요한 구글 앱을 설치합니다.
- 각 앱 실행 후 업무용 계정으로 로그인합니다.
- 개인 구글 계정은 등록하지 않습니다.

☑ 이 방법의 장점: 설정이 간단하고, 구글 앱 = 업무용이라는 명확한 인식이 생깁니다. 앱을 열면 자동으로 업무 공간으로 전환됩니다.

⚠ 주의: 이렇게 설정할 경우 "구글 앱은 업무용으로만 사용한다" 는 인식으로 사용하셔야 합니다. 개인적인 용도로 구글 앱을 사용하지 않도록 주의해 주세요.

2) 둘째, 하나의 앱에 개인·업무 계정 함께 추가하기

구글 앱을 개인 계정으로도 사용해야 할 경우, 앱 내에서 "다른 계정 추가" 버튼을 눌러 업무용 계정과 개인 계정을 모두 등록하는 방법입니다.

- 기존에 개인 계정으로 로그인된 구글 앱을 실행합니다.
- 우측 상단 프로필 사진을 누르고 “다른 계정 추가” 를 선택합니다.
- 업무용 계정(yongsanwel1@ysrehab.or.kr)을 추가 로그인합니다.
- 이후 앱 상단 프로필 사진을 눌러 계정을 전환하며 사용합니다.

이 방법의 장점: 하나의 앱에서 개인·업무를 모두 관리할 수 있습니다.

⚠ 주의: 업무 시간에는 업무용 계정으로, 업무 시간 외에는 개인 계정으로 직접 전환해야 하는 번거로움이 있습니다. 전환을 잊으면 개인 메일함에 업무 알림이 섞일 수 있습니다.

☑ 앞서 말한 것 처럼 방법에 정답은 없습니다. 그리고 무슨 방법을 사용하시든 업무용 계정으로 로그인이 되어 있으면 업무 시간이외에는 알림을 꼭 꺼두세요!!!!

나. 업무용 메신저 와 개인 메신저 분리

업무용 메신저(슬랙)와 개인 메신저(카카오톡)는 혼용되어 사용하지 않기 때문에 별도의 분리 방법을 제시하지는 않았습니다. **여러분 퇴근후에 슬랙에 접속하지 않으시면 됩니다!!!**

3단계 3-3. 슬랙(Slack) 도입 — 카카오톡과의 완전한 이별

스마트폰에서 메일 계정을 분리했다면, 이제 업무 메신저도 바꿀 차례입니다. 카카오톡은 개인 대화와 업무 대화가 한 공간에 뒤섞이는 구조적 한계가 있습니다. 용산장애인복지관은 2026년 1월부터 슬랙을 공식 업무 메신저로 전면 도입하여 카카오톡 업무 사용을 완전히 종료했습니다.

가. 슬랙 시작을 위한 준비 단계(TechSoup 인증)

슬랙은 유료 서비스입니다. 하지만 비영리 기관이라면 'TechSoup' 인증을 통해 슬랙 Pro 플랜을 무료로 사용할 수 있습니다. 'TechSoup' 는 전 세계 비영리 기관에 소프트웨어와 기술 지원을 제공하는 국제 비영리 단체입니다. 슬랙, 마이크로소프트, 어도비 등 주요 기업들이 'TechSoup'와 협력하여 비영리 기관에 무료 또는 할인된 가격으로 서비스를 제공하고 있습니다. 쉽게 말해, "우리 기관이 진짜 비영리 단체가 맞습니다"라는 것을 'TechSoup' 를 통해 공식적으로 인증받아야 슬랙이 무료 혜택을 제공해주는 구조입니다.

1) 'TechSoup' 계정 만들기

- https://app.ngok.techsoup.org/ 에 접속해 국가와 언어 선택한 뒤 입력버튼을 클릭합니다.



- "인증을 받기 위해 가입하세요" 버튼을 클릭하여 회원가입을 시작합니다.



-절차에 따라 정보를 입력하여 회원가입을 합니다.

2) 비영리 단체 자격 인증

- 기관의 **고유번호증 또는 사업자등록증** 스캔본을 업로드 합니다.
- 기관 공식 홈페이지 주소를 입력합니다.
- 심사는 보통 **2~5일** 내에 완료되며 승인 메일이 발송됩니다.

나. 슬랙 워크스페이스 만들기 및 비영리 플랜 신청

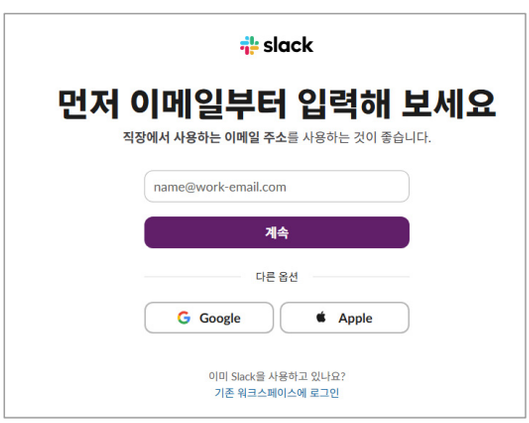
테크수프 인증이 완료되었다면 이제 본격적으로 우리 기관만의 슬랙 업무 공간을 만들 차례입니다. 슬랙의 워크스페이스는 카카오톡의 전체 채팅 목록과 같은 개념으로, 우리 기관 직원들이 모여 소통하는 공간입니다.

1) 슬랙 워크스페이스 만들기

- 인터넷에 비영리 단체용 Slack 을 검색해 아래 사이트로 접속 합니다.



- 사이트 내에서 슬랙 워크스페이스 만들기를 클릭해 '구글 업무용 계정으로 로그인' 하여 워크스페이스 생성 합니다.



☑ 워크 스페이스 이름은 기관명으로 했고 함께 사용할 지원들의 이메일 주소를 입력하거나 초대 링크를 생성하고 완료 버튼을 누르면 우리 기관만의 워크 스페이스가 생성됩니다!

2) 비영리 단체용 Slack 신청

- 워크스페이스 생성이 완료되면 사이트 내에서 '비영리 단체용 Slack 신청서 양식' 부분을 클릭해 내용 작성 뒤 신청서 제출 클릭





나. 구글 워크스페이스 SSO 연동

슬랙과 구글 워크스페이스를 연동하면 직원들이 별도의 슬랙 비밀번호 없이 기관 구글 계정으로 바로 로그인할 수 있습니다.

슬랙 관리자 화면 〉 Settings & Permissions 〉 Authentication 〉 Google Workspace SSO 에서 기관 도메인(ysrehab.or.kr)을 입력하면 연동이 완료됩니다.





다. 슬랙 채널 구성

슬랙의 채널은 카카오톡의 단체 채팅방과 같은 역할을 합니다. 채널에 쌓인 대화는 사라지지 않고 히스토리로 남아 신규 직원도 처음부터 맥락을 파악할 수 있습니다.

1) 채널 만드는 방법

- 슬랙 왼쪽 채널 메뉴에서 “+” 버튼을 클릭합니다.



- 채널 이름을 입력합니다. (예: #전체-공지, #기획운영팀)



- 공개 채널 (전체 직원 참여 가능) 또는 비공개 채널 (초대된 멤버만 참여 가능) 중 선택합니다.



- 참여할 직원을 초대하고 "만들기" 버튼을 누르면 완료됩니다.



**여기서 앞전에 만든 직원별 구글 업무용 메일을 입력하셔서 초대하시면 됩니다.

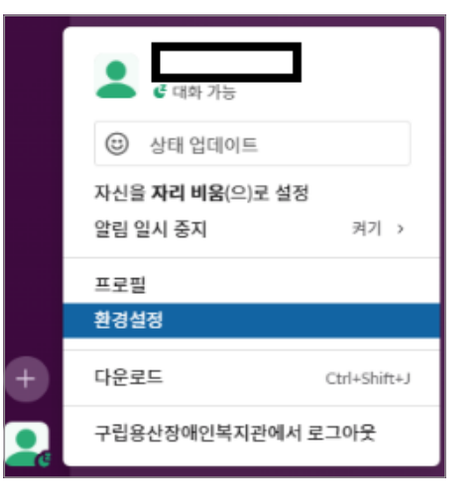
☑ 채널 이름 규칙을 미리 정해두세요! 채널이 많아질수록 찾기 어려워집니다. 예를 들어 팀 채널은 #팀-기획운영, 업무 채널은 #업무-공문 처럼 앞에 분류를 붙이면 나중에 훨씬 찾기 편합니다.

라. 슬랙 방해금지 모드로 설정

슬랙의 방해금지 설정은 사생활 보호의 핵심입니다. 카카오톡과 달리 슬랙은 업무 시간과 개인 시간을 시스템 차원에서 분리할 수 있습니다. 이 설정이 완료되어야 업무용 계정 도입의 진정한 효과가 나타납니다.**(방해금지 모드라는건 실제 있는 표현은 아닙니다. 알림으로부터 방해를 받지 않는 다는 것을 의미 하며 '알림 허용 시간 설정'과 '메세지 예약 발송 시스템'을 통해 방해 받지 않음을 설명합니다.)**

1) 슬랙 알림 허용 시간 설정

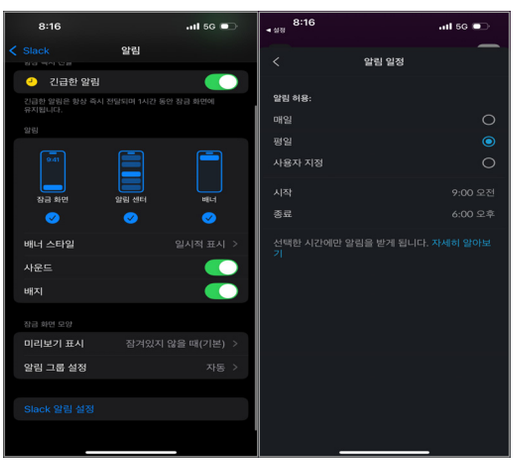
- 왼쪽 하단 본인의 프로필을 누르고 '환경설정'을 클릭합니다.



- 환경설정 알림탭에서 알림 허용 시간을 평일 오전 9시 부터 오후 6시까지로 설정합니다.



- 스마트폰 슬랙 앱에서도 동일하게 적용 합니다.

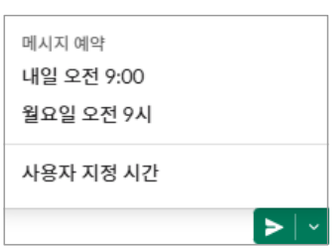


☑ 전 직원 함께 설정하기! 개인이 알아서 설정하도록 두기보다, 전 직원 교육 시간에 함께 설정하는 시간을 갖는 것이 효과적입니다. 용산장애인복지관도 초기 교육 시 이 과정을 함께 진행했습니다.

2) 메시지 예약 발송 활용

퇴근 후 업무 관련 내용이 떠올랐을 때, 바로 메시지를 보내는 대신 **'예약 발송'** 기능을 활용해보세요. 메시지 전송 버튼을 길게 누르면 발송 시간을 지정할 수 있습니다. 다음 날 출근 시간에 발송되도록 예약하면 동료의 저녁을 방해하지 않으면서도 내용을 잊어버리지 않을 수 있습니다.

- 메세지 지금 보내기 버튼 옆 "나중에 예약" 버튼을 클릭하기



- 메세지가 전송될 일정을 '선택'하고 메시지 예약 버튼 누르기



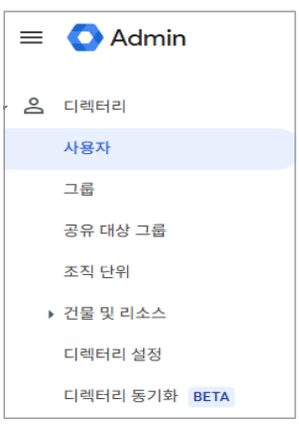
☑ 리더의 솔선수범이 핵심! 관리자와 팀장이 먼저 예약 발송을 실천해야 직원들도 자연스럽게 따라옵니다. 퇴근 후 카카오톡으로 돌아가는 순간 모든 노력은 물거품이 됩니다.

3단계 3-4. 퇴직자 계정 처리 — 기관 데이터 완벽 보존 / 기관 계정은 기관 소유!!

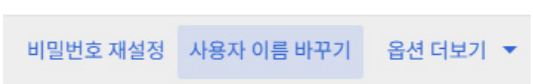
구립용산장애인복지관의 업무용 계정의 경우 개인에게 부여된 것처럼 보이지만, 실제로는 **기관이 직원에게 잠시 맡긴 기관의 자산**입니다. 따라서 직원이 퇴사할 경우 해당 계정은 후임자에게 그대로 양도됩니다. 주고받은 메일, 드라이브 자료, 협업 문서 등 모든 업무 기록은 기관 소유로 온전히 보존됩니다.

가. 아이디 양도 과정

- 관리콘솔 ▸ 디렉터리에서 사용자를 눌러 사용자(직원)명단에서 퇴사자 이름을 찾습니다.



- 이름에 마우스 커서를 올리면 우측에 '사용자 이름 바꾸기'를 클릭합니다.



- 성, 이름을 변경하고 추후 세부 설정에서 휴대폰 번호도 변경해 줍니다.



☑ **만약 직원이 사용하던 것이 개인 계정이었다면?** 개인 네이버 메일로 업무를 했다면 퇴사와 동시에 모든 기록이 사라집니다. 기관 계정이기 때문에 가능한 일입니다.

☑ 그렇기 때문에 **우리가 반드시 지켜야 할 약속이 있습니다!!** 기관 계정은 후임자에게 그대로 넘어가는 구조이기 때문에, 이 계정을 사용하는 동안 아래 두 가지 약속은 반드시 지켜야 합니다.

- **첫째, 기관 계정으로 사적인 메일 주고받기 금지!!** 퇴사 후 후임자에게 계정이 양도될 때 개인적인 메일이 그대로 노출될 수 있습니다. 개인 메일은 반드시 개인 계정으로만 주고받아야 합니다.
- **둘째, 슬랙을 통한 사적인 대화 금지!!** 슬랙은 기관 계정과 연동된 공식 업무 채널입니다. 업무와 무관한 사적인 대화는 슬랙이 아닌 개인 메신저를 이용해 주세요.

4단계 우리 기관의 약속

기술 도입 성공의 8할은 **'사람 사이의 약속'** 입니다. 아무리 좋은 도구를 도입해도 함께 지키는 약속이 없다면 결국 예전으로 돌아가게 됩니다.

핵심 규칙	구립용산장애인복지관의 약속
소통 채널 단일화	모든 업무 소통은 슬랙(Slack)으로만 진행한다. 개인 카카오톡으로 업무 내용을 공유하지 않는다.
업무 계정 용도 준수	기관 업무용 계정(@ysrehab.or.kr)으로 사적인 메일을 주고받지 않는다. 업무용 계정은 오직 업무 목적으로만 사용한다.
슬랙 사적 대화 금지	슬랙은 기관 계정과 연동된 공식 업무 채널이다. 업무와 무관한 사적인 대화는 슬랙이 아닌 개인 메신저를 이용한다.
개인 휴식 존중	퇴근 후와 휴가 중에는 슬랙 방해금지 시간을 설정하고, 긴급 상황 외 업무 연락을 삼간다. 급한 내용은 슬랙 예약 발송을 활용하여 다음 출근일에 전달한다.
리더의 솔선수범	관리자와 팀장이 먼저 퇴근 후 예약 발송을 실천하여 직원들이 눈치 보지 않고 업무에서 벗어날 수 있는 문화를 만든다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 업무용 계정 발급 및 사용법 교육을 받았는가?

☐ 전 직원 스마트폰에서 Gmail 및 슬랙 방해금지 시간이 설정되었는가?

☐ 관리자 계정 2단계 인증(MFA)이 설정되고 안전하게 관리되고 있는가?

☐ 업무용 계정으로 사적인 메일 사용 금지 규칙이 전 직원에게 공유되었는가?

☐ 슬랙이 구글 워크스페이스 계정과 SSO 연동되었는가?

☐ 퇴직자 계정 양도 및 인계 절차가 수립되었는가?

☐ 신규 입사자를 위한 계정 발급 및 온보딩 절차가 마련되었는가?

☐ 기존 개인 메일의 중요 업무 자료를 기관 계정으로 이관했는가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 Q&A 채널이 슬랙에 운영되고 있는가?

☐ 퇴근 후 연락 금지 등 기관 운영 규칙이 문서화되어 전 직원에게 공유되었는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

기존에는 전 직원이 개인 카카오톡과 개인 네이버, 다음 메일등을 통해 업무를 진행했습니다. 업무용 단체 카카오톡 채팅방에서 퇴근 후에도 알림이 울렸고, 휴가 중에도 업무 메시지에서 자유롭지 못했습니다. 개인 메일함에는 개인적인 메일, 광고, 공문이 뒤섞여 중요한 자료를 실수로 삭제하는 사고도 발생했습니다. 담당자가 퇴사하면 외부 기관과 주고받은 공문과 협의 내용이 개인 계정에 묶여 기관에는 아무것도 남지 않아, 후임 담당자가 맥락도 히스토리도 없이 처음부터 다시 관계를 쌓아야 하는 어려움이 반복되었습니다.

2. 도입 계기

2023년 구글 비영리단체 지원 프로그램 승인을 받아 첫 발을 내디뎠지만, 초기에는 일부 인력만 활용하는 데 그쳤습니다. 이후 담당자및 담당 부서는 스마트워크 관련 교육을 수강하고(2024년 4회, 2025년 5회), 전 직원 디지털 역량 현황 조사를 진행하면서 직원들의 사생활 보호와 워라밸 확보, 기관 데이터의 안전한 보존을 위한 전면적인 업무 환경 전환의 필요성을 확인하게 되었습니다. 더 이상 미룰 수 없다는 기관 차원의 공감대가 형성되면서 본격적인 도입을 결정하였습니다.

3. 적용 방법

구글 워크스페이스와 슬랙(Slack)을 주요 플랫폼으로 활용하였으며, 2022년 12월 부터 기관 구글 계정 생성 및 워크스페이스 구축을 위해 구글 비영리단체 지원 프로그램 승인을 시작으로 약 3년에 걸쳐 단계적으로 전환을 완료하였습니다.

단계	시기	플랫폼	주요 내용
1단계 기반 구축 1	2022년 12월	TechSoup	- TechSoup 가입 및 비영리 인증 완료
2단계 기반 구축 2	2022년 12월	Google Workspace	- 기관 도메인(@ysrehab.or.kr)을 통해 구글 비영리단체 지원 프로그램(Google for Nonprofits) 승인 완료
3단계 구체적 계획 수립	2024년 말	Google Forms	- 전 직원 디지털 역량 현황 사전조사 실시 및 결과 공유 - 3개년 디지털 역량강화 계획(2025~2027) 수립
4단계 계정 준비	2025년 1~2월	Google Workspace	- 전 직원 구글 업무용 계정 일괄 생성(yongsanwel). 팀별·기능별(위원회 등) 그룹 구성 완료 및 계정 배부
5단계 전 직원 교육	2025년 2월 24일	Google Workspace	- 전 직원 대상 스마트워크 전환 방향 / 디지털 역량강화 관련 발표
6단계 구글 워크스페이스 전면 의무화	2025년 3월 1일	Gmail · Google Calendar	- 구글 계정 업무 활용 전면 의무화 시행 - 구글 스프레드시트 연동 구글 캘린더 사용 - 구글 드라이브 활용 시도 - 구글 사이트기반 인트라넷 구축
7단계 사업 선정	2025년 7월	Google Workspace	- 열매똑똑 스마트워크 2차년도 사업 수행기관으로 선정 (이후 총 22회동안 컨설팅 및 교육 진행)
8단계 슬랙 시범 운영	2025년 하반기	Slack	- 슬랙 비영리 기관 지원으로 Pro 플랜 무료 전환. 구글 워크스페이스 SSO 연동
9단계 슬랙 전면 사용	2026년 1월 1일	Slack	-1월 1일자로 복지관 업무용 메신저로 슬랙을 사용

단계	시기	플랫폼	주요 내용
10단계 구글 워크스페이스 사용 고도화	2026년 1월~현재	Google Workspace	- 구글 워크스페이스 관련 TF(스마트워크TF) 구축 및 운영중 - 구글 워크스페이스를 활용한 다양한 앱개발 시도 및 활용중 - 구글 워크스페이스를 활용한 복지관 공통 업무 수행중 (월 실적과 같이 복지관 차원의 공통 업무)

4. 적용 후 변화

가. 도입 전 어느 날

휴가 중에도 카카오톡 업무 단체방 알림이 울립니다. 연인과의 여행 중에도 답장을 보내야 할 것 같은 압박을 느낍니다. 퇴근 후에도 개인 메일함에 공문이 섞여 들어오고, 담당자가 퇴사하면 외부 기관과의 소통 기록이 모두 사라집니다. 신규 직원은 히스토리도 맥락도 없이 처음부터 관계를 다시 쌓아야 합니다.

나. 도입 후 어느 날

오후 6시가 되면 슬랙 알림이 자동으로 꺼집니다. 핸드폰은 온전히 개인 공간이 됩니다. 공문은 기관 도메인 메일로만 오고 갑니다. 담당자가 바뀌어도 메일 히스토리와 드라이브 자료가 그대로 남아 있어 후임자가 맥락을 바로 파악할 수 있습니다.

- 카카오톡 업무 연락 100% 감소 — 슬랙 전면 도입(2026.1) 이후 업무 소통이 단일 채널로 통합되었습니다.
- 업무 자료 보존율 100% — 기관 계정 의무화 이후 퇴사자 발생 시에도 메일, 드라이브, 협업 문서가 기관 소유로 완전 보존됩니다.
- 메일 스팸 처리 0건 — 개인 네이버, 다음 메일 등을 사용 했을시 발생하던 공문 스팸 분류 및 실수 삭제 사고가 완전히 사라졌습니다.(현재까지 접수 된 스팸 처리건은 보고 된게 전혀 없었습니다)
- 인수인계 소요 시간 단축 — 업무 히스토리가 기관 계정에 보존되어 후임자가 별도의 자료 재요청 없이 바로 업무에 투입 가능해졌습니다.

☑ 퇴근 후 연락에서 자유로워진 직원들의 심리적 만족도가 향상되었습니다. 슬랙 도입 이후 업무 소통 채널이 하나로 정리되면서 개인 카카오톡으로 업무 연락이 오던 상황이 눈에 띄게 줄었고, 직원들이 퇴근 후 온전히 쉴 수 있는 환경이 만들어지기 시작했습니다. 무엇보다 기관 데이터가 더 이상 개인의 핸드폰과 메일함에 묶여 있지 않다는 안도감이 가장 큰 변화였습니다.

5. 팁 또는 주의사항

업무용 계정과 슬랙 도입에서 가장 중요한 것은 기술보다 **'문화'**입니다. 관리자와 팀장이 먼저 퇴근 후 예약 발송을 실천하고, "퇴근 후에는 연락하지 않아도 된다"는 기관 차원의 공식 약속이 뒷받침되어야 직원들도 비로소 업무에서 온전히 벗어날 수 있습니다. 또한 도입 초기에 전 직원이 함께 스마트폰 알림 설정을 하는 시간을 갖는 것을 강력히 권장합니다. 개인이 알아서 설정하도록 두면 설정을 미루거나 방법을 몰라 실천하지 못하는 직원이 반드시 생기기 때문입니다.

기 반 형

01 | 업무용 계정으로 사생활 보호하기

: 퇴근 후 카톡 알람 지옥에서 벗어나는 법! 공과 사를 완벽히 분리하고 전문가로서 데이터를 당당하게 관리하게 된 사생활 독립 선언

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	퇴근 후의 나를 지키는 디지털 바운더리, 업무용 계정으로 사생활 독립하기
한 줄 요약	개인 메신저와 업무 소통 채널을 완벽히 분리하여 사회복지사의 소진(Burnout)을 예방하고, 업무 데이터를 안전하게 관리하는 전문가적 기반을 마련합니다.
학습 목표	1. **인식의 전환**: 사생활과 업무의 경계가 모호해질 때 발생하는 문제점을 이해하고, 업무용 계정 분리의 필요성을 동료들에게 설명할 수 있다. 2. **실무 적용**: 개인 사생활 노출 없이 클라이언트 및 업무 관계자와 원활하게 소통할 수 있는 '업무 전용 채널(예: 업무용 ms365, Teams 등)'을 구축할 수 있다. 3. **건강한 환경 조성**: 명확한 소통 규칙과 응답 시간을 설정하여 퇴근 후 온전한 휴식을 보장받고, 동시에 업무 데이터의 보안과 관리 효율성을 높일 수 있다.
핵심 원칙	업무 전용 채널을 통한 공과 사의 명확한 분리로 나의 퇴근 후 일상을 지키고 클라이언트의 정보는 안전하게 보호합니다.

완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 전 직원이 업무용 계정 분리의 필요성에 대해 교육을 받고 실제로 사용하고 있는가?

☐ 관리자 권한 계정이 안전하게 관리되고 있는가?

☐ 스마트폰 Teams 앱 설정에서 내 핸드폰의 '개인 연락처 동기화'를 꺼서 사생활과 업무를 완전히 분리했는가?

1단계 우리의 시작 이야기

로그아웃 버튼이 없는 일상, 우리는 언제 '진짜' 퇴근하는 걸까요?

밤샘 숙직 후, 천근만근 무거운 몸을 이끌고 시설 문을 나설 때면 오직 푹신한 이불 속만 간절해집니다. 하지만 시설 밖을 나선다고 해서 저의 업무가 온전히 끝나는 것은 아니었습니다. 남들이 한창 근무하는 낮 시간, 피곤에 지쳐 억지로 잠을 청하려다 보면 어김없이 스마트폰이 울리기 시작합니다.

“카톡!” 공지사항, 공동업무 작업 요청, 기관장의 업무지시, 각종 행사 신청 안내, 이용자들의 연락... 퇴근한 저에게 휴식 대신 또 다른 업무의 연장선이 펼쳐집니다. 안 보자니 신경 쓰이고, 막상 열어보면 본 대로 온갖 업무 생각에 사로잡혀 도무지 쉴 수가 없습니다. 오랜만에 연차를 내고 업무 생각 없이 온전한 리프레시를 꿈꾸던 날도 마찬가지였습니다. 끊임없이 울리는 단톡방 알람 속에는 가끔 실없는 잡담들도 섞여 올라옵니다. 굳이 대답할 필요성을 못 느끼면서도, 행여나 대화에 참여하지 않는 불성실한 사람으로 보일까 봐 신경이 쓰여 영혼 없는 이모티콘 하나를 전송하곤 했습니다.

집으로 돌아와 평범한 일상을 보낼 때도 제 시간은 온전히 제 것이 아니었습니다. 퇴근 후, 모처럼 식탁에 둘러앉아 가족들과 단란하게 저녁 식사를 하던 참이었습니다. 한창 조잘거리는 다섯살배기 아이의 이야기를 들으며 숟가락을 드는 순간, 갑자기 울리는 전화벨 소리. 화면에 뜬 이름은 시설 이용자였습니다.

혹시 무슨 급한 일이라도 생겼나 싶어 황급히 식탁에서 일어나 전화를 받았습니다. 하지만 수화기 너머로 들려오는 것은 "내일 병원 예약 시간이 언제냐", "지원금 서류에는 뭘 써야 하느냐"는 단순한 문의였습니다. 당장 내일 출근해서 안내해 드려도 충분할 내용이었죠.

간단히 답변을 해드린 뒤 "내일 출근해서 다시 연락드리겠습니다"라며 애써 친절하게 전화를 끊고 자리로 돌아왔습니다. 시간상으로는 금방 끝난 통화였지만, 화기애애했던 저녁 식사의 흐름은 이미 뚝 끊겨버린 뒤였습니다. 식탁 위 덩그러니 놓인 밥그릇을 보며, 출근해서 처리해도 될 단순한 업무 문의에 온전히 누려야 할 가족과의 평범한 저녁 시간마저 방해받았다는 사실에 깊은 허탈감이 밀려왔습니다.

이런 일상의 침범 속에서, 매년 기관의 굵직한 행사나 캠페인 시즌이 다가오면 또 다른 딜레마가 찾아옵니다. 모두가 한마음으로 행사를 참여하는 와중에, 누군가 "이번 행사 포스터 잘 나왔는데, 우리 직원들 다 같이 카톡 프사로 바꿔서 홍보에 힘 좀 보태자!"라는 제안을 할 때면 덜컥 숨이 막히곤 했습니다.

물론 좋은 취지라는 건 잘 압니다. 하지만 이곳은 제 사적인 친구들과 가족들도 모두 보는 지극히 개인적인 공간이니까요. 은근한 압박 속에서 혼자 유난을 떠는 것 같아 마음이 무겁고 불편하면서도, 내 유일한 사생활 공간마저 공공재처럼 내어주기는 싫은 반발심이 동시에 밀려왔습니다. 결국 다음 날 출근길, "다들 프사 바꿨네?"라는 상사의 가벼운 한마디에 멋쩍게 웃으며 부랴부랴 프로필 사진을 바꾸고 말았습니다. 종일 씁쓸함이 남는 하루였습니다.

이런 일상을 겪으며 문득 깨달았습니다. 몸은 퇴근했지만, 저의 일상은 단 한 번도 '로그아웃' 된 적이 없었다는 것을요.

우리는 의미 있는 사회적 가치를 만들어가는 사회복지사입니다. 하지만 내 삶의 경계를 지키지 못해 속으로 곪아가는 상태로는, 결코 현장에서 클라이언트에게 긍정적인 에너지를 내어줄 수 없습니다. 개인의 일상과 공적인 업무가 하나의 메신저에 뒤섞여 있는 환경은 우리의 소진(Burnout)을 앞당길 뿐만 아니라, 전문가로서 지켜야 할 주체성마저 잃게 만듭니다.

이것이 바로 제가 '업무용 계정'을 만들어 디지털 사생활 독립을 선언하게 된 결정적 이유입니다. 안 보자니 불안하고 보자니 피곤했던 지난날의 카톡 지옥에서 벗어나, 당당하게 일하고 온전하게 쉬는 방법. 이제 그 진짜 전문가의 길을 이 매뉴얼을 통해 동료 여러분과 함께 나누고자 합니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

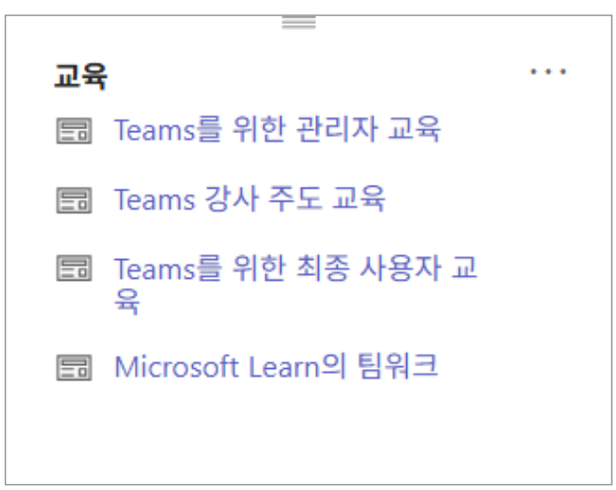
☑ 준비물 체크리스트:

준비물	내 용
도구/플랫폼	MS365, Teams, Authenticator
계정	기관장 및 관리자: 관리자 권한 계정 ID 전직원: MS 365 계정(Business Premium/ Basic)
자료	MS 365 사용을 위한 비영리단체 인증 MS 365 교육 가이드 Teams 관리센터 가이드









3단계 3-0. 시작하기 전에: “카톡 그냥 쓰면 안 돼요?” 라고 묻는다면?

본격적인 세팅을 시작하기 전에, 우리 딱 하나만 먼저 짚고 넘어갈까요? 주변 동료들이 “아유, 그냥 쓰던 카톡 쓰면 편한데 왜 굳이 앱을 하나 더 깔아서 귀찮게 해요?”라고 물어볼 수 있잖아요. 그럴 때 우리가 당당하게 ‘왜 이 귀찮은 걸 꼭 해야만 하는지’ 설명해 줄 수 있는 세 가지 이유를 알려드릴게요!

첫째, 우리의 ‘소진(Burnout)’을 막기 위해서예요.
몸은 퇴근했는데 내 개인 카톡 목록에 업무 단톡방이 섞여 있으면 어떨까요? 알람을 꺼둬도 자꾸 눈에 띄니까, 우리는 알게 모르게 24시간 ‘업무 대기 상태’에 놓이게 돼요. 퇴근 후 일상에서 푹 쉬고 에너지를 100% 충전해야 현장에서 만나는 이용자분들에게도 밝고 긍정적인 에너지를 내어드릴 수 있잖아요. 계정 분리는 나 자신, 그리고 클라이언트를 위한 가장 기본적인 ‘충전 장치’랍니다.

둘째, 내 프사를 내 맘대로! ‘사생활의 주체성’을 되찾아야 하니까요.
우리, 주말에 놀러 가서 예쁘게 찍은 사진 올릴 때 혹시 클라이언트나 관리자의 눈치 본 적 다들 있으시죠? 개인 카톡은 온전히 내 개인적인 일상을 담는 공간이어야 해요. 공식적인 업무 채널을 따로 두어야만, 누군가의 시선을 의식하는 씁쓸한 ‘자기 검열’에서 벗어나 진짜 디지털 사생활 독립을 이룰 수 있습니다.

셋째, 우리 클라이언트의 소중한 정보를 지키는 진짜 전문가의 길이니까요.
내 핸드폰 갤러리나 개인 카톡에 클라이언트의 얼굴이 나온 사진, 민감한 지원 서류가 이리저리 돌아다니는 건 사실 보안상 아주 위험한 일이에요. 업무용 계정을 쓰면 이런 정보들이 내 폰이 아니라 기관의 안전한 공식 클라우드 안에서만 안전하게 오고 간답니다. 귀찮더라도 도구를 분리하는 것, 이게 바로 우리 사회복지사들이 지켜야 할 진정한 전문성이 아닐까요?

자, 이제 이 명확한 이유들을 마음에 새기셨나요? 주변 동료들에게도 이 이야기를 꼭 전해주시고요. 그럼 이제 본격적으로 우리의 튼튼하고 안전한 울타리를 지으러 가볼까요? 선생님의 스마트폰과 PC를 준비해 주세요!

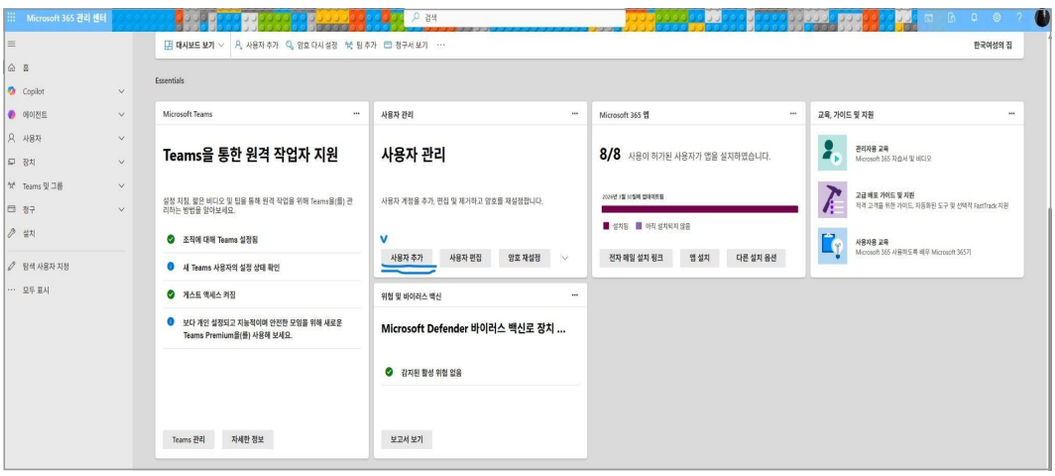
3단계 3-1. 핵심 기능/도구 접속하기: 우리 팀의 디지털 울타리 만들기

개인 사생활이 가득한 카카오톡 대신, 오직 '업무'만을 위한 우리 팀만의 안전한 공간을 만들어 볼까요?

먼저 관리자 선생님이 팀원들에게 '계정'을 만들어주고, 팀원들은 그 계정으로 로그인하는 과정부터 시작합니다.

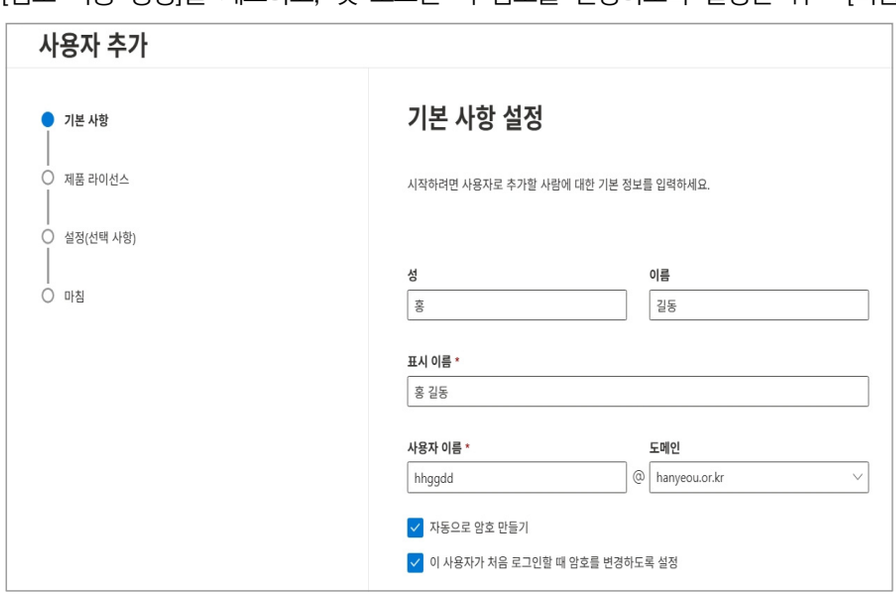
[관리자용] 우리 팀원들에게 '디지털 열쇠' 선물하기
우리 기관의 관리자(IT 담당자) 선생님이라면, 가장 먼저 팀원들이 사용할 계정을 만들어 주어야 해요. **‘Microsoft 365 관리 센터’**라는 컨트롤 타워에서 시작해 볼까요?

1. 관리 센터 접속하기
   - 인터넷 창에 https://www.google.com/search?q=admin.microsoft.com을 입력하고 관리자 계정으로 로그인해 주세요.
   - 대시보드에서 사용자 관리➔사용자 추가 또는 왼쪽 메뉴에서 [사용자] ➔ **[활성 사용자]**를 차례대로 클릭합니다.
   - 왜 해야 하나요? 여기가 바로 우리 기관의 모든 구성원을 관리하는 명부예요. 여기서 이름을 등록해야 팀원들이 각자의 업무용 아이디를 가질 수 있답니다.

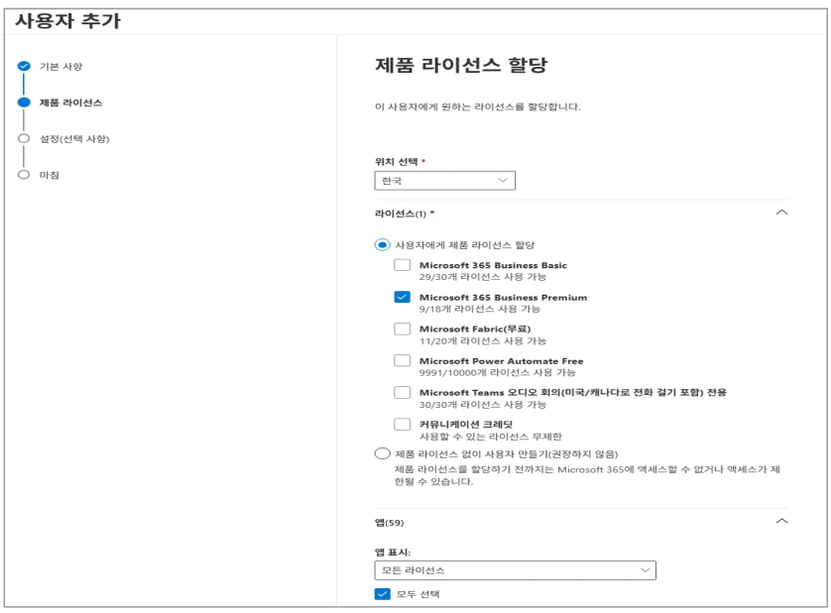




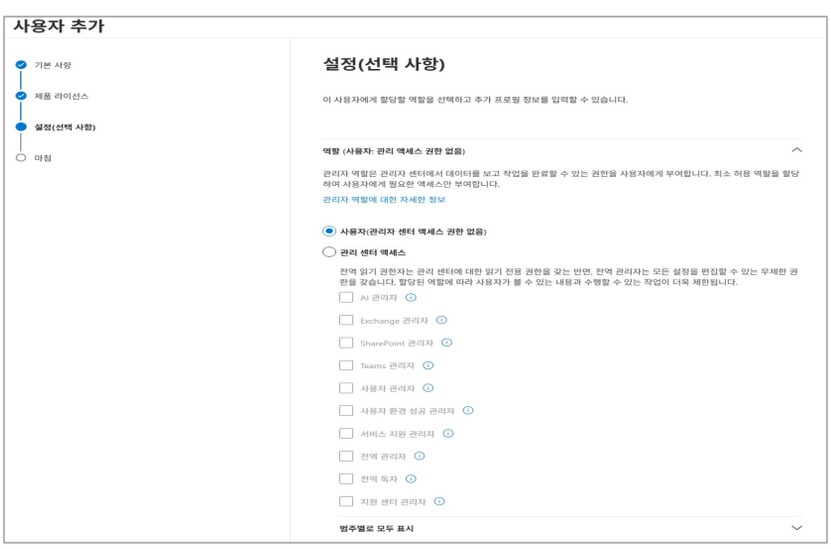
2. 사용자 추가하기
   - 화면 상단의 [+ 사용자 추가] 버튼을 눌러주세요.
   - 팀원의 이름과 성, 그리고 사용할 **사용자 이름(이메일 주소)**을 입력합니다. (예: gildong.hong)
   - [암호 자동 생성]을 체크하고, 첫 로그인 시 암호를 변경하도록 설정한 뒤 **[다음]**을 누릅니다.



3. 라이선스 할당하기
   - 팀원이 Teams와 Outlook을 마음껏 쓸 수 있도록 해당되는 제품 라이선스를 체크하고 [다음] ➔ **[추가 완료]**를 누릅니다.
   - 왜 해야 하나요? 라이선스는 '도구 이용권'과 같아요. 이걸 체크해 주어야 팀원이 로그인했을 때 엑셀이나 팀즈 같은 핵심 기능들이 짜잔! 하고 나타난답니다.
   - 마지막 화면에 나오는 임시 비밀번호를 복사해서 해당 팀원에게 전달해 주면 관리자의 역할은 끝! 고생하셨습니다!



4. 설정(선택 사항): 우리 선생님의 '디지털 명함' 채우기
   - 라이선스 다음 화면인 '설정'에서는 두 가지를 결정할 수 있어요.
   - 역할 설정: 특별한 관리가 필요 없다면 기본값인 **[사용자(관리 센터 액세스 권한 없음)]**를 그대로 두시면 됩니다.
   - 프로필 정보: '프로필 정보' 칸을 눌러서 팀원의 직함(예: 선임 사회복지사), 부서(예: 상담팀), 사무실 전화번호 등을 적어주세요.
   - 왜 해야 하나요? 이걸 미리 적어두면, 나중에 팀즈에서 이름을 검색했을 때 이 선생님이 어느 팀 누구인지 한눈에 알 수 있어요. 일일이 "누구시죠?"라고 물어볼 필요 없는 스마트한 업무 환경을 만드는 비결이죠!

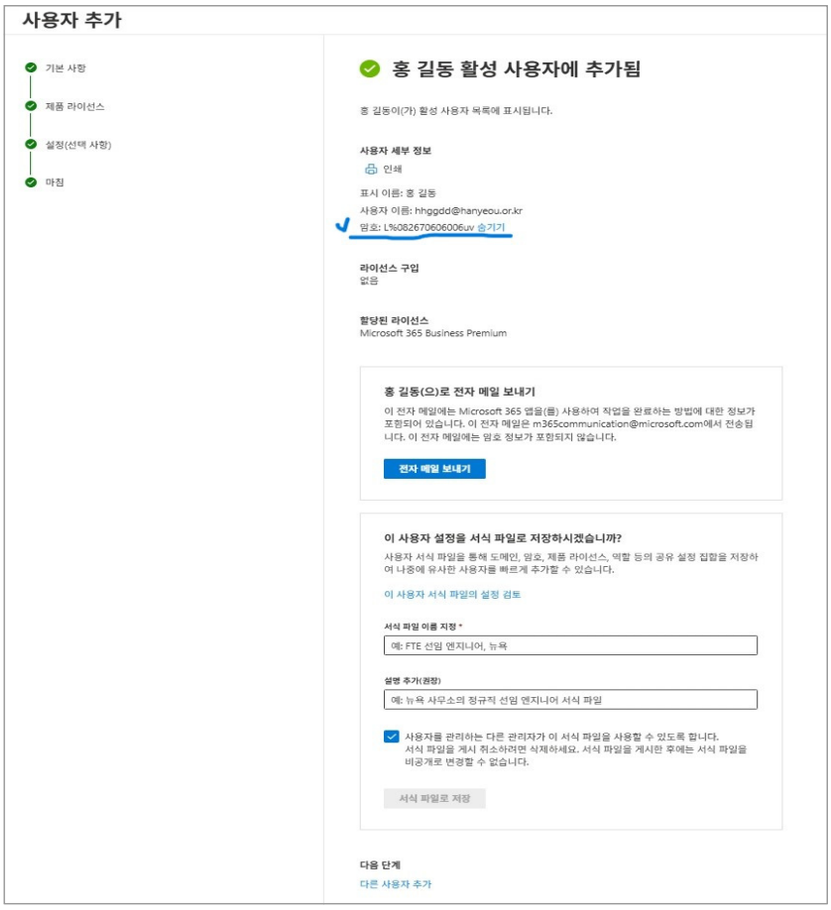




5. 설정 검토 및 마침
   - 마지막으로 입력한 정보와 권한이 맞는지 꼼꼼히 확인한 후, 화면 아래의 [추가 완료] 버튼을 꾹 눌러주세요.
   - 왜 해야 하나요? 이메일 주소에 오타가 없는지 최종적으로 점검하는 아주 중요한 마무리 단계예요.



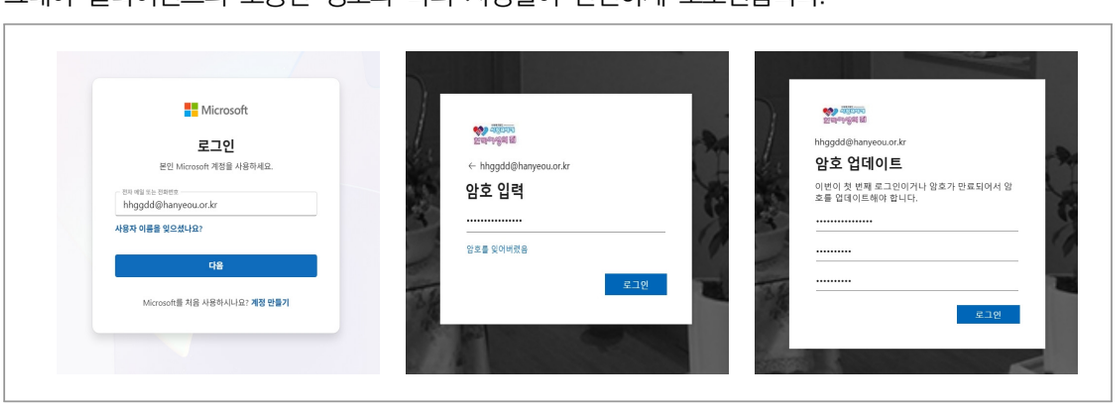
6. 팀원에게 암호 안전하게 전달하기
   - 짜잔! '사용자가 추가되었습니다'라는 문구와 함께 화면에 임시 비밀번호가 나타날 거예요.
   - 비밀번호 옆에 있는 네모 겹친 모양의 [복사] 아이콘을 누르거나, 아래의 **[전자 메일로 암호 보내기]**를 선택해 해당 팀원에게 전달해 줍니다.
   - 팀원에게 *"이건 임시 비밀번호니까, 처음 접속해서 꼭 선생님만의 비밀번호로 바꿔주세요!"*라고 친절하게 안내해 주시면 관리자 선생님의 역할은 완벽하게 끝납니다. 정말 고생 많으셨어요!



[실무자용] 나의 업무 전용 공간으로 입장하기

자, 이제 관리자 선생님께 '업무용 이메일 주소'와 '비밀번호'를 받으셨나요? 이제 내 스마트폰과 PC에 업무만을 위한 튼튼한 울타리를 쳐볼 차례입니다.

1. PC에서 첫 로그인하기
   - 인터넷 주소창에 **www.office.com**을 입력해 접속합니다.
   - 전달받은 업무용 이메일과 임시 비밀번호로 로그인해 보세요.
   - 왜 해야 하나요? 처음 접속하면 보안을 위해 '나만 아는 새로운 비밀번호'로 꼭 바꿔주어야 해요. 그래야 클라이언트의 소중한 정보와 나의 사생활이 안전하게 보호된답니다.



2. 스마트폰에 'Teams'와 '보안 열쇠(Authenticator)' 완벽 세팅하기

우리 기관의 소중한 정보와 클라이언트의 개인정보를 지키기 위해, 든든한 자물쇠 역할을 하는 'Authenticator(인증기)' 앱을 먼저 연결해야 합니다. 천천히 순서대로 따라 해보세요!

[1단계] 보안 열쇠(Authenticator) 앱에 내 계정 등록하기

- 스마트폰 앱스토어(Play 스토어 또는 App Store)에서 **'Microsoft Authenticator'**를 검색해 설치하고 앱을 열어줍니다.
- 화면 상단의 [+] 기호나 [계정 추가] 버튼을 누르고, **[회사 또는 학교 계정]**을 선택해 주세요.
- **[로그인]**을 누른 뒤, 앞서 PC에서 새롭게 설정한 '내 업무용 이메일과 비밀번호'를 입력합니다.
- [꿀팁] PC 화면에 네모난 바코드가 떴나요? PC에서 처음 로그인할 때 화면에 QR코드가 나타났다면, 스마트폰 Authenticator 앱에서 [QR코드 스캔]을 눌러 PC 화면을 찰칵! 찍어주세요. 복잡한 입력 없이 1초 만에 계정이 연결됩니다.

[2단계] Teams 설치하고 안전하게 입장하기

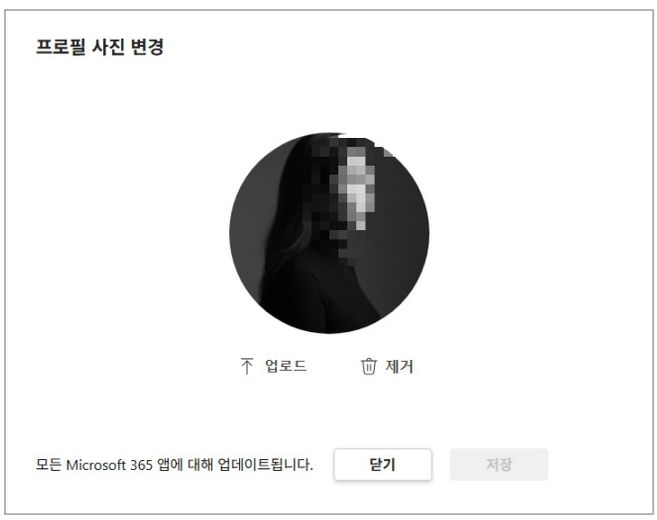
- 이번에는 앱스토어에서 'Microsoft Teams'(또는 팀즈)를 검색해 설치합니다.
- Teams 앱을 열고 내 업무용 계정으로 로그인을 시도합니다.
- 화면에 갑자기 두 자리 숫자가 짠! 하고 나타나면 당황하지 마세요. 방금 연결해 둔 'Authenticator' 앱을 열어 알림 창에 동일한 숫자를 입력하고 **[승인]**을 눌러주시면 됩니다.

성공하셨나요? 드디어 내 스마트폰 안에는 일상을 나누는 '개인 카카오톡'과 철통 보안을 자랑하는 '업무용 Teams', 두 개의 세상이 완벽하게 분리되었습니다. 정말 고생 많으셨습니다!

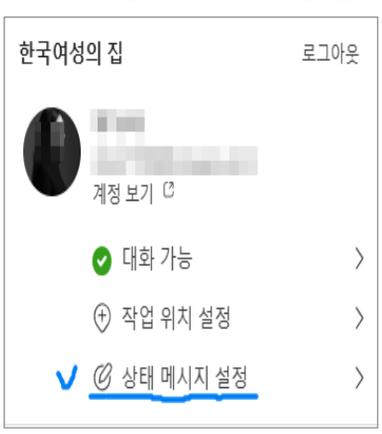
3단계 3-2. [단계 1] 세부 설정 시작: 전문가다운 프로필 만들기

업무 전용 공간에 들어왔으니, 이제 눈치 보지 않고 당당하게 '사회복지사'로서의 공식 프로필을 설정해 볼까요?

1. 신뢰감을 주는 프로필 사진 등록
   - Teams 앱 왼쪽 위에 있는 **[내 프로필(이니셜 혹은 기본 이미지)]**을 가볍게 터치해 보세요.
   - 내 이름을 누르고 **[업로드]**을 선택하고 사진을 선택한 뒤 저장을 눌러야 업데이트가 돼요.
   - 왜 해야 하나요? 개인 카톡처럼 가족사진이나 풍경 사진을 올릴지 고민할 필요가 없어요. 단정하고 전문적인 느낌을 주는 내 사진이나 우리 기관 로고를 등록해 두면, 연락하는 상대방에게 훨씬 더 큰 신뢰감을 줄 수 있답니다.



2. 상태 메시지로 '나의 근무 시간' 미리 알리기
   - 같은 프로필 메뉴에서 **[상태 메시지 설정]**을 눌러보세요.
   - 빈칸에 *"근무 시간: 평일 09:00~18:00 (이후 연락은 다음 날 답변드립니다)"*라고 적어주세요.
   - 바로 아래에 있는 **[다른 사람이 나에게 메시지를 보낼 때 표시]**를 꼭 체크해 줍니다!
   - 왜 해야 하나요? 이 설정을 해두면, 상대방이 퇴근 후에 나에게 말을 걸려고 채팅창을 여는 순간 저 메시지가 딱! 나타날 거예요. 무리한 연락을 사전에 부드럽게 차단하는 아주 훌륭한 방패막이가 되어줍니다.

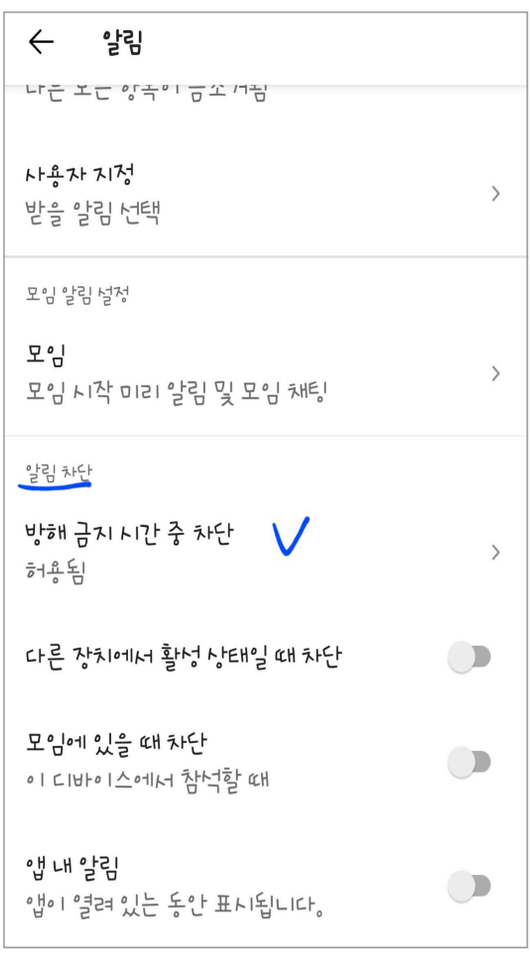


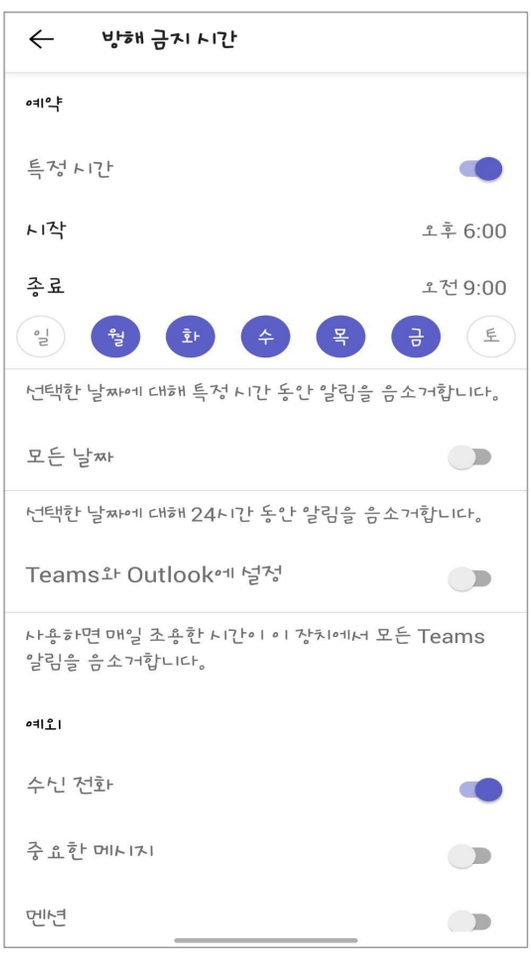


3단계 3-3. [단계 2] 필수 기능 활성화: ⋆ 알림 지옥에서 탈출하기

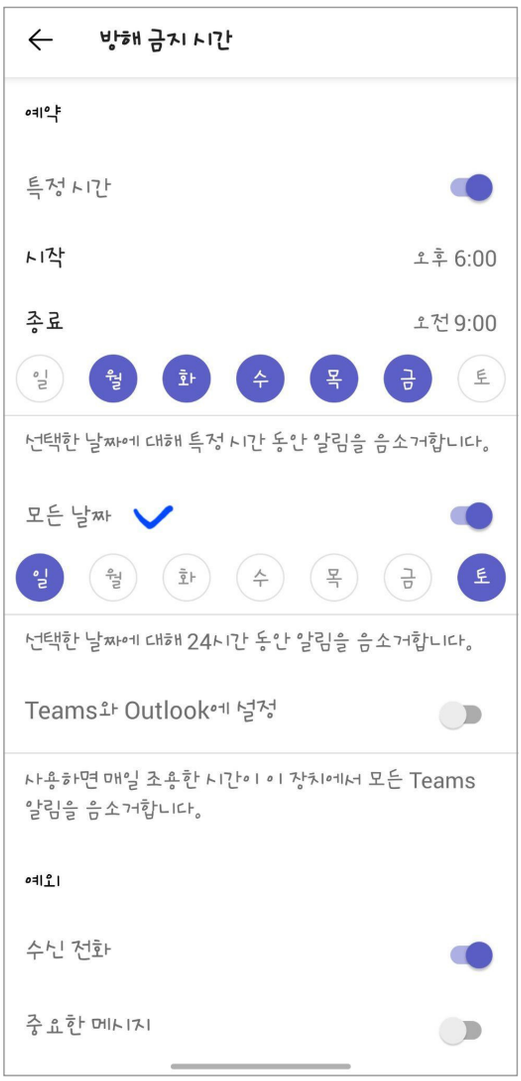
(주의: 이 설정은 PC가 아닌 '**스마트폰 Teams 앱**'에서만 가능합니다! 지금 핸드폰을 들어주세요.)

1. 퇴근 후 알림 끄기 (방해 금지 시간 설정)
   - 스마트폰에서 Teams 앱을 열고, 왼쪽 위 **[프로필 사진]**을 눌러 ➔ [알림] 메뉴로 들어갑니다.
   - 화면을 중간쯤 내려보면 '알림 차단' 묶음 안에 **[방해 금지 시간 중 차단]**이라는 반가운 메뉴가 보일 거예요. 클릭!
   - '방해 금지 시간' 스위치를 켜고, 내 퇴근 시간부터 다음 날 출근 시간까지(예: 오후 6:00 ~ 오전 9:00) 지정해 줍니다.
   - 왜 해야 하나요? 이 시간을 설정해두면, 밤에 누가 업무 카톡이나 메시지를 보내도 내 핸드폰은 진동조차 울리지 않아요! 오직 내가 다음 날 아침 출근해서 '직접 앱을 열었을 때'만 확인할 수 있기 때문에 온전한 저녁 휴식을 완벽하게 보장받을 수 있습니다.





2. 주말/휴일 알림 끄기 (조용한 날 설정)
   - 방금 그 화면 바로 아래에 있는 '조용한 날' 스위치도 켜볼까요?
   - 토요일, 일요일 등 내가 쉬는 요일을 체크해 줍니다. 이제 주말 알람 지옥에서도 완벽히 해방입니다!

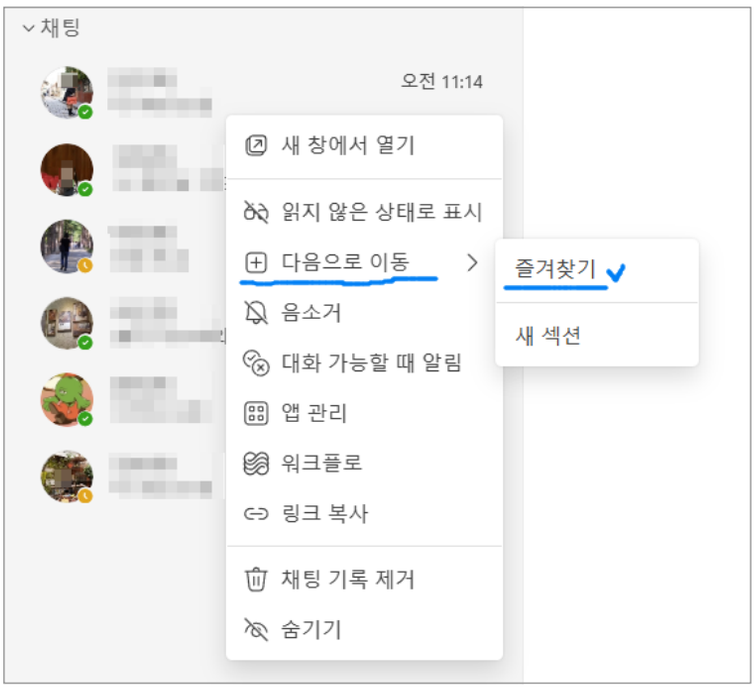


3단계 3-4. [단계 3] 사용자 환경 설정: 내 입맛대로 업무 화면 정리하기

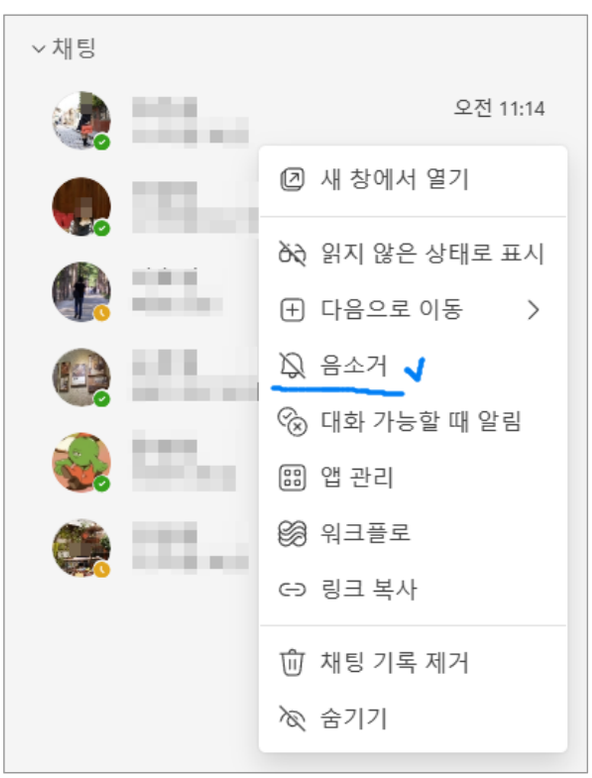
알람을 성공적으로 통제했다면, 이제 출근했을 때 수많은 대화방 속에서 헤매지 않도록 내 화면을 깔끔하게 정리해 줄게요.

1. 매일 보는 중요 채팅방 '따로 모아보기 (섹션 이동)'
   - 팀 단톡방이나 집중 관리가 필요한 입소자의 채팅방을 손가락으로 꾸욱~ 길게 눌러보세요.
   - 팝업 메뉴에서 **[다음으로 이동]**을 선택합니다.
   - '즐겨찾기'나 중요한 방을 모아둘 새 섹션(폴더)으로 이동시켜 줍니다.
   - 왜 해야 하나요? 이렇게 하면 수많은 대화방이 섞여 있어도, 화면 상단의 [섹션] 탭을 눌렀을 때 내가 따로 빼둔

중요한 방들만 바로 모아서 볼 수 있어요. 바쁜 업무 중에 채팅방 찾느라 스크롤을 내릴 필요가 없습니다!



2. 안 봐도 되는 단톡방 '채팅 음소거' (알림 끄기)
   - 기관 전체 공지방처럼 내가 당장 대답할 필요가 없는 방도 똑같이 꾸욱~ 길게 눌러주세요.
   - 종이에 빗금이 쳐진 모양의 **[채팅 음소거]**를 선택합니다.
   - 왜 해야 하나요? 새 메시지가 왔다는 표시는 뜨지만, 내 핸드폰에 소리나 진동이 울리지 않아요. 시도 때도 없이 울리는 알람 피로도를 획기적으로 줄여주어 지금 하고 있는 업무에 푹 집중할 수 있게 도와줍니다.



3단계 3-5. [단계 4] 최종 점검 및 적용: 당당하게 새로운 규칙 안내하기

세팅은 완벽하지만, 사람들이 모르면 계속 카톡이 울리겠죠? 이제 클라이언트와 유관기관 담당자들에게 나의 새로운 '업무 전용 연락처'를 알리고, 새로운 소통 규칙을 정착시킬 차례입니다.

1. 동료와 가볍게 리허설 해보기
   - 본격적으로 안내하기 전에, 옆자리 동료와 Teams로 채팅을 하나 주고받아 보세요.
   - 내가 3-2단계에서 설정했던 단정한 프로필 사진과 상태 메시지*("근무 시간: 평일 09:00~18:00...")*가 상대방 화면에 잘 뜨는지 확인해 봅니다.
   - 왜 해야 하나요? 실전에 돌입하기 전, 내가 의도한 대로 '전문가다운 모습'이 잘 보이는지 점검하여 자신감을 얻는 안심 단계입니다.

2. 기존 연락처로 '이사 안내문' 보내기
   - 이제 내 '개인 카카오톡'이나 '개인 연락처'로 소통하던 클라이언트, 유관기관 담당자에게 변경 안내 메시지를 보낼 차례입니다. 정중하지만 명확하게 선을 그어주는 것이 핵심이에요!
   - 왜 해야 하나요? 말없이 카톡 답장을 안 하거나 갑자기 연락을 끊으면 상대방이 당황하거나 오해할 수 있습니다. '더 나은 지원을 위해 공식 채널로 일원화했다'는 긍정적인 메시지를 전해주면 상대방도 기분 좋게 새로운 룰을 받아들일 수 있답니다.

☐ [복사해서 바로 써보세요! 안내 메시지 템플릿]
   - [클라이언트/이용자 안내용] "안녕하세요! OO기관 OOO 사회복지사입니다. 보다 원활하고 안전한 서비스 지원을 위해 저의 업무 소통 채널이 개편되었습니다. 앞으로 프로그램이나 지원 관련 문의는 **[새로운 업무용 메일 주소 혹은 기관 직통번호]**로 연락 주시면, 평일 업무 시간(09:00~18:00) 내에 더 꼼꼼하고 친절하게 안내해 드리겠습니다. 늘 감사합니다! 좋은 하루 보내세요."
   - [유관기관/업무 관계자 안내용] "안녕하세요, OOO 선생님. OO기관 OOO입니다. 업무 효율화 및 정보 보안을 위해 기관의 공식 소통 채널이 Microsoft Teams로 통합되었습니다. 앞으로 업무 관련 소통 및 자료 전달은 **[Teams 이메일 주소]**를 통해 진행해 주시면 감사하겠습니다. 평일 업무 시간 내에 신속하게 회신드리겠습니다. 감사합니다."

4단계 우리 기관의 약속

기술 도입 성공의 8할은 '사람 사이의 약속'입니다. 도입한 도구를 효과적으로 사용하기 위한 기관 내 운영 규칙(Naming Rule, 주말 사용 금지 등) 예시를 제시해 주세요.

핵심 규칙	한국여성의집의 약속
소통 채널 단일화	모든 공적 소통은 Teams(플랫폼) 채널로만 진행한다.
목적에 맞는 팀채널 사용	팀채널 3개를 사용중이며, T1 공지사항: 조리사 선생님을 포함한 **전 직원**이 모인 창구다. 의무교육 안내, 전체 직원이 참여하는 일정 등 굵직한 공지를 공유합니다. T2 업무대화: 조리사 선생님을 제외한 **실무 직원**들이 모인 창구다. 협업 파일 공유, 세부 안내사항 전달, 기타 실무와 관련된 모든 대화가 이루어집니다. T3 업무공유폴더: 공유 탭에 전 직원이 열람할 수 있는 폴더가 구성되어 있다. 공용 서식이나 자료 아카이빙 목적으로 활용한다.
실시간 업무 채팅방 사용	채널에 남기기엔 가볍지만, 지금 바로 공유해야 하는 '생생한 정보'들은 **실시간 채팅방**을 활용한다(현장 사진 공유, 간단한 요청사항, 교육·워크숍·간담회 안내 및 설문조사 링크 발송, 외부 프로그램 진행 시 이동 보고, 혹은 "오늘 차가 막혀서 5분 정도 지각할 것 같습니다"와 같은 개인적인 상황 공유 등)
파일 경로 공유	담당자가 휴가나 퇴근 중일 때, 파일을 찾기 위해 개인적으로 연락하는 상황을 방지하기 위해 공유되는 파일은 경로를 적어준다. 예) T3 업무공유폴더 ▸ 각종양식 ▸ 공유_후원물품 목록(2026)
협업 기한 준수	협업하는 업무는 정해진 기한을 준수한다.
읽음 확인 표시	팀즈에 공지 및 대화가 올라왔을 때 확인했다는 대답을 매번 할 수 없기에 '이모티콘(리액션)으로 읽음을 표시한다.
회신 기능 활용	여러 업무 대화가 뒤섞이지 않게 해당업무에 질문이나 답할 때는 반드시 해당 메세지의 '회신' 버튼을 눌러 스레드 형식으로 대화한다.
개인 휴식 존중	퇴근 후 업무 알림은 반드시 끄고, 긴급 상황 외에는 연락하지 않는다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 아차! 싶은 시행착오를 미리 방지하세요.

내 폰에 클라이언트 사진은 그만! 'Teams 카메라'를 쓰세요.

사회복지사 특성상 프로그램 사진, 클라이언트 대면 사진, 영수증 증빙 사진 찍을 일이 참 많죠? 내 폰 갤러리에 가족사진과 업무 사진이 뒤섞이는 게 찜찜하셨을 거예요. 이제 스마트폰 Teams 앱의 채팅창 왼쪽 아래에 있는 **[카메라 아이콘]**을 눌러서 사진을 찍으세요. 내 폰 갤러리에는 전혀 저장되지 않고, 곧바로 기관의 안전한 클라우드로 쏙 들어갑니다. 개인 용량도 아끼고 클라이언트의 개인정보(초상권)도 안전하게 지키는 최고의 기능입니다.

동료를 기다려주는 '다정한 오지랖'이 필요합니다

새로운 시스템 도입은 IT에 능숙한 젊은 사회복지사들에겐 쉽지만, 디지털 기기가 낯선 선배님들이나 타 직군 선생님들, 신입 직원에게는 어려울 수 있습니다. 물어보는 것을 어렵지 않게 설명해주고, 공지방에서 첫 ㅁ(좋아요) 이모티콘을 누르셨을 때 다 같이 환호해 주세요! 시스템은 IT 기술이 만들지만, 우리 현장에 맞는 문화를 정착시키는 건 결국 동료들의 다정한 오지랖이랍니다.

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (11가지)

☐ 전 직원이 새로운 규칙에 대해 교육을 받았나요?

☐ 도구 사용에 대한 공식적인 시스템 매뉴얼이 운영되나요?

☐ 관리자 권한 계정이 안전하게 관리되고 있나요?

☐ 스마트폰 Teams 앱 설정에서 내 핸드폰의 '개인 연락처 동기화'를 끄셨나요?

☐ 모바일 환경에서의 접근성이 확보되었나요?

☐ 개인 카톡으로 업무 지시가 왔을 때, "해당 내용은 Teams에서 확인하실 수 있도록 남겨두었습니다"와 같이 업무용 채널 사용을 권장하고 있나요?

☐ ct, 보호자, 지자체 주무관, 후원자 등 외부 관계자에게 급하다고 카톡으로 업무를 처리하고 있진 않나요?

☐ 팀즈로 보내고, 답이 없어 카톡이나 전화하진 않나요?

☐ 명함이나 안내문에 내 개인 핸드폰 번호 대신 기관 직통번호나 Teams 계정만 안내하고 있나요?

☐ 주기적으로 직원들의 피드백을 수집하여 반영하고 있나요?

☐ 퇴근 후 팀즈 알람이 울리지 않는다고 불안해하며, 굳이 내가 먼저 앱을 켜서 업무방을 확인하는 '내 마음속의 워커홀릭'을 내려놓으셨나요?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

해당 기능을 도입하기 전, 우리 기관의 모든 업무 소통은 오직 '개인 카카오톡' 하나로만 이루어졌습니다. 그러다 보니 가족이나 친구와 사적인 대화를 나누다가도 불쑥 뜬 업무 카톡을 보면 쉴 틈 없이 답장을 해야만 했습니다. 혹여나 빠른 답장을 요하는 메시지를 늦게 확인하기라도 하면 곧바로 개인 폰으로 전화가 걸려오곤 해서 퇴근 후에도 마음을 졸여야 했습니다. 심지어 휴가를 떠난 날에도 수시로 업무 카톡과 전화를 받는 일이 다반사일 정도로, 일과 사생활의 경계가 완전히 무너져 심리적인 피로감이 상당한 상태였습니다.

2. 도입 계기

사실 우리 기관은 이미 10년 이상 Microsoft 365를 도입해 두고도, 아쉽게도 원드라이브(OneDrive)를 통한 파일 보관이나 단순한 일정 공유 정도로만 제한적으로 활용하고 있었습니다. 그러던 중 '열매똑똑 스마트워크 2차 사업'에 참여하게 된 것이 일하는 방식을 근본적으로 바꾸는 결정적인 계기가 되었습니다. 이 과정을 통해 단순한 파일 저장소를 넘어, Teams를 활용한 진정한 '업무 소통 채널의 분리'와 '스마트한 협업'의 가치를 깨닫고 본격적인 시스템 전환을 시작하게 되었습니다.

3. 적용 방법

우리 기관의 디지털 업무 환경 구축 및 적용 과정은 다음과 같습니다.

연번	일 시	내 용
1	2014년 4월	기관 M365(당시 오피스 365) 업무용 계정 최초 생성
2	2014년 5월 14일~15일	office 365 활용 1차 교육 진행
3	2014년 5월 28일~29일	office 365 활용 2차 교육 진행
4	2014년 6월 18일	원노트(OneNote) 중심의 세부 활용 교육 진행
5	2016년 4월 8일	office 365 보수 교육 진행
6	2016년~2025년 6월	office 365- onedrive, 일정 사용
7	2025년 7월~ 현재	'열매똑똑 스마트워크 사업' 선정 - PC 및 스마트폰에 업무용 계정 완벽 연결 - 공식 소통 채널로 Teams 전면 도입 및 정착

우리 기관은 10년 이상 M365 인프라를 갖추고 있었으나, 관성적으로 개인 카카오톡을 업무에 혼용해 왔습니다. 하지만 2025년 7월 '열매똑똑 스마트워크 사업' 선정을 계기로 '직원들의 완벽한 사생활 보호'라는 명확한 목표를 세우고 진정한 일하는 방식의 혁신을 시작했습니다.

성공적인 정착을 위해 약 4개월 동안 전 직원의 PC와 스마트폰에 '업무 전용 계정'을 확고히 연결하고, 세부적인 소통 규칙과 채널을 다듬는 꼼꼼한 준비 기간을 가졌습니다. 이후 2025년 11월 공식 소통 채널인 Teams를 전면 도입하였고, 초기에는 업무 누락과 혼란을 막기 위해 카카오톡과 한 달간 병행 운영했습니다. 철저한 계정 분리가 주는 일상의 해방감을 직원들이 직접 체감하면서 불과 한 달여 만에 개인 카카오톡 업무 소통을 완전히 중단할 수 있었으며, 6개월 차에 접어든 현재는 사생활과 업무가 완벽하게 분리된 건강한 소통 문화가 안정적으로 자리 잡았습니다.

4. 적용 후 변화

우리 기관에서는 앞서 이야기한 '업무용 계정 분리'와 'Teams 활용'을 통해 이런 일상을 보내고 있습니다.

— 아침에 일어나 출근하는 길, 예전처럼 밤새 쌓인 업무 카톡 알림에 시달리지 않고 여유롭게 음악을 들으며 출근합니다. 출근 후 PC를 켜고 가장 먼저 M365 업무용 계정으로 로그인합니다. T3(업무공유폴더) 내에 있는 '인수인계' 폴더를 열어 간밤의 상황을 꼼꼼히 확인하고, 아웃룩(Outlook) 캘린더에 접속해 우리 기관의 오늘 전체 일정을 한눈에 파악하며 스마트하게 하루를 시작합니다.

오후에는 다 함께 취합해야 하는 공용 문서 작업이나 지자체 요청 자료를 작성할 시간입니다. 예전 같으면 담당 선생님이 휴가라 단톡방에 묻거나 개인 폰으로 전화를 걸며 미안해했겠지만, 이제는 조용히 T3(업무공유폴더)에 들어가 영구 보관된 파일을 바로 열어봅니다. M365(Word, OneDrive 등)가 매끄럽게 연동되어 있어 파일 만료 걱정 없이 문서 작업을 원활하게 이어갑니다.

이제 퇴근할 시간이 되었습니다. 스마트폰 Teams 앱이 지정된 시간에 맞춰 자동으로 '방해 금지 모드'로 전환되며 업무 알림이 차단됩니다. 꿀맛 같은 휴가를 떠난 동료의 개인 카카오톡 프로필이 상사나 클라이언트 눈치 보지 않은 멋진 여행 사진으로 바뀐 것을 보며 기분 좋게 웃음 짓습니다. 저 역시 오늘 저녁은 예고 없이 울리는 업무 연락 걱정 없이 온전히 가족과의 휴식에 집중합니다. —

개인 메신저에 혼재되어 있던 업무를 T1(공지사항), T2(업무대화), T3(업무공유폴더)로 명확히 나누고, '방해 금지 시간' 설정과 '파일 영구 공유' 기능을 우리 기관의 근무 환경에 맞게 세팅했습니다. 이를 통해 퇴근 후나 휴가 중인 동료의 사생활을 절대 침해하지 않으면서도, 언제든 필요한 자료에 접근할 수 있는 시스템을 만들고자 노력 중입니다.

카카오톡으로 일일이 자료를 묻고 답하던 과정이 사라지면서, 직원 간의 불필요한 자료 요청 연락이 80% 이상 줄어들었습니다. 담당자의 휴가 복귀를 며칠씩 기다리거나 지난 단톡방을 거슬러 올라가며 문서를 검색하는 데 허비되던 시간을 주당 약 2~3시간가량 단축했습니다. 단순히 업무 대기 시간을 줄이는 데 그치지 않고, 완벽한 계정 분리를 통해 직원들이 '사생활 보호'를 피부로 체감하며 심리적 소진을 예방할 수 있다는 점에서 특히 만족도가 높습니다. 업무와 일상의 경계가 주는 이 편안한 여유는, 결국 우리 시설 입소자들을 향한 더 긍정적이고 수준 높은 서비스로 이어지고 있습니다.

5. 팁 또는 주의사항

먼저, 완벽한 사생활 보호라는 핵심 목표를 달성하기 위해 퇴근 후 알림 끄기 등 구체적인 활용법을 직원들에게 1:1로 꼼꼼히 교육하는 것이 실질적인 도움이 됩니다. 또한, 도입 초기에는 기존 메신저와 병행 기간을 두어 변화에 대한 충격을 완화하고, 카톡으로 업무 지시가 오더라도 정중하게 팀즈 공식 채널로 유도하는 다정한 오지랖의 문화가 정착될 때 비로소 진정한 디지털 독립이 가능합니다.

기 반 형

02 | 업무 메일과 개인 메일 분리 관리하기

| 시립중랑노인종합복지관 |

: “인사 기록이 개인 메일에?” 중요한 행정/인사 메일을 안전한 기관 계정으로 옮겨, 데이터 주권을 찾고 보안 사고를 막아낸 든든한 변화

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	**“아직도 포털메일과 포털메신저를 쓰고 있으신가요?”**
한 줄 요약	개인 메일 혼용으로 인한 혼선을 없애고 기관 도메인(@jnnoin.com)이 적용된 공식메일을 생성하여 업무 데이터의 자산화와 대외 신뢰도를 확보합니다.
학습 목표	1. 구글 워크스페이스 관리자 콘솔에 접속하여 기관 소유의 도메인을 연결하고 소유권을 인증할 수 있다. 2. 조직도에 맞춰 개별 직원들의 공식 이메일 계정을 생성하고 초기 비밀번호를 부여할 수 있다. 3. 이메일 보안 3종 세트(SPF,DKIM,DMARC)의 개념을 이해하고 스팸 분류 문제를 해결할 수 있다.
핵심 원칙	“공적인 업무의 시작은 공적인 소통 공간을 분리하는 것부터 출발합니다. 업무데이터는 개인의 것이 아닌 기관의 자산이며, 분리된 계정은 실무자의 번아웃을 막는 최소한의 방파제입니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 홈페이지 유지보수 업체를 통해 기관 도메인 소유권 인증을 완료했는가?

☐ 직원들의 업무용 공식 이메일 계정 생성을 완료했는가?

☐ 생성한 기관 메일로 직접 테스트 메일을 발송하고 수신을 확인했는가?

1단계 우리의 시작 이야기

“아직도 포털메일과 포털메신저를 쓰고 있으신가요?”

새로 부임하신 관장님이 출근하시고 다음날에 저에게 물어보신 질문이었습니다. 나름 기관에 대해 자부심을 가지고 업무에 대해 열심히 소개하고 있던 저에게는 다소 충격적인 질문이었습니다. 그것이 저희 기관이 스마트워크를 본격적으로 시작하게 된 첫 질문이었습니다.

근무를 하는 지난 기간을 되돌아보면 포털 사이트의 개인정보 유출에 관한 뉴스는 계속 나왔고 보안에 관한 이슈는 끊임없이 제기되어 왔던 것 같습니다.

그렇지만 우리는 큰 기관이 아니라는 이유로 애써 무시하면서 지금까지 업무를 해왔습니다.

개인 포털 메일을 업무에 혼용하면서 가장 두려웠던 것은 ‘보안의 사각지대’였습니다. 우리 기관이 엄격하게 보호해야 할 클라이언트의 민감한 정보와 후원자 명단, 그리고 각종 사업 계획서가 직원들의 개인 메일함에 흩어져 있었습니다. 개인메일은 기관 차원에서 2단계 인증과 같은 강력한 보안을 강제할 수도 없고, 만에 하나 직원의 계정이 해킹당해 자료가 유출되더라도 기관에서 파악하거나 통제할 방법이 전혀 없다는 사실이 너무나 아찔했습니다.

가끔 휴가라도 가는날이면 긴급히 필요한 문서나 연락처를 동료에게 전달하기 위해 이동중이더라도 잠깐 앉아서 핸드폰으로 개인메일에 접속해 파일을 뒤적여야만 했습니다. 외부 기관과 명함을 교환하는 날이면 조금 더 고민이 깊어졌습니다. 상대방의 명함에는 당당하게 name@기관명.com이라는 번듯한 기관 도메인이 적혀 있는데 제 명함은 @포털.com 주소는 왠지 모르게 전문성이 떨어져 보였기 때문입니다.

다시 처음으로 돌아와서 그렇게 질문하시고 관장님께서 근무하시던 전(前)기관의 명함을 보여주셨습니다.

그 기관의 메일 주소는 제가 부러워하던 @기관명.com로 되어 있었고 구글 워크스페이스를 통해서 업무를 하고 있었다는 것을 알게 되었습니다. 그리고 그것이 지금까지 중랑노인종합복지관이 스마트워크를 시작하게 되는 직접적인 계기가 되었습니다.

이제 본격적으로 우리 기관의 스마트워크를 시작하면서 가장 먼저 했던 업무메일 만들기에 관한 이야기를 시작해보려 합니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **준비물 체크리스트:**

준비물	내 용
도구/플랫폼	구글워크스페이스 관리자 콘솔(Admin)
관리자 계정	최고 관리자 권한을 부여받은 구글 계정
자료	기관 영문 도메인 주소(@jnnoin.com), 직원 명부 및 부서 체계도(엑셀파일) 홈페이지 유지보수 업체 담당자 연락처(가장 중요!)



3단계 3-1. 지휘통제실 접속: 관리자 콘솔 로그인 하기

가장 먼저 구글 워크스페이스이 모든 설정을 총괄하는 '지휘 통제실'인 관리자콘솔로 이동해 볼까요? 웹브라우저 주소창에 admin.google.com을 입력해 주세요. 이 페이지는 일반 지메일(Gmail)화면과는 완전히 다릅니다. 구글 워크스페이스 가입 시 생성했던 '최고 관리자 계정(예:admin@기관도메인)'으로 로그인해야만 조직의 전체 환경을 설정할 수 있는 권한이 주어집니다.

로그인 후 나타나는 대시보드 화면이 앞으로 우리가 자주 보게될 화면입니다.



3단계 3-2. 세부 설정 시작: 도메인 소유권 인증하기

설명: 구체적인 첫 번째 설정 단계를 순서대로 설명합니다.

우리 기관이 정말 이 홈페이지 도메인(@jnnoin.com)의 주인이 맞는지 증명하는 과정입니다.

1. 관리자 콘솔 홈에서 [계정]〉[도메인]〉[도메인 관리]를 클릭해보세요.
2. [도메인 추가]버튼을 누르고 우리 기관의 주소(예:www.jnnoin.com)를 입력합니다.
3. 화면에 구글이 제공하는 복잡한 영어와 숫자 조합의 'TXT레코드' 값이 나타납니다. 이 값을 마우스로 복사[Ctrl+C] 해둡니다.

⚠ 꿀팁 : 실무자가 직접하려다 홈페이지 끊깁니다!

이 복잡한 'TXT레코드'값을 어떻게 처리해야 할까요? 가비아나 후이즈에 직접 들어가서 설정하다가 자칫 홈페이지가 끊기는 대형 사고가 날 수 있습니다. 따라서 정답은 "직접 하지 않는다" 입니다. 복지관 홈페이지 유지보수 업체 담당자에게 아래 양식대로 메일만 보내면 5분 만에 안전하게 해결 됩니다.

[복사해서 사용하세요 : 웹 에이전시 발송용 이메일 템플릿]

제목:[시립중랑노인종합복지관]구글 워크스페이스 연동을 위한 DNS 설정 요청 건

내용:

담당자님 안녕하세요

저희 복지관 공식 메일을 구글 워크스페이스와 연동하려고 합니다.

도메인 인증을 위해 아래의 TXT레코드 값을 저희DNS 설정에 추가해 주시길 바랍니다.

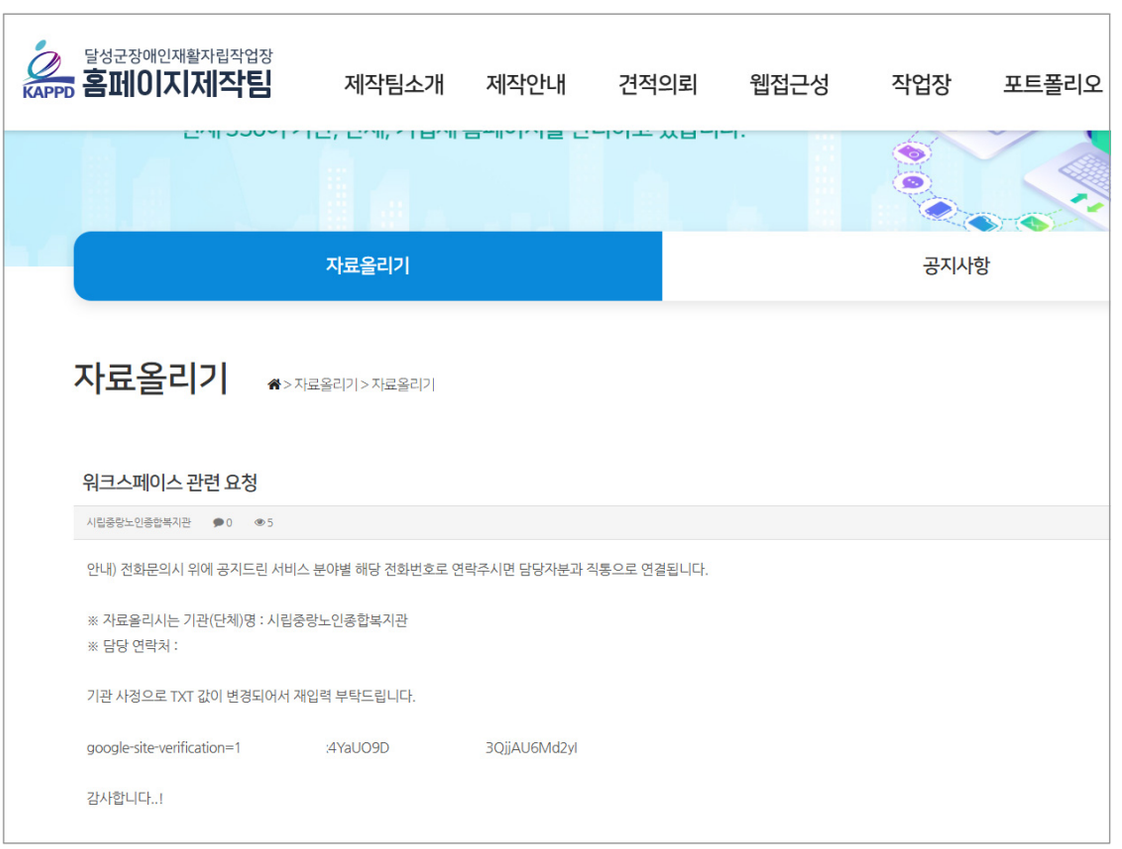
- 호스트 이름: @(또는 비워둠)

- 레코드유형:TXT

- 값:(여기에 아까 복사한 구글 TXT레코드 값을 붙여 넣으세요)

설정이 완료되면 회신 부탁드립니다. 감사합니다.

업체에서 완료되었다는 회신이 오면, 구글 관리자 콘솔로 돌아와 [인증]버튼을 누르면 소유권 인증이 끝납니다.
(저희 기관 같은 경우에는 별도의 홈페이지 관리 업체 게시판을 통해 실시간 소통하였습니다)

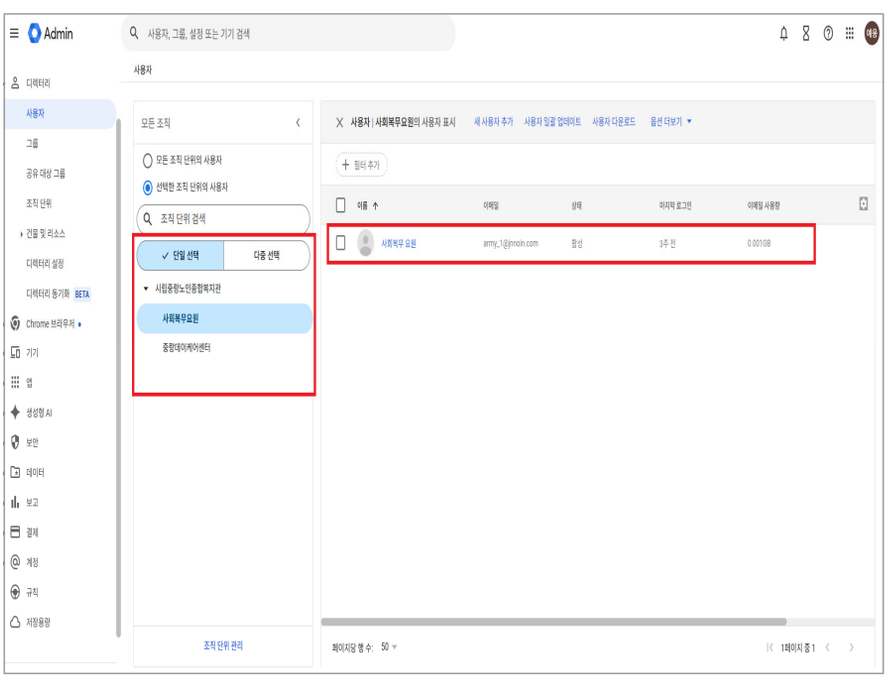


3단계 3-3. 다양한 소속과 직군을 위한 맞춤형 권한 설정(조직 단위 분리)

우리기관에는 본관 실무자 외에도 병설기관(데이케어 센터 등)직원, 사회복무요원 등 다양한 직군의 인력이 함께 근무합니다. 이들에게도 원활한 소통을 위해 기관 계정을 발급해 주되 각자의 역할에 맞는 '맞춤형 권한'을 부여하여 보안을 지켜야 합니다. 이때 사용하는 것이 조직단위(OU)입니다.

Tip 예를 들어 본관과 **'병설기관(데이케어센터)'**의 조직 단위를 분리해 두면,

- '본관의 예산 및 인사 관련 민감한 공유 드라이브는 본관 소속 직원만 접근 가능' 하도록 설정할 수 있습니다.
- '병설기관 직원이 메일을 보낼 때는 자동으로 데이케어센터 로고가 포함된 서명이 자동 삽입' 되도록 관리할 수 있습니다.
- 사회복무요원은 별도 조직 단위로 분리하여 외부 메일 발송 제한 등 보안 정책을 별도로 적용합니다.

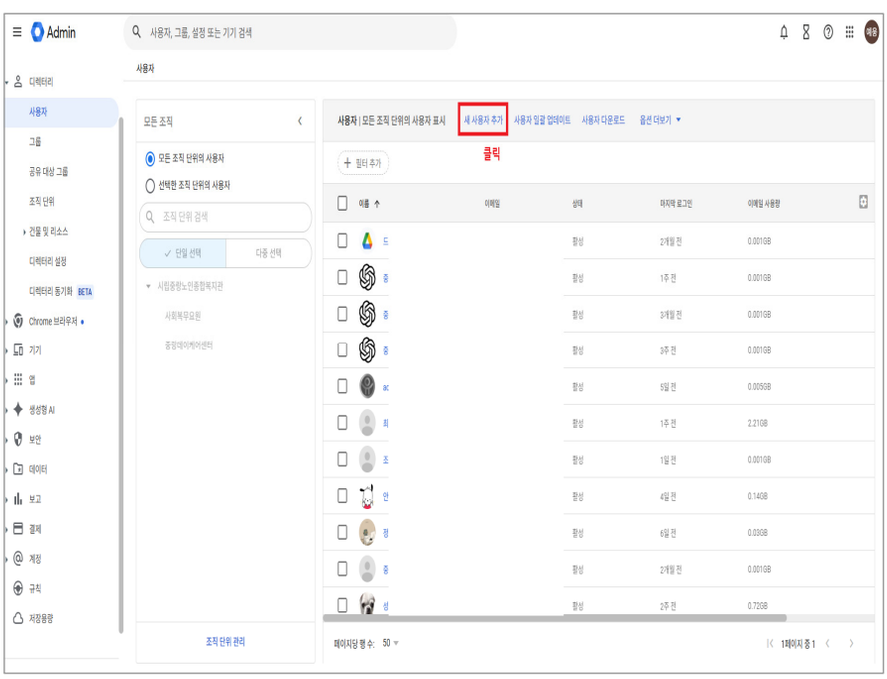


3단계 3-4. 직원용 업무 메일 계정 생성하기

조직의 구조를 만들었으니 이제 직원 계정을 만들어줄 차례입니다.

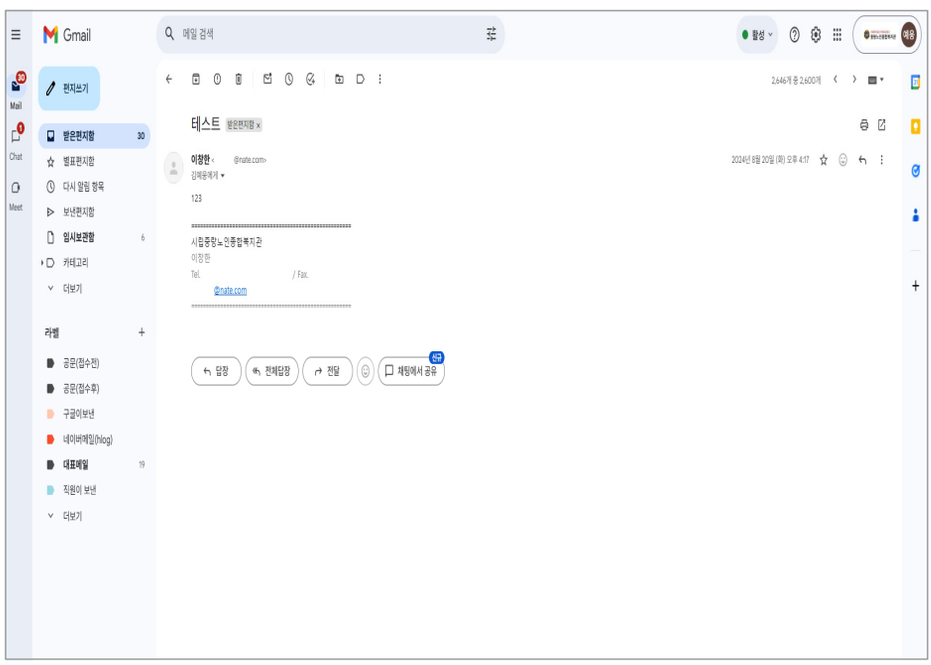
1. 관리자 콘솔 홈에서 [디렉터리]>[사용자]메뉴로 들어갑니다.
2. 화면 상단의 [새 사용자 추가]를 클릭합니다.
3. 직원의 이름, 성을 입력합니다.
4. [기본 이메일 주소] 칸에 사용할 아이디(예:honggildong)를 적어주세요
5. [보조이메일 주소] 칸에 직원의 기존 개인 이메일(네이트,네이버 등)을 적어주세요. 나중에 비밀번호를 잊어버렸을 때 스스로 찾을 수 있는 '비상 연락망' 역할을 합니다.
6. 비밀번호: '자동생성'을 선택하면, 직원이 처음 로그인할 때 스스로 원하는 비밀번호로 무조건 바꾸도록 유도할 수 있어 보안상 훨씬 안전합니다.

Tip 인원이 많다면 상단의 [사용자 일괄 업데이트]메뉴를 누르세요. 빈 엑셀 템플릿(CSV)을 다운로드 하여 직원 명단을 적은 뒤 한번에 업로드하면 전직원의 계정을 30분 만에 생성할 수 있습니다.



3단계 3-5. 최종 점검 및 적용:테스트 발송과 로그인 안내

방금 생성한 직원 계정으로 일반 Gmail(gmail.com)에 로그인해 봅니다. 개인 메일 주소(예:네이버)로 테스트 메일을 보내보고, 반대로 개인 메일에서 기관 메일로도 답장을 보내보세요. 메일이 지연없이 잘 오간다면 성공입니다! 이제 동료들에게 새로운 업무용 계정 아이디와 임시 비밀번호를 메일로 안내하고 앞으로 모든 업무 연락은 이 메일로만 진행합니다"라고 당당하게 공유해주세요.



4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	시립중랑노인종합복지관의 약속
사생활 및 휴식 보장	업무용 구글 계정(메일,챗)은 개인 스마트폰에 연동하되, 평일 저녁 6시 이후 및 주말에는 '방해 금지 모드(알림 끄기)'를 의무적으로 설정하여 개인의 휴식을 존중합니다.
공사 구분 철저	사적인 사이트 회원가입이나 개인적인 용도에 기관 이메일 사용을 엄격히 금지하며 공무 목적에 한해서만 사용합니다.
기관 대표 메일의 공유범위	모든직원에게 대표메일이 자동 전달되게 하면 "누군가 하겠지"라는 방관자 효과와 알림 피로도가 심각해집니다. [규칙]: 대표메일은 팀장 이상 관리자 그룹에게만 1차 수신되도록 설정하고 관리자가 내용 파악 후 실제 처리가 필요한 실무 담당자에게 명확히 전달하여 업무를 지시합니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

꿀팁 1. 우리가 보낸 공문이 자꾸 누락된다면? '발신 신뢰도 3종 세트' 달기

야심 차게 기관 메일을 도입했는데, 지자체 주무관님이나 외부 재단으로 보낸 공문이 상대방의 스팸함으로 직행하는 당황스러운 상황이 발생하곤 합니다. 공공기관 메일 서버는 처음 보는 낯선 도메인을 일단 의심하기 때문입니다. 이를 해결하려면 우리 메일이 사칭이 아니라는 것을 증명하는 기술적 보증 수단(SPF, DKIM, DMARC)을 세팅해야 합니다. 복지관의 공문 처리 과정에 비유하면 아주 쉽습니다.

SPF (공식 발송처 등록): "이 이메일은 우리 복지관의 정식 우체통에서 출발한 것이 맞습니다"라고 선언하는 '발송지 증명서'입니다. 다른 해커가 우리 복지관 주소를 도용하는 것을 막아줍니다.

DKIM (위조 방지 씰): 우편봉투에 찍는 '복지관 관인(직인)'과 같습니다. 이메일이 전송되는 중간에 누군가 뜯어보거나 내용을 조작하지 않은 깨끗한 원본임을 암호로 보증합니다.

DMARC (최종 수발신 지침): 앞선 두 가지(출발지가 맞는지, 관인이 찍혀 있는지)를 최종 검수하여, 자격이 없는 가짜 메일은 알아서 폐기하도록 상대방 서버에 지시하는 가이드라인입니다.

☑ 실무 적용 및 확인 방법

설정 요청: 직접 세팅하기 어려우므로, 홈페이지 유지보수 업체에 "저희 기관 메일의 발신 신뢰도를 높이기 위해, DNS 관리 페이지에 SPF, DKIM, DMARC 레코드를 모두 추가해 주세요"라고 요청만 하시면 됩니다.

검증하기: 설정이 끝난 후, 내 업무 메일에서 개인 스마트폰의 지메일(Gmail)로 테스트 메일을 보내봅니다. 받은 메일 우측 상단의 **[점 3개(더보기)] ➡ [원본 표시]**를 눌렀을 때, 화면 하단의 **SPF, DKIM, DMARC 항목이 모두 'PASS(통과)'**로 나타난다면 완벽하게 적용된 것입니다.

★ 실무에서 자주 발생하는 오류

SPF 레코드는 여러 개를 동시에 설정하면 오히려 충돌이 발생하여 메일이 스팸으로 분류될 수 있습니다.
반드시 하나의 SPF 레코드만 유지해야 하며, 기존에 설정된 SPF값이 있다면 삭제하거나 하나로 통합해야 합니다.
구글 워크스페이스를 사용하는 경우 v=spf1 include:_spf.google.com ~all 형태로 통합 설정하는 것이 안전합니다.

꿀팁 2. "주무관님, 저희 쪽에 공문이 안 왔는데요?" (구글의 철통 보안 적응기)

구글 지메일의 자체 보안 필터는 상상을 초월할 정도로 강력합니다. 이 때문에 도입 초기에는 과거 소통 이력이 없는 유관기관이나 시·구청에서 단체로 발송한 정상적인 안내 메일마저 우리 기관의 스팸함에 갇혀버리는 배달 사고가 종종 발생합니다. 이 시기에는 관리자와 실무자의 투트랙(Two-track) 대응이 필요합니다.

해결법 1 (관리자): 주요 파트너 '수신 허용(화이트리스트)' 사전 등록

- 관리자 콘솔의 [앱] ▸ [Google Workspace] ▸ [Gmail] ▸ [스팸, 피싱, 멀웨어] 메뉴로 이동합니다.
- '이메일 허용 목록'에 우리와 자주 소통하는 지자체 도메인(korea.kr 등)이나 주요 후원 재단의 주소를 미리 입력해 두면, 해당 주소에서 오는 메일은 스팸 필터를 무사통과합니다.

해결법 2 (실무자): '스팸 해제' 클릭으로 구글 AI 훈련시키기

- 새로운 시스템을 도입한 첫 한 달간은, 전 직원이 아침마다 자신의 **'스팸함'**을 점검하는 것을 루틴으로 만들어야 합니다.
- 만약 정상적인 협력 기관의 메일이 스팸함에 들어있다면, 즉시 메일을 열고 상단의 [스팸 해제] 버튼을 누르도록 안내하세요. 이 단순한 클릭이 누적되면 구글 인공지능이 "아, 이 발신자는 복지관의 안전한 파트너구나!"라고 학습하게 되어 수신 오류가 자연스럽게 사라집니다.

[출처: 유투브: 구글워크스페이스에서 이메일 전달 향상을 위한 설정 (SPF, DKIM, DMARC 설정)]

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 홈페이지 유지보수 업체를 통해 도메인 소유권 인증과 발신스팸방지(SPF,DKIM,DMARC) 설정을 완료했는가?

☐ 사회복무요원 등 지원 인력을 위한 별도의 '조직 단위'를 만들고 내부망 소통 등 맞춤형 권한으로 분리했는가?

☐ 전(全) 직원의 계정 생성을 완료하고 첫 로그인시 본인만의 비밀번호로 강제 변경하도록 설정/교육 했는가?

☐ 기관 대표 메일을 관리자 그룹이 1차 수신하도록 설정하고, 외부공문이 들어오도록 '외부 액세스(게시)를 허용했는가?

☐ 신규 입사자 발생 시 당일 즉시 계정을 발급할 수 있는 담당자가 지정되어 있는가?

☐ 퇴사자 발생 시 계정을 삭제하기 전, 후임자에게 메일 데이터를 이관하는 절차가 있는가?

☐ 모든 직원에게 업무용 이메일 사용 원칙(개인메일 사용 금지)을 명확히 공지했는가?

☐ 기관 홈페이지나 리플릿 등에 기재된 기존 이메일 주소를 새 주소로 모두 업데이트 했는가?

☐ 모바일(스마트폰) 환경에서 Gmail 앱을 통해 기관 계정에 접속하는 방법을 안내했는가?

☐ 지자체 공문 누락을 막기 위해 수신 허용 목록(Korea.kr 등)을 등록하고 초기 한달간 전 직원 스팸함 확인을 안내했는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

도입 이전에는 기관 내 업무 이메일 시스템이 부재하여, 전 직원이 각자 본인의 개인 포털 메일(네이트, 네이버 등)을 업무에 사용하고 있었습니다. 평소에는 큰 문제가 없어 보였지만, 담당자가 변경될 때마다 치명적인 업무 누수가 발생했습니다. 기존 담당자가 퇴사하면 지자체 주무관과 주고받았던 업무 협의 내용이나 외부 협력 기관과의 히스토리를 전혀 열람할 수 없어, 남은 동료들이 과거 서류를 찾느라 막대한 시간을 허비해야만 했습니다. 또한 외부 후원처나 유관 기관에 공식 제안서와 공문을 발송할 때도 개인 포털 메일 주소를 사용하다 보니, 전문 복지기관으로서의 대외적인 공신력이 다소 부족해 보인다는 뼈아픈 한계가 존재했습니다.

2. 도입 계기

"아직도 포털 메일을 쓰시나요?"

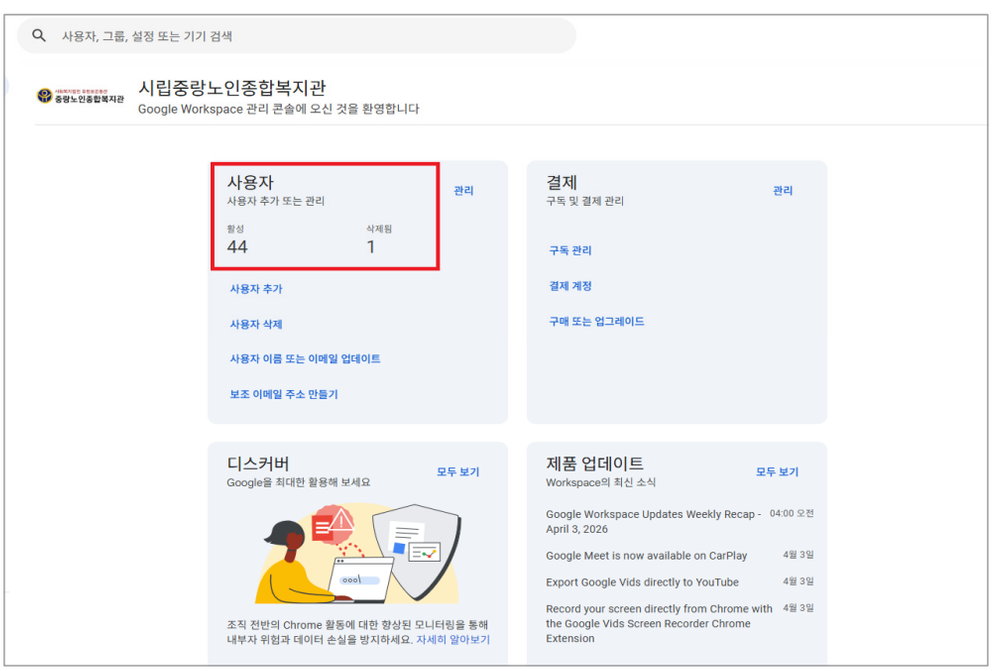
새로 부임하신 관장님의 이 뼈아픈 질문이 변화의 첫 도화선이 되었습니다. 마침 연일 보도되는 포털 사이트 해킹 이슈로 인해 내부적인 위기감이 고조되던 시점이었기에, 더 이상 미룰 수 없다는 판단으로 자체 TFT를 구성하여 구글 워크스페이스 기본 세팅을 하였습니다. 하지만 자체적인 노력만으로는 한계가 있었기에, 서울시사회복지사협회와 서울시사회복지공동모금회가 주관하는 '열매똑똑 스마트워크 사업'의 문을 두드렸습니다. 비록 1차 연도에는 고배를 마셨지만 포기하지 않고 도전하여 2차 연도에 마침내 선정되었고, 이후 김종원 대표님의 전문적인 교육과 컨설팅을 받으며 우리 기관 시스템의 부족한 퍼즐 조각들을 완벽하게 맞추어 나갈 수 있었습니다.

3. 적용 방법

가장 먼저 홈페이지 유지보수 업체와 메일로 소통하여, 실무자가 다루기 가장 까다로운 우리 기관의 도메인 인증과 스팸 방지(DNS) 설정을 안전하게 완료했습니다. 그 후 전 직원의 구글 계정을 생성하고, 사내 교육을 통해 이메일의 올바른 사용 방법과 보안 지침을 안내했습니다.

하지만 처음부터 모든 시스템이 현장에 완벽하게 적용될 수는 없었습니다. 기관 대표 메일이 스팸으로 분류되거나, 사회복무요원을 위한 조직 단위(OU) 구성 권한을 세밀하게 나누는 과정 등에서 여러 시행착오를 겪었습니다. 다행히 이 막막했던 부분들은 '열매똑똑 스마트워크 사업'을 통해 김종원 대표님께 지속적으로 질문하고 피드백을 받으며 하나씩 명쾌하게 문제를 해결해 나갈 수 있었습니다.

4. 적용 후 변화



가장 가시적인 변화는 대외적인 '기관의 첫인상'이 달라진 점입니다. 이전에는 외부 기관과 명함을 교환할 때마다 개인 포털 주소(@naver.com 등)가 적힌 메일 주소 때문에 상대적으로 위축되곤 했습니다. 하지만 이제는 **우리 기관만의 고유의 도메인(@jnnoin.com)이 선명하게 박힌 명함**을 당당하게 건넬 수 있게 되었습니다. 작지만 큰 변화가 시작된 것입니다.

현재 우리 기관은 총 44개의 업무 계정을 체계적으로 발급하여 관리하고 있습니다(정량적 성과). 특히 채용 시 이력서만 단독으로 수신하는 '입사지원서 전용 계정'을 별도로 생성함으로써, 클라이언트와 지원자의 민감한 개인정보가 일반 업무 메일과 섞이지 않도록 관리의 효율성과 보안성을 극대화했습니다.

또한 담당자가 퇴사하더라도 클릭 몇 번만으로 모든 이메일 업무 히스토리를 후임자에게 온전히 이관할 수 있어 업무 연속성이 100% 보장되었습니다.

직원들 역시 "퇴근 후 개인 메일함에 들어갔다가 무심코 업무 메일을 보고 스트레스받는 일이 사라졌다"며 일과 삶의 완벽한 분리에 대해 매우 높은 만족도를 보이고 있습니다. 또한 장소에 구애받지 않고 크롬 브라우저 접속만으로도 즉시 최적화된 업무 환경을 구현할 수 있게 되어 스마트워크의 진정한 가치를 체감하고 있습니다(정성적 성과).

5. 팁 또는 주의사항

☑ 선배 집필자의 마지막 조언: "기술보다 중요한 건 서로를 이끄는 마음"

“스마트워크는 잘하는 사람을 위해서 하는 것이 아니라, 우리 모두가 편해지기 위해서 하는 것입니다.”

우리 기관이 스마트워크를 도입하며 김종원 대표님께 교육을 받을 때, 대표님이 10회기 내내 전 직원의 참여를 독려하며 강조하셨던 말씀입니다. 처음에는 그 의미가 다소 막연하게 느껴졌지만, 시스템이 안착한 지금은 그 뜻에 깊이 공감하고 있습니다.

새로운 시스템을 도입하면 기존 방식에 익숙한 동료들은 낯설어할 수밖에 없고, 직원마다 디지털 숙련도의 차이도 분명히 존재합니다. 이를 극복하기 위해 초기 한 달 정도의 유예 기간을 두고 **모든 사내 공지와 결재 링크를 오직 새 구글 계정으로만 소통**하여 자연스러운 적응을 유도해 보셨으면 좋겠습니다.

무엇보다 중요한 것은 **조금 느린 동료가 있다면 직원 모두가 '헬퍼(Helper)'가 되어 서로를 이끌어주는 마음**입니다. 스마트워크의 새로운 규칙들은 우리를 통제하기 위한 수단이 아닙니다. ‘보안 사고로부터 우리 기관의 소중한 데이터를 지키고, 실무자의 퇴근 후 삶을 온전히 보호하는 '든든한 방어막'을 만드는 과정입니다. 이 가치에 대한 따뜻한 공감대를 형성하는 것, 그것이 바로 스마트워크 성공의 진짜 핵심입니다.

기 반 형

02 | 업무 메일과 개인 메일 분리 관리하기

| 서울시강남구재가노인복지기관 |

: “인사 기록이 개인 메일에?” 중요한 행정/인사 메일을 안전한 기관 계정으로 옮겨, 데이터 주권을 찾고 보안 사고를 막아낸 든든한 변화

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	개인 메일의 불안을 끝내고, 기관의 신뢰를 시작하는 공식 업무 메일 만들기
한 줄 요약	개인 메일에 흩어져 있던 업무 기록을 기관 공식 메일 @gnjaega.or.kr로 통합하여, 자료 유실과 보안 불안을 줄이고 공공성과 신뢰를 갖춘 대외 소통 체계를 구축합니다.
학습 목표	1. 기관 도메인을 기반으로 한 공식 업무 메일 체계의 필요성을 설명할 수 있다. 2. 구글 워크스페이스 관리자 콘솔에서 직원용 공식 메일 계정을 생성하고 초기 설정할 수 있다. 3. 대표 메일과 직원별 계정을 분리하고, 필요한 직원에게 대표 메일함을 위임하는 구조를 설계할 수 있다. 4. 퇴사·휴직·복무 종료·업무 변경 시 메일 계정을 정지하고 업무 기록을 안전하게 이관하는 절차를 적용할 수 있다.
핵심 원칙	업무는 개인의 메일함에 머물지 않는다. 기관의 기록은 기관의 공간에 남아야 하며, 그때 비로소 신뢰와 연속성이 생긴다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 기관 도메인을 기반으로 한 공식 업무 메일 체계의 도메인 소유권 인증이 완료되었는가?

☐ 직원들의 업무용 공식 이메일 계정 생성 및 초기 비밀번호 부여를 완료했는가?

☐ 생성한 기관 메일로 실제 테스트 메일을 발송하고 수신까지 정상적으로 확인했는가?

1단계 우리의 시작 이야기

업무용 메일 체계를 따로 갖추기 전, 우리 기관의 메일 사용 방식은 익숙했지만 결코 안정적이지 않았습니다. 가장 불편했던 지점은 **대표 메일 하나를 여러 사람이 함께 확인해야 했던 구조**였습니다. 메일을 보내고 받는 것 자체는 가능했지만, 문제는 그다음부터 시작되었습니다. 보안을 위해 설정한 2차 인증이 특정 가입자의 휴대폰으로 전달되다 보니, 로그인하거나 중요한 설정을 변경할 때마다 실제 사용자는 가입자에게 다시 확인을 요청해야 했습니다. 메일 한 통을 처리하기 위해 업무 흐름이 멈추고, 사람을 한 번 더 거쳐야만 다음 단계로 넘어갈 수 있었던 것입니다.

더 큰 문제는 **기록의 주체가 흐려진다**는 점이었습니다. 여러 직원이 대표 메일을 함께 확인하다 보니, 외부 기관에 메일을 보낸 뒤에도 "이 메일을 누가 확인했는지", "누가 회신했는지"를 다시 묻게 되는 일이 있었습니다. 과거 다음(Daum) 메일을 사용할 때에는 누가 메일을 읽었는지 확인할 수 있는 방법도 거의 없어, 메일을 보낸 뒤 실제로 전달되었는지, 누가 확인했는지, 누가 처리해야 하는지 흐름을 다시 사람에게 물어야 했습니다. 결국 메일은 보냈지만 책임은 남지 않는 구조에 가까웠습니다.

개인 메일을 업무에 함께 사용하는 관행도 늘 마음에 걸렸습니다. 개인정보가 포함된 자료나 기관 내부 문서가 개인 메일함에 남아 있다는 사실 자체가 부담이었습니다. 퇴근 후 개인 메일을 열었다가 업무 자료를 다시 보게 되는 순간도 적지 않았습니다. 기록은 남아 있었지만 기관의 공간이 아니라 개인의 공간에 머물렀고, 그래서 업무는 자꾸 사람을 따라다녔습니다.

그래서 우리는 메일을 새로 만든 것이 아니라, **업무의 자리를 바로잡기로 했습니다**. 공적 소통은 공식 계정에서, 개인정보가 담긴 자료는 기관의 통제 가능한 공간에서, 그리고 발송 기록은 누가 처리했는지 확인 가능한 방식으로 남기기로 했습니다. 지금은 gnjaega@gnjaega.or.kr를 기관 대표 메일로 운영하면서도, 직원들은 jaewon@gnjaega.or.kr과 같은 개인 계정으로 로그인한 뒤 대표 메일함을 위임받아 함께 관리하고 있습니다. 그 결과 기관의 대표성은 유지하면서도 실제 업무 처리 흐름은 훨씬 명확해졌습니다. 비용이 발생하더라도 **or.kr 도메인**을 선택한 이유도 여기에 있습니다. 우리는 단지 메일 주소를 만든 것이 아니라, 비영리기관답게 신뢰와 공공성이 느껴지는 공식 소통 체계를 선택한 것입니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace for Nonprofits, 관리자 콘솔(Admin), Gmail
관리자 계정	최고 관리자 권한 계정, 도메인 관리 사이트 로그인 계정
자료	기관 공식 도메인 @gnjaega.or.kr, 직원 명부, 역할 구분표, 메일 계정 명명 규칙 초안

3단계 3-1. 핵심 기능/도구 접속하기

우리 기관의 메일 통제실 열기



☑ 먼저 인터넷 창을 열고 주소창에 admin.google.com 을 입력해볼까요?

- 로그인을 마치면 위와 같이 Google Workspace 관리자 콘솔 첫 화면이 나타날 거예요. 이 화면은 우리가 평소 메일을 주고받는 Gmail 화면과는 조금 달라요. 쉽게 말하면, 이곳은 우리 기관의 계정과 메일, 보안 설정을 한 번에 관리하는 '메일 통제실' 같은 공간입니다.
- 왼쪽 메뉴를 보면 홈, 디렉터리, 기기, 앱, 보안, 계정 같은 항목이 보일 거예요. 앞으로 공식 업무 메일 체계를 만들 때는 이 메뉴들을 자주 사용하게 됩니다. 직원 계정을 새로 만들 때는 [디렉터리], 메일 서비스와 관련된 기능을 조정할 때는 [앱], 2단계 인증과 같은 보호 장치를 설정할 때는 [보안] 메뉴로 들어가게 될 거예요.
  즉, 이 첫 화면은 단순한 시작 화면이 아니라 우리 기관의 공식 메일 체계를 설계하고 운영하는 출발점입니다.
- 화면 가운데를 보면 사용자 영역이 보일 거예요. 여기서는 현재 기관에 등록된 사용자 수를 확인할 수 있고, 바로 아래에 사용자 추가, 사용자 삭제, 사용자 이름 또는 이메일 업데이트 같은 관리 메뉴도 보입니다. 이 부분이 중요한 이유는, 개인 메일과 업무 메일을 분리하려면 먼저 기관 안에 어떤 계정이 있고, 앞으로 어떤 기준으로 계정을 만들지를 분명히 정리해야 하기 때문입니다.
- 공식 메일 체계는 단순히 메일 주소를 하나 더 만드는 일이 아니라, 누가 어떤 계정으로 로그인하고, 어떤 기록을 남기며, 누가 그 계정을 관리할지를 기관 기준으로 정하는 일이라고 이해하시면 됩니다.

☑ 여기서 꼭 기억하면 좋은 점이 하나 있어요.

- 이 화면은 개인 Gmail 계정으로 들어오는 곳이 아니라, 관리자 권한 계정으로 접속해야 하는 화면이라는 점입니다. 개인 계정으로 들어오면 필요한 메뉴가 보이지 않거나, 계정 생성과 보안 설정 같은 핵심 작업을 할 수 없을 수 있어요. 그래서 3단계 따라하기의 첫 출발은 메일함이 아니라, 반드시 이 관리자 콘솔에서 시작해야 합니다.

★ 왜 이 화면부터 확인해야 할까요?

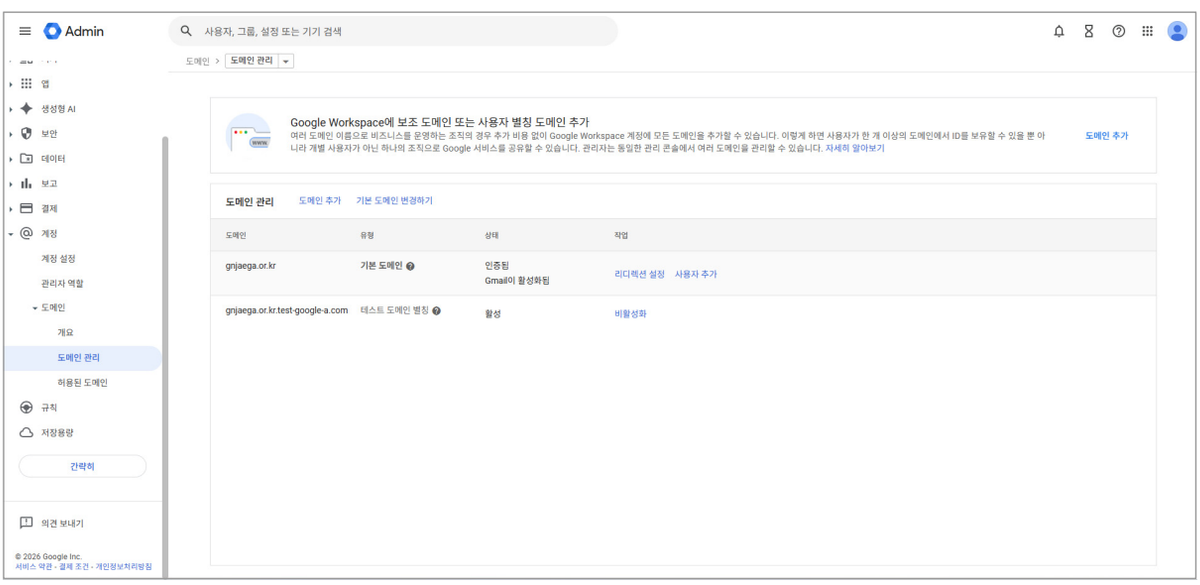
- 공식 업무 메일을 제대로 운영하려면, 직원 계정 생성, 대표 메일 관리, 보안 설정, 퇴사자 계정 정리까지 모두 한 흐름 안에서 관리할 수 있어야 해요. 그 기준을 세우는 곳이 바로 이 관리자 콘솔입니다.

즉, 업무 메일 분리의 첫걸음은 Gmail이 아니라 관리자 콘솔에 접속하는 것이라고 생각하시면 됩니다.

Tip. 개인 Gmail 계정으로 접속하면 관리자 메뉴가 보이지 않을 수 있어요. 먼저 기관의 최고 관리자 권한 계정으로 로그인했는지 확인해볼까요?

3단계 3-2. [단계 1] 세부 설정 시작:

도메인 소유권 인증하기



☑ 이제 왼쪽 메뉴에서 [계정] → [도메인] → [도메인 관리] 로 들어가 볼까요?

- 그러면 위와 같이 우리 기관이 사용하는 도메인 목록이 보이는 화면이 나타날 거예요. 이 화면은 단순히 도메인 이름을 확인하는 곳이 아니라, 우리 기관이 실제로 이 도메인의 주인인지, 그리고 이 도메인으로 Gmail을 정상적으로 사용할 수 있는지 확인하는 핵심 단계입니다.
- 화면을 보면 기본 도메인으로 gnjaega.or.kr 이 등록되어 있고, 상태에는 인증됨, 그리고 Gmail이 활성화됨이라고 표시되어 있을 거예요. 이 부분이 정말 중요합니다. 왜냐하면 공식 업무 메일 체계를 만들 때는 단순히 메일 주소 모양만 기관 이름처럼 보이게 하는 것이 아니라, 기관이 해당 도메인을 정식으로 소유하고 있고 그 도메인을 기반으로 메일 서비스를 운영하고 있어야 하기 때문입니다.
  즉, @gnjaega.or.kr 주소를 공식 업무 메일로 사용할 수 있는 기반이 바로 이 화면에서 확인되는 셈입니다.

