

재계약 관련 상임위 보고 자료

반포종합사회복지관



2023. 08.

복 지 정 책 과

재계약 관련 상임위원회 보고 자료 목차

《반포종합사회복지관》

1. 인적 · 물적 현황	3p
2. 예산의 지원과 집행 내역	4p
3. 위탁 조건의 이행 수준	4p
4. 감사 및 감독상의 지적사항	14p
5. 사건 · 사고 현황	15p
6. 성과평가 자료 등	15p
① 외부 성과평가 결과(16p)	
② 서초구 자체 성과평가 결과(21p)	
7. 운영평가위원회 결과	26p

1. 인적·물적 현황

1. 시설개요

가. 시설현황

- 소재지 : 서울특별시 서초구 신반포로 33길 22
- 운영법인 : 사회복지법인 사랑의복지재단
- 시설장 : 조○○ 관장
- 개관일 : 1998. 2. 13
- 시설규모 : 연면적 3,882.7㎡(1,176.57평), 대지 1,075.3㎡(325.75평)
- 시설현황

구분	면적	용도	비고
5층	533.34㎡	강당, 영사실, 준비실, 후원창고	
4층	533.34㎡	관장실, 통합사무실, 열린마음상담실, 놀이/언어활동방 서초열린세상	부속시설
3층	533.34㎡	프로그램실, 미술활동방, 휴게실	
2층	517.45㎡	반포책사랑방, 피아노교실 서울형데이케어센터 은빛마을, 반포동초등키움센터	부속시설
1층	514.89㎡	안전관리실 사랑의어린이집, 좋은하루카페	부속시설
지하1층	627.50㎡	식당, 주방, 공유주방(오감), 기계실	
지하2층	622.84㎡	주차장	

나. 인적현황

- 종사자 현황 : 25명

(단위 : 명)

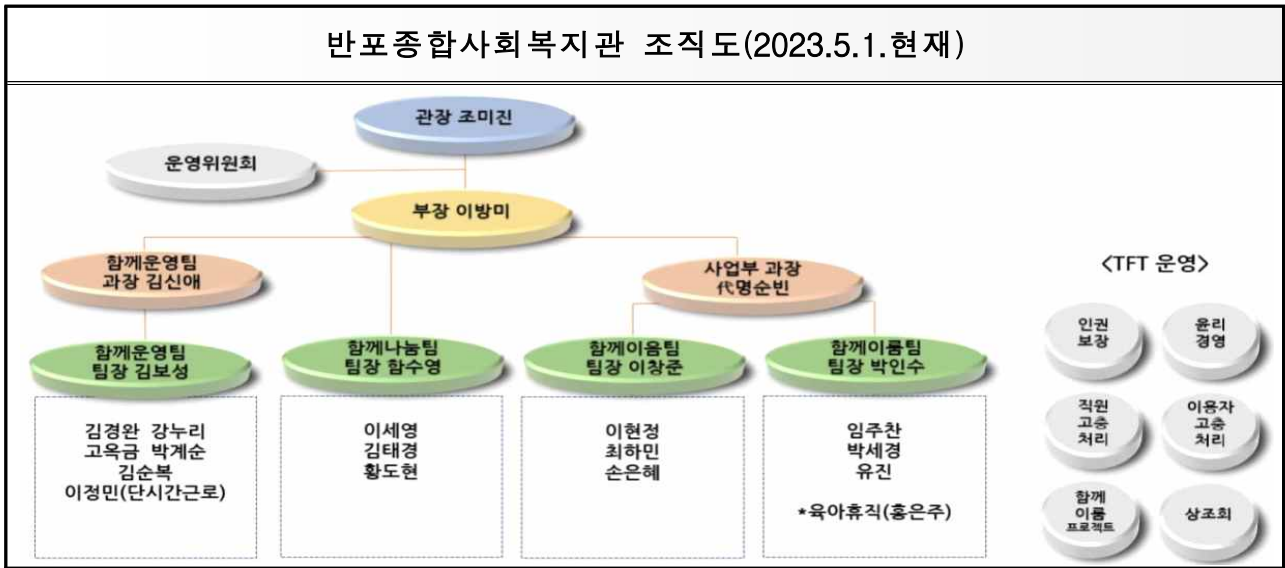
직종별	계	관장	부장	과장	대리	사회 복지사	회계	안전 관리	교육 지도사	조리 취사	영양사	미화
인원	25	1	1	2	7	7	1	1	1	2	1	1

- 자원봉사자 및 후원자 현황

(단위 : 명)

자원봉사자 현황				후원자 현황	
개인		단체		개인	법인·단체 등(개소)
실인원	연인원	실인원	연인원		
182	856	6	649	162	34

2. 운영조직도



2. 예산의 지원과 집행 내역

○ 세입세출예산

(단위 : 천원)

구 분 연 도	세 입		세 출	
	예산	결산	예산	결산
2019	2,557,640	2,522,128	2,557,640	2,522,128
2020	2,013,880	1,983,776	2,013,880	1,983,776
2021	2,224,746	2,118,280	2,224,746	2,118,280
2022	2,222,190	2,248,818	2,222,190	2,248,818

3. 위탁 조건의 이행 수준

1. 위탁사무 내용

가. 위탁내용 : 구립 반포종합사회복지관 관리운영

나. 위탁기간 : 2019. 1. 1.~2023. 12. 31.

다. 위탁업무 : 시설운영 및 관리 전반

※ 사회복지사업법 시행규칙 제23조의2 제3항 [별표3]

- 사례관리기능 : 사례발굴, 사례개입, 서비스연계
- 서비스제공기능 : 가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등
- 지역조직화기능 : 복지네트워크 구축, 주민조직화, 자원개발 및 관리

2. 재정부담 계획 대비 이행실적

(단위 : 천원)

연도	법인 전입금 약정액	법인전입금 지원내역						법인전입금 이행실적
		계	사무비			재 산 조성비	무 료 사업비	
			인건비	업 무추진 비	운영비			
계	550,000	550,000	173,339	26,400	62,730	78,093	209,438	550,000(100%)
2019년	110,000	110,000	56,670	4,800	15,200	11,330	22,000	110,000(100%)
2020년	110,000	110,000	39,332	4,800	11,400	14,000	40,468	110,000(100%)
2021년	110,000	110,000	26,830	4,800	13,400	14,000	50,970	110,000(100%)
2022년	110,000	110,000	25,150	6,000	8,850	10,000	60,000	110,000(100%)
2023년 (예 정)	110,000	110,000	25,357	6,000	13,880	28,763	36,000	110,000 (100% 예 정)

3. 서비스 개선 실적

가. 시설환경관리 개선실적

구 분	내 용	비 고
2019	급식소 조리장비 교체	기능보강
	구내방송설비 교체	기능보강
	옥상 방수공사	기능보강
	급탕 열교환기 누수 정비	자체공사
	2층 방송라인 정비	자체공사
	프로그램실 도배 작업	자체공사
	방과후교실 전기공사	자체공사
	비상발전기 정비	자체공사
	급수펌프 정비, 집수정 펌프 교체	자체공사
2020	노후 환코일 교체	기능보강
	공기청정기 구입	기능보강
	건축물 균열보수, 장애인주차구역 도색 작업	자체공사
	각층 방화문 정비	자체공사
	복지관 후면 코킹 작업	자체공사
	냉각수 펌프, 집수정 펌프정비 및 교체	자체공사
	환기청정기(스탠드형) 설치	서초구청
	서초구 간판정비사업	서초구청
	터보 냉동기 세관 및 정비	자체공사
2021	가스배관 방식공사	자체공사
	피아노교실 확충공사, 에어컨 설치	자체공사
	방화셔터 정비	자체공사
	4층 이용자 편의증진 노후시설 환경개선공사	외부후원/자체공사
	지하식당 리모델링 공사	외부후원
	인승용(장애인겸용) 승강기 교체	기능보강
	KCC 반딧불 하우스 공유주방 공사	외부후원/자체공사
	스마트시티 구축 관련	서초구청

