

## ◆ 세종특별자치시사회서비스원 종합결과

| 등급 | 총점    | 경영관리(45) |             |                   |                   | 경영성과(55)(+1) |                    |                    |
|----|-------|----------|-------------|-------------------|-------------------|--------------|--------------------|--------------------|
|    |       | 계        | 리더십<br>(15) | 경영<br>시스템<br>(20) | 사회적<br>책임<br>(10) | 계            | 주요사업<br>(27)(+0.5) | 정책성과<br>(28)(+0.5) |
| B  | 76.33 | 36.22    | 10.50       | 18.42             | 7.30              | 40.11        | 24.80              | 15.31              |

- 세종특별자치시사회서비스원은 종합결과 총점이 76.33점으로, 전반적으로 양호한 경영성과를 달성함
- 경영관리는 45점 만점에 36.22점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 55점 만점(가점 1점)에 40.11점으로 평가됨
- 세종특별자치시사회서비스원은,
  - (리더십)
    - 안정적 기관 운영과 조직 구성원의 성장에 중점을 둔 노력이 우수함
    - 세종시 지역 특성을 파악한 경영전략, 폭넓은 의사소통, 전문적 리더십이 요구됨
  - (경영시스템)
    - 자율 학습조직 지원체계가 긍정적이고 교육 성과는 자기주도적으로 이뤄질 때(무형식 학습) 더 효과적임
    - 현재 선언적 수준의 인력운용 방향만 제시되어 있어, 주요 경영 전략과 연동된 구체적인 중장기 인력 운영 계획 수립을 권고함.
  - (사회적책임) 사서원 경영과 관련된 세종시 시민 의견 수렴과 다양한 복지자원과의 네트워크 구축이 요구되며, 구축된 인권 경영체계가 실행되기를 권고함

## - (주요사업)

- 전반적으로 민간지원과 정부위탁사업, 위수탁시설 운영 관리에 있어 계획-실행-평가-환류 체계를 갖추어 지원하고 있으며, 각 사업의 계획된 목표에 따라 실적을 관리하고 있음
- 기존 사업 확대 시 차별성을 강화하거나 지역특화 사업을 발굴하고자 하는 의지가 필요하며, 국공립시설 수탁 시 적절한 기준을 근거로 수탁하는 방향성과 수탁 목표 달성 및 민간이전 실행에 대한 전체적 로드맵을 갖추는 것이 필요함

## - (정책성과)

- (서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성) 운영품질평가 지표를 개발·운영하여 서비스 품질 개선 노력을 기울인 것으로 평가되나, 기관 전체 차원의 서비스 질 제고 계획을 수립하고 더 체계적인 서비스 질 관리체계를 마련할 필요가 있음
- (수요자 중심 서비스) 사업별로 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 계획, 활동, 성과를 체계적으로 수행하였으나 기관 전체 차원의 범주별 수요 파악 등을 보완할 것을 제안함. 기금 사례 외 기관의 다양한 사각지대 발굴 노력을 보고서에 반영할 필요가 있음
- (우수사례) 세종형 방과후 돌봄서비스 구축을 통해 경력단절 여성의 사회적 기여를 도모하였고, 민관 통합형 복지자원 플랫폼 운영을 통해 정보 사각지대 개선을 위해 노력하였음

## 1. 리더십

### □ 평정표

| 평가 영역       | 평가지표          | 지표설명  | 지표 성격 | 배점 | 득점    |
|-------------|---------------|---|-------|----|-------|
|             |               | 소 계   |       |    | 10.50 |
| 리더십<br>(15) | 1. 기관장의 리더(9) | - 기관의 사명 및 사회적 역할을 파악하고 경영목표 달성노력을 위한 기관장 리더십 | 정성    | 5  | 3.50  |
|             |               | - 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  | 1.00  |
|             | 2. 전략경영(6)    | - 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성                         | 정성    | 4  | 2.50  |
|             |               | - 외부감사 지적사항 등 이행의 실적                          | 정량    | 2  | 2.00  |

