

— 2015년 생활폐기물 수집운반 대행업체 —  
**평가위원외 평가 보조자료**



복 지 환 경 국

(청 소 과)

# — 2015년 생활폐기물 수집운반 대행업체 — 평가위원회의 평가 보조자료

## 1 대행업체 평가개요

- 평가기간 : 2015. 1 ~ 11. 30
- 평가대상 : 4개 대행업체(경동사, 대아EDI, 로칼크린, 장수환경)
- 평가방법 : 현장평가 및 서류평가 병행 실시
  - 현장평가 : 현장평가단에 의한 폐기물 수거실태 등
    - ▶ 기 간 : 9. 3 ~ 10. 30, 05:00~11:00
    - ▶ 점검회수 : 54회(평가단 개인별 동별 9회 순회점검)
    - ▶ 점검방법 : 평가단 1인 1개동 순회평가
  - 서류평가 : 차량 및 시설관리, 환경미화원 복무관리, 환경미화원 후생복지, 시책협조, 행정처분 및 기타
  - 주민만족도평가 : 청소서비스의 신속·청결성, 친절성 및 공익성 등
- 배 점 : 총100점[현장(40점)+ 서류(30점)+주민만족도(30점)]

## 2 심의개요

- 근 거 : 서울특별시 광진구 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가조례
- 평가위원회 구성
  - 설 치 일 : 2010. 10. 5
  - 임 기 : 2년 (1회 연임가능)
  - 구성인원 : 10명
    - 당연직 : 4명(부구청장, 복지환경국장, 구의원 2명 - 고양석, 김영옥)
    - 위촉직 : 6명(환경단체 3명, 동주민센터 추천 3명)
- 심의사항 : 현장평가, 서류평가, 주민만족도 평가결과에 대한 심의
- 심의안건 : 생활폐기물 수집운반 대행업체 대행실적 평가결과

### 3

## 청소대행업체 평가 안건

### □ 의 안 : 대행업체별 청소 종합평가 심의

#### ○ 대행업체별 평가결과

구 분	종합점수	현장평가 (40점)	서류평가 (30점)	구민만족도 (30점)	2015년 순 위	2014년 순 위
평 균	83.9	77.8	89.5	84.8		
(주)경 동 사	87.2	33.2	28.5	25.5	1	2
(주)로칼크린	84.9	31.3	27.9	25.7	2	1
(주)장수환경	78.5	28	25.2	25.3	3	3
(주)대아EDI	81.8	30.9	25.8	25.1	4	4

#### ○ 평가기준

- 90점 이상 (탁월), 80점 ~ 90점 미만 (우수)
- 70점 ~ 80점 미만(보통), 60점이상 ~70점미만 (미흡), 60점이하 (부진)

#### ○ 평가결과 활용

- 평가결과를 토대로 각 업체별로 5단계로 등급화하여 인센티브 및 패널티 부여

등 급	평가점수	대행기간 중	재계약 시
탁 월	90점 이상	표 창 등	사업구역 확대 기간연장 등
우 수	80점 이상 90점 미만	표 창 등	기간연장등
보 통	70점 이상 80점 미만	관 리 감 독 강 화	계약축소등
미 흡	70 미만		입찰제한 계약해지 등

붙임 2015년 생활폐기물 수집운반 대행업체 대행실적 평가결과 1부.