☑ 여기서 한 번 생각해볼까요?

- 만약 도메인 인증이 되어 있지 않다면, 직원별 공식 계정을 만들어도 기관 메일 체계가 안정적으로 운영되기 어렵습니다. 외부기관과 소통할 때도 공식성이 떨어질 수 있고, 메일 서비스 연결 과정에서 문제가 생길 수도 있어요. 그래서 직원 계정을 만들기 전에 먼저 도메인이 제대로 연결되고 인증되었는지 확인하는 과정이 꼭 필요합니다. 쉽게 말하면, 직원 계정 만들기가 "입주자 등록"이라면, 도메인 인증은 먼저 건물 소유권을 확인하는 절차라고 보시면 이해가 쉬워요.

- 화면 오른쪽 위를 보면 [도메인 추가] 버튼도 보일 거예요.
  이 버튼은 새로운 보조 도메인이나 별칭 도메인을 추가할 때 사용합니다. 다만 우리 기관처럼 이미 gnjaega.or.kr 을 기본 도메인으로 정해 공식 메일 체계를 운영하고 있다면, 이 단계에서는 새 도메인을 추가하기보다는 현재 기본 도메인이 올바르게 인증되고 정상 작동하는지 확인하는 것이 우선입니다.
  즉, 지금 이 화면에서 가장 먼저 볼 것은 "도메인을 더 만들 수 있다"가 아니라, 우리 기관의 대표 도메인이 공식 메일 체계의 기반으로 제대로 서 있는가입니다.
- 또 한 가지 눈여겨볼 부분은, 상태가 단순히 "등록됨"이 아니라 "인증됨" 으로 표시된다는 점입니다.
  이 말은 구글이 우리 기관이 해당 도메인의 실제 소유자임을 확인했다는 뜻이에요. 그래서 앞으로 직원 계정을 만들고, 대표 메일을 운영하고, 외부기관과 공적인 업무를 주고받는 모든 흐름이 이 인증된 도메인을 기준으로 돌아가게 됩니다.
  우리 기관이 비용이 들더라도 or.kr 도메인을 선택한 이유도 여기서 더 분명해집니다. 단지 보기 좋은 주소를 쓰기 위해서가 아니라, 비영리기관으로서 공공성과 신뢰가 드러나는 공식 채널을 갖기 위해서였다고 설명할 수 있습니다.

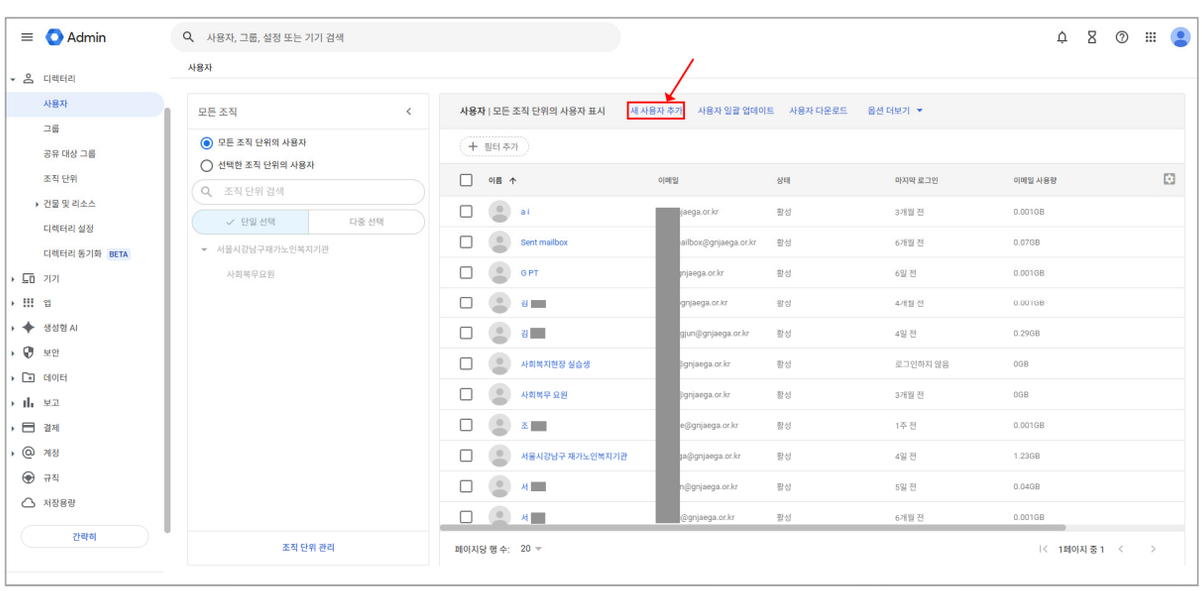
★ 왜 이 단계를 먼저 확인해야 할까요?

- 직원별 계정을 만들기 전에 도메인 인증 상태를 먼저 확인해야, 나중에 만들어질 모든 메일 주소가 기관의 공식 자산으로 안정적으로 운영될 수 있어요.
  즉, 도메인 인증은 공식 업무 메일 체계의 뿌리라고 생각하시면 됩니다.

Tip. 상태에 '인증됨' 과 'Gmail이 활성화됨' 이 함께 보이면, 우리 기관 도메인이 공식 메일 운영에 필요한 기본 조건을 갖춘 상태라고 이해하시면 됩니다.

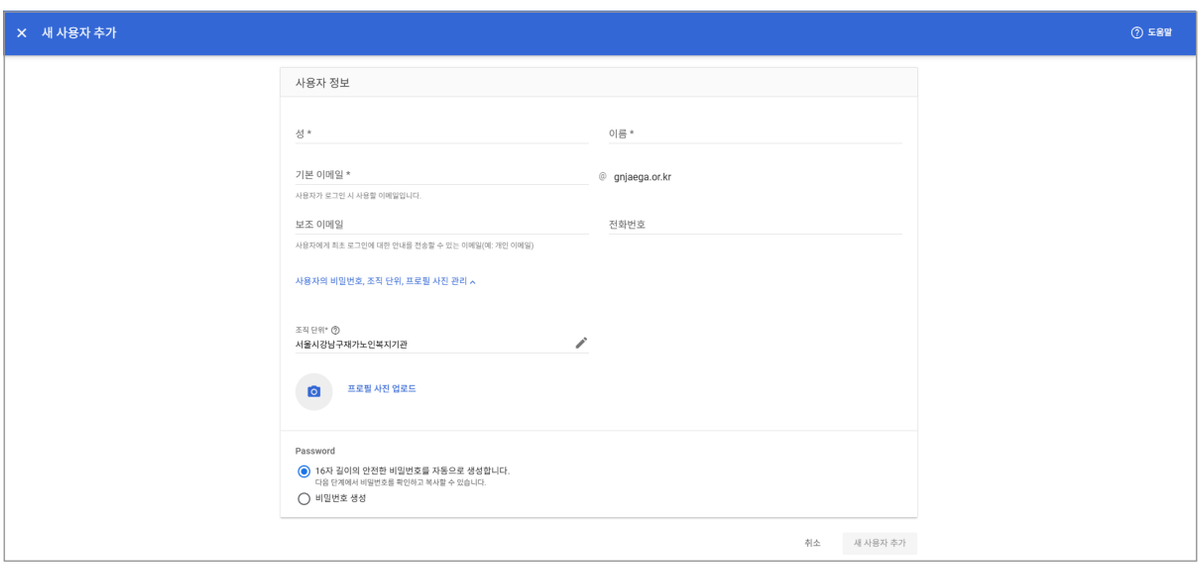
3단계 3-3. [단계 2] 필수 기능 활성화:

직원별 공식 계정 만들기



☑ 이제 왼쪽 메뉴에서 [디렉터리] → [사용자] 로 들어가 볼까요?

- 그러면 위와 같이 우리 기관의 사용자 목록이 한눈에 보이는 화면이 나타날 거예요. 이 화면에서는 현재 어떤 계정이 운영되고 있는지, 각 계정의 이메일 주소와 상태, 마지막 로그인 시점 등을 확인할 수 있습니다.
- 이 화면이 중요한 이유는, 공식 메일 체계를 제대로 운영하려면 먼저 기관 안에 어떤 계정이 이미 존재하는지 정리된 상태로 확인해야 하기 때문입니다. 개인 메일과 업무 메일을 분리하려면 새 계정을 만드는 일도 중요하지만, 그보다 먼저 기존 계정 구조를 점검하고 어떤 사람에게 어떤 계정을 부여할지 기준을 세우는 과정이 필요합니다.
  예를 들어 대표 메일은 무엇인지, 직원별 계정은 어떤 규칙으로 만들어졌는지, 더 이상 사용하지 않는 계정은 없는지 이 단계에서 함께 살펴보면 이후 관리가 훨씬 쉬워집니다.



☑ 이제 상단의 [새 사용자 추가] 버튼을 누르면, 위와 같은 입력 화면이 나타날 거예요.

- 이 화면에서는 직원의 이름과 기본 이메일 주소를 입력하고, 필요하면 보조 이메일과 전화번호까지 함께 설정할 수 있습니다. 공식 업무 메일 체계를 만들 때 이 단계가 중요한 이유는, 여기서 만든 계정이 앞으로 직원의 로그인 계정이자 업무 기록의 주체가 되기 때문입니다.
- 먼저 성과 이름 칸에 직원 이름을 입력해볼까요?
  이름을 정확하게 입력해 두면 나중에 관리자 화면에서 계정을 찾기 쉽고, 메일 사용자 목록에서도 누가 누구인지 바로 확인할 수 있어요. 특히 우리 기관처럼 직원 수가 많지 않은 경우에는, 처음 계정을 만들 때부터 이름을 분명하게 정리해 두는 것이 중요합니다. 그래야 인사 이동이나 복무 종료가 생겼을 때도 계정을 헷갈리지 않고 관리할 수 있습니다.

☑ 그다음으로 가장 중요한 칸이 기본 이메일입니다.

- 여기에 입력한 값이 직원의 공식 업무 메일 주소가 되며, 오른쪽에 보이는 것처럼 우리 기관 도메인 @gnjaega.or.kr 이 자동으로 붙게 될 거예요. 예를 들어 jaewon이라고 입력하면 jaewon@gnjaega.or.kr 형태의 공식 메일이 만들어집니다.
  이 부분이 중요한 이유는, 개인 메일과 업무 메일을 분리할 때 기관이 정한 이름 규칙을 여기서부터 통일해야 하기 때문입니다. 처음부터 규칙이 일정해야 직원이 바뀌거나 계정을 추가할 때도 훨씬 정돈된 체계로 운영할 수 있어요.
- 또 아래에 보이는 보조 이메일 항목도 살펴볼까요?
  이 항목은 사용자가 처음 로그인할 때 필요한 안내를 보내거나, 초기 비밀번호 전달과 같은 관리 작업에 활용할

수 있습니다. 다만 보조 이메일은 개인 메일과 연결되는 지점이 될 수 있기 때문에, 꼭 필요한 경우에만 최소한으로 사용하는 것이 좋아요.

즉, 업무용 계정은 기관 메일로 분리하되, 초기 안내를 위해 필요한 연결만 두는 방식으로 운영하는 것이 더 안전합니다.

- 화면 아래쪽에 보이는 "사용자의 비밀번호, 조직 단위, 프로필 사진 관리" 항목도 꼭 확인해볼까요?

  이 부분을 펼치면 초기 비밀번호 설정, 소속 조직 단위 지정, 프로필 정보 입력 같은 세부 설정을 함께 할 수 있습니다. 이 버튼이 중요한 이유는 단순히 계정만 만드는 것이 아니라, 이 계정을 어떤 직원이 어떤 소속으로 사용할지까지 한 번에 정리할 수 있기 때문입니다. 특히 조직 단위를 정확하게 나눠 두면 이후 권한 관리나 대표 메일 위임, 그룹 운영이 훨씬 수월해집니다.

- 마지막으로 오른쪽 아래의 [새 사용자 추가] 버튼을 누르면 계정 생성이 완료될 거예요.

  이제부터 이 직원은 개인 메일이 아니라, 기관이 발급한 공식 계정으로 로그인하고 업무를 처리하게 됩니다. 우리 기관처럼 대표 메일은 별도로 운영하고, 직원은 자신의 계정으로 로그인한 뒤 필요한 메일함을 위임받아 관리하는 구조에서는 이 개인별 계정 생성 단계가 특히 중요합니다.

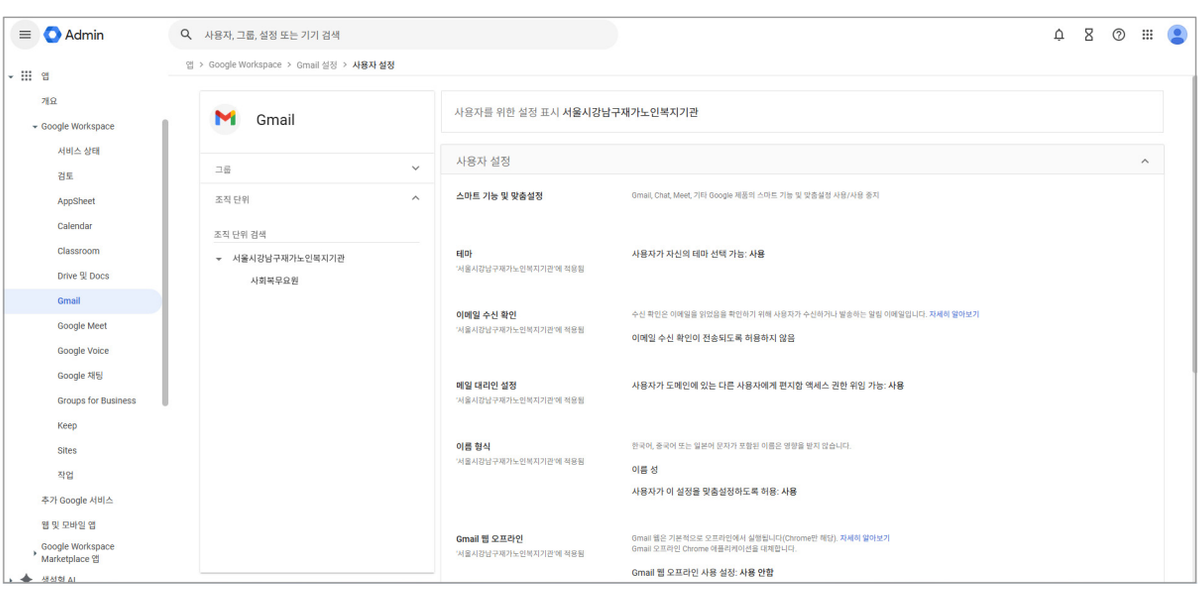
  즉, 대표 메일의 공식성은 유지하면서도 실제 업무 처리 주체를 분명하게 나누는 출발점이 바로 이 화면입니다.

Tip. 계정 이름 규칙은 처음부터 하나로 정해두면 좋아요.

예를 들어 이름 기준(jaewon)으로 만들지, 직무+이름 기준(sw_jaewon)으로 만들지 먼저 정해두고 끝까지 같은 방식으로 가는 것이 좋습니다. 규칙이 섞이기 시작하면 나중에 계정을 찾거나 인수인계할 때 혼란이 생길 수 있어요.

3단계 3-4. [단계 3] 사용자 환경 설정:

대표 메일 위임과 보안 구조 만들기

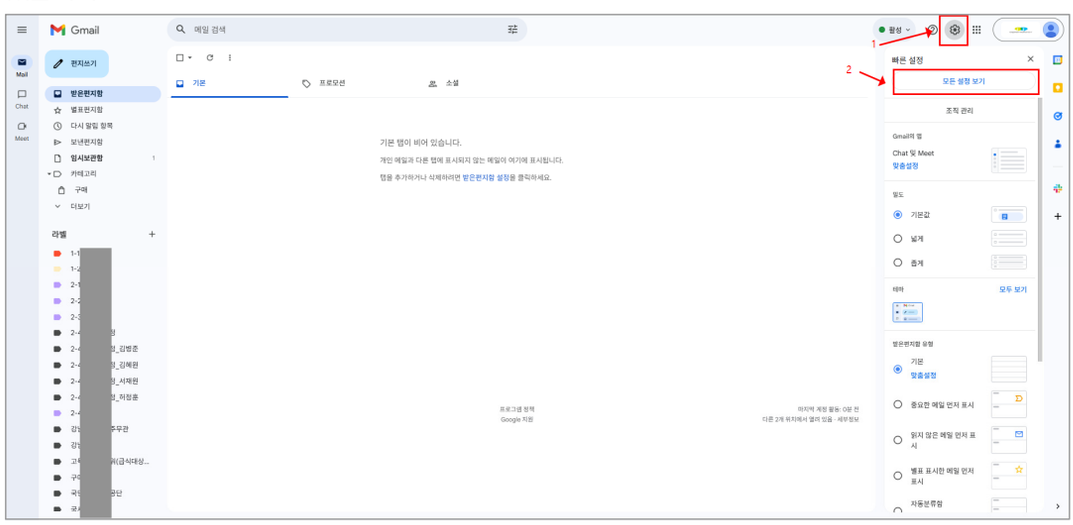


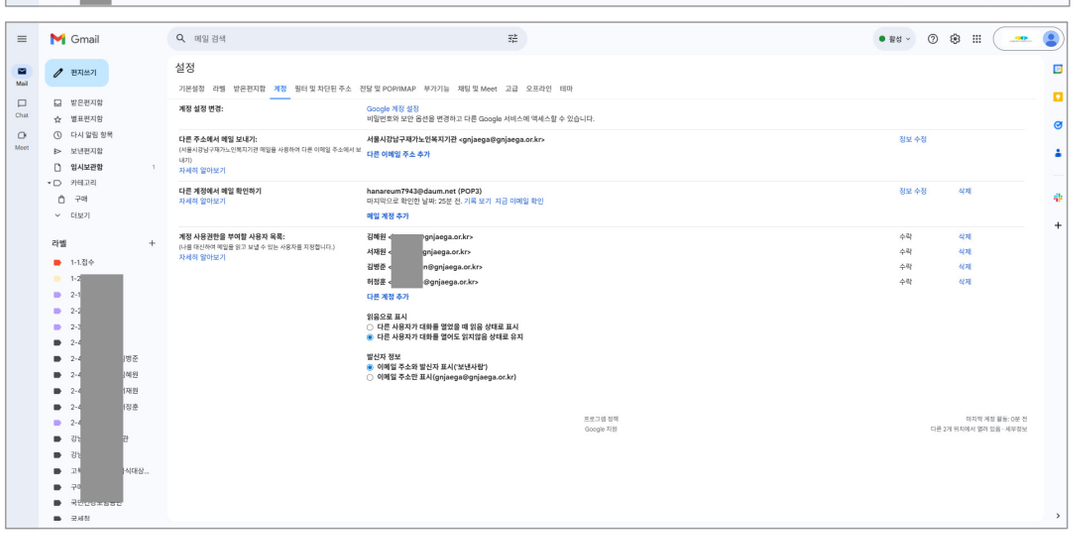
☑ 먼저 관리자 콘솔에서 [앱] → [Google Workspace] → [Gmail] → [사용자 설정] 으로 들어가 볼까요?

- 그러면 위와 같이 Gmail 사용자 설정 화면이 나타날 거예요. 이 화면은 우리 기관이 Gmail에서 어떤 기능을 사용할 수 있는지 전체 기준을 정하는 곳입니다.
  여기서 꼭 확인해야 할 항목이 메일 대리인 설정이에요.
  화면을 보면 "사용자가 도메인에 있는 다른 사용자에게 편지함 액세스 권한 위임 가능: 사용" 으로 표시되어 있을 거예요. 이 부분이 바로 대표 메일 위임 기능의 출발점입니다.
- 왜 이 설정이 중요할까요? 실제로 대표 메일함을 여러 직원이 함께 확인하려면, 먼저 기관 차원에서 '위임해도 된다'는 문을 열어 두어야 하기 때문입니다. 이 설정이 꺼져 있으면, Gmail 화면으로 들어가더라도 다른 직원에게 대표 메일함을 위임할 수 없어요.
- 쉽게 생각하면 이 단계는 대표 메일 위임 기능을 사용할 수 있도록 기관 전체 기준을 열어 두는 과정입니다.
  우리 기관처럼 대표 메일은 하나로 유지하면서도, 실제 업무 담당자는 여러 명이 함께 메일을 확인해야 하는 경우에는 이 단계가 꼭 필요해요.
  즉, 여기서는 "누가 위임받을지"를 정하는 것이 아니라, 먼저 위임 기능 자체가 작동할 수 있는 환경을 만들어 주는 단계라고 이해하시면 됩니다.

Tip. 위임 기능은 기관 차원에서 먼저 열어두고, 실제 사용자는 꼭 필요한 인원만 지정해볼까요?

기능은 넉넉하게 열어둘 수 있지만, 실제 위임 대상자는 메일을 직접 확인하고 회신하는 담당자 중심으로만 두는 것이 좋아요. 그래야 대표 메일을 공동으로 관리하더라도 누가 업무를 보고 있는지 흐름을 더 분명하게 볼 수 있습니다.





- 이제 대표 메일 계정으로 Gmail에 로그인한 뒤, [설정] → [모든 설정 보기] → [계정] 탭으로 들어가 볼까요?
  그러면 위와 같이 대표 메일과 관련된 계정 설정 화면이 나타날 거예요. 여기서 가장 중요한 부분은 계정 사용권한을 부여한 사용자 목록입니다.
  이 항목은 말 그대로, 이 대표 메일함을 누가 함께 볼 수 있는지를 관리하는 곳이에요.
- 화면을 보면 gnjaega@gnjaega.or.kr 대표 메일함을 여러 직원이 함께 관리할 수 있도록 계정이 추가되어 있는 것을 확인할 수 있습니다.
  이 설정을 해두면 각 직원은 자기 개인 계정으로 로그인한 상태에서 대표 메일함을 함께 확인할 수 있게 됩니다. 즉, 대표 메일은 기관의 공식 창구로 유지하면서도, 실제 로그인 주체는 개인 계정으로 분리되는 구조가 만들어지는 거예요.
- 이 방식이 왜 좋을까요?
  예전처럼 하나의 대표 계정에 여러 사람이 직접 로그인하면, 2차 인증이 특정 휴대폰으로만 전달되거나, 누가 실제로 로그인했는지 흐름이 흐려질 수 있어요. 반면 지금처럼 개인 계정 + 대표 메일 위임 구조로 운영하면 로그인 주체가 분리되고, 대표 메일도 더 체계적으로 관리할 수 있습니다.
  우리 기관처럼 메일 누락을 줄이고, 누가 어떤 메일을 처리 중인지 더 분명하게 보고 싶을 때 이 구조가 특히 효과적이에요.
- 또 화면 아래쪽의 발신자 정보도 함께 살펴볼까요?
  이 항목에서는 메일을 보낼 때 보낸사람 이름과 대표 주소 표시 방식을 조정할 수 있습니다. 대표 메일의 공식성은 유지하면서도, 실제 업무 처리 주체가 함께 드러나게 하고 싶다면 이 부분도 중요해요.
  즉, 대표 메일은 기관의 얼굴로 두고, 실무자는 개인 계정 기준으로 관리하는 구조가 여기서 완성된다고 볼 수 있습니다.

Tip. 대표 메일은 '기관의 창구', 개인 계정은 '실제 업무 처리 주체'로 나눠서 운영해볼까요?

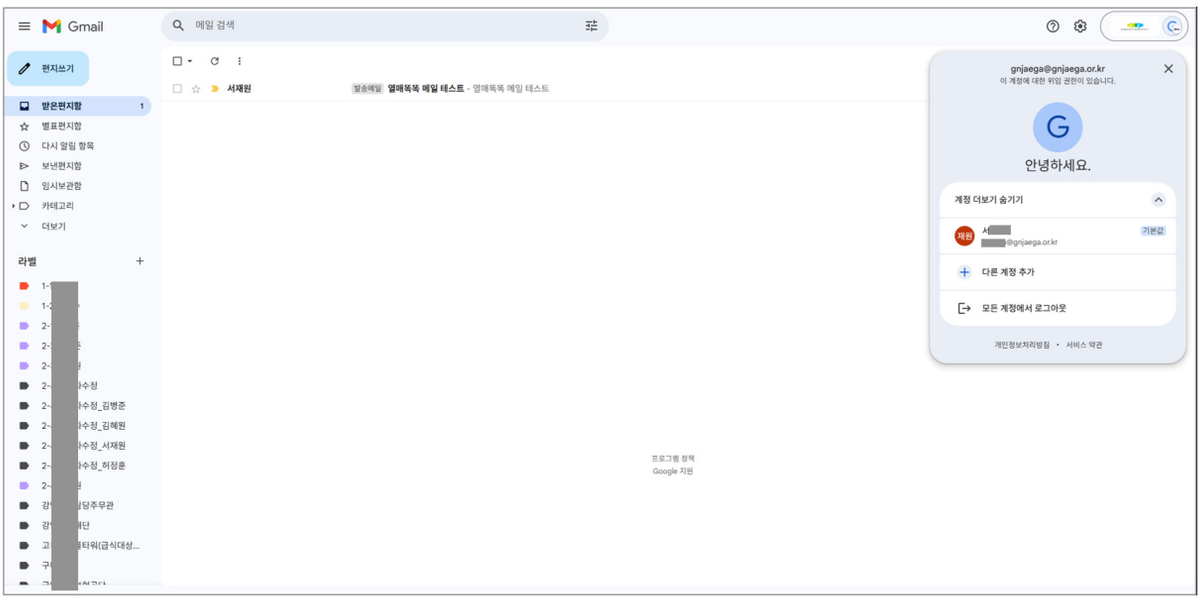
gnjaega@gnjaega.or.kr는 외부에서 보는 공식 대표 주소로 유지하고, 직원들은 jaewon@gnjaega.or.kr 같은 개인 계정으로 로그인한 뒤 위임받은 대표 메일함을 확인하는 방식이 훨씬 안정적입니다. 이렇게 역할을 나눠두면 기관의 대표성은 유지하면서도, 실제로 누가 로그인하고 어떤 업무를 처리했는지 흐름을 더 분명하게 관리할 수 있어요.

Tip. 대표 메일 비밀번호를 여러 사람이 직접 공유하는 방식으로 돌아가지 않도록 주의해볼까요?

위임 구조를 만들어 놓고도 편하다는 이유로 대표 계정 비밀번호를 함께 쓰기 시작하면, 이 구조를 만든 의미가 줄어들어요. 로그인은 어디까지나 개인 계정으로, 대표 메일은 위임받아 확인하는 방식으로 유지하는 것이 중요합니다.

3단계 3-5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

모든 설정이 완료되었는지 확인하고, 실제 현장에 적용하는 방법을 안내합니다.



- 이제 마지막으로, 앞에서 설정한 공식 메일 체계가 실제로 잘 작동하는지 확인해볼까요?
  대표 메일을 만들고, 직원별 계정을 발급하고, 대표 메일 위임 구조까지 설정했다면, 이제는 실제 업무 환경에서 이 흐름이 제대로 돌아가는지 점검해야 합니다.
- 위 화면을 보면 기본 로그인 계정은 jaewon@gnjaega.or.kr 이고, 동시에 gnjaega@gnjaega.or.kr 대표 메일함에 대한 위임 권한이 있는 상태임을 확인할 수 있어요. 즉, 직원이 대표 계정 비밀번호로 직접 로그인한 것이 아니라, 자기 개인 계정으로 로그인한 상태에서 위임받은 대표 메일함을 열어 업무를 확인하는 구조가 실제로 작동하고 있는 장면입니다.
  이 점이 바로 우리 기관 메일 체계의 핵심이에요. 대표 메일의 공식성은 유지하면서도, 실제 로그인과 확인은 개인 계정 기준으로 안전하게 처리할 수 있기 때문입니다.
- 또 받은편지함에는 테스트 메일이 실제로 도착해 있죠.
  이 부분을 통해 대표 메일이 단순히 만들어져 있는 데 그치지 않고, 실제로 수신이 정상적으로 이루어지고 있으며 담당자가 바로 확인할 수 있는 상태라는 점까지 함께 점검할 수 있습니다.
  즉, 이 화면은 “설정이 끝났다”가 아니라, 대표 메일 위임 구조가 실제 현장에서 안정적으로 작동하고 있다는 것을 보여주는 최종 확인 화면이라고 볼 수 있어요.
- 이 단계에서 꼭 함께 확인하면 좋은 점은 세 가지입니다.
  첫째, 대표 메일이 실제로 받은편지함에서 정상적으로 열리는지,
  둘째, 개인 계정으로 로그인한 상태에서도 대표 메일함을 무리 없이 확인할 수 있는지,
  셋째, 테스트 메일이 누락 없이 들어와 실제 업무 흐름으로 연결될 수 있는지입니다.
  이 세 가지를 확인해두면, 이후 외부기관에서 메일이 들어왔을 때도 담당자가 안정적으로 확인하고 처리할 수 있습니다.
- 우리 기관처럼 대표 메일을 공식 창구로 운영하는 경우, 이 최종 점검 단계는 특히 중요해요.
  대표 메일이 있다는 사실보다 더 중요한 것은, 누가 그 메일을 실제로 보고 있는지, 그리고 실무자가 얼마나 자연스럽게 그 메일함에 접근할 수 있는지이기 때문입니다.
  이 화면은 바로 그 점을 가장 잘 보여주는 장면이에요.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	서울시강남구재가노인복지기관의 약속
공식 도메인 사용 원칙	외부 기관, 후원처, 협력기관과의 공식 메일 소통은 반드시 대표 계정으로 진행한다.
대표 메일 운영 원칙	@gnjaega.or.kr 는 기관 공식 대표 메일로 유지하고, 실무자는 개인 계정으로 로그인해 위임받은 메일함을 확인 한다.
개인별 로그인 원칙	여러 사람이 하나의 계정 비밀번호를 공유해 직접 로그인하지 않는다.
발송 기록 명확화	대표 주소로 회신하더라도 실제 업무 처리 흐름은 개인 계정 기준으로 확인 가능해야 한다.
개인정보 보호	개인정보 또는 민감함 행정 자료는 개인 메일에 저장하지 않고 기관 계정과 기관 저장소에만 관리한다
기관 신뢰 유지	명함, 공문, 제안서, 안내문, 홈페이지에 표기되는 이메일 주소는 기관 공식 도메인으로 통일한다.
휴식권 존중	퇴근 후 즉시 회신을 요구하지 않으며, 급하지 않은 메일은 예약 발송을 활용한다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 기관 도메인 인증이 완료되었는가?

☐ 최고 관리자 계정에 2단계 인증이 적용되었는가?

☐ 전 직원이 첫 로그인 후 비밀번호를 변경했는가?

☐ 계정 명명 규칙이 전 기관에 공유되었는가?

☐ 대표 메일 위임 대상자가 정리되었는가?

☐ 기존 개인 메일의 중요 업무 자료를 기관 체계로 이관했는가?

☐ 퇴사자.복무 종사자 계정 정지와 데이터 이관 절차가 문서화되었는가?

☐ 외부 홍보물과 홈페이지의 이미엘 주소가 모두 수정되었는가?

☐ 모바일에서도 공식 메일 사용 방법이 안내되었는가?

☐ 공식 메일 사용에 대한 Q&A 창구 또는 담당자가 지정되었는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

기존에는 기관의 공식 메일 체계가 지금처럼 분리되어 있지 않아, 대표 메일과 개인 메일, 그리고 과거에 사용하던 메일 방식이 혼재된 상태였습니다. 겉으로 보기에는 메일이 오가고 있으니 업무가 돌아가는 것처럼 보였지만, 실제 현장에서는 메일의 흐름이 사람에게 많이 의존하고 있었습니다. 특히 여러 직원이 대표 메일을 함께 확인해야 하는 상황에서는, “이 메일을 누가 봤는지”, “누가 처리하기로 한 것인지”, “이미 답장이 나갔는지”를 다시 사람에게 물어봐야 하는 일이 적지 않았습니다. 메일은 존재했지만, 기록의 흐름은 분명하지 않았습니다.

과거 다음(Daum) 메일을 사용할 때에는 이러한 어려움이 더 크게 느껴졌습니다. 메일을 발송한 뒤에도 누가 실제로 메일을 읽었는지, 전달은 제대로 되었는지, 담당자가 확인했는지 파악할 수 있는 방법이 거의 없었습니다. 결국 중요한 공문이나 협조 요청을 보내고 나면 다시 전화나 구두로 확인해야 했고, 메일 자체가 공적인 기록 수단이라기보다 “일단 보내두는 통로” 정도로 기능하는 경우도 있었습니다. 이런 방식은 업무가 단순할 때에는 큰 문제가 드러나지 않을 수 있지만, 외부기관과의 협업이 늘어나거나 담당자가 바뀌는 순간부터 금방 한계가 드러났습니다.

대표 메일을 함께 관리하는 과정에서도 불편이 반복되었습니다. 특히 보안을 위해 2차 인증이 걸려 있을 때, 인증이 특정 가입자의 휴대폰으로만 전달되다 보니 실제 사용자는 로그인이나 중요한 작업을 할 때마다 가입자에게 확인을 요청해야 했습니다. 한 통의 메일을 열람하거나 설정을 조정하기 위해 다른 사람의 확인을 받아야 한다는 점은 실무 흐름을 끊는 요소였습니다. 결국 메일 계정이 기관의 자산으로 움직이기보다, 여전히 특정 사람에게 묶여 있는 상태와 크게 다르지 않았습니다.

또 하나의 문제는 개인정보와 기관 자료가 개인 메일함에 남는 구조였습니다. 외부기관과 주고받은 자료, 업무 관련 첨부파일, 회신 기록, 참고 문서 등이 개인 계정 안에 섞여 있으면 퇴근 후에도 업무가 개인의 공간을 따라오게 됩니다. 실제로 개인 메일을 열었다가 업무 자료를 다시 보게 되는 순간이 생기면, 공과 사의 경계는 쉽게 흐려집니다. 더 큰 문제는 담당자 변경이나 복무 종료, 퇴사 상황이 생겼을 때입니다. 기록이 기관 안에 남는 것이 아니라 개인의 메일함 안에 머무르면, 인수인계도 사람의 기억과 성실성에 의존할 수밖에 없습니다.

결국 우리 기관은 메일을 “주고받는 도구”로만 둘 수 없다는 판단에 이르렀습니다. 사회복지 현장에서 메일은 단순한 연락 수단이 아니라, 외부기관과의 협업 기록이고, 기관의 공공성을 보여주는 창구이며, 때로는 민감한 자료를 다루는 행정 통로이기도 합니다. 그렇기 때문에 메일이 사람마다 제각각 흩어져 있거나, 누가 보고 누가 처리했는지 불분명한 방식으로 운영되어서는 안 된다

2. 도입 계기

공식 메일 체계를 정비해야겠다고 판단한 가장 큰 이유는, 업무 기록이 개인에게 남는 구조로는 기관 차원의 관리와 책임 있는 인수인계가 어렵다는 점이 분명해졌기 때문입니다. 특히 대표 메일을 여러 사람이 함께 확인하면서도 실제 처리 흐름은 선명하지 않았고, 과거 메일 시스템에서는 누가 읽었는지조차 확인하기 어려워 메일 누락이나 중복 대응의 위험이 늘 존재했습니다. 이 상태로는 기관의 공적인 기록이 안정적으로 축적되기 어렵다고 판단했습니다.

또한 외부기관과의 소통 방식에서도 변화의 필요성을 느꼈습니다. 사회복지기관은 행정기관, 후원처, 협력기관, 지역사회 자원과 계속 연결되어 있어야 하는데, 이때 사용하는 메일 주소 하나만으로도 기관의 공식성과 신뢰

도가 달라질 수 있습니다. 그래서 우리 기관은 비용이 발생하더라도 비영리기관의 정체성과 공공성을 보다 분명하게 보여줄 수 있는 **or.kr 도메인(@gnjaega.or.kr)** 을 선택했습니다. 단순히 보기 좋은 주소를 쓰기 위해서가 아니라, "공적인 일은 공적인 주소에서 시작되어야 한다"는 기준을 분명히 세우기 위한 선택이었습니다.

결국 이번 도입은 메일 주소를 바꾸는 작업이라기보다, **기관의 기록을 기관 안에 남기고, 업무의 책임 흐름을 사람별로 분명하게 만드는 작업**에 가까웠습니다. 우리는 메일을 새로 만든 것이 아니라, 업무의 자리를 다시 바로잡고자 했습니다.

3. 적용 방법

먼저 기관에서 사용할 공식 도메인을 정비하고, **@gnjaega.or.kr** 를 기관의 대표 도메인으로 확정했습니다. 이후 구글 워크스페이스 관리자 콘솔에 접속하여 도메인 소유권 인증을 진행했고, Gmail이 이 도메인 위에서 정상적으로 작동하는지 확인했습니다. 이 단계는 단순히 주소를 등록하는 절차가 아니라, 앞으로 모든 공식 메일 계정이 이 도메인을 기준으로 안정적으로 운영될 수 있는 기반을 마련하는 과정이었습니다.

그다음에는 실제 업무에 참여하는 인력을 기준으로 계정 체계를 정리했습니다. 우리 기관은 **사회복지사 4명, 영양사 1명, 사회복무요원 2명, 총 7명**을 기준으로 직원별 계정을 분리하여 발급했습니다. 이 과정에서 중요한 원칙은 "대표 메일과 로그인 주체를 분리한다"는 것이었습니다. 즉, 기관의 공식 대표 주소는 따로 유지하되, 실제 직원들은 각자의 계정으로 로그인해 업무를 처리하도록 구조를 설계했습니다. 이렇게 해야 이후 누가 로그인했고, 누가 어떤 흐름으로 업무를 처리했는지 더 분명하게 관리할 수 있기 때문입니다.

대표 메일은 **gnjaega@gnjaega.or.kr**로 유지했습니다. 이 주소는 외부기관이 기관을 인식하는 공식 창구이기 때문에, 개인별 메일 주소로 분산하기보다 기관 대표 메일로 일원화하는 것이 적절하다고 보았습니다. 동시에 직원들은 **jaewon@gnjaega.or.kr**과 같은 개인 계정으로 로그인하도록 했습니다. 즉, 외부에서는 기관 대표 메일을 보지만, 내부에서는 각자의 계정으로 업무를 처리하는 구조를 만든 것입니다.

이후 대표 메일을 실제로 여러 담당자가 함께 확인할 수 있도록 **메일 위임 구조**를 설정했습니다. 관리자 콘솔에서 먼저 메일 대리인 기능을 사용할 수 있도록 허용한 뒤, 대표 메일 계정의 Gmail 설정 화면에서 실제 위임 대상자를 지정했습니다. 현재는 대표 메일함을 위임받아 공동 관리하는 직원이 **총 5명**이며, 이들은 각자의 개인 계정으로 로그인한 상태에서 대표 메일함을 함께 확인하고 있습니다. 이 구조 덕분에 여러 사람이 하나의 대표 계정 비밀번호를 직접 공유하지 않으면서도, 기관의 공식 창구를 공동으로 관리할 수 있게 되었습니다.

보안 구조도 함께 손봤습니다. 2단계 인증이 특정 가입자에게만 묶이지 않도록, 개인 계정 기반으로 인증 흐름을 정리했습니다. 이전에는 2차 인증이 특정 휴대폰으로만 가서 실제 사용자가 매번 문의해야 했지만, 지금은 각자가 자기 계정으로 로그인하는 구조를 갖추면서 인증도 보다 자연스럽게 분산되었습니다. 이는 단순히 편의성의 문제가 아니라, 업무 계정이 특정 개인에게 묶이지 않도록 하는 데에도 중요한 변화였습니다.

마지막으로 실제 현장에 안착시키기 위한 점검을 진행했습니다. 대표 메일로 테스트 메일을 보내 보고, 받은편지함에 정상적으로 들어오는지 확인했으며, 개인 계정으로 로그인한 상태에서도 위임받은 대표 메일함을 문제없이 열람할 수 있는지 점검했습니다. 또 모바일 Gmail 앱을 함께 설치해 외부기관 메일이 오면 담당자가 바로 확인할 수 있도록 했습니다. 이 과정을 거치며 공식 메일 체계는 단순한 설정이 아니라, 실제 현장에서 사용 가능한 구조로 정착하기 시작했습니다.

4. 적용 후 변화

공식 메일 체계를 운영한 이후 가장 먼저 체감한 변화는 **메일 확인과 담당자 파악에 걸리는 시간이 눈에 띄게 줄었다는 점**입니다. 기존에는 대표 메일이 들어와도 누가 먼저 확인했는지, 실제로 누가 처리해야 하는지 다시 사람에게 물어보거나 확인하는 과정이 필요해 **평균 30분 정도**가 소요되었습니다. 그러나 대표 메일을 공식 창구로 유지하되, 개인 계정으로 로그인한 뒤 위임받은 메일함을 함께 확인하는 구조로 바꾼 이후에는 이 시간이 **평균 10분 정도로 줄어 약 66.7% 단축**되었습니다. 단순히 시간을 아낀 것 이상으로, 메일이 들어온 뒤 "이걸 누가 처리하지?" 하고 다시 확인하는 공백이 줄어들었다는 점에서 실무 체감이 컸습니다.

두 번째 변화는 **메일 누락이 줄고, 확인 흐름이 더 분명해졌다는 점**입니다. 이전에는 메일이 와도 누가 보았는지, 누가 처리 중인지 흐름이 분명하지 않은 경우가 있었고, 특히 대표 메일을 사실상 한 사람이 중심이 되어 확인하던 구조에서는 부재 시 공백이 생기기 쉬웠습니다. 현재는 대표 메일을 공식 창구로 두고, **총 5명의 직원이 위임받은 메일함을 함께 관리**하는 방식으로 바뀌면서 메일 확인과 처리 흐름을 이전보다 훨씬 명확하게 볼 수 있게 되었습니다. 적어도 "메일은 왔는데 아무도 모른다"거나 "누가 답하기로 했는지 애매하다"는 상황은 크게 줄었습니다. 공동 확인 구조가 생기면서 메일이 개인의 자리에 머무는 것이 아니라 기관 안에서 공유되는 느낌이 강해졌고, 이는 실제 업무 안정성에도 긍정적인 영향을 주었습니다.

세 번째 변화는 **업무 책임 소재가 더 분명해졌다는 점**입니다. 과거 다음(Daum) 메일을 사용할 때에는 누가 메일을 실제로 읽었는지 확인할 수 있는 방법이 거의 없었기 때문에, 메일을 보내 놓고도 다시 사람에게 확인해야 하는 경우가 많았습니다. 지금은 로그 기록과 위임 구조를 통해 누가 어떤 메일을 확인하고 있는지 어느 정도 파악할 수 있게 되었고, 그만큼 직원들도 메일 확인과 회신에 더 신중해졌습니다. 특히 여러 사람이 같은 대표 메일을 함께 보더라도, 실제 로그인 주체는 각자의 계정으로 분리되어 있기 때문에 업무 흐름이 이전보다 훨씬 선명하게 남습니다. 업무가 '누군가 보겠지'가 아니라 '내가 확인하고 처리해야 한다'는 흐름으로 바뀌었다는 점은, 눈에 보이지 않지만 조직문화 차원에서 매우 큰 변화라고 생각합니다.

네 번째 변화는 **외부기관 응답 속도가 빨라졌다는 점**입니다. 대표 메일을 공식 창구로 유지하면서도, 담당자들이 각자의 개인 계정으로 로그인한 상태에서 대표 메일함을 함께 확인하고, 여기에 **Gmail 앱까지 설치해 새 메일을 바로 확인할 수 있게 되면서** 외부기관 문의나 협조 요청에 훨씬 빠르게 대응할 수 있게 되었습니다. 과거에는 메일이 와도 누가 먼저 봤는지 알 수 없거나, 확인이 늦어지면서 회신이 뒤로 밀리는 경우가 있었지만, 지금은 초기에 메일을 확인하고 담당자를 정하는 흐름이 한결 빨라졌습니다. 특히 외부기관과의 협업에서는 응답의 속도와 안정성이 곧 기관의 신뢰로 연결되기 때문에, 이 변화는 단순한 편의 향상을 넘어 대외 신뢰도를 높이는 데에도 의미가 있었습니다.

다섯 번째 변화는 **기록의 위치와 보안에 대한 감각이 달라졌다는 점**입니다. 이전에는 업무 자료와 개인정보가 개인 메일함 안에 남아 있는 경우가 있어, 기록 관리와 보안 측면에서 늘 불안이 있었습니다. 지금은 **사회복지사 4명, 영양사 1명, 사회복무요원 2명 등 총 7명**의 계정을 개인별로 분리해 운영하면서, 업무 메일과 관련 자료가 개인 메일이 아니라 기관 계정 안에 남게 되었습니다. 이 변화는 단순히 저장 위치가 바뀐 것이 아니라, "업무는 기관의 자산으로 남아야 한다"는 감각을 직원들이 실제로 체감하게 만들었다는 점에서 의미가 큽니다. 무엇보다 개인정보와 기관 내부 자료가 개인 메일함에 남지 않게 되면서, 직원들도 보안에 대해 이전보다 훨씬 안심하게 되었습니다.

또한 공식 메일 체계가 자리를 잡으면서, 메일이 단순히 연락에서 끝나지 않고 기록과 정리로 이어지는 흐름도 더 자연스러워졌습니다. 필요한 메일 내용은 이후 스프레드시트에 정리하거나 관련 자료를 드라이브에 저장하는 방식으로 연결하기가 쉬워졌고, 이는 향후 다른 디지털 업무 도구와의 연계 가능성도 넓혀 주었습니다. 물론

이 부분은 다른 장에서 더 자세히 다루어질 내용이지만, 적어도 메일 체계가 정리되면서 이후의 기록과 저장 흐름까지 한층 안정적으로 이어질 수 있는 기반이 마련되었다는 점은 분명한 변화였습니다.

무엇보다 가장 중요한 변화는, 직원들 사이에서 **"공적인 일은 공적인 계정으로 처리한다"** 는 감각이 실제 업무 속에 자리 잡기 시작했다는 점입니다. 이전에는 개인 메일과 기관 메일의 경계가 흐려져 있었다면, 지금은 대표 메일은 기관의 공식 창구로, 개인 계정은 실제 업무 처리 주체로 역할이 구분되면서 업무 기준도 더 분명해졌습니다. 이는 눈에 보이는 수치 하나로만 설명하기는 어렵지만, 조직의 업무 문화가 조금 더 책임감 있고 분명한 방향으로 바뀌고 있다는 신호라고 생각합니다.

5. 팁 또는 주의사항

처음에는 대표 메일을 여러 사람이 함께 봐야 하다 보니, 편하다는 이유로 대표 계정 비밀번호를 직접 공유하고 싶은 유혹이 생길 수 있습니다. 하지만 이 방식은 2차 인증이 특정 사람에게 몰리고, 누가 실제로 로그인했는지 흐려질 수 있어 처음부터 **개인 계정으로 로그인하고 대표 메일은 위임받아 확인하는 방식**으로 정착시키는 것이 좋습니다.

또 기존에 개인 메일로 주고받던 업무 자료를 그대로 두면, 공식 메일 체계를 만들어도 기록이 다시 흩어질 수 있습니다. 그래서 전환 초기에는 중요한 메일과 첨부파일이 개인 메일에 남아 있지 않은지 함께 점검하고, 개인정보가 포함된 자료는 반드시 기관 계정과 기관 저장소로 옮겨 두는 것이 안전합니다.

기 반 형

03 | 우리 기관 공식 클라우드 만들기

| 대한성공회유지재단 다시서기종합지원센터 |

: “그 파일, 담당자 PC에만 있나요?” 개인 PC의 감옥에 갇혔던 자료들을 해방시켜, 누구나 언제든 협업할 수 있는 ‘공유의 장’을 만든 경험

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	흩어진 자료를 하나로, 우리 기관 공식 클라우드 만들기
한 줄 요약	USB와 개인 PC에 갇혀있던 업무 자료를 안전한 공용 클라우드로 옮겨, 언제 어디서든 실시간으로 협업할 수 있는 환경을 구축합니다.
학습 목표	· 비영리단체 지원 프로그램을 활용해 구글 또는 MS 클라우드 기관 계정을 생성할 수 있다. · 부서별, 업무별 특성에 맞는 공용 폴더 구조를 기획하고 안전하게 접근 권한을 설정할 수 있다. · 기존 업무 파일을 클라우드로 이관하고, 동시 문서 작업 기능을 실무에 활용할 수 있다.
핵심 원칙	"개인의 서랍을 닫고, 기관의 공유 공간을 열다!"

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 기관 전용 클라우드 계정(Google Workspace 또는 MS365)이 성공적으로 생성되어 전 직원이 접속 가능한가?

☐ 업무 파일이 개인 PC나 USB가 아닌 기관 클라우드로 이관되어 언제어디서나 접근 가능한가?

☐ 부서별 폴더 구조와 접근 권한이 설정되어 패스워드 가 노출되지 않고 안전하게 파일을 공유할 수 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

"제가 파일이 사무실에 있어서, 복귀해서 확인하고 연락드리겠습니다."

외부 기관 미팅 중이나 출장 중에 이런 말, 한 번쯤 해보시지 않으셨나요? 저 역시 그랬습니다. 예전 근무지였던 노인종합복지관 시절부터 지금의 다시서기종합지원센터에 이르기까지, 제 모든 자료는 항상 PC나 기관 내부망에서만 접속되는 'NAS(나스)'에 갇혀 있었습니다. 특히 자원개발과 사례관리로 현장을 누비는 저에게는 쓸모없는 **'거대한 창고'**였습니다.

외부에서 급히 자료가 필요할 때면, 사무실 동료에게 "제 자리 파일 좀 찾아서 보내주세요! 폴더를 못 찾으시겠다고요? 지금 영상통화 걸게요! " 이런 '아바타 조종'과 '커피 조공'은 현장 사회복지사에겐 너무나 익숙하고 슬픈 코미디였습니다.

"혹시 법인업무보고 자료, 지금 NAS에 서 열어놓은 사람 누군가요?"

나스는 문서를 보관하기에는 좋지만, 누군가 파일을 열면 다른 사람은 '읽기 전용'으로만 볼 수 있습니다. 특히 실적 혹은 업무보고 취합 시기엔, 담당자들이 파일 하나를 두고 눈치 게임을 벌여야 했습니다. 이전 직장에서는 이 파일 충돌을 막겠다고, 실무자들이 **'과장님 자리(PC)'에 일렬로 줄을 서서 순서대로 보고 자료를 입력하는 진풍경**이 벌어지기도 했습니다. 디지털 시대에 벌어지는 아날로그적인 비효율의 극치였죠. 결국 기다리다 지친 직원들은 파일을 각자 다운로드해서 수정하기 시작했고, NAS에는 '업무보고_유OO.hwp', '업무보고_김OO.hwp', '업무보고_OO팀 취합본.hwp'가 무한 증식했습니다.

"선생님, 아까 보내드린 파일에 수정 사항이 생겨 다시 보냅니다. 이번 게 '진짜 최종'이에요!"

기획팀에서 사업보고서와 계획서를 취합하거나, 자료를 만들 때마다 벌어지는 익숙한 풍경입니다. 여러 팀의 자료를 모아야 할 때는 고통이 배가 되었습니다. '계획서_수정', '계획서 _최종', '계획서_진짜최종' 이라는 이름의 파일들이 창을 가득 채웠고, 결국 이 흩어진 조각들을 맞추는 "취합 지옥'이 시작됩니다.

365일 24시간 연중무휴로 돌아가는 기관의 특성상, 심야간 교대 근무자와 주간 근무자 간의 매끄러운 자료 공유도 늘 숙제였습니다. 야간 당직 중 급하게 이전 기록이나 매뉴얼을 확인해야 할 때, 담당자의 PC가 굳게 꺼져 있어 현장에서 발을 동동 구르던 적도 많았습니다.

때로는 외부 행사장에서 며칠 밤을 새워 만든 소중한 행사 자료가 담긴 USB를 인식하지 못하거나 열어본 파일이 '최종본'이 아닌 과거 버전이었을 땐 식은땀을 흘리기도 했습니다. 이 때 저는 뼈저리게 느꼈습니다.

개인의 자리에 갇혀있는 자료들을 **언제, 어디서든, 누구와도 안전**하게 꺼내보고 함께 덧칠할 수 있는 **'우리 기관만의 거대한 공용 서랍'**이 절실하다고요. 그것이 바로 개인 PC와 NAS의 단절된 감옥을 부수고, 우리 기관에 공식 클라우드를 심게 된 결정적인 이유였습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace for Nonprofits (구글 워크스페이스 비영리단체 플랜) *※ 비영리 인증을 받으면 기본 버전을 기관 전체가 무료로 사용할 수 있습니다.*
계정	최고 관리자 권한 계정 ID *※ 기관을 대표하는 도메인 메일(예: admin@기관도메인.or.kr)을 사용해야 합니다.*
자료 1 (인증용)	구글워크스페이스 비영리단체 등록여부 1. (미등록시) 고유번호증 확인(000-**82**-00000) 비영리법인은 가운데 번호가 82로 기재됨. 이를 확인해야함 2. 기관 홈페이지 도메인 주소 확인 (co.kr-기업용으로 부적격 / or.kr, org, net - 해당) 3. 기관 관리자 계정용 Gmail 선정 (최고관리자 계정 지양, 관리부서 내 선정) 4. 도메인 사이트(가비아, 블루웹, 카페24 등) 확인 및 계정 정보 확인
자료 2 (세팅용)	최신 직원 명부 및 조직도 (엑셀/스프레드시트 서식) *※ 구조와 각 직원의 이름, 부여할 사내 이메일 주소가 정리된 엑셀 파일이 있으면 일괄 업로드 기능을 통해 10분 만에 전체 계정 생성이 가능합니다.*



☑ 도입 전 필수 확인 사항 - 어떤 클라우드를 사용할지 논의 혹은 합의가 되었는가?

다시서기종합지원센터는 왜 MS 365 대신 '구글 워크스페이스'를 선택했을까?

우리 다시서기종합지원센터도 현재까지 MS 원드라이브를 일부 사용해왔습니다. 하지만 공식 클라우드로 '구글'을 최종 낙점한 데에는 현실적인 **계정 정책과 비용**, 그리고 **운영의 유연성** 차이가 컸습니다.

1. 현실적인 장벽, '비용'과 '라이선스' 문제
   - MS 365 (비영리): 무료 버전인 'Business Basic'은 웹용 엑셀과 워드만 사용할 수 있습니다. 우리가 흔히 쓰는 PC 설치형 프로그램을 쓰려면 결국 유료 라이선스를 구매해야 하며, 비영리 혜택이 종료되면 그 부담은 2팀 9실 전 직원을 감당하기에 너무 컸습니다. 추가적으로 MS 비영리법인혜택의 무료 라이선스는 최대 300명까지 계정 성성 가능하나, 프리미엄 라이선스는 10개만 개별할당이 가능하다는 한계가 존재했습니다.
   - Google Workspace (비영리): 비영리 인증만 받으면 개인 계정처럼 익숙한 UI의 전 기능을 전 직원이 영구 무료로 사용할 수 있습니다. '진짜 무료'로 전 직원을 묶을 수 있는 유일한 대안이었습니다.

2. 관리 및 협업의 편의성 (인사 이동 및 계정 관리)
   - MS의 경직성: MS는 기관용(Business) 계정과 개인용 계정의 구분이 매우 엄격하고, 권한 부여 과정이 복잡하여 IT 전문가가 없는 현장에서는 관리가 쉽지 않았습니다. 특히 팀 이동 시 폴더 권한을 일일이 재설정하는 과정이 꽤 번거롭습니다.
   - 구글의 유연성 (인사 이동 최적화): 관리자가 클릭 몇 번으로 2팀 9실의 복잡한 권한 체계를 제어할 수 있습니다. 특히 인사 이동으로 인한 팀 변경 시, 해당 직원을 새로운 팀의 '공유 드라이브' 멤버로 추가하고 이전 팀에서 제거하기만 하면 끝납니다. 파일의 소유권이 개인이 아닌 '기관(공유 드라이브)'에 있기 때문에 사람이 바뀌어도 데이터는 그 자리에 그대로 안전하게 남습니다. 구글은 개인 계정을 써본 사람이라면 누구나 별도 교육 없이 적응할 수 있을 만큼 직관적이며, 실시간 동시 협업 반응 속도가 우리 기획 업무에 훨씬 적합했습니다.

구분	MS 365 (OneDrive)	Google Workspace (Drive)
비영리 무료 혜택	웹/모바일 전용 (PC 설치 프로그램 미포함)	웹/모바일/PC 동기화 전 기능 무료
강점	기존 오피스(엑셀, 워드) 포맷 완벽 유지	실시간 동시 작업의 압도적 속도와 직관성
인사 이동 대응	팀 변경 시 권한 재설정 및 데이터 이관이 복잡함	멤버 추가/제거만으로 즉시 권한 승계 가능
관리 편의성	권한 설정 및 계정 관리 환경이 매우 복잡함	권한 부여 및 계정 관리가 매우 쉽고 직관적임
비용 부담	무료 버전의 한계로 유료 전환 압박 높음	인증 후 기본 플랜 영구 무료 사용 가능



3단계 3-1. 핵심 기능/도구 접속하기 : "우리 기관의 통제실 문 열기"

가장 먼저 우리가 분양받은 클라우드 땅의 '최고 관리자 통제실'로 들어가 보겠습니다.

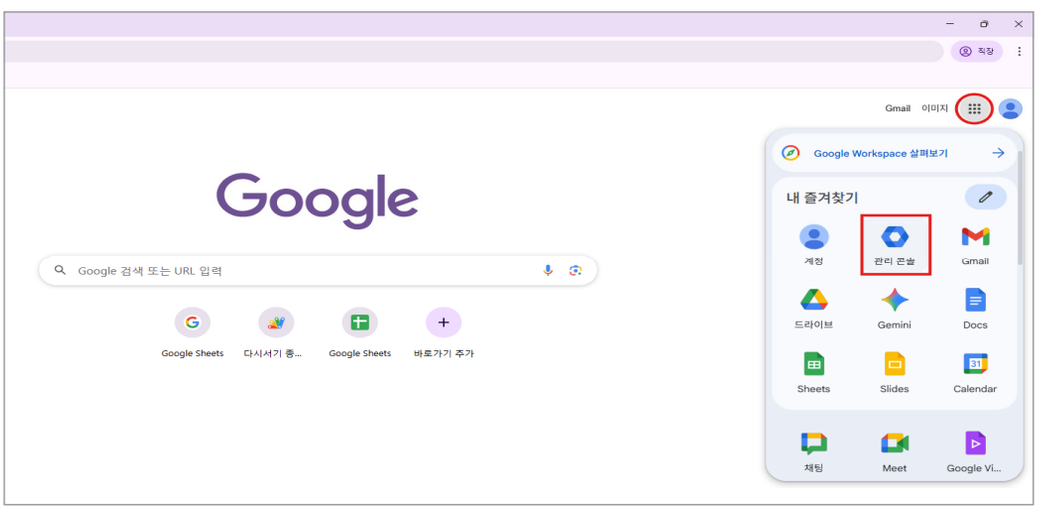
이곳은 일반 직원들이 쓰는 화면과는 다른, 기관의 전체 시스템을 제어하는 아주 중요한 공간입니다.

1. 구글 크롬 우측 상단에서 최고 관리자 계정(예: admin@다시서기.or.kr)으로 로그인합니다.
2. 로그인 후 우측 상단 프로필 옆에 있는 점 9개 모양(Google 앱) 아이콘을 누릅니다.
3. 메뉴를 아래로 쭉 내려서 톱니바퀴 모양의 [관리자] 아이콘을 클릭해 볼까요?
4. *팁: 인터넷 브라우저 주소창에 admin.google.com을 직접 치고 들어가도 똑같이 연결됩니다!*

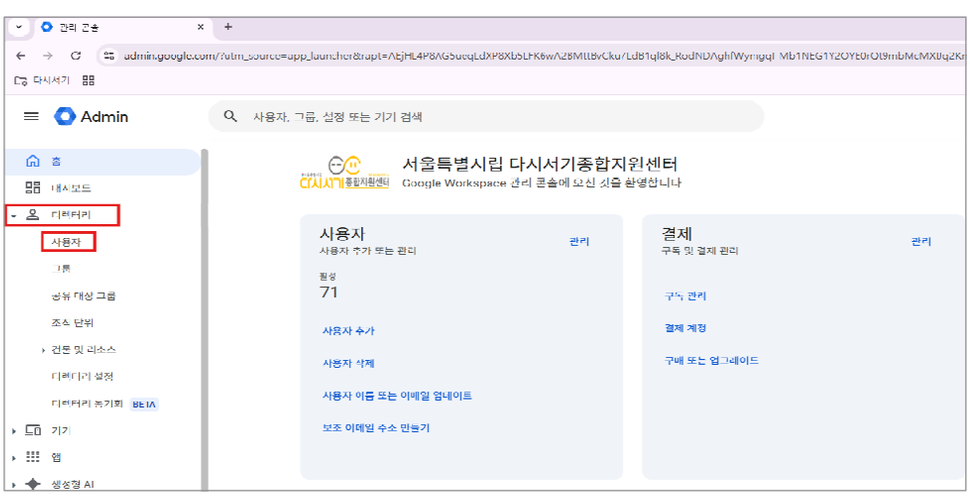
☑ 왜 이 화면으로 접속해야 하나요?

- 우리가 평소 쓰는 일반 구글 드라이브(drive.google.com)로 바로 가지 않는 이유가 있습니다. 다양한 팀(과)에 속한 전 직원들의 출입증(계정)을 한 번에 발급하려면, 시스템 전체를 제어할 수 있는 이 '관리자 콘솔'이라는 통제실 화면에서 작업을 시작해야만 합니다.

1. 구글화면 및 관리콘솔 클릭화면 창



2. 관리자 관리 콘솔 첫 메인 대시보드



3단계 3-2. [단계 1] 세부 설정 시작: 직원들의 디지털 명찰(계정) 만들기

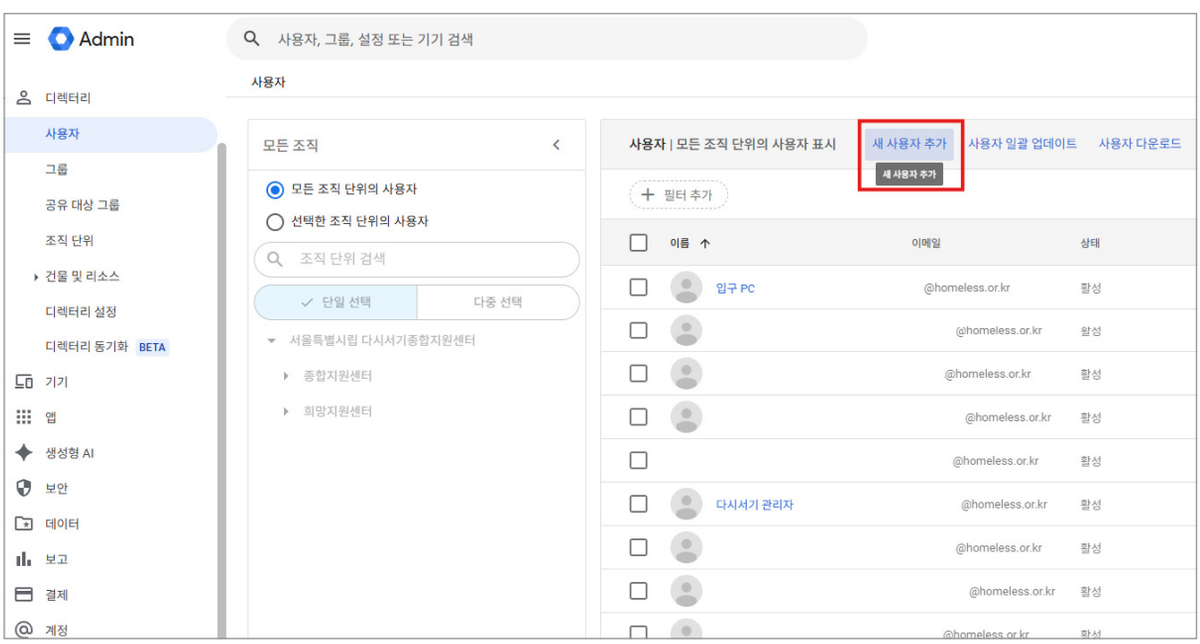
통제실에 들어왔으니, 이제 우리 클라우드 도서관에 출입할 수 있도록 전 직원에게 '디지털 사원증(계정)'을 발급해 줄 차례입니다.

1. 관리자 콘솔 왼쪽 메뉴에서 [디렉토리]를 누르고 [사용자]를 클릭해 보세요.
2. 화면 위쪽에 보이는 노란색 [새 사용자 추가] 버튼을 누릅니다.
3. 직원의 이름과 앞으로 업무용으로 쓸 이메일 주소(아이디)를 입력하고 임시 비밀번호를 발급해 줍니다.
4. (핵심 꿀팁!) 직원이 너무 많아서 일일이 치기 힘드시다고요? 그럴 땐 [사용자 일괄 업데이트] 기능을 써보세요. 엑셀로 직원 명부를 다운받아 이름과 아이디를 쭉 적어 넣고 다시 업로드하면, 단 10분 만에 전체 직원의 계정이 뚝딱 만들어집니다!

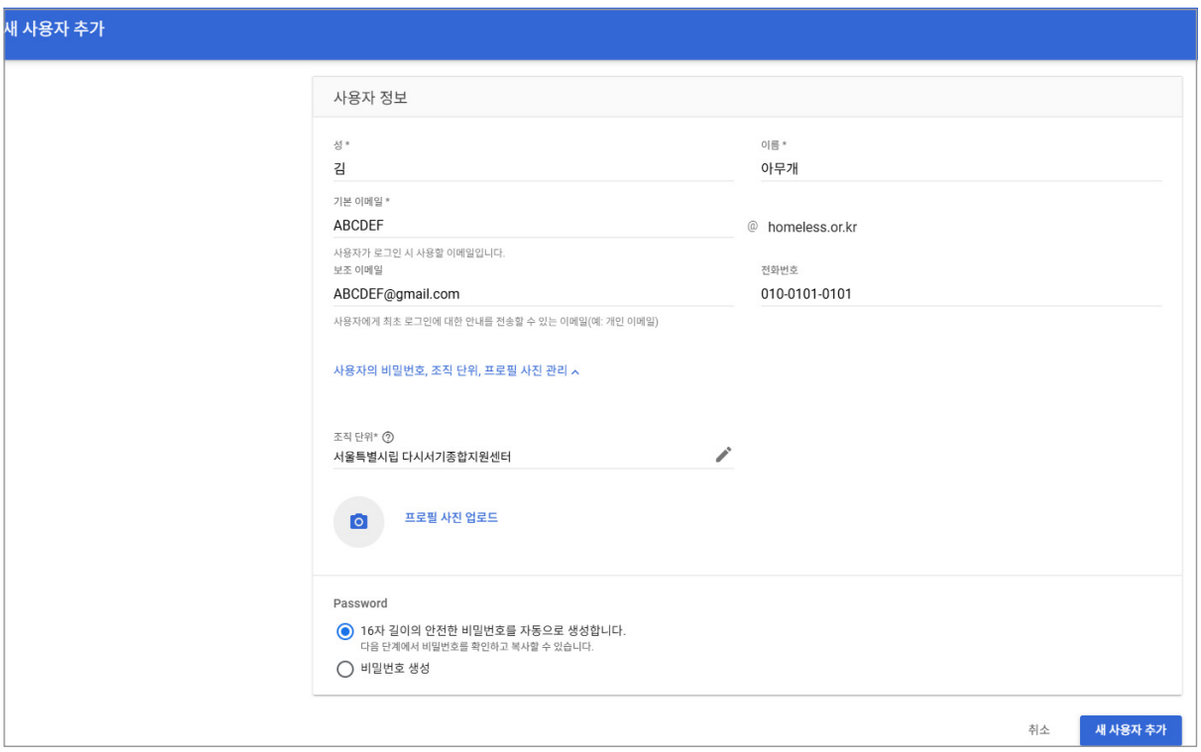
☑ Q. 직원 계정을 일일이 안 만들고, 전 직원이 그냥 '관리자 계정 1개'를 공유해서 다 같이 로그인하면 안 되나요? 절대 안 됩니다! 현장에서 가장 많이 하는 실수입니다.

1. 책임 소재 불분명: 누군가 실수로 중요 파일을 지워도, 로그에는 '관리자가 삭제함'으로 떠서 누가 지웠는지, 왜 지워졌는지 파악이 불가능합니다.
2. 퇴사자 대혼란: 직원 한 명이라도 퇴사하면, 보안을 위해 관리자 비밀번호를 통째로 바꾸고 전직원에게 다시 공지해야 하는 참사가 벌어집니다.
3. 동시 작업의 의미 퇴색: 한 문서에 접속했을 때 모두가 'admin'으로 떠서 누가 타자를 치고 있는지 구분이 안 됩니다. 귀찮더라도 반드시 직원별로 개인 계정을 발급해 주어야 안전합니다!

1. 사용자 대시보드 화면 및 사용자 추가 화면



2. 사용자 추가 화면 창



3단계 3-3. [단계 2] 필수 기능 활성화: 부서별 공용 캐비닛(공유 드라이브) 만들기

이제 직원들도 들어왔으니, 문서를 담아둘 튼튼한 캐비닛을 짜보겠습니다.

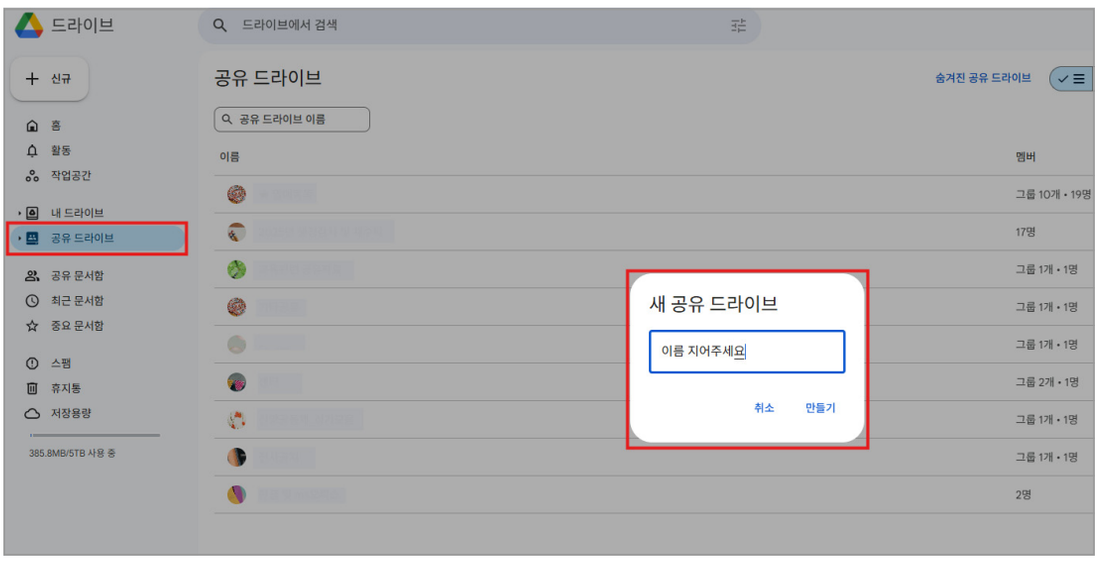
바로 구글 워크스페이스의 꽃인 '공유 드라이브'입니다.

1. 이제 통제실에서 나와, 우리가 흔히 아는 일반 구글 드라이브(drive.google.com) 창을 하나 더 열어볼까요?
2. 왼쪽 메뉴를 보면 '내 드라이브' 밑에 [공유 드라이브]라는 메뉴가 보일 겁니다. 그곳에 마우스 오른쪽 버튼을 클릭하고 [새 공유 드라이브]를 꾹 눌러주세요.
3. 팝업창이 뜨면 '기획팀 공용', '2026 자원봉사자 TF팀'처럼 명확한 부서명이나 프로젝트 이름을 적고 [만들기]를 클릭합니다. 끝입니다! 정말 쉽죠?

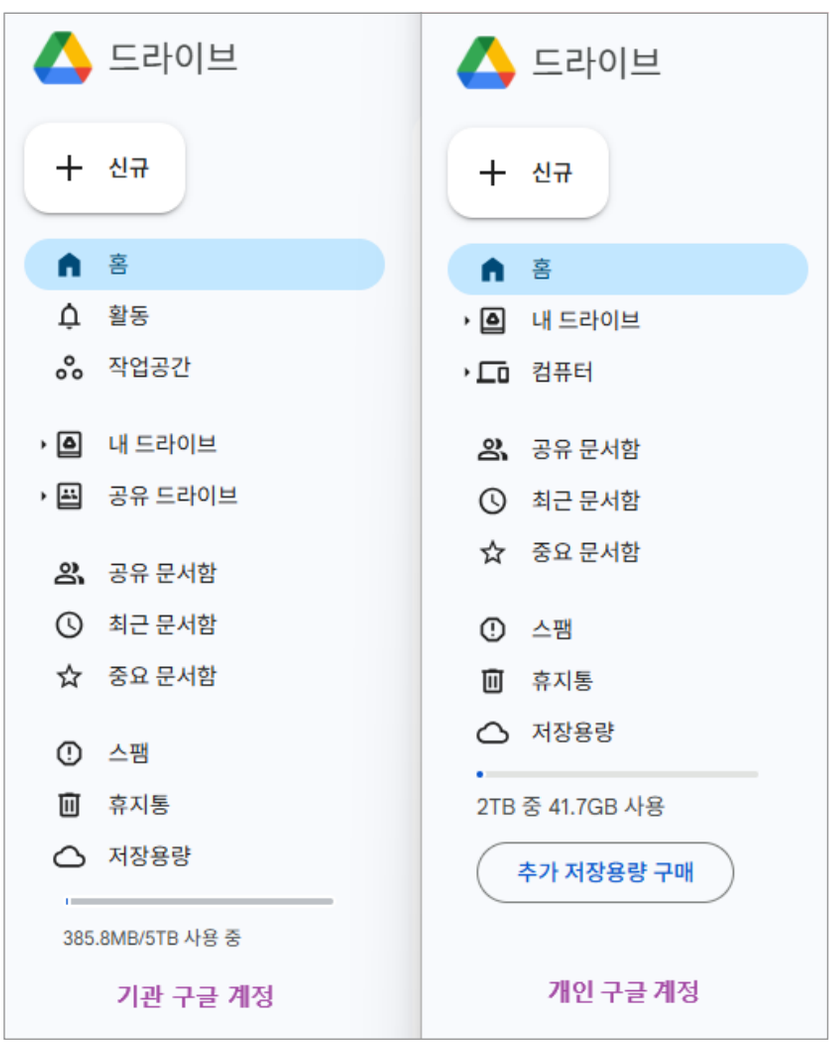
☑ 왜 '내 드라이브' 폴더를 공유하는 방식이 아니라 '공유 드라이브'를 새로 만드나요?

- 기존처럼 '내 드라이브'에 폴더를 만들어서 팀원들을 초대하면, 폴더를 만든 사람이 퇴사해서 계정을 지우는 순간 그 안의 파일도 전부 날아가는 대형 사고가 발생합니다! 하지만 '공유 드라이브'에 올려둔 파일의 소유권은 개인이 아닌 '센터(기관)'가 가집니다. 즉, 사람이 바뀌어도 데이터는 그 자리에 영구적으로 안전하게 보존됩니다.

1. 새 공유드라이브 추가



2. 기관 및 개인계정 드라이브 창 차이점



3단계 3-4. [단계 3] 사용자 환경 설정: 팀별 권한부여

방을 만들었으니 아무나 들어와서 서류를 헤집어 놓지 못하게 자물쇠를 채울 차례입니다.

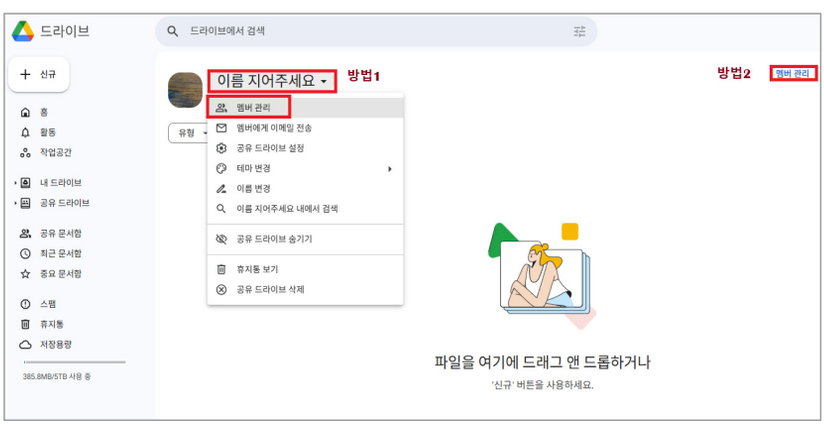
이게 야간 당직자와 교대 근무자가 많은 우리 기관에서는 정말, 정말 중요합니다!

1. 방금 만든 '공유 드라이브' 이름 옆에 있는 작은 화살표(▼)를 누르거나 제목 옆 작은 글씨로 적힌 [멤버 관리]를 클릭해 보세요.
2. '사용자 또는 그룹 추가' 칸에 방금 [단계 1]에서 만들었던 직원들의 이름(또는 이메일)을 검색해서 넣습니다.
   ⚠ 팁 : 사전 각 팀(과별)별 그룹을 나누어 각 구성원을 추가하신 상태라면 간편하게 해당 팀이 속한 그룹명을 입력하시면 해당 그룹에 소속된 구성원 모두를 손쉽게 추가하고 관리할 수 있습니다.
3. 이제 가장 중요한 '권한 드롭다운 메뉴'를 클릭해 봅니다. 관리자, 콘텐츠 관리자, 참여자, 댓글 작성자, 뷰어 등 5가지 등급이 나타날 거예요.
4. 해당 부서 실무자에게는 문서 수정/삭제가 가능한 [콘텐츠 관리자]를 주고, 야간 당직 중 매뉴얼을 '확인'만 해야 하는 타 부서 근무자에게는 [뷰어] 권한을 줍니다.

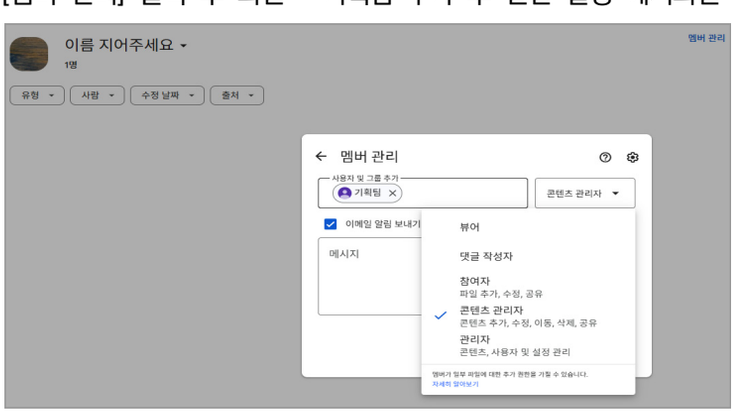
★ 왜 권한을 이렇게 철저히 나누어야 하나요?

- 모두에게 수정 권한을 주면, 컴퓨터 조작이 서툰 직원이 야간에 매뉴얼을 보다가 실수로 중요한 폴더를 통째로 지우거나 내용을 엎어버릴 위험이 큽니다. '문서를 편집할 사람'과 '눈으로 읽기만 할 사람'을 명확히 구분(뷰어)해 두어야, 관리자도 실무자도 발 뻗고 편하게 잘 수 있습니다.

1. 생성된 공유드라이브 폴더 내 멤버 관리 들어가는 설명창



2. [멤버 관리] 클릭 후 화면 ▸ 기획팀 추가 후 권한 설정 예시화면



3단계 3-5. [단계 4] 최종 점검 및 적용: 내 PC 바탕화면으로 클라우드 불러오기

자, 이제 클라우드 내에 각 팀별 공용 폴더(공유 드라이브)를 만들고 권한을 부여하는 작업까지 모두 완료했습니다! 하지만 현장 실무자 입장에서는 "파일을 열거나 저장할 때마다 매번 인터넷 브라우저를 켜서 구글 드라이브에 접속해야 하나요?"라며 번거로움을 느낄 수 있습니다. 이 불편함을 한 번에 해결해 줄 현장 적용의 핵심 무기를 세팅해 볼까요?

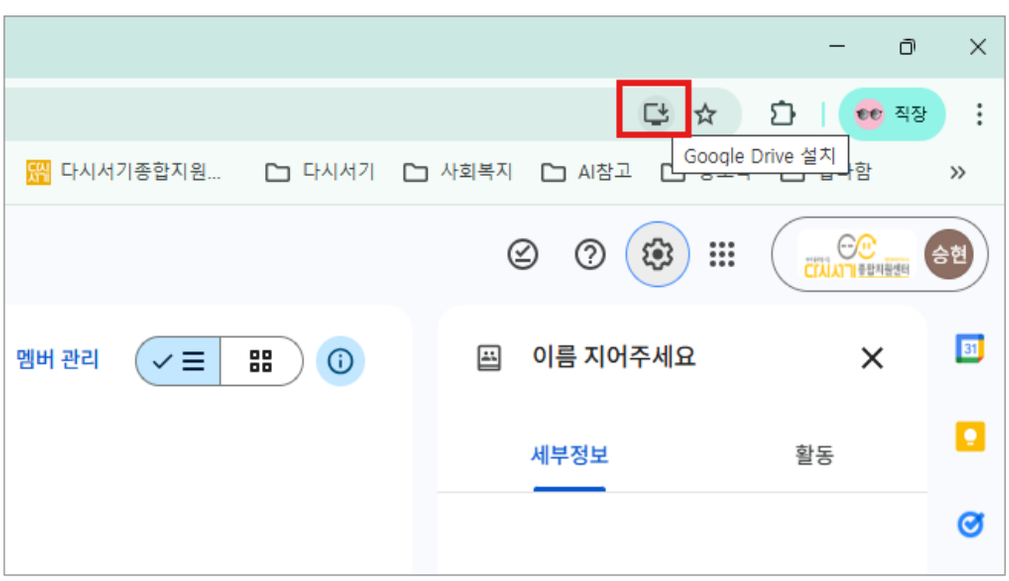
방법 A. (Edge / Chrome 모두 포함)브라우저 상단 메뉴에서 바로 설치하기 (가장 쉬움!)

1. 인터넷 주소창(URL) 오른쪽 끝을 보면 [모니터에 아래 화살표가 있는 모양(앱 설치) 아이콘]이 있습니다. 이것을 클릭하세요.
2. [Chrome만 해당] 만약 아이콘이 안 보인다면, 크롬 우측 상단의 점 3개(⋮) 메뉴를 누르고 [전송,저장,공유] 클릭 후 [Google Drive 설치]를 눌러주시면 됩니다.

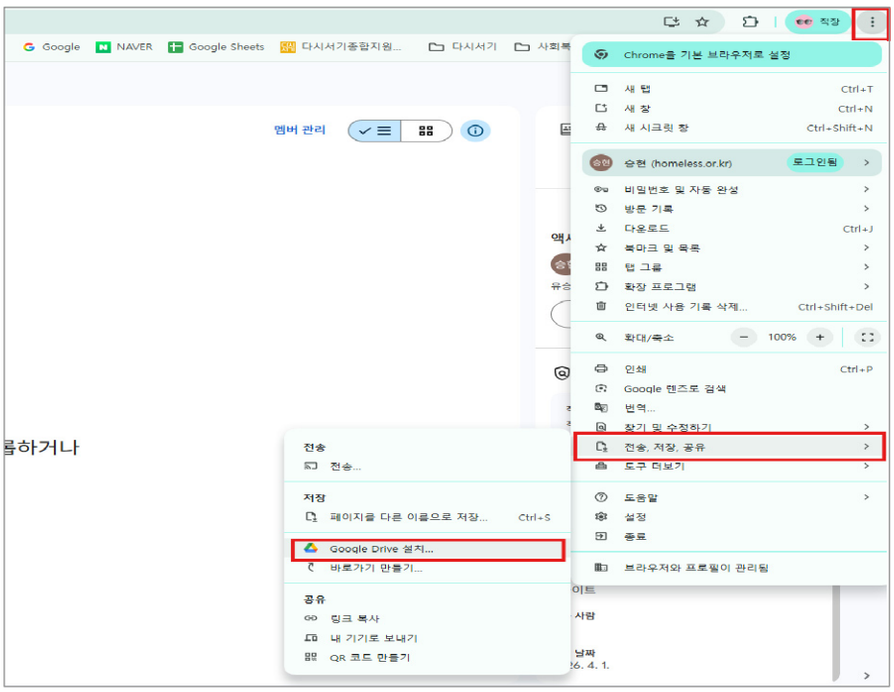
방법 B. 구글 드라이브 설정 아이콘 활용하기

1. 구글 드라이브 화면 우측 상단에 있는 톱니바퀴 ⚙(설정) 아이콘을 누릅니다.
2. 드롭다운 메뉴 중 [클라우드와 컴퓨터 간에 파일을 동기화하세요.]라는 문구를 클릭하여 설치 화면으로 이동 후 설치 파일을 다운받고 진행합니다.
   설치가 완료되고 발급받은 '기관 공식 계정'으로 로그인하면, 내 컴퓨터의 [내 PC] (또는 탐색기)를 열었을 때 놀랍게도 C드라이브, D드라이브 옆에 'Google Drive (G:)'라는 새로운 가상 디스크가 떡하니 생겨났을 겁니다!
   ★ 왜 이걸 굳이 설치해야 하죠? 클라우드에 대한 심리적 장벽을 완전히 허물어줍니다. 직원들은 예전 NAS 폴더를 쓸 때처럼 탐색기 창을 열어 문서를 열고 저장하면 됩니다. 특히 과거 NAS나 바탕화면에 흩어져 있던 수많은 과거 자료를 이관할 때, 인터넷 창으로 올릴 필요 없이 이 G드라이브 폴더 창에 마우스로 쭉 드래그해서 넣기만 하면 완벽하게 동기화(업로드) 됩니다. 현장 적용을 위한 가장 강력하고 필수적인 도구입니다!

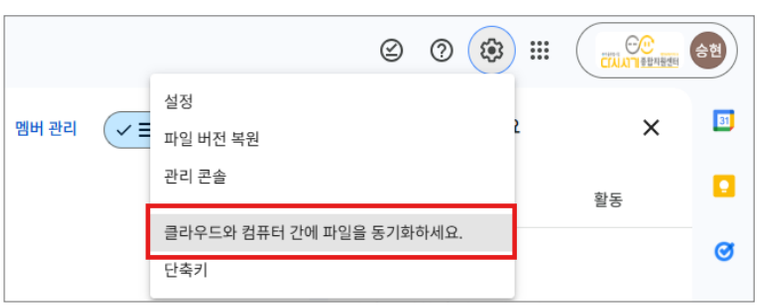
방법A-1. 인터넷 주소창 설치 아이콘



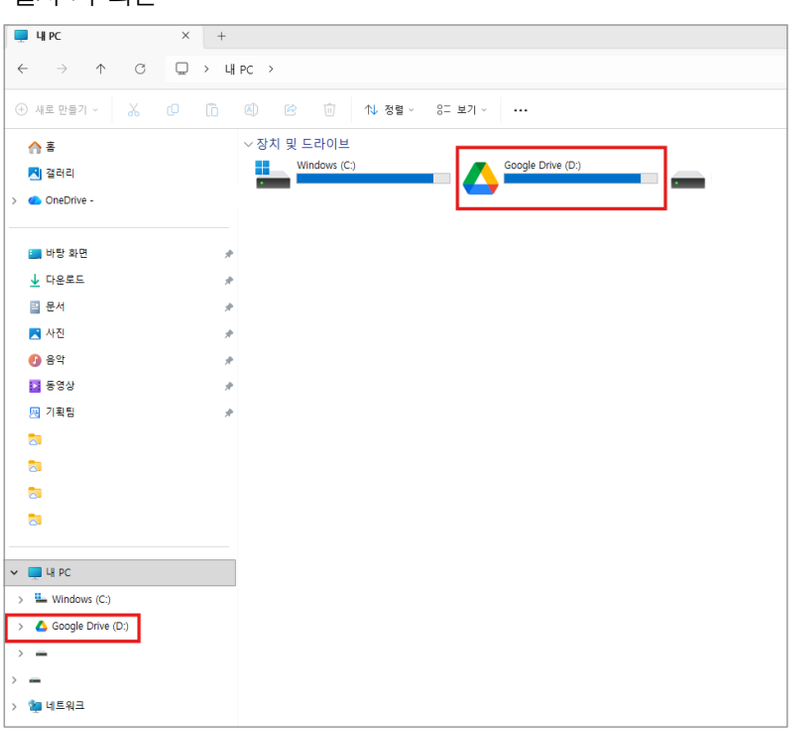
방법A-2. 점3개→[전송,저장,공유] →[Google Drive 설치]



방법B. 구글드라이브 설정아이콘



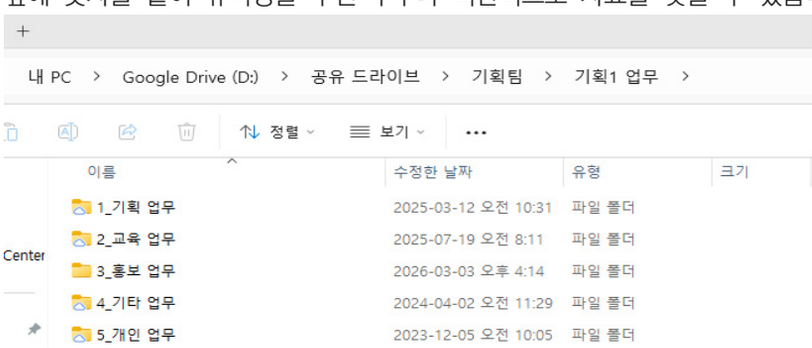
※ 설치 시 화면



4단계 우리 기관의 약속

아무리 좋은 구글 워크스페이스를 도입하고 바탕화면에 G드라이브를 설치했더라도, 전 직원이 각자 편한 대로 쓴다면 결국 예전의 혼란스러운 시절로 돌아가고 맙니다. 부서 이동이 잦고, 다양한 사업과 사례관리로 쉴 새 없이 현장을 누비는 복지관일수록 **더 명확하고 단단한 약속이 필요**합니다.

[성공적인 안착을 위한 필수 운영 규칙 4가지]

핵심 규칙	대한성공회유지재단 다시서기종합지원센터의 약속
폴더 체계화 및 넘버링(번호) 규칙	큰 뼈대는 [부서] → [팀] → [담당자명 등] 순으로 잡습니다. 하위 폴더는 담당자에게 자율성을 부여하되, **'1. 핵심사업', '2. 특화프로그램', '3. 품의서', '4. 기타개인업무'** 등 앞에 숫자를 붙여 규칙성을 주면 누구나 직관적으로 자료를 찾을 수 있습니다. 
파일명 네이밍 규칙	"진짜최종", "수정본" 등의 단어는 절대 금지합니다. 이미 부서/팀별 폴더가 나뉘어 있으므로, 파일명은 직관적으로 핵심부터 보이도록 **[날짜(6자리)_사업명_파일명_담당자(또는 부서)]** 순서로 통일합니다. *(예: 260401_마을축제_운영기획안_지역조직팀)*
'클라우드 전용 문서' 적극 활용	구글 드라이브만 쓴다고 '취합 지옥'을 막을 수 없습니다. 여러 부서의 실적이나 원고를 취합할 때는 한글/엑셀 파일을 올리기보다, 완벽한 실시간 공동 작업이 가능한 '구글 스프레드시트(Sheets)'나 '구글 문서(Docs)'로 포맷을 바꿔서 활용성을 극대화합니다.
다운로드 편집 절대 금지	파일을 내 PC 바탕화면으로 다운받아 혼자 수정하는 행위를 금지합니다. 공용 문서는 반드시 웹(클라우드) 상에서 열어 여러 담당자가 실시간으로 함께 편집합니다.
소통 채널 단일화 (링크 공유)	사내 메신저로 업무를 요청할 때 용량이 큰 파일을 직접 첨부하지 않습니다. 모든 공적 소통은 클라우드의 [공유 링크]를 전달하는 방식으로만 진행하여 원본의 유일성을 지킵니다.
⭐ 개인 휴식 철저 존중 (악용 금지)	**[가장 중요]** 클라우드로 인해 장소와 이동의 제약에서 벗어났다는 장점을 악용해, 휴가나 퇴근 중인 직원에게 "스마트폰으로 잠깐 위치만 찾아줘", "간단한 업무니 밖에서 해줘"라고 요구하는 악습을 철저히 금지합니다. 휴식 중인 동료의 '연결되지 않을 권리'를 완벽히 존중합니다.



5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 아차! 싶은 시행착오를 미리 방지하세요.

처음 시스템을 엎고 클라우드로 이사 갈 때, 복지관 현장에서 누구나 한 번쯤은 겪는 뼈아픈 실수들이 있습니다. 먼저 클라우드를 세팅해 본 실무자로서 현장 정착을 위해 꼭 챙겨야 할 꿀팁과 10가지 체크리스트를 공유합니다.

"퇴사자/이동자 관리가 보안의 핵심입니다."

복지관은 매년 인사 이동과 부서 개편이 활발하죠? 퇴사자나 전보자가 발생하면 관리자는 발령일 당일에 반드시 기존 폴더의 접속 권한을 회수해야 기관의 소중한 데이터를 안전하게 지킬 수 있습니다.

위 방법보다 훨씬 수월한 관리방법은 관리자 콘솔(디렉터리)에서 부서별 그룹(팀명@기관도메인)을 만들어 공유 드라이브에 초대해 두세요. 인사 이동 시 관리자가 해당 직원을 이전 그룹에서 빼고 새 그룹에 넣기만 하면, 모든 폴더 권한 변경과 이관이 단 1초 만에 자동으로 완료됩니다!

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원 교육: 전 직원이 새로운 파일명 규칙과 동시 편집 등의 클라우드 운영 약속에 대해 교육을 받았는가?

☐ 공동 문서 활용: 자료 취합 시 단순 업로드를 넘어, 구글 스프레드시트/문서 등 클라우드 전용 포맷을 적극 활용하기로 합의했는가?

☐ 개인정보 보호: 기존 NAS에서 클라우드로 옮기는 자료 중, 클라이언트의 민감한 개인정보(주민번호, 사례 일지 등)는 보안/비식별화 처리를 완료했는가?

☐ 오류 대응 매뉴얼: 시스템 오류나 권한 문제가 생겼을 때, 컴퓨터에 익숙하지 않은 직원도 스스로 대처할 수 있는 기본 대응 매뉴얼이 준비되었는가?

☐ 관리자 보안: 최고 관리자 권한 계정이 2단계 인증(MFA) 등을 통해 강력하게 관리되고 있는가?

☐ 신규 입사자 온보딩: 신규 사회복지사가 입사했을 때, 공유 폴더 위치와 넘버링 규칙, 권한 신청 방법을 안내하는 온보딩 절차가 마련되었는가?

☐ 정기 점검 캘린더: 구글 캘린더(Calendar)에 부서별 폴더 권한을 재정비하는 정기 점검 회의 일정을 반복 일정으로 잡아두었는가?

☐ 모바일 접근성: 외근이 잦은 사례관리 담당자나 외부 행사를 진행하는 직원이 스마트폰 앱으로 원활하게 업무 파일에 접근할 수 있도록 세팅 및 안내가 되었는가?

☐ 자료 이관 계획: 수년 치의 기존 NAS(서버) 자료를 '언제, 누가, 어떻게' 클라우드로 이관할 것인지 부서별 세부 계획이 수립되었는가?

☐ 피드백 창구: 도구 사용 중 발생하는 직원들의 불편을 접수하고 해결해 줄 공식 Q&A 채널(단톡방, 전용 게시판 등)이 운영되고 있는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

우리 기관은 일시보호시설부터 지원주택(성북, 서대문, 강동), **희망지원센터와 진료소**, 창업 및 인문학 교육장인 **청파언덕집** 등 다양한 거점으로 분리되어 있어 물리적 소통에 한계가 컸습니다. 많은 거점과 인력으로 인해 시설 운영비와 인건비 등 주요 사업에 예산이 집중되다 보니 소프트웨어 등 IT 인프라 투자에는 소극적일 수밖에 없었습니다. 이에 비영리 지원을 받는 MS 원드라이브를 도입했으나, 9개 팀이 계정을 파편화하여 사용하다 보니 부서 간 업무 공유가 사실상 단절되었습니다. 또한, 모바일 및 외부 접근성이 낮아 실무자들이 분리된 거점의 자료를 하나로 모으고 통합 관리하는 데 큰 어려움을 겪었습니다.

2. 도입 계기

기존에 사용 중이던 **MS 원드라이브**의 비영리 법인 지원 혜택 종료와 라이선스 기한 만료(2026년 5월)가 임박하면서 새로운 대안 마련이 시급했습니다. 수많은 직원의 유료 구독 전환은 앞선 1번의 상황들로 인해 복지시설 예산상 불가능했기에, 비용 부담을 해결하면서도 흩어진 외부 거점들을 하나의 시스템으로 직관적으로 묶어낼 수 있는 **'구글 워크스페이스'**를 최종 대안으로 선택하게 되었습니다.

3. 적용 방법

연번	일 시	내 용
1	2020	MS Office OneDrive 비영리법인 혜택 가입 및 사용
2	2023	Google WokrSpace 비영리단체 테크숍 활용 등록
3	2023 ~ 2025	구글 워크스페이스 미활용 및 방치 일부 팀 개인계정을 통한 구글시트 활용
4	2025-01 ~ 2025-06	민간 외부교육 신청을 통한 비영리 구글 워크스페이스 교육 수강, 기획팀 역량강화
5	2025-07	열매똑똑 스마트워크 선정
6	2025-09 ~ 2026-04	구글 워크스페이스 정착 및 구글드라이브 정착화 실시

기관내부 사정에 따라 무료운용을 선호하여 비영리혜택을 찾아보며, 첫 시행으로 MS 원드라이브를 실시하였습니다. 이 후 구글 워크스페이스 비영리 혜택을 알게되어 등록과정을 거쳤으나, 변환을 위한 구심점과 지식을 가진 실무자의 부재에 따라 기존의 원드라이브를 계속 유지 및 사용하였습니다. 하지만 점차 MS의 유료화에 대한 우려가 들려옴에 따라 구글 전환에 대한 필요성을 느낌과 동시에 1차 열매똑똑 성과보고회를 보며 본 기관의 필요성을 느끼고, 민간교육을 통한 기획팀 내 자립역량을 갖추고 기존 등록되어있던 장점을 발휘하여 내부적으로 구축하고자 노력하였습니다.

이윽고 2025년 9월 가장 먼저 외부 자원인 '열매똑똑' 사업을 통해 기획팀 및 관리자 교육을 이수하여 기관 내부의 클라우드 운영 역량과 자립도를 키웠습니다.

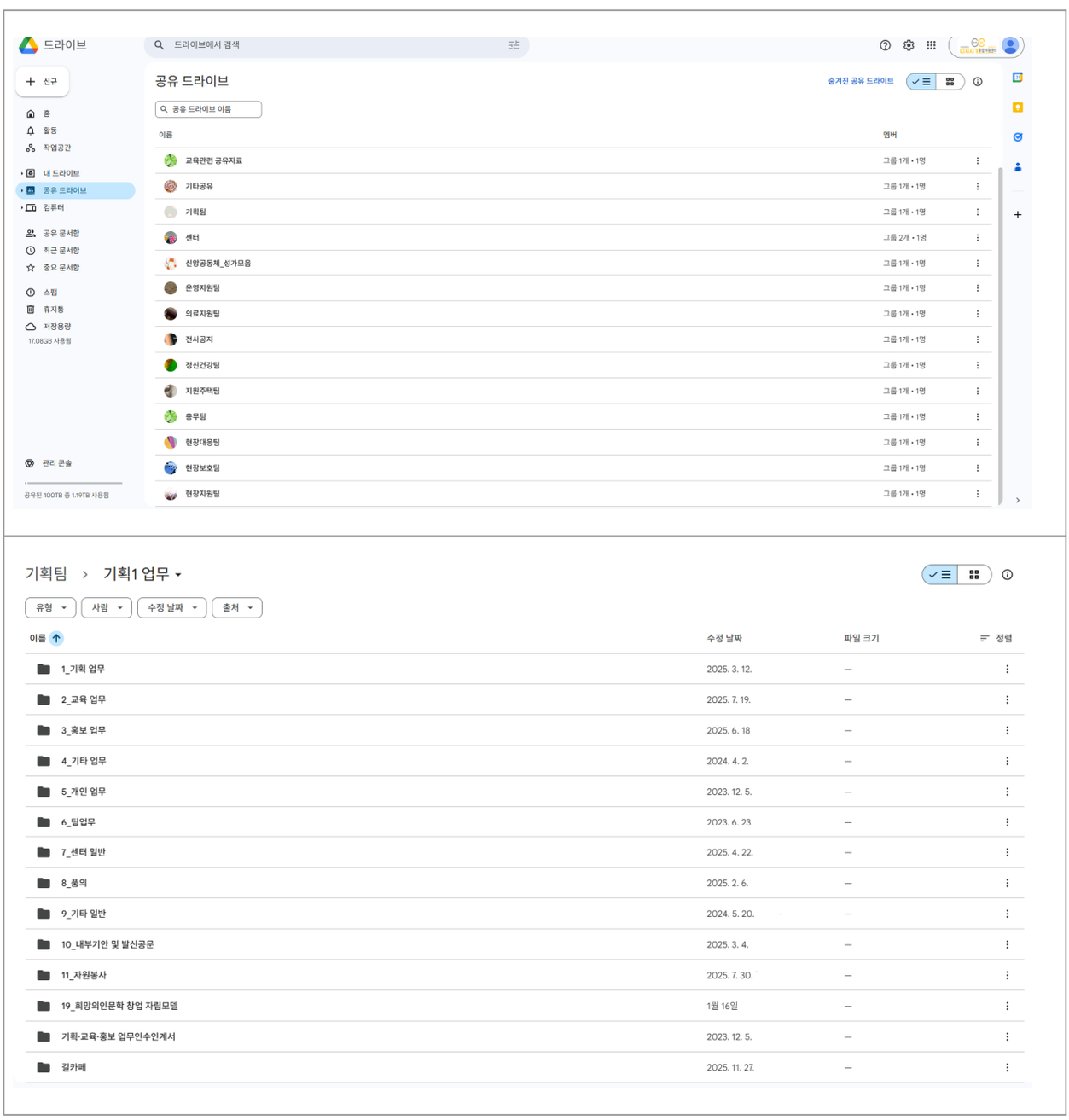
이후 2026년 기획팀을 필두로 구글 드라이브 내에 9개 팀별 그룹(공유 드라이브)을 생성하고 큰 뼈대를 구축했습니다. 전체 통제는 최소화하고 각 팀장에게 해당 폴더의 관리 권한을 부여하여 부서별 운영의 자율성을 보장했습니다.

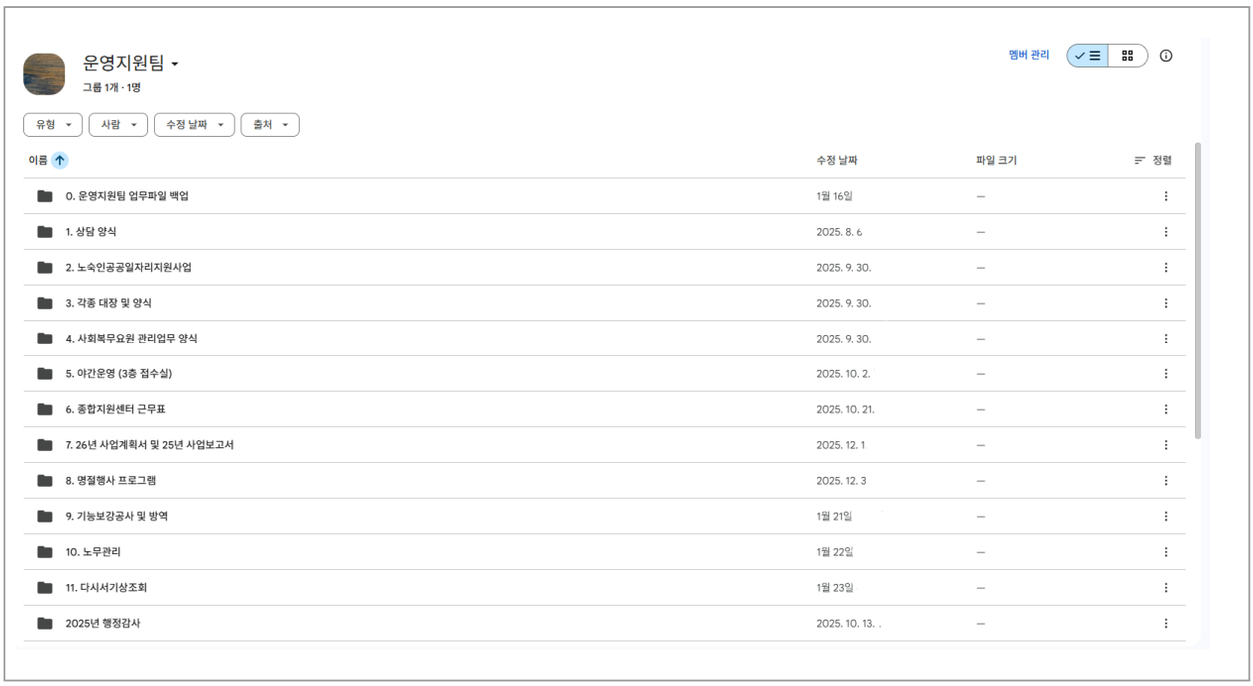
현재는 팀장급 및 실무자를 대상으로 권한 관리와 세부 운영 규칙에 대한 내부 교육을 순차적으로 진행하고 있습니다. 상반기 종료 시점을 전사 도입 완료 목표로 삼고, 점진적으로 시스템을 정착화하는 단계에 있습니다.

4. 적용 후 변화

현재 전사 도입을 **진행 중인 단계**라 기관 전체를 아우르는 정량적 성과나 수치를 측정하기는 이릅니다. 하지만 선도적으로 업무를 이관한 기획팀을 기준으로 볼 때, 기존 MS 환경 대비 웹 및 모바일 접근성이 대폭 향상되어 외부 거점 이동 중에도 즉각적인 자료 확인과 소통이 가능해졌습니다. 파편화되었던 팀별 자료가 하나의 링크로 통합되면서, 향후 취합에 드는 행정적 피로도가 체감할 수 있을 정도로 줄어들고 업무 효율성이 크게 높아질 것으로 기대하고 있습니다.

※ 팀별 정리된 통합화면





5. 팁 또는 주의사항

소프트웨어 예산이 부족한 기관일수록 외부 지원 사업(열매똑똑 등)의 IT 역량 강화 교육을 적극 활용하여 **내부 실무자의 자립도를 먼저 키우는 것**을 추천합니다. 또한, 소수 관리자가 모든 폴더 설정을 통제하기보다 각 팀장에게 관리 권한을 분산 위임하는 것이 현장의 유연성을 높이고 빠른 정착을 돕는 비결입니다.



기 반 형

04 | 누구나 바로 찾는 파일 이름 규칙

| 연희노인복지관 |

: '검색 5초 만에 원하는 파일을 찾아내는 마법 같은 규칙'으로,
업무 스트레스를 절반으로 줄인 비법

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	누구나 바로 찾는 파일 이름 규칙 설정하기
한 줄 요약	담당자가 없어도, 처음 온 직원도 바로 찾을 수 있는 문서 구조를 만드는 법. 파일 이름 하나가 업무 공백을 막는다.
학습 목표	- 기관 업무 특성에 맞는 폴더 분류 기준과 파일명 규칙을 설계할 수 있다. - MS Teams 채널에 사업별·목적별 폴더 구조를 구성하고 파일을 업로드할 수 있다. - 파일명 규칙을 전 직원과 합의하고 공식 문서로 공유할 수 있다. - 키워드 검색(Ctrl+F)을 활용하여 필요한 문서를 빠르게 찾을 수 있다.
핵심 원칙	"파일 이름은 나를 위한 메모가 아니라, 다음 사람을 위한 이정표다."

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 기관 내 파일 이름 규칙(날짜_사업명_버전 등)이 공식 문서로 작성되어 전 직원이 공유되었는가?

☐ 전 직원이 파일 이름 규칙에 대한 교육을 받고 실제로 적용하고 있는가?

☐ 공유 폴더에 있는 파일들이 정해진 규칙에 따라 정리되어 누구나 쉽게 찾을 수 있는 상태인가?

1단계 우리의 시작 이야기

3년마다 진행되는 평가기간이 되면 문서목록을 펼쳐놓고 기안철을 뒤적뒤적거린다.

문서보관 규정에 준수하여 문서보관을 체계적으로 한다. 그런데 왜? 막상 문서를 찾으려고 하면 서류가 없다.

한글파일은 동시 작성하기 어렵다는 문제점을 해결하기 위해 문서목록을 엑셀 양식으로 만들어 놓고 팀즈에 파일을 업로드 해놓는다. 모든 직원이 '문서목록'에 들어와 입력을 하기 시작하면서 편리함을 느꼈다. Ctrl+F를 단축키까지 사용해서 키워드를 입력하니 찾고 싶은 문서를 빠르게 찾을 수 있었다. 하지만 아직도 불편함을 느꼈다.

오랫동안 기록한 문서목록표를 펼쳐놓고 그룹을 만들어보았다. "무료급식사업" "지역사회보호사업" "사회교육사업" 큰 사업을 중심으로 구성하였다.

또한 사업계획서 순서대로 번호도 부여하였다. "01. 무료급식사업" "02. 지역사회보호사업" 으로 폴더이름을 생성하였다.

시각적으로도 효과성을 높이기 위해 폴더에 색깔을 부여하였다. 주황색 폴더는 무료급식사업으로 관련된 업무를 검색할 때에는 주황색 폴더 중심으로 파일을 찾을 수 있다.

하지만 또 다른 불편함이 나타났다.

기관장과 중간관리자가 소통하는 자료, 각 사업 담당자와 중간관리자가 소통하는 자료도 뒤죽박죽 섞이게 되었다. 구청에서 자료를 요청하면 담당자의 언어로 작성된 파일명이 생성된다. 그대로 저장이 되면 다른 직원은 파일을 찾을 수 없다.

파일명은 통일할 필요성을 느끼게 되었다. "제목 / 작성일자 (또는 제출일자) / 작성자"로 작성할 수 있게 안내하였다. 또한 폴더마다 색깔을 부여하였다. 외부요청으로 제출되는 자료는 빨강색 폴더 (구청요청자료, 법인 요청자료) 직원교육 보라색 폴더로 구분지었다.

또한 보완이 필요한 폴더는 각 담당자와 비밀번호를 설정하고, 타 직원의 접근을 제한하였다.

A직원이 휴가 및 외부일정으로 인해 공백이 발생하여도 사업폴더에 접근하여 계획서 내용을 확인하고 이용자에게 안내 및 응대할 수 있다. 담당자도 폴더에 있는 링크를 전 직원에게 공유함으로써 서비스에 대한 지연 및 대기를 축소하였다.

매일 생성되는 자료를 어떻게 보관하고 정리할 것인가에 대한 고민이 없어지는 것을 볼 수 있다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

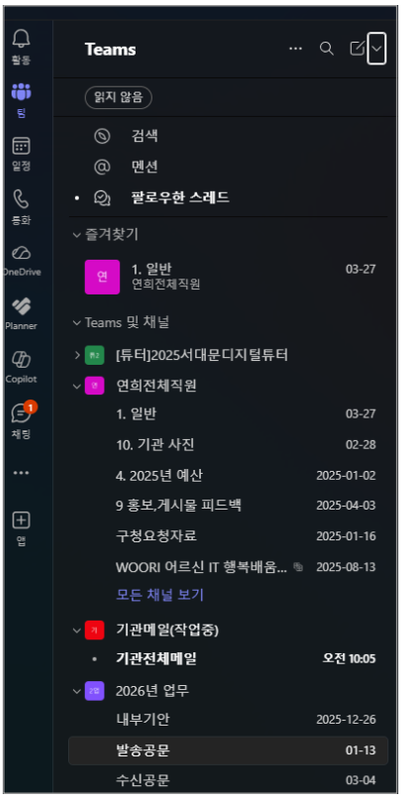
준비물	내 용
도구/플랫폼	MS 365 (팀즈)
계정	예: 관리자 권한 계정 ID
자료	문서목록표, 기관 발송 이메일 목록, 사업계획서 등

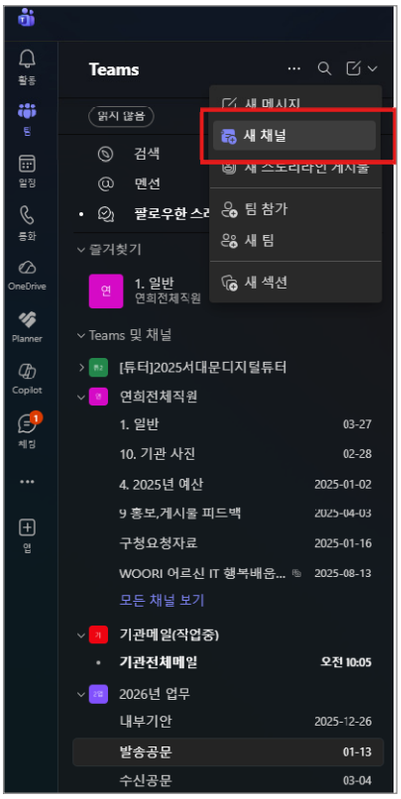
3단계 3-1. 핵심 기능/도구 접속하기

운영 기안 목록

번호	날짜	제목	기안자
- 1	[redacted]	[redacted]	[redacted]
- 2	[redacted]	[redacted]	[redacted]
- 3	[redacted]	[redacted]	[redacted]
- 4	[redacted]	[redacted]	[redacted]
5-1	[redacted]	[redacted]	[redacted]
6	[redacted]	[redacted]	[redacted]
7	[redacted]	[redacted]	[redacted]
8	[redacted]	[redacted]	[redacted]
9	[redacted]	[redacted]	[redacted]
10	[redacted]	[redacted]	[redacted]
11	[redacted]	[redacted]	[redacted]
12	[redacted]	[redacted]	[redacted]
13	2025.01.14	2025년 [redacted]	[redacted]
14	2025.01.14.	2025년 [redacted]	[redacted]
14	2025.01.14.	2025년 지불담 [redacted] 참여	[redacted]

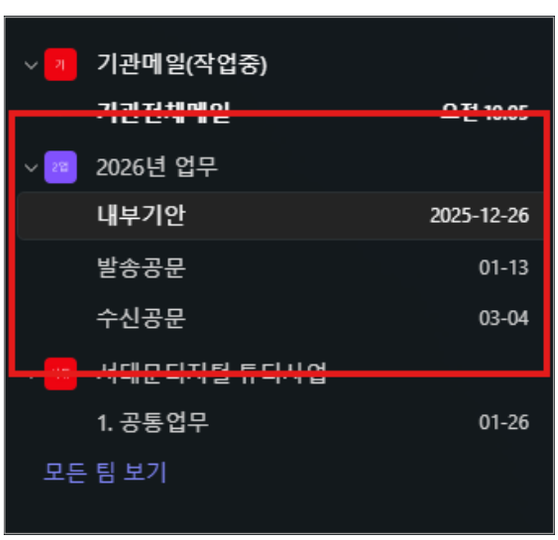
- 제일 먼저 중간관리자와 실무자와 함께 문서관리에 대한 논의가 필요합니다.
- 평가를 대비한 문서관리인지, 업무의 효율성을 위한 문서관리인지 등 구분을 하여 그룹을 지어주어야 합니다.
- 내부기안 엑셀 목록표를 보며 '기안자', '사업별' 등 그룹을 구성합니다.



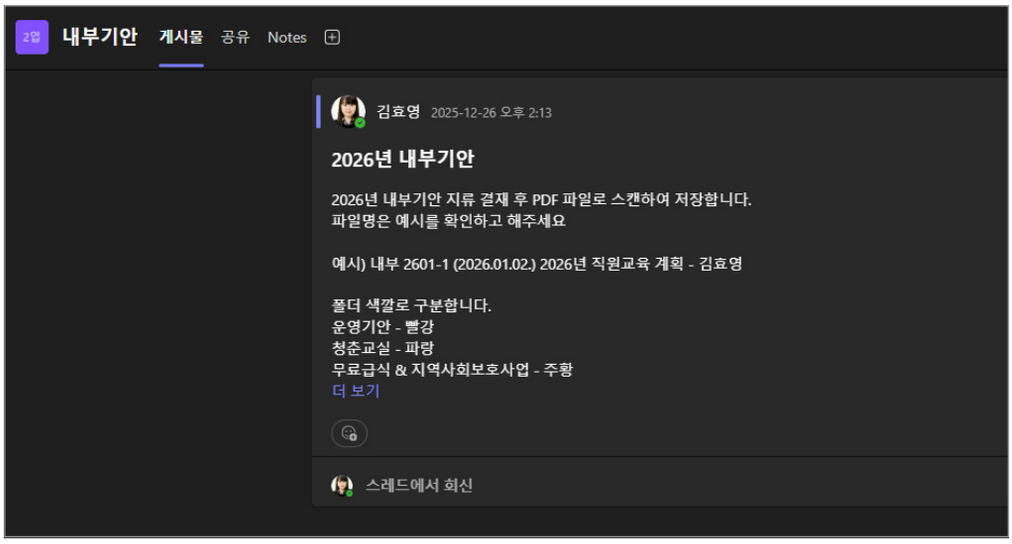


- 팀즈 상단에 [새 채널]을 클릭합니다.

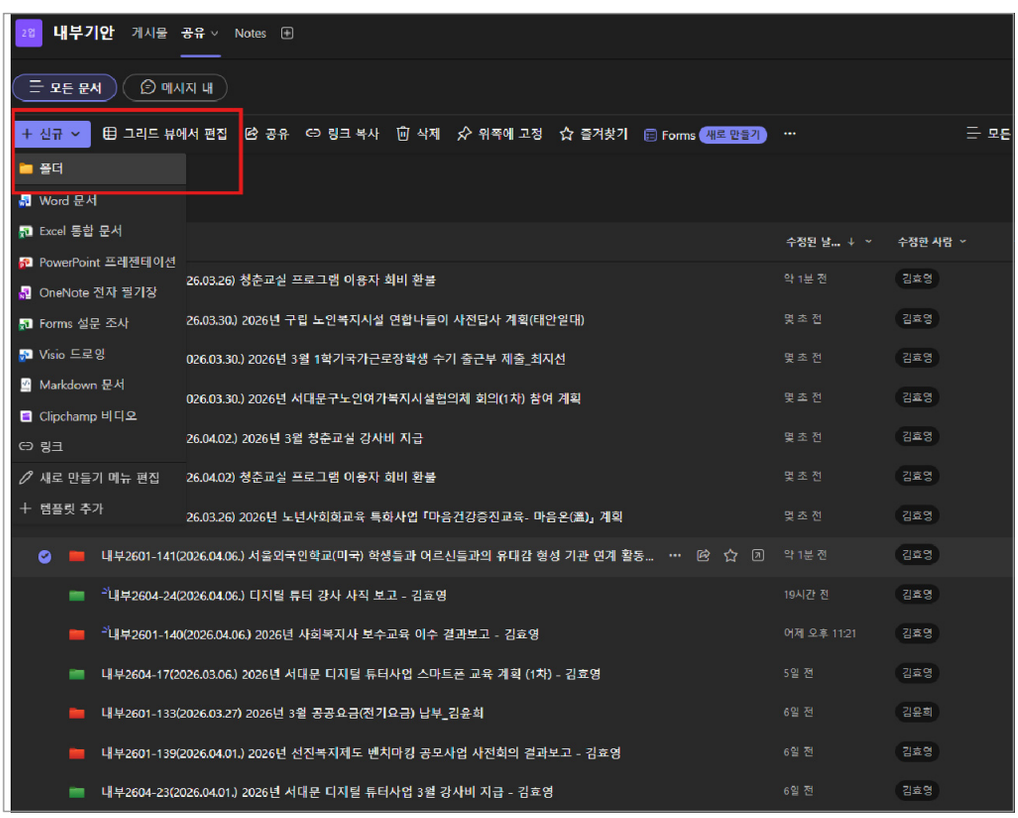
3단계 3-2. [단계 1] 세부 설정 시작:



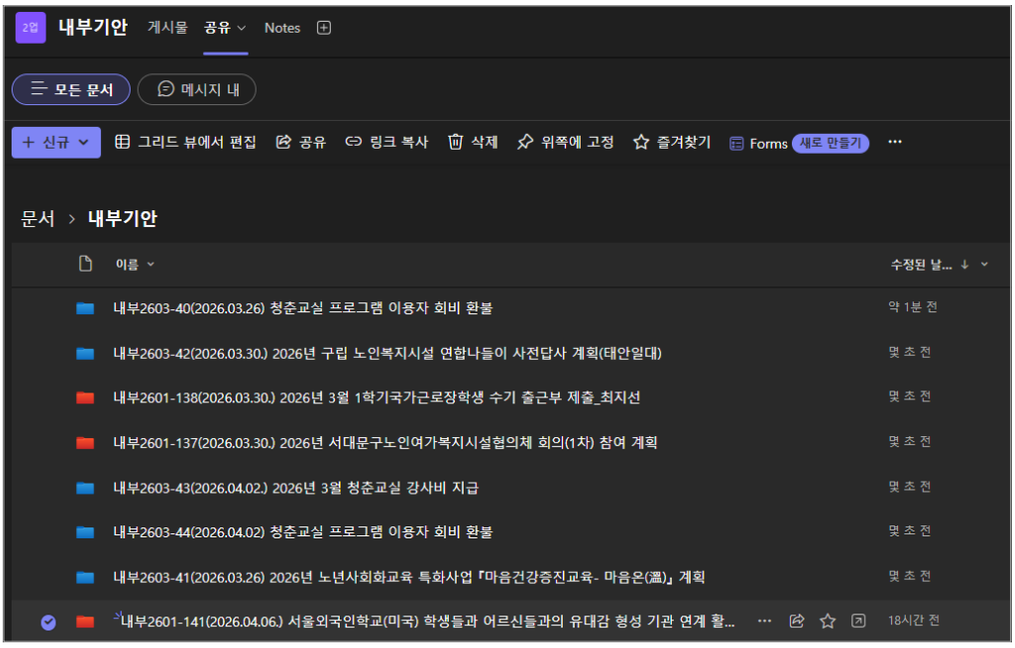
- 기관 내 공유가능한 범위를 설정하여 채널을 구성합니다.
  (예시 : 내부기안, 발송공문, 수신공문)

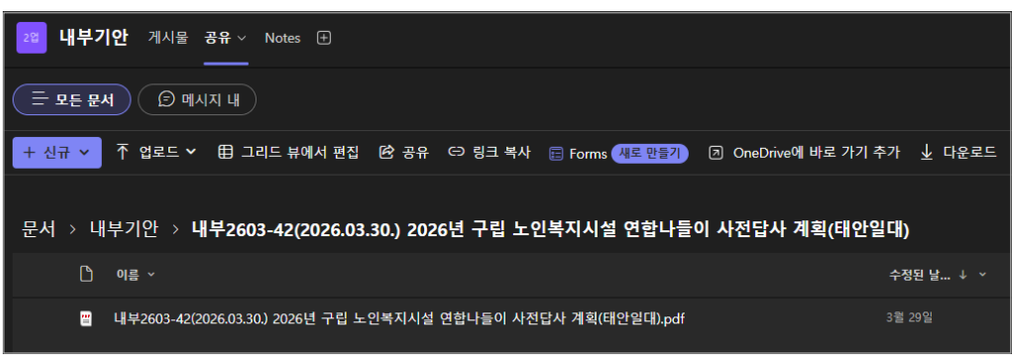


- 내부기안 폴더 및 파일명을 어떻게 정리할지 전체 공지합니다.
- 문서관리 합의된 내용으로 공유 ▸ +신규 ▸ 폴더 순서로 [새폴더]를 만듭니다.



- 구분/기안번호/작성일자/기안제목/작성자로 폴더명을 작성합니다.





생성된 폴더안에 결재가 완료된 문서를 PDF로 변환하여 저장합니다.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	연희노인복지관의 약속
소통 채널 단일화	모든 공적 소통은 File(플랫폼) 채널로만 진행한다.
파일명 규칙	파일명은 [날짜_부서_사업명_파일명] 순서로 통일한다.
개인 휴식 존중	퇴근 후 업무 알림은 반드시 끄고, 긴급 상황 외에는 연락하지 않는다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 새로운 규칙에 대해 교육을 받았는가?

☐ 개인정보가 포함된 자료는 비식별화 처리를 완료했는가?

☐ 시스템 오류 시 대응 매뉴얼이 준비되었는가?

☐ 관리자 권한 계정이 안전하게 관리되고 있는가?

☐ 신규 입사자를 위한 온보딩 절차가 마련되었는가?

☐ Calendar event정기 점검 회의 일정을 잡았는가?

☐ 모바일 환경에서의 접근성이 확보되었는가?

☐ 기존 자료의 이관 계획이 수립되었는가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 창구가 있는가?

☐ 도구 사용에 대한 공식적인 Q&A 채널이 운영되는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

운영규정에 따라 문서관리 담당자를 지정하고 문서를 편철하는 방식으로 관리해왔다. 구청 점검, 평가, 협업사업 수행 시에는 문서목록을 확인한 뒤 서고에서 해당 문서를 직접 분리·복사·배포하는 절차를 거쳐야 했다. 사업 담당자가 부재하거나 퇴사할 경우 업무인수인계 내용을 확인하기 어려운 문제도 반복되었다.

2. 도입 계기

엑셀 문서목록표로 협업의 실마리를 찾았지만, 결국 '목록을 작성하는 것' 이상의 역할을 하지 못한다는 한계를 느꼈다. 최고관리자와 중간관리자는 업무 전반을 파악하고 있으나 세부 내용은 매번 계획서를 직접 찾아봐야 했고, 담당자마다 제각각인 파일명 때문에 다른 직원이 문서를 찾는 것은 사실상 불가능했다. 공동으로 접근하고 누구나 찾을 수 있는 구조가 필요하다는 공감대가 형성되었다.

