

강원사회서비스원

□ 종합결과

등급	총점	지속가능경영(30)			경영성과(50)			사회적가치(20)		우수 사례 (가점)
		계	리더십 (18)	경영 시스템 (12)	계	주요 사업 (20)	정책 성과 (30)	계	사회적 책임 (20)	
B	84.37	22.88	14.67	8.21	40.11	16.16	23.95	15.83	15.83	5.55

- 강원사회서비스원은 종합결과 총점이 84.37점으로, 전반적으로 양호한 경영성과를 달성했음
- 지속가능경영은 30점 만점에 22.88점을 획득하여 보통 수준으로 평가됨. 경영성과 영역은 50점 만점에 40.11점을 획득하여 양호한 결과를 나타냄. 사회적 가치는 20점 만점에 15.83점으로 평가됨
- 우수사례는 더멀리 더필요 더돌봄 수당 등이 발굴되어 5.55점을 획득하였음

1. 지속가능경영

1) 리더십

평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
리더십 (18)	1. 기관장의 리더십	- 기관의 사명과 사회적 역할을 잘 파악하고 경영목표를 달성하기 위한 기관장의 리더십	정성	5	4.67
		- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	2	1.67
		- 자치단체, 지방의회, 지역주민 등 대내·외 이해관계자와의 협력 증진 및 지역문제해결을 위한 노력과 성과	정성	2	1.00
	2. 전략경영	- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성	정성	5	3.33
		- 외부 지적사항 이행실적	정량	4	4.00

기관장의 리더십

○ 기관의 사명과 사회적 역할

- 내부 임직원 조직역량 강화를 위한 사업 시스템 결합과 맞춤형 인재 채용 계획, 인권경영센터 협업운영 노력 등 경영목표 달성을 위한 효율적 업무체계 확립을 위한 노력이 돋보임
- 기관장 경영성과계약의 과제목표 수준을 보다 도전적으로 설정할 것을 제안하며, 계량화할 수 있는 지표를 사용할 필요가 있음. 선언적 내용이거나 기관운영상 필수적인 요소를 과제목표로 삼는 것을 지양하고, 강원사회서비스원이 도민에게 제공한 서비스를 평가할 수 있는 지표 설정이 필요함

- 조직구성원의 동기부여를 위한 기관장의 노력과 성과
 - ‘실패해도 괜찮아 프로그램’, ‘매니저 중심 권한부여’, ‘원장의 리더십 평가’ 등 구성원간의 소통을 강화하고자 하는 노력이 우수함
 - 조직구성원들이 기관의 핵심가치를 내재화하기 위해 비전과 경영전략에 대한 내부구성원의 이해도를 높이기 위한 노력을 경주할 필요가 있음. 이러한 비전, 경영전략 및 경영정책 이해도의 제고가 직원이 주도적으로 목표를 위해 일할 수 있는 원동력으로 작용할 것임
- 대내·외 이해관계자와의 협력증진 및 지역문제 해결을 위한 노력
 - 강원도 사회복지사협회, 강원대학교병원 등 유관기관과의 MOU 체결 등 대내·외 이해관계자들과의 협력체계 구축하고자 하는 노력이 돋보임
 - 도 및 18개 시·군과의 협력을 통한 돌봄서비스 대상자를 연계하는 등 협력체계를 공고히 할 필요가 있음

□ 전략경영

- 중장기 경영계획 및 실행체계 적정성
 - 내·외부 환경분석 등 경영환경 및 경영현안에 대한 분석을 토대로 발전계획과 경영전략을 수립하고 실천함
 - 중장기 계획 수립 시 외부 이해관계자의 의견수렴 다소 미흡하며, 위험 및 도전요인에 대한 분석을 바탕으로 대비책을 구체적으로 제시할 필요가 있음
- 외부 지적사항 이행률(%)

구분	지적건수*	이행건수	이행률
외부지적사항 이행률	7	7	100

* 지적건수: 행정사무감사(7건)

