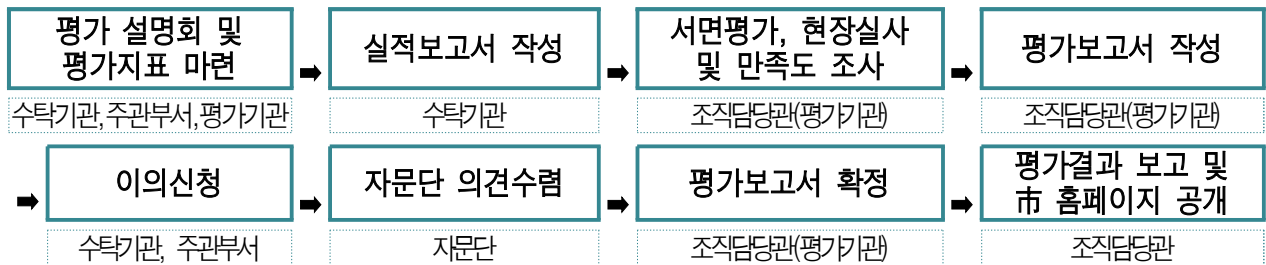


2023년 제차 민간위탁 종합성과평가 결과 보고

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

□ 평가개요

- 추진근거 : 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제18조
- 평가기간 : '23년 2월 ~ 4월
- 평가대상 : '23년 47개 사무 중 12개
- 평가기관 : 외부 전문기관(재단법인 한국산업관계연구원)
- 평가내용 : 공통분야, 개별분야, 사용자 만족도 평가 (총100점)
- 평가절차



□ 평가결과

- 평가결과 : 12개 민간위탁사무 평가 결과 평균 67.34점
 - 75점 미만 재계약 배제 대상 사무 7개
- 결과활용 : 재계약 적정성 심의반영 및 위탁사업 개선
 - 재계약 적정여부 판단 시 종합성과평가 결과 반영(조례 제12조)
 - 평가 결과 75점 미만은 해당 수탁기관과 재계약 배제 및 공개모집(관리지침)

□ 사무별 주요성과 및 과제

① 장애인 의사소통 권리증진센터 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 장애인 의사소통 스마트 지원 기반강화를 위해 채팅기반 의사소통 어플리케이션(커뮤니톡), 시각 장면기반 의사소통 어플리케이션(커뮤니샷) 개발 및 고도화 - 지역 네트워크를 확대(2020년 6개 기관 네트워킹 → 2021년 23개 기관 네트워킹 → 2022년 36개 기관)하여 업무협약, 교육, 간담회 등 성과 도출
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 어플리케이션에 대한 평가기준인 사용성 평가는 현재 정성적 평가(만족도)로 관리하고 있으나, 사용자 수 및 사용시간 등 객관적인 평가항목 제시 필요 - 본 사업에 대한 인식 확대를 위해 대학생·시민 기자단 등 활용 필요

② 서울특별시 강북노동자복지관 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 비정규 노동자들이나 취약계층 노동자들에게 인문, 건강, 법 관련 프로그램 제공 - 기관의 2020년~2022년 평균 예산집행률은 94.62%로 대체로 양호
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 市의 승인이 없는 내부 게시물 및 외부 현수막 게시, 외부 단체의 입주 등 시유시설의 사적 이용 발생 - 협약이행보증보험 및 회계직원 재정보증보험 미가입, 공개채용시 외부위원 미선임 등 지도점검 지적사항 발생 - 다른 노동자종합지원센터와 차별화된 강북노동자 복지관만의 사업 발굴 필요