## □ 심의위원별 건의사항 및 조치사항

위 원	건의사항	조치사항
임 영 복	대행업체별 반입량 확인 패널티와 인센티브 방안	- 2015년도 하반기 감량화 사업에 대행업체별 감량화 실적관리 2016년 이후 평가시 대행구역 조 정 및 계약기간 연장방안 검토
박 선 속	폐비닐이 어느정도 모이면 배출 할 수 있도록 폐비닐 전용봉투를 제작	- 서울시에서 폐비닐봉투를 무상 으로 공급(자치구별 매) - 성상체험시 폐비닐 배출방법 홍보 - 생활쓰레기 7.8% (2,001톤)감량 재활용품 16%(1,427톤)의 감량
	초·중고등학생 대상으로 청소 현장 체험과 쓰레기의 중요성에 대해 수 시 교육을 해주었으면 함	자원봉사센터와 연계 여름·겨울방학 자원회수시설 견학 - 참여인원 : 260명 - 참여회수 : 16회
이 재 석	현장평가 점수 비율을 50%로 높 이고 현장평가시 평가위원이 같이 참여 평가할 수 있도록 검토	환경부 평가지침에 의한 평가 - 현장(40), 서류(30), 만족도(30)
	설문 8~11번 항목 제외	- 청소서비스 만족도로 변경
	신축건물 허가시 집 내부에 분 리 수거함을 의무적으로 설치하 는 방안 검토	- 건축 허가시 빌트-인 방식은 반드시 필요한 사항으로 건축허가시 조건으로 반영될 수 있도록 건축과에서 추진중에 있음

## 총 평

### 【우수사례】

우리구 쓰레기 감량화 사업을 위해 배출쓰레기 수거 최초 단계에서 종량제 봉투 성상 검사를 실시하여 혼합 배출된 봉투는 수거거부 스티커를 부착 수거를 지연함으로써 지역 주민들의 분리배출을 유도함.

이러한 노력은 주민홍보와 2,172톤(-7.6%)의 쓰레기 감량 효과로 나타났으며 우리구가 서울시 자치구 중 7위를 하여 지속가능한 서울형 환경 에너지 정책 만들기 재활용 청결분야 인센티브 사업평가에 우수기관으로 선정되어 31백만원의 인센티브를 받음

### 【문제점 및 개선사항】

#### 1) 청결수거 및 잔재쓰레기 정리

- 중간 집하장소가 무단투기 장소로 변질 됨으로써 늘 잔재쓰레기가 남아있고 악취 유발과 미관을 저해하고 있으나 차량 수거가 어려운 골목길로 인하여 중간집하장소가 없어 질 수는 없으나 집하장소에 대한 특별관리가 필요함
- 쓰레기 감량화 사업 추진으로 혼합 배출된 종량제봉투를 수거거부 하면서 봉투옆에 무단 투기하는 경우가 있어 잔재쓰레기로 오해하는 경우가 많았음
- 잔재쓰레기의 문제점을 개선하기 위해서는 대행업체 환경미화원 인력 충원 및 수거작업 방식의 개선과 더불어 주변 주민들의 적극적인 쓰레기 분리배출 실천과 그에 따른 홍보가 필요함.

#### 2) 강남자원회수시설(소각장) 반입기준 위반

- 강남자원회수시설 반입기준 위반을 상응은 주민협업체 감시원의 감시가 강화된 이유도 있겠지만 주민이 종량제 봉투에 재활용품, 음식물 및 불연성 폐기물 혼합배출이 주 원인으로 작용되고 있어,
- 이를 위해 대행업체 환경미화원에 대한 교육과 함께 생활폐기물 감량 정책을 수립하여 주민홍보와 분리배출 개선방안 대책을 마련 시행 하고 있음.

## 총 평

### ① 현장평가

- 생활폐기물을 정해진 시간내에 소음 악취없이 모두 수거하였는지에 대한 평가는 총 40점에 평균 31점으로(최고 33점, 최하 28점)
- 이면도로 및 골목길의 잔재처리가 미흡하고 무단투기가 심한 것으로 나타나 잔재수거 및 뒷골목 무단투기 관리에 특단의 관리대책이 요구됨

