

2024년(2023년실적) 논산시

# 논산시청소년행복재단 기관장평가 결과보고서 (종합)

# CONTENTS

<b>제1장 기관장 성과평가 개요</b> .....	<b>3</b>
I. 평가의 목적 .....	4
II. 평가 근거 .....	4
III. 추진 방향 .....	4
IV. 평가의 범위 .....	4
V. 평가의 주요 내용 .....	5
VI. 평가지표의 측정방법 .....	6
VII. 분야별 평가지표 총괄 및 평가내용 .....	13
<b>제2장. 기관장 성과평가 종합</b> .....	<b>14</b>
I. 평가결과 총괄 .....	15
II. 지표별 평가결과 .....	16

2024년(2023 실적) 논산시 출자출연기관  
기관장 성과평가 결과 보고서

## 제1장

# 기관장 성과평가 개요

# I

## 평가의 목적

- 경영성과에 대한 체계적이고 합리적 평가를 통해 경영효율화와 지속적인 경영개선을 유도하고 책임경영체제 확립에 기여하기 위함
- 기관 경영성과에 대한 합리적이고 체계적인 평가
- 평가결과에 따른 개선방향 도출로 환류체계 구축과 경영개선 유도
- 지역 발전을 위한 정책목표 공유와 시정 기여도 제고

# II

## 평가 근거

- 논산시청소년행복재단 기관장 성과계약서

# III

## 추진 방향

- 기관장 성과계약서 상의 경영목표 달성여부 점검
- 기관 운영수준의 명확한 진단과 경영성과의 합리적 평가
- 평가의 전 과정을 통해 기관 경영역량 향상 도모
- 평가결과의 활용도 제고를 위한 경영개선방향 제시 등 환류 강화

# IV

## 평가의 범위

- 시간적 범위: 2023년 1월 1일 ~ 2023년 12월 31일
- 공간적 범위: 논산시청소년행복재단

## V

# 평가의 주요 내용

### □ 등급 부여기준

- 평가결과에 따라 5단계로 평가등급 부여(가, 나, 다, 라, 마)

가	나	다	라	마
90점 이상	80점 이상	70점 이상	60점 이상	60점 미만

### □ 기타 고려사항

- 비리 등 도덕성 등 문제로 사회 문제화 된 기관은 등급 부여 시 별도 고려 가능
- 경영실적평가와 관련하여 금품·향응 제공 등 공정한 평가를 저해한 기관은 원칙적으로 최하등급을 부여하되, 부정의 정도를 고려하여 '지방출자·출연기관운영심의위원회' 심의를 거쳐 상향조정 가능
- 허위·오류 발견 시 아래 기준에 따라 처리하고, 필요 시 '지방출자·출연기관 운영심의위원회' 심의를 거쳐 최하등급을 부여하거나 평가급 지급 제외 가능

고의성 여부	중대성 정도	결과 처리
허위 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리 / 최하등급 부여
	경미한 사안	해당지표 0점 처리 / 평가등급 1단계 하향조정
오류 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리
	경미한 사안	해당지표 점수 보정

※ 중대/경미의 판단기준: 허위·오류의 정도가 해당지표의 실제 받아야 할 점수에 50% 이상 영향을 끼친 경우

### □ 연도의 구분(2024년 평가 기준)

- 평가대상연도 또는 당해연도는 2023년도를 의미
  - ※ 2024년 경영평가는 2023년도 실적에 대한 경영평가를 의미하므로, 평가대상연도 또는 당해연도는 2023년도를 의미
- 전년도는 2022년도를 의미
- 직전 3개년 실적 평균은 2020년~2022년도의 실적을 평균한 값을 의미

### □ 가중치, 평점과 득점

- 가중치 : 평가지표의 중요도를 반영하여 평가지표에 부여된 배점을 의미
- 평점 : 평가지표에 대한 평가점수를 100점 만점으로 표시한 점수로, 지표정의서에 정의된 평가방법에 따라 점수를 산정
- 평가지표의 평점은 0점미만이 되거나 100점을 초과할 수 없음(감점제 적용 지표 제외)
- 둘 이상의 별도 평점산식을 합산하여 지표의 평점을 산정하는 경우 각 산식의 평점은 0점 미만이 되거나 각 산식에 부여된 만점을 초과할 수 없음
- 득점 : 평가지표의 가중치에 평점을 곱하여 산출된 평가점수로서, 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 소수점 둘째 자리까지 표시

### □ 상향지표와 하향지표

- 상향지표 : 수치가 클수록 경영성적이 좋은 지표를 의미
  - ※ (예) 영업수지비율
- 하향지표 : 수치가 작을수록 경영성적이 좋은 지표를 의미
  - ※ (예) 금융부채비율

### □ 정성지표 평가방법

- ※ 자율평가 항목의 경우, 지방자치단체별 개별방법으로 평가 가능  
(2차원 매트릭스 평가, A+ - E0 등 가능, 단, 결과는 9개 등급으로 산출)
- 정성지표는 9단계 절대평가 방법으로 평가하되, 평가 대상기관의 조직·인력 규모 등 경영여건을 고려하여 평점을 부여
- 세부평가내용 각 항목에 대해서 개별적으로 절대평가 방법을 적용하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 산정

<평가등급 구분 및 평점>

구분	1등급	2등급	3등급	4등급	5등급	6등급	7등급	8등급	9등급
평 점	100점 ~ 90점	90점 미만 ~ 80점	80점 미만 ~ 70점	70점 미만 ~ 60점	60점 미만 ~ 50점	50점 미만 ~ 40점	40점 미만 ~ 30점	30점 미만 ~ 20점	20점 미만 ~ 0점

○ 평가기준

- 지표별 추진실적이 아래 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가

☞ 1등급 : 90점 이상~100점

- 평가지표에서 요구하는 평가내용을 충분히 만족하는 경우
- 특별한 경영개선노력의 결과로 과거실적을 훨씬 상회하는 경우
- 주어진 경영여건에서 최선을 다한 것으로 판단되고 해당부서 직원들의 업무연찬 노력정도가 객관적 자료에 의하여 현저하게 인정되는 경우

☞ 2등급 : 80점~90점미만

- 1등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나, 1등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우

