'21년('20년 실적) 사회서비스원 업무평가 결과 : 충청남도 사회서비스원

'21. 10.

보건복지부

사회서비스중앙지원단

목 차

Ⅰ. 개요

[1] 평가목적 및 방향 ····· 1
[2] 평가대상 및 내용 ····· 2
[3] 평가지표 ····· 3
[4] 평가방법 ····· 4
[5] 추진 경과 ····· 4

Ⅱ. 사회서비스원 업무평가 평가결과

[1] 종합 ····· 5
[2] 충청남도 사회서비스원 ····· 8
1. 지속가능경영 분야 ····· 8
2. 업무성과 분야 ····· 12
3. 사회적 가치 분야 ····· 16
4. 우수사례 분야 ····· 19

Ⅲ. 평가결과 활용 및 향후 계획

[1] 평가결과 활용 ····· 21
[2] 향후 계획 ····· 21

Ⅰ 개요

1 평가목적 및 방향

1. 평가목적

○ 사회서비스원 사업 2차년도인 '20년 사회서비스원의 업무성과 평가

- 사회서비스원 업무성과를 평가하여 우수사례 및 개선사항 도출
- 평가결과를 바탕으로 사회서비스원 업무성과 컨설팅 실시

○ 사회서비스원 운영현황 및 우수사례 도출을 통한 발전방안 모색

- 사회서비스원 우수사례에 대한 조사 및 공유
- 사회서비스원 운영현황을 파악하고 발전방안 모색

2. 평가방향

○ 사회서비스원의 핵심적인 성과를 중심으로 사회서비스원 본부 및 소속시설 평가 실시

- '19년 설립된 4개 사회서비스원이 공통적으로 운영하고 있는 시설(어린이집, 종합재가센터)에 대한 평가 실시(정성평가)

○ 지역 및 설립·운영 기간 차이를 고려하여 평가군 설정

- 시도 특성을 고려하여 시(市)부와 도(道)부로 구분
- 설립 운영 기관을 고려하여 '19년 설립지역과 '20년 설립지역으로 구분
- 설립 유형*에 따라 신규 설립과 기존 재단 전환 설립으로 구분

* 신규: 지방출자출연법에 따라 신규로 설립한 경우

* 전환: 지자체가 출연한 비영리재단법인(복지재단)을 사회서비스원으로 전환한 경우

2 평가대상 및 내용

1. 평가대상

○ ’20년 말 기준으로 운영되고 있는 10개 사회서비스원

- ’21년 평가대상: 서울, 대구, 인천, 광주, 대전, 세종, 경기, 강원, 충남, 경남 사회서비스원

* 평가군: 시/도, ’19년 설립/’20년 설립, 신규/전환으로 구분

시/도		시(市)부	도(道)부
설립시기	신규/전환		
’19년 설립	신규	가군) 서울, 대구	나군) 경기, 경남
’20년 설립	신규	다군) 광주	라군) 강원
	전환	마군) 인천, 대전, 세종	바군) 충남

