

함께 혁신, 함께 성공, 새로운 전북

- 전라북도 출연기관 등 -
2023년 경영평가 결과보고서
[경영평가 대상기관]
- 전라북도사회서비스원 -

2023. 08.



2023년 경영평가

I. 기관의 이해

I. 기관의 이해

1. 기관현황

설립근거	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 • 전라북도 사회서비스원 설립 및 운영 조례 																																																																																																												
설립목적	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 공공성 강화 및 품질향상으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함 																																																																																																												
연혁	<p>2022.12. - 성과보고 및 미래비전 선포식</p> <p>2022.11. - 국공립시설(2개소) 수탁 운영기관 선정</p> <p>2022.11. - 전북복지희망포럼 개최</p> <p>2022.06. - '21년 지역자율형 사회서비스 투자사업 시도 성과평가 최우수 지자체 선정</p> <p>2022.04. - 국민연금 수급예정자 사회적일자리지원사업 수행기관 선정</p> <p>2022.04. - 사회서비스형 사회적일자리지원사업(보건복지부 선도모델 시범사업) 선정</p> <p>2022.02. - 전북·장수종합재가센터 운영</p> <p>2021.12. - 전라북도사회서비스원 개원</p> <p>2021.12. - 국공립시설(4개소), 국가 및 지방자치단체위탁사업(2개소) 수탁 운영기관 선정</p> <p>2021.11. - 전라북도사회서비스원 출범</p> <p>2021.11. - 국공립시설(1개소) 수탁 운영기관 선정</p> <p>2021.10. - 전라북도사회서비스원 설립</p>																																																																																																												
주요사업	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스 공공성강화(국공립 사회복지시설운영, 국공립 위탁사업추진, 기타 공공센터 운영, 종합재가센터 설치 및 지역연계사업운영) • 종사자 전문성 향상 및 처우개선(종사자 직접고용, 종사자 인권보호체계구축 및 운영, 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육) • 민간 제공기관 서비스 품질지원(소규모시설안전점검지원, 경영컨설팅 지원, 대체인력파견, 민간제공기관에 대한 지원 만족도) • 전북형 특화사회서비스 발굴 제공(긴급돌봄체계 구축 및 운영, 지역복지 협력체계 구축 및 운영, 기타 사업 발굴 추진) 																																																																																																												
조직 및 인력구성	<ul style="list-style-type: none"> • 조직 : 1본부 1실 3팀 • 인원 : 정원 20명 / 현원 20명 																																																																																																												
예산규모 (2022)	<table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>수입예산액 (천 원)</th> <th>비중 (%)</th> <th>구분</th> <th>지출예산액 (천 원)</th> <th>비중 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3">영업수익</td> <td colspan="3">영업비용</td> </tr> <tr> <td>보조금수익</td> <td>1,921,420</td> <td>22.4</td> <td>인건비</td> <td>1,009,288</td> <td>11.7</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>경비</td> <td>435,837</td> <td>5.1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>사업비</td> <td>476,295</td> <td>5.6</td> </tr> <tr> <td colspan="3">영업외수입</td> <td colspan="3">영업외비용</td> </tr> <tr> <td>이자수익</td> <td>2,007</td> <td>0.0</td> <td>수탁사업비용</td> <td>5,339,530</td> <td>62.0</td> </tr> <tr> <td>정부보조금수익</td> <td>424,275</td> <td>4.9</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>전기오류수정이익</td> <td>140,000</td> <td>1.6</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>기타영업외수익</td> <td>1,126</td> <td>0.0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>수탁사업수익</td> <td>4,772,122</td> <td>55.5</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td colspan="3">자본금수입</td> <td colspan="3">자본적지출</td> </tr> <tr> <td>자본금수입</td> <td>700,000</td> <td>8.2</td> <td>반환금</td> <td>531,561</td> <td>6.2</td> </tr> <tr> <td>순세계잉여금</td> <td>529,685</td> <td>6.2</td> <td>기본재산적립</td> <td>700,000</td> <td>8.2</td> </tr> <tr> <td>기타자본적수입</td> <td>1,876</td> <td>0.0</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td colspan="3">이월재원 수입</td> <td colspan="3">이월예산지출</td> </tr> <tr> <td>수탁사업이월재원</td> <td>98,546</td> <td>1.2</td> <td>수탁사업비용</td> <td>98,546</td> <td>1.2</td> </tr> <tr> <td>계</td> <td>8,591,057</td> <td>100</td> <td>계</td> <td>8,591,057</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	구분	수입예산액 (천 원)	비중 (%)	구분	지출예산액 (천 원)	비중 (%)	영업수익			영업비용			보조금수익	1,921,420	22.4	인건비	1,009,288	11.7				경비	435,837	5.1				사업비	476,295	5.6	영업외수입			영업외비용			이자수익	2,007	0.0	수탁사업비용	5,339,530	62.0	정부보조금수익	424,275	4.9	-	-	-	전기오류수정이익	140,000	1.6	-	-	-	기타영업외수익	1,126	0.0	-	-	-	수탁사업수익	4,772,122	55.5	-	-	-	자본금수입			자본적지출			자본금수입	700,000	8.2	반환금	531,561	6.2	순세계잉여금	529,685	6.2	기본재산적립	700,000	8.2	기타자본적수입	1,876	0.0	-	-	-	이월재원 수입			이월예산지출			수탁사업이월재원	98,546	1.2	수탁사업비용	98,546	1.2	계	8,591,057	100	계	8,591,057	100
구분	수입예산액 (천 원)	비중 (%)	구분	지출예산액 (천 원)	비중 (%)																																																																																																								
영업수익			영업비용																																																																																																										
보조금수익	1,921,420	22.4	인건비	1,009,288	11.7																																																																																																								
			경비	435,837	5.1																																																																																																								
			사업비	476,295	5.6																																																																																																								
영업외수입			영업외비용																																																																																																										
이자수익	2,007	0.0	수탁사업비용	5,339,530	62.0																																																																																																								
정부보조금수익	424,275	4.9	-	-	-																																																																																																								
전기오류수정이익	140,000	1.6	-	-	-																																																																																																								
기타영업외수익	1,126	0.0	-	-	-																																																																																																								
수탁사업수익	4,772,122	55.5	-	-	-																																																																																																								
자본금수입			자본적지출																																																																																																										
자본금수입	700,000	8.2	반환금	531,561	6.2																																																																																																								
순세계잉여금	529,685	6.2	기본재산적립	700,000	8.2																																																																																																								
기타자본적수입	1,876	0.0	-	-	-																																																																																																								
이월재원 수입			이월예산지출																																																																																																										
수탁사업이월재원	98,546	1.2	수탁사업비용	98,546	1.2																																																																																																								
계	8,591,057	100	계	8,591,057	100																																																																																																								

2. 기관 외부 환경분석

□ 정책환경

- **(사회서비스원법 제정)** 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률의 시행으로 사회서비스원 설립의 법적 근거와 주요 목적사업, 사회서비스원 기본 계획 수립 등 주요 운영에 대한 기준이 마련됨('22. 3. 25. 시행)
 - **(정부정책)** 사회서비스 혁신을 통한 복지·돌봄서비스 고도화 국정과제에 따른 사회서비스 혁신을 위한 기반을 구축 및 민간 주도 사회서비스 혁신을 통해 고품질 서비스 제공을 위한 민간 서비스 질 강화를 위한 지원사업 확대로 방향 제시
 - **(보건복지부정책)** 보건복지부는 2022년 업무계획에서 '사회적 약자 보호는 두텁게, 국민건강은 안전하게'를 위한 정책계획을 수립하면서 촘촘하고 두터운 지원으로 취약계층 보호, 복지-성장 선순환을 위한 복지투자 혁신, 복지 지속가능성 제고를 복지 분야 핵심과제로 제시함
 - (핵심과제 1) 생계 불안과 위기로부터 저소득층 보호, 취약대상별 맞춤지원 및 새로운 복지 수요 대응, 사각지대 축소와 예산 누수방지로 복지 체감도·신뢰도 제고
 - (핵심과제 2) 누구나 이용할 수 있는 사회서비스 개발·지원, 미래 지출소요 감축을 위한 예방적·사전적 투자 강화, 저출산 대응, 일-가정 양립 지원 확대
 - (핵심과제 3) 기초연금 인상 방안 연계 국민연금 개편안, 사회보장제도 통합관리 체계 구축
- * 출처: 2022년 보건복지부 업무계획
- **(사회보장기본계획)** 사회보장기본법에 의해 5년마다 수립되며 사회보장 증진을 위하여 국민과 관계전문가 의견수렴을 통해 2차(2019~2023)계획을 발표함. 국민 모두가 함께 잘 사는 포용사회 비전을 바탕으로 고용·교육, 소득보장, 건강보장, 사회서비스 분야의 총 12개의 중점 추진과제를 제시하였으며 2차 사회보장기본계획 2022년 시행계획 중 사회서비스 보장 분야에서는 20개의 과제를 제시함
- <사회서비스 분야의 중점 추진과제>
- 생애주기별, 대상별 사회서비스 확충
 - 지역사회 중심 서비스 보장체계 구축
 - 서비스 공급체계의 공공성 강화와 신뢰성 제고
- * 출처: 제2차 사회보장기본계획(2018~2023)
- **(전라북도정책)** 전북도는 새로운 전북 5대 목표 중 복지사업을 '도민행복·희망교육'으로 수립하였으며, 추진전략인 '튼튼한 복지, 성평등 실현'에서 26개의 복지와 성평등 실현을 위한 과제를 제시함. 장애인, 출산·육아, 아동·청소년, 노인, 가정, 여성, 다문화 등 대상별 맞춤 복지서비스 운영을 통한 도민의 행복 시대를 제안함

□ 경제환경

- **(경제전망)** 최근 국내외 여건 변화 등을 감안할 때 경제성장률은 금년과 내년 중 각각 1.6%, 2.4%를 나타낼 전망. 국내 경제는 글로벌 경기둔화, 금리상승 등의 영향으로 부진할 것으로 예상

- 서비스업 투자는 IT서비스, 항공운수를 중심으로 증가할 전망
- 서비스업 고용은 대면 업종의 일자리 회복 및 정부 직접일자리 규모 103만명 전망

< 경제전망 >

구분	2022			2023			2024
	상반	하반	연간	상반	하반	연간	연간
GDP	3.0	2.2	2.6	1.1	2.0	1.6	2.4
민간소비	4.1	4.6	4.4	3.3	1.3	2.3	2.4
설비투자	-6.4	5.4	-0.7	3.2	-8.9	-3.1	3.6
취업자수 증감(만명)	94	69	82	15	11	13	15
실업률	3.2	2.5	2.9	3.6	3.1	3.4	3.3
고용률	61.6	62.5	62.1	61.7	62.5	62.1	62.2
소비자물가	4.6	5.6	5.1	4.0	3.1	3.5	2.6
경상수지(억달러)	249	50	298	-44	304	260	480

* 출처: GDP는 전년동기대비, 한국은행 2023년 2월 경제전망보고서

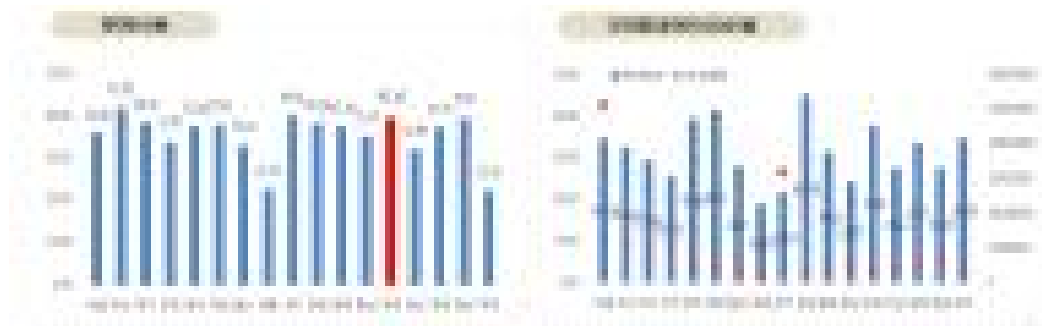
- **(전북도지역경제)** 2021년 지역내총생산은 55.5조원, 경제성장률은 2.6%, 1인당 GRDP는 3,091만원으로 2016년 -0.8%를 기록한 이후 2019년까지 지속 상승하다가 2020년 급격히 둔화하였음. 지역내총생산의 전국비중은 2.7%로 유지되고 있음.

< 연도별 지역총생산 >

구분	지역내총생산			경제성장률 (%)	1인당 GRDP(만원)
	금액(10억원)	증감율(%)	전국비중(%)		
2011	40,038	6.1	2.9	3.9	2,214
2015	47,018	4.1	2.8	1.0	2,562
2018	50,595	2.5	2.7	1.7	2,780
2020	52,820	1.6	2.7	-0.8	2,925
2021	55,461	5.0	2.7	0.1	3,091

* 출처: 2023 통계로 본 전북의 모습 참조, 통계청 '지역소득'

- **(도내 복지 상황)** 전라북도 복지예산은 2022년 기준 전체 예산의 39.41%를 차지하였으며, 전라북도 복지예산 중 도비 부담액은 약 6.7억원으로 전체 자주재원의 약 37.89%를 차지하고 있는 등 총예산 중 복지예산이 높은 비중을 차지함



* 출처: 제5기 전라북도 지역사회보장계획

□ 사회문화환경

- **(인구감소)** 우리나라는 1980년 이후 세 차례의 인구절벽을 경험했고 2020년 합계 출산율은 0.84명으로 OECD국가 중 유일하게 초저출산이 지속되고 있는 국가임. 전라북도 인구는 2002년 2백만명이 붕괴된 이후 지속적으로 감소하고 있으며, 일부 지역은 인구소멸 위험지역으로 분류되고 있음
 - 도내 인구 감소의 원인은 저출산 및 청년인구 유출을 주된 요인으로 봄
 - 도내 출산율은 2020년 기준 0.9명으로 2001년 1.4명에서도 크게 감소하고 있는 중
 - 도내 인구추이는 2000년 약 191만명대에서 2048년 149만명으로 크게 감소할 것으로 추정

* 출처: 2021 저출산 고령사회 위원회

- **(고령화)** 2022년 2월 기준 전국 전체 인구는 5163만명이고, 65세 이상 인구수는 894만명으로 전체 인구의 17.3%임. 전라북도의 경우 65세 이상 인구수는 전체 인구 178만명 중 40만명으로 전체 인구의 22.4%에 달하며 전국에서 노인인구비율이 3번째로 높은 지역에 해당함.
 - 65세 인구 비율이 20% 이상인 경우 UN에서 정한 초고령사회로 분류 됨

* 출처: 2022 주민등록인구현황, 통계청

- **(1인가구)** 우리나라의 1인 가구 비율은 2021년 717만 가구로 전체 가구의 33.4%를 차지하고 있음. 2005년 21.8%에서 지속하여 증가하는 추세로 2050년에는 1인 가구 비중이 42.3까지 증가할 것으로 예상함. 1인 가구가 증가함에 따라 사회적 고립 및 고독사가 사회문제로 대두되고 있으며, 2022년 전라북도의 경우 '1인 가구 지원 조례'를 제정하여 1인 가구 복지증진 기본방향을 수립하는 등 사회적안정망 구축을 위한 방향을 모색하고 있음
 - '21년 전라북도 1인가구 비중은 35.7%로 전국에서 7번째로 높음
 - '21년 1인 가구의 연령대별 비중을 보면, 70대가 26.3%, 20대 18.1%, 60대 17.3%, 50대 15.4% 순임.

* 출처: 2023 전라북도 1인 가구·주거의 변화, 호남지방통계청

- **(돌봄유형변화)** 고령화·저출산 및 탈시설 등 가족 유형과 돌봄서비스의 환경적 변화가 있을 것으로 예상됨. 저출산으로 인해 아동돌봄과 아동보호에 대한 사회적 책임은 증가되고 있으며, 이에 따른 돌봄 수요 및 서비스가 확대할 것으로 예상됨. 다만 기존 전통적 방식의 보육서비스는 아동인구수 감소에 따라 축소될 예정이나 임신과 출산, 아돌돌봄에 대한 양적·질적 서비스 수요가 증가할 것으로 보임. 고령화에 따른 노인 대상의 돌봄서비스는 통합재가 급여체계 도입에 따라 수요자의 욕구를 바탕으로 한 서비스가 증가할 것이며, 장애인의 경우 탈시설 자립 욕구 확산 및 탈시설화 요구에 따른 지역사회에서의 서비스 수요가 확대될 전망이다

□ 기술환경

○ **(4차산업혁명)** 4차산업혁명으로 빅데이터, 인공지능 등 기술이 발전에 따라 이러한 기술을 적용한 스마트 돌봄 정책 및 스마트 의료복지 분야 사업 확대 등 돌봄서비스의 변화가 나타날 것으로 예상됨

- 초고령사회의 새로운 패러다임 구현을 위한 기술혁신이 핵심과제로 부상
- 고령자 자립생활, 돌봄 인력 부족 등 사회적 요구에 대한 대안으로 고령친화기술 (AgeTech) 부각
- 스마트 돌봄기술 개발 및 보급으로 주택·의료서비스와 돌봄기술 연계
- 돌봄로봇 및 일상생활 보조기기 개발·보급
- 첨단기기(로봇, 웨어러블)에 고령자 경험, 감정정보 적용을 통한 정서적 서비스 개발
- 고령자 자립생활 지원기술 개발 및 응급안전안심서비스 제공

* 출처: 제4차 저출산·고령사회 기본계획, 보건복지부

○ **(복지기술)** 복지기술은 복지제도나 서비스의 한계를 해결하기 위한 수단으로, 복지 서비스를 보다 더 다양하게 복지 수요자에게 효과적으로 제공할 수 있도록 돕고 지원하는 기술적 해결책으로 다양하게 적용될 것으로 예측됨