☞ 3등급 : 70점 ~ 80점미만

- 평가지표에서 요구하는 평가내용을 대체로 만족하는 경우
- 전기 평가 지적사항 및 비효율적인 부문을 개선하는 등 상당한 노력이 인정되는 경우
- 창의력을 발휘하여 자의적인 업무수행을 하였으나, 개선의 여지가 일부 있는 경우

☞ 4등급 : 60점 ~ 70점미만

- 3등급에서 요구하는 기준을 대부분 충족하나, 3등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우

☞ 5등급 : 50점 ~ 60점미만

- 평가지표에서 요구하는 평가내용을 다소 만족하는 경우
- 과거에 비해 실적이 양호하거나, 주어진 여건 하에서 당연히 기대되는 실적을 달성한 경우

☞ 6등급 : 40점 ~ 50점미만

- 평가지표에서 요구하는 사항에 미흡한 경우
- 사업실적 미달, 예산낭비 요소 등이 발견되며, 부진사업에 대한 분석 및 개선노력이 미흡한 경우
- 해당부서 직원들의 노력의 정도가 미흡하여 과거수준의 실적에 다소 미달하는 경우

- ☞ 7등급 : 30점 ~ 40점미만
  - 6등급에서 요구하는 기준에 해당하나, 6등급 수준에는 다소 못 미친다고 인정되는 경우
- ☞ 8등급 : 20점 ~ 30점미만
  - 평가지표에서 요구하는 사항을 결여한 경우
  - 사업실적이 지극히 불량하거나 집행 상 중대한 결점이 있는 경우
- ☞ 9등급 : 0점 ~ 20점미만
  - 8등급 기준에 미달할 뿐 아니라, 문제점·결점에 대한 인식이 약하고, 대책강구 등 개선 검토 의지가 없다고 인정되는 경우

## □ 정량지표 평가방법

- ※ 정량지표 평가시 지방자치단체 고유방법(난이도평가, 목표부여(B) 등)이 있을 경우 이를 사용하여 평가 가능하나, 평가결과를 행정안전부에 제출할 때는 제안모델상의 평가방법을 적용하여 산출한 결과를 함께 제출하여야 함
- 정량지표는 과거실적, 추세 등을 고려하여 기준목표에 따른 달성도를 평가
  - 원칙적으로 ① 목표 대 실적, ② 목표부여, ③ 단계별평가 방법 중 지표성격에 가장 부합된다고 판단되는 하나의 방법을 선택함
- 평가가 불가능한 지표 및 분할 평가지표 중 평가가 불가능한 부분에 대해서는 이를 평가에서 제외하고 총점환산방식을 적용
  - 총점환산방식은 총점환산방식을 적용해야 하는 모든 평가지표(세부평가 내용 포함)를 제외한 나머지 지표의 평균평점을 해당지표의 평점으로 부여하는 것을 의미함
  - 세부평가내용 각 항목에 가중치가 부여되어 있는 경우, 각 항목을 개별적으로 평가하여 득점을 구한 후 항목별 득점을 합산하여 평가지표의 총득점을 계산함

### ① 목표 대 실적

- 적용대상
  - 목표 대 실적 방법은 신규사업 또는 전년도 실적이 없을 경우, 평가에 이용되는 분모가 100을 넘길 수 없을 때 사용
  - 신규 사업 등과 같이 증가율을 평가하기 어렵거나 객석점유율, 가동률 등과 같이 실적의 증가가 100을 넘지 않는 경우에 사용
- 목표달성도 계산
  - 관련 지표정의서에서 별도의 평가방법을 제시하지 아니한 경우, 해당 기관이 제시한 목표를 근거로 하여 다음과 같이 목표달성도를 계산



$$\text{목표달성도}(Y) = \frac{\text{실적}}{\text{목표}}$$

○ 평점 계산

- 목표달성도가 높을수록 경영성적이 좋은 상향지표와 낮을수록 경영성적이 좋은 하향지표로 구분하여 다음과 같이 계산

상향지표	평점 = 목표달성도(Y) × 100점
하향지표	평점 = $\frac{1}{\text{목표달성도}(Y)} \times 100\text{점}$

- 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달할 수 없음

○ 목표 사정

- 목표는 예산(1차 추경 시는 본예산, 2차 이상 추경 시는 1차 추경예산을 기준) 또는 별도자료에 의하거나, 자체적으로 설정하여 지방자치단체에 통보한 것 중 하나를 지표성격을 고려하여 인정하되, 다음의 경우에는 평가위원이 목표를 조정할 수 있음

- 전년 대비 목표치증가율이 사업비용증가율보다 낮은 경우(상향지표)
- 전년 대비 목표치감소율이 사업비용증가율보다 낮은 경우(하향지표)
- 전년 대비 목표치증가율이 GDP증가율보다 낮은 경우(상향지표)
- 전년 대비 목표치감소율이 GDP증가율보다 낮은 경우(하향지표)
- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 낮은 경우(상향지표)
- 평가년도 목표치가 전년도 실적치보다 높은 경우(하향지표)
- 기관 간 평가의 형평성에 현저한 문제가 있다고 판단되는 경우

- 이는 사업수익목표달성도와 같이 목표가 비율이 아닌 수치로 표현되는 경우에 국한하며, 단위사업의 종결 등으로 인한 경우는 제외

○ 목표 변경

- 정부 및 지자체 정책의 변경 등 불가피한 사정이 있어 경영목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 중심으로 평가
- 다만, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 경영평가단으로부터 타당성을 인정받을 경우로 한정

○ 예외사항

- 재무제표를 토대로 목표비율을 산정하는 지표(예: 영업수지비율)의 경우, 추정재무제표가 없거나 발생주의에 의한 예산편성이 아니면 0점으로 처리

○ 극단치 처리

- 상향지표의 목표가 음수(-)인 경우에는 하향지표의 평가방법에 따름
- 실적이 목표보다 양호한 경우 평점은 100점으로 처리
- 목표가 영(0)인 경우의 평점은 목표부여 방식의 극단치 처리방법(전년도 실적이 영(0)인 경우)에 따름

