
2014년도 서울대학교병원 자체감사 인식도조사 분석결과

2014. 12.

목 차

- I. 자체감사 인식도조사 측정 개요 2
- II. 자체감사 인식도조사 측정 결과 4
- III. 감사실과 자체감사활동 개선 제언 14
- IV. 종합의견 및 향후 계획 17

1. 자체감사 인식도조사 측정 개요

○ 측정 목적 및 기대효과

전 교직원의 자체감사기능에 대한 인식도를 파악하여 자체감사 기능의 효과성을 제고하고 내부청렴도 향상을 위한 기초자료로 활용코자 함.

○ 측정 기간 : 2014.11.27.(목) ~ 12.10.(수) (2주 간)

○ 측정 방법 : 구조화된 설문지에 의한 on-line 조사

○ 측정 대상(전 교직원/6,149명) 및 표본(532명/8.7%)

구분		대상자(명)	참여자(명)	참여율	참여자 구성비율
직종별	의사직	1,385	33	2.4%	6.2%
	사무/기술직 ¹⁾	292	80	27.4%	15.0%
	간호직	1,897	273	14.4%	51.3%
	보건직	626	62	9.9%	11.7%
	약무직	96	21	21.9%	3.9%
	운영기능직	1,006	52	5.2%	9.8%
	기타	847	11	1.3%	2.1%
성별	남	1,945	149	7.7%	28.0%
	여	4,204	383	9.1%	72.0%
계(전체)		6,149	532	8.7%	100.0%

○ 측정 항목(17문항)

구분	설문 내용
자체감사의 기능 및 효과성에 대한 설문(12)	1. 자체감사(일상·정기·특별감사) 경험 유무
	2. 자체감사를 의식한 투명하고 공정한 업무처리
	3. 자체감사의 병원업무 개선에 대한 효과성
	4. 자체감사의 병원운영에 대한 효율성
	5. 감사실의 역할과 활동
	6. 감사실의 기관운영 투명성 향상 기여도
	7. 감사실의 직원 비리 예방의 효과성
	8. 감사결과 처분요구서의 합리성
	9. 자체감사 관련 개선사항
	10. 감사실의 역할과 활동이 미흡한 원인
	11. 감사실의 기능을 제고하기 위한 고려사항
	12. 2013년도 자체감사 실적에 대한 평가

1) 사무/기술직 : 사무직, 기술직, 의공직을 의미함.

구 분	설문 내용
감사결과공개 및 감사계획 수립 관련 설문(4)	13. 자체감사 결과 공개 여부
	14. 자체감사 결과 공개 방식
	15. 종합감사 주기의 적정성
	16. 2015년도 중점감사 사항
기 타(1)	17. 자체감사활동 개선과 관련하여 자유의견 서술

○ 결과분석 방법

- Likert 척도방식(5점 척도)을 이용하여 만족도를 측정(8문항)하고, 100점 기준으로 환산함.

$$\text{환산점수}(P) = \text{Min} + \{(\text{Max}-\text{Min}) / (\text{K}-1) \times (\text{X}-1)\}^2$$

- Min : 100점 기준에서의 최소값(40점)
- Max : 100점 기준에서의 최대값(100점)
- K : 척도(5점)
- X : K점 척도 기준에서의 취득 점수
(※ 매우 만족 5점, 만족 4점, 보통 3점, 불만족 2점, 매우 불만족 1점)

▫ 점수 환산표

구 분	5점 척도	100점 환산점수
매우 그렇다	5점	100점
그렇다	4점	85점
보통이다	3점	70점
그렇지 않다	2점	55점
매우 그렇지 않다	1점	40점

▫ 결과 분석

- 전체응답자 532명과 자체감사 수감 유경험자 268명의 설문결과를 구분하여 분석함.

2) 점수 환산방식 : 리서치 중앙 홈페이지 참조. 병원 CS팀 고객만족도조사에서는 [Min = 0점]으로 처리함.

II. 자체감사 인식도조사 측정 결과

1. 문항별 측정 결과 및 분석

- **문1 : 최근 3년 이내에 감사실에서 실시하는 자체감사(일상·정기·특별 감사) 등을 받은 경험이 있습니까?**

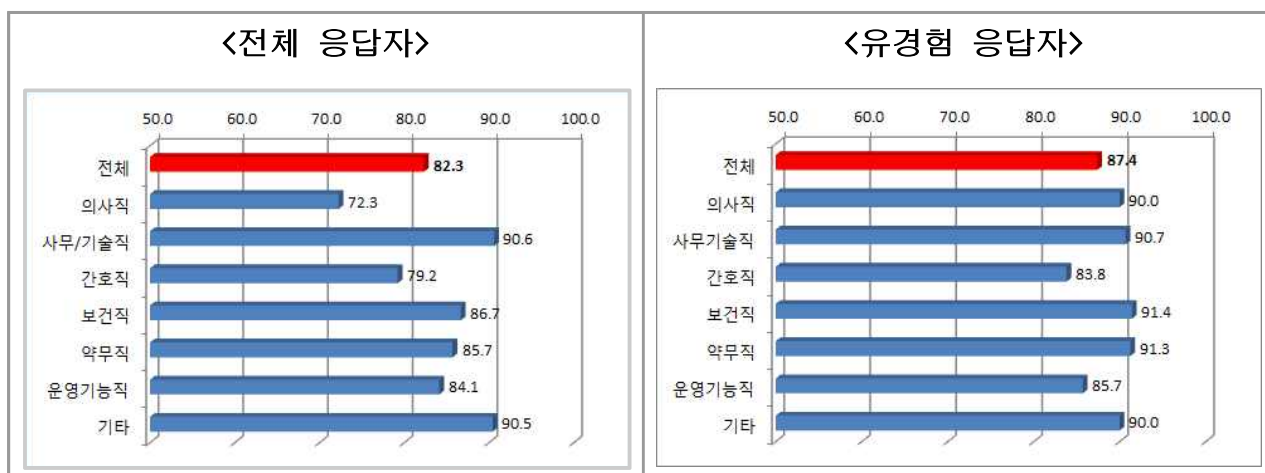
□ 측정 결과

직종	경험 있다	경험 없다	계
의사직	3명(9%)	30	33명
사무/기술직	<u>79(98%)</u>	1	80명
간호직	116(42%)	157	273명
보건직	28(45%)	34	62명
약무직	12(57%)	9	21명
운영기능직	21(40%)	31	52명
기타	9(81%)	2	11명
합 계	268명(50.4%)	264(49.6%)	532명

▶ 전체 응답자 532명 중 268명(50.4%)이 자체감사를 받은 경험이 있는 것으로 조사되었으며, 사무/기술직(98%)의 비율이 가장 높은 것으로 조사되었음.

