

# 마포구 종합관광안내소 위탁운영 사무 재위탁 동의안

의안 번호	24-67
----------	-------

제출년월일 : 2024. 5.

제출자 : 서울특별시 마포구청장

## 1. 제안 이유

마포구 방문 관광객들의 여행 편의 제공 및 만족도 향상을 위해 전문성과 역량을 갖춘 민간 기업으로 재위탁 사업체를 선정하고 서비스 품질 향상 및 구 관광 브랜드 이미지 제고에 만전을 기하고자 「서울특별시 마포구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제5조 제2항에 따라 마포구의회 동의 구하고자 함

## 2. 주요 내용

가. 위탁사무명: 마포구 종합관광안내소 운영

나. 민간위탁의 추진 근거 및 추진 필요성

### 1) 추진 근거

- 「서울특별시 마포구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조, 제22조
- 「서울특별시 마포구 관광산업 활성화 조례」 제22조

### 2) 추진 필요성

- 관광안내소 운영은 체계적인 관광 안내와 외국어 지원 및 편의 제공에 전문성이 요구되는 분야로 전문 업체에 민간위탁이 필요함
- 관광 분야 수행실적이 뛰어난 업체에 관광안내소 운영 사무를 위탁하여 효율적이고 전문적인 관광 안내 사무를 수행할 수 있음

다. 위탁사무 내용 및 범위: 마포구 종합관광안내소 통합 운영 및 관리

- 관광정보 제공·안내, 홍보물 배포·관리 등 관광안내 관련 업무
- 관광통역 안내원 선발·관리, 정기적 전문화 교육 실시
- 장비 및 비품 관리, 위생 및 청결, 보안 유지 등
- 그 외 기타 위탁사업과 관련하여 마포구에서 필요하다고 인정하는 사항

## 라. 위탁시설 현황

### 1) 시설 운영현황

#### - 마포관광안내소

구 분	내 용
위 치	•마포구 홍익로 22(서교동)
운영시간	•10:00 ~ 19:00 (연중 무휴)
외국어지원	•영어 / 중국어 / 일본어
서비스 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>•내방 내외국인관광객 대상 관광정보 제공 및 안내               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 마포구 및 서울시 주요 관광지 관광정보 제공</li> <li>- 교통·숙박·쇼핑·음식점 등 관광문의 안내</li> </ul> </li> <li>•게스트하우스 예약 등 편의서비스 제공</li> <li>•관광홍보물 배포 및 관리 / 관광불편신고 접수 및 처리 등</li> </ul>

#### - 차량이동형관광안내소(홍카)

구 분	내 용
운 영 일	• 월 15회
운영시간	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11:00 ~ 18:00</li> <li>- 행사지원, 계절 등을 고려 탄력적 운영 가능</li> <li>- 야간활동 시 오후 15시~오후 21시</li> </ul>
운영장소	• 마포구 주요 관광명소 및 레드로드페스티벌, 새우젓 축제 등 행사장 (레드로드 R2, R5, R6)
서비스 내 용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 찾아다니는 이동형 안내서비스               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 주변 교통·숙박·쇼핑·음식점 등 관광 안내 및 관광컨설팅</li> </ul> </li> <li>• 마포구 관광 홍보               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현수막, 어깨띠 홍보 캠페인, 마포구 홍보물 배부, 관광 추천 및 안내</li> </ul> </li> </ul>

### 2) 인력 운영현황

연번	담당자	직위	구 분	업무내용
1	차병철	센터장	사업총괄	·위탁사업 총괄, 회계책임자
2	신동찬	팀장	관광통역 안내사	·현장 운영 업무 총괄 관리 ·관광통역/안내업무/홍카운전 (영어)
3	김수영	사원		·관광통역/안내업무/홍카운전 (일본어)
4	이지은	사원		·관광통역/안내업무 (영어)
5	윤다연	사원		·관광통역/안내업무 (영어)
6	박계향	사원		·관광통역/안내업무 (중국어)