2) 경영시스템

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
경영시스템 (12)	1. 조직·인사 관리	- 기관의 지속가능한 발전을 도모할 수 있는 조직·인사 관리의 적정성을 평가	정성	6	4.00
		- 채용비리 방지를 위한 노력과 후속 조치의 적정성을 평가	정량	△1.5	0.00
		- 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	3	1.50
		- 복리후생비 집행실적 및 공개 여부 등 복리후생을 위한 기관의 합리적이고 투명한 예산관리를 평가	정량	1	1.00
		- 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	0.71

□ 조직·인사관리

○ 조직관리의 적정성

- 사업환경 변화에 따른 외부전문가의 자문을 통해 조직개편을 시행함. 관리자 축소, 실무중심 전문인력 조직 구성하여 현장실무 역량을 제고한 점은 긍정적임
- 경영전략, 조직 미션을 달성하기 위한 조직구조의 적정성, 운영 효율성 확보를 위한 구체적인 내용 제시가 미흡함

- 인사관리의 적정성
 - 인사복수보직관리 등 인사규정 개정(3회) 및 시행세칙 재개정하여 인사관리를 위해 노력함. 교육성과의 근무성과 반영 노력이 있었음
 - 상급기관의 위·수탁사업 변동성에 따른 중장기 인력운영에 대한 예측대응 미비함. 조직운용의 안정성을 위해 인력의 탄력적 활용 방침이 필요함
 - 중장기 인력운영 계획이 모호함. 교육수요 조사내용과 교육과정의 연계성이 미흡함. 교육 이후 점검과정이 필요함
- 성과관리 및 보상체계 구축의 적정성
 - 근무성적평정에 협업과제 협조성 항목을 가점 평정한 점이 긍정적임. 성과평가결과에 따른 개인 연봉 및 성과급 지급을 결정하여 개인 능력과 성과 중심의 합리적 평가제를 수립, 운영하고 있음
 - 노사협의회 및 소통과정을 통하여 조직구성의 합의 과정 필요함
 - 성과관리체제로 구축한 G-BSC 체계를 중심으로 어떠한 성과를 구체적으로 보상으로 연계하고 운영하는지 명확하게 제시할 필요 있음
- 양성평등을 위한 노력과 성과의 적정성
 - 여성종사자 교육참여율 80% 성과 외에 여성종사자에 대한 발전적 지표 부재함. 양성평등 종합계획이 부재함. 양성평등협의체를 구성할 필요가 있음
- 채용비리방지

구분	실적
채용비리 지적건수	0건
채용비리 전수조사 지적사항 이행여부	해당사항 없음
임직원 징계 등 자체 인사규정 정비 이행 여부	9월까지 정비완료

○ 블라인드 채용 도입 여부

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

□ 재무관리

○ 재정계획의 적정성

- 강원도 사회복지 정책방향과 재정여건을 고려하여 5개년간 재정 계획을 수립한 점은 긍정적임
- 재정계획 적절성 평가항목에 대한 개괄적인 설명만 기술하고 구체적인 자료가 미흡함. 13개 추진사업의 전망 또는 예측되는 변화양상 등을 파악한 시나리오별 재정여건이 파악되어 있지 않음. 연간 사업 수행에 대한 낙관, 비관적 시나리오에 따라 재정 계획 수립 필요함

○ 예산운용 및 집행의 적정성

- 예산편성 및 집행관련 규정을 준수한 노력을 제시하였음. 중장기 재정계획과 연동하여 21년 세입액을 174% 달성한 점은 긍정적임
- 예산 및 회계실무자료 제작, 배포를 통한 구체적인 결과(성과) 제시가 필요함. 예산절감 노력, 사후관리 등 예산성과 환류를 강화하고, 예산 과목별 관리방안을 마련할 필요가 있음

○ 복리후생비 집행

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
복리후생비 집행률	16.11	17.72	8.06	77.39	1

* 기준치: 전년도 실적(2020)

○ 복리후생비 공개

구분	실적
복리후생비 공개실적	공개

○ 업무추진비 집행

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
업무추진비 집행률	56.88	62.57	28.44	81.65	1

* 기준치: 전년도 실적(2020)

