충남사회서비스원

종합 평가 결과

1. 기관 경영평가 결과
2. 기관장 성과평가 결과

1 기관 경영평가 결과

■ 총괄 요약표

○ 기관 평가점수 81.05점 (평가등급 “다”)

평가영역	평가부문	배점	득점	달성률
1. 경영관리	01) 경영전략	10.00	7.60	76.00%
	02) 조직·인사관리	7.00	5.80	82.86%
	03) 재무관리	9.00	7.22	80.24%
	04) 道 정책준수	7.00	5.43	77.51%
	05) 도민 만족성과	5.00	4.29	85.80%
	06) 일자리 질 개선	2.00	1.40	70.00%
	07) 소통 및 참여	4.00	3.17	79.34%
	08) 윤리경영	2.00	1.40	70.00%
	09) 지역상생발전	2.00	1.74	87.00%
	10) 재난안전관리	1.00	0.30	30.00%
	11) 친환경 경영	1.00	0.70	70.00%
1. 경영관리 요약		50.00	39.05	78.10%
2. 경영성과	01) 사회서비스 체감도 향상	12.50	10.50	84.00%
	02) 청소년 상담복지지원 강화	12.50	9.50	76.00%
	03) 청소년 참여 및 활동 활성화	12.50	10.50	84.00%
	04) 연구사업	12.50	10.50	84.00%
2. 경영성과 요약		50.00	41.00	82.00%
3. 가점		-	1.00	-
4. 감점		-	0.00	-
합계		**100.00점**	**81.05점**	**81.05%**

■ 평가결과 총평

【경영관리 영역】

○ 우수사항

- 기관은 주요 환경 변화 요인과 내부 역량 진단을 통해 중장기 경영전략 체계도(2530)를 완성하였으며 전략과제-단위사업-주요사업 간의 연계성을 확보하였음
- 2023년도 기관 통폐합 과정에서 조직·인사·재정·사업 전반의 운영 체계 정리를 완료하였고, 직원의 경력과 경험을 고려한 전략적 인력 운영과 재정 자립 기반 강화 노력이 긍정적으로 평가됨
- 적극행정의 이행성과가 단순 민원처리나 규제개선이 아니라 공공성이 높은 영역의 현장대응과 적극적으로 연결되어 있어 사회서비스원의 설립목적과 연계됨

○ 미흡사항

- 통폐합으로 인해 파생된 경영 효율화 성과 이외의 노력은 명확하지 않으며, 운영 프로세스 혁신·디지털 전환에 따른 정원 효율화·비용 절감 노력을 체계적으로 추진·관리할 필요가 있음
- 최근 5년 중 2023년을 제외한 4개년 연속 당기순손실이 발생하는 구조적 수익성 취약성이 해소되지 않아 근본적인 수익·비용 균형 달성 전략을 강화할 필요가 있음

【경영성과 영역】

○ 우수사항

- 사회서비스 사업은 중앙정책 및 사회서비스 기본계획과의 연계성이 적절하고 충남의 농어촌 생활권 특수성을 반영하여 정책 적합성이 높음
- 연구사업은 사회보장·여성가족 분야 정책협의체를 운영하여 연구과제 발굴과 정책 연계 체계를 구축하고, 현안연구 27건 및 정책반영률 66% 등 도정 현안 대응성이 확인됨

○ 미흡사항

- 사회서비스 사업의 성과지표가 산출 중심에 치우쳐 있으며, 결과 중심 지표 개발과 사업 간 통합 관리체계의 구체화가 필요함
- 청소년 상담·활동 분야는 통합 광역형 중간지원조직으로서 충남 특화 정책의 기획·조정·확산과 통합기관 고유의 성과·협업 운영모델을 보다 구체화할 필요가 있음
- 연구사업에서 사회보장·여성가족·청소년 분야가 병렬적으로 수행되는 경향이 강하며, 융합형 대표 연구 아젠다의 체계화는 다소 미흡함

■ 개선과제 목록

번호	개선과제명	단기/중기
1	여성·가족·청소년·사회서비스 기능 통합 효과 측정 지표 개발	단기
2	광역형 중간지원조직으로서 시군·민간기관과 조정기능 강화	단기
3	주요사업 추진계획 마련시 구성원 의견 수렴 방안 모색	단기
4	직급별 정원 배분의 형평성 확보	단기
5	인사관리의 공정성과 합리성 확보	단기
6	노사상생 발전 측정을 위한 성과지표 개발	단기
7	이해충돌방지교육 및 청렴·반부패 교육 참여 이수율 제고	단기
8	전화응대 만족도 제고 방안 모색	단기
9	산출지표를 OUTCOME을 관리할 수 있는 성과지표로 개편	중기
10	운영 프로세스에 대한 혁신, 디지털 전환으로 인한 정원 효율화, 비용절감을 위한 노력을 통한 경영 효율화 방안 모색	중기

2 기관장 성과평가 결과

■ 총괄 요약표

○ 기관장 평가점수 84.74점 (평가등급 "다")

평가지표		배점	득점	영역별 득점
1) 리더십(10점)	① 기관장 리더십	10.00점	9.00점	9.00점
2) 과제성과(20점)	① 대표성	5.00점	4.00점	19.00점
	② 목표달성도	10.00점	10.00점	
	③ 실행타당성	5.00점	5.00점	
3) 기관평가(70점)	① 기관 경영평가 반영	70.00점	56.74점	56.74점
합계		**100점**	**84.74점**	**-**

■ 평가결과 총평

○ 우수사항

- 기관장은 통합기관 출범 이후 중장기 경영전략과 주요사업 계획이 현장 실행력으로 연결되도록 내부 참여 기반의 목표설정 체계를 구축하고, 외부적으로는 인사 관련 주요 의사결정에서 외부위원 비중을 높여 공정성과 객관성을 확보하고, 예산 및 재무 운영 과정에서는 도 주관부서, 도의회, 외부 전문가 자문 등을 통해 절차적 타당성과 대외 책임성을 강화함
- 주요사업 추진 과정에서 민관 협력체계, 외부 자문, 협약 기반 네트워크를 활용하여 사업 내용과 자원 조달의 적정성을 높였고, 대외 수탁사업과 정책연계 사업의 확대라는 성과를 도출함
- 주요 과제가 기관의 설립목적과 정관에 부합하고 돌봄·위기청소년·정책연구 등 기관을 대표하는 핵심 기능을 충실히 반영하며, 충남도 정책요구와 높은 정합성을 보였음

○ 미흡사항

- 외부 거버넌스의 실질적 환류 결과를 보다 정량적으로 제시하고, 주요 의사결정에 대한 이해관계자 반영 실적과 기관장 주도의 개선성과를 더욱 명확히 구조화할 필요가 있음
- 일부 과제는 목표의 도전성 및 난이도 설정 근거, 성과 확산 및 현장 내재화 방안, 지속가능한 재원 확보 전략 등을 보다 구체적으로 제시할 필요가 있음

기관 경영평가 상세결과

1. 경영관리 영역
2. 경영성과 영역
3. 가 · 감점

1 경영관리 영역

■ 경영관리 영역 평가점수표

평가부문	성과지표	배점*	득점	부문별 득점
1) 경영전략(10점)	① 전략 및 혁신	4.00	3.20	7.60
	② 경영 효율화 과제 발굴 및 성과 창출	4.00	2.40	
	③ 경영평가 지적사항 이행노력	2.00	2.00	
2) 조직·인사(7점)	① 조직관리의 적정성	3.00	2.40	5.80
	② 인사관리의 적정성	2.00	1.40	
	③ 관리직 비율	1.00	1.00	
	④ 지원기능인력 비율	1.00	1.00	
	⑤ 임금피크제 관리	-1.00	0.00	
3) 재무관리(9점)	① 재정구조의 건전화	2.00	1.60	7.22
	② 예산집행의 적정성	4.00	2.80	
	③ 자체수입 비율	1.00	0.82	
	④ 일반관리비 충당률	1.00	1.00	
	⑤ 경영평가 성과급 운영 적정성	1.00	1.00	
4) 道 정책준수(7점)	① 채용비리 방지	-2.00	0.00	5.43
	② 블라인드 채용	-2.00	0.00	
	③ 총인건비 인상률 준수	-1.00	0.00	
	④ 기관장 인건비 인상률 준수	-1.00	0.00	
	⑤ 지역인재 채용 실적	-1.00	0.00	
	⑥ 공공기관 적극행정 활성화	1.00	0.80	
	⑦ 道 역량강화 교육 참여실적	1.00	0.94	
	⑧ 도정 연계도	5.00	3.69	
5) 도민만족성과(5점)	① 도민 만족도	5.00	4.29	4.29
6) 일자리 질 개선(2점)	① 일·가정 양립	2.00	1.40	1.40
7) 소통 및 참여(4점)	① 이사회 등 의사결정 구조	1.00	0.70	3.17
	② 이사회 참여율	1.00	0.76	
	③ 경영정보공개 적정성	1.00	0.82	
	④ 노사상생 발전	1.00	0.90	
8) 윤리경영(2점)	① 윤리경영시스템 적정성	0.70	0.49	1.40
	② 인권경영 이행 추진실적	0.70	0.49	
	③ 공정사회 구현 노력	0.60	0.42	
9) 지역상생발전(2점)	① 사회적 약자 고용, 지역상생 구매	1.00	0.94	1.74
	② 공공기관 민간개방	1.00	0.80	
10) 재난안전관리(1점)	① 재난·안전관리를 위한 노력	1.00	0.70	0.30
	② 안전사고 건수	-1.00	-0.40	
11) 친환경경영(1점)	① 친환경 경영 노력	1.00	0.70	0.70
합계		**50.00점**	**39.05점**	**-**

* 마이너스 배점은 감점지표

1-1 경영전략 부문

1-1-1. 전략 및 혁신

■ 평가결과

○ 전략 및 혁신 지표는 배점 4.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률 80.00%) 3.20점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	85점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	4.00점	득점	3.20점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 기관은 기관의 주요 환경 변화 요인과 내부 역량 진단을 통해 중장기 경영전략 체계도(2530)를 완성하였으며 전략과제 - 단위사업 - 주요사업 간의 연계성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨

○ 미흡사항

- 구성원들의 의견 수렴과 관련하여 향후에는 중점 사업 추진계획과 관련한 내용에 적절하게 반영될 필요가 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 기관은 기관의 설립목적에 부합되는 전략체계를 수립하고 있음

- 기관은 기관의 주요 환경 변화 요인과 내부 역량 진단을 통해 중장기 경영전략 체계도(2530)를 완성하였으며 전략과제 - 단위사업 - 주요사업 간의 연계성을 확보한 점은 긍정적으로 평가됨
- 기관은 전년도 '전략목표 간 유기적 연계성과 과제별 핵심성과 지표(KPI)의 정량성 및 실효성이 일부 부족하여, 성과관리의 체계성과 측정 가능성 확보에 한계가 있음'과 관련하여 심의 절차를 변경하고 심의 전 자문위원회를 구성하였음
- 다만 자문위원회의 회의 내용을 살펴보면 사업계획 내용 및 방향성에 대한 자문으로 실제적으로 핵심성과 지표에 대한 자문이 이루어진 것으로 판단하기 어려움
- 따라서 2026년부터 운영하게 될 성과관리위원회(가칭)에서는 보다 성과관리의 체계성과 측정 가능성 등에 대한 자문이 이루어질 필요가 있음

