

2018~2020년 마포구치매안심센터 민간위탁사업 종합성과평가 결과 보고

2020. 9.

마포구보건소 (건강증진과)

1 평가대상 사무개요

□ 본 마포구 민간위탁 종합성과평가에서는 2018년 1월 1일부터 2020년 현재까지 마포구 치매안심센터 경영성과를 평가함

- 마포구 치매안심센터는 가톨릭대학교 서울성모병원에서 위탁 받아 추진하고 있고, ① 치매예방에 관한 사항, ② 치매인식개선사업에 관한 사항, ③ 치매조기검진사업에 관한 사항, ④ 치매 등록·관리사업에 관한 사항, ⑤ 치매치료비지원사업에 관한 사항, ⑥ 인지건강프로그램에 관한 사항, ⑦ 기타 구민의 지역보건사업에 관한 사항 등을 사업범위로 하며, 위수탁 협약기간을 2018년 1월 1일부터 2020년 12월 31일로 체결하여 운영 중임

구 분		세 부 내 용			
위탁사무 명칭		마포구 치매안심센터			
수탁기관	수탁기관명	가톨릭대학교 서울성모병원			
	소재지	서울시 서초구 반포대로 222			
운영현황	인력규모	(2020년 기준) 총 25명, 정규직 24명, 비정규직 1명			
	예산규모	(2020년 기준) 1,280백만 원			
위수탁 협약서 상 사업범위		<input type="checkbox"/> 치매예방에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 치매인식개선사업에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 치매조기검진사업에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 치매 등록·관리사업에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 치매치료비지원사업에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 인지건강프로그램에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 기타 구민의 지역보건사업에 관한 사항 등			
위탁기간		2018년 1월 1일~2020년 12월 31일			
평가단 구성	구분	성함	직급	소속	전문분야
	공통지표	김영우	교수	서울시립대학교	행정학
	사업지표	김효정	박사	한양대학교 한국보건산업연구원	치매전공
	총괄책임	김창진	전문위원	한국능률협회컨설팅	민간위탁 전반
	비계량/계량평가	백송이	전문위원	한국능률협회컨설팅	민간위탁 전반

- 2 -

2 평가결과 종합

1) 종합점수

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	1-1. 조직 및 인력 운영	5.00점	-	4.00점
		1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성		2.50점	2.00점
		1-1-2. 사업운영의 전문성 보유		2.50점	2.00점
		1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성	5.00점	-	4.10점
		1-2-1. 민간위탁금 관리의 적정성		3.00점	2.55점
		1-2-2. 사업예산집행의 효율성	2.00점	1.55점	
		1-3. 사회적 가치 기여	12.00점	-	9.52점
		1-3-1. 근로여건 및 고용안정 노력		7.00점	5.95점
		1-3-2. 사회적 기업 등 물품구매 노력 및 제로페이 활성화 노력		2.50점	1.63점
		1-3-2. 지역민간전문가 활용 노력		2.50점	1.94점
	2. 사업활동	2-1. 사업계획 집행수준	8.00점	-	6.81점
		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	2.13점	
2-2. 사업활성화 개선노력	9.00점	-	7.04점		
2-2-1. 사업환경 변화에 대한 대응노력		4.00점	3.10점		
2-2-2. 이해관계자 협조체계 구축		2.50점	2.00점		
2-2-3. 사업마케팅 및 홍보노력	2.50점	1.94점			
개별 사무 평가	3. 사업성과	3-1. 사업성과 평가결과(합계)	35.00점	-	28.99점
		3-1-1. 치매 예방 및 관리 성과		-	8.09점
		① 천만시민 기억친구 사업실적	10.00점	2.00점	2.00점
		② 치매예방교육 프로그램 실적		4.00점	2.79점
		③ 외부환경 변화에 대한 대응 노력도		2.00점	1.50점
		④ 사업성과지표에 대한 목표 적절성		2.00점	1.80점
		3-1-2. 치매환자 진단·치료·돌봄 성과	15.00점	-	13.06점
		① 치매 조기검진 실적		6.00점	5.43점
		② 맞춤형 사례관리 실적		3.00점	2.68점
		③ 외부환경 변화에 대한 대응 노력도		3.00점	2.25점
	④ 사업성과지표에 대한 목표 적절성	3.00점	2.70점		
	3-1-3. 치매환자 가족 부담부담 경감 성과	10.00점	-	7.84점	
	① 치매가족지원 실적		6.00점	4.64점	
	② 외부환경 변화에 대한 대응 노력도		2.00점	1.40점	
③ 사업성과지표에 대한 목표 적절성	2.00점	1.80점			
3-2. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준(합계)	3.00점	-	2.55점		
4. 지도점검 이행노력	4. 지도점검 이행노력 평가결과(합계)	8.00점	-	7.50점	
	4-1. 지도점검 이행을		3.00점	3.00점	
	4-2. 지도점검 이행노력		5.00점	4.50점	

