

◆ 충청북도사회서비스원 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	61.80	26.39	7.00	13.39	6.00	35.41	20.03	15.38

- 충청북도사회서비스원은 종합결과 총점이 61.80점으로, 전반적으로 보통수준의 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 26.39점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 35.41점으로 평가됨
- 충청북도사회서비스원은,
 - (리더십) 설립 1년 차 기관으로 중앙 및 타 시도 사회서비스원 운영을 학습하며 기본적인 체계를 구축하고자 노력하고 있으나, 전략경영을 위하여 일관성 있는 전략체계도 및 실행로드맵 구축이 필요함
 - (경영시스템) 인사관리 기능별 필요한 제도를 점진적으로 갖추어 나가고 있으나, 제도별 완성도를 더욱 높여야 함. 또한 재무관리 영역에서는 예측 시나리오 수립, 수익/비용 분석, 예산 대비 집행의 차이 분석 등을 보다 종합적, 체계적, 분석적으로 접근할 필요가 있음
 - (사회적책임) 지역 관계기관과의 상호 협력체계를 구축하기 위해 다양한 노력을 하였으며 이를 바탕으로 지역 내 복지 네트워크를 명확하게 개념화하고, 성과를 도출하는 선순환구조 고려해야 할 것임

- (주요사업) 사업을 수행하기 위해 이해관계자의 욕구를 적극 수렴하기 위한 노력을 하고 있으나, 향후 시설 운영계획이 명확하지 않으므로 구체적인 계획 수립 필요
- (정책성과) 품질관리제도 조성, 효과성 분석, 신규사업 발굴 등을 추진하며, 돌봄종사자 수요에 맞춘 교육 프로그램 운영, 소규모 기관 종사자를 지원하고 있으나 현황 진단에 기반한 서비스 품질 관리 계획과 모니터링 체계 구축, 수요 기반 발굴체계 수립을 통한 사각지대 해소 노력 강화가 필요함

1. 리더십

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
소 계					7.00
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	1.00
		- 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역 사회 문제 해결을 위한 노력과 성과	정성	2	1.00
	2. 전략경영(6)	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	4	1.00
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	2.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 설립 1년 차 기관으로 기초적인 사업을 추진 중이며 중앙 및 타 시도 사회서비스원 운영을 학습하며 기본적인 체계를 구축하고자 노력하고 있음
- 충북 지역 사회서비스 환경(수요 및 공급 등)에 대한 조사와 분석 기반해 기관장의 경영철학과 사회서비스원 사업 방향을 체계적으로 연계 정립하는 노력이 필요함. 또한 미션과 비전, 중장기전략, 경영목표 등이 일관적으로 연계되어야 함

○ 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

- 기관 핵심 가치를 공유하기 위하여 비전 선포 및 업무 회의 등을 적극적으로 활용하고 있음. 또한 복리후생제도 및 인사제도의 개선으로 구성원들의 동기부여를 높이기 위하여 노력함
- 조직구성원의 핵심 가치 내재화를 위하여 다양한 형태의 사회화 과정이 필요할 것이며 더불어 이에 대한 평가 및 환류 작업도 필요하리라 판단됨. 또한 구성원들의 동기부여를 위한 방안으로 필요 직무 역량 강화에 대한 교육훈련 프로그램 등도 실시할 필요가 있음

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

- 도의회와 업무 협력을 통하여 2023년도 출연금 수준으로 2024년도 예산 확보한 성과가 있으며, 충북 도내 유관기관 간담회 및 업무 협약(MOU)등을 체결함
- 도청 및 도의회, 공공기관과의 협력은 활발하였으나 민간 사회서비스 조직을 포괄하는 역할과 소통을 더욱 강화할 필요가 있음. 온라인 플랫폼을 적극적으로 활용하여 민간 사회서비스 기관과의 소통을 확장할 필요가 있음

