

◆ 경상남도사회서비스원 종합결과

등급	총점	경영관리(45)				경영성과(55)(+1)		
		계	리더십 (15)	경영 시스템 (20)	사회적 책임 (10)	계	주요사업 (27)(+0.5)	정책성과 (28)(+0.5)
A	92.33	41.40	13.70	18.30	9.40	50.93	26.80	24.13

- 경상남도사회서비스원은 종합결과 총점이 92.33점으로, 전반적으로 우수한 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 41.40점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 50.93점으로 평가됨
- 경상남도사회서비스원은,
 - (리더십) 지역사회 사회서비스 생태계 활성화를 위한 중추 기관으로서의 사회적 역할과 신규사업을 지속적으로 확대하고 있고, 전문역량과 충분히 동기부여된 본부 직원들의 열정이 우수함
 - (경영시스템)
 - 소속시설 종사자 임금체계 및 근무환경을 파악하고 개선한 부분 긍정적임. 일부 사례(종사자 상담지원 프로그램 등)는 사회서비스원 소속시설 이외 시설까지 확대하는 것을 고려해볼 수 있음(공공기관으로서 사회서비스원의 위상 제고 가능)
 - 조직운영 또는 주요사업 재정에 대한 몇 가지 예측 시나리오(예:낙관_재정 증가, 보통_재정 유지, 비관_재정 삭감)를 마련해 재정 여건 변화에 대응할 것을 권고함

- (사회적책임) 윤리, 인권 경영기반 체계를 구축하여 실행하고 있으며, 향후 사회서비스 이용자까지 확대하고, 전 직원 및 시설 종사자와 이용자의 안전 역량 높일 수 있는 선도적 역할을 제안함
- (주요사업)
 - 민간지원 계획과 관리(수요조사 간담회-사업반영-실행-모니터링-평가-환류) 체계가 전반적으로 충실하며, 사회서비스 고도화를 위한 사업 공모에 열의가 있고 사회서비스 공급 주체 다변화와 사회혁신을 위한 다양한 활동에 선도적 역할을 한다는 강점이 있음
 - 사업계획의 목표 설정 시 예산 한정적 목표 설정이 아닌, 기관 규모, 이용자 및 지역 특성, 수요 및 욕구 등의 경남 특성을 반영한 근거 기반 목표 계량이 구체적으로 제시하도록 개선되어야 함. 또한, 국공립시설 수탁 목표 달성 및 민간 이전에 대한 장기적이고 세세한 로드맵을 갖고 실행할 필요가 있음
- (정책성과)
 - (서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성) 서비스 질 제고를 위한 중장기 계획 수립과 모니터링 체계가 체계적으로 구성되어 있고, 지속적인 모니터링 및 개선 조치를 수행함으로써 성과를 달성하였음
 - (수요자 중심 서비스) 개별 사업별로 수요자 맞춤형 서비스 제공과 사각지대 해소를 위한 추진 내용과 성과를 구체적으로 제시하고 있음. 하지만 사업별 노력을 포괄하여 전체적인 계획이 수립될 수 있도록 보완되어야 함
 - (우수사례) 지역사회 통합돌봄사업에서 돌봄, 보건의료, 주거, 서비스 등의 통합적 지원체계를 구축하였음. 지역 내 발달장애인 수요에 기반하여 발달장애인 긴급돌봄센터를 운영하고, 시범사업 공모, 운영 인프라 마련, 접근성 제고, 종사자 전문성 강화 등의 노력을 기울였음. 시범사업에서 본사업으로 전환하여 안정적인 운영이 가능할 것으로 기대됨. 장기요양기관 평가지원을 통해 민간 기관의 서비스 품질관리에 기여한 것으로 평가됨. 이후 지원대상 범위 확대 및 지원내용 강화 필요

1. 리더십

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			13.70
리더십 (15)	1. 기관장의 리더(9)	- 기관의 사명 및 사회적 역할을 파악하고 경영목표 달성노력을 위한 기관장 리더십	정성	5	4.50
		- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	2	2.00
		- 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역 사회 문제 해결을 위한 노력과 성과	정성	2	1.50
	2. 전략경영(6)	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	4	3.70
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	2.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 도뿐 아니라 지역사회 유관기관과 실효적이며 활발한 협력을 통해 경남도 내 사회서비스 중추기관으로서의 기반을 확충하고 사회서비스원의 사회적 역할에 맞는 경영 목표를 체계적 수립하였으며, 지역사회 문제해결 의지가 명확히 제시됨
- 본부 조직 2명 확충하였으나 타 시도 사서원 및 지역규모에 비해 본부 직원 과소한 것으로 판단되어 지속 확충 노력 필요함. 한편, 국공립시설 및 수탁사업(10개 시설 13개 사업) 중 일부에 대해 사회서비스원에서 수탁하는 것이 적절한지 검토가 필요해 보임

- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과
 - 민간 사회서비스 제공기관 지원, 요양보호사 등 돌봄제공인력 처우 개선 위한 추가예산 확보 노력에 기관장의 역할과 리더십이 발휘됨
- 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과
 - 150개 장기요양시설을 대상으로 시설 및 사업 운영, 평가 대비 등을 지원함으로써 사회서비스 품질향상 위한 선도적 역할을 하고 있음

□ 전략경영

- 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성
 - 중장기 경영계획 수립 과정과 수립 내용 및 실행 체계가 매우 체계적이며 구체적으로 마련되었고, 사회서비스원의 기능과 발전 방향이 선명하게 제시되어 있음.
 - 중장기 전략과제 추진과제에 대한 연도별 성과목표와 성과관리 계획(평가에 따른 환류 결과 포함)을 마련하여 실행하기를 제안함
- 외부 지적사항 이행률
 - 전기 평가 및 외부감사 지적사항에 대해 모두 이행 완료함

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	19	19	100.00

* 지적건수: 전기평가(13건), 외부감사(6건)

2. 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			18.30
경영 시스템 (20)	1. 조직인사 관리(12)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성	정성	8	7.50
		- 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적정성	정량	△1.5	0.00
		- 직원의 채용과정에서 불합리한 차별 야기 항목 삭제하는 블라인드 채용 도입 이행 여부	정량	△1	0.00
		- 당해 기관의 시험위원회 및 인사위원회의 외부전문가 구성비율 및 참여현황 측정하여 위원회 전문성과 공정성 확보 여부	정량	1	1.00
		- 인력의 전문성 제고를 위한 역량강화 계획 수립 및 교육실적	정성/ 정량	3	2.30
	2. 재무관리(8)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성	정성	6	5.50
		- 복리후생비·업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 합리적이고 투명한 예산관리	정량	1	1.00
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	1.00

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 본부-소속 시설 간 협력을 통해 민간 장기요양기관 품질을 관리하는 것은 좋은 모델이라고 판단됨. 본부의 위상과 소속기관의 전문성을 결합해 컨설팅함으로써 지역사회 신뢰를 높이고 지역사회 복지서비스 수준을 향상시키는 데 기여할 수 있을 것으로 판단됨

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 인사제도 개선을 위해 무기명으로 진행되는 만족도 조사 또는 의견수렴 절차 활용을 권고함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 소속시설 종사자 임금체계 및 근무환경을 파악하고 개선한 부분 긍정적임. 일부 사례(종사자 상담지원 프로그램 등)는 사회서비스원 소속시설 이외 시설까지 확대하는 것을 고려해볼 수 있음(공공기관으로서 사회서비스원의 위상 제고 가능)

○ 채용비리방지

- 전반적으로 채용비리를 방지하기 위한 노력이 우수함

구분	실적
채용비리 지적건수 여부	미지적
채용비리 지적사항 이행 여부	이행
임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부	이행

○ 블라인드 채용 도입 여부

- 전반적으로 양호한 운영 실태를 보여주고 있으며 기준을 준수하려는 노력 우수함

구분	실적
입사지원서 인적사항 요구 금지 여부	미요구
면접위원에게 응시자의 인적사항 정보 제공 금지 여부	미제공
면접관 사전 교육 여부	교육실시

○ 외부전문가 구성 및 비율

- 외부전문가 구성 및 참여율 달성 관리가 우수함

구분	실적
시험위원회 외부전문가 구성비율	달성
시험위원회 외부전문가 참여율	달성
인사위원회 외부전문가 구성비율	달성
인사위원회 외부전문가 참여율	달성

○ 임직원 역량강화

- 교육수요 조사결과의 핵심 내용이 종합교육훈련계획에 반영되어 운영되어야 함
- 현재는 교육 여부가 근무평정서에 단순히 정량적으로 포함되는 것에 그치고 있음. 직원이 받은 교육을 실제 업무에 적용해 성과를 만들어낸 것을 인사평정에 반영하는 방안에 대한 검토가 필요함
- 직원 교육실적에 대한 증빙자료 및 실적 관리가 정확하게 이뤄질 수 있는 관리체계 마련을 권고함

구분	실적
내·외부 교육 실적	달성

□ 재무관리

○ 재정계획의 적정성

- 조직운영 또는 주요사업 재정에 대한 몇 가지 예측 시나리오 (예:낙관_재정 증가, 보통_재정 유지, 비관_재정 삭감)를 마련해 재정여건 변화에 대응할 것을 권고함

