

2018년 내부 경영실적 평가(BSC) 결과

I

평가개요

① 대상기간 : 2018년 1월 ~ 12월

② 평가대상

- 경영기획팀, 성과감사팀, 주차사업팀, 시설사업팀, 양천센터, 신월센터, 목동센터

③ 평가방법

- 실적집계 : 지표 별 담당 및 해당부서에서 실적 작성
- 평가지표 : 고객, 재무 내부프로세스, 학습과 성장 관점 부서별 26~32개 지표

구 분		경영기획팀	성과감사팀	주차사업팀	시설사업팀	양천센터	신월센터	목동센터
계		28	26	31	32	32	32	32
	고유지표	5	3	8	9	9	9	9
	고객관점	2	2	2	2	2	2	2
	재무관점	1	-	4	5	5	5	5
	내부프로세스관점	1	1	2	2	2	2	2
	학습과성장관점	1	-	-	-	-	-	-
	전사지표	23	23	23	23	23	23	23
	고객관점	10	10	10	10	10	10	10
	재무관점	1	1	1	1	1	1	1
	내부프로세스관점	7	7	7	7	7	7	7
	학습과성장관점	5	5	5	5	5	5	5

○ 성과관리위원회 개최

- 일 시 : 2018. 1.29.(화) 11:00
- 심사위원 : 본부장(위원장), 팀(관)장(위원)
- 내 용 : 2018년 BSC 팀별 실적 결산

II 평가결과

1 종합목표달성률 : 89.56점

구 분	계	고객	재무	내부 프로세스	학습과 성장
2018년	89.72	95.53	88.37	83.56	90.15
2017년	89.56	95.04	90.65	85.47	83.65
2016년	91.21	95.87	92.13	85.73	89.17
2015년	88.00	85.44	84.97	102.76	79.69
2014년	86.13	89.40	95.36	84.11	70.60
증(△)감	0.16	0.49	△2.28	△1.94	6.50

- ▶ 종합성과점수는 89.72점으로 전년대비 0.16점이 상승하였음. 고객관점과 학습과 성장 관점이 상승하였으며, 특히 4가지 관점 중 학습과성장 관점이 큰 폭으로 상승함. 홍보목표 달성률, 사업수입, 대행사업비 절감률, 에너지 절감률, 열린혁신 추진실적, 벤치마킹 등 우수사례 반영률 등의 지표에서 상대적으로 낮은 달성도를 기록하였음.

2 부서별 목표달성률

○ 부서별 내역

구 분	지표별				종합점수		
	고객 관점	재무 관점	내부프로 세스관점	학습과 성장관점	2018년	2017년	증감
계	95.53	88.37	83.56	90.15	89.72	89.56	0.16
경영기획팀	94.03	88.28	81.58	91.04	89.43	93.70	△4.27
성과감사팀	103.96	66.50	82.21	89.88	93.72	90.25	3.47
주차사업팀	96.47	82.63	79.86	90.00	86.82	91.17	△4.35
시설사업팀	91.96	87.82	79.27	82.00	85.94	89.30	△3.36
양천센터	91.00	92.06	87.92	89.85	90.32	89.51	0.81
신월센터	94.38	90.35	81.73	94.62	91.43	84.60	6.83
목동센터	90.25	88.32	91.40	93.69	90.42	88.42	2.00

Ⅲ 종합 성과평가분석

1 평가요약

① 우수성과지표(평점 90점 이상)

구 분	주요지표
고객관점	서비스품질평가, 전화응대, 경영평가 고객만족도, 부서 근태 지적건수, 부서 감사 지적건수, 종합청렴도 평가, 윤리퀴즈, 현원대비 자원봉사 참여율, 경영평가
재무관점	문화체육프로그램 가동율, 대관실적 목표달성률, 이자수입증가율
내부프로세스	경영평가 지적사항 이행, 재난안전사고 예방 노력도, 안전보건점검 지적사항 개선도, 재정균형집행달성, 개인정보 수준진단 점수
학습과성장	임원당부사항 이행률, 업무개선 건수, 부서교육훈련 목표달성도

② 부진지표(평점 80점 미만)

구 분	주요지표
고객관점	홍보목표 달성도
재무관점	해당사항없음
내부프로세스	에너지 절감률, 열린혁신 추진실적
학습과성장	벤치마킹 등 우수사례 반영률, 제안응모 및 선정실적