□ 전략경영

○ 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성

- 충청북도 사회서비스원 운영방안(‘21.7) 연구를 바탕으로 중장기 계획을 단계별로 제시하고 있으나, 2023년의 경영목표 및 전략 과제의 구체적인 실행 과정 및 성과에 관한 내용은 미흡함
- 대내·외 환경분석과 체계적 의견수렴 과정을 통해 중장기 경영계획을 새롭게 정비하고, 위험과 도전요인에 대한 체계적 분석과 전략 도출이 필요함. 또한, 경영계획에 따라 사업별 세부 목표를 수립하고 이에 따른 자원 배분(업무, 사람, 예산 등)이 체계적으로 수립되어야 할 필요가 있음

○ 외부 지적사항 이행률

- 외부 감사에서 지적된 사항을 모두 이행함

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	4	4	100.00

* 지적건수: 전기평가(0건), 외부감사(4건)

2. 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			13.39
경영 시스템 (20)	1. 조직인사 관리(12)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성	정성	8	5.00
		- 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	-0.20
		- 당해 기관의 시험위원회 및 인사위원회의 외부전문가 구성비율 및 참여현황 측정하여 위원회 전문성과 공정성 확보 여부	정량	1	0.90
		- 인력의 전문성 제고를 위한 역량강화 계획 수립 및 교육실적	정성/ 정량	3	1.90
	2. 재무관리(8)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성	정성	6	4.00
		- 복리후생비·업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 합리적이고 투명한 예산관리	정량	1	0.96
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	0.83

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 조직의 미션과 중장기 목표를 달성을 위한 필요한 조직진단 실시, 진단 결과를 바탕으로 조직구조 개편 및 부서별 역할을 정립함
- 내부 협업 활성화를 위한 체계적이고 전략적인 제도를 구축할 필요가 있으며, 유관기관까지 범위를 확장할 필요가 있음

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 인사위원회 구성 및 운영, 규정 관리, 채용 절차 및 평가시스템 구축과 실행 등 인사관리 제도들을 비교적 체계적으로 운영해 나가고 있음
- 인사제도 만족도 조사를 실시하고 그 결과를 인사제도에 반영하고 보완해 나가야 함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 근로관계, 급여관리, 복리후생 등 직원들의 근로조건 및 처우개선 노력을 지속적으로 진행해 나가고 있음
- 향후 유연근무제 등 일·가정 양립을 위한 다양한 제도를 기획하고 실행해 나갈 것을 권고함

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

- 외부 전문기관과의 자문계약을 추진하고, 근로자대표 선정 및 근로조건 등에 대한 협의 진행 등의 운영 성과를 보임

○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 기관 경영목표와 연계된 성과관리 체계 구축 및 성과관리 시스템의 개선을 통한 시스템 고도화 필요

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 여성관리자 비율이 매우 높은 편이나, 여성관리자 역량개발을 위한 다양한 활동 및 제도의 지속적 개발과 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**

- 향후에도 블라인드 채용 요건을 충실히 충족할 수 있도록 지속적인 확인을 권고함

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

○ **외부전문가 구성 및 비율**

- 인사위원회 외부전문가 참여율 제고를 위한 체계적 관리 권고함

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

○ **직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영**

- 교육훈련 프로그램은 비교적 다양하지만 온라인 및 오프라인 교육 비중의 적절성을 검토해 볼 필요가 있음
- 교육 프로그램 운영을 위한 교육훈련 수요조사를 실시하고 이 결과를 프로그램 계획에 반영할 필요가 있음. 또한 교육성과와 인사평정 간의 연계 방안을 마련해야 함

○ **임직원 역량강화**

- 외부교육 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 체계성이 미흡하며, 보다 통합적이고 분석적인 접근을 통한 방향성 도출을 권고함
- 중장기 계획과 당해 예산 간 연동의 적정성, 사업별 예측시나리오 수립, 수익/비용 분석 등에 대해 구체적이고 분석적으로 접근하여 제시할 필요가 있음

