
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-발달장애인 긴급돌봄 시범사업 운영-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

1) 개요

- 위탁사무명 : 발달장애인 긴급돌봄 시범사업 운영
- 수탁기관 : 한국장애인개발원
- 위탁기간/위탁비용 : 2023-05-04 ~ 2024-12-31 / 531백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 65.92점

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	6.60
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	3.60
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	3.00
		② 도정 이행 노력		7.00	5.20
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.40
		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	0.80
		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	13.20
		①-2 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		30.00	11.00
	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	② 2.50	2.25		
		① 도민만족도 평가결과	15.00	15.00	12.17
		①-1 도민 만족도 조사		10.00	8.67
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			65.92		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	1. 조직 및 인력운영 <ul style="list-style-type: none"> 해당 사업은 경기도발달장애인지원센터의 권익옹호팀에서 수행하고 있는 사업으로서, 팀 구성원 중 팀장 및 실무자 2명이 해당 사업을 운영하고 있으며, 사업 참여자들은 적절한 업무 분장 및 업무 체계를 구축하여 사업을 운영하고 있으며, 자체적으로 문서화된 업무 분장에 기반하여 업무를 수행하고 있음. 또한 사업운영을 위한 별도 전문성에 대한 규정 또는 분류는 없으나, 실제 사업 담당자들은 사회복지사 및 장애인재활상담사 등 전문자격증을 보유하고 있으며, 지원센터 운영 차원에서 실시되는 교육에 참여하고 있음. 다만, 사업 운영 간 고도화된 형태는 아니더라도 업무량을 정기적으로 측정하여 향후 추가 인력자원 소요가 발생하는지를 추적할 수 있도록 하기를 권고하며, 현재 인력 및 조직의 전문성은 확인되나, 이를 지속 유지하기 위해 사업 운영에 필요한 전문성 및 경험에 대해 자체적으로 규정을 정비할 필요가 있다고 판단됨
	2. 재정구조 및 예산집행 효율성 <ul style="list-style-type: none"> 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. 그러나 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
	3. 사업계획 집행수준 <ul style="list-style-type: none"> 시정조치를 받은 바 없으며, 업무매뉴얼을 구비하고 있고, 복지부 지침에 따라 사업을 관리하고 있고, 모니터링도 성실하게 진행하고 있으며, 국고보조금통합관리시스템을 잘 활용하고 있음. 또한 공개된 곳에 14일 이상 수행기관 공모수행. 위원회를 통해 공정하게 사업수행 기관을 선정함
	4. 도정 이행 노력 <ul style="list-style-type: none"> 알기 쉬운 긴급돌봄 사업 안내자료를 제작하여 주민센터 등 지자체에 배포, 경기도특수교육지원센터를 통해 홍보공문을 요청하는 등 지역사회 공헌을 위한 노력을 하고 있음으로 판단됨. 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, 사업 추진에 대한 성과 점검과 더불어 사업의 현황이 도정과 비교하여 어느정도 관계성을 유지하고 있는지 추적 필요함. 또한 명확한 도 발전 기여도를 측정할 수 있는 형태로 사업의 연중관리 및 성과 관리 체계를 고도화할 필요 있음
	5. 사업성과 <ul style="list-style-type: none"> 2023년도 첫째 이용자 실적은 다소 저조했으나, 2024년도에는 목표를 상향하여 초과 달성 중이며, 발달장애인도 쉽게 이해할 수 있는 홍보 수단을 강구하였으며, 경기북부와 남부의 사업담당자를 나누어 현지 사무실에서 이용자에 대한 안내, 사정 등을 통해 필요한 지원을 하고 모니터링을 빠르게 진행할 구조를 갖추. 또한 이용자의 신청 상의 어려움을 고려하여 운영위원회 회의를 통해 이용자격을 적절히 완화하여 이용률을 증가시킴. 그러나 목표를 상향 조정할 필요가 있음. 단, 의정부에 위치한 시설의 특성, 유사 경쟁 심터의 존재(경기도 360도 전방위돌봄)과 관련한 전반적인 사무의 교통정리가 요구되며, 개인별지원계획과 가족긴급돌봄을 연결한다는 목표가 상충됨. 전자는 발달장애인당사자를 위한 계획이고, 가족긴급돌봄은 가족지원과 관련된 조치이므로 적절하지 않음. 따라서 해당 목표는 삭제될 필요가 있음. 경기도 360도 전방위돌봄 체계에 비해 이용이 까다롭고, 지리적으로 매력적

인 장소에서 운영되고 있지 않음. 가족의 심을 제공하는 것과 더불어 가족으로부터의 안전을 보호하기 위한 학대피해를 당한 발달장애인 쉼터의 역할을 겸하는 새로운 시설로 전환할 수 있는지 검토할 필요가 있으며, 만족도 조사가 필요함

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 발달장애인도 이해하기 쉬운 안내자료 제작하였으며, 지역민간위원회를 통해 서비스 이용기준을 완화하여 전년대비 이용률을 높임. 다만, 경기도 360도 전방위돌봄 제도와의 교통정리 필요하며, 시범사업이 종결되면, 계약 직원의 근로상 지위를 정규직으로 향상시켜 사업관리와 안내를 내실화하고 이용률을 높일 필요가 있음

7. 지도점검 이행노력

- 2023년도의 경우 경기도 지도점검을 실시하였으며, 총 8건의 개선요구사항이 있었으며, 모두 조치 완료함이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 지속적으로 이용자들에 대해 의견 수렴을 실시하고 있으며, 그 내역등을 실무 차원에서 사업 운영 간 반영하는 등 만족도 제고에 대한 필요성을 적절히 인식하고 있으나, 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 이루어 질 수 있도록 만족도 제고 노력활동을 보다 적극적으로 활용하기 권고함