○ 기관은 정부의 국정목표 및 충청남도의 도정목표, 도정전략과 연계한 중점 사업 추진계획을 수립하고 있음

- 또한 기관장의 경영철학 반영에 있어서 구성원들의 의견 수렴을 한 점은 긍정적으로 평가됨
- 다만 현재 구성원들의 의견 수렴은 도출된 안 중에서 적절한 것을 선택하는 것으로, 향후에는 중점 사업 추진계획과 관련한 내용에 적절하게 반영될 필요가 있음

1-1-2. 경영 효율화 과제 발굴 및 성과 창출

■ 평가결과

○ 경영 효율화 과제 발굴 및 성과 창출 지표는 배점 4.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 C등급으로(달성률 60.00%) 2.40점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	신규지표	당해연도 등급	C
평가결과	배점	4.00점	득점	2.40점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 2023년도에 사회서비스원, 청소년진흥원, 여성가족연구원 3개의 기관을 통폐합하면서 조직·인사·재정·사업 전반의 운영 체계 정리를 완료함

○ 미흡사항

- 기관은 통폐합으로 인해 파생된 경영 효율화에 대한 성과는 창출하였으나 이외의 노력은 명확하지 않음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 과제 발굴 및 추진의 적정성

- 기관은 2023년도에 사회서비스원, 청소년진흥원, 여성가족연구원 3개의 기관을 통폐합하면서 조직·인사·재정·사업 전반의 운영 체계 정리를 완료하였음. 통폐합으로 인한 직제 간소화 및 정원의 효율화에 대한 성과는 창출하였음
- 다만 기관은 통폐합으로 인해 파생된 경영 효율화에 대한 성과는 창출하였으나 이외의 노력은 명확하지 않음. 따라서 기관은 지속적으로 운영 프로세스에 대한 혁신, 디지털 전환으로 인한 정원 효율화, 비용절감을 위한 노력이 지속적으로 이루어질 필요가 있음. 또한 이를 체계적으로 추진하고 관리하기 위한 노력도 필요함

○ 효율화 성과의 우수성과 지속가능성

- 기관은 도의 공공기관 경영 효율화 방침에 따라 추진한 실적에 대해서는 기관 통폐합으로 인한 효과로 지속가능성이 있음. 다만 경영 효율화와 관련하여 제시한 인사제도는 경영 효율화에 부합하지 않음. 경영 효율화를 위해서는 조직 슬림화, 정원 효율화, 운영 프로세스 개선을 통한 업무 시간 및 비용에 대한 절감 등의 내용으로 경영 효율화를 위한 노력이 필요함
- 기관은 경영 효율화를 위한 중점과제 발굴 노력과 관련해서 2025년 부서별로 1부서 1과제 발굴을 목표로 추진하였음

1-1-3. 경영평가 지적사항 이행노력

■ 평가결과

○ 경영평가 지적사항 이행노력 지표는 배점 2.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 2.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
전년도 경영평가 지적사항 이행률	7건	-	7건	100%	2.00점	2.00점

1-2 조직·인사관리 부문

1-2-1. 조직관리의 적정성

■ 평가결과

○ 조직관리의 적정성 지표는 배점 3.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률 80.00%) 2.40점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	3.00점	득점	2.40점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 직원의 경력과 경험을 고려한 전략적 인력 운영을 실현함
- PEST-SWOT 분석을 통해 사회적 이슈, 도정 정책 변화 및 내외부 경영환경 등을 살펴보았으며 이를 통해 전략적 시사점을 도출하여 조직 자원 배분에 연계하였음

○ 미흡사항

- 직급별 정원 배분의 형평성 확보와 보직자 구성 한계 해소를 위해 기관 차원의 대안을 마련하고 도와 소통하여 조직 운영체계를 개선해 나갈 필요가 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 기관은 PEST-SWOT 분석을 통해 사회적 이슈, 도정 정책 변화 및 내외부 경영환경 등을 살펴보았으며 이를 통해 전략적 시사점을 도출하여 조직 자원 배분에 연계하였음

- 또한 SWOT 기반으로 KPI를 설정하여 부서별로 매칭하였음

○ 연도별 인사운영계획을 수립하고 노사협의를 거쳐 전 직원에게 공지하는 절차를 정례화한 결과, 인사제도 만족도가 전년 63.3점에서 2025년 73.6점으로 10.3점 상승하였음. 이는 인사제도의 안정성과 공정성에 대한 직원 신뢰가 높아지고 있음을 보여줌

- 다만 인사제도에 대한 만족도가 73.6점으로 높은 수준으로 보기는 어려움이 있어 지속적인 인사제도에 대한 구성원들의 수용성을 높이기 위한 노력이 필요함

○ 육아휴직 사전예고제를 도입하여 인력 공백이 발생하기 전에 대체인력 8명을 신속하게 채용·배치하였으며, 2025년 한 해 동안 총 21건의 인사발령을 통해 직원의 경력과 경험을 고려한 전략적 인력 운영을 실현하였음

○ 직무분석 결과 지도직 2급 신설의 필요성이 도출된 내용을 바탕으로, 직급별 정원 배분의 형평성 확보와 보직자 구성 한계 해소를 위해 노력은 인정됨. 향후 기관 차원에서 대안을 마련하고, 도와 지속적으로 소통하여 조직 운영체계를 지속적으로 개선해 나갈 필요가 있음

1-2-2. 인사관리의 적정성

■ 평가결과

○ 인사관리의 적정성 지표는 배점 2.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 1.40점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	2.00점	득점	1.40점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 인사관리 과정에서 내·외부 이해관계자의 참여를 제도적으로 보장하고, 조직이 필요로 하는 인재를 체계적으로 육성하기 위한 기반을 마련함

○ 미흡사항

- 인사관리의 공정성과 합리성 확보, 직무급 보수체계 및 경력개발체계와의 유기적 연계, 지속적인 역량개발의 질적 수준 제고를 위한 지속적인 관리와 고도화가 필요함

■ 세부 평가기준별 결과

○ 인사관리 과정에서 내·외부 이해관계자의 참여를 제도적으로 보장하려는 노력이 비교적 명확하게 확인됨

- 우선 인사위원회를 총 7명 중 외부위원 5명으로 구성하여 외부위원 비율을 71.4%까지 확보하였으며, 부위원장 또한 외부위원으로 선임함으로써 채용, 징계, 정규직 전환 등 주요 인사 의사결정의 객관성과 투명성을 제고하고자 한 점은 긍정적으로 평가됨. 또한 분기별 노사협의회를 운영하고, 인사제도 개편 또는 불이익 변경 시 노동조합의 의견 청취 또는 동의 절차를 거치도록 한 점은 내부 구성원의 참여를 제도화하였다는 측면에서 의미가 있음. 아울러 인사제도 만족도 조사 및 교육 수요조사를 실시하고, 그 결과를 실제 운영에 반영하고 있는 점 역시 이해관계자의 의견을 반영하는 인사운영 구조를 마련하고 있다는 점에서 긍정적으로 볼 수 있음

○ 다만 인사관리의 공정성과 합리성이 충분히 정착되었다고 보기에는 일부 보완이 필요한 것으로 판단됨

- 근무평정 결과에 대한 이의신청 및 인사위원회 심의 절차는 규정에 따라 운영되고 있으며 실제 처리사례를 확인함. 향후에는 제도의 실효적 운영과 처리 결과를 실적보고서에 그 성과와 사례로 구체적으로 제시할 필요가 있음
- 또한 기간제 채용 과정에서 현장 공백 해소를 위해 일부 절차를 간소화한 점은 운영의 신속성 측면에서는 일정 부분 타당성이 있으나, 이에 상응하는 공정성 확보 장치가 충분히 병행되지 않을 경우 운영상 논란이 발생할 가능성이 있음

○ 인사관리의 시스템화 수준은 이전 대비 개선된 것으로 판단됨

- 특히 2025년에 통합 성과평가 규정과 성과급 지급 규칙 등을 마련하여 성과평가와 보상 간 연계 기준을 제도적으로 명확히 하였고, 근무평정 결과를 연봉 인상률 및 성과급 지급에 직접 반영하는 구조를 구축한 점은 인사관리 체계화 측면에서 중요한 진전으로 평가됨
- 또한 정규직 채용 확대와 결원 충원 노력을 지속하는 한편, 교육훈련 과정은 사전 수요조사를 바탕으로 편성하고, 교육 이수 실적을 인사고과 가점에 반영함으로써 채용–교육–평가–보상 간 연계가 일정 수준 확보된 것으로 보임. 더불어 직원설명회, 노사협의회, 만족도 조사 결과 등을 차년도 운영계획에 반영하는 환류 구조도 확인되어, 인사관리 시스템이 단절되지 않고 순환적으로 운영되도록 설계되고 있다는 점 역시 긍정적임

○ 반면 인사관리의 시스템화가 충분히 고도화되었다고 보기에는 아직 미흡한 부분도 존재함. 직무 분석과 직무기술서 정비는 이루어졌으나, 이를 직무급 보수체계 및 경력개발체계와 유기적으로 연계하는 수준에는 아직 이르지 못한 것으로 판단됨

- 또한 2025년 평가는 역량평가 중심의 성격이 강하여, 전 직종을 대상으로 개인성과와 부서성과를 보다 입체적으로 반영할 수 있는 평가체계로의 정교화가 요구됨. 아울러 교육 이수 인정 기준이 다소 엄격하고 형식적으로 운영될 가능성이 있어, 교육이 실제 역량 향상과 조직 성과 제고에 어떠한 영향을 미쳤는지에 대한 정성적 피드백 및 환류 장치의 보강이 필요함

○ 기관은 단순한 교육 실시를 넘어, 조직이 필요로 하는 인재를 체계적으로 육성하기 위한 기반을 마련해 나가고 있는 것으로 판단됨

- 직무를 221개 과업 단위로 분석하고, 직무별 역량모델 및 직무기술서를 고도화한 점은 향후 기관이 요구하는 인재상을 구조화하기 위한 기초 작업으로 평가할 수 있음. 또한 교육 운영에 있어서도 수요조사를 기반으로 직무역량, 리더십, AI 활용, 탄소중립 등 환경 변화에 대응할 수 있는 과정을 편성하였으며, 1인당 평균 교육시간이 88.5시간에 달하는 등 구성원의 교육 참여 수준도 비교적 높은 것으로 나타남. 특히 챗GPT 및 AI 도구 활용 교육과 같은 디지털 전환 대응 프로그램을 운영한 점은 최근 행정환경 및 공공조직 운영 여건 변화에 대한 대응 노력으로 긍정적으로 평가됨. 아울러 전년 대비 관련 예산을 크게 증액한 점을 통해 인재 육성에 대한 기관의 정책적 의지와 투자 확대 노력도 확인됨

