

# 원주시 건강증진과 소관 민간위탁사무 성과평가 결과 보고

의안 번호	552
----------	-----

제출연월일 : 2024. 5. 31.

제 출 자 : 원 주 시 장

## 1. 제안이유

「원주시 사무의 민간위탁 기본조례」 제22조(정기성과평가)의 규정에 의거 2023년 민간위탁사무에 대한 성과평가 결과를 시의회에 보고하고자 함.

## 2. 주요골자

### ○ 위탁사무 현황

(단위: 천원)

연번	민간위탁사업	예산	수탁기관	위탁기간
계	3개 사업			
1	정신건강복지센터	2,433,408	연세대학교 미래의료산학협력단	2022.1.1.~2024.12.31.
2	중독관리통합지원센터	418,090	연세대학교 미래의료산학협력단	2022.1.1.~2024.12.31.
3	지역사회 건강조사	68,098	연세대학교 미래의료산학협력단	2023.3.1.~2023.12.31.

### ○ 성과평가

#### - 개요

- 평가 대상: 건강증진과 소관 3개 민간위탁사무
- 평가 기간: 2023. 1. 1. ~ 12. 31.(1년간)
- 평가 방법: 평가 지표에 따른 서면 평가 및 현지 방문평가
- 평가자: 담당 공무원 및 외부 평가자

## - 결과

연번	민간위탁사업	수탁기관	2021년	2022년	2023년
1	정신건강복지센터	연세대학교 미래의료산학협력단	92	90	91
2	중독관리통합지원센터	연세대학교 미래의료산학협력단	92	89	92
3	지역사회 건강조사	연세대학교 미래의료산학협력단	95	95	94

## ○ 총평

건강증진과 소관 3개 민간위탁사업의 전반적인 운영, 관리, 사업수행 상태는 양호한 것으로 나타났으며 향후 요구사항 및 미흡한 사항에 대한 평가지표를 개발하여 평가에 반영하는 등 관리·감독에 철저를 기하고자 함.

## 가. 정신건강복지센터(부설 자살예방센터)

### ○ 우수한 점

- 대면상담 증가로 적극적인 사례관리를 통해 신규 등록 유입에 노력하여 아동·성인·자살예방사업 등 전체적인 사례관리 및 등록 건수가 증가함.
- 만성정신환자들의 치료 및 회복뿐만 아니라 삶의 질 향상을 위해 재활프로그램 중 신체건강 프로그램을 새롭게 진행함. 만성정신질환자들은 일반인에 비해 당뇨, 대사증후군과 같은 만성질환 유병률이 높는데, 이에 신체건강 증진을 위해 심뇌혈관 질환 교육, 만성질환 영양 교육, 다이어트 식단교육 및 타이치 프로그램, 그룹 PT등을 진행하여 만성정신질환자들의 신체건강 증진을 도모함.
- 아동·청소년 정신건강사업에서는 부모·교사·관련 인력 교육 실적 달성도가 높음(달성률 187%).
- 생애주기별 정신건강사업에서 중년여성 정신건강 프로그램을 새롭게 시작함. 정신건강 교육, 숲체험, 미술프로그램 등 다양한 긍정경험 활동을 통해 우울증 예방 및 정신건강 증진을 도모함.
- 시민 대상 정신건강 강연을 활발하게 진행하여 시민들의 큰 호응을 얻음. 「공부하는 뇌, 성장하는 마음」을 주제로 한 아동·청소년 정신건강 공개강좌는 교육만족도 98%로 성황리에 마무리 됨.
- 직원 대상 교육으로는 정신건강사업에 관련된 교육뿐만 아니라 노무관리,

문서작성 및 행정 교육, 자살예방 실무자 소진 예방 교육, 재난 심리지원 실무자 소진 예방 교육 등 다양한 교육을 실시하여 직원 역량을 높임.

- 원주시에서 주최하는 행사와 연계하여 캠페인을 활발하게 진행함. 세계문화 축제, 삼토펙스티벌, 원주 다이내믹 댄싱카니발 등 여러 축제에 참여하여 정신건강 인식개선 캠페인, 자살예방 캠페인을 진행해 시민들에게 정신건강복지센터를 적극적으로 알리고 정신건강 정보를 제공함.
- 자살 고위험군의 적극적 발굴을 위해 원주시약사회와 업무협약을 맺고 생명 사랑 천약국을 지정하여 자살에 대한 일차적 안전망 확보를 위해 노력함.
- 생명사랑 숲길걷기, 온라인 자살예방 퀴즈, 원주시 자살예방 정책토론회 등 자살예방 관련 행사를 진행해 자살예방센터 인지도 향상 및 시민들의 적극적인 참여를 이끌어 내 생명존중문화확산에 기여함.
- 대면 집합교육에 대한 참여 부담 완화를 위해 생명지킴이 온라인 교육(이러닝)을 구축함.
- 정부합동평가지표(지역사회 정신질환자관리, 자살사망자 대비 자살고위험군 등록관리 현황) 모두 실적 달성함. 특히 자살사망자 대비 자살고위험군 지표는 100점 달성으로 18개 시군 중 1위임.
- 2023년 도내 자살예방관리사업 우수 시군 선정(장려)

#### ○ 미흡한 점

- 응급개입팀 인력 부족으로 사업 운영의 어려움이 있고 근무 일수 공백이 생겨 정신과적 응급대응에 차질을 빚을 것으로 우려됨. 응급개입팀 인력을 지속 모집하고 인력충원이 어려운 원인에 대한 다각적인 분석으로 근무 공백이 생기지 않도록 대비해야 함.
- 재활프로그램, 직업재활프로그램 실적이 전년도보다 상승했으나 당해년도 목표치는 달성하지 못함. 적정 목표치 설정이 필요함.
- 캠페인 및 행사가 하반기에 집중됨. 시민들의 적극적인 참여 및 업무 부담 감소를 위해 연중 적절한 안배가 필요함.
- 생명사랑지킴이 온라인 교육을 구축하였으나 교육 실적이 저조함. 온라인 자살예방 이벤트, 적극적인 홍보를 통해 참여율을 높이는 것이 필요함.
- 원주시 정신건강지표가 전반적으로 전국에 비해 좋지 않은 것으로 나타남. 원인에 대한 다각적인 분석을 통해 대응 전략을 체계적으로 수립할 필요가 있음.

#### ○ 총 평

- 코로나로 중지되었던 대면 프로그램과 사업이 재개하여 전반적으로 실적이

향상됨. 또한 적극적인 대면 상담으로 신규등록 유입도 증가됨. 기존에 하던 재활프로그램뿐만 아니라 신체활동 프로그램을 새롭게 진행하고 만성질환자와 초발정신질환자를 나누어 프로그램을 진행함. 생애주기별 정신건강 교육에서도 독거노인 및 중년여성 대상 프로그램을 새로 진행하는 등 대상자 맞춤형 정신건강 서비스를 제공하기 위한 노력이 돋보임. 기수를 늘리거나 프로그램 시간을 다양하게 설정해 보다 많은 시민들이 참여할 수 있도록 모색하는 것이 필요함.

