
2024년도(2023년도 실적) 전북특별자치도 사회서비스원

경 영 평 가 보 고 서

2024. 9.

1 . 기관의 이해



1 기관 현황

구분	내용
기관명	전북특별자치도사회서비스원
설립근거	- 사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률 - 전북특별자치도 사회서비스원 설립 및 운영 조례
설립목적	사회서비스 공공성 강화 및 품질향상으로 도민들이 더 나은 사회서비스를 믿고 이용할 수 있도록 하기 위함
연혁	2024.01. 재단법인 전북특별자치도사회서비스원 기관 명칭 변경 2023.12. 제2회 전라북도사회서비스원 인권집담회, 사회복지기관 ESG 경영 활성화 포럼 개최 2023.09. 전라북도장애인종합지원센터 위수탁 협약 2023.07. 전라북도 복지보건분야 비전선포식 및 제2회 전북복지희망포럼 개최 2022.12. 성과보고 및 종사자 응원콘서트, 미래비전 선포식, 인권경영헌장 선포식 2022.12. 전라북도노인보호전문기관 및 전북학대피해노인전용쉼터 위수탁 협약 2022.12. 2023년 장수군 자활근로사업 위탁계약 2022.11. 제1회전북복지희망포럼 및 인권증진집담회 개최 2022.06. '21년 지역자율형 사회서비스 투자사업 사도 성과평가 최우수 선정 2022.04. 국민연금 수급예정자 사회적일자리지원사업 수행기관 선정 2022.04. 사회서비스형 사회적일자리사업(보건복지부 선도모델 시범사업) 선정 2022.02. 전북·장수종합재가센터 운영 2022.01. 전주시 지역사회 통합돌봄정책 집담회 진행 2021.12. 다함께돌봄센터 수탁운영 체결(군산시 1·2호점, 전주시 13·14호점) 2021.12. 전북서부노인보호전문기관, 전라북도지역사회서비스지원단, 장수군 가족센터, 전라북도사회복지대체인력지원센터 수탁 운영기관 선정 2021.12. 전라북도사회서비스원 개원식 2021.11. 전라북도사회서비스원 출범, 장수지역자활센터 수탁 운영기관 선정 2021.10. 전라북도사회서비스원 설립
주요사업	- 전북특별자치도사회서비스원 안정적 운영 - 수탁기관 운영 활성화 지원, 국·공립사회서비스제공기관 수탁 및 공공성 견인 - 종사자 근로조건 및 전문성 향상, 민간제공기관 서비스 품질 향상 - 전북형 특화 사회서비스 발굴 제공, 협력 네트워크 구축
조직 및 인력구성	기구: 1본부 1실 3팀

구분	내용								
	• 정·현원 (단위: 명)								
	구분	소계	원장(상임이사)	본부장(1급)	팀장(2급)	3급	4급	5급	6급
	정원	20	1	1	3	3	3	4	5
	현원	20	1	1	3	1	4	3	7
	증감	-	-	-	-	△2	1	△1	2
예산규모 (2023)	(단위: 백만원)								
	구 분		일반회계(본부)		특별회계(소속시설)		계		
	예 산		2,895		7,196		10,091		
	구분	계정과목		금액	구분	계정과목		금액	
	계			10,091	계			10,091	
	소 계			2,895	소 계			2,895	
	일반 회계	자본적수입		186	일반 회계	자본적지출		186	
		사업수익		2,709		사업비용		2,709	
		영업수익(출연금)	2,586	영업비용		2,586			
			목적사업비			1,080			
			일반관리비			1,506			
	영업외수익		123	영업외비용		123			
	소 계			7,196	소 계			7,196	
	특별 회계	자본적수입		437	특별 회계	자본적지출		437	
		사업수익(영업외수익수탁사업비)		6,759		사업비용(영업외비용수탁사업비)		6,759	

11. 주요 평가 결과



1

영역별 주요 평가결과

□ 종합평가 결과

○ 2024년도(2023년도 실적) 경영실적평가는 92.51점(100점 기준)으로 “가”등급으로 나타남

분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용	배점	달성률	득점
기관 경영 전략	경영전략 및 조직운영	1-1. 경영이념	6.00점		
		1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행	1.00점	85.00%	
		1-1-2. 연간 경영계획의 적정성	1.00점	85.00%	
		1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결 위한 노력 및 성과	3.00점	75.00%	
		1-1-4. 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도개선 및 의사소통 능력	1.00점	80.00%	
		1-2. 기관장 성과	3.00점		
		1-2-1. 기관장 경영 성과목표 달성도	2.00점	100.00%	
		1-2-2. 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력	1.00점	75.00%	
정책 준수	정책 준수	2-1. 도 정책반영	5.00점		
		2-1-1. 도 정책사항 반영 노력	2.50점	100.00%	
		2-1-2. 사회적책임 이행	2.00점	111.50%	
		2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성	0.50점	100.00%	
		2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과	(1.00점)	가점	
		2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가	(-1.00점)	감점	
		2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적	(0.50점)	가점	
		2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수	(-1.00점)	감점	
		2-2. 사회적 책임	3.00점		
		2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과	1.00점	60.00%	
		2-2-2. 재난·안전 관리	1.00점	60.00%	
		2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부	(-0.50점~ -3.00점)	감점	
		2-2-4. 지역사회 공헌	0.50점	60.00%	
		2-2-5. 윤리경영	0.50점	100.00%	
경영 효율화	기관 운영	3-1. 건전재정운영	7.00점		
		3-1-1. 일반관리비충당률	0.80점	87.50%	
		3-1-2. 당기순이익 증가율	0.80점	100.00%	
		3-1-3. 재정자립도 증가율	1.40점	100.00%	
		3-1-4. 자체수입률			
		3-1-5. 재무·예산 건전성	4.00점	80.00%	
		3-2. 조직운영	5.00점		
		3-2-1. 제도운영 및 성과 관리	2.50점	90.00%	
		3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영	(-0.50점)	감점	

분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용	배점	달성률	득점
		3-2-3. 조직 및 인적자원 관리	2.50점	85.00%	
고객 만족도	만족도 조사	4-1. 외부만족도조사	5.00점		
		4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축	0.50점	80.00%	
		4-1-2. 금년도 고객만족도 조사 결과	3.00점	90.00%	
		4-1-3. 고객만족도 개선도	1.00점	100.00%	
		4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성	0.50점	80.00%	
		4-2. 내부만족도조사	1.00점		
		4-2-1. 직원 만족도	1.00점	80.00%	
이행도	경영개선 권고사항 등 이행도 평가	5-1. 감사결과 보완·개선	2.00점		
		5-1-1. 도 감사 등에 대한 보완 개선의 적정성	2.00점	100.00%	
		5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행	3.00점		
		5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성	3.00점	100.00%	
특성지표		6-1. 특성지표 정성	20.00점	83.50%	
		6-2. 특성지표 정량	40.00점	100.00%	

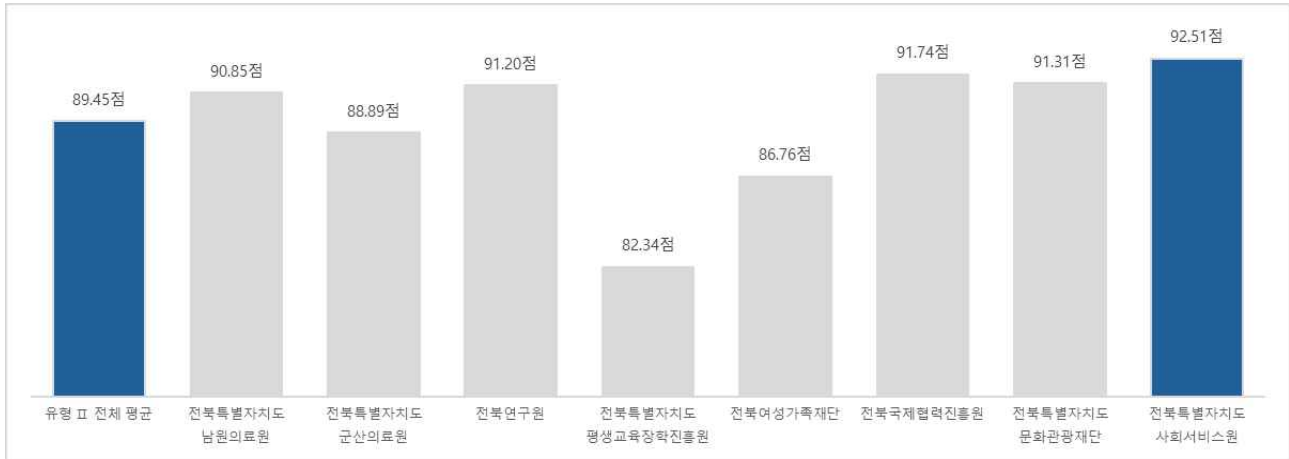
등급	가	나	다	라	마
점수구간	90점 이상	85점 이상 ~90점 미만	80점 이상~ 85점 미만	75점 이상~ 80점 미만	75점 미만
득점	√ 92.51점				

○ 전년도 총점 85.94점* 대비 6.57점 상승하는 성과가 나타남

구분		공통지표	특성지표	총점	등급
2024년	득점(점)	35.81점	56.70점	92.51점	가
	달성도	89.53%	94.50%	92.51%	
구분		공통지표	특성지표	총점	등급
2023년	득점(점)	34.06점	51.88점	85.94점	나
	달성도	85.15%	86.47%	85.94%	
비교		1.75점 ↑	4.82점 ↑	6.57점 ↑	1등급 ↑

□ 유형 평균 대비 기관 평가결과

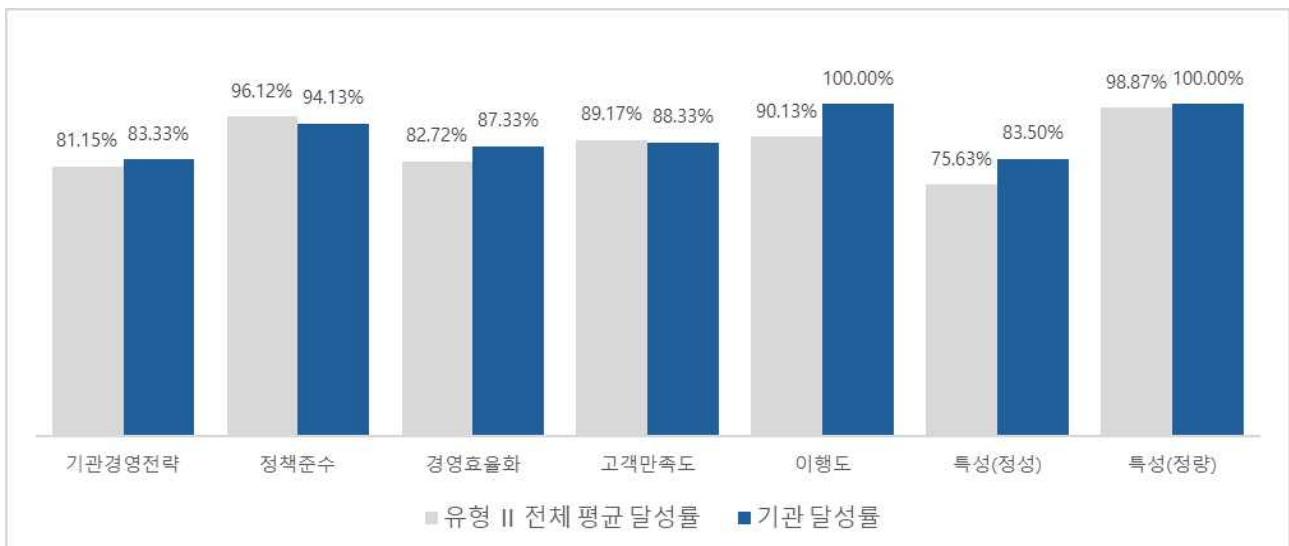
- 2024년('23년 실적) 경영평가 결과 전북특별자치도 사회서비스원은 유형2 기관 평균 89.45점 대비 3.06점 높은 92.51점임



□ 유형 평균 대비 세부영역 결과 비교

- 전북특별자치도 사회서비스원은 기관경영전략, 경영효율화, 이행도, 특성(정성·정량) 영역에서 유형2 평균과대비 높은 달성도를 보이는 반면, 정책준수, 고객만족도 영역에서는 유형2 평균 대비 낮은 달성도를 보임

기관	기관경영 전략 (9.00)	정책준수 (8.00)	경영 효율화 (12.00)	고객 만족도 (6.00)	이행도 (5.00)	특성-정성 (20.00)	특성-정량 (40.00)
유형 II 평균	7.30점	7.69점	9.93점	5.35점	4.51점	15.13점	39.55점
전북특별자치도 사회서비스원	7.50점	7.53점	10.48점	5.30점	5.00점	16.70점	40.00점
GAP	0.20점	-0.16점	0.55점	-0.05점	0.49점	1.57점	0.45점



2 항목별 평가 주요사항

총평	
기관경영전략	• 사회서비스 기관 수탁 중심에서 민간 품질혁신 지원을 중심으로 공공성의 전환, 도민 체감서비스 강화, 사회서비스 분야에서 선도경영 경영현안을 인식하고 민간기관 지원서비스를 다양화하고, 사회서비스원 ESG경영 확산을 위한 포럼 운영 등을 추진함 • ESG경영에 있어서는 2022년을 대상으로 한 경영평가에서 연중 상시적인 노력과 성과가 필요하다는 지적이 있어, 당해연도 상반기 ESG경영기본계획을 수립하고 소속시설에 대한 ESG진단을 수행하는 등 보다 체계화시키기 위한 노력이 진행됨 • 다양한 혁신 성과들을 창출하고 있는 것으로 제시하고 있으며 내용적인 검토 결과 기관의 연차, 규모, 역량 등을 고려할 때 상당히 긍정적인 성과를 나타내고 있음은 인정됨 • 경영목표를 비롯한 전략과제의 실행을 통해 획득되는 명확한 성과에 대한 제시는 확인할 수 없음. 비전과 그에 따른 경영목표가 있으나, 기관의 보유 기능을 중심으로 방향성을 제시하고 있는 수준임 • 전략과제별로 부서평가지표와 연계하여 관리하는 점은 파악되나, 이 경우에도 대부분의 해당과제에 따른 세부단위사업과 그의 이행 여부나, 단순 투입이나 산출지표 중심으로 성과지표가 구축되어 있다는 점에 대해서는 지속적인 개선의 노력이 경주될 필요가 있음 • 기관은 현재 확보하고 있는 중장기전략이나 ESG 경영전략이 모두 중장기 로드맵을 포함하고 있는 것으로 제시하고 있으나, 관련 실적 및 증빙자료 등을 모두 점검한 결과 추진 로드맵은 미확보 상태인 것으로 파악됨
정책준수	• 전년도 사업 참여자들의 수요조사를 통해 사업추진에 대한 의견을 수집하고, 해당 사항 중 협업이 필요한 '정신건강지원' 추진을 위하여 국립농업과학원과 연계해서 추진함 • 녹색제품, 중소기업 생산품, 기술개발제품 등 사회적 책임 이행을 위한 제품 구매실적의 관리가 필요함 • 인권침해 구제절차를 마련하였으며, 이에 대한 외부 자문 및 모의훈련을 통해 적정성 확보를 위한 지속적 노력이 필요함 • ESG 기본계획과 실행계획 상 차별점이 없어 보완이 필요함. 또한, ESG 경영의 실현을 위한 중장기 관점의 목표 설정이 부재하며, 이를 달성하기 KPI 구성이 적절하게 되어 있지 않음 • 중대재해 예방 및 안전관리계획 수립 시 보다 체계화된 관리체계 마련이 필요함. 지방공공기관 안전보건 가이드라인에 근거하여, 전년도 계획의 이행실적이 포함될 필요가 있으며, 안전/보건 경영 실행을 위한 적정한 예산 편성 및 집행체계 마련이 필요함 • 지역의 문제 발굴 및 탐색과 문제해결을 위한 자치단체와의 협력체계 구축, 해소하기 위한 협업, 해결을 통한 지역사회에 돌아가는 효과성까지 체계적으로 제시할 필요가 있음

경영효율화	• 행정운영경비 비중을 낮추기 위하여 외부 수탁사업 추가 수탁노력을 통한 자체수입을 증액시킬 필요가 있음 • 전북특별자치도 정책을 반영한 신규사업 운영으로 예산을 확보하고, 사업을 활성화 함 • 기관에서는 이사회에의 참여율을 높이고 기관운영의 실효적 토론이 가능하도록 대리참석제도 및 사전 안건 설명제도 등을 수행하고 있으며 인사위원회에 대부분을 외부인사로 구성하여 운영의 투명성을 제고함 • 업적평가위원회를 구성하여 성과평가 항목이나 목표치 설정의 과정에서 의견수렴을 하고 있으나 위원 전원이 모두 내부인으로 구성되어 있어 객관적인 시각에서 평가제도를 판단하는 데 어려움이 있음 • 조직진단을 통해 효율적 업무수행이 가능하도록 조직구조나 명칭, 인력배치를 변경한 것이 현재의 상황에서는 최선으로 보이나, 정책연구기능의 수행, 민간 필요사업 추진, 소속시설의 지속적인 관리 등 도내 사회서비스 총괄기관으로 역할을 수행하기에는 인력이 너무나 적은 것으로 판단됨
고객만족도	• 고객의 범위를 설정하여 핵심고객, 관리 가능한 고객, 광의의 고객 등으로 나눔으로써 맞춤형 고객관리 및 기관 이미지 제고를 위한 브랜드 전략수립이 가능하도록 함 • 고객만족을 위해 고객을 정의하고, 고객관리 지원을 위한 로드맵을 설정하는 등의 기본체계는 매우 우수하지만, 이러한 내용들의 정합성이 다소 부족한 것으로 판단됨 • 고객만족과 관련된 다양한 아이디어를 수렴할 필요가 있으며, 기관의 내부 고객 만족을 위한 조사와 처우개선 등의 노력이 필요함
이행도	• 외부 감사 지적사항에 대하여 7건 중 7건을 이행하여 100% 달성도로 평가되었으며, 최근 3개년 경영평가 개선과제 이행 평가 결과 23년 6건 중 6건을 이행하여 100%의 달성도로 평가됨
특성지표	• 특성지표는 교육사업, 직영 및 소속시설 운영, 근로조건 및 종사자 처우개선 실적, 민간제공기관 지원 등의 영역으로 구분하여 평가 하였음 • 사업추진을 위한 계획 수립 과정에서 전년도 이슈 및 성과목표 설정 등의 노력이 우수함. 또한 사업추진을 위한 이행체계 및 지속적인 개선을 위한 환류시스템을 갖추고 있음. 다만, 대부분의 정량지표 달성률이 100%로 지표의 도전성 및 난이도에 대한 내부적인 검토가 요구됨 • 교육사업의 내용은 온라인교육원 운영, 경영 교육, 소진 예방 교육, 직능 단체별 맞춤형 교육 등으로 구성되었으며, 교육환경과 교육 욕구 변화에 따라 교육 내용과 대상에 변화를 보임 • 직영, 소속 시설 운영관리와 관련하여 시설의 사업이 다양하여 사회서비스원이 관리에서 각 기관의 욕구를 충족할 수 있을 정도의 전문성 및 담당 인력의 부족이 예상됨 • 종사자 전문성 향상과 처우개선을 목표로 종사자 근로조건 향상, 종사자 인권 보호 체계구축 및 운영, 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육을 세부 목표로 함 • 품질관리 컨설팅 사업 활성화를 위해 시군 통한 대상 기관 사업 안내 및 참여 독려, 컨설팅 사업 방향 설정 및 각종 관련 지침, 행정 서식 제공 등 다양한 지원을 추진함

III. 세부평가 결과



1

공통평가지표

□ 공통평가지표 평가영역 총괄표

분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용	배점	달성률	득점
기관 경영 전략	경영전략 및 조직운영	1-1. 경영이념	6.00점		
		1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행	1.00점	85.00%	
		1-1-2. 연간 경영계획의 적정성	1.00점	85.00%	
		1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결 위한 노력 및 성과	3.00점	75.00%	
		1-1-4. 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도개선 및 의사소통 능력	1.00점	80.00%	
		1-2. 기관장 성과	3.00점		
		1-2-1. 기관장 경영 성과목표 달성도	2.00점	100.00%	
		1-2-2. 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력	1.00점	75.00%	
정책 준수	정책 준수	2-1. 도 정책반영	5.00점		
		2-1-1. 도 정책사항 반영 노력	2.50점	100.00%	
		2-1-2. 사회적책임 이행	2.00점	111.50%	
		2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성	0.50점	100.00%	
		2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과	(1.00점)	가점	
		2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가	(-1.00점)	감점	
		2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적	(0.50점)	가점	
		2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수	(-1.00점)	감점	
		2-2. 사회적 책임	3.00점		
		2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과	1.00점	60.00%	
		2-2-2. 재난·안전 관리	1.00점	60.00%	
		2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부	(-0.50점~ -3.00점)	감점	
		2-2-4. 지역사회 공헌	0.50점	60.00%	
		2-2-5. 윤리경영	0.50점	100.00%	
경영 효율화	기관 운영	3-1. 건전재정운영	7.00점		
		3-1-1. 일반관리비충당률	0.80점	87.50%	
		3-1-2. 당기순이익 증가율	0.80점	100.00%	
		3-1-3. 재정자립도 증가율	1.40점	100.00%	
		3-1-4. 자체수입률			
		3-1-5. 재무·예산 건전성	4.00점	80.00%	
		3-2. 조직운영	5.00점		
		3-2-1. 제도운영 및 성과 관리	2.50점	90.00%	
		3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영	(-0.50점)	감점	
		3-2-3. 조직 및 인적자원 관리	2.50점	85.00%	