○ 업무추진비 공개

구분	실적
업무추진비 공개실적	월별 공개

○ 조달계약실적

구분	기준치*	최고목표	최저목표	실적	목표달성도
조달계약비율	91.17	100	45.59	84.12	0.71

* 기준치: 전년도 실적(2020)

2. 경영성과

1) 주요사업

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
주요사업 (20)	1. 긴급돌봄 운영	- 코로나19(본인 또는 보호자의 감염·자가격리), 장기요양등급 미판정, 장애인활동지원 서비스 지원 종합조사 진행, 민간곤란, 기타 긴급상황 등의 이유로 인해 긴급하게 돌봄이 필요한 대상자에게 돌봄서비스를 제공하는 체계 구축	정성	2	2.00
		- 긴급돌봄 운영 실적에 대해 평가	정량	3	3.00
	2. 소속시설 운영	- 사회서비스원이 직영 및 수탁하는 소속시설 운영 관련 실적 등 소속시설 운영 관련 추진 실적을 평가	정성	4	3.00
		- 직영시설 운영, 서비스 제공 인원의 목표 달성 여부를 중심으로 평가	정량	4	2.00
		- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력 평가	정성	2	2.00
	3. 공공지원 운영	- 사회서비스 관련 공공지원 업무를 수행한 실적을 평가	정성	2	1.33
		- 공공지원 업무 추진 계획 수립 및 추진 실적을 평가	정량	1	1.00
	4. 민간지원	- 사회서비스 민간기관 지원 계획 및 실적의 적절성을 평가	정성	1	0.83
		- 민간 지원 사업의 관리 체계의 적절성을 평가	정량	1	1.00

□ 긴급돌봄 운영

○ 긴급돌봄서비스의 체계구축

- 긴급돌봄 개입의 정당성 확보, 지침서 작성을 통해서 업무의 예측성을 높이는 등 긴급지원사업 로드맵을 지침에 근거하여 작성하고 실행이 우수함
- 지역특성을 반영한 원거리 수당(더멀리 수당) 신설, 강원도 생활임금 적용 등 종사자 처우개선을 위한 노력이 우수함
- 향후 강원도 전역 수요 대응하기 부족한 인력이므로 추가채용, 인력풀 확보대책 마련이 필요함

○ 긴급돌봄서비스의 운영실적

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

□ 소속시설 운영

○ 소속시설 운영사업에 대한 목표 설정 및 관리의 타당성

- 소속시설 운영의 모델 구축 및 공공지원시스템 구축 운영 등이 우수함
- 강원지역의 면적을 고려하여 사회서비스원에서 수탁받아 운영하는 소속시설의 수를 확대할 수 있는 방향으로 개선이 필요함

○ 소속시설 운영사업의 설립 및 운영실적

구분	달성도
설립목표 달성도	129%
운영목표 달성도	74%

- 종합재가센터 운영활성화를 위한 노력
 - 종합재가센터 이용자 확보를 위한 노력이 우수함
 - 종합재가센터의 활동(개입)의 평가를 규정화(매뉴얼)하여 활동(개입)의 평가를 정례화할 필요가 있음

□ 공공지원 운영

- 공공지원 운영계획 수립 및 지원체계의 적정성
 - 지역자율형 사회서비스 투자사업 특화, 전국 3번째 장기요양운영센터 설치 운영 등 공공지원 운영이 적절함
 - 활동(인사조직관리, 재정관리, 사업관리)에 대한 평가가 부재함
 - 공공지원 운영사업은 지역별 이용자 규모 및 특성을 고려하여 수립해야 함
- 공공지원 운영추진 실적

구분	이행여부
공공지원 사업운영을 계획대비 목표를 달성하였는가 (목표대비 90%이상 / 전년도 대비 5%이상 증가)	○

□ 민간지원

- 사회서비스 민간기관 지원계획의 적정성
 - 「Go with G-PASS」 등의 브랜드화를 통해서 민간지원 사업 추진이 우수함
 - 사회서비스 민간기관에 대한 사회서비스원의 홍보 수준이 미흡함
 - 민간지원 사업을 운영하고 있지 않은 시 지역에 대해 민간 지원 확대 노력이 필요함

