

**124142**

**한국장학재단**



❖ **총괄 요약표**

평가범주	지 표 명	비계량		계량		합계	
		가중치	등급	가중치	득점	가중치	득점
리더십· 책임경영	1. 국민평가			8	7.056	8	7.056
	2. 정부권장정책			5	4.515	5	4.515
경영 효율	1. 업무효율			6	6.000	6	6.000
	2. 재무예산성과						
	(1) 재무예산성과			2	2.000	2	2.000
	(2) 계량관리업무비			5	5.000	5	5.000
	3. 총인건비 인상률			4	0.000	4	0.000
주요 사업	1. 주요사업 성과관리의 적정성 ※ 인재육성지원사업포함	13	B <sup>+</sup>			13	10.400
	2. 학자금 대출 사업			8	8.000	8	8.000
	3. 학자금 건전성 제고 사업			4	4.000	4	4.000
	4. 장학금 지원 사업			5	5.000	5	5.000
<b>전체 합계</b>		<b>13</b>		<b>47</b>		<b>60</b>	

## I 리더십 · 책임경영

### 1. 국민평가

#### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
고객만족도×90%+국민체감도×10% ○ 고객만족도=고객만족도지수×40%+ 전년대비향상도×60% ○ 국민체감도=국민체감도지수×40%+ 전년대비향상도×60%	목표부여	100	고객만족도: 89.671 국민체감도: 74.982	88.202	8	7.056

#### 나. 평가내용

- 기획재정부에서 실시하는 공공기관·준정부기관 고객만족도 90%와 국민체감도 10%를 합산하여 평가하였다.
- 2012년 고객만족도는 조사결과 83.666점, 고객만족도지수 87.331점, 전년 대비향상도 91.230점으로, 고객만족도 평점은 89.671점을 달성했다. 국민체감도는 조사결과 53.269점, 국민체감도지수 53.269점, 전년대비향상도 89.457점으로 74.982점을 달성했다. 이에 따라 국민평가는 평점 88.202점에 7.056점으로 평가되었다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 고객만족도에 있어 든든학자금·일반학자금 대출 고객 조사결과는 82.731점, 장학사업 고객 조사결과는 85.444점, 인재육성 지원 고객 조사결과 79.182점으로 상대적으로 든든학자금·일반학자금 대출 고객 및 인재육성 지원 고객에 대한 서비스 개선이 필요한 것으로 평가된다.

- 국민평가는 고객 인지수준이 상대적으로 낮은 저인지도군의 결과가 낮으므로 저인지도군에게 재단 사업에 대한 인지도를 높일 필요가 보인다. 연령별로는 직접적인 고객층인 20대와 50~64세가 긍정적인 인지도를 나타내었으므로 그 외 일반고객군에게도 재단 사업의 인지를 높일 필요가 있어 보인다.

#### 라. 추세분석

- 고객만족도 조사결과는 전년도 83.462에서 83.666으로 0.244% 증가하였고, 국민체감도 조사결과는 전년도 53.560에서 53.269로 0.543% 감소하였다.

## 2. 정부권장정책

#### 가. 평가개요

구 분	평가방법	목표	실적치	평점	가중치	득점
정부권장정책 이행률	목표부여	100%	90.304%	90.304	5	4.515

#### 나. 평가내용

- 본 지표는 2012년 정부권장정책 이행실적을 평가하기 위한 지표로서, 노동부 등 법적·권장사항에 대한 정책소관부서의 평가결과로 평가했다.

구 분	가중치	부처 평가결과(%)	득 점
1. 청년미취업자 고용 실적	1.0	100	1.000
2. 단시간근로제 운용 실적	0.5	100	0.500
3. 장애인 의무 고용	0.4	30	0.120
4. 국가유공자 우선채용	0.3	100	0.300
5. 중소기업제품 등 우선구매	2.0	92.200	1.844
6. 전통시장 온누리 상품권 구매	0.3	100	0.300
7. 에너지이용 합리화(LED조명 보급 포함)	평가제외 지표		
합계	4.5	90.304	4.064
총계(5.0으로 환산)	5.0	90.304	4.515

#### 다. 항목별 원인분석

- 장애인 고용은 8명이 필요하나 5명을 채용하였다. 중소기업제품 우선구매는 전년 결과 대비 2.08% 상승하였는데, 이는 가중치 증가와 재단 구매품목 관리 시스템을 개발·구축하여 지속적으로 관리함에 따라 점수가 상승했다.

