

『2023년도 민간위탁 종합성과평가 용역』

- 요약보고서 -

2023. 12.

인천광역시장(자치행정과) 귀하

제1장 평가개요	5
----------------	---

1. 목적	7
2. 인천광역시 민간위탁 종합성과평가 근거	7
3. 평가대상	8
4. 평가방법	9

제2장 평가결과	11
----------------	----

1. 평가결과 종합	13
2. 평가영역별 결과	16

제1장 평가개요

1. 목적

- 수탁기관의 운영성과를 종합적으로 평가하여 위탁사무의 품질 제고
- 민간위탁 사무의 체계적인 성과평가를 통해 수탁기관의 책임성 강화 및 성과관리의 효율성 제고
- 객관적인 평가를 통한 위탁사무 개선 및 재계약 적정성 심의 근거로 활용

2. 인천광역시 민간위탁 종합성과평가 근거

- 「인천광역시 사무의 민간위탁에 관한 조례」 제17조(종합성과평가 등)

인천광역시 사무의 민간위탁에 관한 조례
제17조(종합성과평가 등)
① 시장은 민간위탁 사업의 성과를 종합적으로 측정하기 위하여 위탁기간의 만료 90일 전까지 종합성과평가를 실시하여야 한다. 다만, 다른 법령 또는 조례에 따라 평가 또는 감사 등을 받는 경우에는 해당 자료를 확인하는 것으로 갈음할 수 있다.
② 시장은 제1항에 따른 종합성과평가를 전문기관에 위탁할 수 있다.
③ 시장은 제1항에 따른 종합성과평가 결과를 시 홈페이지에 공개하여야 한다.
④ 시장은 종합성과평가 결과에 따라 수탁기관에 인센티브를 부여할 수 있다.

3. 평가대상

○ 2023년도 민간위탁 종합성과평가 평가대상은 19개 사무임

〈표 1〉 2023년 민간위탁 종합성과평가 평가대상 사무

연번	담당부서	위탁사무명	수탁기관명	위탁기간	만료일	민간위탁사무유형
1	교육협력담당관	인천영어마을 운영	(재)로이교육재단	3년	2023-12-31	시민이용사무
2	공정사회경제과	인천광역시 마을기업 지원기관 운영	청운대학교 산학협력단	1년	2023-12-31	중간지원조직사무
3	노동정책과	남동근로자종합복지관	한국노총 인천지역본부	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)
4	환경기획정책과	인천환경교육센터 운영	인천업사이클 에코센터	3년	2023-12-31	중간지원조직사무
5	총무과	직원 마음건강 지원사업	(주)휴노	3년	2023-12-31	시민이용사무
6	문화정책과	인천영상산업 육성 지원사업	인천광역시 영상위원회	3년	2023-12-31	시민이용사무
7	체육진흥과	문학경기장 위탁	(주)신세계야구단	5년	2023-12-31	시민이용사무
8	관광마이스과	관광편의시설업 지정	(사)인천시관광협회	2년	2023-12-31	소규모 사무
9	관광마이스과	관광안내소 운영	(사)인천광역시 관광협회의	2년	2023-12-31	시민이용사무
10	아동정책과	지역아동센터 인천지원단 운영	전국지역아동센터 협의회	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)
11	청소년정책과	인천광역시 청소년활동진흥센터 운영	가천미추홀 청소년봉사단	3년	2023-12-31	중간지원조직사무
12	청소년정책과	청소년 국제교류 활성화	인천광역시 청소년활동진흥센터	3년	2023-12-31	소규모 사무
13	송도기반과	송도환승센터 위탁운영	인천공항서비스(주)	3년	2023-12-31	시민이용사무
14	수질안전부	수돗물 시민평가단 및 서포터즈 운영	한국상하수도협회	2년	2023-12-31	시민이용사무
15	여성정책과	인천 여성리더 아카데미	인하대학교 평생교육원	3년	2023-12-31	소규모 사무
16	건강증진과	통합건강증진 사업지원단 운영	인하대학교 산학협력단	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)
17	건강증진과	심뇌혈관질환 예방관리사업 지원단 운영	인하대학교 산학협력단	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)
18	청소년정책과	학교밖청소년 지원센터 운영	가톨릭 아동청소년재단	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)
19	장애인복지과	송암점자도서관 운영	(사)인천광역시 시각장애인복지연합회	5년	2024-06-29	사회복지사무(사무형)