- **문2 : 평소 업무수행 시에 자체감사를 의식하여 업무를 투명하고 공정하게 처리하고 있다고 생각하십니까?**

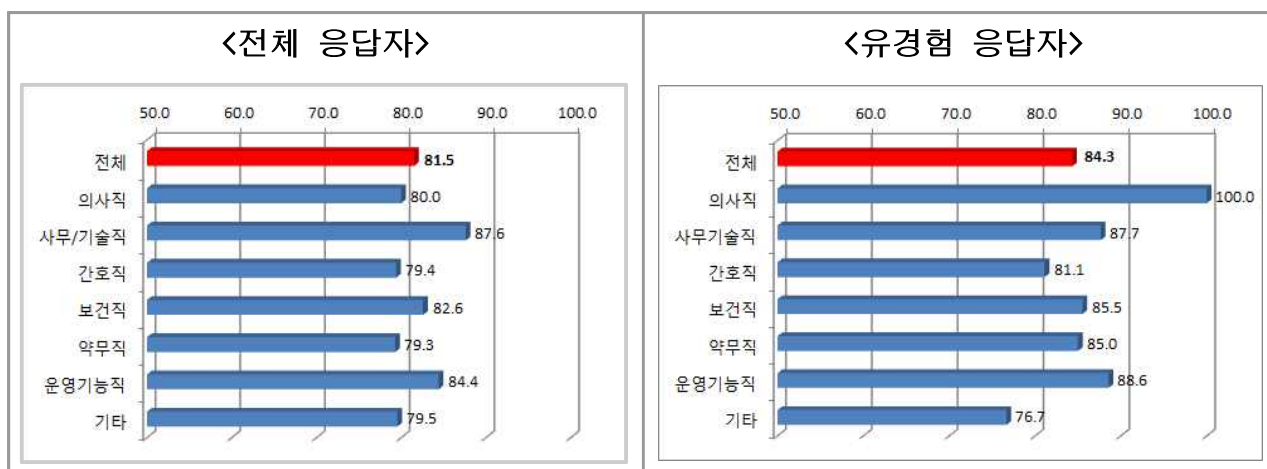
□ 측정 결과



- ▶ 전체 응답자의 평균점수는 82.3점으로 조사되었으며, 자체감사를 받은 경험이 있는 응답자의 평균점수는 87.4점으로 조사되었음.
- ▶ 유경험 응답자의 직종별 점수는 보건직의 점수(91.4점)가 가장 높고, 간호직의 점수(83.8점)가 가장 낮은 것으로 조사되었음.

○ **문3 : 자체감사가 병원업무를 개선하는데 얼마나 도움이 된다고 생각하십니까?**

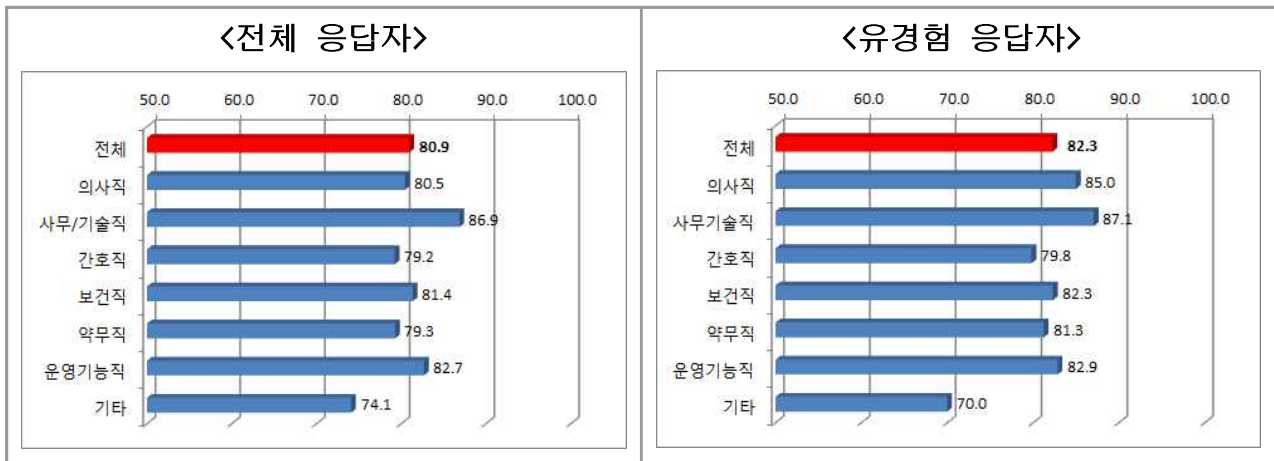
□ 측정 결과



- ▶ 전체 응답자의 평균점수는 81.5점으로 조사되었으며, 자체감사를 받은 경험이 있는 응답자의 평균점수는 84.3점으로 조사되었음.
- ▶ 유경험 응답자의 직종별 점수는 의사직(100점), 운영기능직(88.6점)의 순이며, 간호직의 점수(81.1점)가 가장 낮은 것으로 조사되었음.(기타 직종 제외)

○ **문4 : 내부결재, 구매요구, 계약품의 등 일상업무 수행 중에 자체감사가 병원 운영의 효율성(예산절감 등) 증대에 도움이 된다고 생각하십니까?**