2. 평가내용

○ (지속가능경영) 책임경영 및 지속가능한 업무시스템 체계의 적정성

- 기관장의 리더십과 전략경영, 조직·인사 관리 및 재무관리

○ (업무성과) 주요사업 성과, 공공성과 효율성의 조화 등 업무 활동 성과의 적절성

- 소속시설 운영 및 공공/민간 지원, 서비스/일자리 질, 공공성 등

○ (사회적가치) 일자리 확대, 안전관리, 윤리·인권 등 사회적 책임 노력의 적정성

- 소통 및 참여, 윤리경영, 재난안전관리

○ (우수사례) 지속가능경영, 업무성과, 사회적가치 분야의 우수사례

- 자율적이고 창의적인 노력을 통해 달성한 우수성과 사례

3 평가지표

< ’21년(’20년 실적) 사회서비스원 업무평가 지표 >

평가분야	평가영역	평가지표	
지속가능 경영 (20)	리더십	1. 기관장의 리더십	2. 전략경영
	업무시스템	1. 조직·인사관리	2. 재무관리
업무성과 (50) #’19년 설립	주요사업	1. 긴급돌봄	2. 소속시설
		3. 공공지원	4. 민간지원
	정책성과	1. 서비스의 질	2. 일자리의 질
		3. 서비스 공공성	
업무성과 (50) #’20년 설립	주요사업 (사업계획 이행 충실도)	1. 긴급돌봄	2. 인력 채용 목표이행
		3. 시설운영	4. 공공지원
		5. 민간지원	6. 예산집행률
	정책성과 (정책준수)	1. 질 높은 사회서비스 일자리	2. 신뢰할 수 있는 서비스
		3. 서비스 제공 집중환경 조성	
사회적 가치 (15)	사회적 책임	1. 소통 및 참여	2. 윤리경영
		3. 재난안전관리	4. 지역상생발전
우수사례 (15)	(사례) 지속가능 경영	1. 지속가능경영 우수사례	
	(사례) 업무성과	1. 업무성과 우수사례	
	(사례) 사회적 가치	1. 사회적가치 우수사례	

* ’20년 설립 서비스원은 단기간 운영된 점을 고려하여 업무성과 분야(주요사업, 정책성과)는 계획이행 충실도와 정책준수를 바탕으로 구성된 별도 평가지표 적용하고 우수사례 지표 역시 조정된 평가분야에 대해 작성

○ 평가지표 적용

- ’19년 설립된 4개 사회서비스원: 서울, 대구, 경기, 경남

  · 4개 분야 8개 영역 18개 평가지표 적용

- ’20년 설립된 6개 사회서비스원: 인천, 광주, 대전, 세종, 강원, 충남

  · 4개 분야 8개 영역 20개 평가지표 적용

4 평가방법

○ 연구용역 결과에 대한 복지 및 평가전문가 자문과 현장실무 의견수렴을 거쳐 업무평가 시행계획 마련, 시·도 및 사회서비스원 대상 설명회 개최

○ 사회서비스원 자체평가 → 서면평가 → 현장평가로 평가 수행

- 자체평가: 사회서비스원별 업무평가 보고서 작성
- 서면평가: 평가위원이 각 업무평가 보고서에 대해 검토
- 현장평가: 평가위원이 평가업무담당자 대상 인터뷰 실시

* 코로나19에 따른 사회적 거리두기 시책을 고려하여 인터뷰를 통해 평가 실시

○ 보고서 검토 및 인터뷰 결과를 토대로 지표별 정량 및 정성평가 실시, 절대평가 방식으로 진행

5 추진 경과

○ '21년 사회서비스원 업무평가 설명회 개최(4월)

- 광역자치단체 사회서비스원 담당자, 사회서비스원별 업무평가 담당자를 대상으로 '21년 사회서비스원 업무평가 내용 설명

○ 평가 방법 공유 및 논의 위한 사회서비스원 평가위원 워크숍(5월)

○ 업무평가 보고서 작성 등 사회서비스원 자체 평가 실시(4월~5월)

○ 업무평가 보고서에 대한 서면평가 실시(6월)

○ 평가자 피평가자간 인터뷰를 통한 현장평가 실시(7월)

- 평가위원과 피평가기관의 평가지표 실무자 간 질의· 응답을 통한 평가 내용 확인, 실적 증빙자료에 대한 실사

○ 평가결과 및 평가결과 보고서 확정(7월)

Ⅱ 사회서비스원 업무평가 결과

1 종합

1. 지속가능 경영

○ 코로나19에 대응하여 신속하게 긴급돌봄지원 체계를 구성하고, 지역사회 내 유관기관과 적극적으로 소통하여 지역의 아젠다 발굴 등 기관장의 리더십이 적극 발휘

○ 사회서비스원 소속시설에 대한 회계모니터링을 강화하는 등 소속시설의 실질적인 운영주체로 역할하고 재무구조의 투명성과 건전성을 높이기 위한 노력을 기울임

○ 설립 시기에 따라 내부의 전략 개발이 필요한 영역이 다를 수 있겠으며, 사회서비스원 종사자와 지속적인 소통 및 소통방식의 다양화를 통해 종사자의 직무만족 향상 및 종사자의 동기부여를 위한 제도 마련 필요

