

# 2018년 제1차 민간위탁 종합성과평가 결과

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대하여 종합성과평가 및 결과보고회를 실시함

## □ 평가개요

- **근 거** : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조  
- 연간 사업비 5억원 이상으로 법령이나 조례 등에 별도의 평가 근거가 없는 사무(위탁기간 만료 90일전까지 실시)
- **기 간** : '18. 1월 ~ 18. 4월 (\* 결과보고회 : '18. 4. 6.)
- **대 상** : 마을공동체 종합지원센터 운영 등 11개 위탁사무

연번	평가대상 사무	담당부서	수탁기관
1	마을공동체 종합지원센터 운영	지역공동체담당관	(사)마을
2	서울마포아동보호전문기관	가족담당관	세이브더칠드런
3	서울영등포아동보호전문기관	가족담당관	굿네이버스
4	서울강서아동보호전문기관	가족담당관	굿네이버스
5	서울은평아동보호전문기관	가족담당관	굿네이버스
6	서울성북아동보호전문기관	가족담당관	굿네이버스
7	소상공인 종합지원체계 구축, 운영	소상공인지원과	서울신용보증재단
8	중소기업육성자금 융자지원사업	소상공인지원과	서울신용보증재단
9	서울특별시 시민청 사무	시민소통담당관	서울문화재단
10	서울상상나라 운영	보육담당관	뮤지엄경영연구소
11	동대문 소류 설치·운영	문화융합경제과	서울산업진흥원

- **방 법** : 외부 전문평가기관에 위탁 평가('15~'18.4 한국능률협회)
- **내 용** : 사업 인프라, 사업성과, 서비스 수준, 만족도 제고 노력 등
- **결과활용** : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사업 개선  
- 민간위탁 종합성과평가 결과 60점 미만 사무 재계약 배제

## □ 평가결과

- 평균점수 : 86.77점 (\* '16년 평균 80.02점, '17년 평균 75.20점)
- 우수사무 : 서울상상나라 운영
  - 다수의 관련 분야 경력을 보유하여 프로그램 운영에 공공성과 전문성이 높음

## □ 사무별 주요 성과 및 과제

### ① 마을공동체 종합지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업 추진 과정에서 얻은 노하우를 사업에 적용하는 방식 우수(연구결과의 정책 활용률이 84.4% 상당), 수탁기관의 전문성, 경험, 노하우 등 우수</li> <li>- 성과관리에 있어, 환경분석-방향도출-대응방안-성과에 이르는 유기적 체계 구축</li> <li>- 구성원들의 소통체계가 우수, 상호 원활한 의사교환과 집단적 의사결정체계 구축</li> <li>- 웹서비스 이용과 관련된 불편사항에 대한 걱정 조치 이행 등 사업 수혜자의 추진애로 해소를 위한 노력 이행</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 잦은 조직 개편 실시, 내부 구성원의 업무수행 단절, 부서 및 개인 업무 성과관리 한계, 몰입도 저하 등 야기, 중장기적 관점의 안정적 조직설계 필요</li> <li>- 회계감사 등의 외부감사에서 반복적으로 지적사항이 발생, 행정규범이나 지침에 대한 민감성이 타 사업에 비해 낮은 편임, 회계·예산 등 관련 교육 필요</li> <li>- 마을공동체 지원사업 3기 운영 시에는 센터의 역할 명확화 필요</li> <li>- 수치화하기 어려운 마을공동체 자원에 대한 연구의 객관성 미흡</li> </ul>
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해당 기관이 연구전문기관은 아니기 때문에, 연구실적에 대한 평가는 일부 과도한 부분이 있는 것으로 사료됨</li> </ul>