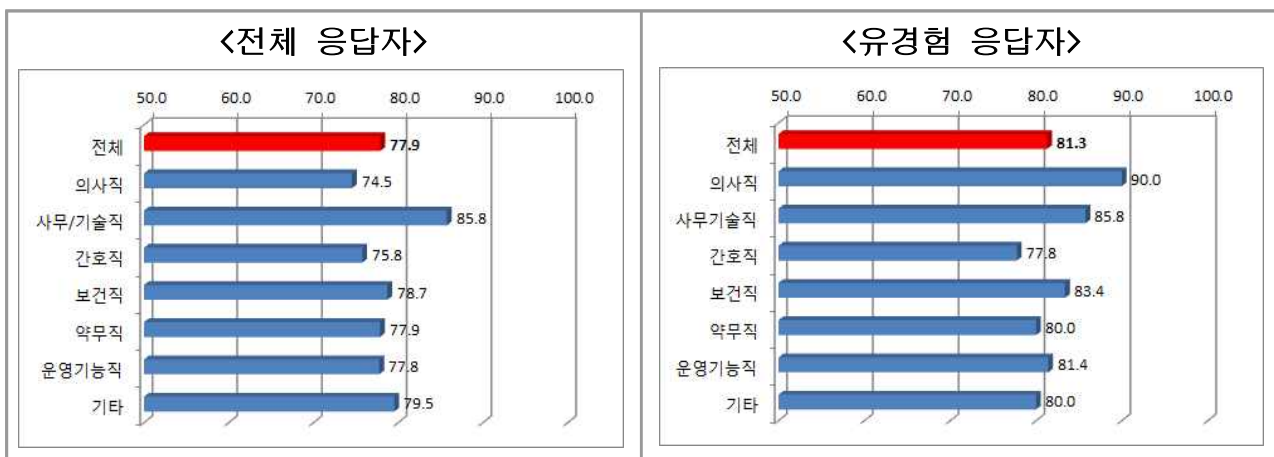
□ 측정 결과



- ▶ 전체 응답자의 평균점수는 80.9점으로 조사되었으며, 자체감사를 받은 경험이 있는 응답자의 평균점수는 82.3점으로 조사되었음.
- ▶ 유경험 응답자의 직종별 점수는 사무기술직(87.1점), 의사직(85.0점)의 순이며, 간호직의 점수(79.8점)가 가장 낮은 것으로 조사되었음.(기타 직종 제외)

○ 문5 : 자체감사기구(감사실)의 역할과 활동이 전반적으로 잘 수행되고 있다고 생각하십니까?

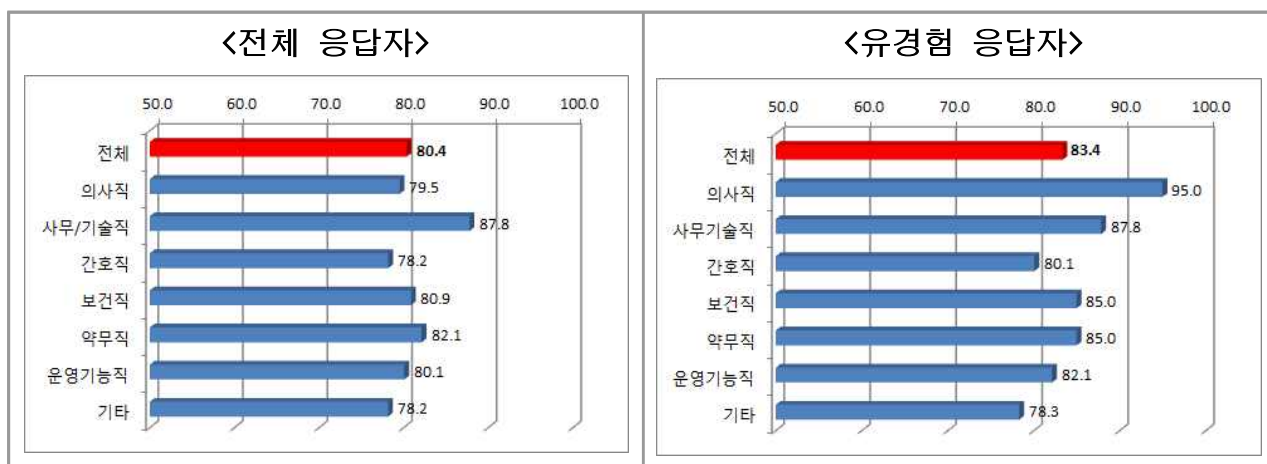
□ 측정 결과



- ▶ 전체 응답자의 평균점수는 77.9점으로 조사되었으며, 자체감사를 받은 경험이 있는 응답자의 평균점수는 81.3점으로 조사되었음.
- ▶ 유경험 응답자의 직종별 점수는 의사직(90.0점), 사무기술직(85.8점)의 순이며, 간호직의 점수(77.8점)가 가장 낮은 것으로 조사되었음.

○ **문6 : 자체감사가 서울대병원 기관운영의 투명성을 높이는 데 기여하고 있다고 생각하십니까?**

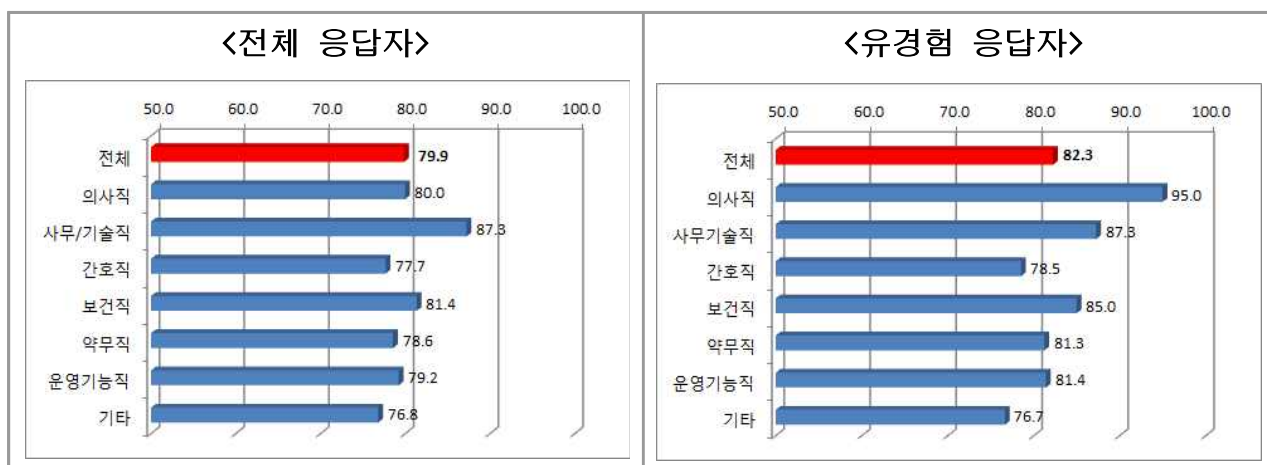
□ 측정 결과



- ▶ 전체 응답자의 평균점수는 80.4점으로 조사되었으며, 자체감사를 받은 경험이 있는 응답자의 평균점수는 83.4점으로 조사되었음.
- ▶ 유경험 응답자의 직종별 점수는 의사직(95.0점), 사무기술직(87.8점)의 순이며, 간호직의 점수(80.1점)가 가장 낮은 것으로 조사되었음.(기타 직종 제외)