## 나. 중독관리통합지원센터

### ○ 우수한 점

- 2023년 다양한 영역에서 적절하게 사업을 진행하였으며 등록률은 목표 대비 초과 달성하였고 전년도에 비해 중독상담 및 조기선별건수 또한 증가하였음.
- 중독질환자를 비롯해 가족모임을 운영하고 있음. 중독질환 문제에 대한 고민을 함께 해결해주고 당사자 및 가족들을 지지함으로써 가정의 화합을 도모함. 그리고 금년에는 모든 재활프로그램이 대면프로그램으로 전환됨에 따라 참석률이 증가하였으며 참여자의 의견을 반영하여 다양한 특별활동 프로그램을 진행함.
- 프로그램 만족도 조사 결과에 따라 문화체험 장소를 선정하고 회원들의 의견을 청취하여 프로그램 주제를 선정하는 등 회원들과 소통하면서 사업을 진행하고 있는 것이 바람직함.
- 찾아가는 음주고민상담소는 사업 홍보 및 신청 접수를 통해 상담소, 교육 등 다양한 서비스로 수혜지역을 넓히기 위해 노력하고 있음.
- 유아동 스마트폰, 인터넷, 알코올 중독예방 인형극은 국공립유치원, 사립유치원 모두 참여할 수 있도록 대상기관 범위를 확대하여 제공하였음.
- 노숙인 유관기관, 임대아파트와 협력하여 알코올 중독자 발굴을 위한 이동상담, 교육프로그램을 실시함. 서비스 접근성을 개선하고 취약계층을 겨냥한 중독예방 사업을 활성화하고 있음. 유관기관과 유기적인 네트워크를 유지하고 있으며 노숙 재활프로그램 장소 변경하여 쾌적한 환경에서 프로그램 진행을 통해 참여자의 만족도를 높임.

### ○ 미흡한 점

- 2023년 등록률은 목표 대비 초과 달성하였으나 청년층 대상자 유입을 위한 지속적 노력이 필요할 것으로 생각되며, 조기선별과 단기개입 대상자를 등록관리로 유입할 수 있는 전략이 필요할 것으로 보임.

- 유아동 스마트폰, 인터넷, 알코올 중독예방 인형극의 내용이 각각의 주제가 같은 형식으로 반복되는 점이 있어 유아동의 관심과 흥미를 위해 인형극 내용 변경이 필요해 보임.
- 등록 중독질환자들의 지속적인 참여를 위한 프로그램 구성 등이 필요하며 특히 노숙인 등 취약계층 관리사업의 대상자들이 중독관리통합지원센터의 프로그램 및 상담서비스의 이용이 저조함. 대상자들이 서비스를 지속적으로 이용할 수 있는 방안이 필요함.

## ○ 총 평

- 2023년 등록률을 목표율 초과 달성. 전년도에 비해 중독상담 및 조기선별건수는 증가하였으나, 청년층 대상자 유입을 위한 지속적 노력이 필요할 것으로 생각되며 조기선별과 단기개입 대상자를 등록관리로 유입할 수 있도록 하는 전략이 필요할 것으로 보임. 2023년 신규 등록인원을 따로 표기하면 사업진행의 결과를 파악하기에 용이할 것으로 생각됨.
- 모든 프로그램이 대면 프로그램으로 진행되면서 대상자들의 참석률이 증가하였으며 회원들의 의견을 반영한 프로그램 주제 선정 및 진행을 통해 회원들과 소통을 하며 진행하는 것은 바람직하나 가족교육 및 집단프로그램의 경우 수요조사 결과 반영하여 이틀에 걸쳐 진행하더라도 요일별로 프로그램의 형태를 달리하는 것을 제언함(분기별 주제 정해 구조화 프로그램 운영 등).
- 유아동 스마트폰, 인터넷, 알코올 중독예방 인형극의 각각의 주제가 같은 형식으로 반복되지 않는 새로운 내용의 인형극이 필요함.
- 노숙인시설, 임대아파트 관리사무소 등 유관기관들과 협력하여 취약계층을 위한 중독예방사업을 활성화하고 대상자들의 원활한 프로그램 진행을 위해 노력을 하고 있음. 노숙인 등 취약계층의 지속적인 프로그램 참여를 위한 방안이 필요해 보임.
- 최근 마약관련 문제가 심각해지고 있는 바, 실태를 반영한 청소년과 청년층에 대한 예방교육 등의 개입이 필요하다고 판단됨.

## 다. 지역사회 건강조사

### ○ 우수한 점

- 1:1 대면 조사의 어려운 환경 속에서도 891명 대상 총 17개 영역 145 조사 문항 106개 지표산출로 구성된 지역사회 건강조사를 책임대학교와 연구원,

조사원들의 책임감과 희생정신으로 조사의 질 관리에 초점을 맞춰 조사를 진행하여 질 높은 지역사회 통계자료 산출.

- 최근 몇 해의 조사자료를 통합하여 읍·면·동별로 주요 통계를 산출한 것은 일선에서 보건사업을 기획하는데 많은 도움을 줄 것으로 예상됨.

#### ○ 미흡한 점

- 2023년 지역사회건강조사는 3개월이 앞당겨진 5월16일 ~ 7월31일로 변동되며 비교적 선선한 날씨에 시작하였지만 7월 말까지 진행하다 보니 무더위와 장마 등으로 인하여 조사에 어려움이 있었음.
- 많은 문항 수와 장시간의 대면 조사로 조사대상자가 되는 것을 거부하는 사례가 점점 많아져, 조사업무를 연속적으로 지원하는 조사원이 적어 매년 인력 채용과 전문성을 키우는데 어려움이 많음.

#### ○ 총 평

- 2023년은 조사자료의 적기 활용을 위하여 사업기간이 그간의 12개월에서 한시적으로 10개월 동안의 짧은 기간이지만 변경된 사업계획 일정에 맞춰 사업수행 완료함.
- 2008년부터 16년간 지역사회건강조사 조사분석 위탁사업을 수행하며 조사원들을 전문가로 양성하기 어려운 현실에도 축적된 기술과 방법으로 신규 조사원들을 교육 및 관리하여 위탁업무를 성실히 수행하여 조사를 완료함.
- 조사 수행 시 질 관리를 철저히 하여 지역의 건강지표를 생성함으로써, 이를 기초로 건강문제를 해결할 수 있는 근거 중심의 건강증진 정책 수립과 사업추진의 기반을 마련함.

### 3. 참고사항

- 민간위탁사무 운영현황 및 성과평가 결과 각 1부.
- 민간위탁사무 성과평가표 각 1부.
- 관련 법령
  - 정신건강복지법 제15조(정신건강복지센터의 설치 및 운영)
  - 정신건강복지법 제15조3(중독관리통합지원센터의 설치 및 운영)
  - 지역보건법 제4조(지역사회 건강실태조사)

## 정신건강복지센터 운영현황 및 성과평가 결과(2023년)

현 수탁자 현황																
수탁자명	연세대학교 미래의료산학협력단	전화번호	033-746-0199													
수탁기간	2022.1.1. ~ 2024.12.31.	선정방법	공개모집													
계약현황	○ 최초계약 2007.2.(총 수탁기간: 18년)															
수탁기관 수행능력	○ 원주시 정신건강사업의 운영을 통해 지역사회의 1,2,3차 예방 기능을 담당하여, 원주시의 정신건강 수준을 향상시키고자 함. ○ 연세대학교 미래의료산학협력단은 원주시 및 횡성군 정신건강복지센터를 위탁하여 운영해 옴. ○ 지역사회 정신건강사업의 경험을 활용하여 원주시 정신건강사업을 효율적으로 시행하고자 함.															
위탁사업 직원현황	○ 민간위탁 사업 수행 직원: 총42명(비상근 센터장 1명, 부센터장 1명, 팀장 5명 팀원 35명) ○ 사업별 인원: 센터장(1), 부센터장(1) 지역주민 정신건강증진사업(5명), 응급개입(2) 아동·청소년 정신건강 증진(4) 정신질환자 사회통합(11명), 자살예방사업(6명), 자살위기지원사업(7), 자살유족 원스톱서비스 지원 사업(5명)															
추진 실적																
사업추진 실      적	○ 사업추진 결과 우수성과															
	1. 정신질환자 재활프로그램사업															
	- 지역사회 내 센터에 대한 인지도가 높아지면서 의뢰가 활성화 됨.															
	- 약물·증상관리 등 사례관리·주간재활 프로그램을 활발하게 진행함.															
	특히 미등록자 모니터링을 통해 등록을 유도하고 지역사회 자원연계를 활성화함. 또한 오전에만 운영하던 주간재활프로그램을 오후로 확대하여 초발 대상자 중심의 프로그램 시작으로 전년 대비 참여율이 향상됨.															
	<table><tr><td>구분</td><td>2022년</td><td>2023년</td></tr><tr><td>자원연계</td><td>274</td><td>305</td></tr><tr><td rowspan="2">만성 및 청년대상 프로그램(회/명)</td><td>174</td><td>189</td></tr><tr><td>6,828</td><td>11,107</td></tr><tr><td>직업재활</td><td>160</td><td>240</td></tr></table>			구분	2022년	2023년	자원연계	274	305	만성 및 청년대상 프로그램(회/명)	174	189	6,828	11,107	직업재활	160
구분	2022년	2023년														
자원연계	274	305														
만성 및 청년대상 프로그램(회/명)	174	189														
	6,828	11,107														
직업재활	160	240														