구 분	내 용	비 고
2022	프로그램실 개별 에어컨 설치	자체공사
	4층 방송설비 공사	자체공사
	카리프트 정비	자체공사
	열교환기 세관	자체공사
	전기설비 접지공사	자체공사
	정화조펌프 교체	자체공사
	내부 방수공사	자체공사
	배기덕트 정비공사	자체공사
	4층 노후시설 환경개선공사(가구비치 등)	자체공사
	2층 책사랑방 장판, 도색	자체공사
2023 (예정)	변전실 약식설비 개조 및 노후기기 교체	기능보강
	터보냉동기 오버홀	기능보강
	공용 화장실 개보수	기능보강
	내·외부 노후시설 개보수	기능보강
	어린이재단 기후환경변화사업 「함께그린 숲」 (3층 주민 휴게공간 벽면녹화 설치)	외부후원

나. 인적자원관리 개선실적

구분	개선실적																								
인력확보 및 인사관리 진행	1) 표준인력 권고안을 준수 2) 표준인력 중 직원이 퇴사할 경우에는 공개채용 절차에 따라 신규 인력을 채용하여 충원 함 3) 표준인력 19명을 제외하고, 사업운영의 효과성 및 효율성 증대를 위하여 추가 인력이 필요한 경우, 예산안에서 자부담으로 채용하여 운영 함																								
직원교육 및 슈퍼비전 실시	1) 반포종합사회복지관 인재상에 근거한 직원교육 실시 2) 역량강화를 위한 직원지원체계 구축 <ul style="list-style-type: none">- 교육지원체계 : 내부공동교육, 외부교육, 신입직원교육, 만3년이상 경력직 현장 실습지도자교육 필수 참석 권장, 국내외 연수- 팀별 자문 및 스터디 지원- 상하반기 직원 평가 및 피드백 체계 환류, 연말 인사고과 평가 피드백 공유 및 포상- 직원 슈퍼비전 진행 3) 직무 역량 강화를 위한 교육비 편성 및 집행(단위: 원) <table><tr><th>구분</th><th>내부교육활동비</th><th>외부교육활동비</th><th>연도별 총 교육 활동비</th></tr><tr><td>2019년</td><td>3,130,000</td><td>5,683,950</td><td>8,813,950</td></tr><tr><td>2020년</td><td>1,110,000</td><td>1,938,020</td><td>3,048,020</td></tr><tr><td>2021년</td><td>2,910,000</td><td>3,397,172</td><td>6,307,172</td></tr><tr><td>2022년</td><td>2,223,400</td><td>2,938,700</td><td>5,162,100</td></tr><tr><td>합계</td><td>9,073,400</td><td>13,957,842</td><td>23,331,242</td></tr></table>	구분	내부교육활동비	외부교육활동비	연도별 총 교육 활동비	2019년	3,130,000	5,683,950	8,813,950	2020년	1,110,000	1,938,020	3,048,020	2021년	2,910,000	3,397,172	6,307,172	2022년	2,223,400	2,938,700	5,162,100	합계	9,073,400	13,957,842	23,331,242
구분	내부교육활동비	외부교육활동비	연도별 총 교육 활동비																						
2019년	3,130,000	5,683,950	8,813,950																						
2020년	1,110,000	1,938,020	3,048,020																						
2021년	2,910,000	3,397,172	6,307,172																						
2022년	2,223,400	2,938,700	5,162,100																						
합계	9,073,400	13,957,842	23,331,242																						
직원 성과관리	1) 반포종합사회복지관 성과관리 세칙에 따른 성과 평가 실시 2) 상반기 면담 평가, 하반기 다면평가 실시를 통한 직원 포상																								

구분	개선실적																				
직원 복리 후생 지원	1) 서울시 사회복지시설 종사자 후생복지제도 준수 2) 서초구 처우개선수당 지급 3) 직원 상해보험 가입 4) 운영규정 및 취업규칙에 따른 직원 복리 후생제도 실시 - 휴가, 공가, 병가, 보호휴가, 특별휴가 실시, 법인 및 시설 직원포상, 법인 복지포인트 지급 등																				
	<table><tr><th>운영규정 제3장 3절 휴가 세칙</th><th>서울시 사회복지시설 종사자 후생복지제도</th></tr><tr><td>가. 본인의 결혼 : 5일 나. 자녀의 결혼 : 1일 다. 본인의 형제자매의 결혼 : 1일 라. 배우자, 자녀의 상 : 5일 마. 본인 및 배우자부모의 상 : 5일 바. 본인의 (외)조부모, 형제자매의 상 : 3일 사. 삼촌이내의 본인 혈족 사망 : 1일 아. 입양 : 「입양특례법」이 정하는 바</td><td>장기근속휴가제도 유급병가제도 자녀돌봄휴가제도 건강검진휴가제도 맞춤형 복지포인트제도 종합건강검진비 지원 단체연수 지원</td></tr></table>	운영규정 제3장 3절 휴가 세칙	서울시 사회복지시설 종사자 후생복지제도	가. 본인의 결혼 : 5일 나. 자녀의 결혼 : 1일 다. 본인의 형제자매의 결혼 : 1일 라. 배우자, 자녀의 상 : 5일 마. 본인 및 배우자부모의 상 : 5일 바. 본인의 (외)조부모, 형제자매의 상 : 3일 사. 삼촌이내의 본인 혈족 사망 : 1일 아. 입양 : 「입양특례법」이 정하는 바	장기근속휴가제도 유급병가제도 자녀돌봄휴가제도 건강검진휴가제도 맞춤형 복지포인트제도 종합건강검진비 지원 단체연수 지원																
	운영규정 제3장 3절 휴가 세칙	서울시 사회복지시설 종사자 후생복지제도																			
가. 본인의 결혼 : 5일 나. 자녀의 결혼 : 1일 다. 본인의 형제자매의 결혼 : 1일 라. 배우자, 자녀의 상 : 5일 마. 본인 및 배우자부모의 상 : 5일 바. 본인의 (외)조부모, 형제자매의 상 : 3일 사. 삼촌이내의 본인 혈족 사망 : 1일 아. 입양 : 「입양특례법」이 정하는 바	장기근속휴가제도 유급병가제도 자녀돌봄휴가제도 건강검진휴가제도 맞춤형 복지포인트제도 종합건강검진비 지원 단체연수 지원																				
5) 탄력적 근로시간제 및 선택적 근로시간에 운영 ① 전 직원 대상으로 진행 ② 육아, 자기계발, 병원진료, 토요근무, 교통혼잡시간대, 집중근무 목적 사용 ③ 기관 일정 및 팀 사업 진행상황을 고려하여 사용 ④ 탄력근무 신청 후 결재 완료 → 아웃룩 입력 → 전 직원 공유 ※코로나19시기 집중 활용으로 인하여 사무실 내 밀집도 완화																					
업무환경 개선	1) 시스템 환경개선을 위한 노력 ① OS프로그램 및 한글 프로그램 업그레이드 ② 마이크로소프트365 도입 후 클라우드 기반 data 보관 ③ 사용연한 초과 및 노후 PC 교체, 전문유지보수 업체 계약 후 지속 관리 ※코로나 확진 및 자가격리시 원활한 사업 진행 가능하였음 2) 직원휴게 공간 마련 : 406호 직원 휴게공간(休) 마련, 403호 탕비실 마련																				
근로자의 고용 안정성 노력	1) 자부담 인력 고용 : 조리사, 취사원, 영양사, 환경미화 2) 외부인력 연계 : 서울시50+보람일자리, 서초50+, 장애인일자리 등 3) 고용 안정성을 위한 노력 - 정규직 비율 (해당년 12월 31일 기준)																				
	<table><tr><th>구분</th><th>2019년</th><th>2020년</th><th>2021년</th><th>2022년</th></tr><tr><td>총원(명)</td><td>28</td><td>27</td><td>24</td><td>24</td></tr><tr><td>정규직(비율)</td><td>18(64.3%)</td><td>18(66.7%)</td><td>18(75.0%)</td><td>19(79.2%)</td></tr><tr><td>비정규직(비율)</td><td>10(35.7%)</td><td>9(33.3%)</td><td>6(25.0%)</td><td>5(20.8%)</td></tr></table>	구분	2019년	2020년	2021년	2022년	총원(명)	28	27	24	24	정규직(비율)	18(64.3%)	18(66.7%)	18(75.0%)	19(79.2%)	비정규직(비율)	10(35.7%)	9(33.3%)	6(25.0%)	5(20.8%)
	구분	2019년	2020년	2021년	2022년																
총원(명)	28	27	24	24																	
정규직(비율)	18(64.3%)	18(66.7%)	18(75.0%)	19(79.2%)																	
비정규직(비율)	10(35.7%)	9(33.3%)	6(25.0%)	5(20.8%)																	
- 이직률	<table><tr><th>구분</th><th>2019년</th><th>2020년</th><th>2021년</th><th>2022년</th></tr><tr><td>정규직 총원(명)</td><td>18</td><td>18</td><td>18</td><td>19</td></tr><tr><td>이직(비율)</td><td>3(16.7%)</td><td>4(22.2%)</td><td>4(22.2%)</td><td>0</td></tr></table>	구분	2019년	2020년	2021년	2022년	정규직 총원(명)	18	18	18	19	이직(비율)	3(16.7%)	4(22.2%)	4(22.2%)	0					
구분	2019년	2020년	2021년	2022년																	
정규직 총원(명)	18	18	18	19																	
이직(비율)	3(16.7%)	4(22.2%)	4(22.2%)	0																	

