2020년 지방공기업 혁신우수사례집

지방공기업
혁신의 길을 걷다

비매품/무료
93300
9 791196 287528
ISBN 979-11-962875-2-8

2020년 지방공기업 혁신우수사례집

지방공기업 혁신의 길을 걷다

행정안전부

지방공기업평가원

www.erc.re.kr

2020년 지방공기업 혁신우수사례집

지방공기업 혁신의 길을 걷다



행정안전부

지방공기업평가원

www.erc.re.kr

2020년 지방공기업 혁신우수사례집

지방공기업 혁신의 길을 걷다



행정안전부

지방공기업평가원

지방공기업 혁신!
지역경제 회생과 주민생활 안정의 시작입니다.

전 세계가 인류 공동의 적 코로나19로 위기에 직면해 있습니다. 코로나19로 세계질서와 라이프스타일이 변화하고, 사회적 불평등이 심화하고 있습니다. 하지만, 코로나19로 인한 위기는 변화와 도약의 기회이기도 합니다. 우리나라는 세계표준이 된 K-방역 역량을 기반으로 선도국가로 도약하고 있습니다. 포스트 코로나 시대를 선도할 새로운 국가발전전략으로 한국판 뉴딜과 저탄소국가 정책을 추진하고 있습니다. 전국 지방공공기관도 지역균형 뉴딜과 지속적인 공공서비스 제공을 통하여 지역경제 회생과 주민생활 안정을 위해 노력하고 있습니다.

지방공기업평가원은 지역공공기관의 베스트 파트너로서 지역경제 회생과 주민생활 안정을 뒷받침하기 위해 종합적인 지원을 하고 있습니다. 2020년에는 코로나19 위기 극복에 초점을 맞추어 지방공기업 중심의 안전관리, 주민생활 안정 등을 위한 맞춤형 공공서비스에 대한 정책연구와 컨설팅을 지속적으로 수행해왔습니다. 지방공공기관의 역량강화를 위해 비대면 교육체계를 조기에 구축하였고, 약 12만명의 지방공기업 임직원이 교육 프로그램에 참여하였습니다. 지방공기업 신규투자사업과 기관설립에 대해 전년대비 약 27% 증가한 47건의 타당성검토를 수행하였습니다. 정책 선도형 경영평가를 수행하기 위해 코로나19 영향을 분석하고, 지방공기업의 코로나19 피해회복, 방역, 주민생활지원 등의 실적을 반영하여 2021년 경영평가 지표를 보완하였습니다.

혁신우수사례 경진대회는 지방공공기관과 연대하고 협력체계를 강화하기 위해 '지역별 정책포럼', '일자리엑스포' 등과 함께 추진한 주요 사업이었습니다. 지방공기업의 혁신사례를 공유하고 혁신가치를 공감할 수 있는 장을 마련하기 위해 2020년에 처음으로 혁신우수사례 경진대회를 개최하였습니다. 150개 지방공기업에서 제출한 382건의 혁신사례와 일자리 창출 실적이 우수한 10개 지방출자출연기관에서 제출한 10건의 혁신사례를 대상으로 4차례의 공정하고 객관적인 심사를 거쳐 혁신우수사례를 선정하였습니다. 분야별 전문가가 참여하여 서면으로 심사한 후 최종적으로 온라인 발표와 심사를 진행하여 총 35개의 혁신우수사례를 선정하였습니다. 분야별로는 사회적 책임 경영 기반 확립 분야 4개 사례, 참여와 협력의 민주적 경영체제 분야 6개 사례, 일자리 창출 및 지역경제 활성화 분야 7개 사례, 적극행정 확산 및 경영혁신 분야 13개 사례, 지방출자출연기관의 일자리 창출 분야 5개 사례를 선정하였습니다.

지방공기업평가원은 혁신우수사례집을 발간하여 전국 지방공공기관에 혁신사례를 전파하고 확산하고자 합니다. 혁신우수사례를 통해 지방공공기관이 지역주민과 기관 임직원의 삶의 가치를 높이는 역할을 충실하게 수행하고 있다는 점을 다시 한번 확인할 수 있었습니다. 자원이 부족하고 열악한 환경 속에서도 수준 높은 역량을 발휘하여 어려운 상황을 극복하고 질 높은 공공서비스를 제공하는 지방공공기관의 혁신의 에너지와 열정을 느낄 수 있었습니다. 2020년 지방공공기관 혁신우수사례는 주민의견을 반영한 혁신, 주민참여를 이끌어내는 혁신, ICT를 적용한 기술 개발, 적극적인 사회적 가치 실현, 새로운 아이디어와 기술을 반영한 환경보호, 열린 소통을 가능하게 하는 제도 실행, 사내 역량 강화 프로그램 활용, 일자리 창출을 위한 참신한 방식 적용 등의 내용을 담고 있습니다.

대상은 적은 비용으로 현장 업무를 획기적으로 개선한 경기도 광주도시관리공사의 '맨홀사고 예방수위 확인장치 개발'이 선정되었습니다. 분야별 최우수상은 지속가능한 통합의 공동체 모델을 개발한 광주광역시도시공사의 '우산빛여울채 공동체재생 시범사업', 녹색 복합개발 사례인 서울교통공사의 '지하에서도 쑥쑥, 메트로 스마트 팜이 만드는 ICT 농업혁신', 시설기능개선을 통한 환경보호 사례인 세종특별자치시시설관리공단의 'ICT 환경분야 기반 대기방지시설 기능개선', 상시채용지원체계 구축을 위한 서울산업진흥원의 '더 강한 기업, 더 좋은 일자리, 더 풍요로운 서울'이 선정되었습니다.

혁신우수사례 경진대회와 사례집 발간에 함께 해주신 지방공공기관 임직원 여러분들에게 감사의 말씀을 드립니다. 특히 경진대회를 기획하고 추진한 지방공기업평가원의 강대창 선임연구위원과 150개 기관의 382개 자율혁신과제를 정리한 박혜영 IPP, 혁신우수사례 취합과 편집을 지원한 옥현민 IPP에게 감사를 드립니다.

새해에는 더욱 풍성한 프로그램으로 지방공공기관의 혁신우수사례 경진대회를 준비하겠습니다. 경진대회가 기관별 혁신우수사례 발굴의 기회가 되고, 나아가 혁신우수사례를 공유하고 확산하여 지방공기업 중심의 지역경제 회생과 주민생활 안정을 이루는 초석이 되기를 바랍니다.

2020. 12.

지방공기업평가원 이사장 최 치 국

① 사회적 책임 경영 기반 확립

01. 광주도시관리공사 (대상) 08
맨홀 사고 예방 수위(水位)확인장치 개발

02. 광주광역시도시철도공사 16
행복한 광주만들기 사회적 가치 실현을 위한
'광주도시철도 시니어-세대공감 플랫폼 사업' 추진

03. 제주특별자치도개발공사 26
Recycling 삼다수! Upcycling 제주!
플라스틱 Free Island

04. 성남도시개발공사 34
안전관리 통합 플랫폼(SDC 중앙관제센터)
구축을 통한 주민복리 향상

② 참여와 협력의 민주적 경영체제

01. 광주광역시도시공사 (최우수상) 44
우산빛여울채 공동체재생 시범사업

02. 하남도시공사 52
상향식 정책제안 시스템 도입

03. 동해시시설관리공단 60
기상변화에 따른 경영영향 분석 데이터 제공

04. 금천구시설관리공단 68
"작은 목소리! 변화의 시작!"
우리골목상생 주민공동체 추진단

05. 인천광역시연수구시설안전관리공단 76
주민참여형 FMS 도입을 통한
민관협업 공원녹지 유지관리

06. 충청남도개발공사 86
사회적 저출산 문제 극복을 위한 혁신적 주거모델 제시

③ 일자리 창출 및 지역경제 활성화

01. 서울교통공사 (최우수상) 98
지하에서도 쑥쑥, 메트로 스마트팜이 만드는
ICT 농업혁신

02. 대구도시공사 106
수성 Smart City '스마트 테스트장'
활용 및 기술개발

03. 세종도시교통공사 114
500원의 행복, 버스와 택시의 장점을 접목한
수요응답형 버스(DRT) 도입

04. 양주시시설관리공단 122
민·관 협력 네트워크 구축을 통한
지역사회 환경문제 해결

05. 인천광역시서구시설관리공단 132
내일(Tomorrow/my job)을 잡(Job)아라!
「SG공단형」 사회적 경제 생태계 조성으로
사회적 약자의 일자리 지원

06. 부산환경공단 142
'똑똑하게 일한다'
시민이 체감하는 Smart 하수도 통합관리

07. 밀양시시설관리공단 150
함께 지키는 깨끗한 환경문화 조성

④ 적극행정 확산 및 경영혁신

01. 세종특별자치시시설관리공단 (최우수상) 158
ICT 환경분야 기반 대기방지시설 기능개선

02. 경기주택도시공사 166
입주민 계층 특성을 살린 맞춤형 주거서비스 제공

03. 경상북도개발공사 174
실향민을 위한 고향복원 프로젝트
「나의 살던 고향은」

04. 서울특별시농수산식품공사 182
전근대적 도매시장의 물류·하역체계 혁신

05. 경상북도문화관광공사 194
ICT 기반 스마트관광 서비스 구축

06. 부산시설공단 202
교통약자를 더 행복하게 모시는
「특별교통수단(두리발)」 운영 혁신

07. 창원시설공단 210
창원시민의 우리몸 바로알기 프로젝트
찾아가는 이동건강증진센터 운영

08. 광명도시공사 220
슬기로운 공사 생활! 개발사업 이해하기!
사내 아카데미 운영을 통한 공사 조직 역량 강화

09. 서대문구도시관리공단 228
전국 최초 유아 전용 키즈헬스케어센터 「아이랑」 운영
구민회관, 아이랑 비상을 꿈꾸다

10. 영등포구시설관리공단 238
함께 쓰는 우리 동네 주차장

11. 중랑구시설관리공단 246
나눔주차 확산을 통한 공유가치 창출

12. 동작구시설관리공단 258
정보장애 해소를 위한 챗봇 활용 24시간 고객응대

13. 안동시시설관리공단 266
주민과 함께 하는 사회적 약자 배려, 「행복도시 안동」

⑤ 지방출자출연기관 (일자리 창출)

01. 서울산업진흥원 (최우수상) 280
더 강한 기업, 더 좋은 일자리, 더 풍요로운 서울

02. 부산정보산업진흥원 288
부산 지역 ICT산업 성장 기반 및 동력 마련을 위한
혁신 일자리 창출

03. 전남여성가족재단 300
워라밸 기업문화 조성을 통한 여성일자리 혁신

04. 경상북도경제진흥원 310
라이프 스타일 모험가 양성 프로젝트

05. 제주테크노파크 320
니영나영 ?치가게 프로젝트

PART
1

사회적 책임 경영 기반 확립

01 **광주도시관리공사 (대상)**
맨홀 사고 예방 수위(水位)확인장치 개발

02 **광주광역시도시철도공사**
행복한 광주만들기 사회적 가치 실현을 위한
'광주도시철도 시니어-세대공감 플랫폼 사업' 추진

03 **제주특별자치도개발공사**
Recycling 삼다수! Upcycling 제주!
플라스틱 Free Island

04 **성남도시개발공사**
안전관리 통합 플랫폼(SDC 중앙관제센터)
구축을 통한 주민복리 향상

01 맨홀 사고 예방 수위(水位) 확인장치 개발

광주도시관리공사

01 혁신배경

- 장마철 수압에 의한 맨홀 뚜껑 이탈사고로부터 인적, 물적 피해 예방
  - 장마철 맨홀 뚜껑 이탈사고는 매년 전국에서 발생
    ※ 장마철 시가지 맨홀은 물이 차올라올 경우 일정시간 후 수압을 버티지 못하고 뚜껑이 튀어 올라 사람이나 차량이 파손되는 경우가 매년 발생하고 있음
- 2016년도에 한국건설기술연구원에서 도로상 맨홀에 대하여 장마철을 가정한 맨홀수압을 실험한 결과, 맨홀에 물이 찬 후 약 30초 후에 맨홀 뚜껑이 폭발(이탈)함
  - 실험결과가 각 방송사별 TV 뉴스로 보도된 바 있음





국립재난안전연구원은 집중 호우시 맨홀 뚜껑이 '흉기'로 돌변해 위협할 수 있다며 거리에서 주의를 당부했습니다.

<정도준 연구원 / 국립재난안전연구원 방재연구실> "도로가 침수됐을 때 맨홀 주변의 운행이나 주차는 피하시고, 보행시 맨홀 뚜껑이 덜컹거리거나 기포가 발생했을 때 10초 이내에 대피하는 것이 바람직합니다."

올여름은 장마철 뿐 아니라 끝난 뒤인 8월에도 폭우가 자주 쏟아질 것으로 예측된 만큼 당분간 호우시 맨홀 뚜껑을 주의해야 합니다.

연합뉴스TV 김동혁 입니다.

02 혁신내용

지상에서 맨홀 내부 수위 확인이 가능한 장치 개발

- 기존에는 — 맨홀 내 수압 상태 등 위험성에 대한 예측 불가
  - 지상에서 맨홀 내 수압상태를 맨홀 관리 종사자 등 전문성이 있는 사람이 아니면 일반 시민이나 운전자는 예측이 쉽지 않은 상태였음
- 개선 후에는 — 맨홀 내 수압 상태 등 위험성에 대한 예측 가능
  - 누구나 지상에서 맨홀 내 수압 상태를 확인하고 미연에 위험에 대처하는 것이 가능하게 되었음
  - 제품의 원리는 비가 와 맨홀 내 수위가 올라오면 맨홀 내 지시봉이 지상으로 상승하고 맨홀 내 물이 빠지면 지시봉이 하강하는 원리임





03 혁신성과

1. 맨홀 관리기관으로서 시민의 안전 등 사회적 의무 이행

- 장마철 도로상에 맨홀 뚜껑의 이탈 문제는 전국 지방자치단체와 맨홀 관리기관들이 해결해야 할 공통적인 과제라고 생각함
- 광주도시관리공사는 하수도 맨홀 관리기관으로서, 사회적 책임을 다하고자 공사 내 맨홀 관리부서인 관로팀 직원 20명이 각자의 경험을 토대로 의견을 조합하여 2019년도에 『맨홀 사고 예방 수위확인장치』를 개발하였음
- 특히, 이번에 개발한 『맨홀 사고 예방 수위확인장치』는 장마철에 맨홀 뚜껑 이탈 사고로부터 시민을 보호하겠다는 일선 실무직원들의 간절한 염원에 의한 결과라는 것이 큰 보람이자 성과라고 생각함

2. 업무 고충도 활용만 잘 하면 재산이 될 수 있음

- 하수도 맨홀 관리업무는 주로 현장에서 수행하며, 잦은 민원 발생 등으로 인해 업무환경이 그리 녹록치 않은 업무임
- 광주도시관리공사 임·직원은 실무 현장에서 경험한 맨홀 뚜껑 소음문제, 미관 문제 등의 문제점을 확인하여 개선하였음
- 개선 결과들은 특허개발로 이어져, 지금까지 총 10건의 국 · 내외 지적재산권 보유하게 되었으며, 보유 기술을 민간으로 이전하는 등 상용화를 통해 업무의 고충해결과 회사수익 창출에 기여하고 있음



3. 사장이 직원들 직무안전을 위한 안전장치 개발 특허 등록

- 광주도시관리공사 유승하 사장은 국내 건설분야 대기업 임원 출신으로 현장의 위해 요인에 대한 실정을 잘 알고 있음
- 부임 후 1년간의 현장관찰을 통해 “맨홀작업자 추락방지장치”를 개발하여 지난 2020년 9월에 특허 등록을 마치고 현재는 실무현장에서 안전장치로 활용하고 있음



맨홀작업자 추락방지장치 특허출원


유승하 사장이 개발한 추락방지장치 사용 실무현장

04
혁신포인트

장마철 맨홀 뚜껑 이탈사고 위험 대처 방법 도출

- 장마철 맨홀 뚜껑 이탈사고는 특정지역의 문제가 아니라 모든 지방자치단체나 맨홀 관리기관이 겪는 애로사항이자 풀어야 할 공통과제임
- 기후변화에 따른 게릴라성 집중폭우가 늘고 있어 맨홀 사고위험 가능성은 높아지고 있으나 모든 맨홀과 관로에 대하여 배수기능 개선공사를 매번 한다는 것은 시간, 공간 등의 측면에서 어려움
- 맨홀 사고 예방 수위확인장치는 장마철 차량운전자 또는 보행자에게 맨홀 뚜껑의 이상 징후를 알려 차량운전자, 보행자로 하여금 선제적 대응시간을 확보하게 하는 것이 핵심임


평상시 맨홀


맨홀 수위확인장치 작동상태

향후계획 : 기술 이전을 통한 민·관의 상생적 관계 유지에 활용

- 광주도시관리공사는 “맨홀 사고 예방 수위확인장치”에 대하여 2021년도 상반기까지 시범화 사업을 실시하고 2021년도 하반기에 민간으로 기술을 이전하여 실무현장에 보급할 예정임

광주도시관리공사

공공시설물 관리의 사회적 책임을 확산시키다

맨홀 뚜껑으로 역사를 다시 보다

인도나 도로를 지나다 보면 거리 곳곳, 바닥에 있는 맨홀 뚜껑을 자주 발견하게 됩니다. 맨홀은 케이블이나 변압기 등 장치의 접속이나 검사를 위해 사람이 들어갈 수 있도록 만든 지하 공간입니다. 우리 생활의 안전에 필수적인 공간이자 장치입니다.

맨홀 뚜껑을 누가, 언제, 어떻게 디자인했는지 정확히 알려진 자료는 없다고 합니다. 여러분은 혹시 맨홀 뚜껑을 자세히 본 적이 있으신가요? 무심코 지나치기 일쑤였던 맨홀 뚜껑에 새겨진 문양을 자세히 보게 되면 놀라운 사실을 하나 알게 됩니다. 바로, 맨홀 뚜껑의 문양이 일본의 욱일기(전범기) 모양과 비슷하다는 사실입니다.

물론, 예전과 비교해 최근에는 각 지역 고유의 특성을 살린 다양한 문양의 맨홀 뚜껑을 사용하고 있지만 아직도 욱일기 문양과 비슷한 맨홀 뚜껑을 사용하고 있는 곳도 더러 있습니다. 누군가는 맨홀 뚜껑 문양이 맨홀의 순기능에는 아무런 문제가 되지 않을 수 있다고 말할 수도 있지만 우리나라와 일본 간의 오랜 역사적 관계를 생각해 보면, 욱일기 모양과 비슷한 맨홀 뚜껑 문양은 우리의 역사적인 정서와 맞지 않는다고 생각합니다.

이러한 부분에 집중해 광주도시관리공사는 우리나라 건축 양식을 모티브로 하여 우리만의 새로운 디자인의 맨홀 뚜껑을 제작하게 되었습니다. 맨홀 뚜껑의 디자인 변화는 단순히 문양만 새롭게 한 것이 아니라 맨홀 뚜껑을 통해 우리의 역사의식을 재조명했다는 데 의미가 큽니다.

더불어 도시 미관을 더욱 아름답고 보기 좋게 정비함으로써 시민들에게 깨끗하고 안전한 공공시설물을 제공할 수 있었으며 잊고 지나칠 수 있는 우리의 역사를 한번 더 생각하고 의미를 되짚어보는 밑거름이 되었다고 자부합니다.



욱일기 (출처 네이버)



기존 맨홀 뚜껑 문양



광주도시공사 맨홀 뚜껑 문양

공공시설물로서 맨홀의 역할과 조건

공공하수도 맨홀은 하수관로 유지관리원이 관로를 정비하거나 점검하기 위해 드나들 수 있도록 사용하는 출입통로로서 시민생활에 직결된 매우 중요한 공공시설물입니다. 만약, 하수도 맨홀 뚜껑을 소홀히 관리한다면 맨홀 뚜껑이 이탈되어 사고가 자주 발생하고 이로 인해 시민의 안전과 생명을 위협한다거나 차량 통행 시 소음이 발생한다면 큰 불편과 불안을 줄 수 있습니다. 특히, 일년 중 장마철이 되면 맨홀 뚜껑이 이탈하는 사고가 빈번하게 발생하여 인적·물적 피해를 크게 겪게 됩니다.

공공하수도 맨홀에 의한 사고가 발생했을 때 배상은 어떻게 될까요? 사고에 대한 배상은 해당 지자체에서 담당하고 있으며, 배상절차로는 국가배상제도와 민사소송제도를 병행하고 있습니다. 사고 발생 시 배상책임에 관한 대법원의 법리적 판단기준에 의하면 '위험성에 비례하여 사회통념상 일반적으로 요구되는 정도의 방호조치 의무를 다하였는지를 기준으로 한다'라고 판시한 바 있습니다(대법원2000다56822).

위와 같은 대법원의 법적인 판단기준을 고려하면 공공하수도 맨홀은 상시적·일상적으로 관리해야 한다는 것을 알 수 있습니다. 해마다 반복적으로 특히, 장마철에 더 자주 발생하는 맨홀 뚜껑의 이탈 사고를 예방하기 위해 광주도시관리공사는 지상에서 맨홀 내부의 수위를 확인할 수 있는 장치를 개발했습니다.

기존에는 지상에서 맨홀 내부를 해당 관리자만 볼 수 있었지만 수위확인장치를 개발한 후에는 어느 누구나 지상에서 맨홀 내부의 수압 상태를 확인할 수 있게 되었습니다. 맨홀 뚜껑 이탈의 위험에 미리 대처할 수 있는 안전한 장치를 마련하는 계기가 되었습니다.





안전사고 예방을 위한 지속적인 노력

이번 맨홀 사고 예방 수위확인장치의 개발로, 시민의 안전을 확보하고 차량 사고 등을 사전에 예방할 수 있어 공기업으로서의 사회적 의무를 이행할 수 있었으며 잦은 민원과 미관 문제 등 관련 업무의 고충도 잘 활용하면 유용한 재산이 될 수 있다는 교훈을 얻었습니다.

광주도시관리공사는 2021년도 상반기를 목표로 맨홀 사고 예방 수위확인장치에 대한 시범화 사업을 실시할 예정입니다. 시범화 사업을 통해 수위확인장치 기술에 대한 보완점을 확인·보완한 후에 올 하반기에는 공사의 기술을 민간으로 이전해 도로나 거리의 현장에 바로 적용할 수 있도록 만반의 준비를 다하겠습니다.

이번 맨홀 사고 예방 수위확인장치 개발을 계기로 무심코 지나치기 쉬운 맨홀이지만 자칫 사고로 이어질 수 있는 부분에 사전 대비할 수 있는 안전장치를 마련하게 되어 뿌듯한 마음과 함께 사회적 책임과 의무에 대해 다시 생각해보는 기회를 갖기도 했습니다.

광주도시관리공사는 공공하수도 맨홀관리 전문기관으로서, 무엇보다 맨홀에 의한 각종 안전사고를 예방하기 위한 다각적인 방안을 마련하기 위해 더욱 노력할 것을 약속합니다. 이번에 개발한 수위확인장치뿐만 아니라 다양한 안전장치를 꾸준히 개발하고 다양한 계층의 의견을 수렴하여 더욱 더 안전하고 현장에 맞춘 관리로 공공시설물 관리에 대한 사회적 책임을 성실히 이행하는 기관으로 자리매김하겠습니다.

지방공기업
혁신의 길을 걷다

행복한 광주만들기 사회적 가치 실현을 위한

02 ‘광주도시철도 시니어-세대공감 플랫폼 사업’ 추진

광주광역시도시철도공사

01 혁신배경

인구고령화 문제 대응

- 통계청의 장래인구 추계에 따르면, 2020년에는 총인구 중 65세 이상 광주시 고령 인구의 비율은 13.5%로 예상 ⇒ 고령사회로 진입
- 2020년 생산가능인구(15~64세) 4.5명당 고령자 1명, 2040년 1.7명당 고령자 1명 부양 전망 ⇒ 인구고령화에 따른 사회적 부양 등 고령층 문제 현실화
- 고령사회 진입은 무임손실 증가로 이어질 개연성 상존
- 정부 및 市 정책 준수, 공기업의 순기능 이행, 사회적 가치 실현 차원에서 사업추진 필요

인구고령화 대응 전략방향

- (정부 및 市 정책) 정부의 노인복지 확대 정책, 광주시의 고령사회 진입 대책 마련
- (공기업 기능) 수익성과 공익성은 공기업의 선택문제(시민 관점의 정책추진 필요)

부정적 인식(현실)		긍정적 인식(정책化)
고령화사회 ▸ 무임손실 증가 ▸ 市 재정보전	⇒	복지서비스로 시민에게 환원

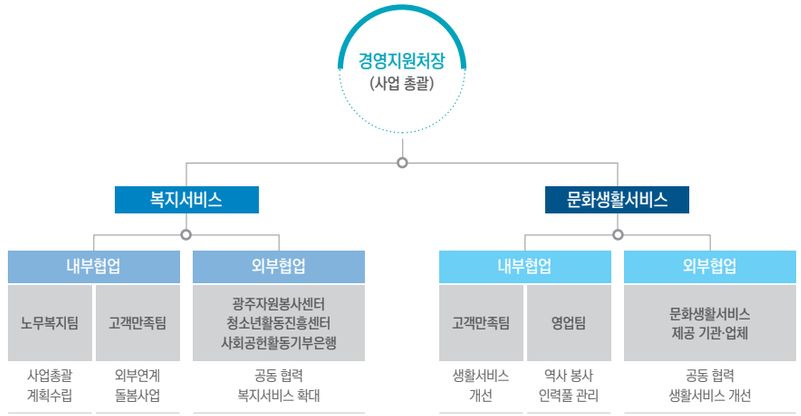
- (고객서비스) 시민(고령층 · 청소년) 참여 및 주도의 新개념 고객만족 서비스 제공
- (사회적 가치) 저소득 · 소외계층 고령자 ⇒ 사회참여 기회 제공 ⇒ 액티브 시니어化
  세대간 갈등 심화 현상 ⇒ 세대공감의 장 마련 ⇒ 세대간 갈등 해소

02 혁신내용

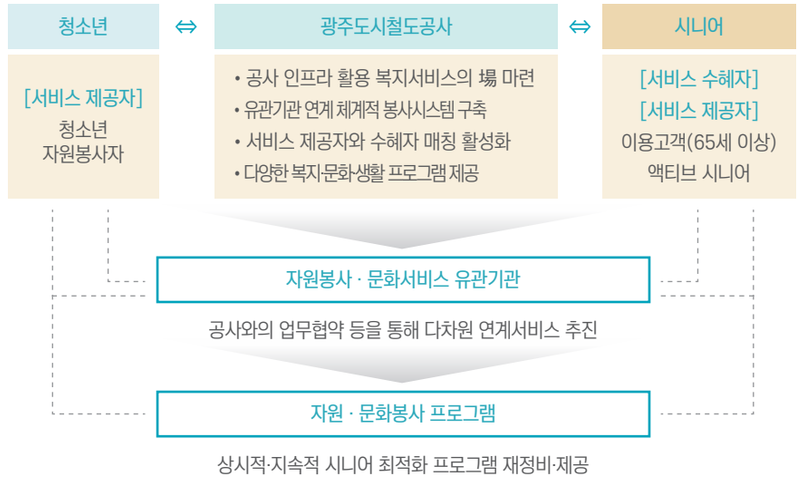
[사업방향]

사업명	주요 사업내용
복지 서비스	• 자원·문화봉사 인력Pool 확충 • (사)광주자원봉사센터 연계 공동 협력 복지사업 전개 • 사회공헌활동기부은행 연계 돌봄사업 공동 추진
문화·생활 서비스	• 액티브 시니어를 활용한 문화·생활서비스 개선 - 공사 자원봉사 인력풀을 활용한 액티브 시니어 문화생활 서비스 개선

광주도시철도 시니어-세대공감 플랫폼 추진 조직체계



광주도시철도 시니어-세대공감 추진 시스템



- 광주도시철도 시니어-세대공감 추진 시스템
  - (청소년) 서비스 제공자, (액티브 시니어) 서비스 수혜자 및 제공자
  - (공사) 공사 인프라 활용 복지서비스의 장 마련
  - (유관기관) 업무협약 등을 통해 복지서비스 추진

시니어 복지서비스 확대를 위한 추진 인프라 강화

사업명	주요 추진내용	사업비
자원·문화 봉사 인력 Pool 구성	• 시니어-세대공감 자원·문화봉사 인력Pool 구성 - (청소년)청소년자원봉사 3,414명, 청소년 도시철도 이용고객 1,017,000명 - (시니어)메트로실버도우미 264명(20개역, 동구·서구·광산구시니어클럽 인력지원), 역발전협의회 261명(20개역), 65세 이상 이용고객 5,440,024명	비예산
광주자원 봉사센터 연계 복지사업 전개	• 광주자원봉사센터의 공사 본사(1층) 이전으로 자원봉사 공동 프로그램 발굴 등 협력기반 마련('19.11) - 시니어-세대공감 플랫폼 추진을 위한 협업회의 수시 시행 • 광주자원봉사센터 연계 사회공헌 프로그램 추진(공사 직원 참여) - 재가봉사, 주거개선사업, 생활환경 유지활동 물품지원 등	비예산
사회공헌활동 기부은행 연계 돌봄사업 추진	• 동구노인종합복지관(광주지역 사회공헌활동기부은행)과 협업하여 어르신 돌봄은행 제도 홍보 및 참여유도 - 자원·문화봉사 인력풀을 대상으로 어르신 돌봄은행제도 홍보·교육 및 자원봉사자 돌봄회원 가입 독려	비예산


세대공감 교육


청소년 체험 봉사활동



재가봉사, 주거개선사업 등



- 자원봉사센터 연계, 자원·문화봉사 인력풀을 활용한 봉사활동 프로그램 발굴 확대
- 사회공헌활동기부은행 연계 청소년자원봉사 및 돌봄사업 추진

구 분	추 진 계 획
업무협약(MOU) 체결	사회공헌활동기부은행 지역은행과 업무협약(MOU) 체결
봉사시스템 이원화 추진	① 돌봄자원봉사(사회공헌활동기부은행 주관) ⇒ 돌봄포인트 인정 ② 청소년자원봉사(청소년활동진흥센터 주관) ⇒ 봉사시간 인정
돌봄봉사자 교육	돌봄봉사자 교육(지역은행 추진) ⇒ 공사 교육장 연계실시
돌봄봉사자 회원가입	인터넷 사용이 어려우신 분들 인터넷 신청안내 및 지원(역사)
공사 돌봄회원 가입 독려	부서/개인별 자원봉사시 돌봄사업 참여, 획득포인트 기부 추진
돌봄회원 매칭서비스	봉사자-대상자간 성향 등을 감안 지속·안정적 매칭 제공

- 시니어 복지서비스 확대를 위한 추진 인프라 강화
  - 시니어-세대공감 자원·문화봉사 인력Pool 구성(청소년자원봉사 3,414명, 메트로실버 도우미 264명, 역발전협의회 261명, 청소년 및 시니어 도시철도 이용고객 등)
  - 광주자원봉사센터의 공사(1층) 이전으로 공동 봉사프로그램 발굴 등 효율적 협력의 기반 마련 ('19.11)
  - 재가봉사, 주거개선사업 등 광주자원봉사센터 연계 사회공헌 프로그램 추진(연중)
  - 동구노인종합복지관(광주지역 사회공헌활동기부은행)과 협업하여 어르신 돌봄은행 제도 홍보·교육 및 자원봉사자 돌봄회원 참여유도

액티브 시니어를 활용한 문화·생활서비스 개선 추진

[노인층 및 취약계층을 위한 무료 생활서비스 제공 현황]

서비스명		서비스 내용	사업비
'19년 신규 서비스	장수사진 촬영	• 공사 ↔ 베이비파스텔 스튜디오, 호남대학교 산학협력단 협업 • 어르신 대상 격월 1회 실시(금남로4가역)	무료 생활서비스 유지관리 비용 6,180천원
	안과 진료	• 공사 ↔ 신세계안과 협업, 사회취약계층 무료진료(금남로4가역)	
	마음건강 상담	• 광주정신건강복지센터, 동구정신건강복지센터, 서구자원봉사센터 협업 • 정신건강 정보 제공 및 무료 상담(금남로4가역, 학동역, 화정역)	
한방 진료		• 공사 ↔ 원광대한방병원 협업, 월 1회 실시(금남로4가역)	
이 · 미용소		• 공사 ↔ 청솔라인온스클럽, 모나미 이미용봉사단 협업 • 경로, 장애인 등 무료 이·미용(월 3회, 금남로4가역, 도산역)	
안마봉사		• 공사 ↔ 대한안마사협회광주지부 협업 • 어르신 대상 실시 월 2회 실시(금남로4가역, 상무역)	
고령자 취업상담		• 공사 ↔ 대한노인회 광주광역시연합회 협업 • 60세 이상 고령자들을 위한 취업상담(주 1회, 금남로4가역)	
여성 취업상담		• 공사 ↔ 광주북구여성새로일하기센터 협업 • 경력단절 여성들을 위한 취업상담(월 1회, 상무역, 송정공원역)	
법률 상담		• 공사 ↔ 대한법률구조공단광주지부 협업, 월 1회 실시(상무역)	


무료 안과진료


무료 안마봉사


무료 이미용



무료 장수사진 촬영

▶ **문제점 및 개선방안**

- 기관, 전문직 그룹과의 협의에 의한 무급 봉사활동으로 이루어져, 수혜자의 필요 발생시기와 봉사시기의 불일치로 적시 서비스 제공 미흡
- **개선방안** : 액티브 시니어(은퇴후 사회 봉사참여에 적극적인 고령층) 인력Pool을 구성, 은퇴 전의 전공을 살린 무료봉사 서비스제공(프로그램 재정비)

액티브 시니어 활용 문화 · 생활서비스 개선

인력Pool	공사 지원	서비스 개선분야
· 65세이상 고객(지원자) · 메트로실버도우미 · 역발전협의회 회원 · 소외계층 무료봉사자 · 빛고을노인건강타운 문화수강생	· 봉사주관기관과 연계, 봉사프로그램 참가자 및 액티브 시니어 대상 - 자원봉사 인증 - 돌봄포인트 인증 ※ 시니어 니즈 반영 (설문조사,'19.11)	· 테마역 문화해설사 활동 (문화전당역 등 3개역) · 재능기부 문화행사 참여 · 향후 개선분야 - 무료진료(건강치유 마사지 등) - 사주 운세풀이, 바리스타 등

▶ **추진성과**

- 시니어의 니즈를 반영한 무료 생활서비스 개선으로 서비스 수혜자 만족도 향상 및 액티브 시니어 참여도 제고
- 고령화사회 진행에 따른 실버사업 수요증가로 타기관·기업 시니어 대상 사업 발굴시 전파 가능

- 액티브 시니어를 활용한 문화·생활서비스 개선 추진
  - 무료 장수사진 촬영, 이·미용, 안과·한방진료, 안마봉사, 마음건강상담, 고령자 취업상담 등 고령층 및 취약계층 대상 무료 생활서비스(9종) 정기적 제공
  - 액티브 시니어 인력풀을 구성, 은퇴 전의 전공을 살린 무료봉사 서비스 발굴·시행(테마역 문화해설사, 건강치유마사지, 재능기부 문화행사 등 참여)

03 혁신성과

- 저소득·소외계층 고령자에 대한 사회 참여기회 제공으로 액티브 시니어
- 세대간 갈등 심화에서 세대공감의 장 마련으로 세대간 갈등 해소에 기여
- 시민(고령층, 청소년) 참여 및 주도의 신개념 고객만족 서비스 제공
- 시니어의 니즈를 반영한 무료 생활서비스 개선으로 서비스 수혜자 만족도 향상
- 고령화사회 진행에 따른 실버사업 수요 증가로 타기관·기업 시니어 대상 사업 발굴시 전파 가능

혁신 전(As-Is)

- 지하철 청소년자원봉사의 활동 장소와 봉사 내용이 역사내로 한정
- 무료생활서비스 제공기관, 단체 등과 협의에 의한 무급봉사로 수혜자 요구 충족 미흡 및 서비스 한계

혁신 후(To-Be)

- 청소년자원봉사 활동 장소와 범위 확장(어르신돌봄은행 연계로 대내외 활동)
- 액티브 시니어를 활용한 무료봉사 서비스 발굴·제공으로 서비스 제공자 및 수혜자 욕구 충족 가능

04 혁신포인트

■ 지역 업체 및 봉사단체 등과 협력하여 공사의 인적·물적 자원한계 극복

- (복지서비스) 광주자원봉사센터, 청소년활동진흥센터 등
- (의료서비스) 신세계안과, 원광대한방병원, 광주정신건강복지센터 등
- (생활서비스) 모나미이미용봉사단, 베이비파스텔 스튜디오, 호남대학교 등

■ 수요자 요구조사를 통해 맞춤형 복지서비스 및 문화·생활서비스 제공

- 무료 이·미용, 안마봉사, 고령자 취업상담 등 무료 생활서비스의 수혜자를 대상으로 정기적으로 만족도와 수요조사를 실시하여 장수사진 촬영, 안과진료 등 맞춤 서비스 추가 제공

■ 혁신TF팀을 통해 사업 중점관리 및 성공적 지원체계 구축·운영

- Deep-CHANGE 혁신TF(혁신소통팀 총괄)를 구성하여 시니어-세대공감 플랫폼 사업을 포함한 자율혁신과제 중점관리 및 장애요인 등 해결 지원

광주광역시도시철도공사

‘시니어’도 잘 사는 행복한 광주공동체

나날이 늘어가는 고령인구비율

언제부터인가 우리는 독거노인의 고독사나 그들의 경제적 빈곤, 활동공간 부족 등의 사회적인 문제에 대한 뉴스를 심심치 않게 보고 듣게 되었습니다. 이는 우리나라가 고령사회에 진입해가고 있다는 신호이기도 하죠. 특히 광주광역시의 2020년 고령인구비율은 13.5%로 광주광역시는 고령사회 진입을 앞두고 있고, 2004년 개통 이후 65세 이상 무임승객비율은 전국 도시철도 운영기관 중 최고치인 33.9%를 기록하고 있습니다.

고령사회 진입으로 인해 광주도시철도공사는 무임승객에 따른 막대한 손실을 감당하고 있습니다. 점점 늘어나는 무임승차 대상자는 도시철도 운영에 큰 차질을 주게 됩니다. 이렇게 늘어나는 운영비 부담이나 비용 손실은 정부가 아닌, 도시철도 운영기관이 고스란히 떠안기 때문에 더욱 문제가 되고 있습니다.

광주광역시도시철도공사는 이를 경영의 적자 측면으로만 접근하지 않고, 공기업으로서 지역의 발전과 다 함께 잘 사는 공동체 구현을 위해 사회적 가치 실현에 중점을 두고, ‘도시철도 운영기관’으로서 무엇을 할 것인가 고민했습니다. 당장 눈앞에 놓인 이익보다는 사회에 도움이 될 방향을 생각했습니다.

소외된 이들에게 나누는 ‘플랫폼 사업’ 발굴

고령인구 문제에 접근하기 위해 행정기관을 중심으로 고령인구 부양을 위한 사회적 비용을 부담하고 있는 상황에서 광주광역시도시철도공사는 도시철도의 인프라를 활용하고 지역의 기관, 단체, 전문가와 협업해 청소년과 시니어 세대를 잇는 구심체 역할을 수행하게 되었습니다. 소외된 어르신들에게 다양한 문화·생활 복지서비스를 제공해 행복한 광주공동체를 구현하는 일명 ‘시니어-세대공감 플랫폼 사업’을 발굴한 것입니다.

이 사업을 원활히 수행하기 위해서는 무엇보다 대내외 협업이 중요했기 때문에 혁신과제를 수행하고 시민과 소통을 전담하는 혁신소통팀의 총괄 기획하에 이 사업을 ‘복지서비스 분야’와 ‘문화·생활서비스 분야’로 구분하여 추진했습니다. 각 분야의 내부 협업 조직은 노무복지팀, 고객만족팀, 영업팀으로 구성했고, 복지서비스 분야 사업은 광주자원봉사센터, 청소년활동진흥센터와 협력 체계를 구축하여 수행했으며, 문화·생활서비스 분야 사업은 지역의 유관기관·단체 및 전문가와 협력 체계를 구축하여 수행했습니다.

먼저, 청소년 시니어 봉사시스템의 브릿지 역할을 강화하고자 했습니다. 하나의 연령층이 사회에 제대로 어우러지기 위해서는 또 다른 연령층의 도움이 필요한 법이죠. 청소년활동진흥센터와 협업해 모든 역사를 봉사 터전으로 등록하고, 연간 3,414명의 청소년이 도시철도 역사에서 노약자 도우미 활동을 전개하도록 지원했습니다. 또한 광주자원봉사센터와 협력해 약 2천여명의 청소년을 대상으로 한 세대공감 인권교육도 진행했습니다.

이뿐만 아니라 광주자원봉사센터와 연계해 취약 고령층을 선정하고, 공사 임직원이 참여해 취약 고령층을 대상으로 재가 봉사, 주거개선사업 등 복지사업을 연 24회 추진했습니다. 지난해 다른 기관에 위치한 광주자원봉사센터를 공사 본사 1층으로 유치해 ‘대중교통 이용률을 높이자’를 의제로 한 대중교통 사회혁신 플랫폼 사업에도 공동으로 참여하는 등 협력사업을 확대해나가고 있습니다.

생활 밀착 서비스로 삶의 질 제고에 기여

나이 많은 사람에게 있어서 무엇보다 필요한 것은 의료서비스가 아닐까요? 노인성 질병을 조기에 발견하기 위해서는 미리미리 진료를 받는 것이 중요합니다. 이에 지역 내 안과, 정신건강상담센터 등과 협약을 맺고 역사 내 간이 진료소를 마련해 연간 4,287명이 무료 진료를 받도록 도왔습니다. 또한 치료 목적의 의료서비스도 제공하기 위해 대학교 한방병원, 대한안마사협회와 협력해 정기적으로 역 현장에서 서비스를 제공하고 있습니다.

가장 필요한 것은 의료서비스이겠지만, 다른 무료 생활서비스도 빼놓을 수 없습니다. 베이비파스텔스튜디오, 호남대학교와 업무 협약을 맺고 총 77명의 어르신에게 무료 장수사진 촬영서비스를 제공했고, 법률에 대한 지식이나 생활 비용이 부족한 어르신들을 위해 대한법률구조공단, 이미용봉사단체, 대한노인회 광주광역시연합회와 협력해 총 2,418명의 취약 고령층에게 무료 이미용, 취업상담, 법률상담 서비스를 지속적으로 제공했습니다.

광주광역시도시철도공사는 문화수도 광주에 걸맞게 문화를 부흥하기 위해서도 힘썼습니다. 역사에 예술무대를 조성하고, 추억의 영화거리, 임방울 국악 전시관 등 9개 테마역을 조성해 시민이 즐길 수 있는 다양한 문화공간을 마련했습니다. 그리고 이 문화공간을 시니어와 연결하는 데에도

성공했습니다. 테마역 해설이나 시 낭송에 조예가 깊은 시니어나 색소폰, 아코디언 등 각종 악기 연주에 재능 있는 시니어를 문화 봉사자로 선발해 연간 108회의 문화공연 활동에 참여하도록 하고 있습니다.

여러 기관의 적극적인 협조로 인해 '시니어-세대공감 플랫폼 사업'은 지역사회를 더욱 발전시키는 계기가 되었습니다. 사회공헌의 뜻을 같이 하는 기관·단체·전문가에게는 봉사참여의 기회를 제공하고, 청소년과 시니어에게는 사회참여와 함께 스스로 자존감을 높일 수 있는 계기를 마련하였습니다. 이를 통해 지역사회와 함께 하는 역량을 발휘해 공공서비스의 수준을 한 단계 업그레이드할 수 있게 되었습니다. 앞으로도 광주광역시도시철도공사는 어르신들이 존경과 배려의 대상으로서, 함께 공존하는 사회인으로서 지위를 확보할 수 있도록 최선을 다할 것입니다.

지방공기업
혁신의 길을 걸다

03

Recycling 삼다수! Upcycling 제주! 플라스틱 Free Island!

제주특별자치도개발공사

01 혁신배경

지역현안

- 통계청의 장래인구 추계에 따르면, 2020년에는 총 인구 대비 1인당 쓰레기 발생량은 제주에서 전국 최고 수준을 기록할 것으로 전망됨에 따라 플라스틱 폐기물 문제 해결을 위해서는 재활용을 넘어 자원순환 사회 실현이 필요

사업현안

- 이제는 필(必) 환경 시대로, 소비자의 친환경 제품에 대한 요구 확대
- 플라스틱과 탄소의 배출을 저감하기 위한 친환경 정책 강화

국민의 목소리

- 혁신계획 국민의견을 듣습니다 中 “생활밀착형 친환경 사업, 삼다수가 앞장”
  - “생활밀착형 친환경 사업들도 하나로 시작해 둘이 되고, 다섯이 되는 것이 충분히 가능하다고 믿어요” - 김O애(’19.08.29.)
  - 믿을 수 있는 삼다수가 더욱 앞장서서 친환경적으로 나서준다면 더할 나위 없이 좋은 본보기가 될 거예요 - 박O은(’19.08.29.)

02 혁신내용

1. 친환경 날씬한 Recycling 제품 혁신	2. 주민과 함께 Upcycling 사회 혁신
친환경 소재·재질 개선 등 제품 R&D 혁신을 통한 친환경 제품 생산 체계 구축	주민이 함께 참여하는 분리배출·회수사업으로 지역문제 해결 및 자원순환 사회 실현





1. 친환경 날씬한 Recycling 제품 혁신

(1) 제주삼다수 “날씬한 몸매 만들기”를 통한 용기 경량화

- 지속적인 용기 중량 다이어트를 통해 플라스틱 폐기물 감량 및 원가절감 실현

~ 2019년: 2.0L, 0.5L





용기 중량 감소 12.5g
⇓
플라스틱 폐기물 감량 효과
약 4800톤/연, 13억원/연
(2019년 기준)

2020년: 0.33L

다이어트 운동 개시

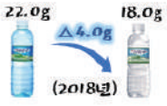
생산·품질	물류	설비개선
함몰/찌그러짐	기울어짐/쏠림	중량 테스트







다이어트 완성 → 고객반응조사



제주삼다수 0.33L
“최종 몸무게 소비자가 결정”

(2) 라벨 분리 표시 적용을 통한 분리배출 편의성 제고

- 편리한 분리배출 및 재활용을 위한 생산개선 ▶ 재활용 우수 등급 취득

비중 1 미만 합성수지 + 에코라벨 + 열알카리성 접착제 + 무색단일재질 페트

분리배출 Ready!

생산·품질 | 물류

널리 알리는 Action!

외부행사 홍보 | SNS 홍보 | 기획기사

분리표시 부분 접착제 미도포





(3) 환경성적표지 인증으로 투명한 환경정보 공개

- '원료 → 제품생산 → 유통 → 폐기'까지 온실가스 발생량 모니터링으로 탄소발생 저감 기반 마련
- 탄소발자국, 오존층 영향 등 7개의 환경영향을 계량적으로 국민에게 투명하게 공개

환경성적표지 인증으로 더 많은 정보 공개

환경영향 측정 ('19.02~07) → 인증취득 ('19.10) → 라벨 디자인 ('20.01~03) → 적용생산 ('20.04~)

라벨표기 | 투명한 정보제공



(4) 친환경 제품 생산 체계 확립

- 생산 공정별 개선 활동을 통해 원가절감 및 친환경 제품생산 환경 구축

솔라인 레이저 날인기 도입	L3 컨베이어 윤활 방식 개선	라벨 분리 표시 및 수분리성접착제 적용	수축필름 두께 축소 및 L5 수축포장기 개선



잉크젯 ▸ 레이저



습식 ▸ 건식





두께 80㎛ → 70㎛
잔여량 13m → 5m

필름두께 80㎛ → 70㎛

2. 주민과 함께 Upcycling 사회 혁신

(1) 분리배출 '세상의 희망이 되는 2g' 플라스틱 병뚜껑 분리배출 캠페인

- 재질이 다른 PET, 라벨·뚜껑 미분리 배출 → 추가 공정과 비용으로 재활용 장애요인
- 이를 해결하기 위해 시민단체와 협업하여 뚜껑 분리배출 주민 실천 캠페인 및 교육 전개
- 삼다수 뚜껑 모으기로 조성한 기부금으로 도내 소외계층 지원

공감 캠페인 전개 | 삼다수 뚜껑 모으기 | 도내 소외계층 지원







(2) 회수·수거 '나한테 뚭서' PET 자동수거보상기 사업 추진

- 제주의 깨끗한 환경을 지키기 위해 제주 전역에 PET 자동수거보상기 설치 운영
- PET 자동수거보상기 홍보 및 분리배출 방법 현장 교육 등 실시

  ▶ "자원순환 환경 지킴이"로서의 역할 수행

"우리 주위에 있어요" | PET 자동수거보상기 홍보 | 분리배출 현장 교육



(공항, 재활용도움센터, 대형마트, 제주대학교 등 제주 전역 16대 운영)





(3) 업사이클링 '버려지는 플라스틱의 재탄생' 재활용 PET병 업사이클링

- 삼다수 공장에서 발생하는 폐PET병 활용 친환경 브랜드 제품 개발

품질이 보장된 제주삼다수 PET 공병으로 가방·의류 개발

원사 품질 검증 ('20.04) → 협약체결 ('20.04) → 제품출시 ('20.06) → 홍보부스 운영 ('20.06)





- 환경사업 소셜벤처 육성을 위한 시제품 개발 및 사업화 지원 프로그램 운영

이노버스	K-KOB	b.live
플라스틱 일회용컵 분리수거 쓰레기통	친환경 보리빨대 개발	폐플라스틱 활용 리빙상품 개발







03 혁신성과

제품 혁신

- 플라스틱 사용량 절감, 재활용 우수성 확보 등을 통한 친환경 제품 생산
- 제주삼다수의 환경정보를 국민에게 투명하게 공개함으로써 사회적 책임 이행

PET병 중량 감소로 **약 5천톤/연 자원절감** **13억원/연 원가절감**	**분리배출 편의제공,** 재활용 1등급 **'우수'** 획득
제주삼다수 **7대 환경영향정보 대국민 공개** 확대	친환경 생산공정 개선으로 환경오염 최소화

사회 혁신

- 플라스틱의 분리·배출 인식 개선 및 편의성 제공으로 생활 속 분리배출 유도
- 수거한 플라스틱을 활용하여 제품 개발
- 소셜벤처를 발굴·육성함으로써 자원순환 생태계 실현

PET병 수거 보상으로 **24가구 생계비 지원** **일자리 창출 2명**	국민 약 **8만명** 분리배출 캠페인 참여
폐공병 활용 의류, 가방 등 **제품 개발로 부가가치 증가**	**소셜벤처 5개팀** 육성 **일자리 창출 17명, 5억원 투자 유치**

04 혁신포인트

- "Recycling 삼다수!" 친환경 제품 생산체계 구축을 통한 가치소비 실현

제품경량화 + 에코라벨 + 친환경 생산공정 개선 + 환경성적표지 인증

- "Upcycling 제주!" 자원순환 사업 추진

분리배출 + 회수·수거 + 업사이클링 + 환경사업 소셜벤처 육성

- "플라스틱 Free Island" 를 실천하고자 지속가능한 전략 수립 추진

	2021 ~ 2022년	2023 ~ 2024년
전략 1 친환경 날씬한 Recycling 제품 혁신	· 제품 경량화 적용 대상 확대 · 전제품 라벨분리표시 적용	· 분리배출/공병회수 사업 확대 · 페트병 업사이클링 확대
전략 2 주민과 함께 Upcycling 사회 혁신	· 全 생산라인 제품 경량화 · 친환경 포장재 소재 적용	· 자원순환 마을 기업 육성 · 업사이클링 소셜벤처 육성

제주특별자치도개발공사

생산부터 재활용까지, 모든 단계를 책임지다

'환경'을 최우선으로 생각한 생산



제주삼다수 제품

유명 생수 브랜드인 '제주삼다수'를 아시나요? 제주삼다수는 제주의 자원에 기반한 상품으로서 환경과는 떼려야 뗄 수 없는 상품입니다. 통계청의 장래인구 추계에 따르면, 2020년 총인구 대비 1인당 쓰레기 발생량이 제주에서 전국 최고 수준에 도달한다고 합니다. 더 이상 물러설 수 없는 플라스틱 폐기물 문제를 해결하기 위해서는 재활용을 넘어 자원순환 사회를 실현해야 했습니다. 제주특별자치도개발공사는 이에 발맞춰 '환경'과 친해지고자 '친환경경영 TOP 10' 전략을 세웠고, 제주삼다수 페트병의 생산부터 폐기까지 이 모든 과정에서 어떻게 하면 환경친화적일 수 있을까에 대해 생각했습니다.

우선 페플라스틱 발생을 어떻게 하면 줄일 수 있을지 고민했습니다. 제품을 경량화하면 그만큼 폐플라스틱도 덜 발생할 수 있다고 생각해 제품 경량화를 시도한 것입니다. 물론 그 시작이 쉽지는 않았습니다. 고객에게 제공하는 제품 품질을 유지하면서도 고객이 만족하는 기준을 충족하기 위해 용기 중량을 5g으로도 줄여보고 4g으로도 줄여보는 등의 다양한 방법을 시도했습니다. 이렇게 시도한 제품을 배를 태워서 전국 각지로 보낸 후 다시 회수해 내용물에 대한 품질을 점검하고, 고객으로부터 의견도 수렴하는 등 운송 과정을 견딜 수 있는지를 판단한 것입니다. 이러한 과정을 거쳐 친환경적이면서도 제품 품질도 만족하는 최적점을 찾게 됐습니다.

폐플라스틱 발생량을 줄이는 것과 같은 시기에 고민한 다른 부분은 바로 재활용의 편의성을 더하는 과정이었습니다. 고객들이 편하게 분리배출을 할 수 있어야만 재활용이 잘되지 않을까요? 제주특별자치도개발공사는 이에 따라 고객이 분리하기 쉬운 '에코라벨'을 제작했습니다. 하지만 이것 또한 쉽지 않았습니다. 에코라벨을 제작하기 위해서는 해외 제작사로부터 부품을 수입해야 했는데, 코로나19로 인해 부품의 전달에만 수개월의 시간이 걸린다는 것입니다. 결국 생산, 설비, 원부자재 담당자 간의 회의를 통해 직접 부품을 만들어보기로 했고, 국내 업체와 협업해 부품 설계와 생산 테스트

끝에 에코라벨 적용에 성공했습니다. 이로 인한 성과로 제주특별자치도개발공사는 한국환경공단의 포장재 재질구조 평가에서 '재활용 우수등급'을 받았습니다.

소비 이후 고객이 실천해야 할 길

제품을 친환경적으로 생산하는 데 들인 노력뿐만 아니라 고객이 소비한 이후의 페플라스틱을 처리하는 것도 제주특별자치도개발공사의 중요한 과제였습니다. 지속가능한 플라스틱 순환을 위해서는 한 번으로 끝나는 사업이 아닌, 지속적으로 실천할 수 있는 사업을 펼쳐야 했습니다. 이를 위해 주민이 직접 참여해 문제를 해결할 수 있도록 분리수거 캠페인과 공병 회수, 환경 창업 지원 사업 등을 기획했습니다.

주민이 스스로 참여하기 위해서는 먼저 올바른 분리수거 문화를 조성해야 했습니다. 지역의 다양한 기관이 협업해 분리수거함 제작·배포·회수, 분리수거함 및 홍보물 제작 등을 진행하기로 했고, 각 기관이 한 가지씩 역할을 분담해 분리수거 문화 조성이라는 목적을 달성하기 위해 노력했습니다.

재질이 다른 페트병, 라벨과 뚜껑을 분리하지 않은 채 배출하게 되면 추가 공정과 비용으로 재활용에 큰 장애요인이 됩니다. 이를 해결하기 위해 시민단체와 협업해 '세상의 희망이 되는 2g' 플라스틱 병뚜껑 분리배출 캠페인을 진행했습니다. 삼다수 뚜껑 모으기로 조성한 기부금으로 도내 소외계층을 지원해 훈훈함을 불러일으키기도 했습니다.

깨끗한 환경을 지키기 위해 제주 전역에 '나한테 푭서'라는 제주의 특색이 묻어나는 이름의 PET 자동수거보상기 사업을 추진했습니다. 공항, 재활용도움센터, 대형마트, 제주대학교 등 제주 전역에 16대를 설치해 운영하고 있습니다. 제주특별자치도개발공사는 PET 자동수거보상기를 적극적으로 홍보하고 현장에서 분리배출 방법을 교육하는 등 '자원순환 환경 지킴이'로서의 역할을 톡톡히 수행했습니다.



도민과 함께한 폐페트병 수거 운동





페트병 활용 니트플리츠백 제작 및 자원순환 교육

새롭게 탄생한 페플라스틱

고객들의 활발한 참여를 통해 수거한 플라스틱은 무궁무진한 변화의 가능성을 가지고 있습니다. 페플라스틱이 새롭게 탄생할 수 있도록 환경부, 제주특별자치도, 효성ICT, 플리츠마마가 함께 나섰습니다. 리사이클 섬유 제조 기술을 활용해 삼다수 페트병을 섬유칩으로 만들고, 재생섬유를 사용해 니트플리츠백으로 재탄생시킨 것입니다. 초등학생을 대상으로 재생섬유를 활용한 가방 만들기 프로그램을 운영해 좋은 반응을 끌어냈습니다.

더 적극적인 고객 참여의 일환인 '내가 Green 제주 소셜벤처 육성' 프로젝트를 통해 주민이 사업을 직접 설계하기도 했습니다. 플라스틱의 새로운 가치 발굴을 통한 환경 문제 해결을 주제로 국민이 직접 설계하는 다양한 사업을 지원해 제품 개발과 성공적인 사업화 등의 성과를 창출했습니다. 지원을 받은 소셜벤처는 플라스틱 일회용컵과 분리수거 쓰레기통을 개발한 '이노버스', 친환경 보리빨대를 개발한 'K-KOB', 페플라스틱을 활용해 리빙상품을 개발한 'b.live' 등이 있습니다.

제주특별자치도개발공사가 제주삼다수를 통해 불러일으킨 두 가지의 혁신 중 하나는 바로 제품 혁신입니다. PET병 중량 감소로 연간 약 5천톤의 자원을 절약하고 13억원의 원가를 절감했으며, 친환경 생산공정을 개선해 환경오염을 최소화할 수 있게 되었습니다. 또한 제주삼다수의 환경정보를 국민에게 투명하게 공개함으로써 사회적 책임을 이행해나갈 예정입니다.

다른 하나는 사회 혁신입니다. 플라스틱의 분리·배출 인식을 개선하고 편의를 제공함으로써 생활 속에 분리배출이 자리 잡을 수 있도록 유도했고, PET병 수거보상으로 24가구에 생계비를 지원하고 2명의 일자리도 창출했습니다. 또한 수거한 폐공병을 활용하여 의류, 가방 등 새로운 제품을 개발하면서 부가가치를 높였습니다. 마지막으로 소셜벤처 발굴·육성까지 진행하면서 '자원순환 생태계'를 실현하는 데 한 발 더 가까워졌습니다.

04

안전관리 통합 플랫폼 (SDC 중앙관제센터) 구축을 통한 주민복리 향상

성남도시개발공사

01 혁신배경

- 각 사업장별로 분산되어 있는 CCTV 모니터링으로 상황대처 및 재난대응체계가 미흡하였음
- 7개 부서, 2,654개 CCTV와 주차관제 시스템을 하나의 플랫폼으로 통합하여 모니터링 관리를 일원화하고 업무효율을 증대하며 24시간 상시 모니터링을 통해 골든타임을 확보하고자 함

기존사업별 관제센터



각 사업장별 (주간)모니터링
상황대처 및 재난대응체계 미흡

개 선



7개 부서, 2,654개 CCTV와
주차관제시스템을 하나의 통합 플랫폼으로 관리

모니터링 일원화 관리를 통해 업무효율 증대 및 **24시간 상시모니터링**

02 혁신내용

SDC 중앙관제센터 구축

각 사업장별로 관리하는 CCTV 관제센터



CCTV 2,654개 운영과 주차장 원격 관제 및 IoT 기술을 활용한 통합 플랫폼



- SDC 중앙관제센터 개요
  - 위 치 : 탄천종합운동장 체육회관 5층(공사 본부)
  - 면 적 : 상황실 80㎡(24평)/상황판 26.25㎡(55인치 모니터 30대)
  - 장 점 : 공사 모든 시설물을 24시간 모니터링 및 실시간 제어
- SDC 중앙관제센터 구축 과정의 차별성
  - SDC 중앙관제센터 구축 시 직원들의 공감대 형성을 통하여 부서 사무실 면적을 축소 및 재배치하고 사장실에서 최단거리(10M) 공간을 확보하였음
  - 스마트 TF 조직을 구성하고 2019년 혁신과제로 SDC 중앙관제센터 구축을 선정하여 20차례 회의를 개최하고, 10여 곳의 선진기관을 방문하여 SDC 중앙관제센터 구축 기반을 마련하였음
  - 기술력을 극대화하여 대기업 턴키 방식이 아닌 전사적 직접 구축을 통해 공사 구성원의 자신감 제고, 기술력 향상, 예산절감(15억원 → 5억원)이라는 성과를 창출하였음

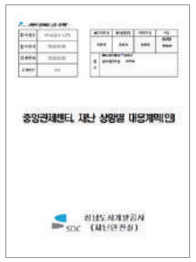
SDC 중앙관제센터 운영

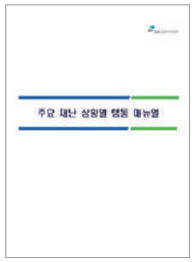
- SDC 중앙관제센터의 효율성

  - 중앙관제센터 재난 상황별 대응계획 수립(2019. 05. 09.)

    ※ SDC 중앙관제센터 구축과 함께 재난상황별 시나리오와 대응계획을 전면적으로 수정하여 시민의 일선에서 안전 지킴이 역할을 수행하고 있음

재난 상황별 행동 매뉴얼







매뉴얼과 훈련의 일체화





- SDC 중앙관제센터 지속적 혁신

  - 4차 산업혁명 지능화 시스템 자체 개발

  · 현재 공사는 중앙관제센터를 기반으로 IoT 스마트 관리시스템(공기질, 온·습도, 전력 등 데이터화 연계) 자체 개발을 완료하였으며, 재난 대응상황 양방향 통신, 불꽃 감지 카메라, 공기질 정화 시스템 등 지능화 사업과 실시간으로 연동하여 운영하고 있음

  · IoT 스마트 관리시스템을 자체 개발하고 데이터에 연계하여 재난 대응상황 양방향 통신과 공기질 정화 시스템을 개발하는 등 SDC 중앙관제센터를 고도화하여 4차 산업혁명에 따른 지속적인 혁신을 추진하고 있음

03 혁신성과

혁신 전(As-Is)

- 아래 4가지를 기본적으로 충족
  - 아날로그 카메라 교체
  - 별도 각종서버 도입
  - 컨트롤용 통합 솔루션 구매
  - 라이선스 구매



혁신 후(To-Be)

- 기존 2,654대 카메라 그대로 사용
- 각종 서버 재사용으로 유지비용 절감
- 디코더 VMS를 통한 통합솔루션 프로그램 불필요
- 컨트롤용 통합솔루션 및 라이선스 문제를 해결하여 (대형 SI업체 위탁발주 불필요) 기관 자체 구축 가능



■ 중소기업 지원 지역상생

- SDC중앙관제센터는 운영에 필요한 영상전송 장비 등 모든 제원에 중소기업 제품을 활용하는 등 지역상생에 역점을 둠
- 영상전송장비를 납품한 중소기업이 사업결과를 홍보하고 그 결과로 타 공공기관에도 납품할 수 있게 되었음
- 성남도시개발공사는 혁신조달 연계형 신기술 사업화 사업 MOU 체결 및 혁신조달 연계형 신기술(IoT 기반) 사업 수행기관으로 선정되어 중소기업 우수제품 판로 확대를 지원하고 지속가능 성장을 추구하며 지역의 상생과 발전 등 사회적 가치를 실현하고 있음

■ 사회적 가치 창출을 통해 모든 이해관계자의 행복 추구

- 혁신조달 연계형 신기술 사업 MOU 체결
  - 혁신조달 연계형 신기술 (IoT 기반 사업 수행기관 선정)
  - 혁신기술 사업화를 위한 업무협약 체결 (2019. 04. 05.)

  ⇒ 중소기업 우수제품 판로확대를 위한 동반성장몰 도입



04 혁신포인트

- 중앙관제센터 구축 시 통상적으로는 아날로그/디지털 등 이기종 카메라를 교체하는 문제, 다양한 별도 서버를 도입해야 하는 문제, 컨트롤용 통합솔루션 확보와 라이선스 구매 문제에 직면함
- 공사는 중앙관제센터를 구축하는 과정에서 새로운 아이디어를 도출하여 적용하고 엔코더와 디코더 장치를 이용하여 기존 2,654대 카메라를 그대로 사용할 수 있도록 하였으며, 각종 서버를 재사용하여 유지비용을 절감하는 등 새로운 방식으로 사업을 추진하여 예산절감 및 기술력 확보라는 성과를 동시에 달성함

성남도시개발공사

한눈에! 더 빠르게! 보호하는 시민의 안전

집중 관리를 해치지 않기 위한 시도

너무 많은 것이 곳곳에 흩어져 있으면 우리는 혼동할 수밖에 없습니다. 무엇이든 효율적으로 관리하기 위해서는 하나로 뭉쳐 있어야만 할 것입니다. 특히 시설물을 항상 감시하고 있는 CCTV의 경우, 한 가지의 시스템으로 확인할 수 없다면 업무 효율성이 현저히 떨어지기 때문에 자칫 큰 사고를 놓칠 수도 있게 됩니다.

7개의 부서와 2,654개 CCTV의 주차관제 시스템이 사업장별로 분산되어 있다 보니 모니터링으로 상황을 대처하거나 재난대응체계를 수립하는 데 어려움을 겪었고, 성남도시개발공사는 이를 해결하기 위해 안전관리 통합 플랫폼인 SDC 중앙관제센터를 구축하고자 했습니다. SDC 중앙관제센터가 구축된다면, 성남도시개발공사의 모든 시설물을 24시간 모니터링할 수 있을 뿐만 아니라 실시간 제어도 할 수 있게 될 것입니다.

시작부터 쉽지 않았습니다. 아직 기술을 확보하지 못 한 데다가 직접 사업을 추진한 경험이 없었기 때문에 여러 가지 난관에 부딪혔습니다. 이를 극복하기 위해 선택한 방법은 다른 선진기관을 벤치마크하는 것이었습니다. 관련 업체와 20차례 기술미팅을 거쳐 마침내 자체적인 기술력 확보에 성공했고, 직접 구축에 나섰습니다. 기존에 해왔던 턴키 방식으로 사업을 추진했다면 사업이 지연될 뿐만 아니라 전사적인 혁신도 어려울 것이기 때문에 자체 인력으로 기술력을 확보한 것입니다.

체계를 확립해 '효율'에 한 걸음 다가가다

혁신을 추진하기 위해서는 조직을 확실히 구성해야 합니다. 성남도시개발공사는 조직의 안정을 도모하면서도 혁신을 추진하기 위해 혁신 전담조직을 구성해 사업을 진행했고, 그 성과를 통해 지속적으로 조직을 혁신하기 위해 2019년 4월에는 전사적인 CIO 조직도 출범시켰습니다.

SDC 중앙관제센터는 통상적인 관제센터와 차별되는 부분이 있습니다. 새로운 건축물 공간을 찾기보다는 임직원의 사무실 면적을 축소하고, 전면 재배치하는 과정을 통해 공간을 확보한 것입니다. 재난사고 발생 시 CEO가 최단거리(10M)에서 직접 지휘할 수 있도록 해 핵심 기반 역할

측면에서뿐만 아니라 업무 효율성 증대 측면에서도 괄목할 만한 성과를 이뤄냈습니다.

과거에 분산되었던 형태와 비교해 훨씬 더 효율적으로 관제할 수 있어 공영주차장 운영에서 야간근무자 25명을 축소했고, 지하차도와 터널 운영에서는 4조 3교대로 근무 형태를 변경했습니다. 이는 효율적인 일 처리를 통해 근무조건도 개선할 수 있는 예를 보여준 것입니다. 또한 SDC 중앙관제센터를 중심으로 거점 출동센터와 출동방식을 재조정하기도 했습니다.

시스템 구축에 멈추지 않고 지속적으로 혁신해나갔습니다. 특히 4차 산업혁명 지능화 시스템을 자체적으로 개발하기 위해 노력했습니다. 공기질, 온·습도, 전력 등 데이터를 연계할 수 있는 IoT 스마트 관리시스템을 자체 개발해 재난대응상황 양방향 통신, 불꽃 감지 카메라, 공기질 정화 시스템 등 지능화 사업과 실시간으로 연동해 운영하고 있습니다.

중소기업과 **협업**을 통한 **지역 상생**

센터를 구축하기 위해 기존 2,654대 카메라를 그대로 사용하고, 각종 서버를 재사용하여 유지비용을 절감했습니다. 디코더 VMS를 통한 통합솔루션 프로그램은 불필요했기 때문에 컨트롤용 통합솔루션 및 라이선스 문제를 해결해 기관에서 자체적으로 구축할 수 있게 된 것입니다. 이 과정에서 성남도시개발공사는 중소기업 지원과 지역 발전에도 특별히 신경을 썼습니다.

운영에 필요한 영상전송 장비 등 모든 제원에 중소기업 제품을 활용했습니다. 영상전송장비를 납품한 중소기업이 사업결과를 홍보하였고, 이 결과 타 공공기관에도 납품하게 되는 등 긍정적인 반응을 불러왔습니다. 하나의 사업을 통해 모든 이해관계자의 행복을 추구할 수 있는 길이 열리게 된 것입니다. 이처럼 혼자만 잘 되려고 하기보다는 주변 사람들과 함께 좋은 길로 나아가는 것, 그것이 바로 '지역상생'입니다.

성남도시개발공사는 혁신조달 연계형 신기술 사업화 사업 MOU 체결 및 혁신조달 연계형 신기술(IoT 기반) 사업 수행기관으로 선정되어, 중소기업 우수제품 판로확대를 지원하고 지속가능 성장을 추구하며 지역의 상생과 발전 등 사회적 가치를 실현하고 있습니다.

SDC 중앙관제센터는 성남도시개발공사가 관리하는 시설물에서 재난이 발생할 시 본부 중앙에서 전사적으로 신속히 대응해 인명을 구조할 수 있는 골든타임을 확보하고, 통합운영을 통해 효율성을 높인 훌륭한 '안전 지킴이'가 되었습니다. 성남도시개발공사의 재난안전관리체계 또한 SDC 중앙관제센터와 연계해 운영하고 있으며 앞으로도 시민의 안전을 위해 최선을 다할 것입니다.

지방공기업
혁신의 길을 걷다

PART
2

참여와 협력의 민주적 경영체제

01 **광주광역시도시공사 (최우수상)**
우산빛여울채 공동체재생 시범사업

02 **하남도시공사**
상향식 정책제안 시스템 도입

03 **동해시시설관리공단**
기상변화에 따른 경영영향 분석 데이터 제공

04 **금천구시설관리공단**
"작은 목소리! 변화의 시작!"
우리골목상생 주민공동체 추진단

05 **인천광역시연수구시설안전관리공단**
주민참여형 FMS 도입을 통한
민관협업 공원녹지 유지관리

06 **충청남도개발공사**
사회적 저출산 문제 극복을 위한 혁신적 주거모델 제시

01 우산빛여울채 공동체재생 시범사업

광주광역시도시공사

01 혁신배경

- 침체된 노후 영구임대주택에 주거난에 시달리는 청년활동가들에게 삶의 공간을 제공하여 신구세대가 함께 상생하고 공존할 수 있는 공동체재생 시범사업 추진
  - (청년문제) 주거비 부담, 지역일자리 부족, 청년취업난 심화, 청년주거정책 부족으로 청년 유출 가속화
  - (사업대상지) 취약계층 거주공간인 영구임대주택 노후화(27년), 주민·이웃·지역 간 사회적·공간적 단절로 공실 증가와 지역 슬럼화 악순환, 영구임대주택 공동체 형성의 어려움

※ 주민 중 고령자, 장애인 가구 비율 62%, 사회적 고립 심화

⇨ 지속가능한 통합의 공동체 모델 개발(단절·소외에서 통합으로 발전)

02 혁신내용

체계적인 혁신과제 추진을 위한 추진체계 마련

비전	‘시민 삶의 질을 증진하는 든든한 주거복지 디딤돌’		
실행전략	마을공동체 회복을 위한 청년활동가 프로그램(S/W)	삶의 질 향상을 위한 주거환경개선(H/W)	기존입주민과 입주청년 주민역량강화(S/W)
목표	“계층·세대간 사회통합으로, 주민공동체와 마을활력 증진”		

참여형 거버넌스 구축으로 문제해결형 협력체계 구성

- (구성) 입주민, 청년활동가, 도시공사, 광주시, 시의회, 대학 등 18개 기관 참여
- (역할) 공청회, 방문전수조사(설문·면접) * 등을 통해 주민수요 파악 및 대안 마련

* 1 대 1 설문면담 방식으로 보건, 의료, 정신건강, 일자리 욕구 등 5개 분야 조사

우산빛여울채 공동체재생 시범사업

광주광역시도시공사	청년활동가	지자체(시의회, 시)
• 사업계획 수립 • 예산 확보 • 리모델링(주택, 상가), 비품구비 • 공급 및 관리	• 활성화 프로그램 실행 • 마을기업 발굴 및 교육	• 모집 공고 • 청년활동가 선정심사 • 시범사업 홍보 및 언론보도 • 관련 예산 지원
광주도시재생공동체센터	**지역 청년단체**	**기타 관계기관**
• T/F팀 운영 및 관리 • 지자체 및 관계기관 연계 • 청년활동가 총괄 관리 및 운영 • 입주민 설명	• 공동체프로그램 지원 • 마을거버넌스 구축	• 자문 및 협조 • 지역사회 홍보

관계기관 간 영구임대주택 공동체 활성화 협업 강화

- 공사, 청와대, 국토부, 지차체, 등이 참여한 제도개선 협업회의
- 관련 법령 개정(입주조건 완화), 각종 공모사업 유치 등에 입주민 참여 확대


주민공청회 (2019.03.14.)