#### 라. 추세분석

- 청년미취업자 고용 실적, 국가유공자 우선채용 실적, 중소기업제품 등 우선구매 실적은 전년대비 향상되었으나, 장애인 의무고용 실적이 전년대비 감소한 실적을 보이고 있다. 전체적으로 정부권장정책은 전년대비 0.153 증가한 4.515를 득점하였다.

## II 경영효율

### 1. 업무효율

#### (1) 노동생산성

##### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
부가가치/ 평균인원	목표부여	최고 : 4,323백만원 최저 : 3,144백만원	8,275백만원	100	6	6.000

##### 나. 평가내용

- 본 지표는 상향지표이며, 평균인원 대비 부가가치의 창출 정도를 평가하여 노동생산성 향상 실적을 평가하는 지표로서 목표부여로 평가하였다.

- 2012년 실적치는 8,275백만원으로 목표치 4,323백만원을 상회하여 평점 100점, 득점 6점으로 평가되었다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 평균인원은 전년 대비 13.7%가 증가한 반면, 부가가치는 전년대비 139.4% 증가한 2,273,614백만원을 창출하였다. 이는 2012년 국가장학금 제도의 시행으로 부가가치가 상승한 것으로 분석되었다.

#### 라. 추세분석

- 노동생산성은 전년대비 3,930백만원에서 8,275백만원으로 110.6% 상승하였다.

## 2. 재무예산성과

### (1) 재무예산성과

#### (1)-1 자산운용성과

##### 가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
$\frac{\text{재단수익률}}{\text{재단목표수익률}}$	목표대실적	100%	105.168%	100	2	2.000

##### 나. 평가내용

- 본 지표는 한국장학재단의 재단고유 여유자금 자산운용성과를 평가하기 위한 지표로서, 목표대실적으로 평가하였다. 2012년 운용수익률은 4.07%로 목표수익률 3.87%를 상회하여 평점 100점, 득점 2점으로 평가하였다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 재단 자금의 운용규모(평균잔액)는 925,038백만원으로 단기자금과 중장기 자금으로 포트폴리오를 나눠 운용한 결과 각각 3.30%, 4.49%의 실적을 거두었다. 이는 자금운용 관리시스템 및 리스크관리시스템을 통한 상시 점검 체계 구축, 자산운용심의위원회를 통한 자금운용성과 실현 등의 노력의 결과로 평가된다.

### (2) 계량관리업무비

#### 가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표치	실적치	평점	가중치	득점
관리업무비/ 총예산집행액	목표부여	최고치 : 0.006 최저치 : 0.007	0.005	100	5	5.000

#### 나. 평가내용

- 본 지표는 하향지표이며, 총 예산집행액 대비 관리업무비 향상도를 평가하기 위한 지표로서 목표부여로 평가하였으며, 2012년 실적치는 0.005로 목표치인 0.006 보다 낮아 평점 100점, 득점 5점으로 평가되었다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 2012년도 실적치는 2011년의 계량관리업무비 실적치인 0.006에 비해 0.001이 감소하였는바, 이는 관리업무비는 전년대비 26.8% 증가한 반면 국가장학금 제도 시행 등으로 총예산집행액은 전년대비 44.7% 증가한 데 기인한다.

#### 라. 추세분석

- 계량관리업무비는 2010년 0.007, 2011년 0.006, 2012년 0.005으로 지속적인 하락세를 보이고 있다.