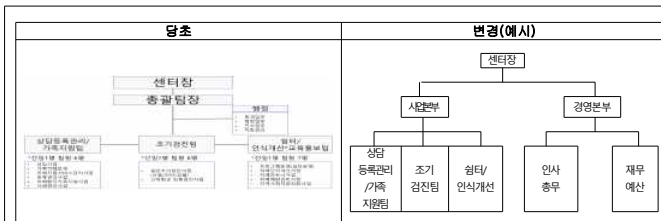
- 3 -

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점
사용자 만족도 평가	5. 만족도 제고 노력	5. 시민만족도 평가결과(합계)	15.00점	-	12.42점
		5-1. 시민 만족도 조사(전화조사)		10.00점	9.17점
5-2. 시민 만족도 제고 노력	5.00점	3.25점			
감정사례	5. 시민만족도 제고 노력	1. 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금계납		-	-
		2. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급		-	-
		3. 협약사항 위반(제 3차 위탁 금지, 협약내용 보증내용 위반 등)	-	-	
		4. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등 부당위탁	-	-	
		5. 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용	-	-	
합계			82.93점		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
1. 위탁사무 종합의견	<ul style="list-style-type: none"> □ 마포구치매안심센터 위탁사무는 치매국가책임제 시행에 따른 서울시 치매관리사업 안내, 보건복지부 치매정책 사업안내에 의거 치매안심센터 역할을 효과적으로 수행하기 위해 구성 운영함 □ 해당 위탁사무의 주요 사무는 치매예방, 조기진단 및 관리, 자원연계 등 유기적인 통합관리서비스를 제공함으로써 구민의 삶의 질을 향상하기 위하여, ① 치매 및 고위험 노인을 조기 발견할 수 있도록 치매조기검진을 담당하는 조기검진팀, ② 치매의 진행 상태에 따른 적절한 서비스를 제공함으로써 가족의 부담을 경감할 수 있는 상담등록관리/가족지원팀, ③ 치매예방 및 악화방지를 위한 비약물적 프로그램 운영과 대시민 인식개선, ④ 치매사업 홍보, ⑤ 치매 종사자 및 관계자 교육, ⑥ 지역사회자원 강화 활동 담당 팀, ⑦ 인식개선·교육 홍보팀으로 구성되어 사업을 추진 중에 있음 □ 2017년 하반기 치매국가책임제 시행으로 전국 보건소에 치매안심센터가 설치됨으로써 마포구 치매지원센터에서 마포구치매안심센터로 명칭이 변경되어 운영 중임 □ 센터 기능 보강을 위해 신규 및 확대 사업 관련 인력을 충원하였으며, 지역주민의 복지수요에 대응하고 지역적으로 균형 잡힌 복지 인프라 조성을 위해 마포구 영리종합사회복지관 건립과 연계하여 센터 이전 계획을 추진하고 있음(2021년 6월 준공 목표)
<전년도 개선요청사항> 해당사항 없음	
2. 조직 및 인력운영	<ul style="list-style-type: none"> □ 위탁사무를 맡아 운영하는 마포구치매안심센터는 센터장 하에 총괄팀장을 중심으로, 상담등록관리/가족지원팀, 조기검진팀, 철타/인식개선·교육홍보팀 등 3개팀으로 구성되어 있고, 총괄팀장 하에 별도의 행정업무부 추진 하고 있음 □ 보건복지부 및 서울특별시 치매관리 사업 지침에 근거하여 조직을 구성·운영 중이긴 하나, 현재 조직도 상 3개팀을 총괄하는 중간리더를 실장 또는 본부장인 아닌 '총괄팀장'으로 중복 구성하고 있고, 조직의 행정업무가 하나의 팀 단위가 아닌 별도 위계의 조직으로 구성되어 있어, 조직체계의 개편을 통해 각 업무 단위별 업무의 구분 및 조직의 위계를 명확히 할 필요가 있음

