
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-경기남양주아동보호전문기관 운영-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

1) 개요

- 위탁사무명 : 경기남양주아동보호전문기관 운영
- 수탁기관 : 대한조계종사회복지재단
- 위탁기간/위탁비용 : 2023-01-01 ~ 2024-12-31 / 1,057백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 79.62점

| 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 | 4.80 |
| | | ②-1 민간위탁금 관리의 적정성 | | 4.00 | 2.40 |
| | | ②-2 사업예산집행의 효율성 | | 4.00 | 2.40 |
| | 2. 사업활동 | ① 사업계획 집행수준 | 14.00 | 7.00 | 5.30 |
| | | ①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준 | | 4.00 | 3.20 |
| | | ①-3 사업관리 운영의 투명성 | | 3.00 | 2.10 |
| | | ② 도정 이행 노력 | | 7.00 | 5.00 |
| | | ②-1 도정방침이해도 | | 3.00 | 2.60 |
| | | 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 | 0.60 |
| | | ②-1-3 지역민간전문가 활용 노력 | | 1.00 | 1.00 |
| | | ②-2 도정연계성 | | 2.00 | 1.20 |
| | | 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 | 27.38 |
| | 2. 지도점검 이행노력 | ① 지도점검 이행노력 | 5.00 | 3.00 | 2.10 |
| | | ①-1 지도점검에 대한 이행률 | | 5.00 | 5.00 |
| | | ①-2 지도점검에 대한 이행 노력도 | | 2.50 | 2.50 |
| 사용자 만족도 평가 | 1. 만족도 제고노력 | ① 도민만족도 평가결과 | 15.00 | 2.50 | 2.50 |
| | | ①-1 도민 만족도 조사 | | 15.00 | 12.74 |
| | | ①-2 도민 만족도 제고 노력 | | 10.00 | 9.24 |
| 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 | | | 79.62 | | |

2) 총평

| 민간위탁사무에 대한 종합평가 | |
|---------------------|---|
| 평가 범주 별 세부 평가 내용 | <p>1. 조직 및 인력운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 해당 사업을 위해 관장 휘하 사례관리 1, 2, 3팀으로 조직이 구성되어 있으며, 팀별 수행 업무 및 업무분장은 적절히 이루어지고 있다고 판단되며, 자체적으로 업무분장, 소요인력 분석을 통해 조직 및 인력 운영의 적정성을 확보하고자 하는 노력이 확인됨. 또한, 인력들은 아동보호전문기관의 특성에 따라 사회복지사, 임상심리사, 전문상담사 등 전문자격 등을 보유한 인력으로 구성되어 있으며, 전문자격 유지를 위한 보수 교육, 아동보호전문기관 필수 교육, 그 외 직무 교육 등 전문성 유지를 위한 노력 또한 우수히 이루어지고 있음. 다만, 지속적으로 상담 케이스가 늘어남에 따라 상담사 수의 확대가 필요하다고 판단하고 있음. 이러한 상황에 대처하기 위해 적극적으로 업무량에 대한 측정 및 서비스 품질 유지를 위한 적정 인원 산정 등을 고려하기 바라며, 분장 업무별 필요 전문성을 계량화하여 전문성 확보에 필요한 교육 내역 등을 목록화 하고, 실제 교육 이수율에 다른 전문성 확보 수준 측정 등 고도화의 여지는 남아 있음 |
| | <p>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</p> <ul style="list-style-type: none"> 기본적인 예산 관리 및 결산 관리가 추진되고 있으며, 수탁 간 협의된 재정 부담 또한 적정히 집행되고 있으며, 보건복지부 사회복지시설정보시스템을 통한 예산관리로 투명성을 확보하고 있으며, 내부 예산 집행에 대한 규정 등도 적정히 구비되어 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 |
| | <p>3. 사업계획 집행수준</p> <ul style="list-style-type: none"> 개별 사업별로 계획된 일정에 따라 체계적으로 자체점검 활동을 실시하고 있고 서식을 포함하여 업무별 매뉴얼이 잘 구비되어 있으며, 지출금액별로 증빙 기준을 만들고, 계약체결 시 청렴계약 이행서약서, 수의계약 체결 제한 여부 확인서 작성 절차를 통해 사업예산 지출의 투명성을 강화하려고 노력한 점이 긍정적임. 다만, 연도별 자체 청렴도 조사 결과를 체계적으로 관리하여 직원교육에 활용하고, 사업관리 운영의 투명성 개선에 적용할 것을 권장함 |
| | <p>4. 도정 이행 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 종사자 고용 안정화를 위해 매년 정규직 전환하여 정규직 비율이 매년 증가한 점이 우수하다고 판단됨. 2007년에 개소되어 지속적으로 남양주 지역에서 아동학대 체계 대응을 위해 노력한 성과가 있으며, 또한 남양주시 및 가평군을 통합하여 아동학대 대응체계를 마련하고자 하는 등 지역에 명확한 기여를 하고 있음이 인정됨. 또한 분명히 경기도의 지역사회에서 높은 수준의 역할을 차지하고 사업의 성과를 통해 지역사회에 가치를 환원하고 있음은 인정되나, 보다 정확하게 사업의 성과에 대한 가치를 자체적으로 점검해야함. 다만, 지역사회에서 분명히 필수적인 역할을 수행하고 있음이 확인되므로, 이러한 내역을 경기도 전체를 기준으로 어떠한 기여를 하는지, 도정과 어느정도 방향성을 유지하고 있는지 자체적으로 관리하기를 권고하며, 환경 분석, 과거 실적 대비 성과 분석, 유사 사업과의 비교 등 정량 또는 정성적으로 그 성과가 어떠한 의미를 가지는지 명확히 알 수 있도록 사업의 목표 및 과제 설정 과정과 성과관리 체계를 고도화할 필요가 있음 |

