

## 예산의 성과계획서 지표개선 및 개발 (저출산보건복지실, 경제실, 자치행정국, 미래산업국, 소방본부)

이 민 정

충남연구원 경제·산업연구실 책임연구원  
minjoung1006@cni.re.kr

본 연구는 충청남도 실국의 성과계획서 기존 지표의 문제점을 찾아내고 전문가가 제안하는 지표와 실국의 개선 지표를 정리하여 합리적 성과지표를 개발하는 연구임

### CONTENTS

1. 저출산보건복지실
2. 경제실
3. 자치행정국
4. 미래산업국
5. 소방본부

### 요약

- 「지방재정법」에 따라 지자체는 매년 주요정책사업에 대해 예산의 성과계획서 및 성인지 예산서를 작성하고 성과지표 설정 및 관리 추진
  - 지방재정법 제5조 (성과중심의 지방재정 운용), 제36조의 2(성인지 예산서의 작성·제출)
- 합리적 성과지표 설정은 정책의 평가관리에 중요한 요소이나 형식적으로 운영된 측면이 있어 검토 및 개선
- 핵심사업 집중, 성과지표간 연계, 타지자체 우수지표 활용, 도-의회-전문가 참여 등의 방법을 통해 합리적 개선안 마련
  - 개선안 기준 : 업무 목적에 따라 정책사업을 제도개선, 교육훈련, 관계업무, 공정측정, 서비스 전달 의 5가지로 구분
- 5개과(저출산보건복지실, 경제실, 자치행정국, 미래산업국, 소방본부)의 기존지표 검토 결과는 다음과 같음
  - 저출산보건복지실 총 13개지표 (유지 7, 변경 4, 추가 2)
  - 경제실 총 7개지표 (유지 3, 변경 3, 추가 1)
  - 자치행정국 총 7개 지표 (유지 5, 변경 2)
  - 미래산업국 총 5개 지표 (유지 1, 변경 4)
  - 소방본부 총 7개 지표 (유지 4, 추가 3)



# 01

## 저출산보건복지실

### 1) 출산보육과

#### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 보육료 및 보육인프라 등 지원을 통한 영유아의 건전한 육성 강화
  - 정책사업 주요내용 : 영유아 보육료 지원(0~2세 어린이집 이용), 가정양육수당 지원(만 84개월 미만), 보육교직원 처우개선 지원, 보육 특수시책사업 (차액보육료 지원) 등
  - 기존지표 : 어린이집 이용율 (단위 : %)  
\* (어린이집 이용 아동수 / 도내 영유아수)\*100
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용은 도민에게 편익, 권익을 제공하는 업무인 “서비스 전달” 성격이 강하나 기존지표는 정책수요자의 이용과악에 맞추어져 있어, 정책사업 목표를 반영하고 있지 못함

#### ● 전문가 제안

- 어린이집을 비롯한 전반적인 돌봄서비스에 대한 만족도 반영 필요
- 충남 사회조사 관련지표 (예. 영유아 및 아동 돌봄서비스 이용편의) 활용 가능

#### ● 개선지표 도출

- 영유아 및 아동 돌봄서비스 이용 편의도 (단위: 점)  
\* 충남 사회조사 결과 이용

### 2) 노인복지과

### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 어르신 돌봄 및 노인사회활동 지원확대를 통한 노후 생활안정 기여
- 정책사업 주요내용 : 취약계층 어르신 돌봄기능 강화, 노인일자리 지원확대를 통한 소득안정 도모, 노인복지시설 지원
- 기존지표 : ①노인일자리 참여자수 (단위: 명)
  - \* 노인일자리사업 누적 참여인원
  - ②노인돌봄서비스 대상자 수 (단위: 명)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용이 도민에게 편익, 권익을 제공하는 업무인 “서비스 전달” 성격을 지표를 반영하고 있어 기존지표 유지 가능

### 3) 사회복지과

#### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 국가유공자 예우 및 지원
- 정책사업 주요내용 : 보훈관리 및 지원
- 기존지표 : 보훈관 운영 활성화를 통한 방문객수 (단위: 명)
- ▷ 정책사업 목표부터 개선 필요 (사회복지과의 우선정책이 보훈관리는 적절치 않음)
- ▷ 정책사업 목표를 “지역특성 반영한 충남 지역복지서비스 구축” 으로 변경  
해당되는 지표는 “지역사회 서비스 투자사업 이용자 만족도”

#### ● 전문가 제언

- 지역사회서비스 투자사업(가사·방문지원, 산모건강관리 지원 등에 대한 바우처 지급)의 이용자 만족도를 측정하는 기존지표 유지 적절

#### ● 개선지표 도출

- 지역사회서비스 투자사업 이용률 (단위 : %)
  - \* (바우처 결재액 / 생성액) \* 100
- 정부평가 결과, 직무성과 계약과제 연계 성격 강화

