

발 간 등 록 번 호

76-5370096-000001-01



# 2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

2019. 08.



거 제 시



# 제 출 문

거제시장 귀하

귀 기관에서 본 기관에 의뢰한 『2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역』의 최종 보고서를 제출합니다.

2019. 8.

재단법인 한국자치제도평가원  
이사장 박 효 재

---

參與研究員

책임연구원	강 무 봉	공동연구원	김 상 만
선임연구원	손 세 화	연구 원	박 혜 은



---

목 차

## 제1장 과업의 개요

---

제1절 과업의 배경 및 목적 .....	3
1. 과업의 목적 .....	3
2. 과업의 필요성 및 기대효과 .....	3
제2절 과업의 범위 및 내용 .....	4
1. 과업의 범위 .....	4
2. 과업평가의 대상 .....	5
제3절 과업의 수행 절차 .....	6

## 제2장 기본 현황

---

제1절 관련 현황 .....	9
1. 거제시 인구현황 .....	9
2. 거제시 행정구역 .....	10
3. 거제시 생활폐기물 배출방법 .....	11
4. 음식물류 폐기물 분리배출 .....	12
5. 재활용품 및 대형폐기물 분리배출 .....	12
6. 위탁업체 현황 .....	13
제2절 평가 계획 .....	14
1. 개요 .....	14
2. 평가일정 .....	14
3. 실적서류 취합 .....	14

---

# 목 차

## 제3장 청소대행업체 서비스 주민만족도 조사

---

제1절 주민만족도 조사 개요 .....	17
1. 평가 항목 및 평가 내용 .....	17
제2절 주민설문 평가결과 총괄 .....	21
1. 응답자 특성 .....	21
2. 업체별 주민만족도 조사 점수 총괄 .....	22
제3절 업체별 주민설문 결과 .....	29
1. 태성기업 .....	29
2. 일성기업 .....	37
3. 대진기업 .....	45
4. 거제환경 .....	52
5. 신한기업 .....	61
6. 명성기업 .....	69

## 제4장 평가단 현장평가

---

제1절 평가단 현장평가 개요 .....	79
1. 평가 방법 및 배점 .....	79
2. 평가 내용 .....	80
제2절 평가단 현장평가 결과 .....	82
1. 평가 결과 총괄 .....	82
2. 업체별 점수 상세 .....	85

---

---

목 차

## 제5장 실적서류 평가

---

제1절 평가방법 및 기준 .....	93
1. 실적서류 평가 개요 .....	93
2. 실적서류 평가항목 상세 .....	94
제2절 실적서류 평가 결과 .....	96
1.평가 결과 총괄 .....	96
2.업체별 평가 항목 상세 내역 .....	98
3.작업자 설문조사 결과 .....	110

## 제6장 평가 결과 및 제언

---

제1절 업체별 평가 결과 종합 .....	123
1.업체별 평가 결과 .....	123
2.대행업체별 평가 등급 결과 .....	124
제2절 제언 .....	126
1.전년대비 평가 항목별 분석 .....	126
2.4위 이하 업체 개선 사항 .....	128
3.그 외 기타 개선 부문 .....	129

## 제7장 부 록

---

<span style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">■</span> 2019년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 지침 .....	133
------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

---





# 제1장

## 과업의 개요

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

제1절 과업의 배경 및 목적

제2절 과업의 범위 및 내용

제3절 과업의 수행 절차



## 제1장 과업의 개요

### 제1절 과업의 배경 및 목적

#### 1. 과업의 목적

- 『폐기물관리법』 제14조제6항 및 『거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 조례』에 의거 생활폐기물 수집·운반 대행업체의 청소행정서비스 활동 전반에 대한 평가를 실시
- 시민에게 행정참여 기회 제공 및 평가의 객관성을 확보하고 생활폐기물 수집·운반 대행의 능률성, 경제성을 향상시키는 것을 목적으로 함.

#### 2. 과업의 필요성 및 기대효과

- 거제시에서 발생하는 폐기물 수집·운반처리의 기본 정책으로 활용
- 민·관 합동평가를 통하여 시민들의 청소행정에 대한 만족도와 건의사항을 직접적으로 확인하여 행정에 우선적으로 반영
- 대행실적 평가결과 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 기준에 미달되는 경우에는 차기 입찰참여 제한 등의 적절한 조치를 하여야 함.
- 환경미화원의 근로조건 및 적정임금이 보장될 수 있도록 지도감독 등 필요한 조치를 하여야 함.

## 제2절 과업의 범위 및 내용

### 1. 과업의 범위

#### (1) 공간적 범위

- 거제시 전지역 및 그 영향권

#### (2) 시간적 범위

- 2019년

#### (3) 내용적 범위

- 주민만족도 평가 : 1회
- 평가단 현장평가 : 1회
- 실적 서류 평가 : 1회
- 거제시 생활폐기물 수집·운반 관련 현황
  - 인구 및 세대
  - 업체별 청소구역
  - 생활폐기물 수집운반 현황 : 업체별, 구역별, 성상별
- 관련 법규 검토
  - 관련 법규(법, 조례, 지침 등) 검토 및 정리
  - 평가기준, 평가항목 및 평가배점의 범위, 평과결과 적용 등

## 2. 과업평가의 대상

- 평가근거 : 폐기물관리법 및 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가조례
- 평가대상 : 6개 업체  
(태성기업(주), 일성기업(주), 대진기업(주), (주)거제환경, 신한기업(주), (주)명성기업)

[표 1-1] 과업평가대상

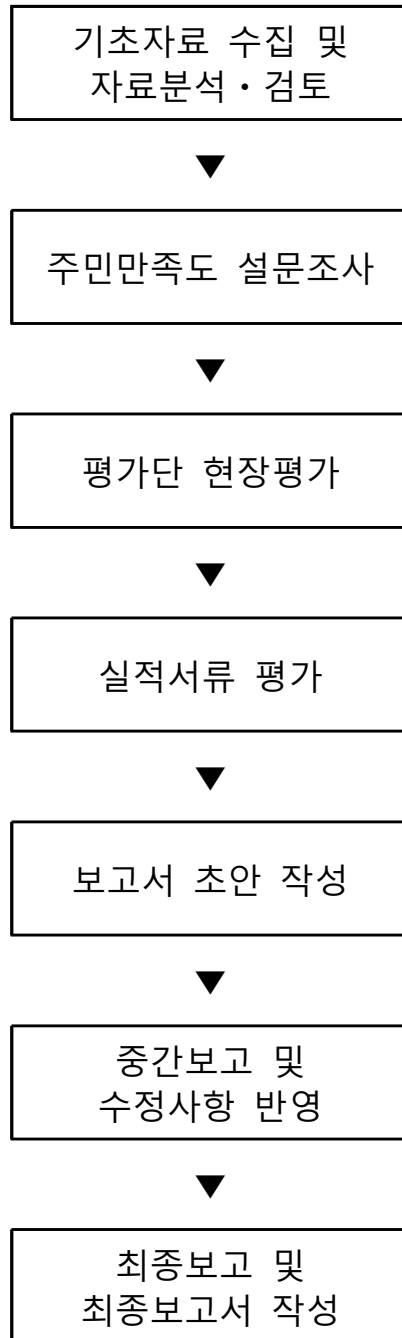
평가대상업체	소재지	수거지역
태성기업(주)	연초면 연하해안로 271	고현동
일성기업(주)	사등면 지석로 231	거제면 둔덕면 사등면 장평동
대진기업(주)	고현천로 132-14	연초면 하청면 장목면 수양동
(주)거제환경	장목면 옥포대첩로 700	옥포1동, 옥포2동
신한기업(주)	일운면 반송재로 498	일운면 동부면 남부면 상문동
(주)명성기업	연초면 송정리 172-1	장승포동, 능포동, 아주동



[그림 1-1] 업체별 청소 구역 현황

### 제3절 과업의 수행 절차

- 본 연구는 아래와 같은 순서로 진행됨.



[그림 1-2] 연구의 수행 절차

## 제2장

### 기본 현황

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

제1절 관련 현황

제2절 평가 계획





## 제2장 기본 현황

## 제1절 관련 현황

## 1. 거제시 인구현황

[표 2-1] 거제시 인구현황

(단위: 세대, 명)

읍·면·동	세대	인구수		
		계	남	여
계	101,208	248,742	130,087	118,655
일운면	3,275	6,787	3,411	3,376
동부면	1,674	3,315	1,711	1,604
남부면	908	1,648	832	816
거제면	3,371	7,521	3,713	3,808
둔덕면	1,522	3,093	1,595	1,498
사등면	5,707	13,566	7,010	6,556
연초면	4,232	8,711	4,778	3,933
하청면	2,463	5,064	2,614	2,450
장목면	2,454	4,748	2,398	2,350
장승포동	3,280	6,820	3,805	3,015
능포동	4,320	10,224	5,499	4,725
아주동	10,326	27,628	14,865	12,763
옥포1동	3,369	7,249	3,881	3,368
옥포2동	10,829	27,172	14,117	13,055
장평동	9,591	20,919	11,775	9,144
고현동	15,018	36,836	18,874	17,962
상문동	11,554	34,575	17,550	17,025
수양동	7,315	22,866	11,659	11,207

주) 거제시 홈페이지, 2019년 6월 기준, 외국인 제외

## 2. 거제시 행정구역

[표 2-2] 거제시 행정구역

(단위: 개)

법정동	행정동	면	통	법정리	행정리	반	출장소
14	9	9	182	75	205	1,838	3

읍·면·동	면적(km <sup>2</sup> )	관할구역
계	402.74	
일운면	30.60	구조라리, 망치리, 소동리, 옥림리, 와현리, 지세포리
동부면	52.53	가배리, 구천리, 부춘리, 산양리, 산촌리, 오송리, 울포리, 학동리
남부면	32.01	갈곶리, 다대리, 다포리, 저구리, 탑포리
거제면	37.32	남동리, 내간리, 동상리, 명진리, 법동리, 서상리, 서정리, 소랑리, 오수리, 옥산리, 외간리
둔덕면	33.78	거림리, 방하리, 산방리, 상둔리, 술역리, 시목리, 어구리, 하둔리, 학산리
사등면	34.81	덕호리, 사곡리, 사등리, 성포리, 오랑리, 지석리, 창호리, 청곡리, 가조출장소
연초면	40.69	다공리, 덕치리, 명동리, 송정리, 연사리, 오비리, 이목리, 죽토리, 천곡리, 한내리
하청면	29.20	대곡리, 덕곡리, 석포리, 실전리, 어온리, 연구리, 유계리, 하청리, 칠천출장소
장목면	36.93	관포리, 구영리, 농소리, 대금리, 송진포리, 시방리, 외포리, 유흥리, 울천리, 장목리
장승포동	4.61	두모동 일부, 장승포동, 마전동
능포동	2.70	능포동, 두모동 일부
아주동	12.45	아양동, 아주동
옥포1동	2.27	옥포동 일부
옥포2동	8.60	옥포동 일부
장평동	6.97	장평동
고현동	5.18	고현동
상문동	20.97	문동동, 삼거동, 상동동
수양동	11.12	수월동, 양정동

주) 거제시 홈페이지, 2019년 6월 기준

### 3. 거제시 생활폐기물 배출방법

#### (1) 수거유형별 생활쓰레기 배출 방법

[표 2-3] 거제시 생활폐기물 배출방법

구 분	문전수거	거점수거
대 상	면 소재지, 동지역	문전수거 외 면지역
배출장소	자기집 대문 앞	쓰레기 배출장소로 지정된 곳
배출시간	일몰 후 ~ 다음날 새벽3시	

주) 거제시 자원순환과, 2019년 6월 기준

- 문전수거 지역 : 동지역 전체, 일운면(망치리, 지세포, 구조라, 와현해수욕장), 남부면(저구리), 동부면(산양리), 거제면(동상, 서상, 남동, 서정리), 둔덕면(하둔리), 사등면(성포, 덕호리), 연초면(죽토리, 연사리, 오비리, 한내리), 하청면(하청리)

#### (2) 타지 않는 쓰레기

- 수거일 : 매주 목요일(수요일 배출)
- 배출방법 : 노란색 종량제 P.P포대(마대)에 담아 배출
- 종류 : 깨진병, 거울류, 도자기, 화분류, 조개껍질류, 은박지류 등 불에 타지 않는 쓰레기

#### (3) 타는 쓰레기(종량제)

- 수거일 : 매주 월~토요일 (일, 월, 화, 수, 목, 금 배출)
- 배출방법 : 종량제봉투에 불에 타는 쓰레기만 담아 배출 (음식물쓰레기 제외)
- 종류 : 불에 타는 쓰레기(비닐 코팅된 종이류, 1회용 기저귀, 휴지 등도 포함)

## 4. 음식물류 폐기물 분리배출

### (1) 배출시간 및 수거시간

- 배출시간 : 일~금 일몰후부터 다음날 새벽 3시(토요일 저녁 제외)
- 수거시간 : 새벽 4시 이후(일요일 제외)

### (2) 배출방법 및 수거방법

[표 2-4] 음식물쓰레기 배출 및 수거 방법

구 분	문전수거	거점수거
배출요령	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이물질을 제거하고 수분(물기)을 최대한 줄임</li> <li>○ 음식물 쓰레기 전용 용기(또는 봉투)에 담아서 배출</li> </ul>	
배출방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 지정수거용기 크기에 맞는 납부필증(칩)을 부착하여 대문앞 배출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 음식물전용봉투(3ℓ)에 물기제거 후 배출</li> </ul>

주) 거제시 자원순환과, 2019년 6월 기준

## 5. 재활용품 및 대형폐기물 분리배출

### (1) 재활용품

- 배출시간 : 매주 월, 수, 금 일몰후부터 다음날 새벽 3시
- 수거요일 : 매주 화, 목, 토
- 종류별로 투명한 일반봉투에 담거나 끈으로 묶어서 배출

### (2) 대형폐기물

- 봉투에 담을 수 없는 가전제품 및 생활용품 등의 폐기물

- 배출자가 면·동 주민센터를 방문하여 배출신고서를 작성하고, 대형폐기물 스티커를 구입하여 폐기물에 부착 후 5톤 청소차량 통행이 가능한 장소에 배출
- 종량제봉투판매소에서 대형폐기물 스티커를 구입하여 폐기물에 부착한 후 5톤 청소차량이 가능한 장소에 배출하고 면·동 주민센터에 배출사항을 신고
- 거주지와 가까운 지정된 배출장소에 배출

[표 2-5] 대형폐기물 지역별 배출 요일

수거요일	수거지역
월	장평동, 옥포2동, 아주동, 수양동
화	상문동, 옥포1동(오전), 상동 대동다숲(오후), 장승포동, 고현동
수	상문(장평)동, 연초면/옥포1동, 일운면 중곡 지역
목	장평동, 옥포2동, 능포동 중곡 지역 남부면
금	사등면, 하청면, 장목면, 거제면, 둔덕면, 고현동
토	상문동, 옥포2동, 아주동, 수양동, 동부면

주) 거제시 자원순환과, 2019년 6월 기준

## 6. 위탁대행업체 현황

[표 2-6] 위탁대행업체 현황

평가대상업체	소재지	수거지역
태성기업(주)	연초면 연하해안로 271	고현동
일성기업(주)	사등면 지석로 231	거제면, 둔덕면, 사등면, 장평동
대진기업(주)	고현천로 132-14	연초면, 하청면, 장목면, 수양동
(주)거제환경	장목면 옥포대첩로 700	옥포1동, 옥포2동
신한기업(주)	일운면 반송재로 498	일운면, 동부면, 남부면, 상문동
(주)명성기업	연초면 송정리 172-1	장승포동, 능포동, 아주동

## 제2절 평가 계획

### 1. 개요

- 조사대상 : 6개 업체
  - 태성기업(주), 일성기업(주), 대진기업(주), (주)거제환경, 신한기업(주), (주)명성기업
- 조사내용
  - 주민만족도 평가 : 생활폐기물 수집·운반 서비스 설문조사
  - 평가단 현장평가 : 수거 후 청결상태, 차고지, 수집운반 차량, 환경미화원 휴게실 등의 청결성과 내실정도 평가
  - 실적서류 평가 : 행정부서(기한 내)

### 2. 평가일정

- 조사일정
  - 주민만족도 평가 : 2019년 5월 7일(화) ~ 2019년 5월 31일(금)
  - 평가단 현장평가 : 2019년 5월 22일(화) ~ 2019년 5월 31일(화)

### 3. 실적서류 취합

- 대행업체로부터 규정에 있는 실적서류 및 증빙서류 등 객관적인 자료 수령
- 각종 객관적 서류를 통하여 생활폐기물 수집·운반 서비스와 관련된 민원, 규정 및 위반사항 등에 중점을 두고 평가
  - 평가자 : 담당 공무원 (단, 거버넌스 참여 중 종합평가는 평가위원이 실시)
  - 평가시기 : 연 1회
  - 평가방법 : 서류심사, 현장확인 병행
  - 평가내용 : 민원처리, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여

## 제3장

# 청소대행업체 서비스 주민만족도 조사

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

제1절 주민만족도 조사 개요

제2절 주민설문 평가결과 총괄

제3절 업체별 주민설문 결과





## 제3장 청소대행업체 서비스 주민만족도 조사

### 제1절 주민만족도 조사 개요

#### 1. 평가 항목 및 평가 내용

##### (1) 평가 항목 및 배점

- 2019년 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가지침에 따라, 주민만족도 조사는 바른수거 정착, 시민편의 배려, 시민만족도 제고 등 3가지 목적으로 구성되어있으며, 바른수거, 생활환경 보전, 대시민 자세, 종합만족도 등 4가지 항목에 대하여 평가를 실시함.

[표 3-1] 주민만족도 조사 평가항목 및 배점

평가목적	평가항목		배점		비고
합 계			30		
바른수거 정착	1. 바른수거	전량수거	15	3	
		정시수거		3	
		밀폐수거		3	
		성실수거		3	
		청결수거		3	
시민편의 배려	2. 생활환경 보전	소음억제	6	2	
		악취제거		2	
		깔끔한 뒷마무리		2	
	3. 대시민 자세	공손한 태도	6	2	
		단정한 복장		2	
		전반적인 청소서비스		2	
시민만족도 제고	4. 종합만족도	청소서비스 종합만족도	3	3	

## (2) 조사 방법

- 본 설문조사는 2019년 5월 7일(화)부터 2019년 5월 31일(금)까지 거제시 주민을 대상으로 청소 대행업체별 주민을 대상으로 실시하였고, 대행업체별 분담 구역을 구분하여 평균 배분하였으며, 응답 불성실 부수 및 기타 무효 부수를 제외하고 추가 조사를 실시하여 총 1,800부가 회수되었음.
- 회수된 유효 응답을 업체별로 분류하여 코딩 후 집계하였으며, 사용 프로그램은 SPSS를 사용한 빈도분석 집계를 실시하였음.

[표 3-1] 주거지별 유효응답수 현황

순	행정동	전체 부수	대행업체					
			태성기업(주)	일성기업(주)	대진기업(주)	(주)거제환경	신한기업(주)	(주)명성기업
1	일운면	87	-	-	-	-	87	-
2	동부면	72	-	-	-	-	72	-
3	남부면	16	-	-	-	-	16	-
4	거제면	51	-	51	-	-	-	-
5	둔덕면	48	-	48	-	-	-	-
6	사등면	78	-	78	-	-	-	-
7	연초면	85	-	-	85	-	-	-
8	하청면	46	-	-	46	-	-	-
9	장목면	39	-	-	39	-	-	-
10	장승포동	146	-	-	-	-	-	146
11	능포동	91	-	-	-	-	-	91
12	아주동	63	-	-	-	-	-	63
13	옥포동	300	-	-	-	300	-	-
14	장평동	123	-	123	-	-	-	-
15	고현동	300	300	-	-	-	-	-
16	상문동	125	-	-	-	-	125	-
17	수양동	130	-	-	130	-	-	-
전체 설문부수		1,800	300	300	300	300	300	300

### (3) 평가 내용

#### 1) 바른수거 정착

##### 가. 바른수거

- 전량 수거 : 최근 3개월 내에 집에서 배출한 쓰레기를 정해진 수거일에 수거하였는지에 대한 평가
- 정시 수거 : 최근 3개월 내에 집에서 배출한 쓰레기를 정해진 수거시간 내에 수거하였는지에 대한 평가
- 밀폐 수거 : 최근 3개월 내에 집 근처에서 수거 차량이 밀폐가 잘 된 상태로 수거하였는지에 대한 평가
- 성실 수거 : 최근 3개월 내에 집 근처에서 분리배출된 쓰레기를 잘 분리하여 수거하였는지에 대한 평가
- 청결 수거 : 최근 3개월 내에 쓰레기 수거 차량에서 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 등의 청결 부분에 대한 대처가 잘 되고 있는지에 대한 평가

#### 2) 시민편의 배려

##### 가. 생활환경 보전

- 소음 억제 : 최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기 수거시 소음을 억제하며 수거하였는지에 대한 평가
- 악취 억제 : 최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기 수거시 악취를 억제하며 수거하였는지에 대한 평가
- 깔끔한 뒷마무리 : 최근 3개월 내에 쓰레기 수거시 잔재물을 잘 처리하고 쓰레기통에 대한 파손이 없었는지에 대한 평가

**나. 대시민 자세**

- 공손한 태도 : 최근 3개월 내에 환경미화원이 본인 또는 이웃 주민에게 친절하게 대응하였는지에 대한 평가
- 단정한 복장 : 환경미화원이 안전장비를 잘 착용하고 수거하였는지에 대한 평가
- 청소서비스 : 청소 서비스가 전반적으로 양호하게 제공되었는지에 대한 평가

**3) 시민만족도 제고**

- 청소서비스 종합만족도 : 생활쓰레기 수거서비스에 대한 전반적인 만족도

## 제2절 주민설문 평가결과 총괄

### 1. 응답자 특성

- 각 업체별로 300명 면접조사를 실시하여 총 1,800명을 대상으로 만족도 조사를 실시하였으며, 응답자 특성별 각 항목의 비율은 아래와 같음.