4. 평가방법

- 민간위탁은 민간이 보유하고 있는 전문성을 활용하여 인천광역시에서 제공해야 하는 공공서비스를 제공함으로써 공공성과 효율성을 추구하기 위한 제도이므로 공공성과 효율성 모두를 평가하기 위한 지표체계를 구성함
- 인천광역시 민간위탁 관리지침, 지도점검 체크리스트 등을 검토하고 주요사항을 성과평가 지표로 반영하여 시의 정책방향과의 일관성에 대한 체계적인 평가체계를 구축함
- 민간위탁사무는 사업특성이 다양하기 때문에 동일한 평가지표를 모든 평가대상사무에 적용하기에 한계가 있으므로, 민간위탁사무의 유형을 구분하고 유형별 특성을 반영하여 차별화된 평가지표를 활용하고자 함
- 민간위탁사무는 ① 시민이용 사무, ② 사회복지 사무, ③ 중간지원조직 사무, ④ 단순시설 관리 사무, ⑤ 소규모 사무로 분류하여 총 5가지 유형으로 구분함
- 과정영역(공통영역)은 50점으로 세부평가요소 및 착안사항을 명확하게 명시함으로써 객관성을 확보함
- 결과영역(개별영역)은 40점으로 위탁사무의 특성을 고려하여 정량평가와 정성평가를 함께 적용하되, 정량평가는 목표대실적평가, 목표부여평가, 단계별 평가 등의 평가방법을 통한 평가를 실시함
 - 정성평가는 외부환경 변화에 대한 대응노력, 목표설정의 도전성, 환류 등의 노력 및 성과를 평가함
- 만족도영역은 10점으로 고객만족도 조사(정량평가)와 만족도 제고 노력(정성평가)을 평가함으로써 시민만족 수준에 대한 객관적 평가와 시민만족 제고를 위한 노력을 함께 평가함

〈표 2〉 2023년 인천광역시 민간위탁 평가기준

영역	평가지표		지표 성격	배점				
				시민 이용	사회 복지 (사무형)	중간 지원 조직	단순	소규모
과정 영역	사업 계획	사업계획의 적정성	정성	4	4	4	4	4
		사업개선을 위한 노력	정성	2	2	2	2	2
	인력 및 조직	조직구성 및 인력운영 적정성	정성	4	4	4	4	4
		인력의 전문성 보유	정성	3	3	3	3	3
		근로여건 및 고용안정 노력	정성	4	4	4	4	4
	예산	사업예산집행의 효율성	정성	5	5	5	5	5
		경제적 효율성	정성	2	2	2	2	2
	사업 관리	운영관련 매뉴얼 및 규정	정성	4	5	4	4	4
		사업운영 자체점검활동	정성	3	4	3	3	3
		시설관리 업무의 적정성	정성	2	-	2	2	2
	사업 활성화	사업활성화를 위한 노력	정성	4	4	4	4	4
		이해관계자 협조 및 소통 체계 구축 노력	정성	2	2	2	2	2
		사업 마케팅 및 홍보 노력	정성	2	2	2	2	2
	사회적 가치	사회적 기여 등 위탁사무 가치 제고	정성	2	2	1	2	2
		거버넌스 구축도	정성	-	-	1	-	-
		민간주체(지역사회)에 대한 지원	정성	1	1	1	1	1
	지도 점검	지도점검 결과 조치 이행률	정량	4	4	4	4	4
		지도점검 결과 이행 노력도	정성	2	2	2	2	2
	과정지표 소계			-	50	50	50	50
결과 영역	개별 사무	주요 사업 목표 달성도	정량	25	25	25	25	25
		성과목표의 적정성	정성	10	10	10	10	10
	대외적 우수성과 사례 창출 수준		정성	5	5	5	5	5
	결과지표 소계				40	40	40	40
만족도	만족도	이용자 만족도	정량	5	5	5	5	5
		이용자 만족도 제고 노력	정성	5	5	5	5	5
	만족도 소계				10	10	10	10
감점 (-4)	부적절한 사항으로 언론보도		정량	감점사항 건별 -1점 (최대 감점 -30점)				
	임금체불 및 세금체납		정량					
	협약사항 위반(건당 -1점)		정량					
	위탁사무 이외 시설 및 예산 사용		정량					
	전직원 성희롱성폭력교육 미이수(24년 도입)		정량					
	전직원 인권 교육 미이수(24년 도입)		정량					
	전직원 청렴 교육 미이수(24년 도입)		정량					
중대재해처벌법 관련 '안전·보건 의무조치 미이행' (24년 도입)			정량					
총 합계				100	100	100	100	100

