

2024년 (2023년 사업연도)
노원어르신행복주식회사 경영실적평가
－ 최종 보고서(요약본) －

2024.05

1. 기관평가 종합

평가영역	평가부문	평가지표	배점 (점)	득점 (점)	백분율
경영관리	리더십 (12점)	1 경영층의 리더십	6	4.90	81.67%
		1) 경영층의 리더십.전문성	6	4.90	81.67%
		2 전략경영	6	4.00	66.67%
		1) 중장기 및 주요사업계획	4	2.60	65.00%
		2) 외부 지적사항 이행_경영평가 지적사항 이행	2	1.40	70.00%
	경영 시스템 (15점)	1 조직·인사관리	6	4.40	73.33%
		1) 조직·인사관리의 적정성	6	4.40	73.33%
		2) 채용비리 방지	△1.5	감점없음	
		3) 블라인드채용 도입 여부	△1.0	감점없음	
		2 재무관리	9	7.30	81.11%
		1) 재무·예산관리의 적정성	7	5.30	75.71%
		2) 인건비인상률 준수	1	1.00	100.00%
		3) 경영평가 성과급 지급	1	1.00	100.00%
	일자리 확대 (7점)	1 일자리 창출 및 일·가정 양립	7	5.54	79.03%
		1) 청년 의무고용비율 달성도 (총점환산)	2	1.24	62.13%
		2) 일자리 창출을 위한 노력	2	1.70	85.00%
		3) 일·가정 양립 및 일자리 질 개선을 위한 노력	3	2.60	86.67%
		4) 사전심의제 도입 및 운영실적	가점	가점 0.5점	
		5) 체험형 인턴제 채용실적	가점	가점없음	
	사회적책임 (19점)	1 소통 및 참여	4	3.10	77.50%
		1) 고객 및 주민참여	1	0.80	80.00%
		2) 노사상생	1	0.70	70.00%
		3) 단체협약 개선노력	1	0.60	60.00%
		4) 경영공시 및 통합공시 준수	1	1.00	100.00%
		2 윤리경영	2	1.50	75.00%
		1) 윤리경영체계 구축 노력	1.5	1.20	80.00%
		2) 기록관리 개선 노력 및 성과	0.5	0.30	60.00%
		3 인권경영	2	0.90	45.00%
		1) 인권경영 체계 구축 노력	1	0.40	40.00%
		2) 인권경영 실행 노력	0.5	0.25	50.00%
		3) 공정사회 구현 노력	0.5	0.25	50.00%
		4 재난·안전관리	5	3.30	66.00%
		1) 재난 안전관리를 위한 노력	4	2.30	57.50%
		2) 안전사고 건수	1	1.00	100.00%
		5 지역상생발전	6	5.04	84.00%
		1) 지역사회 공헌	3	2.50	83.33%
		2) 사회적 약자 배려	1	0.90	90.00%
		3) 지역상생 구매실적	1.5	1.14	76.00%
		3) 친환경 경영	0.5	0.50	100.00%

평가영역	평가부문	평가지표	배점 (점)	득점 (점)	백분율
경영 성과	주요사업 (7점)	1. 사업성과 적절성	7	4.90	70.00%
		1) 고유 사업목표의 적정성 및 달성 정도	5	3.50	70.00%
		2) 신규사업 발굴 노력	2	1.40	70.00%
	수익성 (8점)	1. 영업수지비율	4	4.00	100.00%
		2. 자기자본이익률	4	4.00	100.00%
	안정성 (8점)	1. 부채비율 (총점환산)	4	2.49	62.13%
		2. 이자보상비율 (총점환산)	4	2.49	62.13%
	생산성 (7점)	1. 1인당 영업수익	4	1.36	34.00%
		2. 1인당 당기순이익	3	0.00	0.00%
	성장성 (7점)	1. 매출액증가율	4	0.00	0.00%
		2. 영업이익증가율	3	0.00	0.00%
	고객만족 성과	1. 고객만족	10	9.13	91.30%
계			100	68.34 (가점포함 : 68.84점)	

2. 평가 결과 총평

- 노원어르신행복주식회사는 노원구 내 북카페 운영, 다회용 식기 대여, 자판기 사업 운영 등을 통한 수익사업과 아이 편한 택시, 육사 체육관, 육사 화랑 구장, 하계 어울림 센터, 중계 온마을 센터, 마을 보건소 등 2023년 1월 기준 16개의 공공업무 대행 업무를 수행하며 공공에서 제공하는 단기직, 단순노동 위주의 노인 일자리에서 벗어나 양질의 일자리를 지속적으로 창출할 수 있는 공공영역의 새로운 일자리 모델을 구축하고자 설립되었음.
- 2023년 사업연도 노원어르신행복주식회사의 경영평가 결과 경영관리 영역에서 53점 만점 중 39.98점으로 가중치의 75.44% (2022년 사업연도 74.71%) 수준을 달성하였으며, 경영성과 영역은 47점 만점 중 28.36점을 획득하여 가중치의 60.34% (2022년 사업연도 54.96%) 달성도로 전년대비 소폭 상승하였음