#### 4) 장애인복지과

##### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 장애인 복지 증진을 위한 수당 및 일자리 제공, 편의시설 설치 지원 등을 통한 장애인 기본권 보장
  - 정책사업 주요내용 : 장애인 복지 증진, 장애인 자립지원, 장애인 시설 확충
  - 기존지표 : ① 장애인 연금, 수당, 생활안정, 의료안정수당 수혜자 (단위: 명)  
② 장애인 활동지원 바우처 수혜자, 장애인 일자리참여자 (단위: 명)  
③ 도/시군 청사 장애인 편의시설 적정 설치율 제고 (단위 : %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스 전달” 이 강해 기존지표 적절

##### ● 전문가 제안

- 장애인 일자리 참여자수는 코로나19로 인해 2021년 목표치 변경 제안
- 예산액이 작는데 주요사업으로 나와있는 사업(예. 장애인 편의시설 적정설치율 제고)의 경우, 지표를 ‘장애인 거주시설 이용자’ 등으로 변경 제안

##### ● 개선지표 도출

- ①② 사업의 경우, 기존지표 유지
- ③ 사업의 경우, 읍면동 행정복지센터 적정 설치율 (단위: %)  
\* (적정 편의시설 수 / 전체 편의시설 수)\*100
- 장애인 편의시설 설치대상 변경을 적용하여 지표 개선

#### 5) 보건정책과

##### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 보건시설 및 장비 보강 등 연중 방역체계 강화를 통한 감염병 사전예방 구축
- 정책사업 주요내용 : 보건행정서비스 제공, 방역 및 감염병 예방 관리
- 기존지표 : ① 농어촌 보건기관 시설개선을  
② 영유아 예방접종을

▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스 전달” 인데 ‘시설개선율’ 은 이를 반영하고 있지 못함

▷ Worst지표 관리를 통한 정책사업 목표 달성 고민 필요

#### ● 전문가 제언

- 놓여준 보건기관 시설 개선율은 ‘진료환경 만족도’ 로 변경
- “충남 결핵발생율 전국 4위” 라는 Worst지표 추가 (10만명당 충남 60.6명, 전국 51.5명)

#### ● 개선지표 도출

- ①은 진료환경 만족도 로 변경
  - \* 도내 보건소 이용자 만족도 조사
- ② 는 기존지표 적절
- 추가지표로 ‘결핵환자 접촉자 잠복결핵감염 검진율’ 추가
  - \* (접촉자 검진수 / 접촉자 검진대상자수 ) \* 100

### 6) 건강증진식품과

#### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 질높은 보건의료서비스 구축으로 질병예방 및 건강증진
- 정책사업 주요내용 : 자살예방, 건강증진 강화, 정신치매 관리
- 기존지표 : ① 치매환자 등록관리( 단위: 명)
  - ② 보건소 금연클리닉 5회이상 상담이수자 (단위: 명)

▷ 충남의 자살률(예. 노인자살률)은 전국 상위로 Worst지표 관리 필요하나 반영되지 않고 있음

#### ● 전문가 제언

- ①②는 기존지표 유지 적절
- ‘자살’ 관련지표 추가하여 정책사업 주요내용 반영

● 개선지표 도출

- ①② 사업의 경우, 기존지표 유지
- ‘자살자 수’ 지표 추가 (단위: 명)  
\*인구 10만명당 자살자 수

〔표 1〕 저출산보건복지실 지표 개선안

	유지	변경	추가	삭제
--	----	----	----	----

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
출산 보육 정책과	서비스전달	보육료 및 보육인프라 등 지원을 통한 영유아의 건전한 육성을 강화한다.	영유아보육료 지원(0-2세 어린이집 이용), 가정 양육수당 지원(만84개월 미만), 보육교직원 처우개선 지원, 보육특수시책사업(차액보육료 지원) 등	어린이집 이용률(%) (어린이집 이용 아동 수/도내 영유아 수*100)	영유아 및 아동 돌봄서비스 이용 편의도(점) (충남 사회조사 결과)	어린이집 뿐만 아니라 전반적인 돌봄서비스에 대한 만족도, 편의도 반영
노인 복지과	서비스전달	어르신 돌봄 및 노인사회활동 지원 확대로 노후 생활안정에 기여한다.	취약계층 어르신 돌봄기능 강화, 노인 일자리 지원 확대로 소득안정 도모, 노인복지시설 지원	노인일자리 참여자 수(명) (노인일자리 사업 누적 참여인원)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				노인돌봄서비스 대상자 수(명)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
사회 복지과	서비스전달	지역특성을 반영한 충남형 지역복지 서비스를 구축한다.	지역 사회서비스 투자사업(가사·방문 지원, 산모건강관리 지원 등 바우처 지급), 사회복지협의회 운영, 사회복지시설 근무자 처우개선 등	지역 사회서비스 투자사업 이용자 만족도(%)	지역 사회서비스 투자사업 이용률(%) (바우처 결재액/생성액*100)	정부평가 결과 및 직무성과계약과제와 연계된 지표로 변경
장애인복 지과	서비스전달	장애인 복지 증진을 위한 각종 수당 및 일자리 제공, 편의시설 설치 지원 등을 통해	장애인 복지증진(장애인연금 지급), 장애인 자립지원(장애인 활동 지원 급여 지원, 중증장애인 활동보조 등), 장애인 시설확충(장애인 거주시설	장애인 연금, 수당(기초, 차상위), 생활안정, 의료안정 수당 수혜자 수(명)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치