## ② 목표부여

### ○ 목표달성도 계산

- 해당지표에 부여된 최고·최저목표를 기준으로 다음과 같이 목표달성도를 계산

$$\text{목표달성도}(Y) = \frac{\text{실적} - \text{최저목표}}{\text{최고목표} - \text{최저목표}}$$

### ○ 평점 계산

- 다음 산식에 따라 평점을 계산하되, 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달하지 않도록 함

$$\text{평점} = \text{목표달성도}(Y) \times 100\text{점}$$

### ○ 목표 부여

- 최고·최저목표는 지표성격 등을 고려하여 이론상 최고·최저치, 기준치에 일정률을 곱하여 산출하는 방법, 과거실적을 기준으로 통계분포에 의하는 방법, 경영목표를 감안하는 방법 등을 적용할 수 있음(지표정의서에 기준치 및 목표부여 방식 명시)
- 상향지표의 경우 최고목표는 기준치×110%, 최저목표는 기준치×50%를 부여하고, 하향지표의 경우 최고목표는 기준치×90%, 최저목표는 기준치×150%를 부여(시설 용량 등 지표 특성에 따라 별도의 목표 부여 가능)

상향지표	하향지표
최고목표 : 기준치 × 110%	최고목표 : 기준치 × 90%
최저목표 : 기준치 × 50%	최저목표 : 기준치 × 150%

※ 최고목표와 최저목표는 이론상 가능한 최고치 또는 최저치를 초과할 수 없음

- 목표 설정을 직전 3개년 실적의 평균으로 하는 경우, 전년도 실적이 없는 경우에는 '목표 대 실적'방법으로 평가하고, 1개년 또는 2개년 실적만 존재하는 경우에는 1개년 실적 또는 2개년 실적의 평균값을 기준치로 함

### ○ 극단치 처리방법

- 상향지표의 기준치 실적이 음수(-)인 경우에는 하향지표 평가방법 적용
- 기준치 실적이 영(0)인 경우의 평점은 다음과 같이 부여함

구 분	평 점	
	상향지표	하향지표
당해연도 실적 > 0	100점	0점
당해연도 실적 = 0	83.33점	83.33점
당해연도 실적 < 0	0점	100점

### ③ 단계별평가

○ 적용대상 지표(지표정의서에 명시)

- 평가내용을 수치화·객관화함으로써 정량지표와 같이 평가점수를 명확히 산정할 수 있는 경우
- '공공기관 정책 준수' 등과 같이 그 시행 여부를 기준으로 평가점수를 명확히 부여할 수 있는 경우

○ 평가점수 부여

- 지표별로 발생 가능한 실적에 따라 단계를 구분하여 각 단계별로 평가점수를 부여
- 단계의 구분과 단계별 평가점수에 관한 구체적인 내용은 지표정의서에 의함

VII

**분야별 평가지표 총괄 및 평가내용**

□ **평가지표 총괄**

구분	단위목표	성과지표	지표 속성	배점
공통목표	1. 책임경영	· 기관경영평가 결과 환산	정량	50.0
자율목표	2. 기관 정체성 고도화	· 시정 연계성 확보 노력 적정성	정성	5.0
		· 지역주민 요구변화 파악·반영 적정성	정성	5.0
	3. 기관 경쟁력 강화	· 기관 자립화를 위한 기관장의 노력과 성과	정성	5.0
		· 국고지원사업 및 지역 동력사업 발굴 노력 및 성과	정성	5.0
		· 내부직원만족도 및 만족 수준 제고 노력	혼합	5.0
	4. 사업추진 효과성 증대	· 청소년 문화센터 사업 성과	정량	12.5
		· 청소년 상담복지센터 사업의 성과	정량	12.5

2024년(2023 실적) 논산시 출자출연기관  
기관장 성과평가 결과 보고서

## 제2장

### 기관장 성과평가 종합

## 평가결과 총괄

### □ 평가지표 총괄표

- 기관장 성과평가 종합점수는 80.31점을 득점함
- 공통목표 성과평가 결과는 기관 경영평가 결과(78.73점/100점) 환산점수로 39.37점/50점을 득점함
- 자율목표 성과평가 결과는 40.94점/50점을 득점함

(단위 : 점)

구분	단위목표	세부평가지표	배점	득점
	<b>종합</b>		<b>100.00</b>	<b>80.31</b>
공통목표	1. 책임경영	1. 기관 경영평가 결과 환산	50.00	39.37
자율목표	자율목표 소계		50.00	40.94
	2. 기관 정채성 고도화	2-1. 기관정채성 고도화	5.00	4.75
		2-2. 지역주민 요구변화 파악·반영 적정성	5.00	4.45
	3. 기관 경쟁력 강화	3-1. 기관 자립화를 위한 기관장의 노력과 성과	5.00	4.35
		3-2. 국고지원사업 및 지역동력사업 발굴 노력 및 성과	5.00	4.25
		3-3. 내부직원 만족도 및 만족수준 제고 노력	5.00	3.27
	4. 사업추진 효과성증대	4-1. 청소년 문화센터 사업성과	12.50	10.35
		4-2. 청소년 상담복지센터 사업성과	12.50	9.52

**1. 책임경영**

**1-1. 기관경영평가 결과(환산)**

○ 기관경영평가 결과 78.73점을 50점 비중으로 환산하여 39.37점을 부여함

경영평가 결과	환산점수(50점)
78.73점/100점	39.37점

**2. 기관 정체성 고도화**

**2-1. 시정 연계성 확보 노력 적정성**

**□ 총평**

- 재단은 시정 방침을 이해하기 위해 본청 월례회의에 참석하고 장보기 행사 및 청소년 문화행사 등에 참여하여 시정 사업에 적극적으로 참여하는 노력은 인정됨. 또한, 논산시 발전을 위해 육군훈련소 연계 프로그램 추진 노력도 긍정적임
- 다만, 본청 월례회의 참석 이후 각 안건에 대해 추진 점검이 체계적으로 이루어질 필요가 있음. 또한, 논산시 발전을 위해 육군훈련소 연계 프로그램 이외 논산시 및 재단의 사업 특성을 고려하여 사업추진을 보다 확대할 필요가 있음

**① (시정방침이해도) 시정방침을 충분히 공감하고 이를 조직에 충실히 전파하고 있는가?**

**○ 잘된 사항**

- 시정 방침을 이해하고 소통하기 위해 본청과 월례회의에 전직원이 격월제로 참석하는 노력이 긍정적임

**○ 미흡 및 개선사항**

- 다만, 월례회의 안건에 대해 각 부서별 사업이 잘 추진되는지 모니터링과 성과 점검 등이 체계적으로 이루어질 필요가 있음



- 또한, 시정 정책사업 등이 원활히 추진될 수 있도록 기능 및 예산 등 자원배분의 적정성 검토가 이루어질 필요가 있음

② (시정연계성) 시정과제와 전략과의 연계성이 기관 전략에 명확히 반영되어 나타나고 있고, 주무부서 담당자와의 의견을 수렴하는 프로세스가 공식화되고 원활하게 운영되고 있는가?

