

---

「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」  
**결과보고서**  
-경기도장애인가족지원센터 운영-

---

[사무형]

2024. 08.

**KmAC**

(주)한국능률협회컨설팅

## 1) 개요

- 위탁사무명 : 경기도장애인가족지원센터 운영
- 수탁기관 : (사)한국장애인부모회
- 위탁기간/위탁비용 : 2022-01-01 ~ 2024-12-31 / 494백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

## 2) 종합점수: 88.88점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	5.30
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	3.20
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.10
		② 재정구조 및 예산집행 효율성		8.00	5.60
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	2.80
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	2.80
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	7.00
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	4.00
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	3.00
		② 도정 이행 노력		7.00	5.70
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.90
		②-1-1 근로여건 및 고용안정 노력		1.00	1.00
		②-1-2 사회적 기업 등 물품구매 노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	0.90
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	1.40
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.40
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	15.00
		①-2 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		30.00	30.00
	2. 지도점검 이행노력	① 지도점검 이행노력	5.00	3.00	3.00
		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		10.00	9.03
		①-2 도민 만족도 제고 노력		5.00	3.50
감점사례		① 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납	건당 -2점	-	-
		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			88.88		

## 2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	<p><b>1. 조직 및 인력운영</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사업 추진간 사업 확대 및 업무량을 고려하여 점진적으로 조직이 확대 되었으며, 필요 업무에 대한 분장을 통해 적절한 형태로 사업운영이 시행되고 있으며, 사업과 관련한 경력 및 전문 자격증을 보유한 인원을 통해 사업을 운영하고 있음. 다만, 사업 추진에 대한 과거 내역을 적절히 분석하여 필요 전문성을 분석하고, 이에 필요한 자격 및 요건, 수준 유지 또는 향상을 위한 교육 체계 등을 수립할 필요가 있음</li> </ul>
	<p><b>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기본적인 예산 관리 및 결산 관리가 추진되고 있으며, 수탁 간 협의된 재정 부담 또한 적정히 집행되고 있으며, 인건비 예산을 사업비 예산으로 편성 변경하여 사업비 비율을 확대하는 등 자체적으로 효율화에 대한 고민을 지속적으로 추구하고 있음. 다만, 보다 정기적인 형태로 위탁금을 관리할 수 있는 체계를 구축하여 단순히 절감의 형태가 아닌 보다 효율적인 위탁금 집행이 될 수 있도록 방안을 강구할 필요 있으며, 월별/분기별 정산 간 예산 변동 및 집행 과정에서의 특이사항들을 기록화 하여 예산 집행 효율화 과정에서 발생하는 노하우 또한 축적할 수 있도록 그 체계를 보완하기 바람</li> </ul>
	<p><b>3. 사업계획 집행수준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기관 자체 운영규정과 사무편람 이외에도 경기 북부 센터에서 개발한 운영매뉴얼을 사용하여 관리하고 있으며, 사업모니터링을 정기적인 기준에 따라 하고 있고, 직원의 변경이 잦으나 인수인계를 철저히 수행하고 있음. 또한 직원별 맞춤으로 운영규정 이해, 청렴교육, 윤리경영 및 부패방지교육을 잘 실시함</li> </ul>
	<p><b>4. 도정 이행 노력</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>위탁사무 인계로 기존인력의 고용 승계한 점이 우수하며, 센터 업무의 지속성 및 효과성을 위해 23년도부터 센터장 비상근직(비정규직)체제해서 상근직(정규직) 체제로 전환하여 센터장 이하 전 종사자를 정규직 중심의 전문 인력으로 구성한 점은 우수함. 또한, 2023년 도정 운영방안인 '복지사각지대의 발굴과 취약계층 지원'과 연계하여 사업이 운영되고 있으며, 실제 그 세부 내역 또한 적정히 수행되고 있으며, 사업 목적에 따른 사업 운영 자체를 적절히 수행하고 있어 도 발전에 일정 수준 기여하고 있음이 인정됨. 다만, 정기적으로 도와의 의견 교환 및 상호 피드백을 도정과 연계하여 추진 할 수 있도록 체계를 마련할 필요가 있으며, 명확한 도 발전 기여도를 측정할 수 있는 형태로 사업의 연중관리 및 성과관리 체계를 고도화할 필요 있음</li> </ul>
	<p><b>5. 사업성과</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>지역별 장애인가족지원센터가 생겨나는 상황에서 거점기관으로서의 역할 전환을 고려하여 개별 단위사업의 목표를 줄이고, 네트워크 사업을 증가시키는 것으로 변화시키고 있으며, 남부지역의 거점기관의 역할을 지역기관이 설치되지 않은 지자체에 대응하는 노력을 병행하면서 목표 실적을 다루기 위해 최선의 노력을 하고 있음. 또한 만족도 조사를 토대로 동료상담, 전문 심리치료를 연계하고 있음. 다만, 가족지원과 관련하여 거점기관의 역할과 지역기관이 설립되지 않은 영역까지 커버하는 상황이 다소 버거운 측면이 보임. 따라서 거점기관으로서의 역할과 정체성을 강화하는 부분이 더욱 요구됨. 직접사업보다 직접사업을 수행하는 기관이 활용할 정보와 자원을 전달하고 자문을 주는 역할을 좀더 강화하면서, 여타의 복지기관에서 수행하는 사업과는 다른 영역의 사업을 개발할 필요가 있으며, 이용자의 특성을 파악하기 위한 자료와 만족도 조사결과를 정리하여, 이용자의 특성별로 만족을 이끌어내는 조건을 파악하는 다각적 조사 연구를 시행할 필요가 있음</li> </ul>

## 6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 장애인이 좋아하는 체육활동을 포함한 새로운 경험과 선수촌 관계자의 인식개선이라는 두 목표를 잘 달성하는 인식개선 활동을 진행하였음. 나아가 파리 패럴림픽 이후에는 장애인의 스포츠 체험의 기회를 선수단, 인근대학교의 교직원 및 자원봉사자 등과 연결하려는 계획을 잘 세워 진행하고 있음. 다만, 가족여행사업에 대해 장애가족 인식개선(행복한 모습)과 관련한 결과물을 보임으로써, 장애인가족지원센터만이 할 수 있는 결과를 잘 드러내 보여주기를 바람

## 7. 지도점검 이행노력

- 2022, 2023년의 경우 지도점검 실시하였으며, 총 13건의 개선요구사항이 있었으며, 모두 조치완료함이 확인됨

## 8. 만족도 제고노력

- 지속적으로 이용자들에 대해 의견 수렴을 실시하고 있으며, 그 내역 등을 실무 차원에서 사업 운영 간 반영하는 등 만족도 제고에 대한 필요성을 적절히 인식하고 있음. 다만, 의견 수렴에 대한 내용을 실무적인 차원에서만 활용할 것이 아니라, 그 구체적인 내역을 수집, 정리하여 차기 사업계획 수립 등에 반영할 필요가 있으며, 사업계획에 반영된 의견 내역 등의 달성 수준 및 과정 등을 추적하여 사업 자체의 추가적인 성과 도출이 이루어질 수 있도록 만족도 제고 노력활동을 보다 적극적으로 활용하기 권고함