- 4 -



- 다만, 보건복지부 및 서울특별시 치매관리 지침에서 요구하는 방식으로 조직을 구성하되, 팀별별 운영하는 사업에 대한 관리기능이 저하되지 않도록 하며, 중간관리 기능의 부재로 인하여 총괄팀장의 업무 부담이 발생하지 않도록 각 업무단위 별 업무의 명확한 수행이 필요함
- 상담등록관리/가족지원팀은 7명(선임 1, 팀원 6), 초기검진팀 7명(선임 1, 팀원 6), 임타/인식개선, 교육홍보팀 8명(선임 1, 팀원 7) 구성되어 있으며, 행정업무 추진 조직은 팀원은 1명으로 확인됨
- 현재 마포구치매안심센터의 사업 규모 및 조직 규모 상 행정업무 1명으로 행정업무 전담(예산, 회계, 인사, 행정, 건물관리 등)을 추진하는 것은 상당히 무리한 것으로 보이므로 추가 행정인력 채용을 통해 업무과부하 해소가 필요한 것으로 사료됨
- 마포구치매안심센터 센터장은 치매관리법 시행규칙 별표2의 자격기준에 따라(『의료법』에 따른 의료인) 신경과 전문의로 채용되어 있고, 총괄팀장은 간호사, 팀원은 간호사, 사회복지사 1~2급, 작업치료사, 음악치료사 등으로 구성되어 위탁사무의 전문성 향상을 위한 인력으로 구성되어 있는 것으로 확인됨
- 공공건축인, 가족지원, 인지프로그램 등 추가 및 확대되는 사업이 많고, 해당 사업의 체계적 추진을 위해 인원을 지속적으로 증원하여 치매관리사업 내실화를 도모하고 있음
- 직원의 전문성 향상을 위한 역량강화 교육 추진을 위하여 법정외교육과 직무전문교육의 정기적 시행으로 업무의 전문성과 효율성 제고 노력을 추진하고 있음. 치매안심센터 종사자 직무역량강화 교육은 중앙치매센터 및 광역치매센터에서 시행하는 온,오프라인(무료)으로 진행되고 있으며, 출장(여비 지급)을 통해 교육 참석을 보장하고 있음. 연초 사업비에서 교육관련 예산 미편성 하고 있으나 중앙치매센터 및 광역치매센터 외의 기관에서 센터 운영에 필요한 직무역량강화 교육(VMS자원봉사자교육 등) 발생시에는 추가 예산 지원 하고 있음. 직무전문교육은 온라인, 오프라인 교육으로 나누어 진행하고 있으며, 입학한 모든 직원들은 중앙치매센터 사이트에 접속하여 온라인으로 소양기초교육1, 소양기초교육2, 치매상담교육, 치매선별검사수행교육을 2019~2020년 기간동안 모두 이수하였음. 또한 서울광역치매센터에서 오프라인으로 진행되는 직무공통(신규직원)교육을 이수하였으며, 이러한 사항들은 직원 입사와 동시 치매안심통합관리시스템(ANSYS)을 통하여 전산으로 관리되고 교육이수에 관한 사항은 센터 평가에 반영되고 있음

