

2 강원사회서비스원

□ 종합결과

등급	총점	지속가능경영(35)			경영성과(50+2)			사회적가치(10)		우수 사례 (5)
		계	리더십 (18)	경영 시스템 (17)	계	주요 사업 (25+2)	정책 성과 (25)	계	사회적 책임 (10)	
A	88.08	30.49	14.00	16.49	44.43	24.50	19.93	9.30	9.30	3.86

- 강원사회서비스원은 종합결과 총점이 88.08점으로, A등급으로 전년도 경영평가 결과와 비교(B등급)하여 전반적으로 우수한 경영 성과를 달성했음
- 지속가능경영은 35점 만점에 30.49점을 획득하여 양호한 수준이며, 경영시스템은 17점 만점에 16.49점으로 탁월한 수준으로 평가됨. 경영성과 영역은 50점 만점에 44.43점을 획득하여 비교적 미흡 수준으로 나타남. 주요사업은 25점 만점에 24.50점으로 양호한 수준으로 나타남. 사회적 가치는 10점 만점에 9.30점으로 탁월한 수준으로 평가됨
- 우수사례는 재난·긴급돌봄체계 「돌.보.고」 운영으로 긴급위기지원 시행을 통한 위기주민의 삶 안전을 도모하여 5점 만점에 3.86점을 획득함

1. 지속가능경영

1) 리더십

평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
리더십 (18)	1. 기관장의 리더십	- 기관의 사명 및 사회적 역할에 대한 경영목표 달성노력	정성	5	3.00
		- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	2	2.00
		- 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 위한 노력과 성과	정성	2	2.00
	2. 전략경영	- 조직의 설립목적 구현과 바람직한 미래상 달성을 위해 기울인 노력과 성과를 평가	정성	5	3.00
		- 외부감사지적사항 등 이행의 적정성을 평가	정량	4	4.00

기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 핵심가치와 당해 연도 기관장의 성과목표를 연계하고 이에 대한 성과를 제시함. 경영여건, 정부정책, 고객니즈를 고려한 리더십을 추진함
- 대내외 경영환경 분석을 통해 전략적 시사점을 도출하고, 이를 기관장 경영성과 목표와 연계함
- 기관의 경영목표 추진과정에서 발생하는 현안 해결을 위한 기관장의 구체적인 노력과 성과를 제시할 필요. 종합재가센터, 국공립시설 운

영, 정부위탁사업 운영 등 주요 사업 별 도전요인과 이에 대한 해결 노력을 제시할 필요가 있음

- 협력, 혁신, 소통 리더십이라는 3가지 기관장 리더십을 제시하였으나, 세부내용면에 있어 중복되는 사항들이 있음. 각 리더십에 대한 필요역량 및 이에 적합한 사업의 배치, 그리고 성과순의 기술이 필요함

○ 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과

- 중간관리자 확대에 소통의 효과성을 높이며, 조직구성원들의 동기부여에 기여. 4급 허리회의 및 조직운영 프로세스 혁신을 통해 조직구성원에게 동기를 부여하고 소속기관 종사자에 대한 지원의 효과성을 제고함
- 본부 및 소속기관 조직구성원의 동기부여를 위한 다양한 방안 마련과 시행을 권고. 사전진단을 통해 근무환경 개선 등 제도적 방안, 조직구성원 간, 기관장-조직 구성원 간의 공식-비공식 동기부여 방안 등이 드러날 수 있도록 할 필요가 있음
- 재무회계 등 행정 분야 실무교육도 중요하지만, 돌봄서비스 강화를 위한 관련 교육의 발굴 및 확대가 필요함

○ 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력

- 강원도 및 지역사회와의 협력을 통해 강원특별자치도 농촌형 통합돌봄모형 초석을 마련함
- 지역의 이해관계자들을 구체적으로 파악하고, 차별화된 해결방안을 마련하는 것이 필요함. 장애인, 노인 대상 활동보조, 급식지원, 학습지원 등 자원봉사 활동을 확대하여 지역주민이 참여하는 사회복지 체계를 개발하고 돌봄 사각지대를 보충할 필요