### 3. 총인건비인상률

#### 가. 평가개요

평가산식	평가방법	목표	실적	평점	가중치	득점
전년대비증감율	목표부여	3.9%	5.856%	0.000	4	0.000

#### 나. 평가내용

- 본 지표는 정부의 예산지침상 총인건비 인상률 준수여부를 평가하기 위한 지표로서 2012년도 인건비 인상률인 3.9% 달성여부를 목표부여로 평가하였다. 2012년 실적치는 5.856%로서 정부의 임금인상 가이드라인 ‘인건비 인상률 3.9% 이내’를 준수하지 못하여 ‘0’으로 평가되었다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 2011년 전직원 성과연봉제도를 도입하였는 바, 동 성과연봉제도는 전체 급여총액에서 차지하는 성과급의 비중이 기존 호봉제에 비해 상대적으로 높게 책정되도록 설계되었다. 동 성과급은 근로를 제공한 익년에 지급되는 것으로 발생시기와 지급시기간 차이가 발생하게 된다.
- 다만, 기관은 총인건비인상률을 비교대상 양개년도의 인건비 지급액을 기준으로 산정하는 대신 인건비 발생액을 기준으로 산정하였는바, 이는 평가기준에 부합하지 아니하여 평가에 반영되지 못하였다.

### Ⅲ 주요사업

#### 1. 주요사업 성과관리의 적정성

##### (1) 주요사업 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관의 설립목적, 사업수행의 패러다임 전환 및 핵심 정책변화, 이해관계자의 요구, 경영전략 등의 내용과 일관성을 유지한 주요사업 도출 노력이 인정된다. 특히, 전기 경영평가 지적사항인 ‘기능과 사업의 혼재’에 대해 기관의 기능을 재정비하고 도출된 기능 수행을 위하여 모든 업무를 사업으로 구분하여 체계화하였으며, 기능단위인 학자금대출 및 장학금지원을 사업단위로 세분화하고 비전 달성을 위해 수정된 전략목표를 반영하여 주요사업을 조정하고자 한 노력은 긍정적으로 평가된다.
- 주요사업별로 경영환경 변화에 따른 시사점 및 대응방향을 검토하여 성과목표를 설정하고, 주요사업별 성과목표와 성과지표 간 연계성 확보가 인정되며, 계량지표와 비계량지표를 조화시켜 운영하고자 한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만 ‘학자금 이중지원방지노력’과 ‘지식멘토링 신청자’ 등의 성과지표는 기관의 양적 사업수행만을 유도할 수 있고, ‘학자금 대출서비스 이용률’ 지표는 기관의 노력만으로 극복하기 힘든 외부 영향 요소가 작용하는 것으로 판단되는 바, 기관의 주요사업을 보다 잘 대표할 수 있는 성과지표 발굴을 위한 추가적인 노력이 필요할 것이다.
- 기관의 중장기 성과목표 및 연차별 달성목표를 설정하고 이를 토대로 사업목표 달성을 위한 예산 편성 및 인력 배분 계획을 수립하였으며, 2012년 주요 실행과제별 특성을 반영한 모니터링 및 성과평가 체계를 구축·운영하고자 한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만 기관이 제시하고 있는 통합적 사업관리시스템 구축을 통한 실시간 모니터링체계 마련은 사실상 2012년 9~10월에 정비가 완료된 것으로 2012년의 모니터링 체계로 보기

에는 문제가 있다고 판단된다. 또한, 주요사업의 비계량지표에 대한 세부 실행계획을 구체화하지 못함에 따라 이들 지표의 체계적인 관리가 미흡하다고 판단되는 바, 주요사업의 계량지표뿐만 아니라 비계량적 성과관리를 위한 구체적인 실행계획을 수립하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

