

## ◆ 대전광역시사회서비스원 종합결과

| 등급 | 총점    | 경영관리<br>40 |           |                 |                   | 경영성과<br>60(+1) |                |            |
|----|-------|------------|-----------|-----------------|-------------------|----------------|----------------|------------|
|    |       | 계          | 리더십<br>17 | 경영<br>시스템<br>13 | 소통·책임<br>운영<br>10 | 계              | 주요사업<br>28(+1) | 정책성과<br>32 |
| S  | 92.97 | 38.50      | 17.00     | 13.00           | 8.50              | 54.47          | 27.75          | 26.72      |

- 대전광역시사회서비스원은 종합결과 총점이 92.97점으로, 전반적으로 매우 우수한 경영성과를 달성함
- 경영관리 영역은 40점 만점에 38.5점을 획득하였으며, 경영성과 영역은 60점 만점에 54.47점으로 평가됨
- 대전광역시사회서비스원은
  - 기관장은 4대 경영성과 과제 목표 달성, 성과계약 전 항목 이행, 출연기관 경영평가 S등급 등 사회적 가치 증진을 위한 리더십이 우수함
  - 중장기 전략계획에 재정 시뮬레이션·시나리오 대응을 반영하고 객관성을 확보하였고, 경영평가단 지적사항 이행하여 후속조치 관리체계를 마련함
  - 중장기 전략 및 핵심 과제에 기반해 조직 구조 및 기능을 개선하고 AI 스마트돌봄 추진단 구성 등 협력적 조직 운영을 강화하는 한편, 중장기 인력 운영 계획 수립 및 직무 중심 인사관리 고도화를 통해 성과 및 직무 중심의 인력 운영을 도모하고 있음. 하위직 초임 인상, 위험근무수당 신설, 사무총장 직속 상담창구 신설 및 처리 절차 일원화, 소속 시설 현장 방문 맞춤형 노무 컨설팅 제공 등 종사자

처우 개선과 인권보호, 분쟁 예방을 위한 적극적 제도 개선 노력도 인정됨. 향후, 협업을 통한 혁신 활동을 사업 중심, 부서 중심에서 본부-소속 시설 등으로 확대하고 협업의 제도화 및 그에 따른 조직 성과를 평가할 수 있는 성과 지표 개발, 근로자 처우 개선을 위한 제도적 노력을 지속하도록 권고함

- 기관 전략과 교육 수요 조사, 노사 협의를 통해 HRD 전략 체계를 수립하고 직무 역량 도출 및 진단 결과에 따른 교육과정을 설계해 구성원 역량 제고를 도모함. 조직 전략 과제와 연결한 교육 성과 평가 등 교육 체계를 비교적 잘 구축하고 있으나 사업 중심 평가가 아니라 조직 성과로 일반화할 수 있는 성과 지표 개발이 요구됨
- 중장기 경영 전략과 연계된 중장기 재정계획을 적정하게 수립 운영 중이며 예산편성-집행-점검-환류에 이르는 예산 관리 체계도 비교적 잘 구축되어 있음. 자체 수입 확보를 통한 다각적 수입 재원 발굴 노력, 운영비 절감 노력도 성과로 인정되나, 다만 이와 관련한 중장기 계획 수립 및 평가 지표 설정을 통해 조직적, 체계적 관리가 요구됨
- 만족도조사·간담회·온라인 플랫폼을 운영하고 복지만두레·시민모니터링단·타운홀 미팅 등 다층적 협력 채널과 시설 연계 네트워크 체계수립이 우수함
- ESG 기반 윤리경영 실천과제와 청렴문화 확산 활동으로 인권영향평가 등급 향상과 윤리·인권 존중의 경영 내재화가 충실한 것으로 평가됨
- 안전교육·재난 매뉴얼·모의훈련과 안전문화 진단 최초 실시 및 중장기 로드맵 수립으로 선제적 기반을 마련하는 등 현장 중심 대응체계 마련 노력이 인정됨
- 안전사고의 정기점검과 사전 예방활동 강화, 사고 유형별 원인분석 기반 환류체계 보완이 필요함

