아름다운 山河 웅비하는 생명의 삶터, 천년 전북!

- 전라북도 출연기관 등 -

2019년 경영평가 결과보고서

기관명 : 남원의료원

KMAC

목 차

Ⅰ. 기관의 이해 ····· 4
1. 기관현황 ····· 5
2. 기관분석 ····· 6

Ⅱ. 주요 평가 결과 ····· 9
1. 영역별 주요 평가결과 ····· 10
2. 항목별 주요 평가결과 ····· 15

Ⅲ. 세부평가 결과 ····· 19
1. 기관경영전략 ····· 20
2. 정책준수 ····· 30
3. 경영효율화 ····· 36
4. 고객만족도 ····· 51
5. 이행도 ····· 53
6. 양질의 의료서비스 ····· 55
7. 공익적 보건의료서비스 ····· 58
8. 저소득층 진료비지원 ····· 61
9. 효율적 운영 ····· 64

2019년 경영평가

Ⅰ. 기관의 이해

Ⅰ. 기관의 이해

1. 기관현황

<table>
<tr><td>설립근거</td><td>• 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률
• 전라북도 지방의료원 설치 및 운영에 관한 조례</td></tr>
<tr><td>설립목적</td><td>• 의료원은 지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법령과 전라북도 지방의료원 설립 및 운영에 관한 조례가 정하는 바에 의하여 지역 주민의 건강증진과 지역 보건의료 발전에 이바지함.</td></tr>
<tr><td>연혁</td><td>2017.12 보건복지부 운영평가 ‘A’ 등급
2016.12 공공기관 청렴도 평가(국민권익위원회) ‘우수’기관 선정
2015.12 의료기관평가 ‘인증’ (15.12.23 ~ 19.12.22)
2012.07 지역거점공공병원 운영평가 결과 5년 연속 ‘우수기관’ 선정
2011.07 전라북도 출연기관 등 평가결과 2년 연속 ‘우수기관’ 선정
2009.07 의료기관평가 결과 2회 연속 ‘우수기관’ 선정
2006.09 장례식장 신축 이전
2005.09 전라북도 남원의료원 전환
1999.09 병원 현대화사업 신축이전</td></tr>
<tr><td>주요사업</td><td>• 지역주민의 진료사업
• 전염병 및 주요 질병의 관리 및 예방사업
• 민간 의료기관이 담당하기 곤란한 보건의료사업
• 의료인.의료기사 및 지역주민의 보건교육사업
• 의료지식과 치료기술의 보급 등에 관한 사항
• 그 밖에 보건복지부장관 및 전라북도지사가 필요하다고 인정한 보건의료사업 수행 및 관리
• 병원운영을 위한 수익사업 (장례식장 운영, 식당 운영, 시설임대)</td></tr>
<tr><td>조직 및
인력구성</td><td>• 조직 : 1실·3부, 19진료과·3센터, 2지원과·8팀
• 인원 : 정원 333명 / 현원 299명</td></tr>
<tr><td>예산규모
(2018)</td><td>
<table>
<tr><th>구분</th><th>수입예산액
(천원)</th><th>비중
(%)</th><th>구분</th><th>지출예산액
(천원)</th><th>비중
(%)</th></tr>
<tr><td colspan="3">사업수입</td><td colspan="3">사업비용</td></tr>
<tr><td>의료수익</td><td>31,365,000</td><td>61.31</td><td>의료비용</td><td>32,061,000</td><td>59.75</td></tr>
<tr><td>의료외수입</td><td>3,307,000</td><td>6.46</td><td>의업외비용</td><td>1,635,000</td><td>3.05</td></tr>
<tr><td>-</td><td></td><td></td><td>예비비 등</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">자본수입</td><td colspan="3">자본지출</td></tr>
<tr><td>투자자산수입</td><td>1,881,000</td><td>3.68</td><td>투자자산</td><td>1,881,000</td><td>3.51</td></tr>
<tr><td>고장자산매각수입</td><td>151,000</td><td>0.30</td><td>유형자산</td><td>11,495,000</td><td>21.42</td></tr>
<tr><td>고정부채수입</td><td>2,500,000</td><td>4.66</td><td>부채</td><td>2,700,000</td><td>5.03</td></tr>
<tr><td>자본및잉여금수입</td><td>6,302,000</td><td>12.32</td><td>기타자본지출</td><td>64,000</td><td>0.12</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td><td>예비비</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">이월금수입</td><td colspan="3">미지급금</td></tr>
<tr><td>이월금</td><td>5,472,000</td><td>10.20</td><td>외상매입금</td><td>3,464,000</td><td>6.46</td></tr>
<tr><td>의료미수금</td><td>2,679,000</td><td>4.99</td><td>미지급금</td><td>357,000</td><td>0.67</td></tr>
<tr><td colspan="2">합계</td><td>53,657,000</td><td>100</td><td colspan="2">합계</td><td>53,657,000</td><td>100</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

2. 기관분석

□ 정책환경

○ **(정부 정책)** 보건복지부는 공공보건의료 확충 종합대책에 따라 공공보건의료체계 개편을 추진하며 지방의료원과 적십자병원을 지역거점공공병원으로 육성하고 민간병원과 차별되는 공공성을 강화하기 위한 노력을 추진함

- 지역거점공공병원은 양질의 2차 진료서비스, 포괄적이고 공익적인 보건의료서비스 제공과 함께 전염병 대처, 응급, 의료 재난 대비 등 의료안전망 기능을 담당하여야 하며, 의료급여 환자, 노숙자 등 의료취약계층 진료가 거부되지 않는 최종 역할을 담당함

* 출처 : 보건복지부(2018), 공공보건의료 발전 종합대책

○ **(지역거점공공병원 발전계획)** '지역거점공공병원 발전계획(2010)'으로 포괄수가제 개편, 선택과 집중 방식으로 시설·장비 현대화, 재정자립도에 따른 지방비 부담 차등화 등 근본적 경쟁력을 위한 제도화, 공익적 보건의료서비스 강화, 의료취약지에 위치한 의료원 지원 강화, 운영에 대한 관리감독 강화를 수립함

- 지방의료원 육성을 통한 공공의료 강화방안(2013)으로 지방의료원의 운영의 효율화, 공익적 기능강화, 지방의료원 평가·지원 체계화, 공공의료 지원체계 강화를 수립함

* 출처 : 보건복지부(2010), 지역거점공공병원 발전계획
관계부처 합동(2013), 지방의료원 육성을 통한 공공의료 강화대책

○ **(지방의료원 경영개선 추진계획)** '지방의료원 경영개선 추진계획(2015)'으로 공익적 역할 수행에 따른 적자보존을 위해 신 포괄수가 인센티브 상향(15%→35%), 보조금으로 취득한 자산의 감가상각비 제외, 의료인력 인건비 지원 확대와 경영개선 실효성 제고방안으로 평가체계 개선을 통해 평가결과를 모든 예산사업으로 확대 추진하였으며 운영정보 통합 공시를 통한 표준화된 투명한 운영정보 공개 등 지방의료원의 신뢰회복 및 경쟁력 제고 방안을 추진함

* 출처 : 보건복지부(2015), 지방의료원 경영개선 추진계획

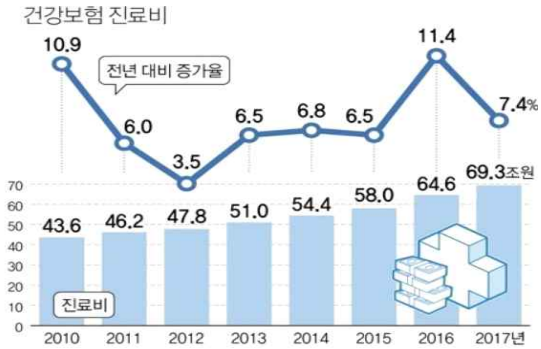
□ 경제환경

○ **(건강보험 진료비 증대)** 2017년 건강보험 총 진료비는 69조3352억 원으로 전년 대비 7.4% 증가하였으며 2012년부터 매년 지속적으로 증가하고 있음

- 진료비 증가 요인으로는 4대 중증질환 보장성 강화를 위한 급여범위 확대와 기존에 비 급여 항목이었던 치과 임플란트의 급여화에 기인한 것으로 보이며 선택 진료비와

병실료 차액 등 비급여의 축소에 따른 보상 등도 포함되어 있음

- 건강보험 급여비는 51조8225억 원으로 전년대비 7.2% 증가함. 의료기관 종별로 진료비가 가장 많이 상승한 곳은 치과이며, 의원급 의료기관의 표시과목별 진료비가 많이 상승한 곳은 산부인과로 나타남
- 진료비 최다 질환은 고혈압, 당뇨병, 만성신장병 등이 차지했으며, 입원 질환 1위는 위장 및 결장염, 외래 1위는 급성기관지염으로 나타남



<건강보험 총 진료비>

<65세 이상 노인 진료비>

* 출처 : 건강보험심사평가원·국민건강보험공단(2018.9), 2017년 건강보험통계연보
* 2017년 건강보험통계연보가 최근 통계자료임

○ **(고령화에 따른 의료비 증가)** 급속한 인구고령화는 사회적 위기로 인식되어지고 있으며, 이는 고령인구의 취약한 건강상태와 의료비 증가가 건강보험 및 장기요양보험의 재정 등 국가복지재정 전반에 영향을 미칠 것으로 예상됨

- 고령화 추세에 따라 65세 이상 노인 1인당 진료비는 2017년 기준 425.5만원으로, 전년 대비 12.1% 중가함. 노인 1인당 진료비는 2012년 300만원을 돌파했고, 이후 5년 만에 400만원을 넘어서며 전체 노인 진료비는 28조원으로 2010년의 2배에 달함

* 출처 : 건강보험심사평가원·국민건강보험공단(2018.9), 2017년 건강보험통계연보
* 2017년 건강보험통계연보가 최근 통계자료임

- 요양기관에서 진료를 받고 지급한 건강보험 진료비는 2018년 77조6583억이며, 이 가운데 65세 이상의 진료비는 31조6527억 원으로 전체의 40.8%를 차지함
- 진료비가 가장 높은 질병은 알츠하이머병에서의 치매로 나타났으며, 65세 이상 노인이 쓴 건강보험 진료비가 2018년 사상 처음으로 전체 진료비의 40%를 돌파함

* 출처 : 국민건강보험공단(2019.5), 2018년 건강보험 주요통계

○ **(의료기관 진료비 증대)** 전국 의료기관의 총 진료비는 2018년 61조4000억 원으로 전년 대비 13.1% 증가했으며, 2016년 50조3000억 원에서 2017년 54조3000억 원으로 지속적으로 증가하는 추세임

* 출처 : 건강보험심사평가원의 국회 제출자료(2019.5)

□ 사회문화환경

○ **(고령화 추세와 서비스 변화)** 세계적인 고령화 추세 진행으로 한국은 2026년에는 초고령사회에 돌입할 예정으로 대한민국의 고령사회, 초고령사회 도달 소요연수는 17년, 9년으로 매우 빠를 것으로 나타남

- 고령화사회 진입 이후 웰빙을 넘어 웰에이징, 웰다잉으로 향하고 있으며 예방·진료·치유·처방·관리 등 복합적인 서비스를 기대함
- 2018년말 기준 전북 지역의 고령인구(65세 이상) 비율은 전북 전체 인구의 19.51%를 차지하며 인구수는 감소하는 반면, 고령자 비율은 증가하고 있음

* 출처 : KOSIS(국가통계포털) 행정안전부, 주민등록인구현황(2018)

○ **(지방의료원 기대수준)** 지방의 경우 수도권지역 대비 3차병원 수준의 의료서비스를 제공받기 어려운 상황으로 지역 내에 있는 지방의료원에 대한 의료서비스에 대한 기대수준이 향상됨

- 병원 규모, 지역의료환경, 지방자치단체의 재정자립에 따라 지방의료원에 대한 재정지원의 차이가 커, 재정 및 인력 현황에까지 영향을 미치고 있음
- 따라서 이러한 문제의 해결을 위해 정부와 광역 및 기초 지방자치단체의 역할이 중요시 되고 있음

□ 기술환경

○ **(4차 산업혁명)** 4차 산업혁명의 도래에 따라 보건 산업에도 기술의 융합, 지능형 시스템 개발, 소비자 맞춤형 제품과 서비스 제공 등의 변화가 나타나고 있음

- 보건산업 분야에 첨단 기술의 융합을 통해 바이오헬스 신산업이 출현함. ICT와 보건의료기술(HT)이 결합한 건강관리 헬스앱(APP) 개발되었으며, 생명과학기술(BT)과 ICT의 융합을 통해 암 예측 및 치료제를 결정할 수 있게 됨
- 생명공학기술(BT)과 나노기술(NT)이 융합하여 의학적으로 검증된 성분이 들어간 화장품인 코스메슈티컬(cosmeceutical)이 나타나며, ICT, BT(생명공학기술), HT(보건의료기술)이 모두 융합하여 해외유입 감염병 관리 및 질병예보가 가능해짐
- 의료 빅데이터와 인공지능을 이용한 지능형 시스템을 의료에 활용하여, 정밀, 재생의료와 디지털 헬스를 통해 소비자 맞춤형 제품과 서비스를 제공하려는 변화가 나타나고 있음. 4차 산업혁명의 도래에 따라 보건산업에도 기술의 융합, 지능형시스템 개발, 소비자 맞춤형 제품과 서비스 제공 등의 변화가 나타나고 있음

* 출처 : 대통령직속 4차산업혁명위원회(2018), 4차 산업혁명 기반 헬스케어 발전전략
관계부처 합동(2019), 바이오헬스 산업 혁신전략

Ⅱ. 주요 평가 결과

Ⅱ. 주요 평가 결과

1. 영역별 주요 평가결과

□ 주요 현안에 대한 이해

○ **(남원의료원 주요현안)** 남원의료원의 주요 현안으로는 공공의료 강화, 내부효율화, 경영개선으로 구분하고 있으며, 이는 전년도 주요현안과 일치함

○ **(공공의료강화)** 공공의료 강화를 위하여 공공보건의료 사업 내실화를 추진했으며, 이를 통해 지역민 공공의료 시혜 확대의 성과를 창출함. 또한, 거점공공형 산모보건의료센터 운영 및 표준진료지침 개발, 지역주민 생명살리기의 부가사업을 추진했음

○ **(내부효율화)** 의료사업의 추진력 확보를 위하여 의료원은 내부효율화를 추진했으며, 이를 위해 안정적인 노사문화 정착, 임직원 역량강화, 내·외부 고객만족도 제고, 부서별 목표 관리제 시행 등을 추진함. 이를 위해 직무교육 대상자가 확대되고, 내부 복리후생제도 확대, 경영평가 지표와 부서별 지표간의 연계성 확보 등을 추진함

○ **(경영개선)** 의료경쟁력 강화를 위해 전문 의료진 확충에 노력하고, 신포괄수가제 정책인센티브의 효율적 운영으로 재정건전성을 강화함. 운영체제의 변경 및 개선을 통해 비용절감에 노력하고, 시설과 장비를 현대화하는 등 경영개선을 추진함

□ 공통지표 평가 주요 내용

○ **(기관경영전략)** 지역의 특성과 기관장의 경영철학이 반영된 비전제시가 되지 않음. 환경변화에 따른 비전의 변화는 기관의 지속가능성을 판단할 때 필수적인 요소로 매년 관심을 기울이고 변화에 대비할 필요가 있음

- 경영목표가 방향성 또는 기능중심으로 설정되어 세부 사업간의 연계성을 파악하기 어렵고, 측정이 불편하여 관리체계 또한 어려운 형태임
- 전반적인 기관장의 성과목표 달성도는 매우 높은 수준으로 나타남
- 고객만족도 분야에서 내/외부 분야에 대한 달성도가 낮아 이에 대한 원인 분석과 이를 반영한 차후 개선계획 수립이 필요함

○ **(정책준수)** 거점공공형 의료서비스를 제공하여 지역의 소외된 도민들에게 높은 수준의 의료 서비스를 제공하는 부분은 긍정적으로 평가함

- 지역의 고령화가 심화되는 과정에서 이러한 역할은 공공의료원이 담당하고, 그 중요성이 커지고 있음
- 사회적 가치 실현을 위한 실행과제와 추진목표를 설정하고 다분야에서 추진 실적을 보유하고 있음. 다만, 이러한 수준이 일반적인 형태이며, 제도의 활용성 측면에서 보편화 되지 못함