평가영역		내용	'23년 결과
총괄		□ 경영관리영역 75.44%, 경영성과 영역 60.34% 달성도를 보임	68.34
		□ 일자리 확대 영역에서 사전심의제 도입 실적으로 가점 0.5점 획득	
경영 관 리	지속 가능 경영	□ 리더십 영역 74.17%, 경영시스템 영역 78.0% 달성도를 나타냄	20.60
	사회적가치	□ 일자리 확대 영역은 79.18%, 사회적 책임 영역은 72.84% 달성도를 나타냄	19.38
경영성과		□ 사업성과 적절성 70.0%, 수익성 100.0%, 안전성 62.13% 순으로 높은 달성도를 보였으나 생산성 19.43%, 성장성 0.00%의 낮은 달성도를 보임	28.36

- 평가등급은 평가지표별 평가 점수를 산정하여 종합적으로 산출된 점수가, 나, 다, 라, 마등급 등 5개로 등급화하면, 노원어르신행복주식회사 '23년 사업연도 경영성과는 68.34점, '라' 등급 결과로 나타남. 또한 일자리 확대 부문에서 사전심의제 도입 실적에서 가점 총 0.5점을 획득하여 가점 포함 최종점수는 68.84점으로 '라'등급으로 최종 경영평가 결과 확정함.
- 노원어르신행복주식회사의 운영은 미흡한 수준인 것으로 평가하며 향후 평가결과에 따라 대내·외적으로 개선안을 마련하여 질적 성장을 추진할 필요성이 있음

3. 평가영역별 평가 결과

I. 경영관리 부문

평가부문	평가지표	배점	득점	'23년 백분율	'23년 백분율 평균	'22년 백분율 평균	전년대비 차이
리더십 (12점)	경영층의 리더십	6	4.90	81.67%	74.17%	75.45%	-1.35%
	전략경영	6	4.00	66.67%			
경영 시스템 (15점)	조직·인사관리	6	4.40	73.33%	78.00%	82.40%	-4.40%
	재무관리	9	7.30	81.11%			
일자리 확대 (7점)	일자리 창출 및 일·가 정 양립	7	5.54	79.18%	79.18%	78.69%	+0.49%
사회적 책임 (19점)	소통 및 참여	4	3.10	77.50%	72.84%	67.93%	+4.91%
	윤리경영	2	1.50	75.00%			
	인권경영	2	0.90	45.00%			
	재난, 안전관리	5	3.30	66.00%			
	지역상생발전	6	5.04	84.00%			