프로그램(회/명)	454	456
경제활동참여 인원	28	31

- 일반인보다 당뇨, 대사증후군 유병률이 높은 만성정신질환자들의 신체건강 및 삶의 질 향상을 위해 건강교육, 영양교육, 그룹PT 등 다양한 프로그램으로 신체활동프로그램을 진행함.
- 운영사진



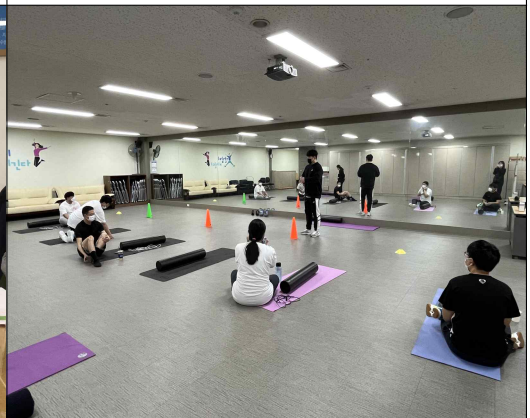
재활 프로그램(마을체험활동)



재활 프로그램(바리스타 교육)



신체활동 프로그램(인바디 측정)



신체활동 프로그램(그룹 운동)



신체활동 프로그램(영양교육)



신체활동 프로그램(요리 프로그램)

## 2. 아동·청소년 정신건강 증진사업



- 지역사회 내 아동·청소년 정신건강복지서비스 제공체계(교육청, 학교)를 구축하여 정신건강문제의 예방, 조기발견 및 상담·치료를 위해 노력함
- 「공부하는 뇌, 성장하는 마음」을 주제로 한 아동·청소년 공개강좌는 교육만족도 98%로 시민들의 큰 호응을 얻음.
- 사업실적

#### ① 아동·청소년 정신건강 증진사업

프로그램명	횟수	참여인원	달성도(%)
집단프로그램 및 교육(회)	190	4,186	122
부모,교사, 관련인력 교육(회)	28	180	187
공개강좌	1	100	100
캠페인 및 행사	4	1,175	100

#### ② 아동·청소년 고위험군 조기발견 및 조기개입

프로그램명	실적(건)	달성도(%)
심층사정평가	86	101
신규등록	31	187
사례관리	1,842	113

#### - 운영사진



#### 3. 찾아가는 청소년 정신건강 뮤지컬 [하트비트]

- 학교를 배경으로 폭력예방과 생명존중의 주제를 노래와 타악영상이 어우러진 드라마틱 퍼포먼스로 공연해 학생들의 눈높이에 맞는 문화적 접근으로 참여율을 높임

- 운영사진



4. 생애주기별 정신건강 교육

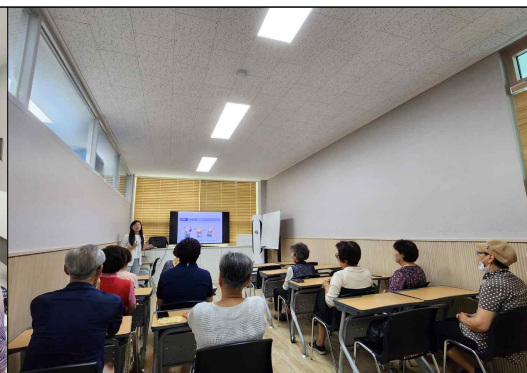
- 원주시의 65세 이상 노인 인구가 점점 증가하고, 홀몸 노인가구는 2020년 기준 11,041가구로 2010년 6,458가구인 것에 비해 두 배 이상 증가함. 이에 독거노인에 대한 심리·정서적 지원을 위한 프로그램을 마련하여 노인우울의 예방, 정신건강증진을 도모함.
- 중년여성 대상으로 정신건강 프로그램을 신규로 진행함. 갱년기 여성에게 다양한 긍정경험을 제공하여 정신건강 증진 및 자존감 향상에 도모함.

성과지표	2023년 실적		
프로그램만족도	목표	실적	달성률
교육 도움정도-만족 이상으로응답한 인원 /전체 참여인원	80 이상	91.9	114.9%

- 운영사진



노인 정신건강 지원  
(원주가톨릭종합사회복지관 노인 우울  
예방 긍정강화 프로그램)



노인 정신건강지원  
(노인우울 예방 긍정강화 프로그램)



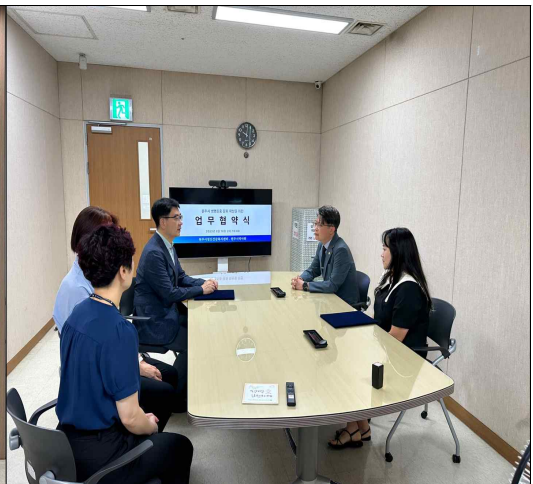
중년여성 정신건강 지원  
(영양 관리 및 스트레스 교육)



중년여성 정신건강 지원  
(자존감 향상 미술프로그램)

##### 5. 자살예방사업(원주자살예방센터-원주시약사회 업무협약)

- 범사회적 자살예방 환경 조성 및 자살고위험군의 적극적 발굴을 위해 원주시약사회와 업무협약을 체결하고 생명애실천약국을 지정함. 지정된 약국에 현판 및 자살위기지원 내용이 담긴 생분해봉투를 제공하여 약국을 이용하는 시민들 중 자살고위험군이 있는 경우 자살예방 서비스를 안내하고 센터에 연계할 수 있도록 함.
- 운영사진



##### 6. 자살예방사업(생명사랑 숲길걷기 “같이 걷자”)

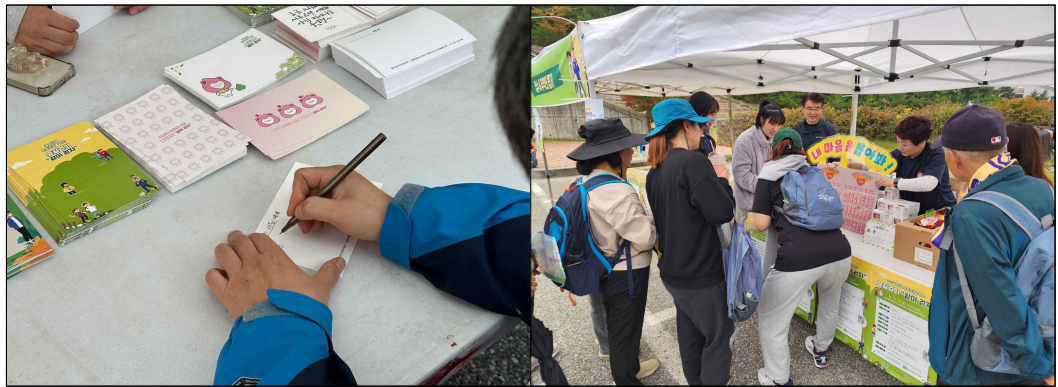
- 생명존중 문화 확산 및 자살 관련 사회 인식 개선을 위해 숲길 걷기 캠페인을 진행함. 시민들이 숲길을 걸으며 이벤트에 참여할 수 있도록 지정코스 곳곳에 이벤트 부스를 설치함.
- 코로나19로 인해 비대면으로 진행되던 걷기행사를 대면행사로 전환하여 시민들과 직접 소통하고 센터를 적극적으로 홍보함. 또한 다양한 자살예방 활동을 통해 생명의 소중함과 정신건강



의 중요성을 알려 지역주민의 정신건강인식개선 및 자살로부터 안전한 원주를 만드는데 기여함.