다. 재정관리 개선실적

구분	개선실적		
사업비 비율	-전체 예산중 사업비 비중 향상을 위해 노력		
	-사업비 비율(%) : 88.01%		
	$\frac{2019년 \sim 2022년 사업비}{2019년 \sim 2022년 경상보조금 인건비} \times 100$		
	구분	사업비	경상보조금 인건비
	2019년	1,084,371,963원	858,458,000원
	2020년	655,833,496원	929,660,000원
후원금 외부자원금 비율	2021년	676,397,738원	899,897,000원
	2022년	771,341,274원	934,040,000원
	합계	3,187,944,471원	3,622,055,000원
	$88.01(\%) = \frac{3,187,944,471원}{3,622,055,000원} \times 100$		
	-후원금 및 외부자원금 개발 실적		
	구분	후원금 및 외부자원금	경상보조금
회계의 투명성	2019년	421,685,647원	981,458,000원
	2020년	389,874,747원	1,056,350,000원
	2021년	392,283,696원	1,032,648,000원
	2022년	478,277,903원	1,067,770,000원
	합계	1,682,121,993원	4,138,226,000원
	$40.65\% = \frac{1,682,121,993원}{4,138,226,000원} \times 100$		
	-사회복지시설정보시스템을 통한 회계처리		
	-예·결산서 20일 이상 복지관내 게시판, 홈페이지, 사회복지시설정보시스템 공개		
	-후원금 수입 및 사용결과 보고 및 공개 (복지관내 게시판, 홈페이지 등 공개)		
	-매년 연1회 외부감사 및 법인감사 실시		
	구분	감사	기관 감사일
	2019년	사랑의복지재단 법인감사	2019.11.26.
	2020년	사랑의복지재단 법인감사	2020.12.10.
	2021년	사랑의복지재단 법인감사	2021.12.02.
		외부감사(도원회계법인)	2021.03.16~03.17.
	2022년	사랑의복지재단 법인감사	2022.12.09
		외부감사(도원회계법인)	2022.03.10.~03.11. 03.16

4. 사업추진실적

가. 2019-2023 복지관 핵심과제에 따른 주요 사업 개선실적

비전1 / 핵심과제	<p>1. 주민이 지역복지에 주체가 되는 공동체</p> <p>1-1. 주민 주도 복지 실천 활성화</p> <p>1-2. 주민 주도 모임 육성</p>
세부사업	사업내용
지역사회와 함께 이루는 복지실천 ‘함께이룸프로젝트’	<ul style="list-style-type: none"> - 8개의 주민모임이 계획·발표한 사업을 운영. 함께이룸추진위원회를 구성하여 개별 주민모임별 운영 사업에 대해 주민모임 대표들이 주체적으로 피드백을 나눈 후 반영. - 연말 주민모임별 활동한 내용을 공유·지지하는 ‘성과공유회’ 운영 - ‘비만관리프로젝트’ 최우수상 선정으로, 발달장애인의 건강관리 시스템 구축을 위해 2019년 국민건강보험공단 강남서부지사와 협약을 맺어 ‘FUN FUN 함께 걷는 운동교실’ 운영
주민모임 활성화(맛사모, 뜨개가체질)를 통한 이웃관계 강화 및 상호돌봄시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 저소득 1인 남성가구 대상 요리 프로그램에서 벗어나 하나의 주민으로서 역할을 할 수 있는 주도적 주민모임으로 성장 - 지역 내 주민모임 간 연합활동 수행으로 지역 내 문제에 탄력적인 공동대응 수행 - 지역사회 내 존재하는 다양한 체계들과의 연합활동 추진 (한살림, 메리츠화재, 지역 카페, 마을공동체지원센터 등)
아동, 청소년의 지역사회 참여와 주체성 증진을 위한 ‘아동 청소년나눔기획단’	<ul style="list-style-type: none"> - 아동, 청소년의 주도적인 참여 : 신입단원 면접 및 선발과정 참여 - 매거진 주제 직접 선정하여 참여 청소년이 작성한 기사를 실은 매거진 받 - 청소년 서포터즈 및 청소년 리더(팀장)를 선발하여 청소년 모임으로써의 역할 강화 - 지역사회 욕구 반영하여 아동(초등학생)에서 청소년(중학생)으로 연령 확대
코로나19 탄력대응 주민 모임 운영	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 이후 신규 주민모임 인큐베이팅(주민교육, 월별 주민강좌 운영). 주민모임 간 소통 확대를 위한 주민반상회 운영 - 코로나19로 인한 소규모모임, 온라인 모임 운영

비전2 / 핵심과제	II. 주민이 탄력적으로 성장하는 공동체 II-1. 지역사회 성장을 위한 지원 II-2. 맞춤형 성장 지원
---------------	---

세부사업	사업내용
주민이 주체가 되어, 재능의 나눔을 실천하는 '주민강좌'	<ul style="list-style-type: none"> - 지역 소상공인, 경력단절 주민, 주민모임 지역의 다양한 주체가 지역에 기여할 있는 기회 마련 - 지역주민 재능나눔을 통한 지역사회활동 참여기회 확대 → 반포주민, 통영농협 협업 활동 → 요리, 꽃꽂이, 체형교정 강좌 오픈
아동, 청소년의 건강한 사회구성원으로서의 성장을 돕는 '기아프렌터링 희망꿈틀멘토링'	<ul style="list-style-type: none"> - 학습, 정서, 진로를 아우르는 통합 멘토링 운영을 통해 몸과 마음이 건강한 성인으로서의 성장 지원 - 가족, 친구 외 정서적 지지체계 구축 - 대학생 멘토를 통해 간접적으로 배우고 학습할 수 있는 건강한 성인상 제공 - 희망 진로와 연관된 멘토를 매칭하여 다양한 도움(입시 준비, 진로 선택 등)의 기회 제공
지역주민의 평생학습을 지원하는 '교육문화사업'	<ul style="list-style-type: none"> - 아동, 주민(성인), 노인 각각의 욕구를 반영한 맞춤형 수업 운영 - 아동-학습/예체능, 주민-어학/취미, 노인-운동/여가 등 - 배움을 통해 성장한 재능을 지역사회와 나눔으로써 성취감 및 동기 부여의 기회 제공 - 전시회 작품을 활용한 굿즈를 제작하여 주민 나눔 및 함께배움(교육문화사업 감면이용자) 수강료 마련
참여자 주도 여행을 통해 다양한 여가활동을 경험하고 이를 통해 그들 스스로 역량을 강화하는 '한뜻여행'	<ul style="list-style-type: none"> - 연령별 청소년·성인을 반으로 구분하여 개별 욕구에 맞게 운영 - 코로나19 중 발달장애인 사회적 돌봄 공백을 해결하기 위한 '이음 On&On Challenge' 활동 운영 - 긴급돌봄 형태로 실내, 실외 활동 병행하여, 탄력적으로 대응

