2026년 군산시 사무위탁 정기평가 용역 결과보고서

2026. 10

군 산 시

제 출 문

군산시청 귀하

이 보고서를 군산시에서 우리 국립군산대학교 산학협력단에 의뢰한 「2026년 군산시 사무위탁 정기평가 용역」의 최종보고서로 제출합니다.

2026. 10

국립군산대학교 산학협력단장 주 정 훈

연 구 진

연구책임

이 국 용, 국립군산대학교 교수, 연구책임

참여연구진

윤 기 창, 국립군산대학교 교수, 공동연구원
강 태 원, 국립군산대학교 교수, 공동연구원
김 장 현, 국립군산대학교 교수, 공동연구원

목 차

제1장 군산시 민간위탁사무 종합성과평가 개요

제1절 종합성과평가 근거 ····· 3

1. 평가의 배경 ····· 3
2. 평가의 방향 ····· 4
3. 평가의 목적 ····· 4
4. 평가의 범위 ····· 5

제2절 종합성과평가 개요 ····· 6

1. 평가의 대상 ····· 6
2. 평가의 방법 ····· 6
3. 평가의 영역 ····· 10
4. 평가등급의 부여 ····· 13

제3절 연구수행방법 ····· 15

제2장 군산시 민간위탁사무 종합성과 평가 총평

제1절 종합평가 결과 ····· 19

1. 평가 수행과정 ····· 19
2. 평가결과 요약 ····· 24

제2절 영역별 평가결과 ····· 28

1. 운영시스템 ····· 28
2. 사업활동 ····· 29
3. 사업성과 ····· 30

제3절 위탁사무별 우수사항 및 개선과제 ····· 31

1. 위탁사무별 우수사항 ····· 31
2. 위탁사무별 개선과제 ····· 33

제3장 군산시 민간위탁 사무별 평가결과

제1절 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영 ····· 39

1. 평가결과 종합 ····· 39
2. 평가총괄표 ····· 42
3. 세부평가 결과 ····· 43

제2절 군산시사회적경제지원센터 운영 ····· 59

1. 평가결과 종합 ····· 59
2. 평가총괄표 ····· 61
3. 세부평가 결과 ····· 62

제3절 군산시장애인가족지원·인권센터 운영 ····· 75

1. 평가결과 종합 ····· 75
2. 평가총괄표 ····· 77
3. 세부평가 결과 ····· 78

제4장 결론

제1절 평가결과 종합 ····· 93

제2절 사무위탁평가제도 개선방안 ····· 96

제1장

군산시 민간위탁사무 종합성과평가 개요

제1절 종합성과평가 근거

제2절 종합성과평가 개요

제3절 종합성과평가 수행체계

제1장 군산시 민간위탁사무 종합성과평가 개요

제1절 종합성과평가 근거

1. 평가의 배경

▮ **「군산시 사무위탁 기본 조례 제28조(정기평가)」에 의거하여 군산시 민간위탁 사무에 대한 종합성과평가를 실시하고 있음**

○ 군산시장의 권한에 속하는 사무 중 일부를 위탁 처리하는 경우 「군산시 사무위탁 기본 조례」를 통해 민간위탁과 관련한 일반 원칙과 지침을 제공하고 있음

○ 민간위탁은 지방자치단체가 기존에 수행해오던 행정서비스의 일부를 전문화 및 효율화시킨 것으로 공공부문과 민간부문의 중간적 성격을 가지며, 공공서비스에 대한 주민의 수요 증가와 행정서비스 영역 확대로 민간위탁에 의한 공공서비스 제공이 확대되고 있음

▮ **군산시는 1999년 10월 「군산시 사무의 민간위탁 촉진 및 관리 조례」를 제정한 이후, 2024년 9월 「군산시 사무위탁 기본 조례」로 전부 개정하였음**

○ 동 조례 제28조에는 민간위탁사업의 성과를 측정하기 위하여 위탁기간의 만료 90일 전까지 위탁사업에 대한 성과평가를 실시하고, 성과평가 결과를 운영평가위원회를 거친 후 시의회 보고 및 시 홈페이지에 공개토록 함

2. 평가의 방향

▮ 수탁기관, 위탁부서, 평가담당부서 및 평가기관의 사전협의를 통해 객관적인 평가지표를 마련함으로써 평가결과의 신뢰성을 확보할 수 있는 방향으로 설정하여 추진함

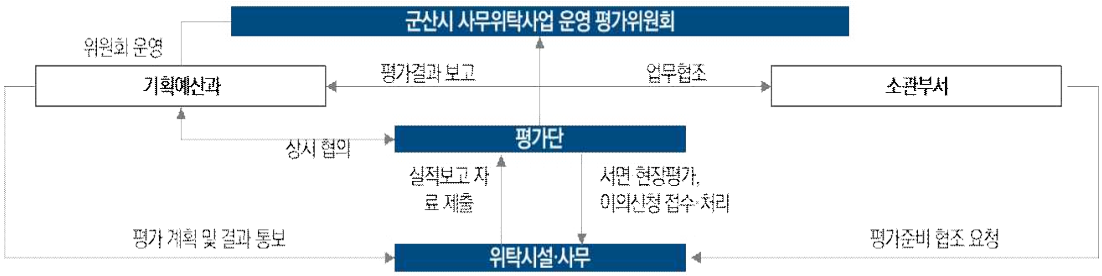
▮ 수탁사무의 성격 및 업무수행의 특성을 반영한 계량지표를 활용하여 정량적인 평가를 실시함과 동시에 업무수행 과정상의 노력도 등을 반영할 수 있는 정성적인 평가를 병행하여 실시함으로써 포괄적인 평가가 이루어질 수 있도록 함

3. 평가의 목적

▮ 평가 결과를 바탕으로 위·수탁목적의 달성 및 재계약의 타당성 여부 판단

○ 종합성과평가와 위·수탁 계약의 연계로 당초 민간위탁 실시 목적의 달성 여부 판단

- 동 조례 31조에 의거하여 기존 수탁기관과 재계약하고자 하는 경우 위탁사업에 대한 성과평가 결과를 근거로 재계약의 타당성 여부를 판단함



<그림 1-1> 종합성과평가 수행체계

▌ **민간위탁사무의 책임경영 및 혁신 유도**

○ 군산시 민간위탁사무 종합성과평가는 위탁기간 동안의 경영실적 및 혁신노력을 객관적 지표에 의해 평가함으로써 예산의 효과적 활용과 경영혁신을 유도하고 중장기적으로는 민간위탁 목적의 달성을 촉진하는 역할 수행

- 민간위탁사무의 지속적 경영혁신 유도로 운영의 투명성과 효율성을 높여 자율경영 및 책임경영체제 확립을 도모함

○ 본 평가는 각 사무가 달성해야 할 목표, 나아가야 할 방향, 기준 등을 평가지표로 미리 제시하고, 위탁계약 종료 90일 전까지 평가를 실시하며, 궁극적으로 저비용 고효율의 위탁사무로서 서비스 질 향상 및 시민으로부터의 신뢰도 제고 추구

4. 평가의 범위

▌ **시간적 범위**

○ 평가 대상 기간 : 최종 (재)계약 시점 이후 위수탁계약 기간

○ 실적(실적보고서) 대상 기간 : 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지 실적 작성

※ 실적보고서 제출 이후 발생 실적은 필요 시 현장실사 및 이의신청 기간 내 추가 증빙 제출

○ 평가 완료 기한 : 사무별 위탁기간의 만료 90일 전까지 평가결과 도출

▌ **내용적 범위**

○ 해당 사무의 위·수탁계약서 관련 주요사업의 이행 실적 점검

○ 해당연도 사업계획서(운영계획서) 관련 주요 사업의 추진실적 점검

○ 정부 및 군산시 정책과 관련하여 시달된 지침의 이행 및 준수 여부 점검

▌ **대상적 범위**

○ 군산시 민간위탁사무 운영기관을 대상으로 하며, 민간위탁사무 중 다른 법령 및 조례에 따라 평가를 받은 경우와 단순 행정관리 사무로 평가가 불가능한 경우는 제외함

제2절 종합성과평가 개요

1. 평가의 대상

▮ 3개 위탁사무 대상으로 평가 실시

○ 평가대상 : 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리 · 운영, 군산시사회적경제지원센터 운영, 군산시장애인가족지원인권센터 운영

▮ 평가대상 사무

<표 1-1> 2026년도 종합성과평가 대상기관

	사무명	수탁기관	소관부서명	유형	위탁기간
1	자전거 문화센터 및 공공자전거 관리 · 운영	군산시자전거연맹	건설과	사무, 시설	2025.01.01.~ 2026.12.31
2	군산시사회적경제 지원센터 운영	사회적협동조합 군산사회적경제 네트워크	일자리경제과	사무, 시설	2025.05.01.~ 2027.04.30
3	군산시장애인가족 지원인권센터 운영	(사)한국장애인부모회 군산지부	경로장애인과	사무, 시설	2022.04.01.~ 2027.3.31

2. 평가의 방법

▮ 연도의 구분

○ 평가대상 기간은 해당사무의 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지로 함

- 2026년 종합성과평가는 평가대상 사무의 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지를 대상으로 함에 따라 평가 대상연도의 표기는 평가 대상기간에 속하는 실제 연도를 표기함 (예: 2023년, 2024년, 2025년, 2026년 등)

○ 전년도는 각 평가 대상연도의 직전 년도를 의미 (2026년의 전년도는 2025년)

○ 사업성과 지표의 경우, 주관부서와 수탁자가 상호 협의하여 설정한 값을 목표로 한 목표대비 실적 달성도 적용(단, 수탁기간 중 사업계획서에 정량적으로 반영한 경우만 인정)

▌종합성과평가 편람 적용방법

○ 공통항목 : 평가편람 상의 지표정의대로 해당 사무의 실적을 평가

- 공통항목 평가지표에 해당사항이 없을 경우, '총점환산 방식'으로 운영

※ 환산방식은 전체 지표 점수 내 환산 방식임

• '외부감사 지적사항 이행실적' 지표에 총점환산방식을 적용하는 경우 '외부감사 지적사항 이행실적' 외의 나머지 지표 충실성 등)의 평균 평점을 '외부감사 지적사항 이행실적' 지표의 평점으로 부여함

▌가중치, 평점과 득점

○ 배점 : 평가지표의 중요도를 반영하여 평가지표에 부여된 배점을 의미

○ 평점 : 평가지표에 대한 평가점수를 100점 만점으로 표시한 점수로, 지표정의서에 정의된 평가방법에 따라 점수를 산정

- 평가지표의 평점은 0점 미만이 되거나 100점을 초과할 수 없음(감점 사례 및 별도 감점 지표 제외)
- 둘 이상의 별도 평점산식을 합산하여 지표의 평점을 산정하는 경우 각 산식의 평점은 0점 미만이 되거나 각 산식에 부여된 만점을 초과할 수 없음

○ 득점 : 평가지표의 가중치에 평점을 곱하여 산출된 평가점수로서, 소수점 셋째 자리에서 반올림하여 소수점 둘째 자리까지 표시

▌상향지표와 하향지표

○ 상향지표 : 수치가 클수록 운영성적이 좋은 지표를 의미

○ 하향지표 : 수치가 작을수록 운영성적이 좋은 지표를 의미

▌정성평가

○ 정성지표의 경우 평가항목별로 각각 매우 미흡, 미흡, 보통, 우수, 매우 우수 등 5등급으로 평가한 후 등급별 백분위를 대입하여 득점을 계산

- 조직 및 인력이 소규모인 위탁사무를 평가 시, 각 지표별로 성과목표 달성이나 지표의 평가기준, 대상에 부합하지 않거나 부적절한 경우 이를 감안하여 평가함
- 각 지표에서 정의한 환산평가 또는 제외대상 세부 평가내용 등은 이를 적용하되, 그러지 아니한 경우에도 불구하고 위탁사무의 특성을 반영하여 환산평가 등 이를 감안하여 평가점수 산정에 고려할 수 있음

▌ 정성지표 평가기준

○ 지표별 추진실적이 아래 평가기준을 어느 정도 충족하는가를 토대로 평가

<표 1-2> 정성지표 평가기준

구분	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
백분위	20%	40%	60%	80%	100%
관리방법	관리방법 부재 (임의적 접근)	특정 영역에서만 기본적인 관리방법 적용	지표에서 요구되는 대부분의 영역에서 기본적인 관리방법 적용 및 방법이 체계적 효과적이라는 증거는 미약	지표에서 요구되는 대부분의 영역에서 적합한 관리방법 적용	지표에서 요구되는 모든 영역에서 적합한 관리방법 적용
실행방법	관리방법을 체계적으로 실행하고 있다는 증거 없음	관리 방법의 체계적 실행 시작 단계 특정 영역에서만 관리방법의 체계적 실행	대부분의 영역에서 관리방법을 비교적 체계적으로 실행	대부분의 영역에서 실행의 실질적 효과가 나타남	실행의 실질적 효과가 모든 영역에서 나타남

▌ 정량평가 평가방법

○ 정량평가의 경우, 과거실적, 추세치 등을 고려하여 위탁사무와 협의된 설정 목표에 따른 달성도를 평가하며, 원칙적으로 위탁사무의 평가에 가장 부합된다고 평가되는 목표대비 실적 평가방식을 적용함

- 정부 및 시의 정책 또는 경영여건의 변화 등 불가피한 사정이 있어 경영목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 중심으로 평가함
- 다만, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 경영평가단으로부터 타당성을 인정받아야 함

○ 목표달성도 계산

목표달성도 = 실적 / 목표

○ 평점 계산

- 목표달성도가 높을수록 운영성적이 좋은 상향지표와 낮을수록 운영성적이 좋은 하향지표로 구분하여 다음과 같이 계산

상향지표	평점 = 목표달성도(Y) X 100점
하향지표	$\text{평점} = \frac{1}{\text{목표달성도(Y)}} \times 100\text{점}$

- 평점의 상·하한치는 각각 100점을 초과하거나 0점에 미달할 수 없음

○ 목표 사정

- 목표는 예산(1차 추경 시는 본예산, 2차 이상 추경 시는 1차 추경예산을 기준) 또는 별도자료에 의하거나, 자체적으로 설정하여 지방자치단체에 통보한 것 중 하나를 지표성격을 고려하여 인정하되, 다음의 경우에는 평가위원이 목표를 조정할 수 있음

- 전년 대비 목표치 증가율이 사업비용 증가율보다 낮은 경우(상향지표)
- 전년 대비 목표치 감소율이 사업비용 증가율보다 낮은 경우(하향지표)
- 평가대상 사업연도 목표치가 전년도 실적치보다 낮은 경우(상향지표)
- 평가대상 사업연도 목표치가 전년도 실적치보다 높은 경우(하향지표)
- 사무 간 평가의 형평성에 현저한 문제가 있다고 판단되는 경우

- 목표가 비율이 아닌 수치로 표현되는 경우에 국한하며, 단위사업의 종결 등으로 인한 경우는 제외

○ 목표 변경

- 정부 및 지자체 정책의 변경 등 불가피한 사정이 있어 성과목표를 변경한 경우, 변경한 목표를 기준으로 평가하되, 변경한 목표는 객관적 자료에 의해 종합성과평가단으로부터 타당성을 인정받을 경우로 한정

○ 극단치 처리

- 상향지표의 목표가 음수(−)인 경우에는 하향지표의 평가방법에 따름

  ※ 실적이 목표보다 양호한 경우 평점은 100점으로 처리

- 목표가 영(0)인 경우의 평점은 목표부여 방식의 극단치 처리방법(전년도 실적이 영(0)인 경우)에 따름

3. 평가의 영역

▮ 민간위탁사무의 추진 목적과 가치를 고려하여 사무의 운영활동 과정을 평가받을 수 있도록 하고, 사무의 성과창출 동인과 성과를 쉽게 파악할 수 있도록 「공통지표 - 개별지표」로 2개 평가 영역으로 구성

○ 공통지표는 모든 위탁사무가 동일한 기준으로 평가를 실시함

- 사업계획, 인력관리, 예산관리, 평가관리 등 총 8개 세부 지표로 구성됨

○ 개별지표는 위탁사무별 특성에 부합하는 평가지표로 구성하여 평가를 실시함

- 목표부여, 전년도 대비 운영실적 등 개별 위탁사무의 특성을 반영하여 정량지표로 구성하고, 수탁기관별 고유사무 목표에 대하여 평가지표를 최대한 반영하여 평가함
- 개별 위탁사무 특성에 맞는 프로그램 및 서비스의 실적 등을 평가에 포함함

▮ 종합성과평가 지표 체계

○ 민간위탁사무의 설립목적과 가치를 고려하여 사무의 경영활동 과정을 평가받을 수 있도록 하고, 사무의 성과창출 동인과 성과를 쉽게 파악할 수 있도록 「운영시스템-사업활동-사업성과」 등 3개 평가영역으로 구성

<표 1-3> 종합평가 지표체계

평가영역	주요 평가내용
운영시스템	- 위탁사무의 안정적 추진을 위한 추진 조직과 인력운영의 적정성 및 전문성, 조직 내부(리더 및 조직구성원 간의 수평적 커뮤니케이션) 및 외부(정책수혜기관 및 유관기관)에 대한 적극적인 의사소통 노력도 - 위탁사업비 관리 및 사업 예산집행의 적정성, 예산절감 노력과 집행의 효율성 제고를 위한 노력과 성과 - 지자체로부터 수탁받은 재산 관리의 적정성과 이용자의 안전과 편의 제고를 위한 노력의 적정성 - 환경, 노동, 사회통합, 윤리 등 공동체 차원의 이익 제고 프로그램 및 활동의 도입·추진을 통해 해당 시설·사무의 공익적 성격을 실현하기 위한 노력, 사무운영의 방향성 및 목표에 대한 운영실적 개선과 노력 여부
사업활동	- 시설의 주요 사업별로 계획수립, 실행, 환류에 기반한 관리활동이 적절하게 이루어지며, 사업 추진상의 환경변화·문제점 등을 명확히 파악하고, 개선방안을 마련하여 실행하고 있는지 여부 - 시설의 활용도 제고와 고유사업 활성화를 위한 이용자 확대 및 프로그램 개발·개선 노력의 적정성 - 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항(개선 요청사항 등)에 대한 개선 노력 및 성과
사업성과	- '2026년 군산시 민간위탁사무 종합성과평가 편람' 내 평가대상 시설・사무의 개별 사업성과 - 당해 사무의 외부고객 만족도를 조사하여 고객만족도를 평가

▪ 평가영역과 평가지표로 구분하여 평가함

- 평가영역은 지표 내 유사 평가사항을 의미하며, 모두 3개로 구성
- 평가지표는 평가목적을 의미하는 지표정의와 세부 평가내용 등으로 구성

<표 1-4> 평가영역-평가부문-평가지표

평가영역(대분류)	평가부문(중분류)	평가지표(세부지표)
운영시스템	조직 및 인력운영	조직구성 및 인력운영 적정성 사업운영의 전문성 보유
	재정구조 및 예산집행 효율성	민간위탁금 관리의 적정성 사업예산 집행의 효율성 사업예산 집행률
	시설 및 안전관리	수탁재산 관리의 적정성 시설관리의 적정성
사업활동	사업계획 집행수준	사업계획의 적정성 사업계획 이행의 적정성 사업 환류활동의 적정성 사업관리 운영의 투명성
	지도점검 이행노력	외부감사 결과 지적사항 건수 외부감사 지적사항 이행실적
사업성과	위탁사무별 사업성과지표	세부지표 사무별 상이(고유지표)
	고객만족도	외부고객 만족도 조사 고객 만족도 제고 노력
가/감점 사례	항목별 가/감점	상세지표 참고

