

2019년 BSC 성과목표 및 성취과제 연사업평가서

I. 성과지표에 따른 결과분석

전략	성취목표		성취과제	성과지표	결과
맞춤형 서비스개발 전략	1	고객서비스 접근성 강화	프로그램별 이용자와의 주도적 참여확대	이용자의견 반영률 (평균70% 이상)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 총94건 이용자 의견수렴 ■ 시기미도래(4건), 물리적 환경(5건), 정책 상 미반영(2건) 제외한 이용자 의견 94%(78건) 반영 *2018년 93.7%(75건)
			정기적 욕구파악과 반영		
			찾아가는 복지확대	지역거점 확대율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 구서2동 행정복지센터, 부산가톨릭대학교 노인복지보건학과(경로당활성화사업)와 연계사업실시(200%)
	2	사회환경 변화 대응력강화	노인복지정책이슈제공	노인복지정책 관련 이슈 반영정도	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소식지에 정보제공(1회) ■ 자원봉사자 상·하반기 간담회시, 노인복지정책 공유(2회) ■ 사각지대 노인의 지역사회 안전망 구축을 위한 사업 실시(1건) ■ 치매예방프로그램 진행(1건) ■ 부산가톨릭대학교 노인복지보건학과 협약을 통한 치매 예방 프로그램 서포터즈 양성(1건)
			고독사 문제 해결 안전망 구축		
			치매예방프로그램 운영 및 지도자 양성		
3	당사자 참여평가	당사자 평가결과 반영	단위사업 중 수행율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 특화프로그램을 포함한 총 6개 프로그램에서 진행 (100%반영) 	

전략	성취목표		성취과제	성과지표	결과	
통합형 서비스 확대전략	1	사회참여활성화	지역사회 기여활동 다양화	사회참여활동 달성율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시니어홈베이커리 및 어문학부, 예능봉사단 활동 : 평균 119%달성 ■ 영상 동아리 활동 : 복지관 행사시 참여(100%) 	
			사회참여 교육 확산	자조조직 구축여부	<ul style="list-style-type: none"> ■ 선배시민 강사과정을 위한 교육참여 ■ 교육 수료 후 지속적 참여활동(9회) 	
			노인일자리 참여자의 인식개선	사회참여 인식변화율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회참여의미 확대 교육 실시(총2회) 	
	2	지역사회체계기반 실천역량 강화	고령친화도시 인식확산	선배시민 성과지표 활용	<ul style="list-style-type: none"> ■ 선배시민 인식척도검사 1.75점 향상(75.59→80.48) ■ 선배시민 사회참여 활동 척도 검사 6.74점 향상 (59.37점→66.46) 	
			커뮤니티케어에 대한 이해 및 역할정립	지역보장협의체 참여직원수	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지역사회내 서비스통합화를 위한 위원회 활동참여 : 6개 기관, 6명의 직원참여 (*종사자 수 대비 50% 참여) 	
			지역자원인프라 개발과 구축	개발건수	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이슈 중심 자원개발 구축(치매 친화적인 지역 만들기 기억 채움 동행 프로젝트 '다원 네트워크') : 총9곳 	
	3	지역사회 인식개선 증진	노인권익교육 및 인식확산	참여주민수, 주민인식 변화율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 주민참여수 : 156명(1회기당 평균 31명 참여) *.2018년 주민참여수 : 206명에 비해 24.2%감소 ■ 총5회기 소시오드라마 공연(긍정적 인식변화율 100%) ■ 노인에 대한 긍정적 인식변화(3.514→1.917)와 공동체 의식변화수준향상 (3.5→3.9) →노인에 대한 긍정적 인식변화율 15% 향상 	
			세대 통합 프로그램 운영			
	4	특화사업 개발	주민조직화사업운영	개발건수 특화사업 성과 달성율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 총2개 기존 프로그램 운영(더불어주주 다락방, 선배시민사업) ■ 중년여성 프로그램 참여자의 자아정체감은 사전대비 0.4점 향상 (4.0→4.4), 삶의 질 만족도는 사전대비 0.3점 향상 (3.8→4.1) ■ 부부관계개선프로그램에 총5쌍의 부부가 참여하였고, 참여부부 모두 참여전보다 긍정적인 반응을 보임(100%) ■ 남성독거어르신 지원프로그램 미개발 	
			베이비부머 세대 프로그램 운영			
			가족 관계 개선 프로그램 운영			
			남성독거어르신 지원프로그램			

전략	성취목표		성취과제	성과지표	결과
고객참여 확대전략	1	지역주민 참여확대	주민참여 연계프로그램 연간 일정 확정	이용자 대비 주민 참여율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금정클래식 2회, 오픈강좌 6회 실시 → 총340명 참여자 중 지역주민 37명 참여(10.8%) (2017년 8.2%, 2018년 2.9%)
	2	노인복지 자원 네트워크 강화	네트워크 협력강화 및 지속	전체 사업 중 네트워크 활용 건수	<ul style="list-style-type: none"> ■ 25개 사업에서 총264곳의 기관 및 인적자원과 총9,679회 협력 진행 (2018년 총4,872회 협력진행- 199% 증가) ■ 신규 연계기관 확대 : 46곳 (자원연계활동 지속기관 : 216개기관)
			네트워크 사업 활성화		
	3	이용자 주체성강화	이용자 주도적역할 확대	역할수행 정도,요청건수 감소 (2차년도~)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 선배시민의식교육 - 총 7회 권리형 사회참여활동에 대한 강의실시.(노인사회활동지원사업 참여자 2회, 평생교육 리더 보수교육 2회, 재능나눔지원사업 참여자 2회, 시니어홈베이커리 참여자 1회) ■ 평생교육프로그램 리더 인센티브를 통한 역량 강화 ■ 행정봉사단 조직 및 활동
4	자원개발	홍보강화	자원확대율,자원지속율 (80%이상)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2019년 59건 신규후원자 확보 (2018년 73건 대비 23.7% 감소) ■ 2018년 12월까지 등록된 정기후원자(후원처 포함) 50명중 2019년 12월까지 44명 후원유지(88%) 	
		자원개발확대			
		연계자원 협력적 관계 강화			
윤리경영 실천전략	1	고객만족도향상	고충처리위원회운영	직원고충처리율,	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고충 총1건 접수(불만처리율 100%)
			고객불만처리 및 공개	고객불만처리율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 고객 불만처리 총6건 접수(불만처리율 100%)

전략	성취목표		성취과제	성과지표	결과
윤리경영 실천전략	2	윤리경영실천	윤리경영 실천체계유지	윤리경영 인식수준 향상	<ul style="list-style-type: none"> ■ 윤리영양 강화 4.51(4.41점) ■ 투명성 강화 4.14(4.01점) ■ 신뢰관계구축 4.38(4.20점) ■ 사회적 책임 4.38(4.23점) ■ 평가 및 피드백 4.31(4.10점) * ()2018년 윤리경영 인식수준
	3	윤리경영학습과 활동강화	내외부 인식확산		
			윤리적 민감성 제고		
			윤리경영실천 우수 직원·이용자 시상		
	4	팀웍시스템 구축	매트릭스 조직운영	TQM실행 체크리스트 만족율 (팀웍,협동적조직분위기, 효과적 커뮤니케이션)	<ul style="list-style-type: none"> ■ TQM실행체크리스트 전체 평균 4.18점(4.1점) - <팀웍> 평균 3.84점(3.71점) - <협동적 조직분위기> 평균 4.37점(4.28점) - <효과적 커뮤니케이션> 평균4.32점(4.24점) * ()2018년 TQM실행체크리스트 척도점수
			수퍼비전 강화		
			의사소통체계구축		
	5	창조적 조직문화	집중근무시간제 도입		<ul style="list-style-type: none"> ■ 촉진하였으나 신청자 없음. *기관관리진단 : 구조와 설계(4.44)/조직문화와 변화(4.36)
자율 활동제 도입					
6	학습조직 운영	내부학습운영	직원별 교육이수시간	<ul style="list-style-type: none"> ■ 직원 1인 평균 61.25시간 외부 전문화교육 참여 ■ 직원 수(10명)¹⁾ 대비 직원 70%(7명) 60시간 이상, 외부 전문화교육 참여 	
		경력직 리더십교육			
		직원워크숍			
7	시설이용안전강화	재난대비 실전모의훈련		<ul style="list-style-type: none"> ■ 심폐소생술 교육(1회) ■ 소방안전교육(1회) ■ 소방안전대피훈련1회 	
8	비용 효율성 점검	시설점검관리계획수립	비용 절감율	<ul style="list-style-type: none"> ■ 전체 사업비 예산 2,328,312,800원 중 외부지원금 94,968,000원을 발굴하여 4.1%의 예산을 절감함. (※. 보조금지급대상인 사업비를 제외한 금액대비 25.1%의 예산절감효과) 	
		단위사업별 자원연계 확대			