- 민간기관 지원계획을 중장기 전략과 전년도 평가결과를 반영하여 체계적으로 수립하고, 타운홀미팅 등을 통해 시민 및 현장 의견을 반영하는 점이 우수함. 경영컨설팅, 자문컨설팅, 자치구 연계 지원 등 다양한 지원사업을 통해 민간지원 기능이 안정적으로 수행되고 있음
- 정부위탁사업은 중장기 전략을 기반으로 체계적으로 추진되고 있으며, 공모사업 참여 및 사업 추진 과정에서 협력 기반 운영이 이루어지고 있음
- 종합재가센터를 중심으로 공공성 기반 서비스 제공이 이루어지고 있으며, 시설별 중장기 운영계획 수립 등 체계적인 운영 기반이 구축되어 있음
- 서비스 질 제고를 위하여 현황 분석을 토대로 서비스 질 개선 계획을 수립해 관리하고 있음. 또한 기관 종류별 서비스 질 개선을 위한 노력을 지속 추진하고 있음. 그러나, 서비스 질 현황에 대한 현황 파악의 구체성이 미흡하고, 모니터링 결과에 따른 개선 내용의 도출과 추진이 미흡함
- 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위하여 대상자별 욕구 파악을 위해 노력하고 있음. 또한 영 케어러 등 지역사회 내 서비스 사각지대를 발굴하여 지원하고 있음. 그러나, 사회서비스원의 다양한 수요자에 대한 욕구 파악에 기반한 서비스 제공 노력과 지역 특수성을 고려한 사각지대에 대응한 서비스 제공 노력은 부족함
- 경계성 지능 청년에 대한 자립지원 프로그램은 다양한 기관 협력을 유도하는 등 정성적인 노력이 크게 인정되며, 스마트 돌봄을 위한 협업체계 구축도 지역사회 내 다양한 사회서비스 주체의 참여를 유도한 의미있는 노력이 있었다고 판단됨. 그러나 우수사업의 혁신성과 차별성이 다소 낮고, 스마트 돌봄 관련 기업이 얻은 성과 제시 등 구체성은 다소 미흡함

## 1. 리더십

### □ 평정표

| 평가영역        | 평가지표                | 평가내용                                                       | 지표성격 | 배점     | 득점    |
|-------------|---------------------|------------------------------------------------------------|------|--------|-------|
| 소 계         |                     |                                                            |      | 17(-2) | 17.00 |
| 리더십<br>(17) | 1. 기관장의 리더십<br>(13) | 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영 목표를 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<br>(4)      | 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성                                        | 정성   | 4      | 4.00  |
|             |                     | 외부 지적사항 이행실적                                               | 정량   | (-2)   | 0.00  |

### □ 기관장의 리더십

- 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 기관장의 리더십
  - 신뢰·소통·존중을 핵심가치로 설정하고 4대 경영성과 과제 목표 달성률 100%, 기관장 성과계약 전 항목 이행을 완료하는 등 기관의 사명에 기반한 경영목표를 체계적으로 수립·이행함
  - PEST·7S·SWOT 분석을 토대로 4대 전략방향·12개 전략과제를 정비하고, 기관장 실적 점검회의를 운영하여 목표 달성 과정을 정례적으로 관리함
  - 대전시 출연기관 경영평가 S등급 달성, 사회적 가치 5대 요소에 대한 기관장 주도의 추진계획 수립·이행 등 사회적 가치 실현 리더십이 우수하게 평가됨

- 기관의 사명 이해와 지역 맥락 진단을 토대로 경영목표를 수립하고, 성과계약에서도 도전적 목표를 설정·달성한 점이 충실한 것으로 평가됨
- 다만, 대전 지역의 사회서비스 공급 여건(제공기관·공급규모·취약지역 등)에 대한 분석·진단이 충분히 뒷받침되지 못한 부분은 보완이 필요함
- 기관장 성과계약 과제의 성과지표의 질적 개선이 요구됨

#### ○ 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

- 기관장 주도로 인사소통 핫라인과 부서장 소통회의를 정례화하고 기관장 당부사항 이행률 97.7%를 달성하여, 조직 내 공유가치 만족도와 실행력을 동시에 강화함
- 직원 처우개선을 추진하여 이직률 0%를 유지하고, 임원 교육 체계화를 통해 내부소통·동기부여 체계를 정비함
- 기관장 교육 이수 등 리더십 역량강화 노력이 확인됨
- 다각적 소통 프로그램 운영을 통해 핵심가치가 내재화되는 긍정적 흐름이 확인되며, 조직구성원 동기부여가 충실한 것으로 평가됨
- 다만, 각 단계별 기관 업무와 실적 도출 과정에서 기관장의 실질적 역할이 보다 명확히 부각될 필요가 있음