○ **(경영효율화)** 수익성 개선을 위한 내부적으로 다양한 제도를 추진하였으며, 이의 성과로 의료 손익이 개선되었음. 또한 원가관리시스템 도입을 통한 손익 중심의 사업 운영체계로 개편함

- 윤리경영체계 확립을 위한 정보공개 및 인식개선 교육 참여율이 적정함
- 고객만족 경영계획 수립과 전담부서 지정을 통해 불만 관리를 추진하고 있음
- 위원회 활용에 대한 내부적인 고민이 추가적으로 필요하며, 의견수렴과 자문 체계를 확대할 필요가 있음
- 성과관리체계에 있어 지표 설정부터 수용성과 객관성을 담보할 수 있는 제도 개선이 필요함
- 중장기 계획과 인력계획의 연계성 확보가 필요하며, 전문인력의 안정적인 운영을 위한 실행방안 마련이 필요함

○ **(고객만족도 및 이행도)** 내외부 고객만족도 하락에 대한 원인분석과 이를 개선하기 위한 대책 마련이 필요함

- 도 감사 지적사항에 대하여 8건 중 8건을 모두 추진 완료함
- 경영평가 지적사항에 대하여 12건 중 12건을 모두 추진 완료함

□ 사업지표 평가 주요 내용

○ **(사업활동 및 성과)** 양질의 의료서비스 확보 측면에서 지역거점 공공병원 운영평가에서 전년대비 하락한 평가를 받아 이에 대한 원인 분석과 개선 계획을 수립하여 관리할 필요가 있음

- 공익적 보건의료서비스 사업의 성과 확산을 위하여 다방면으로 노력하였으며, 전반적인 사업계획 수립부터 결과의 피드백 관리가 좀 더 체계적으로 확립될 필요가 있음
- 사업의 사후관리 측면에서 추적관리 및 사업 지속성을 확보할 노력이 담보되야 함
- 의료장비의 관리 체계가 관리지침에 근거하여 적절하게 운영되고 있음
- 기관 운영의 효율성 측면에서 관리비 절감을 위한 노력이 필요함

□ 개선과제

○ **(지역특성과 경영철학을 반영한 비전 제시)** 전년도 경영평가의 지적사항인 지역특성이나 기관장의 경영철학이 반영된 차별화된 비전 제시와 관련해서 구체적인 추진실적이 보이지 않음. 기관에서는 의료환경 악화에 따른 신 비전제시에 대한 부담을 미확보 사유로 제시하고 있으나, 환경변화에 따른 비전의 변화는 필수적인 선결조치임을 인식하고 개선 추진이 필요함

○ **(경영목표의 명확성 강화)** 전반적인 목표가 방향성 또는 기능 중심으로 제시되고 있음에 따라 구체적인 성과관리 등 관리체계의 연계가 세부과제 단위에서만 확보되고 있음. 향후 지속적인 전략체계의 개선 등이 필요함

○ **(지속적인 조직 안정화 추진 필요)** 취임 초기부터 노사관계 정상화를 위해 노력한 결과 어느 정도 성과를 이루었으나, 아직 복수노조와의 관계관리 등 조직 안정화를 위한 지속적인 관리가 필요함

○ **(재정 건전성 제고 노력)** 일반관리비 충당률, 당기순이익 증가율, 재정자립도 증가율, 부채감소율 등 건전재정운영 평가지표에 대한 실적이 미흡한 것으로 나타남에 따라 개선이 요구됨. 재무 운용 시 재정의 위협요소를 사전에 파악하고 대비하는 노력이 필요함

○ **(고객만족경영의 VOC체계와 QI활동의 적극적 연계 필요)** VOC체계 및 수집된 데이터의 관리와 병원의 특성을 반영한 각종 QI 활동과의 연계방안에 대한 적극적 고민을 통해 효율적인 추진방안을 모색하여야 할 것임

○ **(주민협업 프로그램 추진 필요)** 권역 주민과 환자들의 보건과 헬스케어에 관한 공동의 노력이 요구되는 바 주민 및 환자 정보를 공유하고 환자의 자기관리와 예방치료를 위한 공동사업과 프로그램의 개발이 필요함

○ **(지역사회보건시스템 구축에 대한 접근성 강화)** 관내 초중고 교육기관, 각종 복지기관, 공공보건전달기관과 연계한 질병의 예방관리 및 환자의 자기관리 모델의 정립과 운용에 관한 실증적 경험과 성공사례 등이 미흡함

- 또한 다문화 가정 및 고령화 집단에 대한 차별적 접근방법을 통한 지역사회보건시스템의 구축에 대한 접근방법이 강화되어야 할 것임

○ **(복지제도의 활성화 추진)** 육아휴직 보장이 간호직에 집중되고 일반직이나 보건직은 1명으로, 제도 활성화가 필요함

○ **(기관 정관규정/지침의 정비현황 공지 필요)** 신설규정과 지침에 대한 변경내용을 포함한 규정집을 게재하였으나 변경사항에 대한 표기없이 게재하여 개정사

항을 확인하기 어려움. 신설규정과 지침에 대한 변경사항은 변경내용을 표기하여 개정직후 게재할 필요가 있음

○ **(인사위원회 외부위원 참석률 확대)** 인사위원회의 외부위원 참석률이 저조하여 개선노력이 요구됨. 위원회 소집 이전 충분한 여유를 두고 일정과 안건을 사전 공지하는 등 외부위원들의 출석률을 높이기 위한 노력이 필요함

○ **(홈페이지를 통한 의사소통 활성화)** 홈페이지를 활용한 쌍방향 소통체계로서 민원상담 메뉴를 구축하여 활용하고 있으나 로그인 후 민원을 올리는 방법 등으로 인해 활용도가 높지 않고 ('18년의 경우 매월 3개 정도의 민원이 제기됨), 민원에 대한 답변도 홈페이지가 아닌 전화로 이루어져 효과적으로 활용되었다고 보기 어려움. 따라서 이에 대한 개선이 요구되며, 더불어 민원 이외의 일반적인 사항들을 문의할 수 있는 Q&A 메뉴를 구축하여 활용할 것을 권고함

○ **(BSC 기반의 성과평가 지표 설정 필요)** 현재 자체적으로 수립하여 도출한 평가지표들은 BSC 평가체계에서 요구하는 재무적 측면, 고객 측면, 내부프로세스 측면, 학습과 성장 측면의 요소들을 모두 포함하고 있지 못하며, 객관적으로 도출된 수용성이 높은 자료라고 보기 어려움. 평가지표들에 대한 전문가의 객관적인 검토를 실행할 필요가 있음

○ **(성과평가의 수용성을 높일 수 있는 제도 개선 필요)** 성과평가 결과에 대한 이의신청제도를 운영하여 평가결과에 대한 수용성을 높일 필요가 있음

○ **(장기적인 조직구조 개편방안 수립 필요)** 중장기 발전계획 및 사업목표와 연계한 조직구조의 적합성을 평가하고 이에 기초한 보다 장기적인 조직구조 개편방안을 수립하여 제시할 필요가 있음

○ **(정원대비 현원의 충족률 관리)** 직급별 정원 대비 현원의 차이가 크기 때문에 중장기적인 관점에서 필요인력을 산정하고 조달하는 계획을 수립해야 함

○ **(면접시험 위원 구성 및 관리 철저)** 의료원은 채용공고 및 면접시험 위원 구성·운영에 대한 부적정 주의건이 1건 있어 차후 운영 시 철저한 관리가 필요함

○ **(감염관리 인프라 개선 추진)** 진료권내 감염관리 인프라 개선 및 확충이 필요함

○ **(공익적보건 의료서비스 운영체계 개선 필요)** 특정사업에 수혜자가 집중되는 등 종합적인 관점에서 서비스 제공이 미흡하며, 통합팀장의 부재, 인력지원, 사업운영에 있어서 개선방안 마련이 필요함

○ **(저소득층 진료비지원 추진체계 개선)** 저소득층 지원사업과 공익적 보건의료서비스의 사업 내용이 중복되어 취약집단에 대한 현황과 문제점의 분석을 통해

사업의 개선이 필요함

○ **(저소득층 진료비지원 사후관리 활동 강화)** 저소득층 등 취약계층의 진료비 지원 이후 사후관리가 미흡하기에 지속적인 관리가 요구됨

○ **(공공의료기관으로서 효율적 운영)** 의료원 자원의 효율적 운영과 전사적 관리비 절감과 관련된 지표인 병상활용도, 직원 1인당 조정환자수, 직원 1인당 관리비 등 사업성과 지표 모두 목표 대비 미흡한 수준으로 나타나 생산성과 효율성을 높이기 위한 지속적인 노력이 요구됨

- 특히, 2018년 직원 1인당 관리비는 전년 대비 직원 수가 동일함에도 관리비가 3억 이상 증가하여 이에 대한 원인 분석과 개선안 마련이 필요함

2. 항목별 평가 주요사항

□ 기관경영전략

○ **(경영이념)**

- 전년도 경영평가시 지적된 사항인 지역특성이나 기관장의 경영철학이 반영된 차별화된 비전제시와 관련하여서는 구체적인 추진실적이 확보되지 않음. 이에 대해 기관에서는 의료환경 악화에 따른 신 비전제시에 대한 부담을 미확보 사유로 제시하고 있으나 환경변화에 따른 비전의 변화는 필수적인 선결조치임을 인식하고 개선 추진이 필요함
- 전반적인 목표가 방향성 또는 기능 중심으로 제시되고 있음에 따라 구체적인 성과관리 등의 관리체계의 연계가 세부과제 단위에서만 확보되고 있는 점에 대해서는 향후 지속적인 전략체계의 개선 등이 필요함

○ **(기관장성과)**

- 경영개선 분야에서 전문 의료진 확충 여부, 연봉·성과급 산정기초 마련, 비용절감, 시스템 구축을 통한 제도개선은 설정목표를 충족함
- 내부 효율화 분야에서는 친절한 병원 만들기 사업실적은 우수하나 내부고객 만족도는 미흡함
- 공공의료 강화 분야에서 공익적 기능강화와 표준진료지침 개발은 성과목표를 달성함. 그러나 보건복지부 운영평가와 외부고객만족도는 미흡한 것으로 평가됨

□ 정책준수

○ **(도정책반영)**

- 도민의 의료접근성 강화 노력이 인정됨
- 내부고객과 외부 고객을 대상으로 한 인권보호 및 인권경영체계가 구축됨
- 전북도의 정책인 삼락농정 위원회와 협업하고 세계잼버리 새만금 성공 유치 및 개최를 위한 본 기관의 협력사업도 추진하고 있음
- 거점공공형 산모보건의료센터와 간호간병통합서비스 병동을 운영하였으며, 농촌지역은 보건진료소가 공공보건 전달체계로서 중요한 역할을 수행하고 있음. 특히 고령화 현상의 심화와 더불어 만성질병이 광범위하게 확산되는 추세이고 이를 일차적으로 담당하고 있는 것이 보건진료소로 중요성이 점차 부각되고 있음

○ **(사회적가치 실현)**

- 사회적 가치 실현을 위한 실행과제 및 추진목표 19개 진행되었으며, 임금, 성과급, 퇴직금 및 복리후생비 등 보수체계에 관한 협의서 개선 등 다분야에서 개선을 추진함
- 법령, 조례 등 위반에 따른 기관 경고, 주의 조치는 없으며, 비정규직 정규직 전환 수립 여부는 심의위원회 구성을 운용하여 추진하였음
- 육아휴직 보장이 간호직이 집중되고 일반직이나 보건직은 미흡한 상태로 운영되고 있음

□ 경영효율화

○ **(건전재정운영)**

- 수익성 개선을 위하여 자부담비율을 증가시키고, 간호간병 통합서비스, 신포괄수가제 등 사업수익 확대를 위해 노력하여 전년대비 의료손익이 약 5억원 증가하였음.
- 의료원이 ABC원가관리시스템을 구축 및 시행하여 병원경영의 방향을 수익중심에서 손익중심으로 전환하고 원가분석 시스템구축으로 경영개선 및 전략적 의사결정에 활용하고 있음

○ **(윤리경영)**

- 경영공시의 의무 항목에 대하여 공시 시점 및 내용에 있어서 명확하게 관리하고 있으며, 내부적인 책임자 지정을 통해 운영하고 있음
- 청렴교육과 인권교육에 대한 내부 구성원의 참여율이 적절한 수준으로 평가됨

○ **(고객만족경영)**

- 고객만족 경영계획이 수립되고 실천사항이 이행되었으며, 친절한 병원 만들기 T/F팀이 구성되고 활발히 운영됨
- 고객만족 절차 및 방법이 다양한 접근방법을 통하여 추진되었으며, 고객민원 전담부서가 지정되어 운영됨으로써 고객만족 및 불만사항 처리가 신속하고 고객불만사항 방지대책이 제시됨

○ **(조직운영)**

- 인사위원회 구성에 있어 외부위원의 구성비율과 참여율을 높여 객관성과 공정성을 강화할 필요가 있음
- 직무평가결과를 공지하고 단순히 개선계획을 제출받는 것에 그치지 말고, 부진사유를 분석하고 지표개선에 대한 제안을 받는 등 결과와 평가체계에 대한 환류체계를 구축하여 활용할 필요가 있음
- 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 '18년 진행한 모든 신규직원 채용을 블라인드 채용방식을 통해 진행하였음
- 중장기 발전계획 및 사업목표와 연계한 조직구조의 적합성을 평가하고 이에 기초한 보다 장기적인 조직구조 개편방안을 수립하여 제시할 필요가 있음
- 간호직을 포함한 전문 인력의 안정적인 확보와 활용을 위한 구체적인 실행방안을 마련하여 활용할 필요가 있음

□ 고객만족도 및 이행도

○ **(만족도 조사)**

- 전년대비 내외부 고객만족도는 모두 6%p 이상으로 하락한 바, 기관에서 제시하고 있는 노노간의 이슈 외에도 상당한 피로도가 있을 수 있는 점을 감안하여 조직문화 등에 진단과 개선방안을 적극적으로 마련할 필요가 있음

- 또한 현재 VOC체계 및 수집된 데이터의 관리와 병원의 특성을 반영한 각종 QI 활동과의 연계방안에 대한 고민도 추가적으로 필요할 것으로 판단됨

○ **(경영개선 권고사항 등 이행도)**

- 퇴직급여충당금 감소 방안에 대해 보완 계획이 제시되었으며, 공공보건의료사업 중 저소득층 진료비 지원사업의 개선을 추진함
- 경영개선을 통한 의료수익 목표 달성은 개선안이 수립되어 추진중에 있으며, 공공의과대학원의 유치는 추진중에 있음
- 지역거점공공병원으로서 응급의료센터 기능보강, 치매환자관리 연계체계 등이 구축되고 있으며, 저소득층 진료비 지원사업이 진행됨. 그러나 퇴직급여충당금 감소를 위한 실천전략은 미흡함
- 전략 및 리더십 분야에 있어 지역특성이나 기관장의 경영철학 반영, 전략체계의 지속적인 환류에 따른 롤링 추진, 목표관리체계의 연계성 확보는 보완조치 및 수정이 이루어진 것으로 평가됨
- 의료사회복지(6,493명), 만성질환관리사업(5,673명), 지역사회보건교육(4,661명)은 다른 사업에 비해 수혜자가 집중됨

□ 사업활동 및 성과

○ **(양질의 의료서비스)**

- 18년「지역거점 공공병원 운영평가」결과 종합점수가 77점으로 국내 전체 평균점수(75.2)를 상회하며, 운영평가 항목 중 '양질의 의료' 항목의 점수는 16년에 78.5점, 17년에는 82.5점 18년에는 77.0점으로 17년 평가점수보다 하향함
- 18년「지역거점 공공병원 운영평가」는 17년 A등급에서 B등급으로 하향하여 등급하락에 대한 원인분석과 개선계획을 수립하여 관리할 필요가 있음

○ **(공익적 보건의료서비스)**

- 공익적 보건의료사업 계획수립을 위해 보건의료복지통합지원팀 주도로 주민대상 만족도와 요구도 조사를 실시하여 사업계획이 전년도의 피드백과 당해 연도를 토대로 합리적으로 수립 하여 관리하고 있음
- 보건의료복지통합지원팀의 팀장의 부재로 보건의료서비스 사업의 점검 및 피드백의 적절성을 재고할 필요가 있음

○ **(저소득층 진료비지원)**

- 저소득층 진료비 지원사업 추진계획을 위한 취약계층 이용현황 및 운영위원회의 의견을 반영하여 수립함
- 저소득층 진료비 지원사업의 추진조직(공공의료사업부, 보건의료복지통합지원팀, 사회복지후원회, 공공보건의료운영위원회) 및 추진절차도 관련 규정과 기준에 따라 적절하게 이루어짐
- 사업의 사후관리를 공공보건의료운영위원회를 통하여 관리함

○ **(효율적 운영)**

- 의료장비관리노력이 지역거점 공공병원 의료장비 심의 및 관리지침에 따라 우수함
- 4차례의 의료장비심의위원회를 통하여 의료장비관리를 위한 연차계획 및 중장기계획을 운용하고 있음
- 직원 1인당 관리비 감소정도는 보통 수준이나, 관리비 절감을 위해 다양한 노력을 추진하고 있음

Ⅲ. 세부평가 결과

Ⅲ. 세부평가 결과

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도

1. 기관경영전략

1-1. 경영이념

지표정의

- 기관의 비전과 경영전략이 기관장의 경영철학과 지역사회에 대한 책임을 반영하여 적정하게 수립되었는지와 이를 추진할 체계가 잘 구축되어 있는가를 평가
- 기관의 장기발전계획 및 로드맵에 부합하는 연차 경영계획을 수립하여 이를 실행하고 있는지에 대해 평가
- 기관의 경영혁신을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 조직 내·외부와의 원활한 커뮤니케이션을 위한 기관장의 노력 정도를 평가
- 기관의 지역사회 내 공익 실현과 불공정 관행·제도개선을 위한 선도적 역할 및 노력을 평가

평가지표	세부지표
경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립시행
	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
	1-1-3 기관장의 경영혁신추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행 제도개선 노력

1) 추진활동 및 성과

경영이념	1-1-1 비전과 경영전략 수립・시행
	• (경영의지와 철학) : 기관장으로서 기관의 설립목적과 사회적 역할의 파악 및 경영에 대한 적극성 • (비전, 미션의 제시 및 체계화, 공유・전파) 비전·미션의 체계화 및 공유·전파 노력 - 기관발전을 위한 비전과 미션의 구체성 및 구성원의 공유 여부 - 전략목표와 기관의 미션・비전과의 연계성 및 이해관계자와 공유할 수 있는 장치나 제도의 보유 여부 - 전략목표의 측정가능한 지표로 구체적으로 기술되고, 홈페이지 등에 공개하면서 체계적으로 관리되고 있는가?

