
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」 결과보고서

-아동일시보호소 지원-

[시설형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

2

평가결과 종합

1) 개요

- 위탁사무명 : 아동일시보호소 지원
- 수탁기관 : 사회복지법인 에벤에셀
- 위탁기간/위탁비용 : 2021-11-12 ~ 2024-11-11 / 2,686백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 85.17점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	5.60
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	3.20
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.40
		② 재정구조 및 예산집행 효율성		8.00	5.20
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	2.40
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	2.80
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	5.10
		①-1 시설 및 기자재 활용도		3.00	2.10
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		2.00	1.40
		①-3 사업관리 운영의 투명성		2.00	1.60
		② 도정 이행 노력		7.00	6.60
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.60
		②-1-1 근로여건 및 고용안정 노력		1.00	0.90
		②-1-2 사회적 기업 등 물품구매 노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	0.70
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	2.00
		②-3 도 발전 기여도		2.00	2.00
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	13.80
		①-2 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		30.00	30.00
	2. 지도점검 이행노력	① 지도점검 이행노력	5.00	3.00	2.10
		①-1 지도점검에 대한 이행률		5.00	4.75
		①-2 지도점검에 대한 이행 노력도		2.50	2.50
사용자 만족도 평가	1. 만족도 제고노력	① 도민만족도 평가결과	15.00	2.50	2.25
		①-1 도민 만족도 조사		15.00	12.02
		①-2 도민 만족도 제고 노력		10.00	8.52
감점사례		① 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납	건당 -2점	5.00	3.50
		② 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급		-	-
		③ 협약사항 위반(제 3자 위탁 금지, 협약이행 보증내용 위반 등)		-	-
		④ 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등 부당취득		-	-
		⑤ 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용		-	-
합계			85.17		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	1. 조직 및 인력운영 <ul style="list-style-type: none"> 사무 운영의 특수성을 반영하여 교대근무, 대체인력 등의 배치를 통해 인력을 효율적으로 운영하고자 노력한 점이 인정되며, 수탁기관은 청소년심리상담센터, 청소년자립진로센터, 성폭력피해자 특별지원 보호시설 등 사업운영의 전문성을 보유함. 지리적 및 업무 특성 상 인력 채용의 어려움이 있으며, 대체 인력 등을 통해 업무 공백을 방지하여 인력별 업무 가중이 커지지 않도록 노력하고 있음. 사회복지사, 영양사, 간호사 등 보수교육을 진행하고 있으나 주요 사업부서 뿐만 아니라 운영지원팀 수행인력의 업무 역량 강화를 위한 노력이 요구됨
	2. 재정구조 및 예산집행 효율성 <ul style="list-style-type: none"> 2023년 정산보고 결과 집행잔액 286,371,763원에 대한 불인정금액은 0원, 이자발생액은 898,505원으로 확인되어 민간위탁금을 적정하게 집행한 것으로 보여짐. 분기별 예산집행이 50% 이하로 매우 낮은 수준이거나 크게 초과 집행하고 있어 계획하에 적절한 집행을 통한 민간위탁금 관리 노력이 필요함
	3. 사업계획 집행수준 <ul style="list-style-type: none"> 매주 수요일 '물품 수요조사'를 실시하는 등 보호 아동의 생활지원을 위해 노력하고 있으며, 안전관리 전담인력이 정기적으로 점검사항을 목록화하여 점검하고 있으며, 아동을 위한 시설 구축 및 안전 대책 마련을 위해 책임감을 가지고 있음. 또한 내/외부 의사결정에 관한 사항은 사내게시판/홈페이지 등을 통해 공개하며, 사업 운영에 투명성 제고를 위해 노력하고 있으며, 그 밖에 구매/계약 등에 있어 제반 규정과 절차를 지키기 위해 노력하고 있음. 다만, 입소아동들의 생활/학습물품 외에도 시설 및 기자재 관련하여 정기 또는 수시적으로 의견을 개진하고 수렴할 수 있도록 제도나 절차 마련 필요하고, 안전시설 세부 점검표상 대책 수립이 필요하다고 지정한 사항들은 대응 매뉴얼을 마련하고 교육하는 등 실제 안점검점 대책/프로세스가 작동될 수 있도록 보완 필요함
	4. 도정 이행 노력 <ul style="list-style-type: none"> 보육사의 경우 3조 2교대 근무하고 있으며, 타 양육시설 대비 근무조건을 개선하는 노력을 하는 점이 우수하다고 판단되며, 입소아동수에 따른 정규직 TO가 제한적이거나, 수탁기관에서 지속적으로 비정규직의 정규직 전환을 위해 노력하고 있는 점이 긍정적이며, 타 사업, 시행 제도에 따른 협업을 통해 수탁사무 추진을 더 효율적으로 운영하고자 노력하고 있으며, 경기도 뿐만 아니라 타 시도에서 발생하는 아동 중 입소가 어려운 경우에 대해 보호뿐만 아니라 건강검진 등의 실시를 통해 경기도의 이미지 제고 및 복지에 충분히 기여함. 향후 해당 시설 안정적인 운영을 위해 필수인력에 대해 정규직화 하도록 지속적인 노력이 필요할 것으로 보여지며, 지리적 특성 상 인력채용에 어려움이 있다고 보여지는데, 이를 개선하기 위한 다양한 방법을 지속적으로 모색해볼 것을 권장함
	5. 사업성과 <ul style="list-style-type: none"> 심리치료, 사례관리 등의 프로그램 운영과 지자체와의 긴밀한 협력 등을 통해 아동의 일시 보호뿐만 아니라 퇴소 아동들의 양육대책까지 지원하려는 노력을 기울이고 있음. 그러나 연도 중 변화된 경영환경에 대응하여 필요한 프로그램을 수정/보완/추가하는 등 상시/정기적인 변화관리 필요하며, 예산의 계획 및 집행과 관련된 절차차는 준수하면서 예산 범위 내에서 프로그램의 다양화 및 품질제고, 시설개선 및 종사자 역량강화가 이뤄질 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다고 판단됨. 또한, 전년도 성과목표별 달성 실적을 환류하여 차년도 성과목표를 합리적, 도전적으로 설정하고 사업계획에 반영하는 노력 강화 필요함

