

---

# 재정사업 성과지표 개발 매뉴얼

---

2017. 4.



## 매뉴얼 목적 및 활용법

- \* 이 매뉴얼은 사업 담당자가 적절한 재정사업 성과지표를 개발하는데 도움을 주고자 마련한 것입니다.
  - 성과지표의 개념, 유형, 단계별 개발요령 등을 일목요연하게 정리하였으며,
  - 성과지표 개발 단계별로 확인·점검사항을 두어 개발과정에서 자체 점검·교정이 가능하도록 하였습니다.
- \* 이 매뉴얼의 내용을 숙지하여 반복 실습하면, 재정사업의 목적달성 여부를 측정하는 수단인 성과지표를 보다 쉽게 개발할 수 있도록 작성하였습니다.
- \* 매뉴얼의 구체적인 활용법은 다음과 같습니다.

### <1부> 현장에서 통하는 성과지표 개발

- [1장] 성과지표 개발을 시작하기에 앞서 성과지표의 개념, 유형, 중요성 등에 대해 이해합니다.
- [2장] 성과지표 개발을 위해 알아야 할 단계와 확인·점검 사항을 숙지합니다.
- [3장] 성과지표 개발 순서도를 활용한 지표개발 사례를 참고하여 본인이 담당하고 있는 재정사업의 성과지표를 개발합니다.

### <2부> 일반재정사업 성과지표 사례집

- [1장] 이 책에서 분류한 16개 사업 유형의 정의와 사례집 활용방법에 대해 알아봅니다.
- [2장] 16개 사업 유형별 정의 및 해당 사업 활동, 성과지표 설정 사례 등을 참고하여 본인이 담당하고 있는 재정사업의 성과지표 개발에 활용합니다.

### <부록> 성과지표 개발 관련 FAQ

성과지표 개발시 자주 발생하는 질문들에 대해 FAQ로 구성되어 실제 사례를 중심으로 답변하였습니다.

이 매뉴얼에 있는 일부 사례는 설명의 편의와 이해를 높이기 위해 재구성한 것입니다. 실제 사업목적이 무엇이나에 따라 성과지표가 달라질 수 있음을 유의해 주시기 바랍니다.



# 목 차

한국조세재정연구원  
재정사업 성과지표 개발 매뉴얼

## ■ 1부 : 현장에서 통하는 성과지표 개발

제1장. 성과지표의 이해 ..... 3

제2장. 바람직한 성과지표 개발의 3단계 ..... 8

제3장. 성과지표 개발 실습 ..... 35

## ■ 2부 : 일반재정사업 성과지표 사례집

제1장. 주요 개념 및 활용방법 ..... 43

1. 주요 개념 소개 : 일반재정사업의 개념과 사업 유형 분류 ..... 43

2. 본 사례집의 활용방법 ..... 47

제2장. 일반재정사업 유형별 성과지표 설정 사례 ..... 50

■ [부록] 성과지표 개발 관련 FAQ ..... 137





1부

# 현장에서 통하는 성과지표 개발

---



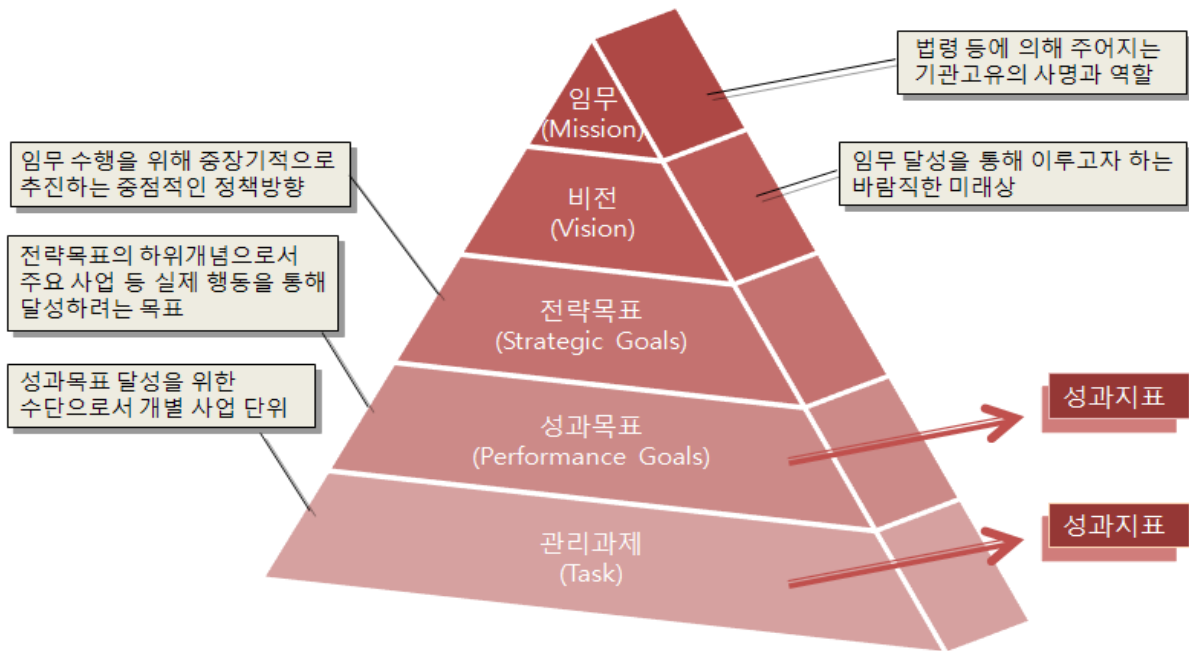
# 제1장 성과지표의 이해

## □ 성과관리의 개념

- 정부업무의 추진에 있어 기관 임무, 중·장기 목표, 연도별 목표 및 성과지표를 수립하고, 그 집행과정 및 결과를 경제성·능률성·효과성 등의 관점에서 관리하는 일련의 활동\*

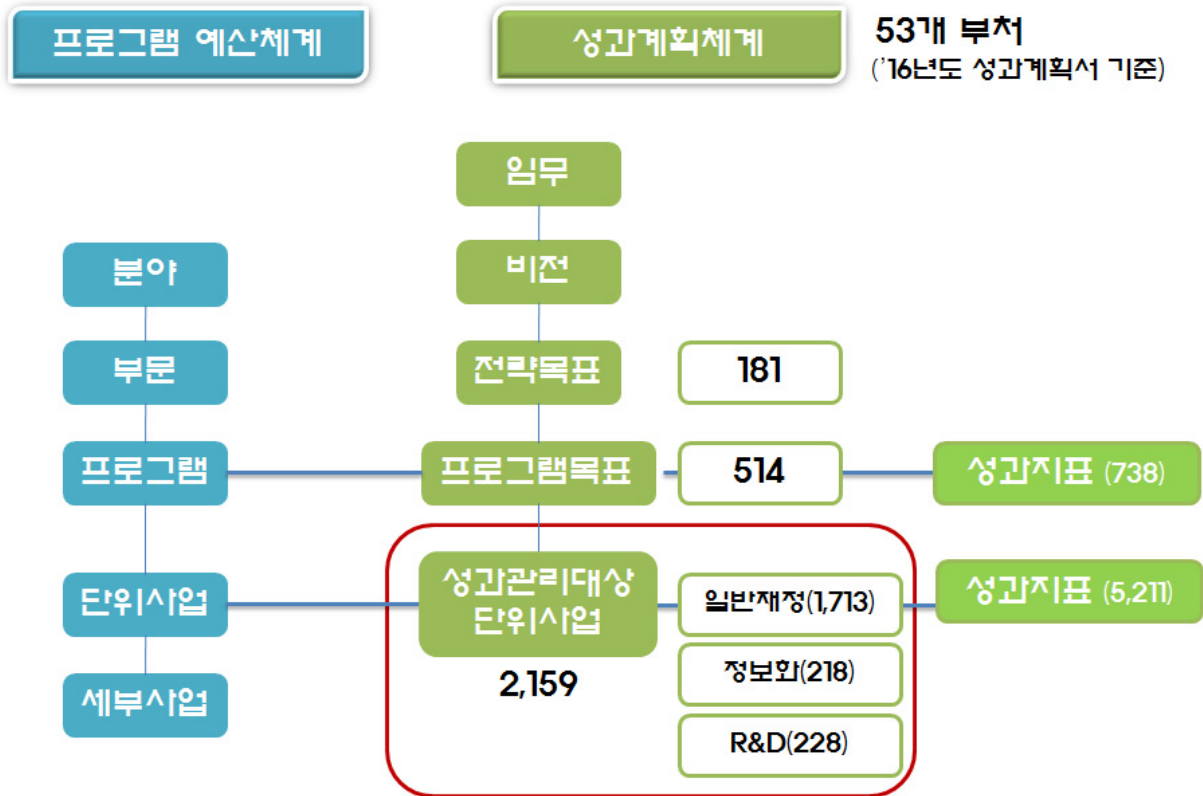
\* 「정부업무평가기본법」 제2조 제6호(성과관리의 정의)

<성과관리 구성요소>



## □ 재정성과목표관리제도

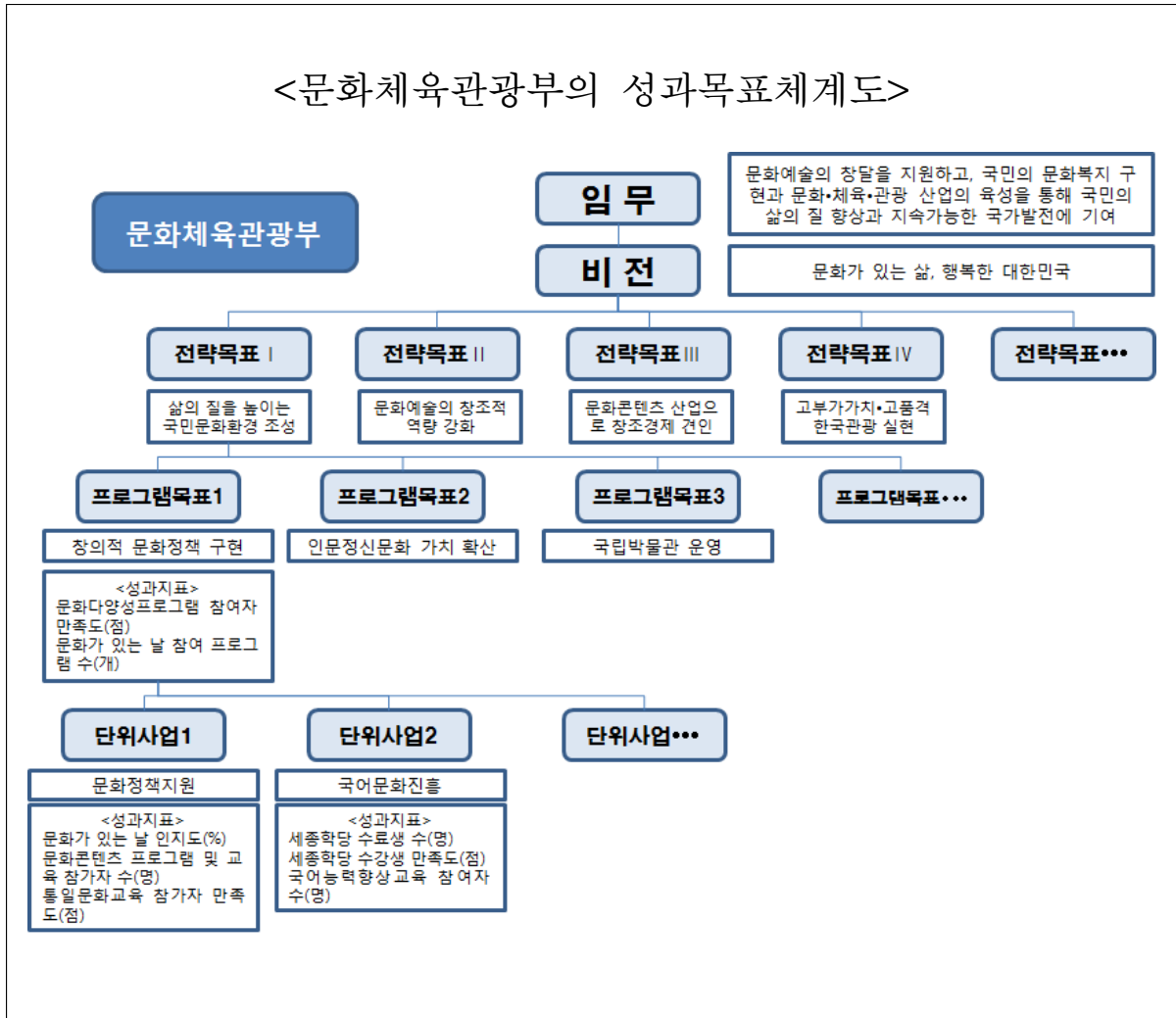
- 매년 부처별로 기관의 임무·비전과 연계하여 프로그램목표 및 단위사업의 성과지표를 사전에 설정하고, 목표치 달성여부 등의 성과정보를 재정운용에 활용하는 제도



## <참고> 문화체육관광부의 성과목표체계 사례

- 문화체육관광부의 성과관리 구성요소를 체계적으로 배열하면 다음 성과목표체계도와 같이 표현할 수 있음
- 문화체육관광부의 임무 및 비전을 달성하기 위한 중장기적인 정책방향으로 전략목표들을 수립함
- 각 전략목표별로 이를 달성하기 위한 프로그램목표를 수립함
  - 전략목표 I “삶의 질을 높이는 국민문화환경을 조성한다”의 달성을 위한 하부 프로그램목표를 수립
    - 프로그램목표 1 “창의적 문화정책 구현”은 “삶의 질을 높이는 국민문화환경 조성”이라는 전략목표 달성과 연관되어 있음
      - ☞ 프로그램목표 1의 목적달성 여부 측정을 위해 “문화다양성 프로그램 참여자 만족도”, “문화가 있는 날 참여 프로그램 수”라는 성과지표 설정
- 또한 각 프로그램목표별로 이를 달성하기 위한 수단으로서 개별 단위사업을 설정함
  - 단위사업 1 “문화정책지원”은 “창의적 문화정책 구현”라는 프로그램목표 달성과 연관되어 있음
    - ☞ 단위사업 1의 목적달성 여부 측정을 위해 “문화가 있는 날 인지도”, “문화콘텐츠프로그램 및 교육 참가자 수” 등의 성과지표 설정
- 바람직한 성과목표체계의 수립을 위해서는 성과목표체계 간의 연관성이 중요함
  - 프로그램목표 내의 하부 단위사업의 성과가 달성되면 해당 프로그램목표가 달성될 수 있어야 함

## <문화체육관광부의 성과목표체계도>



### □ 성과지표의 개념

- 성과지표(Performance Indicator)는 사업이 추구하는 목적 달성 여부를 보여주는 척도
  - 성과지표는 명확한 개념과 구체적인 측정산식(측정방법)으로 표현되어야 함
  - 궁극적인 목적 달성 여부 측정을 위해서는 사업 목적과의 연계성이 높은 지표를 설정하여야 하고, 관리하는 지표수가 너무 많지 않도록 주의하여야 함

## □ 성과지표의 유형

- 성과지표는 사업추진 단계별로 투입·과정·산출·결과 지표로 구분됨

### < 단계별 성과지표 예시 >

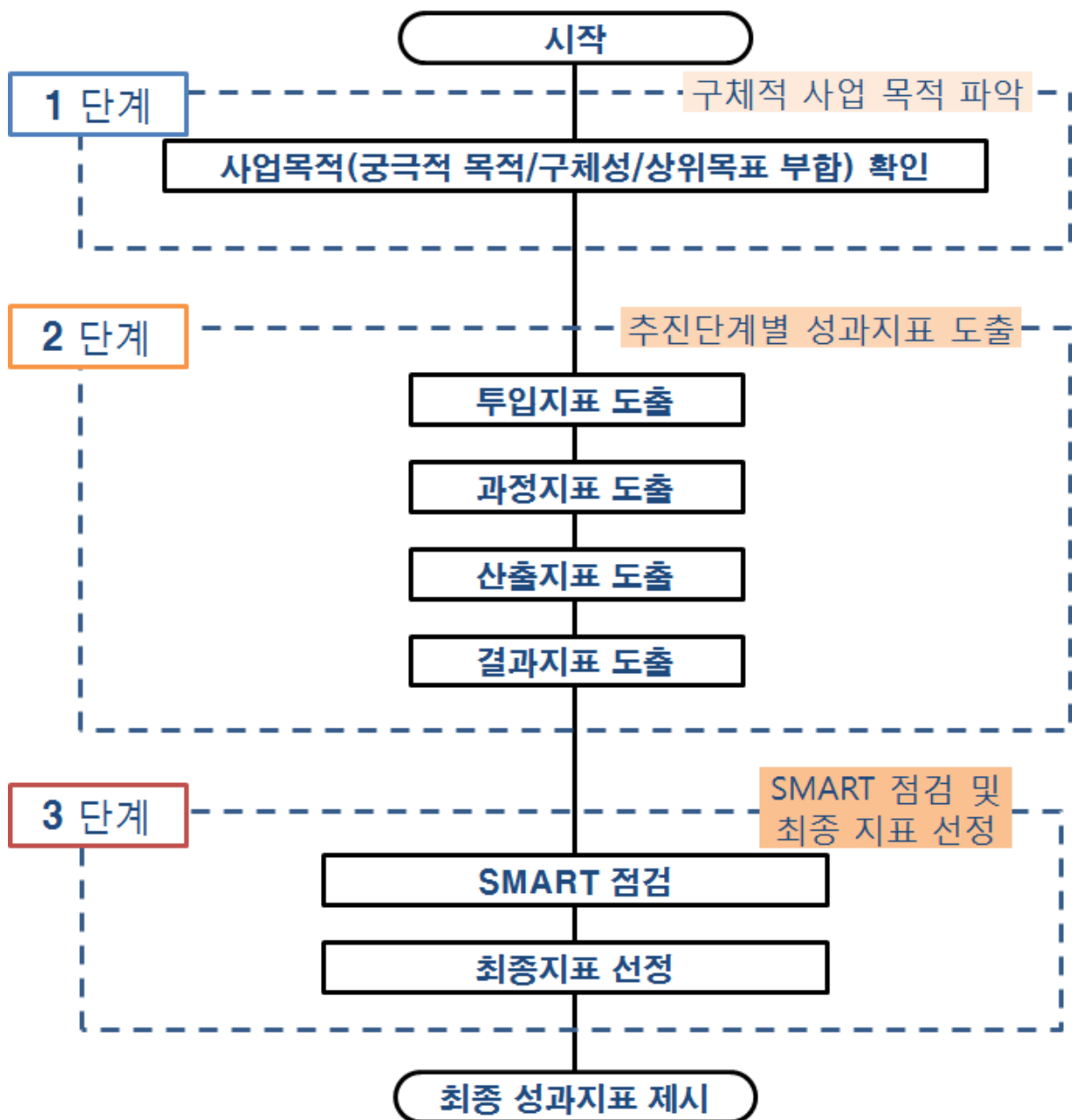
단계별 성과지표	내용 및 설정 예시 (직업훈련학교 지원사업의 경우)	특성
투입(input) 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업추진에 투입된 자원과 인력, 기타의 자원을 나타냄</li> </ul> (예시) 예산 집행률(%) $= (\text{예산집행액} / \text{예산확보액}) \times 100$ 투입인원(명), 투입시간(시간)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 예산집행과 사업 진행과정상의 문제점을 발견하는 데 도움</li> </ul>
과정(process) 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업진행과정에서 나타나는 산출물의 양을 나타냄</li> </ul> (예시) 훈련학교 건설 공정률(%) $= (\text{당해 연도까지 집행건설비 누계액} / \text{전체 훈련학교 건설비 총액}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업 진도 등 사업추진 정도를 중간 점검하는 데 도움</li> </ul>
산출(output) 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업완료 후 나타나는 1차적 결과 또는 산출물을 나타냄</li> </ul> (예시) 직업훈련 수료자 수(명)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업이 의도한 1차적 목표를 달성하였는가를 점검하는 데 도움</li> </ul>
결과(outcome) 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업완료 후 나타나는 궁극적인 결과를 나타냄</li> </ul> (예시) 직업훈련 참가자 취업률(%) $= (\text{취업자} / \text{수료자}) \times 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 사업이 의도한 최종목표의 달성정도를 측정하는 데 도움</li> </ul>

## 제2장

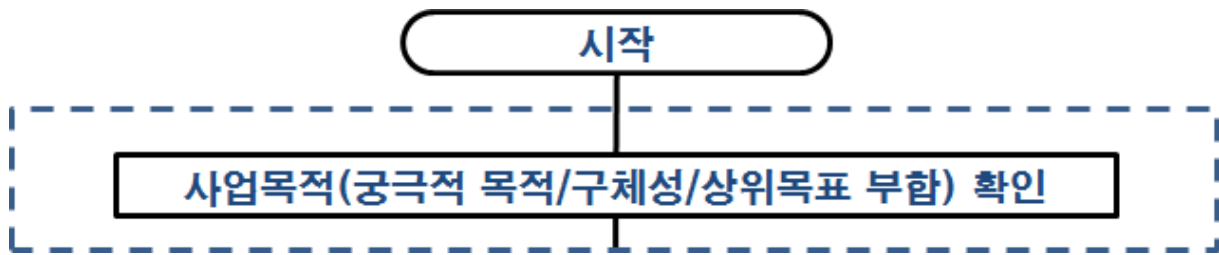
## 바람직한 성과지표 개발의 3단계

- ◇ 재정사업 성과지표 개발 과정을 3단계-7항목의 순서도로 구성하였음
  - (1단계) 재정사업의 ① 목적(궁극적 목적-구체성·명확성-상위목표 부합도) 파악
  - (2단계) 사업목적에 부합하는 ②투입, ③과정, ④산출, ⑤결과지표 도출
  - (3단계) 단계별 성과지표 중 ⑥SMART 점검을 통해 ⑦최종지표 선택

### 지표개발 순서도



## 1단계 구체적 사업 목적의 파악



- 성과지표 개발의 첫 단계는 해당 사업이 이루고자 하는 목적이 무엇인지 구체적으로 파악하는 단계임
  - 사업목적은 ① 사업을 통해 달성하고자 하는 궁극적인 목적이어야 하며 ② 구체적·명확하게 표현되어야 하고 ③ 해당 사업을 통해 달성가능한 것이어야 하며 ④ 상위 성과목표·조직 임무와 부합되어야 함
  
- (궁극적 목적) 사업추진을 통해 이루고자 하는 결과 및 궁극적 목적을 파악하여야 함
  - 궁극적 목적 파악은 다음 질문에 대한 문답을 통해 가능함
    - 왜 이 사업을 수행하는가?
    - 사업이 성공적으로 진행된다면 어떤 문제가 해결될 것인가?
    - 사업이 성공적으로 진행된다면 어떤 변화가 나타날 것인가?
  
- (표현의 구체성) 궁극적 사업목적은 구체적이며 명확하게 표현되어야 함
  - 불명확하거나 추상적인 사업목적은 어떤 성과를 내하고자 하는지 짐작하기 어렵고 이를 제대로 측정하기도 어렵기 때문

- 해당 사업의 수행을 통해 달성 가능한 사업목적 설정하는 것이 바람직하므로 사업의 범위를 넘어서는 거창한 목표는 지양하여야 함

<산재예방사업 성과지표 개선 사례>

- 사업 목적의 구체화를 통해 사업이 궁극적으로 달성해야 할 상태를 명확히 하여 성과지표를 개선한 사례

	개선 전	개선 후
사업 목적	안전하고 선진화된 일터 조성을 통한 국가경쟁력 강화	<b>3대 재해다발부문 집중관리를 통한 산업재해 감소</b>
성과 지표	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ IMD 국가경쟁력 순위</li> <li>⇒ 사업목적이 추상적이고 불명확하게 설정되어, 사업활동과 사업결과간의 인과관계가 낮은 성과지표가 설정됨</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ 산재예방홍보물 인지도(%) =재해다발부문 근로 노동자 중 산재 예방홍보 내용에 대한 인지도 수준</li> <li>▫ 3대 재해다발부문 산재발생률 (%) = {(금년도 재해다발부문 산재발생건수 - 전년도 재해다발부문 산재발생건수) / 전년도 재해다발부문 산재발생건수} X 100</li> </ul>

- (상위 목표 부합) 구체적이며 명확하게 표현된 궁극적인 사업 목적은 상위 성과목표 및 조직의 임무와 부합하여야 함

- “임무-비전-전략목표-프로그램목표-단위사업”으로 이어지는 성과관리 체계는 하위 목표가 상위 목표\*의 달성에 기여할 수 있도록 상호 논리적으로 연계되어야 함

\* 단위사업 → 프로그램목표, 프로그램목표 → 전략목표

□ 확인점검 사항 - (해당 항목  표기)

확인점검 사항	예	아니요
사업추진을 통해 이루고자 하는 최종 목적인가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
내부 의사결정자(상급자 등)도 동 사업목적에 동의하는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사업목적의 표현은 구체적이고 명확한가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사업목적은 조직의 임무와 상위 성과목표에 부합하는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
사업목적은 주된 사업활동*과 인과관계가 존재하는가? (* 사업 자원(예산/인원/시간)의 대부분이 투입되는 사업활동)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* 점검결과 “예”가 많을 수록 결과 중심 성과지표 개발에 유리하며, “아니요”가 존재할 경우 이를 해결하도록 사업 목적을 수정하거나 또는 보완방안 강구 필요

※ 사업목적 달성을 위해 사업을 수행할 경우 의도하지 않은 부정적 효과, 즉 피해야 할 결과가 발생할 소지가 있으므로 이에 대한 점검이 필요함

- 부정적 효과의 발생 소지가 높을 경우 사업 목적을 재검토 하거나, 이를 보완할 보완지표를 병행설정하도록 함
- “운전면허증 발급사업” 사례
  - 사업목적 : 운전면허증의 신속한 발급을 통한 민원인 만족
  - 성과지표 : 직원1인당 면허증 발급건수, 발급소요시간
  - 부정적 효과 : 민원인에 대한 불친절 증가
  - 보완지표 : 민원인 만족도

## 2단계 추진단계별 성과지표 도출



- 2단계는 궁극적 사업목적 확인 결과를 토대로 사업 추진단계별 투입-과정-산출-결과지표를 개발하는 단계임
- 해당 사업의 목적 및 활동과 연관된 각각의 성과지표를 최대한 많이 도출하여 실제 이용 가능한 성과지표 풀(pool)을 충분히 확보하는 것이 중요함
  - 사업 단계별로 다양한 성과지표 풀(pool)을 구축할 경우 사업 목적과 연관성이 높은 성과지표의 설정에 큰 도움이 됨
- ※ (유의사항) 성과지표는 사업담당자가 투입하는 재정으로 통제할 수 있어야 함

## 2-1. 투입지표 도출

- 사업추진을 위해 투입되는 물적·인적 자원을 확인하고 이를 나타내는 수치나 수식을 도출하는 단계임
  - 투입 자원 : 예산, 인력(보조사업자 포함), 시간 등
  - 투입지표의 예 : 예산집행률(%), 투입인력(명), 투입기간(일) 등
  
- 투입지표는 사업에 소요되는 비용 정보를 제공하고, 예산집행과 사업 진행과정상의 문제점을 발견하는데 도움을 줌
  - 다만, 투입지표로는 사업의 궁극적인 성과 측정이 어려우므로 사업의 결과 달성 여부를 판단할 수 없음
  
- 확인점검 사항 - (해당 항목  표기)

확인 점검 사항	
투입된 자원의 종류(예산, 인력, 시간 등)와 규모(양)	
▫ 투입된 자원의 종류를 확인하였는가?	<input type="checkbox"/>
▫ 각각의 투입된 자원의 규모를 확인하였는가?	<input type="checkbox"/>
확인한 투입자원을 충분히 지표화 하였는가?	<input type="checkbox"/>

## 2-2. 과정지표 도출

- 사업진행과정에서 나타나는 산출물의 양을 확인하고 이를 나타내는 수치나 수식을 도출하는 단계임
  - 과정지표 예 : SOC 건설사업의 공정률(비용), 인공위성개발사업의 진척도(일정) 등
- 과정지표는 현재의 사업 진행 상태(비용, 일정)를 파악하여 사업 추진 정도를 중간 점검하는데 도움을 줌
  - 다만, 과정지표로는 사업의 궁극적인 성과 측정에 한계가 있으므로 사업의 결과 달성 여부를 판단하기 어려움
- 확인점검 사항 - (해당 항목  표기)

확인 점검 사항	
산출물이 나오기 전까지 사업의 진행과정과 사업 활동 <sup>1)</sup> 을 확인하였는가?	<input type="checkbox"/>
사업의 총사업비, 전체 일정을 확인하였는가? (A)	<input type="checkbox"/>
현재까지 누적투자액, 진행된 일정을 확인하였는가? (B)	<input type="checkbox"/>
완료 전 사업의 경우 “{누적투자액(B)/총사업비(A)}*100”의 공정률 지표를 도출하였는가?	<input type="checkbox"/>
확인한 사업의 진행과정과 사업 활동을 충분히 지표화 하였는가?	<input type="checkbox"/>

1) 교육·훈련, SOC, 홍보, 교류·협력, 예방·방지, 보상금·보조금, 시설확충·개선 사업 등

## 2-3. 산출지표 도출

- 투입과 사업 활동을 거쳐서 생산된 산출물(재화 및 서비스)을 확인하고 이를 나타내는 수치나 수식을 도출하는 단계임
  - 산출물 : 건설된 고속도로 구간, 직업훈련 수료자
  - 산출지표의 예 : 고속도로 건설 구간 길이(km), 직업훈련 수료자 수(명)
  
- 산출지표는 재정사업의 성과를 판단하는 근간이 되고 사업이 의도한 1차적 목표를 달성하였는가를 점검하는데 도움을 줌
  - 사업담당자가 투입하는 재정으로 통제할 수 있는 활동과 직접 연관되어 관리가 보다 용이함
  - 산출지표가 사업이 의도한 결과를 나타낼 수도 있으나, 대부분의 경우 단순 산출지표만으로는 사업의 궁극적 목적 달성 여부를 판단하기 어려움

### □ 확인점검 사항 - (해당 항목 표기)

확인 점검 사항	
사업 활동을 통해 생산된 재화 및 서비스를 확인해서 이를 지표로 개발하였는가?	<input type="checkbox"/>
사업 담당자가 투입하는 재정으로 통제할 수 있는 활동과 직접 연관되어 있는가?	<input type="checkbox"/>
확인한 재화 및 서비스를 충분히 지표화 하였는가?	<input type="checkbox"/>

## 2-4. 결과지표 도출

- 결과지표는 산출물을 통해 나타나는 사업의 궁극적인 성과를 보여주는 지표임
  - 결과물 : 소요시간 단축, 직업훈련 수료자 취업
  - 결과지표 예 : 단축 소요시간(분), 직업훈련 수료자 취업률(%)
  
- 산출지표는 당초 사업이 의도했던 목적 달성 여부의 확인에 한계가 있으므로, 사업을 통한 사업 대상의 상태 변화를 측정하여 제시할 수 있도록 결과지표를 개발·설정하여야 함