### ② 서류평가

- 청소관련 홍보·계도, 기동순찰반 구성·운영실태는 다소 미흡하게 평가되어 이는 쓰레기 수거 이후 골목길과 가로가 청결하게 유지되지 못하는 원인으로 일부 작용하고 있는 것으로 판단됨.
- 생활쓰레기 배출요일 및 요령(시간대)에 대하여 구민들이 정확히 인식할 수 있는 별도의 대책이 요구되고 있음
- 임금의 경우 4개 대행업체 환경미화원 평균 임금이 2,529천원으로 전년도보다 평균 173천원(7%)상승함, 이는 직영 미화원 7호봉(6년차) 평균임금 월 3,500원의 68% 수준이며,  
환경부가 제시한 대행업체 환경미화원 적정임금 수준(2,960천원)의 81%수준임  
(지자체 생활폐기물 청소용역 효율성 제고방안 마련을 위한 연구 환경부 2011)
- 현 대행업체 평균임금 수준에서는 우수한 인력의 확보가 어렵고 저임금으로 인한 청소서비스의 질이 낮아지는 원인이 되고 있어 대행업체 수집운반 원가에 원가를 반영 운반비를 지급할 필요가 있음(현재 원가 용역중)
- 저임금 구조의 원인은 대행업체의 열악한 재정 여건으로 인한 것임  
(2015. 8.1부터 종량제 봉투 가격이 1차 인상되었으나 대행수수료에 반영이 되지 않아 인건비 인상 효과 없음)
- 장비는 법정 기준을 준수하고 있으나 10년 이상이 노후도가 높은 편임  
2016년도 생활폐기물 수집운반차량 적재함 선진화 사업 시행으로 업체별로 새 차 구입을 계획하고 있어 향상 될 것으로 예상됨.

## 총 평

### ③ 주민만족도 평가

- 잔재쓰레기에 대한 뒷정리와 골목길 청소에 대해서 다소 미흡한 사항으로 평가된 부분은 2015년부터 쓰레기 감량화를 추진하면서 혼합배출 종량제 봉투에 수거거부 스티커를 부착하고 수거하지 않아 곳곳에 생활 폐기물과 무단투기가 상존하고 무단투기 장소가 남아 있기 때문인 것으로 판단됨.
- 차량의 악취와 소음에 대한 불만이 많은 것으로 평가된 사항은 10년 이상된 노후도가 높은 차량으로 소음이 발생한 사항으로 환경부 적재함 선진화 사업으로 업체별로 새차를 구입하고 있어 향상 될 것으로 예상되나
- 악취와 관련된 문제에 대해서는 약품등을 차량에 부착 수시 탈취 하면서 수거하는 방안에 대해서 심층 검토할 필요가 있는 것으로 평가 되었음
- 특히 친절도에 대해서는 10점 만점중 3.6점으로 매우 저조하여 친절과 관련된 교육을 강화 할 필요가 있는 것으로 조사 되었음.

## 5

### 대행업체별 평가분야별 평가결과 및 개선방안

#### 1) 현장평가분야 → 시민 평가

##### □ 평가방법

- 동주민센터에서 추천을 받은 현장평가단 6명이 대항구역내 수거여부를 확인하기 위해 저녁에 조사를 하려 하였으나 대행업체별로 폐기물 수거시간이 상이하여 수거실태 파악에 어려움이 있어,
- 공정하고 객관적인 평가를 기하기 위해 업체별로 수거 종료시간이 새벽 시간대임을 감안 05시부터 현장평가단이 동별로 골목 구석구석 다니면서 누락되는 지역이 발생되지 않도록 최대한 노력을 기울여 조사하였음.

□ 평가기준

- 평가기준에 있어서는 대항구역별로 지역여건이 상이한 점을 감안 평가단이 적출한 건수에 광진구 발생량 대비 대항구역별로 차지하는 폐기물 발생율을 반영 건수 반영(30점)
- 대항업체별 부적정 행위, 각종 민원건수, 감량실적 반영(10점)

**현장평가단 적출건수**

(단위:건수)

구 분	계	로칼크린	경동사	장수환경	대아이디아이
<b>계</b>	<b>4,570</b>	<b>1,141</b>	<b>954</b>	<b>1,419</b>	<b>1,056</b>
간선도로	313	114	41	69	89
이면도로	925	202	119	375	229
골 목 길	3,332	825	794	975	738