1) 직원 수(10명) : 2019.12.31.기준 복지관 나형 인력배치 기준 14명 중에서 업무특성(관리직,조리사,사무원,물리치료사)으로 제외인원

II. 성취과제에 따른 결과분석

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
맞춤형 서비스개발 전략	1	고객 서비스 접근성 강 화	프로그램별 이용자와 의 주도적 참여확대	<ul style="list-style-type: none"> • 신입회원교육(매월1회) • 공청회 진행(연1회이상) • 권익위원회 활동 및 회의록 게재 • 평생교육리더 간담회운영(연2회) 	격월1회	기관토양분석	이미경	회의록
			<p>[신입회원교육]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 총12회(월 1회)의 신입회원 교육을 진행하면서 이용자의 주도적인 참여활동을 안내하고 있음. (2017년 379명, 2018년 314명, 2019년 311명) <p>[공청회]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 복지관 현안에 대해 복지관 이용자의 관심도가 증가함으로 참여자 또한 매년 증가하고 있음. (2017년 24명, 2018년 50명, 2019년 70명) ■ 내용 : “이용인원 확대에 따른 올바른 회원문화 구축방안” 주제로 복지관 현안에 대해 의견을 개진하는 시간을 가짐 →총9건 사항을 제안하였고, 정책상 반영이 불가능한 2건을 제외한 7건 사항을 반영함(78%) <p>[권익위원회 활동]</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 총6명 노인권익위원 구성되어있으나 안정수 위원의 개인사정으로 연속 3회이상 회의참석이 되지 않음으로 하반기 권익위원 신규위촉 예정이었으나, 기관운영에 대한 이해가 선행되어야 함에 따라 위원선출은 현재 보류상태임. ■ 격월 1회 정기회의 진행 (6회)하고, 회의록 기관 홈페이지 게재. ■ 회의 및 활동 내용 <ul style="list-style-type: none"> ○ 2019년 노인권익위원회 활동 계획 수립, 어버이날 감사행사 계획논의, 부정청탁금지법 위반관련사항처리논의, 권익위원회의 역할 안내고민, 직원고충사항 등을 안건으로 회의 및 활동이 진행되었음. -->“권익위원회의 기관내 역할 안내”, “직원인권보호”를 위한 안내문을 제작하여 기관내 부착완료. ○ 기관 운영과 관련하여 다양한 의견을 제안하였고, 이를 기관운영에 반영하였음. →총22건 사항을 제안하였고, 그 중 시기미도래 4건, 반영검토가 필요한 1건을 제외한 17건 사항을 반영함(77.3%) 				이용자 의견 반영률 (평균70% 이상)	

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표	
맞춤형 서비스개발 전략	1	고객 서비스 접근성 강화	<p>[평생교육리더 간담회]</p> <ul style="list-style-type: none"> 연 2회 리더간담회 진행을 통해 복지관 공지사항을 공유하고, 평생교육프로그램 관련 애로사항을 수렴하였음. 논의 내용 <ul style="list-style-type: none"> 명절 찬조금품 모금 금지, 프로그램 정원 증원, 신규 프로그램 개설, 잦은 결석자에 대한 패널티 부여 등의 내용을 논의하였음. 떡, 음료과 같은 다과를 준비하여 감사와 이용자가 함께 나누어먹는 것으로 합의되었음. 제한된 공간에서 양질의 교육을 진행하기 위해 강사와 담당자가 논의하여 정원을 결정한 것에 이해하고, 최대한 많은 인원이 수강할 수 있도록 노력하는 방안으로 합의하였음. 실별 이용현황을 확인하여 신규 프로그램 개설이 불가함을 이해하였음. 강사를 통해 3회 연속 결석자 명단을 담당자가 확인하여 수강 지속여부를 확인하는 것으로 합의하였음. <p>→총3건 사항을 제안하였고, 기관여건상 반영검토 필요한 1건을 제외한 2건 사항을 반영함(67%)</p>						이용자 의견 반영률 (평균70% 이상)
			정기적 욕구파악과 반영	<ul style="list-style-type: none"> 사업별 욕구조사 및 간담회 4차 지역조사 실시 	상시	기관토양분석	전직원	욕구조사 결과보고, 단위사업 계획서	
			<ul style="list-style-type: none"> 사업별 욕구조사 및 간담회 진행을 통해 파악된 이용자들의 욕구 및 의견을 반영하여 사업을 운영하였음. 욕구 및 의견 내용에 따라 즉시 반영하거나 내년도 사업계획 시 반영하였음. <p>→ 총94건 이용자 의견 중, 시기 미도래(4건), 물리적 환경(5건), 정책상 미반영(2건), 등 미반영 의견 총11건. 이를 제외한 총83건 중 94%(78건) 반영, 6%(5건) 미반영</p> <ul style="list-style-type: none"> <별첨1. 2019년 이용자 욕구파악 및 반영사항> 참조 						
찾아가는 복지확대	<ul style="list-style-type: none"> 주민센터 연계처 확대(중년여성프로그램) 노인 밀집지역 방문 프로그램 운영 및 개발 	1~12월	PEST 분석	안시은 임지혜 송준영	단위사업 계획서	지역거점 확대를			
<ul style="list-style-type: none"> “문학활동을 통한 중년여성의 건강한 노년기 입성프로그램”은 구서2동 주민센터와 상·하반기에 진행하였음. 부산카톨릭대학교 노인복지보건학과 “라이프레시피동아리”- 경로당활성화지원사업 치매예방 및 실버운동 프로그램을 총 33회 진행하여 세대 간 (경로당 회원-대학생자원봉사자) 소통 기회 확대 									

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표	
맞춤형 서비스개발 전략	2	사회환경 변화 대응력강화	노인복지정책이슈제공	<ul style="list-style-type: none"> •이용자 의견수렴 •이용자가 선정한 노인복지정책 공유 	연2회	PEST 분석	박은미	단위사업 계획서	노인복지 정책 관련 이슈 반영정도
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 상반기 기관소식지 제작 시, 노인복지정책 및 정보 공유 (소담원 11호, '치매국가책임제' 정보 게시) - 1회 실시 ■ 자원봉사자 상·하반기 간담회 시, 노인복지정책 및 정보 공유(간담회 자료, 연금제도 및 정책제도 등) - 2회 실시 						
		고독사 문제 해결 안전망 구축	<ul style="list-style-type: none"> •우리동네수호천사 사업운영 •사례관리 기능강화 및 연계활성화(노노케어, 치매예방, 경로식당 우선 적용) 	1~12월	PEST 분석	김세영	단위사업 계획서		
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 독거노인종합지원센터, 영도구노인복지관 분관과 함께 발대식을 진행하였으며, 이후 기관별 사업을 전개하고 있음. ■ 총 3회 역량강화교육을 진행하였으며, 노인상담기법, 사례관리기초 및 양식활용법, 상담시뮬레이션 연습을 통해 사각지대 노인 발굴에 필요한 기술을 함양하고 있음. ■ 총 1회 간담회를 통해 기존·신규 참여자간 조를 편성했으며, 지역별 활동지역을 나눠 월2회 사각지대노인발굴을 위한 활동을 전개함. 그 결과, 이용자의 문제해결(주거지원, 치과비지원, 우울감경감 등)을 함. 							
		치매예방 프로그램 운영 및 지도자 양성	<ul style="list-style-type: none"> •치매예방프로그램 운영 •치매예방지도자 양성프로그램 신규개발(특화) 	1~12월	PEST 분석	박은미	단위사업 계획서		
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 부산가톨릭대학교 노인복지보건학과 협약을 통한 치매예방 프로그램 서포터즈 양성 ■ 치매예방 프로그램 12회기 진행(04.12.~06.28. / 12회기) ■ 더불주주다락방 “청춘화목”프로그램연계를 통한 치매예방지도자 양성프로그램은 진행되지 못함. 								
3	당사자 참여평가	당사자 평가결과 반영	<ul style="list-style-type: none"> •단위사업별 당사자 평가실시 	12월	기관토양분석	특화사업 담당자 ²⁾	연평가서	단위사업 중 수행을	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 2020년 사업계획을 위한 이용자 만족도조사 및 욕구조사 시, 이용자 인터뷰와 조사지를 통해 욕구를 파악하였으며, 이를 사업계획수립에 반영함.(계획 100% 달성) 									