<목적 달성 여부를 확인할 수 있는 결과지표 설정 사례 >

사업명	사업목적	산출지표	결과지표
서울 지하철 9호선 건설 사업	도심권 교통난 완화	▫ 지하철 건설 구간(km)	▫ 지하철 이용자 수(명) ▫ 도로주행시간 <sup>2)</sup> ▫ 지하철 이용자 만족도(점)
여성가장 실업자 취업훈련 사업	여성가장 실업자 취업능력제고 및 자립기반 조성	▫ 여성가장 취업훈련 실시 횟수(건)	▫ 훈련생 취업률(%) ▫ 6개월 이상 취업유지율(%) ▫ 취업훈련생 교육 만족도(점)
영양개선 사업	취약계층의 영양문제 개선	▫ 영양 교육 및 상담횟수(건) ▫ 보충식품 수급자 수(명)	▫ 감소된 수혜자 빈혈률(%p) <sup>3)</sup> ▫ 수혜자 평균영양섭취 적정도(MAR) 개선율(% <sup>4)</sup> )
조달 정보화 사업	보다 안전하고 신속한 대국민서비스 제공	▫ 전산망 유지보수 실적 ▫ 조달정보화 교육횟수(건) 및 훈련자 수(명) ▫ 홈페이지 개선 수(건)	▫ 전자입찰비율(%) ▫ G2B 시스템 이용자 만족도(점)

2) 도로주행시간 측정산식 =  $\frac{\text{주요도로 평균주행시간 합}}{\text{총 주행거리}}$

3) 감소된 수혜자 빈혈률(%p : 퍼센트 포인트) 측정산식 = 수혜자의 (사업 전 빈혈률(%) - 사업후 빈혈률(%))

4) MAR =  $\frac{\sum(\text{대상자의 특정 영양소 섭취량} / \text{특정 영양소 권장량})}{\text{조사 영양소 개수}}$

- 사업 대상의 상태 변화 측정이 어려워 결과지표를 설정하지 못하는 사례가 종종 발생하는데, 이를 해결하기 위해서는 지표 개발단계에서부터 측정 가능성 여부를 심도 있게 고려하여야 하고, 사업 수행 단계에서 사업성과 측정을 위해 필요한 데이터베이스를 구축하여야 함
- 또한 사업범위와 목적에 부합하는 최종 결과를 명확히 설정하여 이를 의미 있게 측정할 수 있는 결과지표를 설정해야 함

<사업목적별 결과지표 설정 사례>

사업명	사업목적	결과지표
홍보사업	▫ 정보를 전달하는 홍보 자체가 목적 예) 홍보간행물 발간	▫ 발간물 구독자 수(명) ▫ 발간 간행물 인지도(점) ▫ 발간물에 대한 만족도(점)
	▫ 홍보를 통한 인식 및 행동변화가 목적 예) 언론 홍보를 통한 폐기물 감량	▫ 폐기물 저감량(kg) ▫ 폐기물 재활용률(%)

- 결과지표는 해당 사업으로 인한 성과를 측정하는 것이므로 해당 사업으로 인한 효과보다 다른 외부요인에 의한 효과가 더 크지 않도록 설정해야 함

<결과지표가 외부요인으로 인해 적절하지 않은 사례>

◇ 지역도로 건설 사업

- 결과지표를 지역의 GRDP(지역내 총생산)로 설정한 경우
  - GRDP는 다른 외부요인(지역의 경제규모, 생산수준, 산업구조 등)의 영향을 더 많이 받으므로 해당 사업의 결과지표로 적절하지 않음
  - ☞ 절감된 주행시간(분) 또는 주행거리(km) 등이 결과지표로 적절함

□ 신규 또는 완료 전 사업의 경우에도 결과지표를 제시해야 함

○ 사업의 완료 전까지는 과정지표로 사업의 진행과정을 점검 하지만 다음의 이유로 결과지표를 제시할 필요가 있음

① 사업 완료 후, 당초 목적대로 사업이 이루어졌는지 확인할 수 있도록 결과지표에 필요한 데이터의 사전 수집·관리가 필요함

\* 도로건설 사업 : 사업 완료 전 도로혼잡도(결과지표) 데이터 수집·관리

② 사업 완료 후에 사업평가 시 기초자료로 사용함

\* 박물관(문화시설) 건립 사업 : 박물관 이용자 증가율(결과지표) 확인

③ 결과지표를 사전에 제시함으로써 포괄적이거나 추상적인 사업목적을 명확하고 구체적으로 함

\* 행정 효율화를 위한 CCTV 설치 사업

사업목적		결과지표
범죄발생 감소	⇔	범죄발생 건수(건)
도로 교통 원활	⇔	도심내 차량운행 평균속도(km/h)

<신규 또는 완료 전 사업의 경우 결과지표 제시 사례>

- ◇ 사례 1 : 새로운 항만 개발 사업
  - 사업목적 : 신항만 건설 및 화물 수송로 확충을 통한 물류비용 절감
  - 최종 성과지표
    - 과정지표 : 항만 건설 공정률(%)
    - 결과지표 병행 설정 : 신항만 물동량 처리실적(톤), 물류비용 절감액(백만원)
- ◇ 사례 2 : 이공계 장학사업
  - 사업목적 : 우수 청소년 과학도의 과학기술 핵심인력 양성
  - 최종성과지표
    - 초기결과지표 : 장학금 수혜 학생의 학업 성취도(점)
    - 중간결과지표 : 장학금 수혜 학생의 이공계 학과 진학률(%)
    - 최종결과지표 : 장학금 수혜학생의 졸업 후 과학기술분야 종사율(%), 장학금 수혜학생의 졸업 후 과학기술분야 연구실적(건)

□ 확인점검 사항 - (해당 항목  표기)

확인 점검 사항	
도출된 결과지표는 1단계에서 확인한 궁극적인 사업의 목적에 부합하는가?	<input type="checkbox"/>
도출된 결과지표는 해당 사업으로 달성할 수 있는 것인가? (성과달성에 영향력이 더 큰 다른 외부요인은 없는가?)	<input type="checkbox"/>
여러 해가 지난 후에 성과가 나타나는 경우	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ 완료 전 사업의 경우라도, 결과지표를 도출하였는가?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▫ 중간목표를 설정하여 초기·중간·최종결과지표를 도출하였는가?</li> </ul>	<input type="checkbox"/>

### 3단계 SMART 점검 및 최종 지표 선정



□ 2단계에서 도출된 성과지표의 풀(pool) 중에서 SMART 기준에 따라 성과지표를 점검한 뒤 최종 성과지표를 결정하는 단계임

○ SMART : 명확성/측정가능성/원인성/신뢰성/적시성

<b>S</b>	pecific	명확할 것!
<b>M</b>	asurable	측정 가능할 것!
<b>A</b>	tributable	사업의 성과와 관련 있을 것!
<b>R</b>	eliable	신뢰성이 있을 것!
<b>T</b>	imely	성과측정 시기와 맞을 것!

□ SMART 기준에 부합하는 적절한 성과지표를 선정 후, 최종 성과지표로 사용할 바람직한 지표를 결정함

- 사업목적과 연계된 결과지표 위주 선정(단, 신규·과정 중 사업일 경우 과정지표 설정가능)
- 정량·계량 지표 위주 선정
- 핵심적인 결과지표 위주로 관리하는 지표수가 너무 많지 않도록 선정(핵심지표와 일반지표를 합하여 가급적 세 개 내외로 선정)

### 3-1. SMART 점검방법

- (Specific: 명확성/구체성) 일관성 있는 성과 데이터의 수집과 공정한 비교를 위해 성과지표는 명확하고 구체적으로 알기 쉽게 정의 되어야 함

#### <명확성 사례>

- 지표 개념 및 측정방법이 모호한 성과지표의 개선 사례

사업명	개성공단 지원 사업
사업목적	개성공단의 안정적 발전 도모
좋지 않은 성과지표	개성공단 활성화 지수(점)
측정산식	= (개성공단 지원정도를 지수화)
이유	개성공단 활성화 지수는 개념이 명확하지 않으며, 이에 대한결과 측정방법도 제시되어 있지 않아 지표로 부적합함
좋은 성과지표	개성공단 입주기업 생산액 증가율(%)
측정산식	$= \frac{\text{금년도 생산액} - \text{전년도 생산액}}{\text{전년도 생산액}} \times 100$
이유	개성공단 입주기업 생산액 증가율은 알기 쉽게 정의되어 있어 성과를 정확하게 평가 할 수 있고 자료수집 과정에서 분명한 정의와 기준에 의해서 확보될 수 있음

- 성과를 목표치 대비 실적치로 측정하여 제3자가 사업 성과를 파악하기 어려운 성과지표의 개선 사례

사업명	광해관리공단 사업
사업목적	광산지역의 환경오염을 개선하고 서민연료의 안정적 공급으로 깨끗하고 효율적 에너지공급체계 마련
좋지 않은 성과지표	국내 석탄 생산량 계획 대비 달성률(%)
측정산식	$= (\text{국내 탄광 실제생산량} / \text{무연탄 생산계획}) \times 100$
이유	담당자 외 제3자가 구체적인 사업 계획 및 성과를 파악하기 곤란하고, 목표치 및 실적치가 의미하는 구체적인 수치가 연도별로 상이하어 시계열 자료 획득이 어려움
좋은 성과지표	국내 석탄 생산량(톤)
측정산식	$= \text{국내 탄광 실제 생산량}$
이유	계획(분모값)을 목표치로 설정하고, 실적(분자값) 자체를 성과지표로 설정함으로써, 성과 정보 이용자 누구든 구체적인 목표치 및 실적치를 파악할 수 있으며, 정확한 시계열 자료 확보를 통해 사업 개선에 기여 가능

- (Measurable: 측정가능성) 성과지표는 측정을 위한 데이터가 존재해야 하며 사용에 제약이 크지 않아야 함

<측정가능성 사례>

- 측정 가능한 데이터가 부재한 성과지표의 개선 사례

사업명	관광지 개발 사업
사업목적	220여개 지정 관광지 내 공공기관 시설조성을 통한 지역별 국민관광기반 구축
좋지 않은 성과지표	관광사업의 지역내 총생산(GRDP) 기여율(%)
측정산식	$=(\text{관광사업 총생산} / \text{지역내 총생산}) \times 100$
이유	사업목적과 연관성이 높은 성과지표이나 현재 지역별 총생산(GRDP) 및 GRDP 중 관광사업의 기여율을 측정할 데이터가 존재하지 않으며, 별도 측정시 측정비용이 과다하므로 측정가능성의 문제로 인해 좋은 지표가 될 수 없음
좋은 성과지표	지역 관광객 증가율(%)
측정산식	$= \{ (\text{금년도 관광객} - \text{전년도 관광객}) / \text{전년도 관광객} \} \times 100$
이유	국민관광기반 구축을 통한 지역 관광객의 방문 건수는 사업목적 연관성이 높으며 측정가능한 성과지표로서 의미 있는 성과지표에 해당

- (Attributable: 원인성) 해당 사업 성과의 변화가 성과지표의 변화를 가져와야 함

<원인성 사례>

- 사업대상의 범위를 넘어서는 성과지표의 개선 사례

사업명	생활체육지도자 활동지원 사업
사업목적	생활체육지도자 활동 지원을 통한 생활체육 참여 기회 확대
좋지 않은 성과지표	국민체력 증가율(%)
측정산식	$= \frac{(\text{금년도 국민체력측정치} - \text{전년도 국민체력측정치})}{\text{전년도 국민체력측정치}} \times 100$
이유	지역기반의 생활체육지도자 활동지원사업을 통해 전체 국민의 체력이 증가하였다고 보기에는 무리가 있음. 동 사업활동으로 인한 영향력의 범위를 넘어서는 성과지표에 해당함
좋은 성과지표	생활체육지도자 지도활동 수혜자 수(명)
측정산식	$= (\text{생활체육지도자의 지도활동을 받은 수혜자 수 합산})$
좋은 성과지표	생활체육참가자 만족도(점)
측정산식	$= \frac{\sum \{\text{매우만족, 만족, 보통, 불만, 매우불만(5점 척도)} \times 20\}}{\text{전체응답자}}$
이유	생활체육지도자의 지도활동을 받은 사업 참가자를 대상으로 하는 만족도 조사는 해당 사업이 영향력을 미칠 수 있는 사업활동 범위에 대한 결과를 보여줄 수 있는 좋은 결과지표이며, 정성적 결과지표를 보완하기 위하여 사업의 양적 결과를 나타내는 생활체육지도자활동 수혜자 수라는 산출지표를 병행 설정하였음

- 사업 외의 요인에 의해 실적이 왜곡될 가능성이 있는 성과지표의 개선 사례

사업명	자유무역협정
사업목적	FTA 추진정책 수립, 협상, 이행 등 글로벌 FTA 네트워크 강화를 통한 해외시장 확보와 안정적 교역·투자 확대
좋지 않은 성과지표	FTA 체결국과의 교역 비중(%)
측정산식	$(\text{FTA 발효국 교역량} / \text{우리나라 전체 교역량}) \times 100$
이유	‘FTA 체결국과의 교역 비중(%)’ 지표는 분자인 FTA 발효국 교역량뿐만 아니라 분모인 우리나라 전체 교역량에 의해서도 영향을 받게 되어, FTA 체결 사업 외의 다양한 외부 요인에 의하여 성과가 왜곡될 수 있음
좋은 성과지표	FTA 체결국 교역품목 관세 철폐율
측정산식	$= (\text{FTA 발효국 관세 철폐 품목수} / \text{FTA 발효국 교역품목수}) \times 100$
이유	동 사업을 통해 나타난 성과를 측정하는 지표임

○ 사업내용의 범위를 넘어서는 성과지표의 개선 사례

사업명	실종예방 등 아동안전 증진
사업목적	실종·유괴 예방 및 실종아동 등 조기발견체계 구축을 통해 아동이 건강하고 안전하게 성장할 수 있는 환경 조성
좋지 않은 성과지표	실종아동 가족 인계율(%)
측정산식	$(\text{가족인계자 수} / \text{실종발생자 수}) \times 100$
이유	예산(10억 미만) 및 사업내용(취약계층인 아동 장애인의 실종 예방을 위한 교육 및 홍보, 실종 아동 신상카드, 유전정보 D/B구축·운영 등)을 고려할 경우, 해당 사업 외 다수의 사업(타 부처 사업 포함)의 성과를 포함함으로써 해당 사업의 성과가 과대 측정될 수 있음
좋은 성과지표1	실종예방교육 교육생 수(또는 교육 효과)
측정산식1	= 실종예방교육 실제 수강생 수(또는 교육 전·후를 통한 관련 지식 향상도)
좋은 성과지표2	신상카드(유전자 정보) 구축률(또는 활용률)
측정산식2	= 신상카드(유전자 정보) 구축 수/실종발생자 수 ※ 신상카드 또는 유전자 정보 구축이 일정 수준에 도달한 경우, '활용률(= 신상카드(유전자 정보) 활용 건수/가족인계자 수)' 지표 활용 필요
이유	사업 내용을 넘어서지 않는 수준에서 해당 사업이 수행하는 세부 사업들의 성숙 단계에 따라 산출 지표 및 결과 지표 설정

- (Reliable: 신뢰성) 성과지표는 제 3자가 검토하더라도 일관된 결과가 나올 수 있어야 하고, 가급적 공식적이고 객관적인 통계정보를 활용할 수 있도록 함

<신뢰성 사례>

- 조사방법의 객관성이 미흡한 성과지표의 개선 사례

사업명	부패방지 조사평가 사업
사업목적	반 부패·청렴정책 추진 체제 강화
좋지 않은 성과지표	부처가 임의로 조사한 공직사회 부패 인식도(점)
측정산식	=(일반국민을 대상으로 공직사회에 대한 부패수준에 대한 인식을 조사하여 점수화(10점 만점))
이유	국민의 공직사회 부패인식도 지표는 부패정도를 보여주는 지표이지만, 해당 부처가 임의로 조사하여 조사내용과 방법이 객관적이지 않아 공식적이고 신뢰성 있는 성과정보라고 볼 수 없음
좋은 성과지표	부패인식지수(점)
측정산식	=(TI에서 전문가 평가와 설문조사를 통해 발표)
이유	부패인식지수(CPI, Corruption Perceptions Index)는 국제투명성기구(Transparency International)에서 공공부문 및 정치부문의 부패 정도를 측정해 매년 발표하는 지수로서 공신력 있는 기관이 조사한 신뢰성 있는 국제적 표준 성과지표임

- (Timely: 적시성) 성과측정 대상년도의 성과정보가 성과측정 전에 나와야 함

<적시성 사례>

- 성과정보가 성과평가 시점 이후에 생산되는 성과지표의 개선 사례

사업명	교통량 조사사업
사업목적	국가에서 관리하는 도로를 대상으로 연간 교통량의 변화 파악
좋지 않은 성과지표	통계연보 내 금년도 도로교통량 통계치(대)
측정산식	$= (\text{금년도 수시조사 도로 교통량} / 365)$
이유	통계연보 내 도로교통량은 1년 주기로 생산되므로 성과평가 시점이 성과정보 추출 시기보다 먼저일 경우 성과측정이 어려움
좋은 성과지표	한국건설기술연구원 내 도로 교통량 통계치(대)
측정산식	$= (\text{금년도 상시조사 도로 교통량} / 365)$
이유	고정식 교통량 조사 장비를 사용하여 매 시간 조사되는 도로 교통량 정보를 지표로 사용하는 것이 최근의 성과정보를 이용하는 적절한 결과지표임

□ 확인점검 사항 - (해당 항목  표기)

- 2단계에서 도출된 투입·과정·산출·결과지표에 대해 다음 사항을 확인하여 SMART 기준에 위배되지 않는 성과지표를 선별함

확인점검 사항			
(S: 명확성)	성과지표명은 명확하게 표현되었는가?	<input type="checkbox"/>	
	성과지표의 측정산식은 명확한가?	측정 산식, 측정 대상 기간, 실적치 집계 완료 시점 등이 정확하게 기재되어 있는가?	<input type="checkbox"/>
		제3자가 파악하기 용이(목표 대비 실적 형태 및 자의적 지수화 지양)한가?	<input type="checkbox"/>
(M: 측정 가능성)	성과를 측정할 데이터가 존재하는가?	<input type="checkbox"/>	
	성과측정 데이터 존재 시 사용에 제약이 없는가?	<input type="checkbox"/>	
	현재는 데이터가 존재하지 않지만 필요시 수집·생산이 가능한가?	<input type="checkbox"/>	
	데이터의 수집·생산에 드는 시간·비용은 적절한 수준인가?	<input type="checkbox"/>	
(A: 원인성)	사업내용(목적)과 명확하게 연계되어 있는가?	<input type="checkbox"/>	
	사업범위(대상, 예산 등)를 넘어서지 않는가?	<input type="checkbox"/>	
(R: 신뢰성)	제3자가 측정하여도 동일한 결과가 나올 수 있는가?	<input type="checkbox"/>	
	반복 측정하여도 동일한 결과가 나올 수 있는가?	<input type="checkbox"/>	
	정성지표의 경우, 사전에 과학적으로 설계가 되었는가?	<input type="checkbox"/>	
(T: 적시성)	평가 전에 성과측정이 가능한가?	<input type="checkbox"/>	
	측정대상기간과 평가대상기간은 일치하는가?	<input type="checkbox"/>	

## 3-2. 최종지표 선정

- SMART 기준을 모두 충족하는 성과지표 중에서 다음 사항을 고려하여 최종 성과지표를 선정함
  - 사업목적 달성여부를 점검할 수 있는 결과지표 위주로 선정함
    - 신규 또는 완공 전 사업일 경우에도 결과지표를 제시하고 대안지표로 과정지표(예: 공정률)를 선정
  - 달성된 성과의 정도를 명확히 파악할 수 있도록 비계량(정성) 지표 보다는 계량(정량)지표를 선정함
    - 성과를 정량적으로 측정하기 곤란할 경우 대안지표로서 정성지표를 선정할 수 있음. 이 경우 과정 또는 산출 지표로서의 정량지표를 병행 설정함
  - ☞ 측정산식은 계량적 측정이 가능하도록 명확하고 구체적이어야 함
  
- 궁극적인 목적 달성 여부 측정을 위해 핵심적인 결과지표 위주로 선정하고, 관리하는 지표수가 너무 많지 않도록 주의함

확인점검 사항 - (해당 항목  표기)

확인점검 사항	예	아니요
성과지표는 궁극적 사업목적을 반영하는 결과지표로 선정되었는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
성과지표는 정량지표로 선정되었는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정량지표는 지엽적인 내용을 점검하고 있진 않은가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정성지표 선정시 과정 또는 산출의 정량지표도 같이 선정되어 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
성과지표의 측정산식은 구체적으로 기술되어 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
성과지표의 구체적 측정기간·범위·단위 등이 명시되어 있는가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
성과지표의 자료는 객관적이고 검증 가능한 성과 정보인가?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* 점검결과 “예”가 많을 수록 바람직한 성과지표에 해당함

## <참고> 정성지표의 한 종류인 만족도 조사

### □ 필요성

성과가 교육생 수, 매출액, 도로 연장 길이 등과 같이 정량적으로 제시되기 곤란한 경우 사업에 따른 수혜자의 만족도 조사를 통해서 사업의 궁극적인 효과 측정이 가능함

### □ 조사 방법

- 대상: 설문 조사의 대상은 구체적이며 명확하게 제시되고, 조사대상은 무작위추출(Random Sampling)을 기본으로 하여 설문 목적에 따라 조정함
- 설문 문항: 설문은 사업의 궁극적 목적과 연계되어 있는 질문을 영역별로 세분화 하여 질문하고, 설문 문항은 불가피한 경우를 제외하고는 리커트(Likert) 5점 척도를 이용함

- 설문 영역의 세분화

- (○) (시설만족도) 1. 통일 교육원 시설에 대해서 얼마나 만족하십니까?  
(서비스만족도) 2. 통일 교육원 서비스에 대해서 얼마나 만족하십니까?  
(교육내용 만족도) 3. 통일 교육원 교육 내용에 대해서 얼마나 만족하십니까?
- (X) 통일 교육원 이용에 대해서 얼마나 만족하십니까?

- 설문 척도의 구체화

- 1. 통일 교육원 시설에 대해서 얼마나 만족하십니까?  
(○) 1) 매우 불만족 2) 불만족 3) 보통 4) 만족 5) 매우 만족  
(X) 1) 만족 2) 불만족

### □ 만족도 설문 결과 예시

- ○○○부의 행정 서비스에 대한 만족도 조사 실시

1. 대상: 2012년도 1월부터 12월까지 ○○○부 서비스를 이용한 적 있는 일반 국민들 중 200명 대상으로 실시하여 그 중 120부 회신됨
2. 설문 문항 작성: 영역의 세분화, 척도의 구체화

<서비스 환경>

1-1. 업무 관련 행정부서를 방문하거나 면담 혹은 통화 등을 할 때 어느 정도 만족하십니까?

- ①매우 불만족    ②불만족    ③보통    ④만족    ⑤매우 만족

1-2. 행정서비스를 받고자 했을 때 절차에 대한 안내 및 정보 제공에 만족하십니까?

- ①매우 불만족    ②불만족    ③보통    ④만족    ⑤매우 만족

<대응성>

2-1. 담당직원과의 통화나 면담 시 태도에 만족하십니까?

- ①매우 불만족    ②불만족    ③보통    ④만족    ⑤매우 만족

2-2. 행정 업무를 신청하였을 때 처리시간에 만족하십니까?

- ①매우 불만족    ②불만족    ③보통    ④만족    ⑤매우 만족

2-3. 서비스 담당자가 불만이나 이의사항을 해결하려고 하는 노력에 만족하십니까?

- ①매우 불만족    ②불만족    ③보통    ④만족    ⑤매우 만족

3. 각 문항에 점수를 부여한다.

① 1점	② 2점	③ 3점	④ 4점	⑤ 5점
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족

4. 각 문항에 응답한 점수를 영역별로 합산한다.

영역	문항	5점 환산	100점 환산
서비스	1-1	3점	60점
	환경	1-2	2점
대응성	2-1	4점	80점
	2-2	5점	100점
	2-3	3점	60점
총 합계		17점	340점

5. 응답인원의 점수를 모두 더하고 인원수와 문항수로 나누어 개인별 만족도 점수 구함

○ 120명 설문 응답의 경우

응답자	5점 환산 점수 합	100점 환산 점수 합
1	17점	340점
2	13점	260점
3	17점	340점
⋮	⋮	⋮
⋮	⋮	⋮
120	19점	380점
총 합계	2,580점	51,600점
개인별만족도: 총합 /(인원수×문항수)	4.3점	86점

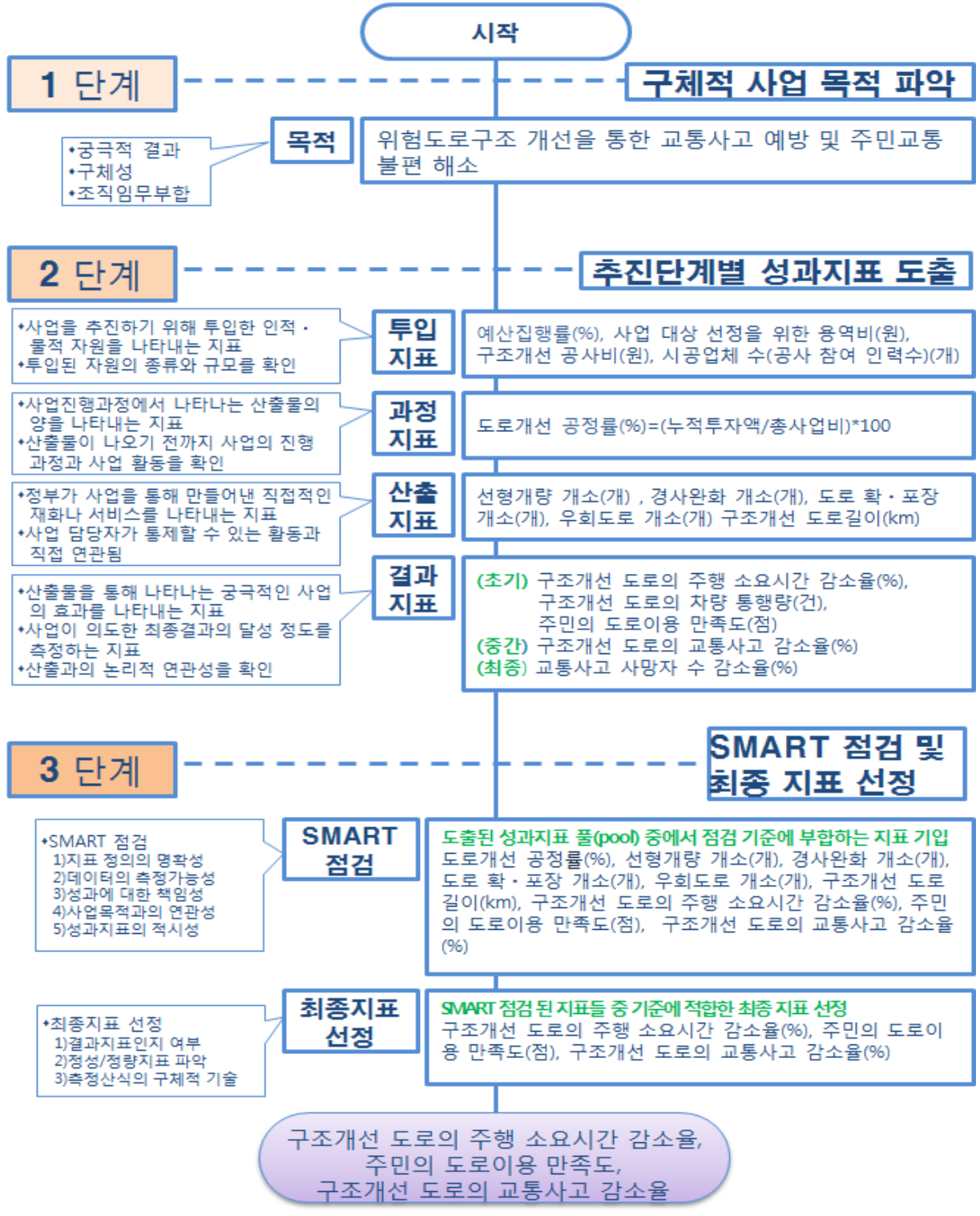
□ 유의사항

- 만족도조사는 설문내용을 기반으로 한 정성지표로서 자의성, 주관성 등으로 성과지표로서의 객관성을 잃을 수 있으므로 구체적인 조사대상, 표집방법, 조사항목, 조사방법, 평정부여방식 등의 정보를 명확히 제시할 필요가 있음
- 만족도조사를 통한 만족도 점수를 성과지표로 제시할 경우 사업활동을 통한 목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 사업활동과 연계성이 있는 정량지표를 병행하여 설정하여야 함

