

2016 DDP 시설통합관리 위탁사 직원 해외 직무연수 출장 계획

2016 . 8 . 8 .

문서번호	시설관리팀-2490	선임	팀장	본부장	단장	대표이사	
결재일자	2016.08.11.	08/10 김창만	08/10 代노태 화	08/10 최구환	08/10 최훈근	08/11 이근	
공개여부	공개	협 조		선임			
방침번호	대표이사방침 제 (2422)호			08/10 정은석			

추진근거	<ul style="list-style-type: none"> - 2015 DDP 시설통합관리 계획(안) (대표이사방침 제35호, 2015.1.12) - DDP 시설통합관리 용역 계약 체결 보고(경영팀-4240호, 2015.3.3) 		
대 내 외 협력현황	부서(단체)명	협약내용	협약결과
	(주)관우개발 컨소시엄	해외 직무연수 선발 평가기준 수립, 출장지 선정 등 직무연수 주요내용 협의	협약 완료
사 업 비	DDP 시설통합관리 용역비 내에서 정산 ※ 7,861,000원(873,444원/인)		

※ 문서내용을 위와 같이 간단히 요약하세요.

사전 검토항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무 ✓' 표시하시기 바랍니다.

검 토 항 목	검토여부 '✓' 표시			
시 민 참 여 고 려 사 항	시 민 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	이 해 당 사 자 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	전 문 가 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	옴 브 즈 만 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
법 령 및 기타 고 려 사 항	법 령 규 정 :	교통 <input type="checkbox"/>	환경 <input type="checkbox"/>	재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
		고용효과 <input type="checkbox"/>	노동인지 <input type="checkbox"/>	균형인지 <input type="checkbox"/>
	기 타 :	취약계층 <input type="checkbox"/>	성인지 <input type="checkbox"/>	장애인 <input type="checkbox"/> 디자인 <input type="checkbox"/>
	갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/>	유지관리 비용 <input type="checkbox"/>	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
타 자 원 의 활 용	중 앙 부 처 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	민 간 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	기 업 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
관 계 기 관 및 단 체 협 의	관 계 기 관 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	
	관 련 단 체 :	유 <input type="checkbox"/> ()	무 <input checked="" type="checkbox"/>	

2016 DDP 시설통합관리 위탁사 직원

해외 직무연수 출장 계획

DDP 시설통합관리 위탁사 우수직원들의 직무능력향상 및 동기부여를 위하여 오사카 유니버설스튜디오 등 일본 2박3일 일정으로 해외 직무연수를 시행하고자 합니다.

1. 추진배경

- DDP 시설관리 위탁직원들의 이직률 증가에 대한 고민('14.10~12월)
 - DDP는 다출구 비정형 특성의 건축으로, 민간기업 최고 관리면적군에 포함될 정도로 업무강도가 높아, 위탁사 직원들의 잦은 이직 발생
 - 직원들의 이직률 증가로 인해 업무효율 저하 및 관리 사각지대 증가
 - 위탁직원 특성상 단기근속에 따른 소속감 결여로 동기부여를 위한 장기 근속 프로그램 요구 증대
- 시설위탁관리 개선을 위한 자문회의 개최('15.1월)
 - 기존 저가경쟁입찰이 아니라 제안경쟁입찰 방식으로 전환 검토
 - 제안경쟁입찰시 추가제안을 통해 제안사의 적극적 사업 참여 동기 유발
 - 직군통합 및 품질시스템, 특화프로그램 도입 등 개선안 도출

다양한 직군 운영으로 효율성 저하

- 직영, 위탁의 2가지 운영체계.
- 9개 직군 운영
- 유사 직군 중복
- 다단계 커뮤니케이션으로 업무처리 지연 및 행정력 손실 초래

직군 통합 및 효율화

1년 단기 계약에 따른 관리품질 저하

- 이직률 상승(50% : 업무 노하우 유출 및 직원 수시교육)
- 위탁업체의 적극적 투자 및 관리부재로 직원들의 적극성 결여
- 직원 소속감 부재
- 짧은 계약기간으로 인수인계에 시간이 많이 투입되어 집중도 저하