3. 적용 방법

중간관리자와 실무자가 함께 기존 내부기안 엑셀 목록표를 검토하며 문서를 사업별로 분류하는 기준을 합의했다. MS Teams에 [새 채널]을 생성하고, 사업계획서 순서에 따라 01. 무료급식사업, 02. 지역사회보호사업 등 번호가 붙은 폴더를 구성했다. 폴더에는 색깔을 부여해 시각적으로도 구분이 가능하도록 했으며, 외부 제출 자료는 빨간색, 직원교육 자료는 보라색으로 통일했다. 파일명은 제목_작성일자(또는 제출일자)_작성자 형식으로 규칙

을 정하고 전 직원에게 공지했다. 개인정보 등 보안이 필요한 폴더는 담당자와 협의하여 비밀번호를 설정하고 접근을 제한했다.

초기 폴더 구조 설계부터 전 직원 적용까지 약 2주가 소요되었다. 첫 주는 중간관리자와 실무자가 함께 분류 기준을 논의하고 채널을 구성하는 데 사용했고, 둘째 주에는 기존 문서를 새 규칙에 따라 이관하고 전 직원 교육을 진행했다.

4. 적용 후 변화

담당자가 휴가나 외부 일정으로 자리를 비워도 다른 직원이 사업 폴더에 접근해 계획서 내용을 확인하고 이용자에게 즉시 안내할 수 있게 되었다. 폴더 링크를 전 직원과 공유함으로써 서비스 대기와 지연이 눈에 띄게 줄었다. 매일 생성되는 자료를 어디에, 어떻게 보관할지 고민하는 시간 자체가 사라졌다.

도입 전에는 특정 문서를 찾는 데 평균 10~15분이 소요되었으나, 도입 후에는 키워드 검색으로 1~2분 내 찾을 수 있게 되었다. 평가 준비 기간에는 자료 취합 업무가 기존 대비 약 30% 단축되었다. 직원 만족도 조사에서 “문서를 찾는 데 스트레스를 받는다”는 응답이 도입 전 70%에서 도입 후 20%로 감소했다.

5. 팁 또는 주의사항

파일명 규칙은 도구를 먼저 세팅하기 전에 전 직원이 합의하는 것이 선행되어야 한다. 규칙 없이 폴더 구조만 만들면 결국 다시 제각각 저장되는 상황이 반복된다. 색깔 구분은 직관적으로 폴더를 인식하는 데 효과적이지만, 색깔 의미를 정리한 안내문을 채널 상단에 고정해두면 신규 직원도 별도 설명 없이 적응할 수 있다.

기 반 형

05 | 파일 첨부 대신 링크로 소통하기

| 서부장애인종합복지관 |

: “메일함 용량 초과입니다”라는 메시지 대신, 클릭 한 번으로 최신 정보를 나누며 데이터 전송 마찰을 0으로 만든 혁신적인 소통 방식

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	‘진짜최종2.hwp’는 이제 그만 – 링크 하나로 **언제나 최신본을 함께** 보는 법
한 줄 요약	파일을 주고받는 대신 링크를 공유하면, 수정이 생겨도 재첨부 없이 언제나 최신본을 함께 볼 수 있습니다.
학습 목표	1. 구글 드라이브(Google Drive) 파일의 공유 링크를 생성하고, 권한(뷰어/댓글/편집자)을 설정할 수 있다. 2. 구글 문서(Google Docs), 구글 스프레드시트(Google Sheets)를 링크 형태로 공유하고, 팀원과 실시간으로 협업할 수 있다. 3. 구글 사이트(Google Sites)에서 페이지를 생성하고, 자주 쓰는 링크를 버튼·카드 형태로 배치할 수 있다.
핵심 원칙	**“파일을 보내지 말고, 길을 알려주세요.”** 링크 하나면 언제나 최신본이 열립니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 구글 드라이브에서 공유 링크를 생성하고 권한을 설정하였는가?

☐ 생성한 링크를 메일, 채팅, 카카오톡 등으로 전송하고 수신자가 정상 접근함을 확인하였는가?

☐ 실시간으로 동시 접속, 동시 작성을 실천하며 협업하였는가?

1단계 우리의 시작 이야기

Ep 1. '진짜최종2.hwp' 전쟁

"선생님, 방금 보낸 파일 말고 '진짜최종2' 파일로 봐주세요! 오타를 발견해서 다시 보냈어요."

한 해의 사업이 끝나고 새해가 시작되면, 기획팀 담당자의 채팅함과 메일함은 전쟁터로 변합니다. 복지관 1년의 사업을 담은 평가서와 연보를 만들어야 하는데, 9개 팀에서 보낸 파일이 제각각이기 때문입니다.

처음에는 '최종'이라는 이름으로 도착했던 파일이, 다음 날이면 '최종_수정'이 되고, 며칠 뒤엔 '진짜최종', '진짜최종최종해요'로 이어집니다. 파일을 열 때마다 '이게 가장 최신 버전인가?' 확인부터 해야 하고, 어느 순간부터는 수정 내용을 반영했는지 여부가 담당자의 기억에만 남는 상황이 됩니다.

파일을 주고받는 사이 정보는 파편화되고, 우리는 '일'이 아니라 '파일 관리'에 에너지를 쏟게 됩니다. 하지만 링크 소통은 다릅니다. **파일은 단 하나, 안전한 클라우드에 두고, 우리는 그곳으로 연결되는 '길(Link)'만 공유하면 됩니다.** 링크는 변하지 않고, 내용만 업데이트됩니다. '진짜최종2'가 필요 없어지는 세상이 시작됩니다.

Ep 2. 엑셀 취합하다가 사라진 아침

출근하자마자 사무실에 비상이 걸렸습니다. 전날 밤 10시, 구청에서 급한 자료제출 요청을 보낸겁니다. 오전 중으로 보내달라는 요청이었는데, 메일은 출근 후에야 확인했습니다.

부랴부랴 각 팀에 엑셀 양식을 배포하고, 각 팀은 양식을 받아 내용을 채운 뒤 다시 메일과 채팅으로 보냅니다. 담당자는 각 팀의 엑셀 파일을 하나씩 열고, 복사하고, 하나의 파일(서부취합.xlsx)로 합산하는 작업을 반복합니다.

모든 취합을 마치고 구청에 파일을 보내니 오전이 다 지나 있었습니다. 반나절을 '파일 모으는 일'에 썼고, 정작 내용을 검토하거나 보완할 시간은 없었습니다.

이 경험이 우리에게 물었습니다. '각 팀이 처음부터 하나의 시트에 직접 입력하면 어떨까?' 구글 스프레드시트 링크 하나를 공유하면, 담당자가 취합할 필요 없이 각 팀이 **직접 채워 넣고, 실시간으로 완성되는 구조**가 가능합니다.

Ep 3. 수정된 계획서, 다시 출력해서 다시 배포

추석행사를 앞두고 내부기안 결재까지 모두 완료했습니다. 그런데 이런! 일정이 바뀌었습니다. 업무 분장도 일부 변경됐습니다.

계획서를 수정하고, 직원 수만큼 다시 출력했습니다. 기존에 나눠준 일정표를 회수하고, 새것을 배포했습니다. 일부는 이미 기존 계획서를 바탕으로 준비를 시작한 터라 혼선이 생겼습니다.

'왜 우리는 항상 종이로 들고 다닐까?' 계획서를 구글 문서 링크로 공유했다면, 담당자가 내용을 수정하는 순간 모든 직원이 같은 화면에서 최신 내용을 볼 수 있었을 것입니다. **출력도, 회수도, 재배포도 필요 없이.**

세 가지 장면이 공통으로 가리키는 방향은 하나입니다.
파일을 주고받지 말고, 함께 같은 곳을 바라보자. 그것이 링크 소통의 본질입니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 기관장부터 현장 실무자, 신입 사원까지 전 직원**

☑ **준비물 체크리스트:**

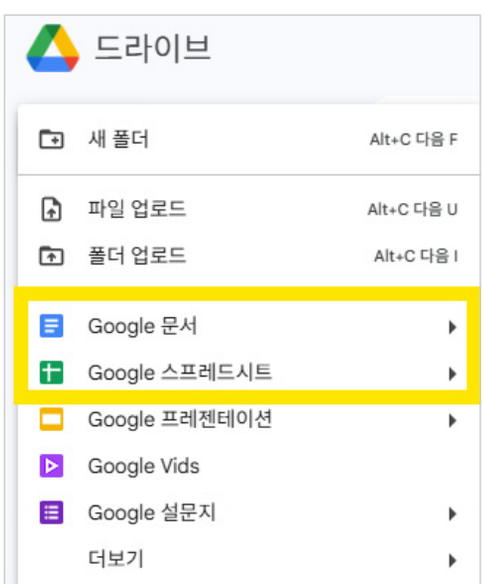
준비물	내 용
도구/플랫폼	구글 워크스페이스(Google Workspace)
계정	기관 전용 계정, 구글 계정 ex. @openlife.or.kr, @gmail.com
자료	공유 대상 파일 ex. 구글 문서, 구글 스프레드시트, 기존 한글, 엑셀 파일 등

3단계 3-1. 구글 드라이브(Google Drive) 접속하기



구글 첫 화면 및 구글앱 아이콘 위치

1) 먼저 공유할 파일이 있는 구글 드라이브에 접속해볼까요?
   기관 전용 계정(@openlife.or.kr)으로 로그인되어 있는지
   꼭 확인하세요.
2) 크롬 브라우저를 열고 drive.google.com에 접속합니다.
   오른쪽 상단 구글앱 아이콘(격자 모양)을 눌러 들어갈 수도 있어요.
3) 구글 문서와 구글 스프레드시트는 파일을 주고받을 필요 없이
   '하나의 온라인 종이'에 '여러 명이 동시에 접속해' 글을 쓰고 숫자를
   채우는 도구입니다.
4) 누군가 수정한 내용이 실시간으로 모든 사람의 화면에 즉시 반영되기
   때문에, 협업공간으로 탁월해요.



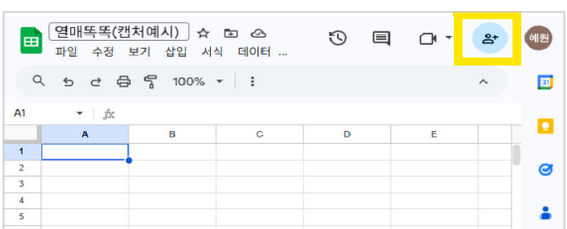
구글 문서 (Google Docs) = "함께 쓰는 커다란 연습장"

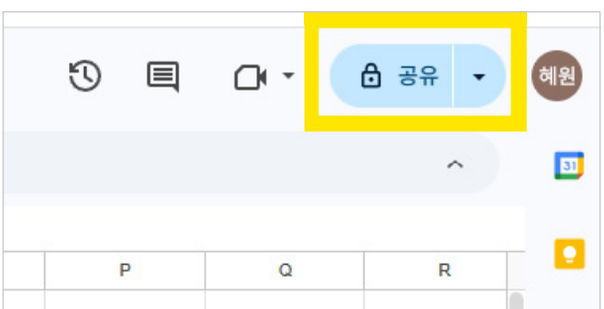
- 한글(hwp)과 같은 점 : 글자를 쓰고, 표를 만들고, 사진을 넣어서 보고서를 만드는 도구예요.
- 구글 문서만의 마법 : 내가 1페이지를 쓰고 동안, 옆자리 동료는 동시에 3페이지를 고칠 수 있어요.
- '최종_진짜최종.hwp'라는 이름의 파일이 필요 없어집니다. 문서 하나에 다 같이 들어와서 쓰기 때문에, 지금 보고 있는 게 무조건 **가장 최신 버전**이에요.

구글 스프레드시트 (Google Sheets) = "전직원이 실시간으로 자기 칸을 채우는 똑똑한 명단"

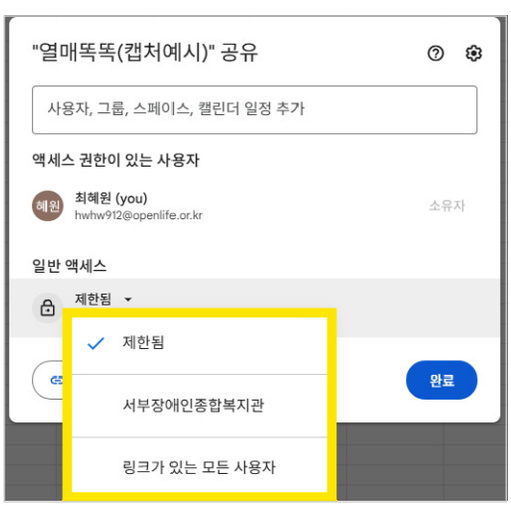
- 엑셀(excel)과 같은 점 : 칸(셀)에 숫자를 넣고 계산을 하거나 명단을 정리하는 도구예요.
- 구글 스프레드시트만의 마법 : "최선생님, 파일 다 쓰고 보내주세요"라는 기다림이 사라져요. 엑셀은 한 사람이 열면 다른 사람은 읽기 전용이지만, 이건 50명이 동시에 들어와 각자 자기 담당 구역을 채울 수 있어요.
- 내가 숫자를 바꾸면 **실시간**으로 다른 사람 화면에서도 숫자가 바뀌는 걸 볼 수 있죠. 취합하는 담당자는 가만히 앉아만 있어도 명단이 완성됩니다.

3단계 3-2. 권한 설정하기 "누가, 어떻게 볼 수 있을까?"





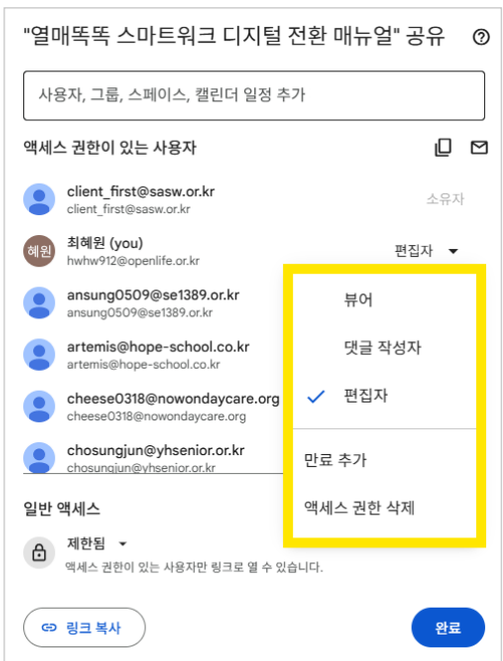
5) 구글 문서나 구글 스프레드시트 오른쪽 상단 '공유' 버튼을 클릭하세요.



6) '누가 이 파일을 볼 수 있을지'를 결정합니다. (액세스 범위)

7) 공유하고 싶은 사람의 이름이나 이메일을 입력하세요. 그룹명이나 스페이스명도 가능합니다.

액세스	설명
☑ 제한됨	초대한 사람만 접근
☑ 기관 내 공유	기관 도메인 계정 보유자만 접근
☑ 링크가 있는 모든 사용자	링크만 있으면 누구나 접근



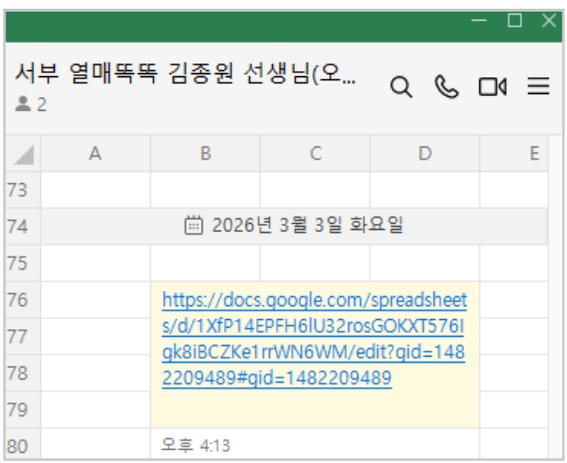
8) '누구에게 어떤 권한을 줄지'를 결정합니다. (역할)

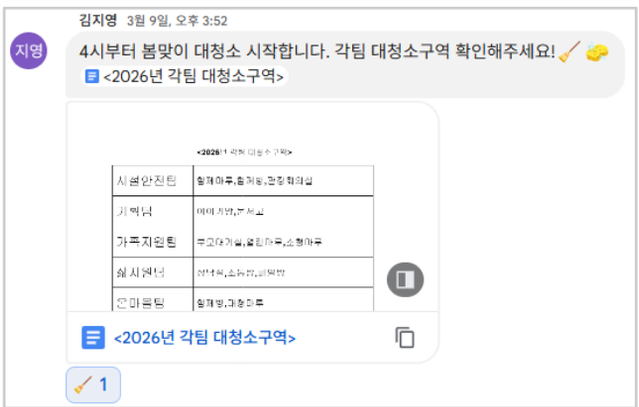
9) 액세스와 권한을 잘 설정하는 것이 보안의 핵심입니다.

권 한	설 명
☑ 뷰어	읽기 전용 : 문서 열람
☑ 댓글 작성자	댓글만 가능, 수정 불가 : 검토 요청
☑ 편집자	수정 가능 : 공동 작업

10) 설정완료 후 '링크 복사'를 누르면 링크가 클립보드에 자동 복사됩니다.

3단계 3-3. 복사한 링크 전송하기





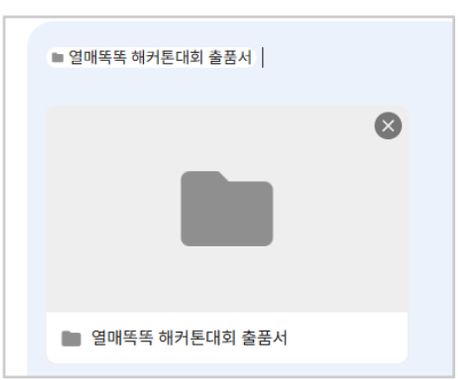
11) 이제 복사된 링크를 실제로 보내볼게요. 첨부파일 대신 딱 한 줄의 링크만 붙여넣으면 끝입니다.
메일, 채팅, 카카오톡 등 원하는 곳에 Ctrl+V로 링크를 보낼 수 있어요.





12) 구글채팅(Google Chat)에서는 구글 문서, 구글 스프레드시트 주소가 자동으로 깔끔한 버튼 형태로 변해요.
이 기능을 '스마트 칩(Smart Chips)'이라고 해요. 복잡한 인터넷 주소를 '이름표'로 바꿔준다고 이해하면 쉬워요.





13) 구글 드라이브 안에 저장되어 있는 폴더도 링크로 전송이 가능합니다. 파일과 폴더 자체가 클라우드에 있기 때문에, 링크만 공유하면 언제나 '지금 이 순간의 최신본'이 열리는거죠.

3단계 3-4. 링크를 모아두는 지도, 구글 사이트 만들기



14) 링크를 잘 만들어도 흩어져 있으면 매번 찾아야 합니다. 구글 사이트(Google Sites)는 자주 쓰는 링크를 한 페이지에 모아두는 '지도' 역할을 합니다. 지도앱의 즐겨찾기(집/회사)처럼, 내가 자주 사용하는 업무의 '길'을 미리 저장해놓는 거예요.

15) sites.google.com에서 사이트를 만듭니다. 연결할 구글 문서·시트·드라이브 링크를 붙여넣어요.
업무별로 섹션을 나눠 배치하면 훨씬 보기 편합니다. 완성 후 '게시'를 누르고 사이트 링크를 전직원에게 공유하면 끝!

4단계 우리 기관의 약속

‘일하는 방식의 근본적 변화’ : 구글 워크스페이스를 중심으로

핵심 규칙	서부장애인종합복지관의 약속
링크 우선 원칙	- 기관 내 자료 공유, 협업은 기본적으로 링크 방식을 사용합니다. 파일 첨부는 원본 보존이 꼭 필요한 경우에만 허용합니다.
공유드라이브 보관 원칙	- 업무에 활용된 모든 파일은 기관 공유드라이브에 보관합니다. 내 드라이브는 가급적 사용하지 않습니다.
드라이브 체계화 원칙	- 자료의 저장은 기관 드라이브 체계도에 준합니다. 보건복지부 장애인복지관 분류체계를 기반으로, 복지관의 사업을 이력별로 통합 관리하며, 드라이브별 권한 부여를 통해 정보 접근성을 관리합니다.
드라이브 정기점검 원칙	- 구글 드라이브는 주기적으로 점검합니다. (분기별 불필요 파일 정리, 공유 링크 유효성 점검, 권한 재검토 등)



서부장애인종합복지관 구글드라이브 체계설계도

5단계 체크리스트와 주의사항

시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 협업을 위해 기존 양식들의 구글 문서/스프레드시트 전환 계획을 수립하였나요?

☐ 파일별로 권한이 안전하게 관리되고 있나요?

☐ 전직원이 액세스·권한 규칙에 대해 교육을 받았나요?

☐ 상대방이 편집할 필요가 없는 자료인데 실수로 '편집자' 권한을 주지는 않았나요?

☐ 공동 작업 시 '버전 기록' 기능을 통해 누가 변경했는지 확인하는 법을 알고 있나요?

☐ 모바일 기기에서도 링크가 정상적으로 열리는지 직접 클릭해보았나요?

☐ 상대방이 '권한 요청' 메일을 보냈을 때 승인하거나 설정을 변경하는 방법을 알고 있나요?

☐ 파일 첨부 습관이 남아 있는 직원을 위해 1:1 안내 또는 실습 시간·기간을 마련하였나요?

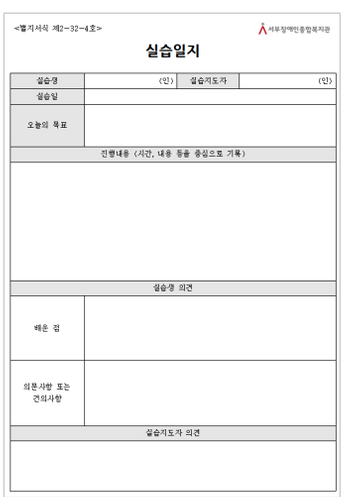
☐ 사이트도구(업무나침반)의 취지와 사용방법을 전직원에게 안내하였나요?

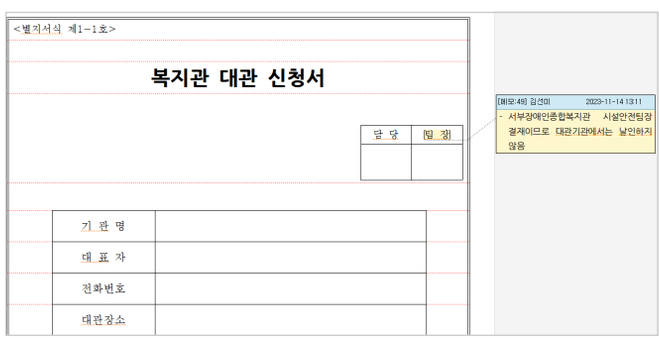
6단계 우리 기관 적용 결과

우리 기관 이야기

서부장애인종합복지관은 2018년 구글 워크스페이스(Google Workspace)를 도입한 이래 꾸준히 디지털 전환의 여정을 걸어왔습니다. 스마트워크TF '오마스탐험대(Oh, My Smartwork)'를 중심으로 현재 46명의 직원들이 디지털 환경을 직접 개발하고 운영하고 있습니다. 이번 열매똑똑 사업은 그동안의 활용 수준을 점검하고 '사용'을 넘어 '고도화'로 도약하는 계기가 되었습니다.

1. 적용 전 상황 : 구글을 쓰면서도 파일을 주고받던 우리

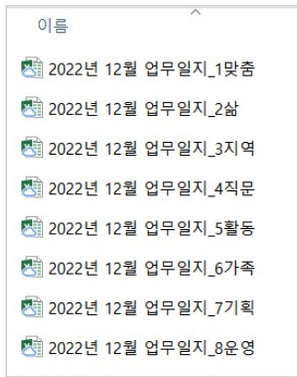




구글 워크스페이스를 도입했음에도, 실제 업무 현장에서는 한글, 엑셀 파일의 첨부와 공유가 여전히 주된 소통 방식이었습니다. 기관의 공통 양식인 행정양식은 한글파일(hwp)로 100여 가지가 넘었습니다.



이름	수정한 날짜	유형	크기
가족 업무일지 9월(민주)	2022-10-06 오전 9:46	Microsoft Excel 워...	270KB
가족 업무일지 9월(영우)	2022-10-06 오전 9:52	Microsoft Excel 워...	271KB
가족 업무일지 9월(예지)	2022-10-07 오전 9:06	Microsoft Excel 워...	271KB
가족 업무일지 9월(지선)	2022-10-04 오후 4:56	Microsoft Excel 워...	267KB
가족 업무일지 9월(지훈)	2022-11-01 오전 10:43	Microsoft Excel 워...	269KB
가족 업무일지 9월(합본)	2022-10-26 오후 2:24	Microsoft Excel 워...	234KB
업무일지(가족)	2022-10-13 오전 7:13	Microsoft Edge P...	453KB



이름

- 2022년 12월 업무일지_1맞춤
- 2022년 12월 업무일지_2삶
- 2022년 12월 업무일지_3지역
- 2022년 12월 업무일지_4직문
- 2022년 12월 업무일지_5활동
- 2022년 12월 업무일지_6가족
- 2022년 12월 업무일지_7기획
- 2022년 12월 업무일지_8운영

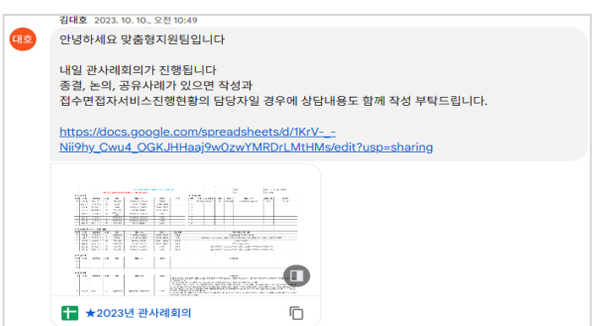
직원들이 매월 쓰는 업무일지는 엑셀파일(excel)로 직원별, 팀 합본, 복지관 합본이 분절적으로 존재했습니다. 단체대화방에 올라온 파일을 보려면 다운로드를 눌러야 했고, 직원들의 컴퓨터에는 버전별로 다운로드된 파일이 쌓였습니다.

연말연초 자료 취합 시기가 되면 팀별로 각각 다른 버전의 파일들이 쏟아졌고, 담당자는 어느 파일이 최신본인지 확인하는데 상당한 시간을 써야 했습니다. 급한 자료취합 요청이 들어오면 파일을 모아 합산하는데 반나절이 갔고, 내용이 수정될 때마다 재출력·재배포가 반복됐습니다.

2. 도입 계기 : '사용'과 '제대로 사용'은 달랐습니다

'사용은 하고 있지만 제대로 쓰고 있는가?'라는 의문이 조직 안에서 자연스럽게 생겨났습니다. 열매똑똑 사업 참여를 계기로 현재 활용 수준을 점검하면서, 링크 공유가 우리의 반복적인 불편함을 해소할 수 있는 핵심 고도화 방법임을 확인했습니다.

3. 적용 방법 : 강제가 아닌 경험



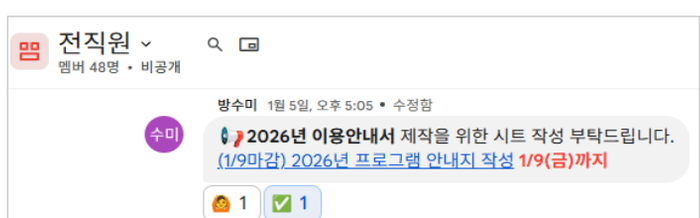
김대호 2023. 10. 10., 오전 10:49

안녕하세요 맞춤형지원팀입니다

내일 관사례회의가 진행됩니다
종결, 논의, 공유사례가 있으면 작성과
접수면접자서비스진행현황의 담당자일 경우에 상담내용도 함께 작성 부탁드립니다.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1KrV-_-Nii9hy_Cwu4_OGKJHHaaj9w0zwYMRDrLMtHMs/edit?usp=sharing

★2023년 관사례회의

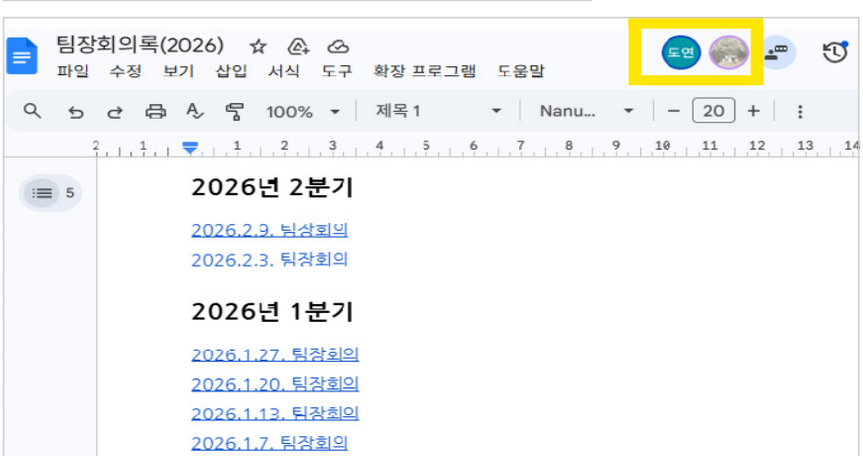


전직원
멤버 48명 • 비공개

방수미 1월 5일, 오후 5:05 • 수정함

2026년 이용안내서 제작을 위한 시트 작성 부탁드립니다.
(1/9마감) 2026년 프로그램 안내지 작성 **1/9(금)까지**

1 ✅ 1



팀장회의록(2026)

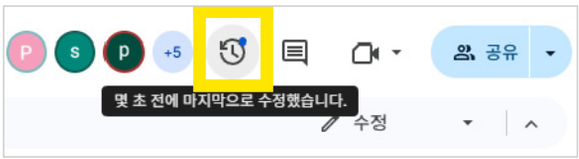
파일 수정 보기 삽입 서식 도구 확장 프로그램 도움말

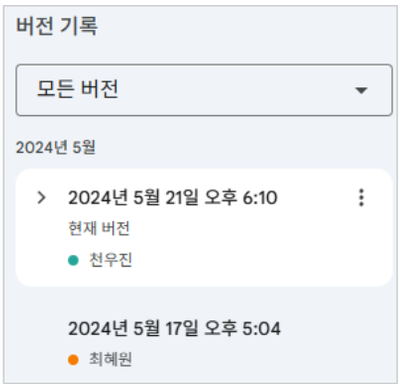
2026년 2분기

2026.2.9. 팀장회의
2026.2.3. 팀장회의

2026년 1분기

2026.1.27. 팀장회의
2026.1.20. 팀장회의
2026.1.13. 팀장회의
2026.1.7. 팀장회의





#1 직원 주도의 소통

- 구글 문서와 스프레드시트의 장점을 학습한 직원들은 각자의 업무에서 적극적으로 활용했습니다. 함께 보고 함께 작성해야 하는 회의 공람도, 직원들에게 내용을 받아서 만들어야 하는 이용 안내서도 구글 문서와 스프레드시트로 취합했습니다. 직원들은 해당 문서에 들어가 내용을 직접 입력했습니다.
- '버전 기록' 기능도 꿀팁! 입니다. 구글은 누가, 언제, 무엇을 수정했는지 자동으로 저장하기 때문에, 실수로 내용이 지워져도 이전 버전으로 언제든 되돌릴 수 있어요.



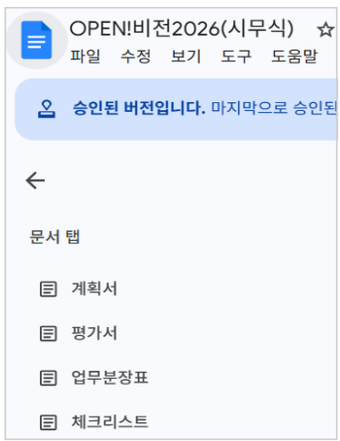




#2 협업 중심의 양식 개발

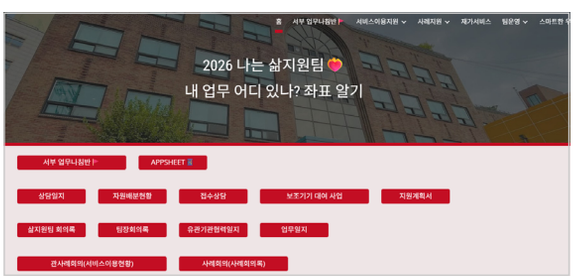
- 행정양식부터 변화를 시작했습니다. 협업을 위해, 효율을 위해 구글 문서와 스프레드시트 중 최적의 양식을 하나씩 살펴봤습니다. 양식 종류가 결정되면 하나씩 템플릿을 만들어 순차적으로 전환을 시도했습니다. 각 팀의 연초 사업계획서, 연말 사업평가서는 하나의 파일로 처음부터 끝까지 작성되었습니다. 링크를 가진 직원은 클릭만 하면 최신본이 열렸고, 재출력과 재배포는 더 이상 필요하지 않았습니다.

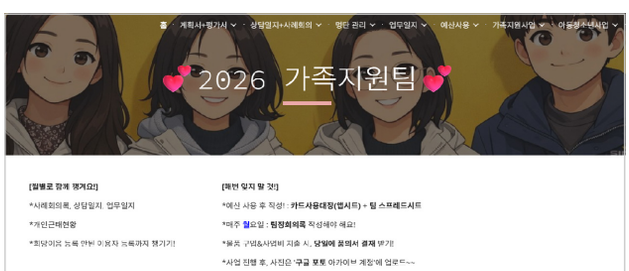




#3 문서의 슬림화

- '한번에' 일하기 위해 구글 문서와 구글 스프레드시트의 '탭' 기능을 활용했습니다. 계획서, 평가서, 업무 분장이 각각 따로 떠돌 필요 없이, 탭 하나로 모두 연결된 하나의 파일을 만들어 사용했습니다. 수정이 생기면 담당자가 문서를 업데이트하는 것으로 끝이 났고, 복지관은 혁신이 이루어졌습니다.





#4 링크들의 집, 구글 사이트

- 링크 공유가 익숙해지자 새로운 문제가 생겼습니다. 링크가 많아질수록 '그 링크 어디 있었지?'라는 질문이 반복됐습니다. 그래서 구글 사이트로 '업무나침반'을 만들었습니다. 팀별로 주도적으로 자주 들어가는 링크를 한 페이지에 모아두고, 파트별로 섹션을 나눠 배치했습니다. 직원들은 이제 링크를 검색하거나 채팅을 뒤질 필요 없이, 사이트를 열면 내가 들어가야 할 곳이 한눈에 보입니다. 링크 소통의 완성은 '링크를 잘 만드는 것'이 아니라 '링크를 잘 모아두는 것'이었습니다.

4. 적용 후 변화 : 가장 먼저 사라진 대화

"어느 버전이 가장 최신이에요?", "파일 닫으면 들어갈게요" 이 두 대화가 사무실에서 가장 먼저 사라졌습니다.

링크를 클릭하면 항상 최신 상태의 문서가 열리기 때문에, 버전 확인에 쓰던 시간이 사라졌습니다. 파일을 모으고 합산하는 작업이 없어졌고, 그 시간에 내용의 완성도를 높이는 데 집중할 수 있게 되었습니다. 재출력, 재배포가 사라지면서 종이 사용량도 줄었습니다. 일하는 방식의 변화가 기관의 ESG 실천으로 이어졌습니다.

직원들 사이에서 "링크 보내주세요"가 자연스러운 말이 되었고, 파일 이름에 '최종'을 붙이는 습관도 하나씩 사라졌습니다. 링크를 전달하는 것만으로 모든 자료가 이어졌습니다.

파일 첨부 방식	링크 공유 방식
수정 시 재전송 필요	수정해도 링크는 동일, 항상 최신본이 열림
버전 혼선 발생	버전이 단 하나, 클라우드의 원본
메일함, 컴퓨터 등 용량 소모	용량 소모 없음

5. 팁 또는 주의사항 (나누고 싶은 노하우)



☑ 강제하지 말고 경험하게 해주세요.

- '이제부터 첨부파일 금지'처럼 강제하기보다, 먼저 링크로 자료를 받아보는 경험을 만들어주세요. '어, 이게 더 편하다'는 체감이 생기면 별도의 교육 없이도 전환이 이루어집니다. 복지관에서도 팀회의 자료를 링크로 보내는걸 시작으로 자연스럽게 확산되었습니다.

☑ hwp 전환 시 우선순위를 정하세요.

- 100여 개의 한글 행정양식을 한꺼번에 전환하려 하면 부담이 됩니다. '협업이 가장 잦은 양식', '취합이 반복되는 양식'부터 우선 전환하고, 개인 작성용 양식은 천천히 이전하는 것이 현실적입니다.

☑ 문화를 진정으로 바꾸세요.

- 링크 공유는 기술이 아니라 약속입니다. '파일을 보내는 대신 길을 알려주자'는 작은 합의 하나가, 일하는 방식을 조용히 바꿔놓았습니다. 구글 워크스페이스를 도입한 지 8년이 지나서야 우리는 비로소 '제대로 사용하기'를 시작했습니다. 도구는 처음부터 있었습니다. 바뀐 건 우리였습니다.

기 반 형

06 | 함께 채워가는 즐거움, 공동문서 협업

| 신목종합사회복지관 |

: 회의 끝나고 따로 정리할 필요가 있나요? 실시간으로 집단지성을 모아 회의와 동시에 완성되는 결과물을 보며 느꼈던 짜릿한 협업의 순간

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	일은 줄이고 성과는 올리는 스마트워크 협업 -MS365/Google workspace로 만드는 우리 조직 업무 시스템
한 줄 요약	우리 조직의 업무는 개별 문서가 아닌 공동문서를 통한 협업에서 시작된다.
학습 목표	- Google workspace을 이해하고 기관에서 적용해 본다. - MS365를 이해하고 기관에서 적용해 본다. - 우리 조직 업무시스템을 효율적으로 개선한다.
핵심 원칙	'공유하면 일이 줄고, 함께 하면 성과가 오른다,'

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ Google Workspace 또는 MS365를 활용한 공동문서 작성 환경이 구축되어 팀원들이 접속 가능한가?

☐ 팀원 2명 이상이 동시에 같은 문서를 편집하고 변경사항을 실시간으로 확인하는 코라보를 실습했는가?

☐ 공동문서 활용 규칙(버전 관리, 수정 이력 확인 등)을 수립하고 팀원과 공유했는가?

1단계 우리의 시작 이야기

#혼자 만드는 문서는 끝났다

돌아보면 10년도 되지 않은 짧은 시간이지만, 다시 돌아간다면 그때의 방식으로 다시 일을 할 수 있을까 하는 생각을 해봅니다. 그 당시에는 그때의 방식이 맞았고, 지금은 지금의 방식이 맞는 것일지도 모릅니다. 하지만 이번에 이야기하려는 '협업'에 대한 이야기를 통해, 지금의 방식이 우리 업무의 효율성을 높여주고 우리가 조금 더 지역사회와 함께할 수 있는 중요한 기회가 될 수 있다는 점에는 많은 분들이 공감할 것이라 생각합니다.

#우리는 왜 늘 같은 일로 바빴을까

Episode 1. 원본 파일은 어디에...

우리 기관의 협업 방식은 내부 네트워크 폴더를 통한 파일 공유였습니다. 한 컴퓨터에 외장하드를 연결해 두고, 그 안에 엑셀, 파워포인트, 한글 등 복지관에서 사용하는 각종 문서 파일을 저장해 두었습니다. 그리고 각자 맡은 부분을 작성하는 방식으로 일을 했습니다.

이 방식은 과거 많은 기관들이 사용했던 방식이지만 여러 가지 문제들이 있었습니다. 그중 가장 큰 문제는 누군가 파일을 열고 있으면 다른 사람은 그 파일을 사용할 수 없다는 점이었습니다. 그래서 우리는 원본 파일을 두고 각자 복사본을 만들어 작업한 뒤, 다시 원본 폴더에 옮겨놓는 방식으로 일을 했습니다.

이 과정에서 늘 반복되던 말들이 있습니다.

"지금 파일 누가 들어가 있나요?"

"제가 작성하던 문서 어디 갔죠?"

"누가 제가 쓴 내용 지웠어요?"

문제가 생기면 원인을 찾기도 했지만, 이미 지워진 내용과 사라진 파일을 되돌릴 수는 없었습니다. 며칠 동안 작업한 내용이 사라지는 일도 있었고, 각자가 가지고 있는 복사본 때문에 어떤 파일이 최종 파일인지 헷갈리는 경우도 많았습니다. 어느 순간 폴더 안은 수많은 '최종', '진짜최종', '최종_수정', '최종_진짜_마지막' 파일들로 가득 차 있었고, 그 속에서 원본 파일을 찾는 일은 쉽지 않았습니다.

Episode 2. 가깝고도 먼 우리사이

2018년, 우리 기관은 지역밀착형 복지관 사업을 시작하게 되었습니다. 당시에는 '지역밀착'이라는 개념도 명확하지 않았고, 모든 것이 새롭게 시작되는 시기였기 때문에 많은 시행착오가 있었습니다.

그중 하나는 기관이 세 개의 거점으로 나뉘어 팀별로 상주하며 사회복지 서비스를 제공하게 된 것이었습니다. 이전에는 한 사무실에서 함께 근무했기 때문에 내부 공유폴더를 통한 협업이 어렵게나마 가능했습니다. 하지만 이제는 물리적으로 떨어져 근무하게 되면서 더 이상 기존의 방식으로는 일을 하기 어려워졌습니다.

파일은 카카오톡 메신저로 오고 갔고, 이메일로도 오고 갔습니다. 보안에도 취약했고, 파일 관리도 점점 어려워졌지만 당시에는 다른 방법이 없었습니다. 특히 여러 팀의 문서를 취합해야 하는 총무팀의 부담은 점점 커질 수밖에 없었습니다.

"파일 보냈는데 확인하셨나요?"

"파일은 어디로 보내면 되나요?"

"제가 보낸 파일이 최신 파일 맞나요?"

같은 기관에서 일하고 있었지만, 서로 멀리 떨어져 있는 것처럼 느껴지기 시작했습니다. 물리적인 거리보다 더 크게 느껴졌던 것은 '업무의 거리'였는지도 모릅니다.

Episode 3. 이번 주까지 작성해 보내주세요.

오늘도 지자체나 협회에서 메일이 도착합니다.

"00월 00일까지 작성해서 보내주세요."

마감일은 늘 촉박합니다. 메일을 받는 순간부터 기관은 문서 작성을 위해 분주해집니다. 각자 맡은 부분을 나누고, 작성 방법을 설명하고, 작성한 파일을 다시 취합해야 합니다.

하지만 모든 소통이 완벽하게 이루어지기는 어렵습니다. 취합을 담당하는 사람의 입장에서는 파일을 받아볼 때마다 걱정이 앞섭니다.

양식에 맞지 않는 문서,

엉뚱한 내용이 들어간 문서,

마감일까지 도착하지 않는 문서.

지금 생각해보면 하나의 문서를 함께 보면서 동시에 수정했다면 훨씬 쉽게 끝났을 일들이었습니다. 하지만 그때는 그렇게 일하지 못했고, 그 결과는 자연스럽게 야근으로 이어지곤 했습니다.

우리는 일을 열심히 하고 있었지만, 어쩌면 일의 방식은 그다지 효율적이지 않았는지도 모릅니다.

#업무의 시작이 바뀌었다

그래서 우리는 스마트워크를 시작하게 되었습니다. 선택이라기보다, 어쩌면 꼭 필요한 변화에 가까웠습니다.

처음에는 Google Workspace를 도입하여 스프레드시트를 통한 협업을 시작했습니다. 이후 Drive, Docs, Forms, 사이트 도구 등 다양한 기능을 활용하며 협업의 범위를 넓혀갔습니다. 그리고 현재는 MS365를 도입하여 Excel, PowerPoint, Word 등을 공동문서로 사용하고 있으며, 최근에는 Teams를 통한 협업도 적극적으로 활용하고 있습니다.

이 변화 이후 우리 기관의 업무 방식은 조금씩 달라지기 시작했습니다.

문서를 '보내는' 일이 줄어들고,

문서를 '함께 보는' 일이 많아졌으며,

문서를 '각자 작성하는 것'이 아니라 '함께 만들어가는 것'으로 바뀌었습니다.

그리고 그 변화는 단순히 문서 작성 방법의 변화가 아니라, 우리의 일하는 방식과 소통 방식, 그리고 협업의 방식 자체를 바꾸기 시작했습니다.

이제 우리 기관의 업무는 개별 문서가 아니라 공동문서를 통한 협업에서 시작됩니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace, MS 365, Teams 등
계정	Google 계정(비영리기관, 무료), 계정 추가 제한 없음 MS365계정(Business Premium, 유료), Business Basic은 계정 추가 제한 없음
자료	예: 최신 직원 명부, 표준 서식 파일

3단계 3-1. MS365/Google Workspace 접속하기

협업을 위해서는 가장 먼저 계정을 만들어야 하겠지요?

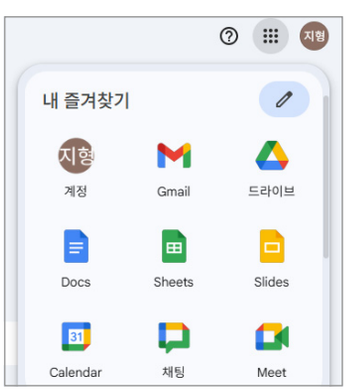
Google Workspace: 비영리 기관으로 신청/인증 이후 관리자가 직원계정 생성



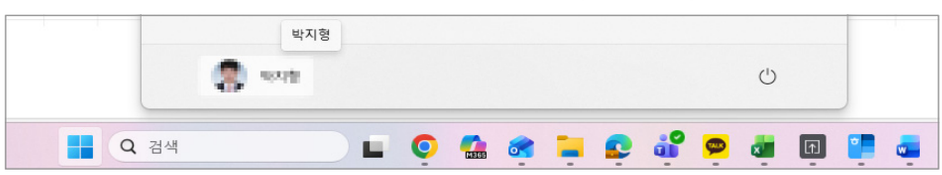
MS365: 사전 Business Premium계정구입/구입 이후 관리자가 직원계정 생성



Google Workspace: 크롬을 통해 계정로그인을 하게 되면 위와 같이
Sheets, Docs 등 실행 가능함



MS365: MS365 비즈니스를 구입하게 되면 PC설정부터 계정으로 되기 때문에 추가 로그인 불필요함



3단계 3-2. [단계 1] 협업프로그램 실행:

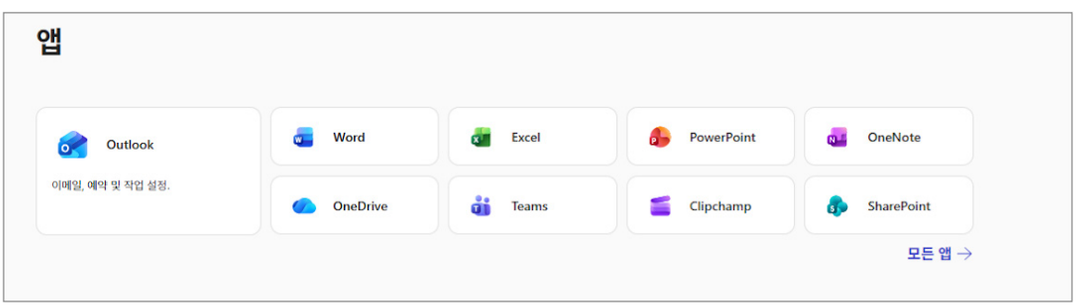
실행방법은 간단합니다.

Google Workspace:

1) 크롬으로 접속하여 Sheets, Docs, Forms등을 클릭
2) 데스크톱용 Drive를 설치하여 동기화 하면 sheets, docs등 우리에게 익숙한 파일탐색기 방식으로 실행 가능
(관련링크:https://support.google.com/a/users/answer/13022292?hl=ko&sjid=16850285758395577895-NA)

MS365:

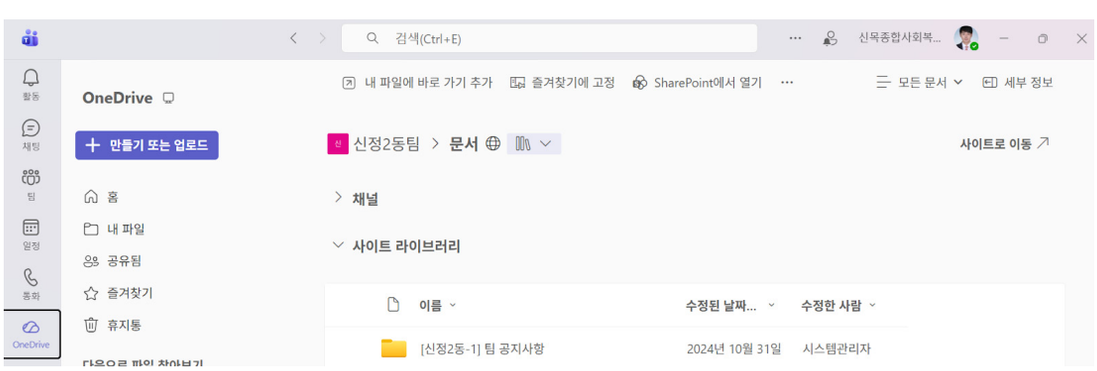
1) m365.cloud,microsoft/apps를 들어가 앱으로 실행



2) 파일탐색기를 통해 실행



3) Teams를 통해 실행: MS365계정을 통해 Teams 실행. OneDrive 클릭 후 실행



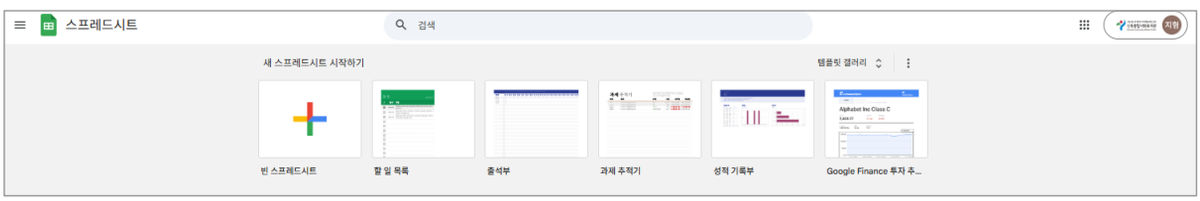
*주의: 원드라이브와 구글드라이브를 동시에 동기화 하면 오류의 가능성이 있어 하나만 선택해 주세요

3단계 3-3. [단계 2] 협업 프로그램 공유:

이제 본격적으로 협업 프로그램을 공유하는 방법을 알려드립니다.

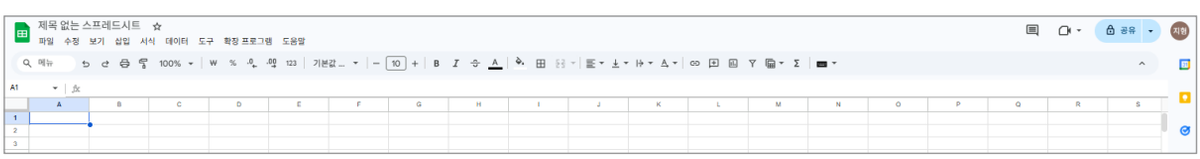
Google Workspace:

1) 각 프로그램별로 진행방법은 큰차이는 없습니다.
   - 크롬을 열고 DOC나 Sheet등을 들어가게 되면

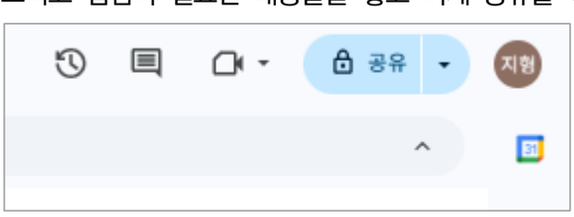


   - 위와 같이 새로운 파일들을 만들 수 있도록 안내를 해줍니다.
   - 여기서 빈 문서나 빈 스프레드 시트를 실행해서 만들고자 하는 파일을 만들어도 되고 미리 만들어진 양식을 참고하여 만드는 방법도 있습니다.
   - 현재 엑셀이나 워드로 개별로 사용하고 있는 파일이 있다면 빈 문서를 만들어 복사/붙여넣기를 하는 방법도 있습니다.
   - 다른 파일도 방식은 같기에 스프레드 시트로 예시를 보여드리겠습니다.

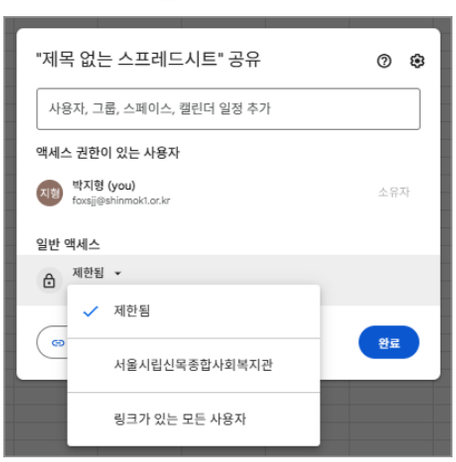
1) 새파일을 열게 되면 위와 같이 나오게 되는데 먼저 '제목 없는 스프레드시트'에 제목을 달아줍니다.



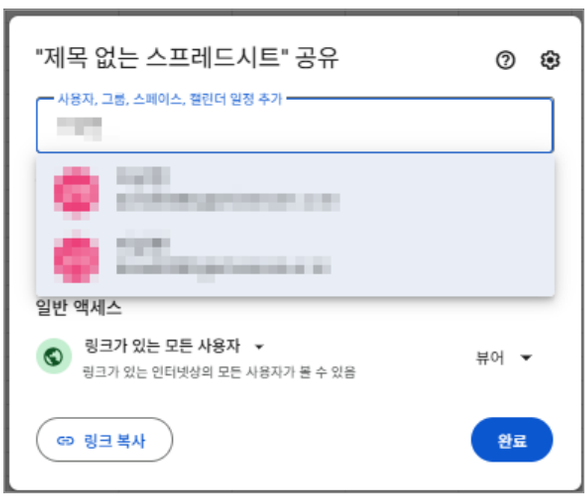
2) 그리고 협업이 필요한 내용들을 넣고 이제 공유를 해야 하는데요.



3) 우측상단에 자물쇠 모양과 공유라는 버튼이 있는데 클릭 합니다.



4) 클릭하게 되면 현재 파일은 나만볼 수 있도록 제한되어 있는데 우리 조직이 볼 수 있도록 할 수도 있고 링크가 있는 모든 사용자가 가능하도록 할 수도 있습니다.
5) 우리 기관만 필요하다면 기관으로 선택하고 링크가 있는 모든 사용자를 선택하게 되면 해당 sheet 링크를 통해 모두 들어올 수 있습니다.
6) 해당 링크에 참석하고자 하는 직원이 있다면 링크로 전달을 해줘도 되고 위에 네모창을 누르면 조직구성원 이름을 치게 되면 초대할 수 있습니다.



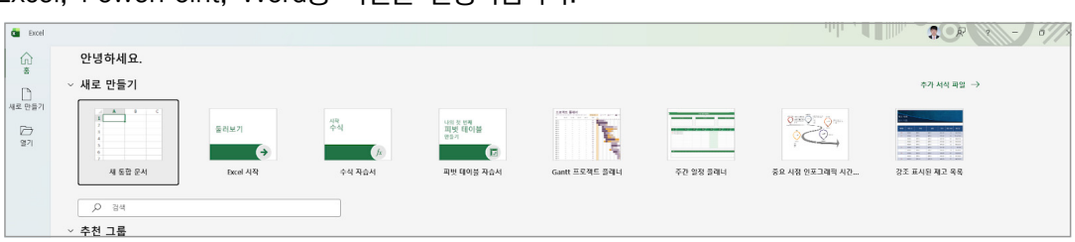
7) 이외에 모든 사용자라면 초대하고자 하는 사람의 메일주소를 받아 넣거나 링크복사를 눌러 전달해줘도 됩니다.
   - 파일탐색기로도 가능한데요. 구글 드라이브에 대해서는 이전 1-3가이드에 있을 것 같으니 참고해 주시고 공유 폴더를 만들어 해당 폴더에 들어가 수정하는 방식도 가능합니다.



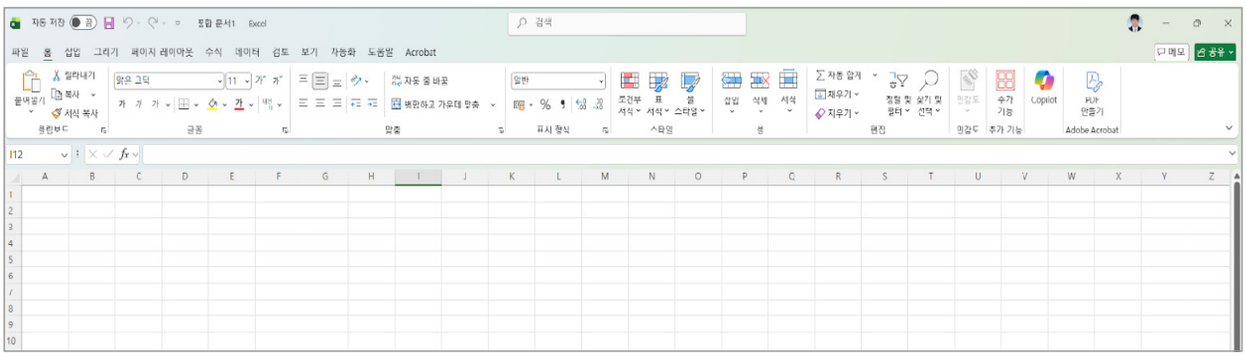
   - 저는 원드라이브를 메인으로 쓰고 있어 웹으로만 보여드리는데 데스크톱용 drive를 설치하셨다면 파일탐색기를 기반으로 보실 수 있을 것입니다. 이렇게 아이콘으로 선택하여 엑셀을 들어가셔도 Sheet나 Docs이기 때문에 문서를 선택하여 들어가서 공동으로 협업해도 무방합니다.

MS365:

- MS365는 조금 더 간단한데요. Microsoft Office 365를 유료가입을 했기 때문에 자동으로 최신 office파일을 사용할 수 있습니다.
- Excel, PowerPoint, Word등 파일을 실행시킵니다.



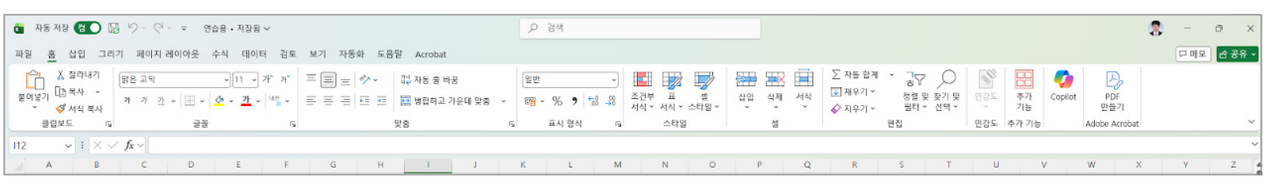
- 방식은 구글과 다를바 없습니다. 같은 방식으로 새문서를 만들어도 되고 미리 만들어진 양식을 통해서 사용해도 됩니다.



1) 파일을 열게 되면 좌측 상단에 자동 저장이라는 곳에 '끔'이라고 되어 있는데 이 곳을 누르면 원드라이브 어느 곳에 저장할지에 대해 선택할 수 있습니다. 이 때 공용폴더에 넣던지 개별로 사용할 것인지 선택하면 됩니다.

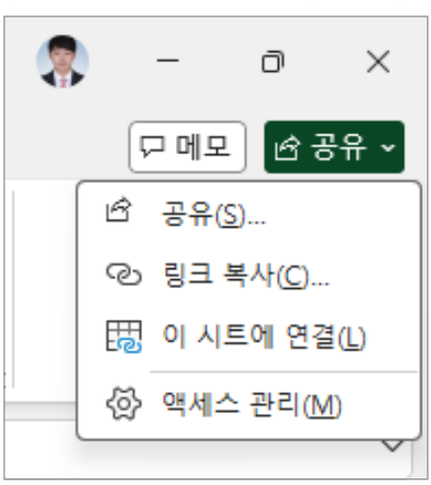


2) 이제 공유를 어떻게 하는지 알아봅시다.

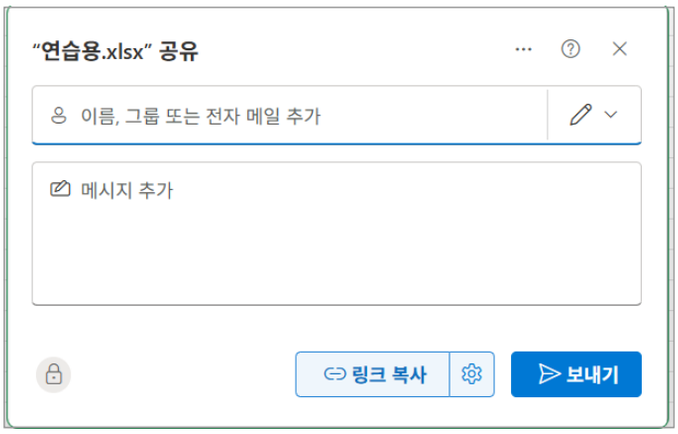


3) 엑셀파일 새 문서를 만들어 '연습용'이라는 제목으로 공용폴더에 저장을 했습니다.

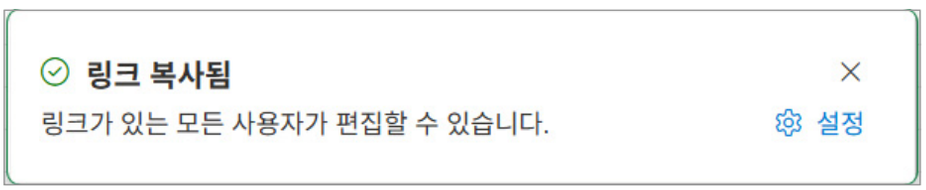
4) 공유를 하고자 한다면 우측상단에 공유 버튼을 누릅니다.



5) 공유버튼을 누르면 누4구에게 공유할지 나오고 조직원들이라면 조직이름을 넣거나 외부라면 이메일을 넣어 초대하면 됩니다.

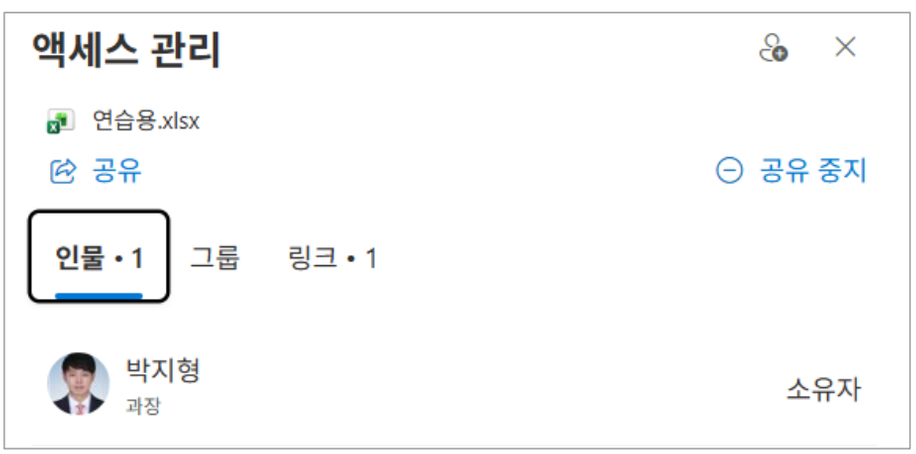


6) 링크복사를 누르면 해당 문서에 대한 링크가 자동으로 복사되어 전달하고자 하는 사람에게 붙여넣기로 전달할 수 있습니다.



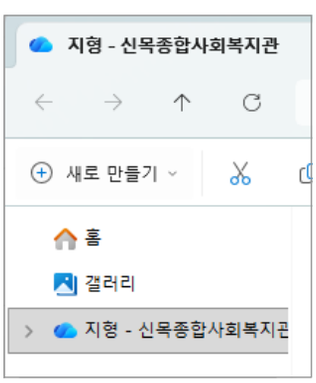
7) '이 시트에 연결'을 누르면 문서 전체가 아니라 Sheet만 공유할 수 있습니다.

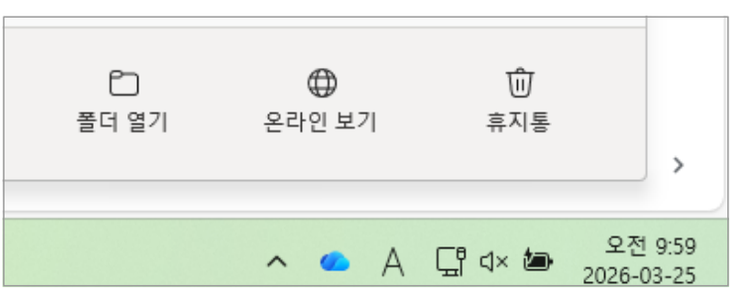
8) 엑세스 관리는 이 문서를 접근할 수 있는 사람을 설정할 수 있습니다.



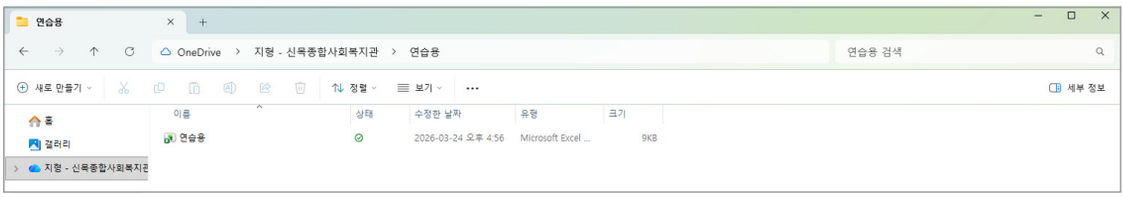
9) 다음은 원드라이브를 통해서 파일탐색기 기반 공유방법입니다.

- 파일탐색기를 열어 구름모양을 눌러 주셔도 되고 화면 우측하단에 구름 모양을 눌러 폴더 열기를 클릭하여도 됩니다.





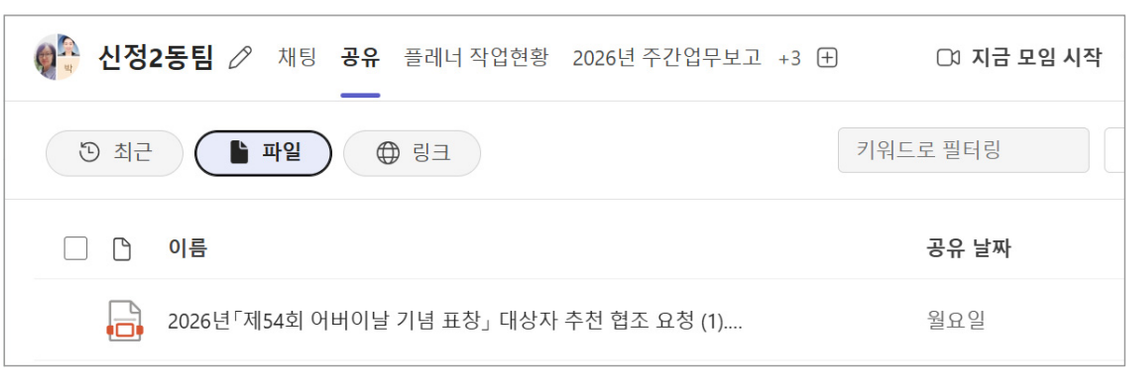
- 파일탐색기로 들어가면 이제 좀전에 만들었던 문서가 저장되어 있는 것을 볼 수 있습니다.



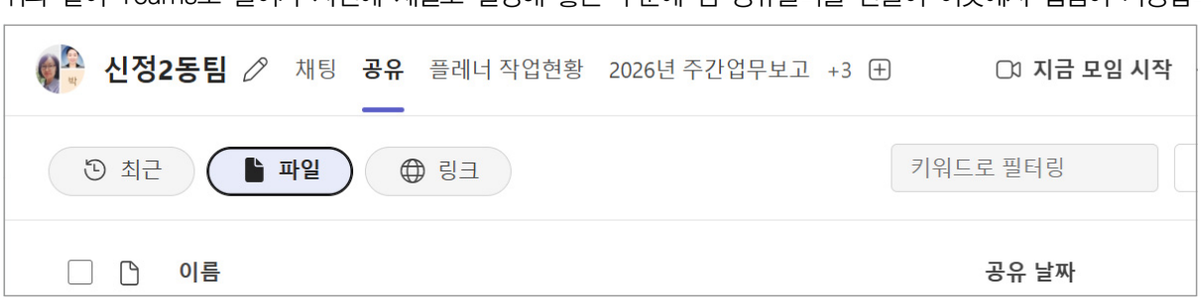
- 저는 폴더를 따로 만들었는데요. 같이 작업하고자 하는 사람들에게 해당 폴더의 경로를 알려주어 함께 협업을 할 수 있습니다.

Teams:

- MS365중에서 협업에 힘을 실어줄 Teams에 대한 내용입니다.
- Teams는 MS365의 핵심이라고 봐도 무방하다고 생각하는데요. 이 메신저를 통해서 일정이나 공유폴더 공유파일에 대한 부분이 모두 협업이 가능합니다.
- Teams에 대한 내용은 운영형에 메신저 운영을 참고해 주세요.



- 위와 같이 Teams로 들어가 사전에 채널로 설정해 놓은 부분에 팀 공유폴더를 만들어 이곳에서 협업이 가능합니다.



- 채팅창에 들어가 위에 탭 중에 공유파일을 눌러 파일들에 대한 협업도 가능하고요.
- 자주 수정해야 하는 부분 따로 탭을 만들어 바로 수정도 가능합니다.
- 탭 안에 MS의 앱들을 연결시킬 수도 있는데 저는 플레너나 Forms등도 넣어 협업도 진행합니다.
- 추가적으로 이전에 엑셀파일에서 링크 복사를 했다면 링크를 채팅창에 공유하여 바로 수정이 가능하게도 가능합니다.

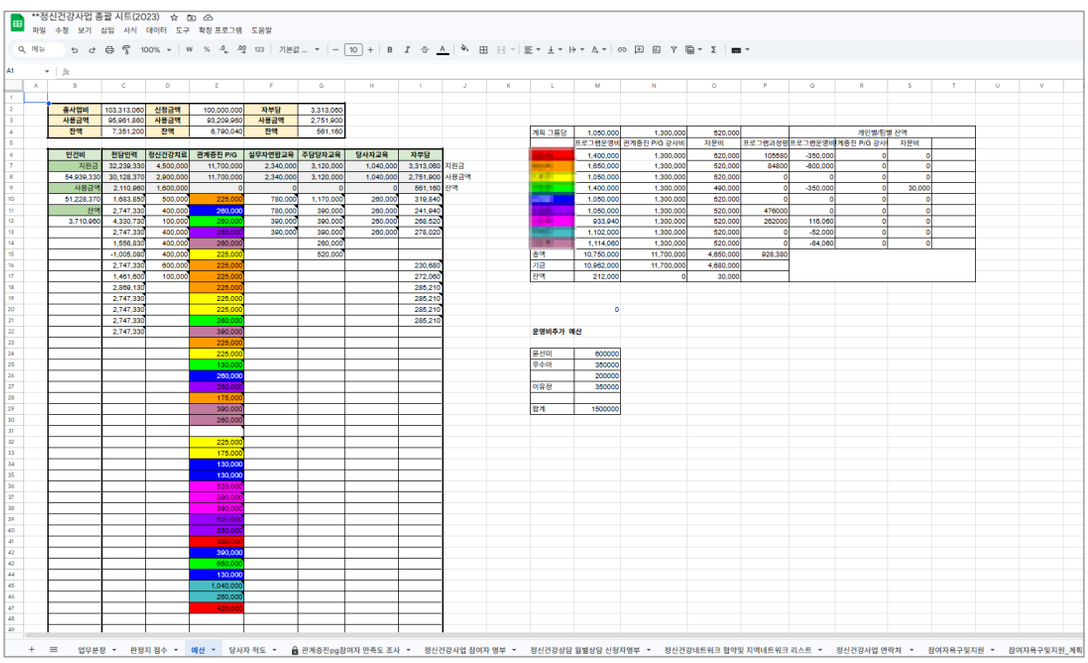
3단계 3-4. [단계 3] 협업 예시:

협업하는 방식은 많은 기관에서 다양하겠지만 우리 기관에서 사용하고 있는 방식 몇 가지를 소개합니다.

Google Workspace:

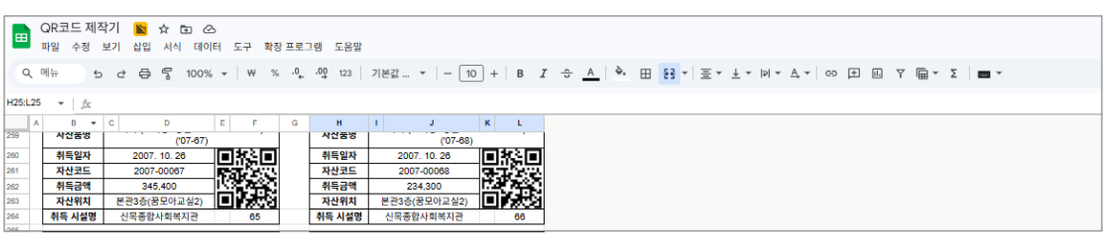
- 현재 우리 기관은 MS365로 전환하였기 때문에 현재 구글은 많이 사용하지 않지만 몇 가지만 소개합니다.

1) 전 팀 사업 총괄 관리



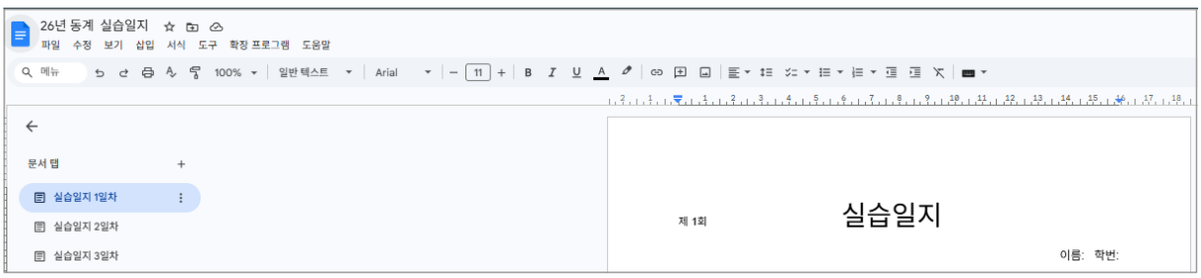
- 팀에서 총괄로 진행하는 사업에 대해서는 총괄 담당자가 고생을 하는 경우가 많은데 예산, 실적, 참여자 등 관리해야 하는 부분이 많기 때문입니다.
- 그래서 이 사업에 대해서 시트별로 나누었고 각 팀별 담당자들이 해당 링크에 들어와 입력할 수 있게 만들었습니다.
- 특히 예산 부분은 틀리면 서로 곤란해 지는 상황이 발생할 수 있기에 담당자별 색깔을 입혀 색깔별로 예산이 합산될 수 있게 정리해 두었습니다. 이렇게 하면 예산관리가 수월해 질 수 있겠지요?
- 현재는 MS365로 바꾸어 사용하고는 있는데 이렇게 구글 Sheet로 활용하였습니다.

2) 재물조사



- 지역밀착형 사업으로 거점이 나누어지다 보니 기관 자산에 대한 관리가 어려워지게 되었고 팀별로 재물조사를 진행하고 구입한 내용을 기입할 수 있는 sheet를 만들었습니다.
- QR코드로 매칭하여 출력하고 재물조사 때는 QR코드 스캐너를 통해 자산관리가 입력될 수 있게 하여 공동으로 관리할 수 있는 업무를 수행하였습니다.

3) 실습일지

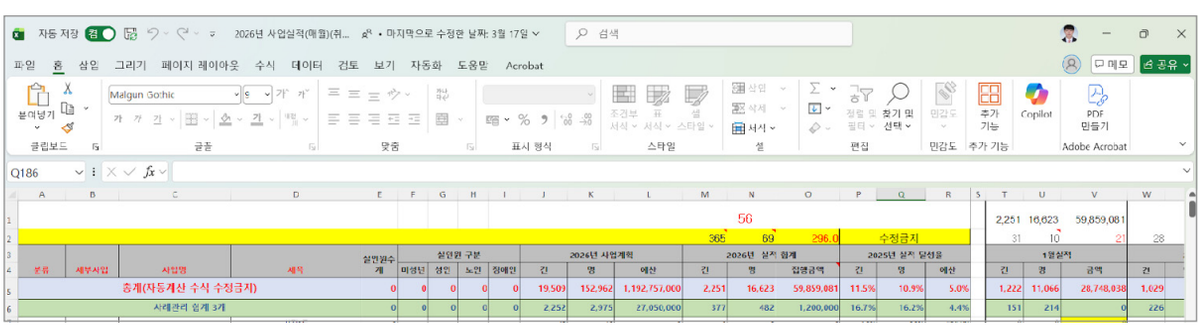


- 현재 사용하고 있는 Doc파일 중 실습일지에 대한 내용입니다.
- 실습일지는 각 실습생들에게 실습기간만 사용할수 있는 제한된 엑세스의 계정을 만들어 주고 실습일지를 작성하게 합니다.
- 그리고 각 실습일지에 대한 피드백을 해당 팀 직원들이 남겨줘야 하는데 링크를 공유하여 공동으로 수정이 가능하도록 안내하여 진행하고 있습니다.

MS365:

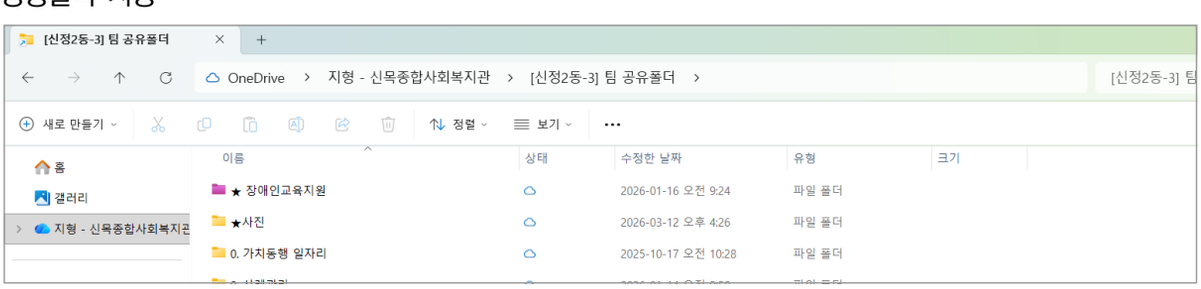
- 대부분의 Excel파일은 협업으로 진행하고 있는데 몇 가지만 소개합니다.

1) 취합문서



- 대표적으로 실적취합에 대한 내용입니다. 실적은 월마다 점검이 필요하고 외부에서 요청하는 경우도 많아 실시간으로 정리가 되어야 하는데요. 그래서 엑셀파일을 통해 공동 입력이 가능하도록 하였습니다. 현재 파일에 들어와 있는 사람들은 상단에 나타납니다,

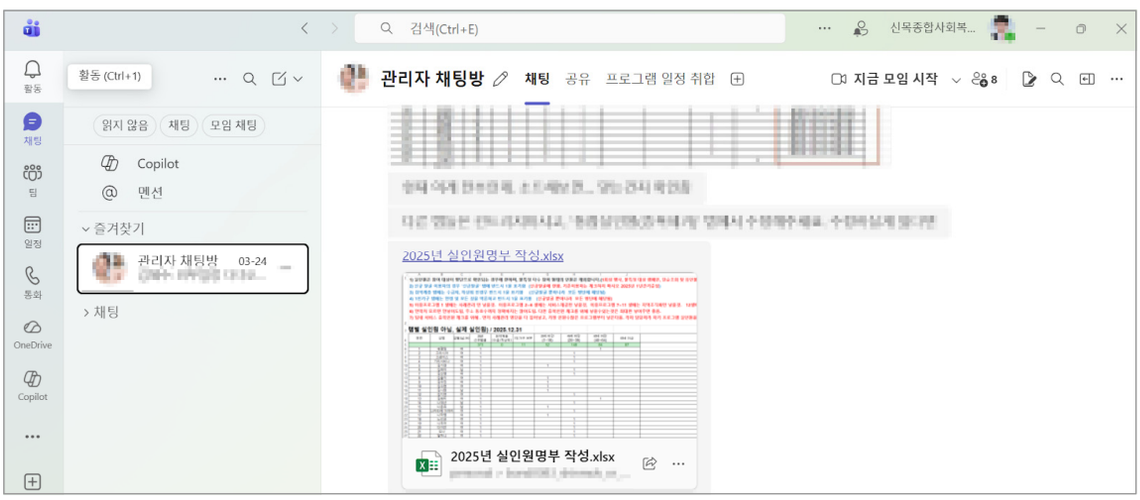
2) 공용폴더 사용



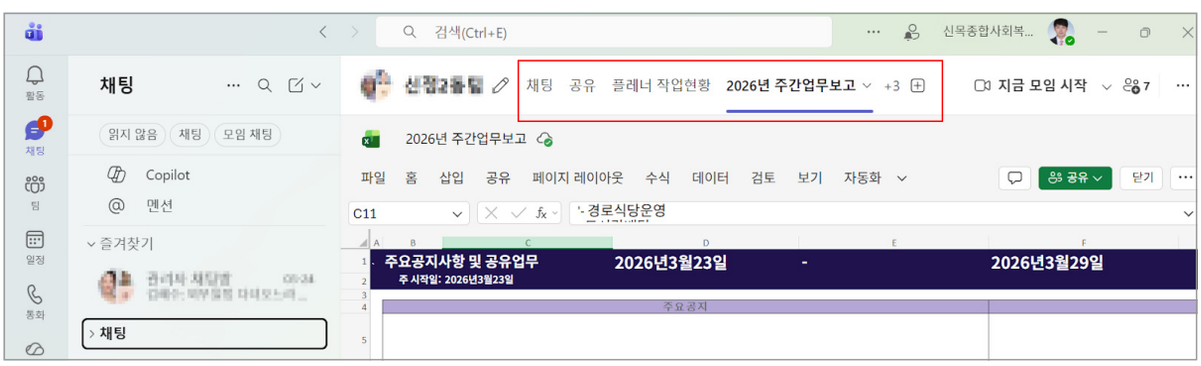
- 제가 속한 팀은 사업 파일을 공유폴더에 모두 저장합니다. 출장이나 휴가, 퇴직 등이 있을 때 누구나 공용파일에 접근하여 파악할 수 있게 하기 위함이었습니다.
- 그리고 컴퓨터가 문제가 되거나 외부에서 파일이 필요할 시에도 언제든지 열람 및 수정이 가능할 수 있게 하기 위함이었습니다.
- 직원들은 공용폴더를 통해 작업을 하고 협력이 필요할 시 해당 문서를 공유하거나 폴더경로를 공유하고 공동으로 협업을 진행합니다.

Teams:

- Teams는 업무 협업에 대한 효율이 바로 나타나는 가장 중요한 Tool이 아닐까 싶은데요. 기존 카카오톡과 같은 메신저를 사용할 때는 안정성이나 보안성, 유틸성이 모두 떨어져 어려운 부분들이 Teams에서는 모두 가능합니다.

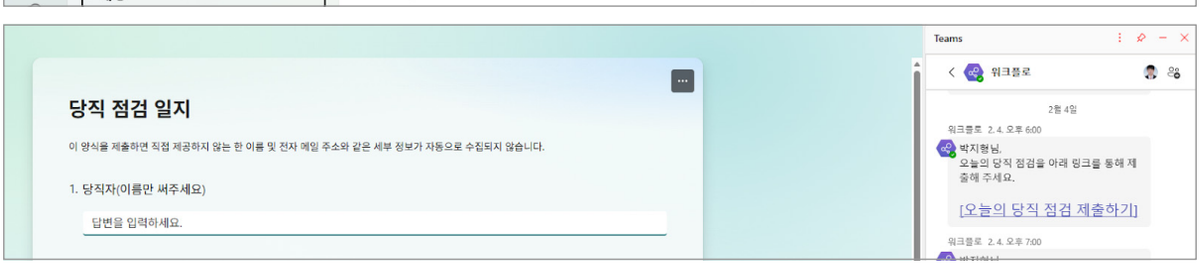


- 얼마전에 기관에 실인원에 대한 요청이 와서 공유한 내용입니다. 실인원 명부 엑셀에 개별로 입력할 수 있도록 만들어 진행하였습니다. 따로 전달하여 취합 받는 것보다 효율적으로 일을 진행할 수 있게 됩니다.



- 팀단위로도 채팅창에 탭으로 만들어 누르면 바로 수정이 되고 연동이 될 수 있도록 진행하기도 하고요.



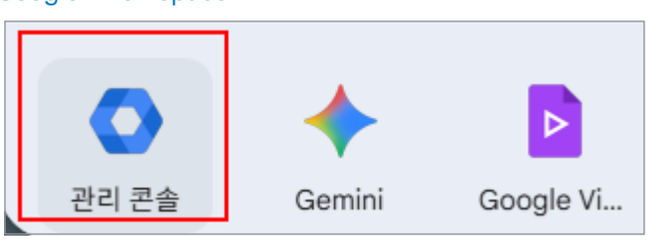


- PowerAutomate를 활용한다면 워크플로가 정기적으로 당직자에게 알림을 하여 당직 점검이 이루어질 수 있도록도 진행하였습니다. 팀즈에 워크플로가 당직자에게 알림을 보내면 당직점검일지 폼으로 들어가 입력을 하고 사전에 만들어 둔 엑셀에 자동으로 입력이 될 수 있도록 연동 하였습니다. 그리고 당직자가 제출하지 않았다면 다음날 다시 한번 메세지를 보낼 수 있게 됩니다.
- 이와 같이 MS365 내에 많은 앱들이 있는데 다양하게 사용이 가능하고 Power Automate, Power Apps등을 사용하면 Teams나 협업에 도움을 받을 수 있을 것입니다.
- MS365에서는 이렇게 활용이 가능하고 Google workspace의 경우에는 요즘 핫한 바이브코딩을 활용하면 협업에 도움이 많이 될 수 있을 것으로 보입니다.

3단계 3-5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

위에서 설명한 내용들을 이해 했다면 몇가지만 최종 점검하고 진행하면 될 것으로 보이네요.

1) 계정생성 확인: 협업을 위해서는 계정이 생성되어야 하기에 모든 직원들의 계정을 생성해 주어야 합니다. 이 단계에서는 관리자나 담당자가 확인이 필요한데 누락된 직원은 없는지 계정은 제대로 생성되었는지 확인이 필요합니다.
2) 팀 구성: 계정이 생성되었다면 이제 각 직원별로 해당팀으로 소속시켜야 겠지요.
   - Google Workspace:





   - 관리콘솔로 들어가 그룹별로 나누고 그룹에 해당 직원들을 넣어 줍니다.

   MS365:





- MS365는 관리자로 관리 센터에 들어가 그룹을 만들고 해당 직원별로 그룹을 구성해 주면 됩니다. (admin.microsoft.com) 그룹은 관리센터에 Teams 및 그룹에서 설정해 주면 됩니다.

3) 팀까지 구성이 되었다면 이제 공용으로 작업하기 위한 폴더들을 만들어주고 엑세스 권한을 부여해주면 끝이 납니다.
4) 이제 자유롭게 원하시는 협업을 진행하시면 됩니다.

4단계 우리 기관의 약속

기술 도입 성공의 8할은 '사람 사이의 약속'입니다. 도입한 도구를 효과적으로 사용하기 위한 기관 내 운영 규칙(Naming Rule, 주말 사용 금지 등) 예시를 제시해 주세요.

핵심 규칙	신목종합사회복지관의 약속
소통 채널 단일화	Teams로만 소통(구글의 경우는 Slack이나 기타 메신저)
협업 규칙	파일 및 문서는 관련 담당자들이 모두 참여할 수 있도록 엑세스권한 부여
개인 휴식 존중	퇴근 후 업무 알림은 반드시 끄고, 긴급 상황 외에는 연락 않음
파일 관리	업무 문서는 공용파일에 저장(조직원이 열람 및 수정 가능) 복사본 파일 만들지 않기(복사본을 만들어 버리면 혼란)
모두의 참여	협업은 누구 혼자만의 것이 아닌 모두가 참여
정해진 시간 약속 지키기	기한이 정해져 있는 협업의 경우 약속된 시간 지키기
파일 공유	문서나 폴더 생성시 관련 담당자들에게 안내 및 확인

5단계 체크리스트와 주의사항

시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 계정이 생성되었는가?

☐ 개인 직책, 직급, 그룹이 설정되었는가?

☐ 협업 툴에 대한 직원들의 교육이 진행되었는가?

☐ 관리자가 정해졌는가?

☐ 신규 입사자를 위한 온보딩 절차가 마련되었는가?

☐ 협업에 대한 직원들의 필요성이 나타났는가?

☐ 모바일 환경에서의 접근성이 확보되었는가?

☐ 도구 사용에 대한 공식적인 Q&A 채널이 운영되는가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 창구가 있는가?

주의사항

1. 내가 만든 파일이 없어요
   - 협업으로 구글과 MS를 사용하면서 담당자들에게 가장 많이 듣는 이야기 였습니다. 기본적인 시스템에 대한 이해도가 없으면 당연한 것이겠지요.
   - 웹으로 사용했었기에 어디에 저장되는지 몰랐던 것이고 동기화를 시키지 않았기 때문에 저장이 안되었던 것인데 방식에 대한 이해가 없었기에 당연한 질문이었습니다.
   - 그래서 파일들이 어떻게 저장되고 어떻게 공유가 되는 것인지에 대해 명확히 알려줘야 이런 질문이 줄어들게 됩니다.

2. MS Basic과 Premium의 차이
   - Basic은 무료이고 Premium은 유료입니다. 그만큼 사용에서 차이가 있습니다.
   - Basic은 MS Office를 웹버전만 사용할 수 있는 제한이 있지만 Premium은 PC에 MS Office가 모두 설치 될 수 있고 One Drive 용량도 1TB로 넉넉합니다.
   - 협업도 공동문서 작성이 가능하고 Teams에서도 수정이 가능하지만 Basic은 PC기반으로 사용할 수 없기에 탐색기로 수정은 불가능합니다. 이를 인지하고 있어야 추후 문의가 있을 시 안내가 될 수 있을 것입니다.
   - 그리고 Basic의 경우 Office가 기존 버전으로 깔려있을 경우 One Drive에 자동저장이 되지 않습니다. 웹으로 사용한다면 자동저장이 되지만 PC에는 자동저장자체가 없기 때문에 자동저장이 되지 않는다면 이를 확인해 주면 됩니다.

꿀팁

1. 업무의 효율성을 널리 알려라
   - 스마트워크를 진행하면서 날마다 새로운 것들이 나오고 공부해야 하고 습득해야 하는 어려움이 있습니다. 우리 사회복지사들은 일도 많은데 공부하고 사회복지실무에 적용하는데 난색을 표하는 경우가 많지요.

- 그리고 자칫(?) 스마트워크에 대한 관심을 표현하면 일이 더 떨어질까봐 알고도 모른채 하는 경우도 있을지도 모릅니다.
- 지금 이 글을 읽고 있는 분들께서는 그럴 일이 없을 것이기에 혼자서 만들어 나갈 수 없는 협업시스템을 확립하기 위해 실제 협업으로 만들어 나갈 수 있는 범위가 늘어가고 반복되는 중요도가 낮은 업무가 줄어들게 됨을 느끼게 해야 하는 역할이 생긴 거지요.
- 우리 기관에서도 처음에는 이런 것까지 해야 하는지 불편함을 표현하거나 어려움을 겪고 있는 직원들이 있었는데 지금은 실제로 하고 보니 실제로 어려움은 크지 않고 업무의 효율성을 느끼고 있습니다. 그래서 대부분의 업무는 협업으로 진행하게 되었습니다.

2. 반복되는 업무를 찾아라

- 기관에서 진행하고 있는 업무 중에서 반복되는 업무나 중요도가 낮지만 번거로운 업무들이 있을 것입니다.
- 이 업무에 많은 사회복지사들이 많은 시간을 쓰고 있어 정말 필요한 업무에 집중하지 못하거나 야근을 하는 경우도 발생하게 됩니다.
- 우리는 이 업무들을 어떻게 줄여 나갈 수 있는지 찾아보아야 합니다. 기관에 업무가 진행되는 것들을 유심히 살펴보고 어떤 불필요한 업무들이 있는지, 협업을 통해 줄여나갈 수 있는지 찾아야 합니다.
- 내 업무가 아니더라도 서로 도움이 될 수 있는 방식은 무엇이 있는지 찾아보고 함께 고민하여 바꿔나간다면 업무의 효율성이 높아지지 않을까 싶습니다.

3. 협업 시스템 Tool에 대해 조금씩 스며들 수 있도록 맛을 보여줘라.

- 우리가 스마트워크를 도입하면서 가장 중요하게 생각했던 것은 '한 번에 모든 것을 바꾸지 않는 것'이었습니다. 새로운 시스템을 도입하면 사람들은 불편함을 먼저 느끼게 됩니다. 익숙하지 않기 때문입니다. 그래서 좋은 시스템이라 하더라도 처음부터 모든 업무를 새로운 방식으로 바꾸려고 하면 오히려 거부감이 생기고, 결국 다시 예전 방식으로 돌아가게 되는 경우가 많습니다.
- 그래서 우리는 협업 시스템을 도입할 때 '적응'할 수 있는 시간을 만드는 것이 중요하다고 생각했습니다. 거창한 교육을 먼저 하기보다, 실제 업무에서 자연스럽게 사용할 수 있도록 만드는 것이 더 중요했습니다.
- 지금도 새로운 Tool들을 적용해 가며 이런 업무도 이렇게 줄여나갈 수 있다는 것을 조금씩 맛보게 해주고 있습니다. 실제 그 업무로 고생을 하고 있는 직원들은 신세계를 맛볼 수 있을 것이고 조금씩 스며들게 되는 것입니다.

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

- 1단계에서도 이야기 되었던 것처럼 우리 기관에서 기존 업무 방식은 스마트하지 않았습니다. 늘 같은 업무로 바쁘면서도 해결할 방법을 찾지 못한 채 주어진 시간에 해결하기 위해 시간과 노력을 기울여 왔습니다.
- 우리가 정말 시간과 노력을 기울여야 할 부분이 아닌 반복적이고 단순한 업무지만 시간이 많이 필요한 부분에 많은 시간을 썼습니다.
- 협업이 필요한 업무는 점점 늘어났지만, 협업을 위한 시스템은 여전히 과거의 방식에 머물러 있었고, 그 결과 우리는 사람을 만나기보다 문서를 정리하는 데 더 많은 시간을 쓰고 있었습니다.

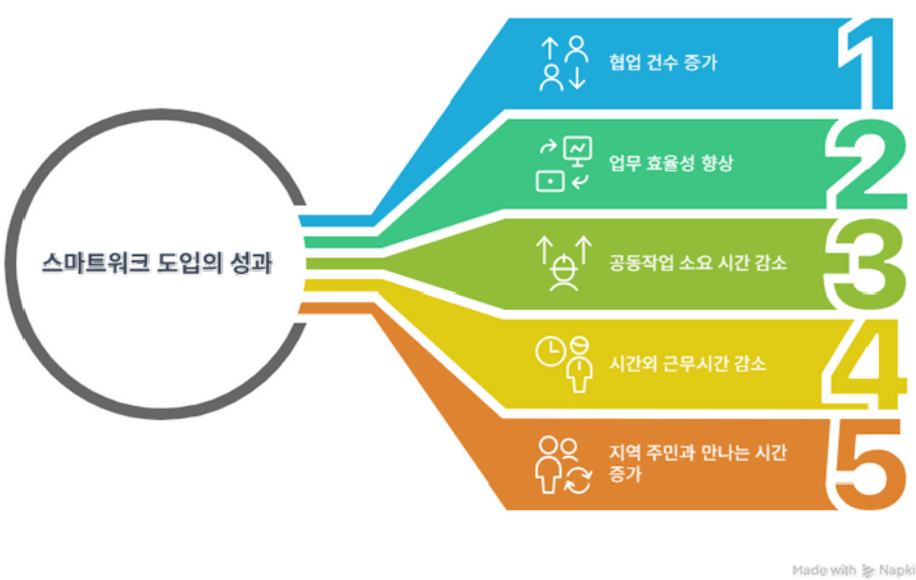
2. 도입 계기

- 우리가 이 변화를 시작하게 된 가장 큰 이유는 물리적으로 떨어진 공간에서 근무하게 되면서 기존의 파일 공유 방식으로는 더 이상 업무를 감당하기 어려웠기 때문입니다. 또한 여러 사람이 함께 작성하고 취합해야 하는 문서가 점점 늘어나면서 문서 취합과 수정 과정에서 발생하는 비효율이 반복되었고, 이를 해결할 수 있는 새로운 업무 방식이 필요하다는 공감대가 형성되었습니다. 결국 협업 도구의 도입은 새로운 시스템을 사용해 보기 위한 시도가 아니라, 기존 방식으로는 더 이상 업무를 지속하기 어려웠기 때문에 시작된 변화였습니다.

3. 적용 방법

- 협업 시스템 도입을 위해 처음부터 모든 업무에 새로운 도구를 적용하지는 않았습니다. 가장 먼저 여러 사람이 함께 작성해야 하는 실적 취합 문서를 Google 스프레드시트로 만들어 시범적으로 사용하기 시작했습니다. 이후 문서 공유와 보관을 위해 Google Drive를 활용하기 시작했고, 회의록과 계획서 등 여러 사람이 함께 작성해야 하는 문서는 Google Docs를 활용하여 공동문서로 작성하기 시작했습니다.
- 초기에는 일부 직원들만 먼저 사용해 보고, 사용 방법과 장단점을 정리한 뒤 점차 사용 인원을 늘려 나갔습니다. 적응 기간을 거치면서 기관 내 대부분의 취합 문서와 회의 자료를 공동문서로 전환할 수 있었습니다. 이후 기관 메일과 일정 관리, 온라인 회의 등을 통합적으로 운영하고 Teams를 활용하여 협업의 정도를 높이기 위해 MS365를 도입하게 되었고, 현재는 Excel, Word, PowerPoint 등 공동문서와 Teams를 활용하여 협업을 진행하고 있습니다.
- 이 과정에서 가장 중요했던 것은 시스템을 한 번에 바꾸는 것이 아니라, 실제 업무에 필요한 부분부터 하나씩 바꾸어 나가는 것이었습니다.

4. 적용 후 변화



- TEAMS를 통한 협업 건수 증가: 일평균 0건 → 5건 이상
- 업무효율성 증가: 50% → 95%

- 공동작업에 소요되는 시간 감소: 3시간 → 1시간
- 시간외 근무시간 감소: 개인당 월평균 10시간 이상 → 월평균 4시간 이하
- 지역주민과 만나는 시간 증가: 일 평균 2시간이상 증가

5. 팁 또는 주의사항

- 협업 시스템을 도입할 때 가장 중요한 것은 처음부터 모든 업무를 바꾸려고 하지 않는 것입니다. 가장 필요하고 효과를 빨리 체감할 수 있는 문서 한 가지부터 공동문서로 바꾸는 것이 좋습니다. 또한 시스템을 도입하는 것보다 더 중요한 것은 직원들이 자연스럽게 사용할 수 있도록 충분한 적응 기간과 간단한 사용 방법 안내를 함께 제공하는 것이라고 생각합니다.

기 반 형

06 | 함께 채워가는 즐거움, 공동문서 협업

| 에버그린복지재단 장애인보호작업장 똘레랑스 |

: 회의 끝나고 따로 정리할 필요가 있나요? 실시간으로 집단지성을 모아 회의와 동시에 완성되는 결과물을 보며 느꼈던 짜릿한 협업의 순간

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	따로 또 같이, MS365로 여는 실시간 협업의 시대
한 줄 요약	이제 파일은 소유하는 것이 아니라 공유하는 것입니다.
학습 목표	- MS365, Teams란 무엇인지 파악한다. - 팀, 채널 기반 업무 구조를 우리 기관에 맞게 정비한다. - Teams 채널 내 공동 문서를 중심으로 한 협업 방식으로 전환한다.
핵심 원칙	협업을 통한 업무 시간의 감소, 업무 완성도의 증가

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ MS365 Teams 채널을 중심으로 한 공동 문서 협업 환경이 구축되어 팀원들이 접속 가능한가?

☐ 팀 채널 내 공동 문서를 완성하고 다수 인원이 동시 편집하는 코라보를 실제로 실습했는가?

☐ 이전에 개별 PC에서 관리하던 파일들이 팀스 체널 클라우드로 이관되어 공유 접근이 가능한가?

1단계 우리의 시작 이야기

1. "수정했어요, 다시 보내드릴게요"

HACCP 기준서 작성을 앞두고, 직원들은 파트를 나눠 각자 맡은 부분을 작성하기로 했습니다. 언뜻 보면 합리적인 방식이었습니다. 하지만 막상 시작하자, 취합 담당자의 하루는 끝없는 복사·붙여넣기로 채워지기 시작했습니다.

메신저로 파일 하나가 도착합니다. 열어서 내용을 확인하고, 기준서 문서를 열고, 해당 목차를 찾아 붙여넣습니다. 또 다른 파일이 옵니다. 같은 과정을 반복합니다.

그런데 얼마 지나지 않아 메시지가 올라오기 시작했습니다.

"온도 설정값을 160도로 수정해주세요."

담당자는 기준서 문서를 다시 열고, 해당 부분을 찾아 수정합니다.

"버터가 '버더'로 되어 있어요. 고쳐주세요."

또 문서를 열고, 찾고, 수정합니다.

"보완 서류 다시 보내드릴게요, 이걸로 대체해주세요."

이번엔 기존에 붙여넣은 내용을 지우고, 새 내용을 다시 붙여넣어야 합니다.

수정 요청은 한 번으로 끝나지 않았습니다. HACCP 기준서는 워낙 방대한 분량인 만큼, 오탈자 하나, 수치 하나가 계속해서 발견됐습니다. 메신저 알림이 울릴 때마다 담당자는 다시 문서를 열었고, 어느 부분을 수정했는지 놓치지 않으려 신경을 곤두세웠습니다.

제출 시간이 다가올수록 담당자의 눈은 점점 빨개졌습니다. 틀린 글자 하나가 눈에 밟혀 문서 전체를 다시 훑는 일도 한두 번이 아니었습니다.

'내가 지금 기준서를 쓰고 있는 건지, 메신저를 관리하고 있는 건지 모르겠다.'

기준서는 완성됐습니다. 하지만 담당자는 완성의 뿌듯함보다 탈진의 피로감을 먼저 느꼈습니다.

2. "회원 정보가 그 선생님 컴퓨터에만 있어요"

입사한 지 한 달이 채 되지 않은 훈련교사에게 현장에서 다급한 전화가 걸려왔습니다.

"오늘 작업장에서 OO씨가 OO씨에게 욕설을 하며 크게 다퉜어요. 이전에도 두 사람 사이에 문제가 있었나요?"

"OO씨가 작업 도중 울면서 머리를 벽에 박고 있어요. 어떻게 해야 할지 모르겠어요."

담당 교사는 출장 중이었습니다. 현장에 있는 교사가 즉각 개입해야 하는 상황이었지만, 해당 회원의 상담 이력과 증상 정보를 전혀 알 수 없었습니다. 그 자료들은 모두 담당 교사의 컴퓨터 안에만 있었기 때문입니다.

손을 쓰고 싶어도 정보가 없으니, 적극적으로 나서기가 어려웠습니다. 회원을 위해 더 잘 대응할 수 있었을 텐데, 정보의 벽 앞에서 속절없이 막혀버린 순간이었습니다.

3. "2월 실적이 빠졌어요, 다시 보내주세요"

분기 실적을 취합할 시기가 되면, 메신저에는 어김없이 이런 메시지들이 올라옵니다.

"1~3월 상담일지와 프로그램 실적 각자 취합해서 이번 주 금요일까지 톡으로 보내주세요."

며칠 후,

"OO 선생님, 2월 프로그램 실적이 빠져 있어요. 다시 보내주세요." "OO 선생님, 첨부 파일이 열리지 않아요. 다시 보내주실 수 있나요?"

취합 담당자는 매번 같은 메시지를 반복해서 보내야 하고, 직원들은 이미 보낸 자료를 다시 찾아 또 전송해야 합니다. 단순하지만 결코 쉽지 않은 이 과정이, 분기마다 어김없이 반복되었습니다.

그러던 중 우리 기관은 열매똑똑 스마트워크 역량강화 사업을 알게 되었습니다.

'**이참에 한번 바꿔보자.**' 거창한 변화가 아니어도 좋았습니다. 더 이상 "어떤 파일이 최종본인지" 헷갈리지 않아도 되는 환경, 담당자가 자리를 비워도 누구나 필요한 정보에 접근할 수 있는 환경, 그리고 같은 메시지를 반복해서 보내지 않아도 되는 환경. 그것으로 충분했습니다.

우리의 변화가 다른 기관에 비해 크지 않을 수 있습니다. 하지만 익숙함을 내려놓고 조금씩 새로운 방식을 받아들이기로 한, 우리 기관의 이야기를 지금부터 시작해보려 합니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

준비물	내 용
도구/플랫폼	MS365(Teams 등)
계정	MS365(Business Premium / 유료)
자료	회원별 상담대장, 사례관리, 출고일지

3단계 3-1. MS365 접속하고 계정 생성하기

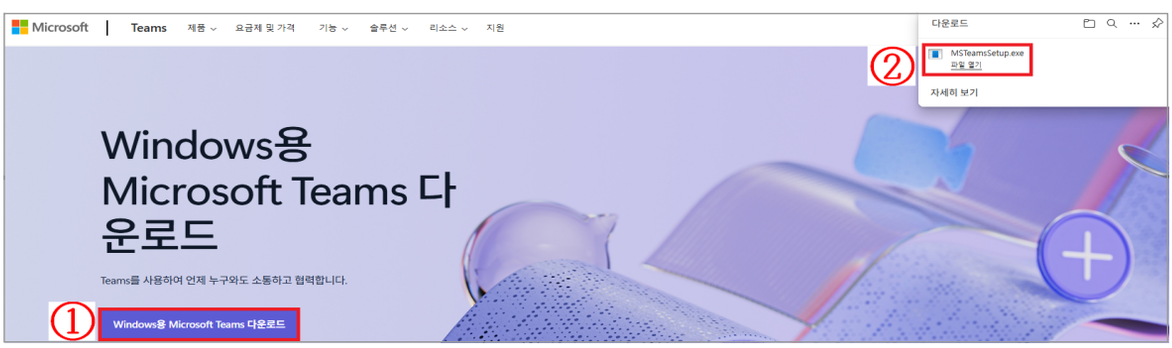
문서를 공유하고 함께 만들어가기 위한 첫번째 단계

* MS365 계정 생성 과정
  1. 업무에 필요한 계정 구입(본 기관 : Business Premium)
  2. 개별 아이디를 계정 담당자에게 전달
  3. 개별 MS365 아이디 생성
  4. 담당자가 계정 생성 및 부여

3단계 3-2. Teams 설치하기

공동작업이 이루어질 협업 플랫폼 Teams의 시작

* MS365 Teams 다운로드 및 설치
  1. 인터넷 검색창에 Teams 다운로드 검색
  2. Teams 다운로드 및 설치

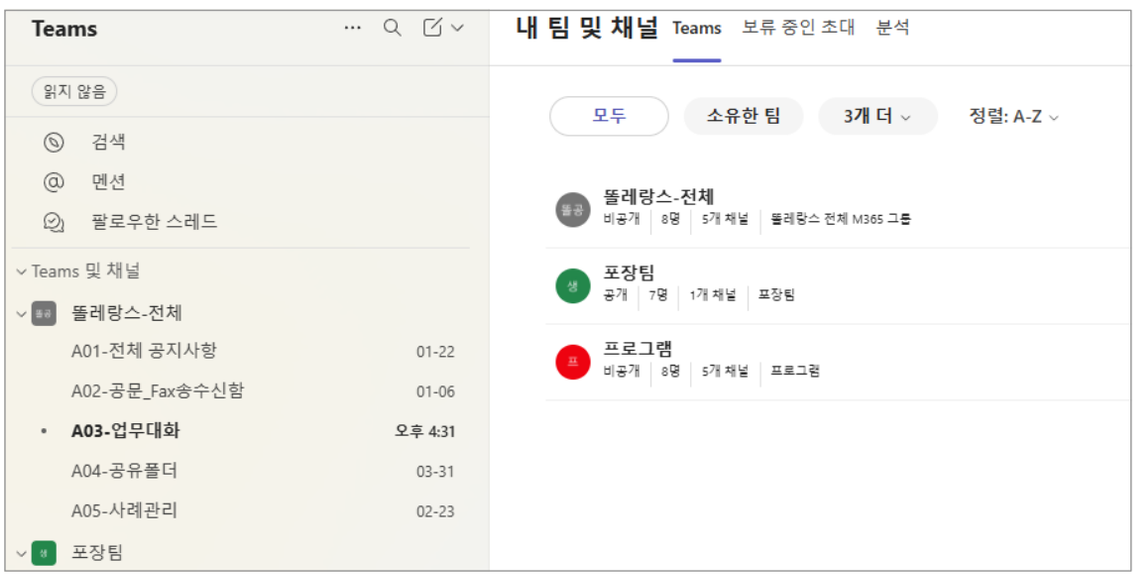


3단계 3-3. Teams 팀과 채널 만들기

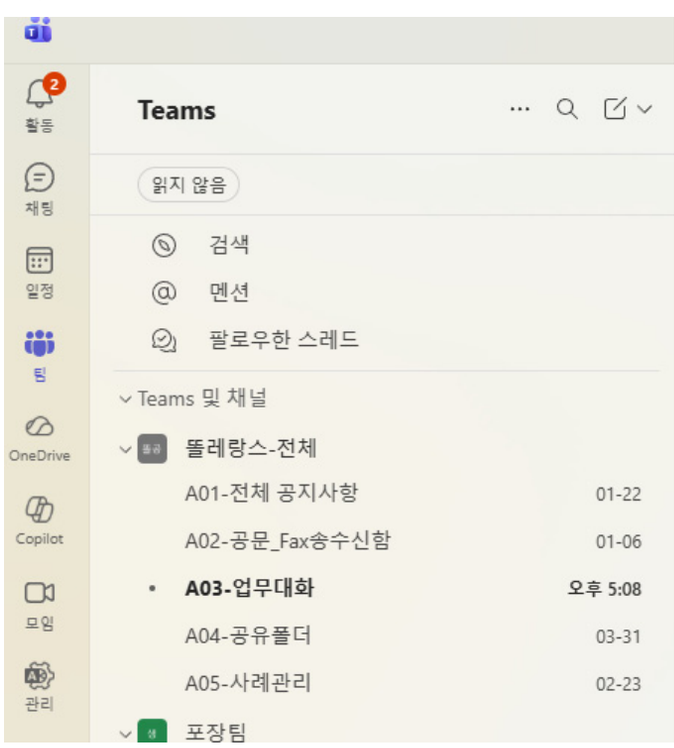
문서 공유와 실시간 소통의 공간 팀과 채널을 생성합니다.

* MS365 Teams 실행하기
  1. 개인 계정 로그인
  2. 실행
  3. 팀 만들기 : 아래의 사진에서와 같이 상단 버튼을 클릭하면 '새 팀'을 생성할 수 있습니다. 우리 기관은 전 직원들이 공유해야 할 문서들을 모아둔 똘레랑스_전체와 작업장과의 문서 공유를 위한 포장팀, 프로그램 세 팀으로 나눴습니다.



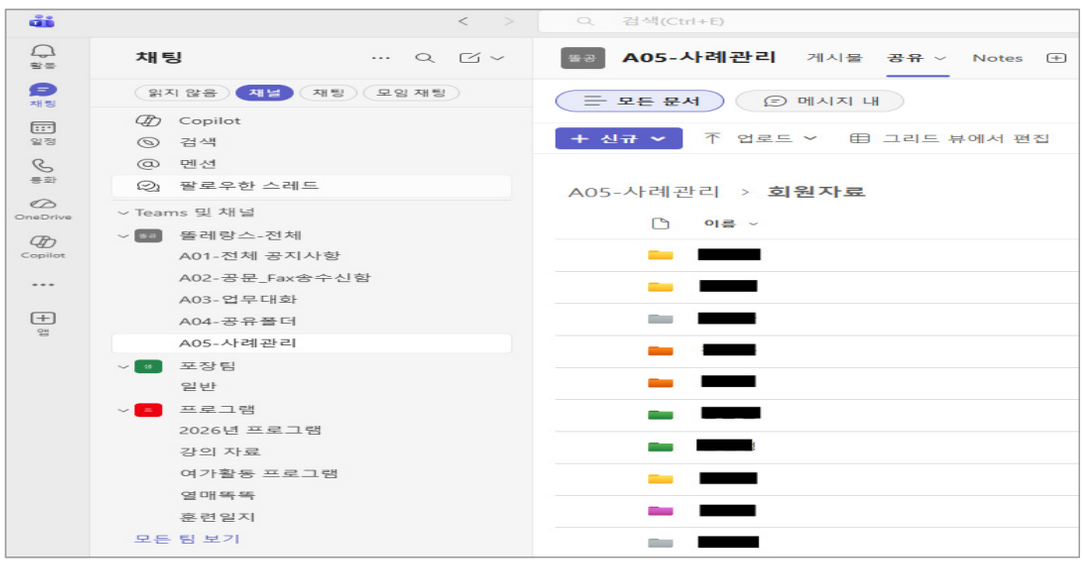


4. 채널 만들기 : 업무에 따라 채널을 만듭니다. 우리 기관은 똘레랑스_전체 팀에 5개의 채널을 만들어 생성하여 사용하고 있습니다.



3단계 3-4. 팀과 채널을 통한 협업 예시

1. **사례관리 협업** : Teams를 활용하여 출근부와 개별 사례관리 문서들을 [A05-사례관리] 채널에 모아 공유하면서, 회원들의 작업 적응도, 훈련 과정, 문제 행동 및 변화 사항을 모든 직원이 함께 확인하고 이해할 수 있게 되었습니다. 이를 통해 담당자 여부와 관계없이 회원의 상황을 보다 입체적으로 파악할 수 있는 기반이 마련되었으며, 사례관리의 연속성과 협업의 질 또한 크게 향상되었습니다.



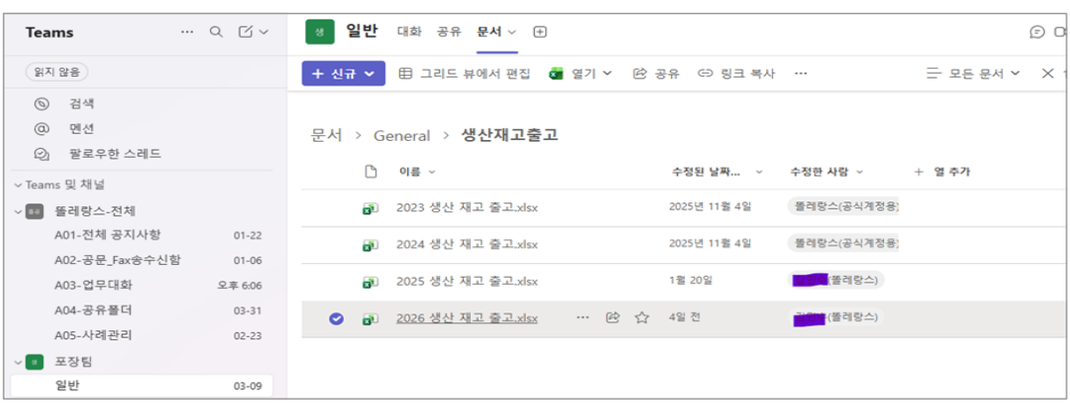


상 담 대 장 (12월)

상담일자	상담자	담당	상담유형	상담내용	기타
2025-12-01	김[redacted]	[redacted]	개별상담	올바른 언행에 대한 상담	
2025-12-01	김[redacted]	[redacted]	개별상담	타회원에게 날카롭게 반응하는 것에 대한 상담	
2025-12-04	조[redacted]	[redacted]	개별상담	생활 지원에 대한 상담	
2025-12-04	김[redacted]	[redacted]	개별상담	근로인 선정 기준에 관한 상담	
2025-12-08	김[redacted]	[redacted]	개별상담	작업장 입실 지연	

*회원들의 개인 정보 보호를 위해 이름은 가림처리 했습니다. *

2. **작업 현장에서의 협업** : 우리 기관은 쿠키를 생산하는 직업재활시설로, 제품의 생산부터 출고, 재고 관리에 이르기까지 다양한 문서 업무가 작업 현장에서 동시에 이루어지고 있습니다. Teams의 포장팀(작업장) 채널을 중심으로 모니터링 문서, 원료수불부, 생산·출고 일지 등을 실시간으로 작성하고 공유함으로써, 전 직원이 현재 생산 업무의 흐름과 현황을 한눈에 파악할 수 있게 되었습니다. 그 결과, 작업 현장과 사무 업무 간의 정보 단절이 줄어들고 현장 중심의 협업 체계가 보다 안정적으로 정착되었습니다.



4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	에버그린복지재단 장애인보호작업장 똘레랑스의 약속
협업 문서의 단일화	- 문서는 개인 컴퓨터(또는 저장매체(USB 등))에 보관하지 않으며, 모든 협업 문서는 팀즈 채널에 업로드하여 누구나 접근할 수 있는 환경을 만듭니다.
피드백은 바로 바로	- 동료가 작성한 문서가 수정이 필요하거나 보완 완료 시, 팀즈 채널에 즉시 공유하여 중복 작업을 방지한다.
자주 사용하는 문서는 상단 탭으로 고정	- 현재 진행 중이거나, 자주 사용하는 문서는 Teams 상단 탭에 고정하고, 이를 통해 해당 파일을 찾는데 소모되는 시간을 절약한다.
불필요하고 중복된 문서는 정기적으로 삭제	- 협업 과정에서 생긴 임시 파일(또는 중복된 복사본)을 정기적으로 삭제하여, 공유 저장소가 복잡해지지 않도록 유지한다.

- 우리 기관에서는 전 직원이 논의한 끝에 도출된 상기 규칙은 업무를 함에 있어 최우선으로 삼고 있습니다.
- 이를 통해 우리 기관은 과거와 같이 필요 시 담당자에게 업무 파일을 요청하는 것이 아닌, 필요에 따라 누구나 쉽게 업무 파일에 접근 가능한 환경을 구축하고자 합니다. 그리고 동일 업무에 대한 불필요한 시간 소모를 최소하여, 시간 활용의 효율성을 강화시키고자 노력 중에 있습니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 MS365의 다양한 도구 활용에 대한 교육을 받았는가?

☐ 전 직원이 관리자로부터 기관 전용 계정을 발급 받았는가?

☐ 파일은 반드시 Teams에서 열고 수정하는가?

☐ 모바일 환경에서의 접근성이 확보되었는가?

☐ 업무 관련 대화를 개인 메신저로 하고 있지는 않은가?

☐ 입사자와 퇴사자 Onedrive, Teams 업무 파일 정리 및 이전 계획은 수립되어 있는가?

☐ 동일한 파일에 대해 동시 작업이 필요할 경우, 사전에 작업할 내용을 서로 공유하는가?

☐ 사전 공유 없이 개인 판단으로 파일명을 변경하진 않았는가?

☐ 업무 공간인 Teams에 사적인 내용을 남기진 않았는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

앞의 글에서도 지속적으로 언급했듯이, 기존의 협업 방식은 주로 말과 문자 교환을 주심으로 한 소통이었습니다.

카카오톡을 활용해 실적을 취합하고, 보완 사항을 전달하며, 오류를 지적하는 방식이 일상적이었습니다. 이러한 과정에서 자료를 모으고 수정하는 담당자의 수고는 어느새 당연하게 감수해야 할 업무의 일부로 여겨지고 있었습니다.

그러나 열매똑똑 스마트워크 사업을 진행하며 돌아보니, 본래 '함께 만들어가야 할 공동작업'이 어느 순간 운나쁘게(?) 책임을 떠맡은 한 담당자에게만 집중되어 있었음을 다시 한번 확인하게 되었습니다. 협업이라는 이름 아래 실제로는 개인의 부담과 희생 위에서 업무가 돌아가고 있었던 셈입니다

또한 회원 관리 역시 개별 담당 훈련교사의 몫으로 한정되어 있었습니다. 내 담당이 아닌 회원이 문제 행동을 보였을 경우, 해당 회원의 증상이나 상담 이력에 대한 정보에 즉시 접근할 수 없어 적절한 대응에 어려움을 겪는 상황이 반복적으로 발생하였습니다. 이는 회원 지원의 연속성과 질적인 측면에서도 분명한 한계로 작용하고 있었습니다.

2. 도입 계기

우리 기관은 직원 5인이 근무하는 소규모 직업재활시설입니다. 전 직원이 제품 생산부터 판매, 납품까지 모든 과정에 함께 참여하고 있어, 사무실에 머무는 시간보다 작업장과 외부 납품 현장에서 보내는 시간이 더 많은 업무 환경을 가지고 있습니다.

이러한 특성상 기존의 메신저 중심 협업 방식은 점차 한계에 부딪히게 되었습니다. 카카오톡을 통해 자료를 전달하고 업무를 공유하는 방식은 반복적인 확인과 재요청을 발생시켰고, 그만큼 시간과 에너지가 과도하게 소모되며 업무 효율성도 저하되고 있었습니다. 특히 외부에서 업무를 수행하는 중에는 필요한 자료나 정보를 즉시 확인하거나 요청에 신속하게 대응하기 어려운 상황이 잦았습니다.

이에 직원들 사이에서는

"지금의 방식으로는 계속 버겁다"는 공감대가 자연스럽게 형성되었고, 업무 시간을 줄이면서도 서로의 업무를 이어받고 보완할 수 있는 디지털 도구 활용의 필요성에 대해 모두가 문제의식을 공유하게 되었습니다. 단순히 새로운 시스템을 도입하는 것을 넘어, 우리 기관의 업무 특성에 맞는 협업 방식으로 변화해야 한다는 기대감 또한 함께 커지게 되었습니다.

3. 적용 방법

- 우리 기관은 2025년 8월, 협업 환경 구축을 위해 Microsoft 365 Business Premium을 도입하고, Microsoft Teams를 기관의 공식 협업 플랫폼으로 설정하였습니다.
- 2026년 3월까지 Microsoft MVP 교육을 포함한 관리자·직원 대상 교육을 진행하였으며, 직원 간 이해도 차이를 고려해 내부 스터디와 반복 학습을 병행하였습니다.
- MS365의 효과적인 활용을 위해 기존에 사용하던 한글(HWP) 문서와 각종 양식을 Microsoft 문서 형식으로 전환하였으나 새로운 문서 형식과 작업 방식에 적응하는 과정이 쉽지 않아 현재까지도 시행착오를 겪고 있는 상황입니다. 다만 모든 직원들이 지속적으로 사용 경험을 축적하고 보완해 나가고 있어, 점차 안정적인 활용 단계로 정착될 것으로 기대하고 있습니다.

4. 적용 후 변화

1) 업무 소통 방식의 변화

- 모든 업무 관련 대화는 개인 메신저가 아닌 Teams 내 '업무대화' 채널을 통해 이루어지고 있습니다.
- 대화와 함께 관련 파일이 동일한 공간에 저장되어 업무 맥락과 기록이 함께 유지되는 구조가 정착되었습니다.
- 그 결과, 파일 재요청·중복 전달과 같은 비효율적인 소통이 90%이상 감소하였습니다.

2)문서 관리 및 협업 구조 개선

- 문서가 개인 PC가 아닌 OneDrive 및 Teams에 통합 저장됨으로써 항상 최신 문서를 기준으로 업무를 진행할 수 있게 되었습니다.
- 공동 문서 작성이 가능해지면서 문서 수정·보완 과정에서 발생하던 재작업과 혼선이 90%이상 감소하였습니다.
- 담당자 휴무·부재 시에도 다른 직원이 즉시 문서 확인 및 업무 대응이 가능해져
  업무 연속성이 안정적으로 확보되었습니다.

3) 회원 관리 체계의 변화

- 회원 관리 또한 Teams를 중심으로 공동 관리 체계로 전환되었습니다.
- 회원별 폴더를 Teams에서 공동으로 관리하며 관련 자료, 상담 기록, 회의 내용 등을 함께 확인할 수 있습니다.
- 기존에는 담당 직원 개인에게 집중되었던 상담 기록 관리가 이제는 전 직원이 공유·확인 가능한 구조로 변화하였습니다.
- 담당자가 아니더라도 상담을 진행한 경우 상담대장 및 상담일지를 추가로 기록하여 회원의 상담 이력이 누적·공유되도록 하였습니다.
- '개인 담당'에서 '조직 담당'으로의 전환
- 이전에는 특정 회원의 사례 관리가 개별 담당 직원의 책임과 업무로 한정되어 있었다면, 현재는 모든 직원이 회원의 이력을 이해하고 대응할 수 있는 조직 중심의 업무 체계로 전환되었습니다.

5. 팁 또는 주의사항

모든 직원이 빠르게 변화하는 디지털·인터넷 환경을 편안하게 받아들이는 것은 아닙니다. 약 30시간이 넘는 컨설팅과 교육 과정을 거치면서, 일부 직원들에게는 생소한 용어와 새로운 개념을 이해하는 것 자체가 큰 부담으로 느껴지기도 했습니다.

때로는 너무 어렵고, 이해가 빠른 동료에게 반복해서 질문하는 것조차 미안해지는 순간도 있었습니다.

물론 업무 이해도가 높고 활용 능력이 뛰어난 직원들만 있다면 좋겠지만, 현실적으로 잘하는 사람보다 아직 익숙하지 않은 사람이 더 많은 것이 사실입니다.

이러한 상황에서 우리가 선택할 수 있는 방법은 하나였습니다. 바로 잘하는 사람이 앞서가되, 뒤에 오는 사람들을 조급하지 않게 천천히 끌어주는 방식입니다. 누군가는 먼저 익숙해지고, 그 경험을 바탕으로 다른 직원들이 이해할 수 있는 언어로 쉽게 설명해 주는 역할을 맡는 것이 중요하다고 생각했습니다.

그래서 우리는 '빨리'보다는 '함께'를 선택했습니다. 너무 조급해하지 않고, 유튜브와 같은 친숙한 매체를 활용해 함께 학습하며, 정기적인 직원 스터디를 통해 조금씩, 그러나 꾸준히 활용 능력을 키워나가고자 합니다.

디지털 전환은 단기간에 완성되는 성과가 아니라, 조직 안에서 서로를 기다려주고 도와주는 과정 속에서 천천히 자리 잡는 변화라고 생각합니다.