실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
		장애인의 기본권을 보장한다.	운영지원 등)			
				장애인 활동지원 바우처 수혜자 및 장애인 일자리 참여자 수(명) (당해연도 활동지원 바우처 제공인원과 장애인일자리 참여자 인원의 합)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				도 및 시군청사 장애인 편의시설 적정 설치율(%) (적정 편의시설 수/전체 편의시설 수*100)	읍면동 행정복지센터 장애인 편의시설 적정 설치율(%) (적정 편의시설 수/전체 편의시설 수*100)	장애인 편의시설 설치 대상 변경에 따른 지표 변경
보건 정책과	서비스전달	보건기관 시설 및 장비 보강 등, 연중 방역체계 강화로 감염병 사전 예방을 구축한다	보건행정서비스 제공(농어촌보건소 이전 신축, 의료취약지 의료지원 등), 방역 및 감염병 예방 관리(국가예방접종실시 등)	농어촌 보건기관 시설 개선율(%) [('94년~당해년도 국비지원 개선시설수/당해년도 보건기관수)×100]	농어촌 보건기관 진료환경 만족도(%) (도내 보건소 이용자 대상 만족도 조사)	시설 개선 등으로 인한 시설 환경 만족도로 변경
				영유아 예방 접종률(%) [(완전 접종지수)/(예방접종 대상자 수-접종 제외자 수)×100]	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				-	결핵환자 접촉자 잠복 결핵감염 검진율(%)	도 결핵 발생률(전국4위)로 취약하여 지표 추가

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
					(접촉자 검진수/접촉자검진대상 자수X100)	
건강 증진 식품과	서비스전달	질 높은 보건의료서비스 구축으로 질병 예방 및 건강증진	자살 예방, 건강증진 강화, 정신치매 관리	치매환자 등록 관리(명) (치매환자 등록인원)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				보건소 금연클리닉 5회 이상 상담이수자(명)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				-	자살률(명) (인구10만명 대비 자살자 수)	도 취약분야로 지표 추가

## 02 경제실

### 1) 경제정책과

#### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 안정적 지역경제 조성을 통한 경제위기 대응, 금융소외계층에 대한 소액금융지원 등을 통한 양극화 완화 기여
  - 정책사업 주요내용 : 지역경제활성화 (경제상생협력지원)
  - 기존지표 : ① 장애인 연금, 수당, 생활안정, 의료안정수당 수혜자 (단위: 명)  
② 장애인 활동지원 바우처 수혜자, 장애인 일자리참여자 (단위: 명)  
③ 도/시군 청사 장애인 편의시설 적정 설치율 제고 (단위 : %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스 전달” 이 강해 기존지표 적절

#### ● 전문가 제안

- 장애인 일자리 참여자수는 코로나19로 인해 2021년 목표치 변경 제안
- 예산액이 작음에 주요사업으로 나와있는 사업(예. 장애인 편의시설 적정설치율 제고)의 경우, 지표를 ‘장애인 거주시설 이용자’ 등으로 변경 제안

#### ● 개선지표 도출

- ①② 사업의 경우, 기존지표 유지
- ③ 사업의 경우, 읍면동 행정복지센터 적정 설치율 (단위: %)  
\* (적정 편의시설 수 / 전체 편의시설 수)\*100

- 장애인 편의시설 설치대상 변경을 적용하여 지표 개선

## 2) 일자리노동정책과

### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 장애인 복지 증진을 위한 수당 및 일자리 제공, 편의시설 설치 지원 등을 통한 장애인 기본권 보장
- 정책사업 주요내용 : 장애인 복지 증진, 장애인 자립지원, 장애인 시설 확충
- 기존지표 : ① 장애인 연금, 수당, 생활안정, 의료안정수당 수혜자 (단위: 명)  
② 장애인 활동지원 바우처 수혜자, 장애인 일자리참여자 (단위: 명)  
③ 도/시군 청사 장애인 편의시설 적정 설치율 제고 (단위 : %)

▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스 전달”이 강해 기존지표 적절

### ● 전문가 제안

- 장애인 일자리 참여자수는 코로나19로 인해 2021년 목표치 변경 제안
- 예산액이 작는데 주요사업으로 나와있는 사업(예. 장애인 편의시설 적정설치율 제고)의 경우, 지표를 ‘장애인 거주시설 이용자’ 등으로 변경 제안