### □ 기관장의 리더십

#### ○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 기관에 대한 사회적 요구와 기관 내 주요 문제점을 진단하여 이에 대응하려는 기관장의 경영혁신 노력이 우수함
- 지자체 기관장 성과계획 체결 시 과제 수, 목표치가 단년도에 이행하기 어렵거나 과도하게 많은 수가 아닌지 점검할 필요가 있음
- 기관장의 전문성과 기관 경영자로서의 리더십 향상 위한 구체적 노력이 요구됨

- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과
  - 본부직원 확충과 직원 간 소통 프로그램 다각화를 위해 노력하였으며, 직원의 성장에 중점을 둔 동기부여를 위해 노력함
  - 재정 지원 및 조직문화 개선 등을 통한 다각적인 동기부여 방안 마련이 필요해 보임
- 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과
  - 공유재산 무상임대를 통한 재무적 성과와 지역사회 개방 협력이 우수함
  - 지자체 및 의회와의 관계 이외에 지역주민 및 지역사회 여러 단체와의 소통 협력이 상대적으로 부족하여 지역사회 특색이 반영된 기관장의 리더십 방향 설정이 필요해 보임

## □ 전략경영

- 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성
  - 세종시 지역사회보장과 사회서비스의 중심기관으로 연구 및 정책 개발이 우수하며, 수탁기관과 수탁사업 운영 중심에서 지역사회 전체로 지원기능을 확대하는 방향으로 전환을 시도하고 있음
  - 중장기 경영계획 수립을 위한 외부 환경분석 및 대내·외 환경분석 결과에서 세종시의 인구사회적 구성과 사회복지자원 및 서비스 수요 특성 등이 구체적으로 제시되지 않아 경영목표-목표치 제시의 배경과 근거에 대한 설득이 약할 수 있음
  - ‘모두를 위한 사회서비스’라는 비전 하에 ‘세종시민’으로 사업대상 확대하고자 하는 방향을 제시하고 있는 만큼, 세종시민의 서비스 수요 특성을 파악하여 신규 사회서비스 마련 및 사회서비스 분야나 대상 확대 등 타 시도와 차별화된 세종시 사회서비스의 특성을 만들어 낼 수 있기를 제안함
  - 공공 지원-시민 수혜 이분법보다 세종시민이 직접 참여하여 공적 사회서비스 보완, 상호 호혜적 모델 구상이 가능할 것으로 보임

○ 외부 지적사항 이행률

- 전기 평가 및 외부 감사에서 지적된 사항을 모두 이행함

| 구분         | 지적건수(건)* | 이행건수(건) | 이행률(%) |
|------------|----------|---------|--------|
| 외부지적사항 이행률 | 35       | 35      | 100.00 |

\* 지적건수: 전기평가(33건), 외부감사(2건)

## 2. 경영시스템

### □ 평정표

| 평가영역              | 평가지표               | 지표설명  | 지표성격      | 배점   | 득점    |
|-------------------|--------------------|---|-----------|------|-------|
| 소 계               |                    |   |           |      | 18.42 |
| 경영<br>시스템<br>(20) | 1. 조직·인사<br>관리(12) | - 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적절성                            | 정성        | 8    | 7.50  |
|                   |                    | - 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적절성                                      | 정량        | △1.5 | -0.20 |
|                   |                    | - 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/<br>정량 | 3    | 2.70  |
|                   | 2. 재무관리(8)         | - 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적절성                            | 정성        | 6    | 6.00  |
|                   |                    | - 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    | 0.47  |

### □ 조직·인사관리

#### ○ 조직관리의 적절성

- 소속시설과의 소통 채널을 다양화하고 소속시설의 제도를 개선하는 노력이 긍정적임

#### ○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 동기부여 측면에서 수탁사업 종사자 승진체계 운영이 긍정적임
- 현재 선언적 수준의 인력운용 방향만 제시되어 있어, 주요 경영전략과 연동된 구체적인 중장기 인력 운영 계획 수립을 권고함