○ **(경영의지와 철학)**

- 기관의 핵심기능으로 의료 취약지역에 대한 공공의료 수행을 제시하고 있으며 구체적 수행기능으로 보건의료사업 수행, 지역응급의료센터 기능강화, 산모보건의료센터 운영 및 표준진료지침개발 등 국가 공공보건의료 시책 수행으로 파악됨
- 2018년 중점 추진사항으로 심·뇌혈관센터 개설을 추진하였으며 관련 사업비를 확보함

○ **(비전, 미션의 구체성)**

- 기관의 비전으로 '최상의 의료제공, 신뢰받는 지역거점 공공병원'을 제시하고 있으며 이와관련 주요실적으로 기능보강사업을 통한 시설 및 장비 현대화(2017년 54억원 → 2018년 63억원), 공공보건의료사업을 통한 지역민에 대한 공공의료 시혜(2017년 15,363명 → 2018년 18,105명) 등을 제시하고 있음. 외부고객 만족도 실적은 하락함(2017년 89.10점 → 2018년 82.49점)
- 다만, 전년도 경영평가시 지적된 사항인 지역특성이나 기관장의 경영철학이 반영된 차별화된 비전제시와 관련하여서는 추진 계획이 수립되어 지적사항에 개선은 인정되나, 구체적인 추진실적이 확보되지 않음. 이에 대해 기관에서는 의료환경 악화에 따른 신비전제시에 대한 부담을 미확보 사유로 제시하고 있으나 환경변화에 따른 비전의 변화는 필수적인 선결조치임을 인식하고 개선 추진이 필요함

○ **(비전, 미션의 구성원 공유)**

- 전년도 평가시 일정하게 상승되었던 내외부 만족도 수준이 금년도 평가시에는 내외부 모두 6%p 수준으로 하락함. 이에 대해서 기관장은 노사간의 갈등 상황은 극복하였으나 현재 노노간 갈등이 심화되고 있는 상황으로 원인을 제시하고 있음.
- 다만 기관의 전반적인 근무환경 개선 노력은 지속되고 있는 것으로 확인되었으며 2015년도 이후 지속적으로 보수현실화를 위한 인상률 적용을 실시하고, 연공서열이 아닌 승진이나 보직 부여시 일정한 경쟁체계를 부여하였으며, 정기 승진인사 등 다각도의 노력이 추진됨
- 노사는 경영의 주요한 파트너임에 따라 향후 지속적인 대화와 여건개선 등을 통해 전체 구성원의 비전 공유수준을 향상시키는 등의 노력이 지속되어야 할 것임

○ **(전략목표의 인식과 연계)**

- 전략목표는 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선이며 공공성을 바탕으로 한 효율성제고를 중장기 경영목표로 설정하고 총15개의 세부전략과제를 수행하는 전반적인 전략목표와 그에 따른 과제체계는 적정한 것으로 파악됨
- 다만 전반적인 목표가 방향성 또는 기능 중심으로 제시되고 있음에 따라 구체적인 성과관리 등의 관리체계의 연계가 세부과제 단위에서만 확보되고 있는 점에 대해서는 향후 지속적인 전략체계의 개선 등이 필요함

○ **(기관장 비전과 목표관리)**

- 임기 중 달성해야 하는 기관장의 비전은 기관의 비전과 동일하게 제시되고 있으며, 전략목표와 그에 따른 과제체계를 지향점 차원에서의 목표로 인식하고 있음. 이에 대해서는 방향성과 관리목표를 분리하여 설정하는 개선이 필요함

○ **(이해관계자 인식)**

- 기관장은 환자 및 정책고객, 지역주민 대표를 중점적인 이해관계자로 파악하고 이의 관리방식으로 정기적 라운딩 및 자문위원회 개최를 통한 내·외부고객의 의견수렴, 사보발송을 통한 사업안내 및 병원현황 공유, 소통강화를 위한 지역사회 방문 정례화(보건진료소, 이통장 협의회, 사업체 등) 등을 구체적인 공유활동으로 제시하고 있음

○ **(정보 공개 수준)**

- 현재 기관은 국민의 알권리 보장 등을 위하여「공공기관의 정보공개에 관한 법률」에서 정하는 바에 따라 공개를 원칙으로 적용하고 있으며, 사업계획서, 예산서, 결산서, 임원·인력현황, 이사회 회의록, 내·외부 감사결과, 감면현황 등을 홈페이지 등을 통해 공개하고 있음. 또한 정보공개 청구에 대해서도 적극 대응하고 있음
- 취약한 지역 의료환경 등을 고려할 때 법률에 따른 정보공개 내용과 주기 준수만이 아닌 지역의료현황, 의료정보 등에 대해서도 공개를 강화하는 등의 추가적인 노력이 필요함

	1-1-2 연간 경영계획의 적정성
경영 이념	• (추진로드맵의 적정성) : 기관이 장기발전계획의 수립 여부 • 환경에 맞춘 추진 로드맵의 적정한 수정・보완 여부 • (연간 경영계획의 적정성) : 추진 로드맵에 따른 해당 연도 경영계획의 적절한 수립 여부 - 세부사업별로 구체적이며 객관적인 성과목표의 제시 여부 - 세부사업별로 사업내용, 추진기구 및 추진방법, 추진시기, 그리고 소요예산 등이 구체적으로 제시되어 있는가?

○ **(추진로드맵의 확보 및 적정성)**

- 현재 기관이 중장기전략과 추진로드맵을 관리하는데 있어 전년도의 의료환경 및 정부정책의 반영, 전년도 주요사업의 성과분석을 기관이 기보유한 중장기전략의 프레임에 따라 반영하는 형태로 운영되고 있어 일정한 관리수준은 확보됨
- 또한 보건복지부의 사업추진 등의 여건에 따라 시행되는 각종 기능보강사업, 특화의료센터 인증 등이 추진됨에 따라 사업환경의 변화에 따라 구체적인 추진로드맵의 변화가 수시로 발생하고 있음
- 지역내 심뇌혈관질환 사망자 지속 증가(전국평균 2.5배)와 간호사 부족(45명 부족, 정원 157명/현원 112명)에 따른 각종 사업이 추진상의 한계점에 도달함에 따라 심·뇌혈관센터 구축, 내부고객 만족도 향상 등이 로드맵에 반영되는 등 구체적인 변화가 인정됨

○ **(연간 경영계획의 적정성)**

- 추진로드맵의 변화에 따라 당해연도 경영계획은 연계되어 관리되고 있음이 인정됨
- 2018년도 산모보건의료센터 사업종료에 따른 보조금 중단과 공공의료전담부서의 운영 등에 따른 공익적 적자의 보전 등의 애로사항이 지속됨에 따라 기능보강 사업비 확보, 파견인력 인건비 확보, 우수의료진 확보를 통한 수익증대, 비용절감 등 다각적인 연단위의 경영계획과 추진을 통해 적자부담을 극복하기 위한 노력을 추진함

	1-1-3 기관장 경영혁신 추진과 문제해결을 위한 노력 및 성과
경영 이념	• (경영혁신 노력) : 기관의 혁신을 위한 기관장의 적정한 노력 수행 및 제도화 여부 • (경영혁신 성과) : 기관장의 경영혁신 노력으로 실제 기관의 경영성과가 개선 여부 • (사업 관심도 및 문제해결) : 기관의 주요 현안과제(사업) 해결 및 미래 과제에 대비하기 위한 기관장의 노력과 성과('18년 ~ 평가 시점까지)

○ **(경영혁신의 노력)**

- 취임 초기부터 노사관계 정상화를 위해 노력한 결과 어느 정도 성과를 이루었으나, 아직 복수노조와의 관계관리 등 조직안정화를 위한 지속적인 관리가 필요한 상황임
- 공공의료기관으로서의 역할에 중점을 두면서도, 수익사업 확대를 통한 재원확보에도 노력을 병행하고 있음
- 고령환자의 수가 절대적으로 많은 상황을 감안하여, 간호·간병 통합서비스를 확대하고, 퇴행성 질환 환자의 증가에 대비하기 위한 정형외과 증설 등 지역 밀착형 공공의료서비스의 확대에 힘쓰고 있음

○ **(경영혁신의 성과)**

- 가임여성이 줄고 있는 남원, 순창, 임실지역의 분만병상이 없는 사회적 문제를 해결하기 위해, 농림축산식품부와 지자체의 협력사업으로 국책사업 예산을 확보하여 산모보건의료센터를 개설, 운영함으로서, 병원의 위상과 사회적 가치 증진의 성과를 창출함(출산모가 54명에서 117명으로 증가)
- 건강검진, 장례식장 등 대표적인 수익사업의 확대를 위해, 관내 축협, 농협 등의 기관을 대상으로 한 B2B 마케팅과 병원발전협의회를 통한 장례식장 홍보 등 수익성 개선활동을 적극적으로 실시하고 있음

○ **(사업 관심도 및 문제해결)**

- 간호인력의 절대적인 부족현상을 해결하기 위해, 간호사의 초임 임금을 공공의료원 최고 수준으로 상향 조정하는 등 전문인력 확충에 적극적으로 임하고 있음
- 고령환자가 절대적인 비율을 차지하고 퇴행성 질환이 많은 점을 감안하여, 산모보건의료센터를 개설한 경험을 살려, 초고령화 사회로 접어드는 국가적 과제에 맞춰 '농촌지역의 퇴행성 질환 전문치료'의 모델화를 국책사업으로 추진하는 것을 검토하는 등 공공의료상의 관심사항과 지역적 특성 등을 종합적으로 분석하여 신규사업모델을 발굴하는 등 적극적인 사업추진 노력이 지속될 필요가 있음

경영 이념	1-1-4 기관의 지역사회 연계 및 불공정한 관행・제도 개선 및 의사소통 노력
	• (사회적 가치 인식) : 공공기관으로서의 사회적 가치에 대한 인식과 노력 여부 • (고객만족 및 관리시스템) - 고객만족 로드맵 및 실천방안 마련, 고객의견의 반영 여부 - 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력 • (불공정한 관행・제도 개선) : 출자・출연기관으로서 불공정한 관행, 제도 개선노력을 위한 노력여부 • (네트워크 구축과 소통노력) : 내/외부 이해관계자들과의 의사소통과 네트워크 활성화를 위한 노력 여부

○ **(사회적 가치 인식)**

- 정부 및 도가 추진하는 사회적 책임성 강화와 관련하여 장애인 인식개선 및 의무고용비율 이행, 장애인 기업 및 중증장애인 생산품 의무구매비율 이행, 신규채용상의 공정성 및 투명성 제고, 성희롱, 성폭력 및 갑질 예방을 위한 피해신고 및 지원센터 설치와 운영 등을 추진하고 있음
- 채용제도 개선과 관련하여서는 행정안전부가 추진한 채용비리 전수조사시 채용공고 접수시 평가기준 누락, 외부전문가 참여 없이 내부직원만의 면접시행 실시 등에 따른 지적사항이 발생하였으며 이 중 내부직원만의 면접시행실시와 관련하여서는 징계요구건으로 지적됨. 이에 대해서 외부면접위원의 풀을 확대하고 관련 규정이나 권고사항에 따라 이행하는 등 평가일 현재 개선이 완료된 것으로 파악됨

○ **(고객만족 경영의 인식)**

- VOC 수집의 주요 채널은 병원발전자문위원회, 고객의 소리함 등을 통한 민원 접수 등임. 병원발전자문위원회를 통해 연도내 건의된 12건에 대해 완료 7건, 추진중 5건으로 제시되고, 민원접수는 29건으로 모두 조치ㅠ완료함. 한편 외부고객을 위한 VOC채널 외 내부고객을 위한 고충처리위원회를 운영하고 있음.

○ **(고객만족도 조사결과 및 VOC 관리)**

- 전년대비 내·외부 고객만족도는 모두 6%p 이상으로 하락한 바, 기관에서 제시하고 있는 노노간의 이슈 외에도 상당한 피로도가 있을 수 있는 점을 감안하여 조직문화 등에 진단과 개선방안을 적극적으로 마련할 필요가 있음
- 또한 현재 VOC체계 및 수집된 데이터의 관리와 병원의 특성을 반영한 각종 QI 활동과의 연계방안에 대한 고민도 추가적으로 필요할 것으로 판단됨

○ **(불공정 관행 및 제도 개선 노력)**

- 2018년에는 정부의 비정규직 정규직 전환방침에 따른 비정규직 정규직 전환(24명)을 완료하고, 신규채용시 외부 채용·면접위원 구성확대(2017년 1명 → 2018년 6명)하는 등의 노력을 기울였으며, 평가일 현재 외부 지적사항에 따라 외부 채용·면접위원을 추가적으로 확대(2018년 6명 → 2019년 18명)하고 성과보상 체계개선사항에 공공성 지표삽입(공공사업 추진실적, 친절도, 적정재원 기간 준수, 표준진료지침 개발, 의무기록 완결도 등)을 통해 기관의 비전체계에 부합되는 성과관리체계를 갖춰 투명성과 객관성을 강화하는 조치를 실시함

○ **(네트워크 구축과 소통 노력)**

- 기관장은 기관의 비전달성을 위해 중점적으로 관리하고 있는 네트워크에 대해 성과관리회의, 경영전략회의, Q&A 강좌 등을 통한 내부 이해관계자와의 소통체계와 병원발전자문위원회와 같은 외부 이해관계자와의 소통을 통한 의견수렴 등을 제시하고 있음
- 그 외 지역사회와의 지역사회 연계노력이 지속되고 있는 바, 찾아가는 진료서비스, 외국인 근로자 및 학대아동, 학교밖청소년 등 소외계층에 대한 지원, 지역유관기관간 업무 연찬회 등의 실적이 전년에 이어 지속 추진되고 있음

2) 우수한 점

○ **(전략목표의 인식과 명확한 과제체계 관리)**

- 전략목표는 공공의료강화, 내부효율화, 경영개선이며 공공성을 바탕으로 한 효율성 제고를 중장기 경영목표로 설정하고 총15개의 세부전략과제를 수행하는 전반적인 전략목표와 그에 따른 과제체계는 적정함