③ 성과관리위원회 조정사항

- 내부프로세스관점(재정균형집행달성)
 - 주차사업팀 전산개발비 300만원에 대하여 당시 이사장 지시사항으로 인한 추진중단 사정을 인정하여 조정
 - 시설사업팀 BF 인증 추진 무산으로 인한 사무관리비 450만원 조정

1 고객관점 목표달성률

구분	경영		성과		주차		시설		양천		신월		목동	
	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점
고객	94.03	35.73	103.96	54.06	96.47	27.01	91.96	25.75	91.00	25.48	94.38	26.43	90.25	25.27
가.서비스품질 제고	95.57	6.69	95.46	12.41	96.55	16.41	95.29	16.2	89.88	15.28	88.68	15.08	91.76	15.6
A.VOC분석	100.00	1.00	100.00	1.00	100.00	2.89	100.00	3.00	100.00	2.70	100.00	1.38	100.00	3.00
B.서비스품질 평가점수	0.00	0.00	0.00	0.00	94.84	1.90	92.07	1.84	91.54	1.83	91.62	1.83	91.31	1.83
C.전화응대 점수	94.82	1.90	97.13	1.94	94.50	1.89	95.63	1.91	94.16	1.88	93.78	1.88	91.26	1.83
D.경영평가 고객만족도점수	94.72	3.79	94.72	9.47	97.30	9.73	94.48	9.45	88.72	8.87	99.94	9.99	89.42	8.94
가.윤리경영	97.29	6.81	97.43	13.64	95.67	5.74	97.67	5.86	98.50	5.91	97.83	5.87	99.33	5.96
A.부서근태 지적건수	86.11	0.86	93.33	2.80	77.63	0.78	91.46	0.91	94.77	0.95	90.60	0.91	98.81	0.99
B.부서감사 지적건수	100.00	2.00	100.00	3.00	100.00	2.00	100.00	2.00	100.00	2.00	100.00	2.00	100.00	2.00
C.종합청렴도 평가점수	97.63	1.95	96.79	4.84	95.60	0.96	96.80	0.97	96.36	0.96	97.11	0.97	97.16	0.97
D.윤리퀴즈 점수	100.00	2.00	100.00	3.00	100.00	2.00	98.79	1.98	100.00	2.00	99.32	1.99	100.00	2.00
나.경영공시준수	80.00	4.80	80.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A.경영평가 경영공시점수	80.00	4.80	80.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
가.공공성 증진	93.20	4.66	98.00	4.90	98.00	3.92	71.25	2.85	94.75	3.79	99.25	3.97	92.75	3.71
A.무료·감면 수혜실적	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	3.00	62.95	1.89	93.68	2.81	100.00	3.00	90.74	2.72
B.현원대비 자원봉사 참여율	93.19	4.66	98.00	4.90	91.87	0.92	96.30	0.96	97.65	0.98	96.90	0.97	99.27	0.99
가.기업브랜드 강화	98.23	12.77	127.40	19.11	94.00	0.94	84.00	0.84	50.00	0.50	151.00	1.51	0.00	0.00
A.경영평가 점수	89.32	8.93	93.48	9.35	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
B.홍보목표 달성률	0.00	0.00	91.67	4.92	94.44	0.94	84.48	0.84	0.00	0.50	20.59	0.21	0.00	0.00
C.대외기관 우수사례 수상 (부서가점)	76.82	3.84	96.88	4.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	26.08	1.30	0.00	0.00

- ▶ 고객관점의 성과점수는 95.53 전년대비 0.16 상승하였는데 전반적으로 실적이 개선되었으나, 홍보목표 달성도(보도자료) 평가 방식이 보도건수 만 측정하는 방식으로 변화하여 대부분 부서에서 저조한 실적을 보임. 또한 서비스 품질평가점수, 부서 근태지적건수, 경영공시, 자원봉사 참여율, 경영평가 점수에서 전년대비 실적이 감소하였음.

반면, VOC 건수 및 기간내 처리율, 전화응대점수, 무료감면수혜실적 등은 전년대비 상승하였고, 대외기관 우수사례 수상(가점지표)에서 인증 5건, 수상 3건 등으로 총 9.98점 가점이 실적에 반영됨.