[표 3-3] 주민만족도 조사 응답자 특성에 따른 응답자수 및 비율

구 분		태성기업(주)	일성기업(주)	대진기업(주)	(주)거제환경	신한기업(주)	(주)명성기업
성별	남	110	204	232	122	134	142
	여	190	96	68	178	166	158
	계	300	300	300	300	300	300
연령	20대	60	83	129	27	56	46
	30대	51	107	104	95	80	52
	40대	85	73	47	48	42	34
	50대	78	35	20	41	62	55
	60대 이상	26	2	0	89	60	113
	계	300	300	300	300	300	300
거주형태	단독주택	44	45	37	30	60	28
	다세대주택	15	30	43	41	5	56
	아파트	199	209	207	144	235	147
	연립주택	9	7	6	63	0	64
	기타	33	9	7	22	0	5
	계	300	300	300	300	300	300

## 2. 업체별 주민만족도 조사 점수 총괄

- 30점 만점 기준으로 하여 각 항목별 주민만족도 조사를 실시한 결과, 신한기업(주)이 27.27점으로 가장 높았으며, 일성기업(주) 25.26점, (주)거제환경 24.15점, 태성기업(주) 23.67점, 대진기업(주) 23.16점 순으로 나타났으며, (주)명성기업의 만족도 점수가 22.72점으로 가장 낮게 나타남.

[표 3-4] 주민만족도 조사 점수 총괄

(단위: 점/30점)

평가 목적	평가항목	배점	태성 기업(주)	일성 기업(주)	대진 기업(주)	(주)거제 환경	신한 기업(주)	(주)명성 기업	
<b>계</b>		<b>30</b>	<b>23.67</b>	<b>25.26</b>	<b>23.16</b>	<b>24.15</b>	<b>27.27</b>	<b>22.72</b>	
바른 수거 정착	전량수거	15	3	2.61	2.90	2.34	2.50	2.86	2.60
	정시수거		3	2.53	2.69	2.34	2.45	2.81	2.87
	밀폐수거		3	2.01	2.35	2.55	2.44	2.59	1.32
	성실수거		3	2.14	2.81	2.80	2.47	2.90	2.29
	청결수거		3	2.45	2.61	2.86	2.47	2.75	2.36
시민 편의 배려	소음억제	6	2	1.69	1.85	1.57	1.64	1.81	1.46
	약취억제		2	1.53	1.78	1.68	1.60	1.65	1.37
	깔끔한 뒷마무리		2	1.57	1.85	1.51	1.78	1.85	1.57
	공손한 태도	6	2	1.78	1.81	1.63	1.89	2.00	1.94
	단정한 복장		2	1.70	1.70	1.47	1.73	1.93	1.87
	청소서비스		2	1.65	0.43	0.35	0.90	1.86	1.27
시민 만족도 재고	청소서비스 종합만족도	3	3	2.01	2.48	2.06	2.28	2.26	1.80

## (1) 태성기업(주)

[표 3-5] 태성기업(주) 주민만족도 조사 결과표

평가 목적	평가 항목	세부평가 항목	배점	점수	만족도	주민만족도 설문현황						비고
			30	23.67	78.90	①	②	③	④	⑤	계	
바른 수거 정착	1.바른 수거	전량수거	3	2.61	87.00	261	39				300	
		정시수거	3	2.53	84.33	253	47				300	
		밀폐수거	3	2.01	67.00	201	99				300	
		성실수거	3	2.14	71.33	214	86				300	
		청결수거	3	2.45	81.67	245	55				300	
		<b>소 계</b>	<b>15</b>	<b>11.74</b>	<b>78.27</b>							
시민 편의 배려	2.생활 환경 보전	소음억제	2	1.69	84.50	253	47				300	
		악취억제	2	1.53	76.50	229	71				300	
		깔끔한 뒷마무리	2	1.57	78.50	235	65				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>4.79</b>	<b>79.83</b>							
	3.대시민 자세	공손한 태도	2	1.78	89.00	267	33				300	
		단정한 복장	2	1.70	85.00	255	45				300	
		청소서비스	2	1.65	82.50	52	248				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>5.13</b>	<b>85.50</b>							
시민 만족도 재고	4.종합 만족도	청소서비스 종합만족도	3	2.01	67.00	59	109	110	22	0	300	

## (2) 일성기업(주)

[표 3-6] 일성기업(주) 주민만족도 조사 결과표

평가 목적	평가 항목	세부평가 항목	배점	점수	만족도	주민만족도 설문현황					비고	
			30	25.26	84.20	①	②	③	④	⑤		계
바른 수거 정착	1.바른 수거	전량수거	3	2.90	96.67	290	10				300	
		정시수거	3	2.69	89.67	269	31				300	
		밀폐수거	3	2.35	78.33	235	65				300	
		성실수거	3	2.81	93.67	281	19				300	
		청결수거	3	2.61	87.00	261	39				300	
		<b>소 계</b>	<b>15</b>	<b>13.36</b>	<b>89.07</b>							
시민 편의 배려	2.생활 환경 보전	소음억제	2	1.85	92.50	277	23				300	
		악취억제	2	1.78	89.00	267	33				300	
		깔끔한 뒷마무리	2	1.85	92.50	277	23				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>5.48</b>	<b>91.33</b>							
	3.대시민 자세	공손한 태도	2	1.81	90.50	272	28				300	
		단정한 복장	2	1.70	85.00	255	45				300	
		청소서비스	2	0.43	21.50	236	64				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>3.94</b>	<b>65.67</b>							
시민 만족도 재고	4.종합 만족도	청소서비스 종합만족도	3	2.48	82.67	144	107	45	4	0	300	



## (3) 대진기업(주)

[표 3-7] 대진기업(주) 주민만족도 조사 결과표

평가 목적	평가 항목	세부평가 항목	배점	점수	만족도	주민만족도 설문현황					비고	
			30	23.16	77.20	①	②	③	④	⑤		계
바른 수거 정착	1.바른 수거	전량수거	3	2.34	78.00	234	66				300	
		정시수거	3	2.34	78.00	234	66				300	
		밀폐수거	3	2.55	85.00	255	45				300	
		성실수거	3	2.80	93.33	280	20				300	
		청결수거	3	2.86	95.33	286	14				300	
		<b>소 계</b>	<b>15</b>	<b>12.89</b>	<b>85.93</b>							
시민 편의 배려	2.생활 환경 보전	소음억제	2	1.57	78.50	236	64				300	
		악취억제	2	1.68	84.00	252	48				300	
		깔끔한 뒷마무리	2	1.51	75.50	226	74				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>4.76</b>	<b>79.33</b>							
	3.대시민 자세	공손한 태도	2	1.63	81.50	245	55				300	
		단정한 복장	2	1.47	73.50	220	80				300	
		청소서비스	2	0.35	17.50	248	52				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>3.45</b>	<b>57.50</b>							
시민 만족도 재고	4.종합 만족도	청소서비스 종합만족도	3	2.06	68.67	87	74	114	25	0	300	

(4) (주)거제환경

[표 3-8] (주)거제환경 주민만족도 조사 결과표

평가 목적	평가 항목	세부평가 항목	배점	점수	만족도	주민만족도 설문현황						비고
			30	24.15	80.50	①	②	③	④	⑤	계	
바른 수거 정착	1.바른 수거	전량수거	3	2.50	83.33	250	50				300	
		정시수거	3	2.45	81.67	245	55				300	
		밀폐수거	3	2.44	81.33	244	56				300	
		성실수거	3	2.47	82.33	247	53				300	
		청결수거	3	2.47	82.33	247	53				300	
		<b>소 계</b>	<b>15</b>	<b>12.33</b>	<b>82.20</b>							
시민 편의 배려	2.생활 환경 보전	소음억제	2	1.64	82.00	246	54				300	
		악취억제	2	1.60	80.00	240	60				300	
		깔끔한 뒷마무리	2	1.78	89.00	267	33				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>5.02</b>	<b>83.67</b>							
	3.대시민 자세	공손한 태도	2	1.89	94.50	284	16				300	
		단정한 복장	2	1.73	86.50	259	41				300	
		청소서비스	2	0.90	45.00	165	135				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>4.52</b>	<b>75.33</b>							
시민 만족도 재고	4.종합 만족도	청소서비스 종합만족도	3	2.28	76.00	119	119	30	20	12	300	

## (5) 신한기업(주)

[표 3-9] 신한기업(주) 주민만족도 조사 결과표

평가 목적	평가 항목	세부평가 항목	배점	점수	만족도	주민만족도 설문현황						비고
			30	24.15	80.50	①	②	③	④	⑤	계	
바른 수거 정착	1.바른 수거	전량수거	3	2.50	83.33	286	14				300	
		정시수거	3	2.45	81.67	281	19				300	
		밀폐수거	3	2.44	81.33	259	41				300	
		성실수거	3	2.47	82.33	290	10				300	
		청결수거	3	2.47	82.33	275	25				300	
		<b>소 계</b>	<b>15</b>	<b>12.33</b>	<b>82.20</b>							
시민 편의 배려	2.생활 환경 보전	소음억제	2	1.64	82.00	271	29				300	
		악취억제	2	1.60	80.00	247	53				300	
		깔끔한 뒷마무리	2	1.78	89.00	277	23				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>5.02</b>	<b>83.67</b>							
	3.대시민 자세	공손한 태도	2	1.89	94.50	300	0				300	
		단정한 복장	2	1.73	86.50	290	10				300	
		청소서비스	2	0.90	45.00	21	279				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>4.52</b>	<b>75.33</b>							
시민 만족도 재고	4.종합 만족도	청소서비스 종합만족도	3	2.28	76.00	32	241	27	0	0	300	

(6) (주)명성기업

[표 3-10] (주)명성기업 주민만족도 조사 결과표

평가 목적	평가 항목	세부평가 항목	배점	점수	만족도	주민만족도 설문현황					비고	
			30	27.27	90.90	①	②	③	④	⑤		계
바른 수거 정착	1.바른 수거	전량수거	3	2.86	95.33	260	40				300	
		정시수거	3	2.81	93.67	287	13				300	
		밀폐수거	3	2.59	86.33	132	168				300	
		성실수거	3	2.90	96.67	229	71				300	
		청결수거	3	2.75	91.67	236	64				300	
		<b>소 계</b>	<b>15</b>	<b>13.91</b>	<b>92.73</b>							
시민 편의 배려	2.생활 환경 보전	소음억제	2	1.81	90.50	219	81				300	
		악취억제	2	1.65	82.50	205	95				300	
		깔끔한 뒷마무리	2	1.85	92.50	235	65				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>5.31</b>	<b>88.50</b>							
	3.대시민 자세	공손한 태도	2	2.00	100.00	291	9				300	
		단정한 복장	2	1.93	96.50	281	19				300	
		청소서비스	2	1.86	93.00	109	191				300	
		<b>소 계</b>	<b>6</b>	<b>5.79</b>	<b>96.50</b>							
시민 만족도 재고	4.종합 만족도	청소서비스 종합만족도	3	2.26	75.33	56	103	78	31	32	300	

## 제3절 업체별 주민설문 결과

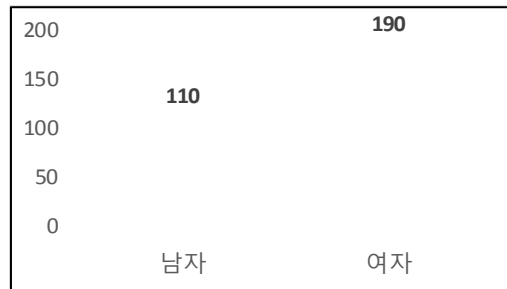
## 1. 태성기업

## (1) 설문조사 인구특성

## 1) 성별

[표 3-19] 응답자 성별

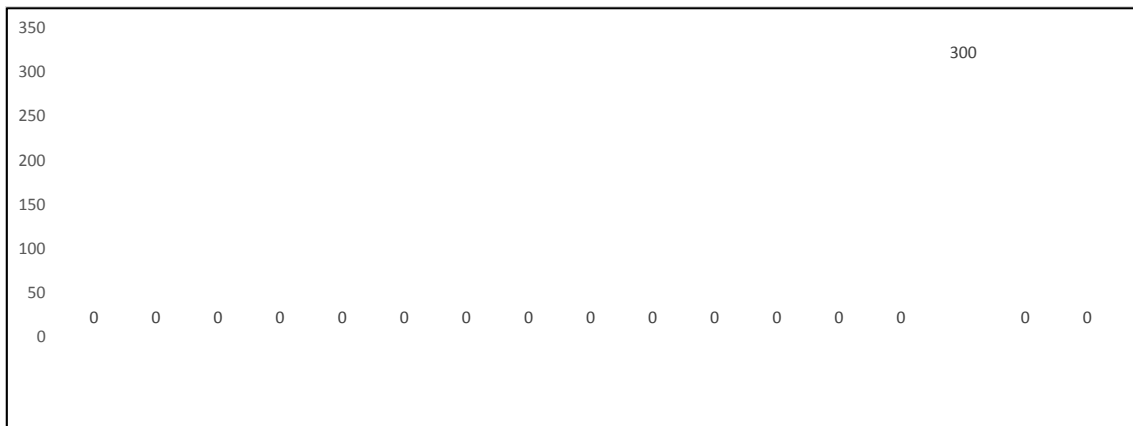
구분	성별	
	응답자수	구성비(%)
남	110	36.7
여	190	63.3
합계	300	100.0



## 2) 거주지

[표 3-20] 응답자 거주지

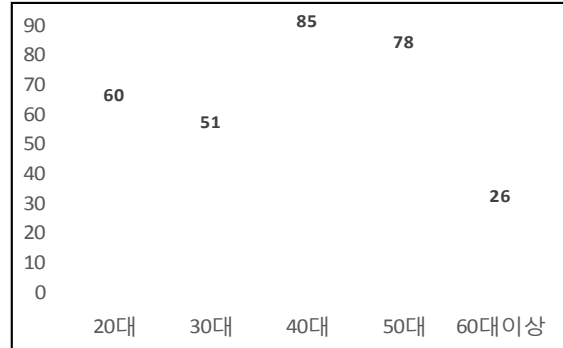
구분	현거주지		구분	현거주지	
	응답자수	구성비(%)		응답자수	구성비(%)
일운면	-	-	장승포동	-	-
동부면	-	-	능포동	-	-
남부면	-	-	아주동	-	-
거제면	-	-	옥포동	-	-
둔덕면	-	-	장평동	-	-
사등면	-	-	고현동	300	100.0
연초면	-	-	상문동	-	-
하청면	-	-	수양동	-	-
장목면	-	-	합계	300	100.0



### 3) 연령대

[표 3-21] 응답자 연령대

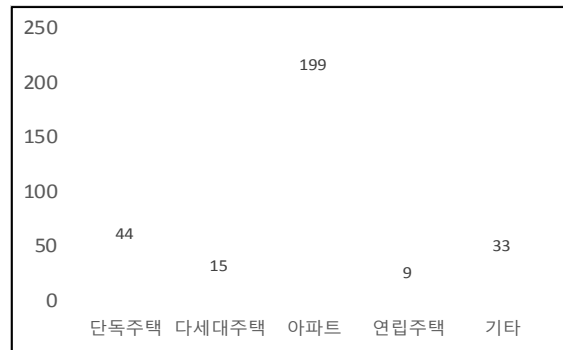
구분	연령대	
	응답자수	구성비(%)
20대	60	20.0
30대	51	17.0
40대	85	28.3
50대	78	26.0
60대 이상	26	8.7
합계	300	100.0



### 4) 거주형태

[표 3-22] 응답자 거주형태

구분	거주형태	
	응답자수	구성비(%)
단독주택	44	14.7
다세대주택	15	5.0
아파트	199	66.3
연립주택	9	3.0
기타	33	11.0
합계	300	100.0



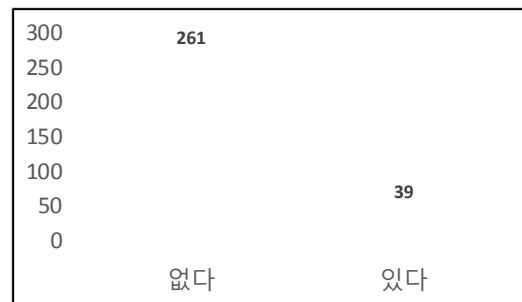
## (2) 문항별 응답결과

### 1) 바른수거 정착

전량수거 : 정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-23] 전량수거

구분	전량수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	261	87.0
있다	39	13.0
합계	300	100.0



□ 정시수거 : 정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-24] 정시수거

구분	정시수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	253	84.3
있다	47	15.7
합계	300	100.0

- ‘정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 253명, ‘있다’가 47명의 응답을 보여서, 정시수거를 하고 있다는 응답 비율은 84.3%로 나타남.
- ‘정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 261명, ‘있다’가 39명의 응답을 보여서, 전량수거를 하고 있다는 응답 비율은 87.0%로 나타남.

□ 밀폐수거 : 쓰레기 달린 짐칸차량으로 수거하는 것을 본 적이 있습니까?

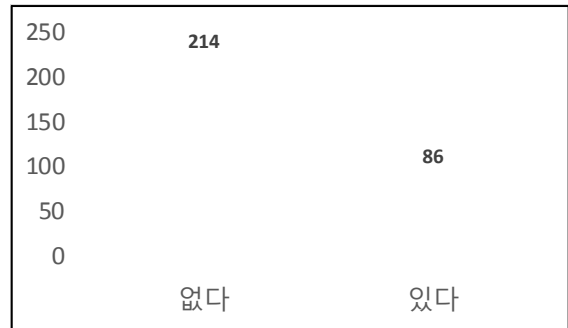
[표 3-25] 밀폐수거

구분	밀폐수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	201	67.0
있다	99	33.0
합계	300	100.0

□ 성실수거 : 쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-26] 성실수거

구분	성실수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	214	71.3
있다	86	28.7
합계	300	100.0

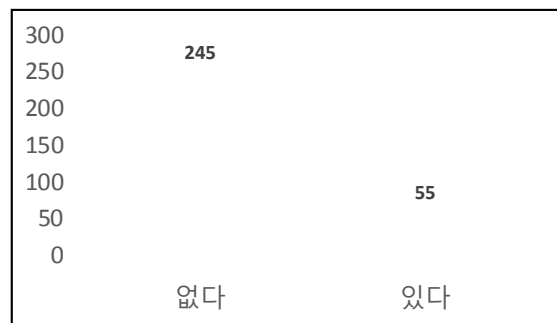


- ‘쓰레기가 달린 짐칸차량으로 수거하는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 201명, ‘있다’가 99명의 응답을 보여, 밀폐수거를 하고 있다는 응답비율은 67.0%로 나타남.
- ‘쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 214명, ‘있다’가 86명의 응답을 보여서, 성실수거를 하고 있다는 응답비율은 71.3%로 나타남.

□ 청결수거 : 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?

[표3-27] 청결수거

구분	청결수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	245	81.7
있다	55	18.3
합계	300	100.0



- ‘쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 245명, ‘있다’가 55명의 응답비율을 보여서, 청결수거를 하고 있다는 응답비율은 81.7%로 나타남.

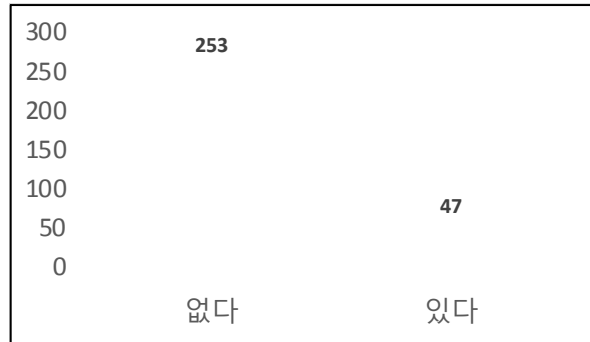


## 2) 생활환경보전

□ 소음억제 : 쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?

[표 3-28] 소음억제

구분	소음억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	253	84.3
있다	47	15.7
합계	300	100.0



□ 악취억제 : 쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?

[표 3-29] 악취억제

구분	악취억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	229	76.3
있다	71	23.7
합계	300	100.0

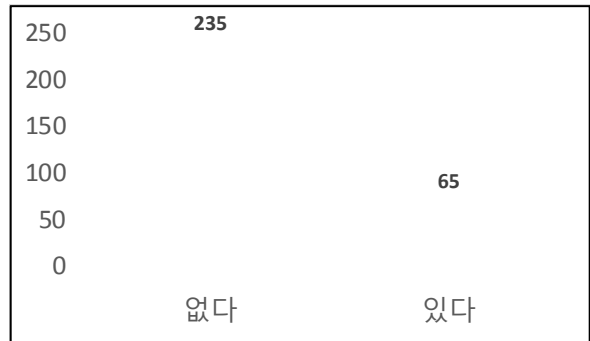


- ‘쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 253명, ‘있다’가 47명의 응답을 보여서, 소음억제를 하고 있다는 응답비율은 84.3%로 나타남.
- ‘쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 229명, ‘있다’가 71명의 응답을 보여서, 악취억제를 하고 있다는 응답비율은 76.3%로 나타남.

깔끔한 뒷마무리 : 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?

