

---

**「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」**  
**결과보고서**  
**-사회복지시설 종사자 대체인력지원-**

---

**[사무형]**

2024. 08.

**KmAC**

(주)한국능력협회컨설팅

## 2

## 평가결과 종합

## 1) 개요

- 위탁사무명 : 사회복지시설 종사자 대체인력지원
- 수탁기관 : 경기도사회서비스원
- 위탁기간/위탁비용 : 2021-12-29 ~ 2024-12-31 / 1,688백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

## 2) 종합점수: 89.49점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	5.50
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	2.80
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.70
		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	6.70
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	4.00
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	2.70
		② 도정 이행 노력		7.00	6.70
		②-1 도정방치이해도		3.00	2.70
		②-1-1 근로여건 및 고용안정 노력		1.00	0.80
		②-1-2 사회적 기업 등 물품구매 노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	0.90
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	2.00
		②-3 도 발전 기여도		2.00	2.00
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	28.67
	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		15.00	13.57
		①-2 도민 만족도 제고 노력		10.00	9.07
감점사례		① 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납	건당 -2점	5.00	4.50
		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			89.49		

## 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>서비스 지원팀은 대체인력사업, 경기도 사회복지 정보 안내 시범사업, 특화사업, 종합재가 지원사업 등을 담당하고 있으며, 모법인은 경기도 노인보호 전문기관 기능강화사업, 사회서비스원긴급돌봄사업 등 수탁사무 관련 전문성을 보유하고 있으며, 사회복지사, 요양보호사, 보육교사 자격증 등을 소지한 사회복지분야 전문인력으로 구성되어 있음. 다만, 경기도 내 31개 시군의 시설에 대해 대응하고 있으며, 민원 대응, 인력풀 관리, 인력 매칭 등 업무 대비 인력이 부족한 상황으로 인력의 충원이 필요하여 도 차원에서의 대안 마련이 필요함</li> </ul>
	<p><b>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>매월 집행을 관리하고 있으며, 반기별 사업평가, 이사회 보고 등을 통해 지속적으로 집행을 관리하고 있으며, 하반기에는 집행을 및 실적을 동시에 관리하면서 월별 조율을 통해 균등하게 파견이 가능 할 수 있도록 지속적으로 점검하고 있음. 다만, 무기직 전환에 따른 미채용으로 집행률이 저조한 점은 인정되나, 향후 인건비 집행에 대한 보다 세밀한 예산 계획 수립이 필요함</li> </ul>
	<p><b>3. 사업계획 집행수준</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>정기적인 사업점검 및 피드백을 통해 서비스 제공 실태 현황 파악하고, 정례화된 모니터링 활동으로 돌봄 현장 및 서비스 제공 현황 수시 점검 및 안전한 근로환경 조성을 위한 다양한 지원활동 하는 등 사업 운영을 위한 자체점검활동 및 관련 법규 및 규정, 지침 준수하고 있음. 종사자 청렴의식 제고를 위한 다양한 활동 전개하였으며, 교육지원 및 캠페인 활동 등 당사자 참여를 통한 윤리 의식 제고하여 사업관리 운영의 투명성을 위해 노력함. 그러나 사회복지시설 종사자 대체인력 지원사업은 경기도 사회서비스원이 도(경기도), 정부(보건복지부) 수탁사업이며, 경기도 사회서비스원의 조직관리와 인력 운영, 사업관리 시스템하에서 위탁 사업을 실행하는데, 앞으로 사회서비스원의 사업수행 점검 활동과 투명한 사업 운영의 역량 강화 지속 요함</li> </ul>
	<p><b>4. 도정 이행 노력</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>위탁사무 수행인력의 경우 1명 비정규직(육아휴직대체자) 인력 외 모두 정규직으로 적정하게 운영되고 있으며, 경기도 사회 서비스원의 전략 방향 중 '공공-민간 협력 돌봄 서비스 제공', '누구나 행복한 사회서비스 구현'과 연계하여 공공-민간 협력체계 강화 및 네트워크 확장, 민간시설 지원기능 강화, 지역격차 해소를 위한 사회서비스 인프라 확대, 사회서비스 품질제고로 '삶의 질'제고의 전략과제를 도출하고 있는 점이 우수함. 경기도 사회복지 시설 종사자의 대체인력 지원을 통해 경기도 시설의 서비스 질 제고, 시설인력 공백 해소에 크게 기여하였으며, 양질의 사회서비스 안정적 제공 지원, 야간에도 사회서비스 안정적지원이라는 목표하에 자치단체와의 정담회, 지역주민 대상 홍보로 인력 확보, 유관기관 사업설명회 개최 및 업무협약 추진으로 본 사무를 활성화시키도록 적극 노력하고 있으며, 도비 지원을 통해 야간 대체인력 지원 운영, 기능직 대체인력 지원을 확대 운영하여 경기도 사회복지 종사자 대체인력 지원에 기여한 바가 크다 판단됨</li> </ul>
	<p><b>5. 사업성과</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>사업의 목적 및 중점사항을 바탕으로 문제점을 파악하고 핵심과제를 설정하여 사업계획 및 성과지표 설정함. 국 도비 사업한 지원 기준 구체화를 통한 도비 사업 상시 활성화하고, 대체인력 종사자의 무기계약직 전환을 통한 고용 안정성 확보 및 서비스 질 향상 기반 마련, 안정적 인력지원을 통한 서비스 질 향상 기반 마련하고, 실현가능하고 효율적인 인력 운영 체계 마련을 통해 사업 추진하고 성과 확대를 위한 노력한 점이 인정되며, 추진현황과 결과점검하여, 경기도형 인력 운영으로 이용 시설, 파견 건수, 야간시설 지원 건수 등 주요 지표에서 뚜렷한 성장을 확인했으나, 경기 북부 등 취약지역 사업 활성화에 한계가 있는 점을 파악하여 향후 추진 계획에 반영한 점이 긍정적임. 다만, 사업수행에 있어, 사업의 대상과 내용, 사업의 범위, 사업의 책임과 의무에 대한 정확한 이해와, 사업의 고객</li> </ul>