2 재무관점 목표달성률

구분	경영		성과		주차		시설		양천		신월		목동	
	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점
재무	88.28	12.36	66.50	4.65	82.63	26.44	87.82	28.10	92.06	28.54	90.35	29.82	88.32	27.38
가.주요사업 활성화	0.00	0	0.00	0	84.25	3.37	99.71	6.98	95.67	5.74	100.00	6	93.83	5.63
A.문화체육프로그램 가동률	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	99.50	3.98	95.66	3.83	100.00	4.00	92.57	3.70
B.대관실적 목표달성률	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	3.00	95.35	1.91	100.00	2.00	96.43	1.93
C.거주자주차배정 증가율	0.00	0.00	0.00	0.00	84.15	3.37	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
가.수입증대	100.00	6.00	0.00	0.00	80.75	12.92	91.00	11.83	83.08	10.8	88.77	11.54	86.31	11.22
A.사업수입 증가율	0.00	0.00	0.00	0.00	75.99	6.08	99.62	5.98	81.08	4.86	89.91	5.39	87.20	5.23
B.이자수입 증가율	277.72	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C.1인당시설관리실적	0.00	0.00	0.00	0.00	85.52	6.84	83.55	5.85	84.80	5.94	87.79	6.15	85.60	5.99
나.비용절감	79.49	6.36	66.50	4.65	84.60	10.15	77.44	9.29	100.00	12.00	88.92	10.67	87.73	10.53
A.대행사업비 절감률	79.49	6.36	66.50	4.65	86.23	8.62	75.16	7.52	100.00	10.00	88.17	8.82	87.46	8.75
B.사업수지 비율	0.00	0.00	0.00	0.00	76.41	1.53	88.87	1.78	108.49	2.00	92.64	1.85	89.11	1.78

- ▶ 재무관점의 성과점수는 88.37점으로 전년대비 2.28점 하락하였고 주차사업팀의 사업수입증가율이 큰폭으로 하락하였으나 시설사업팀은 큰폭으로 상승하였고, 3개 센터는 소폭 상승함. 대행사업비 절감률 지표도 양천센터와 경영기획팀을 제외한 모든 부서가 하락하였고, 경영기획팀은 소폭 상승하였으나 달성도가 저조함. 사업수입과 대행사업비 절감률 지표의 부진에 따라 사업수지 비율지표도 동반 하락함.

3 내부프로세스관점 목표달성률

구분	경영		성과		주차		시설		양천		신월		목동	
	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점
내부프로세스	81.58	20.40	82.21	19.73	79.86	20.76	79.27	20.61	87.92	24.62	81.73	22.89	91.40	25.59
가.업무개선	94.80	4.74	100.00	6.00	100.00	4.00	100.00	4.00	100.00	4.00	100.00	4.00	100.00	4.00
A.경영평가 지적사항 이행	94.74	4.74	100.00	6.00	100.00	4.00	100.00	4.00	100.00	4.00	100.00	4.00	100.00	4.00
나.사업효율화	68.50	2.74	68.50	2.74	68.80	3.44	73.80	3.69	100.00	7.00	73.14	5.12	77.00	5.39
A.에너지절감률	68.60	2.74	68.60	2.74	68.76	3.44	78.85	3.94	100.00	7.00	73.18	5.12	76.93	5.39
B.예산전용(부서감점)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	(0.25)	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
가.재난안전관리	-	0.00	-	0.00	93.20	4.66	88.40	4.42	97.50	3.90	83.07	3.32	99.50	3.98
A.재난안전사고 예방 노력도	0.00	0.00	0.00	0.00	82.86	1.66	96.22	1.92	95.14	1.90	96.14	1.92	99.00	1.98
B.안전보건점검 지적사항 개선도	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	3.00	83.34	2.50	100.00	2.00	70.00	1.40	100.00	2.00
나.안전사고 감소	58.50	1.17	100.00	1.00	100.00	2.00	96.00	1.92	75.00	2.25	75.00	2.25	100.00	3.00
A.안전사고발생건수	16.67	1.17	100.00	1.00	100.00	2.00	83.33	1.92	0.00	2.25	0.00	2.25	100.00	3.00
가.정책과제 이행수준	95.74	8.62	92.67	2.78	85.70	4.28	87.75	4.39	87.35	4.37	85.30	4.27	87.42	4.37
A.재정균형집행달성	94.39	2.83	100.00	2.00	94.24	1.88	99.38	1.99	98.38	1.97	96.26	1.93	98.56	1.97
B.공공구매실적	100.00	3.00	77.88	0.78	80.00	2.40	80.00	2.40	80.00	2.40	78.06	2.34	80.00	2.40
C.개인정보 수준진단	92.82	2.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
가.정부3.0	62.60	3.13	72.10	7.21	47.60	2.38	43.80	2.19	62.00	3.10	78.60	3.93	97.00	4.85
A.정부3.0 추진성과	62.50	3.13	63.29	3.16	47.50	2.38	43.85	2.19	62.00	3.10	78.58	3.93	97.00	4.85
B.열린혁신 총괄점수	0.00	0.00	81.00	4.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

- ▶ 내부프로세스관점의 성과점수는 83.56점으로 전년대비 1.94점이 하락하였는데, 원인으로서는 에너지절감률, 안전보건점검 지적사항 개선도, 안전사고 발생건수에서 대폭 하락함. 특히 기존 정부3.0 추진성과에서 개편된 열린혁신 추진실적은 3년 연속 부진한 지표로서 각 부서의 각별한 관심이 필요함.

