

◆ 부산광역시사회서비스원 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)
C	70.91	31.65	8.50	16.15	7.00	39.26	21.57	17.69

- 부산광역시사회서비스원은 종합결과 총점이 70.91점으로, 전반적으로 보통수준의 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 31.65점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 39.26점으로 평가됨
- 부산광역시사회서비스원은,
 - (리더십) 조직 정체성 확립을 위한 적극적 노력을 수행하였으며, 시민 및 현장의 의견을 수렴하여 기관의 역할과 기능을 정의하고자 노력하였음. 반면에 전략경영을 강화하기 위한 전략체계도 및 실행 로드맵 구축이 필요함
 - (경영시스템) 인사관리 기능별 필요 제도를 비교적 체계적으로 수립하고 실행해 나가고 있으나, 재무관리 영역은 재무구조 개선, 예산 절감, 예산 대비 집행의 차이 분석 등을 종합적, 체계적, 분석적으로 접근할 필요가 있음
 - (사회적책임) 외부 이해관계자들과의 광범위한 소통 및 협력체계를 구축하였으며, 앞으로는 대상자에 부합하는 쌍방향 의견수렴 및 논의 체계를 정립하고 체계적인 환류 시스템을 운영할 것을 제안함

- (주요사업) 민간기관에 필요한 다양한 지원사업을 실시하고 있지만, 민간기관 지원에 대한 행정적인 관리가 보완점으로 나타나 향후 체계적인 계획서와 결과보고서 관리가 필요함
- (정책성과)
 - 긴급돌봄지원사업 등에서 현황 진단을 기반으로 계획을 수립하고 체계적인 모니터링을 운영하고 있으나,
 - 기관별 사업별 특성에 따른 자체 감사 등 다각적인 노력, 서비스 품질 향상과 환류 체계 구축을 위한 중장기적 계획 수립, 수요자 맞춤형 서비스 제공과 사각지대 해소를 위한 체계적인 수요 파악 및 계획 수립이 필요함

1. 리더십

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
		소 계			8.50
리더십 (15)	1. 기관장의 리더(9)	- 기관의 사명 및 사회적 역할을 파악하고 경영목표 달성노력을 위한 기관장 리더십	정성	5	2.00
		- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	2	1.50
		- 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	1.50
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	2.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 부산복지개발원에서 사회서비스원으로의 전환과정에서 조직정체성 확립을 위하여 적극적인 노력을 수행하였으며, 기관장으로서 시민 및 현장의 의견을 수렴하여 부산사회서비스원의 역할과 기능을 정의하고자 노력한 부분은 긍정적임
- 기관장이 경영목표를 달성하기 위하여 수행한 노력이 범용적 방식에 한정되어 있어 타 기관이나 타 기관장과의 차별성을 파악하기가 어려움. 기관장의 경영성과 달성도는 과제목표의 설정근거 및 적절성(목표의 난이도 및 성과지표의 적합성)이 구체적으로 제시되어야 함
- 또한 경영목표 달성과정에서 나타날 수 있는 문제 및 이를 해결하기 위한 기관장의 노력이 명확하게 제시되는 것이 필요함

○ 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

- 기관장은 구성원들에게 학습 기회 제공 및 내부 소통 노력을 하였으며, 사업 부서와 지원 부서 간의 협조체계는 사업수행 및 조직 정보 교류에 긍정적으로 파악됨. 반면 기관장 개인의 전문성에 기반한 조직 운영 방향 제시나 직원 동기부여 및 조직문화 형성을 위한 리더십은 명확히 발견되지 않음
- 직원들이 다양한 교육에 참여할 수 있도록 지원한 점은 긍정적이거나, 교육훈련 성과에 대한 직무 전문성 및 직무성과의 향상 측면의 모니터링이 필요함
- 또한, 기관장으로서 자질과 역량 함양을 위해 단순한 교육 이수를 보여주기보다는 조직성과와 연계하여 구체적인 리더십 성과를 제시 하는 것이 필요함