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

- 대전시·시의회와 긴밀히 협력하여 장기요양 사회복지사 1,117명을 위한 처우개선 예산 편성에 기여하는 등 현장 문제 해결 노력이 우수함
- 대전사회서비스 엑스포를 개최하여 지역 사회서비스 기관을 한자리에 모으고 민·관 협력 플랫폼을 구축함
- 대전사회복지포럼 운영, 지역사회보장계획 시행결과 평가 대상 수상 등 지역사회 협력 노력이 인정됨

- 지자체·의회·주민·유관기관과의 협력을 통해 재원 확보 및 지역문제 해결 성과가 가시적으로 도출된 것으로 평가됨
- 다만, 지역사회 네트워크 협력 실적을 협약 기관 수·MOU 건수·협업체 운영 횟수 등 정량 지표를 넘어 영향지표로의 개선이 요구됨
- 이용자·주민 의견수렴 결과가 경영계획에 직접 반영되는 절차와 사례를 보고서에 구체적으로 기술할 필요가 있음

## □ 전략경영

### ○ 중장기 경영계획 및 실행 체계 적정성

- 2023~2027년 중장기 전략계획을 수립하면서 재정분석·시뮬레이션 모델을 작성하여 시나리오별 대응전략을 마련함
- 중장기 전략계획에 ESG경영을 포함하고, 기존 SWOT 분석 외에 PEST·7S 분석을 확대 실시하여 분석의 객관성을 확보함
- 핵심 이해관계자를 설정해 주요 의견을 체계적으로 반영하고, 담당 조직 지정·정기 점검·환류 등 실행체계를 적절히 설계함
- 위험·도전요인에 대한 중장기 재무관리계획과 연계한 대책을 수립한 점이 긍정적으로 평가됨
- 다만, 중장기 전략계획의 시나리오별 대응전략을 구체화하고 실제 현장 실행을 위한 프로세스·책임·일정을 명확히 할 필요가 있음
- 전략과제별 성과지표-목표-달성률 체계의 가시성을 보완할 필요가 있음

### ○ 외부 지적사항 이행률

- 외부 지적사항을 100% 이행하여, 후속조치 관리 체계가 우수함

| 구분         | 지적건수(건)* | 이행건수(건) | 이행률(%) | 환산점수 |
|------------|----------|---------|--------|------|
| 외부지적사항 이행률 | 10       | 10      | 100    | 0    |

\* 지적건수: 전기평가(10건)

## 2. 경영시스템

### □ 평정표

| 평가영역                       | 평가지표                    | 평가내용                                       | 지표성격      | 배점      | 득점    |
|----------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|-----------|---------|-------|
| 소 계                        |                         |                                            |           | 13(-13) | 13.00 |
| 경영<br>시스템<br>(13)<br>(-13) | 1. 조직·인사 관리<br>(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/<br>정량 | (-5)    | 0.00  |
|                            |                         | - 직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영           | 정성        | (-3)    | 0.00  |
|                            |                         | - 교육 실적                                    | 정량        | (-2)    | 0.00  |
|                            | 2. 재무관리<br>(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     |
|                            |                         | - 조달계약비율                                   | 정량        | 1       | 1     |

## □ 조직·인사관리

### 1) 조직·인사 관리의 적정성

#### ○ 조직관리의 적정성

- 중장기 전략과 연계된 조직 운영 로드맵 수립, 조직 진단 및 핵심 과제 선정에 기반한 조직 개편 추진, AI스마트돌봄 추진단 구성 등 부서 간 매트릭스 협업 강화, 사무총장 직속 고충상담센터 신설 등 기관 전략 달성을 위한 조직 개편 및 업무 프로세스 개선, 소통 강화 노력이 인정됨
- 현재 협업 관련 성과 평가는 업무 배분 만족도 지수로 비교적 단순하게 평가하고 있는데 향후 협업을 통한 혁신 활동을 사업 중심에서 본부-소속 시설 간 협업을 포함한 전사적 운영 수준으로 확대할 필요가 있고, 협업의 제도화 및 그에 따른 조직 성과를 평가할 수 있도록 평가 지표를 고도화하도록 권고함.