③ 동북권 노동자종합지원센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 취약노동자 대상 노동 및 세무 상담시 서울시 노동권리보호관 제도 등을 활용하여 전문인력 지원 - 안전관리 지침을 수립하고 안전점검 및 화재발생 대응 훈련 및 체크리스트에 의한 자율 안전보건 관리 등 실시
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 타 노동자지원센터와 차별성이 없으며, 사업계획서에 전년도 사업성과에 대한 분석 및 이를 기반으로 한 사업 개선사항이 담겨있지 않는 등 환류 개선 필요 - 협약기간 내 2년(21년~22년) 동안 22건의 문제점이 확인되는 등 위탁사무 운영에 필요한 공공정책 이행을 위한 이해 및 전문성 미흡 - 센터장 산하에 5팀으로 구성되어 있으나 1센터장, 6팀장, 1팀원의 인력 구조로, 조직의 지휘체계와 인력의 역할 및 책임 정합성이 떨어짐

④ 서남권 노동자종합지원센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 권역내 자치단체, 노동자 및 시민단체, 권역내 유관기관 등 주요 이해관계자 집단과 협력체계 구축 - 안전보건관리 활동계획서 마련, 체크리스트에 의한 자율안전보건관리 실시 등 시설물 안전관리를 위해 노력
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 사업활성화를 위한 이해관계자 협력체계는 구축하였으나, 해당 협력체계 내에서 해당 센터의 어떤 전문성을 통해 어떤 성과를 도출하였는지 불분명함 - 타 노동자지원센터와 차별성이 없으며, 개별 사업별 사업량이 지니는 의미가 무엇인지 내용 없이 단순한 이행계획만 포함되어 있어 기대효과 분석 필요

⑤ 서울노동권익센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19라는 외부적 상황 변화에 대응하여 노동상담사례집 온라인 발간, 코로나19 노동상담 사례 취합 분석 등 사업내용 및 사업수행 방식 변화 - 이동/플랫폼 노동자를 위한 쉼터 운영을 활용하여 마스크 등 물품 배포, 상담프로그램 운영 등 기능 확대
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 대부분의 사업에 성과지표와 성과목표치 등이 마련되어 있지 않고 사업계획 수립 시 사업별 성과평가에 대한 계획이 반영되어 있지 않는 등 사업성과 평가체계 미흡 - 서울노동권익증진을 위한 컨트롤 타워로서의 역할 미흡하고, 지도점검시 많은 지적 사항이 발생하여 민간위탁 지침 및 규정에 대한 역량 강화 필요

⑥ 서울특별시 9호선 2~3단계 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 혼잡도 증가하는 상황에서도 정시율을 100%를 목표로 관리하고 있으며, 99.97% 달성 - 안전관리를 강화하기 위하여 관련 인력이 확충(1인)되고, 중대재해팀 신설함 - 전자계약(나라장터)제도를 통한 경쟁입찰, 예가 대비 낮은 금액으로 계약체결, 1인 수의 계약은 지양으로 계약금액 절감을 위해 노력
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 혼잡도가 높은 시간대에는 역별로 혼잡도 지표 관리가 필요 - 부대사업 수익률 증대 성과목표 관련 연도별 목표를 넘어 수익원 항목별 목표로 구체화 필요

⑦ 동남어르신돌봄종사자지원센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 캐치플레이즈(Never stop 동남센터, Made in 동남센터, Combine with 동남센터)를 만들어 주요 사업의 가치와 정체성을 효과적으로 홍보 - 장기요양요원의 역량강화 지원을 위해 치매어르신 케어전문교육, 인지활동 지도교육을 단계별로 세분화하여 운영 - 어르신 돌봄종사자의 처우개선을 위해 지역모임, 간담회, 정책토론회 등 단체간 교류 및 네트워크의 장을 형성
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 동남 지역 어르신돌봄종사자 모집단은 총 3만여명으로 추정되나 센터 이용자는 약 8,000명으로 이용자 참여 확대를 위한 노력 필요 - 포스트 코로나 시대 반영하여 교육권, 건강권, 노동권 역량강화를 위한 비대면 교육 사업 추진 필요