3. 재정구조 및 예산집행 효율성

- 센터의 예산집행률은 2018년 99.56%, 2019년 99.27%로 확인되며, 2020년 1~6월까지의 집행률이 41.25%로 전반적인 예산 집행률이 적정 수준으로 집행되고 있음
- 분기별 예산 집행률을 확인한 결과, 2018년 전체 결산액 대비 1분기 20.85%, 2분기 21.58%, 3분기 26.13%, 4분기 31.42%의 집행 비중을 차지하고 있고, 2019년 전체 결산액 대비 1분기 22.50%, 2분기 21.85%, 3분기 28.26%, 4분기 27.37%의 집행 비중을 차지하고 있어 분기별 예산 집행의 적절한 배분이 이루어지고 있는 것으로 확인됨

5. 사업활동

- 센터는 「치매관리법 및 동법 시행령, 동법 시행규칙」, 「지역보건법 제11조(보건소의 업무 및 제5항라목(여성, 노인, 장애인 등 보건의로 취약계층의 건강유지·증진), 「서울시 마포구 치매지원센터 설치 및 운영에 관한 조례, 예가, 치매관리 사업에 대한 계획서 및 사업결과 보고서」를 매년 작성하여 효과성, 효율성을 제고하고 보건복지부 치매정책사업 및 서울시 치매관리사업의 흐름에 맞춰 ① 치매예방에 관한 교육, 홍보, 상담, ② 치매인식개선 사업 관련 초기검진, 조기치료 유도, ③ 치매조기검진사업(선별검진, 정밀검진, 감별검사 지원), ④ 치매 등록·관리사업에 관한 사항(사레관리, 환자 및 가족지원 서비스), ⑤ 치매지료비 지원사업, ⑥ 인지건강 프로그램(인지재활, 치매예방, 기억증진 프로그램 등)의 사업을 추진하고 있음
- 매년 사업 운영의 효과성 증진을 위해 마포구 지역사회 현황(인구, 유병, 관리, 자원현황)을 분석하여 추진전략을 도출하고 있으며, ① 지역사의 중심 치매예방 및 관리, ② 편안하고 안전한 치매환자 진단 치료 돌봄, ③ 치매환자 가족의 부담부담 경감, ④ 특화사업별 결과 보고를 통해 사업성과 분석 및 평가, ⑤ 자기조사계획 수립 시 개선사항으로 반영하는 등 사업 추진의 환류 작용이 공정적으로 이루어지고 있음
- 위수탁 사무의 유기적 연계를 위해 담당자 변경에 따른 업무공백 방지를 위한 매뉴얼이 구비 중에 있으나, 실제 이직자가 많은 상황으로 업무의 유기적 연계방안 모색을 강화할 필요가 있음
- 시설 안전 관리의 정기적 소방교육, 승강기 안전교육 이수를 실시하였고, 안전사고 예방을 위해 연회도 소방안전교육 및 대피 훈련을 실시한 실적이 있음
- 위임받은 위탁사무 중 일부사무를 제3자에게 위탁했다가 운영을 준 사례는 없으며, 계약 업무 추진 시 대상 신청의 공정성과 투명성 제고를 위해 10만원 이상 물품 구매 시 시 비교가격 제출, 서울시 및 회계법인의 회계검증으로 서비스 공급자와의 유착관계 형성 방지를 추진 중임
- 최근 코로나19로 인해 센터 이용의 제한이 생겼으며, 비대면 프로그램 활성화를 위해 온라인 가족교육 프로그램 계획 및 동영상 제작·제출을 추진하고 있음. 특히, 치매환자 보호 등에 대한 온라인 상담을 실시하고 있는 점은 코로나19 확산 방지를 위해 긍정적인 사업 추진이라고 사료됨
- 기관공식 홈페이지(<https://mapo.seoul.go.kr/>) 「온라인 상담」 코너를 통하여 치매조기검진 신청 및 온라인 상담을 받고 있지만 치매안심센터를 이용하는 대상자(보호자)의 연령층이 온라인을 활용하기보다는 직접 센터로 방문하거나 전화로 상담하는 경우가 많아 다소 온라인을 통한 대상자와의 소통이 저조하였음. 하지만 2020년 COVID-19 상황으로 비대면을 통한 소통의 중요성이 강조되면서 가족지원팀에서는 카카오톡 오픈채팅방을 활용한 교육과 질의응답을 실시하고 있으며, 2020년 8월 유튜브 채널을 개설하여 자체 제작한 사업홍보 및 프로그램 진행 동영상상을 게시하고, 마포구건강선 Facebook에는 본 센터 소식을 게시하여 소통하고 있음. 앞으로는 마포구 치매안심센터 카카오톡 오픈채팅방 개설하여 센터 공지사항 및 사업 안내 동영상상을 게시하고 실시간 채팅을 통한 상담도 실시할 예정임
- 센터 홍보를 위해 리플렛 제작, 안심지도 제작, 인지건강센터 홍보전단지 제작 등의 홍보물을 제작·배포하고 있으며 각 사업 활동 추진 시 언론보도를 통한 홍보를 병행하고 있음. 다만, 홍보활동이 단순 홍보지 제작 및 배포에 머무르고 있는 점이 아쉬움
- 센터 홍보는 치매 환자 본인 아닌 치매 환자 가족을 중심으로 이루어지는 만큼 홍보 리플렛 외에도 SNS를 활용한 적극 홍보 활동 추진으로 센터의 인지도 개선에 앞장설 필요가 있음