○ 다만 이러한 인재개발 체계가 기관이 필요로 하는 핵심인재 육성으로 실질적으로 연결되고 있는지에 대해서는 추가적인 확인이 필요함

- 직무분석과 역량모델 구축은 이루어졌으나, 이를 토대로 한 직무 중심의 경력개발경로 설정과 승진·보상체계 간 연계는 아직 충분히 구체화되지 않은 것으로 보임. 또한 교육 이수에 대한 가점 부여 방식은 구성원의 참여를 유도하는 수단이 될 수 있으나, 운영 과정에서 교육의 질적 성과보다는 시간 충족이나 수료 실적 확보에 치우칠 가능성도 배제하기 어려움. 더불어 인사제도 만족도 조사에서 교육 분야에 대한 평가는 상대적으로 양호한 반면, 인사·조직 분야 만족도는 상대적으로 낮게 나타난 점은 역량 강화 노력이 인사운영 전반에 대한 신뢰 제고로까지 충분히 이어지지 못하고 있음

○ 구성원 역량을 지속적으로 개발·향상시키기 위한 기관의 노력은 전반적으로 적정한 수준으로 판단됨

- 교육 수요조사를 실시하고, 신규직원 필수교육, 직무 맞춤형 교육, AI 활용 교육, 리더십 교육, 자기계발 지원 등을 병행함으로써 교육체계를 비교적 다층적으로 운영하고 있음. 또한 교육 실적을 인사평가 가점과 연계하고, 자기계발 보조금 및 자격증 취득 지원 제도를 운영하는 점은 구성원의 자발적 역량개발을 촉진하기 위한 제도적 장치로 평가할 수 있음. 아울러 예산 확대와 높은 교육 참여율은 기관이 역량개발을 일회성 과제가 아닌 지속적 관리과제로 인식하고 있음

○ 다만 지속적 역량개발 노력의 질적 측면에서는 추가적인 보완이 요구됨

- 현재는 교육시간, 참여인원, 예산 집행 등 정량적 실적은 비교적 충실히 제시되고 있으나, 개별 교육이 실제 업무성과 향상이나 직무 전문성 제고에 어떠한 영향을 미쳤는지에 대한 정성적 분석은 다소 미흡한 것으로 보임. 또한 육아휴직자, 연구휴직자, 노조전임자 등 일부 인원이 교육 통계에서 제외되어 있어, 이들에 대한 역량 유지 및 복귀 지원까지 포함하는 전사적 관점의 지속개발 체계는 보다 정교하게 설계될 필요가 있음

1-2-3. 관리직 비율

■ 평가결과

○ 관리직 비율 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
관리직 비율	20.00% 이하	-	18.36%	100%	1.00점	1.00점

1-2-4. 지원기능인력 비율

■ 평가결과

○ 지원기능인력 비율 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
지원기능인력 비율	30.00% 이하	-	16%	100%	1.00점	1.00점

1-2-5. 임금피크제 관리

■ 평가결과

○ 임금피크제 관리 지표는 감점지표 배점 -1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 감점이 미발생함

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
임금피크제 관리	임금피크제 운영 준수	-	성과기반 연봉체계 운영*	-	-1.00점	감점 미발생

1-3 재무관리 부문

1-3-1. 재정구조의 건전화

■ 평가결과

○ 재정구조의 건전화 지표는 배점 2.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률 80.00%) 1.60점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	2.00점	득점	1.60점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 다각적 경로의 재원 확보를 통해 자체수입이 전년 대비 증가하는 성과를 거두었으며, 외부재원 확보 총액이 증가한 점은 재정 자립 기반 강화 측면에서 긍정적으로 평가됨. 부채구조 개선에 따른 재정 안정성 회복 추세가 가시화되고 있는 점과 시나리오에 기반하여 중기 재정운영계획을 수립하고 4개 전략목표와 연계한 재원 배분을 실시하는 등 중장기 재정건전화 계획의 체계성이 인정됨

○ 미흡사항

- 당기순손실이 전년에 이어 지속되고 있으며 최근 5년 중 2023년을 제외한 4개 연도에서 당기순손실이 발생하는 구조적 수익성 취약성이 해소되지 않고 있어 근본적인 수익비용 균형 달성을 위한 전략이 보다 강화되어야 할 것으로 평가됨

■ 세부 평가기준별 결과

○ 재정구조의 건전화

- 대내외 재정 여건을 반영하여 중장기 전략목표와 연계된 25년 재정 운영 계획을 체계적으로 수립하고, 충남도의 주요 정책 이슈 사업에 선택과 집중하는 투자를 단행하여 예산 배분의 전략성과 효과성을 제고하였음. 불확실한 대외 재정 여건과 내적 특수성을 분석하여 29년까지의 총수입 전망을 낙관, 중립, 비관 시나리오별로 다각화하여 추계함으로써 재정 여건에 대한 예측 가능성을 높이고 선제적인 건전성 관리 기반을 구축하였음
- 공공재원에 대한 의존도를 완화하기 위해 도 유관부서 및 시·군과의 정책협의체를 적극 가동하여 수의계약 범위 내 수탁과제를 다수 수주하고, 정부 등 공모사업 유치, 충남도 인구정책과 연계한 10억 원 규모의 사업 수주, 민간 금융기관 자원 유치 등 다변화된 재정 자립 노력의 성과를 달성함
- 당기순손실 규모가 전기 대비 축소되었고, 부채 구조 개선을 통해 재정건전도 실적이 전년 대비 9.52% 개선되고 부채비율이 47.69% 하락하였으며, 경상경비 절감 노력을 통해 예산 총액 대비 관리업무비율을 직전 3개년 평균보다 낮은 수준으로 낮추어 재정 운영의 효율성을 증명함. 다만 재정건전도 지표가 직전 3개년 평균을 하회하고 있어 부채구조 개선에도 불구하고 재정건전성 회복이 평균 수준에 미치지 못하고 있어 개선 노력이 지속적으로 요구됨

1-3-2. 예산집행의 적정성

■ 평가결과

○ 예산집행의 적정성 지표는 배점 4.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 2.80점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	65점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	4.00점	득점	2.80점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 기관 통합 이후 중복 예산 정비와 월별 집행 현황 점검을 통한 상시 모니터링 체계가 안착된 결과 사업 집행률이 전년 대비 5.2% 향상된 바 예산 집행의 실행력 개선 측면에서 긍정적으로 평가됨

○ 미흡사항

- 행정사무감사에서 특정 업체 편중 현상이 전년 미시정 사항으로 재지적된바, 개선 목표가 효과적으로 정착될 수 있도록 사후 모니터링이 필요하며, 전년도 경영평가에서 지적된 본원-위탁시설 간 예산·회계 통합관리 한계 및 성과기반 예산관리 체계 미흡 문제에 대한 지속적 개선이 요구됨

■ 세부 평가기준별 결과

○ 예산집행의 적정성

- 기관 통합 이후 분산되어 있던 예산 항목을 정비하고 집행 관리 체계를 일원화하여 중복 예산을 전면 정비하였으며, 집행률 분석 결과를 바탕으로 불필요한 경상경비를 감액하여 차기 예산에 반영하는 선순환 환류 체계를 정립함으로써 예산 편성의 합리성을 극대화함. 이를 통해 사업 집행률이 전기 대비 5.2% 증가하는 성과를 달성함
- 기관 특성을 반영한 맞춤형 세출예산 집행기준을 신규로 수립하고 배포함으로써 부서 간 회계처리 일관성을 확보하고 내부 집행 기준을 표준화한 점은 예산 운영의 제도적 기반을 강화하는 긍정적인 노력으로 판단됨
- 전년도 행정사무 감사에서 지적된 인쇄업체 쏠림 현상이 미시정 사항으로 재차 지적되어 특정 업체에 대한 예산 집행 편중 문제가 반복됨으로써 계약 공정성 관리의 실효성에 의문이 제기되며, 모범거래 모델 도입·통합 발주 체계 확대 등 개선 방안의 신속한 정착이 요구됨
- 기관 통합에 따른 본원과 위탁 시설 간의 예산·회계 구조 차이로 인해 통합 관리에 여전히 한계가 존재하는바, 주석 활용을 통해 투명성을 높이려는 시도는 인정되나, 근본적인 계정 기준의 일관성을 확보하고 비교 가능성을 높이기 위한 전문성 확보와 구조적 정비 등이 필요하다고 판단됨

1-3-3. 자체수입 비율

■ 평가결과

○ 자체수입 비율 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 0.82점을 득점함(득점률 82.12%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
자체수입비율	81.46%	37.03%	73.51%	82.12%	1.00점	0.82점

1-3-4. 일반관리비 충당률

■ 평가결과

○ 일반관리비 충당률 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
일반관리비 충당률	123.08%	55.94%	124.37%	100%	1.00점	1.00점

1-3-5. 경영평가 성과급 운영 적정성

■ 평가결과

○ 경영평가 성과급 운영 적정성 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
경영평가 성과급 운영 적정성	운영지침 준수	-	준수	100%	1.00점	1.00점

1-4 道 정책준수 부문

1-4-1. 채용비리 방지

■ 평가결과

○ 채용비리 방지 지표는 감점지표 배점 -2.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 감점이 미발생함

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
① 채용비리 발생	0건	-	0건	-	-1.00점	감점 미발생
② 채용비리 특별점검 지적사항	이행완료	-	이행완료	-	-1.00점	감점 미발생
계	-	-	-	-	-2.00점	감점 미발생

1-4-2. 블라인드 채용

■ 평가결과

○ 블라인드 채용 지표는 감점지표 배점 -2.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 감점이 미발생함

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
① 블라인드 채용 준수 여부	준수	-	준수	-	-1.00점	감점 미발생
② 블라인드 면접 실시 여부	실시	-	실시	-	-1.00점	감점 미발생
계	-	-	-	-	-2.00점	감점 미발생

1-4-3. 총인건비 인상률 준수

■ 평가결과

○ 총인건비 인상률 준수 지표는 감점지표 배점 -1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 감점이 미발생함

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
총인건비 가이드라인 준수 여부	인상률 준수	-	준수	-	-1.00점	감점 미발생

1-4-4. 기관장 인건비 인상률 준수

■ 평가결과

○ 기관장 인건비 인상률 준수 지표는 감점지표 배점 -1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 감점이 미발생함

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
기관장 인건비 인상률 준수 여부	인상률 준수	-	준수	-	-1.00점	감점 미발생

1-4-5. 지역인재 채용 실적

■ 평가결과

○ 지역인재 채용실적 지표는 감점지표 배점 -1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 감점이 미발생함

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
지역인재 채용률*	32.00% 이상	-	60.00%	-	-1.00점	감점 미발생