< 복지기술의 분류 >

기술명	주요내용
통신지원	<ul style="list-style-type: none"> • 실시간 시청각 접속 • 고령자에 대한 육체활동 모니터링 • 도난 방지 보호: 접근을 허용받은 모든 사람에 대한 ID카드 • 번역 서비스 • 시청각 기술, 원격현실을 활용한 사회적 네트워크 • 웹 기반 환자 정보 제공
보조기술	<ul style="list-style-type: none"> • 안전 시스템, 안전 경보기, 쓰러짐 감지기 • 경보 시스템 (소리, 빛, 진동) • 이동기술, 보행기, 휠체어 • 감각기관(시각, 청각)의 문제를 보조할 수 있는 기술 • 활동을 피하거나 촉진할 수 있는 인체공학 형태와 디자인 • GPS 등 위치 정보 활용 기술 • 물건과 사람에 대한 추적 시스템 • 치매가 있는 사람들에 대한 행동 또는 이동/접근 제한 • 인지훈련
일상생활지원	<ul style="list-style-type: none"> • 집안일 도우미 (음식 만들기, 진공 청소) • 자동 약 지급기 • 개인 위생, 자동 세탁 • 영양, 음식 자동장치 • 운동 • 쇼핑 지원
질병 모니터링 원격진료	<ul style="list-style-type: none"> • 고령자의 신체 활동에 대한 모니터링 • 질병 변화에 대한 모니터링 • 가정에서의 치료와 돌봄, 전달, 평가 모니터링(생체신호 및 경고음) • 로봇기술 • 정보통신기술(증강가상현실)을 이용한 심리치료 서비스
재활기술	<ul style="list-style-type: none"> • 운동 지도 • 이동 지원(뇌졸중 후 걷기 능력 회복을 위한 전자기계적 훈련)
오락	<ul style="list-style-type: none"> • 여가와 즐거움
사회적/감정적지원	<ul style="list-style-type: none"> • 동반자 (로봇 동물, 도우미, 대화 파트너) • 자극

* 출처: 2018 경기도 복지기술 플랫폼 구축 연구 보고서, 경기복지재단

○ **(디지털헬스케어)** 인공지능, 빅데이터, 클라우드와 같은 지능정보기술의 발전은 전통 의료·헬스케어 산업의 디지털 전환(Digital transformation)을 추동하고 있으며, 더욱이 코로나 19로 인한 비대면 경제(Contactless economy) 확산, 인구 고령화에 따른 만성질환자 비중 증가 등의 사회적 변화로 그 필요성은 점차 확대되는 추세임

II. 주요 평가 결과

II. 주요 평가 결과

□ 기관경영전략

■ 비전과 경영전략 수립·시행

- 기관은 경영전략체계를 마련하여 미션과 비전을 수립하고 4대 경영목표와 15대 전략 과제를 설정하는 등의 노력은 긍정적이거나 미션과 비전이 다소 추상적이며 전략체계의 정밀성과 연계성이 다소 미흡함
- ESG 추진체계 및 실천강령을 마련하여 9대 ESG 경영전략과제를 수립하였으며 ESG 실천 협약 체결, ESG 경영선도 선포하는 등의 ESG 경영 확산 노력이 있어 긍정적으로 평가되나 이런 노력들이 11월 이후 연말에 집중되어 있어 상시적인 노력과 성과로 인정하기에는 다소 한계가 있음
- 찾아가는 사서원, 생각 공연장, 포럼, 온라인 간담회 등을 진행하는 노력에 있어서는 긍정적임
- 사업별로 사업계획을 수립하여 추진 부서와 인력 및 예산을 배정하였고 추진 방법과 추진 시기를 지정하여 사업을 추진함
- 사업계획을 수립함에 있어 PDCA(plan-do-check-act) 방식에 따라 사업의 계획을 수립하고 집행하여 사업을 관리하고 평가하여 환류 하는 방식을 따르고 있어 대체로 양호하나 사업계획서에 환류 내용과 모니터링 계획 및 성과평가계획을 구체적으로 명기하여 사업의 계획을 수립하고 집행함으로써 모니터링과 평가체계를 구축하여 사업을 관리하고 평가하여 환류 하는 방식의 체계적인 사업 계획과 집행 프로세스를 구축할 필요가 있음
- 사업별로 구체적인 성과지표와 정량적인 성과목표치를 설정하고 있어 긍정적이거나 대부분의 성과지표가 산출(output)지표로 설정되어 있는바 사업의 목적을 적절히 반영하는 성과(outcome)지표를 개발하고 사업 목적 중 정량화하기 어려운 부분에 대한 정성적 성과지표도 개발하는 노력을 기울여야 할 것임

■ 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과

- 기관은 전년도 11월에 출범한 신설기관으로 기관의 설립 목적을 달성하기 위하여 새롭게 경영전략을 수립하고 전략과제를 선정하여 추진하는 노력이 있었고 기관장의 전문성과 책임성이 반영되어 실행력을 강화하였는바 긍정적으로 평가됨
- 4대 혁신전략을 수립하고 혁신과제를 선정하여 추진하였는바 이를 통해 목표한바 성과를 대체로 달성하였고 신설 기관의 경영과 사업의 체계가 마련되었으며 소속 시설 2개소에 대한 3회의 조직진단을 실시하여 조직을 개편함
- 노무·세무·회계 등 분야별 전문 컨설턴트 15인을 위촉하여 컨설팅을 진행함으로써 사회서비스 기관의 운영 역량을 강화하는 성과 등이 있어 바람직함

■ 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력

- 기관은 민관협력 네트워크 구축 협약을 체결하고 찾아가는 사서원, 전북희망복지포럼 등을 통해 유관기관과의 협력을 도모하고 지역 특성화 사업을 발굴하는 등의 노력이

있었음

- 전북형 돌봄 체계 구축, 전북 복지자원 플랫폼 추진, 전북형 마을 복지지원체계 구축 등을 위한 노력에 있어 대체로 양호함
- 직제 및 정원규정 개정 1건, 인사규정 개정 7건, 보수규정 개정 2건, 복무규정 개정 및 신설 4건, 퇴직급여규정 2건 등의 규정 개정으로 불공정한 제도 개선을 위해 노력하였음
- 이해관계자를 가치 개념으로 구분하여 가치생산고객(내부 직원, 노사위원회), 가치영향고객(도, 도의회, 유관기관), 가치소비고객(도민, 사회복지시설), 가치공유고객(언론사, 지역사회)으로 분류하고 소통 채널을 구축하여 공유하고자 노력하였으나 사회서비스 분야 전문가 그룹 등을 구체적으로 구분하고 이해관계자별 소통 채널을 좀 더 체계적으로 관리하는 것이 바람직할 것으로 보여짐
- 고객만족경영체계를 구축하고 전략목표 별로 고객만족경영 추진과제를 선정하여 추진하였으며 찾아가는 사서원 활동 등을 통해 의견을 청취함

□ 정책준수

■ 도 정책 반영

- 도의 9대 역점시책에 근거한 사업을 추진하여 도정과 연계성이 적절함
- 도의 소관부서(사회복지과 등)와 업무 관련 보고와 협의가 잘 이루어지고 있음
- 각종 사업(긴급돌봄서비스 등)을 다양한 방법으로 홍보하고 소통함

■ 사회적 책임 이행

- 사회적 약자 생상품 구매 실적, 장애인 고용률, 청년채용 실적이 준수하고, 노동조합 및 노동관계조정법을 준수하여 기관을 운영함
- 녹색제품 구매 실적이 낮은 편으로, 그 이유를 파악하고 향후 개선방안을 모색하고 실천할 필요가 있음

■ 임금피크제 운영의 적정성

- 기관은 지방자치단체 출자출연기관으로 향후 임금피크제 도입 사항을 준수하여, 정년을 보장받는 전 직원을 대상으로 임금피크제를 적용하고, 근로자가 일정 연령에 도달한 시점부터 임금을 삭감하는 규정을 마련할 필요가 있음

■ 우수정책 추진 노력 및 성과

- 다양한 타기관과 협업하고 부서간 적극적으로 협업하여 사업하는 등 우수정책 추진을 위해 노력하였고, 안전취약가정 60가구의 환경을 개선하여 지역 내 갈등 및 고질 현안을 해결하려고 노력함
- 향후에는 국비예산 확보, 도정 성과에 대한 직접적인 홍보, 기관의 우수정책 성과를 실질적으로 보여줄 수 있는 성과가 필요함

■ 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가

- 인권경영 담당자 지정, 인권침해 구제절차 및 인권경영 추진방향 설정, 인권경영 운영규칙 제정, 인권침해 클린신고센터 운영, 인권경영위원회 구성 등 인권경영 관련 제도적 기반 구축은 적절함

■ 규제개혁과제 발굴 실적

- 규제개혁과제로 농촌지역 서비스 확대를 위해 원거리 수당을 반영한 가격체계 제안, 비영리법인의 이행보증보험 가입의무 해소 등 규제개혁과제를 발굴한 실적이 있음

■ 코로나19 대응기관 노력도

- 코로나19 대응체계, 예방 캠페인, 소상공인 피해회복 지원, 지역소비·투자 확대 등 코로나19 대응을 위한 기관 노력도 실적이 양호함
- 취약계층 위문품 전달, 사회복지시설 방역서비스 등 지역사회 책임성 제고를 위해 노력하고 돌봄종사자 응원 키트 지원, 긴급돌봄사업 등을 통해 코로나19 대응 신사업을 발굴하는데 노력함

■ 사회적가치 실현을 위한 기반 구축 노력 및 성과

- 사회적 가치 실현에 관한 구체적 계획이 없지만, 기관은 ESG 경영 관점에서 접근하고 ESG 기본계획을 수립하였고 ESG 관련 세 개 영역(환경, 사회, 지배구조) 관련 추진과제를 설정하고 계획함
- 사회적 가치 실현 성과로 종사자 인권보호 체계구축, 직원처우 개선, 인권 개선, 종사자 직접 고용, 친환경 업무차량 임대, 장애인 고용 등이 있음
- 향후에는 사회적 가치 실현의 성과 영역을 명확히 파악하여, ESG 경영기본계획에 사회적 가치 실현의 성과 영역을 포함할 수 있어야 하며, 사회적 가치 실현의 궁극적 목표 달성 여부를 점검하기 위해 이용자 만족도 조사를 하고 구체적인 환류 방법을 수립할 것을 권유함

■ 재난·안전관리

- 재난·안전관리에 관한 대응계획이 있고 전담자가 있으며, 전직원 대상 산업안전보건교육 실시하여 안전문화 조성에 노력하고 있으며, 산업안전보건법과 중대재해처벌법 관련 사고가 없음
- 향후에는 재난·안전에 관해 더 많은 예산을 투자하여 재난·안전관리 지침과 경영평가 수준 이상으로 철저히 관리할 것을 권유함

■ 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부

- 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제가 발생하지 않음

■ 지역사회 공헌

- 창업스쿨 운영, 온누리상품권 구매, 지역업체 활용 등 지역경제 활성화를 위해 노력하고, 전라북도자원봉사센터와 MOU를 체결하는 등 특성화된 사회공헌 활동을 위해 노력함

- 지역 숙원사업으로 농촌지역 돌봄체계를 위해 찾아가는 이동 서비스, 시민모니터링단 선 발, 현장 모니터링 등을 함
- 향후에는 정책사업 연계추진 연구개발을 위해 기관이 다양한 사업을 실행하기 전에 전라 북도 지역에 필요한 사업이 무엇인지를 파악하기 위한 조사와 심층적인 연구개발이 필요 함

□ 경영효율화

■ 재무·예산 건전성

- 기관은 설립 초기로 사업수입액도 크게 증가하고 비용도 크게 증가하는 모습을 보이 고 있는데 비용의 증가는 기관의 정립 과정에서 발생하는 불가피한 부분이므로 자체 수입의 증가를 통해 적절한 일반관리비 충당률 및 재정자립도를 유지할 필요가 있음
- 중장기 재정 계획을 수립하기 위해 재정목표를 사회서비스 품질향상을 위한 재정기반 마련으로 설정하고 성과목표로 지속가능한 경영체계 확립, 건전재정 운영관리, 사업· 자체수입의 단계적 확보로 정함. 이를 위한 전략과제로 지속가능한 경영체계 확립, 건전재정 운영관리, 사업수익 및 인프라 활용수익의 확보 등 3가지를 설정하고 이를 달 성하기 위한 모니터링 체계를 구축하기 위해 노력함
- 하지만 이러한 계획의 토대가 되는 '기관의 설립타당성 연구'의 내용이 다소 추상적이 고 선언적인 내용들이 많아서 이에 파생된 중장기 재정계획 역시 구체성이 다소 부족 함. 합리적이고 구체적인 중장기 재정계획의 수립을 위해서는 기관이 수행하고자 하 는 구체적인 사업의 내용과 수치가 연도별로 자세히 제시되어야 하며 이에 필요한 재 정의 조달방법이 뒷받침되어야 함
- 예산의 편성에 대해서는 예산편성 → 예산배정 → 예산지출 → 통제 및 사후관리 등 의 순으로 구성되어 있으며 단계별로 예산절감을 하기 위한 노력을 기울이고 있음. 분기별로 예산대비 실적보고를 받는 등 예산통제를 실시하고 있으나 보다 세밀한 예 산통제를 위해서는 각 세부사업별로 월별 예산계획을 수립하고 이를 통해 사업의 관 리를 할 필요가 있음. 또한 사업의 수행시기나 규모 등이 변하는 경우에는 이를 신속 하게 예산계획에 반영하여 사업이 원활히 수행되도록 할 필요가 있음

■ 윤리경영

- 필요한 내용을 적절히 공시하고 있으며 도민의 알권리를 위해 업무추진비, 수의계약 내역, 감사결과, 복리후생비 집행내역, 정책연구보고서 등을 공개하고 있음
- 신규직원 및 기존 직원의 직무역량강화(문서작성법, 고객만족 역량강화, 서비스원 기 본, 직무심화과정, 희망이음시스템, 계약업무 담당자교육 등)를 위해 직무특화 교육을 실시하고 있는데 88명이 직무특화교육을 이수한 바 있음. 자기개발결과는 성과평가지 가산점 대상임
- 기관 종사자 대상으로 모두의 사서원(소속감 증진 및 유대감 형성), 마음심표(직무 스 트레스를 겪는 종사자에게 심신치유 및 재충전의 기회제공) 등의 소진예방 교육연수 프로그램을 진행한 것은 바람직한 내용임

■ 제도운영 및 성과관리

- 행안부가 제시한 관련 지침에 따른 기관의 예산 및 회계 규정을 정비하기 위해 이사회 운영규정, 산하 시설 운영규정, 감사규정, 여비규정, 퇴직급여 규정, 재무회계 규정, 물품관리 규정, 보수규정 등을 제정 혹은 개정하고 있음
- 심도 있는 논의를 위하여 이사회 5번을 모두 대면으로 실시하고 있는 점은 바람직하지만 15명의 참석대상자 중 2/3 정도만 참여하고 있는 것은 개선의 여지가 있음. 이사회 구성을 보다 축소화하는 등의 방법을 모색할 필요가 있음
- 홈페이지 이외에도 인스타그램, 페이스북 등 다양한 홍보매체를 보조적으로 사용하고 있고 이에 대한 예산도 600만원 정도 책정이 되어 있음. 이에 따라 당해연도에는 온라인 홍보건수가 목표 50건에 실제 수행률이 283건으로 목표대비 566%를 달성하고 있음
- 조직에서는 기관의 설립목적, 비전, 전략방향에 맞게 전략목표를 설정하고 도 및 정책방향 등 대내외 환경을 반영하여 성과평가를 실시한다는 기본방향을 정하고 있음
- 하지만 구체적인 평가내용을 살펴보면 개인별 목표 수립 후 부서장과 협의하여 최종 목표를 설정하는 등 아직 체계적이고 구체적인 목표치를 설정하지는 못하고 있는 것으로 판단됨. 구체적인 성과지표를 설정하기 위해서는 조직의 목표를 달성하기 위한 하부 조직의 구체적 목표를 설정하고 이를 통해 다시 개인의 목표를 설정하는 과정을 거쳐야 함. 또한 직원들에게 성과평가의 수용성을 높이기 위해 공청회 등 의사수렴 절차를 거칠 필요가 있음

■ 블라인드 채용제도 도입

- 블라인드채용을 위해 인사규정을 개정하고 채용공고 시 개인의 인적사항을 암시하거나 유추할 수 있는 내용의 기재를 금지하고 있음
- 면접위원에게 응시자의 인적사항에 대한 정보를 제공하지 않고 있으며 채용의 투명성과 실효성을 높이기 위해 평가를 외부인에 의해 실시하고 있음. 면접 시작 전 면접관 교육을 실시하고 있으며 블라인드 채용 관련자료를 별도로 제공함

■ 조직 및 인적자원관리

- 조직혁신과 업무프로세스의 개선을 위해 자체적인 조직진단을 실시하고 있음. 여기서 지적된 사항(연구인력의 채용, 경영기획팀 기획업무의 강화, 민간지원사업의 확대 등)을 반영하기 위해 정책연구실, 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀의 업무를 수정하거나 추가하고 있음
- SWOT분석에 따른 조직의 변화방향은 잘 나타나 있지만 이를 지원할 수 있는 인력의 추가나 부서의 신설 등의 문제에 대한 구체성은 다소 부족함. 장기적인 인력의 총원 등에 대한 계획도 필요한 것으로 판단됨
- 시설지원팀의 경우 부서의 명칭과 업무의 내용이 일치하지 않는 부분이 있음. 시설지원팀은 단순한 시설지원만 하는 것이 아니므로 보다 포괄적인 명칭으로 변경할 필요가 있음
- 기존에 조직구조는 1본부 3팀으로 구성되어 있었으나 경영환경 변화에 대응하고 개

인 업무량 분석을 통해 정책연구실 직제를 신설하여 1본부 1실, 3팀 등 20명으로 구성됨.

