

# 서울시 민간위탁 종합성과평가 -동남권아동보호전문기관-

2020. 05.



## 1

## 평가대상 사무개요

- 본 서울시 민간위탁 종합성과평가(2020년 1차시)에서는 2017년 11월부터 2020년 현재까지 동남권아동보호전문기관 경영성과를 평가함
  - 동남권아동보호전문기관은 굿네이버스에서 수탁받아 추진하고 있고, ① 아동학대 피해아동 및 가정에 대한 사례관리(현장조사 제외), ② 피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대행위자를 위한 상담·치료 및 교육, ③ 피해아동 가정의 사후관리, ④ 국가아동학대정보시스템 입력 및 보존, ⑤ 지역사회 보건사회서비스 연계 및 유관기관 협력체계 구축, ⑦ 서울특별시장 또는 구청장에게 피해아동의 기초생활수급자 책정 의뢰, ⑧ 아동학대예방 교육 및 홍보를 수행하며, 위수탁 협약기간을 2017년 11월 20일부터 2020년 11월 19일로 체결하여 운영 중임

구 분		세 부 내 용			
위탁사무 명칭		동남권아동보호전문기관			
서울시주관부서		가족담당관			
수탁기관	수탁기관명	굿네이버스			
	소재지	서울 송파구 동남로 103			
운영현황	인력규모	(2019년 기준) 18명			
	예산규모	(2019년 기준) 966,911천원			
위수탁 협약서 상 사업범위		<input type="checkbox"/> 아동학대 피해아동 및 가정에 대한 사례관리(현장조사 제외) <input type="checkbox"/> 피해아동, 피해아동의 가족 및 아동학대행위자를 위한 상담·치료 및 교육 <input type="checkbox"/> 피해아동 가정의 사후관리 <input type="checkbox"/> 국가아동학대정보시스템 입력 및 보존 <input type="checkbox"/> 지역사회 보건사회서비스 연계 및 유관기관 협력체계 구축 <input type="checkbox"/> 서울특별시장 또는 구청장에게 피해아동의 기초생활수급자 책정 의뢰 <input type="checkbox"/> 아동학대예방 교육 및 홍보			
위탁기간		2017년 11월 20일 ~ 2020년 11월 19일			
평가단 구성	구분	성함	직급	소속	전문분야
	공통지표	김영우	교수	서울시립대학교	행정학과
	사업지표	김지연	실장	한국청소년정책연구원	청소년정책
	KMAC	김창진	전문위원	한국능률협회컨설팅	-
	KMAC	정혜영	전문위원	한국능률협회컨설팅	-
KMAC	백송이	전문위원	한국능률협회컨설팅	-	

1) 종합점수

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	<b>1-1. 조직 및 인력 운영</b>	5.00점	-	4.13점
		1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성		2.50점	2.00점
		1-1-2. 사업운영의 전문성 보유		2.50점	2.13점
		<b>1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성</b>	5.00점	-	3.90점
		1-2-1. 민간위탁금 관리의 적정성		3.00점	2.40점
		1-2-2. 사업예산집행의 효율성		2.00점	1.50점
		<b>1-3. 사회적 가치 기여</b>	12.00점	-	9.48점
		1-3-1. 근로여건 및 고용안정 노력		7.00점	5.60점
		1-3-2. 사회적 기업 등 물품구매 노력 및 재료페이 활성화 노력		2.50점	1.75점
			1-3-2. 지역민간전문가 활용 노력	2.50점	2.13점
	2. 사업활동	<b>2-1. 사업계획 집행수준</b>	8.00점	-	6.93점
		2-1-1. 사업계획의 적정성		3.50점	2.98점
		2-2-2. 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		2.00점	1.70점
		2-2-3. 사업관리 운영의 투명성		2.50점	2.25점
		<b>2-2. 사업활성화 개선노력</b>	9.00점	-	6.95점
		2-2-1. 사업환경 변화에 대한 대응노력		4.00점	3.20점
		2-2-2. 이해관계자 협조체계 구축		2.50점	2.00점
		2-2-3. 사업마케팅 및 홍보노력		2.50점	1.75점
개별 사무 평가		3. 사업성과	<b>3-1. 사업성과 평가결과(합계)</b>	35.00점	-
	<b>3-1-1. 사례관리 및 아동보호 서비스 운영성과</b>		15.00점	-	13.77점
	① 사업성과지표에 대한 목표 적절성			3.00점	2.70점
	② 외부환경 변화에 대한 대응 노력도			3.00점	2.25점
	③ 재확대율 저감성과			3.00점	3.00점
	④ 아동보호 서비스 운영성과			6.00점	5.82점
	(1) 상담서비스 운영성과			(1.50점)	1.50점
	(2) 의료서비스 운영성과			(1.50점)	1.50점
	(3) 심리치료 서비스 운영성과			(1.50점)	1.32점
	(4) 가족기능강화서비스 운영성과			(1.50점)	1.50점
	<b>3-1-2. GN 아동보호 통합지원 전문서비스 운영성과</b>			10.00점	-
	① 사업성과지표에 대한 목표 적절성		2.00점		1.60점
	② 외부환경 변화에 대한 대응 노력도		2.00점		1.50점
	③ 원가정보보호서비스 운영성과		3.00점		2.43점
	④ 가족재결합서비스		3.00점		2.33점
	<b>3-1-3. 아동학대예방사업 운영성과</b>		10.00점	-	8.98점
	① 사업성과지표에 대한 목표 적절성			2.00점	1.60점
	② 외부환경 변화에 대한 대응 노력도			2.00점	1.50점
③ 아동학대예방교육 성과	6.00점	5.88점			
<b>3-2. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준(합계)</b>	3.00점	-	2.70점		

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점
	4. 지도점검 이행노력	<b>4. 지도점검 이행노력 평가결과(합계)</b>	8.00점	-	5.71점
		4-1. 지도점검 이행률		3.00점	1.71점
		4-2. 지도점검 이행노력		5.00점	4.00점
사용자 만족도 평가	5. 만족도 제고노력	<b>5. 시민만족도 평가결과(합계)</b>	15.00점	-	-
		5-1. 시민 만족도 조사(전화조사)		10.00점	충점환산
		5-2. 시민 만족도 제고 노력		5.00점	3.75점
감점사례		1. 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납			
		2. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급			
		3. 협약사항 위반(제 3자 위탁 금지, 협약이행 보증내용 위반 등)			
		4. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등 부당취득			
		5. 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용			
<b>합계</b>			<b>82.40점</b>		

## 2) 총평

### 민간위탁사무에 대한 종합평가

#### 1. 위탁사무 종합의견

- 동남권아동학대예방센터 위탁사무의 수탁기관은 굿네이버스이며, 위탁사무 운영기관은 서울동남권아동보호전문기관인, 서울동남권아동보호전문기관은 전국 최초의 사례관리전담 아동보호전문기관으로서, 아동학대 의심사례 신고접수 및 현장조사는 서울시아동보호전문기관에서 실시하고, 위탁사무 운영기관은 학대후유증 회복, 재학대 방지, 가족기능의 강화를 목적으로 서비스의 직·간접 제공을 통해 아동과 가족의 상황을 지속적으로 점검함으로써 아동학대 예방을 위한 통합관리를 추진 중에 있음
- 서울동남권아동보호전문기관은 서비스 욕구에 기반하여 필요한 서비스를 맞춤형으로 제공하기 위해 노력하며, 이를 위해 부모와 동반자적 입장에서 상담원이 프로그램을 직접 제공하여(분노조절, 양육기술, 가족관계개선 등) 전문사례관리를 강화함
- 또한, 운영기관은 홈케어플래너 서포터즈 사업, 학대피해아동 심리치료비 '온니유', 신한은행 위기가정 재가지원 사업 등 아동학대가정 재학대예방지원사업, 학대피해아동 심리치료 지원사업 등 위탁사무와 관련된 사업 수행 경험이 풍부하며, 아동보호전문기관 경력자 중심의 관리자 배치 및 상담원 교육·훈련 실시로 위탁사무 추진 시 전문성을 보유하고 있는 것으로 판단됨
- 서울동남권아동보호전문기관은 서울시의 지도점검 및 모위탁법인인 굿네이버스의 법인지도점검을 중복하여 실시 중이며, 직원 교육 및 윤리강령 등은 모위탁법인 굿네이버스의 정책과 일원화하여 운영 중에 있음

#### 2. 조직 및 인력운영

- 위탁사무를 맡아 운영하는 서울동남권아동보호전문기관은 기관장 아래 4팀(총무회계팀, 사례관리1팀, 사례관리2팀, 치료팀)으로 조직되어 있으며, 기관장 포함 총 18명의 인력이 위탁사무를 운영 중에 있음
- 아동보호전문기관 특성상 사례관리업무에 대한 포괄적, 정확한 슈퍼비전을 갖기 위해 선임팀장 및 기관장은 7년 이상 사회복지 및 사례관련 업무 경력을 가진 직원으로 구성하였으며, 그 외 업무의 전문화를 위해 회계담당, 치료전문인력을 배치하여 학대피해아동 및 가족의 특성에 따른 적절한 치료 개입을 진행 중에 있음
- 기관은 해당사무의 전문적 운영을 위해 신규배치 상담원에 대해 '아동학대 전문상담원 100시간 교육', '신규배치상담교육' 등 보강복지부와 아동권리보장원 교육 등을 실시하고, 자체적으로 사례관리 교육을 실시하여 아동학대전문상담원으로서의 역량강화 교육프로그램을 강화함
- 추가 전문인력 확보를 위한 공개채용 절차는 서류, 필기, 역량면접, 인성검사, 심층면접 다섯 단계로 구성되어 있으며, 공개경쟁시험에 의함을 원칙으로 함. 또한, 직원에 대한 E-HR 시스템을 통한 교육훈련 관리를 진행하여 직급별, 직책별 연수 프로그램 및 직무별 워크숍을 통한 업무수행능력 향상 지원을 위한 교육을 추진 중임
- 아동보호전문기관 직원은 아동복지법 시행령 별표7에 해당하는 사람으로 시행령 제43조의 별표7, 별표15 규정에 의거 관련 교육을 반드시 이수해야 함

#### 3. 재정구조 및 예산집행 효율성

- 2018년에는 연간 예산 집행률이 100%, 2019년 예산집행률은 98.71%로 다소 하향되었으나 매우 우수한 수준의 예산집행률을 보임. 분기별 예산 집행내역을 보면 1분기 67.92%, 2분기 128.15%, 3분기 81.98%, 4분기 152.22%를 집행하였으며, 예산계획 대비 2, 4분기 예산을 집중 집행해 탄력적 예산편성 및 효율적인 집행이 이루어졌다고 보기 어려움
  - 2019년 예산내역 : 1분기 317백만원 → 2분기 187백만원 → 3분기 293백만원 → 4분기 170백만원
  - 2019년 결산내역 : 1분기 215백만원 → 2분기 239백만원 → 3분기 240백만원 → 4분기 260백만원
- 서울시와 위수탁을 체결하는 과정에서 명시한 재정부담 사항은 수탁기관 자부담(법인전입금, 후원금)으로 사용하는 것이었으며, 위수탁 체결 시 제출했던 재정부담계획 대비 집행실적은 2018년도 163%, 2019년도 228%로 초과 달성함
  - 2018년 : 재정부담 계획 279백만원 → 이행실적 456백만원
  - 2019년 : 재정부담 계획 174백만원 → 이행실적 397백만원
- 연도별 예산집행 세부내역을 살펴보면 사업비를 제외한 대부분 비목의 예산집행은 효율적으로 이루어졌음. 사업비의 경우 2018년 대비 2019년 예산집행률이 하락하였음. 사업비 예산 불용의 방지를 위해 분기별, 월별 세입세출현황을 작성하는 등 집행현황에 대한 지속적인 모니터링으로 예산운용의 효율성 및 사업 운영의 효과성을 제고하여야 함

을 제고하여야 함

- 인건비 예산집행률 : 2018년 99.92% → 2019년 100.59%
  - 운영비 예산집행률 : 2018년 98.93% → 2019년 99.67%
  - 사업비 예산집행률 : 2018년 97.92% → 2019년 86.58%
- 사업비 예산 집행률이 낮아진 이유는 연도별 자체 후원금 목표가 2018년도 18,000천원에서 2019년도 55,000천원으로 37,000천원 상향됨에 따라 후원금 및 지정기금을 확보하여야 하나 신한은행 위기가정 재가지원 사업비 및 지역사회기금 미확보로 인하여 목표대비 약 22,000천원 확보하지 못하여 사업비 집행률이 낮아짐
  - 다만 사업비 집행률에 대한 관리 측면에 있어 사업계획상 확정되지 않은 예산(후원금 등 사업비 확보를 위한 노력도 중요하지만)을 기준으로 하고 있어, 최종 확정된 기준으로 관리하여 후원금 미확보액이 사업비 미집행으로 반영되지 않도록 회계기준을 설정해야 함
  - 기본급여 증가 및 승급, 상담원 2명 법인 추가지원 등으로 2019년 예산 60백만원이 대폭 증액되었고, 사무실 이전 완료에 따라 2019년 운영비 및 재산조성비가 2018년 대비 80백만원 감액되었음
- #### 4. 사회적가치 기여
- 위탁사무 인력 18명 중 정규직 인원은 13명, 비정규직은 5명이며, 2019년 정규직 2명이 이직하였음. 근로기준법 준수 및 복리후생 제도를 운영하고 있으나, 직원이 체감할 수 있는 복리후생 제도 마련 및 업무 환경 조성으로 직원의 잦은 이탈로 인한 업무의 연속성이 저하되지 않도록 제도를 강화할 필요가 있음
  - 신입직원 정착을 위한 모법인 GN Mentoring의 실시로 신입직원의 조기정착을 돕고 법인의 가치체계를 내재화하고 사망감을 가지고 업무에 임할 수 있도록 직무수행에 필요한 지식, 기술, 태도 습득을 돕고 있는 점이 긍정적임
  - 위탁사무를 운영함에 있어 위탁사무 물품구매 시 총 구매액 대비 사회적 가치 제고를 위한 구매 비중은 2018년 3.27%, 2019년 2.97%로 낮은 수준임
  - 제로페이 도입이 어려운 특정 위탁사무 업무로 제로페이 도입이 어려운 대신 지속적 사회적 가치 기여를 위한 물품 구입 노력을 추진할 예정임
  - 위탁사무의 효율적 추진을 위해 개별자원봉사자와 자원봉사동아리의 자원봉사 활동을 진행 중에 있으며, 운영위원회, 전문위원 네트워크, 전문교육강사 네트워크 등 민간전문가를 활용한 거버넌스를 구축하여 운영 중에 있음
- #### 5. 사업활동
- 기관의 설립목적에 의거하여 사업계획을 수립하였으며 사례관리 전문서비스, 심리치료 서비스, 아동보호 통합지원 전문서비스, 사례회의 및 슈퍼비전강화, 아동학대 예방사업 활성화 및 홍보확대, 지역사회 조직 및 홍보 등 설립 목적에 맞는 사업계획을 수립함
  - 위탁사무의 효율적 추진을 위해 매년도 2월 전년도 사업평가서를 작성하여 평가 및 분석을 진행함으로써 전년도 사업성과분석을 통한 개선방안을 수립하는 등 성과환류체계를 구축함
  - 서울시와의 협약내용 이행을 위해 연도별 사업추진목표를 수립하여 추진계획을 설정함
    - 2018년 : 아동학대 사례관리 전담기관으로서 사업모델 확립
    - 2019년 : 아동학대 사례관리 및 사업 전문성 강화
    - 2020년 : 아동학대 사례관리 서비스 내실화 및 지역협력모델 구축
  - 건물 안전사고 대책마련 및 예방활동 추진을 위해 연1회 안전사고 대비 교육을 진행 중에 있으며, 기관 내 별도 소방조직도를 마련하여 비상 시 업무분장을 실시함
  - 업무 특성상 전 직원을 대상으로 연2회 개인정보보호법 교육을 통한 개인정보 누출 예방 노력을 추진 중이며, 모법인 굿네이버스 직원 윤리강령 교육 및 서명, 윤리실천지침을 구비하여 운영 중에 있음. 또한, 윤리강령 준수를 위한 제반 업무 수행을 위해 클린신고센터 설치로 내부 신고체계를 운영하는 것은 타 기관 대비 임직원 윤리강령 마련의 모범이 되는 사례로 판단됨
  - 서울시, 아동복지센터, 동남권역 경찰서, 동부, 중앙지방검찰청 등 관련기관과의 정책 연계 및 협조체계 구축하여 간담회 실시, 피해아동 보호 사례관리 및 모니터링 체계를 마련하는 등 전방위적 아동보호체계 구축을 위한 이해관계자 협조를 추진함
  - 위탁사무는 아동학대 방지를 위한 지역사회 계몽 등 홍보 필요성이 매우 충분한 업무이나, 2018년 언론홍보

4회, 기고 1회, 캠페인 5회에서 2019년 언론홍보 2회, 기고 1회, 캠페인 7회 실시 등 홍보 실적이 다소 저조한 것으로 판단됨. 아동학대의 심각성과 경각심을 확산하여 학대를 예방하기 위한 차원으로 관련 사무에 대한 언론 보도를 적극적으로 실시할 필요가 있음

- 아동학대 대응체계 제도개선 촉구활동의 일환으로 자치구 또는 시군구의회 등에 아동복지정책 제도개선을 위한 촉구활동 연 2회, 아동권리/아동학대 인식제고를 위한 서울시 아동학대예방센터와의 연합세미나 연 2회, 아동보호체계 재편 및 아동학대예방관련 기고 연 4회 게재, 아동권리홍보관련 집중 아젠다에 대한 대국민 캠페인 연 2회, 초중고등학생 대상 아동권리모니터링단 조직 및 아동권리침해사례 실태조사, 아동권리 보장을 위한 정책제언활동 연3회로 지역사회 내 아동권리 증진을 위한 옹호활동 및 아동학대예방 홍보활동이 활발히 진행될 계획을 마련하고 있음
- 아동복지센터와 현장조사 이후 사례이관, 종결발표회, 공동 연수 등을 함께 협업하고 있음. 사례관리는 수시(주3회 이상)로 사례이관을 통하여 현장조사 이후 아동학대로 판단된 가정들에 대해서 개입을 진행하고 있음. 사례이관은 국가아동학대정보시스템으로 이관을 받고 있으며, 기록된 내용을 확인한 후 수시로 아동복지센터와 협의함

**6. 사업성과**

- 위탁사무의 사업 성과 지표는 「사례관리 및 아동보호 서비스 운영」 성과와 「GN 아동보호 통합지원 전문서비스 운영」 성과, 「아동학대 예방사업 운영」 성과로 설정함.
- '사례관리 및 아동보호 서비스 운영' 성과 지표 중 서울권역 재학대율이 12.2%인 반면, 동남권역 재학대율은 4.7%로 현저히 낮은 수치를 보임. 이는 현장조사와 서비스를 분리한 전국 최초 사례전담 아동보호기관으로서 전문서비스를 제공하며 체계적인 사례관리를 진행한 성과로 보여짐
- 그 외 신고자 의무교육, 일반인교육, 아동권리교육 등으로 아동학대예방교육 사업을 진행하였으며, 교육 참여 인원이 2018년도 목표 19,200명 대비 26,322명 참여로 137%의 성과를 달성했고, 2019년도 목표 20,250명 대비 24,863명의 참여로 122.78%의 성과를 달성하여 관할 지역 내 아동권리에 대한 인식 증진에 기여함
- 또한, 아동학대 예방사업 성과 중 세부지표인 '예방홍보사업 성과'의 경우 2018년도 목표 12건 대비 홍보건수 23건으로 191.6%의 성과를 달성하고, 2019년도에는 목표 13건 대비 21건 달성으로 161%를 달성하였음. 다만, 연도별 목표 대비 실적 달성률은 좋으나 지역사회의 관심 및 경각심 제고 및 아동복지정책 제도개선 촉구를 위해 더욱 적극적인 언론 홍보 방안을 모색하여 운영할 필요가 있음
- 특히, 아동학대 고위험가정 재학대예방지원사업 '홈케어플래너서포터즈'를 추진하여 피해아동 및 해당가정을 대상으로 한 심리치료 서비스 제공으로 지속적·직접적 사례관리를 진행하였고, 가정의 직접 방문을 통한 서비스 제공으로 가정 내 재학대 위험요인 감소에 기여한 성과를 도출함

**7. 지도점검 이행노력**

- 2018년 서울시의회행정사무감사 개선요구사항 1건, 2019년 서울시 감사 개선요구사항 1건은 조치완료 하였으며, 2019년 서울시 지도점검 개선요구사항 5건에 대해서는 2건에 대해서만 조치완료하였음
  - 2018년 시의회행정사무감사 개선 요구사항(1건) : 수탁기관 홈페이지에 서울시 지원사항 내용 등록
  - 2019년 서울시 감사 개선 요구사항(1건) : 1년 미만 근로자 퇴직금 반환 요청
  - 2019년 서울시 지도점검 개선요구사항(5건) : 출장신청서 관리미흡 등 복무에 대한 체계적 관리 필요, 당직비의 비목 변경(운영비→인건비 또는 제수당), 수입원과 지출원 구분, 시설 안전점검 미보고 등
- 당직비 비목변경은 기관 재무회계규칙상 '당직비'과목은 인건비로 구분되어 있으나, 보건복지부 발간 '아동분야 사업안내' 중 '지역아동보호전문기관 예산 운영 권고안'에는 운영비 항목으로 안내되고 있어 운영법인과 협의 중에 있어 개선조치가 있을 것으로 판단되며, 나머지 2건은 결산보고서 서식 준용예정이며 안전점검은 상반기에 실시하여 보고할 예정임
- 조치완료되지 않은 개선요구사항 3건에 대해서는 개선노력이 잘 이행될 수 있도록 지속적 점검 환류 대책 마련이 필요함

**8. 시민만족도**

- 수탁기관(관내이비스) 차원에서 회원 및 비회원 상담센터를 운영하고 있으며, 자체 만족도 조사는 사례관리 종결 시, 사례관리에 참여한 가족구성원 대상으로 만족도조사지를 작성하여 사례관리자의 사례관리 태도, 개선사항, 기타 의견을 취합하고 있으며 이를 매월 점검회의 진행 시 전 직원이 공유하고 사례관리에 반영하고 있음

- 자체 고객만족도 조사를 통해 추진하고 있는 위탁사무에 대한 고객 평가를 통해 사업 개선 사항을 파악할 수 있도록 자체 고객만족도 조사 방안관리를 현행처럼 지속적으로 추진하고, 사례관리 진행 시, 기관 및 서비스에 대한 소개를 진행, 도움이 필요한 피해아동에게 기관의 인지도가 제고될 수 있도록 서울시, 관할 지역 아동 대상 위탁사무에 대한 홍보 방안 강화가 필요함

<b>우수사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 신입직원 정착을 위한 GN Mentoring의 실시로 신입직원의 조기정착을 돕고 법인의 가치체계를 내재화하는 등 직무수행에 필요한 지식, 기술, 태도 습득을 돕고 있는 점이 긍정적임</li> <li>□ 위탁사무의 효율적 추진을 위해 전년도 사업성과분석을 통한 개선방안을 수립하는 등 성과환류체계를 구축하여 사업 발전방향을 설정함</li> <li>□ 직원 윤리강령 교육 및 서명, 윤리실천지침을 구비하고, 윤리강령 준수를 위한 제반 업무 수행을 위해 클린신고센터 설치로 내부 신고체계를 운영</li> </ul>
<b>개선요청사항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 사업비 예산 집행률이 낮아진 이유는 연도별자체 후원금 목표 2018년도 18,000천원에서 2019년도 55,000천원으로 37,000천원 상향됨. 이에 맞춰 후원금 및 지정기금을 확보하였어야 하나 신한은행 위기가정 재기지원 사업비 및 지역사회기금 미확보로 인하여 목표대비 약 22,000천원 확보하지 못하여 사업비 집행률이 낮아짐. 다만 사업비 집행률에 대한 집계 시 사업계획상의 확정되지 않은 예산(후원금 등 사업비 확보를 위한 노력도 중요하지만)을 기준으로 하고있어 확정예산을 기준으로 관리하여 후원금 미확보액이 사업비 미집행으로 반영되지 않도록 관리 필요</li> <li>□ 아동학대와 관련한 홍보실적이 하락(2018년 언론홍보 4회, 기고 1회, 캠페인 5회에서 2019년 언론홍보 2회, 기고 1회, 캠페인 7회 실시 등)하고 있어 아동학대에 대한 시민들의 관심 제고 및 경각심 증진을 위해 위탁사무와 관련하여 사전예방차원의 홍보확대(SNS 등 비예산 연계 홍보) 실시 필요</li> <li>□ 2019년 서울시 지도점검 개선요구사항 5건 중 2건에 대해서만 조치완료하고 있어 미이행 3건에 대한 이행 완료 필요</li> </ul>

1) 공통사무 평가

1-1) 사업인프라 평가

① 조직 및 인력운영

□ 평가결과

구 분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
조직 및 인력운영	조직구성 및 인력운영의 적정성	2.50점	A+	80	2.00점
	사업운영의 전문성 보유	2.50점	A+	85	2.13점

조직 및 인력운영에 대한 평가 의견

- 위탁사무를 맡아 운영하는 서울동남권아동보호전문기관은 기관장 아래 4팀(총무회계팀, 사례관리1팀, 사례관리2팀, 치료팀)으로 조직되어 있으며, 기관장 포함 총 18명의 인력이 위탁사무를 운영 중에 있음
- 아동보호전문기관 특성상 사례관리업무에 대한 포괄적, 정확한 슈퍼비전을 갖기 위해 선임팀장 및 기관장은 7년 이상 사회복지 및 사례관련 업무 경력을 가진 직원으로 구성하였으며, 그 외 업무의 전문화를 위해 회계담당, 치료전문인력을 배치하여 학대피해아동 및 가족의 특성에 따른 적절한 치료 개입을 진행 중에 있음
- 기관은 해당사무의 전문적 운영을 위해 신규배치 상담원에 대해 '아동학대 전문상담원 100시간 교육', '신규배치상담교육' 등 보건복지부와 아동권리보장원 교육 등을 실시하고, 자체적으로 사례관리 교육을 실시하여 아동학대전문상담원으로서의 역량강화 교육프로그램을 강화함
- 추가 전문인력 확보를 위한 공개채용 절차는 서류, 필기, 역량면접, 인성검사, 심층면접 다섯 단계로 구성되어 있으며, 공개경쟁시험에 의함을 원칙으로 함. 또한, 직원에 대한 E-HR 시스템을 통한 교육훈련 관리를 진행하여 직급별, 직책별 연수 프로그램 및 직무별 워크숍을 통한 업무수행능력 향상 지원을 위한 교육을 추진 중임
- 아동보호전문기관 직원은 아동복지법 시행령 별표7에 해당하는 사람으로 시행령 제43조의 별표7, 별표15 규정에 의거 관련 교육을 반드시 이수해야 함

①-1. 조직구성 및 인력운영 적정성

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	득점
평가대상 영역	□ 사업추진조직·인력의 역할과 책임의 명확성, 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성, 인력배분 및 관리의 적정성	A+	80	2.00점
지적사항	□ 지적사항 : 해당없음. □ 개선사항 : 해당없음.			