[표 3-30] 깔끔한 뒷마무리

구분	깔끔한 뒷마무리	
	응답자수	구성비(%)
없다	235	78.3
있다	65	21.7
합계	300	100.0



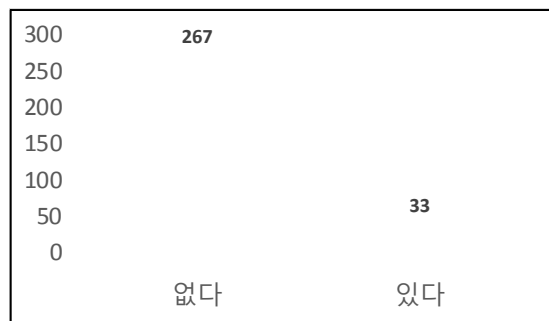
- ‘쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 235명, ‘있다’가 65명의 응답비율을 보여서, 깔끔한 뒷마무리를 하고 있다는 응답비율은 78.3%로 나타남.

### 3) 대시민자세

공손한 태도 : 환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?

[표 3-31] 공손한태도

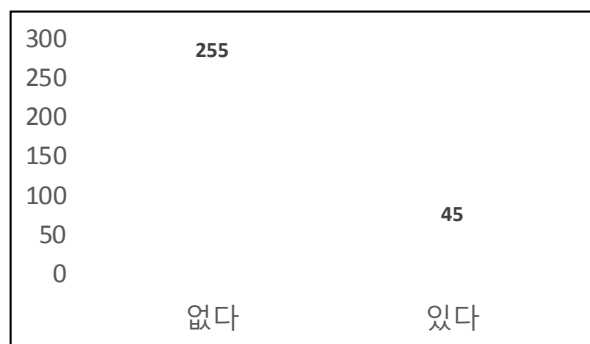
구분	공손한 태도	
	응답자수	구성비(%)
없다	267	89.0
있다	33	11.0
합계	300	100.0



단정한 복장 : 환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?

[표 3-32] 단정한 복장

구분	단정한 복장	
	응답자수	구성비(%)
없다	255	85.0
있다	45	15.0
합계	300	100.0

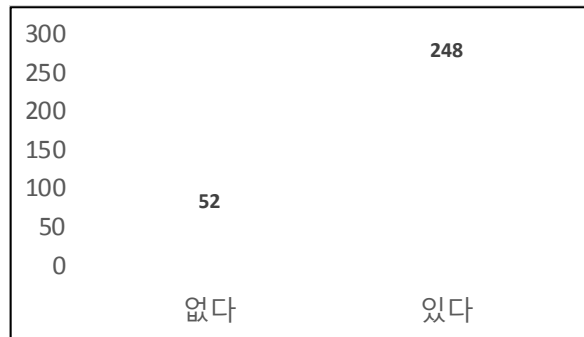


- ‘환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 267명, ‘있다’가 33명의 응답을 보여서, 공손한 태도를 하고 있다는 응답비율은 89.0%로 나타남.
- ‘환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 255명, ‘있다’가 45명의 응답을 보여서, 단정한 복장을 하고 있다는 응답비율은 85.0%로 나타남.

□ 청소서비스 : 수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?

[표 3-33] 청소서비스

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
없다	52	17.3
있다	248	82.7
합계	300	100.0

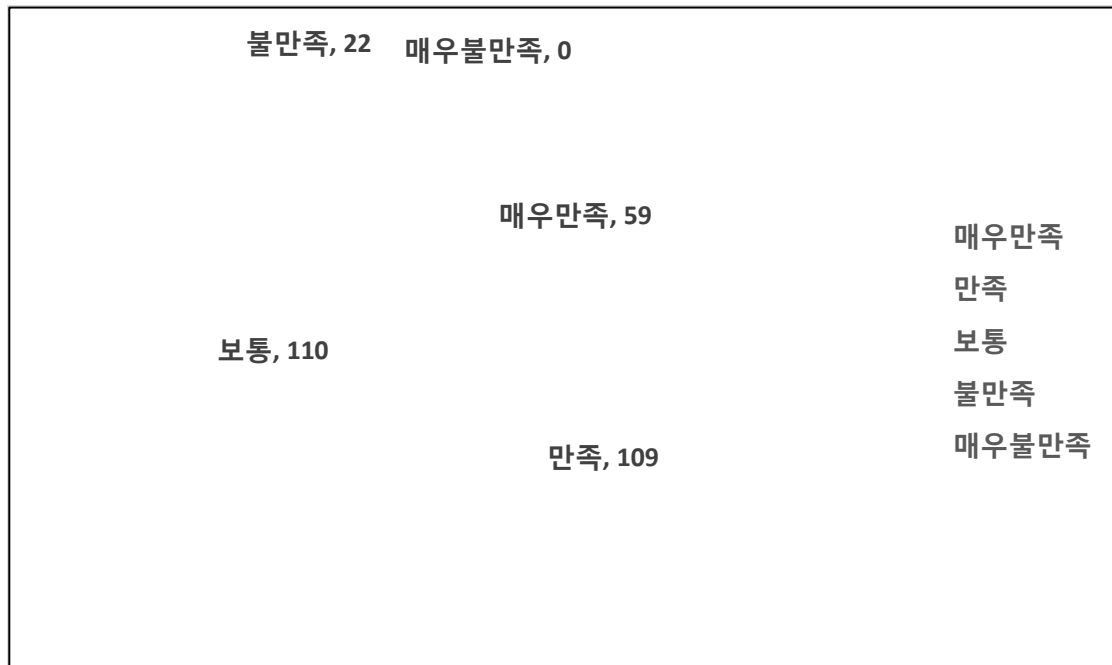


- ‘수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 52명, ‘있다’가 248명의 응답비율을 보여서, 청소서비스가 전반적으로 양호하다는 응답비율은 82.7%로 나타남.

#### 4) 종합만족도

[표 3-34] 청소서비스 종합만족도

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
매우만족	59	19.7
만족	109	36.3
보통	110	36.7
불만족	22	7.3
매우불만족	0	0.0
합계	300	100.0



- '청소 서비스'에 대한 종합만족도는 '보통'이 110명으로 36.7%를 차지하여 가장 많았으며 '만족' 109명(36.3%), 매우 만족 59명(19.7%) 순으로 나타남.

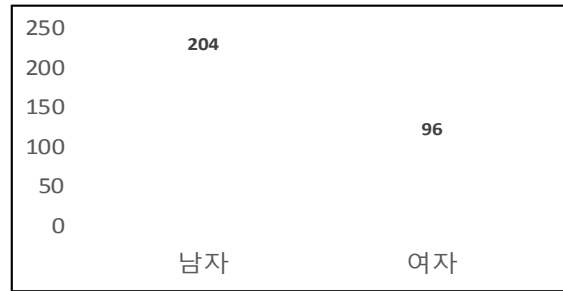
## 2. 일성기업(주)

### (1) 설문조사 인구특성

#### 1) 성별

[표 3-35] 응답자 성별

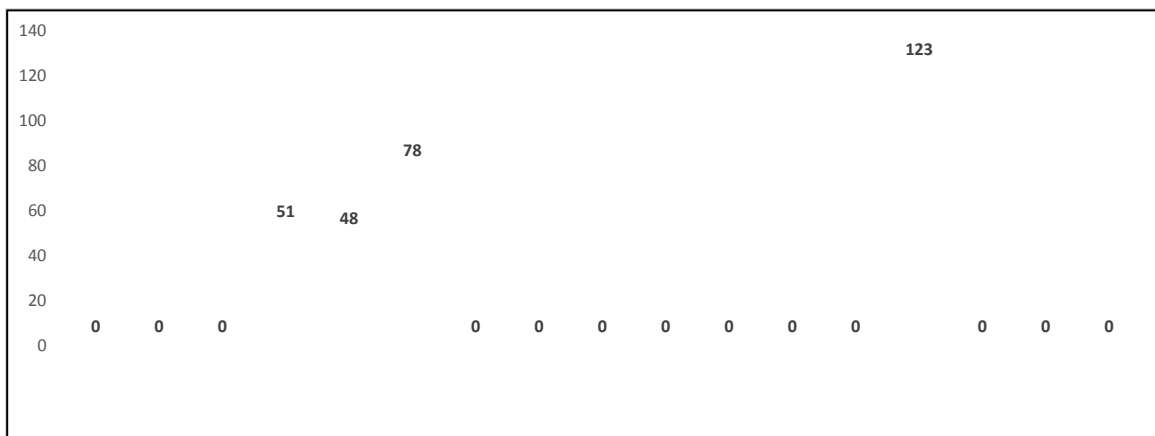
구분	성별	
	응답자수	구성비(%)
남자	204	68.0
여자	96	32.0
합계	300	100.0



#### 2) 거주지

[표 3-20] 응답자 거주지

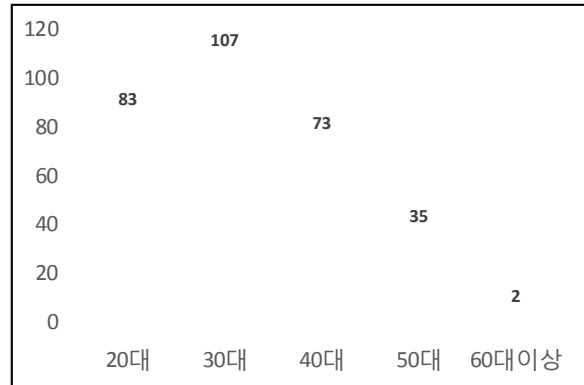
구분	현거주지		구분	현거주지	
	응답자수	구성비(%)		응답자수	구성비(%)
일운면	-	-	장승포동	-	-
동부면	-	-	능포동	-	-
남부면	-	-	아주동	-	-
거제면	51	17.0	옥포동	-	-
둔덕면	48	16.0	장평동	123	41.0
사등면	78	26.0	고현동	-	-
연초면	-	-	상문동	-	-
하청면	-	-	수양동	-	-
장목면	-	-	합계	300	100.0



### 3) 연령대

[표 3-37] 응답자 연령대

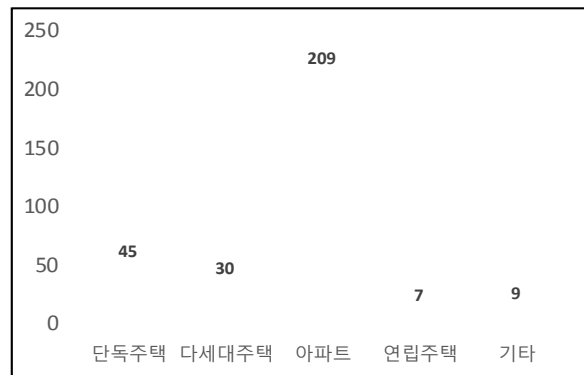
구분	연령대	
	응답자수	구성비(%)
20대	86	27.7
30대	107	35.7
40대	73	24.3
50대	35	11.7
60대 이상	2	0.7
합계	300	100.0



### 4) 거주형태

[표 3-38] 응답자 거주형태

구분	거주형태	
	응답자수	구성비(%)
단독주택	45	15.0
다세대주택	30	10.0
아파트	209	69.7
연립주택	7	2.3
기타	9	3.0
합계	300	100.0



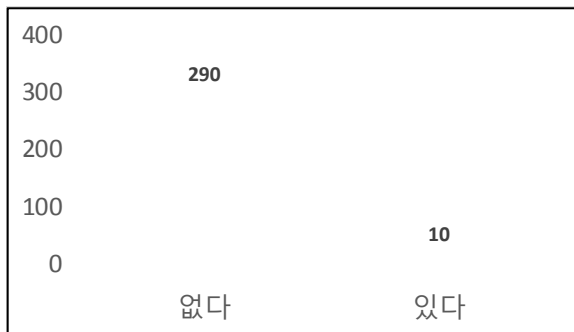
## (2) 문항별 응답결과

### 1) 바른수거 정착

전량수거 : 정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-39] 전량수거

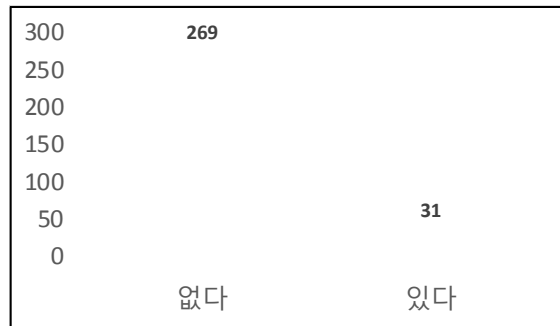
구분	전량수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	290	96.7
있다	10	3.3
합계	300	100.0



□ 정시수거 : 정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-40] 정시수거

구분	정시수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	269	89.7
있다	31	10.3
합계	300	100.0

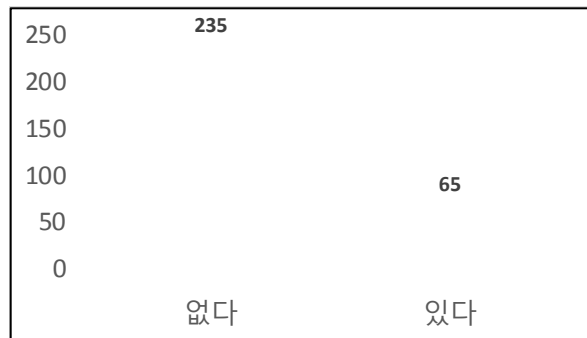


- ‘정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 290명, ‘있다’가 10명의 응답을 보여서, 전량수거를 하고 있다는 응답 비율은 96.7%로 나타남.
- ‘정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 269명, ‘있다’가 31명의 응답을 보여서, 정시수거를 하고 있다는 응답 비율은 89.7%로 나타남.

□ 밀폐수거 : 쓰레기 달린 짐칸차량으로 수거하는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-41] 밀폐수거

구분	밀폐수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	235	78.3
있다	65	21.7
합계	300	100.0



□ 성실수거 : 쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-42] 성실수거

구분	성실수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	281	93.7
있다	19	6.3
합계	300	100.0

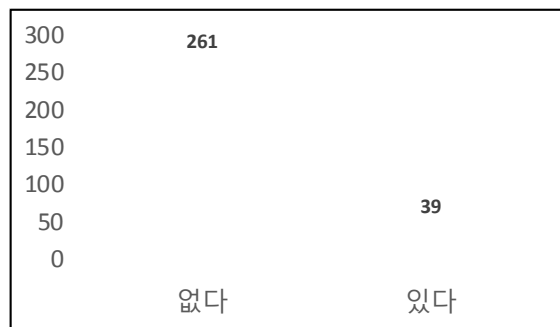


- ‘쓰레기가 달린 짐칸차량으로 수거한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 235명, ‘있다’가 65명의 응답을 보여서, 밀폐수거를 하고 있다는 응답 비율은 78.3%로 나타남.
- ‘쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 281명, ‘있다’가 19명의 응답비율을 보여서, 성실수거를 하고 있다는 응답비율은 93.7%로 나타남.

□ 청결수거 : 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-43] 청결수거

구분	청결수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	261	87.0
있다	39	13.0
합계	300	100.0



- ‘쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 261명, ‘있다’가 39명의 응답을 보여서, 청결수거를 하고 있다는 응답비율은 87.0%로 나타남.

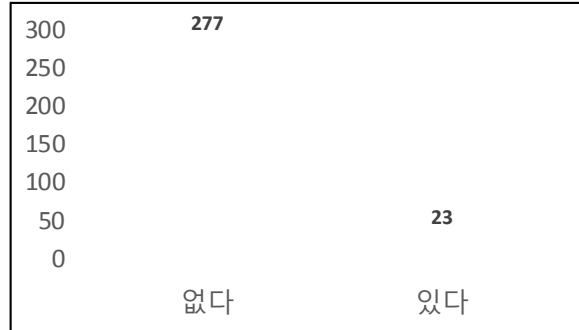


## 2) 생활환경보전

□ 소음억제 : 쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?

[표 3-44] 소음억제

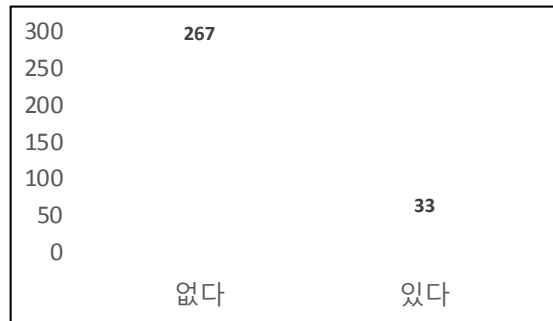
구분	소음억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	277	92.3
있다	23	7.7
합계	300	100.0



□ 악취억제 : 쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?

[표 3-45] 악취억제

구분	악취억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	267	89.0
있다	33	11.0
합계	300	100.0

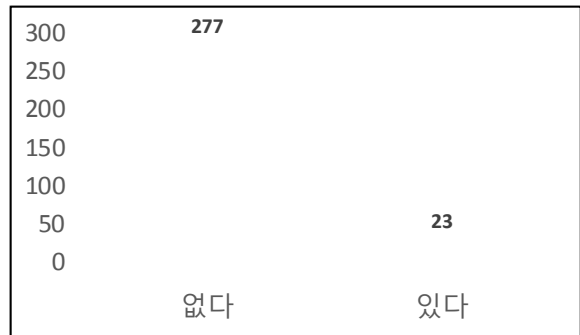


- ‘쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 277명, ‘있다’가 23명의 응답을 보여서, 소음억제를 하고 있다는 응답비율은 92.3%로 나타남.
- ‘쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 267명, ‘있다’가 33명의 응답을 보여서, 악취억제를 하고 있다는 응답비율은 89.0%로 나타남.

□ 깔끔한 뒷마무리 : 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?

[표 3-46] 깔끔한 뒷마무리

구분	깔끔한 뒷마무리	
	응답자수	구성비(%)
없다	277	92.3
있다	23	7.7
합계	300	100.0



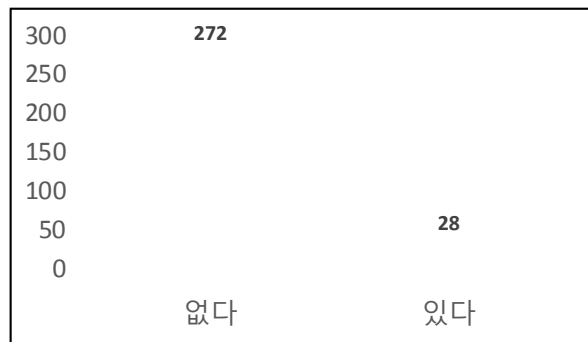
- ‘쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 277명, ‘있다’가 23명의 응답을 보여서, 깔끔한 뒷마무리를 하고 있다는 응답 비율은 92.3%로 나타남.

### 3) 대시민자세

□ 공손한 태도 : 환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?

[표 3-47] 공손한태도

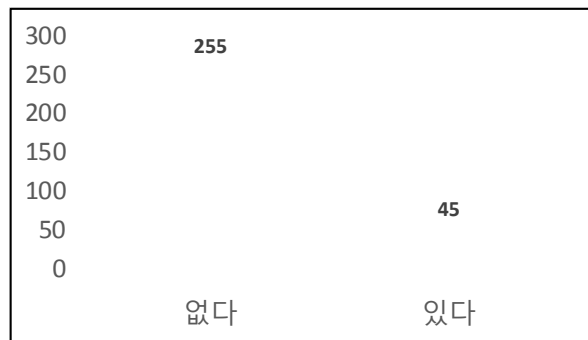
구분	공손한 태도	
	응답자수	구성비(%)
없다	272	90.7
있다	28	9.3
합계	300	100.0



□ 단정한 복장 : 환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?

[표 3-48] 단정한 복장

구분	단정한 복장	
	응답자수	구성비(%)
없다	255	85.0
있다	45	15.0
합계	300	100.0

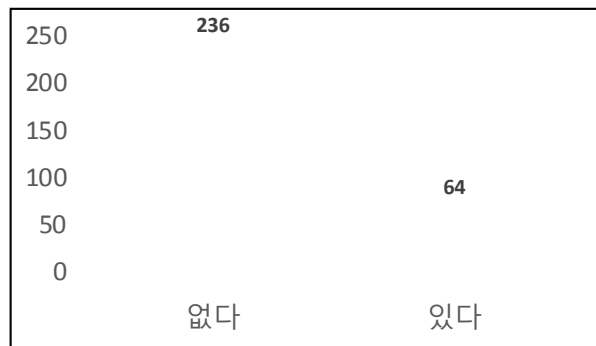


- ‘환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 272명, ‘있다’가 28명의 응답을 보여서, 공손한 태도를 하고 있다는 응답비율은 90.7%로 나타남.
- ‘환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 255명, ‘있다’가 45명의 응답을 보여서, 단정한 복장을 하고 있다는 응답비율은 85.0%로 나타남.

□ 청소서비스 : 수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?

