

무한돌봄센터 종사자 역량강화 사무 성과평가 결과보고 (사무형 위탁사무)

□ 개 요

- 위탁사무명 / 수탁기관 : 무한돌봄센터 종사자 역량강화 / 한국보건복지인재원 경인교육센터
- 위탁기간 / 위탁비용 : 2026. 4. 20. ~ 10. 30. / 14백만원(도비 14)

□ 평가결과

○ 평가총괄표

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점	
공통 사무	1. 사업 인프라	1-1. 조직 및 인력 운영	7.00	-	7.00	
		1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성		4.00	4.00	
		1-1-2. 사업운영의 전문성 보유		3.00	3.00	
		1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성	8.00	-	8.00	
		1-2-1. 위탁금 관리의 적정성		4.00	4.00	
		1-2-2. 사업예산집행의 효율성		4.00	4.00	
	2. 사업활동	2-1. 사업계획 집행수준	10.00	-	9.00	
		2-1-1. 사업계획의 적정성		3.00	3.00	
		2-1-2. 사업운영 자체점검활동 및 관련규정 준수 수준		2.00	2.00	
		2-1-3. 사업관리 운영의 투명성		1.00	1.00	
		2-1-4. 사업 마케팅 및 홍보노력		4.00	3.00	
		2-2. 도정 이행 노력	7.00	-	7.00	
		2-2-1. 도정방침 이해도		3.00	3.00	
		2-2-1-1. 고용안정 노력		1.00	1.00	
		2-2-1-2. 사회적기업 물품구매노력 및 지역경제 활성화 노력		1.00	1.00	
		2-2-1-3. 지역민간전문가 활용 노력		1.00	1.00	
		2-2-2. 도정연계성 및 발전 기여도		4.00	4.00	
	개별 사무	3-1. 사업성과(※위탁사무별 사업성과지표 2~3개 개발)	45.00	-	39.50	
		3-1-1. 사업계획성과·참석률		15.00	12.50	
		3-1-2. 직무역량 향상도 및 직무스트레스 완화도		15.00	13.50	
		3-1-3. 외부 환경 변화에 대한 대응 노력 및 목표 적절성		15.00	13.50	
		3-2. 대외적 우수사례성과창출 수준	3.00	3.00	3.00	
		4. 지도점검 이행노력	4-1 지도점검에 대한 이행률	5.00	2.50	2.50
			4-2 지도점검에 대한 이행 노력도		2.50	2.50
사용자 만족도		5. 만족도 제고노력	15.00	10.00	9.50	
	5-2. 도민 만족도 제고 노력	5.00		5.00		
6. 감점사례	1. 임금체불(관계 법령, 계약 및 수탁기관 내부 규정에 따른 임금 미지급), 세금체납	-2.00	-2.00			
	2. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급	-2.00	-2.00			
	3. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등)	-2.00	-2.00			
	4. 위탁사무의 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등의 부당취득	-2.00	-2.00			
	5. 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용	-2.00	-2.00			
	6. 직장 내 괴롭힘 발생 및 성희롱·성폭력 발생	-2.00	-2.00			
	7. 중대재해처벌법 관련 ‘안전·보건 의무조치 미이행’	-2.00	-2.00			
	8. 수탁기관 필수교육(인권, 청렴, 성희롱·성폭력 교육) 미이수	-2.00	-2.00			
합계			100.00	-	93	

○ 평가결과 보고서 작성 서식

1. 사업인프라

1-1. 조직 및 인력운영

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성	- 사업추진조직·인력의 역할과 책임의 명확성 - 조직 및 인력(관련 기술인력)의 위탁사업 추진의 적정성	4.00	4.00

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡

- 위탁사무 관련 조직도, 소관 업무, 인력 현황표 등을 확인한 결과, 사업 추진을 위한 조직 내 인력의 역할과 책임이 구분되어 있으며, 사회복무요원 직무교육 및 인천·경기 권역 지역교육을 담당하고 있는 경인교육센터에서 무한돌봄센터 종사자 대상 역량강화 교육을 실시하는 것은 사업 목적 및 기능과의 적합성 측면에서 적절한 것으로 판단됨.

