

문서번호	청계천관리처-1167
보존기간	준영구
결재일자	2016.03.04.
공개여부	공개

★대리	팀장	청계천관리처장	문화체육본부장	이사장직무대행
협 조	팀장		인사처장	
	팀장			
	인재개발원장			

청계천 생태교실 및 청소업무 개선계획

2016. 3

청계천 생태교실 및 청소업무 개선계획

생태교실 유료화에 따른 참여인원 급감 관련 대책 마련 및 고객만족도 증대를 위한 환경관리(청소) 업무 개선 ※ 고객만족도 90점 목표

I 생태교실 운영 개선계획

1. 2015년 운영 결과

- 기 간 : 2015. 1. 9 ~ 12. 19
- 대 상 : 유아·초·중·고등학생, 일반가족
- 운 영 : 병아리들의 청계천 나들이 등 15개 프로그램
- 성 과 : 총 5,442명 / 운영횟수 329회 ※ 무료운영

※ 2012년 9,912명, 2013년 8,358명, 2014년 3,878명, 2015년 5,442명

2. 현황 및 실태분석

현 황

- 생태교실 유료화 운영 (2016.1.14~)

『서울특별시 청계천 이용·관리에 관한 조례 시행규칙 일부개정규칙』

구 분	생태체험, 자연물 공작	농사체험, 창작체험
참가비	인당 1,000원	인당 2,000원

- 대 상 : 서울 및 근교 유치원, 초·중·고 단체, 성인, 가족
- 운영횟수 : 평균 10회/주(화~토), 연중시행
- 교육내용 : 청계천 생태관련 시청각 교육 및 현장탐방, 체험활동
- 강 사 : 생태 해설사 41명

□ 실태분석(문제점)

○ 유료화로 인한 참여인원 급감 및 공단 경영수지율 개선 저해

- 2015년 동기간 대비 참여인원 645 → 104명으로 83.8% 감소

※ 2015년 동기간 참여인원 비교

(단위 : 명)

구분	2015.1~2월	2016.1~2월	감소율
인원	645	104	△541(83.8%)

- 2016년 추정 수입금 : 881천원

☞ 5,442명('15년 총 참여인원)×16.2%(참여율)×참가비(1,000원)

※ 「텃밭이야기」 등 프로그램(참가비 2,000원) 참여자 소수

○ 프로그램 및 강의품질 저하로 매년 참여인원 감소

- 연도별 참여인원

(단위 : 명)

연도	2012년	2013년	2014년	2015년
인원	9,912	8,358	3,878	5,442

※ 2014년 AI로 인해 2~7월 생태교실 미운영

- 2015년 프로그램 분석

· 조류관찰교실 등 3개 프로그램 참여율(50% 미만) 저조

연번	프로그램	정원 (명)	참여인원(명)			운영횟수			평균 참여 인원
			정원 (운영횟수 대비)	참여	참여율 (%)	계획	운영	운영률 (%)	
	합계		9,093	5,442	59.7	403	215	53.3	20.3
1	기후변화교실	30	240	87	36.3	32	8	25.0	10.9
2	청계천 생태습바꼭질	30	270	115	42.6	50	9	18.0	12.8
3	조류관찰교실	30	360	162	45.0	45	12	26.7	13.5
4	도시텃밭이야기	30	360	169	46.9	12	12	100.0	14.1
5	청계천가을열매찾기	30	150	73	48.7	9	5	55.6	14.6
6	도전물고기박사	30	390	204	52.3	20	13	65.0	15.7
7	자연물꿈지락교실	40	2,080	1,203	57.8	72	52	72.2	23.1
8	전통놀이교실	40	600	354	59.0	21	15	71.4	23.6
9	병아리들의 청계천나들이	80	3,520	2,174	61.8	83	44	53.0	49.4
10	청계천 곤충탐험대	30	240	200	83.3	22	8	36.4	25.0
11	그린리더	40	280	184	65.7	3	7	233.3	26.3
12	청계천에코공방	20	360	274	76.1	22	18	81.8	15.2
13	공감하기	-	243	243	100.0	12	12	100.0	20.3