□ 직원구성현황

구분	계	관장	팀장	상담원	심리 치료사	사무원	홈케어 플래너	시간제 계약직	초단시간 근로자
2018년	21	1	2	9	2	1	1	1	4
2019년	18	1	3	9	2	1	1	1	-
2020년	18	1	3	9	2	1	1	1	-

\* 2018년 : 상담원 1명, 초단시간 근로자 4명 증원

\* 2019년 : 상담원 1명 증원

□ 조직도(2018년)

수탁사업 수행조직도

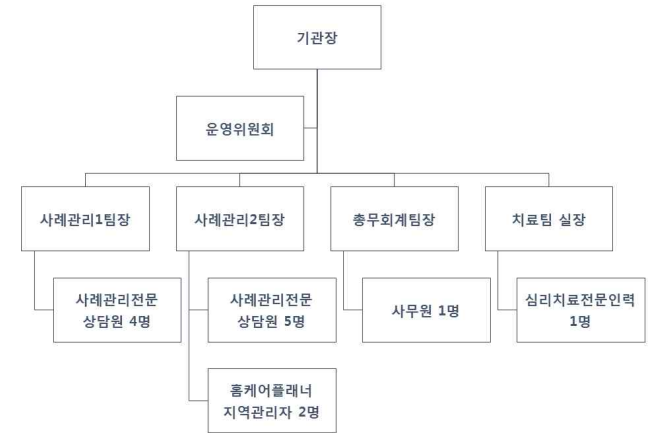


\* 2018년 : 상담원 1명(정규직) 증원, 초단시간 근로자(계약직) 4명 증원

□ 수탁사무 수행인력별 업무분장(2018년)

직 위	성 명	담당업무(중분류)	세부내용(소분류)
관장	윤석현 (18.07~) *이선영 (~18.06)	총괄운영	* 업무총괄 * 수퍼비전 * 신고의무자 교육 및 대외협력 * 직원교육
사례관리팀장	고윤정	사례관리업무총괄, 회계관리	* 사업 - 사례관리총괄 - 아동복지정책 제도개선 촉구 - 협약관리 - 아동학대 워크샵 및 세미나 - 전문위원관리 * 행정/일반 - 회계관리 - 행위자 처분 이행관리 및 통계 - 홈케어플래너사업 총괄 관리
교육홍보팀장	장영도	아동학대예방 업무총괄, 인사관리, 사례관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동집단 프로그램 - 아동학대예방사업 총괄 - 아동학대예방사업 통계 및 보고 * 행정/일반 - 인사관리/초단시간 근로자 관리 - 직원교육 훈련 - 지역네트워크 조직 및 관리(강남/서초) - 사회복지 현장실습지도(하계)
상담원	김새롬	사례관리, 집단프로그램관리, 위원회 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 행위자 집단 프로그램 - 통합지원전문서비스 통계 및 보고 * 행정/일반 - 사회복지 현장실습지도(동계) - 운영위원회/ 슬루선위원회 관리
상담원	정혜다	사례관리, 아동권리옹호사업 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 * 행정/일반 - 후원금 관리 - 아동권리옹호 네트워크 조직
상담원	정원구	사례관리, 지역네트워크 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 통합지원전문서비스 실행 총괄 * 행정/일반 - 지역네트워크 조직 및 관리(동작/관악)
상담원	오수진	사례관리, 신고의무자교육 총괄, 직원 외 인력관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 멘토링 조직 및 활동 - 신고의무자/일반인교육 및 교육강사 관리 * 행정/일반 - 사례회의 관리 - 공익근무요원/근로장학생 관리

□ 조직도(2019년)



\* 2019년 : 상담원 1명(계약직) 증원 / 육아휴직 2명(고윤정, 김유리)

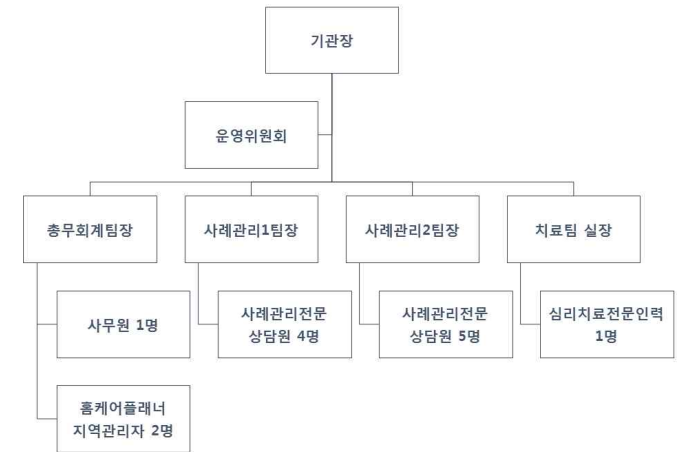
□ 수탁사무 수행인력별 업무분장(2019년)

직 위	성 명	담당업무(중분류)	세부내용(소분류)
관장	윤석현	총괄운영	* 업무총괄 * 수퍼비전 * 신고의무자 교육 및 대외협력 * 직원교육
사례관리 1팀장	장영도	예방사업 및 지역네트워크총괄, 인사 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 예방사업 및 지역개발 총괄 - 지역네트워크(서초/강남) - 신고의무자교육 강의 - 유관기관 소통 * 행정/일반 - 인사(휴가, 채용, 퇴직, 근로계약 등)
사례관리 2팀장	박혜령	사례관리 및 통합지원전문서비스 총괄, 홈케어플래너사업 총괄	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동보호 통합지원전문서비스 총괄 - 통계 및 DB관련 업무 - 신고의무자교육 강의 - 지역네트워크 관리 * 행정/일반 - 외부교육
총무회계팀장	김새롬	총무회계총괄, 법정준수사항 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 * 행정/일반 - 총무회계 총괄 - 법정 준수사항 관리 - 당직관리 - 운영위원회 관리

직 위	성 명	담당업무(중분류)	세부내용(소분류)
상담원	정혜다	사례관리, 아동권리옹호사업 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 학교네트워크 관리 - 아동권리옹호
상담원	정원구	사례관리, 통합지원전문 서비스 전담, 지역네트워크	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동보호통합지원전문서비스 집중지원기관 역할 실행 - 지역네트워크(관악/동작)
상담원	오수진	사례관리, 지역네트워크	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 * 행정/일반 - 지역네트워크(후원자 개발)
상담원	조지향	사례관리, 통합지원전문 서비스 전담, 지역네트워크	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동보호통합지원전문서비스 집중지원기관 역할 실행 - 집단프로그램 관리 - 솔루션 위원회 관리 - 지역네트워크(강동/송파)
상담원	구경희	사례관리, 멘토링사업	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 시설보호아동 관리 - 멘토링 관리 * 행정/일반 - 사례회의록 관리
상담원	배승민	사례관리, 아동학대예방교육	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동학대예방인형극 실행 * 행정/일반 - 사례회의록 관리
상담원	김은정	사례관리, 아동권리교육, 지역조직(대학생)	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동권리교육(초등저학년) 실행 - 대학생 동아리/자원봉사 네트워크 및 관리
상담원	변슬란	사례관리, 신고의무자교육, 직원 외 인력관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 신고의무자/부모교육 실행 * 행정/일반 - 공익요원/근로장학생 관리
상담원	이재원*	사례관리, 아동학대예방업무, 홍보, 차량관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동학대예방캠페인 - 홍보 및 홈페이지 관리 - 자원봉사자 관리 * 행정/일반 - 차량관리

직 위	성 명	담당업무(중분류)	세부내용(소분류)
치료실장	석효정	심리검사 및 치료총괄	* 사업 - 치료 및 심리검사 - 안부확인 및 정서지원 - 행위자수탁프로그램 - 통합지원전문서비스(트라우마치료) - 협력기관 치료사례관리 및 연계
치료사	조혜리 (김유리 치료사 대체인력)	심리치료 진행	* 행정/일반 - 치료관리 월보고/통계 - 파트치료사 및 치료예산 관리 - 치료비품 관리
사무원	조라미	회계, 공문서 관리	* 회계 및 세무, 총무업무 * 문서수발신 관리, 비품관리 * 후원물품 관리
지역관리자	이도경	홈케어플래너 서포터즈지원사업 총괄	* 홈케어 플래너 서포터즈 지역관리 업무
지역관리자	김영미	홈케어플래너 서포터즈지원사업 지원	

□ 조직도(2020년)



\* 2020년 : 육아휴직 2명(고윤정, 김유리)

□ 수탁사무 수행인력별 업무분장(2020년)

직 위	성 명	담당업무(중분류)	세부내용(소분류)
관장	윤석현	총괄운영	* 업무총괄 * 수퍼비전 * 신고의무자 교육 * 직원교육 * 대외협력
총무 회계 팀장	이선의	총무회계총괄, 홈케어플래너사업 총괄, 인사관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 홈케어플래너 서포터즈사업 총괄 * 행정/일반 - 총무회계 총괄 - 인사관리 - 당직관리 - 위수탁업무 담당
사례 관리 1팀장	장영도	예방사업 및 지역네트워크총괄, 사례수퍼비전	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 사례 수퍼비전 - 예방사업 및 지역개발 총괄 - 지역네트워크(자치구) - 신고의무자교육 강의 - 유관기관 소통 * 행정/일반 - 개인정보보호 담당 - 회원방문행사 담당 - 위수탁업무 지원
사례 관리 2팀장	박혜령	사례관리 및 통합지원전문서비스 총괄, 사례수퍼비전	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동보호 통합지원전문서비스 총괄 - 통계 및 DB관련 업무 - 신고의무자교육 강의 - 지역네트워크 관리 - 유관기관 소통 * 행정/일반 - 외부교육 - 기관운영일지 관리
상담원	정혜다	사례관리, 지역네트워크(동아리 자원봉사자), 운영위원회 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 대학생동아리 관리 - 자원봉사자 관리 * 행정/일반 - 운영위원회 관리
상담원	정원구	사례관리, 통합지원전문 서비스 전담, 프로그램수정/개발	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동보호통합지원전문서비스 집중지원기관 역할 및 서비스 통계 - 프로그램 수정, 개발
상담원	조지향	사례관리, 통합지원전문 서비스 전담, 아동권리옹호 담당	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동보호통합지원전문서비스 집중지원기관 역할 실행 - 아동권리옹호사업 담당

직 위	성 명	담당업무(중분류)	세부내용(소분류)
상담원	장은범	사례관리, 학교네트워크관리, 후원개발담당	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동학대예방캠페인 담당 - 학교네트워크 관리 - 지역 후원개발 담당
상담원	구경희	사례관리, 시설보호/복귀아동 관리, 멘토링사업	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 시설보호아동 및 가정복귀아동 관리 - 멘토링 관리
상담원	배승민	사례관리, 사례통계관리, 지역자원 발굴, 법정준수사항 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 사례관리관련 통계관리 - 지역자원 발굴 * 행정/일반 - 법정준수사항 관리 - 사례회의록 관리
상담원	김은정	사례관리, 아동권리교육, 홍보	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동권리교육(초등저학년) 실행 - 홍보 및 홈페이지 관리 - 사례회의록 관리
상담원	변슬란	사례관리, 신고의무자교육, 지역사회사례발굴, 직원 외 인력관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 신고의무자/부모교육 실행 - 지역사회 사례 발굴 및 관리 - 지역사회사례발굴 지원 * 행정/일반 - 공의요원/근로장학생 관리 - 비품관리
상담원	이재원	사례관리, 아동학대예방업무, 지역사회사례발굴, 차량관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동학대예방인형극 실행 - 지역사회 사례발굴 및 관리 * 행정/일반 - 차량관리
치료 실장	석효정	심리검사 및 치료총괄	* 사업 - 치료 및 심리검사 - 안부확인 및 정서지원 - 행위자수탁프로그램 - 통합지원전문서비스(트라우마치료) - 협력기관 치료사례관리 및 연계
치료사	조혜리 (김유리 치료사 대체인력)	심리치료 진행	* 행정/일반 - 치료관리 월보고/통계 - 파트치료사 및 치료예산 관리 - 치료비품 관리
사무원	조라미	회계, 공문서 관리	* 회계 및 세무, 총무업무 * 문서수발신 관리 * 후원물품 관리
지역 관리자	최보경	홈케어플래너 서포터즈지원사업 총괄	* 홈케어 플래너 서포터즈 지역관리 업무
지역 관리자	김효진	홈케어플래너 서포터즈지원사업 지원	



직 위	성 명	담당업무(중분류)	세부내용(소분류)
상담원	조지향	사례관리, 아동학대예방업무	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 지역사회 홍보 및 아동학대예방캠페인 - 제도개선 촉구 퍼포먼스
상담원	구경희	사례관리, 아동학대예방교육, 홍보	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 아동권리교육 실행 및 교육강사 관리 * 행정/일반 - 출판, 언론홍보, 기고 - 홈페이지 관리
상담원	배승민	사례관리, 아동학대예방교육, 차량 관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 성학대 예방 인형극 실행 및 교육강사 관리 * 행정/일반 - 사례회의 관리 - 차량관리
상담원	김은정 (18.07~) *주수진 (18.01~06)	사례관리, 아동학대예방업무	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담 - 지역사회 홍보 및 아동학대예방캠페인 - 대학생 동아리/자원봉사 네트워크 및 관리 * 행정/일반 - 사례회의 관리 - 후원물품 관리
상담원	변슬란*	사례관리	* 사업 - 아동학대 사례관리 및 상담
치료 실장	석효정	심리검사 및 치료총괄	* 사업 - 치료 및 심리검사 - 안부확인 및 정서지원 - 행위자수탁프로그램 - 통합지원전문서비스(트라우마치료) - 협력기관 치료사례관리 및 연계
치료사	김유리	심리치료 진행	* 행정/일반 - 치료관리 월보고/통계 - 파트치료사 및 치료예산 관리 - 치료비용 관리
사무원	조라미	회계, 공문서 관리	* 회계 및 세무, 총무업무 * 문서수발신 관리, 비품관리
지역 관리자	박가연	홈케어플래너 서포터즈지원사업 총괄	홈케어 플래너 서포터즈 지역관리 업무
지역 관리자	김영미	홈케어플래너 서포터즈지원사업 지원	
초단시 간근로 자	정은혜	초단시간 근로자	아동보호 통합지원전문서비스 자료 조사 및 행정지원
	김보경		
	이은형		
	이도경		

조직구성 및  
인력운영의  
적정성

□ 아동보호전문기관 설립 관련근거 법령

- 아동복지법 제 45조 (아동보호전문기관의 설치)
- 아동복지법 시행령 제 42조 (아동보호전문기관의 설치기준 등)
- 아동복지법 시행령 제 43조 (아동보호전문기관의 상담원 등 직원의 자격기준)
- 아동복지법 시행령 제 44조 (아동보호전문기관의 운영 위탁)

- ① 아동보호전문기관 상담원 등 직원의 배치 기준
  - 긴급전화운영 및 아동학대예방업무수행에 필요한 아동보호전문기관의 장 1명, 임상심리치료 전문인력 1명 및 상담원 6명 이상을 두어야 한다.
  - 학대받은 아동의 신고·접수, 긴급 출동 등 아동학대 관련 업무 수행에 필요한 사무원 등 필요 인력 1명 이상을 두어야 한다.
- ② 아동보호전문기관 상담원 등 직원의 자격 기준
  - 아동보호전문기관의 장은 다음 각 목의 하나에 해당하는 사람으로 한다.
    - 아동보호전문기관에서 3년 이상 상담원으로 근무한 경력이 있는 사람
    - 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 1급 이상의 자격 취득 후 아동과 관련된 사회복지업무에 5년 이상 또는 사회복지사업에 7년 이상 종사한 경력이 있는 사람
    - 국가나 지방자치단체에서 아동복지사업에 관한 행정업무에 7급 이상 공무원으로 5년 이상 종사한 경력이 있는 사람
  - 아동보호전문기관의 상담원은 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람으로서 [고등교육법] 제2조에 따른 학교, [평생교육법] 제32조 또는 제33조에 따라 교육부장관의 인가를 받아 전문대학 또는 대학졸업자와 동등한 학력·학위가 인정되는 평생교육시설 또는 보건복지부장관이 인정하는 비영리법인 중 아동복지 또는 사회복지 관련 업무를 수행하는 비영리법인에서 개설·운영하는 별표18의 교육과목 중 일부과목을 이수한 사람에 대해서는 해당 이수과목에 대한 교육을 면제한다.
    - 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 1급 자격이 있는 사람
    - 대학 등에서 심리학(복지심리학을 포함한다)을 졸업한 사람 또는 보건복지부령으로 정하는 아동복지 또는 사회복지 관련 교과목을 이수하고 졸업한 사람
- ③ 아동보호전문기관의 임상심리치료 전문인력은 임상심사사 자격이 있거나 놀이치료, 미술치료, 음악치료, 심리상담 등 전문적인 치료를 할 수 있는 등 피해아동의 심리치료를 할 수 있는 사람으로 한다.

□ 사례관리 전담기관으로서 통합지원 전문사례관리 강화

- 전국 최초의 사례관리전담 아동보호전문기관으로서 아동학대 의심사례 신고접수 및 현장 조사는 서울시아동보호전문기관에서 실시하고 있으며 본 기관은 사례관리전담기관으로서 학대후유증 회복, 재학대 방지, 가족기능의 강화를 목적으로 다양한 서비스를 직접 혹은 간접적으로 제공하여 아동과 가족의 상황을 지속적으로 점검하고 이들의 긍정적 변화를 이끌어 내기 위해 노력한다.
- 가족의 감정과 서비스 욕구에 기반하여 필요한 서비스를 맞춤형으로 제공하기 위해 노력하며 이를 위해 부모와 동반자적 입장에서 상담원이 직접제공 프로그램(분노조절 프로그램, 양육기술 프로그램, 가족관계개선 프로그램 등)을 제공하여 전문사례관리를 강화함.

□ 아동보호전문기관 상담원의 교육, 훈련 실시로 전문성 향상 및 역량 강화

- 신규배치 상담원에 대한 '아동학대전문상담원 100시간교육', '신규배치상담원교육', '상담원 보수교육' 등 보건복지부와 아동권리보장원(구, 중앙아동보호전문기관) 교육과 법인이 자체적으로 실시하는 '상담원 기초교육', '상담원 보수교육', '중간관리자/최고관리자 교육', '아동보호전문기관 워크숍' 등을 통하여 1년간 40시간 이상의 교육훈련을 실시함. 또한 자체적으로 사례관리 전문성 향상을 위한 사례관리 교육을 실시하여 아동학대전문상담원의 역량강화를 위한 교육훈련 프로그램 강화함

□ 아동보호전문기관 경력자 중심의 관리자 배치

- 아동보호전문기관의 업무는 현장에서의 통합적 사고를 필요로 함과 동시에 인건발달, 사회관계 등에 대한 전반적인 이해를 필요로 하는 업무임. 이에 사례관리업무에 대한 포괄적이고 정확한

	<p>슈퍼비전을 하기 위해 선임팀장 및 기관장은 7년 이상 사회복지 및 사례관련 업무의 경력을 가진 직원으로 구성하였음.</p> <p><b>□ 회계담당, 치료전문인력 배치를 통한 전문성 확보</b></p> <p>- 업무의 전문화를 위해 상담원의 회계업무를 분리하여 전담 회계를 배치함. 이로 인하여 상담원은 사례관리 업무에 집중도를 높이는 동시에 회계 업무에서의 예산 사용의 정확성을 확보하고, 예산사용의 혼선을 감소시킴. 또한 예산 사용에 있어 다단계 결재를 진행함으로써 예산의 투명성을 한층 강화시키고, 회계 담당자 및 관리자를 포함한 3인을 대상으로 신원보증보험을 가입함으로써 예산 사용으로 인하여 발생할 수 있는 사고에 대한 대비를 하였음</p> <p>- 임상치료인력이 상주하여 치료업무 전반을 관리하고 치료사업의 계획 및 실행을 전담하고 있음. 치료실 운영 및 외부기관 연계 치료를 진행하고 학대피해아동 및 가족의 특성에 따라 적절한 치료적 개입이 이루어지고 있음</p> <p><b>□ 아동보호전문기관 운영위원회 및 사례전문위원 구성 및 운영</b></p> <p>- 2016.09 아동복지법 개정에 의해 사회복지시설로 변경됨에 따라, 아동보호전문기관 운영 전반에 대해 아동학대예방 및 사례관리를 위한 전문성을 확보하기 위해 사업계획 및 수행에 대한 평가 및 자문을 위한 별도의 2016.11 운영위원회를 구성함. 이후, 2016.12에 첫 회의를 개최하였고, 현재까지 분기별로 운영위원회의를 운영하고 있음.</p> <p>- 서울시 사례전문위원회가 구성되어 매년 상/하반기 정기회의를 진행하고 있으며, 온라인, 오프라인을 통해 수시로 사례자문을 받아 전문성을 높임.</p>
평가의견	<p>□ 수탁기관인 굿네이비스는 사례관리1팀, 사례관리2팀, 총무회계팀, 치료팀으로 구성되어 운영되며 기관장 포함 총 18명의 인력이 위탁사무를 운영 중에 있음</p> <p>□ 총무회계팀은 홈케어플래너 사업 및 행정을 담당하고 있으며, 사례관리 1팀은 예방사업 및 지역네트워크, 사례관리 2팀은 사례관리 및 통합지원전문서비스, 치료팀은 심리검사를 담당함</p> <p>□ 인사, 총무, 회계, 등 지원업무를 각 사업팀에 배분해서 수행하였으나 2020년 총무회계팀에 지원업무의 대부분을 이관한 점은 적절하다고 판단됨</p> <p>□ 수행인력별 업무분장이 명확하지만 총무회계팀에 홈케어플래너 지역관리자 2명이 소속되어 이질적인 업무를 수행하고 있는 등 일부 팀의 업무분장에 논리성이 결여되어 있음. 소규모 조직이고 동일한 공간에서 근무하기 때문에 팀 간 업무협조에는 문제가 발생하지 않음</p> <p>□ 아동보호전문기관 특성상 사례관리업무에 대한 포괄적, 정확한 슈퍼비전을 갖기 위해 선임팀장 및 기관장은 7년 이상 사회복지 및 사례관련 업무 경력을 가진 직원으로 구성하였으며, 그 외 업무의 전문화를 위해 회계담당, 치료전문인력을 배치하여 학대피해아동 및 가족의 특성에 따른 적절한 치료 개입을 진행 중에 있음</p> <p>□ 조직구성 및 인력운영은 아동복지법의 직원 배치기준 및 자격기준에 따라 운영하고 있으며, 통합지원 전문사례관리를 강화하고, 상담원 역량강화를 통한 전문성 향상, 경력자 중심의 관리자 배치 등을 통해 인력의 적정성 제고를 위해 노력함</p>

### ①-2 사업운영의 전문성 보유

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 수탁기관의 기술지식능력, 관리자의 전문역량 보유, 사업수행 경험	A+	85	2.13점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당없음. <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당없음.			

수탁기관의 사업수행 경험(실적)			
(단위:천원)			
사업명	수행기간	금액	사업개요(핵심사업 내용)
홈케어플래너 서포터즈 사업	2018.01.~2018.12.	113,200	아동학대가정 재학대예방지원사업
의료비지원사업	2018.03.~2018.12.	4,000	학대피해아동 의료비 지원
학대피해아동 심리치료비 'wth me'	2018.04.~2018.12.	2,200	학대피해아동 심리치료 지원사업
학대피해아동 심리치료비'온니유'	2018.04.~2018.11.	2,600	학대피해아동, 학대행위자 심리치료 제공
신한은행 위기가정 재기지원사업	2018.05.~2019.03.	16,987	내·외부적인 위기상황을 겪고 있는 가정에 필요한 경제적 지원을 통한 위기상황완화
공동모금회 저소득시민지원 사업	2018.06.~2018.08.	1,500	학대피해아동 및 행위자 심리평가를 위한 검사도구 구입
다문화 학대피해아동 지원 사업	2018.08.~2018.12.	500	학대피해아동 심리치료비지원
홈케어플래너 서포터즈 사업	2019.01.~2019.12.	123,820	아동학대가정 재학대예방지원사업
삼성증권 사례지원금	2019.03.~2019.06	8,458	학대피해아동 및 가정 의료비, 주거비, 물품 지원
GN통합지원 학대피해 아동지원사업	2019.03.~2019.09.	3,623	학대피해아동가정 원가정보보호서비스 및 가족재결합 사업
아동학대예방사업	2019.03.~2019.10.	2,635	지역사회 내 유아 및 초등 저학년 아동학대예방교육사업
의료비지원사업	2019.03.~2019.12	800	학대피해가정 의료비 지원
학대피해아동 심리치료비'온니유'	2019.05.~2019.12.	2,350	학대피해아동, 학대행위자 심리치료 제공
희망드림 장학금	2019.06.	1,000	학대피해아동 교육비지원
국내지정 후원회원 사례지원금	2019.08.	5,000	학대피해아동 의료비 지원
아동친화도시	2019.08.~2019.12	7,126	지역사회 내 유아, 초등 저학년 아동학대예방교육사업 및 청소년 정책제언활동

사업수행의 전문성 보유 필요분야			
- 수탁사업 수행을 위한 기술인력의 필요여부			
기술인력 필요분야	기술인력 현황	기술인력 담당업무	자격 및 경력수준
있음	없음	석효정 (상근) - 심리치료 사업 총괄 - 행위자 상담, 부모상담, 가족상담 - 청소년상담	- 미술치료사 1급 - 임상심리치료 14년 경력 - 상담심리학 박사과정 수료

			- 심리평가 해석상담 - 법원수탁명령 상담	
v	조혜리 (상근)	- 심리치료 지원 사업 - 놀이치료 - 청소년 상담	- 임상심리사 2급 - 청소년 상담사 2급 - 임상심리치료 1년 경력 - 아동심리치료 석사	
	강예모 (파트)	- 심리검사	- 임상심리전문가 - 정신보건임상심리전문가 - 청소년 상담사 1급 - 임상심리치료 7년 경력 - 임상심리학 석사	
	이은지 (파트)	- 심리검사	- 정신보건임상심리전문가 - 상담심리사 2급 - 임상심리치료 8년 경력 - 임상심리학 석사	
	강소민 (파트)	- 놀이치료 - 놀이평가	- 아동상담 놀이치료전문가 - 청소년 상담사 3급 - 인형심리상담사 - 임상심리치료 11년 경력 - 심리재활학 박사과정 수료	
	최경혜 (파트)	- 놀이치료	- 미래놀이상담사 1급 - 청소년 상담사 2급 - 임상심리치료 12년 경력 - 아동가족심리치료 박사과정 수료	
	이우경 (파트)	- 미술치료	- 미술심리상담사 2급 - 청소년 상담사 3급 - 임상심리치료 7년 경력 - 미술심리치료학 석사	
	유선경 (파트)	- 행위자 및 부모상담	- 상담심리사 2급 - 임상심리사 2급 - EAP상담전문가 2급 - 임상심리치료 13년 경력 - 미술치료학 석사	
	이주미 (파트)	- 행위자 및 부모상담 - 청소년상담	- 임상심리사 2급 - 청소년 상담사 2급 - 상담심리사 2급 - 인터넷 중독전문상담사 - 임상심리치료 9년 경력 - 가족상담학 석사	

- 수탁사업 수행을 위한 관리인력의 보유 현황

수탁사업 전담 관리인력 보유현황	관리인력 현황	관리인력 담당업무	자격 및 경력수준
있음	없음	윤석현	- 기관운영 총괄 및 사례 슈퍼비전 - 사회복지사 1급 - 사회복지경력 19년 4개월 - 아동보호전문기관 경력 12년 5개월
v		이선의	- 인사/총무/회계/팀장 - 홀케어플래너 서포터즈 사업총괄 - 사례관리업무 - 사회복지사 1급 - 심리상담사 2급 - 사회복지경력 9년 3개월 - 아동보호전문기관 경력 2년 1개월
		장영도	- 사례관리1팀장 - 사례 슈퍼비전 - 자체 사례회의 실시 - 사례관리업무 - 사회복지사 1급 - 사회복지경력 7년 3개월 - 아동보호전문기관 경력 3년 6개월
		박혜령	- 사례관리2팀장 - 기관 사례관리 총괄 - 사회복지사 1급 - 아동보호전문기관 경력 7년 6개월

			- 사례 슈퍼비전 - 자체 사례회의 실시 - 사례관리업무	
		석효정	- 치료실장 - 치료사업 총괄 - 행위자 치료 및 심리검사 - 트라우마치료	- 미술치료사 - 치료사 경력 12년 9개월 - 아동보호전문기관 경력 7년 4개월

□ 수탁사업 수행관련 자격을 보유한 인력 현황(2020.02.01.기준)

직종	현황	관리인력 담당업무	자격 및 경력수준		
			자격	주요경력	비고
관장	윤석현	아동보호전문기관 총괄	사회복지사1급	사회복지 19년 4개월 아동보호전문기관 12년 5개월	아동학대전문 상담원 과정이수 (100시간)
상담원	이선의	회계/인사/총무 총괄 홀케어플래너 서포터즈 총괄, 사례관리업무	사회복지사1급	사회복지 9년 3개월 아동보호전문기관 2년 1개월	
상담원	장영도	사례수퍼비전, 사례관리 업무	사회복지사1급	사회복지 7년 3개월 아동보호전문기관 3년 6개월	
상담원	박혜령	사례관리업무 총괄 및 사례수퍼비전, 사례관리 업무	사회복지사1급	아동보호전문기관 7년 6개월	
상담원	정혜다	사례관리 업무	사회복지사2급	아동보호전문기관 5년 4개월	
상담원	정원구	사례관리 업무	사회복지사2급	아동보호전문기관 5년 10개월	
상담원	조지향	사례관리 업무	사회복지사1급	사회복지 10년 4개월 아동보호전문기관 3년 6개월	
상담원	장은범	사례관리 업무	사회복지사1급	아동보호전문기관 3년 1개월	
상담원	구경희	사례관리 업무	사회복지사1급	아동보호전문기관 3년 1개월	
상담원	배승민	사례관리 업무	사회복지사1급	아동보호전문기관 2년	
상담원	김은정	사례관리 업무	사회복지사1급	아동보호전문기관 1년 7개월	
상담원	변술란	사례관리 업무	사회복지사1급	아동보호전문기관 1년 6개월	
상담원	이재원	사례관리 업무	사회복지사1급	아동보호전문기관 6개월	
임상치료전문인력	석효정	치료사업 총괄 행위자수탁프로그램	미술치료사, 보육시설장	치료사 12년 9개월 아동보호전문기관 7년 4개월	
	조혜리	치료사업 담당	임상심리사2급, 청소년상담사2급	아동보호전문기관 11개월	
사무원	조라미	회계사무 담당	사회복지사2급, 전산회계2급	아동보호전문기관 5년	회계총무관련 보수교육 이수
홀케어 서포터즈	최보경	홀케어플래너서포터즈 지역관리 업무	사회복지사1급 (예정)	아동보호전문기관 1개월	사회복지공동 모금회 워크샵 이수예정
	김효진		사회복지사2급	사회복지 1년 1개월 아동보호전문기관 1개월	

수탁사업 운영의 전문역량 보유수준

□ 자격 유지를 위한 필수교육

구분	내용	주최
사회복지사1급/2급	• 매해 8시간 이상 보수교육 필수	한국사회복지사협회
아동학대 전문상담원교육	• 1회에 한해 100시간 교육 참여	보건복지인력개발원
심리치료사	• 5년 내 학회주관 수련과정(학술대회 및 워크숍, 보수교육, 공개사례 등)에 40시간 이상 참여 • 연 6사례 이상 학회소속전문가로부터 슈퍼비전 진행하며 학회에서 진행하는 심포지엄 참석 • 라이브슈퍼비전 4회, 집단상담(30시간) 참여	한국미술치료학회
		한국상담심리학회
		계슈탈트 상담심리학회

□ 전문인력 확보방안 및 활용방법

① 종사자 채용

채용구분	시 기	절 차
공개채용	연2회 (상반기/하반기)	서류전형>필기전형>역량면접>인성검사>심층면접
수시채용	연중수시	서류전형>필기전형>인성검사>심층면접

\* 직원의 채용은 공개경쟁시험에 의함을 원칙으로 함(규정 제2장 채용의 제5조 1항).