정책토론회 (2019.04.04.)


공동체 재생 업무 협약식 (2019.04.12.)


공동체 활성화 회의 (청와대, 국토부 등)

청년세대 입주를 위한 전용부분 리모델링 실시

- 청년활동가에 주택 리모델링 비용과 프로그램 물품비, 창업연계 컨설팅 등 지원


임대주택 전용부분 리모델링 전·후 비교

청년활동가 입주로 이웃 · 지역 간 통합의 계기 마련

- 영구임대주택 입주자격 완화 등 관련 법령 개정으로 청년활동가 입주환경 마련
- 청년들이 입주민이 되어 지역문제 발견 및 해결방안 도출(2020.12. 현재 40세대 입주완료)


경향신문(2019.06.28.)


광주 매일신문(2019.08.02.)


남도일보(2019.10.09.)


CMB 광주방송 광주뉴스(2019.06.10.).


광주MBC 뉴스데스크(2019.10.10.)

- 입주 청년활동가들의 다양한 프로그램 운영으로 이웃·지역 간 만남의 장 마련(태권도 클래스, 증명사진 촬영, 어르신 세대 전구 교체, 입주민 음식 나눔 행사 추진 등)


태권도 클래스


장수사진 촬영


요가 스트레칭

주민참여 사업 추가 발굴 및 시행으로 종합 주거복지서비스 모델화 추진

- 일자리 연계, 주민이 가꾸는 정원 조성 프로젝트 시행

  ※ 마을정원 조성이라는 콘텐츠로 주거복지 통합서비스를 제공하였고(세대, 계층 간 사회통합 등), 지역주민에 공원을 개방하여 생활SOC주택으로 임대주택 이미지 개선






주민주도 정원조성 프로젝트 '샤이니 가든 **모동모동**'

- 소통 · 교류공간 '주민커뮤니티센터' 입주민들이 설계부터 모든 과정 참여(2019.12. 준공)

영구임대아파트 공동체 활성화 시범사업 모니터링 및 평가 추진

- 영구임대아파트 공동체 활성화 시범사업 모니터링과 평가
- 지역사회의 문제해결형 거버넌스의 작동과 실행에 대한 분석과 평가
- 자료수집과 분석, 모니터링과 평가를 통한 향후 사업의 방향성 제시 등

  ⇒ 전문가에 의한 사업 전 과정 성과평가 및 피드백을 통해 사업 확대 및 중앙정부 정책으로 유도하기 위한 사업 정확성 제고, 사업 검증 절차 마련

공동체재생 시범사업 성과공유회 개최, 『허심탄회 워크숍』

- 입주민, 직원, 지자체(시, 시의회, 자치구), 유관기관 등이 함께 2019년 사업성과 및 한계 공유, 2020년 사업방향 모색

  ⇒ 다양한 이해관계자 간 소통 · 교류를 통한 정보 및 시각 공유로 공동체재생 사업에 대한 마을 공감대 형성






허심탄회 워크숍(2020.01.17.)

03 혁신성과

주민의 삶의 질을 높이는 주거복지서비스 제공으로 사회적 가치 실현

- 마을공동체 회복을 위해 영구임대아파트에 입주한 청년활동가가 주도, 기존 입주민과의 세대 · 계층간 통합 도모
  - 청년들이 입주민이 되어 지역문제 발견 및 해결방안 도출
  - 입주청년활동가들이 다양한 프로그램으로 이웃·지역 간 만남의 장 마련
- 영구임대주택을 위한 민·관 거버넌스 구축으로 향후 사업의 지속가능성 확보
- 영구임대주택 입주자격기준 완화 등 관련 법령 개정으로 청년활동가 입주환경 마련
- 주민참여 사업 추가 발굴 및 시행으로 종합 주거복지서비스 모델화 추진
  - 일자리 연계, 주민이 가꾸는 정원조성 프로젝트 시행(2020년~)
  - 소통 · 교류공간 '주민커뮤니티센터' 입주민들이 설계부터 모든 과정 참여(2019.12. 준공)
- 기존 영구임대 입주민과 청년활동가가 함께 하는 도시재생계획 수립과 도시재생 사회적 경제 조직을 통해 마을 경쟁력 확보와 일자리 창출 기여

도시재생사업의 모범사례 제시

- 향후 도시재생 점단위 인정사업과 연계 기반 마련
- “공동체재생 시범사업” 전국 확대의 모델 사업으로 인정
  - 광주도시공사 우산빛여울채 → LH 각화주공 시범사업으로 확대
- 주민·청년·기관·단체 협업으로 공모사업 유치 등 사업 지속성 확보
  - (2019) 행안부 국민디자인단 특별교부세(1억원), 국토부 소규모재생 시범사업(4억원)
  - (2020) 국토부 영구임대주택 영구임대주택 정원 조성(20억원)(노후 공공임대 시설개선 사업)

04 혁신포인트

- (협력네트워크 구축) 주민조직, 지원조직, 전담조직, 유관기관 등(18개)이 참여하는 협업 네트워크를 구축하고 민·관 협력으로 문제 해결 능력 확보
  - 추진협의체는 청년활동가와 기존 입주민으로 구성하고, 유관기관에 업무 행정 지원을 받는 협력관계로 설정
  - 도시공사·도시재생센터·나눔재단은 업무협약을 통해 기부·지원 등 역할을 분담하고, 행정기관·청년기관·대학교는 주민공동체에 컨설팅 및 행정을 지원
- (법제 정비) 사업환경 조성을 위한 관련 법령 개정 완료(2019.12.)
  - 광주광역시와 시의회의 협조를 받아 국토교통부에 노후 영구임대주택의 공실에 한하여 입주자격 완화를 지속적으로 건의하여 「공공주택 특별법 시행 규칙」 개정(국토교통부공고 제2019-936호)
- (소통을 통해 장애 해결) 시범사업의 필요성 인식 부족, 청년 입주 활성화를 위한 제도적· 예산적 한계, 기존 입주민의 청년세대 리모델링 등 청년지원에 대한 냉소와 반대를 소통으로 해결하는 등 소통을 통한 사업동력 확보 및 동참 유도
  - 공동채재생 거버넌스(T/F구성) 회의 11회 개최
  - 입주민 수요주사 및 주민공청회 실시
  - 광주 청년 주거문제 해결 정책 토론회 개최
  - 시범사업에 대한 예산 지원 및 사업확대를 위한 관계기관 회의 3회 개최
  - 2020년 허심탄회 워크숍을 개최하여 입주청년과 기존 입주민의 갈등과 견해 차이를 극복 (입주청년 : 공동체 활동에 대한 부담감 vs 기존 입주민의 과도한 기대와 관심)

광주광역시도시공사

세대 간의 소통이 만드는 더 나은 내일

상호보완할 수 있는 새로운 보금자리

사람이 살아가는 데 필수적인 ‘의식주’, 특히나 이중 ‘주’가 해결되지 않으면 매우 불안정한 삶을 살게 됩니다. 이제 막 꿈을 펼쳐나가는 청년들에게 있어 ‘집’이란, 너무나 멀게만 느껴지는 희망이기도 합니다. 일자리는 부족하고, 취업난은 갈수록 심화되는 상황 속에서 청년주거정책의 부족으로 청년층 인구의 유출은 가속화될 수밖에 없었습니다.

광주광역시도시공사가 이런 문제를 해결하기 위해 떠올린 키워드는 ‘통합’이었습니다. 침체된 노후 영구임대주택을 주거난에 시달리는 청년활동가들에게 제공함으로써 신구세대가 함께 상생하고 공존할 수 있는 공동체재생 시범사업을 추진하기로 한 것입니다. 취약계층이 거주하고 노후화된 영구임대주택을 사업대상지로 선정한 까닭은 주민·이웃·지역 간 사회적·공간적 단절로 공실이 증가하고 지역이 슬럼화되는 악순환을 막기 위해서였습니다. 주민 중 고령자, 장애인 가구의 비율이 62%로 사회적 고립이 점점 심화되고 있었기 때문에 대책이 필요한 상황이었습니다.

더 이상 주민이 단절되거나 소외되는 일을 막고, 마을에 활력을 불어넣기 위하여 계층·세대 간 사회통합을 이루기로 했습니다. 통합은 한순간에 이루어지지 않습니다. 많은 기관의 적극적인 참여가 있어야만 가능할 것입니다. 이에 공동체 복원 활동에 경험이 풍부한 여러 기관·단체들과 협력을 모색하였고, 우선 참여형 거버넌스를 구축해 문제해결형 협력체계를 구성함으로써 ‘우산빛여울채 공동체재생 시범사업’의 포문을 열었습니다.





모두의 노력이 **통합의 시작**

우산빛여울채 공동체재생 시범사업은 광주광역시도시공사를 필두로 하여 청년활동가, 지자체(시의회, 시), 광주도시재생공동체센터, 지역 청년단체, 기타 관계기관의 협력체계로 진행하고 있습니다. 사업계획 수립과 예산 확보, 공급과 관리는 광주광역시도시공사가 담당했지만, 실질적으로 사업을 진행하기 위해서는 이 외에 다른 기관들의 도움이 많이 필요했습니다.

총 18개 기관이 모여 시범사업을 추진하게 되었고, 18개 기관이 모인 협력업체를 통해 청년주거와 영구임대주택에 대해 제기된 문제들을 상호보완을 통해 해결할 수 있음을 확인했습니다. 공사, 청와대, 국토부, 지자체 등이 참여한 제도개선 협업회의나 관련 법령 개정(입주조건 완화) 각종 공모사업 유치 등에 입주민의 참여를 확대하는 등 꾸준히 소통하기 위해 노력했습니다.

원만한 소통이 이루어진 후에는 본격적으로 통합을 이루기 위한 발걸음을 뗐습니다. 청년활동가에게 주택 리모델링 비용과 프로그램 물품비, 창업연계 컨설팅 등을 지원해 청년세대의 입주를 도왔고, 관련 법령 개정으로 영구임대주택 입주자격을 완화하는 등 청년활동가의 입주환경이 마련되었습니다. 2020년 12월 기준으로 40세대가 입주 완료했습니다.

청년들이 입주민이 되면서 여러 가지 변화가 찾아왔습니다. 자신들이 직접 느낀 지역문제를 발견한 뒤 해결방안을 도출하기 시작했고, 태권도 클래스, 증명사진 촬영, 어르신 세대 전구 교체, 입주민 음식 나눔 행사 등 다양한 프로그램을 운영하면서 이웃·지역 간 만남의 장을 마련하기도 했습니다. 주민이 참여할 수 있는 사업을 추가 발굴하여 종합 주거복지서비스 모델화를 추진했습니다. 대표적으로 주민주도 정원조성 프로젝트인 '샤이니 가든 **몰동몰동**'과 소통·교류를 위해 만든 공간인 '주민커뮤니티센터'를 예로 들을 수 있습니다. 또한 사업을 추진한 것으로 끝내지 않고 이후 모니터링과 평가도 철저히 했습니다. 전문가에 의한 사업 전 과정에 대한 성과평가와 피드백을 통해 사업의 정확성을 제고하고, 사업 검증 절차를 구축했습니다.

서로에게 다가가는 가장 좋은 방법은 **'대화'**

모든 과정이 순탄하게 흘러갔던 것처럼 보이지만, 여러 장애요인도 존재했습니다. 시범사업의 필요성에 대한 인식이 부족해 갈등을 빚거나 청년 입주 활성화를 제약하는 제도적·예산적 한계에 부딪히기도 했고, 기존 입주민이 청년지원에 대해 냉소하고 반대하기도 했습니다. 이를 해결하지 않으면 사업의 근본적인 목적인 '통합'과는 멀어질 수도 있었습니다.

광주광역시도시공사는 이를 해결하기 위해서는 무엇보다 '소통'이 중요하다고 생각했고, 공동체 재생 거버넌스(T/F 구성) 회의를 11회 개최하고 입주민 수요조사와 주민공청회를 실시했으며 광주청년 주거문제 해결을 위한 정책 토론회를 개최하고 시범사업에 대한 예산 지원과 사업 확대를 위한 관계기관 회의를 3회 개최하는 등 다방면으로 소통을 시도했습니다.

이러한 시도 중 가장 큰 성과를 낳은 것은 '2020년 허심탄회 워크숍'입니다. 입주청년과 기존 입주민의 갈등과 견해 차이를 극복하기 위해 개최한 워크숍은 공동체 활동에 부담감을 느끼는 입주청년의 입장과 과도한 기대와 관심을 가지고 있는 기존 입주민의 입장으로 나누어 말 그대로 '허심탄회'하게 의견을 이야기하는 자리였습니다. 기존 입주민은 새로 입주한 청년들이 눈에 보이는 적극적인 활동을 해주기를 바라고 있었지만 입주청년들은 자영업자, 직장인, 학생 등으로 구성된 다양한 부류로서 본인의 생업을 유지하는 것이 먼저였기에 기존 입주민의 기대가 부담으로 다가오게 된 것입니다.

서로 본인의 솔직한 의견을 털어놓을 기회가 있었던 덕분에 더 이상의 오해가 생기지 않게 되었고, 서로를 이해할 수 있게 되었습니다. 지역사회와 입주민들은 청년들에 대한 지나친 기대가 입주청년들에게 부담이 된다는 사실을 깨닫게 되었고, 갈수록 고령화되는 이곳에 청년들이 입주한 것 자체가 활력을 살리는 데 도움이 된다는 것에 동의하게 되었습니다. 이뿐만 아니라 다양한 정보와 시각을 공유함으로써 공동체재생 시범사업에 대한 마을 공감대를 형성하기도 했습니다. 정말 사소해 보이는 소통의 힘이 세대 간의 간극을 줄일 수 있는 가장 좋은 방법이지 않을까요? 모든 것이 완벽할 수는 없겠지만, 서로의 부족한 점을 다독거리며 좋은 미래로 함께 나아가기를 바라봅니다.





02 상향식 정책제안 시스템 도입

하남도시공사

01 혁신배경

직접 민주주의 구현'의 장 '정책제안'

- 시민 스스로 지역사회 문제를 분석하고 해결방안을 도출한 후 정책 제안
- 제안한 정책을 시민 스스로 숙성·평가
- 제안의 전 과정에 대한 시민참여를 바탕으로 정책에 반영

02 혁신내용

지역혁신 거버넌스 '하남혁신통합조직(HIT)' 운영

■ 목적

- 하남 혁신을 위해 하남시 관내 유관기관 간 협업을 통한 사회문제 해결 및 혁신 정책 추진

■ 구성

- 관내 유관기관 및 민간기업 총 7개 기관
  - 하남시, 하남도시공사, 문화재단, 자원봉사센터, 경찰서, 소방서, 스타필드하남

■ 협업과제 선정 및 추진

- 시민참여 정책제안 발굴을 통한 6대 혁신 협업과제 선정
  - 1st : 문화재생 프로젝트, 2nd : **시민참여 정책제안 콘서트**, 3rd : **청포도 플랜**,
    4th : 안전속도 5030, 5th : 우리동네 마음 지킴이, 6th : 내주변 생활적폐 해소

■ 추진과정

- 2019.01. : 하남혁신통합조직 구성계획 수립
  - 각 기관 담당자 확정, 운영방식 및 업무 분장 결정
  - 문제제기 : 공공기관 협업만으로는 **'정책수립 한계'**

- 2019.01. : 하남혁신통합조직 출범(전담 담당자 7명 + 분야별 담당자 추가)
- 2019.03. : 하남혁신통합조직 6대 혁신과제 선정
  ('시민참여 정책제안대회', '청소년 정책제안대회' 포함)
- 2019.06. : 시민참여 정책제안 콘서트 실시
- 2019.08. : 청소년 정책제안대회 '청.포.도. 플랜' 실시
- 2019.11. : 시민 아이디어 공모전 실시

※ 매월 1회 하남혁신통합조직 정례회 실시 및 협업 네트워킹 회의 병행

[협업 기관 및 업무 내용]

협업기관	내용
하남도시공사	정책제안 행사비 지원 ☞ 흥미 있는 행사 개최
하남시	기획, 예산 및 인력 등 행정 지원
스타필드하남	행사홍보, 스타필드 내 행사장 대여(청소년 정책제안대회)
하남문화재단	전문 인력섭외(뮤지컬 배우, 청소년 댄스팀 등)
경찰서, 소방서, 자원봉사센터	인력 및 제안 실행 협조

모두 함께 즐기는 '정책제안 축제'

■ Part 1 : 시민·공무원 등 ⇨ 「시민참여 정책제안 콘서트」

- '정책제안'을 시민이 보다 더 가까이에서 체감할 수 있도록 '콘서트' 형식으로 구성
- 시민의 다양한 아이디어를 모아 협업을 통해 꼼꼼하게 불편함을 개선하는 생활 밀착형 혁신정책 추진
- 추진기간 : 2019.01. ~ 06. (사업예산 : 1,500만원)

[추진 로드맵]

실행일정	세부 추진내용
1분기	시민 및 공무원, 내부직원 정책발굴 공모 실시
2분기	아이디어 심사, 인큐베이팅 워크숍, 행사개최
3분기 · 4분기	아이디어 숙성 및 실시(대상기관별)



[시민참여 정책제안 콘서트 행사 개요]

구분	내용
일시/장소	2019. 06. 19.(수) 14:00 ~ 16:30 / 장소 : 하남시청 대회의실
본선참가	8개 팀 28명
협업기관	하남혁신통합조직(HIT)

[심사 및 시상]

구분	내용
심사방법	• 서면심사(내부 및 외부 전문가 심사) • 현장심사 : 심사위원(6명), 청중평가단(40명)
심사배점	• 서면심사(40%) + 심사위원(40%) + 청중평가단(20%)
시상금	• 금상(1팀) : 100만원, 은상(2팀) : 80만원, 동상(2팀) : 60만원, 장려상(3팀) : 50만원

- 제안내용 : '주민과 함께 하는 치매극복 프로젝트(실버벨 선생님)' 등 8건

■ Part 2 : 청소년 ⇨「청소년 정책제안대회 '청.포.도 플랜'」

- 청소년 정책제안 시스템 정례화(2018년부터)
- 추진기간 : 2019. 05. ~ 08. (사업예산 : 1,500만원)

[추진 로드맵]

실행일정	세부 추진내용
2분기	청포도 플랜 공모
3분기	정책제안대회 개최 및 아이디어 채택
4분기	채택 아이디어 실시(대상기관별)



[행사개요]

구분	내용
일시/장소	2019. 08. 13.(화) 14:00 ~ 16:30 / 장소 : 스타필드 하남 1F
본선참가	총 38개 팀 중 9개 팀

[심사 및 시상]

구분	내용
심사방법	• 국민생각함 사전 인터넷 투표 • 현장심사 : 심사위원(6명), 청중평가단(40명)
심사배점	• 사전 인터넷 투표(10%) + 심사위원(60%) + 청중평가단(30%)
시상금	• 금상(1팀) : 50만원, 은상(2팀) : 40만원, 동상(3팀) : 30만원, 장려상(3팀) : 20만원

- 제안내용 : '하남의 도시브랜드를 만들자' 등 9건

■ Part 3 : 시민 ⇨「시민 아이디어 공모전」

- 하남도시공사에서 수행하는 위·수탁사업 및 사회공헌사업 등 다양한 분야의 공공서비스 개선 방안에 대해 시민들의 아이디어를 수렴하여 반영
- 상품으로 대상(1명), 최우수(1명), 우수(1명), 장려상(3명)은 지역화폐('하머니')로 지급하고 참가상(9명)은 상품권 지급 → 총 219만원 지급
- 공모기간 : 2019. 11. 01. ~ 11. 30.
- 심사(12/12) : 하남시민으로 구성된 '시민경영참여단'
- 제안내용 : '건강한 하남시민을 위한 디지털 트윈 구축' 등 14건

시민 스스로 정책 숙성

우수 제안에 대해 시민 스스로 정책을 숙성시키는 과정을 통해 제안한
정책의 실현가능성을 향상시키는 주민참여형 정책제안 제도 시스템 보완

■ 시민참여 정책제안 콘서트

- 1차 숙성 : '아이디어 엑셀러레이팅' 회의

  ※ 제안자, 전문가, 공무원 등이 함께 모여 우수제안에 대한 실현가능성 보완
- 2차 숙성 : 국민생각함 활용 온라인 제안, 숙성

■ 청소년 정책제안대회

- 1차 숙성 : '청소년 제안 숙성 워크숍'

  ※ 제안 청소년들과 함께 모여 우수제안에 대한 실현가능성 보완
- 2차 숙성 : 국민생각함 활용 온라인 제안 숙성

■ 시민 아이디어 공모전

- 하남시민으로 구성된 '시민경영참여단'이 모여 우수제안 선정 및 토의

■ 모두 함께 하는 정책평가

- 사회혁신을 위한 시민정책평가단 조직[전.참.시 : '전지적 참여 시민']
  - **각종 정책제안 현장·서면 평가 실시**
  - **'시민 자체가 대표'** : 모든 시민이 대표라는 인식 하에 누구나 참여할 수 있도록 자격조건 비제한 공개 모집
  - **'유연한 운영'** : 평가단 167명이 각자의 일상 속에서 편하게 정책을 평가할 수 있도록 현장 평가단 참여, 국민생각함 평가 참여 등 유연한 평가단 운영

- 국민생각함 온라인 투표, 모바일 투표 등 평가를 활성화하기 위한 시스템 도입
  - API 및 엠보팅을 활용하여 **언제, 어디서나 간편하게 시민이 정책제안을 평가**할 수 있도록 평가시스템 개선

03 혁신성과

■ '시민참여 정책제안 콘서트'

- 우수제안 8개 선정 : '지금 만나러 갑니다', '실버벨 선생님' 2개 사업 진행 중

■ 청소년 정책 제안대회

- 우수제안 6개 선정 : 5개 제안 추진 예정

■ 시민 아이디어 공모

- '건강한 하남시민을 위한 디지털 트윈 구축' 등 우수제안 6개 선정
  - 선정한 아이디어는 관련 부서에서 검토하여 사업에 반영 예정

시민이 직접 제안하고 시민이 직접 평가해 숙성시킨 '정책제안 시스템'으로 정책제안의 질 제고 ⇨ 제안한 정책에 대한 실행력 담보 증명

04 혁신포인트

모두가 참여하는 '양방향 정책제안'

모두가 참여하고 모두가 평가 가능한 정책제안 시스템 운영으로, 시민참여 정책 시스템의 질을 제고하고, 고품질의 정책제안 시스템 운영을 통해 제안한 정책을 반영하는 실행력 제고

- 연령 등 분야별로 다양한 정책제안 플랫폼 운영
  - 다양성 존중에 따른 시민의 다채로운 정책제안
  - 현대사회의 '다양한 수요층'에 맞는 맞춤형 정책제안 제도
- 언제, 어디서나 누구나 가능한 '정책평가'
  - 어떤 상황에서도 편하게 평가할 수 있도록 정책평가 시스템 개편

※ 온라인 정책평가시스템(엠보팅, 국민생각함 API) 구현

하남도시공사

"협업 없이는 혁신도 없다"… 하남혁신통합조직

민·관 협력으로 유기적 협조체계 구축

행정 환경이 다양해지면서 독자적인 문제 해결이 점점 어려워짐에 따라 이제는 정부 기관과 민간이 협력을 통해 해결책을 모색하는 것은 선택이 아니라 필수가 됐습니다. 민관이 협력해 코로나19 위기를 극복하고 있는 K-방역을 전 세계가 높이 평가하는 것처럼, 다양한 지식과 능력이 모이면 상상하지 못했던 시너지 효과가 발휘된다는 것을 우리는 익히 체험하고 있습니다.

'하남 혁신'을 위해 하남시에서는 유관기관 간의 협업을 통해 사회 문제를 해결하고 정책을 추진하는 민·관 협력 혁신통합조직을 출범시켰습니다. 지역혁신 거버넌스 '하남혁신통합조직(HIT = Hanam Innovation Team)'에는 관내 7개 기관인 하남시, 하남도시공사, 문화재단, 자원봉사센터, 경찰서, 소방서, 스타필드하남이 참여했는데, 각 기관의 혁신 담당 실무관이 기관별 소통 창구 역할을 하며 협업을 진행하는 유기적인 협조 체계를 구축했습니다.

참여자들은 변화의 중심에서 가장 실용적인 정책을 수립하기 위해서는 정책에 가장 밀접하게 닿아 있는 곳에서부터 시작해야 한다고 생각했습니다. 시민을 위한 공기업으로서 시민의 복리증진을 위해 어떤 혁신적인 정책을 수립하고, 무엇을 해야 하는지 머리를 맞대고 고민을 했습니다. 혁신으로 이루고자 하는 목표는 당연히 하남시민의 행복이고, 이를 위해서 무엇을 해야 하는지 하남시민들에게 직접 묻고 듣기로 했습니다.






시민참여 상향식 정책제안 시스템 도입

이에 따라 하남혁신통합조직은 '상향식 정책제안 시스템'을 도입했고, 시민들의 이야기를 더욱 가까이에서 듣기 위해 '시민참여 정책제안 콘서트', '청소년 정책제안대회', '시민 아이디어 공모전' 등을 마련했습니다. 정책제안을 시민이 보다 더 가까이에서 체감할 수 있도록 콘서트 형식으로 구성한 '시민참여 정책제안 콘서트'에는 시민, 공무원 200여명이 참여했는데, '주민과 함께 하는 치매극복 프로젝트(실버벨 선생님)'을 포함해 총 8건의 정책을 채택했습니다.

하남시는 미래 주역인 청소년들이 지역의 주체이자 한 명의 어엿한 시민으로 활동할 수 있는 기반을 조성하기 위해 노력하고 있습니다. 청소년, 일반시민 100여명이 참석한 가운데 열린 제2회 청소년 정책제안대회에서는 예선을 통과한 9개 제안이 최종 본선에 진출했습니다. 지역 청소년들로부터 뜨거운 호응을 얻고 있는 이 대회는 청소년이 지역사회의 다양한 현안에 관심을 갖고 목소리를 낼 수 있는 장을 제공하고 있습니다.

시민들이 제안한 아이디어도 소중하지만, 이를 구체적으로 실현할 수 있도록 제안을 세밀하게 평가하고 보완하는 노력이 더 중요하겠지요. 하남도시공사에서 수행하고 있는 위·수탁사업과 사회공헌사업 등 다양한 분야의 공공서비스 개선 방안에 대해 시민들의 아이디어를 수렴하는 '시민 아이디어 공모전'에서 하남시민으로 구성된 '시민경영참여단'이 모여 우수제안을 선정하고 토의했습니다. 시민경영참여단은 우수제안에 대해 시민 스스로 정책을 숙성시키는 과정을 통해 제안한 정책의 실현 가능성을 높일 수 있도록 하여 주민참여형 정책제안 시스템을 보완했습니다.







시민 의견을 열린 자세로, 혁신을 일상처럼

'시민참여 정책제안 콘서트'에서 선정된 아이디어 중에서 '지금 만나러 갑니다', '실버벨 선생님' 2개 사업을 진행하고 있으며, '청소년 정책제안대회'에서 나온 아이디어 중 5개 제안을 실행할 예정입니다. '시민 아이디어 공모전'에서는 '건강한 하남시민을 위한 디지털 트윈 구축' 등 6개 제안이 우수제안으로 선정됐는데, 관련 부서에서 검토해 사업에 반영할 계획입니다.

이처럼 하남시민이 제안하고 하남시민이 직접 평가해 숙성시킨 '정책제안 시스템'으로 정책제안의 질을 높이고 실행력도 담보하고 있습니다. 그동안 하남혁신통합조직(HIT)은 시민참여 정책발굴을 통한 6대 혁신 협업과제로 △문화재생 프로젝트 △시민참여 정책제안 콘서트 △청포도(청소년의 포근하고 아름다운 도시만들기) 플랜 △안전속도 5030 △우리동네 마음 지킴이 △내 주변 생활적폐 해소를 선정해 추진하고 있습니다.

이러한 혁신 협업과제들은 모두가 참여하는 '양방향 정책제안' 시스템을 통해 추진됩니다. 분야별로 다양한 정책제안 플랫폼을 운영하고 언제 어디서나, 누구나 참여할 수 있는 '정책평가' 시스템을 구축했기에 가능합니다. 시민들의 의견을 경청하는 것도 중요하지만 이를 실행에 옮기는 노력이 더욱 더 중요합니다. 혁신을 실행하기는 매우 어려운 일입니다. 변화에 민감하게 반응하면 겁이 나고 부담이 되며 일의 진척이 느려질 수 있습니다.

하남도시공사는 혁신을 일상처럼 받아들이도록 노력하고 있습니다. 열린 자세로 시민의 의견을 지속적으로 수렴하기 위해 여러가지 다양한 프로젝트를 준비하고 있으며, 변화에 능동적으로 대응하는 조직 문화를 갖추기 위해 전 직원이 적극 동참해 노력하겠습니다.





03 기상변화에 따른 경영영향 분석 데이터 제공

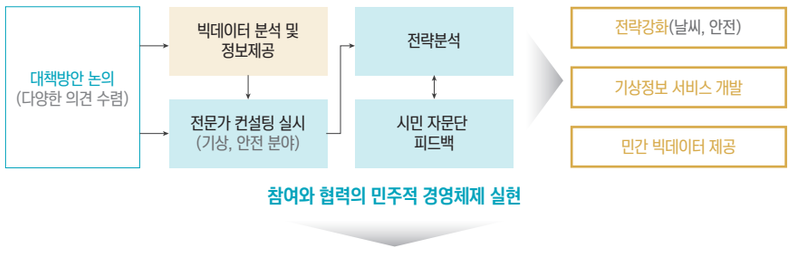
동해시시설관리공단

01 혁신배경

- 2019년 4월 강원도 대형산불이 지역 대표 관광지인 망상오토캠핑리조트로 확산되면서 동해시에 막대한 피해가 발생함
- 망상오토캠핑리조트 숙박시설 77%에서 피해가 발생하였으며(전소 64%, 반소 16%) 동해시 대표 관광지인 망상해변의 관광객이 감소하고 천연의 자원인 해송과 숙영시설이 훼손되어 수백억원의 경제적 피해가 발생함
- 최근 태풍, 폭설, 집중호우 등 기상이변의 발생 빈도가 높아짐에 따라 시설 운영의 경영리스크가 증가함
- 기상변화에 따른 경영리스크 최소화 대책을 마련하기 위하여 최근 5년간의 기상변화에 따른 경영영향을 분석함
- 이를 바탕으로 기상변화에 따른 경영전략을 수립하여 경영효율성을 증대하고 시민에게 보다 나은 공공서비스를 제공하기 위한 기반을 마련함

02 혁신내용

참여와 협력을 통한 개선방향 도출





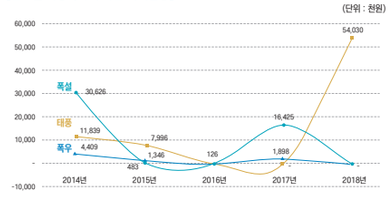


기상변화에 따른 경영영향 데이터 분석

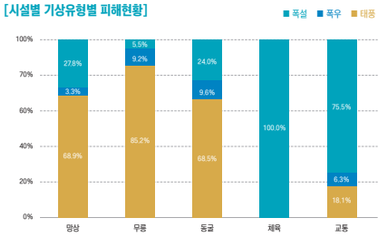
구분	주요내용
분석범위	• 경영영향 : 최근 3년간 경영실적 • 기상피해 : 최근 5년간 피해
분석대상	• 대상시설 : 6개 시설 • 일자별, 최저기온, 풍속, 강수량, 평균기온, 경영수입 이용고객, 예약취소 건수 • 17,520건 자료 빅데이터화
분석내용	• 사업부서별 기상재해에 따른 경영손실 데이터 분석(최근 5년) • 시설별 기상영향 분석 기준표 제공 • 계절별 기상변화와 경영수입 데이터 분석(최근 3년) • 공영주차장 기상변화와 주차량 데이터 분석(최근 3년) • 망상리조트 기상변화와 판매량 데이터 분석(최근 3년)
제공방법	• 기상변화 영향이 큰 2개 시설 데이터 분석 이미지화 • 시설별 경영변화 연도별, 일자별 데이터 원본

[시설별 기상재해에 따른 경영손실 데이터 분석 결과]

[연도별 기상악화에 따른 피해현황]



[시설별 기상유형별 피해현황]



경영영향 분석을 통한 12개의 추진과제 선정





추진과제 우선순위 평가결과

실행과제	평가기준					우선순위
	시급성	중요도	효과성	난이도	평균	
날씨정영 중장기 계획 수립	4	5	5	5	4.8	1
날씨정영 전담조직 상설화	3	3	4	2	3.0	8
날씨정영 전문역량 확보를 위한 교육	4	4	4	3	3.8	5
날씨정영 전문인력 보유 및 확대	2	2	3	4	2.8	9
날씨정보와 연계한 근무기준 마련	5	4	5	2	4.0	4
날씨정영 전용 IT 인프라 구축(서버 등)	5	5	5	3	4.5	2
날씨정영 표출 인프라 (전광판 등) 확대	4	4	5	2	3.8	5
날씨정영 관광도 DATA 구성 방안 수립	5	5	5	2	4.3	3
날씨정영 정보시스템 모듈 개발 (시설별)	3	5	5	4	4.3	3
주요시설(리조트, 캠핑장, 전국통골) 자동기상관측장비(AWS) 도입	2	3	4	4	3.3	7
날씨정영 BM 개발 수립	4	4	4	3	3.8	5
날씨마케팅 전략 수립(리조트, 캠핑장, 전국통골, 주차장)	3	4	4	3	3.5	6

1단계 2단계 3단계

기상변화에 따른 경영영향 데이터를 활용한 주요활동

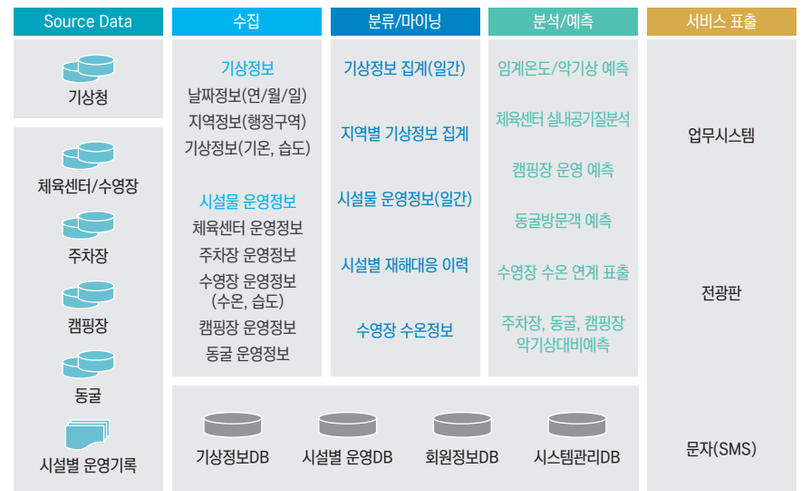
기상변화에 따른 경영영향 데이터 분석 활용

- 날씨경영 전략수립 활용 ▶ 중소기업 제공
- 기상정보서비스 기술개발 활용 ▶ 중소기업 제공
- 빅데이터 이미지화를 통한 정보제공 ▶ 홈페이지
- 자체운영 시스템 개선

03 혁신성과

기상정보를 활용한 시민 디지털 공공서비스 제공

- 기상 데이터와 경영영향 분석 데이터를 융합하여 데이터베이스 구축
- 날씨영향 위험분석 및 예측 알고리즘 개발 : 6개 사업 진행
- 시설별 특성에 맞는 디지털 공공서비스 시스템 구축

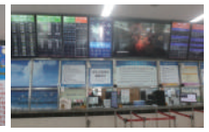




<스마트폰 정보제공>



<체육센터 전광판 정보제공>



<터미널 전광판 정보제공>



<온라인 정보제공>



<실내시설의 공기질 정보 제공>



<캠핑장 캠핑기상 정보 제공>

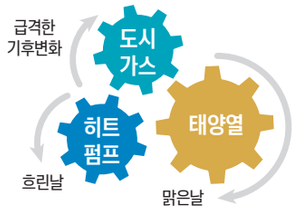
운영시설별 기상영향도 기준표를 통한 체계적인 시설관리

시설명	기상(날씨)기준										영향도
	우천	눈	강풍	폭설	폭우	태풍	가뭄	미세먼지	한파	폭염	
무 릉 계 곡			☺	☺	☺	☺			☺		보 통
무릉힐링캠프장			☺	✪	✪	✪			☺		매우 강함
추 암 캠 프 장			✪	✪	✪	✪			☺		매우 강함
망 상 2 캠			✪	✪	✪	✪			☺		매우 강함
한 옥 마 을				✪	☺	★					보 통
컨 벤 션 센 터				✪		★					보 통
종 합 경 기 장				☺						☺	약 함
테 니 스 장			☺	✪	✪	✪		☺			매우 강함
보 조 경 기 장		★	☺	✪	✪	✪					매우 강함
동 해 체 육 관				✪		★					보 통
사 격 장				☺							없 음
국 민 체 육 센 터				☺							없 음
생 활 체 육 공 원			☺	✪	✪	✪		☺	☺	☺	매우 강함
하 키 경 기 장			☺	✪	✪	✪					강 함
종량제규격봉투				✪	☺	★					보 통
복 지 회 관				★							약 함
터 미 널				★		☺					약 함
주 차 장	☺	☺	☺	★	★	★		☺	☺	☺	매우 강함

※ 날씨영향 : 30%미만 약함( ) , 40%~50% 보통(☺) , 60%~70% 강함(★) , 80%~100% 매우 강함(✪)

기상변화에 신속하게 대응하여 에너지 절감 노력

- 맑은 날은 태양열을 이용, 흐린 날은 공기열 히트펌프를 이용, 급격한 기후변화(한파)에는 도시가스를 이용하여 에너지 절감 실현
- 기상변화에 따른 경영영향 데이터 분석을 활용하고, 시기별로 적정하게 시설장비를 정비 · 점검하여 신속대응 준비를 통해 시민에게 쾌적한 시설이용 환경 제공





[태양열 급탕시설 운영을 통한 도시가스 절감]

구분	절감량 (도시가스㎥)	절감액 (천원)	석유환산율 절감량 (toe)	이산화탄소감축량 (tco2)
2019년	18,551	14,300	19.57	45.71
2018년	18,551	14,284	19.57	45.71

[공기열히트펌프 도입을 통한 도시가스(LNG) 절감]

구분	2019		’15. 08 ~ ’16. 07		사용량 증감
	사용량	금액	사용량	금액	
도시가스	989㎥	763천원	109,116㎥	94,667천원	- 108,127㎥

※ 공기열히트펌프 도입 운영: 2016. 07. 25 ~
- 증감 : 복지회관 열원 LNG가스에서 공기열히트펌프 운영으로 사용량 감소
- 산출 : 공기열히트펌프 설치 전/후 대비 값

[온실가스(전기, 가스) 감축 추진실적 : 2018년 대비]

구분	기준배출량	실사용량	감축량	감축율
2019년	261.798tco2eq	290tco2eq	233.6tco2eq	44.6%
2018년	261.798tco2eq	429tco2eq	158.60tco2eq	30.3%

04 혁신포인트

- 경영위기 극복을 위해 다양한 주체와 소통을 통한 대책 강구
- 내부적인 경영실적을 활용하여 민간과 협업을 통해 전략적으로 시스템 개선 추진
- 경영효율성 증대 외에 시민과 고객의 편의성을 향상하기 위해 공공서비스 고도화 추진

동해시시설관리공단

상생 협력을 위한 체계적인 공공서비스 제공을 실현하다

위기를 기회로, 경영 정상화를 위한 전사적 행보

강원도 동해시의 대표 관광숙박시설인 망상리조트는 지난 2001년 개관했으며, 2012년부터 동해시시설관리공단에서 수탁해 운영하고 있는 시설입니다. 공단은 전 직원의 남다른 자부심과 열정으로 망상리조트를 관리·운영해왔습니다.

2019년 4월 강원도 대형 산불로 지역경제에 큰 피해가 발생했고 동해시시설관리공단의 주요 수입원인 망상리조트가 소실되는 큰 피해를 입었습니다. 망상리조트의 소실로 동해시시설관리공단은 심각한 경영위기를 맞게 되었습니다.

대형 산불로 인해 관광객의 감소는 물론, 천연 자원인 해송, 숙영시설의 훼손으로 수백억원의 피해를 입었습니다. 막대한 피해로 공단의 경영위기뿐만 아니라 직원들의 상실감과 슬픔도 그만큼 컸습니다. 하지만 우리는 위기 앞에 결코 좌절하지 않았습니다. 위기 극복이라는 대전제를 바탕으로 동해시시설관리공단은 지역 사회와 적극적으로 협력해 경영위기를 헤쳐나가기 위한 다양한 혁신 방안을 강구하며. 경영 정상화를 위한 수많은 노력을 지속해왔습니다.

날씨 경영 전략 수립…신의 한수!

경영위기 극복을 위한 지속적인 노력의 하나로, 앞으로 이와 같은 사례가 반복되었을 때 우리는 어떻게 대처해야 하며, 어떻게 시설을 관리·운영해야 하는가에 대해 고민하고 대책을 마련하기 시작했습니다.

먼저 자치단체, 시의회, 시민, 전문가, 전 직원 등 다양한 이해관계자와 지속적으로 소통하고 협업하여 더 빠르게 경영위기를 탈출하기 위한 발판을 마련했습니다. 또한 경영 안정화를 최우선으로 두고 안정적으로 시설을 운영하기 위한 선제적인 기반을 구축할 수 있었습니다.

안정적인 운영시스템을 구축하기 위한 방안으로 우리는 무엇보다 기상변화에 발 빠르게 대처하고 체계적으로 시설을 관리할 운영 시스템이 필요하다고 생각했습니다. 이에 기상변화가 우리 공단의 경영실적에 어떠한 영향을 미쳤는지를 파악하기 위해 먼저 방대한 데이터를 토대로 정밀하게 분석하였으며 분석 결과를 바탕으로 전문가의 정확한 진단을 거쳐 기상위기에 대응하여 경영효율성을 높이기 위한 이른바, 날씨 경영 전략을 수립하게 되었습니다.

지속가능한 경영 안전 시스템 구축을 위한 노력

동해시시설관리공단은 이에 멈추지 않고 지속적인 경영리스크를 최소화하기 위한 내부적인 시설관리 시스템을 재정비한 것을 비롯해 실시간 기상정보 알림서비스와 동해시 맞춤형 기상정보 확인 시스템을 공단 홈페이지와 모바일 스마트폰으로 제공하였습니다. 이를 통해 기상위기 대처 능력을 높이고 더 나은 공공서비스를 제공하기 위한 기반을 마련하고자 노력하고 있습니다.

현재, 각각의 운영 시설에 적합한 기상영향도 분석시스템을 만들어 체계적으로 관리하고 있으며, 경영위기를 극복하기 위해 다양한 소통과 협업으로 전략적인 내부 시스템을 만들고 있습니다. 이와 더불어 동해시시설관리공단의 경영효율성 증대, 시민과 고객의 편의성 향상이라는 두 개의 전략을 동시에 실현해 궁극적으로 공공서비스의 발전에 기여하고자 합니다.

더 나아가, 동해시시설관리공단에서는 맞춤형 기상정보를 제공하는 사업도 추진하고 있습니다. 이를 위해 민간 중소기업과 협업하고 컨소시엄을 구성했으며, 부족한 예산을 확보하기 위해 정부지원 공모사업에 참여해 3,500만원을 확보하는 데 성공했습니다.

이를 통해 실내 운영 시설의 실내공기질 상태에 대한 디지털정보, 천곡동굴 강우량, 캠핑장 이용 고객을 위한 일출·일몰 시간을 비롯한 캠핑 맞춤형 기상정보를 실시간으로 제공함으로써 고객 맞춤형 디지털 공공서비스라는 값진 성과를 창출할 수 있었습니다.

앞으로 동해시시설관리공단은 다양한 방식으로 경영에 필요한 성공 전략을 수립하는 데 힘쓸 것이며, 구성원의 의견을 수렴하고 긍정적인 시너지를 창출하여 구성원 모두가 동반성장의 길을 이끌어나가는 데 성심을 다하겠습니다.

04 “작은 목소리! 변화의 시작!” 우리골목상생 주민공동체 추진단

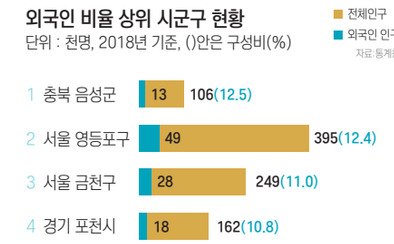
금천구시설관리공단

01 혁신배경

- 비전·경영전략의 효과적인 공유를 위한 혁신기반 구축으로 열린 협업 실시 및 지역주민과 상생계획 발굴
- 과제의 필요성
  - 금천구 5대 목표 중 하나인 “더불어 행복한 금천”의 주민참여 분야인 ‘금천 마을민주주의 사업 확대’와 연계된 자율혁신과제 발굴
- 지역주민의 의견 수렴
  - 「구정을 주민에게 묻는다 - 시흥3동 주민과의 대화 (2019.02.19.)」 반영
  - 구정 주요사업 및 동정업무 보고, 주민과의 대화 (질의응답) 등
  - 총 10개동(가산동 외)에서 79건의 건의 중 교통·교육·문화·생활·도시·복지·경제·환경 8개 분야에 대해 6개 동에서 ‘쓰레기 무단투기’에 관한 주민건의사항이 공통적으로 나타남
- 지역적 특성 반영
  - 금천구는 서울의 지방자치단체 중 영등포구·구로구와 함께 외국인 비율이 높은 곳으로 3만 3천여 명의 외국인이 거주
  - 쓰레기 무단 투기 및 환경개선에 대한 인식이 낮아 깨끗한 금천구를 만들기 위한 청소 관련 단속, CCTV 설치 등 강력한 방법으로 개선을 촉구하는 주민들의 건의사항이 나타남

▸ 기관장 지시사항

- 강력한 민원처리 방법으로 환경문제를 해결하기 보다는, 지역주민과 소통하고 상생할 수 있는 방법을 생각하고, 이 문제를 추진할 수 있는 전담부서 중심으로 지역주민공동체를 구성하여, 주민의 의견을 지자체에 전달하고 지속적으로 이끌어나갈 수 있는 기반을 구축해야 함



금천구 인구 비율 조사 (2018년 기준)

생활
• 깨끗한 금천구를 위한 청소 관련 단속 요청 • 외국인 무단투기를 예방하기 위해 출입국관리소와 연계해 사전교육 실시 • 재활용을 대행업체가 수거해가면서 수거 횟수가 일 1회로 줄어 불편 및 위험 • 재활용분리배출장의 외등 설치 요청

2019 주민과의 대화 중 주민건의 발췌

02 혁신내용

【우리】 시작을 알리다!

- 공단 본부가 있는 시흥대로37길은 기관, 주민, 기업이 공존하는 곳이나 골목에 위치하고 있어 환경, 교통, 안전 측면에서 취약하여 주민들의 애로사항이 증대함
- 공단은 주민공동체 토론회를 통해 골목의 현안사항을 발굴하고 공단을 주축으로 주민, 기업, 기관의 만남을 추진하고, 마을환경개선을 위한 주민의견 설문조사를 시행한 후 2019년 9월에 ‘우리골목상생 주민공동체 추진단’을 발족함



주민공동체 토론회 언론보도기사



주민공동체 토론회 (19.06.)



주민공동체 추진단 발족 (19.09.)

【상생】 주민공동체 추진단 활동하다!

■ (첫 번째 활동) 골목환경정비

- 주민공동체 활동으로 지역문제에 대한 관심을 제고하고 주민의 참여를 높이며, 골목기업이 자발적으로 참여하도록 하여 지역사회에 공헌함

■ (두 번째 활동) 간담회

- 혁신과제를 추진하기 위한 필수요건인 사유지 이용에 대해 시흥유통상가와 간담회를 실시함
  - 주민대토론회 청취 내용을 설명하고, 지자체 의견을 환류하며, 골목문제를 해결하기 위한 공단의 추진과제를 설명함
  - 또한, 시흥유통상가에 주민공동체 업무협약을 요청하고 공단의 재능기부활동을 통한 상생방안을 제시함

■ (세 번째 활동) 공단, 주민, 기업 3자간 업무협약

- 3자간 업무협약은 상생의 시작을 알리는 계기였음
- 골목환경개선을 위한 사유지 이용 허가의 건, 정기적 환경개선을 위한 기업 협조의 건, 기업안전의식 고취를 위한 교육 필요의 건 등

■ (네 번째 활동) 안전교육

- 공단의 전문역량을 활용한 재능기부 활동의 일환
- 공단의 시설안전관리부서(공공안전팀)과 협업으로 심폐소생술 및 안전대응체계 구축에 필요한 전문지식과 노하우를 주민과 기업에 전달
- 시흥유통상가 입주기업들의 안전의식 고취를 위한 교육 진행

■ (다섯 번째 활동) 보고회

- 혁신의 가속을 위해 필요한 사항을 주민과 기업에 보고함
- 2019년 활동 총괄 보고, 2020년 주요업무계획 반영에 따른 녹지화 사업, 재활용 분리배출장 설치를 위한 주민참여 독려, 지역문제 해결을 위한 2기 추진단 주요활동 설명

03 혁신성과

【골목】 상생을 느끼다!

■ 주민공동체 추진단의 자발적인 3C 활동 추진

▸ 주민공동체 추진단

- 2019년 6월에 실시한 설문조사 결과를 바탕으로 주민을 단장으로 한 주민공동체 추진단을 결성함
- 주민공동체 추진단은 3C(도전, 협업, 창조)를 활동 모토로 삼고 주체적으로 지역 현안에 대응함

- '서울, 꽃으로 피다 캠페인 - 공동체 정원 조성 주민제안사업'에 주민공동체 추진단이 3C 활동의 일환으로 응모하여 선정됨
- 이 사업 추진을 통해 쓰레기 무단투기공간이었던 재활용장 설치 부지를 녹지공간과 꽃동산으로 변화시키고, 쓰레기-OUT 챌린지 캠페인을 통한 환경보호활동에 동참함
- 코로나19를 극복하기 위해 협업을 통해 공동체 텃밭 가꾸기와 방역활동을 함께 함

■ 분리배출장 설치 활용

- 버려진 자재로 분리배출장 설치의 기틀을 마련함
- 기업의 관심, 공단의 기술, 주민의 참여를 토대로 시흥대로37길 재활용 분리배출장의 설치를 완료하였음
- 분리배출장 설치 후, 환경개선에 대한 설문조사를 다시 실시한 결과 처음 40명에 불과하였던 주민참여는 70명으로 75% 증가하였고, 만족도는 28% 증가하였으며, 불만족도는 31% 감소함



주민공동체활동 지역언론사 보도



업무협약 및 재능기부 교육 실시



정원 조성 및 분리배출장 설치

04
혁신포인트

【상생】 변화를 느끼다!



주민공동체 추진단의 3개년 중장기 계획 수립

- 재설문조사의 결과를 바탕으로 활동의 필요성, 연계성, 지속성 측면에서 장기적으로 해결해야 할 과제를 선정하고 꾸준한 관심과 참여를 이끌어내기 위한 홍보활동을 진행하고 3개년 중장기 계획을 수립하였음



주민공동체 추진단 활동의 파급효과

① 주택을 짓고, 아파트를 임대해주는 큰 사업도 좋지만, 적은 예산과 봉사의식으로 주민에게 편의서비스를 제공함

② 기술력과 자본을 동원한 시스템으로 환경관리를 하는 것도 좋지만, 한 마리 나비의 날갯짓이 날씨변화를 일으키듯 시민의식의 변화가 지구를 변화시킬 수 있음을 제시함

③ 컴퓨터나 모바일의 신속한 민원대응도 좋지만, 꾸준한 추진력으로 같이 손잡고, 힘쓰며, 가까운 이웃으로서 느낄 수 있는 주민참여방법을 모색함

④ 하루의 시작과 끝을 함께 하며 서로 마주칠 때 웃으며 안부를 묻고 인사를 할 수 있는 주민공동체 추진단 활동은 타 기관에서도 시· 공간 제약없이 벤치마크하여 실천 가능하고 주민과 함께 발전할 수 있는 우수한 사례임

금천구시설관리공단

골목의 작은 변화에서 지구환경보호를 꿈꾸다!

지역적인 특성으로 인한 문제 발생

금천구시설관리공단은 서울시 금천구 시흥대로 안쪽 막다른 골목에 자리 잡고 있습니다. 이 골목에는 유통상가와 주식회사의 맹지를 경계로 공단본부, 약 100세대의 주택, 빌라, 아파트, 3,500개의 기업이 공존하고 있습니다. 다양한 사람들이 모여 살다 보니 문제가 발생하는 것은 어쩔 수 없는 일이었겠죠. 위치적 특성으로 인해 크고 작은 민원이 계속 제기되면서 갈등이 빈번하게 발생하곤 했습니다.

이는 금천구 자체가 다양성이라는 특성을 가지고 있기 때문이기도 합니다. 서울의 지방자치단체 중 영등포구·구로구와 함께 외국인 비율이 높은 곳으로 3만 3천여명의 외국인이 거주하고 있는 곳이 바로 금천구입니다. 쓰레기 무단 투기가 빈번하고 환경개선에 대한 인식이 낮아 깨끗한 금천구를 만들기 위한 청소 관련 단속, CCTV 설치 등 강력한 방법으로 개선을 촉구하는 주민들의 건의사항이 나타났습니다.

우리골목상생 주민공동체 추진단 구성은 금천구 5대 목표 중 하나인 '더불어 행복한 금천'의 주민참여 분야 목표인 '금천 마을민주주의 사업 확대'와 연계된 자율혁신과제 발굴의 일환이기도 합니다. 금천구시설관리공단은 갈등을 해결하기 위해 골목주민과 기업을 상대로 2019년 6월에 환경만족도 조사와 혁신추진과제 선정에 대한 내용으로 설문조사를 실시했습니다. 설문조사에 따라 혁신추진과제를 선정한 후 금천구시설관리공단 본부가 주축이 되어 지역 문제에 대한 주민의 의견을 가까이에서 듣고자 주민, 기업, 지자체, 기관이 모인 주민대토론회를 실시했습니다. 이렇게 청취한 주민 의견을 토대로 주민-기관-기업의 협업체계를 구성하고 혁신기반을 구축했습니다.

이 혁신기반을 활용하여 각 이해관계자와 협업을 통해 성과를 제고하는 발판을 마련하였고, 혁신기반을 굳건히 하고 지역공동체의 역할을 수행하기 위한 주민공동체 추진단을 발족하게 되었습니다. 2019년 활동을 바탕으로 2020년 주민공동체 추진단은 '3C 활동' 추진이라는 목표를 세웠습니다. 3C 활동이란 도전, 협업, 창조를 나타내는 영단어의 조합으로 주민공동체 추진단이 추구하는 바를 내포하고 있습니다.

공동체의 힘이 가져올 변화

3C 활동의 첫 번째 C는 챌린지, 도전입니다. '서울, 꽃으로 피다' 캠페인을 실시해 시민들이 스스로 일상생활 속에서 꽃과 나무를 심고 가꾸는 문화를 정착시키기 위해 노력했습니다. 이는 주민공동체 추진단이 서울시 주민제안사업에 응모해, 주민공동체 추진단의 이름으로 선정된 사업입니다. 영산홍 800그루를 심어 쓰레기를 무단으로 투기하던 공간을 정돈된 녹지공간으로 탈바꿈했으며, 시흥유통상가에서 지원받은 해바라기 씨앗으로 공동체 정원에서 더 나아가 꽃동산 사업으로까지 발전시켰습니다. 지자체가 해결하지 못한 민원을 주민과 금천구시설관리공단의 도전으로 이루어낸 것입니다.

두 번째 C는 콜라보, 협업입니다. 시련에 맞서기 위해서는 혼자보다 여럿의 힘이 필요합니다. 어느 날 우리를 찾아온 지독한 바이러스, 코로나19를 함께 이겨내보자는 뜻에서 금천구시설관리공단 옥상에 있는 텃밭을 주민공동체에게 제공하였고, 전통시장에서 모종과 꽃씨를 구매해 심고 사계절에 맞는 농작물을 재배하고 수확물을 나누는 도시농부사업을 추진했습니다. 아울러 2020년 5월 이후 코로나19가 확산함에 따라 다중이용시설 휴관에 대한 민원이 폭주하였는데, 이를 해결하고자 주민공동체와 유관기관이 모여 휴관사업장의 방역활동을 지원하고 특수시책을 홍보하는 간담회를 추진하기도 했습니다.

세 번째 C는 크리에이티브, 창조입니다. 추진단 활동을 꾸준히 지속할 수 있도록 3개년 중장기 계획을 수립했습니다. 2019년에는 지방공공기관의 임무인 사회적 가치 실현을 실천하기 위해 혁신기반을 구축하고 지역에서 발생하는 갈등을 해결하는 역할을 수행했으며, 우리골목상생 주민공동체 추진단을 발족하고 시흥유통상가와 업무협약을 체결했습니다. 2020년에는 녹지공간을 조성하고 재활용 분리배출시설을 설치했습니다. 이어서 2021년에는 주민과 함께 하는 골목길 도색 및 벽화 작업을 실시하고, 주민을 위한 주차장을 조성하며, 안전한 통학로도 확보할 예정입니다.

함께 하는 이웃이 있기에

함께 사는 곳이니만큼 개인 이기주의를 버리고 모두가 노력했을 때 바람직한 사회를 만들 수 있습니다. 주민공동체 추진단 활동의 파급효과는 대단했습니다. 큰 예산을 들이지 않고 재능기부를 하는 것만으로도 큰 효과를 거둘 수 있다는 깨달음을 준 것입니다. 주택을 짓고 아파트를 임대해주는 사업도 좋지만, 적은 예산과 봉사의식으로 주민에게 편의서비스를 제공했다는 점에서 더 높은 평가를 받았습니다.

환경을 보호하고 관리하는 방법은 다양합니다. 기술력과 자본을 동원한 시스템으로 환경관리를 하는 것이 대표적일지라도 시민의식이 바뀌지 않으면 무용지물입니다. 한 마리 나비의 날갯짓이 날씨 변화를 일으키듯, 올바른 시민의식이 조금씩 쌓여가다 보면 지구를 변화시킬 수 있지 않을까요? 비록 시작은 한 명, 두 명이더라도 그 얼마 안 되는 사람들이 모여 반드시 큰 영향력을 만들어낼 것입니다.

시대에 맞게 컴퓨터나 모바일을 이용한 신속한 민원대응도 좋지만, 직접 얼굴을 맞대고 가까운 이웃임을 느끼며 문제를 해결해나가는 방법이 서로를 더 끈끈하게 만들지도 모릅니다. 하루의 시작과 끝을 함께 하고 서로 마주칠 때 웃으며 안부를 물을 수 있는 것이 바로 주민공동체 추진단 활동입니다. 이는 타 기관에서도 시·공간의 제약 없이 벤치마크하여 실천할 수 있는 사업으로, 형식적인 주민참여가 아닌 진정한 주민참여로서 주민과 함께 발전할 수 있는 우수한 사례로 꼽힙니다. 금천구시설관리공단은 앞으로도 이처럼 작은 변화로 시작해 널리 퍼질 수 있는 혁신사업을 발굴하는 데 힘쓸 것입니다. 이와 함께 지역숙원사업 해결을 위한 컨트롤타워 역할도 충실히 수행할 예정입니다.

05 주민참여형 FMS 도입을 통한 민관협업 공원녹지 유지관리

인천광역시연수구시설안전관리공단

01 혁신배경

- 송도국제도시 공원 내 수목 및 시설물에 대한 효율적 관리 필요성 대두
  - 관리인력 : 총 63명(직원 16명, 기간제근로자 47명)
  - 관리대상 : 총 68개소 / 988,366.6㎡
- 시설물의 효율적인 관리 방안을 찾고자 브레인스토밍을 수차례 실시하여 관리 한계를 극복하는 FMS 활성화 방안 결론 도출
- FMS를 활용하여 송도국제도시 내 유관기관(소방서, 지구대, 주민센터 등) 및 주민의 참여를 통한 양방향 소통(어플 등 활용), 신속한 보수, 이용불편 최소화, 안전사고 예방 등 수행

02 혁신내용

▸ FMS

- Facillity Management System(시설물종합관리시스템) : 시설물의 안전, 유지관리와 관련된 정보체계를 구축하여 종합적으로 관리하는 시스템

▸ 주민참여형 FMS 개요

- 기간 : 2018. 12. 01 ~ 현재
- 운영인원 : 총 16명(공원녹지 팀원)
- 대상 : 지역유관기관, 공원이용 고객, 공단 직원
- 운영방식 : FMS 어플(JUMP)을 활용한 공원녹지 내 시설물 유지관리

FMS 추진활용 프로세스 구축·운영

순찰 시 시설물 이상 발견	JUMP앱에 사진 업로드	민원사항 확인 및 시설물 보수	완료처리 및 사진 업로드	신고자 개선여부 확인 가능
유관기관 / 고객	유관기관 / 고객	해당 부서	해당 부서	유관기관 / 고객

[FMS 운영 실적]

구 분	내 용
'18년도	• FMS 시스템 분석을 위한 벤치마킹 (인천시설공단, 인천 서구시설관리공단, 안산도시공사) • FMS 시스템 자체 개발 검토(인천연수구시설안전관리공단) • FMS 시스템 구축(시설물 등록 총 7,440건)
'19년도	• 유관기관 업무회의(소방서 2개소, 지구대 2개소, 자율방범대 2개동) - 잠재된 위험요소 시설물 발견 시 사진 입력 - 완료처리 사항 확인 및 지속적인 민원신고 협조 등 • 주민참여형 모니터링단 운영(환경안전모니터링단, 고객참여추진단)
'20년도	• FMS고도화 : 현장 확인, 시설물 발견, 보수, 조치 명확화(QR코드) - QR코드 부착(총 4,463개소) 및 시설정비내역 관리(총 357건) • 시설물 DB 구축으로 체계적인 시설물 유지관리(총 20,133건) - 일일점검 : 공중화장실(총 14,872건) - 월간점검 : 어린이놀이시설(총 5,262건) • 문화사업팀(국제언어체험센터, 체육시설) FMS 시스템 구축 확대



지구대 업무협약


송도1동 자율방범대 교육


송도3동 자율방범대 교육



환경안전모니터링단 발대식



고객참여추진단 발대식


시설물별 QR코드 부착

[주민참여형 FMS 구축 경과]

연번	절차	내용
1	현실태 및 요구 과제	• 송도국제도시 내 산재된 공원녹지 등 다양한 민원 발생 (68개소 / 988,366.6㎡) • 전 공원 시설물 등 순찰 시 4시간 이상 소요
2	팀원 Brain Storming	• 긴급 민원사항 신속대응력 등 • 양방향 대응 체계 마련, 고객니즈 해결 방안 • 시설물별 누적사항 이력관리 교육 등
3	Smart FMS 체계 구축	• 시설물 DB 구축을 통한 이력관리 가능 • 현장에서 스마트폰 어플 활용 업무 가능 • 공단 거버넌스 활동 시 어플 활용 시설물 보수 요청
4	FMS 활성화 방안 강구	• 기존 시스템 양방향 체계 구축 부재 (유관기관, 자율방범대, 외부고객 등 어플 구축 필요) • 현장에서 이력카드 확인 불가(전 시설물 QR코드 부착 필요) • 공단 내 각 사업장 FMS 이력관리 오류 등 교육 필요
5	문제점 해결	• 양방향 유관기관 협조체계 구축 • 전 시설물 QR코드 부착 • 각 사업장 FMS 유지관리 사례 전파 및 교육
6	운영 및 확산	• 지속적인 FMS 어플 교육 등 사용방법 전파 • 사회적 취약시설 등에 확대 보급 • 문제해결 요인 및 이력관리 우수사례 전파

[운영상 문제점 해결방안 마련]

문제점	해결방안
• 시스템의 문제점 해결 - 양방향 처리과정 구축 - 다양한 채널 알람 기능 가능	- 어플 활용 현장 업무처리 및 SNS (카카오톡 등) 실시간 민원대응 가능
• 현장 사용 시 문제점 해결 - 시설물 상세설명 및 위치 확인 - 현장에서 시설물 이력관리 입력	- 전 시설물 QR코드 활용 정비, 보수, 교체 이력관리 가능
• 양방향 소통 시 문제점 해결 - 유관기관 및 거버넌스 체계 구축 및 어플 활용 등 보수요청 조치 가능 - 어플의 기능 등 단순 조작 및 활성화	- 유관기관(소방서, 지구대, 자율방범대 등) 및 거버넌스 양방향 협업체계 구축

03 혁신성과

외부 고객만족도 향상

- 2019년 행안부 경영평가 고객만족도 92.6점 획득(공원녹지팀)

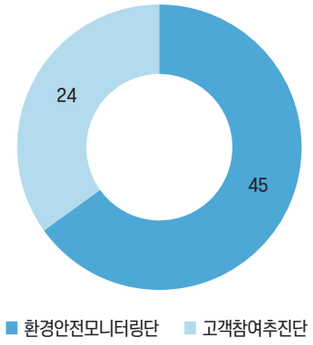
  → 자치구 시설관리공단 경영평가 점수 대비 6.02점 높음

  ※ '19년도 자치구 시설관리공단 경영평가 점수(86.58점)

주민참여 및 민·관협업 신고 체계 구축 및 운영

- 2019년도 활동 현황(주민참여)

  - 총 69건《고객참여추진단(24건), 환경안전모니터링단(45건)》





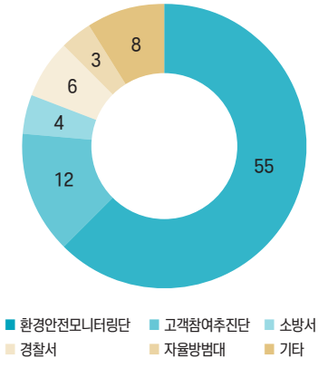
환경안전모니터링단



고객참여추진단

- 2020년도 활동 현황(유관기관 및 주민참여)

  - 총 88건《유관기관(13건), 외부고객(67건), 기타(8건)》





송도국제도시지구대



송도소방서 환경안전모니터링단

안전사고 ZERO 시설물관리 기반 마련

- 시설물 Cross Check 및 신속한 대응으로 안전사고 예방효과 제고
  - QR코드 활용을 통한 SMART 시설물관리(4,463건)
  - 철재, 목재, 수경시설, 어린이놀이시설 등 DB 이력관리(14,872건)
  - 누구나 이용가능한 어플 활용 고객 등록(119명)

QR코드 활용



누적 DB 관리



손쉬운 민원신청



04

혁신포인트

디지털 뉴딜 기반의 공원녹지 유지관리

- SKY 공원순찰단(드론) 운영 시 기부착된 QR코드 촬영 및 전송으로 신속성, 정확성, 정보전달력 강화 등 대응력 향상

※ 현재 SKY 공원순찰단 활동 대비 드론 시범 운행 중

공원녹지



전기영선



홍보민원



주민참여형 FMS 거버넌스 구축 및 공단 전부서 확대 운영

- 주민참여형 FMS 거버넌스를 구축하고 공단 전부서로 확대 운영하여 전문성을 바탕으로 체계적인 시설물관리 안전성 강화



관내학교 26개소



아파트 54단지



기타기관

인천광역시연수구시설안전관리공단

부족한 인력을 시스템으로 충원하다

관리인력 대비 많은 관리물

어떤 경우에나 높은 품질을 확보하기 위해서는 그만큼의 투자가 필요한 법입니다. 사람이 일할 수 있는 양이 정해져 있는데, 억지로 업무를 배정한다고 한들 높은 품질이 나오기는 힘들 것입니다. 2018년에 인천광역시연수구시설안전관리공단을 설립하면서 여의도 면적의 6배인 53.4㎢ 공원녹지 68개소를 16명의 직원이 관리해야 하는 상황에 처했습니다. 이러한 상황이 지속되면, 사각지대가 안전사고에 노출되는 환경에 처할 수밖에 없을 것입니다.

현재 송도국제도시에는 약 16만명이 거주하고 있으며 5개의 행정복지센터가 있고, 988,366.6㎡의 면적을 가진 68개소 공원녹지가 산재해 있습니다. 매년 입주민이 늘어나 인구밀도가 증가하고 있는 시점에 다양한 민원이 발생하는 것은 당연한 결과였습니다. 주요 공원들은 현장 대기실 기준으로 평균 4.5 ~ 6km 떨어져 있으며 전 공원녹지를 차량으로 순찰한 결과 평균 4시간이 소요되어 보다 체계적인 시설물 유지관리가 필요했습니다.

공단은 어떻게 하면 많은 시설물을 효율적으로 관리할 수 있을지에 대해 고민했습니다. 문제점을 해결할 방안을 마련하기 위해서 수많은 회의를 통해 결론을 도출하고, 송도국제도시 관내에 있는 유관기관 및 지역주민들과 실시간으로 소통할 수 있는 시스템을 구축하고자 노력했습니다.

주민참여형 시스템을 통한 유지관리

시설물의 효율적인 관리 방안을 찾고자 공단은 수차례의 브레인스토밍을 거쳤습니다. 마침내 관리 한계를 극복할 수 있는 방안으로 FMS 활성화를 결론으로 도출했습니다. FMS는 Facility Management System의 약자로 시설물의 안전, 유지관리와 관련된 정보체계를 구축하여 종합적으로 관리하는 시스템을 말합니다.

FMS 어플인 JUMP를 활용하여 다음과 같은 과정으로 공원녹지 내 시설물 유지관리를 추진했습니다. 먼저 유관기관 직원과 주민이 순찰하다가 시설물에 이상을 발견하게 되면, JUMP앱에 사진을 업로드하여 해당 부서가 민원사항을 확인하고 시설물을 보수할 수 있도록 돕습니다. 해당 부서가 시설물 보수를 완료한 뒤 사진을 업로드하면, 유관기관 직원과 주민은 개선 여부에 대해 확인을 할 수 있는 것입니다. 이는 시설물 DB 구축을 통한 이력관리를 가능하게 할뿐만 아니라 현장에서 스마트폰 어플을 활용한 업무도 가능하게 하며, 거버넌스 활동 시 어플을 활용해 시설물을 보수 요청할 수 있도록 하는 편리한 시스템입니다.

2018년도에는 시스템 분석을 위해 벤치마크하고 자체 개발을 검토하여 시스템을 구축하는데 시간을 쏟았고, 2019년도에는 유관기관 업무회의를 진행하고 주민참여형 모니터링단을 운영했습니다. 이렇게 시스템을 정착시키기 위해 꾸준히 노력하면서 2020년에는 FMS 고도화 작업에 들어갔습니다. 총 4,463개소에 QR코드를 부착하고 시설물 DB를 구축해 시설물 유지관리를 체계적으로 수행할 수 있도록 했습니다. 국제언어체험센터, 체육시설 등을 관할하는 팀에도 FMS 시스템을 구축하여 확대하기도 했습니다. 2020년에 유관기관과 주민의 참여활동은 총 88건으로 유관기관 13건, 외부고객 67건, 기타 8건입니다. 문제점은 끊임없이 나오기 마련이지만, 여러 방안을 마련해 해결한다면 좋은 결과를 얻을 수 있을 것입니다.

시스템에 문제가 발생했을 때는 어플을 활용해 현장에서 업무처리하고 SNS(카카오톡 등)를 활용해 실시간 민원응대를 통해 이를 해결했고, 현장 사용 시에 발생한 문제는 전 시설물 QR코드를 활용한 정비, 보수, 교체 이력관리를 통해 해결했습니다. 또한 양방향 소통 시에 발생한 문제는 유관기관(소방서, 지구대, 자율방범대 등)과 협력하고 양방향 협업체계를 구축해 해결했습니다.