비전3 / 핵심과제	<p>Ⅲ. 주민이 서로 존중하며 소통하고 어울리는 공동체</p> <p>Ⅲ-1. 지역주민 어울림 장 조성</p> <p>Ⅲ-2. 지역사회가 소통하는 장</p> <p>Ⅲ-3. 민관 전달체계 활성화</p>
---------------	--

세부사업	사업내용
지역주민 어울림 장 ‘마을협력사업’	- 코로나, 지역사회 변화에 대응하는 주민소통의 장 마련→ 슬기로운 이주생활, 반포 서포터즈, 반포아이디어마켓 실시. 주민이 교류할 수 있는 공간 마련(공유주방 오감 조성, 주민공간지정 및 개편)
소상공인 주민상생 프로젝트 ‘리본플레이스’	- 코로나 19 내 지역 내 소상공인 지원, 긴급지원 필요 주민 발굴 및 지원 등 지역 내에서 함께 돕는 선순환 구조 마련
‘서초반포권역 민관협업 사업’	<ul style="list-style-type: none"> - 민·관 복지 실무자 네트워크 및 협력 강화를 통한 실천적 연대(10개 동주민센터, 16개 민간기관의 협력적 복지네트워크 구축(정기회의, 역량강화교육, 워크숍 등 수행) - 권역 특성과 주민의 욕구를 반영한 주민 중심의 맞춤형 실천 강화 (1인가구 증가에 따른 탄력적 특화사업 추진(1인가구 안심서초 사업, 서초잇츠 사업 등) - 권역 문제에 대한 탄력적 접근과 신속한 민·관·주민·지역사회 공동 대응 시스템 구축 : 주민참여형 특화사업 추진을 통한 지속가능한 돌봄체계 구축(요리양상블, 안심돌봄이웃, 우리 동네는 크리스마스 사업 등) - 민·관·지역주민 연합 골목캠페인 추진으로 복지서비스 안내 수행 (고시원, 부동산, 생활밀착형 업소 등 협력체계 구축) - 권역 연합 찾아가는 복지상담소 수행을 통한 복지사각지대 발굴 (공유공간 활용 맞춤형 복지부스 운영을 통한 논스톱 복지상담 수행). 복지서비스 안내서 제작을 통한 복지접근성 강화 - 다양한 당면과제와 복합적 욕구가 있는 주민에 대한 민·관 통합 사례관리 수행
책을 통한 만남과 소통의 장 ‘반포책사랑방’	<ul style="list-style-type: none"> - 도서공유함 운영, 주민들의 도서 기부를 통한 자원 순환. 지역사회 내 책에 대한 욕구 확인 및 반영의 기회 마련 및 공간대여 - 아동 대상 특별활동 운영 : 지역사회 내 또래와의 교류 및 책을 통한 소통의 기회 제공

비전 4 / 핵심과제	IV. 사회적·경제적 약자가 함께하는 공동체 IV-1. 사회적·경제적 약자에 대한 심리, 정서, 경제적 안정 지원 IV-2. 사회적 돌봄 기능 강화
----------------	--

세부사업	사업내용
복지 당사자의 자립을 위한 같이이룸 사업	<ul style="list-style-type: none"> - 1인가구 증가에 따른 탄력적 사례관리 체계 구축 : 대상, 주제 별 관계기반 모임활동 수행, 특화사업 운영(1인가구 안심서초 프로젝트) - 주민이 인생의 작가가 되는 ‘우리 동네 인생도서관’ 사업 추진. 주민 작가의 ‘누구나 그림책’ 출간 및 전시회 진행 - 매뉴얼 및 규정 개정을 통한 실천적 사례관리 방향성 확립. 주민의 눈높이에 사례관리 매뉴얼 개정 및 용어 변경 - 효율적인 자원관리를 위한 정기적인 자원목록표 관리, 자원의 중복 방지를 위한 민관협력 중복서비스명단 제작 - 민·관 정기 및 상시 통합사례회의의 수행을 통한 협력개입 수행, 민·관 협력 통합 가정방문 수행을 통한 복지서비스 이원화 예방
지역사회 내 사회적 배려대상자의 주거환경개선과 공유공간을 운영하는 ‘KCC 반딧불 하우스’	<ul style="list-style-type: none"> - 주민 욕구 기반한 전문적인 주거환경개선 서비스 지원, 참여자 선정 회의 진행시 (주)KCC 임직원, 실무자 참여, 총39가정 지원) - 단발적인 주거환경개선에 그치지 않고, 향후 사업을 통한 관계 지속 - 공유주방 연합사업(맛남의 반딧불하우스), 연말 집들이 선물 전달 (반딧불 산타클로스)을 통해 공사 진행가정 재방문 및 사후관리 수행 - 매년 사업성과를 모아 홍보영상, 사례집 제작 및 성과공유회 진행, 우수사례 발간보고서 발간, 사업 홍보영상 제작 등
사회적 돌봄 기능 강화‘저소득 가정의 자립지원을 위한 참여형 지원사업 및 정기적립사업’ 우리사랑나눔미(美)	<ul style="list-style-type: none"> - 고소득 계층으로 거주하다가 위기 상황으로 소득 수준이 현저히 떨어져 어려움을 겪게 된 주민들에 대한 대응책 - 사례관리 사업의 일환으로 사업 내 일관된 ‘강점’관점 적용 - 금융사업이 아닌 사례관리의 연속선 상의 사업으로 주민의 강점을 기반으로 하여 사업 수행 - 사업 신청과 사후 만족도 조사 시 경제적 위기에 대한 척도 평가를 전면 삭제하고, 주민의 기대 및 변화에 대한 질적 질문으로 일관성 있는 사업 수행 - 다양한 위기 상황에 당면한 주민에 사회적 안전망으로 기능 : 금융 소외 계층에 해당하는 주민에 긴급성 여부에 따라 적시에 지원금을 지급하여 생계·의료·주거 등 다양한 영역의 위기 확대 방지 - 저소득 가정이 정기적 적립을 통해 금전적 안정성을 확보하여 긴급 상황에 대처할 수 있게 함
안정된 식생활 지원으로 당사자의 삶의 질을 높이기 위한 ‘통합식생활서비스’	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 상황 속 전문인력 배치 <ol style="list-style-type: none"> 1) 영양사/ 조리사 전담 조리로 서비스의 전문화 2) 전달 인력 전담 배치로 서비스 전달 안정화 3) 전달 인력 전담 배치로 사각지대 발굴 및 정서지원 강화 - 이용자의 상황을 반영한 서비스 진행 <ol style="list-style-type: none"> 1) 건강상황을 반영한 서비스 연계 (죽 지원) 2) 아동/청소년 가정 지원 강화 (특식, 맞춤형 지원)

나. 동종 시설간 비교우위사항

○ 2021년 서울형 사회복지관 평가 결과

평가영역		지표 수	평가결과			
			충실	보통	보완	주요 피드백
1. 관리 지표	1-1.안전관리 1-2.인적 자원 관리 1-3.재정	12	11	1	-	오래된 건물에도 불구하고 시설환경을 위해 지속적인 노력으로 지역주민이 복지관을 이용함에 있어 편의시설과 휴게공간이 잘 마련되어 있음.
2. 조직 역량 지표	2-1.환경변화의 이해와 대응 2-2.실천 전문가 양성 2-3.지역사회와의 협력	4	4	-	-	복지관의 지역사회 환경변화에 대한 대응은 적절하고 민감하며 그에 관한 공유방식도 다양하게 활용되고 있음. 다양한 네트워크 활동에 참여하고 있으며 지역사회내 기관 단체와 공동사업도 실시함.
3. 사업 역량 지표	3-1.서비스절차 3-2.이용자 인권 3-3.심층 사례관리	5	5	-	-	매뉴얼이 명문화되어 있고, 클라이언트의 욕구를 다각적으로 파악하고 계획하여 개입함.
	3-4.사업평가(4개)	4	4	-	-	지역주민의 참여를 통해 주체성이 증진되고, 지역공동체 의식이 증진되는 긍정적 성과가 나타났음.

