
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-청소년자립지원관 운영(남부)-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

1) 개요

- 위탁사무명 : 청소년자립지원관 운영(남부)
- 수탁기관 : 사회복지법인 온누리복지재단
- 위탁기간/위탁비용 : 2022-01-01 ~ 2024-12-31 / 477백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 86.21점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	특점
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	6.00
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	2.80
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	3.20
	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	5.50
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.30
		②-1-1 근로여건 및 고용안정 노력		1.00	0.60
		②-1-2 사회적 기업 등 물품구매 노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	0.80
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	0.90
		②-2 도정연계성		2.00	1.80
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.40
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	13.16
		①-2 도민 만족도 제고 노력		10.00	9.66
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			86.21		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	<p>1. 조직 및 인력운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 관장-팀장-자립지원요원의 구조로, 자립지원요원들은 공통적으로 사례관리 업무를 수행하되 그 외 지원기능에 해당하는 업무는 분배된 형태로 조직이 관리되고 있으며, 실제 업무 분장의 내역은 적절한 형태로 수행하고 있으며, 체계화하여 분장됨. 또한, 여성가족부의 지침에 기반하여 수탁사업을 위한 직종별 기준이 명확하게 수립되어 있음. 다만, 교육의 성격에 따라 정기적 교육과 더불어 일정 수준 이상의 성취를 얻어야 하는 교육도 있으므로, 개인별 또는 직무별 필요 교육 수준 등을 책정, 실제 도달 수준 등을 점검하는 형태로 보다 교육체계 고도화 가능할 것으로 보여짐
	<p>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</p> <ul style="list-style-type: none"> 예산대비 결산의 내역은 적절한 것으로 판단되며, 다소 차이가 발생하는 내용 또한 그 사항들을 살펴보았을 때 노력을 통해 예산/결산의 격차를 줄이기에는 어려운 내용으로 판단됨. 향후 민간위탁금 관리의 적정성을 위해 사업운영계획과 연계하여 분기별 목표를 명확히 수립하고, 목표 대비 집행 내역, 집행 차액에 대한 발생 이유 분석 및 차액 발생 방지 가능 여부 등을 추적하여 보다 그 체계를 고도화하기 바라며, 또한 예산 집행 간 발생하는 이슈 등에 대해 명확히 수치와 더불어 그 내역들을 정리하여 분석을 추가하는 형태로 집행 체계의 효율성을 고도화할 필요가 있음
	<p>3. 사업계획 집행수준</p> <ul style="list-style-type: none"> 사업 운영에 있어 자체점검활동 적절하게 실시하고 있으며 관련 법규 및 규정, 지침 준수하고 있음이 확인되며, 기관 운영규정 수립, 공개채용을 통한 종사자관리, 사업실적 관리, 연 2회 사업평가 등 사업관리 운영의 투명성 확보를 위해 노력하고 있음. 다만, 본 기관(자립지원관) 운영의 전반에 등장하고 있는 용어, 개념 대부분은 모호하고 명료하지 않다고 보여지며, 기관 운영 관련 법규, 지침, 운영 규정, 규칙 등에 명시된 용어와 개념, 조직적 개념들에 대한 정확한 이해와 적용이 필요하다고 판단되며, 현재 기관의 운영위원회, 사례심의위원회, 인사위원회에 외부 전문가 위원 위촉은 긍정적이거나, 이 밖에도 사업계획서 작성 때, 사업성과평가 때, 기타 주요 사업계획과 실행, 평가활동에 내부 직원 외에도 외부 전문가의 참여가 필요하다고 판단됨
	<p>4. 도정 이행 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 위탁사무 수행인력의 경우 육아휴직대체자 외 모두 정규직으로 적절하게 운영되고 있으며, 민선8기 경기도정 비전과 더불어 경기도 가정 밖 청소년 보호 및 지원에 관한 조례와 연계되어 운영되는 사업으로, 도정과 밀접한 연계성을 확보하여 사업을 추진하고 있음, 또한 전국 청소년 자립지원관 종합평가에서 최우수기관으로 선정되는 등 청소년 자립지원관 중에서도 우수한 성과를 내고 있다고 할 수 있겠음. 그러나 사업 운영간 도출되는 성과물들이 사업의 영역 내에서 어떠한 의미를 가지는지 측정할 수 있는 기준을 정할 필요가 있으며, 동종 사업별 비교, 경기도 환경 대비, 과거 실적 대비 등 단순히 수치적 증가가 아니라 수치 증가는 어떠한 의미를 가지는지, 활동은 어떠한 가치를 가지는지 대외적으로 그 기여도의 수준이 파악 될 수 있도록 성과를 관리해야함
	<p>5. 사업성과</p> <ul style="list-style-type: none"> 도 특화사업(퇴소 청소년 자립 지원 확대)으로 세부 사업 확대 지원 가능함에 따라 사업예산 추가 지원, 주거, 생활 자립 지원 사업 확대하고, 비예산 실적 발생분부에 있어 사업실적에 반영 인정하는 등 여건/상황변화에 따라 적절하게 사업 추진 및 성과확대를 위한 노력이 보여짐. 다만, 사업계획 수행 때 기관의 설립 가치(이념, 비전) 등을 고려하고, 경기도의 비전을 반영한 사업계획, 세부 사업, 사업의 목표와 목표치, 더불어 목표 달성을 측정하기 위한 평가 방법, 평가도구 등에 대한 논의가 필요함

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 경기도 특화사업으로서, 청소년복지시설 퇴소 청소년에 대한 자립 지원 확대하고, 초록우산어린이재단과 함께한 가정 밖 청소년 자립 지원 사업(2022년)을 통해 가정 밖 청소년의 경제적 지원을 통한 이동권 보장, 자립 생활 유지 등의 성과를 보여준 점이 우수함. 그러나 현재의 청소년 자립관 관련 사업의 문제점을 확인하고 개선할 수 있는 사업의 구성이 필요하며, 경기도의 사업 규정과 지침의 부족한 부분을 개선할 수 있는 사업 제시 요함

7. 지도점검 이행노력

- 2022, 23년의 경우 경기도 지도점검 시 총 6건의 개선요구사항이 있었으며, 모두 조치완료함이 확인되며, 24년도의 경우, 평가시점 기준 지도점검 미실시 상태로 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 운영 세부 사항 간 만족도 조사를 시행하여 적극적으로 의견 수렴을 추진하고 있으며, 실제 의견 수렴을 위한 채널 또한 별도로 마련하여 운영하고 있으나, 예산 점검의 형태와 같이 최소 반기별로 사업 전체에서 발생한 의견 및 VOC 등을 정리, 분석하여 그 내용을 차기 사업 계획에 환류하는 등의 활동이 필요함