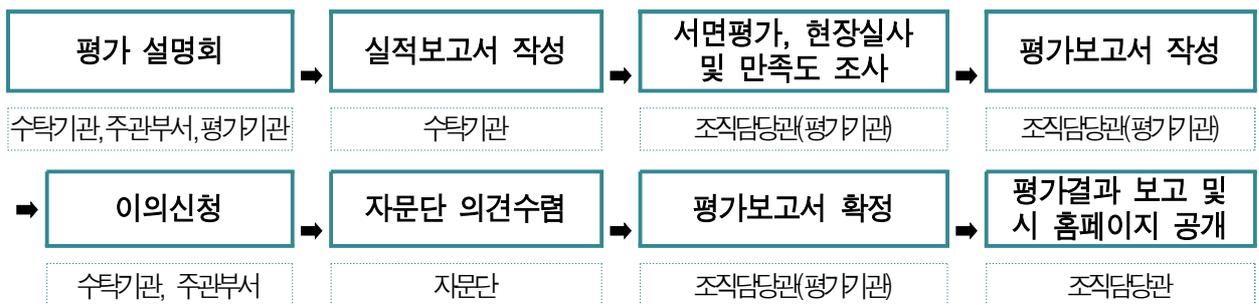


# '22년 민간위탁 종합성과평가(제3차) 결과공개

민간위탁 사무의 재계약 적정성 등 판단을 위해 위탁기간 만료 도래 사무에 대하여 종합성과평가를 실시하고 그 결과를 공개함

## □ 평가개요

- 추진근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
- 평가기간 : '22. 6. 17. ~ 9. 30.
- 평가대상 : '22년 61개 사무 중 7개
- 평가기관 : 외부 전문기관(재단법인 한국산업관계연구원)
- 평가내용 : 공통분야, 개별분야, 사용자 만족도 평가(총 100점)
- 평가절차



## □ 평가결과

- 평가결과 : 7개 민간위탁사무 평가(평균 75.99점)
  - 75점 미만 재계약 배제 대상 사무 3개(43%)
  - 전년(82.29점) 대비 평균 6.3점, 전체('15~'21년간 79.53점) 대비 3.54점 하락
- 결과활용 : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사무 개선
  - 재계약 적정여부 판단 시 종합성과평가 결과 등을 반영해야 함 (조례 제12조)
  - 평가 결과 75점 미만은 해당 수탁기관과 재계약 배제(공개모집 등) (관리지침)

## □ 사무별 주요 성과 및 개선과제

### ① 홍릉 바이오·의료 R&D 앵커시설 관리운영

- 사업내용 : 바이오·의료 R&D 기술혁신 지원, 바이오·의료 기업 육성 프로그램 개발 운영, 홍릉 일대 및 국내·외 네트워크 구축 활성화, 입주기업 선정·관리 및 입주공간 등 시설 설치·운영 등

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전문상담, 투자코칭, 기업전문가, 실무교육강사, 전문가 자문 등 비교적 다양하게 민간 전문가를 활용하고 있음</li> <li>- 글로벌 네트워크 확대 및 창업기업 역량강화를 위한 노력을 꾸준히 진행하여 시설에 입주한 창업기업에 투자유치나 수출 기회를 제공하고 있음</li> <li>- 지난 2년간 바이오분야 인재양성을 위한 교육사업, 글로벌 바이오 기업들과의 네트워크 확대, BT-IT융합센터 개관 등 사업활성화를 위한 다양한 활동을 수행함</li> </ul>
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 센터의 인재상을 설정하고 사업 전략방향과 교육 Needs 등을 고려한 교육훈련체계를 수립하여 실시 후 효과를 분석해 볼 필요가 있음</li> <li>- 현재의 만족도, 참여의사라는 단순화된 설문항목의 보완을 통해 분석결과를 토대로 개선 방안의 방향 제시를 요청함</li> </ul>