분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용	배점	달성률	득점
고객 만족도	만족도 조사	4-1. 외부만족도조사	5.00점		
		4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축	0.50점	80.00%	
		4-1-2. 금년도 고객만족도 조사 결과	3.00점	90.00%	
		4-1-3. 고객만족도 개선도	1.00점	100.00%	
		4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성	0.50점	80.00%	
		4-2. 내부만족도조사	1.00점		
		4-2-1. 직원 만족도	1.00점	80.00%	
이행도	경영개선 권고사항 등 이행도 평가	5-1. 감사결과 보완·개선	2.00점		
		5-1-1. 도 감사 등에 대한 보완 개선의 적정성	2.00점	100.00%	
		5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행	3.00점		
		5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성	3.00점	100.00%	
합계			40.00점		

1 기관경영전략

1. 경영전략 및 조직운영

□ 1-1. 경영이념

지표 정의		• 기관의 비전과 경영전략이 기관장의 경영철학과 지역사회에 대한 책임을 반영하여 적절하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가 • 기관의 중단기 발전계획 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				
평가결과		배점	6.00점	득점		
				달성수준	79.17%	
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률
기관 경영 전략	경영전략 및 조직운영	1-1. 경영이념			6.00점	
		1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행			1.00점	85.00%
		1-1-2. 연간 경영계획의 적정성			1.00점	85.00%
		1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결 위한 노력 및 성과			3.00점	75.00%
		1-1-4. 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도개선 및 의사소통 능력			1.00점	80.00%
평가의견						
우수사항		• 당해연도 정부 정책의 변화 등에 따라 사회서비스 기관 수탁 중심에서 민간 품질혁신 지원을 중심으로 공공성의 전환, 도민 체감서비스 강화, 사회서비스 분야에서 선도경영 경영현안을 인식하고 민간기관 지원서비스를 다양화하고, 사회서비스원 ESG경영 확산을 위한 포럼 운영 등을 추진함. 또한 체감서비스 강화를 위한 'AI안부전화 서비스', '전북 복지자원 플랫폼 구축'등의 추진사례를 확보함 • 당해연도 중점 경영방침에 대해서는 전문적 경영시스템 안착, ESG경영 토대구축, 민간기관 연대 강화, 소속시설 운영 전문화, 구성원 연대협력 강화, 혁신 리더십 등 6가지를 제시하고 있으며 일정한 성과를 나타내고 있는 것으로 파악됨 • ESG경영에 있어서는 2022년을 대상으로 한 경영평가에서 연중 상시적인 노력과 성과가 필요하다는 지적이 있어, 당해연도 상반기 ESG경영기본계획을 수립하고 소속시설에 대한 ESG진단을 수행하는 등 보다 체계화시키기 위한 노력이 진행됨 • 2027 중장기 발전계획의 수립 과정에서 경영평가 지적사항 등에 기반하여 이해관계자 참여 확대, 타당성 확보 등을 위해 대내외 이해관계자에				

	대한 인터뷰, 내부 조직문화 진단의 과정을 거쳐 가치체계안을 구축하고, 이에 대한 도민과 구성원의 선호도 조사 등을 통해 후보안을 마련하여 전 직원 참여를 통해 최종 확정된 바 있음. 전반적으로 환경분석 등을 통한 대내외 경영환경 변화, 이해관계자의 이해와 요구 등을 적정한 수준에서 분석하여 반영한 것으로 판단됨 • 기관은 정부의 사회서비스 기본계획과 일치시키고자 5년 단위의 중장기 경영전략 수립을 원칙으로 하고 있으나, 정부 및 정책의 변화 등이 급격하게 진행됨에 따라 당해연도 하반기 경영전략을 재수립하였으며, 중장기 발전계획을 명확히 확보하고 있음 • 기관장 주도로 다양한 혁신 성과들을 창출하고 있는 것으로 제시하고 있으며 내용적인 검토 결과 기관의 연차, 규모, 역량 등을 고려할 때 상당히 긍정적인 성과를 나타내고 있음은 인정됨
미흡사항	• ESG경영의 제요소 중 E측면에 대해서는 일반적인 수준의 과제로 구성되어 있어 보다 특성화하는 노력이 필요함. 예를 들어 사회서비스 현장에서 활용되는 보장구나 활용기기에 대한 에너지 등급 부여와 같은 산업적인 측면에서의 제도화를 추진하는 등 보다 폭넓은 관점에서의 추진실적을 확보할 필요가 있음 • 경영목표를 비롯한 전략과제의 실행을 통해 획득되는 명확한 성과에 대한 제시는 확인할 수 없음. 비전과 그에 따른 경영목표가 있으나, 기관의 보유 기능을 중심으로 방향성을 제시하고 있는 수준임. 또한, 전략과제별로 부서평가지표와 연계하여 관리하는 점은 파악되나, 이 경우에도 대부분의 해당과제에 따른 세부단위사업과 그의 이행 여부나, 단순 투입이나 산출 지표 중심으로 성과지표가 구축되어 있다는 점에 대해서는 지속적인 개선의 노력이 경주될 필요가 있음 • 기관의 비전·전략체계는 자체 홈페이지를 통해 공개되고 있음. 다만 다소 선언적인 형태의 비전·전략체계만이 게시되고 있을 뿐, 달성 성과나 구체적인 목표 등이 제시되고 있지 않아 개선이 필요함. 또한 달성성과 만이 아니라 기관의 전략 개선 주기에 따라 당해연도 경영목표도 같이 게시되고 공개될 수 있도록 할 필요가 있음 • 기관은 현재 확보하고 있는 중장기전략이나 ESG 경영전략이 모두 중장기 로드맵을 포함하고 있는 것으로 제시하고 있으나, 관련 실적 및 증빙자료 등을 모두 점검한 결과 추진 로드맵은 미확보 상태인 것으로 파악됨 • 정책이나 지침의 변화에 따른 현행화는 지속적으로 유지될 것으로 보임. 다만, 공정사회 구현에 대한 수요진단과 과제발굴에 있어서는 보다 적극적인 노력이 필요할 것으로 보임

개선사항	• ESG 경영계획 상에 있어서 제요소별 과제를 보다 기관의 사업 특성에 부합되도록 고도화는 노력이 필요함 • 경영목표를 측정가능한 지표로 제시하거나 경영목표에 따른 보조지표로 제시하도록 개선할 필요가 있음 • 중장기 경영전략이나 ESG 경영전략에 따른 추진로드맵이 부재한 상황으로 시급한 개선이 필요함 • 공정사회 구현을 위한 수요진단과 과제발굴에 있어서 보다 적극적인 노력을 통해 성과를 가시화할 필요가 있음
--------------------	---

○ 1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행

평가내용	1-1-1. 비전과 경영전략 수립시행			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	• 경영의지와 철학 - 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 - ESG 경영체계 도입을 위한 기관장의 노력과 성과 • 비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유·전파 - 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 - 전략목표와 기관의 미션·비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유할 수 있는 장치나 제도의 보유 여부 - 전략목표의 측정 가능한 지표로 구체적으로 기술되고, 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가?			

◎ 경영의지와 철학

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관은 '전북특별자치도 내에서 제공되는 사회서비스의 공공성·전문성 및 투명성을 높이고 전북특별자치도민의 복지증진에 이바지하는 것을 목적'으로 '21.10월 설립되었으며, 현임 기관장은 초대 기관장으로 '21.11월 취임하였음 • 현임 기관장은 취임 시 조례 및 사회서비스원법에 근거하여 사회서비스의 공공성 강화, 민간기관 서비스 품질관리 지원을 통한 사회서비스의 종합적인 품질향상 지원을 추진하고, '22년 운영정상화 필요 시설을 중심으로 10개 기관을 수탁한 바 있으며, 지역 내 재가서비스의 통합연계를 위한 종합재가센터 2개소 설치, 수탁시설 및 직영시설 전체 종사자의 직접고용 등 설립 초기, 관련 정책에 부합하는 활동을 지속한 것으로 파악됨 • 당해연도 정부 정책의 변화 등에 따라 사회서비스 기관 수탁 중심에서 민간 품질혁신 지원을 중심으로 공공성의 전환, 도민 체감서비스 강화, 사회서비스 분야에서의 선도경영 경영현안을 인식하고, 민간기관 지원서비스를 다양화하고 사회서비스원 ESG경영 확산을 위한 포럼 운영 등을 추진함. 또한 체감서비스 강화를 위한 'AI 안부전화 서비스', '전북 복지자원 플랫폼 구축'등의 추진사례를 제시함 • 전북특별자치도의 출범에 따른 변화 노력에 있어서는 5대 핵심사업 중 '고령친화사업' 지원 및 전북특별자치도 1호 안건인 '민생 도정계획' 지원을 위한 사회서비스원의 역할이 주목받고 있음에 따라 돌봄서비스 확대 운영, 전북형 사회서비스 정책지원 확대를 위한 노력을 기울이고 있으며, 향후 사회서비스 관련 보장구 사업 등에 대한 산업화 추진에 대한 가능성을 타진하고 있음 • 당해연도 중점 경영방침에 대해서는 전문적 경영시스템 안착, ESG경영 토대구축, 민간기관 연대 강화, 소속시설 운영 전문화, 구성원 연대협력 강

평가항목	세부평가내용
	화, 혁신 리더십 등 6가지를 제시하고 있으며 일정한 성과를 나타내고 있는 것으로 파악됨 ESG경영에 있어서는 2022년을 대상으로 한 경영평가에서 연중 상시적인 노력과 성과가 필요하다는 지적이 있어 당해연도 상반기 ESG경영기본계획을 수립하고 소속시설에 대한 ESG진단을 수행하는 등 보다 체계화시키기 위한 노력이 진행됨. 사회서비스원의 특성에 따라 ESG 중 S에 대한 강점을 갖고 있으며, 지역사회연계 협력이나 거버넌스형 사업이 다수임에 따라 G에 대한 대응도 일정한 수준에 이른 것으로 파악되나, E측면에 대해서는 일반적인 수준의 과제로 구성되어 있어 보다 특성화하는 노력이 필요함. 예를 들어 사회서비스 현장에서 활용되는 보장구나 활용기기에 대한 에너지 등급 부여와 같은 산업적인 측면에서의 제도화를 추진하는 등 보다 폭넓은 관점에서의 추진실적을 확보할 필요가 있음
전년대비 개선사항	- 전년도 경영평가단의 지적에 기반하여 중장기 경영전략체계의 재수립, ESG 경영확산을 위한 상시적인 노력 추진 등에 있어서 전년 대비 개선사항들이 확인됨 - ESG경영계획을 상반기에 조기 확정하고 이를 기반으로 ESG 실무추진단을 구성하여 운영하였고, 소속시설을 포함한 실시체계를 구축하여 사회서비스원의 운영범위 전반에 대한 ESG 경영의 확산을 도모하고 있음이 인정됨

◎ 비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유·전파

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 설립 초기 중기 사회서비스원 발전계획을 수립하여 운영한 바 있으며, '23년 외부 전문기관에게 의뢰하여 2027년을 시한으로 하는 중장기 발전계획을 수립하였음 • 2027 중장기 발전계획의 수립 과정에서 경영평가 지적사항 등에 기반하여 이해관계자 참여 확대, 타당성 확보 등을 위해 대내외 이해관계자에 대한 인터뷰, 내부 조직문화 진단의 과정을 거쳐 가치체계안을 구축하고 이에 대한 도민과 구성원의 선호도 조사 등을 통해 후보안을 마련하여 전 직원 참여를 통해 최종 확정된 바 있음. 전반적으로 환경분석 등을 통한 대내외 경영환경 변화, 이해관계자의 이해와 요구 등을 적정한 수준에서 분석하여 반영한 것으로 판단됨 • 다만, 경영목표를 비롯한 전략과제의 실행을 통해 획득되는 명확한 성과에 대한 제시는 확인할 수 없음. 비전과 그에 따른 경영목표가 있으나, 기관의 보유 기능을 중심으로 방향성을 제시하고 있는 수준이고 전략과제별로 부서평가지표와 연계하여 관리하는 점은 파악되나, 이 경우에도 대부분의 해당과제에 따른 세부단위사업과 그의 이행여부나 단순 투입이나 산출 지표 중심으로 성과지표가 구축되어 있는 점에 대해서는 지속적인 개선 노력이 경주될 필요가 있음 • 경영목표는 보다 계량적이거나 측정가능한 형태로 구축될 필요가 있으며, 중장기전략의 시한에 맞춰 로드맵이 제시되어야 할 것임. 또한 부서단위의 성과목표를 결과지향적으로 개선해 나가는 것과 동시에 경영목표와의 연계성을 확보하기 위한 노력이 필요함 • 한편, 기관의 비전·전략체계는 자체 홈페이지를 통해 공개되고 있음. 다만 다소 선언적인 형태의 비전·전략체계만이 게시되고 있을 뿐, 달성 성과나 구체적인 목표 등이 제시되고 있지 않아 개선이 필요함. 또한 달성성과만이 아니라 기관의 전략 개선 주기에 따라 당해연도 경영목표도 같이 게시되고 공개될 수 있도록 할 필요가 있음
전년대비 개선사항	• 경영목표 등의 목표체계의 한계는 있으나, 전반적으로 기관의 운영원칙, 주요기능과 발전방향 등을 비교적 명확히 제시하도록 개선하였으며, 수립 과정에서 이해관계자의 의견 수렴과정 등은 적절하게 개선된 것으로 인정됨

○ 1-1-2. 연간 경영계획의 적정성

평가내용	1-1-2. 연간 경영계획의 적정성			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
평가정의	• 추진로드맵의 적정성 - 기관의 중·단기발전계획 수립 여부 - 환경에 맞춘 추진 로드맵의 적절한 수정·보완 여부 • 연간 경영계획의 적정성 - 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

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관은 정부의 사회서비스 기본계획과 일치시키고자 5년 단위의 중장기 경영전략 수립을 원칙으로 하고 있으나, 정부 및 정책의 변화 등이 급격하게 진행됨에 따라 당해연도 하반기 경영전략을 재수립하였으며, 중장기 발전계획을 명확히 확보하고 있음 • 설립 초기 수립한 경영전략에 대해서 최근 환경변화에 따라 재수립하는 등의 실적을 고려할 때 환경변화에 따른 전략체계의 변화를 적절하게 추진한 것으로 인정됨 • 다만, 기관은 현재 확보하고있는 중장기전략이나 ESG 경영전략이 모두 중장기로드맵을 포함하고 있는 것으로 제시하고 있으나 관련 실적 및 증빙자료 등을 모두 점검한 결과 추진로드맵은 미확보 상태인 것으로 파악됨. 추진로드맵은 중장기 또는 중단기 발전계획 상의 현재시점과 시한이 명시되고 시기별 성과목표와 그를 실현시킬 수 있는 방안 등이 단계적으로 제시된 것을 의미한다고 할 때, 단위사업의 추진과 지향점, 내용 등이 제시되었다는 점은 인정되나 당해연도 경영계획을 통해 달성하고자 하는 목표와 연도단위의 경영목표, 그리고 이러한 경영목표의 달성을 통해 이루고자 하는 전략적 목표에 대한 사항은 제시되고 있지 않음. 비교적 설립연차가 길지 않은 기관의 여건상 한 번에 중장기전략에 대한 다양한 요구사항에 부합되는 체계를 마련하는 것은 쉽지 않을 것으로 판단되며, 이를 개선하기 위한 점진적이지만 가시적인 방안을 마련하여 추진할 필요가 있음
전년대비 개선사항	• 환경변화에 따른 중장기전략의 재수립 등 변화에 대응하고자 하는 기관의 노력은 인정되나, 본 지표에서 다루고자 하는 추진로드맵에 관련한 사항에서의 실적은 개선의 여지가 있음

◎ 연간 경영계획의 적정성

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 중장기전략 차원에서의 로드맵 구축 여부 등과 관계없이 전략체계상의 전략과제와 그에 따른 세부사업단위에 대한 당해연도의 연간 경영계획은 적정하게 구축되고 관리되고 있는 것으로 파악됨 • 당해연도 연간 경영계획의 기반은 기존 경영전략이며, 각각의 과제에 따른 성과지표, 평가방식과 목표 등이 제시되고 있으며, 해당 과제에 대한 중점 추진계획이 수립되어 있으며, 세부실천과제 단위의 목표도 제시되고 있음 • 다만 세부단위의 성과목표는 대부분 실행횟수, 추진횟수, 계획 대비 달성률과 같이 투입이나 산출지표 수준에 머무르고 있음. 이에 대해서는 단기적인 노력보다는 중기 수준의 목표수준을 계획하고 이를 달성하기 위해 점진적으로 개선해 나가는 것이 중요함 • 한편, 사업을 실행하기 위한 자원배분 관련하여서는 자체 조직진단과 도 차원에서 진행한 조직진단의 결과에 따라 인력의 수요 등에 대해서는 파악하고 있으며 이를 기반으로 일부 직제개편과 부서명칭의 개편 등을 실시한 것으로 보임. 다만 종합적인 수준에서 예산, 인력, 조직 등에 있어 중장기전략과 이에 기반한 당해연도 경영계획에서 필요로 하는 자원배분 계획의 확보에 대해서는 개선의 여지가 있음. 중장기 전략상의 목표와 과제체계를 달성하기 위한 자원확보의 목표를 제시하고, 이러한 목표에 따라 연단위의 환경변화를 고려한 확보전략과 투입전략이 필요할 것임
전년대비 개선사항	• 당해연도 중장기전략의 재수립에 따라 '24년 과제 및 목표체계의 변동이 있을 것으로 보이며, 향후 목표나 과제체계의 수준에 대한 개선 등이 추진되어야 함에 따라 기관의 도내 사회서비스 영역에서의 기능과 역할을 유지하면서도 지속적인 개선을 할 수 있는 방안 마련이 필요함

○ 1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과

평가내용	1-1-3. 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	• 경영혁신 노력 - 기관의 혁신을 위한 기관장의 적정한 노력 수행 및 제도화 여부 • 경영혁신 성과 - 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과 개선 여부 • 사업 관심도 및 문제해결 - 기관의 주요 현안과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과('23년 ~ 평가 시점까지)			

◎ 경영혁신 노력

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 현재 기관의 설립연차, 도내에서의 사회서비스 기능에 대한 인식 수준 등을 고려할 때 다양한 분야에서의 대내외적인 경영혁신 노력과 이를 유관기관이나 이해관계자와 연계해서 추진하는 것이 중요하다는 점을 인식하고 기관장이 주도적으로 지역사회와의 연계, 기관의 역할과 사업 홍보를 추진하고 있으며 이에 대한 적극적 언론 홍보 등을 시행하고 있는 것으로 판단됨 • 또한 혁신수요발굴 및 혁신계획과 수립을 추진할 혁신전략 TF를 독립적으로 구성하여 운영하고 있으며, 기관장이 당해연도 핵심현안으로 파악한 6대 과제를 경영혁신의 관점에서 해결하고자 노력하고 있음
전년대비 개선사항	• 기관의 고유기능과 역할을 추진하는 데 있어서는 중장기 경영전략을 기반으로 하고 있으며, 그 과정을 충실히 추진하기 위한 역량 확보 차원에서 당해연도 현안을 혁신적인 관점에서 과제화하고 이를 추진하는 비교적 효율적인 방안을 수립하여 운영한 것으로 파악됨