○ 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과

- 원활한 사업 추진을 위하여 부산시의회, 부산시, 자치구군 관련 부서와의 지속적 협의를 추진한 점은 긍정적임
- 간담회, 행사 참여, 업무협약 등을 통한 협력 네트워크 구축을 위해 노력하였으나 이에 따른 성과가 명확히 제시되지 않음. 특히, 간담회나 자문을 통하여 획득된 정보나 의견 등이 기관의 정책개발 및 경영 계획에 어떻게 반영되었는가에 대한 내용이 미흡함
- 부산시 관내 대학과 교수 등 전문가 개별 소통을 하고 있는데, 이를 좀 더 발전시켜 전문가 자문위원회를 구성하는 방안 검토를 제안함

□ 전략경영

○ 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성

- 시민토론회 및 개원 기념 토론회등을 통하여 사회서비스원 설립 방향, 주요 추진 사업 등에 관한 의견을 수렴하고자 한 노력은 긍정적임
- 내·외부 환경분석을 통하여 새롭게 수립된(혹은 재정비된) 비전, 핵심가치와 일관성 있게 연계되는 전략과제, 전략목표, 세부과제 등이 제시되어야 함
- 또한, 중장기전략 실행기간 동안 중장기 경영목표를 체계적, 단계적으로 설정하고 각 경영목표 지표에 속한 세부 지표에 대해서도 연도별 목표치를 제시하는 것이 책임경영 및 효과적인 전략실행에 필요함

○ 외부 지적사항 이행률

- 외부 지적 사항에 대하여 충실히 이행하였음

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	3	3	100.00

* 지적건수: 전기평가(3건), 외부감사(0건)

2. 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					16.15
경영 시스템 (20)	1. 조직·인사 관리(12)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성	정성	8	7.25
		- 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	2.65
	2. 재무관리(8)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성	정성	6	3.50
		- 복리후생비·업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 합리적이고 투명한 예산관리	정량	1	0.92
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	0.83

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 경영환경 분석 및 자체 진단 결과를 바탕으로 적절하게 조직 구조를 개편하고 및 부서별 역할을 정립함
- 내부 협업 활성화를 위해 보다 체계적이고 전략적인 제도 수립이 필요하며, 범위도 유관기관까지 확장할 필요가 있음

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 인사위원회 운영, 채용 프로세스 정립 등의 개별 인사제도 운영 기준 및 규정 등을 적정하게 마련해 가고 있음
- 인사제도 만족도 조사의 효과성 제고를 위해서는 문항을 더욱 세분화하고 결과의 활용도를 높여나가야 함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 복리후생비, 물리적 근무환경 변경 등의 처우개선과 함께 평가등급 조정위원회를 운영하여 성과 보상의 공정성 제고를 위해 노력함
- 근로자들을 위한 다양한 제도가 실질적으로 활용될 수 있도록 적극적으로 홍보하고 실적을 높여나갈 것을 권고함

○ 고용계약 관련 분쟁 사전예방 및 사후해결 시스템 구축 운영 노력과 성과

- 노무가이드북 제작 등 고용계약 분쟁 예방 및 사후해결을 위한 시스템을 구축해 나가고 있음

○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 기관 경영목표와 평가 시스템 지표간 구체적인 연계성을 확보할 필요가 있으며, 성과관리 시스템 내용(예: 평가항목, 활용방안 등)의 체계성 제고가 요구됨

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 가족친화제도의 모범적 운영으로 가족친화기업 재인증을 획득함
- 여성관리자들의 역량 강화 및 육성을 위한 다양한 방안에 대한 검토 및 실행을 권고함

○ 채용비리방지

- 전반적으로 채용비리를 방지하기 위한 노력 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 적절함

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

○ 직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영

- 교육훈련 수요조사 실시는 바람직 하나 현재는 구성이 교육내용 (contents) 중심으로 되어 있는데, 교육훈련의 전반적 운영과 관련된 내용을 추가적으로 반영할 필요가 있음
- 개인평가의 자기평가서에 교육 및 자기개발 사항을 기술할 수 있도록 설계되어 있으나, 교육성과 및 인사고과 간의 연계성을 현재보다 높은 수준으로 보완할 것을 권고함

