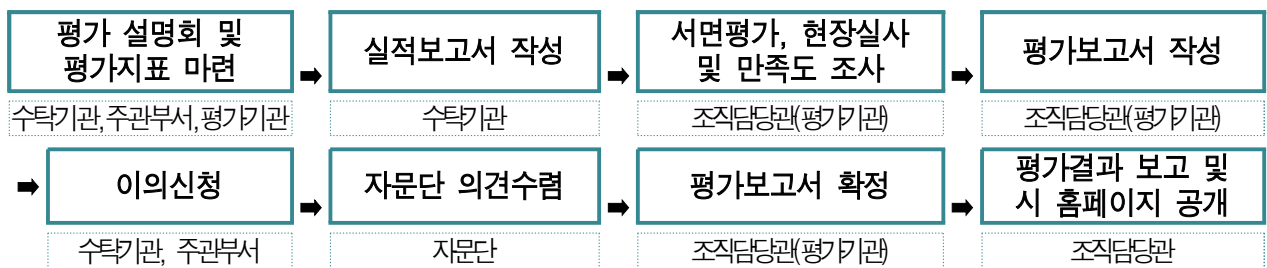


2022년 제1차 민간위탁 종합성과평가 결과

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
- 평가기간 : '22년 2. 28. ~ 4. 22.
- 평가대상 : '22년 61개 사무 중 19개
- 평가기관 : 외부 전문기관(재단법인 한국산업관계연구원)
- 평가내용 : 공통분야, 개별분야, 사용자 만족도 평가 (총100점)
- 평가절차



□ 평가결과

- 평가결과 : 19개 민간위탁사무 평가(평균 77.82점)
 - 75점 미만 재계약 배제 대상 사무 4개
 - 제1차 평가 평균점수 전년 대비 5.4% 하락(82.29점 → 77.82점)
 - ※ '15~'21년 전체 평균(79.71점) 대비 2.4% 감소
- 결과활용 : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사업 개선
 - 재계약 적정여부 판단 시 종합성과평가 결과 등을 반영해야함(조례 제12조)
 - 평가 결과 75점 미만은 해당 수탁기관과 재계약 배제(공개모집 등)(관리지침)

□ 사무별 주요성과 및 과제

① AI 양재허브 위탁운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 입주기업의 CES 2022 참가 기획, 실행으로 우리나라 참가기업 20개 중 11개가 포함되고 2개사는 CES 혁신상 수상하는 등 AI산업발전에 공헌 - 정기적 모니터링 체계와 사업 운영의 자체 점검 활동, 이용자 만족도 조사를 통한 건의사항을 체계적으로 대처하고 개선방안을 도출함
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 예산집행률이 80% 미만으로 다소 낮고, 비정규직 비중이 평균 57%로 높음 - 사회적 가치 제고를 위한 구매 비중이 서울시 권장(5%)보다 낮은 0.22%로 개선 요망 - 홈페이지 업데이트 등 사업에 대한 적극적인 홍보 필요

② 서울창업허브 창동 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 유망기업 발굴·지원, 글로벌 판매, 매출 증대, 동북권 창업지원중심지 구축 등 성과 우수 - 창업센터 입주기업과 지역사회, 사업구조, 판로 등 다양한 분야에 협업체계를 구축·운영 - 창업센터 간 또는 입주기업 간 네트워크를 통한 다양한 정보를 공유·활용
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업지표의 기존 정량지표 관리가 투자금액과 업무협약 등 주로 외형적인 지표만 관리하고 있어서 실효성 낮음 - 일반적인 계량지표는 상대적으로 관리하는 잘하고 있는 것으로 판단되나, 향후 고도화 작업이 필요할 것