## 마. 위탁현황

### 1) 수탁기관

단체명	대표자	소재지	전화번호
(사)외국인관광도시 민박업협회	채보영	서울특별시 중구 퇴계로4길 49	02-332-3966

### 2) 위탁기간 : 2022. 1. 1. ~ 2024. 12. 31. (3년)

### 3) 운영실적

구분	2022년도	2023년도
방문객 안내 (관광 안내, 불편신고 접수·처리 등)	▶ 마포관광정보센터: 11,616명 - 외국인 4,515명 내국인 7,101명	▶ 마포관광정보센터: 17,956명 - 외국인 13,068명 내국인 4,888명
	▶ 홍카안내: 5,859명 - 외국인 1,904명 내국인 3,955명	▶ 홍카안내: 9,600명 - 외국인 7,228명 내국인 2,372명
	▶ 총 계: 17,475명 - 외국인 6,419명 내국인 11,056명	▶ 총 계: 27,556명 - 외국인 20,296명 내국인 7,260명
홍보 추진	▶ 홍보용 기념품제작 및 제공, 마포구 유튜브 연계 홍보활동 ▶ 망원한강공원 및 월드컵공원, 축제거리 홍카 확대운영 ▶ 마포구 관광홍보 월간 뉴스레터 제작 발행(매월1회, 총 12회) ▶ 마포구 관광안내소 자체 SNS 운영 게시물: 총 339건 (블로그 게시 120건 인스타그램 게시 219건)	▶ 홍보용 기념품제작 및 제공, 마포구 유튜브 연계 홍보활동 ▶ 망원한강공원 및 월드컵공원, 축제거리 홍카 지속 운영 ▶ 마포구 관광홍보 월간 뉴스레터 제작 발행(매월1회, 총 12회) ▶ 마포구 관광안내소 자체 SNS 운영 게시물: 총 357건 (블로그 게시 132건 인스타그램 게시 225건)
종사자 교육	▶ 장애인인식개선, 퇴직연금, 성희롱 예방, 개인정보보호 교육 ▶ 응급처치, 심폐소생술, 한국응급 처치 교육원 담당강사 현장교육 ▶ 한국관광공사 디지털 관광마케팅 ▶ 스트레스 관리 및 조직 활성화 교육 ▶ 조직커뮤니케이션 교육	▶ 장애인인식개선, 퇴직연금, 성희 롱예방, 개인정보보호 교육 ▶ 내방객 응대 매너 스킬교육 ▶ 미래형 관광인재 양성 디지털 마케팅 ▶ 화재예방교육 ▶ 관광 신직무 인사이트 특장 교육 ▶ 관광안내에 적용하는 구글활용법

구분	2022년도	2023년도
<p>축제·행사 지원</p>	<p>▶ 마포나루 새우젓 축제 현장지원 - 현장 흥카운영 및 관광홍보, 안내 - 마포관광 홍보이벤트 시행 - 기념품제작 및 현장 퀴즈이벤트 실시</p> <p>▶ 마포구 외국인관광도시민박업 운영자 안전 교육 지원(12월)</p>	<p>▶ 레드로드 페스티벌 지원 - 현장 흥카운영 및 관광홍보, 축제 안내</p> <p>▶ 세계 스카우트 잼버리 축제 지원 - 안내소 시간 연장(10~19시 → 10~23시) - 꿈의 정원 프로젝트 이벤트 진행</p> <p>▶ 레드로드 댄스페스티벌 핫포차 안내</p> <p>▶ 마포나루 새우젓 축제 현장지원 - 참여자 및 방문자 수: 880명 - 현장 흥카운영 및 관광홍보, 안내 - 마포관광 홍보이벤트 시행 - 기념품제작 및 현장 퀴즈이벤트 실시</p> <p>▶ 마포관광 홍보 및 흥카 운영 - 라트비아 페스티벌 지원 - 레드로드 카운트다운 행사 지원</p>
<p>( '23년도 특별사업) 꿈의정원 프로젝트</p>	<p>-</p>	<p>▶ 레드로드 꿈의정원 프로젝트 지원</p> <p>○ 안내대상: 내·외국인 관광객</p> <p>○ 운영일시: '23. 7. 27. 이후 상시운영 (10:00~19:00)</p> <p>○ 지원내용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 센터에 화분페인팅 작업 장소 마련</li> <li>- 화분페인팅 안내 배너를 게시 홍보</li> <li>- 관광객을 대상 화분페인팅 체험 안내</li> <li>- 화분페인팅에 참여 관광객 및 완성한 작품을 본인 인스타그램에 게시한 관광객을 대상으로 관광기념품 제공 (여행용 손거울 등)</li> <li>- 화분 페인팅 완성작 보관</li> </ul> <p>○ 참여자통계</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 총 62명(내국인: 38명, 외국인: 24명)</li> </ul>

구분	2022년도	2023년도
( '23년도 특별사업) 레드로드 현장민원 관리단 운영	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 레드로드 현장민원관련 관리단 운영</li> <li>○ 활동장소: 레드로드 R1~R6</li> <li>○ 운영일시: 2023.7.27. 이후 상시운영</li> <li>○ 관리사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ①환경 미화, ②불법주정차, ③비인가 버스킹, ④시설물 등 현장관리</li> </ul> </li> <li>○ 추진사항 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 장소, 시간 내용, 사진을 포함하여 알지 작성</li> <li>- 레드로드 회분에 탈착된 그림 화판수거 및 보관</li> <li>- 불법주정차 및 무단 쓰레기 투기 다수 발생</li> </ul> </li> <li>○ 발생건수 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 총 159건 (환경 미화 39건, 불법주정차 112건, 비인가 버스킹 4건, 시설물 손상 1건, 화판수거 3건)</li> </ul> </li> </ul>

바. 민간위탁 재위탁 추진 근거 및 기간

1) 근거 : 「서울특별시 마포구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제5조 제2항(2022.1.1. 개정)

② 재위탁 또는 재계약하는 경우에는 소관 상임위원회 보고로 구의회의 동의를 갈음한다. 다만, 해당사무를 연속하여 민간위탁 하는 경우에는 구의회의 동의를 받은 때로부터 6년이 경과한 후 최초로 도래하는 재위탁 또는 재계약 시에 구의회의 동의를 받아야 한다.