◎ 경영혁신 성과

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 혁신을 위한 현안과제이자 당해연도 경영방침인 6대 과제별로의 성과도 적절한 수준에서 시현한 것으로 파악됨. 전문적 경영시스템 안착에 있어서는 인사평가제도의 안정화, 유연근무제 적용 등을 제도화하였고, ESG경영 토대구축과 관련해서는 ESG계획을 조기에 수립하여 실무추진단을 구성하여 실천활동을 전개한 바 있으며, 민간기관과의 연대강화, 소속시설 운영 전문화, 구성원 연대 협력 강화 등에 있어서는 일정한 성과를 나타내고 있음. 혁신리더십에 있어서 기관장 주도의 독서모임 등을 통한 리더십역량을 강화하고 이에 따라 조직문화진단에 있어 상사와의 소통지수가 향상되는 등의 가시적인 성과를 창출함 • 또한 전북 복지자원 플랫폼 구축을 2022년부터 시행한 바, 당해연도 도정사업으로 연계하였으며, 당해연도 사회서비스 산업박람회를 계획하여 '24년 신규사업으로 확정하는 등 지속적인 혁신사례를 창출하고 있음이 인정됨
전년대비 개선사항	• 다양한 혁신 성과들을 창출하고 있는 것으로 제시하고 있으며 내용적인 검토 결과 기관의 연차, 규모, 역량 등을 고려할 때 상당히 긍정적인 성과를 나타내고 있음은 인정됨 • 다만, 경영전략의 추진과 경영혁신 추진 간의 관계를 보다 명확히 할 필요가 있으며 실적 제시에 있어서는 경영전략과 당해연도 경영계획의 성과 제시와는 구별되는 혁신수요의 발굴과 과제, 성과에 대한 제시를 할 수 있도록 개선방안을 마련할 필요가 있음

◎ 사업 관심도 및 문제해결

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 사업 관심도에 있어서 기본적인 내부역량의 구축과 구성원의 리더십역량 강화를 위한 다양한 노력이 전개된 바 있으며, 이와 같은 노력이 6대 경영방침(현안과제)과 같은 형식으로 제시되고 관리된 바가 있어 기관장의 사업역량 강화를 위한 관심 수준은 높은 것으로 인정됨 • 한편 사회서비스원의 성장과 함께 도 차원의 사회서비스 역할 증대를 위한 미래과제에 있어서 전북형 돌봄체계 구축 및 운영, 전북 복지자원 플랫폼 추진, 종사자 교육·연수 프로그램 강화, 전북형 마을복지 지원체계 구축 등 전북형 사회서비스 모델을 구현하기 위한 다양한 노력들은 상당히 긍정적임
전년대비 개선사항	• 경영방침의 선정과 활용, 미래과제에 대한 대응 등 전년 대비 개선 노력은 비교적 명확히 파악됨. 향후 미래과제에 대한 사항을 중심으로 중장기 경영전략 상의 로드맵과 같은 형식으로 이를 어떻게 실현시키고 발전시켜 나갈 것인지에 대한 보다 명확한 중장기적인 계획을 수립하는 노력이 필요함

○ 1-1-4. 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력

평가내용	1-1-4. 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행·제도 개선 및 의사소통 노력			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	• 지역사회와의 연계노력 - 기관의 특성을 반영한 네트워크 구축 등 지역사회와의 연계 노력 여부 • 불공정한 관행·제도 개선 - 출자·출연기관으로서 불공정한 관행, 제도개선을 위한 노력 여부 • 기관장의 의사소통을 위한 노력 - 내/외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화를 위한 노력 여부			

◎ 지역사회와의 연계노력

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 지역사회 사회서비스 기능의 중추적인 기관으로서 자기역할을 다하기 위해 지역 내 사회복지분야 주요 직능단체와의 업무협약 등이 지속적으로 추진되고 있으며, 유관기관들과의 협업사례 또한 지속 확대되고 있음 • 취약계층 돌봄체계 구축을 위한 대자인병원과의 협업사례, 전북문화관광재단, 전북경제통상진흥원 도내 출연기관 간 협업사례 등이 지속 창출되고 있는 등 지역사회와의 연계를 통해 사회서비스를 질적으로 향상시키려는 노력이 경주되고 있는 것으로 파악됨
전년대비 개선사항	• 지역사회 내의 사회서비스를 수행하고 있는 기관들을 적극적으로 발굴하고 협업사례의 구현을 통해 기관의 규모나 역량의 한계에서 오는 이슈들을 적극적으로 개선하고 있음이 인정됨

◎ 불공정한 관행·제도 개선

평가항목	세부평가내용
주요내용	정부 정책이나 지침의 변화 등에 따른 현행화 수준에서 지속적인 규정체계의 개정작업은 적절하게 이루어지고 있는 것으로 파악됨
전년대비 개선사항	- 정책이나 지침의 변화에 따른 현행화는 지속적으로 유지될 것으로 보임. 다만, 공정사회 구현에 대한 수요진단과 과제발굴에 있어서는 보다 적극적인 노력이 필요할 것으로 보임 - 기관장이 취임 초기부터 관심을 갖고 추진하고 있는 '인권보호사업'의 경우도 개인의 차원에서 보면 인권경영의 구현이라 할 수 있으나, 기관의 사업기능과 역할 차원에서 보면 상당히 중요한 공정사회 구현 노력이라 할 수 있을 것임. 이러한 과제발굴과 추진노력, 그리고 성과를 가시적으로 제시할 수 있도록 개선이 필요함

◎ 기관장의 의사소통을 위한 노력

평가항목	세부평가내용
주요내용	- 기관은 핵심고객, 관리 가능한 협의의 고객, 광의의 고객 등으로 이해관계자를 구분하고 있으며 점점이나 관계의 범위에 따른 관리 방안을 제시하고 있음. 핵심고객에 있어서는 소속기관 서비스 이용자와 기관 및 종사자들을 제시하고 있는 등 비교적 기관의 기능 중심으로 설정하고 있는 것으로 파악됨. 다만, 기관의 구성원도 고객이라는 관점의 추가가 필요한 것으로 보이며, 소통채널과 소통의 방법에 있어서는 적정한 것으로 보이나 향후 보다 전략적인 관점에서 접근하도록 하는 것이 필요함 - 다만 소통에 있어서는 가치의 흐름에 따라 생산, 영향, 소비, 공유 등의 체계로 다시 이해관계자를 구분하고 있는 등 이해관계자나 고객에 대한 복합적인 정의가 실제로 어떻게 적용되고 가동되는지는 보다 면밀한 검토와 개선이 필요할 것으로 보임
전년대비 개선사항	지역사회와의 연계를 포함한 이해관계자와의 소통, 내부 구성원의 역량 강화를 위한 술선수범 등 기관장의 노력이 지속되고 있음이 인정됨. 향후 이해관계자나 고객 관점을 통일하고 이를 통해 더욱 효율적인 대내외 소통체계를 구축하고 운영하여 지역 내 사회서비스 중심기관으로서의 역할과 기능을 다하기를 권고함

□ 1-2. 기관장 성과

지표 정의		• 도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가			
평가결과		배점	3.00점	득점	
				달성수준	91.67%
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		배점	달성률
기관 경영 전략	경영전략 및 조직운영	1-2. 기관장 성과		3.00점	
		1-2-1. 도와 기관장 사이에 체결한 성과목표 달성도		2.00점	100.00%
		1-2-2. 성과목표 계약사항 달성 노력		1.00점	75.00%
평가의견					
우수사항		• 당해연도 성과목표에 대해서 미달성 목표 없이 모두 달성함 • 성과목표 달성 과정에서 애로사항에 대해서 비교적 구체적으로 파악하고 있으며 그에 따른 적절한 해결 노력과 성과를 나타내고 있음			
미흡사항		• 설립연차 등이 고려되었겠으나, 현재 성과지표나 목표의 수준이 대부분은 사업의 이행과정에서 산출되는 정도의 수준으로 되어 있음			
개선사항		• 지속적으로 100%이상 달성하고 있는 성과목표의 난이도 개선과 단순 투입이나 산출지표의 개선이 필요함			

○ 1-2-1. 도와 기관장 사이에 체결한 성과목표 달성도

평가내용	1-2-1. 도와 기관장 사이에 체결한 성과목표 달성도			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량평가
	• 기관장 성과목표 계약사항의 달성정도			
평가 산식	• A=2023년도 기관장 성과목표 계약사항의 총 달성도 A비율 60%(1점)에서 200%(2점)까지 보간법으로 점수 부여 60% 미만은 0점, 100% 이상은 2점으로 간주함 $\text{득점} = 1 + 1(A - 60) / (100 - 60)$			

◎ 기관장 성과목표 이행실적

NO	사업명	성과목표	이행실적	달성률
1	수탁기관 운영 활성화 지원	56회	82회	100%
2	국립현대미술관 수탁 및 공공성 건인	3개소	3개소	100%
3	종사자 근로조건 향상	100% / 2건	100% / 6건	100%
4	종사자 인권보호체계 구축 및 운영	100%	100%	100%
5	종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육	50회	53회	100%
6	정보공시제 운영	80%	88.3%	100%
7	단계별 컨설팅 운영	70건	71건	100%
8	민간 제공기관 지원 사업	82점 / 1건	94.4점 / 1건	100%
9	돌봄체계 구축 및 운영	25명 / 2건	25명 / 2건	100%
10	전북 복지자원 플랫폼 구축	1건	1건	100%
11	도 공기업 출연기관 간 협력 네트워크 구축	2건	2건	100%
12	도내 국가 공공기관과 협력 네트워크 구축	1건	1건	100%
총 달성도				100.00%
득점				
배점		달성률		득점
2.00점		100.00%		

○ 1-2-2. 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력

평가내용	1-2-2. 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	• 애로사항 해결을 위한 기관장 노력 • 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과 • 목표 초과달성 정도 • 성과목표의 적절성(성과계약 난이도 평가)			

◎ 애로사항 해결을 위한 기관장 노력

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 현재 가장 큰 애로사항으로는 기관의 규모나 역량 대비 다수의 특성이 다른 소속시설을 보유하고 있음에 따라 관리의 어려움이 있으며, 민간제공 기관의 서비스 품질향상을 지원해야 하나, 컨설팅 사업에 대한 거부감 등으로 인하여 수용성이 약화 되고 있음. 소속시설 관리의 어려움은 운영매뉴얼 등을 제작하여 표준화하고 소속시설과의 협력체계 강화를 통해 해결하고 있으며, 민간기관에 대한 컨설팅 수용성을 강화하기 위해서는 사업 설명회와 기관 의견 청취 등을 통해 현장의 수요에 적합한 접근과 성과에 대한 이해를 강화하는 방향으로 추진하는 적절한 해결 노력이 확인됨

◎ 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 도 외곽에 있는 소속시설의 이전을 통해 종사자 근무환경과 만족도를 향상시키는 성과를 시현하였으며, 사회서비스 기관 성장을 위한 종사자 교육 및 컨설팅 확대를 위한 추가예산을 확보하는 등의 성과를 나타냄

◎ 목표 초과달성 정도

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 당해연도 성과목표에 대해서 미달성 목표 없이 모두 달성함

◎ 성과목표의 적절성(성과계약 난이도 평가)

평가항목	세부평가내용
주요내용	설립연차 등이 고려되었겠으나, 현재 성과지표나 목표의 수준이 대부분은 사업의 이행 과정에서 산출되는 정도의 수준으로 되어 있음. 예를 들어 전북 복지자원 플랫폼 구축과 같은 비교적 난이도가 높은 과제는 구축 건수 1건으로 평가되나 이후 이러한 플랫폼의 활용 측면으로 개선될 필요가 있으며, 그 외 지표에 있어서도 지속적으로 100%를 달성하고 있는 지표에 대해서는 지표개선이나 난이도의 개선이 필요함

2. 정책준수

□ 2-1. 도 정책반영

지표 정의		• 도 정책사항 반영 노력을 평가 • 도민 체감도가 높은 수요자 중심의 우수한 정책·사업 추진을 위한 노력과 성과, 타 기관 및 부서 간 협업을 통해 탁월한 성과를 이끌어낸 사례를 평가					
평가결과		배점	5.00점	득점			
		달성수준		110.60%			
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
정책 준수	정책 준수	2-1. 도 정책반영			5.00점		
		2-1-1. 도 정책사항 반영 노력			2.50점	100.00%	
		2-1-2. 사회적책임 이행			2.00점 (0.50점)	111.50%	
		2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성			0.50점	100.00%	
		2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과			(1.00점)	가점	
		2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가			(-1.00점)	감점	
		2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적			(0.50점)	가점	
		2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수			(-1.00점)	감점	
평가의견							
우수사항		• 22년 대비 신규 홍보 채널을 발굴하여 홍보 타겟을 확대하였으며, 기관 핵심 사업 및 도정에 대한 홍보 활동을 적극적으로 추진함 • 전년도 사업 참여자들의 수요조사를 통해 사업추진에 대한 의견을 수집하고, 해당 사항 중 협업이 필요한 '정신건강지원' 추진을 위하여 국립농업과학원과 연계해서 추진함					
미흡사항		• 녹색제품, 중소기업 생산품, 기술개발제품 등 사회적 책임 이행을 위한 제품 구매실적의 관리가 필요함 • 23년 국가예산 확보 노력이 전년도 1억 6천만원 대비 대폭 감소한 2천만원으로 관련 노력이 강화될 필요가 있음.					
개선사항		• 국가 공모사업의 탐색부터 시작하여 도전한 노력이 구체적으로 제시되면 좋을 거 같음 • 부서 간 협업을 추진하였으나, 부서별 협업의 목적 및 시너지에 대해 명확히 정의하고, 그에 따른 추진과제 발굴 및 이행체계가 확립될 필요가 있음 • 인권침해 구제절차를 마련하였으며, 이에 대한 외부 자문 및 모의훈련을 통해 적정성 확보를 위한 지속적 노력이 필요함					

○ 2-1-1. 도 정책사항 반영 노력

평가내용	2-1-1. 도 정책사항 반영 노력			
	지표특성	정량/정성평가	평가방법	계량/비계량 절대평가
	• 도정과의 연계성 및 업무협조 정도(1.0점) - 도정과의 연계성(0.5점, 정성) - 업무 협조 수준(0.5점, 정성) • 기관의 역할, 성과, 미래비전 등에 대한 홍보 및 소통실적(1.5점) - 홍보 및 소통 노력도(0.5점, 정성) - 홍보 및 소통실적(1.0점, 정량)			

◎ 도정과의 연계성 및 업무협조 정도

평가사항	평가배점(A)	정성평가 측정척도(B)	정성평가 결과(A*B)
도정과의 연계성	0.50점	100.00%	
업무 협조 수준	0.50점	100.00%	

◎ 홍보 및 소통 노력도

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관 자체 홈페이지, SNS, 언론보도, 기관 자료집 배포, 토론회, 공모전 등 다양한 활동을 통하여 기관의 홍보와 소통을 위하여 노력한 점이 인정됨 • 기관 핵심사업과, 전북특별자치도에 대한 홍보물 게시 건수, 온·오프라인 소통 건수 모두 평가 기준을 충족함
전년대비 개선사항	• 부서별 홍보담당자를 지정하고, 기존 채널인 페이스북, 카카오톡 외 신규 홍보채널(인스타그램, 당근마켓)을 개설하여 홍보 타겟을 확대함. 또한, 공모전과 선호도조사 등에 대하여 도민 참여형 소통 방법으로 추진하여, 기관의 인지도를 향상하고자 노력한 점이 확인됨

◎ 홍보 및 소통실적

구분	홍보		소통	
	기관핵심사업	전북특별자치도	오프라인	온라인
실적	214건	70건	9건	295건
배점	70%	30%	25%	75%
배점	0.50점		0.50점	
부분득점	0.50점		0.50점	
배점	1.00점		득점	

○ 2-1-2. 사회적책임 이행

평가내용	2-1-2. 사회적책임 이행			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량평가
	• 사회적 약자 생산품 구매 실적 • 장애인 고용 준수 • 청년채용실적 • 노동조합 및 노동관계조정법 준수			

◎ 사회적 약자 생산품 구매 실적(0.8점)

특점	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	합계
	0.10점	0.03점	0.10점	0.10점	0.10점	0.10점	0.00점	0.00점	

① 중증장애인 생산품 구매 실적

(단위: 원)

구매총액	구매액	비율(A)
340,580,590	10,838,400	3.182330502%
A > 1%		A < 1%
		0.00점

② 녹색제품 구매실적

(단위: 원)

연도	구매총액	구매액	비율	증가율
2022년	80,166,700	48,209,400	60.13644069%	
2023년	4,166,200	2,569,000	61.66290625%	
전체 구매액 대비 녹색제품 구매율 배점			47.52892508%	
녹색제품 구매율 증감분 배점			0.644315497%	
배점		0.10점	특점	

③ 사회적기업 생산품 구매실적

(단위: 원)

구매총액	구매액	비율(A)
340,580,590	35,693,260	10.48012161%
A > 5%		A < 5%
		0.00점

④ 여성기업 생산품 구매실적

(단위: 원)

구매총액	구매액	비율(A)
340,580,590	32,091,760	9.422662636%
A>=5%		A<5%
		0.00점

⑤ 장애인기업 생산품 구매실적

(단위: 원)

구매총액	구매액	비율(A)
340,580,590	35,535,260	10.43373024%
A>=1%		A<1%
		0.00점

⑥ 창업기업 생산품 구매실적

(단위: 원)

구매총액	구매액	비율(A)
340,580,590	50,001,860	14.68135926%
A>=5%		A<5%
		0.00점

⑦ 중소기업 생산품 구매실적

(단위: 원)

구매총액	구매액	비율(A)
340,580,590	169,457,460	49.7554661%
A>=50%		A<50%
0.10점		

⑧ 기술개발제품 생산품 구매실적

(단위: 원)

구매총액	구매액	비율(A)
169,457,460	0	0%
A>=15%		A<15%
0.10점		

◎ 장애인 고용 준수

상시고용근로자수(a)		장애인근로자수(b)					유지 비율 (b/a*100%)			의무고용인원(3.4%) (소수점이하절사)			
1135명		56명					4.933920705%			40명			
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	
상시 근로자 수		91	89	90	90	92	92	97	100	101	96	95	102
장애인 근로자 수		5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
월별 의무고용		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
고용인원 준수		○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
특 점	고용 인원	배점			0.30점			득점					
	고용률	배점			0.70점			득점					
	계												

◎ 청년채용실적

정원(a)	청년재직자(b)	비율(b/a)	'23년 채용 현황(명)		득점
			목표	고용	
110명	10명	9.09%	3명	10명	
배점			득점		
0.20점					

◎ 노동조합 및 노동관계조정법 준수(가점)

준수	미준수
	0.00점

○ 2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성

평가내용	2-1-3. 임금피크제 운영의 적정성			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	임금피크제 대상의 인건비 감액분을 활용한 신규채용 실시 여부			
적정		부적정		
		0.00점		

○ 2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과

평가내용	2-1-4. 우수정책 추진 노력 및 성과			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	- 우수정책 추진 노력 - 우수정책 추진 성과			

◎ 우수정책 추진 노력(50%)

평가항목	세부평가내용
주요내용	23년 국가예산 확보 노력이 전년도 1억 6천만원 대비 대폭 감소한 2천만원으로 관련 노력이 강화될 필요가 있음. - 국·도비 매칭으로 내려오는 사업이 대부분이다 보니, 국비 예산을 신규 공모로 참여하는 것은 제한적임은 공감함. 다만, 국가 공모사업의 탐색부터 시작하여 도전한 노력이 구체적으로 제시되면 좋을 것 같음 - 전년도 사업 참여자들의 수요조사를 통해 사업추진에 대한 의견을 수집하고, 해당 사항 중 협업이 필요한 '정신건강 지원' 추진을 위하여 국립농업과학원과 연계해서 추진함 - 부서 간 협업을 추진하였으나, 부서별 협업의 목적 및 시너지에 대해 명확히 정의하고, 그에 따른 추진과제 발굴 및 이행체계가 확립될 필요가 있음 - 전북특별자치도, 잼버리, 이차전지 특화단지 유치 등 전북지역의 주요 성과를 함께 홍보하고 공유함

◎ 우수정책 추진 성과(50%)

평가항목	세부평가내용
주요내용	전북특별자치도의 「혁신도정상」1회 이상 수상 시 실적 인정
	행정안전부 장관 표창(공기업 및 출자·출연기관 발전 유공) 실적 인정
	관련 수상실적 부재함

○ 2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가

평가내용	2-1-5. 인권경영 추진 시스템 구축 및 평가			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	• 인권경영 시스템 구축 - 인권경영 담당 부서 및 담당자 지정 여부 및 인권경영 실행을 위한 제도 구축 • 인권영향평가 추진 - 계획수립 및 체크리스트 작성 여부 • 인권침해 구제절차 - 절차수립 및 적정성 여부와 구제절차의 운영실적 • 인권경영의 소통 및 인권경영 교육 - 인권경영교육			

◎ 인권경영 시스템 구축

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 인권경영과 고충처리 업무를 연계하여 담당부서 및 담당자를 지정함 • 인권경영 실행을 위한 규범을 마련하였으며, 인권경영위원회를 구성 및 23년 2회 운영함

내용	체크리스트	
1) 인권경영 담당 부서 및 담당자 지정 여부	여	부(-0.1)
2) 인권경영 실행을 위한 제도 구축	여	부(-0.1)
3) 인권경영위원회 구성과 운영 여부	여	부(-0.1)