2) 선배시민양성사업, 소시오드라마를 활용한 노인인식개선 프로그램, 도시텃밭 나눔지원사업, 중년여성 프로그램, 부부교실, 물리치료실 코어운동 프로그램

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표	
맞춤형 서비스개발 전략	3	당사자 참여평가	당사자 평가결과 반영	• 단위사업별 당사자 평가실시	12월	기관토양분석	특화사업 담당자 ³⁾	연평가서	단위사업 중 수행율
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 2020년 사업계획을 위한 이용자 만족도조사 및 욕구조사 시, 이용자 인터뷰와 조사지를 통해 욕구를 파악하였으며, 이를 사업계획수립에 반영함.(계획 100% 달성) - 선배시민양성사업 : 2019년에 금정구 지역주민 370명에게 물어본 결과 고령친화도시 조성을 위해 가장 중요한 영역을 묻는 항목에서 지역사회지원과 건강서비스(33.7%), 존경과 사회통합(16.3%), 의사소통과 정보제공(14.2%), 주거환경(10.2%), 사회참여(10.2%) 순으로 필요하다고 응답해주었음. 또한 선배시민들을 대상으로 한 욕구조사에서도 존경과 세대통합, 교통, 야외공간과 건물(환경정화활동)이라고 응답해주었고 이를 해결하기 위한 정책개선활동에도 동참해야 한다는 의견을 주었음. 위 2가지 지역주민과 선배시민의 의견을 반영하여 지역사회지원과 건강서비스, 존경과 사회통합(세대통합), 교통 영역에서의 고령친화도시영역별 실천활동을 전개할 계획임. - 노인인식개선 프로그램 : 만족도 및 욕구조사 결과, 참여자 전원 소시오드라마 프로그램을 만족하였음. 건의사항 역시 프로그램 내용적인 측면의 변화도바는 프로그램 질적 향상이 많았음. 또한, 공연 횟수 증가와 소시오드라마에 더욱 집중하고 싶다는 의견이 많았음. 이를 반영하여 2020년 프로그램을 운영(월1회 공연 및 8월 방학 축소)하고자 함. - 도시텃밭 나눔지원사업 : 희망재배작물(상추, 깻잎, 고추/단일품종, 가지, 치커리, 등)에 대한 욕구를 파악하고 반영 - 물리치료실 코어운동 교실 : 상시 운영 또는 수업 일수 증대 요구 → 통증치료실 운영을 위해 상시운영은 어려우나 2019년 112일이었던 수업일수를 128일로 확대 운영하기로 계획함. / 질환별 운동치료의 높은 만족도 → 2020년 코어교실에서는 빈발하는 노인 질환의 예방과 치료를 중점으로 내용이 꾸며짐 - 부부교실 : 만족도 및 욕구조사 결과, 참여자 전원 부부학교 프로그램을 만족하였음. 특히, 소통과 관련한 커리큘럼에 대한 만족이 매우 높게 나타남. 하지만 2018년에 비해 외부활동이 현저하게 줄어들어 참여자들은 야외활동 시수 증가, 부부캠프 진행 등을 희망하였음. 이에 2020년 사업 진행 시, 참여자들의 요구사항, 건의사항 등을 반영하여 운영하고자 함. - 중년여성프로그램 “멋진 신세계” : 인문학강좌(3회기)와 문학치료(9회기)를 나누지 않고 하나로 운영했으면 하는 욕구를 수렴하여 차기년도에 인문학강좌와 문학치료가 함께 운영될 수 있도록 계획하였음. 내면의 이야기를 비교적 쉽게 꺼낼 수 있도록 다과를 통한 관계형성 욕구를 반영하여 차기년도 사업을 계획하였음. 						

3) 선배시민양성사업, 소시오드라마를 활용한 노인인식개선 프로그램, 도시텃밭 나눔지원사업, 중년여성 프로그램, 부부교실, 물리치료실 코어운동 프로그램

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표		
통합형 서비스 확대전략	1	사회참여 활성화	지역사회 기여활동 다양화	<ul style="list-style-type: none"> 어문학부 활동지속 영상동아리 활동확대(지역아동센터, 어린이집, 지역축제, 등) 	2~12월	PEST분석	임지혜 안시은	계획 및 결과서, 활동일지	사회참여 활동 달성율	
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 시니어홈베이커리 : 총 20명(지속참여자 11명, 중도탈락자 9명)의 참여자들이 월 1회 지역아동센터를 방문하여 제과·제빵 교육 자원봉사활동, 연 1회 1-3세대 제빵체험 나들이, 연 1회 1-3세대 통합 경연대회 실시. (통합프로그램 및 경연대회 달성율 93.3%) ■ 예술봉사단 : 총 23명이 참여하고 있으며 이 중, 16명은 노인재능나눔활동지원사업에 참여함. 기타팀, 노래팀, 하모니카팀으로 구성되어 금정구 내 요양원, 요양병원, 노인주간보호센터 등에서 팀별 월 4회 공연 실시함. 상·하반기 총 120회 진행함.(145%달성) ■ 영상동아리 활동 : 어버이날, 노인의 날, 행사 시 영상동아리에서 행사사진 촬영(100% 달성) 							
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 동화구연봉사단: 총 8명으로 구성되어 있으며 2인 1조가 되어 봉사활동을 진행함. 월 1회 금정구 내 어린이집에서 봉사활동을 진행하고 있으며 상·하반기 총 34회 진행함. ■ 외국어지도봉사단: 한문지도봉사단과 영어지도봉사단으로 구성되었으나 한문지도봉사단 참여자의 건강악화로 인하여 실시하지 못하였음. 이에 영어지도봉사단이 월 2회 금정구 내 지역아동센터에서 봉사활동을 진행하였으며 상·하반기 총 13회 진행함. ■ 평생교육프로그램 영상동아리 및 영상제작 수강생 : 「제9회 실버영상제」에서 1건의 입상(장려상), 5건의 입선 성과를 거둠. 어버이날, 노인의 날 행사에 참석하여 관련 영상 및 영상을 촬영하며 적극적으로 재능을 활용한 사회참여활동 진행. ■ 평생교육프로그램 하모니카반, 스포츠댄스반, 기타반, 신바람체조반 : 「서2동 가을음악회」 참여(하모니카반), 금정문화재단 주최 「불금버스킹」 참여(스포츠댄스반, 기타반), 금정구청 주최 「양성평등주간행사」 축하공연(스포츠댄스반, 신바람체조반) 							사회참여 활동 달성율
			사회참여 교육 확산	<ul style="list-style-type: none"> ·사회참여 교육 확산(5기/하반기) ·수료자 자조조직 구축 	1~12월	PEST분석	김희은	계획 및 결과서	자조조직 구축여부	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 사회참여교육의 확산을 위한 선배시민 강사과정을 오픈하여 4명의 선배시민이 교육과정 이수하였음. ■ 선배시민들은 교육 수료 이후 지속적으로 선배시민 조직에서 지역을 위한 사회참여활동을 지속하고 있음. 										
노인일자리 참여자의 인식개선	·참여자의 사회참여 이해교육	1~12월	PEST분석	김희은	계획 및 결과서	사회참여 인식 변화율				
○2회 사회참여에 대한 교육 실시										