- 1본부 체제라 하지만 원장하에 하나의 본부밖에 없고 본부장이 직접 관할하는 인력이 없기 때문에 본부장의 존재는 원장 직제와 다소 중복되는 모습을 보임
- 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀의 경우 모두 6인으로 안배된 것으로 판단됨. 하위 부서의 업무 내용이나 난이도를 파악하여 차등 배분할 필요가 있음. 전체적인 인원으로 보아도 전라북도의 사회서비스를 선도하는 기관으로 보기에 인력규모가 너무 적기 때문에 설립 시 계획된 대로 증원을 할 필요가 있음
- 지원부서 대 사업부서 인원은 지원부서인력은 8인이며 사업부서 인력은 11인으로 지원부서 인력비율은 42%임. 기관의 설립초기로 지원부서에서 목적부서 업무를 수행하기 때문에 지원부서 인력비율이 높은 것으로 보임. 향후에는 지원부서의 인력을 줄이기 보다는 사업부서의 인력을 충원할 필요가 있음
- 직급별 인력현황을 보면 관리자급(원장, 본부장, 팀장)의 수는 5명이며 실무자급 인력의 수는 14명으로 관리자의 비율은 26.4%임

□ 고객만족도 및 이행도

- 기관은 고객만족경영체계를 구축하고 중장기 로드맵을 마련하여 추진하고 있어 긍정적으로 평가되나 이러한 고객만족경영계획이 10월 말에 이루어졌는바 상시적인 노력과 성과로 인정하기에는 다소 한계가 있으며 CS교육체계를 구축하고 교육을 실시하였고 VOC 채널을 운영하고 찾아가는 사서원 활동 등을 통해 의견을 청취하였으며 홈페이지 게시 및 내용 관리 등 온라인을 통한 소통 노력이 있었음
- 민원이 접수되면 민원 내용에 따라 담당자가 대응하여 사실관계를 파악한 후 경미한 사안은 팀장이, 일반적인 사항은 본부장 또는 원장이 맡아 고충처리위원회 등을 거쳐 민원을 처리하도록 하고 있으며 민원 접수 후 15일 이내 처리하고 있어 대체로 양호한 것으로 평가되나 민원 처리 기간을 좀 더 단축할 수 있도록 노력할 것을 권고함

□ 특성지표

■ 교육사업

- 교육사업 수행을 위해 기관의 비전 및 미션과 연계하여 지속가능한 전략체계를 구축하고 환경 및 상위목표 분석을 통해 사회서비스기관 종사자 및 내부 직원의 전문성 강화 교육, 인권 감수성 향상을 위한 전문 교육, 시민복지 리더 양성 교육 사업 계획을 적절히 도출함
- 국정과제, 민선8기 도정 지표, 지역사회 관련 기관의 요구 수렴, 지역사회 네트워크 구축, 전문가 자문, 내·외부 모니터링 및 점검회의를 통해 변화하는 환경에 대응하여 교육사업의 적정성과 효과성 확보에 노력하고 있으며 추진내용과 성과도 사업별로 합리적으로 관리하고자 노력함
- 교육사업 역량 강화를 위한 성과 환류 시스템을 구축·운영하고 있으며, 자체평가 및 이해관계자의 평가 결과를 성과관리와 연계하고 있음. 또한 각 단위 사업별 교육평가 결과를 향후 사업 계획 수립 시에 반영하고자 노력하고 있음
- 사업별·기관별 욕구를 반영한 사회서비스 종사자 특성화 교육 과정 운영, 현장중심의 교육자료 개발과 보급을 통한 사회서비스 질 제고 노력, 사회서비스 종사자와 도민을 대상으로 인권 감수성과 복지권 확산을 위한 노력이 우수함
- 보다 세분화된 사회서비스 종사자 분야별 교육과 연수 시스템 강화, 사회적 이슈에 대응한 교육프로그램 개발이 필요함

■ 직영 및 소속시설 운영

- 정부정책과 대내외 경영여건 분석, 미션과 비전, SWOT 분석, 이해관계자의 의견을 토대로 고용 안정성과 도내복지 격차 해소, 사회서비스 공공성을 제고하기 위해 직영 및 위탁 시설운영 계획을 수립함
- 국정지표와 민선8기 도정 지표, 지역사회 관련 기관의 요구 수렴, 지역사회 네트워크 구축, 전문가 자문, 내·외부 모니터링 및 점검회의를 통해 변화하는 환경에 대응하여 직영 및 위탁시설 적정성과 효과성 확보에 노력하여 직영 및 위탁시설 실적을 달성했으며 이용자 만족도도 높게 나타남

- PDCA에 기반한 성과 환류시스템을 구축하고 사업 성과를 환류하고자 노력하고 있음. 신설 기관이기에 외부 평가와 관련된 환류 활동보다는 자체(내부)평가와 이해관계자 위주로 진행됨
- 유관 기관과의 지속적인 소통과 협업을 통해 종합재가센터의 운영 방향을 광역 수준의 돌봄 공공센터로의 정립, 사회서비스 제공 또는 지원과 관련한 공공센터의 운영, 수탁시설과 함께 ESG 경영에 위한 노력이 우수함
- 사회서비스원 산하 기관의 행정 간소화와 종사자 지원 확대가 필요하며, 직영 및 수탁 운영에 따른 시설의 변화를 측정할 수 있는 성과지표 개발이 요구됨

■ 근로조건 및 종사자 처우개선 실적

- 국정과제, 기관의 미션과 비전, 전략과제, 대내외 경영여건 분석, SWOT 분석, 이해관계자의 의견, 사업대상에 대한 분석 및 사전수요 조사 결과를 토대로 종사자 전원 직접 고용, 종사자 근로조건 및 처우개선, 인권보호사업 운영을 근로조건 및 종사자 처우개선 사업 계획을 적정하게 수립함
- 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업은 추진계획에 따라 적정하게 운영되었으며, 업무 추진 중 발생한 경영환경 변화와 문제점 등을 분석하고 반영함. 특히 전문기관 및 전문가와 네트워크 형성을 통하여 전문성과 안정성을 담보한 사업 추진에 노력함
- 사회복지시설 인권침해에 대응하기 위한 사업을 수립하고 점검회의, 종사자 고용 및 고용안전 진단, 전문기관 및 전문가와 네트워크 구축, 인권 관련 사업 활동회의 및 평가 회의를 통해 효과적 사업 수행에 노력함
- PDCA에 기반한 성과 환류시스템을 구축하고 사업 성과를 환류하고자 노력하고 있으며, 사업추진 성과 및 개선사항 등을 파악하여 구체적 환류 시행에 노력함
- 100% 종사자 직접 고용과 사회복지서비스원 종사자 전원 직접 고용, 인권보호체계 구축, 소속기관 종사자 처우개선 노력이 우수함
- 중장기적인 차원에서 보다 획기적이고 차별화된 처우개선책 모색이 필요하며, 이를 위한 근거와 재원 확보가 요구됨

■ 민간제공기관 지원(자율지표)

- 정부정책, 대내외 경영여건 분석, SWOT 분석, 이해관계자의 요구 분석을 토대로 소규모 시설 안전점검 지원, 사회복지서비스 민간 제공기관 지원사업 시행, 사회복지서비스시설 경영컨설팅 지원, 사회복지서비스 시설 대체인력 파견 사업 계획을 적정하게 수립함
- 사업은 추진계획에 따라 적정하게 운영되었으며, 업무 추진 중 발생한 경영환경 변화와 문제점 등을 분석하고 반영한 결과 사업 실적 모두 목표를 상회하였으며, 민간지원 사업만족도 평균이 92.3점으로 높게 나타남
- 성과 환류시스템을 구축하고 사업 성과를 환류하고자 노력하고 있으며, 사업추진 성과 및 개선사항 등을 분석하여 구체적 환류를 시행함
- 민간 사회복지서비스 제공기관 지원 자율지표는 운영되는 기관의 설립목적과 민간 사회복지서비스 기관 지원을 통한 사회복지서비스 품질향상 및 공공성 강화라는 경영 목표에 부합하는 지표임

- 민간제공기관 지원 사업은 노무·회계 컨설팅 사업, 안전관리 체계 마련을 위한 안전 점검·방역·개보수 지원사업, 인력 공백 해소를 위한 대체인력 파견사업으로 적정하게 구성하였고 관리되고 있음
- 수요자 요구 중심의 민간기관 지원 사업 수행에 노력하여 체감도 높은 지원 성과를 달성하였고 안전점검 결과에 따른 개보수 지원으로 후속 조치에도 노력함
- 컨설팅 이후 지속적인 모니터링 통한 민간기관 운영 안정화 지원책 마련이 요구됨

2023년 경영평가

III. 세부평가 결과

III. 세부평가 결과

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
1. 기관경영전략				

1-1. 경영이념

지표정의

- 기관의 비전과 경영전략이 기관장의 경영철학과 지역사회에 대한 책임을 반영하여 적정하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가
- 기관의 중단기발전계획 및 로드맵에 부합하는 연차 경영계획을 수립하여 이를 실행하고 있는지에 대해 평가
- 기관의 경영혁신을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 조직 내·외부와 원활한 커뮤니케이션을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 기관의 지역사회 내 공익 실현과 불공정 관행·제도개선을 위한 선도적 역할 및 노력을 평가

1) 추진활동 및 성과

세부지표	1-1-1 비전과 경영전략 수립·시행
지표정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경영의지와 철학 <ul style="list-style-type: none"> - 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 - ESG 경영체계 도입을 위한 기관장의 노력과 성과 ○ 비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유·전파 <ul style="list-style-type: none"> - 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 - 전략목표와 기관의 미션·비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유할 수 있는 장치나 제도의 보유 여부 - 전략목표의 측정가능한 지표로 구체적으로 기술되고, 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가?

○ 경영의지와 철학

• 주요내용

- 기관은 PEST분석 등을 통해 경영환경을 분석하여 이를 토대로 국민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축을 미션으로 설정하고 사회서비스 공공성 강화, 종사자의 전문성 향상 및 처우 개선, 민간제공기관 서비스 품질향상 지원, 전북형 특화 서비스 발굴 제공을 경영목표로 삼는 등 기관의 사회적 역할을 파악하여 설립목적을 달성하고자 노력하였음
- 기관의 ESG 추진체계 및 실천강령을 마련하여 9대 ESG 경영전략과제를 수립하였으며 포럼 진행, ESG 실천 협약 체결, ESG 경영선도 선포하는 등의 ESG 경영 확산 노력이 있어 긍정적으로 평가되나 이런 노력들이 11월 이후 연말에 집중되어 있어 상시적인 노력과 성과로 인정하기에는 다소 한계가 있음

○ 비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유·전파

• 주요내용

- 기관은 경영전략체계를 마련하여 미션과 비전을 수립하고 4대 경영목표와 15대 전략과제를 설정하는 등의 노력이 있어 긍정적이거나 미션과 비전이 다소 추상적이며 전략체계의 정밀성과 연계성이 다소 부족한 것으로 평가됨
- 기관의 미션과 비전, 핵심가치 등 경영전략체계를 공유·전파하기 위해 정기적인 회의와 워크숍, 직원교육 등을 진행하였으며 노사협의회, 직급별 소통, 비전 선포식 등을 통해 공유하고자 노력하였고 외부 이해관계자와도 언론 인터뷰, 뉴스레터, SNS, 홈페이지 등을 통해 전파하였으며 찾아가는 사서원, 생각 공연장, 포럼, 온라인 간담회 등을 진행하는 등의 노력이 있어 긍정적임
- 다만 기관의 경영전략이 구성원에게 좀 더 충분히 내재화되어 사업 수행 등에 적용되도록 노력할 것을 권고하며 이해관계자별 소통 채널을 좀 더 체계적으로 구축하여 관리함으로써 기관의 경영전략에 대한 내·외부 이해관계자의 공유 수준을 증진하고 공유된 전략과 체계화된 경영과 사업수행으로 기관의 설립목적과 미션 수행을 위해 노력해야 할 것임

세부지표	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
지표정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ 추진로드맵의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 중단기발전계획 수립 여부 - 환경에 맞춘 추진 로드맵의 적정한 수정·보완 여부 ○ 연간 경영계획의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 추진 로드맵에 따른 해당 연도 경영계획의 적절한 수립 여부 - 세부사업별로 구체적이며 객관적인 성과목표의 제시 여부 - 세부사업별로 사업내용, 추진기구 및 추진방법, 추진시기, 그리고 소요예산 등이 구체적으로 제시되어 있는가?

○ 추진로드맵의 적정성

• 주요내용

- 기관은 외부 용역을 통해 중장기발전계획을 수립하였으며 이에 근거하여 경영전략을 채택하여 미션과 비전을 수립하고 4대 경영목표와 15대 전략과제를 설정하는 등의 노력이 있어 긍정적이거나 전략체계의 정밀성이 다소 미흡한 것으로 평가됨

○ 연간 경영계획의 적정성

• 주요내용

- 기관은 경영전략에 의거하여 전략과제와 세부사업을 선정하여 추진하였으며 사업별로 사업계획을 수립하여 추진 부서와 인력 및 예산을 배정하였고 추진 방법과 추진 시기를 지정하여 사업을 추진하였음
- 사업계획을 수립함에 있어 PDCA(plan-do-check-act) 방식에 따라 사업의 계획을 수립하고 집행하여 사업을 관리하고 평가하여 환류 하는 방식을 따르고 있어 대체로 양호하나 환류 내용이 일부 반영되었으나 차기년도 사업계획에 제대로 반영되지 않는바 사업계획서에 환류 내용과 모니터링 계획 및 성과평가계획을 구체적으로 명기하여 사업의 계획을 수립하고 집행함으로써 모니터링과 평가체계를 구축하여 사업을 관리하고 평가하여 환류하는 방식의 좀 더 체계적인 사업 계획과 집행 프로세스를 구축할 필요가 있음
- 사업별로 구체적인 성과지표와 정량적인 성과목표치를 설정하고 있어 긍정적이거나 대부분의 성과지표가 산출(output)지표로 설정되어 있는바 사업의 목적을 적절히 반영하는 성과(outcome)지

표를 개발하고 사업 목적 중 정량화하기 어려운 부분에 대한 정성적 성과지표도 개발하는 노력을 기울여야 할 것임

세부지표	1-1-3 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
지표정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경영혁신 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 혁신을 위한 기관장의 적정한 노력 수행 및 제도화 여부 ○ 경영혁신 성과 <ul style="list-style-type: none"> - 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과 개선 여부 ○ 사업 관심도 및 문제해결 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 주요 현안과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과 (22년 ~ 평가 시점까지)

○ **경영혁신 노력**

• **주요내용**

- 기관은 전년도 11월에 출범한 신설기관으로 기관의 설립 목적을 달성하기 위하여 새롭게 경영 전략을 수립하고 전략과제를 선정하여 추진하는 노력이 있었고 기관장의 전문성과 책임성이 반영되어 실행력을 강화하였는바 긍정적으로 평가됨

○ **경영혁신 성과**

• **주요내용**

- 기관의 4대 혁신전략을 수립하고 혁신과제를 선정하여 추진하였는바 이를 통해 목표한바 성과를 대체로 달성하였고 신설 기관의 경영과 사업의 체계가 마련되었으며 구성원의 동기부여가 이루어져 긍정적으로 평가됨
- 소속 시설 2개소에 대한 3회의 조직진단을 실시하여 조직을 개편하였으며 노무·세무·회계 등 분야별 전문 컨설턴트 15인을 위촉하여 집합 5회, 방문 20회, 온라인 100회의 컨설팅을 진행함으로써 사회서비스 기관의 운영 역량을 강화하는 성과 등이 있어 바람직함

○ **사업 관심도 및 문제해결**

• **주요내용**

- 기관은 민관협력 네트워크를 구성하고 찾아가는 사서원 등 유관기관과의 협력을 도모하고 지역 특성화 사업을 발굴하는 등의 노력이 있었으며 미래 과제 대비를 위해 전북형 돌봄체계 구축, 전북 복지자원 플랫폼 추진, 전북형 마을 복지지원체계 구축 등을 위한 노력이 있어 대체로 양호함

세부지표	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력
지표정의	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역사회와의 연계노력 <ul style="list-style-type: none"> - 기관의 특성을 반영한 네트워크 구축 등 지역사회와의 연계 노력 여부 ○ 고객만족 및 관리시스템 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족을 위한 로드맵 및 실천방안 마련, 고객의견의 반영 여부 - 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력 ○ 불공정한 관행·제도 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 출자·출연기관으로서 불공정한 관행, 제도 개선노력을 위한 노력여부 ○ 기관장의 의사소통을 위한 노력 <ul style="list-style-type: none"> - 내/외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화를 위한 노력 여부

○ **지역사회와의 연계노력**

• **주요내용**

- 기관은 전주시 통합돌봄집담회, 유관기관 간담회 등을 통해 사업을 발굴하고 사회서비스 사업 활성화를 도모하였으며 민관협력 네트워크 구축 협약을 체결하고 찾아가는사서원, 전북희망복지 포럼 등을 통해 유관기관과의 협력을 도모하고 지역 특성화 사업을 발굴하는 등의 노력이 있었으며 전북형 돌봄체계 구축, 전북 복지자원 플랫폼 추진, 전북형 마을 복지지원체계 구축 등을 위한 노력이 있어 대체로 양호함

○ **고객만족 및 관리시스템**

• **주요내용**

- 기관은 고객만족경영체계를 구축하고 전략목표 별로 고객만족경영 추진과제를 선정하여 추진하였으며 찾아가는 사서원 활동 등을 통해 의견을 청취하였으며 홈페이지 게시 및 내용 관리 등 온라인을 통한 소통 노력이 있었음

○ **불공정한 관행·제도 개선**

• **주요내용**

- 기관은 직제 및 정원규정 개정 1건, 인사규정 개정 7건, 보수규정 개정 2건, 복무규정 개정 및 신설 4건, 퇴직급여규정 2건 등의 규정 개정으로 불공정한 제도 개선을 위해 노력하였음

○ **기관장의 의사소통을 위한 노력**

• **주요내용**

- 기관은 이해관계자를 가치 개념으로 구분하여 가치생산고객(내부 직원, 노사위원회), 가치영향고객(도, 도의회, 유관기관), 가치소비고객(도민, 사회복지시설), 가치공유고객(언론사, 지역사회)으로 분류하고 소통 채널을 구축하여 공유하고자 노력하였는바 대체로 양호하나 사회서비스 분야 전문가 그룹 등 좀 더 구체적으로 구분하고 이해관계자별 소통 채널을 좀 더 체계적으로 구축하여 관리하는 것이 바람직할 것으로 권고됨

2) 우수한 점

- 기관장의 경영에 대한 적극성이 양호하며 ESG경영 도입을 위한 ESG 추진체계 및 실천강령을 마련하여 9대 ESG 경영전략과제를 수립하였고 ESG 실천 협약 체결, ESG 경영선도 선포하는 등의 ESG 경영 확산 노력이 긍정적이며 민관협력 네트워크를 구성하고 찾아가는사서원 등 유관기

관과의 협력을 도모하고 지역 특성화 사업을 발굴하는 등의 노력이 있었으며 미래 과제 대비를 위해 전북형 돌봄체계 구축, 전북 복지자원 플랫폼 추진, 전북형 마을 복지지원체계 구축 등을 위한 노력이 있어 대체로 양호함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 경영전략의 체계성과 연계성이 다소 미흡하며, 사업별로 구체적인 성과지표와 정량적인 성과목표치를 설정하고 있으나 대부분의 성과지표가 산출(output)지표로 설정되어 있는바 사업의 목적을 적절히 반영하는 성과(outcome)지표를 개발하고 사업 목적 중 정량화하기 어려운 부분에 대한 정성적 성과지표도 개발하는 노력을 기울여야 할 것임

1-2. 기관장 성과

지표정의

- 도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가

1) 추진활동 및 성과

기관장 성과	1-2-1 도와 기관장 사이에 체결한 성과목표 계약사항의 달성도
	○ 기관장 성과목표 계약사항의 달성 정도
	1-2-2 성과목표 계약사항 달성 노력
	○ 애로사항 해결을 위한 기관장 노력 ○ 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과 ○ 목표 초과달성 정도 ○ 성과목표의 적절성(성과계약 난이도 평가)