◎ 인권영향평가 추진

평가항목	세부평가내용		
주요내용	• 주요사업 및 기관운영에 대한 인권체크리스트를 마련하고 평가를 실시함		
내용		체크리스트	
1) 계획수립 및 체크리스트 작성 여부		여	부(-0.1)

◎ 인권침해 구제절차

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 인권침해 구제절차를 마련하였으며, 이에 대한 외부 자문 및 모의훈련을 통해 적정성 확보를 위한 지속적 노력이 필요함
내용	
1) 절차수립 및 적정성 여부	여부(-0.3)
2) 구제절차의 운영실적	여부(-0.3)

○ 2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적

평가내용	2-1-6. 규제개혁과제 발굴 실적			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량 절대평가
	- 기관 차원에서의 지역 맞춤형 과제 및 생활 속 규제개선 과제 발굴 - 지역별 뉴딜사업 추진 관련 법령 지침 등의 규제 및 제도 형태로 인한 애로사항 발굴 - 도지사 표창 시 우대 - 기관의 업무수행 및 사업추진 관련 과제 외 도 주무부서에 제안한 과제			
규제개혁과제 발굴건수		배점	가점	
0건		0.50점		

※ 1건 당 0.25점 가점, 2건 이상 0.5점 가점(최대 0.5점 가점)

○ 2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수

평가내용	2-1-7. 정책연구용역 결과 공개지침 준수			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	• 정책연구용역 결과 공개 지침 준수 여부 - '전북특별자치도 공기업 및 출자·출연기관 등 정책연구 결과 공개지침'에 근거한 클린아이 및 기관 홈페이지에 관련 구체적인 내용 공개 제시 여부 • 준수사항 이행 여부 종합적으로 판단하여 기준에 따라 평정			

◎ 평가 결과

평가항목	세부평가내용			
주요내용	• 전북특별자치도사회서비스원 소속시설 운영방안 연구를 실시하고, 공개 지침을 준수하며 우수하게 공개하고 있음이 확인됨			
공개지침 내용			준수 여부	
1. 클린아이 및 기관 홈페이지에 정책연구용역 관련 내용 구체적 공개 여부			여	부
2. 연구용역 최종결과물을 클린아이와 홈페이지에 연내 업로드 했는지			여	부
3. 업로드 시 과제명, 연구책임자 등 세부계약정보가 포함되었는지			여	부
4. 수탁연구와 외부연구기관 위탁 발주 연구를 구분하여 공시 여부			여	부
5. 정책연구용역 연구목록 및 내용을 용역 종료 후 3개월 내 공개 여부			여	부
6. 결과 공개에 앞서 유사성검사시스템 활용한 검증절차 시행 여부			여	부
(준수노력)우수	(준수노력)보통	(준수노력)미흡	(준수노력)부진	(준수노력)매우미흡
0점	-0.25점	-0.50점	-0.75점	-1.00점

□ 2-2. 사회적 책임

지표 정의		• 사업 과정에서 공공성을 강화하고 공동체적 가치의 회복과 실천을 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·안전관리 시스템 구축, 역량강화, 관리활동 수행 등이 적절히 이루어지고 있는지를 종합적으로 평가					
평가결과		배점	3.00점	득점			
				달성수준	66.67%		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
정책 준수	정책 준수	2-2. 사회적 책임			3.00점		
		2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과			1.00점	60.00%	
		2-2-2. 재난·안전관리			1.00점	60.00%	
		2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부			(-0.50점~ -3.00점)	감점	
		2-2-4. 지역사회 공헌			0.50점	60.00%	
		2-2-5. 윤리경영			0.50점	100.00%	
평가의견							
우수사항		• ESG 실무추진단 구성을 통해 주요 과제에 대한 실행력을 강화하고, 과제의 목표 달성 여부를 점검함 • 소속시설 별 안전관리계획을 수립하였으나, 기관 차원에서 중대재해예방 안전계획을 수립하는 등 총괄계획의 마련을 위해 노력함					
미흡사항		• ESG 기본계획과 실행계획 상 차별점이 없어 보완이 필요함. 또한, ESG 경영의 실현을 위한 중장기 관점의 목표 설정이 부재하며, 이를 달성하기 KPI 구성이 적절하게 되어 있지 않음 • 중대재해 예방 및 안전관리계획 수립 시 보다 체계화된 관리체계 마련이 필요함. 지방공공기관 안전보건 가이드라인에 근거하여 전년도 계획의 이행실적이 포함될 필요가 있으며, 안전/보건 경영 실행을 위한 적절한 예산 편성 및 집행체계 마련이 필요함 • 재해보상 및 안전·보건 관련 규정이 마련되어 있으나, 구체적이지 않고, 조직 및 직무, 사고발생 대응 및 사후처리에 대한 사항이 명시되어 있지 않음					
개선사항		• 실행계획상 주요 과제별 KPI를 구성하였으나, 단순 지표 중심으로 설계되어 있어 ESG 구현을 위한 고도화된 성과지표 마련이 요구됨 • 부서별 ESG 지표의 책임을 부여하였으나, 실행력 관점에서 기관 성과관리체계와 연계해서 관리될 필요가 있음					

	• 지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여 성과 창출을 위한 기관의 접근 방식이 개선될 필요가 있음. 지역의 문제 발굴 및 탐색과 문제해결을 위한 자치단체와의 협력체계 구축, 해소하기 위한 협업, 해결을 통한 지역사회의 돌아가는 효과성까지 체계적으로 제시할 필요가 있음 • 사업방식 표준화, 사업내용 모델화, 사업주체 전문화, 사업대상 보완화 등의 결과가 운영방안 개선 결과가 도출되었음. 이중 사업주체 전문화, 표준화 등에 대해서는 역량 강화와 소속기관 운영 지원 계획을 마련하여 후속 조치를 취했으며, 향후, 사업내용 모델화 및 보완화에 대한 추진 계획도 마련될 필요가 있음 • 지방공공기관 안전보건 가이드라인에 기반한 관리체계가 확립될 필요가 있음
--	---

○ 2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과

평가내용	2-2-1. 사회적 책임 노력 및 성과			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	- 사회적 책임 실현을 위한 과정과 활동 - 사회적 가치 실현을 통한 성과(Outputs) - 사회적 가치 실현을 통한 궁극적 목표 달성 정도(Outcomes)			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• ESG 기본계획과 실행계획 상 차별점이 없어 보완이 필요함. 또한, ESG 경영의 실현을 위한 중장기 관점의 목표 설정이 부재하며, 이를 달성하기 KPI 구성이 적절하게 되어 있지 않음 • 실행계획상 주요 과제별 KPI를 구성하였으나, 단순 지표 중심으로 설계되어 있어 ESG 구현을 위한 고도화된 성과지표 마련이 요구됨 • 부서별 ESG 지표의 책임을 부여하였으나, 실행력 관점에서 기관 성과관리체계와 연계해서 관리될 필요가 있음
전년대비 개선사항	• ESG 실무추진단 구성을 통해 주요 과제에 대한 실행력을 강화하고, 과제의 목표 달성 여부를 점검함 • ESG 경영 실천 선포식 등 구성원의 내재화를 위해 노력함

○ 2-2-2. 재난·안전관리

평가내용	2-2-2. 재난·안전관리			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	- 재난안전관리체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 대응 노력 - 시설물 운영상태 및 안전관리 - 산업안전보건법과 중대재해처벌법 등의 확보 의무 위반으로부터의 안전사고 발생 여부			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	- 중대재해 예방 및 안전관리계획 수립 시 보다 체계화된 관리체계 마련이 필요함. 지방공공기관 안전보건 가이드라인에 근거하여, 전년도 계획의 이행실적이 포함될 필요가 있으며, 안전/보건 경영 실행을 위한 적절한 예산 편성 및 집행체계 마련이 필요함 - 재해보상 및 안전·보건 관련 규정이 마련되어 있으나, 구체적이지 않고, 조직 및 직무, 사고발생 대응 및 사후처리에 대한 사항이 명시되어 있지 않음 - 재난·안전 관련 다양한 교육훈련이 요구됨. 현재 화재 상황에 대한 모의훈련을 실시하고 있으나, 기관에서 수립한 매뉴얼을 기반으로 보다 다양한 상황의 모의 훈련이 실시될 필요가 있음 - 재난·안전 사전 예방을 위하여 다양한 사전/상시 점검을 추진하였으며 자체 이 외 외부 전문 업체를 통한 점검을 추진함 - 기관의 23년 위험성 평가 실시 여부는 확인되지 않음
전년대비 개선사항	- 소속시설 별 안전관리계획을 수립하였으나, 기관 차원에서 중대재해예방 안전 계획을 수립하는 등 총괄계획의 마련을 위해 노력함 - 당해연도 소방서 연계를 통한 모의훈련이 첫 실시되었으며, 본부, 시설별 재난 안전관리 매뉴얼을 수립하여 배포함

◎ 의무 위반으로부터의 안전사고 발생 여부

평가항목	발생건수	감점
1. 행정사무감사 및 전북특별자치도 감사 등에 따라 안전상의 지적사항 발생	0건	
2. 안전사고 발생건수(사망 제외 부상, 질병 등)	0건	
3. 안전사고로 인한 사망자 발생	0건	

○ 2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부

평가내용	2-2-3. 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부			
	지표특성	정량평가	평가방법	계량평가
	• 공직유관단체 부패행위·채용비리 문제 발생 여부 • 공직유관단체 성희롱 문제 발생 여부 • 연구용역 표절 및 중복발주 • 지도·감독부서 및 도 예산과와의 협의가 필요한 사항이나 사전협의 절차 없이 추진, 또는 사전협의 사항의 임의변경, 불이행 시 달성률 감점 • 법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고 • 법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치 • 라·마등급기관의 정원증원시 차년도 평가에 0.5점 감점 • 도 총괄부서 협의 없이 직원평균 임금인상률 초과 • 채용제도개선과 관련하여 도 정책사항(통합공고시기,내용) 위반 • 장애인 의무고용 미준수 기관(장애인 고용인원 미충족 기관)에 대한 패널티			

◎ 평가 결과

no	항목	건수/여부	감점
01	공직유관단체 부패행위 · 채용비리 문제 발생 여부	0	
02	공직유관단체 성희롱 문제 발생 여부	0	
03	연구용역 표절 및 중복발주	0	
04	지도·감독부서 및 예산과 협의 필요사항에 대한 협의절차 미이행 여부	이행	
05	법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고	0	
06	법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치	X	
07	라·마 등급기관의 정원증원시 차년도 평가에 0.5점 감점	X	
08	도 총괄부서 협의 없이 직원평균 임금인상률 초과	X	
09	채용제도개선과 관련하여 도 정책사항 위반	0	
10	장애인 의무고용 미준수 기관에 대한 패널티	준수	
배점		감점	
-0.50~-3.00점			

○ 2-2-4. 지역사회공헌

평가내용	2-2-4. 지역사회공헌			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	- 지역경제 활성화를 위한 노력 및 성과 - 특성화된 사회공헌 프로그램 개발 및 실행노력 여부 - 지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여 - 정책사업 연계추진을 위한 연구개발			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	- 지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여 성과 창출을 위한 기관의 접근 방식이 개선될 필요가 있음. 지역의 문제 발굴 및 탐색과 문제해결을 위한 자치단체와의 협력체계 구축, 해소하기 위한 협업, 해결을 통한 지역사회의 돌아가는 효과성까지 체계적으로 제시할 필요가 있음 - 정책사업 연계추진을 위한 연구개발의 일환으로 소속시설 운영방안에 대한 연구를 추진하였으며, 교육체계 부족, 전문성 강화를 위한 소통 등의 결과가 도출되었음. 다만, 23년 이행을 위한 후속조치 계획 등 실행력 강화 차원에서 수립한 이행계획은 부재함. 다만, 기관장 월례회의(23년 말), 교육훈련 강화, 모니터링 등을 실시함으로써 관리체계를 일부 강화한 사례가 있음 - 기관은 전반적으로 개별 사항에 대한 접근이 중심이다 보니, 연구개발의 후속계획을 개별로 수립하고 있음. 연구개발의 정책사업화인 만큼 결과에 대한 이행가능성을 진단하고, 이의 실행계획을 구체적으로 마련하여 관리할 필요가 있음
전년대비 개선사항	사업방식 표준화, 사업내용 모델화, 사업주체 전문화, 사업대상 보완화 등의 결과가 운영방안 개선 결과가 도출되었음. 이중 사업주체 전문화, 표준화 등에 대해서는 역량강화와 소속기관 운영 지원 계획을 마련하여 후속 조치를 실시하였으며, 향후, 사업내용 모델화 및 보완화에 대한 추진 계획도 마련될 필요가 있음

○ 2-2-5. 윤리경영

평가내용	2-2-5. 윤리경영			
	지표특성	정성평가	평가방법	비계량 절대평가
	기관 경영의 윤리성·투명성 제고를 위해 기관운영 전반에 대한 내용을 알리고, 직원 의무교육 및 청렴도 교육 이수실적이 우수한지에 대한 평가			

◎ 경영공시, 경영정보 공개의 충실성

항목	체크리스트	감점
1) 공시시기의 적절성		부
2) 자료입력기한 준수 여부		부
3) 공시책임자의 지정 공시 여부		부
4) 항목준수 및 입력자료의 충실성		부
5) 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부		부
배점	득점	
0.20점		

◎ 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부

교육 실시	교육 미실시
	0.00점

◎ 청렴도 교육 이수실적의 우수성

교육대상자	교육이수 인원	교육 이수율	배점	득점
20명	20명	100.00%	0.20점	

3

경영효율화

3. 기관운영

□ 3-1. 건전재정운영

지표 정의		• 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가					
평가결과		배점	7.00점	득점			
				달성수준	87.14%		
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
경영 효율화	기관 운영	3-1. 건전재정운영			7.00점		
		3-1-1. 일반관리비총당률			0.80점	87.50%	
		3-1-2. 당기순이익 증가율			0.80점	100.00%	
		3-1-3. 재정자립도 증가율			1.40점	100.00%	
		3-1-4. 자체수입률					
		3-1-5. 재무예산 건전성			4.00점	80.00%	
평가의견							
우수사항		• 2022년 대비 외부사업 수탁을 통해 사업수입액 창출을 위해 노력함 • 긴급돌봄지원사업 등 수탁사업을 유지하고 확대함 • 도 출연금을 추가적으로 확보한 점이 긍정적임					
미흡사항		• 행정운영경비가 절대적으로 큰 금액을 차지하고 있다는 점이 아쉬움					
개선사항		• 행정운영경비 비중을 낮추기 위하여 외부 수탁사업 추가 수탁노력을 통한 자체수입을 증액시킬 필요가 있음					

○ 3-1-1. 일반관리비충당률

평가내용	3-1-1. 일반관리비충당률			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 전년도 일반관리비충당률 대비 증가율			

◎ 평가 결과

(단위: 원)

구분	2022년	2023년
사업수입액	6,450,833,610	9,413,780,040
행정운영경비	6,421,042,269	8,887,949,359
일반관리비충당률	100.4639643%	105.9162205%
증가율	105.43%	
배점	0.80점	득점

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 2022년 경영평가 지적사항 개선 노력: 사업수입의 증대를 통한 일반관리비 충당률 보완을 위하여 외부사업 수탁을 통하여 사업수익액을 창출하고자 노력함 • 2023년 중 4개 지원사업 신규발굴 및 도 출연금을 7억원 추가 확보함 • 당년도 일반관리비 충당률은(105.92%) 전년(100.46%) 대비 증가함. 일반관리비충당률 증가율은 105.43%로, 0.70점을 부여함 • 기존의 국도비 매칭 출연금 이외의 추가 사업비 확보 노력을 통한 보조금 수입이 증가하였으며, 소속시설 수탁을 통한 기타 수입이 증가함 • 다만, 여전히 행정운영 경비의 규모가 절대적임(8,887백만원)

○ 3-1-2. 당기순이익의 증가율

평가내용	3-1-2. 당기순이익의 증가율			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 전년도 당기순이익 대비 증가율			

◎ 평가 결과

(단위: 원)

구분	2022년	2023년
당기순이익	1,353,529	434,379,005
당기순이익 증가율	32092.33086%	
배점	0.80점	득점

평가항목	세부평가내용
주요내용	2023년 기관의 당기순이익은 2022년 대비 42백만원 증가하였으며, 당기순이익 증가율은 32092.33%로, 0.80점을 부여함

○ 3-1-3. 자체수입 증대 등 재정자립도 증가율

평가내용	3-1-3. 자체수입 증대 등 재정자립도 증가율			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 전년도 재정자립도 대비 증가율			

◎ 평가 결과

(단위: 원)

구분	2022년	2023년
자체수입	6,450,833,610	9,413,780,040
운영경비	6,421,042,269	8,887,949,359
자립도	100.4639643%	105.9162205%
재정자립도 증가율	105.4270765%	
배점	1.40점	특점

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 당기 재정자립도(105.92)는 전년(100.46) 대비 증가함 • 기존의 국·도비 매칭의 출연금 이외의 추가 사업비 확보 노력을 통한 보조금 수입 증가, 소속시설 수탁을 통한 기타수입 증가로 당기 사업수입(9,413백만원)이 전년(6,453백만원) 대비 증가함 • 외부 수탁사업 추가 수탁노력을 통한 자체수입 유지 및 증액을 계획중임

○ 3-1-4. 자체수입률

평가내용	3-1-4. 자체수입률			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 전년도 재정자립도 대비 증가율			

◎ 평가 결과

구분	2023년	2022년	2021년	2020년
자체수입액				
총수입액				
자체수입률				
평균자체수입률				
자체수입증가율				
배점	표유형 미평가		득점	

○ 3-1-5. 재무·예산 건전성

평가내용	3-1-5. 재무·예산 건전성			
	지표특성	정성/정량평가	평가방법	비계량/계량 절대평가
	• 예산편성 분야 - 2023년 공기업 출연기관 예산 편성 지침 적용사항 준수 여부 - 중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성 - 기관의 특성 및 사업 규모에 따른 출연금 편성이 적정한지 평가 • 예산집행 분야 - 예산 회계관리의 합리성 및 투명성			

◎ 예산편성 분야

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 중장기 재정계획의 구체성 부족 지적에 따라 2023년 말 중장기 재정계획 재수립을 통해 구체성을 강화함 • 전북특별자치도 정책을 반영한 신규사업 운영으로 예산을 확보하고, 사업을 활성화 함
전년대비 개선사항	• 전기평가 지적사항에 대하여 조치를 취하고 개선실적을 보임 • 주기적인 현황분석을 통해 목표 달성을 위한 노력을 기울임 • 월별 예산사용계획을 통한 예산통제 필요에 따라 2023년부터 월별 실적을 보고하고 공유함

◎ 예산 집행 분야

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 재무관리 목표와 관련하여 향후 중장기 경영전략 및 재무계획과의 연동해야 함 • 예산의 신속집행을 촉진하여 효율적인 통제가 가능해짐
전년대비 개선사항	• 지속가능한 경영체계를 확립함 • 체계적 점검으로 집행 부진사업을 관리하고 성과평가에 예산집행률 지표를 포함하여 집행 부진사업을 관리하고 집행률을 개선해야 함 • 사업·자체수입의 단계적인 확보가 이루어짐 • 공모사업 적극참여로 수익성을 확보함

내용	배점	득점
예산편성 분야	2.00점	
예산집행 분야	2.00점	
계	4.00점	

□ 3-2. 조직운영

지표 정의		• 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가					
평가결과		배점	5.00점	득점	87.60%		
				달성수준			
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
경영 효율화	기관 운영	3-2. 조직운영			5.00점		
		3-2-1. 제도운영 및 성과 관리			2.50점	90.00%	
		3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영			(-0.50점)	감점	
		3-2-3. 조직 및 인적자원 관리			2.50점	85.00%	
평가의견							

우수사항

- 기관의 정관을 개정하여 비상임이사의 수를 12명 이내로 변경하였으며 출연기관 지침, 도 권고사항, 국민권익위 권고 등을 수용하여 규정 등을 현행화하고 있음
- 기관에서는 이사회의 참여율을 높이고 기관운영의 실효적 토론이 가능하도록 대리참석제도 및 사전 안건 설명제도 등을 수행하고 있으며 인사위원회에 대부분을 외부인사로 구성하여 운영의 투명성을 제고함
- 홈페이지의 가독성을 높이기 위해 메인화면의 구성을 단순화하고 기기에 구애받지 않고 편리하게 사용할 수 있도록 모바일웹 반응형 홈페이지를 운영하고 있는데, 특히 홈페이지를 통해 노무 법률, 세무회계, 인권상담 등을 실시하고 있는데 많은 사용자들이 참여하는 점은 매우 바람직한 것으로 보이며, 기관이 위수탁하고 있는 다양한 시설 등에 대한 소개도 실시하여 전북특별자치도 사회서비스의 포털의 역할도 수행하고 있음. 이러한 노력의 결과로 홈페이지 이용자가 전년도 34,668명에서 당해연도 48,820명으로 41% 증가하는 성과를 보임
- 기관에서는 조직개편을 위해 조직진단을 실시한 결과 조직구조 및 관리체계, 구조 및 전략 등의 분야에서 문제점이 지적되었고 Task-Force팀 운영, 경영전략을 반영한 인력 재배치 및 기능조정, 부서의 고유기능에 맞게 부서명의 변경 등의 해결책이 제시됨. 이에 따라 정책연구실은 대외협력실로 변경되며 시설지원팀은 시설운영팀으로, 민간지원팀은 품질혁신팀으로 개편되는 등의 변화가 추진됨
- 조직의 인력이 많지 않은 상황에서 기획 기능 등을 TF팀으로 이관하여 전 부서의 협업을 이끌어내는 점은 바람직한 것으로 판단됨