※ 유료불가 프로그램(생태스폰지, 청계천생태탐방, 에코공방(업사이클) 제외

- 해설사의 전문성 및 소속감 결여

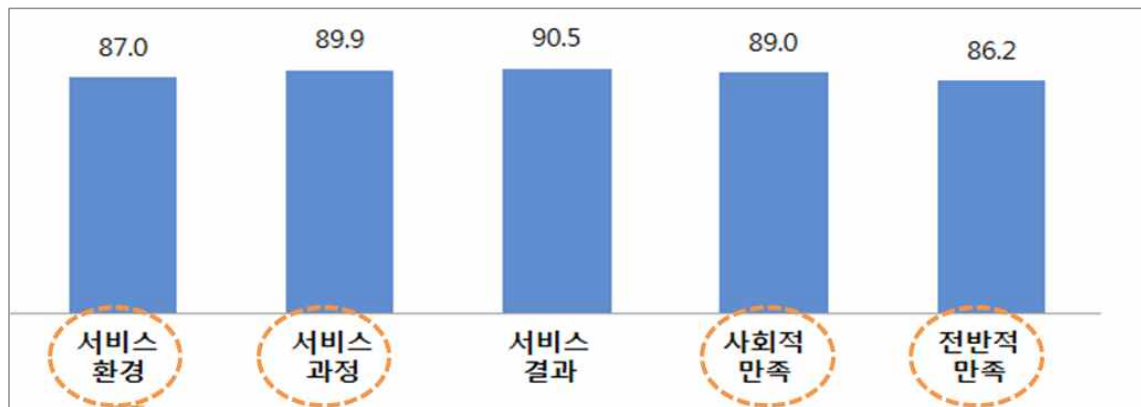
- 재평가 없이 지속적 운용으로 전문성 개발의지 부족
- 소일거리 해소 또는 활동성이 없는 생태 해설사 다수

※ 2015년 연간 생태 해설사 활동 현황

구 분	5회 이하	6~25회	26~45회	46회 이상	최대(106회)
인 원	15명(36%)	14명(34%)	4명(10%)	7명(17.6%)	1명(2.4%)

○ 고객만족도 목표 미달 ※ 공단 및 청계천관리처 목표 90점

- 2015년 종합만족도 평균 88.4점, 4개 영역 미달



- 항목별 상대적 만족도 낮은 영역

- 서비스 환경(87점) : 건물 노후화, 내부환경 열악 등
- 서비스 과정(89.9점) : 접근성, 강사들의 친절도 등
- 사회적 만족(89점) : 프로그램 재참여 의사, 이용편의 등
- 전반적 만족(86.2점) : 기대수준 충족 미흡, 개선노력도 부족

- VOC 실태

- 조사결과 서비스 환경편의(41%) 개선요구가 가장 높게 나타남

구 분	계	서비스 환경편의	교육 서비스	홍보 강화	기타
VOC(건수)	31	13(41%)	8(26%)	6(20%)	4(13%)

〈 고객만족도, VOC 분석결과 〉

- 서비스 환경 개선 필요
 - 2006년 건축 이후 일반적인 유지관리로 건물노후화
 - 침수 우려에 따른 내부 인테리어 소홀(최소화)
- 서비스 과정 개선 필요
 - 불명확한 주소지 및 호안 내 위치에 따른 이용자 접근 곤란
 - 지하철 및 버스정류장에서의 위치 안내시설 부족
- 사회적 / 전반적 만족도 개선 필요
 - 참여인원이 저조한 프로그램 개선 및 체계적인 프로그램 개발 시급
 - 교육의 질과 만족도를 높일 수 있는 강사 자질 향상 등