### ② 이음피움 봉제역사관 관리운영

- 사업내용 : 콘텐츠 기획 및 공간 디자인, 시설운영(전시장, 봉제작업실, 카페 등 시설 전체) 및 체험 프로그램 운영 등

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 봉제역사관의 홍보 대상인 서울시의 전체 시민을 대상으로 홈페이지 리뉴얼과 SNS, 블로그, 각종 매체의 기사 등을 통한 홍보활동을 통해 홈페이지 방문자 증가</li> <li>- 코로나로 인한 비정규적 휴관 상황에서도 VR전시관 운영을 통해 지속적인 경험을 제공 하였으며, '찾아가는 봉제역사관' 운영 등을 통해 인근 지역의 초등학교 등을 찾아가 전시 진행</li> </ul>
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 성과 목표 근거가 객관적이지 못하기 때문에 달성율은 큰 의미가 없음. 향후 프로그램별 기준년도, 명확한 목표 수준 및 근거 제시가 필요함</li> <li>- 지리적 위치의 한계 및 체계적인 홍보 미흡으로 방문객 성과가 저조하므로 고객만족 경영을 위한 보다 적극적인 실천과제 발굴 및 추진</li> <li>- 수탁기관의 이직자가 지속적으로 발생하여 조직 안정성 측면에서 개선 필요</li> </ul>

### ③ 강남주민편의시설

- 사업내용 : 편의시설의 안정적 유지관리, 물품구입 및 일반 사무의 처리, 부대시설 (주차장 등) 설치 및 관리 등

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서울런 멘토링, 리빙랩 주민참여단 모집, 주민자율조정가 양성사업과 같은 협조체계 구축관련 성과로 주요 사업 추진이 인상적임</li> <li>- 수탁기관의 회계 및 사업에 대한 정기감사, 내부감사를 통한 사전 필터링 통해 지적사항 제로를 위한 행정시스템을 체계화하고자 노력한 것으로 사료됨</li> </ul>
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 수혜대상이나 특정 이용자를 대상으로 어떻게 접근할 것인지 구체적인 사업 마케팅과 전략적 접근 및 홍보 등에 대한 세부적인 마케팅 전략이 요구됨</li> <li>- 주요 사업활동과 관련하여 업무 추진에 도움이 될 만한 대외기관 등과의 구체적이고 체계적인 협조체계구축 활동이 필요함</li> </ul>

### ④ 유니버설디자인센터 운영

- 사업내용 : 유니버설디자인 사업 육성방안 및 정책 발굴을 위한 전문적 연구, 신사업 발굴 및 정책적 지원을 위한 컨설팅, 교육 및 홍보, 인증지원에 관한 사무 등

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 민·관·학·산 네트워크 업무협약과 시민참여단 및 교육 콘텐츠 제작을 통한 사업의 계량 지표관리는 상대적으로 우수한 것으로 판단됨</li> <li>- 유니버설디자인 관련 제도화 및 지침 마련 등을 위한 기초 연구에 대한 지표관리와 UD의 보급과 확산을 위한 가이드 라인 개발에 대한 사업지표관리가 잘되어 있음</li> </ul>
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 디자인을 통한 변화와 사회문제 해결 차원에서의 디자인 활용 등의 디자인 공공성 강화 사업은 서울디자인재단의 고유 업무로 차별화된 성과창출이 필요한데 이에 대한 제시가 미흡한 것으로 판단됨</li> <li>- 다양한 교육 콘텐츠 개발과 공급도 좋지만 이에 대한 성과분석을 통한 효과성과 효율성을 검증할 필요가 있음. 이를 통해서 정책의 우수성을 확보할 필요가 있음</li> </ul>

## ⑤ 서울시 피해 장애인 쉼터 운영

- 사업내용 : 시설관리 및 운영에 관한 전반적인 사항, 피해장애인 숙식 제공, 상담 및 치료 지원, 의료지원, 임시보호 및 생활훈련, 여가활동 및 사회참여 활동, 직업재활 훈련, 사회복귀 지원 등