#### ○ 인사관리의 합리성과 공정성

- 중장기 경영전략과 연계한 인력 운영 계획을 적정하게 수립하고 직무기술서 고도화 및 직무역량 도출, 역량별 교육과정 정비 등 직무 중심 인사 관리 체계를 단계적으로 고도화하고 있음. 또한 직원 인사 만족도 조사 결과에 따른 개선 사항 이행, 그에 따른 인사소통 만족도 상승 등 환류체계를 적절히 운영하고 있는 것으로 평가함
- 향후 직무 및 성과와 승진, 평가, 보상제도 등과의 연계를 더욱 강화하여 직무 중심 인사관리 체계가 안정적으로 고도화될 수 있도록 지속적 노력이 요구됨

#### ○ 종사자 처우개선 및 권익보호 노력

- 하위직 임금 인상 등 직급 간 임금 격차 완화, 동일 법인 내 공공센터 간 급여 기준 통일, 종합재가센터 맞춤형 복지포인트 도입, 위험근무

수당 신설 등 종사자 처우 개선을 위한 실질적 제도 개선 노력이 인정되고 실제 2025년도 하위직 이직률 0% 달성은 긍정적으로 평가함. 종사자 고충 전담 기구를 신설하고 처리 절차를 일원화하는 등 인권 보호 및 권익 지원 제도를 체계적으로 구축한 노력을 긍정적으로 평가함

- 향후에도 본원과 수탁시설 종사자의 임금 형평성 확보, 처우 개선, 인권 보호를 위한 제도적 개선 노력을 지속하고, 일원화된 고충 상담센터의 상담 사례 및 처리 결과를 모니터링하여 유사 고충 반복 여부를 점검하고 관련 제도를 개선하는 등 운영을 고도화할 필요가 있음

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

- 노사협의회 협의 안건 100% 이행, 소속 시설 현장 방문 후 맞춤형 노무 컨설팅 제공, 고충 발생시 신속한 체계적 대응 등으로 실제 당해연도 노동 분쟁 발생 사례가 없었던 점을 고려하면 분쟁 사전 예방 및 사후 해결 시스템이 비교적 적절하게 운영되고 있는 것으로 평가함

#### ○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 중장기 경영전략에 기반한 성과지표 체계 정비로 성과지표의 비중 및 정합성을 높이는 등 성과관리 체계를 고도화한 점, 기관-부서-개인 성과 평가를 반영한 기본연봉 및 성과급 차등 지급, 승진 등 인사배치시 성과 평가 결과 반영, 우수 직원에 별도 포상금과 포상 휴가를 지급하는 등 성과 중심의 인사 제도 운영 확대를 위해 노력한 점을 긍정적으로 평가함

○ 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성

- 여성관리자 비율 50% 초과, 핵심 직무 여성 배치 비율 40% 이상, 여성 리더십 역량 강화 교육 지원, 미래 리더에 성평등 조직 문화 교육 필수 이수 등 양성평등을 위한 기관의 노력과 성과는 적절한 것으로 평가함

## 2) 외부전문가 구성 및 참여율

○ 외부전문가 구성 및 비율

- 외부 전문가 구성 및 참여 비율이 우수함

| 구분               | 실적(%) | 환산점수 |
|------------------|-------|------|
| 시험위원회 외부전문가 구성비율 | 61    | 0    |
| 시험위원회 외부전문가 참여율  | 100   | 0    |
| 인사위원회 외부전문가 구성비율 | 80    | 0    |
| 인사위원회 외부전문가 참여율  | 93    | 0    |

## 3) 구성원 역량강화

○ 직원역량 제고를 위한 계획 수립 및 교육 프로그램 운영

- 다양한 경로의 교육 수요 조사와 환경 분석을 기반으로 HRD 전략 체계를 수립한 점, 역량 도출 및 진단 결과에 따른 직무·역량·조직·계층별 교육과정을 설계해 구성원의 능력 개발을 지원하고 있는 점, 직원 역량 제고가 조직 전략 과제 달성에 기여한 바를 사업 만족도 증가, 이용자 증가, 업무 성과 등을 통해 다방면으로 평가하고 있는 점 등을 고려하면 기관의 교육 체계는 전반적으로 잘 구축된 것으로 평가함. 안전 및 청렴 교육을 법 기준 이상으로 다양하게 수행하고 있는 점, 교육 성과를 인사 평정 및 승진에 반영하는 점, 소속 시설 종사자 교육 수요 조사에 기반해 교육 프로그램을 확대 시행한 점도 긍정적으로 평가함

- 다만, 교육 성과가 조직 성과로 이어진 사례가 사업 중심으로 제한적으로 제시되고 있어 전사적·정량적 성과로 일반화할 수 있는 성과 지표 개발을 권고함

## ○ 교육 실적

- 임직원 역량강화를 위한 내·외부 교육 실적이 우수함

| 구분       | 실적(%) | 환산점수 |
|----------|-------|------|
| 외부 교육 실적 | 98    | 0    |
| 내부 교육 실적 | 100   | 0    |