□ 전략경영

○ 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성

- 내부의견 수렴을 위해 소속시설 16개소를 방문하여 현안을 청취하고, 실무자 간담회 진행, 조직혁신위원회를 구성하여 자문을 구하는 등 실효성 있는 경영계획 수립을 위해 노력함
- 환경분석으로 제시된 위험과 도전요인들에 대한 장·단기적인 관리 방안이 필요함
- 강원도의 재정자립도는 '22년 24.7%로 전국 평균 45.3%에 크게 미치지 못하고 있음. 강원사회서비스원 세입예산 중 출연금 수입 비중을 감안할 때 중장기 재정수입여건에 대한 분석이 필요함
- 조직 효율화, 수탁사업 확대(연구 포함), 소속시설의 이용률 제고 방안 등을 마련하여 재정 건전성을 높이기 위한 노력이 필요함

○ 외부 지적사항 이행률(%)

구분	지적건수	이행건수	이행률
외부지적사항 이행률	35건	35건	100.0%

2) 경영시스템

□ 평정표

평가 영역	평가지표	지표설명	지표 성격	배점	득점
경영 시스템 (17)	1. 조직·인사 관리	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성을 평가	정성	8	8.00
		- 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적정성을 평가	정량	△1.5	-0.10
		- 직원의 채용과정에서 불합리한 차별을 야기할 수 있는 항목을 삭제하는 블라인드 채용 도입 이행 여부를 평가	정량	△1	0.00
	2. 재무관리	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 재무·예산 관리의 적정성을 평가	정성	6	5.70
		- 복리후생비 집행실적 및 공개 여부 등 복리후생을 위한 기관의 합리적이고 투명한 예산관리를 평가	정량	1	0.96
		- 업무추진비 집행실적 및 공개 여부 등 기관의 업무추진비 관리 수준을 평가	정량	1	1.00
		- 기관의 전체 계약금액 중 조달청에서 계약한 금액(조달청을 통한 수의 계약 포함)의 비중을 평가	정량	1	0.93

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적정성

- 조직혁신위원회를 통한 중간관리자 중심의 조직개편을 통해 추진력과 효율성 확보 노력이 보임

○ 인사관리의 적정성

- 채용프로세스를 개선하기 위해 노력하였으며, 시설 단위 채용프로세스를 통해 시간과 비용절감을 달성함

○ 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성

- 교육수요를 반영하여 직무능력과 경력 개발하기 위한 다양한 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 교육성과를 인사평정에 적절히 활용함

○ 채용비리방지

구분	실적
채용비리 지적건수	2건
채용비리 전수조사 지적사항 이행여부	이행완료
임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부	이행완료

○ 블라인드 채용 도입 여부

구분	실적
입사지원서 인적사항 요구 금지 여부	미요구
블라인드 면접 실시 여부	실시

□ 재무관리

○ 재정계획의 적정성

- 기관의 재정여건을 고려한 재정운영 방향이 설계되었으며, 지자체 정책운영방향을 반영한 재정계획의 합리성 제고 노력이 보임
- 낙관·비관 시나리오별 사업수행 계획에 대한 구체성과 체계성 마련 필요

○ 예산운용 및 집행의 적정성

- 도내 예산 상황이 어려움에도 불구하고 연구 강화를 위한 예산을 확보하고 지자체 협력사업에 적극적으로 참여하는 등 예산 안정을 위해 노력함

○ 복리후생비 집행

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	77.39	85.13	38.70	81.19	0.91

* 기준치: 전년도 실적(2021)

○ 복리후생비 공개

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	81.65	89.82	40.83	94.27	1.09

* 기준치: 전년도 실적(2021)

○ 업무추진비 공개

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	84.12	92.53	42.06	89.15	0.93

* 기준치: 전년도 실적(2021)