○ 종사자 근로조건 및 처우개선 노력

- 본부 이외 소속시설 종사자 임금체계 및 근무환경 개선점을 확인하고 개선한 부분이 긍정적임
- 인권경영위원회 상정 사건 심의 기간을 단축할 것을 권고함

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 지역사회 여성 삶의 질 향상을 위한 여성플라자, 직장맘센터 운영은 지역사회 양성평등을 위한 노력을 기울이는 점으로 긍정적임

○ 채용비리방지

- 채용비리가 발생하지 않도록 법령 등 기준 준수를 위한 노력이 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

- 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**

- 자율학습조직 지원체계가 긍정적임. 교육 성과는 자기주도적으로 이뤄질 때(무형식 학습) 더 효과적임
- 교육 관련 수요조사를 실시하고 이에 기반한 종합교육훈련계획을 수립하기를 권고함
- 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

| 구분         | 실적   |
|------------|------|
| 내·외부 교육 실적 | 일부달성 |

□ **재무관리**

○ **재정계획의 적정성**

- 재정 여건의 비관(Worst) 시나리오(지자체 재정 악화, 보조금 삭감 등)에 대한 대응책 마련을 권고함

○ **예산운용 및 집행의 적정성**

- 대체로 합리적이며 체계적인 예산 운용과 집행 계획이 마련됨

○ 복리후생비 집행

- 복리후생비 집행 실적 적절함

| 구분        | 기준치*  | 최고목표  | 최저목표  | 실적    | 목표달성도 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 복리후생비 집행률 | 60.72 | 66.79 | 30.36 | 85.08 | 1.50  |

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

○ 복리후생비 공개

- 복리후생비 공개 실적 적절함

| 구분         | 실적 |
|------------|----|
| 복리후생비 공개실적 | 공개 |

○ 업무추진비 집행

| 구분        | 기준치*  | 최고목표  | 최저목표  | 실적    | 목표달성도 |
|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 업무추진비 집행률 | 26.58 | 29.23 | 13.29 | 96.86 | 5.24  |

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

○ 업무추진비 공개

- 업무추진비 공개 실적 적절함

| 구분         | 실적    |
|------------|-------|
| 업무추진비 공개실적 | 월별 공개 |

○ 조달계약실적

- 조달계약실적을 높일 수 있는 구체적 대안을 마련하고 시행하기를 권고함

| 구분     | 기준치*  | 최고목표  | 최저목표  | 실적    | 목표달성도 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 조달계약비율 | 79.30 | 87.23 | 39.65 | 61.81 | 0.47  |

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

### 3. 사회적책임

#### □ 평정표

| 평가영역              | 평가지표              | 지표설명  | 지표성격 | 배점  | 득점   |
|-------------------|-------------------|---|------|-----|------|
| 소 계               |                   |   |      |     | 7.30 |
| 사회적<br>책임<br>(10) | 1. 소통 및<br>참여(5)  | - 내·외부 관계자 의견을 적극 수렴하고<br>기관 경영에 반영 여부              | 정성   | 1   | 0.50 |
|                   |                   | - 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자와 소통·<br>협력을 통한 지역사회복지 네트워크 구축 | 정성   | 3   | 1.00 |
|                   |                   | - 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부                              | 정성   | 1   | 1.00 |
|                   | 2. 윤리·인권<br>경영(3) | - 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의<br>적절성                     | 정성   | 1   | 1.00 |
|                   |                   | - 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과<br>성과 및 구제절차 제도화의 타당성     | 정성   | 1   | 0.80 |
|                   |                   | - 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의<br>적절성                        | 정성   | 1   | 1.00 |
|                   | 3. 재난안전<br>관리(2)  | - 재난·안전 관리 체계 구축의 적정성과<br>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
  - 소속시설 종사자 및 사서원 주요 사업 지원대상 기관을 중심으로  
한 의견수렴을 통해 문제해결을 지원하고 지역사회 네트워크를  
구축하였음
  - 세종시민 전체 시민 대상, 잠재적 이용자의 의견을 수렴할 수 있는  
의사소통 채널과 사업을 개발하여 기관 경영, 사업에 반영할 것을  
권고함