## (2) 주요사업 추진계획은 적절하게 집행되었는가?

- 주요사업 실행계획에 따른 추진활동 및 집행실적과 관련하여 주요사업 추진계획에서 수립한 주요세부사업들을 성공적으로 추진하기 위해 기관은 자체평가시스템을 구축하고 정기적인 점검과 평가를 통해 주요사업의 실행력을 높이고자 하였으며, 주요사업 및 세부성과지표별 사업추진 노력이 적극적이고 이를 통한 집행과정의 구체적 성과가 인정되며, 사업 추진계획에 따라 사업을 수행하는 과정에서 발생된 문제점의 원인 분석과 이를 해소하기 위한 사업추진 절차의 개선 노력도 긍정적으로 평가된다. 또한, 2012년 기관의 현안과제로 인식되는 장학 및 대출 신청업무 폭주 등에 대해 상담센터 등을 통한 VOC 대응과 핵심고객인 대학생에 활용도가 높은 SNS 매체의 적극적인 활용 등은 우수사례로 평가된다.
- 기관은 학자금 부담 경감을 위해 다양한 재원조달 활동으로 학자금 대출 이자금리를 2011년 4.9%에서 2012년에 3.9%로 인하하고, 성적기준 미달에 따른 든든장학금의 계속 대출이 곤란한 재학생들을 위해 성적기준을 B학점 이상에서 C학점 이상으로 완화하였으며, 대학별로 상이한 입학전형으로 성적확인에 소요되는 시간을 단축하고 사업 운영에 필요한 자원을 절감하기 위해 신입생 성적기준을 통일하였으며, 소득에 따른 다자녀가구의 든든학자금 이용 제한을 완화함으로써 학업의지를 가진 학생들에게 고등교육 기회를 확대하고자 한 노력이 인정된다.
- 합리적인 학자금 지원을 위해 전문가 연구 결과를 활용하여 소득분위 심사 기준을 개선하였고, 장학금 신청 후 대출금을 신청하는 일정에 따라 신청 및 서류 제출 중복 문제를 해소하기 위해 예약신청제를 도입하여 장

- 학·학자금 신청 체계를 일원화하였으며, 소득상위계층(8~10분위) 다자녀 가구의 든든학자금 대출자에 대한 학자금과 생활비 상환방식을 취업 전 원리금상환 유예로 일괄 적용함으로써 학자금과 생활비 상환방식 차이로 인해 발생할 수 있는 신용유의정보 등록을 예방하고자 하였으며, 학자금 대출 사전승인제도 운영으로 대출 미실행을 최소화하는 등 고객 중심으로 학자금 금융제도를 개선하고자 한 노력이 인정된다.
- 기관은 멘토링사업 확대에 필요한 다양한 성공요인 검토와 추진 전략을 수립하고 멘토링학습지원시스템 도입으로 운영시스템을 개선하고자 하였으며, 주체별·시기별 사업홍보전략을 세분화하고 적극적인 프로그램 활성화 추진을 통해 2012년 참여대학수와 멘토와 멘티 신청자가 2011년과 비교하여 네 배 이상 증가하는 등 인재육성 지원사업의 가시적인 성과를 달성한 점이 인정된다. 또한, KorMent-NetKAL Mentoring Summit 개최로 글로벌 수준의 멘토링 방법을 벤치마킹할 수 있는 기회를 통해 대학생 멘티의 글로벌리더로서의 역량을 강화한 점과 사회문제로 부각되고 있는 탈북학생의 학교생활 적응과 기초학력 향상을 도모하기 위한 지식멘토링 사업 추진을 통해 사회통합에 기여한 점은 긍정적으로 평가된다.
  - 기관은 학자금 대출자 중 신용유의자가 될 상황에 놓인 연체자들을 대상으로 일반학자금 분할상환 및 지연배상금 감면제도를 운영하고, 신용평가 기관과 연계한 자기신용정보 조회서비스 제공으로 자기신용관리를 지원하였으며, 취업연계 신용회복지원제도를 통해 상환능력을 제고함으로써 대출자들의 신용회복 환경 개선과 기관의 부실채권을 관리하려는 노력이 인정된다. 또한, 국가장학금 규모의 급격한 확대 등 경영여건 변화에 대해 인력증원(9명)을 최소화한 상태에서 무리 없이 사업을 추진하였고, 시스템을 통한 온라인 제출 또는 행정정보를 이용한 제출 서류의 간소화로 행정서류 발급비용을 절감하였으며, 홈페이지 안내서비스 강화로 다양한 고객 지원서비스를 제공함으로써 고객의 편의성 증대 및 업무 부담을 경감한 점은 긍정적으로 평가된다.