## 2 서울시 아동보호전문기관

구 분	주 요 내 용
<b>주요성과</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 아동학대 신고접수, 현장조사를 통한 아동학대 범죄 행위 제지, 피해 아동 가정의 사후관리 등 수행하는데 있어 업무량 파악에 따른 운영인력 구성 효율적</li> <li>- (마포) 직원들 업무 부담 경감을 위해 유급으로 안식월 제도 운영</li> <li>- (영등포) 장애인 근로자 채용 등 일자리 창출 노력 우수, '크레센도 멘토링'이라는 제도를 통해 민간전문가, 자원봉사자의 효과적 활용(문화체험, 정서교류, 진로탐색 등)</li> <li>- (강서) 서울 지역 내에서 아동인구 수가 2번째로 많은 지역, 고위험군 지역으로 선정될 정도로 열악함에도 불구하고 목표 달성 노력 성과 전반적 우수, 자원봉사자(개발+대학생 동아리) 적극 활용</li> <li>- (은평) 아동학대 판단 건수 비중이 높은 편으로, 업무량이 다소 높은 수준임에도 사업관리 노력 전반적 우수, '우리가치' 프로젝트 시행, 멘토링 제도 운영 등 조직문화를 안정적으로 운영, 이직률을 완화시키기 위한 노력 우수, 시설운영위원 구성에 아동학대 전문 국선변호사를 위촉함으로써 보다 다양한 전문가를 활용하기 위해 노력한 점 역시 긍정적</li> <li>- (성북) 실제 방문위주의 서비스 제공으로 사례관리의 질 향상, 사례관리 기준을 코드화하여 효율적으로 관리, 사례관리에 대한 전문위원회 구성</li> </ul>
<b>개선과제</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사회복지시설 운영기간은 5년인데 비해, 아동보호전문기관은 3년 주기로 운영하고 있어, 운영 주기에 대한 내부검토 필요</li> <li>- 市 예산확대에 소요되는 제약요건(매칭 등) 검토 후 예산지원 확대방안 모색 필요</li> <li>- 직영으로 운영하는 수서센터는 민간기관과의 협의에 제약이 발생하여, 컨트롤 타워의 기능이 약화되어 있으므로, 이에 대한 개선방안 강구 필요</li> <li>- 아동복지 관련 사업담당자의 업무부담, 스트레스 등에 대한 전문관리 필요</li> <li>- 사업특성상 정량화 된 상향지표 보다는 실제 기관에서 질 좋은 서비스 제공에 대한 성과가 측정될 수 있도록 정량/정성화된 혼합지표 형태의 지표개선이 바람직</li> </ul>
<b>보고회 논의사항</b>	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민간위탁 기간 3년 제한에 대한 검토 필요, 국시비 매칭이지만, 지자체 의지가 있다면 추가 예산 지원이 가능할 것으로 사료됨</li> </ul> <p>[사업부서 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국시비 매칭사업으로, 예산이 아닌 기금으로 사용하고 있어 법인충당금 축소 곤란, 다만 현재 법인충당금 확대 문제는 충분히 인지하고 있어 검토 추진 예정</li> </ul> <p>[자문단 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 자부담이 많으면 장기적 운영에 악영향을 줄 수 있는 만큼, 면밀한 검토 필요, 아동보호기관의 안정적 운영을 위한 수탁기간 연장 검토 필요</li> </ul>

### ③ 소상공인 종합지원체계 구축, 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용보증재단은 2006년부터 지금까지 위탁사업을 담당, 전문성과 경험 축적</li> <li>- '16년 권역별센터를 본부 내로 통합하여 사업운영의 효율성, 통합성 확보</li> <li>- 보증심사 시 '금융+비금융' 융합 지원, 컨설팅 수요를 선제적으로 발굴</li> <li>- 맞춤형 전문 컨설팅을 위한 업종닥터 Pool 확대, 컨설턴트 교육확대</li> <li>- 구체적인 고객니즈 파악을 위해 소상공인 면접방식 정책수요조사 등을 도입</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 집중화로 인해 발생할 수 있는 현장성 약화 등의 문제에 대한 대응 필요</li> <li>- 소상공인 관련 사회경제적인 환경변화, 정책범주내의 변화 등에 대한 분석 필요</li> <li>- 컨설팅의 질적 수준의 지속적 증진 필요</li> </ul>
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 평가 시점에서 3년간 결과에 대한 평가지표를 정하다 보니 어려움이 있었음, 협약 당시 3년 계획을 세운다면 평가에 대한 수용성이 높아질 것으로 사료됨</li> </ul>

### ④ 중소기업육성자금 융자지원사업

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 위탁사업을 위해 새로운 인원을 선발하는 방식이 아닌, 기존 재단의 보증업무에 본 사업의 융자기능을 통합하여 진행하는 방식으로 운영하는 등 조직효율성 우수</li> <li>- 금융지원 측면의 전문성 보유, 서울에 분포된 지점을 활용하여 수혜자 접점을 용이하게 확보함으로써 보다 밀착된 사업지원 가능</li> <li>- 17년 정부 및 市 정책기조(일자리창출)과 송인서적 부도 등의 현안에 적극적으로 대응하여 융자사업을 통해 적절한 금융지원을 제공</li> <li>- 주기적 모니터링 실시로 지원사업별 적정 진도율 점검, 자금 수요예측 및 진도율 파악에 따른 대응방안 수립 등 다각적 활동 수행, 전반적 경영성과 우수</li> <li>- 금리인하 조치를 이행함으로써, 고객의 금융비용 부담 완화의 기대효과를 창출</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지도점검 지적사례 등은 전반적으로 개선되었으나, '자금지원 현황 점검 및 관리', '보증 및 자금지원 대상 불일치 방지 직원교육' 등은 일회적 조치 뿐만 아니라, 지속적인 개선 노력이 필요할 것으로 사료됨</li> </ul>
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예산을 받아서 수행하는 기관이 아니라는 점에서 해당 지표 평가가 어려웠음, 협약 시 해당기관에 맞게 지표를 적절하게 설정할 수 있도록 개선 필요</li> </ul>

