

2021년 제3차 민간위탁 종합성과평가 결과

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

□ 평가개요

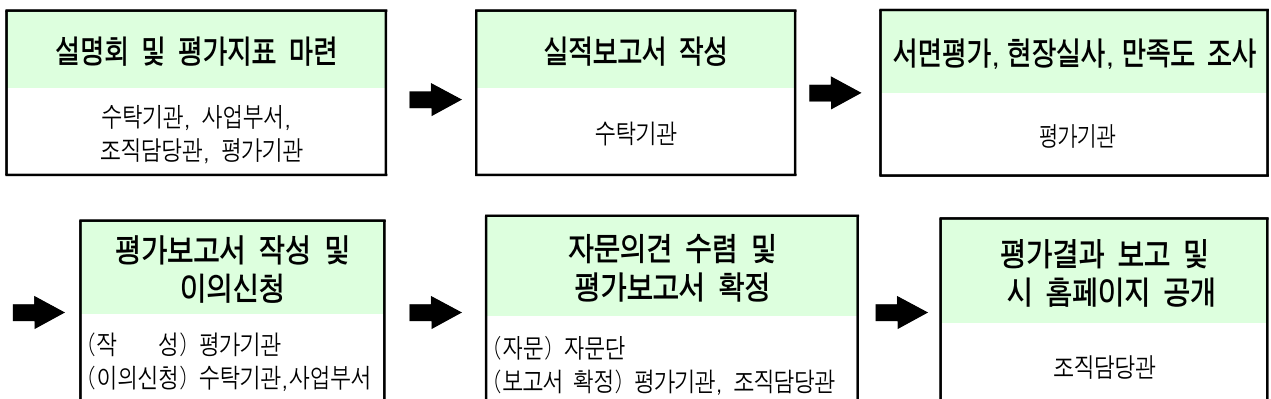
- 추진근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조

《 민간위탁 종합성과평가 관련 규정 》

- ▷ 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조(종합성과평가) ① 시장은 위탁사무 중 규칙으로 정하는 사무에 대하여 위탁기간의 만료 90일 전까지 종합성과평가를 실시하여야 한다.
- ▷ 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 시행규칙」 제10조(종합성과평가 대상 사무) ① 조례 제18조제1항에 따라 시장이 종합성과평가를 실시하여야 하는 위탁사무는 연간 사업비 5억원 이상인 사무로 한다. 다만, 법령이나 조례 등에 따라 별도의 평가를 하는 사무는 그 결과로 대체할 수 있다.

- 평가기간 : '21. 5. 31. ~ '21. 9. 27. (제3차)
- 평가대상 : 서울핀테크랩 등 9개 위탁사무
- 평가기관 : 외부 전문기관(재단법인 한국산업관계연구원)
- 평가내용 : 공통지표, 개별지표, 사용자 만족도 (총100점)
 - 공통지표 : 조직 및 인력 운영, 재정구조 및 예산집행 효율성, 사회적 가치 기여, 사업계획 집행수준, 사업 활성화 개선노력
 - 개별지표 : 위탁사무별 사업성과, 지도점검 이행노력
 - 사용자 만족도 : 시민 체감 만족도, 만족도 제고노력

○ 평가절차



□ 사무별 주요 성과 및 개선과제

① 서울핀테크랩 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 컨설팅 및 교육 지원받은 핀테크기업들의 외부 성과 인정(에이젠글로벌의 글로벌 핀테크 어워드 2위 선정, 한국어음중계의 80.6억원 유치 등) - 우수사례 발굴하여 스토리텔링 자료화하고 있으며 입주기업의 성과 등 동기부여 됨
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업수행 인력들의 핀테크 분야 전문성을 위해 직무교육 수준 제고 필요 - 입주기관의 성과제고를 위한 지원서비스 개선을 위한 니즈조사 필요 - 성과 측정 시 입주기업에 대한 교육 효과를 확인할 수 있도록 지표화 필요

< 사업 성과지표 주요 내용 >

- ① 사업성과 평가결과 : 투자유치액, 매출액, 일자리창출
- ② 입주기업 대상 세부 지원사업 성과 : 컨설팅지원(멘토링, 교육), 해외진출 지원, 입주기업 관리