제2장 평가결과 종합

제2장 평가결과 종합

1. 평가결과 종합

- 2023년 인천광역시 민간위탁 종합성과평가 평가결과 평균 82.84점임
- 2023년 종합성과평가 평균 점수는 82.84점으로 2022년 82.10점보다 0.74점 상승함. 이는 체계화된 컨설팅 중심의 종합성과평가의 도입을 통해 인천광역시 위탁사무들의 우수한 성과가 발굴되었고 코로나 19 환경 속에서도 맞춤형 사업 추진을 위한 노력 및 성과의 향상이 확인됨

1) 종합성과평가 평가제도의 체계화로 민간위탁 우수성과 발굴 사례 증가

- 2021년 민간위탁 종합성과평가 제도 도입 이후 2023년 종합성과평가 추진 과정에서는 최초로 종합성과평가 지표별 표준화된 서식 및 실적 작성 예시보고서를 제공하여 평가대상 사무들의 실적보고서 부담을 경감시킴과 동시에 위탁사무들의 지표별 우수노력 및 성과를 발굴 및 작성하는데 기여함
- 즉 2022년까지는 실적보고서 작성에 있어 관련 자료를 단순 삽입하는 수준이었으나 2023년 실적보고서에는 평가대상 사무들의 사업계획 수립, 조직운영, 성과목표 달성 등 기관의 주요 성과를 실적보고서 작성 과정에 자체 점검하고 이를 기반으로 주요성과를 작성하여 위탁사무의 우수한 노력과 성과를 전년도보다 합리적으로 평가받음

2) 위탁사무의 효율성 및 서비스 질 향상을 위한 환류 노력 반영

- 2023년 평가단은 인천광역시 민간위탁 사무에 대한 점점을 통해 사무의 효율성을 제고할 수 있는 방안을 제시하고, 수탁기관 및 위탁사무의 우수사례를 전파함으로써 위탁사무 전반의 서비스 품질향상을 도모함을 목적으로 컨설팅 중심의 평가를 수행함

- 이를 위해 평가설명회 및 실적보고서 지원 과정에서 환류 중심의 사업계획이 수립될 수 있도록 지원하여 실적보고서를 작성하는 기간 내에서도 2023년 사업계획이 연내에 고도화 또는 중장기적 차원의 계획이 수립됨에 따라 실적보고서 상에 환류 및 고도화 실적이 포함되어 민간위탁 종합성과평가 프로세스상 본 평가에 해당하는 서면평가 전에 피드백 노력이 반영되어 평가됨

3) 코로나 19 대응 전략 및 사업성과 창출 우수

- 2022년 평가대상 사무 대비 코로나 19 상황 속에서도 맞춤형 사업 계획 롤링 및 추진 노력 우수
- 2022년 평가대상 사무들의 경우 주로 2020년, 2021년, 2022년 상반기 실적에 대한 평가로 코로나 19에 대한 대응 체계 수립이 전반적으로 미흡한 부분이 지적되었으나 2023년 평가대상 사무들의 경우 전반적으로 코로나 19 맞춤형 노력이 적절한 것으로 평가