'같이' 만드는 안전한 시설물

양방향 유관기관 협조체계를 구축하면서 큰 문제점은 해결하였고, 이를 활발히 운영하고 확산하기 위해 노력했습니다. 지속적으로 FMS 어플에 대해 교육하고, 사용방법을 전파하였으며 사회적 취약시설 등에도 확대 보급했습니다. 문제해결 요인 해결과 이력관리 우수사례 전파에도 힘을 쏟았습니다. 아무리 사업을 우수하게 마무리했다 하더라도 알리지 않으면 큰 효과를 계속 이어나갈 수 없을 테니 말입니다.

2019년 행안부 경영평가 고객만족도에서 92.6점이라는 점수를 획득했는데, 이는 자치구 시설관리공단 경영평가 점수 대비 6.02점이나 높은 수치입니다. 시설물 Cross Check와 신속한

대응을 통해 안전사고 예방효과를 제고했다는 평가도 받았습니다. QR코드 활용을 통한 SMART 시설물 관리에는 4,463건, 철재, 목재, 수경시설, 어린이놀이시설 등 DB 이력관리에는 14,872건, 누구나 이용할 수 있는 어플 활용에는 119명이 등록하는 성과를 얻었습니다.

인천광역시연수구시설안전관리공단은 26개소의 학교, 54개 단지의 아파트, 기타 기관 등 공원녹지 주변의 많은 지역 단체와 협업해 점차 확대되는 공원녹지에 발맞추어 더욱 체계적이고 효율적으로 FMS를 활용하여 시설물 운영관리에 힘쓸 예정입니다. 2021년에는 디지털 뉴딜 기반의 공원녹지 유지관리를 추진할 계획입니다. 'SKY 드론 공원순찰단'을 구성해 기부착된 QR코드를 촬영하고 정보를 전송하여 공원녹지 내 화재, 병해충, 고사목, 전기시설 및 영선 시설물의 파손 여부 등을 점검하는 활동을 전개하고자 합니다. 공원 내 계도와 홍보 등에 4차 산업혁명 기술을 접목하여 한발 앞서나가고자 합니다. 또한 주민참여형 FMS 거버넌스를 구축하고 공단 전부서로 확대 운영하여 전문성을 바탕으로 시설물관리 안전성을 체계적으로 강화할 것입니다. 구민들이 함께 더불어 행복한 삶을 영위할 수 있도록 무엇보다 안전을 최고의 가치로 여기는 인천광역시연수구시설안전관리공단입니다.

지방공기업

혁신의 길을 걷다

06 사회적 저출산 문제 극복을 위한 혁신적 주거모델 제시

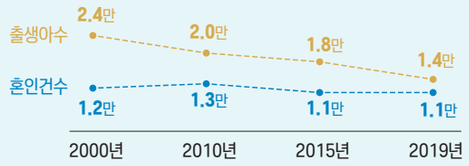
충청남도개발공사

01 혁신배경

- 저출산 극복을 위한 신혼부부·청년층의 튼튼한 주거사다리 마련
  - 저렴하고 수요자가 원하는 우수한 품질의 임대주택 공급을 통해 저출산의 다양한 요인 중 경제적 요인(도시생활비용) 해결

충청남도 저출산 추세

· 인구구조 변화로 노동공급 부족, 노동생산성 저하 등의 문제 발생



* 전체 합계출산율 : '00년 1.48명 → '10년 1.23명 → '15년 1.24명 → '19년 0.92명

신혼부부 주거실태

· 신혼부부가 희망하는 임대주택 공급이 이루어지고 있지 않음



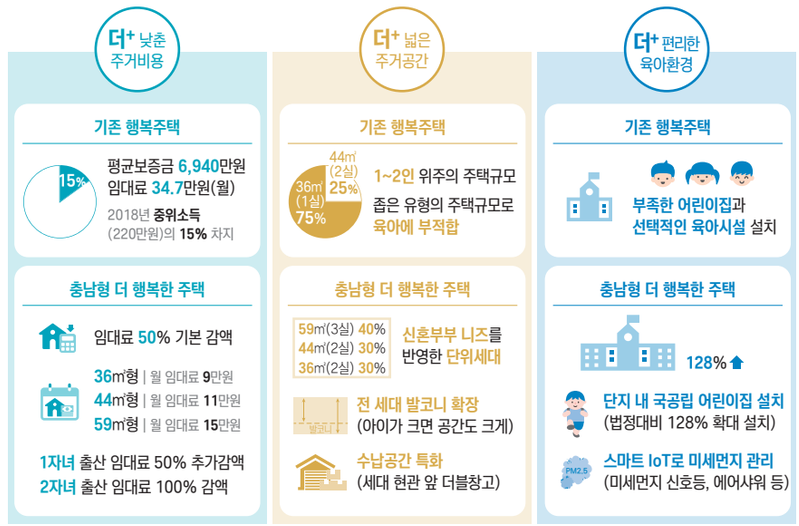
* 자가점유율 : 신혼가구 48.0% ⇔ 전체가구 57.7% ('18년)

02 혁신내용

기존 행복주택에 3가지 혜택을 더한 '충남형 더 행복한 주택'

- (1+) 신혼부부의 주거비 부담을 '더' 낮춰, 저출산 극복에 기여

  * 임대조건 : 기존 행복주택 대비 50% 저렴(59㎡ : 보증금 5,000만원 / 월임대료 15만원)
  자녀 1명 출산 시 임대료 50% 감액, 2명 출산 시 100% 감면
- (2+) 아이가 마음 놓고 뛰어놀 수 있는 '더' 넓은 주거공간 제공
- (3+) 육아 맞춤설계로 '더' 편리한 육아환경 조성



체감형 혁신성과 창출을 위한 주민의견 확인('19. 04 ~ 05)

- 사업대상지(아산시) 입주자격 주민 500명을 대상으로 직접 설문 실시

구 분	주민 수요조사		사업계획 보완
입주수요	• 입주수요 설문결과 - 입주의향 있음 : 58.8%	적합	• 600호 건설 확정 - 수요조사를 통해 충분한 수요 확인, 건설규모 확정
공급면적	• 신혼부부는 넓은 평형 선호 - 36㎡형 선호 6% - 44㎡형 선호 31% - 59㎡형 선호 63%	보완	• 수요층 의견을 반영하여 조정 - 36㎡형 60호 (10%) 20%↓ - 44㎡형 180호 (30%) - 59㎡형 360호 (60%) 20%↑
임 대 료	• 높은 임대료 수용도 확인 - 36㎡형 임대료 적정 73% - 44㎡형 임대료 적정 61% - 59㎡형 임대료 적정 36%	보완	• 축하용품 지원 - 임대료 수용도 제고를 위해 출산 시 Mom's Box(50만원 상당) 등 증정

구 분	주민 수요조사		사업계획 보완
시공품질	• 높은 수준의 시공품질 기대 - 층간소음 차단 시공필요 64% - 안전장치 설치요청 38% - 친환경 자재 사용필요 23%	적합	• 기준대비 고품질 시공 - 층간소음 저감을 위한 시공 - 미세먼지 차단, 새집증후군 방지시공 빌트인 가전 등
거주기간	• 희망 거주기간 : 평균 9.1년 - 7 ~ 8년 거주희망 24.4% - 9 ~ 10년 거주희망 49.3% - 기타 26.3%	적합	• 거주기간 적합성 확인 - 기본계획상 거주기간의 주민 수용도 확인, 기본계획 유지
정책실효성	• 높은 정책 호응도 확인 - 임대료 감면의 출산율 제고 : 도움됨(65%), 보통(29%) - 공급물량 확대의 출산율 제고 : 도움됨(46%), 보통(42%)	적합	• 정책 실효성 검증·확정 - 정책추진에 대한 주민의 긍정적 의견 확인 - '충남형 더 행복한 주택'의 확산 필요성 검증

민·관이 함께 하는 '충남형 더 행복한 주택' 건설 착공('20. 05)

- 민간건설사와 공동협력을 통해 창의적이고 탄력적인 사업시행(기존 사업절차 대비 착공 준비기간 5개월 단축)
- 공사금액의 70% 이상을 지역 건설회사와 하도급 계약으로 지역경제 활성화

사업자 공모공고('19. 09)	사업자 선정('19. 12)	공동협약 체결('19. 12)
수요조사 결과를 공모 지침에 반영, 공고실시	평가위원회 구성·운영을 통해 민간사업자 선정	민간사업자와 공동협약 체결
설계·사업승인('20. 04)	**주택건설 착공('20. 05)**	**준공 및 입주('22. 06 예정)**
주택·국공립 어린이집 설계 주택사업승인 완료	국무총리, 도지사 등 참석	신혼부부·청년층을 대상으로 입주자 모집

신혼부부, 청년층의 참신한 아이디어 반영을 위한 '도민 모니터단' 운영('20. 08 ~)

- 사업 전 과정에 도민이 참여하여 의견을 제시, 고객의 목소리에 귀 기울여 '수요자 맞춤형' 주택건설

구 분	내 용
구성	• '충남형 더 행복한 주택' 입주자격 대상자 7명으로 구성 - 사업에 높은 관심을 갖고 있는 (예비)신혼부부 및 6세 이하 자녀의 부모를 대상으로 공개모집
역할	• 주거공간 및 환경에 대한 개선사항 및 아이디어 제안 • SNS 및 오프라인 홍보로 사업 인지도 제고에 참여

구 분	내 용
제안사항 반영절차	개선사항 제안 (모니터단→공사) ▶ 반영여부 검토 (공사+민간건설사) ▶ 검토결과 공유 (공사→모니터단) ▶ 설계·시공 반영 (공사+민간건설사)
운영실적	• 아이디어 제안회의 2회 개최('20. 10, 12) - 제안사항 총 40건 → 반영결정 22건(55%) · 주거공간 : 미세먼지 방충망, 실내클린 전열교환기 등 10건 · 공용부분 : 어린이 버스정류장(맘스 스테이션), 안전 횡단보도 등 9건 · 부대복리시설 : 생태환경 학습을 위한 모래놀이터 및 텃밭 조성 등 3건



제2차 회의('20. 10)

03 혁신성과

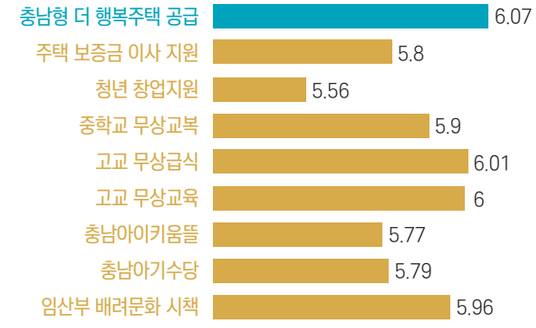
주민이 성과를 인정

- 도민이 뽑은 우수 저출산 극복 정책에 선정
- 혁신과제에 대한 주민의 공감대 형성, 주민 체감도 직접 확인

저출산 극복 도민 대토론회 개요

- 일시·장소: '19. 06. 26, 예산군
- 주관 : 충청남도
- 참석 : 도민 1,543명(도지사, 공공기관 대표, 시민단체, 주민조직, 전문가 등)
- 주요내용 : 우수 저출산 극복정책 투표, 정책발굴 분임토론, 정책 특강

주요 정책별 만족도(7점 만점)



정책공유

- 지방자치단체 공공임대주택 우수사례로 공유

지방자치단체 공공주택 협의체 개요

- 일시·장소 : '20. 06. 26, 정부세종청사
- 주관 : 국토교통부
- 참석 : 17개 시·도
- 주요내용 : 지역우수사례 공유, 제도개선 건의, 공급실적 점검 등
- 우수지자체 : 충남, 경기, 광주 등 6개

국토교통부 보도자료('20. 06. 30.)

국토부, "지자체 주거복지 사업 지원을 위해 최선"

- 공공주택 협의체 발족, 26일 첫 회의서 지역별 우수사례 확산방안 논의

- "충남형 더 행복한 주택", 2자녀 출산 시 월 임대료 전액 도에서 지원

□ 국토교통부(장관 김현미)는 공공임대주택 공급실적 점검, **지역 맞춤형 정책개발** 및 **지자체 협력강화** 등을 위한 "**공공주택 협의체**"를 발족하고, **17개 시·도**와 6월 26일 첫 회의*를 개최했다고 밝혔다.

* 일시: '20. 6. 26. 14:00 ~ 16:00 / 장소 : 정부세종청사 / 참석: 국토부 주거복지정책관, 시·도별 공공주택 담당 과장

○ 이번 제1차 회의에서는 '20년 상반기 공공임대 **공급실적을 점검**하고, "**지역맞춤형 공공임대주택 확산방안**"을 주제로 **지자체별 우수사례 공유** 및 제도개선 사항 등을 논의했다.

- (사례확산) 2020년 하반기 적극행정 공공기관으로 선정(행정안전부 장관상)
  - 적극행정 사례(新주거복지정책 실행) 발표를 통해 혁신성과 전파

지방자치단체 공공주택 협의체 개요

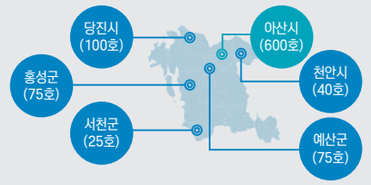
- 일시·장소 : '20. 11. 18, 세종컨벤션센터
- 주관 : 행정안전부
- 참석 : 전국 광역 지자체, 공공기관
- 주요내용 : 국민 입장에서 적극적으로 업무를 추진하여 성과를 달성한 사례 선정
- 심사기준 : 전문가(35%), 방청객(10%), 사전 국민투표(25%)

적극행정 우수기관 선정('20. 11. 18.)



향후계획

- '충남형 더 행복한 주택' 415호 추가 확대
  - 조기에 혁신성과를 확산할 수 있도록 7개 시·군에 사업을 확대



첫 사업 아산시 600호 건설

- 도내수요가 높은 지역을 첫 사업지로 결정

사업확산 5개 시·군 315호 추가 건설

- 도민의 높은 호응도를 확인, 혁신성과 도내 확산



사업확산 기존주택 100호 매입 후 임대공급

- 건설이 완료된 공동주택을 매입하여 3가지 혜택을 더해 임대공급('20.03, 20호 매입 결정)
- 입주 : '20.11 예정

04 혁신포인트

- 기관간 협력을 통한 지속가능한 혁신체계 구축
  - 일회성 성과에 그치지 않도록 유관기관 사업시행협약 체결('19. 05)

참여기관	공사	충청남도	기초자치단체
역 할	• 사업후보지 조사·결정 • 주택건설·유지관리 • 입주자 모집 및 임대운영	• 사업비 지원(자본금 출자) • 정책계획, 행정지원 • 사업관련 국비확보	• 사업부지 제공 • 사업부지 계획변경 등 행정지원 • 주민복지시설 건립 지원
진행현황	• 첫 사업(600호) 착공('20.05.) • 후속사업(315호) 민간참여 건설사 선정('20. 09.) • 기존주택 매입·임대공급 ('20. 11. 입주)	• 사업비(1,068억원) 출자결정 - 450억원 출자('20. 12.까지) • 전담부서 신설 및 인력증원 승인	• 사업부지 결정완료 (5개 시·군) • 국·공립 어린이집 설치 비용지원(아산시) • 인접지 유아도서관·주차장 건립협약(예산군)

충청남도개발공사

혁신적 주거모델의 등장, '충남형 더 행복한 주택'

인구구조 변화에 따른 주거실태

우리나라 전체적으로 저출산 문제가 심화되고 있다는 것은 누구나 다 아는 사실입니다. 하지만 원래 인구수가 적은 지방의 경우, 그 타격이 더 크게 다가오는 것입니다. 유입되는 인구는 없고, 유출되는 인구만 많은 상황에서 저출산이라는 사회적인 문제는 지역 자체를 더 고립되게 만들기 때문입니다. 충남의 경우 2000년에 2.4만 명이던 출생아 수는 2019년 1.4만 명으로 줄었고, 혼인 건수도 1.2만 건에서 1.1만 건으로 미세하게 줄어들었습니다. 변화한 시대에 결혼하는 사람은 줄어들었고, 결혼을 하더라도 아이를 낳지 않는 사람의 수가 많아진 것이라고 볼 수 있습니다.

결혼과 주거는 따로 떼어놓을 수 없는 중요한 문제입니다. 삶을 살아갈 터전인 '집'이 잘 마련되어 있다면 새로운 가정을 꾸리는 데 큰 힘이 될 것이 분명합니다. 하지만 날이 갈수록 치솟는 집값 때문에 이들은 갈 곳을 잃고, 결국에는 '가정을 꾸리는 일' 자체를 포기하게 됩니다. 이러한 신혼부부를 위해 마련한 제도가 '임대주택'인데, 이마저 공급이 잘 이루어지지 않고 있는 상황입니다. 실질적으로 선호하는 규모인 50 ~ 60㎡ 주택이 아닌 훨씬 작은 36㎡ 면적의 주택을 공급하고 있는 현실입니다.

충청남도개발공사는 이러한 문제를 극복하고 신혼부부·청년층의 튼튼한 주거사다리를 마련하고자 기존의 행복주택을 개선하기로 했습니다. 이는 충청남도 민선7기 공약사업인 '충남형 더 행복한 주택'의 첫 사업입니다. 2020년 5월 아산 배방에서 정세균 국무총리와 양승조 도지사를 주빈으로 초대한 기공식 행사도 개최하여 지역사회에 이 사업을 널리 알리기도 했습니다. 이를 계기로 도민들의 관심이 뜨거워졌고, 사업을 성공적으로 완수하겠다는 책임감은 더욱 막중해졌습니다.

3가지 혜택을 더해 수많은 행복을

'충남형 더 행복한 주택' 사업을 간단하게 말하자면, 기존 행복주택에 3가지의 혜택을 더한 것이라고 할 수 있습니다. 우선 가장 부담이 되는 주거비를 낮추었습니다. 임대로 50% 감액은 기본으로 하여 자녀 1명 출산 시 임대료 50%를 추가 감액하고, 2명 출산 시 100% 감면 혜택을 주기로 했습니다. 추가로 현재 1 ~ 2인 위주의 주택규모를 개선해 육아에 적합한 더 넓은 주거공간을 마련하고, 부족한 어린이집과 육아시설을 설치하여 더 편리한 육아환경을 마련하고자 하는 것입니다.

사업을 본격적으로 진행하기 전에 충청남도개발공사는 체감형 혁신성과를 창출하기 위해 주민의견을 확인해야 했습니다. 사업대상지인 아산시에 입주자격이 있는 주민 500명을 대상으로 설문조사했고, 주민 수요조사를 통해 입주수요, 공급면적, 임대료, 시공품질, 거주기간, 정책 실효성 등을 파악하여 사업계획 보완에 나섰습니다.

사업자 공모공고, 선정, 공동협약체결, 설계 사업승인의 단계를 거쳐 마침내 2020년 5월에 민간건설사와 공동협력을 통해 창의적이고 탄력적으로 착공에 들어갔습니다. 이는 기존 사업절차 대비 착공 준비기간을 5개월이나 단축한 것입니다. 공사금액의 70% 이상을 지역 건설회사와 하도급으로 계약해 지역경제를 활성화하는 데 기여하기도 했습니다.

사업 전 과정에 도민이 참여하여 의견을 제시하고 공사는 고객의 목소리에 귀 기울인 '수요자 맞춤형' 주택을 건설할 수 있도록 '도민 모니터단'도 운영했습니다. 도민 모니터단은 사업에 높은 관심을 갖고 있는 (예비)신혼부부와 6세 이하 자녀의 부모를 대상으로 공개모집한 7명으로 구성하였습니다. 이들은 주거공간과 환경에 대한 개선사항이나 이와 관련한 아이디어를 제안하거나 SNS와 오프라인 홍보로 사업 인지도 제고 활동에 참여하기도 합니다. 아이디어 제안회의는 2020년 10월, 12월 총 2회 개최하였으며, 제안사항은 총 40건 중 22건을 반영하기로 결정했습니다.

주위를 살피며 시작하는 혁신

충청남도개발공사는 이 사업을 시행하면서 일회성에 그치거나 보여주기식으로 처리하기보다는 도민들의 실생활에 지속적으로 보탬이 되면서도 예산을 절감할 수 있는 방식으로 처리하기 위해 노력했습니다. 공동주택사업을 처음으로 시도하는 것이다 보니 사업경험이 많은 다른 공사보다 서투를 수밖에 없었으나, 성공적인 사업의 진행뿐만 아니라 지역경제 활성화를 위해서도 적극적으로 사업에 임했습니다.

지역경제 활성화에 기여한 대표적인 예로는 공사를 하기 위해 모인 건설근로자 약 300명에게 식사를 제공해야 하는 상황에서 현장 식당을 개설하는 대신 인근 식당을 이용해 소상공인들에게 도움을 주기로 한 것입니다. 코로나19 방역, 주류 판매, 외상값 등과 관련된 문제들이

예상되었지만, 충청남도개발공사의 철저한 관리로 인해 별 탈 없이 요청 내용을 잘 준수하며 성황리에 영업을 이어나갔습니다. 이 인근 식당 이용 사례를 2021년 5개 시군에서 시작하는 후속사업 현장에서도 적용하여, 또 다른 지역의 소상공인들에게 도움을 줄 수 있도록 노력할 예정입니다.

'충남형 더 행복한 주택' 사업은 지방자치단체 공공임대주택 우수사례로 공유되어 전파되었을 뿐만 아니라 이 사업 성과로 충천남도개발공사는 2020년 하반기 적극행정 공공기관으로 선정되어 성과를 인정받기도 했습니다. 앞으로 충청남도개발공사는 혁신성과를 조기에 확산할 수 있도록 7개 시·군에 사업을 확대할 예정입니다. 진정한 혁신이란 주민이 생활 속에서 성과를 체감할 수 있도록 작은 부분부터 개선해나가는 것이 아닐까요? 앞으로도 주민과 함께 우리 사회의 문제를 파악하고, 이를 해결할 수 있는 혁신정책을 실행하여 사회적 책임을 다할 것입니다.

지방공기업

혁신의 길을 걷다

PART
3

일자리 창출 및 지역경제 활성화

01 **서울교통공사 (최우수상)**
지하에서도 쑥쑥, 메트로 스마트팜이 만드는
ICT 농업혁신

02 **대구도시공사**
수성 Smart City '스마트 테스트장' 활용 및 기술개발

03 **세종도시교통공사**
500원의 행복, 버스와 택시의 장점을 접목한 수요
응답형 버스(DRT) 도입

04 **양주시시설관리공단**
민·관 협력 네트워크 구축을 통한 지역사회
환경문제 해결

05 **인천광역시서구시설관리공단**
내일(Tomorrow/my job)을 잡(Job)아라!
「SG공단형」 사회적 경제 생태계 조성으로
사회적 약자의 일자리 지원

06 **부산환경공단**
'똑똑하게 일한다'
시민이 체감하는 SMART 하수도 통합관리

07 **밀양시시설관리공단**
함께 지키는 깨끗한 환경문화 조성

01 지하에서도 쑥쑥, 메트로 스마트팜이 만드는 ICT 농업혁신

서울교통공사

01 혁신배경

- 지하철 내 장기 공실상가 등 유휴공간을 활용한 신규수익원 및 일자리 창출, 상가활성화 등 대안 마련 필요
  - 대형 유휴공간 : 남부터미널 5,629㎡
  - 공실률 현황 : '17년 15.9%, '18년 10.5%, '19년 11.2%
- 4차 산업혁명 혁신성장을 위한 정부 및 서울시 정책 부응
  - 정부 : 스마트팜을 정부의 8대 선도과제로 선정
  - 서울시 : 생태감수성을 높이는 도시농업 활성화
- 설치·운영 측면에서 도시철도 스마트팜은 경쟁력이 있음
  - 초기설치비, 운영비(전력비, 인건비, 물류비)가 지상이나 외곽보다 저렴
- 역사 환경 개선 및 녹색 복합 문화공간으로써 시민들에게 새로운 문화체험 공간을 제공하고 농업인에게는 도시농업의 기회를 제공

02 혁신내용

메트로팜 추진 로드맵 구축

운영중	추진중	추진예정
1단계('18~'20년) 도시형 스마트팜 시범운영 상도역 등 5개소	2단계('19~'22년) 스마트팜 플랫폼 구축 남부터미널역 등	3단계('22년~) 스마트팜 올인원 모델 정립 차량기지, 유휴공간 등

국내·외 최초로 지하철 역사 내 도시형 스마트팜 5개소 조성

- 7호선 상도역·천왕역, 2호선 충정로역, 3호선 을지로3가역, 5호선 답십리역 5개역에 635㎡를 조성 완료하고 운영함으로써 도시형 스마트팜 생태계 구축 기여
- 서울교통공사 스마트팜의 고유브랜드인 '메트로팜' 런칭
- 오랜기간 유휴공간으로 있던 장소를 활용하여 최적의 생육공간 조성

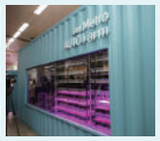
구분	대 형	중 · 소형			
위치	상도역 (Dead Zone)	답십리역 (철거예정 상가)	천왕역 (창고)	충정로역 (철거예정 상가)	을지로3가역 (철거예정 상가)
면적	394㎡	62㎡	101㎡	18㎡	60㎡
준공	'19. 09	'19. 06	'19.12	'20. 04	'20. 04
시설물	수직농장 오토팜, 팜카페 팜아카데미 자판기	수직농장 자판기	수직농장 ※「청년이룸」 내 위치	수직농장 자판기	수직농장 팜카페 자판기 2대

구분	상도역 Dead Zone	천왕역 창고	답십리역 철거상가	충정로역 철거상가	을지로3가역 철거상가
과거					
현재					

▶ **상도 메트로팜 조성시설**

- 24시간 연중 생산하는 수직농장
- 로봇이 파종-수확까지 관리하는 오토팜
- 메트로팜 작물로 만드는 청정 샐러드 팜카페
- 스마트팜 이해를 위한 교육·체험 공간 팜아카데미





안심 먹거리 신뢰성 확보를 위한 메트로팜 재배식물 안정성 인증

- 지하시설, 인공광 환경 등의 재배공간 멸균화로 소비자 불신 극복
- 밀폐형 수직농장으로 미세먼지 없이 청정채소 재배
- 농산물우수관리(GAP) 및 무농약 인증, 3無(무농약, 무GMO, 무병충해)

녹색 복합 문화공간으로써 메트로팜 역할 다양화

- 시민들에게 뜨거운 반응을 얻고 있는 팜아카데미 : 지하철에서 즐기는 농장체험으로 유아 & 초등학생들에게 인기 ※ 성인도 가능
- 팜아카데미 교육장 시민들에게 무료 대여 ※ 매주 월, 화 (변경가능)
- 문화예술 공간으로 시민들이 즐길 수 있는 다양한 활동 추진





남부터미널 일자리 창출형 스마트팜 플랫폼 조성 중('21년 상반기 완공 예정)

- '08년 이후 10여년간 공실 상태인 남부터미널역사 내 유휴공간을 도시농업 분야 창업을 꿈꾸는 청년들을 위한 '스마트팜 플랫폼'으로 개발
- 사업개요
  - 사 업 명 : 일자리 창출형 스마트팜 플랫폼 사업
  - 대 상 지 : 3호선 남부터미널역 유휴공간(서초구)
  - 사업기간 : '19.11~'21.05(사업준비기간 1년 6개월 포함)
  - 사업내용 : 창업농장, 전문생산시설, 가공 및 유통시설, 부대시설 등


철거 전


공사 중(철거완료)

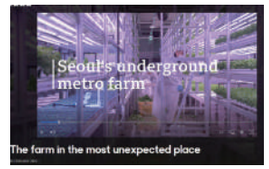

조성 후(예정)

03 혁신성과

공사 역사 환경 개선 및 국내·외 공사 이미지 획기적 제고

- BBC, KBS, MBC 등 국내외 긍정 언론보도 76건 이상
- UAE MOCCAE, 프랑스 CA, 인도 뭄바이, 환경부 등 해외기관, 국내기관 벤치마킹 17건 이상으로 도시농업의 단초 제공






국내·외 언론보도 및 벤치마킹

신규 일자리 창출 8명

- 상도역 등 5개소 상주 고용인원 8명
- 향후 더 많은 일자리 창출 예정

신규수익원 창출로 공사 재정건전화 기여

- 17억원(10년간) 이상 신규수입 창출
- 상도역 등 5개소 예상매출액(5.52억원)
- 남부터미널 최저보장금(11.73억원)

상생협력

- 대외기관 협력체계 구축 → 중소기업 및 공공기관과 상생협력
  - 영농법인, 서울시, 구로구, 농촌진흥청 등 다양한 기관과 협업체계 구축

민원 요소에서 지역 랜드마크로 거듭나는 스마트팜

- 남부터미널 노후화에 따른 민원(2,145명의 집단민원) → 유휴공간 복합개발로 해결

새로운 문화체험 공간 마련(팜카페, 갤러리, 팜아카데미 등)

- 시민들에게 4차 산업혁명 분야의 체험·교육 기회 제공
  ※ 메트로팜 유치원생 아카데미 교육 162명, 방문시민 165명 대상 기념품 제공 등
- 팜아카데미의 경우 월 500명 이상의 유료체험객 유치 ※ 코로나19 이전
- 스마트팜 기반 유휴 공간 개발을 통한 역사 환경 및 미관 개선
- 접근성 좋은 지하철역 안에 도시농업 체험 공간 마련으로 지역주민의 도시농업 감수성 향상
- '상도 메트로팜' 2020 우수디자인 선정(산업부) : 지하가 지닌 어둡고 차가운 이미지에서 탈피 → 녹색 채소가 상징하는 밝고 따스한 느낌의 공간으로 지역주민 힐링공간 구성

04 혁신포인트

- 국내·외 최초로 지하철 역사 내 스마트팜 조성 : 공사 고유 브랜드 '메트로팜' 런칭
- 철거상가 및 장기 유휴공간을 활용하여 신규수익원 창출
  - 공사 예산을 사용하지 않고 신사업 개발 및 역사 환경 개선
- 지역주민과 함께 나누는 녹색 복합 문화 공간
- 생태 감수성을 높이는 도시농업 공간 마련 및 체험 기회 제공
  - 농업에 대한 기존의 인식을 전환하는 체험의 장
- 더 많은 사람들이 녹색 문화 공간을 누릴 수 있도록 메트로팜 확대 검토
  - 상도역 등 5개소 이외에 추가 조성을 검토하여 역사 환경 개선 추진
- 남부터미널 일자리 창출형 스마트팜 플랫폼 조성
  - 지역주민 숙원 사업임을 감안하여 조기 완공할 수 있도록 노력

서울교통공사

지하철역에서 자라나는 '스마트'한 혁신

농장을 새롭게 정의하다

'농장'이라고 하면 어떤 풍경이 떠오르나요? 밝게 빛나는 태양, 넓은 밭에서 자라고 있는 식물들, 그 안에서 땀을 뻘뻘 흘리며 작물을 수확하고 있는 농부 아저씨. 가장 일반적으로 떠오르는 모습들입니다. 그러나 '메트로팜'에 방문한다면 이렇게 우리가 알고 있는 일반적인 농장의 모습과는 사뭇 다른 모습의 농장을 경험하게 될 것입니다. 네모난 방 안에 밝게 켜진 인공조명, 진열대 위에 핀 식물 사이로 바쁘게 움직이는 로봇들. 공상과학 속에서나 나올 것 같았던 모습을 서울교통공사가 현실로 가져왔습니다.

서울 지하철 1 ~ 8호선 278개 역을 운영하는 서울교통공사의 큰 고민거리 중 하나는 바로 '지하철의 빈 공간을 어떻게 활용해야 할지'였습니다. 지하철 내 장기 공실상가 등의 유휴공간을 활용해 신규수익원과 일자리를 창출하기 위해서 대안을 마련해야 했습니다. 단지 예쁘게 꾸미거나, 싼 가격으로 누구나 들어올 수 있게 상가를 많이 유치하는 방법보다는 조금 더 의미 있었으면 좋겠다고 생각했습니다. 그렇게 해서 탄생하게 된 것이 '메트로팜'입니다.

매일같이 열리던 회의 속에서 누군가 던진 아이디어, '빈 지하공간에 농장을 만들어보면 어떨까?'가 발상이 전환점이 된 것입니다. 처음에는 말도 안 된다고 생각했을 법한 이 발상이 여럿이 머리를 맞대며 고민한 결과 현실로 드러나게 되었습니다. 태양이 없다면 LED 인공조명을 설치하자, 상시 근무할 인력이 부족하다면 로봇을 만들어 수확하게 하자, 등등 말이죠. 이는 4차 산업혁명 혁신성장을 위한 정부와 서울시의 정책에 부응하는 것이기도 합니다.

'스마트'하게 가능해진 것들

조금만 다른 관점에서 생각해보니, '메트로팜'은 단점을 보완할 수 있다면 장점도 충분히 많은 사업 중 하나였습니다. 작물을 기르는 데 어쩌면 가장 필요한 것이 일정 온도를 유지해야 하는 일이기에 지상에서는 비닐하우스를 설치하는 경우가 많지만, 지하는 큰 변동 없이 항상

일정 온도가 유지되기 때문에 냉난방비가 크게 필요하지 않았습니다. 여러 조건을 따져봤을 때, 스마트팜이 일반 농장에 비해 설치·운영 측면에서 경쟁력이 있다고 판단했습니다.

서울교통공사는 지하철을 운영하는 '운송 기업'이기 때문에 수확한 작물을 싣고 나르는 데 필요한 물류비를 크게 절감할 수 있다는 장점도 갖고 있었습니다. 유휴공간은 얼마든지 있었기에 시설 설치비 또한 많이 들지 않았습니다. 밤에는 쉴 수밖에 없는 기존 농장과 달리 24시간 운영할 수 있다는 점도 큰 장점입니다. 이러한 무수한 장점을, '지하에 농장이라니, 말도 안 돼!'라는 고정관념이 그동안 가로막아 왔던 것입니다.

서울교통공사 혼자 하는 사업이었다면 벅찼겠지만, 정부와 지자체, 민간기업의 협업이 있었기에 성공적으로 '메트로팜'을 완성할 수 있었습니다. 2019년 6월에 5호선 답십리역 스마트팜을 시범 케이스로 개장한 후 9월에 본격적인 메트로팜의 시작이라 할 수 있는 7호선 상도역 메트로팜의 문을 열었습니다. 본격적으로 개업하기 전, 무엇보다 '먹는 것'을 판매하는 곳이라는 점을 생각해 고객이 안심하고 먹을 수 있도록 여러 안전 조치도 취했습니다. 밀폐형 수직농장을 구성해 미세먼지 없이 청정채소를 재배하고, 지하시설과 인공광 환경 등의 재배공간을 멸균화해 소비자의 불신을 극복했습니다. 농산물우수관리(GAP)와 무농약 인증을 받아 3無(무농약, 무GMO, 무병충해)를 증명했습니다.

메트로팜은 단지 농작물을 판매하는 곳일뿐만 아니라 '녹색 복합 문화공간'으로서의 역할도 수행하고 있습니다. 스마트팜 이해를 위한 교육·체험 공간인 '팜아카데미'를 개설해 시민들, 특히 유아와 초등학생으로부터 뜨거운 반응을 얻었고, 팜아카데미 교육장을 매주 월요일, 화요일에 시민들에게 무료로 대여해주고 있기도 합니다. 시민들이 즐길 수 있는 다양한 활동을 추진하여 지금보다 더 나은 문화예술 공간으로 발돋움할 수 있도록 노력하고 있습니다.



답십리역 메트로팜
(62m², '19.06)





상도역 메트로팜
(394m², '19.09)

새로운 가치를 발굴해 내는 새로운 공간

성공적으로 문을 연 메트로팜은 곧바로 많은 주목을 받았습니다. 국내외 각종 언론매체에서 이 사례를 앞다투어 소개하고, UAE, 프랑스, 인도 등 해외의 각종 유관기관에서도 메트로팜을 벤치마킹 대상으로 삼아 연일 방문하고 있습니다. 상도역을 기준으로 평일 150명, 주말 350명 가까이 되는 관람객들도 꾸준히 찾아오고 있으며, 재배한 식물에 대한 칭찬도 이어지고 있습니다.

물론 메트로팜이 완전히 성공하기 위해 넘어야 할 산은 아직 많이 남아 있습니다. 모든 과정을 단계별로 차질 없이 추진할 필요가 있고, 지하에서 자란 식물을 믿고 먹을 수 있다는 대외 홍보도 필요합니다. 무농약농산물 인증기준 적합을 받아낸 데 이어 꾸준히 소비자의 신뢰를 얻을 수 있도록 다양한 노력을 기울여야 할 것입니다. 여기에 서울시, 농촌진흥청 등 유관기관과 우수 기업들이 참여하여 큰 힘이 되어주고 있습니다.

메트로팜은 8명의 고용창출을 이끌어내기도 했습니다. 2021년 상반기에 완공할 예정인 남부터미널 지하 공간을 개발한다면 지금보다 더 많은 새 일자리를 만들어내고, 보다 많은 매출을 올릴 것으로 기대하고 있습니다. 10여년간 공실 상태인 남부터미널 역사 내 유휴공간을 도시농업 분야 창업을 꿈꾸는 청년들을 위해 '스마트팜 플랫폼'으로 개발하고자 합니다. 이처럼 메트로팜은 서울교통공사의 새로운 먹거리 산업으로 지역과 함께 성장하며 도시형 일자리 창출에 기여해나갈 준비를 다져나가고 있습니다.

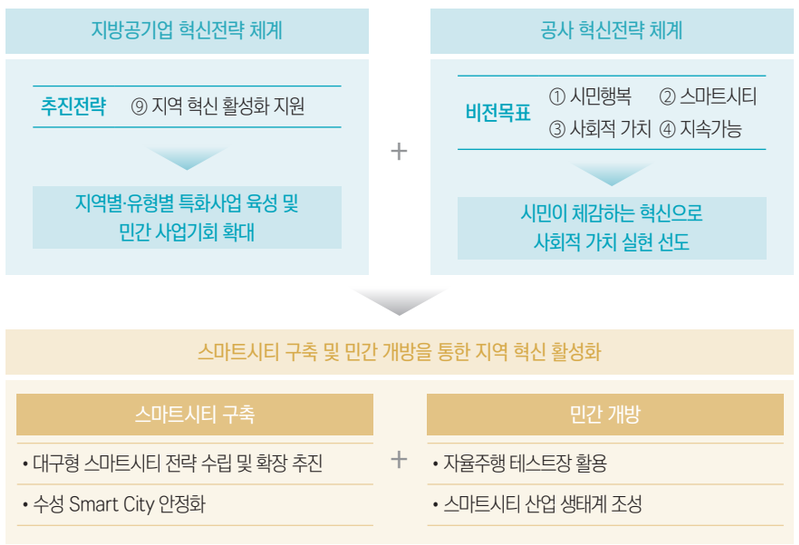
땅 아래에서도 언제나 푸른 지하철은 더 이상 우리의 상상 속에만 있던 존재가 아닙니다. 첨단 기술을 활용하고 혁신을 통해 계속 변화해나가며 새로운 수익과 일자리를 만들어내고 있는 서울교통공사의 '메트로팜', 우리가 자주 타는 지하철역에서도 곧 만날 수 있지 않을까 싶습니다.

02 수성 Smart City 스마트 테스트장 활용 및 기술개발

대구도시공사

01 혁신배경

- 혁신 가이드라인에 따른 일자리 창출 및 지역경제 활성화
  - 8대 혁신선도사업 중 하나인 스마트시티 사업에 대한 선도적인 투자 확대
    ※ 8대 혁대선도사업 : 스마트시티, 미래자동차, 드론, 핀테크 등
- 민간 사업기회 확대
  - 활용도 높은 공공데이터 등 보유자원 민간에 개방 공유
  - 공동 R&D 활성화 등 창업 활성화 지원
- 첨단기술 활용 서비스 혁신
  - ICT, 블록체인, 빅데이터 등 첨단기술 활용
  - 지역문제 해결능력 제고 및 대국민 서비스 혁신



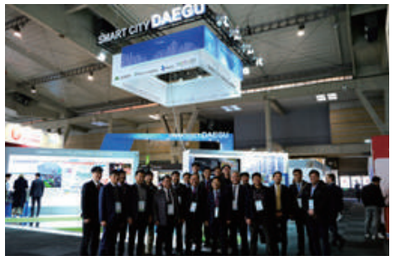
02 혁신내용

대구형 스마트시티 전략 수립 및 확장 추진

- 대구 스마트시티 미래전략 보고서 완성을 위한 주도적 역할 수행(2019.01)
- (기존 시가지) 단계적 스마트 인프라 구축
- (신 시가지) 계획 초기부터 스마트 인프라 구축
  ※ '18년도 수성알파시티(완료) → '19년도 안심뉴타운 스마트시티 조성 중



2019 대구스마트시티 국제심포지엄



2019 스마트시티 엑스포 월드 콩그레스 (바르셀로나)

수성 Smart City 안정화 및 자율주행 테스트장 활용

- 국내 최초 자율주행 셔틀 기반 기술개발 실증 사업 추진 (2019.06)
- 수성알파시티 내 자율주행 테스트장 총 2.5km 순환도로 자율주행 셔틀(11인승) 개발·실증
  - 일반시민 대상 체험프로그램 운영
- 스마트비즈니스센터 건립 착수 (2019.12)
  ※ 스마트시티 플랫폼 운영을 위한 통합운영센터를 통해 도시데이터 관리기능 수행
  ※ ICT 관련 창업 및 스타트업 지원, 인재양성교육 및 외국연구기관 유치 공간 마련


수성알파시티 스마트비즈니스센터



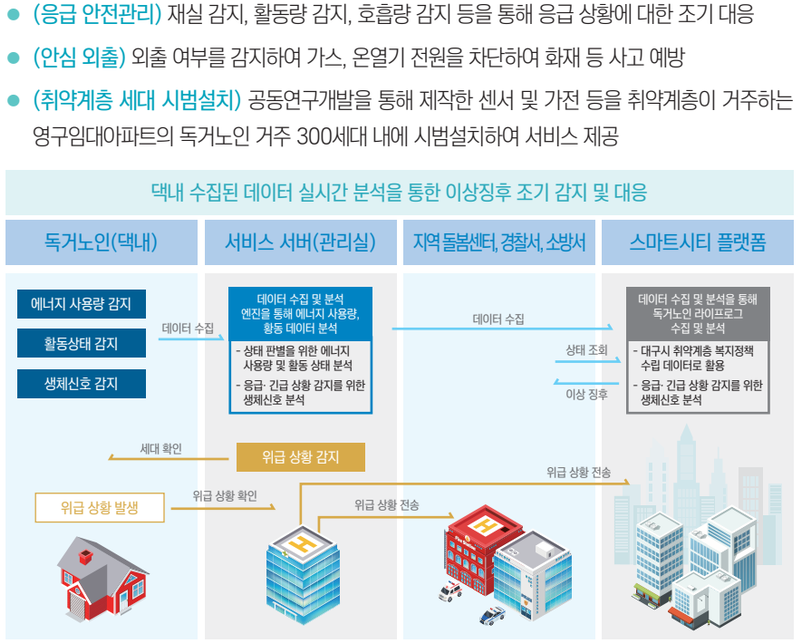
수성알파시티 자율주행 실증도로 테스트베드

스마트시티 산업 생태계 조성을 위한 기술개발사업 추진

- (협업을 통한 서비스 개발) 가정에서 수집하는 다양한 센서 정보를 활용해 취약계층 생활 패턴을 수집·분석하고 이상 징후를 조기에 발견하여 사고를 사전에 예방할 수 있는 스마트홈 서비스 개발

  ※ 협업기관 : (공공) 대구광역시, 대구도시공사 (학교) 경북대학교 산학협력단, (민간) 위니아딤채 외 4

- (독거노인 등 고독사 예방) 상수도, 전기, 도시가스 사용량을 실시간 모니터링하고 사용패턴을 분석하여 이상 징후를 조기발견하고, 가족·사회복지사·지역 돌봄서비스센터·지자체 등의 커뮤니티케어를 통해 불의의 사고를 사전 예방
- (휴먼케어) 침대, 공기청정기, 조명 등과 같은 소형 건강 가전을 통해 실내 온도 조절, 공기질 개선, 칼라 테라피 등 공공데이터를 기반으로 한 휴먼케어 서비스 제공
- (응급 안전관리) 재실 감지, 활동량 감지, 호흡량 감지 등을 통해 응급 상황에 대한 조기 대응
- (안심 외출) 외출 여부를 감지하여 가스, 온열기 전원을 차단하여 화재 등 사고 예방
- (취약계층 세대 시범설치) 공동연구개발을 통해 제작한 센서 및 가전 등을 취약계층이 거주하는 영구임대아파트의 독거노인 거주 300세대 내에 시범설치하여 서비스 제공



독거노인 고독사 방지를 위한 커뮤니티케어 서비스

향후계획

- 스마티시티 플랫폼 구축 완료, 사업 전반으로 확대
  - 안심뉴타운, 금호워터폴리스 개발사업 및 공사가 관리하는 임대주택 전반으로 서비스 확장 추진

- 도시 빅데이터 축적에 따른 활용성 증대
  - 플랫폼에서 수집한 데이터를 개방하여 민간활용성 제고(open API 개발자 포털서비스 제공)
- 시민역량 강화를 위한 디지털 격차해소 사업 추진
  - 시민의 스마트시티 기술 활용 및 참여역량 제고사업 추진

03 혁신성과

■ 스마트시티에 대한 선도적인 투자 확대

- 스마트시티 국가전략프로젝트 사업(614억원) 및 GIGA KOREA 사업(932억원) 선정

■ 스마트시티 테스트장 활용을 통해 민간 사업기회 확대

- 자율주행 기술 및 스마트테스트장 활용 실적 : R&D 사업 6건 추진 (총사업비 1,900억원)
- 국내외 대형 전시회 지역기업 참여 지원 : 3건 (해외전시회 수출상담 실적 250만달러)

■ 스마트시티 생태계 조성을 통한 지역경제 활성화

- ICT 관련 지원을 통한 338개 일자리 창출 및 생산유발효과 644억원

  ※ 지역 및 협력기업 2019 고용성과조사 실시결과

수상내역

- (국내) 4차 산업혁명 POWER KOREA 대전 행정안전부장관상
- (국내) 스마트시티 SOC-ICT 우수기업 과학기술정보통신부장관상
- (해외) IDC 스마트시티 아시아 태평양 어워드 행정부문 최우수 프로젝트 상



POWER KOREA 행정안전부장관상



SOC-ICT 우수기업 과기부장관상



IDC 스마트시티 아시아 태평양 어워드

04 혁신포인트

- 구성원의 참여
  - 상향식 직원 의견수렴을 통한 비전 수립

  ※ “시민이 행복한 스마트도시 선도 공기업” 공사 비전 수립 및 “2019 대구 스마트시티 국제 심포지엄” 개최를 통한 대구 스마트시티 발전 전략 수립
- 기관간 협업
  - 대구스마트도시 사업협의회, SW융합클러스터 지속성장협의회 등 다양한 주체 간 협업을 통한 민간협업 R&D 추진 등 혁신성과 제고
- 지역발전 기여
  - 공사 업(業) 특성에 부합하는 사회적 가치 실현 사업인 스마트시티 구축을 통해 지역주민 삶의 질 개선 (취약계층 보호, 재난안전, 건강, 환경, 일자리 창출 등)

대구도시공사

혁신에 대한 의지가 담긴, 함께 만든 스마트시티

최초의 지방개발공사다운 혁신의 시작

대구도시공사는 1988년 전국 최초의 지방개발공사로 설립되어 2018년에 창사 20주년을 맞이했습니다. 20주년을 맞이해 ‘시민이 행복한 스마트도시 선도 공기업’이라는 새로운 비전을 갖추고 대구를 스마트시티 선도 도시로 만들기 위한 노력을 시작했습니다. 지방공기업 혁신 가이드라인의 ‘일자리 창출 및 지역경제 활성화’라는 추진과제의 취지에 맞게 ‘지역별 특화사업 육성’, ‘민간 사업기회 확대’, ‘첨단기술 활용 서비스 혁신’을 실현할 수 있는 내용으로 혁신과제를 기획했습니다.

2019년에 대구도시공사가 주도적으로 진행한 대구 스마트시티 국제심포지엄 행사에 총 1,400여명의 시민이 참여하여 활발히 의견을 공유하였습니다. 이 행사에 글로벌 스마트시티 전문가를 초청하여 성공사례를 공유하고 대구에 적합하면서도 창의적인 도입방안을 모색했습니다. 또한 성공적으로 사업을 추진하기 위해 대구광역시 스마트도시사업협의회를 구축해 유관기관 간의 협업을 도모하기도 했습니다.

다양한 주체 간 협업을 통해 기관의 혁신성과를 제고했을 뿐만 아니라 지역 전체의 유관기관들을 연결해 유대를 통한 지역혁신의 토대를 마련하고자 했습니다. 스마트시티 사업을 조기에 대구도시공사의 핵심사업으로 확대해 취약계층 보호, 재난안전관리, 건강 및 환경권 보호, 일자리 창출 등을 통해 지역주민의 삶의 질을 개선하고, 지역사회 발전에 기여할 수 있도록 사회적 가치를 실현하기 위해 노력했습니다.

꿈의 도시, 스마트시티

기존 시가지에는 단계적으로 스마트 인프라를 구축하고, 신시가지에는 계획 초기부터 스마트 인프라를 구축하도록 하는 대구형 스마트시티 전략을 수립한 뒤 이를 추진해나갔습니다. 2019년 6월에는 수성알파시티 내 자율주행 테스트장에서 국내 최초로 자율주행 셔틀 기반

기술개발 실증 사업을 진행했고, 2019년 12월에는 스마트비즈니스센터 건립에 착수했습니다. 스마트비즈니스센터는 스마트시티 플랫폼 운영을 위한 통합운영센터를 통해 도시데이터를 관리하는 역할을 담당합니다.

스마트시티 산업생태계 조성을 위한 기술개발사업도 추진했습니다. 대구광역시, 대구도시공사, 경북대학교 산학협력단, 위니아딤채 외 4개 기관과 협업해 취약계층을 위한 스마트홈 서비스를 개발했습니다. 가정에서 수집하는 다양한 센서 정보를 활용해 취약계층의 생활패턴을 수집·분석한 뒤 이상 징후를 조기에 발견할 수 있도록 하는 것입니다. 침대, 공기청정기, 조명 등과 같은 소형 건강가전을 통해 실내 온도 조절, 공기질 개선, 칼라 테라피 등의 공공데이터를 기반으로 한 휴먼케어 서비스, 응급 상황에 조기 대응할 수 있는 응급 안전관리 서비스, 가스와 온열기 전원을 차단하는 안심 외출 서비스 등이 있습니다. 스마트시티라는 이름에 걸맞게 '스마트한 생활 양식'을 제공합니다.

날이 갈수록 인구는 고령화되고, 1인 가구의 형태가 확대되는 흐름 속에서 스마트시티의 이런 서비스는 어쩌면 '필수적인 요소'에 가까워질지도 모릅니다. 선택이 아니라 필수로 진행해야 할 사항으로 변화하게 된 것입니다. 대구도시공사는 공동연구개발을 통해 제작한 센서와 가전 등을 취약계층이 거주하는 영구임대아파트의 독거노인 거주 300세대 내에 시범설치하여 서비스를 제공하기 시작했습니다.

끊임없는 투자와 관심이 빚은 성과

대구도시공사의 '혁신'은 눈부신 성과를 거두었습니다. 스마트시티 국가전략프로젝트 사업과 GIGA KOREA 사업에 선정돼 스마트시티에 대한 투자를 선도적으로 확대했을 뿐만 아니라 스마트시티 테스트장 활용을 통한 민간 사업기회도 확대했습니다. 자율주행 기술과 스마트테스트장을 활용한 R&D 사업 6건을 추진했고, 국내외 대형 전시회에 참여한 지역기업에도 3건을 지원했습니다. 스마트시티 생태계 조성은 338개의 일자리를 창출하고 644억원의 생산유발효과를 발생시켜 지역경제 활성화에 기여하고 있습니다.

이런 눈부신 성과로 4차 산업혁명 POWER KOREA 대전 행정안전부장관상, 스마트시티 SOC-ICT 우수기업 과학기술정보통신부장관상, IDC 스마트시티 아시아 태평양 어워드 행정부문 최우수 프로젝트상 등 굵직한 상의 수상을 이뤄냈습니다. 이는 대구도시공사 혼자 이뤄낸 것이 아닙니다. 구성원의 적극적인 참여와 대구스마트도시 사업협의회, SW융합클러스터 지속성장협의회 등 기관의 협력이 있었기에 가능한 일 입니다.

앞으로 대구도시공사는 스마트시티 플랫폼을 성공적으로 구축한 후에 안심뉴타운, 금호워터폴리스 개발사업과 공사가 관리하는 임대주택 전반으로 스마트시티 서비스를 확장하여 추진해나갈 예정입니다. 시민의 스마트시티 기술 활용과 참여 역량을 강화하고 디지털 격차를 해소하기 위한 사업을 추진할 계획도 세우고 있습니다. 대구도시공사는 스마트시티를 지속가능한 방식으로 꾸준히 발전시켜 대구의 특화사업으로서 확실히 자리 잡도록 할 것입니다.

03 500원의 행복, 버스와 택시의 장점을 접목한 수요응답형 버스(DRT) 도입

세종도시교통공사

01 혁신배경

수요응답형 버스(DRT)

- DRT(Demand Responsive Transit) : “기다리는 버스”에서 “찾아가는 버스”로, 시민들의 수요에 능동적으로 대응하는 新교통체계

수요응답형 버스 개념도



공공형 버스	택시	수요응답형 버스
합승가능 요금저렴	수요대응 노선없음	

추진배경

- (운영자 측면) 읍·면지역 노선의 이용자는 어르신이 많고 이용률은 지속적으로 감소하는 추세로, 기존에 운영하던 방식에서 벗어나 세종시에 적합한 새로운 패러다임의 대중교통 체계 필요
  ※ 읍·면지역 노선 중 1회 평균이용인원 6명 이하 38.5%, 운행횟수 일 10회 이하 84.6%
- (이용자 측면) 읍·면지역 마을버스의 긴 배차간격, 적은 운영횟수 등 불편사항을 극복하고 원하는 시간에 이용하고 싶은 니즈 발생
- (정부정책) 교통소외지역을 대상으로 하는 정부 사업 확대에 따른 효율적인 신규 운송시스템 도입 필요

02 혁신내용

추진방향

- (운영자 측면) 시민들의 버스 이용 수요가 발생했을 때에 운영하여 비효율을 최대한 줄여 운영비 절감 등 효율성 극대화
- (이용자 측면) 公社와 대중교통 서비스 이용자 간 소통을 기반으로 지역별로 원하는 시간대에 버스를 이용할 수 있는 교통체계 구축
- (정부정책) 읍·면지역의 교통소외지역 최소화, 교통복지 실현

추진실적

① (도입기준 마련) 노선별 수요조사, 노선 현황 및 특징을 파악하여 수요응답형 교통체계로 개편 기준 마련

구분		세부내용
DRT	마을버스 유지	• 평균이용인원 6인 초과/회 및 운행회수 10회/일 이상
	혼합형 (노선+예약형)	• 버스 이용객이 적지만(6인 이하/회) 고정수요(직장인/학생)가 존재하는 마을 대상 - 출근(등교) 시간 : 기존 마을버스 운영방식과 동일 - 그 외 시간 : 콜센터에 전화하여 원하는 시간대 이용 예약
	예약형	• 콜센터에 전화하여 원하는 시간대 이용 예약

② (찾아가는 지역설명회 개최) 읍·면지역 이장협의회 및 마을별 주민설명회를 통한 수요응답형 버스 이해증진 및 맞춤형 서비스 제공 추진



이장협의회



지역주민설명회

③ (브랜드 네이밍) 세종시민과 함께 만들어가는 수요응답형 버스 네이밍 공모전 및 선호도 조사를 통해 ‘두루타버스’로 최종 선정

④ (네이밍 디자인) '두루타버스' 네이밍 디자인을 위한 시민 투표 진행

1안	2안(최종 선정)	3안	4안
두루타	두루타	두루타	두루타
두루두루 함께 손을 잡고	노선도 형상 둥글둥글 어디든 가는 DRT	도로 형상화 DRT가 가는 곳 어디든 길	DRT 알파벳 형상화

⑤ (콜센터 구축) 두루타버스 예약, 이용안내, 고객관리, 불편신고 등을 할 수 있는 조직 및 시스템 구축

⑥ (시범운행) 장군면 지역 시범운영 시작, 시승식 행사 개최

- (운송사업) 수요응답형 여객자동차 운송사업

  * 관련 근거 : 여객자동차 운수사업법 시행규칙(시행 2019. 08. 26.) 제17조(한정면허) 제2항

- (운행지역) 장군면소재지 ~ 각 마을회관 *7개 마을, 16개 지점(일요일 18개소)
- (이용방법) 이용 1시간 전 콜센터 전화를 통한 예약




시승식 행사

⑦ (홍보시행) 이용활성화를 위한 온·오프라인 홍보(포스터, 현수막 등)

- (오프라인) 버스정류장, 마을회관, 公社 버스, 지정게시대 등
- (온라인) 세종시 지역카페, 公社 홈페이지, SNS, 보도자료 등



대형현수막



리플렛

03 혁신성과

운영 효율화로 사회적 가치 실현

- (수송인원) 기존 마을버스 운영대비 운송인원 2.4배 증가

기존 (마을버스)		개편 (두루타버스)		증가
노선번호	일평균이용인원	노선번호	일평균이용인원	
51번	4.0명	장군면 두루타버스	12.6명	142%
54번	1.2명			
계	5.2명			

- (운영 효율화) 이용요금을 대폭 낮췄음에도 불구하고 운영비는 절감되고 운송수익은 증가함
  - 기존 마을버스 대비 이용요금 58% 낮춤(1,200원 → 500원)
  - 운영비 2.1% 절감, 운송수익 45.9% 증가
- (고객만족도) 이용객 만족도 조사결과 92%가 만족한다고 답변

[언론보도]



KBS



t-broad

향후발전계획

- 세종시 읍·면지역 전체 확대 운영(2021년까지)

'20.07	'20.12	'21 상반기	'21 하반기
2개 지역 운행 (장군면, 금남면)	1개 지역 확대 (연서면)	7개 지역 확대 (전체 읍·면 도입)	읍·면 운행지역 확대 검토

- 세종시 전 지역으로 서비스 도입
  - (도심형 DRT버스 도입) 제8차 국가스마트도시위원회 심의 결과 스마트규제혁신지구 지정에 따른 도심형 DRT 버스 도입 추진
- 첨단기술을 활용한 두루타버스 서비스 확대
  - ADAS 등 차량 내·외부센서 구축으로 이용객 안전 도모
  - (예약접근성 다양화) 마을회관 등 주요시설에 공공와이파이를 설치하고 모바일앱을 통한 예약 편의 제공



두루타버스 모바일앱 이미지

  - (헬스케어 서비스) 평소 자주 이용하던 시민이 장기간 예약전화를 하지 않는 경우, 안부전화를 통해 돌봄서비스 제공
  - (안심귀가 서비스) 가족에게 문자를 발송하여 안전한 귀가 알림

04 혁신포인트

① 끊임없는 소통 노력으로 수요자 완전맞춤형 교통수단 도입

- 도입 방향을 도출하기 위해 10개 지역의 읍면 이장협의회에 참석하여 두루타 개념 및 요구사항 접수
- 시범운행 노선으로 정해진 지역 주민을 대상으로 이용방법 안내 등 맞춤형 설명회 5회 개최
- 브랜드 네이밍 공모전, 디자인 선호도 조사 실시 등을 통해 시민의견 적극 반영

② 도입지역의 환경을 완벽하게 분석하여 알맞은 도입형태 적용

- 일률적인 수요응답형 버스 전환이 아닌, 읍·면별로 운행수요와 이용현황을 분석하여 지역 특색에 맞는 형태로 도입

세종도시교통공사

신 교통체계의 탄생, '두루타'버스!

고령자를 위해 '찾아가는' 버스

전국적으로 인구고령화가 급격하게 진행되는 가운데, 세종시는 평균연령 36.6세의 가장 젊은 도시로 꼽힙니다. 하지만 아무리 젊은 도시라 하더라도 도시와 농촌이 공존하는 '도농복합도시'이기에 읍·면지역에는 아직도 고령자가 많이 살고 있습니다. 고령자에게는 여러 가지 문제가 많지만, 거동이 불편하여 이동하기 힘들다는 점이 특히 큰 문제입니다. 장날에 읍내로 장을 보러 가거나 병원 진료를 위해 나가는 경우 보통 대중교통을 이용하게 되는데, 배차 간격이 너무 길거나 운영횟수가 적어 어려움을 겪고 있었습니다.

기존의 마을버스 외에 원하는 시간대에 편리하게 이용할 수 있는 교통수단이 절실했습니다. 세종도시교통공사는 기존에 운영하던 방식을 벗어나 세종시에 적합한 새로운 패러다임의 대중교통 체계 필요성을 인식하게 되었습니다. 이에 시민들의 수요에 따라 찾아가는 버스운영 시스템을 고안했습니다. 일명 '수요응답형 버스', DRT(Demand Responsive Transit)라고도 합니다.

세종시민이나 운영자 모두에게 처음인 세종시 공공형 교통모델 '수요응답형 버스'를 운영하기에 앞서, 먼저 버스를 대표할 수 있는 이름을 정하기로 했습니다. 이름을 정하기 위해서 시민을 대상으로 네이밍 공모전과 선호도 조사를 거쳐 순우리말 '두루두루'에서 착안한 두루타버스라는 이름을 선정하게 되었습니다. 여기저기 빠짐없이 골고루, 이 사람 저 사람 빠짐없이 골고루 다 탈 수 있다는 의미를 가지고 있습니다. 두루타버스 운영을 위해 주민설명회를 할 때마다 어르신들은 '두루두루타유?'하면서 이름에 큰 관심을 보여주셨습니다.

버스의 이름과 관련된 디자인을 정한 뒤 해야 할 일은 두루타버스를 예약할 수 있는 콜센터 대표번호를 기억하기 쉽게 만드는 것이었습니다. 몇 개의 후보 번호를 두고 고민했지만, 그 중에서 가장 외우기 쉽다고 판단한 '1644-8255'를 선택했습니다. 뒷자리의 8255는 부르면 '빨리와요'의 어감을 이용한 것으로 어르신들도 따라 하면서 금방 외우실 수 있는 번호입니다. 더 빠르게 부를 수 있도록 단축키 번호로 저장하시는 모습에 뿌듯하기도 했습니다.

단돈 500원으로 더 편리한 이용

운행 시작을 위한 준비를 차곡차곡 진행하다 보니 어느새 장군면 지역에 시범운영을 하기로 한 날이 찾아왔습니다. 사전에 지역주민설명회를 실시하고 홍보물을 배포하기도 했지만, 과연 성공적으로 운영할 수 있을지에 대한 걱정이 있었습니다. 걱정과는 달리 무사히 첫 예약을 접수하고, 안도의 한숨과 함께 본격적인 시범운영을 이어나갈 수 있게 됐습니다. 그러나 예약이 들어 온 것에 안심하기보다는 담당자 입장에서 주민들이 이용하는 데 불편한 점은 없는지, 운영시스템은 정상적으로 작동하는지, 버스를 운전하는 승무사원의 근무환경이 괜찮은지 등을 더욱 꼼꼼히 살펴보아야 했습니다.

모든 사항을 하나하나 살핀 결과, 이용자들로부터 편리하다는 피드백을 받았고, 운영시스템도 오류 없이 잘 작동하는 것을 확인했으며 승무사원도 안전히 운행하여 한시름을 놓았습니다. 운행을 시작한 지 3개월쯤 지나 운영상의 개선점을 찾기 위해 이용객과 승무사원을 대상으로 첫 만족도 조사를 시행했습니다. 이 조사는 두루타버스의 존폐를 결정할 수도 있는 중요한 조사였습니다. 다행히도 이전의 좋은 반응을 그대로 유지해 5점 만점에 4.59점(92점/100점)이라는 높은 점수를 받아 앞으로도 편리한 서비스를 제공하게 되었습니다.

두루타버스를 운영함으로써 기존 마을버스 운영대비 운송인원이 2.4배 증가했습니다. 외출이 필요한 상황에서 바로 불러 쓸 수 있다 보니 자연스럽게 이용인원도 증가하게 된 것입니다. 또한 이용요금을 기존 마을버스 이용요금 1,200원에서 500원으로 대폭 낮추었음에도 불구하고 운영비는 감소하고 운송수익은 증가했습니다. 이용자 입장에서 더 편리하게, 더 저렴하게 이용할 수 있다는 점에서 높은 만족도가 나올 수밖에 없지 않았을까요.

더욱 많은 사람에게 **똑똑한 서비스**를

시범지역에서 높은 호응을 얻게 되자 인근 지역들에도 도입해달라는 요청이 쇄도하였고, 방송과 신문 등 여러 언론매체에도 소개가 되었습니다. 또한 타 지자체에서 수용응답형 교통모델을 벤치마크하기 위해 수차례 방문하기도 했습니다. 세종시 교통소외지역을 해소하면서도 운영효율을 얻고자 노력한 일이 모범사례가 되어 다른 지역에도 긍정적인 영향을 미치게 된 것입니다.

세종도시교통공사는 차례로 단계를 정해 2021년까지 세종시 읍·면지역 전체로 확대 운영할 계획을 가지고 있습니다. 또한 제8차 국가스마트도시위원회 심의 결과 스마트규제혁신지구로 지정됨에 따라 읍·면지역에 DRT 버스뿐만 아니라 도심형 DRT 버스도 도입하기로 했습니다. 첨단기술을 활용해 지금보다 더 발전한 두루타 서비스를 그리기도 합니다. ADAS 등 차량 내·외부센서를 구축하여 이용객의 안전을 도모하고, 주요시설에 공공 와이파이를 설치하거나 모바일앱을 구축해 예약 편의성을 제고하고자 하는 것입니다. 이 외에 헬스케어, 안심귀가 서비스를 추가적으로 제공할 계획도 수립하고 있습니다.

두루타버스는 아직 걸음마 단계입니다. 시범운행을 시작으로 지난 7월에 장군면의 운행지역을 확대했고, 현재 세 개 면 지역에서 운영하고 있으며 앞으로 점차 더 넓은 지역으로 확대해나갈 생각입니다. 지역주민도, 세종도시교통공사도 모두 처음인 두루타버스는 앞으로도 시행착오를 거쳐 운영상의 부족함을 해결해나가야 할 것입니다. 세종도시교통공사는 두루타버스의 정류장 위치, 운영시간까지 사소한 부분도 지역주민들과 함께 의견을 조율하고 고민하면서 더 좋은 방향으로 서비스를 이끌 수 있도록 노력할 것입니다.

04 민·관 협력 네트워크 구축을 통한 지역사회 환경문제 해결

양주시시설관리공단

01 혁신배경

- 신도시 개발에 따른 인구유입으로 양주시 도시 규모가 확대되고 성장함에 따라 양주시에서 생활폐기물 발생량 또한 급격하게 증가하고 있으며, 도농 복합도시의 특성상 영농폐기물 불법 소각·매립과 다세대주택 폐기물 무단 투기 등 환경오염 발생 요인이 혼재

[양주시 인구 및 연도별 생활폐기물(가정용) 발생량]

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
양주시 인구	205,184명	205,513명	212,146명	216,951명
가정용 생활폐기물 발생량	41,975톤	45,260톤	50,370톤	53,436톤

- 하지만, 대다수의 시민에게 지역의 환경문제는 시민의 자발적 노력과 참여보다 공적 영역에서 해결방안을 제시하여 풀어나가야 할 과제로 인식
- 시민이 직면하고 있는 생활환경 문제에 대한 해결 요구가 증대함에 따라, 민·관 협력네트워크 구축을 통해 지역사회 혁신 활성화를 지원함으로써 주거지역, 중심상업지구, 영농지역 내 생활폐기물 문제를 해결하고 인식 개선을 도모

02 혁신내용

혁신과제 추진방식

- 우리 공단은 자치단체와 이해관계자들이 함께 해결방안을 모색
- 시민 주도의 사회문제 해결 방식인 '리빙랩 프로젝트'와 '영농폐기물 처리체계 구축' 두 가지 플랫폼을 활용한 '투-트랙'의 접근 시도

[혁신과제별 주요 추진내용]

중점과제	주요 추진내용
리빙랩 프로젝트	• 공감토크 「양주시 불편찾기 워크숍」 • 서비스디자인 기법을 활용한 「랩 네트워킹 워크숍」 - 복지그린빌라팀, 마을공동체 네트워크팀 등 2개팀 담당 • 시민 아이디어 구현을 위한 「디자인 워크숍」 • 자원재활용 및 환경인식 개선 교육 • 일회용품 줄이기 캠페인 및 환경교육 콘텐츠 제작 • 시민이 만든 분리수거함 「클린 하우스」 개소
영농폐기물 처리체계 구축	• 읍·면·동 이장단 논의를 통한 의견수렴 • 안내문 배포 및 방송사 합동 인터뷰를 통한 제도 홍보 • 재활용선별장 내 공간을 활용한 폐기물 집하 및 관리 • 운영 투명성 제고를 위한 수거보상금 관리

- 두 가지 혁신과제의 추진동력을 마련하고, 효과성을 증대하기 위해 사전단계에서부터 철저한 일정관리 및 홍보활동 시행

[일정관리를 통한 추진력 제고]

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
리빙랩	사전 회의 (계획 수립)	주민공모·심사 불편찾기 워크숍		킥오프	참여자 간담회	디자인 워크숍	재활용 교육	클린 캠페인	환경인식 개선활동	참여자 간담회		활동 공유회
영농 폐기물 처리	전년도 성과점검 및 사업계획 수립		주민간담회 및 방송사 인터뷰		안내문 등을 활용한 지속 홍보 및 페비닐 수거							연간 수거 내역 정리

[혁신과제 추진을 위한 적극적 홍보활동]

홍보방법 및 활동내용	• 리빙랩 프로젝트 과제 공모 홍보(2월) - 공단·사회적경제 지원센터·보건소·읍면동 등 포스터 게시(85장) • 농촌 폐비닐 수거 홍보 : 홈페이지 안내문 게시(연중)
언론보도	• 리빙랩 프로젝트 : 자원재활용 교육 언론보도 18건 • 영농 폐비닐 수거사업 : 방송사 인터뷰(마을주민 합동) 진행 ※ SBS뉴스보도, 2019. 03. 14.