○ 주요사업 만족도 개선 실적(시설자체 매년 1회 실시) : 인터뷰, 설문지 활용

구분	위탁 전(2016-2018)	위탁 후(2019-2023)
상담 사업	- 언어치료 <u>1년 이상 대기</u> 에 대한 <u>방안 마련</u> 요구	-신규 언어치료사 채용 및 오전 치료일정 확보하여 대기자 해소
교육 문화	※2018년 이용자 간담회 결과 -수업에 대한 만족도는 높으나, <u>교육문화 관련 시설설비의 보완 요청</u> -피아노 대기시간이 길고, 시설이 노후함	-어학 프로그램실 빔, 스크린 설치 등 시설설비 보완 -3층 프로그램실 2023년 기능보강개선비 확보 노력 개선 예정 -2021년 피아노실 리모델링 및 개편을 통한 이용인원 확대
통합 식생활	※2018년 품질조사 결과 -통합식생활을 통해 받는 반찬 품질 만족함. <u>횟수가 많아지면 좋겠음. 더 다양한 반찬을 희망 함</u>	-주 2회(화, 목)->주4회 횟수 확대 -계절과 절기에 맞는 특식과 밀키트 제공 -식단편지 수신을 통해 식단구성 반영하여 지속적으로 서비스 개선 중
우리맘 모아	※2016년 사업평가 자료 -발달장애에 대한 <u>양육지침서 제작 사업이 필요함</u> -발달주기별 <u>발달장애인 부모모임이 있었으면 좋겠음</u>	-2019년 아임파인 학교생활편 제작 -2021년 생애포트폴리오 제작 및 배포 -2022년 발달장애 선배 부모 멘토링 교육 수강
장애인 복지	※2017년 지역주민 욕구조사서 -장애인을 위한 <u>사회적응력 향상프로그램, 취업알선 프로그램 신설</u> -비장애 청소년과 같은 <u>일상생활을 경험</u> 과 <u>또래관계를 할 수 있는 여가 프로그램 확대</u>	- <u>사회적응력향상 프로그램 신설 운영</u> : 성인여성 자조모임, 슬기로운 경제생활, 바리스타 수업, 일일카페 등 -발달시기에 맞는 청소년반, 성인반으로 분류하여 <u>한뜻여행(여가) 프로그램 진행</u> . 청소년기 또래 관계 경험 진행

○ 위탁 전·후 만족도 조사결과 등 서비스 개선 결과(주최: 서울시)

구분	전체 만족도	서비스전문성	서비스신뢰	운영 투명성	의견 반영
2018년	87.1	85.0	89.1	94.2	78.8
2021년	95.3	95.0	98.3	95.8	90.8

※ 위탁기간(2019-2023) 내 서울형 평가에서 이용자의 전체 만족도 8.2% 향상 됨

다. 언론보도사항 및 대외수상 실적

○ 매년언론보도사항

- 2019년 18건, 2020년 35건, 2021년 19건, 2022년 58건, 2023년 78건
- KTV국민방송, 서초 HCN방송, 서초신문 등 사업 홍보 및 협약사항 등 언론보도



○ 대외 수상실적(5년간, 26건)

- 2019년 4건, 2020년 9건, 2021년 8건, 2022년 5건

기관 사업	1) 보건복지부, 한국사회복지협의회 : 2021 영상부분 공모전 기아멘토링 2) 서울시교육감상 : 청소년체험수기 발표대회(봉사자-이가영, 직원-이세영) 3) 서울시, 서울시복지재단상 : KCC 반딧불하우스 주거취약계층 공간개선지원사업
종사자	1) 보건복지부 장관상 : 이방미(2021.12.17.) 2) 서울시장상 : 김신애(20.5.19.), 이방미(20.12.21.), 이창준(21.12.23.), 홍은주(22.5.20.) 3) 서초구청장상 : 이보람(2020.9.4.), 김보성(2021.9.6.) 4) 서울사회복지관협회장상 : 김순복, 홍은주, 손계빈(2020.5.19.), 함수영(21.5.14.) 남부지회장상 : 김신애(19.12.17.), 김경완(20.12.16.), 이세영(21.12.16.), 고옥금(22.12.16.) 5) 서울사회복지사협회장상 : 이방미(2022.12.19.)

4. 감사 및 감독상의 지적사항[지도점검]

1. 2019~2022년 지도점검 결과

가. 점검기관 : 서초구청 복지정책과 복지자원팀

나. 지도·점검내용 : 운영위원회 설치 및 운영, 복무, 인사 및 조직관리, 후원금 관리, 계약, 물품관리, 문서관리, 예·결산 관리 및 회계집행, 시설물관리 및 인권보호, 개인 정보관리 등

일시	지적분야	지적사항	조치결과
2019년. 4월	시설관리	누전차단기 등의 노후화	권 고
	기능보강	기능보강사업 준공검사일 미이행	시 정
	후원금	후원금의 미사용액 발생	시 정
2020년. 4월	물품	비품관리대장 등재 누락	시 정
	물품	불용품 처리 미비	시 정
	복무관리	출장 사전 명령 미이행	시 정
2021년. 4월	복무관리	연차 유급휴가 산출 부적정	시 정
2022년. 9월	회계	세출예산과목 적정목 미준수	시 정
	계약	수의계약시 청렴계약서 누락	시 정

5. 사건·사고 현황 : 해당없음

구분	일시	사건·사고 내용	처리결과	비고
2019		-		
2020		-		
2021		-		
2022		-		

6. 성과평가

1.외부 성과평가 결과

가. 평가일시 : 2021. 6. 29. (화)

나. 평가기관 : 서울시(서울시 복지재단)

다. 평가내용 : 관리지표, 조직역량지표, 사업역량지표 등

- 총25개 지표(안전관리, 인적자원관리, 재정, 환경변화의 이해와 대응, 실천 전문가 양성, 지역사회와의 협력, 서비스절차, 이용자인권, 심층 사례관리, 대표사업 등)에서
- 충실 24개, 보통 1개로 평가 받았으며, 지역사회 환경변화에 대한 대응이 적절하고 민감하며, 지역주민의 참여를 통해 주체성이 증진되고, 지역공동체 의식이 증진되는 긍정적인 성과가 나타났으므로 평가받았음.

※ 해당 종합성과평가 결과서 심의서 뒷면 첨부(붙임1)