▌위탁사무 분류기준 및 유형별 특성

○ 2026년도 평가대상 3곳(군산시자전거연맹, 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크, (사)한국장애인부모회군산지부) 모두 A형에 해당함

<표 1-5> 위탁사무 구분 및 분류기준

구분	분류 기준
A형	① 예산지원형 시설·사무 ② 시 소유 시민 이용시설 운영
B형	① 자립형(수익창출) 시설·사무 ② 시 소유 시민 이용시설 운영
C형	① 예산지원형 사무(사무만 위탁)

▌ 편람지표의 구성

<표 1-6> 편람지표

평가영역	평가지표	세부평가요소	지표 배점	세부 배점	평가 방식
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	7	3.5	정성
		①-2 사업운영의 전문성 보유		3.5	정성
	② 재정구조 및 예산 행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	6	2	정성
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성		2	정성
		②-3 사업예산 집행률		2	정량
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	7	3.5	정성
		③-2 시설관리의 적정성		3.5	정성
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	20	5	정성
		①-2 사업계획 이행의 적정성		5	정성
		①-3 사업 환류활동의 적정성		5	정성
		①-4 사업관리 운영의 투명성		5	정성
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	10	5	정량
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적		5	정량
3) 사업성과 (50점)	① 위탁사무별 사업성과지표		40	40	정량
	② 고객만족도	②-1 외부고객 만족도 조사	10	7	정량
		②-2 고객 만족도 제고 노력		3	정성
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 -1점, 최대 -2점)		전체항목 감점 최대 -3점		
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 -1점, 최대 -2점)				
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점)				
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점)				
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점)				
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 -1점, 최대 -2점)				
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)		전체항목 가점 최대 3점		
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)				

4. 평가등급의 부여

▌ 등급부여 기준

○ 평가 결과에 따라 4단계로 평가등급 부여(가, 나, 다, 라)

- “가”(90점 이상), “나”(80점 이상), “다”(70점 이상), “라”(70점 미만)

<표 1-7> 등급부여 기준

구분	평가점수	비고
가등급	90점 이상	
나등급	80점 이상~90점 미만	
다등급	70점 이상~80점 미만	
라등급	70점 미만	

○ 등급 결정 방법

- 평가 결과를 바탕으로 ‘군산시 사무위탁사업 운영평가위원회’ 심의를 통해 최종등급 결정

○ 등급 조정

- 절대 점수 기준을 원칙으로 하되, 종합성과평가 유형별 상대적 격차 및 등급별 분포 등을 고려하여 운영위원회 심의를 거쳐 등급을 조정할 수 있음

▌ 기타 고려사항

○ 비리 등 도덕성 문제로 사회문제화된 민간위탁사무는 등급 부여 시 별도 고려 가능

○ ‘군산시 사무위탁사업 운영평가위원회’ 심의 결과에 따라 [지도점검 이행노력] 지표 내 ①외부감사 결과 지적사항에 대한 감점처리 중 ‘비위사실 등으로 수사 또는 기소 중이거나 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 기관’에 대한 감점부여 수준 결정

○ 평가와 관련하여 금품·향응 제공 등 공정한 평가를 저해한 사무는 원칙적으로 ‘라등급’을 부여하되, 부정의 정도를 고려하여 ‘군산시 사무위탁사업 운영평가위원회’ 심의를 거쳐 조정

○ 허위·오류 발견 시 아래 기준에 따라 처리하고, 필요시 ‘군산시 사무위탁사업 운영평가위원회’ 심의를 거쳐 ‘라’등급 부여 가능

<표 1-8> 허위·오류의 처리

고의성 여부	중대성 정도	결과 처리
허위 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리/'라'등급 부여
	경미한 사안	해당지표 0점 처리/평가등급 1단계 하향조정
오류 발견 시	중대한 사안	해당지표 0점 처리
	경미한 사안	해당지표 점수 보정

※ (중대/경미의 판단기준) 허위 및 오류의 정도가 해당지표의 실제 받아야 할 점수에 50% 이상 영향을 끼친 경우

제3절 연구수행방법

▌ 본 연구는 총 4단계로 진행할 예정

○ 제 1단계 : 수행준비 및 자료 수집

○ 제 2단계 : 기관별 사전 미팅

- 민간위탁사무 평가편람 및 기관별 사업평가 지표 확정
  - 각 기관별 방문을 통해 민간위탁사무 평가편람 설명
  - 기관별 사업성과 지표(50점) 논의 및 확정
- 기관별 협의
  - 각 기관별로 사업성과지표 제안
  - 기관별 사업성과지표 적정성 검토 및 평가항목 확정

○ 제 3단계 : 서류평가

- 평가단 구성
  - 외부평가위원 2인 + 내부평가위원 3인
- 평가방법 논의 및 사전회의 수행
  - 평가단 온라인(Zoom 활용)회의를 통한 사전회의 수행
  - 기관별 평가단 책임자 지정
- 서류평가 진행
  - 각 기관별 현장평가 이전까지 내외부 평가위원별로 서류평가 수행

○ 제 4단계 : 현장평가

- 기관별 현장평가 수행
- 현장평가 수행 이후 평가단 회의를 통한 논의 수행

○ 제 5단계 : 기관별 컨설팅

- 서류평가 + 현장평가 결과를 종합하여 1차 보고서 작성
- 평가등급의 부여
- 기관별 컨설팅 수행

○ 제 6단계 : 기관별 보고서 작성

- 서류평가 + 현장평가 + 기관별 컨설팅 결과를 종합하여 보고서 작성 수행

제2장

군산시 민간위탁사무 종합성과 평가 총평

제1절 종합평가 결과

제2절 영역별 평가결과

제3절 위탁사무별 우수사항 및 개선과제

제2장 군산시 민간위탁사무 종합성과 평가 총평

제1절 종합평가 결과

1. 평가 수행과정

1) 평가 일정

▮ 평가대상기관 사전 미팅

○ 군산시 자전거연맹(자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영)

- 2026년 6월 16일(화) 10시~12시

○ 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크(군산시사회적경제지원센터)

- 2026년 6월 10일(수) 9시~10시

○ (사)한국장애인부모회군산지부(군산시장애인가족지원·인권센터)

- 2026년 6월 10일(수) 10시~11시

○ 사전미팅 주요 논의사항

- 평가 매뉴얼 안내
- 서류평가를 위한 자체평가 보고서 작성 요령 및 일정 안내
- 기관별 사업성과지표에 대한 적정성 논의
- 현장평가 일정

▮ 기관별 자체평가 보고서 작성

○ 군산시 자전거연맹(자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영)

- 2026년 7월 6일 제출

○ 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크(군산시사회적경제지원센터)

- 2026년 7월 27일 제출

○ (사)한국장애인부모회군산지부(군산시장애인가족지원·인권센터)

- 2026년 7월 29일 제출

▌ 평가단 구성 및 평가단 사전교육

○ 평가단 구성 : 2026년 6월 19일

○ 사전 온라인 교육 및 평가방법 논의 : 2026년 6월 24일

▌ 평가대상 기관별 서류평가

○ 군산시 자전거연맹(자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영)

- 2026년 7월 8일 ~ 7월 20일

○ 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크(군산시사회적경제지원센터)

- 2026년 7월 28일 ~ 8월 12일

○ (사)한국장애인부모회군산지부(군산시장애인가족지원·인권센터)

- 2026년 7월 30일 ~ 8월 12일

▌ 기관별 현장평가

○ 군산시 자전거연맹(자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영)

- 2026년 7월 23일 오전 10시 30분 ~ 12시

○ 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크(군산시사회적경제지원센터)

- 2026년 8월 14일 오전 10시 30분

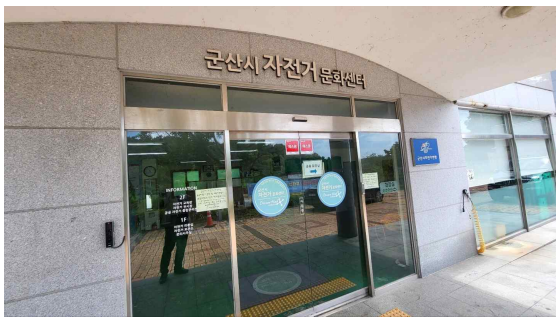
○ (사)한국장애인부모회군산지부(군산시장애인가족지원·인권센터)

- 2026년 8월 14일 오전 9시

▌ 현장평가 후 자료 보완

- 기관별 현장평가 이후 2주간 수행

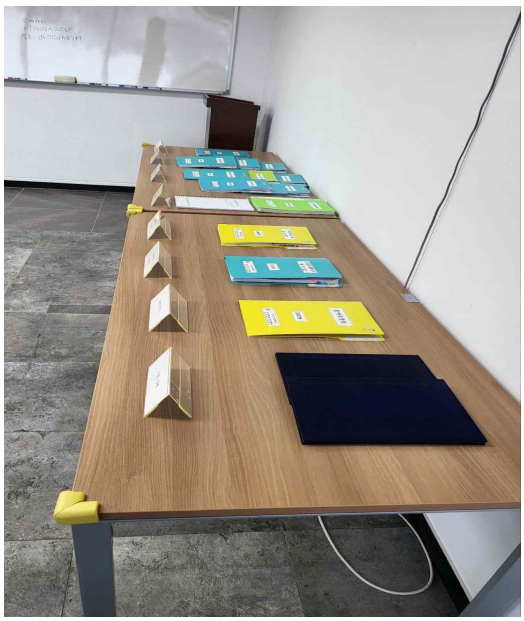












<그림 2-1> 기관별 현장평가(2026년 7월 23일 목요일, 2026년 8월 14일 금요일)

▌ **위탁사무별 컨설팅 수행**

○ 군산시 자전거연맹(자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영)

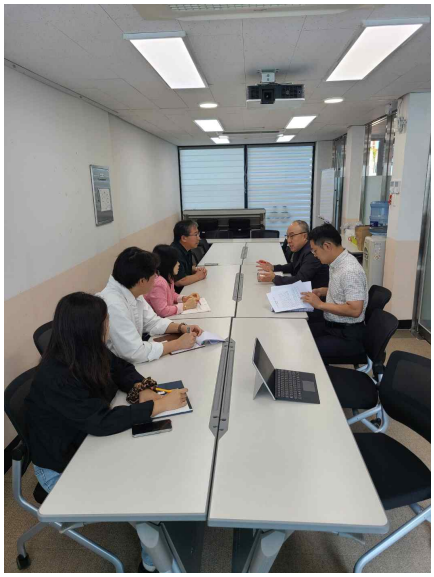
- 2026년 9월 11일(금) 오후 3시

○ 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크(군산시사회적경제지원센터)

- 2026년 9월 11일(금) 오전 10시

○ (사)한국장애인부모회군산지부(군산시장애인가족지원·인권센터)

- 2026년 9월 11일(금) 오전 9시

군산시장애인가족지원·인권센터	군산시사회적경제지원센터
 	
자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영 	

<그림 2-2> 기관별 컨설팅(2026년 9월 11일, 금요일)

▌ **평가단 최종평가 수행 및 보고서 작성**

○ 2026년 9월 12일 ~ 9월 28일

▌ **연구용역 종료 : 2026년 10월 4일**

2) 민간위탁사무 평가단 구성

▮ 민간위탁사무 평가단 구성은 본 평가용역을 수행하는 국립군산대학교 산학협력단에서 지표별 전문성, 지역 이해도 등을 고려하여 예비 선정한 후 군산시와 협의하여 구성함

▮ 복수의 평가위원이 서면평가, 현장실사, 평가보고서 작성 등을 수행함

▮ 민간위탁사무 평가를 위해 내부평가위원(3인)과 외부평가위원(2인)으로 평가단을 구성하였으며, 내부평가위원중 1인을 담당위원으로 지정함

<표 2-1> 민간위탁사무 평가단 구성

평가영역	역할	성명	소속
연구진	책임연구원	이국용	국립군산대학교 경영학부
	공동연구원	김장현	국립군산대학교 경영학부
		강태원	국립군산대학교 국제물류학과
		윤기창	국립군산대학교 경영학부
자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영(수탁기관 : 군산시자전거연맹) 군산시사회적경제지원센터 운영(수탁기관 : 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크) 군산시장애인가족지원·인권센터 운영(수탁기관 : (사)한국장애인부모회군산지부)	외부평가위원	장동헌	전북대학교 농경제유통학부 식품유통학전공
	외부평가위원	안상봉	전주기전대학 알포유뷰티헬스경영과
	내부평가위원 (군산시장애인 가족지원·인권센터 운영 담당위원)	김장현	국립군산대학교 경영학부
	내부평가위원 (군산시사회적경제 지원센터 운영 담당위원)	강태원	국립군산대학교 국제물류학과
	내부평가위원 (자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영 담당위원)	윤기창	국립군산대학교 경영학부

2. 평가결과 요약

▮ 민간위탁사무 종합평가 결과

- **군산시자전거연맹(위탁사무 : 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영)은 77.50점으로 '다' 등급,**
- **사회적협동조합 군산사회적경제네트워크(위탁사무 : 군산시사회적경제지원센터 운영)는 87.48점으로 '나' 등급,**
- **(사)한국장애인부모회군산지부(위탁사무 : 군산시장애인가족지원·인권센터 운영)는 87.85점으로 '나' 등급으로 각각 평가됨**
  - 외부고객 만족도 조사(7점)의 경우 민간위탁사무 기관의 업무특성 상 고객만족도 조사를 실시할 정도로의 고객 확보 및 조사가 불가능하여 실시하지 않고 고객 만족도 제고 노력 3점 → 10점으로 평가하는 방법으로 총 100점 만점으로 평가를 진행함

<표 2-2> 2026년도 군산시 민간위탁사무 종합성과 평가 결과>

기 관 명	위탁사무명	평가결과	
		점수	등급
군산시자전거연맹	자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영	77.50	다
사회적협동조합 군산사회적경제네트워크	군산시사회적경제지원센터 운영	87.48	나
(사)한국장애인부모회군산지부	군산시장애인가족지원·인권센터 운영	87.85	나

* "가"(90점 이상), "나"(80점 이상), "다"(70점 이상), "라"(70점 미만)

<표 2-3> 자전거문화센터 및 공공자전거 관리·운영 평가결과

평가영역	평가지표	세부평가요소	세부 배점	득점	비율 (%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	3.5	2.95	87.3
		①-2 사업운영의 전문성 보유	3.5	3.05	87.1
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	2	1.55	77.5
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성	2	1.60	80.0
		②-3 사업예산 집행률	2	1.80	90.0
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	3.5	2.75	78.6
		③-2 시설관리의 적정성	3.5	2.85	81.4
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5	3.85	77.0
		①-2 사업계획 이행의 적정성	5	3.80	76.0
		①-3 사업 환류활동의 적정성	5	3.90	78.0
		①-4 사업관리 운영의 투명성	5	4.05	81.0
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	5	3.85	77.0
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적	5	3.75	75.0
3) 사업성과 (50점)	① 운영 프로그램 및 체계 구축 적정성 : 자전거 교육 프로그램 계획 및 목표설정		5	3.60	72.00
	② 운영 프로그램 및 체계 구축 적정성 : 자전거 활성화 지원 계획 및 목표		10	7.30	73.00
	③ 자전거 유지관리, 안전관리 체계 구축 등		10	7.20	72.00
	④ 교육프로그램 운영 및 자전거 활성화 실적		15	12.30	82.00
	⑤ 고객만족도	⑤-1 외부고객 만족도 조사	-	-	-
		⑤-2 고객 만족도 제고 노력	10	7.35	73.50
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)			-	-
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)			-	-
합계			100	77.50	77.50

※ 외부고객 만족도 조사 미실시로 인해 기존 고객만족도 제고노력 3점 → 10점 만점으로 환산하여 평가를 진행함

<표 2-4> 군산시사회적협경제지원센터 운영 평가결과

평가영역	평가지표	세부평가요소	세부 배점	득점	비율 (%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	3.5	3.10	88.57
		①-2 사업운영의 전문성 보유	3.5	3.00	85.71
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	2	1.80	90.00
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성	2	1.50	75.00
		②-3 사업예산 집행률	2	2.00	100.00
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	3.5	3.00	85.71
		③-2 시설관리의 적정성	3.5	2.70	77.14
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5	3.50	70.00
		①-2 사업계획 이행의 적정성	5	3.50	70.00
		①-3 사업 환류활동의 적정성	5	3.50	70.00
		①-4 사업관리 운영의 투명성	5	3.50	70.00
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	5	3.00	60.00
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적	5	5.00	100.00
3) 사업성과 (50점)	① 사회적경제기업 발굴		10	10.00	100.00
	② 사회적경제 교육프로그램 운영		10	10.00	100.00
	③ 사회적경제기업 경영지원 및 판로지원		10	10.00	100.00
	④ 네트워크 구축		10	9.38	93.75
	⑤ 고객만족도	⑥-1 외부고객 만족도 조사	-	-	-
		⑥-2 고객 만족도 제고 노력	10	9.00	90.00
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)			-	-
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)			-	-
합계			100	87.48	87.48

※ 외부고객 만족도 조사 미실시로 인해 기존 고객만족도 제고노력 3점 → 10점 만점으로 환산하여 평가를 진행함

<표 2-5> 군산시장애인가족지원·인권센터 운영 평가결과

평가영역	평가지표	세부평가요소	세부 배점	득점	비율 (%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	3.5	3.15	90.00
		①-2 사업운영의 전문성 보유	3.5	3.15	90.00
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	2	2.00	100.00
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성	2	1.80	90.00
		②-3 사업예산 집행률	2	2.00	100.00
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	3.5	3.15	90.00
		③-2 시설관리의 적정성	3.5	3.15	90.00
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5	4.50	90.00
		①-2 사업계획 이행의 적정성	5	3.00	60.00
		①-3 사업 환류활동의 적정성	5	4.50	90.00
		①-4 사업관리 운영의 투명성	5	3.00	60.00
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	5	3.00	60.00
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적	5	5.00	100.00
3) 사업성과 (50점)	① 장애인식개선 및 인권관련 사업		18	18.00	100.00
	② 장애인가족 돌봄·휴식 지원사업		8	6.88	86.00
	③ 장애인가족 역량강화사업		7	5.96	85.14
	④ 네트워크구축 및 기타사업		4	3.86	96.50
	⑤ 장애인가족 상담 및 사례관리 사업		3	2.75	91.67
	⑥ 고객만족도	⑥-1 외부고객 만족도 조사	-	-	-
		⑥-2 고객 만족도 제고 노력	10	9.00	90.00
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)			-	-
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)			-	-
합계			100	87.85	87.85

※ 외부고객 만족도 조사 미실시로 인해 기존 고객만족도 제고노력 3점 → 10점만점으로 환산하여 평가를 진행함

제2절 영역별 평가 결과

1. 운영시스템

▮ 운영시스템(20점)은 조직 및 인력 운영(7점), 재정구조 및 예산 집행효율성(6점) 그리고 시설 및 안전관리(7점)로 구분하여 각각 평가하였는데, 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영은 16.55점(82.75%), 군산시사회적경제지원센터 운영은 17.10점(85.50%), 군산시장애인가족지원·인권센터 운영은 18.40점(92.00%)으로 각각 평가됨