2. 경영성과

1) 주요사업

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
주요사업 (25)	1. 긴급돌봄 및 종합재가센터 운영	- 코로나19(본인 또는 보호자의 감염·자가격리), 장기요양 등급 미판정, 장애인활동지원 서비스 지원 종합조사 진행, 기타 긴급상황 등의 이유로 인해 긴급하게 돌봄이 필요한 대상자에게 돌봄서비스를 제공하는 체계 구축 및 운영 실적에 대해 평가	정성	5	5.00
		- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력을 평가	정량	2	1.00
	2. 국공립시설 운영	- 사회서비스원이 위·수탁하는 국공립 시설 운영 관련 실적	정성	3	3.00
		- 국공립시설의 개소, 서비스 제공 인원 등의 목표 달성과 함께 서비스 질 제고 등 운영활성화 노력을 평가	정량	4	4.00
		- 위탁이후 시설 변화도(가점)	정성	2	2.00
	3. 정부위탁사업 운영	- 정부위탁사업 운영 계획 수립 및 지원체계의 적정성 평가	정성	2	2.00
		- 정부위탁사업 운영 추진 실적 평가	정량	1	1.00
	4. 민간지원	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 실적의 적절성을 평가	정성	5	3.50
		- 민간 지원 사업의 관리 체계의 적절성을 평가	정량	3	3.00

□ 긴급돌봄 운영

□ 긴급돌봄 운영 및 종합재가센터 운영 활성화 노력

○ 긴급돌봄서비스의 체계 구축

- 강원지역 특성을 고려한 산불피해가구에 대한 주거환경개선 등 산불재난 대응이 우수함
- 원거리 특성을 고려하여 비대면 면접을 통해 인력풀을 확보하고, 강원도형 맞춤형돌봄, 특화사업으로 타 지역과 다르게 의료연계 사업을 운영한 실적이 돋보임
- 강원도만의 지역적 특성(원거리 등) 및 사각지대 지역(양구 등)을 고려할 필요

○ 긴급돌봄서비스의 운영실적

구분	이행여부
서비스 제공 요청 후 1주 이내 제공 비율이 80% 이상인가?	○
요청한 서비스의 시간의 2/3 이상 충족된 대상자 비율이 90% 이상인가?	○
긴급돌봄 서비스 이용자 만족도가 7점(최저 0, 최고 10) 이상인가?	○

□ 국공립시설 운영

○ 국공립시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성

- 도서, 벽지 위·수탁 추진으로 사각지대를 해소(인제, 평창 다함께돌봄센터 위·수탁 추진)하기 위해 노력하고 있음. 앞으로도 강원도 내 취약지역에 대한 서비스 지원을 확대하기 바람

○ 국공립시설 운영사업의 설립 및 운영실적

구분	달성도
설립목표 달성도	달성
운영목표 달성도	달성

□ 정부위탁사업 운영

○ 정부위탁사업 운영계획 수립 및 지원체계의 적정성

- 정부위탁사업의 안정적 운영을 위한 상생협력 관리체계를 구축 · 운영하고 있음

○ 정부위탁사업 지원 실적

구분	이행여부
정부위탁사업운영을 계획 대비 목표를 달성하였는가? (계획대비 90% 이상/ 90%미만 ~80%이상 / 80%미만)	90%이상 달성

□ 민간지원

○ 사회서비스 민간기관 지원계획의 적정성

- 자체 G-PASS(9대 영역) 민간지원에 대한 브랜드화가 돋보임
- 지역적 특성(넓은 지역, 이동거리 등)으로 인해 사업수행의 어려움이 있겠지만 소외지역(철원군 등), 원거리 지역에 대한 지원을 확대하기 바람

○ 사회서비스 민간기관 지원실적

구분	이행여부
민간기관 지원활동을 을 계획대비 목표를 달성하였는가 (전년도 대비 7%이상 증가/ 5%이상~7% 미만/ 5% 미만)	7%이상 증가

2) 정책성과

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
정책성과 (25)	1. 서비스의 질	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원이 제공하는 서비스 질의 적정성을 평가 - 서비스 품질의 우수성 	정성	5	4.50
			정량	5	4.53
	2. 일자리의 질	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스원 종사자 근로조건의 적정성을 평가 	정량	2	1.40
			정성	3	2.50
	3. 서비스 공공성	<ul style="list-style-type: none"> - 사회서비스 공공성 제고를 위한 노력을 평가 	정성	10	7.00