프로그램명	일시	장소	횟수	참여인원
생명사랑 숲길걷기 "같이걷자"	2023년 10월 14일	중앙근린공 원 둘레길	1	200

- 운영사진

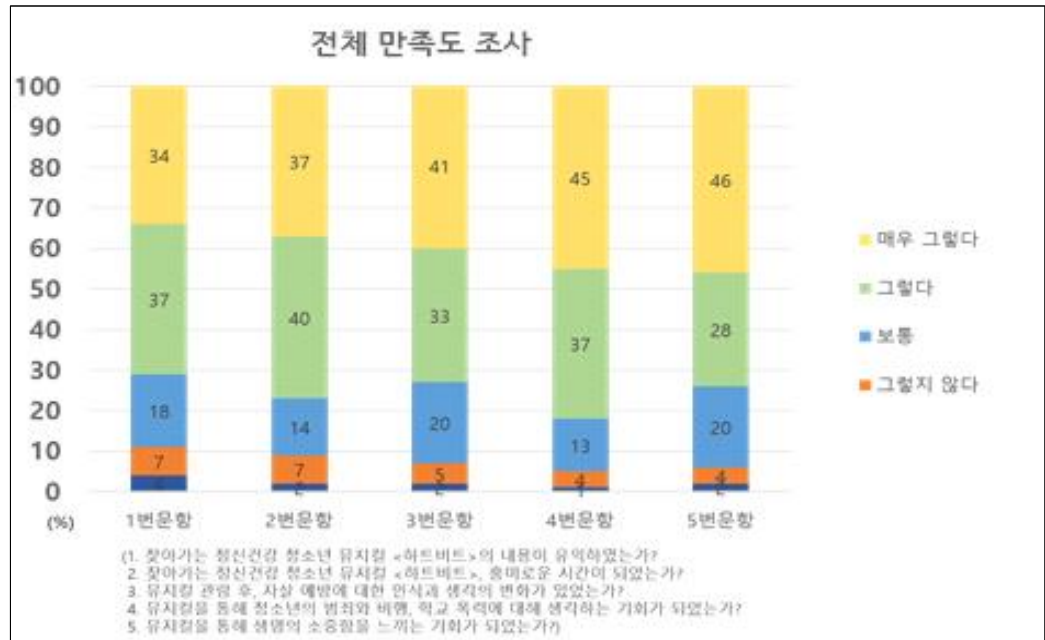


○ 동종 시설 간 비교우위 사항

- 축적된 전문역량 및 지역사회 내 자원들과 원활하게 상호협력하여 정신질환의 조기발견 및 개입을 유도함.
  - 원활한 정신응급개입을 위해 경찰·소방·관내 병원·행정복지센터 등과 연계하여 정신질환의 조기발견과 개입을 유도함
  - 복지정책과·원주교육지원청·관내 대학교·병원형wee센터·정신의료기관·행정복지센터 등과 원활한 협조체계 유지하여 대상자에게 필요한 서비스를 제공함.
  - 정신건강의학과 전문 인력을 활용하여 사업 수행함(의사상담 운영, 전문의 공개강좌 진행, 병·의원 사례관리)
- 원주시정신건강복지센터 캐릭터 ‘당복이’ 적극 활용
  - 당복이는 ‘당신의 행복을 기도해요’라는 의미의 캐릭터로 귀여운 이미지로 큰 인기를 얻음.
  - 원주 특산물인 치악산 복숭아와 접목하여 제작해 정신건강복지센터 뿐 아니라 원주특산물을 홍보하는데도 기여함.
  - 대면·비대면 캠페인에서 당복이를 적극 활용하여 캠페인을 진행하고, 당복이 캐릭터를 이용한 홍보물을 제작하여 시민들의 적극적인 프로그램 참여를 이끌어냄.

	○ 언론 보도 현황			
	보도 종류	보도 일자	보도기관명	보도내용
	신문	2023.1.27.	원주투데이 외 2	‘안녕, 내 마음’ 정신건강 이벤트 진행
	신문	2023.3.2.	원주투데이 외 2	‘정신건강 인식도 조사’ 실시
	신문	2023.4.10.	원주투데이	제5기 생명사랑 서포터즈 발대식
		2023.5.15.	원주투데이 외 1	자살 고위험 집중관리 기간 운영
	신문	2023.6.15.	강원일보 외 2	2023 아동청소년정신건강캠페인 대국민 공개강좌 개최
	신문	2023.6.23.	서울뉴스통신 외 1	2023 아동청소년정신건강캠페인 대국민 공개강좌 성료
	신문	2023.8.21.	원주투데이 외 2	원주시 약사회 업무협약 체결
	신문	2023.09.15	스포츠서울 외 2	생명사랑 문화 조성을 위한 숲길 걷기 ‘같이 걷자’ 행사 개최
	신문	2023.9.26.	원주투데이 외2	‘행복한 인생을 위한 정신과 의사의 조 언’ 강연 개최
	신문	2023.10.19.	스포츠서울 외 2	생명존중 문화조성을 위한 숲길걷기 ‘같 이 걷자’ 성황리 종료
	신문	2023.10.23.	강원일보 외 3	원주시 자살예방 정책토론회 개최
	신문	2023.11.27.	원주투데이	‘찾아가는 청소년 정신건강 뮤지컬’ 개최
신문	2023.12.4.	원주투데이 외 4	온라인 정신건강이벤트 ‘안녕, 내마음:두 번째 인사’ 진행	
서 비 스 개선실적	○ 위탁 전·후 만족도 조사결과 등 서비스 개선 결과			
	1. 정신질환자 재활프로그램사업			
	- 상·하반기 주간재활프로그램 만족도 조사 결과 일상생활에 대한 도움 정도에 67%가 ‘도움이 된다.’, 33%가 ‘보통’이라고 답함.			
	- 가족교육 프로그램 만족도 조사 결과 ‘가족이 정신과 치료를 유 지하는데 도움이 되었다’에 대해 78%가 ‘확실히 그렇다.’, ‘22%’가 ‘약간 그렇다’라고 답함.			
	2. 아동·청소년 정신건강사업 달성도			
	- 전년 대비 부모, 교사 등 관련 인력 실적 233% 증가(12건→28건)			
	- 전년 대비 사례관리 건수 13% 증가			
	- 아동·청소년 공개강좌 만족도 98%			
	- 학급 집단 프로그램 만족도 82%			
	- 아동청소년 정신건강 뮤지컬 인식변화도 74%			