성과지표	측정 방법	'22년 성과목표	성과목표 이행 실적	비 고 (달성률, %)
[사회서비스 공공성 강화]				
1. 국공립사회복지시설 운영	수탁시설 수	7개소	7개소	100%
2. 국공립위탁사업 추진	사업 건수	1건	1건	100%
3. 기타 공공센터 등 운영	수탁시설 수	3개소	3개소	100%
4. 종합재가센터 설치 및 지역연계사업 운영	설치 개소 수,	2개소	2개소	100%
	운영 사업 수	1건	1건	
[종사자 전문성 향상 및 처우개선]				
1. 종사자 직접 고용	직접고용비율	100%	100%	100%
2. 종사자 인권보호체계 구축 및 운영	운영사업 건수	1건	1건	100%
3. 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육	교육실시 횟수	40회	48회	120%
[민간제공기관 서비스 품질향상 지원]				
1. 소규모시설 안전점검 지원	지원 시설 수	50개소	51개소	102%
2. 경영컨설팅 지원	지원 건수	30건	125건	416%
3. 대체인력 파견	파견건수	1,400건	1,597건	114%
4. 민간제공기관에 대한 지원 만족도	만족도 점수	80점	92.3점	115%
[전북형 특화 사회서비스 발굴 제공]				
1. 긴급 돌봄체계 구축 및 운영	제공인원 수	20명	22명	110%

성과지표	측정 방법	'22년 성과목표	성과목표 이행 실적	비 고 (달성률, %)
2. 지역복지 협력체계 구축 및 운영	운영사업 건수	2건	2건	100%
3. 기타 사업 발굴 추진	추진실적	1건	1건	100%

○ **애로사항 해결을 위한 기관장 노력**

• **주요내용**

- 4개 분야 14개 성과지표 별로 성과목표를 달성하기 위해 노력하였으며 시설별 사업 지침과 인 사규정의 차이, 민간 기관의 부정적 시각, 지역별 돌봄 인력 채용의 어려움 등의 애로사항과 환 경변화를 파악하고 해결하기 위한 노력이 대체로 적정하고 양호한 것으로 평가됨

○ **목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과**

• **주요내용**

- 소속 시설 종사자 고용 형태 전환 및 임금체계 재확립, 보건복지부 사회서비스형 선도모델 시범 사업 추진에 따른 일자리 제공, 긴급돌봄지원단 처우 개선 등의 노력과 성과가 있었으며 조직진 단을 통해 소속시설 운영매뉴얼 발간, 녹색제품 구입 활성화 등의 실적이 있음

○ **목표 초과달성 정도**

• **주요내용**

- 14개 성과목표 모두 100% 이상 달성하였으며, 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육, 소규모시 설 안전점검 지원, 경영컨설팅 지원, 대체인력 파견, 민간제공기관에 대한 지원 만족도, 긴급 돌봄체계 구축 및 운영의 성과지표의 성과목표를 초과 달성하였는바 양호한 실적으로 평가됨

○ **성과목표의 적절성(성과계약 난이도 평가)**

• **주요내용**

- 성과지표에 따라 비교 대상 기관 평균 대비 교육 실시 횟수는 150%인데 비해 안전점검 지원과 경영컨설팅 지원의 경우에는 80%대로 설정하였고 만족도 목표는 80점으로 설정하였는바 성과 목표치 설정의 근거가 다소 합리적이지 않은 것으로 평가되며 도전적인 목표 설정이라고 하기 에도 다소 한계가 있음

2) 우수한 점

- 기관장 성과지표 14개의 성과목표 모두 100% 이상 달성하였으며, 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육, 소규모시설 안전점검 지원, 경영컨설팅 지원, 대체인력 파견, 민간제공기관에 대한 지원 만족도, 긴급 돌봄체계 구축 및 운영의 성과지표의 성과목표를 초과 달성하였는바 양호한 실적으로 평가됨

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 성과지표에 따라 비교 대상 기관 평균 대비 교육 실시 횟수는 150%인데 비해 안전점검 지원과 경영컨설팅 지원의 경우에는 80%대로 설정하였고 만족도 목표는 80점으로 설정하였는바 성과 목표치 설정의 근거가 다소 합리적이지 않은 것으로 평가됨

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

2. 정책준수

2-1. 도 정책반영

지표정의

- 도 정책사항 반영노력을 평가
- 도민 체감도가 높은 수요자 중심의 우수한 정책사업 추진을 위한 노력과 성과, 타 기관 및 부서 간 협업을 통해 탁월한 성과를 이끌어낸 사례를 평가

1) 추진활동 및 성과

도	2-1-1. 도 정책사항 반영 노력
정책 반영	<ul style="list-style-type: none"> ○ 도정과의 연계성 및 업무협조 정도 ○ 기관의 역할, 성과, 미래비전 등에 대한 홍보 및 소통실적

○ 도정과의 연계성 및 업무협조 정도

• 주요내용

- 도정과의 연계성: 도의 9대 역점시책과 11대 핵심프로젝트와 연계하여 7개 사업을 추진함(예: 긴급돌봄서비스, 전북장기요양요원지원센터 설치, 온라인 컨설팅 상담 창구, 전북형 청년사회서비스 개발 등)
- 업무협조: 도의 사회복지과, 예산과, 감사관, 사회적경제과 등과 업무 관련 보고와 협의를 함

• 전년대비 개선사항

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

평가사항	평가배점(A)	정성평가 측정척도(B)	정성평가 결과(A*B)
도정과의 연계성	1		
업무 협조 수준	1		

○ 기관의 역할, 성과, 미래비전 등에 대한 홍보 및 소통실적

• 주요내용

- 홍보 및 소통 노력: 기관은 2022년에 홈페이지를 개설하였고, 연간 방문자수가 34,668명으로 홈페이지를 통한 홍보 및 소통에 노력함
- 홍보 실적: 언론보도, 영상매체, 라디오 등을 통한 기관 핵심사업에 관한 홍보 건수는 154건으로 목표 건수인 30건을 훨씬 상회하고 있음
- 소통 실적: 홈페이지와 페이스북과 같은 SNS를 통한 기관 홍보 건수가 323건, 통합돌봄집담회, 활동수기 공모, 전북복지희망포럼 등 오프라인 홍보 건수가 5건으로 최고목표 대비 100% 이상 달성함

• 전년대비 개선사항

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

구분	홍보	소통	
		오프라인	온라인
실적	154	5	323
부분특점			
특점			

도 정책 반영	2-1-2. 사회적책임 이행
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사회적 약자 생산품 구매 실적 ○ 장애인 고용 준수 ○ 청년채용실적 ○ 노동조합 및 노동관계조정법 준수

○ 사회적 책임 이행

- 사회적 약자 생산품 구매 실적

[단위 : 천원]

구분	2021년도			2022년도		
	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)	구매총액(a)	구매액(b)	비율(b/a)
① 중증장애인 생산품				692,133	17,292	2.50%
② 녹색제품				80,166	48,209	60.14%
③ 사회적기업 생산품				692,133	104,790	15.14%
④ 여성기업 생산품				692,133	117,144	16.93%
⑤ 장애인기업 생산품				692,133	48,801	7.05%
⑥ 창업기업 생산품				692,133	42,903	6.20%
⑦ 중소기업 생산품				692,133	127,449	18.41%
⑧ 기술개발 제품				127,449	12,074	9.47%

특점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	합계

- 장애인 고용준수

상시고용근로자수(a)	장애인근로자수(b)	유지 비율 (b/a*100%)	의무고용인원(3.6%) (소수점이하절사)
79.50	3.33	4.19%	2

	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
상시 근로자 수	77	77	75	76	77	78	79	77	86	83	83	86
장애인 근로자 수	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
고용인원 준수	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
특 점	고용 인원	12개월 충족										
	고용률	4.19%(충족)										
	계											

- 청년 고용율

정원(a)	청년재직자(b)	비율(b/a)	'22년 채용 현황(명)		특점
			목표	고용	
91	17	18.7%	3	17	

- 노동조합 및 노동관계조정법 준수

특점

- 최종 평가 결과

제품구매실적	장애인 고용실적	청년 고용실적	법령준수여부	특점

도 정책 반영	2-1-3 임금피크제 운영의 적정성
	○ 임금피크제 대상의 인건비 감액분을 활용한 신규채용 실시 여부

○ 임금피크제 운영의 적정성

- 주요내용
 - 이 기관은 임금피크제 적용 대상이 아님
- 전년대비 개선사항
 - 이 기관은 임금피크제 적용 대상이 아님

도 정책 반영	2-1-4 우수정책 추진 노력 및 성과
	○ 우수정책 추진 노력 ○ 우수정책 추진 성과

○ 우수정책 추진 노력

- 주요내용
 - 국가예산 확보 노력: 사업예산 160백만원 확보
 - 타 기관과 협업을 통한 사업: 사회적경제지원단과 함께 사업함 (예: 창업스쿨, 교육 및 컨설팅)

- 부서간 협업을 통한 성과: 전북종합재가센터와 전북지역사회서비스지원단과 함께 수행하는 복지 사각지대 사회서비스 연계 사업을 위해 업무협약 및 상담창구 운영
- 다양한 채널을 통한 도정 성과 홍보: 도정 성과를 직접적으로 홍보를 하지는 없지만, 이 기관이 설립된 지 1년이기 때문에 이 기관의 활동과 성과에 대한 홍보가 도정 성과의 일환으로 볼 수 있음. 이 기관의 홍보 실적은 우수한 편임
- 지역 내 갈등 및 고질 현안 해결: 안전취약가정 60가구의 안전환경을 개선함

• **전년대비 개선사항**

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

○ **우수정책 추진 성과**

• **주요내용**

- 사회서비스 공공성 강화 유공 장관 표창, 지역자율형 사회서비스 투자사업 유공 장관 표창, 전라북도 발전 유공 도지사상 표창, 사회서비스 활성화 유공 도지사 표창을 수상함

• **전년대비 개선사항**

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

도 정 책 반 영	2-1-5 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 인권경영 추진시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 인권경영 담당 부서 및 담당자 지정 여부 - 인권경영 실행을 위한 제도 구축 - 인권경영위원회 구성과 운영 여부 등 ○ 인권영향평가 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 계획 수립 및 체크리스트 작성 여부

○ **인권경영 추진 시스템 구축**

• **주요내용**

- 인권경영 담당 부서 및 담당자 지정: 인사/감사 부서에서 인권경영을 담당함
- 인권경영 실행을 위한 제도 구축: 인권경영 운영규칙 제정 완료(08.01.), 인권침해 클린신고센터 운영, 인권경영헌장 선포(12.16.)
- 인권경영위원회 구성과 운영: 기관의 내외부 이해관계자들을 포함한 8명의 인권경영위원회를 구성함

• **전년대비 개선사항**

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

○ **인권영향평가 추진**

• **주요내용**

- 기관 설립이 2021년 10월로 해당 사항 없고, 인권경영 추진 시스템만으로 평가함

• 전년대비 개선사항

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

도 정책 반영	2-1-6 규제개혁과제 발굴 실적
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기관차원의 지역 맞춤형 과제(지역상생과제) 및 생활 속 규제개선 과제 발굴 ○ 지역별 뉴딜사업 추진 관련한 법령 지침 등의 규제 및 제도 형태로 인한 애로사항 발굴 ○ 도지사 표창 시 우대 ○ 기관 업무수행 및 사업추진 관련 과제 외, 도 주무부서(기업애로해소지원단)에 제안한 과제

○ 규제개혁과제 발굴 실적

• 주요내용

- 지역 맞춤형 과제 및 생활규제 개선과제 발굴: 농촌지역 서비스 확대를 위한 원거리 수당을 반영한 가격체계 제안, 비영리법인의 이행보증보험 가입의무 해소, 외부위원 식비 단가에 현 물가 인상을 반영한 2022년도 지방출자·출연기관 예산편성지침 규정 개정
- 지역별 뉴딜사업 추진 관련 애로사항 발굴: 긴급돌봄지원단의 원거리 수당 지급기준 확대 건의 및 승인
- 도 주무부서에 제안한 과제: 도정혁신 방안 마련을 위한 도정과제 '복지자원 플랫폼' 계획 수립 및 의견 제출

• 전년대비 개선사항

- 지역 맞춤형 과제 및 생활규제 개선과제를 발굴하고, 지역별 뉴딜사업 추진 관련 애로사항을 발굴함

특점

도 정책 반영	2-1-7 코로나19 대응 기관 노력도
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나19 대응체계(코로나19 대응 조직 구성, 코로나19 관련 근무체계 개편, 예방 캠페인 등) ○ 소상공인 등 피해 회복 지원(임대료 감면, 납부 유예 등 착한 임대인 운동 동참 등) ○ 지역 소비·투자 확대(온누리상품권 구매, 외부식당 이용 등 경제활력 제고 참여) ○ 지역사회 책임성 제고(방역 지원, 시설 인력 지원 적극 협조 등) ○ 기타 사회 기여 및 혁신(코로나19 대응 신사업 발굴 또는 위기 상황 대응 등)

○ 코로나19 대응 기관 노력도

항 목	상세 내용
코로나19 대응체계 (코로나19 대응 조직 구성, 코로나19 관련 근무체계 개편, 예방 캠페인 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 방역관리 전담체계 구성: 방역관리 총책임자, 기관소독 책임자, 출입인원 통제관, 비상연락관 등 • 코로나19 관련 근무체계 개편: 필요시 재택근무함 • 예방 캠페인: 지역 시설들에 대해 예방 캠페인을 실시함
소상공인 등 피해 회복 지원 (임대료 감면, 납부 유예 등)	<ul style="list-style-type: none"> • 기관이 건물을 임차해서 사용하기 때문에 해당 사항 없음

항 목	상세 내용
착한 임대인 운동 동참 등	
지역 소비.투자 확대 (온누리상품권 구매, 외부식당 이용 등 경제활력 제고 참여)	<ul style="list-style-type: none"> 지역상품권 구매(3,550천원) 외부식당 활성화, 지역업체 대상 명절 선물 구입 소속 시설에 지역소비 활성화를 위한 공문 발송
지역사회 책임성 제고 (방역 지원, 시설.인력 지원 적극 협조 등)	<ul style="list-style-type: none"> 취약계층 위문품 전달(중인요양원) 취약사회복지시설 후원품 전달(제너럴바이오남원캠퍼스) 20개 사회복지시설에 방역서비스를 제공함
기타 사회 기여 및 혁신 (코로나19 대응 신사업 발굴 또는 위기 상황 대응 등)	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄중사자 응원 키트 지원(10.26.) 긴급돌봄사업 코로나19 대응 운영

도 정책 반영	2-1-8 정책연구용역 결과 공개지침 준수				
	○ 정책연구용역 결과 공개 지침 준수 여부 평가				
	○ 상기 준수사항 이행 여부를 종합적으로 판단하여 다음의 세부 감점 기준에 따라 평정				
	(준수노력) 우수	(준수노력) 보통	(준수노력) 미흡	(준수노력) 부진	(준수노력) 매우미흡
	0점	-0.25점	-0.5점	-0.75점	-1.0점

○ 정책연구용역 결과 공개지침 준수

• 주요내용

- 정책연구용역 결과 공개 지침 준수: 2개의 정책연구용역(전라북도사회서비스원 중장기 발전계획, 전라북도사회서비스원 종합재가센터 표준운영모델)을 추진하였으며, 정책연구용역 결과 공개 지침을 준수함(홈페이지 공개, 연구용역 검증 절차, 연구 종료 3개월 이내 공개 등)

• 전년대비 개선사항

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

특점

2) 우수한 점

○ 도 정책사항 반영 노력도

- 도의 9대 역점시책과 11대 핵심프로젝트와 연계하여 7개 사업을 추진하여 도의 정책사항을 반영하기 위해 노력함
- 도의 사회복지과, 예산과, 감사관, 사회적경제과 등과 업무 관련 보고와 협의를 주기적으로 함
- 홈페이지, 페이스북, 전북복지희망포럼, 언론보도 등을 통해 기관의 홍보 및 소통 실적이 최고치를 상회할 정도로 노력함

○ 사회적 책임 이행

- 사회적 약자 생상품 구매 실적을 위해 노력하였으며(녹색제품 구매 제외), 장애인 고용율이 높고

노동조합 및 노동관계조정법을 준수하여 기관을 운영함 (청년 고용율은 평가 제외)

○ **우수정책 추진 노력 및 성과**

- 타기관인 사회적경제지원단과 함께 창업스쿨·교육 및 컨설팅 사업을 협업하고, 전북종합재가센터와 전북지역사회서비스지원단과 함께 복지사각지대 사회서비스 연계를 위한 업무협약 및 상담창구 운영함
- 60가구의 안전 취약 가정 내 환경을 개선하여 지역 내 갈등 및 고질 현안을 해결하려고 노력함

○ **인권경영 추진 시스템 구축 및 평가**

- 인사/감사부서를 인권경영 담당부서로 지정하고, 인권경영 운영규칙을 제정하였으며, 인권침해 클린신고센터를 운영하고 인권경영현장을 선포하였으며, 인권경영위원회를 구성하여 인권영향평가 추진계획, 인권침해 구제절차, 인권경영 추진방향 등을 논의함

○ **규제개혁과제 발굴 실적**

- 규제개혁과제로 농촌지역 서비스 확대를 위한 원거리 수당을 반영한 가격체계 제안, 비영리법인의 이행보증보험 가입의무 해소, 외부위원 식비 단가에 현 물가 인상률을 반영한 2022년도 지방출자·출연기관 예산편성지침 규정 개정 등 규제개혁과제를 발굴한 실적이 있음

○ **코로나19 대응 기관 노력도**

- 코로나19 관련 방역관리 책임자, 비상연락망 등 연락체계를 구축하고, 필요시 재택근무를 하였고, 지역 시설들에 대해 예방 캠페인을 실시하는 등 코로나19 대응체계를 구축함
- 지역상품권 구매, 외부식당 활성화, 지역업체 대상 명절 선물 구입 등 지역소비·투자 확대를 위해서 노력함
- 취약계층 위문품 전달, 취약사회복지시설 후원품 전달, 사회복지시설에 대한 방역서비스 등 지역사회 책임성 제고를 위해 노력함
- 돌봄종사자 응원 키트 지원, 긴급돌봄사업 등 코로나19 대응 사회기여와 신사업을 개발하기 위해 노력함

○ **정책연구용역 결과 공개지침 준수**

- 2개의 정책연구용역을 추진하였으며, 연구용역 검증 절차를 거치고 공개지침을 준수하여 연구종료 3개월 이내에 홈페이지에 공개함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **사회적 책임 이행**

- 사회적 약자 생산품 구매 실적에서 녹색제품 구매의 실적이 낮기 때문에, 기관은 구매물품 가운데 녹색제품을 사전에 파악하여 적극적으로 구매하는 노력이 필요함