### ● 개선지표 도출

- ①② 사업의 경우, 기존지표 유지
- ③ 사업의 경우, 읍면동 행정복지센터 적정 설치율 (단위: %)  
\* (적정 편의시설 수 / 전체 편의시설 수)\*100
- 장애인 편의시설 설치대상 변경을 적용하여 지표 개선

## 3) 소상공기업과

### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 장애인 복지 증진을 위한 수당 및 일자리 제공, 편의시설 설치 지원 등을 통한 장애인 기본권 보장

- 정책사업 주요내용 : 장애인 복지 증진, 장애인 자립지원, 장애인 시설 확충
- 기존지표 : ① 장애인 연금, 수당, 생활안정, 의료안정수당 수혜자 (단위: 명)
  - ② 장애인 활동지원 바우처 수혜자, 장애인 일자리참여자 (단위: 명)
  - ③ 도/시군 청사 장애인 편의시설 적정 설치율 제고 (단위 : %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스 전달” 이 강해 기존지표 적절

#### ● 전문가 제안

- 장애인 일자리 참여자수는 코로나19로 인해 2021년 목표치 변경 제안
- 예산액이 작는데 주요사업으로 나와있는 사업(예. 장애인 편의시설 적정설치율 제고)의 경우, 지표를 ‘장애인 거주시설 이용자’ 등으로 변경 제안

#### ● 개선지표 도출

- ①② 사업의 경우, 기존지표 유지
- ③ 사업의 경우, 읍면동 행정복지센터 적정 설치율 (단위: %)
  - \* (적정 편의시설 수 / 전체 편의시설 수)\*100
- 장애인 편의시설 설치대상 변경을 적용하여 지표 개선

### 4) 투자임지과

#### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 장애인 복지 증진을 위한 수당 및 일자리 제공, 편의시설 설치 지원 등을 통한 장애인 기본권 보장
- 정책사업 주요내용 : 장애인 복지 증진, 장애인 자립지원, 장애인 시설 확충
- 기존지표 : ① 장애인 연금, 수당, 생활안정, 의료안정수당 수혜자 (단위: 명)
  - ② 장애인 활동지원 바우처 수혜자, 장애인 일자리참여자 (단위: 명)
  - ③ 도/시군 청사 장애인 편의시설 적정 설치율 제고 (단위 : %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스 전달” 이 강해 기존지표 적절

## ● 전문가 제안

- 장애인 일자리 참여자수는 코로나19로 인해 2021년 목표치 변경 제안
- 예산액이 작으데 주요사업으로 나와있는 사업(예. 장애인 편의시설 적정설치율 제고)의 경우, 지표를 ‘장애인 거주시설 이용자’ 등으로 변경 제안

## ● 개선지표 도출

- ①② 사업의 경우, 기존지표 유지
- ③ 사업의 경우, 읍면동 행정복지센터 적정 설치율 (단위: %)  
\* (적정 편의시설 수 / 전체 편의시설 수)\*100
- 장애인 편의시설 설치대상 변경을 적용하여 지표 개선

## 5) 국제통상과

### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 장애인 복지 증진을 위한 수당 및 일자리 제공, 편의시설 설치 지원 등을 통한 장애인 기본권 보장
  - 정책사업 주요내용 : 장애인 복지 증진, 장애인 자립지원, 장애인 시설 확충
  - 기존지표 : ① 장애인 연금, 수당, 생활안정, 의료안정수당 수혜자 (단위: 명)  
② 장애인 활동지원 바우처 수혜자, 장애인 일자리참여자 (단위: 명)  
③ 도/시군 청사 장애인 편의시설 적정 설치율 제고 (단위 : %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스 전달” 이 강해 기존지표 적절

## ● 전문가 제안

- 장애인 일자리 참여자수는 코로나19로 인해 2021년 목표치 변경 제안
- 예산액이 작으데 주요사업으로 나와있는 사업(예. 장애인 편의시설 적정설치율 제고)의 경우, 지표를 ‘장애인 거주시설 이용자’ 등으로 변경 제안

## ● 개선지표 도출

- ①② 사업의 경우, 기존지표 유지
- ③ 사업의 경우, 읍면동 행정복지센터 적정 설치율 (단위: %)  
\* (적정 편의시설 수 / 전체 편의시설 수)\*100
- 장애인 편의시설 설치대상 변경을 적용하여 지표 개선