○ **(근무환경 개선 노력의 지속)**

- 2015년 이후 지속적으로 보수현실화를 위한 인상률 적용을 실시하고, 연공서열이 아닌 승진이나 보직부여시 일정한 경쟁체계를 부여하였으며, 정기 승진인사 등 다각도의 노력이 추진됨

○ **(추진로드맵과 연간 경영계획의 연계성 확보)**

- 중장기전략과 추진로드맵을 관리하는데 있어 전년도의 의료환경 및 정부정책의 반영, 전년도 주요사업의 성과분석을 기관이 기보유한 중장기전략의 프레임에 따라 반영하는 형태로 운영되고 있어 일정한 관리수준은 확보됨

○ **(산모보건의료센터의 운영을 통한 가시적 성과 창출)**

- 농림축산식품부와 지자체의 협력사업으로 국책사업 예산을 확보하여 분만병상이 없는 남원, 순창, 임실 지역을 관할하는 산모보건의료센터를 개설·운영함으로서, 병원의 위상과 사회적 가치 증진의 성과를 창출함(출산모가 54명에서 117명으로 증가)

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(지역특성과 경영철학을 반영한 차별화된 비전 제시)**

- 경영평가의 지적사항인 지역특성이나 기관장의 경영철학이 반영된 차별화된 비전제시와 관련해서 개선 이행계획은 수립되었으나, 구체적인 추진실적이 보이지 않음. 기관에서는 의료환경 악화에 따른 신 비전제시에 대한 부담을 미확보 사유로 제시하고 있으나, 환경변화에 따른 비전의 변화는 필수적인 선결조치임을 인식하고 개선 추진이 필요함

○ **(경영목표의 명확성 강화)**

- 전반적인 목표가 방향성 또는 기능 중심으로 제시되고 있음에 따라 구체적인 성과관리 등 관리체계의 연계가 세부과제 단위에서만 확보되고 있음. 향후 지속적인 전략체계의 개선 등이 필요함

○ **(지속적인 조직 안정화 추진 필요)**

- 취임 초기부터 노사관계 정상화를 위해 노력한 결과 어느 정도 성과를 이루었으나, 아직 복수노조와의 관계관리 등 조직안정화를 위한 지속적인 관리가 필요함

○ **(지역 특성과 사업경험을 활용한 신규사업의 적극 발굴 필요)**

- 산모보건의료센터를 개설한 경험을 살려 초고령화 사회로 접어드는 국가적 과제에 맞춰 '농촌지역의 퇴행성 질환 전문치료'의 모델화를 국책사업으로 추진하는 등 신규사업의 적극 발굴이 필요함

○ **(채용비리 전수조사 시 지적사항 발생)**

- 채용공고 접수시 평가기준 누락, 외부전문가 참여 없이 내부직원만의 면접시행 실시 등에 따른 지적사항이 발생하였으며 이 중 내부직원만의 면접시행실시와 관련하여서는 징계 요구 건으로 지적됨. 다만, 평가일 현재 개선이 완료된 것으로 파악됨

○ **(고객만족경영의 VOC체계와 QI활동의 적극적 연계 필요)**

- VOC체계 및 수집된 데이터의 관리와 병원의 특성을 반영한 각종 QI활동과의 연계방안에 대한 적극적 고민을 통해 효율적인 추진방안을 모색하여야 할 것임

1-2. 기관장 성과

지표정의

- 도와 체결한 성과목표 계약사항을 얼마나 달성했는가를 평가

평가지표	세부지표
기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항의 달성도
	1-2-2 성과목표 계약 달성을 위한 기관장의 노력

1) 추진활동 및 성과

기관장 성과	1-2-1 성과목표 계약사항의 달성도
	• 기관장 성과목표 계약사항의 달성 정도
	1-2-2 성과목표 계약사항의 달성 노력
	• 애로사항 해결을 위한 기관장 노력 • 목표달성을 위한 사업추진 중 기관노력에 의한 부가적인 성과 • 목표 초과달성 정도

성과지표	측정방법	'18년 성과목표	성과목표 이행 실적	비고(달성률, %)
【공공의료 강화】				
① 운영평가(보건복지부)	운영평가점수	81.2점	77.0점	94.8%
② 외부고객 만족도	운영평가점수	88.8점	86.7점	97.6%
③ 공익적 기능강화	사업추진	1건	1건	100%
④ 표준진료지침(CP)	개발건수	2건	2건	100%
【내부효율화】				
① 내부고객 만족도	운영평가점수	80.4점	77.0점	95.8%
②「친절한병원 만들기」	사업실적	60회	67회	111.7%
【경영개선】				
수익증대	수익	27,583백만원	29,286백만원	106.2
① 신포괄수가제	정책인센티브 상향	24.04%	25.66%	106.7%
② 전문의료진 확충	파견의사 명수	1명	1명	100%
③ 제도개선	신규정책도입등건수	2건	2건	100%
비용절감	관리운영비 절감	1,280백만원	1,332백만원	104.1%
① 공동구매	공동구매품목수	5개품목	5개품목	100%

○ **(공공의료 강화)**

- 업무전산화로 직무효율성 강화하여 재고관리, 퇴직금산정, 원가자료를 전산화하였고, 목표달성률 향상을 위해 부서 애로사항 청취를 통한 13개의 장애요인을 해소하는 등 기관장 노력이 있었으나 보건복지부의 운영평가점수 목표점수인 81.2점에 다소 미달한 77.0점 기록하였음
- 외부고객 만족도 향상을 위해 5명(응급의학과 전문의1, 간호사 3, 기타 1)의 심폐소생술 자체 전문강사를 양성하였고, 의료사회 복지상담 등 13,488명의 지역민에 대한 공공보건 의료혜택을 제공하였으나, 18년 성과목표인 88.8점에 다소 미달한 86.7점 기록하였음
- 기관장은 공익적 기능강화를 위한 사업으로 지역민에 대한 간호간병통합서비스를 3,917명(병상가동률 66.4%)에게 제공하는 노력을 하여 18년 성과목표 100% 달성하였음
- 신포괄수가 표준진료지침 경진대회에서 쯔쯔가무시 및 복강경하 담낭절제술을 통해 최우수상을 시상하였으며, 전문성/친절성/간편성/신속성 등 환자만족도 전년 85.5점 보다 4.1점 향상된 89.6점 달성하는 성과 있었음

○ **(내부효율화)**

- 기관장은 가족친화 문화 확산을 통한 조직구성원의 삶의 질 향상을 위해 노력하였으나, 18년 성과목표인 80.4점에 소폭 미달한 77.0점 기록하였음
- 친절한 병원 만들기의 일환으로 Q&A강좌 활성화로 직원역량강화 및 필수의학상식 등 부서간 업무공유를 하였고, 고객접점부서에 대한 부서장 모니터링을 강화하는 등 67회의 사업실적을 이행하였음

○ **(경영개선)**

- 총수익은 목표액인 27,583백만원을 106.2% 달성한 29,286백만원임
- 신포괄지불제도의 효율적인 운영을 통해 기관의 재정건전성을 확보하기 위한 노력을 기울였으며 정책인센티브 18년 1월 23.66%에서 18년 10월 25.66%로 확대되었음
- 내분비내과 전문의 1명을 확충하는 등 파견의사 1명에 대한 성과목표 달성하였음
- 진료과별 연봉·성과급 산정기초 마련을 통해 의사직 연봉계약시 활용하였고, 통합재고관리 시스템을 구축하여 재고관리 전산화를 통한 업무 효율성을 강화하는 등 제도개선 2건 이행하였음
- 수술재료, 방사선재료, 진료재료, 장례용품 등 5개 품목에 대해 군산의료원과 공동구매를 실시하여 약 91백만원의 비용을 절감하였음

○ **(기관장 성과목표 계약사항의 달성 노력)**

- 운영평가
  * 우수 전문의료진 확충 → 전북대병원 진료교수 확충(내분비내과)
  * 활기찬 직장분위 조성 → 보수현실화(5.61%인상), 가족친화 경영문화 확산 등
- 외부고객 만족도

* 환자중심의 병원문화 조성 → 43회(모니터링, 환자접점부서 간담회 등)
* 공공보건의료사업 내실화 → 저소득층 진료비 지원, 호스피스 완화의료 제공 등
* 지역주민 생명 살리기 운동 전개 → 심정지 응급상황 대처능력 향상

- 공익적 기능강화
  * 간호간병통합서비스병동 운영개시 → 20병상('18. 3. 12, 전담인력 16명)
  * 간호인력이 부족(45명)한 상황에서 지역민의 간병비부담해소 및 간호서비스 향상을 위해 개설
  * 전담간호인력에 의한 팀 간호체계 구축 → 지침에 의한 간호간병서비스
- 표준진료지침(CP)
  * 표준화된 진료과정 수행 → 재원기간 단축 및 과잉진료 방지노력(적정진료)
  * 표준진료지침 연구·시범병원 지정 → '18. 4. 25.(보건복지부)
- 내부고객 만족도
  * 일·가정 양립의 고용문화 확산 → 가족친화적 근무환경 조성(가족사랑의 날 운영)
  * 직장동아리 및 가족사랑의 날 포상금 지원 → 3,465천원
  * 임직원 역량강화 → 6,984명(법정 1,505, 인증 1,345, 특성화 249, 기타 3,740, 워크숍 145)
- 친절한병원 만들기
  * 친절한병원 만들기 운동전개 → 67회(부서장 병원모니터링, 전직원 워크숍, 교육 등)
  * 직종별 워크숍 → 4회(부서간·직종간 애로사항 공유)
- 신포괄수가제
  * 포괄간호서비스 병동 개설 → 간호간병통합서비스 병동 운영(20병상)
  * 정보관리 강화 → 업무전산화 체계구축(신포괄 수가산출 전산화 완료 등)
- 전문의료진 확충
  * 전북대학병원과 협약체결 → 모자병원, 심뇌혈관질환 및 장애인 이송체계 구축 등
- 제도개선
  * 진료과별 원가분석 시스템 도입 → 진료과별 비용산정 프로그램 운영체계 구축
  * 부서별 통합재고관리 운용 → 통합재고관리 시스템에 의한 합리적 재고관리 체계 구축
- 공동구매
  * 군산의료원과 공동구매 추진 → 5개 품목
  * 지역민의 약제비용 감소 → 성분별 입찰을 통한 약품비 절감

2) 우수한 점

○ **(기관장 성과목표 계약사항의 달성 노력)**

- 전문의료진을 확충하는 노력을 기울임
  * 전북대학병원과 협약체결 → 모자병원, 심뇌혈관질환 및 장애인 이송체계 구축 등 제도개선
  * 진료과별 원가분석 시스템 도입 → 진료과별 비용산정 프로그램 운영체계 구축
  * 부서별 통합재고관리 운용 → 통합재고관리 시스템에 의한 합리적 재고관리 체계 구축

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(특이사항 없음)**

2-1. 도 정책반영

지표정의

- 도 정책사항 반영노력을 평가
- 도민 체감도가 높은 수요자 중심의 우수한 정책·사업 추진을 위한 노력과 성과, 타 기관 및 부서 간 협업을 통해 탁월한 성과를 이끌어낸 사례를 평가

평가지표	세부지표
도 정책반영	2-1-1 도 정책사항 반영노력
	2-1-2 임금피크제 운영의 적정성
	2-1-3 우수정책 추진 노력 및 성과
	2-1-4 규제개혁과제 발굴 실적

1) 추진활동 및 성과

도 정책 반영	2-1-1. 도 정책사항 반영노력
	• 사회적 약자 생산품 구매 실적 • 장애인 고용률 • 고등학교졸업자 고용 권장률 • 청년채용실적 • 생활임금 도입 여부

○ **(도 정책사항 반영노력)**

- 사회적 약자 생산품 구매실적은 중증장애인, 사회적기업, 여성기업, 장애인 기업 생산품 및 녹색제품의 전 항목이 편람에서 제시하는 기준을 달성한 것으로 나타남
- 장애인 고용의 경우 상시고용 301.75명의 3.2%인 9명 중 6명이 부족한 3명을 고용중에 있음
- 고등학교졸업자의 경우 정원(18년 1월 기준) 324명의 10% 수준인 32명이 기준이며, 53명을 고용 하여 기준을 충족함
- 생활임금을 도입하여 최저임금 이상으로 임금을 지급하고 있음

도 정책 반영	2-1-2 임금피크제 운영의 적정성
	• 임금피크제 대상의 인건비 감액분을 활용한 신규채용 실시 여부

○ **(임금피크제 운영의 적정성)**

- 해당 기관은 임금피크제 도입 기관으로 신규채용 목표 2명 대비 신규채용 2명을 달성하여 목표를 100% 이행함

도 정책 반영	2-1-3 우수정책 추진 노력 및 성과
	• 우수정책 추진 노력 • 전북도의「이달의 으뜸도정상」1회 이상 수상 시 실적 인정 • 행정안전부 장관 표창(공기업 및 출자출연기관 발전 유공) 실적 인정

○ **(우수정책 추진 노력)**

- 도민의 의료접근성 강화 : 보건복지부 장관상 수상(응급의료 유공기관 '보건복지부 장관상' : '18. 11. 21. 생물테러 대비.대응 유공기관 '보건복지부 장관상' : '18. 11. 15.)
- 치매극복 유공기관 '보건복지부 장관상'('18. 9. 20.)
- 「군 장병들의 의료지원 및 진료편의 제공」
- 「공공기관 인권경영」상호협력 및 체계지원 협약
- 인권침해와 차별행위에 대한 인권보호 및 존중의무에 따른 인권경영체계 구축을 위한 협약('18. 11. 29.)
- 한국 GM군산공장 활성화를 위한 지원방안 마련
- 거점공공형 산모보건의료센터
- 간호간병통합서비스 병동 운영
- 심.뇌혈관 센터 개설을 위한 사업비 확보(공공보건의료발전 종합대책, 보건복지부 '18. 10. 1. 사업예산 : 3,500백만원(국비 1,750 / 도비 1,750)

○ **(우수정책 추진 성과)**

- 응급의료센터 기능보강 사업 : 사업비 1,400백만원(국비 700, 도비 700)
- 응급전용 촬영실.CT실, 음압.격리병상, 선별진료실, 소생실 등
- 응급의료센터 환자진료 구역 출입제한시설 설치
- 감염병 격리환자 발생 시 신속한 처리 및 대처능력 증가 ⇒ 2차 감염 방지
- 근무체계 강화(전담전문의 체계 운영 등)
- 생물테러 감염병 조기대응 체계 확립
- 생물테러 이중감시체계 구축 - 유관기관과 치매환자관리 연계체계 구축
- 치매전담인력 배치로 남원시보건소, 순창군.구례군 보건의료원, 전라북도 광역치매센터 등과 치매환자 관리 연계체계 구축

도 정책 반영	2-1-4 규제개혁과제 발굴 실적
	• 평가기준 - 기관차원의 지역 맞춤형 과제(지역상생과제) 및 생활 속 규제개선 과제 발굴 - 기관 업무수행 및 사업추진 관련 과제 외, 도 주무부서(법무행정과)에 제안한 과제

○ **(규제개혁과제 발굴 실적)**

- 민생규제 분야 2건의 규제개혁과제를 발굴함

발굴분야	규제개혁과제명
민생규제	50세 이상의 남녀에게 매년 실시하는 대장암 검진을 대장내시경검사로 변경 및 검진 안내문 수정
	일회용품의 제조·판매에 따른 환경개선부담금 부과

2) 우수한 점

○ **(우수정책 추진 노력)**

- 간호 인력에 의한 간호·간병통합서비스 제공으로 입원 의료서비스의 질적 향상 및 간병으로 인한 사회적·경제적 부담을 경감시키는 데 기여함
  * 의료법 제4조의2(간호간병통합서비스 제공 등) : 보건복지부령으로 정하는 병원급 의료기관은 간호・간병통합서비스를 제공할 수 있도록 노력하여야 한다.
  * 병동운영 : 20병상(내.외과계 / 5인실 4)
  * 운영인력 : 16명(간호사 10, 간호조무사 4, 요양보호사 2)

○ **(우수정책 추진 성과)**

- 응급의료센터 근무체계 강화(전담전문의 체계 운영 등)
  * 24시간 응급의학과 전담전문의 체계(전담전문의 6명)
  * 타 진료과장 당직순번제 실시로 응급상황 대처 능력 향상
  * 전문의 상시 대기로 응급의료체계 질적 수준 향상 및 신속한 전문의료 제공