**대항구역별 발생량**

(단위:톤)

구 분	계	로칼크린	경동사	장수환경	대 아
발 생 량 (2015.1~11월)	28,685	9,439	7,789	6,039	5,418
발 생 율	100%	33%	27%	21%	19%

**대항구역별 발생을 반영**

(단위:건수)

구 분	계	로칼크린	경동사	장수환경	대아이디아이
간선도로	235	77	30	55	73
이면도로	706	136	87	297	186
골목길	2,502	553	580	771	598



○ 소형음식점 부정수거 사례 (3점)

- 2015. 7월부터 소형음식점 배출 및 수거실태에 대해 점검결과 납부칩 미부착 또는 용량 초과하여 배출한 음식물을 부정으로 수거하는 사례가 있었음
- 평가기준 : 로칼 4건, 장수 3건, 대아 1건 적출(1건당 -0.1점)

[소형음식점 부정수거사례]

업체명	계	초과용량 수거	다량배출사업장 음식폐기물 수거	전용용기 미사용 수거 (따방)	납부칩 미부착 수거
계	8	2	1	4	1
경 동 사	0				
로칼크린	4	2 (구의1, 화양)	1 (구의3)	1 (광장동)	
장수환경	3			2 (중곡2)	1 (중곡2)
대아EDI	1			1 (중곡4)	

○ 120등 민원발생건수 (3점)

- 쓰레기 미수거, 중간집하장 이전, 잔재처리 요구 등 120 및 유선 및 방문 민원 등 1,259건이 발생 되었고,
- 소형음식점에 대해 배출실태에 대해 중점 점검결과 8건이 적출되어 행정지도후 시정조치
- 평가기준 : 발생건수 50단위로 -0.1점씩 차감

[업체별 민원발생 현황]

(단위 : 건)

업체명	계	응답소(120)	기타(방문 및 전화민원)
계	1,259	180	1,073
경 동 사	236	32	201
로칼크린	173	54	119
장수환경	348	31	314
대아EDI	502	63	439

[유형별 민원발생 현황]

(단위 : 건)

업체명	계	수거거부	미수거	잔재처리	수거방법 불친절	금품요구	중간집하 등 이전	기타
계	1,259	16	148	4	4	2	8	1,077
경동사	236	2	23	3	1		4	203
로칼크린	173	2	48			1	3	119
장수환경	348	5	26				1	316
대아EDI	502	7	51	1	3	1		439

○ **업체별 감량실적 (3점)**

- 일반생활폐기물은 폐기물 감량화 관련 수거거부 스티커 부착등 다양한 사업을 추진한 결과 전년 대비 7.6% 감소하였음
- 평가기준 : 감량을 1~3% → 0.5점, 4~6% → 1점 7%이상 → 2점

[2015년 생활폐기물 배출현황(2015.1월~10월)]

(단위 : 톤)

구 분	2014.10월까지	2015.10월까지	증감량
일 반	28,428	26,256	△2,172 (-7.6%)

[2015년 상반기 업체별 수집·운반 수수료 지급 현황]

(2015.1월~10월)

구 분		수거량(톤)			수집·운반비(천원)		
		2014.10	2015.10	증감량	2014.10	2015.10	증감량
일 반 생 활 폐 기 물	로칼크린	8,867	8,395	△472(-5.3%)	250,839	233,025	△17,814(-7.1%)
	장수환경	5,719	5,449	△270(-4.7%)	161,826	159,734	△2,092(-1.2%)
	경동사	7,592	7,045	△547(-7.2%)	217,955	205,003	△12,952(-5.9%)
	대 아	4,479	4,118	△361(-8.0%)	128,211	118,302	△9,909(-7.7%)
	<b>합 계</b>	<b>26,657</b>	<b>25,007</b>	<b>△1,650(-6.1%)</b>	<b>758,831</b>	<b>716,064</b>	<b>△42,767(-5.6%)</b>