- 아동청소년 정신건강 뮤지컬 전체 만족도 조사 결과



성과평가 결과 및 지도·점검 현황

성과평가 현황	<p>○ 성과평가 실시 현황</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가기간: 2023.1.1. ~ 2023.12.31.</li> <li>- 평가내용: 2023년 원주시정신건강복지센터 운영</li> <li>- 평가결과                             <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 평가점수: 91점</li> <li>▶ 평가방법: 평가지표에 의한 서면평가 및 현지 방문평가</li> <li>▶ 평가지표: 건강증진과-5735(2024.4.30.)호 관련 민간위탁사업 성과평가지표</li> <li>▶ 평가자: 정신건강사업 담당자, 정신건강사업 전임자(보건행정과 김드보라주무관), 외부평가자(강릉원주대 사회복지학과 박병선 교수)</li> </ul> </li> </ul>
지도·점검 현황	<p>○ 지도·점검 실시 현황</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 일 시: 상반기(2023.6.26.), 하반기(2023.12.27.)</li> <li>- 점 검 자: 정신건강팀장 이호선, 담당자 이강아, 김드보라, 박창규</li> <li>- 내 용: 종사자 관리, 대장관리, 사업추진실태, 안전관리, 회계관리 등 및 정신건강사업 안내 준수 확인</li> <li>- 지적사항: 없음</li> <li>- 관련공문: 건강증진과-1264(2023.7.10.), 9030(2023.12.28.)호</li> </ul>

# 2023년도 원주시정신건강복지센터 민간위탁사업 성과평가지표

## I. 공통부문

평가항목		평가 지표	세부평가지표	배점	평가점수		
					박병선	김드보라	이강아
총 점				100	93	90	91
공 통 부 문	소계			25	23	24	24
	1.책임운영 (10)	•대표자 종사자 책임성	•대표자 및 종사자들의 위탁사무에 대한 이해도 － 우수(3) 보통(2) 미흡(1) •전년대비 새롭게 시작하거나 개선시행 사항 － 있음(4) 없음(0) →만성정신질환자 신체활동 프로그램 →독거노인, 중년여성 생애주기별 정신건강교육 •같은 분야(유형)의 다른 시설보다 잘 운영하고 있다 － 우수(3) 보통(2) 미흡(1)	10	10	10	10
	2.안전한 시설관리 (5)	•시설물 유지관리	•시설물 유지관리 실태(청결,이용가능상태유지) － 건물·시설물 보험 가입(2점) 미가입(0) → 2023년 원주시정신건강복지센터 건물·시설물 재해복구 공제금 납부 요청 건강증진과-3939(2023.9.8.)호 •각종 편의시설(화장실,운동시설,편의시설등) 상태 － 지적사항 0개(2) 지적사항 1~2개(1) 지적사항 3개 이상(0) •안전을 위협하는 위험요인 및 취약요인 방치 여부 － 위험요인 무(1) 방치(0)	5	5	5	5
	3.규정이행 (10)	•관련 제규정 이행	•각종 보고사항 및 제 규정 준수여부 － 준수(5) 미준수(0) → 2023년 상반기, 하반기 정신건강증진시설 지도점검 결과 보고 건강증진과-1264(2023.7.10.), 9030(2023.12.28.)호 •불편민원 해소 및 재발 여부 － 해소(5) 미해소(0)	10	10	8	10

## II.분야/유형별

평가항목	평가 지표	세부평가지표	배점	평가점수		
				박병선	김드보라	이강아
관 내 · 관 외 · 유 형 별	소 계		75	66	66	66
	4.재정운용 (10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•예산편성 및 계획수립                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 준수(5) 미준수(3)</li> <li>→ <a href="#">분기별 보조금 교부신청 및 계획서 제출</a></li> </ul> </li> <li>•재정의 투명성                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 지출증빙서, 신용카드 사용 규정 준수</li> <li>- 준수(5) 미준수(3)</li> <li>→ <a href="#">분기별 보조금 정산 결과 보고</a></li> </ul> </li> </ul>	5	5	5	5
	5.인력관리 (15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•종사자의 채용 공개모집 여부                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공개(5) 부분공개(3) 비공개모집(0)</li> <li>→ <a href="#">채용 공고 게재</a></li> </ul> </li> <li>•종사자의 관련분야 자격증 소지 비율                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50%이상(5) 40%(4) 30%(3)</li> <li>→ <a href="#">직원 42명(간호사 14명, 사회복지사 23명, 작업치료사 4명, 임상심리사 1명)</a></li> </ul> </li> <li>•종사자의 직무교육 실시 여부                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 전원 실시(5) 부분실시(3) 미실시(0)</li> <li>→ <a href="#">직원교육 및 워크샵 총 129회/539명 실시</a></li> </ul> </li> </ul>	15	15	15	15
	6.시민만족 도 (5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•이용자 만족도 조사 및 결과 반영 여부                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 실시(5), 미실시(3)</li> <li>→ <a href="#">상·하반기 주간재활프로그램 만족도 조사 실시</a></li> </ul> </li> </ul>	5	5	5	4



목표 / 요 요 / 표 영 표	7. 프로그램 운 영 (20)	• 프로그램 운영의 전문성	• 프로그램 운영계획 수립 - 프로그램 계획 수립(5) 미수립(3) → 2023년 정신건강복지센터 사업계획서 보고 건강증진과-2592(2023.3.2.)호	5	19	18	18
		• 프로그램 운영의 효율성	• 중증정신질환자 사업 추진 실적 - 우수(5) 보통(4) 미흡(3) → 2023년 원주시정신건강복지센터 사업 결과보고서 건강증진과-2181(2024.2.19.)호	15			
			• 아동청소년 정신보건사업 추진 실적 - 우수(5) 보통(4) 미흡(3) → 2023년 원주시정신건강복지센터 사업 결과보고서 건강증진과-2181(2024.2.19.)호 • 생명사랑 자살예방사업 추진 실적 - 우수(5) 보통(4) 미흡(3) → 2023년 원주시 자살예방시행계획 추진실적보고 건강증진과-2091(2024.2.15.)호				
	8. 운영혁신 (25)	• 외부 전문가 집단 활용도	• 운영위원회, 자문위원회 등 설치여부 - 4회(5) 2~3회(3) 미실시(0) → 2023년 운영위원회 5회 실시 • 주요 결정사안에 관한 외부자문 참여 여부 - 10회 이상(5) 7~9회 이상(4) 7회 미만(3) → 간담회, 사례회의 등 외부자문 103회 실시	10	10	10	10
			• 정신건강 지표 발전도	• 스트레스 인지율 변화 여부 - 전국 평균 대비 동일, 낮음(5), 평균 대비 높음(3) → 참고자료(전국 평균 대비 높음, 전년도 대비 높음) • 우울감 경험률 변화 여부 - 전국 평균 대비 동일, 낮음(5), 평균 대비 높음(3) → 참고자료(전국 평균 대비 높음, 전년도 대비 높음) • 연령표준화 자살률 변화 여부 - 전국 평균 대비 동일, 낮음(5), 평균 대비 높음(3) → 참고자료(전국 평균 대비 높음, 전년도 대비 높음)	15	9	9

※ 우수: 목표 대비 추진 실적 95% 이상, 보통: 목표 대비 추진 실적 85~94%, 미흡: 목표대비 추진실적 85%미만

### III. 가/감점

평가항목	평가 지표	세부평가지표	배점	평가점수		
				박병선	김도보라	이강아
	소	계		-	-	-
가 / 감 점	1.가점(15)	•근무자에 대한 처우개선 노력	•휴게시설 마련	5	-	-
			•복지제도 시행			
	2.감점(15)	•관리비용 절감 및 사업 비용증액 노력	•관리비용(인건비, 일반관리비 등) 절감 및 사업의 목 적에 직접 소요되는 비용 증액 노력 - 전년 대비 절감비율 및 사업 비용 증액 노력도	10	-	-
		•운영상의 어려움 초래	•노사분규로 인한 위탁서비스 중단 •감사지적 및 사회적 비난 (언론 부정정보 등 사회적 물의를 일으킨 경우)	△10 △5	-	-

※ 참고자료(정신건강지표 발전도)