○ **우수정책 추진 노력 및 성과**

- 도정 성과에 대한 직접적인 홍보가 없음. 평가 시점에서 기관에 대한 홍보가 도정 성과에 대한 홍보라는 점을 이해하지만 향후에는 기관 홍보 뿐만 아니라, 도정 성과에 대한 홍보가 필요함. 그 방법으로 도정 성과에 대한 현수막, 홈페이지 광고, 각종 리플릿 등을 활용할 수 있음
- 향후에는 보다 적극적으로 국비예산 확보, 부서간 협업, 타기관과 협업, 지역 내 고질적 현안 해결에 관해 노력할 것을 권고함

- 우수정책 추진 성과가 없음. 기관의 직원이 보건복지부 장관상과 도지사상을 받기는 했지만, 기관의 우수정책 성과를 실질적으로 보여줄 수 있도록 전라북도의 '이달의 으뜸도정상'을 수상하거나, 행정안전부 장관 표창이 필요함. 이를 위해서는 특별한 사업을 수행하거나 일반대중의 복리를 위한 특별한 규제를 개선할 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요함

2-2. 사회적 가치 실현

지표정의

- 사업 과정에서 공공성을 강화하고 공동체적 가치의 회복과 실현을 달성하여 도민이 누리는 삶의 질을 높이고 동반성장을 통한 공동체의 가치를 지향하고 있는지를 평가
- 재해·재난 및 안전사고 사전예방 및 사후처리 활동을 체계적·효과적으로 수행하기 위한 재난·안전관리시스템 구축, 역량강화, 관리활동 수행 등이 적절히 이루어지고 있는지를 종합적으로 평가

1) 추진활동 및 성과

사회적 가치 실현	2-2-1. 사회적 가치 실현 노력 및 성과
	○ 사회적 가치 실현을 위한 과정과 활동
	○ 사회적 가치 실현을 통한 성과(Outputs)
	○ 사회적 가치 실현을 통한 궁극적 목표 달성 정도(Outcomes)

○ 사회적 가치 실현 노력 및 성과

• 주요내용

- 사회적 가치 실현 과정과 활동: 사회적 가치 실현에 관한 구체적 계획이 없지만, 기관은 ESG 경영 관점에서 접근하고 ESG 기본계획을 수립하였고 ESG 관련 세 개 영역(환경, 사회, 지배구조) 관련 추진과제를 설정하고 계획함
- 사회적 가치 실현 성과: 종사자 인권보호 체계구축(온라인인권보호소, 서로인권지킴이단), 처우 개선(호봉 인상), 인권 개선, 종사자 직접 고용, 친환경 업무 차량 임대, 장애인 고용 및 녹색제품 구매 등
- 사회적 가치 실현의 궁극적 목표 달성: 사회적 가치 실현의 궁극적 목표는 기관이 경영을 통해 최종적으로 도민 행복, 도민의 삶에 대한 만족, 기관 이용자 만족 등에 대한 실현 정도인데, 이 부분에 대한 평가 여부를 확인할 수 없음. 기관은 다양한 사회적 가치 실현 활동을 도민 행복 측면을 고려해서 평가하고 환류하여 개선하는 것이 필요함
- 향후 개선할 점: 기관이 ESG 기본계획과 추진과제를 설정하는 것은 긍정적이지만, 이 과정에서 기관의 사회적 가치 실현에 관한 계획과 실천과제를 포함할 수 있어야 함. 사회적 가치 실현의 영역은 다음과 같음(인권보호, 안전한 근로환경 제공, 보건복지 제공, 노동권 보장과 근로조건 향상, 사회적 약자에 대한 기회제공과 사회통합, 기업 간 상생과 협력, 양질의 일자리 창출, 지역사회 활성화와 공동체 복원, 윤리적 생산과 유통 등 자발적 사회적 책임 이행, 환경의 지속가능성 보전, 시민의 민주적 의사결정과 참여, 기타 공동체의 이익실현과 공공성 강화). 또한 사회적 가치 실현의 궁극적 목표 달성에 관한 점검과 개선이 필요함. 예를 들어, 기관의 각종 사업에 대한 이용자 만족도 평가를 체계적으로 하여, 시계열적이며 종합적으로 분석해서 미비한 점을 개선해야 함

• 전년대비 개선사항

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

사회적 가치 실현	2-2-2. 재난·안전관리
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 재난안전관리체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 대응 노력 ○ 시설물 운영상태 및 안전관리 ○ 산업안전보건법과 중대재해처벌법 등의 안전·보건 확보 의무 위반으로 안전사고

○ 재난·안전관리

• 주요내용

- 재난안전관리체계와 안전문화 노력: 재난안전관리시스템 구축(06.30.), 소속시설별 재난안전관리 계획 수립(04.19., 11.18.), 재난안전 책임자 및 전 직원 안전관리 역량 강화 활동으로 담당자 중대재해처벌법 교육(03.19.), 전직원 대상 분기별로 산업안전보건교육 수료, 소속시설 종사자 대상으로 소방훈련 실시
- 시설물 운영과 관리: 본부의 소화기 월별 확인, 소속시설 방역 및 소방 점검, 사회복지시설 안전 관리 점검, 안전사고 사후대책으로 시설에 대한 보험 가입
- 산업안전보건법과 중대재해처벌법 위반 사고: 없음

• 전년대비 개선사항

- 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

안전사고	사고 발생일	안전사고 유형 (사망, 부상, 질병 등)	사후조치 사항	비고
X	X	X	X	

특점

사회적 가치 실현	2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 공직유관단체 부패행위·채용비리 문제 발생 여부 ○ 공직유관단체 성희롱 문제 발생 여부 ○ 연구용역 표절 및 중복발주 ○ 지도·감독부서 및 도 예산과의 협의가 필요한 사항이나 사전협의 절차 없이 추진, 또는 사전협의 사항의 임의변경, 불이행 시 평점 감점 ○ 법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고 ○ 법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치 ○ 라·마등급기관의 정원증원시 차년도 평가에 0.5점 감점 ○ 도 총괄부서 협의없이 직원평균 임금인상률(기본인상율+1.4%)초과 ○ 채용제도개선과 관련하여 도 정책사항(통합공고시기,내용) 위반 ○ 장애인 의무고용 미준수 기관(장애인 고용인원 미충족 기관)에 대한 패널티

○ 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부

항 목	여부	상세 내용
공직유관단체 부패행위 · 채용비리 문제 발생 여부	X	<ul style="list-style-type: none"> • 해당 사항 없음
공직유관단체 성희롱	X	

항 목	여부	상세 내용
문제 발생 여부		
연구용역 표절 및 중복발주	X	
지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제25조 제2항에 따라 지도·감독부서 및 예산과 협의 필요사항에 대한 협의절차 미이행 여부	X	
법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고	X	
법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치	X	
라·마 등급기관의 정원증원시 차년도 평가에 0.5점 감점	X	
도 총괄부서 협의없이 직원평균 임금인상률 채용제도개선과 관련하여 도 정책사항 (통합공고시기,내용) 위반	X	
장애인 의무고용 미준수 기관(장애인 고용인원 미충족 기관)에 대한 패널티	X	

사회적 가치 실현	2-2-4. 지역사회 공헌
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역경제 활성화를 위한 노력 및 성과 ○ 특성화된 사회공헌 프로그램 개발 및 실행노력 여부 ○ 지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여 ○ 정책사업 연계추진을 위한 연구개발

○ 지역사회 공헌

• 주요내용

- 지역경제 활성화: 사회서비스 창업스쿨 7회 운영하고 31명 이수함. 사회서비스 기관 우수종사자 대상 온누리상품권 지급, 전라북도지역사회서비스지원단 온누리 상품권 구매, 장수군가족센터 고향 나들이 사업에서 지역여행사 100% 활용
- 특성화 사회공헌 프로그램: 전라북도자원봉사센터 MOU 체결하여 자원봉사 활성화
- 지역 숙원사업 및 자치단체 특수시책 참여: 도농간 서비스 격차 해소를 위해 농촌지역 돌봄체계 구축을 위해 찾아가는 이동 서비스 제공, 전북 신규시책으로 시민모니터링단 15명 선발하고 현

- 장 모니터링 40개소 진행함
- 정책사업 연계추진 연구개발: 전라북도사회서비스원 소속시설 운영방안을 모색하기 위해 연구용역을 추진하고 있음
- **전년대비 개선사항**
 - 기관 설립이 2021년 10월로 전년 대비 개선사항은 없음

2) 우수한 점

○ 사회적 가치 실현 노력 및 성과

- 사회적 가치 실현에 관한 구체적 계획이 없지만, 기관은 ESG 경영 관점에서 접근하고 ESG 기본계획을 수립하였고 ESG 관련 세 개 영역(환경, 사회, 지배구조) 관련 추진과제를 설정하고 계획함
- 사회적 가치 실현 성과로 종사자 인권보호 체계구축, 직원처우 개선, 인권 개선, 종사자 직접 고용, 친환경 업무차량 임대, 장애인 고용 등이 있음

○ 재난·안전관리

- 재난안전관리시스템을 구축하고, 소속시설별 재난안전관리 계획을 수립하였으며, 책임자를 지정하였고, 전직원 대상 분기별로 산업안전보건 교육을 실시하는 등 재난안전관리체계를 구축하고 안전문화를 조성하기 위해 노력함
- 소속시설 방역 및 소방 점검, 사회복지시설 안전관리 점검, 안전사고 사후대책으로 시설에 대한 보험 가입 등 시설물의 안전관리를 위해 노력함
- 산업안전보건법과 중대재해처벌법 위반 사고 없음

○ 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부

- 해당 사항 없음

○ 지역사회 공헌

- 사회서비스 창업스쿨 운영, 온누리상품권 구매, 사업에서 지역여행사 활용 등 지역경제 활성화를 위해 노력함
- 특성화된 사회공헌 프로그램을 위해서 전라북도자원봉사센터와 MOU 체결하여 자원봉사를 활성화함
- 농촌지역 돌봄체계 구축을 위해 찾아가는 이동 서비스, 시민모니터링단 선발, 현장 모니터링 등 지역의 숙원사업을 진행하고 도의 특수시책에 참여함
- 소속시설의 효과적인 운영방안을 모색하기 위해 연구용역을 추진하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ 사회적 가치 실현 노력 및 성과

- 기관이 ESG 기본계획과 추진과제를 설정하는 것은 긍정적이지만, 이 과정에서 기관의 사회적 가치 실현에 관한 계획과 실천과제를 포함할 수 있어야 함. 하지만 기관이 제시한 사회적 가치 실현 성과는 경영평가의 사회적 가치 실현 성과에 비해 부족한 편임
- ESG를 포함해 어떤 경영체계를 활용하더라도 경영평가의 사회적 가치 실현에 관한 영역을 포괄

할 수 있어야 함(사회적 가치 실현 영역: 인권보호, 안전한 근로환경 제공, 보건복지 제공, 노동권 보장과 근로조건 향상, 사회적 약자에 대한 기회제공과 사회통합, 기업간 상생과 협력, 양질의 일자리 창출, 지역사회 활성화와 공동체 복원, 윤리적 생산과 유통 등 자발적 사회적 책임 이행, 환경의 지속가능성 보전, 시민의 민주적 의사결정과 참여, 기타 공동체의 이익실현과 공공성 강화)

- 사회적 가치 실현의 궁극적 목표 달성에 관한 점검과 개선이 필요함. 사회적 가치 실현의 궁극적 목표는 기관이 경영을 통해 최종적으로 도민 행복과 도민의 삶에 대한 만족을 높이는 것인데, 기관 사업과 도민 행복과의 관련성을 파악하는 것은 현실적으로 어렵기 때문에 최소한 기관의 각종 사업에 대한 이용자 만족도로 평가하고 점검할 수 있음. 기관의 각종 사업에 대한 이용자 만족에 대한 평가를 체계적이며 해야 하며, 시계열적이며 종합적으로 분석해서 미비한 점과 개선해야 함

○ 재난·안전관리

- 기관의 재난·안전관리는 전반적으로 준수하지만 다중이 모이는 곳의 재난·안전관리는 아무리 강조해도 지나치지 않는 중요한 사항이기 때문에, 재난·안전에 관해 더 많은 예산을 투자하여 재난·안전관리 지침과 경영평가 수준 이상으로 철저히 관리하고 교육할 것을 권유함

○ 지역사회 공헌

- 정책사업 연계추진 연구개발을 권유함. 기관이 다양한 사업을 계획·실행하기 위해서는 사전에 전라북도 지역에 필요한 사업이 무엇인지를 파악하기 위한 다양한 조사와 심층적인 연구개발이 필요함. 이 과정을 통해 기관의 특성과 전라북도 도정과 연관된 사업을 발굴할 수 있음

3. 경영효율화

3-1. 건전재정운영

지표정의

- 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가

1) 추진활동 및 성과

건전 재정 운영	3-1-1 일반관리비 총당률
	○ 직전년도 일반관리비총당률 대비 증가율

○ 일반관리비 총당률

구 분	2022년	2021년
사업수입액	6,450,833,610	628,878,769
행정운영경비	6,421,042,269	385,535,276
일반관리비총당률	100.46%	163.12%
특점		

- 기관은 설립 초기인 관계로 사업수입액이 10배 이상 증가하고 있는데 비해 행정운영경비는 이 보다 훨씬 크게 증가하고 있음
- 행정운영경비는 크게 줄일 수 있는 성격이 아니므로 사업수입액의 증대를 위해 노력할 필요가 있음

건전 재정 운영	3-1-2 당기순이익의 증가율
	○ 전년도 당기순이익 대비 증가율

○ 당기순이익의 증가율

구 분	2022년	2021년
당기순이익	1,353,529	41,867,619
당기순이익 증가율	3.23%	
특점		

- 당기순이익은 전년도 41,868천원에서 당해연도에는 1,354천원으로 크게 줄고 있는데 이는 비용의 증가에 기인한 것으로 판단됨
- 수입의 증대를 통해 적절한 수준의 순이익이 발생하도록 노력할 필요가 있음

건전 재정 운영	3-1-3 재정자립도 증가율
	○ 전년도 재정자립도 대비 증가율

○ 재정자립도 증가율

구 분	2022년	2021년
자체수입	6,450,833,610	628,878,769
운영경비	6,421,042,269	385,535,276
자립도	100.46%	163.12%
재정자립도 증가율	61.59%	
특점		

건전 재정 운영	3-1-4 자체수입률
	○ 자체수입률 증가율

- 해당없음

건전 재정 운영	3-1-5 재무·예산 건전성
	<p>○ 예산편성 분야</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022년 공기업 출연기관 예산 편성 지침 적용사항 준수 여부 • 중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성 • 기관의 특성 및 사업규모에 따른 출연금 편성이 적정한지 평가 <p>○ 예산집행 분야</p> <ul style="list-style-type: none"> • 예산·회계관리의 합리성 및 투명성

○ 예산 편성 분야

• 주요내용

- 예산운영 기본방침을 설정하여 예산편성의 합리성과 효율성, 자립화율을 확대하려고 노력하고 있으며, 일반운영비는 지방출자·출연기관 예산집행지침을 준용하고 이에 명시되지 않은 사항은 지방자치단체의 세출예산 집행기준을 참고하였으며 총인건비 예산은 기관의 보수규정에 따라 계획되고 집행하는 등 예산편성 지침을 잘 준수하고 있음
- 중장기 재정계획을 수립하기 위해 재정목표를 사회서비스 품질향상을 위한 재정기반 마련으로 설정하고 성과목표로 지속가능한 경영체계 확립, 건전재정 운영관리, 사업·자체수입의 단계적 확보로 정함. 이를 위한 전략과제로 지속가능한 경영체계 확립, 건전재정 운영관리, 사업수익 및 인프라 활용수익의 확보 등 3가지를 설정하고 이를 달성하기 위한 모니터링 체계를 구축하기 위해 노력함
- 재정계획을 낙관적인 상황과 비관적인 상황으로 나누어 상황별 대처가 가능하도록 노력함
- 이렇듯 원칙적인 의미에서는 매우 바람직한 방향을 정하고 있지만 구체적인 내용을 살펴보면 다소 세밀함이 부족한 점이 발견됨
- 기관의 중장기 재정계획은 전라북도사회서비스원 설립타당성 연구를 토대로 작성된 것임. 하지만 설립타당성 연구의 내용이 다소 추상적이고 선언적인 내용들이 많아서 이에 파생된 계획 역시 현실성이 부족함. 예를 들어 2023년에는 정원이 20명에서 38명으로 증가하며 25년에는 다시 60명으로 증가한다고 계획되어 있는데 이는 너무 낙관적인 계획이며 이를 뒷받침할만한 세부적인 계획도 수립되어 있지 않음

- 합리적이고 구체적인 중장기 재정계획의 수립을 위해서는 기관이 수행하고자 하는 구체적인 사업의 내용과 수치가 연도별로 자세히 제시되어야 하며 이에 필요한 재정의 조달방법이 뒷받침되어야 함
- 신설기관으로 초기단계의 적절한 출자출연금의 산출이 중요한데 인력 수를 기준으로 본 기관과 유사한 기관은 경상남도사회서비스원, 광주광역시사회서비스원, 강원도사회서비스원, 제주특별자치도사회서비스원, 울산광역시사회서비스원 등이 있음. 광주광역시의 경우에만 출연금이 1,268백만원으로 높으며 나머지 대부분의 기관은 본 기관과 동일한 700백만원으로 출자금의 비율은 비슷한 것으로 판단됨

- **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

- **예산 집행 분야**

- **주요내용**

- 예산의 편성에 대해서는 예산편성 → 예산배정 → 예산지출 → 통제 및 사후관리 등의 순으로 구성되어 있으며 예산절감을 위한 노력을 기울이고 있음. 경비절감을 위하여 수의계약 체결 시 계약금액 협상을 통해 계약액을 낮추도록 노력하고 있으며 자체소독 실시 등을 통해 외주로 인한 소독비 감소 등의 성과를 거두고 있음
- 부적절한 집행 및 증빙서류 미비에 따른 예산집행의 제한 문제를 사전에 방지하기 위해 노력하고 있으며 회계직원의 전문성을 강화하기 위해 필요한 교육을 실시하고 있고 외부회계감사인을 선임하고 수시자문을 하고 있음
- 분기별로 예산대비 실적보고를 받는 등 예산통제를 실시하고 있으나 보다 세밀한 예산통제를 위해서는 각 세부사업별로 월별 예산계획을 수립하고 이를 통해 사업의 관리를 할 필요가 있음. 또한 사업의 수행시기나 규모 등이 변하는 경우에는 이를 신속하게 예산계획에 반영하여 사업이 원활히 수행되도록 할 필요가 있음
- 경비절감을 위해 노력하고 있는데 사무실 불끄기 등의 개별 구성원에 의한 노력도 중요하지만 이 과정에서 구성원의 노력이나 시간 등이 소요되므로 이 또한 보이지 않는 경비를 유발하는 요소가 될 수 있음. 이에 따라 자동소등이 되는 센서 등의 부착을 통해 원가를 절감하는 등 시스템에 의한 원가절감노력을 할 필요가 있음

