
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-지역발달장애인지원센터 운영 지원-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

1) 개요

- 위탁사무명 : 지역발달장애인지원센터 운영 지원
- 수탁기관 : 한국장애인개발원
- 위탁기간/위탁비용 : 2023-01-01 ~ 2024-12-31 / 658백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 79.30점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	4.80
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	2.40
		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	2.80
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	2.40
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	5.10
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	2.40
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	2.70
		② 도정 이행 노력		7.00	5.10
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.50
		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	0.90
		②-2 도정연계성		2.00	1.40
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.20
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	12.00
		①-2 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		30.00	29.51
	2. 지도점검 이행노력	① 지도점검 이행노력	5.00	3.00	0.60
		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	12.24
		①-2 도민 만족도 제고 노력		10.00	8.74
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			79.30		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	1. 조직 및 인력운영 <ul style="list-style-type: none"> 수행이 필요한 업무에 따라 개인별지원팀, 권익옹호팀, 운영지원팀 등 3개의 팀으로 나누어 업무를 수행하고 있으며, 각 개인별 업무 분장 또한 세부적으로 운영되고 있음. 또한 구성원 전원이 사회복지사 또는 그에 상응하는 전문자격증을 보유하고 있으며, 발달장애인 지원센터 운영에 필수적인 기본교육 및 전문교육을 모두 이수하여 운영의 전문성은 적절히 확보하고 있다 하겠음. 다만, 지속적인 업무량 확대에 따라 인력 증원 및 조직 변화 등이 필요하나, 민간위탁 사업의 특성 상 예산 및 승인 등의 절차 없이는 문제가 해소되지 못하는 상황임. 수탁기관 또한 애로사항에 대한 내용을 체계적으로 정리, 수치와 동반하여 경기도에 제시, 협조를 구할 필요가 있음. 또한 업무량 확대에 따른 인력 증원 및 조직 개편에 대한 필요성을 지속적으로 요구하고 있어, 이에 대한 적정성을 파악하고 애로사항을 해소하기 위해서라도 보다 세부적인 직무기술서, 직무 난이도 측정, 개인별 실제 업무량 측정 등 세부적인 작업을 수행할 필요가 있음
	2. 재정구조 및 예산집행 효율성 <ul style="list-style-type: none"> 지속해서 예산 대비 결산의 차이가 발생하긴 하나, 실제 사무 운영 간 불가피한 요소로서 발생하는 내용임을 확인하였으며, 그 외에는 사업 운영 간 요구되는 지침 등을 준수하여 위탁금을 관리하고 있음. 또한 월별, 분기별 집행내역을 살피고 있으며, 회계감사 등에서 지적된 내용 별도 없음. 다만, 자체적으로 해결할 수 없는 예산 대비 결산의 격차가 발생한다고 하더라도, 이를 확인하여 개선의 방안 또는 결산 격차의 발생 이유 등을 명확히 추적하여 기록화하는 형태의 관리가 필요하며, 구체화한 사업계획과 연계하여 최소 분기별 예산 집행계획을 수립하고, 분기별 결산 결과에 따라 특이 사항 등을 추적하여 추가적인 효율성 확보의 여지가 있는지 자체적으로 점검하는 시스템 형태로 그 체계를 고도화하기를 바람
	3. 사업계획 집행수준 <ul style="list-style-type: none"> 사업 운영에 있어 자체점검활동 적절하게 실시하고 있으며 관련 법규 및 규정, 지침 준수하고 있음이 확인되며, 수탁기관의 기회주의적 행동 예방 활동, 서비스 공급관계자란 유착관계 방지를 위해 내부규정 제도화 및 내부 통제 시스템 구축, 윤리경영 및 부패방지 교육, 부패 취약 시기 전 직원 청렴 주의보 발령, 이해충돌방지교육 시행 등 사업 관리 운영의 투명성 확보를 위해 노력함. 다만, 경기도 발달장애인지원센터의 정체성과 역할 명료 및, 중앙, 전국, 지역(시군구) 발달 장애인지원센터와의 관계 정립이 필요하며, 수탁사무 관련 법규, 지침, 규정에 대한 정확한 이해를 통해 사업에 반영토록 개선을 요구함
	4. 도정 이행 노력 <ul style="list-style-type: none"> 경기도 최중증 발달장애인 긍정적 행동지원 사업, 경기도 최중증 발달장애인 가족돌봄 지원사업, 경기도 발달장애인 자조모임 지원사업 등 도정 방침에 따라 새로이 추가된 사업들을 수용, 적극적으로 사업 운영에 임하고 있으며, 연계되어 새로이 생겨나는 신규 사업 또한 해당 사업 체계하에 진행하고 있으며, 사업의 규모 또한 지속적으로 확대 운영하고 있음. 다만, 도정 변화에 따라 사업 대응은 적절히 하고있는 것으로 파악되나, 도정 변화에 따른 사업 변화, 대응 방안, 실제 대응 노력 등 구체적으로 도정과의 연계성을 기혹화 하고 성과를 관리 및 사업환경을 세부적으로 분석하여 정량/정성적으로 어떠한 수치적 기여, 가치적 기여를 도에 제공하는지 사업의 성과를 분석할 필요가 있음
	5. 사업성과 <ul style="list-style-type: none"> 위탁 사업의 목적에 맞는 세부 사업 계획은 관련 법률에 근거하여 설정하고 있음. 발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률에 근거하여 세부 사업 내용과 대상을 정함. 공공후견의 주요 사무인 후견 청구의 경우 그 목표를 수정하기는 어려우나 다른 센터들과의 비교를 통해 경기센터의 목표가 월등하게 높은 점이 우수하다고 판단되며, 23년도 영유아기 부

