## ◆ 충남사회서비스원 종합결과

| 등급 | 총점 | 경영관리 40 | | | | 경영성과 60(+1) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 계 | 리더십 17 | 경영 시스템 13 | 소통·책임 운영 10 | 계 | 주요사업 28(+1) | 정책성과 32 |
| A | **90.34** | 37.25 | 16.00 | 12.25 | 9.00 | 53.09 | 27.35 | 25.74 |

○ **충남사회서비스원은 종합결과 총점이 90.34점으로, 전반적으로 우수한 경영성과를 달성함**

○ 경영관리는 40점 만점에 37.25점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 60점 만점에 53.09점으로 평가됨

○ **충남사회서비스원은**

- 경영환경 분석을 바탕으로 기관장 성과계약 과제를 선정하고, 아동돌봄 통합플랫폼 구축, 농촌 삶의 질 향상, 위기청소년 지원 등 지역특화 성과를 창출하는 등 기관의 사명과 사회적 역할을 충실히 수행하였음. 또한 사회적 가치 실현을 위한 다양한 노력을 추진하고, 성과계약 전 항목 달성을 통해 환류체계를 구축하였음. 또한 충남도 및 유관기관과의 협력을 바탕으로 신규사업 발굴과 지역사회 협력 확대에 기여하였음

- 다만, 사회서비스 수요·공급 현황에 대한 정량적 분석을 보다 강화할 필요가 있으며, 임원 교육 이수 실적이 기관 운영성과 및 역량 향상으로 어떻게 이어졌는지에 대한 구체적인 성과 제시가 필요함

- 전략경영에서는 기관의 미션·비전과 연계된 중장기 경영전략을 수립

하고 이를 전사적으로 공유·확산하는 체계를 구축하였으며, 경영환경 분석을 기반으로 전략과제를 도출하고 ESG 경영을 반영하여 사회적 책임경영을 추진하였음

- 다만, 중장기 재무관리계획과 경영전략 간 연계성이 충분히 제시되지 않았고, 서비스 이용자 및 지역주민의 의견수렴 결과가 경영계획에 반영되는 과정과 환류체계가 명확하지 않은 한계가 있음. 또한 전략과제별 KPI, 목표, 달성률 간 연계체계의 가시성이 부족하며, 31개 KPI의 도출 근거와 설정 기준, 경영목표와의 정합성을 보다 구체적으로 제시할 필요가 있음. 특히 일부 지표는 측정기준과 전략과제와의 연계성이 불명확하여 성과지표의 타당성과 성과관리 체계를 보완할 필요가 있음

- 조직비전과 구조의 합리적인 운영안을 마련하기 위한 체계적인 노력이 적절함

- 역량강화계획 수립에 있어서 수요조사 결과들의 피드백 반영에 대한 구체적 확인이 어려우나, 운영과 교육 성과를 인사평정에 반영함이 적절함

- 정책 운영 방향 및 재정계획 연계 적절성과 운영비 절감 목표 설정에 따른 노력 우수함

- 다양한 이해관계자를 대상으로 한 주기적 의견수렴과 경영계획 반영, 투명 공시 체계 운영, 지역사회 복지자원과의 광범위한 협력 활동이 추진된 점이 강점으로 확인됨. 다만, 의견수렴 채널의 포괄성 제고, 기초자치단체와의 정례화된 협력 체계 구조화 등이 보완될 필요가 있음

- 윤리경영 교육, 상담·신고 체계 운영, 인권영향평가 실시 및 환류, 공정사회 구현 노력 등 윤리·인권경영 체계가 전반적으로 충실하게 운영되고 있으며 관련 조치의 실적과 노력이 인정됨

- 다만, 인권영향평가 권고사항의 완전 이행, 인권경영 및 부패 방지 교육은 체계적인 맞춤형 교육제공이 필요함

- 안전보건관리계획 수립, 전담조직 구성, 교육·훈련 정례화, 민간기관 안전관리 지원 등 안전관리 체계의 기본 요건을 갖추고 있는 것으로 평가됨. 다만, 교육·훈련 실적 및 점검 이행 현황의 구체적 기재 등이 보완될 필요가 있음