구 분	지 역	2022년	2023년	비 고
스트레스 인지율	전국	21.4	23.3	전국 평균 대비 높음 전년도 대비 높음
	강원	22.0	24.3	
	원주	25.6	27.4	
우울감 경험률	전국	7.2	7.5	전국 평균 대비 높음 전년도 대비 높음
	강원	7.8	9.0	
	원주	6.6	11.8	
자살사망자 수	전국	21.2	미발표	전년도 대비 높음
	강원	24.8	미발표	
	원주	92	129(잠정)	

## 중독관리통합지원센터 운영현황 및 성과평가 결과(2023년)

현 수탁자 현황			
수탁자명	연세대학교 원주산학협력단	전화번호	033-748-5119
수탁기간	2022. 1. 1. ~ 2024. 12. 31.	선정방법	공개모집
계약현황	○ 최초계약 2007. 12. 27. (총 수탁기간 : 17년) - 재계약 사유: 연세대학교 원주산학협력단은 원주시 및 횡성군, 평창군 정신건강복지센터를 수탁하여 성공적으로 운영해온 기관으로서 정신건강증진사업을 실시한 경험이 있고 정신건강 관련 전문인력 등을 갖춘 연세대학교 원주의과대학 및 원주세브란스기독병원과 협업하여 정신건강분야의 지식을 갖추고 체계적인 사업 관리가 가능함.		
수탁기관 수행능력	○ 중독질환자에 대해 전문적인 상담, 사례관리 서비스 등을 지원하기 위해 센터에 등록하고, 맞춤형 사례관리 제공을 통해 지역사회 중독질환의 효과적 관리 ○ 중독질환자의 재활 교육 및 훈련 지원, 사회적 관계 형성 지지를 통한 사회복귀 지원 ○ 중독폐해에 대한 정보를 제공하여 중독 위험에 대한 인식 고취 및 중독문제 예방과 중독예방문화 형성		
위탁사업 직원현황	○ 민간위탁 사업 수행 직원: 총 8명(정규직 8명) ○ 비상근 센터장 1명(정신건강의학과 전문의 1), 팀장 1명(정신건강간호사 1), 팀원 6명(사회복지사 6)		
추진 실적			
사업추진 실적	○ 사업추진 결과 우수성과 1. 알코올 중독문제 노숙인 사회복귀 지원 ◦ 사업목적: 노숙인의 알코올 중독문제의 회복과 사회복귀 지원 ◦ 사업대상: 노숙인시설 이용자, 거리노숙인, 노숙인 유관기관 실무자 ◦ 추진방법: 노숙인 유관기관 중독문제 서비스 지원, 중독자 발견 및 사례관리, 알코올중독 집단상담·교육 프로그램 운영 ◦ 우수한 점 - 길거리 노숙인 발굴 및 노숙인 유관기관(최양업토마스의 집 등)과 연계하여 노숙인의 알코올 문제를 상담하고 복지서비스를 연		

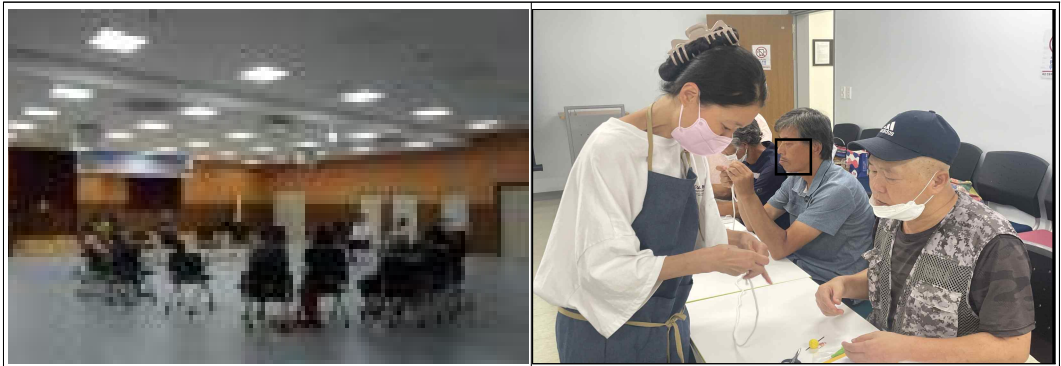
결하여 알코올중독 회복과 사회복귀를 도모함.

- 노숙인 유관기관들과 통합사례회의 및 노숙연합캠프를 추진하여 지역사회 연계망을 구축하고 알코올중독 지원책을 마련함.
- 최양업토마스의 집 이용자들에게 알코올중독예방 교육을 실시하고 재활프로그램(나만의 향기 찾기, 주거환경 개선)을 운영하여 중독에 대한 인식을 개선시키고 일상생활 기능 회복을 도움.

◦ 사업실적

구 분	세부사업명	운영횟수
노숙인 유관기관 연계망 구축	유관기관 실무자 회의	9회
	전국노숙연합사업	1회
노숙인 유관기관 역량 지원	알코올중독예방교육	7회(44명)
노숙인 알코올중독 사례관리 서비스	아웃리치	12회(29명)
	유관기관 이동상담	16회(47명)
	등록인원	19명
	사례관리	232건
집단프로그램 운영	재활프로그램	5회(27명)

◦ 관련사진



## 2. 2023년 유·아동 인터넷, 스마트폰, 알코올 중독예방 인형극

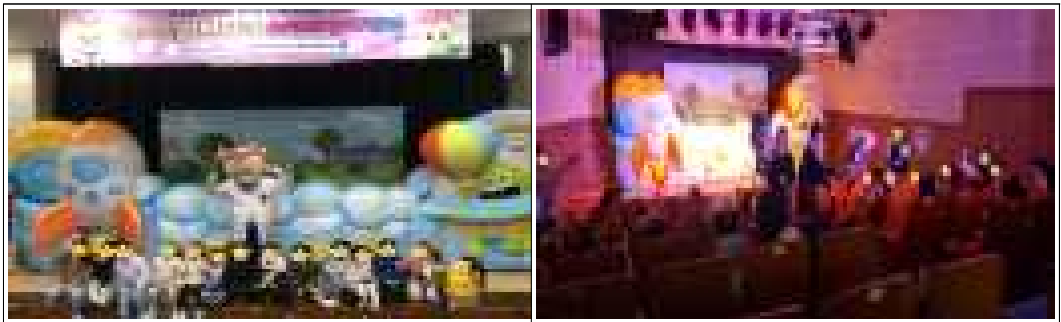
- 사업목적: 중독예방 인형극을 통한 유아동의 생활습관 변화 및 예방적 건강의식 향상
- 사업대상: 관내 유치원 원아(5-7세), 초등학교 1-2학년
- 추진방법: 기관 방문 또는 장소대관형 인형극 상연, 가정연계활동 소책자 제공
- 우수한점
  - 중독예방 인형극을 통해 중독의 개념 및 위험성에 대해 이해하고, 중독에 대해 예방할 수 있는 생활습관 형성함.

- 아동들의 눈높이에 맞춰 쉽고 재미있게 구성한 인형극을 활용함으로써 ‘중독’과 같은 생소한 개념에 흥미를 유발하고 교육 효과를 극대화할 수 있었음.
- 기관 내 무대설치장소 부족 등의 사유로 방문형 공연 진행이 어려운 소규모 신청기관 대상 장소대관 인형극 진행하여 교육 대상 범위 확대하였음

◦ 운영실적

사업명	사업실적			
	기관수	교육횟수	참여인원	달성도
중독예방 인형극	18기관	21회	1,869명	100%

◦ 관련사진



○ 동종 시설간 비교우위 사항

- 노숙인 유관기관(원주지역자활센터)에 정기적인 알코올 중독 이동상담을 운영하고 있으며 중독문제 선별 및 단기개입 서비스를 제공함.
- 지역사회 인적자원 및 유관기관을 연계한 중독예방 교육을 실시함. 자원봉사자를 활용하여 찾아가는 인터넷·스마트폰 과의존 완화 프로그램을 운영함. 게임문화재단 연계 게임과몰입 대안활동 프로그램을 진행함.
- 원주시사회복지협의회 지정 후원금(건강보험심사평가원 후원)을 기탁받아 노숙인 및 취약계층 치료비 지원 사업을 자체 운영하고 취약계층을 알코올 중독 치료와 재활에 기여함.