[표 3-33] 청소서비스

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
없다	236	78.7
있다	64	21.3
합계	300	100.0

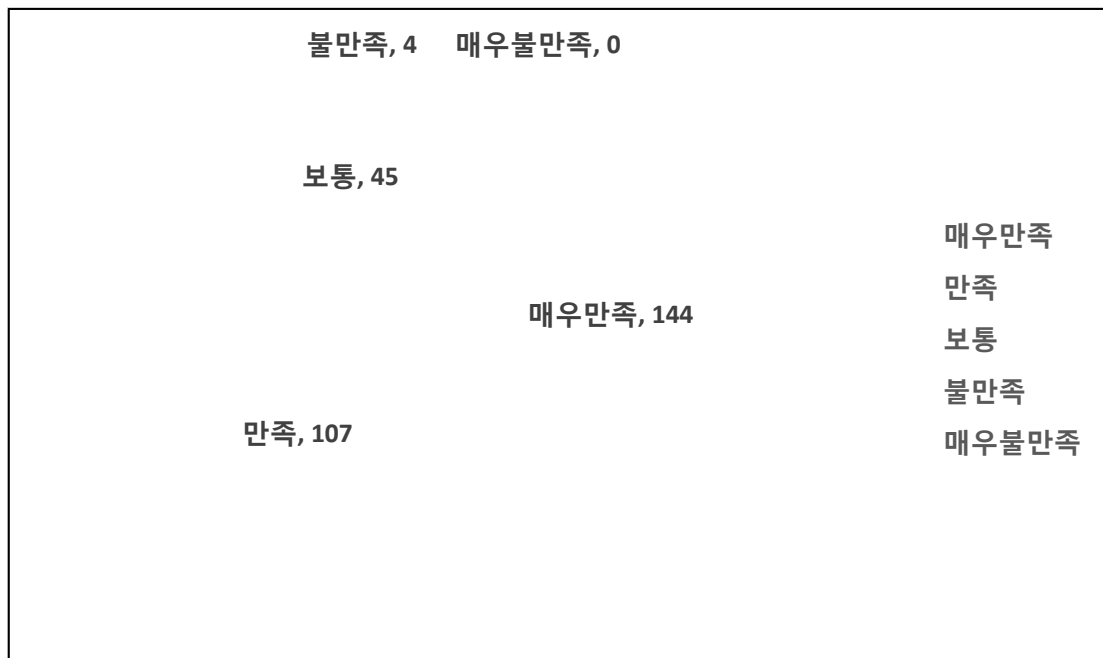


- ‘수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 236명, ‘있다’가 64명의 응답비율을 보여서, 청소서비스가 전반적으로 양호하다는 응답비율은 21.3%로 나타남.

#### 4) 종합만족도

[표 3-50] 청소서비스 종합만족도

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
매우만족	144	48.0
만족	107	35.7
보통	45	15.0
불만족	4	1.3
매우불만족	0	0.0
합계	300	100.0



- ‘청소서비스’에 대한 종합만족도는 매우 만족이 144명(48.0%)으로 나타났으며 만족 107명(35.7%) 순으로 나타남.

### 3. 대진기업(주)

#### (1) 설문조사 인구특성

##### 1) 성별

[표 3-51] 응답자 성별

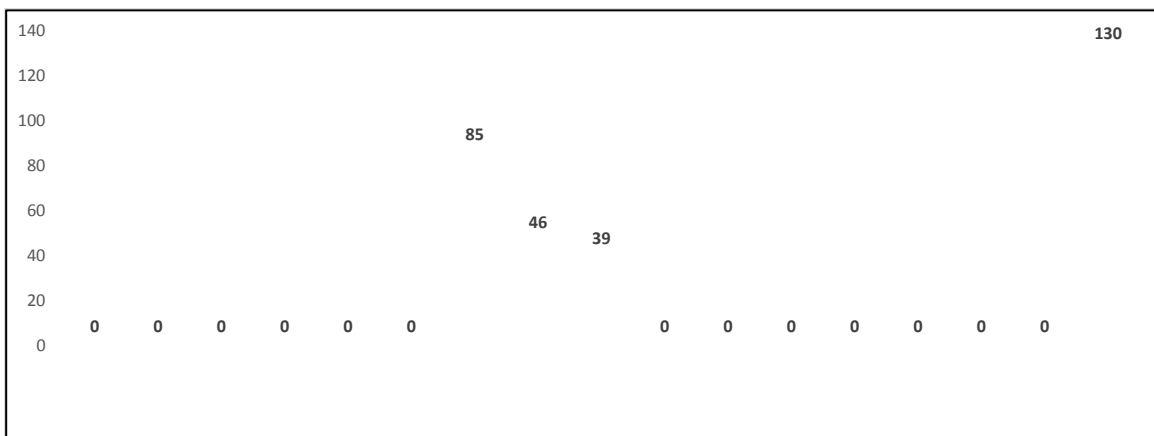
구분	성별	
	응답자수	구성비(%)
남	232	77.3
여	68	22.7
합계	300	100.0



##### 2) 거주지

[표 3-20] 응답자 거주지

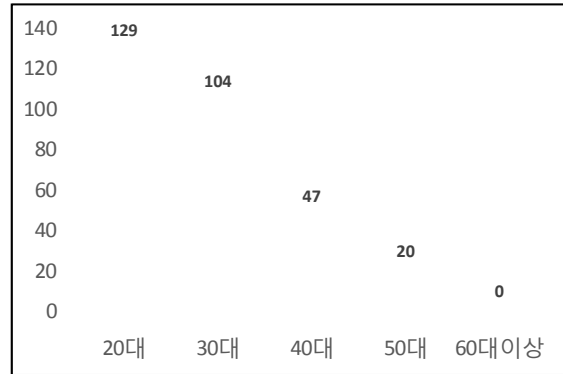
구분	현거주지		구분	현거주지	
	응답자수	구성비(%)		응답자수	구성비(%)
일운면	-	-	장승포동	-	-
동부면	-	-	능포동	-	-
남부면	-	-	아주동	-	-
거제면	-	-	옥포동	-	-
둔덕면	-	-	장평동	-	-
사등면	-	-	고현동	-	-
연초면	85	28.3	상문동	-	-
하청면	46	15.3	수양동	130	43.3
장목면	39	13.0	합계	300	100.0



### 3) 연령대

[표 3-53] 응답자 연령대

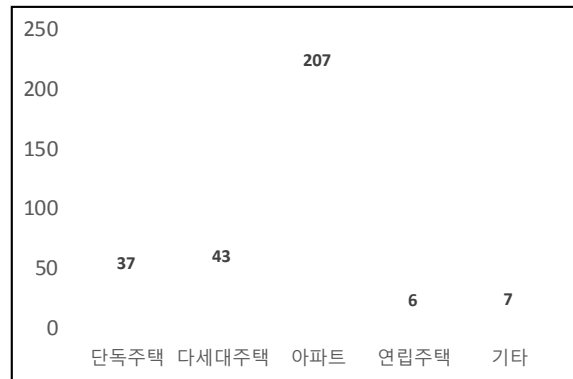
구분	연령대	
	응답자수	구성비(%)
20대	129	43.0
30대	104	34.7
40대	47	15.7
50대	20	6.7
60대 이상	0	0.0
합계	300	100.0



### 4) 거주형태

[표 3-54] 응답자 거주형태

구분	거주형태	
	응답자수	구성비(%)
단독주택	37	12.3
다세대주택	43	14.3
아파트	207	69.0
연립주택	6	2.0
기타	7	2.3
합계	300	100.0



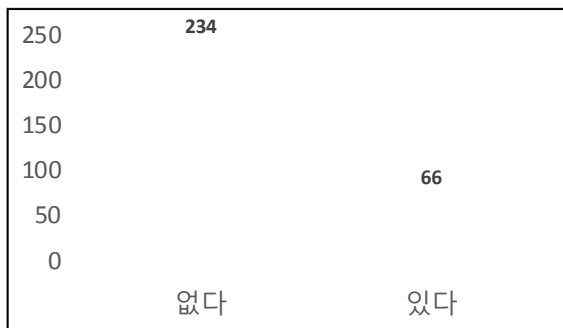
## (2) 문항별 응답결과

### 1) 바른수거 정착

전량수거 : 정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-55] 전량수거

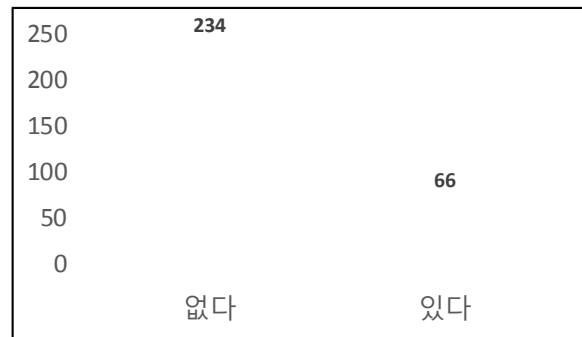
구분	전량수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	234	78.0
있다	66	22.0
합계	300	100.0



□ 정시수거 : 정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-56] 정시수거

구분	정시수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	234	78.0
있다	66	22.0
합계	300	100.0

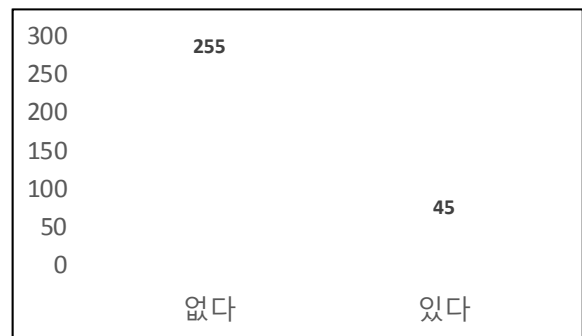


- ‘정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 234명, ‘있다’가 66명의 응답을 보여서, 전량수거를 하고 있다는 응답 비율은 78.0%로 나타남.
- ‘정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 234명, ‘있다’가 66명의 응답을 보여서, 정시수거를 하고 있다는 응답 비율은 78.0%로 나타남.

□ 밀폐수거 : 쓰레기 달린 짐칸차량으로 수거하는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-57] 밀폐수거

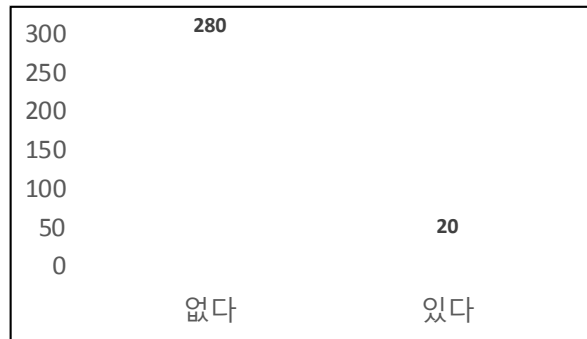
구분	밀폐수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	255	85.0
있다	45	15.0
합계	300	100.0



□ 성실수거 : 쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-58] 성실수거

구분	성실수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	280	93.3
있다	20	6.7
합계	300	100.0

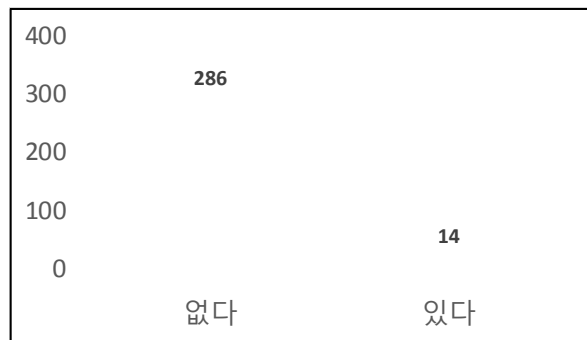


- ‘쓰레기가 달린 짐칸차량으로 수거한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 255명, ‘있다’가 45의 응답을 보여서, 밀폐수거를 하고 있다는 응답비율은 85.0%로 나타남.
- ‘쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 ‘없다’가 280명, ‘있다’가 20명의 응답을 보여서, 성실수거를 하고 있다는 응답비율은 93.3%로 나타남.

□ 청결수거 : 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-59] 청결수거

구분	청결수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	286	95.3%
있다	14	4.7%
합계	300	100.0



- ‘쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 286명, ‘있다’가 14명의 응답비율을 보여서, 청결수거를 하고 있다는 응답비율은 95.3%로 나타남.

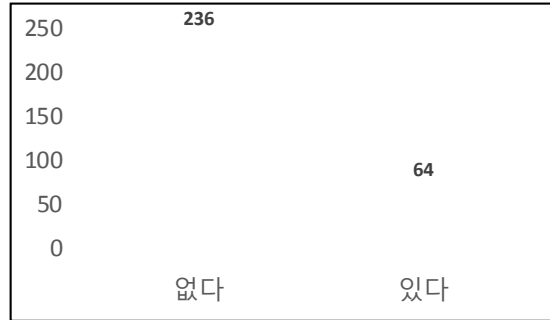


## 2) 생활환경보전

소음억제 : 쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?

[표 3-60] 소음억제

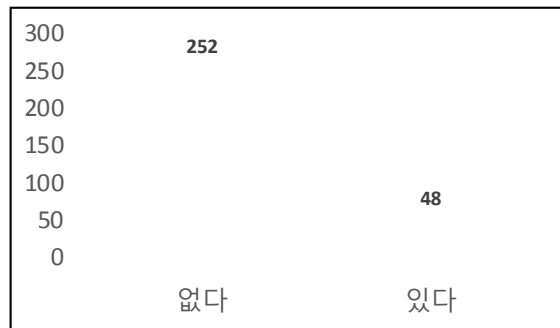
구분	소음억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	236	78.7
있다	64	21.3
합계	300	100.0



악취억제 : 쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?

[표 3-61] 악취억제

구분	악취억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	252	84.0
있다	48	16.0
합계	300	100.0



- ‘쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 236명, ‘있다’가 64명의 응답을 보여서, 소음억제를 하고 있다는 응답비율은 78.7%로 나타남.
- ‘쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 252명, ‘있다’가 48명의 응답을 보여서, 악취억제를 하고 있다는 응답비율은 84.0%로 나타남.

깔끔한 뒷마무리 : 쓰레기통 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?

[표 3-62] 깔끔한 뒷마무리

구분	깔끔한 뒷마무리	
	응답자수	구성비(%)
없다	226	75.3
있다	74	24.7
합계	300	100.0



- ‘쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 226명, ‘있다’가 74명의 응답을 보여서, 깔끔한 뒷마무리를 하고 있다는 응답 비율은 75.3%로 나타남.

### 3) 대시민자세

공손한 태도 : 환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?

[표 3-63] 공손한태도

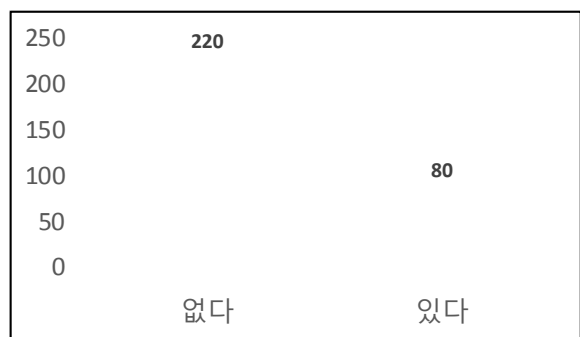
구분	공손한 태도	
	응답자수	구성비(%)
없다	245	81.7
있다	55	18.3
합계	300	100.0



단정한 복장 : 환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?

[표 3-64] 단정한 복장

구분	단정한 복장	
	응답자수	구성비(%)
없다	220	73.3
있다	80	26.7
합계	300	100.0

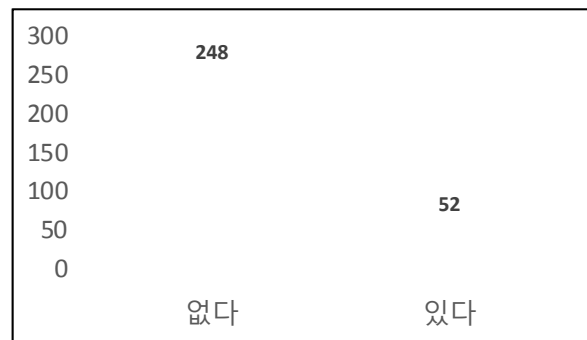


- ‘환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 245명, ‘있다’가 55명의 응답을 보여서, 공손한 태도를 하고 있다는 응답비율은 81.7%로 나타남.
- ‘환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 220명, ‘있다’가 80명의 응답을 보여서, 단정한 복장을 하고 있다는 응답비율은 73.3%로 나타남.

□ 청소서비스 : 수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?

[표 3-33] 청소서비스

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
없다	248	82.7
있다	52	17.3
합계	300	100.0

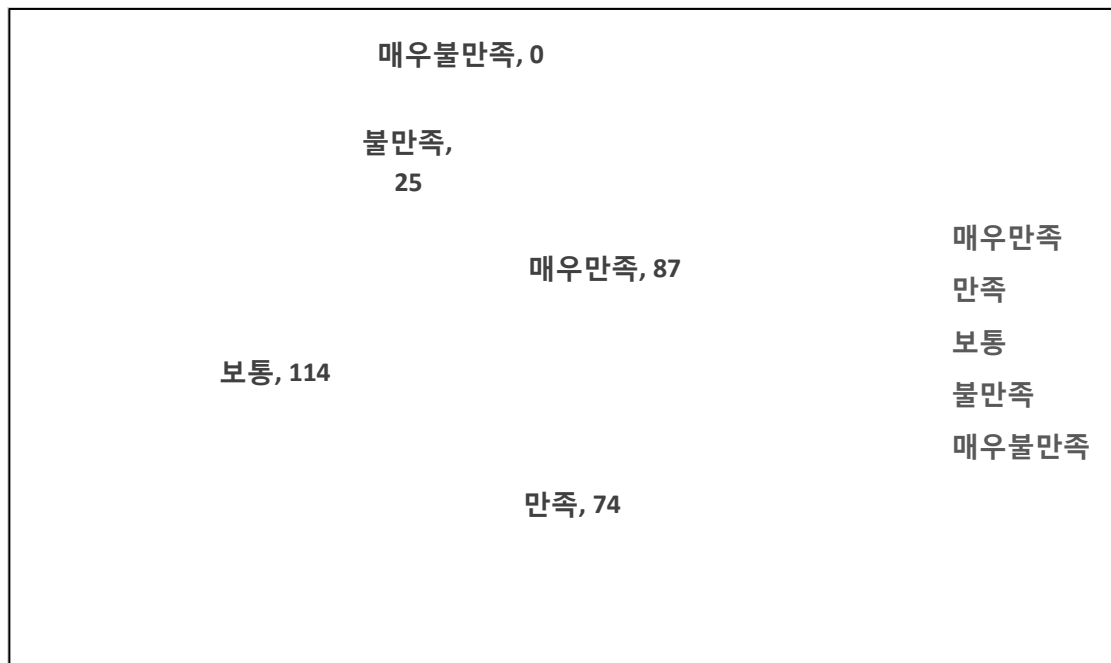


- ‘수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 248명, ‘있다’가 52명의 응답비율을 보여서, 청소서비스가 전반적으로 양호하다는 응답비율은 82.7%로 나타남.

#### 4) 종합만족도

[표 3-66] 청소서비스 종합만족도

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
매우만족	87	29.0
만족	74	24.7
보통	114	38.0
불만족	25	8.3
매우불만족	0	0.0
합계	300	100.0



- ‘청소서비스’에 대한 종합만족도는 보통 114명(38.0%)로 가장 많으며 매우 만족 87명(24.7%), 만족 74명(24.7%) 순으로 나타남.