② 소셜벤처허브센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 3년간 엑셀러레이팅 투자 유치 및 입주기업 지원을 통해 입주기업의 매출증대(3년간 143억)와 고용창출 성과(3년간 161명)에 기여함 - 단순 공간지원 수준이 아닌 기업별 맞춤형 프로그램 지원(엑셀러레이팅 운영 및 입주기업별 1:1 담임 멘토 매칭 등)
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 위탁사업의 본질과 연계성이 높은 업무를 용역 준 사례('19년 13건, '20년 7건, '21년 5건)가 있으므로 내부 역량강화 및 인력채용을 통해 외부 용역발주를 부득이한 경우에 한하여 진행해야할 것임(미화 용역 등) - 입주기업이나 잠재적 입주기업 등과 정기적인 직접 소통, 의견 청취 노력 필요

< 사업 성과지표 주요 내용 >

- ① 입주기업 지원성과 : 입주기업 모집성과
- ② 엑셀러레이팅 성과 : 투자유치 성과
- ③ 판로지원 성과 : 국내·해외시장 지원 성과

3] 디지털대장간 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 클라우드 펀딩 및 액셀러레이팅 프로그램을 통해 시장화에 기여(투자·판로개척 영역 확장) - 비대면 교육 환경을 위해 3D 프린터 비대면 출력 서비스 시행 확대 및 메타버스를 활용한 온라인 교육 프로세스 구축
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 기관의 우수한 시설 및 장비가 취업에 큰 도움이 될 것이기에 전략적 홍보 필요 - 비대면 교육 상황에서의 디지털대장간의 현장 설비를 활용을 위해, 그간 이용자 및 미이용자 대상 니즈조사를 실시하여 현실적이고 구체적인 운영방법 모색 필요

〈 사업 성과지표 주요 내용 〉

- ① 장비운영성과 : 장비사용자 실적
- ② 교육·컨설팅 및 프로그램 운영성과 : 교육·컨설팅 및 프로그램 운영실적
- ③ 시설안전운영 ④ 제조창업 지원성과

4] 동북권NPO지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 기후위기, 젠더, 인권, 노동 등 시대적 과제와 현안을 중심으로 공론화 후 시민참여를 통한 공동실천 행동, 제도 개선 등 문제해결을 위한 실질적 방안 도출 노력 - 비대면 사업콘텐츠개발, 온라인제작환경지원, 공간활용 증대 등 노력
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 소수의 인원이 다양한 사업을 기획 및 추진하고 있는바 사업계획 수립 시 월별 세부 일정, 예산, 전담조직 등을 하나의 도표로 체계적인 관리 필요 - 분기별 예산계획과 결산시점간의 차이가 존재하므로 적기 집행률 제고 노력 필요

〈 사업 성과지표 주요 내용 〉

- ① 네트워크사업 운영성과 : 동북권 네트워크, NPO공론장(공동행동포함)
- ② 공익활동 기반조성사업 운영성과 : 연구조사 성과, 아카이브 운영성과, 동북권NPO활동공간제공성과, 공간나눔·협업공간지원사업
- ③ 역량강화 운영성과 : 역량강화 교육운영성과, 디지털 콘텐츠 성과, 워킹그룹 운영성과

5] 서울블록체인지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 입주기업의 역량강화를 위한 노력 통해 입주기업의 특허, 고용창출, 매출액 증가에 기여 - 코로나 19 대응 차원의 입주기업 네트워킹 지원, 교육(방역수칙을 준수한 1대1면담 및 코칭, 비대면 프로그램(zoom) 채널 제공 등)
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 이직변동성이 큰 것으로 나타나, 위탁사업업무의 지속성측면에서 이직을 감소방안모색 - 수고해서 만든 성과가 외부에 충분히 알려지지 않은 바, 홍보의 효율성 추구 및 내부 성공사례 또는 롤모델을 개발하여 이를 활용한 적극적인 홍보 필요

< 사업 성과지표 주요 내용 >

- ① 블록체인 입주기업 육성 운영 성과 : 멘토링 및 네트워킹 운영성과
- ② 블록체인 입주기업 보육 성과 : 매출액 창출성과, 투자유치 성과, 신규고용 창출성과
- ③ 블록체인 전문인력 양성 운영 성과
- ④ 블록체인 생태계 활성화 운영 성과