〔표 2〕 경제실 지표 개선안

유지
변경
추가
삭제

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
경제 정책과	서비스전달	안정적 지역경제를 조성하여 경제위기에 대응하고, 금융소외계층에의 소액금융지원을 통해 양극화 완화에 기여한다.	지역경제활성화(경제상생협력 지원)	-	소액금융지원 수혜자(명) (더행복충남론 기금으로 대출 지원 받은 인원(신용회복위원회 대출 심사, 심의))	코로나19 영향 등 경제위기에서 경제적 자립 의지가 있는 도내 금융취약계층의 재기 독려 및 도 차원의 지원 현황 관리 필요
일자리노동 정책과	서비스전달	지속가능한 일자리 창출 및 노사안정을 통해 지역경제를 안정화 한다.	일자리 창출기반 구축, 청년일자리 대책추진, 숙련기술 장려, 노사복지, 청년창업	고용률(%) (취업자 수/생산가능 인구 수*100)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
소상공기업과	서비스전달	지역산업 기술개발 및 지원을 통해 지역역량을 강화한다.	창업보육센터 운영비 지원, 투자설명회 개최, 창업 초기기업 사업화자금 및 운영지원 경비 지원	창업보육센터 입주기업 지식재산권 출원 및 각종 인증 건수(건)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
투자 입지과	서비스전달	기업과 지역의 수요에 맞춘 산업입지를 공급 및 관리한다	지방산업단지 기반시설사업 지원, 농공단지 조성 및 운영	산업단지 지정면적(천㎡) (당해연도 지정·변경된 산업단지의 총면적)	지방산업단지 공업용수도 송수관로 총 길이(km)	산업단지 지정 예산(36백만원)보다는 단지 내 공업용수로 설치 예산(160억원)이 많음
				상생산업단지 조성사업 추진 건수(건)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치



실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
국제 통상과	서비스전달	해외마케팅 강화를 통한 수출증대와 무역기반을 확대한다.	수출 증대 및 해외마케팅 강화, 지역산업마케팅지원, 국제화 역량 강화	도내 중소기업 수출액(백만불)	해외통상사무소를 통한 통상지원 기업 수(개사) (해외통상사무소 운영 및 바이어발굴, 전문전시회 참가 지원 사업을 통한 지원 기업 수)	직무성과계약과제 연계, 소관부서 업무와 연계된 결과지표로 작성기준과 일치
				도내 수출 중소기업 수(개사)	내수기업 수출기업화 지원 수(개사) (수출지원사업에 참여한 내수기업의 수출 성공 기업 수)	직무성과계약과제 연계, 소관부서 업무와 연계된 결과지표로 작성기준과 일치

## 03 자치행정국

### 1) 자치행정과

#### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 도민의 참여와 소통을 바탕으로 사람중심 선진자치 도정 구현
- 정책사업 주요내용 : 도-시군간 상생협력체계 구축, 효율적 조직관리 운영, 소통과 상생협력 통한 자치도정 구현, 인권도정 구현, 통일기반 조성
- 기존지표 : 자치분권 정책필요성 도민 공감도(단위: %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 외부 교류협력, 갈등해결, 의견수렴 등의 “관계업무” 성격이 강한데 반해, 기존지표는 자치분권 정책필요성 도민 공감도로 정책사업 목표와 단위사업, 성과지표 연계성 미흡
- ▷ 더불어 자치분권 정책 필요성 도민 공감도 지표는 시기적으로도 부적절

#### ● 전문가 제안

- 도민참여제에 대한 만족도, 참여자수 적용 검토 제안
- 도민참여제 만족도 50% + 참여자수 50%

#### ● 개선지표 도출

- 도민참여제도 만족도 + 참여자수 (단위: %)  
\* (만족도 \* 0.5) + (참여자 목표달성도 \* 0.5)

## 2) 운영지원과

### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 도민과 함께 공유하고 소통하는 행복하고 안전한 청사 조성
- 정책사업 주요내용 : 청사시설 유지관리
- 기존지표 : 청사이용자 만족도 (단위: 점)
  - \* 5점척도 설문조사

### ● 전문가 제언

- 코로나19 이후 비대면 서비스 수요가 높아지고 있어 관련 만족도 관심제고 필요
- 비대면 이용자 만족도 추가 제언

### ● 개선지표 도출

- 기존지표 유지 (항목 추가)
- 만족도 측정대상 확대 (대상, 항목)
  - \* 대상확대 : 내부공무원, 외부공무원, 민원인
  - \* 항목 확대 : 주차장, 화장실 등 각종 편의시설 개선사항

## 3) 인사과

### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 직원이 만족하는 후생복지 추진, 성과역량중심 인사운영으로 일하고 싶은 직장 분위기 조성
- 정책사업 주요내용 : 공무원 격려 및 지원, 고시관리, 교육훈련 강화, 후생복지 증진, 성과관리 운영
- 기존지표 : ① 인사운영 불만족도 감소 (단위: %)
  - ② 후생복지 시책 만족도 (단위: 점)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 법령, 제도개선, 운영을 위한 관리업무인 “제도개선” 이 강함

▷ 기존지표로도 문제는 없음

● 전문가 제안

- 불만족도 감소 라는 표현보다 만족도 증가 라는 명쾌한 표현과 측정이 적절

● 개선지표 도출

- ① 인사운영 만족도 로 개선, ②는 기존지표 유지  
\* (만족도 ‘보통’ 이상 응답수 / 전체응답수) \* 100

4) 세정과

● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 자주재원을 차질없이 지원
- 정책사업 주요내용 : 선진세무행정실현, 세외수입업무 선진화
- 기존지표 : ① 지방세 세수목표 달성도  
② 지방세 체납액 징수율  
③ 세외수입 목표액 달성도

▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “제도관리” 성격에 부합하여 기존지표 적절

[표 3] 자치행정국 지표 개선안

유지
변경
추가
삭제

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
자치 행정과	관계업무	도민의 참여와 소통을 바탕으로 사람중심의 선진자치 도정을 구현한다	도 시·군간 상생협력체계 구축, 효율적인 조직관리 운영, 소통과 상생협력으로 선진 자치도정 구현, 인권가치의 확립과 인권도정 구현 충청남도 통일기반 조성	자치분권 정책 필요성에 대한 도민 공감도(%) (설문조사를 통한 공감·비공감에 대한 평균값)	도민참여제도 만족도 및 참여자 수(%) (만족도*0.5+참여자 목표달성도*0.5)	결과지표로 작성기준과 일치
운영 지원과	서비스전달	도민과 함께 공유하고 소통하는 행복하고 안전한 청사를 조성한다	청사시설 유지관리	청사이용자 만족도(점) (청사이용 만족도에 대한 5점 척도 설문조사)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
인사과	제도관리	직원이 만족하는 후생복지 추진과 성과 및 역량중심의 인사운영으로 열심히 일할 수 있는 직장 분위기를 조성한다	공무원 격려 및 지원, 고시 관리, 공무원 인재양성을 위한 교육훈련 강화, 후생복지 증진, 공공인력 관리 및 노사업무 추진, 성과관리 운영	인사운영 불만족도 감소(%) (전년 대비 불만족도 변화율= (당해연도 불만족도- 전년도 불만족도)/전년도 불만족도*100)	인사운영 만족도(%) (만족도 보통 이상 응답 수/ 전체 응답자 수*100)	불만족 감소라는 소극적 목표보다는 만족도 증가로 변경
				후생복지 시책 만족도(점) (직원들의 후생복지 시책 만족도)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
세정과	제도관리	도정에 필요한 재원(자주재원)을 차질없이 지원	선진세무행정실현, 세외수입업무 선진화(시군 조정교부금 및 징수교부금)	지방세 세수목표 달성도(%) (징수액/목표액X100)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선 의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
				지방세 체납액 징수율(%) (체납징수액/체납액X100)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				세외수입 목표액 달성도(%) (징수액/목표액X100)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치

## 04 미래산업국

### 1) 미래성장과

#### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 지역산업 진흥 및 고도화 통한 미래성장동력 창출
- 정책사업 주요내용 : 지식산업센터 및 컨벤션센터 건립, 강소연구개발 특구 조성, 충남과학기술진흥원 설립
- 기존지표 : ①지식산업센터 건립 공정보고 (단위 : 회)  
②집적지구 조성을 위한 산학연 협의체 운영 (단위: 회의 건수)
- ▷ 정책사업 주요내용 성격이 “공정측정” 성격이 강하여 기존지표도 크게 문제는 없음
- ▷ 단, 기존지표는 지식산업센터 준공목표와 집적지구 조성 완료기간 고려되지 않았음

#### ● 전문가 제안

- ①의 경우 준공목표가 2022년 4월로 사업막바지의 공정률 체크가 중요한 점 반영 필요
- ②의 경우, 집적지구 조성이 2021년 8월 완료로 협의체 역할이 종료됨. 다른 지표 고려 필요  
\* 예를 들어, 특구지정 이후의 기업, 기관 유치와 연계되는 지표

#### ● 개선지표 도출

- ①은 공정보고회에서 공정률(%)로 변경  
\* 공사계획 대비 추진율
- ②은 집적지구 운영활성화를 위한 기업방문 및 설명회 횟수 (단위: 회)로 변경

## 2) 산업육성과

### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 지역특화산업육성, 지원을 통한 기업경쟁력 강화, 지역경제 발전 견인
- 정책사업 주요내용 : 지역산업 육성, 소재산업 육성, 자동차산업 육성, 바이오산업 육성
- 기존지표 : 지역산업육성사업 성과평가 결과 (단위: 등급)
  - \* 중기부 14개시도 지역산업육성사업 연차성과평가 결과
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격이 “서비스전달” 성격이 강함. 정책사업 전체를 아우르면서 중앙정부에서 광역시도 평가결과를 내고 있는 기존지표 유지 적절
- ▷ 타시도 비교도 가능

## 3) 에너지과

### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 재생에너지 보급 확산 통한 친환경에너지 생산
- 정책사업 주요내용 : 공공시설, 주택 신재생에너지 보급지원, 취약계층 에너지복지 실현
- 기존지표 : 연간 전력생산량(toe)
- ▷ 기존지표는 친환경에너지 생산을 측정할 수 없는 지표로 개선 필요
- ▷ 수소에너지 육성에 대한 목소리가 높아지고 있지만 이에 대한 지표는 없음

