

◆ 경기도사회서비스원 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)
B	82.81	37.55	11.80	17.55	8.20	45.26	25.90	19.36

- 경기도사회서비스원은 종합결과 총점이 82.81점으로, 전반적으로 양호한 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 37.55점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 45.26점으로 평가됨
- 경기도사회서비스원은,
 - (리더십) 기관 이전에 따른 조직 안정화와 직원 처우개선을 위한 기관장의 노력이 돋보임. 사회서비스 분야의 확대 및 경기도 특화 사업 발굴, 민간서비스 제공기관 역량 강화 지원, 권역별 추진체계 구축 및 공급자원 네트워크 다양화 등의 중장기 경영전략이 실행되기를 제안함
 - (경영시스템) 업무지원창구를 통해 소속시설의 의사소통 부담을 덜어주는 노력 긍정적으로 보임. 주요 경영전략과 연동된 구체적인 중장기 인력 운영 계획 수립을 권고함. 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
 - (사회적책임) 윤리경영 및 인권경영을 위한 제도 구축을 기반으로 향후 체계적으로 실행하여 성과를 제시하기를 권고함

- (주요사업)

- 종합재가센터 운영활성화를 위하여 지역사회 다양한 협력적 관계를 유지하고, 대상자의 특성이 고려된(민간기피 이용자, 공백, 사각지대 틈새 이용자 등) 사업과 기관의 내·외 환경을 탐색하여 특화 운영이 우수함
- 민간 및 정부, 소속기관 관리를 위한 전반적 사업계획을 구성할 시 각 기관별 대상자, 규모, 특성을 고려하여 정확한 근거 기반 목표 설정이 필요하며,
- 위수탁 소규모 기관이더라도 정량 및 정성적 목표에 따른 실행과 변화도를 구체적으로 제시할 수 있도록 보완해야 함
- 또한, 사회서비스원의 중추적인 총괄 관리 기능을 확대할 필요가 있고, 경기 특화 사업에 대한 자구책과 노력이 필요함

- (정책성과)

- (서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성) 환경 분석과 수요 파악에 근거하여 대상별 서비스 질 제고 계획을 수립한 것은 적절하나, 계획 수립, 수요 파악 노력, 추진 실적이 유기적으로 연결되어 체계적인 서비스 질 관리가 이루어질 필요가 있음
- (수요자 중심 서비스) 신 복지수요 계층에 대한 대상별 서비스를 지원하였다는 점이 두드러지며, 다만 사각지대 발굴을 위한 체계적인 전략 수립이 필요함
- (우수사례) 우리아이발달지원체계 구축 사업은 발달장애에 대한 예방적·선제적 대응과 지역 내 발달지원서비스 연계 체계 구축의 의의가 있음. 심리/상담 사회서비스 제공인력 자격관리제도를 도입함으로써, 서비스 품질 제고에 기여할 것으로 기대됨. 향후, 두 우수사례에 대한 성과를 관리하고, 확산 가능성에 대한 검토할 필요가 있음

1. 리더십

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
소 계					11.80
리더십 (15)	1. 기관장의 리더(9)	- 기관의 사명 및 사회적 역할을 파악하고 경영목표 달성노력을 위한 기관장 리더십	정성	5	4.00
		- 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	1.80
	2. 전략경영(6)	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	4	3.50
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	1.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 경기도의 지리적, 인구사회적 특성을 기반으로 경기복지재단 등 광역권 내 유관기관과의 기능 차별화를 위해 새로운 전략 방향을 수립하기 위한 기관장의 리더십이 발휘됨
- 31개 지자체 및 사회복지/사회적경제 조직과의 협력으로 고난도 문제, 사회서비스 사각지대 문제해결의 성과가 나타남
- 사서원 운영 또는 직접 제공하는 사회서비스 품질 외에 경기도 내 사회서비스 제공기관의 품질 개선 위한 구체적 방안을 마련하고 시행하기를 권고함