- 아울러, 수탁기관의 조직체계 전반 및 구성원에 대한 인력 배치와 업무 분장 또한 위탁사무 수행에 있어 전반적으로 적절하게 이루어지고 있는 것으로 확인됨.

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-1-2. 사업운영의 전문성 보유	- 수탁기관의 기술지식능력 및 전문역량 보유 - 수탁기관의 사업수행 경험 - 위탁 서비스 질 향상을 위한 역량강화 노력	3.00	3.00

평가의견

점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡

- 무한돌봄센터 종사자 역량강화 교육 위탁사무와 관련하여, 최근 3개년('22~'24년) 동안 해당 교육을 수탁기관의 자체 사업으로 지속적으로 추진한 바 있으며, 이에 따라 본 사업에 대한 수행 경험을 보유하고 있음. 또한, 위탁사무를 수행하는 인력 역시 관련 분야의 전문성을 갖춘 것으로 확인됨.

- 또한, 교육 종료 후 2~3개월 이내에 현업 적용도 평가를 실시하여 교육 내용의 현장 업무 적용 여부를 체계적으로 파악하고 있으며, 평가 결과를 토대로 개선 사항을 도출 반영하는 과정을 거치고 있음.

- 이를 통해 교육의 실효성을 제고하고 서비스 품질 향상을 위한 지속적인 노력이 이루어지고 있음을 확인함.

1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-2-1. 위탁금 관리의 적정성	- 위탁금 집행내역 - 위탁금 관리방법의 적정성 확보를 위한 노력	4.00	4.00
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 위탁금 집행과 관련하여, 입출금 전용 통장 및 체크카드 발급을 통해 타사업과 별도 분리·관리하였으며 『무한돌봄센터 종사자 역량강화』 사무처리지침 규정을 숙지하여 적정하게 위탁금을 관리함 ☐ 여비, 강사료 등 주요 경비는 수탁기관의 예산편성지침 및 경기도 인재개발원 수당 지급 기준에 의거하여 집행하였으며 수탁기관의 자체 회계정산시스템을 통해 위탁금을 체계적으로 관리·운영하였음.			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
1-2-2. 사업예산집행의 효율성	- 위탁에 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) - 합리적인 예산운영, 효율적인 여유자금 운영 노력 등을 종합적으로 평가	4.00	4.00
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 강사수당 지급과 관련하여, 경인교육센터 사회복지 전임교수가 교육과정 기획과 워크숍 진행을 직접 수행 함으로써 인건비를 절감한 점은 예산 효율성 측면에서 긍정적으로 평가됨. ☐ 또한, 예산 항목 변경 시 사전 승인을 득한 후 집행하였으며, 도내 시설 중 입장료가 없는 공공시설로 교육장소를 선정하고, 역량강화 교육 시 경기도 북부청사를 활용하는 등 예산의 효율적 운영을 도모한 것으로 판단됨.			

2. 사업활동

2-1. 사업계획 집행수준

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-1. 사업계획의 적절성	- 위탁사업 목적에 맞는 사업계획의 적정성, 매년도 사업계획서 및 협약내용 이행에 대한 점검과 보완대책 등을 종합평가	3.00	3.00
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 사업 추진에 앞서 민간사례관리사 인터뷰 등을 실시하여 교육 과정에 대한 기획을 사전에 검토하였으며 위탁사업 목적에 맞게 사업계획과 업무편람을 구체적으로 수립하여 사업 추진의 기반을 마련하였음 ☐ 계획 대비 이행률이 낮은 실적에 대해 보완 대책을 마련하고 현업적용도 조사를 '26.10월중 실시하여 기존 사업 추진 시 보완할 사항 혹은 개선할 사항 등을 분석·반영하는 것으로 확인됨.			