⑧ 동북어르신돌봄종사자지원센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 캐릭터(나루, 이따)를 개발하여 돌봄노동자를 포함한 지역사회와 소통할 수 있는 동북센터 고유의 콘텐츠를 확보함으로써 밝고 긍정적 이미지 구축 - 장기요양요원의 역량강화 지원을 위해 치매어르신 케어전문교육, 인지활동 지도교육을 단계별로 세분화하여 운영 - 코로나 19 확산시 자체 노력으로 지자체 지원 코로나 자기진단키트 7,500개를 배부하는 등 국가재난 상황에서 방문요양보호사의 건강권을 위해 노력
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 동남 지역 어르신돌봄종사자 모집단은 총 2만 8천여명으로 추정되나 센터 이용자는 약 12%인 3300명 내외로 이용자 참여 확대를 위한 노력 필요 - 지도점검에서 예산지출 및 복무관리 관련 지적사항 및 협약서 위반사항 (임금지급명세서 미제출, 보험증권원본 미제출) 등이 발생하여 재발 방지 노력 필요

⑨ 서울여담재 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 운영에 필요한 영상자료 및 각종 홍보물 등을 내부 인력이 직접 제작하여 비용 절감 - 산업안전보건 교육이수 및 예방활동으로 우수사업장 인정서 취득
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 민간위탁 사무 수행을 위해 공공성을 준수하여야 함에도, 협약기간 내 2021년(16건)과 2022년(18건) 총 34건의 지적사항 발생 - 여담재 운영 설립목적이 여성에 대한 역사 및 이야기가 있는 공간임에도 불구하고 주요사업인 여성인물 연구사업의 성과 미흡 - 사업의 계획과 실행 그리고 적절한 평가와 향후 전략에 대한 업무매뉴얼이 없어서 위탁사무의 발전적 수행을 기대하기 어려움

10 하이서울쇼룸 운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 2022년도 사업성과를 항목별(신규 입점 기업확대, 국내 판매지원, 패션쇼 개최, 온라인 판매채널 확장, 온라인 기획전 진행, 홍보 SNS 관리)로 분석하고 그 개선방안을 도출 - 쇼룸입점 신규기업 선발시 사회적 기업에게 가점을 부여하는 제도를 운영하여 사회적 약자 배려 - 입점업체의 매출을 늘리기 위해 온라인몰, 해외판로 개척, SNS 홍보 등 다양한 활동을 적극적으로 수행
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 위탁사무 물품구매시 여성·장애인 기업 등 사회적 가치제고 관련 실적 전무 - 지도점검 지적사항은 모두 회계처리 및 인사에 대한 부분으로 해당 부분에 대한 문제점 파악 및 개선 노력 필요

11 성수 수제화 활성화 지원사업 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 영세 수제화 업체들에 대한 유통지원 및 콜라보레이션을 통한 상품개발 등 성과 도모 - 교육생 선발, 창업플랫폼, 온라인/오프라인 지원업체선정 등을 위해 많은 민간전문가 활용(2021년 70명, 2022년 120명)
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 거시적 차원의 수제화 활성화를 위한 작업환경 개선, 가업승계 활성화 지원 사업 등은 서울산업진흥에서 사업을 추진하는 등 컨트롤 타워로서의 역할 미흡 - 인적구성에서 계약직의 비율이 높고, 2021년과 2022년 수행인력의 높은 이직현상으로 조직안정성 측면에서 부담

12 서울시 증소유통물류센터 관리운영

구 분	주 요 내 용
주요 성과	<ul style="list-style-type: none"> - 없음
개선 과제	<ul style="list-style-type: none"> - 조합출자금(최종)미입금, 회계관리처리 문서 미완결, 대금 미지불, 임금체불 등 기본적 관리의 절차 및 체계를 제대로 갖추지 못함 - 이행지급보증보험 미가입, 제3자 전대, 배송차량 및 지게차 노후화로 일부만 운행 등 사업운영의 관리능력 없는 것으로 판단 - 서울시 소관부서에서도 두루조은협동조합은 수탁사무를 운영 관리할 능력이 없는 것으로 판단하여 협약 해지함