다만, 2년연속 부진지표였던 공공구매실적이 전년대비 9.45% 개선되어 양호한 실적을 달성하였고, 새로운 지표인 개인정보 수준진단에서 높은 점수를 획득함.

4 학습과 성장관점 목표달성률

구분	경영		성과		주차		시설		양천		신월		목동	
	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점	평점	득점
학습과성장	91.04	20.94	89.88	15.28	90.00	12.60	82.00	11.48	89.85	11.68	94.62	12.30	93.69	12.18
가.조직문화 개선	89.00	5.34		0		0		0		0		0		0
A.내부고객만족도점수	89.08	5.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
나.조직력 강화	100.00	8.00	100.00	8.00	100.00	6	100.00	6	100.00	5	90.00	4.5	100.00	5.00
A.임원당부사항 이행률	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00
B.업무개선 건수	100.00	5.00	100.00	5.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	2.00	75.00	1.50	100.00	2.00
가.교육훈련 수준	100.00	3	100.00	3	100.00	3	100.00	3	100.00	3	100.00	3	100.00	3
A.부서 교육훈련 목표 달성도	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00	100.00	3.00
가.혁신활동 수준	76.67	4.60	71.33	4.28	72.00	3.60	49.60	2.48	73.60	3.68	96.00	4.80	83.60	4.18
A.벤치마킹 등 우수사례 반영률	80.00	3.20	69.47	2.78	60.00	1.80	49.47	1.48	89.47	2.68	100.00	3.00	89.47	2.68
B.제안응모 및 선정실적	70.00	1.40	75.00	1.50	90.00	1.80	50.00	1.00	50.00	1.00	90.00	1.80	75.00	1.50

- ▶ 학습과 성장관점의 성과점수는 90.15점으로 전년대비 6.50점 대폭 상승하였음.
7개 지표 중 제안응모 및 선정실적을 제외한 6개 지표가 상승하였으며, 특히 업무개선 건수, 임원당부사항 이행률, 내부고객만족도 점수에서 큰폭으로 상승함.

벤치마킹 등 우수사례 반영률의 경우 목표값이 부서평균 벤치마킹 횟수로 설정하여 타부서 실적에 따라 점수가 변동되므로, 전 부서가 벤치마킹을 적게 실시하여도 높은 평점이 나오는 단점이 있음. 2019년 지표에서 부서별 목표값을 설정하는 방식으로 개선해야 할 것으로 판단됨.

① 경영기획팀

- ▶ 경영기획팀의 종합성과점수는 89.56점으로 전년대비 4.27점 대폭 하락하였으며, 특히 홍보목표 달성도(보도자료), 에너지 절감률, 열린혁신 추진실적, 벤치마킹 등 우수사례 반영률에서 크게 감소함. 반면, 전화응대, 부서감사지적, 대행사업비 절감, 재정균형집행달성, 공공구매실적, 내부고객만족도에서 전년대비 개선된 실적을 보임.

② 성과감사팀

- ▶ 성과감사팀의 종합성과점수는 93.72점으로 전년대비 3.47점 상승하였으며 전체 부서 중 달성도 1위를 차지함.

전년대비 종합청렴도, 홍보목표 달성도, 대행사업비 절감율, 공공구매실적, 벤치마킹 등 우수사례 반영률에서 실적 개선이 있었으며, 대외기관 우수사례 수상(가점지표)에서 5점을 획득함.

다만, 벤치마킹 등 우수사례 반영률의 경우 전년대비 큰폭으로 개선되었으나 여전히 69% 수준의 낮은 달성도를 보여 타기관 벤치마킹 및 후속조치에 좀 더 관심을 기울여야 할 것으로 보임. 현재 26개 지표로 타 부서에 비해 지표개수가 부족하여 추가적인 지표를 개발할 필요성이 있음.