○ **임직원 역량강화**

- 외부 교육 실적 달성을 위한 노력이 필요함

구분	실적
내·외부 교육 실적	일부달성

□ **재무관리**

○ **재정계획의 적정성**

- 기관의 재정여건을 고려한 재정운영 방향, 자치단체의 정책운영 방향 등을 반영한 기관의 재정계획 수립의 체계성 및 구체성이 미흡함. 또한 보다 통합적이고 분석적인 접근을 통한 방향성 도출을 권고함
- 중장기 재정계획과 당해연도 예산과의 연동, 재무구조 개선 노력 등 보다 구체적이고 분석적으로 제시할 필요가 있음

○ **예산운용 및 집행의 적정성**

- 예·결산 업무 위임전결, 적절한 절차 구축 그리고 예산 집행의 게시판 공개, 공람 등을 통한 투명성과 합리성 제고를 위해 노력함
- 운영비 예산 절감, 예산 대비 집행의 차이 분석 등을 종합적, 체계적, 분석적으로 진행할 것을 권고함

○ **복리후생비 집행**

- 복리후생비 집행 실적 향상을 위한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	71.31	78.44	35.66	71.31	0.83

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

○ **복리후생비 공개**

- 복리후생비 실적을 기관 홈페이지에 공지하고 있음

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

- 업무추진비 집행 실적 향상을 위한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	92.29	100.00	46.15	92.29	0.86

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

○ 업무추진비 공개

- 복리후생비 공개 실적 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 조달계약 비율 향상을 위한 노력 요구됨

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	63.66	70.03	31.83	63.66	0.83

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

3. 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					7.00
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여(5)	- 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고 기관 경영에 반영 여부	정성	1	0.75
		- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통· 협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축	정성	3	1.00
		- 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	정성	1	1.00
	2. 윤리·인권 경영(3)	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.75
		- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	0.75
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.75
	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
 - 부산시민 및 자치구 군을 대상으로 진행한 소통 내용을 기관 경영에 반영하기 위한 노력이 보이며, 광역시 수준 관계기관과의 협력체계를 구축하였음
 - 부산시민 사회서비스 공모사업은 영역별로 다양한 요구 수렴을 통해 도출되는 의제에 관해 자체 연구를 통해 검토하고 제언하는 노력이 이루어졌으며 최종 사업화를 추진한 것은 긍정적임. 향후에는 설명회, 간담회, 협의체 등에도 대상자에 부합하는 쌍방향 의견수렴 및 논의 체계를 정립하고 논의된 내용이 적극적으로 경영에 반영하고 환류할 수 있는 체계성 확립 필요함

○ 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축

- 광역 단위 공공 기관 및 협회와 간담회, 업무협약 등을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축을 위해 노력한 바는 긍정적임
- 사회복지 네트워크 통해 실제 제공한 서비스가 행사에 국한되어 있어, 지역사회 복지 공급 모델까지는 발전하지 못함. 사회서비스 유관기관/단체의 범위를 사회서비스 전 분야로 확대하여 발굴하고 새로운 사회서비스 공급을 위한 네트워크나 협력사업을 모색하고 실행하는 방향을 제안함

○ 개별공시 및 통합공시 기준 준수

- 개별공시 및 통합공시 기준을 상세하게 준수하고 있음

□ 윤리·인권경영

○ 윤리·경영체제 구축·운영 및 노력과 성과

- 윤리경영 시스템을 마련하기 위해 내부규정을 제정하고 전담조직을 구성하였으며, 기관장 주재의 윤리의식 함양 교육을 진행함
- 반면, 윤리경영에 대한 성과가 계량적 결과로만 제시되어 교육, 프로그램에 대한 실제적 효과 확인이 어려움. 윤리경영에 대한 이해도 파악이 필요함. 또한 본부직원뿐 아니라 소속시설까지 인권 및 윤리경영체제 확대 필요

○ 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제 절차 제도화의 타당성

- 인권경영체제를 구축하기 위한 인권경영 헌장 제정, 선언 및 공표를 통하여 대내외적 인권경영을 확산하고자 노력하였으며, 인권경영 전담조직 및 위원회를 구성하였음

- 인권 영향평가 실시하였으나, 이에 대한 피드백이 제공되었는지가 명확하지 않으며, 형식적, 제도적 측면에서 기초적인 체계구축은 바람직하지만 아직은 기반 형성 단계에 그치고 있는 것으로 판단됨 (예: 인권경영영향평가 중 인권경영체계 구축 지표 70.2점으로 가장 낮음)
- 인권경영의 적용을 인권기반 서비스 제공까지 확대한다는 의미에서 돌봄서비스 등 사회서비스 제공 과정에서 나타날 수 있는 대상자의 인권 존중 기반 실천 사례를 파악하여 매뉴얼 제작하는 방향을 제안함