2. 업무성과

1) '19년 설립 서비스원

○ 민간기관의 서비스 품질을 높이기 위한 측면에서 시설 안전점검, 경영 컨설팅을 실시하고 민간기관 기피 사례, 돌봄취약 계층, 서비스 제공 난이도가 높은 대상에게 서비스를 제공하기 위하여 지역사회와 연계에 기반하여 서비스 제공

○ 종사자 유급휴가 도입, 심리상담 지원 등 종사자 처우 개선 노력이 돋보였고, 서비스 질 개선을 위하여 종사자 직업역량 교육이 충분히 이루어지고 이용자 만족도 모니터링을 통해 특화 서비스 및 맞춤형 서비스가 개발됨

❍ 다양한 유형/시설을 대상으로 신속하게 긴급돌봄서비스 지원체계를 구축하여 사회적 안전망으로 역할을 다하였으나, 코로나19 상황이 지속됨에 따라 대응과 운영 전략의 변화 모색 필요

2) '20년 설립 서비스원

❍ '20년 설립된 서비스원은 운영기간이 짧아 평가가 어려웠으나, 시설운영, 공공지원, 민간지원은 대부분 당초 계획한 대로 목표치를 달성

❍ 일부 시도 서비스원은 종사자 직접고용이 비율이 낮거나, 소속시설이 인사·급여관리를 직접하는 경우가 있어, 소속시설이 서비스 제공에 집중할 수 있도록 본부의 역할 강화하도록 할 필요

3. 사회적 가치

❍ 지역사회에 공헌할 수 있는 사업을 통해 지역주민 및 지역 내 주요 유관기관의 참여를 위한 특화된 프로그램 등을 기획·운영하고 사회적 기업, 중소기업, 중증장애인생산품, 여성기업 등의 제품 구매와 장애인 의무고용제 등 사회적 약자 배려를 위해 노력하고 있음

❍ 윤리경영 추진체계의 수립 관련 규정 제정 및 윤리위원회, 신고센터 등 전담기구를 설치·운영 등의 노력도 돋보이나, 사회복지분야가 직장 내 갑질 발생 빈도가 높은 만큼 초기 단계에서부터 윤리경영 및 ESG 경영체계 확립 필요

❍ 현안문제 해결을 위해 상생과 협력의 노사 관계 구축 노력이 돋보이나, 사회서비스원의 공공성을 고려하여 성과지표 차별화 및 현 사용자-종사자 양자 관계를 다각화 등 다른 시각의 접근도 필요

4. 우수사례

1) 지속가능경영

○ 사회서비스 공공성 강화라는 취지에 걸맞게 사회서비스원의 역할과 책임을 부각시키는 사례 수가 상당수

○ 중장기 발전 계획 수립, 기관의 CI 확립, 서비스원 직원 교육 등 지속가능 경영을 위한 다양한 전략이 보임

2) 업무성과

○ 사회서비스 공공성 강화에 부합하는 코로나19에 따른 돌봄공백을 메우기 위한 신속하고 능동적인 대응체계 마련

○ 장기요양 이동지원 시범사업 수행 및 고령자복지주택 내 종합재가센터 설치로 이전에 없었던 형태의 서비스를 제공하여 신규 사업 개발에 대한 지원책 역할 수행

3) 사회적 가치

○ 돌봄서비스 품질 제고를 위해 현장에서 이루어지는 서비스 중심으로 학습 자료를 제작하고, 내부 공유에서 나아가 민간기관까지 지원하여 서비스 품질을 높이기 위한 선도적 역할을 수행

○ 국가 위기상황(코로나19 확산)에 대응하기 위하여 방역기준 및 실천사항, 민간복지시설을 위한 방역매뉴얼 등을 제작.보급

2 충청남도 사회서비스원

1. 지속가능경영 분야

1) 리더십 영역

(1) 기관장의 리더십

[① 경영목표 달성을 위한 기관장의 리더십 (정성)]

○ 종합재가센터 설치 지역 선정을 위해 서비스 수요조사 및 15개 시·군 대상 설치 희망여부 조사를 실시하고, 유력 설치지역에 종합재가센터 설치를 위해 노력하였으며, 시설 수탁 예상지역의 지역제한 완화를 요청하는 등의 노력을 보임

○ 향후 설립 초기 중점적으로 추진해야 하는 과제를 선별·추진하는 등 충남 사회서비스원의 미션·비전을 반영한 경영계획을 구체화하고 모니터링 체계와 성과 평가체계를 마련할 필요가 있음

[② 동기부여를 위한 기관장의 노력·성과 (정성)]

○ 직원힐링데이를 마련하고 공개적 의사소통 방식을 채택하는 등 내부소통을 강화하여 직원들의 동기부여를 위해 노력하였음.