○ **잘된 사항**

- 시정 방침을 추진하기 위해 '장보기 행사', '청소년 문화행사' 등 행사에 참여하여 일체감을 공유하는 노력은 긍정적임
- 또한, 주무부서 담당자와 주요 안건뿐만 아니라 수시로 협의하는 소통채널은 활발히 운영되고 있음

○ **미흡 및 개선사항**

- 다만, 주무부서 담당자와 사업 및 부서별 협의 안건에 대해 기관 전사 차원에서 공유하고 내부적으로 부서별 협업할 수 있는 방안 등을 마련할 필요가 있음

③ (시 발전기여도) 논산시의 발전에 기여한 기관의 사업 또는 활동내역 및 개선노력과 성과는 적정한가?

○ **잘된 사항**

- 시 발전을 위해 '육군훈련소 연계 그린 캠프운영'을 추진한 사례는 긍정적임

○ **미흡 및 개선사항**

- 향후, 논산시 청소년의 특성을 반영한 추진사업 발굴이 보다 확대될 필요가 있음

## 2-2. 지역주민 요구변화 파악·반영 적정성

□ **총평**

- 이해관계자 의견을 수렴하기 위한 체계를 수립하고 정책아이디어 공모전, 고객소리함 등 각 이해관계자별 채널을 통해 의견을 수렴하고 반영한 노력은 인정됨
- 다만, 의견수렴 채널, 대상, 방법 등을 다양화하여 사업별 프로그램에 대한 의견도 청취하고 반영하는 노력이 요구됨

## ① 지역주민 요구변화에 대한 의견수렴 체계 및 활동의 적정성(Plan, Do)

### ○ 잘된 사항

- 이해관계자 의견수렴 체계를 수립하고 모니터링, 점검 및 피드백 등 일련의 프로세스를 통해 추진한 점은 인정됨
- 논산시청소년 정책아이디어 공모전을 통해 제안서, 컨설팅 및 투표의 일련의 활동과 성과가 긍정적임

### ○ 미흡 및 개선사항

- 다만, '22년 고객채널별 의견수렴에 대한 성과분석에 따른 '23년 혁신전략 및 중점과제 발굴 내용을 확인하기 어렵고, 실제로 프로세스별로 작동되었는지도 확인이 어려움

## ② 수렴된 주요 의견에 대한 점검 및 반영 실적(Check, Act)

### ○ 잘된 사항

- '고객 소리함'을 운영하여 고객의 니즈를 상시 파악하고 청소년운영위원회 시설 모니터링 및 청소년 참여위원회를 통해 수렴된 의견을 반영한 노력은 긍정적임

### ○ 미흡 및 개선사항

- 다만, 의견수렴 채널, 대상, 방법 등을 다양화하여 사업별 프로그램에 대한 의견도 청취하고 반영하는 노력이 필요함

## 3. 기관 경쟁력 강화

### 3-1. 기관 자립화를 위한 기관장의 노력과 성과

#### □ 총평

- 기관 자립화 및 혁신경영을 위해 단기 및 장기 과제를 도출하고 자체적인 수익 창출을 위해 기부제를 통한 장학제도 운영 노력은 인정됨
- 다만, 기관의 자립화 및 혁신경영을 위해 도출한 과제가 왜, 어떻게 도출되었는지 분석내용과 성과분석이 체계적으로 제시되어야 함

① 기관 자립화 방안의 적정성 및 자립 저해요인 해소 노력

○ 잘된 사항

- 기관 자립화 및 혁신경영을 위해 단기 및 장기 과제를 도출한 노력은 인정됨

○ 미흡 및 개선사항

- 다만, 이러한 과제를 도출한 기관운영 현안이슈의 분석내용과 과정, 성과분석 내용이 제시될 필요가 있음
- 또한, 단기/중기과제 도출 기준 설정도 필요함

② 자체적인 수익창출 및 중기재정계획, 채무관리계획 등 재무구조 개선 노력

○ 잘된 사항

- 기부제를 통한 장학제도 운영 노력이 긍정적임

○ 미흡 및 개선사항

- 다만, 향후 청년범주까지 재단의 역할이 확대되는 점을 고려하여 중기재정계획을 수립하고 예산을 확보하는 노력이 필요함

3-2. 국고지원사업 및 지역동력사업 발굴 노력과 성과

□ 총평

○ 지역상생을 위한 논산시 시책사업과 연계한 노력은 인정됨

- 다만, 국고 및 보조금 사업에 대해 신규 또는 사업비 확대 노력이 보다 적극적으로 이루어질 필요가 있고, 지역상생을 위한 사업 발굴은 지역적 특성과 재단의 사업을 고려하여 지역문제를 재단의 전문성을 통해 해결할 수 있는 지역동력사업 발굴 노력이 요구됨

① 국고지원사업 발굴·반영 노력 및 성과(추진상황)

○ 잘된 사항

- '23년도 국비지원사업은 총 10개 사업으로 여성가족부 9개, 기획재정부 1개 사업으로 확인함

○ 미흡 및 개선사항

- 국고 및 보조금 사업에 대해 신규사업 또는 사업비 확대 등의 노력을 확인하기 어려움
- 향후, 청소년 사업에 대해 지역의 특성을 고려하여 적극적으로 발굴하는 노력이 요구됨

② 지역동력사업 기획·발굴·사업화 노력 및 성과(추진상황)