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
통합형 서비스 확대전략	2 지역사회 체계기반 실천역량 강화	고령친화도시 인식확산	<ul style="list-style-type: none"> 고령친화도시 영역별 실천과제 찾기 및 활동 부산시 고령친화도시 수행결과 모니터링 	1~12월	PEST분석	김희은	결과보고서, 활동일지	선배시민 성과지표 활용
		<ul style="list-style-type: none"> 환경영역(환경정화활동 및 캠페인) 1회, 교통영역(교통환경모니터링, 한줄서기 캠페인, 교통표지판 설치 3곳)3회, 세대 통합영역(영화토론회)2회, 사회참여활동(아버이 날, 노인의 날 행사에서 선배시민 홍보부스 운영, 강사활동) 3회, 노인 인식개선캠페인(연합캠페인) 1회 실시함. 교통모니터링을 통해 지역사회 교통문제 중 3곳 개선(적적해결시스템 어플 활용), 교통 표지판 설치 3곳 고령친화도시 조성에 대한 관심 및 책임증가 <ul style="list-style-type: none"> 정기회의 및 고령친화도시영역별 실천활동에서 자조적 활동 정도: 모든 회의에서 선배시민 자조적으로 회의와 활동을 협의하여 결정하였으며 고령친화도시영역별 실천활동에서도 모든 활동에 대해 선배시민들 스스로 업무분장을 실시하여 자조적인 활동을 수행하였으므로 성과목표를 달성하였음. 고령친화도시조성활동에 대한 정보수집 및 의견 공유정도: 금정구 지역주민 370명을 대상으로 한 실태조사를 통해 고령친화도시에 대한 지역주민들의 요구 및 정보를 수집하고 이 또한 자조적으로 실시하여 성과목표를 달성하였음. 						
		커뮤니티케어에 대한 이해 및 역할정립	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회내 서비스통합화 관점정립(분절된 인프라를 유연하게 갖기) 기관내 사정가 배치(전담인력 고민) 	1~12월	PEST분석	조수경 이미경 김희은 김세영 김경민 최봉애	회의록	지역보장 협의체 참여직원수
		<ul style="list-style-type: none"> 지역사회내 서비스통합화를 위한 위원회⁴⁾ 활동참여 : 6곳에 6명의 직원참여 (*종사자 수⁵⁾ 대비 50% 참여) 						
		지역자원인프라 개발과 구축	<ul style="list-style-type: none"> 요구되어지는 자원발굴 및 구축 	1~12월	PEST분석	김희은 윤지영 김경민	결과보고서	개발건수
<ul style="list-style-type: none"> 이슈중심 자원개발 구축(치매 친화적인 지역만들기 기업채움동행프로젝트 “다원네트워크”) *연계기관(8곳) : 남산동행정복지센터, 대한노인회금정구지회, 금샘마을지역아동센터, 부산가톨릭대학교 노인복지보건학과, 금정우체국, 금정경찰서 범어지구대, 국민건강보험공단 금정지사, 청룡초등학교, 남산고등학교 								

4) 금정구 지역사회보장대표협의체, 금정구지역사회보장실무협의체, 동지역보장협의체(구서2동, 청룡노포동, 남산동, 부곡4동, 서1동) 5곳, 금정구치매안심센터 지역사회협의체

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표																										
통합형 서비스 확대전략	3	지역사회 인식개선 증진	노인권익교육 및 인식확산	<ul style="list-style-type: none"> • 소시오 드라마 2기 양성(베이비부머세대확장) • 수요처 협약체결 	3~12월	PEST분석	윤지영	계획 및 활동일지	참여 주민수, 주민인식 변화율																									
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 9명의 참여자로 소시오드라마 2기를 양성하였음. 상반기 동안 자기감정, 생각 등을 자유롭게 말할 수 있는 참여자 역량 강화 활동에 초점을 두었으며, 간헐적으로 세대 간 가치관 차이를 이해하기 위한 장면 만들기를 병행하였음. ■ 하반기에는 총 소시오드라마 공연 5회를 실시하였고, 이를 통해 지역사회 내 긍정적인 노인이미지를 확산할 수 있었음. 																															
			회기	공연처 및 관람객	인원	공연주제	노인인식변화율(%)	1회기		부산가톨릭대학교 대학생	41	귀가 어두운 노인을 만난 대학생	100	2회기	남산초등학교 3~4학년	9	대중교통에서 발생한 세대 간 인식 차이	설문조사 미실시	3회기	남산고등학교 잭팟 학생	21	노인과 있었던 학생들의 경험담	100	4회기	신라대학교 대학생 1분반	43	지하철에서 은연중 자리 양보를 강요하는 노인과 이를 마주한 대학생	100	5회기	신라대학교 대학생 2분반	42	지하철 안에서 애정행각을 벌이고 있는 젊은 커플을 보고 있는 노인	100	평균
회기	공연처 및 관람객	인원	공연주제	노인인식변화율(%)																														
1회기	부산가톨릭대학교 대학생	41	귀가 어두운 노인을 만난 대학생	100																														
2회기	남산초등학교 3~4학년	9	대중교통에서 발생한 세대 간 인식 차이	설문조사 미실시																														
3회기	남산고등학교 잭팟 학생	21	노인과 있었던 학생들의 경험담	100																														
4회기	신라대학교 대학생 1분반	43	지하철에서 은연중 자리 양보를 강요하는 노인과 이를 마주한 대학생	100																														
5회기	신라대학교 대학생 2분반	42	지하철 안에서 애정행각을 벌이고 있는 젊은 커플을 보고 있는 노인	100																														
평균				100																														

5) 종사자 수(12명) : 2019.12.31.기준 전체 종사자 수 21명 중에서 업무특성(관리직,조리사,사무원,물리치료사,사업전담인력4명,응급관리요원 1명)으로 제외인원

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
통합형 서비스 확대전략	3 지역사회 인식개선 증진	세대 통합 프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 시니어홈베이커리 유지 • 청소년자원봉사학교(영화토론) • 치매예방 메모리키퍼 활동 	1~12월	PEST분석	안시은 박은미	단위사업 계획서	참여 주민수, 주민인식 변화율
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 시니어홈베이커리 : 아동들의 노인에 대한 인식을 개선하고자 월 1회 지역아동센터를 방문하여 아동들과 함께 1-3세대통합 제과-제빵프로그램 진행(연 28회), 1-3세대통합 제빵체험 나들이 진행(연 1회), 1-3세대통합 경연대회 진행(연 1회). 아동들의 사전사후 노인에 대한 태도 검사 결과, 본 프로그램 참여 후 10.25% 긍정적으로 변화하였음. ■ 남산고등학교 자원봉사동아리 '잭팟' 연계 - 선배시민 사업과 연계하여 독립영화 2회 관람 및 소감 공유, 소시오드라마 참여자와 연계하여 소시오드라마 활동 1회 실시 및 소감 공유. 청소년들의 공동체 의식 변화 수준 검사 사전 점수 3.5점, 사후 점수 3.9점으로 0.4점 상승함.(사전 대비 사후 점수가 향상될수록 긍정적인 평가 (11.4%)) ■ 부산가톨릭대학교 노인복지보건학과 협약 - 치매예방 프로그램 서포터즈 12회기 활동(04.12.~06.28.). 치매예방 서포터즈에게 노인에 대한 태도·인식의 사전-사후조사를 진행한 결과, 사전 평균 3.514점에서 사후 평균 1.917점으로 1.597점(22.1%)하락됨.(사전 대비 사후 점수가 하락될수록 긍정적인 평가) →노인에 대한 긍정적 인식변화율 15% 향상 						
	4 특화사업 개발	주민조직화사업운영	<ul style="list-style-type: none"> • 더불주주다락방 • 선배시민사업 	1~12월	PEST분석	김희은 송준영	결과보고서, 활동일지	개발건수 특화사업 성과 달성율
<p><선배시민사업></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2019년에는 지금까지 배출된 선배시민 1기~4기 총 30명이 함께 활동하고 있음. ○ 선배시민 자조모임 활성화 및 역량강화를 위해 임원진 회의, 자조모임회의, 고령친화도시 영역별 실천활동, 단합활동, 보수교육, 기관 간 네트워크 실시함. ○ 고령친화도시영역별 실천활동 중 교통, 환경, 세대통합에 집중하여 지역사회 문제를 해결하고 모든 과정에서 선배시민 조직이 자발적으로 주체적으로 참여함 ○ 6개 기관(금정구, 강서구, 부산종합, 어진샘, 자성대, 장산노인복지관)이 함께 연합캠페인을 준비하고 임원진 회의, 실무자자 회의를 통해 기획함. ○ 정기 총회를 통해 선배시민 조직이 체계적으로 운영되고 있으며 향후 부산지역 선배시민 조직으로 확대할 계획임. 								