③ 서울 먹거리 창업센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 정규직을 100% 유지하고, 최근 3년 평균 예산집행률 98% 달성 - 입주사 창업활동 활성화를 위해 24시간 센터를 개방하고, 온라인 공간 예약시스템을 운영하며 창업 유관기관의 교육 및 행사에 무료대관 지원
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 예산집행 관련 오류 사항이 발생하지 않도록 체계적인 업무 프로세스 정착 필요 - 성과관리 지표의 고도화를 통해 질적 효과 등 다양한 측면의 운영성과 측정 필요 - 수탁기관 경영악화로 전 계좌 압류('21.12월~현재) 및 '22년도 신규 사업비 계좌개설이 불가하여 임금 지급이 이루어지지 않고 있음

4 관악창업센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 지역경제 활성화를 위한 민관공학 합동 지역경제협의체를 구축하여 정보공유, 협업정책발굴, 네트워크 확장 등을 도모하고 있음 - 창업센터 입주기업과 대기업과 기술, 사업구조, 판로 등 다양한 분야에 협업체계를 구축 운영하고 지역 유관단체와 협업과 업무제휴를 통한 다양한 리스크 대응능력은 우수한 사업역량지표임
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 창업센터 특성에 맞는 직무전문화 교육을 위한 교육체계 구축·실행 필요 - 사업 성과측정 기준이 수익성, 활동성 등 실질적인 지표가 아닌 투자금액과 업무협약 등 외형적인 지표만 관리하고 있어 실효성에 의문

5 서울특별시 직장운동경기부 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 인권침해 근절을 위한 선수단 합숙 시스템, 합숙 및 훈련 환경 개선에 노력 - 재활전문병원과 업무협약, 후원유치를 통하여 경기인 장비소모품 예산절감, 회계처리를 위한 전문 시스템운영 등 긍정적으로 평가 - 시도체육회와 업무 협조체계를 구축하여 선수영입 및 팀전력 분석에 필요한 데이터 베이스 구축 - 24개 종목의 5명의 선수들이 도쿄올림픽 등 국제적으로 우수한 경기성적을 이루었음
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 정규직 비율이 25%로 타 민간위탁 기관에 비해 낮은 수준으로 정규직 비율 제고 노력 필요 - 코로나와 도쿄올림픽 준비와 개최라는 외부환경의 변화에도 불구하고, 국제경쟁력 확보를 위한 특별한 훈련이나 선수관리 체계의 변화는 확인되지 않음 - 후원 유치 노력이 건수가 아닌, 금액으로 성과관리가 전환되어야 할 것

6 서울특별시 장애인직장운동경기부 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 도쿄 패럴림픽 대회 선발전을 대비하여 강릉경기장에서 전지훈련을 수행하고, 재택훈련관리를 병행하여 경기력 저하 예방 - 실업팀 운영사업을 활용한 기금확보·운영, 인권침해 근절을 위한 선수단 합숙환경 및 훈련환경 개선을 위해 노력 - 코로나로 매우 훈련이 어려운 상황에서도 국제 탁구대회에 출전하여 우수한 성과를 이루고, 21년도에 는 9개 종목별 모든 대회에 출전하여 높은 성과를 달성
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 전용 훈련장이 없는 종목의 경우 전용 훈련장 확보를 위한 노력 필요 - 지도자가 없는 종목의 지도자 선임이 필요, 휠체어 컬링 지도자의 평가 점수가 2년 연속 최하점으로 대책 필요

7 잠실야구장 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 야구장 관리와 운영을 위한 전문성과 노하우 보유 - 근로여건 개선 및 고용안정을 위한 노력으로 각 구단 자체적으로 노무컨설팅 진행 - 안전사고에 대한 대책 및 예방활동, 긴급상황에 대한 시나리오 정비 및 인식, 비시즌 기간 활용도 제고 방안 모색을 위해 다각적인 노력 - 서울연고의 2구단의 상호협력적 마케팅과 홍보, 코로나로 인한 무관중 경기 시 랜선 응원방법 등 개발하여 좋은 반응
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 관중석 안전관련 시설에 대한 공사를 매년 시즌 종료 후 수행하고 있으나, 상시적 안전관리 체계와 전문성에 대하여는 확실하지 않음 - 안전에 대한 보다 철저한 관리계획을 통해 제로화 목표 필요 - 야구장 안전사고의 대부분은 파울타구 또는 홈런 타구를 잡으려는 과정에서 발생하고 있으므로 근본적인 대책 필요