품질 SYSTEM 도입

DDP 특화된 업무의 미정착

- 안전안심지킴이 등 특화 인력의 업무 활용 단순성
- 특화인력에 대한 교육 및 관리 프로그램 부재

특화 PROGRAM 도입

2. 추진경과

- '15 DDP 시설통합관리 용역 공고 및 제안서 심사('15.2월)
- 계약을 위한 협상과정에서 직원근무여건 개선안 도출('15.2월)
 - 계약 특수협상을 통해 위탁사 기업이윤 6%를 2%로 감소하고,
 - 4% 이윤을 직원 동기부여를 위한 [특화프로그램 도입]과 위탁사무실 및 휴게실 [근무환경 개선] 비용으로 활용하기로 협상 완료
 - 장기적인 직무개발 및 동기부여를 위해 상.하반기 연 2회 해외연수 제안
- 해외 직무연수 선발 평가 기준 수립('15.6~7월)
 - 공정한 평가를 위해 분기별 근무성적의 평균환산점 적용
 - 업무효율 증대를 위하여 DDP 장기근속자에게 가산점 부여
 - DDP 6개월 미만 근무자는 선발대상에서 제외
 - 벤치마킹 직무연수 목적에 맞도록 적격성 판단점수 책정

구 분	배 점	평가방법	비 고
근무성적	30	근무평정점수 × 0.3	- 근무평정 회차별 반영 - 분기별 평가 진행 - 2분기 합계 점수 평균환산 적용
근속연수	30	1년이상 - 30점 1년미만 - 개월수 × 2	- 근속연수 6개월 이상 근무자 ※소속회사 구분 없이 DDP 내 근속
적격성	40	- 직무수행능력-벤치마킹 (20점) - 열정 및 적극성 (10점) - 성장 및 기여 가능성 (10점)	- 평가위원 : 해당 파트장 - 필요시 면접심사 실시
기타가산	10	기타 추천 및 출장국 외국어 구사능력자	
합계	100		

- 1차 직무연수 대상자 총 11명 출장 ('15. 10. 12 ~ 14 (2박3일))
 - 일본(도쿄디즈니랜드,오다이바)

■ 2차 직무연수 대상자 선발 ('16. 5 ~ 7) - 총 9명

- 총인원 200명 대상으로 6개월 이상 DDP 근속자 명단 작성
 - 총인원200명, 대상인원 128명, 제외인원 72명

구 분		총인원	대상인원	제외인원
인프라 Part	기계	11	9	2
	전기	11	8	3
	건축/영선/조경	10	9	1
	방재	9	8	1
	통신	4	3	1
	AV	4	4	0
	소계	49	41	8
안전 Part	보안	60	31	29
	안내	28	11	17
	주차	9	9	0
	홀매니저	3	3	0
	소계	100	54	46
환경 Part	미화	45	33	12
	가구	3	0	3
	소계	48	33	15
운영 Part	총괄운영	3	0	3
	소계	3	0	3
합 계		200	128	72

□ 최종 직무연수 대상자 총 9명 선발 완료

- 인프라 3명 : 박인(영선), 우지명(기계), 정해룡(전기)
- 안전 3명 : 윤여경(보안), 주상하(보안), 김둘이(안내)
- 환경 3명 : 김순옥(미화), 김영희(미화), 최병훈(미화)

※ 개인별 평가결과는 붙임 참조

3. 연수개요

■ 추진목적

- 일본 최대 도쿄디즈니랜드 경쟁업체인 유니버셜스튜디오 테마파크 벤치마킹
- 통합사 우수사원에 대한 포상으로 능동적이고 적극적인 근무자세 고취

■ 추진개요

- 연수일정 : '16. 8. 25(목) ~ 27(토) (2박3일)
- 출장지 : 일본(유니버셜스튜디오 등)
- 연수인원 : 총 9명
- 연수비용 : DDP 시설통합관리 용역비 내 정산
- 7,861,000원 (873,444원/인)
- 세부일정

구분	일자	지역	대상	주요 일정	
1일차	8.25(목)	나라 오사카	간사이 공항	오전	(07:40~09:30) 인천공항→간사이 국제공항
			나라		(11:00~14:00) 동대사, 사슴공원
			오사카	오후	(14:00~18:00) 오사카성, 신사이바시
			사카이시		(18:00~) 숙소이동 체크인
2일차	8.26(목)	오사카	유니버셜 스튜디오 재팬(USJ)	오전	(09:00~18:00) 유니버셜스튜디오(종일) (18:00~) 숙소이동 체크인
				오후	
3일차	8.27(금)	오사카	간사이공항	오전	(08:~10:00) 간사이국제공항
					(10:50~12:00) 인천공항 도착
			인천공항	오후	(12:00~13:00) 중식
					(13:00~) 해산

■ 벤치마킹 포인트

□ 유니버셜스튜디오 재팬

- 시설개요

- 소재지 : 오사카 부 오사카 시 고노하나 구 사쿠라지마 니쇼메 1번 33호
- 부지면적 : 54 ha(공원 면적: 39 ha)

명 칭	유니버셜스튜디오 재팬	비고
개장일	2001. 03. 31	
면적	390,000m ²	
입장료	6980 엔	
입장객	1390만명/년	
시설수	어트랙션 20, 기타 상품판매 시설 식음시설	
운영사	USJ	

- 운영특징

- '유니버셜 스튜디오 재팬'은 할리우드의 유명한 영화를 테마로 한 탈것과 쇼, 어트랙션으로 어린이부터 어른에 이르기까지 흥미진진하게 할리우드를 체험할 수 있도록 구성한 테마파크이다.