- 민간기관 지원활동 계획 수립 시 정성적인 계획은 전년도 실적, 규모 특성, 모니터링 등을 확인하여 도전적인 내용을 제시하고 있으나, 정량적인 횟수 계획은 현장에서(정책 시행 계획 또는 기안) 일부 확인되었으나 제시된 전체 사업에서 정량적 계획을 설립할 때 근거는 다소 아쉬움, 향후 정량적 계획을 세울 때 근거기반(측정 가능한 경험적 근거 및 예산 규정 등) 계획을 세우는 것이 필요함

- '충남 온종일 아동통합 돌봄 지원사업' 은 도민의 욕구를 반영하여 안정적이고 지속적인 사업 운영을 체계적으로 진행하고 있음. 단위별 돌봄 사각지대와 니즈를 파악하여 아침돌봄, 방학돌봄, 마을 돌봄터 등 지역 특성을 고려한 운영 성과가 우수함

- 서비스 효과성에 대한 객관적인 평가를 위해 기관장, 산하기관장, 팀장 이상의 중간관리자가 모두 참여하여 성과목표의 타당성을 전사적 차원에서 관리하는 기관 성과관리체계는 기관의 지향성과 사업내용에 대한 공유뿐만 아니라 사업평가의 타당성을 확보한다는 점에서 의미가 큼

- 기관 서비스 개선을 위한 다양한 노력이 강점이나 타당한 근거에 기반한 서비스 분석이 선행될 필요가 있음

- 서비스 수요에 대한 적극적 노력이 확인되었음. 다만 수요 판단에 대한 객관성이 강화될 필요가 있음

- 지역의 서비스에 대응하기 위한 유효한 아이디어의 활용, 적극적인 기관 역할, 면밀한 이해당사자 관리가 돋보임

# Ⅰ 경영관리

## 1. 리더십

### □ 평정표

| 평가 영역 | 평가지표 | 평가내용 | 지표 성격 | 배점 | 득점 |
|---|---|---|---|---|---|
| 소 계 | | | | 17(-2) | 16.00 |
| 리더십 (17) | 1. 기관장의 리더십 (13) | 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 기관장의 리더십 | 정성 | 7 | 7.00 |
| | | 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과 | 정성 | 3 | 3.00 |
| | | 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과 | 정성 | 3 | 3.00 |
| | 2. 전략경영 (4) | 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성 | 정성 | 4 | 3.00 |
| | | 외부 지적사항 이행실적 | 정량 | (-2) | 0.00 |

### □ 기관장의 리더십

○ **기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 기관장의 리더십**

- 경영환경 분석을 기반으로 기관장 성과계약 과제를 선정하고, 아동돌봄 통합플랫폼·농촌 삶의 질·위기청소년 등 지역 특화 성과목표를 달성함. 기관 설립 목적과 지역사회 수요를 연계한 경영목표를 수립하고, 안전·윤리·인권·공정채용·친환경 등 사회적 가치 전 영역에 걸친 이행 실적과 성과계약 전 항목 달성을 통한 차년도 환류체계를 구축함

- 다만, 사회서비스 수요·공급 현황에 대한 보다 구체적인 정량 데이터 기반의 진단이 추가로 보완될 필요가 있음

○ **조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과**

- 임원 평균 82.8시간의 교육 이수 등 리더십 역량강화를 위한 체계적인 교육 운영 노력이 확인되나, 교육 이수 성과와 기관 운영 성과 간의 연계성 및 역량향상 효과를 보다 구체적으로 제시할 필요가 있음

○ **자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제 해결을 위한 노력과 성과**

- 지자체 출연금 확보, 충남도와의 협력을 통한 신규사업(고립은둔지원사업 등) 발굴이 구체적으로 이루어짐

- 연구기관·단체와의 교류협력, 충남도 시군·외부기관 조사·연구·교육 수탁, 지역여성 네트워크 구축사업 운영 등 지역사회 협력이 광범위하게 이루어짐