2021 년도 서울특별시

반포종합사회복지관 평가결과

□ 현장평가일 : 2021년 06월 29일

□ 평가 총평

평가영역	평가총평
1.관리지표	오래된 건물에도 불구하고 시설환경을 위해 지속적인 노력으로 지역주민이 복지관을 이용함에 있어 편의시설과 휴게공간이 잘 마련되어 있고, 안전사고에 대비하여 안전교육 및 자체모의훈련 체계를 구축하고 실행하고 있음. 또한, 코로나19 상황에 이용자의 안전을 위한 방역관리도 철저히 하고 있음. 공정한 절차와 방법으로 직원을 공개채용하고 관련 서류를 구비하고 있으며, 매년 정기적 법인감사 및 외부회계감사를 통해 회계, 결산의 적정성을 검토하고 투명하게 공개, 관리하고 있음. 고충처리위원회 지침 및 구성에 따라 직원이 제기한 고충을 진행하고 반영한 결과를 공지하고 있음. 또한, 매월 직원 성과보고회의때 고충처리발생에 따른 내용과 결과를 전직원에게 공지하고 있는 부분이 인상적임. 직장내 괴롭힘 예방 규정은 잘 마련 되어 있으나, 최근 사회복지현장의 직원 인권의 중요성과 인권 감수성을 키우기 위한 노력을 하고 있음. 직원복지와 관련하여 장기근속 직원에게 법인과시설에서 포상을 통해 복지관 소속감과 격려를 지속적으로 하고 있는 부분이 우수함.
2.조직역량지표	복지관의 지역사회 환경변화에 대한 대응은 적절하고 민감하며 그에관한 공유방식도 다양하게 활용되고 있음. 직원교육체계에 대한 핵심역량으로서 인재상을 수립하였으며, 이에따른 필요 역량을 재정립, 이를 직원교육에 반영하였음. 직원교육체계는 내부와 외부교육, 신입교육, 법정교육 과 경력직현장 교육 등으로 적절히 기획되어 있음. 그러나 슈퍼비전일지의 기록방식에 정을(개별질문활용) 제안함. 다양한 네트워크 활동에 참여하고 있으며 지역사회내 기관단체와 공동사업도 실시함. 지역사회 네트워크활동에 관하여 직원의 기여정도나 참여 역할에 대한 기록을 수집하는 방안을 제안함. '주민주도성 향상' 이라는 연구를 진행하여 주민의 주체적 참여에 관한 노력을 인상적으로 실시함.
3.사업역량지표	통합사례관리규정, 사회교육 이용자관리규정, 주민동아리 운영관리지침, 이용자 권리 및 책임에 관한 지침 등에 서비스별 이용기준의 지침, 이용자 참여와 의사 반영방법, 이용자 권익 등의 서비스 절차가 명문화되어 있음. 이용자 고충처리 과정은 체계적으로 진행되며, 홈페이지, 건의함 등 이용자의 고충 통로가 마련되어 있음. 고충처리 과정을 문서화하고 처리결과를 해당자에게 기한 내 개별 통보하고 있음. 이용자의 학대 및 인권침해 관련 규정이 있음. 다양한 이용자와 직원을 대상으로 인권교육과 홍보를 통해 관련 정보 제공하고 이용자 인권 향상의 지속적인 노력 기울이고 있음. 사례관리 매뉴얼이 명문화되어 있고, 클라이언트의 욕구를 다각적으로 파악하고 계획하여 개입함. 합의된 문제해결을 위한 사례관리 실행체계가 구축되고 지원체계가 운영되고 있음. 우수사업 맞사모(2019)'은 지역사회 특성과 환경변화, 참여자의 욕구를 반영하여 기획하고 실행하였음. 지역주민의 참여를 통해 주체성이 증진되고, 지역공동체 의식이 증진되는 긍정적 성과가 나타났음.

행정처분(인권침해, 회계부정, 성범죄 등) 알립

※ 해당 사항 없음

□ 지표별 세부평가결과

평가영역		평가지표	평가결과
1. 관리지표	1-1. 안전관리	01.안전및시설환경관리	<p>* 충실</p> <p>복지관 직원과 부속시설 직원, 이용자를 대상으로 연1회 안전사고에 대비한 안전교육과 연2회 자체모의훈련을 잘 실시하였음. 법적 안전기준에 맞춰 시설물을 잘 관리하고 있음.</p>
		02.시설환경관리	<p>* 충실</p> <p>시설 내부에 상담실이 설치되어 있고 이용자가 이용함에 있어 편의시설 및 휴식공간을 잘 갖추고 있음. 시설환경개선을 위해 기관에서 추진한 실적이 있음.</p>
	1-2. 인적자원관리	03.직원채용의공정성	<p>* 보통</p> <p>운영규정에 의한 인사위원회가 구성되어 있고 이에 따라 직원을 채용하고 있음. 공개채용원칙에 따라 직원 채용을 하고 있으며, 2020년 신규직원 채용시 외부인사위원이 참여하고 심사함. 다만, 2020년 12월 명*빈 채용당시 외부인사위원으로 운영법인의 운영이사 최**이 면접에 참여하였으나, 운영법인관련자는 외부인사위원으로 인정되지 않음. 채용공고시 자기소개서에 차별적인 내용(출생지, 부모직업등)을 미기재하도록 공지하고 있음. 선발시 서류와 면접 채점표에 따라 심의하고 관련 서류를 잘 보관하고 있음.</p>
		04.직원근속률	<p>* 충실</p> <p>자체평가서 대비 변동사항 없음.</p>
		05.직원의인권	<p>* 충실</p> <p>직원 고충처리지침에 따라 직원에 제기한 고충을 10일 이내에 진행하고 그 결과를 공지하고 있음. 또한, 매월 직원 성과보고회의 때 고충처리발생에 따른 결과를 공지하고 있음. 직원을 대상으로 인권교육(직장내 괴롭힘 예방교육)을 실시함. 직장내 괴롭힘 예방관련 규정이 마련되어 있음. 최근 사회복지현장은 직원 인권의 중요성과 인권 감수성을 키우기 위한 노력하고 있는 상황에서 직원 인권 지침을 별도 마련하는 것을 제안함.</p>
		06.직원복지	<p>* 충실</p> <p>직원 복무규정이 마련되어 있고 규정된 휴가제도를 준수하여 시행하고 있음. (병가,장기근속휴가,자녀돌봄휴가등) 시간외 수당 규정에 맞게 수당을 지급하고 있으며 직원에 대한 한국사회복지공제회 단체상해보험에 가입하고 있음. 직원포상 지침에 의거하여 매년 정기적인 포상을 시행하고 있으며, 우수직원, 외부포상등이 이루어짐. 또한, 법인과 기관에서 장기근속직원 포상 및 대학원 수학기회제공, 학비지원등이 우수함.</p>
		07.직원교육활동비	<p>* 충실</p> <p>자체평가서 제출시 기관내부 계산오류로 수정요청에 따라 수정함.</p>

평가영역		평가지표	평가결과
		08.시설장의자격과전문성	* 충실 제시된 기준 충족하여 시설장의 전문성은 충실함
		09.중간관리자의자격과전문성	* 충실 제시된 기준 충족하여 중간관리자의 전문성은 충실함.
	1-3.재정	10.회계의투명성	* 충실 사회복지시설정보시스템을 통해 회계처리를 하고 있으며, 년1회 이상 예산서와 결산서를 홈페이지와 게시판, 시설정보시스템에 게시하고 있음. 회계관련자를 대상으로 재정보증에 가입하고 있으며, 후원금(품) 사용 및 관리를 투명하게 운영하고 있음. 연1회 법인감사가 시행되고 있음.
		11.사업비비율	* 충실 자체평가서 대비 변동사항 없음.
		12.후원금및외부자원금비율	* 충실 외부자원금중 50+보람일자리사업과 시설공간개방사업 포함한 것을 확인하여 1,233,814,924원으로 조정함.
2.조직역량지표	2-1.환경변화의이해와대응	13.환경변화의대응차원	* 충실 지역사회의 변화와 환경의 특성을 파악하고 공유하고 있음. 서울시정책, 서초구정책 을 모두 파악하고 적절히 그리고 다양한 방법으로 공유하고 있음. 복지관의 중장기 운영방향 수립을 위하여 워크숍을 실시하고, 5개년단위 방향을 수립하는등 미션과 비전에 따른 핵심과제와 사업을 선정하여 우수함.
	2-2.실천전문가양성	14.직원교육체계	* 충실 복지관의 인재상을 수립하여 필요한 역량을 재정립하고 이를 직원교육에 반영하여 우수함. 수퍼비전일지에 기록방식을 보완 (개별질문활용) 하길 제안함. 교육수강신청서 사용 외에 직원의 자기성장계획서 활용을 제안함.
	2-3.지역사회와의협력	15.지역사회네트워크	* 충실 다양한 네트워크 활동에 참여하고 있으며 지역사회내 기관단체와 공동사업을 실시함. 향후 직원이 기여하고 공헌한 활동과 역할에 관한 기록을 첨부할 수 있길 제안함.
		16.주민(이용자)의참여권	* 충실 주민의 주체적 참여에 관한 노력으로 "주민주도성 향상"에 대한 연구를 진행한 것이 인상적임. 지역주민의 의견수렴, 이용자 직접선정, 사업활용 확대, 홍보활동 등 다양한 면에서 기관운영에 변화가 발생함.
	3.사업역량	3-1.서비스절차명문화	* 충실 통합사례관리규정, 사회교육 이용자관리규정, 방과후교실 관련 규정, 주민동아리 운영관리지침 등 개별 서비스별 이용기준의 지침, 참여와 의사만영방법의 지침이 마련되어 있음. '이용자 권리 및 책임에 관한 지침'에 이용자의 참여와 의사