3. 개선방향

참여인원 증대를 위한 교육서비스 개선

- 생태교실 운영일 확대(주5→7일), 찾아가는 교육, 홍보강화

교육프로그램 및 강사인력풀 재구성

- 교육프로그램 개선, 강사(해설사) 자질향상 및 역량강화

고객만족도 제고를 위해 최적의 교육환경 제공

- 생태교실 환경개선, 접근성 강화 등

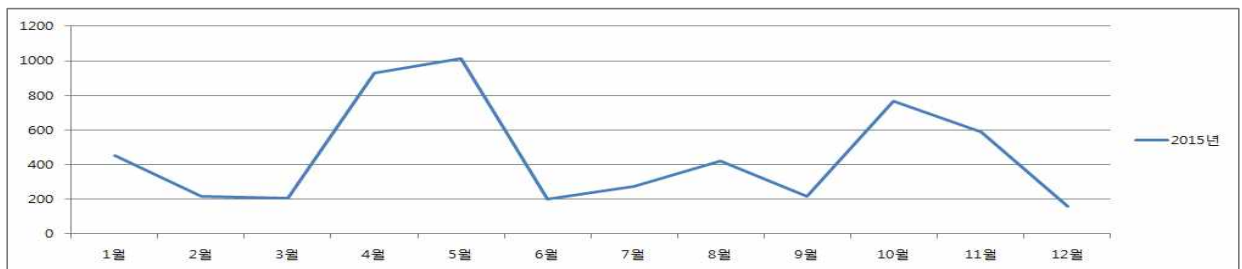
4. 개선계획

□ 참여인원 증대를 위한 교육 서비스 개선

○ 생태교실 운영기간 집중 및 요일확대

- 운영일 : [현행] 연중, 화~토요일 → [개선] 9개월(3~11월), 매일
 - ☞ 평일에 비해 토, 일요일의 생태교실 참여인원이 높음
 - ☞ 겨울철(12~2월) 추운 날씨 등으로 참여인원 급감

※ 2015년 월별 교육 참여인원



(단위:명)

구분	합계	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
참여인원	5,442	451	216	205	931	1011	199	274	422	218	767	588	160

※ 유료화 불가 프로그램 참여인원은 분석 자료에서 제외

- 운영방법

- 전문인력 채용(기간제 근로자 1명) ※ 정규직(1명) 감축 운영
- 기간제근로자 운영기간 : 3~11월(9개월)
- 인력운용 : 수~일(기간제 근로자), 월~화(담당직원)

- 기대효과

- 생태교실 운영기간 조정에 따른 참여인원 및 수입 증대 기대
 - : 연간 55.7% 증 (연 776천원 → 연 1,208천원)
 - ① 현행 추세에 따른 추정 수입금(화~토) : 776천원
 - 5,442(참여예상인원)×참여(예상)율(16.2%)×기간조정(88%)
 - ② 월, 일요일 추정 추가 수입금 : 연 432천원

2013년			2016년 추정 (요일×16.2%×88%)		
계	월요일	일요일	계	월요일	일요일
3,036명	1,330명	1,706명	432천원	189천원	243천원

- **찾아가는 교육서비스 실시로 인원 감소 최소화**
 - 목 표 : 주변 유치원, 초·중·고 단체 20명, 연 9회 이상
 - 모집방법 : 홍보공문 발송을 통해 단체 참여자 접수
 - 운영방법 : 방문교육 및 초청(공단 버스 활용) 교육 실시
- 「**생태교실**」 명칭 변경 및 명예교장 선임
 - [현행] 생태교실 → [변경] 생태학교
 - 박상규 전문관 명예교장 위촉(겸직) : 자문 및 강사교육 등
 - 이미지 확대 개념으로 홍보 및 참여유치 효과 기대
- **홍보강화**
 - 서울시 전체 「생태교실 참여 안내」 공문 발송(유치·초·중·고) : 분기별 1회
 - 보도자료 및 리후렛 배포
 - SNS(청계천 오픈 다이어리, 서울시설공단) 및 공단 홈페이지 홍보

□ **프로그램 개선, 생태해설사 자질 및 역량강화**

- **생태교실 프로그램 개선**
 - 운영저조 프로그램 폐지 : 조류관찰교실, 기후변화교실, 생태숨바꼭질
 - 신규 프로그램 신설 : 나도 정원사, 안전교육+생태교실, 가족창작체험

프로그램	대상	운영기간	교육내용
나도 정원사	중등부	9~11월	미래 진로결정에 도움되는 체험프로그램
안전교육+생태교실	초등부	7~8월	복지관 안전교육과 연계한 다양한 프로그램 제공
가족창작체험	초등,가족	3~8월	가족과 함께하는 예술품 창작체험

○ **생태 해설사 활동평가를 통한 재구성**

- 생태 해설사 활동평가

평가기준	▶ 상시	- 근태, 프로그램 운영능력 등 기초소양 평가 - 프로그램 활동 후 교육만족도 조사
	▶ 연간	- 연간 생태해설 필수 활동 횟수(10회 이상) - 상시평가결과 등을 고려하여 재위촉 여부 심사
평가결과	▶	기준 미달자 활동정지 처분