○ **문7 : 자체감사가 병원 내 직원의 부정이나 비리 예방에 효과적이라고 생각하십니까?**

□ 측정 결과



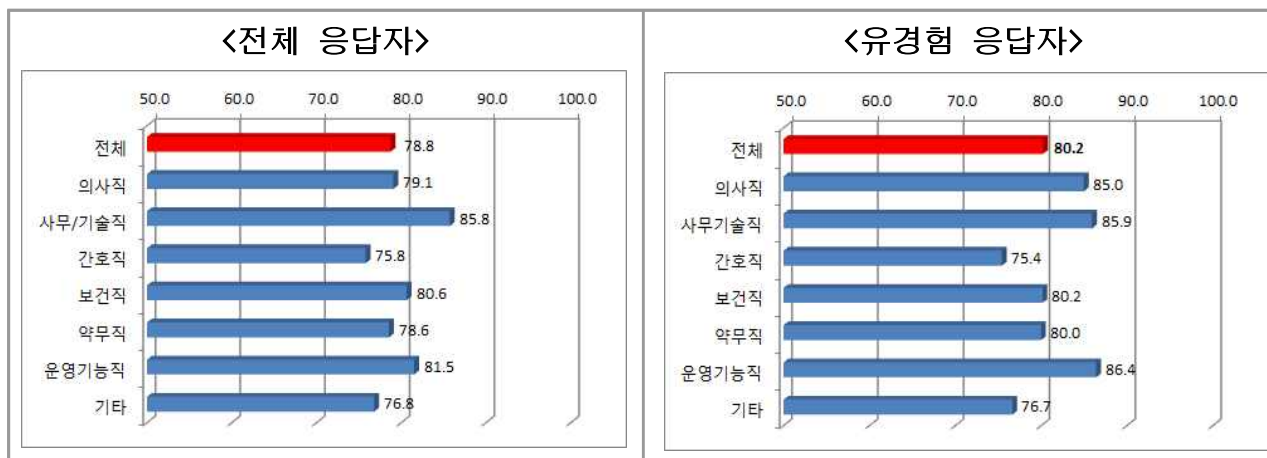
- ▶ 전체 응답자의 평균점수는 79.9점으로 조사되었으며, 자체감사를 받은 경험이 있

는 응답자의 평균점수는 82.3점으로 조사되었음.

- ▶ 유경험 응답자의 직종별 점수는 의사직(95.0점), 사무기술직(87.3점)의 순이며, 간호직의 점수(78.5점)가 가장 낮은 것으로 조사되었음.(기타 직종 제외)

○ **문8 : 현재 감사실에서 처분하고 있는 자체감사 결과에 따른 행·재정 상(시정, 개선, 환수 등) 또는 신분상(견책, 감봉 등 징계) 요구가 합리 적이라고 생각하십니까?**

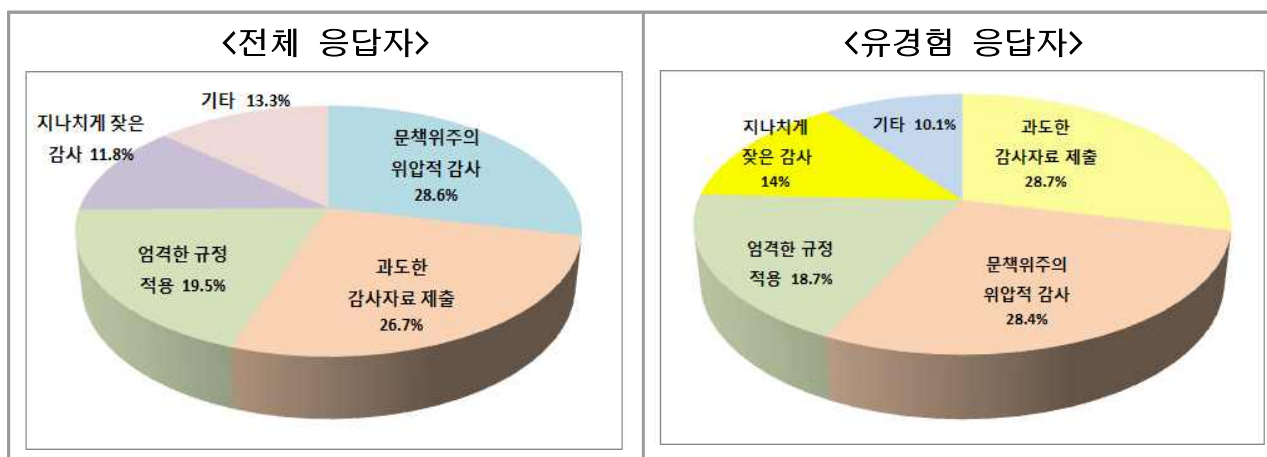
□ 측정 결과



- ▶ 전체 응답자의 평균점수는 78.8점으로 조사되었으며, 자체감사를 받은 경험이 있는 응답자의 평균점수는 80.2점으로 조사되었음.
- ▶ 유경험 응답자의 직종별 점수는 운영기능직(86.4점), 사무기술직(85.9점)의 순이며, 간호직의 점수(75.4점)가 가장 낮은 것으로 조사되었음.

○ **문9 : 자체감사와 관련하여 우선적으로 개선하여야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?**

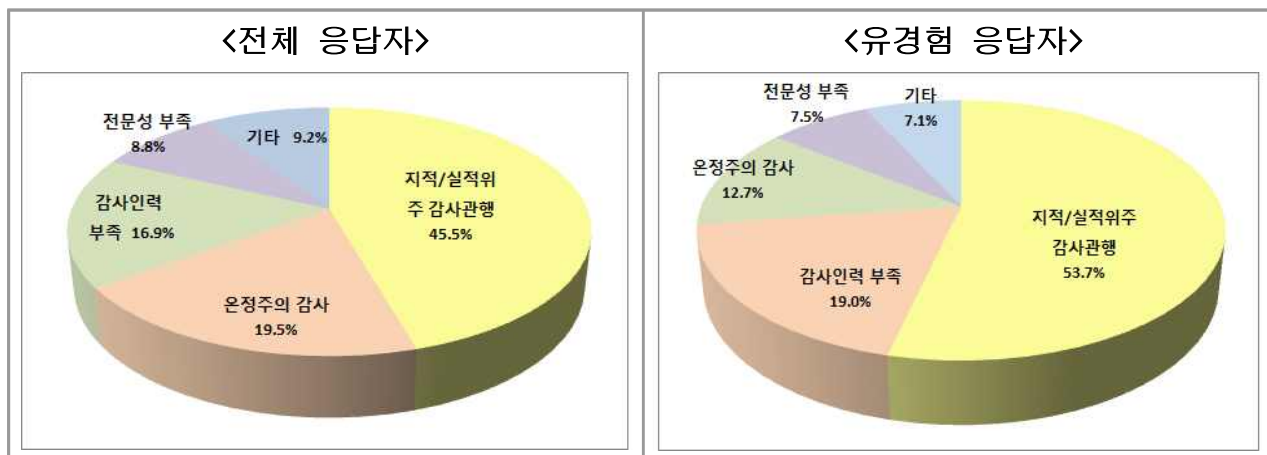
□ **측정 결과**



- ▶ 전체 응답자는 「문책위주의 위압적 감사」 「과도한 감사자료 제출」 「엄격한 규정 적용」의 순으로 자체감사 우선 개선사항을 선정한 반면,
- ▶ 유경험 응답자는 「과도한 감사자료 제출」 「문책위주의 위압적 감사」 「엄격한 규정 적용」의 순으로 조사되었음.
- ▶ 기타 의견으로는 자체감사에 대한 홍보 부족, 형식적인 감사 등의 의견을 제시하였음.