2) 위탁기간 : 2025. 1. 1. ~ 2027. 12. 31. (3년)

사. 수탁자 선정방식 : 2016년 공개경쟁입찰 후 재계약 또는 재위탁

아. 소요예산 및 산출근거

- 소요예산

(2024년 기준)(단위: 천원)

부서·정책·단위(회계)·세부사업·편성목	예산액
관광정책과	
관광사업 육성	
관광인프라 확충	
관광안내소 위탁 운영	
307 민간이전	227,225
05 민간위탁금	227,225
1)마포구 종합관광안내소 위탁운영	227,225
227,224,895원	

- 산출근거

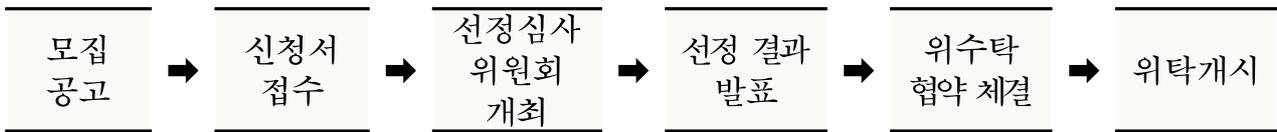
(2024년 기준)(단위: 천원)

구분		산출기초	예산액
인건비	직접비	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 임 금: 11,157원*8시간*27일*5명*12개월</li> <li>- 팀장관리수당: 300,000원*12개월</li> <li>- 통역자격수당: 100,000원*5명*12개월</li> <li>- 홍카운전수당: 30,000원*3명*12개월</li> </ul>	155,275
	간접비	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 국민연금: 직접인건비*4.5%</li> <li>- 건강보험: 직접인건비*3.545%</li> <li>- 장기요양보험: 건보료*12.81%</li> <li>- 고용보험: 직접인건비*1.8%</li> <li>- 산재보험: 직접인건비*1.03%</li> <li>- 퇴직충당금: 직접인건비*8.4%</li> </ul>	30,634
교육후생비		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 안내활동비(간담/답사)=200천원*12월</li> <li>- 직원교육=360천원*4회</li> <li>- 근무복 세탁/수선/구매=250천원*5명*2회</li> <li>- 후생복지비(설/추석/생일)=50천원*5명*3회</li> </ul>	7,090
운영비	홍보사업비	- 관광안내 이벤트용 홍보물품 3,000천원	22,380
	사무관리비	- 250천원*12월	
	공공운영비	- 전기, 통신, 보안 등 공공요금=590천원*12월	
	시설유지관리비	- 1,700천원	
	차량관련비	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 차량 주차비=187천원*12월</li> <li>- 차량 수리 및 유지관리비=3,556천원</li> <li>- 차량 보험료=600천원</li> </ul>	
위탁수수료		- 사업비*5%	10,769
부가가치세		- 위탁수수료*10%	1,077

## 자. 민간위탁의 적정성 검토 결과

- 서울특별시 마포구 관광산업 활성화 조례 제22조에 따라 관광 분야 실적이 뛰어난 업체를 공개모집 후 위탁사무를 원활히 수행할 수 있는 운영능력, 재정능력 및 전문성을 갖춘 업체를 수탁자선정심사위원회를 통해 선정하여 위탁운영 할 수 있음

## 차. 추진 과정



## 3. 참고사항 : 관계법령

### <서울특별시 마포구 관광산업 활성화 조례>

#### 제22조(업무의 위탁)

- ① 구청장은 안내소의 업무를 관광 분야에 전문성을 갖춘 법인이나 단체에 위탁할 수 있으며, 위탁기간은 3년 이내로 한다. 다만, 구청장은 필요한 경우 위탁기간을 한 차례만 연장할 수 있다.
- ② 구청장은 수탁자에게 안내소의 운영에 필요한 경비의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.
- ③ 제1항에 따른 위탁에 관하여 이 조례에서 정하지 아니한 사항은 「서울특별시 마포구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」를 준용한다.

### <서울특별시 마포구 행정사무의 민간위탁에 관한 조례>

#### 제4조(민간위탁 대상사무 등)

- ① 구청장은 법령이나 조례에서 정한 구청장의 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 국민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.
  1. 단순 사실행위인 행정작용
  2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
  3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무
  4. 그 밖의 시설관리 등 단순행정 관리사무

#### 제5조(의회 동의 및 보고)

- ② 재위탁 또는 재계약하는 경우에는 소관 상임위원회 보고로 구의회의 동의를 갈음한다. 다만, 해당사무를 연속하여 민간위탁 하는 경우에는 구의회의 동의를 받은 때로부터 6년이 경과한 후 최초로 도래하는 재위탁 또는 재계약 시에 구의회의 동의를 받아야 한다.