- 생태해설사 재구성
 - 모집공고 : 공단 및 청계천 홈페이지 게시, 관련기관 홍보
 - 모집인원 : 30명(기존 해설사 포함 지원자 중 선발)
 - 선발방법 : 서류전형 및 면접심사
 - 추진일정 : 해설사 선발(3~4월) 후 활동시작(5월)
- 역량강화를 위한 교육실시
 - 기본교육 : 청계천 및 하천생태의 이해, 해설기법, 기초소양 등
 - 전문교육 : 인재개발원과 협업추진(CS교육 등)
 - 현장견학 : 연2~3회(뚝섬자벌레, 여의도 샛강생태공원 등)

□ 교육환경개선 및 접근성 강화

○ 내·외부 시설개선

구분	위치	소요예산 (만원)	세부내용
실내 환경개선 (공사)	교실	1,500	- 노후시설 교체 및 바닥보수 - 재료실/무대 구분 파티션 제작 및 설치
	전실	1,000	- 인포메이션 부스/책장 제작 및 설치 - 이용객 휴게공간 조성
주변시설 정비	실외	770	- 세면대 1개소 신설(기 시행) - 나무의자 도색(직영)
외부 막구조 정비	-	직영	- 지붕, 벽체 세척 및 기둥 도색

○ 접근성 강화

- 주소지 부여 : 서울시 성동구 살곶이길 69
 - 주요 포털사이트 등록 완료 : 네이버, 다음
 - T-MAP 등록 완료 / 올레네비, 지니 등 4개사 네비게이션 등록 추진 중
- 위치안내체계 구축 : 6개소(방향안내판 5, 생태교실 문주 1)
 - 방향안내판 : 생태교실 주변진입로, 마장역3번출구, 신답역1번출구
 - 생태교실 문주 : 생태교실 주 진입로 옆 목재계단

5. 기대효과

□ 교육서비스 개선을 통한 수입금 증대 : 209.3%

(연 776천원 → 2,400천원)

○ 수입금 목표 : 2,400천원

- 운영기간 조정에 따른 수입금 : 1,208천원

- 노력에 따른 수입금 증대 : 1,192천원(1,208천원 x 100%증대)

· 증가요인 : 찾아가는 교육서비스(20%), 프로그램 개선 및 강사자질 향상(40%), 환경개선(40%)

□ 인력대체를 통한 예산절감 : 30,000천원

○ 정규직 1명 : 45,000천원

○ 기간직 1명(9개월) : 15,000천원 ※ 시간외 수당, 보상휴가 등 해소

□ 프로그램 및 강사수준 향상으로 고객만족도 증대 기여(목표 90점)

6. 추진일정

- 생태 해설사 재선발계획 수립 및 시행 ----- 3월
- 전문인력(기간제) 채용계획 수립 및 시행 ----- 3~4월
- 생태교실 내·외부 환경개선 ----- 3월

1. 현황 및 실태분석

□ 청소구간 및 시설

- 청계광장(2,026 m^2) 및 산책로(20.16km)
- 진출입시설(53개소) 및 징검다리(25개소)
- 쓰레기봉투 수거 및 설치 : 31개소
- 화장실 : 4개소
 - 마장2교 우안, 마장2교 좌안, 용담가교 하부, 고산자교 우안

□ 청소운영 현황

- 시설관리요원 : 26명
 - 근무시간 : 주간 09:00~18:00, 야간 18:00~익일 09:00
 - 담당업무 : 전구간 안전관리(수방·제설 등), 산책로 청소, 행운의 동전 수거, 질서계도 및 순찰, 행정지도 등
 - 근무방법 : 4조 2교대 순환근무
 - A조 : 09시~18시 ⇒ B조 : 18시~익일09시 ⇒ C조 : 비번 ⇒ D조 : 휴무
 - 근무편성 : 4개조, 조별 반장(1명), 조원(5~6명 편성)
- 전담청소원 : 3명
 - 근무시간 : 07:00~16:00
 - 담당업무 : 전 구간 하상청소 및 쓰레기 수거·분리, 화장실 청소, 시설물 세척 등
 - 근무방법 : 연중시행(2.5명/일, 주 6일 근무)
 - 근무자1 : 쓰레기 봉투수거 및 재설치 → 하상내 침전쓰레기 수거 → 교각하부 오물 등 소규모 물청소 → 분리수거(오후)
 - 근무자2 : 화장실 청소(4개소) → 하류부 하상내 침전 쓰레기 수거 → 화장실(4개소) 최종 점검 및 청소