○ 사회서비스 민간기관 지원실적

구분	이행여부
민간기관 지원활동을 계획대비 목표를 달성하였는가 (목표대비 90%이상 / 전년도 대비 5%이상 증가)	○

2) 정책성과

평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
정책 성과 (30)	1. 서비스의 질	- 사회서비스원이 제공하는 서비스 질의 적정성을 평가 - 서비스 질 제고를 위한 계획수립 및 관리체계의 적정성을 평가	정성	5	4.67
			정량	5	4.51
	2. 일자리의 질	- 사회서비스원 종사자 근로조건의 적정성을 평가	정성	5	4.00
			정량	5	4.10
	3. 서비스 공공성	- 사회서비스 공공성 제고를 위한 노력을 평가	정성	10	6.67

서비스의 질

○ 서비스의 질 제고 계획 및 관리체계의 적정성

- 강원 사회서비스원의 품질관리 여건에 대한 SWOT 분석을 실시, 한계와 문제점을 파악하여 강원형 사회서비스 품질관리 모형을 도출함
- 다양한 계획수립은 매우 긍정적이며, 향후 계획에 기반한 다양한 사업내용을 적극적으로 확대·추진해 나가야 하며 종사자 간 공유를 통해 서비스 질 개선방안을 강구해야 함

○ 서비스 품질의 우수성(이용자 만족도 조사 결과)

구분	만족도 결과
2021년 사회서비스원 이용자 만족도	90.20

□ 일자리의 질

○ 정규직 종사자 비율

구분	비율
정규직 종사자 비율	38%

○ 직접 고용 종사자 비율

구분	비율
직접 고용 종사자 비율	100%

○ 종사자 근로조건 및 처우개선을 위한 노력

- 강원사회서비스원 종사자의 의견수렴, 조직문화TF 운영 등 소통을 통해 관련 제도의 정비, 근무환경 및 조직문화를 개선하고자 하는 노력이 확인됨
- 지속적인 근무환경 개선과 함께 기본급 인상, 수당지급 등 처우 개선을 단계적으로 확대할 필요가 있음

○ 교육훈련 체계화 노력

- 기관의 인력운용의 가치가 담긴 교육체계도가 마련되고 각 소속 시설에 대해 찾아가는 교육컨설팅 제공 등 종사자 역량교육 시스템을 구축하였음
- 자체 교육훈련을 위한 교육콘텐츠의 발굴뿐만 아니라 강사양성

등으로 현장중심의 실효성 제고방안에 대한 검토가 필요하며, 경력개발, 경력급 제도나 승진체계 등으로 스스로 성취감과 전문성 향상을 통한 서비스 품질향상 방안도 강구할 필요가 있음

□ 서비스 공공성

○ 서비스 제공 형평성 제고

- 돌봄서비스의 신속성과 접근성, 형평성을 강화한 제공체계를 마련하고 해당 서비스의 제공인력에게 고난이도 서비스의 노동강도를 고려한 추가 수당, 교통비 추가지원 방안 마련하였음. 재가의료 급여 시범사업 및 퇴원환자 단기 가사지원 서비스 등과 업무협약을 통한 공공 돌봄서비스의 플랫폼 역할 수행 등 지역 특성을 반영한 프로그램과 평가가 이루어졌음
- 원거리, 고난이도 이용자 발굴 등 지속적인 사업 수행을 위한 구체적인 방안을 마련하고, 지역 특성을 고려한 사업운영체계를 마련할 필요가 있음

○ 서비스 사각지대 지원 노력

- 종합재가센터를 활용한 지역 내 서비스 사각지대 해소를 위한 노력이 추진되었음
- 지역 내 유관기관과의 네트워크를 활용 등 사각지대 발굴 프로그램 구축이 필요하며, 지속적인 사업 추진을 위한 사업운영체계 마련이 필요함