기 반 형

07 | 빈틈없는 보안 (MFA, PIN, 생활보안)

| 반포종합사회복지관 |

: “보안은 불편한 것이 아니라 약속입니다.” 소중한 클라이언트의 정보를 지키기 위해 다중 인증과 핀번호로 철통 방어를 구축한 당당한 실천

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	빈틈없는 보안(생활보안) : 빈틈없는 보안, 신뢰를 지키는 우리의 약속.
한 줄 요약	보안은 불편함이 아닌 약속이며, 다중 인증과 PIN으로 소중한 정보를 안전하게 지키는 당당한 실천을 시작합니다.
학습 목표	- Microsoft 365 계정에 다중 인증(MFA)를 설정하고 안전하게 로그인 할 수 있다. - Windows 11의 PIN 번호를 설정하고 업무 PC의 물리적 보안을 생활화하고 로그인 보안을 강화할 수 있다. - Microsoft 365 Premium, E3의 보안 기능을 실무 환경에 적용하여, 장소에 구애받지 않고 안전하게 업무 시스템에 접속하고 활용할 수 있다. - 보안 절차를 불편함이 아닌 ‘전문가다운 약속’으로 인식하고, 생활 보안 수칙을 당당하게 실천할 수 있다. - 이용자의 개인정보 보호를 위해 안전한 인증 및 보안 환경을 지속적으로 유지·관리할 수 있다.
핵심 원칙	“보안은 귀찮은 ‘잠금’이 아니라, 서로를 향한 ‘당당한 실천’이며 소중한 정보를 지키기 위한 우리만의 ‘안전한 약속’입니다.”

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ MS365 계정에 다중 인증(MFA)이 설정되어 전 직원이 로그인 시 인증을 적용하고 있는가?

☐ 업무 PC에 PIN 번호 또는 생체 인증이 설정되어 무단 접근을 차단하고 있는가?

☐ 직원들이 비밀번호 관리 및 공유 링크 권한 설정 등 보안 수칙을 숙지하고 실천하고 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

“선생님, 저 계정 비밀번호 까먹었어요.. 초기화 해주실 수 있나요”

지도점검을 코앞에 두고 행정 서류를 점검하느라 눈코 뜰 새 없이 바쁜 와중에 사내 메신저가 다급하게 울립니다. “비밀번호에 대문자랑 특수문자까지 넣어서 지난달에 바꿨는데, 도저히 기억이 안 나요...” 하던 일을 멈추고 관리자 페이지에 접속해 임시 비밀번호를 발급해 드리고 나면, 저도 동료 선생님도 이미 진이 다 빠져버립니다. 보안을 강화하겠다며 만든 '복잡하고 긴 비밀번호' 규칙은 동료 선생님들을 매번 로그인 화면 앞에서 주저앉게 만들었고, 담당자인 저 역시 업무 흐름이 끊기기 일쑤였습니다. 비밀번호에만 의존하는 보안의 한계를 뼈저리게 느낀 순간이었습니다. 동료들의 기억력을 시험하며 스트레스를 주지 않으면서도, 외부의 접근은 훨씬 더 강력하게 차단해 줄 스마트한 방법이 절실히 필요했습니다.

“윈도우 업데이트요? 지금 바쁜데 꼭 해야 해요?”

감사 준비로 1년치 계약 건들을 모두 살피며 정리하고 있는데, 모니터 우측 하단에 불쑥 알림창이 뜹니다. “Windows 업데이트가 필요합니다.” 당장 서류 한 장 더 확인하는게 급한데 업데이트는 그저 ‘컴퓨터를 느려지게 만드는 귀찮은 불청객’일 뿐이었습니다. “나중에 알림”, “내일 다시 알림”을 습관적으로 누르며 우리는 미처 알지 못했습니다. 그 사소한 귀찮음이 우리 기관의 데이터 금고 문을 활짝 열어두는 것과 같다는 사실을요.

“잠깐 자리 비운 사이, 무방비로 켜져 있던 내 모니터”

복지관 사무실은 늘 바쁘게 돌아갑니다. 클라이언트 상담 일지부터 우리 기관 직원들의 인사 자료, 사회교육 프로그램 수강생 명단과 강사님들의 연락처까지. 우리 모니터에는 하루 종일 수많은 사람들의 민감한 개인정보가 띄워져 있습니다.

이용자의 다급한 부름에 잠시 자리를 비웠을 때 누군가 자리를 지나쳤다면? 화면 잠금도, 다시 켤 때 필요한 PIN 번호도 없다면 누구나 화면 속 개인정보를 훤히 들여다 볼 수 있는 아찔한 상황입니다. 비밀번호를 치기 귀찮아서 화면 잠금을 미뤄왔던 사소한 습관이 우리가 지켜야 할 수많은 분들의 정보를 무방비 상태로 만들고 있었습니다.

보안 사고는 영화 속 해커들이 아니라, 우리의 아주 작은 ‘귀찮음’에서 시작됩니다.

그래서 우리는 낡고 헐거운 자물쇠를 버리고, 새롭고 단단한 시스템을 맞이하려고 합니다. 매번 까먹는 복잡한 비밀번호 대신, 나만의 6자리 PIN 번호로 자리를 비울 때마다 가볍게 잠그고 돌아와서 빠르게 로그인합니다. 귀찮았던 업데이트는 내 PC를 지키는 가장 튼튼한 방패가 되며, 내 스마트폰으로 한 번 더 확인하는 다중 인증(MFA)은 외부의 위협을 원천 차단합니다.

이제 보안은 불편한 것이 아니라 약속입니다. 조금은 낯설게 느껴질 이 다중 인증과 핀번호 설정은 소중한 사람들의 정보를 지켜내고 신뢰받는 전문가로서 우리의 실천을 더욱 당당하게 만들어 줄 철통 방어의 첫걸음입니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 기관장님부터 현장 실무자, 이제 막 첫발을 내디딘 신입 선생님까지!**

소중한 정보를 다루는 우리 기관의 모든 직원이 이 당당한 실천의 주인공입니다.

보안이라는 튼튼한 울타리에는 예외가 없으니까요!

준비물	내 용
도구/플랫폼	- Microsoft 365 Premium: : 언제 어디서나 안전하게 일할 수 있는 클라우드 업무 환경입니다. *(우리 기관의 튼튼한 디지털 벙커입니다.)* - Windows 11 Pro: : 철통 방어 보안 기능이 기본으로 장착된 운영체제입니다. *(외부 위협을 막아내는 든든한 방패입니다.)* - 스마트폰 (With. Microsoft Authenticator 앱): 다중 인증(MFA) 승인을 위해 앱스토어/플레이스토어에서 미리 다운로드해 주세요. *(누구도 훔쳐 갈 수 없는 내 손안의 마스터키입니다.)*
계정	- 나의 업무용 계정: @기관명.org로 끝나는 업무용 ID와 현재 비밀번호입니다. *(안전한 디지털 복지관으로 출근하기 위한 사원증입니다.)* - 관리자 권한 계정 (관리 담당자용): 전체 보안 정책과 다중 인증을 활성화할 MS 365 관리자 아이디입니다. *(기관의 보안을 통제하는 디지털 열쇠 꾸러미입니다.)*
자료	- 나만의 6자리 숫자 (PIN 번호): 매번 까먹는 복잡한 비밀번호 대신 사용할, 나만 아는 숫자 6자리를 미리 머릿속에 떠올려주세요. *(내 PC를 가장 빠르고 안전하게 여는 마법의 주문입니다.)* - 최신 직원 명부 (관리 담당자용): 부서와 직위가 정리된 최신 명단입니다. *(한 분의 동료도 빠짐없이 보안 울타리 안으로 모시기 위한 지도입니다.)*

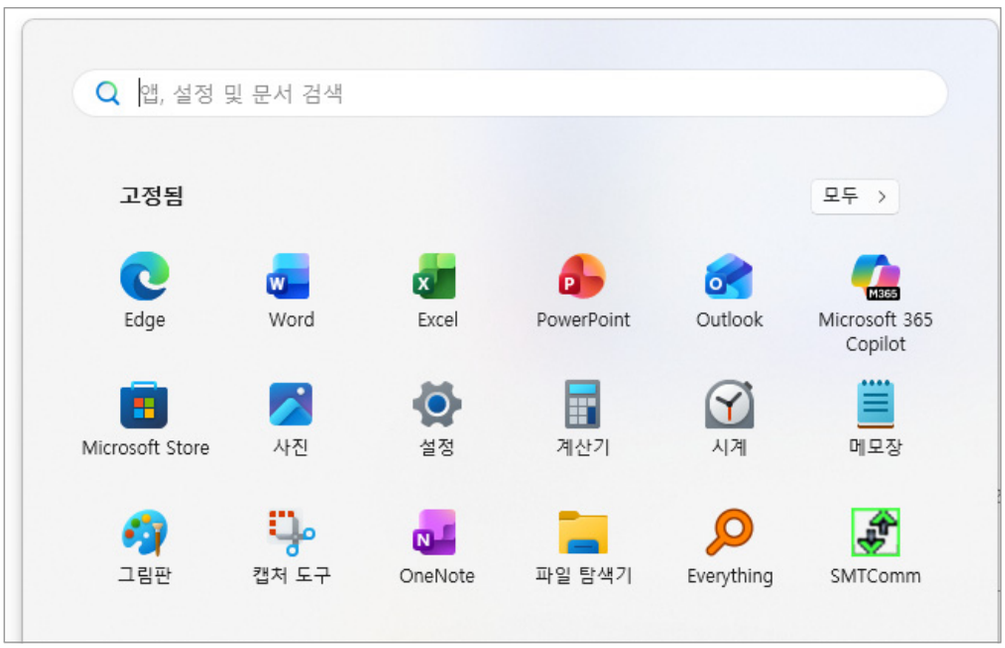


3단계 Part 1. 튼튼한 방패 만들기: Windows 업데이트 점검 및 보안 설정

1-1. Windows 업데이트

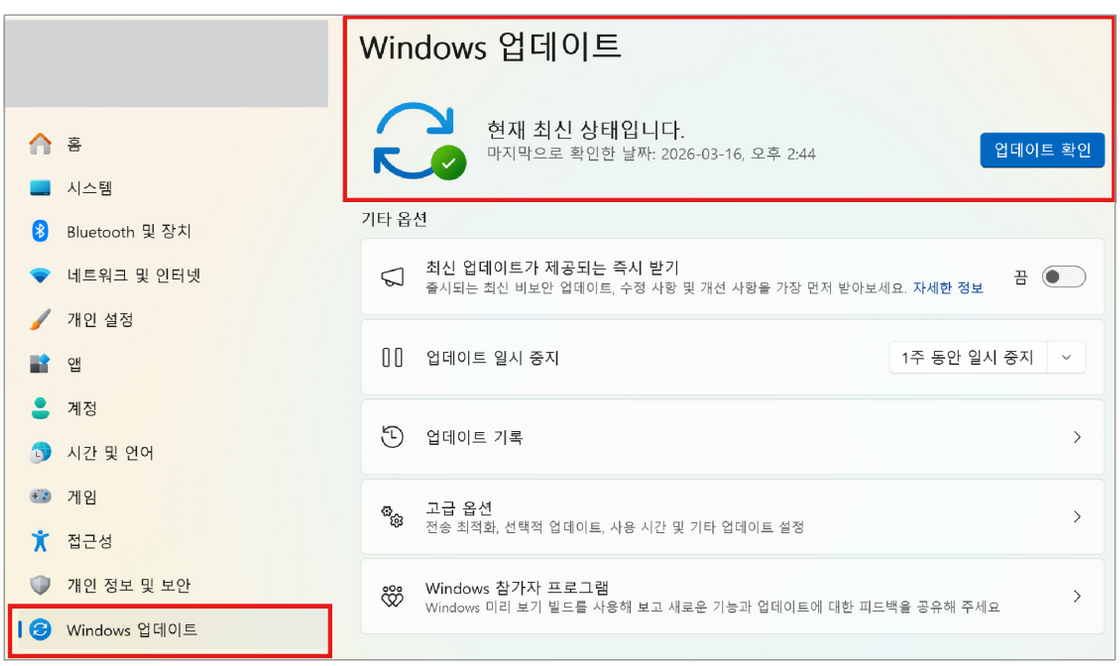
[단계 1] Windows 설정 화면 접속하기

- 랜섬웨어와 악성코드로부터 기관의 데이터를 지키는 가장 첫걸음은 내 PC의 상태를 확인하는 것입니다. 설정을 눌러볼까요?



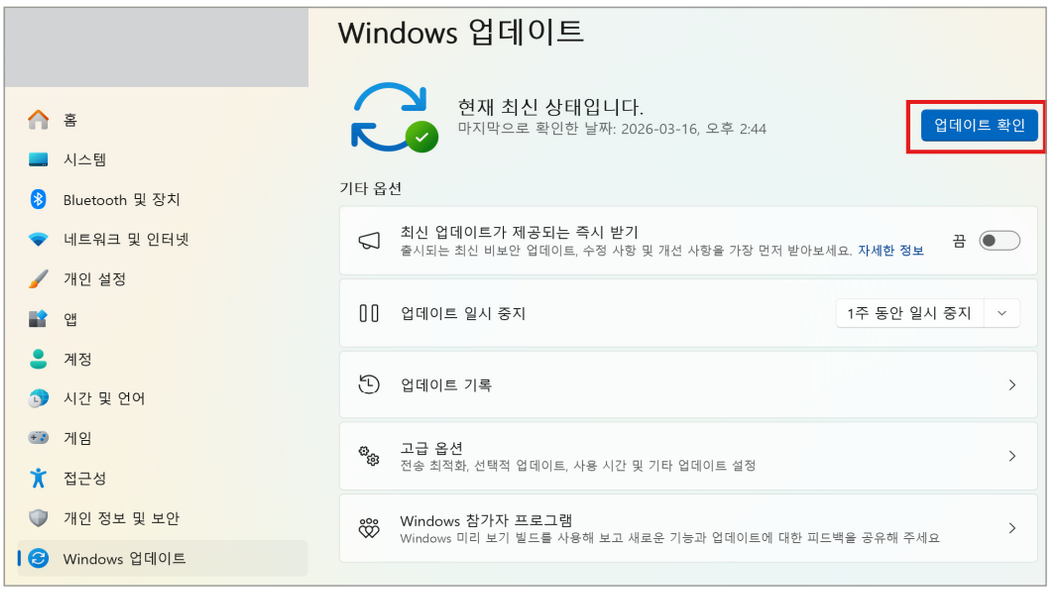
[단계 2] 업데이트 상태 확인하기

- 설정 창에서 왼쪽 메뉴 가장 아래 있는 'Windows 업데이트'를 클릭해 주세요. 화면 상단에 초록색 체크 표시와 함께



[단계 3] 최신 업데이트 실행하기

- 만약 “업데이트가 있습니다”라는 문구가 뜬다면 당황하지 마시고 우측 상단에 파란색 [업데이트 확인] 또는 [지금 설치] 버튼을 눌러주세요.



★ Tip. 바쁜 업무 시간에 업데이트를 기다리기 부담스러우신가요?

- 퇴근 전 시작 버튼을 누르고 ‘업데이트 후 종료’를 선택해 보세요!
- 나의 소중한 업무 시간도 지키고 보안도 지키는 일석이조의 스마트한 습관입니다.

1-2. Windows 보안

[단계 1] 내 PC의 24시간 경비원, Windows 기본 보안 창 열기

- 내 PC에 침투하려는 바이러스를 감시할 차례입니다. Windows 11에는 아주 훌륭한 무료 경비원이 기본으로 탑재되어 있답니다. 작업 표시줄 우측 하단의 삿갓(^) 모양 아이콘을 누르고, 파란색 '방패' 모양 아이콘(Windows 보안)을 클릭해 볼까요?

[보안 사진]

[단계 2] 바이러스 및 위협 방지 켜기

- 'Windows 보안' 창에서 제일 먼저 '바이러스 및 위협 방지' 메뉴를 확인해 주세요. 여기에 초록색 체크 표시가 있다면 24시간 경비원이 눈을 부릅뜨고 우리 기관 데이터를 지키고 있다는 뜻입니다. 만약 노란색이나 빨간색 경고가 있다면 클릭해서 '켜기'를 꼭 눌러주세요!

[초록색 사진]

★ Tip. 더 안전하게 알약이나 V3 같은 무료 백신을 여러 개 깔면 안 되나요?

- 아닙니다! 백신 프로그램이 여러 개 겹치면 서로 충돌하여 PC가 멈추거나 엄청 느려질 수 있어요. Windows 11의 기본 보안(Defender)만으로도 이미 강력한 철통 방어가 가능하니, 출처를 알 수 없는 다른 팝업창이나 무료 백신은 과감히 지워주시는 것이 업무 속도 향상에 훨씬 도움이 됩니다.

3단계 Part 2. 안전한 울타리 안에서 1초 만에 당당하게!: 공식 업무용 PC 인증 및 PIN 로그인

2-1. 회사 계정 등록

[단계 1] 회사 또는 학교 액세스 메뉴 들어가기

- 내 PC를 일반 컴퓨터에서 '공식 업무용 PC'로 업그레이드할 시간입니다. Windows 설정 창의 왼쪽 메뉴에서 '계정'을 누르고, 스크롤을 조금 내려서 '회사 또는 학교 액세스'를 클릭해 주세요.

[단계 2] 우리 기관 계정 연결하기

- 파란색 [연결] 버튼을 누르고, 부여 받은 우리 기관 계정과 비밀번호를 입력해주세요. 이 과정을 거쳐야만 만약의 사태(노트북 분실 등)가 발생했을 때, 원격의 소중한 데이터를 안전하게 지켜낼 수 있답니다.

★ Tip. "내 디바이스를 조직에서 관리하도록 허용"이라는 체크박스가 뜬다면?

- 망설이지 말고 체크! 해주세요. 이건 내 사생활을 감시하겠다는 뜻이 아니라, "기관의 보안 울타리 안에서 이 PC를 안전하게 보호해 주겠다"는 든든한 약속의 징표입니다.

2-2. Windows PIN 번호 설정

[단계 1] 로그인 옵션 메뉴 접속하기

- 복잡한 비밀번호를 매번 입력하다가 지친 경험, 다들 있으시죠? 이제 나만 아는 6자리 숫자로 쉽고 안전하게 로그인할 수 있도록 설정해 볼 거예요. 다시 한번 Windows 설정 창을 열고, 왼쪽 메뉴에서 '계정'을 클릭한 뒤 '로그인 옵션'으로 들어가 주세요.

[단계 2] 나만의 PIN 번호 등록하기

- 설명: 여러 옵션 중 [PIN(Windows Hello)]를 클릭하고 [설정] 버튼을 눌러볼까요? 본인 확인을 위해 기존의 복잡한 계정 비밀번호를 입력한 후, 앞으로 이용할 나만의 6자리 숫자를 두 번 입력해 주시면 됩니다.

★ Tip. 실전 활용! 1초 화면 잠금(생활 보안)

- 핀 번호 설정이 끝났다면 이제 실전에 적용해 볼 차례입니다. 민감한 인사 정보를 띄워두고 자리를 비워야 할 때, 키보드의 [Windows 로고 키 + L 키]를 동시에 눌러보세요! 화면이 즉시 잠기고 돌아와서는 방금 만든 PIN 번호 6자리로 1초 만에 로그인 할 수 있습니다.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	반포종합사회복지관의 약속
1초 화면 잠금의 생활화 (Windows + L)	잠깐 화장실을 가거나 응대가 필요해 자리를 비울 때, 내 모니터에 띄워진 개인정보와 보안 자료는 누구에게나 노출될 수 있습니다. 자리를 일어설 때는 숨을 쉬듯 자연스럽게 키보드의 [Windows 로고 키 + L 키]를 눌러 화면을 잠그는 것을 우리 기관의 당연한 매너로 만듭니다.
출처 불명 MFA 알림, '묻지 마 승인' 절대 금지	나는 지금 PC에 로그인하지 않았는데, 갑자기 스마트폰 Authenticator 앱에 '승인하시겠습니까?'라는 알림이 뜬다면? 절대 무의식적으로 [승인]을 누르면 안 됩니다! 누군가 내 비밀번호를 알아내어 접속을 시도하고 있다는 뜻입니다. 즉시 [거부]를 누르고 관리 담당자에게 이 사실을 공유합니다.
'내일 다시 알림'은 그만, 퇴근 전 업데이트	바쁜 업무 중 불쑥 뜨는 Windows 업데이트 창. 당장은 귀찮지만 이 업데이트야말로 보안을 강화하는 가장 강력한 백신입니다. 업무 흐름이 끊기는 것이 싫다면, 퇴근할 때 전원 메뉴에서 '업데이트 후 종료'를 선택하는 센스를 발휘해 기관의 데이터를 지켜주세요..
새 PC와 신규 입사자를 위한 첫 단추: 첫 로그인은 반드시 '기관 계정'으로!	새로운 PC를 구매하거나 신규 선생님이 오셔서 PC를 초기화했을 때, 파란색 초기 설정 화면에서 '개인 계정'을 입력하거나 건너뛰지 마세요. 회사의 개인 계정으로 로그인하는 바로 그 순간, PC가 기관의 안전한 보호망 안으로 들어오며 완벽한 업무용 기기로 자동 세팅됩니다. 새로운 식구를 맞이하는 가장 중요하고 안전한 '디지털 환영식'입니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 기관 전용 계정(@기관도메인)을 발급받아 사용하고 있는가?

☐ 관리자 센터(Entra)에서 전 직원 대상 '다중 인증(보안 기본값)' 정책이 켜져 있는가?

☐ 모든 직원의 스마트폰에 Microsoft Authenticator 앱이 정상적으로 설치 및 연결되었는가?

☐ 신규 구매 또는 초기화된 PC 세팅 시, 파란색 초기 화면에서 반드시 '기관 계정'으로 첫 로그인을 진행하고 있는가?

☐ 복잡한 암호 입력으로 인한 피로를 줄이기 위해, 전 직원 PC에 6자리 PIN 번호 설정이 완료되었는가?

☐ 상담이나 회의로 자리를 비울 때 단축키(Windows + L)로 화면을 잠그는 약속이 잘 지켜지고 있는가?

☐ 퇴근 전 '업데이트 후 종료'를 누르는 습관이 기관 내에 정착되었는가?

☐ PC 속도 저하를 막기 위해 불필요한 무료 백신(알약, V3 등)을 지우고, Windows 기본 보안만 단독으로 작동하고 있는가?

☐ 공용 PC나 노트북에서 계정 로그인 할 때 Inprivite 모드를 사용하여 로그인 하는가?

☐ 기기 분실, 스마트폰 교체, 비밀번호 분실 등 긴급 상황 발생 시 즉각 대처할 수 있는 매뉴얼이 안내되었는가?

☑ 찐 실무 꿀팁 3가지

1. "선생님, 저 이번에 스마트폰 바꿨는데 로그인이 안 돼요 ㅠㅠ"

   가장 빈번하게 발생하는 '아차!' 포인트입니다. 다중 인증(MFA) 앱은 스마트폰 기기 자체에 종속되기 때문에, 핸드폰을 바꾸면 기존 앱의 정보가 새 폰으로 자동 이동하지 않습니다.

   - 해결책: 직원들에게 "스마트폰을 교체하기 전이나 직후에 반드시 운영팀에 알려달라"고 미리 공지하세요. 운영팀에서는 관리자 센터(Entra)에 들어가 해당 직원의 'MFA 세션 다시 등록 요구' 버튼만 한 번 눌러주면, 직원이 새 폰에서 다시 QR코드를 찍고 쉽게 연결할 수 있습니다.

2. "재택근무 하려고 집 PC에 로그인했더니, 집 컴퓨터가 복지관 PC로 변했어요!"

   집에 있는 개인 PC에서 엑셀이나 워드를 쓰려고 기관 계정으로 로그인할 때, *"내 디바이스를 조직에서 관리하도록 허용"*에 무심코 체크(V)를 해버리면 개인 PC가 Intune 시스템에 묶여버리는 대참사가 발생합니다.

   - 해결책: 개인 PC에서 기관 계정으로 로그인할 때는 반드시 해당 체크박스를 해제하거나, "아니요, 이 앱에만 로그인합니다"를 클릭하도록 꼭 교육해 주세요!

3. PIN 번호는 만능이 아닙니다 (원래 비밀번호 기억하기)

   PIN 번호가 너무 편하다 보니, 원래의 M365 계정 비밀번호(대소문자+특수문자 포함)를 아예 잊어버리는 선생님들이 꼭 생깁니다.

   - 해결책: PC 초기화, 스마트폰 교체, 다른 자리에서의 로그인 등 중요한 순간에는 결국 '원래 비밀번호'가 필요합니다. 비밀번호를 안전한 곳(예: 사내 공식 비밀번호 관리 도구나 본인만 아는 안전한 수첩)에 꼭 따로 기록해 두도록 안내해 주세요.

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

기존에는 비밀번호 초기화를 요청하는 일이 빈번하게 발생했습니다. 또한, 상담이나 회의로 자리를 비울 때 화면 잠금을 생활화하지 않아, 누구나 쉽게 타인의 PC를 통해 개인정보에 접근할 수 있는 보안 사각지대가 존재했습니다.

2. 도입 계기

스마트워크 구축 사업을 진행하는 과정에서, 기존에 혼용하던 Windows Home 운영체제와 일반 사용자(Standard) 계정 환경이 기관 보안에 매우 취약하다는 전문가의 객관적인 진단을 받았습니다. 이를 근본적으로 개선하고자, 강력한 기기 통제와 중앙 관리가 가능한 Microsoft 365 Premium 라이선스 및 Windows Pro 환경으로 전사적인 업그레이드를 단행했습니다. 나아가 시스템 접근 시 필수적으로 다중 인증(MFA)을 거치도록 보안 정책을 강화하여, 외부 위협으로부터 클라이언트의 민감한 데이터를 완벽하게 보호하는 환경을 마련하게 되었습니다.

3. 적용 방법

Microsoft 365 Premium 라이선스를 도입하여 전 직원에게 보안이 강화된 공식 계정]을 발급했습니다. 이후 기기 관리 시스템(Intune)을 연동하여, 신규 PC나 초기화된 PC에서 기관 계정으로 로그인 시 'BANPO-'로 시

작하는 표준화된 기기 이름이 부여되고 회사 소유로 자동 등록(Autopilot)되도록 환경을 구축했습니다. 관리자 페이지를 통해 전사적으로 '보안 기본값(Security defaults)'을 활성화하여 다중 인증(MFA)을 의무화했습니다. 이틀간 기관의 모든 직원들이 방문하여 다중 인증 설정을 완료했습니다.

4. 적용 후 변화

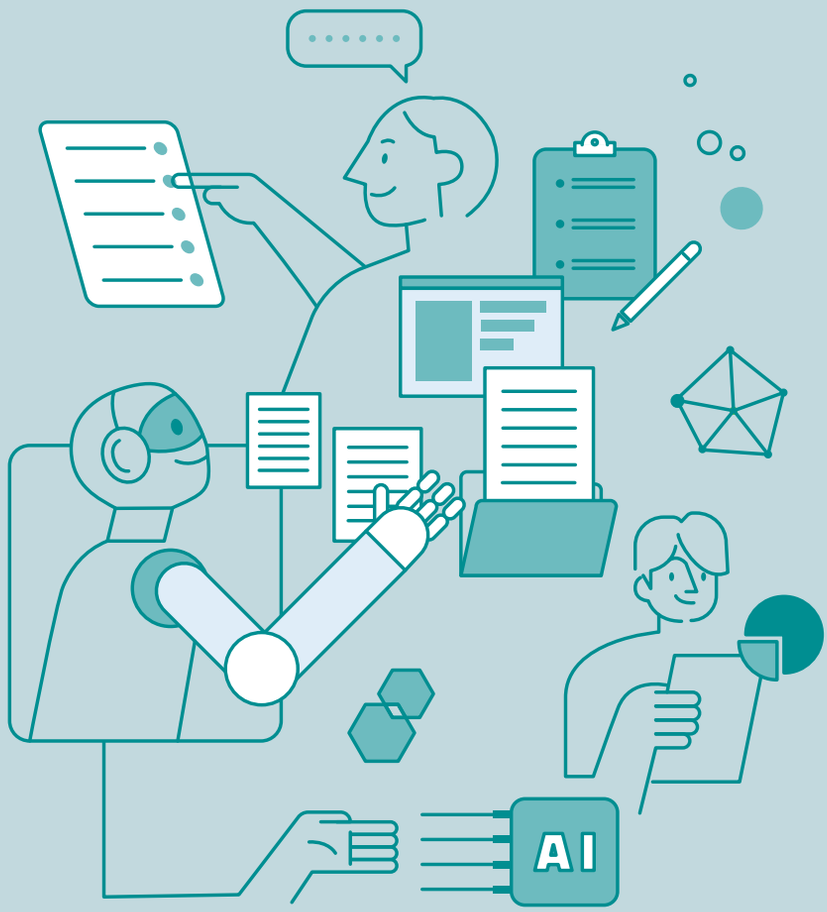
랜섬웨어와 같은 치명적인 외부 위협으로부터 기관의 데이터와 클라이언트의 민감 정보를 안전하게 지켜낼 수 있는 강력한 클라우드 보안 울타리가 전사적으로 구축되었습니다. 기기 자동 등록(Autopilot)을 통해 전 직원의 PC가 예외 없이 100% 관리망에 편입되면서 보안 사각지대가 해소되었습니다. 초기에는 다중 인증(MFA) 시스템을 번거로워했던 동료들도, 비밀번호 공유 및 분실의 스트레스에서 벗어나 안전하게 공과 사를 분리하여 일할 수 있게 되면서 시스템 도입에 대한 직원 만족도가 도입 초기 대비 크게 상승했습니다.

5. 팁 또는 주의사항

기기를 중앙에서 관리한다고 안내하면 직원들이 개인 사생활 감시로 오해할 수 있으므로, 이것이 '통제'가 아닌 '클라이언트와 실무자를 안전하게 보호하는 최소한의 울타리'라는 점을 명확히 소통해야 합니다. 또한, 스마트폰 기기 교체 시 MFA 앱 연동이 해제되어 접속 장애가 발생할 수 있으므로, 기기 변경 전 운영팀에 미리 알리도록 하는 절차를 온보딩 교육에 포함하면 유지관리가 훨씬 수월해집니다.

03

열매똑똑 스마트워크
디지털 전환 매뉴얼



사랑의열매 서울 사회복지공동모금회

서울특별시사회복지사협회 SEOUL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

운영형

1. 데이터가 쌓이는 표준 서식과 문서 관리

: 단순한 종이 서식이 데이터가 되는 기적!
서식 통일 하나만으로 과거 자료를 1초 만에 재활용하게 된 데이터 기반 행정의 기초 체력

2. 업무 흐름이 보이는 디지털 보고

: “승인해주세요” 대신 “함께 확인해요.” 수직적인 보고를 수평적인 업무 흐름 공유로 바꿔,
업무 진행 상황을 누구나 투명하게 보게 된 변화

3. 협업을 위한 데이터 권한 나누기

: “이 자료, 누구까지 봐야 할까?” 직무별로 스마트하게 권한을 나누어,
보안은 지키면서 협업의 속도는 높인 조직 내 신뢰 시스템 구축

4. 신입 직원을 위한 디지털 가이드

: “첫 출근날, 질문할 사람이 없어도 괜찮아요.”
신규 인력이 시스템에 바로 적응해 ‘열일’할 수 있게 돕는 친절한 온보딩 매뉴얼 제작기

5. 팀 업무 현황 실시간 공유하기

: “지금 그 일, 어디까지 됐나요?” 묻지 않아도
캘린더와 태스크로 모든 진행 상황이 한눈에 보이는, 군더더기 없는 팀워크의 완성

6. 카톡 대신 공식 협업 채널 운영

: 잡담은 줄이고 몰입은 높이고!
메신저를 업무 알림의 심장으로 정의하여, 업무와 일상의 경계를 지켜낸 건강한 조직 문화의 기록

운 영 형

01 | 데이터가 쌓이는 표준 서식과 문서 관리

| 유린원광종합사회복지관 |

: 단순한 종이 서식이 데이터가 되는 기적! 서식 통일 하나만으로
과거 자료를 1초 만에 재활용하게 된 데이터 기반 행정의 기초 체력

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	기록이 데이터가 되는 순간 – 표준서식과 문서관리 체계 구축하기
한 줄 요약	매일 반복하던 수작업 기록이 자동으로 쌓이고 분석되는 구조를 만들면, 담당자의 시간이 돌아옵니다.
학습 목표	– 구글 드라이브의 폴더 구조를 연도별·팀별·업무별로 설계하고 정비할 수 있다. – 앱시트(AppSheet)를 활용하여 **출퇴근 기록이 근무상황부로** 자동 연결되는 흐름을 구축할 수 있다. – 앱시트(AppSheet)를 활용하여 **차량운행일지 작성이 외근상황부**로 자동 연결되는 흐름을 구축할 수 있다. – **시간외 근무대장**을 구글 스프레드시트로 전환하여 **명령서·확인서·개인별 집계를 한 곳에서 관리**할 수 있다.
핵심 원칙	“한번 입력하면 두 번 쓰인다” – 데이터는 잘 설계된 서식 하나가 기관의 데이터 자산이 됩니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 드라이브 폴더가 연도별→팀별→업무별 구조로 정비되었는가?

☐ 앱시트(AppSheet)를 활용한 출퇴근 기록이 근무상황부로 자동 연결되는 흐름을 구 연결되어 있는가?

☐ 앱시트(AppSheet)를 차량운행일지가 스프레드시트 외근상황부와 자동 연결되어 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

“이번 달 근무상황부, 오늘까지 마감이에요.”

매달 말이면 어김없이 찾아오는 그 하루가 있었습니다. 출퇴근기록기 옆에 USB를 꽂고, 데이터를 내려받고, 직원 한 명 한 명의 엑셀 파일을 열어 붙여 넣습니다. 20명이 넘는 직원 파일을 하나씩 열 때마다 같은 작업이 반복됩니다. 근무상황부를 출력해서 나눠드리면 꼭 한 분은 "제 기록이 빠진 것 같아요"라고 하십니다. 다시 확인하고, 수정하고, 재출력합니다. 또 누락이 발견되면 또 재출력합니다. 그렇게 오전이 사라집니다.

“차량운행일지 작성 시 외근상화부도 써주세요.”

외근을 다녀온 직원은 자리에 앉자마자 두 가지를 써야 했습니다. 차량운행일지에 출발지, 도착지, 주행거리를 적고, 외근상황부에는 방문 기관과 업무 내용을 또 적습니다. 같은 날, 같은 사람, 같은 행선지를 두 번씩 손으로 씁니다. 월말이 되면 담당자는 두 장부를 꺼내 나란히 놓고 대조합니다. 한 쪽에만 있고 한 쪽에는 없는 기록을 찾아 해당 직원에게 다시 물어봐야 합니다. 기록을 안 한 게 아니라, 한 번으로 끝날 일을 두 번씩 하고 있었습니다.

“시간외근무 서류 취합이 아직 안 끝났어요...”

근무상황부 보고 시기가 다가오면 담당자는 각 팀의 시간외근무 대장을 펼쳐 놓고 20명 넘는 직원의 서류를 한 장씩 펼쳐놓고 검토합니다. 빠진 항목이 있으면 해당 직원에게 돌려보내고, 수정해서 다시 받고, 또 검토합니다. 어느새 퇴근 시간이 훌쩍 지나 있습니다. 게다가 마음 한편에는 늘 찜찜한 것이 있었습니다. 근로기준법상 시간외근무는 사전에 승인을 받아야 하는데, 종이로 관리하다 보니 '사전 승인' 기록이 제대로 남았는지 확신하기 어려웠습니다. 기록을 안 한 것이 아니었습니다. 너무 열심히 기록하고 있었는데, 그 기록들이 서로 연결되지 않고 사람이 직접 옮겨야만 완성되는구조였습니다. 매달 같은 작업을 반복하면서 문득 이런 생각이 들었습니다.

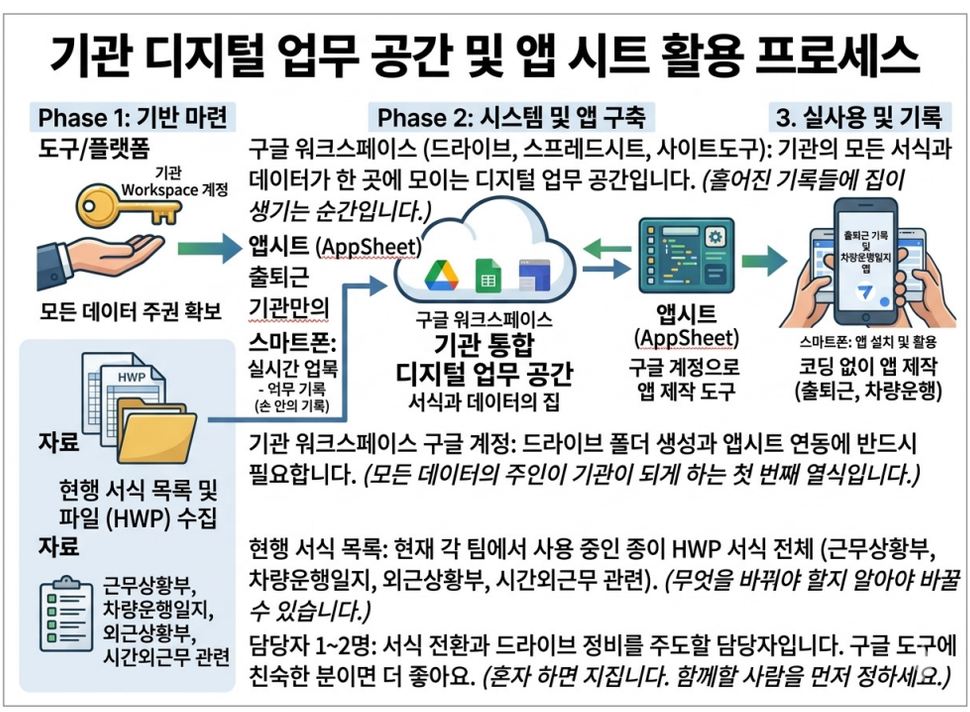
"이 시간에 우리가 정말 해야 할 일이 있지 않을까?“

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 전 직원 (기관장, 팀장, 실무자 포함)**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	구글 워크스페이스 (드라이브, 스프레드시트, 사이트도구): 기관의 모든 서식과 데이터가 한 곳에 모이는 디지털 업무 공간입니다. *(흩어진 기록들에 집이 생기는 순간입니다.)* 앱시트(AppSheet): 구글 계정 하나로 시작할 수 있는 앱 제작 도구입니다. 출퇴근 기록과 차량운행일지 앱을 직접 만들 수 있습니다. *(코딩 없이 우리 기관만의 업무 앱을 만드는 마법 도구입니다.)* 스마트폰: 앱시트 앱을 설치하고 출퇴근·차량운행을 기록하는 도구입니다. *(직원 모두의 손 안에 있는 업무 기록 단말기입니다.)*
계정	기관 워크스페이스 구글 계정: 드라이브 폴더 생성과 앱시트 연동에 반드시 필요합니다. *(모든 데이터의 주인이 기관이 되게 하는 첫 번째 열쇠입니다.)*
자료	현행 서식 목록: 현재 각 팀에서 사용 중인 종이·HWP 서식 전체 (근무상황부, 차량운행일지, 외근상황부, 시간외근무 관련). *(무엇을 바꿔야 할지 알아야 바꿀 수 있습니다.)* 담당자 1~2명: 서식 전환과 드라이브 정비를 주도할 담당자입니다. 구글 도구에 친숙한 분이면 더 좋아요. *(혼자 하면 지칩니다. 함께할 사람을 먼저 정하세요.)*



3단계 PART A. 문서관리 — 구글 드라이브 폴더 구조 정비

3-1. 구글 드라이브 폴더 구조 정비하기 (소요시간: 약 15분)

- 파일이 어디 있는지 모르면 서식을 아무리 잘 만들어도 소용없어요. 먼저 '집'부터 정리해볼게요.

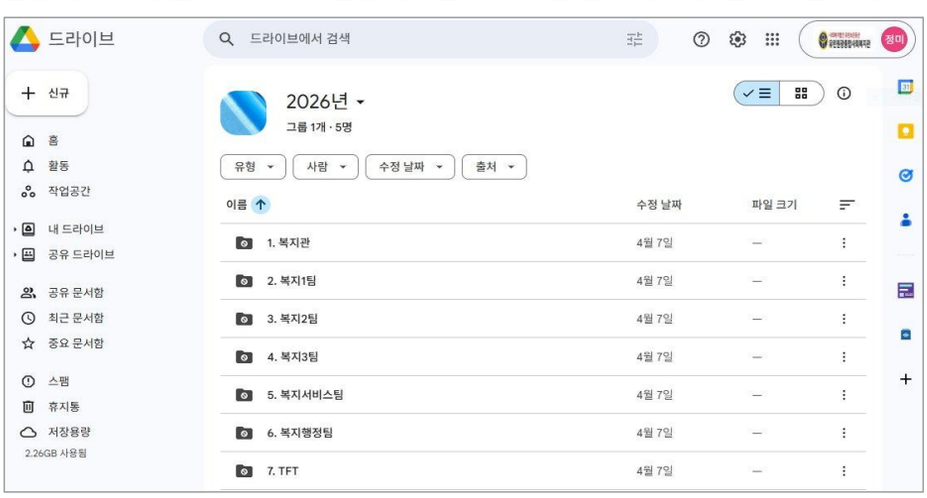
[단계 1] 공유 드라이브 접속하기

설명: 크롬을 열고 drive.google.com에 접속한 뒤 왼쪽 메뉴에서 [공유 드라이브]를 클릭해볼까요?
기관 공용 드라이브가 여기에 있습니다. 개인 드라이브가 아닌 공유 드라이브에 폴더를 만들어야 한다는 것, 꼭 기억해 주세요!



[단계 2] 연도 폴더 안에 팀별 폴더 만들기

설명: 2026년 폴더를 클릭해서 들어가볼까요? 폴더 안에 팀별로 번호를 붙여 폴더를 만들어주세요. 번호를 붙이면 항상 같은 순서로 정렬되어 찾기가 훨씬 편해집니다. 이름 앞에 번호만 붙여도 폴더 관리가 확 달라진답니다!



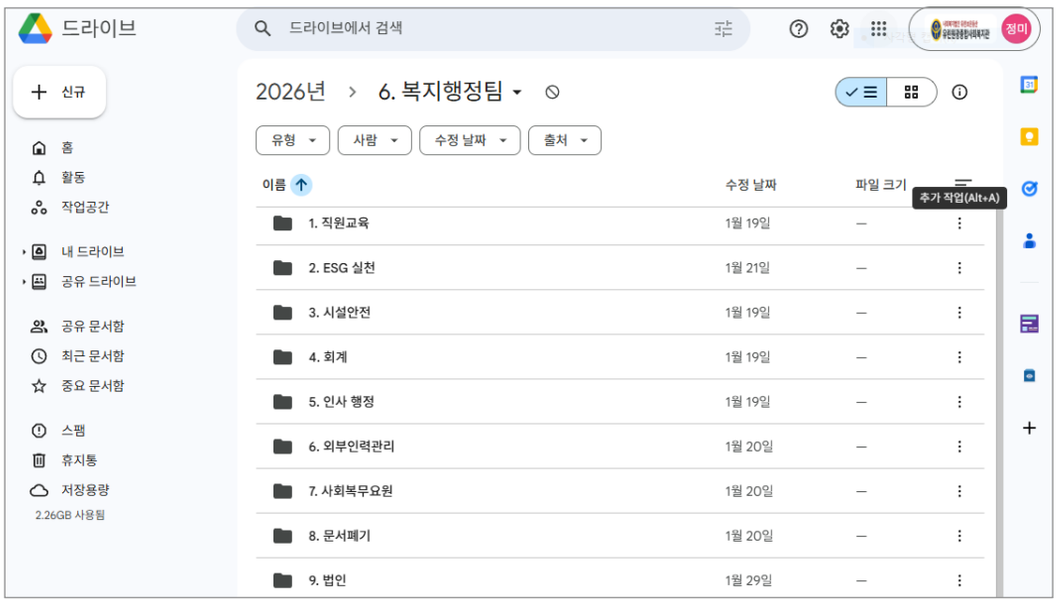
☑ 폴더 구조 예시 (기관 규모에 맞게 조정하세요)

2026년

```
├── 1. 기관 공통          ← 전 직원 공통 서식, 공지 자료
├── 2. 복지1팀            ← 하위에 사업명 폴더
├── 3. 복지2팀
├── 4. 행정팀             ← 하위에 회계/인사/시설 폴더
└── 5. 아카이브           ← 3년 이상 지난 문서 (읽기전용)
```

[단계 3] 팀폴더 안에 업무별 하위 폴더 만들기

설명: 업무가 다양한 팀은 하위 폴더를 더 세분화해도 좋아요. 복지행정팀처럼 직원교육, ESG 실천, 회계, 인사 행정, 외부인력관리처럼 업무별로 나눠두면 어떤 파일이 어디 있는지 한눈에 파악됩니다. 처음엔 5~6개로 시작하고 나중에 추가해도 됩니다.



⚠ 주의! 반드시 기관 공용 계정으로 폴더를 만드세요! 구글 드라이브는 폴더를 최초 생성한 계정에 소유권이 부여됩니다. 개인 계정으로 만들면 나중에 그 직원이 퇴사할 때 소유권 문제가 생겨 수습이 매우 어렵습니다.

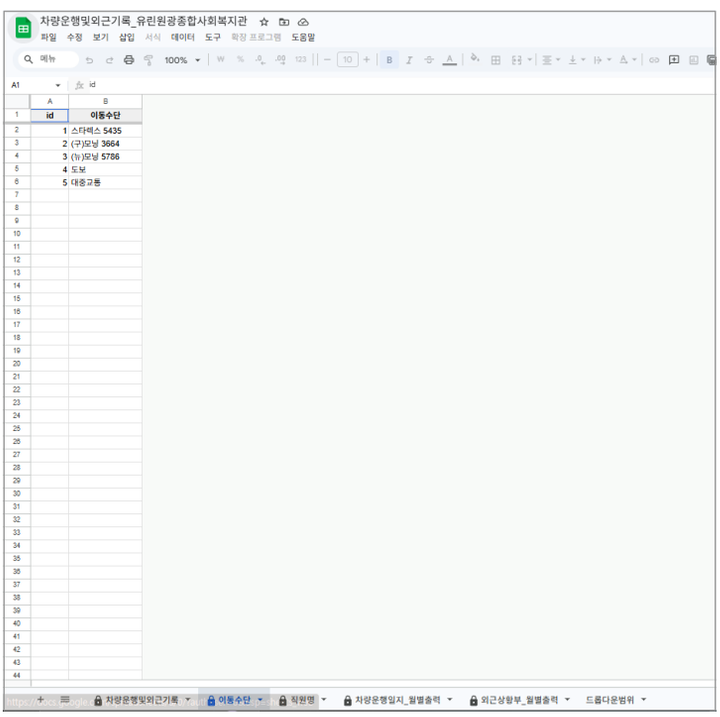
3단계 PART B. 데이터 표준서식 — 앱시트 + 구글 스프레드시트 연결

3-2. 앱시트 차량운행일지 → 외근상황부 자동 연결하기 (소요시간: 약 20분)

외근 후 차량운행일지와 외근상황부를 따로따로 작성하던 이중 작업이 사라집니다.
앱시트에서 차량운행일지를 한 번 입력하면 외근상황부로 자동 연결되기 때문입니다.

[단계 1] 이동수단 드롭다운 목록 만들기

설명: 스프레드시트에 [이동수단] 시트를 만들고 기관에서 사용하는 차량 종류를 입력해볼까요? 이 목록이 있어야 앱시트에서 직원들이 드롭다운으로 차량을 선택할 수 있습니다. 자유 입력으로 두면 '스타렉스', '스타', 'starex'처럼 제각각 입력되어 나중에 집계가 엉망이 됩니다!



[단계 2] 차량운행일지 월별 출력 확인하기

설명: 앱시트에서 데이터가 쌓이면 [차량운행일지_월별출력] 시트에 해당 월의 차량운행 내역이 자동으로 정리됩니다. 결재란도 포함되어 있어 출력해서 바로 서명받을 수 있어요. 매달 수기로 작성하던 차량운행일지가 클릭 한 번으로 출력되는 걸 확인해볼까요?



[단계 3] 외근상황부 월별 출력 확인하기

설명: 같은 데이터가 [외근상황부_월별출력] 시트에도 자동으로 반영됩니다. 이전에는 차량운행일지와 외근상황부를 따로 작성해야 했지만, 이제는 앱시트에서 한 번 입력한 것이 두 장부로 동시에 나타납니다. 월말에 두 장부를 대조하던 작업이 사라졌습니다.

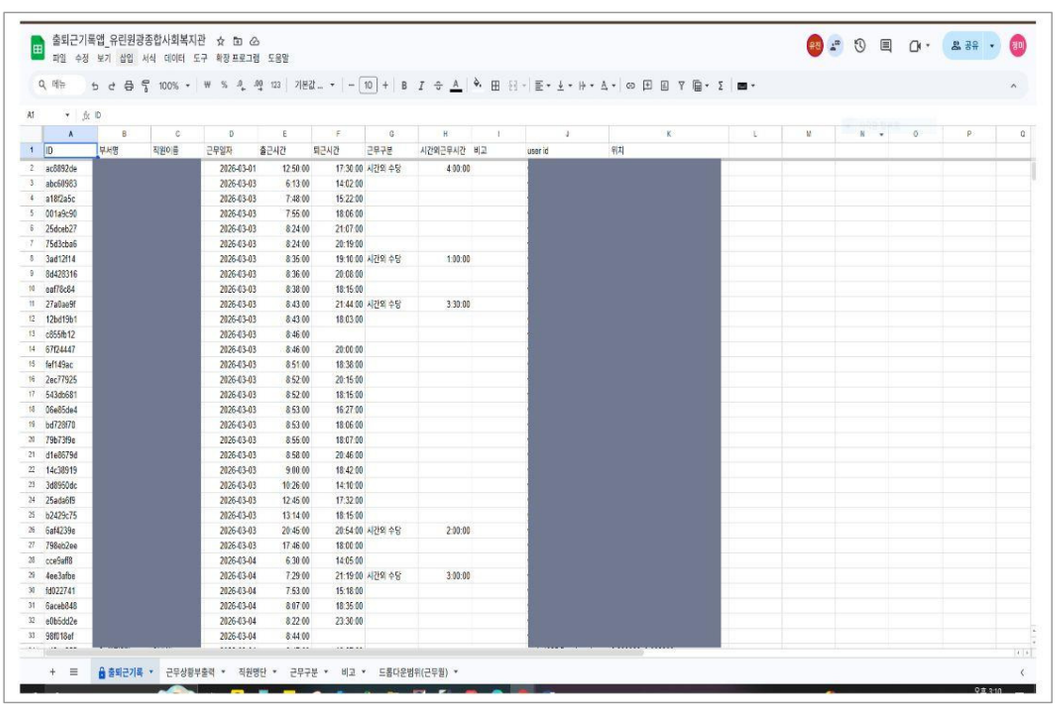
> ☑ 전체 흐름
>
> 직원이 앱시트 앱에서 차량운행일지 입력 (이동수단·출발지·도착지·목적·주행거리)
> ↓
> 구글 스프레드시트 [차량운행및외근기록] 시트에 자동 저장
> ↓
> [차량운행일지_월별출력] [외근상황부_월별출력] 시트에 자동 반영 → 출력만 하면 끝!

3-3. 앱시트 출퇴근 기록 → 근무상황부 자동 연결하기 (소요시간: 약 20분)

직원이 앱시트 앱으로 출퇴근을 찍으면 구글 스프레드시트에 자동으로 쌓이고, 근무상황부 양식으로 바로 연결됩니다. USB로 데이터를 받아 개별 엑셀에 붙여 넣던 매달의 그 작업이 드디어 사라집니다.

[단계 1] 출퇴근기록 데이터 쌓이는 구조 확인하기

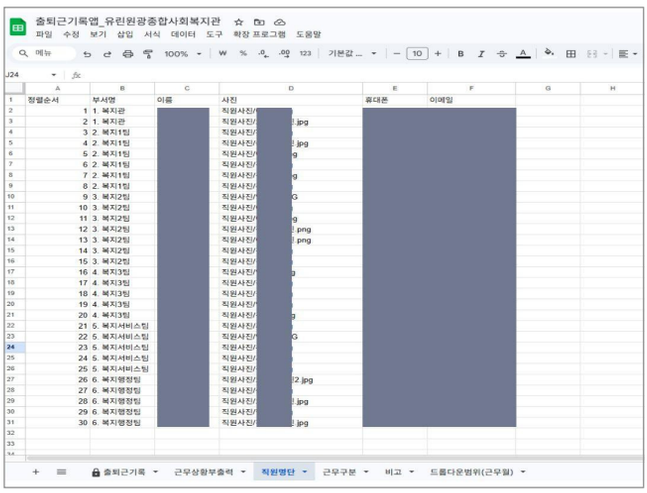
설명: 직원이 앱시트로 출퇴근을 찍으면 [출퇴근기록] 시트에 한 줄씩 자동으로 쌓입니다. ID, 부서명, 근무일자, 출근시간, 퇴근시간이 자동으로 기록되고, 시간외근무가 있으면 근무구분과 시간외근무시간도 함께 저장됩니다. 사람이 손으로 옮기는 과정이 전혀 없기 때문에 누락이나 오류가 생기지 않아요!



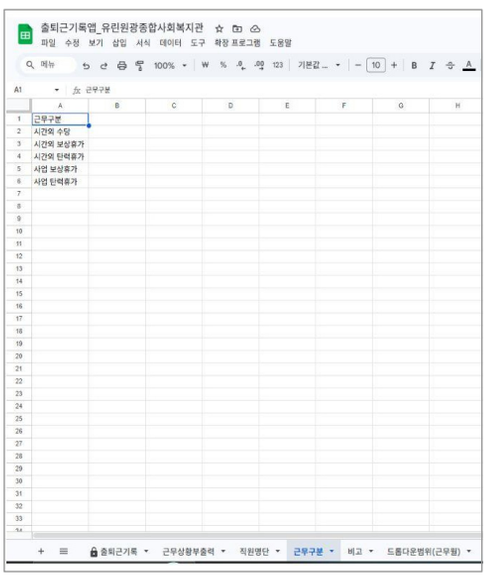
[단계 2] 드롭다운 선택지 설정하기

설명: 근무구분과 비고 항목은 자유 입력 대신 드롭다운으로 설정해야 나중에 집계가 깔끔해집니다. 각각 별도 시트에 선택지를 모아두면 한 곳만 수정해도 전체에 반영되기 때문에 관리가 훨씬 편해요. 처음에 현장 의견을 반영해서 잘 만들어두는 것이 핵심입니다!

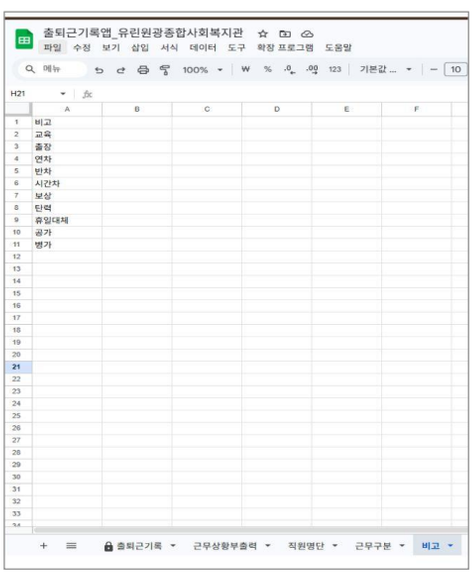
[직원명단]


출퇴근기록앱_유린원광종합사회복지관
파일 수정 보기 삽입 서식 데이터 도구 확장 프로그램 도움말
출퇴근기록
근무상황부출력
직원명단
근무구분
비고
드롭다운범위(근무일)

[근무구분]

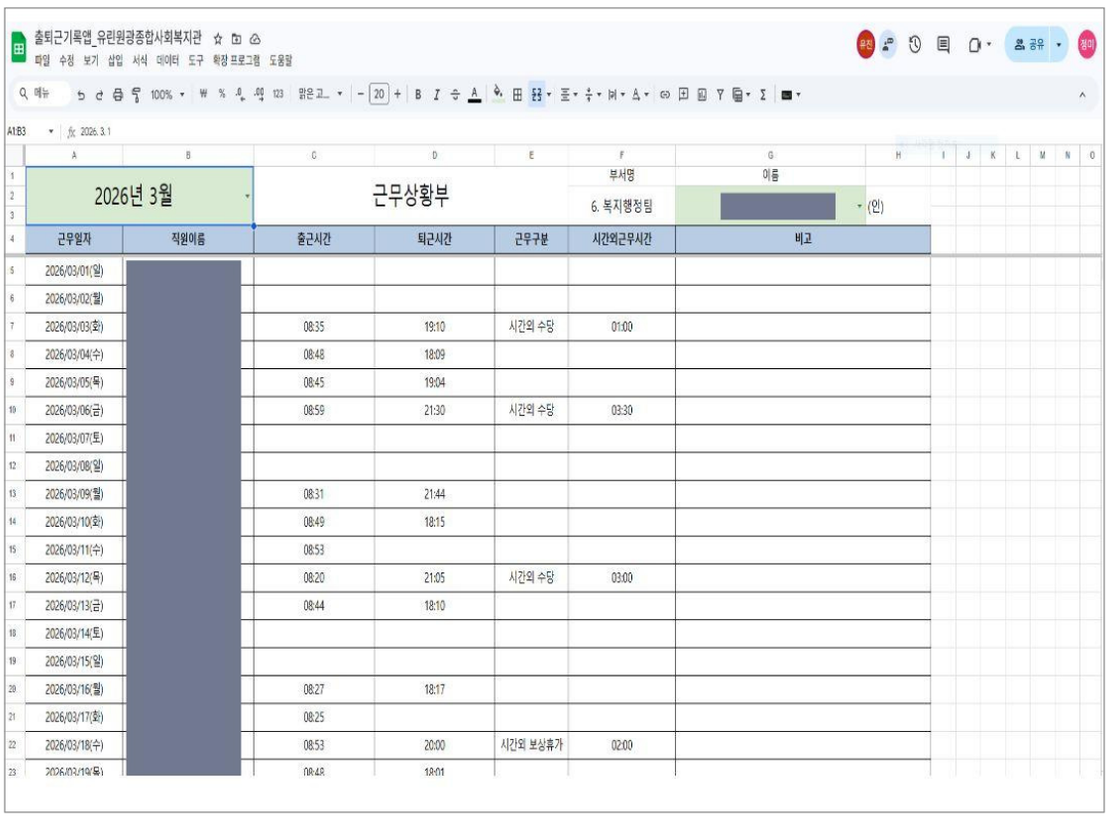

출퇴근기록앱_유린원광종합사회복지관
파일 수정 보기 삽입 서식 데이터 도구 확장 프로그램 도움말
근무구분
시간외 수당
시간외 보상휴가
시간외 단축휴가
사업 보상휴가
사업 단축휴가
출퇴근기록
근무상황부출력
직원명단
근무구분
비고
드롭다운범위(근무일)

[비고]


출퇴근기록앱_유린원광종합사회복지관
파일 수정 보기 삽입 서식 데이터 도구 확장 프로그램 도움말
비고
교육
출장
연차
반차
시간차
보상
단축
유일대체
공가
병가
출퇴근기록
근무상황부출력
직원명단
근무구분
비고

[단계 3] 근무상황부 자동 완성 확인하기

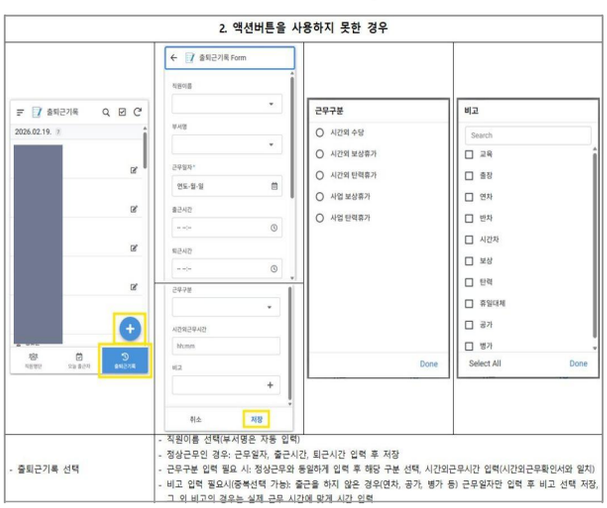
설명: [근무상황부출력] 시트를 열고 부서명과 직원 이름을 선택하면 해당 월의 근무 현황이 자동으로 채워지는 걸 확인해볼까요? 출근시간, 퇴근시간, 근무구분, 시간외 시간까지 모두 자동입니다. 담당자가 매달 해야 할 일은 이 화면을 열어서 확인하고 출력한 뒤 서명을 받는 것뿐입니다!

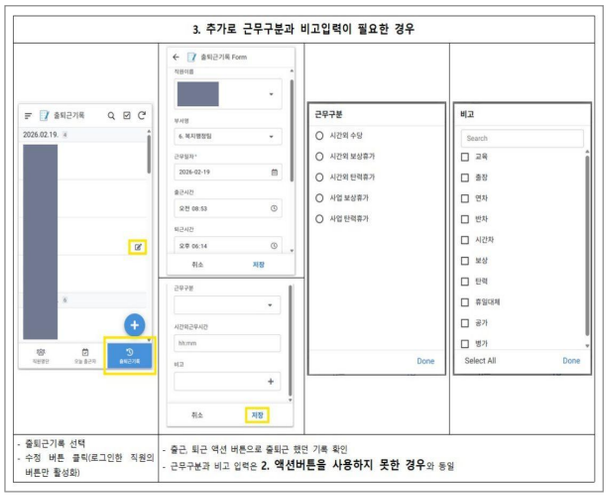


[단계 4] 앱시트 출퇴근 앱 기본 사용법

설명: 스프레드시트 구조가 완성되면 직원들에게 앱 사용법을 안내해볼까요? 기본 출·퇴근은 딱 세 번 탭이면 됩니다. 로그인한 직원의 버튼만 활성화되기 때문에 다른 사람 이름으로 잘못 찍는 실수도 방지됩니다!











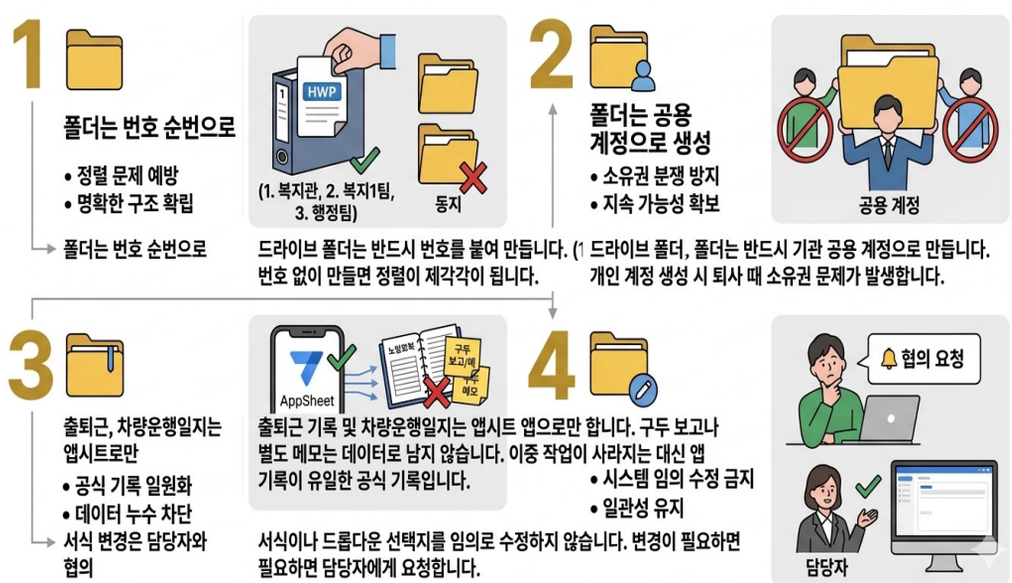
☑ 담당자가 할 일이 이것만 남습니다

이전: USB 받기 → 개별 엑셀 붙여넣기 → 출력 → 오류 수정 → 재출력
이후: 근무상황부 시트 열기 → 직원 선택 → 출력 → 서명 (10분)

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	유린원광종합사회복지관의 약속
폴더는 번호 순번으로	드라이브 폴더는 반드시 번호를 붙여 만듭니다. (1.복지관, 2.복지1팀...) 번호 없이 만들면 정렬이 제각각이 됩니다.
폴더는 공용 계정으로 생성	드라이브 폴더는 반드시 기관 공용 계정으로 만듭니다. 개인 계정 생성 시 퇴사 때 소유권 문제가 발생합니다.
출퇴근, 차량운행일지는 앱시트로만	출퇴근 기록 및 차량운행일지는 앱시트 앱으로만 합니다. 구두 보고나 별도 메모는 데이터로 남지 않습니다. 이중 작업이 사라지는 대신 앱 기록이 유일한 공식 기록입니다.
서식 변경은 담당자와 협의	서식이나 드롭다운 선택지를 임의로 수정하지 않습니다. 변경이 필요하면 담당자에게 요청합니다.

[4~5단계 통합] 운영 규칙 & 체크리스트 (분량 1쪽)



5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 드라이브 폴더를 번호 순번 방식으로, 기관 공용 계정으로 생성했는가?

☐ 앱시트 차량운행일지가 스프레드시트 외근상황부와 자동 연결되는지 테스트 해보았는가?

☐ 앱시트 출퇴근 기록이 근무상황부 시트에 정확히 반영되는지 테스트 해보았는가?

☐ 드롭다운 선택지(근무구분·비고·이동수간)가 현장 용어와 일치하는가?

☐ 스프레드시트 편집 권한이 담당자에게만 부여되어 있는가?

☐ 전 직원에게 앱시트 기본 사용법(출·퇴근 버튼)을 안내했는가?

☐ 앱시트 앱이 ios,안드로이드 모두에서 정상으로 작동하는가?

☐ 신규직원에게 드라이브 폴더 구조를 안내하는 절차가 있는가?

☐ 분기 1회 이상 드라이브 정리 및 드롭다운 선택지 최신화 점검 일정이 있는가?

☐ 도구 사용에 대한 공식적인 Q&A 문의 창구가 있는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

매달 말이면 어김없이 찾아오는 그 하루가 있었습니다. 근무상황부 마감일이 되면 다른 업무는 모두 뒤로 밀어두어야 했습니다. 20명이 넘는 직원 한 명 한 명의 출퇴근 내역을 확인하고, 각 팀별로 따로 관리되던 시간외 근무 서류를 모두 꺼내 나란히 펼쳐두고 대조합니다. 거기에 출장, 교육, 연차, 반차처럼 변동 사항이 다양해서 일일이 확인해야 할 내용이 한두 가지가 아니었습니다. 한 명이라도 누락이 있으면 처음부터 다시 확인해야 하는 구조여서, 마감일 하루가 그 작업에만 통째로 사라졌습니다.

파일 관리도 마찬가지였습니다. 2025년 4월 입사 후 인수인계를 받으며 "그 파일은 저기 있어요"라는 말을 들어도, 구두로 설명하는 폴더 이름과 실제 저장된 폴더 이름이 다른 경우가 있었습니다. 같은 이름의 파일이 여러 곳에 구분 없이 저장되어 있어, 파일 하나를 찾는 데만 오랜 시간이 걸렸습니다. 어떤 것이 최신 파일인지, 어떤 것이 사용 중인 양식인지 알 수 없어 동료에게 매번 확인을 구해야 했습니다.

2. 도입 계기

"왜 매달 같은 작업을 반복해야 하지?" 라는 문제의식이 쌓이면서, 기관 차원에서 행정자동화를 본격적으로 시작하기로 했습니다. 기록은 하고 있었는데 그 기록이 연결되지 않고 사람이 직접 옮겨야만 완성되는 구조를 바꾸는 것이 목표였습니다.

3. 적용 방법

연번	시기	내용
1	2026년 1월	행정자동화 TFT 구성. 현황 파악 및 방향 설정
2	2026년 1월	구글 드라이브 폴더 구조 전면 재편. 연도별→팀별→업무별 번호 순번 방식 적용
3	2026년 1~2월	앱시트 출퇴근기록 앱 구축. 출퇴근 데이터 스프레드시트 자동 저장 구조 완성
4	2026년 2월	근무상황부 자동 연결 완성. 직원 전체 앱 사용법 안내 및 바로가기 설정
5	2026년 2월	앱시트 차량운행일지 구축. 외근상황부 자동 연결 완성
6	2026년 2월~	드롭다운 선택지 현장 의견 수렴 후 확정. 월 1회 정기 점검 운영 시작

4. 적용 후 변화

달라진 것은 근무상황부 마감일의 풍경이었습니다.

이전에는 마감일이 되면 모든 업무를 멈추고 시간외근무 서류를 팀별로 걷어와 펼쳐두고, 출퇴근기록기 USB를 꽂아 데이터를 내려받고, 20명 넘는 직원 파일을 하나씩 열어 붙여 넣었습니다. 출장, 교육, 연차가 얽힌 변동 내역을 일일이 맞춰보다 보면 어느새 오전이 지나 있었습니다. 오류가 발견되면 수정하고 다시 출력하고, 그렇게 하루가 통째로 사라졌습니다.

지금은 다릅니다. 직원들이 앱시트로 출퇴근을 찍으면 스프레드시트에 자동으로 쌓입니다. 시간외근무도, 연차도, 출장도 앱에서 입력하면 그대로 반영됩니다. 마감일 담당자가 할 일은 근무상황부 시트를 열고 직원 이름을 선택한 뒤 출력하는 것입니다. 예전에 하루가 걸리던 작업이 오전 한두 시간 안에 마무리됩니다.

파일을 찾는 시간도 달라졌습니다. 드라이브 폴더에 번호 순번이 생기면서 어디서 무엇을 찾아야 하는지 처음 보는 직원도 바로 알 수 있게 되었습니다. "그 파일 어디 있어요?"라는 질문이 줄었고, 신규 직원이 스스로 찾아서 쓸 수 있는 구조가 만들어졌습니다.

5. 팁 또는 주의사항

1. 드롭다운 선택지는 처음에 각 팀 의견을 반영해서 만드세요

나중에 바꾸면 기존 데이터와 값이 달라집니다. 만들기 전에 "어떤 구분값이 필요하세요?"라고 각 팀에 한 번 물어보는 것이 나중에 수정하는 수고를 줄여줍니다.

2. 스프레드시트 편집 권한을 반드시 구분하세요

근무상황부나 집계 시트는 데이터가 잘못 수정되면 큰 문제가 생깁니다. 수식 영역과 집계 시트는 담당자만 수정 가능하도록 '범위 보호' 기능을 설정하세요.

3. 폴더 소유권 문제는 처음부터 챙기세요

나중에 고치는 것이 정말 힘듭니다. 처음부터 반드시 기관 공용 계정으로 폴더를 생성하세요. 이것 하나만큼은 절대 넘어가지 마세요.

운 영 형

02 | 업무 흐름이 보이는 디지털 보고

| 연희노인복지관 |

: “승인해주세요” 대신 “함께 확인해요.” 수직적인 보고를 수평적인 업무 흐름 공유로 바꿔, 업무 진행 상황을 누구나 투명하게 보게 된 변화

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	함께 보면 달라집니다 - 디지털 보고로 바뀌는 것은 도구가 아니라 신뢰입니다
한 줄 요약	보고는 결과가 아니라 과정입니다
학습 목표	① 팀즈 플래너, 일정, M365(Word,Excel,PPT)로 업무 진행 상황을 실시간으로 관리하고, 댓글로 중간 피드백을 주고받을 수 있다. ② Word·Excel·PPT 문서 안에서 직접 댓글과 메모를 남겨 "문서가 대화 창"이 되는 방식을 익힌다. ③ 기관 클라우드의 문서로 회의록(사전→진행→사후)작성 모니터링 일지·사례관리 기록을 연동해 보고 흐름을 체계화한다. ④ 40:20:40 회의 룰을 이해하고, 사전 준비(40%)가 짧은 회의(20%)와 탄탄한 후속 실행(40%)을 만드는 원리를 적용한다.
핵심 원칙	**"보고는 완성된 결과를 전달하는 것이 아니라, 함께 만들어가는 과정입니다."** **실무자:** "다 완성되면 보여드리려고 했는데, 중간에 먼저 보여드리길 잘했어요." 완성되지 않은 것을 먼저 꺼내 보이는 데는 용기가 필요합니다. 그 용기가 환영받을 때, 실무자는 더 일찍, 더 자주 과정을 나눌 수 있게 됩니다. **관리자:** "이렇게 중간에 보여줘서, 오히려 제가 더 도움이 될 수 있었어요." 완성을 기다렸다면 나올 수 없었던 피드백이, 과정을 함께 보면서 가능해집니다. 관리자가 제때 방향을 더해줄 수 있을 때, 실천의 질과 사업 성과는 함께 올라갈 수 있습니다. 실무자와 관리자가 서로 신뢰하고 실천해야, 그 실천이 성과를 만들며, 그 성과가 신뢰를 더 단단하게 합니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 팀즈 플래너, 일정, M365(Word,Excel,PPT)에 업무 진행 상황을 업데이트하고 관리자 댓글 피드백을 받거나 제공한 경험이 있다.

☐ 원본 Word/Excel/PPT 문서에 댓글을 달고 실시간으로 수정한 경험이 있다.

☐ 관리자 최종 결제 승인 이전에 내용을 공유하고 피드백을 받아 승인여부를 사전에 인지하고 대면보고한 경험이 있다.

1단계 우리의 시작 이야기

이런 경험, 한 번쯤 있지 않으신가요?

실무자의 시선

결제서류를 잠시 멈칫한 실무자. 오늘은 A업무 피드백을 받으러 들어가지만, 머릿속에는 B업무가 덜 끝났다는 생각이 계속 맴돕니다.

"혹시 B 진행 상황을 물으시면 뭐라고 대답하지?"

이런 긴장감, 아마 많은 실무자분들이 한 번쯤 느껴보셨을 겁니다. 막상 자리에 앉아 보고를 시작하자 관리자가 자연스럽게 묻습니다.

"A는 이 정도로 진행됐군요. 그런데 B업무도 병행 중이었죠? 그건 어디까지 됐나요?"

그 순간, 실무자의 표정이 굳습니다. 아직 데이터 취합이 덜 됐다는 걸 설명하려니 준비되지 않은 내용이다 보니 머릿속이 하얘집니다. 결국 A업무의 피드백은 흐지부지 끝나고 생각합니다. **"결국 A업무 수정 방향도 못 잡았네… 다시 정리하느라 또 이틀은 걸리겠네."** 대면 보고 준비에 하루를 꼬박 쓰고도 정작 필요한 피드백을 충분히 받지 못하는 이 상황. 실무자에게 남는 것은 다시 쌓이는 업무와 방향을 잡지 못한 채 시작해야 하는 재작성의 부담입니다.

관리자의 시선

관리자 입장에서도 사정이 있습니다. 여러 업무가 서로 엮여 돌아가는 환경에서 A와 B를 깔끔하게 분리해서 보기는 어렵습니다. 그래서 대면 보고 자리에서 자연스럽게 전반적인 진행 상황을 한 번에 확인하게 됩니다.

하지만 이런 방식이 실무자에게 심리적 부담이 될 수 있고, 결과적으로 정작 필요한 핵심 피드백이 늦어지는 상황이 반복됩니다. 관리자도 **"잘 진행되고 있겠지"** 하고 기다리다가, 완성된 결과물을 보고 나서야 **"이 정도까지 왔으면 중간에 한 번 불러볼 걸. 처음부터 다시 하는 것보다 그게 서로 편했을 텐데"** 하는 아쉬운 상황입니다.

디지털 보고 체계에서는 이 구조가 달라집니다.

디지털 보고 체계는 초안 단계부터 댓글로 피드백을 주고받을 수 있기 때문에, 반려나 재작성의 반복이 줄고 결과적으로 업무 품질도 올라갑니다. 문서와 업무일정에 진행 상황이 정리되어 있기 때문에, 관리자는 A업무 현황만 따로 열어보고 바로 코멘트를 남길 수 있습니다. 완성을 기다릴 필요가 없고, 대면 보고 전에 이미 방향이 충분히 맞춰져 있습니다. 이는 단순한 보고 자동화가 아니라, 업무가 전개되는 과정 전반에서의 동반 슈퍼비전 역할로 발전할 수 있습니다.

함께 방향을 맞추는 "디지털 슈퍼비전"

결국 보고는 "결과 확인"에서 "과정 공유"로 바뀌고 있습니다. 실무자가 진행하는 동안 관리자가 함께 보고, 함께 방향을 맞추고, 대면 보고와 결재는 이미 충분히 대화가 이루어진 이후 최종 결정을 위한 자리가 됩니다.

실무자에게 생기는 변화	관리자에게 생기는 변화
• "완성 후 제출" 긴장감 → 초안 공유 후 방향 먼저 확인 • 반려·재작성 반복 감소 • 혼자 고민하는 시간 → 댓글로 즉시 해소 • 대면 보고 = 이미 합의된 내용의 최종 확인	• 완성 결과물만 보는 구조 → 진행 중 실시간 파악 • A·B 업무를 분리해 각각 피드백 가능 • 핵심 피드백이 적시에, 정확하게 전달 • 동반 슈퍼비전 → 업무 품질 향상

"승인해주세요"에서 "함께 확인해요"

이 변화가 실무자의 심리 부담을 낮추고, 관리자의 피드백을 더 빠르고 정확하게 만들며, 결과적으로 이용자에게 집중하는 시간을 늘립니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 전체 직원**

☑ **준비물 체크리스트**

기관 공용 클라우드가 있어야 합니다.

*참고: 예시는 M365 기반이지만, 타 워크 스페이스에서도 공동문서작업 기능을 활용해 동일하게 적용 가능합니다.

준비물	내 용
기관용 클라우드	전 직원 M365 기관 계정 (개인 계정 X ▸ 기관 전용) Teams / Planner / OneNote / OneDrive / Word / Excel / PPT 모두 포함
Teams 채널 구조	사업별·부서별로 정리된 팀 채널 또는 폴더 예) 지역사회보호 / 사회교육 / 행정 / 공지사항 / 사례관리(비공개)
팀즈 플래너 또는 일정	계획 중 ▸ 진행 중 ▸ 피드백 요청 ▸ 완료 ▸ 보류 업무 카드에 담당자·마감일·진행률 입력
공유 문서 편집 환경	Word / Excel / PPT 파일을 OneDrive에 저장하면 여러 명이 동시에 열어 댓글·추적 변경·공동 편집 가능
보안 사전 조건	2차인증 설정 완료된 각 직원별 기관 계정 담당자별 민감 정보(이용자·사례관리) 채널 접근 권한 제한 설정
직원 교육 계획	Teams 채널·플래너,일정· 문서 공유,댓글 작성 방법 단계별 교육 일정 수립 *기관 내 디지털 보고와 실행을 위한 사전(40%) / 본 회의(20%) / 사후 실행(40%) 계획

3단계 1. Teams 채널 구조 — 업무별 대화 공간 분리하기

Teams에서 팀을 만든 후, 사업·업무 성격에 따라 채널을 구분합니다. 채널이 잘 나뉘어 있어야 "이 대화가 어느 사업 이야기인지"가 명확해지고, 관련 없는 사람에게 불필요한 알림이 가지 않습니다.

*다른 스마트 워크 클라우드 기반에서는 폴더로 구분하고 담당자별로 공유/편집 권한을 부여합니다.

팀즈 채널은 "주제별 대화방"입니다.

다른 메신저에서 A 이야기하다가 B 이야기가 섞이는 혼선이 Teams 채널에서는 생기지 않습니다. 주제가 다르면 채널을 바꿔서 대화하기 때문입니다. 담당자 변경 시에도 채널에 모든 기록이 남아 있어 인수인계가 훨씬 수월합니다.

3단계 2. [단계 1] 업무 가시화 도구 선택 - 플래너 vs 일정

목적에 따라 두 가지 옵션을 활용하세요, 두 가지 도구 중 반드시 하나만을 선택해야 하는 것은 아닙니다. **플래너가 "무엇을 얼마나 했는지"**를 보여준다면, **일정는 "언제 어떻게 할 건지"**를 보여줍니다. 함께 쓰면 업무 진행도와 시간 계획이 동시에 가시화됩니다.

*기관에서 사용중인 스마트워크에 “할일”vs”달력”으로 구분된 프로그램을 선택하시면 좋습니다.

	플래너	일정
중심 질문	"이 업무, 지금 어느 단계인가?"	"오늘 몇 시~몇 시에 무슨 일을 할 건가?"
관리 단위	업무 Task (카드 하나 = 업무 하나)	시간 블록 (일정 하나 = 시간 할당)
주요 화면	버킷별 카드 보드 (칸반 방식)	주간·일간 달력 타임라인
실무자 이점	업무 완료 흐름이 시각화됨	자기 주도형 하루 업무 계획 설계 가능
관리자 이점	전체 업무 진행도를 한눈에 파악	"묻지 않아도" 실무자 하루 일정 파악 가능
함께 쓰는 이점	업무가 어느 단계인지 (진행도)	오늘 그 업무에 몇 시간 쓰는지 (시간계획)

3단계 3. [단계 2] 선택 1 팀즈 플래너 활성화 하기(업무 내용 진행도 중심)

채널 상단 "+" → "Tasks by Planner"를 추가합니다. 아래 버킷 구조를 설정하면 관리자가 Planner를 열었을 때 전체 업무 현황이 한눈에 들어옵니다.

버킷	의미	실무자 행동 & 관리자 역할
○ 계획 중	시작 전 업무	실무자: 제목·담당자·마감일 입력 후 카드 생성 관리자: 우선순위·기한에 대한 의견 댓글 가능
◔ 진행 중	현재 작업 중	실무자: 진행률(%) 업데이트, 중간 산출물 파일 첨부 관리자: 방향 확인 댓글 → 실무자 즉시 반영
● 피드백 요청	검토 필요	실무자: "방향 확인 부탁드립니다" 댓글 + 파일 첨부 관리자: 24시간 내 댓글 피드백 원칙
● 완료	결재 완료	실무자: 최종 파일 첨부 후 버킷 이동 관리자: 최종 확인·승인 댓글 후 완료 처리
● 보류	일시 중단	실무자: 사유 댓글 필수 관리자: 재개 시점 가이드 제공

☑ 카드 작성 예시: "4월 지역사회보호 월간 보고서"

담당자	김○○ 선생님
마감일	4월 26일 (금)
현재 진행률	초안 작성 중 — 40%
체크리스트	① 상담 건수 집계 ② Word 보고서 초안 ③ 관리자 댓글 피드백 반영 ④ 최종본 결재 제출
첨부 파일	4월_지역보호_보고서_초안.docx (OneDrive 링크)
댓글 현황	[김○○] "목차까지 완성했습니다. 방향 확인 부탁드립니다" [관리자] "2절 실적 비교 수치 추가하면 좋겠어요"

3단계 4. [단계 2] 선택 2 팀즈 일정 활성화 하기(시간 계획, 실무자 주도 중심)

Teams 앱 좌측 메뉴에서 "Calendar(일정)"를 클릭합니다. Outlook 일정과 연동되어 있어, 기관 메일 계정이 있으면 별도 설정 없이 바로 사용할 수 있습니다. 실무자가 본인의 하루·주간 업무 시간을 직접 블록으로 할당하여 등록하면 월간, 주간, 일간 달력형태로 누구나 볼 수 있습니다.

*시간 별 일정 입력이 익숙하지 않을 때에는 해야할일을 기록한 이후 시간별로 배치해보세요.

실무자 김○○ — 0월 00일(화) 하루 업무 시간 계획

시간대	업무 내용	목표 완료 수준	관련 파일 / 메모
09:00 - 10:30	4월 월간 보고서 상담 건수 데이터 집계	집계 완료 후 Excel 업데이트	4월_실적집계.xlsx (Teams 채널 파일 탭)
10:30 - 12:00	월간 보고서 Word 초안 1~3p 작성	목차 + 1~3p 본문 초안 완성	4월_보고서_초안.docx 초안 완성 후 채널 공유
13:00 - 14:00	A 어르신 가정방문 상담 및 모니터링	모니터링 일지 작성 (현장에서 바로)	OneNote 사례관리 비공개 채널 기록
14:00 - 15:30	보고서 관리자 댓글 피드백 반영 및 수정	피드백 반영 완료 → 결재 제출 준비	Planner 카드 "피드백 요청 → 완료" 이동
15:30 - 17:00	5월 사회교육 프로그램 PPT 기획 초안	PPT 슬라이드 구성 (1~10슬라이드)	5월_프로그램기획.pptx 채널 공유 후 의견 요청

3단계 5. [단계 3] 공유문서 활용: Word·Excel·PPT 문서에서 대화하기

가장 핵심적인 변화입니다. 파일을 OneDrive(Teams 채널 파일 탭)또는 스마트워크 클라우드에 저장하면, 관리자와 실무자가 동시에 같은 파일을 열어볼 수 있습니다. 이메일로 파일을 주고받거나, 메신저로 전달할 필요 없이, 원본 파일로 작성하기 때문에 "최종", "최최종" 파일이 여러 버전으로 흩어지는 상황이 사라집니다.

☑ 버전 관리 팁

- OneDrive에 저장된 문서는 자동으로 버전 기록이 쌓입니다. 파일 ▸ 정보 ▸ 버전 기록에서 특정 시점으로 되돌릴 수 있어, "이전 버전이 어디 갔지?"라는 상황이 생기지 않습니다.
- *OneDrive외 다른 클라우드에서도 거의 동일한 기능을 사용하여 관리할 수 있습니다.

1) Word — 보고서·사업계획서·상담기록 공동 편집

Teams 채널 파일 탭에서 Word 파일을 만들거나 업로드하면, "브라우저에서 편집" 버튼 한 번으로 여러 명이 동시에 편집할 수 있습니다. 댓글을 달 때는 해당 문장을 드래그한 후 "새 메모" 아이콘을 클릭합니다.

⚠ 댓글 피드백 실제 흐름 예시

단계	담당	댓글 내용 예시
①	실무자	3페이지 목표 섹션 작성 후 댓글: "이 방향이 맞는지 먼저 확인 부탁드립니다"
②	관리자	해당 단락에 댓글: "방향 좋아요. 작년 실적 비교 수치를 추가해주시면 완성도가 높아질 것 같아요 "
③	실무자	수치 추가 후 댓글로 답글: "반영했습니다! 나머지 작성하고 공유드릴게요"
④	관리자	최종본 확인 후 댓글: "확인했습니다. 결재 올려주세요"

2) Excel — 실적 집계표·예산 시트 실시간 공동 작업

Excel 파일을 Teams 채널에 업로드하면 실무자가 현장에서 직접 데이터를 입력하고, 관리자가 즉시 확인할 수 있습니다. 수식이 달라졌거나 수치가 이상한 부분에 댓글을 달면, 실무자가 바로 확인하고 수정합니다.

3) PPT — 사업계획·발표자료 공동 기획

PPT를 Teams 채널에 올리고 "편집" 버튼을 누르면 관리자가 슬라이드에 직접 메모를 추가하거나, 실무자와 함께 슬라이드 순서를 실시간으로 조정할 수 있습니다. 갑작스럽게 "이 슬라이드 수정 필요합니다"라는 메시지를 받는 상황이 크게 줄어듭니다.

3단계 6. [단계 4] 회의록 사전 작성하기

Teams 채널 상단 "+" → "OneNote"또는 "Word"를 추가합니다. 채널(폴더)별로 구분하여, 아래 구조에 맞추어 **사전, 진행, 사후** 3단계로 운영하세요.

*회의 전 회의에 필요한 자료는 링크로 붙이거나 해당 폴더에 업로드 해주세요.

회의록 양식[추천]

【 회의 정보 】
날짜·시간: 장소/방식: 참석자:

【 사전 준비 — 회의 1일 전까지 작성 (회의 전 작성 완료) 】
① [담당자명] 이번 달 지역사회보호 상담 현황 — Word 보고서 초안 링크 첨부 (댓글 피드백 완료 여부 확인)
② [담당자명] 4월 사회교육 프로그램 운영 현황 — Excel 실적표 공유 (관리자 사전 열람 요청)
③ [모든 참석자] 논의가 필요한 안건이 있으면 미리 작성해두기 (의견 불일치 사항 중심)

【 사전 공유 자료 확인 — 회의 전 각자 검토 완료 (회의 전 작성 완료) 】
- [김○○] "어르신 봄 나들이 행사 기획안_초안.docx" — OneDrive 공유 완료 (전원 사전 열람 요청)
- [이○○] "행사 예산안_v1.xlsx" — 항목별 견적 정리 완료, 사전 댓글 피드백 2건 반영 예정
- [박○○] "행사 장소 후보 비교표.pptx" — 3개 장소 비교 슬라이드 공유 완료

★ 위 자료는 전원 사전 열람 완료 → 본 회의에서 내용 재설명 없이 바로 쟁점 논의로 진행

【 본 회의 기록 — 실시간 작성 (진행) 】
[중요] 이미 알고 있는 내용은 생략 — 의견 충돌·방향 결정이 필요한 사항만 기록

▸ 안건 1. 행사 장소 — A공원 vs B복지관 강당
- [관리자] "두 곳 다 접근성은 비슷한데, 날씨 변수를 고려하면 실내가 안전하지 않을까요? 어르신들 건강 상태도 봐야 하고요."
- [김○○] "A공원 쪽이 이동 거리가 짧아 어르신들 선호도가 높았는데, 날씨 위험은 맞아요. 우천 대비 텐트 설치 비용이 얼마인지 확인이 필요합니다."
- [이○○] "예산안 확인해보니 텐트 대여비 포함하면 B강당보다 오히려 15만 원 더 나와요."
- [관리자] "그럼 B복지관 강당으로 가되, 실내에 봄 느낌 나는 소품 꾸미기로 분위기를 살리는 방향으로 결정합시다."

▸ 안건 2. 프로그램 순서 — 공연 먼저 vs 식사 먼저
- [박○○] "작년에 식사 후 공연 진행했더니 어르신들이 식곤증으로 집중도가 떨어졌던 게 아쉬웠어요. 올해는 공연을 먼저 하는 게 어떨까요?"
- [관리자] "맞아요, 작년 피드백에 그 내용 있었죠. 어르신 컨디션을 고려하면 공연 먼저가 맞겠네요. 공연 시간은 어느 정도로 잡으면 될까요?"
- [김○○] "30분 내외로 구성하고, 어르신 참여형 레크리에이션 10분 포함하면 좋을 것 같습니다."

▸ 안건 3. 이동 지원 — 자체 차량 vs 외부 차량 섭외

- [이○○] "기관 차량만으로는 2회 왕복이 필요한데, 행사 당일 담당자 여유가 없어요. 외부 복지 차량 1대 추가 섭외가 현실적입니다."
- [관리자] "예산 범위 안에 들어오면 섭외하는 방향으로. 이○○ 선생님이 견적 받아서 내일까지 채널에 올려주시면 바로 결정할게요."

【 결정 사항 】

☑ 행사 장소 — B복지관 강당 확정 / 실내 봄 소품 장식 추가 / 담당: 박○○ / 마감: 5월 3일

☑ 프로그램 순서 — 공연(30분, 레크리에이션 포함) → 식사 순으로 확정 / 담당: 김○○ / 마감: 5월 5일 (PPT 최종본 공유)

☑ 이동 지원 — 외부 복지 차량 1대 추가 섭외 검토 / 담당: 이○○ / 마감: 4월 30일 (견적 채널 공유 → 즉시 승인)

【 담당자별 과제 — 사후 실행 (사후) 】

- 김○○: 행사 기획안 Word 최종본 완성 + Planner 카드 "완료"로 이동 (마감: 5월 5일)
- 이○○: 차량 섭외 견적 Excel 업데이트 후 채널 공유 + 예산안 최종본 제출 (마감: 4월 30일)
- 박○○: 장소 예약 확정 + 봄 소품 목록 Word 파일 작성 후 채널 댓글로 의견 수렴 (마감: 5월 3일)
- 전체: Planner "어르신 봄 나들이 행사" 카드 진행률 업데이트 — 각자 담당 항목 체크리스트 완료 처리

【 다음 회의 사전 준비 안내 】

- 다음 회의: 5월 8일(목) 10:00 / 사전 자료 공유 마감: 5월 7일(수) 오전 중 / 확인 사항: 각 담당자 과제 완료 여부 + 행사 D-7 최종 점검

4단계 우리 기관의 약속

효율적인 보고와 회의에 대한 연구에 따르면, 대부분의 회의에서 실질적인 의사결정에 쓰이는 시간은 전체의 20~30%에 불과합니다. 나머지는 이미 알고 있는 내용을 다시 설명하거나, 준비되지 않은 채 자리에 앉아 자료를 처음 보는 데 씁니다.

사회복지 현장에서 40:20:40 규칙을 적용해 보세요

사전 40% — "만나기 전에 이미 절반은 알고 만난다"

대면보고 또는 회의 전, 담당자는 업무내용, 회의 안건과 논의 자료를 올립니다. 이때 Word·Excel·PPT 문서에 이미 댓글 피드백이 오간 상태라면, 실무자는 보완의견을 준비해 옵니다. 관리자도 미리 읽고 "이 부분은 방향을 이렇게 가면 좋겠다"는 댓글을 남겨둡니다. 사례관리 모니터링 일지도 회의 전에 공유되어, 슈퍼비전이 필요한 케이스를 관리자가 미리 파악해 둡니다.

본 회의 20% — "이미 알고 있는 건 말하지 않는다"

자료 설명은 생략합니다. 참석자들이 이미 읽고 왔으니까요. 회의 시간은 오직 두 가지에만 씁니다: ① 의견이 엇갈리는 부분의 조율, ② 관리자가 기관 차원에서 방향을 결정해야 하는 사안. 회의록에는 결정 사항과 담당자별 과제가 실시간으로 기록되어, 회의 후 별도로 회의록을 작성하거나 공유하는 시간이 필요 없습니다. 모든 내용이 이미 Teams 채널에 공유됩니다.

사후 40% — "회의 결과가 현장을 바꾼다"

대면이 끝난 직후, 실무자는 업무일정에 결정 내용을 반영하고 Word·Excel 문서를 업데이트합니다. 관리자는 진행 현황을 모니터링하고, 중간에 궤도를 벗어나거나 진행이 늦어지는 경우 댓글로 빠르게 피드백합니다. 다음 대면보고와 회의의 사전 40%는 이 과정에서 자연스럽게 준비됩니다.

핵심 규칙	연희노인복지관의 약속
실무자 존중하기	**실천 방법: 댓글 피드백 24시간 내 원칙 / 방향 제시 + 이유 설명 세트로 / 실무자 아이디어는 "좋은 생각이에요, 이 부분만 조정하면 어떨까요?"처럼 존중하는 언어 사용** 관리자는 실무자가 댓글이나 메모로 의견을 공유했을 때 24시간 이내에 피드백을 줍니다. "이렇게 하면 안 돼요"가 아니라, "기관 입장에서는 이 방향이 더 적합한 이유가 있어요. 함께 이렇게 가보면 어떨까요?"처럼 방향과 이유를 함께 전달합니다. 실무자의 창의적인 아이디어나 새로운 제안을 Planner 댓글로 먼저 받아두고, 회의에서 공식적으로 논의합니다. 실무자가 의견을 내는 것을 두려워하지 않는 환경이 만들어져야, 현장에서 더 좋은 서비스가 나옵니다.
관리자 신뢰하기	**실천 방법: Word·Excel 파일 초안 단계에서 댓글로 "확인 요청" / "아직 완성 전이지만 방향을 먼저 확인받고 싶어서요"로 자연스러운 문화만들기** 보고서를 "완벽하게 완성한 뒤 제출"하는 방식에서 벗어나, 방향이 맞는지 확신이 없을 때 더 이른 시점에 공유합니다. 댓글로 "이 방향이 맞는지 먼저 확인 부탁드립니다"라고 물어보는 것은 실력이

핵심 규칙	연희노인복지관의 약속
	부족한 것이 아니라, 효율을 추구하는 것입니다. 실무자는 관리자가 피드백을 주는 것이 통제가 아닌 방향 제시임을 신뢰합니다. 불확실한 상태에서 혼자 시간을 쏟는 것보다, 일찍 공유해서 방향을 함께 맞추는 것이 서로에게 이롭습니다.
업무파일은 기관계정	모든 업무 파일은 OneDrive(Teams 채널)에, 이용자 정보는 비공개 채널에 저장합니다. 개인 PC에 저장된 파일은 담당자가 자리를 비울 때 아무도 접근할 수 없습니다. OneDrive에 저장된 파일은 권한이 있는 누구나 접근할 수 있어, 담당자 부재 시에도 업무가 멈추지 않습니다. 인수인계 때 "파일이 어디 있었는지"를 찾아다니는 시간도 사라집니다. 이용자(CT) 정보는 반드시 비공개 채널 + 비공개 문서에서만 다룹니다. MFA(2차인증) 설정은 모든 계정에 기본 적용합니다.
대면 전 보고하기	**실천 방법: 대면 보고, 회의 전 "작성 완료" 댓글 + Word/Excel 문서 댓글 해결 완료 확인 / 실무자와 관리자가 반드시 최종본을 열람한 상태에서 만납니다.** 대면 보고 자리에서 처음으로 방향을 결정하거나 내용을 대폭 수정하는 일이 반복된다면, 사전 공유 과정이 아직 자리잡지 않은 것입니다. 대면 보고는 "이미 댓글과 문서 피드백을 통해 충분히 조율된 내용을, 공식적으로 최종 확인하는 자리"가 되어야 합니다. 이 약속이 지켜질 때, 관리자는 결재 자리에서 "이 방향이 맞나요?"가 아니라 "수고했어요, 좋습니다"라는 말을 더 자주 할 수 있습니다. 실무자는 결재를 두려워하지 않고, 함께 만든 결과물에 대한 마지막 확인을 기대하는 자리로 느끼게 됩니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 드라이브 폴더를 번호 순번 방식으로, 기관 공용 계정으로 생성했는가?

☐ 전 직원이 M365 기관 계정 발급 및 MFA(2차인증) 설정을 완료했는가?

☐ 플래너 또는 일정에 업무계획(계획 중·진행 중·피드백 요청·완료·보류)을 등록 완료하였는가?

☐ 디지털 보고 실천을 전 직원이 함께 합의하였는가?

☐ Teams 채널(폴더)이 사업별로 구분하고 담당자별로 권한설정을 완료했는가?

☐ Word·Excel·PPT 원본 문서에서 피드백을 주고 받아 보았는가?

☐ 회의의 안건이 사전에 회의록에 모두 작성되었는가 ?

☐ 폴더 구조 설계 및 파일을 저장하는 규칙이 합의 되었는가?

☐ 디지털 보고를 통해 대면결제, 회의 전에 내용을 전달하였는가?

☐ 업무자료를 기관 클라우드외 저장공간에 업로드 하지 않는가?

☐ 계획서, 회의록, 실적보고, 발표 자료의 양식이 클라우드에 저장되어 있는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

연희노인복지관은 10명 이하의 소규모사회복지시설로 기관에서 업무 진행시 협업이 반드시 필요합니다. 작은 조직이지만 처리해야 할 업무의 총량이 적지 않았습니다.

업무 소통은 주로 카카오톡으로 이루어졌고, 구글 드라이브·MS Excel·종이 기록이 함께 쓰이면서 같은 내용을 여러 번 옮겨 입력하는 반복이 생겼습니다. 사례관리 기록은 종이에 수기로 작성한 후 스캔해 개인 PC에 저장했고, 회의 자료는 인쇄해 배포한 뒤 서기가 수기로 회의록을 작성했습니다. 회의 후에는 이를 스캔해 카카오톡으로 공유하는 방식이었습니다.

가장 아쉬운 부분은 보고와 피드백의 흐름이었습니다. 실무자가 문서를 완성해서 제출해야 관리자가 처음으로 전체 방향을 파악하게 되었고, 이 시점에서 "방향이 다른 것 같아요"라는 피드백이 오면 처음부터 다시 작성해야 했습니다. 회의에서도 자료를 그 자리에서 처음 나눠보고 방향을 결정해야 하는 경우가 많아, 회의 시간이 길어지고 더 좋은 의견이 충분히 반영받기 어려운 상황이 있었습니다.

Word·Excel·PPT 파일이 여러 버전으로 흩어지거나, 개인 PC에만 저장되어 담당자 부재 시 접근이 어려운 상황도 있었습니다. "최종_최종2_진짜최종.xlsx"처럼 파일명이 쌓이는 일도 낯설지 않았습니다.

2. 도입 계기

2020년 코로나19 팬데믹을 계기로 재택근무 대응책을 마련해야 했고, 같은 해 서대문종합사회복지관 산하에서 독립 운영으로 전환되면서 변화는 불가피해졌습니다. 처음에는 구글 Workspace를 활용했지만, Windows 환경에 익숙한 직원들에게 이중 작업이 발생하고, 카카오톡·구글·엑셀을 동시에 쓰면서 도리어 채널이 더 분산되는 상황이 생겼습니다.

2021년부터 "서대문 디지털튜터 특화사업"을 운영하면서 디지털 소외 어르신을 교육하는 과정에서, 역설적으로 기관 내부에서도 디지털 업무 전환이 더 시급하다는 공감대가 형성되었습니다. 외부 감사에서 개인 계정 사용에 대한 개선 필요성을 확인한 것도 전환의 계기가 되었습니다.

관리자와 직원들이 함께 논의한 끝에 "스마트 복지관 운영"을 중장기 목표로 설정하고, Windows 기반 M365 Teams 환경으로 전환하기로 했습니다. 직원들이 함께 회의하고 단계별 교육을 받으며 새로운 변화를 준비했습니다.

3. 적용 방법

첫째. Teams 채널 + OneDrive — 파일 관리와 대화 통합하기

사업별 채널을 구분하고, 모든 Word·Excel·PPT 파일을 OneDrive에 저장했습니다. 파일이 채널 안에서 관리되니 "이 파일 어디 있어요?"라는 질문이 사라졌고, 담당자 부재 시에도 팀원이 접근할 수 있게 되었습니다. 사례관리 채널은 비공개로 설정해 접근 권한을 제한했습니다.

둘째. 업무일정 계획 단계부터 함께하기

실무자가 문서 초안에 "피드백 요청"하면, 관리자가 댓글로 방향을 잡아줍니다. 결재 단계에서 처음으로 방향이 달랐다는 피드백을 받는 일이 크게 줄었습니다. 실무자 입장에서는 "혼자 고민하는 시간"이 줄고, 관리자 입장

에서는 "이미 함께 만들어온 결과물"을 확인하는 결재가 이루어집니다.

셋째. Word·Excel·PPT 문서 내 댓글로 실시간 피드백 주고 받기

Excel 실적 집계표에서 수식이 달라진 셀에 바로 댓글을 달고, PPT 기획안 슬라이드에 직접 메모를 남깁니다. "이 부분 다시 확인해주세요"를 메신저로 보내는 대신, 파일 안에서 정확한 위치에 댓글을 남기니 맥락이 명확하고 나중에도 기록이 남습니다.

넷째. 40:20:40 회의 구조 -〉 사전+실시간 회의록 작성

회의 전날 회의록에 각 담당자가 안건과 자료 링크를 올리고, 관리자가 미리 댓글로 방향 의견을 남깁니다. 회의 시간에는 이미 알고 있는 내용을 설명하는 시간 없이 판단이 필요한 사안만 짧게 논의합니다. 결정 사항과 과제는 실시간 기록되어 자동으로 채널에 공유됩니다.

다섯째. 모니터링 일지·사례관리 기록 — 슈퍼비전 연동

비공개 채널(폴더)에 모니터링 일지와 사례관리 기록을 작성합니다. 담당자가 "요청" 하는 메시지 또는 댓글을 남기면 관리자가 확인 즉시 피드백을 줍니다. 회의 때 사례를 처음 꺼내는 것이 아니라, 이미 일지를 통해 관리자가 상황을 파악한 상태에서 깊은 슈퍼비전이 이루어집니다.

4. 적용 후 변화

성과 지표	도입 전	도입 후	변화 효과
월평균 회의 횟수	1~2회	6~7회	**신속 의사결정·정보공유 빈도 증가**
정기 회의 소요 시간	1시간 이상	30~40분	**사전 40% 준비로 회의 시간 40% 단축**
이용자 모니터링	월 20~30건	월 50건 이상	**기록 시간 감소 → 이용자 집중 증가**
직원 교육 참여	26회/년	41회/년	**58% 증가 — 확보된 시간 자기개발 활용**
파일 버전 혼선	빈번하게 발생	거의 없음	**OneDrive 자동 버전 관리 효과**

1) 의견을 확인하는 자리에서 주요의사결정을 함께하는 자리가 되었습니다.

- 월 1~2회이던 회의가 6~7회로 늘었지만, 직원들은 오히려 "회의 부담이 줄었다"고 이야기합니다. 40:20:40 구조 덕분에 회의 자체가 짧아졌고, 이미 사전에 자료를 읽고 왔기 때문에 "이게 뭔 이야기지?" 하면서 자료를 뒤적이는 시간이 없어졌습니다. 담당자들이 회의에서 의견을 제안하는 것이 심리적으로 훨씬 편해졌다는 이야기도 나왔습니다.

2) 행정시간 감소로 이용자 모니터링에 더 많은 시간을 사용할 수 있었습니다.

- 대상자 모니터링 횟수가 스마트워크 도입이전과 비교하여 월 20~30건에서 50건 이상으로 늘었습니다. 클라우드에 바로 접속해 일지 기록 시간이 줄고, 사례관리 슈퍼비전도 일지를 통해 사전에 맥락이 공유되니 더 정확하고 깊은 피드백이 이루어졌습니다. 행정에 쓰이던 시간이 이용자를 향하게 된 것입니다.

3) 관리자와 실무자가 업무에서 신뢰를 쌓을 수 있는 조직 문화가 되었습니다.

- 문서 피드백을 통해 이미 방향이 충분히 조율된 상태에서 결재를 올리게 되니, 대면 보고 자리의 분위기가 달라졌습니다. "이 방향이 맞나요?"라는 불안감 대신, "함께 만든 결과물을 공식 확인하는 자리"라는 인식이 자리잡았습니다. 관리자와 실무자 사이의 신뢰도가 높아지고, 실무자가 혼자 고민하는 시간이 지나치게 길어지지 않고 부족함을 빠르게 공유하여, 업무의 효율성을 올리고, 부담은 줄였습니다.

5. 팁 또는 주의사항

☑ 도구보다 중요한 것은 신뢰입니다

- Planner를 쓰느냐 Google Tasks를 쓰느냐, Teams냐 Slack이냐보다 중요한 것은, 실무자가 "부족한 점을 빠르게 공유해도 괜찮다"는 신뢰를 느끼고, 관리자가 "실무자의 의견을 존중하며 방향을 함께 잡는다"는 문화입니다. 이 신뢰 위에서 어떤 도구든 제대로 작동합니다.

☑ 스마트 워크/디지털 보고의 목표를 세우는 것이 중요합니다.

- 행정에 쓰이는 시간을 줄여 이용자와 보내는 시간을 늘리거나, 각 직원이 역량강화를 위한 교육 참여하고, 실무자가 본인 담당업무에 더 본인의 색을 입힐 수 있는 기회를 부여하는 등 스마트 워크를 디지털 보고의 목표가 확실히 있어야 업무 전환 과정을 즐겁게 완주할 수 있는 동기부여가 됩니다.

☑ "스마트 워크 전환 - 디지털 보고"의 여정을 끝까지 가기 위한 팁

☑ 처음 2주가 가장 중요합니다

- 새로운 방식이 처음엔 불편하게 느껴질 수 있습니다. 하지만 2주가 지나면 "이전에는 어떻게 했지?"라는 말이 나옵니다. 이 고비를 함께 넘기는 것이 중요합니다.

☑ 관리자가 댓글을 먼저 달아주세요

- 관리자가 Word,Excel,PPT 문서에 먼저 댓글을 달기 시작하면, 실무자들은 자연스럽게 따라옵니다. "우리 기관장님도 이렇게 하시네" 하는 것이 가장 빠른 문화 전파입니다.

☑ 매주 월요일 10분 — 플래너 /일정 함께 열기

- 주간 회의 시작 전 직원들이 각자 일정을 화면에 띄우고 그 주 업무를 점검합니다. 이 루틴 하나가 "누가 무슨 일을 하고 있는지"를 팀 전체가 파악하는 가장 효율적인 방법입니다.

☑ "완성 전에 공유하기"가 처음엔 어색합니다

- 실무자들은 처음에 "아직 완성이 안 됐는데 공유해도 되나?"라고 망설입니다. "초안이라도 괜찮아요, 방향만 먼저 맞춰봐요"라는 관리자의 한 마디가 이 문화를 여는 열쇠입니다.

☑ 3개월은 기다려주세요

- 새 시스템이 팀 내 습관으로 자리잡으려면 3개월이 필요합니다. 처음 한 달은 어색하고, 두 번째 달부터 익숙해지고, 세 번째 달에 "이게 더 편하다"는 말이 나옵니다.

운 영 형

03 | 협업을 위한 데이터 권한 나누기

| 삼성농아원 |

: “이 자료, 누구까지 봐야 할까?” 직무별로 스마트하게 권한을 나누어, 보안은 지키면서 협업의 속도는 높인 조직 내 신뢰 시스템 구축

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	구글 시트 공유 설정으로 안전하고 스마트하게 함께 작업하기
한 줄 요약	구글 시트의 공유 권한을 상황에 맞게 설정하여, 실수 없는 협업과 데이터 보호를 동시에 실현합니다.
학습 목표	1. 구글 시트의 3가지 공유 권한이 어떻게 다른지 설명할 수 있다. 2. 구글 시트의 3가지 공유 권한을 시트의 목적에 맞게 설정할 수 있다. 3. 시트 보호 기능으로 특정 셀을 잠그고, 링크 공유 범위를 설정하여 ‘실수로 파일이 변경되는 사고’를 원천 차단할 수 있다.
핵심 원칙	쓸 사람만 쓰고! 볼 사람은 보고! 지킬 것은 잠가두고!

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 시트를 목적에 맞게 공유 권한을 설정하였는가?

☐ 링크 공유 범위를 ‘기관 내부 공유’로 제한하였는가?

☐ 중요 셀에 시트 보호 기능을 적용하였는가?

1단계 우리의 시작 이야기

월말 시간외근무 시간을 확인하던 날이었어요. 전날 밤늦게까지 정리해 둔 시트를 아침에 열었더니, 함수가 사라지고 군데군데 에러가 난 셀이 보였어요. 알고 보니 다른 선생님이 본인 기록을 확인하다 실수로 셀을 수정한 것이었어요. 악의는 없었지만, 밤새 작업한 시트를 아침부터 다시 복구해야 했죠.

협업 문서를 쓰다 보면 이런 일이 생각보다 자주 일어나요. 누군가 열을 통째로 삭제하거나, 수식 셀에 숫자를 직접 입력하거나, 본인도 모르게 필터를 바꿔놓는 일들이요. 우리 기관은 후원자 명단 관리, 참여자 집계, 프로그램 일지 기록 등 정말 많은 업무를 구글 시트로 처리하고 있어요. 기관 업무의 절반은 구글 시트 위에서 돌아간다고 해도 과언이 아닐 정도죠.

그런데 문서를 공유할 때 "혹시 모르니 편집 권한으로 드릴게요"라는 말이 얼마나 익숙한가요? 그 순간의 편의가 나중엔 복구 작업 한 시간, 혹은 정보 유출로 돌아올 수 있어요.

구글 시트는 생각보다 훨씬 세밀한 권한 설정이 가능해요. 편집·댓글·보기 권한을 구분하고, 중요한 셀은 아예 잠가둘 수도 있죠. 이 기능들을 제대로 활용하는 것만으로도 '어, 누가 이거 건드렸어요?'라는 당황스러운 아침을 피할 수 있고, 데이터 안전과 협업 효율을 동시에 높일 수 있어요.

지금부터 그 방법을 함께 배워보도록 할게요.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 시트를 만들고 공유하는 모든 직원**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace 계정
계정	공유할 대상의 구글 이메일 주소
자료	권한 설정이 필요한 실무 구글 시트 1개 이상

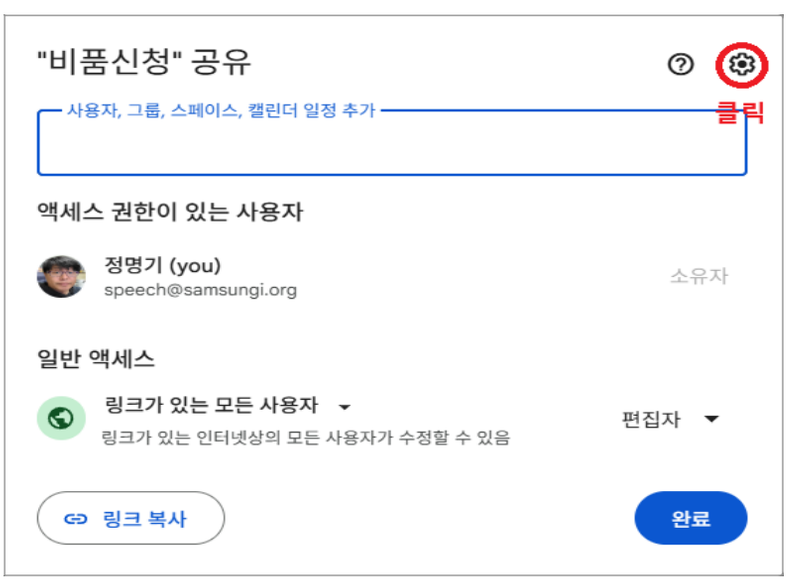


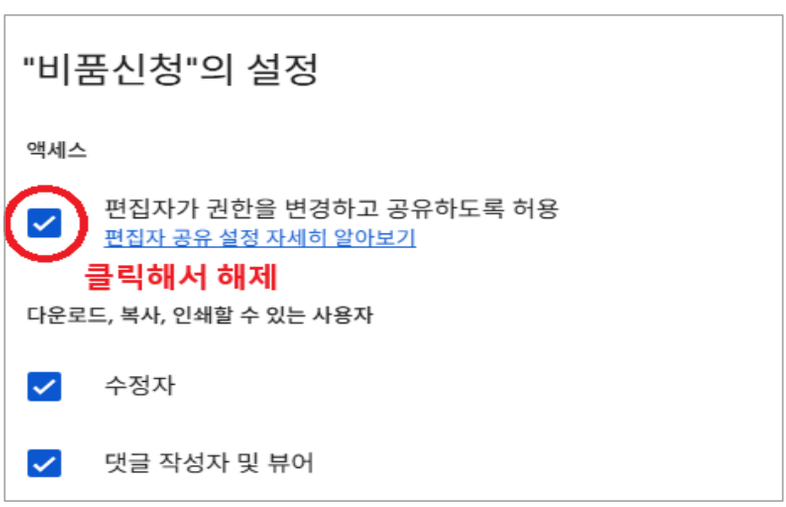
3단계 1. 시작하기 전에 : 구글 시트 공유 권한 3종 세트

공유 방법을 구글 시트의 공유 권한에는 3가지가 있어요. 단순해 보이지만 이 3가지 권한을 상황에 맞게 사용하는 것이 이번 매뉴얼의 핵심이에요.

공유 권한	무엇을 할 수 있나요?	언제 사용하나요?	현장 예시
편집자	수정, 추가, 삭제, 복사, 공유	함께 데이터 입력하고 관리해야 할 때	같은 팀 선생님들과 프로그램 공동 작성
댓글 작성자	내용 보기, 댓글 달기	검토와 피드백이 필요할 때	슈퍼바이저가 사례 회의록에 의견 작성
뷰어	보기만 가능	내용만 확인하면 되는 외부인, 이용자에게	외부 강사가 프로그램 일정 확인

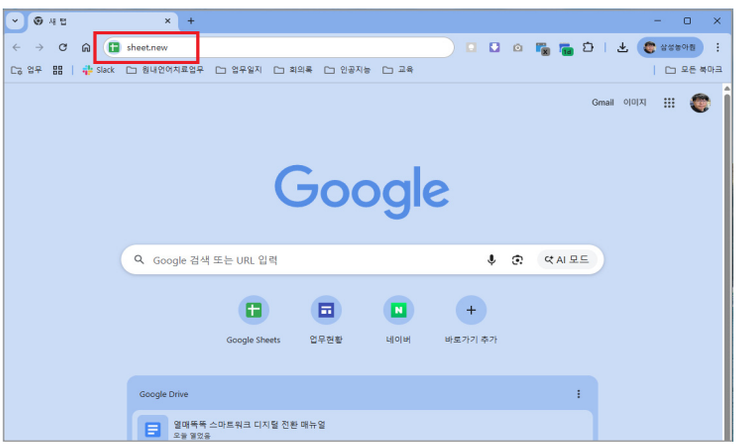
★ Tip. [편집자] 권한을 가진 사람은 시트를 다른 사람과 공유하거나 권한을 변경할 수 있어요. 만약 다른 직원을 [편집자]로 초대해야 하지만 해당 시트를 다른 사람과 공유하거나 권한을 변경하는 것을 막고 싶다면 공유 설정 시 [편집자가 권한 변경 및 공유 불가]를 꼭 체크하셔야 해요.



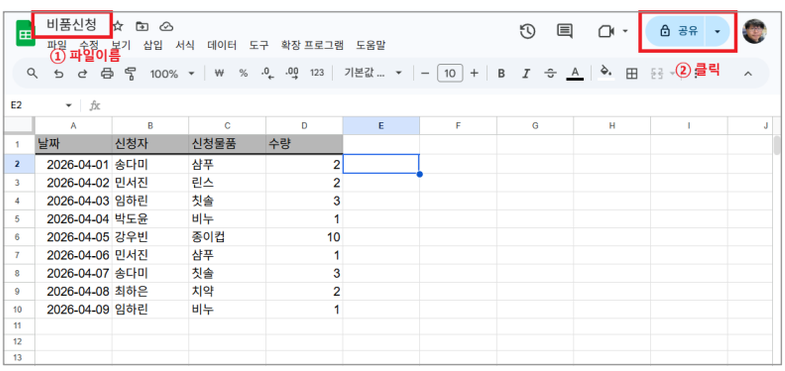


3단계 2. [단계 1] 특정 사람에게 직접 공유하기

구글 크롬을 실행한 후 주소창에 “sheet.new”를 쓰고 “엔터”를 눌러볼까요?

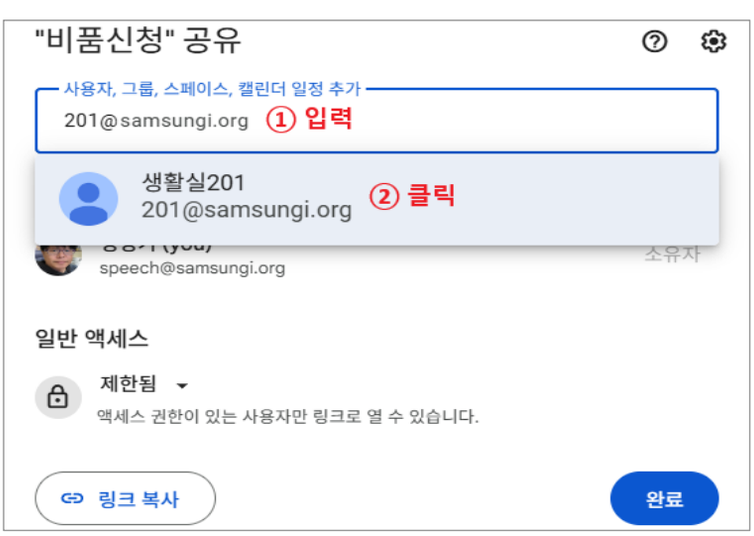


새로운 구글 시트 파일이 생성되었어요. 구글 시트 안에 내용을 입력한 후 파일 이름을 지정하고, 오른쪽 상단에서 공유 버튼을 클릭해 보세요.

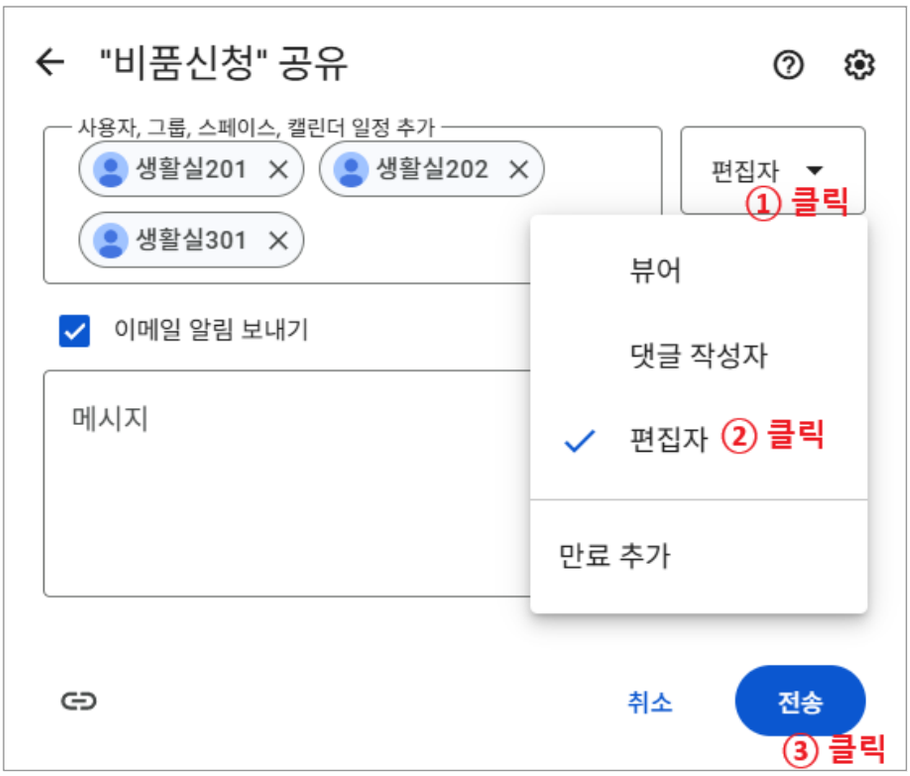


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	날짜	신청자	신청물품	수량						
2	2026-04-01	송다미	샴푸	2						
3	2026-04-02	민서진	린스	2						
4	2026-04-03	임하린	칫솔	3						
5	2026-04-04	박도윤	비누	1						
6	2026-04-05	강우빈	종이컵	10						
7	2026-04-06	민서진	샴푸	1						
8	2026-04-07	송다미	칫솔	3						
9	2026-04-08	최하은	치약	2						
10	2026-04-09	임하린	비누	1						
11										
12										
13										

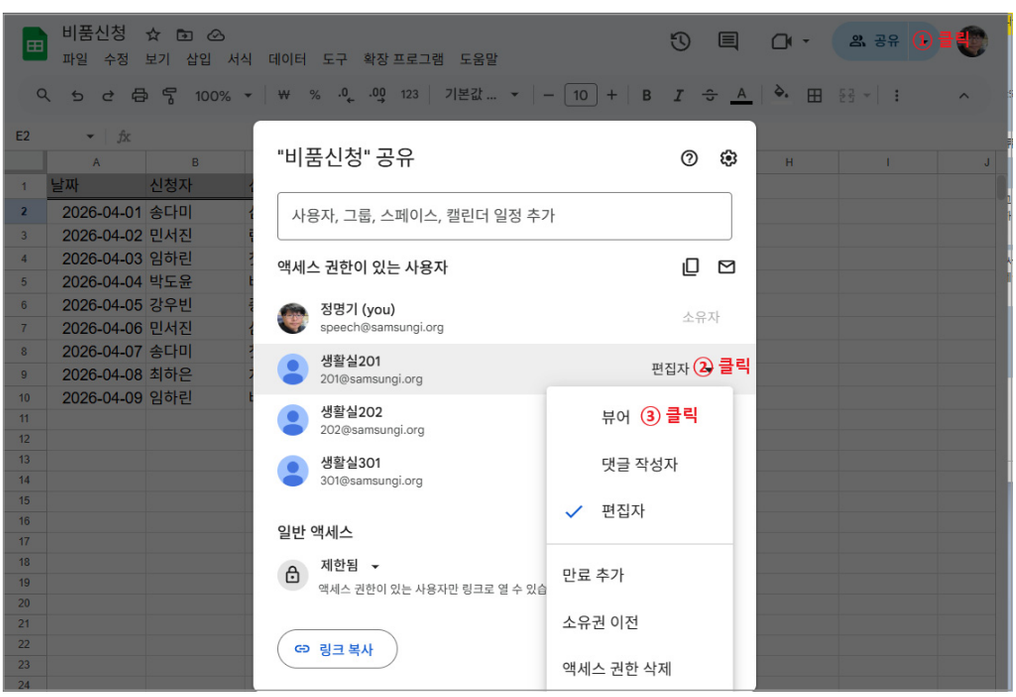
“공유’ 팝업 창에서 ‘사용자, 그룹, 스페이스, 캘린더 일정 추가’ 입력란에 공동 작업을 하려는 다른 사용자의 구글 계정을 입력하고, 계정을 선택해 보세요.



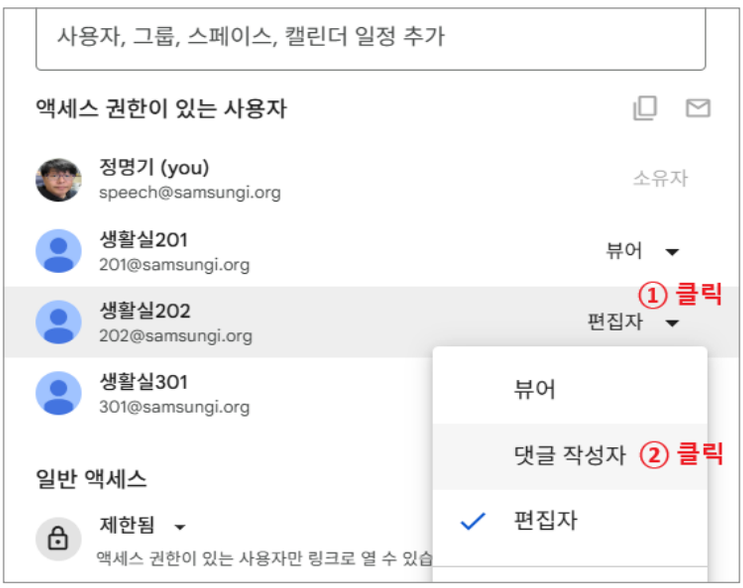
공유 사용자의 접근 권한을 설정하기 위해서 [편집자]-[편집자]를 선택하고, [전송] 버튼을 클릭해 보세요. 이 때 '파일공유'를 공유 사용자에게 알리기 위해 메시지를 적어 '이메일 알림 보내기'를 사용할 수 있어요. 물론, 내용을 입력하지 않아도 공유 권한은 설정이 되니 걱정하지 마세요.