구분	자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영	군산시사회적경제지원센터 운영	군산시장애인가족지원·인권센터 운영
조직 및 인력 운영 (7점)	6.00점 (85.71%)	6.10점 (87.14%)	6.30점 (90.00%)
재정구조 및 예산 집행효율성 (6점)	4.95점 (82.50%)	5.30점 (88.33%)	5.80점 (96.67%)
시설 및 안전관리 (7점)	5.60점 (80.00%)	5.70점 (81.43%)	6.30점 (90.00%)

▮ 운영시스템을 기준으로 볼 경우 군산시장애인가족지원·인권센터 운영(18.40점)이 가장 높은 점수로 평가받았으며, 군산시사회적경제지원센터 운영(17.10점), 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영(16.55점)의 순으로 평가됨

2. 사업활동

▮ 사업활동(30점)은 사업계획 집행수준(20점)과 지도점검 이행노력(10점)으로 각각 구분하여 평가하였는데, 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영은 23.20점(77.33%), 군산시사회적경제지원센터 운영은 22.00점(73.33%), 군산시장애인가족지원·인권센터 운영은 23.00점(76.67%)으로 각각 평가됨

구분	자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영	군산시사회적경제지원센터 운영	군산시장애인가족지원·인권센터 운영
사업계획 집행수준 (20점)	15.60점 (78.00%)	14.00점 (70.00%)	15.00점 (75.00%)
지도점검 이행노력 (10점)	7.60점 (76.00%)	8.00점 (80.00%)	8.00점 (80.00%)

▮ 사업활동을 기준으로 볼 경우 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영(23.20점)이 가장 높은 점수로 평가받았으며, 군산시장애인가족지원·인권센터 운영(23.00점) 군산시사회적경제지원센터 운영(22.00점)의 순으로 평가됨

3. 사업성과

▮ **사업성과(50점)는 위탁사무별로 사업성과지표를 각 평가기관에 맞게 4~5개 항목으로 구분하여 평가하였으며, 각 평가기관별 점수를 정리하면 아래와 같음**

○ 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리 · 운영

평가 영역 및 세부 지표명 (배점)	득점	달성률(%)
운영 프로그램 및 체계 구축 적정성 : 자전거 교육 프로그램 계획 및 목표설정 (5점)	3.60점	72.00%
운영 프로그램 및 체계 구축 적정성 : 자전거 활성화 지원 계획 및 목표 (10점)	7.30점	73.00%
자전거 유지관리, 안전관리 체계 구축 등 (10점)	7.20점	72.00%
교육프로그램 운영 및 자전거 활성화 실적 (15점)	12.30점	82.00%
위탁사무별 사업성과지표 합계 (40점)	**30.40점**	**76.00%**

○ 군산시사회적경제지원센터 운영

평가 영역 및 세부 지표명 (배점)	득점	달성률(%)
사회적경제기업 발굴 (10점)	10.00점	100.00%
사회적경제 교육프로그램 운영 (10점)	10.00점	100.00%
사회적경제기업 경영지원 및 판로지원 (10점)	10.00점	100.00%
네트워크 구축 (10점)	9.38점	100.00%
위탁사무별 사업성과지표 합계 (40점)	**39.38점**	**98.44%**

○ 군산시장애인가족지원 · 인권센터 운영

평가 영역 및 세부 지표명 (배점)	득점	달성률(%)
장애인식개선 및 인권관련 사업 (18점)	18.00점	100.00%
장애인가족 돌봄·휴식 지원사업 (8점)	6.88점	86.00%
장애인가족 역량강화사업 (7점)	5.96점	85.14%
네트워크구축 및 기타사업 (4점)	3.86점	96.50%
장애인가족 상담 및 사례관리 사업 (3점)	2.75점	91.67%
위탁사무별 사업성과지표 합계 (40점)	**37.45점**	**93.63%**

○ 고객만족도(10점)

구분	자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영	군산시사회적경제지원센터 운영	군산시장애인가족지원·인권센터 운영
고객만족도 (10점)	7.35점 (73.50%)	9.00점 (90.00%)	9.00점 (90.00%)

제3절 위탁사무별 우수사항 및 개선과제

1. 위탁사무별 우수사항

▮ 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리 · 운영

○ 전문 인력 기반 교육·정비 전문성 확고

- 자전거 문화센터 운영 전문인력 확보
- 정비·안전 국가공인 1급 자격 인력 다수
- 전문 자격증 보유인력으로 운영 중

○ 풍부한 정량 실적

- 2025년 공영자전거 9,228대 수리·어린이 안전체험 69회 1,059명 등 목표 상회

○ 안정적 운영 기반

- 2025년 집행률 100%·법인감사 무지적·무사고 실적

○ 우수한 활성화 성과(대외 위상 제고)

- 친환경자전거타기 행사를 통해 시민들의 관심 유도

○ 투명한 사업관리

- 제3자 위탁·전대 없이 직접 실행, 최소 기조하에 군산시의 협조로 사업 지속

○ 개선 지향적 태도

- 노쇼 개선안(교육비 후 환불제)·키오스크를 QR로 전환 등 능동적 개선 의지
-

▮ 군산시사회적경제지원센터 운영

○ 현장 중심의 기업지원 강화

- 사회적경제기업을 대상으로 설립·전환, 경영·안전지원, 판로 지원 등 컨설팅 제공
- 사회적경제기업의 운영 안정과 자생력 향상에 기여

○ 사업목표 초과 달성

- 사회적경제기업 유지율 : 91.39%
- 교육 : 30회·396명

- 컨설팅 : 113회
- 경영지원 : 44개소
- 사회적경제센터 주요 사업 목표 초과 달성
-

▮ 군산시장애인가족지원·인권센터 운영

○ 투명하고 효율적인 재정 운용 성과

- 최근 4년(2022~2025) 누적 예산 집행률 99.7%를 기록하였으며, 보탬e 시스템을 활용하여 임금 및 세금 체납이 단 한 건도 발생하지 않는 등 높은 수준의 회계 안정성 입증

○ 핵심 지표의 초과 달성

- 5개 핵심 분야의 누적 목표 대비 달성률이 126.7%에 달하며, 특히 '장애인식개선 및 인권관련사업'은 137.5%를 초과 달성

○ 수요 맞춤형 서비스 질적 고도화

- 기존 단기 상담 구조를 다회기 심층 상담으로 개편하여 복지 개입의 질적 수준을 상향
- 장애인가족캠프를 4년 연속 100% 달성하는 등 현장 수요를 적극 반영

○ 지역사회 네트워크 기반 확장

- 단일 센터의 역량 한계를 극복하기 위해 총 36건의 유관기관 MOU를 체결하여 촘촘한 지역사회 연계망 구축

○ 외부 지적사항에 대한 신속한 시정 노력

- 과거 군산시 지도점검 등 수검 과정에서 도출된 13건의 개선 및 시정 요구 사항을 기한 내 100% 이행 완료하여 전반적인 제고 의지 보유

2. 위탁사무별 개선과제

▌ 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리 · 운영

○ 시설 현안 정체

- 어린이 교육장 자갈밭·펌핑트랙 3년째 미시공 중이어서 시급하게 진행할 필요가 있음
- 화장실 협소 등으로 체감 서비스가 저해되고 있어 이에 대한 개선이 시급함

○ 계획·환류 정량성 취약

- 전략목표가 QR시스템 전환에 편중되어 있어 이에 대한 보완이 필요함
- 성과지표 목표의 단순 제시에서 벗어나 성과지표에 대한 고도화가 요구됨

○ 서류 완성도 미흡

- 외부감사 요약표 등이 미작성되어 있어, 이에 대한 보완이 필요함
- 이행실적표가 불명확하며, 향후 사업별로 이행실적표 등을 구분하여 정리할 필요가 있음
- 일부 실적 수치 등이 불일치하고 있어 이에 대한 체계적인 관리 방안 마련이 필요함

○ 운영관리 체계 미비

- QR시스템 전환을 대비하여 인력 재설계·직무교육 구상 단계에 머물고 있어 구체적인 계획안 수립이 요구되며, 조기에 홈페이지 운영 예산을 확보할 필요가 있음

○ 재정 자립도 취약

- 자체 수입 0%, 인건비 88%로 실제 사업을 수행하기 위한 사업예산 확보를 위한 노력이 필요함
- 지자체 보조금 이외의 다양한 재원 다변화 방안을 마련할 필요가 있음

○ 만족도 정량화 보강

- 사업별로 고객만족도 조사 등을 시행하고 있지만, 구체적인 분석 등을 통해 만족도 점수, 표본 및 설문조사 문항 등에 대한 구체적인 내용 및 제도화가 필요함

▌군산시사회적경제지원센터 운영

○ 성과관리의 고도화

- 교육·컨설팅 횟수와 참여인원 등 양적 실적 중심의 관리에서 벗어나, 지원기업의 매출·고용·판로 확대, 인증·지정 및 자립도 향상 등 실질적인 성과 확인 가능한 결과지표가 부족하므로 성과관리체계의 고도화가 필요함

○ 전략·KPI·환류체계 연계 강화

- 환경분석과 이해관계자 요구분석에 근거한 KPI 설정, 분기별 달성도 점검 및 연말 평가결과의 차년도 사업계획에 반영하는 계획-실행-평가-환류의 전 과정을 연계하는 관리체계 구축이 필요함

○ 행정·내부통제 및 사후관리 강화

- 특정감사에서 인사·채용, 퇴직급여, 운영위원회, 계약·물품관리, 시설보안 및 법정의무교육 등과 관련한 지적사항이 발생함
- 조치완료에 그치지 않고 업무별 체크리스트, 관리대장, 사전검토 및 후속점검 체계를 마련하여 동일·유사 지적사항의 재발을 방지해야 할 것임

▌군산시장애인가족지원 · 인권센터 운영

○ 공공서비스 성과관리의 질적 고도화

- 단순 참여 인원 중심의 양적 달성률 한계를 넘어, 군산시 시정 목표와 장애인 복지 정책의 방향성을 반영하는 질적 평가지표(Outcome/Impact KPI)를 도입하고 실질적인 서비스 개선으로 이어지는 체계적인 정책 환류 체계의 반영이 요구됨

○ 주요 사업 수정 시 절차적 타당성 확보 및 대안 마련

- 주말·방학 돌봄 사업 등 협약상 주요 과업의 운영 방식을 불가피하게 변경할 경우, 위탁 본연의 취지가 축소되지 않도록 세심한 접근이 필요함
- 사업 수정 시 이용자 의견 수렴 및 운영위원회 심의 등 객관적 근거를 바탕으로 절차적 타당성을 높이는 노력을 더욱 강화하고, 필요시 지역사회 자원을 활용한 대안적 서비스 체계를 함께 모색하는 것이 요구됨

○ 내부 거버넌스(Internal Governance) 투명성 및 책임성 강화

- 주요 의사결정 기구인 운영위원회의 저조한 참석률을 높이기 위해 다각적 회의 방식(서면, 화상 등)의 도입 필요

- 회의 결과와 성과를 대외에 투명하게 공시하는 개방형 거버넌스 체계 확립 필요

○ 조직 역량 및 자원 관리의 효율화

- 총 3인이라는 소규모 인력 구조상 특정 사업 집중 시 업무 과부하 우려
- 핵심 역량 중심의 직무 재설계 및 외부 공모사업 수주 등 자체 목적형 사업비 확보를 통해 재무 포트폴리오를 다각화 하는 노력이 요구됨

○ 지역사회 네트워크 거버넌스의 실질적 주도권 확보

- 기 구축된 36건의 유관기관 MOU 실적을 실질적 가치 사슬로 전환하기 위한 '지역 통합 사례회의' 등의 정례화 및 협약 기관으로부터 공식적으로 의뢰받은 신규 위기 가정 발굴 건수의 실적지표화 필요
- 위기 가정 발굴을 위한 쌍방향 의뢰 체계 구축 및 서비스 이용자를 '동료 지원가'로 양성하는 프로슈머(Prosumer)화 전략 도입

제3장

군산시 민간위탁 사무별 평가결과

제1절 자전거 문화센터 및 공공 자전거 관리 · 운영

제2절 군산시사회적경제지원센터 운영

제3절 군산시장애인가족지원 · 인권센터 운영

제3장 군산시 민간위탁 사무별 평가결과

제1절 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영

1. 평가결과 종합

1) 개요

구 분			2025년
인원 현황	정 원 (명)		3
	현 원 (명)		3
	기 관 장		1
	정 규 직		3(유급: 관리실장, 과장, 주임)
	무기계약직		-
	기간제근로자		-
조직 현황	CEO	군산시자전거연맹 회장 조영섭(센터 총괄: 양건 관리실장)	
	조직	유급 3인(관리실장, 과장, 주임) / 무급(센터장, 연맹 이사 자원봉사)	
예산 현황	구분	2024년	2025년(평가연도)
	도비	-	-
	시비	141,000천원	149,000천원
	자체수입	-	-
	법인전입금	-	-
	기타수입	-	-
	계	141,000천원	149,000천원
개요	구분		
	운영(관리)형태		A형(예산지원형 시설·사무)
	군산시 소관부서		군산시 안전건설국 / 건설과 / 도로시설계
	최초 수탁 개시일		최초개시 2023년 1월 1일
	당해 위탁계약기간		시작(2025년 1월 1일)~종료(2026년 12월 31일)
위수탁 사무	○ 공영자전거 대여소 운영 및 유지관리(10개소, 111대) ○ 어린이 자전거 안전체험교육 운영(연 80회) ○ 초보자, 도로연수, 기초정비 등 시민 자전거 교육 ○ 방치자전거 수거, 재활용, 폐기		

2) 총평

▮ 종합평가 결과 : 77.50점 / 다 등급(보통)

▮ 종합평가

○ 정비·안전 전문인력과 집행률 100%·무사고 등 안정적 운영기반이 우수하여 전반적으로 양호한 수준으로 평가됨

○ 고객만족도 정량화·성과지표 정량성·시설 현안 등 일부 보강 과제가 이행될 경우 상위 등급 진입도 가능

평가영역	평가지표	세부배점	득점	비율(%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	7	6.00	85.70%
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	6	4.95	82.50%
	③ 시설 및 안전관리	7	5.60	80.00%
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	20	15.60	78.00%
	② 지도점검 이행노력	10	7.60	76.00%
3) 사업성과 (50점)	① 위탁사무별 사업성과지표	40	29.00	72.50%
	② 고객만족도	10	7.35	73.50%

▮ 주요내용

○ 주요성과

- 전문 인력 기반 교육·정비 전문성 확고 : 정비·안전 국가공인 1급 자격 인력 다수·자격증 증빙
- 풍부한 정량 실적 : 2025년 공영자전거 9,228대 수리·어린이안전체험 69회 1,059명 등 목표 상회
- 안정적 운영 기반 : 2025년 집행률 100%·법인감사 무지적·무사고 실적
- 우수한 활성화 성과(대외 위상 제고) : 친환경자전거타기 행사를 통해 시민들의 관심 유도
- 투명한 사업관리 : 제3자 위탁·전대 없이 직접 실행, 최소 기조하에 군산시의 협조로 사업 지속
- 개선 지향적 태도 : 노쇼 개선안(교육비 후 환불제)·키오스크를 QR시스템으로 전환 등 능동적 개선 의지

○ 개선과제

- 시설 현안 정체 : 어린이 교육장 자갈밭·펌핑트랙 3년째 미시공·화장실 협소 등으로 체감 서비스를 저해하고 있음
- 계획·환류 정량성 취약 : 전략목표 'QR 전환' 편중·성과지표 목표의 단순 제시
- 서류 완성도 미흡 : 외부감사 요약표 미작성·이행실적표 불명확·실적 수치 불일치
- 운영관리 체계 미비 : QR시스템 전환을 대비하여 인력 재설계·직무교육 구상 단계에 머물고 있어 구체적인 계획안 수립이 요구되며, 조기에 홈페이지 운영 예산을 확보할 필요가 있음
- 재정 자립도 취약 : 자체수입 0%, 인건비 88%로 사업비 여력·재원 다변화 제약
- 만족도 정량화 보강 : 조사는 시행하나 점수·표본·문항 등 정량 결과의 제시가 필요

2. 평가총괄표

평가영역	평가지표	세부평가요소	세부 배점	득점	비율 (%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	3.5	2.95	87.3
		①-2 사업운영의 전문성 보유	3.5	3.05	87.1
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	2	1.55	77.5
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성	2	1.60	80.0
		②-3 사업예산 집행률	2	1.80	90.0
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	3.5	2.75	78.6
		③-2 시설관리의 적정성	3.5	2.85	81.4
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5	3.85	77.0
		①-2 사업계획 이행의 적정성	5	3.80	76.0
		①-3 사업 환류활동의 적정성	5	3.90	78.0
		①-4 사업관리 운영의 투명성	5	4.05	81.0
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	5	3.85	77.0
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적	5	3.75	75.0
3) 사업성과 (50점)	① 운영 프로그램 및 체계 구축 적정성 : 자전거 교육 프로그램 계획 및 목표설정		5	3.60	72.00
	② 운영 프로그램 및 체계 구축 적정성 : 자전거 활성화 지원 계획 및 목표		10	7.30	73.00
	③ 자전거 유지관리, 안전관리 체계 구축 등		10	7.20	72.00
	④ 교육프로그램 운영 및 자전거 활성화 실적		15	12.30	82.00
	⑤ 고객만족도	⑤-1 외부고객 만족도 조사	-	-	-
		⑤-2 고객 만족도 제고 노력	10	7.35	73.50
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초 지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)			-	-
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)			-	-
합계			100	77.50	77.50

3. 세부평가 결과

1) 운영시스템(20점)

가. 조직 및 인력운영(6.00점/7점)

가 중 치	A형 : 7점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 위탁사무의 안정적 추진을 위한 추진 조직과 인력운영의 적정성 및 전문성, 조직 내부(리더 및 조직구성원 간의 수평적 커뮤니케이션) 및 외부(정책수혜기관 및 유관기관)에 대한 적극적인 의사소통 노력도 등을 평가				
평가내용	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 (A 3.5점) - 사업추진 조직·인력의 역할과 책임의 명확성 - 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성 - 인력배분 및 관리의 적정성 ①-2 사업운영의 전문성 보유 (A 3.5점) - 수탁기관의 기술지식능력 및 관리자의 전문역량 보유 - 수탁기관의 사업수행 경험				

(1) 조직구성 및 인력운영 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 2.95점

○ 평가의견

- 총 3인의 소규모 유급 인력 구조가 지니는 물리적 한계를 보완하기 위하여 관리실장·과장·주임 간 업무를 분장하고 연맹 이사진의 자원봉사를 연계함으로써, 책임 소재와 역할 분담을 비교적 명확히 하고 있음
- 대규모 행사나 특정 시기에 업무가 집중되는 경우에는 전 직원이 유연하게 공동 대응하는 협업 체계가 안정적으로 작동하여, 인력 규모의 제약 속에서도 사업 공백 없이 운영이 이루어지고 있음
- 다만 QR 무인시스템 전환 등 향후 업무량 증가가 예상되는 상황에서 시스템적 완결성보다 개별 인력의 헌신에 의존하는 경향이 있어, 정원·직무 재설계에 대한 중장기 인력운용 계획의 구체화가 요구됨

(2) 사업운영의 전문성 보유(3.5점)