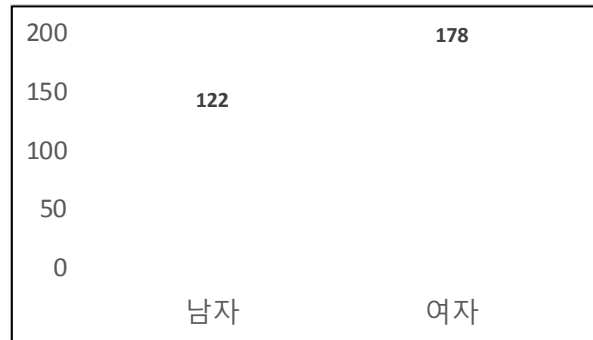
## 4. 거제환경

### (1) 설문조사 인구특성

#### 1) 성별

[표 3-67] 응답자 성별

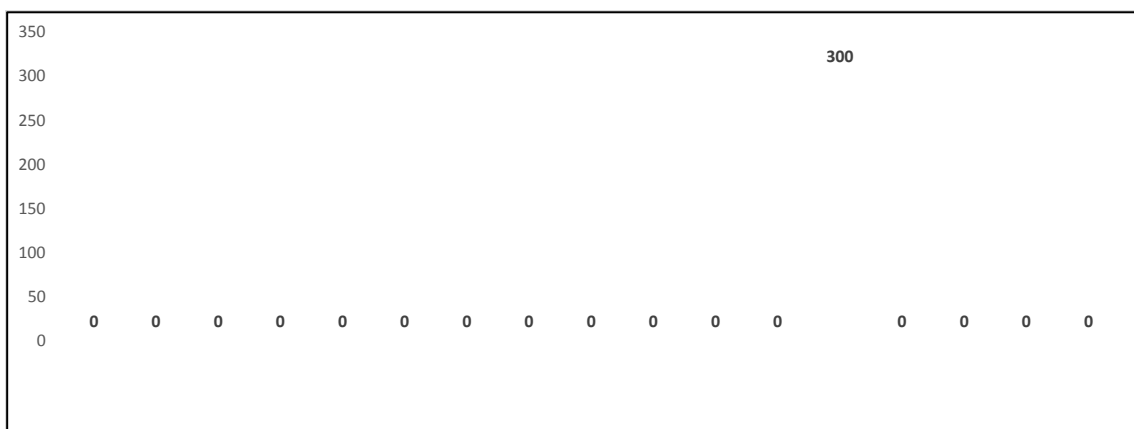
구분	성별	
	응답자수	구성비(%)
남	122	40.7
여	178	59.3
합계	300	100.0



#### 2) 거주지

[표 3-20] 응답자 거주지

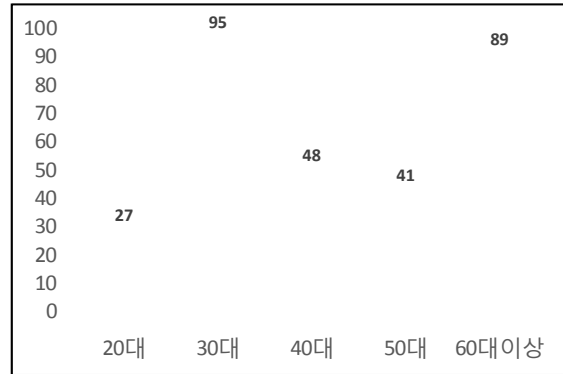
구분	현거주지		구분	현거주지	
	응답자수	구성비(%)		응답자수	구성비(%)
일운면	-	-	장승포동	-	-
동부면	-	-	능포동	-	-
남부면	-	-	아주동	-	-
거제면	-	-	옥포동	300	100.0
둔덕면	-	-	장평동	-	-
사등면	-	-	고현동	-	-
연초면	-	-	상문동	-	-
하청면	-	-	수양동	-	-
장목면	-	-	합계	300	100.0



### 3) 연령대

[표 3-69] 응답자 연령대

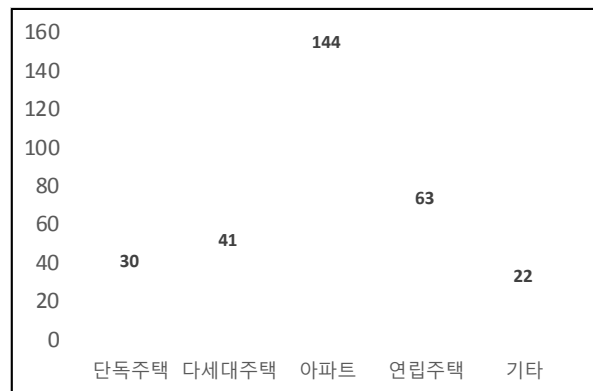
구분	연령대	
	응답자수	구성비(%)
20대	27	9.0
30대	95	31.7
40대	48	16.0
50대	41	13.7
60대 이상	89	29.7
합계	300	100.0



### 4) 거주형태

[표 3-70] 응답자 거주형태

구분	거주형태	
	응답자수	구성비(%)
단독주택	30	10.0
다세대주택	41	13.7
아파트	144	48.0
연립주택	63	21.0
기타	22	7.3
합계	300	100.0



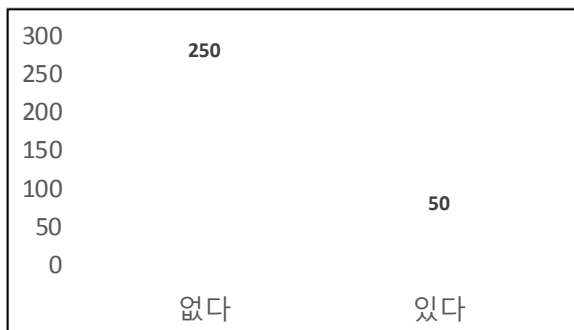
## (2) 문항별 응답결과

### 1) 바른수거 정착

전량수거 : 정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-71] 전량수거

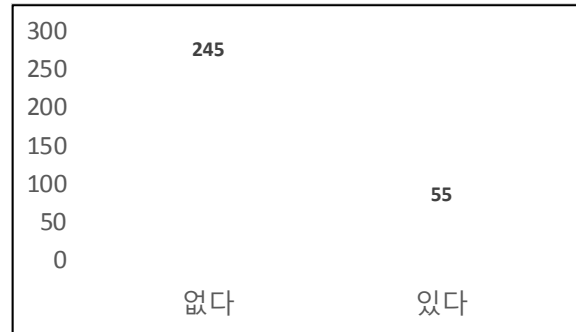
구분	전량수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	250	83.3
있다	50	16.7
합계	300	100.0



□ 정시수거 : 정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-72] 정시수거

구분	정시수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	245	81.7
있다	55	18.3
합계	300	100.0

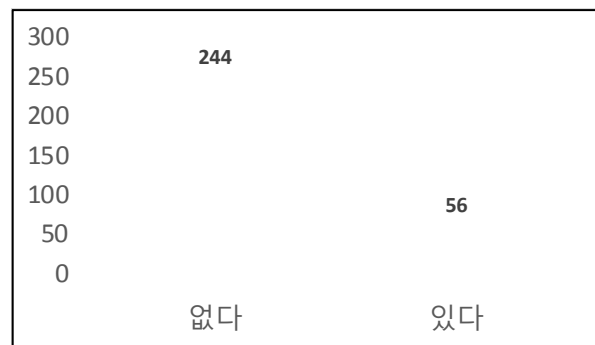


- ‘정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 245명, ‘있다’가 55명의 응답을 보여서, 전량수거를 하고 있다는 응답 비율은 83.3%로 나타남.
- ‘정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 245명, ‘있다’가 55명의 응답비율을 보여서, 정시수거를 하고 있다는 응답비율은 81.7%로 나타남.

□ 밀폐수거 : 쓰레기 달린 짐칸차량으로 수거하는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-73] 밀폐수거

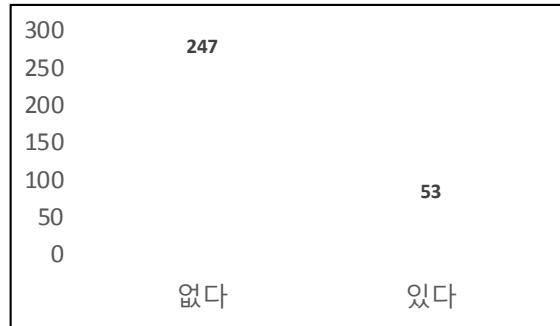
구분	밀폐수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	244	81.3
있다	56	18.7
합계	300	100.0



□ 성실수거 : 쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-74] 성실수거

구분	성실수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	247	82.3
있다	53	17.7
합계	300	100.0

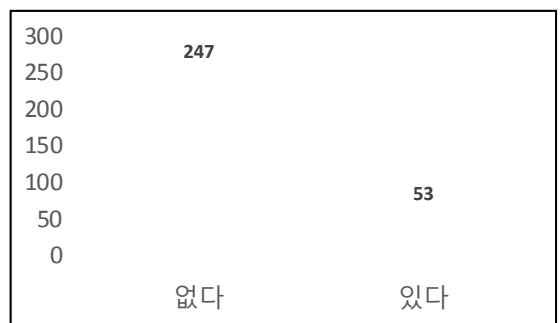


- ‘쓰레기가 달린 짐칸차량으로 수거한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 244명, ‘있다’가 56명의 응답을 보여서, 밀폐수거를 하고 있다는 응답 비율은 81.3%로 나타남.
- ‘쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 247명, ‘있다’가 53명의 응답을 보여서, 성실수거를 하고 있다는 응답비율은 82.3%로 나타남.

□ 청결수거 : 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-75] 청결수거

구분	청결수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	247	82.3
있다	53	17.7
합계	300	100.0



- ‘쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 247명, ‘있다’가 53명의 응답을 보여서, 청결수거를 하고 있다는 응답비율은 82.3%로 나타남.

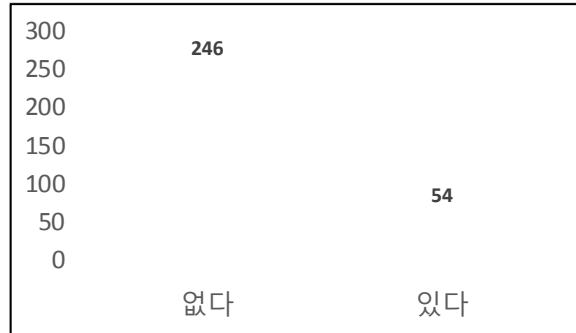


## 2) 생활환경보전

소음억제 : 쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?

[표 3-76] 소음억제

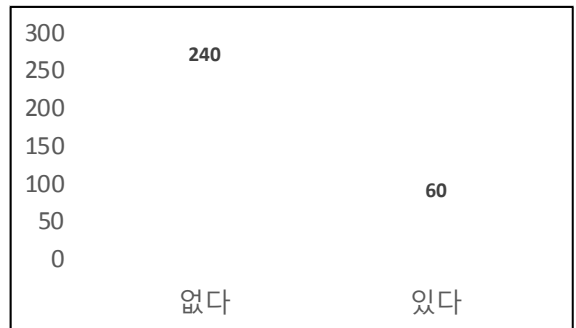
구분	소음억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	246	82.0
있다	54	18.0
합계	300	100.0



악취억제 : 쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?

[표 3-77] 악취억제

구분	악취억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	240	80.0
있다	60	20.0
합계	300	100.0



- ‘쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 246명, ‘있다’가 54명의 응답비율을 보여서, 소음억제를 하고 있다는 응답비율은 82.0%로 나타남.
- ‘쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 240명, ‘있다’가 60명의 응답비율을 보여서, 악취억제를 하고 있다는 응답비율은 80.0%로 나타남.

깔끔한 뒷마무리 : 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?

[표 3-78] 깔끔한 뒷마무리

구분	깔끔한 뒷마무리	
	응답자수	구성비(%)
없다	267	89.0
있다	33	11.0
합계	300	100.0



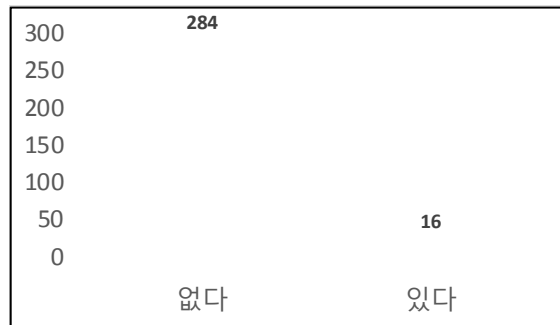
- ‘쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 267명, ‘있다’가 33명의 응답을 보여서, 깔끔한 뒷마무리를 하고 있다는 응답 비율은 89.0%로 나타남.

### 3) 대시민자세

공손한 태도 : 환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?

[표 3-79] 공손한태도

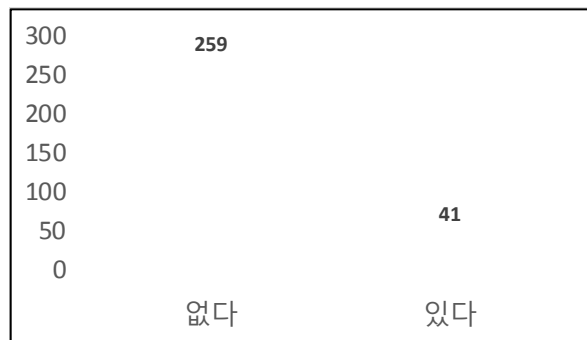
구분	공손한 태도	
	응답자수	구성비(%)
없다	284	94.7
있다	16	5.3
합계	300	100.0



단정한 복장 : 환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?

[표 3-80] 단정한 복장

구분	단정한 복장	
	응답자수	구성비(%)
없다	259	86.3
있다	41	13.7
합계	300	100.0

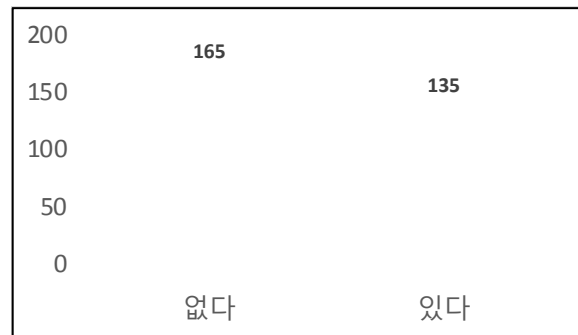


- ‘환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 284명, ‘있다’가 16명의 응답비율을 보여서, 공손한 태도를 하고 있다는 응답비율은 94.7%로 나타남.
- ‘환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 259명, ‘있다’가 41명의 응답비율을 보여서, 단정한 복장을 하고 있다는 응답비율은 86.3%로 나타남.

□ 청소서비스 : 수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?

[표 3-33] 세차상태

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
없다	165	55.0
있다	135	45.0
합계	300	100.0

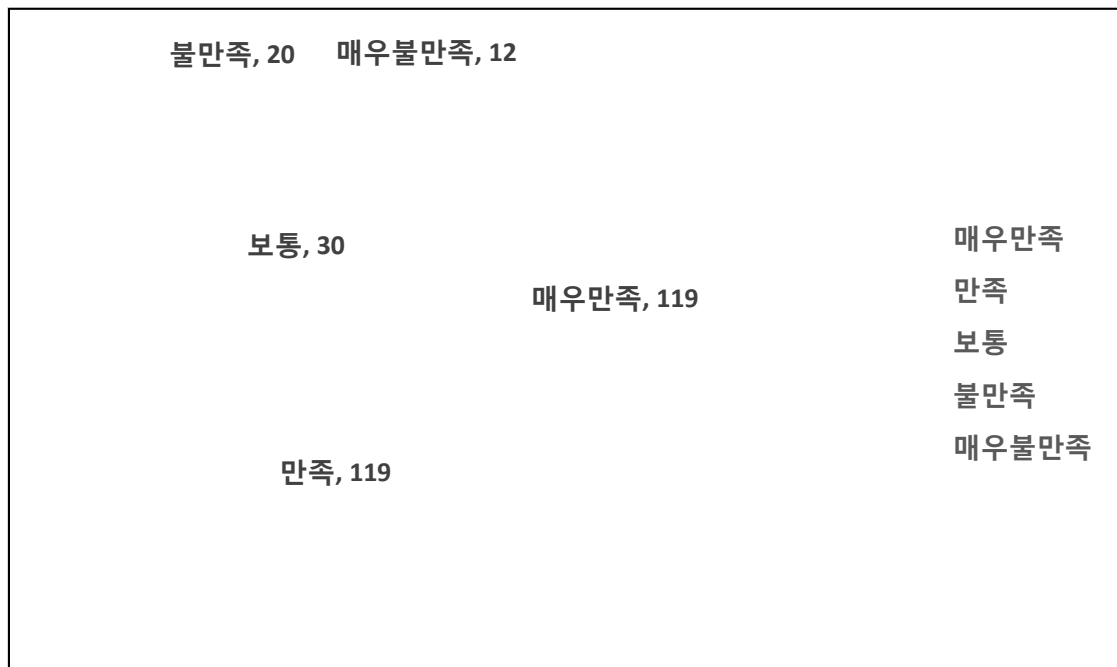


- ‘수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 165명, ‘있다’가 135명의 응답을 보여서, 청소서비스가 전반적으로 양호하다는 응답비율은 55.0%로 나타남.

#### 4) 종합만족도

[표 3-82] 청소서비스 종합만족도

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
매우만족	119	39.7
만족	119	39.7
보통	30	10.0
불만족	20	6.7
매우불만족	12	4.0
합계	300	100.0



- ‘청소서비스’에 대한 종합만족도는 매우만족 119명(39.7%) 및 만족 119명(39.7%)으로, 만족 이상의 응답이 79.4%를 차지함.

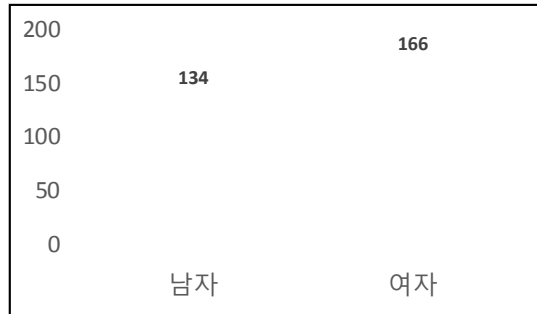
## 5. 신한기업

### (1) 설문조사 인구특성

#### 1) 성별

[표 3-51] 응답자 성별

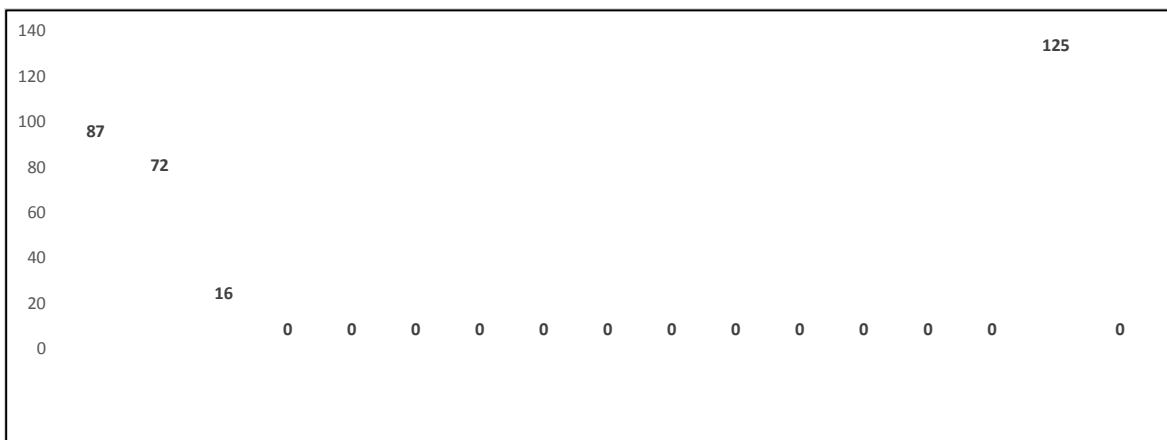
구분	성별	
	응답자수	구성비(%)
남	134	44.7
여	166	55.3
합계	300	100.0



#### 2) 거주지

[표 3-20] 응답자 거주지

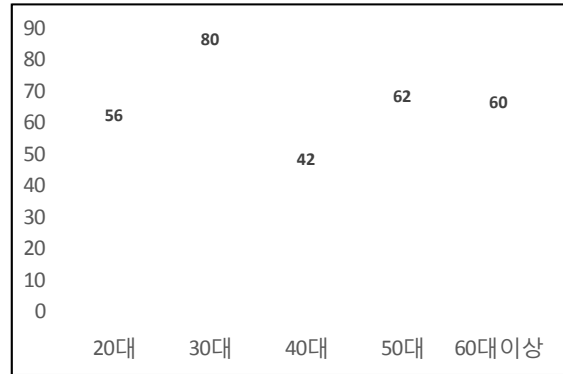
구분	현거주지		구분	현거주지	
	응답자수	구성비(%)		응답자수	구성비(%)
일운면	87	29.0	장승포동	-	-
동부면	72	24.0	능포동	-	-
남부면	16	5.3	아주동	-	-
거제면	-	-	옥포동	-	-
둔덕면	-	-	장평동	-	-
사등면	-	-	고현동	-	-
연초면	-	-	상문동	125	41.7
하청면	-	-	수양동	-	-
장목면	-	-	합계	300	100.0



### 3) 연령대

[표 3-53] 응답자 연령대

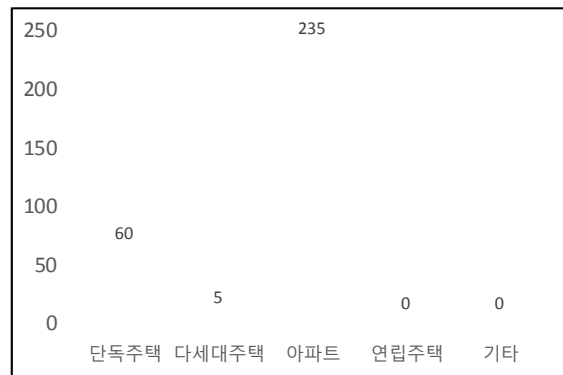
구분	연령대	
	응답자수	구성비(%)
20대	56	18.7
30대	80	26.7
40대	42	14.0
50대	62	20.7
60대 이상	60	20.0
합계	300	100.0



### 4) 거주형태

[표 3-54] 응답자 거주형태

구분	거주형태	
	응답자수	구성비(%)
단독주택	60	20.0
다세대주택	5	1.7
아파트	235	78.3
연립주택	0	0.0
기타	0	0.0
합계	300	100.0



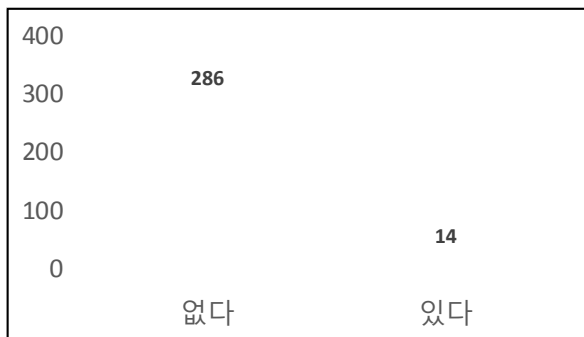
## (2) 문항별 응답결과

### 1) 바른수거 정착

전량수거 : 정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-55] 전량수거

구분	전량수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	286	95.3
있다	14	4.7
합계	300	100.0



□ 정시수거 : 정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-56] 정시수거

구분	정시수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	281	93.7
있다	19	6.3
합계	300	100.0

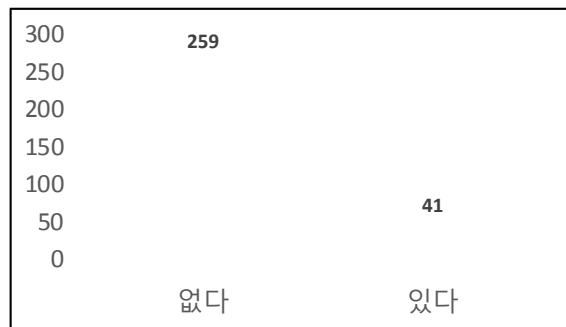


- ‘정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 286명, ‘있다’가 14명의 응답비율을 보여서, 전량수거를 하고 있다는 응답비율은 95.3%로 나타남.
- ‘정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 281명, ‘있다’가 19명의 응답비율을 보여서, 정시수거를 하고 있다는 응답비율은 93.7%로 나타남.