○ **(규제개혁과제 발굴 실적)**

- 기관의 업무수행 및 사업추진과 관련한 과제 외에 지역발전 등 도정 운영 및 시민생활편의 등을 위해 민생규제 분야 2건의 규제개혁과제를 발굴함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(우수정책 추진 노력)**

- 남원의료원은 전형적인 도농도시 지역으로 특히 주위의 방대한 지역이 농촌과 산악지역의 특성을 지니고 있음. 이에 따라 보건진료소가 공공보건 전달체계로서 중요한 역할을 수행하고 있음
- 특히 고령화 현상의 심화와 더불어 만성질병이 광범위하게 확산되는 추세이고 이를 일차적으로 담당하고 있는 것이 보건진료소임
- 따라서 권역 주민과 환자들의 보건과 헬스케어에 관한 공동의 노력이 요구되는 바 주민 및 환자 정보를 공유하고 환자의 자기관리와 예방치료를 위한 공동사업과 프로그램의 개발이 필요할 것임

○ **(우수정책 추진 성과)**

- 타 기관과 협업을 통한 시너지 창출 사업 검토가 미흡함
- 관내 초중고 교육기관, 각종 복지기관, 공공보건전담기관과 연계한 질병의 예방관리 및 환자의 자기관리 모델의 정립과 운용에 관한 실증적 경험과 성공사례 등이 미흡함
- 또한 다문화 가정 및 고령화 집단에 대한 차별적 접근방법을 통한 지역사회보건시스템의 구축에 대한 접근방법이 강화되어야 할 것임

2-2. 사회적 가치 실현

지표정의

- 사업 과정에서 공공성을 강화하고 공동체적 가치의 회복과 실천을 달성하여 도민이 누리는 삶의 질을 높이고 동반성장을 통한 공동체의 가치를 지향하고 있는지를 평가

평가지표	세부지표
사회적 가치 실현	2-2-1 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력
	2-2-2 사회적 가치 실현을 위한 성과
	2-2-3 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부
	2-2-4 비정규직의 정규직 전환

1) 추진활동 및 성과

사회적 가치 실현	2-2-1 사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력
	• 사회적 가치 실현을 위한 기본 계획 수립 • 사회적 가치 실현을 위한 실행 계획 수립 • 사회적 가치 실현을 위한 자원의 활용 계획

○ **(사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력)**

- 사회적 가치 실현을 위한 실행과제 및 추진목표 19개 진행됨
- 2018년도『사회적 가치 실현』실적보고 및 실적보고 이루어짐
- 지역주도형 청년일자리 공모사업 연계는 통.번역사를 파견 받아 다문화가족에게 필요한 통·번역 서비스 지원(422건)으로 공공보건의료 역할 수행됨(파견인원 : 2명)
- 전라북도 남원의료원 자원봉사단 설치 및 운영은 11회 진행됨
- 공직 유관단체 부패행위, 채용비리 문제발생 여부는 지방공공기관 채용비리 특별 점검 감사결과, 2건 발생함
- 공직유관단체 성희롱 문제발생 여부는 해당사항 없음
- 전라북도 협의사항 절차 이행함. 임의변경, 불이행 여부는 해당사항 없음
- 임직원의 채용, 면직 및 임원의 승진 등에 관한 사항은 해당사항 없음
- 임금, 성과급, 퇴직금 및 복리후생비 등 보수체계에 관한 사항은 협의서 제출함
- 법령, 조례 등 위반에 따른 기관 경고 및 주의조치는 해당사항 없음
- 비정규직 정규직 전환 수립 여부는 심의위원회 구성 운용함
- 2018년도『사회적 가치 실현』추진계획 및 실행계획은 실천중이며, 실적보고는 총 18건 진행됨

사회적 가치 실현	2-2-2 사회적 가치 실현을 위한 성과
	• 사회적 가치 실현을 위한 과정과 활동 • 사회적 가치 실현을 통한 성과(Outputs) • 사회적 가치 실현을 통한 궁극적 목표 달성 정도(Outcomes)

○ **(사회적 가치 실현을 위한 성과)**

- 사회적 가치 실현 추진계획이 합리적으로 수립됨
- 「사회적 가치 실현에 관한 지침」이 제정됨 : 12가지 사회적 가치 실현 지표 선정
- 지역민과의 소통 간담회가 2회 개최됨
- 사회적 가치에 대한 실무능력 강화를 위한 각종 교육에 참석한 것이 확인됨
  * 지방공기업 사회적 가치(행정안전부) : 2018. 6. 20. ~ 6. 22.
  * 사회적 가치 실현을 위한 지역순회 워크숍 : 2018. 7. 4.
  * 2018 전라북도 공기업.출연기관 직무역량강화 맞춤형 교육
- 다문화가정 통역서비스 파견사업이 활성화되었음
  * 남원시 다문화가정 570세대 중 출신국가, 베트남 207세대(36%), 중국 148세대(26%), 필리핀 78세대(13%), 기타 137세대(25%)
- 사회적 약자 생산품 구매실적 증대함
- 지역 사회 내 어려운 이웃을 발굴하여 생필품 전달 및 떡국 봉사
- 비정규직 정규직 전환 시행
- 「나누리 봉사단」활동을 통하여 지역문제를 해결하고 공동체 건설에 기여

사회적 가치 실현	2-2-3 도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부
	• 공직유관단체 부패행위・채용비리 문제 발생 여부 • 공직유관단체 성희롱 문제 발생 여부 • 연구용역 표절 및 중복발주 • 지도・감독부서 및 도 예산과와의 협의가 필요한 사항이나 사전협의 절차 없이 추진 또는 사전협의 사항의 임의변경, 불이행 시 총 평점 감점 및 평가등급 하향조정 • 법령, 조례 등 위반에 따른 기관경고 • 법령, 조례 등 위반에 따른 주의조치

○ **(도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부)**

- 채용공고 및 면접시험 위원 구성·운영에 대한 부적정 주의건이 1건 있어 1점 감점함

사회적 가치 실현	2-2-4. 비정규직 정규직 전환
	• 비정규직 정규직 전환 계획 수립 여부 • 전환대상 직접고용 비정규직 전환비율 등

○ **(비정규직 정규직 전환 계획 수립 여부)**

- 정규직 전환 심의위원회를 구성함(외부4 내부4)
- 상시지속업무에 대하여 정규직 전환을 추진하며, 현 근로자 전환채용 방식으로 추진
- 계약만료 및 청년 선호 일자리에 한해 신규채용 절차 추진

○ **(전환대상 직접고용 비정규직 전환비율 등)**
- 전환대상 24명 중 전원 전환 추진으로 100% 달성함

2) 우수한 점

○ **(사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력)**
- 유관기관 연계 활성화를 통한 지역사회 복지 발전에 기여함
  * 다문화가정 통역서비스 파견 인력 활용
- 지역생산품 우선 구매를 통한 지역경제 활성화에 기여
  * 사회적 약자 생산품 구매실적 증대
- 참여형 사회공헌 활동 확대
  * 지역 사회 내 어려운 이웃을 발굴하여 생필품 전달 및 떡국 봉사
- 일자리 질 개선 및 고용 안정성 증진
  * 비정규직 정규직 전환 시행

○ **(사회적 가치 실현을 위한 성과)**
- 다문화가정 통역서비스 파견사업이 활성화되었음
  * 남원시 다문화가정 570세대 중 출신국가, 베트남 207세대(36%), 중국 148세대(26%), 필리핀 78세대(13%), 기타 137세대(25%)

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(사회적 가치 실현을 위한 기반 구축 노력)**
- 육아휴직 보장이 간호직이 집중되고 일반직이나 보건직은 1명에 그친 점

○ **(도덕적 해이 및 관리소홀로 인한 문제 발생 여부)**
- 채용공고 및 면접시험 위원 구성·운영에 대한 부적정 주의건이 1건 있어 향후 운영시 이에 대한 철저한 관리가 필요함

3. 경영효율화

3-1. 건전재정운영

지표정의

- 기관의 성장과 자립화를 위한 재무운용 성과를 평가

평가지표	세부지표
건전재정운영	3-1-1 일반관리비 충당률
	3-1-2 당기순이익 증가율
	3-1-3 재정자립도 증가율
	3-1-4 부채감소율
	3-1-5 재무/예산 건전성

1) 추진활동 및 성과

건전 재정 운영	3-1-1 일반관리비 충당률
	• 전년도 일반관리비충당률 대비 증가율

건전 재정 운영	3-1-2 당기순이익의 증가율
	• 전년도 당기순이익 대비 증가율

○ **(일반관리비 충당률 및 당기순이익의 증가율)**

- 2018년도 사업수입은 322억원으로 2017년 299억원 대비 7.9% 증가함
- 2018년도 행정운영경비는 346억원으로, 2017년 322억원 대비 7.6% 증가함
- 2017년 대비 2018년도 사업수입과 행정운영경비 모두 증가하였으나, 사업수입이 크게 증가하여 일반관리비충당률이 전년대비 0.2%p 높아짐
- 2018년 당기순손실은 24억원으로, 2017년 당기순손실 23억원 대비 1억3백만원의 순손실이 증가함

(단위: 천원)

구 분	2018년	2017년
사업수입액*(A)	32,220,101	29,864,047
행정운영경비†(B)	34,645,299	32,186,248
일반관리비충당률(A/B)	93.0%	92.8%
당기순이익	-2,425,198	-2,322,201

* 국가나 지방자치단체 등의 예산지원이 아니라 당해 출연기관이 사업을 추진하여 창출한 수입을 의미
† 일반관리비에 포함된 인건비와 경비를 의미하며, 매출원가에 포함된 인건비와 경비는 제외

건전 재정 운영	3-1-3 자체수입 증대 등 재정자립도 증가율
	• 전년도 재정자립도 대비 증가율

○ **(자체수입 증대 등 재정자립도 증가율)**

- 2018년도 자체수입은 322억원으로 전년대비 7.9% 증가하였고, 운영경비는 346억원으로 전년대비 7.6% 증가하였음
- 자체수입과 운영경비 모두 증가하였고, 자립도가 소폭 상승함

(단위: 천원)

내 역	2018년	2017년
자체수입*(A)	32,220,101	29,864,047
운영경비†(B)	34,645,298	32,186,247
자립도(A/B)	93.00%	92.79%

건전 재정 운영	3-1-4 부채감소율
	• 전년도 부채비율 대비 감소율

○ **(부채감소율)**

- 2018년도 부채는 311억원으로 전년대비 17.2% 증가하였으며, 자본은 125억원으로 전년대비 –16.3% 감소함
- 부채비율은 250.07%로 전년 178.63% 대비 71.4%p 낮아지면서 재무구조가 악화됨

(단위: 천원)

내 역	2018년	2017년
부채 총계(A)	31,148,508	26,582,026
자본 총계(B)	12,456,041	14,881,239
부채비율(A/B)	250.07%	178.63%

* 세외수입(시설·장비 임차료 등), 사업수입(사업비성 시·군 출연금,국가·지자체 공모사업),기부금 등
† 기관별 매년 소요되는 운영경비(인건비, 행정운영비) 중 목적사업 비용에서 무형자산 상각비와 수탁사업비용을 제외한 금액

건전 재정 운영	3-1-5 재무/예산 건전성
	① 예산편성 분야 - '2018년 공기업 출연기관 예산 편성 지침' 적용사항 준수 여부 * 총인건비, 성과급 반영, 예비비 등 준수상황 - 중장기 경영전략, 중장기 재무계획과의 연동성 - 기관의 특성 및 사업규모에 따른 출연금 편성이 적정한지 평가 * 자체사업 및 수익 발생에 따른 출연금 감소요인 여부 및 검토 및 반영 노력 * 목적사업의 수행에 있어 과도한 출연금에 의한 사업 외연 확장 여부 검토 ② 예산집행 분야 - 예산·회계 관리의 합리성 및 투명성 * 운영비 예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산 절감 노력 * 예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력 * 회계 관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 기관의 노력

○ **(예산편성)**

- 불합리한 관행해소 노력 및 경상비성 경비를 최대한 긴축 편성하여, 경영효율성 제고를 통한 예산절감 및 경영수지 개선 노력을 강화하고 있음
- 일반회계 예산 총액의 100분의 1 범위 내의 금액을 예비비로 예산에 계상하고 있으며, 사용내역은 없음
- 비전달성을 위한 중장기 경영전략을 수립하고 있으며, 중장기 발전계획에 연동된 재무계획은 연 1회 하반기에 수정하여 발전계획에 반영하고 세부 전략과제와 연동하여 실행하고 있음.
- 수익성 개선을 위하여 자부담비율을 증가시키기 위해 노력함
- 간호간병 통합서비스, 신포괄수가제 등 사업수익 확대를 위해 노력하고 있음.

○ **(예산집행)**

- 운영비 예산의 합리적 집행을 통한 운영비 예산 절감 노력을 수행
- 운영비 예산 절감 편성, 공동구매 확대, 약품성분별 입찰, 지열원 냉난방 시스템 설치하여 불요.불급한 지출을 최대한 억제하고 필요한 최소 경비만 편성
- 예산 대비 집행에 대한 분석 및 사후관리 노력
- 분기별 예산 배정 확정 및 통지, 분기별 예산 집행실적 보고, 월별 수입상황 보고 및 지출예산 집행상황 보고, 통합재고관리 시스템(MediosⅢ) 운영
- ABC원가관리시스템을 구축 및 시행하여 경영개선 및 전략적 의사결정에 활용
- 회계관리의 전문성과 투명성 제고를 위한 노력
- 회계시스템을 종합의료정보시스템 MediosⅢ(지방의료원연합회)으로 일원화
- 재무회계규정에 따라 회계관계직을 지정하고, 역량강화를 위한 교육 참여를 확대하고 있음

2) 우수한 점

○ **(예산집행)**

- 중장기 발전계획에 연동된 재무계획을 연 1회 하반기에 롤링을 추진하며, 이를 발전계획과 연계하여 관리하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(당기순이익 증가율)**

- 2018년 당기순손실은 2,425백만원으로, 2017년 당기순손실 2,322백만원 대비 1억 3백만원의 순손실이 증가하며 악화된 것으로 나타남. 재정 건전성 강화를 위해 재정 위험요소를 중심으로 시나리오별 재정운영계획을 수립해서 대비해야 함

○ **(부채 감소율)**

- 2018년 부채는 311억원으로 전년대비 17.2% 증가하였으며, 자본은 125억원으로 전년대비 16.3% 감소함에 따라 부채비율이 250.07%로 전년 대비 71.4%p 하락하여 재무구조가 악화됨에 따라 재정 건전성을 위한 대응책 마련이 요구됨

○ **(재정 건전성 제고 노력)**

- 일반관리비 충당률, 당기순이익 증가율, 재정자립도 증가율, 부채감소율 등 건전 재정운영 평가지표에 대한 실적이 미흡한 것으로 나타남에 따라 개선이 요구됨. 의료원의 재무 운용시 재정의 위협요소를 사전에 파악하고 대비하는 노력이 필요함

3-2. 윤리경영

지표정의

- 기관 경영의 윤리성.투명성 제고를 위해 기관운영 전반에 대한 내용을 알리고, 직원 직무교육 및 청렴도 교육 이수실적이 우수한지를 평가

평가지표	세부지표
윤리경영	3-2-1 경영공시, 정보공개 등을 통한 경영정보 공개여부
	3-2-2 직무 역량교육 실시
	3-2-3 청렴도 교육 이수실적
	3-2-4 인권교육 실시 및 참여율

1) 추진활동 및 성과

윤리경영	3-2-1 경영공시, 경영정보 공개의 이행 및 이해관계자가 알기 쉽게 제공 여부
	• 평가기준 - 지방자치 단체 출자·출연 기관의 운영에 관한법률 제32조의 공시항목, 시행령 제21조에 따른 공시시기의 적절성 * 재정일반(예산규모, 결산), 경영실적평가 결과, 기관장 경영성과 계약서 (이행보고서) 등의 내용 포함여부 - 자료입력기한 준수 여부 - 공시책임자의 지정.공시 여부 - 항목준수 및 입력 자료의 충실성 - 경영공시에 대한 이해관계자의 접근성 확보 여부

○ **(경영공시)**

구분		세부내용
경영목표와 예산 및 운영계획	회계연도 개시 후 1개월 이내	2018.01.23
전년도의 결산서	결산서 제출 후 7일 이내	2018.03.16
임원 및 운영인력 현황	결산서 제출 후 7일 이내	변동 있을 시 수시공시
인건비 예산과 집행 현황	결산서 제출 후 7일 이내	2018.03.16
성과계약서상의 계약의 달성 정도	평가 완료 후 7일 이내	2018.09.28
경영실적 평가의 결과	통보일로부터 1개월 이내	2018.09.28
내부/외부 기관의 감사결과 및 이행결과	감사 결과 또는 이행결과 통보일부터 1개월 이내	2018.04.25
공시자 지정		총괄을 경영지원실로 지정하고, 연관부서 지정
내용충실성		적정
이해관계자 접근성 여부		홈페이지 공시