8 효창운동장 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 축구행정 전문가 및 체육교육 전공자 등으로 구성된 인력은 전문성과 노하우를 충분히 보유 - 스포츠시설에서의 수익성은 시설사용자(경기자)와 고객이 주요 요인인데 코로나19 집합금지 지침 준수로 인하여 주요 수익성 요인들이 악화되었으나, 운영전략 전환으로 수익성 증대를 이룸(A보드 수익 2배 증가, 대관 수익 14배 증가)
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 포스트 코로나 환경 속에서의 시설활용 제고를 위한 다양한 방안에 대한 모색 필요 - 시설 이용율 극대화를 위한 마케팅 전략개발과 공공예약제 도입에 따른 예약 담당 잉여 인력을 마케팅 인력으로 전환 배치하여 운영실적을 개선할 필요가 있음 - 홍보 및 마케팅 담당 인력을 배치하여 다양한 대관 확대 전략을 개발할 필요가 있음

9 장안평 자동차산업 종합정보센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 사업계획을 변경하여 서울모빌리티쇼와 연계하여 장안평지역 산업체 전시, 차량점검 및 세차, 기획전시, 포럼 등의 사업을 기획·실행하는 등 새로운 사업기회 활용 우수 - 영세 사업자가 많은 지역 특성을 고려하여 현장 중심 의견 청취와 수출 지원 사업을 수행함으로써 수요자 중심의 지원 사업이 되게 하기 위해 노력함 - 지역 활성화를 위한 지역 협의체를 지원하고, 주민공모사업에 관한 사업계획 컨설팅 및 사업실행 후 모니터링 활동을 수행하는 등 지역 중심 활성화에 관심을 기울임
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 대기업의 자동차 중고매매 사업진출 등 급변하는 자동차 산업의 외부환경에 대한 인식 및 대응 미흡 - 모니터링이 미흡하고 사업계획서 및 협약내용 이행에 대한 점검과 보완대책 부적절 - 홍보부족 등으로 사업의 양적, 질적 성과가 불충분하며 모범딜러 인증 및 매칭 서비스같이 자동차 중고매매에 대한 인식개선을 위한 다양한 사업들 개발 필요

10 동남권 노동자종합지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 취약노동자 보호 등 다양한 사업을 운영한 경험과 실적이 있어 전문성 높음 - 세무상담 실적 및 업종별 노동자, 노조 및 단체의 지원에 대한 다양한 성과 - 기존 연구주제를 코로나19의 급격한 확산을 고려하여 피해가 심각한 영세사업장 종사자들을 위한 연구에 집중
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적 가치 제고를 위한 다양한 구매처 발굴 필요 - 전반적으로 양호하나 노동상담 등 일부 지표에서 목표치에 미달한 것으로 나타나 지속적인 노력이 요구됨

11 도심권 노동자종합지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 노동상담, 교육, 정책연구 등 다양한 노력과 활동을 통해 지역내 노동자의 권익을 향상시키기 위한 기관의 노력이 우수함 - 노동상담 등 도전적 목표치를 매년 초과 달성하는 등 전반적인 운영 및 성과가 우수함 - 사업총괄 추진계획에서 연도별 추진목표와 추진전략 등을 설정하고, 전년도 사업평가 및 실적점검을 통한 사업 개선방안을 도출하여 시행 - 업무공간에 대관지원 및 유인물 및 정보제공 등 공공성 있는 역할 수행
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 담당 직원 부재 시 업무공백이 없도록 대직자 운영에 대한 계획과 핵심 업무에 대해서는 업무의 흐름과 절차, 성과 등을 도식화하여 문서로 갖출 필요가 있으며, 사무편람의 주기적 개정(준수) 및 본 센터만의 교육체계를 구축할 필요가 있음 - 예산 적기집행을 제고 노력 필요