□ 밀폐수거 : 쓰레기 달린 짐칸차량으로 수거하는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-57] 밀폐수거

구분	밀폐수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	259	86.3
있다	41	13.7
합계	300	100.0



□ 성실수거 : 쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-58] 성실수거

구분	성실수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	290	96.7
있다	10	3.3
합계	300	100.0

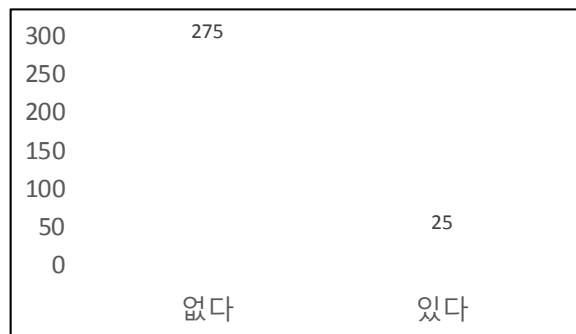


- ‘쓰레기가 달린 짐칸차량으로 수거한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 259명, ‘있다’가 41명의 응답을 보여서, 밀폐수거를 하고 있다는 응답 비율은 86.3%로 나타남.
- ‘쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 290명, ‘있다’가 10명의 응답을 보여서, 성실수거를 하고 있다는 응답비율은 96.7%로 나타남.

□ 청결수거 : 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-59] 청결수거

구분	청결수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	275	91.7
있다	25	8.3
합계	300	100.0



- ‘쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 275명, ‘있다’가 25명의 응답을 보여서, 청결수거를 하고 있다는 응답비율은 91.7%로 나타남.

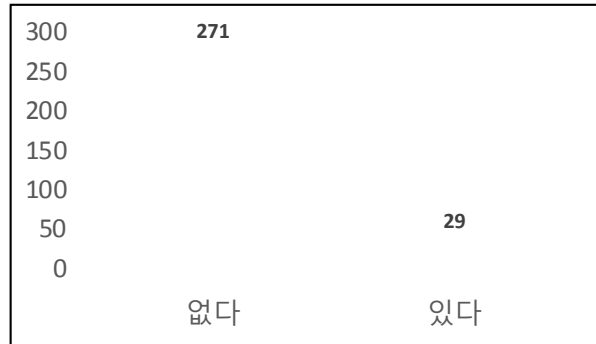


## 2) 생활환경보전

소음억제 : 쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?

[표 3-60] 소음억제

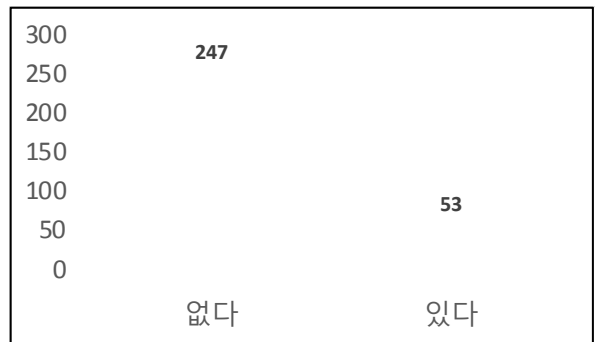
구분	소음억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	271	90.3
있다	29	9.7
합계	300	100.0



악취억제 : 쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?

[표 3-61] 악취억제

구분	악취억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	247	82.3
있다	53	17.7
합계	300	100.0

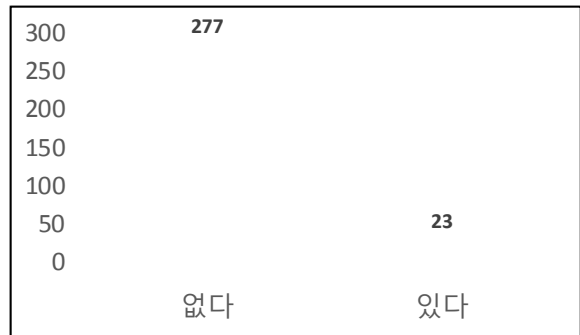


- ‘쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 271명, ‘있다’가 29명의 응답을 보여서, 소음억제를 하고 있다는 응답비율은 90.3%로 나타남.
- ‘쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 247명, ‘있다’가 53명의 응답을 보여서, 악취억제를 하고 있다는 응답비율은 82.3%로 나타남.

깔끔한 뒷마무리 : 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?

[표 3-62] 깔끔한 뒷마무리

구분	깔끔한 뒷마무리	
	응답자수	구성비(%)
없다	277	92.3
있다	23	7.7
합계	300	100.0



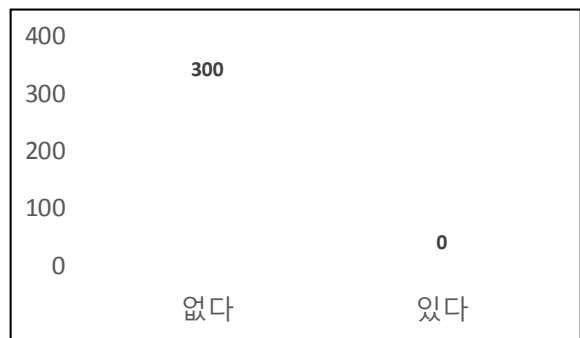
- ‘쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 277명, ‘있다’가 23명의 응답을 보여서, 깔끔한 뒷마무리를 하고 있다는 응답 비율은 92.3%로 나타남.

### 3) 대시민자세

공손한 태도 : 환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?

[표 3-63] 공손한태도

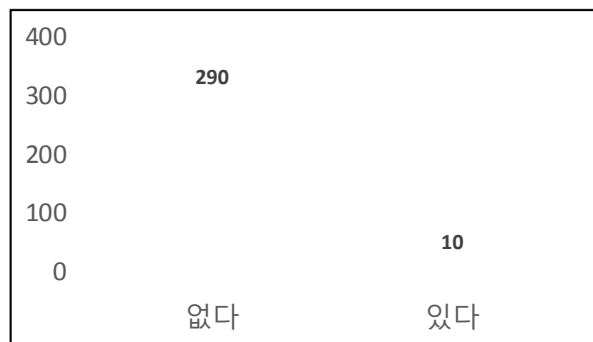
구분	공손한 태도	
	응답자수	구성비(%)
없다	300	100.0
있다	0	0
합계	300	100.0



단정한 복장 : 환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?

[표 3-64] 단정한 복장

구분	단정한 복장	
	응답자수	구성비(%)
없다	290	96.7
있다	10	3.3
합계	300	100.0

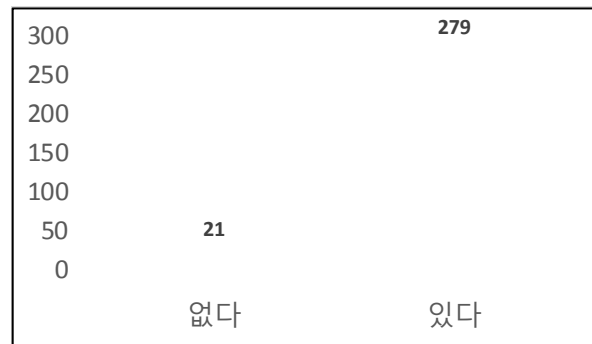


- ‘환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 300명, ‘있다’가 0명의 응답을 보여서, 공손한 태도를 하고 있다는 응답비율은 100.0%로 나타남.
- ‘환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 290명, ‘있다’가 10명의 응답을 보여서, 단정한 복장을 하고 있다는 응답비율은 96.7%로 나타남.

□ 청소서비스 : 수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?

[표 3-33] 청소서비스

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
없다	21	7.0
있다	279	93.0
합계	300	100.0

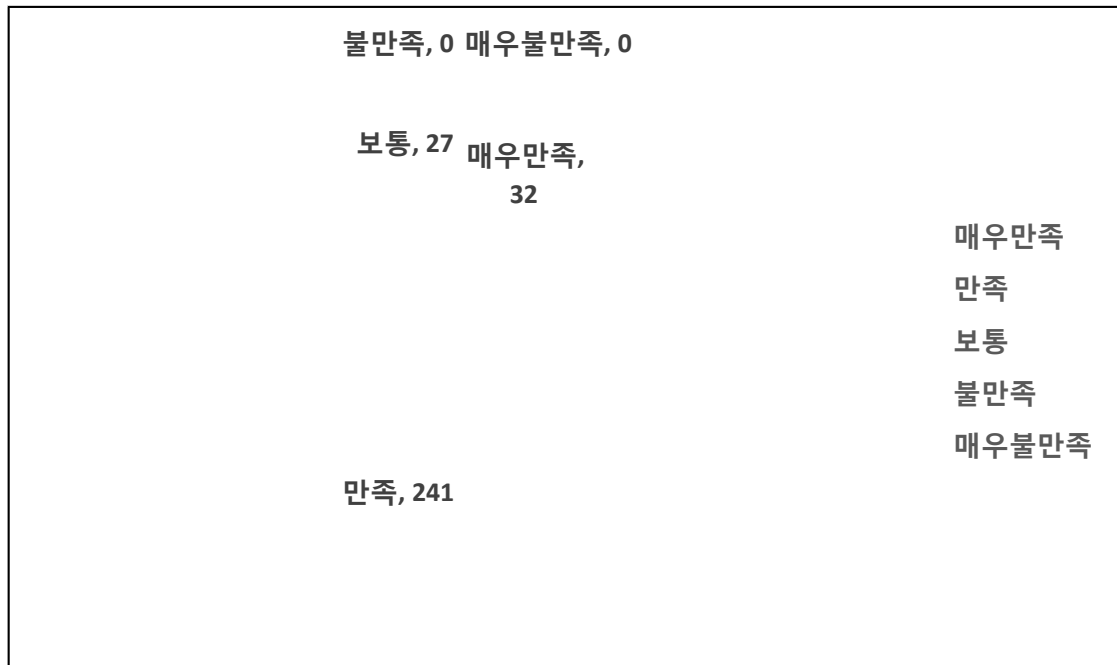


- ‘수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 21명, ‘있다’가 279명의 응답을 보여서, 청소서비스가 전반적으로 양호하다는 응답비율은 93.0%로 나타남.

#### 4) 종합만족도

[표 3-66] 청소서비스 종합만족도

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
매우만족	32	10.7
만족	241	80.3
보통	27	9.0
불만족	0	0.0
매우불만족	0	0.0
합계	300	100.0



- ‘청소서비스’에 대한 종합만족도는 매우만족 32명(10.7%), 만족 241명(80.3%)으로 나타나 만족 이상의 답변이 전체의 91.0%를 차지하고 있음.

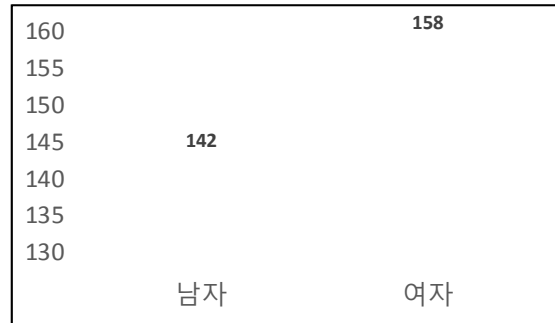
## 6. 명성기업

### (1) 설문조사 인구특성

#### 1) 성별

[표 3-51] 응답자 성별

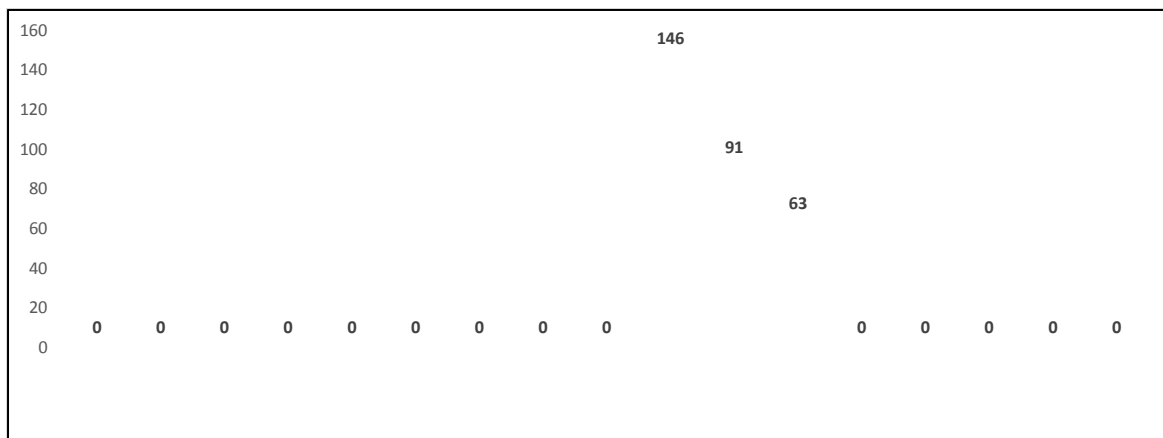
구분	성별	
	응답자수	구성비(%)
남	142	47.3
여	158	52.7
합계	300	100.0



#### 2) 거주지

[표 3-20] 응답자 거주지

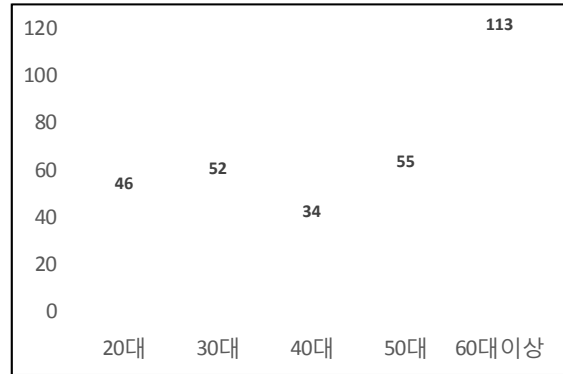
구분	현거주지		구분	현거주지	
	응답자수	구성비(%)		응답자수	구성비(%)
일운면	-	-	장승포동	146	48.7
동부면	-	-	능포동	91	30.3
남부면	-	-	아주동	63	21.0
거제면	-	-	옥포동	-	-
둔덕면	-	-	장평동	-	-
사등면	-	-	고현동	-	-
연초면	-	-	상문동	-	-
하청면	-	-	수양동	-	-
장목면	-	-	합계	300	100.0



### 3) 연령대

[표 3-53] 응답자 연령대

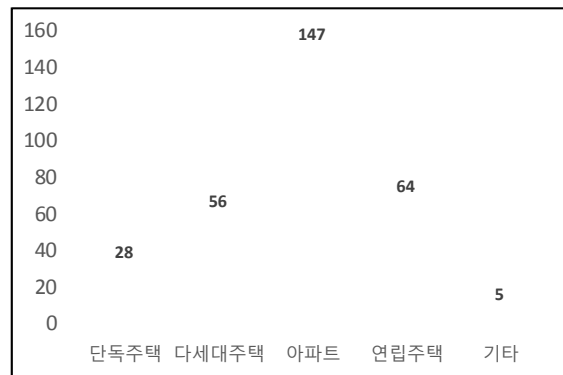
구분	연령대	
	응답자수	구성비(%)
20대	46	15.3
30대	52	17.3
40대	34	11.3
50대	55	18.3
60대 이상	113	37.7
합계	300	100.0



### 4) 거주형태

[표 3-54] 응답자 거주형태

구분	거주형태	
	응답자수	구성비(%)
단독주택	28	9.3
다세대주택	56	18.7
아파트	147	49.0
연립주택	64	21.3
기타	5	1.7
합계	300	100.0



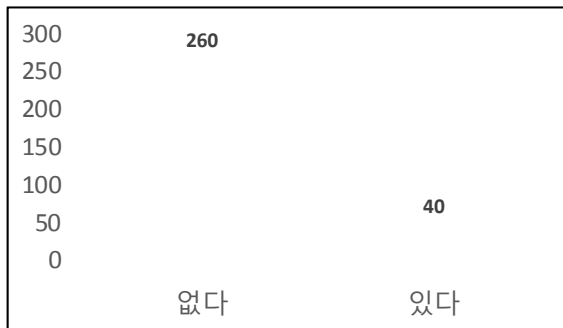
## (2) 문항별 응답결과

### 1) 바른수거 정착

전량수거 : 정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-55] 전량수거

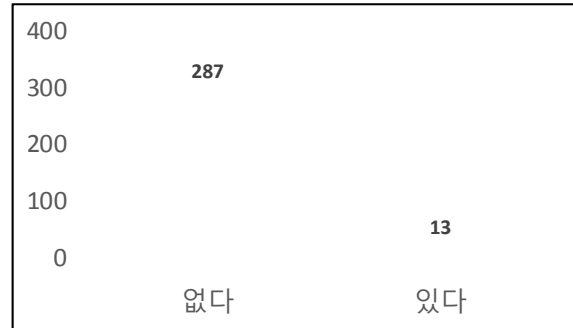
구분	전량수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	260	86.7
있다	40	13.3
합계	300	100.0



□ 정시수거 : 정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?

[표 3-56] 정시수거

구분	정시수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	287	95.7
있다	13	4.3
합계	300	100.0

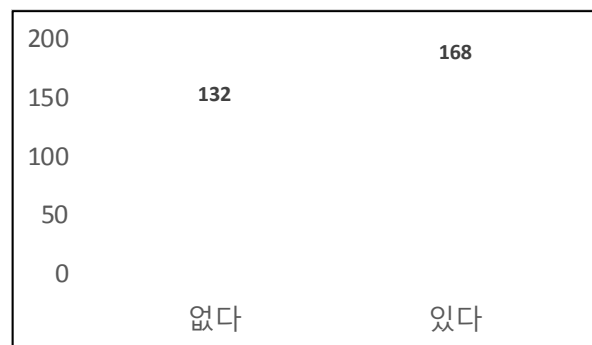


- ‘정해진 수거 일에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 287명, ‘있다’가 13명의 응답을 보여서, 전량수거를 하고 있다는 응답 비율은 95.7%로 나타남.
- ‘정해진 수거 시간에 수거하지 않은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 260명, ‘있다’가 40명의 응답을 보여서, 전량수거를 하고 있다는 응답 비율은 86.7%로 나타남.

□ 밀폐수거 : 쓰레기 달린 짐칸차량으로 수거하는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-57] 밀폐수거

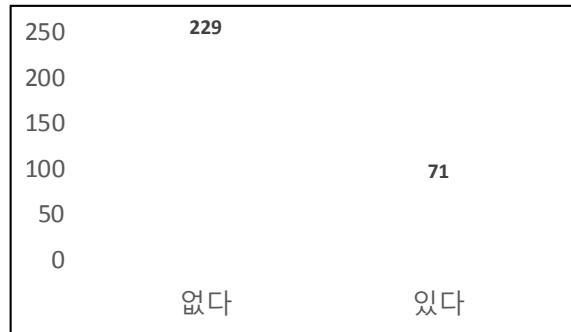
구분	밀폐수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	132	44.0
있다	138	56.0
합계	300	100.0



□ 성실수거 : 쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-58] 성실수거

구분	성실수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	229	76.3
있다	71	23.7
합계	300	100.0

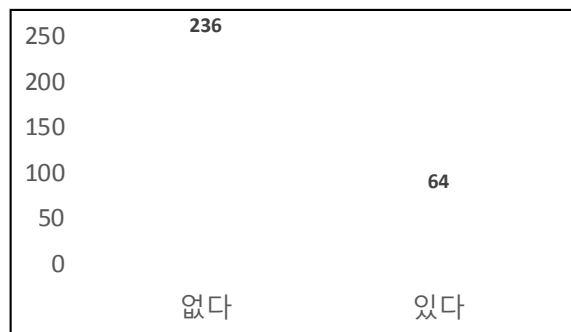


- ‘쓰레기가 달린 짐칸차량으로 수거한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 132명, ‘있다’가 138명의 응답을 보여서, 밀폐수거를 하고 있다는 응답비율은 44.0%로 나타남.
- ‘쓰레기를 분리하여 수거하지 않는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 229명, ‘있다’가 71명의 응답비율을 보여서, 성실수거를 하고 있다는 응답비율은 76.3%로 나타남.

□ 청결수거 : 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?

[표 3-59] 청결수거

구분	청결수거	
	응답자수	구성비(%)
없다	236	78.7
있다	64	21.3
합계	300	100.0



- ‘쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 236명, ‘있다’가 64명의 응답비율을 보여서, 청결수거를 하고 있다는 응답비율은 78.7%로 나타남.



## 2) 생활환경보전

□ 소음억제 : 쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?

[표 3-60] 소음억제

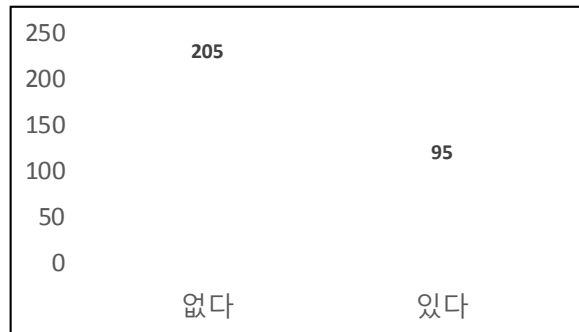
구분	소음억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	219	73.0
있다	81	27.0
합계	300	100.0



□ 악취억제 : 쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?

[표 3-61] 악취억제

구분	악취억제	
	응답자수	구성비(%)
없다	205	68.3
있다	95	31.7
합계	300	100.0

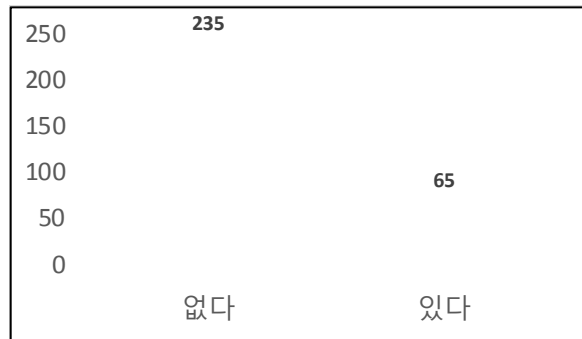


- ‘쓰레기 수거에 따른 소음에 불편을 겪은 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 219명, ‘있다’가 81명의 응답을 보여서, 소음억제를 하고 있다는 응답비율은 73.0%로 나타남.
- ‘쓰레기 수거차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 205명, ‘있다’가 95명의 응답을 보여서, 악취억제를 하고 있다는 응답비율은 68.3%로 나타남.