○ 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

- 본부 및 소속시설 직원의 사기 진작과 동기부여 및 종사자 근무 환경 개선 노력과 성과가 우수하며, 장기 미해결과제인 종합재가 센터 사무실 이전으로 운영이 안정화됨
- 사서원 기능 강화를 위해 최소한의 조사 및 평가/연구 담당인력 채용 필요성 검토하여 인력 충원할 것을 제안함

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

- 조직 내·외부 이해관계자들과의 소통이 다양한 방식으로 이루어지고 있으나, 아래로부터의 의견수렴 방식(동기부여방식의 다양화, 일상적 의견수렴, 지역시민으로의 의견수렴)을 보다 강화하는 방안을 제안함

□ 전략경영

○ 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성

- 조직진단에 사서원 전체 직원이 참여하는 방식을 통해 기존 조직의 미션과 비전체계 및 사업 부문 역량의 문제점을 정확하게 파악하고 새로운 미션·비전 체계와 전략과제를 수립한 체계적인 연계가 우수함
- 경기도 사회서비스 수요에 대한 면밀한 특성에 기반해 그동안 공공과 민간 제공기관에서 접근하지 않았던 특화된 사회문제 및 사회서비스 수요조사와 이를 해결하기 위한 특화사업 개발을 제안함
- 경기도의 지리적 위치와 특성을 고려하여 기존 2개 종합재가센터의 기능전환을 포함해 거점 역할을 할 수 있는 인프라 구축이 필요한 것으로 판단됨. 이를 통해 해당 권역의 지역 수요 특성에 부합하는 특화사업 추진 및 권역 민간 사회서비스 제공기관 품질역량 강화 지원, 경기도 돌봄사업(누구나 돌봄 등) 지원 등의 추진체계 역할 담당할 수 있을 것으로 기대됨

○ 외부 지적사항 이행률

- 외부 지적사항 건에 대한 적극적인 개선 이행 노력이 필요함

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	69	57	82.6

* 지적건수: 전기평가(21건), 외부감사(48건)

2. 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			17.55
경영 시스템 (20)	1. 조직·인사 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	-0.30
		- 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	0.95
		- 인력의 전문성 제고를 위한 역량강화 계획 수립 및 교육실적	정성/ 정량	3	2.20
	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	0.91
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	0.79

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 업무지원창구를 통해 소속시설의 의사소통 부담을 덜어주는 노력이 긍정적으로 보여짐

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 정착지원금, 이사비용 지원 등은 안정적 인력 운용을 위한 실질적인 조치라고 판단됨
- 주요 경영전략과 연동된 구체적인 중장기 인력 운영 계획 수립을 권고함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 돌봄 종사자 인권 및 처우 개선에 관심을 가지고 연구조사를 시행한 점 높이 평가함

○ 채용비리방지

- 채용비리가 발생하지 않도록 법령 등 기준 준수를 위한 노력이 필요함
- 채용비리 지적 건에 대한 이행 및 관련 규정 정비 이행은 적정함

구분	실적
채용비리 지적건수 여부	지적
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 적절하나, 인사위원회 외부전문가 참여율 향상을 위한 노력이 필요함

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

○ 임직원 역량강화

- 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 실적이 정확하게 관리될 수 있는 체계 마련을 권고함

구분	실적
내·외부 교육 실적	일부달성

□ 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 이뤄지고 있음. 이월 예산에 대한 이사회 승인은 예산집행의 합리성을 제고하기 위한 적절한 장치라고 판단됨

○ 복리후생비 집행

- 복리후생비 집행률을 높일 수 있는 구체적 대안을 마련하고 시행하기를 권고함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	90.00	99.00	45.00	90.90	0.85

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

○ 복리후생비 공개

- 복리후생비 공개 실적 적절함

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

- 업무추진비 집행률 달성을 위한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	76.00	83.60	38.00	74.40	0.80

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

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적이 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 조달계약실적 달성을 위한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	84.00	92.4	42	81.64	0.79

