
「경기도 민간위탁사무 외부성과평가」
결과보고서
-지역발달장애인지원센터 운영 지원
[발달장애인 가족휴식지원]-

[사무형]

2024. 08.

KmAC

(주)한국능률협회컨설팅

1) 개요

- 위탁사무명 : 지역발달장애인지원센터 운영 지원 (발달장애인 가족휴식지원)
- 수탁기관 : 한국장애인개발원
- 위탁기간/위탁비용 : 2023-01-01 ~ 2024-12-31 / 608백만원
- 평가기간 : 2024년 5월 23일 ~ 2024년 8월 9일

2) 종합점수: 89.47점

평가영역	평가범주	평가지표	범주 배점	세부 배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	① 조직 및 인력 운영	15.00	7.00	5.20
		①-1 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	2.80
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.00	2.40
		② 재정구조 및 예산집행 효율성		8.00	5.20
		②-1 민간위탁금 관리의 적정성		4.00	2.80
		②-2 사업예산집행의 효율성		4.00	2.40
	2. 사업활동	① 사업계획 집행수준	14.00	7.00	7.00
		①-2 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		4.00	4.00
		①-3 사업관리 운영의 투명성		3.00	3.00
		② 도정 이행 노력		7.00	5.40
		②-1 도정방침이해도		3.00	2.80
		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	0.80
		②-1-3 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00
		②-2 도정연계성		2.00	1.20
		②-3 도 발전 기여도		2.00	1.40
개별 사무	1. 사업성과	①-1 위탁사무별 사업성과지표(정성/정량)	51.00	18.00	16.20
		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	9.52
		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			89.47		

2) 총평

민간위탁사무에 대한 종합평가	
평가 범주 별 세부 평가 내용	<p>1. 조직 및 인력운영</p> <ul style="list-style-type: none"> 해당 사업은 경기도발달장애인지원센터 운영 간 사업의 일부분으로 수행되는 형태로, 실제 실무자 1명과 담당 팀장이 해당 사업의 인력으로 볼 수 있겠으며, 실제 실무자는 업무 수행에 대해 자체적으로 수행 내역 및 역할 등을 상세하게 문서화하여 운영하고 있음. 또한 사회복지사 자격증을 가진 전담인력이 업무를 수행하고 있으며, 수행 간 필요한 업무 추진 방향 및 업무 추진 방법 등은 자체적으로 적절히 분류/분석하여 운영하고 있음. 다만, 업무 수행에 소요되는 업무량, 업무 난이도 등을 간단한 형태라도 정기적으로 추적하여 실제 추가 인력 필요 여부 등을 확인하기를 권고하며, 지역발달장애인지원센터 차원에서 해당 사업에 필요한 전문성 및 노하우 등을 정리하고 축적할 수 있도록 지원이 가능한지 검토 필요함
	<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 있음. 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 필요하며, 구체화한 사업계획과 연계하여 최소 분기별 예산 집행계획을 수립하고, 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"> 비용집행에 대한 월별 정산 및 연도별 결산이 잘 이루어졌으며, 각 위탁기관에서 참여우선 순위, 지원유형, 여행자보험 가입 등 조건 수행을 잘 했는지 검토함. 또한 공개된 곳에 14일 이상 수행기관 공모수행. 위원회를 통해 공정하게 사업수행 기관 2곳 선정함(남부, 북부). 31개 지자체, 장애인복지기관, 장애인부모단체 등을 대상으로 홍보를 하여, 도민이 공정한 사업참여의 기회를 부여받음
	<p>4. 도정 이행 노력</p> <ul style="list-style-type: none"> 해당 위탁사무의 경우 수행인력은 전체 정규직으로 적정하게 운영하고 있다고 판단되며, 사업추진에 있어 가족휴식지원사업 수행기관 선정심의에 민간전문가 활용한 점이 긍정적임. 사업 목표량을 초과하여 가족휴식지원서비스를 제공하였으며, 사업 운영 간 자체적인 홍보 활동 강화, 애로사항에 대한 내역 분석을 통해 사업 운영 개선 등을 이루었음. 다만, 해당 사업의 추진 배경이 되는 도정 사항에 대한 분석을 기반으로 실제 도정과의 연계성을 확보하고, 연계성을 유지하고자 하는 노력이 사업계획, 사업점검, 결과 보고 과정에서 확인 될 수 있도록 해야하고, 목표치 3,065명의 수혜자가 경기도에서 해당 서비스를 제공하는데 있어 어떠한 의미를 가지는 수치인지를 관리해야함. 만약 목표치가 예산을 기준으로 수립된 내용인 경우, 과거 실적 대비 성장치를 기준으로 분석하는 등 명확히 실적의 가치를 부여할 수 있도록 하여 이를 유의미한 성과로서 제시 할 수 있도록 해야함
	<p>5. 사업성과</p> <ul style="list-style-type: none"> 발달장애인 가족참여 목표 실적을 복지부 확정내시 기준으로 최대치로 잡아서 시행하고 있으며, 지역별 발달장애인 인구를 고려하여 남부 3.6억원, 북부 2.2억원을 안배하여 사업수행기관에서 대상자를 모집하여 수행하도록 함. 도민의 참여 만족도, 더 많은 참여자에게 기회를 주기 위하여, 1박 2일 일정으로 지원하는 여행을 많이 고려하여 진행하였으며, 발달장애인도 이해하기 쉬운 안내자료를 활용하여 당사자의 참여의사가 가족들에게 전달될 수 있도록 정리하고, 경기센터를 중심으로 개인별지원계획과 여행을 연결지어 기회를 연결했음. 다만, 경기센터 이외에도 장애인복지 유관단체(복지관, 주간보호센터 등)와 연계하여, 당사자 및 가족의 여행계획을 돕고 개인별지원계획과 연결하여 여행의 기회를 가질 수 있도록 적극적인 안내와 교육을 제공하기를 바람. 수행기관 및 참여자의 애로사항을 반영하