② 직원 기본 교육 계획

교육명	기 간	상세내용
관리자 교육	대표직책교육	연 1회 - 관리자로서의 역할 및 소양을 배울 수 있도록 전문교육 지원
	신임대표 직책교육	수시 - 신임관리자 발령 시 신임관리자로서의 역할과 역량을 강화 할 수 있도록 교육 지원
승진자교육	연 2회 (반기별)	- 승진자 대상으로 교육을 실시 - 승진직급에 맞는 역할을 수행할 수 있도록 심화교육 지원
과장교육	연 1회	- 과장 직급 대상으로 중간관리자 역량 함양 교육 지원
직원연수	연 2회 (반기별)	- 연 2회 전체직원 연수 - 권역 및 지부 자체적으로 연수 지원 - 전체직원 연수 시 직무전문성 향상을 위한 정책 교육 진행 - 법정 의무교육 진행(성희롱예방교육, 개인정보보안교육) - 단체활동 및 지부평가에 따른 포상 실시
신입직원연수	연 2회 (반기별)	- 집체교육을 통해 소속감 및 업무 전문성 향상 기회 제공 - 신입직원연수 종료 후 즉시 2주간 현장직무교육 실시
외부교육지원 (직무관련)	수시	- 수시로 직무 관련 외부교육을 받을 수 있도록 지원
온라인직무교육	수시	- 직원의 자기개발을 위해 온라인교육을 통한 학습기회 제공
사업별 보수교육 및 워크샵	수시	- 보수교육 및 워크샵을 실시하여 업무수행능력 향상 지원
상담원 교육	1회	- 아동권리보장원(전, 중앙아동보호전문기관), 한국보건복지인력개발원을 통하여 상담원 배치 시 상담원 교육 진행(100시간, 필수)
아동보호전문기관 직무교육	최소1회 수시	- 아동권리보장원(전, 중앙아동보호전문기관), 보건복지부 지원을 통한 직무교육(필수) - 관장, 팀장, 상담원 대상 직책별 전문교육(필수) - 사례관리팀 영역별 전문교육(필수)
맞춤형 교육비 지원	수시	- 직원 맞춤형 개별 교육을 위해 연 10만원씩 교육비용 지원

③ 총무 회계 관련 교육 실적

연도	일자	내용
2018	2018.07.12	인사평가 평가자 교육
	2018.11.15	회계교육
2019	-	-
2020	2020.01.08	회계 및 총무교육

④ 아동학대 사업수행 관련 교육

연도	일자	내용
2018	2018.02.09	해결중심치료학회 워크샵
	2018.02.22	아동보호전문기관 신규배치직원 직무교육
	2018.03.14	아동보호전문기관 중간관리자 직무교육
	2018.03.20	아동보호전문기관 상담원 직무교육
	2018.04.05-06	아동보호전문기관 직무교육
	2018.06.12	아동보호전문기관상담원(사례관리팀) 직무교육
	2018.06.19	아동보호전문기관 상담원 직무교육
	2018.08.28	아동학대전문상담원 과정 직무교육
	2018.09.05	아동보호전문기관 신규배치 직원 직무교육
	2018.09.10	아동보호전문기관 상담원 하반기 기초교육
	2018.09.13	아동보호전문기관 최고관리자 교육
	2018.10.16	아동학대사례관리팀 특성화교육
	2018.10.24	아동보호전문기관 심리치료전문인력 교육
2018.12.20	아동보호전문기관 임상심리치료전문인력 직무교육	

2019	2019.01.08	서울권역 아동보호전문기관 관/팀장 간담회	
	2019.01.29	서울권역 사례관리 역량강화 워크샵	
	2019.02.15	서울권역 사례관리 실무자 간담회	
	2019.02.21	서울권역 아동보호전문기관 관/팀장 간담회	
	2019.02.26-27	아동보호전문기관 최고관리자 교육	
	2019.03.08	서울권역 사례관리 실무자 간담회	
	2019.03.21-22	아동보호전문기관 중간관리자 직무교육	
	2019.03.29	아동보호전문기관 임상심리치료 전문인력 직무교육	
	2019.05-06	GN아동보호통합지원문서서비스 멘토상담원 양성교육	
	2019.04.26	서울권역 아동보호전문기관 찾아가는 슈퍼비전	
	2019.04.05	서울권역 사례관리 실무자 컨퍼런스	
	2019.05.09	서울권역 사례관리 실무자 컨퍼런스	
	2019.05.27-29	지역 아동보호전문기관 사례관리 심화과정	
	2019.06.04	아동보호전문기관 상담원 직무교육	
	2019.06.07	전국 아동보호전문기관 중간관리자 직무교육	
	2019.06.11	홀케어플래너서포터즈 지역관리자 권역별교육	
	2019.06.17	서울권역 찾아가는 심화 케이스컨퍼런스	
	2019.06.28	아동보호전문기관 임상심리치료 전문인력 직무교육	
	2019.08	아동보호전문기관 상담원교육	
	2019.09.10	서인권역 아동보호전문기관 역량강화교육 워크샵	
	2019.09.27	해결중심 사례관리 직무교육	
	2019.09.26	아동보호전문기관 신규배치 직원 직무교육	
	2019.10.24-25	아동학대 대응역량 강화 법교육	
	2019.10.30	서울권역 아동보호전문기관 사례전담인력 간담회	
	2019.12.11-12	아동보호전문기관 신규배치 직원 직무교육	
	2019.12.16	사례관리(초기상담) 직무교육	
	2019.12.17	서울권역 아동보호전문기관 사례전담인력 간담회	
	2019.12.20	해결중심 사례관리 접근방법 직무교육	
	2020	-	아동보호전문기관 직무교육 연1회 이상 참석 예정

□ 수탁사업 운영의 전문역량 보유수준

- ① 고유사업 전문역량 강화 지원
  - 아동보호전문기관 직원의 경우 아동복지법 시행령 별표7에 해당하는 사람으로 채용
  - 또한 아동보호전문기관 직원의 경우 아동복지법시행령 제43조의 별표7, 별표15 규정에 의거하여 교육을 반드시 이수하여야 함
  - 아동보호전문기관의 주요사업은 학대받은 아동의 신고·접수, 긴급 출동 등 조사 업무와 전문적이고 체계적인 서비스를 제공하는 사례관리 업무이며 전문적인 역량이 요구됨. 이에 따라 상담원 교육 수료를 필수로 하여 기본적인 업무소양을 갖추 수 있도록 지원하고 있음
  - 또한 매년 증가하고 있는 아동학대 사례 수 증가와 다양한 현장 상황에 따른 전문적인 소양을 갖추고 강화하고자 아동권리보장원(구, 중앙아동보호전문기관)을 통하여 정기적인 직무교육을 진행하고 있음
- ② 직무능력 향상 지원
  - 전문지식 향상을 위한 교육 및 연수를 법인 교육지원 체계를 통해 지원받고 있음. 직급별, 직책별, 근무년차별 연수 프로그램이 있으며, 직무별로 워크숍을 통하여 업무수행능력 향상을 지원하고 있음
- ③ E-HR 시스템을 통한 교육훈련 관리
  - 또한 E-HR 시스템을 통한 교육신청 및 보고체계를 유지하고 있으며, 교육훈련을 중요시 하여 직급별 필수 교육시간 달성 및 관리를 지원하고 있음
  - E-HR 시스템을 통하여 온라인 직무교육 신청 등으로 다양한 소양교육을 지원



□ 직원교육 지원현황

No.	직원명	2018년		2019년	
		횟수(회)	교육시간(시간)	횟수(회)	교육시간(시간)
1	윤석현	15	76.3	23	91.25
2	이선의	10	52.7	7	27.8
3	장영도	9	46.3	17	86.25
4	박혜령	11	78.5	18	115.45

5	정혜다	9	66.8	14	58.75
6	정원구	12	53.8	19	111.45
7	조지향	12	80	20	82.75
8	장은범	9	44	18	94.38
9	구경희	9	49.6	13	154.75
10	배승민	7	43.3	13	160.25
11	김은정	5	31.5	14	164.25
12	변슬란	3	24	10	43.25
13	이재원	-	-	5	27.75
14	조라미	4	22	5	28
15	석효정	4	24	4	14
합계/평균		119회	692.8시간	200회	1,260.33시간

평가의견

- 수탁기관은 홈케어플래너 서포터즈사업, 다문화 학대피해아동 지원사업, 학대피해아동 심리치료 지원사업 등 다양한 사업수행 경험을 보유하고 있으며, 심리치료를 위한 미술치료사, 청소년 상담사, 인형심리상담사 등의 자격증 및 다수의 임상심리치료 경력의 사업 수행 인력과 사회복지 및 아동보호전문기관의 경력을 보유한 관리 인력으로 구성되어 운영됨
- 아동보호전문기관 직원은 아동복지법 시행령 별표7에 해당하는 사람으로 시행령 제43조의 별표 7, 별표15 규정에 의거 관련 교육을 반드시 이수해야 함
- 수행인력은 자격유지를 위한 필수교육인 사회복지사 교육, 아동학대 전문상담원 교육, 심리치료 사 수련과정을 필수로 참석하고 있으며, 사업 운영의 전문역량 강화를 위해 직무능력 향상 교육 지원, E-HR 시스템을 통한 교육 지원 등의 노력을 실시함
- 기관은 해당사무의 전문적 운영을 위해 신규배치 상담원에 대해 '아동학대 전문상담원 100 시간 교육', '신규배치상담교육' 등 보건복지부와 아동권리보장원 교육 등을 실시하고, 자체적으로 사례관리 교육을 실시하여 아동학대전문상담원으로서의 역량강화 교육프로그램을 강화함
- 추가 전문인력 확보를 위한 공개채용 절차는 서류, 필기, 역량면접, 인성검사, 심층면접 다섯 단계로 구성되어 있으며, 공개경쟁시험에 의함을 원칙으로 함. 또한, 직원에 대한 E-HR 시스템을 통한 교육훈련 관리를 진행하여 직급별, 직책별 연수 프로그램 및 직무별 워크숍을 통한 업무수행능력 향상 지원을 위한 교육을 추진 중임

## ② 재정구조 및 예산집행 효율성

□ 평가결과

구 분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
재정구조 및 예산집행의 효율성	민간위탁금 관리의 적정성	3.50점	A+	80	2.40점
	사업예산집행의 효율성	2.00점	A0	75	1.50점

### 재정구조 및 예산집행의 효율성에 대한 평가 의견

- 2018년에는 연간 예산 집행률이 100%, 2019년 예산집행률은 98.71%로 다소 하향되었으나 매우 우수한 수준의 예산집행률을 보임. 분기별 예산 집행내역을 보면 1분기 67.92%, 2분기 128.15%, 3분기 81.98%, 4분기 152.22%를 집행하였으며, 예산계획 대비 2, 4분기 예산을 집중 집행해 탄력적 예산편성 및 효율적인 집행이 이루어졌다고 보기 어려움
  - 2019년 예산내역 : 1분기 317백만원 → 2분기 187백만원 → 3분기 293백만원 → 4분기 170백만원
  - 2019년 결산내역 : 1분기 215백만원 → 2분기 239백만원 → 3분기 240백만원 → 4분기 260백만원
- 서울시와 위수탁을 체결하는 과정에서 명시한 재정부담 사항은 수탁기관 자부담(법인전입금, 후원금)으로 사용하는 것이었으며, 위수탁 체결 시 제출했던 재정부담계획 대비 집행실적은 2018년도 163%, 2019년도 228%로 초과 달성함
  - 2018년 : 재정부담 계획 279백만원 → 이행실적 456백만원
  - 2019년 : 재정부담 계획 174백만원 → 이행실적 397백만원
- 연도별 예산집행 세부내역을 살펴보면 사업비를 제외한 대부분 비목의 예산집행은 효율적으로 이루어졌음. 사업비의 경우 2018년 대비 2019년 예산집행률이 하락하였음. 사업비 예산 불용의 방지를 위해 분기별, 월별 세입세출현황을 작성하는 등 집행현황에 대한 지속적인 모니터링으로 예산운용의 효율성 및 사업 운영의 효과성을 제고하여야 함
  - 인건비 예산집행률 : 2018년 99.92% → 2019년 100.59%
  - 운영비 예산집행률 : 2018년 98.93% → 2019년 99.67%
  - 사업비 예산집행률 : 2018년 97.92% → 2019년 86.58%
- 사업비 예산 집행률이 낮아진 이유는 연도별 자체 후원금 목표가 2018년도 18,000천원에서 2019년도 55,000천원으로 37,000천원 상향됨에 따라 후원금 및 지정기금을 확보하여야 하나 신한은행 위기가정 재기지원 사업비 및 지역사회기금 미확보로 인하여 목표대비 약 22,000천원 확보하지 못하여 사업비 집행률이 낮아짐
- 다만 사업비 집행률에 대한 관리 측면에 있어 사업계획상 확정되지 않은 예산(후원금 등 사업비 확보를 위한 노력도 중요하지만)을 기준으로 하고있어, 최종 확정된 기준으로 관리하여 후원금 미확보액이 사업비 미집행으로 반영되지 않도록 회계기준을 설정해야 함
- 기본급여 증가 및 승급, 상담원 2명 법인 추가지원 등으로 2019년 예산 60백만원이 대폭 증액되었고, 사무실 이전 완료에 따라 2019년 운영비 및 재산조성비가 2018년 대비 80백만원 감액되었음

## ②-1 민간위탁금 관리 적정성

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	득점																																											
평가대상 영역	□ 재무구조, 연도별 재정투자계획 대비 집행노력과 성과 평가	A+	80	2.40점																																											
지적사항	□ 지적사항 : 해당사항 없음. □ 개선사항 : 해당사항 없음.																																														
예산집행 실적	□ <b>총괄내역</b> (단위:천원)																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구 분</th> <th>예산</th> <th>결산</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>965,289</td> <td>965,389</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>966,911</td> <td>954,401</td> <td>지정후원금 소폭감소</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>981,627</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	구 분	예산	결산	비고	2018	965,289	965,389	-	2019	966,911	954,401	지정후원금 소폭감소	2020	981,627	-	-																														
구 분	예산	결산	비고																																												
2018	965,289	965,389	-																																												
2019	966,911	954,401	지정후원금 소폭감소																																												
2020	981,627	-	-																																												
재정부담 이행실적	□ <b>분기별 내역</b> (단위:천원)																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">연도별</th> <th colspan="4">예산</th> <th colspan="4">결산</th> </tr> <tr> <th>1/4분기</th> <th>2/4분기</th> <th>3/4분기</th> <th>4/4분기</th> <th>1/4분기</th> <th>2/4분기</th> <th>3/4분기</th> <th>4/4분기</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>216,552</td> <td>219,242</td> <td>337,438</td> <td>192,057</td> <td>199,841</td> <td>203,605</td> <td>305,734</td> <td>256,209</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>317,213</td> <td>186,547</td> <td>292,827</td> <td>170,324</td> <td>215,456</td> <td>239,066</td> <td>240,058</td> <td>259,821</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>390,838</td> <td>164,264</td> <td>215,789</td> <td>210,736</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	연도별	예산				결산				1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기	2018	216,552	219,242	337,438	192,057	199,841	203,605	305,734	256,209	2019	317,213	186,547	292,827	170,324	215,456	239,066	240,058	259,821	2020	390,838	164,264	215,789	210,736	-	-	-	-		
연도별	예산				결산																																										
	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기																																							
2018	216,552	219,242	337,438	192,057	199,841	203,605	305,734	256,209																																							
2019	317,213	186,547	292,827	170,324	215,456	239,066	240,058	259,821																																							
2020	390,838	164,264	215,789	210,736	-	-	-	-																																							
기타 재정적인 부담능력	□ <b>협약서 상 명시되어 있는 재정부담 사항</b>																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">재정부담 사항</th> <th colspan="2">세부 내용</th> </tr> <tr> <th>있음</th> <th>없음</th> <th colspan="2">제7조(자부담 계획의 이행) ① "법인"은 수탁기관 선정시 제안한 연도별 자부담계획을 성실히 이행하여야 한다. ② "법인"은 자부담계획에 따른 연도별 집행계획을 구체적으로 수립하여 매년 2월 말일까지 제출하여 "시"의 승인을 받아야 한다.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>√</td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>	재정부담 사항		세부 내용		있음	없음	제7조(자부담 계획의 이행) ① "법인"은 수탁기관 선정시 제안한 연도별 자부담계획을 성실히 이행하여야 한다. ② "법인"은 자부담계획에 따른 연도별 집행계획을 구체적으로 수립하여 매년 2월 말일까지 제출하여 "시"의 승인을 받아야 한다.		√																																					
재정부담 사항		세부 내용																																													
있음	없음	제7조(자부담 계획의 이행) ① "법인"은 수탁기관 선정시 제안한 연도별 자부담계획을 성실히 이행하여야 한다. ② "법인"은 자부담계획에 따른 연도별 집행계획을 구체적으로 수립하여 매년 2월 말일까지 제출하여 "시"의 승인을 받아야 한다.																																													
√																																															
평가의견	□ <b>수탁시 제출했던 연도별 재정부담계획 대비 집행실적</b> (단위:천원)																																														
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>재정부담 계획</th> <th>이행실적</th> <th>재정부담 이행률</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018</td> <td>279,000</td> <td>456,364</td> <td>163%</td> </tr> <tr> <td>2019</td> <td>174,000</td> <td>397,753</td> <td>228%</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>174,000</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 수탁시 제출했던 연도별 재정부담계획은 자부담(법인전입금, 후원금)으로 구성됨.</p>	구분	재정부담 계획	이행실적	재정부담 이행률	2018	279,000	456,364	163%	2019	174,000	397,753	228%	2020	174,000	-	-																														
구분	재정부담 계획	이행실적	재정부담 이행률																																												
2018	279,000	456,364	163%																																												
2019	174,000	397,753	228%																																												
2020	174,000	-	-																																												
	□ <b>해당사항 없음</b>																																														
	□ 예산 집행률은 2018년 100.01%, 2019년은 98.71%로 우수한 집행성적을 나타냄 □ 분기별 예산 집행실적을 살펴보면, 2018년 4분기 집행률 133.40%, 2019년 4분기 집행률 152.55%로 예산이 집중되는 경향이 있어 보다 정교한 예산편성 및 집행계획을 세우고 예산 집행을 위한 추가노력이 필요함 - 2018년 집행률 : 1분기 92.28%→2분기 92.87%→3분기 90.60%→4분기 133.40% - 2019년 집행률 : 1분기 67.92%→2분기 128.15%→3분기 81.98%→4분기 152.55% □ 협약서 상 자부담(법인전입금, 후원금)에 대해 재정부담이 명시되어 있으며, 2018년 이행률 163%, 2019년 228%의 이행실적으로 나타남																																														

②-2 사업예산집행의 효율성

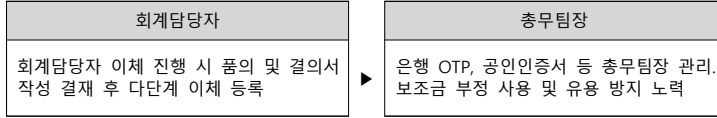
세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점			
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 당초 계획(사업추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법(회계관리), 합리적인 예산운영 노력	A0	75	1.50점			
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당없음. <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당없음.						
회계관리의 투명성	<input type="checkbox"/> 수탁사업 관련 회계감사 수감여부						
	구분	수감 여부	지적사항				
	2018	○	지적사항 없음				
	2019	○	지적사항 없음				
	2020	-	(2020.02.24. 법인감사 시행예정)				
	<input type="checkbox"/> 지적사항 조치결과: 해당사항 없음						
예산집행 세부내역	<input type="checkbox"/> 연도별 예산집행 세부내역						
	(단위:천원)						
	구분	2018		2019		2020	
		예산	실적	예산(A)	실적	예산(A)	실적
	<input type="checkbox"/> 예산항목	965,289	965,389	966,911	954,401	981,627	82,194
	○인건비	621,760	621,262	682,566	686,627	710,126	69,043
	○운영비	109,031	107,862	103,916	103,573	98,714	8,176
	○재상조성비	77,484	77,484	2,306	2,306	0	0
	○사업비	156,937	153,677	174,785	151,325	172,762	2,190
	○예비비	77	861	3,338	3,302	25	2,785
○이월금	0	4,243	0	7,268	0	-	
	*2020.01.31.기준						
<input type="checkbox"/> 예산항목별 달성목표의 설정여부							
				(단위: %)			
예산항목별 달성목표 설정		(있음) 표기시 예산세부항목	예산사용 목적	달성목표			
있음	없음	인건비	- 종사비 인건비 - 복지포인트 지급 등	99.9	101	9.7	
√		운영비	- 업무협의 등 소요경비 - 직책수행 경비 - 회의비 및 시설운영회 - 기관 관리, 운영을 위한 경비	98.9	99.7	8.3	
		재상조성비	- 비품구입 - 시설유지	100	100	-	

	사업비	- 상담 및 치료지원 - 수탁에 따른 상담 - 의료서비스 지원 - 아동학대예방 교육, 홍보 - 직원교육훈련비 - 지역사회연계 활동	97.9	86.6	1.3
<input type="checkbox"/> 예산항목의 대폭 증액이 있는 경우					
	대폭 증액된 예산 항목	2018	2019	2020	증액목적
<input type="checkbox"/> 예산항목					
○ 인건비	621,760	682,566	710,126		- 기본급여 증가 및 승급 - 상담원2명 법인추가지원 (18년 1명, 19년 1명) - 홈케어플래너사업 시간제근로자 채용
○ 사업비	156,937	174,785	172,762		- 위탁법인 지정(법인전입금)사업 예산 확보 - 아동학대예방사업 지자체 예산 지원
<input type="checkbox"/> 예산항목 중 철수 또는 대폭 축소예산이 있는 경우					
	대폭 축소된(혹은 철수) 예산 항목	2018	2019	2020	철수 또는 대폭 축소목적
<input type="checkbox"/> 예산항목					
○ 운영비	109,031	103,916	98,714		사무실 이전에 따른 제반비용
○ 재상조성비	77,484	2,306	0		사무실 이전에 따른 인테리어 공사 등의 소비용
<input type="checkbox"/> 예산편성 및 정산					
	- 분기별 예산 신청 및 정산서 보고				
	- 사업년도 종료 후 1년 결산보고 및 교부금 잔액, 이자발생액 반납(연 1회)				
	예산편성	예산집행계획	예산집행	회계정산·결산	
	예산편성 계획 수립	교부금 신청	교부금 수령 예산집행	정산보고(분기별) 결산보고(연1회) 회계감사실시 서울시승인	
<input type="checkbox"/> 예산집행의 투명성 제고 노력					
	- 연1회 예산 담당자 신용보증보험 가입으로 예산관리의 투명성 확보				
	성명	직책	재정보증보험 가입여부		
	윤석현	관장	가입 / 매년 갱신		
	이선의	회계팀장			
	조라미	사무원			
	- 사전 사업계획 및 예산계획 보고, 내부 지침을 통한 품의, 지출결의서 검토 및 결재 진행				
	- 사회복지시설재무회계 규칙에 따른 예산집행				
	- 사회복지법인 관리안내, 법인 회계메뉴얼, 내부회계지침 등에 의거한 예산집행				
	- 내부통제구조 철저				

사업예산 집행효율성



- 출납담당자의 오류 집행 및 부정사용 금지



- 운영예산의 투명하고 합리적인 집행을 위한 ERP(회계시스템) 사용
- 매월 경리보고서 작성 및 월말기준 통장잔액 사본 첨부 및 보고
- 회계관련 서류(세무서류, 세금장부, 후원금 관리대장) 작성 및 보고
- 회계관리 직원의 대한 법인 교육 실시 : 연말정산, 세무교육 등

**□ 법인카드 관리 강화**

- 법인카드 사용 의무화를 통한 투명한 사용
- 현금사용을 지양하나 불가피한 경우 사전 승인 후 지출. 단, 첨부자료에 간략하게 사유작성.
- 클린카드 사용으로 유해업종 사용 제한 : 유흥, 사행업 등
- 사적사용 금지 및 카드사용대장 점검을 통한 업무관련 사용 여부 파악

**□ 예산집행 관리감독 철저**

- 연2회 지도점검 및 법인감사(서면감사 또는 사업장감사) 등 실시
- 연4회 시설운영위원회를 통한 예산보고 실시

평가의견

- 수탁사업 관련 회계감사 수감시 지적사항은 없었으며, 예산항목은 인건비, 운영비, 재상조성비, 사업비, 예비비로 구성됨
- 기본급여의 증가 및 아동학대 예방사업 지자체 예산지원 등으로 인건비 및 사업비가 증가하였으며, 전체 예산 대비 비중을 살펴보면 2019년 기준 인건비가 70.59%로 가장 큰 비중을 차지하고 있으며, 사업비가 18.08%, 운영비가 10.75%를 차지함
- 예산항목별 집행률을 살펴보면, 2018년 예비비의 집행률 1118.18%, 2019년 사업비의 집행률 86.58%를 제외하고 우수한 수준으로 나타남
  - 2018년 집행률: 인건비 99.92%, 운영비 98.93%, 재상조성비 100.00%, 사업비 97.92%, 예비비 1118.18%
  - 2019년 집행률: 인건비 100.59%, 운영비 99.67%, 재상조성비 100.00%, 사업비 86.58%, 예비비 98.92%
- 사업비의 경우 2018년 대비 2019년 예산집행률이 하락하였음. 사업비 예산 불용의 방지를 위해 분기별, 월별 세입세출현황을 작성하는 등 집행현황에 대한 지속적인 모니터링으로 예산 운용의 효율성 및 사업 운영의 효과성을 제고하여야 함
- 사업비 예산 집행률이 낮아진 이유는 연도별 자체 후원금 목표가 2018년도 18,000천원에서 2019년도 55,000천원으로 37,000천원 상향됨에 따라 후원금 및 지정기금을 확보하였어야 하나 신한은행 위기가정 재기지원 사업비 및 지역사회기금 미확보로 인하여 목표대비 약 22,000천원 확보하지 못하여 사업비 집행률이 낮아짐
- 다만 사업비 집행률에 대한 관리 측면에 있어 사업계획상 확정되지 않은 예산(후원금 등 사업비 확보를 위한 노력도 중요하지만)을 기준으로 하고있어, 최종 확정된 기준으로 관리하여 후원금 미확보액이 사업비 미집행으로 반영되지 않도록 회계기준을 설정해야 함
- 기본급여 증가 및 승급, 상담원 2명 법인 추가지원 등으로 2019년 예산 60백만원이 대폭 증액되었고, 사무실 이전 완료에 따라 2019년 운영비 및 재산조성비가 2018년 대비 80백만원 감액되었음

**③ 사회적 가치 기여**

□ 평가결과

구 분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
사회적 가치 기여	근로여건 및 고용안정 노력	7.00점	A+	80	5.60점
	사회적 기업 등 물품구매 및 제로페이 활성화 노력	2.50점	-	-	1.75점
	지역민간전문가 활용 노력	2.50점	A+	85	2.13점

**사회적 가치 기여에 대한 평가 의견**

- 위탁사무 인력 18명 중 정규직 인원은 13명, 비정규직은 5명이며, 2019년 정규직 2명이 이직하였음. 근로기준법 준수 및 복리후생 제도를 운영하고 있으나, 직원이 체감할 수 있는 복리후생 제도 마련 및 업무 환경 조성으로 직원의 잦은 이탈로 인한 업무의 연속성이 저하되지 않도록 제도를 강화할 필요가 있음
- 신입직원 정착을 위한 모범인 GN Mentoring의 실시로 신입직원의 조기정착을 돕고 법인의 가치체계를 내재화하고 사명감을 가지고 업무에 임할 수 있도록 직무수행에 필요한 지식, 기술, 태도 습득을 돕고 있는 점이 긍정적임
- 위탁사무를 운영함에 있어 위탁사무 물품구매 시 총 구매액 대비 사회적 가치 제고를 위한 구매 비중은 2018년 3.27%, 2019년 2.97%로 낮은 수준임
- 제로페이가 도입이 어려운 특정 위탁사무 업무로 제로페이가 도입이 어려운 대신 지속적 사회적 가치 기여를 위한 물품 구입 노력을 추진할 예정임
- 위탁사무의 효율적 추진을 위해 개별자원봉사자와 자원봉사동아리의 자원봉사 활동을 진행 중에 있으며, 운영위원회, 전문위원 네트워크, 전문교육강사 네트워크 등 민간전문가를 활용한 거버넌스를 구축하여 운영 중에 있음



③-1 근로여건 및 고용안정 노력

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 사업과 관련한 인력의 근로조건(근로복지, 근로형태 등) 및 고용승계 및 유지, 정규직 중심의 인력운영(비정규직 근로자의 정규직 전환 및 유지 등), 이직률, 적정근로시간(휴게시간 및 휴가) <input type="checkbox"/> 위탁사무 인계로 인한 기존인력의 고용승계, 새로운 환경에 적응을 위한 배려	A+	80	5.60점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항없음. <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항없음.			

총 인원, 정규직인원, 비정규직 인원

구분	직 위	성 명	자격증 소지현황	담당업무	근무기간	정규직/비정규직
실제위탁사업 수행인력	관장	윤석현	사회복지사1급	아동보호전문기관 총괄	2018.07.01.~ *이선영(~18.06.30)	정규직
	사례관리 팀장	고윤정	사회복지사 1급	사례관리업무 총괄, 회계관리	2017.04.01.~ 육아휴직(19.01.01~19.12.31)	정규직
	교육홍보 팀장	장영도	사회복지사 1급	아동학대예방업무 총괄, 인사관리, 사례관리	2016.08.01.~	정규직
	상담원	김새롬	사회복지사 1급	사례관리, 집단프로그램관리, 위원회 관리	2018.01.01.~	정규직
	상담원	정혜다	사회복지사 2급	사례관리, 아동권리옹호사업 관리	2017.12.01.~	정규직
	상담원	정원구	사회복지사 2급	사례관리, 지역네트워크 관리	2015.12.01.~	정규직
	상담원	오수진	사회복지사 2급	사례관리, 신고의무자교육 총괄, 직원 외 인력관리	2018.01.08.~	정규직
	상담원	조지향	사회복지사 1급	사례관리, 아동학대예방업무	2016.07.11.~	정규직
	상담원	구경희	사회복지사 1급	사례관리, 아동학대예방교육, 홍보	2018.01.08.~	정규직
	상담원	배승민	사회복지사 1급	사례관리, 아동학대예방교육, 차량 관리	2018.07.01.~ (계약직18.01~06)	정규직
	상담원	김은정	사회복지사 1급	사례관리, 아동학대예방업무	2018.07.01.~ *주수진(18.01~06계약직)	정규직
	상담원	변슬란	사회복지사 1급	사례관리	2018.08.01.~	계약직
	치료실장	석효정	미술치료사	심리검사 및 치료총괄	2015.03.01.~	정규직
	치료사	김유리	사회복지사 1급 상담심리사 2급	심리치료 진행	2015.01.26.~ (휴직 1차 16.10.11~12.01 / 2차 17.03.01~18.03.01)	정규직
	사무원	조라미	사회복지사 2급 전산회계2급	회계, 공문서 관리	2015.01.30.~	정규직

지역 관리자	박가연	사회복지사 1급	홈케어플래너 서포터즈지원사업 총괄	2017.02.01.~2018.12.31	계약직		
	김영미	-	홈케어플래너 서포터즈 지원사업 지원	2018.02.01.~	계약직		
초단시간 근로자	정은혜	-	아동보호 통합지원전문서비스 자료 조사 및 행정지원	2016.12.08.~2018.01.31	계약직		
	김보경			2018.03.19.~2018.05.31			
	이은형			2018.03.19.~2018.09.30			
	이도경			2018.10.16.~2018.12.31			
2019년	관장	윤석현	사회복지사 1급	총괄운영	2018.07.01~	정규직	
	사례관리 1팀장	장영도	사회복지사 1급	예방사업 및 지역 네트워크 총괄, 인사 관리	2016.08.01.~	정규직	
	사례관리 2팀장	박혜령	사회복지사 1급	사례관리 및 통합지원 전문서비스 총괄, 홈케어플래너사업 총괄	2019.01.01.~	정규직	
	총무회계 팀장	김새롬	사회복지사 1급	총무회계총괄, 법정준수사항 관리	2018.01.01.~ 2019.09.30	정규직	
	상담원	정혜다	사회복지사 2급	사례관리, 아동권리옹호사업 관리	2017.12.01.~	정규직	
	상담원	정원구	사회복지사 2급	사례관리, 통합지원전문서비스 전담, 지역네트워크	2015.12.01.~	정규직	
	상담원	오수진	사회복지사 2급	사례관리, 지역네트워크	2018.01.08.~ 2019.10.31	정규직	
	상담원	조지향	사회복지사 1급	사례관리, 통합지원전문서비스 전담, 지역네트워크	2016.07.11.~	정규직	
	상담원	구경희	사회복지사 1급	사례관리, 멘토링사업	2018.01.08.~	정규직	
	상담원	배승민	사회복지사 1급	사례관리, 아동학대예방교육	2018.07.01.~	정규직	
	상담원	김은정	사회복지사 1급	사례관리, 아동권리교육, 지역조직(대학생)	2018.07.01.~	정규직	
	상담원	변슬란	사회복지사 1급	사례관리, 신고의무자교육, 직원 외 인력관리	2018.08.01.~	계약직	
	상담원	이재원	사회복지사 1급	사례관리, 아동학대예방업무, 홍보, 차량관리	2019.08.01.~	계약직	
	치료 실장	석효정	미술치료사 1급	심리검사 및 치료총괄	2015.03.01.~	정규직	
	치료사	조혜리	임상심리사 2급 청소년상담사2급	심리치료 진행	2019.03.01.~	계약직 (김유리 치료사 대체인력)	
	사무원	조라미	사회복지사 2급 전산회계2급	회계, 공문서 관리	2015.01.30.~	정규직	
	지역 관리자	이도경	사회복지사 1급	홈케어플래너 서포터즈 지원사업 총괄	2019.01.07.~2019.12.31	계약직	
		김영미	-	홈케어플래너 서포터즈 지원사업 지원	2018.02.01.~2019.12.31	계약직	
	2020년	관장	윤석현	사회복지사1급	총괄운영	2018.07.01~	정규직

총무회계 팀장	이선의	사회복지사1급	인사총무회계 총괄, 홈케어플래너사업 총괄, 인사관리	2019.12.01.~	정규직
사례관리 1팀장	장영도	사회복지사1급	예방사업 및 지역네트워크 총괄, 사례수퍼비전	2016.08.01.~	정규직
사례관리 2팀장	박혜령	사회복지사1급	사례관리 및 통합지원전문 서비스 총괄, 사례수퍼비전	2019.01.01.~	정규직
상담원	정혜다	사회복지사2급	사례관리, 지역네트워크(동아리, 자원봉사자), 운영위원회 관리	2017.12.01.~	정규직
상담원	정원구	사회복지사2급	사례관리, 통합지원전문서비스 전담, 프로그램수정/개발	2015.12.01.~	정규직
상담원	조지향	사회복지사1급	사례관리, 통합지원전문서비스 전담, 아동권리옹호 담당	2016.07.11.~	정규직
상담원	장은범	사회복지사1급	사례관리, 학교네트워크관리, 후원개발담당	2019.12.01.~	정규직
상담원	구경희	사회복지사1급	사례관리, 시설보호/복귀아동 관리, 멘토링사업	2018.01.08.~	정규직
상담원	배승민	사회복지사1급	사례관리, 사례통계관리, 지역자원 발굴, 법정준수사항 관리	2018.07.01.~	정규직
상담원	김은정	사회복지사1급	사례관리, 아동권리교육, 홍보	2018.07.01.~	정규직
상담원	변슬란	사회복지사1급	사례관리, 신고의무자교육, 지역사회사례발굴, 직원 외 인력관리	2018.08.01.~	계약직
상담원	이재원	사회복지사1급	사례관리, 아동학대예방업무, 지역사회사례발굴, 차량관리	2019.08.01.~	계약직
치료 실장	석효정	미술치료사1급	심리검사 및 치료총괄	2015.03.01.~	정규직
치료사	조혜리	임상심리사2급 청소년상담사2급	심리치료 진행	2019.03.01.~	계약직 (김유리 치료사 대체인력)
사무원	조라미	사회복지사2급 전산회계2급	회계, 공문서 관리	2015.01.30.~	정규직
지역 관리자	최보경	심리상담사	홈케어플래너 서포터즈 지원사업 총괄	2020.01.01.~	계약직
	김효진	사회복지사2급	홈케어플래너 서포터즈 지원사업 지원	2020.01.01.~	계약직

정규직 및 비정규직 비중(정원기준)

구분	정규직 인원 수(A)	비정규직 인원수(B)	수탁사업 총인원(C)	정규직 비중	비정규직 비중
2018년	14명	7명	21명	66.66%	33.33%
2019년	13명	5명	18명	72.22%	27.77%
2020년	13명	5명	18명	72.22%	27.77%
평균	13.3명	5.6명	19명	70.36%	29.62%

※ 보건복지부 아동보호전문기관 TO기준인 14명은 모두 정규직이며, 2019~2020년 김유리

정규직 중심의  
인력운영

치료사 출산 및 육아휴직으로 인해 1명 대체인력(계약직)채용.