○ 평가결과 : 3.05점

○ 평가의견

- 자전거정비지도사 1급과 안전교육지도사 1급 등 국가공인 자격을 보유한 인력이 다수 포진하고 총괄 관리인력이 안전·정비 복수 자격을 겸비하는 등, 교육·정비 서비스 수행에 필요한 전문성이 자격증 사본으로 충실히 입증되고 있음
- 다년간 축적된 센터 운영 경험과 정비 실무역량을 바탕으로 공영자전거 유지관리와 시민 교육이 안정적으로 수행되고 있어, 본 항목은 지표 전반에서 가장 우수한 요소로 평가됨
- 다만 새롭게 도입되는 QR 무인시스템의 운영·장애대응 역량 확보를 위한 직원 직무교육의 체계적 계획과 이수 실적은 향후 보완할 필요가 있음

■ 개선 방안

○ QR 시스템 전환 일정과 연동하여 필요 정원·직무·근로형태·소요예산을 담은 중장기 인력 재설계안을 문서로 수립하고, 이를 소관부서와 사전 협의함으로써 업무량 증가에 선제적으로 대비할 필요가 있음

○ 핵심 상시업무인 시스템 관리·정비·배송 분야에 대해서는 자원봉사 의존을 점진적으로 축소하고, 시간제·실버일자리 연계 등 현실적 대안을 통해 안정적 인력 확보 방안을 단계적으로 마련할 것이 요구됨

○ 전 직원을 대상으로 한 QR시스템 운영·민원대응 직무교육의 연간계획을 수립·시행하고 그 이수 실적을 증빙으로 관리하여, 차기 평가 시 전문성 유지·향상 노력을 입증할 수 있도록 준비할 필요가 있음

■ 종합 소견

○ 국가공인 자격 기반의 전문성이 확고하고 협업 체계가 안정적으로 작동하고 있어 본 지표는 전반적으로 우수한 수준이며, QR 전환에 대비한 중장기 인력운용 계획이 구체화 될 경우 조직 운영의 완성도가 한층 제고될 것으로 판단됨

나. 재정구조 및 예산집행효율성(4.95점/6점)

<table>
<tr><td>가 중 치</td><td>A형 : 6점</td><td>지표성격</td><td>혼합</td><td>평가방법</td><td colspan="2">혼합평가</td></tr>
<tr><td>지표정의</td><td colspan="6">○ 위탁사업비 관리 및 사업예산집행의 적정성, 예산절감 노력과 집행의 효율성 제고를 위한 노력과 성과를 평가</td></tr>
<tr><td>평가내용</td><td colspan="6">②-1 민간위탁금 관리의 적정성 (A 2점)
- 민간위탁금 집행내역
- 민간위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력

②-2 사업예산집행의 효율성 (A 2점)
- 민간위탁에 의한 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용효율성(인건비 및 기타 제경비의 절감 등) 정도 및 성과
- 당초 계획(사업추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법(회계관리)의 적정성
- 합리적인 예산운영 노력 등을 종합적으로 평가

②-3 사업예산 집행률 (A 2점)
- 사업 예산이 계획에 따라 적절하게 집행되고 있는가?
<table>
<tr><td>집행률</td><td>90% 이상</td><td>85-90%</td><td>85-80%</td><td>80-75%</td><td>75-70%</td><td>70% 미만</td></tr>
<tr><td>A유형 점수</td><td>2.0</td><td>1.7</td><td>1.5</td><td>1.3</td><td>1.1</td><td>0.7</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

(1) 민간위탁금 관리의 적정성(2점)

○ 평가결과 : 1.55점

○ 평가의견

- 위탁금의 편성부터 집행까지 연도별·분기별 내역이 투명하게 관리되고 있으며, 최소 예산 기조 속에서 자전거연맹의 협조를 통해 부족한 부분을 보완하는 등 자구 노력이 확인됨
- 예산 항목별 달성목표를 사전에 설정하고 이에 따라 집행을 관리함으로써 위탁금이 사업 목적에 부합하게 사용되고 있음
- 다만 시비 외 자체수입이 전무하여 재원 구조가 단일화되어 있는 만큼, 관리대장·이자수입 처리 등 세부 관리 절차의 정량적 기술을 보완할 여지가 있음

(2) 사업예산집행의 효율성(2점)

○ 평가결과 : 1.60점

○ 평가의견

- 법인감사에서 회계분야 지적사항이 발생하지 않았고 항목별 목표에 따라 예산이 집행되는 등, 한정된 재원을 효율적으로 운용하고 있는 것으로 판단됨
- 2025년 사회보험료 등 일부 항목에서 예산 대비 실집행 편차가 발생하였으나, 이는 인건비성 경비의 정산 과정에서 통상적으로 나타날 수 있는 수준으로 파악됨
- 다만 편차가 발생한 항목에 대한 사유를 분기별 집행분석 자료에 명시하면 집행의 합리성을 보다 명확히 설명할 수 있을 것임

(3) 사업예산 집행률(2점)

○ 평가결과 : 1.80점

○ 평가의견

- 2025년 예산집행률 100%를 달성하여 계획된 사업을 차질 없이 이행하였으며, 이는 예산 운용의 안정성을 보여주는 대표적 지표로서 본 지표에서 가장 높은 평가를 받음
- 불용·이월을 최소화하며 연간 사업을 완결한 점은 수탁기관의 성실한 집행 관리 노력을 방증함
- 다만 연말 집행 편중을 방지하기 위한 반기 단위 집행점검 계획을 문서화하면 집행의 균형성을 한층 제고할 수 있음

■ 개선 방안

○ 일반 성인교육의 실비 수익자부담, 정비 나눔행사와 연계한 후원, 유휴 시설 대관 등 소규모라도 자체수입을 창출할 수 있는 모델을 발굴하여, 시비 단일 재원 구조를 점진적으로 다변화할 필요가 있음

○ 예산 대비 실집행 편차가 큰 항목에 대해서는 분기별 집행분석서에 그 사유를 구체적으로 명시함으로써 집행의 투명성과 설명책임을 강화할 것이 요구됨

○ 인건비·고정비·사업비의 비중 목표를 설정하고 연차별로 사업비 비중을 점진적으로 확대하는 중기 재정운용 방향을 마련할 필요가 있음

■ 종합 소견

○ 예산집행률 100%와 회계 무지적으로 대표되는 재정 운영의 건전성이 확고하게 확인되며, 자체수입 발굴을 통한 재원 다변화가 병행될 경우 재정 자립 기반이 한층 강화될 것으로 판단됨

다. 시설 및 안전관리(5.60점/7점)

가 중 치	A형 : 7점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 지자체로부터 수탁받은 재산 관리의 적정성과 이용자의 안전과 편의 제고를 위한 노력의 적정성을 평가				
평가내용	③-1 수탁재산 관리의 적정성 (A 3.5점) - 수탁시설과 수탁사무 관련 제반 시설물·장비·집기 등을 포함하며, 시설 내·외부 환경의 청결성과 쾌적성 유지 - 시설 유지보수계획을 포함한 시설물관리계획의 수립 - 정기재물조사 등 시설물의 전반적 관리 실태를 평가 ③-2 시설관리의 적정성 (A 3.5점) - 시설이용과 관련한 이용자 안전사고 발생을 예방하고 위험요소를 제거하기 위한 안전점검 및 계획수립 등 제반 노력의 적정성을 평가 - 관련 안전 법령·가이드라인 준수 - 중대재해처벌법 및 지방공공기관 안전보건관리 가이드라인(행안부 공기업정책과) 과제 준수 여부(계획수립, 인력·예산확보 등) - 안전중심 경영체계 구축, 시설안전을 위한 조치, 근로자 안전보건 조치, 안전보건 인식 확립 및 홍보, 안전보건관리 중점기관 추진과제 등				

(1) 수탁재산 관리의 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 2.75점

○ 평가의견

- 공영자전거·교육용 자전거·냉난방기·전산장비 등 수탁재산에 대한 연도별 관리실적이 체계적으로 기록·관리되고 있으며, 상시 정비와 원가절감 노력을 통해 자산의 기능을 안정적으로 유지하고 있음
- 방치자전거의 수거·재활용·폐기를 병행하여 관내 자전거 자원의 효율적 순환에도 기여하고 있음

- 다만 어린이교육장이 자갈밭 상태로 유지되고 펌핑트랙 조성이 지연되고 있어, 해당 자산이 본래 목적대로 충분히 활용되지 못하는 점은 개선이 필요함

(2) 시설관리의 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 2.85점

○ 평가의견

- 매주 정기 자체 안전교육과 정기 시설점검을 통해 이용자 안전을 상시 관리하고 있으며, 운영 이래 무사고 실적을 유지하고 있어 시설·안전관리의 신뢰성이 높게 평가됨
- 안전 관련 법령을 준수하며 별도 예산 없이도 상근 인력이 안전수칙을 성실히 이행하고 있음
- 다만 노후한 키오스크 무인대여 시스템으로 인해 대여·반납 관련 민원이 지속되고 있어, 진행 중인 QR시스템으로 전환의 조속한 완결을 통한 개선효과 검증이 요구됨

■ 개선 방안

○ 설계비가 이미 집행된 펌핑트랙 조성과 어린이교육장 정비를 위하여 예산 재반영을 소관 부서에 공식적으로 건의하고, 연차별 추진일정을 문서화하여 이용자 안전·만족과 직결되는 시설 현안을 조속히 해소할 수 있도록 시에 건의할 필요가 있으며 그 사실을 문서화하는 것이 바람직함

○ QR 시스템 시범운영 결과를 토대로 대여·반납 표준 운영 매뉴얼을 확정하고, 전환 전·후의 민원 건수를 비교하여 개선효과를 정량적으로 관리할 것이 요구됨

○ 공동 화장실 등 이용자 편의시설의 개선을 시 시설투자 계획에 반영하도록 요청하고, 재난·화재 대피훈련을 연 1~2회 정례화하여 비상대응 체계까지 서면으로 입증할 필요가 있음

■ 종합 소견

○ 무사고 운영과 체계적 안전교육으로 대표되는 안전관리 역량이 우수하며, 어린이교육장·펌핑트랙 등 시설 현안의 조속한 해소와 QR 전환 완결이 이루어질 경우 이용자 체감 만족도가 크게 향상될 것으로 판단됨

2) 사업활동(30점)

가. 사업계획 집행수준(15.60점/20점)

가 중 치	20점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 위탁사무의 주요 사업별로 계획수립, 실행, 환류에 기반한 관리활동이 적절하게 이루어지고, 사업 추진상의 환경변화·문제점 등을 명확히 파악하고, 개선방안을 마련하여 실행하고 있는지 평가				
평가내용	①-1 사업계획의 적정성 (5점) - 주요 세부사업의 목표설정 프로세스의 합리성, 사업 실행계획 및 목표(수준) 설정의 구체성, 외부 환경변화요인의 계획에 반영, 사업 실행계획 및 목표 추진(달성) 과정의 난이도, 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보, 설립목적에 기반한 신규사업 발굴 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 ①-2 사업계획 이행의 적정성 (5점) - 사업계획에 의거한 사업추진 활동의 체계성, 사업 수행을 위한 조직 · 인력 · 예산 운용 등 효율성 제고 노력의 적정성, 사업추진 과정에서 발생한 환경변화, 문제점 등에 대한 대응의 적절성, 외부기관과의(지역주민·시민단체·유관기관) 자원공유 및 지원실적, 연계사업화 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 - 고객과의 소통에 기반한 사업 활성화를 위해 홈페이지, 블로그, SNS 등을 활용하여 사업 관련 활동을 알리거나, 고객리스트 확보 및 고객관계관리(CRM) 노력 및 실적을 평가 ①-3 사업 환류활동의 적정성 (5점) - 주요사업의 실적관리를 위한 자체 성과평가지표(실적 기준) 마련 및 평가 실시 여부, 실적 증감의 원인분석 및 대책마련, 실적평가와 차기 사업계획 반영 여부 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 ①-4 사업관리 운영의 투명성 (5점) - 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과				

(1) 사업계획의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 3.85점

○ 평가의견:

- 운영목적·중장기 전략·핵심목표·주요사업이 문서로 정리되어 사업계획의 기본 요건을 충실히 갖추고 있으며, 연간 사업이 이에 근거하여 체계적으로 추진되고 있음
- 공영자전거 관리와 시민 교육이라는 위탁 목적에 부합하는 사업들이 균형 있게 편성되어 있음
- 다만 중장기 전략목표가 QR 시스템 전환에 다소 집중되어 있어, 자전거 이용문화 확산 등 센터 본연의 다면적 목표와 정량 지표를 보강할 여지가 있음

(2) 사업계획 이행의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 3.80점

○ 평가의견

- 정기·수시 모니터링과 담당자 이력관리를 통해 계획된 사업을 성실히 이행하고 있으며, 발생하는 민원을 신속하게 처리하여 이용자 불편을 최소화하고 있음
- 연간 교육·활성화 사업이 계획에 따라 안정적으로 집행되어 계획과 실행 간 정합성이 대체로 확보되어 있음
- 다만 예산 미확보로 홈페이지 운영이 이루어지지 못하는 등 일부 계획의 이행에 제약이 있어, 시와 협의하여 저비용 대안의 검토가 필요함

(3) 사업 환류활동의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 3.90점

○ 평가의견

- 무료교육의 노쇼 문제를 스스로 진단하고 교육비 후 환불제와 같은 실질적 개선안을 도출하는 등, 운영상의 문제점을 인식하고 개선으로 연결하려는 환류 노력이 확인됨
- 현장에서 파악된 이용자 요구를 사업 개선에 반영하려는 태도가 나타남
- 다만 성과지표가 목표와 실적을 동일하게 제시하는 방식에 머물러 있어, 실적 분석과 차년도 반영으로 이어지는 정량적 환류 구조의 정착이 요구됨

(4) 사업관리 운영의 투명성(5점)

○ 평가결과 : 4.05점

○ 평가의견

- 제3자 위탁이나 전대 없이 수탁기관이 예산을 직접 집행하여 거래의 투명성이 높게 확보되어 있으며, 예산의 대부분이 인건비·고정비로 구성되어 자의적 집행의 여지가 낮음
- 예산집행 내역이 항목별로 관리되어 사업비 사용의 추적이 용이함
- 다만 정보공개·회계공시의 절차를 내부규정으로 명문화하면 투명성이 제도적으로 한층 강화될 것임

■ 개선 방안

○ 이용 활성화·교육·시설·만족도 등 영역별로 연간 목표치와 성과지표(KPI)를 포함한 다면적 사업계획서를 재작성하고, 각 목표에 추진일정과 담당을 부여하여 계획의 실행력과 전략성을 제고할 필요가 있음

○ 성과지표를 목표–실적–달성률–차년도 반영의 구조로 재편함으로써, 실적을 단순 제시하는 방식에서 벗어나 환류의 정량적 순환구조를 정착시킬 것이 요구됨

○ 홈페이지·SNS 등 온라인 채널 운영을 위한 소요예산을 산출하여 별도 예산요구를 추진하거나, 무료 플랫폼을 활용한 저비용 대안을 병행 검토할 필요가 있음

○ 정보공개·회계공시 절차를 내부규정으로 명문화하여 사업관리의 투명성을 제도적으로 뒷받침할 필요가 있음

■ 종합 소견

○ 기본적인 사업계획 수립과 이행 관리가 충실하고 투명성이 높게 확보되어 있으며, 성과지표의 정량화와 다면적 계획 보강이 이루어질 경우 계획–집행–환류의 완결성이 크게 향상될 것으로 판단됨

나. 지도점검 이행노력(7.60점/10점)

가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	정량평가
지표정의	○ 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항 (개선 요청사항 등)에 대한 개선 노력 및 성과를 평가				
평가내용	① 외부감사 결과 지적사항 건수 (5점, 정량평가) [시 및 중앙부처 감사기관의 지적 및 조치를 받은 사례(최대 -3점)] - 시정(주의 제외)지적 건당 0.5점 감점(훈계,징계,회수,감액 지적과 중복 제외 - 재정조치로 인한 감액 건당 0.5점 감점, 회수 건당 0.5점 감점 - 신분조치로 인한 훈계 인원당 0.5점 감점, 징계 인원당 1.0점 감점 [비위 등으로 인해 사회적 물의를 발생시킨 경우] - 비위사실 등으로 사법기관 판결 결과 임직원에 대한 유죄가 확정된 사례(-4점) - 비위사실 등으로 수사 또는 기소 중이거나 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 기관(-2점) : 1회(-1점), 2회(-1.5점), 3회 이상(-2점) - 득점 산식 : 2.5점 - X + Y + Z X = (지적건수×0.5점)+(재정조치 건수×0.5점)+(징계 인원×0.5점)+(징계 인원×1점) * X 산출 시 최대 2.5점, 시정 건수 중복 제외 Y = 유죄 확정 시 -4점 Z = 중증 비위사실 발생 횟수에 따른 감점(1회 -1점, 2회 -1.5점, 3회 이상 -2점) * 유죄 확정, 중증 비위사실 발생에 따라 감점(Y, Z) 발생 시 2.5점 이상 추가 감점 가능 ② 외부감사 지적사항 이행실적 (5점, 정량평가) - 외부감사의 지적사항에 대한 건별 이행도를 평가 - 이행률 90% 이상 “5.0점”, 85-90% “4.5점”, 85-80% “4.0점”, 80-75% “3.5점”, 75-70% “3.0점”, 70% 미만 “2.5점”으로 점수 부				

(1) 외부감사 결과 지적사항 건수(5점)

○ 평가결과 : 3.85점

○ 평가의견

- 2025년 법인감사에서 회계분야 지적사항이 발생하지 않아 회계 운영의 건전성과 지도점검 대응의 성실성이 확인되며, 감사 수감 사실을 본문에 기재하여 지도점검에 응한 이력을 제시하고 있음

- 회계 처리의 적정성이 감사를 통해 검증됨으로써 위탁사무 운영의 신뢰성이 뒷받침되고 있음
- 다만 외부감사 실적 요약표에 감사기관·일자·지적건수 등이 보고서에 충분히 기재되지 않아, 지적사항 건수를 서면으로 명확히 확정할 수 있도록 서류를 보완할 필요가 있음

(2) 외부감사 지적사항 이행실적(5점)

○ 평가결과 : 3.75점

○ 평가의견

- 감사 결과에 따른 조치 사항을 관리하려는 노력이 확인되며, 회계분야에서 별도의 이행 부담이 발생하지 않아 지도점검 대응이 원활히 이루어지고 있음
- 지도점검 결과를 사업 운영에 반영하려는 기본적 태도가 나타남
- 다만 이행실적표의 항목·조치내용이 구체적으로 기재되지 않아, 개선요구–조치–완료–증빙의 구조로 정비하여 이행의 검증 가능성을 높일 필요가 있음

■ 개선 방안

○ 외부감사·지도점검 실적 요약표를 감사기관·일자·지적건수·조치결과까지 빠짐없이 기재하고, 지적사항이 없는 경우에도 '해당없음'을 명시하며 감사결과 통보문 등 근거를 첨부할 필요가 있음

○ 지적사항 이행실적을 개선요구–조치내용–완료일–증빙의 표로 구조화하여 이행의 완결성과 검증 가능성을 확보할 것이 요구됨

○ 시 자체감사와 정기 지도점검의 수감 이력을 별도 관리대장으로 유지하여, 지도점검 이행노력을 상시적으로 관리·입증할 수 있도록 준비할 필요가 있음