# 3장 성과지표개발 실습

**개발사례 ① 위험도로구조개선사업**

- 사업내용 : 지방도로의 선형개량, 경사완화, 도로확포장 공사
- 예산내역 : 설계비, 시공비, 연구용역비



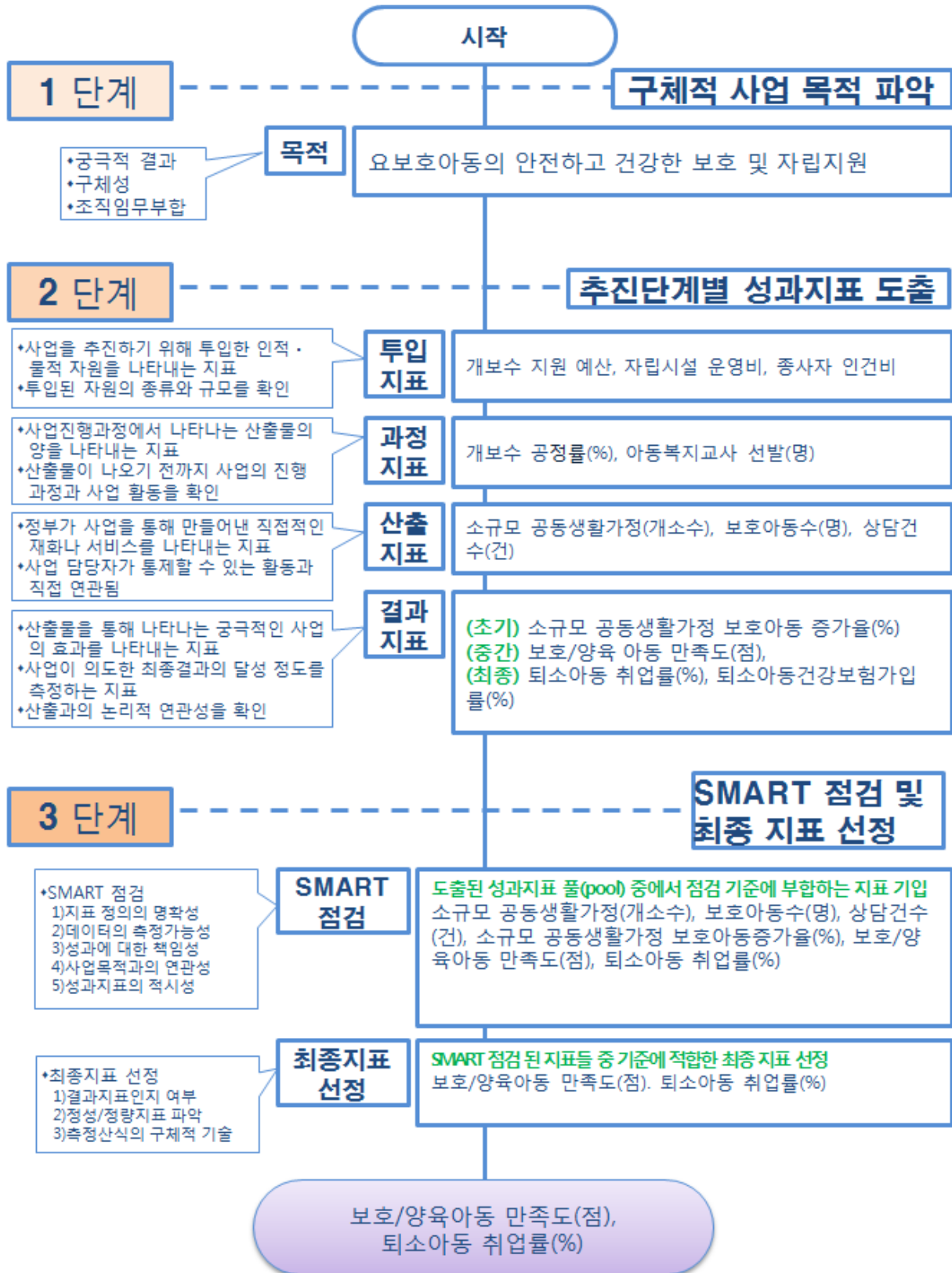
## 개발사례 ② 글로벌 청년리더 양성사업

- 사업내용 : 해외취업연수지원(산업인력공단), 해외취업알선업체 지원
- 예산내역 : 출연비, 업무추진비, 일반수용비



### 개발사례 ③ 아동시설지원사업

- 사업내용 : 아동복지시설 기능보강, 인건비·운영비 지원
- 예산내역 : 민간 이전, 지자체 보조



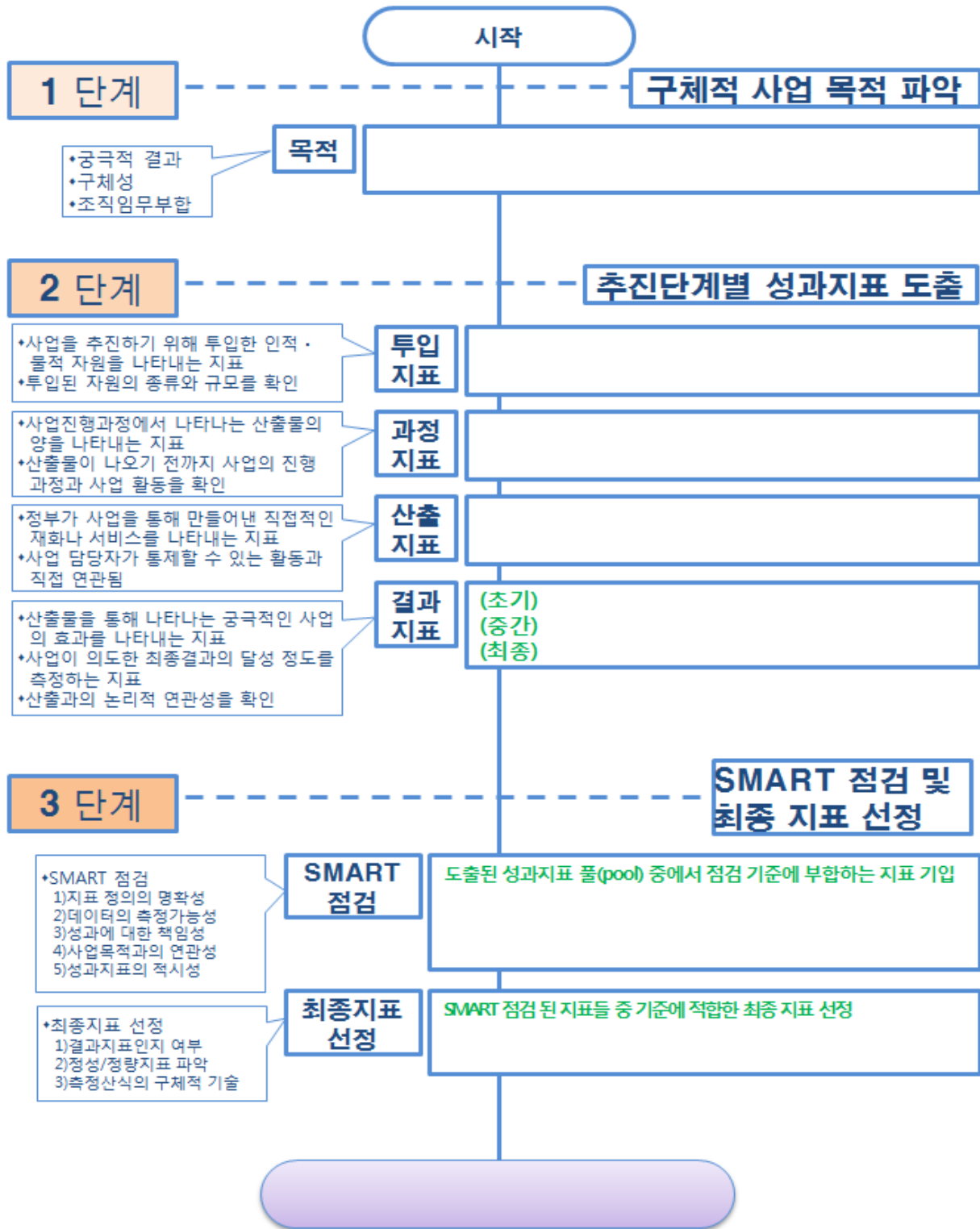
## 개발사례 ④ 「U-defence 협력사업」 (정보화)

- 사업내용 : IT신기술을 이용한 국방적용분야 실험체계 구축 및 보완, 실험체계 군 적용 가능성 검증
- 사업방식 : 직접수행(자원:일반회계)



# 지표개발 실습

- 제2장의 학습내용 및 지표개발사례를 토대로, 다음 양식에 따라 실제 재정사업에 대한 지표개발을 실습함
- 개발순서는 지표개발사업 선정 - 목적 파악- 투입·과정·산출·결과지표 도출 - SMART 점검 - 최종지표 결정임







2부

# 일반재정사업 성과지표 사례집

---



### 1. 주요 개념 소개

#### - 일반재정사업의 개념과 사업 유형 분류

##### 일반재정사업 개념

- 일반재정사업이란 예산 및 기금이 투입되는 모든 재정사업 중 R&D사업과 정보화 사업을 제외한 모든 사업을 의미

##### 일반재정사업 유형 분류

- 일반재정사업 유형별로 성과지표 설정이 가능하며, 이런 이유에서 사업유형 분류는 성과관리에 있어 중요
- 성과지표 개발시 사업유형별 비교를 통한 참고가 가능하도록 우리나라 재정사업자율평가 대상사업을 중심으로 각 사업을 16개의 사업유형으로 구분
  - 사업유형에 따른 분류는 사업에서 주로 수행하고 있는 사업 활동(Activity)을 기준으로 이루어짐
    - 부처가 다르더라도 사업활동이 유사할 경우 비슷한 유형의 성과지표가 사용될 수 있기 때문

## 사업유형에 따른 분류의 장점

- 성과지표 개발이 필요한 사업에 대해 동일하거나 유사한 사업 유형의 성과지표를 벤치마킹하여 지표개발에 드는 시간을 절약할 수 있음
  - 유사한 사업들의 경우 일관성 있는 성과지표를 사용하게 됨으로써 결과에 대한 비교가 가능하게 하는 장점이 있음
  - 또한 다른 유형의 사업이더라도 성과지표개발 논리를 이해함으로써 성과지표 개발에 응용 할 수 있음

## 사업수단에 따른 분류의 한계

- 재정사업의 유형이 매우 다양하므로 16개의 수단별 분류기준으로 모든 재정사업을 포함하기에는 한계가 있음
- 따라서 본 매뉴얼에서의 분류기준에 속하지 않는 사업의 경우는 다른 유형에서 성과지표의 개발이 어떤 방식으로 진행되는지에 초점을 두고 살펴보고 성과지표를 개발하면 도움이 될 것임

### 〈16개 사업유형 정의 및 사업 예시〉

사업유형	정의 및 사업 예시
1. 검사/인증/심사/평가	<p>품질, 기술, 안전성 등이 일정한 요건을 갖추었는지 판단하고 결과에 따라 자격을 부여하는 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국토교통부 ‘자동차안전도 강화’</li> <li>- 산업통상자원부 ‘녹색기술인증활성화’</li> </ul>
2. 방지/예방/단속	<p>특정 사건·상황·현상 등이 일어나지 못하게 사전에 미리 대처하거나 이를 통제·억제하는 활동. 또는 예방과 방지를 위한 단속 활동이 수행되는 사업유형</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 농림축산식품부 ‘가축방역사업’</li> <li>- 경찰청 ‘교통사고예방’</li> </ul>
3. 대민서비스 (민원/발급/법률구조/상담)	<p>일반 국민을 대상으로 한 민원 처리·공문서 발급 및 취약 계층에 대한 법률서비스·심리 상담 등 각종 대민서비스를 제공하거나 해당 서비스 비용을 지원하는 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외교통상부 ‘여권업무 선진화사업’</li> <li>- 법무부 ‘법률구조사업’</li> </ul>
4. 행정집행	<p>의무불이행이 있을 때 의무를 이행시키거나 이행된 것과 동일한 상태를 실현하는 강제 집행 사업 또는 개인 및 공공의 복지와 사회 보호 등을 위해 강제적 행정 수단이 작용하는 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 법무부 ‘치료감호’</li> <li>- 국세청 ‘체납정리지원’</li> </ul>
5. 교류/협력	<p>국내·외 민간, 부처, 정부, 국가 간 이해 및 우호 증진을 위한 회의 개최, 인력 파견·초청 등의 교류 활동 또는 개발도상국 대상 공적 원조 등의 국제협력활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외교통상부 ‘인적교류사업’</li> <li>- 국토해양부 ‘글로벌 항공회담사업’</li> </ul>
6. 연구/조사(통계조사 및 DB 포함)	<p>조사, 연구 등을 주된 활동으로 하는 사업 및 통계자료 조사 및 통계조사결과 제공과 관련된 사업 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 산림청 ‘임업연구 기반조성사업’</li> <li>- 통계청 ‘사회고용 통계작성·제공사업’</li> </ul>
7. 제도개선/합의·조정	<p>위원회·간담회·전문가그룹 등 협의기구 운영을 통해 이견을 조정하여 합의를 도출하거나 정책수요 발굴, 정책 수립, 제도개선 방안 마련을 지원하는 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용노동부 ‘노동위원회 운영’</li> <li>- 기획재정부 ‘재정운용협력기반 구축·운영’</li> </ul>
8. 시설/장비/시스템 제공 및 개선 (SOC 포함)	<p>사업수행에 단기가 소요되는 단순 구매부터 장기가 소요되는 시설·건축물의 확충 및 개선, 대규모 토목공사까지 시설·장비·시스템 등을 개선하거나 신규로 확보하는 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문화체육관광부 ‘문화시설 확충 및 운영’</li> <li>- 경찰청 ‘경찰장비현대화’</li> <li>- 국토교통부 ‘일반국도건설’</li> </ul>
9. 지원금/보조금/장려금	<p>각종 구제 목적의 금전 지급 및 정책목적 달성을 위한 인센티브 성격의 보조금 지급 관련 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 환경부 ‘한강수계주민지원사업’</li> <li>- 고용노동부 ‘고용유지지원금’</li> <li>- 산업통상자원부 ‘지역투자유치활성화’</li> </ul>

사업유형	정의 및 사업 예시
10. 사회보장보조 및 복지서비스 제공	<p>사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는 데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험, 공공부조, 사회복지서비스를 제공하는 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보건복지부 ‘기초생활급여’</li> <li>- 고용노동부 ‘실업급여’</li> </ul>
11. 신용/융자	<p>개인 또는 기업이 부담하는 여러 채무에 대해 보증을 제공하는 신용보증(대위변제), 특정 정책목적을 위하여 필요한 자금을 조달금리보다 낮은 금리로 융자하기 위하여 지원하는 이차보전, 투자·융자 등의 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육부 ‘국고대여학자금 융자’</li> <li>- 기획재정부 ‘사회기반시설 보증 대위변제’</li> </ul>
12. 자원 유지 보전	<p>국가기록물, 문화재, 관광자원, 자연자원, 생태계 등의 유지, 보수, 보전, 보존과 관련된 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 문화재청 ‘궁능원종합정비’</li> <li>- 산림청 ‘산림자원 보전관리 사업’</li> </ul>
13. 교육/훈련/인력양성 및 활용	<p>학업 및 전문성(능력) 향상을 위한 교육·훈련, 의식 함양 및 적응 교육·훈련, 취업 관련 교육·훈련 등과 더불어, 특정분야 전문가 양성을 위한 물자지원, 장학제도, 연구지원 등 인력양성을 위한 다양한 형태의 사업을 포함</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 통일부 ‘통일교육 추진’</li> <li>- 농촌진흥청 ‘농업인력양성 및 지원’</li> </ul>
14. 전시/행사	<p>정부가 주관하는 기념일 행사, 국내외 문화 및 관광 행사, 체육행사, 전시·박람회 등의 행사 추진 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국가보훈처 ‘참전·제대군인 명예 선양·기념 사업’</li> <li>- 고용노동부 ‘장애인 기능 경기대회’</li> </ul>
15. 홍보/방송	<p>단순 정보전달이나 이미지 제고 등 특정목적을 위한 홍보활동과 방송제작, 지원, 운영 등 방송산업 관련 활동</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 외교부 ‘한국지식정보확산’</li> <li>- 국세청 ‘납세안내 및 세금교육지원’</li> </ul>
16. 컨설팅 및 경영활동지원	<p>지자체, 중소기업, 농가 등에 컨설팅 서비스를 제공하거나 마케팅, 기술지원 등을 통해 경영활동을 지원하는 사업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 중소기업청 ‘중소기업컨설팅’</li> <li>- 고용노동부 ‘학교와 노동시장연계 지원’</li> </ul>

## 2. 본 사례집의 활용방법

### 본 사례집을 활용한 성과지표 개발

- 본 사례집은 일반재정 각 사업을 16개 사업유형으로 세분화한 뒤, 각 유형의 사업추진 단계별로 성과지표를 제시하고 있음
- 본 사례집을 활용한 성과지표 개발 체계를 “금연클리닉 사업”을 예로 들어 설명하면 다음과 같음

- ❖ **사업유형 분류표 확인** : 우선 “금연클리닉 사업”이 16개의 사업유형 중 어느 분류에 속하는지 알아보기 위하여 사업유형별 분류표(p.45)를 확인
- ❖ **사업유형 결정** : “금연클리닉 사업”의 주된 활동이 금연교육을 실시하는 것이므로 사업유형별 16개의 분류 중 『교육/훈련/인력양성 및 활용』의 구분을 참고
- ❖ **사업유형에 대한 기초 개념 확인** : 『교육/훈련/인력양성 및 활용』 사업유형의 개념 및 특성, 사업활동, 지표개발시 참고사항 확인
- ❖ **동일 사업유형 타 부처 성과지표와의 비교** : 『교육/훈련/인력양성 및 활용』 사업유형의 타 부처 사업 및 성과지표 개발 과정을 확인하고 담당하고 있는 “금연클리닉 사업”의 현재 성과지표와 비교하고 개선사항 도출
- ❖ **성과지표 개발** : 재정사업 성과지표 개발 매뉴얼의 지표개발 3단계를 활용, “금연클리닉 사업”의 사업목적- 사업단계별 성과지표 개발 -SMART 점검 및 최종 지표 결정을 통해 성과지표 개발 완료

## 본 성과지표 사례집 이용시 유의할 점

- 본 사례집에서는 성과지표 개발시 논리적 흐름의 설명을 돕기 위해 산출·결과지표를 모두 제시하고 있지만 사업의 궁극적인 효과를 보여주는 결과지표 개발에 중점을 두어야 함
- 본 사례집에서 제시한 사업별 성과지표 개발사례는 실제 각 부처에서 제시한 성과지표와는 차이가 있을 수 있음. 이는 재정사업의 목적과 사업 활동을 중심으로 논리모델을 통해 바람직하다고 생각되는 성과지표들을 제시한 것이기 때문임
  - 각 부처와 사업의 현실적인 제약 상황들(사업의 완료시점에 따른 결과측정 가능성, 성과측정을 위한 자료의 이용가능성, 사업을 통해 나타난 결과의 범위측정, 결과측정에 드는 비용)이 모두 다르기 때문에 이러한 점들을 모두 고려하여 성과지표를 제시하기에는 한계가 존재함
- 그러므로 본 사례집에서 제시한 성과지표만이 바람직하며 이러한 지표들만을 써야한다는 의미로 받아들여서는 곤란함
- 더 좋은 성과지표를 사용할 수 있음에도 불구하고 성과지표개발이 미흡하여 부적절한 지표를 사용했던 경우 본 매뉴얼에서 제시하고 있는 지표를 벤치마킹 할 수 있을 것임
  - 또한 본 매뉴얼에서 제시한 지표가 만약 현재 당장 사용할 수 없는 경우라도 사업의 궁극적인 결과를 측정하는데 바람직한 지표라면 미래에는 그러한 지표들을 사용할 수 있도록 제반여건들을 조성해나가도록 해야 함
- 성과지표개발 사례의 올바른 이용방법은 본 매뉴얼에서 제시하고 있는 사업수단별 성과지표 도출 방식을 응용하여 성과지표를 개발하고, 각 부처 재정사업의 여건에 맞는 적절한 성과지표를 취사선택하여 사용하는 것임

## 참고. 일반재정사업 성과지표 개발 체계

- 일반재정사업의 성과지표 개발은 다음 그림과 같은 3단계 과정을 거쳐 진행(각 단계별 세부 내용은 설정방법은 1부 제2장. 바람직한 성과지표 개발의 3단계 참고)

【그림 1-1】 성과지표 개발 순서도



## 제2장

## 일반재정사업 유형별 성과지표 설정 사례

p.51	1. 검사/인증/심사/평가
p.57	2. 방지/예방/단속
p.62	3. 대민서비스(민원/발급/법률구조/상담)
p.67	4. 행정집행
p.72	5. 교류/협력
p.77	6. 연구/조사(통계조사 및 DB 포함)
p.82	7. 제도개선/합의·조정
p.87	8. 시설/장비/시스템 제공 및 개선(SOC 포함)
p.96	9. 지원금/보조금/장려금
p.101	10. 사회보장 보조 및 복지서비스 제공
p.106	11. 신용/융자
p.111	12. 자원 유지 보전
p.116	13. 교육/훈련/인력양성 및 활용
p.122	14. 전시/행사
p.127	15. 홍보/방송
p.132	16. 컨설팅 및 경영활동지원

# 1. 검사/인증/심사/평가

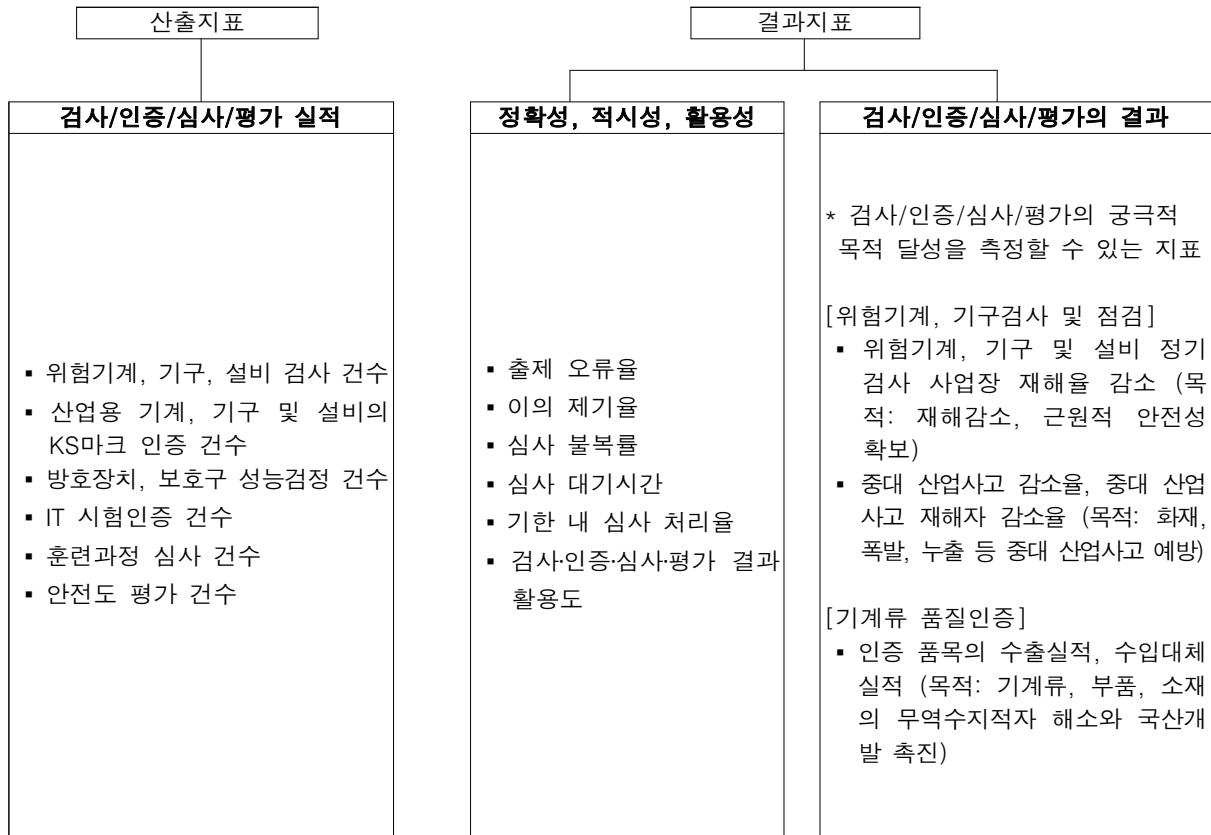
## ① 검사/인증/심사/평가 사업유형이란?

- 품질, 기술, 안전성 등이 일정한 요건을 갖추었는지 판단하고 결과에 따라 자격을 부여하는 활동
  
- 사업유형의 주요 사업 활동
  - 품질 검사인증
  - 신기술 심사
  - 안전성 평가
  - 기관평가인증
  - 프로그램 심사평가
  - 특허·상표·디자인 심사

## ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 검사/인증/심사/평가의 1) 정확성, 2) 적시성(심사 대기시간 등), 3) 활용성을 측정할 수 있어야 함
  
- 또한 검사, 인증, 심사, 평가를 통한 궁극적인 목적 달성 여부를 확인할 수 있는 결과지표를 설정해야 함

〈 검사/인증/심사/평가 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 식품의약품안전처 「농축수산 안전관리 강화」

#### □ 사례선정 이유

- 검사 사업의 단계별 성과지표 개발과정을 보여주는 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	검사	
사업명	농축수산 안전관리 강화	
사업목적	수입수산물 검사강화로 수산물 안전성 확보, 축산물 HACCP 확대로 위해요소 예방	
사업내용	수산물 수출국 해외 가공시설 현지점검, 수입 수산물에 대한 관능검사 및 정밀검사, 축산물 HACCP 인증 및 사후관리 전담조직 지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수입수산물 검사 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (수입수산물 검사 건수/수입수산물 총 검사대상 수)x100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수입수산물 검사 수행건수(건)</li> <li>• HACCP 적용 인증 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수입수산물 검사 수행건수</li> <li>• HACCP 인증 실적</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수입수산물 검사 부적합율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (수입수산물 검사 부적합 건수/수입수산물 전체 검사건수)x100</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 검사 활동 자체에 대한 1차적 결과(검사 수행건수) 뿐만 아니라 검사 활동을 통해 달성하고자 하는 최종 목적 달성여부를 확인할 수 있는 결과지표를 설정

#### 4 사례 2. 산업통상자원부 「녹색기술인증활성화」

##### □ 사례선정 이유

- 인증 사업의 단계별 성과지표 개발과정을 보여주는 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	인증	
사업명	녹색기술인증활성화	
사업목적	녹색기술 인증을 통해 민간투자의 불확실성 해소, 녹색기술 사업화 촉진	
사업내용	녹색분야 기술(제품) 또는 사업에 대해 인증제도 도입·운영	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> <li>• 녹색인증 신청건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> <li>• 녹색인증 신청건수</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹색인증 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (녹색인증 취득기업 수/녹색인증 취득대상 기업 수)x100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹색인증 수행건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹색인증 수행건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 녹색인증 취득기업의 신규고용 인원(명)</li> <li>• 녹색인증 취득기업의 기술사업화 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신규고용 인원 수</li> <li>• 기술사업화 건수</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 인증 활동 자체에 대한 1차적 결과(인증 수행건수) 뿐만 아니라 인증 활동을 통해 달성하고자 하는 최종 목적 달성여부를 확인할 수 있는 결과지표를 설정

### 5 사례 3. 고용노동부 「기타 능력개발지원(직업능력개발심사평가)」

#### □ 사례선정 이유

- 심사 사업의 단계별 성과지표 개발과정을 보여주는 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	인증·심사·평가	
사업명	기타 능력개발지원(직업능력개발심사평가)	
사업목적	훈련기관 평가인증, 훈련과정 심사평가 등을 통해 훈련과정의 품질을 체계적으로 관리	
사업내용	국가직무능력표준(NCS)에 의한 훈련기관 평가 및 인증, 훈련과정 심사 및 성과평가	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> <li>• 인증심사평가 신청건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> <li>• 인증심사평가 신청건수</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 훈련기관 평가 수행건수(건)</li> <li>• 훈련과정 심사 수행건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 평가 수행건수</li> <li>• 심사 수행건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기한 내 심사 처리율(%)</li> <li>• 이의제기율(%)</li> <li>• 훈련과정 수료자 만족도(점)</li> <li>• 평가참여 훈련기관 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (기한 내 심사 완료건수/총 심사건수)X100</li> <li>• (이의제기 건수/총 심사건수)X100</li> <li>• 리커트 5점 척도 만족도 조사</li> <li>• 리커트 5점 척도 만족도 조사</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 인증심사평가 활동 자체에 대한 1차적 결과(평가 수행건수) 뿐만 아니라 평가의 적시성, 평가활동을 통해 달성하고자 하는 최종 목적 달성여부를 확인할 수 있는 성과지표를 설정

## ⑥ 사례 4. 국토교통부 「자동차안전도강화(자동차안전도평가)」

### □ 사례선정 이유

- 평가 사업의 단계별 성과지표 개발과정을 보여주는 사례

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	평가	
사업명	자동차안전도강화(자동차안전도평가)	
사업목적	자동차안전도에 대한 정보 공개를 통해 소비자의 권익을 증대하고 안전한 자동차 제작을 유도	
사업내용	충돌시험, 안전성 등 9개 항목 평가	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안전도평가 수행건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정면충돌, 측면충돌 등 9개 항목에 대한 안전도평가 수행건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자동차 안전정보 소비자 인지율(%)</li> <li>• 평가결과 활용도(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리커트 5점 척도 인지도 조사</li> <li>• 평가결과 활용건수</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 평가활동 자체에 대한 1차적 결과(평가 수행건수) 뿐만 아니라 평가 결과의 활용도, 평가활동을 통해 달성하고자 하는 최종 목적 달성 여부를 확인할 수 있는 결과지표를 설정

## 2. 방지/예방/단속

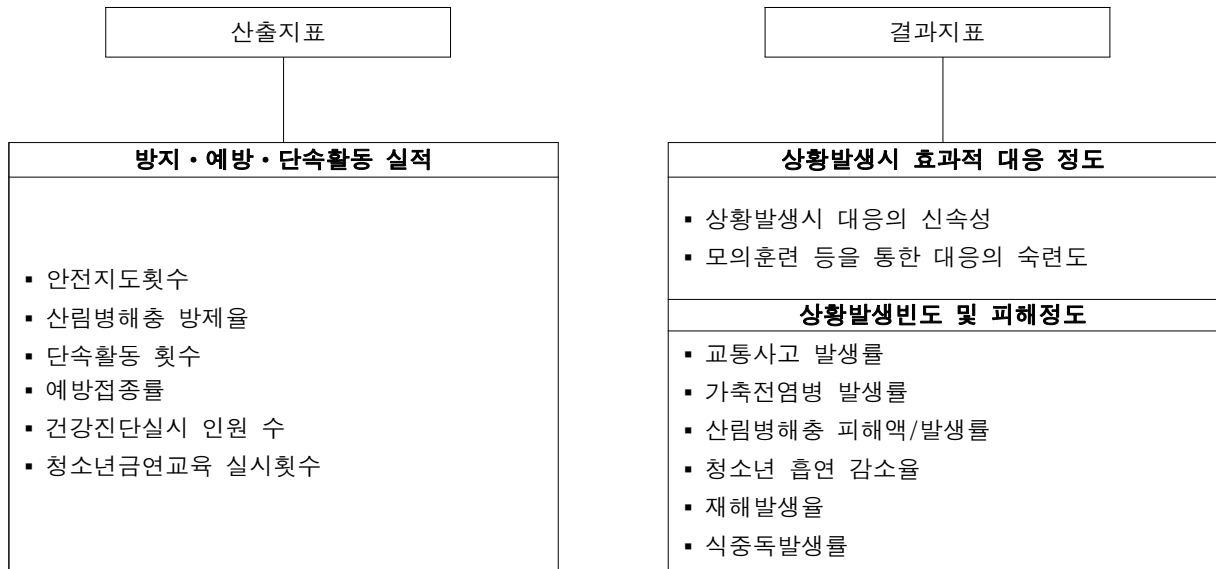
### ① 방지/예방/단속 사업유형이란?