## □ 전략경영

○ **중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성**

- 기관 미션·비전과 연계한 중장기 경영전략을 수립하고 전사적 공유·확산 체계를 마련하였으며, 경영환경 분석을 바탕으로 전략과제를 도출하고 ESG 경영을 전략과제에 통합하여 사회적 책임경영을 제도화함

- 중장기 재무관리계획과 경영전략 간의 구체적인 연계 방안이 충분히 제시되지 않았으며, 서비스 이용자 및 지역주민의 의견수렴 결과가 경영계획에 어떻게 반영되었는지에 대한 설명도 미흡한 것으로 나타남. 또한 전략과제별 성과지표(KPI), 목표, 달성률 간의 연계체계가 명확하게 제시되지 않아 성과관리 체계의 가시성을 높일 필요가 있음

- 특히, 31개 KPI에 대한 도출 근거와 설정 기준을 보다 구체적으로 제시할 필요가 있으며, 경영목표와 KPI 간 정합성 및 적절성에 대한 심층적인 검토가 요구됨. 현재 KPI는 지표별 성격과 수준이 상이하여 성과관리의 일관성이 다소 부족한 것으로 판단됨. 예를 들어, '사회공헌활동 실시', '사회보장위원회 분과회의', '청소년 교육'과 같은 지표는 측정기준과 산출방식이 명확하지 않을 뿐만 아니라, 해당 지표들이 전략과제와 어떠한 연계성을 갖는지 파악하기 어려워 성과지표의 타당성과 관리체계를 보완할 필요가 있음

- 경영계획 수립 과정에서 서비스 이용자 및 지역주민의 의견수렴 절차가 체계적으로 구조화되지 않아, 수요자 관점의 반영 근거와 환류 체계를 보다 명확히 제시할 필요가 있음

○ **외부 지적사항 이행률**

- 외부 지적사항을 100% 이행하여, 후속조치 관리 체계가 우수함

| 구분 | 지적건수(건)* | 이행건수(건) | 이행률(%) | 환산점수 |
|---|---|---|---|---|
| 외부지적사항 이행률 | 47 | 47 | 100 | 0 |

* 지적건수: 전기평가(22건), 외부감사(25건)

# 2. 경영시스템

## □ 평정표

| 평가 영역 | 평가지표 | 평가내용 | 지표 성격 | 배점 | 득점 |
|---|---|---|---|---|---|
| 소 계 | | | | 13(-13) | 12.25 |
| 경영 시스템 (13) (-13) | 1. 조직·인사 관리 (10)(-9) | 1) 조직·인사 관리의 적정성 | 정성 | 10(-3) | 10.00 |
| | | - 조직관리의 적정성 | 정성 | 3 | 3.00 |
| | | - 인사관리의 합리성과 공정성 | 정성 | 3 | 3.00 |
| | | - 종사자 처우개선 및 권익보호 노력 | 정성 | 4 | 4.00 |
| | | - 고용계약 관련 분쟁 사전예방 및 사후 해결 시스템 구축 운영 노력과 성과 | 정성 | (-1) | 0.00 |
| | | - 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성 | 정성 | (-1) | 0.00 |
| | | - 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성 | 정성 | (-1) | 0.00 |
| | | 2) 외부전문가 구성 및 참여율 | 정량 | (-1) | 0.00 |
| | | - 시험위원회 외부전문가 구성비율 | 정량 | (-0.25) | 0.00 |
| | | - 시험위원회 외부전문가 참여율 | 정량 | (-0.25) | 0.00 |
| | | - 인사위원회 외부전문가 구성비율 | 정량 | (-0.25) | 0.00 |
| | | - 인사위원회 외부전문가 참여율 | 정량 | (-0.25) | 0.00 |
| | | 3) 구성원 역량강화 | 정성/ 정량 | (-5) | -0.75 |
| | | - 직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영 | 정성 | (-3) | -0.50 |
| | | - 교육 실적 | 정량 | (-2) | -0.25 |
| | 2. 재무관리 (3)(-4) | 1) 재무·예산 관리의 적정성 | 정성 | 2(-4) | 2.00 |
| | | - 재정계획의 적정성 | 정성 | 2 | 2.00 |
| | | - 예산운용 집행의 적정성 | 정성 | (-4) | 0.00 |
| | | 2) 조달계약실적 | 정량 | 1 | 1.00 |
| | | - 조달계약비율 | 정량 | 1 | 1.00 |