이번 챕터에서는 사용자에 따라 공유 권한을 다르게 설정해보는 것이 목표이기 때문에 초대된 세 명의 사용자에게 각각 [뷰어], [댓글 작성자], [편집자]의 권한을 설정하는 방법을 알아볼까요? 다시 공유 버튼을 클릭하면 [비품신청 공유] 팝업이 뜰거에요. 공유 사용자의 액세스 권한 설정을 바꾸기 위해 바꾸고자 하는 사용자의 오른쪽에 있는 [편집자]를 클릭한 후 [뷰어]를 선택해 보세요.



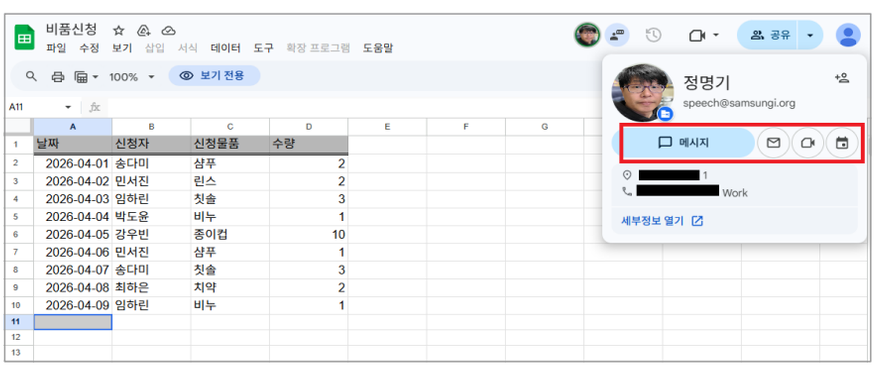
동일한 방법으로 [생활실202]의 [편집자]를 클릭한 후 [댓글 작성자]를 선택하세요. 마지막으로 [저장] 버튼을 클릭하면 권한 부여 과정이 끝났어요. 아래 보시는 화면과 같이 [생활실201]은 [뷰어], [생활실 202]는 [댓글 작성자], [생활실301]은 [편집자]가 나오면 권한 부여가 잘 끝난거에요. 여기에서 방심하시면 안되고 꼭 [저장] 버튼을 눌러주세요.



[생활실201]로 접속해서 동일한 문서 작성에 참여하면 방금 전 부여받은 [뷰어] 권한으로 구글 시트의 상태바에는 [보기 전용]이라는 문구가 나타나요. 이렇게 [뷰어] 권한을 받으면 문서의 수정은 불가능하며 오직 보기만 가능해요. 오른쪽 상단에는 지금 동일한 문서에 접속한 다른 사용자가 표시되며 다른 사용자가 데이터를 수정하는 동안에는 해당 셀이 회색으로 표시되요.



★ Tip. 오른쪽 상단의 공유 사용자를 클릭하면 아래와 같은 메뉴를 이용해 메시지, 이메일, 화상회의, 캘린더 일정 예약을 진행할 수 있어요. 이와 같은 기능을 적극적으로 활용한다면 보다 효과적인 협업이 가능해져요.

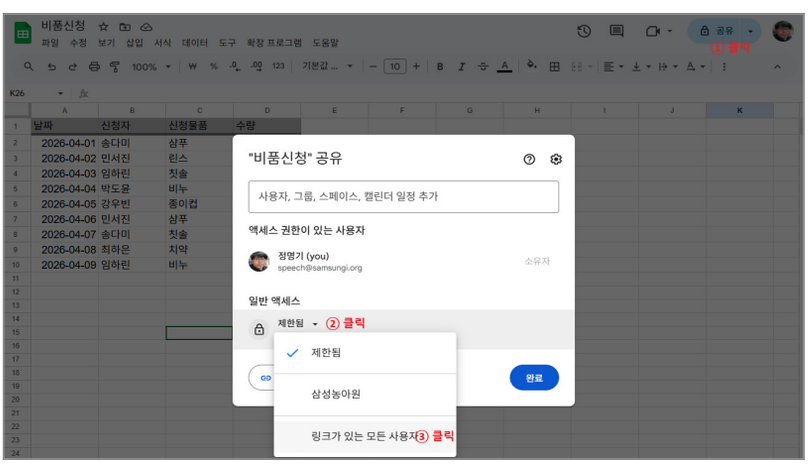


3단계 3. [단계 2] 링크로 공유하기:

링크 공유는 가장 편리한 공유 방법이지만 잘못 설정하면 가장 위험한 방법이에요. '링크가 있는 누구나'로 설정하면 링크를 받은 사람이 또 다른 사람에게 전달해 의도치 않은 정보 유출이 생길 수 있으니 항상 주의해 주세요.

링크 공유	의미	현장 예시
제한됨	초대된 특정 사람만 접근 가능. 기관 내부 사람도 초대받아야만 접근 가능.	클라이언트 정보, 인사 자료, 예산
기관 내부	같은 구글 workspace 계정만 접근 가능.	전 직원 공용 서식, 내부 공지
링크가 있는 모든 사용자	링크만 있으면 누구든 접근 가능	공개 행사 신청서, 외부 강사용 설문지

오른쪽 화면 위에 [공유]를 클릭하시면 공유 권한 팝업이 뜰거에요. 이번에는 여기에서 [일반 액세스]의 [제한됨]을 클릭해 주세요. 그럼 하위 메뉴로 '제한됨', '조직 이름', '링크가 있는 모든 사용자' 메뉴가 나와요. 여기에서 [링크가 있는 모든 사용자]를 클릭해 보세요.



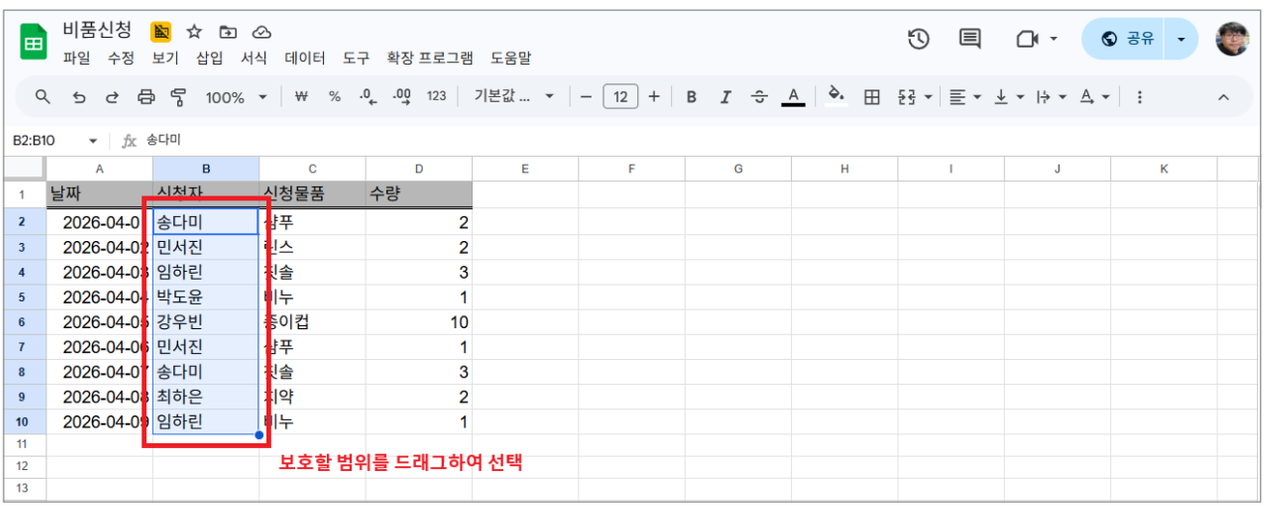
아래 화면과 같이 [일반 액세스]가 [링크가 있는 모든 사용자]로 바뀐 것을 보실 수 있으실 거에요. 이제 앞에서 배웠던 내용대로 공유 권한을 [뷰어], [댓글 작성자], [편집자] 중 선택해 주세요. 그리고 [링크 복사]를 눌러서 복사한 링크를 공유하고자 하는 상대방에게 보내주시면 되요. 마지막으로 꼭 [완료]를 눌러주셔야 설정이 끝난다는 것을 기억해 주세요.



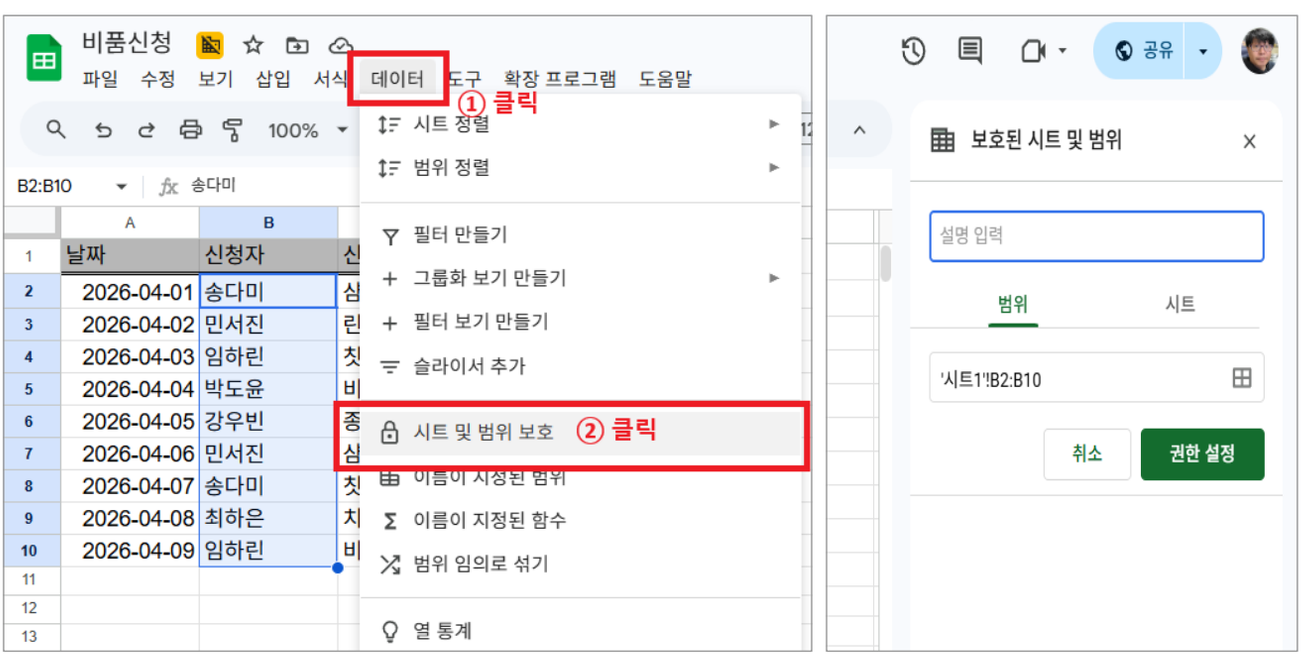
3단계 4. [단계 3] 시트 보호로 중요 셀 잠그기:

시트를 공유할 때 특정 사용자에게 [편집자] 권한을 주었다 하더라도 특정 셀은 수정하지 못하게 할 수 있어요. 함수를 사용한 셀, 기준 데이터와 같이 절대 바뀌면 안 되는 영역을 보호할 수 있는 기능이에요.

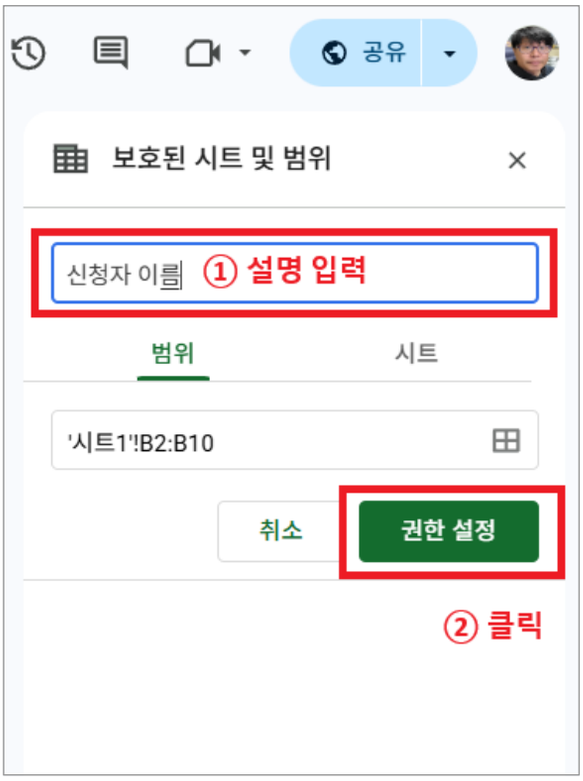
마우스로 보호할 셀 범위를 드래그 해 선택해 보세요.



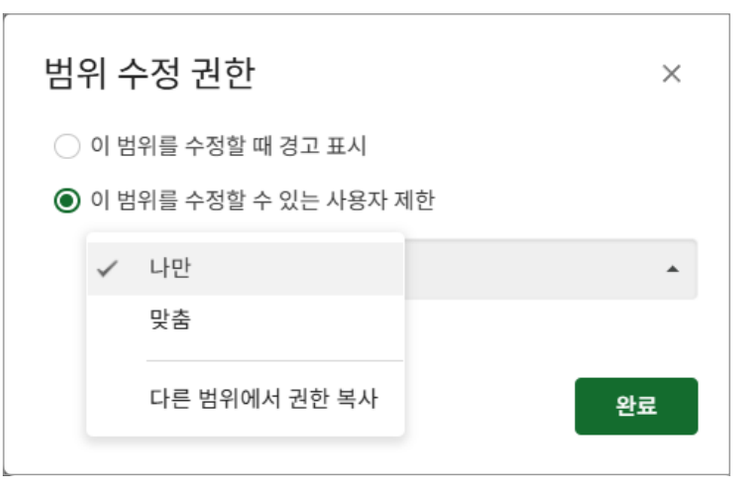
상단 메뉴에서 [데이터]를 클릭하고 [시트 및 범위 보호]를 선택하면 오른쪽 패널이 열릴거에요.



[설명 입력]란에는 보호 이유를 간단히 적어요. 작업을 하다보면 [시트 및 범위 보호]가 추가되는데 나중에 수정할 때 어떤 범위를 수정해야 할지 찾아야 하는 수고를 덜어줘요. 그리고 시트의 공유 권한을 조정하기 위해 [권한 설정]을 클릭해 주세요.



설명: [범위 수정 권한] 팝업이 나타나면 [이 범위를 수정할 때 경고 표시]와 [이 범위를 수정할 수 있는 사용자 제한] 중 하나를 선택해 권한 설정을 마무리하시면 되요. 이렇게 시트 보호로 특정 셀만 보호한다면 공동 작업하는 문서라 할지라도 변경해서는 안되는 셀의 내용을 따로 보호할 수 있어 편리해요.



범위 수정 권한	의미
이 범위를 수정할 때 경고 표시	[편집자] 권한을 가진 사용자라면 셀의 수정이 가능합니다. 다만, 수정하려고 하면 '실수로 변경하면 안되는 시트의 일부를 수정하려고 합니다. 수정하시겠습니까?'라는 경고 메시지가 나옵니다.
맞춤	이름이나 이메일 주소로 수정자를 추가할 수 있습니다.
다른 범위에서 권한 복사	이미 다른 범위에서 권한을 설정한 값이 있다면 쉽게 가져올 수 있습니다.

3단계 5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

아래는 우리 기관에서 자주 사용하는 시트 유형별 권한 설정 가이드에요. 각자 기관에서 사용하는 시트를 분류한 후 아래와 같이 표로 정리해 보세요.

시트 종류	내부 공유	외부 공유	시트 보호 적용
프로그램 출석부	편집자(담당팀 전원)	뷰어(강사)	날짜, 이름, 열 보호
시간외근무대장	편집자(전원)	공유 안 함	합계 수식 셀, 항목명 보호
후원자명단	편집자(담당자만)	공유 안 함	-
사례회의록	편집자(기록자만) 댓글작성자(국장, 원장) 뷰어(기록자 제외 전원)	공유 안 함	-
자원봉사자 일정표	편집자(사회재활교사만) 댓글작성자(생활재활팀) 뷰어(그 외 직원)	뷰어(자원봉사자)	-

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	삼성농아원의 약속
기본 공유는 '제한됨'으로	새 시트를 만들 때 링크 공유 범위를 반드시 '제한됨'으로 설정한다.
개인정보가 담긴 시트는 뷰어 금지	종사자, 클라이언트의 개인 정보가 담긴 시트는 외부 뷰어 공유를 절대 금지한다.
분기 1회 권한 점검	분기마다 업무 담당 시트의 공유 대상 목록을 검토하고, 퇴사자와 이직자의 권한을 일괄 제거한다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 새 시트 생성 시 링크 공유 범위가 '제한됨'으로 설정되어 있는가?

☐ 개인 정보가 담긴 시트에 외부 뷰어 공유가 걸려 있는 파일은 없는가?

☐ 공유 대상 이메일 주소가 올바른지 확인 후 전송하고 있는가?

☐ 퇴자자와 이직자의 시트 접근 권한을 제거했는가?

☐ 외부 협력기관, 강사와 파일 공유 시 뷰어 권한만 부여하고 있는가?

☐ Calendar event시트 공유 권한 점검 일정을 캘린더에 기록했는가?

☐ 회계 관련 시트의 수식 셀에 보호를 걸었는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

구글 시트 권한 설정을 체계화하기 전, 기관에서 만들어지는 모든 시트는 기본값 그대로 운영되거나 공유 요청이 들어오면 무조건 '편집자' 권한을 부여하는 것이 관행처럼 굳어 있었어요.

그 결과 크고 작은 데이터 사고가 반복되었어요. 시간외근무 계산 시트의 함수가 삭제되거나, 입력된 값이 지워져 계산 오류가 발생하는 일이 생겼고, 퇴사한 직원이 여전히 기관 시트에 접근 가능한 상태였다는 사실이 뒤늦게 발견되기도 했어요.

2. 도입 계기

반복되는 데이터 수정·삭제 사고로 복구에 들이는 시간이 점점 늘어났어요. 한 건 한 건은 10분 안팎으로 해결되는 경우가 많았지만, 잦은 복구 작업 자체가 담당자에게 상당한 부담이었어요. 결국 기관 내에서 "권한을 제대로 관리해야 업무 시간을 줄일 수 있다"는 공감대가 형성되었고, 체계적인 권한 관리 체계를 도입하기로 했어요.

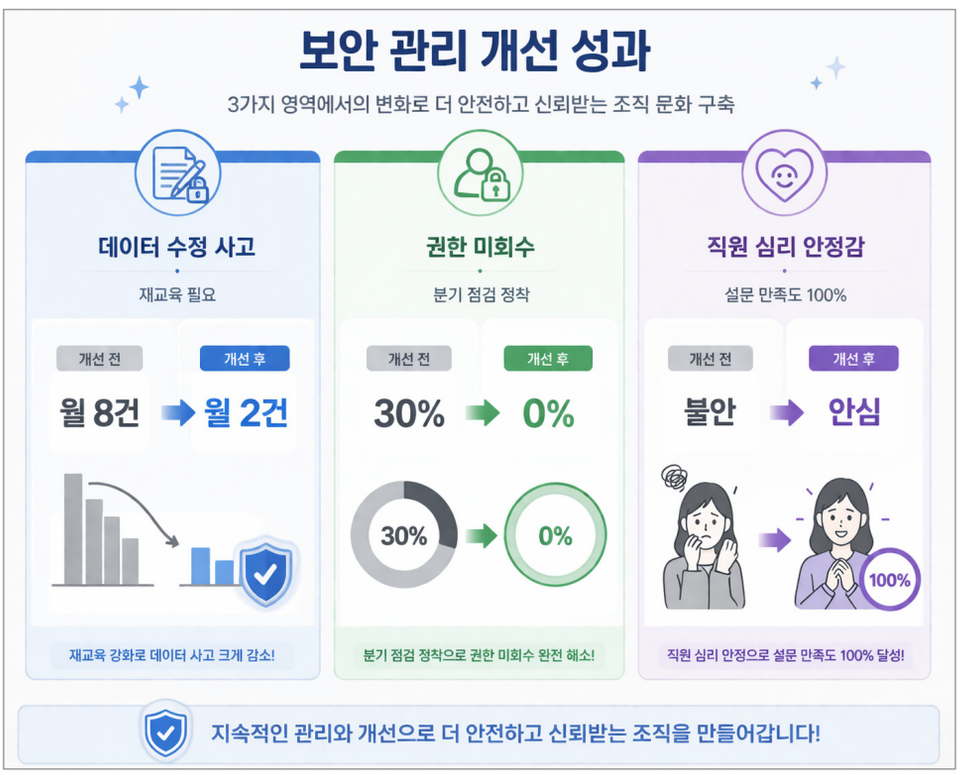
3. 적용 방법

거주 시설 특성상 생활재활 선생님들이 3교대로 근무하다 보니 전체 직원이 한자리에 모여 교육하기 어려웠어요. 그래서 전환 과정을 약 4주에 걸쳐 단계적으로 진행했어요.

- **1주차** — 기관에서 사용 중인 모든 구글 시트 목록을 정리했어요. 시트의 중요도, 개인정보 포함 여부, 직원별로 어떤 권한(뷰어·댓글 작성자·편집자)이 적합한지도 함께 논의했어요.
- **2주차** — 중요도가 높은 시트의 권한을 우선 재설정하고, 개인정보가 포함된 시트의 공유 링크는 전면 차단했어요.

- **3~4주차** — 전 직원을 대상으로 1시간 실습 교육을 진행했어요. 파일 공유 방법, 기관 약속, 체크리스트를 중심으로 구성했고, 교육 후에도 권한 설정에 어려움을 느끼는 분들을 위해 주 3회 오후 1시에 30~40분씩 반복 실습을 이어가고 있어요.

4. 적용 후 변화



도입 후 가장 눈에 띄는 변화는 직원들의 심리적 안정감이었어요. 이전에는 "내가 실수로 뭔가 지운 건 아닐까" 하는 불안감 때문에 시트를 조심스럽게만 다루던 직원들이, 시트 보호와 권한 설정을 신뢰하게 되면서 시트를 훨씬 적극적으로 활용하기 시작했어요.

외부 공유 방식도 달라졌어요. 이전에는 정보 유출이 걱정돼 구글 시트 대신 한글 파일이나 이미지로 자료를 공유하는 경우가 많았는데, 이제는 이용자·협력기관과의 자료 공유가 훨씬 체계적이고 안전하게 자리 잡았어요.

5. 팁 또는 주의사항

시트 유형별 권한 설정 가이드를 만들어 두세요

권한 설정 규칙은 말로만 전달하면 시간이 지나면서 흐려져요. 시트 유형별 권한 설정 가이드를 문서로 만들어 두고, 직원들이 수시로 확인할 수 있게 공유해 두세요. 신입 직원 온보딩 체크리스트에도 꼭 포함시키는 것을 권장해요. 모르고 한 실수를 제도로 막는 것이 진짜 예방이에요.

'설명'보다 '함께 해보기'가 효과적이에요

잘 만든 PPT로 설명해도 실제로 적용하는 데 어려움을 느끼는 분들이 많았어요. 개인 노트북으로 매주 30~40분씩 직접 설정해 보는 방식이 훨씬 효과적이었어요. "지금 이 시트의 권한을 함께 설정해 봅시다"가 최고의 교육 방법이에요.

편집자의 공유·권한 변경 차단, 꼭 확인하세요

앞 챕터에서도 다룬 내용이지만 중요하니 다시 한번 짚어드릴게요. 편집자 권한을 가진 사람은 기본적으로 시트를 다른 사람과 공유하거나 권한을 변경할 수 있어요. 이를 막으려면 공유 설정 시 [편집자가 권한 변경 및 공유 불가] 옵션을 반드시 체크해야 해요.

운 영 형

04 | 신입 직원을 위한 디지털 가이드

| 송정동노인복지관 |

: “첫 출근날, 질문할 사람이 없어도 괜찮아요.” 신규 인력이 시스템에 바로 적응해 ‘열일’할 수 있게 돕는 친절한 온보딩 매뉴얼 제작기

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	신규 직원도 헤매지 않는 복지관, 스마트워크가 만든 친절한 안내서
한 줄 요약	흩어진 업무 정보를 한 곳에 모아, 신입 직원도 첫날부터 스스로 찾고 일할 수 있는 우리 기관만의 디지털 안내판을 만듭니다.
학습 목표	1. 구글 사이트 도구를 활용하여 **기관 전용 인트라넷 페이지를 직접 개설하고 기본 구조(메뉴, 섹션)를 설계**할 수 있다. 2. '공지사항', '행정서식', '자주 쓰는 사이트', '협업 문서' 등 **업무별 카테고리를 분류하고 콘텐츠를 배치**할 수 있다. 3. 구글 드라이브·구글 캘린더·구글 문서 등 기존 협업 도구를 인트라넷에 **연동하여 원클릭 접근 환경**을 구축할 수 있다. 4. 완성된 인트라넷을 전 직원과 공유 **설정하여 신입·신규 직원이 첫날부터 헤매지 않고 스스로 필요한 정보를 찾아볼 수 있는 구조**를 완성할 수 있다.
핵심 원칙	“간편하게 접근하고, 신속하게 찾고, 정확하게 공유하자." 좋은 인트라넷은 '있는' 것이 아니라 '누구나 쓰는' 것입니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 신입 직원이 첫날부터 도구 접속 및 기본 파일 구조를 스스로 파악할 수 있는 디지털 온보딩 문서가 완성되었는가?

☐ 여러 직원이 자주 쓰는 업무 양식과 운영 매뉴얼이 인트라넷에 업로드되어 언제든지 접근할 수 있는가?

☐ 신입 직원 도입 후 1주일 내에 스스로 파일 찾기, 문서 작성, 일정 확인을 실습했는가?

1단계 우리의 시작 이야기

누구나 한 번쯤은 그 경험이 있을 것입니다. 신입으로 처음 입사했던 날, 혹은 경력이 있어도 새로운 기관으로 이직했던 첫 주. 동료 직원과 팀장님이 친절하게 설명해 주셨고, 열심히 메모도 했습니다. 그런데 막상 혼자 자리에 앉아 컴퓨터를 켜는 순간, 해당 파일이 보이지 않습니다.

"매월 지자체에 보고해야 하는 파일이 어디 있다고 하셨더라?"

"법정의무교육… 언제까지 들어야 하고, 수료증은 누구한테 제출하지?"

"출장 신청은 어떻게 말씀드려야 하지?"

"운영 규정이 궁금한데, 물어봤다가 오해받으면 어떡하지…"

물어보고 싶었습니다. 하지만 같은 걸 또 여쭤보면 민폐가 될 것 같고, 규정을 물어봤다가 이상한 오해를 받을까봐 선뜻 입을 열기 어려웠습니다. 결국 혼자서 폴더를 이리저리 뒤지고, 눈치를 보며 조심스럽게 한 번 더 여쭤보는 시간이 반복되었습니다.

이건 신입 직원만의 이야기가 아닙니다. 오래 일한 실무자들도 매일 크고 작은 불편함을 겪습니다.

취합 문서 작업을 할 때마다 메시지가 날아옵니다. *"아래 경로로 들어가셔서 작성해 주세요. D:|2024년|240402_스마트워크..."* 매번 긴 경로를 복사하고, 찾아 들어가고, 다시 저장합니다. 월마다 반복되는 행정 문서인데, 원클릭으로 바로 접근할 수는 없을까 하는 생각이 문득문득 듭니다.

특강을 준비하다 프로그램실에 들어서는 순간, 이미 다른 선생님이 사용 중입니다. *"공유드라이브 일정표 못 보셨어요?" "제가 봤을 때는 아무것도 없었는데요."* 프로그램실 하나를 예약하는 일이 매번 신경전이 됩니다.

내일까지 긴급 결재서류를 처리해야 하는데, 중간관리자가 오늘 휴가입니다. 일정을 미리 확인할 수 있었다면 하루 전에 움직였을 텐데, 하는 아쉬움이 남습니다. 직원들과 함께 읽으면 좋을 기사나 논문이 생겼을 때도 마찬가지입니다. 개인 메신저로 보내자니 부담스럽고, 출력해서 돌리기도 번거롭습니다.

결국 모든 불편함은 하나의 질문으로 모입니다.

흩어진 정보를 한 곳에 모아, 누구나 첫날부터 스스로 찾을 수 있으면 어떨까?

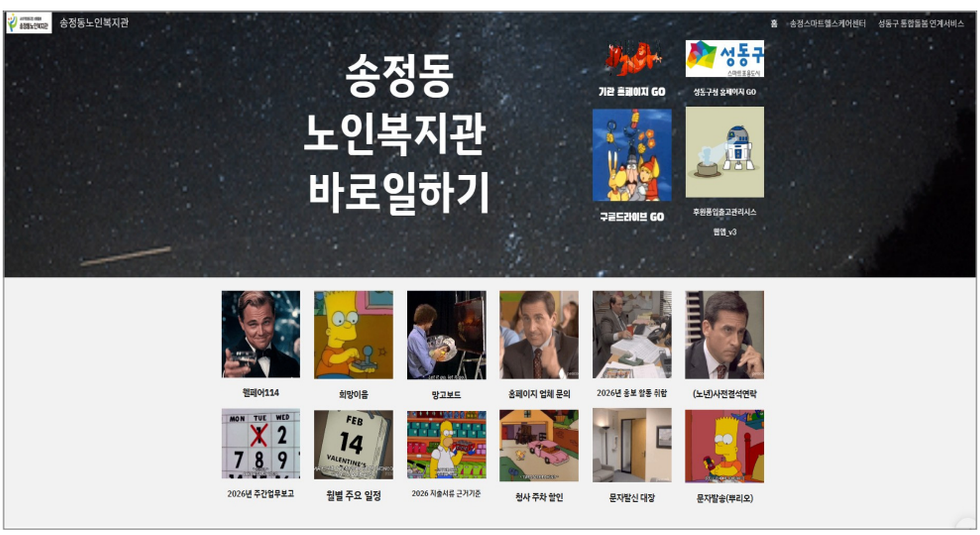
신입 직원이 헤매지 않고 빠르게 적응하길 바라는 마음, 반복되는 행정 문서를 더 빠르게 처리하고 싶은 마음, 동료의 일정을 미리 파악해 업무가 막히지 않기를 바라는 마음. 공용 문서, 회계 지출 처리 방법, 자주 쓰는 사이트, 취합 문서, 기관 규정, 일정 공유, 프로그램실 현황까지 — 이 모든 정보를 한 곳에 모아 누구나 스스로 찾아볼 수 있도록 만드는 것. 그것이 바로 구글 사이트 도구로 우리 기관만의 인트라넷을 만들기로 한 이유입니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 기관장부터 현장 실무자, 신입 사원까지 전 직원을 대상으로 명확하게 정의합니다.**

☑ **준비물 체크리스트**

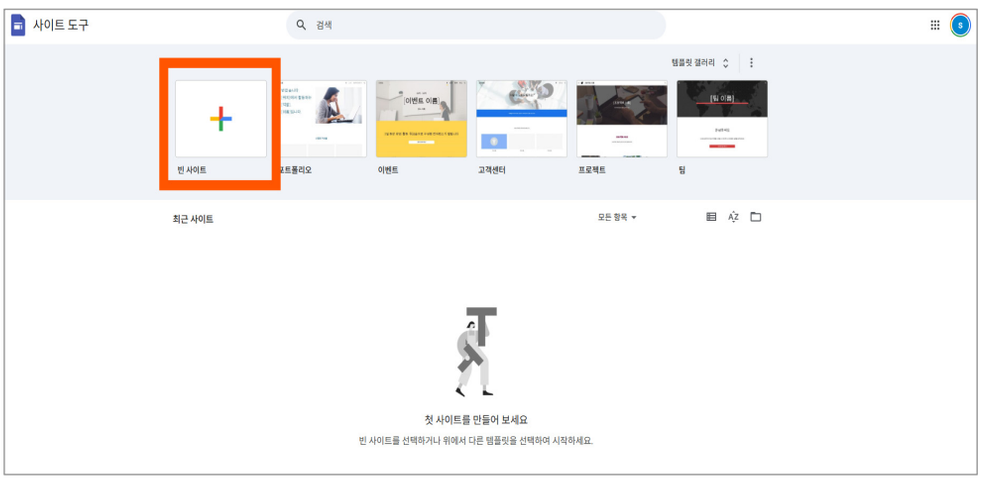
준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace
계정	Google Workspace 직원별 계정(예시 psm@sjdsenior.org) Pixabay 계정(개인 계정 또는 구글워크스페이스 회사 계정) Giphy 계정(개인 계정 또는 구글워크스페이스 회사 계정)
자료	-회사 계정으로 생성한 '구글드라이브', '구글캘린더' -Pixabay 이미지 다운로드 웹사이트(비상업적 목적 이미지 사용 가능) -Giphy 움직이는 이미지(GIF) 다운로드 웹사이트(비상업적 목적 이미지 사용 가능) -AI 이미지 생성 도구 'Google 나노바나나' 또는 'Google fx' 등 -자주 들어가는 사이트 링크 목록(지자체 홈페이지, 홍보물제작사이트, 구글드라이브 등) -사이트도구에 사용할 기관 및 타기관 로고 등 *저작권 정책 꼭 확인하여 사용



*Giphy 웹사이트에서 업무 내용, 행위에 대한 관련성 있는 GIF 파일을 다운받아 쉽게 해당 항목을 찾을 수 있도록 설정한 기관 인트라넷 화면

3단계 1. 핵심 기능/도구 접속하기

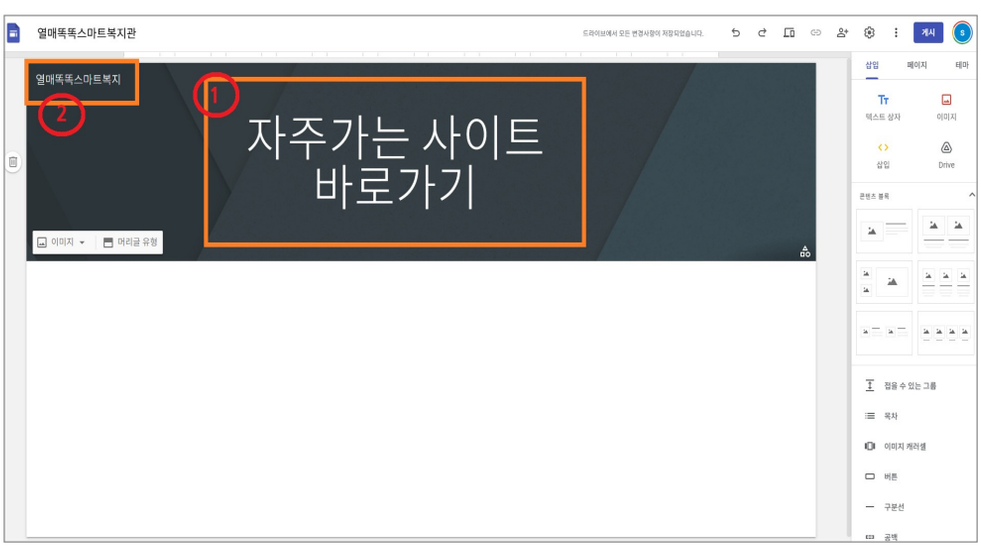
1. Chrome 브라우저 접속하여 Google에서 '사이트도구' 검색하여 접속하거나 Google에서 [⋮⋮⋮] [송정동노인복지관_2-4_02]- [사이트도구]를 선택하여 접속합니다.
2. 웹사이트를 만들기 위해 빈사이트를 클릭합니다.



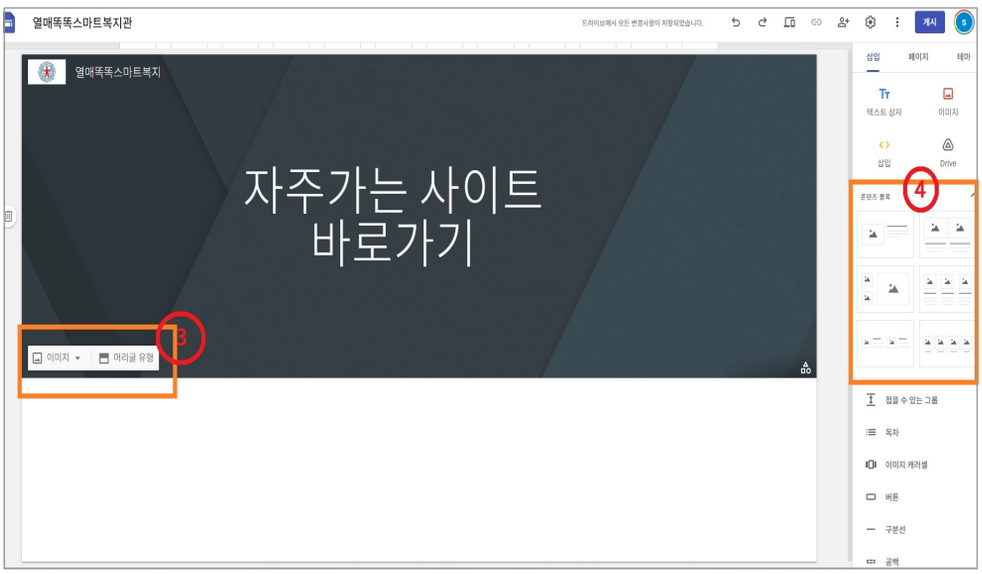
3. 기관에서 [사이트도구]를 어떠한 '목적'으로 '활용'할 것인지 먼저 구상합니다.
   - 예를 들어 '자주 들어가는 웹사이트 바로가기 (전자결재사이트, 희망이음, 홍보물제작 등)', '매월 작성하고 취합해야 하는 문서', '공통 양식 문서', '기관 지침 및 매뉴얼 바로가기','기관 캘린더 공유하기' 등

3단계 2. [단계 1] 세부 설정 시작:

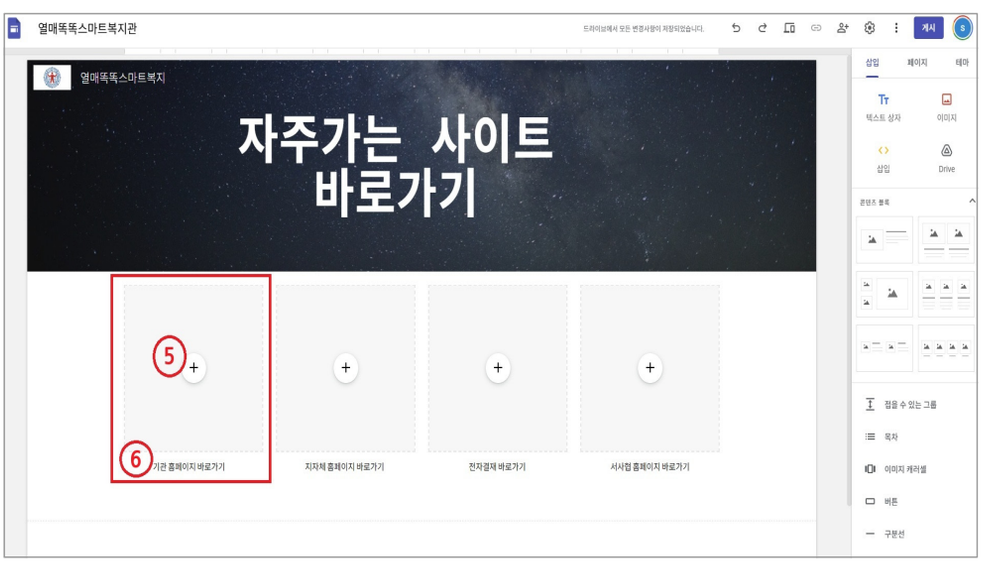
1. '자주가는 웹사이트 바로가기'를 함께 만들어봐요. 번호순서대로 만들어봅시다.
2. 사진 번호[1] 클릭하여 [페이지 제목]을 입력하고, 마음에 드는 글꼴 스타일을 설정해요
3. 사진 번호[2] 클릭하여 [기관명]과 [기관로고]를 추가해요.



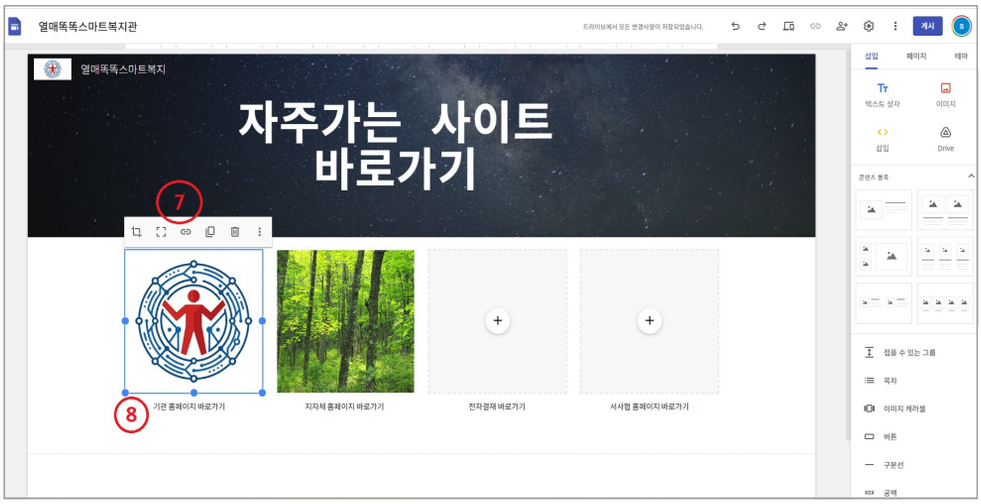
4. 사진 번호[3] 머리글 유형을 선택할 수 있고, 이미지도 추가할 수 있습니다.
   - 내가 원하는 JPG 또는 움직이는 GIF 파일도 업로드할 수 있고, 구글에서 제공하는 기본이미지도 선택할 수 있습니다.
   - 머리글 유형도 마음에 드는걸로 선택합니다.
5. 사진번호[4] 콘텐츠 블록에서 활용하기 좋은 콘텐츠를 선택합니다.
   - 사진 번호 [4] 콘텐츠 블록에서 활용하기 좋은 콘텐츠를 선택해요.



   - 사진번호[5] [+]표시를 클릭하면 JPG 파일과 GIF 파일을 업로드할 수 있고, 구글 기본 이미지 또는 구글드라이브에 있는 사진도 선택할 수 있습니다.
   - 사진번호[6] 클릭하면 해당 링크 바로가기 이름을 작성할 수 있습니다.



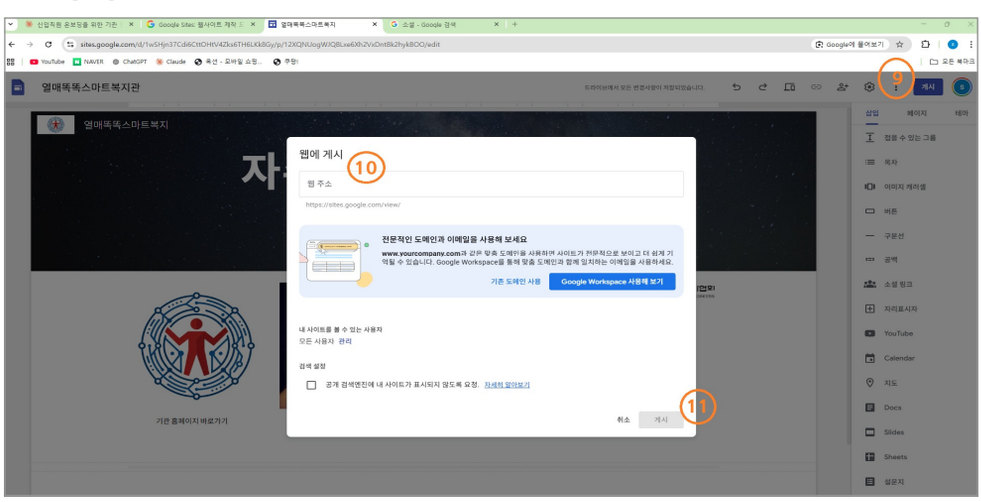
6. 업로드 된 사진을 누르면 사진번호[7]에 기관 홈페이지 링크를 삽입할 수 있습니다.
   - 해당사진 크기 조절도 할 수 있고, 복사도 할 수 있습니다.
   - 사진번호[8] 텍스트에도 기관 홈페이지 링크를 삽입할 수 있습니다.



- 자주가는 사이트 바로가기 아래 완성했습니다.



7. 완성한 사이트도구를 게시해보겠습니다.
   - 사진번호[9]을 클릭합니다.
   - 사진번호[10]에 웹주소를 작성합니다.
     * 웹주소를 회사 구글 계정 도메인 주소를 넣어도 되고, 해당 시설과 연관된 주소를 작성해도 좋습니다.
   - 사진번호[11]를 게시를 클릭합니다.



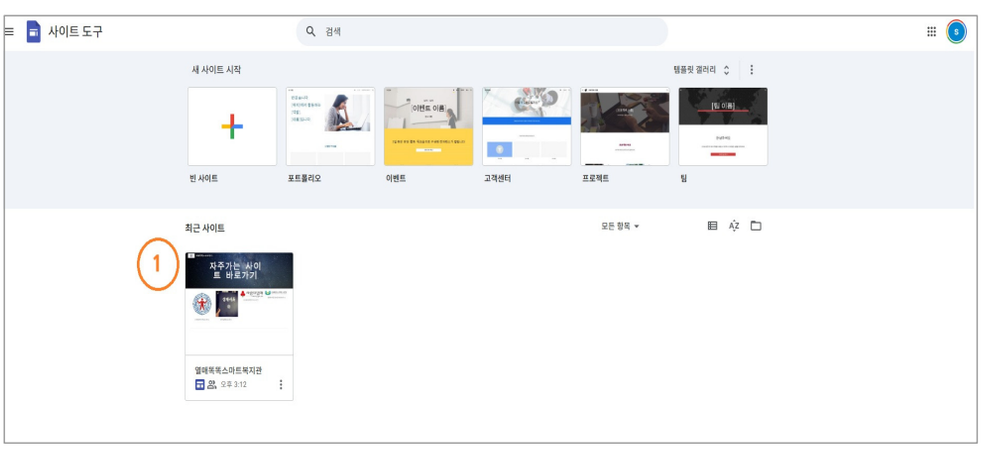
- 자주가는 사이트 바로가기 사이트도구가 완성된 화면입니다.



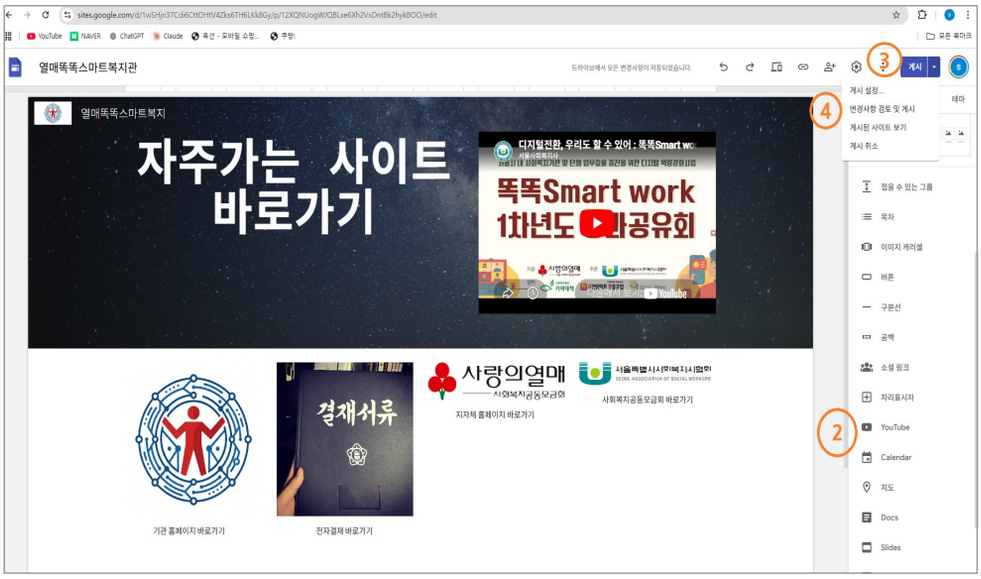
3단계 3. [단계 2] 필수 기능 활성화:

1. 1. 게시된 사이트 '수정'하는 방법을 알려드리겠습니다.

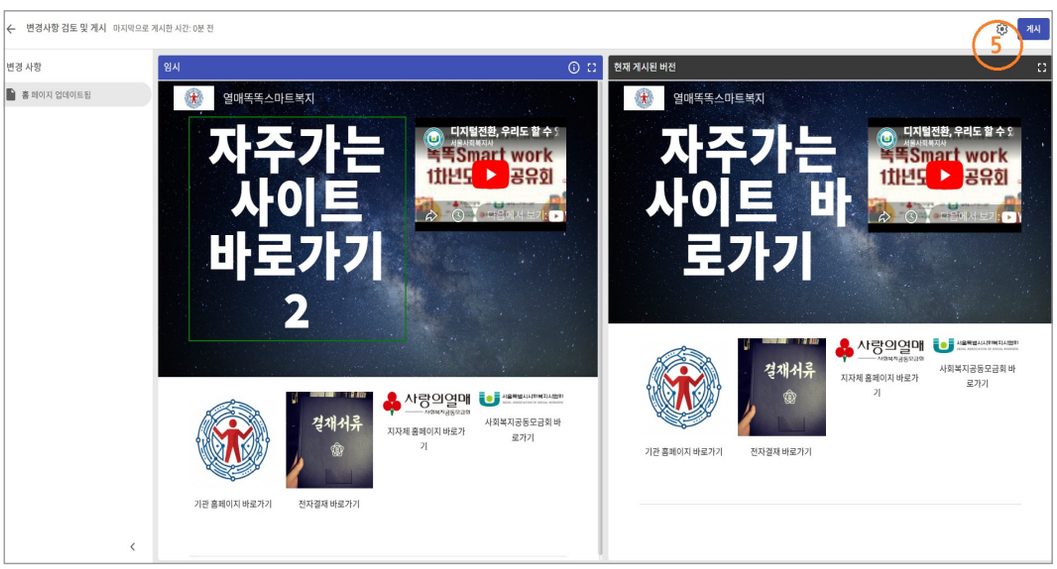
- 사이트도구에 접속하여 사이트도구를 만든 계정으로 로그인합니다.
- 사진번호[1]클릭합니다.



- 우측 메뉴에서 사진번호[2] 유튜브를 삽입합니다.
- 삽입 위치는 기관홈페이지 링크 아래 칸으로 삽입할 수 있고, 사진과 같이 자주가는 사이트 바로가기 옆에도 배치할 수 있습니다.
- 수정 후 사진번호[3] `게시`클릭합니다.
- 사진번호[4] '변경사항 검토 및 게시' 클릭합니다.



- 사진번호[5] '게시'를 클릭합니다.

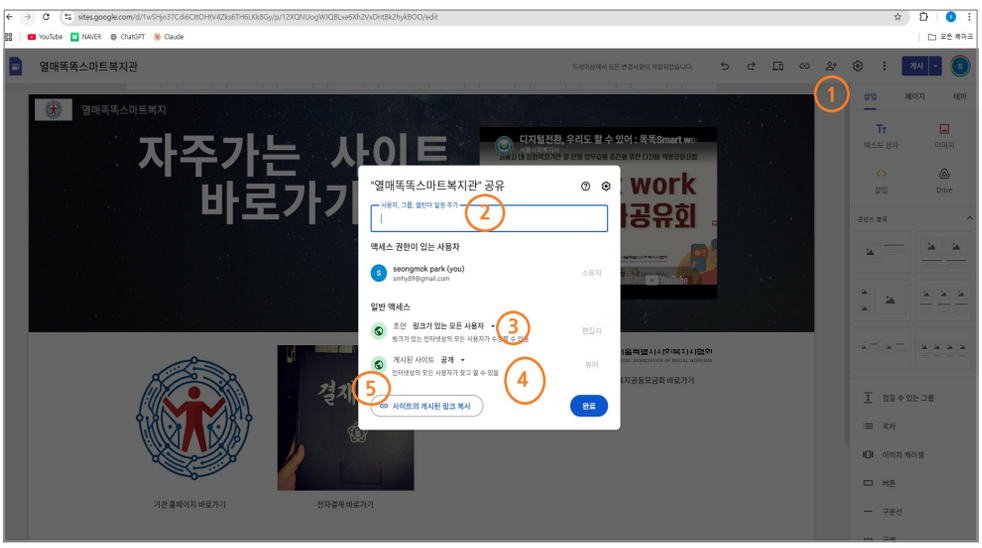


- 사이트를 게시한 후 Google 사이트도구에서 해당 사이트를 수정해도 게시된 사이트에는 수정 사항이 바로 반영되지 않으므로 수정 후 반드시 [게시]를 클릭합니다. 현재 게시된 버전과 수정된 버전을 비교한 후 수정이 제대로 이루어졌으면 다시 [게시]를 클릭합니다. 이제 게시된 웹페이지 수정 사항이 반영되어 다른 사용자도 갱신된 웹사이트를 볼 수 있습니다.

* 출처 김종원, 『스마트워크를 위한 가장 완벽한 공간 구글 워크스페이스』, (주)도서출판 길벗, 2021, 참고·재구성.

3단계 4. [단계 3] 사용자 환경 설정:

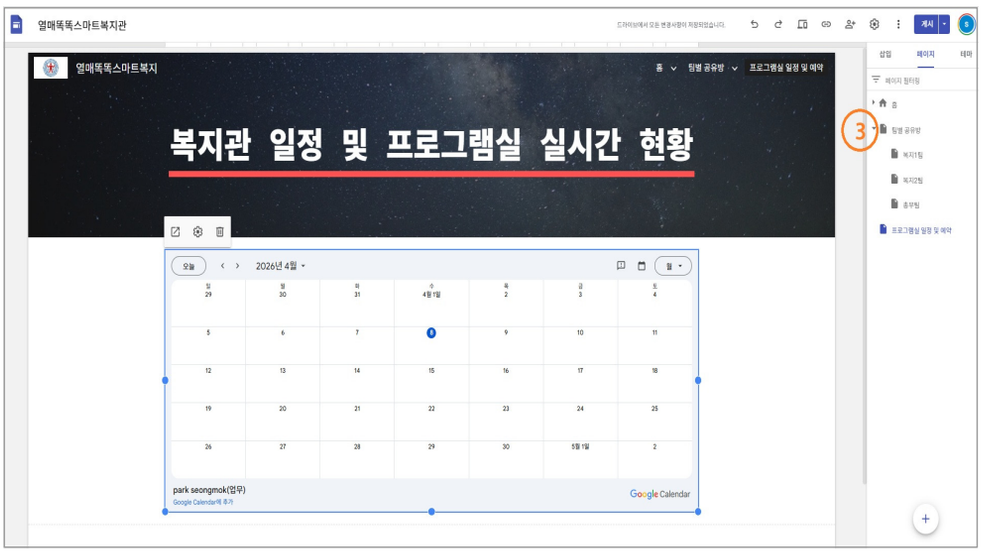
1. 사이트도구는 담당자만 수정할 수도 있지만 여러 사람이 함께 수정 및 관리할 수 있습니다. 다른 사람들과 함께 수정할 수 있는 방법을 알려드리겠습니다.
   - 사진번호[1] 클릭합니다. 사진번호[2]에 함께 수정할 직원들 메일 주소를 입력합니다. 또는 사진번호 [3] '링크가 있는 모든 사용자'를 선택한 후 사진번호[5]를 누르면 해당 사이트도구 주소 링크가 복사됩니다. 복사된 링크를 공유합니다.
   - 사진번호[4] 게시된 사이트란 비공개로 설정해야지만, 우리 기관만 볼 수 있고 사용할 수 있습니다. 꼭 비공개로 설정해주시기 바랍니다.



2. 홈화면 외 페이지를 추가적으로 만들 수 있습니다.
   - 사진번호[1] 페이지를 클릭합니다.
   - 사진번호[2] 페이지 사본 생성합니다.
   - 복사된 페이지의 이름 입력합니다. 기관에서 필요한 내용을 입력합니다. 예를 들어 '취합문서 바로가기' 또는 '부서별 공유방','정책 및 뉴스' 등 다양하게 사용해봅니다.



- 사진번호[3] 팀별 공유방에 하위페이지를 추가하면 사진과 같이 표시가 되며, 생성된 페이지에서 삽입메뉴로 이동하여 링크, 구글드라이브, 캘린더 등을 활용하여 사용하면 됩니다.



* 캘린더 경우 기관에서 구글캘린더를 사용하신다면 기관 계정으로 된 캘린더를 삽입하면 직원 휴가, 출장, 프로그램 일정 등을 확인할 수 있습니다.

3단계 5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

앞서 안내한 게시 방법(3-2의 7번 단계)을 참고하여 게시합니다.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	송정동노인복지관의 약속
크롬 브라우저 시작 시 설정	크롬 브라우저 첫 화면을 우리 기관 '사이트도구'로 설정하여 시작 화면으로 사용한다.
분기별 사이트도구 사용 의견 및 수정사항 취합	월별 또는 분기별 사이트도구 사용에 대한 피드백을 나눈다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 사이트도구에 대해 교육을 받았는가?

☐ 게시된 사이트가 비공개 설정으로 했는가?

☐ 시스템 오류 시 대응 매뉴얼이 준비되었는가?

☐ 관리자 권한 계정이 안전하게 관리되고 있는가?

☐ 신규 입사자를 위한 온보딩 절차가 마련되었는가?

☐ 사이트도구를 어떻게 활용할 것인가에 대한 동료와의 합의과정을 가졌는가?

☐ 모바일 환경에서의 접근성이 확보되었는가?

☐ 사이트도구 최종 관리자가 선임되었는가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 창구가 있는가?

☐ 도구 사용에 대한 공식적인 Q&A 채널이 운영되는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

사이트 도구를 도입하기 전에는 공용 문서 위치와 취합 문서 경로를 메신저와 대면으로 반복 안내해도 파일을 찾지 못하거나 기한을 넘기는 일이 잦았습니다. 신입 직원은 교육을 받고도 혼자 찾으려 하면 막막해했고, 직원 개인 일정과 기관 일정을 실시간으로 공유하기 어려워 업무 차질이 반복되었습니다.

2. 도입 계기

함께 스마트워크를 공부하던 선생님의 구글 사이트 도구 활용 사례를 접한 후, 출근 즉시 필요한 정보를 한눈에 확인할 수 있는 환경을 만들면 좋겠다는 생각이 들었습니다. 직원 의견을 수렴하여 도입을 결정했고, '간편하게 접근하고, 신속하게 찾고, 정확하게 공유하자'는 원칙 아래 해당 사이트를 크롬 브라우저 시작 화면으로 설정하여 업무 시작과 동시에 바로 활용할 수 있도록 구성했습니다.

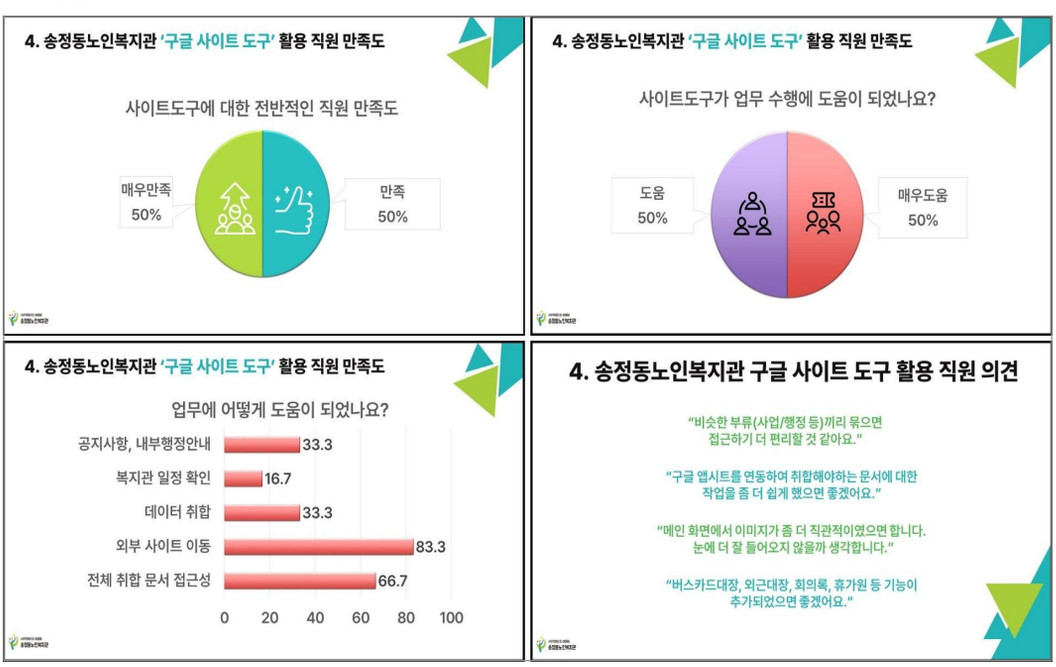
3. 적용 방법

세 가지 원칙 — 간편한 접근, 신속한 검색, 정확한 공유 — 을 바탕으로 기관 전용 인트라넷을 구성했습니다.

자주 접속하는 외부 사이트와 정기 취합 문서는 아이콘 클릭 한 번으로 바로 연결되도록 배치했고, 공용 문서 양식도 별도 검색 없이 즉시 찾아 사용할 수 있도록 정리했습니다. 구글 캘린더를 연동하여 직원 일정과 프로그램실 사용 현황을 한눈에 확인할 수 있도록 해 예약 충돌을 줄였고, 법정의무교육 일정과 자료도 함께 게시하여 직원들이 기한을 놓치지 않도록 했습니다.

페이지 곳곳에는 업무와 연관된 움직이는 이미지(GIF)를 활용하여 딱딱할 수 있는 행정 페이지에 친근함을 더했습니다. 새로운 시도인 만큼 기관장의 이해와 지지가 무엇보다 중요했으며, 관장님의 긍정적인 반응 덕분에 더욱 완성도 있는 사이트를 만들 수 있었습니다.

4. 적용 후 변화



도입 전에는 출근 후 업무 사이트에 접속하는 데 평균 3분가량 소요되었지만, 현재는 1분 이내에 필요한 사이트로 이동하여 업무를 시작할 수 있게 되었습니다. 직원 만족도 조사 결과, 외부 사이트 바로가기와 취합 문서 접근성에 대한 만족도가 특히 높게 나타났습니다. 현재 기관의 사이트 도구는 업무 시작 시 빠져서는 안 될 필수 도구로 자리 잡았습니다.

5. 팁 또는 주의사항

사이트 도구 내 자주 가는 사이트와 취합 문서 링크만 연결해도 접근성이 크게 향상되지만, 여기에 크롬 브라우저의 기관 공식 북마크를 함께 설정하면 효과가 배가됩니다. 기관 홈페이지, 희망이음, 전자결재 사이트, 홍보물 제작 사이트, AI 도구 등을 폴더별로 정리해 두면 인트라넷과 함께 더욱 빠른 업무 환경을 만들 수 있습니다.

움직이는 이미지(GIF)는 페이지에 친근함을 더하는 좋은 요소이지만, 기관 분위기와 구성원 성향에 따라 호불호가 갈릴 수 있습니다. 도입 전 기관장 및 직원들과 충분히 공유하고 공감대를 형성한 후 활용하시기를 권장합니다.

운 영 형

05 | 팀 업무 현황 실시간 공유하기

| (사)서울특별시 시각장애인연합회 동작지회 |

: “지금 그 일, 어디까지 됐나요?” 묻지 않아도 캘린더와 태스크로
모든 진행 상황이 한눈에 보이는, 군더더기 없는 팀워크의 완성

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	팀 업무 현황 실시간 공유하기
한 줄 요약	묻지 않아도 보이는 협업 — 캘린더와 태스크로 운영하는 투명한 팀워크
학습 목표	- 팀 업무를 캘린더와 스크로 시각화하여 공유할 수 있다. - 모든 업무를 실시간으로 업데이트하고 확인할 수 있다. - 업무 진행 상황을 질문 없이 파악할 수 있는 구조를 만든다.
핵심 원칙	업무는 기억이 아니라 시스템에 남긴다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 팀 업무 현황을 실시간으로 공유하는 협업 대시보드(Teams 플래너 등)가 작동 중이고 팀원이 접속할 수 있는가?

☐ 팀원들이 진행 상황을 대시보드에 업데이트하고, 별도 확인 없이 파악할 수 있는 환경이 만들어졌는가?

☐ 기존 메신저·전화 중심 업무 대신 협업 도구를 통한 업무 현황 수시 확인이 조직 내에 정착되었는가?

1단계 우리의 시작 이야기

"지금 그 일, 어디까지 됐어요?“

회의가 끝날 때마다 누군가는 꼭 이 질문을 했습니다. 처음엔 자연스러운 확인이라고 생각했습니다. 하지만 어느 순간부터 이 질문이 업무의 상당 부분을 차지하고 있다는 걸 깨달았습니다.

"아직이요." "거의 됐어요." "확인해보고 말씀드릴게요."

이 대화 뒤에는 항상 다시 확인하고, 다시 전달하고, 다시 공유하는 과정이 반복되었습니다.

그러던 중 비슷한 일이 민원 응대에서도 발생했습니다. 한 민원인이 전화를 걸어왔고, A 직원이 상담을 진행하다 자리를 비우면서 전화가 B 직원에게 넘어갔습니다.

"어떤 내용으로 문의주셨죠?"

민원인은 잠시 말을 멈췄다가 처음부터 상황을 다시 설명해야 했습니다. 이미 한 번 이야기한 내용을 또다시 설명해야 하는 상황. 결국 민원인은 이렇게 말했습니다. "아까 다 말씀드렸는데요…"

담당자가 부재한 상황에서도 문제는 이어졌습니다. 업무를 대신 맡은 직원은 이메일과 메신저를 뒤지며 업무를 진행하는 것이 아니라 업무를 추적하는 시간을 보내야 했습니다. 어떤 상황이고 어떤 내용이 협의되었는지 기록이 없었고, 담당자만 알고 있는 정보가 너무 많았습니다.

그때 우리는 분명히 알게 되었습니다. 업무가 공유되지 않으면 서비스는 이어지지 않는다는 것을. 그리고 그 불편은 결국 이용인의 피로와 기관에 대한 신뢰 저하로 이어진다는 것을요.

이 모든 상황의 핵심 문제는 세 가지였습니다. 첫째, 정보가 흩어져 있다. 둘째, 업무가 기록되지 않는다. 셋째, 진행 상황이 보이지 않는다.

결국 우리는 이렇게 결론 내렸습니다.

"업무가 느린 게 아니라, 보이지 않는 게 문제다."

그래서 시작했습니다. **'묻지 않아도 보이는 업무공유 시스템'** 만들기.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 전직원과 모든 업무(일정, 행정, 외부대응) 대상**

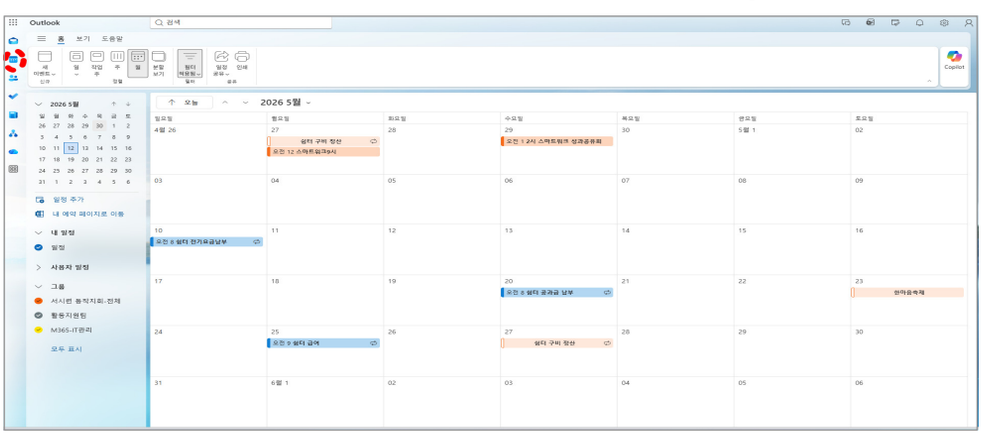
☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	MS 365 Outlook, Teams, One note
계정	MS계정 아이디
자료	예: 최신 직원 명부, 표준 서식 파일

3단계 1. 그룹캘린더 활용하기

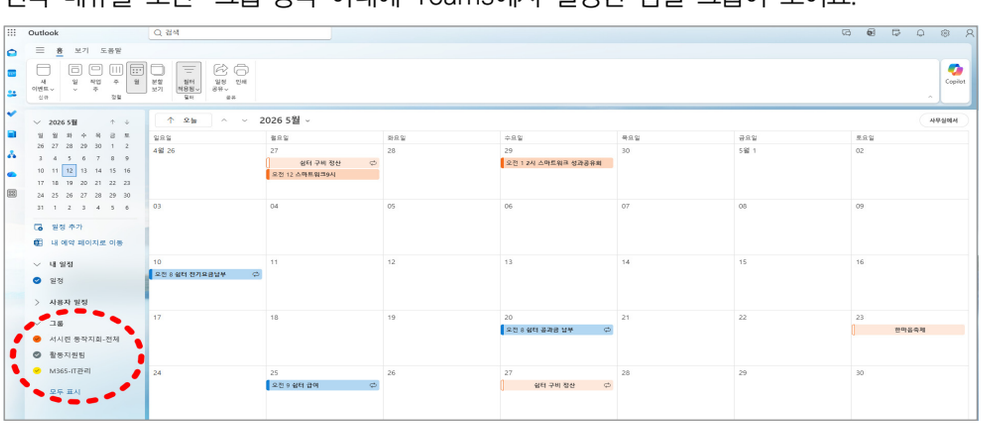
1. 캘린더 실행하기

- Outlook 로그인 후 캘린더를 열어볼게요. 화면 왼쪽 위에서 두번째 달력모양□캘린더 아이콘을 클릭하면 캘린더가 열립니다.

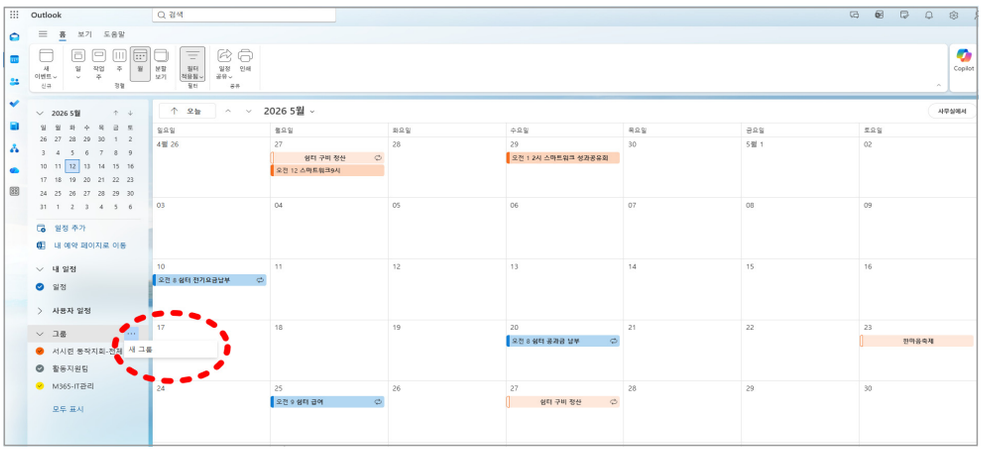


2. 그룹 캘린더 만들기

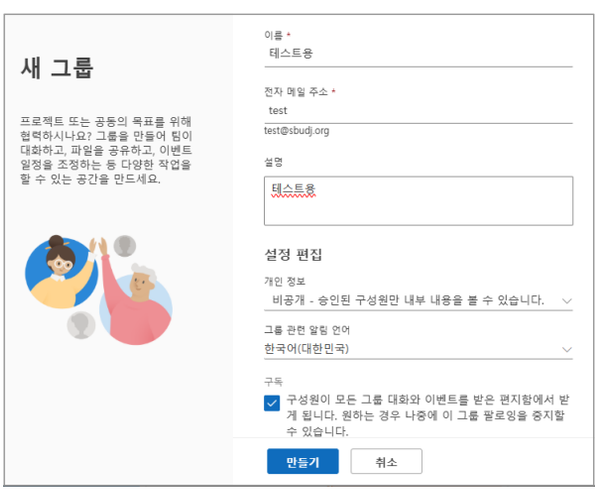
- 왼쪽 메뉴를 보면 “그룹”항목 아래에 Teams에서 설정된 팀별 그룹이 보여요.



- 그룹이 없어 추가해야한다면 그룹 탭 오른쪽에 점세개(…)를 누르면 새그룹 탭이 나와요.

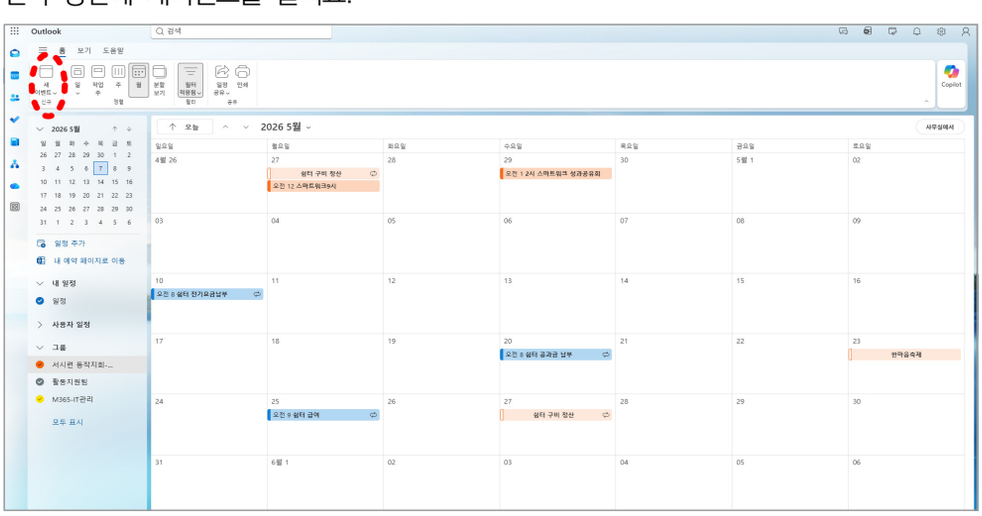


- 새그룹 누른 뒤 뜨는 아래와 같은 창에 그룹이름, 전자메일주소, 설명을 작성해주세요. 편집을 누르면 그룹의 속성을 선택할 수 있는데 공개는 기관 구성원 전체가 볼 수 있고 비공개는 승인된 구성원만 내부 내용을 볼 수 있어요. 우리는 공개로 선택하고 그룹을 만들어줍니다.

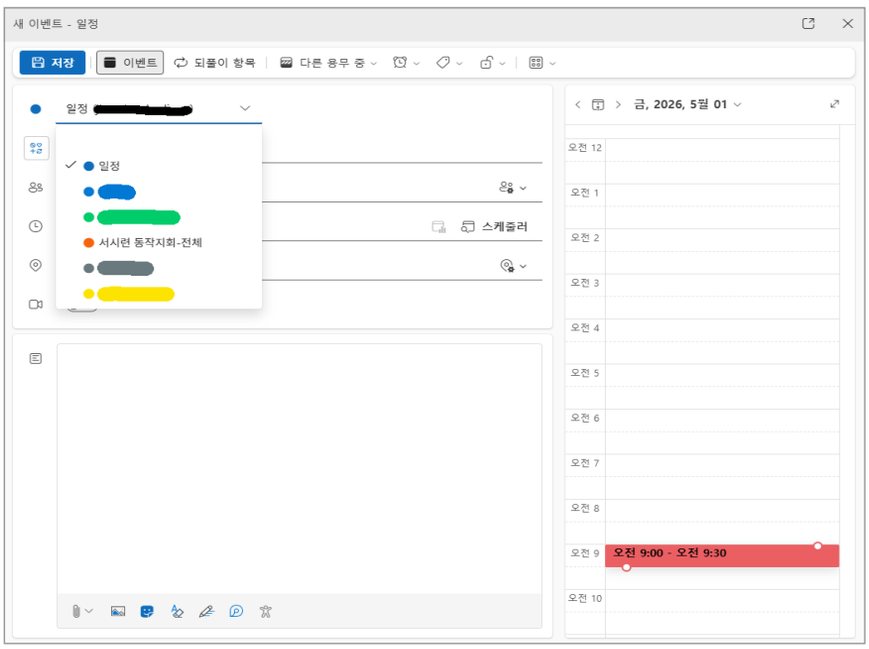


3. 일정 추가하고 공유하기

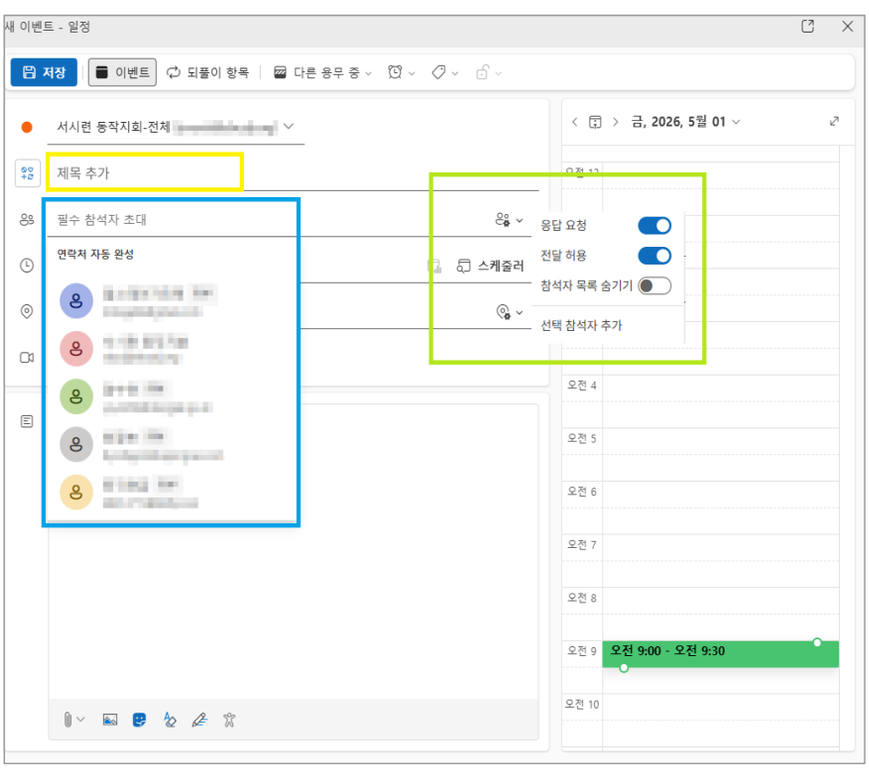
- 왼쪽 상단에 새이벤트를 눌러요.



- 아래와 같은 창이 뜨는데 전직원이 사용할 공유캘린더이기 때문에 2번에서 만든 그룹캘린더(공개)를 선택합니다. 여기서 선택하지 않으면 나의 캘린더에만 일정이 표시되니 주의하세요.



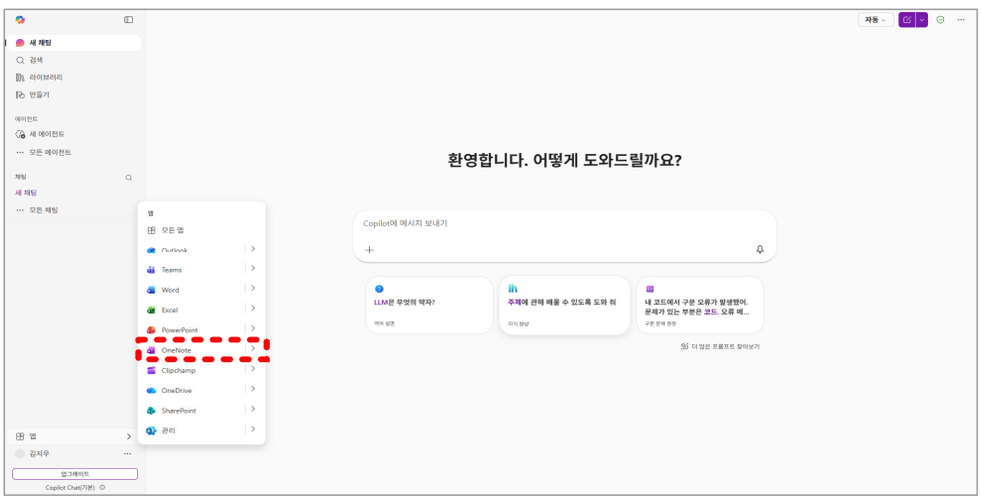
- 일정 제목 작성하고, 참석자 또는 관련자 추가가 가능해요. 참석자 초대 후 오른쪽 사람모양 이모티콘을 누르면 참석자에게 응답요청을 받을지, 전달허용이 되는지, 참석자 목록 숨기기도 설정 가능해요. 일시까지 설정하고 내용 작성을 마쳤다면 왼쪽 상단에 저장을 누르면 끝!



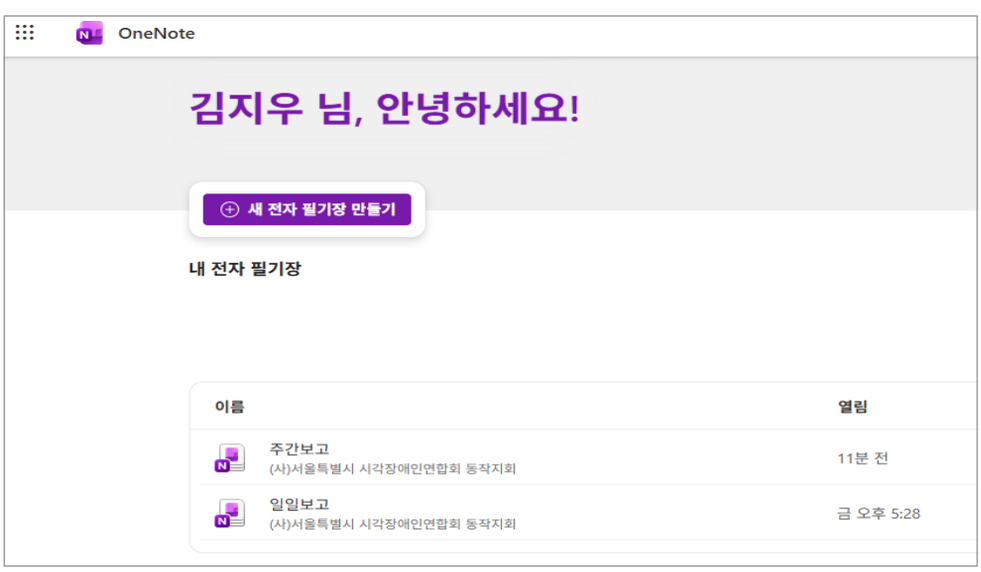
3단계 2. Onenote로 주간업무보고, 일일업무보고 작성하기

1. Onenote를 실행하기

- MS365 로그인 후 왼쪽 하단 앱을 누르면 원노트 앱으로 들어갈 수 있어요.



- 원노트 새창이 열리면 새 전자 필기장 만들기를 눌러주세요.

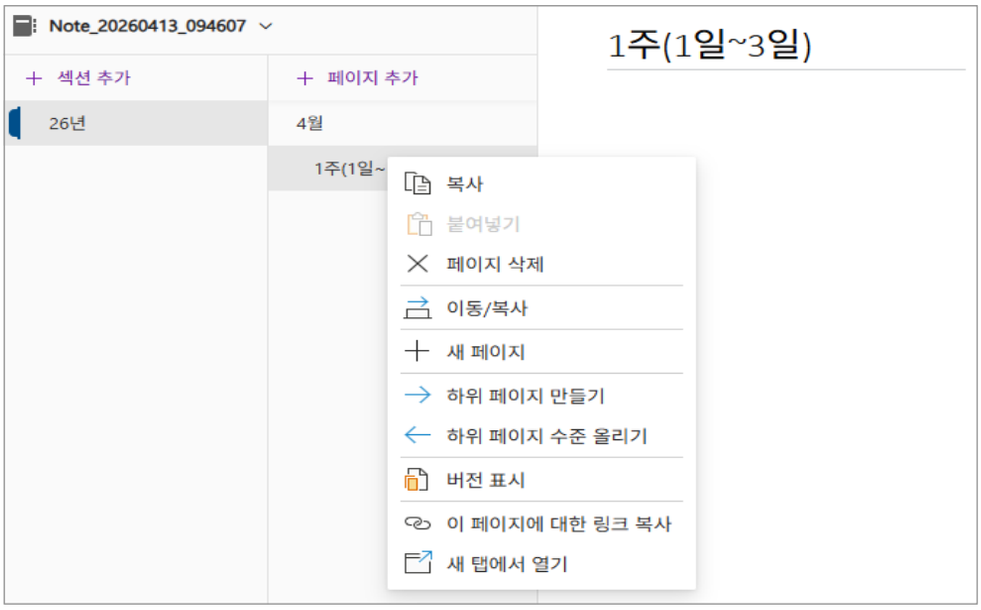


2. 원노트 구성하기

가. 주간업무보고 만들기

- 새 창이 열리면 섹션추가와 페이지 추가가 있어요. 섹션추가는 연도, 페이지 추가는 월과 주차로 구성해요.
- 페이지 추가 탭에서 페이지를 추가하고 오른쪽 마우스를 클릭하여 하위페이지 만들기로 매월 안에 주차를 구성할 수 있습니다.





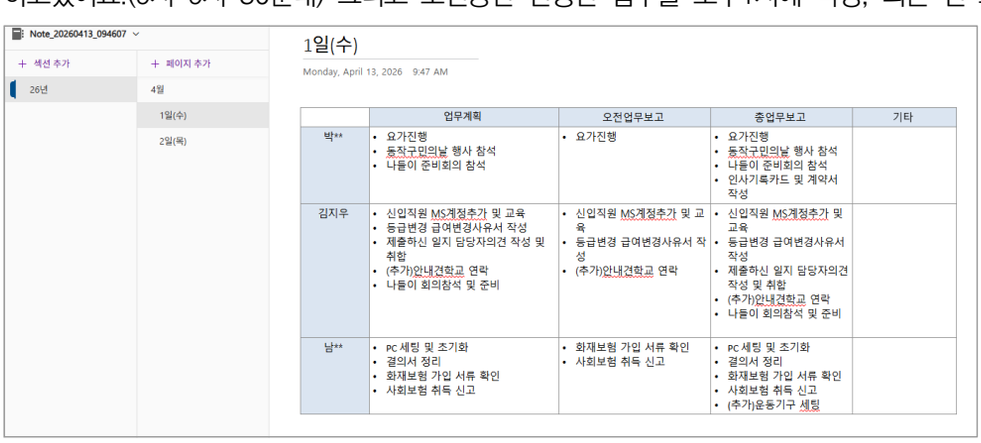
나. 주간업무보고서 양식 작성하기

- 왼쪽 상단에 삽입에서 표를 사용하여 아래와 같이 표를 만들어요. 기관 상황에 맞추어 양식은 자유롭게 사용하셔도 됩니다. 저희는 팀별, 그리고 직원별 주간업무계획을 작성하고 업무를 다했으면 체크리스트에 체크, 계획한 주에 달성하지 못한경우 다음 주차에 또 적어서 이어서 진행합니다.



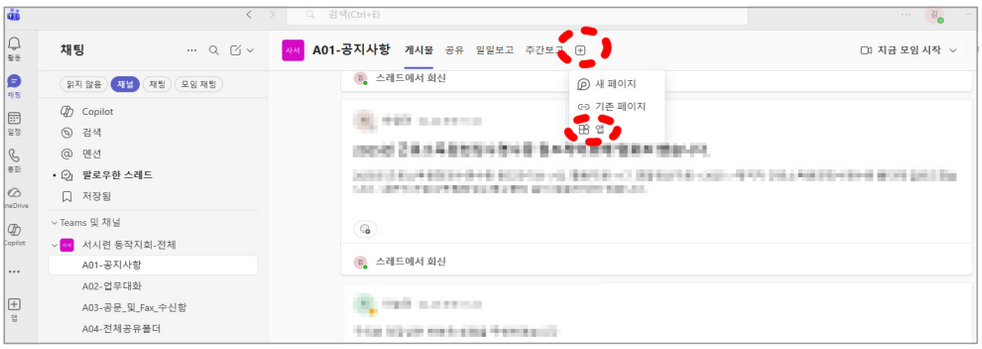
다. 일일업무보고 작성하기

- 위의 가-나와 같은 순서로 섹션과 페이지를 구성해요. 일일업무보고는 직원별 그날의 업무계획을 출근 즉시 작성하고있어요.(9시~9시 30분내) 그리고 오전동안 진행한 업무를 오후1시에 작성, 퇴근 전 그날의 업무를 기록해요.

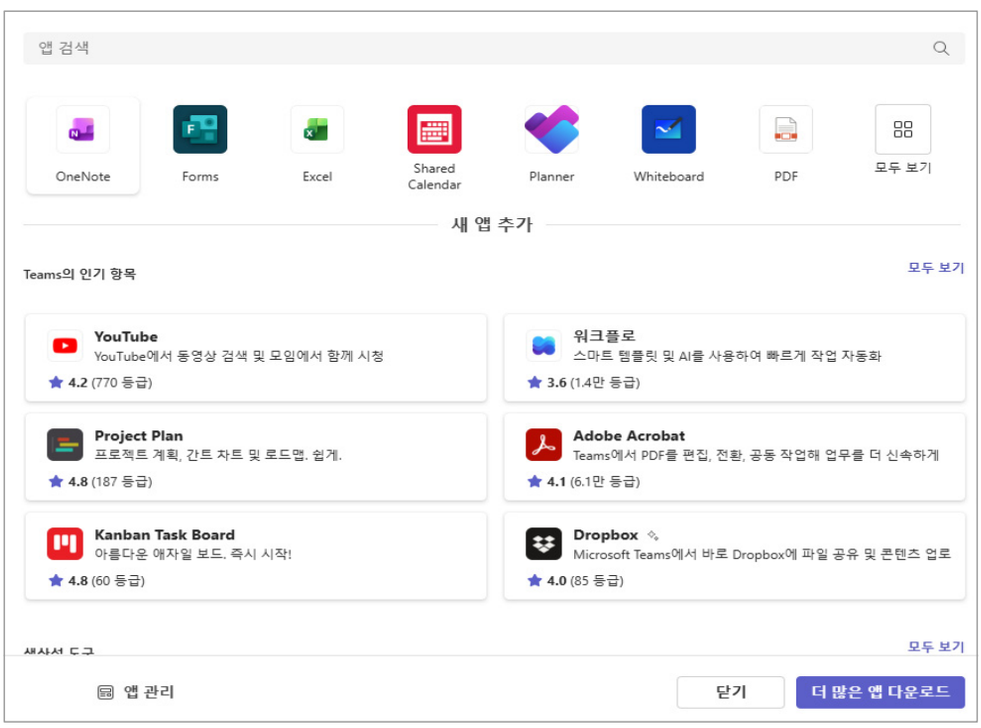


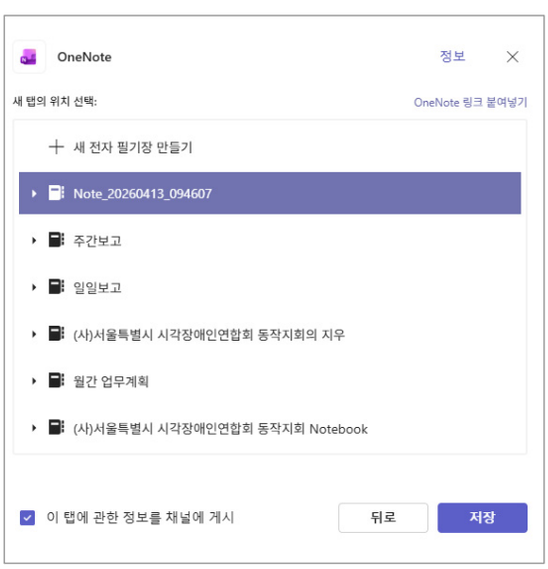
★ Bonus: Teams 와 Onenote 연결하기

- 효율적인 Onenote 사용을 위해 Teams와 onenote를 연결해요. 작성을 위한 빠른 접속과 확인이 가능해요.
- 연결을 원하는 채널을 선택하고 채널명 옆에 +(플러스) 버튼을 누르고 앱으로 들어가요.



- Onenote를 누르고 내가 만든 노트를 선택하고 저장을 누르면 Teams 채널에 바로가기가 생성되어 사용할 수 있어요.





3단계 3. Teams 업무 대화방 활용하기

업무대화방에서 공유하는 것.

1. 통화내역: 민원인과 주요 통화내용을 기재해요. 상담내용이 대화에 남아있고, 스레드를 활용해서 상담시작부터 전개내용을 파악할수도 있어요.
2. 전체 안내문자 발송내용: 프로그램이나 기관차원에서 전체문자가 발송될 때 문의 전화가 빗발칠 수 있어요. 그래서 문자 발송시기와 문자내용을 공유해서 누구라도 응대할 수 있도록 합니다.
3. 일정 변경사항: Outlook 일정이 변경되면 수정 후 팀즈 업무대화방에서도 한번 더 공유합니다.
4. 전체 의견 취합이 필요한 논의 사항: 공유 문서를 활용하여 협업하거나 대화방 내부에서 스레드를 활용하여 의견을 취합하고 논의합니다.



4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	(사)서울특별시 시각장애인연합회 동작지회의 약속
소통 채널 단일화	모든 공적 소통은 Teams 채널로만 진행한다.
업무 기록 의무화	민원, 공지, 업무 지시 및 진행사항은 반드시 Teams 또는 공유 문서(OneNote)에 기록한다. 구두로 전달된 내용도 이후 반드시 기록으로 남긴다.
채널 사용 기준 명확화	Teams 채널은 업무 유형별로 구분하여 사용한다. (예: 공지, 민원, 사업운영, 보고 등) 업무 성격에 맞는 채널에 작성하여 정보 혼재를 방지한다..
일정 공유 원칙	회의, 외근, 주요 일정은 Outlook 그룹 캘린더에 반드시 등록한다.
업무보고 체계 통일	일일·주간 업무보고는 OneNote 양식에 맞춰 작성한다. 개별 양식 사용은 지양하고, 팀 공통 양식을 사용한다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 아차! 싶은 시행착오를 미리 방지하세요.

- 업무공유 시스템은 기록을 남기는 문화가 정착되지 않으면 효과를 발휘하기 어렵습니다. 초기에는 기존 방식과의 병행 사용을 최소화하고 모든 업무를 한 가지 시스템으로 집중시키는 것이 중요합니다. 또한 작성 방식과 기준이 통일되지 않으면 정보가 누락되거나 활용도가 떨어질 수 있으므로, 최소한의 작성 규칙과 예시를 함께 운영하는 것이 필요합니다.

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 새로운 업무공유방식에 대해 교육을 받았는가?

☐ 개인 메모 또는 구두 전달 대신 Teams 및 공유 문서에 기록하는 기준이 정해져 있는가?

☐ 민원, 공지, 업무보고 등 핵심 업무에 대해 기록·공유 원칙이 명확하게 설정되어 있는가?

☐ Outlook 그룹 캘린더를 활용하여 회의 및 주요 일정이 공유되고 있는가?

☐ 담당자 부재 시에도 업무를 이어받을 수 있도록 업무 내용이 충분히 기록되고 있는가?

☐ Teams 채널이 업무 유형별로 구분되어 있어 정보가 혼재되지 않는 구조인가?

☐ OneNote 또는 공유 문서를 활용한 일일·주간 업무보고 양식이 통일되어 있는가?

☐ 기존 방식(카카오톡, 개인 메모 등)과 병행 사용으로 인해 이중 업무가 발생하고 있지는 않은가?

☐ 모바일 환경에서도 Teams 및 업무 자료에 접근이 가능한가?

☐ 직원들의 사용 피드백을 수집하고 개선할 수 있는 체계가 마련되어 있는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

기존에는 카카오톡 단체 대화방을 중심으로 업무를 공유하고, 자료는 OneDrive에 업로드하여 관리하였습니다. 전체 공유 일정은 사무실 내 일정표 게시판으로, 직원별 담당 사업 일정은 각자의 탁상달력에 기록하는 방식이었습니다. 카카오톡 단체 대화방은 대화 중심 구조로 인해 업무 내용이 시간 흐름에 따라 누적될 경우 필요한 정보를 다시 찾는 데 많은 시간이 소요되었고, 사진과 파일은 시간이 지나면 다시 확인할 수 없는 문제도 있었습니다.

2. 도입 계기

업무 공백 발생 시 업무가 이어지지 않는 문제가 반복되면서 정보 공유 체계의 필요성이 제기되었습니다. 특히 민원 응대 과정에서 동일한 내용을 반복 설명해야 하는 사례가 발생하면서, 기록과 공유가 동시에 가능한 시스템 도입을 추진하게 되었습니다.

3. 적용 방법

MS 365 기반의 협업 도구인 Outlook 캘린더, Teams, OneNote를 활용하여 업무공유 체계를 구축하였습니다. Teams 채널은 설정 즉시 사용이 가능하여 기존에 사용하던 카카오톡 단체 채팅방을 바로 폐쇄하고 Teams로 전환하였으며, 안정적으로 정착되기까지 약 한 달이 소요되었습니다.

먼저 Outlook 그룹 캘린더를 활용하여 회의, 외근, 주요 일정을 공유하도록 설정하였습니다. 이후 Teams 내 부서별 채널 구성에 따라 민원, 사업운영, 공지사항 등 업무 유형별로 대화방을 분리하였습니다. 모든 업무 관련 커뮤니케이션은 Teams에 기록을 남기도록 기준을 설정하여 담당자 변경 시에도 업무 이력이 유지되도록 하였습니다. 또한 OneNote를 활용하여 일일 및 주간 업무보고 양식을 통일하고 팀원 전체가 열람할 수 있도록 공유하였습니다. 초기에는 간단한 사용 교육과 작성 예시를 함께 제공하여 직원들이 쉽게 적응할 수 있도록 지원하였습니다.

4. 적용 후 변화

도입 이후 민원 응대 시 동일 내용을 반복 설명하는 빈도가 체감적으로 크게 줄었으며, 업무 인수인계 소요 시간이 약 50% 이상 단축되었습니다. 팀 내 업무 진행 상황을 실시간으로 확인할 수 있게 되어 담당자 부재 시에도 업무 공백이 최소화되었습니다. 직원들 사이에서는 "업무를 찾는 시간보다 처리하는 시간이 늘어났다"는 반응이 나왔으며, 기록 기반의 업무 환경이 자연스럽게 정착되었습니다. 이용인 측면에서도 응대의 일관성이 높아지고 대기 시간이 줄어드는 등 서비스 품질 개선이 확인되었습니다.

5. 팁 또는 주의사항

팁 1. 기존 방식을 중단하고 새로운 시스템으로 일괄 전환하세요.

초기 도입 시 적응 기간을 두고 병행 운영하기보다, 새로운 시스템 구축 후 일괄 전환하여 운영하는 것이 정착에 효과적이었습니다. 이 방식은 직원들이 실제 업무를 수행하면서 자연스럽게 시스템을 익히는 데 도움이 되

었으며, 이중 업무 발생을 줄이는 결과로 이어졌습니다.

팁 2. 처음에는 의식적으로 기록하세요.

업무를 기록으로 남기는 습관이 형성되기까지는 의식적인 노력이 필요합니다. 습관이 자리 잡히면 개인 메모장이나 개별 관리 방식에서 벗어나 팀 전체와 공유하는 방식으로 자연스럽게 변화합니다. 그 결과, 구성원 간 업무 진행 상황을 쉽게 파악할 수 있게 되고 담당자 부재 시에도 업무를 보완·지원할 수 있는 환경이 만들어집니다.

주의사항. 업무공유 체계는 도구 도입보다 기록을 남기는 문화 형성이 선행되어야 효과적으로 운영됩니다. 초기에는 구성원 간 기록 수준의 차이가 생길 수 있으므로, 최소한의 작성 기준과 예시를 함께 제시하는 것이 중요합니다.

운 영 형

05 | 팀 업무 현황 실시간 공유하기

: “지금 그 일, 어디까지 됐나요?” 묻지 않아도 캘린더와 태스크로
모든 진행 상황이 한눈에 보이는, 군더더기 없는 팀워크의 완성

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	MS Teams와 AI를 활용하여 실시간 공유 시스템 구축
한 줄 요약	우리의 일은 사람이 사람을 바라보는 것! 사람에게 집중!
학습 목표	-M365 Teams 탭 기능을 활용하여 SharePoint 내 업무 파일을 실시간으로 공유할수 있다. -AI(바이브 코딩)을 활용해 업무에 필요한 앱을 만들고 업무에 적용할 수 있다.
핵심 원칙	행정의 시간은 줄이고, 사람에게 집중하는 시간을 늘린다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 전 직원이 새로운 규칙에 대해 교육을 받았는가?

☐ 개인정보가 포함된 자료는 비식별화 처리를 완료했는가?

☐ 시스템 오류 시 대응 매뉴얼이 준비되었는가?

1단계 우리의 시작 이야기

'지금도 크게 불편하지 않은데…'

컴퓨터를 켭니다. OneDrive에 접속합니다. 해당 폴더를 찾아 들어갑니다. 작업할 파일을 찾습니다. 기록을 위해 반드시 거쳐야 할 반복되는 절차였습니다.

사실 처음에는 헷갈렸습니다. 어디에 파일이 있는지, 누가 어떤 문서를 담당하는지 추적하기가 쉽지 않았습니다. 공동으로 업데이트해야 할 파일 이름이 헷갈릴 때면 서로 다른 파일에서 작업이 이루어졌고, 나중에 다시 취합해야 했습니다. 하지만 사람은 적응의 동물입니다. 어느새 우리는 이 과정에 적응했고, 크게 불편하다고 느끼지 않게 되었습니다.

누군가 마우스를 잘못 움직여 폴더 위치가 바뀌어도 그저 해프닝처럼 느껴졌습니다. 파일이 잘못 지워졌을 때도 백업 파일을 찾아 다시 작업하면 그만이었습니다. '다른 방법이 없다'고 생각했기 때문입니다.

"지금도 크게 불편하지 않은데, 꼭 바꿔야 하나요?"

시간이 지날수록 필요한 기록도, 행정 업무도 자연스럽게 늘어났습니다. 관계 형성, 개별 욕구 파악, 함께하는 시간들이 사라진 것이 아니라 축소되었습니다. 파일을 찾고, 문서를 작성하고, 기록을 정리하는 일들에 치이면서 말입니다.

AI가 그렇게 좋다고 합니다. 단순히 편리함을 위한 것만은 아닙니다. 자동화할 수 있는 것은 자동화하고, 통합할 수 있는 것은 합쳐보자는 생각이 들었습니다.

"조금 더 입주자의 얼굴을 마주보는 시간을 확보해보자!"

그것이 우리가 변화를 시작해야 하는 이유였습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

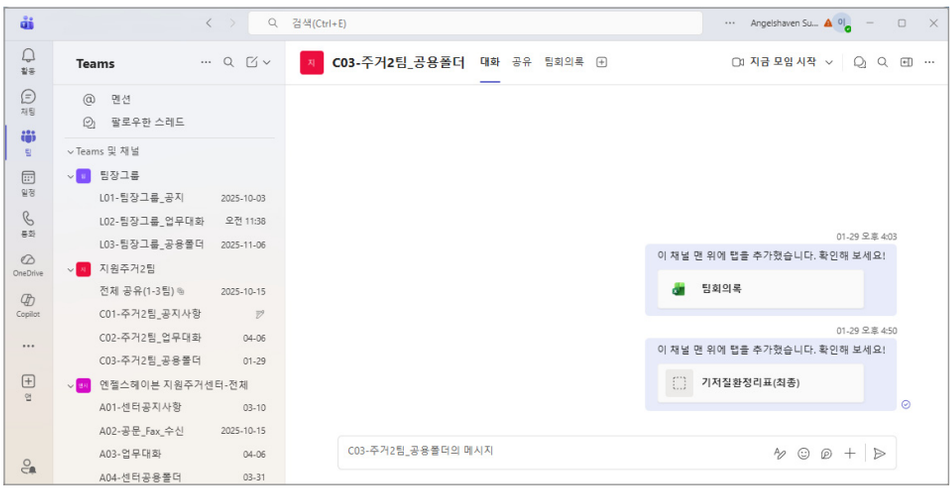
☑ **적용 범위: 기관장부터 현장 실무자, 신입 사원까지 전 직원을 대상으로 명확하게 정의합니다.**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	MS Flatfrom(Teams, SharePoint, Onedrive, Excel 등) 구글 제미나이, 클로드(pro 이상)
계정	M365 Business Premium AI Agent(코파일럿, 제미나이, 클로드)
자료	Teams: Excel, Word 기반의 작업 파일

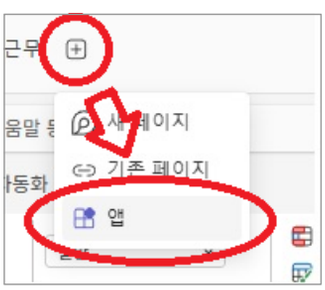
3단계 1. Onedrive 폴더의 파일을 팀즈에 등록하여 작업하기

1. Microsoft Teams에 접속합니다.

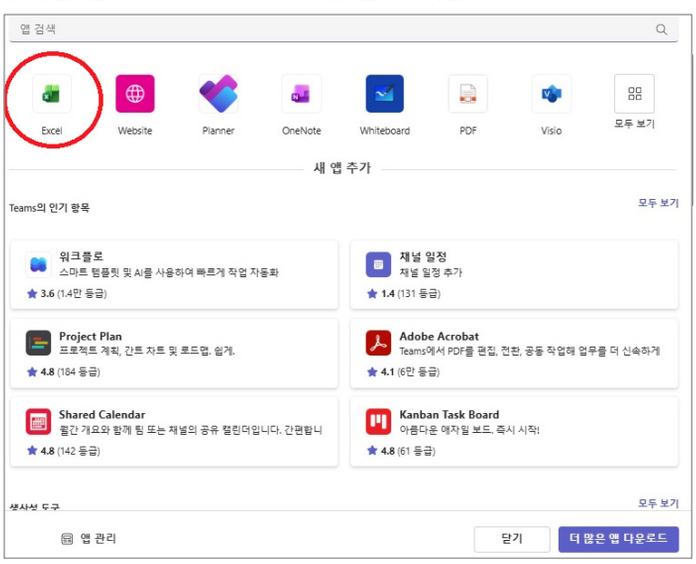


3단계 2. [단계 1] 팀즈를 활용한 업무 공유 탭 생성

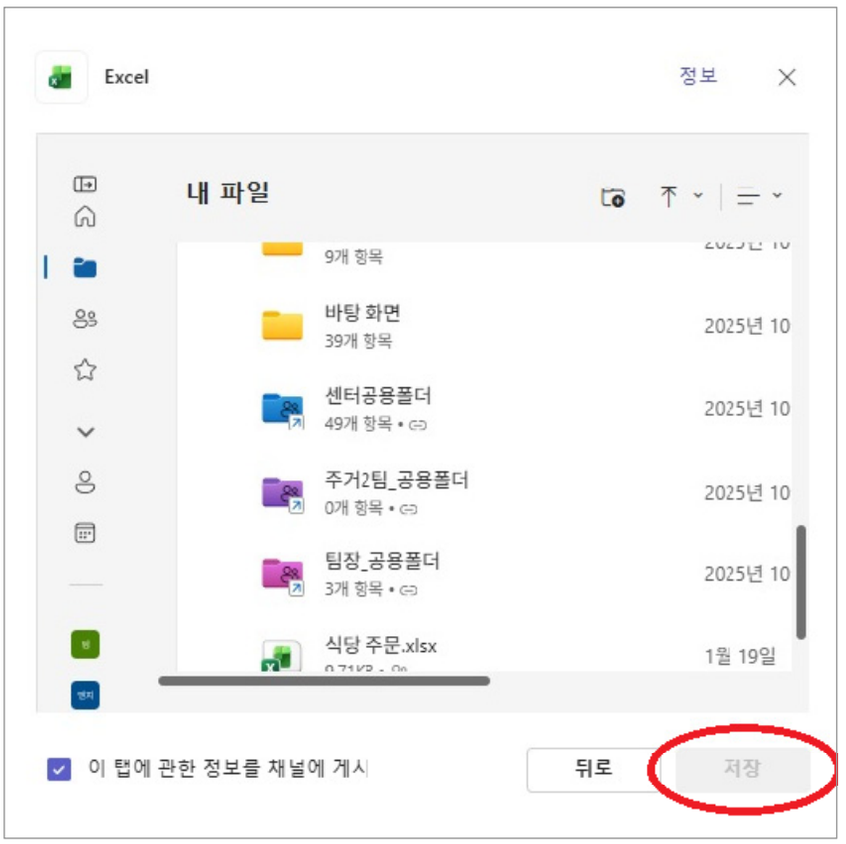
1. 상단 대화 옆 + 를 누르고 [앱]을 선택해요.



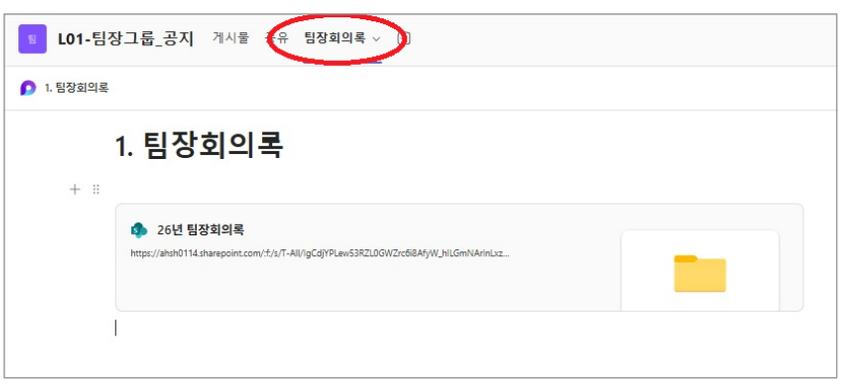
2. 등록할 앱(Excel, OneNote 등)을 선택합니다.



3. 등록하고자 하는 파일을 선택하고 [저장]을 눌러요.



4. 상단 탭에 등록된 파일을 확인합니다. 이후에는 탭을 클릭해 바로 작업할 수 있어요.



★ 참고

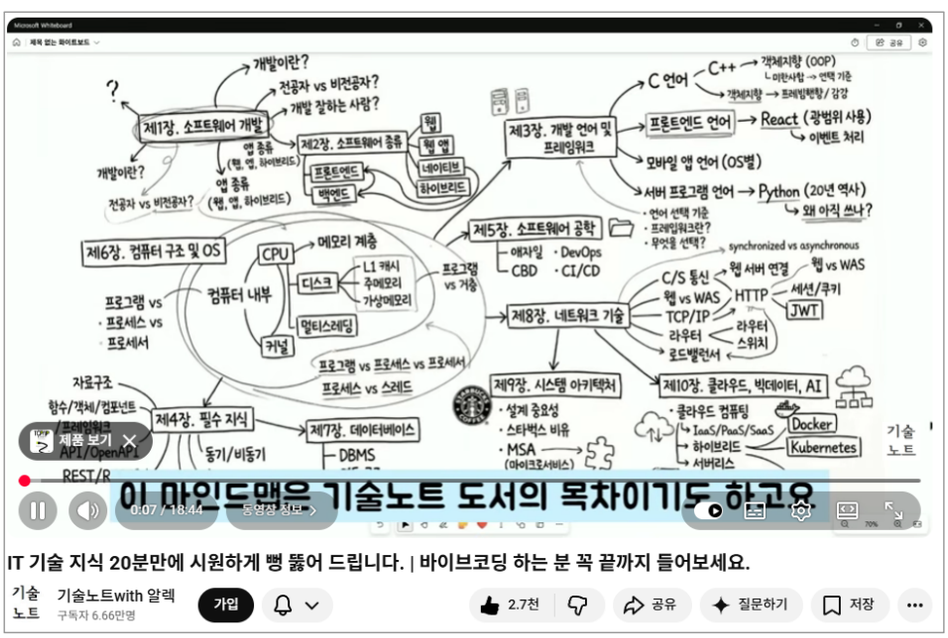
- 탭은 공동 작업할 사람들이 모여 있는 채널에서 생성합니다.
- 탭을 삭제하더라도 실제 파일은 삭제되지 않습니다. (필요에 따라 생성·삭제 가능)

3단계 3. [단계 2] 바이브코딩을 활용한 필수 프로그램 제작 활용

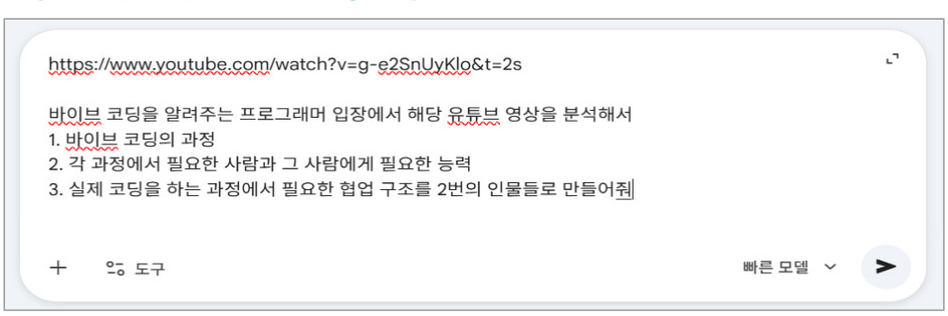
저희 기관은 양식 개발을 위해 Google Gemini와 Claude를 활용하고 있습니다. 여기서는 Google Gemini를 기준으로 설명합니다.

AI 활용을 위한 페르소나 만들기

- Google Gemini 사이트(https://gemini.google.com/)에 접속합니다.
- YouTube(youtube.com)에서 '바이브 코딩 하는 법', '프로그래밍 기초' 등을 검색하여 기초 이론을 설명하는 영상을 찾아보세요. 과정과 역할이 잘 드러나는 영상일수록 좋습니다.
- 해당 영상을 활용하여 페르소나를 생성합니다.



- 과정과 역할이 잘 드러나는 내용이 좋습니다.



- 해당 영상을 활용하여 페르소나를 생성합니다.

☑ 프롬프트 예시

[유튜브 주소 붙여넣기]
바이브 코딩을 알려주는 프로그래머 입장에서 해당 유튜브 영상을 분석해서
1. 바이브 코딩의 과정
2. 각 과정에서 필요한 사람과 그 사람에게 필요한 능력
3. 실제 코딩을 하는 과정에서 필요한 협업 구조를 2번의 인물들로 만들어줘

★ 좋은 페르소나의 구성 요소

1. (인물 설정) 누가 무슨 일을 할 것인가?
2. (필요한 능력) 일을 하기 위해 필요한 기술은 무엇인가?
3. (협업 구조) 어떤 방식으로 일을 할 것인가?
4. (보고 방식) 어떤 방식으로 결과를 제출할 것인가?
5. (필수 규칙) 이 일에 필요한 규칙은 무엇인가?







- Gemini Gems를 생성합니다. 이름을 정하고 앞서 생성한 결과를 [요청사항]에 붙여넣습니다. 이후 정보가 추가될 때마다 AI를 통해 분석하고 업데이트합니다.

3단계 4. [단계 3] 만들어진 Gems나 Ai스튜디오를 활용해 필요한 프로그램을 제작합니다.

기획 ▸ 설계 ▸ 코딩 ▸ 오류 수정 ▸ 테스트 및 의견 수렴 후 수정을 반복하여 프로그램을 완성해 나갑니다.

☑ 기획과 설계가 꼼꼼할수록 토큰이 절약되고 완성도 높은 프로그램이 만들어집니다. 이 단계에 충분한 시간을 투자하세요.

예시: 주거코치 야간 업무일지 — 바이브 코딩을 활용하여 웹 기반 앱으로 제작 후 공유

- 예시: 주거코치 야간 업무일지

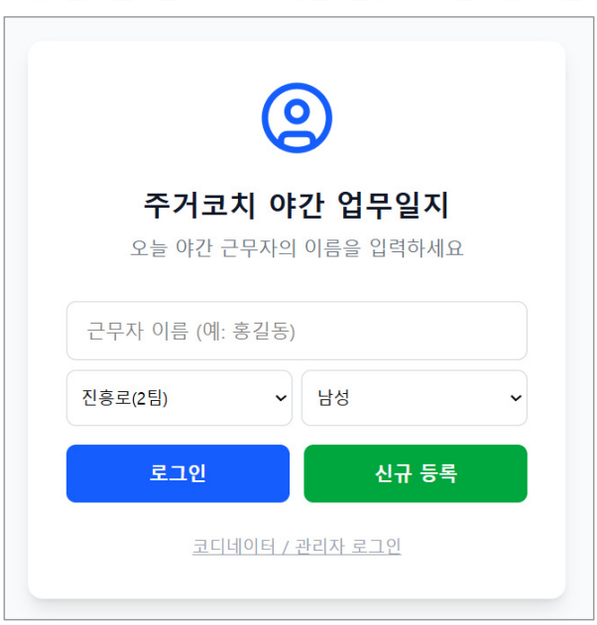
※ 주거코치 야간 업무일지

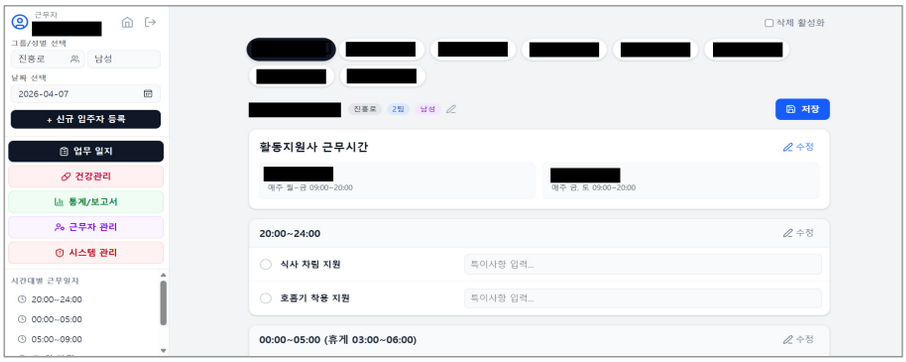
▸ 근무일 : 년 월 일(요일)

▸ 근무자/근무시간 :

주재지원사업	활동지원사 근무시간	약복용	21:00-24:00	00:00-06:00 (휴게 03:00-06:00)	06:00-09:00	그 외 지원	이번주 코디 메세지
[redacted]	매주 월,수 07:00-24:00 매주 화,목 07:00-21:00/ 김정신 매주 금,토,일 07:00~21:00/ 박경숙		□ 21:00 활동지원사 인수인계 □ 말벗지원 □ 이불 덮어드리기	□ 요청시 지원 □ 야간 수면시에도 방문해서 체위변경 요청	□ 06:00 이불 덮어드리기 (기저귀 확인, 각종지원) □ 07:00 활동지원사 인수인계	□ (상시) 요청시 지원	[redacted] 라운딩시 체위 변경 및 이불덮어주기. * 지원사 근무 시간은 입주자의 요청에 따라 달라질 수 있음.
[redacted]	월-금18:20~20:30 토 10:00~19:00 일(주2회) 09:00~19:00 /김미정	□ 21:30 저녁_안약, 생리불순 관련 약 지원 □ 07:40 아침_안약 지원	□ 21:30 집안 모니터링 (냉장고, 음식흔적 등)		□ 5,10,15,20,25,30일 아침 몸무게 측정 지원 (kg) □ 07:40 혈압 측정	□ (상시) 요청시 지원 * 혈압145 이상 측정 시 2회 측정 후 기록 * 체중감량 위한 식단 조절 중 입니다. (매주 금요일 드림한 저당 도시락 배송)	[redacted] - 체중 측정 후 건강일지 작성(주1회) - 저녁식사 후 간식 섭취 안하기(체중감량 절대 필요함) * 입주자와 협의하여 지원사 시간은 변동될 수 있습니다.
[redacted]	월-금 07:00~23:30 / 양인순 토-일 07:00~22:00 / 이경희	□ 06:30 아침_과일지원	□ 23:00 활동지원사 인수인계 □ 방문시 특이사항 (세탁기 작동, 밥, 소스 등 확인)	□ 방문시특이사항 (세탁기 작동, 밥, 소스 등 확인)	□ 06:30 집안 모니터링 (냉장고, 음식흔적 등) □ 07:30 활동지원사 인수인계	□ 새벽 문열림 또는 주택 내 큰 소리가 나는 경우 바로 확인 부탁드립니다	[redacted] - 새벽에 잠을 안자는 시간이 많으므로 방문하여 정서지원해주시고, 위험한 행동에 대해서는 걱정된다는 표현으로 언어지원 해주세요
[redacted]	월 수~금 17:00~21:00 지원사 휴무 : 4/10(금), 4/13(월), 4/24(금), 4/27(월) 화 09:00~20:00 토 09:00~17:00/18:00 / 송정민	□ : 저녁 약복용 확인 □ : 저녁 안약 점안 및 무좀 약 도포 지원 □ : 아침 약복용 확인 □ : 아침 안약 점안 지원	□ : 말벗지원		□ : 기상확인 □ : 아침식사 여부 확인	□ (상시) 요청시 지원	[redacted]
[redacted]	월~수, 금 16:30~21:00 지원사 휴무 : 4/1(수), 4/2(목), 4/3(금), 4/8(수) 목 09:00~21:00 토 09:00~21:00 / 정영숙	□(:)저녁_복용약 지원 □(:)취침_모니터링 □(:)아침_복용약 지원	□ 22:00 취침 지원 / 확인		□(:)기상확인 □(:)아침식사 지원	□ (상시) 말벗 지원	[redacted] 취침시간 안방 실내온도 체크 후 난방기 가동

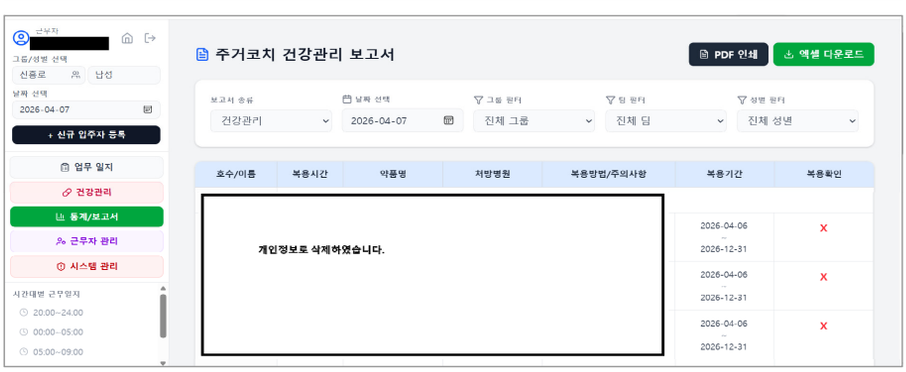
- 해당 업무일지를 바이브코딩을 활용하여 웹기반의 앱으로 만들어 공유하였습니다.

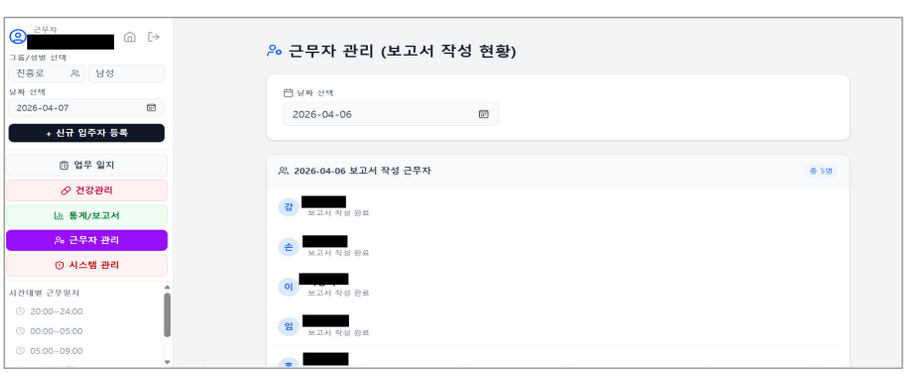



삭제 활성화
저장
활동지원사 근무시간
수정
20:00~24:00
식사 차림 지원
호흡기 착용 지원
00:00~05:00 (휴게 03:00~06:00)


건강관리 (투약 모니터링)
호수/이름
복용시간
약품명
처방병원
복용방법/주의사항
복용기간
복용확인
관리
개인정보로 삭제하였습니다.


주거코치 업무일지 보고서
PDF 인쇄
엑셀 다운로드
보고서 종류
날짜 선택
그룹 필터
팀 필터
성별 필터
업무일지
2026-04-07
전체 그룹
전체 팀
전체 성별
주택일지있는집
활동지원사 근무시간
약복용
특별/당일 지원
20:00~24:00
00:00~05:00 (휴게 03:00~06:00)
05:00~09:00
그 외 지원
개인정보로 삭제하였습니다.

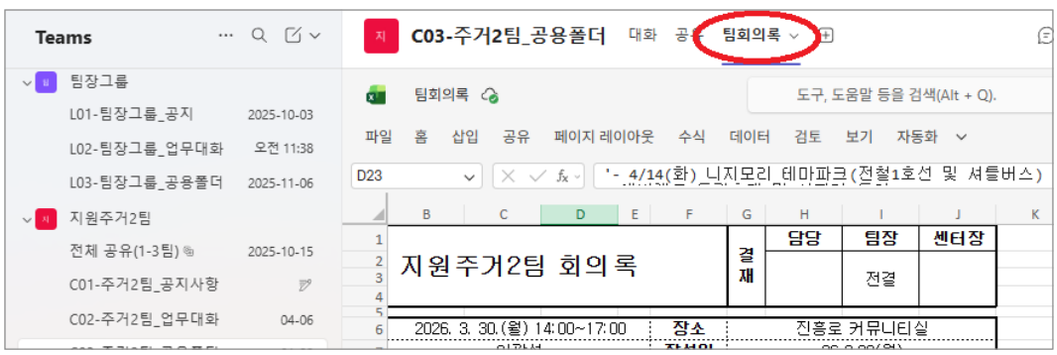

주거코치 건강관리 보고서
PDF 인쇄
엑셀 다운로드
보고서 종류
날짜 선택
그룹 필터
팀 필터
성별 필터
건강관리
2026-04-07
전체 그룹
전체 팀
전체 성별
호수/이름
복용시간
약품명
처방병원
복용방법/주의사항
복용기간
복용확인
개인정보로 삭제하였습니다.
2026-04-06 ~ 2026-12-31
2026-04-06 ~ 2026-12-31
2026-04-06 ~ 2026-12-31


근무자 관리 (보고서 작성 현황)
날짜 선택
2026-04-06
2026-04-06 보고서 작성 근무자
보고서 작성 완료

3단계 5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

◉ MS Teams 적용 전후 비교

- 원드라이브에 접속합니다. 여러 경로를 통하여 작업 폴더를 찾아 들어갑니다. 작업할 파일을 찾습니다. 와 같은 복잡한 과정이 Teams에 접속합니다. 해당 탭을 클릭하여 바로 작업합니다.로 간소화 되었습니다.
- Teams 팀 기능을 활용하면 공동 작업 대상이 명확해져 혼선 없이 작업이 가능하고, 후처리 취합 작업이 불필요해집니다. 또한 Teams 채팅을 통해 작업 중 의견을 즉시 공유할 수 있습니다.