* 대상직군 4명 이상 채용기관만 평가

1-4-6. 공공기관 적극행정 활성화

■ 평가결과

○ 공공기관 적극행정 활성화 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률80.00%) 0.80점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	1.00점	득점	0.80점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 충남사회서비스원은 공공성을 기반으로 지역사회복지 현장에 개입하는 특수성을 가지므로 적극행정에 대한 기대가 큼. 이에 본 기관은 적극행정 운영규정 제·개정, 실행계획 수립, 적극행정위원회 구성, 직원 보호 및 면책 지원제도 마련(예 : 적극행정, 협업 마일리지 제도 운영, 보험가입 등의 보호체계 등)을 체계적으로 구축하고 있음
- 적극행정의 이행성과를 보면 단순 민원처리나 규제개선이 아니라 공공성이 높은 영역의 현장대응과 적극적으로 연결되어 있어 사회서비스원의 설립목적과 연계됨

○ 미흡사항

- 적극행정이 실제 사회서비스 혁신으로 연결되었는지에 대한 설명이 다소 부족함. 적극행정 이행성과가 사업의 성과목표 이행으로 이해되며 적극행정을 통한 서비스 혁신으로는 미흡. 예를 들어 사회서비스 공급주체 다변화 사업의 경우, 적극행정을 통해 주민이 체감하는 변화가 실제로 어떻게 나타나고 있는지 제시할 필요가 있으며, 단순한 양적 변화가 아닌 질적변화를 중심으로 보여줄 필요가 있음
- 적극행정의 우수사례를 선발하고 포상하는 체계가 이루어지고 있는데, 이를 현장에 확산하는 체계에는 한계가 있어 보임

■ 세부 평가기준별 결과

○ 적극행정 제도 마련 및 운영

- 비교적 체계적인 적극행정 운영체계를 구축한 것으로 평가됨. 적극행정 운영규정의 지속 개정, 적극행정위원회 운영, 직원 보호 및 면책지원 체계 구축 등은 단순 형식적 운영을 넘어 실질적 제도 기반 마련 노력으로 볼 수 있음

○ 적극행정 활성화 노력

- 직원 교육, 우수직원 선발, 협업 마일리지, 지역화폐 보상 검토 등 조직문화 개선을 위한 다양한 시도를 추진함

○ 적극행정 이행 성과

- 공공성 확대와 적극행정을 연계하여 긴급돌봄·농어촌 돌봄·고위기 청소년 대응 등 공공성이 높은 사업을 추진함
- 대민의 적극행정을 넘어 공공서비스의 시너지 효과를 높이기 위한 조직의 적극적인 노력으로 논의구조를 확대하려는 노력이 보임. 하지만 아직 이를 사업으로 통합하는 등 실질적인 성과에 이르지는 못함
- 현재 제시된 사례는 추진운영 중심의 설명 비중이 높으며, 적극행정으로 인해 도민의 삶이나 현장 서비스가 어떻게 변화했는지를 보여주는 체감형 성과는 다소 제한적임

1-4-7. 道 역량강화 교육 참여실적

■ 평가결과

○ 道 역량강화 참여실적 지표는 전체 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 0.94점을 득점함(득점률 94.00%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
① 道 역량강화 교육 참여실적 (전체 직원 이수율)	93명	-	73명	78.49%	0.30점	0.24점
② 道 역량강화 교육 참여실적 (신규 직원 이수율)	11명	-	11명	100%	0.30점	0.30점
③ 道 역량강화 교육 참여실적 (전체 직원 교육 시간)	4,750시간	-	5,528.40 시간	100%	0.40점	0.40점
계	-	-	-	-	1.00점	0.94점

1-4-8. 도정 연계도

■ 평가결과

○ 도정연계도 지표는 정량지표 배점 1.00점, 정성지표 배점 4.00점으로 혼합된 배점 5.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 3.69점으로 달성수준 73.80%임

등급부여	직전년도 달성률	69.35%	당해연도 달성률	73.80%
평가결과	배점	5.00점	득점	3.69점

[정량지표 결과]

■ 평가결과

○ 도정 연계도(정량) 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 0.89점을 득점함(득점률 89.33%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
도정 연계도(정량)	100%	-	89.33%	89.33%	1.00점	0.89점

[정성지표 결과]

■ 평가결과

○ 도정연계도(정성) 지표는 배점 4.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 2.80점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	65점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	4.00점	득점	2.80점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 충남도 주요 복지정책과 기관 전략 간 연계성이 비교적 명확함
- 또한 사회서비스원이 도와 사회복지 현장의 중간지원 조직으로서 민간 전달체계를 지원(컨설팅, 품질관리, 역량강화 등)하여 사회복지의 공공성을 확보하고자 함

○ 미흡사항

- 사회서비스원은 도정과 민간전달체계 간의 중간지원조직으로서의 역할이 기대되기에 도정연계 확인뿐만 아니라 기초자치단체 민간기관의 서비스 전달과 도의 정책을 조정하는 광역형 기관으로서의 연계가 분명하게 수립되고, 실적과 성과가 관리될 필요가 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 주관부서 주요과제 수행

- 충남도의 정책과제를 기관사업으로 잘 반영하고 있고, 중간지원조직으로서의 기능수행도 반영하고 있음. 다만, 광역과 기초, 공공과 민간의 조정 기능은 상대적으로 제한적임
- 중간지원 조직으로서 15개 시군을 위한 지원 노력이 이루어지고 있음. 대표적으로 아동을 위한 통합돌봄을 활성화하기 위하여 아동돌봄활동가를 파견하는 등 지역간 균형을 맞추려는 노력을 하였음

○ 도정연계 활동의 전략 반영과 협업 프로세스

- 기관은 도정 목표와 기관 비전 및 전략과제를 연계하여 중장기 방향을 설정. 도 주관부서 담당자와의 정례적인 협의구조나 거버넌스 운영구조에 대한 구체적인 제시는 미흡함

○ 예산 및 조직인사 관련 절차 이행

- 예결산, 조직 및 인사 관련 규정과 절차의 이행도는 충실한 것으로 판단됨. 다만 기관 통합 이후 전문기능 강화를 위한 인력 재배치, 전문성 확보를 위한 전략은 더욱 구체화가 필요함

1-5 도민만족성과 부문

1-5-1. 도민만족성과

■ 평가결과

○ 도민만족성과 지표는 전체 5.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 4.29점을 득점함(득점률 85.80%)

세부지표	실적		달성률		배점	득점
	전년도	당해연도	만족도	개선도		
① 도민만족성과(서비스 수행과정)	95.80점	87.23점	87.23%	90.66%	2.50점	2.22점
② 도민만족성과(도민 만족도)	96.31점	81.66점	81.66%	84.47%	2.50점	2.07점
계	-	-	-	-	5.00점	4.29점

1-6 일자리 질 개선 부문

1-6-1. 일·가정 양립

■ 평가결과

○ 일·가정 양립 지표는 배점 2.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 1.40점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	2.00점	득점	1.40점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 여성가족 기능이 통합된 기관 특성을 반영하여 가족친화 조직문화 조성을 위한 제도 운영을 추진하고 있고, 여성가족부 가족친화인증 우수기관이 연장되는 성과를 달성하였으며, 매주 '가족사랑의 날' 운영, 가족친화 프로그램 운영 등 조직문화 개선 노력을 병행함
- 육아기 근로시간 유연성, 남성육아휴직 사용률, 생애주기별 지원제도, 연차사용률 보장 등에서 우수한 성과를 도출하고 있고, 육아휴직 대체인력 채용을 통해 조직부담 완화의 노력도 이루어지고 있음

○ 미흡사항

- 통합기관의 다양한 기능과 근무형태를 고려할 때, 향후에는 제도 운영 실적을 넘어 구성원 유형별 제도 접근성, 활용 제약요인 등에 대한 분석을 추가적으로 보완하여 제도의 실효성을 보다 세밀하게 관리할 필요가 있음

■ 세부 평가기준별 결과

- 충남사회서비스원은 여성가족청소년 기능이 통합된 기관으로서 가족친화 조직문화 조성을 위한 제도적 기반을 비교적 적극적으로 구축·운영하고 있으며, 가족친화인증 우수기관 유지, 육아기 근로시간 단축 활성화, 연가 사용 확대 등에서 성과를 보이고 있음
- 다만 여성정책 기능을 포함한 통합기관이라는 점을 고려할 때, 현재의 성과는 제도 운영 중심 수준에 머물러 있으며, 타 시도 사회서비스원과 차별화되는 성평등 조직혁신 모델이나 선도적 근무문화 개선 성과는 상대적으로 제한적임

1-7 소통 및 참여 부문

1-7-1. 이사회 등 의사결정 구조

■ 평가결과

○ 이사회 등 의사결정 구조지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로 (달성률 70.00%) 0.70점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	85점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	1.00점	득점	0.70점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 변호사, 노무사, 현장전문가, 학계전문가, 공무원, 이해관계자 등이 참여하고 있어 기관 운영을 다각적으로 검토할 수 있는 구조를 형성하고 있으며, 자문과 심의 결과를 실제 사업 설계와 운영에 연결하고 있음

○ 미흡사항

- 일부 기구는 외부전문가 중심으로 운영되고 있으나, 실제 서비스 이용자나 현장 종사자와 같이 당사자성이 높은 주체가 핵심 의사결정구조 내에서 얼마나 실질적으로 참여하고 있는지는 상대적으로 미흡
- 내부 구성원의 의견이 다른 의사결정기구에 비해 상대적으로 충분히 반영되지 못한 측면이 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 기관의 경영의사결정기구는 전반적으로 설립목적과 연계된 전문성을 확보하고, 내·외부 이해관계자의 의견을 경영에 반영하려는 체계를 갖추고 있는 것으로 평가됨

- 이사회 외에도 인사위원회, 임원추천위원회, 적극행정위원회, 인권경영위원회, 연구심의위원회, 청소년안전망 심의위원회, 청소년복지 실무위원회 등 다양한 의사결정 및 심의기구를 운영하고 있으며, 이들 기구에는 변호사, 노무사, 현장전문가, 학계전문가, 공무원, 이해관계자 등이 참여하고 있어 기관 운영을 다각적으로 검토할 수 있는 구조를 형성하고 있음. 특히 사회서비스, 청소년 지원, 인권, 적극행정 등 기관의 핵심 기능과 직접 맞닿아 있는 분야별 위원회를 별도로 두고 있다는 점은 설립목적과 의사결정체계 간 연계성을 높이는 요소로 볼 수 있음