## □ 조직·인사관리

### 1) 조직·인사 관리의 적정성

○ **조직관리의 적정성**

- 중장기 경영 전략 수립 및 외부 연구용역에 기반한 직무중심 조직 관리 기반 구축 등 합리적 조직 구조 운영 및 관리체계 구축 노력을 갖춤

○ **인사관리의 합리성과 공정성**

- 직무중심의 인사운영 체계 개편 노력과 현실적인 구조적 개편의 어려움을 조율한 실질적인 인사운영 노력 필요

- 인사만족도에 대한 점수를 실적보고서에 기재 시 직원만족도 종합평균 점수와 직원만족도의 항목 중 하나인 인사만족도 점수를 혼용하여 사용하는 것은 개선이 필요함

- 매년 개선되고 있으나 인사만족도가 직원만족도 항목 중 상대적으로 가장 낮은 수준으로 나오고 있어 이에 대한 실질적인 개선 노력이 요구됨. 개선 노력의 실질성은 인사과 관련한 다양한 방식의 직원 의견 수렴이 이루어졌는지, 이 과정을 통해 도출된 다양한 내용들을 토대로 차년도 계획이 수립되었는지를 제시할 수 있어야 함. 그러나 해당 노력 과정과 실적 및 근거를 충분히 확인하기 어려워 추후 실질적인 인사만족도 향상 노력에 대한 실적 및 연계 계획과 성과 제시가 필요함

○ **종사자 처우개선 및 권익보호 노력**

- 종사자 처우개선을 위한 노사문제 발생 시 단계별 프로세스나 매뉴얼이 부재

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

- 전반적으로 단계별 대응 방식과 시스템 구축이 적절함

○ **성과관리 및 보상체계 구축의 적정성**

- 성과관리 및 보상체계 구축 실적이 적절함

○ **양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성**

- 여성 관리자 비율이 적정함
- 다만 여성 관리자 목표를 정성적으로 설정하고 목표 유지여부를 확인할 수 있도록 기술적인 노력이 필요함
- 아울러 해당 항목에서 제시되는 교육의 경우 양성평등 관련 교육이라기 보다는 일반적인 리더양성 교육을 여성을 대상으로 실시했다는 것으로 확인됨
- 따라서 여성을 대상으로 교육한 내용을 실적으로 제시하기 보다는 성인지 교육 등 성별과 상관없이 양성평등 문화 조성을 위한 교육이나 양성평등 실현을 위한 다양한 제도 운영 실적 등을 조직이 얼마나 운영하고 있는지를 보여주는 것이 타당해보임

### 2) 외부전문가 구성 및 참여율

○ **외부전문가 구성 및 비율**

- 외부전문가 구성비율 및 참여율이 적절함

| 구분 | 실적(%) | 환산점수 |
|---|---|---|
| 시험위원회 외부전문가 구성비율 | 72 | 0 |
| 시험위원회 외부전문가 참여율 | 146 | 0 |
| 인사위원회 외부전문가 구성비율 | 69 | 0 |
| 인사위원회 외부전문가 참여율 | 97 | 0 |

### 3) 구성원 역량강화

○ **직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영**

- 전반적으로 직원 역량강화 계획 수립과 프로그램 운영방식은 적절하며, 교육 성과의 인사평정 반영도 적절함

- 다만 직원 역량강화 교육 계획 수립 시 직원의 교육 수요조사 결과의 구체성이 낮고, 수요조사 결과로 도출된 교육이 계획에 어떠한 방식으로 반영되었는지, 그리고 그 교육이 실질적으로 업무성과 달성에 어떻게 영향을 미쳤는지에 대한 환류체계가 보완될 필요가 있음