□ 실태분석(문제점)

○ 불합리한 관리 시스템

- 이원화로 관리되는 청소업무
 - 운영팀 : 안전관리, 질서계도 및 순찰, 산책로 청소
 - 생태팀 : 하상청소, 쓰레기 봉투 수거 및 분리수거, 화장실 청소
- 시설관리원의 안전관리 업무 편중으로 청소업무 소홀
 - 중요도가 높은 안전관리(수방, 순찰 등) 업무에 치중
(2012년 이전 : 안전관리 18명, 청소관리 11명)
 - 상대적으로 중요도가 낮은 청소업무 소홀

○ 지속적인 불량환경 지적 발생

- 지자체 관리구간 불량환경이 청계천 업무로 오인
 - 안전통로, 법사면(제내지) 관리는 지자체의 업무
 - 지자체 청소관리 미진은 청계천 업무태만으로 시민에게 인식
- 불량환경에 따른 민원발생 및 만족도 저하
 - 청계천 주변 도로 및 상가에서 생활쓰레기 지속적 유입
 - 설문조사 시 만족도 하락의 요인
- 월류식 하수 체계로 집중 호우 시 생활쓰레기 유입
 - 산책로 침수 시 산책로 및 저수호안에 대량의 생활쓰레기 침전

○ 기타사항

- 주변기업과의 형식적 협업(MOU)관계로 실효성 저하
 - 2015년 MOU기관과 합동대청소 실시 : 연1회
 - 형식적 행사진행(실적위주)

2. 개선방향

□ 청소업무 일원화로 효율적 환경관리(청소) 도모

- 이원화된 청소업무 통합 (생태팀)

□ 직원동참 유도를 통해 깨끗한 하천경관 유지

- 대체인력을 통해 불량환경 극복

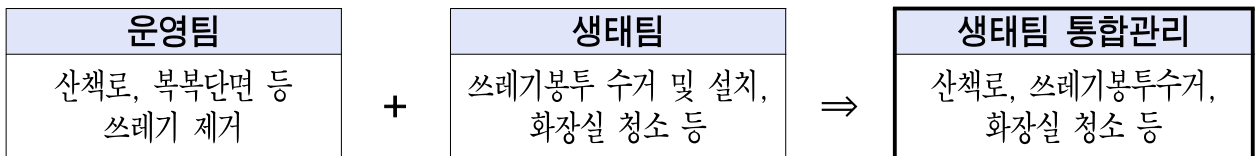
□ 주변기관과의 협업 확대

- 청계아띠(Green Owner) 도입, 하류구간 지자체와 업무체계 정립

3. 개선계획

□ 환경관리(청소)업무 일원화

- 운영팀과 생태팀으로 개별관리하던 환경관리업무 생태팀으로 통합



- 인력 운용

구 분	평 시	수방·제설 시
시설관리 요원	현행) 일반순찰, 시민계도 조정) 쓰레기 줍기 강화, 순찰 및 시민계도	안전관리 및 시민계도 집중
전담 청소원	현행 유지 (직원1 : 쓰레기수거 및 설치, 직원2 : 화장실청소)	현행 유지 ※ 필요 시 수방·제설 근무

※ 평시 순찰(10회) 시 쓰레기 줍기가 가능토록 쓰레기봉투 및 집게 항상 휴대

- 관리감독 강화

- 청소감독 책임구간제 시행

구분	1구간 (시점부~새벽다리)	2구간 (새벽다리~황학교)	3구간 (황학교~중랑천합류부)
청소감독	노관우	김수훈	김완석

- 감독내용 : 산책로, 안전통로 등 전구간 청소상태 감독 및 보완 지시

□ 직원참여 유도

○ 공단봉사활동 대상에 포함

- 대 상 : 공단 전직원
- 운영시간 : 09:00~13:00 (4시간 봉사활동시간 인정)
- 모집방법 : 매월 전부서 대상 희망자 모집(※ 총무처 협조 완료)
- 활동내용 : 상류(홀수월)와 하류(짝수월) 순차적 시행
- 봉사실적 : 봉사 시행 후 총무처에 봉사자 인원 통보(청계천 직원 포함)
- 운영횟수 : 참여도에 따라 탄력적으로 조정(월1회 → 2회)

