

◆ 충청남도여성가족청소년사회서비스원 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	90.76	42.42	13.50	18.92	10.00	48.34	27.10	21.24

- 충청남도여성가족청소년사회서비스원은 종합결과 총점이 90.76점으로, 전반적으로 우수한 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 42.42점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 48.34점으로 평가됨
- 충청남도여성가족청소년사회서비스원은,
 - 전반적으로 우수한 경영관리, 사회서비스고도화 사업의 적극적 참여, 주요사업 전반의 충실한 모니터링 및 환류체계 운영 등이 강점이며,
 - 향후 합리적이고 도전적인 목표 수립 및 관리, 수요자 중심의 서비스 질 관리, 중장기계획(인력, 재정, 사업) 수립 및 운영, 통합적 관점에서 기관 경영에 대한 보완이 필요함

1. 리더십

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
소 계					13.50
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	1.80
		- 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역 사회 문제 해결을 위한 노력과 성과	정성	2	1.70
	2. 전략경영(6)	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	4	3.50
		- 외부감사 지적사항 등 이행의 실적	정량	2	2.00

□ 기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 사회서비스원의 역할과 지역 특성에 대한 전문적 식견에 기반한 기관장의 리더십 발휘가 장점인 것으로 판단됨
- 충남사회서비스원이 지닌 도전적 요소에 대한 기관장의 극복 노력이 드러남

○ 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

- 전반적으로 조직구성원의 동기부여와 역량 강화를 위한 기관장의 관심과 노력이 포착됨
- 조직의 응집력을 높이기 위한 기관장의 노력이 구체적으로 어떤 성과를 거두었는가에 대해 근거에 기반하여 설명할 필요가 있음

- 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과
 - 이해관계자와의 협력 증진과 지역문제 해결에 대한 기관장의 의지를 살펴볼 수 있었음
 - 다만, 협력 증진과 현안 문제 해결에 대한 기관장의 적극적인 노력에 대하여 보다 구체적인 내용 제시가 있어야 할 것으로 판단됨. 그리고 그 성과에 대한 자체 평가 또한 강화될 필요가 있음

□ 전략경영

- 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성
 - 중장기 경영계획 수립의 타당성과 하위 실행 체계 사이의 논리적 정합성이 전반적으로 높은 것으로 판단됨
 - 지역의 특수성에 기반한 서비스 수요 예측이나 기관을 둘러싼 정책 환경에 따른 도전 요소를 적극적으로 반영하는 계획이 수립될 필요성이 있음
- 외부 지적사항 이행률
 - 외부 지적사항에 대해서 전반적으로 성실하게 대응한 것으로 평가함. 이에 대한 근거 또한 적절하게 제시하고 있음

구분	지적건수(건)*	이행건수(건)	이행률(%)
외부지적사항 이행률	15	15	100.00

* 지적건수: 전기평가(1건), 외부감사(14건)

2. 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
소 계					18.92
경영 시스템 (20)	1. 조직인사 관리(12)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성	정성	8	7.20
		- 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적정성	정량	△1.5	-0.10
		- 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	3.00
	2. 재무관리(8)	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성	정성	6	6.00
		- 복리후생비·업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 합리적이고 투명한 예산관리	정량	1	0.99
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액 비중 평가	정량	1	0.83

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적절성

- 조직진단에 근거한 조직 구조 구축 및 운영 적절함
- 현재 본원-소속시설 관계는 통상적인 상급-산하기관 관계로 보이는데, 향후에는 시너지가 나타날 수 있는 유기적인 협업 관계 구축 (예: 소속시설 공통의 애로사항을 수렴하고 본원을 중심으로 함께 개선해나가는 시도 등)이 필요함

○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 운영 적정성 확보를 위한 다양한 노력이 있었으나 장기 인력운영계획 수립 내용이 미흡함
- 보다 구체적이며 체계적인 중장기 인력계획 수립이 필요함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 현황진단 결과 상이한 임금체계의 문제점 나타났으나 개선 계획은 미흡함. 이에 대한 개선 계획이 필요함