○ **교육 실적**

- 임직원 역량강화를 위한 내·외부 교육 실적 향상을 위한 노력이 필요함

| 구분 | 실적(%) | 환산점수 |
|---|---|---|
| 외부 교육 실적 | 95.3 | 0 |
| 내부 교육 실적 | 88.0 | -0.25 |

## □ 재무관리

### 1) 재무·예산 관리의 적정성

○ **재정계획의 적정성**

- 충청남도 정책 운영방향에 따른 재정계획이 적절하게 연계되어 제시되고 있음

- 전반적으로 적절한 재정계획에 따른 재정구조 개선 노력을 갖추고 있음

○ **예산운용 및 집행의 적정성**

- 예산운영과 적절한 집행률을 유지하고 있음
- 운영비 절감이 적절함. 다만 실적 보고서 기재 시 운영비 절감 목표도 제시하여 목표에 따른 절감 수준 성과를 강조하는 노력이 필요함

### 3) 조달계약실적

○ **조달계약비율**

– 조달계약 실적 달성이 우수함

| 구분 | 조달계약금액 | 총 계약액 | 조달계약비율 | 환산점수 |
|---|---|---|---|---|
| 조달계약실적 | 1,752,852,720 | 1,901,173,060 | 92.20 | 1.0 |

# 3. 소통 · 책임운영

## □ 평정표

| 평가 영역 | 평가지표 | 평가내용 | 지표 성격 | 배점 | 득점 |
|---|---|---|---|---|---|
| 소 계 | | | | 10(-3) | 9.00 |
| 소통·책임 운영 (10) (-3) | 1. 소통 및 참여(5)(-1) | - 이용자/주민/자치단체의 의견을 적극적으로 수렴하고 기관 경영에 적극적으로 반영하는가? | 정성 | 2 | 1.50 |
| | | - 지역사회 내의 복지자원 및 이해관계자와 소통·협력을 통해 지역사회복지 네트워크를 구축하였는가? | 정성 | 3 | 3.00 |
| | | - 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부 | 정성 | (-1) | 0.00 |
| | 2. 윤리·인권 경영(4) | - 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가? | 정성 | 2 | 2.00 |
| | | - 인권경영체계 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성 | 정성 | 1 | 1.00 |
| | | - 공정사회 구현을 위한 노력과 성과는 적절한가? | 정성 | 1 | 1.00 |
| | 3. 재난안전 관리(1)(-2) | 1) 시설안전관리 | 정성 | (-2) | 0.00 |
| | | - 재난·안전관리체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고 | 정성 | (-1) | 0.00 |
| | | - 재난·안전관리 체계 운영의 적절성 | 정성 | (-1) | 0.00 |
| | | 2) 안전사고 건수 | 정량 | 1 | 0.50 |

## □ 소통 및 참여

○ 이용자/주민/자치단체의 의견을 적극적으로 수렴하고 기관 경영에 적극적으로 반영하는가?

- 임직원·이용고객·도민·도의회·지자체 등 다양한 이해관계자를 대상으로 주기적인 의견수렴 활동을 실시하고 이를 경영계획에 반영하였으며, 경영방침 변경 의견수렴을 통한 재수립, ESG 경영정보 공개 확대(클린아이 공시 준수율 100%) 등 투명 공개 체계가 갖추어짐

- 다만, 의견수렴 채널이 아동·청소년 복지영역에 집중되어 포괄성이 미흡하고, 이용자·주민·자치단체 의견이 경영계획에 반영된 항목·건수 및 환류 체계의 구체적 사례 기술이 미흡함

- 본부 직원 인사제도 만족도가 전년 대비 10점 이상 향상되어 개선 추이는 긍정적이나, 현재 수준(73.6점)이 여타 만족도 조사 평균에 미치지 못하는 점을 감안할 때, 항목별 저하 원인에 대한 면밀한 분석을 토대로 업무배분·평가체계·승진기준 등 인사운영 전반의 구조적·제도적 개선을 지속적으로 추진할 필요가 있음