- **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

2) 우수한 점

- **기관의 예산운영에 관한 기본방침 및 중장기 재정계획의 방향을 적절히 수립하고 있음**

- 기관의 재정목표를 체계적인 경영관리로 사회서비스 품질향상을 위한 재정기반 마련으로 설정하고 성과목표로 지속가능한 경영체계 확립, 건전재정 운영관리, 사업-자체수입의 단계적 확보로 정함. 이를 위한 전략과제로 지속가능한 경영체계 확립, 건전재정 운영관리, 사업수익 및 인프라 활용수익의 확보 등 3가지를 설정하고 이를 달성하기 위한 모니터링 체계를 구축하기 위해 노력함
- 재정계획을 낙관적인 상황과 비관적인 상황으로 나누어 상황별 대처가 가능하도록 노력함

- **예산의 운영과정에서 다양한 방법으로 경비를 절감하기 위해 노력하고 있음**
 - 경비절감을 위하여 수의계약 체결 시 계약금액 협상을 통해 계약액을 낮추도록 노력하고 있으며 자체소독 실시 등을 통해 외주로 인한 소독비 감소 등의 성과를 거두고 있음
 - 부적절한 집행 및 증빙서류 미비에 따른 예산집행의 제한 문제를 사전에 방지하기 위해 노력하고 있으며 회계직원의 전문성을 강화하기 위해 필요한 교육을 실시하고 있고 외부회계감사인을 선임하고 수시자문을 하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **중장기 재정계획의 구체성이 부족하며, 현황과 목표치를 일치하기 위한 노력이 필요함**
 - 기관의 중장기 재정계획은 전라북도사회서비스원 설립타당성 연구를 토대로 작성된 것임. 하지만 설립타당성 연구의 내용이 다소 추상적이고 선언적인 내용들이 많아서 이에 파생된 계획 역시 현실성이 부족함
 - 기관의 목표인력과 현재 인원수 등은 벌써부터 큰 차이를 보이고 있는데 재정계획의 실현성을 위해서는 이를 적극적이고 선제적으로 보정하려는 노력이 요구됨
 - 기관의 목표를 달성하기 위한 재정조달계획이 보다 구체적으로 표현될 필요가 있음
- **월별 예산계획을 통한 예산통제가 필요하며, 시스템에 의한 예산절감노력이 필요함**
 - 분기별로 예산현황을 파악하고 통제하고 있으나 세부사업별로 월별 구체예산계획을 수립함으로써 부서별 업무의 수행여부를 관리하고 통제할 필요가 있음
 - 개별적인 구성원의 노력에 의한 예산절감도 필요하지만 시스템에 의한 예산절감노력이 필요함. 또한 예산절감의 목표치를 정하고 이를 예산계획에 반영하려는 노력도 필요함

3-2. 윤리경영

지표정의

- 기관 경영의 윤리성.투명성 제고를 위해 기관운영 전반에 대한 내용을 알리고, 직원 직무교육 및 청렴도 교육 이수실적이 우수한지를 평가

1) 추진활동 및 성과

윤리 경영	3-2-1 경영공시, 경영정보 공개의 이행 및 이해관계자가 알기 쉽게 제공 여부
	<p>○ 경영공시의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지방자치단체 출자·출연 기관의 운영에 관한 법률 제32조의 공시항목, 시행령 제21조에 따른 공시시기의 적절성 * 재정일반(예산규모, 결산), 경영실적평가 결과, 기관장 경영성과 계약서 (이행보고서) 등의 내용 포함여부 - 자료입력기한 준수 여부 - 공시책임자의 지정.공시 여부 - 항목준수 및 입력 자료의 충실성 - 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부

○ 경영공시

구 분	홈페이지게시일(처리일)	준수여부
해당 연도의 경영목표와 예산 및 운영계획	01.26	
전년도의 결산서	03.08	
전년도 임원 및 운영인력의 현황	03.08	
전년도 인건비 예산과 집행현황	03.08	
성과계약서상의 계약의 달성정도	해당없음	
경영실적 평가의 결과	해당없음	
외부기관의 감사 결과·조치요구사항 및 이행결과	해당없음	
기타 정보공개	-	

- 7건의 정보공개청구(기금 적립현황, 민원접수 혹은 취하시 처리방법, 고위 공직자 민간부문 업무활동 내역 등)가 요청되었으며 이에 대해 기일내에 적절히 처리함
- 도민의 알권리를 위해 업무추진비, 수의계약내역, 감사결과, 복리후생비 집행내역, 정책연구보고서 등을 공개하고 있음

윤리 경영	3-2-2 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부
	<p>○ 역량교육 실시의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 교육대상 : '22.1.1.~'22.12.31. 내에 신규자 및 팀장급(직위기준)신규·승진자(경력직포함). 다만, 휴직자나 퇴사자는 제외하며, 의료원은 행정분야 전직원(신규자 및 팀장급 승진자)과 간호직·보건직은 중간관리자(중간관리자 승진자)만 해당 - 교육기간 : '21년 ~ '22년 이수 실적 모두 인정 - 교육일수 : 24시간 이상(시간합산 가능) 또는 3일 이상 단일 교육

○ **직무 역량교육 실시 여부**

교육대상(A)		교육이수 인원(B)	교육이수율(B/A)
계		1	1
신규자	1	1	1
승진자	-	-	-

- 신규직원 및 기존 직원의 직무역량강화(문서작성법, 고객만족 역량강화, 서비스원 기본, 직무심화과정, 희망이음시스템, 계약업무 담당자교육 등)를 위해 직무특화 교육을 실시하고 있는데 88명이 직무특화교육을 이수한 바 있음. 이는 자기개발 성과에 포함되어 성과평가 시 가산점을 적용함
- 코로나 바이러스 확산으로 인하여 모든 교육은 비대면 교육으로 실시함
- 고객만족도 향상을 위해 외부강사를 활용한 고객응대 실무역량을 강화하고 있는데 집합교육을 실시하여 교육의 효과를 극대화하고 있으며 특히 일반직원 뿐 아니라 원장도 직접 교육생으로 참여하고 있음
- 기관 종사자 대상으로 모두의 사서원(소속감 증진 및 유대감 형성), 마음심표(직무 스트레스를 겪는 종사자에게 심신치유 및 재충전의 기회제공) 등의 소진예방 교육연수프로그램을 진행하고 있음

윤리 경영	3-2-3 청렴도 교육 이수실적의 우수성				
	<p>○ 청렴도 교육 이수 실적의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전라북도 인재개발원 사이버교육센터의 청렴교육과정 교육대상자의 이수실적의 우수성 - 교육대상자 : 2022년 12월 기준 재직기간 3개월 이상 정규직 대상 - 교육대상자 대비 이수자 비율을 다음의 척도로 평가 <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>100% 이수 (0.5)</td> <td>95% 이상 100% 미만 (0.4)</td> <td>90% 이상 95% 미만 (0.3)</td> <td>85% 이상 90% 미만 (0.2)</td> <td>85% 미만 (0.1)</td> </tr> </table>	100% 이수 (0.5)	95% 이상 100% 미만 (0.4)	90% 이상 95% 미만 (0.3)	85% 이상 90% 미만 (0.2)
100% 이수 (0.5)	95% 이상 100% 미만 (0.4)	90% 이상 95% 미만 (0.3)	85% 이상 90% 미만 (0.2)	85% 미만 (0.1)	

○ **청렴도 교육 이수실적**

교육대상자(A)	교육이수 인원(B)	교육이수율(B/A)
20	20	20

특점

- 4대폭력예방교육, 개인정보교육, 장애인인식개선교육, 아동학대신고의무자교육, 직장내 성희롱예방교육, 직장내 장애인인식개선교육 등 모든 교육을 대상자 20명이 수강하고 있음(온라인교육 실시)

2) 우수한 점

- 경영공시가 적절하게 이루어지고 있으며 정보공개청구에 대해 기일 내에 적절히 처리함
- 법정 의무교육에 있어 모든 대상자들 전원이 참여하고 있음
 - 온라인 교육으로 실시하여 참여율이 높게 나타나는 측면도 있으나 모든 교육에 있어 전원이 참석하고 있음
 - 직원의 역량강화를 위해 직무특화 교육을 실시하여 88명이 수료하였음. 특히 고객만족도의 향상을 위한 고객만족 역량강화를 실시하였는데 20명이 참여하고 있으며 원장이 직접 교육생으로 참여한 것은 '고객중심경영'이라는 기관의 목표에 비추어 매우 바람직한 것으로 판단됨
 - 기관 종사자 대상으로 소진예방 교육연수프로그램을 진행한 것은 매우 독특하고 바람직한 내용으로 보여짐

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 직무특화교육의 경우 내부 구성원의 니즈를 반영하여 설계하고 이를 적극적으로 개인 및 팀별 평가에 반영할 필요가 있음
 - 신생기관으로서 일반적인 평가를 실시하는 점은 어쩔 수 없는 측면이 있으나 향후에는 직무특화교육을 설계하는 경우 내부직원의 CDP에 필요한 교육과정을 설계하고 이를 적극적으로 지원하며, 향상된 직무역량(자격증 등)을 평가점수에 구체적으로 반영하는 등 보상이 마련될 필요가 있음
 - 이를 위해 교육비에 대한 과감한 투자가 필요함

3-3. 조직운영

지표정의

- 기관의 경영전반 운영 시 각종 절차나 규정 등이 적정하게 운영되고 있는가를 평가

1) 추진활동 및 성과

조직 운영	3-3-1. 제도운영 및 성과관리
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기관 정관규정/지침의 정비현황 <ul style="list-style-type: none"> * 행안부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계 규정 정비 이행여부 * 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 * 각종 위원회(운영위, 장비도입심의위, 인사위 등) 개최실적 ○ 홈페이지를 통한 의사소통 활성화 <ul style="list-style-type: none"> * 기관 홈페이지 현행화와 정보제공 시기(각종 사업 공고 적정 시기)적정성 * 기관 정관·규정, 지침 등의 홈페이지 게시 여부 ○ 체계적 성과관리 제도 운영 <ul style="list-style-type: none"> * 기관 내부 BSC 평가 및 평가급 배분, 성과평가 등급에 따른 평가급 지급률의 적정성 등

○ 기관 정관규정/지침의 정비현황

• 주요내용

- 행안부가 제시한 관련 지침에 따른 기관의 예산 및 회계 규정을 정비하기 위해 이사회 운영규정, 산하 시설 운영규정, 감사규정, 예비규정, 퇴직급여 규정, 재무회계 규정, 물품관리 규정, 보수규정 등을 제정 혹은 개정하고 있음
- 이사회를 5건 개최하고 있음. 심도 있는 논의를 위하여 5번을 모두 대면으로 실시하고 있는 점은 바람직하지만 대부분의 경우 15명의 참석대상자 중 2/3 정도만 참여하고 있음. 이사회의 구성을 보다 축소화하는 등의 방법을 모색할 필요가 있음
- 인사위원회는 11번 개최되었으며 대부분의 위원이 참여하고 있음
- 이외에도 인권경영위원회, 노사협의회, 회계감사선임위원회가 각 1회 개최되고 있는데 모든 경우 참여율이 100%임

• 전년대비 개선사항

- 신설기관으로 해당사항 없음

○ 홈페이지를 통한 의사소통 활성화

• 주요내용

- 기관은 홈페이지에 정관 및 규정, 교육 및 지원사업을 게시하여 사용자의 편의성을 높이고자 노력하고 있음
- 홈페이지 사용자의 편의를 위하여 메인화면 구성을 단순화하고 모바일 웹 반응형 홈페이지를 개설하고 있음
- 홈페이지는 각각의 항목별로 담당자를 정하여 적시에 답변할 수 있도록 조치하고 있으며 홈페이지에 접속률을 높이기 위하여 홈페이지 이외에도 인스타그램, 페이스북 등 다양한 홍보매체를 보조적으로 사용하고 있고 이에 대한 예산도 600만원 정도 책정이 되어 있음
- 이에 따라 당해연도에는 온라인 홍보건수가 목표 50건에 실제 수행률이 283건으로 목표대비

566%를 달성하고 있음

- 홈페이지의 접속률을 높이기 위해서는 제공되는 콘텐츠를 다양화하고 이에 대한 접속자의 반응을 조사할 필요가 있음. 이를 위해 각종 게시판별 혹은 콘텐츠별로 접속자의 수를 점검하고 접속자가 높은 콘텐츠에 대한 게시건수를 높일 필요가 있음
- SNS와 홈페이지의 연계관계에 대한 조사도 필요하며, 연령별 이용자수 등도 조사할 필요가 있음

- **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

- **체계적 성과관리 제도 운영**

- **주요내용**

- 조직에서는 기관의 설립목적, 비전, 전략방향에 맞게 전략목표를 설정하고 도 및 정책방향 등 대내외 환경을 반영하여 성과평가를 실시한다는 기본방향을 정하고 있음
- 구체적인 성과평가 프로세스는 전략연계 → 목표 및 지표설정 → 성과점검 → 환류 및 보상 순으로 구성되어 있음
- 이를 위해 평가대상을 개인평가, 부서평가 등으로 나누고 개인평가에는 업적평가, 역량평가, 다면평가 등을 실시하며 부서평가에는 공통지표 평가 및 고유지표 평가 등을 실시함
- 이러한 평가결과는 개인 및 부서평가를 합산, 조정하여 산정되며 성과급 차등 지급 및 승진, 전보 등 인사평가의 자료로 활용됨
- 하지만 구체적인 평가내용을 살펴보면 개인목표의 경우 개인별 목표 수립 후 부서장과 협의하여 최종목표를 설정하는 등 아직 체계적이고 구체적인 목표치를 설정하지는 못하고 있는 것으로 판단됨
- 구체적인 성과지표를 설정하기 위해서는 조직의 목표 등을 달성하기 위한 하부 조직의 구체적 목표를 설정하고 이를 통해 다시 개인의 목표를 설정하는 과정을 거쳐야 함. 하부 조직이나 개인별 난이도를 조정하고 직원들에게 성과평가의 수용성을 높이기 위해 공청회 등 의사수렴절차를 거칠 필요가 있음
- 이러한 과정은 단기간 내 해결하기는 어려우므로 초기에는 지표를 산정하는데 초점을 두고 다음 기에는 지표의 수정 및 계량화를 도모하는 등의 단계를 거칠 필요가 있음

- **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

조직운영	3-3-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영
	<p>○ 블라인드 채용의 적정성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 채용과정 등에서 편견이 개입되는 출신, 학력 등 불리한 차별을 야기할 수 있는 항목을 폐지하는 등 실력을 평가하여 인재를 채용할 수 있는 채용제도의 마련 <ul style="list-style-type: none"> * 입사지원서에 인적사항 폐지(학력, 출신지역, 가족관계, 신체적조건 등) * 블라인드 면접 실시 - 블라인드 채용을 위한 채용제도 개선 및 내규 개정된 사항으로 인정 <ul style="list-style-type: none"> 단, 이사회 승인 후 내규 개정은 익년 1월 내로 개선된 경우에는 인정 - 블라인드 채용을 위한 제도 개선은 행정안전부 “지방공기업 블라인드 채용 가이드라인”을 기준으로 적정성을 판단하여 평가 <ul style="list-style-type: none"> 면접위원에게 응시자의 인적사항 정보 제공 금지 여부(평가대상연도에 면접이 시행된 경우) - 면접 계획에 면접관 교육시간(30분 이상)을 배정하여 블라인드 채용에 대한 면접관 교육 실시 이행 여부(평가대상연도에 면접이 시행된 경우)

○ **블라인드 채용제도 도입**

• **주요내용**

- 채용절차의 투명성을 확보하기 위해 인사규정을 개정함(2022. 05. 13 제2차 인사위원회)
- 채용공고 시 개인의 인적사항을 암시하거나 유추할 수 있는 내용의 기재를 금지하고 있음
- 면접위원에게 응시자의 인적사항에 대한 정보를 제공하지 않고 있으며 채용의 투명성과 실효성을 높이기 위해 평가를 외부인에 의해 실시하고 있음
- 면접 시작 전 면접관 교육을 실시하고 있으며 블라인드 채용 관련자료를 별도로 제공함

• **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

조직운영	3-3-3. 조직 및 인적자원관리
	<p>○ 조직 및 인적자원 관리</p> <ul style="list-style-type: none"> - (조직구조의 적합성) : 기관의 비전 및 전략목표의 달성을 위한 조직구조 적합성 <ul style="list-style-type: none"> * 내·외부 경영환경변화에 대응하여 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스 개선 등을 위한 기관의 노력 정도 - (조직운영의 효율성) : 기관의 비전 및 전략목표의 효율적 달성을 위한 부서 간 인력배치의 적합성 - 팀장급 이상 관리자와 직원간의 비율의 적정성 - (협업관리) 조직 내 부서 간/개인 간 협업을 통한 사업수행 사례 여부 - 직급별 정원 불 부합 인원 운영 상황 - 기관 인사규정과 행안부 '지방 출자출연기관 인사/조직 지침'과의 부합 문제 <ul style="list-style-type: none"> * 자격요건 설정, 권한대행, 공개모집, 조직정원, 인사위원회와 위원장 규정 내용 등 * 직원 채용의 면접위원 구성, 운영의 적정성 - 시설, 장비, 운용인력, 위촉연구원에 대한 관련 보험(상해, 손해, 보증보험 등) 가입 상태 - 법정 필수 자격요건 직원 근무 여부(소방, 전기, 가스 등) 및 법정 의무교육 이수여부