* 예시

- 문학경기장 : 코로나 상황 속에서도 효율적 운영을 통해 운영 수지 평균 20억이상 흑자
- 청소년활동진흥센터 : 제19회 대한민국 청소년박람회 성공개최
- 학교밖청소년지원센터 : 학교밖 청소년건강검진 수검 독려(증가율 1위)

〈표 2〉 2023년 민간위탁 종합성과평가 평가결과

연번	담당부서	위탁사무명	수탁기관명	위탁기간	만료일	민간위탁사무유형	점수
1	교육협력담당관	인천영어마을 운영	(재)로이교육재단	3년	2023-12-31	시민이용사무	보통
2	공정시장경제과	인천광역시 마을기업 지원기관 운영	청운대학교 산학협력단	1년	2023-12-31	중간지원조직사무	보통
3	노동정책과	남동근로자종합복지관	한국노총 인천지역본부	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)	보통
4	환경기후정책과	인천환경교육센터 운영	인천업사이클 에코센터	3년	2023-12-31	중간지원조직사무	미흡
5	총무과	직원 마음건강 지원사업	(주)휴노	3년	2023-12-31	시민이용사무	보통
6	문화정책과	인천영상산업 육성 지원사업	인천광역시 영상위원회	3년	2023-12-31	시민이용사무	우수
7	체육진흥과	문학경기장 위탁	(주)신세계야구단	5년	2023-12-31	시민이용사무	우수
8	관광마이스과	관광편의시설업 지정	(사)인천시관광협회	2년	2023-12-31	소규모사무	보통
9	관광마이스과	관광안내소 운영	(사)인천광역시 관광협의회	2년	2023-12-31	시민이용사무	우수
10	아동정책과	지역아동센터 인천지원단 운영	전국지역아동센터 협의회	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)	보통
11	청소년정책과	인천광역시 청소년활동진흥센터 운영	가천미추홀 청소년봉사단	3년	2023-12-31	중간지원조직사무	우수
12	청소년정책과	청소년 국제교류 활성화	인천광역시 청소년활동진흥센터	3년	2023-12-31	소규모사무	우수
13	송도기반과	송도환승센터 위탁운영	인천공항서비스(주)	3년	2023-12-31	시민이용사무	보통
14	수질안전부	수돗물 시민평가단 및 서포터즈 운영	한국상하수도협회	2년	2023-12-31	시민이용사무	보통
15	여성정책과	인천 여성리더 아카데미	인하대학교 평생교육원	3년	2023-12-31	소규모사무	우수
16	건강증진과	통합건강증진 사업지원단 운영	인하대학교 산학협력단	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)	우수
17	건강증진과	심뇌혈관질환 예방관리사업 지원단 운영	인하대학교 산학협력단	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)	우수
18	청소년정책과	학교밖청소년 지 원센터 운영	가톨릭 아동청소년재단	3년	2023-12-31	사회복지사무(사무형)	우수
19	장애인복지과	송암점자도서관 운영	(사)인천광역시 시각장애인복지연합회	5년	2024-06-29	사회복지사무(사무형)	우수

2. 평가영역별 결과

1) 사업계획

- 인천광역시 시정 연계 및 코로나 극복 중심의 사업계획서 수립 및 연도별 환류 노력은 전반적으로 적절한 것으로 평가됨
- 반면 위탁사무들의 경우 중장기 계획이 부재하여 전년도 실적보다 낮은 목표값을 차년도 사업계획으로 설정하는 등 매년도 도전적인 목표설정을 통한 위탁사무의 효율성 향상을 위해 중장기 성과관리제도의 도입이 필요함
- 아울러 사업계획 구성 시 민간위탁 예산 수립에 있어 원가계산 기반의 예산 수립 고도화가 필요한 것으로 평가됨