미흡사항	• 업적평가위원회를 구성하여 성과평가 항목이나 목표치 설정의 과정에서 의견수렴을 하고 있으나 위원 전원이 모두 내부인으로 구성되어 있어 객관적인 시각에서 평가제도를 판단하는 데 어려움이 있음 • 조직진단을 통해 효율적 업무수행이 가능하도록 조직구조나 명칭, 인력배치를 변경한 것이 현재의 상황에서는 최선으로 보이나, 정책연구기능의 수행, 민간 필요사업 추진, 소속시설의 지속적인 관리 등 도내 사회서비스 총괄 기관으로 역할을 수행하기에는 인력이 너무나 적은 것으로 판단됨
개선사항	• 기관의 업적평가제도는 큰 틀에서는 어느 정도 잘 확립되어 있으나 세부적인 사항은 조금 더 고도화될 필요가 있는데 이를 위해서는 전문가의 자문 등이 필요한 것으로 보임. 이를 위해 업적평가위원회에 외부전문가를 참여하여 조언을 받고 평가 규정의 고도화를 위한 로드맵을 설정할 필요가 있음 • 현재의 조직인력으로는 광역단체의 사회서비스와 관련된 제반 사항을 관리하고 새로운 정책이나 사업을 발굴하기에는 역부족으로 보임. 사회서비스를 위한 플랫폼 기관이 되기 위해서는 중장기적 관점에서 인력을 충원할 필요가 있음

○ 3-2-1. 제도운영 및 성과 관리

평가내용	3-2-1. 제도운영 및 성과 관리			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 정책연구용역 결과 공개지침 준수 여부 - 행안부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계규정 정비 이행 여부 - 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 - 각종 위원회 개최실적 • 홈페이지를 통한 의사소통 활성화 - 기관 홈페이지 현행화와 정보제공 시기의 적정성 - 기관 정관규정, 지침 등의 홈페이지 게시 여부 • 체계적 성과관리 제도 운영 - 기관 내부 BSC 평가 및 성과급 배분, 평가급 지급률의 적정성 등			

◎ 정책연구용역 결과 공개지침 준수 여부

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관에서는 행안부가 제시한 관련 지침에 따라 기관의 규정이나 지침을 제정하거나 현행화하고 있음 • 정관을 개정하여 임명권자의 변경, 정관변경 절차의 변경, 이사회 역할 명확화 등을 실시함 • 국민권익위원회 권고사항을 반영하여 채용 자격 요건을 정비하고 가족수당을 공무원 기준으로 변경함. 또한 공공차량 이용 시 비용지급범위를 명확히 함 • 재무회계규정을 정비하여 용어를 정정하고 있으며 물품관리 규정에서 정기자물조사 및 보고시기를 변경함 • 직제 및 정원규정을 변경하여 부서명칭 변경, 팀장 보직 직급 확대, 기구표 변경을 수행함 • 도 조직진단을 반영하여 인사규정 및 보수규정을 수정하였으며 이사회 운영규정 및 여비규정을 변경함 • 예결산 및 사업계획의 승인, 임원추천 등을 위해 이사회를 5회 개최하였으나 여전히 이사 15명 중 참여자는 10명 내외에 불과하여 참여율이 70% 정도에 그치고 있음. 불참자에 대해서는 사전 혹은 사후에 안건에 대해 설명하고, 이에 대한 의견을 물어 회의에 반영할 필요가 있으며 대리참석과 관련된 내용도 검토할 필요가 있음 • 인사위원회 5건, 인권경영위원회 2건, 노사협의회 4건 등이 개최되고 있음. 기관에서는 가장 기본적이고 필수적인 위원회만 운영하고 있는데 기관 운영을 효율화할 수 있는 전문가 자문위원회를 구성하여 운영하는 것이 필요할 것으로 판단됨

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선사항	• 기관의 정관을 개정하여 비상임이사의 수를 12명 이내로 변경하였으며 출연기관 지침, 도 권고사항, 국민권익위 권고 등을 수용하여 규정 등을 현행화하고 있음

◎ 홈페이지를 통한 의사소통 활성화

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관에서는 가독성 증진을 위해 메인화면의 구성을 단순화하고 기기에 구애받지 않고 편리하게 사용할 수 있도록 모바일 웹 반응형 홈페이지를 개설함 • 홈페이지를 통해 교육 및 지원사업 신청이 가능하도록 정보의 적시성을 높이고 있음 • 홈페이지를 통해 노무법률, 세무회계, 인권상담 등을 실시하고 있는데 많은 사용자들이 참여하고 있음 • 기관이 위수탁하고 있는 다양한 시설 등에 대한 소개도 진행하여 전북특별자치도 사회서비스 포털의 역할도 수행함. 하지만 단순한 소개를 넘어 부가기능을 같이 삽입하면 더 활용도가 향상될 것으로 기대함 • 기관의 경영목표 및 사업계획, 예결산 현황, 경영평가결과, 임원 및 운영인력 현황, 제규정, 업무추진비, 의사록, 기타 현황 등을 적시에 제공하고 있음 • 이러한 노력의 결과로 홈페이지 이용자가 전년도 34,668명에서 당해연도 48,820명으로 41% 증가하는 성과를 보이고 있음 • 아쉬운 점은 기관의 서비스에 대한 수요자와의 쌍방향 소통을 위한 공간이 다소 부족하다는 점임. 사업이나 시설 등에 대한 불만족 혹은 개선요구사항 등에 대해 의견을 개진하고 이에 대해 답변할 수 있는 공간을 마련할 필요가 있음 • 홈페이지 이외에도 당근마켓, 인스타그램 등의 홍보채널을 이용하고 있음
전년대비 개선사항	• 홈페이지를 개편하여 가독성을 높이고 메뉴를 단순화하는 등 이용 편의성을 개선하고 있으며 신속한 업데이트를 통해 이용자의 수가 많이 증가하고 홈페이지를 보완할 수 있는 SNS 채널을 같이 활용하여 홍보 효과를 극대화하고 있음

◎ 체계적 성과관리 제도 운영

평가항목	세부평가내용
주요내용	- 기관에서는 성과평가를 위해 기관의 설립목적 및 비전을 달성할 수 있는 전략방향과 전략목표를 설정하고 이에 연계되는 KPI를 수립함 - 이러한 지표 및 성과목표를 공개하고 이의접수를 통해 평가를 확정하게 됨 - 평가의 결과는 성과급, 포상, 및 승진이나 승급 등의 인사에 영향을 주게 됨 - 평가지표는 역량평가, 업적평가, 다면평가로 이루어지며 1급은 역량평가 20%, 업적평가 70%, 다면평가 10%로 구성되고 2~3급의 경우는 역량평가 30%, 업적평가 60%, 다면평가 10%이며 4급 이하의 경우에는 역량평가 40%, 업적평가 50%, 다면평가 10%로 구성됨 - 성과급의 배분은 4등급으로 나뉘며, S등급 20%, A등급 40%, B등급 30%, C등급 10%로 차등지급됨
전년대비 개선사항	업적평가를 고도화하기 위해 업적평가, 역량평가, 다면평가 등을 도입하고 평가항목을 수정하고 있음

○ 3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영

평가내용	3-2-2. 블라인드 채용제도 도입 및 운영			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	블라인드 채용의 적정성			
내용				여부
1) 입사지원서 내 인적사항 유무				○
2) 면접관 교육 30분 이상 실시 이행 여부				○
배점	(-0.50점)		감점	

○ 3-2-3. 조직 및 인적자원 관리

평가내용	3-2-3. 조직 및 인적자원 관리			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 조직구조의 적합성 - 기관의 비전 및 전략목표 달성을 위한 조직구조 적합성 • 조직운영의 효율성 - 기관의 비전 및 전략목표의 효율적 달성을 위한 부서 간 인력배치 적합성 • 협업관리 - 조직 내 부서간/개인간 협업을 통한 사업수행 사례 여부			

◎ 조직구조의 적합성

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관의 조직개편 방향은 사회서비스 성장기반조성(정부정책 및 사회서비스 기본계획에 근거한 조직개편 및 운영, 부서 신설을 통한 신규 혁신사업 발굴, 지역특화사업 운영을 위한 인력배치), 전략 집중 조직구현(조직진단에 근거한 부서기능 및 명칭 변경, 협력네트워크 강화 및 도 연계사업 활성화를 위한 부서 운영 및 신설, 전략에 부합되는 조직구조로 유연하게 운영), 핵심사업기능강화(민간기관 품질혁신을 위한 사업구성, 사회서비스 분야 선도를 위한 내부 체계화) 등임 • 이를 위해 외부환경분석, 기능진단, 이해관계자분석, 내부역량분석, 7S분석, 적정인력산정 등 조직진단을 실시한 결과 조직구조 및 관리체계, 구조 및 전략 등의 분야에서 문제점이 지적되었고 경영기획팀의 직무 수가 시설지원팀 및 민간지원팀의 직무 수보다 과도한 것으로 평가됨 • 이에 따라 Task-Force팀 운영, 경영전략을 반영한 인력 재배치 및 기능조정, 부서의 고유기능에 맞게 부서명의 변경 등이 제시됨 • 이에 따라 정책연구실은 대외협력실로 변경되며 시설지원팀은 시설운영팀으로, 민간지원팀은 품질혁신팀으로 개편되는 등의 변화가 추진됨 • 변경된 조직에서 대외협력실과 혁신지원 TF의 관계가 분명히 구분되어야 하며 이의 조직도상 소속문제를 명확히 할 필요가 있음 • 하지만 업무의 재배치나 조정 등은 현재 상황에서 최선일 뿐 정책연구기능의 수행, 민간 필요사업 추진, 소속시설의 지속적인 관리 등 도내 사회서비스 총괄 기관으로 역할을 수행하기에는 인력이 너무나 적은 것으로 판단됨
전년대비 개선사항	• 조직진단을 실시하여, 핵심업무 중심 및 효율적 업무수행이 가능하도록 부서의 명칭 및 인력의 수를 조정하고 협업을 통한 혁신사업의 발굴이 가능하도록 노력함

◎ 조직구조의 효율성

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 현재 조직은 원장-본부장-1실(정책연구실)-3팀(경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀)으로 구성되어 있으며 직영시설(전북종합재가센터, 장수종합재가센터), 위수탁시설(전북지역사회서비스지원단, 전북대체인력지원센터 등)을 관리하고 있음 • 정원과 현원은 모두 20명이며 직급별 정원(현원)은 원장 1명(1), 1급 1명(1), 2급 3명(3), 3급 3명(2), 4급 3명(3), 5급 4명(3), 6급 5명(7) 등으로 구성되어 있음 • 지원부서의 인력은 8명(40%)이며 사업부서의 인력은 12명(60%)임 • 팀장급 이상 관리자의 인원은 5명(25%)이고 실무자의 인원은 15명으로 75%임 • 지원부서의 비중이나 관리자의 비중이 행안부의 기준을 넘어서는 부분이 있으나 이는 오히려 전체 인원이 적어서 발생하는 문제로 판단됨. 조직이 주어진 역할을 수행하기 위해서는 실무인력을 더 충원해야 할 필요성이 있음
전년대비 개선사항	• 인력의 절대 수가 부족한 상황에서도 업무를 잘 수행하기 위해 부서별 정원조정을 실시하고 있음

◎ 협업관리

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관에서는 경영성과목표를 달성하기 위해 시설지원팀 및 민간지원팀이 협업하여 사업기획 및 공모사업을 발굴하고 있으며 사업의 운영은 경영기획팀, 시설지원팀, 민간지원팀이 수행하고 있음 • 도 출연기관 사회공헌협업(본부 및 소속시설), 조직진단·중장기 발전계획(본부·직영시설), 경영평가 TF(본부·직영시설·소속시설), 소속시설 사업공유(본부·직영시설·소속시설), 성과보고 및 비전선포식(본부·직영시설), 긴급돌봄사업 공동수행(시설지원팀·전북재가센터), 복지 사각지대 사회서비스 연계를 위한 상담운영(시설지원팀·직영시설·소속시설) 등의 협업을 실시함 • 시설/장비 등에 대하여 화재보험에 가입되어 있으며, 대상자에 대해 신원보증보험에 가입하였음. 전 직원은 4대 사회보험 및 단체상해보험에 가입한 상태임
전년대비 개선사항	• 시설지원팀 및 민간지원팀 등이 협업하여 기관운영의 효율화 및 신규사업 발굴을 위해 노력하고 있음

4. 고객만족도

□ 4-1. 외부만족도 조사

지표 정의		• 기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업 추진결과를 만족도 조사 및 전년도 고객만족도 조사결과 개선도와 고객관리 실태 평가			
평가결과		배점	5.00점	득점	
				달성수준	90.00%
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		배점	달성률
고객 만족도	만족도 조사	4-1. 외부만족도 조사		5.00점	
		4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축		0.50점	80.00%
		4-1-2. 금년도 고객만족도 조사 결과		3.00점	90.00%
		4-1-3. 고객만족도 개선도		1.00점	100.00%
		4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성		0.50점	80.00%
평가의견					
우수사항		• 고객만족을 위해 미션, 전략목표, 추진과제를 설정하고 단계별 로드맵을 구성하여 실행하고 있음 • 고객의 범위를 설정하여 핵심고객, 관리 가능한 고객, 광의의 고객 등으로 나눔으로써 맞춤형 고객관리 및 기관 이미지 제고를 위한 브랜드 전략수립이 가능하도록 함 • 또한 소통채널을 활성화하기 위해 현장소통 활성화, 비대면 사업 활성화, 소통품질제고, 콘텐츠 강화 등의 다양한 채널을 확보하려 노력함 • 고객만족노력을 과제별로 나누어 주관부서를 설정함으로써 책무성과 실효성을 높이려 노력하고 있음 • 기관의 사업 참여대상자에 대한 의견을 반영하여 적절한 조치를 취하고 있음. 분야별 전문 교육과정 개발 요구에 대해서는 직능단체 확대연계추진, 참여 직능단체 중심 맞춤형 교육·연수지원을 실시하고, 소규모기관 종사자의 교육참여 어려움에 대해서는 온라인 교육업체 연계, 소진예방사업 지원요구 등에 대해서는 힐링캠프지원 등의 해결책을 제시하고 있음			
미흡사항		• 고객만족을 위해 고객을 정의하고, 고객관리 지원을 위한 로드맵을 설정하는 등의 기본체계는 매우 우수하지만, 이러한 내용들의 정합성이 다소 부족한 것으로 판단됨 • 고객만족을 위해 부서를 설정하여 책무성을 높이고 있으나 전체적으로 고객만족을 관리할 수 있는 부서나 TF의 구성이 필요함			

개선사항	• 고객만족을 위한 계획이나 관리체계를 보다 기관의 현실(재정적, 인력적 측면)에 맞게 수정할 필요가 있음. 고객만족을 위해서는 재정적 뒷받침, 인력의 충원 등이 필요하므로 고객만족을 위한 세부활동을 기관의 상황에 맞게 재구성하고 중장기적으로 이와 관련된 자원 및 인력을 확대할 필요가 있음 • 고객만족과 관련된 다양한 아이디어를 수렴할 필요가 있으며, 기관의 내부고객 만족을 위한 조사와 처우개선 등의 노력이 필요함
--------------------	--

○ 4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축

평가내용	4-1-1. 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 고객만족 경영계획 수립 및 지원 - 고객만족을 위한 로드맵 및 실천방안 마련 • 고객만족 경영계획의 이행정도 및 고객관리 등 운영의 적정성 - 고객만족 경영 실천사항, 고객관리 절차 및 방법 수립, 고객불만 처리절차 및 방법 등의 관리체계			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관에서는 “도민의 행복미래를 함께 그리는 사회서비스 현장구축”이라는 고객만족의 미션을 설정하고 사회서비스 공공성 강화, 종사자 전문성 향상 및 처우개선, 민간 제공기관 서비스 품질지원, 전북형 돌봄체계 구축 등의 전략목표를 수립하고 추진과제를 설정하고 있음 • 고객만족과 관련하여 중기적 로드맵을 설정하여 2022~2023년은 고객만족 경영 내실화(고객만족경영문화 확대, 전사적 고객만족 가치공유, 고객서비스 체계화), 2024~2026년은 고객만족경영 선도기관 위상확대(고객중심 조직문화정착, 고객지향적 서비스 정착, 고객만족 역량 전문화) 등으로 계획을 수립함 • 고객의 범위를 설정하여 핵심고객, 관리 가능한 고객, 광의의 고객 등으로 나눔으로써 맞춤형 고객관리 및 기관 이미지 제고를 위한 브랜드 전략수립이 가능하도록 함 • 또한 소통채널을 활성화하기 위해 현장소통 활성화(현장방문, 사업설명회, 간담회 등), 비대면 사업 활성화(비대면 회의 등), 소통품질 제고(협의체, 운영자문위원회 등), 콘텐츠 강화 등의 다양한 채널을 확보하려 노력함 • 이러한 고객만족노력을 과제별로 나누어 주관부서를 설정함으로써 책무성과 실효성을 높이려 노력하고 있음 • 고객만족을 위해서는 재정적 뒷받침, 인력의 충원 등이 필요하므로 고객만족을 위한 세부활동을 기관의 상황에 맞게 재구성하고 중장기적으로 이와 관련된 자원 및 인력을 확대할 필요가 있음 • 고객만족과 관련된 다양한 아이디어를 수렴할 필요가 있으며, 기관의 내부고객 만족을 위한 조사와 처우개선 등의 노력이 필요함
전년대비 개선사항	• 고객의 소리를 들을 수 있는 채널을 다양화하고 있으며 고객만족을 위해 과제별 주관부서를 설정하여 책무성과 실효성을 높일 수 있도록 노력하고 있음

○ 4-1-2. 고객만족도 조사 결과

평가내용	4-1-2. 고객만족도 조사 결과			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	외부고객 만족도조사 결과			
2024년 외부 만족도조사 점수		배점	득점	
2.70점		3.00점		

○ 4-1-3. 전년도 대비 해당연도 고객만족도 개선도

평가내용	4-1-2. 고객만족도 조사 결과			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	- 전년도 대비 해당연도 고객만족도의 개선도 - 외부고객 만족도 점수의 개선 정도			
2024년 만족도조사	2023년 만족도조사	배점	득점	
2.70점	2.61점	1.00점		

※ 고객만족도 개선율은 1점을 초과할 수 없으며, 당해연도 고객만족도 점수가 90점 이상인 경우 개선도는 만점으로 평가함

○ 4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성

평가내용	4-1-4. 고객만족을 위한 개선 노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	- 고객불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등의 고객만족 증진노력 - 채널별 고객불만 사항 처리의 적절성 - 고객불만사항 사후관리 및 방지 대책			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	- 고객만족을 위해 CS활동강화(소속시설 애로사항 청취, 홈페이지 및 SNS관리, 업무매뉴얼 발간), CS역량강화, 고객소통(유관기관 업무협약, 설명회, 간담회, 포럼 및 집담회, 온라인 상담창구운영) 등의 노력을 기울임 - 유선전화나 홈페이지 문의 고객의 의견에 대해서는 의견수렴 → 축적 및 분석 → 개선안 추진 → 고객피드백의 순으로 처리함 - 고객의 불만사항에 대해서는 민원접수 → 민원 파악 및 담당자 대응(해당 부서) → 사실관계 파악 및 민원처리(경미사항(팀장), 일반사항(본부장, 원장)) → 민원종료 순으로 처리함 - 기관의 사업 참여 대상자에 대한 의견을 반영하여 적절한 조치를 취하고 있음. 분야별 전문 교육과정 개발요구에 대해서는 직능단체 확대연계추진, 참여 직능단체 중심 맞춤형 교육·연수지원을 실시하고, 소규모기관 종사자의 교육참여 어려움에 대해서는 온라인 교육업체 연계, 소진예방사업 지원요구 등에 대해서는 힐링캠프지원 등의 해결책을 제시하고 있음
전년대비 개선사항	기관 사업 참여 대상자의 의견을 청취하여 이들의 요구나 불만사항에 대해 적절한 대응을 하고 있음