○ **지역사회 내의 복지자원 및 이해관계자와 소통·협력을 통해 지역사회복지 네트워크를 구축하였는가?**

- 연구기관·단체와의 교류협력, 충남도 시군·외부기관 조사·연구·교육 수탁, 지역여성 네트워크 구축사업 운영 등 지역사회 복지자원 및 이해관계자와의 협력 활동이 광범위하게 추진됨

- 다만, 충남 지역 기초자치단체와의 정례화된 소통·협력 체계가 구조화되어 있지 않고, 복지 네트워크를 통한 실제 서비스 연결 실적 및 협력 실적(협의 횟수, 참여 기관 수 등)의 수치화가 미흡함

○ **개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부**

- 클린아이 공시 준수율 100%, ESG 경영정보 공개 확대 등 투명경영 체계가 갖추어짐

## □ 윤리·인권경영

○ **윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가?**

- 전 직원 반부패·청렴 교육 및 윤리경영 교육 실시, 성희롱·성폭력 및 직장 내 괴롭힘 상담창구 운영, 공정 조사체계 구축 등 윤리경영 체계가 체계적으로 운영됨. 또한 관련 규정 정비와 행동강령 모니터링을 통해 실질적 운영을 도모하고 다양한 예방 교육을 통한 청렴 문화 확산 노력이 인정됨

- 다만, 윤리경영 교육 이수율, 신고·처리 건수 등의 수치화 보완이 필요하며, 인권경영 및 부패 방지 교육은 보다 체계적이며, 맞춤형 교육제공이 필요함

○ **인권경영체계 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성**

- 인권영향평가의 지속적 실시와 권고사항 환류, 인권침해 요인 사전 발굴 및 권고사항 이행 체계가 구동됨. 다만, 인권영향평가 권고사항 이행률 80%로 미이행 사항에 대한 구체적 이행 계획 수립이 필요함

○ **공정사회 구현을 위한 노력과 성과는 적절한가?**

- 노사 합의 기반 안전경영 방침 수립, 성희롱·괴롭힘 상담창구 운영, 모범거래모델 활용 등 공정사회 구현 노력이 이루어짐

## □ 재난안전관리

### 1) 시설안전관리

○ **재난·안전관리체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 제고**

- 안전보건관리계획 수립·전수 관리, 안전보건 전담조직 구성, 교육·훈련 정례화, 사고 발생 시 즉각적 사후처리 및 재발방지 계획 수립 등 계획-운영-환류 체계의 기본 요건을 갖춤

○ **재난·안전관리 체계 운영의 적절성**

- 사회서비스 제공·운영기관에 대한 컨설팅·안전점검·종사자 역량강화 교육 등 민간기관 안전관리 지원이 이루어짐. 반면에, 안전사고 사전 예방활동, 안전사고 사후 처리활동 절차 등에 대해서 보다 체계적이고 구체적인 수립이 필요한 것으로 파악됨

## 2) 안전사고 건수

### ○ 안전사고 건수

- 안전사고 관리 운영 개선을 위한 노력이 필요함
- 2025년 중 총 2건의 안전사고가 발생하여 경영평가 기준(최고목표 0건, 최저목표 0건)을 초과함으로써 0.5점 감점이 발생함
- 사고 유형 분석 결과가 조직 내 다른 시설에 공유되고 예방으로 연결되는 구조적 환류체계가 필요함

| 구 분 | 24년 건수 | 최고 목표 | 최저 목표 | 25년 건수 | 건수 점수 | 달성도 | 환산 점수 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 안전사고 건수 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0.5 | - | 0.5 |