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

3. 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					8.20
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여(5)	- 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고 기관 경영에 반영 여부	정성	1	1.00
		- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통· 협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축	정성	3	2.50
		- 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부	정성	1	1.00
	2. 윤리·인권 경영(3)	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.50
		- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	0.70
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.50
	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
 - 도민 제안 공모사업, 민간지원사업 수요조사 통해 서비스 개발과
제도개선 성과를 보였음

- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축
 - 사회서비스 수요를 아동돌봄 외의 분야까지 확대하여 발굴하고 전통적 사회복지 유관기관에 한정된 네트워크를 의료, 문화, 기업 등 다각화된 복지자원 네트워크로 확장될 필요가 있음
- 개별공시 및 통합공시 기준 준수
 - 개별공시 및 통합공시 기준을 상세하게 준수하고 있음

□ 윤리·인권경영

- 윤리·경영체제 구축·운영 및 노력과 성과
 - 윤리경영, 인권경영 체계의 기반을 구축하는 단계로 향후 구체적인 계획에 근거한 실행과 그 성과가 제시되기를 권고함
- 인권경영체계 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구체 절차 제도화의 타당성
 - 피해자 발생 시 매뉴얼과 2차 피해 예방 등에 대한 매뉴얼이 구체화 되어 있음
 - 본부 및 소속시설 종사자 대상으로 인권 영향평가를 실시하고 직장 내 괴롭힘 등 일괄 조사할 필요가 있음. 나아가 인권경영을 확장하여 돌봄서비스 등 사회서비스 제공 과정에서 나타날 수 있는 대상자의 인권 존중 기반 실천 사례 파악하여 매뉴얼 제작 하는 방향을 제안함
- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성
 - 모범거래모델을 적용하여 시행함

□ 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 접근 재난안전문제에 종사자나 이용자가 자연스럽게 관심을 갖게 할 수 있음
- 안전사고 건수
 - 전년도 대비 안전사고 건수가 감소한 것은 바람직하나, 향후 안전 사고 예방에 유의해야 할 필요가 있음

구 분	실 적(건)		평 가		
	2022년	2023년	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수	10	3	9	15	1.0

1. 주요사업

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					25.90
주요사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	5.00
		- 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	2.80
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 자원체계 적정성	정성	2	1.80
		- 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	3.00

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 민간지원을 위한 프로그램 개발과 실행을 위하여 소규모 기관 및 신규시설 지원사업을 다양하게 실행하고자 한 노력이 확인됨

- 민간기관 지원계획의 적절성을 제고하기 위하여 경기지역의 환경 내외 평가 시 민간기관 수요조사 및 욕구조사, 전문가 및 관련 유관기관의 제안, 사업 담당자들의 평가 회의 등을 통하여 근거 기반의 측정 가능한 목표를 제시할 수 있도록 개선이 필요함
- 모니터링이 진행되고 있으나 정확한 담당부서 담당자, 루트, 시스템 등이 정확히 명기가 되지 않았고, 월기, 분기, 반기 등의 정례화된 점검 관리가 가시화되도록 개선되어야 함

○ 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부

- 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

○ 사회서비스 민간기관 지원 실적

- 민간 지원 활동은 사업계획에 따라 적절히 추진되었으며 목표가 달성되었음

○ 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- 경기도 지역만의 특화사업 발굴을 위한 다양한 노력 필요함. 적용 지역(경기권역) 범위가 넓고 개별 기관의 피드백이 제한되어 경기지역 특색이 반영된 사업 발굴과 추진에 한계가 있으나, 다양한 협력 방안과 자구책을 통한 노력이 요청됨

□ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 정부위탁사업 운영을 위한 시스템 및 의사소통이 정례화되어 체계적으로 관리되고 있음
- 정부위탁사업 13곳을 운영·관리하고 있음. 각 기관별 규모, 이용자 특성, 지역 특성, 수요 및 욕구 등을 기반으로 구체적인 목표를 갖고 총괄하는 역할이 필요함