- 공단은 시민들이 체감할 수 있는 혁신기반을 조성하고 문제해결 방안을 마련하기 위해 시민과 소통을 통한 문제인식 시도

[리빙랩 프로젝트]

▶ 복지그린빌라팀

문제인식	• 도로 옆에 위치하고 있는 소규모 빌라단지에서 분리수거함 파손, 쓰레기 무단투기 등으로 인한 청결 유지 관리 고충
극복방안	• 마을주민·공단·경기도 공익활성화 사업(경동대학교 자원봉사자 지원) 연계 환경정비 활동 추진 • 입주민 대상, 재활용선별장 견학 및 재활용품 분리배출 교육 실시 • 주민·시청·공단 등 이해관계자 간담회 • 분리수거함 제작을 위한 「디자인 워크숍」 진행

▶ 마을공동체 네트워크팀

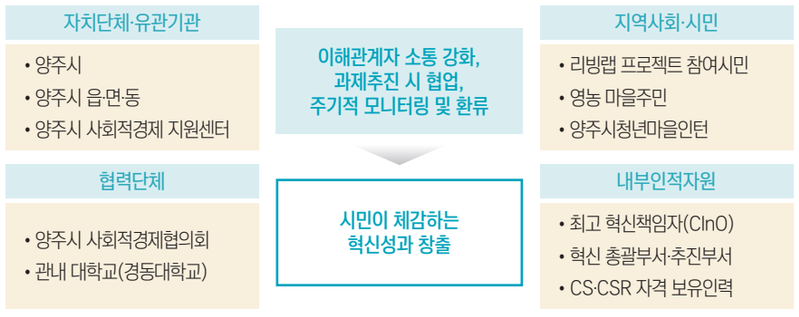
문제인식	• 신도시 상가주변 쓰레기 방치에 따른 지역 환경오염 문제 발생
극복방안	• 프로젝트 팀원 · 양주시 청년마을 인턴 대상 공단 재활용 선별장 견학 및 재활용품 분리배출 교육 실시 • 주민·팀원·청년마을 인턴·공단 연계 「우리마을 클린데이」 캠페인 추진 • 주민·시청·공단 등 이해관계자 간담회 • 캠페인 물품 제작을 위한 「디자인 워크숍」 진행

[영농폐기물 처리체계 구축]

▶ 농촌 폐비닐 수거 및 처리 활성화

문제인식	• 농촌 고령화에 따라 폐비닐 처리 방법에 대한 지속적인 교육과 수거보상금 제도에 대한 적극적인 홍보 필요 • 농촌 폐비닐 집하장소 부재에 따른 마을 환경오염 우려(불법소각 등)
극복방안	• 민·관 협업을 통한 지역혁신 활성화 도모 - 마을단위 공동배출 및 공단 재활용선별장 집하장 운영 • 적극적인 홍보를 위한 주민 합동 인터뷰 및 안내문 배포

● 시민과 소통과정에서 도출한 지역문제 극복방안을 '참여와 협력'을 기반으로 이행하기 위해 '지역사회 네트워크'를 형성



[지역사회 협력대상 활동 내용]

구분	주요내용	
	협력대상	추진내용
리빙랩 프로젝트	지역주민	• 시민주도의 지역사회 문제발굴 및 해결방안 모색 - 문화·교육·안전 등 6개 분야 혁신과제 공모 - 서비스디자인 기법을 활용한 「불편찾기 워크숍」 - 양주공감 디자인단 발대식 및 킥오프 - 디자인 워크숍 및 프로젝트 진행 - 전시·포럼 및 「활동공유회」 실시
	양주시	• 리빙랩 프로젝트 전반 운영 및 재정지원(예산집행) - 양주시 환경 프로젝트 사업비 총 63,583천원
	양주시 사회적경제 지원센터	• 리빙랩 프로젝트 전반 협업 추진 • 퍼실리테이터로서 공모 심사 참여 및 과제 컨설팅
	경동대학교	• 경기도 공익활성화 사업 연계 봉사활동 참여
	청년마을인턴	• 과제별 캠페인·홍보·교육 등 활동 참여
	공단	• 리빙랩 프로젝트 전반 협업 추진 및 장소 제공 • 6개팀 중 2개팀(환경분야) 코디 활동 및 행정지원
영농폐기물 처리 체계 구축	지역주민 (은현면)	• 농촌폐비닐 수거 및 처리 활성화 방안 협의
	양주시	• 폐비닐 수거보상금 지급 -1kg당 110원(전년대비 1kg당 10%↑)
	공 단	• 농촌폐비닐 수거사업 추진 - 수거보상금 제도 운영 및 마을 집하장 설치 홍보

시민 주도의 혁신 활동 전개

[리빙랩 프로젝트]

구분	추진내용
공감토크	• 서비스디자인 기법을 활용한 지역사회 '진짜 문제 찾기' • 심사기준에 의거하여 최종 제안 선정
랩 네트워킹 워크숍	• 제안별 아이디어 숙성 컨설팅 지원 • 브레인스토밍 기법을 통한 해결방향 설정
주민회의	• 랩 네트워킹 워크숍 시 도출한 개선과제에 대한 구체화 • 향후 일정 논의 및 벤치마킹 내용 공유

구분	추진내용
디자인 워크숍	• 각 팀별 세부 디자인 의견 개진 • 타 자치단체 적용 사례 공유
자원재활용 교육	• 생활폐기물 처리 절차 및 공정 설명 • 재활용품 관련 상식 퀴즈를 통한 친환경 제품 증정 이벤트


공감토크


랩 네트워킹 워크숍


주민회의


디자인 워크숍


자원재활용 교육

[영농폐기물 처리체계 구축]

협력대상	추진내용
주민 간담회	• 제도 운영 사항 홍보 및 농촌폐비닐 수거보상금 지급 안내 • 농촌폐비닐 배출(수거) 방법 안내
주민 합동 인터뷰	• 농가 지역 읍·면·동 이장단 및 주민 간담회 및 인터뷰 진행 • 영농폐기물 수거 현황 및 향후 계획 전파
보상금 지급 관리	• 재활용선별장 집하 및 관리 • 월별 수거량·보상금액 관리 등 운영 투명성 제고



주민 간담회


주민 합동 인터뷰


보상금 지급 관리

03 혁신성과

리빙랩 프로젝트 추진 성과

- 복지그린빌라팀은 롤스크린, 청소용 빗물저장소 설치 등 사용자 중심의 디자인과 기능을 추가한 '클린 하우스'를 개소하였고, 성과공유회를 통해 혁신사례를 전파·공유
- 마을공동체 네트워크팀은 친환경 캠페인 진행 및 환경교육의 연속성 제고를 위해 환경 교육용 교보재를 재활용선별장에 기증

클린 하우스 개소



리빙랩 프로젝트 성과공유회



친환경 캠페인



교보재 전달식



영농폐기물 처리체계 구축 성과

- 지역주민들과의 간담회와 설명회 등을 통해 제도 활성화를 도모한 결과, 폐비닐 수거량과 보상건수는 전년도 대비 각각 75.2%, 31.1% 증가하였으며, 2019년도 수거보상금 15,426천원을 농가에 지급함

구분	2018년	2019년	증감
수거량	98,530kg	172,660kg	74,130kg(75.2%↑)
보상건수	93건	122건	29건(31.1%↑)

04 혁신포인트

- 공간의 변화
  - 깨진 유리창의 법칙이 그대로 적용된 것 같았던 복지그린빌라의 분리수거장은 다양한 이해관계자들의 참여와 시민들의 아이디어 반영을 통해 쾌적한 클린 하우스로 변모
- 혁신성과의 지속성 담보
  - 마을공동체 네트워크팀이 기증한 환경교육 교보재를 활용하여, 재활용선별장에서 초등학생 대상 견학프로그램 운영
- 소통 및 참여를 통한 제도 활성화
  - 마을 단위 자발적 참여 유도와 소통·홍보를 통한 지역사회 협력 체계 구축 및 지역혁신 활성화 지원

▶ 제안, 간담회, 워크숍, 실행, 성과 공유 및 점검 등 혁신과제 추진 전 과정에서 시민 주도로 지역문제 해결

양주시시설관리공단

우리가 사는 곳은 우리가 지킨다!
시민이 주도하는 환경 개선

문제해결의 중심에 있는 시민

정부는 저성장, 소득의 양극화, 고령화, 기후변화에 의한 환경악화 등 점차 복잡해지고 있는 사회 난제들을 극복할 수 있는 방안으로 시민사회 중심의 문제해결 방식을 제시하고 있습니다. 문제를 직면하고, 문제에 대해 가장 잘 이해하고 있는 주체가 '시민'이며, 시민이 중심이 되어 새로운 아이디어를 제공함으로써 문제해결 방식의 혁신을 가져다 줄 것이라고 판단했기 때문입니다.

이런 변화의 흐름 속에서 혁신의 문제 설정 대상은 '정부·지자체·공공기관'에서 '시민'으로 이동하고 있으며, 시민의 참여 수준은 정보의 '수요자'에서 '생산자'로 확대되고 있습니다. 이는 공공서비스와 정책결정 과정에서 시민의 참여를 강조하는 관점의 혁신이 이루어지고 있음을 뜻하며, 결국 시민과 '협업'을 넘어선 '시민주도'의 단계로 이동하는 것이 사회적 가치 실현의 궁극적인 방향임을 암시하고 있는 것입니다.

신도시 개발에 따른 인구유입으로 도시 규모가 확대됨에 따라 양주시의 생활폐기물 발생량이 급격하게 증가하고 있으며, 도농 복합도시의 특성인 영농폐기물 불법 소각·매립과 다세대주택 폐기물 무단 투기 등의 환경오염 발생 요인이 양주시에 혼재하고 있었습니다. 날이 갈수록 시민이 직면하고 있는 생활환경 문제에 대한 해결 요구가 증대함에 따라 양주시는 민·관 협력네트워크 구축을 통해 지역사회 혁신 활성화를 지원함으로써 주거지역, 중심상업지구, 영농지역 내 생활폐기물 문제를 해결하고 인식 개선을 도모해야 했습니다.

시민의 적극적인 활동이 만드는 깨끗한 사회

양주시설관리공단은 자치단체 및 이해관계자들과 함께 모여 해결방안을 모색했습니다. 그 결과 문제를 해결하기 위해 시민 주도의 사회문제 해결 방식인 '리빙랩 프로젝트'와 '영농폐기물 처리체계 구축' 두 가지 플랫폼을 활용한 '투-트랙'의 접근을 시도하기로 했습니다. 두 가지 혁신과제의 추진동력을 마련한 뒤 효과성을 증대하기 위해 사전단계에서부터 철저하게 일정을 관리하고 홍보활동을 전개했습니다.

무엇보다 시민들이 체감할 수 있는 혁신기반을 조성하고 문제해결 방안을 마련하기 위해 시민과 '소통'을 통해 문제를 인식하고자 했습니다. 공공서비스 수요자인 시민이 직접 참여해 문제를 함께 풀어나가고, 결과물을 같이 만드는 개방형 실험실을 뜻하는 리빙랩 프로젝트는 2개 팀으로 나누어 진행했습니다. 도로 옆에 위치하고 있는 소규모 빌라단지에서 겪는 분리수거함 파손, 쓰레기 무단투기 등으로 인한 청결 유지 관리 고충의 문제를 인식한 '복지그린빌라팀'은 환경정비 활동, 재활용품 분리배출 교육, 이해관계자 간담회, 분리수거함 제작을 위한 「디자인 워크숍」 등을 통해 문제점을 극복해나갔습니다. 신도시 상가 주변 쓰레기 방치에 따른 지역 환경오염 문제 발생을 인식한 '마을공동체 네트워크팀' 또한 마찬가지로 교육과 간담회를 진행했고, 「우리마을 클린데이」 캠페인을 추진하기도 했습니다. 캠페인 물품 제작을 위한 「디자인 워크숍」도 진행했습니다.

두 번째 과제인 '영농폐기물 처리체계 구축'은 읍·면·동 이장단 논의를 통해 의견을 수렴해 진행했습니다. 이 과제는 농촌 고령화에 따라 폐비닐 처리 방법에 대한 지속적인 교육과 수거보상금 제도에 대한 적극적인 홍보가 필요하다는 점을 인식한 상황에서 농촌 폐비닐 집하장소 부재에 따른 마을의 환경오염에 대한 우려의 목소리를 듣고 진행한 것입니다. 안내문 배포와 방송사 합동 인터뷰를 통해 제도를 홍보했고, 민·관 협업을 통해 마을단위로 영농폐기물을 공동배출하고 공단 재활용선별장 집하장을 운영하여 문제를 극복하기로 했습니다.

이러한 지역문제 해결방안 도출은 '참여와 협력'을 기반으로 한 '지역사회 네트워크'를 형성했기에 가능했습니다. 이 네트워크는 이해관계자와 소통을 강화하고 협업하며 주기적인 모니터링과 환류를 통해 시민이 체감하는 혁신성과를 창출할 수 있는 중요한 장치입니다. 여러 기관, 여러 사람의 다양한 참여와 협력이 모여 진정으로 시민이 원하는 사회를 만들어나갈 수 있도록 하는 것입니다.

인식의 전환이 사회의 변화를 만든다

2018년 양주시 사회조사보고서에 따르면 전체 조사대상 중 '환경보호 활동참여 의사가 없다'라고 답변한 시민의 비율이 57.2%에 달합니다. 이는 시민이 환경문제에 직접 나서기보다는 공적 영역에서 해결방안을 제시하여 풀어나가야 할 과제로 인식했기 때문입니다. 이런 분위기에서 관내·외 많은 지역의 최대 난제로 꼽히는 환경문제의 해법을 찾아보려고 시도했다는 점과 '민원의

대상'에서 '자발적 해결 대상'으로 시각의 전환을 시도했다는 점에서 양주시시설관리공단의 사업은 성공적이라 할 수 있습니다.

고객의 다양한 목소리를 청취하는 과정은 자칫 '민원의 장'이 되기 일쑤입니다. 기관 간 협력체계를 구축하는 노력 또한 자료 요청, 이슈발생 시 회의 진행 등 제한적인 범위 내에서만 이루어졌으며, 협력체계를 정례화하지 못한 채 이벤트성으로 마치는 경우도 다수 존재했습니다. 이러한 현실에서, 기관 간 참여와 소통의 장을 마련하고 시민이 주도하는 사회혁신의 기반을 다지기 위한 양주시시설관리공단의 노력은 좋은 성과를 낼 수 있었습니다.

깨진 유리창의 법칙이 그대로 적용된 것 같았던 복지그린빌라의 분리수거장이 쾌적한 클린하우스로 변모하였고, 마을공동체 네트워크팀이 기증한 환경교육 교보재를 활용한 초등학생 대상 견학 프로그램도 활발히 운영되고 있습니다. 양주시시설관리공단은 마을 단위의 자발적 참여를 유도하고 소통·홍보를 통해 지역사회 협력체계를 구축하고 지역혁신을 활성화하기 위해 지원을 아끼지 않을 것입니다. 또한 민·관 협력 네트워크를 기반으로 한 '그린 뉴딜 경제'로의 전환을 가속화하여 쾌적한 생활환경을 조성하고 시민의 삶의 질 개선에 앞장설 예정입니다.

지방공기업

혁신의 길을 걸다

05

내일(Tomorrow/my job)을 잡(Job)아라!
「SG공단형」 사회적 경제 생태계 조성으로 사회적 약자의 일자리 지원

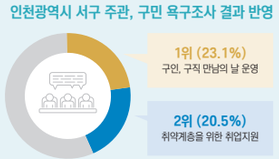
인천광역시서구시설관리공단

01 혁신배경

- 인천광역시 서구 주관, 구민 욕구조사 결과 반영

▶ 주민만족도 설문조사(효과적인 일자리 지원 정책)

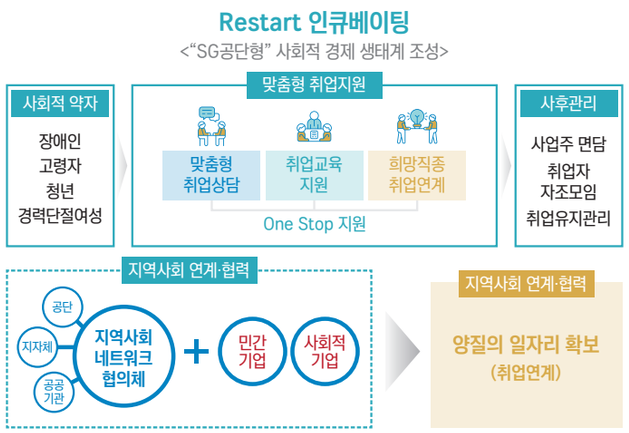
- 구인, 구직 만남의 날 운영(1위, 23.1%)
  → 유관기관 협약 및 네트워크를 구성하여 외부 일자리 연계
- 취약계층을 위한 취업지원(2위, 20.5%)
  → 경력단절여성, 장애인, 노인 등 구직이 어려운 사회적 약자 대상



- 공공기관 내 일자리 창출의 한계 도달 및 사회적 약자의 경제활동 제한에 따른 개선방안 제시
  - 취업취약계층을 위한 사회적 지원 네트워크 구성으로 지역의 사회문제 해결을 위한 민관 유관기관의 적극적 참여 유도

02 혁신내용

「SG공단형」 사회적 경제 생태계 조성으로 사회적 약자의 맞춤형 일자리 지원



- 사회적 약자(장애인, 노인, 경력단절여성, 청년) 대상 one-stop 맞춤형 취업지원 시스템 구축

< 취업상담 → 취업교육 → 현장실습 → 취업연계 >

- 공단, 지자체, 공공기관(교육청, 인천지방노동청 등), 민간기업, 사회적기업 등과 네트워크 협의체를 구성하여 "SG공단형" 사회적 경제 생태계 조성을 통한 양질의 일자리 확보 및 맞춤형 취업연계
- 인천광역시 서구 지역사회 내 사회적 경제 종합 지원의 거점 역할을 수행하여 사회적 가치 실현

사회적 약자의 맞춤형 일자리 지원 관련 각 대상별 세부내용

(1) 경력단절여성 청소년지도분야 전문자원지도자 양성

▶ 임신·출산·육아 등으로 경력이 단절된 여성에게 청소년 체험활동 지도 분야와 관련한 다양한 직업능력개발의 기회를 제공하여, 경력단절 여성의 경제적 자립능력 향상 및 자신감 회복 기회 제공

- 기간 : 2012. 03. ~ 현재 <총 1,084명 중 611명 취업연계>
- 주요내용 : 직업상담, 직업능력개발 교육 및 훈련 지원, 청소년활동 유관기관 취업연계, 사후관리 등
- 취업처 : 학교 방과후지도사, 청소년체험(교육)기관, 청소년수련시설 강사 등


교육이수/자격취득


재능기부/강의역량 강화


업무협약/취업처 확보


전문강사/취업연계

(2) 장애인의 민간기업 취업 지원으로 사회적·경제적 자립 지원

▶ 공단(장애인직업재활시설) 내 근로장애인 채용에 그치지 않고, 외부 민간기업으로의 취업 연계를 통한 신규채용 확대로 관내 장애인에게 취업기회를 제공하고 사회적 약자의 일자리 선순환 구조를 정착

- 기간 : 2016. 01. ~ 현재 <총 46명 외부 민간기업 취업연계>
- 주요내용 : 취업교육(지자체·공공기관 연계) 및 취업지원(민간업체 연계) 등
- 취업처 : 화장품, 콘센트 및 화장지 제조업체, 레스토랑 등


근로장애인 채용


취업상담/맞춤형 교육


업무협약/취업처 확보


외부취업 후 신규채용

(3) 고령자 사회활동 지원사업

▶ 건강하고 일할 능력이 있는 고령 인력이 증가하고 고령자의 경제적 자립 욕구 확대 및 고령 인력 활용의 필요성이 증가하므로 다양한 일자리·사회활동을 지원하여 고령층 복지향상에 기여

- 기간 : 2006. 03. ~ 현재 <총 7,772명 사회활동 연계>
- 주요내용 : 전문성 강화교육, 공익활동(재능기부), 맞춤형 취업지원 등
- 취업처 : 화장품, 콘센트 및 화장지 제조업체, 레스토랑 등

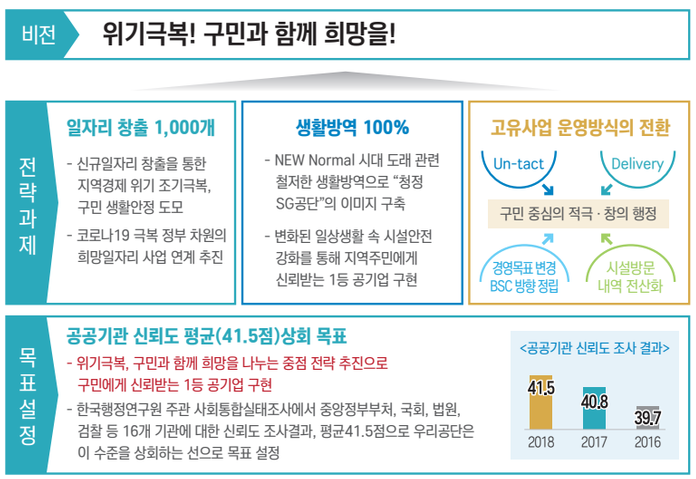




(4) 코로나19 위기극복! 취업취약계층 일자리 창출

▶ 코로나19 희망일자리사업 연계, 서구 주민 중 취업취약계층 대상 신규일자리 창출로 구민 생활안정 도모 및 위기의 지역경제 회복을 위한 구심점 역할 수행

- 기간 : 2020. 08. ~ 2020. 11 <총 936개 신규일자리 창출>
- 주요내용 : 미화직종 전문인력 양성과정 등 6개 사업 운영



순번	사업명	주요내용	인원
	6개 사업		936명
1	4차 산업혁명 메이커 전문가 양성과정	- 4차 산업혁명 메이커 전문가 (시니어 드론, 네온아트 분야) 전문교육	160명
2	2020 행복아카데미 (미화직종 전문인력 양성)	- 환경미화직종의 전문인력 양성을 위한 교육 및 실습 병행 (공단 각 사업장에서 환경미화업무)	75명
3	7080 자서전 사업 (서구와 함께 기억된 나)	- 지역 어르신들의 지식, 경험, 삶의 지혜를 자서전 제작 지원을 통해 공유 (자서전 제작 지원업무) - '구민 37명의 인생史' 제작 및 아카이브 전시	127명
4	찾아가는 sg공단, 딜리버리 서비스	- 도서택배서비스 [북드림] 시행	89명
5	공공시설 관리 운영 지원 (생활방역, 안전관리 등)	- 이용자 생활방역 및 안전관리 (시설방역, 이용자 발열체크, 강의실 모니터링, 이용자 안전관리, 시설물 보수관리 등)	465명
6	공단 자원관리	- 공단 콜센터 운영(이용시설 만족도 조사 등), 공단 자원 전산화, 홍보콘텐츠 제작 및 배포 등	20명

03 혁신성과

사회적 약자(취업취약계층, 장애인 등) 9,365개 일자리 창출

구 분	주요성과
경력단절여성	- 1,084명 양성(참여)/ 611명 취업 (※ 취업율 56.4%)
	- 청소년수련시설 4회 연속 전국 최우수등급 획득
장애인	- 장애인직업재활시설 근로장애인 46명 외부 민간기업 취업
	- 서구 구립장애인직업재활시설 최우수기관 선정
고령자	- 노인일자리·사회활동 7,772명 양성(참여)
	- 서구노인복지관 국무총리표창 수상
취업취약계층	- 서구민 중 취업취약계층 936명 신규일자리 창출
	- 서구시설관리공단 대통령 표창, 행정안전부 장관상 수상, 혁신우수기관 선정

사업 시행 전·후 비교

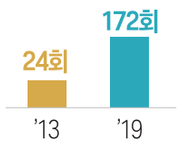
혁신 전(As-Is)

- 취업취약계층을 위한 일자리 지원정책 미비
- 공공기관 내 일자리 창출에 대한 한계 도달 및 사회적 약자의 경제활동 제한

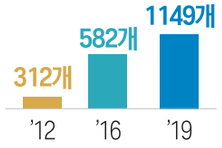
혁신 후(To-Be)

- 취업취약계층을 위한 사회적 지원 네트워크 구성 및 일자리 지원
- 지역사회 유관기관 등 연계협업 및 사회적 약자 일자리 창출의 선순환 구조 정착

☑ 평생학습 및 직업능력개발 전문교육으로 배움의 기회 제공 및 **재능기부를 통한 사회 환원 실시** (172회 실시)



☑ 유관기관과의 업무협약 등을 통해 사회적 약자의 **일자리 창출 지속적 확대**로 **지역경제 활성화 및 주민 생활안정**에 기여



각종 수상실적

2020년도 경영평가 전국 최우수 "가"등급 획득



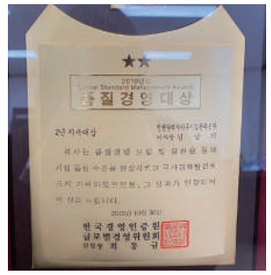
지방공기업 발전유공 대통령 표창 수상



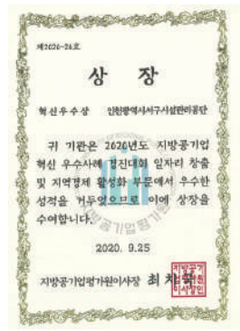
2020년도 행정안전부장관상 수상



경영혁신 품질경영 대상 수상



2020년도 지방공기업 혁신우수 지방공공기관 선정



인천서구노인복지관 국무총리상 수상



04 혁신포인트

- 구민 우선의 가치, 포용사회 기반의 「SG공단형 뉴딜정책」 추진방향을 설정하여 사회적 경제 종합지원 및 지속가능한 행복서비스 공단 구현
  - 신규사업 발굴, Job-sharing 추진 등으로 2023년까지 **신규일자리 500개 창출**
  - Restart 인큐베이팅(전문교육, 지역사회 네트워킹을 통한 일자리 확보, 맞춤형 취업연계)으로 **전문인력 5,000명 양성**

인천광역시서구시설관리공단

내일(Tomorrow/my job)을 잡(job)아라!

제11회 공감(共感) 고객수기공모 사례

- 경력단절여성 청소년지도분야 전문자원지도자 양성과정 참여자 최○○님 -

… 전략 …

청소년전문자원지도자인력풀 "해움"에 참여를 하고 청소년들에게 진행되는 진로직업체험활동 현장을 직접 모니터링하는 활동 등을 하고 있습니다. 매달 의견을 수렴하는 간담회를 열어 다른 전문자원 지도자들과의 교류의 장을 만들어 주시고 역량강화 교육프로그램들을 실시해주셔서 많은 것을 익히고 알아갑니다. 재능기부활동의 장인 동시에 역량교육의 공간을 제공하여 서구민들의 능동적인 활동을 독려해주시니 감사한 마음입니다. 지금도 충분히 좋지만 앞으로도 이와 같은 분야가 더욱 활성화되어 서구지역 내의 청소년을 비롯한 평생학습센터로서의 역할을 해주셨으면 하는 저의 바람입니다. 전 지금은 서부교육지원청과 수련관 내 서구진로직업체험센터의 연계로("해움"밴드 내 공고) 교육지원청 꿈길담당 실무원으로 청소년 진로직업 관련 일을 단기간으로 하고 있습니다. 처음에는 청소년들에게 좀 더 학업 이외에 필요한 것들을 제공하고 알려주는 사람이 되고 싶다는 생각에서 시작하게 된 수련관 지원 활동들이 이렇게 서구청소년수련관의 연결로 지금의 일을 하게 되었습니다. 현직에서 여러모로 협업할 수 있는 기회를 주시고 여러 도움을 받아 감사한 마음에 고객감동 글을 남겨봅니다. 감사합니다.



코로나19 장기화·세계화로 인한 위기 봉착

오늘날 세계는 코로나19 바이러스로 인해 사회·경제적으로 그 어느 때보다 힘든 시기를 보내고 있습니다. 사랑하는 사람들과의 교류도 어려워졌을 뿐만 아니라 금융위기 이후 가장 큰 폭의 취업자 감소, 역대 최고 수준의 휴직자 급증 등 침체된 민생경제로 인한 국민들의 '코로나 블루' 현상이 날로 심각해지고 있는 상황입니다.

이러한 위기 상황에서 인천광역시서구시설관리공단은 공기업의 재난대응태세 사전 확립이 중요하고 코로나19 이후 사회·경제의 급속한 변화가 불가피함에 따라 구민 중심의 가치를 기반으로 한 '수용과 혁신'이 무엇보다 필요한 때임을 자각했습니다. 그간 공단 사업운영 방향의 핵심 키워드는 구민의 '행복'이었지만, 이제는 공단의 역할을 확대하여 함께 '희망'을 나누기 위해 전 직원들이 팔을 걷어붙였습니다. 코로나19로 위기를 맞이한 지역경제를 회생할 수 있도록 하고 지역주민의 생활 안정에 중추적인 역할을 수행하고자 하는 것입니다.

이번 전략방향은 포스트 코로나 시대를 선제적으로 준비하기 위해 기존에 수립한 공단 경영전략에 '일자리 창출'과 '생활방역'을 추가하고 '사업추진방식 전환'을 통해 공단 사업 영역을 확대·보완한 것입니다. 이를 바탕으로 코로나19 위기 상황 속에서 구민의 생활 안정에 중점을 두고 최선의 노력을 경주했습니다. 본격적인 사업에 들어가기에 앞서, 효과적인 일자리 지원 정책과 관련한 주민만족도 설문조사를 실시해 구민의 욕구를 사업에 반영하고자 했습니다.

조사 결과, 1위는 '구인, 구직 만남의 날 운영'이었고 2위는 '취약계층을 위한 취업지원'이었습니다. 이에 따라 유관기관과 협약을 체결하고 네트워크를 구성하여 외부일자리의 연계나 경력단절여성, 장애인, 고령자 등 구직이 어려운 사회적 약자를 대상으로 한 지원이 급선무임을 깨달았습니다. 공공기관 내 일자리 창출이 한계에 도달했고 사회적 약자의 경제 활동이 제한됨에 따라 이를 개선하기 위한 방안을 제시했습니다. 취업취약계층을 위한 사회적 지원 네트워크를 구성해 지역의 사회문제 해결을 위한 민관유관기관의 적극적인 참여를 유도하는 것이 바로 그 첫걸음이었습니다.



약자가 일할 수 있는 사회

인천광역시서구시설관리공단은 「SG공단형」 사회적 경제 생태계를 조성해 사회적 약자 맞춤형 일자리 창출을 지원했습니다. 공단, 지자체, 공공기관(교육청, 인천지방노동청 등), 민간기업, 사회적기업 등과 네트워크협의체를 마련한 뒤 상담에서 교육, 실습, 취업연계까지의 과정을 One Stop으로 진행했습니다. 이를 통해 인천광역시 서구 지역사회 내 사회적 경제 종합 지원의 거점 역할을 수행함으로써 사회적 가치를 실현했습니다.

사회적 약자에게 제공한 맞춤형 일자리 지원은 대상별로 그 지원에서 조금씩 차이가 있습니다. 먼저 임신·출산·육아 등으로 경력이 단절된 여성에게는 청소년지도분야의 전문자원지도자가 될 기회를 제공합니다. 직업상담, 직업능력개발 교육 및 훈련 지원, 청소년활동 유관기관 취업 연계, 사후관리 등의 다양한 지원을 통해 이들이 학교 방과후지도사, 청소년체험(교육)기관, 청소년수련시설 강사 등으로 성장할 수 있도록 했습니다. 더 이상 '엄마'가 아닌 한 분야의 당당한 전문가로서 자신감을 회복할 기회를 주고. 경제적 자립 능력을 키우는 데에도 도움을 줍니다.

장애인을 대상으로는 공단 내 근로장애인 채용에서 그치지 않고, 외부 민간기업으로의 취업 연계를 통해 신규채용을 확대했습니다. 지자체·공공기관과 연계해 취업교육을 진행하고, 화장품, 콘센트, 화장지 제조업체, 레스토랑 등의 민간업체에 취업할 수 있도록 지원했습니다. 또한 고령자를 대상으로 한 지원도 진행하고 있습니다. 건강하고 일할 능력이 있는 고령 인력이 증가함에 따라 고령자의 경제적 자립 욕구가 확대되고 고령 인력 활용의 필요성도 증가하고 있습니다. 따라서 욕구에 맞는 다양한 일자리·사회활동을 지원하여 고령층 복지 향상에 기여하기 위해 노력하고 있습니다.

코로나19 희망일자리사업과 연계하여 서구 주민 중 취업취약계층을 대상으로 신규일자리를 창출해내고 있기도 합니다. 미화직종 전문인력 양성과정 등 6개의 사업을 통해 구민의 생활 안정을 도모하고, 지역경제 회복을 위한 구심점의 역할을 수행했습니다. 이 사업은 특히 단순 공공 행정업무 지원방식에서 벗어나 취업취약계층의 재취업을 도울 수 있도록 기획한 것으로, 총 936개의 일자리를 창출하는 데 성공했습니다.

일하는 사람이 늘어남으로써 **발전할 미래**

인천광역시서구시설관리공단의 사업을 통해 사회적 약자를 대상으로 총 9,365개의 일자리를 창출했습니다. 평생학습과 직업능력개발 전문교육으로 배움의 기회를 제공했을 뿐만 아니라 재능기부를 통해 사회환원을 실시한 사례이기도 합니다. 지역상생에 앞장서면서도 경제를 활성화하는 데에 큰 도움이 돼 서구 주민들의 큰 호응을 받았습니다. 유관기관과 업무협약 등을 통해 일자리 창출을 지속적으로 확대해나갈 계획입니다.

기존에 추진해왔던 일자리 창출 사업을 더욱 견고히 하여 구민 우선의 가치, 포용사회 기반의 「SG공단형 뉴딜정책」을 추진하고자 합니다. 뉴딜 일자리 전략을 마련해 2023년까지 신규일자리 500개 창출, 전문인력 5,000명 양성이라는 목표를 설정하고 역량을 집중하고자 합니다. 스마트워크 시스템을 구축하여 job-sharing(공공일자리 나누기)을 추진해 신규일자리를 창출하고, Restart 인큐베이팅(전문교육, 지역사회 네트워킹을 통한 일자리 확보, 맞춤형 취업 연계)으로 전문인력을 양성할 수 있을 것입니다.

사회적 약자 대상의 원스톱 맞춤형 취업지원 서비스 체계를 마련하여 취업상담에서부터 취업 유지 관리 등의 사후관리까지 지역사회 연계·협력 기반의 사회적 경제 생태계를 조성해나가겠습니다. 공공서비스 개편에 따른 구민 중심의 사회적 가치 실현과 일자리 창출이라는 두 마리 토끼를 잡기 위해 노력할 예정입니다. 더 많은 사람이 일할수록, 더 좋은 사회가 성큼 다가오게 될 것입니다.

'똑똑하게 일한다'

06

시민이 체감하는 SMART 하수도 통합관리

부산환경공단

01 혁신배경

- 공단에 미이관된 오수관로 산재(16개 구·군)에 따른 전문성, 관리기능 부족
- 정화조로 생활오수를 배출하는 학교의 위생관리 및 교육환경 개선 필요
- 효율적인 하수처리장 운영을 위한 노후 원격 제어설비의 개선 필요
- 하수처리시설의 실질적인 에너지관리 프로세스 개선 필요
- 하수처리장 운영경험 및 최신기술 접목을 통한 지능형 하수처리시스템 구축 필요
- 녹산하수처리장 '에너지관리시스템(S-EMS)' 구축 등 단계별 모델링 확대 필요

혁신전략

정부혁신	국민이 주인인 정부 실현			
시정혁신	시민이 주인인 시정 참여도시			
혁신비전	시민과 함께, 친환경기술을 선도하는 부산환경공단 지향가치 : 혁신주도(Change) → 혁신공유(Share) → 혁신성장(Growth) 슬로건 : 혁신을 잘 한다! 혁신이 자란다!			
추진전략	사회적 책임	참여와 협력	일자리 창출	적극행정 확산
추진절차	씨앗심기(1~3월) - 키워드 발굴 - 특화 자율과제 - 정부혁신 과제	싹틔움(4~6월) - 핵심과제 포상 - 혁신 씨드머니 - 혁신창출의 재투자	배양관리(7~11월) - 혁신위원회 - 부서별 과제 - 중간점검 등	수확나눔(12~2월) - 혁신 경진대회 - 우수부서 포상 - 성과 공유, 확산

혁신그룹 구성·운영

CEO	혁신방향, 혁신의지 전파	
경영본부장	혁신책임관	
혁신위원회	혁신비전·전략 심의, 과제선정, 혁신제언 등	
총괄부서	기획재정처 : 혁신추진 총괄·선도, 과제·성과관리	
지원그룹	과제T/F	5개 분야 혁신리더(조직, 인사, 기술, 사업관리, 서비스)
	과제실행부서	추진과제별 추진목표, 인력, 예산 등 운영
	주민평가단	경영, 기술, 청렴, 안전, 시민체감 등 피드백
	혁신동아리	학습동아리(CoP), 혁신전파 및 혁신마인드 공유
Top-Down(47과제)		Bottom-Up(171과제)
혁신 가이드라인, 시정혁신, CEO 혁신방침		혁신 성과보고, 합동워크숍, 정책박람회 등

02 혁신내용

미이관 오수관로 정비사업

- 추진기간 : 2019.06 ~ 2021.06(단계사업)
- 참여기관 : 부산시(생활하수과), 부산환경공단

공사명	사업규모	공사기간	사업비
오수관로 정비사업 (1단계)	굴착교체 L=1,683m 비굴착 전체보수 L=1,702m 비굴착 부분보수 N=209개소	'19.06.03. ~ '20.06.02.	30억원
오수관로 정비사업 (2단계)	굴착교체 L=1,999m 비굴착 전체보수 L=4,331m 비굴착 부분보수 N=778개소	'19.06.05. ~ '20.06.30.	48억원
오수관로 정비사업 (2-2단계)	굴착교체 L=789m 비굴착 전체보수 L=2,679m 맨홀보수 1 식	'20.06.05. ~ '21.06.30.	23억원
오수관로 정비사업 (3단계)	굴착교체 L=1,895m 비굴착 전체보수 L=1,329m 맨홀보수 N=347개소	'20.06.29. ~ '21.06.28.	17억원


업무분장 회의


현장점검


굴착보수


굴착보수

학교 배수설비 분류식 하수관로 연결 협력사업

- 추진대상 : 488개소(687개교 중 정화조로 생활오수 배출하는 학교)
- 사업기간 : 2019 ~ 2025년(7년)
- 사업비 : 1,085억원(부산시 702억원, 교육청 383억원)
- 참여기관 : 부산시, 부산환경공단, 부산시교육청

지자체(부산광역시)	부산환경공단	부산시교육청
설계용역, 사업총괄 등	시설물 인수, 유지관리	예산확보, 우선순위 선정


협업사업 설명회



관련기관 실무회의


협업사업 MOU


협업사업 MOU

스마트팩토리 기술개발 산학협력

- '19.07 : 공동연구 수행(광주과학기술원, ㈜로투보)
- '19.08 : 광주과학기술원 전문가 초청 강의
- '19.10 : ICTC 국제학술대회(한국통신학회 주관) 논문발표
- '20.03 : MOU 체결(부산환경공단, 광주과학기술원, ㈜로투보)

하수처리장 전기설비 고도화 5개년 계획

- 사업기간 : 2021 ~ 2025년(5개년) / 사업비 : 252억원
- 주요내용 : 하수처리장(10개소) 노후 전기설비 교체 및 설비 고도화 달성
- 추진경과 : 부산시-공단 합동점검('19.09) → 사업소별 자체점검('19.10)


점검결과 총평회



전기설비 합동점검



전문가 초청강의


하수처리장 중앙제어실

녹산하수처리장, S-EMS 도입을 통한 데이터베이스 구축(2021년)

- 추진내용 : 설비 전력량계 설치 등 공정별 세부운영자료 수집·분석
- 주요사항 : 수질·에너지 교차분석을 위한 기본장치, 프로그램 인프라 구성

에너지 사용 및 수질자료 분석으로 주요 공정요소 구상(2022년)

- 에너지 사용 적정성 및 공정별 수질계측기 설치 적정성 검토

지능형 하수처리시스템 신경망 및 빅데이터 기술 접목(2023년)

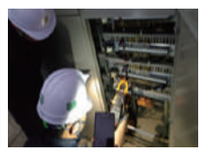
- 수질계측기, 에너지 통합관제시스템, 데이터베이스 구축 → 표준설계안

개선내용	에너지절감량 (MWh/년)	절감금액 (백만원/년)	추진방법	비 고
생물반응조 교반기 교체 및 효율 개선	451	52	국·시비 지원사업	2022년
유입동 탈취설비 V벨트 및 풀리 개선	19	2.2	자체 예산사업	2021년
고효율 LED조명 교체	12	1.4	자체 예산사업	2020년
에너지관리시스템 (S-EMS) 도입	953	111	국·시비 지원사업	2022년
노후 태양광발전설비 교체	567	66	부산시 예산사업	2022년
합계	2,002	232		


생물반응조 주요설비


고압송풍기 운전현황


탈취설비 소비전력


농축·탈수설비 점검

03 혁신성과

혁신 전(As-Is)

- 노후 오수관로 급증에 따른 업무 부하 가중 및 인력 부족, 단독 사업 진행에 따른 복잡한 행정절차 및 예산확보의 어려움
- 정화조를 통한 생활오수 배출로 악취문제, 수질오염, 열악한 교육 환경
- 하수처리장 주요설비 노후화에 따른 효율적인 처리장 관리의 어려움
- 협업 네트워크 부족에 따른 업무 노하우 및 사례 공유의 어려움
- 단기간 시설투자 집중에 따른 계측기, 설비 등의 효율적인 운영의 어려움
- 처리공정이 상이한 하수처리장 특성을 고려한 연구개발의 미흡

혁신 후(To-Be)

- 부산시-공단 합동 감독으로 감리비 12억원 절감, 업무 위탁에 따른 공단의 사업영역 확대, 절차 간소화로 행정력 절감, 서비스 품질 제고
- 사업비 전액 국비 지원에 따른 市사업비 383억원 절감, 정화조 폐쇄에 따른 악취문제 개선, 비용절감, 공공수역 수질개선
- 원격감시·자동제어 확대로 전력비 절감(5% 목표), 수질사고 예방(사고 Zero), ICT 도입, 설비·운영 고도화로 하수처리 빅데이터 혁신 달성
- 스마트팩토리 구축 협업 네트워크 강화, ICT 기술을 활용한 지능형 시스템 도입, 처리장 에너지·수질관리 최적화 도모, 낭비요인 발굴 및 비용절감

04 혁신포인트

- 미이관 오수관로 사업에 대한 유관기관 협업 강화
  - 공단 사업영역 확대, 구·군별 관리 책임성 및 전문성 강화
- 전국 최초, 학교 분류식 오수관로 연결 협력사업 MOU 체결
  - 정화조로 생활오수를 배출하는 학교의 위생관리 및 환경 개선
- 효율적인 하수처리장 운영을 위한 노후 원격 제어설비 개선
  - 산·학 협력 네트워크 강화, 에너지관리 프로세스 개선 반영
- 하수처리장 운영경험 및 최신기술을 접목한 지능형 하수처리시스템 구축
  - 하수처리장 에너지관리시스템(S-EMS) 구축 등 단계별 모델링

부산환경공단

하수처리시설을 스마트하게 특별 관리하다

부산 시민의 관점에서 시작하는 친환경 관리

부산 시민과 함께 건강하고 깨끗한 환경을 조성하는 데 앞장서고 있는 부산환경공단은 부산의 하수와 분뇨의 처리, 하수관로 관리와 하수 찌꺼기 건수까지 하수처리에 대한 모든 과정을 책임지고 있습니다. 공단은 어떻게 하면 지금보다 더 깨끗하고 효율적으로 하수처리시설을 관리할 수 있을지 고민했습니다.

환경생태도시 조성과 시민환경복지 실현이라는 공단의 미션과 글로벌 환경공기업으로서의 책임과 의무를 최우선으로 생각하며 자신의 자리에서 맡은 바 최선을 다하고 있습니다. 또한 대한민국 최고의 하수처리기술을 바탕으로 자연이 살아 숨쉬는 친환경 도시 부산, 맑은 물이 흐르는 부산을 만들기 위해 총력을 기울이고 있습니다.

하루에도 수없이 쏟아져 나오는 엄청난 양의 쓰레기는 이제 우리 삶의 터전을 위협하는 존재가 되었습니다. 하지만 부산환경공단은 과학적·친환경적인 쓰레기 처리로 자연훼손을 최소화하고 소각 시 발생하는 열을 인근 지역과 산업체에 에너지로 공급해 자원의 재활용에도 크게 기여하고 있습니다.

부산환경공단은 다가올 미래와 후손의 건강을 위해 환경보존은 우리가 꼭 달성해나가야 할 숙제라는 사명감으로 충실히 업무를 수행하고 있습니다. 이에 자원의 선순환을 목표로 친환경 관리에 모든 역량을 집중할 계획입니다.

이용자가 체감하는 스마트한 하수도 통합관리를 목표로

환경공기업의 역할과 비전을 담아 부산환경공단은 '시민과 함께, 친환경 기술을 선도하는 부산환경공단'이라는 비전하에 모든 시민이 체감하는 스마트한 하수도 통합관리를 실현하기 위해 더욱 구체적인 4개의 과제를 선정해 수행하고 있습니다.

공단은 하수도 건설공사의 감독과 관리를 일원화하기 위해 부산시 16개 구·군에 산재해 있는 공단에 미이관된 오수관로 공사·감독 업무를 수행하고 있습니다. 지난 2019년부터 오는 2021년 6월까지 공사와 감독을 일원화해 공단의 전문성과 관리시스템을 기반으로 기존의 시공감독과 유지관리를 따로 진행하던 부분을 대폭 개선했으며. 감리비 또한 12억원을 절감하는 성과를 얻었습니다.

부산환경공단은 전국 최초로, 지난 2019년부터 오는 2025년까지 학교 배수설비를 분류식 하수관로로 연결하는 협력사업을 진행하고 있습니다. 부산시 소재 448개 학교를 대상으로 정화조를 폐쇄하고 분류식 하수관로에 직연결함으로써 사업비 383억원을 절감하였고, 악취 저감, 수질 개선 등 시민 편의를 향상하는 효과를 확인하고 있습니다.

혁신 기술을 접목한 **맞춤형 시스템** 적용

하수처리시설을 효율적으로 관리하기 위해서는 노후 원격 자동제어설비를 개선하는 것이 필요한데, 부산환경공단은 스마트 하수처리시설 운영의 고도화를 목표로 ICT 기술을 활용한 스마트팩토리 기술을 개발하기 위해 산학협력 네트워크를 구축하고 처리장 에너지, 수질 관리 등에 중점을 둔 맞춤형 시스템을 만들어나갈 예정입니다. 그 일환으로 하수처리장 전기설비 고도화 5개년(2021 ~ 2025년) 계획을 수립해 시행하고 있습니다.

하수처리장 관리에 ICT 기술을 접목해 원격감시와 자동제어 분야를 발전시킬 계획이며 전력비 5% 절감, 수질사고 Zero 등을 향후 목표로 삼고 부산뿐만 아니라 전국, 더 나아가 정부의 그린뉴딜 정책을 선도하는 기관으로 자리 잡는 데 끊임없이 노력하겠습니다.

부산환경공단의 대표적인 핵심 기술이라고 할 수 있는 BECO 지능형 하수처리시스템 구축에 대한 계획을 말씀드리겠습니다. 공단은 하수처리장 운영경험과 최신 기술을 반영하는 하수처리시스템을 만들기 위해 2021년에는 하수처리장 에너지관리시스템(S-EMS)을 구축하고 이를 기반으로 단계별 모델링을 확대할 계획입니다.

2021년까지 녹산하수처리장에 S-EMS을 도입해 데이터베이스를 구축하고, 2022년까지 에너지 사용추이와 수질자료의 교차 분석을 통해 주요 공정요소를 구상하고자 합니다. 최종적으로는 오는 2023년까지 수질 계측기, 에너지 통합관제시스템, 데이터베이스 구축 등에 대한 표준 설계안을 만들어 지능형 하수처리시스템 신경망을 구축하고 빅데이터 기술을 접목하는 데 집중할 것입니다.

부산환경공단의 청사진을 실질적으로 적용하면 협업 네트워크를 구축하여 처리장 에너지를 절감하고 수질관리를 개선하여 낭비요인을 사전에 차단해 제반 비용을 절감하는 데 큰 성과가 있을 것으로 기대하고 있습니다.

앞으로도 부산환경공단은 똑똑하게 일 잘하는 공단, 부산 시민에게 인정받는 공단이 되고자 합니다. 스마트하고 촘촘한 하수도 통합관리 시스템을 실현해 부산 시민과 함께 친환경 기술을 선도해나가는, 부산의 지역 상생에 기여하는 선두 공기업으로 자리매김할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

07

함께 지키는 깨끗한 환경문화 조성

밀양시시설관리공단

01 혁신배경

- (발단) 환경기초시설 운영 예산 감축 노력
- (전개) 주요예산 분석 결과 : 수리·수선의 비용의 비중이 높음
- (원인분석) 물티슈로 인한 시설관리비용 증가
  - 손쉽게 사용하는 1회성 물품(물티슈)의 무분별한 사용 증가
  - 물티슈는 미세플라스틱 성분으로 제작되어 물에 녹지 않음
  - 하수관로에 분뇨 직투입으로 인해 물티슈가 하수처리장에 유입되어 기계파손 증가
  - 물티슈 사용량의 증가는 하수처리장 수리·수선 예산의 증대 야기
  - 물티슈 사용량 감소를 위한 대안 필요



물티슈로 막힌 하수관로



물티슈로 인한 기계파손

- (착안사항) 시민들의 인식 개선 활동 전개의 필요성 착안
- (계획수립) 다양한 환경캠페인 활동 전개를 위한 추진계획 수립

02 혁신내용

환경보호 인식 개선 활동 전개

- 공단에서는 문제를 해결하기 위한 가장 핵심적 방안이 시민들의 하수분야 환경보호 인식 개선이라고 판단하여 지속적인 인식 개선 캠페인을 시행하여 시민들의 행동변화를 유도함

구 분	주요내용	관련사진
환경미술대회 개최 (2018, 2019)	재능을 가진 재원들을 공기업이 응원하며 지역 대표 환경 축제로 자리매김, 환경의식 고취	
'환경상식 쑥쑥' 퀴즈 실시 (2018, 2019, 2020)	환경에 대한 관심을 유발해 함께 지켜가야 하는 환경이라는 의식 고취	
명절음식물쓰레기 줄이기 캠페인 (2018, 2019, 2020)	주택밀집지역 시민 대상 캠페인 홍보로 시민 의식 고취	
찾아가는 환경교실 운영 (2019, 2020)	물의 올바른 사용, 변기내 물티슈 투입 금지 내용 전파	
공단 캐릭터 및 네이밍 공모전 (2020)	환경기초시설의 긍정적 이미지 효과를 기대할 수 있는 캐릭터 개발	
환경홍보단 운영 캠페인송(버리지마송) 음원등록 및 플레시몹 제작 (2020)	시민 대상 환경 인식 개선 노력과 함께 포스트 코로나 시대에 부합하는 새로운 일자리 창출을 통한 혁신 선도	

- 특히, 2020년에는 코로나19에 따른 지차체의 희망일자리 사업과 연계하여 환경홍보단을 구성·운영하여 일자리를 창출함과 동시에 활발한 시민인식 개선 활동을 전개

03 혁신성과

환경보호에 대한 시민인식 개선

- “찾아가는 환경교실” 운영
  - 환경교실 운영 14회에 걸쳐 1,180명의 학생들이 참여
  - 가정과 사회에서 환경파수꾼으로 성장할 수 있도록 교육, 부모님과 함께 가정에서부터 시작하는 환경실천의 기회 제공
- 맑은물 환경미술대회 개최
  - 2018년, 2019년 관내 유치부에서 고등부까지 1,000여명의 참가자들 대상으로 꿈과 재능을 응원하고 환경에 대한 학습효과와 관심을 제고함
- SNS를 통한 홍보 활동 강화
  - 2020년 7월부터 물티슈 사용 줄이기 및 변기에 버리지 말기 캠페인 확산을 위해 “물티슈 이야기”를 웹툰으로 제작 동영상 배포
  - 공단 유투브를 운영하여 30여개의 홍보 동영상을 업로드하고 전 국민을 대상으로 적극적인 환경캠페인 확산 운동 전개
  - 코로나19에 따라 비대면 홍보 강화 일환으로 “동영상 소문내기” 이벤트를 개최하고 관내 초·중·고 봉사활동과 연계하여 환경캠페인 동영상 만들기 및 SNS 홍보 참여 등 다양한 방법으로 지속적 범시민 환경교육 진행

04 혁신포인트

- 환경캠페인 홍보 UCC경연대회
- 사회복지시설, 학교, 다문화, 소상공인 환경캠페인 릴레이 운동 전개
- 유치원 초·중·고등학생 환경파수꾼 만들기 운동
- 하수처리정보「물티슈 저감 현황」매월 게재로 장기적 관리체계 정립
- 시민 모니터링 강화



밀양시청 광장



환경캠페인 홍보단 발대식

밀양시시설관리공단

자신의 ‘편리함’보다는 ‘환경’을 더 생각하는 우리!

변기에 버려지는 물티슈들

우리 주변에는 아주 쉽게 사용하고 버리는 일회용품이 아주 많습니다. 물티슈도 그중 하나로, 깨끗하게 닦기 위해서 흔히 소지하고 다니곤 하는 일회용품이죠. 그것을 사용하는 것 자체가 나쁜 것은 아니지만, 혹시 무심코 변기에 버린 적이 있지는 않았나요? 간혹가다 휴지를 많이 넣기만 해도 막히는 변기도 있는데, 물티슈를 버리면 어떻게 될까요? 아마 변기가 고장나는 것을 떠나 환경에 극심한 문제를 불러올 수도 있다는 것을 알고 계셔야 할 것입니다.

생활필수품이기도 한 물티슈의 주원료는 물에 녹지 않는 ‘미세플라스틱’입니다. 그래서 일일이 손으로 찢어야만 분해가 되는 수고로움이 있습니다. 변기에 휴지 외의 물티슈, 여성위생용품, 음식물쓰레기 등을 버릴 경우 하수관이 막히고 각종 설비가 고장나며 스크린에 엉킨 이물질은 사람이 직접 제거해야 하기 때문에 막대한 인력과 예산의 낭비를 불러옵니다.

밀양시시설관리공단은 이 변기에 무심코 버리는 ‘물티슈’ 때문에 밀양맑은물관리센터에서 발생하는 막대한 인력과 예산의 낭비를 줄이고자 ‘변기에 물티슈 NO!’ 환경캠페인에 앞장서고 있습니다. 하수처리장의 협잡물 발생량이 월 5 ~ 9톤에 달하며, 그중 물티슈가 80% 이상이니 심각한 수준이라고 할 수 있습니다. 이에 밀양 시민들의 인식 개선을 위해 더 나아가서는 전 국민이 동참할 수 있는 환경캠페인을 벌이기로 한 것입니다.

인식 개선 캠페인을 펼치다

밀양시시설관리공단에서는 이러한 문제가 시민들의 하수분야 환경보호에 대한 인식이 부족하기 때문이라 생각했고, 지속적인 인식 개선 캠페인을 시행하여 시민들의 행동변화를 유도하기로 했습니다. 시민인식을 개선하는 방법에는 여러 가지가 있습니다. 자라나는 아이들에게 환경에 대한 경각심을 심어주기 위한 ‘찾아가는 환경교실’은 운영 14회에 걸쳐 1,180명의 학생이 참여했습니다. 이는 가정과 사회에서 아이들이 환경파수꾼으로 성장할 수 있도록 교육하고, 부모님과 함께 가정에서부터 시작하는 환경보호 실천의 기회를 제공하기 위한 것입니다.

아이들의 꿈과 재능을 응원하고 환경에 대한 학습효과와 관심을 제고하기 위한 '맑은물 환경 미술대회'를 개최하기도 했습니다. 이 대회는 2018년, 2019년 개최하였고, 관내 유치부에서 고등부까지 1,000여 명이 참여했습니다. '환경상식 쑥쑥' 퀴즈를 실시해 환경에 대한 관심을 유발하거나 주택밀집지역 시민을 대상으로 한 '명절음식물쓰레기 줄이기' 캠페인을 실시한 사례도 있습니다.

2020년에 실시한 대표적인 캠페인은 바로 캠페인송을 만들고 이를 바탕으로 플래시몹을 전개한 것입니다. 캠페인송은 밀양시시설관리공단 직원들이 직접 작사, 작곡, 노래한 곡입니다. 물티슈를 변기에 버리지 말자는 뜻을 담아 '버리지마송'이라는 제목의 캠페인송을 만들었고, 이에 맞춰 재미난 율동 퍼포먼스를 벌이며 환경기초시설의 어려움을 호소하는 등 적극적인 홍보를 펼쳤습니다. 캠페인송 제작에 이어 밀양맑은물관리센터의 역할을 널리 홍보하기 위해 캐릭터와 네이밍 공모전을 실시했고, '맑은물이'라는 대표 캐릭터를 선정했습니다.

이 캠페인송은 관내 어린이집을 대상으로 한 '찾아가는 환경교실'에서도 활용합니다. 물티슈 저감 캠페인 동영상 시청과 함께 '버리지마송' 율동을 함께 배우는 시간을 갖고 아이들에게 흥미로운 기회를 제공했습니다. 한편 밀양시시설관리공단은 밀양교육지원청의 협조를 받아 중·고등학생을 대상으로 '버리지마송' 동영상 원격수업과 개인·단체별 동영상 제작에 참여한 학생에게 1365봉사시간 4시간을 부여하고, 참여한 유치원과 어린이집에 환경스케치북을 제공하는 등 여러 방면으로 세심하게 시민인식을 개선하기 위해 힘쓰고 있습니다.

다양한 홍보로 인해 확산된 **환경보호에 대한 의지**

2020년 7월부터는 물티슈 사용 줄이기와 변기에 버리지 말기 캠페인을 확산하기 위해 '물티슈 이야기'를 웹툰으로 제작해 동영상으로 배포했습니다. 밀양시시설관리공단의 유튜브 계정을 개설한 뒤 30여 개의 홍보 동영상을 업로드해 전 국민을 대상으로 적극적인 환경캠페인 확산 운동을 벌이는 등 SNS를 통한 홍보 활동을 강화했습니다. 또한 코로나19 확산에 따른 비대면 홍보 강화 일환인 '동영상 소문내기' 이벤트를 초·중·고 봉사활동과 연계하여 환경캠페인 동영상 만들기와 SNS 홍보 참여 등의 방법으로 지속적으로 범시민 환경교육을 진행했습니다.

청년 및 대학생 환경캠페인 홍보단을 구성해 발대식을 개최하고 물티슈 변기 투입 금지, 음식물쓰레기 줄이기, 일회용품 사용 줄이기 캠페인, 각종 플래시몹, '버리지마송'을 통한 퍼포먼스와 거리 집중 홍보, '변기에 물티슈 NO!' 스티커 부착, 직접 제작한 부채와 홍보용 리플릿 배부, 챌린지 영상 제작, SNS 홍보 등 다양한 활동들을 펼쳤습니다. 환경캠페인 홍보단은 코로나19 예방 전문기관과 함께 협력 교육을 실시하여 코로나19 예방수칙, 손 씻기 365운동, 다중이용시설과 집합행사 행동 수칙을 숙지한 뒤 거리 홍보 활동을 진행했습니다.

밀양시시설관리공단은 물티슈로 인한 환경오염과 예산 낭비를 심각하게 받아들이고 이와 같은 캠페인을 꾸준히 진행해왔습니다. 이러한 지속적인 홍보를 펼쳐 친절경영을 실천함과 동시에 세금으로 관리하는 위탁시설물의 운영 예산을 절감하는 효과 또한 꾀하려고 하는 것입니다. 이제 환경보호를 향한 성숙한 시민의식은 밀양시를 넘어 전국적으로 확대되고 있습니다. 단순한 권고가 아닌, 모두가 함께 하는 캠페인이 되었을 때 진정으로 목표하고자 하는 '함께 지키는 깨끗한 환경문화 조성'에 빠르게 다가갈 수 있을 것입니다.

PART
4

적극행정 확산 및 경영혁신

01 **세종특별자치시시설관리공단** (최우수상)
ICT 환경분야 기반 대기방지시설 기능개선

02 **경기주택도시공사**
입주민 계층 특성을 살린 맞춤형 주거서비스 제공

03 **경상북도개발공사**
실향민을 위한 고향복원 프로젝트
「나의 살던 고향은」

04 **서울특별시농수산식품공사**
전근대적 도매시장의 물류·하역체계 혁신

05 **경상북도문화관광공사**
ICT 기반 스마트관광 서비스 구축

06 **부산시설공단**
교통약자를 더 행복하게 모시는
「특별교통수단(두리발)」 운영 혁신

07 **창원시설공단**
창원시민의 우리몸 바로알기 프로젝트
찾아가는 이동건강증진센터 운영

08 **광명도시공사**
슬기로운 공사 생활! 개발사업 이해하기!
사내 아카데미 운영을 통한 공사 조직 역량 강화

09 **서대문구도시관리공단**
전국 최초 유아 전용 키즈헬스케어센터 「아이랑」 운영
구민회관, 아이랑 비상을 꿈꾸다

10 **영등포구시설관리공단**
함께 쓰는 우리 동네 주차장

11 **중랑구시설관리공단**
나눔주차 확산을 통한 공유가치 창출

12 **동작구시설관리공단**
정보장애 해소를 위한 챗봇 활용 24시간 고객응대

13 **안동시시설관리공단**
주민과 함께 하는 사회적 약자 배려, 「행복도시 안동」

01 ICT 환경분야 기반 대기방지시설 기능개선

세종특별자치시시설관리공단

01 혁신배경

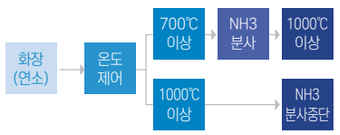
- 화장로 운영 시 연소과정에 의한 대기배출가스 발생
  - 지리적 여건(도심 내 위치)에 따른 철저한 대기관리 필요성 대두
  - 환경권의 심리적 기대감 상승 및 법적 기준 강화 대응
- ICT 및 빅데이터를 활용한 사전 예방적 환경관리의 필요성
  - 자동화 프로세스 도입을 통한 4차 산업혁명 맞춤 발굴
  - 공기업의 사회적 책임을 이행하기 위한 환경관리 최우선 노력

02 혁신내용

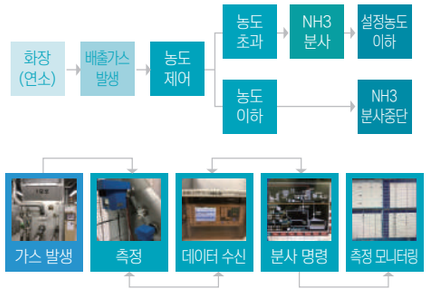
기존 방식의 전환

- 운영개선(온도제어 ⇨ 농도제어)
- 장치개선(약품 분사노즐 1개 ⇨ 2개)

개선 前 | 온도제어시스템 흐름도



개선 後 | 농도제어시스템 흐름도

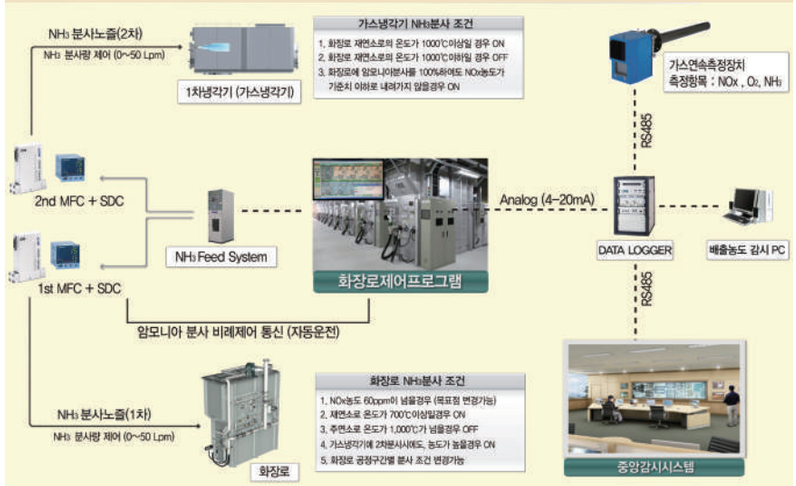


성능개선

- 온도제어에서 농도제어로 전환하여 유해물질인 약품을 필요시에만 사용 가능(2차 환경오염 방지)
- 장치개선을 통하여 질소산화물 농도 상승 시 약품주입을 최대(2개)로 가동하여 신속히 농도 저감 가능

특허 시스템

질소산화물 저감장치가 구비된 화장로 시스템(특허 : 제10-1991633호)



사후관리

- 최종 가스배출구에 설치된 모니터링 장비를 통하여 질소산화물 및 암모니아 배출농도의 실시간 확인이 가능

03 혁신성과

혁신 전(As-Is)

- 질소산화물 저감을 위한 약품을 정량적으로 지속적 분사
- 질소산화물 농도 58.1ppm(2018년 평균)

혁신 후(To-Be)

- ICT를 활용한 농도측정 장비로 약품 투입 자동화(농도에 비례하여 투입)
- 질소산화물 농도 33.6ppm(2020년 평균)

지역주민 삶의 질 증진 노력

- 질소산화물 농도저감 효과 및 약품(암모니아)의 사용량 저감

질소산화물 2019년 기능보강 시행 후 약 **40.3% 저감**



※ 10기 평균 값

암모니아 적정량 투입으로 2차 대기오염 방지(50% 절감 효과)

특허시스템 사용시 투입량		기존 시스템 사용시 투입량	
0.3kg/건	1.937kg/건 (2019년 기준)	0.6kg / 건	3.874kg/건 (2019년 기준)

국가 환경정책 기여 노력(미세먼지 2차 발생원 저감)

미세먼지 질소산화물, 암모니아 감축으로 미세먼지 생성 저감 유도



미세먼지의 2차 발생원

기술협력 MOU, 특허등록, 성과공유제, 각종 수상 등 성과창출

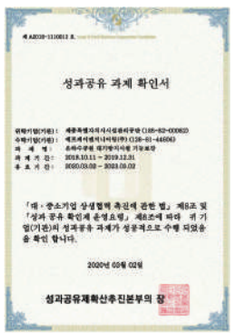


04 혁신포인트

- 전문기업과 협업을 통한 성과창출(공동특허등록, 성과공유제)
- 장사시설을 보유한 기관 또는 기업 도입 가능(확산 가능성)
- 중소기업과 협력을 통해 우수 중소기업 기술 판로 개척



공동특허등록



성과공유 추진

세종특별자치시시설관리공단

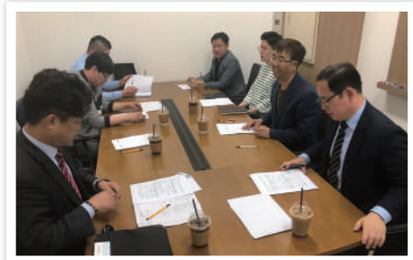
4차 산업혁명 기술 활용해 대기방지시설 기능개선

질소산화물 저감을 위한 치열한 노력

화장시설은 지역주민에게 그리 환영받지 못하는 시설입니다. 이러한 이유로 대부분의 화장시설은 주거시설과 멀찌감치 떨어져 건립되곤 합니다. 하지만, 세종시 은하수공원은 행정중심복합도시 내에 건립되었고, 공단이 운영을 인수받은 2017년부터 수년 내 은하수공원 주변에 대단위 아파트단지 등이 들어서기 시작할 것이며 입주민의 부정적 인식으로 환경민원이 야기될 것을 예상할 수 있었습니다. 이에 화장 시에 발생하는 대기배출물질을 최대로 저감하기 위한 전략을 고민하게 됐습니다.

2017년에 화장로 시설의 제조사와 기술 협약을 체결하고 다음 해에 부서 전문 인력들로 TF팀을 꾸려 기술 회의와 해외 벤치마킹 등을 실시했습니다. 이러한 다양한 조사와 협의를 거친 결과, 대기배출물질 중 질소산화물의 저감을 위한 노력이 시급하다는 결론을 얻었고 'ICT를 활용한 대기방지시설 기능개선'을 위한 민·관 성과공유 과제를 도출하였습니다.

전국 화장시설에서 관심갖지 않는 환경 분야에 대한 선진적 고민으로 투자 대비 이익이 적으나 대기환경개선에 최우선적 가치로 두어 장치 설치를 진행했습니다. 자동적으로 질소산화물의 측정값에 따라 유해화학물질인 저감약품(암모니아)을 비례적으로 분사하는 기술을 완성했습니다. 성과공유와 더불어 특허출원을 추진하여 2019년에 특허등록을 완료해 그 기술을 인정받았습니다.



민·관 협업



TF팀 회의

혐오시설에서 필수 기반시설로 자리매김

이를 홍보하고자 대한민국창의발명대전에 출품해 금상을 수상했고 대한민국발명특허대전에도 출품해 동상을 수상했습니다. 이와 더불어 코엑스에서 개최된 전국 100팀만이 참가할 수 있는 2019지식재산대전에 선발되어 2019년 11월 27일부터 30일까지 전시하는 쾌거를 올리기도 했습니다. 이 전시에 화장시설로는 최초로 참가했기에 전시회 방문객들이 많은 관심을 보여주셨으며, 직접 방문해 많이 공감해주셨습니다.

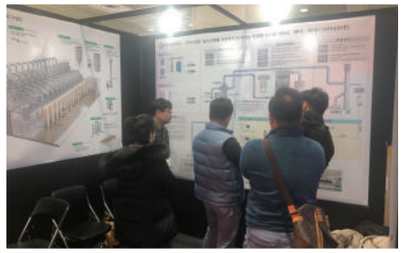
세종특별자치시시설관리공단은 은하수공원 화장로에서 발생하는 질소산화물을 저감하는 장치를 개발하여 'ICT 환경분야 기반 대기방지시설 기능개선' 성과로 높은 평가를 받아 2020년도 지방공기업 혁신우수사례 경진대회에서 '적극행정 확산 및 경영혁신' 분야 혁신우수기관으로 선정된 바 있습니다.

혁신은 생활 속에서 시작합니다. 현실에 안주하지 않고 '조금 더'라는 생각으로 진행해온 이 프로젝트를 통해 민·관 협업, 특허등록, 각종 수상, 전시회 참여 등의 성과를 거두고 2년간 많은 노하우를 축적하는 좋은 기회를 가졌습니다.

화장시설은 더 이상 혐오나 공포의 대상이 아닙니다. 매년 증가하는 화장률이 말해주듯이 누구나 한 번쯤 이용하게 되는 시설이며 필수적인 기반시설로 자리매김하고 있습니다. 장례문화 개선을 위해 노력하는 공공기관으로서 사회적 책임을 이행하여 시민이 조금 더 안심하고 편안하게 시설을 이용하는 데 작은 밑거름이 되기를 희망하고 있습니다. 특히, 친환경 자연장법을 개발하여 보급하는 차원에서 수목장을 추가적으로 운영해 친자연 장례문화도 선도하고 있습니다.



대한민국발명특허대전 수상



지식재산대전 참가

변화와 혁신으로 **품격 높은 도시환경** 구현

세종특별자치시시설관리공단의 사업운영 및 시설관리 경험을 벤치마크하려는 타 기관의 방문이 잇따르고 있을 만큼 공단은 짧은 기간 내에 안정적 사업을 운영하여 공기업 설립을 준비하고 있는 타 지방자치단체의 모범이 되고 있습니다.

아울러 공단은 생명존중 문화 조성에도 앞장서고 있습니다. 2019년 11월에 세종시 정신건강복지센터와 내·외부 고객의 마음 건강을 위한 업무 협약을 체결하고 △정신건강 및 웰다잉 관련 교육 △자살 고위험군 고객 인지 시 대응 체계 구축 △생명사랑(ZONE) 설치 및 운영 △선진 장례문화 전파에 관한 홍보 활동 전개 등의 사업을 추진하기로 했습니다.

공단이 추진한 'ICT 환경분야 기반 대기방지시설 기능개선' 과제에서 의미 있는 성과를 거둘 수 있었던 것은 전문기업과 협업을 통한 성과창출(공동특허등록, 성과공유제), 장사시설을 보유한 기관 또는 기업의 도입 가능성(확산 가능성), 중소기업과 협력을 통한 우수 중소기업 기술 판로 개척이라는 포인트에 초점을 맞춰 사업을 추진했기 때문이라고 판단하고 있습니다.

우리 공단은 도시생활 기반시설을 효율적으로 관리·운영해 시민의 삶의 질 향상과 복리 증진에 기여하고자 설립된 공기업으로서 세종특별자치시 내 지하공동구, 은하수공원, 생활자원회수센터, 공영주차장, 임대아파트, 기타 공공시설물 등을 관리하고 있습니다. 공단은 앞으로도 시민 여러분이 더욱 안전하고 편리한 환경에서 시설물을 이용하실 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

끊임없는 변화와 혁신으로 전문적이고 창의적인 시설관리를 통해 더욱 품격 높은 도시환경을 구현함은 물론, 최고의 서비스로 고객감동을 실현하도록 열과 성을 다하겠습니다. 시민 여러분의 생활 속 가장 가까운 곳에서 작은 목소리도 경청하고 소통하는 공단이 될 것을 약속드립니다.