세부지표명	평가주안점	배점	득점
2-1-2. 사업운영 자체점검활동 및 관련 규정 준수 수준	- 추진일정 계획상의 계획된 업무의 추진, 정기적으로 실시하는 실태조사의 실시여부 및 수준 - 담당자 변경에 따른 업무공백 방지를 위한 업무매뉴얼 (추진절차, 집행기준, 세부운영기준 등) 작성을 통한 시스템 적 운영노력 및 성과 - 수탁재산, 이용자들의 안전사고 대책마련 및 예방활동 - 사업추진 상의 법규 및 규정, 지침준수 노력 및 성과 - 개인정보보호 수준체계 및 대응대책 수립 실행 노력 (개인정보보호 전담자 지정, 교육 이수 의무화 등)	2.00	2.00
평가의견			
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족
		미흡	매우 미흡
☐ 위탁사무 수행에 있어 초기 교육 계획 수립 후 담당 부서와의 협의를 거쳐 교육 운영의 적정성을 재 검토하고 계획을 변경하였으며, 변경된 계획에 대해 승인을 받아 원활한 업무를 추진함. ☐ 안전사고 예방을 위해 매년 안전경영책임계획을 수립하여 시설물 안전 점검과 안전보건 교육훈련을 통해 안전사고 대책마련과 예방활동을 실시하고 있으며 사업책임자 및 실무 담당자는 개인정보 보호 교육을 이수하였음. ☐ '26년 6월에 실시된 수탁기관 지도점검 결과, 사업 추진 과정에서 관련 법규, 규정 및 지침 준수 여부를 확인하였으며, 전반적으로 적정하게 운영되고 있음을 확인함.			

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
2-1-3. 사업관리 운영의 투명성	- 수탁기관의 기회주의적 행동예방 활동, 서비스 공급 관계자간 유착관계 형성 방지 노력 및 성과	1.00	1.00		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡

☐ 도 담당부서에 청렴서약서를 제출하고 부서 내 청렴책임관 및 청렴담당관을 지정하여 자체 청렴점검을 실시하는 등 기회주의적 행동예방 활동을 확인함.

☐ 강사선정 기준을 마련하여 이에 따라 강사를 선정하고 경기도인재개발원 일반지급 기준을 적용하여 강사수당을 지급하였으며, 교육생은 공개 모집·선발하여 특정 기관 편중 없이 참여하도록 하여 관계자 간 유착관계형성 방지를 위해 노력한 것으로 판단됨.

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
2-1-4. 사업 마케팅 및 홍보노력	- 사업활성화를 위한 홍보계획 수립 - 마케팅 및 홍보 성과분석 및 환류 노력	4.00	3.00		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡

☐ 사업 활성화를 위해 홍보 자료를 제작하고 교육 대상자 선발 협조요청 공문 발송 및 지자체별 유선 연락을 통해 참여를 독려하였으나, 계획 대비 수료 인원에는 한계가 있었던 것으로 나타남. 이에 향후에는 교육시기와 홍보 경로에 대한 효과를 분석하여, 보다 전략적인 홍보 계획 수립이 필요한 것으로 평가됨.

2-2. 도정 이해 노력

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-1. 고용안정 노력)	- 위탁사무 인계로 인한 기존인력의 고용승계 - 새로운 환경에 적응을 위한 배려 등을 종합적으로 평가	1.00	1.00		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡
☐ 위탁사무 종사 인력은 현재까지 이직 없이 안정적으로 근무를 지속하고 있으며, 담당자를 정·부로 지정하고 사무편람 내 업무 내용을 문서화하는 등 체계적인 업무 승계가 이루어지고 있음. 아울러 근로조건 및 근로시간 등 전반적인 근로여건 또한 적절한 수준을 유지하고 있는 것으로 확인됨.					

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-2. 사회적 기업 등 물품구매 및 지역경제 활성화 노력)	- 사회적기업, 친환경기업, 장애인·중증장애인 생산품 구매 실적 - 위탁사무 물품구매시 재래시장·소형마트 이용 실적 - 지역경제 활성화를 위한 내부 노력(지역기업 제품 우선 구매 및 지역화폐 활용 등 다양한 노력 포함) - 사회적 약자에 대한 배려	1.00	1.00		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡
☐ 위탁사무 추진 시 경기도장애인생산품판매시설과 업무협약을 통해 중증장애인생산품을 우선 구매하고 교육 운영 관련 대부분을 경기도 지역 내에서 집행하는 등, 지역경제 활성화를 위한 노력이 지속적으로 이루어지고 있는 것으로 확인됨.					