○ 잘된 사항

- 지역상생을 위한 논산시 시책사업과 연계한 '전통시장 장보는 날' 사업을 추진한 노력은 인정됨

○ 미흡 및 개선사항

- 다만, 지역상생을 위해 재단과 연계된 사업, 지역의 문제해결을 위한 사업 등을 발굴하고 사업화하는 노력과 성과가 요구됨

③ 지역 산업·경제 등 활성화를 위한 프로젝트 개발 및 투자유치 노력과 성과

○ 잘된 사항

- 관내외 기관 및 기업, 민간의 기탁금을 청소년에게 장학금으로 지급한 실적은 확인함

○ 미흡 및 개선사항

- 해당지표는 재단에서 지역 산업 및 경제활성화를 위한 노력과 성과가 무엇이 있었는지를 제시하는 것으로 향후 해당 지표에 대한 정확한 이해를 기반으로 작성할 필요가 있음

3-3. 내부직원 만족도 및 만족수준 제고 노력

- 내부직원 만족도 조사 결과 65.5점이었으며, 전년도 평가가 실시되지 않은 관계로 2024년도 조사결과를 기준 5점으로 환산한 결과 3.27점을 득점함

내부만족도 조사결과	득점(5점)
65.5점/100점	3.27점/5점

#### 4. 사업추진 효과성 증대

##### 4-1. 청소년 문화센터 사업성과

- 기관 경영평가 결과 중 청소년 문화센터 사업실적 6.21점을 기준으로 청소년 문화센터 사업성과에 환산한 결과 10.35점을 부여함

경영평가 결과	환산점수(12.5점)
6.21점/7.5점	<b>10.35점</b>

##### 4-2. 청소년 상담복지센터 사업성과

- 기관 경영평가 결과 중 청소년 상담복지센터 사업실적 5.71점을 기준으로 청소년 상담복지센터 사업성과에 환산한 결과 9.52점을 부여함

경영평가 결과	환산점수(12.5점)
5.71점/7.5점	<b>9.52점</b>

2024년(2023 실적) 논산시 출자출연기관  
기과장 성과평가 결과 보고서

별첨

고객만족도 조사 결과

# 제1장

## 조사개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 점수 산출 체계
5. 자료처리 및 분석방법

## 1 조사 목적

- (내부) 본 조사는 논산시청소년행복재단 내부고객(직원)들을 대상으로 만족도 조사를 실시함으로써 기관의 근무환경에 대한 의견을 수렴하고 고객 지향적인 기관으로 발전하는데 도움이 되는 정보를 수집하고자 함에 그 목적이 있음
- (외부) 논산시청소년행복재단을 이용한 외부고객들을 대상으로 서비스의 전반적 만족 수준을 측정하여 향후 이용고객의 만족도 제고를 위한 사업방향을 도출 및 경쟁력강화를 위해 필요한 기초정보 수집에 그 목적이 있음

## 2 조사 설계

조사 대상	• 논산시청소년행복재단 출자·출연기관을 이용한 내부 고객
조사 기간	• 2024년 04월 12일 ~ 2024년 04월 17일
조사 규모	• 총 20명
표본 추출	• 논산시청소년행복재단 내부직원
조사 방법	• 구조화된 설문지를 통한 전화면접조사



### 3 조사 내용

○ 내부고객 만족도 조사항목

항 목	평가 항목
비전 및 경영철학	현 직장의 비전 및 경영철학에 대해 어떻게 생각하십니까?
의사소통	현 직장의 조직 구성원간 의사소통에 대해 어떻게 생각하십니까?
리더십	현 직장의 상급자 리더십에 대해 어떻게 생각하십니까?
직장 만족도	현 직장에 대한 만족도는 어느 정도입니까?
직무평가	현 직장에서 맡고 있는 직무에 대해 어떻게 생각하십니까?
인사 및 승진	현 직장의 인사 및 승진에 대해 어떻게 생각하십니까?
복지수준	현 직장의 복지 수준에 대해 어떻게 생각하십니까?
근무환경	현 직장의 사무실 및 제반시설 등의 근무환경에 대해 어떻게 생각하십니까?
교육 및 업무지원	현 직장의 자기개발을 위한 교육 및 업무지원에 대해 어떻게 생각하십니까?
조직문화	현 직장의 조직 구성원간 신뢰 및 팀웍, 합리적 합의 등 조직문화에 대해 어떻게 생각하십니까?

## 4 점수 산출 체계

---

- 종합만족도  
- 평가항목(10항목)의 산술평균으로 산출함

- 본 조사의 만족도 측정은 리커트 척도의 5점 척도를 활용했으며 매우 부정을 1점, 매우 긍정을 5점으로 설정하여 100점 만점 평균으로 환산하여 점수를 산출함

응답 번호	1	2	3	4	5
응답 내용	매우 부정		보통		매우 긍정
100점 환산	0점	25점	50점	75점	100점

---

## 5 자료처리 및 분석방법

---

- 구조화된 된 설문지를 통한 전화면접조사
  - 수집된 데이터는 컴퓨터 전문 통계프로그램(spss)을 통해 빈도 분석 및 기술 통계함.
  - 본 조사 결과에 대하여 각 통계표에 수록된 숫자는 반올림되었으므로 세목과 그 총계가 일치되지 않는 경우도 있음.
  - 응답수 5명 이하의 경우에는 대표성 결여로 해석에 주의를 요함.
-