6. 사업성과

- 위탁사무의 사업 성과로 지표는 「치매예방 및 관리 성과」, 「치매환자 진단·치료·돌봄 성과」, 「치매환자 가족 부담완화 성과」로 설정함
- 「치매예방 및 관리 성과」확대를 위해 ① 천만시민 기억친구 사업, ② 치매예방교육 프로그램 사업 지원을 실시함. 이 결과, ① 천만시민 기억친구 사업 분야는 2018년 달성률 122.27%, 2019년 달성률 102.97%로 나타나고 있으며, ② 치매예방교육 프로그램 분야는 지역주민 대상교육 사업이 2018년 21.74% 달성률에서 2019년 197.31%로 극대화되었으며, 인지건강 프로그램은 2018년 65.44%에서 2019년 91.87%로 다소 상향된 달성률로 나타남

- 2018년 결산내역 : 1분기 142백만원→ 2분기 147백만원→ 3분기 178백만원→ 4분기 214백만원
- 2019년 결산내역 : 1분기 277백만원→ 2분기 269백만원→ 3분기 348백만원→ 4분기 337백만원
- 마포구와 위수탁을 체결하는 과정에서 명시한 재정부담 사항은 없음
- 직원수가에 대한 인건비 증가액(794~970백만원) 2020년 9월 예산에 전액 반영되지 못하여 2019년 대비 2020년 사업비 및 운영비가 전체적으로 감소하게 되었고, 사업 확대 및 신규사업 활동이 제한받게 되었으며, 기존 사업에서 필수적으로 수행해야 하는 사업 중심으로 활동하고 있음.
- 비록별 예산집행률 달성목표가 별도로 설정되어 있지는 않으며, 2019년 인건비 예산집행률은 98.87%, 운영비(업무추진비, 여비, 운영비) 예산집행률 98.47%, 사업비 예산집행률 101.60%로 나타나, 예산 대비 사업비 집행률이 과도 집행된 것으로 확인됨. 다만, 마포구의 승인하에 운영비의 예산(3백만 원)이 사업비로 전용된 것으로 확인되며, 추후 비록별 예산집행률 분기별 집행활동을 통해 예산 대비 집행 오차가 발생하지 않도록 적절한 관리가 필요한 것으로 사료됨
- 효율적 예산 집행을 위해 서울시지매관리사업안내서 예산회계 지침에 근거하여, 예산을 집행하고 있으며 서울 최초 통합 관리시스템을 통한 회계관리의 투명성 제고를 위한 노력을 추진함
- 또한, 마포구 건강증진과에서 연회도 지도점검, 회계법인을 통한 연 회계검증으로 예산 집행의 투명성 및 신뢰성을 제고하고 있음

