

2018년 제3차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

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. 8월 ~ 18. 11월 (* 결과보고회 : '18. 11. 29.)
- **대 상** : 디지털대장간 운영 등 6개 위탁사무

연번	평가대상 사무	담당부서	수탁기관
1	21세기융합형체험캠프 (서울창의마을풍납캠프)	평생교육과	(주)씨에스엠앤이 (주)우리들교육컨소시엄
2	서울영어마을 수유캠프	평생교육과	(주)YBM에듀
3	서울영어마을 관악캠프	평생교육과	(주)헤럴드, (주)헤럴드에듀
4	디지털대장간 운영	디지털창업과	(주)엔피프틴
5	삼청각 위탁관리	박물관과	세종문화회관
6	개포디지털혁신파크 시설관리 및 운영	디지털창업과	서울디지털재단

- **방 법** : 전문평가기관에 위탁평가(한국능률협회·한국소비자평가연구원)
- **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 : 79.05점 (* '16년 평균 80.02점, '17년 평균 75.20점)
- 우수사무 : 서울영어마을 관악캠프
 - 수업 참가자들의 니즈를 반영한 교육시스템 및 지역사회 연계 프로그램 운영
 - 다양한 지역구 이용자 유치로 전반적인 사업성과 우수

□ 사무별 주요 성과 및 과제

① 21세기 융합형 체험캠프(서울창의마을 풍납캠프)

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 송파메이커스페이스, 메이커랩과 MOU를 체결, 효과적 메이커 교육 기반 마련 - 경력단절여성 대상 소프트웨어 코딩 및 메이커 강사교육, 재취업 기회 제공
개선과제	- 17년 14명(63%), 18년 6명(25%)의 이직자 발생, 안정적 조직체계 마련 필요 - 이용자 수요분석, 만족도 조사 통한 프로그램 개발 등 환류체계 구축 필요 - 부대시설 이용편의성 증대 및 정보제공 채널 확대 필요
보고회 논의사항	[수탁기관 의견] - 성과창출을 위해 평가에서 제시된 지적사항들을 개선·보완하도록 노력하겠음

② 서울영어마을 수유캠프

구 분	주 요 내 용
주요성과	- 기존 종합성과평가 개선사항에 대한 적극적 보완 실시, 고객만족도 점수 우수 - 사회적기업 물품을 적극적으로 구매('18년 56,191천원) - 자유학기제 도입 이후 입소유치 노력을 통해 중학생 입소자 3배 이상 증가
개선과제	- 수행인력 이직률 17년 14명(44%), 내외국인 강사들의 안정적 관리 필요 - 프로그램별 만족도 조사 및 성과분석이 현황 파악 수준에 그침, 심층분석 및 활용 필요
보고회 논의사항	[주관부서 의견] - 사전에 평가지표 협의를 통해 기관들의 특성에 맞는 지표 설정이 가능하였음 - 고객만족도 조사의 경우 영어마을 고객층이 미취학 아동, 초등학생들이 대부분인데 조사대상이 대부분 20~40대까지 다양, 사업성격에 맞는 대상선정이 필요

3 서울영어마을 관악캠프

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 학부모 운영위원회 의견을 실제 사업에 반영, 지역사회 연계협력 프로그램 운영 - 다양한 지역구 이용자 유치로 전반적인 사업성과 우수
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - STEAM 교육과정을 도입하여 진행중이나 프로그램, 강사의 전문성은 높지 않음 - 지속적인 입소생 규모 증가추세에도 불구하고 운영적자 지속 - 만족도 조사 결과 서비스지원 및 편의성 부분의 만족도 저조, 정보제공 채널 확대, 교육자료 업데이트 등 개선필요
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - '17년부터 대사관, 문화원과 협업을 통해 보다 확장된 글로벌의 개념으로 문화교류 프로그램 운영하였으나 이 부분에 대해 평가에 미반영되어 아쉬움 - 향후, 창의융합교육 프로그램 운영 시 관련분야의 전문성을 가진 기관과 협업을 통해 전문성 확보에 노력하겠음