○ **문10 : 자체감사기구의 역할과 활동이 미흡한 점이 있다면 가장 큰 이유는 무엇 때문이라고 생각하십니까?**

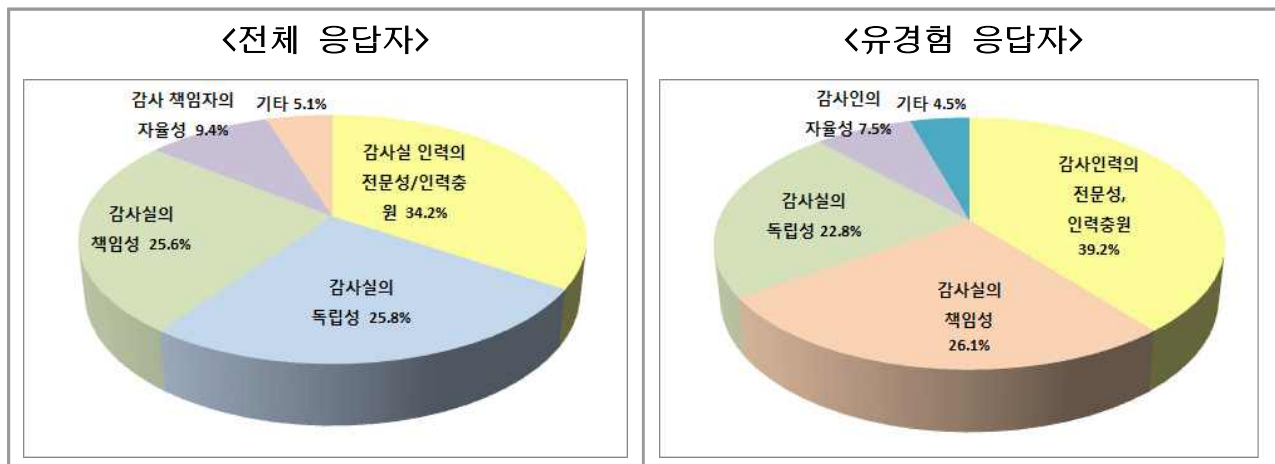
□ **측정 결과**



- ▶ 자체감사기구의 역할과 활동이 미흡한 이유에 대하여 전체 응답자는 「지적/실적 위주의 감사관행」 「온정주의 감사」 「감사인력 부족」의 순으로 응답한 반면,
- ▶ 유경험 응답자의 경우 「지적/실적 위주의 감사관행」 「감사인력 부족」 「온정주의 감사」의 순으로 응답하였음.
- ▶ 기타 의견으로는 문제 인식과 개선의지, 비용절감에만 초점을 둔 감사 등의 의견을 제시하였음.

○ **문11 : 자체감사기구의 기능을 제고하기 위하여 향후 가장 중요하게 고려해야 할 요인은 무엇이라고 생각하십니까?**

□ **측정 결과**



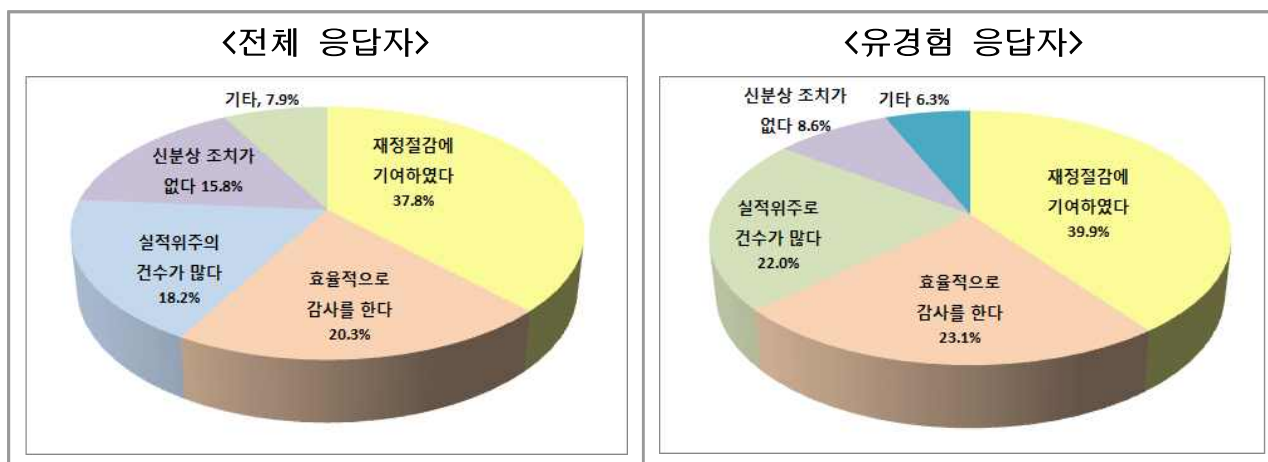
- ▶ 감사실의 기능제고를 위한 고려요인에 대하여는 전체응답자는 「감사실의 전문성과 인력충원」 「감사실의 독립성」 「감사실의 책임성」 순으로 응답하였으며,
- ▶ 유경험 응답자는 「감사실의 전문성과 인력충원」 「감사실의 책임성」 「감사실의 독립성」 순으로 응답하였음.
- ▶ 기타 의견으로는 직원들의 인식제고, 감사실의 도덕성 확립, 사전예방적 감사 지향 등의 의견을 제시함.