은 누구인지, 사업의 이용자, 공급자, 서비스 수혜자, 서비스 혜택의 최종 수혜자는 누구인가에 대한 명확한 개념적인 용어 이해가 필요하며, 예산 관련 사업 외에 종사자 모집, 교육, 훈련, 파견, 모니터링, 추후 관리 등의 종사자 파견 사업 역량 강화, 효율성 효과성을 높이기 위한 전략 마련 필요함. 또한 복지부 사업 안내에 제시한 내용의 사업수행과 실적 보고, 평가와 결과분석, 분석 결과에 대한 환류 등 사업 전반에 대한 환류 체계를 구축하고 실행할 필요가 있다고 판단됨

## 6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 49명 수준의 상근직 인원을 지역별 상시 수요 수준에 부합하는 18명으로 축소(무기계약직 신규 채용) 하고 인건비 예산을 단기적 인건비로 활용함에 따라, 서비스 품질을 보장하기 어려운 비효율적 인력 운영 시스템 개선을 통해 사업 효율성을 제고한 점은 우수하며, 상근직 순환근무비율 감소, 단기직 상시운영을 통한 야간근무 수요 대응 등 인력운영 방식 개선에 따른 효과가 나타난 점이 긍정적이며, 교대 근무형 사회복지시설 종사자의 근무환경 개선에 크게 기여했다고 보여짐

## 7. 지도점검 이행노력

- 2023년의 경우 의회행정사무감사 시 2건의 개선요구사항이 있었으나, 모두 조치완료함이 확인되며, 24년도의 경우, 평가시점 기준 경기도 상반기 지도점검 및 회계평가가 실시되었으며, 별도 개선요구사항이 없음이 확인됨

## 8. 만족도 제고노력

- 시설을 대상으로 한 만족도 조사를 진행하고 있으며, 시설 모니터링을 통해 대체인력에 대한 모니터링과 만족도 조사를 함께 실시함. 대체인력을 대상으로 한 정담회는 매달 대면으로 진행하고 있으며, 대체인력(무기직)의 애로사항 및 개선사항에 대한 의견수렴을 검토하여 다음 정담회 시 피드백을 공유는 과정을 거치고 있으며 지속적인 정담회 실시에 따라 불만이 감소하는 성과를 보였으며, 대체인력의 업무 만족도는 해당 사무의 서비스 품질 제고에도 크게 영향을 미치는 부분으로 대체인력을 대상으로한 만족도 제고 노력이 긍정적으로 인정됨. 다만, 도민의 알권리 보장을 위한 홍보 활동 채널을 보다 다양화시킬 필요가 있음