12 서울생활문화센터 낙원

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 상권과의 협력, 지역사회 공헌을 위한 노력 및 중앙일보 주관 공공혁신대상 문화예술 플랫폼 부문에서 수상하는 등 성과 창출 - 생활문화센터 낙원을 악기 상가일 뿐만 아니라 공유 문화공간으로 정착시켜 각종 음악 활동이 가능한 음악 연습실, 녹음 스튜디오, 편집실 등의 대여 가능한 공간으로 발전 - 악기기증, 홍보실적 면에서 목표 대비 높은 달성률 시현
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 성과평가체계 미흡, 만족도조사가 이루어지지 않고 있음 - 민간전문가 활용 확대, 적극적인 홍보 필요 - 직원의 전문역량 강화를 위한 교육 및 훈련의 기회를 좀 더 적극적으로 제공할 필요가 있음

13 도심권 50+센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19상황에 대응하여 온라인 교육방식의 조속한 도입과 내부구성원의 온라인 역량제고, 피교육자들을 대상으로 한 온라인 교육 수용체제의 구축에 적극적으로 대응 - 단계별 종합계획을 수립하여 전략적인 사업 수행 도모 - 포털, 카카오톡 중심의 홍보매체 활용과 유튜브를 통한 교육프로그램의 적극적 활용에 의해 피교육자의 접근성과 활용도 제고
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 경영지원조직과 사업수행조직간의 구분이 모호하므로 조직진단을 통해 효율적인 조직으로 개선 필요 - 업무성격에 따라 산출과 성과 지표를 세분화하여 질적 평가 위주로 전환 노력 필요

14 NPO지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 비영리 스타트업 관련 연구 수행, 성장지원에 필요한 요소들을 도출하여 맞춤형 지원을 제공 - 중장기 경영전략과 연도별 사업계획을 수립하여 체계적인 경영과 사업수행을 도모 - 코로나에 빠른 대응 및 국면 전환으로 21년 대부분 지표에서 성과가 회복되거나 성장함 - 분야별 전문가를 발굴하여 NPO들에게 법률, 세무회계 등 상담과 협력을 주선 - 짧은 운영기간에도 불구하고, 현장의 목소리를 수용하고 전문기관의 연구를 통해 체계적이고 실효성 있는 지원방안 수립 - 지속가능보고서를 매년 작성하여 발간하고 있음
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 권역별 NPO지원센터와 유사한 사업 추진으로 역할에 대한 중복 논의가 될 수 있으므로 이후에는 광역 NPO로써의 차별화된 사업 추진 전략 수립 및 성과제시 노력 필요 - 2019년 인건비 비중이 35%, 2020년 37% 2021년 42%로 매년 높아지고 있어 주의 필요 - 신규 위탁사무가 아님에도 서울시 지도점검, 회계감사 등에서 지적사항 발생 - 다만 사업 대부분이 지원사업 중심으로 지원사업을 통해 실제로 서울시민과 사회가 어떻게 변화하였는지 시민이 느끼는 체감 중심의 성과관리 고도화 필요

15 서울시 생활속민주주의학습지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - T/F팀을 구성하여 서울형 민주시민교육상(像)을 정립하고 민주시민 교육사업 프로그램에 대한 평가지표 개선 노력 - 코로나19 같은 갑작스럽고 예측이 어려운 외부환경 변화에 신속하고 적절하게 대응
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사회적가치 제고 측면에서 실적이 전무하여 개선 필요 - 체계적인 위탁금 관리를 통해 연간 사업과 예산집행의 적절한 안배 노력 필요 - 사업계획의 수립과 집행, 모니터링 및 평가체계를 구축하여 환류하는 방식의 체계적인 프로세스 구축 필요 - 시민사회 환경의 급격한 변화에 따라 중장기적 차원에서 대응전략 수립하여 대응 필요