○ 예산운용 및 집행의 적정성

- 예산 집행의 게시판 공개, 전직원 공유, 외부 자문 계약 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 달성을 위한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	79.95	87.95	39.98	79.95	0.83

* 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	99.20	100.00	49.60	99.20	0.98

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

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적이 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 조달계약 비율을 보다 높이기 위한 노력 요구됨

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	53.68	59.05	26.84	53.68	0.83

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

3. 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					6.00
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여(5)	- 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고 기관 경영에 반영 여부	정성	1	0.50
		- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통· 협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축	정성	3	1.50
		- 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	0.75
		- 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	0.25
		- 안전사고 건수	정량	1	0.50

□ 소통 및 참여

- 내·외부 관계자 의견을 수렴하고, 기관 경영에 적극 반영 노력
 - 기관 내부 및 도민과 서비스 사용자, 지역사회 내 이해관계자들의 의견을 수렴하고자 하였으나, 실제 경영계획 및 정책에 반영된 내용을 파악하기 어려움
 - 쌍방향적 의견수렴과 소통 채널은 아직 체계적으로 구축되지 못하였고 포럼이나 홈페이지 소통 광장 칭찬글에 한정됨. 서비스 이용자, 도민, 협력기관, 내부구성원 등을 대상으로 사회서비스원이 공식적으로 제안과 의견수렴 및 평가적 피드백 받을 수 있는 체계를 구축해야 함

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

- 사회복지 관련 협회, 단체들과 사업 간담회 및 업무협약을 진행하였으며, 업무협약 이후 단체의 요청에 따른 교육 및 컨설팅을 지원함
- 지역 관계기관과의 상호협력 체계를 구축하기 위해 노력하였으나 지역사회 내 협력을 통해 시너지 효과를 낼 수 있는 네트워크를 발굴하고 구체적인 협약체결 및 서비스 제공 실적 제시가 필요함. 지역 내 복지 네트워크에 대한 명확한 개념화와 이에 기반한 실천 내용과의 연결이 중요할 것으로 판단됨. 따라서, 지역사회복지 네트워크 목표를 정립하고, 업무협약 등을 통해 분야별 네트워크의 안정성을 강화, 활용 범위를 다양화할 필요가 있음

○ **개별공시 및 통합공시 기준 준수**

- 사업계획서 임직원 현황, 인건비 예산과 집행 현황, 결산서, 회계 감사결과 등 기준을 준수하여 공시되어 있음. 성과계약서상 계약 내용의 달성 정도, 경영평가 결과도 공시되어 있으며, 외부 감사 조직요구 사항 및 이행결과도 공시되어 있음

□ **윤리·인권경영**

○ **윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과**

- 윤리경영을 위한 내부규정 제도화를 진행하였으며, 부패방지 교육 및 성범죄 등 비윤리 행위 방지를 위한 교육이 진행되었음
- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력이 돋보이나 구체적인 성과가 불명확함. 따라서 관련 제도 및 교육 운영성과 모니터링에 관한 적극적인 노력이 요구됨

- **인권경영체계 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제 절차 제도화의 타당성**
 - 충청북도사회서비스원 인권경영 추진계획 및 운영방향을 제시하고자 노력하였음
 - 본부직원 및 소속시설 직원과 이용자를 대상으로 한 인권경영 실태 조사, 인권 교육, 구제절차 및 구제 매뉴얼 제작, 인권영향평가 실시 및 환류에 이르는 체계를 구축해야 할 것임
- **공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성**
 - 공정사회 구현을 위한 기관의 역할에 대해 고민하고 구체적인 목표를 설정하고 단계별 노력이 필요함. 또한, 공정거래모델을 바탕으로 이용자 피해구제 노력 및 권익증진을 위한 구체적인 사례와 성과를 제시할 필요가 있음