여 제출서류를 간소화하고, 결과보고서 작성할 때 세부 일정을 내도록 하여 여행 계획 변경에 따른 이용자의 불편을 최소화하였으나, 여행의 형태(자율, 테마 등), 지역, 가족의 유형, 운영 기관 등에 따른 만족도를 다각적으로 조사/ 분석하여, 추후 여행계획 수립을 위한 참고자료로 제시할 필요가 있음

6. 대외적 우수사례(Best Practice) 성과창출 수준

- 예산소진율 90% 이상 달성하였고, 17개 광역자치단체 기준 가장 많은 발달장애인가족에게 여행을 지원하였으며, 발달장애인과 고령 보호자 가족의 신청과 의사결정을 위해 쉬운 안내자료를 개발하여 활용하고, 신청서 작성을 적극적으로 도움. 또한 숲체험 등 외부 기관과 연계하여 다채로운 여행의 경험을 제공하려 노력함

7. 지도점검 이행노력

- 2023년의 경우 경기도 지도점검 시 개선요구사항 1건이 있었으며, 이에 대한 조치완료함이 확인되며, 2024년도의 경우, 평가시점 기준 경기도 상반기 지도점검 실시하였으며, 별도 개선요구사항 없음이 확인됨

8. 만족도 제고노력

- 적극적으로 사업 참여자에 대해 만족도 조사를 시행하고 있으며, 이를 통해 산출된 개선 필요 사항 등을 반영하여 서비스를 개선하였으나, 연간 정기적으로 의견을 수렴하고, 필히 세부적으로 분석하는 절차가 필요하며, 분석 내용을 기반으로 개선 필요 항목을 도출하고, 도출 항목에 대해 개선 이행 수준을 추적하는 등 구체적이고 세밀한 개선활동을 시행할 필요 있음