6] 서울십대여성건강센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 대응하여 원격 진료 시범 운영, 원격 심리지원, 찾아가는 서비스 제공 - 위기 십대여성 성건강서비스 체계가 구축되어 위기사례가 접수되면 사례현황을 파악하고 진료 및 사례관리서비스를 제공하고 있음 - 의료비, 검사비, 예방접종비 등 적극적인 후원발굴(6.2억원)으로 자체자원 확보 노력
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 홈페이지 내 성건강정보 신설, SNS를 활용하여 이용자 참여를 독려하고 있으나 보다 적극적 홍보를 위한 인지도 및 니즈조사 기반의 전략 계획 수립 필요 - 20대 이후 서비스 대상에서 제외됨에 따라 서비스 단절이 발생됨으로 유관기관과 거버넌스적 논의를 통해 서비스가 지속될 수 있는 방안 모색 필요

< 사업 성과지표 주요 내용 >

- ① 의료지원 및 심리·정서지원 : 의료지원실적, 심리·정서지원 및 상담실적
- ② 교육지원 : 교육지원실적
- ③ 기초생활 지원·네트워킹 및 자원발굴 : 기초생활지원실적, 네트워크 및 자원발굴 실적

7 양천주민편의시설

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 19 상황 속에서 철저한 방역관리를 통해 이용자들의 2차 감염 예방 노력 - 사회적 약자에 대한 배려로 이용료 무료 및 감면 조치
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 홍보 매체별 성과를 분석한 후 효과성 높은 홍보수단의 전략적 활용 필요 - 시설이용관련 빈도 높게 제기되는 민원에 대한 유형화 통해 사전예방 강화 필요

〈 사업 성과지표 주요 내용 〉

- ① 편익시설 프로그램 이용확대성과 : 편익시설 프로그램 운영실적
- ② 수익금 확대성과 : 운영수입 증대 실적
- ③ 양천자원회수시설 거주자 수혜확대실적 : 양천자원회수시설 거주자 수혜확대실적

8 서남어르신돌봄종사자지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인교육 시 돌봄종사자의 특성(평균연령 60대 이상)을 반영하여 1대1로 스마트폰 조작방법 지원 - 서울시와 협력사업으로 요양보호사의 처우개선 종합계획을 발표하고, 장기요양요원 수기공모를 통해 좋은 돌봄실천 문화 확산 - 직원의 역량개발을 위한 다양한 교육 실적과 토론회, 포럼 등에 직원참여를 독려함
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 직원의 이직현상이 지속적으로 나타나고 있어 이직을 원인분석과 근태관리를 체계화하여 이직율을 감소대응 전략 필요 - 서울시, 건강보험공단의 협조를 받아 교육생 모집 홍보 확대 필요 - 지속적인 성과를 이루기 위해서는 지역자원 협력체계 및 다양한 매체를 활용한 프로그램을 추진하는 개선 노력 필요

〈 사업 성과지표 주요 내용 〉

- ① 역량강화사업(교육권/건강권) : 돌봄종사자 교육 개발 및 운영, 건강증진 프로그램 운영
- ② 권익옹호사업(노동권) : 권익향상, 정책지원 플랫폼 활성화, 상담 및 고충처리
- ③ 인식개선사업(좋은돌봄 사회적확산) : 캠페인,한마당,대시민 홍보

9 목동실내빙상장

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 대응하여 안전헬멧의 소독주기를 기존 2개월에서 1회 사용으로 개선 - 철저한 방역지침으로 3대륙 피겨선수권대회를 성공리에 진행 - 대관심사위원회를 운영으로 투명한 절차에 의한 대관운영체계 갖추고 있음
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 시설 이용활성화를 홍보 개선 필요(외부 광고 및 장소협찬시 명확한 시설명 표기, 국제 피겨선수권대회 유치 등 타 시설과의 차별화된 서비스 강조 등) - 학생단체 강습 대상을 서울시 전역을 대상으로 하여 제한(목동)적이지 않도록 서울시교육청과 협력 권장 - 손익구조가 점차 개선될 수 있도록 하는 경영전략을 수립하기 위한 TF팀 구성 및 고정비용 축소지향의 관리 필요

〈 사업지표 주요 내용 〉

- ① 링크 이용실적 : 링크 이용실적, 링크 대관수입
- ② 링크 활성화 실적 : 청소년 학교 체육수업 연계실적(참여인원, 금액)
- ③ 강습프로그램 운영실적 : 강습 프로그램 운영실적