수행인력의 정규직 유지율

구분	정규직 인원 수(A)	수탁사업 총인원(C)	정규직 비중	정규직 비중 증감	비고
2018년	14명	21명	66.66%	-	-
2019년	13명	18명	72.22%	5.56% 증가	초단시간근로자 미채용으로 전년대비 증가
2020년	13명	18명	72.22%	-	변동없음.

비정규직의 정규직 전환

구분	비정규직 인원수	비정규직의 정규직 전환 실적	비정규직 계약해지	비고
2018년	7명	-	4명	- 계약해지사유 : 3명 이직 및 진학, 1명 계약만료(초단시간근로자)
2019년	5명	-	2명	- 계약해지사유 : 2명 계약만료(홈케어지역관리자)
2020년	5명	-	-	-

이직률

구분	정규직 인원수	정규직 이직현황		신규채용현황		총인원
		이직인원	시기	채용인원	시기	
2018년	14명	-	-	-	-	14명
2019년	13명	2명	9월 30일 : 김새롬 10월 31일 : 오수진	-	-	13명
2020년	13명	-	-	-	-	13명

※ 이직자와 연락가능한 방법 : 개인 휴대폰 또는 메일로 연락가능

시간외 근무현황

구분	년도	성명	시간외 근무(년)		휴일근무(년)		야간근무(년)	
			발생시간	지급수당	발생시간	지급수당	발생시간	지급수당
정규직	2018년	고윤정	17.5	-	-	-	-	-
		장영도	19.5	-	-	-	-	-
		정혜다	44.5	-	-	-	-	-
		김새롬	-	-	-	-	-	-
		정원구	10.75	-	-	-	-	-
		조지향	17	2.5	-	-	-	-
		구경희	16	1.75	-	-	-	-
		오수진	-	-	-	-	-	-
		김은정	17.25	-	-	-	-	-
		배승민	18.5	6	-	-	-	-
	석효정	-	5	-	-	-	-	
	조라미	17	-	-	-	-	-	
	2019년	박혜령	25	40	3	-	-	-
		장영도	21	417	4	92	-	-
		정혜다	25.5	267	31.5	230	-	-
		김새롬	17	60	-	-	-	-
정원구		15	24	-	-	-	-	
조지향		26.5	121	-	-	-	-	
장은범	1	33	3	-	-	-		
구경희	16	-	9	-	-	-		

수행인력  
이직률

시간외  
근무현황

비정규직	2020년	오수진	29.75	191	11.75	-	
		김은정	20.5	94	2	-	
		배승민	35.5	-	4	-	
		석효정	34.5	-	23.5	-	
		조라미	35.5	-	-	-	
		박혜령	10.5	200	-	-	
		장영도	5	108	-	-	
		정해다	6	123	-	-	
		정원구	1.5	26	-	-	
		조지향	7.5	178	-	-	
		장은범	4	80	-	-	
		구경희	7	133	-	-	
	김은정	4	63	-	-		
	배승민	2.5	28	-	-		
	석효정	0.5	-	2	59		
	조라미	6	-	-	-		
	2018년	변슬란	7	-	-	-	
		변슬란	2.5	-	-	-	
2019년		이재원	3.5	-	8	-	
		조혜리	1	-	-	-	
2020년	-	-	-	-	-		
	-	-	-	-	-		

※ 시간외 근무, 휴일근무를 하게 되는 경우, 발생시간에 대해 수당 또는 보상휴가를 지급하고 있으며 보상형태에 대해서는 근로자가 자유롭게 선택할 수 있음.  
단, 당직자의 경우 당직비(평일 당직 20,000원, 공휴일 및 주말당직 30,000원)를 지급하고 있어 시간외 근무에 대해서 보상하지 않음.

적정시기 임금지급현황  
 적정시기 임금 집행현황: 해당사항 없음  
 적정시기 보다 늦은 임금 집행현황: 해당사항 없음

근로기준법의 근로조건 준수  
 - 근무시간 : 1일 8시간, 주5일 근무제, 근무시간 내 1시간 휴게시간 보장  
 - 복리후생

직원복지	상세 내용
연차/유급휴가	근로기준법에 의거 연차/유급휴가 부여 및 사용촉진 <연차휴가> - 1년미만 근무자는 1개월간 개근시마다 1일 - 1년간 8월 이상 개근자는 15일 - 3년이상 근무자는 최초 1년초과 2년근속시마다 1일 가산해 총25일을 한도 <병가> - 5일 이상의 치료/요양이 필요한 경우 2개월 이내에서 유급휴가 부여
특별휴가	본인의 결혼 5일 자녀의 결혼 1일 본인과 배우자 부모의 회갑 또는 고회 1일 본인과 배우자의 부모, 배우자 또는 자녀의 사망 5일 본인의 조부모 및 형제 자매의 사망 2일 수재, 화재, 기타 중요한 재해를 당하였을 때 3일 이내 포상 휴가 3일 이내 출산휴가 3일 이내 기타 특별한 사유가 있다고 인정될 때
모성보호정책	출산전후휴가, 임신기간 근로시간 단축제도, 유산/사산보호 휴가, 육아휴직제도
보직발령지원	발령에 의한 장거리 출퇴근 직원에게 교통비 등 지원
직원 건강검진	연회 직원 건강검진 실시
장기근속 포상 (3년, 5년)	근속년수에 따른 포상 및 기념품 증정, 근속 포상 휴가 및 건강 검진비 지원 등

사내동호회	직원간 친목도모 및 교류를 위한 사내동호회 활동 지원
직원상해보험 가입	직원의 상해사고로 인한 손해 보상을 위한 상해보험 가입/안내 (한국사회복지재단/삼성화재 단체 상해보험)
직원 장례회환 발송	직원 및 배우자의 부모 근조시 회환지원
직원 상호회	직원의 친목기구로 직원 상호간 상부상조를 위해 별도 상호회 조직/운영(결혼 축하금/부익금 등)
대학원등록금 지원	대학원 등록금(1인당 80만원/학기당4학기까지) 지원
외국어교육비 지원	언어교육비 지원(1인당 최대 5만원/매달)
장기근속자 자녀등록금지원	10년 이상 근속직원에게 자녀의 등록금 및 입학금 지원

- 위탁사무 인계로 인한 기존인력의 고용승계: 해당사항 없음
- 새로운 환경에 적응을 위한 배려 - 신입직원 정착을 위한 GN Mentoring 실시
  - 신입직원이 발령 받은 사업장에서 조기정착 할 수 있도록 지원
  - 비전 멘토를 통해 법인의 가치체계를 내재화하고 업무를 통해 실현하여 사명감을 가지고 꿈을 꿀 수 있도록 지원
  - 신입직원이 업무 멘토를 통해 직무수행에 필요한 지식, 기술, 태도를 갖추도록 지원

### 01 GN Mentoring 목적 및 진행절차

**목적**  
GN Mentoring을 통해 신입직원이 발령 받은 각 팀의 사업장에서 조기 정착을 할 수 있도록 돕고자 합니다.  
 \* 비전 멘토 중 일부 관리직으로 근무자를 내정하고, 일부는 현재 법인의 사내에서 근무하는 우수 인재를 내정하고, 신규로 채용된 인재를 멘토로 내정하여 멘토링을 진행합니다. (기타: 비전 멘토로 임명)

**진행** 기간: 발령 ~ 3개월

신입직원명	멘토링 (GN Mentoring) 인계 및 실시	GN Mentoring 지원서 제출	GN Mentoring 멘토로서의 역할 수행	GN Mentoring 종료보고서 작성
신입직원명	신입직원을 팀/부서로 배정하고, 멘토링을 시작합니다.	멘토링 목적서 작성	멘토링을 통해 신입직원의 업무 적응을 돕고, 비전 멘토로서의 역할을 수행합니다.	멘토링 종료 후 비전 멘토로서의 역할을 수행합니다.

### 02 GN Mentoring - Vision 멘토 매뉴얼

Vision 멘토 중 일부 관리직으로 근무자를 내정하고, 일부는 현재 법인의 사내에서 근무하는 우수 인재를 내정하고, 신규로 채용된 인재를 멘토로 내정하여 멘토링을 진행합니다. (기타: 비전 멘토로 임명)

**Mentoring 활동 개요 및 새로운 과정**

1. 멘토링 목적서 작성 (신입직원) / 2. 멘토링 목적서 제출 (멘토) / 3. 멘토링 시작 (멘토링) / 4. 멘토링 종료 (멘토링) / 5. 멘토링 종료보고서 작성 (멘토)

1. 멘토링 목적서 작성: 신입직원의 업무 적응을 돕고, 비전 멘토로서의 역할을 수행합니다.

2. 멘토링 목적서 제출: 멘토링을 통해 신입직원의 업무 적응을 돕고, 비전 멘토로서의 역할을 수행합니다.

3. 멘토링 시작: 멘토링을 통해 신입직원의 업무 적응을 돕고, 비전 멘토로서의 역할을 수행합니다.

4. 멘토링 종료: 멘토링을 통해 신입직원의 업무 적응을 돕고, 비전 멘토로서의 역할을 수행합니다.

5. 멘토링 종료보고서 작성: 멘토링을 통해 신입직원의 업무 적응을 돕고, 비전 멘토로서의 역할을 수행합니다.

### 신입직원 이해하기

**이해하기** (대부분)

이제 각 태도표를 통한 신입직원입니다.

개별부터 업무를 준비하게 이해하고 할 수 있을 것인 것임을 알려주시고, 비전 멘토인 GN의 인계와 함께 업무에 적응할 수 있도록 도와주세요.

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

### 신입직원 이해하기

**이해하기** (소수인)

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

3개월 동안 신입직원인 GN 사내에 온 신입직원을 환영합니다.

근로여건 개선을 위한 제도

구분	내용
① 가족사랑의 날 캠페인	매주 수요일 정기 퇴근
② 장기근속 포상	- 5년마다 근속포상 휴가 (10일) - 2019년 추가 신설 : 3년 근속포상 휴가 신설(5일)
③ 육아/가족돌봄 환경 지원	- 탄력근무제(시차출퇴근제) 실시 : 육아/가족돌봄 사유로 인한 필요 직원 1시간 전후 출퇴근 시간 조정
④ 눈치보지 않는 휴가 문화	연차 신청시 사유 미작성 및 반기별 집중휴가제도 도입 등

⑤정시퇴근 문화 정착	- 정시퇴근을 위한 방안 추진 (효율적 업무수행/업무집중도 향상 캠페인 등)
⑥회의/보고 문화 개선	- 효율적/효과적 회의 진행을 위한 방안 마련 (회의 효율 개선 캠페인 등)
⑦해외연수 제도 확대	- 과장 승진자 대상 해외연수제도 신설
⑧문화의 날	- 직원 단합 및 소진예방을 위한 문화의 날 지원 : 분기별 1인당 1만원 예산 지원(법인 예산)

평가의견	<input type="checkbox"/> 위탁사무 수행을 위한 인력운영은 2020년 기준 18명 중 13명이 정규직으로 72.22%를 차지하고 있으며, 비정규직의 정규직 전환은 2018년부터 2020년까지 실적 없음 <input type="checkbox"/> 수행 인력의 이직은 2019년 2명 발생하였으며, 시간외 근무는 2018년 정규직 총 178시간, 비정규직 7시간, 2019년 정규직 총 302.75시간, 비정규직 7시간, 2020년 현재까지 정규직 총 54.5시간 발생하였으며, 발생시간에 대해 수당 또는 보상휴가를 선택하여 지급함 <input type="checkbox"/> 근로기준법 준수 및 복리후생 제도를 운영하고 있으나, 직원이 체감할 수 있는 복리후생 제도 마련 및 업무 환경 조성으로 직원의 잦은 이탈로 인한 업무의 연속성이 저하되지 않도록 제도를 강화할 필요가 있음 <input type="checkbox"/> 신입직원 정착을 위한 모범인 GN Mentoring의 실시로 신입직원의 조기정착을 돕고 법인의 가치체계를 내재화하고 사명감을 가지고 업무에 임할 수 있도록 직무수행에 필요한 지식, 기술, 태도 습득을 돕고 있는 점이 긍정적임
------	---

### ③-2 사회적기업 등 물품구매 노력 및 제로페이 활성화 노력

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점																															
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 사회적기업, 친환경 기업, 장애인·중증장애인 생산품 구매를 통한 사회적 가치 제고 실적, 재래시장 및 소형마트, 제로페이 이용을 통한 지역경제 활성화 노력 및 성과	-	-	1.75점																															
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음																																		
물품구매시 지역가치 기여노력	<input type="checkbox"/> 위탁사무 물품구매시 사회적 가치 제고 관련 실적 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">구분</th> <th colspan="3">물품구매액</th> </tr> <tr> <th>2018</th> <th>2019</th> <th>2020</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>총 구매액</td> <td>7,927,310</td> <td>3,950,869</td> <td>181,620</td> </tr> <tr> <td>사회적 가치 제고를 위한 구매액</td> <td>260,000</td> <td>117,600</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>  사회적 기업 생산품 구매액</td> <td>260,000</td> <td>117,600</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>  친환경 기업 생산품 구매액</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>  (중증)장애인 기업 생산품 구매액</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>총 구매액 대비 사회적 가치제고 구매액 비중</td> <td>3.27%</td> <td>2.97%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	구분	물품구매액			2018	2019	2020	총 구매액	7,927,310	3,950,869	181,620	사회적 가치 제고를 위한 구매액	260,000	117,600	0	사회적 기업 생산품 구매액	260,000	117,600	0	친환경 기업 생산품 구매액	0	0	0	(중증)장애인 기업 생산품 구매액	0	0	0	총 구매액 대비 사회적 가치제고 구매액 비중	3.27%	2.97%	0%			
구분	물품구매액																																		
	2018	2019	2020																																
총 구매액	7,927,310	3,950,869	181,620																																
사회적 가치 제고를 위한 구매액	260,000	117,600	0																																
사회적 기업 생산품 구매액	260,000	117,600	0																																
친환경 기업 생산품 구매액	0	0	0																																
(중증)장애인 기업 생산품 구매액	0	0	0																																
총 구매액 대비 사회적 가치제고 구매액 비중	3.27%	2.97%	0%																																
제로페이 도입 필요성	<input type="checkbox"/> 사회적 기업 생산품 구매 : 기부스토어 및 사회적기업 청정마을 등을 활용한 사회적 기업 물품구입 - 연말 사업평가회 진행 시 기부 온라인 쇼핑몰 기부스토어를 통한 나눔 가치 창출 - 홍보물품 제작 시 사회적기업 청정마을을 통해 지역사회 공헌을 위해 노력 <input type="checkbox"/> 제로페이 도입 가능여부 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>가능</td> <td>불가능</td> </tr> <tr> <td></td> <td>√</td> </tr> </table> <input type="checkbox"/> 제로페이 도입 가능할 경우 활용 여부 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>활용</td> <td>미활용</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </table>	가능	불가능		√	활용	미활용																												
가능	불가능																																		
	√																																		
활용	미활용																																		
지역경제 활성화 및 사회적 약자 배려	▶ 향후 지역사회 내 사회적 가치 기여를 위하여 관련기관을 통해 물품을 구입하도록 노력할 예정																																		
평가의견	<input type="checkbox"/> 위탁사무 물품구매 시 총 구매액 대비 사회적 가치 제고를 위한 구매 비중은 2018년 3.27%, 2019년 2.97%로 낮은 수준이며, 사회적 기업 생산품 뿐만 아니라 친환경 기업, 장애인 기업 등 다양한 사회적 가치 제고를 위한 구매 노력이 필요함 <input type="checkbox"/> 위탁사무 물품 구매를 통한 사회적 가치제고를 위해 기부 스토어 및 사회적 기업 청정마을 등을 활용하여 사회적 기업 물품을 구매하고는 있으나 보다 적극적인 노력이 요구되며 제로페이 도입이 어려운 특정 위탁사무 업무로 제로페이 도입이 어려운 대신 지속적 사회적 가치 기여를 위한 물품 구입 노력을 추진할 예정임																																		

③-3 지역사회 공헌노력

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 민간전문가 활용, 자원봉사자 활용 및 지역사회 공헌 노력 및 성과를 평가	A+	85	2.13점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음			

구분	자원봉사자 활용 실적(인원수)		
	자원봉사자 활용실적(인원수)	자원봉사자 활용내역	
위탁사무 가치제고	2018년	[개별자원봉사자] • 아동학대예방캠페인, 인형극, 행정보조 137명 [자원봉사동아리] • 멘토링, 아동학대예방교육, 아동학대 예방캠페인 309회	[개별자원봉사자] • 아동권리교육 업무 및 기타 행정업무 보조 • 학대피해아동을 위한 학습지원, 정서 지원, 문화체험 등 학대피해아동 재학대 발생 모니터링 등을 지원 [자원봉사동아리] • 동아리 - 아동학대예방교육(인형극)으로 보육기관 및 초등학교에 방문하여 아동들에게 성학대예방에 관한 교육 인식을 심어주기 위해 일반인, 대학생 자원봉사자들로 구성된 전문 강사팀이 직접 성학대 예방 인형극을 진행(대학생 2개, 성인2개)하고 아동학대 예방캠페인을 통하여 지역사회 옹호 활동을 진행함.
	2019년	[개별자원봉사자] • 아동학대예방캠페인, 행정보조, 아동권리모니터링 활동 50명 [자원봉사동아리] • 아동학대예방교육 345회	[개별자원봉사자] • 자원봉사자 평가회의 진행하여 봉사자들의 욕구 및 건의사항 확인함으로써 지속적인 자원봉사자 관리 도모
	2020년	[개별자원봉사자] • 아동학대예방캠페인, 행정보조, 아동권리모니터링 활동 10명 [자원봉사동아리] • 아동학대예방교육 271회	
	<input type="checkbox"/> 민간전문가 활용 실적		
구분	민간전문가 활용 실적(인원수)		
	민간전문가 활용실적(인원수)	민간전문가 활용내역	
2018년	[사례회의] • 외부기관 연계 사례회의(11회) • 사례전문위원회의(2회) [운영위원회]	[사례회의] • 외부기관 연계 사례회의를 통해 통합 사례관리가 필요한 유관기관과의 사례 논의 실시함.	

구분	민간전문가 활용실적(인원수)	민간전문가 활용내역
	• 4회 [전문위원 네트워크] • 초등교육전문위원 조직(1회/15명) 및 활동(1회/10명) [전문교육강사 네트워크] • 인형극(조직 7개/68명, 모임 7회/79명) • CRA(놀이서 배우는 권리 - 조직 1개/8명, 모임 5회/21명) • 부모교육(조직 1개/1명)	• 서울시에서 의학, 법률 등 전문사례자문위원단에게 위촉하여 사례 논의를 실시함. [운영위원회] • 초등학교 교장, 교수, 변호사, 주민센터 동장 5명과 기관 직원 대표 1명, 기관장 1명으로 구성된 운영위원회를 통해 예산, 사업진행내용을 보고하고 자문 받아 전문적, 효과적인 사업 수행 [전문위원 네트워크] • 초등교육전문위원 네트워크를 통해 아동권리교육 및 아동학대캠페인 사업을 안내하며 교내 아동학대 발생 시 대처법 등에 관한 정보 안내 [전문교육강사 네트워크] • 아동학대예방교육 강사모임을 통해 높은 수준의 교육내용을 바탕으로 숙련된 교육사업 진행
2019년	[사례회의] • 외부기관 연계 사례회의(10회) [운영위원회] • 운영위원회(4회) [전문위원 네트워크] • 초등교육전문위원 조직(1개/21명) 및 정기회의(2회/23명) [전문교육강사 네트워크] • 인형극(조직 4개/76명) • CRA(조직 1개/5명, 모임 2회/8명)	[사례회의] • 외부기관뿐만 아니라 학대피해아동가족 구성원과 함께 참여하여 당사자 중심의 사례회의를 진행함.
2020년	[사례회의] • 외부기관 연계 사례회의(10회) [시설운영위원회] • 운영위원회(4회) [전문위원 네트워크] • 초등교육전문위원 조직(1개/30명) 및 정기회의(2회/60명) [전문교육강사 네트워크] • 인형극(조직 2개/50명) • CRA(조직 1개/7명, 모임 2회/14명)	
*2020년은 연사업계획을 작성하였음.		
사회적기여 등 위탁사무 가치제고	<input type="checkbox"/> 민간전문가 활용 ① 서울시 사례전문위원회	
	구분	서울시아동학대사례전문위원회
	적용 대상	서울시 내 아동보호전문기관
내용	아동보호전문기관 내 사례판단 및 사례개입 방향의 어려움이 있는 사례	
수행 노력	분기별 서울시 12명의 아동학대 전문가(교수, 의사 외)의 개입 방향 제시	

수행 성과	사례개입 중 법률, 행정 외 다양한 사안에 대한 자문을 서울시에서 위촉한 사례자문위원단에게 의뢰하여 사례개입과 조치결정에 객관성을 확보하였음
-------	--

② 아동권리교육 (CRA) 강사 활동

구분	아동권리교육 (child right awareness)
사업대상	초등학교 저학년 (3학년)
사업내용	아동이 CRC에 근거하여 아동과 타인의 권리를 이해하고, 실제적인 아동의 권리를 소개하는 협약 조항을 이해하여 아동이 일상생활 속에서 구체적으로 권리를 적용하고 옹호할 수 있는 방법을 모색할 수 있도록 '게임 활동을 통해 즐겁게 배우는 권리' 교육을 실시
수행 노력	- 강사 모집 및 교육/ 교육일정 협의 및 연습/ 중간, 최종평가
수행 성과	- 아동권리증진 및 아동학대예방 - 학교 및 지역사회 유관기관과의 네트워크 및 통합사례관리 실천

③ 아동보호전문기관 시설운영위원회

구분	시설운영위원회
적용 대상	사회복지사업법의 적용을 받는 사회복지시설
내용	- 사회복지시설의 재무, 회계 및 후원금 관리, 운영에 관한 법적 준수사항을 잘 이행하도록 심의 실시
수행 노력	- 운영위원회 위원장, 위원 위촉, 운영위원회 심의사항 및 보고
수행 성과	- 사회복지시설의 명확성, 공정성, 투명성을 기함으로써 합리적이고 신뢰도 높은 시설 및 기관으로 자리매김함.

④ 지역 내 연계기관 협약 및 간담회, 통합사례회의 실시

- 학대피해아동 가정에 필요한 욕구 혹은 문제에 대해 각각의 사례를 지역사회 내 다양한 유관기관과 통합사례회의를 실시하여 함께 논의함으로써 보다 통합적인 접근 시도
- 아동가정의 실질적이고 긍정적인 변화를 이끌어내고자 하였음
- 각기 다른 학대피해아동가정의 문제에 알맞은 네트워크를 적시적소에 활용하도록 함
- 가족구성원과 함께 통합사례회의를 진행하며 당사자중심의 사례개입을 통하여 재학대를 방지하고 아동의 원가정 기능을 회복시킬 수 있도록 노력하였음.

□ 자원봉사 동아리 조직을 통한 프로그램 운영

① 초등 및 유아 성학대 예방 인형극 동아리

구분	유아, 초등 성학대예방 인형극
사업대상	강서구 양천구 학령전기(4-7세) / 초등학교 저학년(1-2학년)
사업내용	'우리 몸은 소중한요' 인형극을 통해 성학대 잠재위험상황과 직접적인 위험상황을 제시하고 그 대처방법을 습득
수행 노력	- 인형극 강사 모집 및 교육/ 교육일정 협의 및 연습/ 중간, 최종평가
수행 성과	- 강서구, 양천구 내 학교(원) 아동 대상으로 성학대 예방 및 홍보 - 학교 및 지역사회 유관기관과의 긍정적인 관계 및 네트워크 구축

1-2) 사업활동 평가

① 사업계획 집행수준

□ 평가결과

구분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
사업계획 집행수준	사업계획의 적정성	3.50점	A+	85	2.98점
	사업운영 자체점검활동 및 관련 규정 준수 수준	2.00점	A+	85	1.70점
	사업관리 운영의 투명성	2.00점	S	90	2.25점

사업계획 집행수준에 대한 평가 의견

- 기관의 설립목적에 의거하여 사업계획을 수립하였으며 사례관리 전문서비스, 심리치료 서비스, 아동보호 통합지원 전문서비스, 사례회의 및 슈퍼비전강화, 아동학대 예방사업 활성화 및 홍보확대, 지역사회 조직 및 홍보 등 설립 목적에 맞는 사업계획을 수립함
- 위탁사무의 효율적 추진을 위해 매년도 2월 전년도 사업평가서를 작성하여 평가 및 분석을 진행함으로써 전년도 사업성과분석을 통한 개선방안을 수립하는 등 성과환류체계를 구축함
- 서울시와의 협약내용 이행을 위해 연도별 사업추진목표를 수립하여 추진계획을 설정함
  - 2018년 : 아동학대 사례관리 전담기관으로서 사업모델 확립
  - 2019년 : 아동학대 사례관리 및 사업 전문성 강화
  - 2020년 : 아동학대 사례관리 서비스 내실화 및 지역협력모델 구축
- 건물 안전사고 대책마련 및 예방활동 추진을 위해 연1회 안전사고 대비 교육을 진행 중에 있으며, 기관 내 별도 소방조직도를 마련하여 비상 시 업무분장을 실시함
- 업무 특성상 전 직원을 대상으로 연2회 개인정보보호법 교육을 통한 개인정보 누출 예방 노력을 추진 중이며, 모법인 굿네이버스 직원 윤리강령 교육 및 서명, 윤리실천지침을 구비하여 운영 중에 있음. 또한, 윤리강령 준수를 위한 제반 업무 수행을 위해 클린신고센터 설치로 내부 신고체계를 운영하는 것은 타 기관 대비 임직원 윤리강령 마련의 모범이 되는 사례로 판단됨

평가의견

- 위탁사무 관련 아동권리교육 업무 및 기타 행정업무 보조, 학대피해아동 재학대 발생 모니터링 지원 등의 자원봉사자를 2018년 137명, 2019년 50명, 2020년 현재까지 10명 활용하였으며, 2018년 대비 2019년 활용실적이 감소함
- 또한 사례회의, 운영위원회, 전문위원 등에서 민간전문가를 활용하여 교육사업을 진행하고, 기관의 사업을 안내하는 등 위탁사무 가치제고를 위해 노력함

①-1 사업계획의 적정성

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점	
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 위탁사업 목적에 맞는 사업계획의 적정성, 매년도 사업계획서 및 협약내용 이행에 대한 점검과 보완대책 마련	A+	85	2.98점	
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음				
사업계획의 적정성	<input type="checkbox"/> <b>위탁사업 목적에 맞는 사업계획 수립</b> ① 설립목적 서울동남권아동보호전문기관은 전국 최초의 사례관리전담 아동보호전문기관으로서 서울시 강동구·강남구·관악구·동작구·서초구·송파구 지역 내 학대피해아동에 대한 사례관리를 진행하며, 피해아동의 학대후유증을 회복하고 재발방지 및 가족기능 회복을 위해 부모, 가족구성원을 대상으로 다양한 서비스를 제공함으로써 아동이 지역사회 내에서 안전하고 건강하게 성장하도록 돕는다.				
	② 위탁사업 운영 목적에 따른 주요 사업계획 수립				
	사례관리 전문서비스	- 학대피해아동, 학대행위자, 가족구성원 대상으로 상담서비스, 의료서비스, 가족기능강화서비스, 학습 및 보호지원서비스, 사건처리지원서비스 등을 지원하여 학대피해아동의 안전을 점검하고 학대피해아동과 학대행위자, 가족구성원 전체의 욕구를 반영한 전문서비스 제공 - 홈케어 플래너 서포터즈 사업: 고위험군 사례 가정을 대상으로 찾아가는 맞춤형 사례관리 전문 서비스 제공			
	심리치료 서비스	- 상담 및 심리치료 전문화 : 학대피해아동 및 학대행위자에 대한 종합심리검사, 학대피해아동 심리치료, 학대행위자에 대한 상담위탁 및 양육상담을 진행하여 학대후유증 감소를 돕고 재학대를 예방			
	아동보호 통합지원 전문서비스	- 원가정보보호서비스 지원 : '가족안전계획', '지혜롭게 감정 다스리기', '양육기술 프로그램', '가족관계개선 프로그램, '방임패키지', '집중패키지'를 통해 주양육자의 양육기술 및 대처능력을 향상시키고 학대피해아동 가족의 관계개선을 통해 가족기능 강화를 도모 - 가족재결합서비스 지원 : 분리보호 중이거나 가정 복귀를 계획하는 학대피해아동 및 가정을 대상으로 복귀 전 재결합 준비프로그램을 제공하여 안전한 재결합을 지원하여 아동학대 재발 위험을 방지함.			
사례회의 및 슈퍼비전강화	- 상담 및 서비스 체계화 : 사례관리 업무의 전문성 발휘를 위한 직원교육과 정기적인 슈퍼비전 실시, 기관 내부/외부의 정기적인 회의를 통한 사례관리의 방향성 제고, 지역 사회 내 안전망 구축				
아동학대 예방사업 활성화 및 홍보확대	- 교육사업 홍보 효과 : 신고의무자 교육 및 관공서, 경찰서, 협약기관 등 지역사회 네트워크를 활용하여 교육홍보 - 강사관리의 체계화 : 장기 활동 중인 사회개발교육 강사에 대한 체계적인 관리를 통해 소속감 증진 및 강사 역량 강화 - 학년별 맞춤 교육 : 5~7세 유아 대상 성폭력예방인형극, 초등 1학년 대상 성폭력예방인형극, 2~3학년 대상 CRA(놀면서 배우는 권리) 교육 실시				
지역사회 조직 및 홍보	- 캠페인 및 홍보 : 언론홍보, 기고, 출판홍보, 캠페인, 제도개선 촉구 퍼포먼스, 아동복지정책 제도개선 촉구활동 실시 - 민간 네트워크 활성화 : 지역사회복지관, 주민센터, 청소년상담복지센터, 의료 및 치료기관 등을 통해 아동학대사례 통합관리 진행 - 전문위원 구축 : 시설운영위원회 운영을 통해 지역사회 내 입지 확대 및 기관				