○ 아울러 기관은 단순히 위원회를 구성하는 데 그치지 않고, 자문과 심의 결과를 실제 사업 설계와 운영에 연결하려는 노력을 보이고 있음

- 현장 전문가, 학계, 유관기관, 당사자 대표 등의 의견을 반영하여 고립·은둔 지원사업, AI 리터러시 교육, 통합돌봄 및 청소년 네트워크 사업 등을 구체화한 점은 의사결정기구와 자문체계가 사업의 실효성 제고에 일정 부분 기여하고 있음을 보여줌. 또한 이사회 제언에 대해 소관부서 지정, 관리카드 작성, 결과보고 등 환류 절차를 마련하고, 외국인 주민 관련 연구과제 반영, 고용안정망 구축 노력, 기본재산 예치 시 이율 비교 검토체계 마련 등 실제 반영 사례를 축적한 점은 외부 의견을 제도적으로 수용하려는 의지를 나타냄. 내부적으로도 노사협의회, 주간업무회의, 월간회의 등을 통해 근로조건, 복지, 성과급, 감정노동자 보호조치 등 주요 현안을 논의하고, 이사회 운영 과정에서 안건 요약본 제공 및 사전 질의응답 체계를 도입함으로써 참여자의 실질적 의견 개진 여건을 개선한 점은 긍정적으로 평가됨

○ 다만, 이러한 운영 기반에도 불구하고 몇 가지 보완 필요성도 확인됨

- 우선 전문가 참여 자체는 비교적 폭넓게 이뤄지고 있으나, 각 위원의 세부 전문분야가 기관의 설립목적 및 주요 기능과 어떻게 정합적으로 대응하는지, 그리고 사회서비스·복지·재정·법률·조직운영 등 핵심 영역 간 전문성이 얼마나 균형 있게 배치되어 있는지는 충분히 구체적으로 드러나지 않아 향후에는 위원별 전문 이력과 역할 간 대응관계를 보다 명확히 제시하여 전문성의 적합성과 균형성을 설득력 있게 보여줄 필요가 있음
- 또한 일부 기구는 외부전문가 중심으로 운영되고 있으나, 실제 서비스 이용자나 현장 종사자와 같이 당사자성이 높은 주체가 핵심 의사결정구조 내에서 얼마나 실질적으로 참여하고 있는지는 상대적으로 미흡한 측면이 있음. 자문단이나 협의체 수준에서는 의견수렴이 이루어지고 있으나, 이를 넘어 수요자 대표성과 현장성이 의결구조 자체에 제도화되어 있는지에 대해서는 추가적인 보완이 필요함. 더불어 이사회와 일부 심의기구의 안건 수용률이 매우 높게 나타나는 점은 안정적 운영이라는 장점이 있는 반면, 실질적인 토론과 견제, 비판적 검토 기능이 충분히 작동했는지에 대해서는 점검이 필요함

○ 이해관계자 의견 수용 측면에서도 제도 운영의 실효성을 높일 필요가 있음. 노사협의회의 경우 의견수렴 채널은 마련되어 있으나 일부 안건이 불수용되었고 전체 수용률도 제한적으로 나타나, 내부 구성원의 의견이 다른 의사결정기구에 비해 상대적으로 충분히 반영되지 못한 측면이 있음

- 또한 이사회 제언 중 일부는 즉시 실행되기보다는 검토 또는 협의 예정 단계에 머무르고 있어, 의견 청취와 실제 제도화 사이에 일정한 간극이 존재함. 특히 재무제표 작성 방식 변경이나 위수탁 체계 관련 고용안정 문제와 같은 중요 사안은 후속 조치의 일정관리와 책임성을 보다 명확히 할 필요가 있음

1-7-2. 이사회 참여율

■ 평가결과

○ 이사회 참여율 지표는 전체 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 0.76점을 득점함(득점률 75.56%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
이사회 참여율	90명	-	68명	75.56%	1.00점	0.76점

1-7-3. 경영정보공개 적정성

■ 평가결과

○ 경영정보공개의 적정성 지표는 전체 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 0.82점을 득점함 (득점률 81.82%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
경영정보공개의 적정성	11건	-	9건	81.82%	1.00점	0.82점

1-7-4. 노사상생 발전

■ 평가결과

○ 노사상생 발전 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 A0등급으로(달성률 90.00%) 0.90점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	85점	당해연도 등급	A0
평가결과	배점	1.00점	득점	0.90점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 노사협의와 단체교섭의 결과가 단순한 논의에 그치지 않고 근로조건 개선으로 이어짐
- 기관은 노사갈등의 사전예방과 사후대응 체계를 함께 갖추기 위해 다양한 노력을 기울이고 있음

○ 미흡사항

- 해당 활동이 실제로 조직문화 개선, 갈등 감소, 직원 만족도 향상, 신뢰도 제고, 이직률 감소 등으로 얼마나 이어졌는지에 대한 정량적 성과지표가 필요함

■ 세부 평가기준별 결과

○ 기관은 '노사화합 기반의 기관 내 협력 및 역할 분담 강화'를 전략과제로 설정하고, 이를 실행하기 위한 제도적 기반을 비교적 충실히 마련한 것으로 평가됨

- 우선 노사 동수로 구성된 노사협의회를 분기별로 운영하면서 인사관리제도 개선, 복지제도 운영, 장기근속 포상, 안전보건관리계획, 채용·배치·교육훈련 등 구성원들의 실질적 관심사항을 지속적으로 논의하였고, 노동조합과의 상시 소통채널 운영, 노동이사제 도입, 각종 위원회 참여 확대 등을 통해 형식적 협의 수준을 넘어 제도적 참여 기반을 구축하고자 한 점은 긍정적으로 평가할 수 있음
- 특히 노사협의와 단체교섭의 결과가 단순한 논의에 그치지 않고 임금체계 조정, 육아휴직자에 대한 불이익 방지, 장기근속 포상 등 근로조건 개선으로 이어진 점은 전략과 실행 간 연계성이 일정 수준 확보되고 있음

○ 아울러 기관은 노사갈등의 사전예방과 사후대응 체계를 함께 갖추기 위해 다양한 노력을 기울이고 있음

- 내부 노무사를 통한 노무상담, 월간 노동법 뉴스레터 발행, 상담사례집 제작·배포 등을 통해 노동관계 법령과 현장 사례를 상시 공유하였으며, 직장 내 괴롭힘 조사, 고충심의위원회 구성, 감정노동 보호 매뉴얼 작성, 외부 전문기관 연계 프로그램 운영 등 갈등 발생 이전의 예방체계와 발생 이후의 대응체계를 병행하여 운영한 점은 상생적 노사관계 형성과 조직 안정성 제고 측면에서 의미가 있음. 이는 노사협의회가 단순한 회의체 운영에 머무르지 않고, 상시적 소통과 예방 중심의 노무관리 체계로 확장되고 있음을 보여줌

○ 단체협약 및 제도개선 노력 역시 일정 부분 성과를 보이고 있음. 노동조합 가입 자격이 정지되는 사용자 범위를 보다 명확히 하고, 근로기준법에 따른 주 40시간 근무체계를 준수하도록 정비한 점은 제도 운영의 명확성과 적법성을 높인 사례로 평가됨

- 또한 저임금 근로자에게 상대적으로 높은 인상률을 적용하고, 육아휴직자에게 불이익이 발생하지 않도록 인건비 인상 기준을 반영한 부분은 형평성과 합리성을 고려한 개선 노력으로 볼 수 있음

○ 다만, 이러한 노력의 효과를 보다 객관적으로 입증하는 부분에서는 보완이 필요함

- 전략과 실행 사례는 비교적 구체적으로 제시되어 있으나, 해당 활동이 실제로 조직문화 개선, 갈등 감소, 직원 만족도 향상, 신뢰도 제고, 이직률 감소 등으로 얼마나 이어졌는지에 대한 정량적 성과지표는 충분히 드러나지 않음

1-8 윤리경영 부문

1-8-1. 윤리경영시스템 적정성

■ 평가결과

○ 윤리경영시스템 적정성 지표는 배점 0.70점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 0.49점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	0.70점	득점	0.49점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 복무규정을 신설하고 이해충돌 방지제도 운영규칙을 제정하는 등 반부패 관련 내부규정을 제도화하여 조직 운영의 투명성과 법적 정합성을 높임

○ 미흡사항

- 이해충돌방지교육 이수율이 82%에 머물러 있어 이에 대한 개선이 필요함

■ 세부 평가기준별 결과

○ 기관은 반부패 척결과 청렴한 조직문화 조성을 위해 관련 제도를 체계적으로 정비하고, 이를 실제 운영체계와 연계하려는 노력을 기울인 점에서 긍정적으로 평가됨

- 기관은 복무규정을 신설하고 이해충돌 방지제도 운영규칙을 제정하는 등 반부패 관련 내부규정을 제도화하여 조직 운영의 투명성과 법적 정합성을 높이고자 하였으며, 감사규정 제정을 통해 자체 감사의 기준과 절차를 마련함으로써 내부통제 기능도 함께 강화하였음. 또한 이해충돌방지 담당관을 지정하여 상시 모니터링과 즉각 대응이 가능하도록 한 점, 음주운전 자진신고 및 자체점검 제도를 도입하여 규정 정비를 넘어 실행 중심의 관리체계를 구축한 점 역시 의미 있는 성과로 볼 수 있음

○ 아울러 기관은 반부패 및 이해충돌 예방을 위해 교육과 홍보를 병행하며 전 직원의 제도 이해도와 준법 의식을 높이기 위해 노력하였음. 전 직원을 대상으로 이해충돌방지교육을 실시하고, 집합교육과 온라인교육을 병행함으로써 교육 접근성을 높이려 한 점은 긍정적임

- 총 87명이 교육을 이수한 것으로 제시되어 제도 정착을 위한 실질적 운영 노력이 확인되며, 공지사항과 업무게시판을 활용한 최신 정책 공유, 국민권익위원회 업무편람 및 유권해석 사례집 전파 등 단발성 교육에 그치지 않고 지속적인 정보 제공과 홍보를 병행한 점도 의미가 있음. 또한 계약 체결 시 청렴계약 이행서약서를 징구하고, 부패·공익·갑질 신고채널을 일원화하여 신고 접근성을 높인 점은 기관 차원의 청렴문화 확산과 신고 편의성 제고 측면에서 긍정적으로 평가할 수 있음

○ 다만, 제도 구축과 운영 노력에 비해 그 실효성을 입증하는 성과관리 측면에서는 다소 보완이 필요함

- 우선 이해충돌방지교육 이수율이 82%에 머물러 있어 전 직원 대상 의무교육이라는 취지에 비추어 볼 때 아직 미이수자가 존재하며, 교육 참여 수준이 충분하다고 보기는 어려움. 따라서 향후에는 미이수자 관리, 보충교육 실시, 교육 이수 점검 강화를 통해 교육의 완결성을 높일 필요가 있음
- 또한 최근 3개년 내부자 신고 실적이 '해당사항 없음'으로 제시된 점은 부패사건이 발생하지 않았다는 점에서 긍정적으로 해석될 여지가 있으나, 다른 한편으로는 내부 신고제도의 활성화 정도, 제도 체감도, 실제 작동 성과를 객관적으로 보여주는 자료가 부족하다는 한계도 내포하고 있음. 즉, 신고 건수가 없다는 사실만으로는 제도의 예방 효과나 조직 내 신뢰 수준을 충분히 입증하기 어려우므로, 향후에는 신고제도 인지도, 이용 편의성, 익명성 신뢰도 등에 대한 점검을 병행할 필요가 있음
- 아울러 교육과 홍보가 실제로 이해충돌 예방과 조직문화 개선으로 얼마나 연결되었는지를 보여주는 정량적 성과지표나 구체적 사례 제시도 상대적으로 부족함. 따라서 향후에는 교육 후 이행점검, 사례 기반 평가, 인식도 조사, 부패위험 자가진단, 이해충돌 발생 가능성 점검 등 성과관리 체계를 보다 구체화할 필요가 있음