평가영역		평가지표	평가결과
지 표			반영방법, 이용자 권익에 관한 지침 명시되어 있음.
	3-2 .이용자인권	18.이용자고충 (불편사항)처리	<p>* 충실</p> <p>이용자의 고충처리 절차가 마련되어 있고, 홈페이지, 건의함 등 이용자가 고충을 토로할 수 있는 통로가 마련되어 있음.</p> <p>이용자 의견 접수보고서와 처리보고서를 작성하여 고충처리과정을 문서화하며, 이용자의 고충 진행 과정과 처리 결과를 기한 내에 개별 통보하고 있음.</p>
3. 사 업 역 량 지 표	3-2. 이 용 자 인 권	19.이용자인권침해예방	<p>* 충실</p> <p>이용자의 학대 및 인권침해 관련 규정이 있으며, 교육과 홍보를 통해 관련 정보를 제공함. 이용자와 직원을 대상으로 인권교육 연 1회 이상 실시함을 확인함.</p> <p>이용자 대상의 인권교육은 사례관리 당사자, 아동, 노인, 자원봉사자 등 다양한 이용자를 대상으로 3년간 12회 진행되어 이용자 인권교육이 활발하게 진행된 것은 기관차원에서 이용자 인권향상을 위한 노력을 기울였음을 알 수 있음. 다만, 이용자 인권교육 후 참가자 명단이 첨부되길 제안함.</p> <p>직원 대상의 이용자 인권교육이 2018년 ‘국제규범으로서의 인권 개념’, ‘찾아가는 인권교육’으로 인권 총론교육으로 이용자 인권교육 주제로 적합하지 않음. 직원 교육소감 내용 중에도 ‘다양한 대상층에 대한 접근이 있었다면 인권에 대해 심도 있는 고민이 이루어졌을 것이라고함’, ‘사회복지 실무자에게 필요한 인권교육이고 보기에 아쉬움’이라는 내용과 같이 이용자 주제 인권교육의 판단에 한계가 있음.</p> <p>최근 인권 중요성이 대두되는 환경변화 속에서 향후 직원 대상으로 다양한 이용자의 인권교육이 진행되길 제안함.</p>
			<p>* 충실</p> <p>사례관리 매뉴얼이 명문화되어 있고, 클라이언트의 욕구를 다각적으로 파악하고 계획하여 개입함.</p> <p>합의된 문제해결을 위한 사례관리 전 과정 실행체계가 구축되어 운영되고 있음.</p> <p>또한 사례관리 과정에 클라이언트를 존중하고 대상자의 구체적인 역할이 명시된 이용자 참여가 이루어지고 있음.</p>
	3-3. 심 층 사 례 관 리	20.사례관리의실행체계	<p>* 충실</p> <p>내부 슈퍼비전은 체계적으로 매우 잘 운영되고 있어 긍정적으로 평가함.</p> <p>그러나 2018년과 2019년 참석한 서초구 솔루션위원회는 각 기관별 사례관리 현황 공유로 외부 슈퍼비전보다 사례관리 네트워크의 성격이 더 크다고 사료되어 2020년처럼 사례관리 인력의</p>
		21.사례관리의지원체계	

평가영역		평가지표	평가결과
			<p>전문성 향상과 역량강화를 위해 기관차원에서 정례화된 내, 외부 슈퍼비전의 체계와 활성화를 제안함.</p> <p>지역사회 통합사례관리를 위한 민민, 민관의 사례관리 네트워크 활동이 활발히 진행되고 있음.</p> <p>기관차원에서 자원발굴이 활발하게 진행되고, 지속적인 노력이 이루어지고 있으며, 자원목록을 월 1회, 정기적으로 업데이트하여 잘 관리되고 있음.</p>
3. 사업역량지표	3-4. 사업평가	22-1.우수사업평가	<p>* 충실</p> <p>참여자의 욕구과약을 위해 질적욕구조사와 부모간담회 등 활용한 점이 인상적임.</p> <p>평가방법도 다양한 양적 및 질적 평가방법을 혼용하여 인상적임.</p>
		22-2.우수사업평가	<p>* 충실</p> <p>청소년기획에 따른 팀활동 진행방식이나 청소년 서포터즈를 통한 활동지원체계마련 한 것이 인상적임.</p> <p>청소년의 활동지원에 대한 필요성을 강조한 점이 인상적임.</p>
		22-3.우수사업평가	<p>* 충실</p> <p>‘맞사모(2019)’은 지역사회 특성과 환경변화, 참여자의 욕구를 반영하여 기획하고 실행하였음. 지역주민의 참여를 통해 주체성이 증진되고, 지속가능한 체계가 마련되어 지역공동체 의식이 증진되는 긍정적 성과가 나타났음.</p>
		22-4.우수사업평가	<p>* 충실</p> <p>마을공동체 지향 사업 '함께이룸프로젝트' 2018년 신규사업임. 2017년 지역주민욕구조사 결과, 주민간 관계, 소통의 부재에 대한 문제점을 인식하고 기획된 사업임.</p> <p>주민이룸공청회, 주민이룸추진위원회, 주민이룸반상회, 성과공유회 등으로 진행되었음.</p> <p>주민공청회를 통해 주민이 아이디어 제안하는 주민제안사업으로 주민이 기획하고, 선정하며 참여한 프로그램임. 주민주도적 참여가 활발하게 이루어진 부분이 우수함.</p> <p>특히, 주민 모임 구성원과 다른 주민모임 구성원간의 유대감이 생겨 서로 이웃간 교류할 수 있는 기회를 마련한 부분의 성과를 인터뷰를 통해 확인할 수 있었음.</p> <p>2020년 코로나19 상황으로 사업 성과의 아쉬움은 있으나, 주어진 환경에 맞추어 사업수행이 잘 이루어지고 있음.</p>

서초구 자체 성과평가 결과보고서

문서번호	복지정책과-4623
등록일자	2023.02.24.
결재일자	2023.02.24.
공개여부	비공개(6)

오늘 행복하고
내일이 기다려지는

서초

★복지자원팀장	복지정책과장	주민생활국장			
장우정	손용준	02/24 서경란			
협조					

구립반포종합사회복지관 민간위탁 성과평가 결과보고



2023.02.24(금)

주민생활국

(복지정책과)

구립반포종합사회복지관 민간위탁 성과평가 결과보고

구립반포종합사회복지관 민간위탁 사무에 대한 적정성과 성과를 평가하기 위한 성과평가를 실시하고 그 결과를 보고드립니다

I 추진근거

- 사회복지사업법 제43조의2 및 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)
- 서울특별시 서초구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제20조(성과평가)

■ 서울특별시 서초구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제20조(성과평가)

- ① 구청장은 위탁사무 중 규칙으로 정하는 사무에 대하여 위탁기간의 만료 90일 전까지 성과평가를 실시하여야 한다. 다만 다른 법령에 따라 외부기관의 성과평가를 받는 경우에는 생략할 수 있다
- ② 구청장은 제1항에 따른 성과평가를 전문평가기관에 위탁할 수 있다
- ③ 구청장은 제1항에 따른 성과평가 결과를 운영위원회에 보고하고 구 홈페이지에 공개하여야 한다

- 구립반포종합사회복지관 민간위탁 성과평가 실시계획(복지정책과-1686, 2023.1.19.)