○ 언론보도사항

- 언론 보도: 언론보도 1회

	구분	언론종류	보도일자	보도기관명	보도내용
	1	인터넷신문	2023.08.03.	베리타스알파	한라대 학생생활상담센터 - 원주시중독관리통합지원센터 대학생 중독예방 관련 업무협약체결
서비스 개선실적	<div>○ 위탁 전·후 만족도 조사결과 등 서비스 개선 결과</div> <div>- 2023년 센터 이용자들(28명)에게 실시한 사업만족도 조사결과, ‘귀하가 이용하셨던 센터의 서비스가 만족스러우셨습니까?’에 대한 답변으로 ‘매우 그렇다’가 82%로 높은 비율을 나타냄. 센터 이용자들은 센터 프로그램에 참여하면서 다양한 활동들을 경험하게 되었으며, 같은 고민을 가진 사람들과 단주모임을 참여하면서 단주 의지를 높이고, 음주갈망의 상황과 술을 조절해야 하는 상황에서의 대처기술을 배울 수 있었다고 함.</div> <div>- 센터 이용자 욕구에 따라 문화체험 등 외부 활동과 다양한 활동의 여가 프로그램을 구성하여 진행함.</div>				
성과평가 결과 및 지도·점검 현황					
성과평가 현황	<div>○ 성과평가 실시 현황</div> <div>- 평가기간 : 2023. 1. 1.~ 2023. 12. 31.</div> <div>- 평가내용 : 2023년 원주시중독관리통합지원센터 사업결과 및 민간위탁금 정산보고, 업무수행 과정 및 결과</div> <div>- 평가결과</div> <div>▶ 평가점수: 92점</div> <div>▶ 평가지표: 건강증진과-4518(2024. 4. 3.)호 관련 민간위탁사업 성과평가지표</div> <div>▶ 평가자: 정신건강사업 담당자(박창규 주무관), 정신건강사업 전임자(보건행정과 김드보라 주무관) 외부평가자(상지대학교 간호학과 김희경 교수)</div>				
지도·점검 현황	<div>○ 지도·점검 실시 현황</div> <div>- 일 시 : 상반기(2023. 7. 10.), 하반기(2023. 12. 28.)</div> <div>- 점검자 : 정신건강팀장 이효선, 담당자 이강아·박창규</div> <div>- 내용 : 종사자 관리, 대장관리, 사업추진실태, 안전관리, 회계관리 및 정신건강사업 안내 준수 확인</div> <div>- 지적사항 : 없음</div> <div>- 관련공문 : 건강증진과-1264(2023. 7. 10.), 9030(2023. 12. 28.)호</div>				

# 2023년도 원주시중독관리통합지원센터 민간위탁사업 성과평가지표

## I. 공통부문

평가항목		평가지표	세부평가지표	배점	평가점수		
					김희경	김드보라	박창규
총 점				100	91	93	92
공 통 부 문	소계			25	25	23	25
	1.책임운영 (10)	•대표자· 종사자 책임성	•대표자 및 종사자들의 위탁사무에 대한 이해도 •전년대비 새롭게 시작하거나 개선시행 사항 → 광역중독관리통합지원팀 신설, 연세대학교 원주 간호대 학 임상실습 협약, LH 임대아파트 관리사무소 및 한라대 학교 학생생활상담센터 업무협약 등 관내 유관기관 신규 발굴 및 연합 캠페인 진행 •같은 분야(유형)의 다른 시설 대비 운영의 우수성 → 노숙인 유관기관(원주지역자활센터)에서 정기적인 알코 올 중독 이동상담을 운영하고 있으며 중독문제 선별 및 단기개입 서비스 제공 → 건강보험심사평가원 후원 노숙인 및 취약계층 치료비 지 원 사업(회복울타리) 운영	10	10	8	10
	2.안전한 시설관리 (5)	•시설물 유지관리	•시설물 유지관리 실태(청결, 이용가능상태유지) •각종 편의시설(화장실, 운동시설, 편의시설등) 상태 •안전을 위협하는 위험요인 및 취약요인 방지 여부	5	5	5	5
	3.규정이행 (10)	•관련 제규정 이행	•각종 보고사항 및 제 규정 준수여부 → 2023년 상반기, 하반기 정신건강증진시설 지도점검 결과 보고(건강증진과-1264(2023.7.10.),9030(2023.12.28.)호) •불편민원 해소 및 재발 여부 → 2023년 중독관리통합지원센터 관련 민원 0건	10	10	10	10

## II. 분야/유형별

평가항목		평가지표	세부평가지표	배점	평가점수		
					김희경	김드보라	박창규
분야 / 유형별	소 계			75	66	70	67
	4.재정운용 (10)	•재정의 건실성	•예산편성 및 계획수립 - 준수(5) 미준수(3) → 분기별 보조금 교부신청 및 계획서 제출	5	5	5	5
		•재정의 투명성	•지출증빙서, 신용카드 사용 규정 준수 - 준수(5) 미준수(3) → 분기별 보조금 정산검사 결과 보고	5	5	4	5
	5.인력관리 (15)	•인력관리	•종사자의 채용 공개모집 여부 - 공개(5) 부분공개(3) 비공개모집(0) → 종사자 채용 공고 0건	15	15	15	15
			•종사자의 관련분야 자격증 소지 비율 - 50%이상(5) 40%(4) 30%(3) → 비상근 센터장 1명(정신건강전문요원 1), 팀장 1명(정신건강간호사 1), 팀원 6명(사회복지사 6)				
			•종사자의 직무교육 실시 여부 - 전원 실시(5) 부분실시(3) 미실시(0) → 종사자 7명 직무교육 29회 실시				
6.시민만족도 (5)	•시민 만족도	•이용자 만족도 조사 및 결과 반영 여부 - 실시(5), 미실시(3)	5	5	5	5	

	제고 노력	→ 센터 이용자 28명 만족도 조사(설문지)				
7. 프로그램 운영 (20)	• 프로그램 운영의 전문성	• 프로그램 운영계획 수립 - 프로그램 계획 수립(5) 미수립(3) → 2023년 원주시중독관리통합지원센터 사업계획서	5	5	5	5
	• 프로그램 운영의 효율성	• 중독질환관리사업 추진 실적 - 우수(5) 보통(4) 미흡(3) → 2023년 원주시중독관리통합지원센터 사업결과보고서	15	13	13	14
		• 음주폐해예방교육 추진 실적 - 우수(5) 보통(4) 미흡(3) → 2023년 원주시중독관리통합지원센터 사업결과보고서				
8. 운영혁신 (25)	• 외부 전문가집단 활용도	• 운영위원회, 자문위원회 등 설치 여부 - 4회(5) 2~3회(3) 미설시(0) → 원주시중독관리통합지원센터 운영위원회 구성	10	10	10	10
		• 주요 결정사안에 관한 외부자문 참여 여부 - 10회 이상(5) 7~9회 이상(4) 7회 미만(3) → 외부전문가 사업 자문 및 업무 협약 14회				
		• 중독질환 등록회원 회복정도	• 등록률 증감 여부(위험인구 중 센터 등록자) - 목표 대비 상승(5), 목표 동일(3), 목표 대비 감소(0) → 참고자료(목표 달성 초과)	15	8	13
• 회복경험률 증감 여부(회원 중 3개월 이상 단주·절주자) - 목표 대비 상승(5), 목표 동일(3), 목표 대비 감소(0) → 참고자료(목표 달성 동일)						
		• 재발률 증감 여부(회복경험자 중 재발한 사람) - 목표 대비 감소(5), 목표 동일(3), 목표 대비 상승(0) → 참고자료(목표 미달성)				