□ 4-2. 내부만족도조사

지표 정의		• 조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가			
평가결과		배점	1.00점	득점 달성수준	80.00%
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용		배점	달성률
고객 만족도	만족도	4-2. 내부만족도조사		1.00점	
	조사	4-2-1. 직원 만족도		1.00점	80.00%
2024년 내부 만족도조사 점수		배점		득점	
0.80점		1.00점			

5. 경영개선 권고사항 등 이행도 평가

□ 5-1. 감사결과 보완·개선

지표 정의		• 감사결과 등의 이행 여부와 내용의 적정성을 평가				
평가결과		배점	2.00점	득점		
		달성수준			100.00%	
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률
이행도	경영개선 권고사항 등 이행도 평가	5-1. 감사결과 보완·개선			2.00점	
		5-1-1. 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성			2.00점	100.00%

○ 5-1-1. 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성

평가내용	5-1-1. 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성			
	지표특성	정량/정성지표	평가방법	계량/비계량 절대평가
	• 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완·개선 및 이행노력의 적절성			

◎ 평가 의견

개선과제명				이행여부
• (처리요구) 자치법규 법적의무사항 처리 현황에 대한 세부자료 제출				이행완료
• (건의사항) 예산 집행률이 낮은 소속시설(장애인종합지원센터, 장수종합재가센터 등)에 대한 사유 및 관리 필요				이행완료
• (건의사항) 사회서비스원 본부 공간부족 문제에 대한 해결 마련 필요				이행완료
• (건의사항) 전주시다함께돌봄센터와 군산시다함께돌봄센터의 예산 차이에 대한 대책 요구				이행완료
• (건의사항) 원장의 겸직 내용이 적정한지 검토 및 관리 필요				이행완료
• (건의사항) 사회서비스원 본부 공간에 대해 의회에서 지적이 있었는데, 개선을 위한 적극적인 노력 당부				이행완료
• (건의사항) 시·군별 편차가 큰 다함께돌봄센터 현황에 대한 개선 필요				이행완료
지적사항	이행사항	이행률	배점	득점
7건	7건	100.0%	2.00점	

□ 5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

지표 정의		• 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성					
평가결과		배점	3.00점	득점		100.00%	
				달성수준			
분야	항목	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
이행도	경영개선 권고사항 등 이행도 평가	5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행			3.00점		
		5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성			3.00점	100.00%	

○ 5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성

평가내용	5-2-1. 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성			
	지표특성	정량/정성지표	평가방법	계량/비계량 절대평가
	• 경영평가 결과 후속조치로 추진상황의 이행 여부의 충실도			

◎ 평가 의견

개선과제명	이행여부
• 경영전략의 체계성과 연계성이 다소 미흡하며, 사업별로 구체적인 성과 지표와 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	이행완료
• 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	이행완료
• 정책사업 연계추진 연구개발을 권유함. 기관이 다양한 사업을 계획·실행하기 위해서는 사전에 전북특별자치도 지역에 필요한 사업이 무엇인지를 파악하기 위한 다양한 조사와 심층적인 연구개발이 필요함. 이 과정을 통해 기관의 특성과 전북특별자치도 도정과 연관된 사업을 발굴할 수 있음	이행완료
• 분기별로 예산현황을 파악하고 통제하고 있으나 세부사업별로 월별 구체예산계획을 수립함으로써 부서별 업무의 수행여부를 관리하고 통제할 필요가 있음	이행완료
• 사회서비스 종사자 분야별 교육과 연수 시스템 강화와 사회적 이슈에 대응한 교육프로그램 개발이 요구됨	이행완료

• 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			이행완료
개선사항 개수	이행사항 개수	이행률	
6	6	100.00%	

◎ 평가 결과(22년 평가 개선과제)

개선사항 개수	이행사항 개수	미이행 과제	최종 이행률
전북특별자치도 사회서비스원은 2022년 신설 기관으로, 2022년 경영평가를 수행하지 않았음			

◎ 평가 결과(21년 평가 개선과제)

개선사항 개수	이행사항 개수	미이행 과제	최종 이행률
전북특별자치도 사회서비스원은 2022년 신설 기관으로, 2021년 경영평가를 수행하지 않았음			

◎ 평가 결과(종합)

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 기관은 23년 실시한 경영평가 결과에 따라 개선과제를 부여 받았으며, 21년 및 22년은 경영평가 미실시로 개선과제가 별도로 없음 • 24년 개선과제 이행실적의 대상이 되는 과제는 총 6건으로, 이중 6건의 이행으로 평가됨 • 개선과제별 이행계획을 수립하고 있으며, 실제 달성 성과가 과제에서 요구하는 수준을 충족하였음

지적사항(종합)*	이행사항	이행률	배점	득점
6	6	100.00%	3.00점	

* 기 이행한 과제는 제외하고, 전년도 포함 최근 3개년 미이행 과제에 대한 종합

2 특성(사업) 평가지표

□ 특성(사업) 평가지표 평가영역 총괄표

분야	평가지표 및 세부 평가내용	배점	달성률	특점
6. 교육사업	6-1. 교육사업을 위한 계획의 타당성	1.50점	85.00%	
	6-2. 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성	2.00점	80.00%	
	6-3. 교육사업 추진성과의 적정성	18.00점	100.00%	
	6-3-1. 일반교육 실적	9.00점	100.00%	
	① 일반교육 횟수	4.00점	100.00%	
	② 일반교육 참여율	5.00점	100.00%	
	6-3-2. 전문교육 실적	9.00점	100.00%	
	① 전문교육 횟수	5.00점	100.00%	
	② 전문교육 참여율	4.00점	100.00%	
	6-4. 교육사업 환류활동 적정성	1.50점	75.00%	
7. 직영 및 소속시설 운영	7-1. 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성	1.50점	85.00%	
	7-2. 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성	2.00점	85.00%	
	7-3. 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성	14.00점	100.00%	
	7-3-1. 운영 실적	14.00점	100.00%	
	① 종합재가센터 및 사회서비스기관 위수탁 운영률	8.00점	100.00%	
	② 직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도	6.00점	100.00%	
	7-4. 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성	1.50점	85.00%	
8. 근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-1. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성	1.50점	85.00%	
	8-2. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성	2.00점	85.00%	
	8-3. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성	8.00점	100.00%	
	8-3-1. 일자리 제공 실적	6.00점	100.00%	
	① 정규직 종사자 비율	6.00점	100.00%	
	8-3-2. 인권보호체계 구축	2.00점	100.00%	
	① 인권보호체계 구축을 위한 노력	2.00점	100.00%	
	8-4. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성	1.50점	75.00%	
9. 민간제공기관 지원 (자율지표)	9-1. 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성	0.50점	85.00%	
	9-2. 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성	0.50점	75.00%	
	9-3. 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성	2.00점	100.00%	
	9-3-1. 민간기관 지원활동 실적	2.00점	100.00%	
	① 민간기관 지원활동 횟수	0.50점	100.00%	
	② 민간기관 지원활동 만족도	1.50점	100.00%	
	9-4. 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성	0.50점	75.00%	
	9-5. 자율지표의 적정성	1.50점	75.00%	
합계		60.00점		

6. 교육사업

지표 정의	• 교육사업(일반교육 및 전문교육)에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함					
평가결과	배점	23.00점	득점			
			달성수준		95.70%	
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
6. 교육사업	6-1. 교육사업을 위한 계획의 타당성			1.50점	85.00%	
	6-2. 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성			2.00점	80.00%	
	6-3. 교육사업 추진성과의 적정성			18.00점	100.00%	
	6-3-1. 일반교육 실적			9.00점	100.00%	
	① 일반교육 횟수			4.00점	100.00%	
	② 일반교육 참여율			5.00점	100.00%	
	6-3-2. 전문교육 실적			9.00점	100.00%	
	① 전문교육 횟수			5.00점	100.00%	
	② 전문교육 참여율			4.00점	100.00%	
	6-4. 교육사업 환류활동 적정성			1.50점	75.00%	
평가의견						
우수사항	• 교육사업의 지표 정의, 사업의 대상자, 사업 근거가 명료함 • 일반교육은 사회서비스 기관의 종사자 역량 강화 교육과정으로 종사자의 역량 강화를 통한 사회서비스 품질향상을 목적으로 함 • 교육의 내용은 온라인교육원 운영, 경영 교육, 소진 예방 교육, 직능단체 별 맞춤형 교육 등으로 구성되었으며, 교육환경과 교육 욕구 변화에 따라 교육 내용과 대상에 변화를 보임 • 전문교육은 사회서비스원의 특성화된 '전문적 성장을 지원하는 교육과정'으로서 지역 이슈, 예컨대, 도내 사회복지시설 인권침해 및 갑질 문제 발생, 사회복지종사자에 대한 인권침해 사전예방적 기능 수행 필요성 제기에 따라 교육과정을 결정함 • 이 밖에도 조직 내 인권 시스템을 위한 전문화된 교육으로 인권 교육이 시작됨 • 기관별 조직의 특성에 맞는 종사자 중심의 인권 교육으로 차별화를 시도함('22년도 인권 감수성 교육, '23년 찾아가는 인권 교육, '24년 인권 교육 심화 과정 개발) • 교육사업을 통해 이해관계자 소통을 강화함(사회서비스 주요 현안 논의, 의견수렴 채널 다양화) 노력을 보임 • 교육사업 관련 신규사업 발굴을 위하여 노력함(인재개발원 연계 시범사업, 직능단체별 맞춤형 교육, 온라인교육 시스템 구축 등)					

미흡사항	• 교육사업을 위한 운영 사업수행과 세부 사업별 추진 노력에도 불구하고, 교육환경의 변화, 교육대상자의 욕구 변화에 신속한 대응은 다소 미흡함 • 교육담당자 부족과 전문성 보유 교육자의 확보가 미흡함 • 교육대상자의 교육환경과 여건 부족으로 원활한 교육이 이루어지지 못함 • 기관의 초기예산 부족으로 사업추진에 어려움이 있음 • 법정 의무교육 외에도 추가 교육 요구에 적절한 대응이 부족함 • 다양한 현장 수요 반영에 한계가 존재함 • 중장기적 관점의 교육과정 기회가 부족함
개선사항	• 일반교육 외에도 대상자 개인의 교육 욕구를 충족시킬 수 있는 교육과정이 부족함 • 예컨대, 현재는 기관 운영에 필요한 기본 소양 중심의 법률, 회계, 관리 등에 초점을 맞추고 있으나, 사회서비스 제공자의 심리 정서 지원, 문화예술 감수성, 인간에 대한 이해 등 기관 운영자, 실무자의 실력과 역량을 강화할 수 있는 내용의 교육과정 개발이 필요함 • 다양한 시도를 통해 현장 수요를 반영한 교육과정 개발이 필요함 • 중장기적 관점에서 교육사업의 발전 방안을 마련할 것을 권고함

□ 6-1. 교육사업을 위한 계획의 타당성

평가내용	6-1. 교육사업을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 비전과 경영환경, 경영목표 달성을 위한 연구계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력 • 신규 프로그램 개발 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• '도민의 행복 미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축'을 임무로 하여, 교육사업의 비전과 경영 목표를 구축하고 세부 전략과제를 제시함 • 경영 목표 달성에 이바지하는 성과 목표 및 성과지표를 설정함 • 전략과제(민간 제공기관 운영 역량 강화, 민간기관 욕구를 반영한 서비스 개발, 사회서비스 현장 맞춤형 인권 교육지원 등)를 설정하여 성과 목표를 구축함 • 2022년도 성과분석 결과를 반영한 '23년 사업계획 및 성과지표(계량 목표, 비계량 목표)를 수립함 • 기관의 장단점 분석(SWOT 분석), 내부요인, 외부요인을 통한 사업계획의 적정성 제고 및 사회서비스 정책 기조 변화 속에서 사회서비스 품질향상을 위한 성과 목표 및 실행 과제 도출함 • 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통한 적정성을 확보함 • 사업 대상(예컨대, 도내 사회서비스 기관종사자, 수요조사 참여자, 사회서비스 직능단체, 소규모기관, 소규모 사회서비스 기관종사자 등)에 대한 분석 및 사전 수요조사 시행하여 사업지원을 위한 전략을 수립함 • 이 밖에도 이해관계자(사회서비스 기관, 종사자, 지자체, 인권 활동가, 도입 등) 의견을 반영한 사업계획을 수립함 • 이를 위해 사회계획 수립 시 타 기관 또는 부서의 연계 노력, 사회서비스 분야 확대를 통하여 사업을 발굴하고 계획을 수립함 • 신규프로그램 개발 관련하여, 기관의 장단점 분석, 사업계획의 적정성 제고, 온라인 상시 접속 교육시스템 구축 사업계획을 수립하고 수행함
전년대비 개선사항	• 2022년도 성과를 기반으로 '23년 사업계획과 성과지표를 설정함 • 정책 방향 및 대내외 경영 여건 분석을 통해 시사점을 도출하고 이를 기반으로 시사점을 도출함 • 사회서비스 정책변화(예컨대, 정부 및 관련 부처, 전북특별자치도 업무 대

평가항목	세부평가내용
	외환경, 대내 환경)에 따른 사회서비스 품질향상을 위한 사회서비스원의 역할을 강화함 • 이해관계자(정부 정책 방향, 전북특별자치도 도정 운영 방침, 직능단체 의견)의 분석을 통한 사업의 적정성을 확보하고자 노력함 • 적정성이란 사회서비스 종사자의 의무교육 참여 부담을 해소할 수 있는 시스템 부재, 현장의 수요 반영하여 대면 교육 참여 부담을 해소하고 역량 강화를 지원할 수 있는 교육과정 개발을 의미함

□ 6-2. 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성

평가내용	6-2. 교육사업을 위한 운영사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운동을 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			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 주요 업무별 추진계획에 따른 추진 내용의 적정성 확보를 위해, 실행 과제를 제시함. 예컨대, 법정 의무교육 이수 종사자의 역량 강화, 경영전략 내실화를 위한 차별화된 신규 교육과정 개설, 찾아가는 기관별 맞춤형 소진 예방 교육지원, 정책 및 현장 변화에 대응하기 위한 내부 직원 역량 강화 등 • 사회서비스 직능별 맞춤형 교육 관련하여, 사회서비스 분야별 교육을 확대하고, 품질향상지원, 직능단체별 맞춤형 교육 연수를 지원함 • 온라인 상시 접속 교육시스템 구축으로 현장 수요를 반영한 교육 제공으로 지속할 수 있는 교육체계를 마련함 • 사회서비스 종사자 의무교육 및 공통 교육과정 온라인교육을 지원함 • 사회서비스 종사자 교육연수 시범사업을 추진하고, 안정적인 사업 운영을 위하여 기반 시설을 구축함 (네트워크 구축으로 사회서비스 현장과 소통 강화, 네트워크 통한 소통과 협업 강화) • 소통 및 협업하기 위해 관공서, 직능단체, 사회서비스 현장, 관계기관 등과 네트워크를 구축함
전년대비 개선사항	• 주요 업무별 추진 중에 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응 노력, 도정 목표 달성을 위한 노력, 안정적인 사업추진을 위한 노력이 확인됨 • 지역사회 환경변화에 대한 대응 노력을 기울임(교육사업 활성화를 위한 소통 협력체계 구축, 비대면 소통, 오프라인 대면 교육 확대 등) • 온라인 상시 접속 교육시스템 구축으로 현장 수요를 반영한 교육 제공으로 지속할 수 있는 교육체계를 마련함 • 사회서비스 종사자 의무교육 및 공통 교육과정 온라인교육을 지원함 • 전북 인재개발원 연계를 통한 교육연수 프로그램을 발굴함 • 사회서비스 종사자 인권 감수성 향상을 위한 인권 교육을 강화함

평가항목	세부평가내용
	• 다양한 사회서비스 현장 수요를 반영한 사업을 추진함(신규 사업지원설명회, 현장 모니터링 등) • 사회서비스 분야별 접근을 통하여 사업을 확장하고, 전문성을 강화함 • 참여자의 교육 신청 및 이수 관리 편리성을 위한 홈페이지 기능을 개편하고, 온라인 상시 접속사이트 구축하여, 교육 접근성을 향상시킴 • 부서 간 연계 협력 강화, 내부 직원 교육을 실시함 • 모니터링 점검 회의 강화로 사업수행 실적과 전반적인 조치 실적이 향상되었고, 과제관리를 체계화 함

□ 6-3. 교육사업 추진성과의 적정성

평가내용	6-3. 교육사업 추진성과의 적정성			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 일반교육 실적 • 전문교육 실적			

○ 6-3-1. 일반교육 실적

◎ 일반교육 횟수

(단위: 회)

구분	목표	실적	달성도
일반교육 횟수	50	53	106%
배점	4.00점	득점	

◎ 일반교육 참여율

(단위: 명)

구분	목표	실적	달성도
참여인원	1,450	2,243	154.6896552%
배점	5.00점	득점	

○ 6-3-2. 전문교육 실적

◎ 전문교육 횟수

구분	목표	실적	달성도
전문교육 횟수	13	17	130.7692308%
배점	5.00점	득점	

◎ 전문교육 참여율

(단위: 명)

구분	목표	실적	달성도
전문교육 참여인원	130	191	146.9230769%
배점	4.00점	득점	

□ 6-4. 교육사업 환류활동 적정성

평가내용	6-4. 교육사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동에내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 운영성과 환류 시스템 구축함(전년도 사업 분석, 사업 목표 점검 기반한 사업계획 수립, 세부 사업 운영, 사업별 모니터링 및 과제 수행 등 사업 운영, 사업평가 보고, 개선 조치점검, 사업별 자체평가, 성과평가를 통한 평가 과정 그리고 개선 과제 도출, 사업별 자체평가, 전년도 환류 점검 등 전반적인 환류 활동) • 사업계획수립, 성과수행, 성과평가, 환류 등 모든 과정의 주기적인 환류 피드백 시스템이 구축됨 • 운영성과 환류를 위한 주요 활동(성과 목표 - 결과 - 개선 내용 도출) • 자체평가 및 외부 평가와 연계한 환류 활동을 진행함 • 내부 평가, 외부 평가, 자체평가, 외부 평가를 통해 2023년도 사업성과 및 평가 주요 내용 도출하고, 추진 방향 설정하여, 2024년도 환류 내용을 설정함 • 환류를 통한 향후 개선 과제를 도출하고 2024년도 환류 계획을 수립함(중간관리자, 직급별 교육과정 운영, 모둠 교육 등 차별화된 교육, 현장 활용도 높일 수 있는 다양한 전략, 인재개발원과 협업, 현장 욕구 반영한 인권 교육 지속 추진, 사회서비스 기관 인권 경영 컨설팅 사업 신설 검토 등)
전년대비 개선사항	• 내부 평가, 외부 평가, 자체평가, 외부 평가를 통해 2023년도 사업성과 및 평가 주요 내용을 도출하여 추진 방향 설정하고 24년도 환류 내용을 설정함 • 이를 통해 지역에 개설되지 않은 교육과정 중심 운영으로 교육의 질을 향상시킴 • 현장의 다양한 수요 반영을 위한 신규 교육과정을 발굴하고, 교육방식을 다양화 함 • 현장감 있는 인권 교육 추진으로 만족도를 제고하고, 현장 적용할 수 있는 기관별 인권 실천 과제를 도출함 • 전년 성과 대비 증감률 및 성과분석 결과 100~157% 증가함 • 비계량 성과로서 종사자 보수교육 및 전문성 향상, 사회서비스 기관 인권 존중 문화 형성 확대 및 안정화, 인권 존중 문화확산, 인권 문제 예방효과