○ **공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성**

- 청렴계약 이행서약서 징구, 직장 내 괴롭힘 예방을 위한 교육 제공 및 규정 정비, 고충상담창구 설치 등 공정사회 구현을 위한 환경과 요소들을 잘 관리하려고 노력함
- 공정사회 구현을 위한 구체적인 목표 설정과 단계별 노력이 필요함. 이를 위하여 모범거래모델을 도입하여 추진과제 내용 및 이행 성과를 구체적으로 제시하는 것으로 제안함

□ **재난안전관리**

○ **재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고**

- 재난안전관리 체계가 구축되어 있으며, 이에 대한 전담 조직 및 담당자별 역할 및 책임이 부여되어 있음. 또한 안전 점검의 날을 정례화하여 안전 문화 확산에 노력함

○ **재난·안전 관리역량**

- 안전점검 체크리스트를 활용하여 유해 위험 요인에 관한 문제점을 파악하고 사전에 제거하고자 하는 노력은 긍정적임. 다만 정보공유, 홍보, 모의훈련 등의 다각적인 방식으로 전 직원의 안전관리 역량을 높일 수 있도록 추진할 필요가 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

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			21.57
주요사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	5.39
		- 품질평가 컨설팅 수행 여부(가점)	정성	0.5	0.54
		- 민간기관 지원 사업 실적	정량	5	2.16
		- 지역 특성을 고려한 민간기관 지원사업 적정성	정성	3	3.23
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 자원체계 적정성	정성	2	1.62
		- 정부위탁사업 운영 추진 실적	정량	1	1.08
		- 사회서비스 고도화 관련 공모 사업 추진 노력	정성	3	3.23
	3. 소속·수탁시설 운영(7)	- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력	정성	2	0.00
		- 국공립시설 운영사업 관리의 타당성	정성	2	1.62
		- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도	정성	3	2.70

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 민간기관 지원계획과 더불어 주요사업의 목표량에 대한 제시가 필요함
- 민간기관 자원 활동의 평가 및 환류체계를 수립하여 차년도 계획에 반영할 수 있도록 하여야 함

○ 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부

- 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

○ 사회서비스 민간기관 지원 실적

- 사업계획서상 목표가 명확하게 제시되어 있지 않은 경우가 있어 명확한 목표 제시가 필요함
- 민간기관 지원사업 실시 후 만족도 조사도 함께 진행해야 할 것임

○ 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- 지역 내 기관들과 소통을 통하여 수요를 파악하고 지역의 특성을 고려한 민간기관 지원사업을 실시함
- 지역 특화 지원사업 발굴 및 추진과 관련하여 구체적 내용을 보고서에 기술하여야 함

□ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 정부위탁사업의 추진체계가 마련되어져 있고 이에 따라 사업수행이 이루어지고 있음
- 정부위탁사업 전체에 대한 사업계획과 환류 체계가 갖추어져야 할 것임

○ 정부위탁 사업 운영 추진 실적

- 정부위탁사업별 목표를 설정하고 이에 따라 사업을 수행하여 목표 대비 추진실적을 모두 달성함

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	달성

○ **사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력**

- 현장의 수요를 반영한 사회서비스 고도화 사업을 실시함
- 사회서비스 고도화 관련 공모사업의 구체적인 추진실적과 질적인 변화상황도 제시가 필요함

□ **소속·수탁 시설 운영**

○ **종합재가센터 운영활성화를 위한 노력**

- 종합재가센터 미운영

○ **국공립시설 운영사업 관리의 타당성**

- 국공립시설 서비스가 계획에 따라 적절하게 제공되고 있음
- 국공립시설 서비스에 대한 평가 및 환류체계를 구체적으로 마련하고 이에 따라 차년도 계획에 반영이 필요함