## □ 재무관리

### 1) 재무·예산 관리의 적정성

#### ○ 재정계획의 적정성

- 중장기 경영전략과 연계한 중장기 재정계획을 수립하고, 재정관리체계 강화·수익구조 개선·재정건전성 확보 등을 실행과제로 선정하여 핵심성과지표로 평가하는 관리체계를 구축함. 아울러 다각적 수입 재원 발굴로 재정건전성을 제고하고, 사업포트폴리오 분석 및 전략 목표별 예산 배분체계 운영, 재정 시나리오 기반 대응체계 구축 등을 통해 중장기 재정계획과 당해연도 예산 간 연계를 강화한 점을 긍정적으로 평가함
- 향후에도 정책 및 경영 환경 변화에 따른 중장기 재정계획의 지속 점검 및 조정, 부채 관리를 통한 재정 건전성 확보 방안 마련, 수익 구조 다변화 및 수입 증대를 통한 재무 안정성 확대 노력을 지속하도록 권고함.

## ○ 예산운용 및 집행의 적정성

- ‘지방 출자·출연기관 예산편성 및 집행기준’을 충실히 이행하고 있으며 예산편성 - 집행 - 점검 - 환류에 이르는 전체 과정이 비교적 체계적으로 구축되어 있음. 특히 중장기 전략과 연동한 예산 편성, 기금 사업 활성화를 통한 수익 재원 다각화 시도로 재정의 지속가능성을 제고한 점, ERP 기반 회계관리 시스템을 활용하여 예산·회계 연계 운영을 고도화하고 실시간 계좌 모니터링 및 월별 집행을 분석을 통해 집행의 정확성과 신속성을 확보하려 한 점, 지출 사전 품의, 증빙 기준 정립, 현금시재 점검 등 내부통제 체계를 강화한 점, 예산 집행 차이 분석 및 불용예산 관리, 예산 전용 등 적정 사후관리 체계를 운영하고 있는 점은 긍정적으로 평가함
- 다만 수익 재원 다각화 및 운영비 절감 노력은 구조적 개선으로 보기 어려워 향후 중장기 계획 및 KPI를 설정해 보다 조직적, 체계적으로 접근할 필요가 있음

## 3) 조달계약실적

### ○ 조달계약비율

- 조달계약 실적 달성이 우수함

| 구분     | 조달계약금액      | 총 계약액       | 조달계약비율 | 환산점수 |
|--------|-------------|-------------|--------|------|
| 조달계약실적 | 765,102,000 | 765,102,000 | 100    | 1    |

### 3. 소통 · 책임운영

#### □ 평정표

| 평가<br>영역                        | 평가지표                 | 평가내용                                                   | 지표<br>성격 | 배점     | 득점   |
|---------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------|----------|--------|------|
| 소 계                             |                      |                                                        |          | 10(-3) | 8.50 |
| 소통·<br>책임<br>운영<br>(10)<br>(-3) | 1. 소통 및<br>참여(5)(-1) | - 이용자/주민/자치단체의 의견을 적극적으로 수렴하고 기관 경영에 적극적으로 반영하는가?      | 정성       | 2      | 2.00 |
|                                 |                      | - 지역사회 내의 복지자원 및 이해관계자와 소통 협력을 통해 지역사회복지 네트워크를 구축하였는가? | 정성       | 3      | 2.00 |
|                                 |                      | - 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부                                 | 정성       | (-1)   | 0.00 |
|                                 | 2. 윤리·인권<br>경영(4)    | - 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가?                         | 정성       | 2      | 2.00 |
|                                 |                      | - 인권경영체제 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<br>관리(1)(-2) | 1) 시설안전관리                                              | 정성       | (-2)   | 0.00 |
|                                 |                      | - 재난·안전관리체제 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?
  - 이용자 만족도 조사, 주민 의견수렴 간담회, 성과공유회, 온라인 소통 플랫폼 등을 통해 의견을 수렴하고 프로그램 개선·정책에 반영하는 환류체계를 운영함