7 직영 및 소속시설 운영

7. 직영 및 소속시설 운영

지표 정의	• 직영 및 수탁시설 운영사업에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함					
평가결과	배점	19.00점	득점		96.11%	
			달성수준			
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
7. 직영 및 소속시설 운영	7-1. 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성			1.50점	85.00%	
	7-2. 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성			2.00점	85.00%	
	7-3. 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성			14.00점	100.00%	
	7-3-1. 운영실적			14.00점	100.00%	
	① 종합재가센터 및 사회서비스기관 위수탁 운영률			8.00점	100.00%	
	② 직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도			6.00점	100.00%	
	7-4. 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성			1.50점	85.00%	
평가의견						
우수사항	• 기관의 소속시설은 국공립사회복지관 9개소, 공공센터 4개소, 직영시설 2개소로, 총 15개소의 시설을 관리 및 운영하고 있음 • 직영 및 소속 시설의 주요 사업 내용이 다양하고 서비스 이용 대상자도 매우 다양함. (노인 보호를 비롯하여 저소득 지역주민 자활, 교육훈련, 사례관리, 자활사업단 운영, 가족관계 향상, 지역공동체 프로그램 운영, 상시돌봄, 긴급돌봄, 일상생활 지도, 사회서비스 품질관리 체계구축, 교육훈련 관리 및 시행, 지역 맞춤형 사회서비스 기획발굴, 장애인 자립 지원, 지역연계사업 등) • 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통해 적정성을 확보하였으며, 이해관계자 소통강화, 의견 반영, 사업 대상 분석, 사전 수요조사, 타 사서원 방문 등 사업발굴, 부서 및 소속 시설 연계 협력을 통한 사업계획 수립 및 추진이 적정함					
미흡사항	• 직영, 소속 시설 운영관리와 관련하여, 시설의 사업이 다양하여, 사회서비스원이 관리에서 각 기관의 욕구를 충족할 수 있을 정도의 전문성 부족, 담당 인력의 부족이 예상됨 • 소속 시설 운영의 세분화로 시설의 욕구를 충족할 수 있는 지원 대책과 지원 범위 확대가 어려움 • 소속 시설의 품질관리를 위한 사회서비스원 수요자 욕구 조사, 서비스 현황진단, 시설과 연계한 욕구 조사, 이용자의 질적 변화관리를 위한 사업추진 계획이 필요함					

개선사항	• 사업계획 수립 과정에서 직영 혹은 소속 시설의 관련자 분석을 통해 적정성 확보, 이해관계자 소통강화, 의견 반영이 필요함 • 사업 대상 분석, 사전 수요조사, 타 사서원 방문 등 사업발굴 노력, 부서 및 소속 시설 연계협력을 통한 사업계획을 수립하고 추진함 • 다양한 유형의 신규사업 발굴 및 품질관리에 필요한 사업 운영 표준 운영 매뉴얼 제작, 종합재가센터 향후 방향 정립함 • 소속 시설 비전, 중요임무, 내재화를 위한 교육을 민간지원팀과 공동 운영으로 사업 효과성 높이는 방안, 소속 시설 특화사업(인권 감수성 향상, 노인학대 예방 등) 활성화
--------------------	--

□ 7-1. 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성

평가내용	7-1. 직영 및 수탁시설 운영사업을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 경영전략과 사업전략 연계로 비전 및 경영 목표 달성 이를 위해 도민의 행복 미래를 함께 그리는 사회서비스 현장 구축을 중요임무로 경영 목표(사회서비스 공공성 강화, 전북 형 특화 서비스 발굴), 전략과제(사회서비스 품질향상 및 공공성 강화, 따뜻한 사회서비스 기반 환경 마련 등) 제시함 • 사업 목표 달성을 위해 성과 목표, 실행 과제제시 및 성과지표(계량 목표 및 비계량 목표 포함)를 관리하고 있음 • 정책 방향(정부 정책 및 부서, 전북 업무계획 등) 및 대내외 경영 여건(대외환경, 대내 환경) 분석을 통해 시사점을 도출함 • 시사점으로서 소속 시설의 모범적이고 전문적인 운영을 통해 사회서비스 품질향상을 견인하고 이를 통한 사회서비스 품질 상향평준화 견인을 목표로 계획을 수립함 • 2022년도 성과분석 결과를 반영한 사업계획을 수립하고, 연차에 따라 시설별 지원을 집중하였으며, 시설 운영 분야에 대한 지원, 도 단위 신규 설치 사업 중 지정 위탁 추진, 문제시설 등의 위탁 후 기관 안정화 또는 민간으로 환원 계획을 수립하는 등의 노력을 기울임 • 기관의 장단점 분석(SWOT 분석)을 통한 2023년도 사업계획 적정성 제고 및 실행 과제를 도출함 • 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통해 적정성을 확보하고, 이해관계자 소통강화 및 의견을 반영함 • 사업 대상 분석, 사전 수요조사, 타 사서원 방문 등 사업발굴 노력, 부서 및 소속 시설 연계 협력을 통하여 사업계획을 수립 및 추진함
전년대비 개선사항	• 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석을 통해 적정성 확보, 이해관계자 소통강화, 의견 반영, 사업 대상 분석, 사전 수요조사, 타 사서원 방문 등 사업발굴 노력, 부서 및 소속 시설 연계 협력을 진행하고, 추진함 • 신규사업 발굴 및 사업 운영 표준 운영 매뉴얼 제작, 종합재가센터 향후

평가항목	세부평가내용
	방향을 정립함 • 소속시설 비전, 중요임무, 내재화를 위한 교육을 민간지원팀과 공동 운영으로 사업 효과성을 창출함 • 소속시설 특화사업(인권 감수성 향상, 노인학대 예방 등)을 확대하여 추진함 • 외부 공모사업 선정으로 지역 특화사업을 지속 및 확대함

□ 7-2. 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성

평가내용	7-2. 직영 및 수탁시설 운영사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운동을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 주요 업무별 추진계획에 따른 추진 내용으로서, 실행 과제를 제시함. 예컨대, 국공립사회복지시설 9개소 운영, 공공센터 위탁 추진 및 재위탁, 기타 공공센터 등 4개소 운영, 종합재가센터 2개소 운영, 종합재가센터 지역 연계사업 운영 1건이 포함됨 • 경영환경 변화, 문제점 등에 대하여 대응하고자 노력함 • 도정 목표를 달성하고, 사업을 안정적으로 추진하고자 노력함 • 핵심 성과로서 국 공립사회복지기관 또는 공공센터, 직영시설 등 15개소를 운영하고, 안내서 제작을 통한 운영 기준 표준화, 사회적 고립 및 고독사 예방을 위한 대응체계를 구성함 • 지역사회환경 변화에 대한 대응을 위하여 노력함 • 소속 시설 협력체계 구축, 간담회, 네트워크, 협업체계, 시설 간 연계 강화, 소통 체계 강화, 연대강화를 추진함 • 전북 사회서비스 공공성 강화 및 활성화 및 안정적인 사업 운영을 위한 기반 시설을 구축함(전북특별자치도민, 소속 시설, 지방자치단체, 전북특별자치도 사회서비스원) • 전문가 자문을 통한 전문성을 확보하고 안정적으로 사업을 운영함 • 내부 업무 조율 및 협업을 통하여 안정적으로 사업을 운영함 • 모니터링 및 점검 회의를 통한 사업수행의 노력을 기울임 • 정기적인 점검 회의를 진행함(시설지원 사업의 중간 점검, 평가회의, 사업평가를 통한 다음 연도 사업 방향 모색)
전년대비 개선사항	• 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보를 위하여 노력함 • 내실화를 통한 사업을 활성화하고, 안정적으로 사업을 운영함 • 소속 시설 간 연계 협력을 강화함

평가항목	세부평가내용
	• 법인과 소속 시설의 중요임무 비전 내재화로 방향성 일치, 소속 시설 중간관리자 이상 조직 임무, 비전, 역량교육, 유형별 기관의 비전 수립, 임무, 비전 내재화를 위한 강의를 진행함 • 모니터링, 점검 회의를 통해 성과지표, 시스템 점검, 체계관리를 체계화 함 (수시 보고, 주간 업무보고, 월례회의, 내외부 평가회의, 이해관리자 모니터링 관리, 사업의 효과성, 효율성 진단 및 성과 관리 등)

□ 7-3. 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성

평가내용	7-3. 직영 및 소속시설 운영 추진성과의 적정성			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 운영 실적			

○ 7-3-1. 운영실적

◎ 종합재가센터 및 사회서비스기관 위수탁 운영률

(단위: 회)

구분	목표	실적	달성도
국공립 사회복지시설 운영	9	9	100%
사회복지시설 위탁사업 참여	3	3	100%
기타 공공센터등 운영 위탁사업 참여	3	4	133.3333333%
종합재가센터운영	2	2	100%
평균 달성도			108.3333333%
배점	8.00점	득점	

◎ 직영 및 소속시설 운영에 대한 만족도

(단위: 점)

구분	목표	실적	달성도
사회복지시설 이용자 만족도	80	92.3	115.375%
소속시설 종사자 만족도	80	92.3	115.375%
평균 달성도			115.375%
배점	6.00점	득점	

□ 7-4. 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성

평가내용	7-4. 직영 및 수탁시설 운영사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 사회서비스 공공성 강화를 위해 사업계획 수립, 사업 운영, 평가, 환류 시스템을 구축함 • 환류 시스템으로 계획 단계에서 사전 조사, 계획수립, 적합성 검토, 실행 단계의 투입, 과정, 평가, 그리고 평가 단계(정성평가, 정량평가)를 거쳐 환류(환류 개선, 공유확산)의 체계 마련함 • 운영성과 환류를 위한 주요 활동으로 성과 목표(국공립사회복지시설 9개 운영, 국공립 위탁 사업 1건, 기타 공공센터 등 3개소, 종합재가센터 2개소, 종합재가센터, 지역 연계사업 운영 1건 등)의 결과를 검토하여 개선 방안을 마련함 • 개선 방안으로 국 공립사회서비스 기관 중장기 운영계획 수립으로 정부 정책 기조 변화 대응, 기존 국공립시설 또는 공공센터 신규 기관 3개소 수탁('23년도), 성과를 기반으로 대체인력 지원 센터 및 자활근로 사업 재위탁, 소속 시설 유형별 운영지원, 지역 돌봄서비스, 복지정보 전보 등 복지서비스 접근성 강화를 추진함 • 자체평가 및 외부 평가와 연계한 성과 환류의 기대효과는 수탁기관의 의견수렴, 반영을 통한 현장에서 체감할 수 있는 사업추진, 사회서비스 고도화에 맞춘 사회서비스원의 역할을 정립함 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보함(전년 성과 대비 증감률, 성과분석, 계량, 비계량 분석 시행)
전년대비 개선사항	• 성과분석 및 자체분석, 외부 평가에 따른 2024년 환류 계획을 구체화 함 • 향후 개선 과제, 향후 환류 계획을 구체화 및 강화함 • 사업의 유지, 강화, 축소 등 추진 방향을 구체화 함 • 2024년도 환류 계획으로 소속 시설 사회서비스 모델을 개발하고, 소속 시설 성과 관리, 소속 시설 운영 활성화 등 향후 개선 과제를 구체화 함 • 구체적으로 사회서비스 제공에 대한 지역 모델화 사업추진, 유형별 모델화, 성과 관리 체계화, 소속 시설 운영 내용 보급, 정기적인 소통 체계를 마련함

8. 근로조건 및 종사자 처우개선 실적

지표 정의	• 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성					
평가결과	배점	13.00점	득점			
			달성수준	93.15%		
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
8. 근로조건 및 종사자 처우개선 실적	8-1. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성			1.50점	85.00%	
	8-2. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성			2.00점	85.00%	
	8-3. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성			8.00점	100.00%	
	8-3-1. 일자리 제공 실적			6.00점	100.00%	
	① 정규직 종사자 비율			6.00점	100.00%	
	8-3-2. 인권보호체계 구축			2.00점	100.00%	
	① 인권보호체계 구축을 위한 노력			2.00점	100.00%	
	8-4. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성			1.50점	75.00%	
평가의견						

우수사항

- 근로조건 및 종사자 처우개선의 지표 정의 및 근거가 무엇인가, 근로조건 및 종사자 처우개선에 대한 기관의 추진 노력과 성과를 의미함
- 사업의 근거는 1. 전북특별자치도 사회서비스원 운영 조례, 2. 재단법인 전북특별자치도 사회서비스원 정관, 3. '23년 사회서비스 경영평가에 따라 경영성과, 정책성과, 일자리의 질(종사자 근로조건 및 처우개선 노력), 종사자 근로조건 및 처우개선을 추진함
- 근로조건 및 종사자 처우란, 구체적으로 임금체계 형평성 확보 등 처우개선을 위한 노력 및 적정을 의미함(경력, 자격증, 업무 성격 등이 반영된 일관성 있는 임금체계 수립 여부, 근무 환경 개선 등 근로조건 개선을 위한 노력 및 적정성을 확보함(근무 환경은 물적, 심리적 환경 포괄), 종사자의 인권 보호 관리체계 유무 및 적정성 등)
- 종사자 전문성 향상과 처우개선을 목표로 종사자 근로조건 향상, 종사자 인권 보호 체계구축 및 운영, 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육을 세부목표로 함. 주요 전략과제로 사회서비스 품질향상 및 공공성 강화를 제시함
- 구체적으로 종사자 안정적 고용 및 처우개선, 안정적인 근무 환경 제공, 소속 시설 종사자 역량 강화, 종사자 인권 보호 체계를 구축함

미흡사항	• 중장기적인 소속 시설 종사자 처우개선 방안 마련이 필요함 • 처우개선 방안 마련을 위해 소속 시설 운영 방안 연구용역을 진행하고 결과가 도출되었으나 현실적인 문제(예산과 제도)로 반영하기에는 부족한 부분이 존재함 • 소속 시설의 차별화된 처우개선 욕구, 차별화된 소속 시설 인사관리가 이뤄질 필요가 있음
개선사항	• 중장기적으로 소속 시설 종사자 처우개선에 대한 전략 마련이 필요함 • 후생 복지제도 수요조사 내용과 소속 시설 운영 방안 연구용역 결과를 기반한 소속 시설 종사자 처우개선을 위한 전략을 수립함 • 전년도 사업성과분석 결과를 반영한 다음 해 사업계획수립이 필요하며, 특별히 각 시설의 요청 사항(개별화된 욕구) 기반으로 개선이 필요함 • 예컨대, 소속 시설 인사 관리체계 체계 정립, 소속 시설 인사 지원체계 및 평가 체계 마련, 종사자 근로조건 개선, 종사자 대상 복지제도 수요조사, 욕구 기반한 맞춤형 교육프로그램 제공, 교육과정 세분화, 소진 예방 및 동기부여 프로그램 확대, 인권 인식개선 사업 참여 및 홍보 대상 확대, 사회서비스 종사자 개인이 아닌 '기관 단위 인권 교육 추진' 등을 추진할 필요가 있음

□ 8-1. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성

평가내용	8-1. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 경영전략과 사업전략 연계로 비전 및 경영 목표를 달성하였음 • 사회서비스 종사자 처우개선을 위한 사회서비스원의 선도적 임무를 수행하기 위해 기관의 미션과 경영 목표 수립, 전략과제를 제시하는 등 사업계획의 타당성을 확보함 • 종사자 전문성 향상과 처우개선을 목표로 종사자 근로조건 향상, 종사자 인권 보호 체계구축 및 운영, 종사자 보수교육 및 전문성 향상 교육을 세부목표로 함. 주요 전략과제로 사회서비스 품질향상 및 공공성 강화를 제시함 • 구체적으로 종사자 안정적 고용 및 처우개선, 안정적인 근무 환경 제공, 소속 시설 종사자 역량 강화, 종사자 인권 보호 체계를 구축함 • 이 밖에도 사업 목표, 성과 목표, 실행 과제로 종사자 직접고용 비율 100%, 소속 시설 종사자 처우개선 제도 발굴 및 추진, 재난, 안전사고 예방 및 안전관리 체계구축, 종사자 인권 보호 체계구축 및 운영이 적정함 • 경영 목표 달성에 이바지하는 성과 목표 및 성과지표(계량 목표, 비계량 목표 포함)를 적절하게 제시하였음 • 정책 방향 및 대내외 경영 여건 분석을 통한 시사점 도출, 이를 위해 정부 및 관련 부처, 전북특별자치도 업무, 대외환경, 대내 환경 여건 분석을 실시하였으며, 이를 통해 관련 법규 마련, 및 사회복지 종사자 인권에 대한 예방적 접근 및 인권 존중 문화확산, 사회서비스 분야의 공공기관으로서 인권 친화적 경영을 선도하고자 노력함 • 사업 계획 수립 과정에서 이해관계자 분석, 이해관계자 소통강화, 이해관계자 의견 반영한 사업계획 수립. 이해관계자로는 중앙정부, 소속 시설 종사자, 지자체, 사회서비스 기관, 소속 시설 종사자, 인권 활동가, 내부 종사자 등 다양한 의견을 반영함 • 사업 대상 분석 및 사전 수요조사, 대내외 환경 반영, 사업지원 전략 수립으로 근로자의 근로조건과 처우개선을 위한 계획수립은 타당하고 긍정적임

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선사항	2022년도 성과분석 결과를 반영한 2023년도 사업계획 수립시 적정하게 반영하였음 (소속 시설 인사 관리체계 정립, 소속 시설 인사 지원 및 평가 체계 마련, 종사자 근로조건 개선, 종사자 대상 복지제도 수요조사, 욕구 기반한 맞춤형 교육프로그램 제공, 교육과정 세분화, 소진 예방 및 동기부여 프로그램 확대, 인권 인식개선 사업 참여 및 홍보 대상 확대, 사회서비스 종사자 개인이 아닌 '기관 단위 인권 교육 추진')

□ 8-2. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성

평가내용	8-2. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운동을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 소속 시설 종사자 직접고용 100%의 성과 목표 수립, 핵심 성과로서 신규 위수탁 소속 시설 2개소 기존 종사자 13명 고용승계하였으며, 고용 안정성 확보를 위한 신규 채용 종사자 23명 직접고용함 • 종사자 근로조건 개선 및 처우개선 목표 관련하여 종사자 인건비 개선 노력 및 처우개선 7회, 소속 시설 이전비 마련을 통한 사업장 이전, 노사협 의회를 통한 보상 휴가 미시행 사업장 제도 마련 추진 등 핵심성과 보임. • 종사자 인권 보호를 위하여 인권 이슈 대응 시스템 구축 및 인권 존중 문화확산 사업 전개, 예컨대 인권 증진 아이디어 공모전, 인권 집단화, 찾아가는 인권 교육 등을 실시함 • 핵심 성과로서 온라인 인권상담소 연중 운영, 인권 공모전 개최 등 사회 서비스 종사자 공감대 형성, 공모전 취지 이해 기반 참여 등을 제시하였으며, 전북특별자치도 사회서비스원 내부 종사자 인권 보호 체계를 구축함 • 주요 업무별 추진 중에 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대응 노력, 현안 과제 해결을 위하여 지역사회 환경변화에 대한 대응 노력, 종사자 처우개선 및 사회적 책무요구 대응, 인권 존중 인식 확산을 위한 홍보 강화, 내실이 있는 사업 운영을 위한 소통 활성화 등 다양한 사업관리 활동을 추진하였음 • 안정적인 사업 운영을 위한 기반 시설 구축, 이를 통해 종사자 처우개선 및 인권 보호 체계를 구축하였으며, 내부 직원 구제 절차 마련, 소속 시설 종사자 직접고용을 통한 고용 안정성 향상 및 종사자 처우개선을 위한 지자체와 소통을 정기적으로 추진함 • 모니터링 차원에서 정기적인 점검 회의, 과제관리를 체계화함

평가항목	세부평가내용
전년대비 개선사항	• 내부 직원 인권 보호를 위한 시스템 운영, 사내 인권 위험성 해소를 위한 실질적인 활동을 추진하였음 • 직원 인권 감수성 향상을 위해 인권 친화적 조직문화 형성을 위해 사내 의견수렴 과정 추가개설, 소속 시설 인권 교육 사전 소통강화, 소속 시설 직접적인 모니터링을 추진함 • 핵심 성과로서 전북특별자치도 공기업 출연기관 '인권 경영 성과평가' 16 곳 중 2위, 내부 직원 인권 교육 6회(78명) 추진, 평균 만족도 92.9 점, 사내 인권 사업에 대한 공감대 형성 등 인권 친화적 조직문화가 형성됨 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도를 추진하였으며, 부서 간 연계 협력 강화, 인권 공모전 의미 확산을 위한 심사 절차 추가 도입, 인권 집담회 등 현장 기록을 확산함

□ 8-3. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성

평가내용	8-3. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 추진성과의 적정성			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 일자리 제공 실적 • 인권보호체계 구축			

○ 8-3-1. 일자리 제공 실적

◎ 정규직 종사자 비율

(단위: 명)

구분	종사자 수	정규직 종사자 수	달성도
인원	110	90	81.81818182%
배점	6.00점	득점	

※ 2023년 보건복지부 평가편람 상 정규직 종사자 비율이 80% 이상인 경우 만점을 부여함

○ 8-3-2. 인권보호체계 구축

◎ 인권보호체계 구축을 위한 노력(비계량 절대평가/ 2점)

배점	득점
2.00점	

주요내용	• 기관의 전문교육(인권감수성교육 등)의 내용으로 MBTI를 활용한 대인관계능력향상교육, 기후변화를 알아보는 환경과 인권, 인권에 기반한 사회복지실천, 모두의 이권을 지키는 사회서비스 현장 교육 등이 이루어짐 • 직원 인권 감수성 향상을 위해 인권 친화적 조직문화 형성을 위해 사내 의견수렴 과정 추가개설, 소속 시설 인권 교육 사전 소통강화, 소속 시설 직접적인 모니터링을 추진함 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도, 예컨대, 부서 간 연계 협력 강화, 인권 공모전 의미 확산을 위한 심사 절차 추가 도입, 인권 집담회 등 현장 기록을 확대함
전년대비 개선사항	• 도내 사회복지종사자에 대한 인권침해의 사전예방 기능 수행의 필요성 인지 하였으나, 사회복지시설 인권은 형식적 일괄적 교육으로 효과성이 다소 낮음 • 소규모 사회복지기관은 교육예산, 정보, 인프라 등 여건 및 교육수행체계가 부족함

