

# 2017년도 이사장 경영목표 이행실적 보고서

2018. 4.

# 이사장 경영목표 이행실적

1. 차질없는 공공서비스 제공
2. 고객만족 증진
3. 사업목표 달성
4. 시설 운영 활성화
5. 정부정책 준수
6. 조직경쟁력 강화
7. 가 점

# 1

## 차질 없는 공공서비스 제공 (20점)

### 1 공공서비스에 대한 수혜계층 확대(10점)

#### 1) 비영리 공익사업(프로그램) 운영실적(10점)

##### ● 평가기준

- 당년도 공익사업(프로그램) 발굴/추진건수

점수(등급)	10점(S)	9점(A)	8점(B)	7점(C)	0점(F)	비 고
건 수	5건 이상 (목표)	4건 이상	3건 이상	2건 이상	2건 미만	

##### ● 실적

- 2017년 공익사업(프로그램) 발굴 추진실적 : 39건

구분	운영프로그램	참여인원
장애인 지원 프로그램	장애인 생활체육교실 등 6건	1,890명
다문화가정을 위한 프로그램	다문화 친구와 함께하는 맛있는 요리 등 7건	518명
어르신을 위한 프로그램	찾아가는 어르신 건강스트레칭 등 6건	7,701명
청소년을 위한 프로그램	청소년 직업체험 프로그램 운영 등 5건	733명
어린이를 위한 프로그램	어린이 문학탐험대 운영 등 7건	1,124명
사회 공헌 활동	공동육아 나눔터 운영 등 8건	222명/ 18,996,000원

## 2 재해 및 안전사고 예방(10점)

### 1) 안전사고 발생 건수(5점)

#### ● 평가기준

- 전년 대비 안전사고 발생 감소 건수

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
발생율	△10% 이상 (목표)	△7% 이상	△3% 이상	△0% 이상	0% 미만	

#### ● 실 적

- 전년 대비 안전사고 발생율 : 26.3% 감소

구 분	2017년	2016년	증감률(%)
일반사고 계	14	19	- 26.3%
대인사고(고객)	9	9	
대물사고(고객)	3	3	
직원 안전사고	0	3	
공단 차량사고(대인, 대물)	2	4	

※ 공단 과실에 의한 중대 재해 발생건수 없음.

## 2) 재해 및 안전사고 예방활동 [5점]

### ● 평가기준

#### ■ 안전 및 재해 예방활동 추진실적(건수)

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
건 수	5건 이상 (목표)	4건 이상	3건 이상	2건 이상	2건 미만	

### ● 실 적

#### ■ 2017년 안전 및 재해예방활동 추진실적 : 17건

추진 내역	운영실적	참여인원
고객과 함께하는 가상 훈련 실시	화재대비 가상 소방훈련 등 2건	562명
이용고객 안전사고 예방 활동 추진	고객/주민 대상 응급처치 교육 등 3건	523명
외부기관을 통한 체험 및 교육 실시	회원과 함께하는 재난안전 체험 등 3건	268명
고객과 함께하는 시설(안전)점검 실시	민관 합동 주차장 안전점검 실시 등 2건	18회 점검
안전사고 예방(재발방지) 개선활동 전개	수영장 바닥 논슬립 타일 교체공사 등 7건	7건 개선

## 2

## 고객만족 증진 (20점)

### 1 고객만족도 향상 (15점)

#### 1) 고객평가(만족도조사) 점수 (10점)

##### ● 평가기준

- 경영평가 고객만족도 설문조사 결과(점수)를 적용하되, 최근 3년간 고객만족도 조사 점수 평균 대비 3% 상승을 목표치로 설정

점수(등급)	10점(S)	9점(A)	8점(B)	7점(C)	0점(F)	비 고
증가율	3% 이상 (목표치)	3% 미만 ~ 2% 이상	2% 미만 ~ 1% 이상	1% 미만 ~ 0% 이상	0% 미만	

##### ● 실적

- 고객만족도 점수 상승율 : 최근 3년간 평균 대비 4.8% 상승

추진 내역	2017년	최근 3년간 평균			
		평균	2016년	2015년	2014년
만족도 점수	88.5점	84.46점	84.0점	86.3점	83.1점