■ 종합 소견

○ 감사 결과가 양호하고 지도점검에 성실히 응하고 있으며, 감사 실적 요약표와 이행실적표의 서류 완결성을 보강할 경우 지도점검 이행노력이 서면으로 온전히 입증될 것으로 판단됨

3) 사업성과(50점)

가 중 치	50점	지표성격	정량	평가방법	혼합평가
지표정의	○ 위탁사무 수행에 따른 사업성과를 평가				
평가내용	①-1 교육프로그램 계획 및 목표설정 (5점) - 교육 목표 설정 및 계획수립 여부, 참여율 목표, 만족도 목표, 피드백 반영 목표, 지속 가능성 목표 등의 설정 적정성 여부 ①-2 자전거 활성화 지원 계획 및 목표 (10점) - 방치 자전거 관리 계획 및 목표, 행사 기획 및 운영 계획 및 목표, 이동 수리수 운영 계획 및 목표, 캠페인 실행계획 및 목표, 주민 참여 유도 계획 및 목표 등의 적정성 여부 ①-3 자전거 유지관리, 안전관리 체계 구축 등 (10점) - 정기 점검 완료율, 자전거 가동율, 수리 및 교체 완료율, 거치대 관리 완료율, 대여소 위치 적합성 평가 점수 ①-4 교육프로그램 운영 및 자전거 활성화 실적 (15점) - 프로그램 운영 실적(10점): 운영프로그램 계획 대비 운영율, 참여자 수 대비 계획 참여율, 설문조사 만족도 평균 점수, 피드백 반영률, 지속 가능성 평가 점수 - 자전거 활성화 지원 (5점): 방치 자전거 관리율, 행사 기획 및 운영 완료율, 이동 수리수 운영률, 캠페인 실행률, 주민 참여율 ①-5 고객만족도 제고 노력(10점) - 고객불편사항 개선, 사업별 만족도 조사, 현장 의견수렴, 홈페이지·SNS·소식지 등을 통한 정보제공 및 고객 의견의 사업 반영 여부를 종합적으로 평가하여 점수를 산정함				

(1) 운영 프로그램 체계 구축: 교육계획 및 목표(5점)

○ 평가결과 : 3.60점

○ 평가의견

- 초보자·도로연수·기초정비·어린이체험 교육을 전·후반기로 편성하고 전임·보조 강사를 배치하는 등, 교육 프로그램의 운영체계가 체계적으로 구축되어 있음
- 대상별 특성을 고려한 교육 과정 편성으로 시민의 다양한 수요에 대응하고 있음
- 다만 프로그램별 연간 목표인원·목표횟수 등 정량 목표가 명시되지 않아 계획의 정밀도와 사후관리 근거가 부족한 점은 개선이 필요함

(2) 운영 프로그램 · 체계 구축: 활성화 지원계획 및 목표(10점)

○ 평가결과 : 7.30점

○ 평가의견

- 친환경자전거타기 행사를 통해 친환경 도시이미지 제고에 기여하고 있음
- 활성화 사업이 교육·유지관리 사업과 유기적으로 연계되어 상호 시너지를 형성하고 있음
- 다만 활성화 사업의 연간 목표와 성과지표를 사전에 설정하면 성과의 체계적 관리가 강화되어야 할 것임

(3) 자전거 유지관리 · 안전관리 체계 구축(10점)

○ 평가결과 : 7.20점

○ 평가의견

- 2025년 공영자전거 총수리 목표치는 설정되지 않았으나 9,228대에 이르는 방대한 유지관리 실적과 무사고 운영, 방치자전거 수거 등을 통해 공영자전거 서비스의 안정적 운영체계를 확고히 구축하고 있음(단, 정량적 목표를 설정함으로써 “목표 대비 성과”를 측정할 수 있음)
- 공영자전거 대여소는 10개소 운영을 목표로 설정하였으나 실제 운영되는 실적을 제시하지 않았음
- 방치자전거 수거는 목표치가 없지만 7대를 수거한 실적이 확인됨
- 안전사고 발생 건수는 0건을 목표치로 설정하였고 실제로 발생하지 않아 달성률은 100%로 판단됨
- 정기 점검과 신속한 수리를 통해 이용자의 안전과 편의를 상시 확보하고 있음
- 다만 노후 키오스크 시스템이 이용 만족을 제약하는 요인으로 남아 있어, QR 전환을 통한 개선이 요구됨

(4) 교육프로그램 운영 및 자전거 활성화 실적(15점)

○ 평가결과 : 12.30점

○ 평가의견

- 2025년 어린이 안전체험교육 목표는 80회로 설정하였지만 69회를 실시하여 달성률은 86.3%로 추산됨(이를 통해 1,059명의 어린이가 안전교육을 이수함)
- 초보자 자전거교육의 2025년 목표는 20회 실시하는 것을 목표로 설정하였지만 이행 실적은 미기재 상태임
- 2025년 도로연수는 10회 목표를 설정하였지만 이행 실적은 미기재 상태임
- 2025년 문화센터 방문자 지원 목표는 설정하지 않았지만 4,070명이 방문한 것으로 보고하였음
- 공영자전거 이용의 2025년 목표치는 설정하였지만 1,845명이 이용한 것으로 보고하였음
- 찾아가는 이동수리소, 방치자전거 수거사업을 지속적으로 추진중임
- 다만 추진실적표와 교육현황표 간 일부 수치가 일치하지 않아, 단일 기준의 실적 집계표로 정비하여 정합성을 확보할 필요가 있음

■ 개선 방안

○ 교육·활성화 프로그램별로 목표–실적–달성률을 통일된 기준의 표로 작성하여 추진실적표와 교육현황표 간 수치 불일치를 해소하고, 실적 집계의 정합성을 확보할 필요가 있음
○ 만족도 조사를 5점 척도의 표준 설문과 표본수·환산점수로 정량화하고 그 결과를 그래프와 함께 보고서에 수록함으로써, 풍부한 실적의 ‘양’에 상응하는 ‘질’의 근거를 마련할 것이 요구됨
○ 프로그램별 연간 정량 목표(인원·횟수·만족도)를 사전에 설정하고 사후 달성률로 관리하여 성과관리의 체계성을 제고할 필요가 있음
○ 도민체전 종합우승 등 우수 성과를 홍보·활성화 지표와 연계·사례화하여, 정량 실적을 이용 활성화와 대외 위상 제고로 확장할 필요가 있음

■ 종합 소견

○ 정량 실적 자체는 풍부하나 성과의 정량적 입증(목표·달성률·정합성)이 보통 수준에 머물러 있어, 실적 집계 정합성과 활성화·유지관리 성과지표의 정량화가 이루어질 경우 본 지표의 평가가 상향될 것으로 판단됨

(5) 고객만족도(7.35점/10점)

가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	혼합평가
지표정의	○ 당해 사무의 외부고객 만족도를 조사하여 고객만족도를 평가 ○ 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가				
평가내용	②-1 외부고객 만족도 조사 (7점) ※ 해당사무의 특성상 개인정보 공개 등이 어려워 실질적인 조사가 어려울 경우 평가단과 협의하여 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점 환산평가 ②-2 고객 만족도 제고 노력 (3점) - 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가 ※ 과거 민간위탁평가 수검실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가				

가) 외부고객 만족도 조사(0점)

○ 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점환산평가 방식을 통해 기존 고객만족도 제고 노력(3점) → 10점으로 변환하여 이를 평가함

나) 고객만족도 제고 노력(10점)

○ 평가결과 : 7.35점

○ 평가의견

- 교육 참가자를 대상으로 만족도 조사를 시행하고 조사 명단을 첨부하는 등, 외부고객의 만족을 확인하기 위한 조사 활동이 실제로 이루어지고 있음
- 조사를 통해 파악된 이용자 반응을 교육 운영에 참고하려는 태도가 나타남
- 다만 조사 결과의 점수·설문문항·표본·환산치가 제시되지 않아, 만족 수준을 객관적으로 확인할 수 있도록 정량 결과의 제시가 요구됨
- 노후 키오스크로 인한 이용 불편을 해소하기 위하여 QR 시스템 전환과 시범운영 매뉴얼 정비를 추진하는 등 만족도 제고를 위한 구체적 개선 노력이 확인됨
- 민원에 대한 신속 대응과 친절·예절 교육을 병행하여 서비스 품질을 관리하고 있음
- 다만 현재 대여·반납 민원이 지속되고 QR 전환이 완결되지 않아, 개선효과의 검증이 향후 과제로 남아 있음

■ 개선 방안

○ 접근성·강사·시설·안전·재이용 의향 등을 포함한 5점 척도의 표준 만족도 설문을 도입하고, 그 결과를 점수와 그래프로 환산하여 보고서에 수록함으로써 만족도 성과를 정량적으로 입증할 필요가 있음
○ QR 전환 전·후의 대여·반납 민원 건수와 만족도를 비교·관리하여 개선효과를 객관적 수치로 제시할 것이 요구됨
○ 만족도 조사에서 취약하게 나타난 항목을 다음 분기 개선과제로 연결하는 환류 루프를 문서화하고, QR 연계 온라인 설문을 통해 상시 만족도 수집체계를 구축할 필요가 있음

■ 종합 소견

○ 고객 만족을 확인하고 제고하려는 조사·개선 노력이 지속되고 있으며, 표준 설문을 통한 만족도의 정량화와 QR 전환 전·후 비교가 이루어질 경우 본 지표의 성과가 명확히 입증될 것으로 판단됨

4) 감점 및 가점

가. 감점사례

- 해당사항 없음

나. 가점사례

- 해당사항 없음

제2절 군산시사회적경제지원센터 운영

1. 평가결과 종합

1) 개요

<table>
<tr><td colspan="3">구 분</td><td colspan="2">2025년</td></tr>
<tr><td rowspan="6">인원
현황</td><td colspan="2">정 원 (명)</td><td colspan="2">4</td></tr>
<tr><td colspan="2">현 원 (명)</td><td colspan="2">4</td></tr>
<tr><td colspan="2">기 관 장</td><td colspan="2">1</td></tr>
<tr><td colspan="2">정 규 직</td><td colspan="2">3</td></tr>
<tr><td colspan="2">무기계약직</td><td colspan="2">0</td></tr>
<tr><td colspan="2">기간제근로자</td><td colspan="2">0</td></tr>
<tr><td rowspan="2">조직
현황</td><td>CEO</td><td colspan="3">기관장 최OO</td></tr>
<tr><td>조직</td><td colspan="3">사회적기업(1), 협동조합(1), 마을기업(1)</td></tr>
<tr><td rowspan="6">예산
현황</td><td colspan="2">구분</td><td>2024년</td><td>2025년</td></tr>
<tr><td colspan="2">도비</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">시비</td><td>270,000천원</td><td>270,000천원</td></tr>
<tr><td colspan="2">자체수입</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">기타수입</td><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">계</td><td>270,000천원</td><td>270,000천원</td></tr>
<tr><td rowspan="5">개요</td><td colspan="2">구분</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">운영(관리)형태</td><td colspan="2">A형(예산지원형 시설·사무)</td></tr>
<tr><td colspan="2">군산시 소관부서</td><td colspan="2">군산시 경제산업국 / 일자리경제과 / 지역경제계</td></tr>
<tr><td colspan="2">최초 수탁 개시일</td><td colspan="2">최초 개시 2000년 4월 1일</td></tr>
<tr><td colspan="2">당해 위탁계약기간</td><td colspan="2">시작(2025년 5월 1일)~종료(2027년 4월 30일)</td></tr>
<tr><td>위수탁
사무</td><td colspan="4">○ 군산시 사회적경제지원센터 시설 및 수탁재산 유지·관리
○ 사회적경제 발전 기본계획 및 사회적경제조직 육성계획 수립 지원
○ 사회적경제조직 모델(공모사업) 발굴 및 지원정책 연구 지원
○ 사회적경제제품 구매촉진 및 판로지원 업무
○ 경영,노무,회계,마케팅,판로개척,브랜드 강화 등 경영지원 활동
○ 사회적경제조직 종사자 및 시민 교육·홍보 지원
○ 사회적경제 민간네트워크 협력 지원 (지역사회 자원 연계 지원)
○ 그 밖에 사회적경제조직의 지원 및 생태계 조성에 필요한 사항</td></tr>
</table>

2) 총평

▮ **종합평가 결과 : 87.48점 / 나 등급**

▮ **센터의 위탁사무 운영성과 평가결과, 87.48점(나 등급)으로 기업발굴 및 육성, 교육 및 컨설팅 등 주요사업을 추진하며 양호한 예산 집행률을 달성하였으나, 성과가 실적 량 중심으로 관리되어 향후 질적 성과관리를 보완할 필요성이 있음**

평가영역	평가지표	세부배점	득점	비율(%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	7	6.10	87.14
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	6	5.30	88.33
	③ 시설 및 안전관리	7	5.70	81.43
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	20	14.00	70.00
	② 지도점검 이행노력	10	8.00	80.00
3) 사업성과 (50점)	① 위탁사무별 사업성과지표	40	39.38	98.45
	② 고객만족도	10	9.00	90.00

▮ **주요내용**

○ 주요성과

- 현장 중심의 기업지원 강화
  - 사회적경제기업을 대상으로 설립·전환, 경영·안전지원, 판로 지원 등 컨설팅을 제공하여 기업의 운영 안정과 자생력 향상에 기여함
- 사업목표 초과 달성
  - 사회적경제기업 유지율 91.39%, 교육 30회·396명, 컨설팅 113회, 경영지원 44개소 등 센터의 주요 사업 목표를 초과 달성함

○ 개선과제

- 성과관리의 고도화
  - 교육·컨설팅 횟수와 참여인원 등 양적 실적 중심의 관리에서 벗어나, 지원기업의 매출·고용·판로 확대, 인증·지정 및 자립도 향상 등 실질적인 성과 확인 가능한 결과지표가 부족하므로 성과관리체계의 고도화가 필요함
- 전략·KPI·환류체계 연계 강화
  - 환경분석과 이해관계자 요구분석에 근거한 KPI 설정, 분기별 달성도 점검 및 연말 평가결과의 차년도 사업계획에 반영하는 계획-실행-평가-환류의 전 과정을 연계하는 관리체계 구축이 필요함
- 행정·내부통제 및 사후관리 강화
  - 특정감사에서 인사·채용, 퇴직급여, 운영위원회, 계약·물품관리, 시설보안 및 법정의무교육 등과 관련한 지적사항이 발생함
  - 조치완료에 그치지 않고 업무별 체크리스트, 관리대장, 사전검토 및 후속점검 체계를 마련하여 동일·유사 지적사항의 재발을 방지해야 함

2. 평가총괄표

평가영역	평가지표	세부평가요소	세부 배점	득점	비율 (%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	3.5	3.10	88.57
		①-2 사업운영의 전문성 보유	3.5	3.00	85.71
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	2	1.80	90.00
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성	2	1.50	75.00
		②-3 사업예산 집행률	2	2.00	100.00
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	3.5	3.00	85.71
		③-2 시설관리의 적정성	3.5	2.70	77.14
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5	3.50	70.00
		①-2 사업계획 이행의 적정성	5	3.50	70.00
		①-3 사업 환류활동의 적정성	5	3.50	70.00
		①-4 사업관리 운영의 투명성	5	3.50	70.00
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	5	3.00	60.00
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적	5	5.00	100.00
3) 사업성과 (50점)	① 사회적경제기업 발굴		10	10.00	100.00
	② 사회적경제 교육프로그램 운영		10	10.00	100.00
	③ 사회적경제기업 경영지원 및 판로지원		10	10.00	100.00
	④ 네트워크 구축		10	9.375	93.75
	⑤ 고객만족도	⑤-1 외부고객 만족도 조사	-	-	-
		⑤-2 고객 만족도 제고 노력	10	9.00	90.00
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)			-	-
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)			-	-
합계			100	87.48	87.48

3. 세부평가 결과

1) 운영시스템(20점)

가. 조직 및 인력운영(6.10점/7점)

가 중 치	A형 : 7점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 위탁사무의 안정적 추진을 위한 추진 조직과 인력운영의 적정성 및 전문성, 조직 내부(리더 및 조직구성원 간의 수평적 커뮤니케이션) 및 외부(정책수혜기관 및 유관기관)에 대한 적극적인 의사소통 노력도 등을 평가				
평가내용	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 (A 3.5점) - 사업추진 조직·인력의 역할과 책임의 명확성 - 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성 - 인력배분 및 관리의 적정성 ①-2 사업운영의 전문성 보유 (A 3.5점) - 수탁기관의 기술지식능력 및 관리자의 전문역량 보유 - 수탁기관의 사업수행 경험				

(1) 조직구성 및 인력운영 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 3.10점

○ 종합의견

- 센터장 1명과 연구원 3명 등 총 4명의 소규모 조직으로 구성하고, 사회적기업·협동조합·마을기업·행정회계 등 분야별 업무를 분장하여 책임소재를 명확히 하고 있음
- 사회적 경제 분야 현장경험을 보유한 인력을 배치하고, 연구원별 담당영역을 구분하여 위탁사무 수행의 전문성과 업무 연속성을 확보함
- 다만, 소수 인력으로 다양한 위탁사무를 수행함에 따라 특정 사업 추진 시 업무 부담이 가중될 우려가 있으며, 경력 인정·승진 및 채용절차의 객관성 확보 등 인사관리 체계의 보완이 필요함

(2) 사업운영의 전문성 보유(3.5점)

○ 평가결과 : 3.00점

○ 종합의견

- 센터장 및 연구원이 사회적 경제·사회복지·회계·세무 등 관련 경력과 자격을 보유하여 위탁사업 수행에 필요한 기본 전문성을 확보함
- 사회적 경제 아카데미, 기업 컨설팅, 경영·안전지원, 판로지원 등 핵심사업을 계획하고 실행할 수 있는 실무역량을 보유함
- 다만 직원의 전문역량 강화 및 센터 프로그램이 사회적 경제의 매출, 고용, 판로확대 등 사업성과 개선으로 연계되었는지에 대한 입증이 제한적임

나. 재정구조 및 예산집행효율성(5.30점/6점)

<table>
<tr><td>가 중 치</td><td>A형 : 6점</td><td>지표성격</td><td colspan="2">혼합</td><td>평가방법</td><td colspan="2">혼합평가</td></tr>
<tr><td>지표정의</td><td colspan="7">○ 위탁사업비 관리 및 사업 예산집행의 적정성, 예산절감 노력과 집행의 효율성 제고를 위한 노력과 성과를 평가</td></tr>
<tr><td>평가내용</td><td colspan="7">②-1 민간위탁금 관리의 적정성 (A 2점)
- 민간위탁금 집행내역
- 민간위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력

②-2 사업예산집행의 효율성 (A 2점)
- 민간위탁에 의한 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용효율성(인건비 및 기타 제경비의 절감 등) 정도 및 성과
- 당초 계획(사업 추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법(회계관리)의 적정성
- 합리적인 예산운영 노력 등을 종합적으로 평가

②-3 사업예산 집행률 (A 2점)
- 사업 예산이 계획에 따라 적절하게 집행되고 있는가?
<table>
<tr><td>집행률</td><td>90% 이상</td><td>85-90%</td><td>85-80%</td><td>80-75%</td><td>75-70%</td><td>70% 미만</td></tr>
<tr><td>A유형 점수</td><td>2.0</td><td>1.7</td><td>1.5</td><td>1.3</td><td>1.1</td><td>0.7</td></tr>
</table></td></tr>
</table>