※ 우수: 목표 대비 추진 실적 95% 이상, 보통: 목표 대비 추진 실적 85~94%, 미흡: 목표대비 추진실적 85%미만

### III. 가/감점

평가항목		평가지표	세부평가지표	배점	평가점수		
					김희경	김드보라	박창규
	소 계				-	-	-
가 / 감 점	1.가점(15)	• 근무자에 대한 처우개선 노력	•휴게시설 마련	5	-	-	-
			•복지제도 시행				
	• 관리비용 절감 및 사업 비용 증액 노력	•관리비용(인건비, 일반관리비 등) 절감 및 사업의 목적에 직접 소요되는 비용 증액 노력 - 전년 대비 절감비율 및 사업 비용 증액 노력도	10				
2.감점(15)	•운영상의 어려움 초래	•노사분규로 인한 위탁서비스 중단	△10	-	-	-	
		•감사지적 및 사회적 비난 (언론 부정보도 등 사회적 물의를 일으킨 경우)	△5	-	-	-	

### ※ 참고자료

제 목	세부평가지표	2023 목표	2023 실적	달성률
중독질환 등록회원 회복정도	• 등록률 증감 여부 (위험인구 중 센터 등록자)	2.27%	2.32%	102%
	• 회복경험률 증감 여부 (회원 중 3개월 이상 단주·절주자)	52%	52%	100%
	• 재발률 증감 여부 (회복경험자 중 재발한 사람)	18%	20%	90%



## 지역사회 건강조사 사무 운영현황 및 성과평가 결과(2023년)

현 수탁자 현황			
수탁자명	연세대학교 미래의료산학협력단	전화번호	033-741-0429
수탁기간	2023. 3. 1. ~ 2023. 12. 31.	선정방법	국가지정
계약현황	○ 최초 계약연도: 2008년 - 총 수탁기간: 16년 - 재계약 사유: 건강조사 책임대학교를 중앙에서 일괄 지정 강원도: 연세대학교 원주의과대학, 강원대		
수탁기관 수행능력	○ 연세대학교 원주의과대학 책임교수를 중심으로 연구원 및 조사원들의 헌신적인 노력과 희생으로 2023년도 지역사회건강조사를 성공적으로 수행하여 지역사회 보건의료계획 수립과 보건사업의 성과를 평가할 수 있는 양질의 통계자료를 생산함.		
위탁사업 직원현황	○ 민간위탁 사업 수행 직원: 총 14명 - 교수 2명, 연구원 6명, 조사원 6명		
추진 실적			
사업추진 실적	○ 사업기간: 2023. 3. 1. ~ 2023. 12. 31. ○ 조사원 선발 및 교육: 6명 ○ 조사대상 가구 선정 및 조사가구 안내서 발송 ○ 조사수행 - 조사기간: 2023. 5. 16. ~ 7. 31.(47일) - 조사완료수/목표수: 891명/891명 ○ 조사결과 자료 분석 및 통계집 발간(2023년 지역사회 건강통계)		
서비스 개선실적	○ 주요지표 10개를 3년간의 데이터를 기반으로 지역사회 소지역 통계산출 ○ 조사수행과정 질 관리 강화를 위한 모니터링 강화 ○ 조사수행 전반에 관한 신속한 문제 해결을 위해 콜센터 운영		

## 성과평가 결과 및 지도·점검 현황

성과평가 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 평가기간: 2023. 3. 1. ~ 2023. 12. 31.</li> <li>○ 평가내용: 2023년 지역사회 건강조사 사업</li> <li>○ 평가방법: 평가지표에 의한 서면평가 및 현지 방문평가</li> <li>○ 평가결과               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가점수: 94점</li> <li>- 조사원을 채용하고 전문가로 양성하기 어려운 현실에도 지난 16년간 위탁 사업수행에서 축적된 기술과 방법으로 신규 조사원들을 교육하고 관리하여 조사원의 중도 포기 없이 위탁업무를 성실히 수행하여 조사를 완료함.</li> </ul> </li> </ul>
지도·점검 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지도·점검: 현장 점검 및 서면(2023. 9. 28. , 2023. 12. 17.)</li> <li>○ 점검내용: 지역사회건강조사 국고보조금 집행 및 조사수행 과정</li> <li>○ 지적사항: 없음</li> <li>○ 조사수행 과정 중 검토의견               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대면 조사에 대한 거부감이 점점 심해져 조사를 거부하는 사례가 많아 비대면 조사방식 도입 필요성 건의</li> <li>- 원거리 방문 시 현실적인 유류비 지원 및 인센티브 제공 건의</li> </ul> </li> </ul>

## 2023년도 지역사회건강조사 민간위탁사업 성과평가지표

### I. 공통부문

평가항목 총 점		평 가지 표	세 부 평 가 지 표	배 점	평가점수		
					이은숙	이효선	조유란
총점				100	93	95	95
공 통 부 문	소계			30	28	29	28
	1.책임운영 (10)	·대표자 · 종사자 책임성	·대 표 자 및 종사자들의 위탁사무에 대한 이해도	10	10	10	10
			·전년대비 새롭게 시작하거나 개선시행 사항				
			·같은 분야(유형)의 다른 시설대비 운영의 우수성				
	2.안전한 시설관리 (10)	·시설물 유지관리	·시설물 유지관리 실태(청결,이용가능 상태 유지)	10	9	9	9
			·각종 편의시설(화장실, 운동시설, 편의시설 등) 상태				
			·안전을 위협하는 위험요인 및 취약요인 방치 여부				
	3.규정이행 (10)	·관련 제규정 이행	·사무편람 작성비치 여부(민간위탁조례 제19조)	10	9	10	9
			·각종 보고사항 및 제 규정 준수 여부				
			·불편민원 해소 및 재발 여부				

### II. 분야/유형별

분야 / 유형별	소 계			70	평가점수		
					65	66	67
	4.재정운용 (15)	•재정의 건실성	•예산편성의 합리성 및 적절성	5	5	5	5
		•재정의 투명성	•보조금 사용의 지정 목적 사용 여부	10	10	10	10
	5.조사운영 (15)	•조사운영의 전문성	•조사계획 수립	10	9	10	10
			•전문가에 의한 설문개발 및 시행실적				
			•외부전문가의 참여실적				
		•조사의 효율성	•조사결과의 활용도	5	5	4	4
	6.시민만족도 (10)	•시민만족도 제고 노력	•조사자의 친절도	10	9	9	9
			•조사항목의 형평성				
7.인력관리 (15)	•인력관리	•조사자의 전문성	15	13	14	14	
		•조사자의 만족도					
		•조사자 모집의 적정성					
		•조사자의 교육훈련 실적					
		•조사자 인원의 적정성					
8.운영혁신 (15)	•외부 전문가집단 활용도	•주요 결정사안에 관한 외부자문위원 참여 여부	5	4	4	5	
	•성과평가 (조사완료평가)	•조사대상자의 수검율	10	10	10	10	
		•조사대상자의 조사 완료율					

### III. 가/감점 [의무반영 사항]

소 계						
가 / 감 점	1.가점(15)	•근무자에 대한 처우개선 노력	•휴게시설 마련	5	—	
			•복지제도 시행			
		•관리비용절감 및 사업 비용 증액 노력	•관리비용(인건비, 일반관리비 등) 절감 및 사업의 목적에 직접 소요되는 비용 증액 노력	10		
		노력	— 전년 대비 절감비율 및 사업 비용 증액 노력도			
	2.감점(15)	•운영상의 어려움 초래	•노사분규로 인한 위탁서비스 중단	△10		—
			•감사지적 및 사회적 비난 (언론 부정보도 등 사회적 물의를 일으킨 경우)	△5		