# 1) 민원발생 증감율 [5점]

## ● 평가기준

- 온라인, 오프라인으로 제기된 민원에 대하여 전년도 대비 증감율

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
증감율	△5% 이상 (목표치)	△4% 이상	△3% 이상	△2% 이상	△2% 미만	

## ● 실 적

- 전년 대비 민원 증감율 : 23.5% 감소

(단위 : 건)

구 분	2017년	2016년	증 감 율
VOC 현황	39	51	- 23.5%

※ 공단 홈페이지 민원상담게시판 기준, 단순문의사항 제외

## 2 고객서비스 개선 노력 (5점)

### 1) 고객만족 서비스 제공실적 (5점)

#### ● 평가기준

- 고객만족도 제고 및 서비스 개선을 위한 다양한 고객서비스 증진 프로그램 발굴/추진건수

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
건수	10건 이상 (목표)	8건 이상	6건 이상	4건 이상	4건 미만	

- ※ 평가범위 : 고객편의시설 확충, 고객 서비스 개선 실적, 고객서비스 개선을 위한 직원 마인드 향상 프로그램 이행건수

#### ● 실적

- 2017년 프로그램 이행실적 : 프로그램 진행 10건, 세부 추진실적 46건

프로그램 명	추진내역	실적
이사장과 함께하는 고객 정기간담회 운영	4개 체육센터 / 연 2회	110명
서비스 품질관리를 위한 맞춤형 교육 실시	접점직원 역량강화 활동 4건	142명
구립도서관 「배달북 서비스」 확대	구립도서관 상호대차 운영 등 3건	39,811권
시설개선을 통한 고객 편의성 증진	사당문화회관 노후시설 개선 실시 등	9건
시설 접근성 강화를 위한 안내체계 정비	체육시설 전용상담창구 운영 실시 등	4건
사업 및 고객유형별 맞춤형 매뉴얼 구축	고객중심경영 매뉴얼 구축 등	12건
쾌적한 실내환경 유지 및 결과 알림 실시	실내공기질 측정 및 결과 알림 등	3건
유관기관 협업을 통해 고객서비스 제공	유관기관 연계 주민 건강증진활동 등	13건
부서별 고객서비스 모니터링 실시	이용만족도 고객 설문조사 실시	900명
서비스 신뢰성 향상을 위한 CCM 도입	소비자중심경영 추진	CCM인증획득



### 3

## 사업목표 달성 (20점)

### 1 사업(수입) 목표 달성 (10점)

#### 1) 수입목표 달성을 (10점)

##### ● 평가기준

- 당년도 예산서상 세입목표 달성을

점수(등급)	10점(S)	9점(A)	8점(B)	7점(C)	0점(F)	비 고
달성을	100% 이상 (목표)	98% 이상	95% 이상	90% 이상	90% 미만	기준치 70점

##### ● 실 적

- 2017년 수입목표 달성을 : 100.6%

(단위 : 천원)

구 분	수입목표	수입실적	달 성 율
금 액	14,342,300	14,425,304	100.6%

## 2 예산절감 노력 (10점)

### 1) 민간위탁금(예산) 절감율 (10점)

#### ● 평가기준

- 당년도 예산서상 편성예산액의 4.0%~5.0% 절감을 목표치로 설정

점수(등급)	10점(S)	9점(A)	8점(B)	7점(C)	0점(F)	비 고
절감율	4.0% 이상 ~ 5.0% 미만 (목표)	4.0% 미만 ~ 3.5% 이상	3.5% 미만 ~ 3.0% 이상	3.0% 미만 ~ 2.5% 이상	2.5% 미만	
		5.0% 이상 ~ 6.0% 미만	6.0% 이상 ~ 7.0% 미만	7.0% 이상 ~ 8.0% 미만	8.0% 이상	

#### ● 실 적

- 2017년 민간위탁금(예산) 절감율 : 5.4%

(단위 : 천원)