지방공기업
혁신의 길을 걷다

02 입주민 계층 특성을 살린 맞춤형 주거서비스 제공

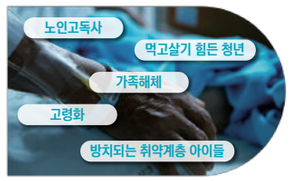
경기주택도시공사

01 혁신배경

- 현대사회의 고령화, 대가족 해체, 1인 가구 증가 등의 사회적 현상에 따라 **입주자 계층 특성을 반영한 주택유형을 도입·확대하는 추세**임

  ※ 주택유형 : 신혼부부형, 고령자형, 청년(사회초년생)형, 산업근로자형 등

- 이는 **전통적 가족 돌봄 기능이 상실**되는 여러 가지 사회적 문제를 내포하기도 함





- 주택유형의 다양화(Hardware)를 넘어, **입주계층별 가장 필요한 맞춤형 주거서비스(Software)를 개발·제공**하여 사회적 문제를 해결하고자 고안함

02 혁신내용

"입주계층(고령자, 신혼부부) 맞춤형" 주거서비스 개발·도입

실버(행복한 동행)		청년, 신혼부부(행복나눔터)
• 매일 아침, 고령자 안부 확인 • 원예를 통한 지역 돌봄, 공동체 활성화	+	• 바쁜 2030 세대를 위한 양질의 식사 제공 서비스

《고령자 맞춤형》 "안부확인" + "원예를 통한 공동체 서비스"

* 대상지 : 수원광교 공공실버(영구임대)주택, 전체 세대(152호) 만 65세 이상 독거노인세대로 구성

(1) 좋은 아침을 부탁해 캠페인

- 매일 아침 **입주민 스스로 단지 내 로비 출석부에 출석체크**하고 **장기간 미출석 시 세대방문**(관리사무소) **확인**
- 추가적인 인력투입이 아닌 어르신들 스스로 안부를 확인하도록 하는 문화를 형성
- 단지 내 로비에서 입주민간 접촉·소통하여 **무료한 일상으로 인한 노인 우울증 방지 등의 효과 창출**



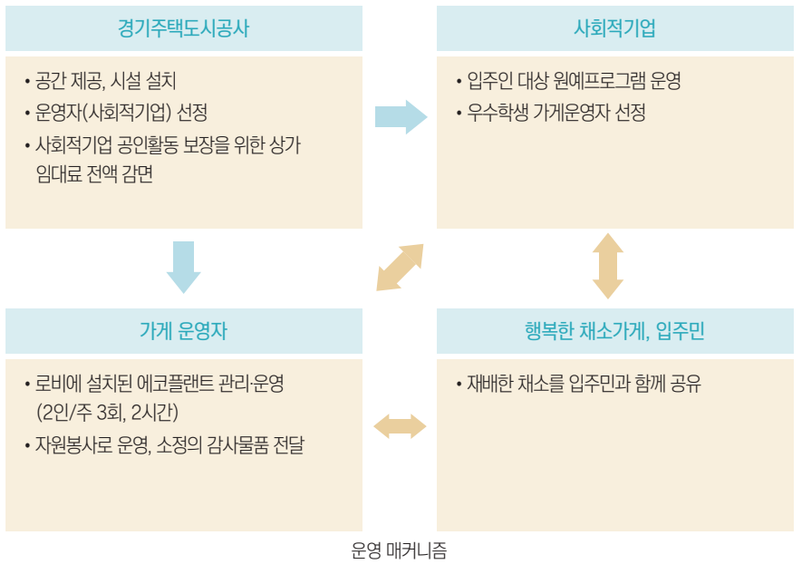
운영 메커니즘



캠페인 부착 포스터

(2) 행복한 채소가게

- 단지 로비에 설치된 **에코플랜트**(실내채소재배시설)**에서 입주민이 스스로 직접 채소**를 기르고 **수확물을 공유**하는 주거서비스
- (경기주택도시공사) 채소를 재배할 수 있는 초기시설을 제공하고, 운영자인 '공동체 플래너'를 관련 분야 사회적기업으로 선정
- (공동체 플래너) 단지 내 상가에 입점한 사회적기업(초록쉼표)은 입주민 대상으로 원예에 관한 교육을 실시하여 채소재배에 필요한 지식 공유 등 **'공동체 활성화'를 유도**하는 역할을 담당
- (입주민) 사회적기업이 운영하는 교육에 적극 참여하시는 분을 **공유재배채소 운영 회장(가게 운영자)으로 선출**하여 그 분이 물주기, 채소를 수확하여 공유냉장고에 넣기, 공동주방에서 재배채소로 함께 요리하고 취식하기 등의 활동을 주도하고 자원봉사자로 활동



운영 매커니즘



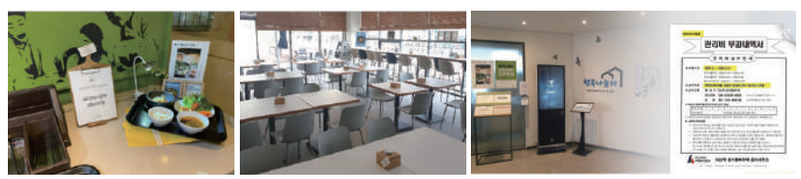
채소재배 사진

《신혼부부·청년 맞춤형》 "양질의 식사 제공 서비스"

* 대상지 : 다산역 행복주택(970호), 청년·대학생(56%), 신혼부부(31%)가 입주('20.08 기준)

- [행복나눔터] 2030 세대의 바쁜 일상에 **건강한 양질의 삼시세끼를 제공**하는 주거서비스
- 입주민의 가사 부담을 경감하고 신혼부부자녀 및 취약계층 아이들에게 양질의 끼니를 제공하기 위하여 개발하였고, 외식전문업체를 운영사업자로 공모·선정
- 조식(3천원), 중·석식(5천원)으로 이용가능하며 입주민 카드로 체크하고 식당 입장, 식비는 매월 관리비에 함께 부과함
- 운영사업자 선정 시, 식당 근로자 중 일부를 입주민으로 채용하도록 하여 일자리 창출에 기여





행복나눔터 운영 매커니즘

03 혁신성과

입주계층 맞춤형 주거서비스 발굴

- 입주민, 지역주민 대상의 맞춤형 공동체 활성화 프로그램을 운영함으로써 공급자 위주가 아닌 수요자 중심의 주거서비스 제공

주거서비스의 지속가능성 확보

- 입주민과 지역주민 대상으로 공동체 활성화 프로그램을 운영하고, 사회적 경제 주체 및 지방자치단체 등 관계기관 협업을 적극 추진하여 지속가능하게 운영할 수 있도록 구성
- 가족해체 등의 현대사회의 문제를 해결할 수 있는 공동체 및 커뮤니티 문화를 형성할 수 있도록 유도하여 입주민들이 자발적으로 참여할 수 있도록 함

지역경제 활성화

- 단지 내 상가 사회적기업이 저렴한 임대조건으로 입점할 수 있도록 하여 영업행위를 보장하되, 입주민과 지역주민에게 기업의 특성을 살린 재능기부를 할 수 있도록 운영함으로써 해당지역을 기반으로 성장하고 홍보할 수 있도록 함
- 행복나눔터(입주민 전용식당) 운영사례를 바탕으로 필요시 입주민을 우선적으로 채용하는 등 일자리 창출에 일조

04 혁신포인트

- 맞춤형 공유공간 확대에서 더 나아가 **맞춤형 주거서비스를 지속 발굴하고 제공**할 수 있도록 관계기관 협업을 통하여 **적극 연계 운영**을 추진

  ※ (사회적기업) 공동체 플래너 역할 : 입주민 심리상담/요리교육 및 취미/생활체육 프로그램 운영

  ※ (지방자치단체) 시립어린이집 운영(다산역 행복주택), 노인복지관 운영(수원광교 실버주택)

- 주거서비스를 도입한 이후 **지속적인 만족도조사** 및 피드백을 통한 서비스 개선 필요
- 단지 입주민 뿐만 아니라 **상주근로자 휴게시설 제공**을 통해 근로자 근무환경 개선에도 일조

  ※ 안성공도 참아름아파트 단지 내 유휴공간 쉼터로 정비(2020.04.)

경기주택도시공사

역지사지의 마음으로 생각해낸 일상의 혁신

자유로운 소통으로 아이디어 제안

경기주택도시공사 직원들은 임대주택 공급·운영·관리 업무를 수행하면서 “이렇게 하면 어떨까?”, “이런 점이 아파트단지에 있으면 좋을 것 같아.” 등등 공사 직원들 간의 자유로운 소통을 통해 아이디어를 생각해내며 작지만 사소한 아이디어를 실현시키는 ‘일상에서의 혁신’을 추구하고 있습니다. ‘내가 사는 아파트에 나와 비슷한 연령층이나 생활 패턴이 비슷한 이웃들이 거주하고 있다면, 이렇게 하면 좋지 않을까?’ 하는 역지사지의 자세가 혁신을 잉태하는 듯 합니다.

‘행복나눔터’라는 입주민 전용 식당도 이러한 대화로부터 시작해 적극적으로 발전시켰습니다. ‘아파트는 여러 가구가 블록처럼 쌓여있는 형태인데, 식사 시간에 단면을 잘라보면 다 요리 준비하고 있겠다. 요리 준비하는 개인 시간을 모두 합치면 엄청나게 많은 양인데, 효율적으로 줄일 수 있는 해법이 없을까?’라는 생각이 들었습니다.

수원광교 실버주택의 ‘행복한 채소가게’는 같이 재배한 공유채소를 단지 내 공유키친에서 요리해 먹기도 했습니다. 워낙 반응이 뜨거웠고 공동체 플래너(사회적기업)께서 공사 담당자를 초대하기도 했습니다. 특히, 수원광교 실버주택의 입주민 한 분이 인터뷰에서 “우울증이 심했었는데 이웃들과 함께 식물을 키우다 보니 마음에 안정감이 생기고, 삶의 재미도 느꼈다.”라고 얘기하셨을 때에는 보람차면서 가슴이 뭉클하기도 했습니다.



〈MBC 오늘아침 방송영상(2019.08.)〉 “행복한 백세인생을 위하여!”

건강하고 웃음소리가 넘치는 **실버주택**

수원광교실버 행복주택 입주민은 만 65세 이상의 고령자이면서 혼자 거주하시는 분이 대다수여서 어르신들의 고독사 방지와 더불어 공동체 활성화를 위해 실버 맞춤형 주거서비스인 '행복한 동행'을 운영해왔습니다. '행복한 동행'은 자발적인 출석 체크를 통해 입주민의 야간 안부를 확인하는 '좋은 아침을 부탁해!'와 에코플랜트를 활용해 사회적기업과 입주민이 함께 운영하는 '행복한 채소가게'로 구성되어 있습니다.

일정 기간 출석을 하지 않는 세대는 방문해 확인하고 있고, 1층 로비에 설치된 에코플랜트에서 입주민이 직접 채소를 재배하며 시설을 운영하고 있습니다. 이 채소를 함께 공유해 일자리 창출과 공동체 활성화에도 기여하고 있습니다. '좋은 아침을 부탁해!'에 적극적으로 동참해 출석률이 높은 입주민들에게 시상하고 '행복한 채소가게' 운영에 힘써준 입주민 자원봉사자들에게 감사패를 전달한 바 있습니다.

수원광교 공공실버주택은 복지관, 경로당, 사랑방, 오픈키친 등 부대·복리시설을 갖추고 있으며, 공사는 '행복한 동행' 프로그램을 비롯해 실버주택의 공동체 활성화를 위한 다양한 실버맞춤형 여가활동을 만들어나가고 있습니다. 요컨대, 실버주택은 어르신들을 위한 맞춤형 주택으로서, 건물 내에서 편리하게 문화시설과 복지서비스를 이용할 수 있도록 정성을 다해 조성했습니다. 건강하고 웃음소리가 넘치는 실버주택이 되도록 공사는 행복한 동행을 더욱 확대해나갈 계획입니다.

가사 부담 경감으로 **일·가정의 양립 지원**

신혼부부·청년 맞춤형 서비스인 '행복나눔터' 운영사업은 경기행복주택 입주민은 물론 인근 저소득계층 학생들에게 고품질의 건강 식단을 저렴한 가격에 제공하기 위한 사업으로서, 공사는 식당 공간, 인테리어, 주방기구 등 시설 일체를 지원하고 우수 전문외식업체를 우선협상대상자로 선정하여 운영하게 했습니다.

행복나눔터 운영을 통해 가사 부담을 줄여 입주민의 일·가정 양립을 지원하고, 방학기간 중 인근 저소득계층 학생들에게 양질의 식사를 제공해 돌봄 사각지대를 해소하고자 했습니다. 행복나눔터 운영사업자에게는 가족운동실과 상가 운영권을 부여하고, 상가 임대수익의 일부를 행복나눔터 운영 사업비에 재투자해 저렴하고 건강한 식단을 제공할 수 있는 행복나눔터를 운영할 수 있도록 했습니다.

사회적 가치 실현을 위한 새로운 주거서비스로 추진한 행복나눔터는 입주민의 가사 부담을 경감하여 일·가정의 양립에 기여함은 물론 나아가 출산율 제고에도 기여할 것으로 기대하고 있습니다. 특히 '식사'라는 매개를 통해 입주민 공동체를 활성화할 수 있다고 판단했습니다. 행복나눔터의 사업운영자 선정 시, 식당 근로자 중 일부를 입주민으로 채용하도록 하여 일자리 창출에 기여하도록 했습니다.

이러한 주거서비스들을 도입한 이후 코로나19가 확산되어 장기화됨에 따라 일부 주거서비스가 제한될 수밖에 없는 상황이 발생했습니다. 아파트단지 로비의 채소 재배 등 대부분의 주거서비스는 '직접적인 접촉이나 만남'을 기반으로 고안해낸 것이기 때문에 향후 언택트 시대에 부합하는 비대면 주거서비스 도입의 필요성이 제기되기도 했습니다.

경기주택도시공사는 이러한 우수사례들을 바탕으로 새로운 사례들을 지속적으로 발굴하고 개선해 앞으로도 도민의 주거 문제를 해결하고 다양한 주거서비스를 제공할 수 있도록 일상의 아이디어를 실현하는 혁신을 지속하고자 합니다.

03 실향민을 위한 고향복원 프로젝트 「나의 살던 고향은」

경상북도개발공사

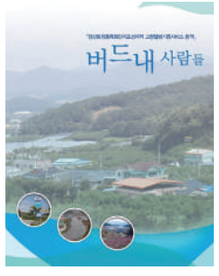
01 혁신배경

- 토지 보상 업무 추진 시 토지 소유자들의 심리적 상실감 발생
- 고향 땅에 대한 마을주민들의 상실감을 회복하고 위로할 필요
- 용지보상에 대한 기존의 부정적 선입관을 개선
- 고객 및 주민과의 소통으로 사회적 책임 이행 및 나눔 경영 실천

02 혁신내용

「고향복원 프로젝트」

- 공익사업 시행으로 불가피하게 삶의 터전을 잃어버린 주민들의 상실감을 위로하고 포근한 옛 추억과 정취를 간직할 수 있도록 하는 프로젝트
- 사업추진에 따른 현장의 토지 및 건축물 등이 변화하는 모습을 소유자와 함께 사진에 담고, 소유자가 살아온 이야기와 사업추진 과정을 함께 스토리텔링하여 「고향앨범」을 제작·기증하는 감성 서비스





대상 현장 선정	앨범 제작	앨범 기증
['18.06] 앨범 제작계획 수립 및 제작대상 사업현장 선정 (경산 화장품단지 조성사업)	['19.06~'19.12] 자택/일터/마을회관 등 방문으로 마을의 역사와 전설 등 살아있는 이야기를 수집	['19.12] 고향앨범「버드내 사람들」 전달 및 기증 (경산시청 및 주민센터)



- 사라져가는 고향을 사진으로 담아 마을주민의 품속으로 복원하는「고향앨범」제작
  - 공익사업(경산 화장품특화단지 조성사업) 추진으로 사라지는 고향(경산 여천동, 옛말 '버드내')의 풍경을 마을주민이 살아온 이야기와 함께 담아 포토북으로 제작하여 기증

제작과정

- 2018. 06 : 고향앨범 기증 서비스 추진계획 수립
- 2018. 11 : 대구신서혁신도시 고향관 벤치마킹 시행(기념사진 제작 과정 및 견학 관련 자료수집)
- 2019. 03 : 편입주민들에게 고향앨범 서비스 설명회
- 2019. 08 : 제작업체 선정, 경산 화장품특화단지 현장 출사
- 2019. 09 ~ : 주민취재를 통해 스토리 컨텐츠 발굴
- 2019. 11 : 주민들이 의도하는 방향에 맞게 기획·편집
- 2019. 12 : 편입주민에게 고향앨범 기증

자택방문	탐문조사	일터방문
주민 자택을 방문하여 살아온 이야기를 청취	마을회관, 쉼터 등을 방문하여 어르신들의 이야기 (마을의 역사, 전설 등) 수집	포도농장 등 주민들의 일터를 방문, 하루 생활을 취재

- '고향앨범' 미리보기 - 주민 인터뷰



"자두, 대추, 포도밭이 편입되었어요. 밭이 여러 곳에 있어도 특히 정이 가고 아까운 밭인데, 편입되고 말았네요. 섭섭하지만…"

"…우리동네 참 골짜기였는데 지금은 도로가 나서 도시가 다 되었어요. 화장품 특화단지가 들어온다고 하니 동네가 발전했으면 좋겠어요."

"40년 애환이 서린 복숭아밭을 팔고나니 섭섭합니다. 더 좋은 땅은 많지만 정이 깊게 든 땅만 할까요.…"



순응하는 시간에 들다

복숭아밭은 무엇으로도 바꿀 수 없었다. 농사꾼으로서 모든 정을 푸었기 때문이었다. 날만 새면 하루에 서너 번 복숭아밭에 갔다. 그 밭이 화장품 특화단지에 편입된다는 말이 오갔다. 설마 했다. 그런데 시간이 흐르니 사실로 다가왔다. 계획을 해야 하니 내 놓아야 한다고 생각은 하지만 막상 닥치니 많이 섭섭했다. 추억까지 사태지는구나 싶어 서운하기만 하다.

이제와 무슨 소용이 있을까. 이제 나와 시대는 저물고 있다. 앞 하하면 다음 세대가 짊어는 것이 순리이다. 손자, 손녀 건강하게 공부 열심히 하고, 예쁠, 며느리는 아이를 못바라게 잘하면 좋겠다. 다행히 아들 둘이 경산에 가주하면서 일을 거들어주고 있으니 다음 걱정은 놓는다.

무거운 노동을 조금 내려놓으니 한편으로 홀가분하다. 살을 좀 아보며 슬리대로 싶고 싶다. 이제부터는 순응하는 시간이다.



여천동이 고향인가요?

여천동에서 조상 대대로 살았어요. 나는 3남 1녀 중 셋째 아들로 태어났지요. 그 때는 지금처럼 의약실이나 피시방도 없었으니 아무 거나 가지고 놀았어요. 손에 잡히는 게 장난감이고 눈에 보이는 곳이 놀이터였어요. 자치기, 물총지치기, 비갑기, 가재잡기 등 그렇게 들로 산으로 뛰어다니며 성장했죠.





작은 골목 삼거리

마을회관 앞집로 조금 가면 골목 삼거리가 나온다. 그 삼거리에 작은 집 한 채가 있다. 때문도 담장도 따감도 없다. 어무도 막아서지 않는 집에는 정적이 골가에 흘직이 서고 솔도 길 한 모퉁이에 걸려있다. 처마 밑에는 본꽃, 삼시희, 채송화가 지킨다. 그야말로 안팎 빼고 다 보여주는 집이다.

농사는 누가 이어갈까

지금은 아들이 장성해 농사를 거들어요. 농사는 없은 몸지만 정지해요. 열심히 한 만큼 보답을 하는데, 아들도 차츰 그것을 알게 될 거요. 내가 농사를 얼마나 짓겠어요. 다음은 모든 것이 제 몫인데, 현찰 자금는 지식을 위해서래도 열심히 해주길 바라요.







살은 어땠나요?

결혼하면서 아내는 '一心'을 새긴 적수 가져왔어요. 그 때 유행하던 것이었지만, 한 마음으로 잘 살자는 아내의 마음이 담겨 있었지요. 아내의 몰권 가운데 가장 기억에 남아요.

슬하에 아들 둘을 두었어요. 지식 공무 때문에 수성구 18년 거주하면서 사업도 여러 기복 래 보았지요. 식당도 운영했고 인테리어 사업도 했는데, 하다가 좀 귀찮기도 했지요. 둠둠이 아버지 농사를 거들다가 아버지가 돌아가시고 나서 고향으로 돌아왔어요.

복숭아 농사를 40년 지었어요. 一心으로 과수만 경작하다보니 복숭아나무는 누구보다 잘 알아요. 800그루 정도 되는 농사도 잘 되었어요. 코도, 복숭아 등 과수 농사를 짓다보니 고생한 만큼 수입도 좋았죠. 농사가 회사 다니는 것보다 훨씬 나아요.



아쉽지만 잘 된 일

지두, 대추, 포도밭이 편입되었어요. 밭이 여러 곳에 있어도 특히 정이 가고 아까운 밭인데, 편입되고 말았네요. 섭섭하지만, 이제는 나이가 들어 농사도 쉴 때이야 할 시점이라고 생각하면 좋은 일이기도 해요. 하고 싶은 일을 탈피해, 나이 때문에 엄두가 나지 않아요. 이제 편안하게 살려는 여야겠지요.

우리 동네 참 골짜기였는데 지금은 도로가 나서 도시가 다 되었어요. 화장품특화단지가 들어온다고 하니 동네가 발전했으면 좋겠어요.

복숭아밭 내놓고 서운하지 않은지

밭에서 뼈가 굵은 인생이었으요. 일해이다 늙이버린데, 없에는 내가 좋아하는 놀이터도 만들었어요. 노래방 시설도 해놓고 심심하면 친구들 불러서 놀았어요. 도회지인은 아니지만 시골사람에게 감감함을 해소할 수 있는 더 없는 놀이터지요.

40년 애환이 서린 복숭아밭을 팔고 나니 섭섭합니다. 더 좋은 땅은 많지만 정이 깊게 든 땅만 할까요. 새 땅을 사서 도전을 꿈꾸었고 정 붙이는 데까지 몇 년의 시간이 걸릴 텐데, 농사가 봉업이므로 새로운 경작지는 고민 후 결정해야지요.



03 혁신성과

- (우호증진) 차별화된 서비스 제공으로 공익사업에 대한 부정적인 인식 개선 및 고객 만족도 향상
- (정당보상) 금전적 보상은 물론 법률에서 규정하지 않은 감성 서비스 제공으로 정당보상 및 완전보상 실현
- (분쟁해결) 개발사업 반대, 분묘 이장 거부 등 장기 고질 민원을 원활하게 해결
- (원활한 사업) 고객소통과 주민참여 유도로 원활한 보상 마무리와 공기단축 등을 실현해 신속한 사업추진에 기여
- (보도기사) 버드내 실향민 '애틋한 추억' 앨범에 담았어요(매일신문, '19.12)



2019년 12월 28일 (토)
매일신문

버드내 실향민 '애틋한 추억' 앨범에 담았어요

주말(돋)보기

경북개발공사 제작 '고향 앨범'

"내 고향 경산 자하동을 아시나요."
(중략) 경산시 '여든 동' 주민들이 특별한 앨범을 선물받았다. 경상북도개발공사가 경산 옛 공running학교와 인접 '버드내 사업지'의 이주를 앞두고 주민들을 위해 '버드내 사업지'의 이주를 앞두고 주민들을 위해 '버드내 사업지'의 이주를 앞두고 주민들을 위해 제작해 선물했다.

경산 자하동 일대는 2011년 대구혁신도시 확정에 따라 조성됐다. 지난 이주에도 주민들은 반발 끝 없는 갈등 끝 이주했다. 10여년 넘는 세월이 흐르면서 조상의 분묘관리에서 상황은 급변했다.

사업지역에 지정된 경북개발공사는 주민들 입장 지자체(산)연구개발 신청과 내 1세한 정보 부지에 화장을 위해 이장을 조상의기 주택 등 묘지조사와 보상계획을 이행해 주민들이.

그 중에 계획된 일대 이장지가 공사와 입 사정으로 인한 수용 대상으로 선정됐다. 산 소유자인 이장을 거부 때문 이장 주민들에게는 정부에게 같은 소식이었다.

경북개발공사는 됩기지에게 소중한 실이 이전을 일부 및 주민들의 상실감을 위해서 이해 소중한 추억을 담은 책자를 제작하기로 하고 지난해 6월부터 주민들을 만나 2번을 이상했다.

앨범 제작에는 협의하기 어려웠 서와 수확기 갈등한 때 등의 참석해 만난의 첫 시간인 당하는 것이 아니라 주민들의 간담회로 사진작가 갈아치고 노력했다.

"처음 노력과 1년 6개월이란 제작 기간 동안 계획 앨범에는 고향, 이장의, 김기찬, 김기찬, 김정희, 정희, 정희,

고향을 마을 주민의 품속으로

"복숭아밭은 무엇으로도 바꿀 수 없었다. 농사꾼으로서 모든 것을 부었기 때문이었다. 날만 새면 하루에 서너 번 복숭아밭에 갔다. 그 밭이 화장품 특화단지에 편입된다는 말이 오갔다. 설마 했다. 그런데 시간이 흐르니 사실로 다가왔다. 개발을 해야 하니 내놓아야 한다고 생각은 하지만 막상 닥치니 많이 섭섭했다. 추억까지 사라지는구나 싶어 서운하기만 하다."

- 고향 앨범 『버드내 사람들』 중에서

아마도 모든 주민들이 이와 같은 마음을 가졌을 것입니다. 경북 경산시 여천동은 냇가에 버드나무가 많아서 '버드내'라 불렸던 곳입니다. 마을 앞으로 포도나무와 낮은 야산이 자리 잡고 있는 조용한 마을이었습니다. 버드내 일대 97필지는 지난 2011년에 대구연구개발특구로 지정됐고, 2017년부터 본격적으로 지식서비스(R&D) 1지구 내에 14만 9,000㎡ 규모로 경산 화장품특화단지가 조성될 예정이어서 마을 주민들은 조상 대대로 농사짓던 터전을 잃게 되었습니다.

경상북도개발공사는 잃어버린 고향을 마을 주민의 품속으로 복원하는 고향복원 프로젝트의 일환으로 공익사업을 통해 토지가 수용되어 삶의 터전을 잃은 실향민을 위로하고 사라져가는 고향의 풍경을 담은 고향 앨범을 기증하는 감성 서비스를 제공하고 있습니다. 경상북도개발공사는 2019년 5월부터 토지 보상을 시작했지만, 주민들의 소중한 추억을 담은 앨범을 발간하기 위해 이미 2018년 6월부터 관련 자료를 수집하는 작업을 진행했습니다.

앨범에는 단순히 사진만 실은 것이 아니라 다양한 사연들도 함께 담고 있는데, 12명의 주민과 김녕김씨 충의공파 치형공계종중과 안동권씨 복야공파 서주공계 세윤종중의 이야기가 담겨 있습니다. 이 한 권의 책으로 주민들의 상실감을 대신하기에는 부족하겠지만, 그분들의 소중한 추억을 정성으로 담고자 노력했습니다.

고객 소통과 주민 참여 유도

앨범 제작에는 동화작가 박채현 씨와 수필가 김이랑 씨 등이 참여해 단순히 옛 사진만 담아내는 것이 아니라 주민들의 감성적인 사연까지 담아내고자 노력했습니다. 이런 노력과 1년 6개월이란 제작 기간을 걸쳐 '버드내 사람들'이라는 제목의 앨범이 탄생하게 됐습니다.

시원스레 뚫린 길을 따라 더 가까워진 고향마을/ 전통과 실용이 더해졌으니 자손은 세상의 중심이 되리라./ 언제라도 달려오면 와락 안아주는 버드내, 여천/ 산수 좋고 인심 좋은 내 고향이라네.

시인이자 주민인 김기한 씨가 쓴 고향찬가도 앨범에 실려 있는데, 고향을 그리는 실향민의 애틋한 마음을 엿볼 수 있었습니다. 단지 물질적 보상이 아니라 마을의 역사를 기록하고 그곳에서 오랫동안 삶을 꾸려온 주민들의 추억을 소중히 남기기 위해서는 자연스럽게 주민들과 소통하는 과정을 거쳐야 합니다. 마을에서 면면히 내려오는 역사와 전설들을 기억하고 있는 어르신들의 이야기를 듣고, 주민들의 일터를 방문해 인터뷰하며 살아온 이야기를 듣는 과정에서 주민들의 심리적 상실감을 위로하고자 하는 공사의 진심도 전해졌을 것이라고 생각합니다.

진심을 담은 보상 업무는 고향을 기억하는 경상북도개발공사에 대한 유대감을 강화해 보상 업무에 대한 부정적인 선입견을 개선하는 데에도 기여할 것으로 기대합니다. 이러한 감성 서비스는 고객 소통과 주민 참여 유도로 원활한 보상 마무리와 공기 단축 등을 실현해 신속한 사업 추진에도 크게 기여하고 있습니다. 무엇보다 고향의 발전에 기여했다는 편입주민들의 자부심을 고취함으로써 실향의 상실감을 조금이나마 덜어드렸다는 점에서 큰 의미가 있다고 봅니다.

04 전근대적인 도매시장의 물류 하역체계 혁신

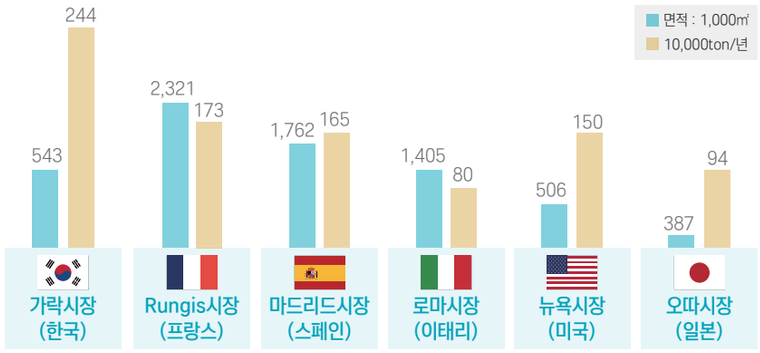
서울특별시농수산식품공사

01 혁신배경

The World's Best 도매시장, 세계 최대 거래 물량 관리 노하우

■ 추진역량

- 세계 최대 거래 물량 취급 노하우
  - 연간 244만 톤(하루 7,990톤) 거래
- 우리나라 농수산물 유통의 중심 역할
  - 서울시 소요량의 약 50% 공급
  - 전국 33개 공영도매시장 총 거래량의 35% 유통



추진배경 및 추진방향

■ 추진배경

① 비포장 산물 형태 차량단위 거래로 상·하차, 경매 등 거래의 비효율성 발생

② 차상거래로 인한 후진적인 거래관행 및 불공정하고 불투명한 거래 만연

③ 불필요한 대기시간 발생, 거래 후 하차 시 하역원의 높은 노동 강도 요구

(1) 비효율

- 무·양파·양배추·대파·배추 등의 품목은 일일 거래량이 많고 평균거래단가가 저렴한 노지채소로, 차량에 상품이 적재되어 출하된 후 차량단위로 거래가 이뤄짐
- 상품의 규격화 선별작업이 이뤄지지 않고, 비포장 산물 형태로 출하되는 경우가 다수임(통상 다른 농산물은 등급별·규격별로 하차된 상태로 거래가 이루어짐)

  ⇒ 이렇게 출하된 농산물은 인력(하역노조)을 통해 수작업 하차됨(비효율 발생)

(2) 불공정

- 상품을 하차하지 않고 차 위에 있는 상태로 거래해 유통인의 상품 감정에 어려움을 초래함

  ⇒ 출하자와 유통인 간의 끊임없는 분쟁 야기(속박이·상품 변질·수량 부족·선별 불량 등)
- 거래 이후에도 유통인의 가격·수량 정정 요구가 발생하고 출하물량의 10~20%는 정상가격의 50%만 출하자에게 정산하는 '재'라는 관행에 의해 거래함

  ⇒ 두 주체 간 불신으로 인해 정상가격의 일부만 인정하는 후진적인 거래 관행 발생

(3) 불필요

- 출하기사는 출하상품을 하역하고 판매를 완료할 때까지, 구매자는 출하상품을 수작업 하차, 포장, 물류기기를 이용한 상차 작업을 완료할 때까지 많은 시간을 대기

  ⇒ 포장·규격화하여 출하하는 타 농산물 대비 불필요한 대기 시간 발생 및 비용 초래
- 제한된 시간에 인력으로 하역하는 하역원들은 식사·휴식 시간 없이 하역 작업 수행

[단계별 로드맵]

2016년	2017년	2018 ~ 2019년	2019 ~ 2020년
수박	무 · 양파 · 총각무	쪽파 · 양배추 · 대파	배추 (기 시행품목 완전정착)

[추진방향]

하차거래 정착 기반 조성		이해관계자 협의		시범사업 추진		
• 표준 규격 포장화 및 하역 기계화 촉진 • 농산물 거래 규모화	+	• 지자체 · 출하자 · 유통인 · 하역원 등 설명회 • 주산지 방문 설득 및 홍보	+	• 포장재 시범사업 • 물류기기 시연회 • 팰릿 이용 시범사업	→	포장화 및 하차거래 정착

02 혁신내용

1. 기반 조성 : 하차거래 기반 조성을 위한 팰릿 이용 및 거래 규모화

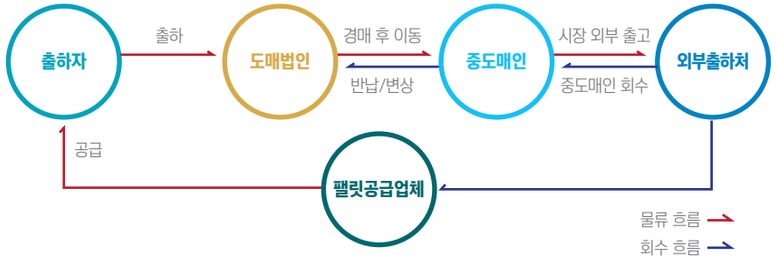
(1) 시장 내 물류센터 운영으로 출하자·유통인 팰릿 이용 확대

■ 배경

- 하차거래를 하기 위해서는 팰릿 이용을 기본 조건으로 확립해야 하나 주체 간(출하자 · 팰릿 공급업체 · 도매시장법인 · 중도매인) 상이한 이해관계로 인해 팰릿 이용의 어려움 호소

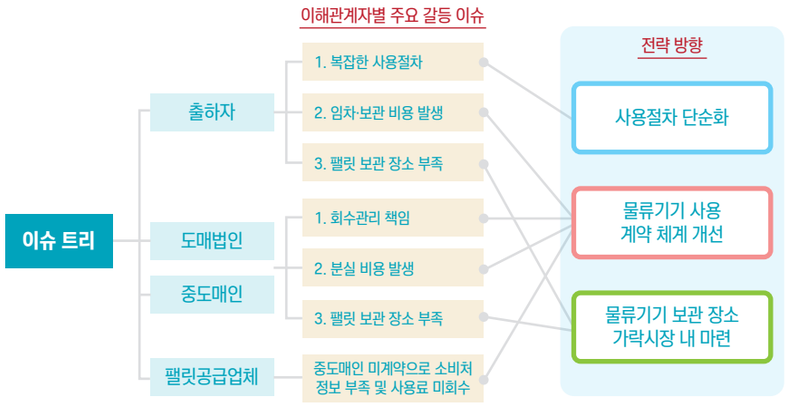
■ 문제점

● 이해관계자별 팰릿 사용에 관한 각각의 이슈 및 시스템상의 문제로 팰릿 사용 저조



출하자	도매법인 및 중도매인	팰릿공급업체
• 복잡한 임차 과정 • 임차 비용 발생 • 물류기기 보관 장소 부족	• 시장 외부 출고 시 회수 어려움 • 분실 시 비용 부담 • 물류기기 보관 장소 부족 • 소비처(분산처) 정보 공유 기피	• 미계약 시 판매 정보를 얻지 못해 회수 불가 • 중도매인(새로운 계약자)의 미계약으로 사용료 수익 미회수

■ 전략방향 수립



■ 세부해결 방안수립

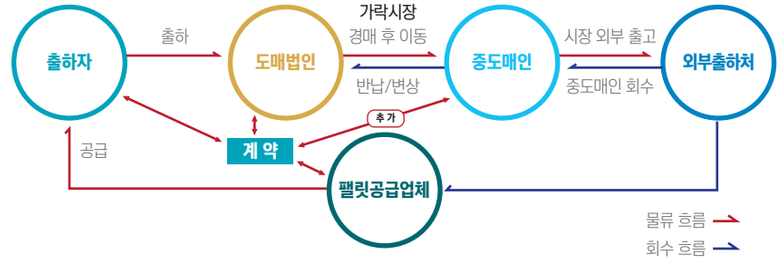


■ 세부해결 방안

● 사용 절차 단순화 ⇒ 단체를 통한 일괄 계약 실시

기 존	개 선
① 출하자 개별 계약으로 계약 건수 및 시간, 비용 등 과다 소요 ② 다수의 출하자가 고령으로 전산 절차에 대한 부담 및 거부감 상존	① 생산자 조합 및 연합회 등 생산자 단체를 통해 **일괄 계약**으로 시간 및 비용 절감 ② 전산 입력 등의 절차 없이 도매시장 출하분에 대해서는 **유선 통보**만으로도 신청이 가능하도록 변경

● 물류기기 사용 계약 체계 개선 ⇒ 중도매인-팰릿공급업체 간 계약 체결



기 존	개 선
① 시장 외부 출고 시 중도매인 직접 회수 ② 외부 출하 팰릿 분실 시 법인에서 변상 ③ 외부 팰릿 관리 어려움 ④ 팰릿 사용료 미부담 ⑤ 외부 이동 팰릿 직접 수불 관리	① 팰릿공급업체에서 외부 출고 팰릿 회수 관리 ② 외부 출고 시 공급업체로 통보, 분실 책임 X ③ 외부 팰릿 미관리로 시간 절약 ④ 팰릿 사용료 부담(회수 비용) ⑤ 출고 시 전산등록 및 팰릿 이동전표 작성

● 물류기기 보관 장소 마련 ⇒ 당일 팰릿 공급 시스템 구축

기 존	개 선
[출하자] ① 팰릿 임차 시 운송료 부담으로 대량(200개) 단위 임차, 전산 입력 등 복잡한 절차 ② 별도 보관 장소 필요 및 이동 시 운반 부담 [유통인] ③ 시장 내 물류센터 운영 시간과 유통인 팰릿 반납 요청 시간(통상 야간 영업 후 반납) 상이로 팰릿 반납 불편 호소	[출하자] ① 시장 내 물류센터 설치로 필요수의 팰릿만 임차하고 산지로 가는 **One-Stop 체계** 마련 ② SMS 발송을 통한 반납 처리로 회수율↑ [유통인] ③ **물류센터 운영시간 확대** 및 경매장 내 **팰릿 반납 장소 지정**으로 팰릿 이용과 회수 편의 개선

(2) 농산물 최소출하단위 확대를 통한 거래 규모화 도모

■ 목적

- 팰릿 단위의 품목별 최소출하단위 설정으로 물류 효율화 및 산지 규모화 유도

  → 출하 기본 수량을 동일 등급 20상자 이상으로 설정 후 팰릿 병행 출하 유도

■ 실적

- 기존 19개 → 22개 품목으로 확대 추진, 해당 품목 출하자 물류비 지원, 우선 하역·경매 실시
- 유통인 합동 TF팀 구성을 통한 수도권 도매시장(구리, 강서) 동시 시행 유도

(3) 비포장 산물 출하 농산물의 표준 규격 포장화로 하역 기계화 촉진

■ 대상

- 쪽파·대파·총각무·제주 월동무 등 비포장 산물 형태의 반입 비율이 높은 품목

■ 해결노력

- 출하자 대상 표준 규격 포장재 및 팰릿 임차료 등 물류비 지원을 통한 포장·팰릿 이용 촉진

추진 방향	• **하차거래 진행 품목 계속 지원으로 하차거래 완전 정착 추진** - 양파·무·대파·쪽파·총각무 하차거래 완전 정착 • **제주 양배추 팰릿 출하 물류지원금 증액, 팰릿 출하 유도** - 제주 양배추 지원금 증액 지원(3,000원 → 9,000원)으로 팰릿 출하 유도 • **신규 추진 품목인 배추 중심 시범사업 및 이해관계자 소통·홍보 집중 추진** - 하차거래 시범사업 시행 시 물류기기, 포장재 등 비용 지원 - 출하자·유통인 등 이해당사자 교육, 홍보, 워크숍 개최 등 충분히 소통
지원 내용	• **출하자(단체) 대상 물류비 지원** - 지원 품목 : 7개(무, 양파, 총각무, 쪽파, 양배추, 대파, 배추) - 지원 금액 : 3,171백만원(팰릿당 3,000원 ~ 10,000원) • **시범사업 등 제반 비용 지원** - 하차거래 시범사업용(쪽파, 양배추, 배추 등) 물류기기 구매 - 시범사업 추진 시 작업비, 포장재비, 운송비 등 제반 비용 지원 - 출하자·유통인 등 교육, 견학, 워크숍 등 소통에 필요한 사업 지원

2. 하차거래 : 단계별 하차거래 추진으로 시장 이용 고객 편익 증진 및 시장 경쟁력 제고

(1) 문제점 및 추진방향

기존 거래 문제점	추진 방향
• 산물 형태로 상차된 상품의 차량, 컨테이너 단위 거래 → 비위생적, 불필요한 공간잠식 등 비효율적 거래	• 대상 품목의 포장화 및 팰릿 출하 후 지게차를 이용한 하역 및 팰릿 단위 거래 실시(하차거래)

(2) 8개 차상거래 품목(수박 · 양파 · 쪽파 · 양배추 · 대파 · 쪽파 · 배추)의 단계별 하차거래 추진

■ 장애요인

- 출하자 등의 강경한 반대(물류비 증가 우려 등으로 기존 출하방식 고수 입장)

■ 문제해결노력

- 시행 1년 전부터 산지 출하자 및 유통인 등 전 이해관계자와 사전협의 및 홍보 실시

이해관계자 설득	출하자 지원 예산 확보	대외 정책 홍보
• 산지방문 홍보 및 간담회(28회) • 출하자 및 유통인 설명회(94회) • SMS 발송 홍보 약 1,000명, 6회 • 하역 및 운송 업체 설명회(15회)	• 농식품부 출하자 물류기기 지원 예산 35억원 확보 • 공사 자체 예산 25억원 확보 → 출하자 물류비용 지원	• 신문사 광고 게재(21회) • 언론사 보도자료 배포(5회) • 기자 설명회 개최(3회) • 국회 및 시의원 설명회(6회)

- 가락시장 하역체계 실무T/F 구성 및 운영 (TF회의 3회)

목적	• 가락시장 차상거래 품목 팰릿 하차거래에 따른 하역노조원 잉여 인력 발생 등의 유통물류 환경변화에 대응, 하역운영 조직 합리화와 근로여건 개선 방안 도출
구성	• 총 15명(전문가 3명, 공사 3명, 도매시장법인 5명, 하역노조 4명) • 전문적 논의를 위한 3개 파트로 구성
역할	• 주요 농산물 물류실태 및 문제점 진단, 하역 운영 체계 및 하역 관련 기초자료 수집 • 연차별 하역 기계화 목표에 따른 인력 재배치, 전문 물류법인 설립 운영 등



- 배추 하차거래 추진을 위한 '배추 물류개선 추진 협의체' 운영 : 협의체 회의(2회), 간담회(16회)

추진배경	• 배추의 원활한 하차거래 추진을 위한 다양한 이해관계자 사전협의 필요	
추진내용	• 사전 여건 조성 및 배추 팰릿 하차거래 방안, 추진 시기 등 협의	
참여자	출하자	(사)한국농업유통법인중앙연합회
	중도매인	특수품목중도매인연합회, 대아청과중도매인조합 서울청과중도매인조합, 한국청과중도매인조합
	도매시장법인	대아청과, 서울청과, 한국청과
	하역노조	서경항운노조 대아청과 분회
	공사	공사

- 배추 팰릿 하차거래 시범사업 실시('19.12.27)로 배추 팰릿 하차거래 연착륙 유도

실시일	2019.12.27	출하방법	팰릿 + 그물망 포장 후 그물커버 출하
산지	전남 해남	출하물량	12팰릿 (1, 2매장 각각 6팰릿씩 출하) 총 932망(52망사이즈-215망, 48망사이즈-717망)
시범결과	• 배추 재배 환경(지게차 없는 산지, 경사진 곳)에서도 팰릿 출하 가능성 확인 • 배추 팰릿 상차 시 기존 방식 대비 적재량 감소 문제 없음 확인		

■ 하차거래 추진효과

● 하차거래 효과 계량분석 결과 (5개 품목 - 수박, 무, 양파, 총각무, 쪽파)

구 분		기 존	개 선	추진 효과
출하자	상차방법	수작업 상차	지게차 상차	• 기계 상차로 작업여건 및 작업시간 개선 • 상품성 보호로 수취가격 향상(**강서 대비 평균 20% ↑**)
	차량대기	평균 12시간	평균 10분	• 시장 내 차량 **대기시간 98.6% 단축**
	운 송 비	평균 602천원	평균 462천원	• 출하자 부담 **운송비 23.3% 감소**
도매유통	소요면적	차량 면적, 회전 반경 면적	상품 면적	• 경매장 공간 효율성 향상(**기존 대비 48% ↓**) • 경매장 혼잡도 감소로 물류 원활화
	하역방법	수작업 하차	지게차 하차	• 하역 인건비 절감 **(하역시간 : 4명 90분 → 1명 10분)**
	거래참가자 수	1,392명	3,681명	• 거래 참여자 증가로 거래활성화 **(응찰자 수 164% ↑)**
	정정 건수	627건	217건	• 거래 투명성 증대(낙찰 후 속박이 등 상품성 분쟁과 가격 정정 급감, **정정 건수 65.4% ↓**)
구매자	구매편의	수작업 상하차	지게차 상하차	• 기계화로 인한 하역 인건비 절감
	상품적재	수작업 적재	팔릿 적재	• 지게차 계량으로 중량 미달 개선 및 상품 보호

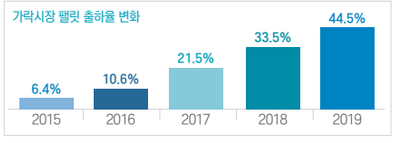
03 혁신성과

■ 전체사업 혁신성과

● 제16회 한국파렛트컨테이너산업대상
산업통상자원부장관 표창 수상('19.11.11)

● 팔릿 출하율 : 44.5%(전년대비 33% ↑)

※ 하차거래 계량 성과 별첨



■ 시장 내 물류센터 운영으로 출하자·유통인 팔릿 이용 확대

● 농산물 상·하차, 판매(분산) 등에서 팔릿 이용 대폭 상승('19년)

- 팔릿 이용 편의 증가로 인해 팔릿 출하율 **전년대비 33% 대폭 증가** (33.5% ⇨ 44.5%)

■ 농산물 최소출하단위 확대를 통한 거래 규모화 도모

● 가락시장 최소출하단위 물량 비율 **전년대비 16% 증가**(59.4% ⇨ 68.8%)

■ 비포장 산물 출하 농산물의 표준 규격 포장화로 하역 기계화 촉진

● 비포장품에 대한 최적 포장화 방안, 최적의 팔릿 이용 방안 모색 등 하차거래 기반 마련

개선 전 (비포장)



총각무 쪽파

개선 후 (박스 포장)



총각무 쪽파

● 기계 상하차가 가능한 팔릿 이용 후 출하 및 거래 시간 단축 등 물류효율성 향상

개선 전 (비포장, 비팔릿)



대파 양배추

개선 후 (포장화, 팔릿 이용)



대파 양배추

● '19년 대상 품목 팔릿 출하율 및 포장화율 대폭 상승

- 팔릿 출하율 : **전년대비 33% 증가**(33.5% ⇨ 44.5%)
- 포장화율 : **전년대비 68% 증가**(59.4% ⇨ 100%)

● 포장화에 따라 기존 비포장 산물 출하에 따른 도매시장 내 비산 먼지, 상품성 저하 등 문제 해결

04 혁신포인트

● 철저한 사전 준비를 통한 사업 성공 가능성 제고

- 도매시장 내 하차거래를 위한 인프라 구축, 시범사업을 통한 단계적 추진

● 이해관계자와 지속적인 협의를 통해 효율적 물류·하역 체계 개선

- 다양한 이해관계자와 끊임없이 소통하고 설득하여 협력 체계 구축

서울특별시농수산식품공사

표준규격 팰릿 사용 확산으로 가락시장 물류 개선

물류 효율 제고와 환경 개선 과제

서울특별시농수산식품공사는 서울시 내 도매시장인 가락시장과 강서시장, 양곡시장, 그리고 서울시 학교 급식을 책임지는 서울친환경유통센터를 운영하고 있습니다. 공사는 농수산물의 원활한 유통과 적정 가격 유지로 생산자와 소비자를 보호하기 위해 1984년에 설립하였습니다. 특히, 가락시장은 우리나라를 대표하는 농수산물 도매시장으로서, 1일 평균 약 8,000톤의 물량을 거래하고 있으며 서울시와 수도권의 소요량 50%의 농수산물을 공급하고 있습니다.

가락시장은 개장한 지 벌써 35년이 지났습니다. 개장 당시 설계 물량 대비 현재 거래량이 2배 이상 늘어나 교통, 환경, 위생 분야 등에서 시민 불편이 발생하고 있습니다. 시장 내 농산물 선별작업 때문에 쓰레기가 발생하고 산물출하로 들어오는 농산물 흙먼지 등으로 심한 먼지가 발생하는 등 가락시장의 환경문제가 심각했습니다. 그뿐만이 아닙니다. 운송 트럭이 장기간 대기하면서 시장 주변 도로에서 극심한 교통 정체가 벌어지고 트럭 매연도 많이 발생했습니다.

농산물이 차 위에서 거래되어 상품 감정을 위해 농산물을 밟고 올라가는 과정에서 농산물이 훼손되기도 하고 트럭 위에서 사람이 떨어지는 사고도 발생했습니다. 이렇게 다양한 문제점들이 나타나는 가운데 공사는 이를 바로잡아 도매시장의 물류 효율을 제고하고 환경을 개선하기 위해 '가락시장 물류개선 사업'을 단계적으로 추진하고 있습니다.

품목은 달라도 해법은 하나

물류개선 사업을 통해 농산물 거래를 포장하지 않고 적재한 채로 트럭에서 진행하던 기존의 상차 거래 방식에서 팰릿(pallet) 포장 하차거래 방식으로 전환했습니다. 특히 무, 총각무, 양파, 양배추, 수박, 쪽파, 대파 등 부피가 큰 농산물들은 단계적으로 포장하고 하차해 거래하고 있습니다.

여러 가지 품목에 대해 개선사업을 진행했는데, 그 어느 품목도 쉬웠던 품목은 없었습니다. 품목별 특성에 따라 해결 방식도 다르고, 준비 과정도 조금씩 달랐지만 공통된 점은 있었습니다.

문제 해결의 열쇠는 품목에 대한 철저한 사전 분석, 올바른 정보 제공, 지속적인 소통이었습니다. 무엇보다도 잘못된 인식으로 인한 이해관계자들의 우려를 불식시키는 것이 중요했습니다.

이러한 가락시장의 물류 개선 추진 효과는 크게 다섯 가지로 정리할 수 있습니다. 첫째, 농산물 포장화로 농산물 신선도와 상품성이 향상되었습니다. 적절한 포장으로 상품 눌림에 의한 농산물 부패가 줄었습니다. 둘째, 하차거래로 식품 위생을 확보하고, 시장 환경을 획기적으로 개선했습니다. 셋째, 차량 대기시간과 하역시간이 대폭 줄었습니다. 시장 내 물류 흐름이 원활해지고, 시장 주변 도로 정체도 줄었습니다. 무엇보다도 하역시간이 1명 기준으로 360분에서 10분으로 대폭 단축되었습니다. 하역비 감소와 함께 트럭 유치비가 사라지면서 물류비도 절감되었습니다. 예컨대, 여름 수박의 경우 평균 차량 대기시간이 24시간에서 10분으로 대폭 단축되었습니다. 넷째, 빨라진 물류 흐름으로 인해 가락시장 하역노동자의 근로 환경을 개선하게 되었습니다. 시장 내에 장기간 대기했던 운송기사에게는 조기 출차가 가능해졌고, 하역노동자에게는 휴식 시간이 보장되었습니다. 마지막으로, 생산자 입장에서 농산물 제값 받기를 할 수 있게 되었습니다. 팰릿 거래로 하역비가 큰 폭으로 감소하고, 적절한 포장으로 상품성이 올라가고, 불합리한 관행이 개선됐기 때문입니다.

물류 혁신은 멈추지 않는다

물류 혁신을 위한 지속적인 노력을 펼친 결과, 서울시농수산식품공사는 2019년 11월 한국파렛트컨테이너협회(KPCA)에서 주최하고 산업통상자원부, 국가기술표준원, 물류신문사에서 후원한 '한국파렛트컨테이너산업대상'에서 산업통상자원부장관 표창을 수상했습니다. 이 상은 우리나라 산업물류를 혁신하기 위해 표준규격 팰릿(pallet)과 컨테이너를 생산 혹은 사용하는 데 있어서 효율적인 유닛로드 시스템의 구축과 보급 확산에 모범이 되는 우수 단체와 이러한 활동에 헌신한 개인에게 수여하는 포상입니다.

공사는 가락시장 물류개선 추진 사업의 일환으로 '수박 유닛로드 시스템 추진'과 대파, 총각무 등 산물거래 농산물 '파렛트 하차거래 사업' 등을 통해 표준규격 팰릿 사용을 확산한 공로를 인정받았습니다. 공사는 앞으로도 가락시장 팰릿 하차거래를 지속 추진할 것이며, 시설현대화 사업 진행 시 일관물류시스템을 개발하여 물류 중심의 도매시장을 구축할 것입니다.

이러한 가락시장의 변화는 전국 도매시장의 변화를 선도하고 있습니다. 공사는 물류 개선을 추진하면서 인천, 대구, 구리 등의 전국 여러 도매시장에서 많은 문의를 받고 있습니다. 전국 도매시장과 가락시장의 추진 사례를 공유하고 변화를 유도하는 것도 우리의 중요한 임무라고 생각합니다. 도매시장의 물류 혁신은 생산자, 유통인, 공사가 서로 소통하고, 한마음 한뜻으로 움직여야만 실현할 수 있습니다.

공사 내에서도 교통, 환경, 물류, 유통인 관리부서 등 여러 부서의 협력 없이는 이뤄낼 수가 없습니다. 가락시장의 물류 개선 사업은 아직도 현재진행형입니다. 앞으로도 여러분들의 의견을 세심하게 경청하고 혁신에 반영하겠습니다.

지방공기업

혁신의 길을 걷다

05 ICT 기반 스마트관광 서비스 구축

경상북도문화관광공사

01 혁신배경

- 국·도정 핵심과제 추진 및 뉴노멀 시대 문화관광콘텐츠 혁신 주도를 위해 ICT를 활용한 공공서비스 혁신사업 전개

19대 정부혁신계획

· 문재인 정부 100대 국정과제 - '17. 07.
- ICT 르네상스로 4차 산업혁명 선도 기반 구축
- 관광 복지 확대와 관광산업 활성화

· 대한민국 관광혁신전략 - '19. 04.
- 스마트 관광산업 생태계 구축
- 국내관광 수요확대

경상북도 민선7기 핵심과제

· 일터 넘치는 부자 경북
· 아이 행복한 젊은 경북
· 세계로 열린 관광 경북
· 이웃과 함께 복지 경북

지방공공기관 혁신 & 경북도정 추진 선제적 대응

- ICT 기반 스마트 관광정책과 경북만의 관광자원을 활용한 미래형 문화관광 융복합 혁신으로 시너지 효과 창출

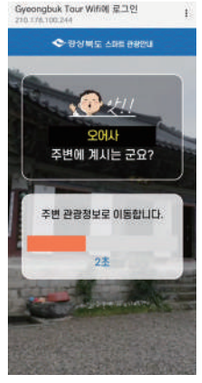
- 관광객 편의성 및 만족도 향상을 위한 민관 공동 킬러콘텐츠 개발
  - 도내 공공숙박시설 업체 및 도민과 함께 협업 콘텐츠를 개발하여 지역경제 활성화와 개별관광객(FIT)의 관광만족도 향상에 기여

02 혁신내용

관광정보 안내의 Barrier Free 서비스 혁신, 스마트관광 안내서비스

- 20개 시·군 60개 대상지의 관광정보를 언어, 시간, 장소에 구애받지 않고 제공 가능한 서비스 플랫폼 구축(2020. 07. 오픈)
- 기존 관광안내판의 제약적 정보 제공 및 장소의 한계를 벗어나 관광객의 스마트폰과 공공와이파이 활용으로 정보접근성 향상

- 뉴노멀 트렌드를 접목한 비대면(언택트) 관광마케팅을 추진하여 관광침체 위기 돌파 및 전국 확산 주도 → **한국 언택트 관광지 100선으로 확대 추진**



스마트관광 안내서비스 실행화면



비대면(언택트) 관광마케팅 전국적 확산

- 단계별 운영 프로세스 확립으로 고품질의 시스템 구축 및 관광정보 제공을 통한 관광객 편의성 증진

1단계 시스템 구축 → **2단계** 운영, 피드백 도출 → **3단계** 시스템 고도화

- (1단계) 관광지별 상황을 고려한 시스템 구축 및 무선환경개선 사업 추진
- (2단계) 시스템 운영 및 지역민, 관광객 의견 수렴을 통한 피드백 도출
- (3단계) 시스템 고도화를 통한 고품질의 시스템 및 관광정보 제공 계획

관광객 접근성 및 편의성 증진을 위한 공공숙박시설 통합예약 플랫폼 구축

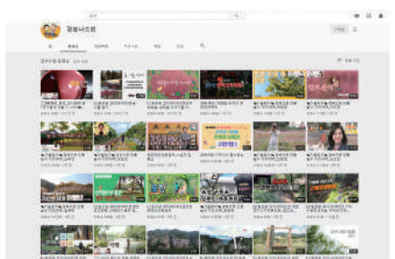
- 도내 숙박시설 정보와 예약, 결제 등을 원스톱으로 진행하는 공공숙박시설 통합예약 플랫폼 구축
- 테마별, 주제별 검색시스템을 구축하고 관광객이 원하는 타입의 숙박시설을 추천하여 관광객 만족도 제고
- 신규 공공숙박시설 등 상대적으로 인지도가 낮은 숙박시설을 노출하여 인지도 제고 및 지역경제 활성화



테마별, 지역별, 태그별 숙박검색 용이

주민참여형 신뢰도 높은 경북여행정보 전달, 경북여행리포터 운영

- 일상과 관광의 경계가 없는 생활 밀착형 콘텐츠 발굴을 위한 주민주도형 경북여행리포터(45명) 및 내고장알리美연합회 운영(594명)
- 리포터(민간) 주도형 관광정보 콘텐츠 제작을 통해 고객중심의 서비스를 제공하여 숨은 관광지 발굴 및 신선한 경북여행 이미지 제공
  - (주민) 내 고장의 숨은 관광지, 매력적인 경북 관광지 추천
  - (관광객) 유명 관광지 외 새로운 여행지 방문을 통한 만족도 증대
- 국내외 자유관광객(FIT) 대상으로 새로운 경북여행 콘텐츠를 제공하기 위해 총 15개 SNS 채널 운영 (국문, 영문, 중문간체, 중문번체, 일문, 베트남어)



경북여행리포터가 전하는 경북여행 Vlog(유튜브)



내고장알리美연합회

03 혁신성과

- 코로나19 팬데믹으로 인해 침체되었던 도내 관광 마케팅의 돌파구 마련 ▶ 11월 기준 4만명 서비스 이용

혁신 전(As-Is)

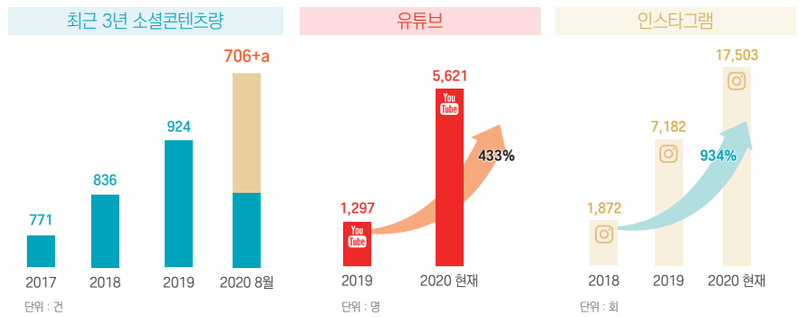
- 관광안내판 등 위치 제약적 정보 제공
- 공공숙박시설별 개별 홈페이지 운영
- 기관 중심의 불특정 다수 대상 관광정보 제공

혁신 후(To-Be)

- 관광객 스마트폰을 통한 고품질 및 다국어 관광정보 제공
- 도내 숙박시설 통합 정보 제공 등 원스톱 서비스 제공
- 지역민, 도내 업체와 콘텐츠 제작협력을 통해 신뢰성 있는 관광정보 제공

ICT 기반 비대면 방식으로 신뢰성 있는 관광정보 제공

- '내 손안의 경북여행 가이드북' 제공을 위한 비대면 관광정보 안내 시스템 구축 및 언택트 관광지 선정 마케팅 등 선제적 비대면 마케팅을 추진하여 관광객 편의성 증대 및 전국적 확대 추진 계기 마련
  - **한국관광공사 및 전국 지방관광공사 공동 마케팅으로 확대 추진**
  - **비대면 관광이벤트 실시로 경북 언택트 관광지 방문 2만 4천회 달성 등**
- 유명 관광지 홍보 위주의 콘텐츠 제작에서 지역민이 추천하는 숨은 관광지 추천 등을 통해 소비자 공감형 콘텐츠 제작으로 발전시키고 신뢰도를 제고
  - **공사 SNS 신뢰도 상승과 고품질 콘텐츠를 인정받아 대한민국 SNS 대상 관광부문 최우수상 및 올해의 SNS 인스타그램 부문 최우수상 수상(공사 5년 연속 수상, RTO 중 유일)**



소셜콘텐츠 제작량 및 유튜브, 인스타그램 팔로워 수 추이

04 혁신포인트

- 관광정보 안내의 언어, 시간, 장소 등에 대한 Barrier Free 서비스 제공
- 원스톱 이용을 통해 소비자 접근성을 높이고 사용 편의성을 높여 지속적인 재방문 기회 확장
- 관(官) 중심의 일방향 정보전달에서 주민 주도, 주민 중심, 주민 지향 정보전달로 전환하여 마케팅 공동대응성 강화

경상북도문화관광공사

온택트(Ontact) 시대, 경북을 스마트하게 즐기자!

스마트폰으로 손쉽게 여행 정보를

코로나19로 인해 '사회적 거리두기'가 의무화됨에 따라 비대면·비접촉 방식인 '언택트(Untact)'가 세계적으로 주목받고 있습니다. 언택트란 '접촉하다'란 의미의 'Contact'에 부정적인 의미 'un'을 합친 말로 사람과 접촉을 기술로 대체한 서비스를 의미합니다. 반면에 온택트(Ontact)는 비대면을 일컫는 언택트에 온라인을 통한 외부와 연결(on)을 접목한 개념으로, 온라인을 통해 소통하는 방식을 일컫습니다.

온라인 강의로 오프라인 수업을 대체하는 학교 현장, 기업 내에서의 화상 회의 등이 온택트의 대표 사례라 할 수 있습니다. 코로나19로 마음대로 이동하지 못하는 환경으로 인해 가장 큰 영향을 받은 것은 아마도 관광산업일 것입니다. 하지만, 일부 해외 유명 관광지에서 리모트 컨트롤을 통한 여행을 시도하고 있습니다. 액션 캠을 착용하고 시청자가 조정하는 것에 따라 움직이는 방식으로 현지를 관광하는 리모트 투어리즘도 새롭게 주목받고 있습니다.

위기는 또 다른 기회를 가져오기도 합니다. 경상북도문화관광공사는 문화관광 콘텐츠 혁신을 주도하기 위해 ICT를 활용한 공공서비스 혁신사업을 전개하고 있는데, 도내 20개 시군과 함께 관광객의 스마트폰으로 손쉽게 접근할 수 있는 여행 정보를 제공하는 스마트관광 안내서비스를 구축해 지난해 8월 서비스를 본격 개시했습니다.

통신 서비스 + 관광 안내 일석이조

스마트관광 안내서비스는 해당 관광지에서 인터넷을 사용하기 위해 스마트폰으로 공공와이파이에 접속하면 관광정보를 자동으로 제공해주는 서비스로 경상북도 내 60개 관광지에서 해당 서비스를 이용할 수 있습니다. 이용 방법은 간단합니다. 관광객이 해당 장소에서 'Gyeongbuk Tour Wifi'에 접속하거나 관광지 입구에 있는 QR코드를 스캔하면 관광정보를 자동으로 제공받습니다.

스마트관광 안내서비스 등 혁신 서비스를 실제로 이용해본 사람들의 의견은 어떨지 궁금하기도 했습니다. 결과는 내국인보다 외국인 관광객의 호응도가 높게 나타났습니다. 일본인 안도 마나미 씨는 관광지에 방문할 때마다 일본어로 된 안내 표지판을 일부러 찾아가야 한다는 점이 늘 불편했고, 입구에서 설명을 보고 입장한 후에 잊어버리는 경우가 많아서 제대로 된 내용을 숙지하기가 쉽지 않았는데, 서비스를 사용해보니 스마트폰으로 쉽게 접속해 정보를 습득할 수 있고 공공와이파이를 활용하니 데이터 걱정도 하지 않아 좋았다고 말합니다. 특히, 잊어버리면 다시 스마트폰으로 접속해서 내용을 확인하면 되니 걸어 다니는 여행가이드북을 들고 다니는 느낌이었다고 합니다.

하지만, 사업 추진과정에서 문제가 발생했습니다. 국민의 알권리 보장과 정보 접근성 향상 등을 위해 각 시군에서 공공와이파이를 설치하고 있으나 설치 이후 운영·관리를 소홀히 하는 경우가 많고, 와이파이의 속도가 현저히 느려 제대로 된 정보를 제공하기 어려운 곳들이 많다는 문제점이 노출되었습니다.

각 지역과의 협업으로 설비 **재정비**

이에 스마트관광 안내서비스 플랫폼을 설치하기 위해 대상지의 와이파이를 모두 점검하고, 제대로 구동할 수 없는 곳의 경우 AP/AC를 교체하는 등 설비를 재정비하기로 하였습니다. 총 20개 대상지의 담당자와 지속적으로 해당 상황을 공유하고 유기적으로 협력하여 교체작업을 무사히 완료하였습니다.

대상지 중에서는 국보로 지정된 문화재가 있는 곳, 대상지의 반경이 매우 넓은 곳(둘레길, 산 등)이 있어 스마트관광 안내서비스가 가능한 대상지라는 것을 어떻게 홍보할지가 관건이었습니다. 단순히 표지판을 세우는 것만으로는 비용이 많이 드는 데 비해 홍보 효과가 미미할 것으로 판단했고, 특히 문화재 보호구역 등에는 함부로 간판 등을 설치할 수 있는 상황도 아니었습니다.

공사에서는 각 대상지마다 기존에 설치한 가로등이나 설치물 등에 표식을 부착 설치하는 방안을 생각해내고 실행하여 저비용이지만 멀리서도 눈에 띄는 모양의 표식판을 설치할 수 있었습니다. 부득이하게 실내에 설치해야 하는 경우나 요청이 있는 대상지에는 강판 형태의 지주판을 제작해 대상지 상황을 고려한 안내 표식을 설치했습니다.

스마트관광 안내서비스는 시민들에게는 조금 더 좋은 질의 와이파이 서비스를 제공하고 관광객들에게는 통신서비스를 제공하면서 더불어 관광안내를 해주는 만능 여행가이드로서의 역할을 하고 있습니다. 공공숙박시설 통합예약플랫폼과 주민주도형 경북여행 리포터단 운영을 통해 접근성과 편의성을 높인 정보를 제공하고, 틀에 박힌 관광 이미지에서 벗어나 새로운 트렌드에 부합한 콘텐츠를 제공하고 있습니다.

경북 관광지에 대한 사전정보를 다양한 형태로 제공하는 공공와이파이 스마트관광 안내서비스는 앞으로 관광객의 편의성 향상에 크게 기여할 것으로 기대하고 있습니다. 경북을 방문하는 내·외국인 관광객에게 관광정보를 제공할 뿐만 아니라 랜선을 활용한 비대면 온택트(Ontact) 마케팅도 함께 진행할 수 있도록 콘텐츠 제공에 더욱 심혈을 기울이겠습니다.



의성 조문국사적지



군위 삼존석굴

06

교통약자를 더 행복하게 모시는 「특별교통수단(두리발)」 운영 혁신

부산시설공단

01 혁신배경

- 사업인수('19.04.01.)에 따른 특별교통서비스 혁신방안 수립 필요
- 차량이용 콜 접수 및 배차 대기시간 과다로 이용시민의 불편 초래
- 장애인등급제 개편 이후 관련 이용수요 급증에 대한 대처방안 마련
- 교통약자 이동권 보장 확대를 위한 관련 업무, 고객서비스 혁신 필요
- 지역사회 코로나19 확산 방지를 위한 선제적 대응방안 마련 등

02 혁신내용

교통약자를 더 행복하게 모시는 두리발 운영혁신계획 수립·추진

- 혁신목표
  - 교통약자를 더 행복하게 모시는 특별교통수단 관리·운영
- 추진방향
  - 14개 세부과제별 담당자 지정 및 월 1회 이행점검 등
- 5대 전략 및 14개 실행과제

1	고객불편 Zero화 및 고객요구 100% 이행	① 대기시간 단축을 위한 집중배차제 시행
		② 두리발 분리배차제 시행(이용대상 조정)
		③ 노인일자리 사업 등 연계 배차시간 단축
		④ 시민참여 「특별교통수단 자문위」 운영
		⑤ 공공서비스 향상을 위한 채용자격 강화
2	차량관리 및 운영의 투명성 확보	⑥ 두리발 차량 권역별 지정차고지 운영
		⑦ 경쟁입찰을 통한 차량정비업체 선정
		⑧ 콜택시 운행보조금 지급방법 개선
3	성과주의 문화 조성 및 평가 체계 구축	⑨ 복지매니저, 콜센터 성과분석, 평가추진
		⑩ 두리발 및 콜택시 만족도 평가 시행
4	4차 산업혁명 기술 활용 관리 시스템 도입	⑪ 스마트폰, NFC 등 활용한 시스템 개선
		⑫ 콜 관제 개선, 최적경로 배차 시스템 도입
		⑬ 인공지능(AI) 도입 통한 콜센터 업무 개선
5	경영합리화	⑭ 정부 지원사업 등 예산 확보 추진

최다 불편사항인 배차 대기시간 단축을 위한 내부 업무시스템 혁신

- 6개 근무조로 운행해오던 **차량근무제도를 4개 근무조로 개선**하여 출근시간대(오전 7~8시)에 투입하는 차량·인원을 늘리고, 차량이용수요가 적은 야간시간대에는 줄이는 **"집중배차제"** 도입
- (기존) 특별교통수단 차량이용 40분 전에 콜 접수·배차
- (개선) 콜 접수 즉시 배차를 실시하는 **"즉시배차제"** 도입

구분	근무형태 및 출근시간 조정	집중배차제 시행	즉시배차제 도입
기존	6형태(7, 8, 9, 12, 16, 22시)	-	차량이용 40분 전 배차
개선	4형태(7, 9, 13, 22시)	7시(평일배차)	콜 접수 즉시 배차

장애인등급제 개편 등 수요 증가에 대비한 인력·예산 확보 노력

- 기존 1인 1차제를 폐지하고 **"권역별 지정차고지제도"**를 도입하여 24시간 차량 운행 실시, 부족한 인력은 노인일자리 활용(20명/1일)
- 특별교통수단 수요급증 대비 **직원채용 확대, 운영예산 확보** 노력
  - ☞ 신규직원 채용 확대 : 복지매니저(운전) 54명, 콜센터 상담직원 2명 등
  - ☞ 국비확보(약 66억원) : 정부복권기금 약 65억원, 시니어인턴십 지원금 약 1억원
  - ☞ 비용절감(약 4억원) : 콜택시 수수료 절감(3억 4,200만원), 지정차고지 시행(5,700만원)

교통약자 이동권 확대를 위한 업무 및 고객서비스 혁신시책 추진

- 단순 운전기사 역할을 넘어 심리상담, 응급조치, 도우미 역할까지 수행할 수 있도록 (기존) 운전원 명칭을 (개선) **복지매니저**로 변경
- 아이 낳고 키우기 좋은 도시의 기반을 마련하기 위한 **임산부 콜택시 "마마콜"** 전국 최초 도입
  - ☞ 임산부 대상 택시요금 65% 감면(월 2만원 한도)

코로나19 차단을 위한 전국 최초 “해외입국자 비상수송 지원” 추진

- (부산시) 해외입국자 선별진료 등, (공단) 차량지원, 수송, 소독·방역 등
- 휴무차량 30대 활용, 부산역 해외입국자 비상수송 투입('20. 03. 28.)
- 수송지원을 위한 전담인력 확보, 비상근무 실시 등(10시 ~ 익일 4시)



복지매니저 신규직원 고객서비스 및 소양 교육



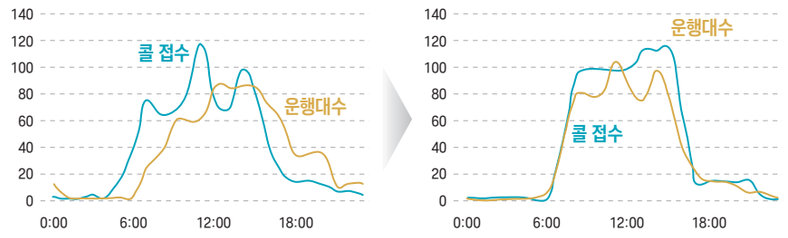


마마콜 운영 안내

03 혁신성과

배차 대기시간 “(기존) 1시간 이상 → (개선) 30분대”로 획기적 단축

- (기존) 콜접수 및 차량운행 시간대 분석(콜접수 > 운행대수) → 근무형태 개선 및 집중배차 등 실시 → (개선) 배차효율 달성(콜접수 건 < 운행대수)
- (개선) 1시간 이상 대기건수 감소 : ('19) 일평균 181건 → ('20) 23건(158건↓)



부산역 비상수송 적극 지원을 통한 “지역사회 코로나 확산 방지”

- ('20.09.30. 기준) 8,122회 운행, 13,071명 수송 ⇨ 수송분담률 58.0%
- 두리발 비상수송, 코로나19 대응 모범사례 지정(2회, 중앙재해대책본부)
- 부산역 해외입국자(확진자 포함)를 통한 “지역 2차감염 사례 Zero”



지역사회 코로나19 확산 방지를 위한
전사적 노력!