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 아동의 복리 증진을 위해 개소된 전문성을 갖춘 공공시설로서 담당자들의 헌신적인 노력과 관심이 돋보이며, 이를 통해 아이들과 유대감 증진과 생활습관 개선을 위한 프로그램을 개발하여 운영하고 있으며, 이용자인 아동들의 만족도 역시 높게 나타나고 있음. 다만, 상대적으로 약자인 아동을 배려하고 만족도 조사결과와 신뢰성을 제고하기 위하여, 설문조사 방법을 보다 체계화할 필요가 있으며, 기관의 사업비 집행률이 저조한 상황에서 필요한 예산은 사용하여 보다 다양하고, 질 높은 프로그램이 아동들에게 제공될 수 있도록 노력할 것을 권장함

7. 지도점검 이행노력

- 2022, 2023년의 경우 경기도 지도점검이 실시되었으며, 개선요구사항 2건에 대해 모두 조치 완료함이 확인되며, 2024년도의 경우 평가시점 기준 경기도 상반기 지도점검이 미 실시 상태로 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 급식의 경우 유아의 눈높이에 맞춘 만족도 조사를 실시함. 프로그램의 만족도의 경우 상호 작용 가능한 아이 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있으며, 발달지연으로 표현이 어려운 경우 도구를 활용하여 표현할 수 있도록 유도함. 또한 업무 특성상 직원들의 스트레스가 많이 발생하고 있으며, 초기 입사자의 괴리감 해소, 교대근무자의 인계 등을 위해 시설장이 수시로 상담, 의견 수렴을 진행하고 있는 점이 긍정적임. 다만, 익명, 온라인 등을 활용한 시설이용 아동에 대한 다양한 방법의 만족도 조사 실시가 필요하며, 연령층을 고려한 설문 문항 작성 및 해당 의견에 대한 환류체계 마련이 필요함