- 경영목표 예산 및 운영계획, 전년도 결산서, 임원 및 운영인력 현황, 전년도 인건비 예산과 집행 현황, 성과계약서상 달성 정도, 경영실적 평가 결과, 외부기관 감사 결과, 조치요구사항 모두 적정한 수준으로 기관 홈페이지에 게시되어 있음

- 공시책임자가 지정되어 있어 경영공시 항목에 대한 책임소재가 명확하며 공시된 자료는 충실하게 작성된 것으로 판단됨. 또한 경영공시 항목을 별도 메뉴로 구분하고, 항목들도 별도의 페이지로 구성해놓음으로써 이해관계자의 접근성도 적정하게 확보된 것으로 판단됨

윤리경영	3-2-2 신규자 및 승진자의 직무 역량교육 실시 여부
	• 평가기준 - 교육대상 : '17.1.1~'17.12.31일 내에 신규자 및 팀장급(직위기준)신규·승진자(경력직 포함). 다만, 의료원은 행정분야 전 직원(신규자 및 팀장급 승진자)과 간호직·보건직은 중간관리자(중간관리자 승진자)만 해당 - 교육기간 : 17년 ~ 18년 이수 실적 모두 인정 - 교육일수 : 24시간 이상(시간합산 가능) 또는 3일 이상 단일 교육 • 평가 산식 : 개인별 의무이수시간 충족인원(명)/대상 인원(명) × 100

○ **(직무 역량교육 실시 여부)**

- 신규자 및 승진자 직무 역량교육 대상자 5명에 대한 교육을 실시하여 이수율 100%를 달성함 (신규입사자 5명)

윤리경영	3-2-3. 청렴도 교육 이수실적의 우수성
	• 평가기준 - 전라북도 인재개발원 사이버교육센터의 청렴교육과정 교육대상자의 이수실적의 우수성 - 교육대상자 : 1년 이상 계약 기간제 근로자를 포함한 전 직원 • 평가척도 - 교육대상자 대비 이수자 비율을 다음의 척도로 평가

100% 이수 (1.0)	95% 이상 100% 미만 (0.8)	90% 이상 95% 미만 (0.6)	85% 이상 90% 미만 (0.4)	85% 미만 (0.2)

○ **(청렴도 교육 이수실적)**

- 청렴도 교육 대상자 249명 중 전원 이수함

윤리경영	3-2-4. 인권교육 참여율
	• 평가기준 - 전라북도 도민 인권 보호 및 증진에 관한 조례 10조를 근거로 하여 매해 2시간 이상의 인권교육 실시 여부를 평가함 - 교육대상자 : '2018 도 지방공기업 및 출연기관 인권교육 계획 일정'에 의거한 교육인원 • 평가척도 - 교육대상자 대비 이수자 비율(기관 평균 참석률)을 다음의 척도로 평가

100% 이수 (0.5)	90% 이상 100% 미만 (0.4)	80% 이상 90% 미만 (0.3)	70% 이상 80% 미만 (0.2)	70% 미만 (0.1)

○ **(인권교육 참여율)**

- 교육대상자는 기관 현원(18년 1월 기준) 277명의 70%인 194명이며, 교육대상자 중 77명이 참여하여 39.7%의 이수율을 보임

2) 우수한 점

○ **(경영공시)**

- 경영공시의 의무 항목에 대하여 공시 시점 및 내용에 있어서 명확하게 관리하고 있으며, 내부적인 책임자 지정을 통해 운영하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(인권교육 참여율)**

- 인권교육 참여율이 36.08%로 매우 미흡하여, 개선이 요구됨. 향후 교육의 기회를 확대하고 교육에 대한 인식을 개선해야 함

3-3. 고객만족경영

지표정의

- 고객만족을 실현하기 위한 고객서비스 체계 구축 및 운영하며, 사업 과정 및 결과에 대한 만족 결과를 바탕으로 한 지속적인 개선활동 노력을 평가

평가지표	세부지표
고객만족경영	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
	3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성

1) 추진활동 및 성과

	3-3-1 고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축
고객 만족 경영	• 평가기준 - 고객만족 경영계획 수립 : 고객만족을 위한 로드맵 및 실천방안 마련 - 고객만족 경영계획의 이행정도 및 고객관리 등 운영의 적정성 : 고객만족 경영 실천 사항 : 고객관리 절차 및 방법 수립 고객불만 처리 절차 및 방법 등 관리 체계

○ **(고객관리 및 지원을 위한 시스템 구축)**

- 고객만족 경영계획이 수립됨
- 친절한 병원 만들기 T/F팀이 구성·운영됨
- 고객만족 경영계획의 실천사항이 이행됨
- 고객만족 절차 및 방법이 다양한 접근방법을 통하여 추진되었음
  * 고객의 소리(VOC) 수렴을 위한 다양한 채널 운영
  * 병원발전자문위원회를 통한 지역사회 소통 강화
  * 내부고객 고충해결을 위한 고충처리위원회 운영
  * 온라인 : 홈페이지 내 '고객서비스' 게시판(상담, 불만 등) 운영
  * 오프라인 : 병동 및 각층 고객의 소리함 비치, 방문상담, 전화상담 운영
  * 고객만족도 조사 실시 : 년1회
  * 고객민원 업무처리 지침에 따라 민원처리
- 고객민원 전담부서가 지정되어 운영됨 : 경영관리계
- 고객만족, 불만사항 처리 현황 및 고객불만사항 방지대책이 제시됨

	3-3-2 고객만족 경영활동의 적정성
고객 만족 경영	• 평가기준 - 고객 불만에 대한 즉각적인 피드백이 이루어지는 등 고객만족 증진노력 : 채널별 고객 불만 사항 처리의 적절성(고객의견의 반영 여부) : 고객 불만사항 사후관리 및 방지 대책

○ **(고객만족 경영활동의 적정성)**

- 유사사례가 발생하지 않도록 친절교육 강화가 진행됨
- 친절직원 선정 및 포상이 실시됨
- 사안별 중요도 및 문제점을 파악하여 대체안이 제시됨
- 자체해결이 가능한 민원은 관련 부서와 협의 후 시행되었음
- 시설관련부서의 주기적인 점검으로 개선활동 및 지속적인 사후관리가 진행됨
- 유사민원 재발방지를 위한 문제점, 처리대책 등 자체 분석과 관리가 진행됨
- 고객만족 향상을 위한 주요사안 경영계획과 연계하여 개선 추진됨
- 노사간 공동목표 달성을 위한 선진화된 협력적 노사관계 구축됨
- 직장 내 동아리 활성화를 위한 지원금 지급됨

2) 우수한 점

○ **(고객만족 경영활동의 적정성)**

- 고객 불만사항 발생 현황, 고객 불만사항 처리 결과, 고객불만사항 방지대책 등이 일목요연하게 파악됨
- 사안별 처리결과, 방지대책 등이 구체적으로 제시됨
- 우수 직원 관련 표창까지 예시됨

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(특이사항 없음)**

3-4. 조직운영

지표정의

- 기관의 경영전반 운영 시 각종 절차나 규정 등이 적정하게 운영되고 있는가를 평가

평가지표	세부지표
조직운영	3-4-1 제도운영 및 성과관리
	3-4-2 블라인드 채용제도 도입
	3-4-3 조직 및 인적자원관리

1) 추진활동 및 성과

	3-4-1. 제도운영 및 성과관리
조직 운영	• 평가기준 - 기관 정관규정/지침의 정비현황 * 행안부가 제시한 관련지침에 따른 기관의 예산/회계 규정 정비 이행여부 * 임대료/장비사용료 등 징수 규정 운영실태 * 각종 위원회(운영위, 장비도입심의위, 인사위 등) 개최실적 - 홈페이지를 통한 의사소통 활성화 * 기관 홈페이지 현행화와 정보제공 시기(각종 사업 공고 적정 시기)적정성 * 기관 정관·규정, 지침 등의 홈페이지 게시 여부 - 체계적 성과관리 제도 운영 * 기관 내부 BSC 평가 및 성과급 배분, 성과평가 등급에 따른 성과급 지급률의 적정성 등

○ **(기관 정관규정/지침의 정비현황)**

- 행안부가 제시한 관련지침에 의거하여 보수규정, 복리후생비 지급규정, 직제규정, 인사규정, 보수규정 등 조직 및 예산회계 관련 규정 37건을 개정하였음
- 임대료와 관련한 규정을 제정하여 운영하였고, 장비사용료 관련 지침은 해당없음
- 인사위원회 21회, 병원 운영위원회 5회, 규정심의위원회 12회, 산업안전보건위원회 4회, 공공보건의료운영위원회 13회, 병원발전자문위원회 2회, 의료장비심의위원회 4회 등 '17년 대비 증가된 위원회 운영실적을 보고하였음
- 신설규정과 지침에 대한 변경내용을 포함한 규정집을 게재하였으나 변경사항에 대한 표기 없이 게재하여 개정사항을 확인하기 어려움. 신설규정과 지침에 대한 변경사항은 변경내용을 표기하여 개정직후에 게재할 필요가 있음
- 인사위원회 구성에 있어 외부위원 구성 비율을 높여 객관성과 공정성을 강화할 필요가 있음
- 인사위원회의 외부위원 참석률이 저조하여 개선노력이 요구됨. 위원회 소집 이전 충분한 여유를 두고 일정과 안건을 사전 공지하는 등 외부위원들의 출석률을 높이기 위한 노력이 필요함
- '18년 2월 의료장비심의위원회에 외부위원 2명을 포함하였으나, 참석률이 낮아서 심의의 객관성과 공정성을 충분히 확보했다고 보기 어려운바 이에 대한 개선이 필요함

○ **(홈페이지를 통한 의사소통 활성화)**

- 공지사항, 채용공고, 보도자료, 인력현황 등을 적시에 현행화하여 도민들의 알권리를 충족시키기 위해 노력하였음
- 외국인들을 위한 영문 홈페이지를 제작하여 병원과 제공 서비스들에 대한 정보를 제공하고 있음
- 각종 경영공시 자료들의 공시기간을 명문화하여 공시기간 내 처리 될 수 있도록 체계적으로 관리하고 있음
- '18년 홈페이지 연간 이용자 실적은 '17년 대비 2.6% 감소하였음 – 홈페이지 이용자들의 만족도 조사를 실행하여 개선방안을 도출하고 실행할 것을 권고함
- 홈페이지를 활용한 쌍방향 소통체계로서 민원상담 메뉴를 구축하여 활용하고 있으나 로그인 후 민원을 올리는 방법 등으로 인해 활용도가 높지 않고 ('18년의 경우 매월 3개 정도의 민원이 제기됨), 민원에 대한 답변도 홈페이지를 통해서가 아니라 전화로 이루어져 효과적으로 활용되었다고 보기 어려움. 따라서 이에 대한 개선이 요구되며, 더불어 민원 이외의 일반적인 사항들을 문의할 수 있는 Q&A메뉴를 구축하여 활용할 것을 권고함

○ **(체계적 성과관리 제도 운영)**

- 팀·계장 회의를 운영하여 팀별 실적지표를 개발하였고, 매월 결과를 보고하도록 하여 개선계획을 점검하는 활동을 수행하였음
- 성과관리대상자를 기존의 부서장에서 계장으로 확대하는 계획을 '18년 수립하여 '19년부터 실행 예정이며, '20년에는 팀원으로까지 확대하여 실행하는 계획을 수립하였음
- 실행 실적들에 대한 분기별 점검을 실행하였고, 점검결과에 기초한 개선의 노력을 기울였음
- 평가결과에 대해 공지하고 개선계획을 보고받았음
- 경영평가 요소들에 기초한 평가지표들을 도출하여 평가를 실행하고 있음
- 현재 자체적으로 수립하여 도출한 평가지표들은 BSC 평가체계에서 요구하는 재무적 측면, 고객 측면, 내부프로세스 측면, 학습과 성장 측면의 요소들을 모두 포함하고 있지 못하며, 객관적으로 도출된 수용성이 높은 자료라고 보기 어려움. 평가지표들에 대한 전문가의 객관적인 검토를 실행할 필요가 있음
- '18년부터 진행되어온 평가제도와 지표들에 대한 변화가 많았고, 앞으로도 많은 개선이 예정되어 있으므로, 인사 및 평가제도에 대한 내부고객만족도를 실행하여 변화 효과들에 대해 체계적으로 모니터링하고 관리할 필요가 있음
- 성과평가 결과에 대한 이의신청제도를 운영하여 평가결과에 대한 수용성을 높일 필요가 있음

	3-4-2. 블라인드 채용제도 도입
조직운영	• 평가기준 - 채용과정 등에서 편견이 개입되는 출신, 학력 등 불리한 차별을 야기할 수 있는 항목을 폐지하는 등 실력을 평가하여 인재를 채용할 수 있는 채용제도의 마련 * 입사지원서에 인적사항 폐지(학력, 출신지역, 가족관계, 신체적조건 등 * 블라인드 면접 실시 - 블라인드 채용을 위한 채용제도 개선 및 내규 개정한 사항으로 인정 단, 이사회 승인 후 내규 개정은 익년 1월 내로 개선된 경우에는 인정 - 블라인드 채용을 위한 제도 개선은 행정안전부 "지방공기업 블라인드 채용 가이드라인"을 기준으로 적정성을 판단하여 평가

○ **(블라인드 채용)**

- 블라인드 채용 가이드라인을 준수하여 '18년 진행한 모든 신규직원 채용을 블라인드 채용방식을 통해 진행하였음
- 채용절차 진행 시 면접위원들에 대한 교육을 실시하였고, 응시자의 출신지역, 가족관계, 학력 등 인적사항에 대한 정보제공을 금지함

	3-4-3. 조직 및 인적자원관리
조직운영	• 평가기준 - (조직구조의 적합성) : 기관의 비전 및 전략목표의 달성을 위한 조직구조 적합성 * 내.외부 경영환경변화에 대응하여 조직혁신(조직개편, 권한위임 등)과 업무프로세스 개선등을 위한 기관의 노력 정도 - (조직운영의 효율성) : 기관의 비전 및 전략목표의 효율적 달성을 위한 부서 간 인력배치의 적합성 - 팀장급 이상 관리자와 직원간의 비율의 적정성 - (협업관리) 조직 내 부서 간/개인 간 협업을 통한 사업수행 사례 여부 - 직급별 정원 불 부합 인원 운영 상황 - 기관 인사규정과 행안부 '지방 출자출연기관 인사/조직 지침'과의 부합 문제 * 자격요건 설정, 권한대행, 공개모집, 조직정원, 인사위원회와 위원장 규정 내용 등 * 직원 채용의 면접위원 구성, 운영의 적정성 - 시설, 장비, 운용인력, 위촉연구원에 대한 관련 보험(상해, 손해, 보증보험 등) 가입 상태 - 법정 필수 자격요건 직원 근무 여부(소방, 전기, 가스 등) 및 법정의무교육 이수여부

○ **(조직구조의 적합성)**

- 보건관리에 관한 업무를 감염병센터에서 간호과로, 적정관리 관련 업무를 보건의료복지통합지원팀에서 기획총무팀으로 변경하였고, 협력진료 업무에 대한 필요성 발생에 따라 원무심사팀 내 진료협력계를 신설하였음
- 변화되는 정부정책 및 각종 평가들에 적극적으로 대응하기 위하여 '18.9.17 종전 QI계를 적정관리계로 명칭 변경하는 조직구조의 변화를 실행하였음
- 창의적 업무개선 제안을 홈페이지 직원게시판을 통해 접수받고, 11월 제안심사 위원회를 통해 평가하여 인센티브를 지급하였음
- 분기별('18.03./'18.06./'18.10./'18.12.)로 노사협의회를 개최하여, 노사 간의 화합을 위한 적절한 노력을 기울였음
- 중장기 발전계획 및 사업목표와 연계한 조직구조의 적합성을 평가하고 이에 기초한 보다 장기적인 조직구조 개편방안을 수립하여 제시할 필요가 있음