○ 향후 구성원 의견수렴과 환류과정을 정례화하고 세대별 차별화된 소통 방식을 적용하여 구성원의 주도적 활동 기회를 제공할 필요가 있음. 또한 업무만족도를 향상시킬 수 있는 성과관리 체계의 강화도 필요함

[③ 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제해결 노력·성과 (정성)]

○ 지자체(충청남도) 및 도의회와 협력하여 예산을 추가 확보하는 등 이해관계자와의 협력 증진을 도모함. 또한 확보된 지역자원을 통해 사회복지시설 안전점검을 추진하는 등 지역현안 문제를 해결하기 위해 노력함

❍ 향후 15개 시·군별 서비스 수요를 파악하여 맞춤형 돌봄서비스를 제공하는 등 충남에 필요한 사회서비스 제공 노력이 필요함. 또한 이해관계자와 협약의 내실화를 위하여 사업과의 세밀한 결합이 필요함

(2) 전략경영

[① 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성 (정성)]

❍ 노인, 아동, 장애인 등 돌봄 서비스 영역별로 이해관계자, 전문가 등의 의견을 수렴하여 중장기 경영계획 수립에 반영하였으며, 지역에 산재하고 있는 다양한 돌봄서비스 제공기관의 문제점을 수렴하는 등 돌봄의 공공성 확보를 부각시킨 중장기 경영계획을 수립함

❍ 향후 중장기 계획을 단기 및 중장기로 구분하여, 설립 초기 중점적으로 추진해야 할 우선과제를 선별하여 추진할 필요가 있음. 또한 중장기 경영전략과 전략과제의 연계성을 확보할 필요가 있음

[② 외부 지적사항 이행실적 (정성)]

❍ 행정사무감사 처분요구 사항에 대해 모두 조치 완료하였으며, 지적사항에 대해 신속하게 100% 이행하였음.

2) 업무시스템 영역

(1) 조직 · 인사관리

[① 조직관리의 적정성: ①-1 조직관리의 적절성 (정성)]

❍ 사회서비스원 전환을 위한 추진단 구성으로 복지재단 업무 외 직접서비스 제공을 위한 체재개편을 추진하는 등 경영환경 변화에 따른 조직구조 및 기능개선을 추진함

❍ 경영환경 분석에 따른 주기적인 사업반영 체계를 구축할 필요가 있으며, 소속기관 확대 등 조직규모에 맞는 조직구조 변화관리를 지속해야 함

[① 조직관리의 적정성: ①-2 인사관리의 적절성]

❍ 사회서비스원 전환에 따라 인사행정 전문가가 참여하는 인사위원회 위원풀을 구성하여 운영하는 등 채용부터 배치까지 전반을 아우르는 인사관리체계를 구축하였음. 또한, 능력 및 경력에 기반한 직무배치로 업무역량을 제고하는 등 합리적 인사관리를 위한 제도기반 마련을 위해 노력함

❍ 향후 직무분석 기반 역량요구에 맞는 전문성 개발체계를 구축하는 등의 직급별/직위별 교육훈련체계 마련이 필요함

[① 조직관리의 적정성: ①-3 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성 (정성)]

❍ 직원 근무성적평점 방법 및 지표 개발을 위하여 직원들의 의견수렴을 추진하는 등 평가제도 수용도를 제고하고자 노력하였으며 이를 통해 13명의 정규직 전환을 실시하는 등 보상체계 마련을 위해 노력함

❍ 기관의 경영성과와 팀 또는 개인의 근무평정 결과의 연계를 통한 보상체계를 구축하는 등 다양한 보상체계 구축이 필요함

[② 채용비리 방지: ②-1 채용비리 발생 여부 (정량)]