- 특정 사건·상황·현상 등이 일어나지 못하게 사전에 미리 대처하거나 이를 통제·억제하는 활동. 또는 예방과 방지를 위한 단속 활동이 수행되는 사업유형
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 국가예방접종 시행으로 질병발생 예방 및 퇴치
  - 가축질병 예방을 위한 방역활동
  - 식중독 예방 및 관리, 어린이 먹을거리 안전관리 강화
  - 주요 교통사고 요인행위에 대한 합리적 단속 등으로 교통안전 확보
  - 사업장, 건설공사 현장 등에 재해예방·안전사고예방 기술지도 등
  - 산림병해충 예찰강화 및 적기방제
  - 이 밖에 안전지도, 불법어업단속, 유해·불량제품 합동단속, 오염 방지 활동 등

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 교통사고, 범죄 등 발생빈도가 상대적으로 높은 경우에는 발생건수 또는 발생률, 감소율 등을 제시하고,
- 발생빈도가 매우 낮아 발생건수 등을 측정하는 것이 실익이 적은 경우에는 특정상황 발생 방지 및 유사시 효과적 대응에 필요한 핵심사항을 성과지표로 제시할 수 있음
- 예방, 단속사업의 경우 예방접종률, 단속실적 등 산출행위가 사업의 결과와 직결되는 경우가 많으므로 산출지표를 병행하여 제시

〈 방지/예방/단속 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 농림축산식품부 「가축방역 사업」

#### □ 사례선정 이유

- 가축전염병의 발생 억제를 위한 방지·예방사업의 성과지표 개발 사례 제시

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	방지·예방	
사업명	가축방역	
사업목적	가축전염병의 발생·만연 방지 및 발생 시 신속한 방역을 통해 농가피해 최소화	
사업내용	예방접종·검진 및 구제, 병성감정, 방역작업	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예방접종 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 접종 대상 가축 중 접종 완료 가축 두수의 비율</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 검진가축 두수(두)</li> <li>• 질병 유행시기 도래 전 예방접종 비율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당해 검진한 가축 총 두수</li> <li>• (질병 유행시기 도래 전 예방접종 건수 / 전체 예방접종 건수) × 100</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 가축전염병 발병률(%)</li> <li>• 해당 가축전염병으로 인한 농가 피해액(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 가축전염병 발병률</li> <li>• 해당 가축전염병으로 인한 피해 신고액</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 사업의 최종 목적 달성여부를 보여줄 수 있는 결과지표의 활용이 필요한 것은 물론이며,
- 예방·방역사업의 경우, 1차적 결과를 보여주는 산출지표가 사업의 최종 목적과 직결되는 경우가 많으므로, 사업의 1차적 결과로 나타나는 산출지표(검진가축 두수) 외에 사업활동의 효과성을 입증할 수 있는 산출지표(질병 유행시기 도래 전 예방접종 비율)도 활용 가능

#### 4 사례 2. 경찰청 「교통사고예방」

##### □ 사례선정 이유

- 교통사고 방지·예방을 목적으로 하는 주요 교통사고 요인행위 단속 활동에 대한 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	단속	
사업명	교통사고예방	
사업목적	교통사고 요인행위에 대한 단속으로 교통안전 확보 및 준법의식 제고	
사업내용	무인단속장비, 음주측정기 장비 보강 및 교통사고조사·단속을 위한 시설·장비보강 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설·장비 보강률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 시설·장비 보강대상 중 보강 완료된 시설·장비 비율</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단속활동 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 단속활동 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통사고 발생률(%)</li> <li>• 교통사고 감소율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (교통사고 발생 건수 / 자동차 등록대수) × 100</li> <li>• {(올해 교통사고 발생 건수 - 작년 교통사고 발생건수)/작년 교통사고 발생건수} × 100</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 단속 활동으로 인한 1차적 결과뿐만 아니라, 단속 활동을 통해 방지·예방하고자 하였던 특정 사건·상황의 변화 정도(교통사고 감소율 등)를 확인할 수 있는 성과지표를 제시하여 단속 활동의 효과성을 입증할 필요

### 5 사례 3. 산림청 「산림병해충방제」

#### □ 사례선정 이유

- 병해충 방지를 위한 직접적인 방지·억제 사업 활동에 대한 성과 지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	방지·예방	
사업명	산림병해충방제	
사업목적	산림병해충 예찰강화 및 적기방제를 통해 산림생태계 건강성 유지와 산림자원 손실 방지에 주력	
사업내용	소나무 재선충병 방제, 일반 병해충 방제 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산림병해충 방제율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (방제완료 면적/전체 방제대상 면적) × 100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산림병해충 방제면적(천ha)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산림병해충 방제완료된 면적</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산림병해충 피해액(억원)</li> <li>• 산림병해충 발생면적(천ha)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산림병해충 피해 신고액</li> <li>• 산림병해충 발생 신고접수 면적</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 직접적인 방지·억제 사업활동의 경우 예방·방제 실적과 같은 산출 행위가 사업의 결과와 직결되는 경우가 많으므로 최종 결과지표와 함께 산출지표를 병행하여 제시할 수 있음

### 3. 대민서비스 (민원/발급/법률구조/상담)

#### ① 대민서비스 사업유형이란?

- 일반 국민을 대상으로 한 민원 처리·공문서 발급 및 취약 계층에 대한 법률서비스·심리 상담 등 각종 대민서비스를 제공하거나 해당 서비스 비용을 지원하는 활동
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 여권 발급
  - 증명서 발급
  - 민원 상담 및 고충 처리
  - 재난 피해자 심리 상담
  - 청소년 상담, 지원
  - 무료 법률 구조 지원

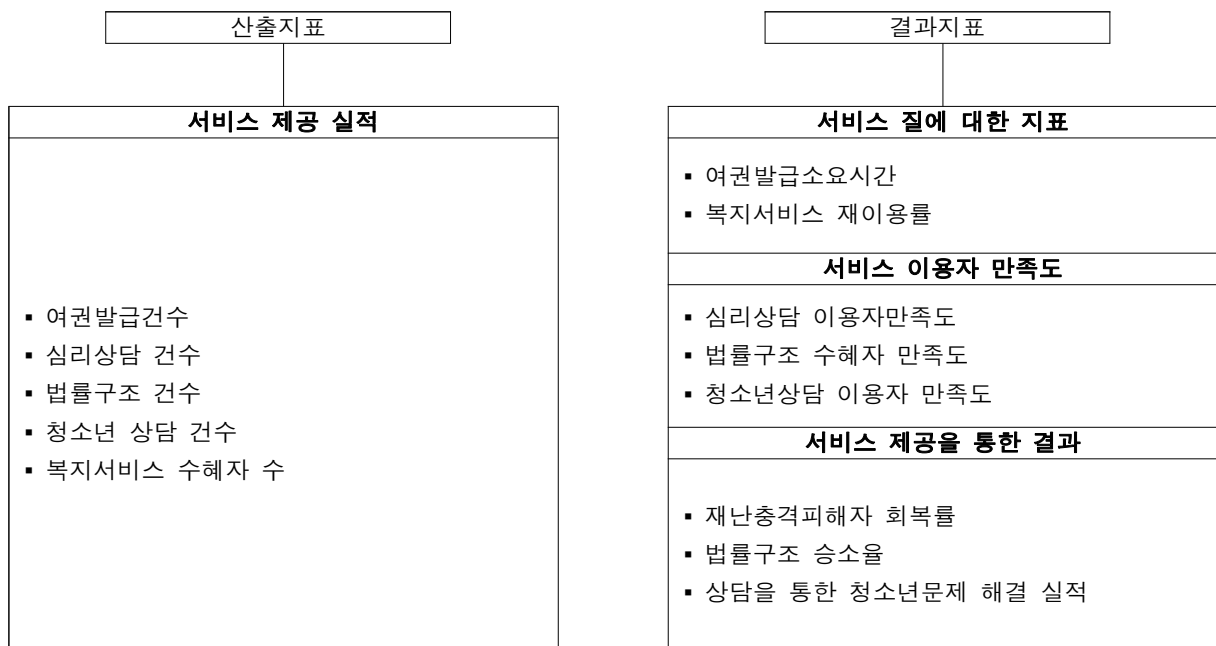
#### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 민원 처리나 공문서 발급 등 일반 행정서비스의 경우 제공 시간 단축, 불편사항 감소 등과 같이 서비스의 질을 측정할 수 있는 지표를 설정해야 함
  
- 심리 상담, 법률서비스의 경우 상담을 통한 회복 정도, 법률 소송 승소율 등의 서비스 목적 달성 여부를 평가할 수 있는 결과지표를 설정하는 것이 바람직함
  
- 정량적인 결과 측정이 어려운 서비스의 경우 서비스 이용자 수(수혜자 수)와 같은 정량 산출 지표와 서비스 만족도 조사와 같은 정성 결과 지표를 함께 사용해야 함

### 3 지양해야 할 지표 유형

- 서비스 이용자 수 또는 수혜자 수는 사업의 궁극적 성과를 측정할 수 있는 결과지표가 아니므로 단독 사용을 지양해야 함

〈 대민서비스 (민원/발급/법률구조/상담) 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



#### 4 사례 1. 외교통상부 「여권업무 선진화사업」

##### □ 사례선정 이유

- 발급효율성 및 민원인의 편의 제고라는 목적이 추상적이고 광범위하지만 대민서비스 제공 사업의 구체적 성과지표 개발을 통해 사업의 목적을 명확화 한 사례

사업유형	대민서비스(발급)	
사업명	여권업무 선진화 사업	
사업목적	국내 233개 여권사무 대행기관 및 162개 재외공관에서 위·변조 방지와 고품질의 여권을 발급하고, 여권발급시스템을 개선을 통해 발급효율성 및 민원인의 편의제고	
사업내용	여권발급, 여권사진 전자 시스템, 전자여권 개발	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자여권 발급 시스템 구축액(원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자여권 발급 시스템 구축액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전자 여권발급 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여권 발급 총 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여권발급 소요시간(분)</li> <li>• 여권발급고객 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 여권발급 소요시간</li> <li>• 여권발급고객 대상 교육과정 만족도 리커트 5점척도 방식 조사</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 여권업무 선진화사업의 목적에 따라서 대민업무의 신속성·민원인 만족도 부문의 성과를 제시할 수 있도록 소요시간이나 만족도 등 서비스의 질을 측정할 수 있는 결과지표 위주로 설정

## 5 사례 2. 법무부 「법률구조사업」

### □ 사례선정 이유

- 소외계층의 인권 보호 및 사회 양극화 해소를 목적으로 하는 대민서비스 제공 사업에서 서비스 제공 정도와 질을 측정할 수 있는 성과지표 개발 사례

사업유형	대민서비스(법률구조)	
사업명	법률구조사업	
사업목적	법의 보호를 충분히 받지 못하는 사회 경제적 약자에 대하여 법률구조를 실시하여 소외계층의 기본적 인권옹호 및 사회양극화 해소	
사업내용	민·형사 소송대리 등 법률구조	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 법률구조 요청건수 중 법률구조 완료건 비율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (법률구조 완료물량/전체 법률구조 요청 물량)X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법률구조 건수(건)</li> <li>• 법률구조사업인원(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법률구조 총 건수</li> <li>• 법률구조사업인원</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법률구조 승소율(%)</li> <li>• 법률구조 사업고객만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (법률구조 승소 건수/법률구조 총건수)X100</li> <li>• 법률구조 사업대상 만족도 리커트 5점척도 방식 조사</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 법률구조사업의 최종 목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 법률구조 서비스 제공의 결과를 승소율과 고객 만족도 지표 등 결과지표 위주로 설정

## ⑥ 사례 3. 소방방재청 「재난피해자 사후관리사업」

### □ 사례선정 이유

- 재난으로 인한 피해자들을 보호·지원하여 정상적인 사회복귀 추진을 목적으로 하는 대민서비스 제공사업의 성과지표 개발 사례

사업유형	대민서비스(상담)	
사업명	재난피해자 사후관리사업	
사업목적	재난으로 인한 상실과 심리적 충격을 체계적으로 보호·지원하여 정상적인 사회복귀 추진	
사업내용	풍수해, 화재 등 재난 발생 시 재난피해자 심리 상담활동 지원	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 심리상담 대상자 중 심리상담 완료자 비율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (심리상담 완료자/전체 심리상담 대상자) X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심리상담 수혜자 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 심리상담 총 수혜인원</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 재난충격 피해자 회복률(%)</li> <li>• 고객만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• {(상담 후 피해자회복정도-상담 전 피해자 회복정도)/상담 후 피해자회복정도}X100</li> <li>• 고객만족도 리커트 5점척도 방식 조사</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 단순 산출지표인 상담 수혜자 수보다는 재난피해자 사후관리사업 목적 달성 여부를 확인할 수 있는 결과지표 위주로 설정할 필요

## 4. 행정집행

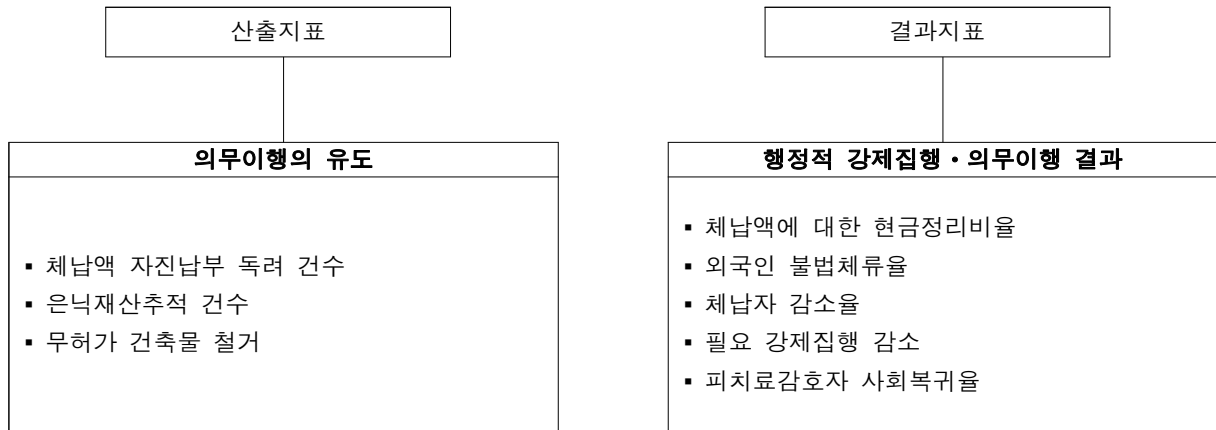
### ① 행정집행 사업유형이란?

- 의무불이행이 있을 때 의무를 이행시키거나, 이행된 것과 동일한 상태를 실현하는 강제 집행 사업 또는 개인 및 공공의 복지와 사회 보호 등을 위해 강제적 행정 수단이 작용하는 사업
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 행정상 강제집행에 소요되는 예산지원
  - 체납자에게 납부독촉, 재산압류 및 압류재산 공매비용 지원
  - 강제퇴거 대상 외국인을 외국인 보호시설에 수용하여 급식, 의료 관리 등 적정 처우 후 본국으로 송환하는 사업
  - 치료감호처분을 받은 정신질환, 마약·약물 중독, 성적 성벽이 있는 정신성적 장애 범법자 등의 치료감호소 수용 및 치료 강화
  - 범죄자 위치추적 전자장치 부착 등 보호관찰, 성도착증환자에 대한 치료약물 투여 및 전문가 심리치료프로그램 제공 등

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 행정집행이 이루어져 의도된 결과를 측정할 수 있는 지표를 설정하는 것이 중요함

〈 행정집행 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 법무부 「치료감호 사업」

#### □ 사례선정 이유

- 개인 및 공공의 복지와 사회 보호 등을 위해 강제적 행정 집행이 작용하는 사업의 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	행정집행	
사업명	치료감호	
사업목적	정신질환자, 알코올·마약·약물중독자, 정신성적 장애를 가진 성폭력범죄자 등 범법자를 격리·수용 및 치료하여 재범 방지 및 사회 복귀 촉진	
사업내용	치료감호자 수용	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 치료활동 제공실적(건)</li> <li>• 피치료감호자 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 치료활동 제공실적</li> <li>• 피치료감호자 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피치료감호자 재입소율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피치료감호자 재입소율 = 재입소한 피치료감호자 수/치료감호시설 출소자 수 × 100</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 범법자의 격리·수용·치료 등과 같은 강제적 행정집행이 이루어져 재범방지 및 사회복귀 등 의도된 결과를 측정할 수 있는 지표를 설정하는 것이 중요함

#### 4 사례 2. 법무부 「보호관찰」

##### □ 사례선정 이유

- 개인 및 공공의 복지와 사회 보호 등을 위해 강제적 행정 집행이 작용하는 사업의 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	행정집행	
사업명	보호관찰	
사업목적	범법자 중 수용시설에 수용하는 대신 보호관찰 실시를 통하여 재범을 방지하고 개인 및 공공의 복지를 증진하고 사회를 보호	
사업내용	보호관찰	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보호관찰 실시 인원(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보호관찰 실시 인원</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보호관찰대상자 재범률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보호관찰대상자 재범률 = 재범을 저지른 보호관찰대상자 수/보호관찰대상 수 × 100</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 범법자에 대해 보호관찰을 집행하여 재범방지 및 사회보호 등과 같이 사업이 의도한 결과를 측정할 수 있는 지표를 설정하는 것이 중요함

### 5 사례 3. 국세청 「체납정리지원(압류재산공매)」

□ 사례선정 이유

- 의무불이행에 대한 행정적 강제가 이루어져 의도된 결과를 측정할 수 있는 결과지표를 제시한 사례

□ 단계별 성과지표 도출

사업유형	행정집행	
사업명	체납정리지원(압류재산공매)	
사업목적	납세자가 세금을 납부하지 않는 경우 납세자에게 납부독촉, 재산압류 및 압류재산 공매 등에 소요되는 비용을 지원	
사업내용	재산 압류 및 압류재산 공매, 재산조회, 은닉재산추적 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 납부독촉 건수(건)</li> <li>• 압류 및 공매 건수(건)</li> <li>• 재산조회 건수(건)</li> <li>• 은닉재산추적 건수(건)</li> <li>• 금융재산조회 및 압류 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 납부독촉 건수</li> <li>• 압류 및 공매 건수</li> <li>• 재산조회 건수</li> <li>• 은닉재산추적 건수</li> <li>• 금융재산조회 및 압류 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현금정리비율(%)</li> <li>• 위탁대상 체납액 징수비율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현금정리비율  <math display="block">=(\text{현금정리금액}/\text{총정리금액})\times 100</math> </li> <li>• 위탁대상 체납액 징수비율  <math display="block">=(\text{위탁징수금액}/\text{위탁대상금액})\times 100</math> </li> </ul>

□ 최종 성과지표 선정

- 압류재산 공매 사업내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있는 성과지표를 설정할 필요
- 세금 체납에 대한 행정적 강제집행 실시를 통해 의무가 이행된 것과 동일한 결과(세금 납부 등)를 측정할 수 있는 지표 설정이 필요

## 5. 교류 · 협력

### ① 교류 · 협력 사업유형이란?

- 국내·외 민간, 부처, 정부, 국가 간 이해 및 우호 증진을 위한 회의 개최, 인력 파견·초청 등의 교류 활동 또는 개발도상국 대상 공적원조 등의 국제협력활동
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 개발도상국 공적 원조
  - 국제협력 및 국제협약 체결
  - 국제협력 및 국제협약 대응 및 이행 사업
  - 국제교류를 위한 초청 사업
  - 민간 국제교류사업에 대한 지원

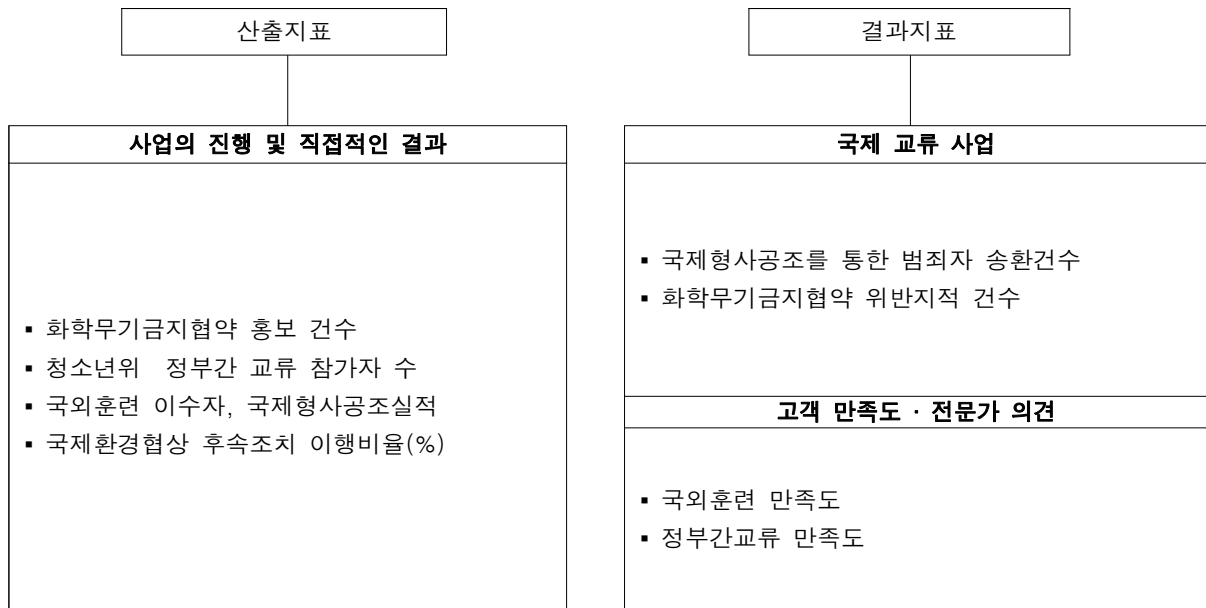
### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 국제 교류 사업의 경우 교류를 통해 얻고자하는 궁극적인 목적의 달성 여부를 계량적으로 측정할 수 있는 결과지표를 설정해야 함
  
- 공적원조 사업과 같은 국제 협력 사업의 경우 수혜 대상의 성과를 측정 할 수 있는 정량 결과 지표 개발이 필요함
  
- 정량적인 결과 측정이 어려운 사업의 경우 교류 횟수, 수혜자 수와 같은 정량 산출 지표와 만족도, 전문가 의견과 같은 정성 결과 지표를 함께 사용해야 함

### ③ 지양해야 할 지표 유형

- 교류사업, 회의, 행사실시 횟수는 사업의 성과를 측정하는 결과 지표가 아닌 단순 산출 지표임. 따라서 교류, 회의, 행사 등 사업 실시를 통해 얻고자 하는 목적을 명확히 하고 해당 목적 달성 여부를 확인 할 수 있는 지표 설정이 필요함
- 공적원조 사업과 같은 국제 협력 사업의 경우 내역 사업의 결과지표 개수나 비율을 단위 사업의 결과지표로 혼동하는 경우가 종종 발생함. 단위사업의 결과지표는 해당 단위사업의 목적을 달성하였는지 여부를 판단하기 위한 지표이므로 지표 설정 시 단위 사업의 목적을 명확히 이해할 필요가 있음

〈 교류·협력 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



#### 4 사례 1. 외교통상부 「인적교류사업」

##### □ 사례선정 이유

- 인적교류를 통한 인식제고 및 이해확산이라는 무형적 가치를 측정하기 위한 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	교류·협력	
사업명	인적교류사업	
사업목적	국제사회의 한국에 대한 올바른 인식 및 이해 확산, 친한 네트워크 조성	
사업내용	해외 주요 유력인사 및 차세대 지도자 초청, 국내 전문가 해외 파견	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	• 투입예산(억원)	• 투입된 예산액
과정	• 방한 협상 중인 해외인사 수(명)	• 방한추진 진행중인 해외인사의 수
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해외인사 방한초청수(명)</li> <li>• 방한해외인사 세미나 실적(건)</li> <li>• 세미나 참가자(명)</li> <li>• 국내인사 해외파견 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당해 초청 방한한 해외인사의 수</li> <li>• 당해 방한인사의 세미나 개최 건수</li> <li>• 당해 방한인사의 세미나 참가자 수</li> <li>• 당해 해외 파견한 국내인사의 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 한국에 대한 인식 향상도(점)</li> <li>• 해외파견 국내 전문가 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 세미나 참가자의 한국에 대한 인지도 변화도 = 방한인사의 세미나 참가자 중 외국인 대상, 세미나 참가 전/후 한국에 대한 인지도 변화 조사, 리커트 5점 척도 방식</li> <li>• 해외 파견기관 만족도 = 해외파견된 국내 전문가의 소속 파견기관의 상사/동료에 대한 만족도 다면 조사, 리커트 5점 척도 방식</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 인적 교류사업을 통해 나타난 무형적 가치에 대한 결과지표는 정성 지표이므로, 사업 활동을 통한 1차적 결과인 산출지표와 병행 제시하는 것이 바람직함

## 5 사례 2. 국토해양부 「글로벌 항공회담 사업」

### □ 사례선정 이유

- 국제 교류·사업을 통해 달성하고자 하는 목적이 신규 항공노선 개설 등의 구체적인 형태로 제시될 수 있는 경우의 성과지표 개발 사례

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	교류·협력	
사업명	글로벌 항공회담	
사업목적	국토해양산업의 세계진출 확대를 위한 세계 항공망 구축에 기여함	
사업내용	국제항공회담 참가, 신규 항공노선 개발 및 협상	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	• 투입예산(억원)	• 투입된 예산액
과정	• 국제회담 참가율(%)	• (당해 국제회담 참가건수/당해 개최될 총 국제회담 건수)X100
산출	• 국제회담 개최실적(건) • 국제회담 참가실적(건)	• 당해 개최한 국제회담 건수 • 당해 참가한 국제회담 건수
결과	• 회담을 통한 MOU 실적(건) • 항공회담 협상/개정내용 이행률(%) • 항공자유화 협정국가(개국)	• 국제회담 후 쌍방 MOU 체결건수 • 항공회담시 제기된 전체 협상/개정사항 중 이행된 협상/개정사항의 비율 • 우리나라와 항공자유화 협정을 체결한 국가수

### □ 최종 성과지표 선정

- 교류·협력 사업활동의 양적 측면을 제시하는 산출지표 보다는 사업 활동을 통한 최종 결과를 보여줄 수 있는 결과지표 설정 필요

## ⑥ 사례 3. 기상청 「국제기상협력사업」

### □ 사례선정 이유

- 국제기상협력을 통한 사업목적이 추상적이고 광범위하였으나 사업목적의 재정립을 통해 바람직한 성과지표를 개발한 사례

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	교류·협력	
사업명	국제기상협력사업	
사업목적	(기존) 기상이슈에 대한 국제협력을 강화하고 리더십 확보 <b>(수정) 국제기상협력을 통한 기상기술 선진화 도모</b>	
사업내용	국제기상회담 참석, 안전 발언, 국제 교류·협력	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	• 투입예산(억원)	• 투입된 예산액
과정	• 국제기상회담 참가율(%)	• (당해 국제기상회담 참가건수/당해 개최될 총 국제기상회담 건수)X100
산출	• 국제기상회담 개최실적(건) • 국제기상회담 참가실적(건)	• 당해 개최한 국제기상회담 건수 • 당해 참가한 국제기상회담 건수
결과	• 연간 합의사항 이행률(%) • 국제기상협력을 통해 제공받은 예보모델 건수(건)	• (연간 합의사항 이행건수/연간 총 합의 이행 대상 건수)×100 • 국제기상협력을 통해 제공받은 예보모델 건수

### □ 최종 성과지표 선정

- 교류·협력사업의 목적이 실제 사업활동 규모에 비해 지나치게 광범위하고 추상적으로 수립되었을 경우 사업활동 범위에 부합하는 구체적인 사업목적 재설정을 통해 성과지표 개발 가능

## 6. 연구/조사 (통계조사 및 DB 포함)

### ① 연구/조사 (통계조사 및 DB포함) 사업유형이란?

- 조사, 연구 등을 주된 활동으로 하는 사업 및 통계자료 조사 및 통계조사결과 제공과 관련된 사업 활동
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 안전성 조사
  - 실태 조사
  - 조사 및 연구
  - 통계자료 조사
  - 통계자료 제공

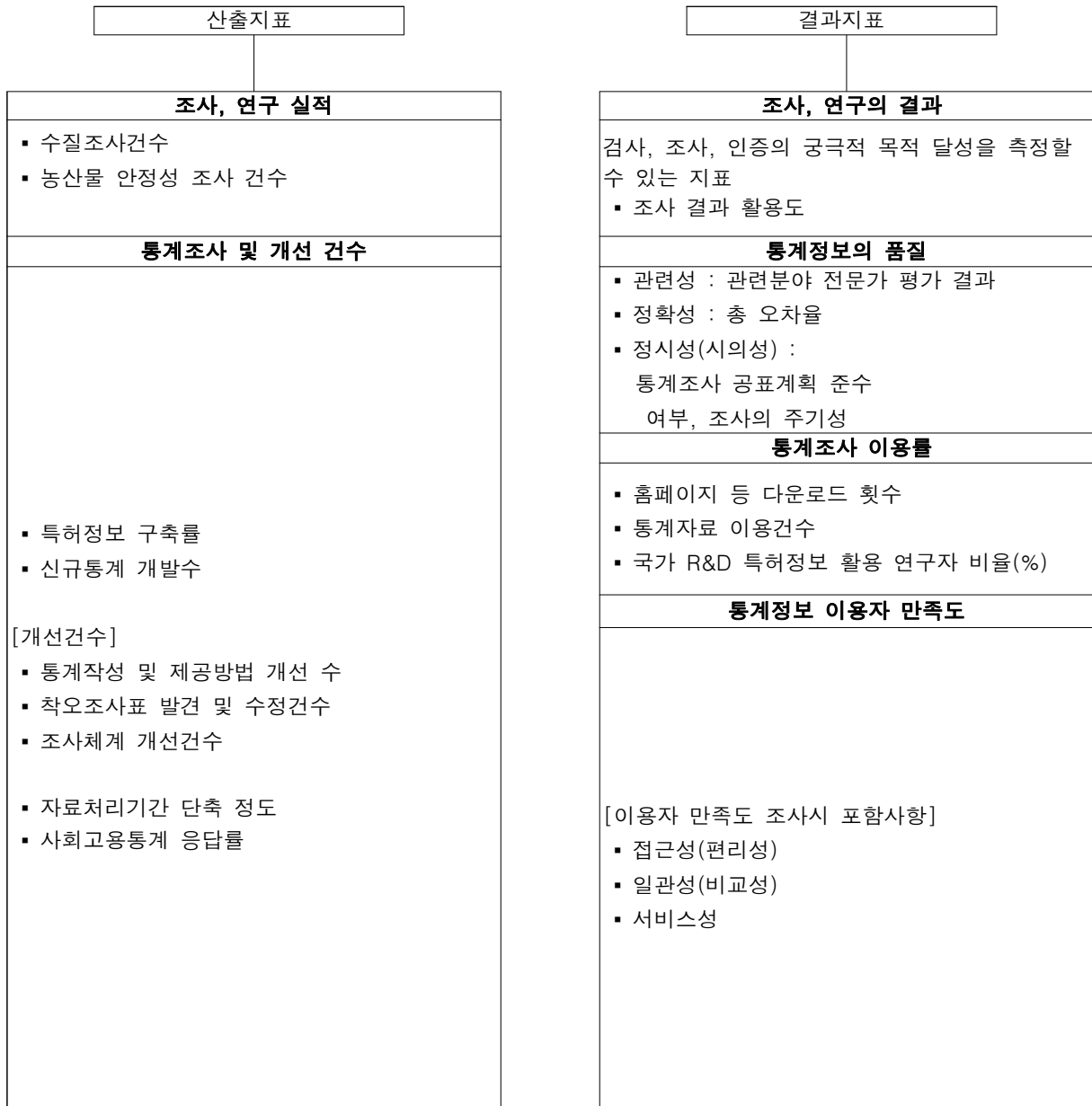
### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 조사 연구 사업의 경우 산출물의 질과 활용도를 확인 할 수 있는 정성, 정량 결과지표를 병행하여 사용해야 함
  
- 전문가 평가와 같이 조사 연구물의 질적 측면을 파악할 수 있는 정성 결과 지표와 논문 인용 횟수와 같은 조사 연구물의 활용도를 확인 할 수 있는 정량 결과 지표가 필요함