□ 서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 서비스 질 관리체계에 따라 소속시설 대상 서비스 질 관리 계획을 수립하고 각 단계별 결과의 공유와 환류체계를 갖추고 있음
- 사업운영 과정에서 모니터링 결과를 지속적으로 반영할 수 있는 환류체계, 질 관리 체계로 시스템화 할 필요가 있음
- 세분화되고 강화된 모니터링 체계를 운영하고, 기관별 모니터링 결과에 대한 평가와 환류를 강화할 필요가 있음. 또한 우수사례의 확산을 강화할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있음

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

구분	만족도 결과
2022년 사회서비스원 이용자 만족도	90.6

□ 일자리의 질

○ 정규직 종사자 비율

구분	비율
정규직 종사자 비율	30.21%

○ 직접 고용 종사자 비율

구분	비율
직접 고용 종사자 비율	100.0%

○ 종사자 근로조건 및 처우개선을 위한 노력

- 종사자 내부 만족도 조사 등을 통해 부서간 소통강화 방안을 마련하는 등 지속적 소통을 통한 조직문화 개선 노력이 돋보임
- 경력급 제도나 승진체계 등으로 전문성 향상 및 서비스 질 제고를 도모할 필요가 있음. 임금체계의 형평성을 저해하는 요소에 대한 명확한 검토, 실질적인 형평성 증진을 위한 방안 도출과 이에 대한 시행과 환류가 필요함

○ 교육훈련 체계화 노력

- 교육훈련 체계 및 인적자원개발 체계, 수용자 중심의 교육훈련체계, 점증적 경력 개발 체계를 구축·운영하고 있음

- 종사자의 수요조사를 통해 필요교육을 도출하는 것도 중요하지만, 전문서비스직군 별 필요역량과 필요교육을 제시하고 교육훈련할 수 있도록 하는 시스템 마련 필요
- 개별화된 역량 진단과 수요에 기반한 교육운영, 교육의 실질적인 성과에 대한 환류체계 운영 필요

□ 서비스 공공성

○ 서비스 제공 형평성 제고

- 강원도의 여건을 고려하여 원거리 대상자에게 서비스를 제공하기 위한 수당 증액 등 노력을 통해 공공성 기능을 강화함
- 이용자의 만족도, 이용경험에 대한 체계적 분석 등을 통해 실적 관리 확대 방안을 구체적으로 마련하기 바람
- 고난도 사례 발굴을 위한 방안 모색과 이에 대한 체계화 필요. 고난도 사례에 대한 서비스 제공 성과와 그 효용성에 대한 검증체계 구성이 필요함

○ 서비스 사각지대 지원 노력

- 지역적 특성을 고려하여 최전방지역(인제군) 다함께 돌봄센터의 위·수탁을 적극 추진함
- 퇴원환자 대상 회복거점 모형, 의료사각지대 대상 의료복지 복합 모형 등을 통해 대상자 다양화 추진 및 사각지대 해소에 기여함

3. 사회적가치

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
사회적 책임 (10)	1. 소통 및 참여	- 내·외부 관계자(이용자, 주민, 자치단체, 노사 등)에게 경영정보를 제공하여 소통과 경영에 참여시킴으로써 만족도 제고 및 노사상생 발전을 위한 기관의 노력 및 성과를 평가한다.	정성	1	1.00
		- 상생과 협력의 공공노사관계를 구축 및 유지를 위한 노력	정성	1	1.00
		- 지역사회 내의 복지자원 및 이해관계자와 소통·협력을 통한 지역사회복지 네트워크의 구축	정성	3	2.80
	2. 윤리·인권 경영	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	1	1.00
		- 인권경영 체계 구축, 사업 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	1.00
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.50
	3. 재난안전관리	- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력	정성	0.5	0.50
		- 재난·안전 관리역량	정성	0.5	0.50
		- 안전사고 건수	정량	1	1.00