③ 주차사업팀

- ▶ 주차사업팀의 종합성과점수는 86.82점으로 전년대비 4.35점 점수가 하락. 재무관점의 사업수입 증가율, 1인당시설관리실적, 대행사업비 절감율, 사업수지 비율이 큰폭으로 하락함. 부서근태 지적건수, 에너지 절감율, 열린혁신 추진실적도 전년대비 하락함.

다만, VOC 분석, 전화응대점수, 고객만족도 점수 등 CS 관련지표가 크게 개선되었으며, 학습과 성장의 임원당부사항 이행률, 업무개선 건수도 크게 개선됨.

4 시설사업팀

- ▶ 시설사업팀의 종합성과점수는 85.94점으로 전년대비 3.36점이 하락하여 가장 낮은 달성도를 기록함. 무료감면수혜실적, 대행사업비 절감률, 사업수지비율, 에너지 절감률, 안전보건점검 지적사항 개선도, 열린혁신 추진실적, 벤치마킹 등 우수사례 반영률 등이 전년대비 하락하였고, 특히 부서근태, 무료감면수혜실적, 열린혁신 추진실적, 벤치마킹 등 우수사례 반영률은 낮은 달성률을 기록함. 반면, VOC 분석, 고객만족도 점수, 홍보목표 달성도, 사업수입 증가율, 업무개선 건수 등은 전년 대비 향상된 달성도를 기록함.

5 양천센터

- ▶ 양천센터의 종합성과점수는 90.32점으로 전년대비 0.81점 상승하였는데 고객 관점의 VOC분석, 전화응대 점수, 부서 근태 지적건수, 무료감면수혜실적, 재무 관점 지표의 1인당 시설관리실적, 대행사업비 절감률, 사업수지 비율의 실적이 개선됨. 반면, 경영평가 고객만족도 점수, 홍보목표 달성도, 사업수입 증가율, 벤치마킹 등 우수사례 반영률, 제안응모 및 선정실적은 전년대비 하락하였으며, 열린혁신 추진실적은 전년 수준을 유지하였으나 달성률은 62% 정도로 저조함.

6 신월센터

- ▶ 신월센터의 종합성과점수는 91.43점으로 전년대비 6.83점 대폭 상승하였으며 고객 관점과, 학습과 성장 관점에서 전년 대비 큰 폭의 실적 개선을 달성함. VOC 분석, 전화응대점수, 고객만족도 점수, 부서 감사 지적건수, 무료감면수혜 실적, 사업수입증가율, 재정균형집행 달성, 열린혁신 추진실적, 임원당부사항이 행률, 업무개선 건수, 벤치마킹 등 우수사례 반영률 등 많은 지표에서 실적이 상승함. 또한 우수화장실 인증을 통해 대외 우수사례 수상 가점을 획득함. 다만, 홍보목표 달성도, 대행사업비 절감률, 사업수지비율, 에너지 절감률, 안전 보건점검 지적사항 개선도 등은 하락하였으며, 특히 홍보목표 달성도와 안전보건점검 지적사항 개선도는 달성률이 낮음.

7 목동센터

▶ 목동센터의 종합성과점수는 90.42점으로 전년대비 2.00점이 상승하였음. 내부 프로세스 관점에서 재난안전사고 예방 노력도, 안전사고 발생건수, 공공구매실적, 열린혁신 추진실적에서 전년대비 실적 개선을 이루었고, 학습과 성장의 업무개선 건수에서도 달성률이 크게 향상됨.

반면, 고객관점의 CS 관련 지표가 전반적으로 하락하였고, 홍보목표 달성도, 대행사업비 절감률, 사업수지 비율이 전년대비 하락함.

IV 향후계획

1 2018년 종합평가결과 시달 및 혁신우수부서 표창

- 주간경영회의시 혁신우수부서 표창 수여(부문별 30만원 상당 온누리상품권 지급)
 - 혁신우수부서(성과부문) : 성과감사팀
 - 혁신우수부서(수입부문) : 시설사업팀
 - 혁신우수부서(절감부문) : 양천센터

2 2019년도 BSC 성과평가를 위한 목표 설정

- 경영성과를 반영한 지표개선 및 목표 수정보완

3 2018년 경영평가 결과에 따른 평가급 지급시 성과평가 반영

성과평가		인사평가	
50%		50%	
부서장	팀원	근무평가	개인평가
▷부서장 성과평가 30% ▷부서 성과평가 20%	▷부서 성과평가 50%	▷상반기 20% ▷하반기 20%	▷개인평가 10%