3. 사회적가치

□ 평정표

평가영역	평가지표	지표설명	지표성격	배점	득점
사회적 책임 (20)	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 성과	정성	1	0.83
		- 상생과 협력의 공공노사관계를 구축 및 유지를 위한 노력	정성	1	0.67
		- 단체협약 내용의 합리성과 단체교섭 및 노사협의회 운영의 적절성 및 단체협약 개선을 위한 노력 또는 성과의 적절성	정성	1	0.83
		- 지역사회 내의 복지자원 및 이해관계자와 소통·협력을 통한 지역사회복지 네트워크의 구축	정성	5	3.33
	2. 윤리경영	- 윤리경영체제 구축·운영 및 노력과 성과의 적절성	정성	3	1.67
		- 기관의 투명성과 경영 책임성을 높이기 위한 기록관리 개선 노력과 성과	정성	1	0.83
	3. 인권경영	- 인권경영 구축·운영 및 노력과 성과	정성	2	2.00
		- 인권경영 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성	정성	1	1.00
		- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성	정성	1	0.67
	4. 재난안전관리	- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력	정성	1	1.00
		- 재난·안전 관리역량	정성	1	1.00
		- 안전사고 건수	정량	2	2.00

□ 소통 및 참여

- 내·외부 관계자의 의견수렴, 기관 경영에 적극적 반영 노력
 - 기관장과 종사자 간 의견 교류, 내·외부 관계자 참여를 통한 경영 현안에 대한 제도개선, 이용자 만족도 조사 실시 등을 추진하였음
 - 이용자·주민·자치단체의 의견들을 기관 경영계획 수립 및 내용에 반영을 위해 노력해야 하며, 그러한 참여를 통해 개선한 제도와 환류체계 작동에 대한 구체적인 노력이 필요함
- 상생과 협력의 공공노사관계 구축 및 유지
 - 직원협의회와 노사협의회를 활용한 소통 활동, 노사협의회 운영 규정 마련, 리더교육 및 공인노무사 자문위원 위촉을 통한 갈등예방 등을 추진하였음
 - 노사상생과 협력관계 구축을 위한 전략과 목표 설정 과정의 합리적인 제시 및 노사갈등 사후 해결 시스템 구축 운영 성과에 대한 구체적인 제시가 필요함
- 단체협약 내용의 합리성과 단체교섭 및 노사협의회 운영의 적절성 및 단체협약 개선을 위한 노력 또는 성과의 적절성
 - 본부 직원 자녀돌봄휴가 등 특별휴가 제도 확충 및 취업규칙 신고 절차 진행, 공공 노사관계를 위한 근로자 위원 교육 단계별 실시, 기능별 협의회 및 노사 간담회 개최 등을 추진하였음
 - 구성원들의 복리증진 요구를 수용한 추진 성과보다는 단체협약 중 불합리한 내용에 해당하는 것들을 실질적으로 개선하는 것이 필요함
- 지역사회복지 네트워크 구축
 - 강원랜드복지재단, 춘천사회혁신센터 등 분야별 협력, 돌봄 숲 운영, 민간시설 안전점검 실시, 공생공 추진 등 복지네트워크 구축 및 서비스 제공을 위해 노력함

- 구축한 복지 네트워크를 활용하여 실제로 제공한 서비스가 부족하고 네트워크를 통한 소통과 협력을 활발히 할 필요가 있음

□ 윤리경영

- 윤리경영 체제 구축·운영 노력 및 성과의 적절성
 - 윤리 인권교육, 성인지 감수성교육, 청렴문화 정착 및 부정부패 관련 교육 등 윤리, 부정부패 관련 교육이 다양하고 활발하게 이루어짐
 - 교육 운영뿐만 아니라 비윤리 행위 발생 시 실제로 대응할 수 있도록 관련 내부규정의 제도화가 이루어져야 함
- 기관의 투명성과 경영 책임성을 높이기 위한 기록관리 개선 노력과 성과
 - 전자결재시스템 도입으로 전자기록물을 관리하고 그에 대한 상시 모니터링을 시행하였고, 비전자기록물도 철저하게 관리함
 - 기록물관리체계를 효율적으로 수립하여 통합적으로 운영할 필요가 있음