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
통합형 서비스 확대전략	4	특화사업 개발	<p><더불어주></p> <ul style="list-style-type: none"> ○전체 주민 워크숍(반상회)를 통해 주민들의 의제(이슈)를 파악하여 분과를 형성하였으며, 2019년에는 소모임이 아닌 분과에 초점을 두고 활동을 진행하여 주민조직을 형성하고자 함. ○각 분과별 우선순위에 따라 이슈를 선정하고, 해당 이슈를 해결하기 위한 활동 진행. 공간분과는 관리 사무소 앞 파고라를 설치할 통해 주민소통을 공간 마련. 소통반상회분과는 110동에 방치되어 있던 쉼터를 환경정화 및 개·보수를 진행. 또한 주민 간 인사캠페인을 진행하여 인사문화를 만들어어나가고 있음. 지역정화분과는 월 1회 정기 환경정화활동을 진행. 편의증진분과는 마을버스 노선변경을 위해 활동 지속 전개. ○주민들이 아파트의 이슈를 해결하기 위해 지역의 다양한 자원 및 기관과 연계하여 활동 진행. 공간분과는 아파트 자치단체(관리사무소, 입자주대표, 부녀회 등)과 연계하여 파고라를 설치하였으며, 편의증진분과에서는 구의원 시의원과 노선변경에 대한 논의를 통해 정보를 제공받고 간담회를 진행하는 등의 성과 달성. 					개발건수
			<p>베이비부머 세대 프로그램 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> • 중년여성프로그램 지속 • 소시오사업단 • 기관운영규정 개정(이용자연령 하향조정) 	1~12월	PEST분석	임지혜 안시은 윤지영 이미경	단위사업 계획서	특화사업 성과 달성율
			<ul style="list-style-type: none"> ■ “문학활동을 통한 중년여성의 건강한 노년기 입성프로그램”이 2019년 상·하반기 2회(각 13회기) 진행되었고, 상반기 참여자 18명 중년여성은 12명(67%)이 참여하였음. → 참여자의 자아정체감은 사전대비 0.4점 향상 (4.0→4.4), 삶의 질 만족도는 사전대비 0.3점 향상 (3.8→4.1) ■ 노인이 참여하는 소시오드라마 활동을 통한 노인인식개선 프로그램 ‘시소(SeeSaw) 공연단’2기 모집하여 상반기에는 역량강화 중심 활동을, 하반기에는 소시오드라마 공연을 진행함. 하지만 참여자 모집 시, 참여대상을 베이비부머 세대로 확대하여 모집을 진행하였으나, 참여자9명 모두 노인세대로 구성되었음. ■ 1월 임시운영위원회의 개최(01.30)하여 이용자 연령 하향조정에 관한 개정진행완료 					

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표		
통합형 서비스 확대전략	4	특화사업 개발	가족 관계 개선 프로그램 운영	• 부부관계 개선 프로그램	1~12월	PEST분석	윤지영	단위사업 계획서	개발건수 특화사업 성과 달성율	
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 건강한 노년기 부부생활을 희망하는 노인 부부5쌍 참여 ■ 월 1회 부부에세이북 제작을 통해 부부 생애주기별 에피소드와 관련된 사진을 부착하면서 부부일대기가 담겨있는 개별 사진첩을 완성함. 이를 통해 부부일대기를 가시적으로 확인하여 부부관계에 애뜻한 추억회상 기회를 제공할 수 있었음. 또한, 소통관련 교육을 통해 참여 부부 모두 크고 작은 긍정적인 변화가 일어났음. ■ 2019년 부부학교 신규부부는 5쌍 중 3쌍이었고 기존부부 역시 2018년 하반기부터 본 프로그램에 참여했기 때문에 연속해서 참여해도 무방하였음. 신규부부는 '부부학교 프로그램을 통해 배우자가 이런 생각을 왜 하게 되었는지 알게 되었다.'라고, 기존부부는 '다시 한번 부부학교 프로그램을 듣게 되어서 좋았습니다.'라며 긍정적인 반응을 보였음. 							
			남성독거어르신 지원프로그램	• 자립향상프로그램(프로그램개발)	1~12월	PEST분석	-	단위사업 계획서		
			■ 미실시							
고객참여 확대전략	1	지역주민 참여확대	주민참여 연계프로그램 연간 일정 확정	<ul style="list-style-type: none"> • 오픈강좌 개설 및 운영 • 지역사회 협약기관 홍보지 비치 • 찾아가는 복지사업 연계 	상시	PEST분석	안시은 박은미	활동일지 결과보고서	이용자 대비 주민 참여율	
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 평생교육프로그램 금정클래식 진행 (연 2회) 총13명 참여 ■ 오픈강좌 6회 실시- '심뇌혈관질환'(3월)특강44명, '장례문화'특강'84명(3월), '치매예방관리'특강'(5월)60명, '암예방교육'23명(7월), '교통안전 교육'(7월) 30명, '찾아가는 한방특강'(10월) 86명 → 총327명 참여자 중 지역주민 37명 참여(11.3%) ■ 가나안보청기 연계에 따른 지역주민, 이용자 무료 청력검사 및 보청기 점검 → 이용자 대비 주민참여는 없었음. 							

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
고객참여 확대전략	2 노인복지 자원 네트워크 강화	네트워크 협력강화 및 지속	• 관계기관 정기적 소통	상시	PEST분석	이미경	결과 보고서	전체 사업 중 네트워크 활용 건수
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 2019년 25개 사업에서 총265곳의 기관 및 인적자원과 총9,679회 협력 진행 → 2018년 연계기관 총220곳 대비 17%증가, 연계횟수는 198% 증가 ■ 266곳의 기관 중 2019년 신규 연계기관 총50곳, 2019년 협약체결 기관 총45곳 ■ <별첨2. 2019년 네트워크 활용내역>참조 <ul style="list-style-type: none"> ※. 2018년 24개 사업에서 총 220개의 기관 및 인적자원과 총4,872회 협력 진행 ※. 220곳의 기관 중 2018년 신규 연계기관 총94곳, 2018년 협약체결 기관 총69곳 						
		네트워크 사업 활성화	• 공동사업 개발 및 수행 • 생애학습연구 네트워크사업보고서 발간 (해피존네트워크, 복지관 금정구 네트워크, 생애학습연구 네트워크)	1~12월	PEST분석	전직원	사업 및 결과 보고서 회의록	전체 사업 중, 네트워크 활용 건수, 연계 확대을 신규 자원 확대를, 자원 지속을
<ul style="list-style-type: none"> ■ 해피존네트워크 : 20개 기관 연계 ■ 복지관금정구네트워크 : 기관장회의(3회), 실무자모임(3회), 네트워크 소모임(4개분과구성 : 운영지원, 서비스제공, 지역조직, 사례관리) 각 분과별 초기형성모임을 포함하여 총16회진행. 복지관금정구연합행사(연1회) 및 연합교육을 남광종합사회복지관에서 4월, 12월 각각 진행하였음. ■ 생애학습연구네트워크 : 9회 실시함. 2019년에는 노인의 생애학습 중 노인의 사회참여확대를 위한 연구와 논의를 지속하였음. 역량을 가진 참여자를 모집하기 위해 이용자의 사회참여활동 욕구를 파악하는 공통양식(신입회원가입 신청서)를 수정하고 사회참여확대를 위한 교육자료도 재구성하였음. 								