깔끔한 뒷마무리 : 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?

[표 3-62] 깔끔한 뒷마무리

구분	깔끔한 뒷마무리	
	응답자수	구성비(%)
없다	235	78.3
있다	65	21.7
합계	300	100.0



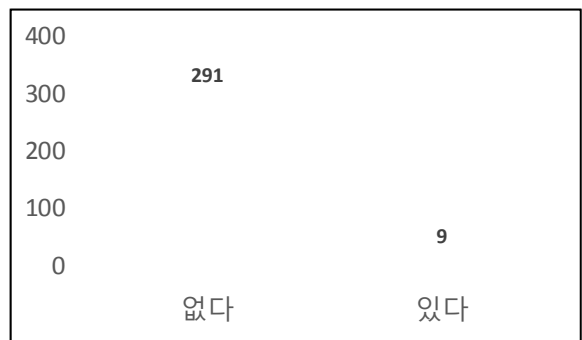
- ‘쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 235명, ‘있다’가 65명의 응답비율을 보여서, 깔끔한 뒷마무리를 하고 있다는 응답비율은 78.3%로 나타남.

### 3) 대시민자세

공손한 태도 : 환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?

[표 3-63] 공손한태도

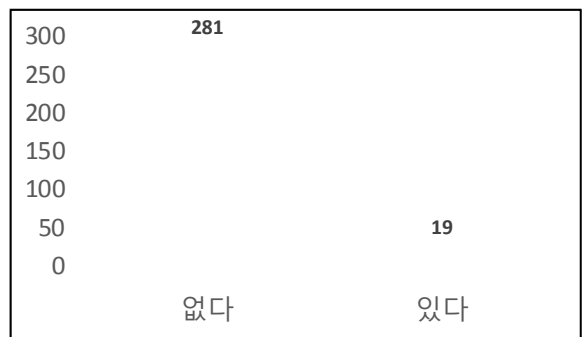
구분	공손한 태도	
	응답자수	구성비(%)
없다	291	97.0
있다	9	3.0
합계	300	100.0



단정한 복장 : 환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?

[표 3-64] 단정한 복장

구분	단정한 복장	
	응답자수	구성비(%)
없다	281	93.7
있다	19	6.3
합계	300	100.0

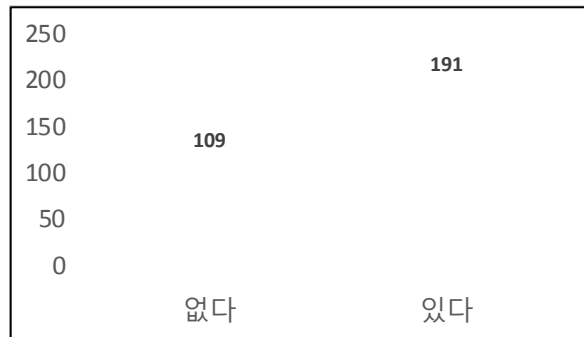


- ‘환경미화원이 시비를 걸거나 불친절하게 대한 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 291명, ‘있다’가 9명의 응답을 보여서, 공손한 태도를 하고 있다는 응답비율은 97.0%로 나타남.
- ‘환경미화원이 안전장비를 착용하지 않고 수거하는 모습을 본 적이 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 281명, ‘있다’가 19명의 응답을 보여서, 단정한 복장을 하고 있다는 응답비율은 93.7%로 나타남.

□ 청소서비스 : 수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?

[표 3-33] 청소서비스

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
없다	109	36.3
있다	191	63.7
합계	300	100.0

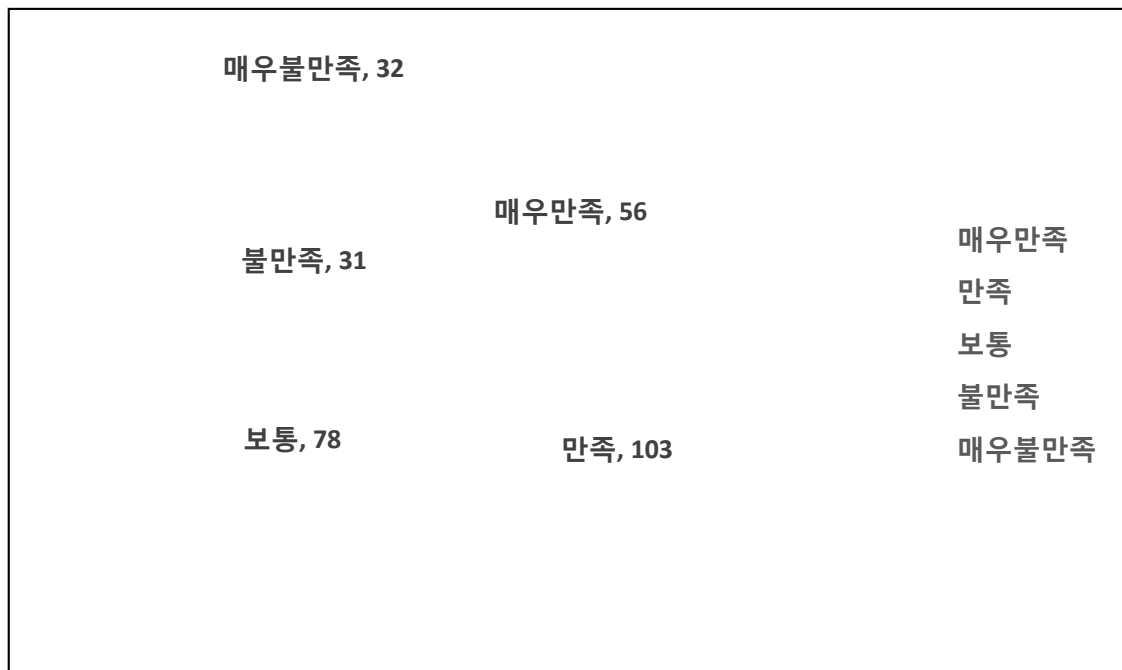


- ‘수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?’ 라는 질문에 대한 응답은 ‘없다’가 109명, ‘있다’가 191명의 응답비율을 보여서, 청소서비스가 전반적으로 양호하다는 응답비율은 63.7%로 나타남.

#### 4) 종합만족도

[표 3-66] 청소서비스 종합만족도

구분	청소서비스	
	응답자수	구성비(%)
매우만족	56	18.7
만족	103	34.3
보통	78	26.0
불만족	31	10.3
매우불만족	32	10.7
합계	300	100.0



- ‘청소서비스’에 대한 종합만족도는 매우만족 56명(18.7%), 만족 103명(34.3%)로 나타나 만족 이상의 응답이 53.0%로 나타남.

## 제4장

### 평가단 현장평가

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

제1절 평가단 현장평가 개요

제2절 평가단 현장평가 결과



## 제4장 평가단 현장평가

### 제1절 평가단 현장평가 개요

#### 1. 평가 방법 및 배점

##### (1) 평가 방법

- 현장평가는 지역민으로 구성된 현장평가단이 각 대행업체의 청소구역 현장을 직접 방문하여 평가함으로써, 평가 부문에 대하여 실질적인 청소 행정 업무가 효율적으로 이루어지고 있는지를 평가함.
- 평가자 : 시민평가단 18명
  - 평가단 구성 : 지역주민, 시민단체 회원
  - 규모 : 대행업체 당 1팀(3명), 총 6개 업체 평가
- 평가단은 대행업체 대행구역 및 사업장을 현장에서 확인하여 청소상태 및 청소 시설을 평가하며, 단 차고지 평가에 대한 부문은 현장평가단이 6개 업체를 모두 방문하여 평가 결과를 산술평균하도록 함.
- 평가대상 : 종량제쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품

[표 4-1] 평가대상 및 현장평가 인원

업체명	수거지역	현장평가 인원	평가대상
태성기업(주)	고현동	3인	종량제쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품
일성기업(주)	거제면, 둔덕면, 사등면, 장평동	3인	
대진기업(주)	연초면, 하청면, 장목면, 수양동	3인	
(주)거제환경	옥포1동, 옥포2동	3인	
신한기업(주)	일운면, 동부면, 남부면, 상문동	3인	
(주)명성기업	장승포동, 능포동, 아주동	3인	

## (2) 평가 배점 및 표본수

- 2019년 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가지침에 따라 아래와 같이 평가항목 및 평가배점을 설정함.

[표 4-2] 현장평가 항목별 배점

평가목적	평가항목	세부항목	배점		비고
계			40		
바른수거 정착	1. 바른수거	전량수거	30	20	
		정시수거		5	
		밀폐수거		5	차고지 평가
시민만족도 제고	2. 종합만족도	서비스 종합만족도	3		
서비스기반 강화	3. 인력관리	휴게실 운영	3	3	휴게실 평가
	4. 장비관리	차량 세차상태	2	1	차고지 평가
		차량도색실명 상태		1	차고지 평가
	5. 시설관리	차고지 시설미관	2	2	차고지 평가

주) 2019년 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 지침

- 1인당 조사개소수 (1회 조사당 10개소씩 조사)
  - 단독주택 : 대문수 기준 50개소
  - 공동주택 : 수거소 기준 10개소
  - 상가지역 : 음식점소 기준 50개소



## 2. 평가 내용

### (1) 바른수거 정착

- 바른수거
  - 전량수거 : 쓰레기 미수점 지점 개소수로 평가
  - 정시수거 : 지정시간 내 수거 여부로 평가
  - 밀폐수거 : 차고지 방문하여 수거차량의 밀폐여부로 평가

### (2) 시민만족도 제고

- 종합만족도
  - 서비스 종합만족도 : 평가지역의 전반적인 청소상태를 기준으로 평가

### (3) 서비스기반 강화

- 인력관리
  - 휴게실 운영 : 차고지 내 환경미화원이 이용하는 휴게실(탈의실, 샤워실, 난방시설 등)의 운영 상태로 평가
- 장비관리
  - 차량 세차상태 : 차체, 컨테이너, 바퀴, 번호판 등의 청결 수준 평가
  - 차량도색실명 상태 : 차량의 도색상태 및 업체명 표기 명확성 등으로 평가
- 시설관리
  - 차고지 시설미관 : 가림막, 차단벽 등 주변미관의 조화 정도 평가

## 제2절 평가단 현장평가 결과

### 1. 평가 결과 총괄

#### (1) 업체별 종합 평가 결과

[표 4-3] 업체별 현장평가 결과 종합

(단위 : 점/40점)

구 분		성상별 평가점수	종합 점수	순위
배 점		40.00	40.00	
태성기업(주)	종량제쓰레기	37.37	37.45	6
	음식물쓰레기	37.37		
	재활용품	37.60		
일성기업(주)	종량제쓰레기	38.57	38.82	3
	음식물쓰레기	38.37		
	재활용품	39.53		
대진기업(주)	종량제쓰레기	38.50	38.41	5
	음식물쓰레기	38.18		
	재활용품	38.34		
(주)거제환경	종량제쓰레기	39.51	39.50	1
	음식물쓰레기	39.52		
	재활용품	39.48		
신한기업(주)	종량제쓰레기	39.30	39.30	2
	음식물쓰레기	39.30		
	재활용품	39.30		
(주)명성기업	종량제쓰레기	38.53	38.80	4
	음식물쓰레기	38.90		
	재활용품	38.96		

## (2) 업체별 세부항목 평가 결과

[표 4-4] 업체별 세부항목 평가 결과 총괄

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	태성 기업(주)	일성 기업	대진 기업	(주)가제 환경	신한 기업(주)	대진 기업(주)
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	18.86	18.97	19.44	20.00	20.00	19.43
		정시수거	5	4.85	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00
		밀폐수거	5	4.94	5.00	4.72	4.94	4.78	4.94
	계		30	28.65	28.92	29.16	29.94	29.78	29.37
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.09	2.97	2.88	2.98	2.98	2.84
서비 스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.83	2.93	2.73	2.72	2.74	2.79
	장비관리	차량세차상태	1	1.00	1.00	0.92	1.00	0.97	0.94
		차량도색실명 상태	1	0.94	1.00	1.00	0.97	1.00	0.97
	시설관리	차고지 시설미관	2	1.94	2.00	1.72	1.89	1.83	1.89
	계		7	6.71	6.93	6.37	6.58	6.54	6.59
총 점수			40	37.45	38.82	38.41	39.50	39.30	38.80

### (3) 전년대비 업체별 세부항목 평가 결과

[표 4-5] 업체별 세부항목 평가 결과 총괄

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	태성기업(주)		일성기업(주)		대진기업(주)		(주)거제환경		신한기업(주)		명성기업(주)		
				2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	19.00	18.86	19.82	18.97	19.55	19.44	20.00	20.00	20.00	20.00	19.03	19.43	
		정시수거	5	5.00	4.85	4.71	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.70	5.00
		밀폐수거	5	4.94	4.94	5.00	5.00	5.00	4.72	5.00	4.94	4.65	4.78	5.00	4.94	
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.34	2.09	2.88	2.97	2.91	2.88	3.00	2.98	2.92	2.98	2.83	2.84	
서비스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.77	2.83	2.93	2.93	2.78	2.73	2.59	2.72	2.34	2.74	2.51	2.79	
	장비관리	차량세차상태	1	0.97	1.00	1.00	1.00	1.00	0.92	1.00	1.00	0.91	0.97	0.89	0.94	
		차량도색실명 상태	1	1.00	0.94	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.97	0.79	1.00	0.86	0.97	
	시설관리	차고지 시설미관	2	1.89	1.94	1.83	2.00	1.61	1.72	1.74	1.89	1.59	1.83	1.28	1.89	
<b>총 점수</b>			<b>40</b>	<b>37.91</b>	<b>37.45</b>	<b>39.17</b>	<b>38.82</b>	<b>38.85</b>	<b>38.41</b>	<b>39.33</b>	<b>39.50</b>	<b>38.20</b>	<b>39.30</b>	<b>37.10</b>	<b>38.80</b>	

## 2. 업체별 점수 상세

### (1) 태성기업(주)

[표 4-6] 태성기업 세부항목 평가 결과

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	평점	생활	음식물	재활용
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	18.86	18.76	18.76	19.06
		정시수거	5	4.85	4.85	4.85	4.85
		밀폐수거	5	4.94	4.94	4.94	4.94
	계		30	28.65	28.55	28.55	28.85
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.09	2.11	2.11	2.04
서비스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.83	2.83	2.83	2.83
	장비관리	차량세차상태	1	1.00	1.00	1.00	1.00
		차량도색실명 상태	1	0.94	0.94	0.94	0.94
	시설관리	차고지 시설미관	2	1.94	1.94	1.94	1.94
	계		7	6.71	6.71	6.71	6.71
총 점수			40	37.45	37.37	37.37	37.60

(2) 일성기업(주)

[표 4-7] 일성기업(주) 세부항목 평가 결과

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	평점	생활	음식물	재활용
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	18.97	18.65	18.64	19.63
		정시수거	5	4.95	5.00	4.85	5.00
		밀폐수거	5	5.00	5.00	5.00	5.00
	계		30	28.92	28.65	28.49	29.63
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.97	2.99	2.95	2.97
서비스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.93	2.93	2.93	2.93
	장비관리	차량세차상태	1	1.00	1.00	1.00	1.00
		차량도색실명 상태	1	1.00	1.00	1.00	1.00
	시설관리	차고지 시설미관	2	2.00	2.00	2.00	2.00
	계		7	6.93	6.93	6.93	6.93
총 점수			40	38.82	38.57	38.37	39.53

## (3) 대진기업(주)

[표 4-8] 대진기업(주) 세부항목 평가 결과

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	평점	생활	음식물	재활용
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	19.44	19.55	19.21	19.55
		정시수거	5	5.00	5.00	5.00	5.00
		밀폐수거	5	4.72	4.72	4.72	4.72
	계		30	29.16	29.27	28.93	29.27
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.88	2.86	2.88	2.90
서비스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.73	2.73	2.73	2.73
	장비관리	차량세차상태	1	0.92	0.92	0.92	0.92
		차량도색실명 상태	1	1.00	1.00	1.00	1.00
	시설관리	차고지 시설미관	2	1.72	1.72	1.72	1.72
	계		7	6.37	6.37	6.37	6.37
총 점수			40	38.41	38.50	38.18	38.54

(4) (주)거제환경

[표 4-9] (주)거제환경 세부항목 평가 결과

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	평점	생활	음식물	재활용
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	20.00	20.00	20.00	20.00
		정시수거	5	5.00	5.00	5.00	5.00
		밀폐수거	5	4.94	4.94	4.94	4.94
	계		30	29.94	29.94	29.94	29.94
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.98	2.99	3.00	2.96
서비스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.72	2.72	2.72	2.72
	장비관리	차량세차상태	1	1.00	1.00	1.00	1.00
		차량도색실명 상태	1	0.97	0.97	0.97	0.97
	시설관리	차고지 시설미관	2	1.89	1.89	1.89	1.89
	계		7	6.58	6.58	6.58	6.58
총 점수			40	39.50	39.51	39.52	39.48



## (5) 신한기업(주)

[표 4-10] 신한기업(주) 세부항목 평가 결과

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	평점	생활	음식물	재활용
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	20.00	20.00	20.00	20.00
		정시수거	5	5.00	5.00	5.00	5.00
		밀폐수거	5	4.78	4.78	4.78	4.78
	계		30	29.78	29.78	29.78	29.78
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.98	2.98	2.98	2.98
서비스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.74	2.74	2.74	2.74
	장비관리	차량세차상태	1	0.97	0.97	0.97	0.97
		차량도색실명 상태	1	1.00	1.00	1.00	1.00
	시설관리	차고지 시설미관	2	1.83	1.83	1.83	1.83
	계		7	6.54	6.54	6.54	6.54
총 점수			40	39.30	39.30	39.30	39.30

(6) 명성기업(주)

[표 4-11] 명성기업(주) 세부항목 평가 결과

(단위 : 점/40점)

구 분			배점	평점	생활	음식물	재활용
바른 수거 정착	바른수거	전량수거	20	19.43	19.18	19.55	19.55
		정시수거	5	5.00	5.00	5.00	5.00
		밀폐수거	5	4.94	4.94	4.94	4.94
	계		30	29.37	29.12	29.49	29.49
시민 만족도 제고	종합 만족도	서비스 종합만족도	3	2.84	2.82	2.82	2.88
서비스 기반 강화	인력관리	휴게실 운영	3	2.79	2.79	2.79	2.79
	장비관리	차량세차상태	1	0.94	0.94	0.94	0.94
		차량도색실명 상태	1	0.97	0.97	0.97	0.97
	시설관리	차고지 시설미관	2	1.89	1.89	1.89	1.89
	계		7	6.59	6.59	6.59	6.59
총 점수			40	38.80	38.53	38.90	38.96

## 제5장

### 실적서류 평가

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

제1절 평가방법 및 기준

제2절 실적서류 평가 결과



## 제5장 실적서류 평가

### 제1절 평가방법 및 기준

#### 1. 실적서류 평가 개요

- 대행업체의 민원처리, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여 등 6개 부문에 대한 실적서류 및 작업자 만족도 조사를 실시
- 민원처리, 인력관리, 장비관리, 안전관리, 거버넌스 참여 등 5개 부문으로 구분하여 평가하며, 평가분야 및 배점은 아래와 같음.

[표 5-1] 실적서류 평가 항목 개요

평가목적	평가항목		배점		비고
<b>합 계</b>			<b>30</b>		
시민만족도 제고	1. 민원처리	1) 민원대응실적	3	1	
		2) 대응만족도		2	
서비스기반 강화	2. 인력관리	1) 노무비 지급 적합여부	10	2	
		2) 작업자 채용		2	
		3) 휴게실 운영		1	
		4) 근무복 제공		2	
		5) 여름휴가 대체근무자		1	
		6) 작업자 만족도		2	작업자 설문조사
	3. 장비관리	1) 장비 효율	2	2	
	4. 안전관리	1) 작업자 인사 사고	4	2	
		2) 안전교육		1	
		3) 작업·운전일지 작성		1	
	5. 거버넌스 참여	1) 주민홍보, 계도실적	11	3	
		2) 민원관련실적		1	
		3) 행정처분사항 이행		1	
		4) 시책사업 협력		2	담당자 평가
		5) 지역사회 기여		1	
		6) 종합평가		3	평가위원 평가

## 2. 실적서류 평가항목 상세

- 각 평가항목별 점수 배점기준 및 계산방법은 아래표와 같음.