1-8-2. 인권경영 이행 추진실적

■ 평가결과

○ 인권경영 이행 추진실적 지표는 배점 0.70점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로 (달성률 70.00%) 0.49점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	85점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	0.70점	득점	0.49점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 인권영향평가 결과 기관 운영 및 주요사업에 대한 점수가 2023년 이후 지속적으로 상승함

○ 미흡사항

- 교육(청렴·반부패)의 경우 참여 인원이 적어 이에 대한 개선이 필요함

■ 세부 평가기준별 결과

○ 기관은 경영기획실장을 인권경영책임관으로 지정하고 경영지원팀을 주관부서로 지정하여 인권경영을 하고 있음. 또한 내부 2명, 외부 4명으로 구성되는 인권경영위원회를 운영하고 있음

- 다만 기관의 경우 인권경영 전략체계가 있음에도 불구하고 윤리경영 전략체계를 제시하고 있으며 이에 대한 성과로는 인권경영헌장 선포식을 제시하는 등 윤리경영과 인권경영이 혼재되어 있어 조직 구성원들이 윤리경영과 인권경영의 차이에 대한 인식을 보다 명확하게 할 필요가 있어 이에 대한 교육이 강화될 필요가 있음

○ 인권영향평가 결과 기관 운영 및 주요사업에 대한 점수가 2023년 이후 지속적으로 상승하고 있는 것으로 나타나고 있음

- 또한 인권영향평가를 통해 도출된 결과에 대해서도 권고사항의 80%를 이행하였으며, 25년 인권영향평가를 통해 도출된 주요 이슈에 대해서도 구체적인 환류계획을 가지고 있음

○ 인권침해 피해자의 구제를 위해 상담창구(고충상담원 5명) 운영, 객관적인 조사를 위한 조사 위원회 및 고충심의위원회 운영, 인권 침해 재발방지 대책을 수립하고 있음

○ 인권경영헌장 개정 및 선포 내용에 대해서는 누리집 공시 및 언론보도를 통해 대외 확산하고 있으며 인권경영 실행과 관련한 내용에 대해서는 공개하고 있음

- 내부 직원들을 대상으로 업무지원시스템 공지사항에 공개하고 있으며, 외부 고객들에 대해서는 사회서비스원 누리집 게시 및 클린아이 자료를 공시(연1회)하고 있음

○ 기관은 인권경영과 관련하여 인권의식 내재화 교육, 적극행정 내재화 교육 등 다양한 교육을 추진하였음. 또한 국가인권위원회 온라인 인권교육 이수를 의무화 하였음

- 다만 일부 교육(청렴·반부패)의 경우 참여 인원이 적어 이에 대한 개선이 필요함

1-8-3. 공정사회 구현 노력

■ 평가결과

○ 공정사회 구현 노력 지표는 배점 0.60점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 0.42점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	신규지표	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	0.60점	득점	0.42점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 불공정 거래 개선 및 공공거래 환경 조성을 위해 4대 추진전략을 수립함
- CS 모니터링을 통해 민원 응대 서비스 종합점수 91.8점으로 CS 모니터링 종합 점수 우수 수준 유지함

○ 미흡사항

- 이해충돌방지를 위한 모니터링 체계, 이해충돌방지 교육 등이 보다 적극적으로 이루어질 필요가 있음
- 전화응대의 경우 방문응대 고객에 비해 상대적으로 만족도가 낮아 전화응대 만족도를 향상하기 위한 방안을 모색할 필요가 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 기관은 불공정 거래 개선 및 공공거래 환경 조성을 위해 4대 추진전략(도민 거래관행 개선, 협력업체 거래관행 개선, 민간업체 불공정행위 개선, 공정거래 자율준수 시스템 구축)을 수립하였음

- 이를 통해 청렴거래 152건, 제한경쟁 도입, 불공정 적발사례 0건, 불공정거래 신고 채널 명시 의무화 및 신고 사례 0건을 달성하였음
- 향후 불공정거래가 적발되지 않도록 지속적인 모니터링이 필요하며, 제한경쟁 도입으로 제도를 활성화하기 위한 노력이 이루어질 필요가 있음

○ 이해충돌방지를 위해 기관은 운영규정을 제·개정 하였으며 이해충돌방지법상 공직자 행위기준 10개 항목에 대한 위반사항이 없는 것으로 확인됨

- 다만 이해충돌방지를 위한 모니터링 체계, 이해충돌방지 교육 등이 보다 적극적으로 이루어질 필요가 있음

○ CS 모니터링을 통해 민원 응대 서비스 종합점수 91.8점으로 CS 모니터링 종합 점수 우수 수준을 유지 하였음

- 다만 지속적인 품질 관리를 통해 우수 수준 이상의 성과를 창출할 필요가 있음. 특히 전화응대의 경우 방문응대 고객에 비해 상대적으로 만족도가 낮아 전화응대 만족도를 향상하기 위한 방안을 모색할 필요가 있음

○ 기관은 청렴 문화 확산을 위해 청렴교육, 캠페인 임직원 행동강령 이행 점검 등의 노력을 추진하고 있음

- 기관은 이러한 노력을 바탕으로 기관의 청렴문화가 얼마나 확산되고 있는지를 관리하기 위한 성과지표를 설정하고 이를 관리할 필요가 있음. 즉, 기관의 청렴도와 관련한 조사가 이루어질 필요가 있음 주요 평가요인

1-9 지역상생발전 부문

1-9-1. 사회적 약자 고용, 지역상생 구매

■ 평가결과

○ 사회적 약자 고용, 지역상생 구매 지표는 정량지표 배점 0.80점, 정성지표 배점 0.20점으로 혼합된 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 0.94점으로 달성수준 94.00%임

등급부여	직전년도 달성률	개선지표	당해연도 달성률	94.00%
평가결과	배점	1.00점	득점	0.94점

[정성지표 결과]

■ 평가결과

○ 사회적 약자 배려 노력(정성) 지표는 배점 0.20점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 0.14점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	개선지표	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	0.20점	득점	0.14점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 사회서비스 분야의 직무 특성상 전문자격 기반 채용이 요구되는 한계에도 불구하고, 사회적 약자 고용을 위한 제도적 기반(채용 가점제도 및 근로환경 개선 등)을 마련하고 실제 장애인 고용 성과를 창출함

○ 미흡사항

- 중장기적으로는 고용유지율, 근속기간, 이직 사유, 직무만족도 등 성과지표를 통해 사회적 약자 고용 및 고용유지 정책의 효과를 지속적으로 관리할 필요 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 사회적 약자 배려 노력

- 충남사회서비스원은 사회적 약자 고용 확대를 위해 채용 가점제도 정비 및 근로조건 개선 등 제도적 기반을 마련하고, 실제 장애인 고용 성과를 일부 달성한 점은 긍정적으로 평가되지만 취약계층 고용을 위한 중장기적인 전략은 미흡함

[정량지표 결과]

■ 평가결과

○ 사회적 약자 고용, 지역상생 구매(정량) 지표는 배점 0.80점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 0.80점을 득점함(득점률 100% 달성)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
①-2 사회적 약자 배려 노력 (장애인 의무고용제,정량)	3.80%	-	5.00%	100%	0.20점	0.20점
②-1 지역상생 구매실적 (사회적기업)	1.00%	-	20.15%	100%	0.20점	0.20점
②-2 지역상생 구매실적 (중소기업 생산품)	1.00%	-	45.56%	100%	0.20점	0.20점
②-3 지역상생 구매실적 (중증장애인생산품 구매액 비율)	1.00%	-	1.32%	100%	0.14점	0.14점
②-3 지역상생 구매실적 (중증장애인생산품 구매증가율)	3.00%	-	207.62%	100%	0.06점	0.06점
계	-	-	-	-	0.80점	0.80점

1-9-2. 공공기관 민간개방

■ 평가결과

○ 공공기관 민간개방지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률 80.00%) 0.80점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	85점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	1.00점	득점	0.80점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 「아동돌봄통합플랫폼」은 단순 홍보사업이 아니라 “사회서비스 정보·신청 접근 체계의 공공개방” 사례로 디지털 접근성을 강화하고 있다고 보임
- 홍보콘텐츠를 활용하여 사회서비스 정보공유 기능을 강화하고 있음

○ 미흡사항

- 「아동돌봄통합플랫폼」이용자의 만족도에 비해 회원 가입수는 목표에 비해 달성도가 낮은 편임

■ 세부 평가기준별 결과

- 전반적으로 “공공자원의 정보개방·연계”에는 일정 성과가 있으나, 실제 물리적 자원(시설·공간·장비)의 개방성과 활용 확산 측면에서는 한계가 있음
- 충남사회서비스원의 기관 특성상 물리적 자원 개방에는 한계가 있으나, 사회서비스 정보 접근성과 플랫폼 기반 개방을 통해 공공성 확대를 시도하고 있음

1-10 재난안전관리 부문

1-10-1. 재난·안전관리를 위한 노력

■ 평가결과

○ 재난·안전관리를 위한 노력 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 0.70점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	신규지표	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	1.00점	득점	0.70점

■ 주요 평가요인

○ 본 평가지표는 신설지표로 이를 감안하여 중장기적 관점에서 고도화가 필요한 사항을 중심으로 기술함

- 미흡 사항은 평정 점수상 감점요인이 아니며, 기관의 안전 재난 관리 체계 고도화에 대한 가이드 제시 관점에서 구체적으로 제언함

○ 기관은 단순히 본원 사무실의 소방·시설점검만 볼 것이 아니라 방문돌봄 종사자 안전, 아동·청소년·취약계층 이용자 보호, 학대피해아동쉼터 등 소속시설 안전, 감정노동자 보호, 위기청소년 긴급대응, 아동돌봄활동가 파견·매칭 과정의 안전관리, 개인정보·상담정보 보호까지의 안전과 재난 관리를 책임지고 있음