- 주요사업 추진 중 발생한 현안의 대응과 관련하여 주요사업별 경영환경변화를 파악하고 현안과제별로 해결방안을 도출하여 주요사업의 성과를 제고하고자 한 노력은 인정되나, 사업추진 과정에서 발생한 환경변화 및 문제점 등에 대한 대응이 사업추진체계 구축 부분에서 제시한 모니터링 활동 수단과 상이한 점이 발견되고 있는 등 계획단계에서의 모니터링 활동 및 수단과의 유기적인 연계성이 다소 미흡하다고 판단되는 바, 이러한 문제점을 해소하기 위해서는 계획단계에서 모니터링 활동계획을 주요사업의 성과지표별로 구체화하는 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

### (3) 주요사업의 비계량적 성과는 적정한 수준인가?

- 주요사업별 성과목표 및 성과지표 관리주체를 설정하고, 주요사업과 단위사업별로 체계적인 평가지표를 설정하고 관리하고자 한 노력은 긍정적으로 평가된다. 다만, 비계량적 주요사업의 성과와 관련하여 외부평가 등의 내용을 토대로 긍정적인 성과를 부각한 점은 긍정적이나 자체평가활동에 따른 문제점에 대한 분석 내용이 제시되지 않고 있어 성과분석 결과와 환류활동 실적 간의 연계성이 미흡한 점이 확인된다.
- 주요사업 비계량적 성과의 설립목적 및 경영목표 달성 기여도를 판단하기에는 비계량지표 자체의 구체적인 목표가 추진계획 수립 시 설정되지 않아 성과목표 달성도를 측정하기에는 한계가 있다고 판단되는 바, 향후 주요사업과 성과목표, 비계량적 지표를 일관성 있게 연계시켜 주요사업 성과지표의 목표치 달성이 곧 경영목표의 달성에 기여할 수 있도록 주요사업의 성과관리체계를 고도화하는 노력이 필요하다고 판단된다.

### (4) 주요사업의 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 주요사업별 자체평가 및 성과분석을 통한 2012년 사업추진 수준에 대한 진단과 반성, 그리고 2012년 내에 개선된 성과와 향후과제 도출 간의 연계가 긍정적이며, 도출된 향후과제는 차년도 사업계획 및 목표 설정에 반

영한 노력이 인정된다. 그러나 자체평가 결과 중 긍정적 성과를 확대·강화시켜 나가기 위한 활동계획, 문제점 및 개선과제를 대상으로 한 학습과 공유 등에 대한 환류 활동은 미흡하다고 판단되는 바, 우수사례를 선정하여 공유하고 부진 사례 및 부서를 체계적으로 관리하여 개선을 촉진하는 등 고도화된 환류노력의 전개를 위한 방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

- 전년도 경영평가 지적사항인 세부적인 단위사업 분석을 통한 대표적인 핵심 사업 제시와 주요 기능과의 연계, 성과지표와 전략목표 간의 연계 체계 미흡, 학자금대출 확대 시 상환능력 고려, 기관의 부채 증가에 대한 대비 등에 대한 개선 실적은 긍정적으로 평가된다. 또한, 국정감사 지적사항인 지원조건 완화, 저소득층에 대한 이자부담 완화 방안 마련, 신용불량자 양산 방지를 위한 적극적인 노력 등에 대한 기관의 개선 노력은 긍정적이라고 판단되며, 개선 효과가 지속될 수 있도록 사후관리 노력을 지속할 필요가 있을 것이다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성을 위한 기관의 노력을 “B”로 평가한다.