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

- 고용계약 관련 분쟁 예방 및 노동쟁의행위 발생 시 신속 해결을 위한 노력 적절함

○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 성과관리에 대한 의견수렴 및 환류, 성과 및 보상체계 적절함

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 양성평등을 위한 노력 및 여성 관리자 확대 실적 적절함

○ 채용비리방지

- 채용 비리 지적 건수가 있으나 지적사항에 따라 규정을 정비하였음. 채용 절차에 대한 교육 및 이행 노력 필요함

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

- 전반적으로 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

- 전반적으로 임직원 역량 강화를 위한 계획을 수립하여 다양한 프로그램을 운영한 점이 우수하며, 교육성과를 인사평정에 적절히 반영함

○ 임직원 역량강화

- 내·외부 교육 실적 적절함

구분	실적
내·외부 교육 실적	달성

□ 재무관리

○ 재정계획의 적정성

- 자치단체 정책운영 방향과 재정계획 간의 연계성 적절함
- 전반적으로 재정계획 수립 및 재무구조 개선 노력이 적절하나, 보다 체계적인 예측 시나리오와 지속가능한 사업 재원 확보 계획이 필요함

○ 예산운용 및 집행의 적정성

- 운영비 절감 노력 우수

○ 복리후생비 집행

- 복리후생비 집행 실적 적절함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	94.97	100.00	47.49	99.98	1.00

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

○ 복리후생비 공개

- 복리후생비 공개 실적 적절함

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

- 업무추진비 집행률이 약간 미흡함. 예산 효율을 높이기 위한 지속적이고 꾸준한 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	95.11	100.00	47.56	97.38	0.95

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

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적 적절함

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

- 조달계약 비율이 다소 미흡함. 조달계약 비율을 높이기 위한 지속적 노력이 필요함

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	76.44	84.08	38.22	76.31	0.83

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

3. 사회적책임

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
		소 계			10.00
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	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	1.00
		- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	1.00
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	1.00
	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
 - 내·외부 관계자 의견수렴을 위한 기관의 적극적인 노력이 나타남.
아울러 이를 경영 방침에 적용하는 과정 또한 잘 드러나고 있음
 - 특히, 상기의 내용을 체계적으로 잘 정리하고 있어, 기관 내부의
학습 과정에 긍정적인 영향을 줄 것으로 기대함

- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축
 - 충남사회서비스원을 둘러싼 지역 내 도전적 환경을 극복하고 이해관계자 간 소통과 협력을 높이고자 하는 의지와 그 과정이 드러나고 있음
 - 복지자원의 개념을 정립하고 권역 내 자원 분포의 특수성에 기반한 네트워크 전략이 마련될 필요가 있음
- 개별공시 및 통합공시 기준 준수
 - 개별공시 및 통합공시 관련 기준을 전반적으로 잘 준수하고 있는 것으로 판단됨
 - 관련 근거 및 추진 사항을 체계적으로 잘 정리하고 있는 것으로 평가함

□ 윤리·인권경영

- 윤리·경영체제 구축·운영 및 노력과 성과
 - 윤리적 경영체제 구축에 대한 기관장과 조직 전반의 관심이 잘 드러나고 있음. 이에 대한 노력과 성과 또한 투명하게 제시되고 있는 것으로 판단됨
- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제 절차 제도화의 타당성
 - 인권경영체제가 잘 구축되어 실행되고 있으며, 그 내용이 투명하게 공개되고 있는 것으로 보임
 - 구제 절차 또한 실효성 있게 제도화된 것으로 평가함
- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성
 - 공정사회 구현에 대한 기관의 노력이 잘 드러나고 있으며, 관련 사항에 대한 조직 전반의 관심이 나타남. 관련된 성과 또한 체계적으로 제시하려는 노력이 보임