구 분	편성예산액	지출실적	절 감 율
금 액	16,459,053	15,571,994	5.4%

## 4

# 시설운영 활성화 (10점)

## 1

### 공단 운영 활성화 노력 (10점)

#### 1) 이용회원 증가율 (10점)

##### ● 평가기준

- 공단 주력사업인 체육시설의 전년도 연간 이용자 수 대비 당년도 연간 이용자 수 증가율

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
달성율	5% 이상 (목표)	3% 이상	1% 이상	0% 이상	0% 미만	

※ 체육시설 연간 월정기 이용회원 수

##### ● 실적

- 2017년 이용자 수 증가율 : 3.8%

구 분	2017년	2016년	증 가 율
정기회원 수	166,879명	160,813명	3.8%

※ 체육센터 월말 수입결의서 기준 작성

## 2) 거주자우선주차 구획 배정율 (5점)

### ● 평가기준

- 거주자우선주차장 배정현황에 대한 배정율 평가

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
배정율	100% 이상 (목표)	97% 이상	94% 이상	90% 이상	90% 미만	

### ● 실 적

- 2017년 거주자우선주차장 배정현황 : 95.0%

구 분	배정구획 수	가용구획 수	배 정 율
배정현황	38,433면	36,502면	95.0%

## 5

# 정부정책 준수 [10점]

## 1 공기업정책에 대한 이행 준수 [10점]

### 1) 공기업정책 준수 [10점]

#### ● 평가기준

- 경영평가 공기업정책 준수 분야 당년도 평가결과 점수를 백분율로 환산하여 준수율을 적용

점수(등급)	10점(S)	9점(A)	8점(B)	7점(C)	0점(F)	비 고
달성율	90% 이상 (목표)	80% 이상	70% 이상	60% 이상	60% 미만	

#### ● 실 적

- 2017년도 경영평가 '공기업정책 준수' 분야 결과 반영(추후 통보)

# 6

## 조직경쟁력 강화 (10점)

### 1 책임경영 구현 (5점)

#### 1) 청렴 윤리 실천 노력 (5점)

##### ● 평가기준

- 청렴윤리 경영을 실천하기 위한 활동 건수

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
달성율	10건 이상 (목표)	8건 이상	6건 이상	4건 이상	4건 미만	

※ 평가 범위 : 윤리경영 활동실적(자체감사, 감찰 등), 임직원 윤리 함양활동, 청렴도 향상 등 청렴윤리 실천 노력 건수

##### ● 실적

- 청렴윤리 실천 이행실적 : 프로그램 진행 11건, 세부 추진 67회

프로그램 명	추진내역	실적
‘청렴의 날’ 운영	전사적·팀별·개인별 활동 실시	3회
4대폭력 예방교육	성희롱·성폭력·가정폭력·성매매 교육	2회
청렴교육	청렴인식 개선 및 체험 교육	4회
청탁금지법 교육	청탁금지법 교육	3회
행동강령 개정	행동강령 전문개정	1회
성희롱·성폭력 예방지침 개정	성희롱 범위 확대 및 성폭력 포함 개정	1회
청렴서약	청렴나무 서약 및 행동강령 준수 서약	2회
청렴계약서 개정 및 신고센터 운영	청렴계약서 개정 및 신고센터 운영(2017.12월)	2건
청렴 독후감 제출	권익위 ‘2017 반부패·청렴 독후감 공모’ 참여	46건
청렴시상제도 도입	청렴활동 우수직원/우수사업장 시상	2회
내부 청렴도 조사	청렴문화 및 업무청렴도 조사(7.7점/10점)	1회

## 2 조직 활성화 제고 [10점]

### 1) 교육훈련 이수실적 [5점]

#### ● 평가기준

- 구성원의 역량 강화활동에 대한 교육훈련 이수실적

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
달성율	98% 이상 (목표)	96% 이상	94% 이상	90% 이상	90% 미만	

※ 연간 교육·학습 이수 기준시간 (단, 기준 이수시간을 초과한 경우 이수시간 내 인정)