- 이해관계자 핵심 요구사항을 분류하여 소통 전략에 반영하였으며, PDCA 기반 환류 체계를 상시 운영한 점이 우수함
  - 교육·훈련 후 만족도 조사와 기관장 당부사항 이행(97.7%) 등 의견 수렴·반영 체계가 체계적으로 운영되는 것으로 평가됨
  - 다만, 이용자·주민 의견수렴 결과가 경영계획에 직접 반영되는 절차와 의견수렴-반영-환류 순환 사례를 보고서에 구체적으로 명시할 필요가 있음
  - 이해관계자가 소통 결과를 경영전략에 개선할 수 있도록 소통 수렴 방법을 체계적으로 운영할 필요가 있음
- 지역사회 내의 복지자원 및 이해관계자와 소통·협력을 통해 지역사회복지 네트워크를 구축하였는가?
- 분야별 사회복지 네트워크를 상시 운영하고, 39개 시설과 연계한 별도 네트워크 사업을 추진한 점이 우수함
  - 복지만두레, 시민모니터링단, 지역사회보장협의체, 대전시 사회보장위원회, 타운홀 미팅 등 다층적 협력·소통 채널을 운영함
  - 인사 관련 노사협의회 이행을 100% 등 원내 소통 및 협력 구축을 위한 노력이 인정됨
  - 다만, 지역사회 복지 네트워크 구축 실적을 협약 기관 수·MOU 현황·서비스 건수 등 산출 수치를 넘어 질적 개선이 필요함
- 개별공시 및 통합공시 기준 준수 여부
- 개별공시 및 통합공시 기준을 전반적으로 준수하여 투명한 정보 제공이 이루어짐
  - 경영공시 준수 이행이 확인되어 정보 공개의 책임성이 충실한 것으로 평가됨

## □ 윤리·인권경영

### ○ 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과는 적절한가?

- ESG 기반 준법 윤리경영 12개 실천과제를 운영하고, 부패 리스크 분석·청렴위원회 운영·윤리 웹툰·청렴퀴즈대회·실천 결의 캠페인 등 청렴 문화 확산 활동을 추진함
- 3대 리스크(성희롱·갑질·인권침해) 예방 체계를 구축하고 중대재해 발생건수(0건)을 달성하는 등 윤리경영 체계가 체계적으로 운영됨
- 내부규정 정비와 내부통제 시스템 운영, 맞춤형 예방교육 등 비윤리 행위 방지 체계가 충실한 것으로 평가됨

### ○ 인권경영체제 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구체절차 제도화의 타당성

- 인권영향평가를 실시하여 등급을 향상하고, 협력업체 인권 서약·고충 상담채널 개선 등 인권보호 제도를 내재화함
- 원스톱 고충상담센터를 신설하고 외부 전문가 참여를 의무화하여 조사·심의의 투명성과 객관성을 제도적으로 확보함
- 인권영향평가 실시·환류, 구체절차 제도화에 이르는 체계적 흐름이 확인되어 인권 존중의 경영 내재화가 충실한 것으로 평가됨

### ○ 공정사회 구현을 위한 노력과 성과는 적절한가?

- 노사 합의 기반 안전경영 방침 수립, 채용의 투명성 확보, 이용자 권익보호, 기록물 관리 체계 운영 등 공정사회 구현을 위한 활동을 추진함
- 청렴 확산 노력과 인권 인식 제고 등 공정거래·이용자 권익증진 영역 전반에서 충실한 이행 실적이 도출된 것으로 평가됨

## □ 재난안전관리

### 1) 시설안전관리

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

- 전 직원 대상 안전교육, 재난 대응 매뉴얼 운영, 시설 점검 및 모의 훈련 실시 등 재난·안전관리 체계를 구축함
- 안전보건관리자 역량 강화, 정신질환 예방·응급처치 교육 등 안전 관리 역량을 체계적으로 제고함
- 안전문화 진단 최초 실시 및 중장기 로드맵 수립을 통해 선제적 대응 기반을 마련한 점이 긍정적으로 평가됨
- 안전문화 정착을 위한 조직 차원의 문화 진단·개선과제 도출 등 중장기 로드맵을 지속적으로 고도화할 필요가 있음

#### ○ 재난·안전관리 체계 운영의 적절성

- 연간 재난·안전 점검 계획에 따라 시설별 정기 점검 및 보완조치 이행사항을 기록·관리하고 일부 시설은 외부 점검을 병행함
- 민방위 훈련 평균 대피시간을 단축하고, 위험성평가 고위험요인 143건을 100% 개선함
- 재난·안전사고 대응 책임자와 운영부서 간 연계 협력 체계를 구축하여 사고 발생 시 현장 중심 대응이 가능한 점이 우수함

### 2) 안전사고 건수

#### ○ 안전사고 건수

- 안전사고 관리 운영 개선을 위한 노력이 필요함

| 구 분     | 24년<br>건수 | 최고<br>목표 | 최저<br>목표 | 25년<br>건수 | 건수<br>점수 | 달성도 | 환산<br>점수 |
|---------|-----------|----------|----------|-----------|----------|-----|----------|
| 안전사고 건수 | 3         | 2.7      | 4.5      | 3         | 0.5      | 0.8 | 0.5      |