8,122회 운행
13,071명 수송
2차 감염자 ZERO
('20.09.30. 기준)

지역사회 일자리 창출

- 복지매니저 54명, 상담원 2명 신규채용, 노인일자리 20명(1일) 등

  ※ 공단 인수 후 기존 직원(151명) 고용 유지

업무 투명성 및 서비스 질 향상 기반 마련

- 스마트폰 앱을 활용한 직원 근태(출·퇴근), 차량관리(주유이력 등) 실시
- 권역별 지정차고지 시행, 콜택시 보조금 지급 개선(카드결제분만 인정) 등

전국 최초 임산부 콜택시 “마마콜 운영”을 통한 교통약자 이동권 확대

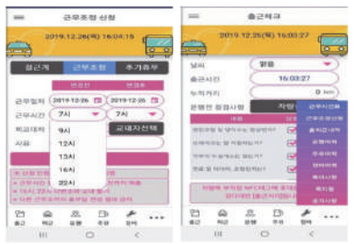
- 이용요금 할인(65%, 월4회, 2만원), 코로나19 비대면 전용앱(App) 개발
- 마마콜 만족도 조사(앱 활용) : 전반적 만족도·안전운행 90점대 이상
- 등록인원 7,157명, 이용횟수 28,387건, 할인(지원)금액 159백만원 등



권역별 지정차고지 시행



노인일자리 활용



스마트폰 앱 활용 근태·차량 관리

04 혁신포인트

- 특별교통수단(두리발) 이용고객의 최다 불편사항인 배차 대기시간 1시간 이상 과다 소요 문제를 해결하기 위해 자체 업무혁신, 유관기관 협업, 시민사회 소통 강화 등 전사적인 노력
  - 특별교통수단 자문위원회 구성 및 의견수렴, 타부서 직원 두리발 차량 동승체험·설문조사, 대구·서울 등 운영사례 벤치마킹, 부산시 예산확보 업무협의 등
- 코로나19 확산 방지를 위한 공단의 업무역량 활용방안을 고민하여 두리발 휴무차량(30대)을 활용한 해외입국자 비상수송 추진
- 다양한 혁신시책 발굴 및 서비스 개선을 통한 이용시민 만족도 제고

부산시설공단

“교통약자의 이동권 보장”… 특별교통수단(두리발) 운영 혁신

특별교통수단 환경 변화에 따른 혁신

“장애가 있는 어머니를 모시고자 한 달에 2 ~ 4번 가량 이용하고 있습니다. 저렴한 가격뿐만 아니라 거동이 불편하신 어머니를 더욱 편하게 모실 수 있는 교통수단이라서 항상 감사드리며, 대부분의 기사님들이 성심성의껏 살펴봐주셔서 만족스러웠습니다. 여전히 대기시간이 길어서 어떤 날은 2시간을 기다리다가 탑승한 적도 있었습니다. 그렇다고 누굴 탓할 수야 있겠습니까? 선착순 예약이니까요. 그런 날도 있다 생각하시고 조금 여유롭게 접수하시면 좋겠습니다.”

부산시설공단이 운영하는 ‘두리발’을 자주 이용하시는 시민이 자신의 블로그(mild-nature.kr/3)에 올린 두리발 이용 방법과 이용 후기 중의 일부입니다. ‘두리발’이란 장애인뿐만 아니라 노약자 등 대중교통을 이용하는 데에 어려움을 겪는 시민들을 위한 특별교통수단으로 지난 2006년부터 운영하고 있습니다. 고객서비스의 질 저하, 비효율 발생 등 각종 문제를 해결하고자 그간 민간 부문에서 운영해오던 특별교통수단을 2019년 4월부터 부산시설공단이 관리하게 됐습니다.

같은 해 7월 장애인 등급제가 개편되는 등 특별교통서비스 경영 환경에 많은 변화가 있었는데, 부산시설관리공단에서는 이러한 환경 변화에 발맞춘 특별교통수단 운영 혁신의 필요성을 느끼고 있었습니다. VOC, 홈페이지 민원 등 외부 고객의 목소리 경청과 직원 자유 토론회, 경영진과 두리발 직원 간 상시 면담 등 내외부 소통을 통해 어떻게 하면 교통약자가 더욱 편하고 행복하게 차량을 이용하실 수 있을까를 고민하게 됐습니다.

해외입국자 수송, 코로나19 차단에 한몫

이러한 문제의식과 고민을 바탕으로 시민과 직원들의 의견을 적극적으로 반영해 특별교통수단 운영 전반에 대한 문제점을 진단했고, 두리발 운영 혁신을 위한 5대 전략과 14개 실행과제를 발굴하게 됐습니다. 실행과제를 체계적으로 수행하기 위해 월 1회 혁신계획 점검 회의를 개최해 추진 실적과 계획을 공유했습니다. 또한 장애인, 시민사회의 의견을 청취하고 협업을 추진하는 등 특별교통수단 운영 혁신을 위해 다방면으로 노력을 기울였습니다.

이용 시민들이 자주 제기했던 애로사항 중 하나는 1시간 이상의 긴 배차 대기시간이었습니다. 운행대수보다 콜 접수 건수가 많았기 때문입니다. 공단은 배차 대기시간을 30분대로 단축하기 위해 시간대별 콜 접수 현황을 분석해 복지매니저와 상담원을 콜 집중 시간대에 집중 배치했고, 기존 40분 전 콜센터 접수 방식을 즉시 접수·배차 형태로 개선했습니다. 또한 타 부서 직원 동원근무를 실시하고 오전·오후 배차 집중 시간대에 노인일자리 고령자를 탄력적으로 투입함으로써 인력과 차량 운용의 효율성을 극대화하는 동시에 직원들의 업무 피로도 낮췄습니다.

두리발은 코로나19 차단에 단단히 한몫을 수행했습니다. 부산시 등 유관기관과 협업을 통해 해외입국자 비상수송 지원단을 설치하고, 두리발 휴무차량 30여대를 활용하여 해외입국자 비상수송을 추진했습니다. 그 결과, 1만 5,000여명의 부산시민을 안전하게 자택으로 모셔다드리게 되었고, 특별수송 과정에서 현재까지 2차 감염자는 단 한 명도 나오지 않았습니다. 코로나19 중앙재해대책본부는 두리발을 해외입국자 특별교통수단으로서 코로나19 대응의 대표적인 모범사례로 소개하기도 했습니다.

시민 **만족도 UP**, 일자리 **창출 UP**

공단은 다양한 혁신시책을 발굴하고 서비스 개선을 통해 이용 시민 만족도를 제고하기 위해 여러 각도로 노력을 기울였습니다. 사무실 방문과 콜센터 전화 응대 모니터링을 통한 불친절 사례에 대한 현장 바로코칭, 임직원의 두리발 차량 동승체험과 설문조사를 통한 문제점 발굴과 개선, CEO 고객서비스 특강 등을 실시하여 고객서비스 마인드 강화에 힘썼습니다. 또한 주행거리, 콜 수행실적 등 평가자료를 바탕으로 우수 복지매니저를 선정하는 등 직원 동기부여와 고객서비스의 질 향상을 위해 노력했고, 전국 최초로 임산부 콜택시인 '마마콜'을 운영하는 등 차별화된 고객서비스 발굴과 운영을 위해 최선을 다하고 있습니다.

이러한 경영혁신을 통해 신규채용을 확대하는 등 지역 일자리 창출에도 기여했습니다. 공단은 두리발 운영 기존 직원의 고용을 유지하면서 급증하는 두리발 수요에 대비해 복지매니저 54명, 콜센터 상담원 2명을 신규로 채용했습니다. 신규채용 시 교통약자를 행복하게 하는 특별교통수단을 운영할 수 있도록 직무능력 중심으로 단계별로 직원을 채용했고, 복지매니저 시험과목에 복지 분야를 포함시켜 복지 마인드를 갖춘 신규 직원을 선발하고자 했습니다.

1인 1차제 폐지 등을 통해 업무 투명성을 강화했습니다. 기존 복지매니저 1인당 개별 차량을 지급하던 1인 1차제를 폐지하고, 권역별 지정차고지제를 시행해 종종 발생하던 차량의 사적이용 문제를 해결했을 뿐만 아니라 그간 지속적으로 발생했던 차량 부족 현상도 해결했습니다. 또한 증빙이 어려운 현금결제분에 대한 장애인 콜택시 보조금 지급을 중단하고, 카드결제분에 대해서만 보조금을 지급했으며, 수기로 직원 근태와 차량을 관리하던 방식에서 스마트폰 앱을 활용한 관리로 개선해 업무 전반의 투명성을 강화했습니다.

부산시설공단은 앞으로도 교통약자를 더 행복하게 모시는 특별교통서비스를 제공하기 위해 지속적으로 혁신해나갈 것을 약속드립니다.

07

창원시민의 우리몸 바로알기 프로젝트
찾아가는 이동건강증진센터 운영

창원시설공단

01 혁신배경

- 통계청 자료에 의하면, 비만 유병율 증가와 함께 65세 이상 고령자의 의료비 지출이 2012년부터 현재까지 매년 10조원씩 증가 ⇒ 심각한 사회적 문제 발생
- 시민들이 최고의 가치로 여기는 "건강" 에 대한 시민의 니즈 증가에 대응하기 위한 건강증진 사업 필요
- 지역주민과 함께 공존하는 지역공기업으로서 기존 방문 고객위주의 사업 운영뿐만 아니라 직접 교외지역을 중심으로 찾아가는 건강증진서비스 사업 추진 필요

의료비 지출 ↑
비만 유병율 ↑
시민의 건강 인식 ↑
시외지역 균형복지 必
사회적 가치 실현



찾아가는 이동건강증진센터

02 혁신내용

- 시민의 일상 속으로 찾아가는 통합형 개인 맞춤형 건강증진서비스 → 적극 행정
- 창원시민을 대상으로 만성질환 처방 + 체력측정 등을 통한 운동처방 → 맞춤형 프로그램 제공
- 관계 기관 + 상인회 + 봉사자 등과 연계한 이동건강증진센터 운영 → 협업을 통한 시민만족 향상
- 전통시장과 지역상권 등을 대상으로 찾아가는 건강상담 실시 → 몸에 알맞는 운동처방 제공

찾아가는 이동건강증진센터 운영 개요

(1) 연도별 추진 흐름도

→ 연도별 사업 연속성 유지 및 상황에 맞는 탄력적 운영

2017 [사업도입] 서비스이용 부재지역 중심

- 그간 서비스 이용에 애로가 있었던 지역 중심 운영

2018 [확대운영] 시외지역 확대 운영

- 운영지역 확대를 통한 多시민에게 서비스 제공

2019 [연계운영] 지역상권, 전통시장, 지역축계 연계

- 지역축제 및 전통시장을 연계하여 지역경제 활성화에 기여
- 의료기관(보건소)과 협력하여 질 높은 서비스 제공 → 대사증후군 5종 검사 추가

2020 [코로나19 탄력운영] 코로나19 비대면 운영

- 코로나19 감염병 확산으로 기존 대면 운영 → 비대면 운영으로 전환

(2) 구성 인원 및 협력단체

구 분	주 요 내 용
구성인원 (30명 내외)	체육학 석·박사, 운동처방사, 간호사, 영양사, 체육 분야별 전문가 (수영, 헬스, 스쿼시, 빙상, 배드민턴, 볼링 등) ※ 공단 내 분야별 인력Pool을 활용한 전문상담 제공



기초체력테스트(6종)

근력·근지구력·심폐지구력·유연성·민첩성·순발력



기본신체측정

키·몸무게·혈압



체성분분석

근육량·지방량·내장지방율 BMI(비만지수)



대사증후군 5종 검사

총콜레스테롤·공복혈당 중성지방·HDL·LDL

개인 맞춤형 건강 프로그램 제공

- 사업운영 : 시설공단 + 지역상권 + 창원시보건소 협업을 통한 이동건강증진센터 운영
- 대상 : 창원시민 누구나(인원 1,200명 정도/분기 1회 개최 → 회당 300명 정도)
- 장소 : 창원시 관내(지역상권, 지역축제 및 시외지역)
- 운영방법 : 운동처방사 + 간호사 + 프로그램 담당 참여 → 올바른 운동방법 등 제시

[검사종류 및 운동처방 내용]

구분	주 요 내 용	비 고
만성질환 검사	• 식생활 습관/신체활동(운동주기)/흡연여부·음주주기 등	보건소
체력(체성분) 분석	• 체력평가(근력·근지구력 등)/체성분분석(골격근·비만 등)	공 단
운동처방(프로그램 상담)	• 신체에 맞는 프로그램 상담(유산소 운동/근력운동/체력 등)	공 단

- 운영절차 : 4가지 루트를 통한 개개인 상황에 맞는 검사 및 측정 제공

1. 기본신체측정 ▶ 신체조성검사 ▶ 맞춤건강상담

2. 기본신체측정 ▶ 대사증후군 5종 검사 ▶ 맞춤건강상담

3. 기본신체측정 ▶ 신체조성검사 ▶ 대사증후군 5종 검사 ▶ 맞춤건강상담

4. 기본신체측정 ▶ 신체조성검사 ▶ 대사증후군 5종 검사 ▶ 기초체력테스트 ▶ 맞춤건강상담

03 혁신성과

2017사업년도 이동건강증진센터 운영결과

- 사업기간 : 2017. 03. ~ 12.(9개월간)/측정장비(체성분분석기 등 20여종)
- 운영 : 4개소(창원, 마산, 진해)
- 운영인원 : 17명(공단 5개 시설 17명)

[운영성과 : 4회, 1,106명]

구분	주요내용
1회차	• 06. 28(수) / 용원국민체육센터 / 운영성과(310명/운동처방 등)
2회차	• 09. 18(월) / 창원축구센터 / 운영성과(202명/체성분검사 등)
3회차	• 10. 21(토) / 창원스포츠파크 / 운영성과(282명/운동처방 등)
4회차	• 12. 14(목) / 우리누리청소년문화센터 / 운영성과(312명/운동처방 등)

2018사업년도 이동건강증진센터 운영결과

- 사업기간 : 2018. 03. ~ 12.(9개월간)/측정장비(체성분분석기 등 20여종)
- 운영 : 6개소(창원, 마산, 진해)
- 운영인원 : 17명(공단 5개 시설 17명)

[운영성과 : 6회, 1,507명]

구분	주요내용 맞춤건강상담
1회차	• 03. 31(토) / 창원축구센터 / 운영성과(181명/운동처방 등)
2회차	• 05. 26(토) / 창원마산야구장 / 운영성과(264명/체성분검사 등)
3회차	• 07. 26(목) / 우리누리청소년문화센터 / 운영성과(312명/운동처방 등)
4회차	• 10. 04(목) / 성산스포츠센터 / 운영성과(250명/운동처방 등)
5회차	• 11. 08(목) / 의창스포츠센터 / 운영성과(235명/운동처방 등)
6회차	• 12. 10(월) / 용원국민체육센터 / 운영성과(205명/운동처방 등)

2019사업년도 이동건강증진센터 운영결과

- 사업기간 : 2019. 03. 01 ~ 11. 02(9개월간)/측정장비(체성분분석기 등 20여종)
- 운영 : 4개소(창원, 마산)/ 지역축제 및 지역상권 연계 진행
- 운영인원 : 30명(공단 5개 시설 17명/창원시 보건소 5명/상인회·봉사자 등 8명)

[운영성과 : 4회, 1,200명]

구분	주요내용
1회차	• 03. 29(금) / 창원상남시장 분수광장 / 운영성과(264명/운동처방 등)
2회차	• 06. 05(수) / 성선스포츠센터 야외광장 / 운영성과(336명/체성분검사 등)
3회차	• 10. 21(월) / 마산오동동 문화광장 / 운영성과(285명/만성질환 검사 등)
4회차	• 11. 2~3(2일간) / 마산부림시장 문화광장 / 운영성과(315명/운동처방 등)

2020사업년도 이동건강증진센터 운영결과

- 기존 : 찾아가는 이동건강증진센터 → 변경 : 비대면 건강증진 프로그램 개발 및 제작 (코로나19 영향으로 인한 대면 사업 중단)
- 운영인원 : 5명(제작, 기획, 편집, 출연)
- 운영방식 : 비대면 매체를 활용한 라디오, 동영상, 카드뉴스, 세미나 등 운영

[운영성과]

구분	주요내용
유튜브 영상콘텐츠	코로나19 극복 운동영상프로그램 29편 제작(조회수 : 27,815회)
카드뉴스	건강증진 관련 카드뉴스 6편 제작(월1회)
웹 세미나	Zoom을 활용한 웨비나 시민건강관리 특강(70명 참여)
라디오방송	도민 건강증진 운동처방 MBC 라디오방송 진행(총 52회/주 1회)

04 혁신포인트

■ 지역민 “건강증진” 이라는 최고의 사회적 가치 실현

- “행복과 건강을 드리는 공기업 ”미션을 반영하여 지역민의 니즈에 부합하는 건강 지역사회 만들기라는 사회적 가치 실현을 위한 노력
- 공단 자체 일회성 행사에서 벗어나 서비스를 이용하는 시민의 피드백을 반영하여 고객 니즈에 부합하는 시민과 함께 만들어가는 사업 추진 모색
- 공단 자체 전문인력Pool을 적극 활용하여 평소 전문인력의 서비스와 상담이 필요했던 시민들의 니즈를 충족하고 공단 체육 프로그램 홍보에도 기여

■ 내방 시민 위주에서 현장으로 찾아가는 적극행정 실현

- “찾아오는” 시민들에 국한하지 않고 현장으로 직접 “찾아가는” 적극행정으로 이용에 제한을 받던 지역주민에게 서비스 제공
- 지역선정 시 평소 건강증진센터 이용에 애로가 있었던 시외지역을 중심으로 선정
- 매년 사업진행에 대한 시민 피드백에 따라 운영횟수 확대, 지역상권 및 지역축제 연계를 통해 지역경제 활성화에 기여

■ 시민과 함께 만들어가는 시민 참여 및 체험 행사 추진

- 시민이 직접 신체조성검사, 대사증후군 검사, 기초체력테스트, 운동처방 등에 참여하는 체험사업을 통하여 지역과 함께 하는 공단 역할 수행
- 검사 데이터에 근거하여 전문인력이 상담한 후 개인에 맞는 맞춤 건강프로그램과 종합운동처방 제공

■ 고려해야 할 점

- 초기에 시민의 관심과 참여를 이끌어내는 것이 사업활성화의 가장 중요한 요소임
- 초기 사업시행 시 시민참여가 저조할 수 있기에 시민의 참여를 독려할 수 있는 적극적인 홍보 활동이 필수
- 시민참여를 독려하기 위해 다양한 온·오프라인 매체를 통하여 시민들의 호기심을 자극할 수 있는 홍보전략이 필요
- 사업을 진행하기 위해 행사홍보, 장소협조, 인력요청 등과 관련하여 각 부처 간의 사전 협력이 무엇보다 중요하며, 갑작스런 날씨 상황 및 각 부처의 상황에 대비한 2차 운영방안을 수립하여 탄력적 운영
- 다수의 시민이 이용하는 경우 각종 검사장비 및 측정 장비, 검사지 프린터가 고장날 수 있으므로 이에 대비하여 행사진행에 차질이 없도록 준비

창원시설공단

시민의 일상 속으로 찾아가는 '이동건강증진센터'

건강과 행복을 드리는 스마트 공기업

통계청 자료에 의하면, 비만 유병율 증가와 함께 65세 이상 고령자의 의료비 지출이 2012년부터 현재까지 매년 10조원씩 증가함으로써 심각한 사회적 문제가 발생하고 있다고 합니다. 시민들이 최고의 가치로 여기는 '건강'에 대한 니즈 증가에 대응하기 위한 건강증진 사업이 더욱 절실해지고 있습니다. 시민의 건강권을 지키는 것은 누구의 몫일까, 건강관리를 개인의 책임으로만 두어야 하는가 등의 물음에 건강은 개인만의 문제로 치부할 수 없다는 결론에 이르렀습니다.

창원시설공단의 미션인 '건강과 행복을 드리는 스마트 공기업'에 걸맞게 지역주민의 건강을 증진하기 위해서 기존 스포츠건강센터에서 운영하던 운동처방실을 지역주민이 많이 이용하는 장소로 옮겨 더욱 많은 시민에게 건강 서비스를 알리는 것은 어떨까? 라는 생각이 현재의 '찾아가는 이동건강증진센터'의 모태가 되었습니다. 즉, 지역주민과 함께 공존하는 지역공기업으로서 기존 방문 고객 위주의 사업 운영뿐만 아니라 직접 교외지역을 중심으로 찾아가는 건강증진서비스 사업을 본격적으로 추진하게 됐습니다.

2017년도 초창기에 사업을 기획할때 어떤 측정기기와 검사기를 어떻게 들고 나갈지, 인력은 어떻게 구성할지, 어느 부처와 협력해야 하는지 등을 제대로 알지 못해 무척 모호한 상태에서 시작했습니다. 하지만 적극적인 마음으로 관련 부서에 연락하고 관계 부처를 찾아가 토의를 하면서 해야 할 일들을 구체적으로 파악할 수 있었습니다. 생각만 하기보다는 "시작해보자"라는 행동이 답이었던 것 같습니다. 이런 행동들이 모여 경험이 쌓이면서 시민들과 운영진의 피드백을 토대로 사업 내용을 차츰 개선해나갔습니다.

현장으로 찾아가는 적극행정 실현

처음에는 그동안 서비스 이용에 애로가 있었던 지역을 중심으로 운영했습니다. 이듬해에는 운영지역을 확대해 시외지역으로 넓혀나갔고, 2019년에는 지역경제 활성화에도 기여하고자 지역상권, 전통시장, 지역축제 등과 연계해 운영해나갔습니다. 의료기관(보건소)과 협력해 질 높은 서비스를 제공하고자 대사증후군 5종 검사를 추가하기도 했습니다. 2020년에는 코로나19 확산으로 기존의 대면 운영에서 비대면 사업 운영으로 전환했습니다.

창원시설공단, 지역상권, 창원시보건소 간의 협업으로 운영하는 '이동건강증진센터'는 창원시민 누구에게나 서비스를 제공하는데, 이곳에서는 체육학 석·박사, 운동처방사, 간호사, 영양사, 체육 분야별 전문가(수영, 헬스, 스쿼시, 빙상, 배드민턴, 볼링 등)들이 만성질환 검사와 체력 측정, 운동 처방 등의 서비스를 수행합니다. 한 번 개최할 때마다 평균 300여 명의 창원시민들이 참여했는데 개개인 상황에 맞는 4가지 루트의 검사와 측정을 제공하고 있습니다.

만성질환 검사는 주로 식생활 습관, 신체 활동(운동주기), 흡연 여부와 음주 주기 등을 진단합니다. 또한 체력평가(근력·근지구력 등), 체성분분석(골격근·비만 등)을 진행하고, 운동처방(프로그램 상담)으로 신체에 맞는 프로그램(유산소 운동/근력운동/체력 등)을 제시합니다. 공단 자체 전문인력풀을 적극적으로 활용해 평소 전문가 상담이 필요했던 시민들의 니즈를 충족하고, 공단 체육 프로그램 홍보에도 기여하는 효과를 톡톡히 보고 있습니다.

시민 피드백을 통한 지속적인 사업 개선

공단 자체 일회성 행사에서 벗어나 서비스를 이용하는 시민들의 피드백을 반영하여 사업 내용을 개선하며 고객 니즈에 부합하는 사업을 꾸준히 진행하는 것이 포인트라고 생각합니다. 예컨대, 시민들의 요청에 따라 2017년에 4회 운영했던 것을 2018년에 6회로 확대했고, 공단 차원의 기존 건강증진센터 운영에서 의료기관인 보건소와 협약을 통해 기초체력검사에 대사증후군 5종 검사를 추가해 진행하기도 했습니다.

침체된 지역경제를 활성화하기 위해 지역상권에 들어가 지역축제에 함께 참여함으로써 시민들과 함께 하는 축제를 만드는 소중한 시간을 갖기도 했습니다. 2020년에 코로나19가 확산함에 따라 기존의 대면 사업 계획을 전면 수정해 비대면 매체(라디오, 동영상, 카드뉴스 등)를 활용하는 비대면 사업으로 전환하여 탄력적으로 운영함으로써 지역주민의 큰 호응을 이끌어내기도 했습니다.

물론, 사업을 진행할 때 항상 계획했던 대로 되지는 않았습니다. 행사 당일 오전 내내 비가 와 장비를 운송차에 실어놓고 현장에서 비가 그치기를 기다렸습니다. 다행히 점심쯤 날이 개었지만, 현장에 물기가 많아 행사를 진행하기 힘들 것이라고 예상했습니다. 이미 수많은 시민들이 기다리고

계셨던지라 급하게 현장에 있는 물기를 제거한 후 행사를 진행했는데, 시민분들이 “고맙다”, “고생한다” 등의 덕담을 해주셔서 마음이 뿌듯했던 기억이 납니다.

찾아가는 이동건강증진센터 사업을 추진하며 공단 내 각 부서의 적극적인 협조와 창원보건소, 구청 등 여러 주체들의 협업에 힘입었습니다. 앞으로도 창원시민들이 더욱 더 건강한 삶을 영위하는 데 도움이 될 수 있는 사업으로 발전시켜나가겠습니다.

지방공기업

혁신의 길을 걷다

08

슬기로운 공사 생활! 개발사업 이해하기!

사내 아카데미 운영을 통한 공사 조직 역량 강화

광명도시공사

01 혁신배경

- 기관 사업환경 변화
  - 광명도시공사는 2017년 6월 조직변경을 통해 광명시시설관리공단에서 광명도시공사로 전환하였음
  - 위탁 대행사업 위주의 경영환경에서 개발사업 추가로 인한 공사의 역할 찾기가 필요하였음
- 경기도 지방공사의 확대 가속화
  - 경기도 내 지방공기업은 개발사업을 추진하기 위한 공사로 전환과 합병을 가속화하고 있는 실정임

    ※ 2020.11. 기준 경기도 31개 기관 중 23개 공사 전환 및 합병(74.2%)
  - 개발사업에서는 공사의 주도적 역할이 필요하며 지역경제 활성화를 도모하는 측면에서 도시개발 및 재생사업에 대한 직원과 시민의 폭넓은 이해와 참여가 필요함

02 혁신내용

교육 추진 프로세스

추진 준비	추진방안 논의	추진 결과 피드백
• 추진 일정, 장소 확인 • 참여 대상 검토	• 예산 반영 여부 검토 (경영지원팀 협업) - 외부강사 섭외 추진 문제	• 개선방안 강구 • 참여 대상 확대 - 전문강사 초빙 - 차기년도 본예산 반영

아카데미 강사 선정 시 문제점 발생

- 아카데미 추진 시점이 2019년 본예산 편성 이후이다 보니 가용예산 확보의 어려움이 발생하였고 전문강사에 대한 강사료 책정 역시 강사 지급 기준을 충족하지 못하는 문제가 발생하여 개발사업 관련 전문강사에 대한 섭외가 어려워짐

- 강사 섭외 문제 해결을 위한 방법을 고민하게 되었고, 예산을 확보하기 어렵다면 내부 직원이 참여하면 어떨까 하는 의견이 나오게 되었으며, 개발사업팀 분야별로 담당하고 있는 직원뿐만 아니라 사장과 본부장 역시 강사로 참여하면 더 좋은 교육 환경을 조성할 수 있다는 결론에 이르게 되었음

아카데미 교육 일정

- 일시 : 2019.09.03.(화) ~ 10.01.(화) / 주 1회, 총 5회
- 교육장소 : 공사 본부 3층 대회의실
- 교육방식 : 공사 전직원 대상 자체 교육

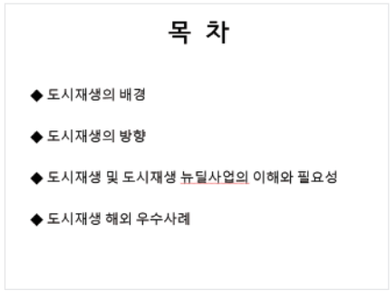
아카데미 추진 결과

차수	일정	주 제	강사	참석인원
1	09.03.(화)	- 도시재생 및 도시개발의 역할, 현황과 과제 - 도시재생 뉴딜정책의 이해	사장	42명
2	09.10.(화)	- 부동산 개발의 기본 이해, 부동산 정책의 흐름 - 부동산 마케팅 및 분양	본부장	39명
3	09.17.(화)	- 부동산 개발사업 타당성 분석 - 재무적 타당성 분석	개발사업팀장	42명
4	09.24.(화)	- 도시개발의 사업유형 - 도시개발사업의 CASE STUDY	개발사업파트장	23명
5	10.01.(화)	- 도시재생사업의 유형 - 도시재생 추진체계 및 기관별 역할	재생사업파트장	20명

교육사진, 보도기사



아카데미 교육 자료


목 차

◆ 도시재생의 배경

◆ 도시재생의 방향

◆ 도시재생 및 도시재생 뉴딜사업의 이해와 필요성

◆ 도시재생 해외 우수사례


목 차

I. 사업 타당성 분석에 개념
- 사업 타당성 분석(Feasibility study)이란?
- 프로젝트 Process와 사업 사업타당성 분석
- 사업성 평가의 구성(성공요인에 따라)

II. 사업 타당성 분석에 관한
- 본 조사의 배경도
- 사업타당성 검토항목

III. 사업 분석
- 사업 분석 구성 및 사업성 분석 단계

IV. 프로젝트에 사업타당성 분석
1. 사업타당성에 적용 재무 기본 자료 및 효율적 분석 방법
- 손익계산서(Profit & Loss Statement)
- 대차대조표 (Balance Sheet)
- 현금흐름표 (Cash Flow Statement)
- 상각 감가상각자료
2. 현금흐름 할인법 및 재무적 분석 기법
- 현금 흐름 측정방법
- 화폐의 시간 가치 - NPV, IRR, Adjusted IRR
- 기타 주요 수익성 평가 지표
3. 민감도 분석(Sensitivity Analysis)
4. 사업성 분석시 유의점

V. 관광 호텔 업무별 해설
VI. 부지개발 계획 사례
VII. 참고문헌 및 자료

2

아카데미 교육 자료


광명도시공사, '도시 개발 & 재생 아카데미' 운영



일간투데이 보도기사

아카데미 교육 사진

03 혁신성과

개발사업 추진을 위한 동력 마련

- 공사 직원들의 참여 속에 개발사업 분야에 대한 전반적인 이해의 장을 마련함
- 광명문화관광복합단지 사업에 대한 동력을 확보하는 계기를 마련함
- 광명도시공사의 향후 발전가능성에 대한 청사진을 제시함

일하는 방식 혁신을 통한 조직 역량 강화

- 아카데미 교육 추진 과정에서 도출된 문제점을 분석하고 팀간 협업을 통해 대안을 마련함
- 아카데미 추진 과정에서 사장, 본부장을 포함한 내부 임직원의 자체 교육으로 진행하여 전문분야에 대한 교육 체계를 마련하고 예산을 절감함

도시개발사업 및 도시재생사업의 원활한 추진

- 광명문화관광복합단지 우선협상대상자를 선정하고 사업협약을 체결하여 민간사업자에 대한 공모절차가 완료됨에 따라 향후 일정에 맞추어 개발사업을 진행할 예정임
- 국토교통부 주관 공모사업인 창업지원주택사업 시행사로 선정되어 총 63억원의 지원을 받아 청년창업인의 주거공간이자 업무공간인 행복주택 140가구와 주차장 건설을 추진하는 데 도움이 됨

04 혁신포인트

- 교육장소 부족에 따른 교육인원 한계 극복
  - 공사 본부에 마련된 대회의실의 경우 50명 정도만 수용이 가능하므로 향후에는 교육 과정을 촬영하여 누구나 공유하고 볼 수 있는 컨텐츠로 확대 운영하고자 함
- 시민 참여를 통한 지역상생발전 도모
  - 임직원 대상으로 진행한 이번 아카데미를 개발사업에 관심 있는 시민에게 개방하여 지역상생 발전에 기여하고 사회적 가치 실현을 도모하고자 함
  - 2021년 본예산 반영과 함께 전문강사 섭외를 추진하고 참여 대상을 직원에서 시민 대상으로 확대하는 2차 아카데미를 추진할 예정임

광명도시공사

슬기로운 공사 생활, 개발사업 이해하기!

변화된 환경에 능동적으로 대처하기

광명도시공사는 2015년 9월에 공공시설의 효율적인 관리와 운영을 위해 공단으로 출범했으며, 2017년 6월에 광명동굴 및 인근 부지 개발사업과 구름산지구개발 사업 등 개발사업을 수행하면서 도시공사로 조직을 전환했습니다. 새롭게 변화된 환경에서 근무하는 직원들의 마음 속에 변화와 혁신의 바람이 불지 않는다면, 결국 큰 위기가 닥치게 될 것입니다.

경기도 내 지방공기업들이 공사로 전환과 합병을 가속하고 있는 시점에 복합형 공사로서 개발사업에 대한 주도적인 역할을 수행하고 지역경제 활성화를 도모하기 위한 기회의 장이 필요하게 되었습니다. 개발사업에서는 공사의 주도적 역할이 필요할 뿐만 아니라 도시개발사업과 도시재생사업에 대한 직원과 시민의 폭넓은 이해와 참여가 필요하기도 합니다. 이에 공사에서 수행하는 도시개발사업이나 도시재생사업이라는 용어가 생소한 직원들을 변화시키는 교육 프로젝트인 '도시개발 & 재생 아카데미'를 본격적으로 추진하게 되었습니다.

조직 역량 강화를 위한 사내 아카데미 추진 시점이 2019년 본예산 편성 이후이다 보니 가용예산 확보의 어려움이 발생했고, 전문강사에 대한 강사료 책정 역시 강사료 지급 기준을 충족하지 못하는 문제가 발생했습니다. 강사 섭외, 예산 확보 등이 어렵다면 내부 직원이 참여하면 어떨까 하는 의견이 나오게 됐고, 개발사업팀 분야별로 담당하고 있는 직원뿐만 아니라 사장과 본부장 역시 강사로 참여하면 더 좋은 교육 환경을 조성할 수 있을 것이라는 결론에 이르게 됐습니다.

도시개발사업 분야와 친해지기

2019년 9월 초부터 주 1회, 총 5회에 걸쳐 공사 본부 3층 대회의실에서 공사 전 직원을 대상으로 아카데미 일정을 진행했습니다. 사장을 포함한 총 5명의 강사가 매주 각자 전문

분야에 대한 주제로 아카데미를 진행했으며, 참여한 직원들이 생소한 분야를 이해하고 도시공사가 나아가야 할 방향과 역할에 대한 고민을 함께 했습니다. 이 아카데미는 복합형 공사로서의 조직 문화를 조성하는 데 일조했다고 판단합니다.

1차 아카데미는 △도시재생 및 도시개발의 역할, 현황과 과제 △도시재생 뉴딜정책의 이해 △부동산 개발의 기본 이해, 부동산 정책의 흐름 △부동산 마케팅 및 분양 △부동산 개발사업 타당성 분석 △재무적 타당성 분석 △도시개발의 사업 유형 △도시개발사업의 CASE STUDY △도시재생사업의 유형 △도시재생 추진체계 및 기관별 역할을 주제로 진행했습니다.

공사 직원들의 적극적인 참여 속에 진행한 이번 아카데미는 개발사업 분야에 대한 전반적인 이해의 장을 제공했을 뿐만 아니라 '광명문화관광복합단지' 사업에 대한 동력을 확보하는 계기를 마련하는 동시에 광명도시공사의 향후 발전 가능성에 대한 청사진을 제시했다고 평가하고 싶습니다. 아울러 아카데미 교육 추진 과정에서 도출된 문제점을 분석하고 팀간 협업을 통해 대안도 마련하는 성과를 거뒀습니다.

시민 참여를 통해 공감대 형성하기

아카데미는 도시개발사업과 도시재생사업을 원활하게 추진하는 데에 밑거름이 됐습니다. 광명문화관광복합단지 우선협상대상자를 선정하고 사업협약을 체결하여 민간사업자에 대한 공모 절차가 완료됨에 따라 향후 일정에 맞추어 개발사업을 진행할 예정입니다. 광명문화관광복합단지 사업을 통해 광명동굴과 주변 17만평(약 56만㎡)에 세계 최고 수준의 자연주의(Eco) 테마파크를 조성하는데, 이 사업으로 광명·시흥 테크노밸리와 역세권 지구가 연계된 광명의 관광산업·첨단산업·상업 클러스터가 형성될 전망입니다.

광명문화관광복합단지 조성사업은 총 사업비 6,550억원이 소요되는데 2020년 초에 프로젝트회사(PFV)를 설립하고, 2021년까지 사업인허가를 완료하며 2020년에 착공과 공동주택용지 분양을 거쳐 2026년 6월경에 완료할 예정입니다. 광명도시공사는 국토교통부 주관 공모사업인 창업지원주택사업 시행사로 선정돼 총 63억원의 지원을 받아 청년창업인의 주거공간이자 업무공간인 행복주택 140가구와 주차장 건설을 추진할 예정입니다.

2020년에는 예산을 확보하고 전문강사 섭외를 추진하게 되었습니다. 코로나19의 지속적인 확산으로 개발사업에 관심 있는 시민들을 포함한 아카데미 추진 일정을 확정하는데 상당한 어려움이 있었습니다만, 온라인 비대면 회의 프로그램인 줌(ZOOM)을 활용하여 4회에 걸쳐 아카데미를 개최했습니다.

앞으로는 개발사업에 관심 있는 시민으로 아카데미 참여 대상을 확대해 지역상생발전에 기여하고 사회적 가치 실현을 도모할 계획입니다. 2021년 본예산 반영과 함께 전문강사 섭외를 추진하고 참여 대상을 직원에서 시민 대상으로 확대하는 2차 아카데미를 추진할 예정입니다. 광명도시공사는 앞으로도 적극적으로 자율적인 교육을 확대하면서 혁신에 앞장서나가겠습니다.

지방공기업
혁신의 길을 걷다

09

전국 최초 유아 전용 키즈헬스케어센터 「아이랑」 운영
구민회관, 아이랑 비상을 꿈꾸다

서대문구도시관리공단

01 혁신배경

- 미세먼지, 폭염, 혹한 등 기후 환경 변화에 따라 날씨 걱정 없이 어린이들이 마음껏 뛰어놀 수 있는 어린이 실내 공간 필요성 증대
- 서대문문화체육회관은 개관한지 25년이 넘은 노후시설로 시대변화에 맞는 공간으로 재구성하고 적합한 컨텐츠를 제공할 필요성 대두
- 저출산 문제에 대응하기 위해 보육기관 및 관내 어린이들을 위한 맞춤형 시설을 제공할 필요성 증대

02 혁신내용

「아이랑」 개요

- 전국 지방자치단체 최초로 정보통신기술(IoT)을 활용하여 '헬스케어'와 '스포츠', '놀이'를 결합한 원스톱 아동 체력관리 시스템 구축
  - 위치 : 서대문문화체육회관 1층, 약 968㎡
  - 주요시설 : 바디펌프 존(체력측정) + 플레이펌프 존(스포츠형 체험놀이)
  - 사 업 비 : 9억 7,000만원(리모델링 2018. 04 ~ 12)
  - 개 관 일 : 2019. 03. 01. ~ (※ 2019. 02까지 시범운영)
  - 이용대상 : 4세 ~ 8세 아동
  - 이용요금 : 관내 보육기관(어린이집·유치원) 무료 / (개인) 6,000원(구민 50% 할인)
  - 이용방법

입장 ID 등록	기초검사	Body Pump(6대 체력요소 측정)
• 개인식별 스마트 밴드 착용	• 인바디 측정 체형검사	• 민첩성, 균형감, 근력, 유연성 근지구력, 심폐지구력

Play Pump(스포츠체험놀이)	측정결과 분석
• VR그라운드, 20m 달리기, 암벽놀이터, 그물놀이터 등	개인별 맞춤상담 · 성장이력관리 · 운동처방

주기적 측정으로 데이터 비교를 통해 아동 체형 및 체력, 성장 발달 정도 확인



Body Pump



Play Pump

「아이랑」 개발과 운영

■ 아이랑 활성화 미션 1 : 단순 놀이공간에서 벗어나라

- 서대문구 관내 보육기관 및 지역주민들과 간담회를 통해 아이랑 전용 셔틀버스, 맞춤형 체육활동놀이 아이랑 챌린지, 영유아 전용 놀이터 신설

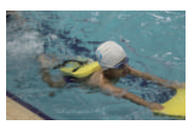
보육기관 및 주민의견	의견 반영	사진
보육기관이 아이랑을 이용하기에는 접근성이 너무 좋지 않아 이용이 어렵다	접근성을 개선하기 위해 아이랑 전용 셔틀버스 운영	
아이랑은 두 시간 놀고 가기에는 아쉬운 공간입니다	아이랑과 연계한 맞춤형 체육 활동 프로그램 아이랑 챌린지 운영	
아이랑을 이용하지 못하는 영유아 공간이 필요합니다.	아이랑 한곳에 영유아 전용 놀이공간 신설	

■ 아이랑 활성화 미션 2 : 기존 사업과 연계를 고민하다

아이랑 개관과 함께 아이랑 이용을 위해 **어린자녀를 동반한 젊은 부부들이 문화체육회관에 지속적으로 방문하여 회관에 활력을 불어넣게 됨**

기존 고령층 중심의 사업운영에서
어린이, 가족 중심의 사업 운영으로 사업 패러다임 전환

● 어린이 대상 맞춤 프로그램 확대

추진내용	세부추진 사업	사진
어린이 대상 맞춤 프로그램 확충	초등학교 어린이들의 체력을 증진시킬 수 있는 다양한 체육 프로그램 신설 (어린이 수영, 배드민턴, 방송댄스, 인라인스케이트 등 집중 개설)	
어린이 방과후 교실 아이둥지 운영	초등학교 하교 시간에 맞춰 문화와 체육프로그램을 엮어 프로그램을 제공하고 전문교사가 공강 시간에 학습지도 및 돌봄 서비스를 제공	
어린이 대상 맞춤 상설 공연 운영	매월 어린이들을 위한 상설 공연을 개최하여 문화체육회관에서 언제나 다양한 문화활동을 할 수 있다는 것을 주민들에게 각인	

● 실내수영장을 활용한 워터파크식 물놀이 제공

수영장 휴관일을 활용하여 실내수영장에 어린이들을 위한 물놀이 기구를 비치하여 워터파크식 물놀이 공간 제공

- 수영장에 어린이들이 좋아하는 다양한 물놀이 용품 비치
- 수영장 주변에 돗자리를 펼칠 수 있도록 하여 쉬는 시간에 간단한 과일과 음식 섭취가 가능하도록 운영
- 안전사고 예방을 위해 라이프가드 자격소지자 5명 배치



수영강습



워터월드

■ 아이랑 활성화 미션 3 : 모든 것을 한 번에 즐길 수 있는 아이랑 페스티벌 운영

▶ 아이랑 페스티벌

문화체육회관 내에서 산발적으로 진행하던 공연, 체육프로그램, 체험행사를 문화 체육회관 내에 활용되지 않고 있던 중앙홀 공간에서 모두 한번에 즐길 수 있도록 축제 형식으로 통합하여 확대 재생산한 문화체육회관 만의 특화 행사로 승화된 페스티벌



● 운영 프로그램 : 워터월드, 어린이 상설 공연, 유아 체육 프로그램, 문화 및 체육 강좌 체험 교실, 장터 등

03
혁신성과

주민 행복을 증진하는 아동 프로그램 모범사례 제시

- 아이랑 이용인원 : 42,841명 ※ 월평균 3,570명
  - 아이랑센터 : 총 17,830명(보육기관 329개)
- 외부기관 수상
  - 한국경영인증원 주관 혁신경영대상 '대상' 수상(2019.10.30.)
  - 한국지방공기업학회 2019년 경영혁신 우수사례 1위 '대상' 수상(2019.11.29.)
- 타 기관 등에 모범사례 제시
  - 전국 지방자치단체 벤치마킹 : 서울시 서초구, 경기도 동두천시 등 50여개 기관 벤치마킹 쇄도
- 송재호 국가균형발전위원장 「아이랑」 방문

서대문구만의 보육복지와 연계한 생활 SOC 운영 → 국가균형발전위원장 「아이랑」 방문 → 자치구 공단 중 유일하게 대한민국 균형발전박람회에 「아이랑」으로 초청받음

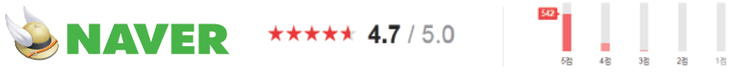


경영혁신 우수사례 "대상"


균형발전박람회 부스


타기관 벤치마킹

- 이용고객 만족도 증진
  - 보육기관 '만족' 이상 100% / 개인 '만족' 이상 93.4%
    - ☞ 네이버 N 예약 리뷰 작성자의 95%가 '만족 이상



- 서대문문화체육회관 이용객 증가 : 전년대비 30% 증가
  - 서대문문화체육회관을 잘 알지 못하던 주민들이 워터월드, 아이랑, 공연관람 등을 즐기며 문화체육회관에 대한 이들의 관심이 높아져 회관 각종 프로그램 회원으로 등록해 이용객 증가로 이어짐



「아이랑」 연계 프로그램 개발과 운영

- 아이랑의 폭발적인 이용욕구에 발맞춰 서대문문화체육회관 주변 시설을 하나로 연계한 **맞춤형 패키지 프로그램** 운영
  - 한번 방문하면 하루 종일 이용할 수 있는 장소 발굴


아이랑


실내 풋살장


야외놀이터


숲 체험장

구분	10시~11시	11시~12시	12시~13시	13시~14시	14시~15시
Package A	아이랑		점심식사	야외놀이터	실내풋살
	체력측정 (Body Pump)	스포츠놀이 (Play Pump)			
Package B	아이랑			유아 숲 체험장	
	스포츠놀이 (Play Pump)	체력측정 (Body Pump)			
Package C	실내 풋살			아이랑	
				체력측정 (Body Pump)	스포츠놀이 (Play Pump)
Package D	유아 숲 체험장			아이랑	
				스포츠놀이 (Play Pump)	체력측정 (Body Pump)

- 아이랑 연계 **어린이 체력관리 프로그램** 운영
  - 어린이 체력왕 선발 및 시상
    - ☞ 어린이 6대 체력요소 측정 결과를 바탕으로 성장왕, 체력왕 등을 선정하여 시상
    - ☞ 민첩왕, 근력왕, 근지구력왕, 유연왕 등
  - 아이랑 체력인증서 발급
    - ☞ 아이랑 체력측정 결과를 바탕으로 성취감 고취를 위한 아동체력인증서 발급

04 혁신포인트

- 기존 노후시설 개선에 대한 고민
- 보육복지와 아동 체력관리시스템 연계 및 투자
- 사업의 한계를 극복하고자 하는 의지
  - ☞ 사업의 시너지 효과를 극대화할 수 있는 사업 연계
  - - 기존사업과 신규사업을 하나로 연계한 사업 활성화
- 모든 주민들이 함께 어울리며 즐길 수 있는 진정한 구민회관으로 공간과 사업 운영의 패러다임 전환

서대문구도시관리공단

신개념 복합문화서비스 키즈헬스케어센터 '아이랑'

혁신 경영으로 환골탈태한 구민회관

서대문구도시관리공단의 「아이랑」은 시설 노후와 이용자의 정체로 인해 사업 변화에 어려움을 겪고 있는 지역 구민회관이 신사업 도입과 함께 기존 사업과 콜라보를 통해 주민들에게 새로운 모습으로 다가가는 색다른 도전을 보여준 사례라고 평가하고 싶습니다. 서대문문화체육회관은 개관한 지 25년이 넘은 노후시설이므로 시대 변화에 맞는 공간으로 재구성하고 적합한 콘텐츠를 제공할 필요성이 제기돼왔습니다. 특히, 저출산 문제에 대응하기 위해 보육기관과 관내 어린이들을 위한 맞춤형 시설을 제공할 필요성도 증대하는 상황이었습니다.

미세먼지, 폭염, 혹한 등 기후 환경 변화로 야외활동의 제약을 받는 날이 많아짐에 따라 날씨와 관계없이 아이들이 마음껏 뛰어놀며 체력을 키울 수 있는 공간이 필요합니다. 서대문도시관리공단은 전국 지방자치단체 최초로 여가와 건강을 책임지는 신개념 복합문화서비스 키즈헬스케어센터인 '아이랑'을 개관하여 운영하고 있습니다. 보육복지와 아동 체력관리시스템을 연계하는 투자 전략, 기존 사업과 신규사업을 하나로 연계한 사업 활성화, 모든 주민들이 함께 어울리며 즐길 수 있는 진정한 구민회관으로 공간과 사업 운영의 패러다임을 전환하는 데에 혁신의 포인트를 두었습니다.

특정 계층의 전유물로만 인식돼왔던 노후시설인 구민회관을 모두를 위한 공간으로 개발하는 이러한 혁신 경영의 결과, 서대문구도시관리공단은 2020년 행정안전부가 실시한 지방공기업 경영평가에서 최고 등급인 '가' 등급을 받아 '최우수 공기업'에 선정되어, 지역 사회로부터 신뢰받는 공공기관으로서의 위상을 공고히 해나가고 있습니다.

IoT를 활용한 원스톱 아동 체력관리 시스템

'아이랑'은 노후해 활용도가 떨어지고 있던 기존 시설의 리모델링에 대해 고민하던 중에 어린이 건강관리를 보육에 대한 관점에서 놀이와 연계해 기획하게 됐습니다. 어린이들이 마음껏 뛰어놀며 체력을 측정하고 증진할 수 있도록 하는 신개념 키즈카페인 아이랑의 개관은 관내 보육기관과 지역 주민들로부터 뜨거운 호응을 얻을 수 있었습니다.

공단은 전국 지방자치단체 최초로 4차 산업혁명의 핵심 기술인 사물인터넷(IoT)을 활용해 '헬스케어'와 '스포츠', '놀이'를 결합한 원스톱 아동 체력관리 시스템을 서대문문화체육회관 1층(약 968㎡)에 구축했습니다. 4 ~ 8세의 아동이 바디펌프 존(체력측정), 플레이펌프 존(스포츠형 체험놀이)을 이용하면 주기적인 데이터 측정·비교를 통해 체형과 체력 성장 발달 정도를 확인할 수 있도록 했습니다.

아이랑과 함께 다양한 프로그램을 연계해 지역 주민들의 체류시간을 늘려 사업 전체를 활성화할 수 있는 방법을 모색했고, 그동안 고민하고 있던 넓은 시설에서 개별적으로 운영해 사업의 시너지 효과가 감소하는 문제를 해결할 수 있는 방법을 찾고자 했습니다. 이를 위해 접근성을 개선하는 아이랑 전용 셔틀버스를 운영하고, 단순 놀이공간에서 벗어나 아이랑과 연계하는 맞춤형 체육 활동 프로그램(아이랑 챌린지)도 마련했습니다.

'가족' 중심의 사업 운영으로 패러다임 전환

아이랑을 이용하기 위해 방문한 어린이와 동반한 젊은 부부들이 지속적으로 방문하여 기존 사업에 활력을 불어넣게 되었고 아이랑과 연계한 다양한 문화, 체육, 이벤트, 공연 등을 그동안 방치되어 있던 중앙홀 공간에서 모두 한 번에 즐길 수 있도록 함으로써 서대문문화체육회관만의 독자적인 브랜드를 만들어낼 수 있었습니다. 그동안 주민들과 오랫동안 함께 해왔던 문화체육회관이지만 잘 알려지지 않았던 구민회관이 모두가 함께 이용할 수 있는, 주민들의 진정한 공간으로 탈바꿈하였습니다.

아이랑 방문자들이 다양한 문화체험 행사를 즐기고 이들이 문화체육회관 프로그램에 회원등록을 하는 선순환적인 구조가 형성되면서 회원 증가와 사업 활성화라는 두 마리 토끼를 잡을 수 있게 되었습니다. 이는 단지 아이랑이라는 새로운 시설 운영으로 이룬 성과가 아닌 기존사업과 신규사업을 연계하고 이용자들의 특성을 적극적으로 반영한 성과라고 할 수 있습니다.

혁신 경영의 결과, 서대문문화체육회관 이용객은 전년대비 30% 증가했는데, 회관을 잘 알지 못하던 주민들이 워터월드, 아이랑, 공연 관람 등을 즐기며 문화체육회관에 대한 관심이 높아져 이들이 각종 프로그램에 회원으로 등록하는 등 선순환이 이어졌기 때문인 것으로 보고 있습니다. 서대문문화체육회관의 변신은 사업 정체를 겪고, 일부 회원 중심으로 운영하며, 유사한 고민을 하는 타 지역의 구민회관들에게 기존 사업들의 연계만으로도 그 효과가 얼마나 크게 나타날 수 있는지를 알려주는 혁신사례라 할 수 있을 것입니다.

서대문구도시관리공단은 앞으로도 지속가능한 성장 기반을 마련해 주민 친화 경영을 실천하고 2021년에 새롭게 선보이는 북아현문화체육센터, 여성센터, 국민체력100을 비롯한 문화·체육 서비스를 확대하여 주민 여러분에게 최고의 품질과 서비스로 보답하겠습니다.

10 함께 쓰는 우리 동네 주차장

영등포구시설관리공단

01 혁신배경

영등포구의 고질적인 지역문제인 주택가 주차공간 확보 필요

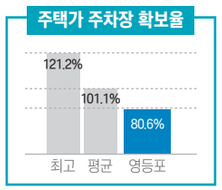
- (지역특성) 서울시 주차장 확보율 통계에 따르면 2018년 기준 80.6%, 25개 자치구 중 최하위 수준(24위)으로 주택가 주차난 심각
- (재정여건) 막대한 공사비용 및 공간적 한계 → 주차장 건설비 부족
- (환경분석) 고객 및 지역주민 혁신 설문조사를 통한 지역현안 파악

※ <공단의 적극적 노력이 필요한 분야>는 '주차장 확보'로 지역 주차문제가 가장 시급한 현안으로 나타남

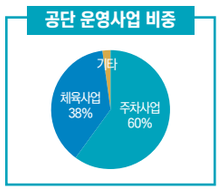
주차장 조성에 따른 공간적·재정적·제도적 한계 극복 필요

- 주차공간 확보 및 공유, 개방 등 다각적 노력
- 유휴 주차면 활용에 대한 효율적인 해결 방안 모색

지역특성	재정여건	공단역할
주택가 주차난 심각	**주차장 건설비 부족**	**지역현안 적극 해결**
- 주차장 확보율 **서울시 최하위** (25개 구 중 24위) - 현대적 개념의 도시계획 이전 조성지역 **주차공간 부족**	- **막대한 공사비용** 소요로 신규 주차장 조성 사례 희박 - **공간적 한계**(적정부지 없음) 및 인근 주민 반대 봉착	- <주차장 운영관리 및 확대>는 우리 **공단의 핵심 사업임** - 주민생활 밀접한 현안을 적극 해결하여 **사회적 가치 실현**







02 혁신내용

■ 주차장 조성을 위한 공간적·재정적·제도적 한계를 극복하는 새로운 혁신 아이디어 도출

장애요인		혁신방안
공간부족	주차장 부지 계속 물색	방치되어 있는 자투리땅, 나대지 활용
예산확보	토비매입비 부담 감수	기존 주차면의 이용률·회전율 제고
주민반대	주민과 반목, 주민 설득	
제도한계	주차장 독점 이용 유지	제도의 틀을 깨고 주차구획 공유

1. 주택가 주변 방치된 나대지에 자투리땅 주차장 조성





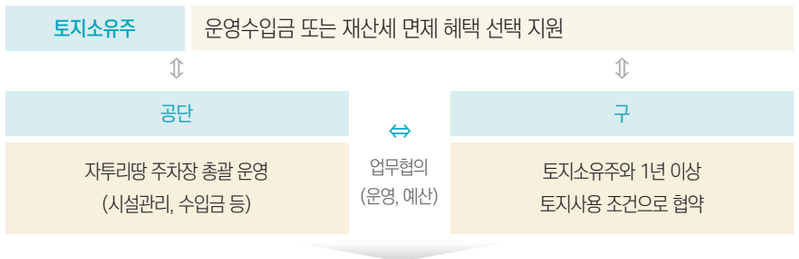
■ 추진내용

- 주택가 방치되어 있는 자투리땅, 나대지를 활용하여 주차공간 확보 및 개방으로 주차환경 개선

사 업 명	주요 추진내용
자투리땅 주차장 조성	• 방치되어 있는 자투리땅, 나대지 활용 주차공간 확보 - 자투리땅, 나대지 토지소유주와 협약체결 - 토지소유주 인센티브 지원(수입금 지급 또는 재산세 면제) - 협약 후 작은 주차장 조성, 지역주민에게 배정

■ 추진절차

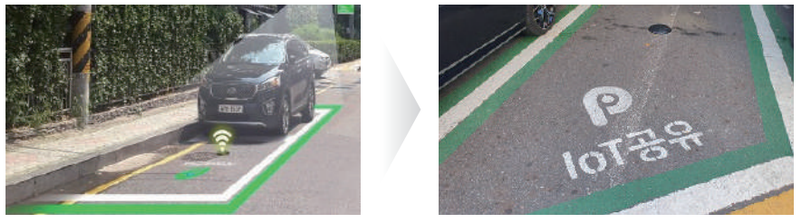
대상지 발굴 및 현장 확인	협약체결	주차장 조성	주차장 운영
주차장 조성 가능성 검토	토지주와 협약 체결	주차장 조성 공사 시행	거주자우선주차 운영·배정 (지역주민 배정)



■ 추진성과

- 사용하지 않는 자투리땅을 주차장으로 조성 총 233면 운영
  - 토지소유자 6명 및 주택정비사업조합 2곳 협약 체결
  - 정기주차 배정자 외 시간주차(공유주차) 1,406건 이용
  - 신규주차장 건설 대비 15억 6,600만원 예산절감 효과
- 자투리땅의 주차장 활용, 시간주차 활성화, 주차면 공유 사용으로 서울시 주차장 확보율 118.5%, 전년대비 37.9% 증가(2019 기준)

2. 언제든지 누구나 실시간 주차예약가능 IoT 기반 주차공유제 플랫폼 구축



■ 추진목표

- 비어 있는 주차면 IoT 기반 주차서비스 플랫폼 구축
  - 공유주차 대기시간 획기적 단축(사전예약 및 결제, 내비게이션 연동)
  - 주차면에 센서를 설치하여 주차장 상황을 모바일로 실시간 확인하고 사전 결제하여 이용할 수 있도록 시스템 구축

■ 추진내용

- 시간주차가 가능한 비어 있는 거주자우선주차면 확보
- 주차장 상황을 실시간 확인하고 이용할 수 있도록 주차면에 센서 설치

■ 이용절차



■ 추진성과

- IoT 공유주차면 123면 조성, 현재까지 9,358건 이용, 공유주차 32% 증가
- 주차수요가 많은 지역에 비센서 기반(ARS) 주차공유 추가 시행 : 336면 / 1,869건

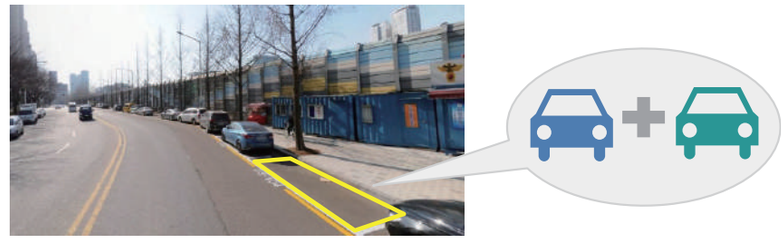
혁신 전(As-Is)

- 현장 관리원 대면 현장결제, 비어 있는 주차면 현장 확인

혁신 후(To-Be)

- 스마트폰 App 활용 즉시 결제, 비어 있는 주차면 상시 확인 가능

3. 비는 시간에 이웃도 주차할 수 있는 1+1 주차장 나눔쓰기



■ 시범운영

- 거주자우선주차 191면 선정, 신청 시 최대 6점의 배정 가점 부여

■ 추진성과

- 나눔쓰기 제도 도입 및 프로세스 정립

혁신사업 발굴 → 신청자 인센티브 배점 순위 상향 → 제공자 ⇔ 사용자 나눔쓰기 협약 → 나눔쓰기 주차권 발급

■ 향후계획

- 참여 인센티브 확대(공유시간 등 차등 지급)
- 나눔쓰기 전용 주차면 발굴(자투리땅 주차장 연계)
- 전체 주차구역 나눔쓰기 검토
- 주민이 직접 제안하고, 주민이 직접 참여하는 '정책제안 시스템'으로 정책 제안의 질 제고
  → 제안한 정책에 대한 실행력 확보

혁신 전(As-Is)

- 정기 배정된 차량만 주차면 단독 사용

혁신 후(To-Be)

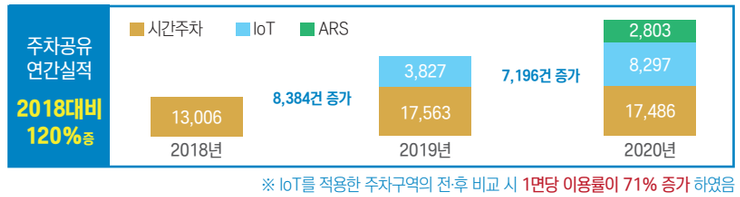
- 배정된 차량이 이용하지 않는 시간에 주차면 공유

03 혁신성과

주민 상생 협력으로 주차서비스 효율성 제고

- 자투리땅 주차장 조성으로 주차면 양적 증가 및 IoT·ARS 활용 주차공유 확대로 이용률 제고

기존 제도 | **단독사용**	제도 개선 | **주차공유**
- 정기주차 - 시간주차(현장발급)	자투리땅 주차장 : 261면, 1,406건 IoT, ARS 주차공유 : 459면, 11,227건 1+1 나눔쓰기 : (시행 초기 단계) 2건

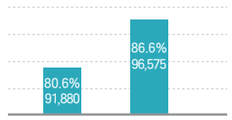


※ IoT를 적용한 주차구역의 전·후 비교 시 1면당 이용률이 71% 증가 하였음

- 자투리땅 주차장 조성으로 주차면 양적 증가
- IoT, ARS를 활용한 주차공유 확대로 이용률 제고

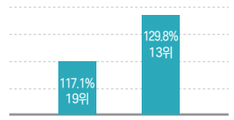
- 주택가 주차장 확보율 6% 증가, 서울시 주차장 순위 6단계 상승
- 주차공유 실적 2019년 64%, 2020년 34% 증가

주택가 주차장 확보



6%p 증가
4,696면 확보

서울시 주차장 순위



6단계 상승
25개 자치구 통계

영등포구 10대 뉴스



3위 선정
구민 3,602명 참여

04 혁신포인트

- 주민에게 적절한 인센티브를 제공하여 적극적인 참여 유도
  - 영등포 구민이 선정한 2019년 10대 뉴스에 선정
  - 주민성과보고회 주민이 뽑은 최우수사례 선정
- 적용가능한 4차 산업혁명 기술을 활용하여 적은 비용으로 주차장 이용 효율성 제고

영등포구시설관리공단

살기 좋은 영등포를 위한 최상의 주차서비스 제공

영등포구의 최대 현안, 주차장을 확보하라!

영등포구는 수도권 서남부의 최대 거점 도시로 정치, 경제, 사회, 문화 등 다양한 분야의 업무가 가능한 대표 지역입니다. 또한 도심과 외곽을 연결하는 교통의 요충지로 주거 지역으로도 많은 사람들에게 살기 좋은 곳으로 평가받고 있습니다.

이렇듯 다른 지역보다 주거와 상업 지역으로서의 강점이 많다 보니 수많은 사람들이 삶의 터전을 영등포구에 마련하고 있습니다. 계속 유입되는 인구 만큼이나 차량도 비례해서 급속도로 증가하는 추세입니다. 그러므로 영등포구의 대표적인 지역 현안 중의 하나가 바로 주택가 주차문제입니다.

2018년 서울시 통계자료에 따르면 영등포구 주차장 확보율이 서울시 25개 자치구 중 24위로 최하위 수준이었습니다. 이 자료가 시사하듯이 영등포구의 주차난은 조속히 해결해야 할 주요 과제입니다.

주차장 확충을 위한 지속적이고 다각적인 노력에도 불구하고 지역 곳곳에서 주차 몸살을 앓고 있는 상황이었습니다. 영등포구 내의 심각한 주차 현실을 파악한 후 영등포구시설관리공단은 설문조사, 영등포1번가 등을 통해 여러 정보를 수집했습니다. 그 결과를 토대로 주택가의 주차장을 확보해 주차난을 해소하는 것을 최우선 과제로 삼았습니다.

새로운 아이디어 도출과 응용

주차문제로 어려움을 겪고 있는 영등포구의 현안 과제를 풀어나가기 위해 영등포구시설관리공단은 주택가 주차난의 심각성을 예의주시하며 주차장 건설을 위한 재원을 확보하는 등 노력을 기울였습니다. 이와 함께 주민 생활과 밀접한 주차문제에 대한 효율적인 해결방안을 모색하기 시작했습니다.

우선, 주차난 해결이라는 중대한 목표를 달성하기 위해 영등포구시설관리공단을 비롯하여 지방자치단체와 이해관계자가 지속적인 협업을 통해 거버넌스를 형성하고 지속가능한 혁신을 위한 전략을 모색하고자 했습니다. 그러나 놀라운 속도로 증가하는 자동차 수를 주차장이 따라가지 못하는 상황이 반복되어 공단의 주차문제 대응방안은 실효를 거두지 못했습니다.

결국, 공영주차장이 늘어나지 않는 한 주차난 해소 방법이 없는 상황이었습니다. 현실적으로 공영주차장 신규 조성에는 주차장 건설에 필요한 막대한 공사 비용과 적정한 부지 선정의 어려움, 인근 주민의 반대 등 해결해야 할 문제가 한두 가지가 아니었습니다.

하지만 주차난을 해결하겠다는 공단의 의지는 확고했습니다. 처음에 실마리가 보이지 않아 애를 먹었지만 지속적인 소통과 고민 끝에 '주차면 공유를 통해 부족한 주차 공간의 한계를 극복해보자'라는 목표를 세웠고, 여러 차례 회의를 거쳐 드디어 두 가지 사업을 동시에 수행하기로 했습니다.

하나는 주택가 주변 여유 공간에 중·소규모 주차장을 조성해 효율적으로 활용하는 '자투리땅·나대지를 활용한 주차장 조성사업'이었습니다. 다른 하나는 IoT 기술을 활용해 주차 가능 공간을 확인하고 CCTV로 실제 주차 여부를 모니터링함으로써 주차 공간 정보를 실시간으로 정확하게 파악할 수 있게 해 부정 주차를 막고 주차 편의를 증진시키는 'IoT 주차공유 서비스 사업'이었습니다.

소유에서 공유로, 진화하는 주차서비스

그 결과, 자투리땅을 활용해 233면이라는 주차공간을 마련했으며, 신규 주차장을 만드는 것보다 비용도 절감하는 효과도 거두었습니다. 또한 IoT 공유주차면, 123면을 조성해 공유 주차율을 높이는 성과를 창출하기도 했습니다.

영등포구민이 선정한 10대 뉴스로 선정될 만큼 이번 주택가 주차난 해소 추진 사업은 우리 공단에서 시행하는 사업 중에서 가장 중요한 사업입니다. 이에 영등포구시설관리공단은 주택가 주차서비스의 품질을 제고하기 위해 항상 고민하고 있습니다.

이번 주차난 해소 추진 사업을 시작으로 영등포구시설관리공단은 서울시 25개 자치구 중 주차장 확보율에서 점점 상위로 올라갈 수 있도록 노력하겠습니다. 지금의 제도나 서비스에 안주하지 않고 다방면으로 꾸준한 소통을 시도하고 효율적인 대안을 마련하는 데 공단의 책임과 의무를 다할 것을 다짐해봅니다.

이번 사업의 준비부터 전 과정에서 지방자치단체와 이해관계자 등 여러 주체들이 협업해 주차공유 서비스를 성공적으로 추진할 수 있었습니다. 모든 것이 완벽하거나 만족할 수는 없겠지만 영등포구민의 생활 편익과 행복 증진을 위한 최상의 공공서비스를 제공한다는 사명감으로 구민 중심의 열린 사업을 펼쳐 살기 좋은 영등포를 만들도록 노력하겠습니다.