## 2. 학자금 대출 사업

### (1) 학자금 대출 노력

#### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
학자금대출액/ 평균직원	목표부여	최고치 : 104,065백만원 최저치 : 75,684백만원	110,784백만원	100	5	5.000

#### 나. 평가내용

- 본 지표는 상향지표이며, 학자금 대출 노력을 평가하는 지표로 총 학자금

대출액에 대해서 목표부여 방법으로 평가하였다. 2012년 평균직원 21명을 고려 시 최고목표치 104,065백만원을 초과하는 110,784백만원의 실적을 달성하여 평점 100점, 득점 5점으로 평가되었다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 일반상환학자금대출은 811,505백만원으로 전년대비 49.217% 하락하였고 든든학자금대출은 1,514,968백만원으로 39.329% 증가하여 전체 학자금대출액은 2,326,473백만원으로 13.363% 감소하였으나, 국가장학금 제도의 시행 등의 사유로 효율적 인력 운영을 위한 조직 개편을 통하여 평균직원이 26.016% 감소하여 목표를 달성하였다.

#### 라. 추세분석

- 2012년도 실적이 110,784백만원으로 2011년도 실적인 94,605백만원에 비해 17.103% 상승하였다.

## (2) 학자금 대출 생산성 글로벌 경쟁력

### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
표준학자금대출/ 총직원수	글로벌 실적비교	최고치 : 0.00000611 최저치 : 0.00000445	0.00000712	100	3	3.000

### 나. 평가내용

- 본 지표는 글로벌 실적비교 지표이며, 학자금대출 생산성을 평가하기 위하여 미국 FSA 학자금대출 생산성을 기준으로 하는 상향지표로 설정하였다.
- 2012년 학자금대출 생산성 실적은 0.00000712로 목표치인 0.00000611를 상회하여 평점 100점, 득점 3점으로 평가하였다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 2012년 학자금대출 실적 2,418,968백만원을 한국의 GDP 1,309,383,447백만원으로 나눈 표준학자금대출은 0.00185이며, 미국 FSA 학자금 대출 실적 106,755백만달러를 미국의 GDP 15,653,366백만달러로 나눈 미국 FSA 표준학자금대출은 0.00682로 산출되었다. 총 직원수 259.308명 및 미국 FSA 총 직원수 1,227명을 고려한 결과 미국 FSA 학자금대출 생산성 0.00000556 대비 학자금대출 생산성은 0.00000712로 높게 평가되었다.

### 3. 학자금 건전성 제고 사업

#### (1) 신용회복 지원 노력

##### 가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
신용회복 지원건수/ 신용유이자수	목표부여	최고치 : 59.840% 최저치 : 43.520%	70.533%	100	4	4.000

##### 나. 평가내용

- 본 지표는 상향지표이며, 학자금 건전성 제고를 위한 신용회복 지원 노력을 평가하는 지표로 총 신용유이자수 36,763명 중 신용회복 지원건수 25,930건으로 70.533%의 실적을 달성하여 평점 100점, 득점 4점으로 평가되었다.

#### 다. 항목별 원인분석

- 학자금 건전성 제고를 위해 채무자별 특성에 따른 감면제도 운영, 채권 유형별 상환관리 방향설정, 신용회복지원 고도화 등의 추진성과를 통해 전체 실적이 전년대비 상승하였다.



라. 추세분석

- 2011년 실적이 54.400%, 2012년 실적이 70.533%로 전년대비 29.656% 상승하였다.

## 4. 장학금 지원 사업

### (1) 효율적인 장학금 지원 노력

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
장학금 지원액/ 평균직원	목표부여	최고치 : 23,783백만원 최저치 : 17,297백만원	50,479백만원	100	5	5.000

나. 평가내용

- 본 지표는 1인당 장학금 지원 노력을 평가하는 지표로서 목표액 23,783백만원을 초과하는 실적인 50,479백만원을 달성하여 평점 100점 득점 5점으로 평가되었다.

다. 항목별 원인분석

- 효율적 장학금 지원 목표 달성을 위해 대고객 커뮤니케이션 활동 강화, 장학사업의 수혜범위 확대 및 사회적 배려 계층 지원 강화를 추진했으며, 특히 국가장학금 제도의 시행으로 장학금 지원액 실적이 전년대비 243.878% 상승하였으나 평균직원은 47.292% 상승하여 실적이 대폭 증가하였다.

라. 추세분석

- 2011년 실적이 21,621백만원, 2012년 실적이 50,479백만원으로 전년대비 133.467% 상승하였다.