

경기 베이비부머 마음돌봄 전화상담 공기관위탁 성과평가 결과보고

□ 개 요

- 위탁사무 : 경기 베이비부머(중장년) 마음돌봄 전화상담 지원
- 수탁기관 : 경기도사회서비스원
- 위탁기간 : 2021. 1. 13. ~ 2023. 12. 31.
- 위탁비용 : 1,615백만원(도비 100%, '21년 520백만원, '22년 550백만원, '23년 545백만원)
- 평가기간 : 2021. 1. 13. ~ 2023. 8. 31.

□ 평가 결과

- 평가총괄표

구분	평가항목	평가지표	측정	배점	점수
총점				100	99.58
공통 지표 (38)	1. 사업계획(10)	1.1.사업계획의 구체성	정성	10	10
	2. 사업활동(3)	2.1.도정 이행 노력	정성	3	3
	3. 인력관리(15)	3.1.인력 효율성 제고	정성	3	3
		3.2.사무 담당인력의 전문성	정량	5	5
		3.3.근태관리	정량	7	7
	4. 예산관리(10)	4.1.예산 집행률	정량	3	2.58
		4.2.예산집행 관리	정량	7	7
개별 지표 (62)	5. 사업성과(44)	5.1.심층 전화상담 달성률	정량	24	24
		5.2.마음돌봄 특강 달성률	정량	20	20
	6. 프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력(3)	6.1.대외적 우수사례 성과창출 수준	정성	3	3
	7. 지도점검, 감사 등 이행(5)	7.1.지도점검, 감사 등에 대한 이행률	정량	3	3
		7.2.지도점검, 감사 등에 대한 이행 노력도	정성	2	2
	8. 이용자 만족도(10)	8.1.이용자 만족도 조사	정량	5	5
			정성	5	5
감점사례 (△8)	9.1.임금체불 여부		(△2)	△2	0
	9.2.법정부담금 의무준수 여부		(△2)	△2	0
	9.3.위탁사무 지연처리 등		(△2)	△2	0
	9.4.금지사항 준수여부		(△2)	△2	0

○ 평가항목별 평가결과

평가항목	평 가 결 과
사업계획	○ 사업계획서에 사업개요 및 목적 등이 구체적으로 수립·작성되어 있으며, 세부사업의 성과지표 및 정량지표가 적절하게 설정되어 있음
사업활동	○ 도 정책 방향(베이비부머 재도약 지원)에 따라 베이비부머의 사회적 고립 예방 및 심리치유 지원 등으로 재도약의 심리적 발판 마련
인력관리	○ 전문인력이 업무분장에 따라 배치되어 사업 추진중이며, 사회서비스원의 규정(전산시스템) 등에 따라 근태관리를 적정하게 이행 중
예산관리	○ 당초 계획된 사업계획의 변경 시 예산 변경 승인을 받은 후 집행 중 ○ '21년 초기 사업 추진 시 사업 대상자 발굴 등으로 예산집행 실적이 다소 부진(87.5%)하였으나, '22~'23년에는 원활하게 사업 진행 - '23년 예산 집행률(8월 기준)은 63.9%로 연내 전액 집행 완료 예정
사업성과	○ 계획에 따라 적절한 목표를 설정하여 사업을 수행 중이며, 심층 전화상담 목표인원 달성을 110%, 마음돌봄 특강 목표인원 달성을 117%로 사업성과 우수
프로그램 및 서비스 질적 수준 제고 노력	○ 상담의 실질적인 효과를 확인하기 위해 '23년 상담 수기 공모전을 개최하여 우수 상담사례 발굴 및 상담사역량강화교육(27회)을 통한 사용자 만족도 제고 노력
지도점검 등	○ '22년 지적건수 1건 이행 완료
만족도	○ 심층 전화상담 만족도 조사 전체 응답자 324명 중 307명(95%)이 만족 이상(만족, 매우만족)으로 응답함 ○ 대표번호 운영, 민원 대장 관리 및 상담사 역량강화교육 등을 통해 이용자 만족도 제고를 위해 노력하였으며, 홈페이지를 통한 정보 제공 및 G버스, 보도자료, 카카오톡 홍보 등 서비스 제공을 위해 노력함

□ 평가의견

○ 총평

- 평가결과 99.58점(매우우수)으로 '경기 베이비부머 마음돌봄 전화상담' 사업을 우수하게 운영
- (만족도) 심층 전화상담 만족도 조사* 결과 전체 응답자 324명 중 307명(95%)이 만족 이상(4~5점)으로 응답하였으며, 평균 4.7점(5점 만점)으로 긍정적 평가 우세
- * 2021년~2023년 8월까지 심층 전화상담 종료 대상자에게 만족도 조사 URL 전송
- (예산집행률) '21년 예산 집행률이 87.5%로 초기 사업 추진 시 사업대상자 발굴 등으로 집행 실적이 다소 부진. '23년 예산 집행률(8월 기준)은 63.9%로 연내 전액 집행 완료될 것으로 예상

○ 주요성과

- 베이비부머의 사회적 고립 예방 및 심리치유 지원 등으로 재도약의 심리적 발판 마련
- (심층전화상담) 목표인원 700명 대비 실적인원 771명으로 110%달성
- (마음돌봄특강) 목표인원 1,100명 대비 실적인원 1,288명으로 117%달성

□ 개선과제

- 마음돌봄 특강의 경우 타 부서 및 기관과의 중복 가능성이 존재하므로 장기적으로 차별성을 둘 수 있는 방안 모색 필요