

「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-경기도재활공학서비스연구지원센터 운영-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

2

평가결과 종합

1) 개요

- 위탁사무명 : 경기도재활공학서비스연구지원센터 운영
- 수탁기관 : (사)행복한동행
- 위탁기간/위탁비용 : 2022년 01월 23일 ~ 2025년 01월 22일 / 1,771백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 87.76점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	6.30
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	3.60
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.70
		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	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	5.90
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.90
		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	1.00
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	1.60
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.40
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	12.60
		①-2 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준		30.00	30.00
	2. 지도점검 이행노력	① 지도점검 이행노력	5.00	3.00	2.70
		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	5.00	2.25
		①-1 도민 만족도 조사		2.50	2.25
		①-2 도민 만족도 제고 노력		2.50	2.25
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			87.76		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	<p>1. 조직 및 인력운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 사업운영의 기초가 되는 사업계획서 상 각 업무를 매우 세부적으로 명기하고 있으며, 이에 근거하여 필요 인원을 산정하는 등 매우 적절한 형태로 조직 및 인력을 구성, 운영하고 있으며, 초기 조직 구성 및 인력 운영 간 사업 운영에 필요한 전문분야를 세부적으로 파악하였으며, 구성된 인력 또한 전원 필요 전문 자격증을 보유하고 있음. 다만, 차후 궁극적으로 직무별 직무기술서 형태로의 발전을 통해 전문성 고도화까지 함께 추진하기 바람
	<p>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</p> <ul style="list-style-type: none"> 지속해서 예산 대비 결산의 차이가 발생하긴 하나, 실제 사무 운영 간 불가피한 요소로서 발생하는 내용임을 확인하였으며, 그 외에는 사업 운영 간 요구되는 지출 등을 준수하여 위탁금을 관리하고 있으며, 수탁기관의 자체 예산 및 회계관리 시스템 활용을 통하여 적절한 수준의 예산집행 관리를 수행하고 있음. 다만, 자체적으로 해결할 수 없는 예산 대비 결산의 격차가 발생한다고 하더라도, 이를 확인하여 개선의 방안 또는 결산 격차의 발생 이유 등을 명확히 추적하여 기록화하는 형태의 관리가 필요하고, 분기별 결산 결과에 따라 특이 사항 등을 추적하여 추가적인 효율성 확보의 여지가 있는지 자체적으로 점검하는 시스템 형태로 그 체계를 고도화하기를 바람
	<p>3. 사업계획 집행수준</p> <ul style="list-style-type: none"> 정기적인 실태조사의 시행하고 있으며, 업무매뉴얼 구비하고 있으며, 매년 직원교육을 통해 센터 운영규정 공지, 임직원들의 센터사업 규정 숙지를 위한 센터 클라우드 서버 공유, 인쇄본 구비 등 규정 준수를 위한 노력이 보여지며, 센터 위수탁계약서 및 운영규정을 준용한 사업 수행, 경기도 사업계획 승인 및 결산보고 진행, 자문운영위원회 사업계획 및 예산보고, 사회복지시설 재무회계규칙 준용, 법인회계감사 수감, 공정하고 투명한 계약행정, 공개채용원칙, 심사의 공정성 확립 등 사업관리 운영의 투명성을 위한 노력하는 점이 긍정적임. 다만, 자체 점검시스템 외에도 외부 전문가, 이용자 단체 등과의 협력을 통해 자문, 피드백 필요하다고 판단됨
	<p>4. 도정 이행 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 수탁기간 내 4명의 비정규직의 정규직 전환이 이뤄진 점이 우수하며, 지속적으로 사회적 가치 제고를 위한 업체를 통한 용역계약 또는 물품 구매 실적이 확인됨. 장애인기업, 여성기업, 사회적 기업 등을 통해 사회적 가치 제고 실적이 꾸준히 있는 점이 우수하다고 판단됨. 지속적으로 사회적 가치 제고를 위한 업체를 통한 용역계약 또는 물품 구매 실적이 확인됨. 장애인기업, 여성기업, 사회적 기업 등을 통해 사회적 가치 제고 실적이 꾸준히 있는 점이 우수하고, 보조기기 수리서비스에 대한 표준화 체계를 수립하여 자체적으로 운영 형태 발전을 도모하는 등 적극적으로 도내 장애인 복지에 기여하고 있다 하겠음. 다만, 운영 간 명확하게 도내 사업 여건에 대하여 분석을 시행하여 연간 사업 결과물이 환경 대비 어떠한 실적임을 확인하고, 실제 사업을 통한 도에 대한 발전기여도를 측정할 수 있도록 성과관리 체계를 고도화하기를 바람
	<p>5. 사업성과</p> <ul style="list-style-type: none"> 성과지표는 성과 목표, 수행 방법, 진행 시기, 산출 목표, 목표 평가 방법, 예산 등을 토대로 전년도 사업 결과 보고 및 상황 등을 고려하여 설정하고, 센터 비법 공유를 위한 플랫폼 사업실시, 사용자의 편의성 향상을 위해 '3D 보조기기 공공플랫폼', '보완 대체 의사소통 제작 플랫폼', '디지털 접근 보조기기 매칭 플랫폼' 등을 구축하여 관리 운영한 점은 우수함. 다만, 사업계획과 함께 장기 목표 및 단기 목표 수립에 따른 전략적 접근 방안 제시요하며, 센터에서 예산 및 인적·물리적 지원 확대의 필요성을 도 행정부서에 지속적으로 제기하는 노력을 하고는 있지만, 신규사업에 필요한 자원, 예산 부족하며, 서비스 제공 때 보조기기 예산, 대여자원 확보, 이용자 대기자 지원 필요하다고 판단됨

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 경기도 보조기기 수리 관리시스템 보급 사업을 통해 경기도 내 시군의 보조기기 수리기관들의 보조기기 수리 및 관리에 필요한 정보(수리 대상자 인적정보, 수리 이력 관리, 부품관리 등)를 전산화하여 신속하고 효율적으로 관리할 수 있으며, 시스템 도입을 통해 이용자별 보조기기 수리 이력 등 데이터가 다년간 축적되면 이용자가 별도의 수리 신청을 하지 않더라도 수리기관에서 사전에 수리 이력 자료를 분석하고 적정 시기에 수리 서비스를 제공할 수 있으며, 수리 데이터 축적을 통해 통계자료(이용자, 수리, 부품통계)가 자동으로 생성되고 이를 통해 수리기관 운영에 필요한 자료 확인 가능해 진 부분에 있어 우수하다고 판단됨

7. 지도점검 이행노력

- 2022, 23, 24년도의 경우, 경기도 지도점검, 회계감사 실시하였으며, 총 10건의 개선요구사항이 있었으며, 모두 조치 완료함이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 이용객의 의견을 수렴하여 서비스 품질 개선을 지속적으로 수행하고 세부 성과를 내는 등 지속적으로 만족도 제고를 위한 노력을 경주하고 있음. 다만, 전체 사업에 대한 만족도 조사 및 이용자 간담회를 정기적으로 개최하고 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 기록화하기를 바람