	운영계획, 사업, 근무환경 등 사회복지사업법에서 규정하는 시설운영에 관한 심의 개최 - 기업, 교회 등을 중심으로 지역사회 내에서 모금 및 캠페인 진행
--	---

전년도 사업성과분석을 통한 개선방안 수립

- ① 법인 사업운영(질적/양적) 평가를 통한 사업점검
  - 매년 1회 법인 사업장 대상 사업 운영평가(질적/양적)를 실시
  - 무작위 사례를 선정하여 양적, 질적 평가를 실시
- ② 분기별 사업보고서 작성을 통한 실적 분석 및 관리
- ③ 연 2회 (상반기, 하반기) 워크숍을 통해 실적 분석 및 관리
  - 상/하반기 워크숍을 통해 반기별로 평가 및 차후 계획에 대해 논의하고 관리함
- ④ 사업운영평가를 통한 분석 및 개선방안 수립
  - 매년 2월 전년도 사업평가서를 작성하여 평가 및 분석 진행

구분	2018년	2019년
총괄 평가 (예)	<p><b>I. 2018년도 사업 총괄 평가</b></p> <p>아동학대 전문서비스 전담기관으로 적극적으로 차별화된 사례개입을 실시하여 아동의 안전확보와 가정 내 학대 위험요인 감소를 위해 노력해왔다. 특별하/국내이비사 아동보호 통합지원 전문서비스 운영 허브기관으로 안정화된 전문서비스 모델을 구축하고 적용하였으며 388명, 가정들 대상으로 서비스를 제공하여 아동의 안전한 보호와 가족의 능력 향상에 기여하였고, 또한 허브기관으로서 서인/대구경북권역 아동보호전문기관 7개 기관, 30명을 대상으로 GN 아동보호 통합지원 전문서비스 운영 전반에 대한 교육과 노하우 전수하였고 'GN 아동보호 통합지원 전문서비스 적용사례 발표회' 4회를 진행하여 아동보호전문기관 상담원의 직무기술 함양을 도모하고 서비스의 전문성을 강화하였다.</p> <p>더불어 지역사회 기관과의 네트워크를 강화하고 효과적으로 수행하여 사례관리의 접근성(관할구역 서울시 6개 구)이 다소 떨어지는 면을 보완하며 아동 안전체계의 총괄한 구축을 위해 노력하였다. 지역사회보장협의체, CVS-Net 등 지역사회조직의 위원으로 활동하여 기관 연계를 강화하였으며 유관기관과 사례회의를 진행하여 통합사례관리를 수행하였다. 또한 72가정을 대상으로 '홈케어플래너 서포터즈'사업을 수행하며 홈케어플래너를 가정으로 파견하여 접근성을 높이고 재학대 예방 모니터링 체계를 확립하였다.</p> <p>2019년 아동보호전문기관 집중지원기관으로 GN전문서비스 강화지원, GN전문서비스 집중 교육지원, 허브기관 역할 수행을 통하여 전문서비스제공 및 슈퍼비전을 강화하여 업무의 효율성을 높이며 옹호 사업을 지속확대하여 아동보호 체계의 변화를 창출하고, 지역사회 내 'GN 임팩트'를 확산시켜 나가고자 한다.</p>	<p><b>I. 2019년도 사업 총괄 평가</b></p> <p>서울강동지부는 '아동학대 전문서비스 전담기관'으로 적극적으로 차별화된 사례개입을 실시하여 아동의 안전확보와 가정 내 가족기능 회복을 통한 학대 위험요인 감소를 위해 노력해왔다. 특별하/국내이비사 아동보호 통합지원 전문서비스 운영 허브기관으로 안정화된 전문서비스 모델을 구축하고 적용하였으며 297명을 대상으로 서비스를 제공하여 아동의 안전한 보호와 가족의 기능 강화에 기여하였고, 집중지원기관으로서 서인권역 아동보호전문기관 5개 기관을 대상으로 '심화케이스컨퍼런스'를 진행하여 GN 아동보호 통합지원 전문서비스 적용사례 발표를 진행하였고 서울권역 집중지원기관 대상으로 외부전문가를 통한'찾아가는 슈퍼비전'5회, 전담직원 대상 GN 아동보호통합지원 전문서비스 심층학습 및 수행내용을 공유하는 소규모 찾아가는 교육을 진행하여 아동보호전문기관 상담원의 직무기술 함양을 도모하고 서비스의 전문성을 강화하였다.</p> <p>더불어 지역사회 기관과의 네트워크를 강화하고 효과적으로 수행하여 사례관리의 접근성(관할구역 서울시 6개 구)이 다소 떨어지는 면을 보완하며 아동 안전체계의 총괄한 구축을 위해 노력하였다. 지역사회보장협의체 등 지역사회조직의 위원으로 활동하여 기관 연계를 강화하였으며 유관기관과 사례회의를 진행하여 통합사례관리를 수행하였다. 또한 홈케어플래너 서포터즈사업을 수행하며 홈케어플래너를 가정으로 파견하여 접근성을 높이고 재학대 예방 모니터링 체계를 확립하였다.</p> <p>2020년에도 아동보호전문기관 집중지원기관으로 사례관리 체계확립, GN전문서비스 내실화, 허브기관 역할 수행을 통하여 전문서비스제공 및 슈퍼비전을 강화하여 업무의 효율성을 높이며 옹호 사업을 지속확대하여 아동보호 체계의 변화를 창출하고, 지역사회 내 'GN 임팩트'를 확산시켜 나가고자 한다.</p>

\* 평가내용은 자료 참고 (2018년, 2019년 사업평가서)

협약내용 이행을 위한 종합계획 수립

\* 사업추진계획

<b>[2018년] 아동학대 사례관리 전담기관으로서 사업모델 확립</b>
- 아동학대전문서비스모형 [아동보호통합지원전문서비스]의 효율적 운영 및 사례관리모델구축에 따른 효과성평가
- 지역 경찰서, 법원, 현장조사기관과의 협조체계 구축 및 지역사회 네트워크 강화
- 아동보호 및 피해아동보호명령 사건 수탁기관 지정에 따라 학대행위자 대상 상담 및 교육, 전

	<p>문적 치료, 지역사회자원연계, 모니터링 체계 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동, 행위자, 부모 및 가족 대상의 개인 및 집단치료/가족치료 실시</li> </ul> <p><b>[2019년] 아동학대사물관리 및 사업 전문성 강화</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학대피해아동의 학대후유증 감소를 위한 상담 및 전문치료, 지역사회자원 연계진행</li> <li>- 아동학대사례전담기관의 치료, 상담, 부모교육 등 전문프로그램 모듈화</li> <li>- 가족기능회복을 위한 가족단위의 치료, 상담프로그램 확대 실시</li> <li>- 아동학대에방기능강화 및 아동권리교육 진행</li> </ul> <p><b>[2020년] 아동학대사물관리 서비스 내실화 및 지역협력모델 구축</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 공통지침 마련 및 주요항목 관리를 통한 사례관리 체계 확립</li> <li>- 신규프로그램 개발 및 수정보완을 통한 [아동보호통합지원 전문서비스] 내실화</li> <li>- 서비스계획 협의, 당사자 참여 통합사례회의를 통한 당사자 참여 확대</li> <li>- 자치구와의 공동 캠페인, 정기 간담회를 통한 협력 강화</li> <li>- 지역사회의 아동학대사례 모니터링 기능 강화 및 개입체계 협력</li> </ul>
평가의견	<p><input type="checkbox"/> 기관은 위탁사업 운영목적에 따라 사례관리 전문서비스, 심리치료 서비스, 아동보호 통합지원 전문서비스, 사례회의 및 슈퍼비전강화 등에 대한 주요사업계획을 수립하고, 법인 사업운영평가-분기별 사업보고서 작성을 통한 실적관리-워크숍-사업운영평가를 통한 전년도 사업성과분석을 통한 개선방안을 수립하였으며, 협약내용 이행을 위한 중합계획을 수립하여 운영함</p> <p><input type="checkbox"/> 위탁사무의 효율적 추진을 위해 매년도 2월 전년도 사업평가서를 작성하여 평가 및 분석을 진행함으로써 전년도 사업성과분석을 통한 개선방안을 수립하는 등 성과환류체계를 구축함</p> <p><input type="checkbox"/> 서울시와의 협약내용 이행을 위해 연도별 사업추진목표를 수립하여 추진계획을 설정함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2018년 : 아동학대 사례관리 전담기관으로서 사업모델 확립</li> <li>- 2019년 : 아동학대 사례관리 및 사업 전문성 강화</li> <li>- 2020년 : 아동학대 사례관리 서비스 내실화 및 지역협력모델 구축</li> </ul>

### ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련 규정 준수 수준

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점																																		
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 추진일정계획상의 계획된 업무의 추진, 정기적으로 실시하는 실태조사의 실시여부 및 수준 <input type="checkbox"/> 담당자 변경에 따른 업무공백 방지를 위한 업무매뉴얼추진절차, 집행기준, 세부운영기준 등) 작성 등을 통한 시스템적 운영 노력 및 성과 <input type="checkbox"/> 수탁재산, 이용자들의 안전사고 대책마련 및 예방활동 <input type="checkbox"/> 사업추진 상의 관련법규 및 규정, 지침준수 노력 및 성과	A+	85	1.70점																																		
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당없음																																					
자체점검 활동	<p><input type="checkbox"/> 계획된 일정 혹은 정기적인 실태조사(모니터링) 실시 여부</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">형태</th> <th colspan="2">정기적인 모니터링 실시</th> <th rowspan="2">비정기적이고 불규칙적인 모니터링 실시</th> <th rowspan="2">모니터링 미실시</th> </tr> <tr> <th>수시</th> <th>월</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>▶ 정기적인 모니터링</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수시 및 주간 모니터링 : 주간업무보고, 초기사정회의, 사례점검회의, 사례슈퍼비전</li> <li>- 월간 모니터링 : 팀별 사례점검회의, 종결발표회(현장조사기관), 치료사례회의</li> <li>- 분기 모니터링 : 시설운영위원회, 사업실적 보고 및 평가</li> <li>- 연간 모니터링 : 사례전수점검회의, 사업평가서</li> </ul> <p>▶ 비정기 모니터링</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 통계공유</li> <li>- 사례 논의 및 모니터링</li> </ul>	형태	정기적인 모니터링 실시		비정기적이고 불규칙적인 모니터링 실시	모니터링 미실시	수시	월		√	√	√	-			√	√	-			√	√	-			√	√	-			√	√	-					
형태	정기적인 모니터링 실시		비정기적이고 불규칙적인 모니터링 실시	모니터링 미실시																																		
	수시	월																																				
	√	√	√	-																																		
		√	√	-																																		
		√	√	-																																		
		√	√	-																																		
		√	√	-																																		
담당자 변경 이력	<p><input type="checkbox"/> 수탁사업 담당자 변경</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">번호</th> <th rowspan="2">실무책임자 변경사항 (날짜, 횟수 등 세부내용)</th> <th colspan="4">변경사유</th> </tr> <tr> <th>퇴사</th> <th>인사 등 부서이동</th> <th>질병</th> <th>기타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>면. 이선영 (관장 2018.06.30.) 임. 윤석현 (관장 2018.07.01.)</td> <td></td> <td>√</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>면. 고윤정 (팀장 2018.12.31.) 임. 박혜령 (팀장 2019.01.01.)</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>√ (휴직)</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>면. 김새롬 (팀장 2019.09.30.) 임. 이선의 (팀장 2019.12.01.)</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>면. 오수진 (상담원 2019.10.31.) 임. 장은범 (상담원 2019.12.01.)</td> <td>√</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 퇴사사 모두 개인사유에 인한 퇴사</p>	번호	실무책임자 변경사항 (날짜, 횟수 등 세부내용)	변경사유				퇴사	인사 등 부서이동	질병	기타	1	면. 이선영 (관장 2018.06.30.) 임. 윤석현 (관장 2018.07.01.)		√			2	면. 고윤정 (팀장 2018.12.31.) 임. 박혜령 (팀장 2019.01.01.)				√ (휴직)	3	면. 김새롬 (팀장 2019.09.30.) 임. 이선의 (팀장 2019.12.01.)	√				4	면. 오수진 (상담원 2019.10.31.) 임. 장은범 (상담원 2019.12.01.)	√						
번호	실무책임자 변경사항 (날짜, 횟수 등 세부내용)			변경사유																																		
		퇴사	인사 등 부서이동	질병	기타																																	
1	면. 이선영 (관장 2018.06.30.) 임. 윤석현 (관장 2018.07.01.)		√																																			
2	면. 고윤정 (팀장 2018.12.31.) 임. 박혜령 (팀장 2019.01.01.)				√ (휴직)																																	
3	면. 김새롬 (팀장 2019.09.30.) 임. 이선의 (팀장 2019.12.01.)	√																																				
4	면. 오수진 (상담원 2019.10.31.) 임. 장은범 (상담원 2019.12.01.)	√																																				
업무매뉴얼 구비	<p><input type="checkbox"/> 담당자 변경에 따른 업무공백 방지를 위한 업무 매뉴얼 구비</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">형태</th> <th colspan="2">구비</th> <th rowspan="2">미구비</th> </tr> <tr> <th>업무절차</th> <th>집행기준</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>√</td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>√</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>▶ 담당자 변경 시 인수인계 진행</p>	형태	구비		미구비	업무절차	집행기준		√	√	-			√	-			√	-			√	-															
형태	구비		미구비																																			
	업무절차	집행기준																																				
	√	√	-																																			
		√	-																																			
		√	-																																			
		√	-																																			



- 인사발령, 퇴사, 휴직 등에 따른 담당자 변경 시 인수인계를 작성하고 내부결재 득하여 보관함
- ▶ 업무절차 및 집행기준, 세부운영지침
- 인사, 회계, 사업, 총무(여비, 개인정보보호, 비품, 차량관리)관련 메뉴얼 구비
- ▶ 기타
- 보건복지부 아동분야 사업안내
- 아동학대예방사업관련 메뉴얼
  - \* 아동보호전문기관 업무수행지침
  - \* 아동학대 유관기관 공동업무 수행지침
  - \* 국가아동학대정보시스템 사용지침
  - \* 아동학대 범죄·처벌등의 관한 특별법 메뉴얼
  - \* 아동보호통합지원전문서비스 수행지침

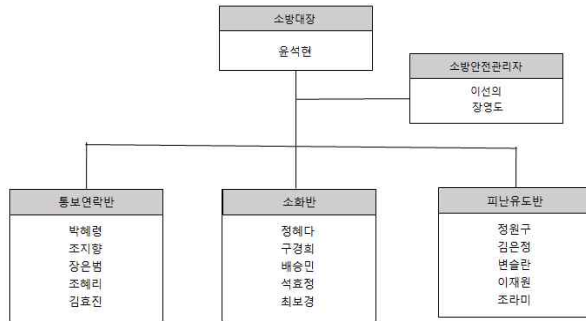
□ 안전사고 대책마련 및 예방활동 추진 형태

정기적인 예방활동 추진		비정기적이고 불규칙적인 예방활동 추진		예방활동 미실시
형태	수시	√	- 당직일지 작성 시 안전점검 확인 및 기록	-
	월	√	- 건물 내 전기설비, 소방시설점검 - 정수기 소독 등 위생점검	-
	분기	-	-	-
	반기	√	- 시설안전점검(동·하절기)	-
	년	√	- 화재보험 및 영업배상책임보험 가입 - 차량 정기점검 및 자동차보험 가입 - 안전교육 및 소방대피훈련	-

▶ 안전사고 대비 교육현황

번	일시	내용	참여
1	2018. 11. 16.	화재, 소방안전교육 및 대피훈련 실시	중사자 17명
2	2019. 12. 02.		중사자 18명
3	2020. 예정		-

▶ 소방조직도



팀 별	업무
통보연락반	- 119신고 및 소방대장 상황보고 - 사업장 비상연락망 가동, 대외 기관관리 - 사업장 경계 및 인명대피 및 중요자산 반출지원
소화반	- 자체소방시설을 활용한 소화활동 - 화재지역 점검 및 순찰 관리 소방용수의 보존과 급수활동 - 소방활동상의 장애물 제거와 복구
피난유도반	- 비화경계, 반출물건의 경비, 출입인원의 통제 - 관서 소방대(소방차, 구급대 외) 유도 - 인명검색구조, 대피유도 및 중요물품 반출지원

안전사고  
대책마련 및  
예방활동

▶ 소방대피도



▶ 시설에 대한 각종 종합보험 가입내역

연도	보험명	배상책임보험액	회사	보험기간
2018	화재보험	- 건물 : 3억 - 집기비품 : 3,000만원 - 화재배상대물_대물 : 3억	KB손해보험	2019. 04. 19. ~ 2020. 04. 19.
	영업배상책임보험	- 위험담보_대인 : 1인당 1억 : 1사고당 3억 - 위험담보_대물 : 1사고당 1억 - 구내치료비_사회복지시설 : 1인당 200만원 : 1사고당 2,000만원	메리츠화재	2019. 11. 30. ~ 2020. 11. 30.
~ 2020	자동차보험 (3대)	- 대인 : 1인당 무한 - 대물 : 1사고당 2억원 한도 - 자동차상해 : 1인당 사망 1억 한도 - 자동차상해 : 부상 5,000만원 한도 - 자동차상해 장애 : 1억 한도 - 무보험차상해 : 1인당 5억원 한도 - 자기차량손해 * 스타렉스 1사고 902만원 한도 * 프라이드 342만원 한도 * 레이 641만원 한도	DB손해보험	2019. 05. 01.~ 2020. 05. 01

관련 법규 및  
규정(지침)  
준수

□ 사업추진상의 관련 법규 및 규정, 지침 준수

서울시로부터 사업관련 사무처리가 관련법규 위배, 부당하다고 인정되어 시정조치를 받은 경험

있음	없음
	√

사업운영  
점검활동 및  
규정준수  
노력도

□ 개인정보보호법 교육을 통한 개인정보 누출 예방노력

: 전 직원을 대상으로 법연연수, 지방자체에서 매년 개인정보보호법을 교육하고 개인정보 누출에 대한 예방조치

연번	일시	내용
1	2018.06.28.	개인정보보호법의 이해, 개인정보 처리절차, 개인정보 누출 사례 및 공유 등
	2018.11.19.	
2	2019.10.16.	

	2019.12.02.	
3	2020년 진행예정	

사회복지시설 법적준수사항 이행 점검

구분	내용	이행시기
예산편성	시설운영위원회 보고	- 2018년도 예산보고 : 2017.12.13. - 2019년도 예산보고 : 2018.12.27. - 2020년도 예산보고 : 2019.12.13.
	시군구제출	- 2018년 본예산 제출 : 2017.12.27. - 2019년 본예산 제출 : 2018.12.26. - 2020년 본예산 제출 : 2019.12.23.
	세입세출명세서 공고	- 2018년 본예산 공고 : 2017.12.28. ~ 2018.01.18. - 2019년 본예산 공고 : 2018-12-27 ~ 2018.01.17. - 2020년 본예산 공고 : 2019-12.26 ~ 2020-01.16.
추가경정 예산편성	시설운영위원회 보고	- 2018년 상반기추경예산 보고 : 2018.06.18. - 2018년 하반기추경예산 보고 : 2018.10.12. - 2019년 상반기추경예산 보고 : 2019.06.18. - 2019년 하반기추경예산 보고 : 2019.09.24.
	시군구제출	- 2018년 상반기추경예산 제출 : 2018-07-19. - 2018년 하반기추경예산 제출 : 2018.10.24. - 2019년 상반기추경예산 제출 : 2019.07.03. - 2018년 상-하반기추경예산 제출 : 2019.11.11.
	세입세출명세서 공고	- 2018년 상반기추경예산 공고 : 2018.07.20. ~ 2018.08.10. - 2018년 하반기추경예산 공고 : 2018.10.24. ~ 2018.11.14. - 2019년 상반기추경예산 공고 : 2019.07.04. ~ 2019.07.24. - 2019년 하반기추경예산 공고 : 2019.11.11. ~ 2019.12.01.
결산	시설운영위원회 보고	- 2018년도 결산보고 : 2019.03.14.
	시군구제출	- 2018년도 결산 제출 : 2019.03.22.
	세입세출명세서 공고	- 2018년도 결산 공고 : 2018.03.26. ~ 2018.04.16.
후원금	후원금 수입 및 사용 내용 보고	- 2018년도 후원금사용 보고 : 2019.03.22.
	수후원금 수입 및 사용 내용 게시	- 2018년도 후원금사용 공고 : 2018.03.26. ~ 2018.04.16.

사업운영에 대해 정기적인 모니터링뿐만 아니라, 사례관리 통계 공유, 모니터링 등의 비정기적인 모니터링을 실시하고 있음

수탁사업 담당자는 퇴사 및 부서이동, 기타 사유로 4회 변경되었으며, 담당자 변경에 따른 업무공백 방지를 위한 업무절차, 집행기준, 세부운영기준 등의 업무매뉴얼을 구비하고 있음

안전사고 대책마련 및 예방활동을 수시, 월, 분기, 반기, 연단위로 진행하고 있으며, 서울시로부터 사업관련 사무처리가 관련법규에 위배되거나 부당하다고 인정되어 시정조치를 받은 사항이 없음

건물 안전사고 대책마련 및 예방활동 추진을 위해 연1회 안전사고 대비 교육을 진행 중에 있으며, 기관 내 별도 소방조직도를 마련하여 비상 시 업무분장을 실시함

### ①-3 사업관리 운영의 투명성

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점				
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착 관계 형성 방지 노력 및 성과	S	90	2.25점				
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당없음							
지위이전 및 제 3자 위탁	<input type="checkbox"/> 서울시로부터 사전 승인받아 일부사무를 제 3자에게 위탁했거나 용역을 준 사례							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>있음</th> <th>없음</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>√</td> </tr> </tbody> </table>	있음	없음		√			
있음	없음							
	√							

- 예산 회계관리 투명성 제고
- 사전 사업계획 및 예산계획 보고, 사후 예산항목별 지출, 철저한 점검 및 확인을 통한 지출 품의서 결재
  - 내부통제구조 구축
  - 출납담당자의 업무 이원화로 오류집행 및 보조금 부정사용 방지

절 차	업무 내용	확인
①지출원인행위	내부기안 혹은 지출품의	각 담당자
↓	↓	↓
②증빙확인	증빙확인	사무원
↓	↓	↓
③지출결의서 작성 및 제출	지출결의서를 작성하여 결재 득함	총무회계팀장 - 관장
↓	↓	↓
④지출시행	지출결의서에 근거하여 지출 시행	총무회계팀장
↓	↓	↓
⑤회계장부 편철	결의서 편철	사무원

사업관리 운영의 투명성

- 예산 사용 시 온라인 입금 및 법인카드사용 의무화
  - 운영예산의 투명하고 합리적인 집행을 위한 ERP(회계시스템) 사용
  - 매일 ERP일일누계, 매월 5일 경리보고서/현금출납장/통장사본/예적금대장/세금장부/후원금 관리대장을 기관장 결재 득하여 관리
  - 총계정원장, 현금출납장, 수입/지출결의서 등 수입지출대상 관리 철저
  - 법인카드 사용 의무화로 투명성을 제고하여 예산 절감 및 청렴 문화창출
  - 클린카드 사용으로 유해업종 제한 : 유흥, 위생, 레저, 사행업 관련 업종에서 사용제한
  - 사적사용 엄격 금지 및 카드사용대상 점검을 통해 업무관련성 여부 파악
- 위탁기관 지도점검
- 지자체의 지도점검을 통해 관리감독 실시
  - 위탁법인 굿네이버스 법인지도점검 실시
- 굿네이버스 직원 '윤리강령' 교육 및 서명, '윤리실천지침' 구비

굿네이버스 '윤리강령' - 제2조 임직원의 기본윤리  
 ③ 임직원은 굿네이버스의 인적·물적 자원을 정해진 목적으로만 사용하며 투명하게 관리한다.  
 ④ 임직원은 업무 수행과 관련하여 금품 등 부정한 이익을 받거나 요구하는 행위 및 업무 수행과 관련하여 금품 등을 제공하거나 제공을 약속하는 행위를 하지 않는다.

굿네이버스 '윤리실천지침' - 제17조 인사 청탁 등의 금지  
 ② 임직원은 재직 중에 직무관련자로부터 퇴직 후의 고용이나 취업의 알선, 거래계약의 체결 등과 같은 특별한 혜택을 보장하는 내용의 제의를 받아들여서는 아니 된다.  
 ③ 임직원은 직무관련자 등을 상대로 하여 본인(가족 등 포함) 또는 다른 임직원(가족 등 포함)의 취업을 위한 청탁행위를 하여서는 안된다.

▶ 전 직원이 '윤리강령교육'을 받고 [윤리강령 준수 서약서]에 서명하여 부정행위 방지에 노력을 기울이고 있음.

□ GN클린신고센터 운영

· 굿네이버스 윤리강령 준수를 위한 제반 업무 수행을 위해 「GN클린신고센터」를 설치하고 신고를 접수할 수 있는 내부 신고체계를 운영하고 있음.

**◎ 윤리강령 위반 신고 - 상담 및 예시**

- 업무규정의 위반행위(근태 등)
- 업무와 관련한 부당한 행위(문서조작 등)
- 모교과 후원금품의 부당한 사용 행위(개인유용, 영수증 허위발급 등)
- 성희롱 등 불기문한 행위(언어, 행동 등)
- 각종 인권침해 행위(임직원/직원/사제/아동 등)
- 기타 비윤리적 행위

**◎ 청탁금지법 위반 신고 대상 및 예시**

- 부정청탁 관련 위반사항
- 법률상 명시된 14가지(제3조 1항) 직무와 관련하여 법령 위반하여 처리하거나 지위 권한을 벗어나 처리하도록 하는 행위
- 금품 수수 등 관련 위반
- 1회 10만원 이상 연간 300만 원 이상 제공, 약속한 경우
- 직무와 관련하여 대가성 여부 불분하고 금품 주거나 제공 약속한 경우
- 공무수행시간인 직권 및 그 배우자가 법 제8조에 따라 금품수수 및

평가의견

- 일부 사무를 제3자에게 위탁했거나 용역을 준 사례가 없으며, 사전 사업계획 및 예산계획 보고, 사후 예산지출, 내부통제체계 구축 등을 통해 예산 회계관리의 투명성을 제고하고, '윤리강령' 교육 및 '윤리실천지침' 구비, GN 클린신고센터를 통해 사업관리 운영의 투명성 제고 노력을 실시함
- 업무 특성상 전 직원을 대상으로 연2회 개인정보보호법 교육을 통한 개인정보 누출 예방 노력을 추진 중이며, 모법인 굿네이버스 직원 윤리강령 교육 및 서명, 윤리실천지침을 구비하여 운영 중에 있음. 또한, 윤리강령 준수를 위한 제반 업무 수행을 위해 클린신고센터 설치로 내부 신고체계를 운영하는 것은 타 기관 대비 임직원 윤리강령 마련의 모범이 되는 사례로 판단됨

② 사업활성화 개선노력

□ 평가결과

구 분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
사업활성화 개선노력	사업환경 변화에 대한 대응노력	4.00점	A+	80	3.20점
	이해관계자 협조체계 구축	2.50점	A+	80	2.00점
	사업 마케팅 및 홍보노력	2.50점	A0	70	1.75점

사업활성화 개선노력에 대한 평가 의견

- 서울시, 아동복지센터, 동남권역 경찰서, 동부, 중앙지방검찰청 등 관련기관과의 정책 연계 및 협조체계 구축하여 간담회 실시, 피해아동 보호 사례관리 및 모니터링 체계를 마련하는 등 전방위적 아동보호체계 구축을 위한 이해관계자 협조를 추진함
- 위탁사무는 아동학대 방지를 위한 지역사회 계몽 등 홍보 필요성이 매우 충분한 업무이나, 2018년 언론홍보 4회, 기고 1회, 캠페인 5회에서 2019년 언론홍보 2회, 기고 1회, 캠페인 7회 실시 등 홍보 실적이 다소 저조한 것으로 판단됨. 아동학대의 심각성과 경각심을 확산하여 학대를 예방하기 위한 차원으로 관련 사무에 대한 언론 보도를 적극적으로 실시할 필요가 있음
- 아동학대 대응체계 제도개선 촉구활동의 일환으로 자치구 또는 시군구의회 등에 아동복지정책 제도개선을 위한 촉구활동 연 2회, 아동권리/아동학대 인식제고를 위한 서울시 아동학대예방센터와의 연합세미나 연 2회, 아동보호체계 재편 및 아동학대예방관련 기고 연 4회 게재, 아동권리옹호관련 집중 아젠다에 대한 대국민 캠페인 연 2회, 초·중·고등학생 대상 아동권리모니터링단 조직 및 아동권리침해사례 실태조사, 아동권리 보장을 위한 정책제언활동 연3회로 지역사회 내 아동권리 증진을 위한 옹호활동 및 아동학대예방 홍보 활동이 활발히 진행될 계획을 마련하고 있음
- 아동복지센터와 현장조사 이후 사례이관, 종결발표회, 공동 연수 등을 함께 협업하고 있음. 사례관리는 수시(주3회 이상)로 사례이관을 통하여 현장조사 이후 아동학대로 판단된 가정들에 대해서 개입을 진행하고 있음. 사례이관은 국가아동학대정보시스템으로 이관을 받고 있으며, 기록된 내용을 확인한 후 수시로 아동복지센터와 협의함