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
2-2-1. 도정방침 이해도 (2-2-1-3. 지역민간 전문가 활용 노력)	- 지역사회 공헌도 - 민간전문가 활용, 자원봉사자 활용 노력 및 성과를 평가	1.00	1.00		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡
☐ 위탁사무의 서비스 질 향상 및 사업 대상자 참여 활성화를 위해 역량강화 강사 10명 중 8명을 외부 민간전문가로 위촉하고 다양한 분야의 현장성 있는 전문가를 확보하여 프로그램의 고도화 방향을 도출한 점은 긍정적으로 평가됨					

세부지표명	평가주안점	배점	득점		
2-2-2. 도정연계성 및 발전 기여도	- 도정과제와 사업 추진 전략 및 계획과의 연계성이 명확히 반영되어 나타나고 있고, 도의 관련 담당자와의 의견을 수렴하는 프로세스가 공식화되고 원활하게 운영되고 있는가? - 경기도의 발전에 기여한 사무의 활동내역 및 개선노력과 성과는 적절한가? - 위탁사무 개선방향 또는 발전방향 등 제안 여부	4.00	4.00		
평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡
☐ 사업 추진 계획 수립 시 도정 방향(더 고른 기회 - 더불어 살아가는 복지 경기)과 연계하여 기획하였으며, 민선 9기 도정 기초인 통합돌봄 전면 시행 및 고립·은둔 청년 지원 강화와도 연속성을 유지하여 정책 효과를 높일 수 있도록 계획을 수립함. ☐ 또한, 사업 추진 과정에서는 도의 관련 부서와 정기적인 협의를 통해 유기적인 의견 수렴이 이루어졌음 ☐ 경기도의 민간사례관리사 역량 강화를 통해 경기도 무한돌봄센터 사업수행 성과 제고 및 지역복지 발전에 기여하고, AI 기반 모의사례집을 개발하여 고난도 사례 실습에 활용하는 등 타 유관기관의 사례 관리 교육과 차별성을 두고자 노력하였음					

3-1. 사업성과

세부지표명	평가주안점				배점	득점
3-1-2. 직무역량 향상도 및 직무스트레스 완화도	- 측정 계획, 중간 성과 등 직무역량 향상과 직무스트레스 완화를 위한 노력을 평가				15.00	13.50
평가의견						
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만	
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡	

□ 현업적용도 및 만족도 조사 실시 등 직무역량 향상도와 직무스트레스 완화도에 대한 정확한 결과를 파악하기 위한 계획 및 방법을 체계적으로 마련하고 직무스트레스 완화를 위한 체험형 프로그램을 실시하여 효과적인 교육을 운영한 것으로 평가됨.

□ 직무역량 향상도의 실적 달성률은 10월 중 역량강화 수료자를 대상으로 현업적용도 조사를 실시하여 파악할 예정이며, 직무스트레스 완화도의 경우 만족도 조사를 통해 교육 효과가 현업에 이어지고 있음을 확인함.

3-2. 대외적 우수사례성과창출 수준

세부지표명	평가주안점	배점	득점
대외적 우수사례	- 기관에서 판단할 때 수탁사무를 추진하면서 대외적으로 홍보 할만한 가치가 있다고 판단하는 우수사례 하나를 선정하여 그에 관한 내용과 우수성과를 평가	3.00	3.00

평가의견					
접수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡

☐ 고난도 사례 실습에 대한 기존 방식의 제약을 극복하고자 AI기반의 고립·은둔·거부가구 모의 사례를 개발하여 교육에 적용했다는 점에서, 현장에서 발생 가능한 복합 사례를 교육 과정에 효과적으로 연계한 것으로 평가됨.

☐ 이를 통해 높은 교육효과성 및 강사만족도를 이끌어내고 실무에 적합한 참여형 수업에 기여한 우수사례로 볼 수 있음.

