
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」 결과보고서

-경기성남아동보호전문기관 운영-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능력협회컨설팅

1) 개요

- 위탁사무명 : 경기성남아동보호전문기관 운영
- 수탁기관 : 사회복지법인 굿네이버스
- 위탁기간/위탁비용 : 2023-01-01 ~ 2024-12-31 / 1,137백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 93.72점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	특점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	5.80
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	2.80
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	3.00
		② 재정구조 및 예산집행 효율성		8.00	6.80
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	3.20
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	3.60
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	6.20
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	3.20
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	3.00
		② 도정 이행 노력		7.00	6.30
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.70
		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	0.70
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	1.60
		②-3 도 발전 기여도		2.00	2.00
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	18.00
		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	9.37
		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			93.72		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	1. 조직 및 인력운영 <ul style="list-style-type: none"> 아동보호전문기관 운영위원회, 사례자문위원 구성 및 운영 등을 통하여 관련 전문가 및 이해관계자들의 의견수렴 채널을 마련·운영함으로써 사업계획 및 평가, 자문 등 아동학대 예방 및 사례관리의 전문성을 강화하고자 노력함. 또한 기관은 아동보호 및 위기가정지원을 위한 다양한 경험과 노하우를 갖추고 있는 전문기관으로 관련 사업 수행을 위한 전문 기술인력을 갖추고 있음. 특히 사회복지사 1급 자격소지하고 10년 이상의 사회복지 업무 경력을 갖춘 슈퍼바이저(팀장)를 중심으로 효과적인 사례관리를 통하여 아동보호 전문서비스를 운영하고 있음. 그러나 차년도부터는 위·수탁의 주체가 경기도에서 성남시로 변경되는 상황이므로, 아동학대 및 보호 관련 지역내의 수요분석, 주요 현안 분석 등을 통하여 조직 및 인력운영방향을 면밀히 분석해 대응하는 노력이 필요하고, 업무 특성을 고려한 조직 재편하고, 이와 별도로 사례관리에 효과적·효율적으로 대응할 수 있는 인력운영 방안을 마련해 운영하는 등 개선이 필요하고, 교육프로그램에 대한 수요조사 및 만족도 조사 실시하여 개선조치하는 등 환류시스템을 더욱 강화하시기를 권고함
	2. 재정구조 및 예산집행 효율성 <ul style="list-style-type: none"> 민간위탁금에 대하여 분기별 집행 내역을 관리하고 있으며, 집행현황도 계정항목별로 상세히 관리되고 있음. 또한 분기별 정산보고, 결산보고 및 회계감사 등 관련 예산 및 결산에 대한 관리 및 보고가 적절히 이루어지고 있는 것으로 판단되고, 분기별 정산보고, 결산보고, 회계감사 실시 등이 적절히 추진되고 있으며, 예산운용시 발생하는 변동사항에 대해서도 도와 협의하여 적절히 승인 및 처리가 이루어지고 있음. 다만, 연도별/사업별 재정운영계획을 체계적 분석해 수립·운영할 필요가 있으며, 또한 사업비 잔액이 발생되지 않도록 예산집행을 제고를 위한 노력이 지속될 필요가 있음
	3. 사업계획 집행수준 <ul style="list-style-type: none"> 복지부지침, 아동권리보장원 매뉴얼, 법인 자체 업무매뉴얼을 구비하고 활용하고 있고, 담당자 변경시 인수인계를 내부결재를 통해 철저히 관리함. 또한 회계관리를 철저히 하면서 매월 내부 정산보고와 결재를 하고 있으며, 사회보장정보시스템을 통해 회계관리를 잘 하고 있음
	4. 도정 이행 노력 <ul style="list-style-type: none"> 23년 유아 대상 CES(아동힘키우기 서비스)교육 28개원 2,108명 교육, 초등성폭력 예방인형극 9개교 1,416명 참여, 초등고학년 PAPCM(참여활동을 통한 아동학대예방교육) 4개교 540명 참여 등 관내 아동들에게 자신의 권리 인식, 학대 및 성폭력, 유괴 상황에 대한 대처방법 안내 등 아동권리 증진 및 학대예방을 위한 다각도의 프로그램을 운영하고 있으며, 또한 방문형 가정회복 프로그램을 통하여 가족역량강화 프로그램(외식, 문화체험 등) 등을 적극 지원, 1:1 맞춤서비스를 제공하여 재학대 예방과 더불어 건강하고 안전한 미래세대의 성장을 지원하고 노력하고 있음. 다만, 향후 사회적 가치 제고를 위한 물품구매 실적에 대해 목표 수립을 하고 실적에 대한 별도 관리가 필요하고, 지역경제 활성화 및 사회적 약자 배려를 위한 노력할 것을 권장함
	5. 사업성과 <ul style="list-style-type: none"> 2024년 5월부터 관할하던 하남시에 지역아동보호전문기관이 생김에도, 심층사례관리 기능을 강화하려는 목표를 가지고 상향된 목표를 수립하였으며, 여러 어려운 조건에도 매월 대면 상담을 포함하여 성과목표를 달성하고 있음. 사례관리를 위한 초기 상담에 앞서 발생할 수 있는 문제를 사전회의를 통해 검토하여 양질의 서비스 관리를 이루고 있으며, 기관을 둘러싼 내외부 환경에 대한 명확한 분석을 통해 사업의 방향을 정해서 대응하고 있음

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 아동권리보장원 공모사업 선정으로, 약 1억원 이상의 예산을 배분받아 방문형 가정회복 프로그램을 효과적으로 운영하여 목표실적을 달성함. 이를 통해 가정생활지원을 통해 방임환경을 개선하고 가족기능강화를 이루어냈으며, 성남시 아동친화도시 추진과 관련하여 아동권리모니터링단 아동 70명, 멘토 20명을 잘 지도하여, 지역사회의 아동인권문제를 함께 조사하고 이를 지자체 등에 요구하여 아동의 참여권을 실현함. 다만, 아동보호전문기관이 아동권리의 최일선 기관으로서 전문성을 가지고 있지만, 이 사업이 아동보호전문기관이 주도해서 해야 할 일은 아닐 수 있음. 오히려 아동친화도시와 관련된 아동권리모니터링단 사무는 장기적으로 지자체 혹은 청소년센터 등에 이관하고 아동의 보호권과 관련된 이슈가 있을 경우에 협력하여 지원하는 것이 더욱 타당하다고 여겨짐

7. 지도점검 이행노력

- 2023, 2024년의 경우 경기도 지도점검이 실시되었으며, 개선요구사항 1건에 대해 모두 조치 완료함이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 학대아동이나 위기가정의 부모가 사례관리 대상자로 고객인 특수한 상황임에도 관련 프로그램 운영 이후 고객 의견수렴 노력을 추진하고 있으나, 기관의 아동보호관련 전문서비스 및 프로그램을 중심으로 하여, 명확한 고객 정의 및 분류하고 사업운영 프로그램에 따른 전문성을 고려하여 보다 체계적인 설문조사를 실시해 분석한 후 그 결과에 대한 적극적인 개선노력이 필요함