- 환류를 통한 차년도 사업계획의 내용은 보고서를 통해 확인되나 증빙 서류는 비치되지 않아 향후 청구하여 확인함. 향후 현장평가 시 모든 근거 서류 최대 비치 필요함

○ 정부위탁 사업 운영 추진 실적

- 다양한 정부위탁사업을 충실히 수행하고 있음

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	달성

○ 사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력

- 정부 및 중앙사회서비스원 추진 공모사업에 2회 참여함으로 사회 서비스 고도화 관련 노력을 보임

□ 소속·수탁 시설 운영

○ 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력

- 민간과 차별화된 종합재가센터 운영 활성화를 위한 사업으로 언론홍보, 온·오프라인 홍보, 표준서식 제공 등을 추진하고 있음
- 전문화된 품질 관리와 서비스 제공을 위한 활동과 고위험군, 사각 지대 대상 긴급돌봄 사업 부분이 우수하게 실행되고 있음

○ 국공립시설 운영사업 관리의 타당성

- 근거를 기반으로 각 국공립시설의 서비스 제공 목표가 설정되어야 하며, 각 시설별 특성에 맞는 서비스가 제공되고 이에 대한 변화도가 확인되어야 함
- 각 기관의 목표설정이 근거를 기반으로 적절히 설정되었는지 판단 하기 위하여 정량 및 정성적 목표 설정 내용이 구체적으로 제안 되고 개선되어야 함

○ 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도

- 국공립시설 위탁 사유가 적절하며, 민간 이전 실행을 위한 장기적인 계획을 갖고 운영하고 있음

2. 정책성과

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					19.36
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	2.00
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.56
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	3.00
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	3.00
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	5.80

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 환경 분석, 수요 조사, 정담회, 모니터링 등의 근거를 바탕으로 중점 추진방향과 사업별 추진과제를 체계적으로 수립함
- 서비스 질 제고 계획과 모니터링 체계가 좀 더 유기적으로 연결될 필요가 있음. 모니터링 체계의 구체성과 명확성을 개선할 필요가 있고, 서비스 질 관리를 위한 지표를 구체화하여 관리할 것을 제안함

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 적절함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	91.2(4.56)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 민간 시설, 아동과 양육자, 종사자에 대한 환경 분석, 수요 파악 등에 근거하여 대상별 서비스 추진 계획을 도출하였음. 특히 아동 관련 정책환경 변화를 반영하여 세분화된 서비스를 지원함
- 맞춤형 서비스 제공을 위한 계획 수립, 수요 파악 노력, 추진 실적이 체계적으로 연결되지 못해 이에 대한 보완 필요

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 가족돌봄청년, 베이비부머, 취약 아동, 참전 용사를 신복지수요 계층을 정하여 대상별 욕구를 파악하고 관련 서비스를 지원함
- 서비스 사각지대 발굴을 위한 체계적인 전략을 수립할 필요가 있음. 신 복지수요 계층 외에도 좀 더 다각적 차원에서 사각지대 (고난도 대상자, 시간대, 취약지 등)를 검토할 것을 제안함

□ 우수사례

○ 우리아이발달지원체계 구축 사업

- 발달장애에 대한 예방적·선제적 대응이라는 점과, 지역 내 발달지원 서비스를 연계하는 체계를 구축하였다는 점에서 사업의 의의가 있음
- 추진 내용의 구체성을 보완할 필요가 있고, 향후 우수사례를 확산하기 위한 후속 작업 필요

○ 심리/상담 사회서비스 제공인력 자격관리제도 도입

- 제공인력 자격기준 상향조정 및 자격관리체계 구축을 통해 서비스 품질 제고에 기여할 것으로 기대됨
- 향후 자격관리제도 도입의 구체적인 성과를 평가하고 환류하는 체계가 필요하며, 이를 통해 우수사례의 확산 가능성을 검토할 수 있을 것으로 보임