	• 부족한 상황에서 인권보호체계를 구축하고자 실행한 주요핵심 사업은 다음과 같음 1)인권문제를 기관적 차원으로 접근하는 인권교육 2)소규모 사회복지기관별 맞춤형 교육기획, (예컨대 인권교육 지원 소규모 사회복지기관 타킷 설정, 인권인식, 조직문화에 대한 의견 전수조사 실시 후 결과 반영하여 현장감있는 교육내용 구성 3)인권교육 기준 마련, 교육후 설문조사, 교육참여기관대상 차년도 심화교육검토, 기관 내 인권 관련 기본체계를 점진할 수 있는 인권컨설팅 사업 실시 등
--	--

□ 8-4. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성

평가내용	8-4. 근로조건 및 종사자 처우 개선을 위한 사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 종사자 처우개선을 위한 환류 시스템을 구축함(사업계획수립, 사업 운영, 사업 반영, 점검 및 검증 과정) • 성과 환류 주요 활동으로서 종사자 처우개선, 종사자 직접고용, 종사자 인권 보호 체계를 구축함 • 자체평가 및 외부 평가와 연계한 환류 활동을 추진하고 있으며, 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보를 위해 노력함(종사자 직접고용, 근로조건 및 처우개선, 안전관리 체계구축, 종사자 역량 강화, 인권 보호 체계구축 등) • 계량 성과(직접고용, 근로조건 및 처우개선, 안전 관리체계구축, 종사자 역량 강화) 100% 달성 및 비계량 성과분석, 외부 평가에 의한 환류 계획수립 및 활동이 유기적으로 관리되고 있음
전년대비 개선사항	• 2023년도 사업성과분석 및 자체, 외부 평가에 따른 2024년도 환류 계획을 마련하였음 • 종사자 처우개선 중장기 개선 전략, 후생 복지제도 수요조사 기반으로 중장기 전략 계획, 각종 규정 규칙을 점검하여 후생 복지제도 관련 소속 시설 동일화를 추진함 • 소속 기관별 욕구에 기반한 맞춤형 인권 교육을 실시하였음 • '사회복지사 등의 처우 및 지위 향상에 관한 법률' 통과에 따른 진행 상황 검토 및 대응으로 차후 권익지원센터(가칭) 운영기관과의 사업 중복성 검토 및 역할 적정성에 대해 논의함

9 민간제공기관 지원(자율지표)

9. 민간제공기관 지원(자율지표)

지표 정의	• 사회서비스 민간제공기관 지원에 대한 기관의 추진 노력 및 성과를 평가함					
평가결과	배점	5.00점	득점		86.40%	
			달성수준			
사업영역	평가지표 및 세부 평가내용			배점	달성률	득점
9. 민간제공기관 지원 (자율지표)	9-1. 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성			0.50점	85.00%	
	9-2. 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성			0.50점	75.00%	
	9-3. 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성			2.00점	100.00%	
	9-3-1. 민간기관 지원활동 실적			2.00점	100.00%	
	① 민간기관 지원활동 횟수			0.50점	100.00%	
	② 민간기관 지원활동 만족도			1.50점	100.00%	
	9-4. 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성			0.50점	75.00%	
	9-5. 자율지표의 적정성			1.50점	75.00%	
평가의견						
우수사항	• 사회서비스원 소속기관에 대한 지원뿐만 아니라 민간기관 지원에 대한 사회서비스원의 노력도 중요함. 이를 위해 이해관계자 소통강화 노력이 어느 정도 이뤄짐. 이를 위해 사회서비스 주요 현안 논의, 민간 의견수렴 채널을 다양화함 • 민간기관 대상 경영 컨설팅 사업추진, 예컨대, 전문가 현장 파견 통한 컨설팅 진행, 방문 집합, 온라인 등 방법 다양화. 컨설팅 참여 후, 결과 반영을 위한 모니터링을 신설함 • 소규모 장애인시설 컨설팅을 점검 방식이 아닌 참여기관 욕구 컨설팅으로 추진하였으며, 노무사 등 현장 전문가 발굴 통한 전문성 확보하고 행정 전반에 대한 컨설팅 지원으로 실무를 지원하고자 노력함 • 품질관리 컨설팅 사업 활성화를 위해 시군 통한 대상 기관 사업 안내 및 참여 독려, 컨설팅 사업 방향 설정 및 각종 관련 지침, 행정 서식 제공, 추가적인 도움이 필요한 경우 노무 컨설팅 등을 제공함 • 제공기관을 민간 전체로 확대를 위해 인력관리, 노무 컨설팅 추가로 지원함 • 이외에도 시설 안전 점검, 현장 종사자 대상 소진 예방 교육 등 필요한 교육과 정보제공이 온라인 오프라인으로 이뤄짐 • 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석, 거버넌스 운영, 의견수렴 채널 다양화, 이해관계자 의견 반영한 사업계획을 수립함 • 소규모 장애인시설 컨설팅, 맞춤형 컨설팅, 시설 안전 점검지원, 소진 예방 사업을 진행함 • 사업계획 시 타 기관 및 부서(직능단체)와의 연계를 위해 노력함					

	• 전북특별자치도, 중앙사회서비스원, 전북 사회복지사회, 대한변호사회, 노무사회, 전북지역 사회서비스지원단, 전북연구원 등 다양한 유관기관과 협력체계를 구축함
미흡사항	• 민간기관 대상 컨설팅이 지속해서 이뤄지기 어려운 한계가 있음 • 예컨대, 현장의 컨설팅 경험 부족, 다음 연도 예산 확보 어려움으로 참여기관의 지속적인 컨설팅 요구 대응 한계, 미흡 기관 중 참여 거부 기관 발생하여 사업수행의 한계, 점검 후 사회서비스 기관 역량에 따른 시설 운영 편차 발생, 도내 사회서비스 기관종사자들의 의견 반영에 한계가 있음
개선사항	• 민간기관 지원이 지속되기 위한 인적·물적자원, 예산 및 전문가의 지속적인 확보를 위한 노력이 필요함 • 민간기관의 자발적이고 적극적인 참여를 이끌기 위해서는 참여기관에 대한 특전이 기회를 제공하는 등 인센티브 제도를 도입함 • 사업계획 수립 과정을 거쳐, 소규모 장애인시설 컨설팅, 맞춤형 컨설팅, 시설 안전 점검지원, 소진 예방 사업, 전문상담원 활동, 이용권 기관 대상 컨설팅 제공, 다음 연도 신규 사업발굴, 인권 지침 컨설팅 사업 신설 등 성과 향상이 기대됨 • 민간기관 외에도 직능단체와의 협업으로 사업성과, 예컨대 종사자 심신치유프로그램, 종사자 쉼과 회복 기회 제공, 선진기관 견학, 체험행사, 스트레스 관리 프로그램 등 효과적인 사회서비스 현장 지원, 협업 관계를 구축함 • 민간기관과의 협업구조 형성 및 지원사업 수요확보, 홍보 채널 운영을 활성화함

□ 9-1. 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성

평가내용	9-1. 민간제공기관 지원을 위한 계획의 타당성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 경영환경, 경영목표 달성을 위한 사업계획 수립의 적정성 • 기관의 장·단점 분석을 통한 사업계획의 적정성 제고 노력 • 사업계획 수립과정상에서 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 경영전략과 사업전략 연계로 비전 및 경영 목표, 사업계획을 수립하였음 • 사회서비스 혁신을 위한 민간 제공기관 지원사업 추진을 위해 구체적인 사업 목표, 성과 목표, 실행 과제를 제시함 • 경영 목표와 함께 성과 목표(계량 목표 및 비계량 목표), 성과지표를 설정하였음 • 정책 방향(정부 및 관련 부처, 전북특별자치도 업무) 및 대내외(대외환경, 대내 환경 등) 경영 여건 분석을 통한 시사점을 도출하였으며, 2022년도 성과분석 결과를 반영한 사업계획을 수립함 • 2023년 주요 변화 (민간 제공기관 지원 관련, 경영 컨설팅 안전 점검지원, 소진 예방지원, 소통 활성화 등)를 제시하였으며, 기관의 장단점 분석(예컨대, SWOT 분석, 내부요인, 외부요인 분석, 성과 목표) 을 통한 사업계획의 적정성을 제고함 • 사업 계획 수립 과정에서 이해관계자 분석, 거버넌스 운영, 의견수렴 채널 다양화, 이해관계자 의견 반영하였으며, 소규모 장애인시설 컨설팅, 맞춤형 컨설팅, 시설 안전 점검지원, 소진 예방 사업을 진행함 • 사업계획 시 타 기관 및 부서(직능단체)와의 연계를 위해 노력하였으며, 관련 기관 연계 협력(예컨대, 전북특별자치도, 중앙사회서비스원, 전북 사회복지사회, 대한변호사회, 노무사회, 전북지역 사회서비스지원단, 전북연구원 등)을 강화함
전년대비 개선사항	• 사업계획 수립 과정을 거쳐, 소규모 장애인시설 컨설팅, 맞춤형 컨설팅, 시설 안전 점검지원, 소진 예방 사업, 전문상담원 활동, 할인권 기관 대상 컨설팅 제공, 다음 연도 신규 사업발굴, 인권 지침 컨설팅 사업 신설 등 주요성과 보임 • 이 밖에도 직능단체 협업사업의 성과로서 종사자 심신 치유프로그램, 종사자 쉼과 회복 기회 제공, 선진기관 견학, 체험행사, 스트레스 관리 프로그램 등 효과적인 사회서비스 현장 지원, 협업 관계를 형성함 • 민간기관과의 협업구조 형성 및 지원사업 수요확보, 홍보 채널을 활성화 함

□ 9-2. 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성

평가내용	9-2. 민간제공기관 지원을 위한 사업 수행노력의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 추진계획에 따른 추진내용의 적정성 • 주요업무별 추진 중 발생한 경영환경 변화, 문제점 등에 대한 대응노력 • 안정적 사업운명을 위한 추진 노력 • 사업 활성화를 위한 다양한 시도 및 과정상의 효율성 확보 노력 • 모니터링 및 점검회의를 통한 사업수행 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 맞춤형 컨설팅을 통한 사회서비스 기관 성장을 지원하였으며, 전문 컨설팅으로 기관 운영 역량 강화. 특히 소규모 개인 운영 중심의 사회서비스 기관의 운영 능력 편차를 줄이기 위한 지원 및 모니터링을 실시함 • 예컨대, 추진 배경은 소규모기관 상황의 배경 분석, 대응 전략 수립, 컨설팅 과정 기획, 컨설팅 진행, 컨설팅 평가, 환류 등의 과정을 통해 컨설팅 지원사업의 적정성을 확보하고자 노력함 • 주요 성과로서 3개 분야 전문 상담원(노무, 법률, 세무, 회계) 10명 위촉, 참여기관 욕구 중심 맞춤형 컨설팅, 전문인력 부재한 기관 운영에 실질적인 도움을 제공함 • 소규모 장애인시설(거주, 주간 보호, 공동생활 등) 인력 부족의 이슈를 개선하고자 노력함(수요조사, 사업 방향 설정, 참여기관 간담회, 컨설턴트구성, 컨설팅 진행, 평가 및 환류) • 사회서비스 제공기관 대상 컨설팅 사업 확대, 대상 기관 참여율 높이기 위한 노력 등 컨설팅 과정 기획, 컨설팅 진행, 컨설팅 평가, 환류의 과정으로 사업을 진행함 • 품질관리 맞춤형 컨설팅 지원, 사회서비스 기관 안전관리 체계 마련, 시설 안전 점검 등의 지원사업을 실시함 • 사회서비스 기관종사자 대상 사업(종사자 소진 예방 사업, 지자체 연수체계, 심리 정서 지원 추진, 종사자 간 화합과 동기부여, 응원 행사 등)
전년대비 개선사항	• 민간 제공기관 지원사업의 주요성과: 전문 상담원(노무, 법률, 세무, 회계) 10명 위촉 • 참여기관 욕구 중심 맞춤형 컨설팅, 모니터링 결과 긍정적 인식개선, 만족도 향상

평가항목	세부평가내용
	• 전문인력 부재한 기관 운영에 실질적 도움 제공, 노무사 변호사, 세무사의 현장 방문 컨설팅으로 애로사항 해결지원, 컨설팅 수행 과정 중 기관의 애로사항 해결지원, 컨설팅 수행 과정 중 기관의 필요 내용 확인으로 추가 연계 지원이 가능함 • 행정 어려움이 많은 상황에서 지침 관련 양식 공유, 실무 기술 제공으로 서비스 만족도를 높임 • 현장 욕구 반영하여 소통을 강화함 (민간 지원 소통 창구 마련, 현장 의견 수렴 채널 운영, 지역 현안 이슈 공론화, 사업설명회, 직능단체협약 간담회)

□ 9-3. 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성

평가내용	9-3. 민간제공기관 지원을 위한 추진성과의 적정성			
	지표특성	정량지표	평가방법	계량 절대평가
	• 민간기관 지원활동 실적			

○ 9-3-1. 민간기관 지원활동 실적

◎ 민간기관 지원활동 횟수

(단위: 회)

구분	목표	실적	달성도
경영컨설팅 지원사업	70	90	128.5714286%
소규모 장애인복지시설 운영컨설팅지원사업	30	30	100%
품질관리맞춤형 컨설팅지원사업	9	11	122.2222222%
안전점검지원사업	56	56	100%
소진예방지원사업	1	1	100%
평균 달성도			110.1587302%
배점	0.50점	득점	

◎ 민간기관 지원활동 만족도

(단위: 점)

구분	목표	실적	달성도
만족도 점수	82	94.4	115.1219512%
배점	1.50점	득점	

□ 9-4. 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성

평가내용	9-4. 민간제공기관 지원을 위한 사업 환류활동 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	• 주요업무별 성과환류 시스템 구축 여부 • 성과환류 활동내용의 적정성 • 자체평가 및 외부평가와 연계한 환류 활동 • 사업추진 성과에 대한 평가 적정성 확보 노력			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
주요내용	• 사회서비스원 주요 사업별 성과 환류 시스템을 구축하였으며,(사업계획 수립, 사업 운영, 평가, 환류) 사전 조사, 계획수립, 적합성 검토와 실행(투입, 과정, 평가), 평가(정성평가, 정량평가), 환류(환류 개선, 공유확산), 이외 주기적 점검 등 정기적 환류가 이뤄짐 • 운영성과 환류를 위한 주요 활동으로 성과 목표에 관한 결과 확인, 이를 기반으로 개선 내용 확인을 통한 사업 추진체계를 구축함 • 자체평가, 외부 평가와 연계한 환류 활동을 실시하였으며, 전문 컨설팅, 지역사회 환경분석, 이해관계자 의견수렴, 정기적인 모니터링, 사업추진 결과에 대한 평가를 통해 발전 방안과 개선 사항을 도출함 • 계량, 비계량 성과분석, 외부 평가, 자체평가에 따른 환류 계획을 수립함
전년대비 개선사항	• 전년 성과 대비 증감률, 성과분석 진행, 예컨대 기관방문 컨설팅 확대, 모니터링 강화, 노무 분야 컨설팅, 컨설팅 사업 인식개선, 사회서비스 기관 품질관리 향상, 맞춤형 컨설팅, 기관의 단순 점검이 아닌 지자체 역량 강화를 위한 컨설팅 기능 추가, 소규모 직능단체별 욕구에 맞는 지원, 기관별 맞춤형 예산 수립과 지출, 지역사회 긍정적 영향력 향상 및 네트워킹을 강화함

□ 9-5. 자율지표의 적정성

평가내용	9-5. 자율지표의 적정성			
	지표특성	정성지표	평가방법	비계량 절대평가
	자율지표의 적정성			

◎ 평가 의견

평가항목	세부평가내용
우수한 점	- 민간기관 대상 지원사업에 관한 관심과 지원계획을 수립한하였으며, 이를 위해 이해관계자 소통강화 노력이 어느 정도 이뤄짐. 또한, 사회서비스 주요 현안 논의, 민간 의견수렴 채널을 다양화함 - 민간기관 대상 경영 컨설팅 사업추진, 예컨대, 전문가 현장 파견 통한 컨설팅 진행, 방문 집합, 온라인 등 방법 다양화. 컨설팅 참여 후, 결과 반영을 위한 모니터링을 신설함 - 소규모 장애인시설 컨설팅을 점검 방식이 아닌 참여기관 욕구 기관 컨설팅 추진, 노무사 등 현장 전문가 발굴 통한 전문성 확보, 행정 전반에 대한 컨설팅 지원 등 실무 중심으로 운영함 - 품질관리 컨설팅 사업 활성화를 위해 시군 통한 대상 기관 사업 안내 및 참여 독려, 컨설팅 사업 방향 설정 및 각종 관련 지침, 행정 서식 제공, 추가적인 도움이 필요한 경우 노무 컨설팅을 제공함 - 제공기관을 민간 전체로 확대하기 위해 인력관리, 노무 컨설팅 등을 추가 지원함 - 이외에도 시설 안전 점검, 현장 종사자 대상 소진 예방 교육 등 필요한 교육과 정보제공이 온라인 오프라인으로 이뤄짐 - 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 분석, 거버넌스 운영, 의견수렴 채널 다양화, 이해관계자 의견 반영한 사업계획을 수립함
미흡한 점 및 개선할 점	- 민간기관 대상 컨설팅이 지속해서 이뤄지기 어려운 한계가 있음 - 예컨대, 현장의 컨설팅 경험 부족, 다음 연도 예산 확보 어려움으로 참여기관의 지속적인 컨설팅 요구 대응 한계, 미흡 기관 중 참여 거부 기관 발생하여 사업수행의 한계, 점검 후 사회서비스 기관 역량에 따른 시설 운영 편차 발생, 도내 사회서비스 기관종사자들의 의견 반영에 한계가 있음 - 민간기관 지원을 활성화하기 위해서는 현재 사회서비스원의 지원기관에 대한 지원체계 구축과 서비스 제공을 강화하고, 그 경험을 살려 체계적인 지원 시스템을 구축할 필요가 있음 - 지원의 우선순위를 정하고 체계적이고 단계적으로 진행함

IV. 개선권고과제



개선권고과제

공통지표	○ 1-1. 경영이념 • 기관 특성 고려 및 추진과제, 목표 등을 명확히 한 ESG 경영전략 고도화 • 중장기 발전전략에 따른 가시적인 로드맵 구축 및 활용 • 공정사회 구현을 위한 수요발굴과 과제 추진 ○ 1-2. 기관장 성과 • 성과목표 전반에 대한 난이도 점검 및 사업의 비중, 지표의 성격 등을 고려한 지표 개선 ○ 2-1. 도 정책반영 • 공모사업의 추진 과정 및 실질적 성과 여부 등 프로세스 중심의 성과관리 체계 구축 • 협업 추진을 위한 각 기관의 핵심역량을 기반으로 한 시너지 효과 제시 • 인권침해 구제 절차의 모의 운영 및 전문가 자문 등 실효성 확보 ○ 2-2. 사회적 책임 • 지역 숙원사업 해결 및 자치단체 특수시책 참여 성과 창출을 위한 기관의 접근 방식 개선 • 지방공공기관 안전보건가이드라인 준수 ○ 3-1. 건전재정운영 • 자체수입 확대를 위한 구체적인 방안 마련 및 추진 ○ 3-2. 조직운영 • 업적평가위원회 개선 및 전문가 의견수렴을 통한 제도 고도화 ○ 4-1. 외부만족도 조사 • 내외부 고객의 만족 개선을 위한 업무를 효율화 및 구성원 역량 강화 추진 방안 마련 • 내부만족도 개선을 위한 구체적인 방안 마련
특성(사업) 지표	○ 특성지표 공통 • 특성(사업)지표의 정량지표의 최근 달성률을 고려한 대안 지표 마련(결과 지표중심) ○ 교육사업 • 기관 운영자, 실무자의 역량 강화를 위한 교육과정 개발 • 중장기적 관점의 교육사업 발전 방안 마련 ○ 직영 및 소속시설 운영 • 사업계획 수립 과정에서 이해관계자 의견수렴 및 반영체계 강화

	○ 근로조건 및 종사자 처우개선 실적 • 중장기 관점의 소속 시설 종사자 처우개선을 위한 전략 마련 ○ 민간제공기관 지원(자율지표) • 민간기관과의 협업구조 형성 및 지원사업의 수요확보를 위한 홍보 방안 마련
--	--