◉ 바이브 코딩 프로그램 적용 효과

- 작은 글씨의 인쇄물에 비해 큰 글씨로 개별 업무를 확인할 수 있어 가독성이 향상되었습니다.
- 기존에는 이미 인쇄된 양식을 수정하기 어려웠으나, 필요할 때 즉시 업무를 공유하고 지원 내용을 확인할 수 있게 되었습니다.
- 업무별 의견 교환이 쉬워지면서 지원이 더욱 꼼꼼해졌습니다.
- 당일 지원 요청이나 입주자 요청 발생 시, 기존에는 카카오톡으로 공유하던 것을 업무일지에서 실시간 업데이트하는 방식으로 전환하여 소통 속도와 모니터링 효율이 높아졌습니다.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	엔젤스헤이븐 지원주거센터의 약속
소통 채널 단일화	모든 공적 소통은 MS Teams 채널로만 진행한다. 파일 공유는 MS Teams를 활용하여 SharePoint에 백업되도록 한다.
접속 방식 단일화	공유 작업이 필요할 때는 Teams 탭을 활용한다.
프로그램 활용	종이 문서는 바이브 코딩을 활용한 프로그램으로 개발하여 디지털화한다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 새로운 규칙에 대해 교육을 받았는가?

☐ 개인정보가 포함된 자료는 비식별화 처리를 완료했는가?

☐ 시스템 오류 시 대응 매뉴얼이 준비되었는가?

☐ 관리자 권한 계정이 안전하게 관리되고 있는가?

☐ 신규 입사자를 위한 온보딩 절차가 마련되었는가?

☐ 스마트워크 담당자가 정해져있는가?

☐ 모바일 환경에서의 접근성이 확보되었는가?

☐ 기존 자료의 이관 계획이 수립되었는가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 창구가 있는가?

☐ 도구 사용에 대한 공식적인 Q&A 채널이 운영되는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

기존에는 윈도우 탐색기를 통해 OneDrive 폴더에 접속한 뒤, SharePoint 바로가기를 거쳐 폴더와 파일을 순차적으로 찾아야 작업을 시작할 수 있었습니다. 공동 작업 시에는 말이나 채팅으로 폴더명과 파일명을 안내해야 했고, 비슷한 이름과 양식의 파일이 혼동될 경우 나중에 다시 확인하고 취합해야 하는 문제가 반복되었습니다. 또한 작업 참여자를 일일이 특정하여 알려야 했으며, 실시간 공유가 되지 않는 환경에서 담당자가 최종 보고 전 내용을 검토하고 다듬는 작업이 필수적으로 수반되었습니다.

2. 도입 계기

시간이 지나면서 기록의 중요성을 인식하게 되었고, 기록이 쌓일수록 오히려 활용도가 떨어지는 문제가 발생하였습니다. 행정 업무가 늘어나면서 당사자와 소통하고 지원하는 데 집중하는 시간이 줄어들었습니다. 사회복지 사례관리의 전 과정을 하나의 흐름으로 정리하고 분석하고자 하는 필요성이 커지던 시점에, AI 활용이 확산되면서 업무에 적용해보고자 하는 의지가 모아졌습니다.

3. 적용 방법

- 기존에 사용하던 M365 시스템을 기반으로 전환을 시작하였습니다. 법인 비영리 계정에서 분리하는 데 약 1개월, 테넌트 세팅에 1개월이 소요되었습니다. 이후 M365 관리자 기능 습득 교육에 2회기(6시간), Teams 기능 습득 및 활용에 1개월이 걸렸으며, AI 활용 및 바이브 코딩 교육에는 2개월이 소요되었습니다.

- 현재는 MS Platform(Power Automate, Power Apps, SharePoint)을 기반으로 기관 자체 시스템 구축을 진행 중입니다. 2026년 말까지 개발 및 베타 테스트를 완료하고 2027년 정식 도입을 목표로 하고 있습니다. 구축 예정 시스템으로는 사례관리 시스템(종합 사정·서비스 계획·평가·상담일지·지원일지·재무계획서 입출력 및 분석), 가계부 관리 프로그램(베타 테스트 진행 중, 활동지원사와 공유하여 입주자 금전 계획 수립에 활용 예정), 야간 근무 업무일지 프로그램(PC·태블릿·스마트폰 기반 실시간 공유 시스템, 알파 테스트 후 현재 기존 방식과 병행 운영 중)이 있습니다.

4. 적용 후 변화

신용카드 사용 대장, 시간외근무, 활동지원사 근무표 등 기존에 확인하는 데 시간이 오히려 걸리던 업무들의 접근성이 크게 향상되었습니다. Teams를 기반으로 작업량이 늘어나면서 자연스럽게 카카오톡 중심 소통에서 Teams 중심 소통으로 전환이 이루어졌습니다. 바이브 코딩을 활용한 프로그램이 점차 공유되면서, 전 직원이 디지털 전환에 기대감을 갖고 적극적으로 참여하는 분위기가 형성되었습니다.

5. 팁 또는 주의사항

기관 내에서 변화를 적극적으로 이끌어줄 직원 또는 팀은 반드시 필요합니다. 효과를 직접 경험하기 전까지는 소극적인 참여가 많을 수밖에 없습니다. 저희 센터는 센터장의 강력한 의지와 함께 2~3명이 개인적으로 AI 유료 구독을 감수하며 참여한 덕분에 변화가 빠르게 진행될 수 있었습니다.

바이브 코딩은 바로 코드를 작성하기보다 기획과 설계부터 꼼꼼히 진행하는 것이 중요합니다. 기능 단위로 분할 설계하고, 코드 각 라인에 한글 설명을 추가하도록 규칙으로 설정하면 유지보수 효율성이 높아집니다.

토큰 소모를 관리하기 위해 세션 전환이 필요한 시점에 '인수인계 보고서'를 작성하고 새 세션에서 작업을 이어가도록 알림을 주는 페르소나를 운영하면 작업 연속성을 유지하는 데 도움이 됩니다.

운 영 형

06 | 카톡 대신 공식 협업 채널 운영

| 반포종합사회복지관 |

: 잡담은 줄이고 몰입은 높이고! 메신저를 업무 알림의 심장으로 정의하여,
업무와 일상의 경계를 지켜낸 건강한 조직 문화의 기록

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	톡에서 벗어나~ 일답게 소통하기
한 줄 요약	업무는 개인 톡이 아니라, 사람과 사람, 사람과 업무가 연결되고 기록이 남는 Microsoft Teams에서 합니다.
학습 목표	- '공-개인'과 '사-업무'를 분리한다! - 업무 소통 기준을 '하나'로 통일한다! - 흩어져 있는 업무를 '하나'의 공간으로 모은다! - 서로 존중하고, 명확하게 소통하여 기관만의 협업 문화를 만들고 정착한다!
핵심 원칙	개인이 아닌, 기관의 공동 공간에서 함께 기록하고 소통한다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 모든 업무가 채널에 기록되는가?

☐ 개인 채팅 의존과 사용이 감소하였는가?

☐ 파일이 한 곳으로 중앙화되었는가? 파일 위치를 직원들이 설명할 수 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

경험1

퇴근 시간입니다. 가벼운 발걸음으로 나서는데, 지하철 안에서 울려대는 "카톡" "카톡"... 업무용 단톡방에 올라오는 '1'이라는 숫자. 급한 건지 아닌 건지... 비행기 모드로 전환하고 봐야 하는지, 퇴근했으니 무시해도 되는 건지. 볼까? 말까? 답할까? 아니야, 급하면 전화로 했겠지. 이래저래 퇴근길 내내 마음이 무겁습니다.

경험2

새로 입사한 김길동 선생님과 휴직 후 복직한 이길동 팀장님을 환영합니다! 업무 톡에 초대해드릴게요! 그런데... 우리 기관은 올해 평가 기간입니다. 지난 3년간의 자료를 정리하고 있는데, 자료는... 단톡에 있어요. 신입과 팀장님은 기존 단톡 자료를 볼 수가 없습니다. 앞서 진행한 내용을 다시 설명하고 자료를 알려줘야 하는 상황. 반복되는 일이 지칩니다.

반면 신입과 복직자 입장에서는: 자료가 어디 있을까? 다들 바빠 보여서 물어보기 어려운데. 기존 단톡방 내용은 볼 수가 없어 혼자 알아보려 해도 막막합니다.

업무 현장에는 카카오톡, 네이트온 등 다양한 메신저가 혼재하고 있습니다.

- 파일은 개인 폰에만 있고, 누가 갖고 있는지 알 수 없음

- 퇴근 후, 주말에도 울리는 카톡 알림

- 새로 온 직원이 "이 얘기 처음 듣는데요"라고 말함

- 같은 내용을 몇 번씩 설명하고 전달해야 함

저희 기관도 당시 이 모든 경험을 하고 있었습니다. 결정적인 계기는 랜섬웨어였습니다. 자료가 사라지고, 소통 채널은 여러 개이며, 공과 사의 구분도 없는 상황. 직원들을 위해 하나의 채널로 소통해야겠다는 생각이 들었습니다. 그렇게 M365 생태계로 통일하여 사용하기로 결정했고, 소통 채널은 Microsoft Teams로 정하였습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 전 직원**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	Microsoft 365 도입 Microsoft Teams PC 버전 설치, 개인 스마트폰 모바일 앱 설치
계정	개인 — 전 직원 계정 / 그룹 — 공식 업무 팀 / TFT — 프로젝트 업무 발생 시
자료	직원 명부, 조직도, Teams 사용 설명서 *Teams 도입 준비와 기술은 최소!!!! Teams를 쓰기로 약속하는 마음이 중요!!

3단계 0. 사전 설계

"어디까지 팀즈를 써야 하나요?"

Teams를 사용하기로 결정했다면 기관 안에서 적용 범위를 정하는 것이 필수입니다. Teams에서는 무엇을 다루기로 했나요? Teams와 카카오톡의 차이는 무엇인가요? 우리는 적용 범위에 대한 원칙을 만들어야 합니다.

- 적용 범위

구분	Teams 사용	카카오톡
업무 공지	✔	✖
파일 공유	✔	✖
회의 관련 대화	✔	✖
근무 중 업무 문의	✔	✖
긴급 전화/안부	✖	✔

- 원칙
  ☑ "업무로 남아야 하는 대화는 Teams"
  ☑ "사람 대 사람의 사적 연락은 카카오톡"

☑ 팀 구조와 채널 구조 설계가 중요합니다. 팀 구조는 실제 조직 체계로, 채널은 업무 단위로 설정하세요.

Teams는 사무실 구조라고 생각하면 쉬워요.
- 팀 = 부서
- 채널 = 회의실, 게시판
- 채팅 = 개인·집단 대화, 수다

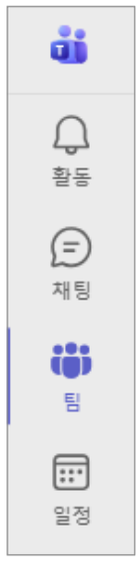
☑ 공식 업무는 '팀-채널'을 우선순위로!
1) 팀 구조 설계 예시: 운영팀 / 사례관리팀 / 조직팀 / 서비스팀
2) 채널 구조 설계 예시: 기관 전체 공지 / 공문·FAX / 근태 / 전체 공유 폴더 / 회의 / 프로젝트1 / 프로젝트



채널 구성 예시

3단계 1. 핵심 기능/도구 접속하기

자, 이제 Teams를 직접 켜볼까요? 복잡해 보이지만 쓰는 기능만 알면 정말 쉽습니다!



왼쪽 메뉴 그림

화면 왼쪽, 제일 중요한 4가지 메뉴와 인사하기

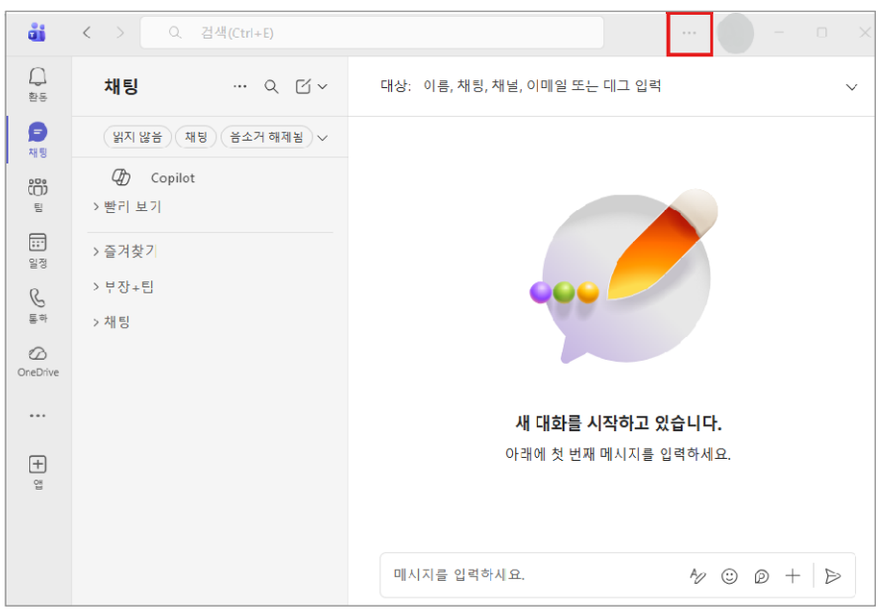
화면 가장 왼쪽에서 딱 네 가지만 기억하세요.

- [활동] — 나를 부르는 알림장이에요. 누가 나를 언급했는지 여기서 모아볼 수 있습니다.
- [채팅] — 카카오톡 1:1 대화나 단톡방과 똑같아요. 가벼운 연락은 여기서 하세요.
- [팀] — 우리 부서나 프로젝트별 모임 공간입니다.
- [일정] — 내 캘린더이자, 화상 회의를 만들고 참여하는 곳이에요.

3단계 2. [단계 1] 세부 설정 시작:

새 집으로 이사하면 내 생활 패턴에 맞게 가구를 배치하듯, Teams도 처음 설치했을 때 나에게 꼭 맞는 환경으로 세팅해두는 것이 중요합니다. 카카오톡의 피로감에서 벗어나 업무 집중도는 높이고 불필요한 알림은 줄이는 필수 초기 세팅 4가지를 알려드립니다.

- PC Teams 화면 우측 상단 [점 세 개(···) 아이콘] → [설정] 으로 들어가세요.

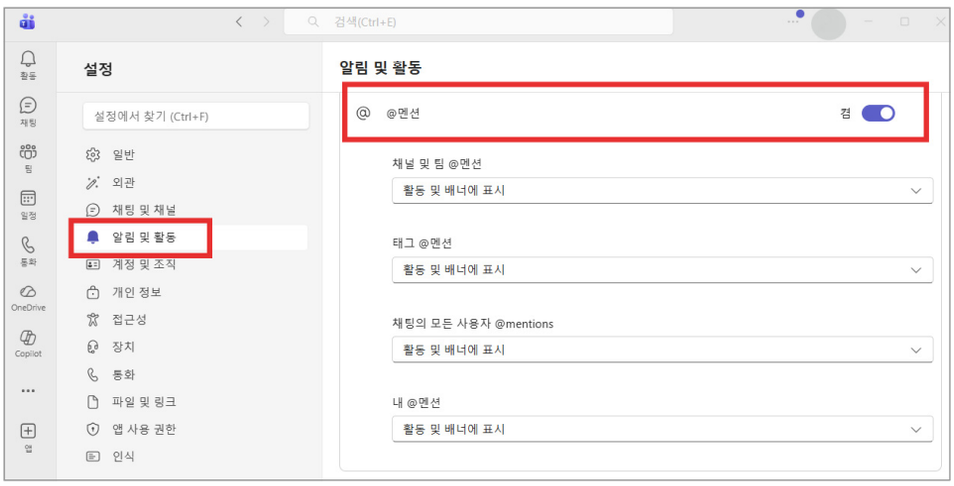


설정

1) 알림 지옥에서 탈출하기 (★)

Teams 도입 초기에 가장 많이 겪는 시행착오가 "모든 알림을 켜두어 하루 종일 띵동거리는 것"입니다.
알림 정리가 필수입니다.

- [알림 및 활동] 탭 — 나를 직접 부르는 '@멘션'이나 내 글에 대한 '답장(회신)'에만 배너(팝업) 알림이 오도록 설정하세요. 멘션이 아닌 다른 알림은 모두 '끔'으로 설정하면 팝업 없이 내가 원할 때 모아서 확인할 수 있습니다.
- [알림] 탭 → 모임 및 통화 — 회의 시작 알림을 켜두면 회의를 놓치는 일을 방지할 수 있습니다.







팀즈 설정 사진

2) 출근과 동시에 업무 준비 끝 (시스템 설정)

메인 소통 채널인 만큼, PC를 켰을 때 Teams가 자동으로 실행되어야 업무 메시지를 놓치지 않습니다.

- [일반] 탭 → 시스템 프로그램

'응용 프로그램 자동 시작' (✔ 체크) — 출근 후 PC를 켜면 Teams가 백그라운드에서 자동 실행됩니다.

'닫을 때 응용 프로그램 계속 실행' (✔ 체크) — 실수로 'X' 버튼을 눌러 창을 닫아도 Teams가 완전히 종료되지 않고 알림을 받을 수 있습니다. (완전 종료는 작업 표시줄 아이콘에서 우클릭 후 '종료'를 눌러야 합니다.)



팀즈 설정 사진

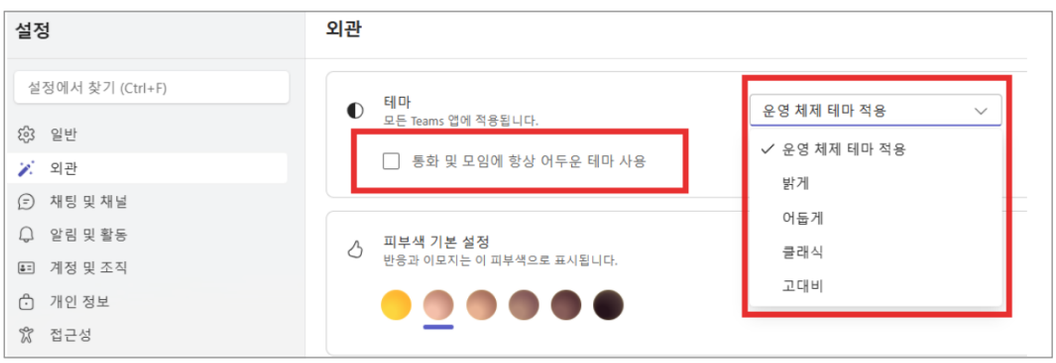
3) 센스 있는 동료가 되는 '상태' 세팅

팀즈는 자리에 앉아있는지, 회의 중인지 서로의 상태를 투명하게 공유하는 것이 핵심입니다.

- 프로필 사진 등록 : 우측 상단 내 이니셜(또는 빈 사진)을 누르고 ➔ [사진 변경]. 얼굴이 잘 나온 사진이나 나를 나타내는 캐릭터를 등록해 두면, 규모가 큰 기관에서도 서로를 더 빠르고 친근하게 인식할 수 있습니다.
- 상태 메시지 활용: 프로필 사진을 누르고 [상태 메시지 설정]을 클릭해 보세요.
- “오후 2시~4시 집중 근무 중입니다. 급한 용건은 팀즈로 남겨주세요”, “20일~22일 연차 휴가입니다"라고 적어두면, 굳이 동료들이 내 자리를 확인하지 않아도 상황을 배려할 수 있습니다.

[일반] 탭 ➔ 외관 ➔ 테마 ➔ '통화 및 모임에 항상 어두운 테마 사용

- 모니터를 오래 보는 직무라면 테마를 '어둡게'로 변경해 보세요. 눈의 피로를 크게 줄일 수 있습니다. 팀즈 자체 말고, 운영 체제 테마를 적용 할 수도 있어요!
- 반응에 피부색도 설정 할 수 있어요!



테마 설정 사진

이렇게 설정해 두셔도 팀즈 사용이 훨씬 가볍고 편안해질 것입니다.

3단계 3. [단계 2] 필수 기능 활성화:

[서식 지정 기능] 엔터 실수 전송 방지하기

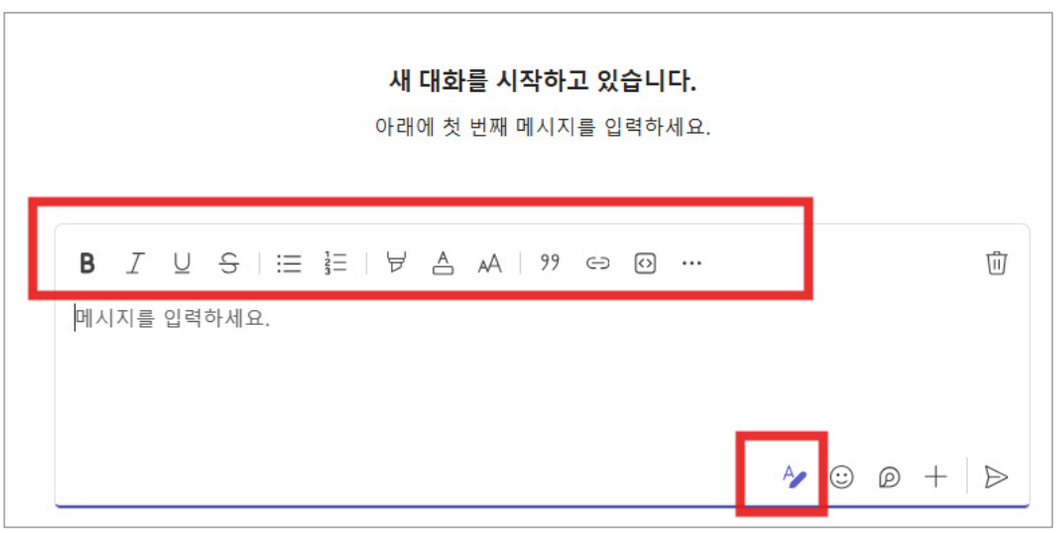
채팅창 하단 첫 번째 아이콘인 'A와 연필 모양(서식)'을 눌러보세요. 카카오톡처럼 엔터를 치면 바로 전송되는 것이 아니라, 메일 작성하듯 글씨 굵기 조절, 글머리 기호 추가, 텍스트 하이라이트 등 다양한 편집이 가능해집니다. 중요한 공지사항이나 상세한 업무 요청을 작성할 때 반드시 활성화해야 하는 필수 기능입니다.

[고정(Pin) 기능] 즐겨찾기로 나만의 동선 구축하기

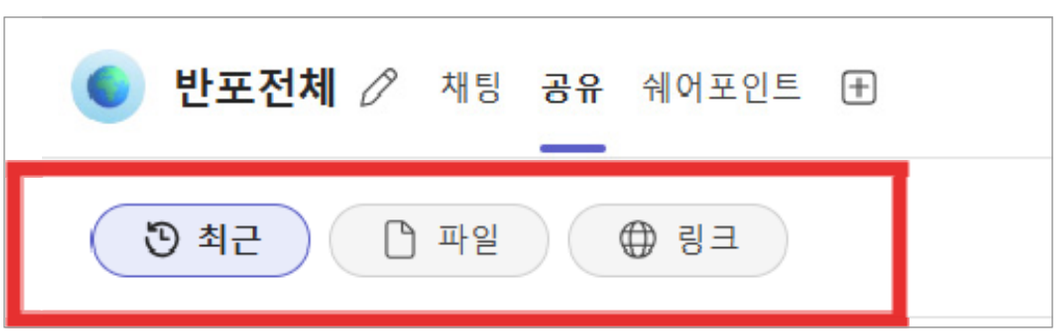
수많은 채팅방과 채널 중 내가 가장 자주 가는 곳을 최상단에 고정하는 기능입니다. 매일 확인해야 하는 채널이나 자주 소통하는 분과의 1:1 채팅창 우측 점 세 개(···) → [고정]을 선택하면 항상 목록 최상단에 노출됩니다.

[공유 탭] 클라우드 공간

대화창 상단 [공유] 탭을 클릭하면 누군가 올린 모든 문서와 링크가 자동으로 정리됩니다. "파일 보관 기간이 만료되었습니다"는 이제 없습니다. 언제든 들어와 최신 버전의 파일을 확인하고 공동 편집을 시작할 수 있습니다.



서식지정 기능

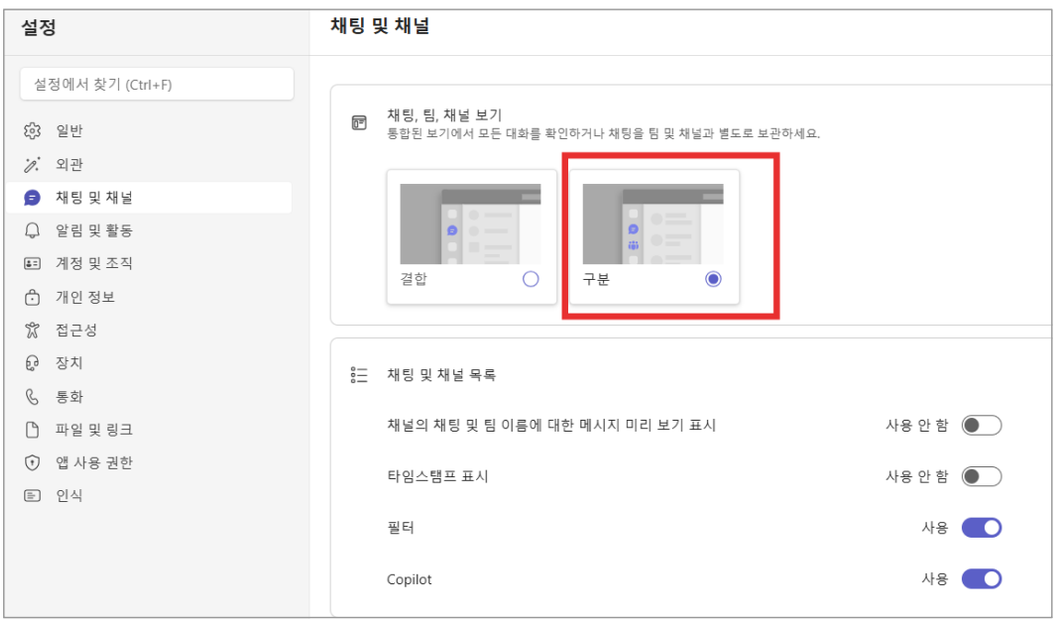


공유

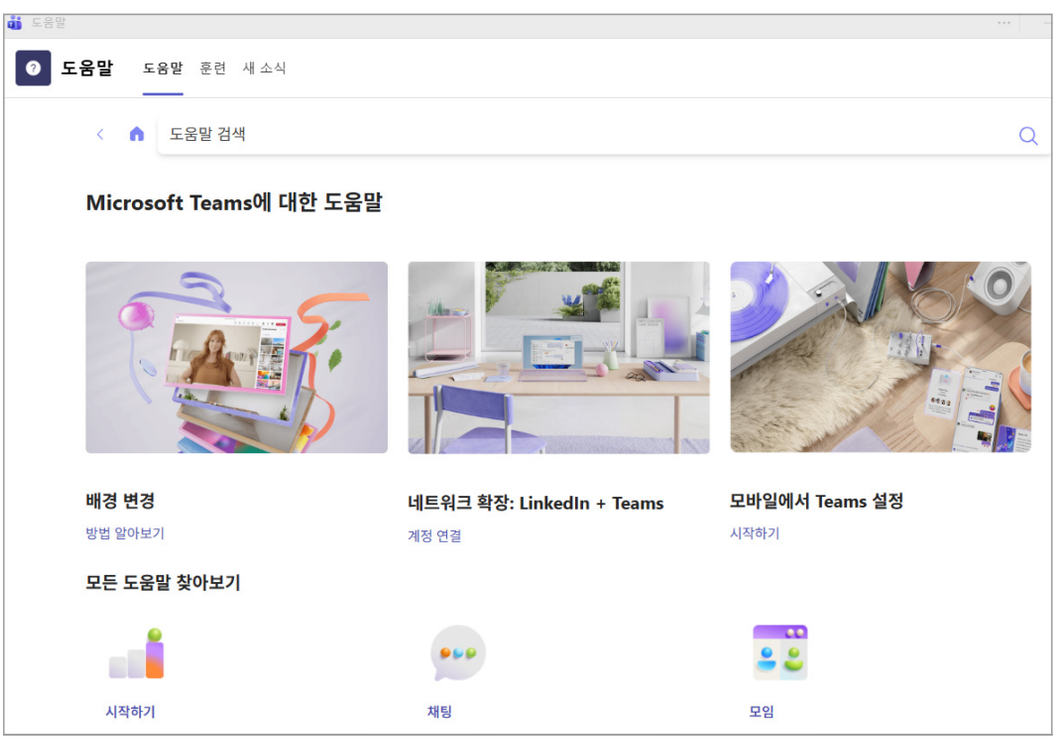
3단계 4. [단계 3] 사용자 환경 설정:

[채팅, 팀, 채널 구분]

- [설정] → [채팅 및 채널] → 보기를 [구분]으로 설정합니다. 채널과 팀, 채팅이 구분되어 업무별로 별도로 확인할 수 있습니다.
- Teams의 UI는 수시로 바뀔 수 있습니다. Teams 도움말에서 새 소식을 주기적으로 확인해 보세요.



채팅, 팀 채널 구분



도움말

3단계 -5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

동료에게 말 걸고 파일 보내보기 (@의 마법)

채팅이나 채널 게시물에서 카카오톡처럼 글을 쓰면 됩니다. 바쁜 동료의 시선을 끌고 싶다면 '@'를 입력하고 동료 이름을 쳐보세요. 이것을 '멘션(Mention)'이라고 하는데, 상대방에게 확실하게 알림을 띄워주는 기능입니다. 클립 모양 아이콘을 눌러 파일도 첨부해 보세요.

팀과 채널 — 우리의 랜선 사무실

[팀] 메뉴를 눌러보면 본인이 속한 팀이 보입니다. 팀 이름 아래 하위 폴더들을 [채널]이라고 부릅니다. 채널은 주제별 회의실이라고 생각하세요. 팀 안의 모든 구성원이 볼 수 있는 채널과, 일부만 볼 수 있는 비공개 채널을 구분해서 만들 수 있습니다. 업무별로 대화가 섞이지 않아 깔끔하고, 데이터가 쌓이면 자연스럽게 인수인계 자료가 됩니다.

직급별 활용 포인트

☑ 신입 직원 — "안정적인 온보딩과 소통의 두려움 없애기"

- 맥락 파악하기 — 단톡방처럼 중간에 들어왔다고 이전 대화가 안 보이는 일이 없습니다. 배정받은 채널을 위로 올려보며 선배들이 어떻게 일을 진행해 왔는지 흐름을 먼저 읽어보세요. 채널 스크롤, 상단 [파일] 탭, 검색창을 적극 활용하세요.
- 두려움 없이 소통하기 — 질문이 있다면 주저하지 말고 담당 선배를 @이름으로 멘션해서 물어보세요. 단, 새로운 주제가 아니라면 기존 대화 아래 [회신(답장)] 버튼을 눌러 스레드로 대화를 이어가야 맥락이 끊기지 않습니다.
- 워라밸 지키기 — 퇴근 후에는 Teams 알림을 꺼도 됩니다. 개인 시간과 업무 시간을 스스로 통제하는 것도 중요한 업무 능력입니다. 모바일 앱의 '방해 금지 시간(Quiet hours)'을 설정해 보세요.

☑ 관리자(팀장급) — "솔선수범과 투명한 협업 환경 설계하기"

- 리더의 솔선수범 — 가장 중요한 것은 리더의 의지입니다. 급하다고 다시 카카오톡으로 업무 지시를 올리면 Teams 도입은 실패합니다. 먼저 Teams로만 소통하는 모범을 보여주세요. 주말에 생각이 떠올랐다면 메시지 예약 발송 기능을 활용해 월요일 오전에 발송되도록 설정하세요.
- 업무 공간의 설계자 — 모든 업무를 하나의 '일반' 채널에서 하면 정보가 섞입니다. 프로젝트별·주제별로 명확하게 채널을 나누고, 평가·회계·인사 등 민감한 논의는 비공개 채널을 활용하세요.
- 투명한 피드백과 칭찬 — 1:1 개인 톡 대신 해당 프로젝트 채널에서 공개적으로 소통하세요. 채널에서 공개적으로 칭찬하면 팀 전체의 사기와 정보 공유력이 동시에 올라갑니다. 칭찬(Praise) 배지 기능도 활용해 보세요.

4단계 우리 기관의 약속

팀즈라는 훌륭한 랜선 사무실을 지었으니, 이제 이 공간을 쾌적하게 유지하기 위한 우리만의 규칙이 필요합니다. 서로를 배려하는 아래의 약속을 꼭 지켜주세요.

핵심 규칙	반포종합사회복지관의 약속
소통 채널 단일화	모든 공적 소통은 Teams 채널로만 진행한다.
파일 관리 통일화	- **규칙**: [날짜(6자리)]_[부서/TF명]_[핵심내용]_[부제 필요시] - **예시**: 260320_스마트워크TF_팀즈사용매뉴얼_서사협제출본.pdf 이렇게 통일해 두면 나중에 '자원순환'이라는 단어 하나만 검색해도, 언제 어느 팀에서 만든 어떤 버전의 파일인지 단번에 찾을 수 있습니다 **파일 공유의 규칙은 기관의 상황에 따라 설정 - 방법1) 원드라이브에서 파일만들어 링크로 공유하기 - 방법2) 팀즈내에서 파일 공유하기
메세지 읽음 표시하기	- 누군가 공지사항이나 자료를 올렸을 때, 10명이 "확인했습니다", "넵"이라고 답장을 달면 알림이 10번 울리게 됩니다. - 공지사항이나 자료 확인은 "확인했습니다" 답장 대신 이모지(👍 ♡)로 표시한다.
연결될 의무 연결되지 않을 권리	업무로 연결될 의무와 연결되지 않을 권리 모두를 준수하기! - 모두에게 보내는 메시지가 아닐 경우 명확하게 [@이름]을 입력하여 멘션하기! 내가 멘션된 내용에는 반드시 회신 하기 - 반응으로 남기기. 알림 공해도 줄이고 확인 여부도 명확해짐 - 나의 상태메세지 설정하기 • 내 상태는 나만 알고 있음. 내가 입력해두어야 동료가 나의 상황을 알고 연락을 조절할 수 있습니다. • 나 스스로 연차나 주말에는 알람 꺼두기 - 야근이나, 주말 출근 때 잊지 않기 위해 업무 지시를 남겨야 한다면, 메시지 전송 버튼을 우클릭(또는 길게 누르기)하여 [예약 발송]을 설정하고, 예약 발송인 것 명시하여 발송하기
투명한 협업	- 업무에 공식적인 과정, 결과, 과정은 [채널]에서 - 채널 기록을 인수인계 자료로 활용

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

Teams 도입 초기 1~2주 동안은 크고 작은 시행착오를 겪기 마련입니다. 아래 체크리스트로 미리 점검해 보세요.

☑ 운영 체크 리스크

✔ 실행 체크리스트

☐ 관리자 지정

☐ 팀/채널 구조 설계 완료

☐ 직원 계정 생성 완료

☐ 기본 교육 진행

☐ 파일 명명 규칙(Naming Rule) 공유

☐ 운영 규칙 공지

✔ 운영 체크리스트

☐ 모든 업무가 채널에 기록되는가?

☐ 개인 채팅 의존과 사용이 감소하였는가?

☐ 파일이 한 곳으로 중앙화되었는가? 파일 위치를 직원들이 설명할 수 있는가?

☐ 개인 메신저로 파일이 유출되지 않고 있는가?

☐ 업무 기록이 아카이빙되고 있는가?

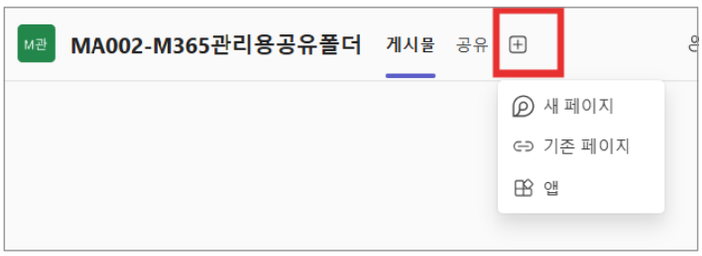
☐ 신규직원이 자연스럽게 따라올 수 있는가?

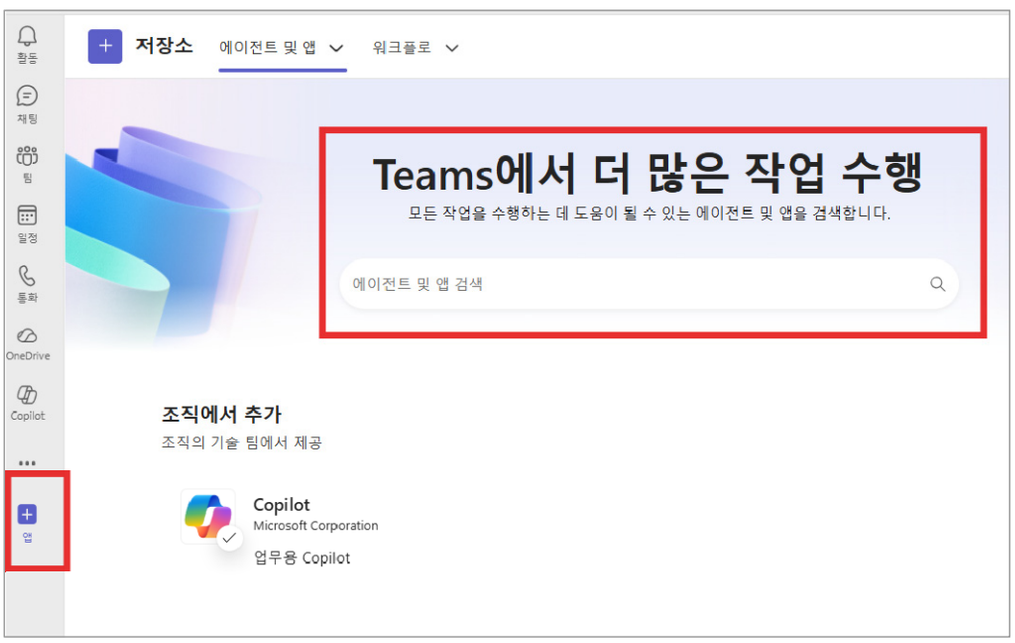
☐ 퇴근 후 연락이 줄고 있는가?

☑ 업무 속도를 올려주는 꿀팁

- 백 마디 말보다 캡처 한 장 — 글로 설명하려면 서로 지칩니다. 화면을 캡처하고 빨간 펜으로 표시한 뒤 Ctrl+V로 바로 붙여넣어 보세요. 소통 속도와 정확도가 빠르게 올라갑니다.
- '나'와의 메시지 — 채널을 읽다가 나중에 다시 봐야 할 공지나 개인 메모는 '나'에게 메시지를 보낼 수 있습니다. 편하게 저장하고 활용하세요.
- '탭 추가' 기능 — 채팅·채널 모두 상단에 탭 추가로 중요한 문서, 링크, 공지 등을 연결할 수 있습니다. 업무별로 꼭 필요한 링크를 연결해두면 업무 속도가 확실히 빨라집니다.

- 나만의 앱 추가 — Teams에서는 다양한 MS 앱을 추가로 연결해 사용할 수 있습니다.





☑ 기억하세요

- Teams는 일을 더 하게 만드는 도구가 아니라
  일을 '제자리에' 놓게 만드는 도구입니다.

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

과거에는 직원 간 소통과 파일 공유를 대부분 개인 PC, 메일, 개인 메신저, 카카오톡 단톡방에 의존했습니다. 특히 여러 부서가 협력해야 하는 TF 프로젝트의 경우 단톡방이 무분별하게 늘어나면서 업무 지시와 사담이 섞여 정보 누락이 잦았고, 외부 유출 위험도 상존했습니다. 과거 자료를 찾으려면 채팅창 스크롤을 끝없이 올려야 하거나 만료된 파일을 다시 요청해야 했으며, 신규 직원 입사 시 이전 히스토리를 전달할 방법이 없어 같은 내용을 반복해서 교육해야 하는 비효율이 반복되었습니다.

2. 도입 계기

결정적인 계기는 랜섬웨어 공격으로 파일이 사라진 것이었습니다. 기관의 규모가 커지고 협업 업무가 늘어나면서 소통 채널이 복잡해지고 자료가 흩어져 있는 문제도 심화되었습니다. 체계적인 업무 인수인계와 산출물의 중앙 집중화가 시급한 과제로 대두되었고, 직원들의 퇴근 후 개인 시간을 보호하면서도 빠르고 정확한 사내 자료 검색 환경을 구현하기 위해 공식 스마트워크 플랫폼 도입을 결정하였습니다.

3. 적용 방법

Microsoft 365 기반의 Teams를 공식 플랫폼으로 선정하고 약 두 달간의 전환 프로젝트를 실행했습니다.

연번	일시	내용
1	2019-5-8	복지관 랜섬웨어 걸림 서버 다운. 직원 백신관련 공지
2	2019-5-10	서버 복구상황 전 직원 공유
3	2019-5-16	서버관련 기관 전체 논의. 기관 자체 서버 및 나스 사용 중단 결정
4	2019-5-17	서버 구축 관련 견적 확인(오피스365)
5	2019-5-23	오피스365사용 결정에 따른 기관 회의
6	2019-5-24	컴퓨터 구매 견적 확인(PC 사양 업데이트 필요)
7	2019-5-27	오피스365사용 관련 직원 전체 공유. 설명 안내
8	2019-5-29	오피스 365 계정 신청 완료 - 유료 및 무료 복지관 직원 PC 사양 조사표 작성
9	2019-5-31	전 직원 세팅 시작. 기존 PC 백업 완료
10	2019-6-13	오피스 365 사용법 전체공지
11	2019-6-19	MVP 교육: 복지관 환경에 맞는 오피스 365 사용 법 교육
12	2020년	시군구 제출용 문서를 제외하고는 기관 내부 문서 양식 워드로 변경 원드라이브, 팀즈 사용 본격화 진행 당시 팀즈는 채팅 위주의 기능을 사용 함 코로나19관련 재택근무제도 도입. 오피스365 활용
13	2021년	Microsoft 앱 활용 문서 작성 안정화
14	2024년	직원 PC 업그레이드, 메모리 추가 , 비영리IT센터 지원 도구 업그레이드
15	2025년	열매똑똑 스마트워크 신청 팀즈 채널, 팀 사용 시작

랜섬웨어 사태를 계기로 긴급하게 Office 365(당시 명칭)를 도입하고 전 직원에게 빠르게 적용하였습니다. MS를 잘 활용하려면 MS를 잘 알아야 하기 때문에 당시 MVP에게 교육을 받고 전 직원 사용법 교육을 진행하였습니다. Teams에 대한 익숙함이 오랜 기간 직원들에게 내재화되면서 개인과 업무의 분리가 자연스럽게 자리 잡기 시작했습니다. MS를 잘 활용하려면 문서 양식과 내용의 변경이 우선이기 때문에, 복지관 전체 양식을 MS 문서로 전환하는 과정이 가장 오래 걸렸습니다. 초기에는 Teams를 채팅 위주로만 사용하였으나, 작년부터 채널과 팀을 적극 활용하며 업무를 체계적으로 정리하고 있습니다.

4. 적용 후 변화

Teams 도입 후 카카오톡으로 업무 연락을 하는 경우가 90% 이상 감소하였습니다. 직원들은 동시 작업에 익숙해졌으며, "MS가 없던 시절로 돌아가는 것은 상상할 수 없다"고 말할 정도로 만족도가 높습니다. 공통 업무 문서를 MS 파일로 진행하면서 각 팀·담당자가 작성한 파일을 다시 하나로 취합해야 하는 업무가 80% 이상 감소하였습니다. 퇴사한 직원들도 반포에서의 업무 경험을 이야기할 때 MS 기반 업무 방식에 대한 높은 만족도를 공통적으로 언급하고 있습니다.

✖ **“아까 카톡으로 보냈어요”**	✔ **“Teams에 남겨두었어요”**
✖ **“그 자료 어디 있죠?”**	✔ **“팀 채널에 있습니다”**
✖ **개인이 기억하고 떠안는 일**	✔ **조직이 함께 관리하는 일**

이런 변화가 생기게 됩니다.

5. 팁 또는 주의사항 (나누고 싶은 노하우)

나 혼자 100점짜리로 사용하는 것보다 70점이라도 전 직원이 함께 사용하는 것이 중요합니다. MS 도구는 하나만 쓰는 것이 아니라 전체적으로 활용해야 효율이 올라갑니다.

Teams 상단 통합 검색창은 기관 내의 'Everything' 프로그램처럼 활용하면 일의 속도가 확실히 빨라집니다.

- **신입 직원** → "Teams에 남기고, 채널에서 일한다"
- **관리자** → "구조를 만들고, 규칙으로 운영한다“

운 영 형

06 | 카톡 대신 공식 협업 채널 운영

| 번오마을종합사회복지관 |

: 잡담은 줄이고 몰입은 높이고! 메신저를 업무 알림의 심장으로 정의하여,
업무와 일상의 경계를 지켜낸 건강한 조직 문화의 기록

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	“모든 업무는 Slack을 통해 소통하기”
한 줄 요약	업무 연락은 개별 메신저가 아니라, 사람과 업무가 연결되고 기록이 쌓이는 Slack에서 합니다.
학습 목표	- ’공-개인’과 ‘사-업무’를 분리한다! - 업무 소통 기준을 ‘하나’로 통일한다! - 흩어져 있는 업무를 ‘하나’의 공간으로 모은다! - 서로 존중하고, 명확하게 소통하여 기관만의 협업 문화를 만들고 정착한다!
핵심 원칙	개인이 아닌, 기관의 공동 공간에서 함께 기록하고 소통한다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 개인 메신저로 파일이 유출되지 않고 있는가?

☐ 업무 기록이 아카이빙되고 있는가?

☐ 신규직원이 자연스럽게 따라올 수 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

"비슷비슷한 단톡방들... 혹시라도 잘못 올리면...?"

단톡방을 헷갈려 잘못 올린 경험, 다들 한 번씩은 있으실 겁니다. 잘못 올려 바로 삭제했건만, 왜들 이렇게 빨리 읽는 건지. 게다가 퇴사자들은 왜 안 나가지? 나가달라고 개인 톡으로 말해야 하나, 괜히 말 걸기 싫고...

카카오톡은 개인용으로만 쓰고, 업무용 메신저는 별도 프로그램으로 분리되어 있다면 이런 혼동은 없을 텐데. 자주 쓰는 자료들, 매뉴얼, 연락처 등을 한 곳에 모아 수시로 확인할 수 있다면 업무가 한결 수월해질 텐데. 신입 직원이 와도 이전 기록과 자료를 모두 확인할 수 있다면 얼마나 좋을까. 그런 마음에서 업무용 메신저 도입이 시작되었습니다.

"사업 담당자가 바뀌면, 기록들은 다 어디에 있나요?"

비슷한 시기에 진행했던 사업을 다시 준비하는 날이었습니다. 기억을 더듬으며 단체 메신저를 뒤져봤지만, 이미 파일은 만료되어 열리지 않았고 남아있는 대화도 중간중간 끊겨 흐름을 이해하기 어려웠습니다. 결국 전 담당자에게 다시 연락해 자료를 요청했고, 이미 논의했던 내용을 다시 물어봐야 했습니다. 시간은 흘러가고 준비 일정은 점점 촉박해졌습니다.

과거 대화와 파일이 기한 없이 남아 있다면, 내가 사업을 담당하기 전 기록들을 볼 수 있다면, 지난 기획안과 피드백을 검색 한 번으로 찾을 수 있을 것입니다. 담당자가 바뀌어도 업무가 끊기지 않고, 기관이 쌓아온 경험과 노하우가 자연스럽게 이어질 수 있을 것입니다. 기록이 사라지지 않는다는 것은 단순한 저장이 아니라, 기관의 기억을 지키는 일이라는 생각이 들었습니다.

"팀별, 사업별, TF별로 채널이 나뉘어 있으면 좋겠어요."

오전 회의 전에 지난달 나눔행사 회의록을 다시 확인하려고 했습니다. 단체 메신저를 열어 검색했지만 결과로 뜨는 메시지는 수십 개. 행사 이야기 사이사이에 다른 업무 대화, 공지, 일정 안내가 뒤섞여 있었습니다. 스크롤을 내리고 또 내리다가 결국 시간을 꽤 써버렸습니다.

사업별·팀별·TF별로 채널이 나뉘어 있다면 대화가 훨씬 명확해질 것입니다. 필요한 회의록이나 아이디어도 키워드 하나로 바로 찾아낼 수 있고, 정보 탐색에 쓰는 시간을 줄여 더 중요한 일에 집중할 수 있을 것입니다.

이런 반복되는 불편 속에서, 기록이 사라지지 않고 대화가 목적별로 정리되는 업무 환경의 필요성을 느꼈습니다. 우리가 선택한 변화는 단순한 메신저 교체가 아니라, 일하는 방식을 바꾸는 첫걸음이었습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 전 직원**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	기관 구글 계정 도입, 개인별 아이디 부여, Slack 권한 제공 / Slack PC 버전 설치, 개인 스마트폰 모바일 앱 설치
계정	개인 — 전 직원 구글 계정 / 사업별 채널 — 업무 팀 / TF — 프로젝트 업무 발생 시
자료	직원 명부, 조직도, Slack 사용 설명서

3단계 0. 사전 설계

업무용 메신저 사용 원칙

☑ 업무로 남아야 하는 대화는 Slack

☑ 휴가·출장·외근·상담 등 자리 부재 공유도 Slack

☑ 사람 대 사람의 사적 연락은 카카오톡

슬랙 채널 초기 구조 설정

전 직원 채널 (누구나 참여):

- #공지사항
- #전직원대화방
- #회계공유방
- #전달사항_메모_전화
- #자원공유
- #휴가_출장_교육

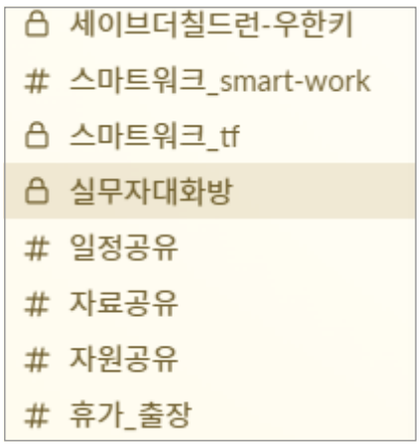
⚠ 처음부터 많이 만들 필요 없습니다. 초기에는 꼭 필요한 채널부터 개설하세요!

사업별·팀별·TF별 채널 (특정 직원만 초대):

- #운영팀
- #사례관리팀
- #지역밀착TF
- #관리자
- #급식사업
- #실무자대화방

⚠ 진행하면서 필요에 따라 채널이 추가되는 경우가 많습니다. 초기에는 팀 위주로 생성하세요!

** 채널이 생성될 때, 전체 직원 채널은 # 으로, 특정 직원 채널은 자물쇠 로 자동 표시됩니다.*



번오마을복지관 채널 구성 예시

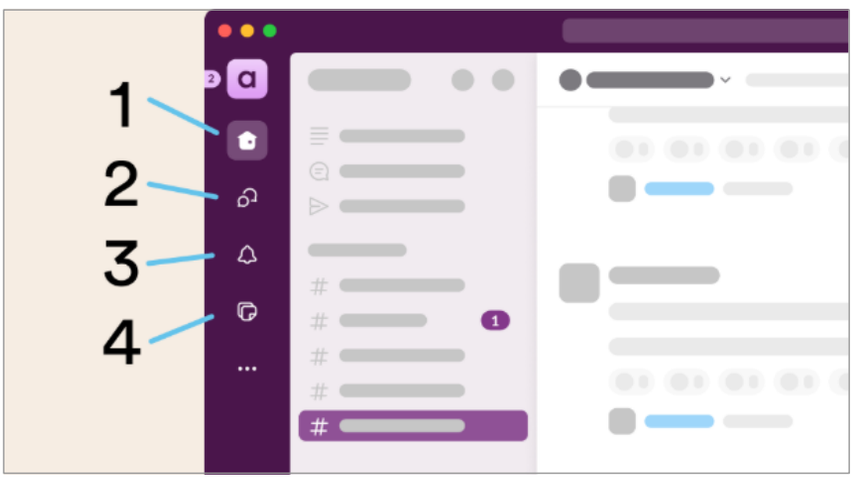
★ 표시 채널들은 각 직원별로 초대여부가 다르기때문에 직원별로 상이합니다.



3단계 1. 핵심 기능/도구 접속하기

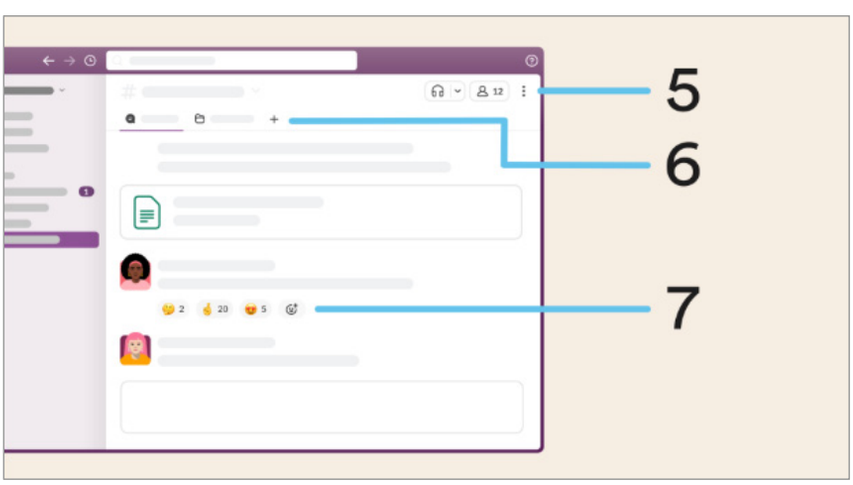
슬랙의 기본 기능들을 확인해볼까요?

1) 화면 왼쪽, 알림을 확인하는 아이콘 (사이드바)



- 홈 — 참여하고자 하는 대화방을 선택할 수 있어요.
- DM — 개인 또는 소규모 그룹과 주고받는 메시지 목록입니다. (카카오톡 단체방과 동일)
- 내 활동 — 내가 했던 활동이나 확인해야 할 멘션을 보는 곳입니다.
- 파일 — Slack 내 공유하거나 만든 모든 파일을 찾을 수 있어요.

2) 가장 많이 클릭하는 채널



- 채널 헤더 : 각 채널별로 주제/설명/파일 등 세부정보를 볼 수 있습니다.(카카오톡 채팅방의 서랍기능과 동일함.)
- 메세지 및 탭 : 해당 채널의 메세지, 캔버스, 고정된 메세지 등을 확인할 수 있습니다.

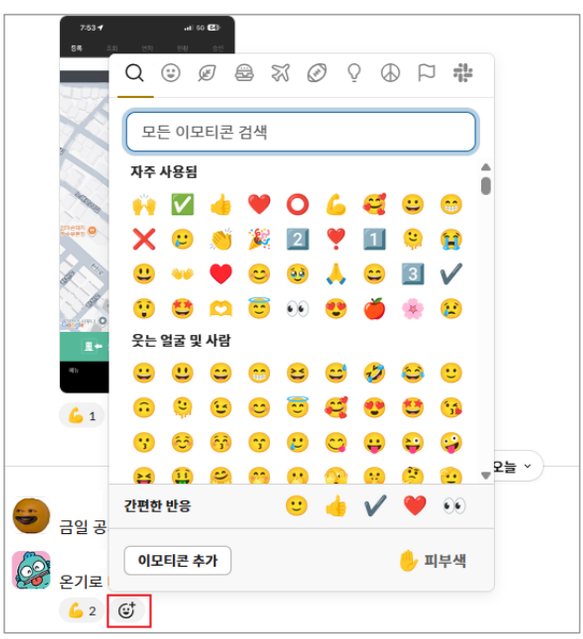
2-1) 캔버스란? : 각 채널별로 직원들이 상시로 확인해야하는 것들을 정리해두는 곳입니다.
(파일, 링크, 영상 등 모두 작성할 수 있습니다.)



2-2) 고정 메세지란? 채널 또는 개인 DM에서 다시 보고 싶은 메세지들을 고정해둘 수 있습니다.



3) 직원들의 메세지 이모티콘으로 확인/반응해주기



☺ 이모티콘 반응 : 각 메세지별 확인 여부를 빠르게 반응 할 수 있습니다. 기본 업무 체크부터, 서로 응원까지 이모티콘을 활용하여 상호 소통할 수 있습니다.

- 메세지 확인 완료 표시 (✅, 🙌)
- 참석 여부 표시(⭕, ❌)
- 칭찬, 격려, 지지, 응원 표시(👍, 👏, 💪)
- 그 외 기타 메세지 내용에 따른 반응 표시 (❤️, 🥰, 🙏)

4) 스레드 기능 적극 활용하기 (각 메세지별로 답글 달기!)

- 너무 많은 채팅이 올라오면 오고 갔던 의견들이 확인이 어려움!
- 그럴 때는 스레드 (댓글) 기능을 활용하기!



3단계 2. [단계 1] 세부 설정 시작

〈슬랙 관리자〉

1. 직원 아이디 취합
2. 슬랙 워크스페이스 초대
3. 각 채널 초대

〈슬랙 사용자〉

1. 프로그램 설치하기 : 브라우저 기반이 아닌, 앱기반 형태로 사용할 수 있으니 설치부터!
2. 프로필 설정 : 이메일주소 / 연락처 설정은 기본!
3. (신규) 기존 채널방의 내용, 주제, 캔버스, 고정 등 확인해야할 부분들 먼저 파악하기!

3단계 3. [단계 2] 필수 기능 활성화:

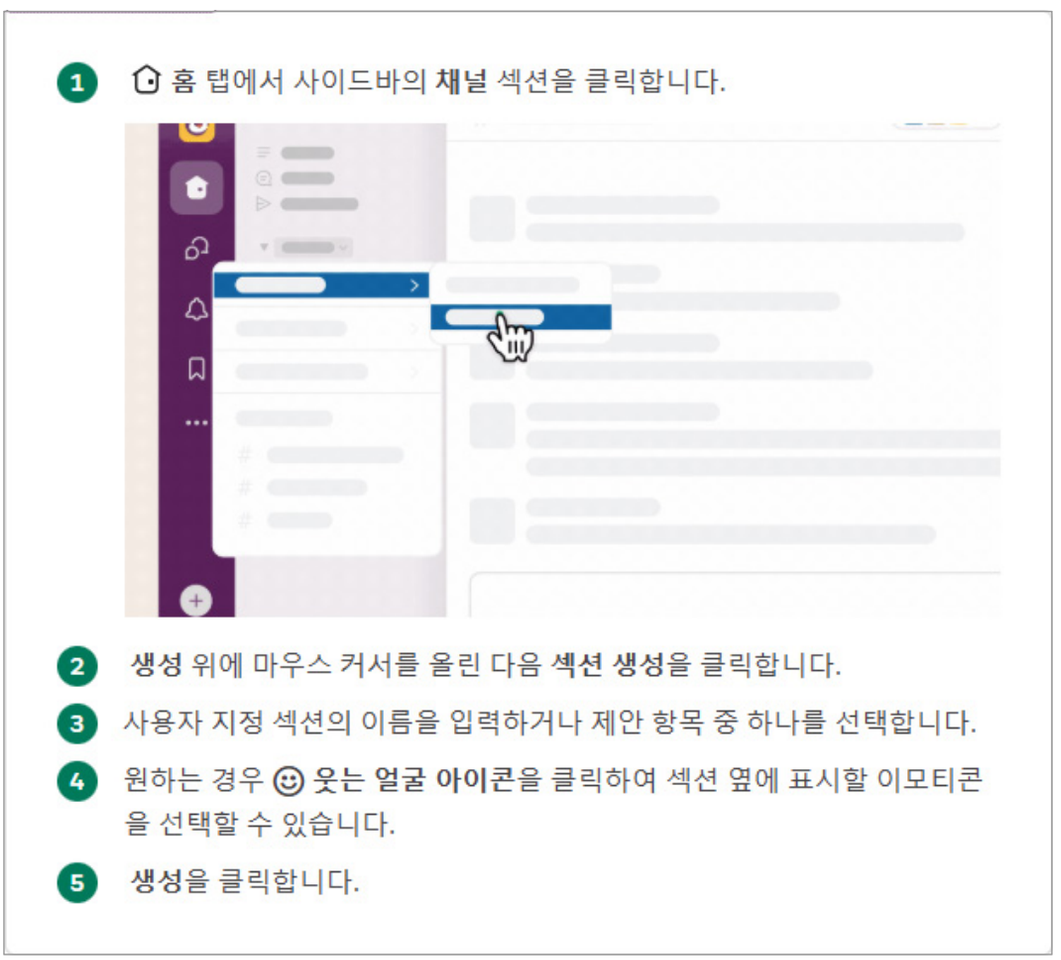
나에게 맞는 기능들 살펴보기!! 슬랙 메뉴얼 참고는 기본!!

1. 슬랙의 기본 설정 : 설치 후 슬랙에서 기본으로 설정되는 기능들

1) 대화 메세지 창 : 카톡처럼 pc에 메세지창 내용이 기본으로 나타납니다.
2) 알림 : 모든 알림은 pc 화면에 상시로 나타납니다.
3) 화면 열림 : 슬랙 클릭 시, 마지막 화면을 기준으로 실행됩니다.

2. 나에게 맞게 세팅하기

1) 알림설정 : 퇴근 시간 이후 알림이 오는 것이 싫다면?? 알림 오는 시간을 설정해두기!
2) 섹션 나누기 : 가지고 있는 채널들 나만의 방식으로 정리해두기! (DM은 불가!!)



3) 즐겨찾기 : DM도 정리해두고 싶은데… 그럴땐 즐겨찾기를 활용! 자주대화하는 개인/단체 DM방 즐겨찾기(★) 해두기!

★ 사용 Tip

- 초기 설정은 '환경설정' 들어가서 어떤 기능들이 있는지 먼저 살펴보는 센스 발휘!!!!
- 그외 어떤 기능들이 있는지는.. 이것저것 클릭하면서 나에게 맡는 세팅값 찾기~~

3단계 4. [단계 3] 사용자 환경 설정:

모든 기본 설정은 환경 설정에서 진행합니다. 기본 기능들은 활성화 되어있으니, 나에게 맞는 세부설정들을 해보면 좋아요!

1. 이모티콘 설정

: 업무하면서 가장 많이 사용하게 되는 이모티콘 반응! 자주 사용되는 이모티콘을 직접 지정할 수 있습니다.



2. 업무의 자동화! 매번 반복되는 업무 알림 설정하기!

- 워크플로우 기능

➜ 반복되는 자동 업무 알림

: 팀/개인 등 일별, 주별, 월간 등 반복되는 업무를 잊지 않도록 자동으로 메세지를 보내주는 기능!
번오마을복지관 예시 / 주간체크인_워크플로우



3. 채널 vs 단체 DM의 차이점

- 채널 : 기관에 계속 기록되는 데이터가 필요할 때 생성합니다. (카카오톡 단체 채팅방과 비슷하게 사용됨.) 예시로 TF, 공지사항, 전직원 공유 등 누적이 필요한 대화방은 채널을 생성합니다.
- 단체 DM : 누적되지 않아도 되는 의견들이 오고갈때 사용합니다. 소규모 일정이 있을 때 공유 형태로 주로 사용합니다. (카카오톡 팀채팅방과 비슷하게 사용됨.) 예시로 여러 직원들의 의견이나 취합이 필요할 때, 타 팀 직원과의 일정 조율이 필요할 때 등 그때그때 필요에 따라 만들고 목적이 달성되면 사용하지 않습니다.

3단계 5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

모든 설정과 준비가 끝났다면! 실제 업무에서 적용해 봐요!

이전 자료가 찾고 싶어요!

- 슬랙 [홈]의 검색 기능 적극 활용해보세요.
- 키워드, 채널, dm 파일 등 모든 것들을 검색할 수 있어요.

★ Tip

➜ 기관의 모든 자료는 슬랙을 통해 공유 됩니다. 찾고 싶은 자료나 궁금한 내용이 있다면 해당 담당자에게 물어보기 이전에 검색하고 찾아보는 센스 발휘!

메신저로 어디까지 공유해야하는걸까요?

- [공지사항] 전직원이 기간내에 해야하는 필수 사항들 공유
- [전직원 대화방] 외부 활동 중 찍은 사진, 탕비실 간식 등 직원들과 나누고 싶은 대화들을 공유
- [팀] 팀내 업무, 논의사항, 회의 일정 등 내부 사항 공유

★ Tip

➜ 메신저 보내는 것을 두려워 하지마세요! 슬랙을 사용하는 이유는 직원간 '공유'가 핵심입니다. 어디까지.. 공유해야할까? 망설이기보다 우선은 공유하세요!

➜ 업무 보고도 프린트 보다는 슬랙을 통한 파일 공유로 한다면 종이도 더 절약 할 수 있겠죠?
단, '보냈다=공유가 되었다'는 아닙니다. 받는 사람이 확인을 했는지 구두로 한번 더 확인하는 센스발휘!

신입 직원 — 업무 흐름 파악과 소통의 두려움 없애기

- 업무 흐름 파악하기 — 단톡방처럼 중간에 들어왔다고 이전 대화가 안 보이는 일이 없습니다. 배정받은 채널을 위로 올려보며 선배들이 어떻게 일을 진행해왔는지 흐름을 먼저 읽어보세요. 채널 스크롤과 [캔버스] 탭을 적극 활용하세요.
- 두려움 없이 소통하기 — 질문이 있다면 선배에게 DM을 보내거나 채널에서 @멘션 기능을 활용하세요. Slack으로 대화하면 기록이 남아 나중에 헷갈리는 일이 줄어듭니다. 단, 이어지는 대화에는 [스레드] 버튼을 눌러 맥락이 끊기지 않도록 하세요.
- 워라밸 지키기 — 퇴근 후에는 Slack 알림을 꺼도 됩니다. 개인 시간과 업무 시간을 스스로 통제하는 것도 중요한 업무 능력입니다. 모바일 앱의 '방해 금지 시간(Quiet hours)'을 설정해 보세요.
- 나만의 업무 노트 만들기 — 개인 DM방은 개인 메모장 같은 공간입니다. 회의 중 들었던 내용, 갑자기 떠오른 아이디어, 파일이나 사진도 저장해두면 나중에 찾기 편합니다. 선배에게 메시지를 보내기 전 내용을 미리 정리하는 연습 공간으로도 활용할 수 있습니다.

관리자(팀장급) — 솔선수범과 투명한 협업 환경 설계하기

- 리더의 솔선수범 — 가장 중요한 것은 리더의 의지입니다. 급하다고 다시 카카오톡 단톡방에 업무 지시를 올리면 Slack 도입은 실패합니다. 주말·퇴근 후 연락을 자제하고, 먼저 Slack으로만 소통하는 모범을 보여주세요. 주말에 생각이 떠올랐다면 메시지 예약 발송 기능을 활용해 월요일 오전에 발송되도록 설정하세요.
- 업무 공간의 설계자 — 모든 업무를 하나의 채널에서 하면 정보가 섞입니다. 프로젝트별·주제별로 명확하게 채널을 나누고, 평가·회계·인사 등 민감한 논의는 비공개 채널을 활용하세요.
- 투명한 피드백과 칭찬 — 1:1 개인 톡 대신 해당 프로젝트 채널에서 공개적으로 소통하세요. 채널에서 공개적으로 칭찬하면 팀 전체의 사기와 정보 공유력이 동시에 올라갑니다.

4단계 우리 기관의 약속

더 나은 사회복지 실천을 위해 우리 동료들의 소중한 에너지를 지키고, 전문적인 기록 문화를 정착시키고자 Slack 사용 규칙을 정리하였습니다.

핵심 규칙	번오마을종합사회복지관의 약속
소통 채널 단일화	모든 공적 소통은 Slack 채널로만 진행합니다.
채널 내 탭 활용	사업별, TF별 채널을 운영하여 수시로 확인해야 하는 자료들을 탭으로 형성하여 보관, 기록합니다. 예를들어 지난 회의록, 업무 분장, 공익활동 신청서, 강당 사용 시간표 등을 편리하게 확인 할 수 있고 기록할 수 있도록 합니다.
메세지 확인 반응	누군가가 공지사항이나 자료를 올렸을 때, 반응하기를 통해 읽음을 표시합니다. 단순 확인(✅), 확인 후 완료(🫶), 응원(💪) 등으로 구분하여 반응합니다.
휴가/출장/교육 공유	휴가/출장/교육 등 복지관 외출 시 #휴가_출장 채널에 일정을 공유합니다. 작성 규칙 - 방문목적+방문 하는 곳+(사용 차량)+시간으로 공유합니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☑ **운영 체크 리스크**

✔ **실행 체크리스트**

☐ 관리자 지정

☐ 팀/채널 구조 설계 완료

☐ 직원 계정 생성 완료

☐ 기본 교육 진행

☐ 운영 규칙 공지

✔ **운영 체크리스트**

☐ 모든 업무가 채널에 기록되는가?

☐ 개인 채팅 의존과 사용이 감소하였는가?

☐ 파일이 한 곳으로 중앙화되었는가? 파일 위치를 직원들이 설명할 수 있는가?

☐ 개인 메신저로 파일이 유출되지 않고 있는가?

☐ 업무 기록이 아카이빙되고 있는가?

☐ 신규직원이 자연스럽게 따라올 수 있는가?

☐ 퇴근 후 연락이 줄고 있는가?

☑ 업무 속도를 200% 올려주는 선배의 꿀팁

- 캔버스 활용 — 반복적인 공지·자료 공유 대신 채널 내 캔버스를 활용하세요. 지난 회의록, 과업별 팁 등을 기록과 메시지가 섞이지 않게 정리할 수 있습니다.
- '나'와의 메시지 — 나중에 다시 봐야 할 공지나 정리하고 싶은 내용은 '나'에게 메시지를 보내두세요.
- 구글 연동 기능 — Slack은 앱 추가를 통해 구글 캘린더·드라이브를 연동할 수 있습니다. 일정 확인과 문서 업데이트 알림을 받을 수 있어 업무 효율이 향상됩니다.

☑ 기억하세요

Slack은 소통하는 메신저의 기능을 넘어, 서로 공유하고 협업하는 공간입니다.

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

과거에는 직원 간 소통과 파일 공유를 대부분 개인 PC, 메일, 카카오톡 단톡방에 의존했습니다. TF 프로젝트의 경우 단톡방이 무분별하게 늘어나면서 업무 지시와 사담이 섞여 정보 누락이 잦았고, 외부 유출 위험도 있었습니다. 과거 자료를 찾으려면 채팅창 스크롤을 끝없이 올려야 했고, 만료된 파일은 다시 요청해야 했습니다. 신규 직원 입사 시 이전 히스토리를 전달할 방법이 없어 같은 내용을 반복해서 교육해야 하는 비효율도 반복되었습니다.

2. 도입 계기

변화의 직접적인 계기는 2023년 하반기, 지역사회보호사업 TF 운영 과정에서 발생한 혼선이었습니다. 세 개의 단톡방에 자료가 분산되어 있던 탓에 같은 파일의 서로 다른 버전이 동시에 수정되었고, 최종본을 취합하는 데만 반나절이 소요되었습니다. 더 큰 문제는 TF가 종료된 후 담당자가 이동하면서 관련 자료와 논의 내용이 사실상 사라졌다는 점이었습니다. 이듬해 비슷한 사업을 준비하던 신임 담당자는 맥락 없이 처음부터 다시 시작해야 했습니다. 이 경험을 계기로 "기록이 사람이 아니라 기관에 남아야 한다"는 공감대가 형성되었고, 이미 도입되어 있던 구글 워크스페이스와 연동이 용이한 Slack을 공식 협업 채널로 채택하게 되었습니다.

3. 적용 방법

도입은 2024년 3월, 약 6주에 걸쳐 단계적으로 진행하였습니다.

1주차에는 워크스페이스를 개설하고 전 직원 계정을 생성하였습니다. 기존에 사용하던 구글 계정을 그대로 연

동하여 별도의 계정 관리 부담을 줄였습니다. 2주차에는 채널 구조를 설계하고 초기 채널을 개설하였습니다. #공지사항, #전직원대화방, #휴가_출장_교육 등 전체 채널과 팀별·사업별 채널을 구분하여 생성하였고, 각 채널의 목적과 사용 기준을 캔버스에 정리해두었습니다. 3~4주차에는 전 직원을 대상으로 1시간 실습 교육을 진행하였으며, 교육 직후 기존 업무용 단톡방을 순차적으로 폐쇄하였습니다. 5~6주차에는 사용 중 불편한 점을 취합하여 채널 구조를 일부 조정하고, 주간 업무 체크인 워크플로우를 추가 설정하였습니다.

4. 적용 후 변화

도입 이후 가장 두드러진 변화는 정보를 찾는 데 드는 시간이 크게 줄었다는 점입니다. 도입 전 직원 설문에서 "필요한 자료를 찾는 데 평균 얼마나 걸리나요?"라는 질문에 응답자의 68%가 "5분 이상"이라고 답했습니다. 도입 3개월 후 같은 질문을 했을 때, 해당 비율은 21%로 감소하였습니다. 업무용 카카오톡 단톡방 사용 빈도는 도입 전 대비 약 80% 이상 감소하였으며, 퇴근 후 업무 메시지를 받았다고 응답한 직원 비율도 74%에서 18%로 크게 줄었습니다.

직원들의 반응도 긍정적으로 변화하였습니다.

> "예전에는 파일 하나 찾으려고 세 개 단톡방을 다 뒤졌어요. 지금은 검색창에 키워드 하나만 치면 바로 나와서 진짜 편합니다."
>
> — 사례관리팀 실무자

> "신입 때 제일 힘들었던 게 '이거 어디 있어요?' 물어보기였거든요. 다들 바빠 보여서요. 지금 들어오는 신입 선생님들은 채널 스크롤 올려보면서 혼자 파악하는 걸 보면 부럽기도 하고, 잘됐다 싶어요."
>
> — 지역조직팀 중간관리자

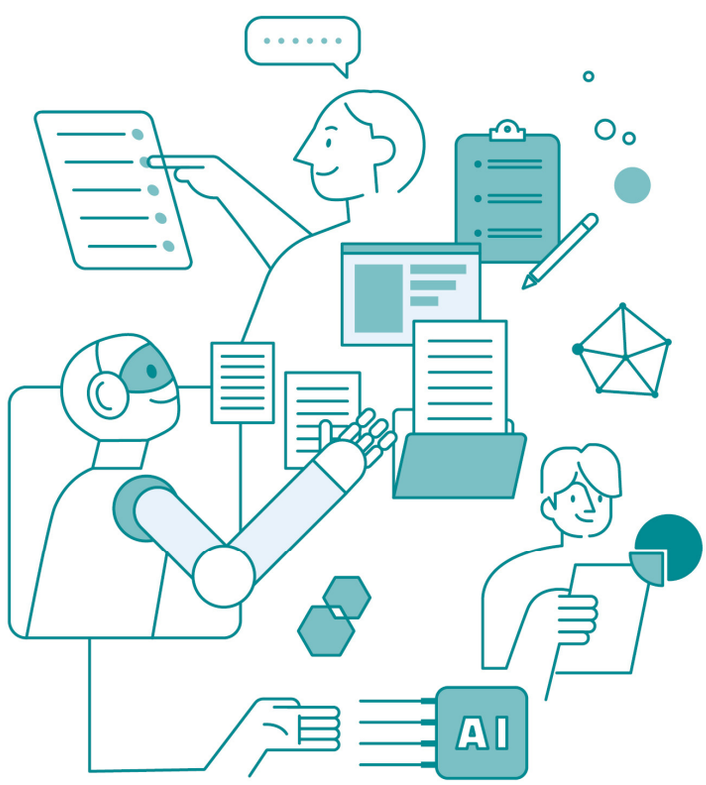
> "솔직히 처음엔 카톡이 더 편했어요. 근데 한 달 지나고 나니까 반대로 카톡으로 업무 연락 오면 어색하더라고요."
>
> — 운영팀 실무자

신규 직원 온보딩 측면에서도 변화가 확인되었습니다. 기존에는 신규 직원이 업무에 완전히 적응하기까지 평균 3~4주가 소요된다고 관리자들이 체감하였으나, Slack 도입 후에는 2주 내외로 단축되었다는 응답이 주를 이뤘습니다. 채널에 쌓인 기록이 자연스러운 온보딩 자료 역할을 하고 있기 때문입니다.

5. 팁 또는 주의사항

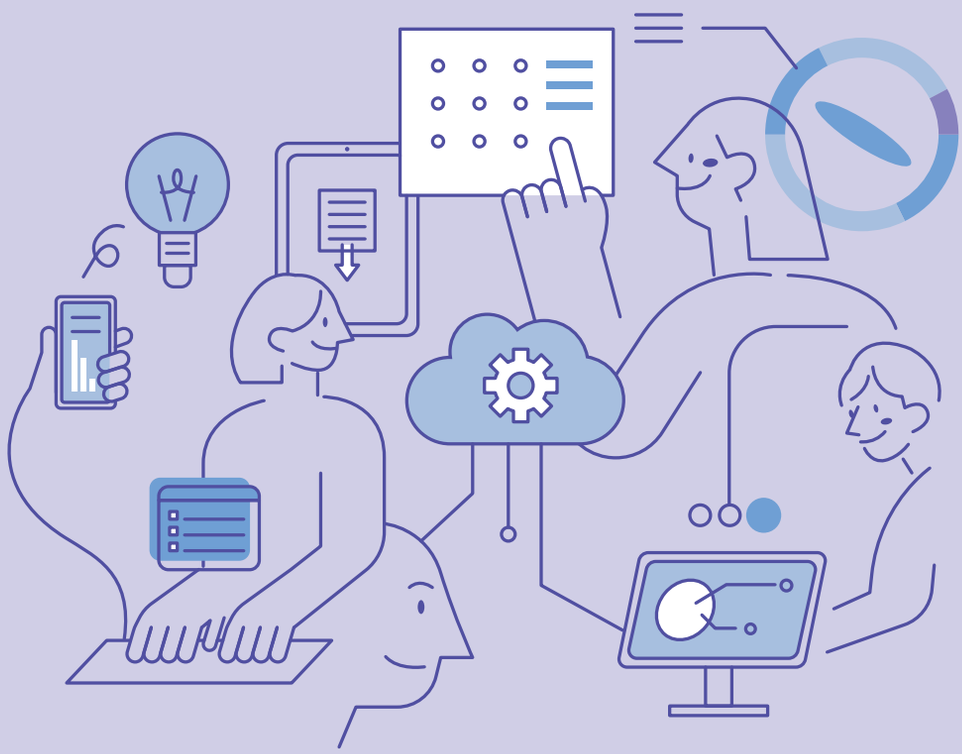
채널을 처음 만들 때 목적과 사용 기준을 캔버스에 간단히 적어두는 것을 강력히 권장합니다. "이 채널에서는 무엇을 올리면 되나요?"라는 질문이 반복되는 초기 혼란을 채널 설명 한 줄이 해결해 줍니다. 운영 규칙을 말로만 전달하면 시간이 지나면서 흐려지기 마련입니다. 캔버스에 고정해두고, 신규 직원 온보딩 체크리스트에도 포함시켜두면 별도 안내 없이도 기준이 유지됩니다.

카카오톡 단톡방 폐쇄는 Slack 도입과 동시에 진행하는 것이 효과적이었습니다. 두 채널을 병행하면 직원들이 익숙한 카카오톡으로 자꾸 돌아가게 됩니다. 처음에는 불편함을 호소하는 분들이 있었지만, 2~3주가 지나면서 Slack이 자연스럽게 주된 소통 채널로 자리 잡았습니다. 도입 초기의 불편함을 견뎌주는 것이 정착의 핵심이었습니다.


AI

04

열매똑똑 스마트워크
디지털 전환 매뉴얼



사랑의열매 서울 사회복지공동모금회

서울특별시사회복지사협회 SEOUL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS

확장형

1. 반복되는 설문과 집계 자동화

: 수백 장의 설문지를 일일이 엑셀에 치고 계신가요?
폼 하나로 수집부터 분석까지 한 번에 끝내고, 남는 시간에 클라이언트를 만난 감동

2. 일일이 보고하지 않는 자동 알림

: “보고서 썼습니다”라는 말 대신 시스템이 알아서 알려주는 세상.
반복적인 확인 업무를 자동화로 지워버린 똑똑한 실무자의 노하우

3. 데이터로 업무 현황 보기

: 숫자로만 보던 사업 성과가 그래프로 살아 움직이다!
우리 기관의 성과를 한눈에 증명하고 의사결정의 근거를 찾은 데이터 시각화 경험

4. AI로 문서 요약 및 초안 잡기

: 막막한 흰 화면 앞에서 고민하던 시간은 끝!
생성형 AI를 든든한 비서로 삼아 문서 초안을 순식간에 뽑아내며 행정 효율을 극대화한 사례

5. 코딩 없이 우리 업무 도구 만들기

: “이런 앱 하나 있으면 좋겠다”는 상상이 현실로!
우리 기관만의 전용 업무 앱을 직접 만들어 불편함을 기술로 해결한 열정의 기록

6. 중장기 계획 수립과 지속가능성 확보

: 일회성 도입을 넘어 기관의 내일까지 고민하다.
스마트워크의 지속 가능한 미래를 위해 세운 중장기 로드맵과 변화 관리의 대장정

확 장 형

01 | 반복되는 설문과 집계 자동화

| 서대문시니어클럽 |

: 수백 장의 설문지를 일일이 엑셀에 치고 계신가요? 폼 하나로 수집부터 분석까지 한 번에 끝내고, 남는 시간에 클라이언트를 만난 감동

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	우리 조직의 일하는 방식, 폼(Forms)나게 바뀌다
한 줄 요약	일일이 옮겨 적던 설문 취합, 이제 QR코드 하나로 실시간 결과 분석까지 완료.
학습 목표	-설계: 수작업 취합이 필요 없는 디지털 설문지(MS Forms)를 목적에 맞게 제작할 수 있다. -배포: 이메일, QR코드 등 다양한 채널을 활용해 수요처 접근성을 높은 설문 배포 환경을 구축할 수 있다. -분석: 수집된 데이터를 별도의 입력 과정 없이 실시간 통계 및 엑셀 시트로 변환하여 결과 보고서에 즉시 활용할 수 있다. -개선: 아날로그 방식 대비 업무 소요 시간을 단축하고, 데이터 관리의 정확성을 확보할 수 있다.
핵심 원칙	3E (Eco friendly! Efficient! Economic!)

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 설문 문항이 너무 길거나 복잡하지 않게 간결하게 구성되어 있는가?

☐ 필수 응답 문항 설정이 적절하게 되어 있어 응답 누락을 방지하고 있는가?

☐ 동일한 의미의 중복 질문이 포함되어 있지 않은가?

1단계 우리의 시작 이야기

“메일함은 가득 찼는데, 정작 엑셀 시트는 텅 비어있던 오후”

매년 연말 찾아오는 만족도 조사 시즌, 올해도 어김없이 수십 개의 수요처에 메일을 보냈습니다. “바쁘시겠지만, 꼭 회신 부탁드립니다.” 라는 정중한 인사말과 함께 한글 파일(HWP) 조사지를 첨부했죠.

하지만, 진짜 업무는 그때부터 시작이었습니다.

며칠 뒤부터 산발적으로 들어오는 회신 메일들. 어떤 곳은 카카오톡으로 보내주시고, 어떤 곳은 파일 본문에 답을 적어 보내주셨습니다. 저는 모니터 두 개를 띄워놓고 왼쪽에는 메일을, 오른쪽에는 엑셀을 켠 채 숫자 하나 하나를 옮겨적이 시작했습니다. “3번 문항..매우 만족…4번 문항…보통…” 단순 작업이었지만,

한순간이라도 멍해지면 데이터가 꼬여버릴까 봐 눈을 부릅떠야 했습니다.

가장 큰 고역은 ‘숨은 그림 찾기’ 였습니다. 회신 받은 엑셀 명단과 대조하며, 어느 어린이집이 응답했는 지 하나하나 체크해야 했으니까요. 메일 제목에 기관명이 없는 첨부파일을 일일이 열어본 뒤에야 겨우 확인이 가능했습니다. 리스트에 체크되지 않은 곳에 전화를 걸어, “혹시 회신 주셨을까요~?” 라고 조심스레 여쭤보면, “어머, 저희 어제 보냈는데요?”라는 답이 돌아오기 일쑤였습니다.

‘분명 보냈다는데, 대체 어디로 간거지?’ 스팸 메일함을 뒤지고, 팩스함 파일을 열어보고 진땀을 뺄 때마다 자괴감이 밀려왔습니다. ‘사회복지사로서 더 가치 있는 고민을 해야 할 시간에, 나는 왜 온종일 숫자 받아쓰기와 메일 찾기 게임을 하고 있는 걸까?’ 라는 회의감이었습니다.

무엇보다 큰 문제는 ‘속도’였습니다. 모든 데이터가 입력되어야만 통계를 낼 수 있는 아날로그 방식으로는 실시간 현황 파악이 불가능했습니다.

이런 비효율의 굴레를 끊고 싶었습니다. “보내는 사람도 편하고, 받는 사람도 1분 만에 끝낼 수 있으며, 결과는 실시간으로 정리되는 방법은 없을까?” 이 간절한 질문이 마이크로소프트 폼즈를 활용한 ‘스마트 만족도 조사’의 시작이었습니다.

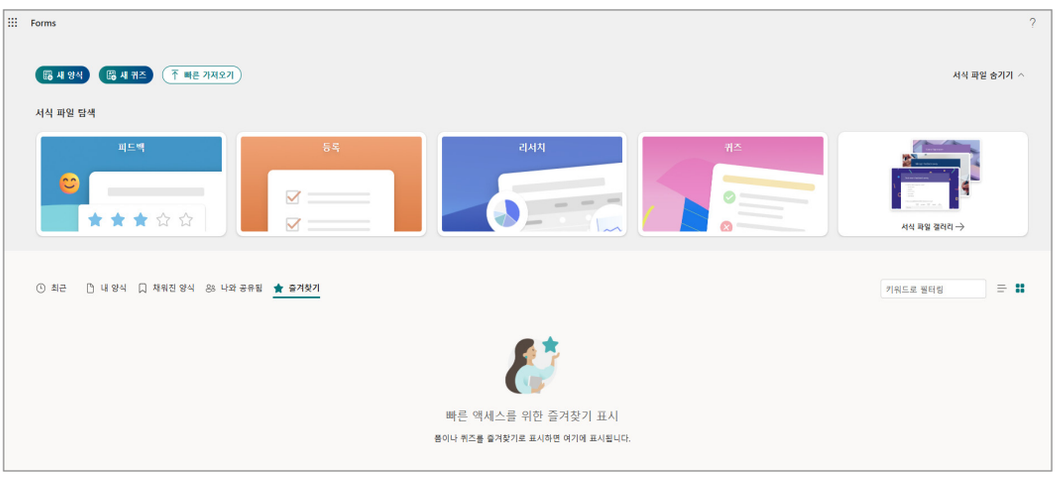
2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ 준비물 체크리스트

준비물	내 용
도구/플랫폼	Microsoft 365(MS Forms)
계정	기관 대표 계정 ID
자료	MS FORMS 설문지

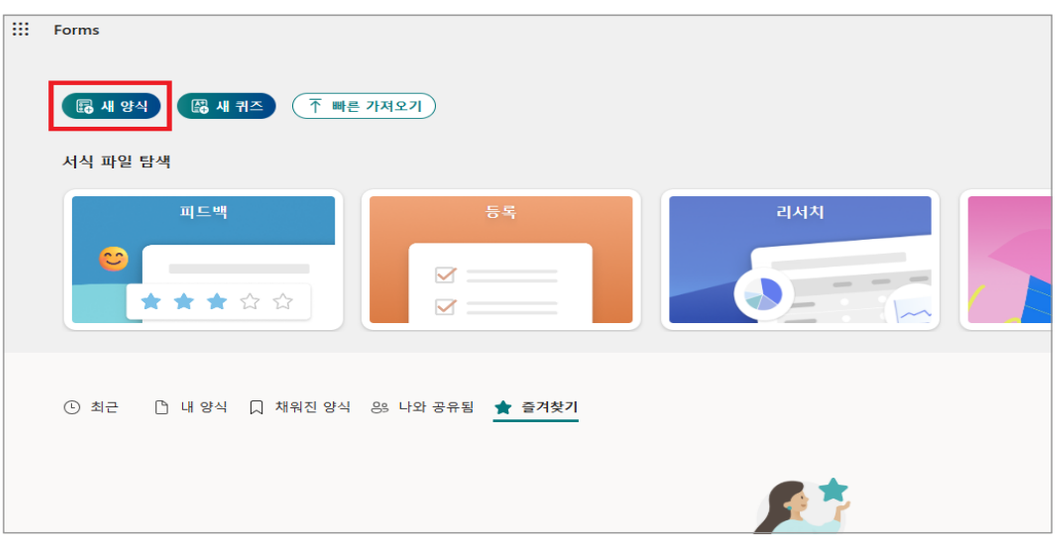
3단계 1. Microsoft Forms 접속

Microsoft 계정을 사용하여 Microsoft Forms에 접속합니다.
(Microsoft365에서도 Forms를 선택할 수 있습니다.)



3단계 2. [단계 1] '새 양식' 만들기

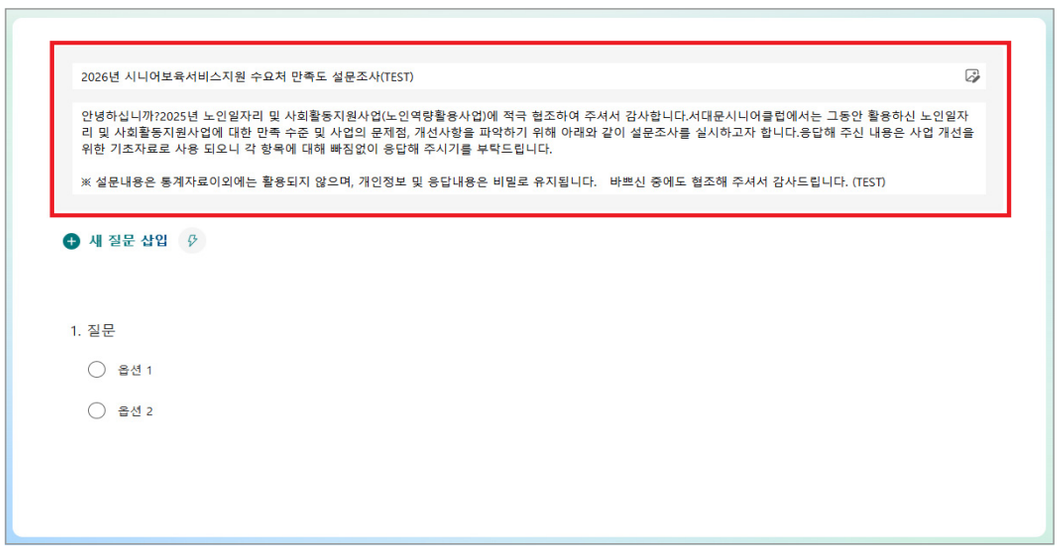
Microsoft Forms 화면 왼쪽 상단 '새 양식' 클릭하여 새로운 설문을 생성합니다.



3단계 3. [단계 2] 양식 제목 및 설명 작성

설문 제목과 설명을 입력합니다.

응답자가 설목의 목적을 쉽게 이해할 수 있도록 간결하고 명확하게 작성합니다.



3단계 4. [단계 3] 질문 추가:

질문과 답변 항목을 입력합니다.

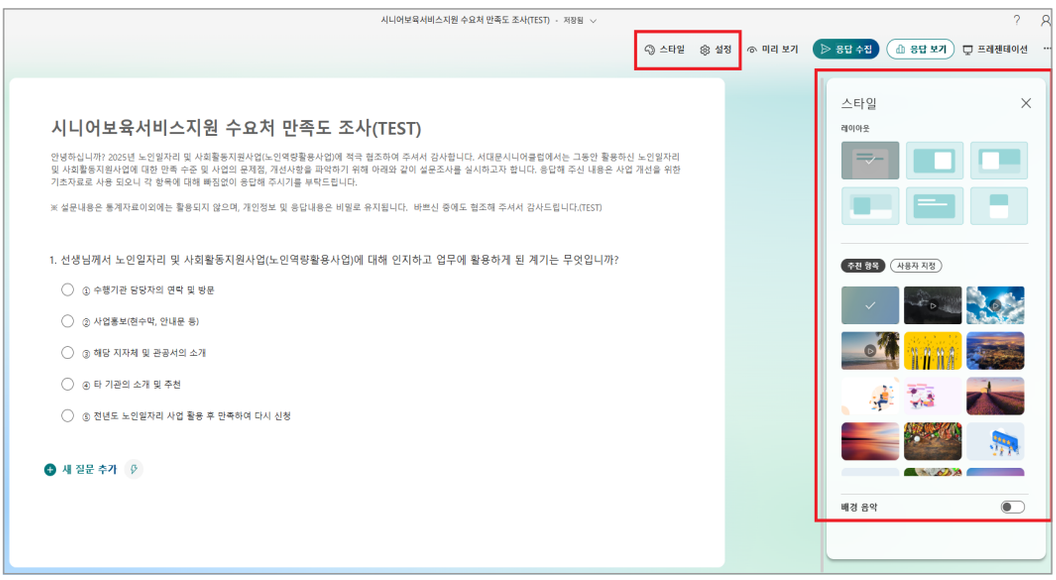
필요 시 이미지 삽입, 복수 응답 허용, 필수 응답 여부 설정 등을 설정할 수 있습니다.



3단계 5. [단계 4] 스타일 및 세부 설정

‘스타일’ 버튼을 클릭하여 레이아웃, 배경 이미지, 배경음악을 설정을 할 수 있습니다.

‘설정’ 버튼을 클릭하여 응답 기간, 진행률 표시 등 응답 옵션을 설정할 수 있습니다.



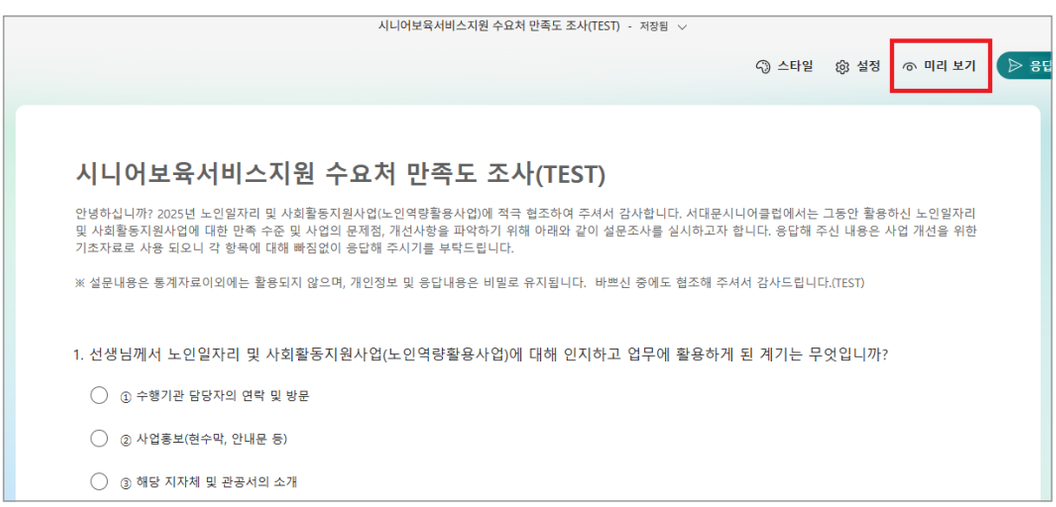
3단계 6. [단계 5] 미리보기 확인

오른쪽 상단 ‘미리보기’를 클릭하여 작성한 설문 내용을 최종적으로 확인합니다.

미리보기 화면에서는 실제 응답자가 보게 되는 형태로 설문을 점검할 수 있으며,

문항 구성이나 오류 여부를 사전에 확인할 수 있습니다.

또한 PC/모바일 화면을 선택하여 각각의 화면에서 어떻게 보이는지 확인할 수 있습니다.





3단계 7. [단계 6] 응답 수집

오른쪽 상단 '응답 수집' 버튼을 클릭합니다.

링크를 복사하거나 QR코드를 생성하여 응답자에게 전달합니다.

전달된 링크를 통해 설문 응답을 수집할 수 있습니다.





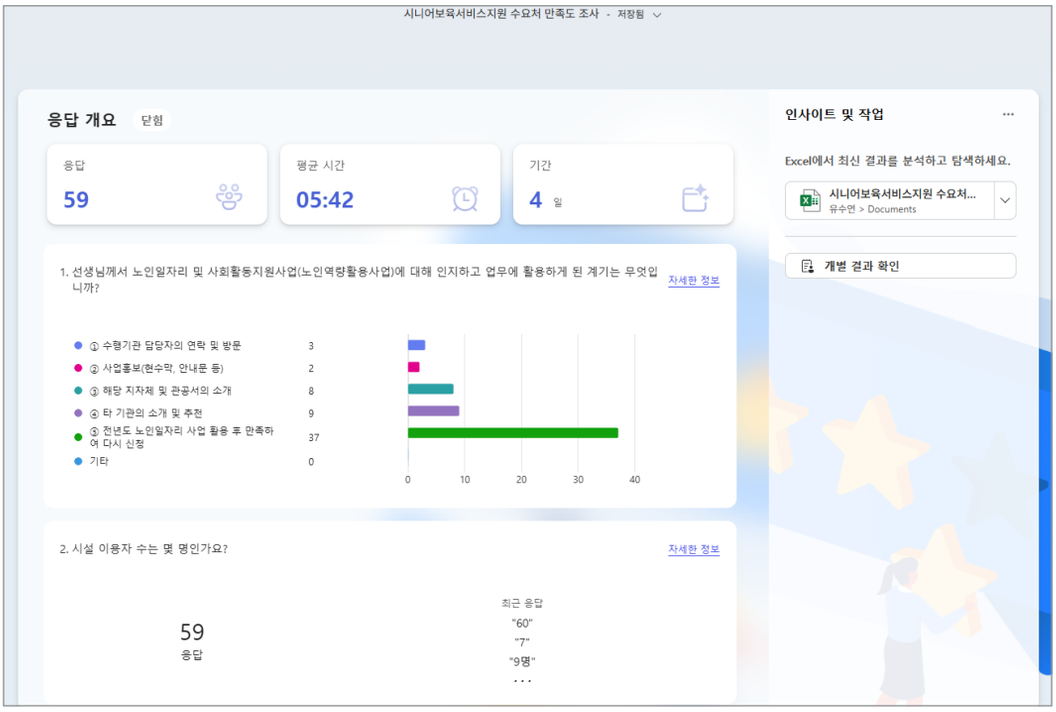
3단계 8. [단계 7] 결과 확인

오른쪽 상단 '응답 보기' 버튼을 클릭합니다.

화면 상단에서 전체 응답 수, 평균 시간 등의 요약 정보를 확인할 수 있습니다.

각 문항별 상자에는 응답 수가 표시되며, 자세한 정보는 개별 응답의 '자세한 정보' 버튼을 눌러 확인할 수 있습니다.





4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	서대문시니어클럽의 약속
설문 명칭 통일	설문지 제목은 [연도_사업명_대상_설문종류] 순으로 작성한다. (예: 2026_시니어보육서비스지원_수요처만족도조사)
개인정보 보호 및 파기	모든 설문은 수집 종료 후 1주일 이내 엑셀로 백업하며, Forms 내 응답 데이터는 개인정보 보호를 위해 즉시 삭제한다.
데이터 수집 방식 일원화	개별 메일 회신은 받지 않으며, 모든 만족도 조사는 지정된 링크(또는 QR코드)를 통해서만 응답을 수집하고 통계에 반영한다.
관리자 권한 관리	설문 생성 및 수정 권한은 담당자에게만 부여하며, 공용 계정 사용 시 비밀번호를 주기적으로 변경한다.
사전 테스트 필수	설문 배포 전 내부 테스트를 통해 응답 흐름 및 통계 반영 여부를 반드시 확인한다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)



☐ 설문 문항이 너무 길거나 복잡하지 않게 간결하게 구성되어 있는가?

☐ 필수 응답 문항 설정이 적절하게 되어 있어 응답 누락을 방지하고 있는가?

☐ 동일한 의미의 중복 질문이 포함되어 있지 않은가?

☐ 응답 소요 시간이 1~2분 내로 완료 가능한 수준으로 설계되어 있는가?

☐ 설문 시작 전에 조사 목적 및 소요 시간을 안내하고 있는가?

☐ QR코드 및 링크가 실제로 정상 작동하는지 배포 전에 확인했는가?

☐ 응답 기간(마감일)이 명확하게 안내되어 있는가?

☐ 응답 대상자(수요처)가 설문 접근 방법을 쉽게 이해할 수 있도록 안내했는가?

☐ 동일 기관의 중복 응답을 방지하기 위한 장치(기관명 선택 등)가 마련되어 있는가?

☐ 설문 종료 후 결과를 어떤 방식으로 활용할지 사전에 계획되어 있는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

기존에는 만족도 조사를 한글(HWP) 파일로 제작하여 이메일로 배포하고, 회신된 파일을 수기로 엑셀에 입력하는 방식으로 업무를 진행하였습니다.

회신 경로가 이메일, 카카오톡 등으로 분산되어 있어 응답 여부 확인이 어려웠고, 누락 데이터 확인에 많은 시간이 소요되었습니다.

또한 모든 데이터를 직접 입력해야 했기 때문에 단순 반복 업무 부담이 컸으며, 입력 오류 발생 가능성도 존재했습니다.

통계 결과는 모든 입력이 완료된 이후에야 확인 가능하여 실시간 현황 파악이 어려운 구조였습니다.

2. 도입 계기

반복적인 수작업 입력과 데이터 누락 문제를 개선하고, 보다 효율적인 설문 관리 체계를 구축하고자 디지털 설문 도입을 검토하게 되었습니다.

특히 응답 수집부터 통계까지 자동화되는 시스템의 필요성을 느끼며 MS Forms를 활용한 설문 방식으로 전환하게 되었습니다.

3. 적용 방법

연번	일시	내용
1	Day 1	기존 HWP 설문지 문항 분석 및 디지털 전환 설계
2	Day 1	MS Forms에서 동일한 문항 구조로 설문지 생성
3	Day 1	객관식 및 척도형 문항으로 재구성하여 자동 집계 가능하도록 설정
4	Day 2	설문 완성 및 응답 수집 옵션(익명 여부, 필수 응답 등) 설정
5	Day 2	설문 링크 및 QR코드 생성
6	Day 2	이메일 및 안내문을 통해 설문 배포
7	운영 단계	응답 데이터 실시간 수집 및 통계 결과 확인
8	운영 단계	Excel 연동 기능을 활용하여 데이터 자동 저장 및 다운로드
9	운영 초기	내부 직원 대상 간단한 사용 교육 실시
10	운영 안정화	설문 활용 방식 정착 및 지속적 활용

4. 적용 후 변화

설문 취합 및 통계 작업에도 눈에 띄는 변화가 나타났습니다. 기존에는 설문 응답을 수기로 입력하고 데이터를 정리하는 데 약 2~3일이 소요되었으나, 현재는 응답이 실시간으로 자동 집계되어 즉시 확인하고 활용할 수 있게 되었습니다. 이 과정에서 수기 입력이 사라지면서 데이터의 정확도가 높아졌고, 응답 누락 여부 역시 바로 확인할 수 있게 되었습니다.

또한 직원들은 반복적이고 단순한 입력 업무에서 벗어나 보다 중요한 업무에 집중할 수 있게 되었으며, 그 결과 전반적인 업무 효율성과 만족도 역시 함께 향상되었습니다. 전체적으로 보면 설문 취합 및 통계 작업에 소요되던 시간은 기존 대비 약 80% 이상 단축되는 효과를 얻었습니다.

5. 팁 또는 주의사항

설문 배포 전 테스트 응답을 통해 통계 반영 여부를 반드시 확인하는 것이 중요합니다.

또한 응답 경로를 하나로 통일해야 데이터 누락 없이 정확한 집계가 가능합니다.

초기 도입 시 직원 대상 간단한 교육을 병행하면 빠른 정착에 도움이 됩니다.

확 장 형

01 | 반복되는 설문과 집계 자동화

| 서울시립대학교종합사회복지관 |

: 수백 장의 설문지를 일일이 엑셀에 치고 계신가요? 폼 하나로 수집부터 분석까지 한 번에 끝내고, 남는 시간에 클라이언트를 만난 감동

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	구글 스프레드시트 데이터 입력 및 집계 자동화 활용
한 줄 요약	이용자 실적 데이터를 한 곳에 누적하면 실인원·연인원·참여 명단·모임일지·월별 결산까지 자동으로 집계됩니다.
학습 목표	- 나에게, 팀에게, 기관 전체에 필요한 현황 실적이 무엇인지를 먼저 알아본다. - 구글 스프레드시트 데이터 입력 기초에 대해 이해한다. - 인공지능을 활용하여 함수와 앱스스크립트 적용할 수 있다.
핵심 원칙	입력할 데이터를 합의했다면 약속된 내용을 성실하게 입력하는 것이 먼저입니다. 구조가 완벽하지 않아도 괜찮습니다. 함께 고민하고 개선해나가는 과정 자체가 스마트워크입니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 주민 명단, 참여자 DB, 모임일지 DB 시트가 잘 분리되어 있는가?

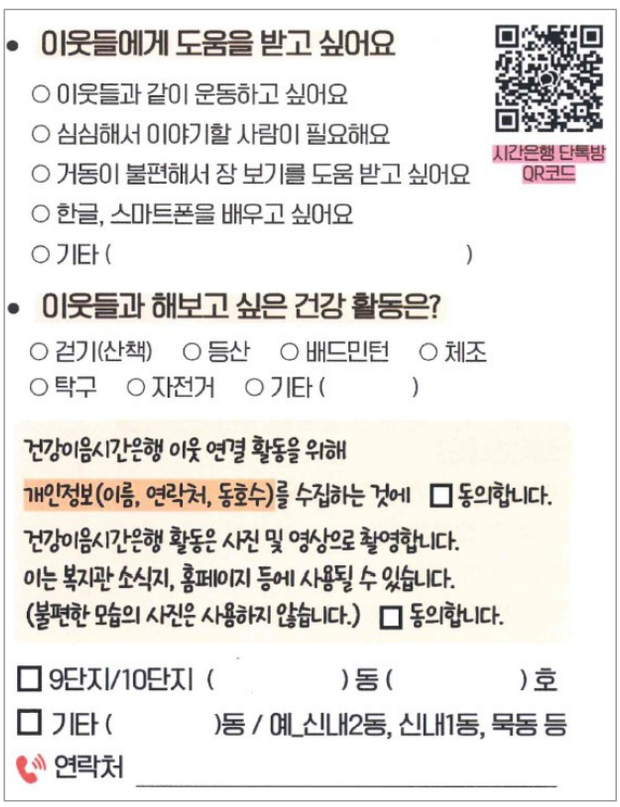
☐ 회원번호(고유값)를 부여함으로써 동명이인 발생을 예방했는가?

☐ 모든 시트에 항목명이 일관되게 사용되어 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

주민 자산을 기록하다

우리 복지관은 주민의 자산과 관심사를 발굴하여 지역 돌봄 공동체를 만들어가는 '자산 기반 공동체 개발'을 핵심 실천으로 삼고 있습니다. 이를 위해 운영하는 '시간은행' 사업에서는 주민의 성별, 생년월일, 거주 동, 관심사, 잘하는 것, 나눠줄 수 있는 도움과 받고 싶은 도움 등을 조사하여 구글 시트에 쌓아나갔습니다. 어느새 주민 수는 50명, 100명, 200명을 넘어 300명을 훌쩍 넘기게 되었습니다.



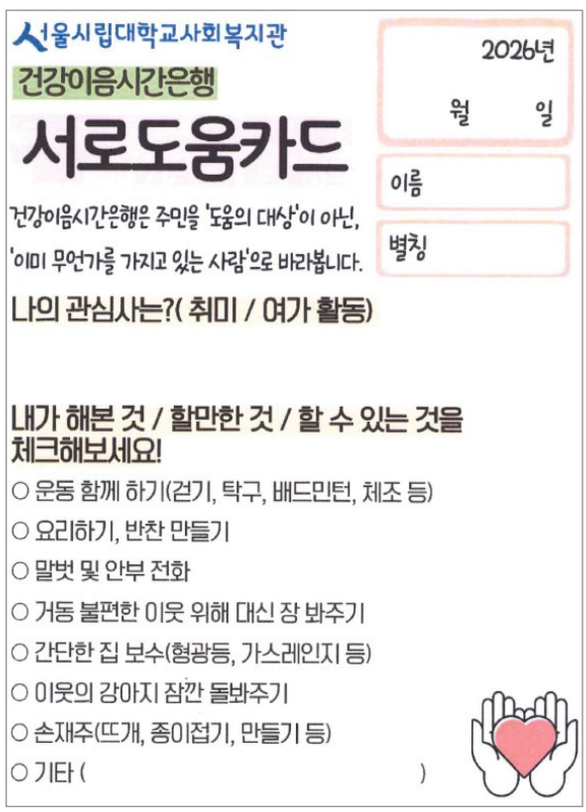
- 이웃들에게 도움을 받고 싶어요
  - ○ 이웃들과 같이 운동하고 싶어요
  - ○ 심심해서 이야기할 사람이 필요해요
  - ○ 거동이 불편해서 장 보기를 도움 받고 싶어요
  - ○ 한글, 스마트폰을 배우고 싶어요
  - ○ 기타 ( )

시간은행 단톡방 QR코드

- 이웃들과 해보고 싶은 건강 활동은?
  - ○ 걷기(산책) ○ 등산 ○ 배드민턴 ○ 체조
  - ○ 탁구 ○ 자전거 ○ 기타 ( )

건강이음시간은행 이웃 연결 활동을 위해
개인정보(이름, 연락처, 동호수)를 수집하는 것에 □ 동의합니다.
건강이음시간은행 활동은 사진 및 영상으로 촬영합니다.
이는 복지관 소식지, 홈페이지 등에 사용될 수 있습니다.
(불편한 모습의 사진은 사용하지 않습니다.) □ 동의합니다.

□ 9단지/10단지 ( ) 동 ( ) 호
□ 기타 ( )동 / 예_신내2동, 신내1동, 묵동 등
연락처 _____



서울시립대학교사회복지관
건강이음시간은행
서로도움카드

2026년 월 일

이름

별칭

건강이음시간은행은 주민을 '도움의 대상'이 아닌,
'이미 무언가를 가지고 있는 사람'으로 바라봅니다.

나의 관심사는?(취미 / 여가 활동)

내가 해본 것 / 할만한 것 / 할 수 있는 것을 체크해보세요!

- ○ 운동 함께 하기(걷기, 탁구, 배드민턴, 체조 등)
- ○ 요리하기, 반찬 만들기
- ○ 말벗 및 안부 전화
- ○ 거동 불편한 이웃 위해 대신 장 봐주기
- ○ 간단한 집 보수(형광등, 가스레인지 등)
- ○ 이웃의 강아지 잠깐 돌봐주기
- ○ 손재주(뜨개, 종이접기, 만들기 등)
- ○ 기타 ( )

사업이 활성화될수록 행정 부담도 커졌습니다

주민이 늘어나면서 관리해야 할 데이터도 함께 늘었습니다. 담당자는 주민 개별 탭을 하나하나 열어 활동 참여 내용을 입력했습니다. A가 도움을 나눴다면 A의 탭에 기여 내용을 입력하고, 도움을 받은 B의 탭에도 다시 들어가 입력합니다. 참여자가 100명이면 입력 횟수도 100번. 월 2회 진행이면 200번입니다.

매월 마지막 주에는 그달의 활동 참여자 현황을 월별 결산 시트에 정리해야 했습니다. 50명이 활동했다면 50개 개별 탭을 하나하나 확인하는 작업이 필요했습니다. 일회성 행사나 이웃 모임 참여는 별도 시트에서 다시 확인해야 해서 이 작업에만 최소 1시간에서 최대 2시간이 소요되었습니다. 활동이 활발해지는 건 기쁜 일이지만, 그 실적을 관리하는 행정 부담은 고스란히 담당자 몫이었습니다.

대대적인 개혁이 필요한 시점

2026년부터 동별 모든 팀이 시간은행을 운영하기로 했습니다. 이 구조 그대로 3개 팀이 각자 관리한다면 행정 부담은 세 배가 됩니다. "이 사업을 운영하기 위한 행정 관리에 스마트워크를 도입해보자"는 합의가 이루어졌고, 팀별 실적을 한 시트에 통합하여 수월하게 현황을 확인할 수 있는 공통 양식을 만들기로 했습니다.

여러분의 기관에서도 반복되는 데이터를 분절적으로 입력하고 있나요? 실적 DB 없이 숫자만 엑셀에 입력하고 있나요? 그렇다면 이 챕터가 도움이 될 것입니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace(Google Sheets, Appsheets, Apps Script), AI도구(ChatGPT, Gemini 등)
계정	Google Workspace 개별 계정
자료	Google Sheets 실적 DB

3단계 0. 사전 합의

기관의 사업 및 서비스 중 구글스프레드시트에 입력한 실적 DB를 기반으로 자동화하는 작업을 적용할 범위를 결정해야 합니다. 기관의 모든 사업/서비스를 자동화할 것인지, 일부만 그렇게 할 것인지에 대한 합의가 필요합니다. 잘 감이 잡히지 않는다면, 기관에서 공통으로 운영하는 사업 및 서비스를 1개 선택, 시범 적용한 후, 적용 범위를 점차 확장하는 것도 좋은 방법입니다.

저희 복지관은 3개 팀 모두 시간은행을 운영하고 있어 팀 간 합의가 필요했습니다. 두 가지 방향으로 논의를 진행했습니다.

- 팀별 관리 시트 통일 — 기존에는 세부 활동별로 분산 관리하던 실적을 하나의 시트에 누적하기로 했습니다. 이 데이터를 기반으로 모임일지, 개인별 활동 이력, 세부 사업별 참여 명단 등 다양한 형태의 양식을 구현합니다.
- 기관 통합 관리 시트 구성 — 단순 실·연인원 집계를 넘어 주민 특성, 현황, 질적 변화까지 확인할 수 있으려면 3개 팀의 실적을 통합하는 기관 관리 시트가 필요하다는 합의에 이르렀습니다.

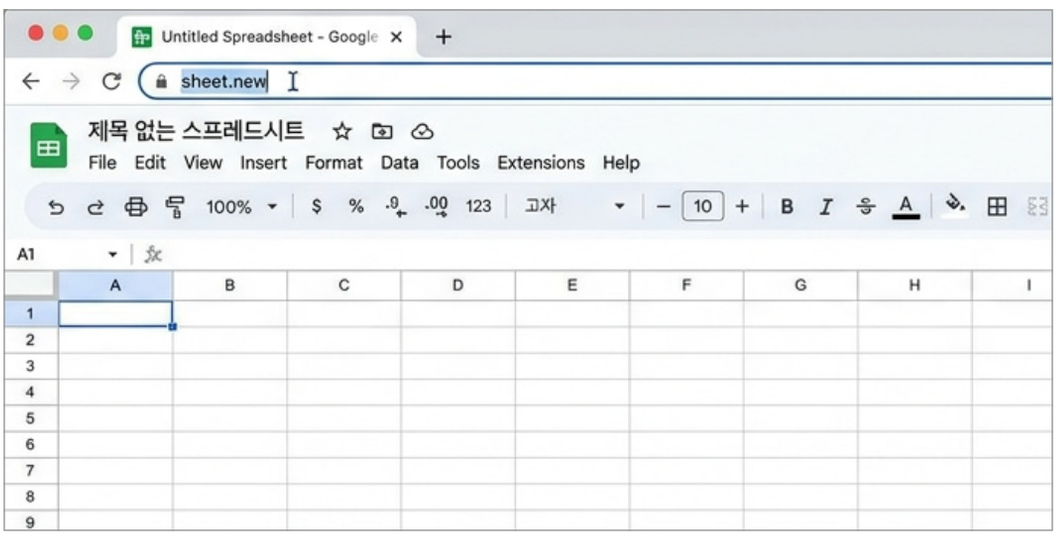
3단계 1. 핵심 기능/도구 접속하기

1. 구글 계정 로그인

- 크롬을 열고 Gmail 계정으로 로그인합니다.

2. 구글 스프레드시트 불러오기

- 주소창에 sheet.new를 입력하면 새 스프레드시트가 바로 열립니다.



3단계 2. [단계 1] 세부 설정 시작:

1. [주민명단] 시트 조성하기

- 기본조성: 구글스프레드시트 하단바에 '시트1'의 명칭을 [주민명단]으로 변경합니다.
  ('시트1'에 마우스 커서 둔 후, 마우스 우측 버튼 클릭 → 이름 바꾸기)
- 용도 및 입력내용: 이 시트는 '사업에 참여하는 주민'의 정보를 관리하는 용도로 사용하며 매우 중요합니다.
  기관의 필요에 맞게 정보를 입력합니다. 필수 정보로는 *회원번호, 이름, 성별, 생년월일, 연락처 등이 있습니다.
  ※ 동명이인의 문제를 예방하기 위해 사업 참여 주민에게 고유값(회원번호)을 반드시 부여합니다.

2. [실적 data] 시트 조성하기

- 기본조성: 구글스프레드시트 하단바 맨 좌측에 + 모양을 클릭해 추가로 시트 1개를 더 생성합니다. 이 시트의 명칭은 [실적 data]로 변경합니다.
- 용도 및 입력내용: 이 시트는 '사업 실적을 건별로 입력하는 용도'로 사용합니다. 즉, 사업에 참여하는 모든 주민의 활동 참여 이력을 이 시트에 누적시킵니다. 사업 내 세부사업 또는 PG에 참여한 이력도 모두 이 곳에 입력하되, 세부사업의 구분을 반드시 해줍니다.

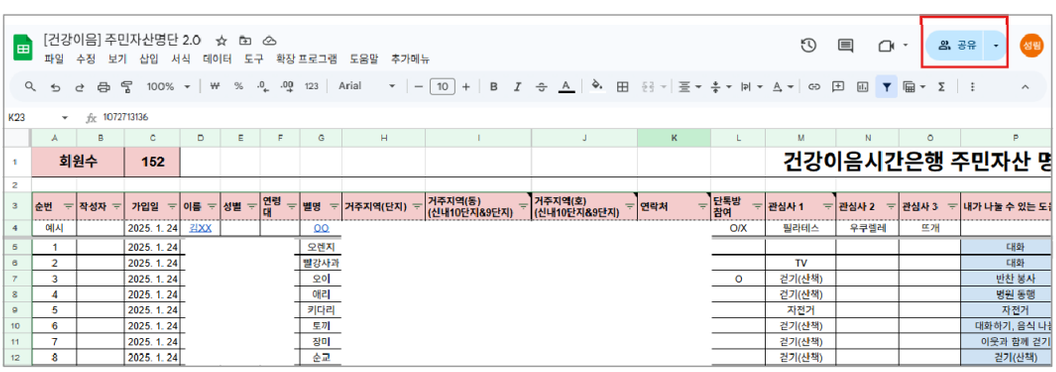
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	연번	이름	별명	날짜	시작 시각	종료 시각	도움나눔/받음	소요시간	저축(분)	사용(분)	활동내용
1002	1001		오이	2025. 09. 29.(월)	8:00	9:00	도움나눔	60	60	0	밑반찬 배달
1003	1002		개나리	2025. 09. 29.(월)	10:30	11:30	도움나눔	60	60	0	경로식당 배식
1004	1003		레몬	2025. 09. 29.(월)	8:00	9:00	도움나눔	60	60	0	밑반찬 배달
1005	1004		꽃분이	2025. 09. 29.(월)	9:00	10:00	도움나눔	60	60	0	밑반찬 배달
1006	1005		자몽	2025. 09. 29.(월)	7:00	9:00	도움나눔	120	120	0	밑반찬 포장 및 배달
1007	1006		춘삼이	2025. 09. 29.(월)	10:30	11:30	도움나눔	60	60	0	경로식당 배식
1008	1007		춘삼이	2025. 09. 29.(월)	7:00	9:00	도움나눔	120	120	0	밑반찬 포장 및 배달
1009	1008		채송화	2025. 09. 30.(화)	9:00	11:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리
1010	1009		해와달	2025. 09. 30.(화)	16:00	16:10	도움받음	10	0	10	탁구 모임 참여
1011	1010		귀뚜라미	2025. 09. 30.(화)	11:30	12:00	도움나눔	30	30	0	전동차봉사단 반찬 전달
1012	1011		백조	2025. 09. 30.(화)	13:00	13:30	도움나눔	30	30	0	통장단 반찬 전달
1013	1012		사랑애	2025. 09. 30.(화)	14:00	16:00	도움나눔	120	120	0	만남데이 진행(색종이 컵받침만들기)
1014	1013		말랑이	2025. 09. 30.(화)	14:00	16:00	도움나눔	120	120	0	만남데이 진행(색종이 컵받침만들기)
1015	1014		푸른송	2025. 09. 30.(화)	14:00	16:00	도움나눔	120	120	0	만남데이 진행(색종이 컵받침만들기)
1016	1015		홍단맘	2025. 09. 30.(화)	14:00	16:00	도움나눔	120	120	0	만남데이 진행(색종이 컵받침만들기)
1017	1016		수선화	2025. 09. 30.(화)	14:00	16:00	도움나눔	120	120	0	만남데이 진행(색종이 컵받침만들기)
1018	1017		딸기	2025. 09. 30.(화)	11:30	12:00	도움나눔	30	30	0	전동차봉사단 반찬 전달
1019	1018		도진	2025. 09. 30.(화)	16:00	16:10	도움받음	10	0	10	탁구 모임 참여
1020	1019		용님	2025. 09. 30.(화)	16:00	16:10	도움받음	10	0	10	탁구 모임 참여
1021	1020		행복	2025. 09. 30.(화)	16:00	16:10	도움받음	10	0	10	탁구 모임 참여

3단계 3. [단계 2] 사용자 환경 설정

1. 구글스프레드시트 편집자 권한 공유

실적을 관리하는 사업이 무엇이냐에 따라 모든 실무자가 실적을 관리할 수도 있고, 특정 팀 또는 직원만 실적을 관리할 수도 있습니다. 따라서 실무자의 역할에 맞게 구글스프레드시트 편집의 권한을 구분하여 부여할 수 있습니다.

1) 우측에 공유 버튼 클릭합니다.



2) 함께 편집하려고 하는 직원을 A라고 해봅시다. 그렇다면, A의 워크스페이스 계정을 입력합니다.



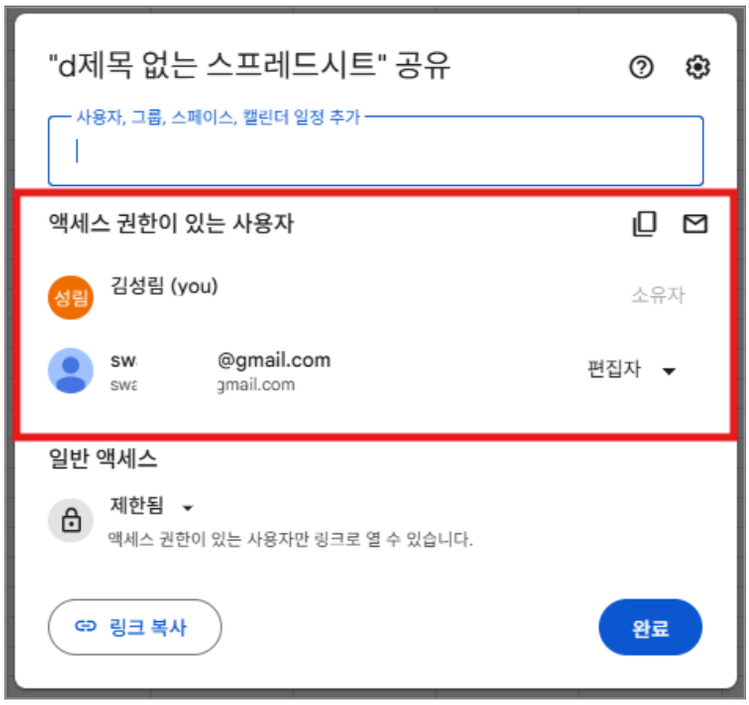
3) A의 권한(편집자/댓글작성자/뷰어)을 우측에서 설정한 후, 전송을 클릭합니다.
   - 편집자: 본문 내용 열람 가능 / 편집 가능 / 댓글 작성 가능
   - 댓글작성자: 본문 내용 편집 불가능 / 본문 열람과 본문 내용에 대한 댓글 작성은 가능
   - 뷰어: 본문 내용 편집 및 내용에 대한 댓글 작성 불가능 / 열람만 가능



4) 이제 A는 본인의 계정 이메일에 들어가서 이메일 내용을 확인합니다. 스프레드시트를 편집할 수 있도록 초대했다는 내용이 나옵니다. '열기'를 클릭합니다. 이제 A는 스프레드시트를 편집할 수 있는 권한이 생겼습니다.



5) 이제 액세스 권한이 있는 사용자가 1명에서 2명이 된 것을 확인할 수 있습니다.



3단계 5. [단계 3] 최종 점검 및 적용

[주민명단] 시트와 [실적 data] 시트를 조성하고, 그에 맞게 데이터를 누적시키면, 이 데이터를 기반으로 필요한 시트를 가공 제작하여 현장에서 사용할 수 있습니다. 현재 복지관에서는 아래와 같이 가공데이터를 사용하고 있습니다.