### ③ 지양해야 할 지표 유형

- 보고서 개수와 같은 단순 산출 지표 활용을 지양해야 함

〈 연구/조사 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



#### 4 사례 1. 문화재청 「문화유적 발굴연구사업」

##### □ 사례선정 이유

- 중요 문화유적에 대한 체계적인 조사연구를 하는 경우로 발굴 조사에 대한 활용 정도를 측정할 수 있는 결과지표를 제시한 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	연구/조사	
사업명	문화유적 발굴연구사업	
사업목적	중요문화유적에 대한 체계적인 조사연구를 통해 우리 고대사 및 고대문화의 성격을 규명하고 국가적인 연구와 교육보존으로 활용	
사업내용	경주, 부여, 창원 서울 등 고대 문화권에 소재하는 중요 유적에 대한 발굴조사, 분석, 연구	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유물조사 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 유물조사 대상 중 조사가 완료된 곳의 비율</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발굴 유물 수(개)</li> <li>• 발굴조사 보고서 및 자료집 수(개)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발굴 유물 수</li> <li>• 발굴조사 보고서 및 자료집 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개발 유적지 관광객 수(명)</li> <li>• 발굴 조사보고서 인용 수(개)</li> <li>• 발굴조사를 기초로 한 연구 논문 수(개)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개발 유적지 관광객 수</li> <li>• 발굴 조사보고서 인용 수</li> <li>• 발굴조사를 기초로 한 연구 논문 수</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 문화유적 발굴연구 사업내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 결과지표 위주로 설정

## 5 사례 2. 통계청 「사회고용 통계작성·제공사업」

### □ 사례선정 이유

- 경제·사회구조의 변화에 대응하고, 늘어나는 통계 수요에 부응하기 위한 통계자료 조사 및 제공 사업의 성과지표 개발 사례임

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	연구/조사(통계 조사)	
사업명	사회고용 통계작성·제공사업	
사업목적	사회복지·고용·삶의 질 향상 관련 통계의 유용성·시의성을 높여 경제·사회구조의 변화에 대응하고, 늘어나는 통계 수요에 부응	
사업내용	생활시간조사, 인력실태조사, 전자가계부, 사회통계 조사	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회고용통계 응답률(%)</li> <li>• 조사체계 개선 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사회고용통계 응답자 / 사회고용통계 설문자)X100</li> <li>• 조사체계 개선 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회고용통계 이용건수(건)</li> <li>• 사회고용통계 품질만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사회고용통계 이용건수</li> <li>• 사회고용통계 이용자 대상 만족도 리커트 5점 척도 방식 조사</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 사회고용 통계작성·제공 사업내용 및 사업목적 달성여부를 확인할 수 있도록 성과지표를 설정

## ⑥ 사례 3. 특허청 「연구개발혁신을 위한 특허정보 활용 확산」

### □ 사례선정 이유

- 성과중심의 국가 R&D 시스템 구현을 목적으로 한 통계자료 조사 및 제공 사업의 성과지표개발 사례임

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	연구/조사	
사업명	연구개발혁신을 위한 특허정보 활용 확산	
사업목적	연구자가 특허정보를 손쉽게 활용할 수 있도록 특허정보활용 인프라를 구축하여 성과중심의 국가 R&D 시스템 구현	
사업내용	특허기술동향조사	
성과지표	지표명(단위)	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특허정보활용인프라 구축률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (특허정보활용인프라/전체특허정보)X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특허 정보 등록 현황(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 특허정보활용 인프라에 등록된 특허 정보 총 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가 R&amp;D 특허정보 활용 연구자수(명)</li> <li>• 특허정보 검색횟수(건)</li> <li>• 특허정보 활용 연구 수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가 R&amp;D 특허정보 활용 연구자수(명)</li> <li>• 특허정보 검색횟수(건)</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 연구개발혁신을 위한 특허정보 활용 확산 사업내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 성과지표를 설정

## 7. 제도개선/합의·조정

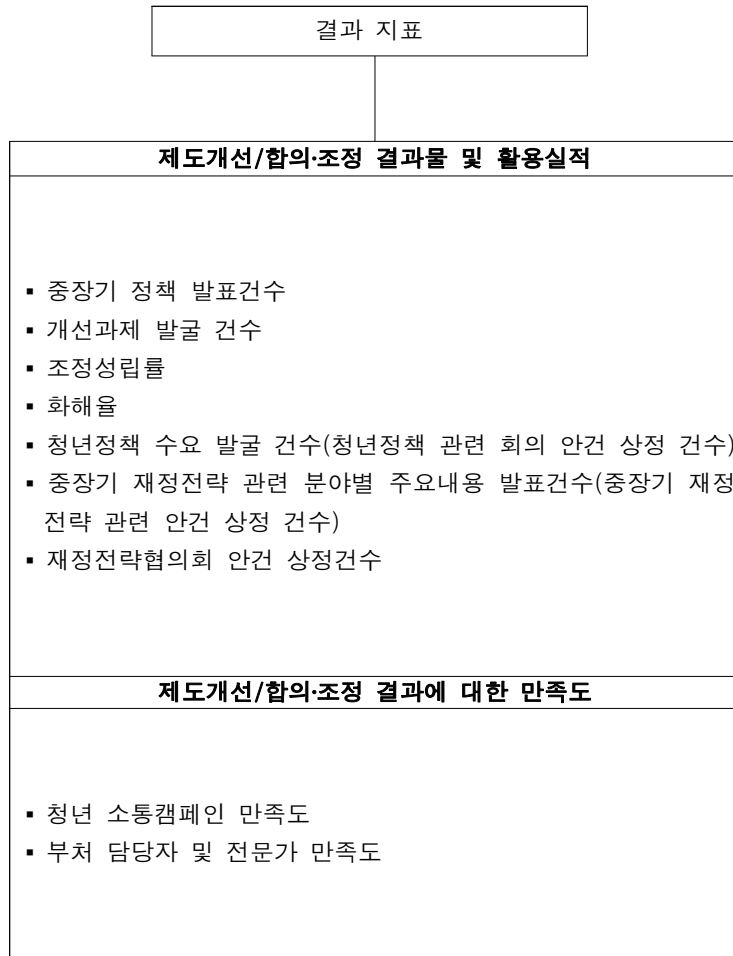
### ① 제도개선/합의·조정 사업유형이란?

- 위원회·간담회·전문가그룹 등 협의기구 운영을 통해 이견을 조정하여 합의를 도출하거나 정책수요 발굴, 정책 수립, 제도개선 방안 마련을 지원하는 사업
  
- 사업유형의 주요 사업 활동
  - 협의회 운영
  - 위원회 운영
  - 간담회 운영
  - 전문가 회의 운영
  - 자문회의 운영

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 회의 건수 등과 같은 단순 산출지표보다는 협의체 운영의 결과물, 결과물의 활용도, 합의·조정 결과의 신뢰성 및 신속성을 측정하는 성과지표를 개발하는 것이 바람직함

〈 제도개선/합의·조정 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 기획재정부 「청년위원회 운영」

#### □ 사례선정 이유

- 위원회 운영을 통해 관련 정책 수요를 발굴하고 정책 및 제도 개선 방안을 마련하는 사업에 대한 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	제도개선	
사업명	청년위원회 운영	
사업목적	청년과의 소통을 통해 정책 수요 발굴, 청년 관련 정책 및 제도 개선	
사업내용	청년위원회 운영을 위한 인건비, 운영비, 사업비 지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청년 소통캠프 참가자 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청년 소통캠프 참가인원</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청년정책 수요 발굴 건수(건)</li> <li>• 청년 소통캠프 참가자 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 청년정책 관련 회의 상정 안건 수</li> <li>• 리커트 5점 척도 척도 만족도 조사</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 위원회 운영을 통한 제도개선 과제 발굴 및 활용 실적을 보여줄 수 있는 결과지표를 성과지표로 제시
  - 청년정책 수요 발굴 건수(건)

#### 4 사례 2. 고용노동부 「노동위원회 운영」

##### □ 사례선정 이유

- 위원회 운영을 통해 이견을 조정하고 합의를 도출하는 사업에 대한 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	합의·조정	
사업명	노동위원회 운영	
사업목적	노동위원회의 기능을 강화함으로써 노사분쟁을 효율적으로 예방하고, 분쟁 발생 시 조속한 해결 지원	
사업내용	노동위원회 위원·조사관의 전문성과 분쟁조정기능의 강화 및 부문별 위원회 운영의 내실화 추진, 취약계층 근로자의 구제 신청 시 권리구제 대리인의 조력 지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조정회의 개최 건수(건)</li> <li>• 무료 법률서비스 지원 근로자 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조정회의 개최 건수</li> <li>• 무료 법률서비스 지원 근로자 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조정성립률(%)</li> <li>• 화해율(%)</li> <li>• 무료 법률서비스 화해율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [조정성립건수 ÷ (조정성립건수+조정불성립건수)]×100</li> <li>• [(화해건수/처리건수(취하 제외))×100</li> <li>• [(무료지원사건의 화해 건수)/무료지원 전체 사건 수(취하 제외)]×100</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 위원회 운영에 대한 1차적 결과(조정회의 개최 건수 등) 뿐만 아니라 위원회 활동을 통해 달성하고자 하는 최종 목적 달성여부를 확인할 수 있는 결과지표를 설정
  - 조정성립률(%), 화해율(%), 무료 법률서비스 화해율(%)

### 5 사례 3. 법무부 「민상사법령의 선진화」

□ 사례선정 이유

- 위원회 운영을 통해 제도 개선방안을 마련하는 사업에 대한 성과 지표 개발 사례

□ 단계별 성과지표 도출

사업유형	제도개선/합의조정	
사업명	민상사법령의 선진화	
사업목적	법령·제도의 개선을 통해 국민편익 증진, 기업하기 좋은 법적 환경 조성	
사업내용	민법 및 부속법령 정비, 상사관계 법령 정비	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법령 개선 후보사례 발굴건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법령 개선 후보사례 발굴건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법령 개선 반영 건수(건)</li> <li>• 법령 개선결과에 대한 기업 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법령 개선 반영 건수</li> <li>• 리커트 5점 척도 만족도 조사</li> </ul>

□ 최종 성과지표 선정

- 위원회 운영을 통한 제도개선 과제 발굴 및 활용 실적을 성과지표로 제시
  - 법령 개선 반영 건수(건), 법령 개선결과에 대한 기업 만족도(점)

## 8. 시설·장비·시스템 제공 및 개선(SOC 포함)

### ① 시설·장비·시스템 제공 및 개선 사업유형이란?

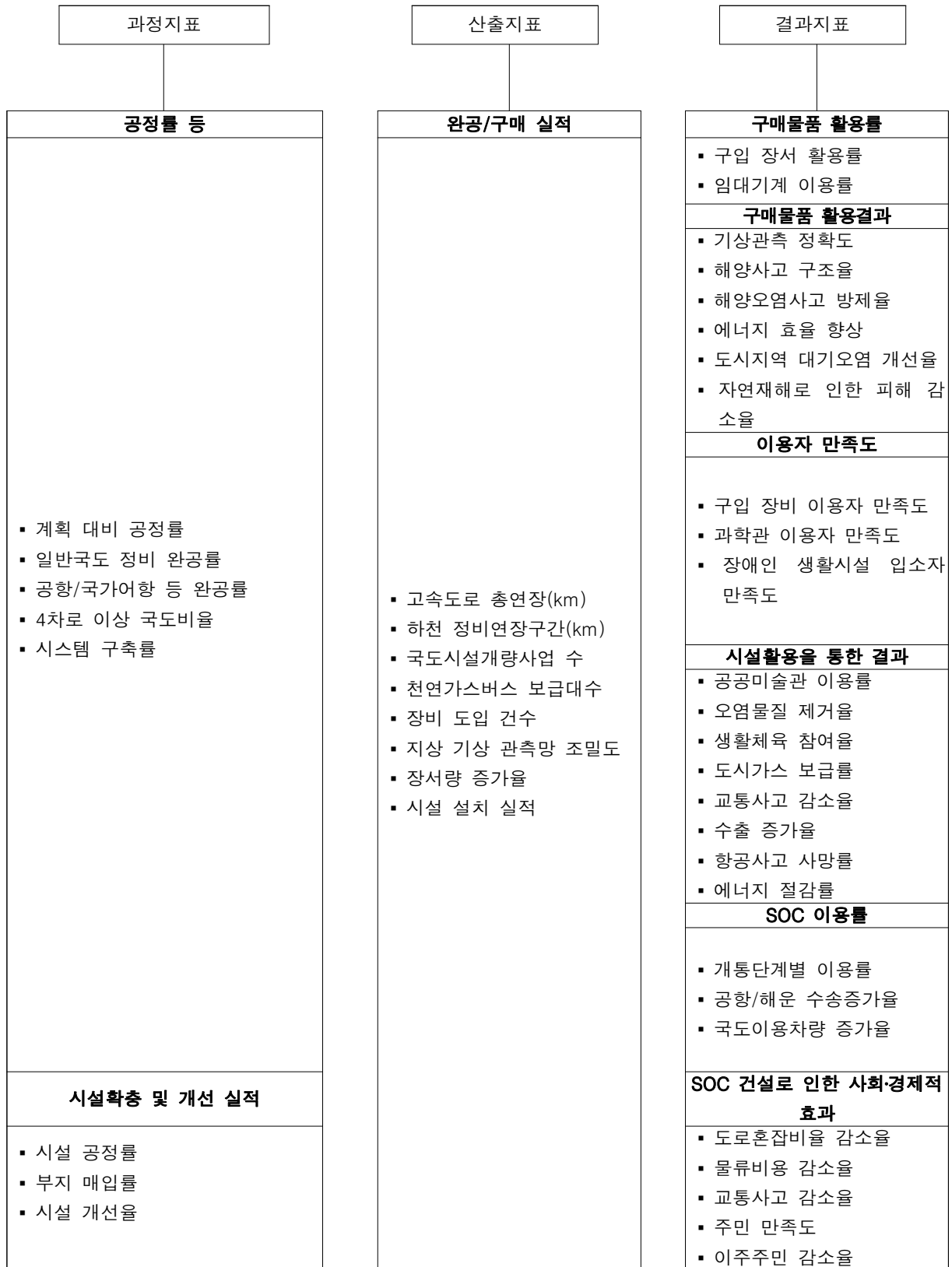
- 사업수행에 단기가 소요되는 단순 구매부터 장기가 소요되는 시설·건축물의 확충 및 개선, 대규모 토목공사까지 시설·장비·시스템 등을 개선하거나 신규로 확보하는 활동
  - 사업목적 달성을 위해 장비·공구기구도서·미술품 등의 구매활동이 핵심이 되는 사업
  - 시설 및 건물, 건축물의 설비 확충(토지매입 포함) 및 개선과 관련된 사업
  - 도로·철도·항만·공항 등 사업완성에 수년을 요하는 토목건축 사업으로 연차별 소요 등 사업내용이 사전에 구체화될 수 있는 SOC 사업
  
- 사업유형의 주요 사업 활동
  - 각종 구매
  - 사무용, 주거용, 후생·관리시설 등 시설 신축
  - 시설 증개축 및 개선
  - 토지 매입
  - 인프라 구축을 위한 토목 및 건설공사

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 구매활동은 사업수행에 장기가 소요되는 시설확충 개선, SOC 사업에 비해 결과지표 활용이 용이하므로 단순 투입이나 산출지표를 지양하고 결과지표를 활용하는 것이 바람직함
  
- 시설확충개선, SOC 사업은 과정지표와 함께 결과지표를 병행설정해야 함

- 시설확충개선, SOC 사업은 결과가 가시화되기까지 장기가 소요되므로 과정지표(공정률 등)를 사용할 수 있음
  - 그러나 사업이 완료되는 시점에 사용할 수 있는 결과지표를 개발하고 이를 측정하기 위한 성과정보를 수집해야하며, 일부 완료되어 활용되는 부분에 대해서는 결과지표를 병행설정 해야 함
- SOC 사업은 산출단계의 공정 및 완공 실적(실제 건설 결과물), 결과단계의 완공물의 조달결과 및 사용자가 느끼는 서비스의 질(만족도, 사회·경제적 효과)을 측정하는 성과지표를 개발할 수 있음

〈 시설·장비·시스템 제공 및 개선 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 교육부 「국립대학 교육기반조성(국립대학 실험실습 기자재 확충)」

#### □ 사례선정 이유

- 실험실습 기자재 확충을 위한 구매사업의 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	구매	
사업명	국립대학 교육기반조성(국립대학 실험실습 기자재 확충)	
사업목적	실험실습 기자재 확충 및 첨단 연구장비 구축을 통한 국립대학의 교육·연구력 향상	
사업내용	실험실습 기자재 구입 지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 기자재 수요 개수 중 구매된 기자재 개수 비율(%)</li> <li>• 기자재 확충률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (기자재 구매 개수/전체 기자재 수요 개수)X100</li> <li>• (구매된 기자재 수/총 기자재 수)X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기자재 구입대수(개)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당해연도 구매한 기자재 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기자재 활용도(%)</li> <li>• 기자재 이용자 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (기자재 활용 건수/기자재 수요건수)X100</li> <li>• 리커트 5점 척도 만족도 조사</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 구매활동 자체에 대한 1차적 결과(기자재 구입대수 등) 뿐만 아니라 구매활동을 통해 달성하고자 하는 최종 목적의 달성여부를 확인할 수 있는 결과지표(기자재 활용도, 이용자 만족도)를 설정
  - 기자재 확충률(%), 기자재 활용도(%), 기자재 이용자 만족도(점)

#### 4 사례 2. 경찰청 「교통사고 예방(교통과학장비 관리)」

##### □ 사례선정 이유

- 첨단 교통과학장비 활용을 통한 교통사고 예방을 최종 목적으로 하는 구매사업의 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	구매	
사업명	교통사고 예방(교통과학장비 관리)	
사업목적	첨단 교통과학장비를 활용한 교통사고 요인행위 단속으로 교통안전 확보	
사업내용	과속·음주 등 중요사고 유발행위에 대한 합리적 단속을 위해 무인단속장비·음주측정기 등을 지속적으로 확충·운영	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 무인 단속장비 수요 중 구매된 무인 단속장비 비율(%)</li> <li>• 장비 확충률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (무인 단속장비 구매대수/전체 무인 단속장비 수요 대수)X100</li> <li>• (구매된 무인 단속장비 수/총 무인 단속장비 수)X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구입 장비 대수(대)</li> <li>• 무인 단속장비 설치 지점 수(곳)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구매된 무인 단속장비 수</li> <li>• 무인 단속장비 설치 지점 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통사고 감소율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• {(구매 전 교통사고 건수-구매 후 교통사고 건수)/구매 전 교통사고 건수}X100</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 구매활동 자체에 대한 1차적 결과(장비 구입대수 등) 뿐만 아니라 구매활동을 통해 달성하고자 하는 최종 목적의 달성여부를 확인할 수 있는 결과지표(교통사고 감소율)를 설정
  - 장비 확충률(%), 교통사고 감소율(%)

### 5 사례 3. 행정자치부 「위험도로 구조개선」

#### □ 사례선정 이유

- 기 완공된 결과물인 도로에 대한 연례적 시설 개보수 및 개선 사업에 대한 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	시설개선	
사업명	위험도로 구조개선	
사업목적	지방관리 도로의 위험한 구조를 개선하여 도로기능 향상, 교통사고 예방	
사업내용	지방관리 도로의 굴곡부, 급경사, 노폭 협소구간 등 위험한 구조를 개선	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (누적 투자액/총사업비)X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조개선 도로(km)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조개선 작업이 완료된 도로의 구간</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 구조개선 도로 지역의 교통사고 감소율(%)</li> <li>• 구조개선 도로 주행 소요시간 감소율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• {(구조개선 전 교통사고 건수-구조개선 후 교통사고 건수)/구조개선 전 교통사고 건수}X100</li> <li>• {(구조개선 전 주행 소요시간-구조개선 후 주행 소요시간)/구조개선 전 주행 소요시간}X100</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 1차적 결과인 도로개선 구간실적 뿐만 아니라 구조개선 이후의 최종 변화를 보여줄 수 있는 결과지표(교통사고 감소율, 주행 소요시간 감소율 등)를 설정
  - 공정률(%), 구조개선 도로(km), 구조개선 도로 지역의 교통사고 감소율(%), 구조개선 도로 주행 소요시간 감소율(%)

## 6 사례 4. 문화체육관광부 「문화시설 확충 및 운영」

### □ 사례선정 이유

- 시설 신축사업에 대한 성과지표 개발 사례

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	시설확충	
사업명	문화시설 확충 및 운영	
사업목적	문화시설 확충 및 문화행사 지원을 통한 지역주민들의 문화향유 기회 확대	
사업내용	지역문화거점 활용 시설확충 및 운영지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (누적 투자액/총사업비)X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 완공 시설 수(개소)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 건설이 완료된 시설 수(개소)</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 완공된 문화시설 이용자 수(명)</li> <li>• 문화시설 이용자 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 완공된 문화시설 이용자 수(명)</li> <li>• 문화시설 이용자에 대한 리커트 5점 척도 만족도 조사 점수</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 시설확충신축 활동 자체에 대한 실적(완공 시설 수) 뿐만 아니라 완공 이후의 최종 변화 및 목적 달성여부를 보여줄 수 있는 결과지표(시설 활용도, 이용자 만족도 등)를 설정
  - 공정률(%), 완공 시설 수(개소), 완공된 문화시설 이용자 수(명), 문화시설 이용자 만족도(점)

## 7 사례 5. 국토교통부 「고속도로 건설」

### □ 사례선정 이유

- SOC 사업의 추진단계별 결과를 성과지표로 제시한 사례

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	SOC	
사업명	고속도로 건설	
사업목적	국토간선도로망의 중추로서 지역 균형발전을 통한 국토이용의 효율성 제고 및 국민의 기본적인 이동권 보장	
사업내용	고속도로 건설	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정률(%)</li> <li>• 증대한 설계변경 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (누적 투자액/총사업비)X100</li> <li>• 당해 발생한 증대한 설계변경 건수</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고속도로 건설 구간(km)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당해 고속도로 건설 완료 구간</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고속도로 이용증가율(%)</li> <li>• 구간 통행속도(km/h)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• {(공사 후 이용차량 대수-공사 전 이용차량 대수)/공사 전 이용차량 대수}x100</li> <li>• {(공사 전 차량 평균 이동속도-공사 후 차량 평균 이동속도)/공사 전 차량 평균 이동속도}x100</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 사업 완료까지 장기가 소요되므로 사업 추진과정상의 성과를 점검할 수 있는 과정지표를 설정하되 일부 완료되어 활용되는 구간에 대해서는 결과지표를 병행설정해야 함
  - 공정률(%), 고속도로 이용증가율(%), 구간 통행속도(km/h)

## 8 사례 6. 해양수산부 「광양항 개발」

### □ 사례선정 이유

- SOC 사업의 추진단계별 결과를 성과지표로 제시한 사례

### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	SOC	
사업명	광양항 개발	
사업목적	항만 및 배후단지 개발을 통한 항만 서비스 제공	
사업내용	항만 건설	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공정률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (누적 투자액/총사업비)X100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 항만 신규항로 유치건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 외국적 선사/화주 등 신규항로 유치건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 물동량 처리실적(TEU)</li> <li>• 세계 항만 순위(위)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 항만시설에서 처리된 전체 항만 물동량</li> <li>• 세계 항만 순위(CI 집계 결과)</li> </ul>

### □ 최종 성과지표 선정

- 사업 완료까지 장기가 소요되므로 사업 추진과정상의 성과를 점검할 수 있는 과정지표를 설정하되 일부 완료되어 활용되는 시설에 대해서는 결과지표를 병행설정해야 함
  - 공정률(%), 물동량 처리실적(TEU)

## 9. 지원금/보조금/장려금

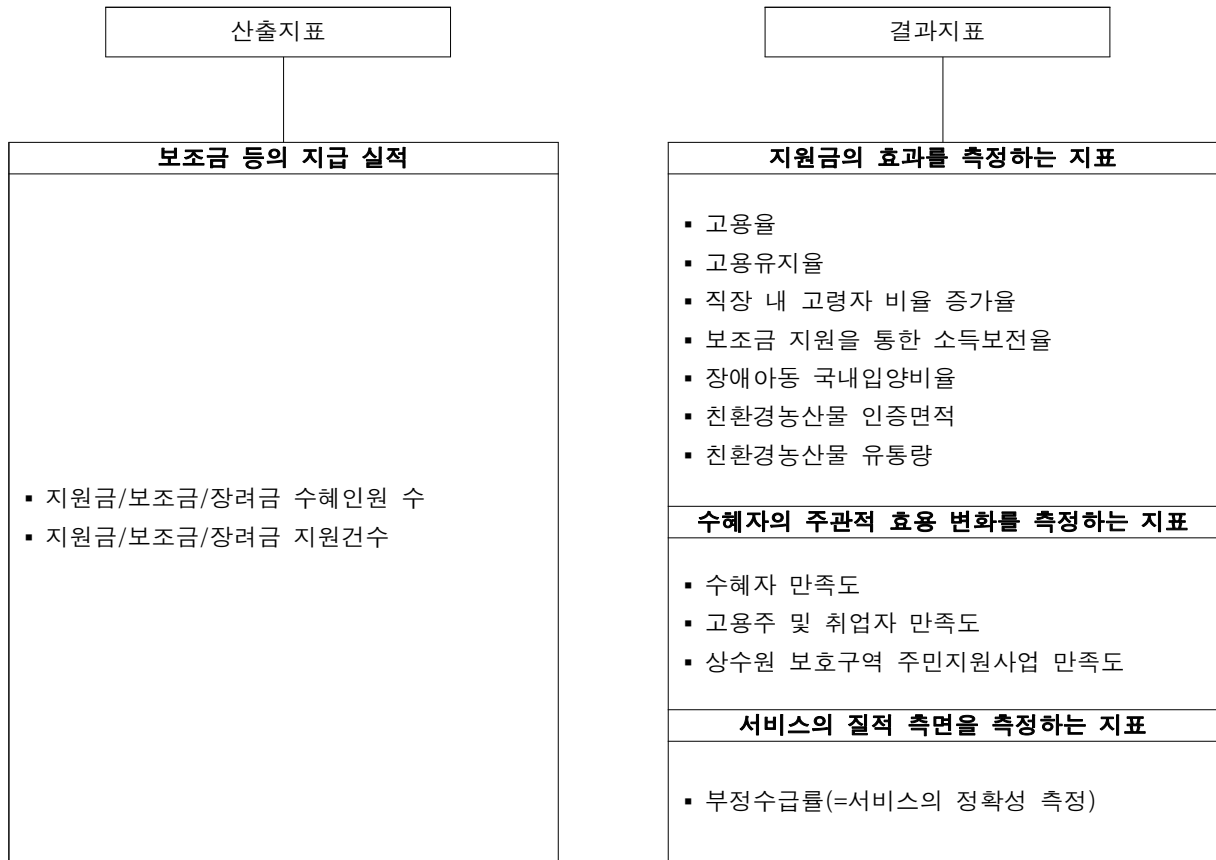
### ① 지원금/보조금/장려금 유형이란?