❍ 해당사항 없음

[② 채용비리 방지: ②-2 채용비리 전수조사 지적사항 이행 여부 (정량)]

❍ 해당사항 없음

[② 채용비리 방지: ②-3 임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부(정량)]

❍ 해당사항 없음

[③ 블라인드 채용 도입 여부: ③-1 입사지원서 인적사항 요구 금지 여부 (정량)]

❍ 해당사항 없음

[③ 블라인드 채용 도입 여부: ③-2 블라인드 면접 실시 여부 (정량)]

❍ 해당사항 없음

(2) 재무관리

[① 재무·예산 관리의 적정성: ①-1 재정계획의 적정성 (정성)]

❍ 사회서비스원 정체성 확립을 위한 예산편성으로 방향을 잡고 사업순기에 따른 집행계획을 수립하는 등 중장기 재정운용계획을 통한 재정운영 방향을 설계함. 향후 재정자립도 제고를 위한 재정운용계획 마련이 필요함

[① 재무·예산 관리의 적정성: ①-2 예산운용 및 집행의 적정성 (정성)]

❍ 수익 재원별 담당자를 이원화하여 예산집행의 투명성을 제고하였으며, 상시 예산집행점검을 통해 집행률을 제고하는 등 예산집행관리를 위해 노력함. 향후 업무과정에 필요한 회계관리시스템 구축 필요

[② 복리후생비 집행 및 공개: ②-1 복리후생비 집행률 (정량)]

❍ 충남사회사비스원의 복리후생비 집행률: 90%

[② 복리후생비 집행 및 공개: ②-2 복리후생비 공개실적 (정량)]

❍ 충남사회사비스원은 복리후생비를 공개하였음

[③ 업무추진비 집행 및 공개: ③-1 업무추진비 집행률 (정량)]

❍ 충남사회사비스원의 업무추진비 집행률: 95%

[③ 업무추진비 공개실적: ③-2 업무추진비 공개실적 (정량)]

○ 충남사회사비스원은 업무추진비를 공개하였음

[④ 조달계약실적: 조달계약비율 (정량)]

○ 충남사회사비스원의 조달계약비율: 100%

2. 업무성과 분야

1) 주요사업 영역

(1) 긴급돌봄

[① 긴급돌봄 대응체계 구축 (정성)]

○ 코로나19 확산에 따라 긴급돌봄지원을 위한 전담조직을 구성하고 관련기관과의 협업체계를 구축하는 등 신속한 대응을 추진함. 또한, 인력 구성 및 교육안을 마련하고 타 기관을 벤치마킹하여 시행착오를 최소화하는 등 긴급돌봄 체계 구축을 위한 사전준비를 철저히 추진함

○ 향후 타 지역 기관의 사례 분석을 바탕으로 지역 맞춤형 서비스제공 전략 개발 필요

[② 긴급돌봄 운영실적 (정성)]

○ 코호트 격리된 공주푸르메 요양병원 파견 등 적극적이고 실효성 있는 긴급돌봄서비스를 제공함

○ 장기화된 사태에 적합한 긴급돌봄 내용 개발 및 운영 방안 마련이 필요하며 돌봄인력 관리체계, 코호트 병원 파견 후 제공서비스 시간, 사후 관리 등에 대한 실적관리체계 구축이 필요함

(2) 인력채용 목표이행

[직원채용 목표달성 비율 (정량)]

○ 직원채용 목표달성도

- 충남사회서비스원(본부) 직원채용 목표달성도: 76%

- 소속시설 직원채용 목표달성도: 23%

- 공공·민간지원 직원채용 목표달성도는 100%를 초과 달성함

(3) 시설운영 / (4) 공공지원 / (5) 민간지원

[시설운영 / 공공지원 / 민간지원 목표 달성도 (정량)]

○ 충남사회서비스원은 시설운영 목표를 89% 달성하였으며, 공공지원과 민간지원은 목표를 100% 달성하였음.