□ 최종 평가결과 : 경동사 > 로칼크린 > 대아디이다이 > 장수환경

구 분	로칼크린		경동사		장수환경		대아디이다이	
간선(10)	-2	8	-1	9	-2	8	-2	8
이면(10)	-2	8	-2	8	-4	6	-3	7
골목(10)	-2	8	-2	8	-3	7	-2	8
<b>소계(30점)</b>	<b>-6</b>	<b>24</b>	<b>-5</b>	<b>25</b>	<b>-9</b>	<b>21</b>	<b>-7</b>	<b>23</b>
부정행위(3)	2.6		3		2.7		2.9	
민원건수(3)	2.6		2.5		2.3		2	
감량실적(4)	3		2.8		1.6		3.2	
<b>소계(10점)</b>	<b>8.4</b>		<b>8.3</b>		<b>6.6</b>		<b>8.1</b>	
<b>총 점(40점)</b>	<b>80.5점</b>		<b>83.2점</b>		<b>70점</b>		<b>77.7점</b>	

1) 현장평가단 점수산정기준

- 간선도로 (10점) : 적출건수 40건 단위로 -1점씩 차감 / ▶ 1~40건 : -1점, 41~80건 : -2점
- 이면도로 (10점) : 적출건수 80건 단위로 -1점씩 차감 / ▶ 1~80 : -1점, 81~160건 : -2점
- 골 목 (10점) : 적출건수 300건 단위로-1점씩 차감 / ▶ 1- 300건 : -1점, 301 - 600건 : -2점

2) 민원발생 점수산정(3점) : 50단위로 -0.1점씩 차감

3) 부정행위 점수산정(3점) : 1건당 -0.1점

4) 감량실적 점수산정(4점) : 감량을 1~3% →0.5점, 4~6% → 1점 7%이상 → 2점

□ 폐기물 수거실태 종합평가에 따른 개선방향

- 간선도로, 이면도로, 골목길 순으로 깨끗한 것으로 평가되었고
- 2개월동안 총 54회 점검한 결과 간선도로가 313건(6.8%), 이면도로는 925건(20.2%), 골목길은 3,332건(73%) 미수거한 건으로 평가되었으며,
- 이면도로 및 골목길의 청결도에 대해서는 잔재처리가 미흡하고 뒷골목 무단투기가 심한 것으로 나타나 쓰레기 수거 작업 및 뒷골목 무단투기 관리에 대해 특단의 관리대책이 요구 된다고 여겨짐
- 주민들이 생활쓰레기의 배출요일 및 배출시간대 미준수에 따른 무단투기 해결을 위한 강력한 단속이 필요

## 2. 서류평가분야 → 공무원 검토

- 평가기간 : 2015. 10. 19(월) ~ 10. 23(금), 5일간
- 평가방법 : 청소과 직원 2인 1조 대행업체별 현장방문 평가 실시
- 평가내용

### 1) 차량 및 시설관리 분야

- 11년 이상 차량은 9대(17.3%)로 노후도는 보통이나 노후가 심할수록 소음이 심해져 다수의 민원이 발생할 소지가 많음

계	11년 이상					10년 이하				
	소계	로칼	경동	장수	대아	소계	로칼	경동	장수	대아
52대	9 (17.3%)	2	1	3	3	43 (82.7%)	15	11	7	10

- 적화장 및 차고지 시설에 대해서도
  - 주 2회이상 수시 소독 및 청소를 하고 있고 대체적으로 청결한 상태임
- 장비분야에 있어서는 법정기준을 준수하고 있고 10년 이상 노후도가 높으나 2016년 생활폐기물 수집운반차량 적재함 선진화 사업 시행으로 업체별로 새차 구입을 계획하고 있어 향상 될 것으로 예상되나
  - 음식물 수거시 차량에서 발생하는 악취에 대해서는 악취를 제거하는 약품등을 차량에 부착 수시 탈취 하면서 수거하는 방안에 대해서 심층 검토 할 필요가 있는 것으로 평가 되었음