16 서울시 성평등활동지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 19 상황, 사업예산 감소에도 불구하고 ‘찾아가는 교육’, ‘공동체별 정기강좌’를 업무협약(MOU)체결 등을 통해 비예산 사업으로 추진한 성과가 우수함 - ‘우리동네 젠더스쿨’은 자치구 활동 역량강화 및 자치구 센터 기반 구축 마련과 전국(여가부) 양성평등센터 사업모델로 확산 - 성평등 활동 의제와 이슈를 점검하고 새로운 사업을 모색함에 있어 외부환경변화에 대한 조명이 구체적으로 이루어졌으며, 다양한 사업기획 및 행사프로그램을 진행한 실적이 우수함
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 전체예산 대비 사업비 비중이 21.3%로 낮으며 인건비와 운영비 투입에 따른 사업의 성과증진을 위해 노력 필요 - 젠더 감수성 함양을 위해 교육 대상별 기초/심화 맞춤형 교육 커리큘럼으로 세분화할 필요가 있으며 교육내용도 ‘알기 쉬운 자료’로 콘텐츠를 개발하여 활용 보급될 필요가 있음

17 서울시육아종합지원센터

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 양육서 발간을 통한 육아정보 제공, 전문가가 참여한 양육방법의 제시, 양육정보를 가정통신문 형태로 제작하여 보급하는 등 양육지원을 위한 육아지원기관의 허브역할 수행 - '19년 개정 누리과정 개편 이후 어린이집 교사들이 영유아중심, 놀이중심 교육과정을 현장에 적용하는데 어려움을 겪을 때 보육 교직원을 대상으로 놀이중심 교육과정 관련 주제를 카드뉴스 형태로 만들어 보급하는 등 우수사례를 창출함 - 영유아부모, 교사 대상 맞춤형 자료를 제작하여 실물 책자 및 전자책 보급 등을 통해 사업의 성과를 대외적으로 공유
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 안정적인 인력활용과 고용안정을 위한 추가적인 노력 요망 - 차별화된 교육 주제, 상담 솔루션 제공을 심화하고 성과를 확대하여 사업의 지속적인 성과 창출 필요

18 서울시 서북권직장맘지원센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나 19로 인해 발생된 갑작스럽고 예상치 못한 상황 변화에 기존 교육 방식을 온라인 방식으로 전환 운영하는 등 신속하고 적절하게 대응 - 코로나19 이후 증가한 직장맘 고충 및 불이익 처분 관련밀착상담 및 전담 시스템을 활용해 권리구제를 강화, 찾아가는 상담으로 현장밀착형 상담을 강화하여 성과 창출 - 직원 성과평가제도를 구축하여 근무평가를 실행하고 있고, 직무만족도조사를 실행하여 긍정적인 개선실적을 보임
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 체계적인 환경 분석에 의해 선제적이고, 계획적 차원의 내부 시스템 구축과 전략 수립 및 실행이 요구됨 - 총 예산 대비 인건비와 운영비 투입률이 높아 예산의 효율적인 활용 필요 - 장기적 발전과 지속적인 성과 도출을 위해 이해관계자를 분류하고 목표와 필요에 따른 접근이 가능하도록 하여 센터 운영의 효율성을 높여야 함

19 서울영어마을 수유캠프

구 분	주 요 내 용
<p>주요 성과</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 지역 교육공동체에서 벗어나 서울 전지역, 강원도 출장교육 등 이동수업 관련 노력이 우수하며 확대가능성 높음 - 비대면 수업을 위한 시스템보강, 방학캠프와 방과후교실을 비대면으로 진행하고, 일부 통학형으로 운영
<p>개선 과제</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 상황의 지속으로 인한 교육의 축소 운영으로 예산 집행률이 매우 저조하며(43.5%), 전반적으로 수동적으로 운영되었고 목표달성을 위한 활동이 저조함 - 미래 교육의 롤 모델에 대한 분석을 통해서 향후 수유 캠프의 운영전략에 대한 분석과 대응지표 관리해야 할 것으로 판단됨 - 지출증빙 누락, 영수증 처리 미흡 등 회계처리 기준에 대한 공지 및 관련 교육 강화 필요