4. 지도점검 이행노력

4-1. 지도점검에 대한 이행을

세부지표명		평가주안점	배점	득점
지도점검 이행률		- 위탁사무 관련 감사, 지도, 점검, 외부성과평가, 회계감사 등의 지도점검 사항에 대한 개선 노력을 평가	2.50	2.50
평가의견				
협약 기간 내 지적 사항	구분	개선요구사항 건수(A)	이행완료 건수(B)	이행률%(C=B/A)
	경기도 감사	-	-	-
	경기도 지도점검	2	2	100%
	의회행정사무감사	-	-	-
	회계감사	-	-	-
	기타	-	-	-
합계		2	2	100%
득점(합계 이행률% X 2.50점)			2.50	

4-2. 지도점검에 대한 이행 노력도

세부지표명	평가주안점				배점	득점
지도점검 이행노력	- 지적사항별 중요도 등을 고려하여 실질적인 위탁사무의 개선 및 재발 방지를 이행조치 노력도를 평가				2.50	2.50
평가의견						
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만	
평가의견	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	평가주안점이	
작성기준	충분히 만족	대체로 만족	다소 만족	미흡	매우 미흡	

☐ '26년 상반기 지도·점검 시, 수탁기관은 지도·점검에 필요한 관련 자료를 성실히 준비하고, 점검 장소 마련 등 전반적인 절차에 적극 협조하여 원활한 점검이 이루어질 수 있도록 하였음.

☐ 지도·점검 결과 회계·인사·안전 및 보건관리 등 전반에 걸쳐 적절하게 운영되고 있으며, 전년도 지적사항 2건 모두 개선 조치 완료하였고 결산 및 운영성과 등은 하반기 점검을 통해 확인할 예정임.

5. 만족도 제고노력

5-1. 도민 만족도 조사

세부지표명	평가주안점	배점	득점
만족도 조사	- 한국보건복지인재원 경인교육센터의 자체 만족도 조사를 적용함	10.00	9.50
평가의견			
구분		점수	
만족도 점수(100점 만점 기준)		94.7	
득점(=만족도 점수 /10)		9.5	

5-2. 도민 만족도 제고 노력

세부지표명	평가주안점	배점	득점
도민 만족도 제고 노력	- 고객불편사항 개선 등 직접적인 개선노력 - 위탁사무 정보 관련 데이터의 개발, 기관간 정보공유, 시스템을 통합 연계하는 등 도민의 알권리를 보장하기 위한 서비스 제공 노력 및 성과	5.00	5.00

평가의견					
점수부여기준	배점의 90%이상	80%이상	70%이상	60%이상	배점의 60%미만
평가의견 작성기준	평가주안점이 충분히 만족	평가주안점이 대체로 만족	평가주안점이 다소 만족	평가주안점이 미흡	평가주안점이 매우 미흡

☐ 서비스 만족도 제고를 위하여 교육 수료자 및 참여자 대상 설문조사 및 피드백 수렴을 실시하였으며, 이를 바탕으로 교육 내용, 운영 방식, 일정 등에 대한 개선을 추진하였음.

6. 종합 (핵심 우수 사항 2건 & 개선필요 사항 2건)

핵심 우수 사항	핵심 개선필요 사항
☐ 경기도 내 민간사례관리사의 역량강화와 업무소진 예방을 위해 현장 수요에 기반한 맞춤형 교육 과정을 기획·추진하고 적극적인 홍보를 통한 참석률 향상을 이끌어낸 모범적인 사례로 평가됨. ☐ 전년도 성과 평가에 지적되었던 위탁금 관리 지표에 대해 '26년 전용 통장 및 카드 발급을 통해 즉각적인 개선 조치가 이루어져 위탁금 관리의 적정성 확보를 위해 노력한 것으로 평가됨.	☐ 현재 운영 중인 교육의 교과목 구성 및 교육난이도·강사진 구성에 대한 체계적인 개선 방안을 마련하여 교육 참여자에 대한 만족도 향상이 요구됨. ☐ 일부 교육의 참석률이 다소 저조한 것으로 나타남에 따라, 대상자 맞춤형 홍보 전략 수립, 교육 시기 및 일정 조정 등 참여율을 보다 높이기 위한 실질적인 노력이 필요함.