## ②-1 사업환경 변화에 대한 대응노력

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 사업여건, 수탁기관 현황, 상황변화 등을 통해 파악된 여건. 상황변화의 적절한 대응 노력 및 성과	A+	80	3.20점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음. <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음.			
사업활성화 개선 노력	<input type="checkbox"/> <b>상황변화-변화된 사업여건</b> ① 2018.01.18. 보건복지부 업무보고 - (아동보호강화) 아동학대 근절을 위한 공적 대응체계를 강화하고, 아동복지정책의 컨트롤타워 구축 - 아동권리보장원 설치 : 아동보호전문기관을 산화기관화, 공공성&효율성 강화 ② 2018.03.08. 아동학대 방지 보완대책 발표 - 민간 위탁 중 아동보호전문기관 업무를 공공기관에서 수행 - 기관과 경찰간 현장대응 강화/인프라 대폭 확충 - 18년도 말까지 연구/이건 수렴을 통해 구체적 형태 결정 ③ 2018.12.06. 서울시 공공형 아동학대예방센터 연구 간담회 서울시 아동보호체계 중장기 개편 방향 제시 - 공공형 아동학대예방센터의 설치와 이에 따른 권역 재조정 - 공공형 아동학대예방센터와 민간 아동보호전문기관 간의 협력체계 구축 - 공공형 아동학대예방센터와 자치구 내 아동보호팀의 업무분리 및 공조 ④ 2019.05.23. 포용국가 아동정책 아동학대 대응체계 전면 개편 - 학대조사 업무를 시군구가 직접 수행 <input type="checkbox"/> <b>대응노력 및 성과</b> ① 공공형 아동학대예방센터와 민간아동보호전문기관간의 업무모형 구축 : 서울시아동복지센터(서울시아동보호전문기관)과의 사례이관 매뉴얼 구축 : 정기적인 공동 사례종결평가회 진행(격월 1회) ② 공공형모델의 노하우 전파 및 사례관리 역량강화 도모(서울 5개 아동보호전문기관) : GN전문서비스 역량 강화 워크샵 주최 (1회 - 2019년 1월) : 관장, 팀장 회의 주관 (2회 - 2019년 2월, 6월) : 전문가 간담회 실시(6회) - 사례관리 진담 및 전문서비스 중요성 확인 : 찾아가는 슈퍼비전 회의(3회) : GN전문서비스 사례발표			
평가의견	<input type="checkbox"/> 위탁사무 관련 아동복지강화 기조에 따라 서울시 아동복지 센터의 사례이관 매뉴얼 구축 및 정기적 사례종결평가회를 진행하여 공공형 아동학대 예방센터와 민간아동보호전문기관의 업무모형을 구축하였으며, 워크숍-간담회 등을 통해 공공형 모델의 노하우 전파 및 사례관리 역량강화 도모의 성과를 창출함 <input type="checkbox"/> 아동복지센터와 현장조사 이후 사례이관, 종결발표회, 공동 연수 등을 함께 협업하고 있음. 사례관리는 수시(주3회 이상)로 사례이관을 통하여 현장조사 이후 아동학대로 판단된 가정 등에 대해서 개입을 진행하고 있음. 사례이관은 국가아동학대정보시스템으로 이관을 받고 있으며, 기록된 내용을 확인한 후 수시로 아동복지센터와 협의함 <input type="checkbox"/> 구별 접근성 차이로 인한 지역별 서비스 제공의 차별문제는 현재 발생하고 있지 않지만 향후 기관에서 관리하는 사례의 40%를 차지하는 관악구와 동작구의 수요에 적절하게 대응하기 위한 근본적인 대안 마련이 필요함			

## ②-2 이해관계자 협조체계 구축

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 수행과정에서 서울시, 관련기관.정책과의 연계 및 협조체계 구축 활동 및 성과	A+	80	2.00점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음. <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음.			
이해관계자 협조체계 구축	<input type="checkbox"/> <b>서울시, 관련기관.정책과의 연계 및 협조체계 구축 활동 및 성과</b>			
	주요관계기관	정책연계 및 협조체계 구축 활동 및 성과		
	서울시청	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동보호전문기관의 설치 및 운영 지원, 업무지도와 관리 감독</li> <li>아동보호체계 구축을 위한 간담회 및 세미나 개최</li> </ul>		
	서울시아동복지센터 서울시립아동상담치료센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>학대피해아동의 안정적인 보호 및 서비스 연계를 위한 협조체계 구축</li> <li>학대피해아동 일시/장기시설 보호 및 심리치료 연계</li> </ul>		
	강동, 송파, 강남, 서초, 관악, 동작, 동작 경찰서	<ul style="list-style-type: none"> <li>아동학대 공동업무수행을 위한 간담회 및 협조체계 구축</li> <li>아동학대예방 공동 캠페인 진행</li> <li>아동학대처벌법 및 학대행위자 수사외리</li> </ul>		
	동부, 중앙지방검찰청	<ul style="list-style-type: none"> <li>행위자에 대한 임시조치청구, 수사 및 처분방향 결정</li> <li>행위자에 대한 조건부 기소유예 결정 시 상담 및 교육 명령</li> </ul>		
	동부지방법원 서울가정법원	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해아동에 대한 피해아동보호명령 결정</li> <li>행위자에 대한 임시조치, 보호처분 결정, 상담 및 교육 위탁 시 이행사항 확인</li> <li>피해아동의 법률적 보호, 행위자의 보호처분 등과 관련하여 아동보호전문기관 협조</li> </ul>		
	강동, 송파, 강남, 서초, 관악, 동작구청 담당부서	<ul style="list-style-type: none"> <li>피해아동 가정복지 시 아동복지심의위원회 운영</li> <li>학대피해아동 지원을 위한 사례관리 및 모니터링 체계구축</li> </ul>		
동주민센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>학대피해아동 지원을 위한 사례관리 및 모니터링 체계구축</li> <li>피해아동 및 학대행위자의 신분조회 요청에 대한 협조</li> </ul>			
강동, 송파, 강남, 서초, 관악, 동작 정신건강복지센터/ 건강가정지원센터 (다문화가족지원센터), 동작드림스타트, 청소년 상담복지센터	<ul style="list-style-type: none"> <li>신고의무자 교육 및 모니터링 체계 구축</li> <li>피해아동 및 행위자 특성에 따른 상담, 치료서비스 연계, 제공</li> <li>지역사회 내 통합사례회의 및 통합사례관리 협력</li> <li>재학대 예방을 위한 아동 안전 모니터링, 사후관리 서비스 제공</li> </ul>			
유아, 초등, 중등, 고등 교육기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>신고의무자 교육 및 모니터링 체계 구축</li> <li>아동권리교육 및 성학대예방교육</li> </ul>			
평가의견	<input type="checkbox"/> 서울시, 서울시 아동복지센터, 서울시립 아동상담치료센터, 경찰서 및 검찰청, 동주민센터, 교육기관 등과의 협조체계를 구축하여 간담회 및 세미나 개최, 공동캠페인 진행, 모니터링 체계 구축 등의 성과를 창출함			

### ②-3 사업 마케팅 및 홍보 노력

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점																							
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 지역사회 계몽 및 홍보노력 및 성과	A0	70	1.75점																							
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음. <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음.																										
서비스 수혜대상에 대한 홍보필요성	<input type="checkbox"/> 서비스 수혜대상에 대한 홍보 필요성	<table border="1"> <tr> <td>있음</td> <td>없음</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td></td> </tr> </table>			있음	없음	○																				
	있음	없음																									
	○																										
<input type="checkbox"/> 홍보 필요성이 있을 경우 대상	<table border="1"> <tr> <td>특정목적의 한정적인 시민(업체)</td> <td>불특정 지역생활권의 시민</td> <td>서울시 전체시민</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>○</td> <td>○</td> </tr> </table>			특정목적의 한정적인 시민(업체)	불특정 지역생활권의 시민	서울시 전체시민	○	○	○																		
특정목적의 한정적인 시민(업체)	불특정 지역생활권의 시민	서울시 전체시민																									
○	○	○																									
이해관계자 협조체계 구축	<input type="checkbox"/> 주요 홍보 실적	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>실적</th> <th>비고</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">2018년</td> <td>언론홍보</td> <td>4회</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>기고</td> <td>1회</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>캠페인</td> <td>5회 / 866명</td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">2019년</td> <td>언론홍보</td> <td>2회</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>기고</td> <td>1회</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>캠페인</td> <td>7회 / 1,565명</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			구분	실적	비고	2018년	언론홍보	4회	-	기고	1회	-	캠페인	5회 / 866명		2019년	언론홍보	2회	-	기고	1회	-	캠페인	7회 / 1,565명	
	구분	실적	비고																								
	2018년	언론홍보	4회	-																							
기고		1회	-																								
캠페인		5회 / 866명																									
2019년	언론홍보	2회	-																								
	기고	1회	-																								
	캠페인	7회 / 1,565명																									
<input type="checkbox"/> 언론홍보, 기고	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 언론 보도를 통한 아동학대에 대한 시민들의 관심 제고하고 경각심을 높임.</li> <li>- 공영방송, 지역신문, 일간간지 등을 통하여 전국적으로 아동학대에 대한 홍보 진행</li> </ul>																										
<input type="checkbox"/> 캠페인 진행	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관 자체 또는 관할 지역 내 지자체 및 경찰, 유관기관과 함께 아동학대 신고 및 아동복지정책 제도개선 촉구활동을 진행하였고 캠페인을 통해 기관 홍보 및 아동학대에 대한 시민들의 인식제고, 민감성을 높임 ("우리 동네 아동학대 국민감시단이 되어주세요")</li> </ul>																										
평가의견	<input type="checkbox"/> 위탁사무 서비스 수혜대상에 대한 홍보는 언론홍보, 기고, 캠페인으로 구분하여 관리하고 있으나 실적이 2018년 10회, 2019년 10회이며, SNS 등을 통해 홍보 접근성을 높이고, 보다 적극적인 홍보 노력이 필요함																										
	<input type="checkbox"/> 위탁사무는 아동학대 방지를 위한 지역사회 계몽 등 홍보 필요성이 매우 충분한 업무이나, 2018년 언론홍보 4회, 기고 1회, 캠페인 5회에서 2019년 언론홍보 2회, 기고 1회, 캠페인 7회 실시 등 홍보 실적이 다소 저조한 것으로 판단됨. 아동학대의 심각성과 경각심을 확산하여 학대를 예방하기 위한 차원으로 관련 사무에 대한 언론 보도를 적극적으로 실시할 필요가 있음																										
	<input type="checkbox"/> 아동학대 대응체계 제도개선 촉구활동의 일환으로 자치구 또는 시군구의회 등에 아동복지정책 제도개선을 위한 촉구활동 연 2회, 아동권리/아동학대 인식제고를 위한 서울시 아동학대 예방센터와의 연합세미나 연 2회, 아동보호체계 재편 및 아동학대예방관련 기고 연 4회 게재, 아동권리옹호관련 집중 아젠다에 대한 대국민 캠페인 연 2회, 초·중고등학생 대상 아동권리모니터링단 조직 및 아동권리침해사례 실태조사, 아동권리 보장을 위한 정책제언활동 연3회로 지역사회 내 아동권리 증진을 위한 옹호활동 및 아동학대예방 홍보활동이 활발히 진행될 계획을 마련하고 있음																										

### 2) 개별사무 평가

#### 2-1) 사업성과 평가결과

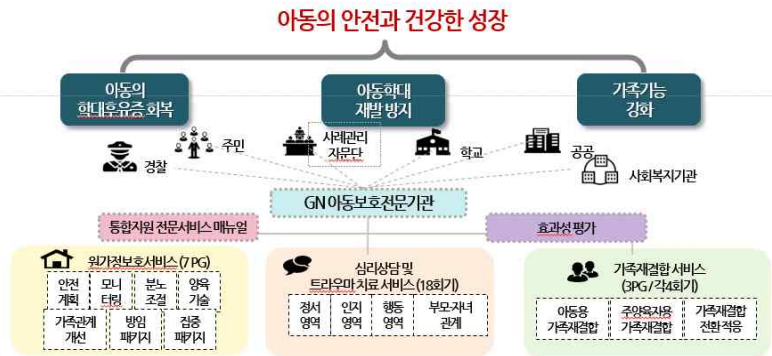
평가결과

구분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	특점
사례관리 및 아동보호 서비스 운영성과	사업성과지표에 대한 목표 적절성	3.00점	S	90	2.70점
	외부환경 변화에 대한 대응 노력도	3.00점	A0	75	2.25점
	재학대율 저감성과	3.00점	-	-	3.00점
	아동보호 서비스 운영성과	6.00점	-	-	5.82점
	(1) 상담서비스 운영성과	2.00점	-	-	1.50점
	(2) 의료서비스 운영성과	2.00점	-	-	1.50점
	(3) 심리치료 서비스 운영성과	2.00점	-	-	1.32점
(4) 가족기능 강화서비스 운영성과	2.00점	-	-	1.50점	
GN 아동보호 통합지원 전문서비스 운영성과	사업성과지표에 대한 목표 적절성	2.00점	A+	80	1.60점
	외부환경 변화에 대한 대응 노력도	2.00점	A0	75	1.50점
	원가정보보호서비스 운영성과	3.00점	-	-	2.43점
	가족재결합서비스	3.00점	-	-	2.33점
아동학대예방교육 성과	사업성과지표에 대한 목표 적절성	2.00점	A+	80	1.60점
	외부환경 변화에 대한 대응 노력도	2.00점	A0	75	1.50점
	아동학대예방교육 성과	6.00점	-	-	5.88점

① 사례관리 및 아동보호 서비스 운영성과

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 위탁사무별 개별 사업성과	-	-	13.77점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당없음			

**사업여건**  
- 서울동남권아동보호전문기관은 현장조사와 분리되어 서비스 전담기관으로 강동구, 송파구, 강남구, 서초구, 관악구, 동작구 지역을 담당하고 있음. 이에 따라 서비스제공이 체계적이고 효과적으로 이루어 질 수 있도록 차별화된 사례관리 프로그램을 진행하고 있음.



성과지표 적정성

**수탁기관 업무 특성**

- 전국아동학대현황보고서(2018년)에 따르면 2018년 총 22,367건의 아동학대 판단사례 중 부모에 의한 사례는 17,177건(76.8%)임.  
- 가정 안전하고 편안해야 할 가정 내에서 발생하는 아동학대범죄는 폐쇄성이 강하고 가해자가 대부분 친부모라는 점에서 아동의 보호, 재학대 예방 개입에 매우 어려움을 겪는 이유이며 신고 되어 개입하고 있거나 사례관리 종료 이후에 재학대가 발생되어 재신고 되는 상황도 점차 증가하고 있음.  
- 아동학대는 그 특성상 여러 가지 문제들이 복합적으로 기인하여 나타나는 경우가 대부분이 기 때문에 통합적인 대응이 필요하며, 사례관리 과정에서 근거 법령에 의해 조치가 취해지기 때문에 일반적인 사회복지 사례관리 만으로 접근하기 어려움.  
- 또한 본 기관은 서울시아동보호전문기관(서울시 아동학대에방센터 학대예방팀)에서 현장 조사 및 사례판단 이후 이관된 사례에 대해서 일정기간 학대재발여부 모니터링 및 재발방지를 위한 사례관리를 진행하게 되는 데 이러한 경우 사례 유형과 학대발생 요인 등을 분석하여 아동과 가족, 학대행위자에 대한 다양한 서비스를 제공함으로써 학대유발요인을

	<p>감소시키고 가족기능을 강화시킴으로써 가정 내에서 아동이 건강하게 성장할 수 있도록 하고자 함</p> <p><input type="checkbox"/> <b>특이한 상황변화 요인</b></p> <p>1. 사회적 변화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- '고준희양(아동유기/사망)'; '지호(안구적출/살인미수)' 사건 등 아동학대 이슈 발생</li> <li>- 아동학대 조기발견 체계 강화요구</li> <li>- 2019 포용정책에 따른 현장조사 공공화</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> <b>사업성과지표에 대한 목표 적절성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사례관리 및 아동보호서비스 운영은 아동보호전문기관 업무수행지침에 따라 수행함.</li> <li>- 2018년 아동학대사례별 아동, 행위자, 부모에 대하여 2회 이상으로 상담서비스 목표를 수립하였고 심리치료의 경우, 아동은 사례의 20%, 행위자는 5% 기준으로 목표 수립</li> <li>- 2019년 보다 집중적인 사례개입을 위하여 18년 실적대비 10%가량 상승된 목표 수립</li> <li>- 초기 사정 및 서비스 계획은 해결중심 강점관점을 기반으로 하여 피해아동의 정서적 발달과 복지증진(아동학대후유증 감소), 재학대 예방, 가족기능 강화를 목적으로 하여 대상자 중심으로 목표설정을 수립하고자 노력하였으며, 그에 따른 서비스 계획을 수립함.</li> </ul>
--	--

성과확대 노력	<p><input type="checkbox"/> <b>사업여건 및 수탁기관 업무 특성에 따른 노력</b></p> <p>◎ 아동보호 통합지원 전문서비스' 시범사업 기관 역할 수행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본 기관은 2015년부터 '굿네이버스 아동보호 통합지원 전문서비스'(이하 'GN통합지원서비스'로 기술)모델 개발을 위한 FGI, 교육, 세미나에 참석하여 실무경험을 기반으로 의견을 개선하였고, 2016년 GN통합지원서비스 시범운영기관으로 전문서비스 모델 개발, GN통합지원서비스의 시범운영 및 효과성평가 등 연구과정에 워킹그룹으로 참여함. 2017년 기초선/추적조사를 지속하여 2018년 추적조사/종결조사를 통해 효과성평가 실시함.</li> <li>또한 전담인력 관리사례 외 일반상담원의 모듈 적용을 확대하여 원가정보호서비스, 재결합서비스를 대상자에게 제공하였으며 직원의 업무 역량 및 전문성 강화를 도모하였음.</li> <li>더불어, 아동보호전문기관에서 GN통합지원서비스를 활용할 수 있도록 돕는 거점 기관으로서 타법인, 타권역 아동보호전문기관 상담원을 대상으로 GN 아동보호 통합지원 전문서비스 운영 전반에 대한 교육과 노하우 전수하여 아동보호전문기관 상담원의 직무기술 함양을 도모하고 서비스의 전문성을 강화하였음. 또한 2018년 아동학대전문상담원 과정, 허브기관 수퍼비전 회의를 통하여 전국 아동보호전문기관에 GN통합지원서비스 확대 적용될 수 있도록 회의 및 교육 등 허브기관으로서의 역할을 수행함.</li> </ul> <p>◎ 사례관리 전문화를 위한 역량강화교육</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동보호전문기관의 통합사례관리의 기본적인 목적은 아동의 안전과 아동보호를 위한</li> </ul>
---------	---

가족의 능력 향상이며, 궁극적으로 아동의 복지를 추구한다. 이러한 목적을 추구하기 위해서 아동보호 통합사례관리는 다양한 서비스를 통합하여 연계함으로써 첫째, 학대경험으로부터 피해아동의 학대후유증을 회복하고, 둘째, 학대유발요인을 제거하여 아동학대의 재발을 막기 위해 노력하며, 셋째, 아동학대 가정의 가족기능을 강화시키기 위해 노력함. 이에 본 기관은 가족중심의 서비스와 감정관점 실천 지향의 목적으로 정기적인 교육(자체스터디, 외부교육)과 슈퍼비전을 통하여 전문성 강화 및 소진예방을 돕고 당사자와 함께 서비스 계획을 합의하는 등 대상자 중심의 사회복지 실천을 도모하고 있음.

◎ 정기적인 사례회의

- 초기사정회의, 점검회의를 통하여 효율적으로 사례가 개입될 수 있도록 관리하고 사례 슈퍼비전을 제공하고 있음.

◎ 사례관리 인력증원

- 기존 보건복지부 정원 외에 상담원 1명을 위탁법인에서 100% 인건비 부담, 충원하여 업무성과 확대를 위해 노력하고 있었으며 19.08.01일자로 1명을 추가 충원하여 총 2명으로 추가로 인력 운영 중임.

◎ 아동학대 고위험가정 재학대예방 사례관리 서비스 프로그램 제공

- 2017년부터 홈케어플래너 서포터즈 사업 선정되었고 2018년, 2019년 지속사업을 수행하여 사례가정에 대한 심리치료 뿐 아니라 기본 생활지원부터 다양한 복지서비스를 제공할 수 있도록 맞춤형 서비스를 제공하여 기관 방문이 어려운 대상자의 접근성이 향상되었고 재학대예방 모니터링 체계를 확립함.

◎ 타기관, 공공기관과의 네트워크 구축을 통한 사례 서비스 연계

- 타기관보다 많은 자치구를 관할하며 이로 인하여 접근성이 떨어지지 않도록 지역사회 타 기관, 공공기관과의 네트워크 구축을 통하여 사례 서비스를 연계함.

◎ 자체매뉴얼 및 프로그램 개발·수정을 통한 사례관리 체계화

- 사례관리에 있어서 자체 매뉴얼 및 사례관리 양식을 개발하고 사례관리 현장에 필요한 프로그램을 능동적으로 개발하여 사례관리 체계화를 위해 노력함.

◎ 아동학대예방사업 관리노력 및 아동학대 인식개선을 위한 지역사회홍보 강화

- 교육 및 보육기관에 제공되는 학대예방교육 및 아동권리교육(무료)의 질을 높이기 위해 교육 강사에 대한 지속적인 보수교육 및 정기회의를 실시함.  
- 아동학대에 대한 지역사회 관심과 인식개선을 위한 언론홍보, 신문 기고, 출판홍보, 캠페

인(아동학대예방캠페인, 아동권리홍보캠페인) 활발히 진행함.

아동학대통합지원사례관리 수행흐름별 업무 정리(아동학대 판단)						
구분	사정	서비스계획	서비스제공	점검	사례종결	사후관리
후기/사기	1.초기정확 사정(판 10일 이내)	사정 종료 후 1주일 이내	- 가정방문 2개월 1회 이상 /소니리팅 주 1회이상 - 월 15개월 /주 4회이상 이상 방문실용	6개월 단위	종결의 후 결정 (8개월 간 재학대상은 종결을 기하여 담당관 장려)	3개월 간 월 1회 이상 (전화/대면 상담)
1월초 사정	1.법정 조서 2.위험수준별개입사정도구 3.가정안내문 4.초기사정기록지 (가계도/성역도/성열)	1.서비스 계획 2.서비스 계획 회의록	1.서비스제공일지 2.담당 프로그램 별 추가 양식	1.사례관리 점검표 (단순한/달변형) 2.점검 회의록	1.사례종결서 2.회담수준별개입사정도구 3.인원평가 개입기 4.통계자료	사례관리지
주요내용	1.사례유형(인종/일본/결혼) 2.본인 상황(직업/연령) 3.지정사회 관계 확인 4.아동/가족안전개입수입 5.보호(사정/평가/수입) (기관내론 대외) 6.가족구성원 폭력 및 방갈막 7.사업/서비스부호출력 *초기사정기록지 작성(사정종료 판단일)에 일부	1.아동학대 사례관리 지원 목적의 직접 *학대후유증감소, 자책감방지, 가족기능 회복) 2.집(단기) 목표수입 (구체적내용, 주기, 횟수) 3.비정기적 상담 제공을 위해 대상자 의 정서적 지지를 할수도록 수입	1. [동일] 1.소니리팅/가정방문 2. 가족안전계획 [선택] 1.원가족보호서비스 2.가족지원서비스 3.보호주의 자료 4.생활지원(생활비/치료비/치료/가정지원 등) 서비스 제공	1.사례관리 점검표 2.서비스 계획/동영상/의약(동영상, 사진) 3. 조치별명 확인 및 입력	1.사례종결서 2.회담수준별개입사정도구 3. 아동권리교육 4.사례관리지	
관리/수입	1.초기사정기록지 작성 2.인원평가 작성 및 예시 확보	구체적 서비스 계획 수립, 예시 확보	1. 담당 프로그램 실적 2. 양식, 교육자료관리 3. 제공일지 기록법(SPO)	점검표 양식 점검	통계자료시스템 점검	

1. 내부사례회의 : 모든 사례에 기본 3회 실시(서비스계획, 점검, 종결)  
2. 통합사례회의 : 고위험 사례의 경우 외부기관 통합사례회의 1회 이상 실시  
3. 슈퍼비전 : 수시 (서비스계획, 점검, 종결 시)

□ 재학대를 저감성과

1) 사업실적 현황

(단위 : %)

구분	전국 재학대율	서울권역 재학대율	서울중남권 아동보호전문기관	
			재학대율	서울권역 대비 비중
2018년	10.3	9.4	3.1	32%
2019년	11.4	12.2	4.7	38%

\* 국가아동학대정보시스템 2020.02.20. 기준이며 현재 조사 중 사건이 있어 수치 변동될 수 있음.

2) 주요성과 및 평가

- '재학대율'은 '아동학대 판단을 받은 피해아동에게 5년 이내에 다시 학대신고가 접수되어 실제 학대로 판단된 비율'로 서울권역 재학대율과 비교했을 때, 2018년은 3.1로 서울평균의 32%, 2019년은 4.7로 서울평균의 38%에 해당하여 현저히 낮은 수치를 보임. 이는 현장조사와 서비스를 분리한 전국최초의 사례전담 아동보호전문기관으로서 전문서비스를 제공하며 체계적인 사례관리를 진행한 성과라고 볼 수 있음.

□ 아동보호서비스 운영성과

◎ 2018년 사업실적

1) 사업실적 현황

구분	목표(명)	실적(명)	달성율
상담서비스	700	5,595	799%
의료서비스	8	83	1,037%
심리치료서비스	563	1,404	249%
가족기능강화	10	789	7,890%

◎ 2019년 사업실적

구분	목표(명)	실적(명)	달성율
상담서비스	1,750	7,103	405%
의료서비스	17	160	941%
심리치료서비스	1,434	1,175	81%
가족기능강화	125	761	608%

2) 주요성과 및 평가

① 학대행위자 대상 서비스제공 강화를 통한 재학대 예방

- 2014년 9월 '아동학대 범죄의 처벌 등에 관한 특례법'이 시행된 이후 서울가정법원 및 서울동부지방법원으로부터 수탁기관 지정이 되어 행위자에 대해 상담 및 교육을 실시함. 상담위탁 이외 일반 행위자 포함 학대행위자를 대상으로 부모의 분노를 다스리고, 자아 효능감을 높이는 개별상담치료, 집단상담치료 및 부모교육 집단 프로그램 등 서비스제공 강화를 통해 재학대를 예방하고 가족기능의 강화를 도모함.

② 다양한 심리치료사업을 통한 아동학대 후유증 감소 및 재발 방지

- 다양한 사례에 대한 치료의 효과성을 높이기 위해 사례의 특성에 맞는 치료적 개입을 실시함. 치료의 매체를 다양하게 활용하여 놀이치료, 미술치료, 상담치료를 시행하여 아동 및 행위자의 치료적 변화를 모색하였음.  
- 가족에 대한 치료적 개입도 실시하여 가족의 변화를 모색하였음. 이야기치료와 PCIT(Parent-Child Interaction Therapy, 부모-아동 상호작용 치료)치료 실시하였으며 특별히 트라우마 치료 실시하여 부모와 아동과의 이해의 폭을 넓히고 긍정적인 감정의 교류를 경험하게 함으로써 가족 내 학대 재발율을 감소시키기 위하여 노력하였음.  
이러한 치료프로그램의 효과성을 높이기 위하여 가톨릭대학교의 교수진들과 협업하여 자문 및 회의를 통해 슈퍼비전을 적극 반영하였음.

- 사업성과(계량실적)
- 사례관리 및 아동보호 서비스 운영성과
- 재학대를 저감성과(하향지표)

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
연도별 재학대율	2018(6M)	1.00점	9.40%	3.10%	100.00%	1.00점
	2019(12M)	2.00점	12.20%	4.70%	100.00%	2.00점
합계						<b>3.00점</b>

- ※ 목표는 서울권역 재학대율 평균
- 아동보호 서비스 운영성과
- (1) 상담서비스 운영성과

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
연도별 서비스 제공 건수(연인원)	2018(6M)	0.50점	700	5595	799.29%	0.50점
	2019(12M)	1.00점	1750	7103	405.89%	1.00점
합계						<b>1.50점</b>

평가의견

(2) 의료서비스 운영성과

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
연도별 서비스 제공 건수(연인원)	2018(6M)	0.50점	8	83	1037.50%	0.50점
	2019(12M)	1.00점	17	160	941.18%	1.00점
합계						<b>1.50점</b>

(3) 심리치료 서비스 운영성과

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
연도별 서비스 제공 건수(연인원)	2018(6M)	0.50점	563	1404	249.38%	0.50점
	2019(12M)	1.00점	1434	1175	81.94%	0.82점
합계						<b>1.32점</b>

(4) 가족기능강화서비스 운영성과

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
연도별 서비스 제공 건수(연인원)	2018(6M)	0.50점	10	789	7890.00%	0.50점
	2019(12M)	1.00점	125	761	608.80%	1.00점
합계						<b>1.50점</b>

□ 외부환경 변화에 대한 대응 노력도

- 2016년도 시범운영 이후 현재까지 서울시아동보호전문기관(서울시 아동학대에방센터 학대예방팀)과 조사 및 사례판단, 학대재발여부 모니터링 및 재발 방지 업무를 구분하여 종전 대비 안정적이고 체계적인 사례관리가 이루어짐
- 심각한 수준의 아동학대사건이 여전히 빈번하고 서울과 관할 자치구의 발생률을 고려할 때, 별도 인력을 충원(2인) 하는 등 외부환경 변화에 적극 대응함
- '포용국가 아동정책(2019년)'은 아동보호체계의 '공공성' 강화가 핵심임. 사례관리를 통한 재발여부 모니터링과 재발 방지 업무 전반에서의 공공성 강화는(중앙 및 지방정부의) 제도개선을 위한 협조와 노력 뿐 아니라 사례관리와 아동보호서비스가 공적 서비스로서 최소기준을 준수하는 것을 포함함. 서울권역 아동보호전문기관 대상 역량강화 워크숍, 사례표, 공동 사례종결평가회의 등이 이를 위한 노력의 일부라 평가함
- 가족재결합 서비스의 대상을 시설입소아동을 확대하고 절차 개선을 준비 중에 있어 변화 노력이 돋보임. 다만 원가정보호를 위한 외부환경 진단과 대응은 상대적으로 미흡한 것으로 보임
- 그럼에도 불구하고 내부 인력의 전문성 제고 뿐 아니라 당해 기관이 가진 노하우를 타 법인, 타권역 아동보호전문기관 상담원에 전수하여 결과적으로 국가수준의 아동보호업무의 질적 향상을 도모하는데 기여한 것으로 평가함

□ 사업성과지표에 대한 목표 적절성

- 상담서비스, 의료서비스, 심리치료서비스, 가족기능강화 등 4대 주요사업의 기간 중 목표 달성률이 최소 81%(19년 심리치료서비스), 최대 7,890%(18년 가족기능강화)로 편차가 매우 크며 목표 수준이 적절하다고 보기 어려움
- 대부분의 사업이 목표를 달성하였음에도 이는 목표치를 매우 보수적으로 설정한 결과일 수 있어 오히려 성과를 퇴색시킬 수 있음
- 단위 사업의 성과를 계량적으로 관리하는 것은 바람직하나, 전년도 사업 결과에 대한 분석을 통해 목표치를 조정하거나 목표의 근거를 제시하는 등 성과지표 관리 상 개선이 필요해 보임
- 다만 위의 지표들은 사업성과(효과)라기 보다 단위 사업의 실적(output)이므로 달성과 미



	<p>달성에 큰 의미를 두기보다, 사업추진 환경과 추진 경과를 관리하는 부가지표 정도로 관리하는 것이 바람직할 것임</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 본 사업의 대표성 있는 성과지표(outcomes)는 '재학대율'이며 전국과 서울권역 재학대율에 비해 현저히 높은 수준의 성과를 기록함. 이 지표를 연차별로 관리·점검하는 노력이 필요함</li> <li>- 중·장기적으로 사례관리의 공공성 강화와 관련된 성과지표(또는 참고지표)를 발굴·관리 필요성을 검토할 필요가 있음</li> </ul>
--	---