## 1. 주요사업

### □ 평정표

| 평가<br>영역                 | 평가지표                | 지표설명                           | 지표<br>성격 | 배점     | 득점    |
|--------------------------|---------------------|--------------------------------|----------|--------|-------|
| 소 계                      |                     |                                |          | 28(+1) | 27.75 |
| 주요<br>사업<br>(28)<br>(+1) | 1. 민간지원<br>(13)(+1) | - 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리 체계의 적정성 | 정성       | 5      | 5.00  |
|                          |                     | - 사회서비스 민간기관 지원 실적             | 정량       | 6(+1)  | 6.25  |
|                          |                     | - 지역의 특성을 고려한 민간기관 지원 사업의 적정성  | 정성       | 2      | 2.00  |
|                          | 2. 정부위탁사업<br>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      | 3.00  |
|                          | 3. 소속·수탁시설<br>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      | 3.50  |

### □ 민간지원

#### ○ 사회서비스 민간기관 지원계획 및 관리체계의 적정성

- 민간기관 지원계획은 중장기 경영전략과 전년도 운영평가 결과를 반영하여 수립되었으며, 지역환경 분석 및 시민 의견을 반영하는 구조를 갖추고 있음
- 타운홀미팅을 통해 수립된 현장 의견을 기반으로 지역특화 사업을 발굴·추진하는 등 수요 기반 계획 수립이 이루어지고 있음

- 신규기관 대상 경영컨설팅 협약 및 오리엔테이션 운영, 온라인 상시 자문컨설팅 체계 구축 등 지원 대상별 맞춤형 지원체계가 마련되어 있음

#### ○ 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)<br>/증가율(%) | 결과    |      |
| 이용실적(서비스 제공) | 604                | 중위50% | 0.25 |
| 이용실적 증가율     | 92.35              | 하위25% | 0    |

#### ○ 지역의 특성을 고려한 민간기관 지원사업의 적정성

- 타운홀미팅, 간담회 등을 통해 지역 수요를 반영한 지역특화 사업을 발굴·추진하고 있음
- 자치구 및 민간기관과의 협력체계를 기반으로 지역 여건을 반영한 사업 운영이 이루어지고 있음

### □ 정부위탁사업 운영

#### ○ 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 중장기 경영전략을 기반으로 도출되고 있으며, 사업 추진을 위한 조직 및 운영체계가 적절히 구축되어 있음

- 품질관리계획이 수립되어 사업 운영의 체계성과 관리 수준을 확보하고 있음
- 사업 적정성 검토가 내부위원 중심으로 운영되고 있어, 외부 전문가 참여를 통한 객관성 및 전문성 강화가 필요함

#### ○ 정부위탁사업 운영 추진 실적

- 당해 기관 사업 계획과 목표에 따라 실행하고 실적 관리되고 있음

| 구분              | 달성률    | 환산점수 |
|-----------------|--------|------|
| 정부위탁사업 운영 추진 실적 | 112.75 | 1    |

#### ○ 사회서비스 관련 공모사업 추진 노력

- 타운홀미팅 및 간담회 등 현장 의견 수렴을 통해 사업을 발굴하여 추진되고 있음
- 성평등 인식 향상을 위한 사업을 추진하는 등 공모사업을 통해 사회 서비스 영역 확장을 위한 노력이 이루어지고 있음

### □ 소속·수탁 시설 운영

#### ○ 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력

- 종합재가센터를 중심으로 공공성 기반 서비스 제공이 이루어지고 있으며, 민간기피 대상자 및 고도화 서비스 제공을 통해 역할을 수행하고 있음

#### ○ 국공립시설 운영사업 관리의 타당성

- 소속·수탁시설의 중장기 운영계획을 수립하여 시설 단위의 특성을 반영한 운영이 이루어지고 있음
- 일부 시설에 대한 중장기 운영계획의 구체성 및 시설별 운영성과 관리 측면에서는 보완이 필요한 것으로 판단됨

○ 국공립시설 위탁 적절성 및 민간 이전 실행 노력도

- 국공립시설 위탁과 관련하여 중장기 운영방안을 수립하고 단계적 운영 방향을 설정하여 추진하고 있음
- 어린이집 중심의 민간 이전 계획 및 운영 내용이 주로 제시되어 있으며, 기타 시설에 대한 민간 이전 계획 및 실행 수준은 구체적으로 드러나지 않음
- 향후에는 시설 유형별 민간 이전 계획을 구체화하고, 실행 성과 및 진행 수준을 체계적으로 제시할 필요가 있음