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
고객참여 확대전략	3 이용자 주체성 강화	이용자 주도적역할 확대	<ul style="list-style-type: none"> 평생교육프로그램 리더 그룹 역할 강화 (교육-선배시민의식교육, 신입회원교육담당 / 간담회 결과 공개, 리더 인센티브 제공) 행정봉사단 조직 및 활동(식권판매, 등) 	상시	기관토양분석	전직원	결과보고서, 활동일지	역할수행 정도, 요청건수 감소 (2차년도~)
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 선배시민의식교육 - 총 7회 권리형 사회참여활동에 대한 강의를 실시함.(노인사회활동지원사업 참여자 2회, 평생교육 리더 보수교육 2회, 재능나눔지원사업 참여자 2회, 시니어홈베이커리 참여자 1회) ■ 평생교육프로그램 리더 인센티브를 통한 역량 강화 - 직전분기 3개월 리더활동 시, 다음 분기 프로그램 접수 시 추첨 없이 우선등록할 수 있는 혜택 제공 ■ 행정봉사단 조직 및 활동을 위한 참여자 모집 완료 후 활동 실시(경로식당 질서 유지-손차용, 식권 판매-고진환, 김현영) 							
고객참여 확대전략	4 자원개발	홍보강화	<ul style="list-style-type: none"> 홍보 결과 모니터링 단위사업 대외적 홍보 확대 사업수행 과정홍보 정례화 	상시	기관토양분석	박은미 윤지영 김경민 김세영 임지혜	홍보TF팀 회의록	자원 확대율, 자원 지속율 (80% 이상)
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 홍보 결과 모니터링 <ul style="list-style-type: none"> - 외부홍보 : 금정소식지 - 1월 : 5개 사업 홍보 중 2개 사업(시니어홈베이커리, 부부학교) 게시 - 2월 : 6개 사업 홍보 중 1개 사업(독거노인친구만들기) 게시 - 3월부터는 홍보하려고 했으나 프로그램과정 홍보부족 미실시 ■ 대외적 홍보 확대 <ol style="list-style-type: none"> 1) 금정구 내 금샘마을지역아동센터 외 지역아동센터, 어린이집에 수요처 모집에 따른 홍보 실시 2) 노인사회활동지원사업 참여자 모집에 따른 관공서 연계 홍보 실시 3) 평생교육사업 : : 평생교육 홍보 및 안내지 비치 4회(관 내 접수처, 금정구청, 금정구 내 주민센터 17곳, 금정구 내 경로당 21곳, 금정도서관, 서동도서관) 						

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
고객참여 확대전략	4	자원개발	<p>4) 중년여성 : 참여자모집(복지관 게시판, 홈페이지, 지역신문, 금정구 내 주민센터 17곳, 여성단체, 아파트 부녀회, 금정구 내 중,고등학교 학부모 모임)보(기관 홈페이지 10회, 나눔과 꿈 홈페이지 14회, 축제 현수막 및 홍보지 1회) 총 25회, 참여자 모집(현수막 홍보 1회, 분과별 캠페인 홍보지 및 구두 홍보) 상시</p> <p>5) 시니어홈베이커리 : 참여자모집(복지관 게시판, 홈페이지, SNS, 지역신문, 금정도서관, 서동도서관, 금정구 내 주민센터 17곳, 공무원연금공단 부산지부, 금정문화회관), 수요처모집(지역아동센터 12곳 공문 발송), 중도탈락자에 의한 추가참여자 모집(복지관 게시판)</p> <p>6) 부부학교 : 참여자모집(복지관 게시판, SNS, 도서관, 금정구 내 주민센터 외 35곳), 프로그램 홍보(복지관 게시판, SNS 2곳)</p> <p>7) 소시오드라마 : 참여자모집(복지관 게시판, SNS, 부산시 50+센터, 금정구청 외 30곳), 프로그램 홍보(복지관 게시판, SNS 2곳)</p> <p>8) 문화예술교육지원사업 : 참여자 모집(복지관 게시판 1곳), 사진반/연극반 발표회 홍보(복지관 게시판 1곳)</p> <p>9) 더불어주주다락방 : 프로그램 홍보(기관 홈페이지 10회, 나눔과 꿈 홈페이지 14회, 축제 현수막 및 홍보지 1회) 총 25회, 참여자 모집(현수막 홍보 1회, 분과별 캠페인 홍보지 및 구두 홍보) 상시</p> <p>10) 선배시민 : 프로그램 홍보(기관 홈페이지 9회, 기관소식지 1회, 한노협 카페 2회) 총 11회</p> <p>11) 사례관리사업: 준수사례관리자 양성교육 홍보 총5회(부산가톨릭대학교 노인복지보건학과, 사회복지학과, 사회복지상담학과/ 부산대학교 사회복지학과/ 부산외국어대학교 사회복지학과) 진행.</p> <p>12) 우리동네 수호천사: 지역활동가 모집 홍보 총9회(서2·3동, 부곡3·4동, 청룡노포동 주민센터 방문홍보 및 통장회의 참석, 금정구보 1회, 복지관 게시판 1회 게재, 자생단체 활동가 개별면담) 진행.</p> <p>13) 독거노인친구만들기 - 참여자 모집(복지관 이용자 및 지역주민(통장회의 참석), 금정구 내 사회복지시설 7곳, 행정복지센터 14곳, 금정구 정신건강복지센터, 치매안심센터) - 사업 홍보(금정구 내 사회복지시설 7곳, 행정복지센터 14곳, 경로당 14곳, 영구임대아파트 11곳, 금정경찰서, 금정구청, 금정구보, 복지관 팸플릿 및 게시판)</p> <p>14) 노인돌봄기본서비스: 현황조사, 업체 자원봉사 후원활동 관련 총 6회(기관 팝업창 1회, 홈페이지 4건, 페이스북 2건, 기관 소식지 1회 게재) 홍보</p>					<p>자원 확대율, 자원 지속율 (80% 이상)</p>

