
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-경기북부 장애인권익옹호기관 운영-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

1) 개요

- 위탁사무명 : 경기북부 장애인권익옹호기관 운영
- 수탁기관 : (사)경기장애인자립생활센터협의회
- 위탁기간/위탁비용 : 2022-01-01 ~ 2024-12-31 / 755백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 90.39점

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	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	6.00
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	3.60
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	2.40
		② 도정 이행 노력		7.00	6.40
		②-1 도정방침이해도		3.00	3.00
		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	1.00
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	1.80
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.60
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	16.80
		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	2.50	2.25
		①-1 도민 만족도 조사		10.00	9.04
		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			90.39		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	<p>1. 조직 및 인력운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 본 민간위탁사무와 관련하여 보건복지부에서 관련 연구 용역이 23년 12월 있었으며, 관련 조직체계를 검토한 바 현장조사팀, 사례관리팀, 학대예방팀, 행정지원팀으로 구분되어 있음. 본 사무 관련하여 동일 조직이 구성된건 아니나, 주요 업무분장을 살펴볼 때 연구결과에서 제시하는 조직의 업무를 적정히 수행하고 있으며, 향후 수행에 있어 조직을 개편하고자 계획하고 있음. 사무 운영기간 중 업무량에 맞는 인력 확보를 위하여 도청과 협의하에 매년 인력을 증원시키고 있음. 그럼에도 불구하고, 보건복지부에서 요구하는 인력구조에는 여전히 적합하지 못한 상황으로 향후, 정상적 운영을 위한 인력운영체계 확보가 필요함. 직원 역량강화 프로그램 중 직원의 멘탈관리를 위한 힐링프로그램을 운영하고 있으며, 워크숍에서도 유사한 프로그램을 운영하는 등 상담직원의 멘탈관리에도 적극적으로 신경쓰고 있음. 상담심리기관과 MOU를 맺어서 직원들의 정신 소비가 발생할 때 연계해서 상담 받을 수 있게 지원하고 있음. 다만, 개인별 직무 및 사무 운영을 위한 교육훈련을 추진하고 있으나, 양적으로 충분하지 않은 사향으로 보완이 요구됨. 개인의 공통교육과 직무교육을 구분하고, 이에 따른 교육 이수시간의 목표를 공공기관에 준하는 수준으로 설정하여 관련 업무 수행을 위한 역량강화 체계가 마련될 필요가 있음
	<p>2. 재정구조 및 예산집행 효율성</p> <ul style="list-style-type: none"> 분기별로 예산 수립을 하여 운영하고 있으며. 분기별 미집행 잔액의 경우 이직이나 퇴직에 따른 인건비 관련 사항 중심으로 관리체계는 적정하게 마련되어 있으며, 인건비를 제외한 미집행 잔액의 경우, 예산절감과 적정집행 이후 남은 잔액으로 예산집행을 제고를 위한 노력이 적정함. 또한 정보공개 차원에서 예산 및 결산에 대한 공고를 기관의 홈페이지를 통해 적정하게 실시하고 있으며, 분기별 도와의 소통을 통해 정산보고를 하고 있음. 다만, 분기별 예산 수립 및 집행체계의 정교한 관리를 위한 노력이 요구되며, 사업예산의 효율적인 집행을 위한 성과목표를 설정하고, 그에 따른 세부 지표 및 이에 대한 관리를 실시할 필요가 있음
	<p>3. 사업계획 집행수준</p> <ul style="list-style-type: none"> 월단위 예산 집행관리 점검 수행/분기별 도청 예산 집행하며, 주간회의(전체 직원: 3개팀 협업 논의) 실시, 중간관리자(관장 및 팀장)-반기별(2회) 회의, 평가회의(전체, 반기별 1회), 필요시 추가 회의 실시함. 또한 행동강령을 마련하고 전체 직원 대상 교육 실시하고, 피해자와 학대 행위자, 신고자 유착관계 예방을 위해 보건복지부 지침보다 엄격하게 적용하고 있음. 다만, 전체 직원 대상 행동강령 교육 효과 평가 필요함
	<p>4. 도정 이행 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 본 사무는 장애인복지법 및 경기도 장애인 인권증진에 관한 조례에 기반하여 기관이 설립되고 운영되는 사무로, 경기 도정과의 연계성을 확인하였으며, 관련하여, 경기도 장애인 인권증진에 관한 조례에 따른 기본계획 및 시행계획 수립 및 참여에 수탁기관이 참여하였음. 다만, 도정계획에 따른 장애인 학대·차별 현황 보고서를 작성하고 있음. 다만, 이러한 현황 보고서의 공유와 인식개선을 위한 확산 노력이 구체적으로 제시되지 않아 보완이 필요하고, 수탁사무 관련 분야의 발전을 위하여 지역 유관기관과의 MOU를 맺음. 다만, MOU를 활용한 구체적인 성과 창출을 위한 목표 및 실적은 구체적으로 제시되지 않아 향후 보완이 요구됨
	<p>5. 사업성과</p> <ul style="list-style-type: none"> 목표값 전년도 사업 실적 대비 10% 상향 목표 설정 근거 적용하였으며, 지역사회 사업 거버넌스 강화를 위한 유관기관 발굴 및 MOU 시행하고, 회의를 통해 내부적 개선사항을 도출하고 도청과 협의를 통해 개선방안 모색한 점은 긍정적임. 다만, 결과 지표 구성 고민 필요하며, 지역사회 유관기관 서로 간의 도움이 될 수 있는 연계협력 구조 마련 필요하고, 지역사회 유관기관 대상 사업 내용을 공유할 수 있는 활동 검토 제안 필요하다고 판단됨

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 언론기관을 활용하여 우수사례 홍보 실시하였으며, 유관기관 연계협력을 통한 교육 콘텐츠를 개발하여 홈페이지를 통한 홍보 실시함

7. 지도점검 이행노력

- 2022, 2023년의 경우 지도점검 실시하였으며, 총 6건의 개선요구사항이 있었으며, 모두 조치완료함이 확인되며, 24년도의 경우, 평가시점 기준 경기도 상반기 지도점검이 실시되었으며, 별도 개선요구사항이 없음이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 본 사무의 사용자에게 대한 만족도는 전체 사업을 대상으로 추진할 수 없으며, 자체적으로 교육 사업에 대한 만족도 조사 결과를 관리하고 있음. 만족도 조사 결과에 대한 분석 및 이에 대한 개선사항을 발굴하여 차년도 사업에 반영한 사항은 구체적으로 확인할 수 없으며, 만족도 조사의 질문도 만족 여부를 묻는 사항으로 보다 구체화된 설문을 바탕으로 개선 수요를 발굴하고, 이를 사업계획에 반영할 필요가 있음