- 시설운영 89% * '20년 위수탁 계약 기준

- 공공지원 100% * '20년 위수탁 계약 기준

- 민간지원 100%

(6) 예산집행률

[예산집행률 (정량)]

○ 충남사회사비스원의 예산집행률: 96%

2) 정책성과 영역

(1) 질 높은 사회서비스 일자리

[① 정규직 비율: ①-1 정규직 종사자 비율 (정량)]

❍ 충남사회사비스원의 정규직 비율은 27%

* 별도 규정에 의거 계약직 채용이 이루어지는 공공센터(다함께돌봄센터, 육아종합지원센터, 지역사회서비스지원단, 대체인력 등) 인력 제외
* 신규 채용시 수습기간 1년을 적용하고 있어, 수급기간에 해당되는 직원은 계약직으로 분류

[① 정규직 비율: ①-2 직접 고용 종사자 비율 (정량)]

❍ 충남사회사비스원의 직접 고용 종사자 비율은 54%

* 육아종합지원센터 인력을 제외한 모든 인력을 직접 고용함. 육아종합지원센터 종사자는 기존 근로계약이 유지되고 있음

[② 근로조건 및 처우 개선 (정성)]

❍ 후생복지제도, 일·가정 양립, 모성보호 등 가족친화 경영 제도를 도입하고, 인권보호 및 인권경영을 위한 관리체계를 마련하는 등 종사자 근로조건 및 처우 개선을 위해 노력함

❍ 향후 임금형평성 개선을 위한 노력과 직원의 직무·직종을 고려한 근로조건 개선이 필요함

[③ 교육훈련 체계화: ③-1 교육훈련 체계화 노력 (정성)]

❍ 교육훈련계획을 수요에 기반하여 체계적으로 마련하고 구체적으로 추진하였으며, 사회서비스원 전환에 따른 소속시설 신규직원 교육을 탁월하게 추진함

❍ 향후 교육의 양과 질을 높이는 등 교육성과를 관리하기 위한 체계 구축 필요

[③ 교육훈련 체계화: ③-2 임직원 교육실적 (정량)]

❍ 충남사회서비스원의 임직원 교육실적(1인당 평균 교육시간)

- 64시간/명(2,614÷41)

(2) 신뢰할 수 있는 서비스

[① 재무회계 투명성/건전성 제고 노력 및 적정성 (정성)]

○ 사회서비스원 본부는 지방출자출연기관, 소속시설은 사회복지법인 및 시설 재무회계 규칙에 의거하여 운영하여 다양한 투명하고 건전한 재무회계 관리를 위해 노력하고 있고 소속시설(복지시설)은 사회복지시설정보시스템 등록 및 교육 등의 노력을 추진함

○ 향후 본부와 시설간 재무회계 관리기준의 차이로 인한 문제점 극복방안 구축

[② 기관운영의 절차적 투명성 및 적정성 (정성)]

○ 각종 다양한 위원회(임원추천위원회, 인사위원회, 자문위원회, 연구심의위원회 등)를 추진했고 이사회, 인사위원회 등을 적절히 구성하고 있으며 규정에 따라 정보공시도 적절하게 수행함

(3) 서비스 제공 집중환경 조성

[① 본부의 채용·인사·급여 관리 비율 (정량)]

○ 채용/인사/급여 관리

- 채용 100%
- 인사관리 53%
- 급여관리 45%

[② 사회복지시설정보시스템 활용 노력 (정성)]

○ 사회복지시설정보시스템 활용을 위한 교육 참여도가 우수함

○ 충청남도 경영정보시스템을 활용하여 소속시설까지 관리할 수 있는 방안을 강구하는 등의 노력 필요

[③ 소속시설 업무경감 지원 (정성)]

❍ 사회복지시설정보시스템의 활용 노력을 추진하였음. 향후 기타 다양한 정보시스템 활용 노력이 필요함

3. 사회적 가치 분야

1) 사회적책임

(1) 소통 및 참여

[① 고객/주민/자치단체 의견 수렴 및 경영 반영 (정성)]