1. 기본현황 시트

총 회원(명)	152		
총 도움 나눔 시간(분)	126,320	시간으로 환산	2105시간 20분
총 도움 받음 시간(분)	30,200	시간으로 환산	503시간 20분
총 도움 나눔 횟수(건)	1588		
총 도움 받음 횟수(건)	375		
활동 갯수(개)	20		

건강이음 시간은행 활동 사례

연번	활동내용	활동 시작 월	현재 진행 여부	활동종류	활동구분
1	바둑	2025년 1월	-	서로도움활동	여가문화
2	반찬 조리	2025년 1월	진행 중(주2회)	서로도움활동	기초 서비스
3	꽃꽂이	2025년 3월	-	만남데이	원데이클래스
4	비즈공예(팔찌)	2025년 3월	-	만남데이	원데이클래스
5	반찬 전달	2025년 3월	진행 중(주2회)	서로도움활동	기초 서비스
6	이불 빨래 수거/전달	2025년 3월	연 2회(3월, 11월)	서로도움활동	기초 서비스
7	비즈공예(목걸이)	2025년 4월	-	만남데이	원데이클래스
8	경로식당 응대	2025년 5월	하계 기간 중단	서로도움활동	시설 봉사
9	음식 나눔	2025년 5월	-	서로도움활동	기초 서비스
10	대화 및 빙고	2025년 6월	-	만남데이	교류
11	페유비누 만들기	2025년 6월	-	만남데이	원데이클래스
12	창문 신문지 부착	2025년 7월	-	서로도움활동	일상생활
13	검버섯 제거 팩 만들기	2025년 7월	-	만남데이	체험
14	페이스페인팅	2025년 7월	-	만남데이	체험
15	종이접기	2025년 7월	-	서로도움활동	여가문화
16	수박화채 만들기	2025년 9월	-	만남데이	주민 교류
17	컵받침 제작	2025년 9월	-	만남데이	원데이클래스
18	감자전 만들기	2025년 11월	-	만남데이	주민 교류
19	시설 청소	2026년 1월	-	서로도움활동	시설 봉사
20	경로식당 응대	2026년 3월	하계 기간 중단	서로도움활동	시설 봉사

☑ 빨간 테두리 부분은 함수를 활용하여, [실적 data] 시트에 쌓여 있는 실적 데이터를 기반으로 수치가 자동화 되도록 하였습니다. 사용된 함수는 아래와 같습니다.

- 총 회원: 타 시트 내 정보 동기화 기능 및 COUNTIFS 함수 사용
- 총 도움 나눔/받음 시간: SUM 함수 사용
- 총 도움 나눔/받음 건수: COUNTIF 함수 사용
- 활동 갯수: COUNT 사용
- (분을) 시간으로 환산: =QUOTIENT & MOD 함수 사용

2. 개인별 참여 이력

건강이음 시간은행 시간 통장

성명		별명	공주	도움나눔 횟수	14	도움나눔 시간	1560	가용 시간(분)
시작일	2025/03/03	종료일	2026/03/30	도움받음 횟수	3	도움받음 시간	360	1500
날짜	시작시간	종료시간	도움나눔/받음	소요시간	저축(분)	사용(분)	활동내용	
2025.03.18.(화)	10:00	12:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.03.28.(금)	14:00	15:30	도움받음	90	0	90	만남데이 참석(비즈공예)	
2025.05.20.(화)	10:00	12:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.05.27.(화)	10:00	12:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.06.10.(화)	10:00	12:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.07.01.(화)	10:00	12:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.07.03.(목)	14:00	16:30	도움받음	150	0	150	만남데이 참여(검버섯 제거 팩)	
2025.07.08.(화)	10:00	12:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.08.28.(목)	16:00	17:00	도움나눔	60	60	0	만남데이 도움나눔(검버섯제거 팩)	
2025.09.16.(화)	9:00	11:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.10.21.(화)	9:00	11:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.10.23.(목)	14:00	15:00	도움나눔	60	60	0	만남데이 도움나눔(검버섯제거 팩)	
2025.11.18.(화)	9:00	11:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2025.12.16.(화)	9:00	11:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2026.01.20.(화)	9:00	11:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2026.03.17.(화)	9:00	11:00	도움나눔	120	120	0	통장단 반찬 조리	
2026.03.24.(화)	16:00	18:00	도움받음	120	0	120	공예 모임 참여	

☑ 앱스스크립트(*)를 활용하여 [실적 data] 시트(탭)에 쌓여 있는 실적들을 기반으로 해당 주민의 성명, 조회하고자 하는 활동 참여 시작일과 종료일만 설정하면 바로 개인별 참여 이력을 확인할 수 있도록 하였습니다.

⚠ (*)앱스스크립트 간단 설명:

- Apps Script 열기 : 상단 메뉴의 [확장 프로그램] ▸ [Apps Script]를 눌러보세요. 검은색 혹은 하얀색 코팅 화면이 나타날거에요.
- Gemini 프롬프트 입력 : 제미나이에게 “구글앱스스크립트를 활용해서 B3 성명, B4 시작일, D4 종료일을 기준으로 C5행의 값을 자동화 불러올 수 있도록 복사하기 쉽게 Code.gs와 Index.html 코드를 각각 만들어줘” 채팅하기
- 코드 복사&붙여넣기: 제미나이가 준 Code.gs 와 Index.html 코드를 각각의 파일에 붙여넣어 주세요.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	서울시립대학교종합사회복지관의 약속
양식 통일화	각 팀에서 시간은행 사업을 운영하고 있고, 운영 내용이 동일하지만, 같은 내용의 세부사업이더라도 그 용어가 조금씩 다르다. - **자산 기반 나눔 활동** → 묵동팀: 손길나눔 / 신내2동팀: 서로도움활동 - **이웃 소모임** → 묵동팀: 손길모임 / 신내2동팀: 건강이음 소모임 - **주민 간 만남 행사** → 묵동팀: 멤버십데이 / 신내2동팀: 만남데이 그러나 구글 스프레드시트 내에서는 용어의 통일이 필요하다. 그러므로 구글 스프레드시트 상에서 용어를 변경하는 일은 없도록 한다.
데이터 수집방식 통일	첫번째 앱시트를 통해서 입력 두번째 앱시트 입력이 어려운 이용자에 한해 시트 직접 인력
주 1회 실적 및 모임일지 관리	주 1회 사업 실적 및 모임일지 업데이트

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 체크리스트

✔ 양식 제작 체크리스트

☐ 주민 명단, 참여자 DB, 모임일지 DB 시트가 잘 분리되어 있는가?

☐ 회원번호(고유값)를 부여함으로써 동명이인 발생을 예방했는가?

☐ 모든 시트에 항목명이 일관되게 사용되어 있는가?

☐ 실적 입력 시, 주민의 정보가 자동 생성되도록 설정되어 있는가?

☐ AppSheet 입력폼과 스프레드시트 구조가 동일하게 매칭되어 있는가?

☐ 입력 순서가 현장 흐름과 맞게 구성되어 있는가?

☐ 기본현황(총 건수, 시간 등)이 자동 집계되는가?

✔ 운영 체크리스트

☐ 기관과의 합의가 잘 도출되었는가?

☐ 회원번호를 정확히 선택했는가?

☐ 필수 항목 누락 없이 입력했는가?

☐ 주 1회 이상 실적 DB를 검토했는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

기존에는 DB 구조화 방법을 몰라 이용자별로 개별 탭을 만들어 데이터를 입력하였습니다. 주민 수가 늘어날수록 탭 수도 함께 늘어났고, 담당자는 주 1회 약 1시간을 수기 데이터를 시트에 옮겨 입력하는 작업에 사용하였습니다. 쌓인 데이터를 집계하거나 가공하는 것도 탭을 하나하나 열어 확인해야 하는 구조여서 월별 결산만 해도 최대 2시간이 소요되는 상황이었습니다.

2. 도입 계기

2026년부터 3개 팀 모두 시간은행을 운영하게 되면서, 기존 방식으로는 팀별 실적 관리와 기관 통합 현황 파악이 불가능하다는 판단이 섰습니다. 기관 차원에서 구글 스프레드시트 DB 구조화를 합의하고, 반복 수작업을 줄이기 위해 AppSheet 도입을 검토하였습니다. 쌓인 데이터를 기반으로 실적 집계를 자동화하고 현황을 한눈에 볼 수 있는 체계를 만드는 것이 목표였습니다.

3. 적용 방법

연번	일자	내용
1	2023-4	묵동) 구글 스프레드시트 양식 제작
2	2023-10	묵동) 시간은행 주민명단 시트, 시트별 이용자 분류, 누적시트 100개 축적
3	2025-3	신내2동) 시간은행 구글 스프레드시트 및 모임일지 양식 제작
4	2025-7	전직원) 구글 워크스페이스 교육 1회기 시작
5	2026-2	전직원) 구글 시트 다루기 기초
6	2026-3	스마트워크TF) 시간은행 구글 시트 구성 및 개선 방향 논의, 확장프로그램 점검
7	2026-4	공통) 서로도움카드 앱시트 구현, 동별 구글시트 현황점검

4. 적용 후 변화

서울시립대학교종합사회복지관에서는 반복되는 데이터 입력에 따른 집계 자동화를 구현한 후, 이렇게 변화하였습니다.

AppSheet를 활용한 반복 작업 자동화

기존에는 주민과 나눈 자산조사카드 내용을 담당자가 컴퓨터 앞에 앉아 하나하나 시트에 옮겨 적어야 했습니다. 50명이면 50번의 입력 작업이었습니다. AppSheet 입력 폼을 도입한 후에는 주민이 직접 입력한 내용이 스프레드시트 data 시트에 자동으로 동기화됩니다. 담당자는 확인하고 수정할 항목만 처리하면 되어 행정 업무가 대폭 줄었습니다.

동시다발적 DB 입력 가능

기존에는 담당자 1명이 개별 탭을 돌아다니며 모든 실적을 입력했습니다. 이제는 각 담당자가 본인이 담당하는 주민과 모임의 실적을 DB 시트에 직접 입력하면 됩니다. 1명이 1시간을 걸려 하던 일을 여러 명이 10분씩 나눠 처리하는 구조로 바뀐 것입니다. 입력 약속과 합의만 잘 이뤄지면 되는 일입니다.

통일된 양식, 한눈에 보이는 성과

각 팀이 동일한 양식으로 실적을 관리하고, 기본현황 시트에서 기관 전체 성과를 한 번에 확인할 수 있습니다. "우리 팀이 이번 달에 어떤 활동을 했지?", "올해 자산 나눔 활동 유형은 어떻게 되나요?"와 같은 질문에 기본현황 시트 하나로 즉시 답할 수 있습니다. 참여 주민의 성별·성향·특성 등 현황도 한눈에 확인 가능해졌습니다.

5. 팁 또는 주의사항

첫 번째 시트의 구조를 잘 설계하는 것이 가장 중요합니다. [주민명단]과 [실적 data] 시트 항목을 처음부터 팀원들과 함께 충분히 논의하고 합의하세요. 중간에 구조를 바꾸면 기존에 쌓인 데이터 전체를 수정해야 하는 상황이 생깁니다.

함수를 어렵게 생각하지 않아도 됩니다. "이런 걸 자동으로 계산하고 싶은데 어떤 함수를 써야 하나요?"라고 AI에게 물어보면 바로 알려줍니다. 처음엔 의미를 몰라도 쓰다 보면 자연스럽게 익혀집니다.

AppSheet나 Apps Script 같은 확장 기능은 데이터 구조가 잘 잡혀 있을수록 구현이 쉬워집니다. [실적 data] 시트에 항목을 일관되게 쌓아두는 습관이 먼저이고, 자동화는 그다음 단계입니다.

확 장 형

02 | 일일이 보고하지 않는 자동 알림

| 아름드리꿈터 |

: “보고서 썼습니다”라는 말 대신 시스템이 알아서 알려주는 세상. 반복적인 확인 업무를 자동화로 지워버린 똑똑한 실무자의 노하우

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	어떤 알림이 필요하세요? 기관과 나에게 필요한 자동 알림 만들기
한 줄 요약	기관에 필요한 여러 알림이 자동으로 올 수 있도록 다양한 도구를 활용해 손쉽게 만들 수 있습니다.
학습 목표	- 나에게, 팀에게, 기관 전체에 필요한 알림이 무엇인지를 먼저 알아보기 - 자동 알림을 위해 어떤 도구를 활용해볼 수 있는지 이해하기 - 자동 알림이 정말 필요한 정보를 전달할 수 있도록 인공지능을 활용하기
핵심 원칙	1. 평소에 어떤 알림이 필요했는지 정했다면 핸드폰과 데스크탑에 울리는 알림이 귀찮게 느껴지지 않도록 정말 중요한 정보를 효과적으로 전달해야 합니다. 2. 당사자 지원, 행정 업무 처리, 인사이트를 얻기 위함에 어떤 정보를 어떻게 전할지를 깊이 고민한다면 분명 업무에 많은 도움이 되리라 믿습니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

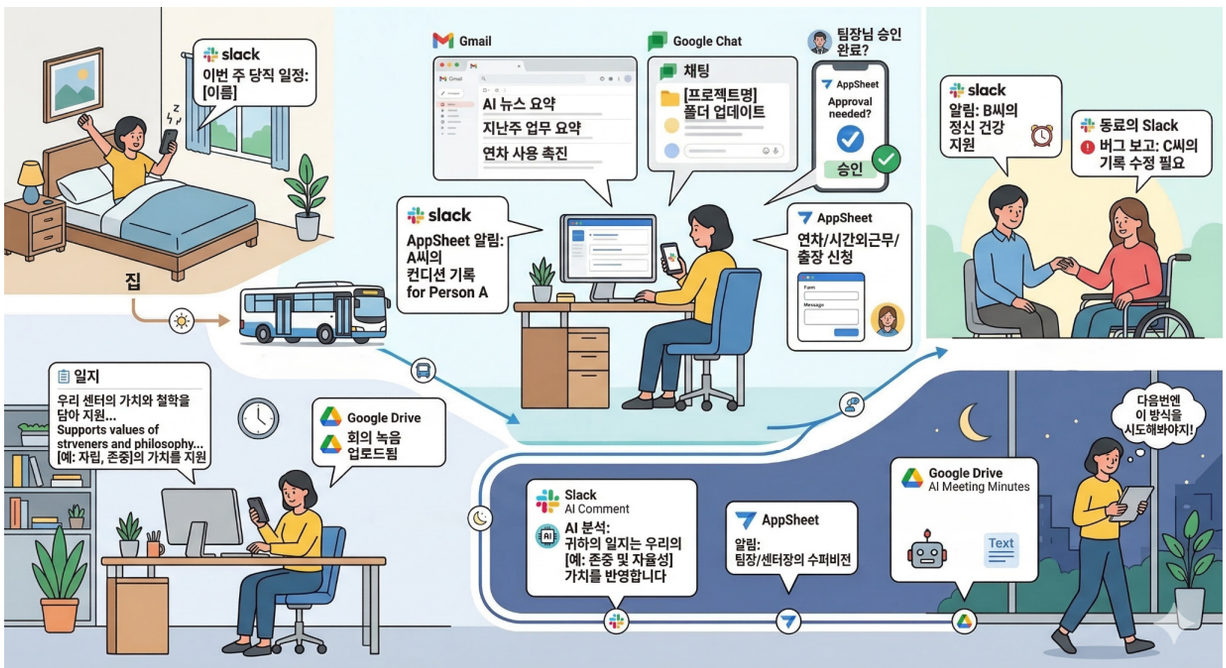
☐ 우리 기관에서 주로 알림이 필요한 메신저에 자동화가 가능한가?

☐ 자동화를 통해 수시로 확인해야 하거나 신경써야 할 업무를 줄였는가?

☐ 한 가지 이상의 자동화 도구를 활용해 알림을 자동화했는가?

1단계 우리의 시작 이야기

여러분이 성인 발달장애인을 지원하는 기관의 실무자라고 상상해봅시다.



아침에 일어나 기관으로 출근하는 길, 핸드폰으로 카톡 메세지가 옵니다. 연인, 친구, 가족들의 일상 이야기가 쌓여 있습니다. 사적인 대화를 하려던 차에 기관 단체카톡방으로도 알림이 옵니다. 전체 공지사항이네요. 팀별 단톡방에 전체 공지사항을 읽으라는 공지가 올라옵니다. 메일도 와있습니다. 읽지 않은 홍보성 메일과 업무 메일을 다시 뒤져보다가 어느새 기관에 도착했습니다. 연차와 시간외근무를 적어 올리고서 팀장님께 말씀드리려던 차에 당사자가 올 시간이 되어 맞이합니다.

매일 아침 장애인 당사자의 하룻밤 동안의 컨디션을 기록한 앱시트 내용을 확인하기 위해 새로고침을 누릅니다. 막상 센터에 당사자가 도착하니 앱시트로 확인할 틈이 없어 오늘 아침 기분이 좋지 않다는 걸 알고 나서야 앱시트에 들어가 확인합니다. 당사자를 지원하는 중에 실적 프로그램에 문제가 생겼다고 이따가 좀 봐달라는 동료의 부탁이 옵니다. 아 참, 마음을 자주 챙겨야 하는 당사자가 떠오릅니다.

당사자 분들이 모두 귀가했습니다. 아까 동료가 이야기한 문제가 무엇이었는지 까먹어서 다시 물어봅니다.

아까 연차와 시간외근무를 올렸다고 팀장님께 말씀드리는 걸 깜빡했습니다. 카카오톡으로 지금이라도 연락을 드릴까. 반반차로 먼저 퇴근한 팀장님께 연락을 드리기 조심스럽습니다. 일지에 깊은 궁리를 담아 썼지만 내 일지를 다시 검토하기엔 시간이 부족해 우선 밀린 행정 업무를 끝내기로 합니다. 행정 업무 진행 관련으로 회의했던 녹음본을 다시 구글 드라이브를 타고 들어가 파일을 찾아 뒤적이기 시작합니다.

우리 기관의 상황과 어딘가 비슷해 보이나요? 이번 장에서는 앞선 상황을 예방하기 위해 기관에 꼭 필요한 알림, 수시로 확인이 필요한 알림을 어떻게 자동화해볼지 함께 알아보려 합니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ 준비물 체크리스트

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace(Google Apps Script와 시간기반 트리거, Appsheet Automation, Google Workspace Studio 등), Make, Slack 워크플로
계정	Google Workspace 계정
자료	Google Workspace, Make, Slack 사용을 위한 비영리단체 인증 Make, Slack 등에서 알림 자동화에 적용할 클라우드 기반 문서

☑ 도구/플랫폼 소개



slack

: 메신저 도구이자 자동화 도구입니다. 테크숩(Techsoup)을 통해 비영리 인증을 받은 직원 250명 이하의 비영리기관의 경우 슬랙 pro 플랜을 무료로 받을 수 있습니다.



Google Workspace Studio

: 구글 워크스페이스 내 앱을 연결하는 자동화 도구입니다. 구글 워크스페이스를 개설한 기관 중 Business standard 이상 요금제를 사용하는 기관은 해당 기능을 사용할 수 있습니다.

make

Make

: 다양한 도구를 연결하는 허브이자 자동화 도구입니다. 비영리기관의 경우 1년간 40,000크레딧을 제공 받고 제한 없는 자동화 시나리오 생성 및 사용이 가능합니다.

AppSheet

Appsheet

: Google이 소유한 노코드 애플리케이션 개발 플랫폼입니다. 모바일과 웹에서 동시에 작동하는 업무용 애플리케이션을 빠르게 만들 수 있습니다. 구글 개인 계정 또는 기관 구글 워크스페이스 계정 모두 접속할 수 있으며 Google Workspace for Nonprofits 요금제를 사용하는 기관의 경우 Appsheet Core 요금제를 무료로 사용할 수 있습니다.

3단계 1. 핵심 기능/도구 접속하기

아름드리꿈터는 구글 워크스페이스, 앱시트, 슬랙 등의 도구로 주로 작업해요.

아름드리꿈터에서 알림을 자동으로 설정하는 방법은 크게 두 가지인데요.

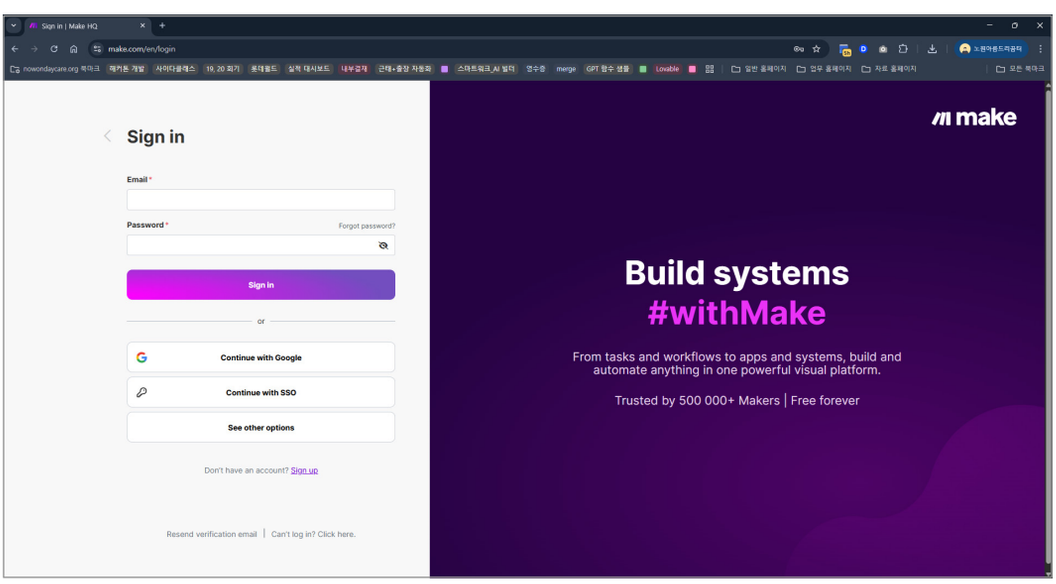
1. 앱시트와 슬랙에서 자체적으로 구현한 알림(구글챗, Gmail, 앱 내 알림 등 워크플로로 구현한 자동화 알림)
2. Make, Workspace Studio로 다른 앱과 서비스를 연동해 구현한 알림(AI 분석, 파일 변환 등의 기능이 포함된 자동화 알림)

두 가지 방식은 각각의 장단점이 있습니다.

1. 앱 내 기능으로 만든 알림은 비교적 단순한 편이어서 알림 구현이 복잡하지 않아요. 대신 복잡한 작업이나 과정, 다른 플랫폼과 연동 등에 제한이 많습니다.
2. 여러 서비스를 연동하는 알림은 창의성과 구체적인 방법만 있다면 많은 걸 해낼 수 있습니다. 대신 복잡한 만큼 만들기까지 어려움이 많고 Make, Workspace Studio 모두 무료로 사용하는 데에 제한이 있습니다.

다른 플랫폼이나 도구가 더 많아지는 요즘, 기관에 맞는 도구가 무엇인지 깊게 고민해보시고 선택하면 됩니다.

우선 Make를 기준으로 만드는 방법을 확인해볼까요? 비영리 인증을 마친 기관 계정으로 사이트에 접속합니다.

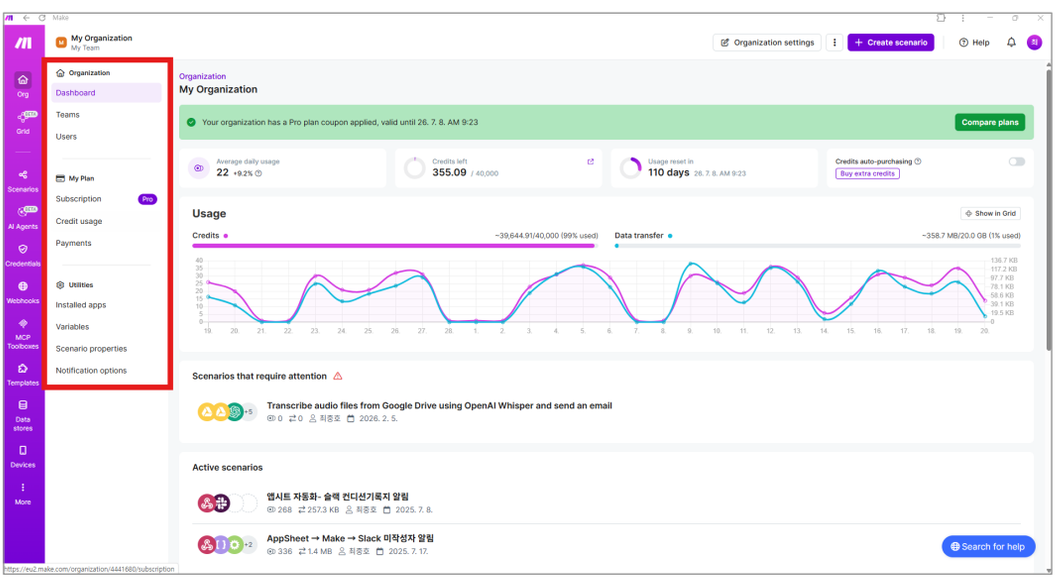


3단계 2. [단계 1] 세부 설정 시작: make 사이트 둘러보기

make에 접속하면 우리 기관의 크레딧 사용량을 확인할 수 있는 대시보드가 나옵니다.



다른 팀원들을 초대하거나 결제 수단을 추가하는 등의 설정도 가능합니다



3단계 3. [단계 2] 필수 기능 활성화:

자동화를 구현할 때는 무엇이 필요할까요?

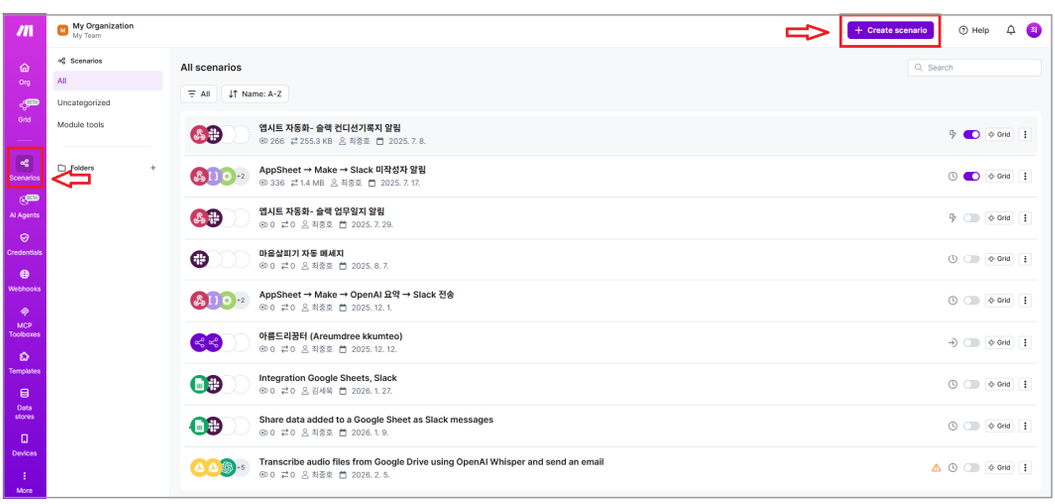
우선 육하원칙에 맞게 정리해봅니다.

1. 무엇을(알리고 싶은 상황이나 정보)
2. 언제(어떤 요일? 몇 시? 월마다, 주간마다, 매일?)
3. 누구에게(상급자, 실무자, 팀 전체)
4. 어떻게(선택한 자동화 도구로)
5. 왜(비효율적인 시스템 개선, 꼭 확인해야 하는 사항)
6. 어디서(알림이 올 플랫폼)

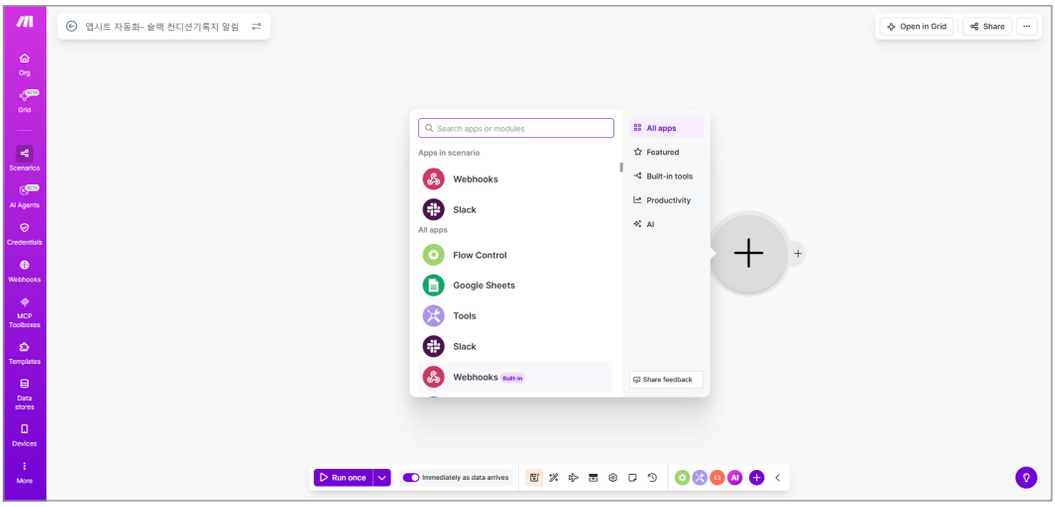
우리는 make에서 만들어보기로 했습니다.

make에 scenarios를 기반으로 자동화를 구현합니다. Appsheet에서는 automation, slack에서는 워크플로, Workspace Studio에서는 flows라고 부르기도 합니다.

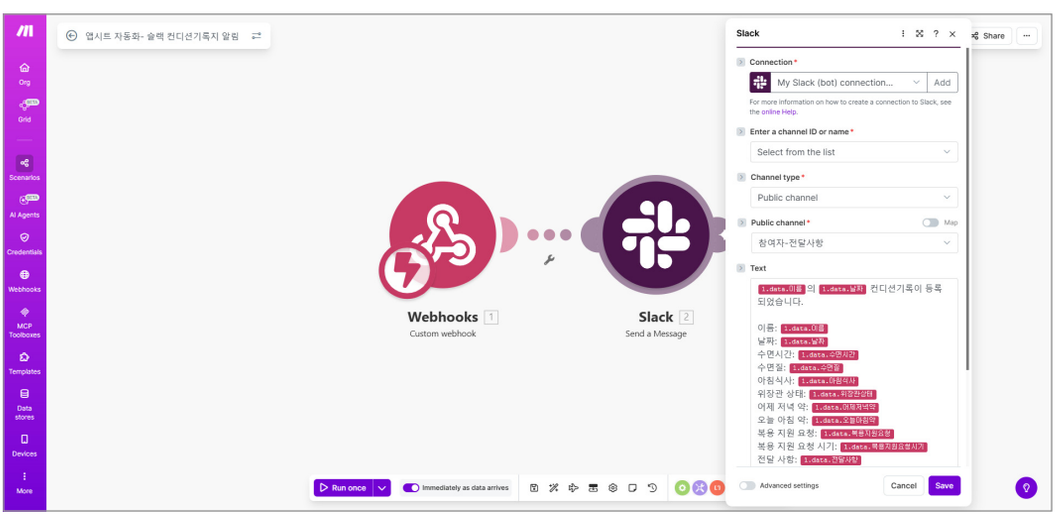
좌측 메뉴 바에 있는 scenarios에서 create scenarios를 누릅니다.



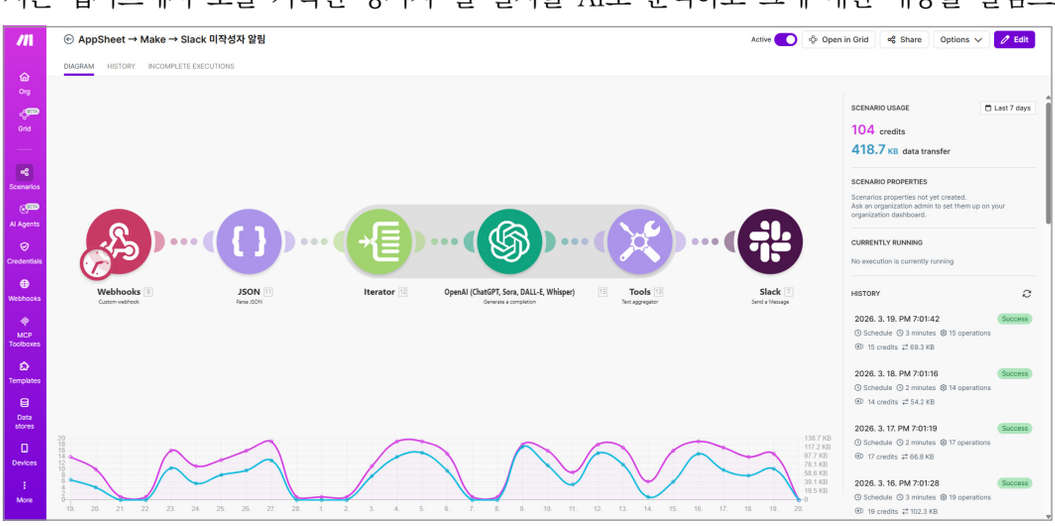
그렇다면 어떤 걸 만들어볼지 생각해봅시다. 자동화 구현을 요리라고 생각해본다면 꼭 필요한 재료와 요리법을 정해야겠지요. Modules가 재료가 될 겁니다. 빈 화면에 왼쪽 클릭을 누르면 새로운 Modules를 생성할 수 있습니다. 구글 드라이브, 슬랙 등 다양한 소스와 연결해 활용이 가능합니다.



만든 모듈을 기반으로 어떤 메세지를 보낼지, 어떤 설정으로 내용을 구성할지 정할 수 있습니다.



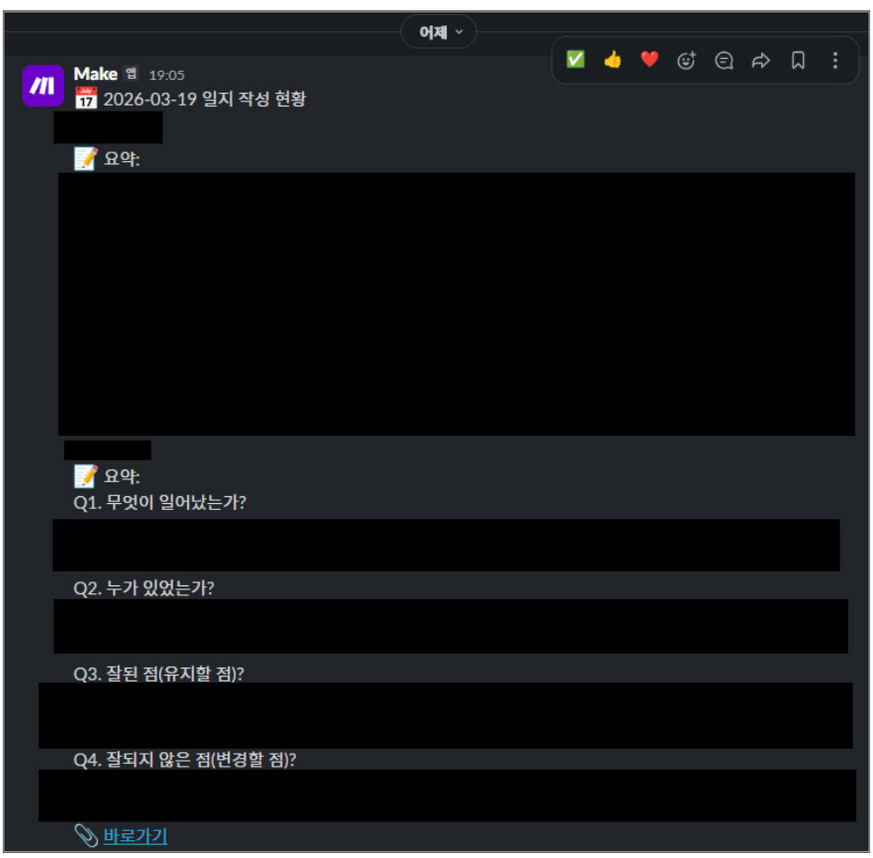
간단하게 요리로 비유해 단계를 나눠볼까요?
저는 앱시트에서 오늘 기록한 당사자 별 일지를 AI로 분석하고 그에 대한 내용을 알림으로 확인하고 싶습니다.



앱시트에 올라온 한 명의 기록이 장바구니(웹훅)에 담겨 make로 배송됩니다.

make에서는 이 장바구니에서 재료를 꺼내듭니다(parse JSON).
재료를 다듬고(Iterator), 재료에 양념을 바릅니다(OPENAI API).
후라이팬에 넣고 볶습니다(Text aggregator). 접시에 담아 냅니다(Send a message to Slack). 이걸 매일 7시에 자동으로 분석하도록 설정합니다.

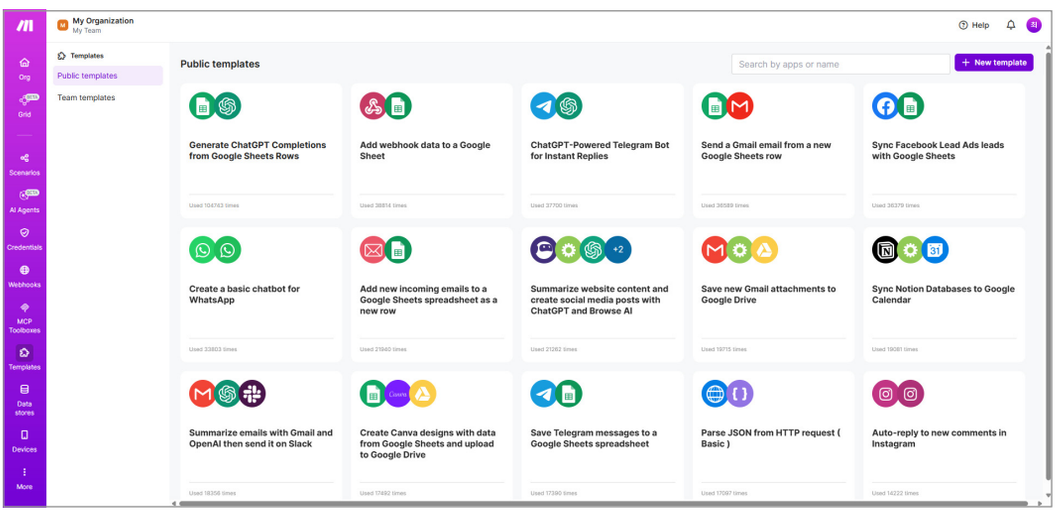
그러면 다음과 같이 요약 내용이 슬랙으로 오는 것이죠. 요약 내용을 보고서 내 일지를 다시 점검할 수 있도록 바로가기 링크도 구현합니다.



3단계 4. [단계 3] 사용자 환경 설정

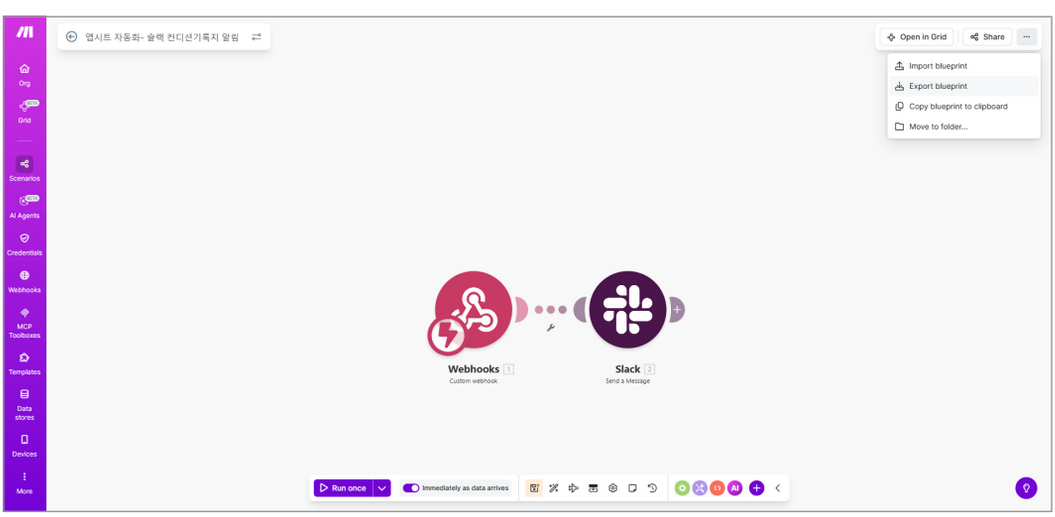
더 복잡한 단계에는 더 많은 설정이 필요하고 하나씩 만들기엔 시간이 부족합니다. 좀 더 쉽게 구현할 수 있는 방법은 없을까요?

이런 scenarios는 좌측 메뉴 바에 있는 templates에서 가져올 수 있습니다.



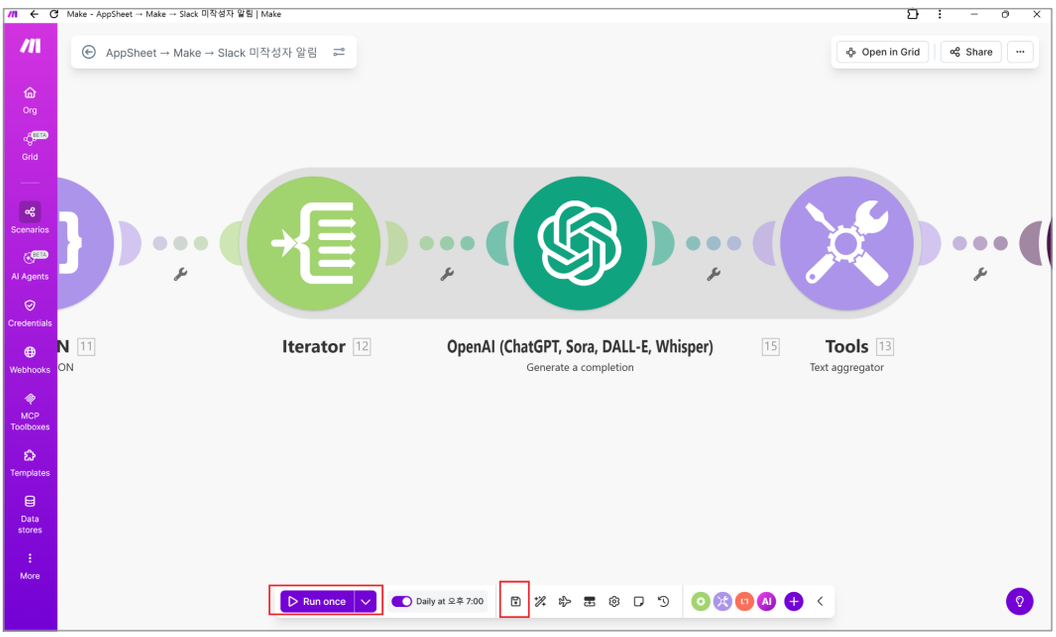
단순하게 구글 시트에서 데이터를 가져오거나 분석하는 것부터 여러 앱 간 연동 예시를 확인할 수 있어서 좋습니다. 각 기관에서 사용 중인 특별한 도구가 있다면 make에서 지원하는지도 확인해보면 좋겠습니다.

또는 AI를 활용해 어떤 자동화 scenarios를 만들고 싶은지 설명하고 JSON 파일을 요청해볼 수도 있습니다. 오른쪽 상단에 점 세 개를 클릭하면 Import, Export Blueprint라는 항목이 있습니다. 내가 만들고 있는 중인 scenarios를 AI에게 분석 요청하거나 반대로 template을 받을 수 있는 것이죠.

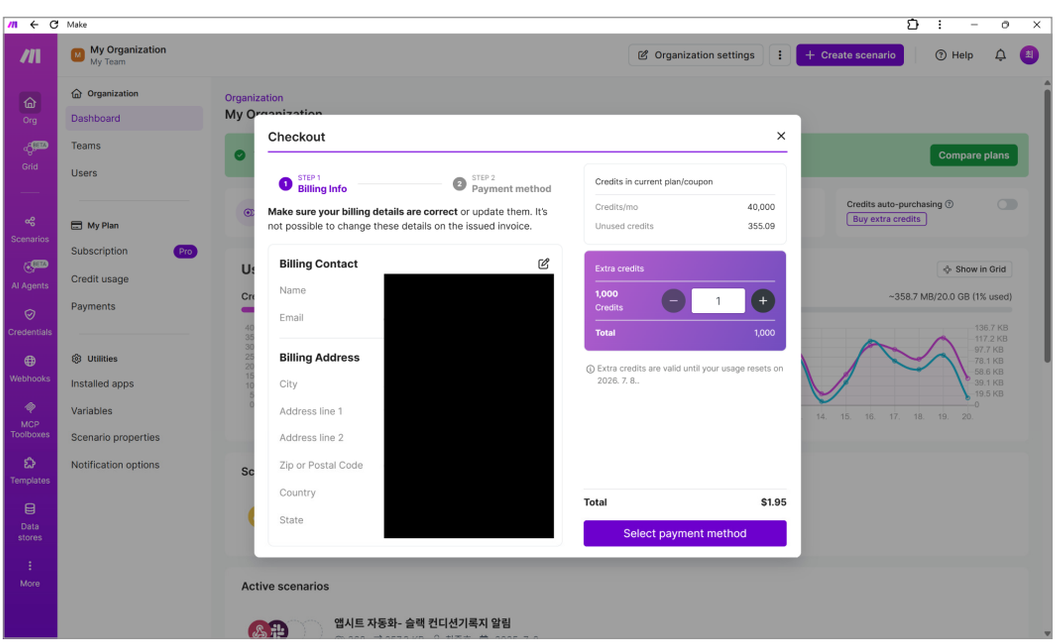


3단계 5. [단계 4] 최종 점검 및 적용

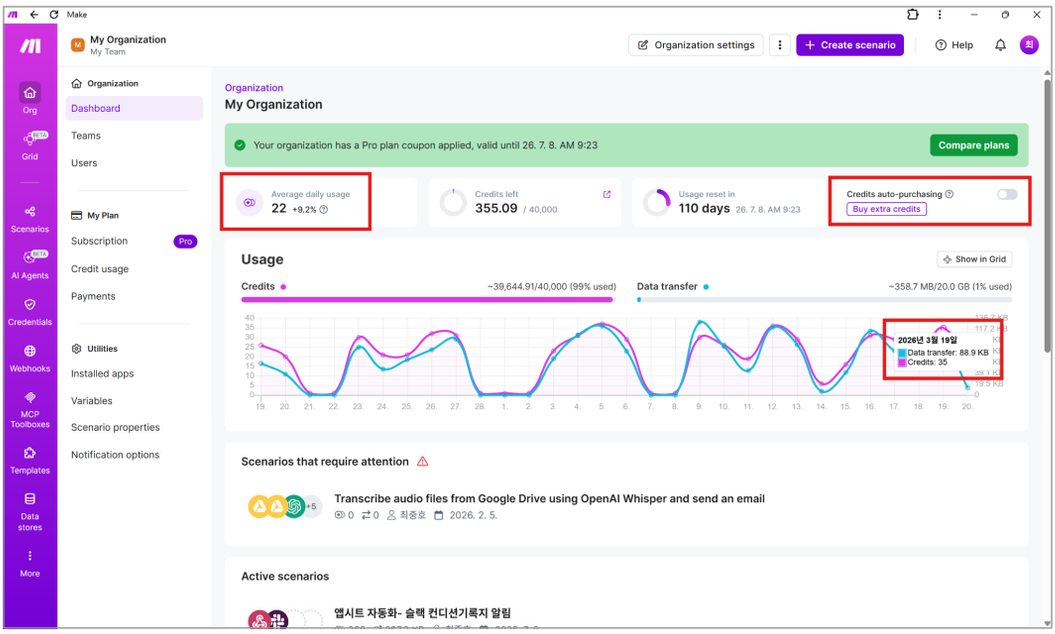
많은 시행착오 끝에 만들어낸 결과물, 테스트를 할 때는 Run Once 또는 Modules 별로 실행이 가능하니 참고해주세요. 저장은 필수이니 잊지 마세요.



make에서 크레딧은 오락실 동전이라고 비유할 수 있겠습니다. 게임 한 판(각각의 Modules를 실행)하는데 드는 동전(실행 비용)같은 개념입니다. 보통 하나의 Modules를 실행할 때 크레딧 1개를 사용하는데, 덩어리를 쪼개어 하나 씩 데이터를 넘기는 모듈의 경우 여러 개의 크레딧을 소모할 수 있습니다. 비영리기관에 기본 제공되는 40,000개 크레딧을 모두 쓰게 된다면 충전이 필요합니다. Pro 요금제 기준 크레딧은 1,000개 당 1.95달러 정도입니다.

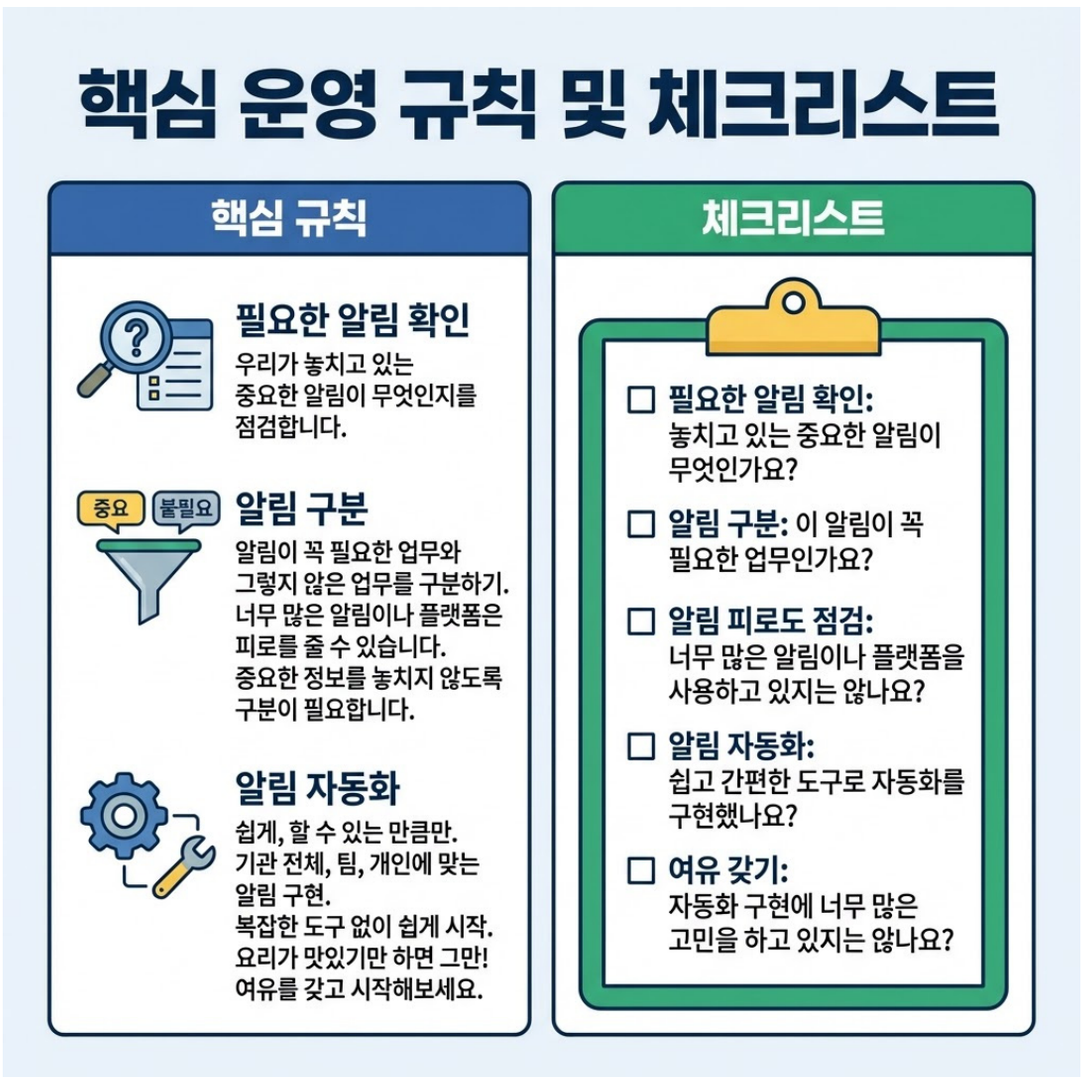


저장 후에는 정기적으로 크레딧 사용량이 얼마나 나가고 있는지 확인이 필요합니다. 크레딧 40,000개로 1년간 사용할 예정이니 한 번에 많은 크레딧이 써지는 건 아닌지, 어디선가 크레딧이 불필요하게 새고 있진 않은지 확인해주세요.



4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	아름드리꿈터의 약속
필요한 알림이 무엇인지 확인하기	우리가 놓치고 있는 중요한 알림이 무엇인지를 점검합니다.
알림이 꼭 필요한 업무와 그렇지 않은 업무를 구분하기	너무 많은 알림이나 플랫폼은 오히려 피로를 줄 수 있습니다. 중요한 정보를 놓치지 않도록 구분이 필요한 알림에 대해 이야기합니다.
알림 자동화는 쉽게, 할 수 있는 만큼만	기관 전체, 팀, 개인에 맞는 알림 구현 시에 꼭 복잡한 도구를 사용할 필요가 없습니다. 요리가 맛있기만 하면 그만이니 재료와 도구, 요리법에 너무 많은 고민이 들어가지 않도록 여유를 갖고 시작해보세요.



5단계 체크리스트와 주의사항

저장을 생활화합니다. 모듈 구현, 자동화 트리거 등 설정에 어려움이 있다면 AI와 함께 공부합니다. 예제를 바탕으로 간단한 것부터 시도합니다. 아이디어를 모으는 데에 7할의 시간이 필요합니다. 좋은 계획과 청사진이 좋은 결과물을 만들기 때문입니다. 크레딧이 물쓰듯 빠지고 있진 않은지 확인해주세요. 다른 동료들이 시큰둥해도 꾸준하게 결과를 공유하고 모두에게 도움이 되는 기능을 우선 만들어보세요. 자동화 이후에 어떤 점이 편했고 불편한지 묻고 기록하세요. 여러 가지 도구 중 우리에게 가장 적합한 도구가 무엇인지 계속 살펴주세요.

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 작업 중 발생하는 모든 데이터를 습관적으로 자주 저장하고 있는가? 저장…했나요?

☐ 모듈 구현 및 자동화 트리거 등 설정 난관에 AI를 학습 도구로 활용하고 있는가?

☐ 복잡한 기능 대신 예제를 바탕으로 간단한 자동화부터 구현을 시작했는가?

☐ 전체 개발 일정 중 70% 이상의 시간을 아이디어 구상 및 기획에 충분히 투자했는가?

☐ 좋은 결과물을 보장할 수 있는 명확한 계획과 청사진을 수립했는가?

☐ 자동화 실행에 따른 크레딧(비용)이 과도하게 소모되지 않는지 주기적으로 확인하는가?

☐ 동료들에게 자동화 개발 과정 및 결과를 꾸준히 공유하고 있는가?

☐ 자동화 이후에 어떤 점이 편했고 불편했는지 기록했는가?

☐ 동료들이 직접 구현할 때 개발한 템플릿을 공유할 수 있는가?

☐ 도구 사용에 대한 다양한 기능을 꾸준히 공부하고 있는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황



아름드리꿈터는 성인 발달장애인 당사자를 지원하는 주간이용센터입니다. 오전 10시부터 오후 4시까지 당사자를 직접 지원합니다. 지역사회에서 관계 맺고 살아갈 수 있도록 거들고 있습니다. 개인별지원계획을 수립해 개인예산 사용을 지원하고 있습니다. 외부에 나갈 일이 많습니다. 직접 지원하는 사회복지사 1명이 3명의 장애인 당사자를 지원하는데 1대 1로 지원하러 나가는 동안 다른 사회복지사와 직접 지원 또는 행정 관련 소통할 일이 많습니다. 가정, 타 기관, 아름드리꿈터 내부에서 소통하거나 점검해야 하는 일이 많은데 놓치기도 쉽습니다. 각각의 업무와 문서를 효율적으로 확인할 수 있어야 합니다.

1. 장애인 당사자를 잘 지원하기 위해서 가정과 함께 앱시트로 컨디션을 기록하고 있습니다. 오늘 컨디션은 어떤지 직접 말할 수 있는 당사자도 있지만 그렇지 못한 당사자도 있습니다. 가정에서는 수면시간, 수면의 질, 위장관 상태, 아침식사 여부, 약복용 여부, 특별한 전달사항 등을 전달합니다. 가정에서 공유해주신 정보를 바탕으로 오늘 당사자 지원에 특별히 더 신경써야 할 점을 확인합니다. 컨디션이 어째서 좋지 않은지 추측하지 않아도 정보를 통해 지원 방법을 함께 의논할 수 있습니다.
   센터에서는 점심식사 여부,위장관상태, 약복용 여부, 전달사항, 사진과 파일을 공유합니다. 그날 센터에서의 컨디션을 가정에서도 알 수 있습니다.
   오전 10시부터 센터에 당사자가 오기 시작합니다. 센터 직원들은 오전 9시부터 업무를 시작합니다. 보통은 부모님 또는 활동지원사 선생님들이 센터 오는 길에 앱시트로 컨디션을 기록하니 1시간 사이에 기록이 몰립니다. 스마트폰에 앱시트를 설치하면 바로 알림이 오도록 설정할 수도 있고 구글챗으로도 알림을 설정할 수 있지만 앱시트 자체 알림은 왠지 불편하고 구글챗은 모두가 쓰지 않습니다. 가정에서 작성한 컨디션기록이 바로 슬랙 알림으로 온다면 편리하겠다는 생각이 듭니다.

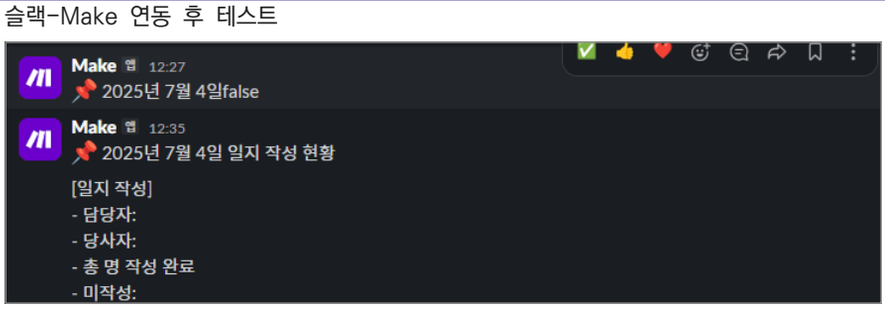
2. 우리 센터는 프로그램 일지를 쓰지 않습니다. 대신 당사자별로 개인별지원계획에 따른 지원 과정을 당사자 일지에 기록합니다. 일지를 작성할 때는 기관의 가치와 철학, 미션 비전을 바탕으로 어떤 의도와 계획을 담아 지원했는지 작성합니다. 이렇게 작성한 내용은 평가 및 계획에도 반영됩니다. 다만 일지를 적다 보면 놓치게 되는 점들이 있습니다. 당사자가 무슨 일을 누구와 함께 했는지, 이를 통해 무엇을 배웠고 무엇이 아쉽고 변화가 필요한지를 기록하는 양식에 맞게 적는 연습이 필요합니다.

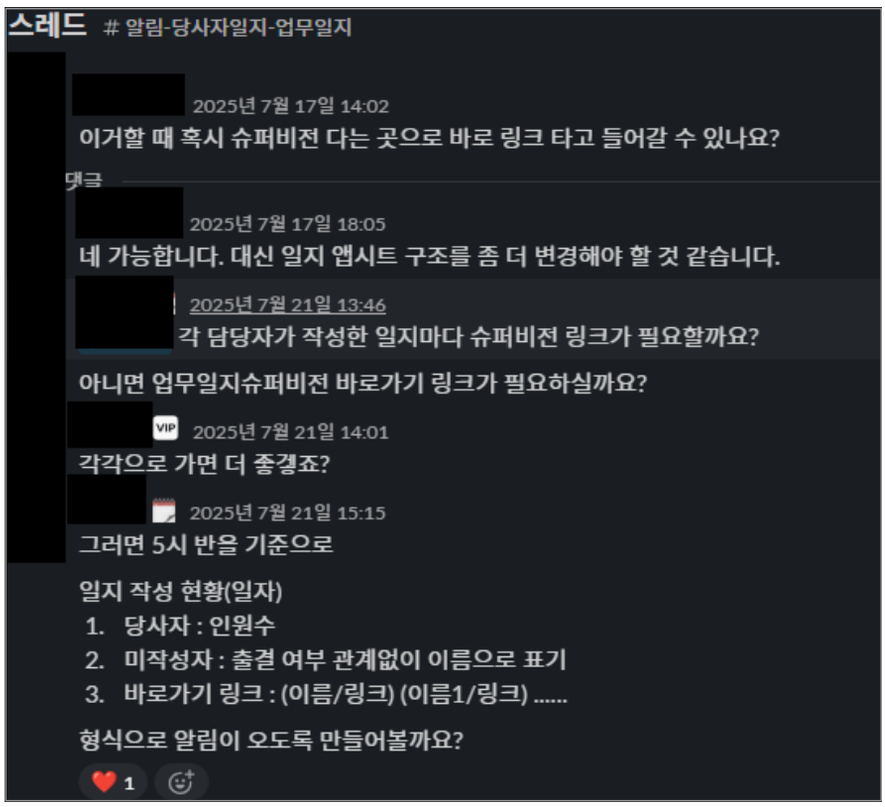
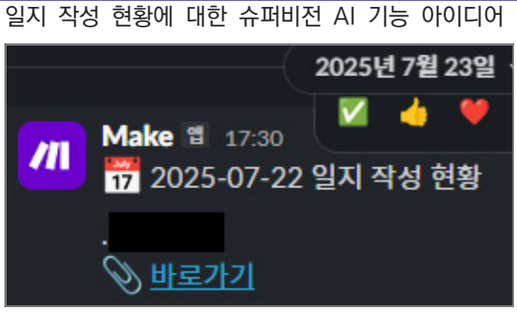
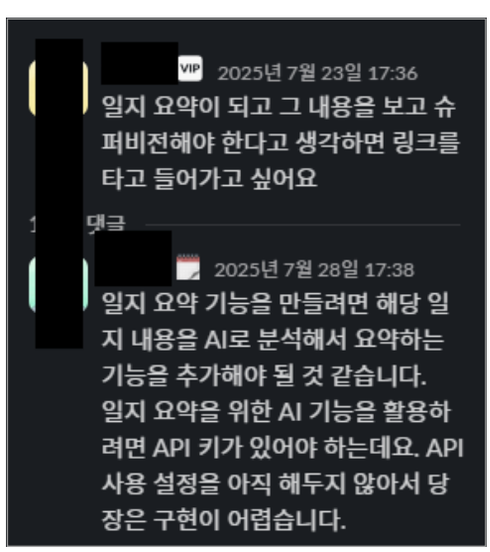
2. 도입 계기

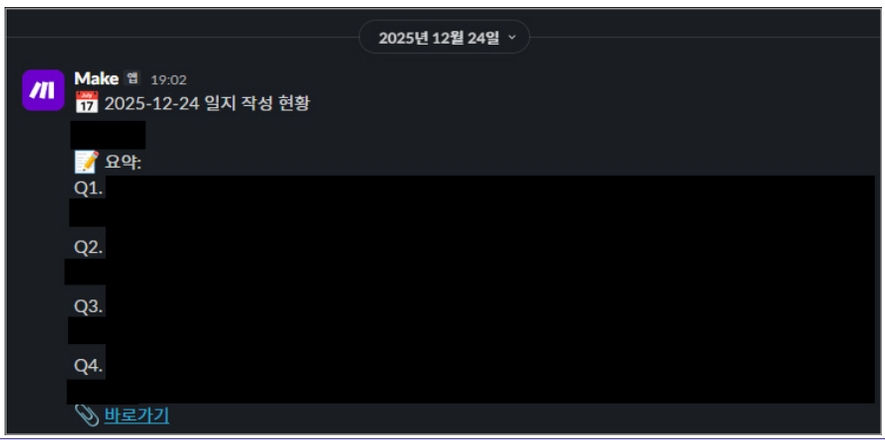
1. 일일컨디션기록으로 오늘 당사자의 컨디션이 어떤지 전달했지만 막상 당사자를 맞이하고 지원하는 중에 앱시트를 확인하지 못하는 상황이 생겼습니다. 슬랙 알림은 핸드폰 알림 미리보기, 스마트워치에서도 확인이 가능한데 이런 점에서 편의성을 더 높일 순 없을까? 센터 직원들이 이야기를 나눕니다.
2. 일지를 다시 살펴보는데 어떤 일을 누구와 함께 했는지 자세히 기록하지 않았던 탓에 아쉬움이 남은 적이 있습니다. 앞으로의 일지에서는 더 많은 성찰과 기록이 필요하다고 함께 목소리를 내며 AI의 분석을 통해 기록이 잘 이뤄지고 있는지 분석해보기로 합니다.

3. 적용 방법

1. 일일컨디션기록지는 앱시트에 작성됩니다. 앱시트는 다양한 플랫폼으로 알림을 보낼 수 있지만 그중에서 우리는 슬랙으로 확인하고 싶었습니다. 하지만 앱시트에서 바로 슬랙으로 알림을 보내긴 어렵습니다. 그래서 make로 자동화해보기로 합니다. 앱시트는 특정한 데이터를 하나의 덩어리로 묶어 내보낼 수 있는 웹훅 기능을 갖고 있습니다. 웹훅으로 던진 데이터 중 필요한 부분만 슬랙 메시지로 보내도록 설정했습니다. 이 알림은 가정에서 기록하자마자 바로 센터 직원들이 확인할 수 있어야 하기 때문에 알림 설정은 즉시, 공개된 특정 채널에 올라가도록 설정했습니다.
2. 보통 4시 이후 일지를 작성합니다. 모든 일지가 대강 7시 전후로 작성이 완료 되니 자동화 시간은 매일 오후 7시로 설정합니다. 센터 모든 직원에게 중요한 기록입니다. 다른 지원자는 어떻게 오늘 일지를 적었는지 보고 배울 수 있습니다. 센터장과 팀장에게도 슈퍼비전을 손쉽게 달 수 있는 링크가 필요합니다. 이에 맞게 앱시트에 올라온 한 명 한 명의 기록을 웹훅에 담아 make로 던집니다. make에서는 웹훅으로 받은 데이터를 구분하고(parse JSON), 다듬고(Iterator), AI로 분석합니다(OPENAI API). 각 당사자별로 분석한 일지 내용을 양식에 맞게 정리해(Text aggregator), slack으로 메세지를 보냅니다.(Send a message to Slack) 이렇게 구상한 자동화 알림은 다시 실제 사용자(직원)의 피드백으로 더 구체화합니다.

연번	일시	내용
1	2025-7-4	슬랙-Make 연동 후 테스트 

연번	일시	내용
2	2025-7-17	구체적 피드백 
3	2025-7-23	일지 작성 현황에 대한 슈퍼비전 AI 기능 아이디어  
4	2025-12-2	열매똑똑 스마트워크 API 토큰 지원 이후 일지 AI 슈퍼비전 테스트 시행 

연번	일시	내용
5	2025-12-24	페르소나 형식 프롬프트 반영한 AI 슈퍼비전 및 알림 자동화 구현 

4. 적용 후 변화

아름드리꿈터에서는 앞서 이야기한 알림 자동화를 이렇게 구현하고 있습니다.

아침에 일어나 기관으로 출근하는 길, 핸드폰으로 슬랙 메세지가 옵니다. 이번 주 당직 순서 알림이네요. 출근 후 컴퓨터를 켜서 제일 먼저 메일을 확인합니다. AI 관련 뉴스 요약이 와 있습니다. 지난주에 어떤 업무 관련 메일이 왔었는지 요약한 메일, 연차사용촉진 메일도 와 있습니다. 구글챗에는 담당하고 있는 사업 관련 구글 드라이브 폴더 업데이트 상황 안내가 떠 있습니다.

매일 아침 장애인 당사자의 하룻밤 동안의 컨디션을 기록한 앱시트 내용이 슬랙으로 바로 올라옵니다. 앱시트로 연차와 시간외근무, 출장을 신청했습니다. 이번엔 팀장님 핸드폰에서 알림이 울리네요. 앱시트로 결재 처리를 해주시는군요.

이제 당사자를 지원할 시간입니다. 마음건강을 좀 더 세심하게 챙겨야 하는 당사자가 있는데 그분과 잠시 이야기 나눠보는 건 어떤지 정해진 시간마다 슬랙으로 알림이 옵니다. 급하게 수정이 필요한 개발 관련 오류 메시지를 동료 선생님이 슬랙 리스트에 등록해주셨네요. 잠시 뒤에 살펴야겠습니다.

당사자 분들이 모두 귀가했습니다. 오늘 지원한 과정을 일지로 작성합니다. 개인예산을 사용하는 과정에서 우리 센터의 가치와 철학을 담아 지원한 내용을 적습니다. 방금 전에 당사자 분을 지원하며 가장 고민되는 점을 회의하며 녹음해둔 참입니다. 녹음본도 구글 드라이브에 업로드합니다.

이제 퇴근할 시간이 되었습니다. 슬랙에 오늘 적은 당사자별 일지에 대해서 AI가 우리 기관의 가치와 철학을 기반으로 분석해 코멘트를 남겼습니다. 팀장님과 센터장님의 슈퍼비전도 앱시트 알림으로 떴습니다. 아까 업로드한 녹음본에 대한 AI 분석 회의록도 채널에 올라와 있네요. 자동으로 생성된 문서를 쭉 읽어 보며 다음에는 지원해볼지 마음에 다집니다.

—

가정에서 작성한 일일컨디션기록지 작성 알림, 일지 AI 요약, 연차사용촉진, 당직, 근태관리 등록, AI 관련 인사이트 뉴스, 중요문서 및 폴더 관련 업데이트 또는 추가 알림, 주간 업무 요약, 당사자 마음챙김, 스마트워크 오류 피드백 추적, 중요 메일 분석 후 확인 알림 등 여러 알림을 기관 전체 또는 담당자, 팀장, 센터장의 필요에 맞게 만들었습니다. 알림 자동화를 통해 알림이 꼭 필요한 업무와 그렇지 않은 업무를 구분해 알림이 쌓이는 피로도를 줄이고 중요한 정보를 놓치지 않고자 노력 중입니다.

앱시트로 작성된 내용에 접근하기 위해 소요되는 확인시간(앱시트 알림 확인-open 버튼 터치-알림 로딩-세부내용 확인)이 인 당 20초 가량일 때 슬랙 알림이 떠서 핸드폰 또는 워치로 확인하는데까지 5초면 충분합니다. 15명 지원 기준 총 300초 가량 걸리는 업무 확인을 75초로 줄일 수 있습니다. 단순히 업무 시간을 줄이는데 그치지 않고 꼭 확인해야 하는 내용을 놓치지 않고 확인할 수 있다는 점에서 특히 직원들의 만족도가 높습니다. 또한 일지 내용을 기반으로 우리가 놓치고 있는 기록은 없는지 확인할 수 있는 알림을 통해 실무자 개인의 업무적 성찰에도 도움 받고 있습니다.

5. 팁 또는 주의사항

기관을 위해 스마트워크 담당자가 많은 기능을 구현하고자 노력하고 있으리라 생각합니다. 관심이 있는 직원, 관심이 없는 직원도 있습니다. 어떤 게 필요한지, 어떻게 보고 싶은지 관록과 경험이 있는 선배 사회복지사의 조언과 번뜩이는 창의력으로 아이디어를 내는 후배 사회복지사 모두의 이야기가 담겨야 작은 기능 하나에도 의미가 생깁니다. 함께 많이 이야기하고 도전해보세요!

확 장 형

03 | 데이터로 업무 현황 보기

| 영등포가족센터 |

: 숫자로만 보던 사업 성과가 그래프로 살아 움직이다! 우리 기관의 성과를 한눈에 증명하고 의사결정의 근거를 찾은 데이터 시각화 경험

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	매일 아침 출력은 이제 그만! 1분 만에 끝내는 '프로그램실 현황판' 구축하기
한 줄 요약	구글 캘린더와 스프레드 시트를 연동하여 별도의 조작 없이도 실시간 일정이 업데이트 되는 '프로그램실 현황판'을 제작할 수 있습니다.
학습 목표	1. 구글 앱스 스크립트(GAS)를 활용하여 캘린더 데이터를 웹 화면으로 송출할 수 있다. 2. 스프레드시트 '설정' 시트를 통해 여러 방의 공지사항과 캘린더를 통합 관리할 수 있다. 3. 웹 앱 배포 설정을 통해 외부 사용자에게 '프로그램실 현황판'을 공유할 수 있다.
핵심 원칙	"정보는 흐르고, 관리는 멈춘다." (한 번의 설정으로 수동 업데이트의 번거로움을 줄입니다.)

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 스프레드시트 탭 이름 확인: 하단 시트 탭 이름이 '시트1'이 아니라 정확히 '설정'으로 되어 있나요?

☐ 캘린더 ID 형식 검토: ... '@group.calendar.google.com' 형식의 전체 주소가 해당 열에 잘 들어갔나요?

☐ 웹 앱 배포 권한 설정: 배포 시 액세스 권한을 반드시 '모든 사용자(Anyone)'로 선택했나요?

1단계 우리의 시작 이야기

“오늘 프로그램 실 2시에 누가 사용하나요?” - 반복되는 질문과 종이 한 장의 한계

- 매일 아침, 센터의 각 프로그램 실 앞에는 그날의 일정을 알리는 종이가 붙습니다. 담당자는 전날 퇴근 혹은 당일 아침에 출근하여 구글 캘린더를 확인하고, 한글 파일에 프로그램 내용을 입력해 출력한 뒤, 테이프로 문 앞에 붙입니다.
- 하지만 일정이 갑자기 변경되거나 취소되면 어떻게 될까요? 수정된 내용을 다시 출력해서 붙이러 가야하거나, 깜빡하고 수정하지 못해 외부 강사나 이용자가 헛걸음을 하는 상황이 발생하곤 합니다.

“정보는 흐르는데, 게시판은 멈춰 있습니다.”

- 우리는 이미 스마트폰과 PC를 통해 실시간으로 업데이트 되는 ‘구글 캘린더’를 사용하고 있습니다. 하지만 정작 현장(프로그램 실 앞) 이 실시간 정보가 단절된 채, 정적인 ‘종이’에 의존하고 있었습니다.
- "분명 캘린더에는 취소라고 적혀 있는데, 왜 문 앞에는 수업 중이라고 붙어 있죠?"라는 동료 선생님의 한마디는, **현장의 불편함을 덜어내고 우리 모두가 더 편안하게 업무에 집중할 수 있는 환경을 만들기 위한 변화의 시작점이 되었습니다.**
- 정보의 원천(캘린더)과 정보의 소비처(현황판)가 일치하지 않아 발생하는 행정력 낭비와 소통의 오류를 이제는 끝내야 할 때 입니다.

디지털 전환, 거창한 시스템 도입이 아닌, “연결”의 힘

- 우리가 만드는 “프로그램실 현황판”은 단순히 멋진 화면을 보여주는 것이 목적이 아닙니다. 이것은 일하는 방식의 변화입니다.

1) 행정 소모 제로: 한 번 설치하면매일 종이를 출력하고 붙이는 단순 반복 업무가 사라집니다.
2) 실시간 동기화: 사무실 책상에서 캘린더 일정만 수정하면, 1분 안에 해당 프로그램 실 앞 모니터 내용이 자동으로 바뀝니다.
3) 신뢰도 향상: 이용자와 강사에게 항상 정확하고 최신화된 정보를 제공하여 기관의 전문성을 높입니다.

우리의 목표: “관리의 수고를 덜고, 본연의 서비스에 집중하기”

- 이제 담당자는 “오늘 배움1실 일정 출력했나요?”라는 걱정 대신, 이용자를 맞이하고 사업을 운영하는 더 중요한 업무에 집중할 수 있습니다.
- 기술은 보이지 않는 곳에서 묵묵히 전달하고, 우리는 그 기술을 통해 확보한 시간으로 사람을 향한 서비스를 실천합니다.



2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 전 직원**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
구글 계정	관리용 스프레드시트와 앱스 스크립트를 생성할 계정
구글 캘린더	각 프로그램 실 별로 일정이 등록되어 있거나, 등록할 예정인 캘린더
스프레드 시트	방 이름, 공지사항, 캘린더 ID를 매칭하여 관리할 도구
출력 장치	‘프로그램 현황판’을 띄어둘 태블릿 PC 혹은 스마트 TV/모니터 등 (웹 브라우저 접속 가능 기기)

3단계 0. 핵심 기능/도구 접속하기

1시간 따라하기: "우리만의 스마트 게시판, 같이 만들어볼까요?"

이제 본격적으로 작업을 시작해 볼게요. "내가 코딩을 할 수 있을까?" 하는 걱정은 접어두셔도 돼요. 제미나이가 하는 대로 똑같이 입력만 하시면 어느새 멋진 화면이 나타날 거예요!

3단계 1. 핵심 기능/도구 접속하기: "우리의 작업실로 입장!"

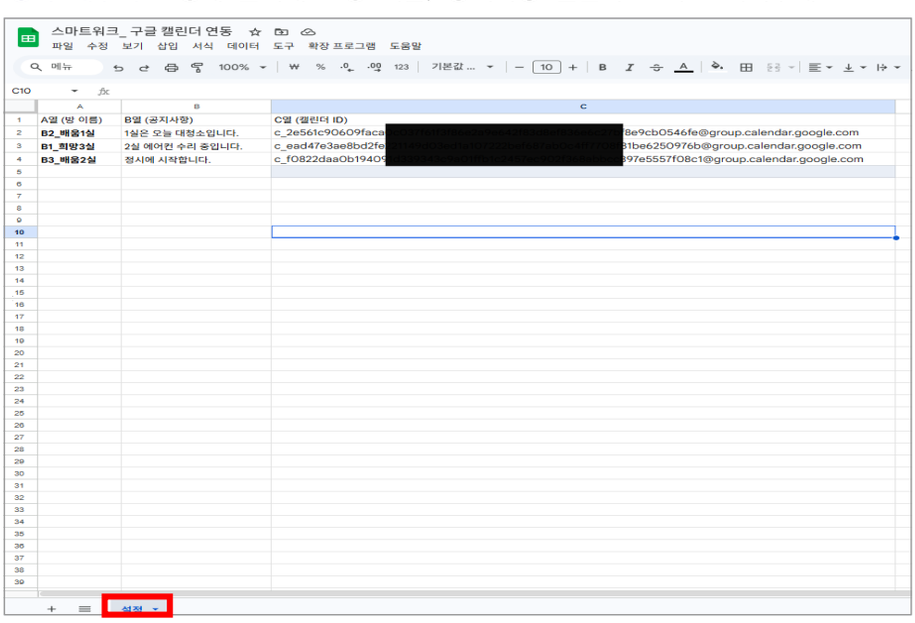
가장 먼저 우리가 정보를 담아둘 '창고'와 '두뇌'를 열어야 해요.

- 어디로 갈까요?: 평소 쓰시던 구글 드라이브에서 '새 스프레드시트'를 하나 만들어 주세요.
- 로그인 체크!: 혹시 개인 계정으로 로그인되어 있진 않나요? 나중에 동료들과 함께 관리하려면 기관 공용 계정이나 업무용 계정으로 로그인하는 게 훨씬 편해요.
- 이름표 붙이기: 왼쪽 상단에 '제목 없는 스프레드시트'라고 되어 있죠? 이걸 [디지털 현황판_관리시트]라고 바꿔 볼까요? 나중에 찾기 훨씬 쉬워질 거예요.

3단계 2. [단계 1] 세부 설정 시작: “정보의 뼈대 잡기”

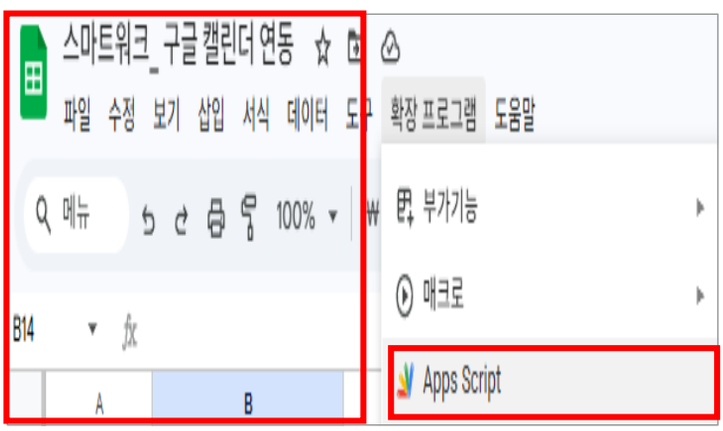
설명: 현황판에 어떤 글자를 띄울지 규칙을 정하는 단계에요.

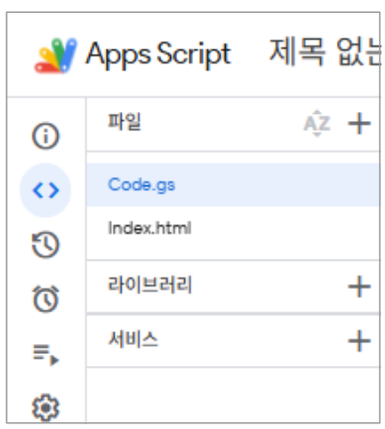
- 시트 이름이 제일 중요해요: 화면 아래쪽 탭에 ‘시트1’이라고 써진 부분을 더블 클릭해서 ‘설정’이라고 정확히 입력해주세요.-
- 항목 채우기: 1행에 순서대로 방 이름, 공지사항 캘린더 ID라고 적어주세요.



- 캘린더 ID는 보물찾기 같아요: 구글 캘린더 설정에 들어가서 '@group.calendar.google.com'이라고 되어 있는 긴 주소를 복사해서 C열에 넣어주세요. "이 캘린더에 있는 일정을 가져와!"라고 길을 알려주는 거랍니다







3단계 3. [단계 2] 필수 기능 활성화: "현황판에 생명 붙어넣기"

(처음 코딩할 때 제미나이에게 "구글 앱스 스크립트로 구글 캘린더와 스프레드시트를 연동해서 태블릿 등에 스케줄 현황을 나타내고 싶어 어떻게 해야할까?" 등으로 물어보기)

설명: 이제 시트에 적힌 글자들을 멋진 웹 화면으로 바꿔주는 작업(스크립트)을 할 시간이에요.

- Apps Script 열기: 상단 메뉴의 [확장 프로그램] ▸ [Apps Script]를 눌러보세요. 검은색 혹은 하얀색 코딩 화면이 나타날거에요.
- 코드 복사&붙여넣기: 제미나이가 준 Code.gs 와 Index.html 코드를 각각의 파일에 붙여넣어 주세요.
- 왜 이 코드를 쓰나요?: Code.gs 는 시트 정보를 배달해주는 집배원, Index.html은 화면을 예쁘게 꾸며주는 인테리어 업자라고 생각하시면 됩니다.

3단계 4. [단계 3] 사용자 환경 설정: “누구나 보기 편하게!”

(중간 중간에 오류 발생시, 제미나이에게 계속 물어보면서 오류를 수정해야합니다!)
- 오류 캡쳐본을 올린 뒤, “이런 오류가 나와 수정하는 방법을 알려줘” 등

우리 기관 선생님들이나 이용자들이 보기에 가장 편한 상태로 다듬어주는 단계예요.

- 자동 새로고침 확인: 제미나이랑 같이 설정한 코드에는 '1분마다 알아서 새로고침' 하는 기능이 들어있어요. "일정 바꿨는데 왜 안 바뀌지?" 하고 새로고침 버튼을 누르러 복도까지 뛰어가지 않으셔도 돼요. 1분만 기다리면 현황판이 알아서 바뀐답니다!
  (1분마다 알아서 새로고침 하는 코드도 추가해줘)

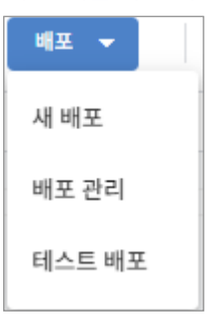
- 방 이름 연결하기: 주소 끝에 ‘?room=B2_배움1실’처럼 방 이름을 붙여주면, 현황판이 "아! 나는 배움1실 일정을 보여줘야 하는구나!" 하고 눈치를 챈답니다. 정말 기특하죠?
  (프로그램실 마다 다른 “프로그램실 현황판”을 나타내고 싶어)



3단계 5. [단계 4] 최종 점검 및 적용:

모든 설정이 완료되었는지 확인하고, 실제 현장에 적용하는 방법을 안내합니다.

- 배포 버튼 누르기: 오른쪽 상단 파란색 [배포] ▸ [새 배포] 를 눌러주세요. 유형은 당연히 '웹 앱'이고요!



- 권한은 넉넉하게!: 여기서 '액세스 권한'을 '모든 사용자(Anyone)'로 바꿔주는 게 핵심이에요. 그래야 구글 로그인을 안 한 사람도, 복도에 세워둔 태블릿도 화면을 바로 볼 수 있거든요.

- 현장 적용: 완성된 URL을 복사해서 실제 현황판으로 쓸 모니터나 태블릿에 띄워보세요.
  (프로그램실 마다 다른 URL 주소 띄우기!)

- 마지막 테스트: 캘린더에 일정을 하나 넣고 커피 한 잔 마시며 기다려 보세요. 1분 뒤에 화면이 짠! 하고 바뀌면 성공입니다. 옆자리 동료와 하이파이브 한 번 하셔도 좋아요!



4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	영등포구가족센터의 약속
일정 등록의 *'이름표'* 통일	일정 제목은 **[구분] 프로그램명 (담당자/대상) 형식**으로 통일 **예시: [회의] 주간 공유 회의 (전 직원)**
'휴식 시간'도 현황판의 일부	프로그램 사이 사이 준비시간 및 환기시간도 포함해서 등록
사생활 노출 금지	개인적인 메모나 연락처 같은 민감한 정보는 캘린더 본문에 적지 않도록 주의해 주세요. '프로그램 현황판'에는 오직 **'공적인 일정'**만 작성

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ **우리만의 약속 (운영 규칙)**

- **일정 등록 규칙**: 모든 일정은 반드시 지정된 구글 캘린더에 등록하며, 제목을 명확히 작성한다.
- **공지사항 관리**: 긴급 공지는 스프레드시트 B열을 통해 즉시 수정하여 '프로그램 현황판'에 반영한다.

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ **스프레드시트 탭 이름 확인**: 하단 시트 탭 이름이 **'시트1'**이 아니라 정확히 '설정'으로 되어 있나요?

☐ **캘린더 ID 형식 검토: ... '@group.calendar.google.com'** 형식의 전체 주소가 C열에 잘 들어갔나요?

☐ **웹 앱 배포 권한 설정:** 배포 시 액세스 권한을 반드시 **'모든 사용자(Anyone)'**로 선택했나요?

☐ **새 버전 배포 완료**: 코드를 수정한 뒤에 **[배포] ▸ [새 배포]**를 눌러 **최종 버전**으로 업데이트하셨나요?

☐ **일정 등록 테스트**: 구글 캘린더에 일정을 넣고 **1분 뒤**에 현황판 화면이 스스로 바뀌는지 직접 확인하셨나요?

☐ **방 이름 파라미터 일치**: 웹 앱 주소 끝에 붙인 **'?room=방이름'**이 시트 A열에 적은 이름과 토씨 하나 안 틀리고 똑같나요?

☐ **인터넷 연결 상태**: 현황판으로 쓸 태블릿이나 모니터가 **와이파이(Wi-Fi)**에 안정적으로 연결되어 있나요?

☐ **관리자 인수인계**: 스프레드시트와 스크립트 관리 권한을 **기관 공용 계정**으로 설정하거나 동료와 공유하셨나요?

☐ **캘린더 공유 설정**: 해당 캘린더의 설정에서 **'기본적으로 모든 사람에게 공개'** 혹은 **'일정 세부 정보 보기'** 권한이 켜져 있나요?

☐ **전원 공급 확인**: 현황판 전용 기기가 방전되지 않도록 상시 전원(충전기)이 연결되어 있나요?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

- 프로그램실 현황판을 도입하기 전, 가족센터의 각 프로그램실 입구는 매일 아침 종이 시간표를 붙이는 일로 하루를 시작했습니다. 담당 사회복지사는 출근 직후 구글 캘린더를 확인하고 변경된 일정을 반영하여 한글 파일을 수정·출력한 뒤 문 앞에 붙여야 했습니다.
- 강사가 갑작스럽게 일정을 변경하거나 프로그램이 취소되면 이미 붙여놓은 종이에 수기로 덧쓰거나 다시 출력하러 사무실로 뛰어가는 일이 빈번했습니다. 이 과정에서 정보 전달의 시차가 발생했고, 프로그램 참여자들이 잘못된 정보를 보고 빈 교실에서 기다리는 등 이용자 불편과 행정 낭비가 반복되었습니다.

2. 도입 계기

- 매일 반복되는 종이 시간표 출력과 교체 작업, 그리고 일정 변경이 현황판에 반영되지 않아 이용자와 강사가 헛걸음하는 상황이 누적되면서 개선의 필요성이 제기되었습니다. 구글 캘린더는 이미 잘 활용하고 있었지만, 그 정보가 현장까지 이어지지 않는다는 점이 문제였습니다.
- 마침 38명 규모로 직원이 늘고 운영 프로그램도 다양해지면서, 한정된 프로그램실의 일정 중복과 공간 배분 문제가 자주 발생하기 시작했습니다. 이미 가지고 있는 캘린더 데이터를 현장 화면과 연결하기만 해도 대부분의 문제가 해결될 수 있다는 판단 아래, Apps Script를 활용한 디지털 현황판 도입을 결정하였습니다.

3. 적용 방법

기존에 사용하던 구글 캘린더를 데이터 원천으로 삼고, 이를 시각화할 Apps Script 기반의 현황판을 구축하였습니다.

연번	내용
1	관리용 스프레드시트를 제작하고 각 프로그램실 이름과 캘린더 ID를 매칭하는 '설정' 시트를 구성하였습니다.
2	AI를 활용하여 코드를 작성하고, 완성된 소스코드를 복사·붙여넣기하는 방식으로 프로그램실 현황판을 구현하였습니다.
3	태블릿을 각 프로그램실 입구에 거치대로 설치하고 상시 전원을 연결하였습니다.
4	전 직원을 대상으로 "종이 대신 캘린더 제목을 정해진 규칙대로 입력해 주세요"라고 공지하고, 일정 등록 방식을 통일하였습니다.
5	각 프로그램실에 해당하는 URL(방 이름 파라미터 포함)을 기기에 입력하여 실별 현황판을 운영하기 시작하였습니다.

4. 적용 후 변화

- 도입 이전에는 담당자가 매일 아침 직접 종이 일정표를 교체해야 했습니다. 현황판 도입 후에는 캘린더 일정만 수정하면 1분 이내에 화면이 자동으로 갱신되어 담당자의 반복 업무가 크게 줄었습니다.

- 타 팀 직원들도 복도를 지나가며 다른 팀의 프로그램 일정을 자연스럽게 확인할 수 있게 되었고, 종이 시간표보다 미관상으로도 깔끔하다는 반응이 많았습니다. 캘린더 등록을 통해 공간 예약 현황을 사전에 확인할 수 있어 프로그램실 중복 배정 문제도 줄었습니다. 이용자들이 현황판을 통해 다른 프로그램에 관심을 갖고 문의·신청으로 이어지는 경우도 생겨 참여자 모집에도 긍정적인 영향을 미쳤습니다.

5. 팁 또는 주의사항

- 코딩이 생소하더라도 걱정하지 않아도 됩니다. AI가 코드를 대신 작성해주기 때문에 복사·붙여넣기와 간단한 수정만 할 수 있으면 충분합니다. 오류가 발생할 때마다 오류 화면을 캡처하여 AI에게 물어보면서 하나씩 해결해 나가는 것이 가장 효과적인 방법이었습니다.
- 기관마다 필요한 기능이 다를 수 있습니다. 추가로 원하는 기능이 있다면 AI에게 구체적으로 설명하고 요청하면 대부분 구현할 수 있습니다.
- 현황판을 띄울 모니터나 태블릿이 없으면 운영 자체가 불가능합니다. 기기 확보 여부를 도입 전에 먼저 확인해두시기 바랍니다.

확 장 형

03 | 데이터로 업무 현황 보기

| 희망의학교 |

: 숫자로만 보던 사업 성과가 그래프로 살아 움직이다! 우리 기관의 성과를 한눈에 증명하고 의사결정의 근거를 찾은 데이터 시각화 경험

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	입력된 데이터를 기반으로 한 눈에 파악하는 업무 현황
한 줄 요약	Google Apps Script 로 만든 웹앱에 휴가원, 교육보고서, 출장보고서등을 입력하면 구글 스프레드시트에 자동 저장되고, 누가 무엇을 신청했고 어떤 상황인지 한 화면에서 확인할 수 있습니다.
학습 목표	1) 휴가원·교육보고서·출장보고서 입력 흐름을 설명할 수 있다. 2) 웹앱 입력값이 스프레드시트 현황판으로 연결되는 구조를 적용할 수 있다. 3) 당사자 선택활동 중 기분묻기, 활동묻기의 데이터를 모아 구성원 별 희망 활동을 한 눈에 파악할 수 있다. 4) 기관 회의에서 데이터 화면을 근거 자료로 활용할 수 있다.
핵심 원칙	종이와 개별 메시지에 흩어있던 정모를 입력-저장-공유-확인의 한 흐름으로 연결하면, 보고보다 확인이 쉬워지고 업무 판단도 빨라집니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 웹앱 입력과 현황 확인의 연결 구조를 설명할 수 있는가?

☐ 휴가·교육·출장·선택활동 데이터를 같은 원리로 운영할 수 있는가?

☐ 우리 기관 회의에서 어떤 화면을 근거 자료로 볼 지 정할 수 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

휴가원을 예로 들면, 각 직원의 남은 휴가일 수를 일일히 엑셀로 다시 계산하고 맞춰 본 뒤 보고드리는 방식으로 확인했습니다. 누군가는 종이 양식으로 제출하고, 누군가는 메신저로 먼저 알리고, 누군가는 파일만 올린 뒤 '확인해주세요.'라고 말해야 했습니다.

같은 정보가 여러 곳에 흩어져 있어 실제로 지금 누가 휴가를 신청했는지, 교육을 다녀온 사람은 누구인지, 출장 일정이 언제인지 등 한 번에 파악하기가 어려웠습니다.

특히, 월 말이나 결제가 몰리는 시기에는 불편이 더 커졌습니다. 담당자는 제출 여부를 다시 확인해야 했고, 시설장님은 남은 연차나 교육 현황을 보려면 각 문서를 열어보고 하나씩 열어봐야 했습니다.

이미 입력한 내용을 다시 정리하는 시간이 반복되면서, 서류를 작성하는 시간보다 '지금 현황이 어떻지?'를 확인하는 시간이 더 오래 걸릴 때도 있었습니다.

저희 기관은 이러한 불편을 줄이기 위해 사람이 여러 번 묻고 정리하는 방식을 줄이고, 입력과 동시에 데이터가 쌓이도록 흐름을 바꾸었습니다.

휴가원, 시간외근무, 업무일지, 프로그램일지, 교육보고서, 출장보고서, 당사자 선택활동 묻기처럼 반복적으로 쓰는 문서를 GAS 기반 웹앱으로 만들고, 입력값이 구글스프레드시트에 자동 저장되도록 연결했습니다.

그 결과 개별 보고서가 단순히 제출로 끝나는 것이 아니라, 기관의 업무 현황을 보여주는 데이터가 되었습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ 준비물 체크리스트

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Sites(기관 사이트 메뉴), Google Apps Script, Google Sheets, 웹브라우저, Antigravity
계정	기관 구글 계정
자료	직원정보, 휴가 구분 기준, 휴가원, 교육보고서, 출장보고서, 선택활동 질문지, 시간외근무, 프로그램 일지 등

3단계 1. 사이트 접속과 메뉴 이해

먼저 희망의학교 업무 사이트에 접속해 볼까요? 이 메뉴는 직원들이 자주 쓰는 서식을 한 곳에 모아 둔 기관용 시작화면입니다. 휴가원, 시간외근무, 교육보고서 같은 각종 메뉴를 사이트에서 바로 열 수 있도록 구성해 두면, 링크를 따로 찾지 않아도 되어 진입 장벽이 낮아집니다.

중요한 점은 “입력 메뉴”와 “현황 메뉴”가 분리되어 있어야 한다는 점입니다. 직원은 입력용 웹앱에 필요한 정보만 적고, 관리자나 결제자는 스프레드시트 또는 요약 화면에서 전체 현황을 확인하면 됩니다.

메뉴가 섞이면 직원은 무엇을 봐야 할지 혼란스럽고, 관리자는 민감한 정보를 따로 가려야 하므로 처음부터 역할을 나누는 편이 훨씬 안정적입니다.



그림 1. 업무 허브 예시

3단계 2. [단계 1] 휴가원 입력 → 연차 현황 저장

휴가원 메뉴를 열면 휴가구분, 휴가기간, 휴가사유 같은 핵심 정보만 입력하게 됩니다.

(부서, 직위, 성명, 비상연락처, 업무대행자, 신청자는 로그인 되어있는 직원의 정보를 가져와 따로 입력할 필요가 없도록 구성해 두는 것이 좋습니다.)

이렇게 해야 오입력이 줄고, 같은 사람이 이름이 서로 다른 방식으로 저장되는 문제도 예방할 수 있습니다.

사용자가 입력을 마치고 제출하면 GAS가 해당 값을 구글 스프레드시트의 지정된 시트에 한 줄 씩 저장합니다. 이때 날짜, 신청자, 휴가구분, 일수 계산, 보상휴가 잔여, 결재상태 같은 항목이 함께 기록되면 이후 현황판을

자동으로 구성하기가 쉬워집니다.

즉, 휴가원은 단순히 신청 문서가 아니라, 구성원의 연차와 보상휴가, 가족돌봄휴가, 공가, 병가를 한 눈에 보여주는 데이터의 출발점이 됩니다.



그림 2. GAS 웹앱으로 구현한 휴가원 입력 화면



잔 여 연 차 현 황

부서	직위	성명	총 연차	잔여 연차	보상휴가 적립 (분/시간)	보상휴가 잔여	가족돌봄 잔여	공가 잔여	병가 잔여
[redacted]	시설장	[redacted]	20일	20일	0시간	0시간	3일	1일	60일
	팀장		18일	10일	2일 6시간 30분	0시간	0일	1일	60일
	팀장		19일	14일	4일 7시간 30분	1일 2시간 30분	1.5일	1일	60일
	선임사회재활교사		19일	17.5일	1일 5시간 30분	0시간	3일	1일	60일
	선임사회재활교사		15일	15일	9일 15분	3일 4시간 30분	3일	1일	60일
	사회재활교사		14.5일	14.5일	5일 45분	3일 2시간 45분	0일	1일	60일
	사회재활교사		14일	12일	0시간	0시간	3일	1일	60일

그림 3. 직원별 잔여연차 현황 화면 예시

현황 화면에서는 부서와 직원별로 총 연차, 잔여 연차, 보상휴가 적립·잔여, 가족돌봄휴가, 공가, 병가 잔여를 한눈에 확인할 수 있습니다. 담당자가 다시 계산하지 않아도 되고, 시설장과 팀장도 필요한 시점에 직접 확인할 수 있다는 점이 가장 큰 장점입니다.

3단계 3. [단계 2] 교육보고서, 출장보고서 데이터 쌓기

교육보고서도 같은 원리로 운영할 수 있습니다. 직원이 교육명, 교육종류, 교육기간, 교육장소, 강사/강사소속, 교육비, 주요 내용, 교육 결과를 입력하면 GAS가 스프레드시트에 저장합니다.

이 구조를 사용하면 누가 어떤 교육을 다녀왔는지, 교육비 집행이 어느 정도인지, 결과보고서 제출 여부가 어떤지 등을 한 번에 파악할 수 있습니다.

출장보고서 역시 동일합니다. 출장 목적, 기간, 장소, 대상사업, 결과 등을 표준 항목으로 입력받으면, 개별 보고가 끝나는 순간 곧바로 출장 현황 데이터가 만들어집니다. 중요한 것은 서식이 예쁘게 보이는 것보다, 나중에 목록, 필터, 집계가 가능하도록 항목이 일정해야 한다는 점입니다.

현황판에서는 제출일, 작성자, 부서, 상태, 주요 키워드 등을 기준으로 정렬하거나 필터링해 실무회의 자료로 활용할 수 있습니다. 이 단계가 정리되면 문서를 찾아보는 일보다 현황을 해석하는 일에 더 많은 시간을 쓸 수 있게 됩니다.



그림 4. 교육결과보고서 입력 화면 예시

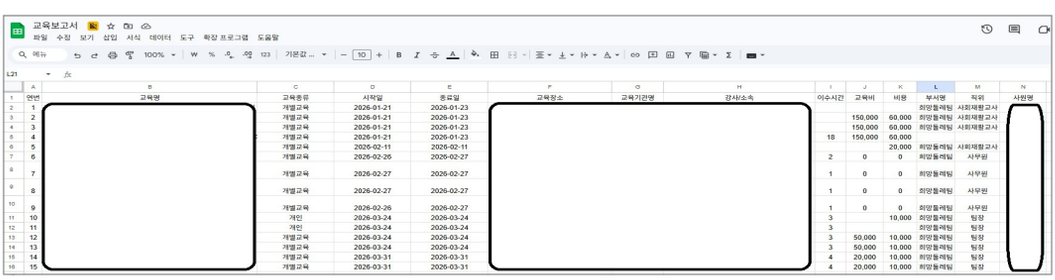


그림 5. 교육보고서 현황 시트 예시

출장보고서 및 교육보고서 역시 동일한 원리입니다. 출장 목적, 기간, 장소, 대상사업, 결과 같은 표준 항목으로 입력받으면 보고서가 제출되는 순간 곧바로 데이터가 만들어집니다.

여기서 중요한 것은 서식이 예쁘게 보이는 것보다, 나중에 목록·필터·집계가 가능하도록 항목 이름과 순서를 일정하게 유지하는 것입니다.

기존 데이터를 불러오거나 수정하기 인쇄하기가 가능하고 사진저장은 구글 드라이브에 저장되어 불러 올 때 참고할 수 있습니다.

3단계 4. [단계 3] 선택활동 응답 현황 보기

당사자에게 선택활동 묻기를 진행한 뒤에도 같은 원리를 적용할 수 있습니다. 누가 어떤 활동을 희망하는지, 비슷한 선호가 어디에 몰려 있는지, 아직 응답하지 않은 당사자는 누구인지를 표로 보면 프로그램 기획이 훨씬 쉬워집니다.

질문 항목을 '성명, 희망활동, 기분, 사진, 비고'처럼 표준화 해 저장하면 단순 응답을 넘어 프로그램 편성 자료로 활용할 수 있습니다.

실무자는 개별 답변을 다시 옮겨 적지 않아도 되고, 회의에서는 누가 무엇을 하고 싶은지 바로 볼 수 있습니다.

결과적으로 선택활동 묻기 역시 참여 기록을 남기는 데서 그치지 않고, 실제 프로그램 운영과 지원 계획을 세우는 데이터가 됩니다.

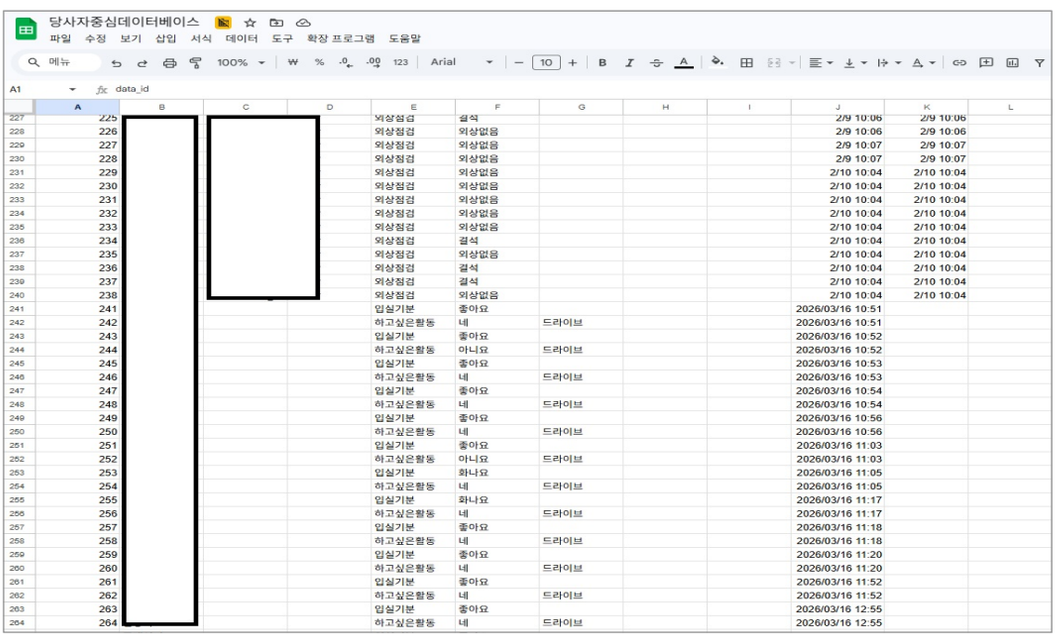


그림 6. 당사자 선택활동 데이터베이스 예시

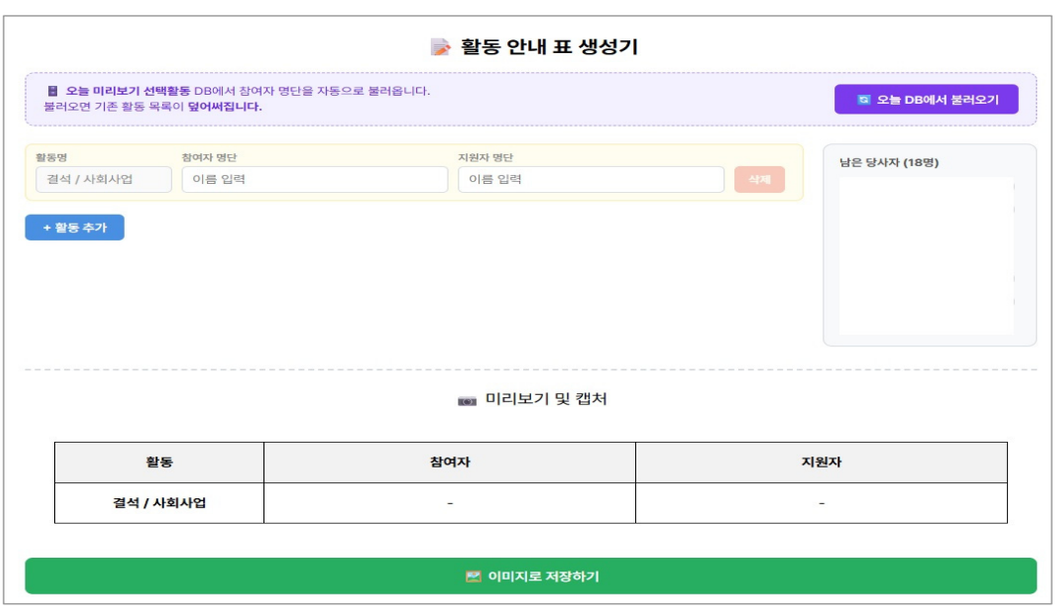


그림 7. 당사자 선택활동 최종 현황 예시

3단계 5. [단계 4] 최종 점검 및 적용

마지막으로 꼭 확인할 것은 세 가지입니다.

첫째, 웹앱 입력항목과 스프레드시트 열 이름이 정확히 일치하는지 확인합니다.

둘째, 관리자만 수정해야 하는 시트와 직원이 열람 가능한 화면의 권한을 구분합니다.

셋째, 현황표에서 꼭 봐야 하는 지표 (예: 잔여연차, 제출여부, 교육이수현황, 선택활동분포)를 먼저 정해둡니다.

이 점검이 끝나면 직원은 입력만 하고, 팀장과 시설장은 현황 화면으로 확인하며, 회의 자료는 스프레드시트 데이터를 바탕으로 바로 만들 수 있습니다. 즉, 보고서 하나하나를 다시 모으는 방식에서 벗어나 입력된 데이터를 기관 운영자료로 활용하는 단계로 넘어가게 됩니다.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	희망의 학교의 약속
입력 채널 단일화	모든 서류는 정해진 웹앱으로만 제출하고, 메신저 및 구두 전달은 예외 상황에서만 사용합니다.
항목 표준화	부서명·직위·성명·휴가구분·교육종류·출장목적등 반복되는 항목은 로그인 된 구글 정보를 불러오거나 동일 표현으로 통일합니다.
현황판 우선 확인	제출 여부나 진행 상황을 묻기 전에 먼저 현황 시트를 확인하는 문화를 만듭니다.
개인정보 최소 공개 및 보안	· 연락처, 사유 등 민감한 정보는 필요한 관리자만 보도록 권한을 분리하고, 공개용 현황판에는 최소 정보만 표시합니다. · 등록 되어있는 희망의학교 이메일 외 모든 이메일의 접근 권한이 없습니다.
정기 점검	월 1회 이상 스프레드시트 구조와 GAS 작동 여부를 점검하고, 누락 항목이나 오입력 사례를 보완합니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 웹앱 입력 방식과 현황 확인 방법을 안내받았는가?

☐ 휴가·교육·출장 항목명이 기관 내부 용어와 일치하는가?

☐ GAS 실행 계정과 시트 수정 권한이 안전하게 관리되는가?

☐ 민감한 개인정보는 공개용 현황판에서 가려지도록 설정했는가?

☐ 신규 입사자도 바로 사용할 수 있도록 간단한 안내 문서를 준비했는가?

☐ 오입력 또는 중복 입력이 생겼을 때 수정 절차가 정해져 있는가?

☐ 스프레드시트 열 이름을 바꿀 때 GAS 스크립트도 함께 점검하는가?

☐ 모바일에서도 입력이 가능한지 테스트했는가?

☐ 월별 또는 분기별로 현황 데이터를 회의 자료로 활용하고 있는가?

☐ 선택활동 묻기 결과를 실제 프로그램 편성·지원 계획과 연결하고 있는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

어떤 문서는 MS Office 엑셀, 파워포인트, 워드로 어떤 문서는 한글로 되어있고 심지어 어떤 문서는 희망이음을 쓰기도 하는 등 모든 문서가 각각 따로 관리되어 담당자가 현황을 다시 정리해야 했습니다. 보고가 들어와도 메신저, 종이서류, 개별 파일이 섞여 있어 현재 상태를 바로 확인하기 어려웠습니다.

남은 연차를 확인하거나 교육 이력, 출장 진행 상황등을 파악하려면 여러 문서를 열어봐야 했고, 회의 전마다 다시 자료를 취합해야 하는 부담이 있었습니다.

2. 도입 계기

희망의학교는 반복해서 묻고 정리하는 행정을 줄이고, 입력한 내용이 바로 기관의업무 데이터로 남도록 만드는 것이 필요했습니다. 특히 휴가 현황과 교육·출장 보고 현황을 한 눈에 확인할 수 있어야 결재와 일정 조정, 회의 준비가 더 수월해질 것이라고 판단했습니다.

3. 적용 방법

기관 사이트 안에 휴가원, 교육보고서, 출장보고서 메뉴를 두고, 각 메뉴를 GAS 기반 웹앱으로 연결했습니다. 직원이 웹앱에 필요한 항목을 입력하면 해당 값이 구글 스프레드시트에 자동 저장되도록 구성했습니다. 휴가원은 잔여연차 현황과 보상휴가 현황을 함께 볼 수 있도록 정리했고, 교육보고서와 출장보고서는 제출 이력과 주요

내용을 목록형으로 확인할 수 있게 만들었습니다. 이후 선택활동 묻기 결과도 같은 방식으로 정리하여, 누가 어떤 활동을 희망하는지 한 화면에서 볼 수 있도록 확장했습니다. 실제 운영 과정에서는 입력 항목 명칭을 통일하고, 직원 안내를 먼저 진행한 뒤 현황 시트를 회의 자료로 활용하는 방식으로 정착시켰습니다.

4. 적용 후 변화

도입 이후에는 담당자가 제출 문서를 다시 모아 정리하는 시간이 줄어들고, 시설장과 팀장이 필요한 현황을 직접 확인 할 수 있게 되었습니다.

예를 들어, 시간외 근무 작성은 기존 약 1시간에서 10분 이내로 줄었고, 휴가, 교육, 출장 관련 문의 응답 시간도 여러 문서를 찾아보던 2시간 수준에서 10분 내외로 단축되었습니다.

남은 휴가일 수 계산도 각각 계산 후에 담당자가 취합하여 보고하는데 까지 6시간 가량 소요되었으나, 지금은 현황판에서 실시간으로 확인이 가능합니다.

무엇보다도 누가 제출했는지, 무엇이 남아있는지, 어떤 활동을 희망하는지 등의 데이터를 한 눈에 볼 수 있어 실무회의 준비 방식이 단순 보고 중심에서 데이터 확인 중심으로 바뀌었습니다.

5. 팁 또는 주의사항

공개용 현황판과 관리자용 상세 시트를 분리해 개인정보 노출을 최소화해야 합니다. 또한 웹앱 입력 항목과 스프레드시트 열 구조가 바뀌면 구글 앱스스크립트도 함께 점검해야 오류를 줄일 수 있습니다.

마지막으로 처음 도입할 때에는 기능 설명보다 '입력 한 번으로 모두가 현황을 본다'는 실무상의 이점을 먼저 보여 주는 것이 정착에 더 효과적입니다.

희망의학교는 앞으로도 '입력된 데이터가 바로 운영자료가 되는 구조'를 기준으로 문서를 계속 정비해 나갈 예정입니다. 데이터로 업무 현황을 본다는 것은 복잡한 대시보드를 만드는 일이 아니라, 현장에서 이미 쓰고 있는 문서를 다시 입력하지 않도록 연결하는 일에서 시작됩니다.

이 흐름이 자리 잡으면 보고는 줄고 확인은 빨라지며, 회의는 더 근거있게 바뀝니다.

확 장 형

04 | AI로 문서 요약 및 초안 잡기

| 서울시장애인일자리센터 |

: 막막한 흰 화면 앞에서 고민하던 시간은 끝! 생성형 AI를 든든한 비서로 삼아 문서 초안을 순식간에 뽑아내며 행정 효율을 극대화한 사례

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	AI로 요약은 날카롭게, 초안은 풍성하게
한 줄 요약	AI로 문서 작성하기
학습 목표	- AI로 문서를 다루는 것에 자신감을 가진다. - AI로 문서를 빠르게 요약해 핵심을 추출할 수 있다. - AI로 작성하고자 하는 내용을 구조화 할 수 있다. - 문서 작성에 업무 시간을 단축할 수 있다.
핵심 원칙	- 간결성 : 불필요한 수식어 덜고, 핵심 메시지로 요약 - 맥락유지 : 원문 의도와 맥락이 왜곡되지 않도록 주의 - 창의적 지시 : 구체적인 지시가 좋은 문서가 됨

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 결과물의 팩트 체크 및 출처 검증을 했는가?

☐ 개인정보 및 기밀 데이터가 학습되지 않게 조치했는가?

☐ 근거 등에 출처를 표기하거나 AI사용여부를 밝혔는가?

1단계 우리의 시작 이야기

“메일함은 가득 찼는데, 정작 엑셀 시트는 텅 비어있던 오후”

펜으로 한자한자 써내려가는 손글씨에서 종이에 글씨를 눌러 입력하여 흐트러지지 않은 글씨를 보이던 타자기, 그리고 그 종이 조차 필요없어진 워드프로세서가 나타나면서, 문서 1개를 작성할 때 소요되는 시간이 혁신적으로 줄었지만 왜 우리는 아직도 문서와 씨름하고 있을까요?

여전히 문서나 이메일로 의사소통을 할 때, 많은 시간을 소비하고 있습니다.

왜냐하면 우리는 문자를 읽어 해석하고, 내용을 추가하면서 서식이라는 규칙을 지키며, 마음을 담아 문서를 작성하기 때문입니다.

거기다 숫자들까지 나와서 더하고 곱하고 빼고 해야한다면 더 복잡해지죠.

AI는 잘 모르겠다고요? 일단 따라하여 찍먹해 보세요. 세상 참 좋아졌다는 것을 알게 되실겁니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 전 직원 누구나**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Gemini Google NotebookLM
계정	Gemini는 개인 계정 X 구글 워크스페이스 계정!
자료	드래그(Drag)가 가능한 문서! 월 통신비 청구서 PDF, 직원 규정 PDF, 참고 지침서 등

[중요포인트] 개인정보나 민감 데이터가 있다면, 꼭 방패 아이콘를 확인!

- 구글 NotebookLM은 분석을 요청한 문서를 AI 모델 학습에 사용하지 않고 본인이 공유하지 않는 이상 외부로 유출하지 않습니다.
- 다만 **구글 Gemini**의 경우, 구글 워크스페이스 계정으로 접속한 Gemini는 분석 자료를 학습하여 외부에 유출하지 않지만 개인 계정은 AI에 학습에 활용될 수 있습니다. 이용자의 개인정보 등이 담긴 자료를 정리 시킬 때는 때는 반드시 학습되지 않는 AI인지 확인하세요. 비영리기관 인증을 받은 구글 Gemini는 여러분의 자료를 학습하지 않습니다.



[중요포인트] 문서 상태는 AI가 잘 먹을 것으로 준비!

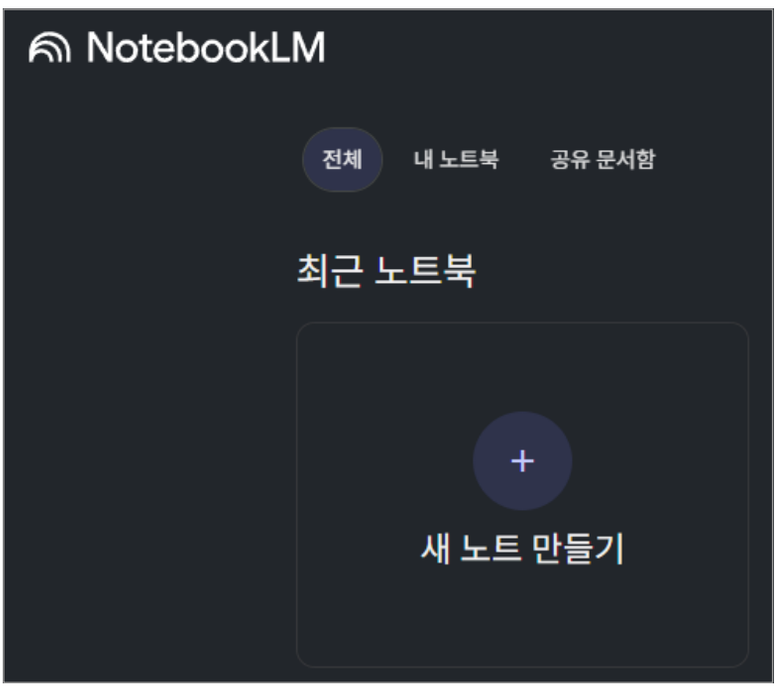
- AI에게 분석할 문서를 줄 때는 그림이 아닌 복사 붙여넣기가 가능한 디지털 파일로 준비해 주세요.
- 온라인으로 받은 청구서는 글씨나 숫자에 드래그가 가능한 디지털 파일입니다. 이를 PDF로 만들어서 AI에 넣으면 잘 읽을 수 있지만
- 종이 청구서를 스캔하면 드래그가 불가한 이미지 파일이 되기 때문에 AI가 읽을 때 실수할 확률이 높아집니다.

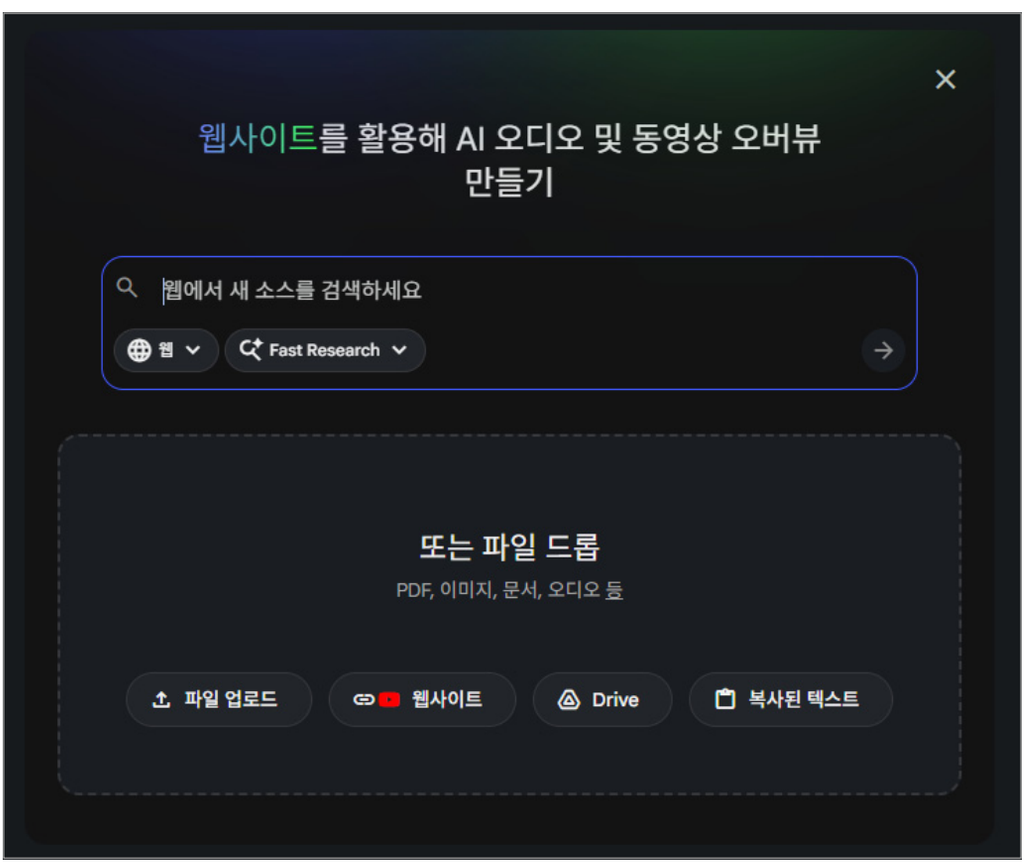
3단계 1. 긴 문서 파일 요약하기

과제 : 업무 메뉴얼 문서 요약하기

업무 메뉴얼 문서 PDF를 받았습니다. 13p 짜리 문서입니다.

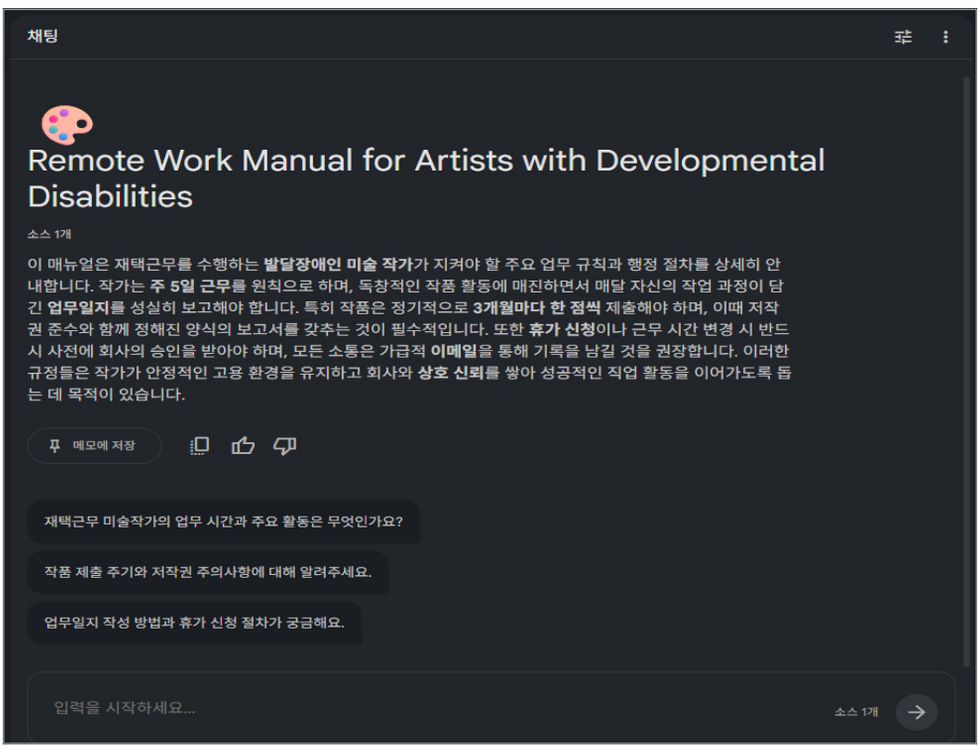
GoogleNotebookLM 에 접속합니다. (https://notebooklm.google.com/)





좌상단 새 노트 만들기를 클릭하고 화면 가운데에 준비한 PDF파일을 넣습니다.