우수 사항	• 전년 대비 매출액 증가나 일자리 창출 증가 등 고유사업의 성과 목표를 달성했음 • 사업성이 없는 마스크 사업을 중단하고, 신규사업 발굴 노력을 효과적으로 수행하는 등, 지속 성장을 위한 사업 구조 조정 노력을 잘 실행하였음 • 사업별 성과 관리 등 성과 관리 체계를 갖추기 시작하였음 • 기간제근로자의 증가로 3개월 이상 근로자 수는 증가하는 성과를 보였으며, 결원 발생 시에 100% 신규 공개채용을 실시함 • 육아기 자녀(초등학교 2학년 이하)를 둔 사원의 근로시간 단축 실시 계획을 수립함(2023년 12월) • 블라인드 원두 시음회를 실시(2023년 10월 6일~20일)하였고, 시음결과에 따라 원두업체를 변경하였으며, 고객 의견을 반영하여 디저트류(휘낭시에 등 7종류) 및 계절음료(여름 및 겨울 메뉴)를 판매하여 총 15,456,800원의 매출 성과를 보임 • 노사협의회가 2023년에 처음으로 1회 운영됨 • 전직원(86명)에 대해 심폐소생술 자격을 이수하도록 하고, 분기별 간호사가 근로 현장을 방문하도록 함 • 어르신 컴퓨터 제공 및 어르신 할인, 구청의 장애인복지과 및 복지정책과의 협약을 통한 사회적 약자 사업 지원 등을 수행함
개선사항	• 기관의 전반적인 전략체계가 명확하게 정립되지 못한 편이며, 전략적 방향성이나 실행 능력 제고를 위한 전략과제와 실행과제의 정비가 필요함 • 사업별 성과 관리를 통한 경쟁력 강화 노력이 필요함 • 신규 사업에 대한 다양한 검토가 이루어지고 있으나, 전반적인 사업 타당성 분석이나 신규 사업 진출 프로세스가 미비함 • 2023년 고용창출 목표가 실적 대비 너무 낮게 설정되어 있어 도전적이고 적극적인 목표를 설정할 수 있도록 재검토가 필요 • 고객 및 주민과 소통할 수 있는 다양한 방법(미팅, 간담회, 수요조사, SNS 등)을 마련하여 고객 의견을 반영할 수 있는 기반 마련 필요 • 노사협의회가 2023년에 1회만 운영되었으나 향후 분기별 1회 또는 노사간 협의를 통해 최소한 연 2회 운영 필요 • 윤리경영과 기록관리 전략체계를 수립할 필요가 있음 • 내·외부감사에 따른 내부통제시스템(내외부 감사 과정, 결과, 절차 등)에 대한 실적 관리 필요 • 기록물관리규정을 제정하고 규정에 따른 주요 조항과 관련된 기록물 관리 실적이나 성과를 제시 필요 • 기관의 인권경영 비전과 전략목표를 마련하고, 인권경영 시행을 위한 시스템을 체계화하고, 인권 피해자 보호와 구제를 위한 구제절차 체계 마련 필요 • 직장 내 괴롭힘 방지 이행 관련 실태 조사를 통해 직원들의 의견을 수렴하여 개선해 나갈 필요가 있음 • 안전문화 정착을 위한 재난, 위기, 시설 등 총괄 개념의 시설 및 재난안전 종합관리 전략체계 구축 필요

3. 평가결과

1) 평가결과 총괄표

평가 부분		평가지표	가중치	득점
경영 관리	1. 리더십 (40점)	1.1. 경영층의 리더십	20	16.33
		1.2. 전략경영	20	13.33
	2. 경영시스템 (20점)	2.1. 조직, 인사관리	10	7.33
		2.2. 재무관리	10	8.11
경영 성과	3. 주요사업 (30점)	3.1. 사업성과 적절성	30	21.0
	4. 고객 만족성과 (10점)	4.1. 고객만족도	10	9.13
계			100	75.23

2) 평가결과

- 2024년(2023년 사업연도 실적) 노원어르신행복주식회사 기관장 경영평가 결과, 총점 75.23점으로 '다' 등급이 도출되었음.

부록 : 고객만족도 조사

외부 고객만족도 조사 결과

1. 고객만족도 조사 결과

가. 종합만족도

- 노원어르신행복주식회사의 2023년 사업연도 외부 고객만족도 점수는 86.19점으로 나타남.