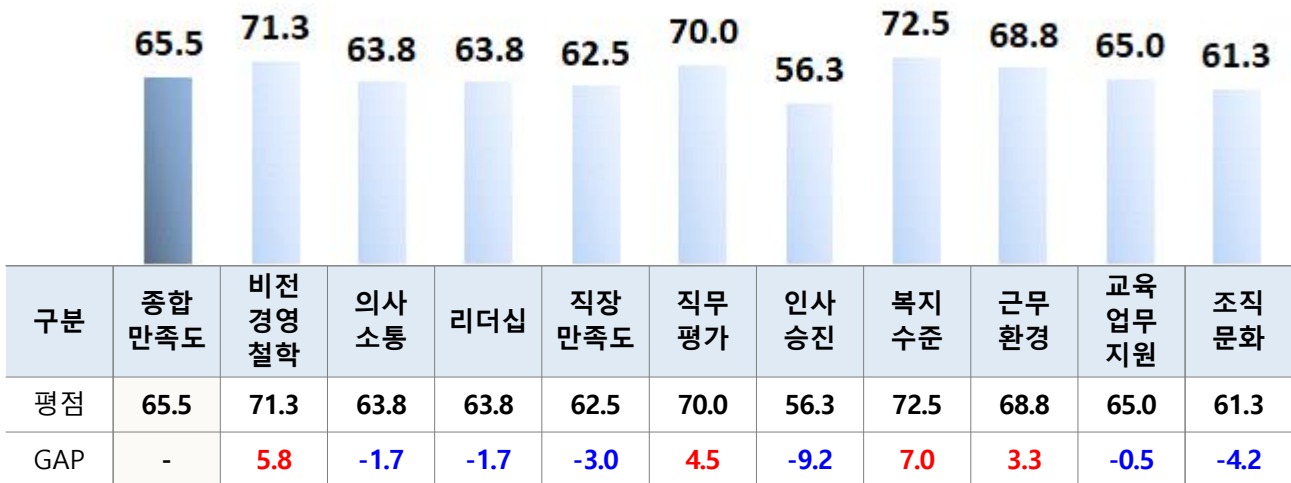
## 제2장

### 조사 결과 요약

## 1 응답자 특성

응답자 특성	빈도	퍼센트
논산시청소년행복재단	(20)	100.0

## 2 내부 고객만족도 종합

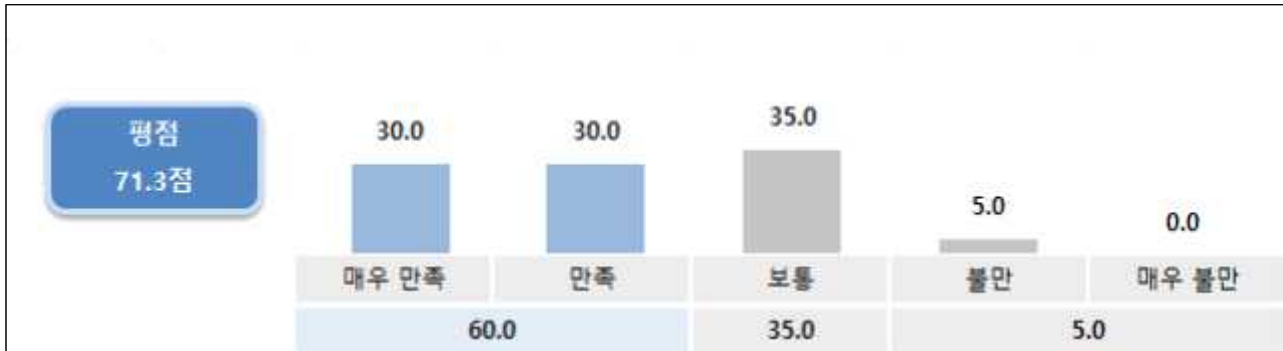


## 제3장

### 조사 결과

# 1 비전 및 경영철학

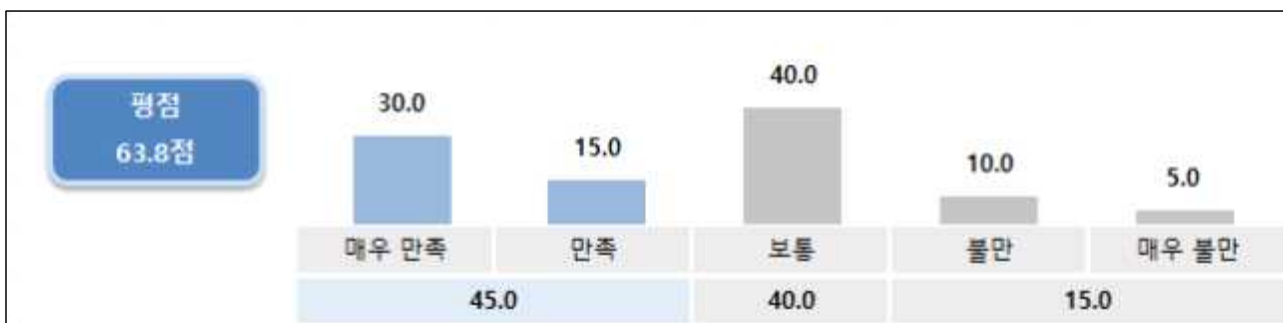
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(6)	(6)	(7)	(1)	(0)
%	100.0	30.0	30.0	35.0	5.0	0.0

# 2 의사소통

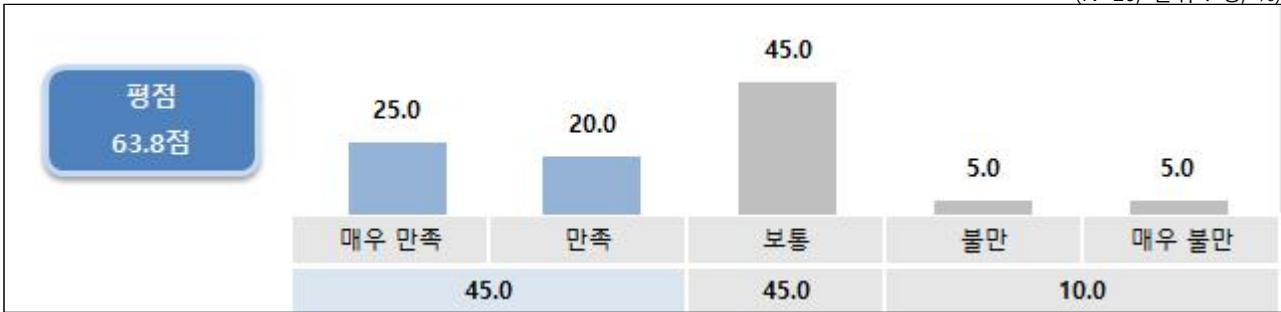
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(6)	(3)	(8)	(2)	(1)
%	100.0	30.0	15.0	40.0	10.0	5.0