### ● 전문가 제안

- 보급사업 통한 태양광발전 전력생산량(단위 : kWh)
  - \* 태양광발전 보급사업 누적량(kW) \* 24시간 \* 365일 \* 15.5%
- 수소에너지 연계된 신재생에너지 지표는 ‘그린수소 생산량’ 이지만 아직 충남에서 그린수소 생산을 못하고 있어 성과지표 제시 불가

### ● 개선지표 도출



- 신재생에너지 보급사업 통한 연간 전력생산량 (단위 ; kWh)  
\* toe 환산 하지 않고 전력량 단위로 사용

#### 4) 내포신도시발전과

##### ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 완벽한 도시기반 조성으로 내포신도시 건설 추진
- 정책사업 주요내용 : 도청소재 도시 건설
- 기존지표 : 내포신도시 기관, 단체 유치건수(단위: 개소)
- ▷ 기존지표 유지도 문제는 없음

##### ● 전문가 제안

- 자족성 확보를 위해서는 기업유치 필수. 기업유치실적 포함 필요

##### ● 개선지표 도출

- 내포신도시 기관, 단체, 기업유치 실적  
\* 내포신도시 기관, 단체, 기업유치 실적 / 목표 대비

[표 4] 미래산업국 지표 개선안

유지
  변경
  추가
  삭제

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
미래 성장과	공정축적	지역산업 진흥 및 고도화를 통해 미래성장동력을 창출한다	지식산업센터 건립, 컨벤션센터 건립, 강소연구개발 특구 조성, 충남과학기술진흥원 설립, 4차산업혁명 연구소 및 기업 유치	충남지식산업센터 건립 공정보고(회) (분기별 전립 공정보고 횟수)	충남지식산업센터 건립 공정율(%) (공사계획 대비 추진율)	결과지표로 작성기준과 일치
				집적지구 조성을 위한 산학연 협의체 운영 (특구조성 추진단 및 협의회 회의 개최 건수)	집적지구 운영활성화를 위한 기업방문 및 설명회 시행 횟수(회)	특구지정에 따라 기업·기관 유치를 위한 지표로 변경
산업 육성과	서비스전달	지역특화산업 육성·지원을 통한 기업경쟁력 강화 및 지역경제 발전을 견인한다	지역산업 육성, 소재산업육성(디스플레이 혁신공정 플랫폼 구축사업 등), 자동차산업 육성(수소충전소 설치), 바이오산업 육성(프로바이오틱스산업 플랫폼 구축)	지역산업육성사업 성과평가 결과(등급) (중기부 14개 시도별 지역산업육성사업 연차 성과평가 결과)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
에너지 과	서비스전달	재생에너지 보급 확산으로 친환경에너지 생산한다.	공공시설, 주택 등에 신재생에너지(태양열, 태양광, 풍력 등) 보급지원, 취약계층 에너지복지 실현(LED 무상교체) 등	신재생에너지 보급 사업을 통한 연간 전력 생산량(toe) (연간전력 생산량 (kW*24시간*365일*15.5%)결과값 을 toe로 환산)	신재생에너지 보급 사업을 통한 연간 전력 생산량(kWh)	전력량 단위인 kWh로 변경
내포 신도시 발전과	서비스전달	완벽한 도시기반 조성으로 성공적인 내포신도시 건설을 추진한다.	도청소재 도시건설	내포신도시 기관, 단체 유치 건수(개소) (내포신도시 기관, 단체 유치 실적/목표 대비)	내포신도시 기관, 단체 및 기업 유치 실적 (내포신도시 기관, 단체, 기업 유치 실적/목표 대비)	기업유치 건수도 포함하는 것이 바람직

## 05 소방본부

### 1) 소방행정과

#### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 소방장비 보강을 통한 최상의 소방력 유지
  - 정책사업 주요내용 : 소방 보조인력 양성 및 운영, 소방관서 보강 및 근무환경 개선, 긴급대응 소방력 현대화
  - 기존지표 : 노후 주력소방차량 교체율(단위: %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격은 “서비스전달” 성격이 강하고 기존지표도 정책사업 목표와 주요내용을 반영하는 대표성이 있다고 보여짐

### 2) 화재대책과

#### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 재난현장 골드타임 확보율 향상
  - 정책사업 주요내용 : 화재대책활동 기반조성, 의용소방대 지원, 화재조사 전문화
  - 기존지표 : 화재현장 7분 이내 도착율 향상 (단위: %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격은 “서비스 전달” 성격이 강하고 기존지표도 정책사업 목표와 주요내용을 반영하는 대표성이 있다고 보여짐