5. 사업성과

- 개별 사업을 대표하는 계량 성과지표를 설정하고 중간 실적 점검을 통해 적정 목표치를 조정하여 적용 및 지역기관과의 협력을 통한 통합사례회의를 강화하고, 온라인(ZOOM) 교육을 활용하여 직원교육을 확대하였으며, 부모교육 편의성 제고를 위해 교육실과 전자철판 등 기자재를 확충한 점이 긍정적임. 다만, 해당사업의 성과를 측정할 수 있는 결과지표를 개발하여 반영할 것을 권장하고, 사회변화와 시대 흐름에 맞추어 다양한 온라인 매체와 디지털 플랫폼을 활용한 홍보사업을 강화하고, 온오프라인 홍보 실적을 함께 관리할 것을 권장함. 또한 대내외적 여건과 인력 확충을 통해 상담원이 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 적정 사례관리 건수를 반영하기 위한 협력과 노력이 필요함

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 월 고정액 초단기 심리치료사 활용으로 사업비 예산의 효율적 활용, 대상자의 지속적인 서비스 요구 대응, 심리치료사의 근무시간 편의성 제공 등 긍정적 효과를 창출함. 그러나 예산과 업무의 효율성 뿐 아니라, 이를 통한 서비스 대상자 중심의 질적인 성과도 함께 관리할 것을 권장함

7. 지도점검 이행노력

- 2023, 2024년의 경우 경기도 지도점검 및 회계감사 실시하였으며, 별도 개선요구사항이 없음이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 이해관계자의 의견을 수렴하여 서비스 품질 개선을 지속적으로 수행하고 세부 성과를 내는 등 지속적으로 만족도 제고를 위한 노력을 경주하고 있음. 다만, 세부 사업에 대한 만족도 조사를 정기적으로 수행하고 있고, 이를 통해 적극적인 서비스 개선을 추진하고 있으므로 이용자 만족도 의견 수렴 및 분석 - 개선 방향 도출 - 개선 내역 추적 등의 형태로 그 관리 체계를 고도화 하고 기록화 하기 바람