일반직		전문직		현업직, 체육교사직, 고객관리직
3급~5급	6급~8급	사서	기술, 교사	
40시간	50시간	50시간	40시간	30시간

#### ● 실 적

- 2017년 내부직원 교육훈련 이수실적 : 98.2% 이수

구 분	연간목표 시간	교육이수 시간	이 수 율
교육이수 실적	5,084시간	4,991시간	98.2%

## 2) 노사협력 프로그램 추진실적 (5점)

### ● 평가기준

- 당년도 노사협력 프로그램 이행 건수

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
달성율	7건 이상 (목표)	6건 이상	5건 이상	4건 이상	4건 미만	

※ 노사협력프로그램 : 노사협의회, 직원 체련대회, 노사 워크숍, 노사 간담회 등  
노사 간 공동 참여가 가능한 프로그램

### ● 실 적

- 노사협력 프로그램 이행실적 : 프로그램 진행 8건, 세부 추진 82회

프로그램 명	시 기	건수	참석내역
「노사한마음 체련대회」 개최	2017.11.5	1회	임직원 127명
「직원 사기진작 방안 토론회」 개최	2017.5.11	1회	4개 분야 10개과제 발굴
직원 스트레스 관리를 위한 「EAP 심리상담」 프로그램 운영	9. 22. ~ 11. 10.	36회	점점직원 8명
노사협의회 운영	분기/수시	5회	노사위원 10명
노사 갈등 예방을 위한 노사관리 역량 강화	‘17. 1월~12월	6건	66명
「Fun-Fun한 직장 만들기」 추진	‘17. 1월~12월	19회	임직원 대상
노사 공감을 위한 「CEO의 스킨십경영」 확대	‘17. 1월~12월	7건	임직원 대상
직원들과의 간담회를 통한 고충 상담·해결	‘17. 1월~12월	7건	직원 대상



### 3) 내부직원 만족도 점수 [5점]

#### ● 평가기준

- 당년도에 자체적으로 실시한 내부직원 만족도 점수를 적용하되,  
최근 2년간 직무만족도조사 점수 평균 대비 3% 상승을 목표치로 설정

점수(등급)	5점(S)	4점(A)	3점(B)	2점(C)	0점(F)	비 고
달성율	3% 이상 (목표치)	3% 미만 ~ 2% 이상	2% 미만 ~ 1% 이상	1% 미만 ~ 0% 이상	0% 미만	

#### ● 실 적

- 2017년 직원 만족도 점수 상승율 : 0.3% 상승

연 도	2017년	최근 2년간 평균		
		평균	2016년	2015년
만족도 점수	73.50점	73.30점	72.10점	74.50점

# 7

## 가 점 (5점)

### 1 대외 인지도 향상 노력

#### 1) 정부기관, 광역자치단체 표창 수상 [건당 0.5~1.0점]

##### ● 평가기준

- 기관표창의 경우 : 건당 1.0점
- 개인표창의 경우 : 건당 0.5점

##### ● 실적

구 분	수상내역	수상대상
기관표창	2017 「걷기 마일리지 사업」 참여 우수 서울시장 표창	동작구시설관리공단
	2017 도서관 육성 발전 공로 서울시장 표창	대방어린이도서관
개인표창	2017 독서토론 문화 진흥 기여 공로 서울시장 표창	상도국주도서관 사서 강혜진

## 1) 대외 우수기업 인증(선정) [건당 1점]

### ● 평가기준

- 인증범위 : 정부기관(부처), 정부 산하 유관기관 등 공신력이 있는 기관으로부터의 우수기업 인증

### ● 실적

구분	인증내역	인증기관
우수기관 인증	소비자중심경영 우수기관 인증	공정거래위원회
	가족친화 우수기업 인증	여성가족부장관
	날씨경영 우수기관 선정	기상청장
	안전보건경영시스템 인증 [KOSHA18001]	한국산업안전보건공단
	교육 기부 진로체험기관 인증 (대방어린이도서관)	교육부장관
	2017 대한민국 독서경영 우수 직장 인증 (솔밭도서관)	문화체육관광부장관
국가생산성 우수기관 선정	2017 국가생산성대상 공공부문 동상 수상 (동작구시설관리공단 도서관운영팀)	한국생산성본부