(1) 민간위탁금 관리의 적정성(2점)

○ 평가결과 : 1.80점

○ 종합의견

- 총 300백만원의 민간위탁금을 인건비·운영비·사업비로 구분하여 관리하고, 사업계획에 따라 예산을 집행함
- 임금체불·세금체납 등 기본적인 재정관리상 중대 문제는 확인되지 않았으며, 사업비 검증에서도 별도 지적사항이 발생하지 않음
- 다만 계약·지원대상 선정·퇴직급여 관리 등과 관련한 특정감사 지적이 발생하여 민간위탁금 집행 전 사전검토와 내부통제 강화가 필요함

(2) 사업예산집행의 효율성(2점)

○ 평가결과 : 1.50점

○ 종합의견

- 센터장 급여 동결, 기존 인력 활용, 회계수수료 절감 등을 통해 인건비 및 운영비 절감 노력을 추진함
- 분기별 운영위원회를 통해 사업추진 현황과 예산집행 내역을 점검하고, 필요 시 예산변경 절차를 거쳐 사업여건에 탄력적으로 대응함
- 다만, 급여 동결과 회계수수료 절감의 구체적인 산정근거 및 절감효과에 대한 증빙이 충분하지 않고, 특정감사에서 계약·견적·지원대상 선정 등 예산집행 관련 절차의 미흡 사항이 지적되어 이를 보완할 필요성이 있음

(3) 사업예산 집행률(2점)

○ 평가결과 : 2.00점

○ 종합의견

- 2025년 예산 300,000천원 중 298,893천원을 집행하여 99.63%의 높은 집행률을 달성함
- 사업별 예산을 대부분 계획에 따라 집행하여 예산 불용을 최소화하고 사업추진의 실행력을 확보함
- 다만 높은 집행률이 사업성과의 질적 우수성을 직접 의미하는 것은 아니므로, 향후 예산 투입 대비 성과 및 비용효과 분석을 병행할 필요가 있음

다. 시설 및 안전관리(5.70점/7점)

가 중 치	A형 : 7점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 지자체로부터 수탁받은 재산 관리의 적정성과 이용자의 안전과 편의 제고를 위한 노력의 적정성을 평가				
평가내용	③-1 수탁재산 관리의 적정성 (A 3.5점) - 수탁시설과 수탁사무 관련 제반 시설물·장비·집기 등을 포함하며, 시설 내·외부 환경의 청결성과 쾌적성 유지 - 시설 유지보수계획을 포함한 시설물 관리계획의 수립 - 정기재물조사 등 시설물의 전반적 관리 실태를 평가 ③-2 시설관리의 적정성 (A 3.5점) - 시설이용과 관련한 이용자 안전사고 발생을 예방하고 위험요소를 제거하기 위한 안전점검 및 계획수립 등 제반 노력의 적정성을 평가 - 관련 안전 법령·가이드라인 준수 - 중대재해처벌법 및 지방공공기관 안전보건관리 가이드라인(행안부 공기업정책과) 과제 준수 여부(계획수립, 인력·예산확보 등) - 안전중심 경영체계 구축, 시설안전을 위한 조치, 근로자 안전보건 조치, 안전보건 인식 확립 및 홍보, 안전보건관리 중점기관 추진과제 등				

(1) 수탁재산 관리의 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 3.00점

○ 종합의견

- CCTV, 무인경비시스템, 피난안내도 등을 설치·운영하여 수탁시설의 보안과 재산 보호를 위한 기본체계를 구축함
- 퇴근 시 청소·소등·화기·문단속 상태를 점검하고 보안점검표를 작성하는 등 일상적인 시설관리 활동을 실시함
- 다만 무인경비시스템 기록과 내부 보안점검표의 출입내역이 일치하지 않고, 과거 일부 연도에는 재물조사 계획 및 결과자료가 확인되지 않는 등 시설·물품관리 기록의 일관성이 부족함. 향후에는 수탁재산 관리계획을 정례화하고, 재물조사를 반기 또는 분기별로 실시하며, 보안기록·물품관리대장·재물조사 결과를 상호 대조하는 등 관리체계와 증빙관리를 강화할 필요가 있음

(2) 시설관리의 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 2.70점

○ 종합의견

- 화재보험 및 배상책임보험 가입, CCTV 설치, 피난안내도와 비상연락망 게시 등 기본적인 안전관리 조치를 이행함
- 자체 안전체계를 구성하고 시설 내 화재·보안 위험을 예방하기 위한 일상점검을 실시함
- 다만 내·외부 재난안전교육 및 상황별 대응훈련 실적이 명확하지 않아, 실제 재난대응 역량을 확인하기에는 한계가 있으며, 향후 재난유형별 대응매뉴얼 마련, 정기 안전교육 및 모의훈련 실시, 보안기록의 정합성 점검 등 시설관리의 실효성을 강화할 필요가 있음

2) 사업활동(30점)

가. 사업계획 집행수준(14.00점/20점)

가 중 치	20점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 위탁사무의 주요 사업별로 계획수립, 실행, 환류에 기반한 관리활동이 적절하게 이루어지고, 사업 추진상의 환경변화·문제점 등을 명확히 파악하고, 개선방안을 마련하여 실행하고 있는지 평가				
평가내용	①-1 사업계획의 적정성 (5점) - 주요 세부사업의 목표설정 프로세스의 합리성, 사업 실행계획 및 목표(수준) 설정의 구체성, 외부 환경변화요인의 계획에 반영, 사업 실행계획 및 목표 추진(달성) 과정의 난이도, 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보, 설립목적에 기반한 신규사업 발굴 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 ①-2 사업계획 이행의 적정성 (5점) - 사업계획에 의거한 사업추진 활동의 체계성, 사업 수행을 위한 조직·인력·예산 운용 등 효율성 제고 노력의 적정성, 사업추진 과정에서 발생한 환경변화, 문제점 등에 대한 대응의 적절성, 외부기관과의(지역주민·시민단체·유관기관) 자원공유 및 지원실적, 연계사업화 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 - 고객과의 소통에 기반한 사업 활성화를 위해 홈페이지, 블로그, SNS 등을 활용하여 사업 관련 활동을 알리거나, 고객리스트 확보 및 고객관계관리(CRM) 노력 및 실적을 평가 ①-3 사업 환류활동의 적정성 (5점) - 주요사업의 실적관리를 위한 자체 성과평가지표(실적 기준) 마련 및 평가 실시				

	여부, 실적 증감의 원인분석 및 대책마련, 실적평가와 차기 사업계획 반영 여부 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 ①-4 사업관리 운영의 투명성 (5점) - 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자 간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과

(1) 사업계획의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 3.50점

○ 종합의견

- 사회적경제기업 발굴·육성, 교육, 컨설팅, 경영지원, 판로지원 및 네트워크 구축 등 위탁사무 목적에 부합하는 사업을 계획함
- 통합돌봄, 재생에너지 등 지역 현안과 연계한 신규사업을 발굴하고, 공모사업을 추진한 점은 긍정적으로 평가됨
- 다만 장기 전략목표와 세부사업을 도출한 내·외부 환경분석 및 이해관계자 요구분석의 근거가 충분히 구체화되어 있지 않으며, 전략과제별 핵심성과지표(KPI)와 연차별 실행과제 간 연계도 미흡함
- 향후 군산시, 사회적경제기업, 주민, 유관기관 등 이해관계자별 요구를 체계적으로 분석하고, 사업별 정량·정성 KPI를 설정하여 사업계획의 실행력과 평가·환류체계를 강화할 필요가 있음

(2) 사업계획 이행의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 3.50점

○ 종합의견

- 주간보고, 월간회의 및 운영위원회를 통해 사업추진 현황과 예산집행 상황을 정기적으로 점검함
- 교육 30회, 컨설팅 113회, 경영지원 44개소 등 다수의 사업에서 당초 목표를 초과 달성하여 사업계획의 실행력을 확보함
- 페이지·SNS 등 홍보채널을 운영하고 있으나 고객 소통과 사업성과 공유를 위한 활동이 제한적이므로, 향후 KPI에 따른 정기적인 이행점검과 실적분석, 고객·이해관계자 소통 확대를 통해 사업계획의 실행력을 강화할 필요가 있음

(3) 사업 환류활동의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 3.50점

○ 종합의견

- 자체성과지표를 설정하고 일부 사업성과를 2026년 사업계획에 반영하여 기본적인 환류체계를 운영함
- 통합돌봄 및 재생에너지 관련 사업을 차년도 사업과 연계하고, 사회적경제기업 DB 구축사업을 지속사업으로 반영함
- 다만 사업별 실적과 미달 원인을 체계적으로 관리하고, 교육·컨설팅 이후 기업의 성장성과를 차년도 사업계획에 적극 반영할 필요가 있음

(4) 사업관리 운영의 투명성(5점)

○ 평가결과 : 3.50점

○ 종합의견

- 운영위원회와 월간회의를 통해 사업 및 회계 실적을 공유하고, 예산변경 시 심의·승인절차를 거쳐 사업관리의 기본적 투명성을 확보함
- 사업비 검증에서 별도 지적사항이 발생하지 않았으며, 사업추진 및 회계자료를 정기적으로 관리함
- 다만 운영위원회 운영, 비교견적, 지원대상 선정, 수의계약 및 물품관리와 관련한 감사 지적이 발생하여, 객관적 선정기준과 계약·증빙관리 절차의 보완이 필요함

나. 지도점검 이행노력(8.00점/10점)

가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	정량평가
지표정의	○ 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항 (개선 요청사항 등)에 대한 개선 노력 및 성과를 평가				
평가내용	① 외부감사 결과 지적사항 건수 (5점, 정량평가) [시 및 중앙부처 감사기관의 지적 및 조치를 받은 사례(최대 -3점)] - 시정(주의 제외)지적 건당 0.5점 감점(훈계,징계,회수,감액 지적과 중복 제외 - 재정조치로 인한 감액 건당 0.5점 감점, 회수 건당 0.5점 감점 - 신분조치로 인한 훈계 인원당 0.5점 감점, 징계 인원당 1.0점 감점				

	[비위 등으로 인해 사회적 물의를 발생시킨 경우] - 비위사실 등으로 사법기관 판결 결과 임직원에 대한 유죄가 확정된 사례(-4점) - 비위사실 등으로 수사 또는 기소 중이거나 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 기관(-2점) : 1회(-1점), 2회(-1.5점), 3회 이상(-2점) - 득점 산식 : 2.5점 - X + Y + Z X = (지적건수×0.5점)+(재정조치 건수×0.5점)+(징계 인원×0.5점)+(징계 인원×1점) * X 산출 시 최대 2.5점, 시정 건수 중복 제외 Y = 유죄 확정 시 -4점 Z = 중증 비위사실 발생 횟수에 따른 감점(1회 -1점, 2회 -1.5점, 3회 이상 -2점) * 유죄 확정, 중증 비위사실 발생에 따라 감점(Y, Z) 발생 시 2.5점 이상 추가 감점 가능 ② 외부감사 지적사항 이행실적 (5점, 정량평가) - 외부감사의 지적사항에 대한 건별 이행도를 평가 - 이행률 90% 이상 “5.0점”, 85-90% “4.5점”, 85-80% “4.0점”, 80-75% “3.5점”, 75-70% “3.0점”, 70% 미만 “2.5점”으로 점수 부

(1) 외부감사 결과 지적사항 건수(5점)

○ 평가결과 : 3.00점

○ 종합의견

- 2025년 군산시 특정감사에서 총 12건의 지적사항이 발생하였으며, 주의통보 4건과 주의 8건으로 확인됨
- 지적사항이 인사·채용, 퇴직급여, 시설보안, 운영위원회, 지원사업 사후관리, 계약 및 물품관리 등 기관 운영 전반에 걸쳐 나타남
- 사업수행 실적과 별개로 행정절차 및 내부통제의 취약성이 확인된 만큼, 향후 동일·유사 지적사항의 재발 방지를 위한 사전관리체계 구축이 필요함

(2) 외부감사 지적사항 이행실적(5점)

○ 평가결과 : 5.00점

○ 종합의견

- 감사 지적사항별 조치결과를 작성·제출하고, 보고서상 모든 지적사항에 대해 조치를 완료함
- 감사 이후 인사·계약·시설·지원사업 관리 등 관련 업무를 개선하려는 후속조치를 추진함
- 다만 조치완료 사실만으로는 개선의 실효성과 재발방지 여부를 충분히 확인하기 어려우므로, 지적사항별 증빙자료와 후속점검 결과를 체계적으로 관리할 필요가 있음

3) 사업성과(50점)

가 중 치	50점	지표성격	정량	평가방법	혼합평가
지표정의	○ 위탁사무 수행에 따른 사업성과를 평가				
평가내용	①-1 사회적경제기업 유지율 (10점) - 사회적경제기업 유지율의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-2 사회적경제 교육사업(10점) - 사회적경제 아카데미, 활동가 역량강화교육 등 교육 운영횟수 및 참여인원의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-3 사회적경제기업 경영지원 및 판로지원(10점) - 사회적경제기업 대상 맞춤형 컨설팅, 경영지원 및 판로지원 실적의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-4 사회적경제 네트워크 구축(10점) - 사회적경제기업 간 협력 네트워크 구축 및 업무협약 실적의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-5 고객만족도 제고 노력(10점) - 사업별 만족도 조사, 홈페이지 · 블로그 · SNS · 소식지 · 성과자료집 등을 통해 사업정보와 지원사업을 지속적으로 제공하고 있으며, 기업의 애로사항과 정책수요를 수렴하고, 컨설팅·경영지원·판로지원 등 사업 운영에 반영하는 등 현장 중심의 서비스 개선 노력 등을 종합적으로 평가하여 점수를 산정함				

(1) 사회적경제기업 발굴(10점)

○ 평가결과 : 10.00점

세부지표	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
사회적경제기업 유지율	10.00	90%	91.39%	100%	10.00

○ 종합의견

- 사회적경제기업 유지율은 목표 90% 대비 실적 91.39%로 목표를 달성하여, 관내 사회적경제기업의 지속적인 운영과 안정화를 지원한 성과가 확인됨
- 사회적경제 아카데미, 기업 컨설팅, 안전·경영지원 등을 통해 기업의 설립과 운영을 지원하고, 2024년 대비 사회적경제기업 수가 16개소 증가하는 등 지역 내 사회적경제 기반 확대에 기여함
- 다만 기업의 단순 유지 여부를 넘어 기존 사회적경제기업이 자립·성장할 수 있도록 매출, 고용, 판로 확대 등 성장단계별 지원체계를 강화할 필요가 있음

(2) 사회적경제 교육사업(10점)

○ 평가결과 : 10.00점

세부지표	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
교육횟수	5.00	23회	30회	130%	5.00
교육 참석인원	5.00	250명	396명	158%	5.00

○ 종합의견

- 교육 운영은 목표 23회 대비 30회, 참여인원은 목표 250명 대비 396명으로 각각 목표를 초과 달성하여 교육사업의 양적 성과가 우수함
- 사회적경제 아카데미, 활동가 역량강화교육, 찾아가는 공동체교육 등을 운영하고, 실무·사례 중심의 교육을 통해 시민과 사회적경제기업 종사자의 이해도 및 업무역량 향상에 기여함
- 다만 교육이 현재 사회적경제기업 및 활동가 중심으로 운영되는 경향이 있으므로, 향후 군산교육지원청 및 학교와 연계하여 청소년 대상 교육을 확대하고, 교육 이수 후 창업·조직설립·사업참여로 이어지는 후속관리체계를 마련할 필요가 있음

(3) 사회적경제기업 경영지원 및 판로지원(10점)

○ 평가결과 : 10.00점

세부지표	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
맞춤형컨설팅	6.00	50회	113회	226%	6.00
경영지원 횟수	6.00	10개소	44개소	440%	6.00
판로지원 횟수	4.00	2회	2회	100%	4.00

○ 종합의견

- 맞춤형 컨설팅은 목표 50회 대비 113회, 경영지원은 목표 10개소 대비 44개소, 판로지원은 목표 2회 대비 2회를 추진하여 모든 세부목표를 달성함
- 기업별 경영·안전 지원, 공공구매 활성화, 오프라인 홍보 및 판로지원 등을 통해 사회적경제기업의 경영 안정과 시장 접근성 확대에 노력한 점이 긍정적으로 평가됨
- 다만 컨설팅 및 지원 횟수 중심의 실적관리만으로는 기업의 실질적인 성장성과를 확인하기 어려우므로, 지원 이후 매출·고용·계약·공공구매 증가 등 성과를 추적하고, 기존 기업이 지원을 넘어 자립·도약할 수 있는 성장단계별 지원을 강화할 필요가 있음

(4) 사회적경제 네트워크 구축(10점)

○ 평가결과 : 9.375점

세부지표	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
협력 네트워크	5.00	8회	7회	87.5%	4.38
업무협약	5.00	3건	4건	133%	5.00

○ 종합의견

- 협력 네트워크 구축은 목표 8회 대비 7회로 87.5%를 달성하였으며, 업무협약은 목표 3건 대비 4건으로 초과 달성하여 기관 간 협력 기반을 확대함
- ① 사회적경제기업 지역사회 네트워크(개복동 지역문제 해결방안, 군산형 돌봄 통합, 사회적경제기업 지역공감 프로젝트 등), ②사회적 경제 활성화 네트워크(사회적 경제 네트워킹 데이, 사회적경제 한마당) 등을 통해 기업·행정·유관기관 간 교류와 협업을 추진함
- 다만 네트워크 운영이 행사와 회의 개최 실적 중심으로 관리되고 있어, 협업 이후 공동사업 추진, 공공구매 연계, 공동 판로개척 등 실질적인 후속성과로 연결될 수 있도록 네트워크의 지속성과 성과관리 체계를 강화할 필요가 있음

(5) 고객만족도(9.00점/10점)

가 중 치	10점	지표성격	혼합	평가방법	혼합평가
지표정의	○ 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가				
평가내용	- 고객 만족도 제고 노력을 평가함 - 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가 ※ 과거 민간위탁평가 수검실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가				

가) 외부고객 만족도 조사(0점)

○ 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점환산평가 방식을 통해 기존 고객만족도 제고 노력(3점) → 10점으로 변환하여 이를 평가함

나) 고객만족도 제고 노력(10점)

○ 평가결과: 9.00 / 10.0

○ 종합의견

- 사회적경제기업 정기 현장방문, 대표자회의, 부문별 네트워크 및 운영위원회 등을 통해 기업의 애로사항과 정책수요를 수렴하고, 컨설팅·경영지원·판로지원 등 사업 운영에 반영하는 등 현장 중심의 서비스 개선 노력을 추진함
- 사업별 만족도 조사와 결과보고를 실시하고, 홈페이지·블로그·SNS·소식지·성과자료집 등을 통해 사업정보와 지원사업을 지속적으로 제공하였으며, 또한 사회적경제기업 DB를 구축하여 기업별 생산품·거래실적·전문분야 등을 관리하고 맞춤형 정보 및 지원을 제공함
- 특히, 사회적경제 공공구매 전시·상담회를 통해 공공·민간기관과 사회적경제기업을 연계하고, 기업의 판로 확대와 행정절차 간소화를 지원하는 등 이용자 요구에 기반한 서비스를 제공함
- 다만 향후에는 만족도 조사 결과와 고객 의견의 개선조치 및 후속성과를 보다 체계적으로 관리하고, 유관기관간 정보공유 및 데이터 연계 강화가 필요함