2) 인력 및 조직

- 위탁사무의 안정적 추진을 위한 전문 인력 중심의 구성은 전반적으로 적절하였으며 민간위탁 서비스 질 향상을 위한 민간위탁 근로자들의 역량강화 노력이 부분적으로 추진되고 있는 것으로 확인됨
- 다만 위탁사무 서비스 질 향상을 위해서는 민간위탁 근로자들의 역량강화는 근로자 및 서비스 수혜자들을 대상으로 직원들의 역량강화가 필요한 부분을 니즈조사를 실시하여 구체화하고 이를 중심으로 교육 프로그램이 기획되어야 할 것임. 아울러 역량강화 노력 이후 실제로 관련 노력이 역량 향상에 기여하였는지에 대한 성과분석도 필요함
- 또한 민간위탁 사무 근로자들의 이직이 지속적으로 발생되고 있음으로 이직률 관리를 위해 이직사유에 대한 분석 및 개선을 통해 민간위탁 서비스가 안정적으로 제공될 수 있도록 노력해야 할 것임

3) 예산

- 예산 집행 상에 있어 연도별 총 예산집행률은 전반적으로 적절한 것으로 평가되었으며, 예산지출의 합목적성도 전반적으로 적절한 것으로 확인됨
- 아울러 위탁사무 수행에 있어 수탁법인의 우수한 자원을 활용하여 민간위탁 사무에 투입되어야 할 예산을 절감한 노력이 긍정적으로 평가되었으며, 이후 지속적으로 수탁법인의 자원을 활용하여 인천광역시의 예산절감하는 노력 및 성과는 강화될 필요가 있음
- 다만 분기별 예산 집행률의 경우 일부 위탁사무의 경우 4분기에 예산집행이 집중되어 업무의 가중이 발생하고 있는 것은 개선이 필요한 것으로 사료됨. 사업계획 상 부득이하게 특정 시기에 업무가 몰리는 것은 차치하더라도 세부계획과 다르게 특정 분기에 일을 몰아서하는 문제는 발생되지 않도록 노력해야 할 것임

4) 사업관리

- 사업관리 부분의 경우 전반적으로 민간위탁 관련 규정 및 안전관련 매뉴얼을 준수하고 있는 것으로 확인됨
- 다만 인천광역시 지도감독 시 지적이 발생되고 있는바 이후에는 민간위탁 사무들이 준수해야 할 민간위탁 관리지침을 활용하여 시의 지도감독이 있기 전 최소 연 1회의 자체 모니터링을 통해 인천광역시 공공정책으로서 준수해야 할 준법성관련 사항은 위반되지 않도록 노력해야 할 것임
- 아울러 외부의 지적사항이 있는 경우 개선하는 것도 중요하지만 이후에 유사한 문제가 발생되지 않도록 주의하는 노력이 중요함. 특히 위탁사무 담당자가 변경되거나 수탁기관이 변경된 경우 유사한 문제가 재발하는 경우가 있으므로 위탁사무 자체 모니터링을 강화하고 관련 담당자 외에도 전 직원이 관리사항을 공유하는 노력이 필요함

5) 사업활성화

- 위탁사무 수행에 있어 시, 의회, 유관단체 등 이해관계자와의 협력을 위해 노력하고 있는 것으로 확인되었음
- 다만 위탁사무의 우수한 성과에 대한 발굴 및 홍보 노력이 부족함으로 이후에는 우수한 성과에 대한 적극적인 홍보 노력의 강화가 필요함
- 아울러 홈페이지, SNS, 유튜브 등 다양한 홍보채널을 통해 위탁사무 서비스 대상들과 소통하려고 노력하고 있으나 위탁사무의 활성화 차원에서 어떠한 홍보채널을 통해 신규 유입자가 증가하였는지 등의 홍보효과성 분석을 기반으로 한 홍보계획의 고도화가 필요함