○ 다만 안전사고 2건 발생에 따른 기관 차원의 재난 안전관리 노력의 고도화가 더욱 요구됨

■ 세부 평가기준별 결과

○ 재난안전관리 체계 구축의 적정성

- 법규 준수, 안전한 직장 구현, 안전보건 중시 문화 조성, 이해관계자 안전사고 예방을 안전보건경영방침에 포함하고 이용자, 사업대상자, 고객까지 안전관리 대상으로 확장한 점이 적정함
- 노사 공동 안전보건 경영방침 선포, 안전관리 전담조직 설치 및 권한 부여, 2025년 안전보건관리계획 수립을 제시함. 안전관리 체계를 조직 내부 합의와 연결한 점은 긍정적임
- 학대피해아동쉼터, 청소년상담, 아동돌봄, 마을돌봄터, 긴급돌봄 등은 위험유형이 서로 다름. 시설·사업별로 위험등급, 담당자, 개선기한, 잔여위험을 구분한 표준 위험성평가표가 필요함
- 아동돌봄활동가 파견·매칭, 긴급돌봄, 농어촌 돌봄은 현장 방문형 서비스 특성이 강함. 방문 전 위험확인, 단독방문 기준, 긴급연락, 위치공유, 야간·원거리 이동, 이용자 가정 내 위험요인 확인체계가 필요함

○ 안전문화 정착을 위한 재난·안전 관리역량 강화 노력

- 안전관리 전담인력 대상 법정 안전교육을 연 12시간 이수한 것으로 제시함. 신규지표 대응을 위한 기본 역량 확보 노력으로 평가됨
- 2025년 11월 3일 임직원 39명을 대상으로 화재 초기대응, 소화기·소화전 사용, 피난·대피, 응급처치 이론·실습 교육을 실시함. 사회서비스 현장에서는 이용자 응급상황이 빈번할 수 있으므로 응급처치 교육은 기관 특성에 부합함
- 본원 직원, 소속시설 종사자, 방문돌봄 종사자, 청소년상담 인력, 아동돌봄활동가, 쉼터 종사자는 위험환경이 다름. 교육실적은 제시되나 대상별 교육과정과 필수역량을 구분한 체계는 더 보완해야 함
- 고위기청소년 지원, 자살·자해 청소년, 학교 밖 청소년 지원은 기관 핵심사업임. 자해위험 발견, 긴급구조, 보호자 연락, 경찰·의료기관 연계, 상담자 보호, 야간 대응훈련의 별도 제시가 필요함

○ 재난·안전관리체계 운영의 적절성

- 소속시설 안전관리점검과 함께 안전보건 경영방침 제정 및 재난 관련 대응 매뉴얼 재·개정을 제시함. 매뉴얼을 정비한 점은 운영체계의 기본요건을 충족함
- 아동돌봄, 청소년상담, 학교밖청소년 지원, 청소년활동 안전지원 등은 이용자 안전사고 가능성이 있음. 이용자 낙상, 실종, 자해위험, 보호자 갈등, 응급의료 연계, 개인정보 유출 등 이용자 중심 사고분류체계가 필요함

1-10-2. 안전사고 건수

■ 평가결과

○ 안전사고 건수 지표는 감점지표 배점 -1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 감점 -0.40점이 발생함

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
안전사고 건수	0건	-	2건	-	-1.00점	-0.40점

1-11 친환경 경영 부문

1-11-1. 친환경 경영

■ 평가결과

○ 친환경 경영 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 0.70점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	신규지표	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	1.00점	득점	0.70점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 기관 운영 전반에 ESG 및 친환경 실천 문화를 도입하고, 종이 없는 회의, LED 조명 교체, 다회용품 사용, 텀블러 지참 등 일상적 친환경 실천을 조직문화로 확산하려는 노력이 확인됨
- 녹색제품 구매 확대를 위한 내부 안내, 친환경 인증기업 정보 공유, 구매실적 관리체계를 운영하였으며, 녹색제품 구매율이 전년 대비 크게 증가하였음

○ 미흡사항

- 친환경 경영이 생활실천 중심으로 운영되고 있으며, 기관 차원의 중장기 탄소중립 전략, 온실가스 감축목표, 연차별 이행지표(KPI) 등 체계적 관리를 확인하기 어려움
- 녹색제품 구매율은 개선되었으나 구매 품목 및 규모가 제한적이며, 기관 전체 구매체계 차원의 녹색조달 정책으로 체계화되었다고 보기에는 한계가 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 환경보전·탄소중립 실현 노력 및 성과

- 기관은 ESG 경영과 연계하여 종이 없는 회의, LED 조명 교체, 다회용품 사용, 텀블러 지참, 친환경 식재료 활용 등 친환경 실천 활동을 지속적으로 추진함. 또한 소속시설 및 청소년 프로그램과 연계한 기후위기 대응 교육을 운영하는 등 기관 특성을 반영한 친환경 활동을 추진하였음

○ 친환경 경영노력

- 녹색제품 우선구매 확대를 위해 친환경 인증제품 정보 공유, 구매 독려, 실적관리 등을 추진하였으며, 녹색제품 구매율이 전년 대비 상승하였음. 하지만 친환경 실천이 전략적, 정량적 체계로 관리되고 있다고 보기 어려움

2 경영성과 영역

■ 경영성과 영역 평가점수

○ 경영성과 영역은 50.00점으로 구성되어 있고, 평가결과 41.00점을 획득함

평가지표		배점	득점	부문별 득점
01) 사회서비스 체감도 향상(12.50점)	① 사회서비스 사업의 적정성	10.00	8.00	10.50
	② 농·어촌 지역 주민들의 삶의 질 변화도	1.50	1.50	
	③ 사회서비스 이용자 만족도	1.00	1.00	
02) 청소년 상담복지지원 강화(12.50점)	① 청소년 상담복지지원 강화의 적정성	10.00	7.00	9.50
	② 청소년안전망 개별지원 건수	1.50	1.50	
	③ 학교 밖 청소년 자립 성취도	1.00	1.00	
03) 청소년 참여 및 활동 활성화(12.50점)	① 청소년 참여 및 활동사업의 적정성	10.00	8.00	10.50
	② 청소년 참여 및 활동사업 운영지원 수	1.50	1.50	
	③ 청소년활동진흥센터 이용자 만족도	1.00	1.00	
04) 연구사업(12.50점)	① 연구사업의 적정성	10.00	8.00	10.50
	② 도정현안의 정책반영률	1.50	1.50	
	③ 국내·외 발표실적	1.00	1.00	
합계		50.00점	41.00점	-

2-1 사회서비스 체감도 향상 부문

2-1-1. 사회서비스 사업의 적정성

■ 평가결과

○ 사회서비스 사업의 적정성 지표는 배점 10.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률 80.00%) 8.00점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	10.00점	득점	8.00점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 중앙정책이나 사회서비스 기본계획과의 연계성이 적절하고, 충남의 지역 특수성(농어촌 생활권)을 반영한 점에서 정책 적합성이 높음

○ 미흡사항

- 사업별 성과지표가 “산출 중심(output)”에 치우친 부분이 있음. 삶의 질 변화 등 성과지표가 존재하나 목표대비 실적의 비교에서 신뢰할만한 결과로 보기 어려움. 전반적으로 “결과 중심 (outcome)” 지표 개발에 대한 고민이 필요함
- 전략목표에 통합 사회서비스 기관으로서 시너지 창출을 두고 있는 바, 사업간 통합을 위한 관리체계가 요구되는데, 어떻게 유기적으로 통합되는지에 대한 기술이 미흡함

■ 세부 평가기준별 결과

○ 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 충남형 통합돌봄, 농어촌 돌봄, 긴급돌봄, 온종일 아동돌봄 등 지역 특성을 반영한 사업체계를 구축하였으며, 정부 사회서비스 정책 방향과 충남도정 전략을 연계하여 중장기 실행계획을 수립함. 또한 성과관리를 위한 모니터링 체계를 갖추고 있음. 다만 OUTPUT 관리를 통한 OUTCOME을 평가하고 환류하는 체계의 확인이 어려움

○ 주요사업별 추진계획이 적절하게 추진되었는가?

- 지역사회서비스지원단, 대체인력지원사업, 긴급돌봄, 농어촌 돌봄체계 구축 등 주요사업이 계획에 따라 추진되었으며, 정책 변화에 대응하여 사업을 확대·조정한 점은 적절함
- 주요사업(온종일아동돌봄사업 강화 및 통합돌봄 사업 추진동력)의 실행력 강화를 위한 인력 개편이 이루어지고, 도비의 확대로 충남도의 사회서비스 추진의지를 확인할 수 있음

○ 주요사업별 성과는 적정한 수준인가?

- 농어촌 주민 삶의 질 변화도 및 이용자 만족도 모두 목표치를 초과 달성하였으며, 공공성이 높은 돌봄서비스 확대를 통해 충남형 사회서비스 전달체계 강화에 기여함

- 다만 현재 성과지표는 참여·만족 중심 성격이 강하여 중장기적 정책효과를 측정할 수 있는 결과지표(outcome indicator) 확대가 필요함
- 그리고 농어촌 주민의 삶의 질 변화도는 목표설정이 적절하지 않다고 판단됨. 목표수준이 도전적으로 적절한지, 조사설계가 적절했는지 검토가 필요함

○ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 자체평가와 연계한 환류활동이 체계적으로 이루어지고 있고, 환류결과에 대한 성과도 확인할 수 있으며, 외부 지적사항에 대한 환류, 또한 사업참여자 및 도민의 욕구에 따른 조치 및 개선실적이 적절하게 이루어지고 있음

○ 주요사업 범주 정량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- 삶의 질 변화도와 이용자 만족도를 핵심성과지표로 설정하고, WHOQOL 척도 및 중앙사회서비스원 공통 만족도 조사 등 신뢰성 있는 측정체계를 활용한 점은 적절함
- 직전년도 실적 대비 상향 목표를 설정하고 있음. 그러나 실제 목표대비 달성도의 차이가 과도하게 나타나고 있는바, 목표의 도전성에 대한 검토가 필요함.
- 현재 지표는 서비스 이용 및 만족 중심으로 구성되어 있어 지역사회 돌봄체계 구축 효과를 측정할 수 있는 구조적 성과지표 보완이 요구됨

2-1-2. 농·어촌 지역 주민들의 삶의 질 변화도

■ 평가결과

○ 농·어촌 지역 주민들의 삶의 질 변화도 지표는 배점 1.50점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.50점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
농·어촌 지역 주민들의 삶의 질 변화도	6.96점	-	18.73점	100%	1.50점	1.50점

2-1-3. 사회서비스 이용자 만족도

■ 평가결과

○ 사회서비스 이용자 만족도 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
사회서비스 이용자 만족도	94.81점	-	95.6점	100%	1.00점	1.00점

2-2 청소년 상담복지지원 강화 부문

2-2-1. 청소년 상담복지지원 강화의 적정성

■ 평가결과

○ 청소년 상담복지지원 강화의 적정성 지표는 배점 10.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B0등급으로(달성률 70.00%) 7.00점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B0
평가결과	배점	10.00점	득점	7.00점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 충남사회서비스원은 기관 통합이후 청소년상담 기능이 확대되었는데, 단순히 상담서비스 중심이 아니라 위기개입 등의 기능이 강화되었음. 특히 개별 청소년상담기관이 개입하기 어려운 상시 및 위기개입 체계운영 등이 강화되고 있고 광역형 사업을 추진하려고 함
- 충남 광역형 지원기관으로서 시군 및 민간기관들과의 연계기능의 확대를 시도하고 있음

○ 미흡사항

- 충남사회서비스원이 통합, 광역형 중간지원조직으로 확대 개편되었으나 사업 중 상당수가 국도비 매칭사업이나 대행사업 등으로 구성되어 있어 충남의 특성화된 청소년정책의 기획, 조정, 확산의 역할은 제한됨
- 거버넌스의 확대, 통합을 중요하게 인지하고 있고, 시군, 타기관 등과 연계가 이루어지고 있으나 통합조정이라기 보다는 협력, 위탁정도에 머무르고 있음

■ 세부 평가기준별 결과

○ 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 고위기청소년, 학교 밖 청소년, 디지털미디어 피해 등 새로운 청소년 위험요인에 대응하는 사업체계를 구축한 점은 적절함
- 청소년 통합지원모델로의 계획과 운영전략, 특히 사례관리 등이 가능하게 하는 체계로의 운영전략이 미흡함

○ 주요사업별 추진계획이 적절하게 추진되었는가?