- 각종 구제 목적의 금전 지급 및 정책목적 달성을 위한 인센티브 성격의 보조금 지급 관련 활동
  - 포상금도 동 유형에 포함됨
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 소득보전 및 폐업지원
  - 상수원보호구역 주민지원사업
  - FTA 피해농가지원
  - 입양양육보조금
  - 고용촉진지원금
  - 저공해자동차구매지원금 등

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 수혜자 수와 같은 산출지표는 사업 물량의 규모에 따라 자동 도출될 수 있는 지표이므로 가급적 사업추진을 통한 궁극적 혜택을 측정할 수 있는 결과지표 개발 필요
  
- 인센티브 성격의 보조금의 경우 보조금 지급을 통해 정책목적이 얼마나 달성되었는지를 측정하는 성과지표를 설정하는 것이 바람직함
  
- 다만, 단기적으로 제3변수의 통제의 어려움 등을 감안할 때 사업수행만으로 얻을 수 있는 일차적인 결과지표를 이용하면서, 장기적으로 평가에 이용할 수 있는 통계 구축 노력이 필요

〈 지원금/보조금/장려금 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 산업통상자원부 「지역투자유치활성화」

□ 사례선정 이유

- 보조금 지급의 효과를 측정하는 지표를 성과지표로 설정한 사례

□ 단계별 성과지표 도출

사업유형	지원금/보조금/장려금	
사업명	지역투자유치활성화	
사업목적	기업의 지방투자를 촉진하여 지역경제 활성화 도모	
사업내용	지자체가 지방투자기업을 유치하는 과정에서 지원하기로 한 보조금을 국비·지방비 매칭으로 지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억 원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보조금의 투자이행율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 투자계획액 대비 투자완료액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투자 수혜기업 수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투자 수혜기업 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투자 수혜기업의 매출액 증가율(%)</li> <li>• 보조금의 고용효과(명)</li> <li>• 투자유치지자체의 지역내총생산 증가율(%)</li> <li>• 투자 수혜기업 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• {(투자 수혜 후 매출액-투자 수혜 전 매출액)/투자 수혜 전 매출액}x100</li> <li>• 보조금 지원기업의 신규채용인원 수</li> <li>• {(당해연도 지역내총생산-전년도 지역내총생산)/전년도 지역내총생산}x100</li> <li>• 투자 수혜기업 만족도 리커트 5점척도 방식 조사</li> </ul>

□ 최종 성과지표 선정

- 지역투자유치 활성화 사업의 사업목적 및 내용에 따라서 정량적 결과 지표 위주로 성과지표 설정

#### 4 사례 2. 고용노동부 「고용유지지원금」

##### □ 사례선정 이유

- 특정 사업목적 달성을 위한 인센티브 성격의 보조금 지급 사업의 경우로, 보조금 지급의 효과를 측정하는 지표를 성과지표로 설정한 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	지원금/보조금/장려금	
사업명	고용유지지원금	
사업목적	근로자를 실업으로부터 보호	
사업내용	매출액·생산량 감소 등으로 고용조정이 불가피하게 된 사업주가 고용유지조치(휴업, 휴직, 훈련, 무급휴업·휴직)를 실시하는 경우 지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수혜자 수(명)</li> <li>• 고용유지지원금 지원 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용유지지원금을 받은 근로자 수</li> <li>• 고용유지지원금 지원 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용유지율(%)</li> <li>• 수혜자 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 고용유지 지원 종료 후 6개월 시점의 지원대상근로자 고용유지율</li> <li>• 고용유지지원금 수혜자 만족도 리커트 5점척도 방식 조사</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 고용유지지원금 사업목적 및 내용에 부합하는 정량적 결과지표 위주로 성과지표 설정

### 5 사례 3. 농림축산식품부 「직접피해지원(FTA기금)」

#### □ 사례선정 이유

- 국제협정 체결에 따른 피해를 보전해주기 위한 사업으로, 서비스의 정확성 측면을 고려하여 성과지표를 제시하는 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	지원금/보조금/장려금	
사업명	직접피해지원(FTA기금)	
사업목적	FTA 협정 이행으로 인한 수입 증가로 발생한 피해에 대하여, 피해보전직불, 폐업지원 등 피해지원제도를 운영함으로써 농가의 경영 안정 도모	
사업내용	소득보전 및 폐업지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해농가지원 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 피해농가지원 진행률 = 전체 지원계획 대비 지원 완료액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐업지원 농가 수</li> <li>• 피해보전직불금 수급농가 수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐업지원 농가 수</li> <li>• 피해보전직불금 수급농가 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FTA 협정 주요 품목 가격지지율(%)</li> <li>• 피해농가 소득보전율(%)</li> <li>• 부정수급률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가격지지율 = (당년가격+직불금)/기준가격}x100</li> <li>• 소득보전율 = (평균(지원받은 보상금액+금년도 소득) / 평균 피해농가 전년도 소득)x100</li> <li>• 부정수급률 = (부정수급액/지원한보상금)x100</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- FTA 피해농가 경영안정 사업목적 달성여부를 점검할 수 있는 성과 지표 외에 ‘부정수급률’ 지표를 병행설정하여 사업 추진과정에서 피해야 할 부작용을 점검할 수 있음

## 10. 사회보장보조 및 복지서비스 제공

### ① 사회보장보조 및 복지서비스 제공 사업유형이란?

- 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는 데 필요한 소득·서비스를 보장하는 사회보험, 공공부조, 사회복지서비스를 제공하는 사업
  - 일정 기준을 충족한 특정 수혜대상에게 대해 급부 및 서비스를 제공하는 활동으로, 인센티브 성격이 강한 각종 보조금과 구분
  - 사회적 약자를 대상으로 제공되는 복지서비스도 동 유형에 포함
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 기초생활보장지원
  - 의료급여, 보육료 지원
  - 산전 후 휴가급여
  - 장애인 생활안정지원
  - 북한이탈주민 정착 지원

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

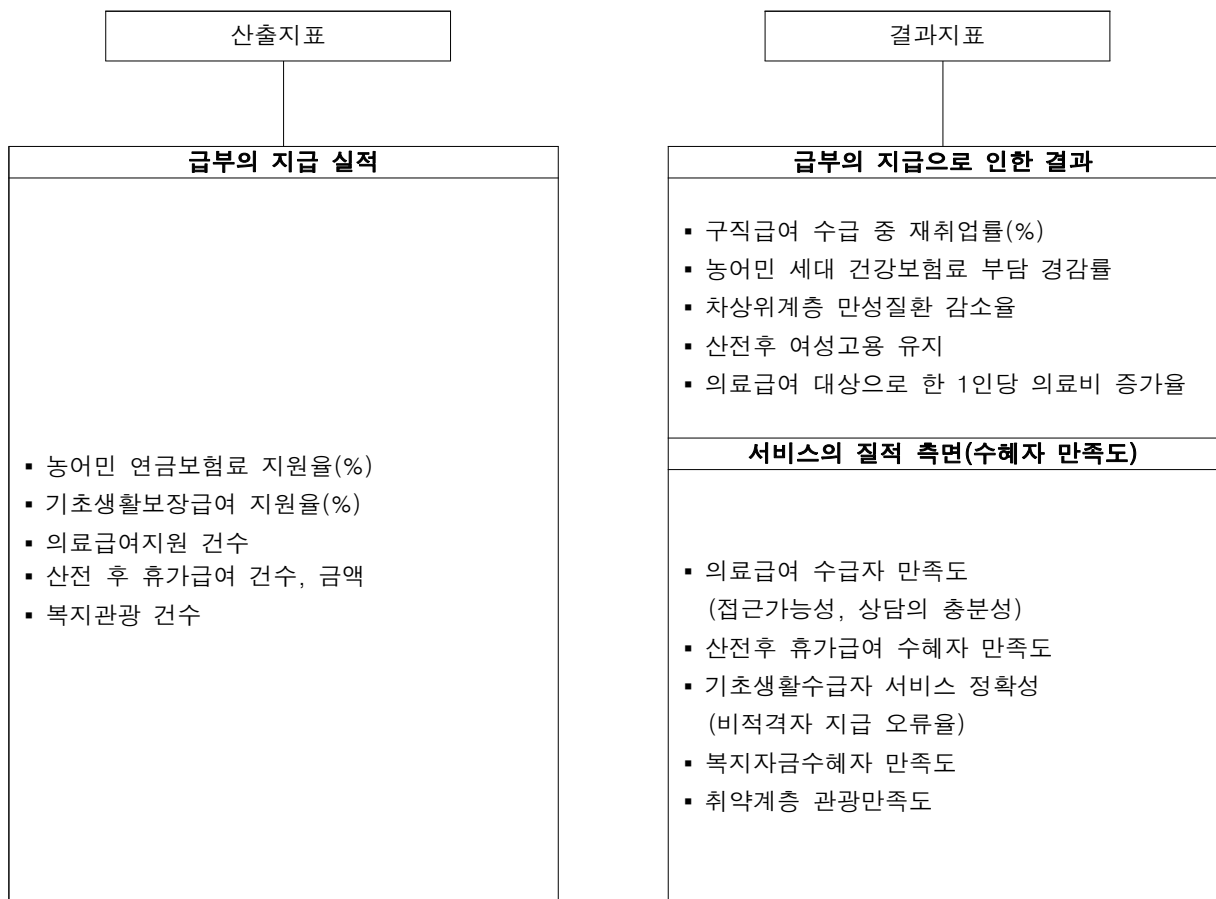
- 급부 제공으로 인하여 발생하는 수혜자들의 변화를 보여줄 수 있는 결과지표 제시 필요
  
- 사회보장서비스의 사각지대가 얼마나 개선되고 있는지를 파악할 수 있도록 '전체 지원대상 대비 실제 지원인원 수'와 같은 지원율 지표 또는 지원대상 신규발굴 관련 지표를 병행설정하는 것이 바람직함

- 이 외에도 사회보장서비스의 적시성, 접근성, 편리성 등 서비스의 질적 측면을 측정할 수 있는 결과지표 제시 가능

[서비스의 질]

- 서비스 제공의 적시성
- 서비스 접근성과 이용의 편리성
- 서비스 정확성(처리과정의 오류 등)

< 사회보장보조 및 복지서비스 제공 사업유형의 성과영역 및 지표유형 >



### ③ 사례 1. 보건복지부 「기초생활급여」

#### □ 사례선정 이유

- 서비스의 정확성을 측정할 수 있는 부정수급률 지표와 사회보장 서비스의 사각지대 개선 정도를 보여주는 신규수급자 발굴율 지표를 성과지표로 관리한 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	사회보장보조 및 복지서비스 제공	
사업명	기초생활급여	
사업목적	맞춤형 급여 내실화를 통해 도움이 필요한 저소득층에 대해 실질적 지원 강화	
사업내용	생계급여, 양곡할인 등 생계지원 및 부정수급 방지를 위한 복지급여 사후관리 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	• 투입예산(억원)	• 투입예산액
산출	• 수급자 수(명) • 지원건수(건)	• 기초생활급여 수급자 수 • 기초생활급여 총 지급건수
결과	• 수급자 만족도(점) • 부정수급율(%) • 신규수급자 발굴율(%)	• 기초생활급여 수급자 만족도 리커트 5점 척도 방식 조사 • (부정수급인원 / 전체대상자)x100 • (당해연도 신규수급인원 / 기초생활급여 수급대상이나 전년도까지 미수급한 인원)x100

#### □ 최종 성과지표 선정

- 기초생활급여 사업의 목적 및 내용에 따라 수급자 만족도 지표와 산출지표를 성과지표로 설정하고, 기초생활급여 사업 관리 측면의 질을 살펴볼 수 있는 부정수급률 지표 또는 신규수급자 발굴율 지표를 추가로 설정 할 수 있음

#### 4 사례 2. 고용노동부 「출산전후 휴가급여 사업」

##### □ 사례선정 이유

- 출산으로 인한 여성근로자의 이직 방지를 목적으로 하는 사회보장 보조 사업의 성과지표개발 사례임

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	사회보장보조 및 복지서비스 제공	
사업명	출산전후 휴가급여 사업	
사업목적	출산으로 인한 여성근로자의 이직을 방지하고, 사업주의 여성고용 기피요인을 해소	
사업내용	출산전후휴가를 부여받고 휴가종료일 이전 고용보험에 180일 이상 가입한 여성근로자에게 휴가기간 통상임금기준 급여지급	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	• 투입예산(억원)	• 투입된 예산액
산출	• 출산전후 휴가급여 지급건수(건)	• 출산전후 휴가급여 총 지급건수
결과	• 출산전후 휴가 사용 후 1년 이상 고용유지율(%) • 수혜자 만족도(점)	• (1년 이상 고용유지 근로자 수 / 출산전후 휴가급여 수급 근로자 수)x100 • 급여사업 수급자 만족도 리커트 5점 척도 방식 조사

##### □ 최종 성과지표 선정

- 사업이 의도했던 여성 근로자의 이직 방지 여부를 확인할 수 있도록 휴가 사용 후 고용유지율을 성과지표로 설정하는 것이 바람직함

### 5 사례 3. 보건복지부 「의료급여사업」

#### □ 사례선정 이유

- 국민보건 향상을 목적으로 하는 사회보장 보조사업 중 사업으로 인한 수혜자들의 질적 변화를 확인할 수 있는 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	사회보장보조 및 복지서비스 제공	
사업명	의료급여사업	
사업목적	국민보건 향상과 사회복지 증진	
사업내용	차상위 계층 의료급여 지급	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	• 투입예산	• 투입예산액(억 원)
산출	• 의료급여 수급인원(명)	• 의료급여 수급 총인원
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 차상위계층 만성질환 감소율(%)</li> <li>• 차상위계층 건강개선도(점)</li> <li>• 수급자 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\{(차상위계층 급여사업 전 만성질환 수 - 차상위계층 급여사업 후 만성질환 수) / 차상위계층 급여사업 전 만성질환 수\} \times 100</math></li> <li>• <math>\{(차상위계층 급여사업 후 건강 정도 - 차상위계층 급여사업 전 건강 정도) / 차상위계층 급여사업 후 건강 정도\} \times 100</math></li> <li>• 의료급여사업 수급자 만족도 리커트 5점 척도 방식 조사</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 의료급여사업의 수혜자 규모 뿐 아니라 수혜를 통한 변화를 보여줄 수 있는 결과지표를 병행설정함

## 11. 신용/융자

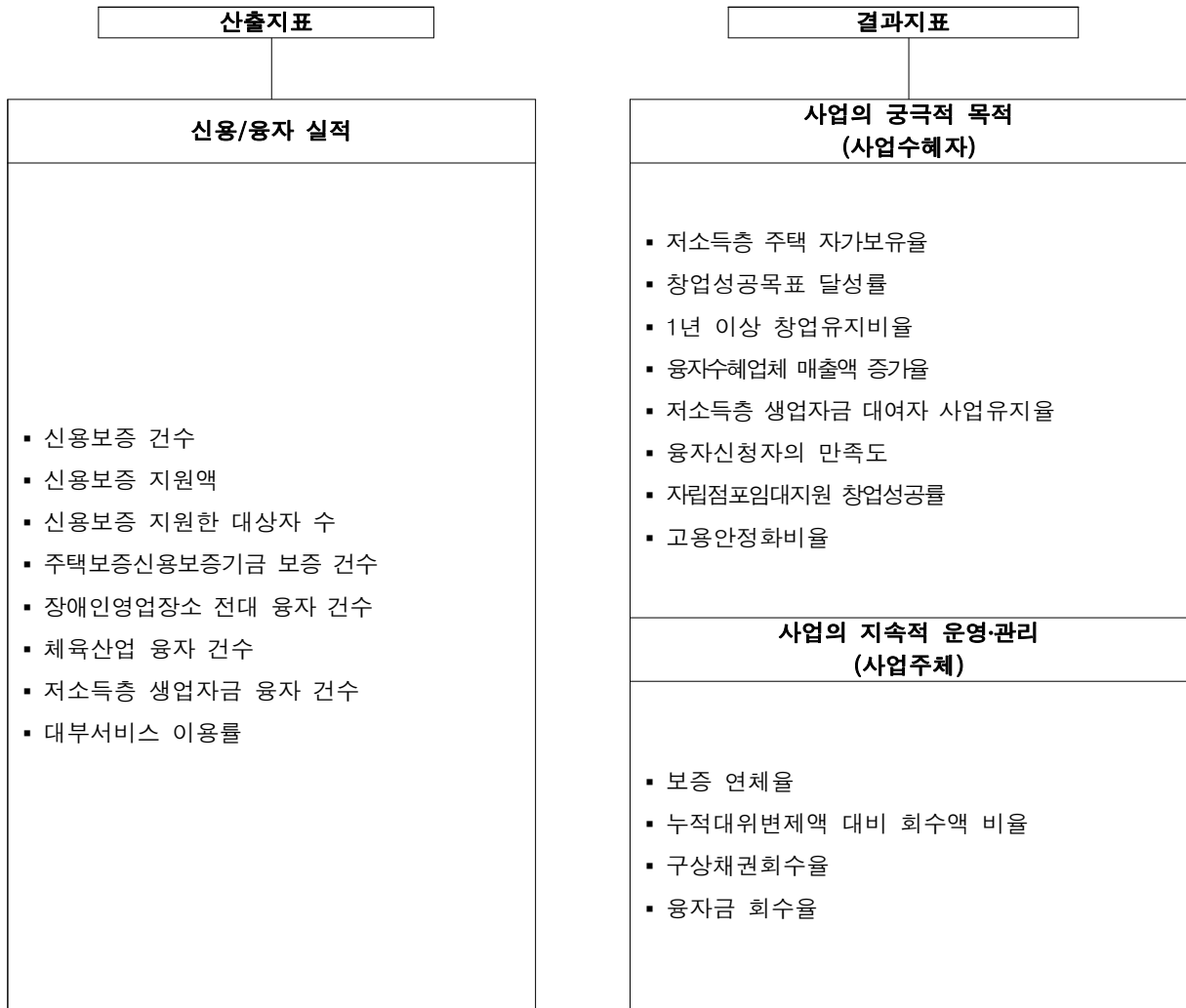
### ① 신용/융자 사업유형이란?

- 개인 또는 기업이 부담하는 여러 채무에 대해 보증을 제공하는 신용보증(대위변제), 특정 정책목적을 위하여 필요한 자금을 조달금리보다 낮은 금리로 융자하기 위하여 지원하는 이차보전, 투자융자 등의 사업
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 대학학자금 대부, 산재근로자 정착금 및 대학학자금, 장애인근로자 직업생활안정자금, 생활안정자금 대부 및 체불생계비 대부
  - 주택보증신용보증공급
  - 자영업전대지원, 영업장소 지원
  - 체육시설업체 융자, 스포츠서비스 융자
  - 저소득층 생업자금 융자

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 대부분의 부처에서 제시하는 신용보증 재원액, 건수는 투입·산출지표로서 적절한 결과지표로 볼 수 없으므로, 사업수혜자 측면에서 궁극적인 지원목적 중심의 결과지표를 제시할 필요
  
- 또한 사업의 지속적인 운영·관리를 위한 재무적 관점에서 연체율, 회수율 등 신용/융자에 따른 부작용 등을 점검할 수 있는 성과지표를 별도로 관리하는 것이 필요

〈 신용/융자 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 교육부 「국고대여학자금 용자」

#### □ 사례선정 이유

- 용자지급을 통해 얻고자 하는 목적과 용자 지원에 따른 부작용에 관한 지표를 동시에 관리하는 것이 필요한 성과지표 개발사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	신용/용자	
사업명	국고대여학자금 용자	
사업목적	사립학교교직원의 경제적 생활안정 및 복지증진 기여	
사업내용	대학에 재학 중인 사립학교교직원 자녀(교직원 본인 포함)의 대학등록금을 용자	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	• 투입예산(억원)	• 투입된 예산액
산출	• 국고학자금 대여 이용률(%) • 국고학자금 대여 수혜자 수(명)	• 학자금대여 이용수혜자 수 / 전체 교직원 수 • 당해연도 국고학자금 대여 수혜자 총 수
결과	• 국고학자금 대여 고객만족도(점) • 국고학자금 대여 회수율(%)	• 리커트 5점 척도 만족도 조사 • (학자금대여 상환액 / 학자금대여 지급액) * 100

#### □ 최종 성과지표 선정

- 국고대여학자금 용자 사업의 목적 달성여부를 점검할 수 있는 결과 지표를 설정하고, 용자 사업의 운영·관리 측면을 점검할 수 있는 ‘회수율’ 지표를 병행설정하여 관리할 필요

#### 4 사례 2. 기획재정부 「사회기반시설 보증 대위변제」

□ 사례선정 이유

- 신용보증 공급에 따르는 부작용 등에 대한 지표를 별도로 관리하는 것이 필요한 사례

□ 단계별 성과지표 도출

사업유형	신용/용자	
사업명	사회기반시설보증대위변제	
사업목적	사회기반시설 민자사업의 원활한 자금조달을 지원하기 위해 조성된 산업기반신용보증기금의 지원	
사업내용	신용보증을 지원받은 보증기업이 채무를 이행하지 않을 경우 대신하여 보증채무를 이행	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용보증 지원액(억원)</li> <li>• 신용보증지원 대상자 수(명)</li> <li>• 보증공급 순증액(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용보증 지원액</li> <li>• 신용보증지원 대상자 수</li> <li>• 당해연도 보증공급액 - 보증해지액</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용보증지원 대상자 만족도(점)</li> <li>• 보증연체율(%)</li> <li>• 구상채권회수율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 리커트 5점 척도 만족도 조사</li> <li>• (신용보증 관련 연체액 / 신용보증지원액) x100</li> <li>• (회수된 구상채권액 / 전체 구상채권액) x100</li> </ul>

□ 최종 성과지표 선정

- 측정가능하고 유의미한 결과지표를 선정하기 매우 어려우므로 산출 지표를 대신 사용할 수 있음
  - 단 신용보증 공급에 따르는 부작용, 즉 보증연체 및 구상채권회수 등에 대한 지표를 병행설정하여 관리하는 것이 필요

### 5 사례 3. 보건복지부 「장애인 자립자금 용자」

□ 사례선정 이유

- 용자 지급을 통해 얻고자 하는 궁극적인 목적을 중심으로 결과 지표를 설정한 사례

□ 단계별 성과지표 도출

사업유형	신용/용자	
사업명	장애인자립자금용자	
사업목적	저소득 장애인의 창업 및 출퇴근용 자동차 구입 등에 필요한 자금을 장기 저리로 대여하고 자립을 유도하고 생활 안정 도모	
사업내용	장애인 자립자금 용자, 장애인근로자 자동차 구입자금 용자	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인자립자금용자 수혜자 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인자립자금용자 수혜자 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인자립자금 대여 사업유지율 (%)</li> <li>• 장애인자립자금 용자자 만족도 (점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (사업유지수 / 최근 3년간 창업을 위한 자립자금 대여자 수) x100</li> <li>• 용자자 대상 신청절차 및 경제적 기여 등에 대해 리커트 5점 척도 방식 만족도 조사</li> </ul>

□ 최종 성과지표 선정

- 장애인자립자금용자 사업의 내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 결과지표 설정 필요

## 12. 자원유지보전

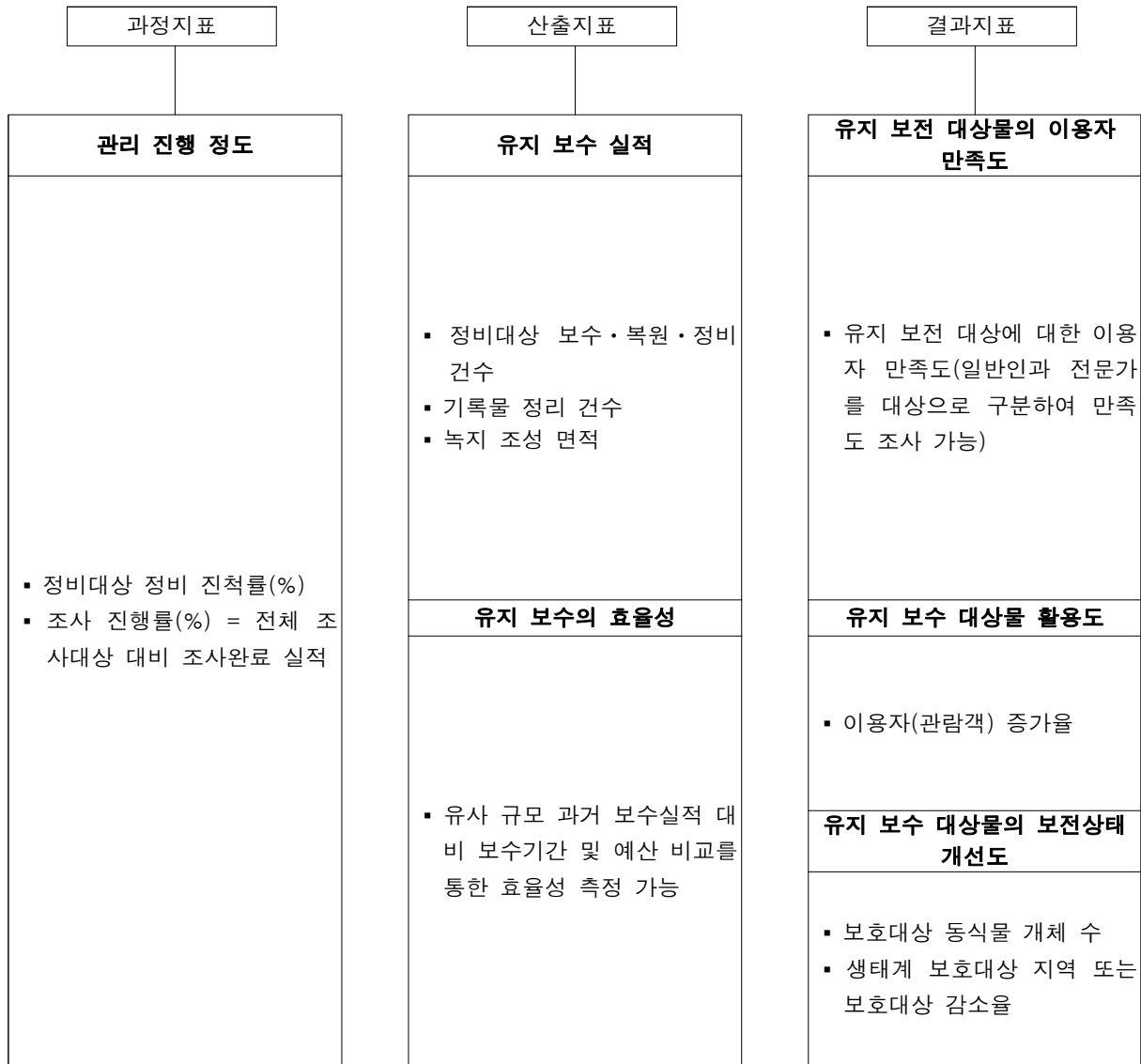
### ① 자원유지보전 사업유형이란?

- 국가기록물, 문화재, 관광자원, 자연자원, 생태계 등의 유지, 보수, 보전, 보존과 관련된 활동
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 국가주요기록물 수집, 보존, 관리
  - 국립공원 관리, 야생동식물 보호
  - 지정지구 정비 등 보존사업
  - 덕수궁 복원정비, 고건축물 보수정비
  - 자생식물단지 조성, 사립수목원 지원
  - 산림자원보전관리, 산림식물품종보호

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 공통적으로 관리대상에 대한 활용 정도를 측정할 수 있는 이용자 (관람자) 수 등을 고려할 수 있음
  
- 보호대상의 개체 수 등 보존 상태를 측정할 수 있는 결과지표와 병행하여 전체 관리대상 중 현재 관리되고 있는 정도를 나타내는 과정 지표 또한 제시하는 것이 바람직함

〈 자원유지보전 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 문화재청 「공능원종합정비」

사례선정 이유

- 관리대상에 대한 활용정도를 측정할 수 있는 이용자(관람자) 수, 이용자(관람자) 만족도를 성과지표로 제시할 수 있는 사례

단계별 성과지표 도출

사업유형	자원 유지 보전	
사업명	공능원종합정비	
사업목적	문화재를 원형대로 복원·정비하여 경쟁력 있는 국가 관광자원으로 조성	
사업내용	경복궁·덕수궁 등 공능원 복원·정비	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정비대상 정비 진척률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (누적투자액/총사업비)x100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정비대상 보수·복원·정비 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정비대상 보수·복원·정비 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공능원 관람객 수(명)</li> <li>• 관람객 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공능원 관람객 수</li> <li>• 관람객 만족도 리커트 5점 척도 방식 조사</li> </ul>

최종 성과지표 선정

- 공능원 보수정비 사업내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있는 결과지표를 성과지표로 설정

#### 4 사례 2. 산림청 「산림생태보전」

##### □ 사례선정 이유

- 사업의 결과를 보여주는 지표 외에, 자원의 복원이 얼마나 이루어지고 있는지를 보여줄 수 있는 과정지표를 추가로 제시할 수 있는 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	자원 유지 보전	
사업명	산림생태보전	
사업목적	생태적 가치가 우수한 백두대간·DMZ일원 등을 중심으로 자연적·인위적 원인으로 훼손된 전국 산림생태계 복원	
사업내용	훼손지 산림생태복원, 백두대간 주민지원 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 산림생태계 복원율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (누적 복원면적/전체 복원대상면적)x100</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복원 면적(ha)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당해연도 복원 면적</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 복원식생의 생존율(%)</li> <li>• 백두대간 생태교육장 이용자 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• (복원식생 생존본수/식재본수)x100</li> <li>• 생태교육장 이용자 수</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 산림생태보전 사업내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있는 결과지표를 설정하고, 자원의 복원 정도를 확인할 수 있는 과정지표를 추가로 설정할 수 있음

### 5 사례 3. 환경부 「생물자원 보전·관리」

#### □ 사례선정 이유

- 보호대상 복원율 등 보존 상태를 측정할 수 있는 결과지표를 제시한 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	자원 유지 보전	
사업명	생물자원 보전·관리	
사업목적	야생동식물에 대한 체계적인 관리 및 증식·복원사업을 통해 생물종 다양성 제고와 함께 생태계 건강성 회복	
사업내용	야생동식물 보호 및 관리, 멸종위기생물 증식·복원, 야생동물 질병관리 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 부상 야생동물 구조 개체수 (마리)</li> <li>• 야생동물 피해예방시설 설치건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전국 야생동물구조관리센터 등에서 구조한 조난·부상당한 야생동물 개체수</li> <li>• 당해연도 설치된 야생동물 피해예방시설 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 주요 멸종위기종 복원율(%)</li> <li>• 보호대상 야생동식물 개체수 증가율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>[\sum(\text{반달가슴곰} \cdot \text{여우} \cdot \text{산양 야생 개체수} / \text{최소존속개체군의수} * 100)] / 3</math></li> <li>• <math>\{(\text{당해연도 보호대상 야생동식물 개체수} - \text{전년도 보호대상 야생동식물 개체수}) / \text{전년도 보호대상 야생동식물 개체수}\} * 100</math></li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 생물자원 보전·관리 사업내용 및 사업목적 달성여부를 확인할 수 있도록 성과지표를 설정

## 13. 교육·훈련·인력양성 및 활용

### ① 교육·훈련·인력양성 및 활용 사업유형이란?

- 학업 및 전문성(능력) 향상을 위한 교육·훈련, 의식 함양 및 적응 교육·훈련, 취업 관련 교육·훈련 등과 더불어, 특정분야 전문가 양성을 위하여 물자지원, 장학제도, 연구지원, 경영컨설팅 활동지원 등 인력양성을 위한 다양한 형태의 사업을 포함
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 교육·훈련과정 개설 및 운영
  - 교육장 구축 및 관리
  - 교육·운용을 위한 강사·비·통신비 등 지원
  - 국가대표 육성
  - 특정분야 우수 인력 양성

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 단순 산출투입지표보다는 교육·훈련·인력양성 및 활용의 성과를 나타내는 결과지표를 개발할 필요
  - 기본적으로 교육·훈련·인력양성 프로그램의 질과 공급량에 대한 정보를 제시하고, 당초 교육·훈련·인력양성을 통해 기대했던 목적을 얼마나 달성했는지를 측정하도록 노력해야 함
  
- 교육·훈련·인력양성 프로그램을 통해 궁극적으로 참여자의 지식, 기술, 태도, 행동 등이 얼마나 변화하였는지를 판단할 수 있는 결과지표를 제시해야 함
  - 궁극적인 변화는 프로그램이 종료되고 상당기간 후에 나타나기 때문에 측정하기 어렵지만, 지식수준, 태도 등 프로그램 기간 중에

변화할 수 있는 부분은 교육 후 만족도 설문조사 등을 통해 측정 가능함

- 프로그램 참여자들이 자신의 지식, 태도, 행동에 대해 직접 평가하는 경우 정보를 빠르고 편리하게 얻을 수 있으나 생산된 정보의 품질을 신뢰하지 못할 수 있으므로, 학습성과를 측정할 수 있는 시험 등 객관적인 평가결과를 병행하여 측정하는 것이 바람직함

〈 교육·훈련·인력양성 및 활용 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉

산출지표	결과지표
<p style="text-align: center;"><b>교육·훈련·인력양성 실적</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육 프로그램 참여자 수</li> <li>▪ 새터민 교육훈련 인원 수</li> <li>▪ 법교육 프로그램 개발 수</li> <li>▪ 법교육 프로그램 참여자 수</li> <li>▪ 국가유공자 취업교육 실시 인원</li> <li>▪ 창업교육 실시 인원</li> <li>▪ 여대생 커리어개발 프로그램 이용 학생 수</li> <li>▪ 여대생 커리어개발 프로그램 수</li> <li>▪ 학점 인정률</li> <li>▪ 교육훈련인원</li> <li>▪ 취업훈련인원</li> <li>▪ 취업 및 창업설명회 참여업체 수</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>참여자 만족도</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육훈련생 만족도</li> <li>▪ 연수자 및 연수기업의 만족도</li> <li>▪ 정부위탁훈련생 만족도</li> <li>▪ 북한이탈주민 적응교육 참가자 만족도</li> <li>▪ 법교육 프로그램 참여자 만족도</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>교육·훈련·인력양성에 따른 일차적 결과</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 다문화가정 자녀의 한국문화 이해·적응도</li> <li>▪ 법교육 참여자 법의식 향상도</li> <li>▪ 다문화가정 학생과 학부모의 언어능력 향상도</li> <li>▪ JPO 파견지원자 수</li> <li>▪ 교수·학습지도능력 향상도</li> <li>▪ 정부사업을 통한 해외 취업자 수</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>교육·훈련·인력양성에 따른 이차적 결과</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 생산성 향상</li> <li>▪ 정규직 전환자 비율</li> <li>▪ 훈련참가자의 취업률</li> <li>▪ 실업자재취업훈련생의 취업률</li> <li>▪ 취업교육 후 일정기간 동안의 취업유지율</li> <li>▪ 교육을 통한 자격증 취득률</li> <li>▪ 중소기업으로의 취업연계를</li> <li>▪ 산재 장애 직업훈련생의 직업복귀율</li> <li>▪ 새터민 취업자 중 1년 이상 장기취업자 비율</li> <li>▪ 국제대회 종합순위</li> <li>▪ 교육이수 후 소득증가율</li> <li>▪ JPO파견 후 국제기구 진출인원</li> <li>▪ 제대군인 취업률</li> <li>▪ 군병원 조기진단을</li> <li>▪ 창업성공률</li> <li>▪ 특성화전문대학 졸업생 취업률</li> <li>▪ 중증장애인 취업률</li> </ul>