❍ 노동자 이사제 도입을 통해 내부직원의 경영참여 기반을 구축하였으며, 도·기초 지자체의 의견을 반영하여 경영 방침을 수립하였음

❍ 향후 본부조직의 전략방향을 설정하기 위해 충남도, 시·군 등 자치단체의 공식적 참여구조, 이해관계자 참여구조 등을 설정할 필요가 있으며 고객군의 경영참여 혹은 주요 사업방향 논의 시 임시적/간헐적인 참여가 아닌 정례적이고 공식적인 참여구조를 구축할 필요가 있음

[② 상생과 협력의 공공노사관계 (정성)]

❍ 단체교섭을 위한 기본협약을 체결하고 노조활동을 위한 제반 환경을 조성(사무실, 게시판 등)하는 등 노사 상생을 위한 전략과 목표를 설정하고 이를 실천하기 위해 노력함

❍ 향후 노사갈등 사전예방 및 사후 해결을 위한 구체적인 계획과 시스템 구축이 필요함

[③ 단체협약 합리성, 단체교섭 및 노사협의회 운영 (정성)]

❍ 단체교섭과 노사협의회를 실질적으로 운영하기 위해 노력함

○ 기본협약 체결을 통해 단체교섭 원칙을 마련하고, 교섭의 효율성을 위해 실무위원회를 운영하였음. 향후 노동조합과의 적극적 협력관계를 통해 조속히 단체협약을 체결하고, 지속적으로 불합리한 협약 내용을 개선하기 위해 노력해야 함

[④ 지역사회복지 네트워크 구축 (정성)]

○ 업무협약 체결(7건, 10개소)을 추진하고, 사회복지시설, 단체 교육지원 및 컨설팅(29회, 42명)을 추진하는 등 민간 사회복지시설과 협력체계를 구축함

○ 향후 단순 업무협약을 넘어 실질적인 협력이 가능한 복지네트워크를 구성하고 네트워크를 중심으로 지역사회 복지와 관련된 담론을 논의할 수 있는 거버넌스 체계 구축이 필요함

(2) 윤리경영

[① 윤리경영체제 구축·운영 및 노력·성과 (정성)]

○ 윤리헌장, 고객서비스헌장, 고충상담센터 설치 및 운영(3건), 홈페이지 클린센터 운영 등 윤리경영 관련 내부 규정을 제도화하였음

○ 향후 윤리경영을 위한 내부규정과 실천전략을 수립하는 등 기관의 윤리경영체제와 기관경영(기본계획)과의 연계가 필요함

[② 기록관리 개선 노력·성과 (정성)]

○ 비전자문서 기록물 보존을 위한 서고를 마련하는 등 기록관리 개선을 위해 노력하였으며, 공공기관 업무지원시스템 협약을 통해 전자기록물 문서관리 기능을 활용할 수 있는 기반을 확보함

○ 향후 기록물이 성격, 유형 등에 따른 분류체계를 확립하고, 이에 따라 기록물을 보존하는 등의 체계적인 관리체계 구축이 필요함

(3) 재난안전관리

[① 시설안전관리: ①-1 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고 (정성)]

○ 코로나 대응 운영계획 등 안전문화 정착을 위한 직원 대응력을 제고하였으며, 구체적인 단계별 조치계획을 수립함

○ 향후 코로나 이외 다양한 재난안전 상황에 대한 대응계획을 마련하는 것이 필요하며, 재난 안전 상황별 대응훈련·개인별 역할 및 책임부여·유형별 매뉴얼 작성하는 등 안전문화 정책을 위한 대응체계 수립 필요

[① 시설안전관리: ①-2 재난·안전 관리역량 (정성)]

○ 본부 소방시설·승강기·전기 안전관리, 소속시설 소방용품·안전점검 지원을 추진하는 등 재난 안전 관리 추진함

○ 향후 안전관리 전담인력 지정여부 및 교육이수 여부를 확인하는 등 안전 관리 및 재난 대응을 위한 대응체계 구축이 필요함

[② 안전사고건수 (정량)]

○ 충남사회서비스원의 안전사고 건수는 0회

○ 충남사회서비스원의 전년도 안전사고 건수는 0회

(4) 지역상생발전

[① 지역경제 공헌 및 사회·문화·환경 발전 공익사업 실적 (정성)]