## 2. 정책성과

### □ 평정표

| 평가영역         | 평가지표              | 지표설명                                 | 지표성격 | 배점 | 득점    |
|--------------|-------------------|--------------------------------------|------|----|-------|
| 소 계          |                   |                                      |      | 32 | 26.72 |
| 정책성과<br>(32) | 1. 서비스의 질(10)     | - 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성           | 정성   | 5  | 4.00  |
|              |                   | - 서비스 품질의 우수성                        | 정량   | 5  | 4.72  |
|              | 2. 수요자 중심 서비스(12) | - 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력                  | 정성   | 5  | 4.00  |
|              |                   | - 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

- 중장기 경영전략에 근거를 두고 국공립시설, 정부위탁사업, 직영시설, 민간지원사업, 지역특화사업의 영역에서 서비스 질에 대한 현황 분석을 토대로 서비스 질 제고 계획을 수립하고 있으며 비교적 체계적으로 서비스를 관리하고 있음. 또한, 기관종류별 모니터링 체계의 구축과 운영을 통해서 문제를 파악하고 해결노력을 통해 성과를 도출하고 있음

- 그러나, 구체적인 소속시설, 정부위탁시설, 민간 지원기관 등에 대한 서비스 질 현황파악에 근거한 서비스 질 제고 계획 수립이 미흡하고, 이에 근거한 서비스 질 제고 계획 수립의 연계성도 다소 부족하다고 사료됨. 서비스에 대한 모니터링 운영에 있어서도 모니터링 계획에 따른 모니터링 실행과 모니터링 결과에 근거한 개선사항 도출의 정합성이 다소 미흡하고, 개선에 따른 추진성과의 구체성도 부족함

○ 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 | 94.3   | 4.72 |

□ 수요자 중심 서비스

○ 수요자 맞춤형 서비스 제공 노력

- 수요자 맞춤형 서비스 제공을 위하여 노인, 중장년, 장애아동, 중증장애인 등에 대한 욕구를 파악하고 서비스 등을 개선하기 위한 체계적인 노력이 있었음
- 그러나, 사회서비스원 본원 차원의 모든 수요자인 이용자, 종사자, 민간기관에 대한 구체적인 욕구 파악 노력이 미흡하고, 이에 근거한 맞춤형 서비스 제공계획 수립과 서비스 제공의 구체적인 성과 제시가 부족함. 이러한 측면에서 제시된 수요기반 맞춤형 서비스 제공의 경우도 장애아동, 중증장애인에 제한되어 있어서 사회서비스원 전체의 노력으로 보기에 한계가 있음

## ○ 서비스 사각지대 해소 노력

- 지역사회 내 다양한 사각지대 발굴과 특성을 확인하기 위한 다양한 영역별 확인 노력은 우수함. 특히, 영케어러와 사회적 고립에 대한 접근은 사각지대 해소노력으로 적합하다고 판단됨
- 그러나, 지역사회 내 서비스 사각지대를 확인하기 위한 체계적 분석과 사각지대 발굴체계 제시가 미흡함. 또한 맞춤형 복지수요 대응 사례로 제시된 복지사각지대 발굴과 지원노력은 지역의 특수성을 고려하기 보다는 일반적인 사각지대로 판단됨

## □ 우수사례

### ○ 시·도 사회서비스원의 경영관리 및 경영성과 분야 우수사례

- 우수사례로 제시된 경계성 지능 청년에 대한 자립지원 프로그램은 지역사회 내 다양한 공공 및 민간기업과 연계하여 실제 취업까지 성공적인 자립을 지원하였으며, 예산확보를 통한 확대를 위한 노력도 있었다고 판단됨
- 그러나, 사업의 혁신성 수준과 차별성을 강화하기 위한 노력이 필요함. 예컨대 지역사회 내 관련 기관과의 협업을 만들어내는 과정과 취업에 성공할 수 있도록 지원하기 위한 사회서비스원의 과정 노력 제시가 필요함

### ○ 사회서비스 혁신 생태계 구축 관련 우수사례

- AI스마트 돌봄을 위한 지역내 유관기업과 기관의 연계체계를 구축하고 서비스 제공을 통하여 인지건강과 우울감 감소 등의 구체적인 성과가 있었음
- 그러나, AI스마트 돌봄 관련 기업이 얻은 성과와 돌봄서비스 혁신 생태계 구축을 위한 지역사회 내 유관 기관과의 연계체계 구축을 위한 노력과 활동 제시는 다소 미흡함