### ③ 사례 1. 농림축산식품부 「농업농촌교육훈련지원」

#### □ 사례선정 이유

- 전문농업경영인 및 후계농업인 육성을 목적으로 하는 교육·훈련 사업의 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	교육·훈련·인력양성 및 활용	
사업명	농업농촌교육훈련지원	
사업목적	농업에 종사할 의욕 있는 청장년 적극 발굴 및 교육·훈련을 통한 전문농업인력 육성	
사업내용	전문농업경영인 및 후계농업인 육성을 위해 농업인, 농고·농대생 등에 대한 교육훈련 및 농업교육 프로그램 개발 지원, 교육인프라 구축비 지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	• 투입예산(억원)	• 투입된 예산액
과정	• 교육진행률(%)	• 교육진행률 = 전체 교육과정 대비 완료한 교육과정 수
산출	• 교육훈련 참가자 수(명)	• 교육훈련 총 참가자 수
결과	• 교육훈련생 만족도 • 후계농 창업률(%) • 농업후계자 농가 비율(%)	• 교육훈련 이수자 대상 교육과정 만족도 조사(리커트 5점 척도) • 후계농 창업률 = (후계농 창업자 수 / 전체 교육훈련 이수자 수) × 100 • 농업후계자 농가 비율 = (농업후계자 농가 수 / 전체 농가 수) × 100

#### □ 최종 성과지표 선정

- 전문농업경영인 및 후계농업인 지원활동인 교육·훈련에 대한 성과지표 뿐만 아니라 지원을 통하여 달성되는 최종 목적인 전문농업경영인 및 후계농업인의 육성 정도를 보여줄 수 있는 결과지표 설정 필요

#### 4 사례 2. 중소기업청 「창업저변확대(세부사업)」

##### □ 사례선정 이유

- 창업지원을 목적으로, 맞춤형 창업교육 및 체험을 통한 창업 마인드 확립 등 의식함양을 위한 교육·훈련 사업의 단계별 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	교육·훈련·인력양성 및 활용	
사업명	창업저변확대 사업	
사업목적	전 연령대에 대한 맞춤형 창업교육과 체험기회 제공을 통해 창업 마인드 확립 및 기업가 정신 확산, 창업저변 확대	
사업내용	비즈쿨, 창업아카데미, 기업가센터, 시니어 창업센터, 창업대학원 등 운영·지원	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육진행률 = 전체 교육과정 대비 완료한 교육과정 수</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업교육훈련 실시 인원(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 창업교육훈련 실시 인원</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육훈련이수자 만족도(점)</li> <li>• 교육훈련이수자 창업률(%)</li> <li>• 교육·훈련 후 창업에 대한 인식개선도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육훈련 이수자 대상 교육과정 만족도 조사(리커트5점척도 방식)</li> <li>• (창업자 수 / 총 창업교육 참가자수) × 100</li> <li>• 창업에 대한 교육훈련이수자의 지원사업 전/후 인식 변화 조사(리커트5점척도 방식)</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 창업저변확대 사업의 목적 달성 여부를 확인할 수 있는 성과지표 설정 필요

### 5 사례 3. 법무부 「교정교화」

#### □ 사례선정 이유

- 수용시설 수용자 대상 교정 교육·훈련 사업의 단계별 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	교육·훈련·인력양성 및 활용	
사업명	교정교화 사업	
사업목적	교정시설에 수용된 수용자의 인성교육 및 직업훈련 교육 등 맞춤형 교정교화 프로그램을 실시하여 건전한 사회인으로 복귀	
사업내용	인성교육, 검정고시·외국어교육 등 교육프로그램 운영지원, 성폭력사범·정신질환사범 재범방지 교화 프로그램, 출소자 취업 및 창업지원 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육진행률 = 전체 교육과정 대비 완료한 교육과정 수</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교정교화활동 실적(건)</li> <li>• 교정교화를 받은 수용자 수(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교정교화활동 실적</li> <li>• 교정교화를 받은 수용자 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출소 후 취업률(%)</li> <li>• 교정시설 출소자의 재입소율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출소 후 취업률 = (취업한 교정시설 출소자 수 / 교정시설 출소자 수) × 100</li> <li>• 교정시설 출소자의 재입소율 = (재입소한 교정시설 출소자 수 / 교정시설 출소자 수) × 100</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 교정교화 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 건전한 사회인으로서 출소 후 취업한 정도 및 인성교육을 통한 재입소 억제 결과를 보여줄 수 있는 결과지표 설정 필요

## 14. 전시·행사

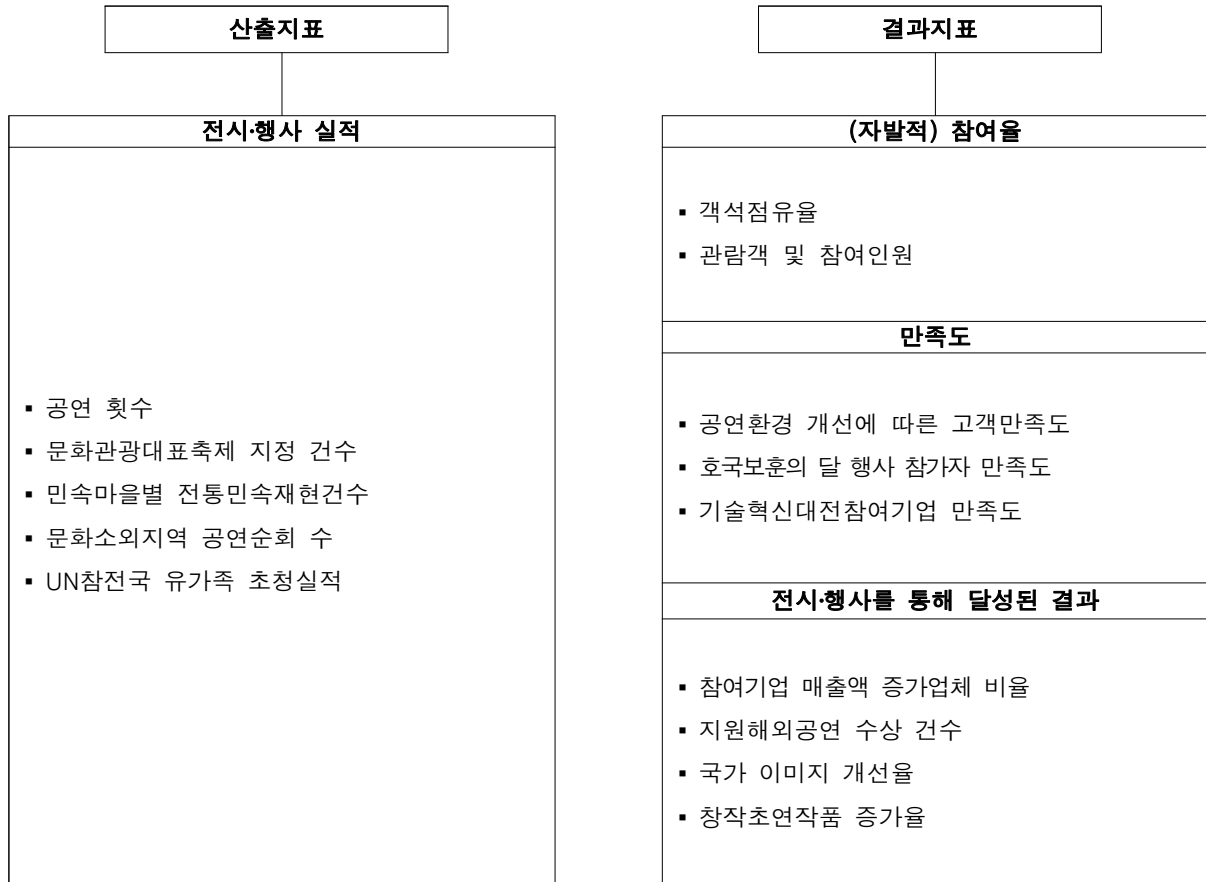
### ① 전시·행사 사업유형이란?

- 정부가 주관하는 기념일 행사, 국내외 문화 및 관광 행사, 체육행사, 전시·박람회 등의 행사 추진 사업
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 정부 주관 국경일·기념일 행사 개최
  - 국내외 문화·예술 행사 개최
  - 주기적 체육행사 개최
  - 전시회·박람회·설명회 등 개최

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 전시·행사 참여가 자발적으로 이루어지는 경우에는 참여인원 규모 측면을 제시하는 성과지표도 의미가 있으며, 일회성 행사인 경우 참여자의 만족도 또한 의미 있는 성과지표에 해당됨
  
- 그러나 전시·행사 개최 자체에 대한 지표보다는 전시·행사 개최의 궁극적인 목적의 달성 여부를 측정할 수 있는 결과지표를 개발하도록 노력해야 함
  - 일회성 행사일 경우라도 사후평가 등을 통해 전시·행사의 양적/질적 성과를 파악하여 이를 관리할 필요

〈 전시·행사 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 국가보훈처 「참전·제대군인 명예 선양」

#### □ 사례선정 이유

- 참전·제대군인 명예 선양 기념행사 개최 사업의 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	전시·행사	
사업명	참전·제대군인 명예 선양	
사업목적	6·25 참전에 대한 감사의 뜻을 전하고 발전된 한국을 홍보하여 UN 참전용사의 자긍심 고취 및 국가이미지 제고	
사업내용	6·25전쟁 참전유공자와 호국용사의 희생을 기리기 위한 정부주관 추모행사 거행, 참전용사 및 후손들을 초청하여 위로행사 개최 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행사 초청 인원(명)</li> <li>• 연간 행사 횟수(회)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행사 초청 인원 합산</li> <li>• 당해연도 행사 총 횟수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 참전기념행사 참가인원(명)</li> <li>• 행사 참가자 만족도(점)</li> <li>• 호국영웅 인지도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부주관 참전기념행사 참가인원 합산</li> <li>• 리커트 5점 척도 방식 조사</li> <li>• 리커트 5점 척도 방식 조사</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 참가인원 수나 만족도 등 행사 개최 자체에 대한 결과지표 외에도 행사의 궁극적인 목적 달성 여부를 측정할 수 있는 지표를 추가로 개발하여 설정할 필요

#### 4 사례 2. 문화체육관광부 「국립민속박물관 운영 활성화」

##### □ 사례선정 이유

- 민속 유물의 전시를 주요 활동으로 하는 사업의 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	전시·행사	
사업명	국립민속박물관 운영 활성화	
사업목적	대외교류를 통한 국가 간 민속 비교연구 및 유물의 수집·보존·전시를 통해 민속 문화를 선양하고 국민의 문화향유권 증진	
사업내용	한국민속문화 전시 및 운영, 민속유물 구입 및 관리 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인원(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민속박물관 보유 유물 수</li> <li>• 온라인 민속자료 콘텐츠 수</li> <li>• 교육 및 전시 프로그램 수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민속박물관 보유 유물 수</li> <li>• 온라인 민속자료 콘텐츠 수</li> <li>• 당해연도 민속박물관에서 개발한 교육 및 전시 프로그램 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민속박물관 관람객 수(명)</li> <li>• 민속박물관 관람객 만족도(점)</li> <li>• 민속박물관 전시 프로그램 전문가 평가(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 민속박물관 관람객 수(명)</li> <li>• 리커트 5점 척도 방식 만족도 조사</li> <li>• 민속박물관 전시 프로그램에 대한 전문가 대상 사업 성과 조사 결과</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 국립민속박물관 운영 활성화 사업의 내용 및 사업목적 달성 여부를 점검할 수 있는 결과지표 위주로 설정하고, 전시 프로그램의 질적 측면을 측정할 수 있는 성과지표를 개발하도록 노력할 필요

### 5 사례 3. 고용노동부 「장애인 기능 경기대회」

□ 사례선정 이유

- 행사 개최의 궁극적 목적 달성 여부를 측정할 수 있는 성과지표를 설정한 사례

□ 단계별 성과지표 도출

사업유형	전사·행사	
사업명	장애인기능경기대회	
사업목적	기능경기대회 개최를 통한 장애인 기능개발 장려 및 기능향상 촉진을 실현하고, 사회와 기업의 장애인고용에 대한 인식을 개선하여 고용촉진 및 직업안정 도모	
사업내용	지방기능경기대회, 지적기능경진대회, 전국기능경기대회 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기능경기대회 참가 장애인 수 (명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기능경기대회 참가 장애인 총수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기능경기대회 관람객 수(명)</li> <li>• 기능장애인에 대한 인식개선도 (점)</li> <li>• 기능경기대회 입상자 고용유지율 (%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기능경기대회 관람객 수</li> <li>• 리커트 5점 척도 방식 설문조사</li> <li>• (고용유지인원/기능경기대회 입상자)x100</li> </ul>

□ 최종 성과지표 선정

- 행사나 경기대회 사업의 경우 가급적 사업의 궁극적 목적 달성 여부를 측정할 수 있는 지표를 개발하여 성과지표로 설정할 필요

## 15. 홍보·방송

### ① 홍보·방송 사업유형이란?

- 단순 정보전달이나 이미지 제고 등 특정목적에 위한 홍보활동과 방송제작, 지원, 운영 등 방송산업 관련 활동
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 지식 또는 정보전달을 목적으로 출판물 및 영상물을 제작·배포
  - 정기/비정기 간행물 발간
  - 주요 정책 이슈, 에너지비용 절감 및 전력수급 안정을 위한 전기 소비 절약 홍보
  - 양성평등 촉진 및 여성·가족정책 추진을 위한 정책 활동의 대내외 홍보
  - 서민지원 법무정책 온라인 영상 콘텐츠 홍보
  - 국민안전방송 운영 및 방송콘텐츠 제작·방영, 육·해상 및 특수 재난 예방 홍보영상물 제작, 방송사 TV 광고, 전국 대형전광판 광고 등
  - 이 밖에 세금안내 홍보물 제작, 쌀 소비 촉진 홍보, 폐기물 감량 홍보, 프로그램 제작비·방송시설 현대화 지원 등

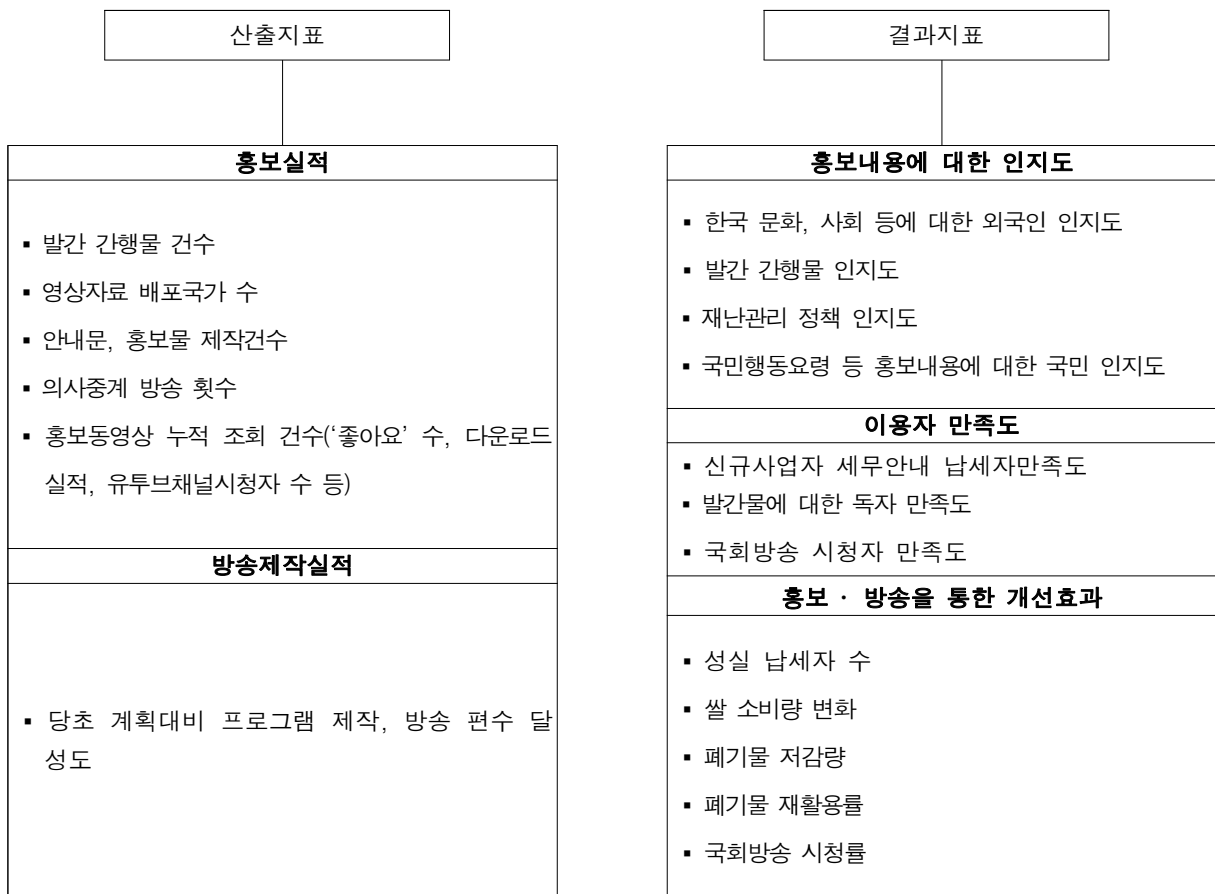
### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 홍보사업은 정보전달 자체가 목적인 경우와 전달된 정보를 통해 인식 및 행동변화를 목적으로 하는 경우로 나눌 수 있음
  - 전자의 경우에는 홍보물에 대한 인지도나 구독자 수 등을 제시할 수 있으며, 후자의 경우에는 해당사업의 목적달성

여부를 별도로 측정하거나, 이를 대표할 수 있는 통계 자료 활용을 통해 결과지표로 제시할 수 있어야 함

- 홍보 목적의 방송 사업일 경우 방송된 산출물의 품질을 측정할 수 있는 성과지표를 제시하도록 함
  - 시청자 만족도, 해당 방송 프로그램의 시청률 등

〈홍보·방송 사업유형의 성과영역 및 지표유형〉



### ③ 사례 1. 외교부 「한국지식정보확산」

#### □ 사례선정 이유

- 각종 출판·영상물 제작 지원을 통한 한국 소개를 목적으로 하는 홍보·방송사업으로, 정보전달 자체가 목적인 사업의 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	홍보·방송 사업	
사업명	한국지식정보확산	
사업목적	해외에 한국의 문화, 사회 등을 소개하는 각종 출판·영상물 제작 지원을 통해 한국에 대한 지식과 정보를 보급	
사업내용	정기간행물 단행본 및 전자책 발간, 온라인 콘텐츠 제작 및 홍보활동, 한국연구자료 지원, 한국영상콘텐츠 해외방영 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발간 간행 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 발간 간행 대상 중 발간 된 간행물 비율</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영상자료 배포 국가 수(개)</li> <li>• 발간 간행물 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 영상자료 배포국가 수</li> <li>• 발간 간행물 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발간물(영상물) 독자(시청자) 수(명)</li> <li>• 한국문화, 사회 등에 대한 외국인 인지도(점)</li> <li>• 발간물에 대한 독자 만족도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발간물(영상물) 독자(시청자) 수</li> <li>• 한국문화, 사회에 대해 외국인 대상 지원사업 전/후 한국에 대한 인지도 변화 조사 (리커트5점척도 방식)</li> <li>• 발간물에 대한 만족도 조사(리커트5점척도 방식)</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 한국지식정보확산 사업의 목적 달성 여부를 확인할 수 있는 성과 지표 설정 필요
- 홍보물을 접한 외국인의 한국에 대한 인지도 변화 등과 같은 결과지표와 함께 정량지표를 병행하여 설정 가능

#### 4 사례 2. 국세청 「납세안내 및 세금교육지원」

##### □ 사례선정 이유

- 국민의 신뢰도 제고 및 납세의식 향상을 위한 홍보·방송 사업으로, 납세에 대한 국민의 인식 및 행동변화를 목적으로 하는 사업의 성과지표 개발 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	홍보·방송 사업	
사업명	납세안내 및 세금교육지원	
사업목적	국세청 업무홍보를 통한 국민의 신뢰도 제고 및 납세의식 향상	
사업내용	세금신고, 납부안내 및 세금안내 홍보물 제작	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 안내물 발송 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 발송 대상 중 발송된 안내물 비율</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍보물 제작 건수(건)</li> <li>• 안내문 발송 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍보물 제작 건수</li> <li>• 안내문 발송 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성실 납세자 증가율(%)</li> <li>• 단순 미신고 및 납기 후 가산세 감소율(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\{(홍보사업 후 성실납세자 수 - 홍보사업 전 성실 납세자 수) / 홍보사업 전 성실납세자 수\} \times 100</math></li> <li>• <math>\{(홍보사업 전 가산세액 - 홍보사업 후 가산세액) / 홍보사업 전 가산세액 수\} \times 100</math></li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 홍보·방송 전과 후의 변화를 측정할 수 있는 성과지표 설정 가능
- 납세안내 및 세금교육지원 사업 목적 달성 여부를 확인할 수 있는 성과지표 설정 필요

### 5 사례 3. 농림수산물부 「농업농촌알리기」

#### □ 사례선정 이유

- 농업·농촌에 대한 이해도 제고 및 농식품 소비촉진을 위한 홍보·방송 사업으로, 국민의 인식 및 행동변화를 목적으로 하는 사업의 성과지표 개발 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	홍보·방송 사업	
사업명	농업농촌알리기	
사업목적	농업·농촌의 다원적 가치에 대한 이해를 제고하고, 우리 농림축산식품의 소비촉진 기반을 조성	
사업내용	농정 홍보, 농축산물 소비촉진 홍보, 농업인의 날 행사 지원, 지역농정 소통활성화 홍보 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입된 예산액</li> <li>• 투입된 총 인원</li> </ul>
과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍보물 제작 진행률(%)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전체 제작 대상 중 완료된 홍보물 비율</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍보물 제작 건수(건)</li> <li>• 홍보 동영상 누적 조회 건수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍보물 제작 건수</li> <li>• 홍보 동영상 누적 조회 건수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농식품소비량 증가율(%)</li> <li>• 농업·농촌정책에 대한 인지도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\{(\text{홍보사업 후 농식품소비량} - \text{홍보사업 전 농식품소비량}) / \text{홍보사업 전 농식품소비량}\} \times 100</math></li> <li>• 농업·농촌정책에 대한 인지도 변화 조사(리커트5점척도 방식)</li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 홍보·방송 전과 후의 변화를 측정할 수 있는 성과지표 설정 가능
- 농업농촌알리기 사업 목적 달성 여부를 확인할 수 있는 성과지표 설정 필요

## 16. 컨설팅 및 경영활동지원

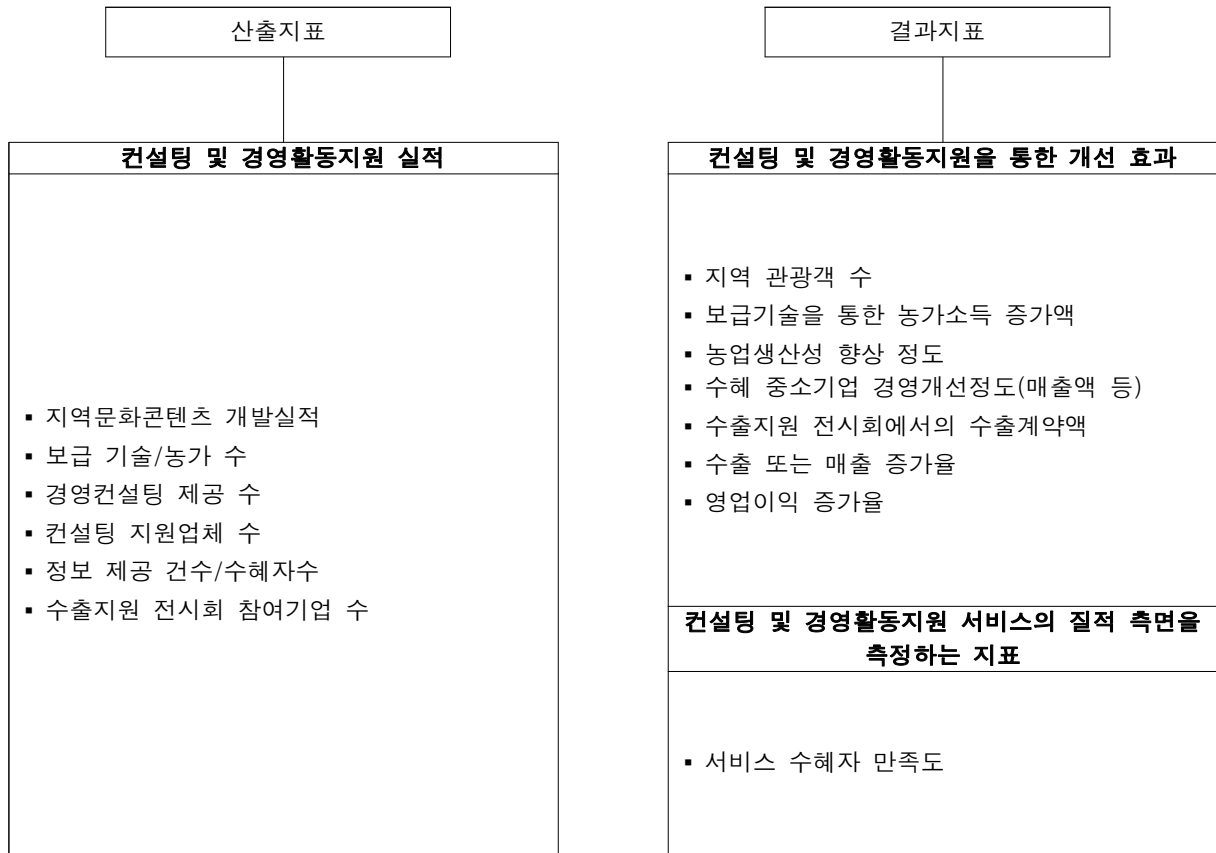
### ① 컨설팅 및 경영활동지원 사업유형이란?

- 지자체, 중소기업, 농가 등에 컨설팅 서비스를 제공하거나 마케팅, 기술지원 등을 통해 경영활동을 지원하는 사업
  
- 사업유형의 주요 사업 활동 예시
  - 지역문화 현황 및 정책에 대한 종합컨설팅
  - 새기술보급 및 현장애로기술 개발과제 시범
  - 농가나 중소기업에 대한 경영컨설팅
  - 중소기업 해외진출 지원, 수출상담센터 운영
  - 중소기업 기술사업화 지원 등

### ② 성과지표 개발 시 고려사항

- 사업을 통한 개선 및 효과를 측정할 수 있는 결과지표를 제시
  - 경영컨설팅이나 경영활동지원의 경우 해당 기업체의 경영개선 정도를 나타내는 지표를 제시
  - 기술 및 정보를 제공하는 컨설팅의 경우 해당기술 및 정보전달의 신속성 및 이에 대한 활용 정도를 측정할 수 있는 결과지표를 제시하여야 함

〈 컨설팅 및 경영활동지원 사업유형의 성과영역 및 지표유형 〉



### ③ 사례 1. 중소기업청 「중소기업컨설팅」

□ 사례선정 이유

- 경영컨설팅의 경우로 해당기업체의 경영개선 정도를 측정할 수 있는 결과지표를 제시한 사례

□ 단계별 성과지표 도출

사업유형	컨설팅 및 경영활동지원	
사업명	중소기업컨설팅	
사업목적	중소기업의 특성에 맞는 맞춤형 컨설팅을 지원하여 성장·정체기 기업의 지속성장을 위한 체질 개선 및 글로벌 경쟁력 확보	
사업내용	전문가의 진단·지도를 통해 경영·기술 환경변화에 대응할 수 있도록 지원하여 기업의 체질개선 및 경쟁력 제고	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액(억 원)</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컨설팅 지원업체 수(개소)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컨설팅 지원업체 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당 기업의 매출증가액(백만원)</li> <li>• 해당 기업의 단위비용 절감액(백만원)</li> <li>• 해당 기업의 만족도(점)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해당기업의 (당해연도 매출액 - 전년도 매출액)</li> <li>• 해당기업의 (당해연도 단위비용 - 전년도 단위비용)</li> <li>• 해당 기업의 만족도 리커트 5점 척도 방식 조사</li> </ul>

□ 최종 성과지표 선정

- 중소기업컨설팅 사업의 내용 및 사업 목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 결과지표 위주로 성과지표 설정

#### 4 사례 2. 농촌진흥청 「새기술 보급사업」

##### □ 사례선정 이유

- 농가에 신기술을 제공하는 컨설팅 사업으로, 해당 기술의 활용 정도를 측정할 수 있는 결과지표를 제시한 사례

##### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	컨설팅 및 경영활동지원	
사업명	새기술 보급	
사업목적	시험연구 개발된 신기술의 신속한 농가보급을 통한 농업생산성 및 농가소득 향상	
사업내용	식량작물 시범, 소득작목 시범, 환경보전 농업기술 시범, 농촌생활 과학기술 시범	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> <li>• 투입인력(명)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> <li>• 투입된 총인원</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보급 기술 수(건)</li> <li>• 보급 농가 수(가구)</li> <li>• 애로기술 개발 수(건)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보급 기술 수</li> <li>• 보급 농가 수</li> <li>• 애로기술 개발 수</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 농가 1가구당 연소득 증가액 (만원)</li> <li>• 보급농가의 만족도(점)</li> <li>• 일정품질 이상의 농산물 생산증가량(kg)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\{\sum \text{보급농가(당해연도 연소득} - \text{전년도 연소득)} / \text{새기술 보급농가 수}\} \times 100</math></li> <li>• 리커트 5점 척도 방식 만족도 조사</li> <li>• 일정 품질 이상 농산물의 (당해연도 생산량 - 전년도 생산량)</li> </ul>

##### □ 최종 성과지표 선정

- 새기술 보급 사업의 내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 결과지표 위주로 성과지표 설정

### 5 사례 3. 산업통상자원부 「대한무역투자진흥공사」

#### □ 사례선정 이유

- 국내 기업의 해외진출을 지원하는 사업으로, 해외진출지원의 효과를 측정하는 결과지표를 성과지표로 설정한 사례

#### □ 단계별 성과지표 도출

사업유형	컨설팅 및 경영활동지원	
사업명	대한무역투자진흥공사	
사업목적	국내 기업에 대한 해외마케팅지원, 외국인투자유치, 해외투자진출지원, 정보조사 등을 효율적으로 수행하여 국가 경제의 지속적 성장 및 산업 발전에 기여	
사업내용	중소·중견기업의 수출경쟁력 강화를 위한 맞춤형 해외마케팅 지원, 외국인 투자유치 등	
성과지표	성과지표 명	측정산식
투입	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산(억원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 투입예산액</li> </ul>
산출	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해외진출지원 수혜기업 수(개사)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 당해연도 대한무역투자진흥공사의 해외진출지원사업 수혜기업 수 총합</li> </ul>
결과	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중소기업수출경쟁력강화 사업 및 수출지원기반 활용사업 이용 기업 수출액(백만달러)</li> <li>• 신규시장개척실적(개사)</li> <li>• 수혜기업 매출액 증가율</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 중소기업수출경쟁력강화 사업 및 수출지원기반 활용사업 이용 기업 수출액</li> <li>• 해외마케팅지원 사업에 참가한 고객 중 기존 수출 실적이 \$10,000 미만인 국가에 대해 당해연도 \$10,000 이상 수출 실적을 달성한 기업수 합산</li> <li>• <math>\{(사업후매출액 - 사업전 매출액) / 사업전 매출액\} \times 100</math></li> </ul>

#### □ 최종 성과지표 선정

- 대한무역투자진흥공사 사업의 내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 수 있도록 결과지표 위주로 성과지표 설정

Q1

한 사업에 대해 다양한 성과지표가 존재할 경우 이를 하나로 묶어서  
지수화 된 형태의 성과지표로 설정해도 되나요?