○ 사회적기업 생산품(18건), 사회적 협동조합 생산품(2건)을 구매하였으며, 지역숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책참여(용역, 현안연구 8건) 등 충남형 복지정책 개발을 위한 연구개발을 추진함

○ 향후 지역사회에 공헌할 수 있는 특화 프로그램 개발을 통해 다양한 공익사업 추진할 필요가 있음

[② 사회적 약자 배려 노력 (정성)]

❍ 장애인고용의무제 준수, 중증장애인 생산품 구매(6건), 장애인 표준사업장 생산품 구매(9건) 등 사회적 약자 배려를 위해 노력함

❍ 중증장애인생산품 등 사회적 약자 생산품 우선 구매가 지속될 수 있도록 구입계획을 마련해야 함

[③ 친환경 경영 노력 (정성)]

❍ 녹색제품을 구매(2건)하는 등 친환경 경영 노력을 추진함. 향후 녹색제품 우선 구매를 위한 구매계획을 수립하여 구매실적 관리와 절차의 적정성 확보가 필요함

4. 우수사례 분야

1) 지속가능경영

[정책연구와 직접서비스의 결합: 충남 복지정책의 싱크탱크 (정성)]

❍ 복지재단의 사회서비스원 전환으로 정책연구와 전달체계의 통합적인 조직 운영을 추진하였음. 연구, 지원기능과 직접 서비스 제공을 포괄한 통합조직으로 역할을 정립하고 충남 복지정책 전반의 싱크탱크 역할을 수행하기 위해 노력하였음

❍ 향후 정책연구기능에 근거한 지역특성에 맞는 서비스를 개발하고 적용하는 등 선순환체계 강화가 필요함. 또한 지속가능한 경영환경 구축을 위해 서비스 이용 확대를 위한 홍보 추진이 필요함

2) 업무성과

[지역사회통합돌봄 모델제시: 고령자복지주택(정성)]

○ 충남사회서비스원이 고령자복지주택 내 서비스 제공의 중점적 역할을 수행하는 모델은 매우 의미있음. 향후 이러한 사업내용이 타 사서원의 모델로도 확산되어 고령자복지주택 내 서비스 제공의 고도화된 모델 제시가 필요함

○ LH, 건강보험공단, 지자체 등 관련 기관과 추진된 협업 성과 극대화 방안 마련이 필요함

3) 사회적가치

[사회복지시설 종사자 처우개선방안 연구 추진 (정성)]

○ 복지시설 종사자 처우 개선 등 10대 핵심과제를 선정하여 국가 정책화를 추진하는 등 지역 내 연구기관과 협업을 통해 연구를 진행하였음. 향후 연구결과 제안을 넘어 자체적인 개선 노력이 필요하며, 연구성과의 실질적 활용도 제고를 위해 조직 차원에서 개선 계획을 마련하고 이행하는 것이 필요함

Ⅲ 평가결과 활용 및 향후 계획

1 평가결과 활용

○ 평가결과를 바탕으로 피평가기관별 성과컨설팅 실시(9~11월)

- 평가영역별 평가결과를 설명하고, 기관별 성과를 제고하기 위해 개선해야 하는 문제점과 성과제고를 위한 차년도 계획수립에 요구되는 사항을 공유

* 보고서 작성을 위한 컨설팅 포함

- 컨설팅 대상 기관의 지역전문가(평가위원) 동행

○ 업무평가 결과를 바탕으로 우수기관 선정 및 인센티브 제공

○ '21년 신규 설치지역 대상 '20년 사회서비스원 업무성과 안내

2 향후 계획

○ 「'21년('20년 실적) 사회서비스원 업무평가」의 우수사례 발굴 및 공유

○ 「'22년('21년 실적) 사회서비스원 경영평가」 관련 의견 수렴

- 「'21년('20년 실적) 사회서비스원 업무평가」 애로사항 수렴

- '22년 사회서비스원법 법률 시행 이후 법적 근거를 바탕으로 최초 진행되는 경영평가의 정립을 위한 다양한 의견을 수렴

○ 「'22년('21년 실적) 사회서비스원 경영평가」 추진체계 정립

- 전문연구기관에 연구용역을 의뢰하여 진행