- 시군 지원, 민관협력, 교육청 협업 등을 확대하려는 노력은 확인됨. 그러나 실제 운영은 사업별 집행 중심 성격이 강하며, 통합사례관리 및 광역 조정 기능은 제한적임
- 특히 복합위기 청소년에 접근할 수 있는 구조로 운영되고 있다고 보기 어려움

○ 주요사업별 성과는 적정한 수준인가?

- 디지털 미디어 피해회복사업 우수기관 표창을 받는 등의 우수한 성과를 보임
- 대체로 계획한 성과목표 달성도는 달성하였으나 광역기관으로서 시군 격차 해소와 같은 통합지원 성과를 보여주는 지표의 구성이 미흡함

○ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 사업별 모니터링 체계를 갖추고 있고, 경영평가와 행정사무감사 등의 외부 지적 사항에 대한 환류, 현장 요구에 따른 조치 등 다각적인 환류체계를 갖추고 있음
- 다만 지적 사항에 대한 조치가 적절하지 않은 것들도 있음. 예를 들어 25년 경영평가 지적 사항 중 학교 밖 청소년에 치중된 사업(학교 내 사각지대 발생)의 지적에 대한 개선 실적이 학교 밖 저소득 청소년 지원으로 조치하였다고 기술함. 이는 전체적인 사업 환류 체계에 의구심을 갖게 함

○ 주요사업 범주 정량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- 사업에 대한 정량지표로는 적절하지만, 기관의 통합,광역 기능에 대한 지표가 보완될 필요가 있음

2-2-2. 청소년안전망 개별지원 건수

■ 평가결과

○ 청소년안전망 개별지원 건수 지표는 배점 1.50점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.50점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
청소년안전망 개별지원 건수	34.77건	-	39.42건	100%	1.50점	1.50점

2-2-3. 학교 밖 청소년 자립 성취도

■ 평가결과

○ 학교 밖 청소년 자립 성취도 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
학교 밖 청소년 자립 성취도	66.07%	-	67.36%	100%	1.00점	1.00점

2-3 청소년 참여 및 활동 활성화 부문

2-3-1. 청소년 참여 및 활동사업의 적정성

■ 평가결과

○ 청소년 참여 및 활동사업의 적정성 지표는 배점 10.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률 80.00%) 8.00점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	85점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	10.00점	득점	8.00점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 충남사회서비스원이 청소년활동 기능까지 확대하고 있음. 또한 개별기관이 아닌 광역형 지원조직으로서 시군의 현장 지원이나 컨설팅 등의 역할 수행을 확인할 수 있음

○ 미흡사항

- 충남사회서비스원 안으로 청소년활동진흥센터가 통합되어 무엇이 달라졌는지의 성과가 미흡함. 청소년 활동 및 참여 등의 단독기능으로는 우수한 성과를 보이고 있다고 평가되지만 사회서비스원으로 기능이 통합된 복합형 광역기관으로서는 어떤 특수성, 성과에 도달했는지는 내용이 미흡함. 사회서비스원 내 복지·가족·돌봄·청소년·연구 기능이 결합하여 창출한 통합기관 고유의 성과와 협업 운영모델은 보다 구체화할 필요가 있음
- 성과목표 및 지표가 실적을 중심으로 구성되어 있음. 활동실적과 함께 실질적인 변화, 효과를 관리할 수 있는 지표가 보완될 필요가 있음
- 정부정책에 대한 대응이 잘 이루어지고 있으나 사회서비스원에 어떻게 통합되어야 하는지에 대한 연결성이 부족함. 예를 들어 늘봄사업(신규사업)이 청소년 참여 및 활동 활성화와 어떻게 연결되는 것인지에 대한 설명이 미흡함

■ 세부 평가기준별 결과

○ 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 청소년활동 정책 전달체계 및 참여 확대를 전략과제로 설정하였으나, 확대·통합 이후 청소년활동 기능이 사회서비스원 전체 기능과 어떤 통합 시너지를 창출할 것인지에 대한 구조적 설계는 미흡함

○ 주요사업별 추진계획이 적절하게 추진되었고 성과, 환류는 적정한 수준으로 적절하게 수행되었는가?

- 개별 사업은 안정적으로 수행되었으며 정책참여·안전지원·지역사회 프로젝트 등은 우수한 실행력을 보임
- 사업 운영이 청소년활동진흥센터 단위 사업을 넘어 사회서비스원 내 복지·가족·돌봄·청소년·연구 기능 간 협업이 정례화된 운영체계로 자리 잡고, 그 성과가 사업성과로 명확히 제시될 수 있도록 체계화가 필요함

○ 주요사업 범주 정량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- 성과목표 및 지표가 실적을 중심으로 구성되어 있음. 활동실적과 함께 실질적인 변화, 효과를 관리할 수 있는 지표가 보완될 필요가 있음

2-3-2. 청소년 참여 및 활동사업 운영지원 수

■ 평가결과

○ 청소년 참여 및 활동사업 운영지원 수 지표는 배점 1.50점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.50점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
청소년 참여 및 활동사업 운영지원 수	73건	33건	84건	100%	1.50점	1.50점

2-3-3. 청소년활동진흥센터 이용자 만족도

■ 평가결과

○ 청소년활동진흥센터 이용자 만족도 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
청소년활동진흥센터 이용자 만족도	92.89점	-	94.00점	100%	1.00점	1.00점

2-4 연구사업 부문

2-4-1. 연구사업의 적정성

■ 평가결과

○ 연구사업의 적정성 지표는 배점 10.00점으로 구성되어 있으며, 기관의 평가결과는 B+등급으로(달성률 80.00%) 8.00점을 획득함

등급부여	직전년도 평점	75점	당해연도 등급	B+
평가결과	배점	10.00점	득점	8.00점

■ 주요 평가요인

○ 우수사항

- 충남사회서비스원은 여성가족·청소년·사회서비스 기능이 통합된 조직 특성을 반영하여 사회보장·여성가족 분야 정책협의체를 운영하며 연구과제 발굴과 정책 연계 체계를 구축한 점은 타 시도 사회서비스원 대비 강점으로 판단됨
- 도정 현안 대응성이 비교적 높게 나타남. 현안연구 27건 수행 및 정책반영률 66% 달성 등은 단순 연구 수행을 넘어 실제 정책 활용도를 확보하려는 노력이 확인됨. 특히 충남 지역성평등지수 개선 및 지역사회 보장계획 평가 지원 등 실질적 도정성과와 연결된 점은 긍정적임

○ 미흡사항

- 사회보장·여성가족·청소년 분야가 병렬적으로 수행되는 경향이 강하며, 융합형 대표 연구 아젠다의 체계화는 다소 미흡함
- 연구성과 확산이 세미나·브리프·언론홍보 중심으로 이루어지고 있으나, 실제 현장기관 교육·컨설팅·사업개선 매뉴얼 등 실행 환류체계로 연결되는 구조는 상대적으로 약함

■ 세부 평가기준별 결과

○ 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 충남사회서비스원은 도정 및 국정과제와 연계하여 연구사업의 핵심 방향으로 설정하고, 기본연구·정책연구·현안연구·공동연구·수탁연구 등 다층적 연구체계를 운영하고 있음
- 또한 정책반영률, 정책협력률, 성과확산율 등 활용 중심의 성과지표를 설정한 점은 정책연구기관으로서 적절한 방향으로 판단됨

○ 주요사업별 추진계획이 적절하게 추진되었는가?

- 연구과제 추진 실적은 계획 및 목표 대비 초과 달성하였으며, 정책협의체 운영, 공동연구, 현안연구 확대 등을 통해 연구사업 추진은 비교적 적극적으로 이루어진 것으로 판단됨
- 특히 도정 현안 대응을 위한 현안연구 도·시군 및 외부기관과의 정책협력체계 운영 등은 지역 정책싱크탱크 역할 수행 측면에서 긍정적임

○ 주요사업별 성과는 적정한 수준인가?, 주요사업 범주 정량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- 지역성평등지수 개선, 지역사회보장계획 평가 지원 등 실제 도정성과와 연계된 사례는 연구성과의 정책 활용도를 보여주는 성과로 평가됨
- 정량지표가 단순 연구건수 중심이 아니라 정책반영률·정책협력률·성과확산율 등 정책 활용성과 중심으로 구성된 점은 적절함. 이는 일반 연구기관보다 정책 실행성과를 강조하는 사회서비스원 특성을 반영한 것으로 평가됨

○ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 정책연구실 세미나, 성과보고회, 연구브리프·이슈브리프 발간 등을 통해 연구성과 공유 및 확산 노력을 확인할 수 있음
- 다만 환류체계가 “성과 공유” 수준을 넘어 실제 사업개선·예산조정·제도개편으로 이어지는 구조가 체계화 되어 있는지는 추가 확인이 필요함

2-4-2. 도정현안의 정책반영률

■ 평가결과

○ 도정현안의 정책반영률 지표는 배점 1.50점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.50점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
도정현안의 정책반영률	63.08%	-	66.00%	100%	1.50점	1.50점

2-4-3. 국내·외 발표실적

■ 평가결과

○ 국내·외 발표실적 지표는 배점 1.00점으로 구성되어 있으며, 기관은 평가결과 1.00점을 득점함(득점률 100%)

세부지표	목표치		실적	달성률	배점	득점
	최고목표	최저목표				
국내·외 발표실적	66.40건	-	81.30건	100%	1.00점	1.00점

3 가·감점

■ 가점 평가결과

○ 기관은 2025년 총 5개 표창을 수상하여, 평가기준에 따라 1.00점의 가점을 부여받음

가점	표창 수여기관
1.00점	충청남도지사, 보건복지부장관(3건), 성평등가족부장관

■ 감점 평가결과

○ 기관은 감사 결과 등 지적사항에 따른 징계 처분이 없어 감점이 발생하지 않음

감점	세부내용
해당없음	-