### 3) 소방청렴조사과

## ● 기존지표 문제점

- 정책사업목표 : 소방발전 저해요인 근절을 통한 신뢰받는 소방조직 육성
  - 정책사업 주요내용 : 소방부패예방 및 청렴도 향상, 재난중심의 소방감찰 체계 강화, 도민 생명을 위협하는 위법행위 집중 단속
  - 기존지표 : 없음 (신설 필요)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격은 법령, 제도개선 운영을 위한 “제도관리” 성격이 강함
- ▷ 기존지표가 없는 상황이므로 이를 고려하여 마련할 필요

## ● 개선지표 도출

- 소방공무원 반부패, 청렴교육 이수율 (단위 : %)
  - \* (교육이수 인원/현원) \* 100
  - \* 2010년 목표 2033명 → 2020년 목표 3741명
- 대형재난 현장대응 감찰 실적 (단위: %)
  - \* (감찰건수 / 재난 발생건수) \* 100
- 화재취약대상 기획수사 실적 (단위 : 건)

## 4) 119 특수구조단

### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 구조장비 보강 및 응급처치능력 향상을 통한 국민 생명보호
  - 정책사업 주요내용 : 119 구급대 지원, 119 구급체계 구축지원, 소방항공구급구조대 운영
  - 기존지표 : ① 구조장비 보급률 (단위: %)
    - ② 중증 응급환자 응급처치 실시율 (단위: %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격은 “서비스전달” 성격이 강하고 기존지표도 정책사업 목표와 주요내용을 반영하는 대표성이 있다고 보여짐

## 5) 119 종합상황실

### ● 기존지표 유지

- 정책사업목표 : 재난대응 소방정보 지원능력 향상을 통한 원격지휘 통제능력과 119 신고접수 처리시간 향상
  - 정책사업 주요내용 : 소방정보화 기반구축 및 현대화, 119 상황관리센터 운영지원
  - 기존지표 : ① 119신고접수 처리시간 단축 (단위: 초)  
② 실시간 재난현장 영상 전송율 향상 (단위 : %)
- ▷ 정책사업 목표 및 주요내용 성격은 “서비스전달” 성격이 강하고 기존지표도 정책사업 목표와 주요내용을 반영하는 대표성이 있다고 보여짐

[표 5] 소방본부 지표 개선안

	유지		변경		추가		삭제
--	----	--	----	--	----	--	----

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
소방 행정과	서비스전달	소방장비의 보강으로 최상의 소방력을 유지한다.	소방보조인력 양성 및 운영, 소방관서 보강 및 근무 환경 개선, 긴급대응 소방력 현대화(소방복합시설 조성, 소방장비 현대화 등)	노후 주력소방차량 교체율(%)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
화재 대책과	서비스전달	재난현장 골든타임확보율을 향상시켜 신속하고 효율적인 현장대응체계를 도모한다.	화재대책활동 기반조성(소방안전교육 및 화재예방대책), 의용소방대 지원, 화재조사 전문화 등	화재현장 7분이내 도착율 향상(%)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
소방 청렴 조사와	제도관리	소방발전 저해요인 근절을 통한 도민으로부터 신뢰받는 소방조직을 육성한다.	충남소방 부패예방 및 청렴도 향상	-	소방공무원 반부패·청렴 교육 이수율(%) (교육이수 인원/현원 × 100)	소방공무원 지속 증원에 따른 올바른 공직기강 확립 및 청렴마인드 정착 ※ ' 10년 2,033명 → ' 20년 3,741명
			재난현장 중심의 소방감찰 체계 강화	-	대형재난 현장대응 감찰 실적(%) (감찰건수/재난 발생 건수 × 100)	도민의 생명과 직결되는 재난현장 대응분야에 대한 관리·감독 기능 강화

실과	사업유형	정책사업목표명	주요내용	기존지표	개선의견	
				성과지표명(단위) (산식)	성과지표명	사유
			도민의 생명을 위협하는 위법행위 집중 단속	-	화재취약대상 기획수사 실적(건)	제천 복합건축물 화재와 같은 대규모 인명·재산 피해를 사전에 차단하기 위해 소방대상물 위법사항에 대한 엄정한 법 집행
119 특수 구조단	서비스전달	구조장비의 보강 및 응급처치능력 향상을 통하여 국민의 생명보호에 최선을 다한다.	119구급대 지원(구급차량 및 전문구급장비 보강), 119구급체계 구축지원(119구급장비 보강 및 구급활동지원), 소방항공구급구조대 운영	구조장비 보급률(%)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				중증응급환자 응급처치 실시율(%)		
119 종합 상황실	서비스전달	재난대응 소방정보 지원능력 향상으로 원격지휘 통제능력 및 119신고접수 처리시간을 향상한다.	소방정보화 기반구축 및 현대화(소방 정보통신시설 유지관리 등), 119상황관리센터 운영지원 등	119신고접수 처리시간 단축(초)	기존지표 유지	결과지표로 작성기준과 일치
				실시간 재난현장 영상 전송률 향상(%)		

## 참 고 자 료

---

자치법규정보시스템(<http://www.elis.go.kr>)