

---

# 「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」 결과보고서 -자립두배통장(남부)-

---

[사무형]

2024. 08.

**KmAC**

(주)한국능률협회컨설팅

## 1) 개요

- 위탁사무명 : 자립두배통장(남부)
- 수탁기관 : 사회복지법인 온누리복지재단
- 위탁기간/위탁비용 : 2022-01-01 ~ 2024-12-31 / 279백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

## 2) 종합점수: 86.49점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	특점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	4.50
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	2.40
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.10
		② 재정구조 및 예산집행 효율성		8.00	6.00
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	3.20
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	2.80
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	5.60
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	3.20
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	2.40
		② 도정 이행 노력		7.00	5.10
		②-1 도정방치이해도		3.00	2.10
		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	0.70
		②-2 도정연계성		2.00	1.80
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.20
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	28.90
	2. 지도점검 이행노력	① 지도점검 이행노력	5.00	3.00	2.70
		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	13.69
		①-2 도민 만족도 제고 노력		10.00	9.69
감점사례		① 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납	건당 -2점	5.00	4.00
		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			86.49		

## 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>해당 사업은 청소년자립지원관 운영 사업에 참여하는 인력 중 2명이 전담하여 운영하고 있는 사업으로서, 실제 사업의 규모를 고려하였을 때 크게 이상이 없는 형태이며, 미래 사업 수요로 인해 인력 확장이 예고 되어 있으며, 사업의 특성은 해당 수혜를 지속적으로 유지하여 최종적으로는 자립두배통장 종료 시점까지 통장을 유지하여 혜택을 받을 수 있도록 유지하는 것이기에 사회복지사 자격증을 보유한 인력을 통해 사례관리가 이루어질 수 있도록 하였음. 다만, 해당 사업 역시 사례관리 형태로 실제 신청한 청소년에 대해 통장 유지 등을 위해 지속적으로 관리가 이루어지고 있어, 담당자의 업무 부담이 증대하지 않는지는 지속적으로 살펴볼 필요 있음. 또한 실제 통장 유지율 등이 저조함으로 통장 유지 포기 사유 추적 등 노하우 축적을 통해 사업의 활성화가 이루어질 수 있도록 전문성 축적의 방안을 고려할 필요가 있음</li> </ul>
	<p><b>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예산 구조가 상대적으로 간단함과 더불어 예산 규모가 사업비를 제외한 인건비, 업무 추진비 등은 큰 규모가 아니라 필요 규정에 따라 적정한 형태로 관리가 이루어지고 있으며, 사회복지시설정보시스템 및 이나라도움시스템을 활용하여 전산화된 예산집행 및 관리를 추진하고 있으며, 사용 내역에 대해 반기별로 결산 및 사업평가를 실시, 보완 필요 사항은 하반기에 보완하고 있음. 다만, 예산 대비 실적 집행이 떨어지기는 하나 대부분의 예산이 매칭적립금에 해당하며, 매칭적립금이 집행되기 위해서는 실제 매칭통장을 필요기간 동안 수혜자가 유지할 필요가 있는 바 집행 실적의 저조한 사유가 사업운영 역량에 기인한다고 이야기 할 수 없으며, 수혜자가 중도 포기하는 경우 즉각 매칭비 전체가 그대로 환원되는 형태인 만큼 보다 정기적인 형태의 예산 집행 현황 관리를 실적관리와 함께 병행할 필요가 있겠음</li> </ul>
	<p><b>3. 사업계획 집행수준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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, 사업 시행기간이 짧은 점, 경기도와 여성가족부의 청소년 사업 안내 지침을 충실히 지키고 있는 점 등은 긍정적임. 그러나 향후 자립 두배 통장 사업 관련하여 이용자의 욕구와 환경의 변화에 맞춰 자율적이고 효능감 높은 사업으로 발전시킬 필요가 있으며, 또한 사업 내용이 명료하고 사업 기간이 짧은 점 등을 고려할 때 사업수행의 투명성은 대체로 확보한 것으로 사료됨. 그럼에도 지속적인 점검과 시스템 관리를 통해 투명성과 안정성 확보 노력을 지속할 것을 권장함</li> </ul>
	<p><b>4. 도정 이행 노력</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>민선8기 경기도정 비전과 더불어 경기도 가정 밖 청소년 보호 및 지원에 관한 조례와 연계되어 운영되는 사업으로, 도정과 밀접한 연계성을 확보하여 사업을 추진하고 있으며, 경기도 청소년복지시설 퇴소청소년 자립지원 중장기 계획과도 연계되어, 매우 밀접한 형태로 도정연계성을 가져가고 있음. 그러나 정기적으로 도와의 의견 교환 및 회의 등을 진행하고 있는바, 수탁기관이 도에게 현황을 보고하는 형태외에 도에서도 수탁기관에 전달하고자 하는 바나 도정과의 연계성 유지 여부 등을 확인 할 수 있도록 도의 의견 및 피드백을 수렴, 기획화 및 정리/분석하는 형태로 의견 교류를 추구하기 바라며, 신청자 대비 최종 수혜율, 중도 해지에 대한 상담 및 추가 유지 권유 횟수 등 실제 측정가능한 계량적 지표 설정 및 과거 추이 대비 분석 등을 통해 명확히 어떠한 형태로 사업이 도 발전에 기여하고 있는지를 측정할 필요가 있음</li> </ul>

## 5. 사업성과

- 사업비 확대로 인한 사업 대상자 수 확대, 특수 사례 발생에 따라 24년도 관련 지침 변경하는 등 세부 사업에 대한 여건, 수탁기관 업무 특성, 특이한 상황변화 요인을 참고하여 사업계획 설정하고 있는 점이 우수하며, 사업확대에 따른 사업 홍보 확대, 비예산 사업 실적 반영 인정 등 사업 추진을 위한 성과 확대를 위한 노력이 적절함. 다만, 탁월한 성과 결과를 획득하기 위해서는 이용자 욕구와 사회변화 등에 적극대응하며, 탁월한 계획과 성과 목표를 제시하고 실행할 것을 권장함

## 6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 청소년복지시설 실무자 및 입소, 청소년에게 청소년 자립지원관에 대한 안내하고 자립 관련 정보를 제공하는 등 찾아가는 자립교육을 통해 사업 참가자 확보하는 점은 긍정적이며, 자립두배통장 사업 참여자의 저축습관 형성 및 근로의지 고취함. 그러나 본 사업의 내용과 방식을 기관 차원에서 수정하거나 자율적으로 변화할 수 없어, 현재의 제도적인 취약점을 개선하기에는 어려움이 있으나, 지속해서 사업의 효율성과 효과성 확대와 서비스 개선을 위해서는 현재의 사업의 문제점과 개선책을 제시하여 경기도와 정부의 변화를 끌어낼 수 있는 전략 수립이 필요하다고 판단됨

## 7. 지도점검 이행노력

- 2022, 23, 24년의 경우 경기도 지도점검이 실시되었으며 개선요구사항이 없었음이 확인됨

## 8. 만족도 제고노력

- 홈페이지, 전화, 문자, 이메일, 우편, 직접 연락 등 의사소통을 위한 다양한 채널을 보유 운영하고 있으며, 실제 적극적으로 활용하여 사업 관리에 임하고 있음. 그러나 각 발생 애로 사항에 대해 사례별 일지화 하여 이탈 사유 등을 관리하고 수탁기관의 노력에 불구하고 이탈하는 사례에 대한 수치 추적 등 보다 정교하게 만족도 제고 노력을 추구하고 기록화할 필요가 있음