□ 소통 및 참여

- 내·외부 관계자의 의견수렴, 기관 경영에 적극적 반영 노력
 - 자활사업 참여주민 의견 제안과 그 반영 과정에 대한 체계적인 접근이 돋보임
 - 지역의 특수성에 기반한 복지 네트워크의 정의에 기반하여 촉진자로서 사회서비스원의 역할(신뢰구축, 정보축적/제공을 통한 경험/지식의 축적과 확산, 혁신 아이디어의 창출 등)에 대한 체계화된 추진 방향을 설정하고 진행한다던 더욱 큰 결실을 얻을 것으로 기대함
- 상생과 협력의 공공노사관계 구축 및 유지
 - 노사관계 개선을 위한 안전 프로세스의 가시적 체계 마련
 - 복지 네트워크 구축에 따른 실질적인 변화가 무엇인지 고민하고 분석할 필요가 있음. 네트워킹의 촉진자로서 서비스원의 역할에 대한 명확한 개념화가 필요
- 지역사회복지 네트워크 구축
 - 지역 복지 네트워크 구축을 위한 다양한 노력이 보이며, 추진 사항에 대한 내용도 비교적 구체적으로 제시하고 있음

□ 윤리·인권경영

- 윤리·인권경영 체제 구축·운영, 공정사회 구현을 위한 노력 및 성과의 적절성 등
 - 윤리 경영체제 마련을 위한 단계별, 다각적 노력이 드러남
- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성
 - 공정사회 구현이 지니는 고유한 의의를 이해하고, 이에 기반한 사회서비스원의 역할에 대한 구체적인 고찰과 고민이 필요함

□ 재난안전관리

- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력 및 재난·안전 관리역량 등
 - 재난에 대한 국민적 관심이 높아지고, 지역 특성에 따른 다양한 형태의 재난 위험 가능성이 커지고 있는 상황에서, 강원도의 재난 안전과 관련하여 새롭게 조명할 요소가 없는지 지속적으로 모니터링하여 추진하기를 바람
- 안전사고 건수

(단위: 건수)

구 분	실 적		평 가			
	2021년	2022년	기준치	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수 (직원 안전사고)	0	0	0	0	0	1

4. 우수사례

□ 강원도 산불피해지역 재난·긴급돌봄체계: 「돌·보·고」

- 지역의 특수한 문제와 요구에 대응한 강원도형 재난긴급돌봄체계 운영
 - 대체인력 파견, 안전점검, 심리상담, 주거환경 개선의 구체적 성과를 도출
 - 강원도민 긴급위기지원 시행을 통해 위기주민 삶의 안정을 도모하고 통합적 지원으로 실질적 효과 창출
 - 재난 시 지역사회 돌봄공백 지원을 위한 강원사회서비스원의 적극적 서비스 제공활동으로 사회적 역할과 책임을 통해 위상 제고
- 지역 네트워크 연결을 강화하여 안정적인 긴급 재난협력체계 구축 및 재난유형별 특화체계 구축 필요
 - 강원도지역은 산불피해가 매년 발생하므로 지속적으로 관련 지원을 할 수 있도록, 지역 내 복지자원 등을 체계적으로 연계한 네트워크 강화가 중요함
 - 공동모금회, 사회복지사협회, 자원봉사센터의 협력 체계를 토대로 긴급하게 발생하는 지역사회 이슈에 대해 지원할 수 있는 모델이 될 수 있을 것으로 보임. 이러한 협력체계는 향후 산불과 같은 재난 외의 상황에 대해서도 공동대응할 수 있는 협력이 가능할 것으로 보임
 - 서비스 지원 대상자 선정 과정과 예산확보에 대한 구체적인 방안이 필요하며 재난 피해의 직접적 피해자뿐만 아니라 간접적 피해를 입은 사람들의 정신건강문제 등도 지원할 수 있도록 관련 서비스 연계 필요