○ **조직구조의 적합성**

• **주요내용**

- 조직에서는 조직혁신과 업무프로세스의 개선을 위해 자체적인 조직진단을 실시하고 있음. 그 결

- 과 의사소통 및 조직구조에 대한 점수가 낮게 나타나 조직 효율성 제고를 위해 노력하고 있음
- 조직진단의 결과로 제시된 사항은 정책변화 대응을 위해 정책연구실 직제 신설이 필요하며 이를 위해 연구인력 채용의 요구됨. 공약사업 수행 등을 진행하기 위해 경영기획팀 기획업무를 강화하여야 하며 이를 이해 경영과 기획부서를 분리운영할 필요가 있음. 민간지원사업을 확대하고 혁신사업을 운영하기 위해 민간지원팀의 사업다양화를 모색해야 할 필요가 있음. 위탁축소에 따른 위탁기관운영인력의 최소화할 필요가 있음
- 이를 위해 정책연구실, 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀의 업무를 수정하거나 추가하고 있음
- SWOT분석에 따른 조직의 변화방향은 잘 나타나 있지만 이를 지원할 수 있는 인력의 추가나 부서의 신설 등의 문제에 대한 구체성은 다소 부족함. 장기적인 인력의 충원 등에 대한 계획도 필요한 것으로 판단됨
- 연구를 전담하는 부서가 신설된다면 정책연구실과 통합될 필요가 있음. 현재는 신생조직으로 전라북도 및 전주시 등 지자체와의 업무협조가 필요하기 때문에 파견공무원이 필요하지만 중기적으로 조직이 안정되는 경우 '정책협조'가 아닌 명실공히 정책연구를 담당하는 부서로 거듭날 필요가 있음
- 시설지원팀의 경우 부서의 명칭과 업무의 내용이 일치하지 않는 부분이 있음. 시설지원팀은 단순한 시설지원만 하는 것이 아니므로 보다 포괄적인 명칭으로 변경할 필요가 있음

- **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

- **조직운영의 효율성**

- **주요내용**

- 기존에 조직구조는 1본부 3팀으로 구성되어 있었으나 경영환경 변화에 대응하고 개인 업무량 분석을 통해 정책연구실 직제를 신설(2022. 12. 15)하여 1본부 1실, 3팀 등 20명으로 구성됨
- 1본부 체제라 하지만 원장하에 하나의 본부밖에 없고 본부장이 직접 관할하는 인력이 없기 때문에 본부장의 존재는 원장 직제와 다소 중복되는 모습을 보임
- 정책연구실의 경우 기관이 설립된지 1년이 지난 시점에서 신설된 조직이고 파견공무원(전라북도 5급 공무원, 전주시 6급 공무원)으로 구성되어 있어 정책연구기능의 수행에는 적합한지 의문이 생김
- 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀의 경우 모두 6인으로 안배된 것으로 판단됨. 하위 부서의 업무 내용이나 난이도를 파악하여 차등 배분할 필요가 있음
- 전체적인 인원으로 보아도 전라북도의 사회서비스를 선도하는 기관으로 보기에 규모가 너무 적기 때문에 설립시 계획된 대로 증원을 할 필요가 있음

- **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

- **협업관리**

- **주요내용**

- 조직의 협업사례로는 규정 제정 및 개정(본부, 직영시설, 소속시설), 조직진단 및 중장기 발전계획수립(본부, 직영시설), 경영평가 T/F(전부서), 소속시설과 사회서비스원 사업공유(본부, 직영시설, 소속시설), 성과보고 및 비전선포식(본부, 직영시설), 긴급돌봄사업 공동수행(시설지원팀, 전북 종합재가센터), 복지 사각지대 사회서비스 연계를 위한 상담운영(시설지원팀, 직영시설, 소속시설) 등의 내용이 있음

- 대부분의 협업업무는 기관의 구성이나 역할상 필요한 것으로 향후에는 보다 적극적인 사업의 발굴, 사업의 효율화 등을 위해 노력할 필요가 있음
- 직급별 정원을 보면 정원 20명에 차장직급이 1명부족(정원 3명 현원 2명)하며 대리직급도 1명 부족(정원 4명, 현원 3명)한 반면 6급의 경우 정원은 5인이나 현원은 6인으로 전체 현원은 19인임
- 지원부서 대 사업부서 인원은 지원부서인력은 8인이며 사업부서 인력은 11인으로 지원부서 인력비율은 42%임. 기관의 설립초기로 지원부서에서 목적부서 업무를 수행하기 때문에 지원부서 인력비율이 높은 것으로 보임. 향후에는 지원부서의 인력을 줄이기 보다는 사업부서의 인력을 충원할 필요가 있음
- 직급별 인력현황을 보면 관리자급(원장, 본부장, 팀장)의 수는 5명이며 실무자급 인력의 수는 14명으로 관리자의 비율은 26.4%임
- 행안부의 지방출자출연기관 인사/조직지침에 맞추어 기관의 인사규정이 수립되고 운영되고 있는 것으로 판단됨

- **전년대비 개선사항**

- 신설기관으로 해당사항 없음

2) 우수한 점

- **행안부가 제시하고 있는 각종 규정을 제정, 개정하여 조직의 틀을 잘 갖추고 있음**

- 이사회를 대면으로 실시하여 심도있는 논의를 실시하고 있으며 이사회를 제외한 인사위원회, 인권경영위원회, 노사협의회 등은 참석률이 매우 높음

- **홈페이지를 통한 의사소통 및 홍보노력 뿐 아니라 다양한 SNS매체를 통한 홍보를 실시하고 있음**

- 홈페이지에 접속률을 높이기 위하여 홈페이지 이외에도 인스타그램, 페이스북 등 다양한 홍보매체를 보조적으로 사용하고 있고 이에 따라 당해연도에는 온라인 홍보건수가 목표 50건에 실제 수행률이 283건으로 목표대비 566%를 달성하고 있음

- **신생기관임에도 불구하고 조직진단을 실시하여 조직변화의 방향을 설정하고 있음**

- 조직진단을 통해 연구기능을 강화하기 위한 부서의 설립을 추진하고 있으며 정책기획부서를 신설하는 등 조직변화를 위해 노력하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **성과평가를 위한 기본적인 개념을 잘 잡혀 있으므로 향후에는 부서평가나 개인평가의 구체적인 지표를 마련할 필요가 있음**

- 구체적인 성과지표를 설정하기 위해서는 하부 조직의 구체적 목표를 설정하고 이를 통해 다시 개인의 목표를 설정하는 과정을 거쳐야 함. 하부 조직이나 개인별 난이도를 조정하고 직원들에게 성과평가의 수용성을 높이기 위해 공청회 등 의사수렴절차를 거칠 필요가 있음. 이러한 과정은 단기간 내 해결하기는 어려우므로 초기에는 지표를 산정하는데 초점을 두고 다음 기에는 지표의 수정 및 계량화를 도모하는 등의 단계를 거칠 필요가 있음

○ **부서의 구성, 명칭, 적정 인원에 대한 체계적인 검토가 필요함**

- 현재는 1본부 1실, 3팀으로 구성되어 있는데 정책연구실의 역할이 모호하므로 연구부서가 신설 되면 두 부서를 통합하여 정책연구에 집중할 필요가 있으며 시설지원팀의 경우 명칭상 업무범위가 너무 한정되어 보일 가능성이 있으므로 포괄성을 나타내기 위해 명칭을 변경할 필요가 있음
- 전라북도의 사회서비스를 선도하기에는 절대적인 구성인원이 적은 것으로 판단되며 현재 팀별 6명으로 획일화된 인원을 업무내용이나 난이도에 맞추어 차등화할 필요가 있음

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

4. 만족도조사

4-1. 외부만족도 조사

지표정의

- 기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업 추진결과 만족도 조사 및 전년도 고객만족도 조사결과 개선도와 고객관리 실태 평가

외부 만족도 조사	4-1-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 고객만족 경영계획 수립 및 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족을 위한 로드맵 및 실천방안 마련 ○ 고객만족 경영계획의 이행정도 및 고객관리 등 운영의 적정성 <ul style="list-style-type: none"> - 고객만족 경영 실천 사항 - 고객관리 절차 및 방법 수립 - 고객불만 처리 절차 및 방법 등 관리 체계

○ 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축

• 주요내용

- 기관은 고객만족경영체계를 구축하고 중장기 로드맵을 마련하여 추진하고 있어 긍정적으로 평가되나 이러한 고객만족경영계획이 10월 말에 이루어졌는바 상시적인 노력과 성과로 인정하기에는 다소 한계가 있음
- CS교육체계를 구축하고 교육을 실시하였으며 VOC 채널을 운영하고 찾아가는 사서원 활동 등을 통해 의견을 청취하였으며 홈페이지 게시 및 내용 관리 등 온라인을 통한 소통 노력이 있었음

외부 만족도 조사	4-1-2 고객만족도 조사 결과
	○ 외부고객 만족도 조사

○ 외부고객 만족도 조사

2023년 만족도	득점
87.00	

외부 만족도 조사	4-1-3 전년도 대비 해당연도 고객만족도 개선도
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전년도 대비 해당연도 고객만족도의 개선도 <ul style="list-style-type: none"> - 외부고객 만족도 점수의 개선 정도

○ 전년도 대비 해당연도 고객만족도의 개선도

2023년 만족도	2022년 만족도	특점
87.00	-	

*신규 기관으로 개선도 만점을 부여함

외부 만족도 조사	4-1-4 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성
	<p>○ 고객불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력</p> <ul style="list-style-type: none"> - 채널별 고객불만 사항 처리의 적절성(고객의견의 반영 여부) - 고객불만사항 사후관리 및 방지 대책

○ 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성

• 주요내용

- 기관은 민원이 접수되면 민원 내용에 따라 담당자가 대응하여 사실관계를 파악한 후 경미한 사안은 팀장이, 일반적인 사항은 본부장 또는 원장이 맡아 고충처리위원회 등을 거쳐 민원을 처리하도록 하고 있으며 민원 접수 후 15일 이내 처리하고 있어 대체로 양호한 것으로 평가되나 민원 처리 기간을 좀 더 단축할 수 있도록 노력할 것을 권고함

2) 우수한 점

- 고객만족경영체계를 구축하고 중장기 로드맵을 마련하여 추진하고 있어 긍정적으로 평가되며 CS교육체계를 구축하고 교육을 실시하였으며 VOC 채널을 운영하고 찾아가는 사서원 활동 등을 통해 의견을 청취하였음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- 민원 처리 기한을 15일 이내로 설정하고 있는바 민원 처리 기간을 좀 더 단축할 수 있도록 노력할 것을 권고함

4-2. 내부만족도 조사

지표정의

- 조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가

○ 내부직원 만족도

2023년 만족도	득점
70.00	

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도
--------	------	-------	-------	-----

5. 경영개선 권고사항 등 이행도 평가

5-1. 감사결과 보완·개선

지표정의

- 감사결과 등의 이행 여부와 내용의 적정성을 평가

1) 추진활동 및 성과

감사결과	5-1-1 도 감사 등에 대한 보완·개선의 적정성
보완·개선	○ 평가내용: 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완·개선 및 이행노력의 적절성

○ 감사결과 등의 보완 및 개선 실적

구분	지적 사항	이행 여부
행정 사무 감사	• 원장의 겸직이 많은데 겸직을 신중히 결정하고, 업무와 밀접하지 않은 겸직은 자제 바람	완료
	• '23년에도 다양한 외부 공무 사업 유치를 위해 노력 바람	완료
	• 다문화여성 고향방문 비용 지원 등 다문화 가정 지원을 위한 예산확보를 위한 방안검토 및 협의	완료
	• 사회서비스원 사무실이 협소함. 향후 대면 업무 확대 고려, 공간 문제 고민 필요	완료
	• 출장이 특정 직원에 편중되지 않도록 검토 바람	완료
	• '22년 하반기에 행사 위주의 사업이 편중되어 진행됨	완료

개선사항 개수	이행사항 개수	이행률	득점
6	6	100.00%	

5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

지표정의

- 경영평가 결과 후속조치 이행실적 및 적정성을 평가

1) 추진활동 및 성과

전년도 경영평가 개선권고사항 이행	5-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성
	○ 평가내용 : 경영평가 결과 후속조치로 추진상황의 이행 여부의 충실도

○ 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

분야별	지적 사항	이행 여부
	해당 없음, 총점환산적용	

• 주요내용

- 기관은 전년도 신설 기관으로 전년도에 경영평가를 수행하지 않았음

6. 교육사업

지표정의

교육사업(일반교육 및 전문교육)에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함

1) 추진활동 및 성과

교육사업	6-1 교육사업을 위한 계획의 타당성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 비전과 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 ○ 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 ○ 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력 ○ 신규 프로그램 개발 노력
<ul style="list-style-type: none"> ○ 교육사업을 위한 계획의 타당성 <ul style="list-style-type: none"> • 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - 미션과 비전, 전략과제를 기반으로 민간 사회서비스 기관 지원을 통한 사회서비스 품질향상 및 공공성 강화를 위한 교육사업을 설정함. 이를 위해 사회서비스기관 종사자 및 내부 직원의 전문성 강화 교육, 인권 감수성 향상을 위한 전문 교육, 시민복지 리더 양성 교육을 주요 내용으로 사업 계획을 수립함 - 전라북도사회서비스원 중장기 발전연구 결과, 2022년 상반기 사업평가 결과, SWOT 분석, 대내외 환경분석, 이해관계자 요구 분석 결과를 토대로 실행과제를 도출하고 사업계획서를 수립함 - 2021년 11월에 기관이 출범하였기에 22년 상반기 교육사업 진단 결과를 토대로 수정사업계획서를 도출하여 사업의 효과성 제고에 노력함 - 도내 사회서비스기관 종사자를 대상으로 역량강화교육 수요조사를 실시하여 사회서비스기관 종사자 대상 교육사업의 안정적인 운영과 현장 의견에 근거한 맞춤형 교육계획을 수립함 • 전년대비 개선사항 <ul style="list-style-type: none"> - 해당사항 없음 	
교육사업	6-2 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 ○ 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 ○ 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 ○ 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 ○ 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력 ○ 교육 계획서, 교육 운영횟수, 교육강좌 평가 등 교육프로그램 운영상의 적정성

○ 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성

• 주요내용

- 현장의 수요조사를 기반으로 다음과 같은 주요 교육과정을 기획하고 시행하였음. 1 사회서비스

- 기관 종사자 역량 강화교육, 2 사회서비스기관 종사자 특성화 교육, 3 장기요양기관 대상 노인 인지활동 교육자료 개발 및 배포, 4 종사자 인권의식 및 인권감수성 향상을 위한 전문 교육 진행, 5 지역사회복지 정책에 주도적으로 참여하는 복지시민 양성
- 국정과제, 민선8기 도정 지표, 지역사회 관련 기관의 요구 수렴, 지역사회 네트워크 구축, 전문가 자문, 내·외부 모니터링 및 점검회의를 통해 변화하는 환경에 대응하여 교육사업의 적정성과 효과성 확보에 노력하여, 교육 횟수와 참여율 모두 목표를 상회하는 성과를 거둠
 - PDCA에 기반한 사업 관리를 통해 사회서비스기관 종사자 특성화 교육 계획을 수립·운영하여 수요자 중심의 맞춤형 교육에 노력함

• **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

교육사업	6-3 교육사업 추진성과의 적정성 6-3-1 일반교육 실적
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일반교육 횟수 <ul style="list-style-type: none"> - 의무교육 및 보수교육 횟수(의무교육+보수교육) ○ 일반교육 참여율 <ul style="list-style-type: none"> - 의무교육 및 보수교육 평균 참여율

○ **일반교육 횟수**

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	52	42
목표 달성도(A/B)	123.81%	
특점		

○ **일반교육 참여율**

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	1,428	1,390
목표 달성도(A/B)	102.73%	
특점		

교육사업	6-3 교육사업 추진성과의 적정성 6-3-2 전문교육 실적
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 전문교육 횟수 <ul style="list-style-type: none"> - 인권 감수성 교육 횟수 ○ 전문교육 참여율 <ul style="list-style-type: none"> - 인권 감수성 교육 참여율

○ 전문교육 횟수

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	17	8
목표 달성도(A/B)	212.50%	
특점		

○ 전문교육 참여율

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	377	350
목표 달성도(A/B)	107.71%	
특점		

교육사업	6-4 교육사업 환류활동 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 ○ 성과환류 활동내용의 적정성 ○ 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 ○ 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력

○ 교육사업 환류활동 적정성

• 주요내용

- 교육사업 역량 강화를 위한 성과 환류 시스템을 구축·운영하고 있으며, 자체평가 및 이해관계자의 평가 결과를 성과관리와 연계하고 있음. 또한 각 단위 사업별 교육평가 결과를 향후 사업 계획 수립 시에 반영하고자 노력하고 있음
- 상반기 평가 결과 환류를 통해 각 직능단체별 사업 홍보 및 의견수렴을 통한 사업추진, 전문가 자문을 통한 인권교육 주제 및 과정 구성, 시민이 접근하기 쉬운 교육 주제 선정 및 내용으로 편성 등의 개선 방안을 모색하여 교육 성과의 적정성 확보에 노력함
- 21년 말 설립되어 22년부터 본격적으로 운영된 기관이기에 외부 평가와 관련된 환류 활동보다는 자체(내부)평가와 이해관계자 위주로 진행됨. 23년 5월 중앙사회서비스원과 보건복지부 주관 외부 평가 예정임

• 전년대비 개선사항

- 해당사항 없음

2) 우수한 점

○ 사회서비스 종사자 특성화 교육 운영

- 사회복지협의회나 사회복지사협회의 경우 교육 대상은 사회복지종사자로 일반적이고 공통적인 교육 내용을 중심으로 실시하는데 비해 사회서비스원은 각 사회서비스 사업별·기관별 욕구를 반영하여 법률, 법정업무, 실무, 소진 등 다양한 특성화 교육과정을 개발·운영에 노력함. 장기요양 기관종사자를 대상으로 회계, CS, 고시와 평가, 노무관리 등을 중심으로, 다함께돌봄센터종사자

를 대상으로 노무, 세무회계 교육을 중심으로 시행함

○ **현장중심의 교육자료 개발과 보급을 통한 사회서비스 질 제고**

- 장기요양기관을 대상으로 노인인지활동 교육자료 개발 및 배포(1,200부), 활용 교육 2회(108명) 개최하여 교육자료 개발을 통한 사회서비스 질 제고 노력이 우수함

○ **사회서비스 종사자와 도민을 대상으로 인권 감수성과 복지권 확산**

- 종사자 인권 개입 시스템 마련, 인문학 아카데미 통한 인권 이슈 확산, 내부종사자 대상 인권프로그램 커리큘럼 구성 등 전북사회서비스원만의 고유한 특화 교육사업에 노력함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **사회서비스 종사자 분야별 교육과 연수 시스템 강화와 사회적 이슈에 대응한 교육프로그램 개발이 요구됨**

- 사회서비스 종사자 직급별(신입, 승진자 대상) 교육, 직능단체별 연수 등으로 교육 확대가 필요함
- 발달장애인 도전적 행동, 탈시설화 등과 같은 사회적 이슈와 관심에 대응하는 교육 개발이 필요함