### 2) 대행업체별 자원회수시설 반입기준 위반 및 반입정지 현황

(2015. 11기준)

대 행 업 체	반입기준위반 건수		반입정지 건수	
	2014	2015	2014	2015
계	4	170	4	30
로 칼 크 린	1	36	1	8
경 동 사	0	49	0	7
장 수 환 경	1	66	1	12
대아이디아이	2	19	2	3

### ○ 소각장 반입기준 위반 현황

- 반입기준 위반 회수 : 170건(2014년 4건)
- 차량 반입정지 건수 : 30건(2014년 4건)
- 반입기준 위반사유 : 재활용품, 음식물, 불연성폐기물 혼합반입

### ○ 증가사유

- 위반율의 상승은 주민협의회 감시원의 성상감시가 강화된 이유도 있겠지만 주민이 종량제봉투에 재활용품, 음식물 및 불연성 폐기물 혼합배출이 주 원인으로 작용되고 있어
- 이를 위해 대행업체 미화원에 대한 교육과 함께 생활폐기물 감량정책을 수립하여 주민홍보와 분리배출 개선방안 대책을 마련 시행하고 있음

### ○ 해결방안

- 재활용품 및 음식물 분리배출 대주민 홍보와 강력한 단속이 필요
- 무단투기 단속반 확대운영(2→12명)으로 2015. 11월부터 강력한 단속실시

## 3) 환경미화원 복무

- 현장복장 및 안전장구 착용에 대해서는 모두 양호
- 안전사고와 관련하여서는 4개대행업체 모두 재해사고 발생이 없었음
  - 안전교육 : 월 1회이상 실시(로칼, 경동 월 2회이상)
  - 일지작성 : 작업일지, 운전일지 작성상태 양호
  - 기동반 편성 : 모든 회사 기동반 편성 운영

## 4) 후생복지 분야

- 휴게실의 경우는 주택을 임대, 지속적인 시설의 개선 및 관리로 미화원의 복지 향상을 위하여 많은 노력을 기울이고 있고 근무복의 경우 모든 대행업체가 하·동복 각 1벌씩 각각 지급하고 있음
- 임금과 관련해서는 2015년도 월평균 임금은 2,537천원으로 전년도 2,356천원보다 181천원(7.7%) 상승함

- 2015년도 직영 미화원 7호봉 평균임금의 67%수준
- 환경부가 2011년에 발간한 연구보고서에 제시한 대행업체 환경미화원 적정임금 수준(2,660~3,260천원)의 평균임금 (2,960천원)의 86%수준 (지자체 생활폐기물 청소용역 효율성 제고방안 마련을 위한 연구, 환경부, 2011)
- 대행업체 평균임금 수준에서는 청소서비스의 질이 낮아지는 원인이 되고 있고, 저임금 구조의 원인은 대행업체의 열악한 재정 여건으로 인한 것으로 전체적으로 임금 수준향상을 위한 노력이 필요함

※ 2015.8.1부터 종량제봉투 가격을 1차 인상 하였으나  
쓰레기 감량화와 대행수수료에 반영이 되지 않아 인상의 효과없음

(대행업체별 임금 (세금포함))

(단위 : 천원)

연도	구분	직영	로칼크린	경동사	장수환경	대아	평균
2015 (7호봉)	평균임금	3,500	2,835	2,682	2,200	2,400	2,529
	비율(%)	100	81	77	63	68	72
2014 (6호봉)	평균임금	3,400	2,722	2,682	2,200	2,350	2,356
	비율(%)	100	80	79	65	69	64