### 3 리더십

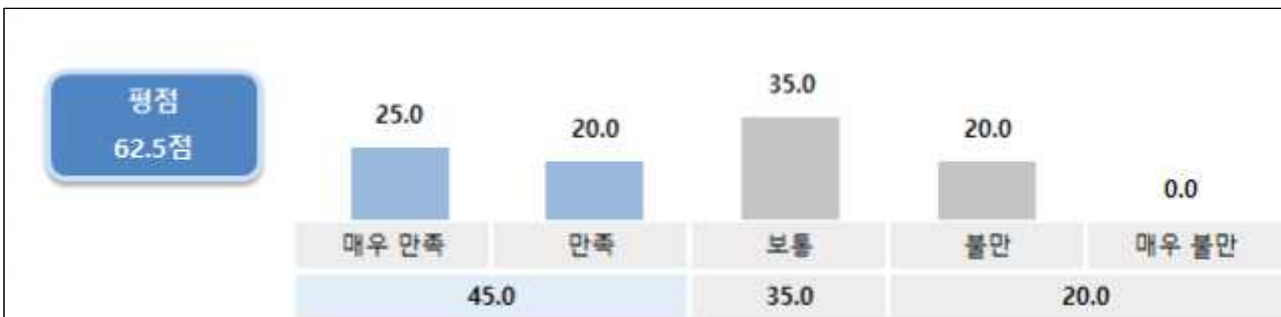
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(5)	(4)	(9)	(1)	(1)
%	100.0	25.0	20.0	45.0	5.0	5.0

### 4 직장 만족도

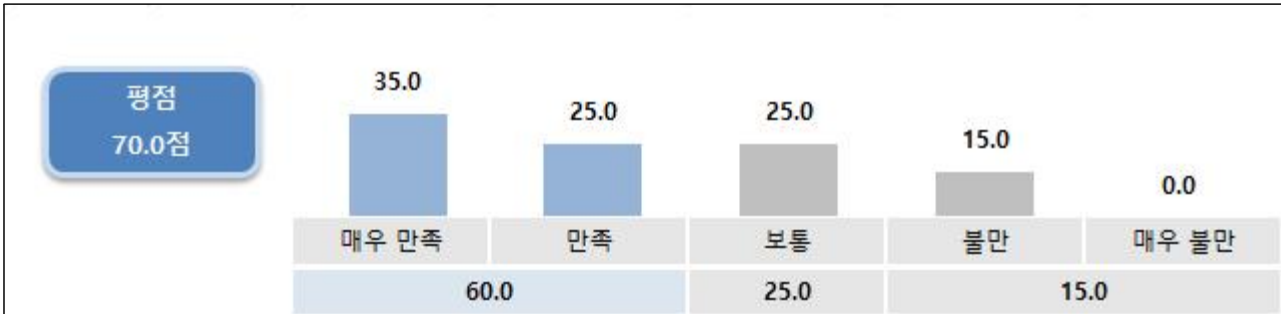
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(5)	(4)	(7)	(4)	(0)
%	100.0	25.0	20.0	35.0	20.0	0.0

## 5 직무평가

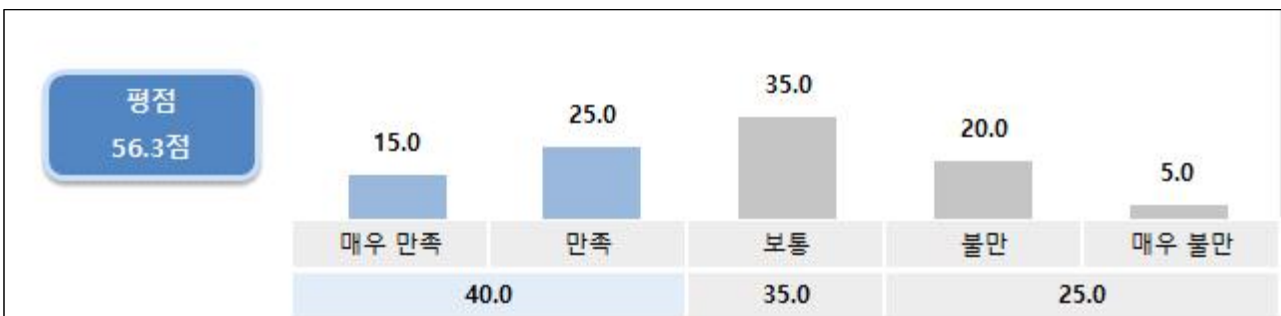
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(7)	(5)	(5)	(3)	(0)
%	100.0	35.0	25.0	25.0	15.0	0.0

## 6 인사 및 승진

(N=20, 단위 : 명, %)

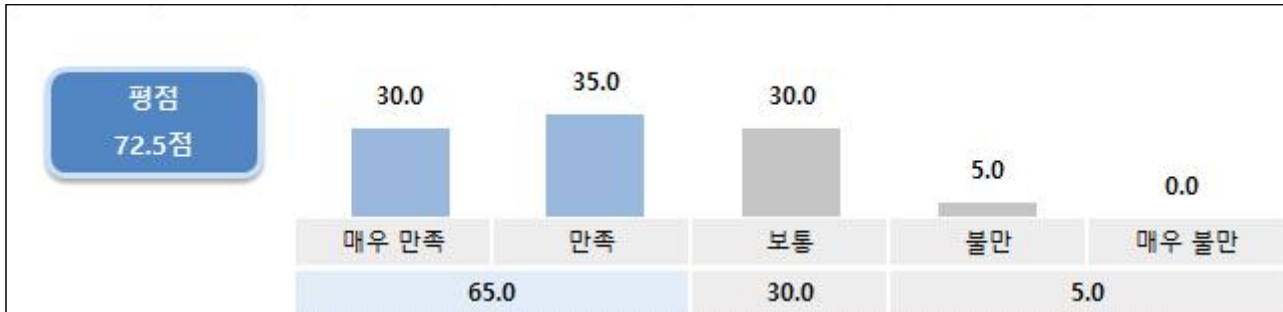


구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(3)	(5)	(7)	(4)	(1)
%	100.0	15.0	25.0	35.0	20.0	5.0