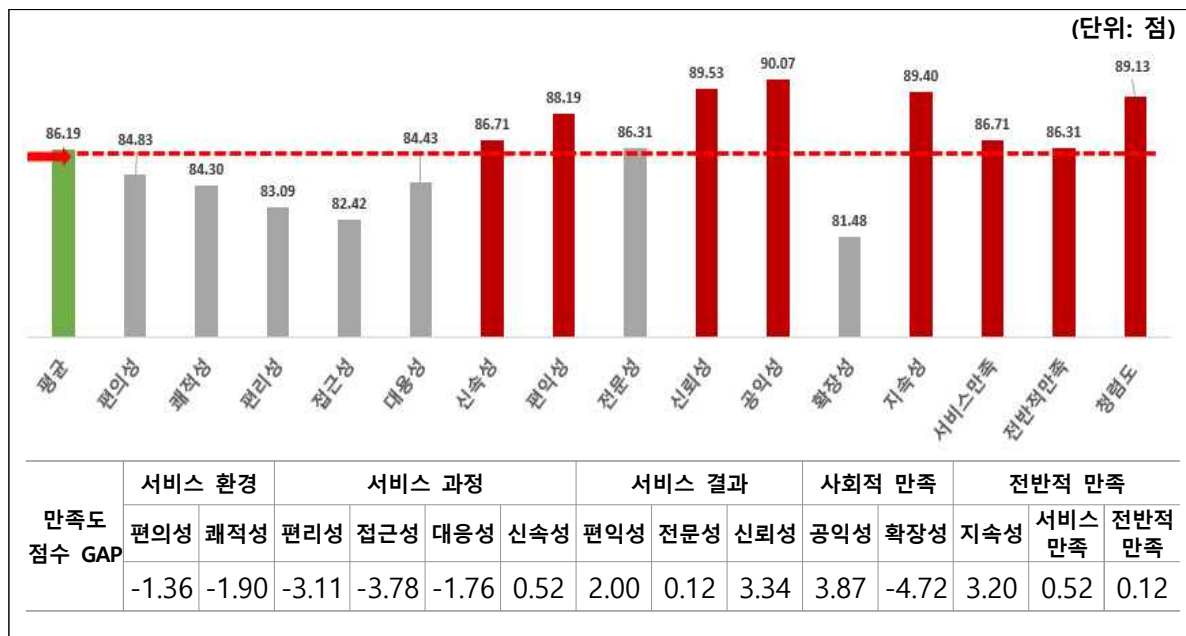
나. 응답자 특성

- 노원어르신행복주식회사의 응답자 특성은 다음과 같음

구 분		사례수(명)
성별	남	68
	여	81
연령	20대	14
	30대	12
	40대	39
	50대	39
	60대 이상	45
참여사업 유형	사업장 이용고객	81
	기타	68
전체		149

다. 항목별 만족도

- 항목별 만족도의 경우 서비스 결과, 사회적 만족, 그리고 전반적 만족 등에서 평균 이상의 만족도를 보임. 그중 사회적 만족의 공익성과 지속성, 서비스 결과의 신뢰성 부문에서 만족도가 높았으며, 전반적인 서비스 만족 정도가 평균 대비 높은 만족도를 보임. 청렴도는 100점 만점에 89.13점으로 해당 기관에 대한 신뢰도는 확보한 것으로 나타남
- 상대적으로 서비스 환경과 서비스 과정에서의 만족도는 낮은 수준으로 나타났다는데, 그중 서비스 환경의 쾌적성과 편의성, 그리고 서비스 과정에서의 편리성, 접근성에 대한 개선이 요구되며 이는 전년과 유사한 수준의 만족 정도로 개선이 이뤄지고 있지 않은 것으로 보임



기타 의견

- 전반적으로 홍보가 부실하다고 생각함. 매번 이용하는 사람들만 이용하는 특성이 생겨나고 있음.
- 노인들이 많이 생겨나는데 사업은 적어서 불편함. 다양한 사업을 전방위적으로 펼쳐서 노인들이 활동적으로 움직일 수 있도록 많은 도움을 줄 수 있으면 좋겠음.
- 일자리가 많은 사람들에게 돌아갈 수 있도록 다양한 사업이 추진되었으면 함.
- 시설이 전반적으로 깨끗하게 관리되고 있지만 조금 더 청결에 신경 써주면 좋겠음. 머신 등은 관리안하면 빠르게 노후화가 진행될 수 있음.

문항 내용		빈도	평균	표준 편차
서비스 환경	1. [*방문경험자만] 노원어르신행복주식회사 장소 (카페, 기타 운동시설 등) 이용이 편리하다.	100	84.83	0.81
	2. [*이용경험자만] 카페, 그 외 시설 등(좌석, 위치 등)이 쾌적하다.	100	84.30	0.83
서비스 과정	3. 노원어르신행복주식회사의 사업은 적절하다	100	83.09	0.85
	4. 직원들과의 접촉(방문, 전화, 이메일 등)이 편리하다.	100	82.42	0.96
	5. 직원들은 고객의 요구사항을 이해하고 처리하기 위해 노력한다.	100	84.43	1.02
	6. 직원들은 고객의 요구사항을 신속하게 처리한다.	100	86.71	0.85
서비스 결과	7. 노원어르신행복주식회사가 제공하는 사업 및 프로그램 내용은 충실하다.	100	88.19	0.86
	8. 직원들은 업무에 대해 전문성을 갖추고 있다	100	86.31	0.88
	9. 제공하는 사업 및 프로그램은 신뢰할 수 있다	100	89.53	0.81
사회적 만족	10. 노원어르신행복주식회사의 활동은 지역 주민의 복지향상과 지역경제 활성화에 도움이 된다.	100	90.07	0.82
	11. 노원어르신행복주식회사의 활동을 보다 활성화할 필요가 있다	100	81.48	0.91
전반적 만족	12. 향후 노원어르신행복주식회사에서 제공하는 서비스를 다시 이용할 것이다	100	89.40	0.86
	13. 노원어르신행복주식회사의 서비스는 기대했던 그것보다 만족스럽다.	100	86.71	0.86
	14. 노원어르신행복주식회사의 사업 및 프로그램에 대해 전반적으로 만족한다.	100	86.31	0.84

* 가중치 : '전혀 그렇지 않다' 0점, '그렇지 않은 편이다' 25점, '보통이다' 50점, '그런 편이다' 75점, '매우 그렇다.' 100점