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표	
고객참여 확대전략	4	자원개발	<ul style="list-style-type: none"> ■ 사업수행 과정홍보 정례화 1) 프로그램, 서비스 이용자 및 자원봉사자 모집 홍보 진행 2) 지역복지연계 특강 참여자 모집 홍보(8회 진행) 3) 평생교육사업 : 분기별 프로그램 안내지 발송(발송처 : 금정구청, 금정구 내 주민센터 17곳, 금정구 내 경로당 21곳, 금정도서관, 서동도서관) 4) 더블주주다락방 : 지역활동 내용을 주민들에게 정기적으로 홍보(아파트 반상회 6월부터 월1회 실시, 아파트 청소 활동 월1회 홍보지 부착, 인사캠페인 홍보지 상시 진행 등) 상시 진행 5) 독거노인친구만들기 사업 참여자의 연중 발굴을 위해 노인돌봄기본서비스 이용자의 욕구변화에 대해 지속적으로 모니터링함. 또한, 정신건강복지센터, 치매안심센터의 이용자를 상시적으로 추천받기위해 정기적인 연락을 취함. 					<ul style="list-style-type: none"> 자원 확대율, 자원 지속율 (80% 이상) 	
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 자원개발확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 후원처 개발 및 유지 	상시	PEST분석	홍보 T/F팀	제안서 후원신청서	
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 신규 후원자 및 후원처 59건 발굴 ■ 신규 후원자 중 9명 CMS 등록, 신규 후원처 2곳 등록 (정기 후원자, 후원처 개발) ■ 2018년 정기 후원처 중 2019년까지 6곳(카포스 금정구지회, 명랑시대외식청년창업협동조합, 카페위드, 남산회 도매, 이랜드리테일, 어머니푸드)의 후원처에서 후원을 유지 →2017년 신규 후원처 유지 : 34곳 중 4곳 유지(12%), 2018년 신규 후원처 유지 : 28곳 중 6곳 유지(21.4%) ※. 신규 후원자 및 후원처 수 : 2017년 89건(후원자 55명, 후원처 34곳), 2018년 73건(후원자 45명, 후원처 28곳), 2019년 59건(후원자 42명, 후원처 17곳) 					<ul style="list-style-type: none"> 자원 확대율, 자원 지속율 (80% 이상) 	
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 연계자원 협력적 관계 강화 	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 후원자 유지 	상시	PEST분석, 윤리경영전략지도	의사소통 구조 확대팀	회의록	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 2018년 12월까지 등록된 정기후원자(후원처 포함) 50명 중 2019년 12월까지 후원을 지속한 후원자는 44명으로 88%가 후원을 유지함. 							

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표	
윤리경영 실천전략	1	고객만족도 향상	고충처리위원회 운영	<ul style="list-style-type: none"> 고충처리위원 재구성(김세영, 황희경) 구조적 운영 	상시	기관관리진단	조수경 황희경 김세영	고충처리 결과지	직원고충 처리율 고객불만 처리율
	<ul style="list-style-type: none"> 하반기에 직원고충 1건 접수되어, 권익위원회(11월) 및 운영위원회(12월/4분기 회의)에 안건으로 상정하여 직원인 권보호 당부를 위한 안내문을 게시하였음. 		고객불만처리 및 공개	<ul style="list-style-type: none"> 적극적 고객 불만처리 및 처리결과 게시 	상시	기관관리진단	전직원	불만처리 결과지	
	2	윤리경영 실천	윤리경영 실천체계유지	<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영위원 재구성(이미경, 김희은, 송준영, 안시은, 윤현철) 윤리경영실천 로드맵 모니터링 윤리경영 현장 및 지침 모니터링 	1~12월	윤리경영전략 지도	이미경 전직원	윤리경영 실천지침, 교육보고서	윤리경영 인식수준 향상
		<ul style="list-style-type: none"> 윤리경영위원을 재구성 완료하였음.(총4명) 윤리경영직원교육 총3회 진행 : 5월(선진지 강의 - 가온들찬빛), 6월(독서토론- 살아 있는 것도 나눔이다.) 8월(토론-국가 부도의 날) 교육으로 윤리경영에 대한 필요성을 인지하고, 선진기관의 윤리경영 실천사례를 접하고 벤치마킹 할 수 있는 기회가 되었음. 윤리위원회 회의 총3회 진행(4월, 8월, 12월) 매주 주간업무회의 시간 실천지침 읽고 실천지침 수정을 준비하고 있음.(2018년 하반기에 이어 2회째로 낭독하고 문구 수정 7월 완료.) 윤리경영실천 로드맵과 현장 및 지침 모니터링은 하반기 실시예정이었으나 윤리위원회 회의진행이 미 실시되어 진행되지 못하였음. 							

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표			
윤리경영 실천전략	3	윤리경영 학습과 활동강화	내외부 인식확산	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리경영실천지침 부착활동(직원 위원회) • 윤리경영실천 캠페인 활동(이용자 위원회) • 윤리경영실천 홍보 부스 운영 (이용자 위원회=권익위원회) • 위원회에서 방안 재논의 	1~12월	윤리경영전략 지도	윤리 경영 위원	회의록, 결과보고서	윤리경영 인식수준 향상		
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 2018년 개인별 지침 5가지 선정한 후, 쉬운 말로 풀어쓴 표어를 4월, 10월에 변경하여 부착. ■ 어버이날 행사(05.04) 시 윤리실천 참여를 독려하고 인식을 목적으로 현수막에 참여자 이름을 서명하는 행사를 진행하고 이를 경로식당 내 부착하여 시각적으로 내외부 고객들이 항상 인식할 수 있도록 하고 있음. ■ 4월부터 신입회원 교육시에 이용자의 기관윤리경영에 대한 인식제고를 위해 윤리실천 서약서를 받고 있음.(총7회) 								
			윤리적 민감성 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리적딜레마 사례 공유 • 개인정보보호를 위한 지침수립 • 내부모니터링 강화 	1~12월	윤리경영전략 지도	윤리 경영 위원	회의록			
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 윤리적딜레마 사례공유 : 주간업무회의 시간을 활용하여 윤리딜레마 유형별 쟁점과 해결원칙 이해 및 사례접목을 총6회 진행(부산사회복지사협회 윤리위원회 자료활용) ■ 윤리적 민감성 제고를 위해 사례를 학습하고 이를 바탕으로 내부모니터링 강화가 이루어지지 못하였으므로 2020년도에는 이용자위원회와 함께 하는 모니터링 강화필요 								
			윤리경영실천 우수 직원 · 이용자 시상	<ul style="list-style-type: none"> • 윤리경영 실천 우수직원상 • 이용자포상(마음새상) 	2~12월	윤리경영전략 지도	윤리 경영 위원	회의록, 결과보고서			
<ul style="list-style-type: none"> ■ 이용자선정은 8월~9월(개인컵 사용하기), 10월~11월(분리수거 잘하기), 12월(인사잘하기), 등 각 주제에 맞게 활동한 이용자를 선정기로 하였으나, 8~9월 주제에 부합하는 이용자 선정만 진행되었음. 이 또한 기관의 부정청탁금지관련한 현안과 관련된 이용자가 선정됨에 따라 윤리경영의 목적에 부합되지 않아 미선정. ■ 윤리경영 실천 우수직원은 11월 19일 ~ 12월 16일까지 추천을 받아 1명(김세영) 선정. 											

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표			
윤리경영 실천전략	4	팀웍 시스템 구축	매트릭스 조직운영	<ul style="list-style-type: none"> 프로포절 제안활동 과업수행 TF팀 	연중	PEST분석	전직원	제안서	TQM실행 체크리스트 만족율 (팀웍,협동적 조직분위기, 효과적 커뮤니 케이션)		
			<ul style="list-style-type: none"> 부산사회복지공동모금회 2019년 기획 '지역 이슈 기반 배분사업' 프로포절 제안 시 매트릭스 조직 운영 (치매 친화적인 지역 만들기 기억 채용 동행 프로젝트 '다원 네트워크' - 금정구 남산동 지역을 중심으로 -) 								
			수퍼비전 강화	<ul style="list-style-type: none"> 수퍼비전 계획수립 및 과정 평가 외부수퍼비전 체계 마련(1팀) 팀별 집단 수퍼비전 	연4회	기관관리진단	전직원	수퍼비전 기록지, 주간업무 회의록			
			<ul style="list-style-type: none"> 슈퍼바이지가 선장한 내용으로 수퍼비전을 진행하였음.(관장-3회, 부장-3회) 								
			의사소통체계구축	<ul style="list-style-type: none"> 업무 : 팀장회의, 팀회의, TF팀회의, 주간 업무회의, 평가회, SNS 업무 외 : 동아리활동 	1~12월	윤리경영전략 지도	이미경 김희은 박은미	결과 보고서			
			<ul style="list-style-type: none"> 팀장회의(총9회), 주간업무회의(총46회), 사례관리팀 회의(총34회) 진행되었음. 동아리활동(총11회)으로 소통하는 건강한 조직문화 형성. TQM실행체크리스트 전체 평균 4.18점(4.1점) <ul style="list-style-type: none"> <팀웍> 평균 3.84점(3.71점) <협동적 조직분위기> 평균 4.37점(4.28점) <효과적 커뮤니케이션> 평균4.32점(4.24점) * ()2018년 TQM실행체크리스트 척도점수 								
윤리경영 실천전략	5	창조적 조직문화	집중근무시간제 도입	<ul style="list-style-type: none"> 탄력근무 또는 집중근무시간 인정 	상시	윤리경영전략 지도	이미경 김희은 박은미	회의록 및 업무일지	TQM실행 체크리스트 만족율 (팀웍,협동적 조직분위기, 효과적 커뮤니 케이션)		
			<ul style="list-style-type: none"> 상반기 미진행. 하반기 사용 촉진하였으나 미진행 								
			자율 활동제 도입	<ul style="list-style-type: none"> 담당업무외 이슈 및 관심분야 활동 	상시	윤리경영전략 지도	이미경 김희은 박은미	회의록 및 업무일지			
			<ul style="list-style-type: none"> 미진행. 								