# II 경영성과

## 1. 주요사업

### □ 평정표

| 평가영역 | 평가지표 | 지표설명 | 지표성격 | 배점 | 득점 |
|---|---|---|---|---|---|
| 소 계 | | | | 28(+1) | 27.35 |
| 주요사업 (28) (+1) | 1. 민간지원 (13)(+1) | - 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성 | 정성 | 5 | 4.50 |
| | | - 사회서비스 민간기관 지원 실적 | 정량 | 6(+1) | 6.25 |
| | | - 지역의 특성을 고려한 민간기관 지원사업의 적정성 | 정성 | 2 | 1.80 |
| | 2. 정부위탁사업 운영(6) | - 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성 | 정성 | 2 | 2.00 |
| | | - 정부위탁사업 운영 추진 실적 | 정량 | 1 | 1.00 |
| | | - 사회서비스 관련 공모 사업 추진 노력 | 정성 | 3 | 2.80 |
| | 3. 소속·수탁시설 운영(9) | - 종합재가센터 등 운영 활성화 | 정성 | 3 | 3.00 |
| | | - 국공립시설 운영사업 관리의 타당성 | 정성 | 2 | 2.00 |
| | | - 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도 | 정성 | 4 | 4.00 |

### □ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 민간기관 지원에 있어 관리체계가 구축되어 체계적으로 활동, 점검, 평가, 환류체계의 원활한 시스템과 활동이 실행되고 있음

- 민간기관 지원계획에 있어 정량적인 목표 설정이 근거기반 자료를 바탕으로 설정되는 것이 필요함

○ 사회서비스 민간기관 지원 실적

- 다양한 민간기관 지원 사업을 추진하며 목표를 달성하였고, 이용자 만족도 결과도 비교적 높게 평가됨

| 구분 | 지원실적 | | 최종점수 |
|---|---|---|---|
| | 달성여부 | 만족도 | |
| 사회서비스 민간기관 지원실적 | 달성 | 양호 | 6 |

- 가점

| 구분 | 지원실적 | | 최종점수 |
|---|---|---|---|
| | 제공횟수(건) /증가율(%) | 결과 | |
| 이용실적(서비스 제공) | 329 | 하위25% | 0 |
| 이용실적 증가율 | 149.55 | 중위50% | 0.25 |

○ 지역의 특성을 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- 지역특화사업 발굴 기술에 있어, 각 민간기관이 매해 사업 진행과 평가 등을 통한 개선, 품질관리 등의 전반적 내용을 확인할 수 있는 것도 의미가 있으나, 충남사회서비스원만의 그 해 특화된 지역특화 지원사업 발굴을 위한 노력과 특수성이 확인되도록 기술하는 것도 전략적으로 필요함

## □ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 정부위탁사업 수행에 있어 추진체계, 활동 내용, 평가, 환류, 의사소통 정례화 등의 지원체계가 적정함

○ **정부위탁사업 운영 추진 실적**

- 당해 기관 사업 계획과 목표에 따라 실행하고 실적 관리되고 있음

| 구분 | 달성률 | 환산점수 |
|---|---|---|
| 정부위탁사업 운영 추진 실적 | 111.49 | 1 |

○ **사회서비스 관련 공모사업 추진 노력**

- 사회서비스 관련 공모사업에 응시하였고, 이에 대한 추진이 진행되고 있음. 반면 상대적으로 충남사회서비스원의 규모와 역량을 고려하여 품질제고와 다양한 고도화 전략의 차별화를 위하여 진취적이고 도전적인 추진 노력이 제고됨

## □ 소속 · 수탁 시설 운영

○ **종합재가센터 운영활성화를 위한 노력**

- 종합재가센터의 이용자 특성, 기능 차별화, 관계 소통과 협력에 대한 운영이 우수함

○ **국공립시설 운영사업 관리의 타당성**

- 국공립 시설 운영관리를 위한 체계적인 시스템 구축과 활동 내용의 적극성이 확인됨. 다만, 다양한 국공립시설에 따라 기관 특색, 대상의 특수성들을 고려하여 소통과 행정 활동 등의 특색이 각각 표현될 수 있길 기대함

○ **국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도**

- 지자체, 사회서비스원, 수탁시설 간 검토체계 및 검증체계가 구축되어 있음. 성과로 기간 만료기관에 대하여 사회적협동조합 설립과 고용 승계로 지속적인 안정적 운영이 가능한 민간 이전 실행이 실현되어지고 있는 노력과 성과가 인정됨