11 나눔주차 확산을 통한 공유가치 창출

중랑구시설관리공단

01 혁신배경

중랑구 특성

■ 지역 특성

- 서울 동북부 교통 요충지역으로 경기·강원 관문
- 용마산, 망우산, 봉화산이 위치한 자연녹지 주거지역
- 중랑천과 장미축제가 어우러진 살기 좋은 문화지역



■ 사회적 특성

- 자치구 중 면적대비 높은 인구밀도
- 부가가치가 낮은 운수업, 도·소매업, 영세 제조업에 편중된 산업구조
- 고령인구 증가 추세로 문화복지시설 수요 확대
- 노후된 단독주택 비중이 높은 주거형태로 단독주택지역의 주차난 심각

■ 주차장 운영 현황

- 거주자우선주차 16개동 6,568면, 공영주차장 24개소 3,091면
- (서울시 통계) 자동차 등록대수(112,723대) 기준 주차장 확보율 118.5%로 21위 수준

[서울 25개자치구 주차장 확보율(2019년)]

	자치구	자동차등록대수	주차면수	주차장 확보율
순위	평균	3,124,157	4,250,682	136.1
1	중구	51,736	107,399	207.6
2	종로구	50,052	95,350	190.5
3	강남구	235,415	395,951	168.2
4	마포구	117,907	186,203	157.9
5	용산구	76,521	113,591	148.4
6	금천구	87,581	129,455	147.8
7	송파구	240,559	351,025	145.9
8	서초구	181,182	261,294	144.2
9	동대문구	97,910	138,200	141.2
10	광진구	99,299	138,741	139.7
11	강동구	139,549	193,311	138.5
12	성북구	119,321	156,915	131.5
13	영등포구	142,010	184,322	129.8
14	서대문구	87,104	112,259	128.9
15	강서구	204,675	262,157	128.1
16	구로구	144,465	183,896	127.3
17	동작구	105,472	134,083	127.1
18	관악구	120,050	152,131	126.7
19	성동구	106,263	133,724	125.8
20	강북구	76,364	91,187	119.4
21	중랑구	112,723	133,615	118.5
22	노원구	152,071	176,629	116.1
23	도봉구	96,435	109,751	113.8
24	은평구	129,820	146,696	113.0
25	양천구	149,673	162,797	108.8

나눔주차 확산 분위기 조성

4차 산업혁명 시대 부응 업무혁신 강조	주차문제 지속적 관심 확산
• 연결(IoT, Cloud, Drone), 초융합 • 혁신하는 공단	• 중랑구청 유관부서와 적극적 업무 협조 • 차량 증가 추세에 따른 주차장 신규 확보 • 대기환경 오염에 따른 사회적 문제 대두 • 심각한 주차난 해소를 위한 주민 의견 반영 노력 • 나눔주차 확산으로 공유가치 창출 노력

- 중랑구 관내 심각한 주차장 해소를 위한 주차면 확보
- 한정된 주차공간을 다양한 방안을 통해 공유하는 나눔문화 확산

02
혁신내용

협업체계 구축

중랑구청 유관과 ↔ 공단 주차사업팀 ↔ 민간기업

거주자주차 분야	유관기관	㈜모두의컴퍼니	주차장만드는사람들㈜	한컴모빌리티
	협약사업	모두의 주차장	ARS PARKING	IoT 공유주차
	위치선정	상업지역, 주차장 부재지역, 인구유동 활성화 지역		
	이용방법	주차공간이 필요한 차량이 공실 주차구획을 공유하여 일시적 사용		
공영주차 분야	유관기관	민간기관(7개 시설)	공영주차장	쏘카, 그린카
	협약사업	MOU → 주차장 공유	운영방법 개선 → 공유 확대	나눔카 운영
	위치선정	관내 공영주차장(각 동별)		
	이용방법	선사용 후불제 도입	역출근자 등 회전율 제고	복수의 이용자 공유

추진 프로세스

관내 심각한 주차난 해소를 위한 다각적 방안 모색 요구

4차 산업혁명 시대의 공유주차 확대 추진

거주자 우선주차	주차현황 분석, 문제점 도출	공유주차 계획 및 협약 추진	프로그램 구축 공유주차 홍보	결과 분석 및 환류
	주차사업팀	구청 유관과, 공유주차 업체	협약업체 각종 소식지	주차사업팀 구청 유관과
공영 주차장	주차현황 분석, 문제점 도출	지역사회 연계 주차장 공유	나눔카제도 확대 운영	결과 분석 및 환류
	주차사업팀	민간부설주차장 MOU 협약	협약업체 홍보강화	주차사업팀 협력업체

성과달성을 위한 추진체 운영

구 분	주요내용
공유사업 참여업체 회의	• 참석자 : ㈜모두의컴퍼니, 주차장만드는사람들㈜, 한컴모빌리티 • 내용 : 공유사업 운영 및 주민이용 제고방안 논의(인센티브 등) • 결과 : 4회 운영
민·관 협치 간담회	• 참석자 : 구청 유관과, 구의원, 주민, 공단 직원 • 내용 : 신규 주차부지 확보 및 공단 운영방향 논의, 공유주차 확대, 구청 계약만료 민간업체의 거주자주차 이용방안 협의 등 • 결과 : 4회 운영
주차장 이용 관련 주민간담회	• 참석자 : 주민, 공단 직원, 구청 유관과 • 내용 : 공영주차장 이용률 증대방안(장기 방치차량 조치, 상가 밀집지역의 운영방법 변경), 기타 주민 불편사항 해소 • 결과 : 6회 운영

미흡한 점

- 스마트폰 활용으로 고령층의 이용 어려움
- 공유에 대한 주민의 부정적 인식
- 주차난 해소를 위한 지속적 추진 필요

정책개선

- 전화 한통으로 가능한 ARS PARKING 도입
- 참여 주민 인센티브(거주자우선주차 배정 가점 부여)
  - 시간당 0.01점, 최고 12점 부여
- 구청 유관과 2020년 지원 확대
  - IoT사업 운영면수 확대(35면 → 65면)
  - 2020년도 지원 예산 확보 : 약 1,600만원



유관기관 회의





공유주차 MOU

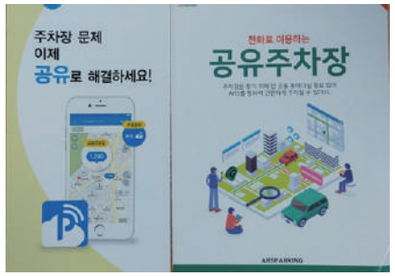
거주자우선주차 인센티브 도입

- 수입분배에 따라 제공자 적립 포인트 제공
  - 포인트 사용 : 상품권 교환, 각종 제휴업체, 제휴 주차장 요금결제(IoT)
- 거주자우선주차 정기배정 시 가점 부여
  - 수혜자 이용시간 누적분에 대한 가점 부여(최대 12점, 1시간당 0.01점)

홍보 활성화



소식지



템플릿



현장 이용안내



구획표시 및 안내표지

03 혁신성과

1. 거주자우선주차 분야 공유사업

문제점 도출	추진방향
• 주차면 소유자의 공유주차 인식 부족 • 중랑구 특성상 고령층 사용자가 많음 • 스마트폰 활용 불편 • '모두의 주차장' 이용률 저조 • 고령층의 이용률 저조 영향	• 이용자 접근성 강화 ⇨ 공유사업 확대 : 3개(ARS PARKING, IoT 공유주차) • 주민의 나눔주차 인식 확산 : 다양한 홍보 • 인센티브 도입으로 참여 확대 유도

■ 공유사업 현황

확대운영	신규운영	신규운영
모두의 주차장	ARS PARKING	IoT 공유주차
거주자우선주차 배정자가 자신이 사용하지 않은 시간에 다른 사람이 주차할 수 있도록 모두의 주차장이라는 앱(App)에 주차면을 제공하고, 이용자는 핸드폰 앱으로 결제하고 이용하는 주차장 공유제도	회원가입 또는 다운로드 등의 절차 없이 전화 한 통으로 공유한 주차구역을 이용할 수 있는 주차 공유서비스	IoT 센서 및 CCTV를 연계하여 실시간으로 주차면을 확인해 비어 있는 주차면을 공유하는 앱(App) 기반 공유주차 서비스

[당초] 스마트 폰 앱(App) 사용 가능 → [신규운영] 앱(기존운영) + 유선(신규) 기반 이용 및 결제

- 스마트폰 앱(App) 또는 전화(ARS) 한 통화로 이용 및 결제

▸ IoT 공유주차 서비스

- 방법 : 스마트폰 앱(App) 또는 전화(ARS) 한 통으로 이용 및 결제
- 검토회의(구청, 공단) → 업무협약(구청, 업체) → 시범운영 35면(공단, 업체)
- 유관기관 협약 및 소득배분 등

구분	구청 주차관리과	공유사업 운영		
		공단	지역주민	㈜한컴모빌리티
역할	예산지원	공유사업 추진	주차면 제공	사업 시스템 운영
금액	1,040만원	사업수익(20%)	사업수익(40%)	사업수익(40%)

  - 주차면 제공자 혜택 : 적립포인트 제공, 문화상품권 교환, 거주자우선주차 배정시 가점
- 추진성과
  - 스마트폰 활용 취약계층(고령층)의 이용불편 해소
  - 35면 96건 이용(수입 153,140원/월 평균 51,040원)
  - IoT사업 운영면수 확대(35면 → 65면) 및 **구청 유관과(주차관리과) 예산 확보 (약1,600만원)**





■ 협업기관 및 참여자 수입금 배분 방법

공유사업	구분	공단	제공자	업체
모두의 주차장 ㈜모두의컴퍼니	구획제	20%	50%	30%
	구간제(미배정면)	50%	-	50%
ARS PARKING 주차장만드는사람들㈜	구획제	20%	40%	40%
	구간제	50%	-	50%
IoT 공유주차 한컴모빌리티	구획제	20%	40%	40%
	구간제	50%	-	50%

■ 추진성과

- 주차인식 개선을 위한 지속적 홍보 : 공단소식지, 페이스북, 네이버블로그

[이용성과]

구 분	계	모두의 주차장	ARS PARKING	IoT 공유주차
2018년	255명	255명	미운영	미운영
2019년	1,919명	423명	1,400명	96명

⇨ 수입현황 : 4,825천원(이용자 1,911천원 / 공단 1,480천원 / 기업 1,434천원)

- 주민참여 확대 및 유관기관 협력을 통한 지역경제 활성화

2. 공영주차장 분야 공유사업

■ 나눔카 사업

문제점 도출	추진방향
• 일부 지역에 국한된 나눔카 운영으로 이용자 저조 • 관내 대형시설(상가, 병원, 학교 등) 이용자 주차공간 부족 • 노상주차장 무료개방(야간)에 따른 상가점포 분쟁 • 개인소유 주차부지 공실 비활용	• 나눔카 확대 운영 • 접객 및 의료시설 인근 공영주차장 이용 기반 • 야간개방 노상공영주차장 운영 개선 • 개인소유 주차부지 공유

[나눔카 효과]

	렌트카	나눔카	
나눔카 효과성	• 불특정 고객 • 일 단위 (영업시간내 이용) • 지정영업소 대여 • 선불제 / 매회 계약 • 유인 운영	• 회원제 • 30분 단위 (24시간 이용 가능) • 시내 다수 거점 이용 • 후불제 / 한번 가입으로 지속 사용 • 무인 운영	주민에게 편리성 제공

※ 교통비 절감 효과(30km 기준) : 택시 25,000원 → 나눔카 12,600원

[추진과정]

제안 접수 및 추진계획 수립	공영주차장 공실 전수조사	현장점검	업체선정 및 이용협약	확대운영 및 결과보고
주차사업팀	주차사업팀	주차사업팀	서울시 나눔카 선정업체	나눔카 업체 주차사업팀

⇨ 일시적 이동 등 사유의 차량 필요 수요자를 위해 각 동별 분산 유치

[추진성과]

- 쏘카(10개소 15대 5,443명), 그린카(14개소 20대 5,150명)

구 분	공영주차장	차량	이용건수	수입금
2018년	4개소	18대	7,599건	9,394천원
2019년	14개소	35대	10,593건	12,180천원
전년대비	**250%↑**	**94.4%↑**	**39.4%↑**	**29.7%↑**

- 자동차 공유 확대를 통해 경제적 효과(차량유지비 절감) 창출 및 환경개선 기여

■ 지역사회 연계 공유사업

[지역사회 연계 주차장 확보 노력]

내 용	대상	성과
민간 부설주차장의 거주자우선주차 제공	동부제일병원 등 9개 기관	73면, 11,210천원
관내 시설과 MOU 체결로 주차장 확보	스포츠센터 등 9개 기관	15,732건, 23,513천원
대형마트 고객주차장 확보 제공	홈플러스(면목유수지)	441면, 137,158천원
주차장 운영방법 변경	거주자주차 → 공영주차장 전환	6개소, 1,026면

[민·관·기업의 상생 효과]

제공자 및 이용자	공단	협력업체
• 공실주차장을 활용한 수입창출 • 가점부여에 따른 정기 배정률 상향 • 거주지 근거리 나눔카 접근성 상향 • 나눔카 이용에 따른 재정적 부담 완화	• 적극행정·혁신선도로 경영이념 이행 • 공기업으로서의 역할 수행 • 지역 주차난 해소 노력으로 주민편의 제공	• 기업 홍보에 따른 가치 상승 • 공유사업 사회적 이미지 제고 • 수입분배에 따른 수익증대

[경제 활성화 및 수입창출 도모]

구 분	방법
관내 대형시설 이용객 주차장 편의 도모	• 주차장 회전률을 높이고 지역경제 활성화에 기여 수요처 확보 (MOU체결) ▶ 후불 요금제 도입 ▶ 시설 방문고객 주차장 이용 ▶ 월별 이용시간에 대한 요금청구
야간 무료개방 주차장 운영방법 변경	• 상가 밀집지역 점포 간 분쟁해소 간담회 추진 (민간·공단·구청·구의회) ▶ 운영개선 (야간 거주자주차 운영) ▶ 이용협의 (기계앞 우선배정 1점포 1구획 기준) ▶ 배정 및 운영
민간 부설주차장 확보	• 사유지 공실주차장을 확보하여 거주자주차로 활용 → 제공자 • 이용자 모두 win win 주차공간 발굴 ▶ 이용협의 (이용시간, 수입분배 등) ▶ 수요자 확보 (근거리 신청자 및 인근지역 대기자) ▶ 배정 및 운영

3. 나눔주차 및 공유사업을 통한 성과

- 주민참여 확대 : 2018년 55명
  ⇨ 2019년 404명
- 유관기관 협력에 의한 지역경제 활성화
- 지역사회 상생과 나눔문화 확산
- 신규면 확보로 만족도 제고

외부 고객 만족도조사 결과 향상 : 90.9점
(전년대비 1.8점 ↑)

04 혁신포인트

공유사업을 통한 가치 창출

추진사항	추진성과
사회적 가치	• 개인 재화를 사회적 재화로 전환하여 전체 사회적 비용 절감 • 지역사회 연계를 통한 공유문화 정착 및 경제 활성화 기여 • 대중교통 연계를 통한 교통 혼잡 개선
경제적 가치	• 자가차량 소유대비 나눔카 사용 시 연간 약 309만원 비용절감 • 자차보유에 따른 관리·주차 스트레스 해소(합리적·경제적 소비)
환경적 가치	• 공유차량 1대당 도로 위 차량 12.5대 감소 효과 • 자가용 이용률 감소에 의한 탄소 배출량 감소 효과

중랑구시설관리공단

주민 인센티브 제도 도입으로 '나눔주차' 확산

주민의 편의를 우선으로 하는 적극행정

서울 동북부에 위치한 중랑구는 용마산, 망우산, 봉화산 등의 산이 에워싸고 있어 쾌적하고 살기 좋은 곳으로, 천혜의 자연과 더불어 다양한 축제와 문화가 공존하는 곳이기도 합니다. 하지만 서울시 25개 자치구 중 전체 면적에 비해 인구 밀도가 높고 오래된 시설이 많아 조속한 환경 개선이 필요하기도 합니다.

중랑구는 지역 내 노후한 시설의 시급한 관리와 개선이 필요했습니다. 특히 단독주택의 주거 형태가 많은 중랑구의 주거 환경을 고려할 때 주차문제는 이미 포화 상태에 이르렀습니다. 이렇게 점점 심각해져가는 주차난은 예견된 문제였을지도 모릅니다.

중랑구시설관리공단으로서는 매우 심각한 주차문제를 조속히 해결할 대안을 마련하는 것이 급선무였습니다. 주민들의 건강 증진과 편의를 위한 최고의 서비스 제공을 가치로 두고 있는 공단에서는 더 이상 관내의 고질적인 주차난을 그대로 둘 수 없다는 판단하에 더욱 효과적이고 적극적인 사업을 시작하게 되었습니다.

2019년 서울시 통계 기준으로 주차장 확보율 118.5%로 25개 자치구 중 21위의 낮은 순위가 중랑구 주차난의 심각성을 말해주고 있습니다. 하지만 그 해결 방안을 찾기는 생각처럼 쉽지 않았습니다. 우선, 유관 부서와 협의나 업무 협조가 필요했고 주차난을 해소할 주차장을 확보해야 하며 주차장을 만들 때 주민의 의견을 수렴해야 하는 등 해결해야 할 문제들이 많았습니다.

나눔주차 확산을 통한 공유가치 창출

수없이 많은 고민 끝에 비로소 우리가 찾던 길이 보이기 시작했습니다. 지속가능한 협업 체계를 구축하고 중랑구 내 심각한 주차난을 해소하기 위한 다각적인 방안을 모색하는 과정에서 주차면을 우선 확보하고 한정된 주차공간을 공유한다는 관점으로 시작해 향후에는 주차장 나눔 문화를 확산하는 데 노력했습니다.

중랑구시설관리공단은 중랑구청뿐만 아니라 민간업체와 협업하여 거주자우선주차 공유사업을 시작했습니다. 처음에 주차면 소유자에게는 공유주차라는 것이 여전히 생소한 개념이었습니다. 나눔주차에 대한 인식을 변화시키기 위해 공단 소식지, 페이스북, 네이버블로그 등 다양한 채널을 이용해 활발하게 홍보했고 주민에게는 인센티브를 제공하는 등 나눔주차에 적극적으로 참여하도록 유도하는 데 중점을 두었습니다.

거주자우선주차와 공영주차장 두 개의 영역으로 나누어 주차현황을 분석하고, 문제점을 도출하였습니다. 거주지 구역 주차면을 공유하는 '모두의 주차장', 'ARS PARKING', 'IoT 공유주차', '나눔카' 카셰어링, 지역 사회 민간시설과 업무 협약(MOU)을 통한 부설주차장 공유 등 주차면 나눔 사업을 적극 확대·운영하는 데 박차를 가했습니다.

그 결과 2019년에 민간과 협력하여 589면의 주차면을 확보하여 더 많은 주차면을 제공했습니다. 공유주차 서비스를 1,919명이 이용했고, 카셰어링을 10,593명이 이용하였습니다. 2018년 대비 공유주차 서비스 이용률은 무려 652.5% 증가했고, 카셰어링 이용률은 39.4% 증가하는 등 성공적인 성과를 거두었습니다. 이를 바탕으로 주차난 해소는 물론 2020년도 지원 예산도 확보해 지역경제 활성화에도 이바지할 수 있었습니다.

한편 중랑구시설관리공단은 중랑구민들이 언제나 안심하고 이용할 수 있는 주차장을 만들기 위해 지난 해에 무인 공영주차장 5개소에 안심 비상벨을 설치했습니다. 사각지대 없는 구민들의 안전지대가 될 수 있도록 향후 비상벨 설치를 확대할 예정입니다.

같이의 가치를 실천하다

최고의 주민 만족, 행복한 중랑을 만들기 위한 중랑구시설관리공단의 노력과 전진은 앞으로도 계속될 것입니다. 특히, 주차면 나눔 확산 사업을 개선하여 더 확대해나갈 것이며 더욱 더 좋은 제도를 만드는 데 총력을 기울이겠습니다. 중랑구민 모두가 편안하고 안전한 주차공간을 마련할 수 있도록 공단의 역량을 집중하겠습니다.

지금의 제도를 안정시키고 함께 하기까지 우여곡절도 많았지만 이제는 정착시킨 제도를 한층 발전시켜나가는 것이 중랑구시설관리공단의 소임임을 잘 알고 있습니다. 이용자 만족에 중점을 두는 제도로 발전시키기 위해 주민의 의견을 적극 수렴하는 등 기초적인 단계부터 확인하고 소통하며 협업하는 과정을 중시하겠습니다.

주차난 해소를 위해 공유에 대한 인식을 개선하고 나눔주차 문화를 확산할 수 있도록 지속적으로 노력할 것이며 지방공기업으로서 지역사회의 현안 해결을 위한 다양한 방안을 모색해나가는 데 총력을 기울이겠습니다. 우리 모두가 함께 하는 것의 가치를 높이고 사회적, 경제적, 환경적 선순환을 생각하는 공유사업을 꾸준히 펼쳐나가겠습니다.

중랑구시설관리공단은 중랑구민을 위해 봉사하는 기관입니다. 중랑구의 애로사항을 먼저 파악하고 문제를 개선하는 데 앞장서겠습니다. 우리의 사명과 책임을 항상 가슴 속에 깊이 새기며 언제나 한결같은 마음으로 성실히 모든 일에 적극적인 자세로 임할 것을 다짐합니다. 중랑구의 멋진 미래를 위해 항상 담금질하는 공단으로 거듭나겠습니다.

12 정보장애 해소를 위한 챗봇 활용 24시간 고객응대

동작구시설관리공단

01 혁신배경

- 주민들이 원하는 정보를 손 쉬게 얻을 수 있는 조금 더 스마트한 소통채널을 없을까?
  - 전화, ARS, 대면 등 대화형 상담서비스 불편과, 정보약자계층(언어·청각장애인, 고령자) 이용 증가에도 정보제공 채널은 그대로였음
- 공공서비스는 왜 조금 더 스마트해질 수 없나? 공공서비스에도 이제는 혁신기술 접목을!
  - 누구나 거부감 없이 쉽게 접근할 수 있고, 시간·공간 제약 없이 실시간 상담과 정보제공이 가능하도록 신기술(AI)에 기반한 챗봇 활용 상담시스템을 도입함

02 혁신내용

어떻게 추진할 것인가?

■ **추진체계**

실행조직	적정한 예산	지역연계/주민참여	시스템
▶ 전담조직(CS혁신팀) ▶ 실행지원조직 구성 - 각 사업팀(9명)	▶ 공단 자체 사업비 확보 ▶ 구 공동사업 연계를 통한 필요예산 확보	▶ 구 사업과 연계 협업의 공동 사업방식 추진 ▶ 추진과정 주민의견 수렴	▶ AI 고도화 시스템 도입 ▶ 수요자(주민) 의견을 지속 반영하는 시스템

단계별 추진계획 마련 → [1차] 시스템 도입

[2차] 시스템 고도화 → 보완 및 최적화

■ **추진프로세스**

- 1단계 도입(2019년) : 상황데이터 기반의 자동응답시스템 구축
  ⇒ 상황데이터 수집 및 고객 상담 시나리오 편성 후 시뮬레이션, 실 가동
- 2단계 도입(2020년 ~) : 누적 데이터를 활용하여 학습형 시스템 개발 구축
  ⇒ 1차 시스템 기반으로 AI를 통한 쌍방향 상담이 가능하도록 학습데이터 보완

수요자의 의견을 반영한 시스템 운영

■ **실시간 상담 '챗봇 시스템' 도입에 대한 주민(고객) Needs 파악**

[전화, ARS 등 이용 시 불편사항 해소방안은?]



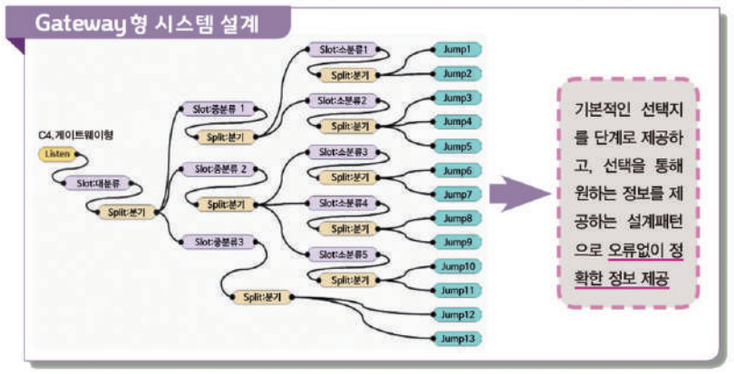
■ **직원들로부터 의견 수렴**

연속적인 동일 반복상담
공격적인 말투 막무가내식 요구

→ 현장상담과 전화상담 병행 업무과다
감정노동의 정신적 스트레스

챗봇 고객상담시스템 1단계 추진 결과

■ **사업장별 상황데이터 수집 및 구체화 데이터 활용 Gateway형 시스템 구축**

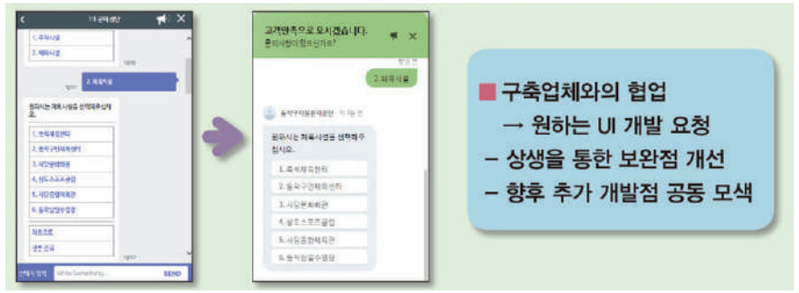


■ **시스템 시뮬레이션**

사업별 시나리오 데이터를 게이트웨이형 시스템을 통해 정보를 출력하는 시스템으로 고객이 직접 카테고리를 선택하여 글자 입력과정 없이 '단순클릭'으로도 원하는 정보는 손쉽게 확인할 수 있는 방식



■ 유저 인터페이스의 가독성 향상으로 상담창의 시각화 개선



■ 웹 접근성을 고려한 챗봇 상담창 위치로 무장애 홈페이지 구현



2단계 추진 과정에서 난관 봉착, 이대로 멈출 수는 없다! 위기는 곧 기회!

- 언제나 위기는 존재한다. 2단계 추진을 앞두고, 구청 사업과 연계한 공동 추진과정에서 코로나19 사태 등으로 인해 예산 확보가 불투명해짐

  → 당초 계획했던 2차 지능(학습)형 챗봇 시스템 구축사업 차질 불가피

- 추진 과정에서의 난관을 1단계 챗봇 상담 시스템 기능의 고도화·다변화로 문제를 해결하고 극복!



03 혁신성과

- 정보를 시각화하여 전달해 그동안 정보사각지대에 있었던 청각·시각장애인의 정보장애를 해소하고 이와 함께 24시간 상담서비스 이용을 가능하게 하여 공공서비스의 질 향상
- 공공시설 이용에 정보장애와 제한이 전혀 없도록 하여 주민 모두가 편리하게 이용할 수 있게 함으로써 공공시설의 가치를 높이는 사례 제시

혁신 전(As-Is)

- 그동안은 청각 중심의 상담으로 청각장애인에 대한 정보 전달 제한
- 24시간 실시간 상담이 불가하며 유선상담 시 통화 단절, 대기시간 불편
- 업무시간 외 야간, 주말, 공휴일 상담이 불가하며 상담원의 주관 개입으로 상담의 일관성이 미흡
- 상담응대 업무수요 증가에 따른 피로도 누적으로 상담인력 증원 불가피

혁신 후(To-Be)

- 정보의 시각화로 보다 정확한 정보 전달과 언어·청각장애인에 대한 정보장애 해소
- 24시간 언제 어디서나 자유로운 상담으로 정보 접근성 향상
- 주관적 오류를 배제한 전문적이고 일관성 있는 정보 전달 가능
- 응대업무 감소로 상담업무의 생산성과 효율성 향상

[AI 기반 지능형 고객상담시스템 실현시 어떤 일이?]



미래 실현목표 : 주민생활의 변화된 모습

04 혁신포인트

- 1단계 추진 성과 분석을 통해 효율적인 혁신사업 추진방향을 도출하여 챗봇 상담 시스템 기능의 고도화·다변화 추진
  - 정보제공 서비스에 대한 고객의 접근성 강화(시작이 반이다!)
  - 1단계 시스템 구축을 토대로 고도화된 다기능의 스마트 서비스로 확장기반 마련
  - 정보제공, 고객소통 기능을 다양하게 접목하여 고객서비스 채널 확장
  - 고객과 소통에 최적화된 시스템을 개발하여 정보장애를 해소하고 상담업무의 효율성을 증대
- 동작구의 환경과 시설관리공단에 가장 최적화된 AI 기반 소통시스템 구현

동작구시설관리공단

혼돈의 코로나19 시대에 영웅처럼 등장한 '챗봇'

공공서비스와 혁신 기술의 융합 시도

고객 문의가 많았던 어느 날 걸려온 전화 한 통. "센터에 전화 연락이 잘되지 않아요. 근무시간이 지나면 연락할 수도 없고, 요즘은 어플(앱)로 다 해결하는데 그렇게까지는 아니더라도 좀 편하게 손쉽게 개선할 수 없나요? 우리가 왜 세금을 내는데요?"

우린 일 안 하나? 우리도 나름대로 열심히 하고 있는데… 음, 그렇다면 기업들은 어떻게 하지? 다른 공기업들은?

이런 의문들이 챗봇 상담 시스템의 시작이었습니다. 손쉽게 궁금증을 해소하고 정보를 제공하는 방법, 정보 접근이 어려운 취약계층을 위한 다양한 방안들을 찾아보게 되었습니다. 마침 기업에서는 디지털 전환(Digital Transformation) 시대의 변화에 발맞춰 인공지능(AI)을 활용한 '챗봇'으로 서비스 영역을 확대하는 상황이었습니다.

시도조차 없이 포기부터 한다면 변화는 결코 없습니다. 불가능해 보이는 일을 시작하는 것만으로도 변화가 시작되며 실패하더라도 또 다른 발전의 밑거름이 됩니다. 특히, 디지털 전환(Digital Transformation)의 시대에 동작구시설관리공단은 어렵고 막연했던 공공서비스와 혁신기술 융합 활성화를 선제적으로 독자적으로 시도해봤습니다.

이젠 공공서비스도 스마트해야 한다

음성이나 문자를 통한 인간과의 대화를 통해서 특정한 작업을 수행하도록 제작된 컴퓨터 프로그램인 '챗봇'. 우리 공단도 챗봇이 가능할까? 라는 의심 반, 기대 반으로 소요 예산과 실현 가능성을 검토해보았습니다. 주변에서도 꼭 해야 하나? 우리 수준에 이런 시스템을? 시간, 예산 낭비! 라는 반대 의견도 만만치 않았습니다.

시스템 초기 구축 비용이 적지 않았고, 예산을 확보할 가능성도 적었습니다. 그래도 한 번 시도는 해봐야지 않겠어? 지금 당장 예산이 없더라도 한 걸음 한 걸음씩 내딛으면서 진행해나가자는

결단으로 시작하게 된 동작구시설관리공단의 24시간 고객상담시스템! 자료를 정리하고 카테고리 분류 등을 거쳐 시스템을 만들면서 '아! 가능할 수도 있겠다!' 라는 기대와 함께 1차 시스템 구축을 결국 완료했고, 시범 운영에까지 이르렀습니다.

초반에는 활용도가 높지 않았고, 예산을 확보하지 못해 원하던 AI 기반도 아니었습니다. 만족하지 못한 시작이었지만 시작이 반이라는 말이 있듯이 도입 시스템을 다변화하는 등 자체 고도화를 통해 차근차근 개선해나가기로 했습니다. 한편으로는 괜한 시도이지 않을까? 라는 걱정도 했습니다. 그러던 중에 중대한 사건이 발생했습니다. 그것은 전 세계를 공포로 몰아넣고 모든 일상을 바꿔버린 코로나19. 어느 누구도 예상하지 못한 상황, 급기야 체육센터 휴관으로까지 이어지면서 각종 문의가 크게 증가하며 전화가 끊이지 않았습니다.

사회적으로는 콜센터 집단 확진으로 비대면 서비스의 중요성이 화두로 떠올랐습니다. 코로나19로 인한 휴직으로 인력이 줄어들면서 사업이 원활히 진행되지 않을 때, 우리가 시작한 24시간 고객상담시스템이 주요 서비스 응대 채널로 활용되었으며, 초반에 저조했던 접속 인원도 대폭 증가했습니다. 홈페이지와 모바일로 연결된 우리의 챗봇 시스템이 비대면 서비스의 하나로 발전한 것입니다.

정보장애 해소, 상담업무 **효율성 증대**

상황데이터 기반의 자동응답시스템을 구축하는 1단계 추진에 이어 누적 데이터를 활용해 학습형 시스템을 개발·구축하는 2단계 추진 과정에서 난관에 봉착하기도 했지만, 1단계 챗봇 상담시스템 기능의 고도화·다변화로 문제를 해결하고 난관을 극복하는 과정은 기억에 남는 좋은 경험이었습니다. 그동안은 청각 중심의 상담으로 청각장애인에 대한 정보 전달이 제한적이었다면, 챗봇 도입을 통한 정보의 시각화로 더욱 정확한 정보 전달과 언어·청각장애인에 대한 정보제공 장애를 해소할 수 있었습니다.

고객소통 기능을 다양하게 접목하여 고객서비스 채널을 확장했고, 고객과 소통에 최적화된 시스템을 개발하여 정보장애를 해소하고 상담업무의 효율성도 높일 수 있었습니다. 무엇보다 시간에 구애받지 않고 실시간 상담을 할 수 있는 점, 챗봇을 통한 업무 자동화로 직원들의 업무의 부담과 피로도를 확연히 경감시킬 수 있다는 점은 큰 변화라고 생각합니다.

공단은 지방공기업평가원이 주최한 '2020년 지방공기업 혁신우수사례 경진대회'에 초청받아 '적극행정 확산 및 경영혁신' 분야의 '정보장애 해소 챗봇 활용 24시간 고객응대'를 주제로 혁신사례를 발표했으며, 4차 산업혁명 시대에 혁신 기술을 접목한 아이디어와 창의성이 돋보이는 선도적인 혁신사례로 평가받아 지방공기업평가원 이사장상을 수상하기도 했습니다.

누군가가 시작하고 도전해서 그에 따른 결과로 기분 좋은 변화와 발전이 있었습니다. 안 된다고 생각하고 시도조차 하지 않는 것보다는 일단은 도전하는 것이 어떤 결과가 나오든 조직과 개인 발전의 분명한 토대가 되는 만큼, 이러한 시도, 도전, 시작의 가치를 높게 평가할 때 끊임없이 변화하고 혁신할 것이라고 확신하게 되었습니다. 도전과 시도는 아름다운 변화의 시작입니다. 두려워 말고 일단 시작합시다!

13

주민과 함께 하는 사회적 약자 배려, 「행복도시 안동」

안동시시설관리공단

01 혁신배경

- 지속가능한 지역사회 공헌활동 프로그램 운영을 통하여 복지 사각지대를 해소하고 이웃과 더불어 살아가는 지역 공동체 문화 조성
- 관내 유관단체와 함께 고령인구 증가에 따른 취약계층 맞춤형 지원 서비스를 제공하여 지역사회 문제 해결

  ※ 통계청 2018 고령자통계자료 : 지역별 고령인구 비율 경북 2위(19.1%)
- 독립운동의 성지, 안동 지역의 특성을 반영한 지역 내 독립유공자 예우 및 지원으로 애국선열들의 독립정신 선양
- 혐오시설인 화장장 운영 시 인근 주민을 지원하고 사회적 약자를 위한 일자리를 창출하여 지역갈등을 해소하고 지역사회 발전을 도모

02 혁신내용

1. 시민사회와 함께 하는 수도검침원 독거노인 돌봄서비스 제공

■ 추진배경

- 고령인구 증가에 따른 지역 내 독거노인 복지 사각지대 해소
- 고유업무(수도검침) 특성을 활용한 혁신성과 창출
- 외부 협업시스템을 통한 상생의 조직문화 구축

■ (사)안동자원봉사센터 노인돌봄기본서비스 사업단과 업무협약 체결

구분	내용
추진방향	• 상하수도 검침업무 특성을 반영한 복지 사각지대 해소 • 독거노인 안전확인 서비스를 통해 사회적 가치 실현 • (사)안동자원봉사센터와 업무협약을 통해 효율적인 업무추진
추진개요	• 일시 : 2019. 06. 18.(화) 14:00 • 장소 : 안동시시설관리공단 회의실 • 협약대상 : (사)안동자원봉사센터
협약내용	• 독거노인 상하수도 검침 및 안전확인 서비스 이행 : 월 1회 • 독거노인 유선 안전확인 : 월 2회 • 기타 각 기관이 필요하다고 인정하는 사항 상호협력
행사사진	 

■ 체계적이고 지속적인 독거노인 돌봄서비스 제공

구분	내용
안동시 시설관리 공단	• 수도검침 업무 시 독거노인 가구 생활 상황 점검 - 월 1회 독거노인 가구 방문으로 건강 및 주거 상태 확인 - 생필품 전달 및 말동무 서비스를 제공하여 독거노인 생활 지원 - 폭염 및 한파 대비 독거노인 집중 관리로 고독사 예방 활동 실시 - 수도검침 데이터를 활용하여 장기간 체납자 대상 안부 확인 - 비상상황 시 주관부서(노인장애인복지과) 및 읍·면·동 사무소 신고  

구분	내용
안동시 시설관리 공단	• 따뜻한 사랑 잇기 안전확인 서비스 활동일지 작성 - 방문일, 검침량, 안부전화 확인사항 등 작성 - 따뜻한 사랑잇기 안부전화로 독거노인 안전확인 : 월 2회 - 응급상황 시 안동자원봉사센터의 긴급출동 서비스 요청 - 안동자원봉사센터 노인돌봄기본서비스 사업단 담당자와 정기적 회의  
(사)안동 자원봉사 센터	• 독거노인 돌봄 서비스 대상 가구 선정 - 노인기본돌봄서비스 신청 대상자 중 예비 대상자 16가구 • 수도검침원과 독거노인 1:1 매칭 - 독거노인, 수도검침원, 긴급출동 매칭 생활관리자 지정 • 비상연락망 유지 및 응급상황 발생 시 긴급출동

2. 독립운동의 성지, 안동 지역의 독립유공자 예우 및 지원

■ 안동시시설관리공단, 경상북도독립운동기념관, 광복회 안동시지회 3자간 업무협약 체결을 통한 독립유공자 지원 및 상호협력

구분	내용
추진방향	• 3·1운동 및 임시정부 수립 100주년을 기념하여 지역 내 독립유공자 예우 및 지원을 통한 애국선열들의 독립정신 선양 • 상호 업무협력을 통한 다양한 지역 내 공헌활동으로 공공성 강화 및 사회적 가치 실현
추진개요	• 일시 : 2019. 04. 02.(화) 14:00 • 장소 : 안동시시설관리공단 회의실 • 협약대상 : 경상북도독립운동기념관, 광복회 안동시지회
협약내용	• 지역 내 독립유공자 지원 및 봉사활동 등 추진 • 사업 활성화를 위한 프로그램 상호 지원 및 개발 협력 • 3자간 공익사업 발굴을 위한 연계협력

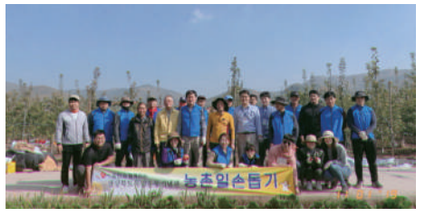
구분	내용
행사사진	 

■ 독립유공자 후손 주거 환경개선 재능기부 봉사활동 실시

구 분	내 용
1차 봉사활동	• 활동기간 : 2019. 05. 30. ~ 06. 12. • 참여인원 : 34명 • 대상가구 : 길안면 정**씨 가구 외 8가구 • 활동내용 - 부서별 독립유공자 및 후손가구 결연을 통한 지원 - 노후 전기설비 교체, 전기 및 기계 설비 점검
2차 봉사활동	• 활동기간 : 2019. 05. 30. ~ 06. 12. • 참여인원 : 9명 • 대상가구 : 임동면 권**씨 가구 외 5가구 • 활동내용 - 부서별 독립유공자 및 후손가구 결연을 통한 지원 - 노후 전기설비 교체, 전기 및 기계 설비 점검
사진	

■ 독립유공자 후손 농가 대상 농번기 일손 돕기 봉사활동 실시

- 일자 : 2019. 11. 01.(금)
- 대상농가 : 길안면 정**씨 농가(광복회 추천 독립유공자 후손)
- 참여인원 : 15명
- 봉사내용 : 사과 수확 지원





3. 장사문화공원, 혐오시설에서 주민지원시설로 도약

구분	내용
인근주민 지원	• 운골마을주민영농조합과 수의계약을 통해 장사시설 운영 - 매점 및 식당, 카페테리아 등 운영, 유골함 판매 - 운골장터 상설장을 통한 안동시 지정특산물 홍보 및 소득증대 구분 / 주요내용 협력기관 : 노인장애인복지과, 안동시 지정 특산물 7개 업체 사업내용 : 운골마을에서 생산하는 농산물 판매로 지역경제 활성화 도모 • 인근 주민과 함께 하는 소통의 날 행사 실시 • 인근 마을 대상 봉사활동 실시 • 기간제 인력 채용 시 인근 주민 우선 채용
장례문화 선도	• 시설개선 및 장사시설 친근화 프로그램 운영 - 유족, 방문객을 위한 미술전 및 실외 음악 방송 실시 - 야생화 화단 조성, 시설 내 화분 비치 등 편안한 환경 조성 - 고인에게 보내는 마지막 편지인 '전하지 못한 쪽지' 게시판 운영



4. 사회적 약자를 위한 지역사회 일자리 창출

■ 지역사회 일자리 창출과 행복안동 만들기를 위한 업무협약 체결

구분	내용
추진방향	• 지역사회 일자리 창출 및 사회적 약자 배려 지원을 통한 공기업 역할 강화 • 공공시설물의 효율적 위탁 관리를 통해 사업 효율성 증대
추진개요	• 일시 : 2019. 04. 23.(화) 14:00 • 장소 : 안동시시설관리공단 회의실 • 협약대상 : 경북안동지역자활센터
협약내용	• 공공시설물의 효율적 위탁 관리(노상 · 노외주차장) • 일자리 창출 등 지역 발전 사업 협력 • 기타 상호협력이 필요한 분야의 인적·물적 지원
행사사진	

■ 업무협약에 따른 공공시설물 효율적인 위탁관리

구분	내용
운영대상	• 노외주차장 : 중앙신시장 제 2 공영주차장 22면 • 노상주차장 : 경동로 2구역(8면), 경동로 4구역(6면)
협조내용	• 노외주차장 : 위탁대행료를 면제하여 위탁계약 체결 • 노상주차장 : 유찰된 주차장 입찰예정가에서 50%를 할인하여 수의로 위탁계약 체결
관련사진	

■ 자활센터 사업 홍보 및 이용을 통해 자활사업 대상자 자립 지원

구분	내용
지원대상	• 사회서비스형 자활근로사업 : 세차하기 좋은 날
협조내용	• 자활근로사업 홍보 지원 • 임직원 대상 자활센터 세차서비스 이용 장려
관련사진	

■ 노인일자리 창출을 위한 노상주차장 시니어클럽 위탁

구분	내용
운영대상	• 노상주차장 5개 구역
협조내용	• 고령화에 대응해 지역 노인일자리 제공 • 지역주민 대상 노상주차장 이용 홍보 • 안동시와 연계한 주정차 질서 확립 캠페인 실시

03 혁신성과

- 지역 고령화에 대응한 선제적인 복지서비스로 지역문제 해결 기여
- 독거노인 고독사 예방 및 빅데이터를 활용한 복지서비스 제공
- 지역 특성을 반영한 독립유공자 후손에 대한 지원책 마련
- 지역사회와 함께 하는 장사시설 운영으로 상생의 활로 마련
- 자활인, 시니어 등 사회적 약자 일자리 제공으로 지역사회 발전 도모

혁신 전(As-Is)

- 지역 내 일손 부족에 대응한 단편적인 봉사활동만 실시
- 내부적인 봉사활동 계획에 따른 형식적인 활동 한계
- 고유업무 외 부가적인 사회적 가치 실현 한계

혁신 후(To-Be)

- 고유업무를 활용한 사회적 가치 실현
- 지역 내 다양한 사회적 약자를 위한 서비스 전개
- 유관기관 협업을 통한 수혜자 발굴로 서비스 대상 확대

04 혁신포인트

- 일회성 이벤트가 아니라 고유업무를 통한 지속적인 복지서비스 제공
  - 독거노인 가구 확대 및 다양한 복지서비스 발굴 진행 중
  - 독립유공자 주거개선 활동 지속적 추진 : 2021년도 예정
- 주민 제안과 공모를 통한 추가 복지서비스 발굴
- 혁신추진 조직체계 고도화로 양질의 혁신과제 발굴

안동시시설관리공단

공단의 고유업무와 연계한 사회적 가치 실현!

찐 '혁신'은 멀리에 있지 않아

통계청 자료에 따르면, 경북의 고령인구 비율이 19.1%로 경북이 전국 2위를 차지하고 있습니다. 고령인구 증가에 대응한 취약계층을 위한 맞춤형 지원서비스 제공이 안동 지역 사회의 시급한 문제로 등장했습니다. 열악한 환경에 놓인 어르신들을 위한 돌봄서비스, 시니어 일자리 창출 등 고령화로 인한 지역 사회의 다양한 현안들을 해결하는 '혁신적인' 해법을 찾아야 한다는 사명이 매우 어렵게 다가왔습니다. 과연 어떤 방법이 '혁신'이라는 것인지 막막하기 이를 데 없었기 때문입니다.

안동시시설관리공단에 어떤 혁신이 필요한지, 무엇을 혁신해야 하는지 혁신추진팀을 결성한 후 고민을 많이 했습니다. 고민 끝에 지방공기업의 최고의 사명은 '사회적 가치 실현'임을 깨달았습니다. 사회적 가치를 실현하기 위한 다양하고 참신한 아이디어를 도출하는 과정에서 혁신추진팀 일원이 좋은 아이디어를 냈습니다. 바로 고유업무와 연관된 혁신을 추진하자는 것이었습니다.

사실, 지방공기업 혁신은 멀리 있는 것이 아니었습니다. 공단의 구성원 모두가 수행하고 있는 업무 중에서도 혁신이 필요한 것이 많이 있었기 때문입니다. 공단은 거창하고 실현 불가능한 혁신보다는 시민들에게 직접적으로 도움을 줄 수 있고 실현가능성이 높은 혁신과제를 발굴하기 위해 힘썼습니다. 그리하여 수도검침사업, 장사공원사업, 주차관리사업 등 시민과 밀접하게 연관된 고유사업들과 연계해 실질적으로 시민의 복지 증진에 도움을 줄 수 있는 방안을 찾게 되었습니다.

일회성 이벤트는 이제 그만!

공단의 고유업무 중 하나인 '수도검침사업'을 활용해 독거노인 돌봄서비스를 제공하는 사업은 상하수도 검침 업무의 특성을 반영해 복지 사각지대를 해소할 수 있는 혁신적인 아이디어라고 판단했습니다. 이를 추진하기 위해 안동자원봉사센터와 '독거노인 안전 확인 서비스를 위한 업무협약'을 체결하고 더욱 효율적으로 업무를 진행하고자 했습니다. 수도검침원과 독거노인을 1대1로 매칭하고 수도검침원이 독거노인 가구를 방문해 수도검침뿐만 아니라 안부 전화, 폭염·한파 집중 관리, 응급상황 발생 시 긴급출동 등 다양한 서비스를 제공하는 '수도검침원 독거노인 돌봄서비스'를 실시함으로써 이웃에 대한 따뜻한 사랑을 실천해오고 있습니다.

기초 지방자치단체 중에서도 독립유공자가 많은 안동 지역의 특성을 반영해 안동시시설관리공단, 경상북도독립운동기념관, 광복회 안동시지회 3자간 업무 협약을 체결했습니다. 이를 통해 독립유공자 지원과 상호 협력 사업으로 지역 내 독립유공자 지원과 봉사활동, 사업 활성화를 위한 프로그램 상호지원과 개발 협력, 3자간 공익사업 발굴을 위한 연계협력 등을 추진하고 있습니다. 독립유공자 후손 주거 환경개선 재능기부 봉사활동, 독립유공자 후손 농가 대상 농번기 일손 돕기 봉사활동 등은 큰 호응을 얻었습니다.

님비(NIMBY)로 종종 비화되는 혐오시설인 화장장을 주민 지원시설로 변화시킨 점은 매우 혁신적인 아이디어였다고 평가하고 싶습니다. 운골마을주민영농조합과 수의계약을 통해 매점과 식당, 카페테리아 등 운영, 유골함 판매 등을 위한 '장사문화공원' 운영을 위탁했습니다. 또한 운골장터 상설장을 통해 안동시 지정특산물을 홍보하기도 했습니다. 이외에도 미술전과 실외 음악 방송, 야생화 화단 조성 등 시설개선과 장사시설 친근화 프로그램을 운영했습니다.

혁신은 '협업'하면 훨씬 수월해져

어느 지역이나 마찬가지겠지만, 일자리 창출은 지역의 사활을 거는 핵심 과제라 할 수 있습니다. 공공시설물의 효율적인 위탁관리를 통한 사업 효율성 증대 차원에서 경북안동지역자활센터와 협약을 맺고 공공시설물(노상·노외주차장) 관리를 위탁하고 일자리 창출 등 지역 발전을 위한 다양한 협력 사업들을 추진하고 있습니다.

혁신과제를 정하고 막상 진행하다 보니 어려운 점이 많았습니다. 수도검침사업 중 독거노인을 선별하는 업무는 중소도시 지방공기업으로서는 쉽지 않았고, 수많은 독립유공자 후손 중에서도 대상을 선정하는 데 많은 어려움이 따랐습니다. 이러한 혁신 과정을 다양한 이해관계자와 유관기관의 소통과 협업을 통해 진행한다면 그 과정이 훨씬 수월해지고 수혜대상을 선정하는 방법 또한 바람직해진다고 생각합니다.

독거노인 돌봄서비스의 수혜 대상으로 자원봉사센터의 노인돌봄서비스단의 서비스를 받지 못하는 예비 대상자 16명을 선정해 지금까지 수도검침원 16명과 1대1 매칭을 통해 지속적으로 서비스를 제공하고 있습니다. 독립유공자 후손 주거개선 사업 대상자로 매년 광복회로부터 10 ~ 20가구를 추천받은 후 공단이 보유한 전문 기술인력을 활용해 LED 등 기구 교체, 도배작업 등의 서비스를 제공하여 지역 내 소외된 독립유공자 후손들이 편안하게 생활할 수 있도록 노력하고 있습니다.

지역자활센터와 연계해 지역 내 자활인들의 자활을 돕기 위해 공영주차장 1곳을 자활인들에게 위탁해 일자리를 제공하고 사회 적응을 돕고 있으며 시니어클럽에 노상주차장을 위탁해 일자리를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 첫술에 배부를 수 없듯, 아직은 서비스 수혜 대상자가 한정적이지만, 향후에는 다양한 기관들과 협업해 더 많은 복지서비스를 개발하고 서비스 수혜 대상자를 더욱 확대해 지방공기업으로서 사회적 가치 실현에 힘쓸 예정입니다.

지방공기업

혁신의 길을 걷다

PART
5

지방출자출연기관 (일자리 창출)

01 **서울산업진흥원 (최우수상)**
더 강한 기업, 더 좋은 일자리, 더 풍요로운 서울

02 **부산정보산업진흥원**
부산 지역 ICT산업 성장 기반 및 동력 마련을 위한 혁신 일자리 창출

03 **전남여성가족재단**
워라밸 기업문화 조성을 통한 여성일자리 혁신

04 **경상북도경제진흥원**
라이프 스타일 모험가 양성 프로젝트

05 **제주테크노파크**
니영나영 ?치가게 프로젝트

01 더 강한 기업, 더 좋은 일자리, 더 풍요로운 서울

서울산업진흥원

01 혁신배경

▶ 청년 구직자의 취업 선호도에 있어서 '중소기업'은 최하위

- 중소기업에 대한 구직자 취업 선호도는 6.6%로 최하위의 낮은 수준
- 공기업 > 대기업 > 중견기업 > 정부 > 외국계 > 중소기업 순

(※ 잡코리아, 2017년 조사)

▶ 취업난 속에서도 중소기업은 '구인난'

- 중소기업 구인난 대기업의 10.3배 (※ 2018년 산업기술인력수급 실태조사, 산자부)
- 중소기업 69.1%가 구인·구직 미스매칭으로 적시 직원채용에 어려움 호소

(※ 잡코리아, 2017년 조사)

- 국내동향 분석결과
  - 중소기업 일자리 미스매칭 해결을 위해 중소기업·스타트업 일자리 인식을 개선하고 핵심인재를 양성하여 중소기업· 스타트업에 공급 필요
- 市 정책
  - 서울형 산업에 맞는 일자리 공급과 교육 훈련 시급, 2022년까지 4차 산업혁명을 주도할 미래 인재 1만 2천명 양성
- 기관 비전과 연계한 혁신전략 설정
  - **"중소기업 일자리 인식 개선 - 핵심인재 양성 - 채용지원" 연계체계**를 통한 일자리 창출 및 중소기업 성장 지원

02 혁신내용

"중소기업 일자리 인식 개선 → 핵심인재 양성 → 채용지원"
연계 체계를 통해 중소기업 일자리 창출 지원

1. 일자리 인식 개선 | 구직자 타겟 '우수 중소기업' 알리기

■ 중소기업 재직자가 직접 기업을 알리는 공모전 개최를 통해 숨겨진 좋은 일터 기업 발굴

- 중소기업 재직자가 직접 소속회사의 조직문화, 일·생활 균형, 복지 등을 주제로 한 창작 영상 및 카드뉴스로 공모전 참여
- 총 66개사 78개 중소기업 사례를 선발하여 언론보도, 유튜브, SNS 등으로 '우수 중소기업 알리기'에 기여

■ [온라인] 유튜브 일자리채널 활용, 채용홍보 콘텐츠 495개 제작, 구독자 수 120배 증가

- 기업 문화, 복지, CEO 인터뷰 등 기업정보를 담은 청년 친화형 콘텐츠 제작

구 분	연간 운영실적
구독자 수	6,333명
총 게시물 수	495개
1만 뷰 이상 조회 게시물	122개

유튜브 일자리채널 'SBA 아카데미' 운영성과

- 연초 50여명 대비 120배 이상 확대
- 평균 하루 1.3건 이상 지속적 영상 업로드
- 게시한 완료영상 중 조회 수 1만 뷰 이상 연초 대비 30배 증가

- 기업홍보·채용공고 등에 영상콘텐츠를 활용하도록 지원하여 채용 지원 사업으로 연계

■ [오프라인] CEO ↔ 구직자 간 만남을 통해 75개사 중소기업 홍보, 기업가정신 확산

- 중소기업 75개사 및 대학교, 특성화고 등 청년 구직자 2,098명 참여
- 취업 특강 및 기업 문제 해결형(Project Based Learning)으로 프로그램 운영



SBA 아카데미 유튜브 채널





CEO와 구직자 간의 만남, 'CEO TOK' 진행 모습

2. 인재 양성 | 기업·대학·전문기관 등과 협력하여 수요맞춤형 인재 양성

■ 기업 협력 : SW 분야 실무 기반 교육을 통해 중소기업 기술인재 채용수요 대응

STEP 1. 기업수요 반영 과정 설계	STEP 2. 기업현장 연계 프로젝트 교육		STEP 3. 기업채용 연계
• 채용수요 조사 • 채용수요 기반 실무과정 설계	• 기초 및 심화과정 • 실무특강 등	• 기업 연계 활동 - 프로젝트, 현장실습 등	• 채용기업 연결 • 취업특강, 취업 멘토링 등

- 융합SW, 빅데이터, 정보보안 등 기업 채용수요를 사전에 파악하여 중소기업 기술인재 양성
- 채용수요가 급증하는 9개 분야(VR/AR, 빅데이터, IoT, 인공지능 등) 기업현장 전문가를 강사로 구성한 실무 중심 프로젝트 교육 및 온라인 콘텐츠 확산

■ 대학 협력 : 서울 소재 13개 대학 내 기업가 정신 교육과정 개설, 창업 인재 2,652명 양성

- 참여대학 : 건국대, 동국대, 숙명여대, 중앙대, 숭실대, 한양대, 서울과기대, 상명대 등
- 주요 교육과정 : 「크라우드 펀딩과 기업가정신」, 「CEO Challenge」, 「창업과 사회혁신」, 「스타트업 고객개발 및 마케팅 전략」, 「벤처트렌드와 기업가정신」, 「스타트업토크콘서트」 등

■ 전문기관 협력 : 16개 오프라인 교육과정 개설, 8개 협력 행사 개최, 교육과정의 디지털 콘텐츠화를 통해 융합형 인재 양성

- 주요 교육과정 및 행사 : 데이터리터러시 강사양성과정, 인공지능 교육강사 양성과정, 청소년 비즈니스 모델 아이디어톤, 멋쟁이사자처럼 해커톤 등

3. 일자리 매칭 | 온오프라인 상시채용지원체계 구축으로 중소기업 인사데스크 역할 수행

- 채용캠프 : 채용수요가 있는 구인 기업 ⇔ 중소기업 취업 희망 구직자 만남의 장 마련 (직무별 특화캠프 운영)
- 기업탐방 : 중소기업 일자리에 대한 구직자 인식개선, 채용연계를 위한 기업현장 탐방 기반 인재매칭 프로그램
- 서울기업 채용관(온라인): 취업포털에 '서울기업 채용관'을 구축하여 중소기업 채용공고 홍보효과 제고

우수 사례	나이 때문에 서류에서 매번 탈락했던 청년, 기업문제 해결하여 스타트업 취업 성공!

[PBL(기업문제해결 프로젝트)을 통한 취업연계]

- '(주)데일리비어(생활맥주)'는 '소비자에게 즐거움을 제공할 수 있는 매장콘텐츠 제작' 주제의 PBL 제안
- 나이 때문에 매번 서류에서 탈락한 청년, 동 프로젝트에서는 포트폴리오 평가로 역량을 인정받아 취업 성공
- 구직자 후기 : "프로젝트로 실제 기업실무를 경험하고, 현직자에게 피드백받는 것은 어디서든 쉽게 할 수 없는 값진 경험이었다."



03 혁신성과

중소기업 일자리에 대한 구직자 인식 개선 효과 제고

- CEO TOK 참가자 1,806명 대상 설문결과, 중소기업 인식개선 도움 의견 88.8%, 중소기업 취업에 긍정 의견 87.8% 응답

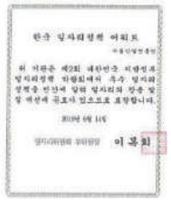
취업 사각지대 해소를 위한 구직자-기업 연결 노력, 공공의 사회적 책임 이행

- 민간 부문에서 해결하기 어려운 취업 사각지대 해소를 위해 다양한 시도

대상	지원내용
노량진 공시생 (동작구청 협력)	**노량진 공시생 특화 일자리 연결을 통해 사회문제 해결 시도** - 대표 공시촌 노량진에서 20 ~ 30대 공시족 대상 현장면접 등 기업매칭 지원
전역예정장병	**전역 예정 장병 특화 기업 CEO간 멘토링/채용의 장 운영** - 육군 9사단 백마부대 29연대, 포병연대 내 CEO TOK 추진 - 기업 CEO들과 병장/부사관 장병 간 사회 정착 및 전직을 위한 일자리 매칭 추진
50플러스 은퇴세대	**50플러스 특화 은퇴세대의 축적된 경험과 전문성을 살린 사회적 일자리 매칭** - 전경련 등 유관기관과 연계, 은퇴한 50플러스 HR 전문 인력 추천/선발 후 기업 매칭 추진 - 중소기업 방문 취재를 통해 좋은 일자리 발굴, 채용 수요 파악, 홍보 콘텐츠 발굴

SBA 일자리 사업 모델의 우수성 대외 인정

- 2019년 대통령직속 일자리위원회 최고상 수상
- 2018 올해의 일자리 대상(산업맞춤형 일자리창출 부문) 수상
- 2018년 제1회 대한민국 일자리 정책 박람회 '특별상' 수상
- 2017년 서울시 교육감 명의 감사장 수상 (특성화고 취업지원 공로)



04 혁신포인트

- **구직자의 니즈·눈높이에 맞춘 중소기업 인식 개선 노력**을 통해 구직자에게는 "양질의 일자리" 를 구인기업에게는 "우수 인재 채용의 기회"를 제공
  - 중소기업 재직자가 직접 소개하는 '좋은 일터 공모전'으로 중소기업 인식 개선
  - 혁신기업 CEO 주제별 강연 개최를 통해 특성화고, 대학교 등 청년구직자의 공무원/대기업 취업 선호쏠림 인식 개선
- **민간, 공공 협력**을 통한 일자리 매칭 지원 서비스 범위 확대 및 양질의 서비스 제공
  - 중소기업 수요를 반영한 교육과정 설계 및 기업현장 연계 프로젝트 교육을 통해 중소기업 기술인재 채용수요에 대응하고 양질의 일자리 창출
  - 대학, 민간기관, 직업훈련원 등 유관기관과 연간 65회 대외 협력을 통해 구인기업 817개 사, 구직자 2,587명 지원성과 창출

서울산업진흥원

지금까지 이런 회사는 없었다… 내 회사는 내가 알린다!

좋은 일터 기업콘텐츠 공모전

한쪽에서는 일자리가 없다고 아우성, 다른 쪽에서는 사람 구하기가 어렵다고 아우성. 우리나라 중소기업 수는 전체 기업의 99.9%, 종사자 수는 82.2%를 차지하는 것으로 알려져 있습니다. 하지만 청년 구직자들 대부분이 대기업, 공기업과 같은 잘 알려지고 안정적인 직장을 선호하고 중소기업에 대해서는 기피하는 현상이 심합니다. 특히 청년들이 중소기업을 기피하는 이유는 급여 문제 외에도, 중소기업에 대한 정보가 대기업이나 공기업에 대한 정보에 비해 부족한 것이 주요 원인으로 조사되었습니다.

서울산업진흥원(SBA) 자체적으로도 구직자를 타깃으로 한 기업을 알리는 콘텐츠를 제작하고 이를 SNS를 통해서 확산하고 있지만, 중소기업의 재직자들 스스로가 기업을 알리는 콘텐츠를 만들어 확산하면 더 의미 있고 신뢰가 가는 콘텐츠가 될 수 있지 않을까? 라는 아이디어로 '2019년 좋은 일터 콘텐츠 공모전'을 기획하게 되었습니다.

이 공모전은 '지금까지 이런 회사는 없었다! 나만 알고 싶은 꿀직장'이라는 부제로 2019년 5월 15일부터 약 2개월간 작품을 접수해 심사를 거쳐 2019년 8월 13일에 수상작 시사회와 시상식을 개최했습니다. 공모전은 일과 삶의 균형(워라밸), 직원 복지, 조직 문화 등 실제 재직자가 해당 기업에 근무하면서 느낀 기업의 강점을 영상 또는 카드뉴스로 제작해 공모하는 방식으로 진행했습니다. 기업인들의 참신한 아이디어가 담긴 창작물을 접수해 치열한 경쟁을 거쳐 총 57개의 작품을 선정했습니다.



유튜브로 홍보, 폭발적 반응

대상을 차지한 푸드나무 외에도 포비즈코리아, ㈜미더 등의 작품은 영상 전문가가 기획해 촬영한 수준 이상의 좋은 영상 콘텐츠로 평가됐고, 심사위원을 비롯한 모두가 놀라움을 자아낼 정도였습니다. 해당 콘텐츠는 SBA 유튜브 채널을 통해서 확산되고 있고, 푸드나무의 영상은 1,800뷰 이상의 조회수로 그 파급 효과가 매우 컸습니다.

이번 공모전 영상 부문에서 대상을 수상한 푸드나무 관계자는 "직원의 부모님들에게 우리 회사가 젊고 유쾌하고 재미있는 기업이라는 것을 알려주고 싶어 제작했는데, 시사 현장에서의 반응도 너무 좋아서 뿌듯했다"라고 말했습니다. 영상 부문 최우수상을 수상한 ㈜미더의 이효빈 씨는 "새로운 중소기업 문화를 만들어가겠다는 의지를 담아 '새천년 중소기업'이라는 타이틀을 활용했다"면서 "팀원들이 모두 출연해 즐겁게 찍었는데 이렇게 수상까지 하게 되어 기쁘다"라는 소감을 밝히기도 했습니다.

카드뉴스 부문 대상을 수상한 ㈜정도유아이티의 방혜선 씨는 "이번 공모전이 회사의 좋은 복지를 한 번에 알리는 기회라고 생각해 참여하게 됐다"면서 "10장의 카드뉴스에 내용을 다 담지 못해 아쉽기도 하지만, 좋은 일터로 선정해주신 SBA 측에 깊은 감사의 말씀을 드리고 싶다"고 말했습니다. 특히, "영상 제작 기획 과정에서 동료들과 함께 한 시간이 기억에 남을 것 같다"며 기획에 참여한 재직자들의 반응이 폭발적이었다고 전했습니다.

중소기업 인식 개선 사업 지속해야

공모전 수상자와 팀에는 공모전 상금 혜택 외에도 재직 중인 기업에 대한 온·오프라인 홍보 기회도 제공했습니다. 이를 통해 시민의 인식을 개선하는 데 도움이 되기를 기대합니다. 특히, 구직자들이 많이 모이는 채용매칭 프로그램 현장과 온라인 등을 통해 정기적으로 홍보해 구직자들이 공모전 수상기업에 입사 지원을 많이 할 수 있도록 연계하고 유도할 계획입니다.

최근 중소기업중앙회와 한국자살예방협회가 발표한 '중소기업 일자리 편견과 청년 자살 예방'이라는 이슈리포트에 의하면, 2030 청년층이 목숨을 잃는 이유 중에 가장 큰 비중을 차지하는 것은 자살이며, 경제적 요인, 정신적 요인, 대인관계 등 다양한 요인이 작용할 수 있겠지만 일자리 문제와도 무관치 않다는 의견이 많았습니다. 중소기업 일자리에 대한 청년들의 편견을 해소하면 '원하는 일자리'와 '실제 취업 일자리' 간의 불일치 문제를 완화해 청년 실업률을 낮추면서 청년 자살 예방에도 긍정적 영향을 줄 수 있다는 것이 핵심 내용이었습니다.

중소기업 일자리 인식 개선이 직접적인 청년 자살율 감소를 불러올 수 있을 것이라고 단정하기는 어렵지만, 청년들에게 각인된 대기업·공기업 등에 대한 사회 전반의 편향된 선호로 나타나는 일자리 간 불일치 문제를 해소하는 데 기여할 것이라는 주장이었습니다. 실제 중앙심리부검센터가 지난 2016년부터 2019년까지 진행한 심리부검 중 18세 이상 39세 이하 청년 총 173명의 자살사망자 사례를 보면 사망 당시 실업자 상태였던 수치가 32.9%(57명)에 달했다고 합니다.

서울산업진흥원은 이번 공모전이 우리가 잘 알지 못했던 중소기업의 조직 문화, 워라벨, 복지 등의 정보를 발굴해 알리는 좋은 기회가 됐다고 평가합니다. 공공기관의 이런 작은 노력들이 모여서 좋은 중소기업을 알리고, 이를 통해 청년들의 중소기업에 대한 인식을 조금씩 개선해 청년 구직자 한 명이 중소기업의 문을 두드리는 기회가 되기를 기대해봅니다. 서울산업진흥원은 앞으로도 지속적으로 다양한 프로그램을 진행해 중소기업 일자리 미스매치를 해소하고 일자리 창출에 기여할 수 있도록 노력해가겠습니다.

02 부산 지역 ICT산업 성장 기반 및 동력 마련을 위한 혁신 일자리 창출

부산정보산업진흥원

01 혁신배경

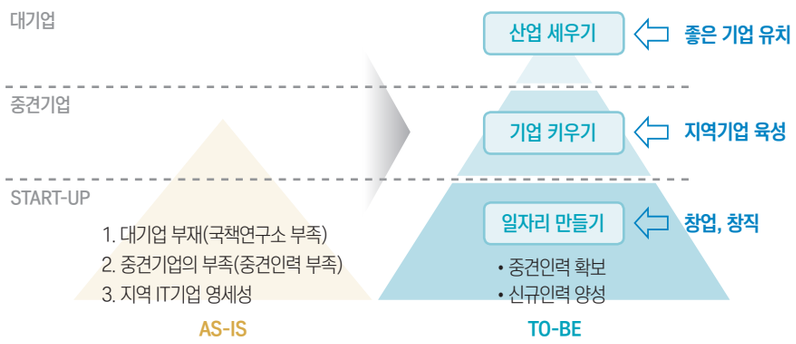
- 지역 IT/CT 분야의 선도기관으로 분야별, 기능별 지원 서비스 체계 구축 및 운영을 통해 4차 산업혁명 관련 분야에서 양질의 일자리 창출 성과를 달성하기 위한 목표 설정
- 부산시 및 중앙부처 수탁사업 등을 운영하여 일자리 창출 성과를 제고하고 고부가가치산업 분야의 스타트업을 육성

02 혁신내용

적극행정을 통한 민간 일자리 창출

■ 적극행정을 통한 IT/CT산업 일자리 창출 추진전략

- (추진전략) IT/CT 및 융합 인력양성을 통해 일자리 창출 및 창업 생태계 조성, 고부가가치 산업 육성, 좋은 기업 유치를 통한 기업 키우기, 산업 세우기 추진

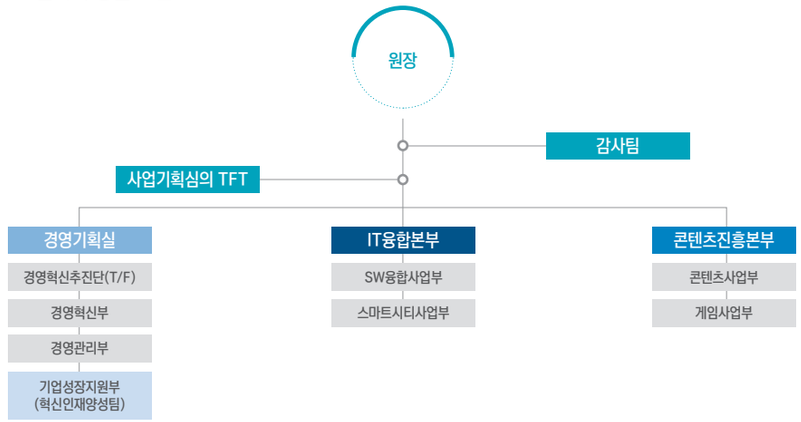


- (산업 세우기) 고용친화형·고부가가치형 역외 유망기업 유치
  - 기업용 SW 분야 시장 점유율 1위 기업인 더존ICT그룹 부산 유치(2017년), 지역 인재 채용 연계를 위한 교육 지원 및 협력 사업 추진
- (기업 키우기) 부산지역 대표 Start-up의 Boom-up
  - SW융합클러스터2.0, 지역SW산업진흥지원사업, 부산글로벌게임센터 등을 통해 지역 IT/CT 기업의 R&BD 지원, 마케팅 및 경쟁력 강화를 통한 붐업
- (일자리 만들기) 지역 산업현장 중심의 인력 양성 및 신규 창업 활성화
  - 아마존-부산 클라우드 혁신센터, 부산콘텐츠코리아랩, 부산콘텐츠아카데미 운영을 통해 IT/CT 전문 인력 양성, 초기창업패키지 등 신규 및 초기 창업자 육성

재정지원 일자리 창출

■ 재정지원 일자리 창출 추진체계

- 부산시 일자리 창출 목표 달성을 위해 연간 목표 및 업무 계획을 수립하여 체계적인 재정지원 일자리 창출 추진



- (관리조직) 기업성장지원부 혁신인재양성팀에서 일자리 창출 사업에 대한 추진현황을 점검하고, 목표 및 실적 등을 효율적으로 관리

■ 2019년 일자리 창출 목표 및 실적

- (목표) 부산시 및 중앙부처 수탁사업(14개) 수행과 부산정보산업진흥원 운영을 통해 부산지역 일자리 960개 창출을 목표로 한 연간 계획에 따라 사업 추진 및 실적 관리

2019년 부산정보산업진흥원 일자리 창출 목표

(단위 : 개)

사업명	목표	주요내용
1. 부산콘텐츠아카데미 운영	50	콘텐츠 신규 인력 양성(12명), 취업지원프로그램 : 38명
2. 부산문화콘텐츠 스타프로젝트 지원	10	스타프로젝트 과제 자작 및 마케팅 지원 10개사 이내
3. 부산콘텐츠코리아랩 운영	30	콘텐츠코리아랩 이주, 창업 지원 및 용역사 참여인원
4. 부산글로벌웹툰센터 운영	3	부산글로벌웹툰센터 시설 운영 인력
5. 부산글로벌게임센터 운영	100	글로벌게임센터 지원사업 창업 및 직간접 고용(100명)
6. 부산문화콘텐츠콤플렉스 운영지원	2	BCC 운영 인력 채용 유지
7. 지스타 2019 개최 지원	110	지스타 개최에 따른 업무 보조 인력
8. 국가인적자원개발컨소시엄 지원	500	재직자 직업 훈련 목표 인원(500명)
9. 모바일 앱 개발 지원	35	1인 창조기업 창업(35명)
10. 지역SW기업성장지원 사업	5	지역SW특화육성, 마케팅, 해외진출 수혜기업 채용인원
11. 지역SW융합제품 상용화 사업	5	상용화 사업 과제수행기업 채용인원
12. 클라우드 산업 육성	50	클라우드 산업 육성 인원(50명)
13. 부산IT·CT수도권마케팅센터 지원	10	입주기업 채용인원
14. 가상증강현실 산업 육성	5	가상증강현실 융복합센터 운영인력(5명)
15. 부산정보산업진흥원 운영(진흥원)	10	부산정보산업진흥원 신규고용(10명)
16. 입주지원시설 운영(진흥원)	35	부산정보산업진흥원 입주기업 신규고용(35명)
14개 사업, 진흥원 운영	960	

- (실적) 연초 수립한 일자리 창출 목표에 따라 추진 실적을 관리하고 사업 내용 변동, 특이사항으로 인해 목표 달성이 어려운 경우 조정하여 대응 방안을 수립하고 연간 총 목표량을 달성할 수 있도록 관리하여 971개(목표대비 101%) 일자리 창출

2019년 부산정보산업진흥원 일자리 창출 실적

(단위 : 개)

사업명	실적 합계	일자리 창출 실적			
		직접	간접	지원	비고
1. 부산콘텐츠아카데미 운영	54	-		54	직업훈련
2. 부산문화콘텐츠 스타프로젝트 지원	20	-	20		
3. 부산콘텐츠코리아랩 운영	39	-	39		
4. 부산글로벌웹툰센터 운영	2	-	2		
5. 부산글로벌게임센터 운영	126	-	126		
6. 부산문화콘텐츠콤플렉스 운영지원	2	-	2		
7. 지스타 2019 개최 지원	130	-	130		
8. 국가인적자원개발컨소시엄 지원	324	-		324	직업훈련
9. 모바일 앱 개발 지원	40	-		40	
10. 지역SW기업성장지원 사업	7	-	7		
11. 지역SW융합제품 상용화 사업	18	-	18		
12. 클라우드 산업 육성	79	-	79		
13. 부산IT·CT수도권마케팅센터 지원	17	-	17		
14. 가상증강현실 산업 육성	14	-	14		
15. 부산정보산업진흥원 운영(진흥원)	26	-	26		
16. 입주지원시설 운영(진흥원)	73	-	73		
14개 사업, 진흥원 운영	971	-	553	418	

* 직접 : 직접적인 일자리 사업에 해당 하는 인원

■ 2019년 일자리 창출 추진 주요내용

▶ 내부 일자리 창출 사업 관리(기업성장지원부 혁신인재양성팀)

- 월별 정기적 일자리 창출 관련 실적 관리
  - 사업별 일자리 창출 실적 및 추진상황 관리
  - 기업 수혜대상 점검, 지원 사업 내역 관리
  - 기타 일자리 창출 관련 부서 간 협력

- 일자리 창출 사업 관련 정보 공유를 통한 학습화
  - 신규사업 발굴, 부서 간 협업을 위한 사업 정보 공유
  - 내부 시스템을 통해 일자리 동향, 사업 내용을 공유하여 시너지 창출

▶ 일자리 창출 주요행사

- 부산시 및 일자리 창출 유관기관 협업
  - 창업지원시책 관련 유관기관 업무협조, 일자리 창출 사업 공동 홍보 지원
  - 부산스타트업위크(BSW) 등 창업 이벤트 개최 협력
  - 중소벤처기업청 등 부산창업페스티벌 개최를 통한 지역 일자리 정책 공유 협력

부산정보산업진흥원 일자리 창출 관련 행사



2019 부산벤처창업페스티벌



2019 부산벤처창업페스티벌



게임콘텐츠 잡 커넥트



ICT융합 해커톤 대회

일자리 창출 채용박람회 개최

■ 게임산업 일자리 미스매치 해소를 위한 채용박람회 개최

- 국내외 유명 게임 관련 기업들의 인사담당자와 구직자를 연결해 취업을 위한 실질적인 정보 제공을 통해 직접적 채용 연계 도모
- 채용시장 전반에 확산되고 있는 AI 면접 도입을 통해 참가자의 AI 면접 체험 기회 제공

▶ 지스타 2019 게임기업 채용박람회

- 기간장소 : '19. 11. 16(토), 벡스코 제2전시장 121 ~ 126호
- 참가기업 : 펄어비스, 네오위즈, ROVIO 등 국내외 게임콘텐츠 기업 17개사
- 프로그램
  - 기업부스 : 게임기업 인사담당자 ⇔ 구직자간 면담
  - 커리어토크 & 채용설명회 : 기업별 직무 및 인재상 설명, 사업 소개
  - 이력서 & 커리어 컨설팅 : 이력서 첨삭 및 진로 설계
  - AI 면접 체험 부스, 현장면접 부스, 취업 타로, 캐리커쳐 등

부산정보산업진흥원 일자리 창출 관련 행사



게임기업 채용박람회 이력서 & 커리어 컨설팅



게임기업 채용박람회

■ 창업기업의 일자리 미스매치 해소를 위한 채용박람회 개최

- 부산지역 (예비)창업자 및 관계자를 대상으로 지역 스타트업 취·창업에 대한 관심을 유발하고, 관련 정보 교류의 기회를 제공하고자 채용박람회 개최
- 창업기업 및 주요 아이템 소개 등 구직자 대상 기업정보 전달을 위한 실효성 있는 취업정보 제공뿐만 아니라 기업 대표자 및 재직자의 경험을 바탕으로 한 강연을 통해 스타트업 취업에 대한 인식 개선

▶ 2019 초기창업패키지 BS-JOB Connect

- 기간장소 : '19.11.07(목) 10:00 ~ 17:00, The bay 101 갤러리홀
- 참여대상 : 부산 소재 스타트업 기업 16 ~ 20개사(구인 희망기업), 대학생 및 취업 희망자, 스타트업 기업 종사자 등
- 프로그램 : - 기업 개별 부스 : 기업소개 및 Q&A, 구인직무·인재상 등 채용정보 안내
  - 토크콘서트 : 스타트업 기업 재직자(스타트업 취업의 장·단점, 조직문화), 스타트업 기업 대표(스타트업 성장과정에서 팀 빌딩, 구인 시 필수사항)
  - 특별행사 : 첫인상 캐리커처, 취업 타로 등



BS-JOB Connect 구인기업 소개



BS-JOB Connect 토크콘서트

03 혁신성과

적극행정을 통한 971개의 일자리 창출 (목표대비 101% 달성)

사업명	목표	실적	주요내용
국가인적자원개발컨소시엄 등 14개 사업	915	872	ICT 분야 직접 일자리, 간접 일자리, 교육인원 등
부산정보산업진흥원 운영(진흥원)	10	26	부산정보산업진흥원 신규고용(10명)
입주지원시설 운영(진흥원)	35	73	부산정보산업진흥원 입주기업 신규고용(35명)
	960	971	

재정지원 일자리 99개 창출 (목표대비 220% 달성)

구분	총 계		직접 일자리		직업능력 개발훈련		고용 서비스		고용 장려금		창업지원		기타					
													일자리 인프라		기업유치		그 외 일자리사업	
	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지	신규 창출	고용 유지
목표	45	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	45	-
실적	99	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	99	-

■ 재정지원 일자리 창출 : 부산정보산업진흥원 운영 99개

- 부산정보산업진흥원 자체 고용 26개, 입주지원기업 직·간접 고용 증가 73개

  ※ 타 재정지원 일자리 실적은 본청(스마트시티추진과, 영상콘텐츠산업과 등) 실적으로 제출

- 우수사례 : SW융합클러스터2.0 사업

  - 총 10개의 단위사업을 추진하고, 데이터 기반 비즈니스 플랫폼 구축을 통한 선순환 협업 생태계를 조성하여 31개의 신규고용 창출

▶ SW융합클러스터 2.0

사업명	SW융합클러스터 2.0 스마트 물류 플랫폼 구축
주최	과학기술정보통신부 / 부산광역시
주관	정보통신산업진흥원 / 부산정보산업진흥원
사업기간	2019. 04 ~ 2023. 12
총사업비	124억원 (국비 62억원, 시비 62억원)
사업목적	선순환 스마트 물류 산업 생태계 조성
추진방향	스마트물류 비즈니스 플랫폼 구축



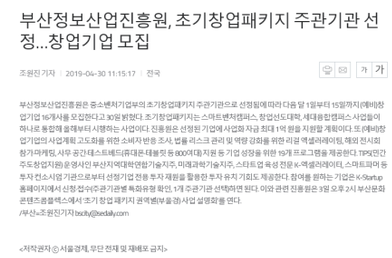
4대 핵심 추진전략 / 총 10개 단위사업 추진

스마트 물류 플랫폼 구축	스마트 물류 서비스 사업화	일자리 창출 / 인력양성	네트워크 구축
• SW융합클러스터 센텀센터 운영 • 스마트 물류 플랫폼 구축	• 스마트 물류 신서비스 발굴 • 신서비스 개발 및 상용화 • 맞춤형 해외 비즈니스 지원	• 유망기업 육성 프로그램 운영 • 스마트 물류 SW개발자 교육	• 스마트 물류 컨퍼런스 • 스마트 물류 해커톤 • 스마트 물류 기업 교류회

■ 일자리 미스매치 해소 3건, 일자리 관련 보도기사 95건

- 다양한 일자리 관련 행사 개최(2019 초기창업패키지 BS-JOB Connect, 지스타 2019 게임기업 채용박람회, BGC 게임콘텐츠 잡 커넥트 등)를 통한 지역 내 분야별 일자리 미스매치 해소에 기여

부산정보산업진흥원 주요 일자리 관련 기사



부산정보산업진흥원, 초기창업패키지 주관기관 선정...창업기업 모집

조원진 기자 | 2019-04-30 11:15:17 | 전국

부산정보산업진흥원은 중소벤처기업부의 초기창업패키지 주관기관으로 선정됨에 따라 다음 달 1일부터 15일까지 (예비)창업기업 16개사를 모집한다고 30일 밝혔다.초기창업패키지는 스마트벤처캠퍼스, 창업선도대학, 세대융합캠퍼스 사업들이 하나로 통합해 올해부터 시행하는 사업이다. 진흥원은 선정된 기업에 사업화 자금 최대 1억 원을 지원할 계획이다. 또 (예비)창업기업의 사업계획 고도화를 위한 스케치 반등 조사, 반등 리스크 관리 및 역량 강화를 위한 각종 맥셀러레이팅, 해외 전시회 참가 마케팅, 사무 공간 대스트베드(큐대본-대불및 등 600여대)지원 등 기업 성장을 위한 10개 프로그램을 제공한다. TIPS(민간주도창업지원) 운영사인 부산지역대학연합기술지주, 미래과학기술지주, 스타트업 육성 전문 K-멕셀러레이터, 스마트파머 등 투자 컨소시엄 기관으로부터 선정기업 전용 투자 재원을 활용한 투자 유치 기회도 제공한다. 참여를 원하는 기업은 K-Startup 홈페이지에서 신청 접수(주관기관별 특화유형 확인, 1개 주관기관 선택하면 된다. 이와 관련 진흥원은 3일 오후 2시 부산문화콘텐츠콤플렉스에서 '초기 창업 패키지 권역별(부울경) 사업 설명회'를 연다.