운영은 오사카시, 유니버셜 스튜디오사, 스미토모상사, 스미토모금속공업(주), 히타치조선(주) 등 지방자치단체와 많은 대기업 및 금융기관들이 공동 출자하여 설립한 유에스제이(주)가 맡고 있다.

- 공원 안은 초호를 중심으로 샌프란시스코, 뉴욕, 할리우드, 스누피 스튜디오, 애미티 빌리지, 워터월드, 쥐라기공원 등의 구역으로 나누어져 있다. 인기있는 어트랙션으로는 타임머신을 타고 과거와 미래를 구경하는 백투더 퓨처, 보트를 타고 공룡이 살아 있는 열대우림을 탐색하는 쥐라기공원, 입체영상으로 보는 터미네이터 2, 무서운 백상어가 있는 바다를 향해하는 조스 보트 여행 등이 있다.

- 서비스 가이드

- 게스트 서비스 : 외국어 스튜디오 가이드(영어, 중국어, 한국어), 분실물, 메시지 전달 서비스, 외화환전, 우편물 취급, 교통정보 안내, 장애인 분들을 위한 각종안내 등 의무실, 화장실(모든 화장실은 휠체어로 이용할 수 있음), 흡연구역, 스튜디오 인포메이션
- 가족고객지원서비스 : 수유, 식사, 기저귀 교환 및 분유용 온수나 이유식용 전자렌지
- 편의 서비스 : 애완동물 보관소, 국제우편 택배서비스, 휠체어 대여, 물품보관함
- 면세서비스 : 해외 관광객을 대상으로 면세 서비스 실시

- 다양한 쇼 진행 및接客 서비스
 - 구역별로 그에 해당하는 캐릭터들이 다양한 쇼(show) 를 진행하며, 볼거리를 제공하고 있으며, 각 섹션별로 해당 직원들이 다양한 퍼포먼스를 진행하고 있음.



4. 연수준비

- 출장자 소양교육 실시
 - 일시 : '16. 8. 23(화) (예정)
 - 장소 : DDP 살림터 3층 디자인나눔관 회의실
 - 내용 : 재단 공무국외출장심사내규에 준하여 DDP의 대표자로서 지켜야할 소양교육 및 출장지에 대한 사전 지식 교육
 - 공무국외출장 여행자 수칙 및 보안서약
 - 서울시 산하기관 종사자로서의 품위 유지
 - 현지의 규범.관습.공중도덕 준수 의무 고지
 - 사전 계획된 방문약속을 예고 없이 변경 또는 취소하거나 그 밖에 기관의 명예를 손상시키는 일이 없도록 해야할 의무 고지
 - 출장지에 대한 벤치마킹 포인트 및 직무연수 취지에 대한 설명

5. 자료수집 및 사후관리

- 출장보고서 제출
 - 방문기관이나 현장사진, 면담자료 등의 자료를 포함한 귀국보고서 제출
 - 보고서 제출기한 : 귀국후 15일 이내

- 사후관리
 - 출장보고서는 관련직무분야에서 충분히 활용할 수 있도록 전직원에게 즉시 공람 배포
 - 내부 워크숍을 통하여 출장 중 습득한 지식 및 관련 기술을 공유

6. 향후계획

- 현황 문제점 및 개선방안 도출
 - '15년 1차 연수 문제점
 - 10명 이상 인원의 통합 연수 시행으로 인한 업무공백 우려
 - 출장자의 안전 및 품위유지에 대한 실시간 정보파악 불가능
 - DDP 시설통합관리 종사자의 직무연수를 위한 벤치마킹 출장인 데 반해 DDP의 철학과 비전을 확실하게 이해하고 직무연수의 취지를 정확히 인지하고 있는 재단 직원의 동행이 없음
 - 개선안
 - 정기평가를 통해 업무에 차질이 없도록 상, 하반기 연중 2회 연수 시행
 - DDP 시설통합관리 종사자 인솔을 위한 시설관리팀 직원 동행 ('16년 3차 연수시 동행 예정)

- 붙임 1. DDP 시설통합관리계획(안) 및 계약체결보고 각 1부
2. DDP 시설통합사 해외 연수 관련 서류 1부. 끝.