□ 인권경영

- 인권경영 구축·운영 및 노력과 성과
 - 기관의 윤리인권시스템(G-3C3H) 구축, 인권·성인지 감수성 자체 교육 편성 및 실시, 인권문화 캠페인 실시, 인권경영컨설팅 및 인권영향평가 실시 등을 추진하였음
 - 기관 내 부서, 이용자, 이해관계자, 지역주민 등 기관 내외 인권경영 확산 노력과 성과를 구축할 필요가 있음
- 인권경영 실행·공개 노력과 성과 및 구제절차 제도화의 타당성
 - 구제절차 제도를 수립하였으며, 자문변호사 위촉을 통해 상시 자문을 받는 노력을 보임
 - 인권경영(사업)의 전 과정에 대한 공개 노력이 미흡함

- 공정사회 구현을 위한 노력과 성과의 적절성
 - 공정채용 및 공평한 복지수당 제공, 조달청을 통한 수의계약 적극 추진, 청렴계약 이행서약서 작성, 인권 문제 발생에 대한 예방·대응 교육 운영, 윤리인권경영센터 자문변호사 위촉을 통한 상시 자문 체계 구축 등을 추진하였음
 - 기관은 불공정거래 개선 및 공정거래 환경 조성을 위해 기관에 특화된 모범거래 모델을 도입할 필요성이 있음

□ 재난안전관리

- 재난안전관리 체계 구축의 적정성과 안전문화 정착을 위한 직원 대응력
 - 총괄 재난·안전사고 비상대응 체계를 운영하고, 청사 합동훈련 실시로 현장대응력을 위해 노력함
 - 재난안전상황별 대응훈련과정에서 지방자치단체나 다양한 유관 기관과의 합동훈련 실시가 필요함. 대체로 강원소방서와 합동훈련 실시가 이루어져 보다 다양한 유관기관과의 대응훈련 실적이 다소 미흡함
- 재난·안전 관리역량
 - 소속시설 보험 가입 의무 및 안전관리 현황 관련 점검, 재난 안전관리 필수교육(155건, 243시간) 실시 등을 추진하였음
 - 안전사고 발생 사후 프로세스에 대해서도 잘 구축하여 대응할 필요가 있음
- 안전사고 건수

(단위: 건수)

구 분	실 적		평 가			
	2020년	2021년	기준치	최고목표	최저목표	목표달성도
안전사고 건수	0	0	0	0	0	1

4. 우수사례

□ 지속가능경영

- 안정적이고 협력적인 노사관계를 위한 조직문화 개선
 - 워크숍 결과에 근거하여 조직문화 개선 TF 팀 발족함. 6개 항목, 8개 과제를 도출하고 관련 계획 추진하였음
 - 노사협의회의 논의를 통해 매년 원장에 대한 리더십 점검 합의하고, 전직원 대상 리더십 평가 및 성과 워크숍을 실시함

□ 경영성과

- 「강원도형 사회서비스 품질관리 모형(GI-SOS)」 개발
 - GI-SOS를 이용하여 서비스 모니터링과 소속기관의 품질관리 환류방안을 마련하였음. 품질관리 체계에 대한 설명회와 교육 등을 통해 향후 품질관리의 목표와 방향성을 공유함
 - 서비스 유형별, 소속기관별 모니터링을 실시하고, 이용자 품질평가와 종사자 품질평가가 이루어진 기관에서는 표준화된 서비스 품질 매뉴얼화 작업과 함께 시설별 공통 행정품질 관리를 위한 조치사항이 마련되었음

□ 사회적 가치

- 더멀리 더필요 더돌봄 수당 신설
 - 더멀리 더필요 더돌봄 (강원도 생활임금, 더멀리 교통수당), 찾아가는 돌봄교육 등을 통해 민간과 차별성을 둔 공공형 종합재가센터 모델을 구축함
 - 이용자 규모가 적지만, 지역특성을 고려한 공공전달체계 구축으로 타 시·도에 시사하는 바가 있을 것으로 사료됨. 종사자 처우개선을 통해



서비스 품질을 향상하고, 지역사회와 협력하는 상생 네트워크
구축할 수 있음. 차별화된 공공 사회서비스 제공에 민간 사회복지
유관기관과의 협력체계가 강화됨