### 5) 청소관련 홍보 및 구청 시책 협력성 분야

- 구 시책에는 적극적으로 참여하고 있으나, 혼합배출 및 시간 미준수 배출에 대해 적극적인 홍보와 민원처리를 위한 청소기동대의 운영이 다소 미흡한 것으로 평가되어 기동반 구성·운영실태 및 청소관련 홍보 및 제도 부분에 대해서는 많은 개선이 요구됨
- 특히 구에서 쓰레기 배출(배출요일 및 시간대)과 관련 홍보를 지속적으로 하고는 있으나 한계가 있어 쓰레기를 수거하는 현장에서 이를 개선할 수 있는 방법이 절실하게 필요한 부분임.
- 2016년도 일반생활쓰레기 감량화를 달성하기 위해서는 대행업체의 적극적인 협력이 필요함

### 3) 구민만족도 평가분야 → 동사무소 방문민원

- 추진기간 : 2015. 11. 20(금)~11. 30(월) (10일간)
- 추진대상 : 동주민센터 방문민원인 1,500명(동별 100명)
- 설문방법 : 동주민센터 방문 민원인 대상으로 무작위 설문 실시
- 설문내용 : 15개 문항
  - 생활쓰레기 전량, 정시 수거 항목 : 2개항목
  - 작업시 시민편의 배려 항목 : 2개항목
  - 환경미화원의 친절성 및 공익성 : 2개항목
  - 청소서비스의 만족도 : 3개항목

【설문 - 15개 항목】 (11~15 : 통계항목)

#### 생활쓰레기의 바른수거(전량, 정시, 청결수거) (50점)

1. 배출한 쓰레기는 정해진 요일에 수거를 잘하고 있다 (20점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다
2. 배출한 쓰레기는 정해진 수거시간내에 수거를 잘하고 있다 (20점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다
3. 쓰레기 수거후 주변 정리를 잘하고 있다 (10점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다

#### 시민편의 배려 (10점)

4. 수거하면서 내는 소음으로 불편하다 (5점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다
5. 수거 차량의 악취로 불편하다 (5점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다

#### 환경미화원 친절성 및 공익성 (20점)

6. 환경미화원의 불친절로 인하여 불편하다 (10점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다
7. 쓰레기 수거시 환경미화원이 금품을 요구한 적이 있다 (10점)
  - ① 있다      ② 없다

#### 청소서비스의 만족도 (20점)

8. 쓰레기 미수거 신고시 신속히 처리가 되고 있다 (10점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다
9. 환경미화원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있다 (5점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다
10. 청소 대행업체에서 쓰레기 배출날짜와 배출요령에 관한 안내를 잘하고 있다 (5점)
  - ① 그렇다      ② 보통이다      ③ 아니다

## □ 설문조사 종합 평가결과

- 응답율 : 90% (1,500명중 1,356명 응답 - 남 465명, 여 891명)
- 배출된 생활쓰레기의 전량 및 정시 수거에 대해서는 좋은 평가점수를 받았으나 수거 후 잔재쓰레기에 대한 마무리 청소와 골목길 청소에 대해서는 미흡한 것으로 평가되었고,
- 생활쓰레기 수거시 발생하는 소음과 악취 부분에 대해서는 대부분 10년 이상된 노후된 차량으로 점차적으로 차량을 교체토록 하고
- 음식물 수거시 악취를 제거하는 약품등을 차량에 부착 수시 탈취하면서 수거하는 방안도 검토 할 필요가 있는 것으로 평가 되었음
- 친절성 부분에 대해서는 10점 만점중 평균 3.6점으로 친절과 관련된 교육을 수시 실시하는등 강화 할 필요가 있는 것으로 조사 되었음