□ 재난안전관리

- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고
 - 재난안전관리 체계가 전반적으로 규정에 근거하여 잘 수립되고 운영되고 있는 것으로 평가함
 - 안전문화 정착을 위한 기관의 노력이 나타나고 있으며, 이에 기반하여 직원의 재난안전 상황 대응력을 높이고 있는 것으로 판단됨
- 재난·안전 관리역량
 - 전반적으로 재난안전관리 역량이 높은 기관으로 평가함. 관련 노력 및 근거를 잘 정리하여 제시하고 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					27.10
주요 사업 (27) (+0.5)	1. 민간지원(14) (+0.5)	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 관리체계 적정성	정성	6	5.80
		- 품질평가 컨설팅 수행 여부(가점)	정성	0.5	0.50
		- 민간기관 지원 사업 실적	정량	5	4.80
		- 지역 특성을 고려한 민간기관 지원사업 적정성	정성	3	3.00
	2. 정부위탁사업 운영(6)	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 자원체계 적정성	정성	2	2.00
		- 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	2.00
		- 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도	정성	3	3.00

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 지역, 대내·외환경, 이용자 등에 대한 환경분석을 바탕으로 사업 목표를 수립하고 사업계획을 수립한 점이 긍정적임

- 경영컨설팅, 품질관리 컨설팅, 안전점검, 종사자 교육지원 및 정서 지원 등 다양한 민간기관 지원계획을 수립하였고, 소통체계도 정례화 되어 있으며, 환류체계를 충실히 운영하고 있음
- 합리적이고 타당한 근거를 기반으로 목표를 도전적으로 설정할 필요가 있음

○ 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부

- 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

구분	수행여부
품질평가 컨설팅	수행

○ 사회서비스 민간기관 지원 실적

- 사회서비스 민간기관 지원은 계획 이상의 실적을 달성하였으며, 만족도도 높은 편임
- 전년 대비 실적을 비교하여 제시할 필요가 있으며, 충남 사회서비스원의 책무 차원에서 실적의 적절성을 평가해볼 필요가 있음

○ 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- AI 안부살핌 서비스 사업, 메타버스 교육 서비스 플랫폼 구축, 타운홀 미팅 등 지역의 수요를 기반으로 한 특화사업을 추진하고 있음
- 메타버스 교육 서비스 플랫폼의 활성화를 위한 노력이 필요함

□ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 지역, 대내·외환경, 이용자 등에 대한 환경분석을 바탕으로 사업 목표를 수립하고 사업계획을 수립한 점이 긍정적임
- 다양한 정부위탁사업을 체계적으로 계획 및 평가하고 있으며, 특히 환류체계 운영이 우수함
- 목표 설정의 근거를 보다 합리적으로 제시하고, 목표를 조금 더 도전적으로 제시할 필요가 있음

○ 정부위탁 사업 운영 추진 실적

- 다양한 정부위탁사업을 충실히 수행하고 있고, 실적도 계획을 초과하여 달성하고 있으며, 정례적 소통채널도 충실히 운영하고 있음

구분	실적
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가?	달성

○ 사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력

- 다양한 사회서비스 고도화 관련 사업 공모에 적극적으로 응시하여, 4개 사업에 선정되는 우수한 성과를 창출하고, 사업을 충실히 수행함

□ 소속·수탁 시설 운영

○ 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력

- 고난이도 및 민간기피 사례에 대한 서비스 제공, 지역 수요 중심 사업 추진, 민간 협력 활성화, 종합재가센터 명칭 변경 등 종합재가센터 운영 활성화를 위한 적극적인 노력을 기울인 편임

○ 국공립시설 운영사업 관리의 타당성

- 어린이집, 다함께돌봄센터, 학대피해아동쉼터, 노인종합복지관 등 다양한 국공립시설을 충실히 운영하고 있는 편임
- 소속시설 운영가이드라인 제작 및 배포, 독립적 운영 강화 체계 개편, 우수시설 포상 등 사서원 자체 노력도 적절한 편이나, 향후 종사자 처우개선, 운영 고도화 등을 위한 보다 적극적인 노력이 필요함