- 지역사회 내 복지자원 및 이해관계자 소통·협력을 통한 지역 사회복지 네트워크 구축
  - 지역사회 내 복지자원의 범위를 확대하고 다양화할 필요가 있음. 사회적 경제조직, 기업/공기업, 기초 지역단위까지 다양한 자원을 발굴하고 사회서비스 공급을 위한 협력 네트워크로 확장 필요
- 개별공시 및 통합공시 기준 준수
  - 개별공시 및 통합공시 기준을 상세하게 준수하고 있음

## □ 윤리·인권경영

- 윤리·경영체제 구축·운영 및 노력과 성과
  - 규정 제정 및 교육 안착 등 윤리경영체제를 구축하여 운영하고 있으며, 인권경영 체계를 구축함
- 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구체 절차 제도화의 타당성
  - 윤리경영, 인권경영, 성범죄 아동학대 예방 등 교육 다수 시행
  - 2024년 계획으로 제시한 인권영향평가 및 직장내 괴롭힘 조사를 시행할 것을 권고하며, 인권영향평가의 경우 본부 및 소속시설 종사자와 서비스 이용자(보호자)도 가능한 포함하기를 기대함
- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성
  - 모범거래 모델을 적용하여 시행하였음

## □ 재난안전관리

- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고
  - 안전점검의 날을 정례화하여 안전문화 중요성을 지속 상기시킨다는 점 긍정적

○ 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                        |                       |                                  |      |     | 24.80 |
| 주요<br>사업<br>(27)<br>(+0.5) | 1. 민간지원(14)<br>(+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<br>운영(6)    | - 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 자원체계 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<br>운영(7)   | - 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력            | 정성   | 2   | 2.00  |
|                            |                       | - 국공립시설 운영사업 관리의 타당성             | 정성   | 2   | 1.80  |
|                            |                       | - 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전<br>실행 노력도 | 정성   | 3   | 2.00  |

### □ 민간지원

#### ○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 다양한 민간활동을 진행하고 이에 대한 간담회를 진행하고 있음
- 민간지원 계획 시 다양한 수요를 파악해(수요조사, 간담회, 전년 실적 및 특성에 따른 전문가 및 담당자 회의 등) 근거에 기반한 정확한 사업별 목표량이 설정될 수 있도록 목표의 적절성과 충실성에 개선이 필요함

○ 중앙사회서비스원 공모하는 품질평가 컨설팅 수행 여부

- 품질평가 컨설팅 수행 노력이 바람직함

| 구분       | 수행여부 |
|----------|------|
| 품질평가 컨설팅 | 수행   |

○ 사회서비스 민간기관 지원 실적

- 민간기관 지원 활동은 계획에 따라 적절히 수행되고 실적이 관리되고 있음

○ 지역의 특성 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- 지역특화사업에 대한 연간 확대되는 사업은 확인되나(세종다움 사업은 연차적으로 진행되고 온라인 활성화를 연차별 향상되었음), 기존 특화사업 확대 시 차별성을 강화하거나, 새로운 지역 특화사업을 발굴하고자 하는 의지와 노력이 요청됨

□ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 다양한 정부위탁 사업이 수행되고 있으며, 정부위탁기관과 월간 회의를 통해 효과적인 운영을 위해 의사소통하고 있는 것이 확인됨
- 월간회의, 담당자 체계, 간담회 등에 대한 확립된 시스템을 구축하여 정련된 사업 실행 과정으로 개선이 필요함

○ 정부위탁 사업 운영 추진 실적

- 당해 기관의 사업 계획과 목표에 따라 실행하고 실적이 관리되고 있음

| 구분                          | 실적 |
|-----------------------------|----|
| 정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가? | 달성 |

○ 사회서비스 고도화 관련 공모사업 추진 노력

- 사회서비스 고도화 사업을 공모하고 선정에 따라 적절히 수행하고 있음

## □ 소속·수탁 시설 운영

### ○ 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력

- 종합재가센터 직무역량 강화를 위한 노무 컨설팅을 추진하고 운영 예산의 적정성 및 운영실태 점검을 위해 지도 점검을 실시하며 운영 활성화를 위한 노력이 나타남