○ **국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도**

- 국공립시설 위탁시 시설의 운영 목적과 주요사업, 근거를 검토하여 적절성을 확인 후 시설을 위탁하여 운영하고 있음
- 국공립시설 운영 목적 달성계획, 민간이전계획 등을 중장기계획으로 수립하여 운영해 나가야 할 것임

2. 정책성과

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					17.69
정책성과 (28) (+0.5)	1. 서비스의 질(10) (+0.5)	- 서비스의 질 제고 계획 수립의 적절성	정량	2	1.00
		- 중기(전략)계획 수립 후 연차별 계획과 연계한 경우(가점)	정성	0.5	0.00
		- 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영	정성	3	1.50
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.69
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	3.00
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	2.50
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	5.00

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 긴급돌봄 지원사업, 부산지역사회서비스지원단(품질관리), 사회서비스 제공인력 역량강화 교육 및 회복 지원, 사회서비스 제공기관 경영 컨설팅 사업에 대해 현황 진단을 기반으로 추진 계획을 수립하고 있으며, 각 사업별 모니터링 체계를 구축하고 있음
- 서비스 질 제고 필요성에 비해 관련 체계가 명확히 제시되지 않고 있으며, 기관의 모니터링 체계와 서비스 제공 계획 간 유기적 연계가 제한적임
- 사회서비스원을 중심으로 한 서비스 질 제고 전략에 근거하여 모니터링 체계 구성, 기관별 사업별 특성에 따라 자체감사, 운영지원, 컨설팅, 역량강화 등의 다각적인 노력을 고려하고 세부적이고 구체적인 중장기적 계획 마련이 요구됨

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 매우 우수함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	93.7(4.69)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 사회서비스공모전, 자치구·군별 사회서비스 수요 및 공급 조사, 서비스 이용자 욕구 조사, 협의체 운영, 토론회 개최, 종사자 욕구 파악 등의 의견수렴 과정을 통해 개원 이후 부산사회서비스원의 역할과 서비스 제공 방향을 설정함
- 사업계획, 구체적인 서비스 제공실적, 의견수렴 결과 간의 정합성이 제한적인 상황임
- 수요자 맞춤형 서비스 제공 및 사각지대 해소를 위한 수요 파악과 이를 기반으로 한 계획 수립 및 실행이 체계적으로 진행될 필요가 있으며, 부산지역의 상황을 고려한 사회서비스원의 역할과 기능 정립, 이를 토대로한 중장기적 목표와 계획 수립이 필요함

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 긴급돌봄지원사업, 2023년 일상돌봄 서비스, 장애인 탈시설 주거 전환 지원, 저소득 장애인 가정 주거편의 지원과 관련된 사업을 수행함
- 지역 전반의 서비스 사각지대 발굴을 위한 사각지대의 개념과 현황, 이를 기반으로 한 발굴체계가 명확히 제시되어야 하며, 관련 기획 과정에서 고난도 대상자, 공급부족 시간대, 취약지, 제도권 유입 전 대상자 등을 종합적으로 검토하여 사각지대 해소를 위한 노력이 강화되어야 하며, 지역의 특성과 요구를 반영한 서비스 제공 추진이 필요함

□ 우수사례

○ 부산광역시사회서비스박람회

- 전 연령의 부산시민을 대상으로 사회서비스의 이해 향상과 서비스 제공 기회의 마련, 관련 기관 간의 소통과 협력의 장을 마련하기 위한 노력이 뛰어남
- 박람회가 가지는 혁신성과 차별성에 대한 추가적인 검토가 필요하며, 지역성, 확장성, 실효성의 차원에서도 해당 사업에 대한 평가와 보완이 필요함

○ 부산시 자치구·군별 사회서비스 공급 및 수요 조사

- 부산지역 자치구·군별 특성에 맞는 사회서비스 공급을 위한 실태 파악을 위해 서비스 수요 및 공급에 대한 조사를 진행함
- 사회서비스의 수요 및 공급 조사 자체가 혁신성을 갖추기 어려우므로 해당 조사를 기반으로 한 사회서비스에 대한 지역성, 혁신성, 확장성, 실효성의 차원의 평가와 보완이 필요함

○ 부산시민 사회서비스 공모사업

- 부산시민을 대상으로 사회서비스 공모사업을 추진하여 부산시민의 욕구를 반영한 사회서비스의 발굴과 개발을 위해 노력함