

「인재개발원 구내식당 운영지원」 성과평가 결과보고

□ 개 요

- 위탁사무명 : 인재개발원 구내식당 운영지원
- 수탁기관 : (주)아워홈
- 위탁기간 : 2020. 1. 1. ~ 2022. 12. 31.
- 위탁비용 : 127백만원('22년 기준, 도비 100%)
- 평가기간 : 2020. 1. ~ 2022. 8.

□ 평가 결과

- 평가총괄표

부 문	평가항목	평가지표	측 정 (정량/정성)	배 점	점 수
공통부문 (50)	1. 사업계획(10)	1.1 사업계획서의 구체성(10)	정성	10	9.5
	2. 인력관리(15)	2.1. 인력효율성 제고(3)	정성	3	3
		2.2. 사무 담당인력의 전문성(5)	정량	5	5
		2.3. 근태관리(7)	정량	7	7
	3. 예산관리(10)	3.1. 예산 집행율(3) 3.2. 예산집행 관리(7)	정량 정량	3 7	2.58 7
	4. 성과관리(15)	4.1. 성과관리 체계(15)	정성	15	14.4
개별부문 (50)	5. 지도점검이행(5)	5.1. 지도점검에 대한 이행률(3)	정량	3	3
		5.2. 지도점검 이행 노력도(2)	정성	2	2
	6. 운영실적(25)	6.1. 식수인원 실적(25)	정량	25	19
	7. 만족도(20)	7.1. 식당 이용자 만족도조사(20)	정량	20	17.6
8. 감점사례 (5)		8.1. 임금체불, 세금체납 8.2. 법정부담금 의무준수여부 8.3. 고용유지노력 등 8.4. 위탁사무 지연처리 등 8.5. 금지사항 준수여부	정성 정성 정성 정성 정성	미이행△1 미이행△1 미이행△1 미이행△1 미이행△1	
총점				100	90.08

○ 평가항목별 평가결과

평가항목	평가결과
1. 사업계획	○ 사업계획서 및 위탁계약서상에 사업목적, 추진방법, 예산집행계획 등 사업 내용을 구체적으로 명시됨
2. 인력관리	○ 직원 교육생들의 복리후생을 위한 양질의 급식 제공의 목적에 부합한 경험이 풍부하고 전문성을 갖춘 인력 구성으로 코로나19 등의 외부환경에 따른 유동적인 배치를 통해 인력관리를 효율적으로 수행
3. 예산관리	○ 예산액은 사업목적에 맞게 적절히 집행되었음 ○ 사업계획 및 예산항목 변경시 도의 승인 절차를 준수함 ○ 위탁기간 내에 지출결의서 작성 등 예산집행 관리체계가 구축되어 체계적인 예산관리가 이루어짐
4. 성과관리	○ 격주 1회로 위탁업체와의 정기회의를 통한 식당 점검을 통해 사업운영 현황 공유 및 문제점 파악·조치 등 성과의 도출을 위한 모니터링 진행 ○ 식당 퇴식구에 고객 요청 메뉴 및 건의사항 작성 코너의 운영을 통해 이해관계자와의 협력 및 네트워크 구축을 위해 노력
5. 지도점검 이행	○ 위탁운영의 공정하고 체계적인 관리를 위해 민간위탁 지도·점검을 정기적으로 실시하며 지적사항에 대한 조치를 기한 내에 완수함
6. 운영실적	○ '20년 코로나19의 발병 및 확산으로 위탁수행기간(2020~2022) 내 비대면 교육 확산으로 이어져 식수인원 감소 발생(3년 평균 목표인원(일) 394명 대비 291명 실적, 73.9%) ※ '22년 8월말 기준
7. 만족도	○ 고객만족도 점수 매년 목표 대비 실적 초과 달성(3년 평균 목표 84.5% 대비 86.3% 실적 달성) ※ '22년 8월말 기준

□ 평가의견

○ 총평

- 3년의 위탁기간 내내 코로나19 확산의 악재 속에서 현장 상황에 맞게 시의 적절한 탄력적인 식당 운영으로 위탁업무 성공적으로 수행

○ 주요성과

- 2022년 식당 이용인원 목표 대비 실적 초과 달성 ※ '22년 8월말 기준
 - 목표(250명/일) ⇒ 실적(324명/일)
 - ※ 코로나19로 인한 직원 재택근무 및 교육생 비대면교육 확산으로 식수인원 지속적 감소함
- '20~'22년 매년 고객만족도 점수 목표 대비 실적 초과 달성 ※ '22년 8월말 기준
 - ('20)목표82.4%⇒실적84.4% / ('21)목표84%⇒실적87.5% / ('22)목표87%⇒실적87.2%

□ 개선과제

○ 식사 후 고객의견 게시판을 통한 고객요청메뉴 모두를 반영하기 어려움

- 충분하고 면밀한 검토를 통해 보다 선호도 높은 메뉴 적용으로 만족도 충족 노력