
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-경기도거점아동보호전문기관 운영-

[시설형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

2

평가결과 종합

1) 개요

- 위탁사무명 : 경기도거점아동보호전문기관 운영
- 수탁기관 : 사회복지법인 굿네이버스
- 위탁기간/위탁비용 : 2022-01-01 ~ 2024-12-31 / 1,127백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 89.12점

평가영역	평가범주	평가지표		범주 배점	세부 배점	득점	
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영		15.00	7.00	4.90	
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	4.00		2.80		
			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		2.80		
			②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	3.20	
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준		14.00	7.00	7.00	
		①-1 시설 및 기자재 활용도	3.00		3.00		
			①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		2.00	2.00	
			①-3 사업관리 운영의 투명성		2.00	2.00	
		② 도정 이행 노력			7.00	5.70	
		②-1 도정방침이해도	3.00		2.70		
			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	0.80	
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력			1.00	1.00	
		②-2 도정연계성			2.00	1.80	
		②-3 도 발전 기여도			2.00	1.20	
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	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			15.00	12.77	
		①-2 도민 만족도 제고 노력			10.00	9.27	
감점사례		① 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납		건당 -2점	5.00	3.50	
		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				89.12			

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	1. 조직 및 인력운영 <ul style="list-style-type: none"> 해당 기관은 최고관리자인 관장 산하 3개 팀으로 구분되어 운영되고 있으며, 각 사업지원, 사업기획, 심리지원 등 사업 운영 간 필요한 직무를 묶어 적절한 형태로 운영되고 있으며, 사회복지사 및 임상심리전문가 등 실제 아동보호전문기관에 필요한 전문 자격증을 갖춘 인력들로 조직을 구성하고 있음. 조직의 규모에 비하여 실제 사업 전반에 대한 기획 및 관리를 수행하는 역할은 관장에게만 집중되어 있어 종합적인 사업 관리 및 발전 방향 수립을 위한 역할 배분이 추가로 필요한지에 대해 추가적으로 고민할 여지가 있겠으며, 사업에 필요한 인력의 구성 형태를 직무 형태로 고도화 하고, 직무별 필요한 전문성 수준 및 교육 내역 등을 체계화하여 전문성 보유 수준을 측정하는 형태까지 최종적으로 고도화 할 수 있도록 자체적으로 교육 체계에 대해 검토 필요함
	2. 재정구조 및 예산집행 효율성 <ul style="list-style-type: none"> 분기별 예산을 측정하고 이에 대한 결산을 수립하고 있으며, 발전 여지가 있으나 예산 사용에 대한 내역을 분석하여 사업 운영 간 그 분석 내역을 반영하고 있으며, 수탁기관 자체의 감사를 통해 예산 집행 내역의 적정성을 확인하고 있으며, 예산 집행의 절차, 위험 요소 발생 방지 절차 및 투명성 등을 확보하고 있음. 그러나 기존 예산 관리 체계를 보다 고도화하여 예산 관리 및 사업 성과 관리를 병행 할 수 있도록 함과 동시에 운영의 노하우를 축적할 수 있는 형태의 예산 관리를 고려해보고, 매월 업무보고 간 예산 내역을 점검하는 과정에서 보다 상세하게 예산 사용 간 발생 특이사항을 확인하고, 매월 축적된 특이사항을 분기, 또는 반기 단위로 분석하여 사업 전반에 있어 예산 집행의 효율성 가능 여부를 검토할 수 있도록 체계 보완을 고려해볼 것을 권장함
	3. 사업계획 집행수준 <ul style="list-style-type: none"> 물품관리 등 기준을 세워 체계적이고 정기적으로 점검, 각종 시설물 관리에서 정해진 규정에 따라 관리가 이루어지고 있으며, 도 차원의 민관협동점검의 결과를 반영하여 대책을 마련하여 시행함. 또한 외부 근무가 많은 업무의 특성이 있음에도 근태 관리가 효율적이고 적법하게 이루어지고 있으며, 오프라인 수의계약의 경우에 계약사항을 홈페이지에 5년간 공개함
	4. 도정 이행 노력 <ul style="list-style-type: none"> 수탁기관에서 심리지원팀 인력에 대해 고용 안정성 확보하기 위해 시행령 개정 등 보건복지부에 건의하는 등 노력한 점이 우수함. 해당사업은 경기도 민선8기 공약 중 실천과제 151, 152번과 직접적으로 연계된 내역으로, 아동보호전문기관이 지속적으로 신규 개소됨에 따라 이에 대한 지원 및 컨설팅을 통해 아동보호전문기관이 지역사회에 빠르게 자리 잡을 수 있도록 직접적인 기여를 하고 있으며, 경기도 도정에 대한 직접 대응, 전문인력 양성, 신규기관 업무 지원 등 다양한 형태로 도 발전에 기여하고 있는 점이 인정됨. 다만, 도정에 대한 분석을 기반으로 도정과 직접적으로 연계된 성과관리를 추진하고, 그 성과관리를 통해 실제 성과의 제시가 보다 이해도 높게 추진 될 수 있도록 사업 성과를 관리하도록 권고하며, 환경 분석, 과거 실적 대비 성과 분석, 유사 사업과의 비교 등 정량 또는 정성적으로 그 성과가 어떠한 의미를 가지는지 명확히 알 수 있도록 기관의 목표 및 과제 설정 과정과 성과관리 체계를 고도화할 필요가 있음
	5. 사업성과 <ul style="list-style-type: none"> 경기도 아동보호기관의 거점의 역할을 수행하면서, 역량강화교육, 신규아동보호전문기관 업무지원, 유관기관 협력체계 구축, 도 단위 홍보 등을 위해 적절한 사업목표를 둠. 학대전담 공무원의 잦은 업무이동으로 참여가 저조하자, 참여를 장려하기 위해공무원 교육시간으로 인정받을 수 있도록 협력을 유도하는 방향으로 대응하여 목표를 초과달성하고, 지역의 신규 아동보호전문기관을 안정화시키고, 내실있는 관리를 위해 교육, 평가 컨설팅 등 거점기관으로서 역할을 선도적으로 수행함. 또한 유관기관 연찬회를 남부, 북부로 나누어 참여