모교육 사업의 수행기관 선정 과정에서 홍보, 심사 방식, 심사위원, 심사기관 선정 등 전 과정을 법률과 규정에 근거하여 체계적으로 진행함. 공공후견은 성년후견제도 시행 후 10년이 넘었음에도 기존의 인력구성, 목표 등은 변하지 않고 있는데, 경기도의 경우 인력이 3명으로 일부 센터 3배가 넘는 목표를 달성하고 있는 만큼 노력하고 있음. 다만, 사업계획에 필요한 근거 자료 (발달장애인 인구의 변화, 사회환경의 변화 등)의 활용이 필요하다고 판단되며, 공공후견에 대한 교육 등 지식습득과 민감성 향상을 위한 구체적인 계획 수립 요구됨. 또한 발달장애인 당사자 또는 가족 대상 상담사업의 세부 프로그램 개발과 보급 및 신규사업인 최중증 발달장애인 통합돌봄 사업에 대한 구체적인 계획과 실행 전략 수립, 개발이 필요하며, 공공후견 사업에 대한 총체적인 검토가 필요하며, 사업의 선택과 집중 차원에서 공공후견 사업의 획기적인 향상이 불가한 경우에 사업 중단도 검토해볼 것을 권장함

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 대외적 우수사례 실적 미제시함. 향후 실적보고서 작성 시, 수탁사무의 대내외적 홍보가치가 있는 우수성과에 대해서 기술하도록 권장함

7. 지도점검 이행노력

- 2023년의 경우 경기도 지도점검 시 개선요구사항 총 6건이 있었으며, 이에 대한 모두 조치 완료함이 확인되며, 2024년도의 경우, 평가시점 기준 경기도 상반기 지도점검 실시하였으며, 불필요한 개인정보 폐기 권고에 대한 1건의 개선요구사항이 있었으며, 수탁기관에서 조치 완료함이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 이용객의 의견을 수렴하여 이용 시스템 개선을 지속적으로 수행하고 세부 성과를 내는 등 실무 차원에서 지속적으로 만족도 제고를 위한 노력을 경주하고 있음. 다만, 사업 내 세부 영역에서 실무 차원에서 적극적으로 의견을 수렴, 반영하고 있는 만큼 사업 전체 차원에서 최소 반기별로 수렴된 의견을 정리 및 분석하고, 향후 반영사항에 대해 목록화하고 목록의 이행여부를 추적하는 등 세부 체계를 마련하여 보다 만족도 제고의 성과를 추적하기 바람