사례

하나의 단위사업이 다수의 세부사업으로 구성되어 세부사업에 대한 각각의  
성과지표를 하나로 묶어서 단일 성과지표로 설정한 경우

A1

IMD 국가경쟁력 지수 등 대외적으로 공신력이 있는 검증된  
지수의 경우에는 지수화 된 지표라 하더라도 성과지표로 사  
용할 수 있음

그러나 한 사업에 대해 다양한 성과지표를 하나로 묶어서 가  
중치를 부여하는 등 부처에서 자체적으로 지수화 한 성과지  
표를 사용하는 것은 다음과 같은 이유로 지양하는 것이 좋음

① 성과지표의 불명확성

- 다양한 지표를 종합하여 단일한 값으로 산출한 것으로, 성  
과지표의 구체적인 성과달성정도 및 성과지표의 목표치  
수준을 객관적으로 파악하기 곤란

② 가중치의 주관성

- 다수의 지표에 가중치를 부여하여 하나의 지표로 만드는 경우,  
가중치를 부여하는 기준에 대한 객관성의 문제로 인해 성과  
달성정도에 대한 신뢰도를 담보하기 곤란

다수의 지표를 하나의 성과지표로 묶기 보다는 핵심적인 결과  
지표를 분리하여 성과지표로 관리하는 것이 바람직함

**예시**  
기후변화  
과학정보  
생산및  
서비스  
사업

- “기후변화과학정보 생산 및 서비스 사업”은 기후변화정보를 생산하고 이를 회원국에 제공하는 사업임
- 해당 부처는 동 사업의 성과지표로 ‘기후과학정보활용지수’를 제시함
  - 측정산식 = [(기후변화 분석자료 생산건수×10%)+(APCC 기후예측 및 변화정보 서비스 회원국 활용 만족도×90%)]×100



**핵심 결과지표를 분리하여 성과지표로 제시할 필요**



- 기후변화 분석자료 생산건수는 산출·계량지표, 회원국 서비스 활용 만족도는 결과·정성지표로 지표의 유형과 성격에 차이가 있음. 이를 하나의 성과지표로 지수화 하는 과정에서 불명확성 및 가중치 주관성 문제 발생
- 따라서 지수화된 성과지표 중 생산된 기후변화정보를 서비스 받은 회원국의 만족도를 핵심 결과지표로 분리 설정하고, 이를 보완할 수 있는 기후변화 분석자료 생산건수를 성과지표로 병행 설정하는 것이 바람직

## Q2

목표치 대비 실적치 형태의 달성률 지표를 사용하는 것이 왜 바람직하지 않나요?

<b>사례</b>	당해 사업계획 대비 실적 보급 실적을 비율화한 '달성률' 형태로 성과지표를 설정하는 경우
-----------	---

## A2

목표달성률 형태의 성과지표는 목표 대비 실적의 비율을 성과지표로 제시하여 해당 성과지표의 목표치는 대부분 100% 형태로 표현되나, 100%로 표현되는 목표치와 실적치는 사업담당자 외의 제3자가 구체적인 사업성과를 파악하기 곤란함

이로 인해 바람직한 성과지표의 요건 중 명확성 및 책임성 요건을 저해하게 되며, 성과정보의 관리 측면에서도 100%가 의미하는 구체적 수치가 연도별로 상이하기 때문에 시계열 자료를 획득하기 어렵다는 문제점이 있음

목표치 자체를 명시적으로 성과지표로 제시하고, 구체적인 목표치 수준을 파악할 수 있도록 설정하는 것이 바람직함

## 예시

해의건설  
인력양성  
교육사업

- 성과지표를 '교육인원 목표달성률'[(교육수료인원÷교육수료목표인원)×100]의 형태로 제시하는 경우 연도별 목표치 수준을 파악하기 어려움

연도	2015년	2016년	2017년	2018년
교육인원목표달성률(계획)	100%	100%	100%	100%
교육인원목표달성률(실적)	90%	98%	-	-



**목표달성률 형태의 성과지표보다는 구체적인 목표치수준을 파악할 수 있도록 함**



- 성과지표를 '교육인원수'로 제시하여 정보이용자 누구나 구체적인 성과정보를 쉽게 확인할 수 있도록 함

연도	2015년	2016년	2017년	2018년
교육인원수(계획)	2000명	2200명	2400명	2600명
교육인원수(실적)	1800명	2156명	-	-

### Q3

특정형태의 억제나 방지를 목적으로 하는 사업의 경우 성과지표 설정은 어떻게 해야 하나요?

<b>사례</b>	단속·감독·규제·감사 등을 통해 피해야 할 결과를 억제·예방·방지해야 하는 사업인 경우
-----------	--

### A3

억제나 방지를 목적으로 하는 사업의 경우 여러 가지 이유로 성과 측정이 어려울 수 있음

특히 억제조치가 취해지지 않았을 경우 어떤 상황이 발생할 것 인지를 추측하고, 행태에 영향을 미치는 다른 요인 속에서 개별사업이 미치는 영향을 분리하는 일은 어려움

이러한 경우 산출과 결과사이에서 궁극적인 사업목표와 밀접한 관계를 가지면서도 사업의 구체적 활동을 나타내는 지표를 선택함

- ① 예방·방지 활동의 결과에 영향을 미치는 요인을 분리 하는 일이 어려운 경우

### 예시

#### 산림병해충 방제사업

- 본 사업은 산림병해충 적기방제로 산림생태계의 건강성유지와 산림자원 손실을 방지하는데 목적이 있음
- 산림병해충 발생은 기후온난화로 인한 병해충의 활동증가, 나무의 생리적 쇠퇴, 가뭄과 장마 등의 기상요인 등에 많은 영향을 받으므로 산림병해충 발생률만으로 사업활동의 효과를 측정하기에는 무리가 있을 수 있음



사업목적 달성여부를 구체적으로 나타낼 수는 **결과지표와 함께 결과에 미치는 영향이 분명한 산출지표를 병행**하여 사용하도록 함



- “산림병해충 발생률” 등 산림병해충 발생 억제 정도를 측정할 수 있는 결과지표와 함께 사업목적 달성과 직결되는 ‘산림병해충 방제율’과 같은 산출지표를 병행하여 사용하여 방제사업실적과 실제 산림병해충발생간의 관계를 파악해 볼 수 있음
- 가축·식물 방역사업, 국가예방접종사업 등의 경우에도 산출지표는 유의미한 성과지표가 될 수 있음

② 실패가 용인되지 않는 경우

예를 들어 테러예방, 원자력발전소 사고방지와 같이 부정적인 결과의 발생을 막지 못하면 파국적인 상황이 초래될 경우로 등의 경우 과정 및 산출지표를 사용하여 방지장치가 얼마나 잘 작동하고 있는지를 평가할 수 있을 것임

이때 사용되는 과정 및 산출지표는 궁극적 결과지표가 아닌 보완적인 성과지표에 해당하며, 최종 결과와 밀접한 관련을 맺고 있어야 함. 보완지표를 사용하고자 할 경우 사업주체는 해당 성과지표가 최종 결과와 관련성이 높다는 것을 모의실험 등을 통해 논리적으로 제시할 수 있어야 함

**예시**  
**미국**  
**원자력**  
**발전소**  
**사고방지**

- 원자력규제위원회의 전략목표는 “원자로 사고 및 원자로 방사선에 대한 대규모 노출로 인한 사망이 없고, 방사선 관련시설의 파괴행위가 발생하지 않는다”로서, 동 목표는 사업의 효과 평가에 불충분함
- 실제로 1999년 이래 이러한 사고는 한 번도 발생하지 않았으므로 정보가 변하지 않는 성과지표를 가지고 성과관리를 하기는 곤란함



이때 다음과 같은 **보완적인 성과지표**를 활용함



- 연간 성과목표는 “전조가 되는 사건이 한 건 이하 발생하고, 관련 산업의 안전도가 통계적으로 유의한 하락추세를 보이지 않으며, 규제수준을 초과하는 정도의 방사능 노출이 발생하지 않는다” 등이 사용되고 있음
- 지표로는 “규제범위를 초과하는 방사선 누출 건수”, “핵관련 안전수칙 위반건수”등을 사용하고, 이러한 보완지표는 원자력안전사업의 효과성을 지속적으로 측정하는 데 유용하게 사용될 수 있음

## Q4

사업의 결과가 무형의 가치로 제시되어 이를 구체적으로 측정하기 어려운 경우 성과지표 설정은 어떻게 해야 하나요?

### 사례

국제교류 및 협력, 연구용역과 같이 사업의 성과가 무형의 결과로 제시되어 이를 구체적으로 측정하기 곤란한 경우

### A4

해당 사업의 결과가 무형의 성과에 해당하여 이를 물질적 가치로 측정하기 곤란한 경우, 결과 측정 자체의 어려움으로 인해 성과지표 개발에 어려움이 발생할 수 있음.

이러한 경우 사업 결과의 측정 가능성을 높이기 위해 ① 해당 사업의 어떤 측면이 중요한지 재검토해보고, ② 왜 결과의 측정이 어려운지에 대해 고찰해보아야 함

#### ① 사업 중요성에 대한 재검토

- 다음 질문은 해당사업의 목적과 원하는 결과를 명확히 하는데 도움을 주며, 궁극적으로 측정해야 할 것이 무엇인지를 결정하는 데 도움을 줄 수 있음
  - 왜 이 사업을 수행하는 일이 중요한가?
  - 사업이 성공적으로 진행된다면 어떤 문제가 해결될 것인가?
  - 사업이 성공적으로 진행된다면 어떤 변화가 나타날 것인가?
- 사업에 대한 근본적인 질문을 통해 사업의 효과성을 입증할 대안과 측정방법을 발견할 수 있음

#### ② 결과측정 방해요인에 대한 고찰

- 어떤 문제로 인해 결과측정이 어려운지를 파악하고 이에 대한 대안을 모색함으로써 사업의 결과측정 가능성을 제고하는데 도움을 줄 수 있음
  - 사업목적이 추상적이며 불명확하게 설정되었는가?
  - 지향하는 사업목적이 사업활동 범위를 초과하는가?
  - 고객이나 수혜계층이 정의되어 있지 않은가?
  - 해당 고객과 수혜계층이 실제 사업과 연관성이 낮은사람들로 정의되어 있는가?
  - 자료 획득이 불가능한가?

사업 중요성에 대한 재검토를 통해 사업의 효과성을 입증할 수 있는 성과지표를 개발할 수 있으며, 사업 결과측정의 방해요인 제거를 통해 기존 사업성과의 측정가능성을 향상시킬 수 있음

**예시 1**  
문화외교  
강화

- 본 사업의 목적은 창의적이고 적극적인 문화외교를 통해 국제사회에서 문화한국의 인식·이해를 확산시키는 것임



**사업목적 달성여부를 구체적으로 나타낼 수 있도록**

다음 사항을 고려하여 지표를 설정함



- 한국문화에 대한 인식 제고 정도는 무형의 가치로서 이를 측정할 수 있는 자료의 획득 여부를 파악하여야 함
  - 사업목적 달성과 관련된 공신력 있는 국제기구의 지수 및 통계 자료가 존재할 경우 이를 활용하여 성과지표로 개발할 수 있음
  - 정량적인 자료를 얻을 수 없는 경우 전문가 의견 및 사업 수혜자의 변화와 같은 정성적인 자료를 수집하여 성과지표로 활용할 수 있음 (예:전문가 패널조사, 문화교류 참여자의 한국에 대한 인식 향상도 조사)
- 또한 문화외교 사업활동에 대한 성과지표를 정성적인 결과지표와 병행 제시함으로써 사업목적 달성여부를 보다 구체적으로 제시할 수 있음
  - 예를 들어 재외공관 문화전시장 추진 사업의 경우 관람객 만족도(결과) 뿐 아니라 전체 재외 공관 중 문화전시장 사업 추진 공관의 비율(과정) 및 재외 공관 문화전시장 관람객 수(산출) 지표를 사용하여 사업의 성과를 적절히 제시할 수 있을 것임

**예시 2**  
장애인  
고용연구

- 본 사업의 목적은 우리나라 장애인을 대표하는 패널(약 5천명)을 대상으로 장애인 개인의 경제활동상태를 동태적으로 파악하여 장애인의 노동시장 참여에 대한 기초자료를 제공하는 것임



**사업목적 달성여부를 구체적으로 나타낼 수 있도록**

다음 사항을 고려하여 지표를 설정함



- 장애인고용패널 조사를 위한 연구용역 사업의 최종성과는 무형적 가치에 해당하여 이를 측정할 수 있는 자료의 획득 여부를 파악하여야 함
  - 정량적인 자료를 얻을 수 없는 경우 전문가 의견 및 평가를 통해 사업의 성과 및 정책 기여도 부분의 성과지표를 개발할 수 있음(예: 연구과제완성도, 정책기여도에 대한 전문가 평가 결과)
- 또한 연구용역 사업에 대한 내부 관리의 효과성을 측정할 수 있는 성과지표를 정성적인 결과지표와 병행 제시하여 사업목적 달성여부를 보다 구체적으로 제시할 수 있음
  - 패널조사의 표본이탈을 최소화하도록 사업을 관리하는 것은 패널의 대표성 유지 및 사업의 지속가능성 유지를 위해 중요한 요소이므로, 패널유지율(성공패널수/구축패널수X100)과 같은 사업활동 관련 성과지표를 활용할 수 있음

## Q5

사업의 궁극적인 결과 측정이 사업 실시 몇 년 후에 가능한 경우 성과지표 설정 및 측정은 어떻게 해야 하나요?

### 사례

우주탐사기술개발, 인공위성 발사, 새만금 종합개발과 같이 사업의 궁극적 성과가 발현되기까지 장기간이 소요될 경우

## A5

일부 단년도 계속사업의 경우 사업 시작 후 일정기간이 지난 시점에서야 궁극적인 목적 달성 여부를 측정할 수 있음. 이러한 경우 궁극적인 목적의 달성에 대한 결과 측정이 가능해지기 전까지는 사업의 중간목표를 설정하여 이를 측정할 수 있는 성과지표를 사용할 수 있음

단, 중간목표 등에 대한 성과지표를 사용해야하는 경우라도 사업시행 초기부터 결과 측정을 위해 필요한 자료 수집 방법 및 측정방법에 대한 논의를 거쳐야 함

### 예시 1

#### 광역BRT 구축사업

- 동 사업의 목적은 간선급행버스체계(BRT)구축을 통한 대도시권의 광역 교통난 해소와 대중교통이용 활성화임
- 이러한 궁극적인 사업목적의 달성여부를 판단하려면 실제 대도시권의 교통혼잡도를 제시하는 결과지표를 설정할 필요가 있음
- 그러나 사업이 전국 대도시권을 대상으로 순차적으로 진행되며 개별 사업구간의 완료에 장기가 소요되는 사업이므로 동 사업을 통한 교통혼잡도 감소 정도를 판단하기가 곤란한 상태임



이때 **중간 결과지표**를 다음과 같이 설정해 볼 수 있음



- 사업의 추진 단계에 비취볼 때 최종 성과인 광역권 교통난 해소 정도를 제시하기 곤란한 경우, 사업이 계획대로 추진되고 있는지를 보여줄 수 있도록 사업 공정률 지표를 과정지표로 설정할 수 있음. 특히 **과정지표를 사용하더라도 BRT 구축이 완료된 개통 구간의 버스 평균 통행속도를 성과지표로 설정하여 일부 완료 사업의 성과를 병행하여 제시할 수 있어야 함. 이를 위해 사업시행 전 버스평행속도 측정과 같은 기초 자료 수집에 주의를 기울여야 함**

## 예시 2

### 이공계 장학사업

- 이공계장학사업의 목적은 우수 청소년 과학도를 이공계로 적극 유도하여 과학기술 핵심인력 양성과 첨단 과학기술분야 국가 경쟁력 제고임
- 이러한 궁극적인 사업목적의 달성여부를 판단하려면 실제 이공계장학사업의 혜택을 받은 수혜자들이 과학기술인재로 육성되었는지를 추적하여 볼 필요가 있음
- '본 사업의 수혜자인 학생들이 졸업하여 과학기술관련 분야에서 일하고 있는 비율', '연구실적' 등이 최종적인 결과지표가 될 수 있음
- 그러나 사업이 시작된지 얼마 되지 않아 아직까지 본 사업의 수혜자인 학생들이 과학기술 인재로 육성되었는지를 판단하기가 곤란한 경우



이때 **중간 결과지표**를 다음과 같이 설정해 볼 수 있음



- 본 사업의 수혜자인 학생들이 과학기술 인재로 육성되었는지를 판단하기가 곤란한 경우, 창조적 과학기술 인재 양성을 충실하게 뒷받침하여 가시적 성과를 기대할 수 있도록 지표를 설정함. 특히 중간 단계의 결과지표로서 장학생들이 탁월성을 유지할 수 있도록 '장학생 학업성취도' 등을 제시할 수 있음

## Q6

사업 활동은 단순 소액사업이나 동 사업이 기여하는 최종 성과는 사업활동의 범위를 넘어서는 궁극적인 목표에 해당할 경우, 담당자의 책임범위를 넘어서는 것 같은데요. 이 경우 결과지표는 어느 수준으로 설정해야 하나요?

### 사례

금연홍보사업, 취업박람회 개최 사업과 같이 사업의 궁극적인 성과 달성에 해당 사업활동 외에 외생 효과가 더 크게 존재하는 경우

## A6

결과지표를 설정할 때에는 해당 사업활동을 통한 사업성과를 정확히 반영할 수 있도록 노력해야 함. 결과지표가 사업성과를 정확히 반영한다면 책임귀속의 문제도 자연스럽게 해결될 수 있음. 만약 사업의 규모와 여건상 단년도에 궁극적인 최종 결과지표를 사용하기 곤란한 경우 실제 사용가능한 초기·중간 단계의 결과지표를 사용할 수 있음

- 따라서 결과지표는 사업활동과 인과관계가 존재하는 결과지표를 설정하여야 함. 만약, 사업활동과 인과관계가 낮은 결과지표를 사용할 경우 외생변수 등의 요인으로 사업성과의 왜곡 및 책임 귀속의 문제가 발생할 소지가 있으므로 주의해야 함

그러나 해당 사업과 직접적인 인과관계는 낮지만 사업성과와 관련이 높은 최종 결과지표 또한 사업의 설계와 집행에 관한 의사결정에 있어 중요한 정보를 제공할 수 있으므로 현재 사용할 수 없다는 이유로 무조건 간과해서는 곤란함

- 인과관계는 낮지만 사업성과와 관련이 높은 결과지표의 경우 정책관리자·정책 수혜자·이해관계자에게 사업이 궁극적인 결과 달성을 향해 추진되고 있다는 정당성을 부여할 수 있음
- 향후 사업추진 여건에 비추어 최종 결과지표를 병행 사용할 수 있도록 관련 정보를 수집하고 이를 활용할 수 있는 제반여건 조성에 노력해야 함

**예시**  
**금연홍보**  
**사업**

- 본 사업은 금연 홍보 활동을 통해 금연에 관한 부정적 인식을 제공함으로써 흡연 예방 및 흡연을 감소에 기여하는 것을 목적으로 함
- 금연 홍보 사업이 흡연을 감소 및 흡연 관련 사망자 감소에 결정적 영향력을 미칠 수는 없는 만큼, 이를 통해 흡연 관련 질병의 발생률 자체가 좌우된다고 판단하는 것에는 무리가 있음



**사업활동과 사업결과의 인과관계를  
고려한 성과지표를 사용**



- 각종 매체를 통한 금연 홍보라는 사업활동과 사업추진 여건을 고려하여 사업활동과 인과관계가 높은 결과지표를 선정할 필요
- TV 금연 캠페인의 경우 사업활동과 사업결과의 인과관계를 고려하여 사업 초기 단계에는 '홍보 광고 시청률', 사업 중기 단계에는 '금연홍보 캠페인 인지도', 사업 최종 단계에는 '흡연의 위험에 대한 일반 시민의 인식도 변화율', '금연결심자 중 홍보매체를 통한 금연결심자 비율'과 같은 성과지표를 설정할 수 있음

# Q7

추상적인 목표치를 달성하고자 하는 지표를 사용하는 것이 왜 바람직하지 않나요?

<b>사례</b>	정책계획 수립, 정성적 평가 결과 등 사업의 결과를 추상적인 목표치를 기준으로 측정하는 경우
-----------	---

# A7

계획 수립, '우수' 등급 이상 등 추상적인 목표치를 달성하고자 하는 지표는 목표달성도를 계량적으로 정확히 측정할 수 없고 제3자가 성과 달성수준을 객관적으로 알기 어려워 성과지표로서 부적절함  
 이러한 경우 목표치 자체를 구체적이고 정량적인 수치 형태로 제시할 수 있는 성과지표를 설정하는 것이 바람직함

## 예시

국립대학  
법인운영  
지원사업

- 서울대학교는 「국립대학법인 서울대학교 설립·운영에 관한 법률」 제 32조에 따라 매년 수립·공표한 연도별 대학운영계획의 운영성과를 교육부로부터 매년 평가받고 있음
- 해당 부처는 동 사업의 성과지표로 '서울대 대학운영성과 '교육영역' 평가 결과'를 제시하면서 연도별 목표치를 '우수'로 설정하였음
- 부처가 제시한 지표는 목표달성도를 계량적으로 정확히 측정할 수 있는 형태가 아니라 부적절함
  - 평가결과 점수에 따른 등급배분 기준 등 구체적인 내용이 미흡하여 '우수' 등급을 달성하는 것이 어느정도의 성과 달성수준을 의미하는 것인지 알 수 없음
  - 현행 지표는 '우수' 등급을 달성하지 못할 경우 실제 달성수준과 관계없이 지표달성도가 0%가 되는 형태임



**사업성과 달성수준을 객관적으로 나타낼 수 있도록 다음 사항을 고려하여 지표를 설정함**



- 대학운영성과 평가제도의 개요와 평가기준, 평가결과 산출형태(등급구성, 점수 등) 등을 제3자가 알 수 있도록 구체적으로 설명할 필요
  - 평가결과가 점수형태로 산출되어 등급이 결정되는 것이라면 점수 그 자체를 측정산식으로 하는 계량지표로 설정하여 정보이용자 누구나 목표달성도 등 구체적인 성과정보를 쉽게 확인할 수 있도록 해야 함
  - 평가결과가 등급형태로만 산출된다면, 등급구성 및 등급결정방법을 구체적으로 제시하고, 만족도 지표와 같은 다른 정성지표와 유사하게 구간화하고 목표치·실적치를 '우수' 대신 '80점' 등 계량적 수치로 설정할 필요
- 또한 국립대학법인 법인화 정착 및 연구성과 향상 등 사업목적 달성여부를 정량적으로 측정할 수 있는 결과지표를 개발할 필요
  - 세계대학순위·아시아대학순위 내 서울대 순위 및 전년대비 순위 상향수준 등 세계적 기준에 의한 객관적인 평가를 활용하는 것이 바람직함

## Q8

집행률(혹은 실적집행률)로서 성과지표를 설정하는 것은 왜 바람직하지 않나요?

### 사례

문화체육관광부 단위사업 '종교문화활동 및 보존지원' 중 세부사업 '전통종교문화유산보존'에 대한 성과지표를 '전통사찰 보수정비 및 방재시스템 구축 실적집행률'로 설정한 경우

## A8

성과지표 설정시 예산지원을 통해 변화시키고자 하는 결과를 측정하는 성과 지표를 설정하는 것이 원칙임

집행률과 같은 투입지표로는 사업의 궁극적인 성과 측정이 어려우므로 사업의 결과 달성 여부를 판단할 수 없음

예산집행률 자체는 사업목적 달성여부와 관련성이 낮으므로 내부 관리지표로 사용하고, 성과계획서에는 사업목적 달성 여부를 판단할 수 있는 성과지표를 설정하는 것이 바람직함

### 예시

#### 전통종교 문화유산 보존사업

- 해당 부처는 동 사업의 성과지표로 '전통사찰 보수정비 및 방재시스템 구축 실적집행률'를 설정하면서 측정방법을 '총지원예산 대비 지자체 실적집행액'으로 제시하였음
- 부처가 제시한 지표과 측정방법은 투입지표로서 사업완료 후 나타나는 궁극적 결과 및 변화를 측정할 수 있는 형태가 아니라 부적절함



**집행률 형태의 성과지표보다는 사업목적 달성여부를 구체적으로 파악할 필요**



- 성과지표를 '전통사찰 보수·복원·정비건수'로 제시하여 사업내용 및 사업목적 달성 여부를 확인할 필요가 있음

# Q9

사업 실적을 부처에서 자체적으로 설정한 개별 구간 점수로 제한산하여 최종성과를 측정해도 되나요?

<b>사례</b>	부처에서 자율적으로 구간별 평가기준 및 점수를 설정하여 외부위원의 평가에 따라 성과를 측정하고자 한 경우
-----------	--

# A9

부처에서 자율적으로 평가 기준 및 그에 따른 점수를 설정하여 최종 성과를 측정하는 방식은 지양해야함

- 설정한 개별구간 및 배점에 대한 객관성이 미흡하여 최종 달성된 성과의 객관성 및 신뢰도가 확보될 수 없음

이러한 경우 사업 담당자 외 제 3자가 사업 목표에 대한 구체적인 달성 정도를 파악하기 곤란하므로 사업성과 달성수준을 객관적으로 나타낼 수 있는 성과지표를 설정하는 것이 바람직함

# 예시

## 권익증진 교류·협력사업

- 국제·민간 대내외 교류협력을 통한 국민권익 증진을 목적으로 하여 권익증진교류·협력사업을 실시하고 있음
- 해당 부처는 동 사업의 성과지표로 '국제협력 기여도'를 제시
  - \* 측정산식 : ① 다자간 기여도 × 0.5 + ② 양자간 기여도 × 0.5
- 각 '기여도'를 측정하는데 있어 부처가 자율적으로 구간별 배점 기준을 설정하여 평가를 받도록 함
  - 다자간 국제회의 기여도

평가 기준	탁월	우수	보통	미흡	매우미흡
배점	100	90	80	70	60
비고	기조연설, 의제별 제안, 발표 등을 통해 우리 입장이 논의결과에 대부분 반영되어 우리나라의 위상을 높이는 동시에 국제회의 성과 제고에 실질적으로 기여	기조연설, 의제별 제안, 발표 등을 통해 우리 입장이 논의 결과에 일부 반영되어 국제사회에서 우리의 역할과 기여를 확대	의제별 발언 등을 시행하였으나, 구체적으로 우리의 역할과 기여를 확대하지 못함	회의에 참석하였으나, 의제별 제안 등 실질적인 참여가 없어 우리 입장을 개진하지 못함	우리의 입장이 반영되지 않아 우리 입장과 반하는 방향으로 논의 전개

- 양자간 회의 기여도

평가 기준	탁월	우수	보통	미흡	매우미흡
배점	100	90	80	70	60
비고	실질적으로 정책에 반영되거나, 양국국민 민원해결 성과가 나타남	정책공유 또는 협의와 더불어 정책반영 의사 또는 계획 제시 및 민원해결 노력	정책공유와 더불어 구체적 협의내용 논의	고위급간 정책 공유 수준에 머무름	실무자간 정책 경험 공유 수준에 머무름

- “위상을 높이는 동시에 국제회의 성과 제고에 실질적으로 기여”, “국제 사회에서 우리의 역할과 기여를 확대” 등 구간 배점 기준이 모호하고 평가자에 따라 결과가 다르게 나타날 수 있음



**성과 측정 및 결과에 대한 객관성을 확보하고, 제3자  
누구나 구체적인 성과정보를 쉽게 확인 할 수 있는  
지표 설정**



- 국제회의 등에서 우리나라가 의제별 제안, 발표 등을 한 횟수 대비 실제 반영된 건수를 측정하는 방법이 객관적이고, 실제 성과를 측정하는 대안 중 하나가 될 수 있음

**Q10** 회담, 협의 등의 활동이 목적인 사업들의 결과 지표 설정은 어떻게 해야 하나요?

<b>사례</b>	외교부의 국가간 회담 및 협의 사업과 같이 회담, 협의 등의 활동에 대한 성과지표를 설정해야 하는 경우
-----------	---

**A10**

회담, 협의 등의 활동이 목적인 사업들은 회담 및 협의 결과가 즉각적으로 나타나는 경우가 많지 않기 때문에 사업의 성과를 명확하게 측정하기에 어려움이 있음

- 특히, 외교 및 안보 분야는 사업의 목표가 장기적이고 거시적이기 때문에 ‘국가간 교역량’과 같이 거시적 관점에서 설정된 성과지표의 경우 외부 요인이 영향을 미칠 수 있기 때문에 성과지표와 사업 간의 인과관계가 모호해질 수 있음

부처 내부적으로 사업 목표를 보다 구체화하는 작업이 우선되어야 하며 이를 근거로 회담이나 협의를 통하여 구체화된 목표를 달성하였는지를 확인할 수 있는 지표를 설정해야 함

장기적 관점에서 설정된 지표는 프로그램 수준에서 설정하는 것이 바람직 함

**예시**  
**북핵문제**  
**협업지원**

- 북한 비핵화에 대한 협의를 통해 북핵문제에 대한 국제사회의 지지 확보를 목적으로 하여 북핵문제 협의지원사업을 실시하고 있음
- 거시적 사업목적은 북한 비핵화이지만 구체화된 목표는 국제사회의 지지를 이끌어 내는 것이므로 이를 측정할 수 있는 결과 지표를 설정해야 함
- 사업 시행 기간 동안 정상회담·외교장관회담 등 고위급 협의, 국제기구 및 다자회의 등을 통해 우리나라의 입장을 반영한 문서가 발표된 경우 사업 목표를 달성 했다고 볼 수 있음
- 따라서 해당 사업의 결과지표를 “양자·다자 계기 결과문서에 우리 입장 반영” 정도를 우리 입장을 반영한 결과문서 도출 건수로 제시할 수 있음

## 재정사업 성과지표 개발 매뉴얼

발행처 / 한국조세재정연구원  
세종특별자치시 시청대로 336  
tel (044) 414-2218, fax (044) 414-2065  
<http://www.kipf.re.kr>

---

\* 본 매뉴얼은 한국조세재정연구원 성과관리센터 홈페이지  
(<http://cpem.kipf.re.kr>) 자료실에서 PDF파일로도 이용하실 수 있습니다.