자의 참여율을 높이기 위해 노력함. 다만, 아동보호 유관기관(공공, 민간)이 전체적으로 모여 각자의 상황과 고충을 이해하는 기회를 늘릴 필요가 있음

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 아동학대 대응인력 표준 길라잡이 1,2권을 만들어 배포하고 발전시켰으며, 아동권리보장원에서 학대대응업무매뉴얼을 만들면서, 거점기관으로서 아동보호전문기관이 활용할 법개정 사항 공유(카드뉴스), 평가 길라잡이를 마련하여 거점 기관으로서 일선 기관을 지원하도록 함

7. 지도점검 이행노력

- 2022, 2023년의 경우 경기도 지도점검이 실시되었으며, 개선요구사항 7건에 대해 모두 조치 완료함이 확인되었으며, 2024년도의 경우 평가시점 기준 경기도 상반기 지도점검이 실시되었으며, 별도 개선요구사항 없었음이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 이해관계자의 의견을 수렴할 수 있는 채널을 보유하고 있으며, 실제 의견 수렴을 통한 실무 차원의 세부활동 고도화 성과 등이 확인됨. 다만, 사업 내 세부 영역에서 실무 차원에서 적극적으로 의견을 수렴, 반영하고 있는 만큼 사업 전체 차원에서 최소 반기별로 수렴된 의견을 정리 및 분석하고, 향후 반영사항에 대해 목록화하고 목록의 이행여부를 추적하는 등 세부 체계를 마련하여 보다 만족도 제고의 성과를 추적하기 바람