4. 사회적가치 기여

- 2019년 기준 위탁사무 운영 인력 28명 중 정규직 25명, 비정규직 3명으로 구성되어 있으며, 2018년 정규직 15명에서 2019년 정규직 25명으로 10명이 증원됨. 다만, 기존 비정규직 인력의 정규직 전환은 아니었으며 별도의 정규직 채용으로 이루어진 인력임
- 2018년 2명, 2019년 8명, 2020년 2명의 이직인원이 발생하였으며, 위탁사무 업무의 지속적 유기성 확보를 위해 대규모 이직자 발생에 대한 원인을 분석(부수준점점, 복리후생 제도 점검, 기관 내 갈등구조 확인 등)이며, 이에 대한 근본적인 해결책 제시가 요구됨
- 시간외근무 현상이 있으며, 시간외근무 수당 및 적정 시기보다 늦은 임금 징청 현상은 없음
- 근로계약 체결 시 고용승계 명시되어 있고, 신규직원 입사 시 환경적응을 위한 오리엔테이션, 인성교육 및 대치자 지정, 온라인 필수교육 등을 추진하고 있음
- 또한, 일가정 양립문화 조성을 위한 육아휴직, 육아가 근로시간 단축 제도를 운영하고 출산휴가 등 일차적 질 개선을 위한 노력을 추진 중임. 복리후생제도는 근로기준법 제 60조에 근거한 연차제도 운영, 직원 건강검진 보장(공가), 상조화 통한 생일 및 경조사 지원 등이 이루어지고 있음. 근로여건 개선을 위해 근로기준법 및 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률에 의거하여 출산휴가 및 육아휴직 보장, 육아가 근로시간 단축제도 등을 보장하고 있음
- 위탁사무를 운영함에 있어 사회적가치제고를 위한 물품구매 실적(2018년 1.3%, 2019년 1.1%로 노력이 전무한 것으로 확인되므로, 위탁사무 추진 시 연도별 공공구매 달성률을 설정하는 등 사회적 약자 생산품을 우선적으로 구매하여 지역사회와의 지속적 상생 방안 모색이 필요함
- 지역사회 공헌노력을 위해 2018년 349명, 2019년 348명의 자원봉사자 활용실적이 있으며, 자원봉사자 활용을 통해 지역주민 대상 기관 홍보, 초기검진 질서유지, 인지프로그램을 위한 독거 치매 어르신 방문 등 성과를 창출함. 또한, 2018년 3명, 2019년 5명의 민간전문가를 활용하여 마포구치매안심센터 위원회, 사업진행 평가 자료, 코로나19 대응 방안 자료 등을 추진하고 있음
- 이 외에도 지역사회 공헌을 위해 센터에서는 센터 인식개선 활동, 마포구 치매 의심 가구 서비스 제공 노력 등을 추진함