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 폭력, 유기, 방임 등의 이유로 입소한 피해 장애인들을 대상으로 심신회복, 자아존중감 회복, 자립계획 프로세스를 통해 직업재활 훈련에 참여하고 사회 복귀를 지원한 실적이 우수함. 이는 조직 내 직원들의 임파워먼트를 반영한 우수 성과라고 판단됨</li> <li>- 피해장애인의 사회 복귀를 위해 개인별 상황에 맞춘 개별화 서비스를 진행하고 있으며, 이용인의 자립 향상을 도모하는데 우수성과가 있음</li> </ul>
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업의 성과를 서울시 및 관련 기관에 대외적으로 공유·확산하는 홍보 노력이 필요함</li> <li>- 인력의 잦은 변경(특히 2021년)으로 인하여 역할 변동이 자주 발생하여 업무 연계의 부정적 측면이 크다고 판단됨. 자체적으로 보완(예방) 대처방안을 마련하여 실행할 필요가 있음</li> </ul>

## ⑥ 서울마을미디어지원센터 운영

- 사업내용 : 시설 관리, 마을미디어 활동단체 공모·선정 및 지원, 교육 및 컨설팅, 제작 콘텐츠 유통·홍보 및 홈페이지 운영, 활성화 사업 성과 관리 등

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 외부환경 변화의 대응노력, 미디어 환경의 변화 등 다양한 사업 환경변화에 대해 구체적인 전략을 구축하고, 다양한 사업에 의해 대응태세 및 전략을 모색하고 있음</li> <li>- 마을미디어로서 지역공동체형성에의 다양한 기여 역할에의 공헌, 마을미디어 활동사례 공유 등을 통한 지역사회 커뮤니티 형성을 위해 노력하고 있음</li> </ul>
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 마케팅 및 홍보분야의 전년도 문제점을 발굴, 검토하고 개선 노력을 제시하고 있으나, 개선 노력이 해당 문제에 직접적으로 연계되는지 충분한 검토와 제시가 필요함</li> <li>- 목표 설정의 객관적이고 합리적인 근거가 필요하고, 핵심사업인 마을미디어 콘텐츠 역량 강화 지원 사업과 관련하여서는 교육 후 어떠한 성과가 있었는지 평가가 필요함</li> <li>- 미디어 제작, 미디어 교육, 장비 대여 등의 사업은 총무로 영상센터, 서울시청자미디어 센터에서도 추진중인 사업(유사·중복)이나 차별화된 성과 제시가 없음</li> </ul>

**7 서울 직장 성희롱·성폭력 예방센터 관리운영**

- 사업내용 : 성희롱·성폭력 사각지대 예방정책 수립 및 시행, 소규모 사업장(30인미만) 성희롱·성폭력 예방교육, 성희롱·성폭력관련 지식정보 시스템 구축 및 운영, 조직문화 및 시민인식 개선 기획·홍보 등

구 분	주 요 내 용
<p><b>주요 성과</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기업연계 사업모델을 다양한 분야에(병·의원 등) 적용시켜 성공사례에 대한 연속적인 성과를 창출하려고 하는 노력을 하고 있음</li> <li>- 전문적인 홍보체계를 갖추고 있으며, 다양한 SNS를 사용하여 효과적으로 서비스 대상자들과 소통하고 있는 것으로 보임</li> <li>- 고객 불편에 대한 사항이 연도별로 정리되어 있으며, 특히 불만사항에 대해 내부적인 지침을 작성하여 대응하는 등(민원사무처리 지침마련) 지속 가능한 시스템을 구축함</li> </ul>
<p><b>개선 과제</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 이해관계자 협조체계 구축에서 개별 프로그램의 평가가 아닌 전체의 프로그램의 성과(성폭력 인식변화) 등을 파악하여 실제적인 예방 효과가 무엇인지에 대해 추적조사할 필요가 있음</li> <li>- 홍보가 연계된 부분이 어떠한 효과를 창출하는지에 대한 조사가 필요하며, 대외 성과 창출과 이를 벤치마킹한 유사기관이 있는지에 대한 보고서가 필요할 것으로 보임. 만족도 조사결과와 이에 대한 조치사항을 시민들과 더 자세하게 공유하여 하나의 홍보 수단으로 활용할 필요가 있음</li> </ul>