□ **재난안전관리**

- **재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고**
 - 재난안전관리 체계구축 및 안전관리 대응 매뉴얼을 수립하였으며, 집합 소방훈련 등을 진행하였음. 안전문화 정착을 위해서는 책임소재 명확화를 통해 체계적인 관리 노력이 필요함
- **재난·안전 관리역량**
 - 재난안전관리 비상연락 체계를 마련하고 비상상황 대비 재난 안전 보호장비를 구비함. 재난 안전 관리역량을 제고하고 직원들의 대응력을 높이기 위하여, 상황별 매뉴얼을 바탕으로 재난 안전교육 및 대응훈련을 철저히 진행하는 것이 필요함. 또한 위기 상황의 내용·수준에 따른 대응 내용은 상이할 수 있으므로 이를 고려한 구체적인 대응 내용을 반영하여 매뉴얼을 수정·검토할 필요가 있음

○ 안전사고 건수

- 향후 안전사고 예방을 위한 노력이 필요함

구 분	실 적(건)		평 가		
	2022년	2023년	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수	0	1	0	0	0.50

1. 주요사업

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			20.03
주요 사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	6.71
		- 품질평가 컨설팅 수행 여부(가점)	정성	0.5	0.67
		- 민간기관 지원 사업 실적	정량	5	6.62
		- 지역 특성을 고려한 민간기관 지원사업 적정성	정성	3	1.34
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 자원체계 적정성	정성	2	2.01
		- 정부위탁사업 운영 추진 실적	정량	1	1.34
		- 사회서비스 고도화 관련 공모 사업 추진 노력	정성	3	1.34
	3. 소속·수탁시설 운영(7)	- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력	정성	2	0.00
		- 국공립시설 운영사업 관리의 타당성	정성	2	0.00
		- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도	정성	3	0.00

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 지역사회 내 민간기관과 이해관계자의 욕구를 파악하여 민간기관 지원계획을 수립하여 운영하고 있음
- 평가 및 환류체계를 마련하고 이에 따라 사업계획 수립하는 시스템 구축이 필요함

○ 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부

- 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

○ 사회서비스 민간기관 지원 실적

- 사회서비스 종사자 역량강화 교육, 충북사회서비스 이터닝 운영 등 수요조사에 기반한 다양한 민간기관 지원사업을 수행함
- 계획대비 실적을 달성할 수 있도록 적극적인 노력이 필요

○ 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- 민간기관과 간담회, 수요 조사 등을 통한 수요를 파악하려는 노력이 돋보임
- 개원초기로 지역특화 지원사업을 수행하지 않음. 지역의 특성을 고려한 민간기관 지원사업의 적극적 수행이 요구됨

□ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 정부위탁사업이 지역사회서비스지원단 위주로 되어 있어 다른 사업에 대한 지속적 확대도 검토가 이루어져야 할 것임
- 정부위탁사업 전체에 대한 추진체계, 모니터링 및 평가, 환류 체계 구축이 필요함

○ 정부위탁 사업 운영 추진 실적

- 지역사회서비스 교육만을 추진실적으로 제시하였으나 사업에 관한 성과목표를 설정하여 이에 대한 추진실적 점검이 함께 이루어져야 할 것임

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	달성

○ **사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력**

- 사회서비스 고도화사업에 응모하였으나 미선정됨
- 사회서비스 고도화 사업에 적극적으로 응모한 후 선정된 사업을 계획에 따라 추진하여야 함

□ **소속·수탁 시설 운영**

○ **종합재가센터 운영활성화를 위한 노력**

- 종합재가센터 운영 활성화를 위한 연구를 수행함

○ **국공립시설 운영사업 관리의 타당성**

- 사회서비스원의 미션과 비전, 중장기 발전계획에 따른 국공립시설 운영과 관련한 계획이 필요함
- 사회서비스원에서 수탁이 필요한 시설에 대한 검토가 필요함

○ **국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도**

- 사회서비스원의 중장기 발전 계획에 따른 국공립시설 수탁 및 민간 이전 등 운영계획 수립이 필요함

2. 정책성과

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					15.38
정책 성과 (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	0.30
		- 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영	정성	3	1.50
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.58
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	2.50
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	2.00
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	3.50