○ **문12 : 2013년도 자체감사(일상·정기·특별감사) 실적에 대하여 어떻게 생각하십니까?**

(단위 : 천원)

구분	사전적 조치	행정상 조치	신분상 조치	재정 절감
일상감사	396	-	-	989,412
정기감사	-	70	-	81,934
특별감사	-	2	-	-
계	396	72	-	1,071,346

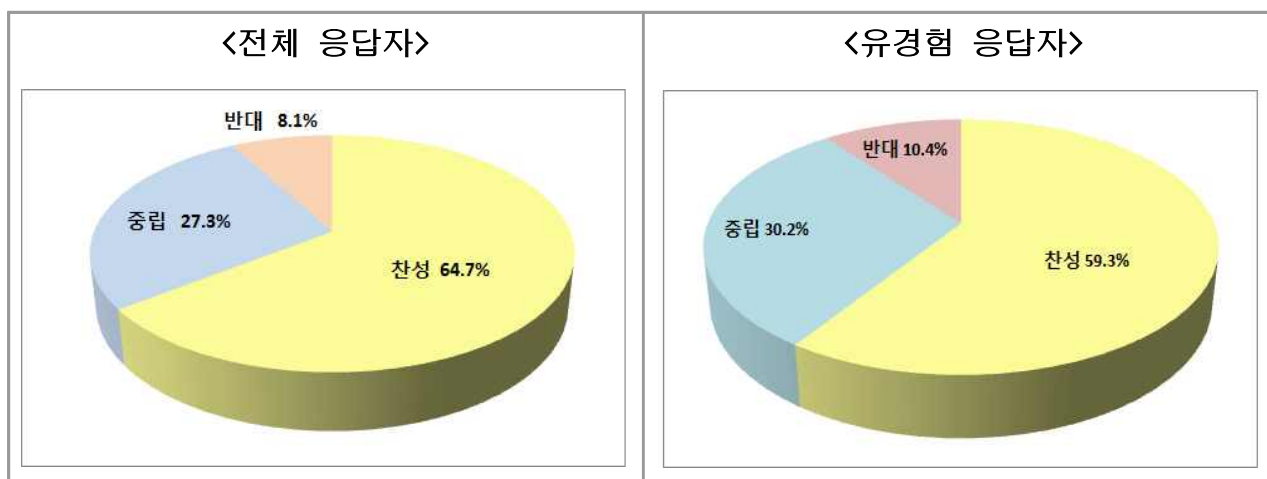
□ 측정 결과



- ▶ 2013년도 자체감사 실적에 대하여 전체응답자와 유경험자 모두 「재정절감에 기여하였다」 「효율적으로 감사를 한다」 「실적위주의 건수가 많다」 순으로 응답하였으며,
- ▶ 기타 의견으로는 비용대비 재정절감 효과가 적다, 모범사례 부족 등의 의견이 있었음.

○ 문13 : 감사의 투명성 제고 및 내부고객 알권리 충족 등을 위하여 자체감사 결과를 병원 내에 공개하는 것에 찬성하십니까?

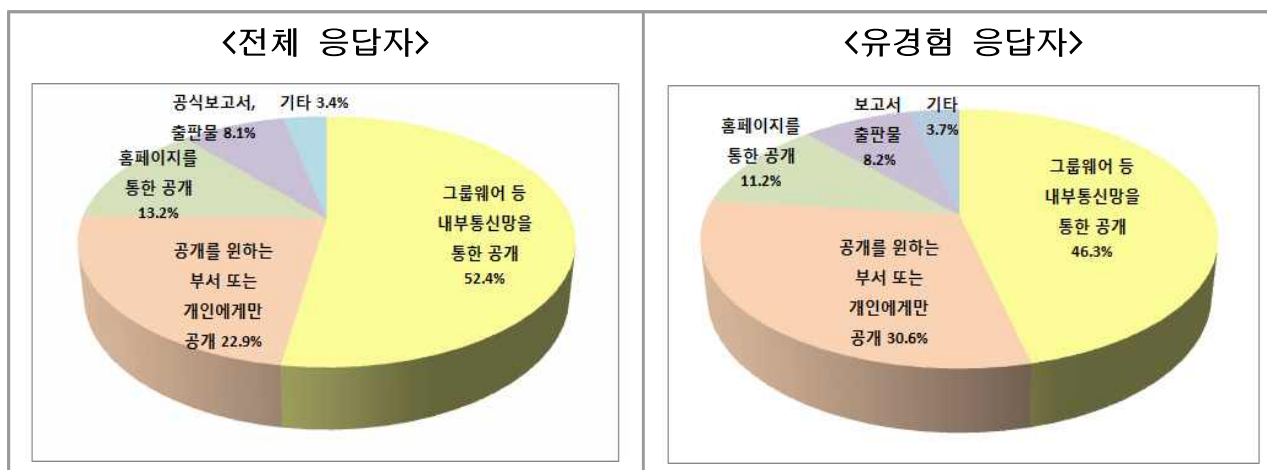
□ 측정 결과



- ▶ 자체감사 결과 공개여부에 대하여 전체응답자의 64.7%가 찬성, 8.1%가 반대의견을 제시하였으며,
- ▶ 유경험 응답자의 59.3%가 찬성, 10.4%가 반대 의견을 제시하여 전반적으로 감사결과 공개에 대하여 긍정적인 것으로 조사되었음.

○ 문14 : 자체감사 결과를 병원 내에 공개한다면 바람직한 공개방식은 무엇이라고 생각합니까?

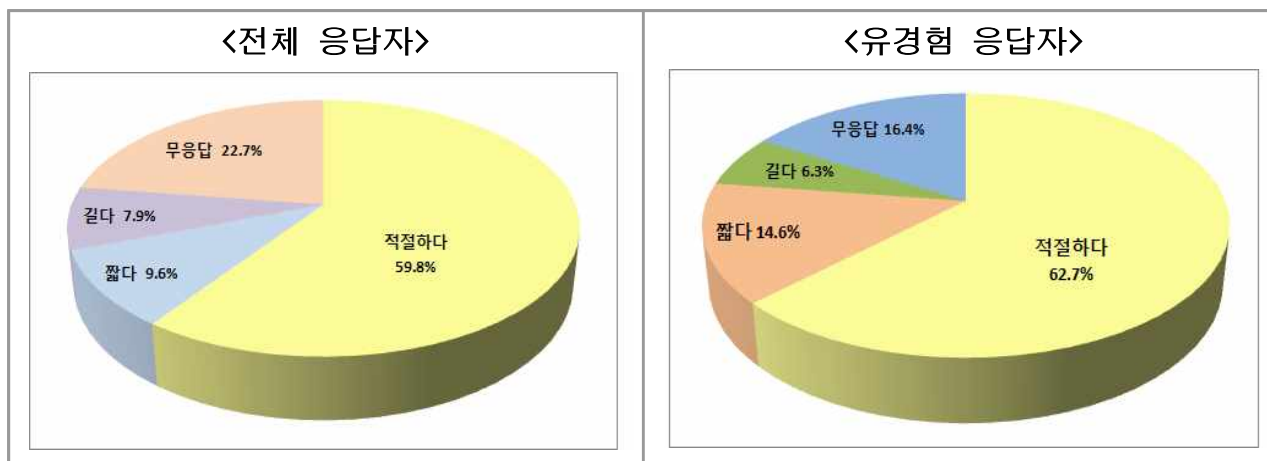
□ 측정 결과



- ▶ 자체감사 결과의 공개방식에 대하여 전체응답자와 유경험 응답자 모두 「그룹웨어 등 내부통신망을 통한 공개」 「공개를 원하는 부서 또는 개인에게만 공개」 「홈페이지를 통한 공개」 순으로 응답하였으며,
- ▶ 기타 의견으로는 보직자들을 통한 공람, 공개 시 사례를 악용하거나 오해의 소지가 있다는 등의 의견이 있었음.