/부산=조원진기자 bscity@sedaily.com

<저작권자 ⓒ 서울경제, 무단 전재 및 재배포 금지>

부산정보산업진흥원, 초기창업패키지 주관 기관선정...창업기업 모집
서울경제(19.04.30.)



'대박' 입소문 부산글로벌게임센터 '상한가'
부산일보(19.12.04.)

04
혁신포인트

양질의 일자리 창출을 통해, 지역 ICT산업 성장 기반 및 동력 마련

구 분	건수	주요내용
지역 일자리 창출을 위한 중앙부처 및 부산시 수탁사업 유치	16	SW융합클러스터2.0, 부산e스포츠상설경기장 조성, 빅데이터플랫폼 및 센터 구축, 데이터바우처지원사업 등 수탁사업 유치
일자리 미스매치 해소	3	2019 초기창업패키지 BS-JOB Connect, 지스타 2019 게임기업 채용박람회, BGC 게임콘텐츠 잡 커넥트

교육, 취업, 창업 연계를 통한 지역 고급 인력의 역외 유출 방지

- 창업지원
  - SW융합클러스터지원사업, 초기창업패키지, 부산글로벌게임센터, 부산콘텐츠코리아랩, 부산VRAR 제작지원센터 등 다양한 IT/CT 창업지원 사업을 통한 창업지원
- 취업지원
  - 지역SW산업진흥지원사업, 부산문화콘텐츠스타프로젝트, 수도권마케팅지원센터 운영, 부산콘텐츠아카데미 등 IT/CT 기업의 R&D, 제작·마케팅 지원, 전문인력 양성·취업연계 및 진흥원 직접고용을 통한 취업지원

부산정보산업진흥원

4차 산업혁명 이끌 디지털 인재, 지역에서 발굴!

미래 게임人 모여라! 이색 채용 축제

게임산업은 비대면 시대에 폭발적으로 성장하는 핵심 산업 분야 중의 하나입니다. 지스타를 매년 개최하고 있는 '게임도시'인 부산에서는 매년 이색 게임 채용 행사를 개최하고 있습니다. 2018년부터 구인, 구직을 원하는 부산·경남지역 게임사와 게임업계 취업준비생이 한자리에 모이는 온·오프라인 연계 채용행사인 '게임콘텐츠 잡 커넥트'를 개최하고 있는 것인데요. 딱딱한 기존의 대규모 채용박람회와 달리 '게임사 소개', '업계 인사 강연', '실무자 커리어토크', '기업별 채용상담', '진로적성 검사' 등 기업과 구직자가 함께 즐기는 이색 채용 축제라고 보시면 됩니다.

비대면 시대에 맞춰, 온라인 채용 포털사이트를 함께 운영함으로써 구직자들은 자신에게 맞는 직무를 찾으며 기업의 신규·경력 채용 공고에 바로 지원할 수도 있습니다. 지난 행사에는 지역 콘텐츠 기업 10개사가 참가했고, 구직자와 예비 게임개발자 182명이 참여했습니다. 참가기업들은 개발 게임을 전시하고, 구직자들은 자연스럽게 전시 게임을 시연해보면서 그전에 알지 못했던 지역 게임기업 정보를 알게 되고 편안한 분위기 속에서 구인·구직활동을 진행했습니다.

아울러, 부산정보산업진흥원은 '지스타 축제' 기간에 벡스코 전시관에서 '게임기업 채용 박람회'를 매년 개최하고 있습니다. 지스타는 국내외 유수의 게임기업과 개발자, 유저들이 대거 한자리에 모이는 글로벌 행사인 만큼, 업계 파급력이 큰 행사이므로 많은 구직자들이 참여하고 있습니다. 2019년에는 17개의 기업과 1,053명의 구직자가 참여했습니다. 지역에서 만나기 힘든 게임업계 유명 인사들의 커리어토크와 채용설명회를 통해 지역 인재들의 취업 지원에 힘쓰고 있습니다.



2019 게임콘텐츠 잡 커넥트



2019 지스타 게임기업 채용박람회

4차 산업혁명 시대, 누구나 **손쉽게 창업**

이렇게 부산정보산업진흥원에서는 부산 게임기업의 중고급 게임개발자 수급을 지원하고 우수인력의 역외유출을 방지하기 위해 노력하고 있으며, 온라인 채용 플랫폼을 운영해 일자리 미스매치를 해소하고 있습니다. 부산정보산업진흥원은 취업을 지원할뿐만 아니라 부산시 해운대구 센텀시티 부산정보산업진흥원에 위치한 '오픈개발실(Test & Open Lab)'을 모바일 융복합 기술 개발 및 창업 지원을 위한 협업 공간으로 운영하고 있습니다.

개발자들은 이곳 테스트베드실에서 최신 스마트폰과 스마트워치를 빌려 모바일 앱을 개발하고 있습니다. 한 개발자는 "구상 중인 앱을 집에서 혼자 만들려면 개발에 필요한 최신 장비를 구비하는 데 한계가 있고 시간도 많이 걸려 힘든 점이 많은데, 오픈개발실에서는 앱 테스트를 할 수 있는 최신 장비를 무료로 빌릴 수 있고 개발자 간에 트렌드도 공유하는 등 협업할 수 있어서 좋다."고 말합니다.

부산정보산업진흥원의 '오픈개발실(Test & Open Lab)'은 전국 최대 규모의 첨단 테스트베드 장비(979대)를 갖춘 시설로, 회원가입만 하면 누구든지 공간과 장비를 무료로 이용할 수 있는 '열린 개발공간'입니다. 개발공간은 '1인'과 '2인', '팀' 좌석 등을 구비하고 다양한 개발자 간에 협업할 수 있는 코워킹 스페이스(co-working space) 형태로 운영하고 있습니다. 고가 장비를 대수 제한 없이 이용할 수 있도록 해 앱 개발 문턱을 낮추고 창업 초기 비용 부담을 덜어주고 있습니다.

4차 산업혁명 **전문 인력 양성**의 요람

특히, 오픈개발실은 개발자가 만든 앱 품질과 안전성 향상을 위해 '소프트웨어 테스트'와 '전문가 컨설팅'도 무상으로 함께 제공하고 있습니다. 또한 창업자를 위한 사업자등록증 주소지와 스캐너, 우편함, 무선인터넷 등의 편의시설도 제공하며 부산 지역 거주자라면 누구나 회원등록한 후 무료로 이용할 수 있습니다.

2019년도에는 4천여명이 개발실을 이용했으며, 오픈개발실과 대학 모바일 앱 서브센터를 통해 17개사의 40명이 1인 창업에 성공했습니다. 아울러 4차 산업혁명 시대 수요에 맞춰 빅데이터, 인공지능 등 분야의 실무 중심의 전문 인력 기술 교육도 함께 지원하고 있습니다. 2019년에는 전문 기술 교육을 총 11회 개최해 총 204명이 수료했습니다. 부산정보산업진흥원은 4차 산업혁명 시대의 근간이 되는 모바일, 소프트웨어 분야의 창업 문화가 자생적으로 발생하고 창업으로 이어지는 선순환적 창업 생태계가 조성될 수 있도록 지원하고 있습니다.

인공지능, 사물인터넷, 클라우드, 빅데이터 등으로 대표되는 지능정보화 산업, 창의력과 상상력이 기반이 되는 문화콘텐츠 산업은 새로운 시대를 이끌어갈 양대 축으로 떠오르고 있습니다. 부산정보산업진흥원은 이러한 두 산업 분야를 전략적으로 육성하고 산업 진흥을 책임지고 있는 핵심 기관으로서 2002년 설립한 이래 지역 내 ICT산업의 정책, 기술 혁신, 창업, 전문 인력 양성 등 다양한 분야에 대한 지원 사업을 수행해오고 있습니다.

부산정보산업진흥원은 스마트시티 부산의 미래를 여는 4차 산업혁명 선도기관으로서 타 산업 분야를 아우르는 중장기 발전 기반을 조성해 누구나 손쉽게 창업하고 기업하는 환경을 만들고, 산업 간의 융합과 연계를 통해 새로운 비즈니스 기회를 적극 창출해나가겠습니다.



오픈개발실(Test & Open Lab) 이용 모습



테스트베드 지원 장비

03 워라밸 기업문화 조성을 통한 여성일자리 혁신

전남여성가족재단

01 혁신배경

- '포스트코로나 시대' **일하는 방식과 조직 문화 변화 필요**
- 일하는 여성의 경력유지를 위해 **일·생활균형 문화 조성 필요**
  - 2018년에 전남 도민의 **가사분담** 견해는 2016년에 비해 **전통적 성별 분업을 지지하는 응답 비율이 증가함**
  - **가사분담에 대한 보수적 견해의 증가**는 전국 광역시도 중 **전라남도에서 유일함**

구 분	전국		전라남도	
	2016	2018	2016	2018
공평 분담해야	53.5	59.1	55.2	50.9
부인 주도해야	42.7	38.4	41.6	46.9

자료 : 통계청, 「사회조사」 각년도

- **(정부정책)** 정책 패러다임의 전환 : **정부의 워라밸 확산 의지**
  - 일·생활 균형 기업의 지원 확대와 워킹부모의 육아 여건 및 일자리 개선
- **(道정책)** 도지사 공약사항 : 가족친화인증기업 확대(2022년 200개소)

02 혁신내용

일·생활 균형 지원을 위한 기반 구축

- **전라남도 일·생활 균형 지원 조례**(전부개정 2019.08.01. 조례 제4914호)
- **재단 조직개편을 통한 일·생활 균형 본격 지원**

(前) 4팀 → (後) 3팀, 1본부(광역새일센터+일생활균형지원센터 신설)

- 광역새일센터를 통한 경력단절여성 취업지원사업만으로는 **경력단절 여성의 일할 권리 확보에 한계**가 있었음
- 여성이 결혼, 출산, 육아 시에도 지속적으로 일할 수 있는 기업, 가정, 사회의 문화를 조성하기 위해 재단 내 **일·생활균형지원센터 신설**



- 광역새일센터와 일·생활균형지원센터를 **본부체계로 통합 운영함으로써 사업간 연계· 협력으로 시너지 효과 창출**



미디어를 활용한 도민 대상 「워라밸」 인식 확산

- 방식 : **지역MBC와 연계하여 공동기획·홍보**
- 제목 :'경력단절예방 및 청정 전남 워라밸' 토크콘서트
- 내용 : 패널 토론, 현장인터뷰, 맞벌이 부부의 가사·육아 일상 영상
- 홍보 : 목포MBC TV 뉴스데스크, 추석특집(10/01) 방송, 목포MBC 유투브

일과 삶의 균형을 추구하는 워라밸 토크콘서트







「CEO 포럼」을 통한 실질적인 가족친화경영 실천 기반 마련

회차	제목	참여대상
1회	뉴노멀시대, 변화하는 사회복지 노동환경 대응방안	사회복지 관련 CEO
2회	포스트 코로나시대, 광주·전남 여성벤처기업의 생존과 성장	광주·전남 여성벤처협회 CEO
3회	가족친화경영으로 여성도 일하기 좋은 전남 만들기	(사)한국여성경제인 전남지회 CEO



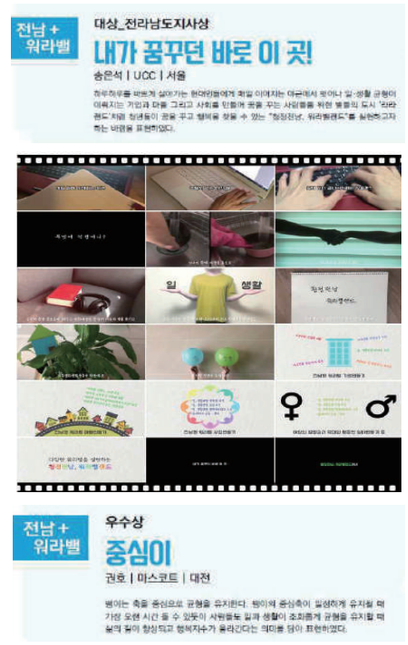


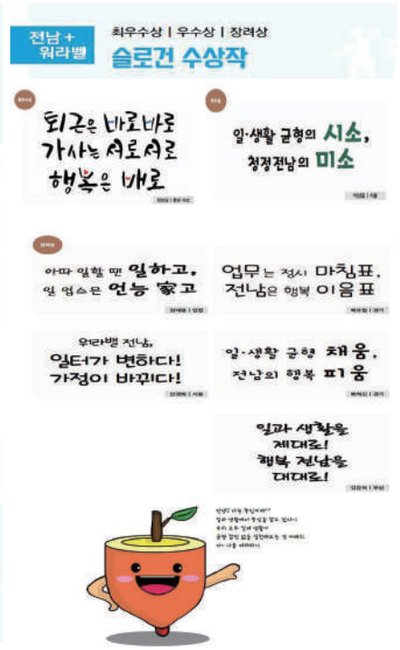


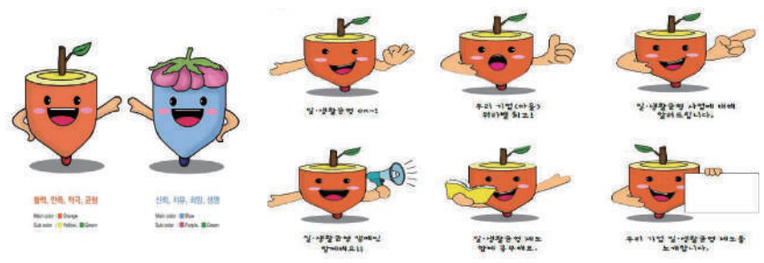
전남형 워라밸 브랜드 및 사업 공모전을 통한 도민의 적극적인 관심 확대

- **공모 127건 중 15건 선정**(브랜드 9건, 사업 6건)

※ UCC(대상 1건), 마스코트(우수상 1건), 슬로건(최우수상 1건, 우수상 1건, 장려상 5건)







03 혁신성과

전라남도 가족친화인증기업 확산 지원

- 2020년 여성가족부 **「가족친화인증기업」** 도내 66개 기업(관) 신청

  ⇒ 최종 63개 기업(관) 가족친화인증기업 선정 *신규인증 31개

가족친화인증: 여성가족부와 한국경영인증원이 주관하여 가족친화제도를 모범적으로 운영하는 기업 및 공공기관에 대해 심사를 통해 인증하는 제도

「근무혁신 인센티브제」 지원(컨설팅·사업 참여)을 통해 도내 4개 기업 선정

● 2020년 근무혁신 인센티브제 우수기업 35개소 선정(SS등급 6개소, S등급 17개소, A등급 12개소) → 전남은 4개 기업 선정(SS등급 1개소)

평가등급	SS등급	S등급	A등급
기업명	㈜이산친환경연구원	김태경우리밀베이커리(주)	㈜승산팩, ㈜삼영비앤에프
기업 우수 사례	• 휴일근로자 주중 **대체휴무** • **초과근로 사전 승인제도** • **정시퇴근** 직장문화 정착 • **자유로운 휴가사용** 정착 - 샌드위치day 연차 권장 - 부서장의 연차사용 솔선수범 - 연차휴가 사용 촉진제 • **화상회의** 도입 • **비대면 회의활용 및 불필요한 대면 보고 지양** • **퇴근 후 업무연락 자제** • **가족친화인증 컨설팅** • **워라밸데이** 참여 • **일·생활 균형 캠페인** 참여 - 똑똑하게 일하기, 오래 일하지 않기, 제대로 쉬기	• 정시 퇴근을 장려하는 **'가족사랑의 날'** 캠페인 • 불필요한 초과근로 방지를 위해 **초과근로 사전 승인제도** 도입 • 사업장 특성에 맞는 **유연근무제** 도입 • 생산공정에 맞게 시차를 두어 업무시간을 조정할 수 있도록 **시차출·퇴근제** 도입 • 연차 사용 촉진 제도 시행 • **가족돌봄휴가(휴직) 제도** • 근속연수에 상관없이 **숙박시설 특별할인가 사용** 가능 • 회의시간 단축을 위해 1h 이내로 고정 **'2S 캠페인'** • **집중근무시간** 운영 • 관공서 **공휴일 유급휴일 조기도입**	• **업무 효율화**를 위해 냉동 자동화창고 **신규설비투자** • 정기적 직원면담을 통해 **업무량 조절** • **자유로운 휴가사용** 정착 - 샌드위치day 연차 권장 - 부서장의 연차사용 솔선수범 - 연차휴가 사용 촉진제 -안식휴가 등 휴가제도 신설 • **회의·업무 가이드라인** 마련 - 회의시간 간소화 - 업무지시 명확화 등 • **전자결재 이용** 활성화 • **퇴근후 업무연락 금지** • **건전한 회식문화** 만들기 • 코로나19 예방을 위해 교대 **재택근무** 시행

근무혁신 인센티브제 : 고용노동부·노사발전재단이 주관하여 일하는 방식·문화 등에 대한 평가를 통해 대상기업을 선정하고 인센티브(정기 근로감독 면제, 금리우대 등)를 부여하는 제도

04
혁신포인트

일·생활 균형 정착을 위한 도민의 주체적인 활동 지원

워라밸(WLB) 직장환경 조성

- 가족친화인증제도 컨설팅 지원 및 직장교육
- 근무혁신 인센티브제 참여사업장 발굴
- 일·생활 균형 캠페인 추진 및 취약사업장 컨설팅 지원 - ① 오래 일하지 않기 ② 똑똑하게 일하기 ③ 제대로 쉬기
- 가족친화 동행사업(멘토링사업)
- 전남형 일·생활 균형 직장 소모임 활동 지원(5개)





워라밸(WLB) 마을환경 조성

- 전남형 일·생활 균형 마을 공동체 활동 지원(5개)
- 워라밸 SNS 인터기자단 운영(24명)
- 워라밸 전문인력 양성·역량강화(35명)
- 도민 모니터링단 : 청년·성인지전문가의 다양한 의견 청취





워라밸(WLB) 사회환경 조성

- 휴가지원캠페인, 「청정 전남, 워라밸데이」
- 전남 여성 CEO포럼·가족친화경영 실천포럼
- 전남 일·생활 균형 제도 및 사업 설명회
- 전남 일·생활 균형 관계자 회의
- 전남 가족친화인증기업 MAP 구축





전남형 일·생활 균형 소모임·공동체 육성

연번	팀명	사 업 명	소속(대표자 기준)
1	라온 家	맞벌이 가족의 '워라밸로 즐거운 우리가족'	남도관리부
2	사랑을 키우는 '여수 파파'	"워킹대디 - 지금부터 행복하자"	여수시 건강가정 다문화가족지원센터
3	아이 키우는 아빠단	아이 키우는 아빠단	해남군
4	여성주의 독서클럽	전업주부 워라밸 : 읽고 생각하고 말하는 여성주의	목포여성의전화
5	재미네골	퇴근 후 랄라라~!!	토리스영어학원
6	에너知발전소	책과 영화로 만나는 워라밸 문화 탐구	한전 나주지사
7	학동마을 예술클럽	먹구슬 오동나무다방	수윤미술관
8	행동인문학 '걸리버 여행학교'	'먹고 기도하고 사랑하라' 스트리밍 라이프 투어!	장성군청
9	夜子Time(야자타임)	야자타임(Feat. 아버지)	㈜코스
10	TOW(Team of WLB)	"전남개발공사 다 워라!" 워라밸 교과서	전남개발공사



가족친화 동행사업(멘토링 사업)

도내 가족친화경영을 모범적으로 운영하고 있는 가족친화인증기업(관)과
청/장년간 취업상담지원 멘토링 프로그램으로 일·생활 균형 및 가족친화 사회환경 조성에 기여

- 멘토(6곳) : 전라남도중소기업진흥원, 전남개발공사, 한국농수산식품유통공사, 한국방송통신전파진흥원, 여수광양항만공사, ㈜지성식품
- 멘티(37명) : 완도수산마이스터고등학교 10명, 나주상업고등학교 4명, 목포대학교 4명, 지역청년 3명, 다문화일자리상담실습생 10명



전남여성가족재단

일·생활 균형 문화 조성으로 '청정 전남, 워라밸랜드'

"두 아들을 키우면서 공동성장을 하고 있는 한국살이 4년차 주부입니다. 당당한 엄마가 되기 위해 올해 일자리상담사 양성 인큐베이팅 과정에 참여했고, 150시간의 이론교육, 240시간의 실습까지 받았습니다. 중도에 포기하고 싶은 마음이 굴뚝같았지만, 담당 선생님들의 도움으로 무사히 과정을 마칠 수 있었습니다. 보람도 컸고 자신감도 키워지는 좋은 기회를 주셔서 진심으로 감사드립니다."

- 다문화 일자리상담사 인큐베이팅 참여자

"공장에 도착해 직원들을 만나는 순간 표정들이 다들 너무 환하고 밝았습니다. 직원들의 나이도 젊어 보였고, 특히 젊은 여성들이 많이 있는 것을 보니 생산공장 치고는 그래도 일하기 괜찮은가 보다 생각하면서 대표님과의 미팅을 시작했습니다. 솔직히 준비 없이 마주한 자리인데다 '가족친화인증기업'이란 단어도 처음 들어본 단어였습니다.

하지만 대표님의 설명을 들으면서 점점 솔깃해졌습니다. 규모는 작지만 탄탄하고 무엇보다 직원을 우선으로 생각하는, 특히 여성 직원들의 편의를 봐주는 회사로서 육아하는 엄마 입장에서는 너무나 괜찮은 직장인데? 라는 생각도 들었습니다. 게다가 결혼이민여성에 대한 편견도 없고 오랫동안 근무하시는 분들도 많다고 하니 대표님을 다시 보게 되었습니다.

공장 안을 둘러보면서 직원분들을 만나 이런저런 것을 여쭤도 봤지만 다들 밝은 얼굴로 친절하게 답변해주시는 모습을 보면서 이것이 진정한 '워라밸의 효과'라는 생각마저 들었습니다. 우리 전남에 이런 기업들이 많이 생겨서 여성들, 특이 가정을 이룬 엄마들이 육아와 큰 충돌 없이 일할 수 있는 곳이 더 많아졌으면 하는 생각이 들었습니다. 이곳처럼 결혼이민여성들에 대한 편견을 버리고 함께 일할 수 있는 곳이 더 많아졌으면 하는 생각으로 견학을 마쳤습니다."

- 가족친화 동행사업 멘토링 프로그램 참여자

"새해 초, 야심차게 전남 일·생활균형지원센터의 전남형 워라밸 소모임·공동체 사업 중 하나인 '아이 키우는 아빠단' 소모임 대표자로 지원했습니다. 역시나 야심차게 육아휴직과 해남 전입도 준비하던 중이었습니다. 코로나19 대응 방안으로 온라인을 통한 비대면 육아모임을 제안했더니 흔쾌히 수락해주시고, 참고할 만한 자료도 추천해주셨습니다. 전문가 컨설팅도 적절히 해주셔서 용기를 얻었고, '슈퍼맨이 아니어도 괜찮아, 하루 5분 비대면 공동육아' 프로젝트를 개설해 약 20명의 프로젝트 팀원을 모아 70일째 운영하고 있습니다."

- 아이 키우는 아빠단 대표

"처음에는 기관(전남여성가족재단, 일·생활균형지원센터)을 홍보하는 것에만 초점을 뒀습니다. 그런데 글을 쓰기 위해 온라인으로 발품을 팔면서 여러 사업을 알게 되고, 본래의 취지를 향한 진심도 엿보았습니다. 전남 워라밸 토크콘서트 후기를 작성할 때에 특히 그랬습니다. 패널들의 대화를 들을수록 엄마로 살아온 나의 5년여의 시간이 떠올랐고, 두 아이를 키우며 20여년을 워킹맘으로 살아온 친정엄마가 생각났으며, 내 아이가 살아갈 미래가 궁금해졌습니다."

- 제1기 전남 워라밸 SNS 인턴기자

전남의 **워라밸 시대**를 열다!

전남여성가족재단은 '전남여성플라자'의 시대(2009 ~ 2018)를 넘어서 2019년부터 전남의 여성과 다양한 가족을 아우르는 성장파트너인 '전남여성가족재단'으로 새롭게 시작했습니다.

재단은 전남도민의 일상적 성평등 실현과 여성의 사회·정치적 지위 향상, 가족과 개인의 일·생활·쉼의 균형이 있는 삶을 위해 함께 하고 있습니다. 전라남도 일·생활 균형 지원 조례가 새로 제정된 것과 마찬가지로 전면 개정되었고 재단은 이에 발 맞추어 조직 개편을 통해 일·생활 균형 지원 사업을 본격적으로 수행하고 있습니다.

재단은 가족친화적인 직장 환경을 조성하기 위한 사업을 고용노동부와 함께 진행하고 있습니다. 무엇보다 '가족친화인증기업'을 2022년까지 200개소로 확대하고자 컨설팅과 직장 교육을 진행하고 있습니다. 최근 일·생활균형지원센터는 성평등한 직장 환경을 조성하기 위해 노무법인과 협약을 맺기도 했습니다.

기업뿐만이 아니라 도민들도 직접 참여하고 나설 수 있습니다. 일·생활 균형의 마을 분위기 조성, 지역사회 분위기, 더 나아가 전체 사회 분위기 조성을 위해서 전남형 일·생활 브랜드와 사업의 공모를 진행했고, 지역혁신 소모임과 공동체를 지원하고 있습니다. 이외에도 전남 페미니즘 대학과 여성인재 아카데미 등을 운영하고 있고 성평등 활동가들도 양성하고 있습니다.

2020년은 우리가 한 번도 경험하지 못했던 코로나19 범유행이라는 재난 앞에서 변화와 혁신을 강하게 요구받던 해였습니다. 전남도민과 가족의 행복을 위한 성평등 중심축으로서의 시대적 요구도 그 어느 때보다 높았던 해라고 생각합니다.

현장의 요구에 부응하는 선도적인 여성 가족 정책을 개발하고 성평등한 사회를 만드는 데 전남여성가족재단은 그 몫을 다할 것이며 앞으로도 그 지평을 더욱 넓혀갈 것입니다.

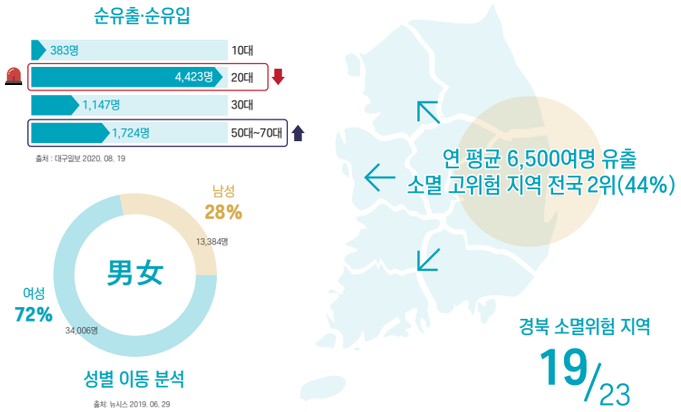
04 라이프 스타일 모험가 양성 프로젝트

경상북도경제진흥원

01 혁신배경

- 경상북도 청년 유출과 인구소멸 고위험 지역화
  - 최근 10년간('08 ~ '17년) 도내 청년인구 연평균 6,500여명 순유출
  - 경상북도 평균연령 44세로 전라남도 44.7세에 이어 전국 2위
  - 경북 23개 시·군 중 19개 지역이 소멸 위험 지역
- 소득·취업기회 절대 부족과 인구의 고령화·과소화 급속 진행 중

경상북도의 위기



02 혁신내용

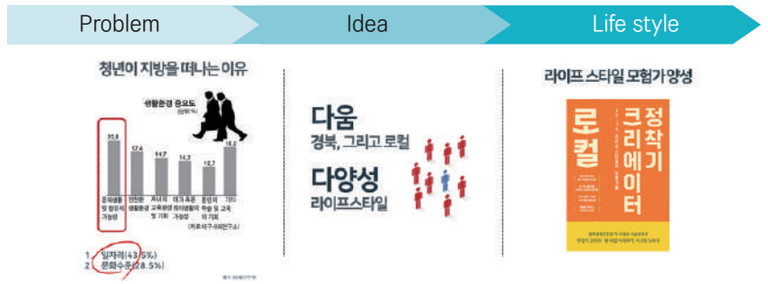
문제인식

- 지방 인구감소 문제는 신규 인구 유입을 통한 지역사회 기능 회복과 시스템 복원에 집중하여 해소할 필요가 있음
  - 지역에 청년을 끌어들일 콘텐츠를 생성하고 다양한 라이프 스타일을 지역사회에 도입하여 지방도시 문화 수준 향상에 집중

추진방향

- 지방소멸 해결을 위한 기존 정부정책에서 시도하지 않은 분야 중심으로 지원 및 확산 시도

라이프 스타일 모험가 양성



① (청년인구 유입) 청년이 보유한 창의적인 아이디어를 실험하고 지역사회에 활력을 불러일으킬 수 있도록 외부인구 유입 정책 추진

② (청년정주 정책) 외부청년 또는 외부청년과 도민이 팀으로 구성할 경우 지역정주에 필요한 정착활동비 지원 및 사업화를 통한 지속가능성 제고

※ 사업참여자의 안정적 지역정착 지원을 목적으로 한 사업의 추진단계별로 맞춤형 행정서비스 제공

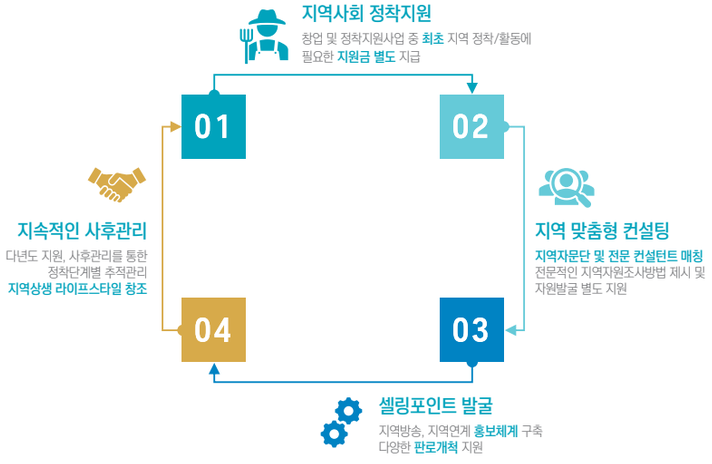
③ (로컬 크리에이터 양성) 로컬 크리에이터를 양성하여 지역사회 서비스 및 문화 수준 향상에 기여하도록 지원

추진사업

- 경북지역 외 만 15세 ~ 39세 이하 청년 대상 창업(투자)생태계 조성 지원사업으로 지역정착 및 경제활동이 가능하도록 지원

구분	도시청년시골파견제 지원사업	청년커플창업 지원사업
지원자격	- 경북도민일 경우 외부 청년과 팀을 구성하여 참여 가능 - 청년커플의 경우 부부로만 지원 가능	
지원금액	- (공통) 1인 기준 연간 3,000만원(최대 5명으로 팀 구성 가능) - (청년커플) 최대 2명으로만 구성 가능	
지원분야	- (정착활동비) 지역자원조사 비용, 주택임차, 교통비 등 - (사업화자금) 재료비, 공간·장비임차, 리모델링	
지원기간	- 최대 2년 지원(1년 사업 성과 평가 후 2년차 지원 결정)	
지원규모	- 1기 ~ 3기 총 114팀(183명) 지원	- 1기 ~ 2기 총 18팀(36명) 지원

사업특징



- (지역사회 정착지원) 국비(사업화자금) 및 지방비(정착활동비) 예산을 매칭하여 다각적인 지역사회 정착지원
- (지역 맞춤형 컨설팅) 정서적 지지 기반을 마련하기 위한 지역자문단, 피어멘토 활용 및 전문 컨설턴트 지원을 통한 사업 고도화
- (셀링포인트 발굴) 지역방송, 온/오프라인 판매 플랫폼, 비대면 판매방식 도입 등을 통해 다양한 판로 개척 지원
- (지속적인 사후관리) 다년도 지원, 지속적인 사후관리를 통해 지역사회와 상생할 수 있도록 지역상생 라이프 스타일 창조

주요사례



문경시 '리플레이스'

다양한 시골에 대한 복안에 있었지만 문경을 택했다. 지역에 정착하기 위해 지역민과의 융화를 가장 우선시 했던 그들에게 산양면 현리는 팔짝 가슴을 내어준 마을이었다.
처음 마을에 들어와 확수한 카페 장소를 물색할 때도,
마을 주민과 이장님 그리고 문경시의 전폭적인 지지가 있었다.

지역사회 정착지원



영양군 '단듸 스튜디오'

2020. 3월 코로나19로 경기가 한창 어려울 때, 경북 영양에 첫 오픈했다.
영양에 오는 관광객을 대상으로 스냅사진을 찍으려던 사업구상은 실패했고, 관광객 대신 '고추·산나물 '을 찍어라는 경북경제진흥원의 컨설팅을 받아 위기를 극복했다.

지역 맞춤형 컨설팅



청도군 '미담'

핸드메이드 온라인 플랫폼 '아이디어스'와 MOU 체결을 통해
도시청년시골파견제 1,2기 사업팀을 위한 판로 지원을 했다.
그 중 청도군 카페 미담팀은 아이디어스를 통해 월 매출600이상
달성하며, 코로나가 무색하게 사업을 이어가는 중이다.

맞춤형 판로개척



청도군 '시그널케어'

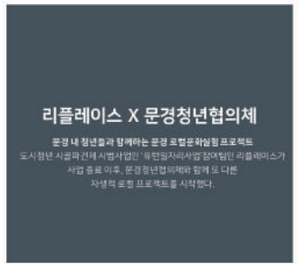
2020.7월 도시청년시골파견제 1기로 졸업한 청도군 최형규 대표.
사업 종료 후에도 경제진흥원의 지속적인 모니터링, 멘토프로그램, 홍보를 통해
청도 로컬크리에이터 및 경북내타 사업팀들과
지역상생라이프스타일을 만들어내고 있다.

지속적인 사후관리

향후계획

- (정책성과 전파) 저출생·고령화, 청년유출에 따른 지방소멸 위기 대응 및 대도시 인구집중에 따른 인구 양극화 해소 대안 제시
- (지속가능성 제고) 경상북도 시·군 인구감소지역 활력 증진을 위한 포스트 참여팀 후속 경쟁력 강화 및 정착지원으로 일자리 창출 확대
- (자생적 연대 유도) 지역이주 청년과 경북 청년 간 연결 및 연대를 통해 자생적 성장 환경을 조성하고 지역사회에 활력 제고

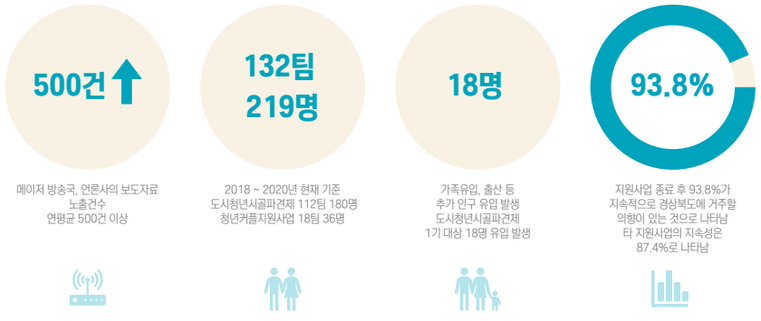
연결





03 혁신성과

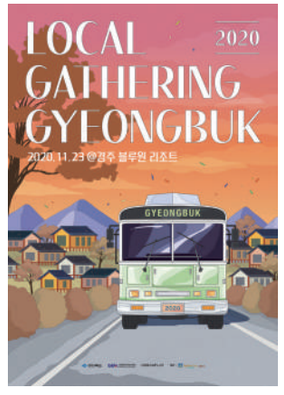
사업성과(2020.08.)



- (지역정착) 총 132팀 219명이 지역에 정착해 활동하고 있음
- (인구유입) 사업 참여자 외 가족, 출산 등 18명 추가 인구유입 발생
- (언론보도) 방송국 및 언론사 대상 다큐멘터리 등 프로그램 제작 및 인터뷰, 보도기사 등을 통해 연 500건 이상 소개됨



- (로컬 크리에이터 양성) 경북지역 로컬 크리에이터의 발전과 인사이트 공유, 네트워킹, 커뮤니티 구축을 위한 '로컬 게더링 행사' 개최
  - 다양한 로컬 콘텐츠 발굴 및 확산을 통해 지역사회의 다양한 라이프 스타일을 창조하고 지방지역의 문화적 다양성을 확대함





- (지역 재창조) 도시생활에 지친 청년들에게 새로운 삶의 터전을 제공하고, 밀레니얼 세대에 적합한 환경을 조성하여 청년들에게 새로운 삶의 공간을 제공함

04 혁신포인트

- (지역정착) 새로운 삶의 터전에 정착하는 청년을 위해 필요한 정서적·경제적 지지 기반 마련
  - 정착활동비와 사업참여 초기 지역자원조사 비용을 지원, 피어멘토(동료멘토링), 지역자문단 등을 활용한 다각적인 지원
- (로컬 크리에이터 개념 도입) 지역정착 지원사업을 로컬 크리에이터 개념과 결합하여 다양한 라이프 스타일 창조 기능으로 확장
  - 생업기반 창업에서 벗어나 사업화 모델을 통해 지역사회와 상생할 수 있도록 하였으며, 지역사회 자원을 활용한 다양한 콘텐츠를 발굴해냄으로써 지역 활성화에 기여

경상북도경제진흥원

도시청년, 로컬에서 삶과 사업의 꽃을 피워내다

도시청년 시골에 오다

"사업하러 시골 가는 거 맞아?"

허진희 대표(30)가 경상북도 영양군에 사진 스튜디오를 오픈한다 했을 때, 가장 많이 들었던 이야기입니다. 평소 자신의 스튜디오를 갖는 것이 꿈이었던 허진희 대표, 그 꿈이 '도시청년시골파견제'로 이루어졌습니다.

시작은 순탄하지 않았습니다. 현실은 냉혹했고 코로나19 위기까지 덮쳤습니다. 그때, 숨통을 틔워준 것은 경상북도경제진흥원의 '전문 컨설팅'이었습니다. 1만 6,000여명의 영양 군민 대부분이 고추 농사 등 농업에 종사한다는 점, 오프라인 지역 축제가 온라인으로 전환되는 것이 기회가 될 수 있다는 점 등을 고려하여 농민들의 온라인 직거래에 주목하라는 조언이었습니다.



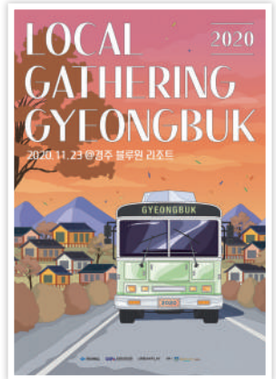


온라인 직거래를 위해 찍은 감성적인 고추와 산나물 사진이 랜선 소비자 사이에 입소문을 타게 되었고, 예상하지 못한 수요를 발견하게 되었습니다. 영양군의 도움으로 온라인 고추·산나물축제를 맡아서 진행하게 된 것입니다. 더불어 이웃들의 소개로 끊임없이 이어지는 사진 촬영 의뢰까지, 모두가 어렵던 2020년 코로나19 위기 속에서도 매출은 점점 상승세를 탔고 위기는 기회가 되었습니다.

영양군과 경상북도경제진흥원의 도움으로 많은 성과를 낸 단듸팀. 시골에서만 가능한 강한 네트워크 덕분이었습니다. 그들은 본인이 받은 도움을 나누고자 경상북도경제진흥원에서 주관하는 '피어멘토링' 등 동료와 후배들을 위한 다양한 프로그램에 참여하고 있습니다. 또한, 손길이 필요한 농가에 찾아가 도움을 주며 지역사회에도 공헌하고 있습니다.

시골청년 도시로 뻗어나가다

"시골에만 있기 아까운데?"



도시청년시골파견제 1기 성주군 능행팀의 수제 아이스크림을 맛본 고객들의 보편적 반응입니다. 도시로 진출하면 대박을 터트릴 수 있을 거라고 믿기 때문이겠죠. 성주 대표 특산물 참외를 활용해 만든 능행팀의 아이스크림은 신선하고 건강한 맛으로 지역사회를 넘어 전국적으로 눈길을 모으고 있습니다.

이처럼 도시청년시골파견제에 참여하고 있는 132개 팀은 경상북도만의 다양한 로컬 콘텐츠를 만들어내고 있습니다. 경상북도에서만 알고 있기 아까운 이 콘텐츠를 전국에 알리고자 지난 11월 네트워크 컨퍼런스 '로컬 게더링 경북'을 개최하기도 했습니다. 로컬 게더링 경북은 로컬을 사랑하는 사람들이 이야기를 나누고, 로컬 비즈니스 인사이트와 노하우를 공유하며, 경북의 가치를 재조명하는 행사입니다. 하나의 지역에 집중하는 데 그치지 않고, 경상북도의 비전과 23개 지역의 비즈니스를 아우를 수 있었습니다.

골목길 경제학 저자 모종린 교수, 삼진어묵 박용준 대표, MYSC 유자인 이사 등을 초청해 로컬 크리에이터 활성화 방안에 대해 토론하는 시간도 가졌습니다. 더불어 경상북도경제진흥원에서 지원하는 도시청년시골파견제 지원사업의 참여팀들이 직접 본인들의 사업을 브리핑하고 제품을 전시해 보여주었습니다.

급작스러운 코로나19 확산세로 인해 개최 기회를 놓칠 뻔했으나 '로컬 게더링 경북'의 온라인 생중계를 통해 행사 취지를 많은 이들과 공유할 수 있었습니다. 앞으로도 도시청년시골파견제 참여팀들이 경북 라이프 스타일에 다양성을 불어넣어 지방의 매력을 살리고 경북을 넘어 밀레니얼 꿈과 끼를 펼쳐나가기를 기대합니다.

MZ 세대, 지방을 재창조하다

경상북도의 23개 시·군 중 78%인 18곳이 인구소멸 위험지역으로 분류된 상태로, 경상북도는 전국 지방자치단체 중 인구소멸 위험지역이 가장 많은 곳입니다. 저출산·인구고령화는 인구 감소와 인구 구조의 변화를 초래하고 있는데, 특히, 소득과 취업 기회가 절대 부족하여 인구의 고령화·과소화가 급속도로 진행되고 있습니다. 청년세대 유출로 지역사회가 고령화되고 저출산으로 이어지는 악순환이 반복되고 있는 현실을 타개하기 위해서는 신규 인구 유입을 통한 지역사회 기능 회복과 시스템 복원에 집중해 문제를 해결할 필요가 있습니다.

경상북도경제진흥원이 추진하는 '라이프 스타일 모험가 양성 프로젝트'는 지역에 청년을 끌어들일 콘텐츠를 생성하고 다양한 라이프 스타일을 지역사회에 도입하여 지방도시 문화 수준 향상에 집중하는 데에 포인트를 두고 있습니다. 지난 2017년부터 실시한 경상북도와 경상북도경제진흥원의 '도시청년 시골파견제' 사업은 '로컬 크리에이터'(지방을 재창조하는 사람들)를 양산해낸 가장 선도적인 사업이었다고 평가받고 있습니다. 로컬에서 창업한 청년 창업자들은 지역의 문화, 특산물, 스토리, 자연환경을 기반으로 잊혔던 지방의 가치를 새로운 비즈니스의 영역에서 꽃피워내고 있습니다.

새로운 MZ 세대들은 물질주의적 라이프 스타일에서 벗어나 지방이나 시골을 청년의 감각으로 반짝반짝하게 만드는 로컬 크리에이터로 성장할 수 있습니다. 경상북도경제진흥원은 새로운 삶의 방식을 모색하는 청년들이 지역에 정착할 수 있도록 지원하고 이들을 로컬 크리에이터로 집중 육성해 농촌마을에 새로운 비전을 제시하고 활력을 불어넣기를 기대합니다. 앞으로 '지역 정착 사업'을 지속적으로 발굴하여 경상북도의 발전에 기여하고자 합니다.

지방공기업
혁신의 길을 걷다

05 니영나영 ㄱ치가게 프로젝트

제주테크노파크

01 혁신배경

- 혁신기업을 포함한 지역기업 간 비즈니스의 생태계를 조성하여 혁신성장을 추진하고 청년들의 지역정착을 유도하며, 양질의 일자리를 창출함
  - (지역유출 문제의 심각성) 지역 내 혁신과 성장을 추구하는 우수 인재들은 자신들의 성장을 위하여 도외 지역으로 일자리를 찾아 지역을 떠나므로 지역의 혁신성장 기반이 약화됨
  - (혁신활동 필요성) 산업·기술 융합을 통한 혁신은 기존 산업을 재편하고 신산업 발굴을 촉진하여 새로운 일자리를 창출하는 핵심수단임
  - (지역산업 경쟁력 강화 필요성) 혁신활동을 통해 새로운 일자리를 창출하고, 우수 인재들의 유출을 방지하며, 도외 지역으로부터 우수 인재들을 유입하여 일자리를 창출할뿐만 아니라 지역산업의 경쟁력을 강화할 필요가 있음

02 혁신내용

혁신사업을 추진하기 위한 제주형 산업 생태계 구축

※ **생태계 조성형 혁신기업** : 혁신활동을 바탕으로 제주의 천연자원 등 지역자원을 활용하여 국내외 시장을 적극적으로 창출해나갈 수 있는 역량을 갖춘 기업으로 지역기업과 연계하여 산업 생태계를 조성할 수 있는 지역 내 기업

건강한 산업 생태계



제주특별자치도 / 제주테크노파크
혁신기업-지역기업 네트워크 지원
지역기업의 자생력 강화 지원
R&D, 사업화, 인력양성 등 기반 조성

생태계 조성형 혁신기업 발굴 및 지역기업과 연계를 통한 협업모델 발굴

주체	애로사항 및 문제점	협업모델발굴	주요협업 내용
kakao	• 콘텐츠가 제작이 주된 기업으로 개발 노하우 부족 • 카카오 스마트팜 활용방안 강구, 고부가 가치 제품개발 필요	카카오 스마트팜 작물을 활용한 소비자 친화 제품 개발 개발 제품에 대한 공동판로 개척	제품 개발노하우 공유 유기농 농산물의안정적 확보
BK bio	• 자체 제품개발 및 생산시설 보유 • 유통망 미흡으로 대출 증대 어려움		농산물 고부가가치사업화 스마트팜의 보급기여(지역기여)

JTP 제주테크노파크 JEJU TECHNOPARK — 혁신기업(카카오)와 지역기업 상호 네트워크 지원
협업 모델의 사업화를 위한 사업화 촉진 지원

제주형 산업생태계 구축을 위한 협력사업 지원

- 혁신활동 창출 및 시장 수요를 전제로 한 기술개발, 사업화 등 협력사업에 대한 전 주기적 지원
  - 7개 과제, 26개사 참여(혁신기업 6개사, 지역기업 20개사)







혁신기업과 지역기업 간 협업모델 정립

- IT 분야 : 지역기업(제주넷)에서 기술을 개발하고 이전기업에서 대규모 유통을 담당하여 지속적인 비즈니스 모델 확립 ⇒ 관광지(수목원 테마파크) 내에 개발기술을 도입함으로써 간접고용 40여명(서비스 인력) 발생
- BT 분야 : 카카오 소유 스마트팜에서 생산한 작물을 활용하여 지역기업(비케이바이오)에서 제품을 개발하고 카카오 브랜드를 활용하여 유통 ⇒ 제품개발 인력 5명 신규고용
- 6차 산업 : 1차 농가에서 생산하는 지역 특화작물을 활용하여 2차 제품가공 기업(제키스)이 이를 가공하여 제품유통을 담당하는 서비스기업(비움하우스)을 설립하여 협업모델 구축 ⇒ 서비스기업 11명 신규고용





사업성과 홍보 활동을 통한 지역사회 공헌 보도기사





03 혁신성과

- 생태계 조성형 혁신기업과 지역기업 간 협업을 통하여 새로운 비즈니스를 창출하는 등 상생형 네트워크를 마련하여 새로운 성장 동력으로 자리매김함
- 혁신성과 확산을 통하여 신규고용 52명을 전원 정규직 형태로 고용함
- 신규고용 중 만 34세 이하의 청년은 29명으로 전체의 약 56%로 나타나 지역 우수청년들의 지역정착 및 도외 청년들의 지역 유입 확대 성과를 거둠

기업간 상생협력으로 새로운 비즈니스 생태계 조성 및 좋은 일자리 창출

성과창출	일자리 창출	성장동력 확보	성과확산
	총52명 (정규직 100%, 청년 29명)	전년대비 매출 6.7% 증가 (지역기업 21.6%)	지역 스타트업, 지역기업, 관광지등 성과확산 1건

기업간협력	1,3차 산업 연계	유통, 물류 연계	생산/기술 인프라 공유	BM 모델 확장	가치사슬 공유
	1차 농산물, 3차 서비스 연계	거래처 Sharing, 유통, 물류 연계	개방형 혁신에 의한 기술공유 등	새로운 비즈니스 창출	혁신기업 內 가치사슬 공유
	제키스 등 5건	홈푸드코리아-제주농장 등 4건	제우스-제주원푸드 등 4건	키카오-플렉싱크 등 3건	제주넷-피엔아이 등 5건

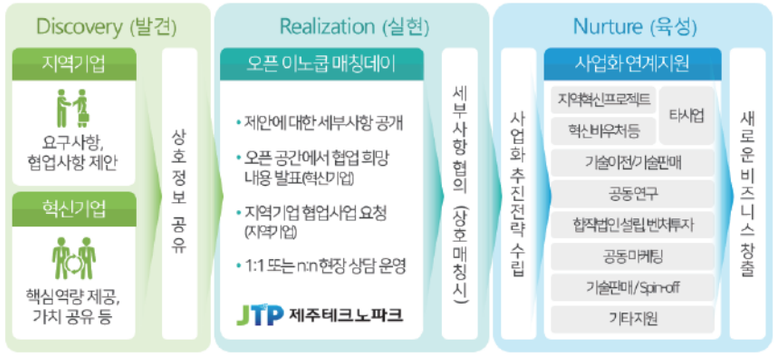
커뮤니티 운영	상호협력 활성화를 위한 기업간 커뮤니티인 오픈이노쿱(Open Inno. Coop.) 매칭데이 개최: 5회

혁신기업 및 협업모델 발굴	지역기업 문제해결 및 새로운 비즈니스 창출할 수 있는 혁신기업 발굴	혁신기업-지역기업 간 역할 및 협업 모델 정립
수요발굴 및 주제선정	기업영세성으로 인한 혁신 ·정보 인프라 ·마케팅 능력 부족	지역기업 필요로 하는 수요 및 주제선정

04 혁신포인트

- 혁신기업의 혁신 인프라와 지역기업의 인적, 물적 자원을 활용한 상호협력 활성화와 공동 이익 창출을 위한 오픈이노쿱(Open Inno. Coop.) 매칭데이 정기적 개최
  - 혁신기업이 지역기업과 상호간 협업할 사항을 공개하고, 지역기업은 희망 협업 내용을 제안하여 효율적으로 매칭 → 매칭된 사업에 대해서는 R&D 등 사업화 지원
  - 니영나영 ?치가게 프로젝트와 연계하여 타 기관과의 협력사업 발굴 → 사회적 경제·마을기업 결과물의 성과확산/협력모델 발굴 및 취약계층 청년에게 양질의 일자리 제공

'오픈이노쿱 매칭데이' 정기적 개최 및 기업간 상호 협력 활성화



※ Open Inno. Coop. : Open Innovation Cooperation의 약자로 혁신기업이 지역기업과 협업할 사항을 제시하고 지역기업은 희망협업 내용을 제안하여 효율적으로 매칭하고자 하는 프로그램

제주테크노파크

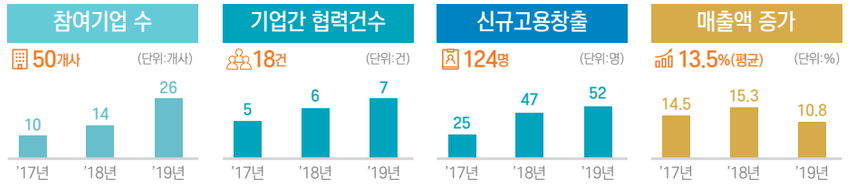
협업으로 성장동력 창출하는 '니영나영 ᄀᆞ치가게'

함께 가면 더 멀리 갈 수 있어

아프리카 속담에 빨리 가려면 혼자 가고, 멀리 가려면 함께 가자는 말이 있다고 합니다. 혼자만의 힘이 아닌 협업을 통한 상생이야말로 혁신과 더불어 지속가능한 발전을 하게 할 수 있다는 의미가 아닐까 생각해봅니다. 2017년부터 고용노동부 공모 지역혁신 사업으로 진행한 '니영나영 ᄀᆞ치가게 프로젝트'는 아프리카 속담처럼 혁신기업과 지역기업이 함께 함으로써 모두가 발전할 수 있는 토대를 마련하고자 하는 취지에서 출발합니다.

이 프로젝트는 고용노동부 지역산업 맞춤형 일자리 창출 지원사업의 일환입니다. 혁신기업(이전기업 포함)과 지역기업의 협업을 통해 신규고용 창출, 비즈니스 창출 등 제주도 상생형 산업 생태계를 조성하기 위한 사업으로서 제주의 성장 동력으로 자리매김하게 되었습니다. 이에 제주테크노파크는 2020년도 지방공기업 혁신우수사례 경진대회의 일자리 창출 부문에서 '2019년 니영나영 ᄀᆞ치가게 프로젝트'로 혁신우수상을 수상하기도 했습니다.

이 프로젝트에 참여한 지역기업들은 혁신기업들의 기술력, 전문 인력 등 인프라를 활용해 독자적인 기술 개발과 시장 확보 가능성의 길을 열었습니다. 2017년부터 2019년까지 3년간 니영나영 ᄀᆞ치가게 프로젝트는 참여기업 50개사, 기업간 비즈니스 협업 18건, 신규고용창출 124명, 매출액 증가율 평균 13.5%의 성과를 거뒀습니다.

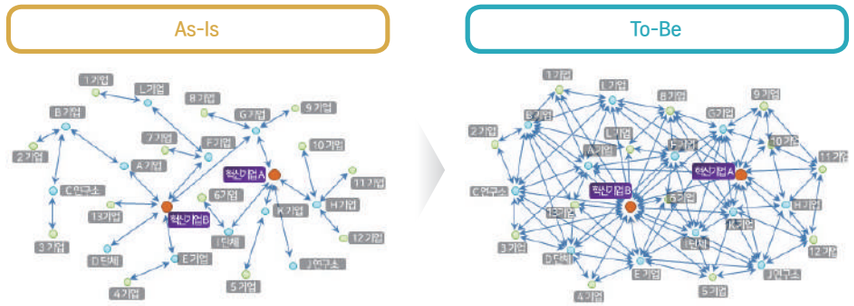


지역에 **혁신 생태계** 조성하는 선순환

혁신기업들은 청년 일자리, 좋은 일자리를 꾸준히 창출하고 있습니다. 혁신을 지향하고, 개인의 발전을 추구하는 인재들에게 다양한 일자리를 제공했을 뿐만 아니라 청년과 기업들의 동반성장 발판을 마련했습니다. 도외 우수 인재의 제주도 유입 효과로 인해 기업들의 혁신활동이 가속되었으며, 지역 내 혁신성장과 포용성장을 동시에 병행해 고숙련 위주의 고용을 창출할뿐만 아니라 취약계층 등 저숙련 근로자의 취업 연계를 통해 취약계층의 고용 가능성도 확대했습니다.

지역자원을 활용하고 혁신기업과 지역기업의 협업을 통해 새로운 비즈니스를 창출하는 등 상생형 네트워크의 성과가 지속적으로 확대됨에 따라 1차 산업, 관광산업 등을 영위하는 지역기업이 혁신기업과 융합해 새로운 가치를 창출해내고 있습니다. 또한 4차 산업혁명 기술과 융합한 차별화된 제품을 발전시켰으며, 지역 내 혁신 생태계를 조성하고 좋은 일자리 창출을 위한 선순환 구조를 확립했습니다.

제주테크노파크는 '니영나영 ᄀᆞ치가게 프로젝트'를 통해 혁신기업의 기술력과 인프라를 모니터링하고, 지역기업들의 적극적인 참여를 유도하기 위해 혁신기업-지역기업의 우수 협업모델을 발굴하고 있을 뿐만 아니라 양질의 신규 일자리를 창출하여 고용을 확대하고 지역경제를 활성화하기 위해 노력하고 있습니다. 제주 주력산업을 중심으로 지속적이고 안정된 산업 생태계를 구축하고 확산하기 위해 제주테크노파크는 최선을 다할 것입니다.



ICT 기반 **스마트팜** 보급과 확산

제주의 고용과 포용성장에 적극적으로 참여했던 혁신기업과 지역기업들이 지속적으로 성과를 확산할 수 있도록 참여기업들의 고용성장, 매출액, 협업모델, 혁신기업의 기술과 인프라 등을 정기적으로 모니터링할 수 있는 '비즈니스 혁신 플랫폼' 구축이 시급합니다. 산업 생태계의 지속적인 발전을 위해 대표 혁신기업을 발굴하고, 지역기업이 혁신기업으로 도약할 수 있도록 주력 산업의 제조·생산·유통 부문의 전문인력을 직접 현장에서 양성하는 교육 지원 사업도 필요합니다.

니영나영 ᄀᆞ치가게 프로젝트의 일환인 '스마트팜 러닝과정 프로그램'은 2018년도부터 스마트팜 운영자, 취업희망자, 창업희망자 등을 대상으로 스마트팜 이론 및 코딩 교육, 작물 파종에서 수확까지 실습 과정을 제공하고 있으며 제주 지역에 'ICT 기반 스마트팜'을 보급하고 확산하는 데 기여하고 있습니다.

정보통신기술(ICT)을 활용해 '시간과 공간의 제약없이' 원격으로, 자동으로 작물의 생육 환경을 관측하고 최적의 상태로 관리하는 과학 기반의 농업 방식인 스파트팜은 농산물의 생산량 증가는 물론, 노동시간 절감을 통해 농업 환경을 획기적으로 개선합니다. 빅데이터 기술을 결합하여 최적화된 생산·관리의 의사결정을 할 수 있으며, 최적화된 생육 환경을 제공해 수확 시기와 수확량을 예측할뿐만 아니라 품질과 생산량을 한층 더 높일 수 있습니다.

제주테크노파크는 스마트팜 러닝과정과 스마트팜 기반시설의 확산을 통해 재배 작물의 다양화, 신기술 관리체계 구축을 통한 영농의 과학화로 농업소득의 증대, 스마트팜 기반 기술인력 고용 확대, 관련 창업 활성화 등을 기대하고 있습니다.

앞으로도 제주테크노파크는 혁신 생태계를 조성하기 위해 지속적으로 노력할 것입니다. 특히, 융복합 기술 제공과 재정 지원을 통해 제주 기업의 혁신성장과 일자리 창출에 앞장서겠습니다. 제주테크노파크의 역할에 집중하면서, 제주도 일자리 정책을 뒷받침해 제주 경제 생태계의 안정적 발전에 기여해나가겠습니다.

혁신우수사례집 발간 경과

지방공기업평가원은 혁신우수기관으로 선정된 35개 기관의 혁신우수사례를 취합하여 혁신우수사례집으로 제작하게 되었습니다.

행정안전부는 2019년 7월에 지방공기업 혁신 가이드라인을 발표하고 ① 사회적 책임 경영 기반 확립, ② 참여와 협력의 민주적 경영체제, ③ 일자리 창출 및 지역경제 활성화, ④ 적극행정 확산 및 경영혁신의 4대 주제로 구분하여 추진 방향을 제시했습니다.

혁신 가이드라인에 따라 2020년 4월에 150개 지방공기업이 382개 자율혁신과제를 제출했습니다. 주제별로 사회적 책임 경영 기반 확립 56개, 참여와 협력의 민주적 경영체제 81개, 일자리 창출 및 지역경제 활성화 88개, 적극행정 확산 및 경영혁신 157개 과제를 접수했습니다.

지방공기업평가원은 3차에 걸쳐 서면심사하여 35개 혁신우수기관을 선정하고, 실시간 온라인 발표와 심사를 거쳐 5개 최우수기관을 선정했습니다.

지방공기업의 혁신과제에 대해 ① 성과제고, ② 창의성, ③ 파급효과, ④ 지속가능성 4가지 요소를 심사기준으로 설정하고, 일자리 창출 우수기관을 대상으로 특별 초청한 지방출자출연기관 과제에 대해서는 ① 성과제고, ② 노력, ③ 창의성, ④ 파급효과를 심사기준으로 설정하여 심사했습니다.

1차로 2020년 8월 12(수)부터 17일(월)까지 15명의 지방공기업 경영평가 혁신성과 지표 담당 평가위원들이 382개 과제를 서면심사하여 100개 과제를 선정했습니다. 2차로 2020년 8월 17일(월)부터 20일(목)까지 14명의 지방공기업 경영평가 PM(평가위원)이 1차 선정된 100개 과제를 심층심사했습니다. 서면심사를 거쳐 77개 과제를 선정했습니다. 3차 심사는 2020년 8월 26일(수)에 개최했습니다. 심사위원들이 2차 선정된 77개 과제를 대상으로 서면심사하고 토론을 거쳐 30개 지방공기업과 5개 지방출자출연기관을 혁신우수기관으로 선정했습니다.

지방공기업평가원은 2020년 8월 7일(금)에 별도로 17개 광역지방자치단체에 일자리 창출 성과가 우수한 산하 지방출자출연기관 추천을 요청하여, 10개 기관을 추천받았습니다. 10개 기관이 제출한 자료를 심사하여 5개 기관을 혁신우수기관으로 선정했습니다.

2020년 9월 22일(화)에 혁신우수기관으로 선정된 30개 지방공기업과 5개 지방출자출연기관이 실시간 온라인으로 과제를 발표하고 심사위원들이 이를 심사하여 5개 최우수기관을 선정했습니다. 심사위원들은 온라인으로 심사한 후 토론과 합의를 거쳐 각 주제별로 1개씩 최우수기관을 선정했습니다. 4개 최우수 지방공기업 중 가장 우수한 광주도시관리공사를 대상 수상기관으로 선정했습니다.

2020년 9월 25일(금)에 5개 최우수기관 기관장, 1개 혁신우수기관 대표 수상기관 기관장 등 관계자들이 참석한 가운데 시상식을 개최했습니다. 이날 행사에는 시상식 이후 대상 수상기관인 광주도시관리공사 담당자가 혁신과제 내용을 발표했습니다. 발표가 끝난 후 참석자들이 지방공기업의 혁신성과에 대해 의견을 교환하고 향후 발전 방안을 논의했습니다.

이상 혁신우수사례 경진대회와 사례집 발간 경과 보고를 드립니다.

2020. 12.

지방공기업평가원 선임연구위원 강 대 창

선정심사위원회

심사위원장 : 이원희 한경대학교 행정학과 교수

간 사 : 강대창 지방공기업평가원 선임연구위원

[1차 선정심사위원회]

외부위원

남재걸 단국대학교 행정학과 교수
편상훈 울산대학교 행정학과 교수
김정부 경희대학교 행정학과 교수
이환성 한국행정연구원 국정평가연구실장
사득환 경동대학교 행정학과 교수
조연성 덕성여자대학교 국제통상학과 교수
이도석 한국행정연구원 연구위원
김명환 강남대학교 행정학과 교수
안성수 창원대학교 행정학과 교수
정용남 한림대학교 정치행정학과 교수
이석민 한신대학교 행정학과 교수
탁현우 한국행정연구원 부연구위원
채상미 이화여자대학교 경영대학 교수
하현상 국민대학교 행정학과 교수
김국진 인천대학교 행정학과 교수

[2차 선정심사위원회]

외부위원

황성수 영남대학교 행정학과 교수
원구환 한남대학교 행정학과 교수
서재호 경희대학교 행정학과 교수
심준식 한국능률협회컨설팅 파트너컨설턴트
명성준 경상대학교 행정학과 교수
임재진 서울시립대학교 행정학과 교수
이남국 부경대학교 행정학과 교수
고재권 한남대학교 행정학과 교수
여영현 선문대학교 행정학과 교수
김영록 강원대학교 행정학과 교수
함요상 대구대학교 행정학과 교수
차윤석 동아대학교 경영학과 교수
홍형득 강원대학교 행정학과 교수
김은지 군산대학교 행정학과 교수

[3차 선정심사위원회]

외부위원

원구환 한남대학교 행정학과 교수(정부혁신추진협의회 지방공기업분과위원)
이두원 행정안전부 공기업정책과 사무관
이원희 한경대학교 행정학과 교수(2020년 지방공기업 경영평가단장)

내부위원

김상윤 지방공기업평가원 지방공기업DB센터장
박지호 지방공기업평가원 연구컨설팅실장
최태선 지방공기업평가원 경영평가실장

[4차 선정심사위원회]

외부위원

이도석 한국행정연구원 연구위원
이두원 행정안전부 공기업정책과 사무관
이원희 한경대학교 행정학과 교수(2020년 지방공기업 경영평가단장)
이환성 한국행정연구원 국정평가연구실장
정용남 한림대학교 정치행정학과 교수
함요상 대구대학교 도시행정학과 교수

내부위원

안인헌 지방공기업평가원 공공기관채용대행 준비단장
황인성 지방공기업평가원 투자분석센터장
김범석 지방공기업평가원 연구위원

2020년 지방공기업 혁신우수사례집

지방공기업 혁신의 길을 걷다

발 행 인 : 최치국 지방공기업평가원 이사장
편 집 인 : 박정주 행정안전부 공기업정책과장
편집위원 : 최태선 지방공기업평가원 경영평가실장
이두원 행정안전부 공기업정책과 사무관
편집간사 : 강대창 지방공기업평가원 선임연구위원

발 행 처 : 지방공기업평가원 경영평가실
인 쇄 일 : 2020년 12월 16일
발 행 일 : 2020년 12월 18일
I S B N : 979-11-962875-2-8
인 쇄 : 경성문화사