## 7 복지수준

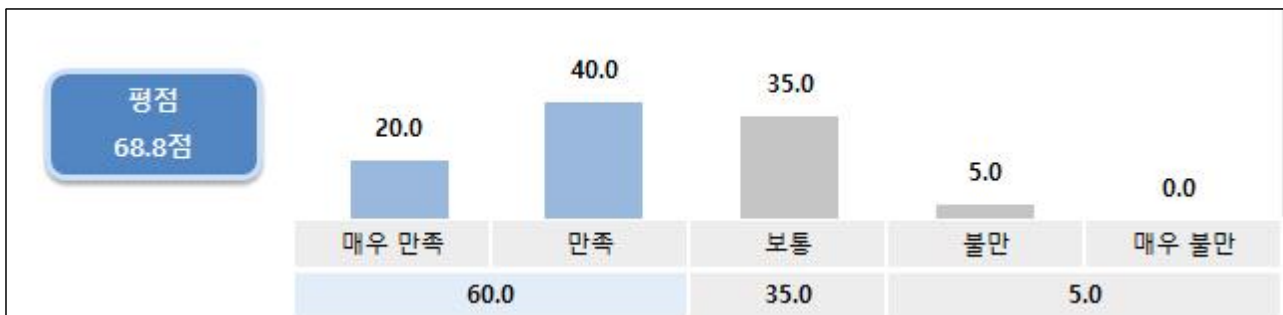
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(6)	(7)	(6)	(1)	(0)
%	100.0	30.0	35.0	30.0	5.0	0.0

## 8 근무환경

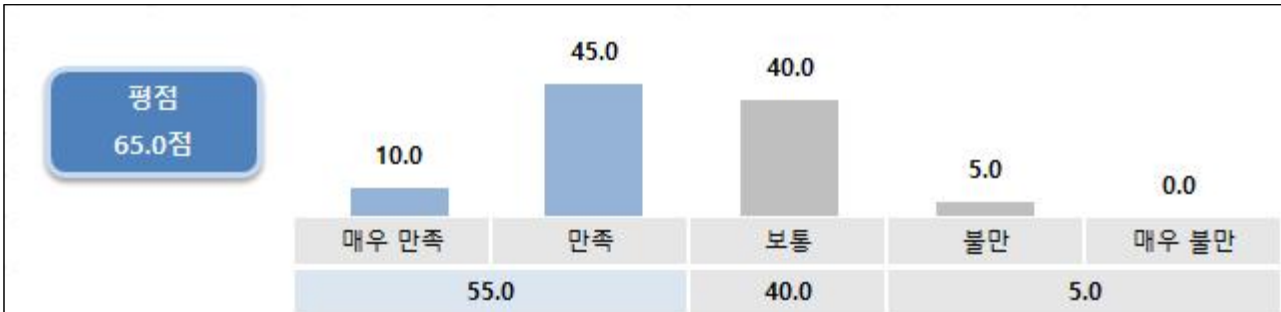
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(4)	(8)	(7)	(1)	(0)
%	100.0	20.0	40.0	35.0	5.0	0.0

## 9 교육 및 업무지원

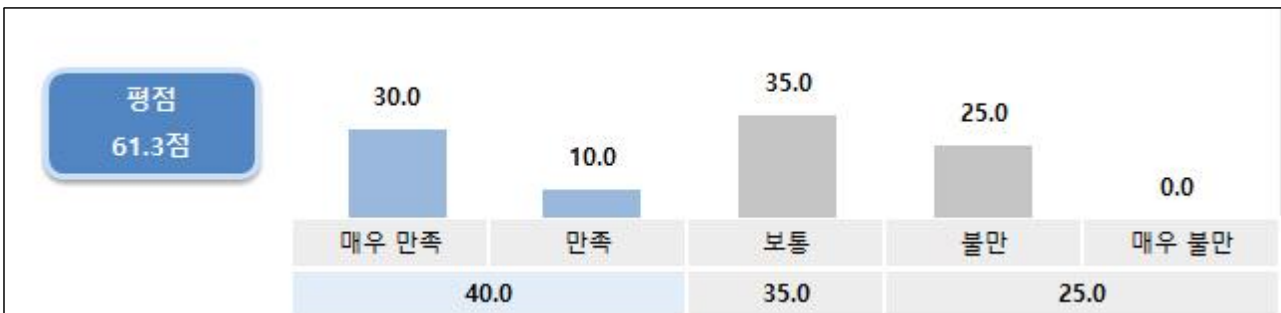
(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(2)	(9)	(8)	(1)	(0)
%	100.0	10.0	45.0	40.0	5.0	0.0

## 10 조직문화

(N=20, 단위 : 명, %)



구분	전체	매우 만족	만족	보통	불만	매우 불만
빈도	(20)	(6)	(2)	(7)	(5)	(0)
%	100.0	30.0	10.0	35.0	25.0	0.0

## 11 VOC(개선사항)

개선의견	빈도
전 체	(3)
소통, 대화가 이루어지면 좋겠다	(1)
열심히 일하는 분들에게 승진, 복지 서비스가 이루어 지면 좋겠다	(1)
업무 비중이 좀 많은 편이다	(1)

부록

설문지

## 2024 논산시청소년행복재단 직원만족도 조사

안녕하십니까? 한국능률협회컨설팅입니다. 본 조사는 "논산시청소년행복재단" 직원을 대상으로 내부고객만족도 수준을 측정하기 위한 것입니다. 선생님께서 응답하신 만족도 수준에 대한 평가의 결과는 논산시청소년행복재단의 조직 발전과 더 좋은 공공서비스를 제공하기 위해 귀중하게 사용될 것이며, 응답하신 내용은 익명성이 철저히 보장됩니다. 바쁘시겠지만 잠시만 설문조사에 협조부탁 드리겠습니다. 감사합니다.

2024년 4월  
한국능률협회컨설팅

1. 현 직장의 비전 및 경영철학에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
2. 현 직장의 조직 구성원간 의사소통에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
3. 현 직장의 상급자 리더십에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
4. 현 직장에 대한 만족도는 어느 정도입니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
5. 현 직장에서 맡고 있는 직무에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
6. 현 직장의 인사 및 승진에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
7. 현 직장의 복지 수준에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
8. 현 직장의 사무실 및 제반시설 등의 근무환경에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
9. 현 직장의 자기개발을 위한 교육 및 업무지원에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
10. 현 직장의 조직 구성원간 신뢰 및 팀웍, 합리적 합의 등 조직문화에 대해 어떻게 생각하십니까?  
①매우 만족    ②만족    ③보통    ④불만    ⑤매우 불만
11. 직원 만족도 개선을 위해 필요한 사항이 있다면 90자 이내로 기입해 주십시오.  
( \_\_\_\_\_ )

- 끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 -