○ 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도

- 국공립시설 위탁의 적절성 확보를 위해 다양한 관계기관의 의견을 수렴하여 반영하고 있는 점이 긍정적이고, 사후지원 계획을 추진하는 것도 긍정적임
- 민간이전의 타당성 기준 마련, 구체적인 사후지원 계획 등을 포함한 중장기계획 수립 및 운영이 필요함

2. 정책성과

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
소 계					21.24
정책 성과 (28) (+0.5)	1. 서비스의 질(10) (+0.5)	- 서비스의 질 제고 계획 수립의 적절성	정량	2	1.50
		- 중기(전략)계획 수립 후 연차별 계획과 연계한 경우(가점)	정성	0.5	0.00
		- 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영	정성	3	2.50
		- 서비스 품질의 우수성	정량	5	4.74
	2. 수요자 중심 서비스(10)	- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력	정성	5	4.00
		- 서비스 사각지대 해소 노력	정성	5	4.00
	3. 우수사례(8)	- 시·도 사회서비스원 우수사례	정성	8	4.50

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 서비스 질 제고를 위한 3개년 계획을 수립하여 시행하고 있고, 사업별 서비스 질 제고를 위한 세부 계획을 수립하고 영역별 개선 내역을 제시하고 있음
- 모니터링 체계를 수립하였고, 모니터링 결과와 평가 및 환류의 내용도 구체적으로 제시됨
- 보고서에서 서비스 질 제고를 위한 계획 수립과 모니터링 및 환류 체계를 좀 더 체계적으로 연결하여 기술할 필요가 있음

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

- 사회서비스원 이용자 만족도 결과가 매우 우수함

구분	만족도 결과(점)
2023년 사회서비스원 이용자 만족도	94.8(4.74)

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력은 5개의 사업별로 추진 내용, 추진 과정, 추진 결과를 제시하고 있음
- 수요자 범주를 고려해서 사업이 계획 및 실행된 것으로 보이나, 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 계획 수립 여부를 명확히 제시할 필요가 있음
- 수요자 중심의 서비스 제공을 위해서는 수요 파악, 계획 수립, 실행 및 성과의 내용이 조금 더 체계적으로 정리될 필요가 있음

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 서비스 사각지대 해소와 관련하여 6개의 사업별로 추진 내용, 추진 과정, 추진 결과 등이 제시됨
- 각 사업별로 대상자, 시간대, 취약지, 제도권 유입 전 대상자 등의 사각지대 해소를 위한 노력이 포함되어 있음. 향후 사업별로 구체화된 계획에 따른 가시적인 성과들이 도출될 수 있을 것으로 기대됨

□ 우수사례

○ AI 안부살핌 서비스

- 독거노인 외의 사회적 고립가구 발굴 및 지원을 가능케 하는 혁신적 사례로 긍정적 성과가 제시됨
- 사회적 고립가구의 고독사 예방을 위한 AI 안부살핌 서비스의 만족도 및 지속 이용 의향이 낮은 이유를 분석하여 개선할 필요가 있음

○ 사회서비스 공급주체 다변화사업 공모 추진

- 공모사업을 추진하여 관내 1개 면 지역을 대상으로 농촌형 통합 돌봄체계를 구축한 사례이며, 혁신적 사례로 볼 수 있음
- 향후 해당 사례를 분석하여 성과개선 방안을 마련하고, 장기적으로 사업을 확대할 필요가 있음

○ 탈시설 장애인 지역사회 자립지원 시범사업

- 주거 및 정착 지원 사업으로, 혁신적 요소는 많지 않지만 지역 내 장애인의 탈시설을 지원한 것으로 나타남
- 각종 포럼이나 언론 기사를 통해 전국적으로 우수사례 확산도 가능할 것으로 판단됨