- 문15 : 현재 부문별(진료, 진료지원, 행정, 소아, 암, 의생명연구원 등)로 2년 주기로 종합감사를 실시하고 있는데, 종합감사 주기가 적절하다고 생각하십니까?

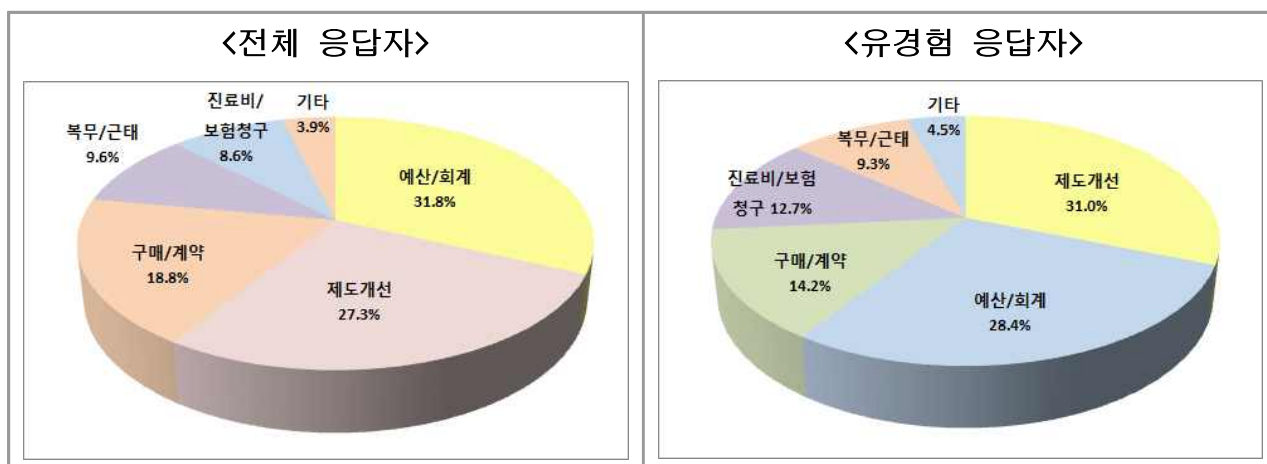
□ 측정 결과



- ▶ 현재 2년 주기로 시행하는 자체감사 주기에 대하여 전체응답자의 59.8%가 「적절하다」는 의견을 제시하였으며, 「짧다」는 의견이 9.6%, 「길다」는 의견이 7.9%로 조사되었으며,
- ▶ 유경험 응답자의 62.7%가 「적절하다」는 의견을 제시하였으며, 「짧다」는 의견이 14.6%, 「길다」는 의견이 6.3%로 조사되었음.

- 문16 : 2015년도에 중점적으로 감사하여야 할 부분 또는 분야는 어디라고 생각하십니까?

□ 측정 결과



- ▶ 2015년도 중점 감사분야에 대하여 전체응답자는 「예산/회계」 「제도개선」 「구매/계약」 순으로 응답하였으며,
- ▶ 유경험 응답자는 「제도개선」 「예산/회계」 「구매/계약」 순으로 응답하였음.
- ▶ 기타 의견으로는 리베이트 및 교수학회, 진료과 실적, 직장 내 폭언 등의 의견이 있었음.

III. 감사실과 자체감사활동 개선을 위한 제언

- 문17 : 마지막으로 서울대학교병원의 자체감사기구인 감사실과 자체감사 활동 개선과 관련하여 하고 싶은 말씀이 있으실 경우 자유롭게 기술하여 주시기 바랍니다.

구 분	주요 내용
홍보부족 (7건)	<ul style="list-style-type: none"> • 사례 등을 통한 교육 및 정보의 공유로 예방이 중요할 것 같습니다. • 정기감사를 실시할 경우, 언제 시행될지 사전에 정식 고지(일정 및 기간, 내용 등)가 있었으면 좋겠습니다. 갑자기 받을 경우, 요청한 자료를 준비하기 어렵고 담당자가 휴가 시 애로 사항이 발생합니다. • 직원 개인에게 메일로 감사실의 현황을 보내주셨으면 합니다. • 감사실의 자체감사 활동을 잘 모르겠다. 실시하기 전후로 공지를 해서 더 많은 직원들이 알 수 있도록 했으면 좋겠다. • 수위에 따른 징계나 문책 조치 수립하고 이를 적용함을 직원들이 알고 있도록 공지하는 것이 필요하다.
제도개선 (6건)	<ul style="list-style-type: none"> • 업무 변화에 따라 제규정을 해당부서와 협의하여 사전적 조치를 취함. 기준제시로 개선 유도하는 감사 활동을 강화하였으면 합니다. • 감사지적 결과도 중요하지만, 이를 개선하기 위한 병원차원의 관심과 협조가 필수적이라고 생각합니다. 관련부서와의 시정 사항이 있을 경우, 담당부서에게만 책임을 맡길 것이 아니라

구 분	주요 내용
	<p>관련 부서에게도 시정사항을 협조 전달해주면 시정 개선하기가 더 효율적일 것 같습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 감사실의 기능을 회계감사 위주에서 제도개선감사 중심으로 변화가 필요하며, 감사인력의 충원과 전문화가 필요한 것으로 사료됩니다. • 단순 성과위주의 감사보다는 업무개선이나 내부통제시스템 개선을 위한 감사기법 적용이 우선되어야 할 것 같음. • 지적 및 실적위주의 감사보다는 병원 행정 및 업무에 도움이 될 수 있는 제도개선 등 법, 규정에 맞는 투명한 감사가 되었으면 한다.
<p>감사인 관련 (5건)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 적합한 직원을 감사로 임용. 업무상 맞지 않으면 즉시교체, 수시순환. • 감사 후 해당자(감사직원)에 대한 평가가 필요함. • 쉽지 않은 일이지만 강압적인 태도가 종종 보입니다. • 전문 감사능력을 갖추는 것이 필요할 것 같습니다.
<p>공정성 (5건)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 공정한 조직이 될 수 있도록 힘써주세요. 부서별 예산 배분의 적절성도 궁금합니다. • 공정하고 투명한 감사가 중요하다고 생각합니다. • 공정성 필요. • 공정한 인사, 장기근무자에 대한 대우
<p>유연성 (5건)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 실무를 수행하는데 있어 융통성이 필요한 부분의 업무는 감사 시 고려해 주셨으면 합니다. • 구매 등 계약 시, 최저가 및 작년 단가기준도 중요하지만, 품질이나 물가 및 최저임금 상승률 등도 고려하여 종합적으로 검토하였으면 좋겠습니다. • 너무 심한 규제는 자율성을 떨어뜨립니다. • 가끔 소량의 특정 물품을 구매요청하면 인터넷쇼핑몰에서 더 나은 품질의 제품을 저렴한 가격에 구입할 수 있음에도 불구하고 병원에서 지정된 업체와 거래를 하다 보니 더 비싼 가격에 구매를 하게 되는 경우가 가끔 있었습니다. 서류와 절차도 중요하지만 실리를 위해 좀 더 유연하고 합리적인 구매, 결재 시스템이 필요한 것 같습니다.