# 2. 정책성과

## □ 평정표

| 평가 영역 | 평가지표 | 지표설명 | 지표 성격 | 배점 | 득점 |
|---|---|---|---|---|---|
| 소 계 | | | | 32 | 25.74 |
| 정책 성과 (32) | 1. 서비스의 질(10) | - 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성 | 정성 | 5 | 4.00 |
| | | - 서비스 품질의 우수성 | 정량 | 5 | 4.74 |
| | 2. 수요자 중심 서비스(12) | - 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력 | 정성 | 5 | 3.00 |
| | | - 서비스 사각지대 해소 노력 | 정성 | 7 | 5.00 |
| | 3. 우수사례(10) | - 시·도 사회서비스원의 경영관리 및 경영성과 분야에서의 우수사례 | 정성 | 7 | 6.00 |
| | | - 사회서비스 혁신 생태계 구축 관련 우수사례 | 정성 | 3 | 3.00 |

## □ 서비스의 질

### ○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 서비스의 질 개선을 위한 장단기 계획을 수립하였으며 이를 기반으로 다양한 서비스 노력을 수행함
- 다만 기관의 서비스 현황에 대한 판단 근거가 불명확하여 서비스 대안의 적절성을 확신하기 어려움
- 기관 전체의 서비스 현황을 객관적으로 판단하여 이에 근거한 서비스 질 제고 계획을 수립할 필요가 있음
- 모니터링은 단위사업 중심으로 제안되고 있음. 계획에 따른 모니터링의 수행과 이의 결과에 기반한 개선 방향성 설정이 중요함

○ **서비스 품질의 우수성**(이용자 만족도 조사 결과)

- 이용자를 대상으로 한 서비스 품질 만족 수준이 우수한 것으로 보임

| 구분 | 만족도 결과 | 환산점수 |
|---|---|---|
| 2025년 사회서비스원 이용자 만족도 | 94.8 | 4.74 |

## □ 수요자 중심 서비스

### ○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 수요자 맞춤형 서비스 제고를 위한 장단기 계획이 수립되어 있으며 적극적인 개선 노력과 성과의 제시가 충실함

- 다만 수요자 맞춤형 서비스의 제공은 서비스 수요에 대한 면밀한 분석에 근거하여 기획될 필요가 있음. 체계적인 수요분석과 서비스 현황 분석에 기초하여 실행과제와 계획, 평가 기준을 제시하고 이를 기반으로 성과를 평가하는 사업 수행의 논리적 흐름을 명확히 할 필요가 있음

### ○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 지역 내 서비스 사각지대 해소를 위한 다양한 고려와 노력이 확인됨

- 다만 지역의 서비스 사각지대 규정을 위한 객관적인 서비스 분석이 과학적인 근거를 기반으로 선행되고 이에 기반한 사업이 기획되었다기보다는 기관이 기획한 서비스 방향을 기준으로 사각지대를 규정한 서비스 기획으로 보임. 이에 따라 지역의 서비스 사각지대에 대한 효율적 개입이라는 목표의 달성을 긍정하기 어려워 보임

## □ 우수사례

### ○ 시·도 사회서비스원의 경영관리 및 경영성과 분야 우수사례

- 기관의 민간이양 시 소속 인력의 고용안정성이 저하되는 상황에 대응하기 위해 사회적협동조합을 활용하는 아이디어가 돋보임

- 또한 고난이도 돌봄수요에 대해 방문요양을 제공하여 확보된 수익의 환원방법으로 민간돌봄기관에 인지교구를 대여함으로써 민간기관과의 협력체계를 강화하는 노력도 의미가 큼

### ○ 사회서비스 혁신 생태계 구축 관련 우수사례

- 서비스 수요자의 상황변화에 따라 돌봄서비스 계속성에 문제가 발생한 경우를 대응하는 서비스기관 네트워크화의 의미가 크다고 판단됨

- 또한 플랫폼을 활용하여 서비스 접근성을 강화한 노력도 적절하다고 판단됨