II 평가개요

☐ 평가시설 현황

- 기 관 명 : 구립반포종합사회복지관 (관장 : 조미진)
- 소 재 지 : 서초구 신반포로 33길 22 (잠원동)
- 수탁기관 : 사회복지법인 사랑의복지재단
- 위탁기간 : 2019. 1. 1. ~ 2023. 12. 31.(5년)

☐ 현장평가

- 평가일시 : 2023. 2. 22.(수) 10:00
- 평가위원 : 총 4명 중 4명 참석

연번	구 분	성 명	소속 및 직위(직업)	직 위
1	위원장	원 지 영	강남대학교 사회복지학과	교 수
2	위 원	최 미 경	강남구립대청종합사회복지관	관 장
3	위 원	김 준 영	안세회계법인	공인회계사
4	위 원	장 우 정	서초구청 복지정책과	팀 장

○ **평가내용** : 구립반포종합사회복지관 민간위탁사무 전반

○ **평가방법** : **시설자체평가** ⇒ **사전 서면평가** ⇒ **현장평가**

- 시설의 자체평가서를 기초로 평가위원의 사전 서면평가와 현장평가 실시
- 위원별 항목 평가 후 합산한 점수의 평균값 산출

Ⅲ 평가결과

○ **평가결과** : **평점 94점 “탁월”**

※ 평가분류 : 탁월(90점 이상), 우수(80점 이상), 보통(70점 이상), 미흡(60점 이상), 부진(60점 미만)

연번	구 분	성 명	소속 및 직위	점수	검토의견
계				94	
1	위 원	원지영	강남대학교 사회복지학과 교수	96	<ul style="list-style-type: none"> • 주민참여를 기반으로 한 지역사회조직이 체계적임 • 복지사각지대발굴 노력이 우수하며 느린학습아동을 위한 [더봄교실사업]은 기관서비스 배제대상에 대한 기관의 노력이 있음 • 직원채용시 차별발생의 요인이 될수 있는 제출서류 요구는 충분히 개선될것으로 판단됨 • 지역사회조직과 주민의견 수렴을 통해 지역사회의 요구를 반영한 서비스가 체계적으로 제공되고 있음
2	위 원	최미경	대청 종합사회복지관 관장	98	<ul style="list-style-type: none"> • 조직관리·사업운영 전반이 체계적이며 회계·행정이 잘 정리됨. 특히 지역사회와의 네트워크가 다양하게 확대운영되고 있으며 체계적인 사례관리가 우수함 • 직원채용의 공정성을 위한 외부위원참여를 보완운영필요 • 위탁기간내 사업·조직운영이 체계적으로 잘 운영됨
3	위 원	김준영	안세희계범인 공인회계사	92	<ul style="list-style-type: none"> • 전문적인 복지관 운영을 하고 있음 • 직원채용 공정성 제고를 위해 다양한 외부위원 참여확대가 필요 • 전반적으로 우수하게 운영되고 있음
4	위 원	장우정	서초구청 복지정책과 복지자원팀장	90	<ul style="list-style-type: none"> • 적극적인 민·관협업으로 자원공유와 지역특성을 반영한 서비스가 우수함 • 이용자만족도 제고를 위해 고충처리시 간단한 처리기록도 남길 것을 제안함 • 중산층이 많은 지역내 사업의 적성성과 특성을 반영한 대상자를 위한 다양한 시도와 사업이 우수함

○ 총평

반포종합사회복지관은 평가기간에 해당하는 2019. 1. ~2022. 12. 현재를 기준으로 보았을 때, 이용자와 직원의 안전관리를 위한 사전교육과 매뉴얼이 잘 관리되고 있으며, 시설환경관리도 자체공사와 기능보장을 통해 편리하게 갖추어져 있음. 직원채용은 모두 공개채용으로 공정하게 채용되고 있으며 면접과정에서는 다양한 외부의원 참여확대가 필요함. 직원복지와 근속률은 평가기준 이상이며 유연근무제를 직원 모두 적절히 활용하고 있음.

재무와 예산관리 면에서는 보조금 및 후원금 등이 사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙에 의거 지적사항 없이 관리되고 있었으며, 외부자원금 비율이 41%로 자원개발이 적극적으로 진행되고 있음. 조직역량지표의 지역사회환경의 이해와 협력 면에서는 제4기 서초구 지역사회보장계획 및 서초구 정책방향에 맞게 사업을 추진하고 있음. 특히 지역돌봄체계를 구축하고 복지사각지대를 최소화하며 다양한 지역내 민·관협업기관과의 네트워크로 지역주민들이 참여하는 만족도 높은 프로그램들을 추진하였음. 이용자 고충처리와 인권보장은 시설자체규정이 마련되어 있고 문서화하여 처리하고 있으며 이용자의 의견을 반영하여 빠르게 대응하고 있음. 사례관리 실행체계와 지원체계 모두 평가 기준을 충족하고 있으며, 경제선지능아동 대상 느린학습아동지원 “더봄교실”은 실질적인 지원이 필요한 대상자와 보호자의 욕구를 잘 파악하여 추진되는 사업으로 느린학습아동의 기초학습 능력 및 사회성역량을 강화하고 성장할 수 있는 우수한 프로그램으로 보임.

중산층이 밀집하고 고시원 등의 중장년 1인가구가 많은 지역환경의 반포종합사회복지관은 생애주기에 맞는 일반주민 대상 사회복지서비스와 복지사각지대에 놓일 수 있는 취약가구를 위한 “고시원 네트워크 사업”등 상대적 빈곤감과 박탈감 완화를 위한 다양한 서비스를 추진하고 있음. 또한 서울시와 자치구의 정책변화를 비롯하여 주요 현안이슈, 지역주민의 욕구와 지역사회 변화를 적절하게 파악하고 대응하고 있는 것으로 보임.

코로나19 상황하에도 온·오프라인을 활용한 지역주민 돌봄과 일반사회복지서비스 제공으로 적극 대응하는 노력이 돋보이며, 지역 현안에 선제적으로 대응하는 주민 중심의 복지관으로서 향후에도 지속적인 성장과 발전이 기대되고 있는 기관임



IV**향후 일정**

- 민간위탁 운영평가위원회 심의 의뢰 : 2023. 3.
- 수탁자선정심의위원회 개최 : 2023. 8.
- 위·수탁 협약체결 : 2023. 9.

- 붙임 1. 위원별 성과평가서 각 1부.
2. 성과평가 발표자료 1부.
3. 평가위원 참석명부 1부. 끝.

민간위탁 운영평가위원회 심의결과 통보서											
안건명	서초구립 반포종합사회복지관 위탁관리 운영 (재계약)										
부서명 (주관부서)	복지정책과	부서장	지방행정사무관 손용준 (6629)								
		팀장	지방사회복지주사 장우정 (6638)								
		담당자	지방행정주사보 장지희 (6621)								
시설개요	소재지	서초구 신반포로 33길 22									
	시설규모	지하2층/지상5층, 연면적 3,882.7㎡, 대지 1,075.3㎡									
	시설용도	종합사회복지관 사무실, 프로그램 운영 공간 등									
민간위탁 예정기간	○ 5년 (2024.1.1. ~ 2028.12.31.)										
사업목적 및 위탁 내용	○ 사업목적 - 종합사회복지관 관리 및 운영을 통한 다양한 복지서비스 제공 ○ 위탁사무 내용 - 반포종합사회복지관 관리·운영 - 사회복지사업법 시행규칙 [별표3]에 해당하는 사업 중 지역사회의 특성과 지역주민의 복지욕구를 고려한 사업										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>기능</th> <th>사업분야</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>사례관리기능</td> <td>사례발굴, 사례개입, 서비스연계</td> </tr> <tr> <td>서비스제공기능</td> <td>가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등</td> </tr> <tr> <td>지역조직화기능</td> <td>복지네트워크구축, 주민조직화, 자원 개발 및 관리</td> </tr> </tbody> </table>			기능	사업분야	사례관리기능	사례발굴, 사례개입, 서비스연계	서비스제공기능	가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등	지역조직화기능	복지네트워크구축, 주민조직화, 자원 개발 및 관리
	기능	사업분야									
	사례관리기능	사례발굴, 사례개입, 서비스연계									
	서비스제공기능	가족기능강화, 지역사회보호, 교육문화, 자활지원 등									
	지역조직화기능	복지네트워크구축, 주민조직화, 자원 개발 및 관리									
- 구민의 사회복지증진을 위해 “구”가 요청하거나 승인한 사업 등											
<input checked="" type="checkbox"/> 적정 <input type="checkbox"/> 부적정											
○ 심의일자 : 2023. 5. 3 (수) ○ 심의위원 : 총 9명 중 8명 출석 - 출석위원 전원 적정 의결											
「서울특별시 서초구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제6조의 규정에 따라 민간위탁 운영평가위원회 심의 결과를 통보합니다. <div style="text-align: center;"> 2023년 5월 10일 서초구 기획재정국 기획예산과 (담당자/연락번호 : 이자영/02-2155-6394) </div> 복지정책과장 귀하											