4) 감점 및 가점

가. 감점사례

- 해당사항 없음

나. 가점사례

- 해당사항 없음

제3절 군산시장애인가족지원·인권센터 운영

1. 평가결과 종합

1) 개요

구 분		2025년				
인원 현황	정 원 (명)	3				
	현 원 (명)	3				
	기 관 장	1				
	정 규 직	-				
	무기계약직	2				
	기간제근로자	-				
조직 현황	CEO	센터장 이OO				
	조직	사례관리팀(1), 사업관리팀(1)				
예산 현황	구분	2022년	2023년	2024년	2025년	2026년
	도비	52,734천원	53,333천원	54,633천원	56,000천원	57,333천원
	시비	123,046천원	124,444천원	127,478천원	130,666천원	133,778천원
	구군비	-	-	-	-	-
	자체수입	-	1,040천원	460천원	490천원	-
	법인전입금	9,200천원	7,900천원	7,565천원	9,350천원	6,600천원
	기타수입	20천원	20천원	22천원	560천원	-
	계	184,980천원	186,737천원	190,158천원	197,066천원	197,711천원
개요	구분					
	운영(관리)형태	A형(예산지원형 시설·사무)				
	군산시 소관부서	군산시 복지교육국 / 경로장애인과 / 장애인시설계				
	최초 수탁 개시일	최초 개시 2014년 4월 1일				
	당해 위탁계약기간	시작(2022년 4월 1일)~종료(2027년 3월 31일)				
위수탁 사무	○ 장애인가족상담 및 사례관리사업 ○ 장애인식개선 및 인권관련사업 ○ 장애인가족돌봄 및 휴식지원사업 ○ 장애인가족 역량강화사업 ○ 장애인가족 네트워크 구축 및 기타사업					

2) 총평

▮ **종합평가 결과 : 87.85점 / 나 등급**

▮ **위탁사무 운영성과 평가결과, 87.85점(나 등급)으로 전반적인 정량적 목표 달성률과 예산 투명성은 매우 우수하나, 협약상 핵심 과업인 직접 돌봄 사업의 중단 및 내부 거버넌스 운영의 폐쇄성 측면에서 구조적 보완이 요구됨**

평가영역	평가지표	세부배점	득점	비율(%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	7	6.30	90.00
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	6	5.80	96.67
	③ 시설 및 안전관리	7	6.30	90.00
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	20	15.00	75.00
	② 지도점검 이행노력	10	8.00	80.00
3) 사업성과 (50점)	① 위탁사무별 사업성과지표	40	37.45	93.63
	② 고객만족도	10	9.00	90.00

▮ **주요내용**

○ 주요성과

- 투명한 재정 운용 : 최근 4년(2022~2025) 예산 누적 집행률이 99.7%에 달하며, 보탬e 시스템 활용 및 임금·세금 체납 제로를 달성하여 회계 안정성이 입증됨
- 초과 목표 달성 : 5개 핵심 분야 누적 목표 대비 달성률이 126.7%에 달하며, 특히 '장애인식개선 및 인권관련사업'은 137.5%를 초과 달성하여 지역사회 파급력이 매우 높음

○ 개선과제

- 핵심 과업 이행의 책임성 회복 : 주말·방학 직접 돌봄 사업의 전면 중단은 위탁 협약의 핵심 취지 훼손으로 비판받을 소지가 크므로, 지역사회 자원 연계를 통한 대안적 직접 서비스 체계 복원이 시급함
- 내부 거버넌스 투명성 강화 : 운영위원회의 저조한 참석률을 높이기 위한 다각적 회의 방식을 도입하고, 회의 결과 및 사업성과를 대외에 투명하게 공시하는 개방형 거버넌스 체계 확립이 필요

- 성과관리 고도화 : 양적 달성률의 한계를 극복하기 위해, 이용자의 실질적 변화를 입증하는 질적 성과지표 도입 및 데이터 기반 정책 환류 체계 구축이 요구됨.

2. 평가총괄표

평가영역	평가지표	세부평가요소	세부 배점	득점	비율 (%)
1) 운영시스템 (20점)	① 조직 및 인력운영	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성	3.5	3.15	90.00
		①-2 사업운영의 전문성 보유	3.5	3.15	90.00
	② 재정구조 및 예산 집행효율성	②-1 민간위탁금 관리의 적정성	2	2.00	100.00
		②-2 재정구조 및 예산집행 효율성	2	1.80	90.00
		②-3 사업예산 집행률	2	2.00	100.00
	③ 시설 및 안전관리	③-1 수탁재산 관리의 적정성	3.5	3.15	90.00
		③-2 시설관리의 적정성	3.5	3.15	90.00
2) 사업활동 (30점)	① 사업계획 집행수준	①-1 사업계획의 적정성	5	4.50	90.00
		①-2 사업계획 이행의 적정성	5	3.00	60.00
		①-3 사업 환류활동의 적정성	5	4.50	90.00
		①-4 사업관리 운영의 투명성	5	3.00	60.00
	② 지도점검 이행노력	②-1 외부감사 결과 지적사항 건수	5	3.00	60.00
		②-2 외부감사 지적사항 이행실적	5	5.00	100.00
3) 사업성과 (50점)	① 장애인식개선 및 인권관련 사업		18	18.00	100.00
	② 장애인가족 돌봄 · 휴식 지원사업		8	6.88	86.00
	③ 장애인가족 역량강화사업		7	5.96	85.14
	④ 네트워크구축 및 기타사업		4	3.86	96.50
	⑤ 장애인가족 상담 및 사례관리 사업		3	2.75	91.67
	⑥ 고객만족도	⑥-1 외부고객 만족도 조사	-	-	-
		⑥-2 고객 만족도 제고 노력	10	9.00	90.00
감점 사례	1. 민간위탁사무 담당자 공무원교육 및 필수교육 (인권, 청렴, 성희롱·성폭력) 미이수 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	2. 임금체불(사전협의된 임금 미지급), 세금체납 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	3. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	4. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	5. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 (건당 -1점, 최대 -2점)			-	-
가점 사례	1. 대통령(1.5점), 중앙정부(부·처·청)(1점), 광역·기초지자체(0.5점)에서 주는 표창·상장 (최대 2점)			-	-
	2. ESG 관련 경영인증 (건당 1점, 최대 2점)			-	-
합계			100	87.85	87.85

3. 세부평가 결과

1) 운영시스템(20점)

가. 조직 및 인력운영(6.30점/7점)

가 중 치	A형 : 7점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 위탁사무의 안정적 추진을 위한 추진 조직과 인력운영의 적정성 및 전문성, 조직 내부(리더 및 조직구성원 간의 수평적 커뮤니케이션) 및 외부(정책수혜기관 및 유관기관)에 대한 적극적인 의사소통 노력도 등을 평가				
평가내용	①-1 조직구성 및 인력운영 적정성 (A 3.5점) - 사업추진 조직·인력의 역할과 책임의 명확성 - 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성 - 인력배분 및 관리의 적정성 ①-2 사업운영의 전문성 보유 (A 3.5점) - 수탁기관의 기술지식능력 및 관리자의 전문역량 보유 - 수탁기관의 사업수행 경험				

(1) 조직구성 및 인력운영 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 3.15점

○ 종합의견

- 총 3인이라는 소규모 인력 구조의 물리적 한계를 보완하기 위해, 사례관리팀과 사업관리팀으로 역할을 분장하여 책임 소재를 명확히 함
- 특정 시기에 업무가 집중되거나 대규모 행사 추진 시, 전 직원이 유연하게 공동 대응하는 협업 체계가 안정적으로 작동함
- 소규모 인력 구조상 특정 사업 집중 시 업무 과부하 우려가 존재하며, 시스템적 완결성보다는 개별 인력의 헌신에 크게 의존하고 있음

(2) 사업운영의 전문성 보유(3.5점)

○ 평가결과 : 3.15점

○ 종합의견

- 기관장의 다년간 관련 학과 교수 경력과 실무자들의 직무 맞춤형 자격(사회복지사 2급, 청소년상담사 등) 보유
- 발달장애인 도전행동 중재 등 실무와 직결된 최신 외부 교육을 꾸준히 이수하여 현장 대응 역량을 제고함
- 인력의 전문성은 훌륭하나, 이러한 전문성이 조직 전체의 '업무 매뉴얼화'로 축적된 객관적 증빙이 다소 부족

나. 재정구조 및 예산집행효율성(5.80점/6점)

가 중 치	A형 : 6점	지표성격	혼합	평가방법	혼합평가
지표정의	○ 위탁사업비 관리 및 사업 예산집행의 적정성, 예산절감 노력과 집행의 효율성 제고를 위한 노력과 성과를 평가				
평가내용	②-1 민간위탁금 관리의 적정성 (A 2점) - 민간위탁금 집행내역 - 민간위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력 ②-2 사업예산집행의 효율성 (A 2점) - 민간위탁에 의한 경제적 효율성, 조직 확대 방지, 비용효율성(인건비 및 기타 제경비의 절감 등) 정도 및 성과 - 당초 계획(사업추진시기)을 고려한 사업비 집행 및 관리방법(회계관리)의 적정성 - 합리적인 예산운영 노력 등을 종합적으로 평가 ②-3 사업예산 집행률 (A 2점) - 사업 예산이 계획에 따라 적절하게 집행되고 있는가?				

집행률	90% 이상	85-90%	85-80%	80-75%	75-70%	70% 미만
A유형 점수	2.0	1.7	1.5	1.3	1.1	0.7

(1) 민간위탁금 관리의 적정성(2점)

○ 평가결과 : 2.00점

○ 종합의견

- 평가 대상 기간 전체에 걸쳐 임금체불이나 사전 협의된 임금의 미지급 사례가 단 한 건도 발생하지 않음

- 국세, 지방세, 4대 보험료 등 법정 세금 및 공과금을 기한 내에 정확히 납부하여 체납 내역이 전무함
- 물가 및 인건비 상승 요인을 사전에 반영하여 필수 고정비용을 확보하는 등 위탁금 관리의 안정성을 확보함

(2) 사업예산집행의 효율성(2점)

○ 평가결과 : 1.80점

○ 종합의견

- 외부자원 연계 등을 통해 3인의 소규모 인력 구조를 유지하며 조직 확대를 방지하고 일반운영비를 일부 절감하였으나, 투입 예산 대비 산출 성과를 검증하는 체계적인 재무 분석이 부족함
- 지방보조금 관리시스템(보탬e)을 활용하여 회계 투명성을 확보하고, 캠프 및 교육 등 주요 사업의 추진 시기에 맞추어 분기별로 예산을 균형 있게 집행
- 맹목적인 예산 절감에 치중하기보다, 장애인 가족의 욕구 변화와 군산시 정책 방향을 반영하여 돌봄 및 교육 예산을 합리적으로 재배분하려는 예산 운영 노력이 돋보임

(3) 사업예산 집행률(2점)

○ 평가결과 : 2.00점

○ 종합의견

- 2022년부터 2025년까지 총예산 대비 누적 예산 집행률 99.7%를 기록
- 불용액 규모를 0.3% 수준으로 통제하여, 편람의 정량평가 최고 구간인 '90% 이상' 기준을 충족

다. 시설 및 안전관리(6.30점/7점)

가 중 치	A형 : 7점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 지자체로부터 수탁받은 재산 관리의 적정성과 이용자의 안전과 편의 제고를 위한 노력의 적정성을 평가				
평가내용	③-1 수탁재산 관리의 적정성 (A 3.5점) - 수탁시설과 수탁사무 관련 제반 시설물·장비·집기 등을 포함하며, 시설 내·외부 환경의 청결성과 쾌적성 유지 - 시설 유지보수계획을 포함한 시설물관리계획의 수립 - 정기재물조사 등 시설물의 전반적 관리 실태를 평가 ③-2 시설관리의 적정성 (A 3.5점) - 시설이용과 관련한 이용자 안전사고 발생을 예방하고 위험요소를 제거하기 위한 안전점검 및 계획수립 등 제반 노력의 적정성을 평가 - 관련 안전 법령·가이드라인 준수 - 중대재해처벌법 및 지방공공기관 안전보건관리 가이드라인(행안부 공기업정책과) 과제 준수 여부(계획수립, 인력·예산확보 등) - 안전중심 경영체계 구축, 시설안전을 위한 조치, 근로자 안전보건 조치, 안전보건 인식 확립 및 홍보, 안전보건관리 중점기관 추진과제 등				

(1) 수탁재산 관리의 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 3.15점

○ 종합의견

- 자체적인 '시설재난안전관리매뉴얼'을 제정하여 화재, 지진 등 각종 재난 상황에 대비한 비상 연락망과 직원별 대응 역할을 명문화함
- 하절기와 동절기 등 계절별 취약 시기에 맞추어 연 2회 정기적인 안전점검을 체계적으로 이행함
- 119 안전센터 등과 연계한 종사자 소방대피 훈련 및 응급처치 교육을 꾸준히 이수하였으나, 최신 재난·안전 법령을 반영한 안전보건관리계획의 체계적 고도화가 다소 부족함

(2) 시설관리의 적정성(3.5점)

○ 평가결과 : 3.15점

○ 종합의견

- 상담실과 교육실 등 공간별 목적에 맞게 물품을 배치하고, 누수 발생 시 임시 조치 및 건물주 협의를 통해 신속한 유지보수를 진행하는 등 쾌적한 환경 조성을 위해 노력
- 물품관리 담당자 지정, 신규 물품 등록, 수시 점검 및 유지·보수, 불용품 처분 등 체계적인 내용이 포함된 연간 '시설물관리계획'을 수립하여 시설 관리에 적용
- 매년 12월 말 정기 재물조사를 실시하여 2025년 기준 37개 품목 91점의 모든 자산 상태를 '양호'하게 관리하고 있으나, 중장기적 노후 장비 교체 전략의 구체성이 다소 부족

2) 사업활동(30점)

가. 사업계획 집행수준(15.00점/20점)

가 중 치	20점	지표성격	정성	평가방법	절대평가
지표정의	○ 위탁사무의 주요 사업별로 계획수립, 실행, 환류에 기반한 관리활동이 적절하게 이루어지고, 사업 추진상의 환경변화·문제점 등을 명확히 파악하고, 개선방안을 마련하여 실행하고 있는지 평가				
평가내용	①-1 사업계획의 적정성 (5점) - 주요 세부사업의 목표설정 프로세스의 합리성, 사업 실행계획 및 목표(수준) 설정의 구체성, 외부 환경변화요인의 계획에 반영, 사업 실행계획 및 목표 추진(달성) 과정의 난이도, 이해관계자 분석을 통한 적정성 확보, 설립목적에 기반한 신규사업 발굴 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 ①-2 사업계획 이행의 적정성 (5점) - 사업계획에 의거한 사업추진 활동의 체계성, 사업 수행을 위한 조직 · 인력 · 예산 운용 등 효율성 제고 노력의 적정성, 사업추진 과정에서 발생한 환경변화, 문제점 등에 대한 대응의 적절성, 외부기관과의(지역주민·시민단체·유관기관) 자원공유 및 지원실적, 연계사업화 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 - 고객과의 소통에 기반한 사업 활성화를 위해 홈페이지, 블로그, SNS 등을 활용하여 사업 관련 활동을 알리거나, 고객리스트 확보 및 고객관계관리(CRM) 노력 및 실적을 평가 ①-3 사업 환류활동의 적정성 (5점) - 주요사업의 실적관리를 위한 자체 성과평가지표(실적 기준) 마련 및 평가 실시 여부, 실적 증감의 원인분석 및 대책마련, 실적평가와 차기 사업계획 반영 여부 등과 관련한 노력과 실적에 대해 평가 ①-4 사업관리 운영의 투명성 (5점) - 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과				

(1) 사업계획의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 4.50점

○ 종합의견

- 장애인복지정책의 방향성과 센터의 미션을 연계하고, 디지털 환경 변화를 반영한 'ChatGPT 활용교육' 등 시의성 있는 신규 사업을 기획함
- 위기가족 발굴의 시급성과 파급효과 등을 종합적으로 분석하여 실행 가능한 사업의 우선순위를 합리적으로 배분함
- 목표 설정이 양적 지표(예를 들어, 참여 인원)에만 편중되어 있으며, 이용자의 실질적 삶의 변화를 측정할 수 있는 '질적 결과 지표'가 기획 단계 반영될 필요가 있음

(2) 사업계획 이행의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 3.00점

○ 종합의견

- 홈페이지 및 카카오톡 채널 등 고객 소통망을 활용하여 프로그램 참여를 독려하고 외부 자원 연계 노력을 일정 수준 수행
- 모집 난항 등을 이유로 위탁 협약의 핵심 과업인 '주말·방학 직접 돌봄 사업'을 중단한 것은 기관의 본원적 책임 소홀에 대한 비판의 여지가 있음
- 일상적 돌봄 사업을 단기성 행사(가족 캠프) 위주로 임의 전환한 것은 환경 변화에 대한 대응이라기보다 기관 편의적 사업 축소로 해석될 가능성이 있음

(3) 사업 환류활동의 적정성(5점)

○ 평가결과 : 4.50점

○ 종합의견

- 건강증진 자조모임의 일시적 달성률 하락 시, 즉각적인 원인 분석과 회기 조정을 통해 2026년 상반기 91.5%까지 회복
- 사생활 보호 및 심층 개입을 요구하는 현장의 목소리를 반영하여 집단상담을 가족 단위 심층 상담으로 전면 개편
- 사업 부진에 대한 대처는 뛰어나나, 이러한 피드백 수집 및 반영 과정이 공식적인 '고객의 소리 통합 관리 대장' 등의 형태로 명문화되어 있지는 않음

(4) 사업관리 운영의 투명성(5점)

○ 평가결과 : 3.0점

○ 종합의견

- 모든 위탁 사업을 소속 인력의 직접 수행 방식으로 진행하고 있음
- 주요 의사결정 기구인 운영위원회의 참석률이 지속적으로 저조하여, 사업 운영에 대한 외부의 객관적인 견제 및 감시 기능이 형해화됨
- 사업 결과보고서나 위원회 회의록 등이 공식 홈페이지를 통해 투명하고 신속하게 대중에게 공개되는 실적이 미흡하여 정보 개방성이 높지 않음

나. 지도점검 이행노력(8.00점/10점)

가 중 치	10점	지표성격	정량	평가방법	정량평가
지표정의	○ 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 종합성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항 (개선 요청사항 등)에 대한 개선 노력 및 성과를 평가				
평가내용	① 외부감사 결과 지적사항 건수 (5점, 정량평가) [시 및 중앙부처 감사기관의 지적 및 조치를 받은 사례(최대 -3점)] - 시정(주의 제외)지적 건당 0.5점 감점(훈계,징계,회수,감액)지적과 중복 제외 - 재정조치로 인한 감액 건당 0.5점 감점, 회수 건당 0.5점 감점 - 신분조치로 인한 훈계 인원당 0.5점 감점, 징계 인원당 1.0점 감점 [비위 등으로 인해 사회적 물의를 발생시킨 경우] - 비위사실 등으로 사법기관 판결 결과 임직원에 대한 유죄가 확정된 사례(-4점) - 비위사실 등으로 수사 또는 기소 중이거나 언론 및 지역사회 여론 등에 물의를 야기한 기관(-2점) : 1회(-1점), 2회(-1.5점), 3회 이상(-2점) - 득점 산식 : 2.5점 - X + Y + Z X = (지적건수×0.5점)+(재정조치 건수×0.5점)+(징계 인원×0.5점)+(징계 인원×1점) * X 산출 시 최대 2.5점, 시정 건수 중복 제외 Y = 유죄 확정 시 -4점 Z = 중증 비위사실 발생 횟수에 따른 감점(1회 -1점, 2회 -1.5점, 3회 이상 -2점) * 유죄 확정, 중증 비위사실 발생에 따라 감점(Y, Z) 발생 시 2.5점 이상 추가 감점 가능 ② 외부감사 지적사항 이행실적 (5점, 정량평가) - 외부감사의 지적사항에 대한 건별 이행도를 평가 - 이행률 90% 이상 “5.0점”, 85-90% “4.5점”, 85-80% “4.0점”, 80-75% “3.5점”, 75-70% “3.0점”, 70% 미만 “2.5점”으로 점수 부				