6) 사회적 가치

- 인천광역시 민간위탁 사무들의 경우 사업 추진에 있어 사회적 약자를 배려하여 사업을 추진하기 위해 노력한 부분은 전반적으로 적절함
- 다만 인천광역시 민간위탁 사무들의 경우 사회적 경제 활성화를 위한 조례가 있음에도 불구하고 사회적 경제 활성화에 대한 이해도가 미흡하여 사회적 경제 구매 실적이 높은 수준은 아닌 것으로 확인됨
- 이번 평가를 통해 사회적 경제 구매 가치에 대한 이해를 기반으로 이후 사회적 경제 구매 성과는 향상될 것으로 기대됨

7) 지도점검

- 인천광역시 민간위탁 사무들의 경우 전반적으로 외부의 지적사항 적은 것은 우수한 것으로 평가됨
- 다만 일부 사무의 경우 전년도 지적사항이 차년도에 재지적되는 것은 위탁사무 수행에 있어 시정 연계성 차원에서 적극적인 개선이 필요함. 따라서 외부 지적사항에 대해서는 반드시 개선하고, 이후 재발되지 않도록 이행관리 계획이 수립될 필요가 있음

8) 개별사무

- 인천광역시 민간위탁 사무들의 경우 연도별 시에 보고된 사업계획에 대한 목표는 거의 달성하여 목표달성도는 우수한 것으로 확인됨
- 그러나 사업계획이 과거 달성한 실적보다 낮은 경우는 목표설정의 도전성 차원에서 개선되어야 할 것임
- 아울러 위탁사무들이 매년 도전적인 목표설이 이루어질 수 있도록 중장기 성과관리 계획에 대한 도입이 필요함

9) 대외적 우수사례

- 인천광역시 민간위탁 사무들의 경우 협약기간 내에 위탁사무의 서비스 질 향상 및 시민 만족 제고를 위해 다양한 노력을 실시하고 이를 외부로부터 인정받은 성과는 전반적으로 적절한 것으로 확인됨
- 다만 우수 노력 및 성과에 대한 소극적인 자세로 외부적 시각에서 우수함에도 불구하고 이를 홍보하지 못하고 있는 사례가 있음으로 이후에는 우수한 노력 및 성과를 발굴 및 홍보하여 인천광역시 민간위탁 사무의 우수성을 공유화는 노력은 강화되어야 할 것임

10) 만족도

- 인천광역시 민간위탁 사무들의 경우 시민만족도는 전반적으로 양호한 것으로 나타났음
- 그러나 일부 위탁사무의 경우 자체 만족도 조사를 실시하고 있지 않은 점은 고객만족 경영 차원에서 우선적으로 개선되어야 할 사항으로 매년도 고객만족도 조사를 통해 시민들이 원하는 서비스가 무엇이고, 어떠한 부분에서 혁신이 필요한지 등의 시민의견의 적극적 수렴 노력은 강화되어야 할 것임
- 아울러 일부 위탁사무의 경우 홈페이지가 존재하지 않거나 고객과의 소통을 할 수 있는 채널이 존재하지 않고 있음으로 고객만족 경영 활성화를 위해

쌍방향 소통 활성화를 위한 노력이 강화될 필요가 있음

11) 감점

- 인천광역시 민간위탁 사무들의 경우 감점에 해당하는 위반사례는 없는 것으로 확인됨
- 다만 인천광역시 민간위탁 관리지침 상의 표준협약서 상에서 권고하고 있는 사항들이 감점지표화되고 있음으로 이후 적극적인 자체 모니터링 및 환류를 통해 감점지표에 해당하지 않도록 관리하는 노력은 강화되어야 할 것임

2023년도 민간위탁 종합성과평가 용역

발행처	(재)한국산업관계연구원
발행인	임승택 이사장
책임연구원	김준식 연구전략센터장
발행일	2023년 12월
주소	서울특별시 금천구 디지털로 173 엘리시아 지식산업센터 504호
전화	(02) 588-2162
팩스	(02) 583-9571