○ **(조직구조의 효율성)**

- 기관은 정원 333명에 현원 299명으로 89.79%의 정원 충족율을 보이고 있으며, 의사직 2명, 약사직2명, 간호직 27명, 보건직 2명, 사무직 4명의 과부족이 나타났으며, 시설관리직은 3명의 정원이 초과됨
- 정원기준 보직부여 인원수는 41명으로(12.31%) 출자·출연기관 경영평가 기준인 20%를 준수하고 있음
- 지원부서 인력비중은 정원 기준 46명으로(13.81%) 출자·출연기관 경영평가 기준인 30%를 준수하고 있음
- 공공부문 2단계 비정규직 근로자 정규직전환 가이드라인을 준수하여 정규직전환 심의위원회를 개최하였고 비정규직 근로자들을 정규직으로 전환완료 하였음
- 순환보직을 실행하여 보유인력의 효율적인 활용을 도모하였음
- 현재의 직무기술서는 직무 내용과 작업자 필요역량에 대한 구체성이 매우 미흡하여 적정성에 대한 검토 및 수정이 요구됨. 최근 변경된 사업과 업무내용들을 포함하여 체계적인 직무분석을 실행하고 이에 기초하여 보다 상세한 직무내용들을 포함하는 직무기술서와 작업자 명세서를 작성하고 이를 채용, 인사, 교육 등에 활용할 필요가 있음.
- 18.12.31 기준으로 총 정원은 333명이고 현원은 293명인 상태로 정원 대비 현원이 매우 부족한 상황이며, 거의 모든 직급에서 부족한 것으로 나타나 이에 대한 개선이 요구됨
- 간호직을 포함한 전문 인력의 안정적인 확보와 활용을 위한 실행방안을 마련하여 활용할 필요가 있음

○ **(협업관리)**

- 지방출자·출연기관의 인사·조직 지침과 기관의 관련 규정들 간의 부합 정도를 조항별로 제시하였음
- 협업실적이 양적으로 많지 않고, 내용적으로도 의료원의 기본업무와 업무분장상 당연한 협조업무에 해당되는 사안들이 많음. 창의적이고 협력적인 업무환경 조성과 조직문화 구축에 도움이 될 수 있는 다양한 협업과제들을 도출하고 실행할 필요가 있음

○ **(인사 관리)**

- 직급별 정원대비 현원비율의 불일치 정도가 높아 이를 해소시키기 위한 체계적이고 중장기적인 필요 인력 산정 및 조달계획 수립과 실행노력은 지속적으로 이뤄져야 할 필요가 있음
- '18년 퇴사자 수는 70명으로 '17년 40명에 비해 크게 증가되었음. 조직문화 개선 및 복리후생 개선 등을 통해 이직률을 감소시키기 위한 보다 적극적이고 체계적인 노력이 필요함

○ **(재난/안전 관리)**

- 시설과 장비에 대한 가스사고배상책임보험과 화재보험에 가입하고, 직원들에 대한 대한의사협회 의료배상공제, 신원(재정)보증보험, 사회복무요원배상책임보험에 가입하였음

- 소방, 전기, 가스 등 법정 필수인원에 맞는 근무인원을 확보하였고, 법정 필수교육에 대한 이수사항을 보고함

2) 우수한 점

○ **(홈페이지를 통한 의사소통 활성화)**

- 외국인들을 위한 영문 홈페이지를 제작하여 병원과 제공 서비스들에 대한 정보를 제공하고 있음

○ **(체계적 성과관리 제도 운영)**

- 팀·계장 회의를 운영하여 팀별 실적지표를 개발하였고, 매월 결과를 보고하도록 하여 개선계획을 점검하는 활동을 수행하고 있으며, 성과관리대상자를 기존의 부서장에서 계장으로 확대하는 계획을 '18년 수립하여 '19년부터 실행 예정에 있는 등 기존 성과관리 체계의 지속적인 개선노력이 우수함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(기관 정관규정/지침의 정비현황)**

- 신설규정과 지침에 대한 변경내용을 포함한 규정집을 게재하였으나 변경사항에 대한 표기없이 게재하여 개정사항을 확인하기 어려움. 신설규정과 지침에 대한 변경사항은 변경내용을 표기하여 개정직후 게재할 필요가 있음
- 인사위원회의 외부위원 참석률이 저조하여 개선노력이 요구됨. 위원회 소집 이전 충분한 여유를 두고 일정과 안건을 사전 공지하는 등 외부위원들의 출석률을 높이기 위한 노력이 필요함

○ **(홈페이지를 통한 의사소통 활성화)**

- 홈페이지를 활용한 쌍방향 소통체계로서 민원상담 메뉴를 구축하여 활용하고 있으나 로그인 후 민원을 올리는 방법 등으로 인해 활용도가 높지 않고 ('18년의 경우 매월 3개 정도의 민원이 제기됨), 민원에 대한 답변도 홈페이지를 통해서가 아니라 전화로 이루어져 효과적으로 활용되었다고 보기 어려움. 따라서 이에 대한 개선이 요구되며, 더불어 민원 이외의 일반적인 사항들을 문의할 수 있는 Q&A메뉴를 구축하여 활용할 것을 권고함

○ **(체계적 성과관리 제도 운영)**

- 현재 자체적으로 수립하여 도출한 평가지표들은 BSC 평가체계에서 요구하는 재무적 측면, 고객 측면, 내부프로세스 측면, 학습과 성장 측면의 요소들을 모두 포함하고 있지 못하며, 객관적으로 도출된 수용성이 높은 자료라고 보기 어려움. 평가지표들에 대한 전문가의 객관적인 검토를 실행할 필요가 있음
- 성과평가 결과에 대한 이의신청제도를 운영하여 평가결과에 대한 수용성을 높일 필요가 있음

○ **(조직구조의 적합성)**

- 중장기 발전계획 및 사업목표와 연계한 조직구조의 적합성을 평가하고 이에 기초한 보다 장기적인 조직구조 개편방안을 수립하여 제시할 필요가 있음

○ **(조직구조의 효율성)**

- 현재의 직무기술서는 직무 내용과 작업자 필요역량에 대한 구체성이 매우 미흡하여 적정성에 대한 검토 및 수정이 요구됨. 최근 변경된 사업과 업무내용들을 포함하여 체계적인 직무분석을 실행하고 이에 기초하여 보다 상세한 직무내용들을 포함하는 직무기술서와 작업자 명세서를 작성하고 이를 채용, 인사, 교육 등에 활용할 필요가 있음.

○ **(인사관리)**

- 직급별 정원대비 현원비율의 불일치 정도가 높아 이를 해소시키기 위한 체계적이고 중장기적인 필요 인력 산정 및 조달계획 수립과 실행노력은 지속적으로 이뤄져야 할 필요가 있음

4. 고객만족도

4-1. 외부만족도

지표정의

- 기관의 고객을 대상으로 전반적인 서비스 수준 측정 및 사업 추진결과 만족도 조사 및 전년도 고객만족도 조사결과 개선도와 고객관리 실태 평가

평가항목	세부지표
외부만족도 조사	4-1-1 금년도 고객만족도 조사 결과
	4-1-2 전년도 대비 해당 연도 고객만족도 개선도

○ **(외부고객 만족도)**

- 외부고객 만족도는 정책고객(91점)이 공공고객(79.25점)의 만족도보다 11.75점 높음
- 업무처리에 있어 정책고객은 친절성, 공공고객은 친절성 및 공정성에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 정책고객과 공공고객 모두 접근성(홈페이지)에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남
- 주요사업으로 정책고객은 의료환경을 가장 높게 평가하였으며, 공공고객은 충분한 상담을 가장 높게 평가함
- 성과 차원에서는 정책고객은 사회성과를 높게 평가한 반면 공공고객은 기관성과를 높게 평가함
- 기관의 외부고객 만족도는 82.49점으로 2017년 89.10 대비 6.61점 낮아짐

(단위 : 점)

2018년 만족도*	2017년 만족도	증감
82.49	89.10	-6.61

4-2. 내부만족도

지표정의

- 조직 내부의 직원만족도 조사결과를 평가

평가항목	세부지표
내부만족도 조사	4-2-1 직원 만족도

○ **(내부직원 만족도)**

- 직원만족도는 71.65점으로 환경적 요인 73.5점, 직접적 요인 71점으로 나타남
- 비전·경영철학, 의사소통, 리더십, 직장만족 직무수행, 근무환경, 교육·업무지원, 조직문화는 평균이상으로 나타났으나 인사·승진, 복지는 상대적으로 만족도가 낮음

* 정책고객과 공공고객의 설문 모수의 차이로 각 합의 평균값이 최종 만족도와 일치하지 않음

- 평균 미만으로 나타난 2개의 항목 중 가장 낮은 복지에 대한 개선노력이 필요함
- 직원만족도는 71.65점으로 전년 78.58점 대비 6.93점 낮아짐

(단위 : 점)

2018년 만족도*	2017년 만족도	증감
71.65	78.58	-6.93

* 환경적 요인의 요소와, 직접적 요인의 세부 요소가 달라 둘의 합이 내부만족도 결과와 일치하지 않음

기관경영전략	정책준수	경영효율화	고객만족도	이행도

5. 경영개선 권고사항 등 이행도 평가

5-1. 감사결과 등의 보완 개선

지표정의

- 도 정책사항 반영노력 및 감사결과 등의 보완.개선 이행 여부와 내용의 적정성을 평가

감사결과 등의 보완·개선	5-1-1 도 감사 등에 대한 이행 여부와 내용의 적정성
	• 평가내용: 도 행정사무감사 및 감사에 대한 보완·개선 및 이행노력의 적절성

1) 추진활동 및 성과

구 분	지적사항	추진상황
행정사무감사	퇴직급여충당금 감소 방안 검토	이행
	공공보건의료사업 중 저소득층 진료비 지원사업 실적자료 제출	이행
	경영개선을 통한 의료수익 목표 달성	이행
	공공의과대학원이 동부권 발전 차원에서 꼭 유치할 것	이행
	의료사고가 발생하지 않도록 진료에 신중을 기할 것	이행
	장애인 우선 고용 방안 마련	이행
	지역거점공공병원으로서 역할을 수행할 것	이행

- 공공보건의료사업 중 저소득층 진료비 지원사업이 진행됨
- 부채비율을 많이 차지하는 퇴직급여충당금 감소 방안을 자체적으로 해결할 수 있는 실천전략의 미흡

5-2. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행

지표정의

- 경영평가 결과 후속조치 이행실적 및 적정성을 평가

전년도 경영평가 개선권고사항 이행	5-2-1 경영평가 결과 후속조치 및 추진계획의 적정성
	• 평가내용 : 경영평가 결과 후속조치로 추진상황의 이행 여부의 충실도

1) 추진활동 및 성과

분야별	개선할 점	추진상황
전략 및 리더십	지역특성이나 기관장의 경영철학 반영	이행
	전략체계의 지속적인 환류에 따른 롤링 추진	이행
	목표관리체계의 연계성 확보	이행
경영효율화	재정건전성 강화	이행
	성과관리제도 실효성 강화	이행
	채용 면접에 있어 외부위원 참여 확대	이행
	보훈가점을 잘못하여 면접점수 2위자가 채용되는 오류	이행
고개만족도	주사제 처방률 개선	이행
	교육훈련 실적관리체계 개선 및 목표설정 근거 제시	이행
	공익적 보건의료서비스 예산확보노력	이행
	특정 사업 수혜자 집중 방지	이행
주요사업 활동 및 성과	저소득층 선정기준 및 진료비 지원 등 전반적인 개선 방안	이행

- 경영평가 결과에 대한 개선할 사항들에 대하여 기관에서는 모든 사항별로 그 원인과 대안을 모색하여 이행방안을 마련하는 노력을 보임
- 경영효율화 4건, 고객만족도 4건, 전략 및 리더십 3건, 사업활동 및 성과 1건 등 총 12건의 개선요구사항들에 대한 후속조치가 추진됨

6. 양질의 의료서비스 제공

지표정의

공익법인으로서 질 높은 의료서비스를 제공하기 위한 체계 및 노력과 교체의료장비 활용실적 및 사후관리실적을 평가

	평가지표	세부지표
사업 활동	양질의 의료서비스 제공	12-1-1 환자안전을 위한 추진체계
		12-1-2 의료서비스 질 관리체계
		12-1-3 각종 교육훈련 실적

	평가지표	세부지표
사업 성과	의료장비 보강 및 사후관리	15-1-1 의료장비 활용실적
		15-1-2 의료장비 사후관리실적
	환자만족도	15-2-1 환자만족도 개선도

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

	12-1-1 환자안전을 위한 추진체계
양질의 의료서비스 제공	• 환자안전관리 : 환자안전관리규정 구비, 환자안전관리위원회 구성 및 활동 • 환자안전보장활동 : 수술 및 침습적 시술위치 표시, 낙상예방, 심폐소생술관리 • 수술환자관리 : 마취 전 환자평가, 수술 전/후 모니터링 • 의약품 및 투약관리 : 의약품 관리, 약물부작용 모니터링 • 화재안전관리 : 화재안전관리계획 수립, 화재예방 및 대응, 소방안전교육훈련

○ **(환자안전을 위한 추진체계)**

- 2018년 「지역거점 공공병원 운영평가」 결과 종합점수 77점으로 국내 전체 평균 점수인 75.3점을 상회하고 있으나 2018년 「지역거점 공공병원 운영평가」 A등급에서 B등급으로 하향함

	12-1-2 의료서비스 질 관리체계
양질의 의료서비스 제공	• 질 향상활동 : 질 향상위원회 구성 및 운영실태, 질 향상 실무담당자 배정, 질 개선활동, 질 향상활동에 대한 직원이해도 • 감염관리활동 : 감염관리프로그램, 감염발생 감시, 특수부서 감염관리, 멸균 및 소독관리, 손 위생 관련 규정, 손 위생 수행에 대한 직원 이해도

○ **(의료서비스 질 관리체계)**

- 의료서비스의 품질 향상을 위한 질 향상위원회를 구성하고 운영하였음
- 감염관리활동의 감염발생 시, 음압격리병실이 없는 상황임

양질의 의료서비스 제공	12-1-3 각종 교육훈련 실적
	• 해당 연도 사업계획서 상 교육훈련 실시 목표 대비 해당 연도 교육훈련 실적의 비율 • 각종 교육훈련(안전, 직무, 친절교육 등) 관련 각 자료들의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 교육훈련의 성과 관리 적절성 여부

○ **(각종 교육훈련 실적)**

- 2018년도 교육훈련 실적은 21건으로 목표 18건 대비 달성도 116.66%를 나타냄

(단위 : 건)

구분	2018년	2017년
교육훈련 실적	21	25
실시 목표	18	17
달성도	116.66%	147.06%

□ 사업성과

의료장비 보강 및 사후관리	15-1-1 의료장비 활용실적
	• 연간 의료장비들의 장비활용률을 계산하여 평가함 • 장비활용률 계산에 사용된 근거자료들의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 장비활용률 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ **(의료장비 활용실적)**

- 2018년 의료장비 수입금액은 77백만원으로 전년도 1,238백만원 대비 큰 폭으로 감소한 것으로 나타났으며, 장비 이용률은 650.25%로 전년대비 73.3%p 증가함

(단위 : 천원)

구분	2018년	2017년
장비 수입금액 합	77,011	1,238,149
취득금액 / 5	11,843	214,605
장비 이용률	650.25%	576.94%
달성도	112.71%	

의료장비 보강 및 사후관리	15-1-2 의료장비 사후관리실적
	• 평가척도 - 의료장비 심의위원회 운영은 적절한가? - 의료장비 심의 세부지침(필수 구성항목, 심의 절차, 세부 준수사항 등)은 잘 준수되고 있는가?