- 천만시민 기억친구 사업 대비 치매예방 교육프로그램(지역주민 대상 교육, 인지건강 프로그램)의 실적이 다소 미흡한 것으로 확인되므로 해당 사업에 대한 낮은 성과에 대한 분석을 실시하여, 자기 사업 계획을 증진시킬 필요가 있음. 특히, 코로나19 발생 이후, 변화된 사회에서 치매예방 교육프로그램 추진 방안에 대한 심도 깊은 고민이 필요할 것으로 보임
- 「치매환자 진단·치료·돌봄 성과」 지표는 ① 치매 초기검진, ② 맞춤형 사례관리 사업으로 구분하여 운영하고 있음 ① 치매 초기검진 사업은 치매관리사업의 근간이 되는 사업으로 선별검사, 진단검사, 감별검사로 구체화하여 계약 실적을 제시함. 치매 초기검진은 치매의 초기 발견으로 중추화 방지, 사회적 비용 감소에 기여한다는 점에서 매우 중요한 사업임. 선별검사는 2018년 달성률 71.86%에서 2019년 달성률 110.77%로 증가하였고, 진단검사 역시 2018년 90.56%에서 2019년 123.30%로 증가함. 다만, 감별검사의 경우 2018년 104.45%에서 2019년 80.25%로 급강한 모습을 보임. 감별검사의 경우 개인 지료비용이 발생하고 있으나, 초기검진의 핵심 업무임을 인지도하고, 대상자에 대한 감별검사의 중요성 인지를 위한 별도 홍보방안 마련이 필요한 것으로 사료됨
- 맞춤형 사례관리 사업은 2018년 78.83%에서 2019년 236.81%로 대폭 증가하였으며, 기관에서 사례관리를 별도로 조직하여 다수의 사례관리 대상자를 발굴, 신체적, 사회적, 환경적 욕구 파악을 통한 포괄적 서비스를 제공한 점이 매우 우수함
- 「치매환자 가족 부담부담 경감 성과」는 실질적 치매환자 가족 지원 성과로 이어질 수 있도록 ① 치매가족프로그래프 ② 배회실종예방서비스로 나누어 사업을 지원하고 있으며, ① 치매가족프로그램은 2018년 48.31%에서 2019년 61.20%로 달성률 자체는 증가했으나, 자체 최고목표 대비 달성 수준이 매우 미흡하여도 치매 환자 가족이 느끼는 심리적 부담감 및 고립감이 해소될 수 있는 정서 지원 프로그램으로 구성되어야 하며, 이들에 대한 홍보 강화 활동, 치매환자 가족이 프로그램에 참여가 가능한 저녁 및 주말 프로그램 운영이 필요할 것으로 보임
- ② 배회실종예방서비스는 2018년 125.83%에서 2019년 115.41%로 배회인식표 및 지문등록, 경찰 지문등록 서비스 연계 등 전문 프로그램 무상 제공으로 치매가족에게 반드시 필요한 서비스를 제공하고 있는 것으로 확인됨
- 사업계획 수립시 보건복지부 치매정책사업 및 서울특별시 치매관리사업의 흐름을 고려하고 있으며, 지역사회 현황(인구, 유병, 관리, 자원현황 등) 및 사업성과를 분석/평가, 지역사회협의체 위원회들의 의견수렴 결과를 반영하고 있음. 치매안심센터 치매관리사업은 보건복지부, 서울시치매관리사업 지침에 의거 수행되고 있어 각 사업에 대한 활동사항(수행기준, 평가방법 등)은 유사할 수 있으나 각 사업별 세부내용(특히 교육프로그램 내용, 실천화 방안)은 자치구 여건(연령층, 교육수준, 치매정도 등)을 고려하여 수행되어 왔으며, 본 센터내 시행중인 인지프로그램이 우수하게 평가되어 발표, 수상 받은 경력이 있음
- 센터는 서울시 치매관리사업의 특화사업인 기억지킴이교실, 치매안심주치의 활동을 실시하고 있으나 서비스 대상자에 대한 수요조사 및 인력분석결과를 반영하여 마포구의 현황(인구, 유병, 자원현황 등) 특성이 반영된 사업을 강화할 필요가 있음
- 최근 코로나19 등 환경적 변화를 고려하여 치매환자 및 치매환자 가족들에게 반드시 제공해야 할 서비스의 비대면 제공방안 마련으로 지속적인 치매관리 사업 수행 추진이 필요함

7. 지도점검 이행노력

- 2018년도 마포구 지도점검 개선요구사항 9건에 대해 모두 이행 완료함
- 2018년도 개선요구사항 : 지출서류 이면지 사용 지양, 안전점검 결재 후 문서 보관, 대체휴무 사용 시 보건소 사전 승인 필요, 법정 의무교육 및 친절교육 철저히, 지출증빙서류 금액지재 오류, 안전점검 및 소방대피훈련 중요성 강조 등
- 2019년도 마포구 지도점검 개선요구사항 11건에 대해 모두 이행 완료함
- 2019년도 개선요구사항 : 지출증빙서류 금액지재 오류, 비통대장 물품취득일지 미기재, 친절교육 필요성 강조, 직위 채용 시 외부위원 위촉으로 면접의 객관성 확보 등
- 2020년도 마포구 지도점검 개선요구사항 5건에 대해 모두 이행 완료함