○ 부서 자체 대청소 실시 : 격월

- 대 상 : 청계천관리처 전직원
- 내 용 : 산책로 주변 및 저수호안에 있는 쓰레기 줍기 등

□ 외부 기관과의 협업 강화

○ MOU기관과의 「청계아띠」 도입 추진

청계아띠(Green Owner)란 시설관리활동에 자발적으로 참여하여 녹지를 가꾸거나 필요한 기술 등을 제공하는 기업, 회사, 학교, 단체, 개인 등을 말함

- 대 상 : 청계천 주변 기업, 학교, 단체 등
(기존 MOU기관 포함하며 지속적으로 확대 추진)
- 활 동 : 연2~3회 대청소 및 상시관리(쓰레기줍기, 훼손 등의 제도)
- 효 과 : 기업의 사회공헌 활동을 통해 기관(간접)홍보효과 제공

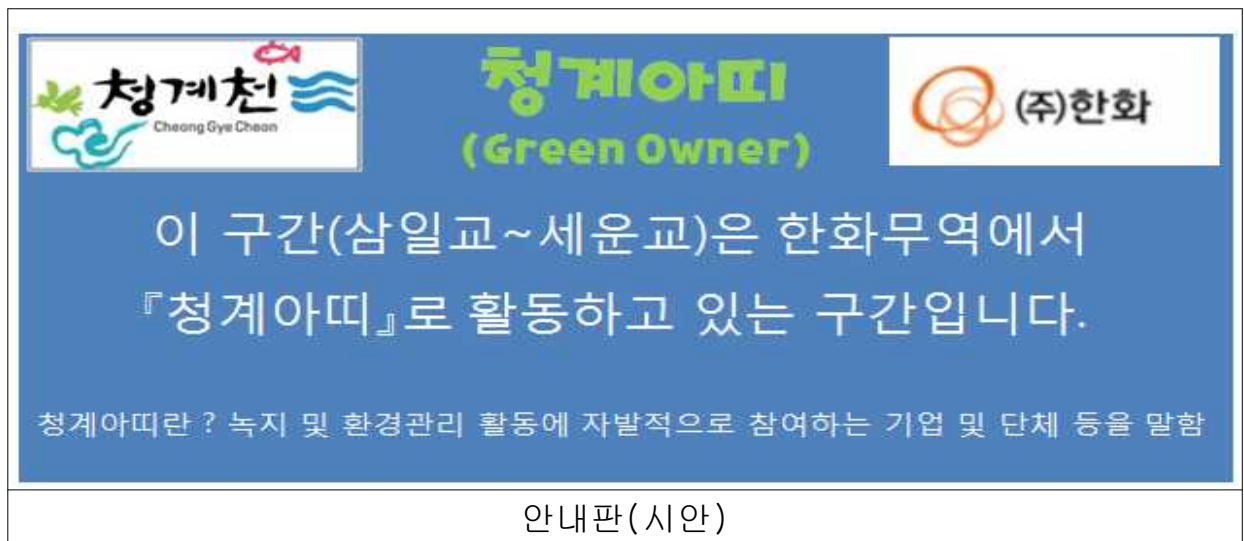
〈 예 시 〉

구분	KB 국민카드	DHL 코리아	포스 메이트	그랜드 코리아	예금보험 공사	한화무역	서울 메트로	이마트
작업 구간	모전교~광교		광교~삼일교		삼일교~ 수포교	수포교~ 세운교	영도교~ 황학교	황학교~ 비우당교

- 청계아띠(Green Owner) 안내판 설치



- 안내판 시안



- 하류구간, 성동구와 업무협조 체계 정립
 - 지자체 관리구간(범사면, 안전통로 등) 환경관리 요청 공문 발송
 - 지속적 업무협조 체계 유지 및 합동 대청소 협의 추진

4. 행정사항

- 공단봉사활동 희망자 모집 : 3월~
- 청소업무 일원화 시행일 : 2016. 3. 1. 끝.

작성자 청계천관리처장:손병일 ☎2290-6810 생태팀장:강현구 ☎6851 담당: 김영현 ☎6854