구 분	주요 내용
독립성 (4건)	<ul style="list-style-type: none"> • 무엇보다 감사실의 독립성 보장이 가장 최우선 되어야 할 문제로 생각되고 큰 예산이 소요되는 병원 정책 및 사업에 대한 계획수립부터 진행절차, 그리고 결과에 철저한 감사가 필요하다고 생각됨. • 감사실의 힘이 더 독립적이고 강해질 필요가 있는 듯.
의료진 (3건)	<ul style="list-style-type: none"> • 의료진에 대한 감사도 필요합니다. • 의사직에 대한 감사가 약한 게 아닌가 싶은 감이 있습니다. • 진료지원 위주의 감사에서 벗어나서 진료과 운영에 대한 감사 필요(연구비(연구실적 포함), 진료실적 등)
의견수렴 (2건)	<ul style="list-style-type: none"> • 재정절감이 기본이 되겠지만 제도개선 및 복무 등에 관해서는 진행되는 감사는 위에서 아래의 문책위주의 감사가 아닌 직원들의 작은 목소리에도 귀 기울여 줄 수 있는 열린 감사가 되었으면 좋겠습니다.
감사처리기간 (2건)	<ul style="list-style-type: none"> • 감사실에서 검토하는 시간을 포함하여 결재를 받는데 소요되는 시간이 너무 길어 업무 진행의 효율성이 떨어진다고. • 감사전담직원수가 적어 1인당 업무량이 많다보니 업무처리에 다소 시간이 소요되는 문제점이 있음
감사주기 (2건)	<ul style="list-style-type: none"> • 너무 잦은 감사는 비효율적이며, 직원들의 사기를 저하시킬 뿐만 아니라 감사의 질 또한 떨어진다고 생각합니다.
기타 (18건)	<ul style="list-style-type: none"> • 감사실에서 의도하지 않았으나 잘 몰라서 이루어진 실수를 교정해주고, 감사결과 칭찬할만한 일이라면 상을 받을 수 있는 감사 활동이었으면 좋겠습니다. • 감사활동에 적극적으로 지원하고 동참하고 있습니다. 다만 서류준비에 시간적 여유를 두었으면 합니다. • 감사장소가 비원호텔이 적정한지 재고해주시기 바랍니다. • 주제별 감사 시도 • 성실하게 근무하는 직원들의 사기를 높여주셨으면 합니다.

IV. 종합의견 및 향후 계획

○ 종합의견

□ 자체감사의 기능 및 효과성 만족도

- 자체감사의 기능 및 효과성에 대한 7개 질문에 전체응답자(532명)는 평균 80.3점, 자체감사 수강 경험자(268명)는 83.0점으로 조사되어 자체감사 유경험자의 점수가 평균 2.7점 높은 것으로 조사되었음.

□ 자체감사의 역할과 활동 개선사항

- 감사실에서 감사활동과 관련하여 우선적으로 개선하여야 할 사항은 「과도한 감사 자료 제출」 「문책위주의 위압적 감사」 「엄격한 규정 적용」 등이 지적되었으며,
- 응답자들은 이에 대해 「지적·실적 위주의 감사관행」 「감사인력 부족」 등이 원인인 것으로 응답하였음.
- 감사실의 기능을 개선하기 위해서는 「감사실 인력의 전문성 제고와 인력충원」 「감사실의 독립성과 책임성 강화」를 해결책으로 제시하였음.

□ 자체감사 결과 공개

- 현재 우리병원 자체감사결과는 공공감사정보시스템(감사원), 알리오시스템(기획재정부) 등을 통하여 공개되고 있으나,
- 병원내 감사실, 기획조정실 등 일부 관련 부서 직원들만 활용하고 있어 일반직원의 접근성이 떨어지는 것으로 조사됨.

○ 향후 계획

□ 사전 예비조사 활동 강화

- 수강부서로부터 지적받은 「과도한 감사자료 제출」 과 「문책위주의 위압적 감사」는 제한된 시간과 인력으로 소기의 성과를 달성코자 비롯된 것으로서
 - 실지감사 전 사전미팅을 통해 감사방향을 설정하고 피감부서에 요청할 데이터를 확정하여 감사실시 전에 기본데이터를 확보하도록 함.
 - 실지감사 중 감사방향 변경, 세부적인 감사방향 설정 등에 대하여 감사인 간의 활발한 의사소통을 통하여 행정력 낭비를 최소화하여 감사품질을 개선하도록 함.
- ▷ 2015년 1월 결산감사부터 시행

□ 감사역량 강화

- 일상감사 및 정기감사를 수행함에 있어 관련교육 및 사례연구 등을 통해 감사인력의 전문성과 감사스킬을 제고하여 단순 지적 및 실적위주의 감사가 아닌 제도개선 및 개선방안 마련을 위한 감사를 지향하여야 하며,
- 자체감사활동 우수기관 등에 대한 벤치마킹을 통하여 장기적으로는 감사실의 독립성 강화 및 우수 감사인력 유인제도 등 자체감사의 내실을 다질 수 있는 근원적인 방안을 마련하여야 함.

□ 자체감사활동에 대한 원내홍보 강화

- 직원들의 알권리를 충족하고 유사사례 재발을 방지하는 차원에서 정기감사 실시계획 및 감사결과를 그룹웨어 게시판에 공지함.
- 단, 결과 공개에 있어서 모범사례는 적극적으로 홍보하되, 지적사례는 직원의 프라이버시를 침해하지 않는 범위내에서 제한적으로 공개함.
 - ▷ 2015년 1월 결산감사부터 시행

□ 인식도조사 정례화(연 1회)

- 자체감사기능의 효과성을 제고하고 직원들의 내부청렴도 향상을 위하여 자체감사 활동에 대한 인식도조사를 정례화하여 시행함.
 - ▷ 2015년 10월 실시 예정