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표		
윤리경영 실천전략	6	학습조직 운영	내부학습운영	<ul style="list-style-type: none"> 노인에 대한 이해교육 환경변화 대응력 강화를 위한 내부학습 진행 (연6회-기관내 조직적 관점제고, 등) 직접 노인돌봄서비스제공인력에 대한 역량강화 	격월 1회	기관토양분석	김희은	교육보고서	직원별 교육이수 시간	
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 노인이해를 위한 독서토론 진행(4월-독서토론:주문을 틀리는 요리점, 7월-독서토론:과로노인) ■ 내부학습 실시: 3월(사회복지동향), 4월(노인복지법 개정안내), 5월(윤리경영실천 우수사례-외부강사 초빙: 가온들 찬빛 시설), 6월(한국사회복지행정학회-컬렉티브 임팩트) 전달교육진행, 9월(NVC 비폭력 대화), 10월(인권-영화토론:날아라 팽귄), 11월(심리학-독서토론: 심리학이 이렇게 유용할 줄이야), 12월(상담-대상관계이론 외부강사 초빙) ■ 직접 노인돌봄서비스 제공인력 역량강화 <ul style="list-style-type: none"> ○ 일정 : 4/9(화)~4/10(수), 4/15(월)- 9시~18시(총 23시간) 4/25(목) 9:30~10:30(1시간) ○ 참여자: 노돌수행인력 52명(서비스관리자2명, 독거노인생활관리사50명) ○ 교육내용: 노인복지정책 및 노인돌봄기본서비스 이해, 소진예방교육, 노인치매, 노인자살, 노인의사소통 및 상담, 노화와 노년기건강관리 및 영양관리, 통합취약노인지원시스템 교육, 심폐소생술교육 진행 							
			경력직 리더십교육	<ul style="list-style-type: none"> 인사 및 노무, 수퍼비전, 리더십 교육 참여 	총7회	기관토양분석	이미경 김희은	교육보고서		
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 총4회 팀장 외부교육 참석(57%) <ul style="list-style-type: none"> ○ 윤리경영지원기관으로 교육참석(1회-총3회참석/1명), 철학아카데미(1회-총6회참석/1명), Jamovi 프로그램을 활용한 사회복지 자료분석(1회/2명), 한국사회복지행정학회 춘계학술대회(1회-1명) 							
			직원워크숍	<ul style="list-style-type: none"> 매년 기관운영 전략수립 비전워크숍 진행 (기관진단 및 계획수립) 	2월, 10월	기관토양분석	김희은	결과보고서 성과관리 결과		
			<ul style="list-style-type: none"> ■ 직원연수 (총1회-2건/일본, 제주도)진행으로 스트레스 관리 및 직원 간 단합이 증진되었음. ■ 비전 워크숍(1회) 실시: 10.26진행. 거시적환경분석, 기관관리진단지, 윤리경영인식수준에 대한 내부 진단 실시하고, BSC 성취과제 도출 등을 통해 향후 사업의 방향과 목적 및 지향점을 직원들과 논의하고 합의함. 							
<ul style="list-style-type: none"> →직원 1인 평균 61.25시간 외부 전문화교육 참여 →종사자 수(10명) 대비 직원 70%(7명) 60시간 이상, 외부 전문화교육 참여(복지관 나형 14명 기준) 										

6) 직원 수(10명) : 2019.12.31.기준 복지관 나형 인력배치 기준 14명 중에서 업무특성(관리직, 조리사, 사무원, 물리치료사)으로 제외인원

전략	성취목표	성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표	
윤리경영 실천전략	7	시설이용 안전강화	재난대비 실전모의훈련	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 및 직원 대상 지진, 화재, 심폐소생 교육 정례회 이용자 대상 심폐소생술 자격과정 교육진행 	연1회	PEST분석	전직원	결과보고서	직원별 교육이수 시간
			<ul style="list-style-type: none"> 심폐소생술 교육 : 9.16 소방안전교육 : 6. 20 / 전 직원대상으로 화재발생 시 대처요령 및 소화기 사용방법 교육 소방안전대피훈련 : 10.14(이용자 및 직원) 						
	8	비용 효율성 점검	시설점검 관리계획수립	<ul style="list-style-type: none"> 시설 및 장비 노후화 점검 교체 및 수리 	월 1회	PEST분석	진석우	종합계획 수립표, 시설점검일지, 점검기록표	비용 절감율
			<ul style="list-style-type: none"> 시설관리종합계획 수립 완료 및 계획에 따른 시설관리 수행 중(100%) 시설관리종합계획 내 안전점검활동 계획을 수립하여 시설라운딩(당직자 일일체크, 관리자 월1회 점검) 및 시설 안전관리 시행(100%) 시설 및 장비 수리 <ul style="list-style-type: none"> 엘리베이터고장 수리 및 부품교체(11.12) 각 분야별 점검 사항 <ul style="list-style-type: none"> 전기검사 월1회(부산전기안전기술) : 총5회실시(1.10/2.12/3.13/4.9/5.9) (극동전력안전공단) : 총7회실시(6.7/7.22/8.2/9.4/10.7/11.6/12.2), (*비상점검 1회 : 6.26) 가스검사 연1회(가스안전공사) : 총1회실시(4.11) 엘리베이터정기검진 매월1회(현대엘리베이터) : 총12회(1.3/2.20/3.1/4.12/5.24/6.24/7.29/8.7/9.2/10.14/11.4/12.12) (*비상점검 2회 : 6.11/7.2) 소방검사 연2회(유일소방) : 6.25(소방작동기능점검), 12.27(소방종합정밀검사) 저수조 청소 연2회(부산경남청소) : 상반기(5.20), 하반기(10.23)완료 수질검사 연1회(그린환경) : 10.29일 완료 기관 전체소독 월1회(세스코):총12회실시(1.21/2.20/3.18/4.22/5.21/6.24/7.23/8.21/9.19/10.18/11.21/12.17) 						

전략	성취목표		성취과제	how	시기	근거	담당	측정 도구	지표
윤리경영 실천전략	8	비용 효율성 점검	단위사업별 자원연계 확대	• 외부지원사업 제안처 다양화	10~12월	기관토양 분석	전직원	사업평가서	비용 절감율
			<p>■ 전체 사업비 예산 2,328,312,800원 중 외부지원금 94,968,000원을 발굴하여 4.1%의 예산을 절감함. (2016년 4.6%, 2017년 5.1%, 2018년 5.2%, 2019년 4.1%)</p> <p>※. <u>보조금지급대상인 사업비⁷⁾를 제외한 333,213,950원 중 외부지원금 83,808,900원⁸⁾을 발굴하여 25.1%의 예산절감.</u> (2016년 23%, 2017년 26.6%, 2018년 26%, 2019년 25.1%)</p>						

7) 노인돌봄기본서비스, 응급안전알림서비스, 노인사회활동지원사업, 경로당활성화지원사업, 경로식당, 노인교실

8) 2019년 결산서 기준 반납 사업비 제외 : 우리동네수호천사, 더불주주다락방