7. 직영 및 소속시설 운영

지표정의

직영 및 수탁시설 운영사업에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함

1) 추진활동 및 성과

직영 및 소속시설 운영	7-1 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 ○ 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 ○ 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력
<ul style="list-style-type: none"> ○ 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성 <ul style="list-style-type: none"> • 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - 미션과 비전, 전략과제를 기반으로 국공립사회복지시설 운영(7개소), 국공립사회서비스 제공기관 위탁(1개소), 기타 공공센터 운영(전북지역사회서비스지원단, 전북사회복지대체인력지원센터, 전북장기요양요원지원센터), 종합재가센터 운영(2개소), 종합재가센터 지역 연계 사업(지역사회 돌봄 네트워크)을 직영 및 수탁시설 운영사업으로 설정함 - 정부정책, 대내외 경영여건 분석, SWOT 분석, 이해관계자의 의견을 토대로 고용 안정성과 도내 복지 격차 해소, 사회서비스 공공성을 제고하기 위해 직영 및 위탁 시설운영 계획을 수립함 - 경영환경 변화와 이해관계자 분석을 통해 민간영역에서의 반발과 경쟁 구조 탈피를 위해 지정 수탁만 대응하는 것으로 수정하여 국공립어린이집 수탁 계획 백지화, 도 광역단위 국공립시설 및 공공센터 중심의 수탁사업을 운영하는 것으로 적정하고 타당한 계획 수립에 노력함 • 전년대비 개선사항 <ul style="list-style-type: none"> - 해당사항 없음 	
직영 및 소속시설 운영	7-2 직영 및 수탁시설 운영사업 수행 노력의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 ○ 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 ○ 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 ○ 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 ○ 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력

○ 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성

• 주요내용

- 정부 정책의 변화, 민선8기 도정 지표, 지역사회 관련 기관의 요구 수렴, 지역사회 네트워크 구축, 전문가 자문, 내·외부 모니터링 및 점검회의를 통해 변화하는 환경에 대응하여 직영 및 수탁 시설 적정성과 효과성 확보에 노력하여, 직영 및 수탁시설 실적을 달성했으며 이용자 만족도가

높게 나타남

- 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립 운영에 관한 법률, 전라북도사회서비스원 설립 및 운영 조례, 시·도사회서비스원 표준 운영지침을 준수하면서 민간영역에서의 반발과 경쟁 구조 탈피를 위해 지정 수탁만 대응하는 전략을 추진하여 사회서비스원의 지역사회 정착률에 노력함
- 조직진단 및 모니터링 21회, 경영컨설팅 10회, 협력체계 강화 16회, 이용자 및 종사자 만족도 조사 1회, ESG 경영 실천 3회, 소속시설 미션·비전 정립 1회, 운영 규정 점검 및 정비 1회, 직원 연수 2회 시행함

• **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

직영 및 소속시설 운영	7-3 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성 7-3-1 운영 실적
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 종합재가센터 및 사회서비스기관 우수탁 운영률 - 종합재가센터 및 사회서비스기관 우수탁건수 ○ 직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도 - 직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도조사 결과 점수

○ **종합재가센터 및 사회서비스기관 우수탁 운영률**

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	12	12
목표 달성도(A/B)	100.00%	
특점		

○ **직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도**

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	84.65	80
목표 달성도(A/B)	105.81%	
특점		

직영 및 소속시설 운영	7-4 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 ○ 성과환류 활동내용의 적정성 ○ 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 ○ 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력

○ **직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성**

• **주요내용**

- PDCA에 기반한 성과 환류시스템을 구축하고 사업 성과를 환류하고자 노력하고 있음. 2023년 주요 환류 및 활용 계획의 내용은 소속시설 운영 표준화, 종사자 처우개선, 소속시설 유형별 업무표준화로 행정절차 통일 및 간소화, 운영내실화를 통한 만족도 제고임

- 21년 말 설립되어 22년부터 본격적으로 운영된 기관이기에 외부 평가와 관련된 환류 활동보다는 자체(내부)평가와 이해관계자 위주로 진행됨. 23년 5월 중앙사회서비스원과 보건복지부 주관 외부 평가 예정임
- **전년대비 개선사항**
 - 해당사항 없음

2) 우수한 점

- **종합재가센터의 운영 방향 정립 우수**
 - 전라북도와 민간장기요양기관과의 지속적인 소통과 협업(협약, 간담회, 자원연계 추진)을 통해 갈등 해소에 노력하여 종합재가센터의 운영 방향을 장기요양요원지원센터, 광역맞돌거점기관, 돌봄서비스 지원 기관으로 방향으로 정립하여 광역 수준의 돌봄 공공센터로서의 역할 수행에 노력함
- **사회서비스 제공 또는 지원에 관한 기타 공공센터 운영**
 - 사회서비스 공공성 제고와 민간기관 지원이라는 사회서비스원의 정체성 확립을 위해 전라북도 지역사회서비스지원단, 전라북도사회복지대체인력지원센터, 전라북도장기요양요원지원센터를 운영하는 것은 사회서비스원 공공성 제고와 특성화라는 측면에서 타사회서비스원과 비교할 때 우수 사례임
- **위수탁시설과 함께 ESG 경영을 위한 노력**
 - 군산한마음지역자활센터와 협약을 통해 다함께돌봄센터가 위치한 아파트에 아이스팩 수거함을 설치하여 다함께돌봄센터 이용객 뿐 아니라 아파트주민들까지 ESG에 참여할 수 있도록 확대함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **행정 간소화와 소속시설 종사자 지원 확대에 대한 고민이 필요**
 - 상이한 유형의 직영 및 위수탁시설 운영, 사회서비스원 자체 행정 절차, 관련 행정부처의 요구 등으로 인한 행정 부담이 점차 증가할 것으로 예상되기에 효율적인 행정 처리 지침(위수탁 시설 관리 운영 지침) 마련이 필요함
 - 소속시설 종사자 만족도 조사 결과 76.8점으로 낮게 나타나 종사자 만족도 제고를 위한 지원방안 마련이 요구됨
- **사회서비스원 직영 및 위수탁 운영에 따른 시설의 변화를 측정할 수 있는 성과지표 개발**
 - 사회서비스원이 시설을 직영 혹은 위수탁 운영에 따른 직간접적인 변화와 공공성 제고 등을 측정할 수 있는 성과지표를 개발·관리할 필요성 증대

8. 근로조건 및 종사자 처우개선 실적

지표정의

근로조건 및 종사자 처우개선에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함

1) 추진활동 및 성과

근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-1 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 ○ 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 ○ 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력

○ 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성

• 주요내용

- 윤석열 정부의 국정과제, 기관의 미션과 비전, 전략과제, 대내외 경영여건 분석, SWOT 분석, 이해관계자의 의견, 사업대상에 대한 분석 및 사전수요 조사 결과를 토대로 종사자 전원 직접 고용, 종사자 근로조건 및 처우개선, 인권보호사업 운영을 근로조건 및 종사자 처우개선을 위한 주요 사업으로 계획을 수립함
- 2021년 초 전북 일부 지역에 발생한 사회복지시설 기관장들의 갑질 및 성문제 비위 사실과 전북 사회복지종사자 5명 가운데 1명은 직장 내 괴롭힘 경험에 대응하기 위해 인권보호 지원사업 계획을 수립함

• 전년대비 개선사항

- 해당사항 없음

근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-2 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 ○ 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 ○ 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 ○ 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 ○ 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력

○ 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성

• 주요내용

- 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업은 추진계획에 따라 적정하게 운영되었으며, 업무 추진 중 발생한 경영환경 변화와 문제점 등을 분석하고 이에 기반하여 대응하고자 노력함
- 전문기관 및 전문가와 네트워크 형성을 통하여 전문성과 안정적 사업 확보 동력을 마련하고자 노력함
- 주요 종사자 처우개선을 위해 장수지역자활센터 종사자 호봉 재획정 1건, 다함께돌봄센터 운영

비 현실화 노력 3회, 긴급돌봄사업 종사자 여비 체계 정립 1회, 기관장 공백시설 안정화 지원, 종사자 역량 강화, 안전관리 지원 등의 사업 실적을 도출함

- 본원 및 소속시설 종사자를 직접 채용하여 직접 고용률 100%를 달성함

• **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-3 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성 8-3-1 일자리 제공 실적
	○ 정규직 종사자 비율 - 정규직 종사자의 비율(정규직 종사자수/종사자수×100)

○ **정규직 종사자 비율**

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	87	87
목표 달성도(A/B)	100.00%	
특점		

근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-3 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성 8-3-2 인권보호체계 구축
	○ 인권보호체계 구축을 위한 노력 - 소속 시설 종사자의 인권보장을 위한 체계 구축 노력을 평가

○ **인권보호체계 구축을 위한 노력**

• **주요내용**

- 사회복지시설 인권침해 및 갑질 문제와 인권침해 대상층에 사회복지시설 직원 비율이 높은 상황에 대응하기 위해 사회복지종사자를 대상으로 인권상담소 운영, 인문학 아카데미 교육, 인권 증진 집담회를 개최하였고, 사회서비스원 내부종사자를 대상으로 인권보호체계 구축 사업을 수립·추진하였음
- 점검회의, 종사자 고용 및 고용안전 진단, 전문기관 및 전문가와 네트워크 구축, 인권 관련 사업 활동회의 및 평가회의를 통해 효과적 사업 수행에 노력하였고 홈페이지에 온라인 인권상담소를 개설하여 상시 운영함
- 종사자 인권 보호 체계 구축 및 운영 성과는 인권 관련 간담회 9회, 인권활동가 2명 위촉, 인권 경영 컨설팅 및 교육 3회, 인문학 아카데미, 5회, 집담회 1회, 서로인권지킴이단 9명, 인권경영위원회 신설, 인권교육 12회를 진행함

• **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-4 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 ○ 성과환류 활동내용의 적정성 ○ 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 ○ 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력

○ **근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성**

• **주요내용**

- PDCA에 기반한 성과 환류시스템을 구축하고 사업 성과를 환류하고자 노력하고 있음. 종사자 처우개선을 위해 호봉재획정 뿐만 아니라 운영비 현실화 등 다양한 처우 개선 방안을 모색함
- 사업추진 성과 및 개선사항 등을 파악하여 종사자의 근무평정·성과평가 등 체계적 관리방안 마련, 내부직원 의견수렴 정례화, 종사자 인권인식수준 파악 및 맞춤형 인권교육 지원 등 구체적 환류 시행에 노력함
- 21년 말 설립되어 22년부터 본격적으로 운영된 기관이기에 외부 평가와 관련된 환류 활동보다는 자체(내부)평가와 이해관계자 위주로 진행됨. 23년 5월 중앙사회서비스원과 보건복지부 주관 외부 평가 예정임

• **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

2) 우수한 점

○ **100% 종사자 직접 고용과 인권보호체계 구축**

- 사회서비스원의 종사자를 100% 직접 고용하였고, 대체인력 파견시설의 중복 고착화 문제 해결을 위해 신규 파견시설 확보에 노력함
- 상호 간의 이해와 인권 증진을 위한 직급별 인권 교육을 실시하였고, 기관 내 조직문화점검 및 인권침해 예방적 활동 수행을 위한 서로인권지킴이단 운영으로 인권보호와 증진에 노력함

○ **소속기관 종사자 처우개선 노력**

- 장수지역자활센터·장수군가족센터·전북서부노인보호전문기관 종사자의 호봉재획정을 통한 처우개선, 다함께돌봄센터 운영비 현실화, 긴급돌봄사업 종사자 여비 체계 정립, 기관장 공백시설 안정화 지원 등 소속기관 종사자의 처우개선에 노력함

○ **인권보호체계 구축 노력**

- 종사자의 인권침해 예방을 인권상담소, 인문학 아카데미, 인권 증진 집담회, 인권보호체계 구축 등 다양한 인권 감수성 제고를 위한 사업을 수립·추진함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **획기적이고 차별화된 처우개선 노력이 필요**

- 직영 및 위수탁기관의 종사자가 사회서비스원 소속이라는 자부심 부여, 단순한 호봉재획정, 수당 지급 등이 아닌 중장기적인 차원에서 종사자 처우개선책 마련이 요구됨
- 종사자의 처우개선을 위해서는 법인전입금을 마련하여 지원할 수 있는 근거와 채용 확보가 필요함

9. 민간제공기관 지원(자율지표)

지표정의

사회서비스 민간제공기관 지원에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함

1) 추진활동 및 성과

민간제공 기관 지원 (자율지표)	9-1 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 ○ 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 ○ 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력

○ 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성

• 주요내용

- 정부정책, 대내외 경영여건 분석, SWOT 분석, 이해관계자의 요구 분석을 토대로 소규모시설 안전점검 지원, 사회서비스 민간 제공기관 지원사업 시행, 사회서비스시설 경영컨설팅 지원, 사회서비스 시설 대체인력 파견 사업 계획을 적정하게 수립하고자 노력함. 다만 사회서비스 민간 제공기관 지원사업 시행(전략과제)에 적합성을 갖는 구체적 사업 구성이 요구됨
- 집담회와 포럼을 수시로 개최하여 직능 단체들과 소통 강화에 노력하였고 이를 바탕으로 사업 구성 및 운영 계획을 수립하였음

• 전년대비 개선사항

- 해당사항 없음

민간제공 기관 지원 (자율지표)	9-2 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 ○ 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 ○ 안정적 사업운영을 위한 추진 노력 ○ 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 ○ 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력

○ 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성

• 주요내용

- 사회서비스 제공기관이 소규모이고, 개인 운영 중심이라는 실태를 기반으로 신규 및 소규모 사업장 위주 기관 맞춤형 컨설팅, 안전관리에 취약한 사회서비스기관 안전관리 체계 마련, 대체인력 파견을 통한 안정적 서비스 제공 환경 자원, 민간제공기관 욕구파악 및 지원 만족도 분석을 통해 실질적인 서비스 개선 활용에 노력함
- 미션과 비전, 전략과제를 기반으로 기관 운영 역량 강화를 위해 경영컨설팅 125건(방문 20건, 집합 5건, 온라인 100건), 사회서비스 제공기관 안전 관리 지원(안전점검 51개소, 방역 20개소,

시설개보수 17개소, 안전점검 교육 2회), 대체인력 파견사업(1,597건)을 수행하였고, 민간지원 사업만족도 조사 평균이 92.3점으로 높게 나타남

- 안정적인 사업 운영을 위해 지역사회 네트워크를 구축하고 전문가의 자문과 정기적인 모니터링 등을 통해 사업의 효과성, 효율성 제고 및 성과관리에 노력함

• **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

민간제공 기관 지원 (자율지표)	9-3 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성 9-3-1 민간기관 지원활동 실적
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 민간기관 지원활동 횟수 <ul style="list-style-type: none"> - 민간기관 지원활동 횟수 ○ 민간기관 지원활동 만족도 <ul style="list-style-type: none"> - 지원한 민간기관들을 대상으로 한 만족도 결과 점수

○ **민간기관 지원활동 횟수**

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	1,773	1,575
목표 달성도(A/B)	112.57%	
특점		

○ **민간기관 지원활동 만족도**

구분	실행 건수(A)	목표 건수(B)
2022년	92.30	80
목표 달성도(A/B)	115.38%	
특점		

민간제공 기관 지원 (자율지표)	9-4 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 ○ 성과환류 활동내용의 적정성 ○ 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 ○ 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력

○ **민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성**

• **주요내용**

- PDCA에 기반한 성과 환류시스템을 구축하고 사업 성과를 환류하고자 노력하고 있음. 사회서비스 기관 컨설팅 지원사업 확대(단계별 컨설팅, 부진 운영 기관 컨설팅, 모니터링 등), 사회서비스 기관 안전 점검 확대, 대체인력 처우개선 방안을 모색함
- 사업추진 성과 및 개선사항 등을 분석하여 경영 컨설팅 사업 활성화를 위해 직능별 간담회 추진 시 사업 홍보 및 SNS 홍보, 만족도 조사 참여율 제고 방안 마련 등 구체적 환류 시행에 노력함
- 21년 말 설립되어 22년부터 본격적으로 운영된 기관이기에 외부 평가와 관련된 환류 활동보다는 자체(내부)평가와 이해관계자 위주로 진행됨. 23년 5월 중앙사회서비스원과 보건복지부 주관 외부 평가 예정임

- **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

민간제공 기관 지원 (자율지표)	9-5 자율지표의 적정성
	○ 자율지표의 적정성

- **자율지표의 적정성**

- **주요내용**

- 민간 사회서비스 제공기관 지원 자율지표는 운영되는 기관의 설립목적과 민간 사회서비스 기관 지원을 통한 사회서비스 품질향상 및 공공성 강화라는 경영 목표에 부합하는 것으로 적절한 지표라 판단됨
- 민간제공기관 지원 사업은 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립 운영에 관한 법률, 국정과제, 전라북도사회서비스원 설립 및 운영조례에서 목표로 삼고 있는 사회서비스 품질향상을 위한 사업임. 또한 사회서비스 제공기관의 요구에 기반하여 기관 운영역량 강화를 목적으로 노무·회계 컨설팅 사업, 안전관리 체계 마련을 위한 안전 점검·방역·개보수 지원사업, 인력 공백 해소를 위한 대체인력 파견사업으로 적정하게 구성·관리되고 있음
- 기관의 규모, 운영주체의 특성, 제공서비스 종류에 따른 기관의 역량과 시설 운영의 실태를 분석하여 근거에 기반한 사업 운영 모색이 요구됨

- **전년대비 개선사항**

- 해당사항 없음

2) 우수한 점

- **소규모 민간기관 지원으로 실효성 효과 제고**

- 방문, 온라인, 집합 등 다양한 방식으로 컨설팅을 수행하였고, 온라인 컨설팅을 통한 상시 접근 시스템을 구축하였으며 온라인컨설팅 수당 지급 방식으로 예산을 절감
- 안전 관련 전문인력 부재한 소규모 기관에 실질적인 도움 제공으로 높은 만족도를 달성하였고, 안전점검 결과에 따른 개보수 지원으로 후속 조치에 노력함

- **수요자 요구 중심의 민간기관 지원 사업 수행 노력**

- 노무·법률·세무·회계 등의 분야별 전문컨설턴트 위촉하여 경영컨설팅지원사업을 시행하였고, 소방·전기·가스·방역 전문가를 중심으로 안전점검단을 구성하여 시설안전점검지원사업을 진행함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

- **컨설팅 이후 지속적인 모니터링 통한 민간기관 운영 안정화 지원 필요**

- 교육, 온라인 상담, 사업 연계 등 다양한 방법 모색, 개별화된 전략적 지원, 타 사업과의 연계 지원 등을 컨설팅 기관에 대한 후속 조치 시행이 요구됨
- 컨설팅 유사 사례 혹은 다빈도 사례 등을 취합하여 컨설팅 사례집을 만들어 배포하면 사업 효과성 및 효율성 제고에 도움이 될 수 있음
- 민간지원 사업의 브랜드화를 통한 랜드마크 사업으로 발전이 필요함