○ 예산운용 및 집행의 적정성

- 예산집행 현황에 대한 지속적인 분석과 내부 공유가 이뤄지는 점 긍정적임

○ 복리후생비 집행

- 복리후생비 집행 실적이 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	95.16	100.00	47.58	99.77	1.00

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ 복리후생비 공개

- 복리후생비 공개 실적이 적절함

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

- 업무추진비 집행 실적이 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	66.14	72.75	33.07	95.45	1.57

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적이 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 조달계약비율 달성 실적이 우수함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	39.00	42.90	19.50	49.70	1.29

* 기준치: 직전 3개년(2020년~2022년) 또는 전년도 실적(2022)

3. 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					9.40
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여(5)	- 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고 기관 경영에 반영 여부	정성	1	0.80
		- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통· 협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축	정성	3	3.00
		- 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	정성	1	1.00
	2. 윤리·인권 경영(3)	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.80
		- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	1.00
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.80
	3. 재난안전 관리(2)	- 재난·안전 관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고	정성	0.5	0.50
		- 재난·안전 관리역량	정성	0.5	0.50
		- 안전사고 건수	정량	1	1.00

□ 소통 및 참여

- 내·외부 관계자 의견을 수렴하고, 기관 경영에 적극 반영 노력
 - 정책연구 및 심포지엄, 포럼 등을 중심으로 도민, 자문위원, 전문가 의견을 수렴하고 있으며, 지역사회보장계획 모니터링을 총괄하면서 시군 지역과 소통·협력 활발히 추진하고 있음
 - 보다 일상적인 의사소통이 활성화될 수 있도록 홈페이지, SNS 채널, 타운홀 미팅 등 잠재적 사회서비스 수요자와 이용자(보호자 포함)들이 사회서비스에 대한 의견 개진할 수 있는 채널을 마련할 필요

- **지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축**
 - 사회서비스 직접 제공기관 이외에 사회적 경제조직, 경영자총협회, 투자경제진흥원 등 사회서비스 분야 지원과 활성화 위한 협력 대상 기관의 폭을 확장하였으며, 통합돌봄 및 긴급돌봄 체계와 실행을 위해 노력하는 모습이 우수함
- **개별공시 및 통합공시 기준 준수**
 - 개별공시 및 통합공시 기준을 상세하게 준수하고 있음

□ 윤리·인권경영

- **윤리·경영체제 구축·운영 및 노력과 성과**
 - 윤리경영 및 인권경영체제를 제도적으로 구축하여 교육, 평가, 공개, 개선과제 도출 등을 체계적으로 실행할 수 있는 체계를 갖추었음
- **인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제 절차 제도화의 타당성**
 - 종사자에게 적용하고 있는 인권경영을 사회서비스 이용자에게 확대하는 방안(돌봄 서비스제공 과정에서 나타날 수 있는 대상자의 인권 존중 기반 실천 사례 파악하여 매뉴얼 제작 등) 마련을 제안함
- **공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성**
 - 내부 통제시스템과 모범거래모델을 보다 강화하여 적용하기 바람

□ 재난안전관리

- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고
 - 안전 담당자 뿐만 아니라 종사자 또는 이용자가 안전사고예방에 참여할 수 있는 기회를 만들 것을 권고함(예:종사자들이 주변 안전 사고 예방요소들을 찾아 제안하도록 하고 그 제안을 반영하는 것). 이러한 접근을 통해 재난안전문제에 종사자나 이용자가 자연스럽게 관심을 갖게 할 수 있음
- 안전사고 건수
 - 별도 사고 발생 없이 안전하게 운영 관리되고 있음

구 분	실 적(건)		평 가		
	2022년	2023년	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수	0	0	0	0	1.00

1. 주요사업

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
소 계					26.80
주요 사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	6.00
		- 품질평가 컨설팅 수행 여부(가점)	정성	0.5	0.50
		- 민간기관 지원 사업 실적	정량	5	5.00
		- 지역 특성을 고려한 민간기관 지원사업 적정성	정성	3	3.00
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계 적정성	정성	2	1.70
		- 정부위탁사업 운영 추진 실적	정량	1	1.00
		- 사회서비스 고도화 관련 공모 사업 추진 노력	정성	3	3.00
	3. 소속·수탁시설 운영(7)	- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력	정성	2	2.00
		- 국공립시설 운영사업 관리의 타당성	정성	2	1.80
		- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도	정성	3	2.80

□ 민간지원

- 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성
 - 민간지원 계획과 관리(수요조사 간담회-사업반영-실행-모니터링-평가-환류) 체계가 전반적으로 적절하고 충실하게 운영되고 있음
- 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부
 - 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

○ **사회서비스 민간기관 지원 실적**

- 민간기관 지원 활동이 계획에 따라 적절히 추진되고, 실적이 관리되고 있음

○ **지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성**

- 기본사업과 경남 상황을 고려한 신규(소규모기관 장기요양기관, 사회적경제 직접지원) 사업을 위한 도전적인 활동이나 최신 트렌드를 반영한 사업을 위한 열정과 노고가 확인됨