(1) 외부감사 결과 지적사항 건수(5점)

○ 평가결과 : 3.00점

○ 종합의견

- 외부 회계감사에서는 지적사항이 한 건도 발견되지 않음
- 최근 2년간 소관 부서의 정기 지도점검에서 예산 전용 절차 미흡, 소방안전교육 미실시 등으로 총 4건의 시정 조치가 발생

(2) 외부감사 지적사항 이행실적(5점)

○ 평가결과 : 5.00점

○ 종합의견

- 최근 4년간 군산시 지도점검에서 요구된 누락 소방안전교육 보충 및 후원금 계좌 개설 등 행정 절차를 시정
- 총 13건의 개선 및 시정 요구 사항 전건에 대해 기한 내에 100% 이행 조치를 완료

3) 사업성과(50점)

가 중 치	50점	지표성격	정량	평가방법	혼합평가
지표정의	○ 위탁사무 수행에 따른 사업성과를 평가 ○ 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가				
평가내용	①-1 장애인식개선 및 인권관련사업 (18점) - 장애인 인식개선 및 인권관련 세부 프로그램 대상 참여자 수의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-2 장애인가족 돌봄·휴식 지원사업 (8점) - 장애인가족 대상 각 프로그램 참여자 수의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-3 장애인가족 역량강화사업 (7점) - 장애인가족 대상 각 프로그램 참여자 수의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-4 네트워크 구축 및 기타사업 (4점) - 가족지원 관련 협약(MOU), 네트워크 회의, 자원개발 및 조사연구 등 네트워크 구축 실적의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-5 장애인가족 상담 및 사례관리 사업 (3점) - 사례관리 및 상담 수행 건수의 연차별 사업계획 목표 대비 인정달성률을 평가하여 획득점수를 산정함 ①-6 고객만족도 - 고객 만족도 제고 노력을 평가함 - 위탁사무와 관련된 종합적인 서비스 향상 및 시민 만족도, 시민 맞춤형 서비스 제고 노력을 평가 ※ 과거 민간위탁평가 수검실적이 있는 경우, 해당 평가의 지적이나 개선요구사항에 대한 이행노력을 포함하여 평가				

(1) 장애인식개선 및 인권관련사업 (18점)

○ 평가결과 : 18.00점

○ 종합의견

- 5개년 누적 목표인 10,688명 참여 대비 14,696명 참여 달성으로, 137.5%라는 압도적인 정량적 초과 달성 성과를 거둠

지표목표	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
참여인원수 (누적)	22~26(6월)	18.00	10,688	14,696	137.5%	18.00

- 2024년 사업 목표를 두 배 이상 대폭 상향했음에도, 찾아가는 인권교육 및 인권영화제 등을 안정적으로 정착시켜 초과 달성을 유지

(2) 장애인가족 돌봄 · 휴식 지원사업 (8점)

○ 평가결과 : 6.88점

○ 종합의견

- 5개년 누적 목표인 229명 참여 대비 197명 참여 달성으로, 86.0%의 달성률을 나타냄

지표목표	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
참여인원수 (누적)	22~26(6월)	8.00	229	197	86.0%	6.88

- 장애인가족캠프가 4년 연속 목표를 100% 달성하여, 가족 단위 체험 및 휴식 지원에 대한 현장의 높은 수요를 확인
- 비장애 형제자매캠프를 지속 운영하여 돌봄에서 소외되기 쉬운 구성원의 정서적 환기와 스트레스 해소를 지원
- 직접 돌봄 사업 중단에 따른 규모 축소로 누적 달성률의 하락이 발견됨

(3) 장애인가족 역량강화사업 (7점)

○ 평가결과 : 5.96점

○ 종합의견

- 5개년 누적 목표인 1,633명 참여 대비 1,392명 참여 달성으로, 85.2%의 달성률을 나타냄

지표목표	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
참여인원수 (누적)	22~26(6월)	7.00	1,633	1,392	85.2%	5.96

- 장애 자녀 성교육, 성년후견제도 등 생애주기별 필수 역량 강화 교육을 선제적으로 도입하여 높은 참여율을 이끌어냄
- 단발성 교육을 넘어 장기 회기형 자조모임을 활성화함으로써 장애인 가족 간의 사회적 지지망을 견고히 형성
- 건강증진 자조모임의 초기 참여율 저하가 실적 미달의 원인으로 작용함

(4) 네트워크 구축 및 기타사업 (4점)

○ 평가결과 : 3.86점

○ 종합의견

- 5개년 누적 목표인 702건 참여 대비 677건 참여 달성으로, 96.4%의 우수한 누적 달성률을 기록함

지표목표	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
참여건수 (누적)	22~26(6월)	4.00	702	677	96.4%	3.86

- 총 36건의 유관기관 MOU를 체결하여, 단일 센터의 역량을 넘어서는 촘촘한 지역사회 연계망을 구축
- 장애인가족과 일반 시민이 함께 어울리는 '가족문화 나들이'를 성공적으로 신설하여 사회통합의 긍정적 모델을 제시

(5) 장애인가족 상담 및 사례관리 사업 (3점)

○ 평가결과 : 2.75점

○ 종합의견

- 5개년 누적 목표인 487건 대비 447건 달성으로, 91.8%의 안정적인 누적 달성률을 거둠

지표목표	연도	세부배점	목표	실적	달성률	세부득점
참여건수 (누적)	22~26(6월)	3.00	487	447	91.8%	2.75

- 기존의 단기 상담 구조를 2025년부터 가족 단위 다회기 심층 상담으로 개편하여 복지 개입의 질적 수준 상향
- 상담으로 파악된 복합적인 가족 문제를 외부 전문 기관 연계로 신속히 해결하는 사례관리 기능이 안정적으로 작동
- 5개년 누적 달성률 91.8% 달성

(6) 고객만족도(10점)

가) 외부고객 만족도 조사(0점)

○ 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점환산평가 방식을 통해 기존 고객만족도 제고 노력(3점) → 10점으로 변환하여 이를 평가함

나) 고객 만족도 제고 노력 (10점)

○ 평가결과 : 9.00점

○ 종합의견

- 이용자 간담회 등을 통해 현장의 불편사항을 수렴하여 프로그램 운영(자조모임 회기 조정, 심층 상담 개편 등)에 즉각 반영하는 등 직접적인 서비스 개선 노력
- 홈페이지와 카카오톡 채널을 통해 사업 정보를 꾸준히 제공하고 있으나, 유관 기관 간 정보 공유망 구축이나 시스템 통합 연계 등 고도화된 알권리 보장 및 데이터 개발 성과는 다소 부족
- 과거 군산시 정기 지도점검 등 수검 과정에서 도출된 지적 및 개선 요구사항(소방안전교육 보충, 계좌 개설 등)을 기한 내에 충실히 이행하여 전반적인 서비스 제고 의지 확인

4) 감점 및 가점

가. 감점사례

- 해당사항 없음

나. 가점사례

- 해당사항 없음

제4장

결 론

제1절 평가결과 종합

제2절 사무위탁제도 개선방안

제4장 결론

제1절 평가결과 종합

▮ **본 연구용역의 목적은 「군산시 사무위탁 기본 조례 제28조(정기평가)」에 의거하여 군산시 민간위탁 사무에 대한 종합성과평가를 그 목적으로 하고 있으며, 총 3개 위탁사무 대상으로 평가를 실시하고 그 결과를 정리하였음**

○ 평가대상 : (1)자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영, (2)군산시사회적경제지원센터 운영, (3)군산시장애인가족지원인권센터 운영

▮ **평가대상 기간은 해당사무의 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지로 함**

○ 2026년 종합성과평가는 평가대상 사무의 최종 (재)계약 시점부터 실적보고서 제출일까지를 대상으로 함에 따라 평가대상연도의 표기는 평가대상기간에 속하는 실제 연도를 표기하고 위탁기간 전체기간을 대상으로 평가를 진행하였음

○ 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영 : 2025.01.01.~2026.12.31

○ 군산시사회적경제지원센터 운영 : 2025.05.01.~2027.04.30

○ 군산시장애인가족지원인권센터 운영 : 2022.04.01.~2026.12.31.

▮ **평가는 서류평가와 현장평가 그리고 기관별 컨설팅으로 진행하였으며, 평가진행 이전에 기관별 사전미팅을 통해 평가진행과정에 대한 전반적인 설명과 평가매뉴얼 등을 확정하였음**

○ 평가대상기관 사전 미팅 : 2026년 6월 10일 ~ 16일

○ 평가단 구성 및 평가단 사전교육 : 2026년 6월 19일 ~ 6월 24일

○ 기관별 자체평가 보고서 작성 : 2026년 7월 29일까지

○ 평가대상 기관별 서류평가 : 2026년 7월 8일 ~ 8월 12일

○ 기관별 현장평가 : 2026년 7월 23일, 8월 14일

○ 현장평가 후 자료 보완 : 기관별 현장평가 이후 2주간

○ 위탁사무별 컨설팅 수행 : 2026년 9월 11일

○ 평가단 최종평가 수행 및 보고서 작성 : 2026년 9월 12일 ~ 9월 28일

○ 연구용역 종료 : 2026년 10월 4일

▌ **민간위탁사무 종합평가 결과 군산시자전거연맹(위탁사무 : 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영)은 77.50점으로 '다' 등급, 사회적협동조합 군산사회적경제네트워크(위탁사무 : 군산시사회적경제지원센터 운영)는 87.48점으로 '나' 등급, (사)한국장애인부모회군산지부(위탁사무 : 군산시장애인가족지원·인권 센터 운영)는 87.85점으로 '나' 등급으로 각각 평가됨**

○ 운영시스템(20점)은 조직 및 인력 운영(7점), 재정구조 및 예산 집행효율성(6점) 그리고 시설 및 안전관리(7점)로 구분하여 각각 평가하였는데, 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영은 16.55점(82.75%), 군산시사회적경제지원센터 운영은 17.10점(85.50%), 군산시장애인가족지원·인권센터 운영은 18.40점(92.00%)으로 각각 평가됨

- 운영시스템 기준으로 군산시 장애인가족지원·인권센터 운영(18.40점)이 가장 높은 점수로 평가받았으며, 군산시사회적경제지원센터 운영(17.10점), 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영(16.55점)의 순으로 평가됨

○ 사업활동(30점)은 사업계획 집행수준(20점)과 지도점검 이행노력(10점)으로 각각 구분하여 평가하였는데, 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영은 23.20점(77.33%), 군산시사회적경제지원센터 운영은 22.00점(73.33%), 군산시장애인가족지원·인권센터 운영은 23.00점(76.67%)으로 각각 평가됨

- 사업활동 기준으로 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영(23.20점)이 가장 높은 점수로 평가받았으며, 군산시장애인가족지원·인권센터 운영(23.00점) 군산시사회적경제지원센터 운영(22.00점)의 순으로 평가됨

○ 사업성과(40점)는 위탁사무별로 사업성과지표를 각 평가기관에 맞게 4~5개 항목으로 구분하여 평가하였으며, 각 평가기관별 점수를 정리하면 아래와 같음

- 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영 : 30.40점(76.00)
- 군산시사회적경제지원센터 운영 : 39.38점(98.44%)
- 군산시장애인가족지원·인권센터 운영 : 37.45점(93.63%)

○ 고객만족도(10점)는 외부만족도 조사(7점)과 고객만족도 제고노력(3점)으로 각각 평가하도록 되어 있으나, 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점환산평가 방식을 통해 기존 고객만족도 제고 노력(3점)→10점으로 변환하여 이를 평가하였음

- 군산시사회적경제지원센터 운영과 군산시 장애인가족지원·인권센터 운영의

경우 각각 9.00점(90.00%)으로 평가되었으며, 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영의 경우 7.35점(73.50%)으로 평가됨

▮ 금번 민간위탁사무 종합평가 3개 대상기관 모두 감점 및 가점사례는 해당하지 않는 것으로 확인됨

▮ 서류평가와 현장평가를 3개 평가기관별로 위탁사무별 우수사항과 개선과제를 도출하고 이에 대한 기관별 컨설팅을 수행하였음

○ 위탁사무별 우수사항

- 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영 : 전문 인력 기반 교육·정비 전문성 확고 등 6개
- 군산시사회적경제지원센터 운영 : 현장 중심의 기업지원 강화 등 2개
- 군산시장애인가족지원·인권센터 운영 : 투명하고 효율적인 재정 운용 성과 등 5개

○ 위탁사무별 개선과제

- 자전거 문화센터 및 공공자전거 관리·운영 : 시설 현안 정체 등 6개
- 군산시사회적경제지원센터 운영 : 성과관리의 고도화 등 3개
- 군산시장애인가족지원·인권센터 운영 : 공공서비스 성과관리의 질적 고도화 등 5개

제2절 사무위탁평가제도 개선방안

▮ **2026년도 군산시 민간위탁 사무에 대한 종합성과평가를 진행하는 과정에 있어 다음과 같은 평가제도의 개선방안을 제안하고자 함**

▮ **지난 2025년 9월 “2026년도 군산시 민간위탁사무 종합성과평가 편람”을 제작하여 공통지표와 민간위탁 사무별 사업성과지표의 두가지 기준에 의해 평가를 진행하고 있지만, 사무별 사업성과지표의 경우 위탁사무 수행이전에 결정하지 못하고 종합성과평가 직전에 지표를 결정하고 이에 대한 평가를 수행하고 있는 한계점을 지니고 있음**

○ 민간위탁사무 종합성과평가의 경우 평가대상기간이 위탁기간과 동일하기 때문에, 해당 위탁기관과의 위탁계약이 체결되기 이전에 평가지표를 사전에 결정하여 민간위탁사무의 수행을 위한 일종의 가이드라인으로서의 역할을 해야 할 것임

▮ **이러한 한계점을 극복하기 위해서는 향후 위탁사무별 사업성과지표를 사업별로 위탁기간 이전에 평가지표를 확정하고 위탁업무를 수행할 필요가 있을 것임**

▮ **현재 평가지표에 고객만족도를 평가하는 세부 항목에 대한 수정 보완이 필요할 것임**

○ “외부고객 만족도 조사”의 경우 [기관단체별 고객만족도 조사의 일관성 제고와 점수의 신뢰성 향상을 위해 외부 전문 리서치기관에 의한 일제 조사실시를 원칙으로 함, 외부 리서치기관에 의한 고객만족도 조사 시 응답자 표본은 조사인원(50명)의 3배수에 해당하는 고객명단을 제출해야 하나(최소 150명 이상), 불가피한 사유가 있을 경우 이를 실적보고서에 기재하고 최소 2배수 이상(100명)의 명단은 제출해야 함] 이렇게 규정되어 있음

○ 군산시의 민간위탁사무별로 외부고객 만족도 조사가 편람에서 규정한대로 진행이 가능한 기관도 있지만, 민간위탁사무의 범위가 좁고 예산 및 조직, 고객 규모가 크지 않은 경우 해당 편람의 규정대로 외부고객만족도 조사를 수행하기 불가능한 민간위탁사무도 있어 이에 대한 개선이 필요함

▮ **따라서 편람 26페이지의 외부고객만족도 조사(7점)의 평가내용 및 방법을 다음과 같이 변경을 제안하고자 함**

기존	변경(제안)
②-1 외부고객 만족도 조사 (7점) - 외부고객 만족도 평가는 평가연도 시설·사무 이용자를 대상으로 대면 혹은 비대면 설문 조사를 실시하여 측정한 만족도 점수(지수)를 토대로 평점 부여 - '고객'이라 함은 시설 · 사무에서 운영하고 있는 모든 사업과 연계된 교육생, 피상담자, 시설(물) 이용(사용)자, 방문자, 협의체 참가자 등을 의미 - 기관단체별 고객만족도 조사의 일관성 제고와 점수의 신뢰성 향상을 위해 외부 전문 리서치기관에 의한 일제 조사실시를 원칙으로 함 - 외부 리서치기관에 의한 고객만족도 조사시 응답자 표본은 조사인원(50명)의 3배수에 해당하는 고객명단을 제출해야 하나(최소 150명 이상), 불가피한 사유가 있을 경우 이를 실적보고서에 기재하고 최소 2배수 이상(100명)의 명단은 제출해야 함 ※ 민간위탁사무 종합성과평가를 위한 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서에 관한 사항은 수탁기관에서 관리 ※ 해당사무의 특성상 개인정보 공개 등이 어려워 실질적인 조사가 어려울 경우 평가단과 협의하여 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점환산평가	②-1 외부고객 만족도 조사 (7점) - 외부고객 만족도 평가는 평가연도 시설·사무 이용자를 대상으로 대면 혹은 비대면 설문 조사를 실시하여 측정한 만족도 점수(지수)를 토대로 평점 부여 - '고객'이라 함은 시설 · 사무에서 운영하고 있는 모든 사업과 연계된 교육생, 피상담자, 시설(물) 이용(사용)자, 방문자, 협의체 참가자 등을 의미 - 기관단체별 고객만족도 조사의 일관성 제고와 점수의 신뢰성 향상을 위해 외부 전문 리서치기관에 의한 일제 조사실시를 원칙으로 함 - 외부 리서치기관에 의한 고객만족도 조사시 응답자 표본은 조사인원(50명)의 3배수에 해당하는 고객명단을 제출해야 하나(최소 150명 이상), 불가피한 사유가 있을 경우 이를 실적보고서에 기재하고 최소 2배수 이상(100명)의 명단은 제출해야 함 ※ 외부 리서치기관에 의한 고객만족도 조사의 응답자 표본과 고객명단의 경우 민간위탁사무별 상황에 따라 그 규모를 조정할수 있음 ※ 외부리서치 기관에 의한 고객만족도 조사가 불가능하다고 판단할 경우 외부고객만족도 조사를 실시하지 않고 기존 고객만족도 제고 노력(3점) → 10점으로 하여 이를 환산하여 평가할 수 있음 ※ 민간위탁사무 종합성과평가를 위한 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의서에 관한 사항은 수탁기관에서 관리 ※ 해당사무의 특성상 개인정보 공개 등이 어려워 실질적인 조사가 어려울 경우 평가단과 협의하여 외부고객 만족도 조사를 실시하지 않고 총점환산평가

연구수행기관

국립군산대학교
산학협력단

연 구 책 임	국립군산대학교 경영학부 교수	이 국 용
공 동 연 구 원	국립군산대학교 국제물류학과 교수	강 태 원
	국립군산대학교 경영학부 교수	윤 기 창
	국립군산대학교 경영학부 교수	김 장 현

발 행 일 2026년 10월 일
인 쇄 일 2026년 10월 일