## ② GN 아동보호 통합지원 전문서비스 운영성과

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 위탁사무별 개별 사업성과	-	-	7.86점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음			
성과지표 적정성	<input type="checkbox"/> 위탁법인(굿네이버스)의 원가정보보호서비스, 재결합프로그램 개발 및 필요성 <input checked="" type="radio"/> 원가정보보호서비스 개발 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학대피해아동을 대상으로 이루어진 초기조치 결과를 통해 필요성을 살필 수 있음. 2018년 전국아동학대 현황보고서에서 피해아동을 대상으로 이루어진 초기조치 결과를 살펴보면, 아동이 주 양육자에 의해 계속적으로 보호 받는 유형인 원가정보보호에 해당하는 사례가 전체의 80.9%로 가장 많은 것으로 나타났다. 이는 아동학대예방사업의 궁극적 목적이 가족 보존이기 때문임. 이 때 아동이 원가정에 머물게 되는 경우에도 아동의 안전이나 안녕을 확보할 수 있도록 적절한 서비스가 수반되어야 하는데 국내 아동보호서비스의 경우 이러한 서비스 제공 면에서도 상당히 취약한 편이며(이봉주 외, 2015), 지역사회의 서비스 인프라도 지역별로 상당한 차이를 보인다. 실제로 아동보호전문기관이 상담원을 대상으로 한 조사에 의하면 아동학대 피해 아동과 원가족에게 제공하는 가족보존서비스가 충분한지에 대해 질문한 68.6%가 부족한 편이라고 22.3%가 부족하다고 응답했다(이봉주 외, 2015) 이처럼, 대부분의 아동보호전문기관의 실무자도 아동학대를 경험한 아동과 가족을 위한 서비스가 부족하다고 보고하고 있다. 하지만 이제는 학대가정 내에서 아동의 안전을 확보하고 재학대를 예방하기 위해서는 아동을 포함한 가족을 대상으로 한 강도 높은 서비스 제공이 필요하다. 특히, 아동학대 사례는 아동의 안전에 중점을 두고, 서비스를 강제한다는 점에서 기존의 지역사회 서비스와는 차별화되고 특성화된 서비스가 필요하기 때문에 기존 아동보호전문기관에서 제공하던 서비스와 더불어 원가정보보호를 위한 모듈을 개발하여 제공할 필요가 있음</li> </ul> <input checked="" type="radio"/> 가족재결합 서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 분리보호는 피해아동의 보호자가 아동을 보호할 능력이나 의지가 없어서 재학대 발생위험이 있거나, 재학대 위험이 높은 학대행위자를 가정에서 분리 못하는 경우 취해지는데 2018년 전국아동학대 현황보고서에 따르면 가정에서 분리 보호된 피해아동은 전체의 18.7%였다. 분리보호가 되면, 일시보호, 친인척보호, 장기보호, 연고자에 의한 보호, 병원입원, 가정위탁 등에 의해 아동을 보호되게 되는데, 초기 분리 보호된 사례 중 가정으로 복귀된 사례는 약 25.1%에 그쳤음. ※ 출처 : 아동학대 현황보고서</li> <li>- 이는 분리보호 이후에도 가정 내에 학대 위험성이 감소하지 않기 때문임. 따라서 분리 보호된 사례 중 가정 복귀율을 높이려면 아동의 가족이 기능을 회복하고 안전한 환경이 조성되어야 함. 한편, 2015년 정부에서 발표한 제 1차 아동정책 기본계획(관계부처 합동), 포용정책에서도 보호조치를 통해 가정 밖에서 보호되고 있는 아동들의 가족 재결합을 지원하는 것이 과제로 선정된 만큼, 아동들이 가정 내에서 건강하게 성장할 수 있도록 안정적인 양육환경과 지원체계를 만드는 것이 필요함</li> </ul>			
성과확대 노력도	<input type="checkbox"/> 원가정보보호서비스 운영성과 <input checked="" type="radio"/> 2018년 주요성과 및 평가 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ① 가족안전계획 : 전체아동(연령으로 인한 사유 등 제외) 대상으로 실시함. 17년 대비 전체아동 대상으로 실시하려는 상담원들의 인식 증가하여 대상 아동이 증가함</li> <li>- ② 모니터링 체계구축 : 전체 아동 대상으로 모니터링체계구축 실시했으며, 최소 1곳 이상의 모니터링 체계 구축 실시함. 17년 대비 아동 1인당 모니터링체계구축 기관이 증가하여 촘촘한 안전점검이 실시됨</li> <li>- ③ 분노조절 : 학대피해아동 가정 중 자기통제능력이 미흡한 양육자 중심으로 진행했으며, 17년 대비 아동들을 대상으로도 실시하여 교육을 유기적으로 진행함.</li> <li>- ④ 양육기술 : 아동 연령에 적절한 부모역할을 수행할 수 있도록 교육 실시했으며, 자체 스터디와 양식의 수정/보완을 통해 회기를 풍성하게 구성하여 실시함.</li> </ul>			

- ⑤ 가족관계개선 : 학대피해아동과 부모의 관계향상을 위해 나들이, 가족규칙 등의 주제로 가족회의 및 유대활동 지원하여 실시함. 목표보다 많은 가정에 개입시도 했으나, 가정 내 거부로 이를 달성하지 못함. 가정 내 긍정적 변화를 위해 적극적으로 개입 시도하며, 목표를 달성하려 함.
  - ⑥ 방임패키지 : 17년 대비 방임학대 신고 건수가 감소하여 이를 달성함에 어려움이 발생했으나, 18년도 사례가정 중 방임환경 개선이 필요한 가정을 대상으로 원인탐색, 해결방안 모색, 지역사회 연계 등을 실시함
  - ⑦ 집중 패키지 : 복합적 문제를 가지고 있는 가정을 대상으로 역기능적 문제를 해소하기 위해 실시함. 전년도와 동일하게 재신고, 분리보호 조치율 감소에 기여함
- 2019년 주요성과 및 평가
- ① 가족안전계획 : 전체아동(연령으로 인한 사유 제외)대상으로 실시함. 18년 대비 사례관리를 종결하는 아동을 대상으로 재수립하는 등 적극적으로 실시하는 모습 확인함.
  - ② 모니터링 체계구축 : 전체 아동 대상으로 모니터링체계구축 실시했으며, 상시등원기관을 우선하여 최소 1곳 이상의 모니터링 체계 구축함. 18년 대비 모니터링 체계 구축기관이 증가함을 확인함.
  - ③ 분노조절 : 학대행위자 및 가족구성원의 분노 통제력을 향상시키기 위해 교육 진행함. 교육의 질적 향상을 위해 자체스터디를 통해 양식을 수정/보완하여 교육 진행함.
  - ④ 양육기술 : 아동 연령에 적절한 부모역할과 양육기술을 습득할 수 있도록 교육 진행함. 18년 대비 상담원의 적극적인 시도로 목표 이상의 실적을 달성함.
  - ⑤ 가족관계개선 : 학대피해아동과 가족구성원 간 상호 긍정적인 지지가 이뤄질 수 있도록 개입 시도함. 18년 대비 가족 간 강점에 집중하였으며, 초기개입 시 서비스 제공함으로써 목표 달성에 기여함.
  - ⑥ 방임패키지 : 방임학대 건수의 감소로 목표 미달성함. 방임학대로 판정받지 않았으나, 방임환경의 개선이 필요한 가정에도 서비스 제공하여 목표 달성에 기여함.
  - ⑦ 집중 패키지 : 사례관리 가정 중 분리를 고려할 만큼 복합적인 문제가 있는 가정을 대상으로 서비스 제공함. 전년도와 동일하게 제공 가정의 재학대 상황 감소에 기여함
- 가족재결합서비스
- 2018년 주요성과 및 평가
- 분리보호 아동을 정기적으로 안전점검하며 재결합 시기를 가능했으며, 동일 아동 대상으로 반복시행하며 재결합 가능성을 검토함. 충분한 준비시기와 지속적인 안전점검으로 안정적인 재결합이 이뤄지도록 함
- 2019년 주요성과 및 평가
- 재결합적으로 학대피해아동의 가정복귀 의사 확인 후 안정적 가정복귀를 위해 진행함. 18년 대비 분리보호 아동 감소로 목표 달성 어려움이 있어 가정 복귀 아동들에게 적용

□ 원가정보보호서비스 운영성과

○ 2018년 사업실적

- 사업실적 현황

세부사업	단위	목표	실적(연인원)	달성률
가족안전계획	명	125	157	125%
모니터링 체계구축	명	125	136	108%
분노조절	명	10	16	160%
양육기술	명	20	39	195%
가족관계개선	가정	20	18	90%
방임패키지	가정	10	3	30%
집중패키지	가정	10	7	70%

- 2019년 사업실적
- 사업실적 현황
- | 세부사업      | 단위 | 목표 | 실적(연인원) | 달성률  |
|-----------|----|----|---------|------|
| 가족안전계획    | 명  | -  | 156     | -    |
| 모니터링 체계구축 | 명  | -  | 163     | -    |
| 분노조절      | 명  | 30 | 31      | 103% |
| 양육기술      | 명  | 60 | 70      | 117% |
| 가족관계개선    | 가정 | 60 | 62      | 103% |
| 방임패키지     | 가정 | 10 | 3       | 30%  |
| 집중패키지     | 가정 | 20 | 6       | 30%  |
- 가족재결합서비스
- 2018년 사업실적
- | 세부사업    | 단위 | 목표 | 실적(연인원) | 달성률  |
|---------|----|----|---------|------|
| 재결합척도   | 명  | -  | 6       | -    |
| 재결합프로그램 | 명  | 5  | 5       | 100% |
- 2019년 사업실적
- | 세부사업    | 단위 | 목표 | 실적(연인원) | 달성률 |
|---------|----|----|---------|-----|
| 재결합척도   | 명  | -  | 6       | -   |
| 재결합프로그램 | 명  | 15 | 10      | 67% |

□ 사업성과(계량실적)

○ 원가정보보호서비스 운영성과

- 연도별 서비스 제공 건수(연인원)

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
가족안전계획	2018(6M)	0.14점	125	157	125.60%	0.14점
모니터링 체계구축		0.14점	125	136	108.80%	0.14점
분노조절		0.14점	10	16	160.00%	0.14점
양육기술		0.14점	20	39	195.00%	0.14점
가족관계개선		0.14점	20	18	90.00%	0.13점
방임패키지		0.14점	10	3	30.00%	0.04점
집중패키지		0.14점	10	7	70.00%	0.10점
가족안전계획	2019(12M)	0.29점	172.7	156	90.33%	0.26점
모니터링 체계구축		0.29점	149.6	163	108.96%	0.29점
분노조절		0.29점	30	31	103.33%	0.29점
양육기술		0.29점	60	70	116.67%	0.29점

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
가족관계개선		0.29점	60	62	103.33%	0.29점
방임패키지		0.29점	10	3	30.00%	0.09점
집중패키지		0.29점	20	6	30.00%	0.09점
합계						<b>2.43점</b>

※ 2019년도 가족안전계획, 모니터링체계구축 지표의 경우 목표 미실정으로 직전년도 실적 대비 10% 상향된 목표치를 적용하여 평가함

○ 가족재결합서비스

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점
연도별 서비스 제공	2018(6M)	1.00점	5명	5명	100.00%	1.00점
건수(연인원)	2019(12M)	1.50점	15명	10명	66.67%	1.33점
합계						<b>2.33점</b>

□ 외부환경 변화에 대한 대응 노력도

- 재학대율 감소를 위해 사례별 관리와 점검을 수행하고 있으며 모니터링 체계를 구축하여 수시 안전점검을 수행함. 고위험 평가사례의 경우 안전평가 점검 주기를 3개월로 단축 대응함
- 원가정보보호서비스의 경우 가족안전계획, 모니터링 체계구축, 분노조절, 양육기술, 가족관계개선, 방임패키지, 집중패키지 등 7개 세부사업으로 구성되어 있는데 7개 사업의 위상과 수준에 차이가 있으므로 사업성과 관리 상 재구조화가 요구됨. 예를 들어 모니터링 체계구축과 분노조절 등을 동등한 수준의 세부사업으로 관리하는 것이 적절한지 검토가 필요해 보임
- 대외적 환경 변화를 고려하여 'GN 아동보호 통합지원 전문서비스'의 핵심 목표와 방향을 도출하고, 7개 단위 사업이 목표와 각각 어떻게 연결되는지 구체화할 필요가 있음. 이를 위해 '전문서비스'에 대한 개념화와 서비스 제공 수단 및 방법, 대상자 단위(개인, 가족 등) 등에 분석이 도움이 될 수 있음

□ 사업성과지표에 대한 목표 적절성

- 'GN 아동보호 통합지원 전문서비스'의 대표성, 포괄성 있는 성과지표가 부재함. 현재 제시된 사업실적 현황은 단위사업의 실적(output)이며 본 사업을 통한 궁극적인 효과(성과, outcomes)라고 보기 어려움. 즉, 단위사업 실적과 구분되는 성과지표 개발이 필요해 보이는데, 이 영역도 '재학대율'이라는 성과지표로 관리가 가능해 보임(성과지표와 실적지표 구분 관리 필요)
- '18년과 비교할 때 '19년의 경우 전체아동을 대상으로 하는 가족안전계획, 모니터링 체계구축의 목표치를 삭제하고, 방임패키지를 제외한 4개 세부사업의 목표를 적극적으로 설정하여 이행하고자 노력한 부분이 돋보임. 기간 중 목표 달성률이 최소 30%에서 최대 195%까지 편차를 보이나 이러한 실적(달성률)은 대상자의 요구와 특성에 따라 가변적일 수밖에 없으므로 문제 소지가 없음
- 사례관리 대상자의 수요에 즉각적으로 대응하기 위해서는 목표치 자체를 다소 높게 잡는 것이 타당한 측면이 있음. 다만 성과는 기관의 인프라 수준과 대비해서 볼 필요가 있으므로 전체 (사례관리)대상아동 중 방임패키지, 집중패키지, 가족관계개선, 양육기술, 분노조절 프로그램 등의 '수혜율'을 점검·관리하는 방안도 검토해 볼 필요가 있음

③ 아동학대예방사업 운영성과

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	득점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 위탁사무별 개별 사업성과	-	-	8.98점
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당사항 없음 <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당사항 없음			

성과지표 적정성

- 아동학대예방사업과 아동권리교육사업을 통해 궁극적으로 아동학대에 대한 인식개선과 신고율 증대 등에 영향을 주는 것이 당연하지만 신고의무자의 신고율 개선 정도, 교육 이수자의 신고 건을 기관 자체적으로 지표로 관리하는 데는 현실적으로 한계가 있음. 이에 현실적으로 가능한 자치구와 연계한 공동 아동학대예방캠페인 실시, 신규 기관 발굴하여 신고의무자 교육을 활발히 진행하여 예방활동을 활발히 진행하고자 함. 또한 아동학대예방사업 목표 설정 시 최근 3년간 해당 세부사업의 평균실적과 전년 대비 실적을 참고하여 성과 관리를 진행할 예정임

성과확대 노력도

- 아동학대예방교육 성과
- 2018년 주요성과 및 평가
  - ① 신고의무자교육 : 신고의무자작군 16회/1,838명 대상으로 교육 실시함. 보육교직원, 유치원 교직원, 의료인 등 연관성이 높은 직군에게 실시하여 아동학대 신고의무자로서의 역할을 확립하고 아동학대 예방을 위한 교육적 효과성을 높임.
  - ② 일반인교육 : 공문 신청 접수를 통해 4회/151명을 대상으로 일반인교육 실시함. 지역 사회 유관기관의 부모교육 확대 실시로 참여 명수는 감소하였으나 질 높은 교육으로 참여기관의 만족도가 높음으로 보고됨.
  - ③ 성학대예방인형극 : 지역 내 네트워크(강동구청, 보건소, 송파구육아종합지원센터)을 활용하여 지속적인 업무 공유를 통한 사업진행 및 홍보 필수 있었음.
  - ④ 아동권리교육(초등) : 좋은마음인성학교 신청 접수를 위한 학교 방문 및 홍보를 통해 관내 초등학교의 적극적인 참여가 가능하였음.
  - ⑤ 부모교육/교사교육 : 관내 교육기관 및 사회복지시설을 통해 부모교육 실시하였음. 구성, 교육지원청, 육아종합지원센터, 병원을 통해 보육교사/유치원교사/학원장/의료인 등 다양한 직군의 신고의무자에게 아동학대 예방 및 교육을 실시하였음
- 2019년 주요성과 및 평가
  - ① 신고의무자교육 : 신고의무자 직군으로 10회 1,949명 대상으로 교육을 실시함. 보육교직원, 학원장, 공문원등 연관성이 높은 직군에게 실시하여 아동학대 신고의무자로서의 역할을 확립하고 아동학대 예방을 위한 교육적 효과성을 높임.
  - ② 일반인교육 : 부모 21명 과 일반인(경찰)200명 대상으로 부모 교육 및 아동학대예방 교육을 실시함. 일반인대상으로 아동학대예방 교육을 진행하여 가정 내 학대를 예방하는데 기여하였음.
  - ③ 아동권리교육 : 2018년에 비교하여 전체 유아, 초등 인구수의 감소 등의 이유로 교육 참여 인원이 감소하였으나 2019년 목표 대비하여 모든 사업에서 100% 이상 실적 초과 달성 하였음. 이는 지역 내 네트워크 자원(강동구청, 송파육아종합지원센터 등)을 활용하여 지속적인 업무 공유를 통한 사업 진행 및 홍보를 통해서 진행될 수 있었다고 판단됨. 강동구청과 아동권리교육 업무 협약을 진행하였고 강동구 관내 어린이집 유아대상 성 학대 예방인형극, 초등학생대상 성학대예방인형극을 함께 진행하여 예산지원을 받아 원활한 사업진행이 이루어졌으며 관할 지역 내 아동권리에 대한 인식 증진에 기여함

□ 예방홍보사업 성과

○ 2018년 주요성과 및 평가

- ① 언론홍보 : 본 기관의 사업을 지역사회에 안내함으로 아동학대에 대한 지역사회의 관

심과 경각심을 높임.

- 2018.01.28. 연합뉴스TV “스페셜 22회 : 위험에 빠진 아이들, 대책은”
- 2018.03.22. 중앙일보 “오늘은 또 누가 ... 학대 아동 60명 돌보며 매일 긴장합니다.”
- 2018.05.10. 중앙일보 인형 들고 성교육 나선 간호사들 “아이들 호응 뜨겁죠.”
- 2018.11.18. 연합뉴스TV : 급증하는 아동학대 ... 전담기관 부족에 사후관리도 부실

② 기고 : 아동보호체계 재편 및 아동학대 예방에 대한 지역사회의 인식을 형성함.

- 2018.04.18. 국민일보 “아동학대, 보이는 상처보다 마음의 상처가 더 큼니다.”

③ 출판홍보 : 아동학대에 대한 이해, 아동복지 특례법 등 관계 법령 및 신고요령을 안내한 리플렛 제작 후 지역사회에 홍보함.

④ 캠페인

- 아동권리옹호캠페인 '똑똑똑 우리동네 아이들의 정책을 부탁해'(서울강동초), 아동학대 예방캠페인 국민감시단 진행(천호역사 내부), 아동학대예방캠페인(송파구복지박람회 부스), 아동학대예방캠페인'우리동네 '아동학대 국민감시단'이 되어주세요'(베이비뉴스 맘 클래스, 천호역사 내부)를 진행함.
- 유관기관과 협력하여 진행하여 장소섭외가 원활했고 유동인구가 많은 편이라 많은 시민들이 참여함. 시민에게 아동학대의 실태와 현황을 알리고 신고방법을 안내하여 아동학대예방을 위해 인식을 제고함.

⑤ 제도개선 퍼포먼스

- 2018.06.01 서울시장후보 사회복지정책토론회 참석하여 아동학대근절, 종사자 처우개선을 위한 제도개선 피켓 시위 참여함.
- 2018.07.25 광화문 광장에서 아동보호전문기관 공공화와 상담원처우개선을 요청하는 피켓시위 활동 진행함.

⑥ 아동복지정책 제도개선 촉구활동

- 보건복지부 인력개발원 교수 기관방문하여 제도개선 및 굿네이버스 아동보호통합지원전문서비스 관련 논의함.
- 남인순 의원 면담 통해 아동복지정책 제도개선을 위한 국회활동에 대한 의견 제시 및 정부역할의 확대 필요성 전달함.
- 아동보호전문기관협회 발대식 진행 및 참석
- 원혜연 교수'한국의 아동보호체계에서의 사례관리 전문성 향상을 위한 연구'인터뷰
- 아동권리모니터링단 동아리 조직(정신여고 1학년 6명으로 구성)하여 9월 아동복지정책 제도개선 촉구활동을 위한 지부 사전교육 진행. 아동권리모니터링단 동아리 통해 아동권리 침해상황 탐색, 아동이 행복해 지기 위한 정책 도출하는 활동(3회) 진행함. 11월 중 박람회'아동행복 충전기'캠페인 통해 아동이 행복해지기 위한 정책 홍보하고 시민 투표 통해 공감 많이 받은 정책을 서울시에 전달함. 12월 중 아동행복 정책토론회 참여하여 서울시 관계자 및 NGO관계자 대상으로 아동행복 정책 발표함

○ 2019년 주요성과 및 평가

① 언론홍보 : 본 기관의 사업을 지역사회에 안내함으로써 아동학대에 대한 지역사회의 관심과 경각심을 높임.

- 2019.04.30 헤럴드경제신문 “가정폭력없는 안전한 강동'을 위해 9개 기관 뭉쳤다”
- 2019.08.25 JTBC뉴스 “아동전문기관 상담 따라가보니...’교육’ 필요한 건 부모”

② 기고 : 아동보호체계 실태를 알리고, 아동학대 예방에 대한 지역사회의 인식을 형성함.

- 2019.12.31. 송파신문 “매년 증가하는 아동학대, 실질적인 대책 마련이 필요하다”

③ 출판홍보 : 2018년에 제작한 리플렛이 있어 2019년에는 제작하지 않음.

④ 아동권리옹호캠페인

- 아동학대예방캠페인 “우리동네 ‘아동학대 국민감시단’이 되어주세요!”(서울대공원), 아동권리옹호캠페인 “아이들의 편에서 놀이를 외치다”(강동구청 어린이 대축제), 아동권리옹호캠페인 “대한민국 아동 행복 프로젝트 아이들을 지키는 골든타임, 아동학대 국민감시단이 되어주세요”(잠실역사 내부)를 진행함
- 유관기관과 협력하여 진행하여 장소섭외가 원활했고 리워드를 제공함으로써 시민들의 참여를 이끌어 낼 수 있었음. 시민에게 아동학대의 실태와 현황을 알리고 신고방법을 안내하여 아동학대예방을 위해 인식을 제고함.

⑤ 아동권리모니터링단

- 아동권리모니터링단 단원은 중학생 10명으로 조직, 멘토는 대학생자원봉사동아리 중 지원자 면접을 통해 3명으로 구성하여 모니터링 활동 및 아동권리 이해에 대한 지부 사전 교육 진행함
- 서울권역과 서울시가 협약 체결하여 아동정책의결기구로 발대식 진행 후 서울시에 전달할 정책제언 및 박람회 부스운영 논의함. 아동참여 정책박람회 “아동참여 ARENA” 부스 운영 통해 아동이 스스로 제안하는 정책 홍보하고 시민 투표 진행함. 아동정책의결 4기 구 12개 당에서 제안한 정책을 서울시에 전달함. 아동참여 정책토론회 참석하여 서울시 관계자 및 관련분야 교수, 아동·청소년 관련 기관 종사자 대상으로 아동들이 만든 정책을 발표함

⑥ 아동복지정책 제도개선 촉구활동 :

- 19.02.12 서울시청 여성가족정책실 가족담당관 간담회 참석
- 19.06.13 공공성 강화 선도를 위해 경기도 아동청소년과, 아동복지팀장, 주무관 기관 방문하여 제도개선 및 굿네이버스 아동보호통합지원전문서비스 관련 안내함.
- 19.07.26 보건복지부 아동복지정책과 보호체계팀장 및 주무관 간담회 참석
- 19.09.27 아동학대 대응체계 개편에 따른 남양주시청, 남양주아보전 기관방문하여 제도개선 및 굿네이버스 아동보호통합지원전문서비스 관련 안내함.
- 19.11.12 포용국가 아동정책에 따른 아동보호전문기관 역할 토론회 참석

계량실적

- 아동학대예방 교육성과
- 2018년 사업실적
- 사업실적 현황

구분	세부사업명	단위	목표	실적	달성률
아동학대 예방사업	신고의무자교육	명	1,200	1,838	153%
	일반인교육	명	200	151	75.5%
아동권리 교육사업	유아 성학대예방인형극	명	1,400	2,081	148%
	초등 성학대예방인형극	명	10,000	14,083	140%
	CRA(놀면서 배우는 권리)	명	5,000	6,180	123.6%
	부모교육	명	200	151	75.5%

	교사교육	명	1,200	1,838	153%
합계			19,200	26,322	137%

- 2019년 사업실적
- 사업실적 현황

구분	세부사업명	단위	목표	실적	달성률
아동학대 예방사업	신고의무자교육	명	1,900	1,949	102%
	일반인교육	명	100	221	221%
아동권리 교육사업	유아 성학대예방인형극	명	850	2,544	299%
	초등 성학대예방인형극	명	11,389	12,350	108%
	CRA(놀면서 배우는 권리)	명	4,611	6,264	135%
	부모교육	명	100	221	221%
	교사교육	명	1,300	1,314	314%
합계			20,250	24,863	122.78%

- 예방홍보사업 성과
- 2018년 사업실적

구분	세부사업명	단위	목표	실적	달성률
지역사회홍보 및 캠페인	언론홍보	회	1	4	400%
	기고	회	2	1	50%
	출판홍보	회	1	1	100%
	캠페인	회	2	5	250%
	제도개선 퍼포먼스	회	2	2	100%
	아동복지정책 제도개선 촉구활동	회	4	10	250%
합계			12	23	191.6%

- 2019년 사업실적

구분	세부사업명	단위	목표	실적	달성률
지역사회홍보 및 캠페인	언론홍보	회	연중	2	-
	기고	회	2	1	50%
	출판홍보	회	연중	-	-
	아동권리옹호캠페인	회	2	3	150%
	아동권리모니터링단	명	5	10	200%
	아동복지정책 제도개선 촉구활동	회	4	5	125%
합계			13	21	161%

평가의견

- 사업성과(계량실적)

- 아동학대예방교육 성과
- 연도별 서비스 제공 건수(연인원)

세부 지표명	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부 득점	
신고의무자교육	2018 (6M)	0.29점	1,200	1,838	153.17%	0.29점	
일반인교육		0.29점	200	151	75.50%	0.22점	
유아 성학대예방인형극		0.29점	1,400	2,081	148.64%	0.29점	
초등 성학대예방인형극		0.29점	10,000	14,083	140.83%	0.29점	
CRA(놀면서 배우는 권리)		0.29점	5,000	6,180	123.60%	0.29점	
부모교육		0.29점	200	151	75.50%	0.22점	
교사교육		0.29점	1,200	1,838	153.17%	0.29점	
신고의무자교육		2019 (12M)	0.57점	1,900	1,949	102.58%	0.57점
일반인교육			0.57점	100	221	221.00%	0.57점
유아 성학대예방인형극			0.57점	850	2,544	299.29%	0.57점
초등 성학대예방인형극	0.57점		11,389	12,350	108.44%	0.57점	
CRA(놀면서 배우는 권리)	0.57점		4,611	6,264	135.85%	0.57점	
부모교육	0.57점		100	221	221.00%	0.57점	
교사교육	0.57점	1,300	1,314	101.08%	0.57점		
합계						5.88점	

- 외부환경 변화에 대한 대응 노력도

- '아동학대예방사업'에 있어 아동권리교육사업을 별도 영역으로 구분하여 체계적, 효과적인 대응 노력이 이루어짐
- 일반인 대비 신고의무자 범위 확대 등 상대적인 중요성을 감안하여 전년 대비 목표를 상향, 또는 하향 조정하여 자원의 한계를 고려한 적절한 개입이 이루어진 것으로 판단함
- 다만 신고의무자 직군별 특성을 고려한 차별화된 수준별 개입노력이 다소 미흡함. 교육 기관(유치원/어린이집, 학교) 대상 전문교육을 수준별, 단계별로 운영하도록 조직의 인프라를 점검하고, 일반인교육은 서울시아동보호전문기관 등 타 기관과의 협업을 통해 추진하는 차별화 전략이 필요해 보임
- 아동권리사업에 해당하는 5개 세부사업 가운데 유아 성학대예방인형극, CRA, 부모교육 등 3개 사업의 경우 '18년 실적보다 낮은 수준으로 '19년 목표를 설정하고 실적 달성률을 초과하는 방식은 매우 부적절하므로 개선이 요구됨
- 아동학대 사안에 있어 부모교육 상대적 중요성을 고려할 때 실적 목표를 하향할 이유가 불분명하며, 목표치 조정보다 부모교육의 수단과 방법 등의 본질적인 개선이 필요해 보임

- 사업성과지표에 대한 목표 적절성

- 전반적으로 사례관리에 초점을 맞추고 있어 교육 수행과 성과관리 부분이 상대적으로 미흡해 보임. 아동학대예방사업 운영성과와 관련된 대표적인 성과(효과) 역시 관내 '신규 아동학대 사건 발생(건) 및 재발 발생률(%)'이므로 전체 사업성과의 대표 지표로 관리하

	<p>는 것도 대안으로 보임</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동학대예방사업에서 신고의무자교육의 경우 '18년 목표 달성률 초과로 '19년에 목표치를 대폭 상향조정하여 목표치를 달성하여 기관의 노력이 돋보임. 반면, 일반인교육은 목표치를 50% 낮춰 목표 달성률이 200%를 초과하였는데 이는 사업 환경 분석보다 목표 달성률에 초점을 맞춘 부적절한 관리방식임</li> <li>- 아동권리교육사업에서 부모교육 역시 '18년 대비 '19년 목표 수준을 전년도 실적보다도 하향조정하여 목표 달성률이 의미가 없는 결과를 초래함. 부모교육 콘텐츠를 지속적으로 개선하는 등 노력이 이루어지고 있으나 이러한 성과관리 방식은 기관의 공신력을 저해하므로 개선이 필요함. 최근 3년 간 해당 세부사업의 평균 실적과 전년 대비 실적을 함께 관리하는 등 대안 모색이 필요해 보임</li> <li>- 교사교육의 경우 전년 실적을 고려하여 차년도 목표치를 상향조정하는 등 적절한 관리 노력이 이루어짐</li> </ul>
--	---

## 2-2) 프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력

### □ 평가결과

구 분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
사업성과	대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준	3.00점	S	90	2.70점

프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력에 대한 평가 의견
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 대외적 우수사례로 “홈케어플래너서포터즈”, “학대행위자 집단 심리치료 프로그램 엄마, 아빠를 부탁해”, “아동권리모니터링단 아동참여 정책박람회” 등 3개를 제시하였고 성과창출 수준이 우수함</li> <li><input type="checkbox"/> 다만 학대행위자 집단프로그램의 경우 다른 센터에서도 일부 추진하고 있으나 일반 내담자와 구별되는 특성을 고려하여 집단프로그램으로 적용한 바, 우수사례로 제시한다면 본 센터만의 차별화, 전문화된 운영 방식이 보다 부각되도록 과정에 대한 기술이 보다 강화될 필요가 있음</li> <li><input type="checkbox"/> 정책박람회의 경우 연간 상시적으로 운영하는 사업이 아니므로 대외적 우수사례로 적절하지 내부 재검토가 필요해 보이나, 과정과 성과 정도는 적절함</li> <li><input type="checkbox"/> 홈케어플래너서포터즈는 재학대 예방을 목적으로 지역 내 네트워크를 기반으로 연간 추진하는 사업으로 우수사례로 적합함. 다만 사전, 사후 측정방식은 조사시점에 따라 편차가 크고 PAT(간섭, 과잉기대)와 같이 사후검사 결과가 오히려 '개악'된 경우 성과가 없는 것으로 보이므로 부가지표 정도로 관리하는 것이 적절해 보임</li> <li><input type="checkbox"/> 본 기관은 전국 최초 사례관리 전담 아동보호전문기관이라는 대외적 위상을 고려할 때 핵심사업(사례관리)의 특성을 부각하면서 타 기관이 벤치마크할 수 있는 방법론을 중심으로 우수사례로 발굴하는 방안을 제안함(홈케어플래너서포터즈 포함)</li> </ul>

① 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 대내외적 홍보가치가 있는 우수성과 창출 사례	S	90	2.70점

<아동학대 고위험가정 재학대예방지원사업 '홈케어플래너서포터즈'>

1. 사업계획

- 1) 사업기간 : 2019.01.01.~2019.12.31.(총 12개월)
- 2) 목적 :
  - 아동학대 고위험 가정 맞춤형 서비스지원을 통한 재학대예방 체계 확립
  - 지속적, 대면적, 직접적 사례관리 수행을 통한 재학대율 감소
  - 학대행위자의 학대 위험요인 감소를 통한 아동 안전 및 보호 체계 강화
- 3) 목표 : 아동 60명 / 학대행위자 41명 / 가족구성원 20명 (총 121명)
- 4) 예산 : 총 123,820,000원

2. 사업의 성과

- 1) 피해아동 및 해당가정을 대상으로 한 심리치료 서비스 제공을 통해 지속적이고 직접적인 사례관리가 가능했음.
- 2) 가정방문을 통한 서비스제공을 통해 대상자의 욕구를 정확히 파악할 수 있었으며 가정 내 재학대 위험요인 감소에 기여함.