## □ 설문항목별 조사결과

- 설문 1~3. 쓰레기 바른수거 분야 (50점)
  - 생활쓰레기 수거가 조기에 이루어지고 있으나, 주민들의 쓰레기 배출 시간과 방법 미준수에 따라 주간 시간대에 노출되고 있는 사례가 많음
  - 이를 개선하기 위하여 생활쓰레기(종량제, 음식물, 재활용품)의 배출요일 및 요령(배출방법 및 배출시간대 등)의 홍보 안내 강화가 요구됨
  - 특히 수거후 잔재쓰레기 처리와 관련하여 업체 특성에 맞는 특단의 수거조치 방법을 강구 하여야 할 것임
- 설문 4~5. 시민편의 배려 (10점)
  - 수거시 발생하는 소음과 악취와 관련하여서는 노후된 차량을 점차적으로 교체토록 하고 악취 부분에 대해서는 차량에 악취제거제를 설치 탈취하면서 수거하는 방안 검토 필요
- 설문 6~7번. 환경미화원 친절도 (20점)
  - 친절성 부분에 대해서는 10점 만점중 평균 3.6점으로 친절과 관련된 교육을 수시 실시 할 필요가 있는 것으로 조사 되었음
- 설문 8~10번. 청소서비스 만족도분야 (20점)
  - 쓰레기 미수거관련 신고시 신속히 처리되고 있는 것으로 나타났으나 조기 수거에 따른 누락이 수시 발생되고 있는 부분으로 일찍 수거한 지역은 다시한번 확인하는 노력이 필요함



## □ 구민만족도 종합 평가결과

○ 우수 업체 : 로칼크린

○ 미흡업체 : 대아이디아이

문항		평균	경동사	로칼크린	장수환경	대아
평점		84.8	85.3	85.8	84.6	83.8
전량 및 정시수거 청결성 (50점)	1문항 : 지정요일(20점)	19.3	20	19.8	19.4	18.1
	2문항 : 정시(20점)	19.2	20	19.5	19.4	18.0
	3문항 : 주변정리(10점)	9.0	9.9	9.4	9.0	7.9
시민편의 배려 (10점)	4문항 : 소음(5점)	2.3	1.7	2.4	2.1	3.2
	5문항 : 악취(5점)	2.8	2.2	2.7	2.7	3.6
친절성 공익성 (20점)	6문항 : 친절(10점)	3.6	2.0	3.2	3.2	5.8
	7문항 : 금품(10점)	10	10	10	10	10
서비스 만족도 (20점)	8문항 : 미수거신고(10점)	9.3	9.9	9.2	9.7	8.6
	9문항 : 서비스(5점)	4.8	4.9	4.9	4.9	4.5
	10문항 : 홍보(5점)	4.4	4.7	4.7	4.2	4.1

## 6

## 평가결과 및 개선방안

업체별	평가결과	부서의견
(주)로칼크린	효율적인 청소작업체계를 구축하기 위해 많은 노력을 기울이고 있으나 지역주민의 시간외 배출이 많이 발생되고 있음	쓰레기 수거시간을 늦추고 시간외 배출 쓰레기를 줄이기 위하여 현장 감시 및 계도 홍보등 업체 특성에 맞는 조치가 요구됨
(주)경동사	현장관리와 미화원의 복지향상을 위하여 노력하고는 있으나 폐기물 수거의 이원화 지역의 잔재로 인해 민원이 수시 발생하고 있음	대행구역의 일원화 및 수거 후 잔재쓰레기를 줄이기 위하여 기동대 역할을 강화할 필요가 있음
(주)장수환경	수시 현장관리가 필요하고 구민 만족도 향상을 위해 많은 노력이 필요하고 청소기동반 운영이 다른 업체에 비해 많이 미흡한 것으로 확인됨	대행구역의 일원화 및 수거시간을 늦추고 수거현장 수시 확인 및 계도 홍보를 강화하는 등 특단의 조치가 필요함
(주)대아이디	수거시스템 재정비 및 철저한 관리로 현장관리에 많은 노력을 기울여야 하며, 만족도 평가에서 가장 낮은 평가를 받은 만큼 친절도 향상과 만족도 향상을 위한 노력이 요구됨	잔재쓰레기 처리와 시간외 배출 쓰레기를 줄이기 위하여 현장감시와 홍보를 강화하고 지역특성에 맞는 인력 활용으로 구민만족도에 기여할 필요가 있음

※ 공통사항 : 청소관련 홍보 및 계도를 지속적으로 실시하고, 환경미화원의 친절 교육을 철저히 하여 구민만족도를 향상시켜야 함.