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 서비스 질 제고를 위하여 2022년 사업별 수요 대비 진단 기반 충청북도 지역사회서비스 품질관리제도 조성/서비스 효과성 분석, 신규사업 발굴, 사회서비스 투자 사업 개선 방안 도출, 이용자 모니터링 강화, 품질관리제도운영, 지역사회서비스 투자사업 효율적 운영 방안 모색, 사회적 경제 조직 활성화, 전문 멘토 지원, 홍보 강화 방안 등을 제시하고 있음

- 인구구조분석, 지역 간 격차, 공급자원 분석을 통해 서비스의 현안에 대한 진단이 이루어지고 있으나 구체적인 서비스의 질에 대한 현안을 분석하는데 제약이 있으며,
- 낮은 만족도에 대한 원인 파악과 모니터링이나 평가조사 결과 환류를 통한 구체적인 계획 마련 필요, 모니터링이나 평가조사의 결과의 환류를 통한 향후 개선에 대한 구체적인 계획이 제한적임
- 체계적인 질 관리를 통해 현황 진단에 기반한 서비스 품질관리 계획과 모니터링 계획을 수립하고, 모니터링 결과에 대한 환류 강화가 이루어질 필요가 있음

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 적절함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	91.5(4.58)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 돌봄종사자 수요에 근거하여 교육 프로그램을 구성하고 운영함으로써 돌봄종사자들의 역량 증진에 기여하고 있으며, 충청북도 내 소규모 기관 종사자를 대상으로 한 지원 사업을 추진하여 상대적으로 열악한 환경에 있는 종사자들을 지원하고 있음
- 지역 전반에 대한 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 현황진단과 욕구조사가 충분히 제시되지 못해 제공 서비스와의 논리적 연결이 제한적임
- 이용자, 민간기관, 지역사회 주민 대상 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 수요 파악, 계획 수립, 실행 및 성과의 내용이 체계적으로 구축될 필요가 있음

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 긴급돌봄 한시 시범사업, 노인의료통합돌봄 통합지원사업을 통해 충청북도 지역 내 사회서비스 수혜의 어려움이 있는 대상에게 서비스를 제공하고 있음
- 지역 내 사각지대 파악 및 발굴과 대응 방안, 계획, 목표를 포괄하는 구체적인 체계가 구성되지 못하고 있어 서비스 사각지대 해소를 위한 노력의 구체적인 성과 확인을 위한 성과 관리 체계 마련이 필요함
- 사각지대의 개념과 현황의 명확한 제시와 함께 사각지대 수요 파악을 기반으로 발굴체계를 수립하고, 구체적인 수행 실적과 성과를 강화하는 것이 필요함

□ 우수사례

○ 찾아가는 심리지원프로그램

- 상대적으로 열악한 상황에 있는 소규모 종사자를 지원하는 사업으로 의미를 가지며, 종사자들의 업무 스트레스 감소와 만족도에서 있어서 높은 수준의 성과를 달성함으로써 서비스 질 향상에 기여함
- 지역 내 수요와 필요에 기반한 해당 사업의 지속성 확보 방안, 효과성에 대한 객관적인 평가와 환류 방안 검토가 필요하며, 확산의 노력과 함께 지역성, 혁신성, 확장성, 실효성의 차원에서 평가와 보완이 필요함

○ 수해 피해시설 지원사업

- 충북지역 수해로 인한 피해시설을 지원하기 위한 노력이 의미있으며, 지역사회의 필요에 대한 즉각적인 대응력을 보여줌
- 다만, 해당 사업의 내용을 통해 혁신성을 확인하는 것은 제한적이며, 해당 사업의 성과 및 사회적 확산 노력의 추가적인 검토와 함께 지역성, 혁신성, 확장성, 실효성의 차원에서 평가와 보완이 필요함