○ **(의료장비 심의위원회 운영의 적절성)**

- 의료장비 심의위원회를 4회 개최하여 의료장비 관련 중요한 의사결정을 수행함
- 국고 지원사업을 통해 MRI 등 장비를 교체하고 신규 도입함

○ **(의료장비 심의 세부지침 준수)**
- 의료장비 심의 세부지침(필수 구성항목, 심의 절차, 세부 준수사항 등)이 잘 준수됨

○ **(의료장비 관리 세부지침 준수)**
- 신규 의료기기 도입 시 사용법과 취급 주의사항에 대한 일상 점검과 교육을 실시함
- 의료장비 예방점검을 연2회 실시하고 활용점검 연4회 실시함

	15-2-1 환자만족도 개선도
환자 만족도	• 보건복지부로부터 평가받은 「지역거점 공공병원 운영평가」 중 '환자만족도'의 측정값을 기준으로 하되 전년 대비 개선 정도를 평가함 • 당해 연도 및 전년도 측정값 사용

○ **(환자만족도)**
- 2018년 환자만족도는 86.6점으로 전년도 88.5점 대비 소폭 감소함

(단위 : 점)

구분	2018년	2017년
환자만족도	86.6	88.5

2) 우수한 점

○ **(환자안전을 위한 추진체계)**
- 환자안전관리위원회 활동 및 낙상예방, 화재안전관리계획 및 화재대응훈련 등 사고 예방 활동에 대한 체계 및 실적이 우수함

○ **(의료서비스 질 관리체계)**
- 표준진료지침 수행과정에서 노력을 기울이고 있으며, 건강보험심사평가원 CP 최우수상을 수상함

○ **(의료장비 심의위원회 운영의 적절성)**
- 심, 뇌혈관질환 환자관리를 위한 Angiograhy(혈관조영촬영장치) 선정 되는 등 노력을 보임
- 의료장비심의위원회를 통한 사후관리 교육 및 점검, 유지보수, 처분 등의 지침을 잘 관리하고 있음

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(환자안전을 위한 추진체계)**
- 2018년 「지역거점 공공병원 운영평가」 결과 2017년 A등급에서 B등급으로 하향되어, 원인을 파악하고 개선하는 노력이 필요함

○ **(의료서비스 질 관리체계)**
- 진료권 내의 감염관리를 위한 인프라를 개선하고 확충하는 노력이 필요함

7. 공익적 보건의료 서비스 제공

지표정의

공익적 보건의료 서비스 제공사업 추진체계 및 활동과 의료기관 간 서비스 연계 실적을 평가

	평가지표	세부지표
사업활동	공익적보건 의료서비스 제공	13-1-1 공익적보건 의료서비스 추진체계 및 활동
		13-1-2 추진실적의 목표달성도
		13-1-3 자원봉사자 활용 실적

	평가지표	세부지표
사업성과	의료기관간 서비스연계	16-1-1 의료기관간 서비스연계실적
	공공보건 의료사업	16-2-1 공공보건의료사업 실적

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

공익적보건 의료서비스 제공	13-1-1 공익적보건 의료서비스 추진체계 및 활동
	• 공익적 보건의료서비스 사업계획, 추진조직 및 절차의 적정성

○ **(공익적보건 의료서비스 추진체계 및 활동)**

- 공익적 보건의료서비스 추진을 위해 의료원내 추진조직인 공공보건의료운영위원회와 보건의료복지통합지원팀을 구성하고 필요인력을 배치하여 사업수행
- 보건의료복지통합지원팀의 팀장의 부재로 보건의료서비스 사업의 점검 및 피드백의 적절성 제고

공익적보건 의료서비스 제공	13-1-2 추진실적의 목표달성도
	• 각종 공익적 보건의료 서비스 수혜인원 사업계획서 상 목표 대비 실적 • 각종 공익적 보건의료 서비스 수혜인원 실적의 전년 대비 증가 정도 • 각종 공익적 보건의료 서비스 수혜인원 실적자료의 정확성 여부 • 달성도 및 산식에 따른 득점 계산의 정확성 여부 • 실적의 증가를 위한 관리노력의 적절성 여부

○ **(공익적 보건의료서비스 추진실적)**

- 2018년 실적은 24,337명으로 당초 목표 12,563명 대비 193.72% 달성하였으며, 전년도 실적 20,700명 대비 117.57%를 달성함

(단위: 명)

구분	목표	실적	달성도
목표 대비 실적	12,563	24,337	193.72%
구분	**2018년**	**2017년**	**달성도**
전년 대비 실적	24,337	20,700	117.57%

공익적보건 의료서비스 제공	13-1-3 자원봉사자 활용실적
	• 월평균 봉사활동 한 자원봉사자 수 • 자원봉사자 수 관련 자료들의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부

○ **(자원봉사자 활용실적)**

- 2018년 자원봉사자 활용실적은 2,124명, 월평균 177명으로 나타남

(단위 : 명)

구분	2018년	2017년
합계	2,124	2,597명
월평균	177.0	216.4명

□ 사업성과

의료기관간 서비스연계	16-1-1 의료기관간 서비스연계실적
	• 전년도 연계실적 대비 해당 연도 연계실적의 증가 정도 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 연계실적의 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ **(의료기관간 서비스 연계실적)**

- 2018년 서비스 연계실적은 1,755건으로 직전 3개년 가중치 합계 대비 110.51%를 달성하였으며, 전년도 1,642건 대비 6.88% 증가함

(단위 : 건수)

구분	2018년(A)	2017년	2016년	2015년
서비스 실적	1,755	1,642	1,679	1,317
2018년 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2017년**	**2016년**	**2015년**
	1588.10	821.00	503.70	263.40
목표 달성도(A/B)	110.51%			

공공보건 의료사업	16-2-1 공공보건 의료사업실적
	• 해당 연도(혹은 최근년도)「보건복지부」로부터 평가받은「지역거점 공공병원 운영평가」중 '공익적 보건의료 서비스'의 측정값 • 득점 계산의 정확성 여부

○ **(공공보건 의료사업실적)**

- 보건복지부 지역거점 공공병원 운영평가 중 '공익적 보건의료서비스'의 점수는 79.3점으로 전국평균 83점 대비 3.7점 낮은 것으로 나타남
- 전년도 평가 78.3점 대비 소폭 상승하였으나, 전국 평균 상승에는 미치지 못해 실질적인 성과는 전년대비 개선실적이 높지 않은 것으로 평가됨

(단위 : 점)

구분	2018년	2017년
남원의료원	79.3	78.3
전국평균	83	78
최대값 (평균 * 110%)	91.0	85.8
최소값 (평균 * 80%)	66.2	62.4

2) 우수한 점

○ **(공익적보건 의료서비스 추진체계 및 활동)**

- 추진계획으로 수립된 각 사업들에 대하여 직원들의 활발한 활동이 인정되며, 보건소와 연계한 정신보건관리와 공공보건의료 사업을 지속적으로 추진함
- 유관기관 업무 연찬회 및 간담회를 개최하여 적절한 사업계획을 수립함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(공익적보건 의료서비스 추진체계)**

- 공익적 보건의료서비스 제공에 있어서 예산의 확보 실적이 미흡하고 특정사업에만 수혜자가 집중되어 있어 종합적인 관점의 서비스 제공은 미흡한 수준임
- 보건의료복지통합지원팀의 팀장이 부재하여, 인력지원 및 전반적인 사업운영에 있어서 개선방안 마련이 필요함

8. 저소득층 진료비지원

지표정의

저소득층 진료비 지원사업의 추진체계 및 활동과 연간 저소득층 진료비 지원실적을 평가

	평가지표	세부지표
사업활동	저소득층 진료비지원	14-1-1 저소득층 진료비지원 추진체계
		14-1-2 저소득층 진료비지원 추진활동

	평가지표	세부지표
사업성과	저소득층 진료비지원	17-1-1 저소득층 진료비 지원금액
		17-1-2 저소득층 진료비 지원인원

1) 추진활동 및 성과

□ 사업활동

저소득층 진료비지원	14-1-1 저소득층 진료비 지원사업 추진체계의 적절성
	• 저소득층 진료비 지원사업 추진계획의 적정성 • 저소득층 진료비 지원사업 추진조직 및 절차의 적정성

○ **(저소득층 진료비지원 추진체계)**

- 2018년 의료사회 복지사업 실적은 2,656천원으로 목표인 2,260천원 대비 118%를 달성하였음
- 저소득층 진료비 지원사업을 지역사회 건강조사 결과 분석과 운영위원회의 의견을 반영하여 적절하게 수립함
- 저소득층 진료비 지원사업의 추진조직 및 주진절차가 합리적임

저소득층 진료비지원	14-1-2 저소득층 진료비지원 추진활동
	• 저소득층 진료비 지원사업 추진활동의 적정성 • 추진활동 결과에 대한 사후관리 * 사후관리는 추진결과에 대한 성과보고회 등을 갖고, 이를 차기계획 수립에 반영하는 등의 노력을 기울이는 것을 말함

○ **(저소득층 진료비지원 추진활동)**

- 2018년 의료사회복지사업을 위해 긴급의료지원, 공동모금회 지원 등을 병동에 홍보함
- 저소득층 진료비 지원사업의 내용을 무료검진자 사후관리사업, 학교 밖 청소년 무료진료사업, 장애 아동 및 지적 장애인 무료검진사업으로 세분함

□ 사업성과

	17-1-1 저소득층 진료비 지원금액
저소득층 진료비지원	• 직전 3개년도 저소득층 진료비 지원 금액 평균 대비 해당 연도 저소득층 진료비 지원 금액 증가 정도 • 해당 연도 및 직전 3개연도 저소득층 진료비지원 금액 자료의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 진료비 지원금액의 증대를 위한 대책과 노력의 적절성 여부

○ **(저소득층 진료비 지원금액)**

- 2018년 저소득층 진료비 지원금액은 93,695천원으로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 115.97%를 달성함
- 전년도 86,897천원 대비 7.82% 증가하며, 매년 지속적으로 증가하는 추세임

(단위 : 천원)

구분	2018년(A)	2017년	2016년	2015년
지원금액	93,695	86,897	77,189	70,938
2018년 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2017년**	**2016년**	**2015년**
	80,792.80	43,448.50	23,156.70	14,187.60
목표 달성도(A/B)	115.97%			

	17-1-2 저소득층 진료비 지원인원
저소득층 진료비지원	• 직전 3개년도 저소득층 진료비 지원인원 수 평균 대비 해당 연도 저소득층 진료비 지원인원 수의 증가 정도 • 해당 연도 및 직전 3개연도 저소득층 진료비지원 인원 자료의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 진료비 지원인원의 증대를 위한 대책과 노력의 적절성 여부

○ **(저소득층 진료비 지원인원)**

- 2018년 저소득층 진료비 지원인원은 705명으로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 112.58%를 달성함
- 전년도 669명 대비 5.38% 증가하였으며, 매년 꾸준히 지원인원이 증가하고 있음

(단위 : 명)

구분	2018년(A)	2017년	2016년	2015년
지원인원	705	669	635	506
2018년 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2017년**	**2016년**	**2015년**
	626.20	334.50	190.50	101.20
목표 달성도(A/B)	112.58%			

2) 우수한 점

○ **(저소득층 진료비지원 추진체계)**

- 외국인 근로자의 건강관리 사업을 추진하고 있으며 취약계층 의료지원 시설에 대한 사후관리를 강화함
- 취약한 환자를 위해 연계시스템을 활성화 함

○ **(저소득층 진료비지원 추진활동)**

- 진료비 지원 자부담 예산이 증가함
- 새로운 사업을 발굴함(장애인 보조기기 지원, 외국인 근로자 취약계층 건강관리, 취약지 봉사활동 등)
- 남원시청 지원으로 외국인 통역서비스를 제공함

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(저소득층 진료비지원 추진체계)**

- 저소득층 지원사업과 공익적 보건의료서비스 사업이 중복됨
- 취약집단에 대한 현황분석을 토대로 문제점을 해결하기 위한 사업이 필요함

○ **(저소득층 진료비지원 추진활동)**

- 저소득층 진료비지원 후 지속적인 사후관리가 필요함

9. 효율적 운영

지표정의

공공기관으로서 병상자원을 효율적으로 활용한 성과, 조직 전반의 생산성, 자원의 효율적 활용과 전사적인 관리비 절감 실적을 평가

	평가지표	세부지표
사업성과	병상활용도	18-1-1 병상활용도
	생산성	18-2-1 직원 1인당 조정환자 수
	효율성	18-3-1 직원 1인당 관리비

1) 추진활동 및 성과

□ 사업성과

	18-1-1 병상활용도
병상 활용도	• 직전3개년도 병상활용도 평균 대비 해당 연도 병상활용도 증가 정도 • 병상활용도 산출을 위한 자료들(입원환자연인원 수, 병상 수)은 정확히 적용되었는지 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 병상활용도 실적의 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ **(병상활용도)**

- 2018년 병상활용도는 79.3%로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 102.99%를 달성함
- 전년도 76.5% 대비 3.66%p 높아졌으며, 입원환자 연인원수는 77,980명으로 전년 대비 소폭 증가한 반면, 병상수는 2.72% 감소함

(단위 : 명)

구분	2018년(A)	2017년	2016년	2015년
입원환자 연인원	77,980	77,331	85,183	77,416
병상수 x 365	98,376	101,130	106,365	105,261
병상활용도	79.3%	76.5%	80.1%	73.5%
2018년 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2017년**	**2016년**	**2015년**
	77.01	38.25	24.06	14.70
목표 달성도(A/B)	102.99%			

생산성	18-2-1 직원 1인당 조정환자수
	• 직전 3개년도 직원1인당 조정환자 수 평균 대비 해당 연도 직원1인당 조정환자수 증가 정도 • 전체 직원 수 산정에서 제외되는 포괄간호서비스 간호인력, 호스피스병동 간호인력 자료의 정확성 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 직원1인당 조정환자 수의 증가를 위한 노력의 적절성 여부

○ **(직원 1인당 조정환자 수)**

- 2018년 직원 1인당 조정환자 수는 415.77명으로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 97.20%를 달성하였으며, 전년도 417.99명 대비 0.53% 감소함
- 조정환자 수는 2018년 125,977명으로 전년 대비 3,599명 감소하였으며, 전체직원수는 1명 증가한 311명으로 조정 환자수의 달성도는 97.20%로 나타남

(단위 : 명)

구분	2018년(A)	2017년	2016년	2015년
조정환자 수	125,977	129,576	136,202	125,608
전체직원 수	311	310	299	306
추가 인력	8	0	0	0
조정 전체인력 수	303	310	299	306
1인당 조정환자 수	415.77	417.99	455.53	410.48
2018년 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2017년**	**2016년**	**2015년**
	427.75	209.00	136.66	82.10
목표 달성도(A/B)	97.20%			

효율성	18-3-1 직원 1인당 관리비
	• 직전3개년도 직원1인당 관리비 평균 대비 해당 연도 직원1인당 관리비 감소 정도 • 직원1인당 관리비 관련 자료(관리비 총액, 감가상각비 금액, 전체직원 수)는 정확한가의 여부 • 달성도 및 득점 계산의 정확성 여부 • 직원1인당 관리비의 절감을 위한 노력의 적절성 여부

○ **(직원 1인당 관리비)**

- 2018년 총 관리비는 5,936백만원으로 전년 5,598백만원 대비 6.03% 증가하였으며, 감가상각비를 제외한 관리비는 4,724백만원으로 전년 대비 7.27% 증가함
- 2018년 직원 1인당 관리비는 15,240천원으로 직전 3개년도 가중치 합계 대비 105.22%를 달성하였으며, 전년도 14,207천원 대비 7.27% 증가함

(단위: 명, 천원)

구분	2018년(A)	2017년	2016년	2015년
관리비	5,935,630	5,598,209	5,708,506	6,916,546
감가상각비	1,211,313	1,194,095	1,206,529	2,536,431
관리비	4,724,316	4,404,115	4,501,977	4,380,115
전체직원 수	310	310	299	306
1인당 관리비	15,240	14,207	15,057	14,314
2018년 경영평가 목표	**3개년 가중치 합계(B)**	**2017년**	**2016년**	**2015년**
	14483.40	7103.50	4517.10	2862.80
목표 달성도(A/B)	105.22%			

○ **(직원 1인당 관리비 감소 노력)**

- 관리비가 전년 대비 337백만원, 감가상각비는 17백만원 증가하였으며, 관리비 감소를 위하여 공동구매 확대, 약품성분별 입찰 등의 활동을 추진하였음. 다만, 활동 대비 관리비가 증가하여 지속적인 노력이 필요함

2) 우수한 점

○ **(특이사항 없음)**

3) 미흡한 점 및 개선할 점

○ **(효율적 운영)**

- 공공의료기관으로서 생산성과 자원의 효율적 활용과 관련된 지표인 병상활용도, 생산성, 효율성 평가지표 모두 목표 대비 다소 미흡한 수준으로 의료원의 생산성과 효율성을 높이기 위한 지속적인 노력이 요구됨

○ **(직원 1인당 관리비)**

- 전년 대비 관리비가 3억 이상 증가하여 이에 대한 원인분석과 개선안 마련이 필요함. 전년 대비 직원 수가 동일함에도 감가상각비, 관리비 등을 늘었기에 비용절감을 위한 노력을 강화할 필요가 있음