□ **정부위탁사업 운영**

○ **정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성**

- 다양한 정부위탁사업 운영을 계획하고 실행하는 열정이 있음.
- 정부위탁사업 각 기관들의 목표 설정 시 예산 한정적 목표 설정이 아닌, 기관규모, 이용자 및 지역 특성, 수요 및 욕구 등의 경남 특성을 반영한 구체적 근거기반 목표 계량이 필요하며, 당해연도 실행한 사업의 내용과 현장 서류 구비가 누락되지 않도록 개선해야 함

○ **정부위탁사업 운영 추진 실적**

- 연초에 계획된 사업이 아니라 중간에 계획되고 실행된 사업일 경우, 실행 기간과 개월 수를 고려하여 목표를 수립하는 것이 필요함
- 중간에 계획 실행된 사업이더라도 실적이 누락되지 않고 보고되어야 하며, 현장평가에 서류가 모두 확인될 수 있도록 구비가 필요함

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	달성

○ **사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력**

- 사회서비스 고도화를 위한 사업 공모에 열의가 있고, 사회서비스 공급주체 다변화와 사회혁신을 위한 다양한 활동에 선도적 역할을 함

□ 소속·수탁 시설 운영

○ 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력

- 경남형 종합재가센터 운영을 위한 선도적 사업(중장년 돌봄, 방문의료 지원) 실행과 민간 기피 대상 돌봄서비스 지원 등 활성화 노력이 확인됨

○ 국공립시설 운영사업 관리의 타당성

- 국공립기관 운영 실행을 위한 다양한 민간기관 협력체계 구축이 우수함
- 국공립시설 중 어린이집의 2023년 평가에 따른 차년도 사업계획 반영 환류를 확인하고자 했으나 일부 어린이집의 서류만 확인됨. 전반적 환류 내용이 확인될 수 있도록 구비 서류가 준비되어야 함. 또한 국공립 위수탁 시설 중 대부분 연장 운영 기관이었으나 2023년 재위탁된 경남도청어린이집의 재위탁 사유나 근거에 대한 공문이 없어 서류 누락에 대한 보완이 요청됨

○ 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도

- 국공립 운영 계획 시 수탁 목표 달성 및 민간이전 계획에 대한 구체적인 로드맵을 체계적으로 구상할 필요가 있음

2. 정책성과

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					24.13
정책 성과 (28) (+0.5)	1. 서비스의 질(10) (+0.5)	- 서비스의 질 제고 계획 수립의 적절성	정량	2	2.00
		- 중기(전략)계획 수립 후 연차별 계획과 연계한 경우(가점)	정성	0.5	0.50
		- 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영	정성	3	3.00
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.66
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	3.50
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	3.80
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	6.67

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 서비스 질 제고를 위한 중장기 계획 수립과 모니터링 체계가 체계적으로 구성됨
- 민간지원 사업과 소속시설에 대한 서비스 질 관리체계를 마련하고 지속적인 모니터링 및 개선 조치를 수행함으로써, 구체적인 성과를 달성함

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 매우 우수함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	93.1(4.66)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 개별 사업별로 수요자 맞춤형 서비스를 위한 계획과 그 성과를 구체적으로 제시하고 있음
- 수요자 범주별 욕구 파악 및 서비스 기획의 과정이 명확히 드러나지 않아 이에 대한 보완 필요

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 개별 사업별로 서비스 사각지대 해소를 위한 추진 내용과 성과를 제시함. 취약지 대상 모니터링과 지원을 실시하고, 24시간 상시적 돌봄체계를 운영하는 등 사각지대 해소를 위한 다양한 노력이 이루어졌음
- 사업별 사각지대 해소 노력을 모두 포괄하는 체계적 계획 수립이 필요함

□ 우수사례

○ 지역사회 통합돌봄사업 운영

- 돌봄, 보건의료, 주거, 서비스 등의 통합적 지원체계를 구축하였다는 점에서 의의가 있음

○ 발달장애인 긴급돌봄센터 운영

- 지역 내 발달장애인 수요에 기반한 긴급돌봄 사업을 추진하고, 시범사업 공모, 운영 인프라 마련, 접근성 제고, 종사자 전문성 강화 등의 노력을 기울였음
- 시범사업에서 본사업으로 전환하여 안정적인 운영이 가능할 것으로 기대됨

○ 장기요양기관 평가지원사업

- 민간 기관의 서비스 품질관리에 기여한다는 점이 우수한 것으로 평가됨
- 이후, 지원대상 범위 확대 및 지원내용 강화 필요함