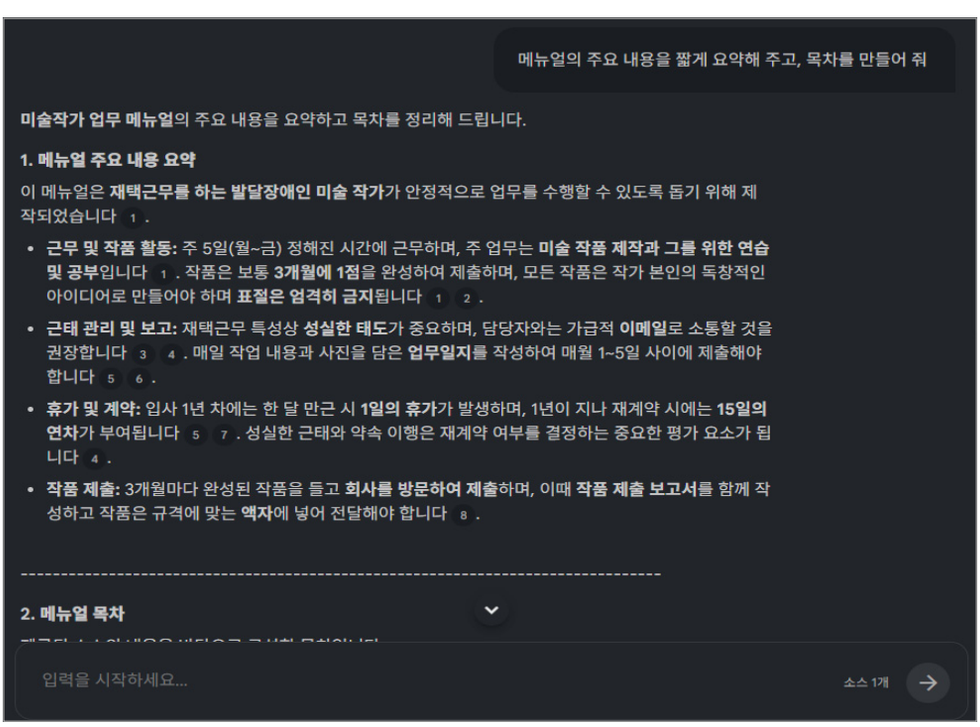
(파일 업로드 또는 드래그로 넣으시면 됩니다)



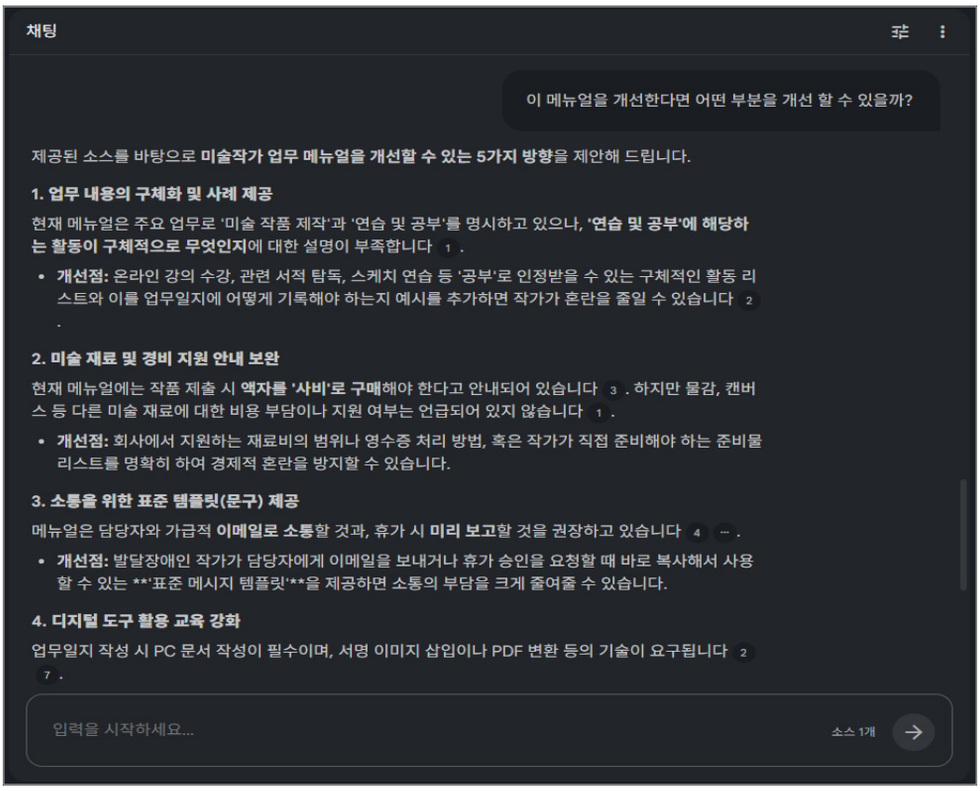
벌써 요약이 완료되었네요. 제목이 영어이니 알아보기 쉽게 좌상단 제목을 클릭하여 한글로 변경해 줍니다.

그리고 아직은 요약이 아직 부족한 것 같습니다.

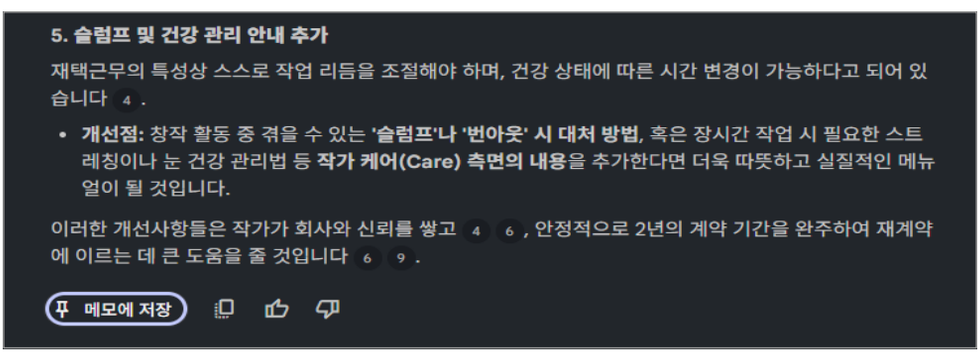
하단 채팅창에 **"메뉴얼의 주요 내용을 짧게 요약해 주고, 목차를 만들어 줘"** 라고 입력했습니다.



주요 내용을 요약하고 목차까지 완성해주었습니다. 이제 개선까지 진행해 봅시다.



벌써 문서하나가 뚝딱 나왔습니다.



하단의 복사 버튼을 통해 복사하여 활용할 수 있습니다.

3단계 2. 온라인 명세서 요약하기

과제 : 메일로 도착한 전화기 요금 명세서를 요약하기

전화비가 왜 이리 많이 나오는거야? 라는 질문에 통신 명세서를 열어봤습니다.



2026년 3월 청구서 | 인쇄하기

청구내역 | 청구내역상세 | 납부정보/영수증 | 안내사항 | 납부확인서

서비스별 상세 내역

서비스 가입번호/가입자명	전화번호/회선번호 ID/요금제	이용기간 기타정보	요금항목	요금정보	금액
U+ 기업070	070-	02.01~02.28	기본료		5,000원
500	고급형센트릭스		국내통화료	00:19:13 11건	456원
			이동전화통화료		원
			전국대표번호통화요금	00:05:05 2건	195원
			통화료감면할인		-3,393원
			정기계약할인료		-2,000원
			소계		16,766원
U+ 기업070	070	02.01~02.28	기본료		5,000원
500	고급형센트릭스		국내통화료		원
			통화료감면할인		-15원
			정기계약할인료		-2,000원
			소계		3,061원
U+ 기업070	070	02.01~02.28	기본료		5,000원
500	고급형센트릭스		정기계약할인료		-2,000원
			소계		3,000원
U+ 기업070	02	02.01~02.28	기본료		5,000원
50	고급형센트릭스		전화부가기능이용료		1,000원
			자유통화 기본요금(고급형)		8,000원
			통화연결음 이용료		2,200원
			정기계약할인료		-2,000원
			자유통화 부가패키지 할인 (고급형C)		-3,200원
			기본료 할인(자유통화)		-3,000원
			소계		8,000원

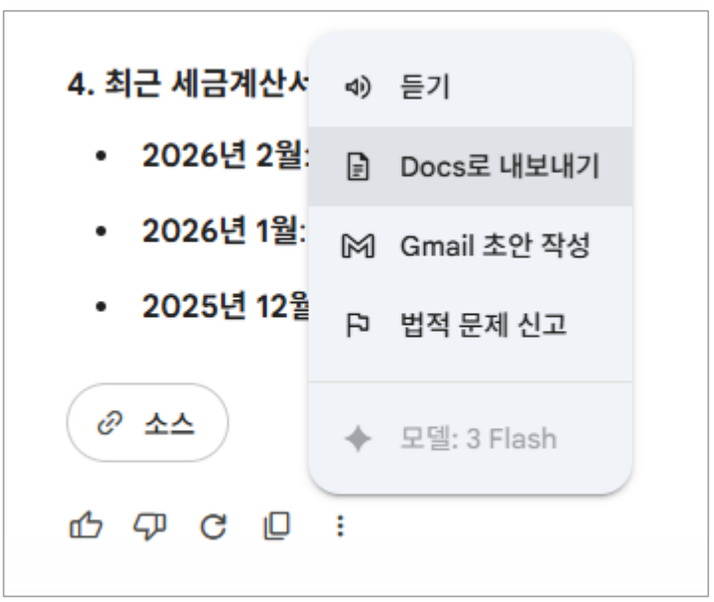
먼저 상단의 인쇄하기를 눌러서 명세서를 PDF로 파일을 만들어 주세요.

크롬 기준 인쇄를 진행하다보면, 프린터 대신 PDF로 저장이라는 항목이 보이실 겁니다.





요약이 끝났습니다. ⋯ 을 눌러 Docs로 보내서 보고서를 작성하면 문서가 뚝딱입니다.



3단계 3. 온라인 명세서의 숫자 금액 요약

과제 : 메일로 도착한 전화기 요금 명세서를 엑셀 형태 표로 정리하기

명세서를 자세히 보니, 전화번호 당 요금항목이 있는데, 기본료, 통화료, 부가서비스, 할인 등으로 구성되어 있네요.
준비한 PDF파일을 구글 제미나이에 넣고 일을 시켜보겠습니다.

제미나이 채팅 창에 준비한 요금명세서 PDF파일을 드래그해서 넣습니다.
그리고 어떻게 해야하는지를 설명한 뒤 작업을 시킵니다.

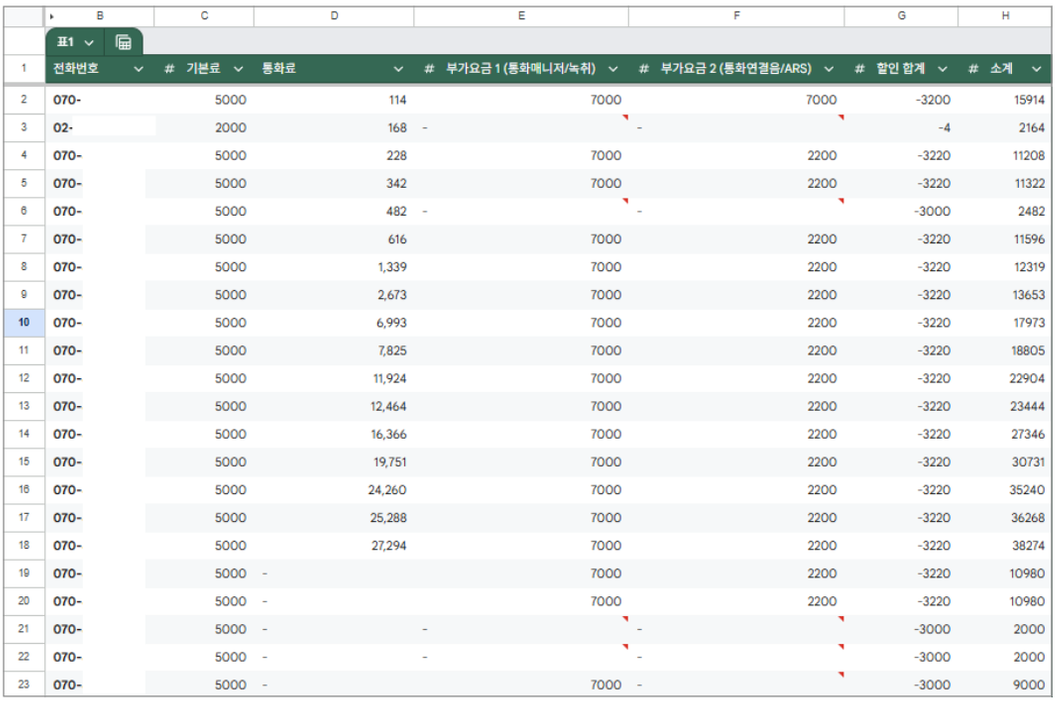
☑ 전화번호별 요금을 표로 만들어줘
표로 만들 때, 열은 기본요금, 통화료, 부가요금1, 부가요금2… 할인금1, 할인금2 이런식으로 정리해서 만들어 줘



결과가 어떤가요? 복사 ▸ 붙여넣기를 하면 엉망이 되는 자료가 AI 를 통해 깔끔하게 정리 되었습니다.



이제 Sheets로 내보내기를 눌러보세요. 그러면 아래와 같이 구글 시트에 표로 작성이 완료됩니다.



	B	C	D	E	F	G	H
	표1						
1	전화번호	# 기본료	통화료	# 부가요금 1 (통화매니저/녹취)	# 부가요금 2 (통화연결음/ARS)	# 할인 합계	# 소계
2	070-	5000	114	7000	7000	-3200	15914
3	02-	2000	168	-	-	-4	2164
4	070-	5000	228	7000	2200	-3220	11208
5	070-	5000	342	7000	2200	-3220	11322
6	070-	5000	482	-	-	-3000	2482
7	070-	5000	616	7000	2200	-3220	11596
8	070-	5000	1,339	7000	2200	-3220	12319
9	070-	5000	2,673	7000	2200	-3220	13653
10	070-	5000	6,993	7000	2200	-3220	17973
11	070-	5000	7,825	7000	2200	-3220	18805
12	070-	5000	11,924	7000	2200	-3220	22904
13	070-	5000	12,464	7000	2200	-3220	23444
14	070-	5000	16,366	7000	2200	-3220	27346
15	070-	5000	19,751	7000	2200	-3220	30731
16	070-	5000	24,260	7000	2200	-3220	35240
17	070-	5000	25,288	7000	2200	-3220	36268
18	070-	5000	27,294	7000	2200	-3220	38274
19	070-	5000	-	7000	2200	-3220	10980
20	070-	5000	-	7000	2200	-3220	10980
21	070-	5000	-	-	-	-3000	2000
22	070-	5000	-	-	-	-3000	2000
23	070-	5000	-	7000	-	-3000	9000

자 이제 전화비가 정리되었네요. AI가 없었다면, 인쇄해서 하나하나 복사 붙여넣기를 했거나, 수기로 입력해야 할 일을 단 1분만에 엑셀 형태의 데이터로 정리되었습니다.

그래프 등으로 변환해서 보고서의 자료로 사용하면 훨씬 풍성해지겠죠?

3단계 3. 문서 초안 만들기

[중요포인트]

- AI는 기본적으로 지시가 구체적일 수록 문서 초안이 풍성해 집니다. “ㅇㅇ 해줘”에서 해줘 사이에 숨겨진 의도와 뜻을 구체적으로 담을 수록 내용이 탄탄해집니다.
  또한 AI는 한번에 잘하지 못합니다. 질문을 더해가며, 초안을 구성해봅시다.

Google Gemini를 엽니다. (https://gemini.google.com/)

먼저 목적, 형식, 배경상황 등 줄 수 있는 정보를 모아 지시를 합니다. 그런데 어떻게 지시를 해야할까요?

처음부터 충분하고 완벽한 정보를 제공해도 좋고, 질문 자체가 막연하면 질문이나 지시사항을 만들어달라고 해도 됩니다.

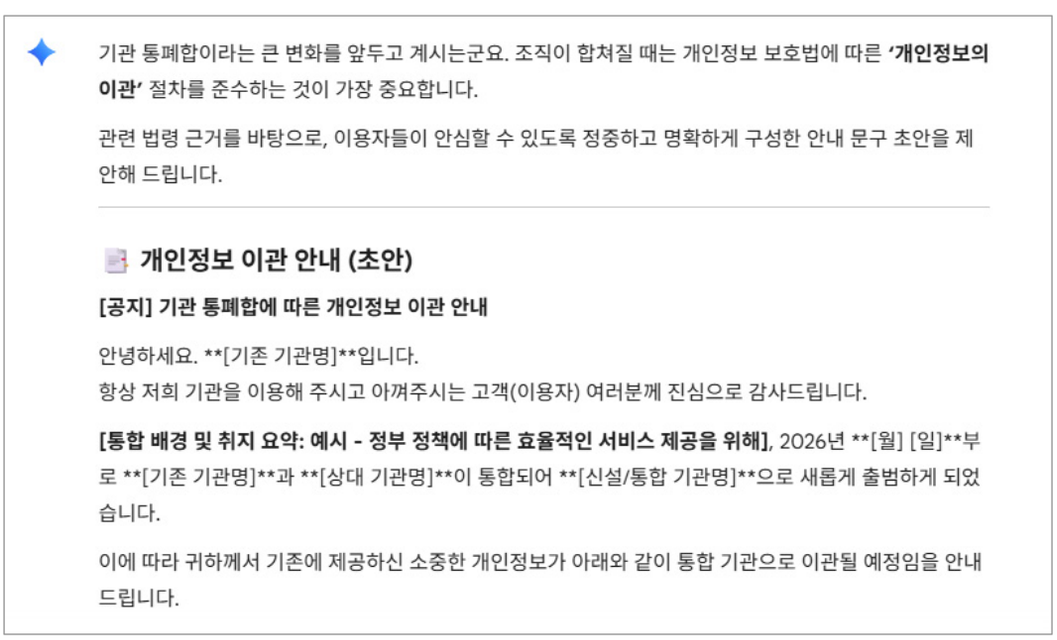
⚠ 한눈에 보는 '치트키' 템플릿

- [역할] 너는 [전문 분야] 전문가야.
- [목적] [누구]에게 [무엇]을 알리기 위한 [문서 종류]를 작성하려고 해.
- [내용] 반드시 포함될 내용은 [A, B, C]야.
- [형식] [목차 구성] 순서로 작성하고, 전체 길이는 [분량] 정도로 해줘.
- [말투] 말투는 [부드럽게/딱딱하게/전문적이게] 부탁해.

일단 우리는 경험해보는 것이 중요하니, 그냥 간단히 시작해볼까요?

1) 간단히 지시하여 초안 잡기

⚠ 기관 통폐합으로 인한 개인정보 이관 공지를 하려고 해 관련 근거를 토대로 안내 문구를 만들어 줘



기관 통폐합이라는 큰 변화를 앞두고 계시는군요. 조직이 합쳐질 때는 개인정보 보호법에 따른 **‘개인정보의 이관’** 절차를 준수하는 것이 가장 중요합니다.

관련 법령 근거를 바탕으로, 이용자들이 안심할 수 있도록 정중하고 명확하게 구성한 안내 문구 초안을 제안해 드립니다.

개인정보 이관 안내 (초안)

[공지] 기관 통폐합에 따른 개인정보 이관 안내

안녕하세요. **[기존 기관명]**입니다.
항상 저희 기관을 이용해 주시고 아껴주시는 고객(이용자) 여러분께 진심으로 감사드립니다.

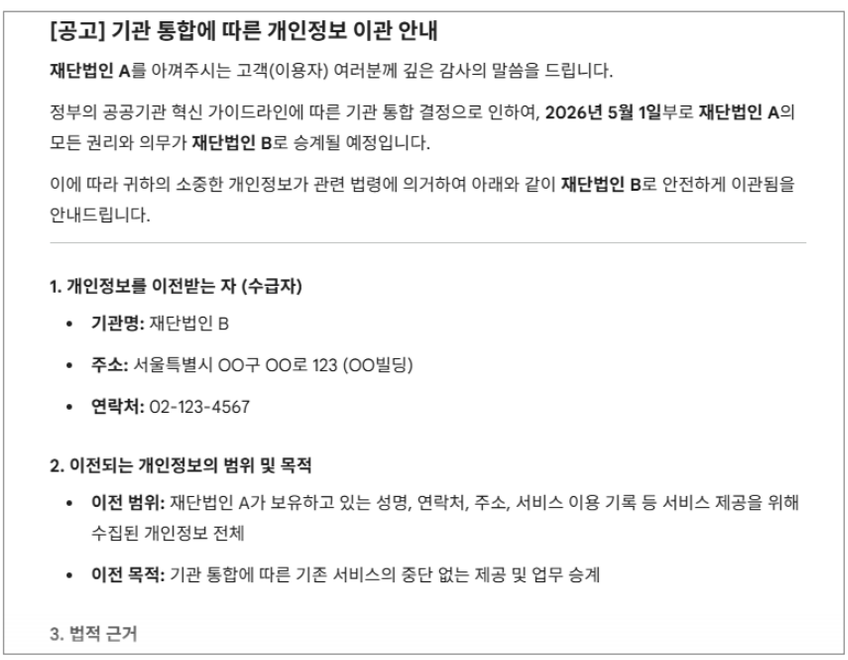
[통합 배경 및 취지 요약: 예시 - 정부 정책에 따른 효율적인 서비스 제공을 위해], 2026년 **[월] [일]**부로 **[기존 기관명]**과 **[상대 기관명]**이 통합되어 **[신설/통합 기관명]**으로 새롭게 출범하게 되었습니다.

이에 따라 귀하께서 기존에 제공하신 소중한 개인정보가 아래와 같이 통합 기관으로 이관될 예정임을 안내드립니다.

2) 자세하게 지시하여 초안 잡기

⚠ "기관 통폐합에 따른 개인정보 이관 안내문을 작성해 줘. 아래 조건을 반영해 줘."

1. 상황: A기관이 B기관으로 흡수 통합됨에 따라 모든 개인정보가 B기관으로 승계됨.
2. 법적 근거: 개인정보 보호법 제27조 및 시행령 제29조를 근거로 작성.
3. 필수 포함 내용:
   - 개인정보를 이전받는 자(B기관)의 명칭, 주소, 연락처.
   - 이전되는 정보의 범위와 목적.
   - 이전에 동의하지 않을 경우의 이의제기 방법 및 절차(연락처 포함).
4. 톤앤매너: 공공기관의 공식적인 공지문 스타일로 정중하고 명확하게 작성해 줄 것.



[공고] 기관 통합에 따른 개인정보 이관 안내

재단법인 A를 아껴주시는 고객(이용자) 여러분께 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

정부의 공공기관 혁신 가이드라인에 따른 기관 통합 결정으로 인하여, **2026년 5월 1일**부로 **재단법인 A**의 모든 권리와 의무가 **재단법인 B**로 승계될 예정입니다.

이에 따라 귀하의 소중한 개인정보가 관련 법령에 의거하여 아래와 같이 **재단법인 B**로 안전하게 이관됨을 안내드립니다.

1. 개인정보를 이전받는 자 (수급자)

- **기관명:** 재단법인 B
- **주소:** 서울특별시 OO구 OO로 123 (OO빌딩)
- **연락처:** 02-123-4567

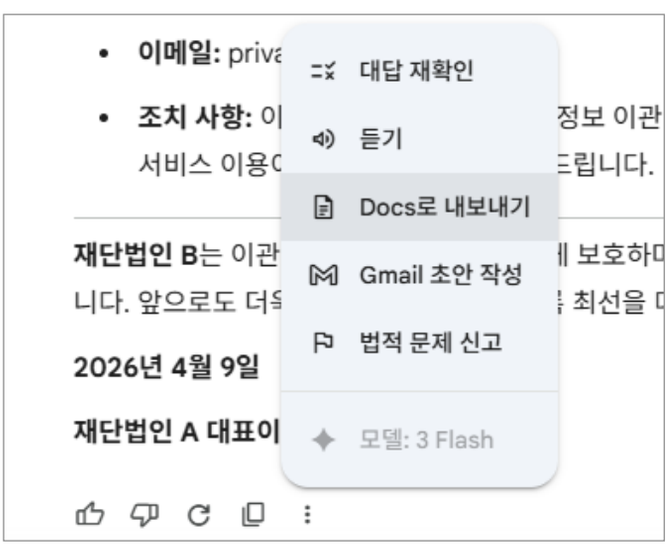
2. 이전되는 개인정보의 범위 및 목적

- **이전 범위:** 재단법인 A가 보유하고 있는 성명, 연락처, 주소, 서비스 이용 기록 등 서비스 제공을 위해 수집된 개인정보 전체
- **이전 목적:** 기관 통합에 따른 기존 서비스의 중단 없는 제공 및 업무 승계

3. 법적 근거

초안이 마음에 드시나요? 전반적인 내용이 마음에 든다면, 하단 복사 버튼 또는 Docs로 내보내기를 통해 문서로 전환 후 수정하여 사용하시고,

아직 마음에 들지 않는다면, 추가 지시를 통해 보완, 수정하시면 됩니다.



다만 프롬프트에 너무 집착하면 AI와 친해지기 어렵습니다.

"너는 [전문가 역할, 예: 10년 차 마케팅 기획자]야. [대상, 예: 잠재 고객]을 대상으로 [목적, 예: 신제품 제안]을 위한 [문서 유형, 예: 기획서] 초안을 작성해줘.
배경 상황: [내용 상세 기술]
핵심 포인트: [반드시 포함할 내용 3가지]
톤앤매너: [예: 전문적이고 설득력 있게, 간결하게]
형식: [예: 목차, 서론-본론-결론 구조, 표 포함]
위 내용을 바탕으로 문서 초안을 작성해."

[기존 기관명] 이렇게 나오는 부분은 MarkDown 이라는 서식 형태라서 한글(Hwp)나 편집단계에서는 가독성이 불편할 수 있습니다.
** 를 Ctrl+ H로 찾아바꾸기를 통해 공백으로 변경하면 바로 사용이 가능합니다.

4단계 우리 기관의 약속

가스렌지는 너무 편리한 도구이지만 방심하거나 잘못 사용하면 화재, 폭발, 화상을 일으킵니다.

AI 문서 작성은 불을 다루는 것과 같습니다. 반드시 알아야하고 지켜야 할 운영 규칙을 스스로 만들고 점검해보세요.

핵심 규칙	서울시장애인일자리센터의 약속
AI도 실수합니다	작성 내용을 검토하지 않고 사용 금지 AI가 작성한 초안의 근거는 꼭 출처를 확인하세요 이상한 점이 보이면 왜 그런 대답을 했는지 꼭 물어보세요. AI는 법적 책임을 대신 지어주지 않습니다.
AI는 학습합니다.	무료 AI에 지시할 때는 AI에게 주어진 자료가 학습될 수 있다는 사실을 명심하세요! 문서 요약이나 정리 시에는 꼭 학습하지 않는 여건에서 작업을 지시하셔야 합니다. 만일 개인계정에서만 사용이 가능하다면, 개인정보 등 민감정보를 지운 데이터로 업무를 지시하셔야 합니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

문서 요약과 초안 작성 실습을 시작하는 단계에서 사고가 날 수 있어, 2단계에서 먼저 언급한 AI 학습으로 인한 사고가 발생하지 않도록 유의해주세요. AI를 다루는 일은 시행착오가 반드시 필요하기 때문에, 도움될만한 체크리스트를 공유해 드립니다.

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 지시를 구체적으로 했는가?

☐ 결과물의 팩트 체크 및 출처 검증을 했는가?

☐ 개인정보 및 기밀 데이터가 학습되지 않게 조치했는가?

☐ 근거 등에 출처를 표기하거나 AI사용여부를 밝혔는가?

☐ 결과물에서 문체 및 어조를 점검했는가?

☐ 중복 및 표절 여부를 검사했는가?

☐ 편향성, 윤리적 적절성에 문제가 없는가?

☐ 논리적 구조와 흐름에 문제가 없는가?

☐ 실시간성이 중요한 문서에서 최신 정보인지 확인했는가?

☐ 내 생각이 담겼는가?



6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

회의 녹취나 안내문을 작성할 때, 개인의 경험과 역량에 따라 문서의 수준이 제각각이었습니다.

규정이나 지침을 확인해야할 때, 지금까지는 문서를 열고 키워드를 검색하여, 내용을 눈으로 읽고 해석해야 했습니다.

2. 도입 계기

기관에서 어떠한 일이 발생했을 때 이걸 어떻게 처리하지? 라는 질문이 생겼을 때, 규정과 지침 등을 누구에게 물어봐야하는지

또 담당자에게 이런거까지 물어봐도 되나, 혹시 이런 질문했다고 미움사는건 아닐까? 싶은 부담스러운 부분이 있었습니다.

하지만 이제는 AI로 문서를 읽게하고 그 내용을 바탕으로 질문하여 빠르게 팩트 체크와 정보를 얻을 수 있습니다.

3. 적용 방법

NotebookLM / 사내 문서 요약 및 검색

운영규정, 취업규칙, 상조회 회칙, 그룹웨어 메뉴얼 등을 NotebookLM에 넣고 챗봇처럼 활용하기 시작했습니다. 예를 들어 누군가 돌아가셨을 때의 휴가 규정을 빠르게 검색해서 답변을 받을 수 있었습니다. 그리고 개인적으로 쓰던 AI를 비영리기관 인증 구글 워크스페이스로 학습하지 않는 Gemini로 업무를 전환하여 개인정보 유출 등을 차단하였습니다.

Google Gemini / 출처와 법령 체크

청구서를 보고서에 첨부하기 좋게 변경시키고, 팩트체크에 활용하면서 문서 작성이 무척 용이해졌습니다.

학습이 안되는 점으로 상담 자료 등을 정리하거나 분석하는데에도 사용하고 있습니다.

4. 적용 후 변화

일단 이제 신기하지가 않아졌습니다. 처음에 직원들에게 보일 때는 우와, 소리가 났지만, 이제는 많이 익숙해져서 서로 AI만 믿었다가 오류가 있어서 큰일날뻔했다 등의 사례 공유만 있습니다. 그만큼 잘 활용하고, 직원들 만족도가 높습니다.

5. 팁 또는 주의사항

우천복지재단 신용우 부장님의 책 “AI 시대, 사회복지 현장이 바꿀 것, 버릴 것, 지킬 것”을 꼭 읽어보실 것을 권합니다. 이 책에서 AI를 다루는 방법부터 주의사항까지 안내하고 있어 큰 도움이 되실 겁니다.

특히 **“생각하는 힘”**을 놓지 않길 권하시는데, 많은 일들을 AI에 너무 의존하면 생각하는 힘이 녹슬 수 있습니다. 모든 글 작성을 AI에 넘겨 의존하지 않으시길 바랍니다.

소설책을 읽다보면 평소 사용하지 않는 단어들이 나와 독자를 멈추게 합니다. 이는 사전을 검색하게 하는 불편함을 나을수도 있지만, 장면의 해상도를 높이고, 더 천천히 음미하고 관찰하게 하는 예술적 장치로 쓰이기도 합니다. 아직은 AI가 이런 감성을 인간의 영역으로 두고 있으니, 같이 만들어 갑시다.

확 장 형

05 | 코딩 없이 우리 업무 도구 만들기

| 서울특별시 동부노인보호전문기관 |

: “이런 앱 하나 있으면 좋겠다”는 상상이 현실로! 우리 기관만의 전용 업무 앱을 직접 만들어 불편함을 기술로 해결한 열정의 기록

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	한글 창 닫고 칼퇴합시다 - 수기 취합 ZERO, ‘회의록/차량운행일지’ 자동화 치트키
한 줄 요약	한글 파일, 종이 일지, 엑셀을 오가던 복잡한 행정 업무를 구글 자동화 도구로 한 번에 끝내는 스마트 워크의 마법을 경험합니다.
학습 목표	- 생성형 AI에 프롬프트를 입력하여 원하는 기능의 구글 앱스 스크립트 코드를 추출해 낼 수 있다. - 구글 앱시트를 활용해 스마트폰으로 차량운행일지를 간편하게 작성하는 환경을 구축할 수 있다. - 스프레드시트 함수와 연동된 대시보드를 통해 월별 회의 및 차량 운행 실적을 즉각적으로 추출할 수 있다.
핵심 원칙	데이터 입력은 단 한 번만! 파편화된 행정 업무는 시스템에 맡기고, 우리는 클라이언트에게 집중합니다.

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 기관 전용 회의참석확인서 및 차량운행일지 구글 스프레드시트 사본 생성을 완료했는가?

☐ 웹 화면과 스마트폰 앱에서 작성한 데이터가 스프레드시트에 자동으로 누적되는가?

☐ 구글 스프레드시트 검색창을 통해 월별 실적이 정확히 카운팅되는가?

1단계 우리의 시작 이야기

"월말만 되면 바탕화면은 회의록 한글 파일로 가득 차고, 책상 위에는 꼬깃꼬깃한 차량운행일지 종이가 쌓여갔습니다."

현장 실무에서는 하루가 멀다 하고 수많은 회의가 진행되고, 사례 관리를 위한 차량 운행이 끊이지 않습니다. 하지만 우리의 업무 방식은 어땠을까요? 회의가 끝날 때마다 한글(HWP) 파일로 확인서를 작성해 인쇄하고, 차량을 이용한 직원은 종이 일지에 손글씨로 운행 기록을 남겼습니다. 담당자는 매월 말, 인쇄된 회의록과 수기로 적힌 종이 일지들을 모아놓고 엑셀 파일을 켜서 회의명, 일자, 참석 여부, 그리고 차량 운행 건수를 일일이 수기로 다시 입력하며 실적을 취합해야 했습니다.

이중, 삼중으로 반복되는 소모적인 행정 작업은 서서히 우리의 에너지를 갉아먹었습니다. 수기 대조 과정에서 데이터 누락이나 휴먼 에러가 발생할 때면 며칠의 고생이 물거품이 되는 듯한 허탈감마저 밀려왔습니다. '행정 처리 시간을 줄이고, 온전히 클라이언트와 현장 서비스에 집중할 수는 없을까?'라는 절실한 고민이 구글 앱스 스크립트와 앱시트 기반의 '올인원 워크 스페이스'를 탄생시켰습니다.

이 시스템은 거창한 코딩 지식을 요구하지 않습니다. 실제로 저희 서울특별시동부노인보호전문기관에서는 이 시스템을 단순한 기획을 넘어 실제 현장 업무에 전면 도입하여 활발하게 사용 중이며, 실무자들의 행정 소요 시간을 압도적으로 단축시켰습니다. 파편화된 업무를 자동화 시스템으로 통합하여 수기 대조율 'ZERO'를 만든 그 짜릿한 변화, 이제 선생님의 기관에서도 시작할 수 있습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ 준비물 체크리스트

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google Workspace(Google Drive, Spreadsheets, Apps Script, Appsheet), Google Gemini, Google AI Studio
계정	Google Workspace 계정
자료	기존 회의록 및 차량운행일지 양식



Part 1. 회의참석확인서 앱스 스크립트(Apps Script)

3단계 1. 핵심 도구 접속 및 베이터 베이스(DB) 세팅

1) 흩어진 기록을 모아줄 구글 스프레드시트 생성

먼저 구글 드라이브에서 '새로운 스프레드시트'를 엽니다. 이곳은 앞으로 실무자들이 작성할 수많은 회의 기록이 차곡차곡 쌓일 거대한 보관소(DB)가 될 것입니다.

2) 우리 기관 양식에 맞춰 머리글(칼럼) 세팅하기

첫 번째 행(1행)에 우리가 수집해야 할 정보들의 이름을 쭈욱 적어줍니다. 기존에 쓰던 한글 파일 양식을 참고하시면 됩니다.

- 가이드 (선배의 꿀팁): ID, 작성일시, 회의명, 종류, 진행일자, 진행시간, 장소, 참석인원, 참석자 명단, 회의 내용, 지출예산 등 필요한 항목을 A열부터 순서대로 적어보세요. 이 한 줄이 앞으로 만들어질 자동화 시스템의 뼈대가 됩니다.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	ID	작성일시	회의명	종류	진행일자	진행시간	장소	참석인원	참석자 명단	회의 내용	지출예산	작성자 직급	작성자	사진 폴더 링크
2	1	2026. 3. 12 오후 4:03:38	열매뚝딱(Smark work) 2차년도 성과공유회	회의	2026-02-12	14:00~17:00	서울시사회복지사협회	12	참여 기관 담당자	드디어 열매뚝딱 2차년도가 끝났습니다!	없음.	staff	홍길동	https://drive.google.com/drive/fo
3	2	2026. 3. 12 오후 4:37:48	지역사회 회의	간담회	2026-02-12	15:00~16:00	서울시동부노인보호전문기관	9	전 직원	회의는 계속 됩니다!	없음.	team_leader	작성자	https://drive.google.com/drive/fo

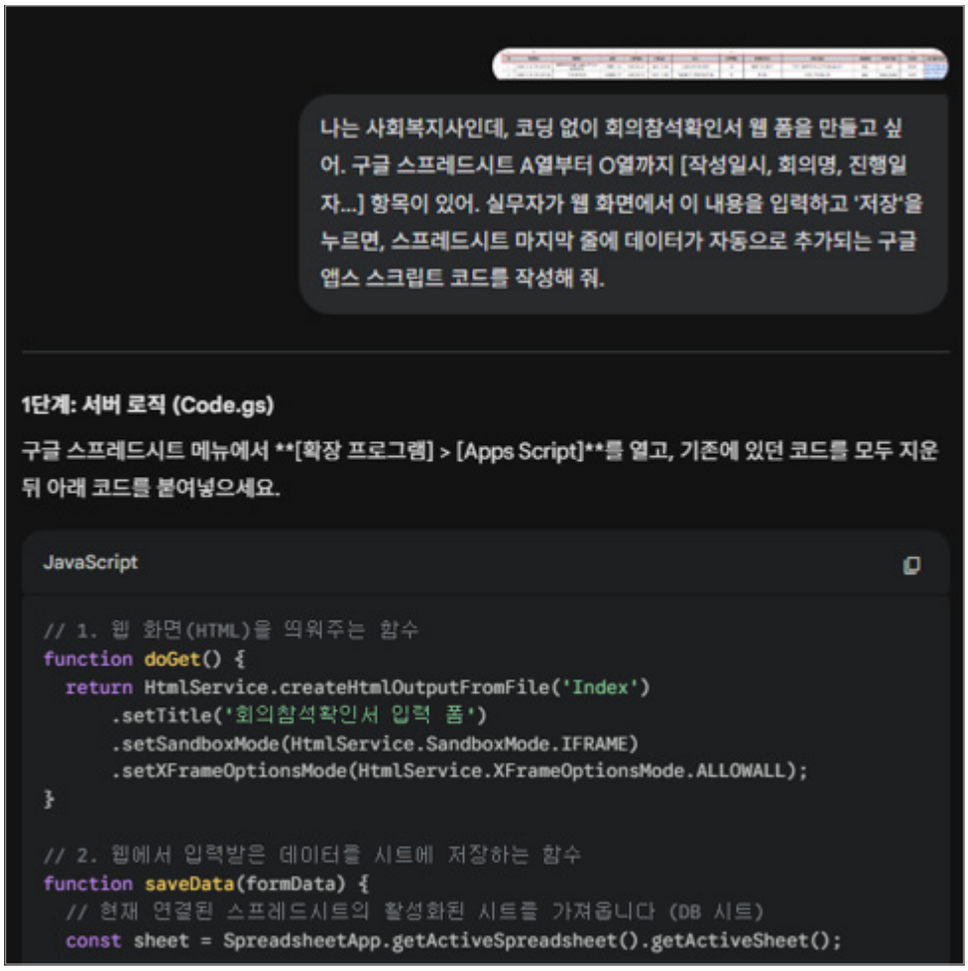
3단계 2. 코딩은 생성형 AI 조수 활용 및 웹 앱 배포

3) 생성형 AI 조수에게 앱스 스크립트 코드 부탁하기

이제 마법을 부릴 시간입니다. 코딩의 'ㅋ'도 몰라도 괜찮습니다. Google Gemini나 AI Studio 창을 열고, 우리가 만든 스프레드시트의 상황을 자세히 설명하며 코드를 짜달라고 프롬프팅해 보세요.

프롬프팅 예시

: "나는 사회복지사인데, 코딩 없이 회의참석확인서 웹 폼을 만들고 싶어. 구글 스프레드시트 A열부터 O열까지 [작성일시, 회의명, 진행일자...] 항목이 있어. 실무자가 웹 화면에서 이 내용을 입력하고 '저장'을 누르면, 스프레드시트 마지막 줄에 데이터가 자동으로 추가되는 구글 앱스 스크립트 코드를 작성해 줘."

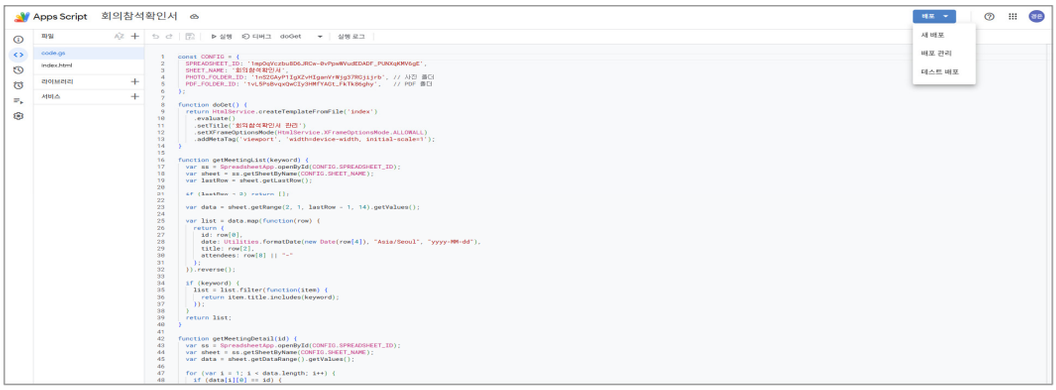


4) 복사 앤 붙여넣기로 웹 앱 배포하기 (그리고 인내심!)

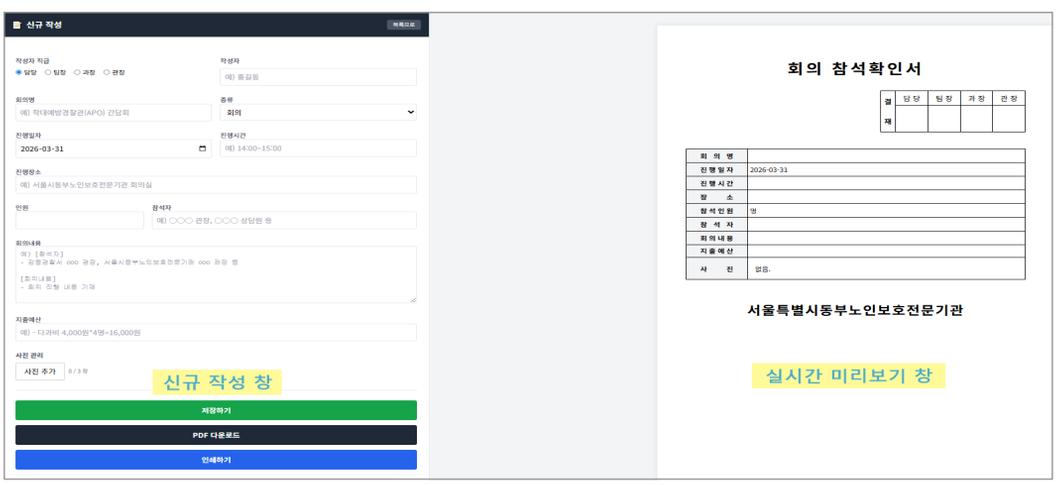
스프레드시트 상단 메뉴에서 [확장 프로그램] 〉 [Apps Script]를 클릭합니다. 새 창이 열리면 기존에 있던 글자를 싹 지우고, AI가 짜준 코드를 그대로 '복사-붙여넣기' 하세요. 그런 다음 우측 상단의 [배포] 〉 [새 배포]를 눌러 '웹 앱'으로 설정합니다. 생성된 인터넷 주소(URL)를 클릭하면 우리 기관만의 회의참석확인서 입력 창이 짠! 하고 나타납니다.

가이드

: 단, 여기서 당황하지 마세요! AI가 처음 짜준 코드를 넣었을 때 한 번에 완벽한 결과물이 나오지 않을 수도 있습니다. 글씨가 깨지거나, 에러 창이 뜰 수도 있죠. 이건 너무나 자연스러운 과정입니다. 실제 현장에 이 시스템을 도입하고 안착시킬 때도 수많은 시행착오와 수정이 있었으니까요. 에러가 나면 당황해서 창을 끄지 말고, 그 에러 메시지를 그대로 복사해서 다시 AI에게 "이런 에러가 났는데 해결해 줘"라고 물어보세요. "참석자 명단 입력칸을 더 넓게 수정해 줘", "달력 모양으로 날짜를 선택하게 해줘"처럼 계속 대화를 이어가며 다듬어가는 겁니다. 포기하지 않고 이 과정을 거치다 보면 어느새 우리 기관의 실제 업무 환경에 100% 찰떡같이 맞는, 세상에 하나뿐인 완벽한 맞춤형 시스템이 완성되어 있을 겁니다. 참고로 저희 기관은 'PDF 저장하기','인쇄하기','수정하기' 기능과 작성과 동시에 실시간 미리보기 할 수 있도록 완성했습니다.







3단계 3. 월별 실적 대시보드 완성하기

5) 원하는 데이터만 쏙쏙 뽑아오는 대시보드 세팅

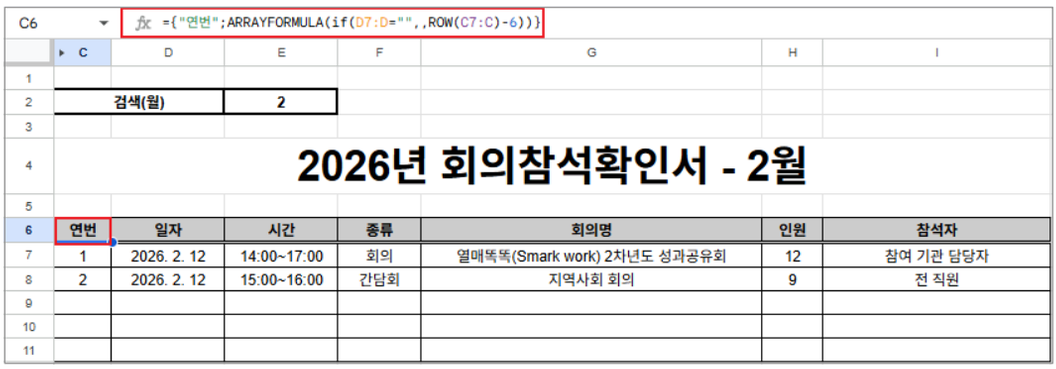
데이터가 잘 쌓이고 있다면, 이제 매월 말일 담당자를 괴롭히던 **'단순 반복 업무'**의 마침표를 찍을 차례입니다. 스프레드시트 하단에 '+' 버튼을 눌러 새 시트를 하나 추가하고 이름을 '대시보드'로 바꿉니다.

6) 검색창과 함수(QUERY)의 환상적인 콜라보

화면 왼쪽 상단(예: E2 셀)에 '검색(월)'이라는 칸을 만들어 둡니다. 그리고 그 아래 실적 표를 그린 뒤, 구글 스프레드시트의 마법 같은 함수(QUERY, FILTER 등)를 입력해 본 데이터 시트(DB)와 연결합니다.

가이드 (선배의 꿀팁)

: 이제 월말마다 엑셀을 뒤적일 필요가 없습니다. 저 검색창 E2 셀에 '2'라는 숫자만 딱 입력해 보세요. 함수가 알아서 원본 DB 시트를 뒤져 '2월'에 진행된 간담회와 회의 실적만 쏙쏙 뽑아서 표를 채워줍니다.



C6 ={"연번";ARRAYFORMULA(if(D7:D="",,ROW(C7:C)-6))}

검색(월) 2

2026년 회의참석확인서 - 2월

연번	일자	시간	종류	회의명	인원	참석자
1	2026. 2. 12	14:00~17:00	회의	열매똑똑(Smark work) 2차년도 성과공유회	12	참여 기관 담당자
2	2026. 2. 12	15:00~16:00	간담회	지역사회 회의	9	전 직원

Part 2. 차량운행일지 앱시트(AppSheet)

3단계 4. 핵심 도구 접속 및 베이스캠프(DB) 세팅

1) 데이터의 뿌리가 될 구글 스프레드시트 준비

회의참석확인서와 마찬가지로, 모든 운행 기록이 모일 베이스캠프가 필요합니다. 구글 스프레드시트를 새로 만들고 첫 번째 행(1행)에 차량 운행에 필요한 항목들을 고정해 줍니다.

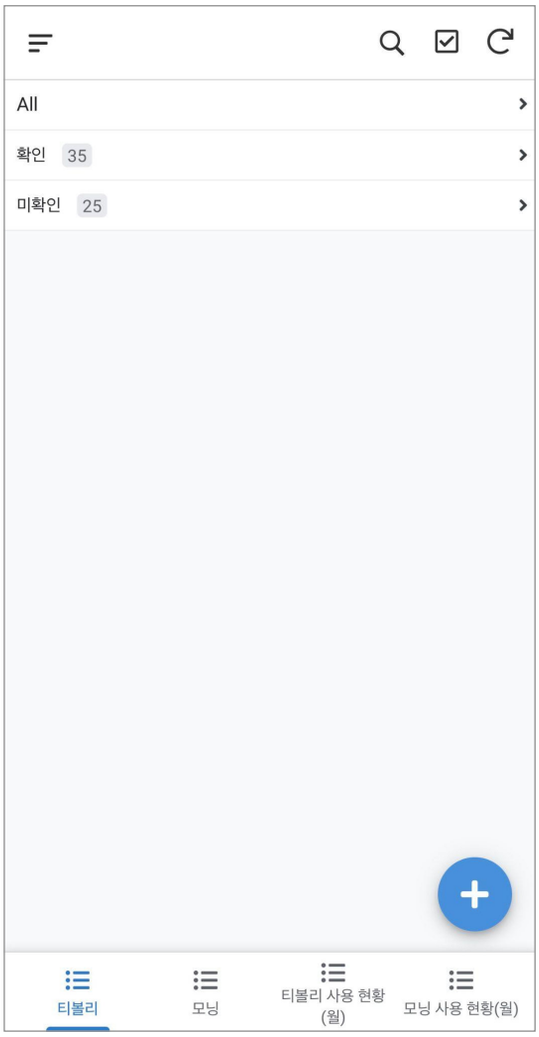
가이드

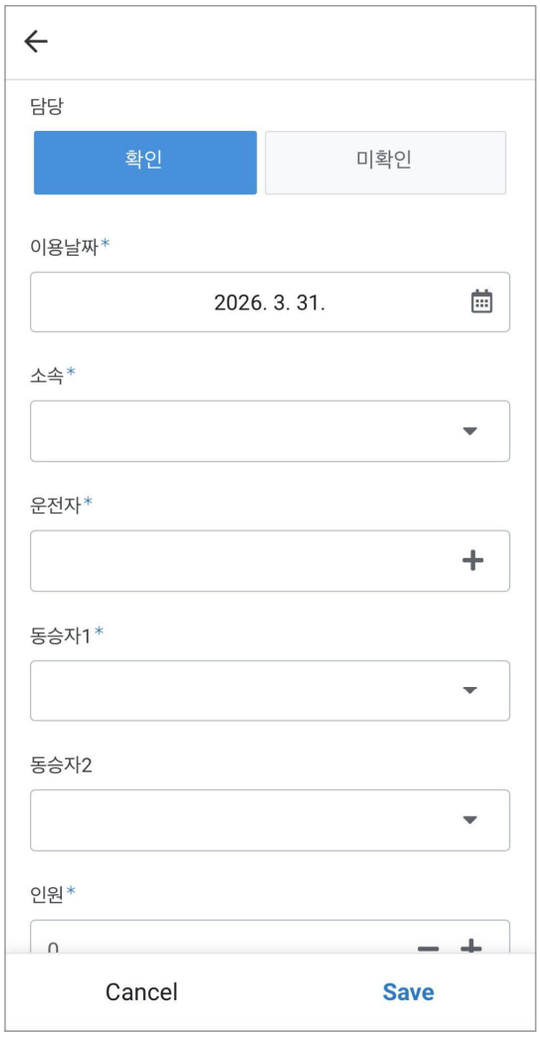
: 'ID, 담당자 확인, 이용날짜, 운전자, 출발시각, 도착시각, 운행전(km), 운행후(km), 운행거리(km) 등' 필요한 항목을 A열부터 순서대로 적어보세요. 이 한 줄이 앞으로 만들어질 모바일 앱의 뼈대가 됩니다.

2) 클릭 한 번으로 스마트폰 앱 만들기

항목 세팅이 끝났다면 상단 메뉴에서 [확장 프로그램] ▸ [AppSheet] ▸ [앱 만들기]를 클릭합니다. 구글 시트의 항목들을 앱시트가 스스로 분석하여 스마트폰에서 바로 쓸 수 있는 기초 앱 화면을 단 10초 만에 뚝딱 만들어줍니다. 코딩을 몰라도 앱이 만들어지는 첫 번째 마법입니다.







3) 앱시트의 뼈대, Key와 Label 이해하기

앱시트 Data 메뉴의 Columns 탭에서 가장 먼저 해야 할 일은 각 데이터의 성격을 정의하는 'Key'와 'Label'을 정하는 것입니다.

가이드

: Key(열쇠)는 데이터의 '주민등록번호'와 같습니다. 절대 중복되지 않는 고유한 값(주로 ID 열)에 체크해야 앱이 수많은 데이터를 헷갈리지 않습니다. 반면 Label(이름표)은 스마트폰 앱 화면에 '대표'로 보여줄 이름입니다. '이용날짜'나 '운전자'를 Label로 설정해 두면, 나중에 폰에서 운행 목록을 넘겨볼 때 한눈에 알아보기 쉽습니다.

3단계 5. 앱시트 두뇌 설계: 데이터 타입과 마법의 수식

4) 선택형 버튼 만들기 (Enum 타입)

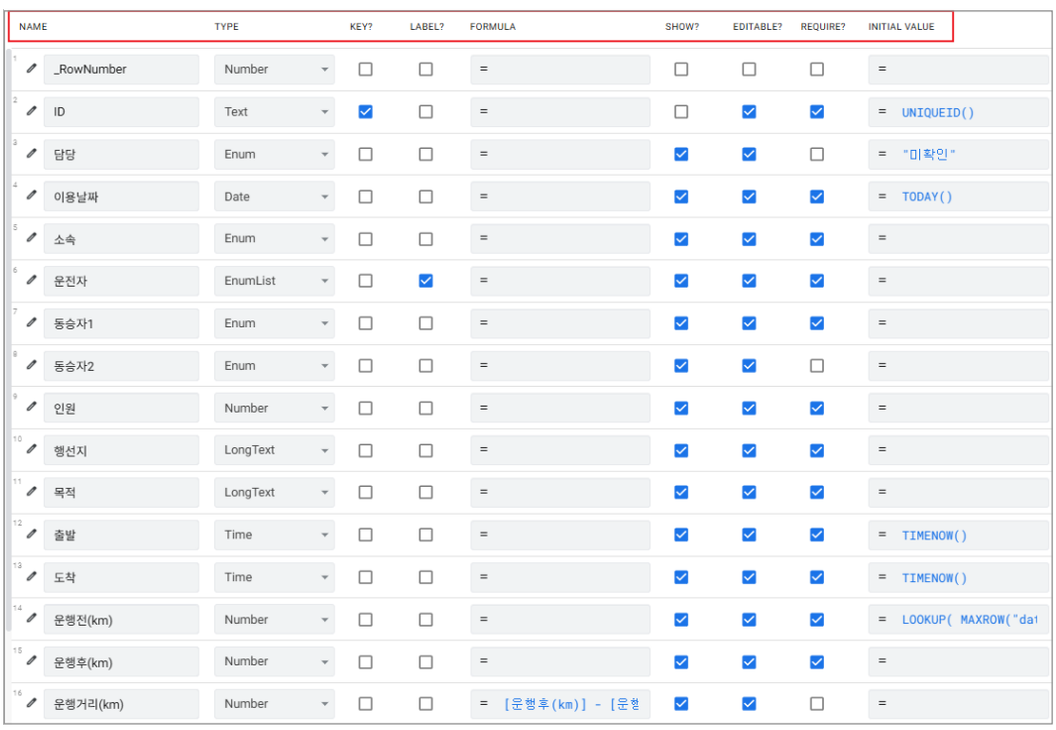
'담당자 확인' 열의 Type(데이터 종류)을 'Enum'으로 설정하고, 하단 Values 값에 '확인', '미확인'을 넣습니다. 이렇게 하면 실무자나 관리자가 매번 타자를 칠 필요 없이, 스마트폰에서 터치 한 번으로 결재 상태를 간편하게 체크할 수 있습니다.

5) 입력 시간을 확 줄여주는 마법의 수식 (Initial Value & Formula)

바쁜 현장에서 시계와 차량 계기판을 번갈아 보며 일일이 숫자를 입력하는 건 고역입니다. 수식을 활용해 단순 입력을 자동화해 보세요. 각 열의 설정(Auto Compute) 창을 열고 아래 수식들을 입력합니다.

가이드 예시

- 출발/도착시각: Initial value(초기값) 칸에 TIMENOW()를 입력하면, 직원이 스마트폰에서 '새로 작성' 버튼을 누르는 순간의 현재 시간이 초 단위까지 자동으로 찍힙니다.
- 운행전(km): 이전 사람이 차를 얼마나 탔는지 찾을 필요가 없습니다. Initial value 칸에 LOOKUP(MAXROW("data", "_RowNumber"), "data", "ID", "운행후(km)") 수식을 넣으면, 직전 운행자가 남긴 마지막 킬로수를 시스템이 알아서 쏙 불러옵니다.
- 운행거리(km): Formula(수식) 칸에 [운행후(km)] - [운행전(km)]을 입력하면 주행거리가 실시간으로 자동 계산되어 직접 뺄셈을 할 필요가 없습니다.



	NAME	TYPE	KEY?	LABEL?	FORMULA	SHOW?	EDITABLE?	REQUIRE?	INITIAL VALUE
1	_RowNumber	Number	☐	☐	=	☐	☐	☐	=
2	ID	Text	☑	☐	=	☐	☑	☑	= UNIQUEID()
3	담당	Enum	☐	☐	=	☑	☑	☐	= "미확인"
4	이용날짜	Date	☐	☐	=	☑	☑	☑	= TODAY()
5	소속	Enum	☐	☐	=	☑	☑	☑	=
6	운전자	EnumList	☐	☑	=	☑	☑	☑	=
7	동승자1	Enum	☐	☐	=	☑	☑	☑	=
8	동승자2	Enum	☐	☐	=	☑	☑	☐	=
9	인원	Number	☐	☐	=	☑	☑	☑	=
10	행선지	LongText	☐	☐	=	☑	☑	☑	=
11	목적	LongText	☐	☐	=	☑	☑	☑	=
12	출발	Time	☐	☐	=	☑	☑	☑	= TIMENOW()
13	도착	Time	☐	☐	=	☑	☑	☑	= TIMENOW()
14	운행전(km)	Number	☐	☐	=	☑	☑	☑	= LOOKUP(MAXROW("da
15	운행후(km)	Number	☐	☐	=	☑	☑	☑	=
16	운행거리(km)	Number	☐	☐	= [운행후(km)] - [운행	☑	☑	☐	=

3단계 6. 직관적인 화면 구성 및 월별 인쇄 자동화

6) 한눈에 들어오는 모바일 화면 설정 (Deck View)

앱시트 좌측 메뉴의 [UX] 탭에서 View type을 **'deck'**으로 선택합니다. 가이드 예시: "이 방식을 적용하면 마치 세련된 카드 뉴스처럼 운행 기록들이 세로로 예쁘게 나열됩니다. 작은 스마트폰 화면에서도 누가, 언제, 얼마나 운행했는지 가장 직관적으로 확인할 수 있는 최고의 뷰(View) 형태입니다.

7) 스프레드시트 함수(IFERROR, FILTER)로 월별 인쇄 시트 완성

스마트폰 앱으로 입력한 데이터는 구글 시트(DB)에 실시간으로 안전하게 기록됩니다. 이제 매월 말일, 담당자를 괴롭히던 수기 취합을 끝낼 차례입니다. 새로운 시트를 하나 만들고 상단에 '검색(월)' 칸을 만들어보세요. 그리고 그 아래에 IFERROR, FILTER 함수를 결합하여 입력해 둡니다. 이제 검색창에 원하는 월을 선택하면, 원본 DB 시트에서 5월 차량 운행 기록만 쏙쏙 뽑아와 인쇄 양식에 딱 맞게 채워줍니다.

가이드

: 단, 여기서 당황하지 마세요! 앱시트에서 수식을 입력할 때 괄호나 철자 하나만 틀려도 빨간색 경고(에러) 창이 뜰 수 있습니다. 이건 너무나 자연스러운 과정입니다. 실제 현장에 이 시스템을 도입하고 안착시킬 때도 수많은 시행착오가 있었으니까요. 에러가 나면 창을 끄지 말고, 괄호가 짝맞춰 잘 닫혔는지, 대괄호[] 안의 열 이름이 구글 시트와 똑같은지 다시 한번 찬찬히 확인해 보세요. 포기하지 않고 끈기 있게 다듬다 보면, 어느새 전 직원이 "차량 일지 쓰기 진짜 편해졌다!"라고 감탄하는 완벽한 맞춤형 앱이 완성되어 있을 겁니다.



```
=IFERROR(FILTER({data!C2:E, data!H2:P}, IF(G4="", data!C2:C<>"", (MONTH(data!C2:C)=G4) * (data!C2:C<>"")), "결과 없음")
```

차량운행일지

차량번호	차종
	티볼리

이용 횟수	월사용누적(km)
18	616

2 월

담당	팀장	과장	관장

이용날짜	소속	성명	인원	행선지	목적	출발	도착	운행전(km)	운행후(km)	운행거리(km)	차량상태
2월 2일	교육홍보지원팀	이사라	2		현장조사, 방문상담, 불시방문	오후 1:20	오후 5:10	37,201	37,224	23	내부청결 좋음
2월 3일	교육홍보지원팀	김수영	2		방문상담	오전 9:10	오후 3:05	37,224	37,274	50	내부청결 좋음
2월 4일	학대예방지원팀	진다영	2		방문상담	오전 9:10	오전 11:50	37,274	37,303	29	내부청결 좋음
2월 4일	교육홍보지원팀	김수영	2		현장조사	오후 1:00	오후 2:35	37,303	37,309	6	내부청결 좋음
2월 5일	교육홍보지원팀	김수영	2		방문홍보, 방문상담	오후 11:00	오후 3:05	37,309	37,331	22	내부청결 좋음
2월 6일	학대예방지원팀	진다영	2		방문상담	오후 1:20	오후 4:55	37,331	37,381	50	차량주유
2월 9일	교육홍보지원팀	김수영	2		방문홍보, 방문상담	오전 11:20	오후 5:20	37,381	37,424	43	내부청결 좋음
2월 10일	교육홍보지원팀	이사라	2		방문상담, 현장조사	오전 9:20	오후 3:35	37,424	37,456	32	내부청결 좋음
2월 11일	교육홍보지원팀	이사라	2		방문상담	오전 9:20	오후 3:50	37,456	37,499	43	내부청결 좋음
2월 12일	교육홍보지원팀	김수영	2		방문상담 및 불시방문상담	오전 9:10	오전 11:30	37,499	37,511	12	내부청결 좋음
2월 19일	교육홍보지원팀	이사라	2		노인학대예방교육(피울경로당)	오전 10:10	오후 12:30	37,511	37,536	25	내부청결 좋음
2월 19일	교육홍보지원팀	김수영	2		현장조사, 방문상담	오후 1:30	오후 5:40	37,536	37,554	18	내부청결 좋음
2월 20일	교육홍보지원팀	김수영	2		현장조사, 불시방문, 불시방문상담	오전 9:20	오후 2:30	37,554	37,600	46	내부청결 좋음
2월 23일	교육홍보지원팀	김수영	2		현장조사 및 방문상담	오후 12:10	오후 4:45	37,600	37,639	39	차량주유
2월 24일	사업운영총괄	서보아	1		회의참석	오전 7:40	오후 5:03	37,639	37,730	91	내부청결 좋음
2월 25일	교육홍보지원팀	김수영	2		현장조사, 방문상담, 불시방문	오전 9:20	오후 1:50	37,730	37,758	28	내부청결 좋음
2월 26일	학대예방지원팀	이안승	2		현장조사, 방문상담	오후 1:15	오후 5:25	37,758	37,782	24	내부청결 좋음
2월 27일	학대예방지원팀	진다영	2		방문상담	오전 9:30	오후 1:10	37,782	37,817	35	내부청결 좋음

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	서대문시니어클럽의 약속
입력 창구의 완벽한 단일화	- 회의 및 간담회 기록은 반드시 배포된 '회의참석확인서(Apps Script)'으로, 차량 운행 기록은 반드시 '차량운행일지(AppSheet)'를 통해서만 입력한다. - 한글 파일 혼용은 전면 중단한다.
클라이언트 민감 정보 철저 격리	앱스 스크립트에 회의 내용을 기재하거나 앱시트에 사례 관리 목적의 차량 운행 동선을 기록할 때, 클라이언트의 실명, 상세 주소 등 민감한 개인정보는 이니셜 등으로 기재하여 비식별화 처리한다.
원본 DB 보존 및 인수인계 자료 활용	데이터가 누적되는 구글 스프레드시트 원본 파일은 '읽기 전용' 규칙을 엄격히 적용하여 누적된 셀의 임의 수정을 금지한다. 이렇게 안전하게 누적된 실적 DB와 대시보드는 업무 담당자 변경 시, 100% 누락 없는 투명한 공식 업무 인수인계 자료로 적극 활용한다.

5단계 체크리스트와 주의사항

차량운행일지는 앱시트로 현장에서 운행 직후 바로 입력하므로 누락이 거의 없으며, 운행거리가 자동 계산되어 담당자가 별도 취합할 필요가 없습니다. 회의참석확인서는 스마트폰 북마크 하나로 언제 어디서든 바로 작성할 수 있으며, 목록에서 과거 회의참석확인서를 즉시 확인할 수 있어 실적 파악이 훨씬 빠릅니다. 처음에는 낯설지만 2~3회만 사용해보면 종이·한글 방식보다 훨씬 빠르다는 것을 바로 체감할 수 있습니다.

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 전 직원이 두 시스템 (회의참석확인서·차량운행일지) 사용법 교육을 받았는가?

☐ 회의참석확인서 URL이 전 직원 스마트폰에 북마크 저장되었는가?

☐ 앱시트가 전 직원 스마트폰에 설치•접속 확인이 완료되었는가?

☐ 개인정보가 포함된 자료는 비식별화 처리를 완료했는가?

☐ 관리자 권한 계정이 안전하게 관리되고 있는가?

☐ 신규 입사자를 위한 시스템 사용법 안내 절차가 마련되어 있는가?

☐ 시스템 오류 시 임시 대응 방법이 전 직원에게 공유되었는가?

☐ 담당자 부재 시 대신 관리할 수 있는 인원이 지정되어 있는가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 Q&A 창구가 운영되고 있는가?

☐ 시스템에 입력된 데이터가 원본 DB에 오류나 밀림 현상 없이 정확히 쌓이는지 최종 테스트를 완료했는가?

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

서울특별시동부노인보호전문기관은 만 65세 이상 노인의 학대조사, 노인인권교육, 노인학대예방교육을 수행하는 사회복지기관으로 사례관리, 현장조사, 회의, 유관기관 협력 등 외부 업무가 매우 빈번합니다. 특히 전 직원이 현장 방문 시 차량을 이용하는 경우가 많아 차량운행일지 작성은 필수적인 행정업무였으나, 기존 방식은 비효율적인 측면이 있었습니다.

직원들은 차량 운행 후 종이 일지에 수기로 기록하거나, 한글 파일 또는 개인 메모에 작성하는 등 다양한 방식이 혼재되어 있었으며, 이후 담당자가 월말에 이를 취합하여 엑셀로 재입력하고 정리하는 작업이 반복되었습니다. 이 과정에서 다음과 같은 문제가 지속적으로 발생하였습니다.

- 운행 직후 기록하지 못해 시간 및 거리 누락 발생
- 직원별 기록 방식 차이로 데이터 정합성 부족
- 수기 취합 과정에서 입력 오류 및 누락 발생
- 월말 실적 집계에 과도한 시간 소요

또한 차량운행일지뿐만 아니라 회의참석확인서 등 다양한 문서가 각각 별도로 관리되면서 행정 업무가 파편화되었고, 반복적인 입력 작업으로 인해 실무자의 업무 부담이 증가하는 문제가 있었습니다.

2. 도입 계기

“우리는 왜 같은 내용을 여러 번 입력하고 있는가?”라는 질문에서 변화가 시작되었습니다.

차량운행일지, 참석확인서 등 대부분의 행정업무는 ‘데이터 입력 → 저장 → 집계’라는 동일한 구조를 가지고 있음에도 불구하고, 각각 별도의 방식으로 운영되고 있었습니다. 이러한 비효율을 개선하기 위해 다음과 같은 원칙을 설정하였습니다.

- 데이터 입력은 한 번만 수행한다.
- 입력 즉시 DB에 누적한다.
- 별도 취합 없이 자동으로 집계한다.

이러한 원칙을 기반으로 구글 스프레드시트, 앱스 스크립트, 앱시트, 생성형 AI(Gemini, AI Studio)를 활용한 통합 스마트워크 시스템 구축을 추진하였습니다.

3. 적용 방법

① 데이터 베이스(DB) 구축

구글 스프레드시트를 중심으로 모든 데이터를 관리하도록 했으며, 차량운행일지의 경우 아래와 같은 항목을 표준화하여 구성했습니다.

- 이용날짜 / 운전자 / 출발·도착 시각
- 운행 전·후 거리 / 운행거리
- 담당자 확인 여부

② 앱시트(AppSheet) 기반 모바일 입력 환경 구축

스프레드시트와 연동하여 앱시트를 통해 사용자가 스마트폰으로 차량일지를 바로 입력할 수 있도록 했습니다.

핵심 설정은 다음과 같습니다.

- TIMENOW() → 출발/도착 시간 자동 입력
- LOOKUP() → 이전 운행 거리 자동 불러오기
- 계산식 → 운행거리 자동 산출

이를 통해 사용자들이 복잡한 입력 없이 **버튼 몇 번으로 차량일지를 작성할 수 있는 구조**를 만들었습니다.

③ 앱스 스크립트 기반 웹 입력 시스템 구축

회의참석확인서 등은 앱스 스크립트를 활용하여 웹 입력 폼 형태로 구현했으며, AI(Gemini/AI Studio)를 활용하여 코드를 생성하고, 복사·붙여넣기 방식으로 배포하여 코딩 없이도 기관 맞춤형 입력 시스템을 구축했습니다.

④ 대시보드 및 자동 집계 시스템 구축

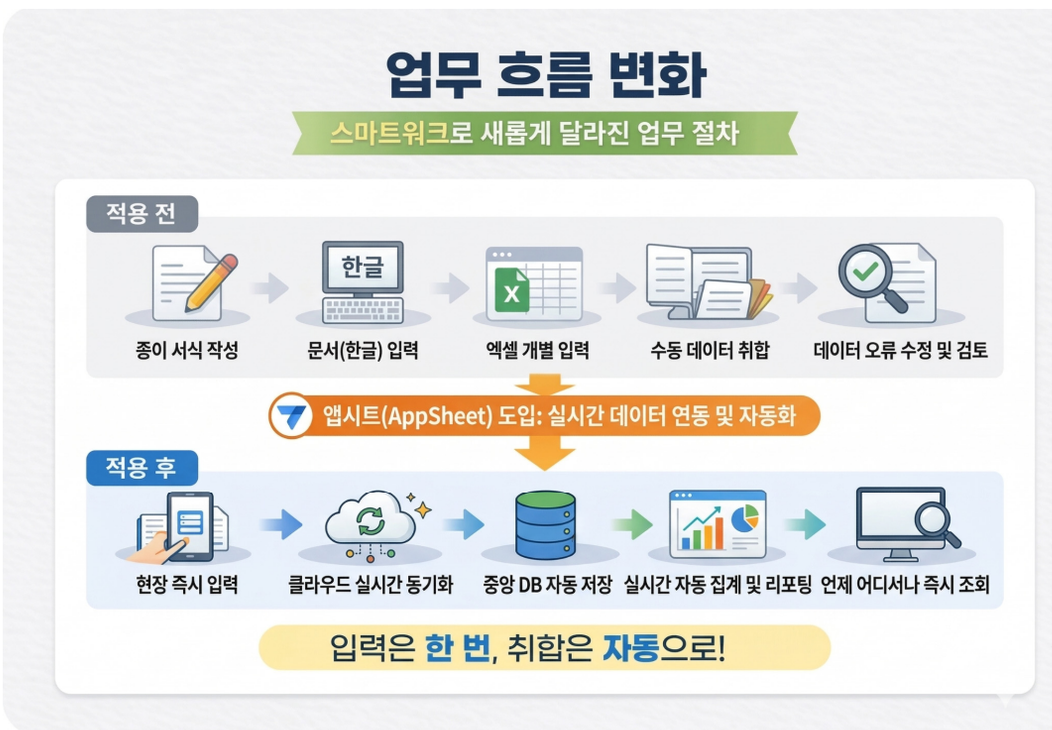
스프레드시트의 QUERY, FILTER 함수 등을 활용하여 월별 실적을 자동으로 집계하는 대시보드를 구성했으며, 담당자는 월말에 별도 작업 없이 검색값만 입력하면 즉시 실적을 확인할 수 있습니다.

④ 진행 적용 프로세스

연번	일시	내용
1	2025-08	열매똑똑(Smark Work) 도입
2	2025-09	Google Workspace, 생성형 AI 도구 기초 활용 교육
3	2025-10	구글 스프레드시트 기반 데이터 설계와 앱시트(AppSheet) 연결 과정 기초 교육

연번	일시	내용
4	2025-11	생성형 AI 도구 활용한 바이브 코딩 및 각종 함수 기초 교육
5	2025-12	바이브코딩을 활용한 회의참석확인서(Apps Script) 웹 입력 시스템 제작
6	2026-01	차량운행일지(AppSheet) 제작
7	2026-02	회의참석확인서(Apps Script), 차량운행일지(AppSheet) 점검 및 보완, 확장 가능성 검토
8	2026-03	베타 버전 시범 운영
9	2026-04	사용자 의견 수렴을 통한 시스템 전반 수정 및 안정화

4. 적용 후 변화



우리 기관은 현재 입력·저장·집계의 자동화를 중심으로 한 **1단계 스마트워크 구조를 적용**하고 있으며, 출력 기반 운영은 유지하되 데이터 중심으로 전환하는 과정에 있습니다.

차량운행일지 및 회의 기록 입력 방식이 자동화되면서 1건당 작성 시간이 평균 2~3분에서 약 30초 내외로 단축되어 약 70~80%의 업무 시간이 절감되었습니다. 또한 월말 수기 취합에 소요되던 약 2~3시간의 반복 행정 업무가 자동 집계로 대체되면서 실질적인 취합 시간은 거의 '0' 수준으로 감소하였습니다.

자동 입력 기능과 표준화된 입력 구조를 통해 시간, 거리, 내용 누락 등의 오류가 크게 줄어 기록의 정확성과 일관성이 향상되었으며, 체감 기준 약 90% 수준의 **데이터 신뢰도 향상을 확인**할 수 있었습니다.

직원들은 스마트폰 기반 간편 입력 환경으로 인해 업무 흐름이 유지되고 행정 부담이 감소하였다고 인식하고 있으며, 내부 의견 수렴 결과 약 80% 이상이 업무 편의성이 향상되었다고 응답하였습니다. 특히 **"기록을 사후**

에 일괄 작성하지 않아도 된다"는 점에서 실무 체감도가 높게 나타났습니다.

현재는 행정 요구에 따라 일부 출력·인쇄 방식이 유지되고 있으나, 데이터는 실시간으로 누적·관리되고 있어 검색, 조회, 월별 실적 확인이 즉시 가능해졌습니다. 이는 **향후 출력 의존도를 점진적으로 낮추고 데이터 기반 운영으로 전환할 수 있는 기반을 마련하였다는 점에서 의미 있는 변화로 판단**됩니다.

5. 팁 또는 주의사항

시스템은 기능의 다양성보다 현장에서 얼마나 쉽게 활용될 수 있는지가 중요하므로, 초기에는 복잡한 구조보다 단순한 방식으로 시작하는 것이 효과적입니다. 또한 **기관의 관리자와 실무자가 함께 참여하여 방향을 설정하고 운영 원칙을 공유할 때 현장 적용도가 높아집니다.**

AI와 자동화는 모든 업무를 대체하기보다 입력 보조와 반복 업무 감소를 위한 도구로 활용하는 것이 안정적인 정착에 도움이 됩니다. **무엇보다 실제 사용하는 직원들의 의견을 반영하여 지속적으로 개선해 나가는 과정이 스마트워크 도입의 핵심**이라고 판단됩니다.



확 장 형

05 | 코딩 없이 우리 업무 도구 만들기

| 동대문구가족센터 |

: “이런 앱 하나 있으면 좋겠다”는 상상이 현실로! 우리 기관만의 전용 업무 앱을 직접 만들어 불편함을 기술로 해결한 열정의 기록

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	코딩 몰라도 OK ! 우리 손으로 만드는 업무 자동화 앱
한 줄 요약	복잡한 코딩 지식 없이도 TF 구성원이 함께 머리를 맞대어 우리 기관만의 맞춤형 업무 앱을 직접 제작하고 실무에 적용합니다.
학습 목표	- 노코드(No-code) 도구를 활용해 기관 업무에 필요한 **맞춤형 앱을 제작할 수 있다**. - TF 구성원 간의 피드백 과정을 통해 앱의 완성도를 높이고, **실무 적합성을 확보할 수 있다**. - 자동화된 대시보드와 챗봇을 통해 반복적 **행정 업무 시간을 단축할 수 있다**.
핵심 원칙	업무의 주인은 우리! 도구도 우리가 직접 만든다!

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 누구든 매뉴얼 없이 화면만 보고 조작할 수 있을 만큼 직관적인가?

☐ 기존에 사용하던 유사한 앱이나 시스템과 기능이 겹쳐 혼선을 주고있지는 않은가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 창구가 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

[물어보느라, 기다리느라 사라지는 우리의 시간]

"지금 1센터 교육장 비어 있나요?" 우리 기관은 두 군데로 나뉜 사무 공간과 여러 개의 교육장을 운영하고 있습니다. 매번 교육장을 빌릴 때마다 담당자에게 전화를 걸어 대여 현황을 묻거나, 복도에 붙은 종이 예약표를 확인하러 뛰어다녀야 했죠. 직원들의 근태 확인은 어떻냐고요? 더 심했죠. 이원화된 사무실에 있는 동료가 지금 자리에 있는지, 외근 중인지 알 길이 없어 메신저를 보내놓고 하염없이 답장을 기다리곤 했습니다.

['수기로 작성하나요?' 반복되는 행정의 늪]

외부 업무를 갈 때마다 작성하는 '차량운행일지'는 늘 골칫거리였습니다. 운행 후 차 안에서 굴러다니는 볼펜을 찾아 주행거리를 적고, 월말이면 담당자는 그 수많은 종이 뭉치를 모아 다시 엑셀에 옮겨 적는 비효율적인 절차가 반복되었습니다. 사례관리 시 필수적인 '가계도와 생태도' 작성은 또 어땠나요? 한글 프로그램의 도형 그리기 기능을 붙잡고 씨름하다 보면 정작 클라이언트의 상황보다 '도형 줄 맞추기'에 더 진땀을 빼기도 했습니다.

['저..하나 여쭤봐도 될까요?' 신규 직원의 막막한 홀로서기]

새로 입사한 신규 직원은 매일이 '물음표'의 연속입니다. "연차 휴가는 어떤 서식에 결재를 올려야 하나요?", "지출 증빙 서류는 어디에 있죠?".. 아주 기초적인 질문부터 막히기 일쑤입니다. 바빠 보이는 선배들에게 매번 말을 걸기도 눈치 보이고, 어렵게 찾아 작성한 서식이 구(old)버전인 것을 알게 되었을 때의 허탈함은 이루 말할 수 없습니다. 신규 직원에게는 업무 매뉴얼을 찾아 헤매는 시간 자체가 큰 스트레스였고, 기존 직원들에게는 반복되는 똑같은 질문에 답하는 것이 또 하나의 업무 부담이 되었습니다. 이런 불편은 단순한 번거로움이 아니라, 시간·집중력·의사결정 속도를 동시에 갉아먹는 조직의 숨은 비용이었습니다.

['우리가 직접 만드는 건 어떨까?' 그렇게 개발자가 되.]

50명이 넘는 상근 직원들의 반복되는 이런 복합적인 불편함을 해결하기 위해 14명의 TF 구성원이 모였습니다. 처음에는 "우리가 코딩도 모르는데 어떻게 앱을 만드느냐"며 다들 반신반의했습니다. 하지만 전문 개발자 대신, 현장의 고충을 가장 잘 아는 우리가 직접 설계하기 시작하자 놀라운 변화가 생겼습니다. 신규 직원을 위해 무엇이든 물어보면 답해주는 '헬프데스크 챗봇'을 만들고, 서로 만든 앱을 시연하며 "여기 버튼이 하나 더 있으면 차량 관리가 편할 것 같아요"라며 날카로운 피드백을 주고받았습니다. 혼자라면 포기했을 길을 14명이 함께 피드백하며 걷다 보니, 어느새 우리 손에는 현장에 딱 맞는 맞춤형 도구가 쥐어져 있었습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 신규 직원부터 기관장까지 전 직원**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	Google AI Studio (Gemini API), Genspark AI, Anthropic Claude API, OpenAI(ChatGPT API)
계정	개인 구글 계정
자료	기존 종이 서식(차량운행일지 등), 교육장 목록, 직원 명단 등

3단계 1. [STEP 1] '진짜 불편함'을 찾기 - 문제 발견과 공감

단순한 '앱 만들기'가 아니라, 현장의 목소리를 실제 도구로 바꾸는 5단계의 마법같은 여정을 차근차근 따라와 보세요. Follow Me !!

⚠ 브레인스토밍

직원들이 모여 각자 업무 중 가장 시간이 많이 뺏긴다거나, 비효율적인 업무 절차라고 느껴진 순간들을 솔직하게 이야기 나누고 공감하는 시간이 필요합니다.

- 신규 직원이 휴가원을 작성하려는데 어떤 서식에, 무슨 내용으로 작성하고, 결재 절차가 무엇인지 몰라서 신규 직원들끼리 고민하는 모습을 봤어요.
- 운행일지를 두고 오는 바람에 차량 운행이 끝난 뒤, 계기판에 있는 주행거리를 외우려고 혼잣말하면서 사무실에 복귀했어요.
- 매달 사례회의를 앞두고 가계도 그릴 때마다, 한글파일에서 도형 줄 맞추고 있는 저와 동료들의 모습이 웃기면서도 한편으로는 이런 현실에 허탈하기도 해요.

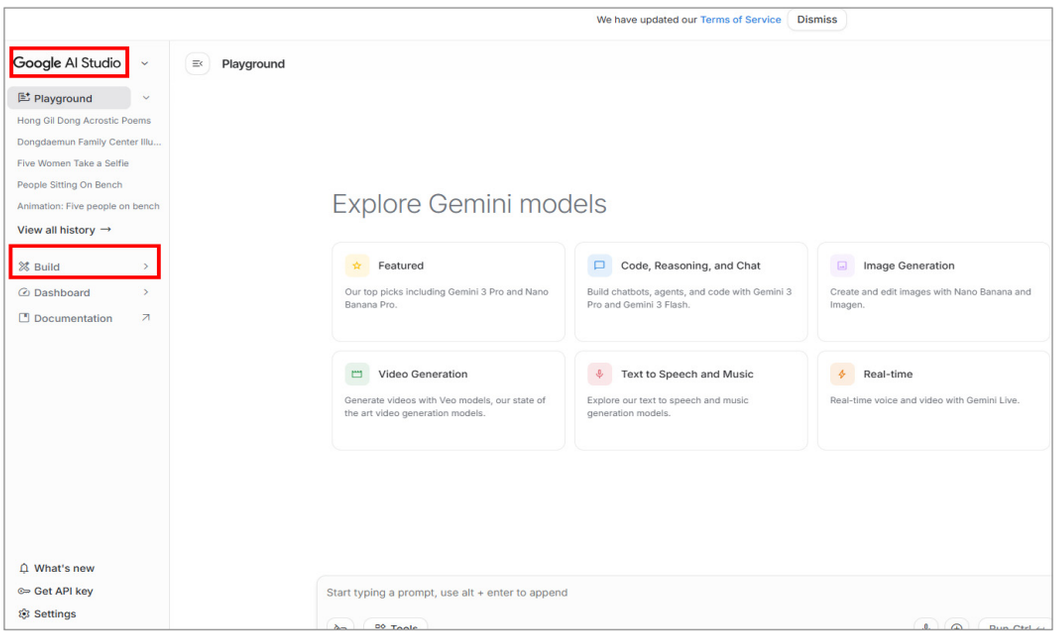
1. 우선순위 정하기

함께 나눈 이야기를 바탕으로 '가장 자주 발생하고', '많은 직원이 겪는' 문제부터 해결하기로 결정합니다. (헬프데스크 챗봇, 근태현황 대시보드 등)

3단계 2. [STEP 2] 노코드 도구 플랫폼 접속 & '데이터 뼈대' 제시하기

2. 플랫폼 접속

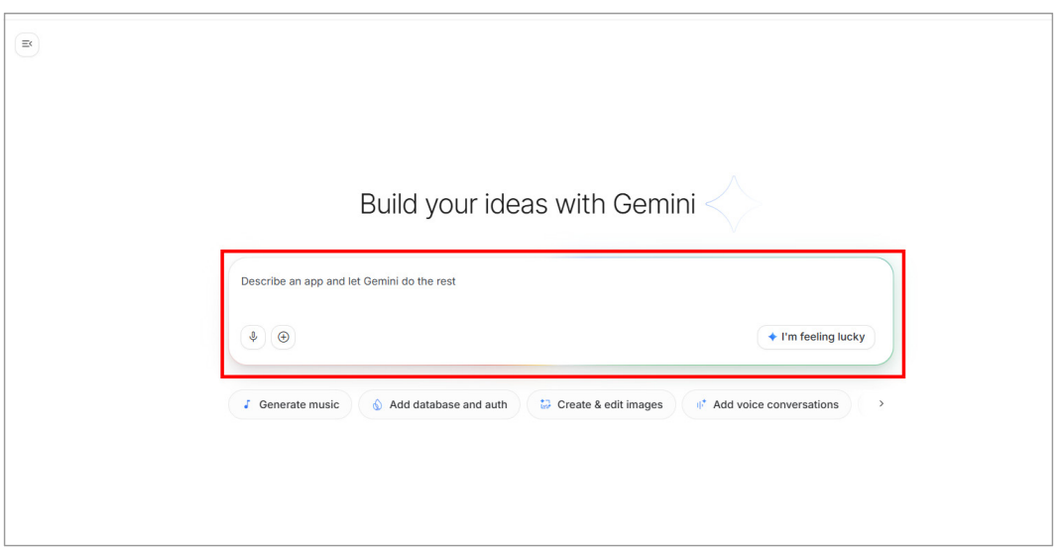
담당자가(또는 기관이) 접근하기 편한 도구를 선정하고 접속합니다. 우리 기관은 Google AI Studio를 가장 많이 활용했으니 해당 플랫폼으로 예시를 들어보죠! 그 중에서도 〈헬프데스크 챗봇〉 위주로 살펴보겠습니다.



▲ Google AI Studio → 좌측 Build 버튼 클릭하여 접속

3. 프롬프트 제시

- 가운데 대화창에 프롬프트와 역할을 제시해주세요. 저는 이렇게 제시했어요.
- '회사용 챗봇을 만들려고 해. 신규직원이 입사해서 궁금한 회사의 업무 절차 또는 필요한 서식이 있을 때 물어보고 답을 얻을 수 있는 챗봇을 만들어줘.' 라고 말이죠!



3단계 3. [STEP 3] 프롬프트 튜닝

4. 우리 기관의 '지식 데이터' 학습시키기

- 위와 같이만 제시해도 똑똑한 노코드 도구는 임의로 내용을 반영하여 뚝-딱 만들어준답니다. 하지만 이걸 만드는 이유는 우리 기관에서 사용하기 위함이니, 좀 더 정교하게 뼈대를 다듬어야겠죠? 지금부터는 기관에 맞게 수정 사항을 요청하면 됩니다.
- '챗봇이 대답할 수 있도록 우리 기관의 사내 규정을 업로드하는 방법을 알려줘', '서식을 필요로 할 때 제공할 수 있는 파일은 어떻게 첨부할 수 있어?', '내가 등록하지 않은 규정에 대해서는 혼란을 방지하기 위해 임의로 대답하지 않도록 해줘' 등 본인이 이 앱을 사용한다고 가정했을 때 필요한 내용들이 무엇이 있을 지 고민해보면 금방 제시할 수 있습니다.

5. 보안 강화

- 이렇게 열심히 만들었는데, 우리 기관의 규정을 불특정 다수가 보면 안되죠! AI 활용에 있어서 가장 중요한 건 항상 〈보안〉 입니다. 보안 강화를 위해 우리 기관 도메인 주소로만 접속할 수 있는 권한까지 설정을 마쳐줍니다. 그래야 우리 기관의 직원만 접근할 수 있겠죠?
- 그리고 아무나 접근하여 우리 기관 규정을 업로드하면 안되잖아요! 관리자 계정을 지정하여 중간관리자 직급 이상으로만 기관 규정을 수정/추가/삭제하도록 했고, 만일에 대비하여 관리자 비밀번호를 입력 후 작업할 수 있도록 설정까지 마쳤습니다.

3단계 4. [STEP 4] 실패를 겪으며 답을 찾아가기!

6. 테스트와 피드백 반영

⚠ 서식이 다운로드가 안돼요..
⚠ 로그인이 잘 되지 않아요..
⚠ 작동이 되지 않거나 불필요한 버튼이 있어요..

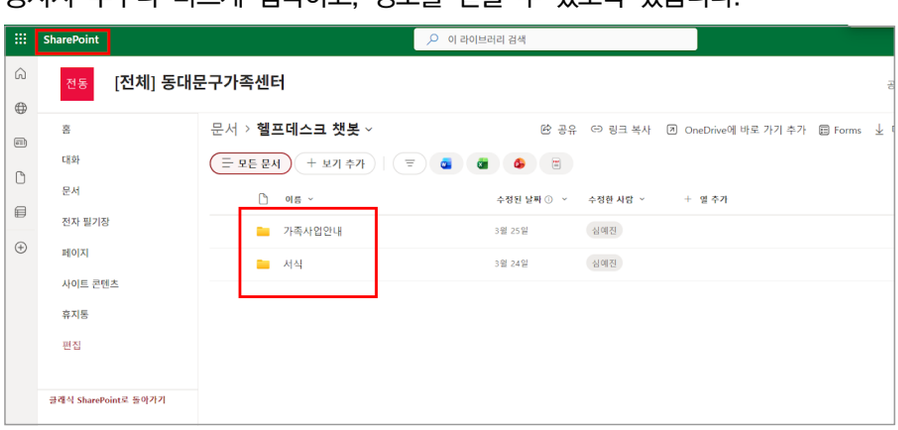
- 구성원들과 함께 구동 테스트를 하다보면, 여기저기서 피드백들이 쏟아지는 걸 경험할 수 있답니다! 우리가 구현하고 싶던 것들이 단번에 되면 참 좋겠지만, 아쉽게도 여러번의 실패를 통해 수정을 하고 나서야 방법을 찾아갈 수 있습니다.
- 우리 기관이 이 앱을 제작하며 겪은 가장 큰 어려움으로는, 서식이 첨부되지 않는 현상이었어요. hwp 확장자 파일은 문제가 되지 않지만, 파일의 제목이 '한글'일 경우에는 인식하지 못하는 문제가 발생한거죠. 모든 파일 제목을 영어로 변경해줘야만 업로드되고 인식할 수 있다는 문제를 알게 된 후, 다른 방법을 찾았어요.

- “우리 MS 도입한 기관인데, 원드라이브(OneDrive)를 똑똑하게 사용해보자!”
- 서식을 요구하는 경우(①), 원드라이브(OneDrive)로 접속하도록(②) 방법을 우회하기로 한 거죠.



▲ 서식을 요구하자, 원드라이브로 안내하는 챗봇 답변

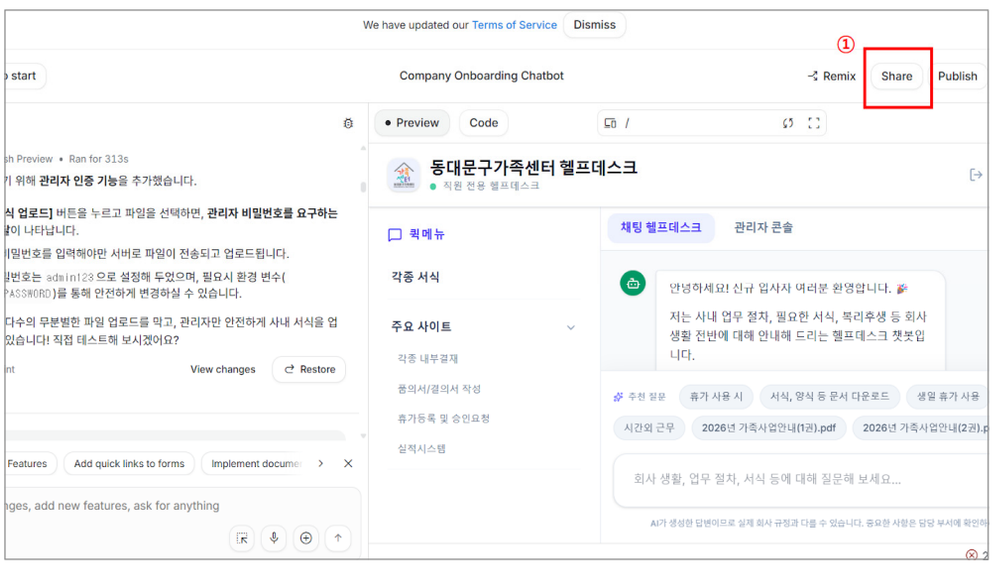
- ‘각종 서식’이라는 퀵메뉴(③)를 선택 후 ‘원드라이브 이동’ 이라는 하이퍼링크(④)를 클릭하면, 우리 기관 종사자만 접근 가능한 쉐어포인트(SharePoint) 창이 오픈됩니다. 그 안에 사업 지침과 각종 서식 등을 공유해두어 종사자 누구나 빠르게 접속하고, 정보를 얻을 수 있도록 했습니다.

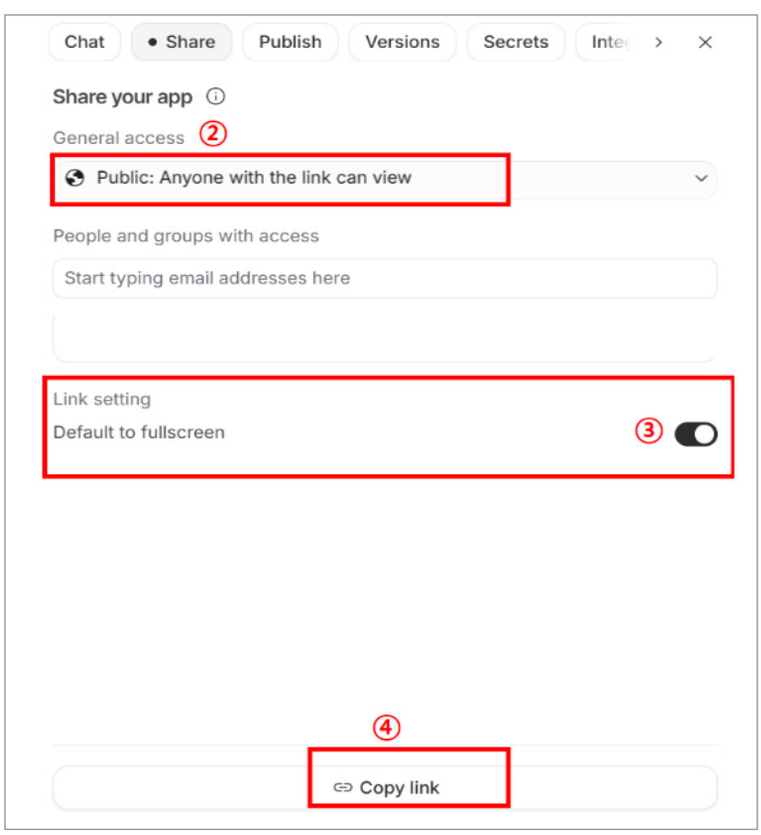


3단계 5. [STEP 5] 현장에 적용하고 활용하기

7. 전직원 공유 및 활용

- 이제 전직원에게 공유하고 사용해야 할 시간입니다. 공유하는 방법은 다음과 같아요.
- 접속하여 제작하고 있는 Google AI Studio → Build 화면에서 우측 상단에 Share(①) 버튼을 눌러줍니다.
- 해당 앱의 링크를 가진 사람이라면 누구나 볼 수 있도록 접근 권한을 Public으로 설정해줍니다(②) . 그리고 앱에 접속했을 시, 우리가 프롬프트 작성한 내용이 보이지 않도록 하기 위해서는 최대화(Default to fullscreen) 된 채로 열리도록 기본값을 설정해줍니다(③).
- 이제 마지막입니다! 앱 링크를 복사(④)한 뒤, 직원들에게 공유해주세요 :)





4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	동대문구가족센터의 약속
데이터 보안 및 비식별화	대상자의 실명이나 주민번호 등 민감한 개인정보는 절대 AI 학습 데이터로 사용하지 않기
질문 전 AI 챗봇 활용	단순 행정 서식이나 규정 문의는 '헬프데스크(챗봇)'에 먼저 질문하여 담당자의 업무 몰입 방해하지 않기
피드백 기반의 성장	앱 사용 중 발견된 오류나 개선 사항은 공식 협업 채널(Teams)에 즉시 공유하여 함께 해결하기

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ AI가 참고하는 내부 규정, 사업 지침 등이 가장 최신 버전인지 확인했는가?

☐ 개인정보가 포함된 자료는 비식별화 처리를 완료했는가?

☐ 누구든 매뉴얼 없이 화면만 보고 조작할 수 있을 만큼 직관적인가?

☐ 관리자용/직원용 접근 권한이 올바르게 분리되었는가?

☐ 시스템 오류, 네트워크 장애에 대비할 수 있는 오프라인 서식이 준비되어 있는가?

☐ 기존에 사용하던 유사한 앱이나 시스템과 기능이 겹쳐 혼선을 주고있지는 않은가?

☐ PC뿐만 아니라 스마트폰 화면에서도 작동이 잘 되는가?

☐ 변화하는 규정에 맞춰 AI 지식 베이스를 업데이트할 정기 점검일을 지정했는가?

☐ 직원들의 피드백을 수집할 창구가 있는가?

☐ 공식 협업 채널을 통해 제작된 앱이 모두에게 공유되었는가?

1. "완벽주의는 스마트워크의 적입니다"

처음부터 모든 업무를 자동화하려다 보면 시작조차 어렵습니다. 우리 기관의 TF구성원들처럼 '차량운행일지'나 '교육장 예약' 같은 아주 작은 불편함부터 하나씩 앱으로 바꿔보세요. 작은 성공 경험이 쌓여야 동료들의 참여를 이끌어낼 수 있습니다.

2. "AI는 질문하는 만큼 성장합니다"

구글 AI 스튜디오로 만든 챗봇이 엉뚱한 답을 한다면 AI의 잘못이 아니라 내가 제시한 프롬프트(명령어)의

디테일 부족일 확률이 높습니다. "다시 찾아서 알려줘"와 같은 추상적인 명령어보다는 "성평등가족부 가족사업 안내 2권에 근거해서 답변해줘"처럼 조건을 구체적으로 명시해 보세요.

3. "14명의 눈은 정확합니다"

혼자 만들면 보이지 않던 구멍이 동료들과 피드백을 나누는 순간 선명해집니다. 앱 시연회를 열고 구성원들이 던지는 "이 버튼의 용도는 뭐에요?", “좀 더 다양한 기능도 구현 가능한가요?”라는 질문을 귀찮아하지 마세요. 그 질문들이 모여 우리 기관에 딱 맞는 '진짜 도구'를 만듭니다.

4. "아날로그의 감성을 잊지 마세요"

모든 것을 디지털로 바꾸는 것만이 정답은 아닙니다. 챗봇이 알려주는 정보 끝에 "더 궁금한 점은 각 팀의 관리자 혹은 담당자에게 편하게 말씀해 주세요"라는 문구 하나가 동료들에게는 큰 안도감을 줍니다. 기술은 결국 우리 사이의 연결을 돕는 도구일 뿐이니까요.

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

두 개의 사무실로 분리된 업무 환경에서 동료의 부재 여부나 교육장 예약 현황을 확인하기 위해 매번 전화를 걸거나 메신저를 보내야 했습니다. 특히 신규 입사자는 서식이나 휴가 규정 등에 대한 정보 접근 자체가 쉽지 않아 선배들의 눈치를 보며 질문을 던져야 했고, 차량운행일지와 가계도 작성이 여전히 수기 작성이나 단순 도형 그리기에 머물러 있어 불필요한 행정 시간이 소요되고 있었습니다.

2. 도입 계기

외부 개발자에게 맡기는 대신, 우리 기관의 업무 생태계를 가장 잘 이해하는 14명의 TF 구성원이 직접 '코딩 없는 업무 도구'를 만들기로 했습니다. 구글 AI 스튜디오를 통해 기관의 규정을 학습시키고, 노코드 툴을 활용해 현장에서 즉시 활용 가능한 앱을 제작하여 '행정의 표준화'와 '업무의 자율성'을 확보하고자 했습니다.

3. 적용 방법

처음엔 막막했지만, Teams Meeting을 통한 주1회 정기 모임으로 문제점 제시부터 아이디어를 나누고 서스럼없는 의견 공유의 장을 열었습니다. 각자가 선택한 다양한 노코드 도구에 프롬프트를 수정해나가며 다양한 앱을 완성했습니다. 구성원끼리 서로 만든 앱(차량운행일지, 근무 현황 대시보드, 가계도 제작 프로그램 등)을 사용해보고 "이런 기능이 있으면 업무하는 현장에서 더 편리할 것 같다."는 피드백을 수 차례 주고받으며, 기술자가 아닌 '사회복지사'의 눈높이에 맞춘 도구들로 다듬었습니다.

4. 적용 후 변화

- **신규 직원의 조기 적응**: "누구에게 물어보지 않아도 챗봇이 서식 위치와 규정을 알려주니 업무 적응이 훨씬 빠르고 마음이 편해요."라는 피드백을 받았습니다.
- **행정 업무의 시간적 부담 해소**: "과거에는 종이 서식을 찾고 수기로 적는 단순 반복 행정에 꽤 많은 에너지를 쏟았는데, 이제는 **체감상 매주 몇 시간씩은 서류 작업 대신 본연의 업무에 더 몰입할 수 있게 됐다.", "가계도/생태도 작성 시** 자동 생성 앱 활용으로 전환하여, **실제 평균 작성 시간이 건당 30분에서 3분 내외로 대폭 단축**되었다." 등의 직원들 반응이 많았습니다. 특히 우리 기관은 50명의 대규모 인원이다보니, 월말마다 최소 50장 이상의 서류 취합 업무가 사라진 것에 대한 만족도가 매우 높았습니다.
- **실시간 소통 체계 확립**: '전직원 근무현황'과 '교육장 대시보드'를 통해 불필요한 확인 전화가 사라지고, 이원화된 사무 공간에서도 유기적인 협업이 가능해졌습니다.
- **디지털 자신감 상승**: "나도 할 수 있다!"는 14명 TF 구성원의 성공 경험이 전직원에게 확산되어, 기관 내부에 스마트워크를 즐기는 능동적인 문화가 정착되었습니다.

5. 팁 또는 주의사항

"도구는 거들 뿐입니다. 노코드 도구, 생성형 오픈AI 보다도 구성원들이 함께 고민하며 소통했던 그 과정이 바로 우리 기관을 변화시킨 **진짜 스마트워크**였습니다. 여러분도 작은 것부터 지금 바로 시작해보세요!“

확 장 형

06 | 중장기 계획 수립과 지속가능성 확보

| 연희노인복지관 |

: 일회성 도입을 넘어 기관의 내일까지 고민하다. 스마트워크의 지속 가능한 미래를 위해 세운 중장기 로드맵과 변화 관리의 대장정

0단계 차시카드: 무엇을 배우고 얻을까요?

구성 요소	작성 가이드
장 제목	5년 위탁의 첫 페이지에 스마트워크를 담다
한 줄 요약	"직원 5명의 소규모 노인복지관이 5년 위탁 계획에 스마트워크를 담고, *리모델링 기간을 골든타임으로 삼아 체계를 완성한 대장정.*"
학습 목표	① **현재 기관의 디지털 수준을 진단**하고 연도별 중장기 로드맵을 수립할 수 있다. ② **리모델링·사업 공백 등 기관 변화 시점**을 스마트워크 도약의 기회로 전환할 수 있다. ③ **예산 없이도 외부 지원 사업을 연결**하는 전략을 설계할 수 있다. ④ **담당자가 바뀌어도 흔들리지 않는** 전 직원 합의 기반의 지속가능한 체계를 만들 수 있다.
핵심 원칙	"**기관장 혼자의 열정이 아닌, 전 직원의 합의와 이해 위에 세운 스마트워크만이** *담당자가 바뀌어도, 예산이 줄어도 계속됩니다.*"

☑ 완료 기준 (체크리스트)

체크리스트

☐ 설문 문항이 너무 길거나 복잡하지 않게 간결하게 구성되어 있는가?

☐ 로드맵을 수립하기 전에 전 직원이 함께 현재 디지털 수준을 진단했는가?

☐ 중장기 계획이 담당자 개인 PC가 아닌 기관 공용 채널(Teams 등)에 공개 저장되어 있는가?

☐ 위탁 계획서 또는 연간 사업계획서에 스마트워크 목표가 공식적으로 명시되어 있는가?

1단계 우리의 시작 이야기

Episode ① 충격의 순간 — 2023년 12월, Teams를 처음 만난 날

2023년 6월, 저는 서대문구에 위치한 연희노인복지관의 관장으로 부임했습니다. 직원은 기관장 포함 단 5명. 해야 할 일은 많고, 사람은 적었습니다. 개관한 지 18년 된 구립 노인복지관을 위탁받아 운영하는 첫날부터 한 가지 확신이 있었습니다.

'이 인원으로 이 일을 해내려면, 반드시 업무 방식이 바뀌어야 한다.'

당시 복지관에는 구글 캘린더와 구글 문서 정도만 사용되고 있었고, 직원들 사이의 업무 연락은 대부분 카카오톡 단체방이었습니다. 익숙하고 편하지만, 기록이 사라지고 경계가 없으며 퇴근 후에도 알림이 울리는 방식으로는 소규모 기관의 업무 효율을 끌어올리는 데 한계가 있다고 느꼈습니다.

그해 12월, 황흥기 대표(넥스트임팩트)를 복지관으로 모셔 MS 오피스 교육을 진행했습니다. 솔직히 말씀드리면, 그때까지 저는 MS 오피스를 제대로 써본 적이 없었습니다. 교육이 시작되고 Teams 화면이 펼쳐지는 순간, 저는 그 자리에 굳어버렸습니다.

"채널, 회의, 파일 공유, 협업이 한 공간에서 이루어지는 것을 보는 순간 '이걸로 일하면 정말 달라지겠다'는 확신이 왔습니다."

Episode ② 설득의 기술 — 반발을 예상했지만 일어난 일

결심은 했지만 다음 과제가 기다리고 있었습니다. 직원들을 어떻게 설득할 것인가. 기관장이 바뀌기 전까지 아무 문제없이 쓰던 도구를 갑자기 바꾸자고 하면 반발이 있을 거라 예상했습니다.

먼저 중간관리자인 과장과 단둘이 이야기를 나눴습니다. 설득이 필요할 거라 생각했는데, 돌아온 대답은 예상 밖이었습니다.

"저도 교육 받고 MS 쪽도 한번 해보고 싶다고 생각했었어요."

중간관리자의 합의는 일사천리였습니다. 이어서 직원 전체회의를 열었습니다. 업무 효율성을 높이기 위해 스마트 도구를 바꾸려 한다, 어떻게 생각하는지 솔직하게 물었습니다. 다행히 MS 교육이 좋은 인상을 남겼는지, 직원들도 '바꿔서 써보는 것도 좋겠다'는 의견이었습니다.

소규모 기관의 장점이 여기서 빛났습니다. 5명이라는 작은 규모가 오히려 변화의 속도를 만들어 주었습니다. 그렇게 저는 인터넷을 보며 혼자 Teams를 세팅하기 시작했습니다. 완벽하지는 않았지만 사용은 가능했습니다. 그리고 그날부터 선언했습니다.

"Teams를 쓰면서부터 카카오톡은 업무에서 쓰지 않겠습니다."

Episode ③ 골든타임 — 리모델링 기간을 기회로 삼은 결단

Teams를 쓰기 시작했지만 불안감이 있었습니다. 내가 제대로 세팅하고 있는 건지 확인받고 싶었습니다. 그러던 2024년 봄, 서울시사회복지사협회에서 '열매똑똑 스마트워크' 사업 참여 기관을 모집한다는 공고를 보았습니다.

"이건 무조건 해야겠다."

이유는 두 가지였습니다. 첫째는 Teams 세팅이 올바른지 전문가에게 확인받고 싶었습니다. 둘째는 더 결정적이었습니다. 복지관이 바로 그해 6월부터 리모델링에 들어가 사무실을 이전해야 하는 상황이었습니다.

리모델링 기간은 위기가 아니라 골든타임이었습니다. 사업이 잠시 멈추는 그 기간 동안 스마트워크 체계를 완성해 놓으면, 복귀 이후 복지관이 더 안정적이고 효율적으로 운영될 수 있다는 확신이 있었습니다. 최종 합격 소식을 들었을 때 정말 기뻤습니다. 그렇게 연희노인복지관은 열매똑똑 스마트워크 1년 차 기관이 되었고, 리모델링 기간 동안 Teams 채널, Loop, Outlook, SharePoint, OneNote 등 MS 협업 도구 전체를 세팅할 수 있었습니다.

2단계 적용 범위와 시작 전 준비물

☑ **적용 범위: 기관장, 중간관리자(과장), 전 직원 — 합의부터 실행까지 함께**

☑ **준비물 체크리스트**

준비물	내 용
도구/플랫폼	MS 365 (Teams·OneNote·SharePoint·Loop·Outlook), 열매똑똑·비영리IT지원센터 마중물·우리은행 스마트라운지 등 외부 지원 사업 목록
계정	MS 365 관리자 계정, 전 직원 개별 계정 (공용 계정 금지 — 개별화가 사용 빈도를 높입니다)
자료	위탁 5개년 계획서, 현재 직원 명부, 과거 사용 도구 목록, 외부 지원 사업 신청 이력
마음 준비	"완성된 시스템보다 지금 시작하는 용기." 관장님도 인터넷을 보며 혼자 Teams를 세팅했습니다. 완벽하지 않아도 시작하면 됩니다.

3단계 1. 현재 수준 진단: 지금 우리 기관은 어디에 있나요?

로드맵을 그리기 전에 가장 먼저 해야 할 일은 '출발지 확인'입니다. 연희노인복지관이 부임 초기에 진단했던 방식을 기준으로, 아래 표를 활용해 우리 기관의 현재 단계를 체크해 보세요.

진단 항목	기반형 (막 시작하는 단계)	운영형 (일부 도입·운영 중)	확장형 (자동화·AI 활용 중)
업무 계정	개인 계정 혼용	기관 계정 통일	MFA·권한 체계 완비
소통 채널	카카오톡·이메일 위주	Teams 등 협업채널 사용	채널 구조화·아카이빙
파일 관리	개인 PC·USB 저장	공용 클라우드 사용	자동화+버전 관리
회의·보고	수기 회의록, 출력 보고	공동문서 작성	실시간 공유·OneNote
데이터 활용	수기 집계·엑셀	폼 자동 집계	시각화·AI 분석
내부 역량	없거나 비공식	정기 교육 실시	내부 강사·바이브코딩

⚠ 연희노인복지관 진단 결과 (2023년 부임 초기): 소통 채널·파일 관리는 기반형, 업무 계정은 운영형 초입. 가장 약한 소통 채널부터 집중 개선을 시작했습니다.

3단계 2. 방향 설정: 위탁 계획서에 방향을 담고, 매년 사업계획서로 구체화하다

진단이 끝났다면 목적지를 공식화해야 합니다. 연희노인복지관은 2023년 서대문구청에 제출한 위탁 5개년 계획서에 '스마트복지관'이라는 방향을 담는 것으로 시작했습니다. 세부 내용보다 기관의 의지를 공식 선언한 것이 핵심이었습니다. 이후 매년 연말, 그해의 성과를 돌아보고 새롭게 배운 것들을 바탕으로 다음 해 스마트워크 계획을 수립해 연간 사업계획서에 반영했습니다.

연희노인복지관 스마트복지관 추진 현황 (연도별 실제 추진 내용)

구분	2024년	2025년	2026년	2027~28년	핵심 목표
스마트 워크	팀즈 셋팅 완료·카톡 금지	AI 툴 개별 계정 지급	바이브코딩 앱 제작 도전	전직원 역량 강화·강사 양성	업무 효율 극대화 + 스마트복지관 모델 완성
스마트 공간	사무실 2층 이전 (리모델링)	스마트 라운지 구축	스마트 칠판 교육실 운영	키오스크· 바둑로봇 등 활용 교육	어르신·직원 모두가 편한 스마트 환경 조성

☑ 핵심은 '2단계 구조'입니다.

- 위탁 계획서에 '스마트복지관'이라는 방향을 담아 기관의 의지를 공식화하고, 매년 연말 그해의 성과와 새로 배운 것을 바탕으로 다음 해 계획을 구체적으로 수립해 연간 사업계획서에 반영합니다. 위탁 계획서가 방향의 닻이라면, 연간 사업계획서는 그 닻을 따라 매년 새롭게 그려가는 항로입니다. 이 구조 덕분에 외부 사업 신청 시에도 '기관의 공식 방향과 일치한다'는 설득력을 갖출 수 있었습니다.

3단계 3. 도구 전환: 구글에서 MS로, 그리고 팀즈 셋팅기

방향이 정해지면 도구를 선택해야 합니다. 연희노인복지관은 기존에 사용하던 구글 워크스페이스에서 MS 365로의 전환을 결정했습니다. 그 과정은 결코 매끄럽지 않았습니다.

⚠ 전환 전 고민	☑ 결정 이유
- 구글은 무료, MS는 유료 - 직원들이 구글에 더 익숙함 - 두 시스템을 동시 운영하면 어떨까?	- Teams의 채널·협업 방식이 압도적으로 효율적 - "두 개를 같이 쓰면 안 됩니다" — 전문가 조언 - 소규모 기관일수록 하나의 생태계로 통일이 필수

☑ 혼자서 셋팅한 Teams

- 관장이 직접 인터넷을 보며 Teams를 세팅했습니다. 교육 때 봤던 것처럼 완벽하지는 않았지만, 채널을 나누고 파일을 올리고 회의 일정을 연결하며 하나씩 만들어 나갔습니다. 어설프게 시작한 시스템이 열매똑똑 사업을 통해 전문가 컨설팅을 받으며 완성되었습니다.

3단계 4. 외부 지원 연결 전략: 예산 없이도 스마트복지관을 만드는 법

사회복지 기관의 가장 큰 장벽은 예산입니다. 연희노인복지관도 다르지 않았습니다. 그러나 관장으로 부임 이후 스마트워크 관련 외부 지원이 있으면 '가장 먼저' 신청하는 원칙을 세웠고, 그 결과 세 개의 외부 사업을 연달아 확보할 수 있었습니다.

순서	사업명	지원 내용	연희복지관 활용 결과
1	열매똑똑 스마트워크 (서울시사회복지사협회)	전문 컨설팅 + 도구 셋팅 지원	Teams 채널·Loop·SharePoint·OneNote 전체 셋팅 완료 / 현 넥스트임팩트 황흥기 대표 컨설팅으로 올바른 방향 확인
2	마중물 사업 (비영리IT지원센터)	AI 툴 구입 지원	직원 수요조사 후 개별 계정 지급 → 사용 빈도 급증
3	스마트라운지 (우리은행)	스마트 기기 지원	버추얼메이트·노트북·키오스크·바둑로봇 등 1층 스마트라운지 구축 / 지하 스마트칠판 교육실 완성

⚠ 전략 포인트: 위탁 5개년 계획서에 스마트복지관이 명시되어 있었기 때문에, 매번 사업 신청 시 '기관 방향과의 일치성'을 설득력 있게 제시할 수 있었습니다. 계획서가 곧 예산 확보의 근거가 된 것입니다.

3단계 5. 지속가능성 확보: 담당자가 바뀌어도 계속되는 체계 만들기

2024년 8월, 리모델링이 끝나고 복지관으로 돌아왔습니다. 직원은 5명에서 8명으로 늘어 있었고, 스마트라운지와 스마트칠판 교육실이 완성되어 있었습니다. 외형은 갖춰졌지만 진짜 과제는 이제부터였습니다. '이 체계가 특정 담당자에게 의존하지 않고 계속될 수 있는가?'

연희노인복지관이 선택한 방법은 세 가지입니다.

① 전 직원이 원리를 이해하도록 강조합니다. 도구를 쓰는 것을 넘어 '왜 이렇게 작동하는지'를 함께 이해하면, 누군가 빠져도 나머지가 채울 수 있습니다.

② 개인 계정을 부여합니다. 공용 AI 계정을 쓸 때는 '다른 사람이 내 질문을 볼까 봐' 사용을 꺼렸습니다. 개별 계정을 지급하자 직원들이 자유롭게 질문하고 업무에 활용하기 시작했습니다.

③ 매년 새로운 도전을 함께합니다. 2026년에는 바이브 코딩으로 직원 각자가 본인 업무에 필요한 앱을 만들어보는 것이 목표입니다. 해커톤 참여도 이 흐름에서 나왔습니다.

4단계 우리 기관의 약속

핵심 규칙	연희노인복지관의 약속
업무 소통은 Teams로만	직원 카카오톡 단체방을 완전히 없앴습니다. 업무 시간에는 Teams 채널로만 소통하며, 카카오톡은 업무 시간 외 정말 급한 경우에만 예외적으로 허용합니다.
회의록은 회의 중에 완성	OneNote에 회의 안건을 미리 정리해 업로드한 후 회의를 진행하며 실시간으로 회의록을 작성합니다. 회의가 끝나는 순간 회의록도 완성되어 전 직원과 바로 공유됩니다.
AI 툴은 개인 계정으로	직원 수요조사 후 각자에게 맞는 AI 툴의 개별 계정을 결재해 주었습니다. 개인화가 활용도를 높입니다.
로드맵은 공개 문서로	위탁 5개년 계획서와 연도별 스마트워크 로드맵은 Teams 채널에 공개 게시합니다. 신규 직원도 맥락을 이해할 수 있도록 합니다.
외부 지원은 가장 먼저 신청	스마트워크 관련 외부 사업 공고가 나오면 다른 어떤 신청보다 먼저 검토합니다. '이건 무조건 해야겠다'는 판단이 서면 즉시 신청합니다.

5단계 체크리스트와 주의사항

☑ 시행착오 예방 체크리스트 (10가지)

☐ 로드맵을 수립하기 전에 전 직원이 함께 현재 디지털 수준을 진단했는가?

☐ 중장기 계획이 담당자 개인 PC가 아닌 기관 공용 채널(Teams 등)에 공개 저장되어 있는가?

☐ 위탁 계획서 또는 연간 사업계획서에 스마트워크 목표가 공식적으로 명시되어 있는가?

☐ AI 툴·협업 도구가 공용 계정이 아닌 직원 개별 계정으로 운영되고 있는가?

☐ 외부 지원 사업 공고를 정기적으로 확인하고 리스트를 관리하고 있는가?

☐ 스마트워크 핵심 담당자 외에도 원리를 이해하는 직원이 최소 1명 이상 있는가?

☐ 도구 전환 시 직원 전체의 합의를 거쳤으며 반발에 대한 소통 과정이 있었는가?

☐ 카카오톡 등 개인 메신저로 업무 파일이나 기록이 공유되지 않고 있는가?

☐ 분기 또는 연 1회 스마트워크 운영 현황을 점검하는 정기 루틴이 있는가?

☐ 신규 입사자를 위한 디지털 온보딩 자료(Teams 사용법·채널 구조 등)가 준비되어 있는가?

☑ 관장님의 진짜 꿀팁

직원 합의 없이 밀어붙이면 결국 흐지부지됩니다. 중간관리자(과장·팀장)부터 설득하고, 전체회의에서 열린 질문을 던지세요. 소규모 기관일수록 이 과정이 오히려 빠릅니다.

6단계 우리 기관 적용 결과

1. 적용 전 상황

2023년 6월 부임 당시 연희노인복지관의 업무 방식은 다음과 같았습니다. 직원 간 소통은 카카오톡 단체방이 중심이었고, 업무 시간 외에도 알림이 울렸습니다. 파일은 각자의 개인 PC에 저장되었고, 공용 클라우드 활용은 구글 캘린더와 문서 수준에 그쳤습니다. 회의가 끝나면 담당 직원이 별도로 회의록을 정리해야 했고, 이 과정에서 시간이 지체되고 내용이 누락되는 일도 있었습니다. AI 도구는 기관 명의의 공용 계정 하나를 돌려 쓰는 형태였고, 직원들은 타인이 내 질문을 볼까 봐 사용을 꺼리는 분위기였습니다.

2. 도입 계기

2023년 12월, 황흥기 대표를 초청해 진행한 MS 오피스 교육이 결정적 계기였습니다. Teams의 협업 방식을 처음 본 순간 '이걸로 일하면 정말 달라지겠다'는 확신이 왔습니다. 동시에 2024년 6월부터 기관 리모델링이 예정되어 있었고, 이 기간을 스마트워크 체계 구축의 골든타임으로 활용해야겠다는 판단이 섰습니다. 이 두 가지 이유로 2024년 봄 열매똑똑 스마트워크 사업에 신청하여 최종 선정되었습니다.

3. 적용 방법

시기	사건	내용
2023년 6월	관장 부임	구글 캘린더·문서만 사용 중 확인. 카카오톡 업무 의존 파악
2023년 12월	MS 교육 & 결단	Teams 충격 → 구글→MS 전환 결정. 관장이 직접 Teams 셋팅 시작
2024년 봄	열매똑똑 선정	관장 주도 사업 신청 Teams 검증 + 리모델링 기간 활용 목적으로 신청. 최종 합격
2024년 6~8월	리모델링 기간	Teams 채널·Loop·Outlook·SharePoint·OneNote 전체 셋팅 완료
2025년 8월	복귀 & 직원 증가	5명→8명 체계. 스마트라운지(1층)·스마트칠판 교육실(지하) 완성
2025년 하반기	마중물·우리은행 사업	직원 AI 개별 계정 지급, 기기 지원. 스마트복지관 하드웨어 완성
2025년 말	현 넥스트임팩트 황흥기 대표 재초청 컨설팅	'팀즈를 너무 잘 활용한다' 칭찬 → 바이브코딩 첫 학습
2026년 1월	바이브코딩 도전	카드대장·차량일지·어린이 게임 앱 등 직접 제작
2026년 3월	해커톤 참여	직원 5명이 바이브코딩으로 앱 제작 후 해커톤 제출

4. 적용 후 변화

변화 영역	도입 전	도입 후
업무 소통 채널	카카오톡 단체방 중심 퇴근 후에도 업무 알림	직원 카카오톡 단체방 완전 폐지 업무 시간 외 연락은 정말 급한 경우만 예외 허용
회의록 작성	회의 후 담당자가 별도 정리 시간 지체·내용 누락 발생	원노트에 안건 미리 준비 → 회의 중 실시간 작성 회의 종료 즉시 전 직원 공유 완료
AI 도구 활용	기관 공용 계정 1개 공유 타인이 볼까 봐 사용 기피	직원 개별 계정 지급 자유롭게 질문하고 업무에 적극 활용
물리적 환경	1층 사무실 + 일반 교육실	2층 스마트 사무실 + 1층 스마트라운지 지하 스마트칠판 교육실
직원 역량	도구 사용 수준	바이브코딩으로 앱 직접 제작 해커톤 5명 참여 도전

5. 팁 또는 주의사항

이 다섯 가지는 연희노인복지관이 스마트워크를 진행하면서 직접 체감한 것들입니다. 화려한 이론이 아니라, 현장에서 부딪히며 얻은 교훈입니다.

No.	핵심 키워드	현장의 목소리
1	직원들의 합의	아무리 좋은 도구도 기관장이 일방적으로 도입하면 지속되지 않습니다. 직원들이 스마트워크의 필요성을 스스로 느끼고 동의해야 자발적으로 활용합니다. 전체회의에서 열린 질문을 던지는 방식으로 합의를 이끌었고, 소규모 기관의 장점 덕분에 빠르게 합의할 수 있었습니다.
2	기관장의 의지와 참여	기관장이 관심만 갖는 것으로는 부족합니다. 직접 Teams를 세팅하고, 바이브 코딩을 배우고, 해커톤에 직원들을 이끄는 기관장의 모습이 직원들에게 든든함을 줍니다. 기관장(또는 최소한 부장·과장)의 실질적 참여가 지속가능성의 핵심입니다.
3	지속적인 역량 강화	세팅이 완료됐다고 배움을 멈추면 안 됩니다. 반복 숙달은 기본이고, 새로운 기술(바이브 코딩, AI 등)을 지속적으로 탐구해야 합니다. 우리의 경험을 다른 기관과 나누는 것도 중요합니다. 그래야 처음 시작하는 기관들의 시행착오가 줄어듭니다.
4	특정 직원 의존 금지	핵심 담당자가 퇴사하면 시스템 유지보수가 불가능해집니다. 전 직원이 스마트워크의 원리와 개념을 이해해야 합니다. 연희노인복지관은 이 점을 지속적으로 강조하고 있습니다.
5	예산 전략	예산은 현실입니다. 그러나 없다고 포기하면 안 됩니다. 열매똑똑, 비영리IT센터 마중물, 우리은행 스마트라운지 — 세 개의 외부 지원을 연달아 확보한 비결은 단 하나입니다. 위탁 계획서에 '스마트복지관' 방향이 명시되어 있었고, 매년 사업계획서에 구체적인 추진 내용이 담겨 있었으며, 관련 공고가 뜨면 '가장 먼저' 신청했습니다. 방향이 있는 기관에 예산이 모입니다.

스마트워크는 목적지가 아닙니다.

기관과 함께 성장하는 여정입니다.

열매똑똑 스마트워크 디지털 전환 매뉴얼

인쇄 2026년 5월 31일 / 발행 2026년 5월 31일

펴 낸 곳 : 서울시사회복지사협회
주 소 : 서울특별시 영등포구 당산로 171(당산동4가 74-2) 금강펜테리움IT타워 206호
홈페이지 : www.sasw.or.kr
이 메 일 : sasw@sasw.or.kr

인 쇄 처 : EM실천
주 소 : 서울 금천구 서부샛길 648 대륭테크노타운 6차 1004호
전 화 : 02)875-9744

※ 본 제작물의 저작권은 서울시사회복지사협회와 서울 사회복지공동모금회에 있으며,
무단전제와 복제를 금합니다.

열매똑똑 스마트워크는 서울사회복지공동모금회의 기획사업으로, 서울특별시사회복지사협회가 서울시 내 사회복지 기관 및 단체의 디지털 역량 강화를 통해 사회복지 서비스의 질을 높이고자 수행하고 있는 사업입니다.

본 매뉴얼은 자가점검 체크리스트를 기반으로 기관의 디지털 수준을 진단하고, 그 결과에 따라 단계별(기반형·운영형·확장형)로 구성되어 있습니다. 이론적 이해와 함께 현장에서 바로 적용할 수 있는 실천 방법을 담았으니, 여러분의 기관이 디지털 전환을 향해 한 걸음 더 나아가는 데 실질적인 도움이 되기를 바랍니다.

주관 서울특별시사회복지사협회 SEOUL ASSOCIATION OF SOCIAL WORKERS 지원 사랑의열매 서울사회복지공동모금회