4 디지털대장간 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 제조기반 융복합콘텐츠 지원, 홍보 및 PR, 제조창업 연계 등 다양한 영역에서 민간전문가 Pool 구축 및 이들을 활용한 멘토링 제공 우수 - 짧은 기간내에 시설 이용률 높임(창업성공 10건 이상, 심화교육 200여명 이수 등) - 장비별 일일단위 점검 진행으로 현재까지 무사고로 운영 중
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업예산 내 홍보비 미책정으로 소극적인 홍보활동 수행, 마케팅 기반마련 필요 - 고객만족도 조사결과 편의성 부분의 만족도 저조, 부대시설 편리성 제고 필요 - 장비교육이 기본 작동법, 혹은 일회적인 심화제작에 한정, 이직자 매년 발생
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 사업초반 어려운 점이 있었으나, 서울시와 용산전자상가 등 많은 도움이 있었음 - 초기에 메이커 무브먼트 관련 전문인력 부재로 인사채용 및 관리과정에서 다수의 이탈자가 발생하였으나, 지금은 어느정도 안정화 단계 도입 - 성과데이터 등 관리차원에서 놓치고 있었던 부분의 개선조치를 통해 사용자 편의성 개선에 활용토록 하겠음

5 삼청각 위탁관리

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 공연기획 담당자 공석, 1분기 시설공사로 원활한 모객이 어려웠음에도 불구하고 창출된 공연 및 식음료 사업의 성과 우수 - 불안정한 운영여건 중에도 일정 수준의 운영수입 발생, 이를 시설유지 등에 활용
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 1년 단위 위수탁계약의 불안정성으로 전문인력의 이탈이 지속되고 있음 - 근무평정제도를 운영 중이나 평정에 대한 인센티브 부재 - 삼청각 공연기획 담당자 이직 및 부재로 채용시까지 18년 공연사업계획 미수립
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전문인력 이탈 관련 '17년 서울시 민간위탁 계약기간 종료를 앞두고 구조조정 실시로 기인한 것임, 외부요인으로 인한 지적이 많은 점이 안타까웠음 - 동기부여를 위한 인센티브 관련 등에 대한 구체적 실행방안 제시가 필요 <p>[주관부서 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1년 단위 위수탁 계약 체결이 개선요청 사항의 주된 원인으로 작용함 - 삼청각을 서울의 관광거점으로 발전시키기 위해 전문성있는 수탁기관을 찾고 있으나 어려움이 있음, 향후 적합한 기관 선정 시 많은 부분이 해결될 것으로 사료됨

6 개포디지털혁신파크 시설관리 및 운영

구 분	주 요 내 용
주요성과	<ul style="list-style-type: none"> - 메이커 문화 확산 프로그램 운영 시 파급력을 극대화할 수 있는 기관과 협업 - 메이커 사업에 각종 코딩교육, 도시문제 등을 입체적으로 결합해 사업의 시너지를 극대화함 - 수행인력 전문성 강화를 위해 직무교육 외 학위, 전문자격증 취득 지원 - 고객만족도 수준 우수, 특히 서비스 환경의 쾌적성에 대한 만족도 높은 수준
개선과제	<ul style="list-style-type: none"> - 재단규모에 비해 수의계약 건수 다수(2016년 38건, 2017년 52건) - 사업환경 변화에 대한 분석 노력이 부재, 환경분석 및 반영체계 구축 필요 - 시설관리를 제외한 사업부문은 수탁기관 고유사업과 연계되어 운영되고 있어 위탁사업 성과 구분이 곤란, 분리체계 필요 - 수탁기관이 자체적으로 스타트업을 육성 지원하는 것이 아닌 디캠프(은행권 청년창업재단)에 재위탁 하는 방식으로 사업수행 - 17년 민간위탁금 집행 실적이 다소 낮고 예결산 집행 차이 역시 크게 발생
보고회 논의사항	<p>[수탁기관 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 서울디지털재단의 미션 및 조례에 개포디지털혁신파크 활성화가 포함되어 있어, 사업범위 중복이 발생, 향후 고유사업과 위탁사업간 구분을 실시하겠음 <p>[주관부서 의견]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 분기별 예결산의 차이 발생은 서울시 예산집행 구조상 문제에 기인하는 것임, 상반기 예산배정을 55%까지 하도록 하여 예산교부액 대비 집행액 차이 발생함