### ○ 국공립시설 운영사업 관리의 타당성

- 국공립시설의 서비스 지원과 점검 관리를 통해 위수탁 전후 또는 전년도와 평가년도 간 변화도를 구체적이고 충실하게 확인할 수 있어야 함. 일부 기관들의 내용에 구체성이 부족하므로 보완될 필요가 있음

### ○ 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도

- 국공립시설에 대한 전체적 운영과 관리에 대한 비전은 설명되나 기록적인 부분에서 부족함
- 국공립시설 위탁의 적절성 판단 근거가 부족하며, 수탁 목표 달성 및 민간이전 실행에 대한 전체적 로드맵 작성이 필요함

## 2. 정책성과

### □ 평정표

| 평가영역                       | 평가지표                    | 지표설명                               | 지표성격 | 배점  | 득점    |
|----------------------------|-------------------------|------------------------------------|------|-----|-------|
| 소 계                        |                         |                                    |      |     | 15.31 |
| 정책<br>성과<br>(28)<br>(+0.5) | 1. 서비스의 질(10)<br>(+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 | 0.25  |
|                            |                         | - 서비스 질 모니터링 관리 체계 수립·운영           | 정성   | 3   | 1.00  |
|                            |                         | - 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   | 1.20  |
|                            | 3. 우수사례(8)              | - 시·도 사회서비스원 우수사례                  | 정성   | 8   | 4.17  |

### □ 서비스의 질

#### ○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 돌봄서비스 품질관리체계 구축을 위한 중기발전전략 계획을 수립 하였으며 세종형 운영품질평가 지표의 개발 및 운영을 통해 평가 참여시설의 품질 제고 노력을 유도함
- 서비스 질 제고 계획 수립, 모니터링 계획 수립 및 시행, 개선 계획 수립 등을 체계적으로 제시하지 못하였음
- 기관 전체 차원에서 서비스 질 관리계획을 수립하고, 계획 수립, 모니터링 시행 및 개선 계획 수립이 좀 더 체계적으로 수행될 수 있도록 개선 필요함

○ 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

- 사업별로 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위한 계획, 활동, 성과를 체계적으로 제시하고 있음
- 개별 사업별 노력을 나열하는 데에서 더 나아가 지역 내 수요자 맞춤형 서비스에 대한 기획과 다양한 범주별 수요 파악 등의 노력이 보완될 필요가 있음

○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 보고서상으로는 파랑새기금 긴급구호 사업만이 제시되어 있어 다른 사각지대 해소 노력을 파악하기 어려웠으나 현장평가에서 어린이집 장애아동 관련 사례를 확인할 수 있었음
- 기금 사례 외에 기관의 다양한 사각지대 발굴 노력과 소속기관을 활용하는 방안 등을 마련할 필요가 있어 보임

□ 우수사례

○ 세종형 돌봄체계 구현을 통한 세종형 방과후 돌봄서비스 구축

- 경력단절 여성의 사회적 기여를 도모한 점이 우수한 것으로 평가함
- 돌봄 분야 사회서비스 강사로서 전문성을 갖출 수 있도록 양성 및 훈련체계 마련 필요

- 세종시 복지자원 플랫폼 「세종복지다음」 운영을 통한 복지도시 구현
  - 민관 통합형 복지자원 플랫폼을 운영함으로써, 정보 사각지대 개선을 위해 노력하였으며, 사업 목표와 성과를 구체적으로 제시함
  - 복지자원 플랫폼의 접근성 향상을 위한 구체적인 계획을 마련할 필요가 있음
- 세종시 고독사 예방을 위한 사회서비스원의 역할 강화
  - 우수사례의 내용이 세종시 고독사 예방을 위한 계획 중심으로 작성되어 있어 이후 실제 사업 수행과 성과 창출이 이루어질 것으로 기대됨