가. 참여대상 및 인원

프로그램 구분	참여자 구분	계획	결과	달성률
맞춤형 서비스 지원	아동	50명/(고위험:10명)	83명/(고위험:5명)	166%
	학대행위자	33명/(고위험:5명)	45명/(고위험:6명)	136%
	가족구성원	30명/(고위험:6명)	51명/(고위험:6명)	170%
	가정	27가정/(고위험:5가정)	48가정/(고위험:6가정)	177%
심리정서회복 프로그램	아동	30명	40명	133%
	학대행위자	25명	28명	112%
	가족구성원	15명	17명	113%
	가정	-	38가정	-

나. 계획대비 추진결과

세부 사업명	계획		결과		
	실인원	시행횟수	실인원	시행횟수	
맞춤형 지원 서비스	(1) 초기상담	33가정	33회	34가정	34회
	(2) 통합사례회의	38가정	38회	35가정	37회
	(3) 가정방문 서비스	45명	411회	56명	558회
	(4) 가정방문 심리검사			1명	1회

대외적 우수사례

세부 사업명	계획		결과		
	실인원	시행횟수	실인원	시행횟수	
(5) 가정방문 심리치료	(5) 가정방문 심리치료		9명	68회	
	(6) 전문서비스기관 연계	8명	8회	7명	12회
	(7) 건강·정신지원	12명	12회	11명	53회
	(8) 일상생활지원	58명	58회	80명	136회
	(9) 사후점검	26가정	26회	28가정	28회
	(10) 고위험가정집중관리	13명	143회	17명	170회
	(11) 사례관리 관련 자문	-	4회	-	2회
심리정서 회복 프로그램	(1) 초기상담	-	-	-	-
	(2) 통합사례회의	-	-	-	-
	(3) 심리검사	30명	30회	45명	45회
	(4) 기관 내 심리치료	40명	541회	31명	348회
	(5) 외부기관연계 심리치료			9명	150회
	(6) 사후점검	-	-	-	-

다. 성과목표

성과목표	평가지표 및 방법	평가 결과
맞춤형 서비스 제공을 통한 아동학대 위험수준 감소	- 성과지표 : 아동학대 위험수준 감소 - 평가도구 : 아동학대 위험 수준별 개입 사정 척도 * 척도점수가 16.4점 이상일 경우 고위험으로 분류 - 평가방법 : 참여자 사전, 사후검사	아동학대 위험수준별 개입사정 척도 사전점수 : 369.7점 사후점수 : 244.8점
심리정서 지원을 통한 아동학대 후유증 회복 및 학대요인 감소	- 성과지표 : 아동학대 후유증 회복 및 위험요인 감소 - 평가도구 : 아동(SEI, TSCC 등), 아동학대행위자(PAT), 가족구성원(SEI, TSCC, PAT 등) - 평가방법 : 참여자 사전/사후검사	1. SEI(자아존중감척도) 1) 피해아동 - 사전점수 : 313점 - 사후점수 : 342점  2. TSCC(아동용 외상 증상 검사) 1) 피해아동 - 사전점수 : 242점 - 사후점수 : 118점  3. PAT(부모양육태도검사) 1) 지지표현 사전점수 : 447점/사후점수 : 515점  2) 합리적표현 사전점수 : 414점/사후점수 : 573점

성과목표	평가도구 및 방법	평가 결과
		3) 성취압력 사전점수 : 560점/사후점수 : 334점  4) 간섭 사전점수 : 555점/사후점수 : 569점  5) 처벌 사전점수 : 665점/사후점수 : 460점  6) 감독 사전점수 : 428점/사후점수 : 452점  7) 과잉기대 사전점수 : 460점/사후점수 : 658점  8) 비일관성 사전점수 : 635점/사후점수 : 545점

**<18, 19 학대행위자 집단 심리치료 프로그램 “엄마, 아빠를 부탁해”>**

1. 사업목적 및 필요성

1) 목적

- 법원 수탁명령에 의해 본 기관에 상담 및 교육 위탁 의뢰되어 심리치료서비스 개입 중인 학대행위자와 피해아동의 부모를 대상으로 스트레스 관리, 분노조절, 아동 발달 단계에 따른 부모역할에 대해 부모교육과 집단 상담을 실시하여 아동 학대에 대한 인식을 개선하고, 가정 내 아동에 대한 학대 위험도를 낮추고, 부모의 양육태도를 개선하고자 한다.

2) 목표

- 아동학대에 대한 인식을 개선하고 변화 동기를 촉진한다
- 스트레스 관리방법에 대해 배우고 문제해결능력을 향상시킨다
- 개인으로서의 자기를 인식하고 자기조절능력을 향상시킨다
- 가정 내 재학대 위험도를 낮추고 양육태도를 개선한다

2. 세부 프로그램 내용

단계	회기	주제	주제	활동내용
초기	1	초기상담	- 상담자 소개 및 구조화	상담에 대한 불안 및 저항 감소
		자기 탐색(자기 노출)	- history 탐색 - 강점 찾기	변화 의지 파악
중기	2	부모교육 프로그램	스트레스와 감정 이해	★ 스트레스 요인 탐색 및 이해
	3			★ 분노, 우울, 두려움 감정 이해

단계	회기	주제	주제	활동내용
	4		의사소통	대인관계 의사소통 중요성 인식
	5			자녀와의 효율적인 소통 방식 인식
	6			단계별 부모역할 이해
	7			★ 양육태도 변화 필요성 인식
	8			자녀와의 효율적인 상호작용 인식
	9	아동학대에 방교육	아동학대의 이해, 예방교육	청소년 자녀특성 이해
	10			재학대 예방
후기	10	평가 및 종결	- 전반적 평가와 소감 정리	프로그램 목표달성정도과 교육 효과성 확인

3. 주요성과

- 타인 앞에서 자신의 감정이나 생각을 드러내고 이를 공유하는 것이 쉽지 않고, 대상자들이 아동학대 문제를 직면하고 있는 상황에서 교육 참여 자체가 부담이 되고 쉽지 않은 자리였음. 하지만 아이들을 이해하고 올바른 양육태도를 배우는 것의 필요성에 대해서는 모두 공감하였음. 프로그램 참여율이 성실하지 못한 대상자도 있었지만 프로그램 참여를 통해 자신이 느끼는 부정적인 감정들의 원인과 이를 해소할 수 있는 방법에 대해 고민해 보는 시간을 가진 것은 대상자개인을 객관적으로 돌아볼 수 있는 기회였던 것으로 보임.  
- 집단 구성원들이 아동에 대한 부정적 표현을 줄이고 긍정적인 칭찬과 표현의 중요성에 대해 공감하고 자신이 갖는 타인에 대한 조망능력이 자녀와의 관계에 미치는 영향을 스스로 생각해 보게 됨으로써 자신의 양육방식을 돌아보게 되어 아동 양육에 필요한 기술을 충분히 얻을 수 있었다고 보고함.  
- 대상자들은 특히, 프로그램 내용 중 아기 원숭이가 먹이를 제공하는 기계 원숭이가 아닌 따뜻한 형겅으로 둘러싸인 기계 원숭이에게 반응하는 영상을 시청하며 정서적 돌봄(안정감, 부드러움, 따뜻함, 위로, 사랑 등)에 대한 필요성을 인식하는데 큰 영향을 받았다고 보고하여 프로그램의 목표는 긍정적으로 달성했다고 평가함. 집단 구성원 대상자 5명 중 끝까지 성실히 참여한 3명이 평가서를 제출하였고 프로그램에 대한 전체 만족도는 4.3으로 전반적인 만족 정도는 매우 높은 수준을 나타냄.

4. 사진





**<아동권리모니터링단 아동참여 정책박람회>**

**1. 사업계획**

- 1) 사업기간: 2019.07 - 2019.12.
- 2) 목적 : 아동권리 주체인 아동, 청소년이 자신의 권리를 알고 자신과 타인의 권리 중요성을 인식하고, 이를 기반으로 일상생활에서 권리를 보호하고 존중할 수 있는 역량을 증진하여 아동권리모니터링단 활동을 통해 실질적인 변화가 가능한 정책을 제언할 수 있도록 함.
- 3) 예산: 1,000,000원

**2. 사업내용**

프로그램 명	프로그램 세부 내용	실적	진행 일자
사전준비 모니터링단 모집	매뉴얼 공지, 활동 진행 계획 작성 지역사회 내 모니터링단 아동 및 멘토 모집 담당 직원 및 멘토 설명회	없음	-
발대식	- 사업 안내 및 굿네이버스 소개	1회	7.20.
교육	1. 오리엔테이션 : 아동권리교육 진행  2. 영상으로 보는 아동권리 <UN아동권리협약과 대한민국아동권리현장>, <아이들이 바라본 세상, 청소년 인권사진전> 의 영상을 통하여 아동권리에 대해 이해  3. 권리 Thinking 활동 - 기본 권리에 대한 교육 및 이야기 나눔 - 마인드맵, 권리에 대한 Thinking 활동지를 통해 권리침해 상황 나눔 활동 - 아동권리 모니터링단 활동가로서 선서문 및 규칙 선정  4. 권리실태조사(통학로) 어린이보호구역 내 통학로 안전점검 실시 통학로 횡단보도 안전점검 실시	4회	7.20. 7.30. 8.13. 10.26.
정책 제언 활동	1. '2019년 서울특별시 아동친화도시 조성사업' 아동참여 정책토론회 아동,청소년의 참여권 증진과 아동의 제안을 정책화 할 수 있는 주제발표 및 토론 진행 아동,청소년이 직접 참여하여 아동 참여권 증진을 위한 의제 발굴 및 심화, 예산 계획 수립 진행  2. 아동참여 정책박람회 진행 - 당이름/당번호/당색 : 아동평화당/12번/연분홍색  - 제안정책 : ① 초등학교 인근 사각지대에 반사경 설치 ② 어린이보호구역 횡단보도 인근 3D 과속방지턱 설치  -부스운영 하여 정책 안내 및 홍보	2회	12.14. 11.02.

**3. 주요성과 및 평가**

- 아동들과 함께 정책을 제언하고 박람회에 결과를 공유할 수 있었음.
- 올림픽 공원 평화의 광장에 가족 단위 시민들이 많아서 아동들이 직접 만든 정책을 홍보하는 것이 의미가 있었으며, 아동의 권리에 대해 인식시켜 줄 수 있는 시간이었음.

**4. 사진**



**평가의견**

- 대외적 우수사례로 “홈케어플래너서포터즈”, “학대행위자 집단 심리치료 프로그램 엄마, 아빠 부탁해”, “아동권리모니터링단 아동참여 정책박람회” 등 3개를 제시하였고 성과창출 수준이 우수함
- 다만 학대행위자 집단프로그램의 경우 다른 센터에서도 일부 추진하고 있으나 일반 내담자와 구별되는 특성을 고려하여 집단프로그램으로 적용한 바, 우수사례로 제시한다면 본 센터만의 차별화, 전문화된 운영 방식이 보다 부각되도록 과정에 대한 기술이 보다 강화될 필요가 있음
- 정책박람회의 경우 연간 상시적으로 운영하는 사업이 아니므로 대외적 우수사례로 적절한지 내부 재검토가 필요해 보이나, 과정과 성과 정도는 적절함
- 홈케어플래너서포터즈는 재학대 예방을 목적으로 지역 내 네트워크를 기반으로 연간 추진하는 사업으로 우수사례로 적합함. 다만 사전, 사후 측정방식은 조사시점에 따라 편차가 크고 PAT(간섭, 과잉기대)와 같이 사후검사 결과가 오히려 ‘개악’된 경우 성과가 없는 것으로 보이며 부가 지표 정도로 관리하는 것이 적절해 보임
- 본 기관은 전국 최초 사례관리 전담 아동보호전문기관이라는 대외적 위상을 고려할 때 핵심 사업(사례관리)의 특성을 부각하면서 타 기관이 벤치마크할 수 있는 방법론을 중심으로 우수 사례로 발굴하는 방안을 제안함(홈케어플래너서포터즈 포함)

### 2-3) 지도점검 이행노력

□ 평가결과

구 분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
지도점검 이행노력	지도점검 이행률	3.00	-	-	1.71점
	지도점검 이행노력도	5.00	A+	80	4.00점

#### 지도점검 이행노력에 대한 평가 의견

- 2018년 서울시의회행정사무감사 개선요구사항 1건, 2019년 서울시 감사 개선요구사항 1건은 조치완료 하였으며, 2019년 서울시 지도점검 개선요구사항 5건에 대해서는 2건에 대해서만 조치완료하였음
  - 2018년 시의회행정사무감사 개선 요구사항(1건) : 수탁기관 홈페이지에 서울시 지원사항 내용 등록
  - 2019년 서울시 감사 개선 요구사항(1건) : 1년 미만 근로자 퇴직금 반환 요청
  - 2019년 서울시 지도점검 개선요구사항(5건) : 출장신청서 관리미흡 등 복무에 대한 체계적 관리 필요, 당직비의 비목 변경(운영비→인건비 또는 제수당), 수입원과 지출원 구분, 시설 안전점검 미보고 등
- 당직비 비목변경은 기관 재무회계규칙상 '당직비'과목은 인건비로 구분되어 있으나, 보건복지부 발간 '아동 분야 사업안내' 중 '지역아동보호전문기관 예산 운영 권고안'에는 운영비 항목으로 안내되고 있어 운영법인과 협의 중에 있어 개선조치가 있을 것으로 판단되며, 나머지 2건은 결산보고서 서식 준용예정이며 안전점검은 상반기에 실시하여 보고할 예정임
- 조치완료되지 않은 개선요구사항 3건에 대해서는 개선노력이 잘 이행될 수 있도록 지속적 점검 환류 대책 마련이 필요함

### ① 지도점검 이행률

세부평가요인	조치 및 개선 실적	등급	평점	득점																																																															
평가대상 영역	□ 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항에 대한 개선 노력 및 성과	-	-	1.71점																																																															
지도점검 이행률	□ 실적 요약	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>개선요구사항 건수</th> <th>이행완료 건수</th> <th>이행률</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">2018</td> <td>서울시 감사</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>서울시 지도점검</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>의회행정사무감사</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>종합성과평가</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2019</td> <td>서울시 감사</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>서울시 지도점검</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>의회행정사무감사</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>종합성과평가</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2020</td> <td>서울시 감사</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>서울시 지도점검</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>의회행정사무감사</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>종합성과평가</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>회계감사</td> <td>예정</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>합계</td> <td>7</td> <td>4</td> <td>57.1%</td> </tr> </tbody> </table>			구분	개선요구사항 건수	이행완료 건수	이행률	2018	서울시 감사	-	-	-	서울시 지도점검	-	-	-	의회행정사무감사	1	1	100%	종합성과평가	-	-	-	2019	서울시 감사	1	1	100%	서울시 지도점검	5	2	40%	의회행정사무감사	-	-	-	종합성과평가	-	-	-	2020	서울시 감사	-	-	-	서울시 지도점검	-	-	-	의회행정사무감사	-	-	-	종합성과평가	-	-	-	회계감사	예정	-	-	합계	7	4	57.1%
	구분	개선요구사항 건수	이행완료 건수	이행률																																																															
	2018	서울시 감사	-	-	-																																																														
		서울시 지도점검	-	-	-																																																														
		의회행정사무감사	1	1	100%																																																														
		종합성과평가	-	-	-																																																														
	2019	서울시 감사	1	1	100%																																																														
		서울시 지도점검	5	2	40%																																																														
		의회행정사무감사	-	-	-																																																														
		종합성과평가	-	-	-																																																														
	2020	서울시 감사	-	-	-																																																														
		서울시 지도점검	-	-	-																																																														
		의회행정사무감사	-	-	-																																																														
		종합성과평가	-	-	-																																																														
	회계감사	예정	-	-																																																															
	합계	7	4	57.1%																																																															
	□ 지도점검에 따른 개선요구사항 조치실적	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>개선요구사항</th> <th>조치결과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="5">2018</td> <td>서울시 감사</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>서울시 지도점검</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>의회행정사무감사</td> <td>① 서울동남권아동보호전문기관의 홈페이지에 서울시 지원 사항에 대한 내용이 없으니 반영바람</td> <td>완료</td> </tr> <tr> <td>종합성과평가</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>회계감사</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2019</td> <td>서울시 감사</td> <td>① 퇴직한 직원 중 1년 미만자 퇴직연금(2,168,020원)은 퇴직금을 지급할 의무가 없으며 회수 가능한 적립금이므로 관련 법규 및 기준에 따라 기 불입한 금액을 반환하도록 권고합니다.</td> <td>완료</td> </tr> <tr> <td>서울시 지도점검</td> <td>① 복무(외근 관리체계 미숙) - 서울시 내 출장업무가 대부분인 기관에 출근부 대장 없이 단순 구두보고, sns 연락 등으로 보고함 - 복무에 대한 체계적 관리 필요</td> <td>*완료 2건, **논의중 1건, ***조치예정 2건</td> </tr> </tbody> </table>			구분	개선요구사항	조치결과	2018	서울시 감사	-	-	서울시 지도점검	-	-	의회행정사무감사	① 서울동남권아동보호전문기관의 홈페이지에 서울시 지원 사항에 대한 내용이 없으니 반영바람	완료	종합성과평가	-	-	회계감사	-	-	2019	서울시 감사	① 퇴직한 직원 중 1년 미만자 퇴직연금(2,168,020원)은 퇴직금을 지급할 의무가 없으며 회수 가능한 적립금이므로 관련 법규 및 기준에 따라 기 불입한 금액을 반환하도록 권고합니다.	완료	서울시 지도점검	① 복무(외근 관리체계 미숙) - 서울시 내 출장업무가 대부분인 기관에 출근부 대장 없이 단순 구두보고, sns 연락 등으로 보고함 - 복무에 대한 체계적 관리 필요	*완료 2건, **논의중 1건, ***조치예정 2건																																					
	구분	개선요구사항	조치결과																																																																
	2018	서울시 감사	-	-																																																															
		서울시 지도점검	-	-																																																															
의회행정사무감사		① 서울동남권아동보호전문기관의 홈페이지에 서울시 지원 사항에 대한 내용이 없으니 반영바람	완료																																																																
종합성과평가		-	-																																																																
회계감사		-	-																																																																
2019	서울시 감사	① 퇴직한 직원 중 1년 미만자 퇴직연금(2,168,020원)은 퇴직금을 지급할 의무가 없으며 회수 가능한 적립금이므로 관련 법규 및 기준에 따라 기 불입한 금액을 반환하도록 권고합니다.	완료																																																																
	서울시 지도점검	① 복무(외근 관리체계 미숙) - 서울시 내 출장업무가 대부분인 기관에 출근부 대장 없이 단순 구두보고, sns 연락 등으로 보고함 - 복무에 대한 체계적 관리 필요	*완료 2건, **논의중 1건, ***조치예정 2건																																																																

구분	개선요구사항	조치결과
	② 회계(재무회계규칙상 지출과목 부적정) - 종사자 당직비가 운영비로 편성되어 있음. 인건비나 제수당 항목으로 변경  ③ 회계(수입원, 지출원 동일인 지정) - 「2019년 사회복지시설 관리안내」상 소규모의 시설만 수입원과 지출원을 동일인으로 할 수 있음  ④ 회계(결산서 서식 미준용) - 「사회복지법인 및 사회복지시설 재무·회계규칙」 제20조 미준용  ⑤ 사회복지시설 자체 안전점검 미보고 - 「시설물의 안전관리에 관한 특별법」제34조4에 의하면 시설장은 매 반기시설에 대해 정기안전 점검을 실시하고 그 결과를 시군구에 제출하여야 하나 미보고 되고 있음.	
의회행정사무감사	-	-
종합성과평가	-	-
회계감사	-	-
합계	-	-

평가의견	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 2018년 서울시의회행정사무감사 개선요구사항 1건, 2019년 서울시 감사 개선요구사항 1건은 조치완료 하였으며, 2019년 서울시 지도점검 개선요구사항 5건에 대해서는 2건에 대해서만 조치완료하였음</li> <li>- 2018년 서울시의회행정사무감사 개선 요구사항(1건) : 수탁기관 홈페이지에 서울시 지원사항 내용 등록</li> <li>- 2019년 서울시 감사 개선 요구사항(1건) : 1년 미만 근로자 퇴직금 반환 요청</li> <li>- 2019년 서울시 지도점검 개선요구사항(5건) : 출장신청서 관리미흡 등 복무에 대한 체계적 관리 필요, 당직비의 비목 변경(운영비→인건비 또는 제수당), 수입원과 지출원 구분, 시설 안전점검 미보고 등</li> <li>□ 이에 2018년부터 2019년까지 발생한 지도점검 지적사항 총 7건 중 현재까지 개선완료된 사항은 4건으로 지도점검 이행률은 57.1%인 것으로 평가함</li> </ul>
------	---

## ② 지도점검 이행 노력도

세부평가요인	조치 및 개선 실적	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 지적사항별 중요도 등을 고려하여 실질적인 위탁사무의 개선을 위한 지도점검 결과에 대한 이행조치 노력도를 평가	A+	80	4.00점
지도점검 이행 노력도	<input type="checkbox"/> 개선사항에 대해 재조치 받지 않도록 자체회계점검 강화 <input type="checkbox"/> 지도점검, 감사결과에 대해 타기관 사례 검토			
평가의견	<input type="checkbox"/> 당직비 비목변경은 기관 재무회계규칙상 '당직비'과목은 인건비로 구분되어 있으나, 보건복지부 발간 '아동분야 사업안내' 중 '지역아동보호전문기관 예산 운영 권고안'에는 운영비 항목으로 안내되고 있어 운영법인과 협의 중에 있어 개선조치가 있을 것으로 판단되며, 나머지 2건은 결산보고서 서식 준용예정이며 안전점검은 상반기에 실시하여 보고할 예정임 <input type="checkbox"/> 조치완료되지 않은 개선요구사항 3건에 대해서는 개선노력이 잘 이행될 수 있도록 지속적 점검 환류 대책 마련이 필요함			

#### 4) 만족도 제고 노력

평가결과

구 분	지표 세부 영역별 평가결과				
	세부지표	평가등급 및 득점			
		배점	평가등급	평점	득점
사용자만족도 평가	시민 만족도 조사	1000	-	-	충점환산
	시민 만족도 제고 노력	250	A0	75	3.75점

##### 사용자 만족도에 대한 평가 의견

- 수탁기관(굿네이버스) 차원에서 회원 및 비회원 상담센터를 운영하고 있으며, 자체 만족도 조사는 사례관리 중결 시, 사례관리에 참여한 가족구성원 대상으로 만족도조사지를 작성하여 사례관리자의 사례관리 태도, 개선사항, 기타 의견을 취합하고 있으며 이를 매월 점검회의 진행 시 전 직원이 공유하고 사례관리에 반영하고 있음
- 자체 고객만족도 조사를 통해 추진하고 있는 위탁사무에 대한 고객 평가를 통해 사업 개선 사항을 파악할 수 있도록 자체 고객만족도 조사 방안관리를 현행처럼 지속적으로 추진하고, 사례관리 진행 시, 기관 및 서비스에 대한 소개를 진행, 도움이 필요한 피해아동에게 기관의 인지도가 제고될 수 있도록 서울시, 관할 지역 아동 대상 위탁사무에 대한 홍보 방안 강화가 필요함

#### ① 시민 만족도 조사

세부평가요인	조치 및 개선 실적	등급	평점	특점
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 위탁업무와 관련한 종합적인 서비스 향상 및 고객만족도, 시민맞춤형 서비스 제고 노력에 대한 정성평가	-	-	충점환산
만족도 조사결과	<input type="checkbox"/> 해당사항 없음			
평가의견	<input type="checkbox"/> 아동보호전문기관의 사무 특성 상 이용자 만족도 조사가 불가한 바 해당 평가지표의 경우 충점환산 방식으로 평가			

② 시민 만족도 제고 노력

세부지표	세부영역별 평가	등급	평점	특점																	
평가대상 영역	<input type="checkbox"/> 위탁업무와 관련한 종합적인 서비스 향상 및 고객만족도, 시민맞춤형 서비스 제고 노력에 대한 정성평가	A0	75	3.75점																	
지적사항	<input type="checkbox"/> 지적사항 : 해당없음. <input type="checkbox"/> 개선사항 : 해당없음.																				
고객불편사항 개선	<input type="checkbox"/> VOC 운영체계	<table border="1"> <thead> <tr> <th>CS 설문조사</th> <th>인터넷 등 VOC 채널</th> <th>기타</th> <th>없음</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>v</td> </tr> </tbody> </table>			CS 설문조사	인터넷 등 VOC 채널	기타	없음				v									
	CS 설문조사	인터넷 등 VOC 채널	기타	없음																	
				v																	
<input type="checkbox"/> 고객불편사항 개선실적	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>고객불편사항 개선실적</th> <th>기대효과</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018년</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2019년</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>2020년</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>			구분	고객불편사항 개선실적	기대효과	2018년	-	-	2019년	-	-	2020년	-	-						
구분	고객불편사항 개선실적	기대효과																			
2018년	-	-																			
2019년	-	-																			
2020년	-	-																			
* 위탁법인(굿네이버스)차원에서 회원 및 비회원 상담센터를 운영하고 있으며 실시간으로 불편사항을 접수받고 개선하고 있음.																					
시민의 알권리 보장	<input type="checkbox"/> 수탁사업과 관련한 정보공개	<table border="1"> <thead> <tr> <th>정보공개</th> <th>정보 미공개</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>v</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			정보공개	정보 미공개	v														
	정보공개	정보 미공개																			
	v																				
	<input type="checkbox"/> 새로운 정보공개 관련 데이터개발	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">새로운 정보공개 관련 데이터 개발실적</th> <th>없음</th> </tr> <tr> <th colspan="2">있음</th> <th>없음</th> </tr> <tr> <th colspan="2">정보공개 내용</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018년</td> <td>- 2017년 기관 결산서 - 2018년 기관 추가경정 예산서</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2019년</td> <td>- 2018년 기관 결산서 - 2018년 기관 후원금(품) 사용내역 - 2019년 기관 상반기 추가경정 예산서 - 2019년 기관 하반기 추가경정 예산서 - 2020년 기관 예산서</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020년</td> <td>- 후원금(품) 사용내역 및 추가경정 예산서 공개 예정</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			새로운 정보공개 관련 데이터 개발실적		없음	있음		없음	정보공개 내용			2018년	- 2017년 기관 결산서 - 2018년 기관 추가경정 예산서		2019년	- 2018년 기관 결산서 - 2018년 기관 후원금(품) 사용내역 - 2019년 기관 상반기 추가경정 예산서 - 2019년 기관 하반기 추가경정 예산서 - 2020년 기관 예산서		2020년	- 후원금(품) 사용내역 및 추가경정 예산서 공개 예정
새로운 정보공개 관련 데이터 개발실적		없음																			
있음		없음																			
정보공개 내용																					
2018년	- 2017년 기관 결산서 - 2018년 기관 추가경정 예산서																				
2019년	- 2018년 기관 결산서 - 2018년 기관 후원금(품) 사용내역 - 2019년 기관 상반기 추가경정 예산서 - 2019년 기관 하반기 추가경정 예산서 - 2020년 기관 예산서																				
2020년	- 후원금(품) 사용내역 및 추가경정 예산서 공개 예정																				
<input type="checkbox"/> 기관간 정보공유 및 시스템 통합을 통한 시민의 알권리 보장	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">기관간 정보공유 및 시스템 통한 실적</th> <th>없음</th> </tr> <tr> <th colspan="2">있음</th> <th>없음</th> </tr> <tr> <th colspan="2">세부 내용</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2018년</td> <td>-</td> <td>v</td> </tr> <tr> <td>2019년</td> <td>-</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2020년</td> <td>-</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			기관간 정보공유 및 시스템 통한 실적		없음	있음		없음	세부 내용			2018년	-	v	2019년	-		2020년	-	
기관간 정보공유 및 시스템 통한 실적		없음																			
있음		없음																			
세부 내용																					
2018년	-	v																			
2019년	-																				
2020년	-																				
* 기관간 정보공유 및 시스템 통합을 통한 시민의 알권리 보장																					
사용자만족도 제고노력 (시민의 알권리 보장)	<input type="checkbox"/> 사례관리 진행 시, 기관 및 서비스에 대한 소개를 충분히 진행하고 있음. <input type="checkbox"/> 서비스계획 수립 시, 아동 및 가족의 욕구와 필요를 반영하고 서비스계획 합의 과정을 갖고 동반자적 입장에서 서비스를 제공하고 있음. <input type="checkbox"/> 사례관리 종결 시, "사례종결 설문조사"를 실시하여 상담 및 사례관리에 대한 만족도조사를 필수로 진행하고 결과를 반영하고 있음.																				

평가의견	<input type="checkbox"/> 수탁기관(굿네이버스) 차원에서 회원 및 비회원 상담센터를 운영하고 있으며, 자체 만족도 조사는 사례관리 종결 시, 사례관리에 참여한 가족구성원 대상으로 만족도조사를 작성하여 사례관리자의 사례관리 태도, 개선사항, 기타 의견을 취합하고 있으며 이를 매월 점검회의 진행 시 전 직원이 공유하고 사례관리에 반영하고 있음 <input type="checkbox"/> 자체 고객만족도 조사를 통해 추진하고 있는 위탁사무에 대한 고객 평가를 통해 사업 개선 사항을 파악할 수 있도록 자체 고객만족도 조사 방안관리를 현행처럼 지속적으로 추진하고, 사례관리 진행 시, 기관 및 서비스에 대한 소개를 진행, 도움이 필요한 피해아동에게 기관의 인지도가 제고될 수 있도록 서울시, 관할 지역 아동 대상 위탁사무에 대한 홍보 방안 강화가 필요함
------	--