## 5 서울특별시 시민청 사무

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 위탁사업 전반을 대상으로 단계별 사업계획을 수립하고 이를 기반으로 단년도 계획을 수립하고 사업을 추진하여 절차적 합리성 확보</li> <li>- 시민청 내방고객을 대상, VOC 등 다양한 채널을 활용하여 고객 불편사항을 파악, 대부분 시설관련 민원으로 시의적절한 대응조치 완료</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인건비, 사업비, 시설비 등 모든 부분에서 예산이 증가하고 있으나, 분기별 예산 집행률의 불균형이 과도하게 발생(4분기 예산집행 과도하게 집중)</li> <li>- 시민기획단 운영 과정에서 일부 소수 참여자 독점 우려, 전문성이 부족한 일부 시민기획 사업으로 인한 부실화 가능성(독점 방지, 전문성 검증방안 마련 필요)</li> </ul>
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 분기별 예산집행 목표와 실적의 오차를 줄이는 노력은 필요하나, 예산이 4분기 집중되는 것은 사업추진 상 일부 불가피하며, 예산 불안정은 아님</li> </ul> <p>[자문단 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 문화재단의 전문가, 예술가를 적극 활용했다면, 향후 2단계에서는 시민참여로 목표를 설정하면서 기관의 전문성을 발휘하기 위한 새로운 노력 필요</li> </ul>

## 6 서울 상상나라 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 삼성문화재단에서 별도법인(뮤지엄경영연구소)을 설립하는 과정에서 적정 고용승계</li> <li>- 어린이 인구가 감소하고 있는 외부 환경변화에 대응하기 위한 구체적인 전략을 수립하여 운영(재방문 유도방안, 시설 이용연령 확대, 가족 프로그램 개발 등)</li> <li>- 설문조사를 통해 지속적 시민 만족수준 관리, 만족도 조사 고도화 등 실시</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 뮤지엄경영연구소 설립 초기에 발생하는 재정부담은 삼성문화재단에서 부담하는 협약에 의해 운영 중이나 향후 재정부담 한계 발생 가능(재위탁협약 체결 시 재정 부담 규모에 대한 협의 필요)</li> <li>- 외부환경요인(지역별 어린이박물관 개관, 어린이 인구 감소)에 따라 입장객 및 입장수입 등 전반적인 사업성과 하락(향후 차별화 방안 마련 필요)</li> </ul>
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3년 전 평가대비 평가지표가 정밀화, 현실화되었다는 것을 느낄 수 있었음</li> <li>- 평가와 컨설팅을 받음으로써, 기관의 방향성 정립 등 유용한 기회가 되었음</li> <li>- 이용 모수집단이 줄고 유사집단이 증가하고 있다는 점은 위협요소일 수 있으나, 장기적으로 기관끼리 연계하여 거시적 목적에 부합하는 성과를 낼 수 있을것임</li> <li>- 사회적기업 물품 구매를 위해 노력하고 있으나, 구매할 수 있는 선택지가 부족하여, 관련 분야의 실질적 성과를 내기가 곤란</li> </ul>

## 7 동대문 쇼룸 설치·운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SBA 3인과 재위탁기관의 13인으로, 위탁기관과 재위탁기관이 협력하여 업무를 수행, 분업체계를 통해 기관별 전문성을 바탕으로 한 효율성 제고</li> <li>- 위탁사무의 추진환경에 대한 현실적이고 객관적 분석을 통해 사업추진방향 도출</li> <li>- 최근 패션 전문 온라인몰과의 협업을 통해 국내 온라인 매출이 급증</li> </ul>
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 위탁기관과 재위탁기관 분리로, 이질적 사업운영체계의 이원화와 상이한 운영원칙 사이의 충돌가능성 존재(명확한 역할분담 및 업무분장 필요)</li> <li>- 환경분석의 내용이 전체적으로 부정적인 상황에서 본 사업의 지속필요성에 대한 충분한 논리 및 설명 필요(가격경쟁력과 브랜드과위가 부족한 민간 디자이너의 지원의 수준과 필요성에 대한 타당성 확보 필요, 신 시장 개척방안 모색 필요)</li> <li>- 사업의 중요 목적 중 하나가 해외바이어 유치임을 감안하여, 국내·해외매출 구분하여 사업추진 및 성과관리 필요</li> </ul>
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 디자인재단과 SBA가 서울시의 여러 수탁사업을 수행하고 있는데, SBA는 판매라는 측면의 전문성을 보유하고 있음. 매출 실적을 보면 1억8천에서 48억 수준으로 상승한 것을 알 수 있음. 패션의 '유통'이라는 분야에 있어 SBA 전문성이 발휘될 수 있는 수탁사무라고 사료됨</li> </ul> <p>[사업부서 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 위탁사업 도입 초기라는 점에서 일부 성과를 내기 어려운 부분이 있었음</li> <li>- 제3자 위탁과 관련하여, 보완사항이 일부 있으나, 동대문쇼룸 매장 유지관리 등에 있어 필요성이 있음. 평가결과 역시 우수와 미흡요인으로 동시에 지적하고 있는 것을 볼 수 있음</li> </ul> <p>[자문단 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 동대문 쇼룸은 재위탁사업의 비율이 높아 현재의 추진방식이 효율적인지 검토 필요</li> </ul>