- 2020년도 개선요구사항 : 경력 및 호봉상징 부적절, 코로나19 진행상황을 고려한 치매관리 사업수행 추진, 채용공고 시 채용정보 누락 등

8. 시민만족도

□ 광역센터를 통해 센터 이용 시민을 대상으로 한 CS설문조사를 진행하고 있으나, 인터넷(홈페이지) 등 VOC 채널 등은 마련되어 있지 않으며 전화상담, 고객센터를 통해 접수받은 고객불편사항(원거리 거주자 서비스 제공 등)에 따른 업무 개선 노력을 추진함.
 다만, 기관 공식 홈페이지 내 온라인 소통 통로가 부재하며, 기타 SNS 소통창구가 마련되어 있지 않아 온라인을 통한 고객과의 소통활동의 어려움이 있음. 최근 개설한 카카오톡 채널의 활성화 방안을 마련하고, 그 외 소통 창구를 통한 서비스 제공 노력이 요구됨. 특히, 코로나19로 인한 비대면 환경 증가 추세에서 기관의 비대면 소통 통로가 적어 보이므로 이에 대한 대책 마련이 시급함

우수사항

- 센터 기능 보강을 위해 신규 및 확대 사업 관련 인력을 충원하였으며, 지역주민의 복지수요에 대응하고 지역적으로 균형 잡힌 복지 인프라 조성을 위해 마포구 영리중합사회복지관 건립과 연계하여 센터 이전 계획을 추진으로 기관의 위상 제고 노력을 추진함
- 매년 사업 운영의 효과성 증진을 위해 마포구 지역사회 현황(인구, 유병, 관리, 자원현황)을 분석하여 추진전략을 도출하고 있으며, 사업별 결과 보고를 통해 사업 성과 분석 및 평가, 자기 사업계획 수립 시 개선사항으로 반영하는 등 사업 추진의 환류 작업을 시행함
- 최근 코로나19로 인해 비대면 프로그램 활성화를 위해 온라인 가족교육 프로그램 계획 및 동영상 제작·제공을 추진하고 있으며, 치매환자 보호 등에 대한 온라인 상담을 실시하고 있는 점은 코로나19가 확산되고 있는 시점에서 기관에서 추진 가능한 긍정적인 사업이라고 사료됨

개선요청사항

- 센터는 서울시 치매관리사업의 특화사업인 기억지킴교실, 치매안심주치의 활동을 실시하고 있으나 서비스 대상자에 대한 수요요인 분석결과를 반영하여 마포구의 현황(인구, 유병, 자원현황 등) 특성이 반영된 사업을 강화할 필요가 있음. 특히 최근 코로나19 등 환경적 변화를 고려하여 치매환자 및 치매환자 가족들에게 반드시 제공해야 할 서비스의 비대면 제공방안 마련으로 지속적인 치매관리 사업 수행 추진이 요구됨
- 19년도 인건비가 794백만 원→970백만 원으로 증가된 반면, 19년 대비 2020년 사업비 및 운영비가 전체적으로 감소하게 되었고, 사업 확대 및 신규사업 활동이 제한받게 되었으며, 기존 사업에서 필수적으로 수행해야 하는 사업 중심으로 활동하고 있음. 사업비 예산의 확보를 통한 적정 사업추진방향 모색 필요
- 센터 홍보는 치매 환자 본인이나 아닌 치매 환자 가족을 중심으로 이루어지는 만큼 홍보 리플렛 외에도 SNS를 활용한 적극 홍보 활동 추진으로 센터의 인지도 개선에 앞장설 필요가 있음. 기관 공식 홈페이지 내 소통 통로가 부재하며, 기타 SNS가 마련되어 있지 않아 온라인을 통한 고객과의 소통활동의 어려움이 있음. 특히, 코로나19로 인한 비대면 환경 증가 추세에서 기관의 비대면 소통 통로가 매우 적어 보이므로 이에 대한 대책 마련 필요하며, 최근 개설한 카카오톡 채널의 활성화 방안 마련이 필요함
- 매년 정규직 이직자가 발생(특히 2019년 8명 이직)하고 있어 이직의 원인을 분석하고, 이직을 저하 방안 모색

□ 지출금액 서류에 지속적으로 금액 오류 사항이 발생하고 있으므로 결재 시 중복 검토를 통해 회계관리 운영 철저 방안 마련