[표 5-2] 실적서류 평가항목 배점기준 및 계산방법

목표	평가항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
계				30	
시민 만족도 제고	소계			3	
	1.민원 처리	1) 민원대응 실적	대응민원수/총민원수	1	○ 대응민원수/총민원수
		2) 대응만족도	고충·중복 민원 발생 해결 건 수	2	○ 고충·중복민원 건수 : 0건(2), 1건(1), 2 건이상(0) ※ 미해결 민원 존재 시 : 0
서비스 기반 강화	소계			27	
	2.인력 관리	1) 작업자 임금	노무비지급 적합 여부	2	○ 친인척 인원[1] : 적은 순으로 1위(0.5), 2~3위(0.4), 4~5위(0.3), 6위(0.2) ○ 친인척 1인당 평균금액[1] : 적은 순으 로 1위(0.5), 2~3위(0.4), 4~5위(0.3), 6 위(0.2)
		2) 작업자 채용	작업자의 숙련도 (1년 이하 근무)	2	○ 총 수거인력 - 연속 1년 이하 종사자 : 2명이하(2), 3명(1.5), 4명(1), 5명이상 (0)
		3) 휴게실 운영	휴게실 운영사항	1	○ 휴게실 면적[0.5] : 충족(0.5), 미충족(0) ※ 휴게실 면적 : 종사자 수 × 3.3 ○ 개선실적[0.5] : 있음(0.5), 없음(0)
		4) 근무복 제공	연간 근무복 제공 건수	2	○ 1년이내[1] : 하동복 각 2벌 지급(1), 규정이하(0.5), 미지급(0) ○ 1년이상[1] : 하동복 각 1벌 지급(1), 규정이하(0.5), 미지급(0)
		5) 여름휴가 대체 근무자	여름휴가자수, 대체근무자수	1	○ 0.5×(여름휴가자/총종사자수) ○ 0.5×(대체근무자/여름휴가자)
		6) 작업자 만족도	설문평가	2	○ 응답자 설문 점수 합산÷15×2
	3.장비 관리	1) 장비 효율	6년 이하 사용 차량/업 체보유 총 차량 대수	2	○ 2×(6년이하 차량 수/업체보유 총차량 수) ※ 업체보유차량 : 폐기물처리업 허가 증에 등록된 차량에 한함.

(계속)

목표	평가항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
서비스 기반 강화	4.안전 관리	1) 작업자 인사 사고	연간 인사사고 건수(사 고인원/전체 직원수)	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>2×(총종사자수 - 병가사용자 /총종사 자수)</li> <li>※ 작업중 산재발생자 : 0점</li> </ul>
		2) 안전교육	연간(월간) 교육 횟수	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>교육횟수[0.5] : 월2회이상(0.5), 월1회 (0.3), 주기교육 부재(0)</li> <li>※ 작업 전 교육실시에 한함</li> <li>교육내용[0.5] : 충실(0.5), 부실(0)</li> </ul>
		3) 작업.운전일지 작 성	작업.운전일지 구비 여 부, 작성 단위 작성자 의 정확성, 내용의 충 실성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>일지작성[0.5] : 작업일지(0.3), 시설장 비관리일지(0.2), 없으면(0)</li> <li>일지내용[0.5] : 충실(0.5), 보통(0.3), 부실(0)</li> </ul>
	5.거버 넌스 참여	1) 주민홍보 계도실적	연간 주민 홍보, 계도 횟수 * 생활폐기물 분리 배 출요령 홍보, 계도 실 적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>홍보, 계도횟수[2] : 분기3회 이상(2), 분기2회(1.5), 분기 1회(1), 분기0회(0)</li> <li>홍보물 제작 투입비용[1] : 1위(1), 2~3위(0.6), 4~5위(0.3), 6위(0.1) ⇒ 순위평가</li> </ul>
		2) 민원관련 실적	연간 민원처리 내역 관리	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>민원내역기록 및 처리결과 시청 보 고 : 우수(1), 보통(0.5), 미흡(0)</li> </ul>
		3) 행정처분 사항 이행	행정처분(시정명령) 건 수	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>행정처분(시정명령) 건수 : 0건(1), 1 건(0.5), 2건이상(0.3)</li> <li>※ 조치사항 미이행 있을 시(0)</li> </ul>
		4) 시책사업 협력	시책협력 등에 대한 만족도 * 담당자 만족도 조사	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>시책사업 및 민원 등 협조요청에 대 한 협력도(만족도) 평가 : 매우우수 (2), 우수(1.5), 보통(1)</li> </ul>
		5) 지역사회 기여	재능(취약계층 청소 지 원 등) 또는 현물 등 기부 활동	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>업체의 사회봉사 및 기부활동 실적 에 대한 평가 : 1위(1), 2~3위(0.6), 4~5위(0.3), 6위(0.1) ⇒ 순위평가</li> </ul>
		6) 종합평가	평가위원 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>평가위원 종합평가 : 매우우수(3), 우 수(2), 보통(1), 미흡(0)</li> </ul>

## 제2절 실적서류 평가 결과

### 1. 평가 결과 총괄

#### (1) 업체별 종합 평가 결과

[표 4-3] 업체별 세부항목 평가 결과 총괄

(단위 : 점/30점)

구 분			배점	태성 기업(주)	일성 기업(주)	대진 기업(주)	(주)거제 환경	신한 기업(주)	명성 기업(주)
시민 만족도 제고	민원처리	민원대응실적	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
		대응만족도	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2	1.80	1.90	1.60	1.70	1.90	1.60
		작업자 채용	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
		휴게실 운영	1	1.00	0.50	0.50	0.50	1.00	0.50
		근무복 제공	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50
		여름휴가 대체근무자	1	1.00	1.00	0.85	1.00	1.00	1.00
		작업자 만족도	2	2.00	1.69	1.37	2.00	1.45	1.49
	장비관리	장비 효율	2	1.26	0.29	1.13	1.43	1.85	1.13
	안전관리	작업자 인사사고	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
		안전교육	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
		작업·운전일지 작성	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3	3.00	2.10	1.30	2.60	1.10	1.30
		민원관련 실적	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
		행정처분사항 이행	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
		시책사업 협력	2	1.67	1.89	1.33	1.78	1.67	1.78
		지역사회 기여	1	1.00	0.60	0.60	0.30	0.30	0.10
종합평가		3	1.96	2.02	1.80	2.30	2.30	2.10	
총 점수			30	27.69	24.99	23.48	26.61	25.57	23.50



[표 4-4] 전년대비 업체별 세부항목 평가 결과 총괄

(단위 : 점/30점)

구 분			배점	태성기업주		일성기업주		대진기업주		(주)가제환경		신한기업주		명성기업주		
				2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	2018년	2019년	
시민 만족도 제고	민원처리	민원대응실적	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
		대응만족도	2	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2	0.00	1.80	0.00	1.90	0.00	1.60	0.00	1.70	0.00	1.90	0.00	1.60	
		작업자 채용	2	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	0.00	2.00	
		휴게실 운영	1	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	0.50	
		근무복 제공	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	1.50	
		여름휴가 대체근무자	1	0.95	1.00	0.73	1.00	0.77	0.85	0.00	1.00	0.71	1.00	0.50	1.00	
		작업자 만족도	2	2.79	2.00	2.69	1.69	2.20	1.37	3.00	2.00	2.03	1.45	2.23	1.49	
	장비관리	장비 효율	2	1.68	1.26	0.91	0.29	1.53	1.13	1.71	1.43	2.00	1.85	2.00	1.13	
	안전관리	작업자 인사사고	2	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
		안전교육	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
		작업-운전일지 작성	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3	3.00	3.00	1.60	2.10	1.10	1.30	1.60	2.60	1.30	1.10	1.30	1.30	
		민원관련 실적	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
		행정처분사항 이행	1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	
		시책사업 협력	2	1.67	1.67	2.50	1.89	1.83	1.33	2.17	1.78	2.00	1.67	2.17	1.78	
		지역사회 기여	1	1.00	1.00	0.60	0.60	0.30	0.60	0.30	0.30	0.60	0.30	0.10	0.10	
종합평가		3	2.32	1.96	2.22	2.02	2.06	1.80	2.26	2.30	2.08	2.30	1.96	2.10		
총 점수			30	25.41	27.69	22.25	24.99	21.79	23.48	23.04	26.61	22.72	25.57	22.26	23.50	

## 2. 업체별 평가 항목 상세 내역

### (1) 태성기업(주)

#### 1) 평가 결과 총괄표

[표 5-5] 태성기업(주) 항목별 전년대비 실적평가 결과

(단위 : 점/30점)

구 분		배점	평가결과	비 고	
시민 만족도제고	민원처리	민원대응실적	1.00	1.00	
		대응만족도	2.00	2.00	
	계		3.00	3.00	
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2.00	1.80	
		작업자 채용	2.00	2.00	
		휴게실 운영	1.00	1.00	
		근무복 제공	2.00	2.00	
		여름휴가 대체근무자	1.00	1.00	
		작업자 만족도	2.00	2.00	
	장비관리	장비 효율	2.00	1.26	
	안전관리	작업자 인사사고	2.00	2.00	
		안전교육	1.00	1.00	
		작업운전일지 작성	1.00	1.00	
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3.00	3.00	
		민원관련 실적	1.00	1.00	
		행정처분사항 이행	1.00	1.00	
		시책사업 협력	2.00	1.67	
		지역사회 기여	1.00	1.00	
		종합평가	3.00	1.96	
	계		27.00	24.69	
	총 점수		30.00	27.69	

## 2) 서류평가표

□ 평가자 : 거제시 자원순환과

□ 평가업체 : 태성기업(주)

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 대응민원수 : 38건수/년</li> <li>▪ 총민원수 : 38건수/년</li> </ul>	1.00	27.69점
	2. 대응만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 재차 또는 독촉민원수 : 0건수/년</li> <li>▪ 고충 민원, 진정민원 수 : 0건수/년</li> </ul>	2.00	
인력관리	3. 작업자 임금	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인원수 기준 : 2인 (2위)</li> <li>▪ 1인당 금액 기준 : 4,363,418원 (3위)</li> </ul>	1.80	
	4. 작업자 채용	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 종사인원 : 18명/년</li> <li>▪ 단기인원 : 2명/년</li> </ul>	2.00	
	5. 휴게실 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적정 면적 : 59.4m<sup>2</sup></li> <li>▪ 휴게실 면적 : 99.13m<sup>2</sup></li> </ul>	1.00	
	6. 근무복 제공	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부 : 유</li> </ul>	2.00	
	7. 여름휴가 대체근무자	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 여름휴가자수 : 18인</li> <li>▪ 대체근무자수 : 18인</li> <li>▪ 총 종사자수 : 18인</li> </ul>	1.00	
	8. 작업자만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 설문조사 평균</li> </ul>	2.00	
장비관리	9. 장비 효율	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 차량 수 : 19대</li> <li>▪ 6년 이상 차량 수 : 7대</li> </ul>	1.26	
안전관리	10. 작업자 인사사고	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 종사자 수 : 18인</li> <li>▪ 병가 사용자 : 0인</li> <li>▪ 산재 적용자 : 0인</li> </ul>	2.00	
	11. 안전교육	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육횟수 : 2회/월</li> <li>▪ 교육교재 내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
	12. 일지 작성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업.운전일지 작성 : 작성</li> <li>▪ 일지내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
시책협조	13. 주민홍보, 계도 실적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 홍보, 계도횟수 : 4회/분기</li> <li>▪ 홍보물 제작비용 : 4,143,000원</li> </ul>	3.00	
	14. 민원관련 실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 민원내역 기록내용 : 우수</li> <li>▪ 결과보고내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	15. 행정처분사항 이행	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 행정처분 건수 : 0건/년</li> <li>▪ 행정처분 이행실적 : 0건/년</li> <li>▪ 이행내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	16. 시책사업 협력	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 담당자 만족도 조사 평균</li> </ul>	1.67	
	17. 지역사회 기여	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 봉사활동 횟수 : 3회/년</li> <li>▪ 기부금액 : 4,677,400원</li> </ul>	1.00	
	18. 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 평가위원 종합평가</li> </ul>	1.96	

(2) 일성기업(주)

1) 평가 결과 총괄표

[표 5-6] 일성기업(주) 항목별 전년대비 실적평가 결과

(단위 : 점/30점)

구 분		배점	평가결과	비 고	
시민 만족도제고	민원처리	민원대응실적	1.00	1.00	
		대응만족도	2.00	2.00	
	계		3.00	3.00	
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2.00	1.90	
		작업자 채용	2.00	2.00	
		휴게실 운영	1.00	0.50	
		근무복 제공	2.00	2.00	
		여름휴가 대체근무자	1.00	1.00	
		작업자 만족도	2.00	1.69	
	장비관리	장비 효율	2.00	0.29	
	안전관리	작업자 인사사고	2.00	2.00	
		안전교육	1.00	1.00	
		작업운전일지 작성	1.00	1.00	
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3.00	2.10	
		민원관련 실적	1.00	1.00	
		행정처분사항 이행	1.00	1.00	
		시책사업 협력	2.00	1.89	
		지역사회 기여	1.00	0.60	
		종합평가	3.00	2.02	
	계		27.00	21.99	
	총 점수		30.00	24.99	

## 2) 서류평가표

□ 평가자 : 거제시 자원순환과

□ 평가업체 : 일성기업(주)

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 대응민원수 : 2건수/년</li> <li>▪ 총민원수 : 2건수/년</li> </ul>	1.00	24.99점
	2. 대응만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 재차 또는 독촉민원수 : 0건수/년</li> <li>▪ 고충 민원, 진정민원 수 : 0건수/년</li> </ul>	2.00	
인력관리	3. 작업자 임금	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인원수 기준 : 2인 (2위)</li> <li>▪ 1인당 금액 기준 : 3,878,453원 (1위)</li> </ul>	1.90	
	4. 작업자 채용	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 종사인원 : 16명/년</li> <li>▪ 단기인원 : 0명/년</li> </ul>	2.00	
	5. 휴게실 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적정 면적 : 52.80㎡</li> <li>▪ 휴게실 면적 : 113.08㎡ (개선실적 없음)</li> </ul>	0.50	
	6. 근무복 제공	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부 : 유</li> </ul>	2.00	
	7. 여름휴가 대체근무자	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 여름휴가자수 : 16인</li> <li>▪ 대체근무자수 : 16인</li> <li>▪ 총 종사자수 : 16인</li> </ul>	1.00	
	8. 작업자만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 설문조사 평균</li> </ul>	1.69	
장비관리	9. 장비 효율	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 차량 수 : 21대</li> <li>▪ 6년 이상 차량 수 : 18대</li> </ul>	0.29	
안전관리	10. 작업자 인사사고	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 종사자 수 : 16인</li> <li>▪ 병가 사용자 : 0인</li> <li>▪ 산재 적용자 : 0인</li> </ul>	2.00	
	11. 안전교육	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육횟수 : 4회/월</li> <li>▪ 교육교재 내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
	12. 일지 작성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업.운전일지 작성 : 작성</li> <li>▪ 일지내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
시책협조	13. 주민홍보, 계도 실적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 홍보, 계도횟수 : 2회/분기</li> <li>▪ 홍보물 제작비용 : 149,150원</li> </ul>	2.10	
	14. 민원관련 실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 민원내역 기록내용 : 우수</li> <li>▪ 결과보고내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	15. 행정처분사항 이행	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 행정처분 건수 : 0건/년</li> <li>▪ 행정처분 이행실적 : 0건/년</li> <li>▪ 이행내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	16. 시책사업 협력	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 담당자 만족도 조사 평균</li> </ul>	1.89	
	17. 지역사회 기여	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 봉사활동 횟수 : 0회/년</li> <li>▪ 기부금액 : 1,620,000원</li> </ul>	0.60	
	18. 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 평가위원 종합평가</li> </ul>	2.02	

(3) 대진기업(주)

1) 평가 결과 총괄표

[표 5-7] 대진기업(주) 항목별 전년대비 실적평가 결과

(단위 : 점/30점)

구 분		배점	평가결과	비 고	
시민 만족도제고	민원처리	민원대응실적	1.00	1.00	
		대응만족도	2.00	2.00	
	계		3.00	3.00	
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2.00	1.60	
		작업자 채용	2.00	2.00	
		휴게실 운영	1.00	0.50	
		근무복 제공	2.00	2.00	
		여름휴가 대체근무자	1.00	0.85	
		작업자 만족도	2.00	1.37	
	장비관리	장비 효율	2.00	1.13	
	안전관리	작업자 인사사고	2.00	2.00	
		안전교육	1.00	1.00	
		작업·운전일지 작성	1.00	1.00	
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3.00	1.30	
		민원관련 실적	1.00	1.00	
		행정처분사항 이행	1.00	1.00	
		시책사업 협력	2.00	1.33	
		지역사회 기여	1.00	0.60	
		종합평가	3.00	1.80	
	계		27.00	20.48	
	총 점수		30.00	23.48	

## 2) 서류평가표

□ 평가자 : 거제시 자원순환과

□ 평가업체 : 대진기업(주)

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 대응민원수 : 20건수/년</li> <li>▪ 총민원수 : 20건수/년</li> </ul>	1.00	23.48점
	2. 대응만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 재차 또는 독촉민원수 : 0건수/년</li> <li>▪ 고충 민원, 진정민원 수 : 0건수/년</li> </ul>	2.00	
인력관리	3. 작업자 임금	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인원수 기준 : 3인 (5위)</li> <li>▪ 1인당 금액 기준 : 6,011,833원 (6위)</li> </ul>	1.60	
	4. 작업자 채용	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 종사인원 : 13명/년</li> <li>▪ 단기인원 : 2명/년</li> </ul>	2.00	
	5. 휴게실 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적정 면적 : 52.8㎡</li> <li>▪ 휴게실 면적 : 62.7㎡ (개선실적 없음)</li> </ul>	0.50	
	6. 근무복 제공	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부 : 유</li> </ul>	2.00	
	7. 여름휴가 대체근무자	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 여름휴가자수 : 9인</li> <li>▪ 대체근무자수 : 9인</li> <li>▪ 총 종사자수 : 13인</li> </ul>	0.85	
	8. 작업자만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 설문조사 평균</li> </ul>	1.37	
장비관리	9. 장비 효율	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 차량 수 : 16대</li> <li>▪ 6년 이상 차량 수 : 7대</li> </ul>	1.13	
안전관리	10. 작업자 인사사고	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 종사자 수 : 13인</li> <li>▪ 병가 사용자 : 0인</li> <li>▪ 산재 적용자 : 0인</li> </ul>	2.00	
	11. 안전교육	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육횟수 : 4회/월</li> <li>▪ 교육교재 내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
	12. 일지 작성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업.운전일지 작성 : 작성</li> <li>▪ 일지내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
시책협조	13. 주민홍보, 계도 실적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 홍보, 계도횟수 : 1회/분기</li> <li>▪ 홍보물 제작비용 : 120,000원</li> </ul>	1.30	
	14. 민원관련 실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 민원내역 기록내용 : 우수</li> <li>▪ 결과보고내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	15. 행정처분사항 이행	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 행정처분 건수 : 0건/년</li> <li>▪ 행정처분 이행실적 : 0건/년</li> <li>▪ 이행내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	16. 시책사업 협력	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 담당자 만족도 조사 평균</li> </ul>	1.33	
	17. 지역사회 기여	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 봉사활동 횟수 : 1회/년</li> <li>▪ 기부금액 : 1,250,000원</li> </ul>	0.60	
	18. 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 평가위원 종합평가</li> </ul>	1.80	

(4) (주)거제환경

1) 평가 결과 총괄표

[표 5-8] (주)거제환경 항목별 전년대비 실적평가 결과

(단위 : 점/30점)

구 분		배점	평가결과	비 고	
시민 만족도제고	민원처리	민원대응실적	1.00	1.00	
		대응만족도	2.00	2.00	
	계		3.00	3.00	
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2.00	1.70	
		작업자 채용	2.00	2.00	
		휴게실 운영	1.00	0.50	
		근무복 제공	2.00	2.00	
		여름휴가 대체근무자	1.00	1.00	
		작업자 만족도	2.00	2.00	
	장비관리	장비 효율	2.00	1.43	
	안전관리	작업자 인사사고	2.00	2.00	
		안전교육	1.00	1.00	
		작업운전일지 작성	1.00	1.00	
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3.00	2.60	
		민원관련 실적	1.00	1.00	
		행정처분사항 이행	1.00	1.00	
		시책사업 협력	2.00	1.78	
		지역사회 기여	1.00	0.30	
		종합평가	3.00	2.30	
	계		27.00	23.61	
	총 점수		30.00	26.61	



## 2) 서류평가표

□ 평가자 : 거제시 자원순환과

□ 평가업체 : (주)거제환경

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 대응민원수 : 7건수/년</li> <li>▪ 총민원수 : 7건수/년</li> </ul>	1.00	26.61점
	2. 대응만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 재차 또는 독촉민원수 : 0건수/년</li> <li>▪ 고충 민원, 진정민원 수 : 0건수/년</li> </ul>	2.00	
인력관리	3. 작업자 임금	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인원수 기준 : 2인 (2위)</li> <li>▪ 1인당 금액 기준 : 5,019,697원 (5위)</li> </ul>	1.70	
	4. 작업자 채용	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 종사인원 : 16명/년</li> <li>▪ 단기인원 : 1명/년</li> </ul>	2.00	
	5. 휴게실 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적정 면적 : 52.8㎡</li> <li>▪ 휴게실 면적 : 56.00㎡ (개선실적 없음)</li> </ul>	0.50	
	6. 근무복 제공	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부 : 유</li> </ul>	2.00	
	7. 여름휴가 대체근무자	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 여름휴가자수 : 16인</li> <li>▪ 대체근무자수 : 16인</li> <li>▪ 총 종사자수 : 16인</li> </ul>	1.00	
	8. 작업자만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 설문조사 평균</li> </ul>	3.00	
장비관리	9. 장비 효율	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 차량 수 : 14대</li> <li>▪ 6년 이상 차량 수 : 4대</li> </ul>	1.43	
안전관리	10. 작업자 인사사고	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 종사자 수 : 14인</li> <li>▪ 병가 사용자 : 0인</li> <li>▪ 산재 적용자 : 0인</li> </ul>	2.00	
	11. 안전교육	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육횟수 : 4회/월</li> <li>▪ 교육교재 내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
	12. 일지 작성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업.운전일지 작성 : 작성</li> <li>▪ 일지내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
시책협조	13. 주민홍보, 계도 실적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 홍보, 계도횟수 : 6회/분기</li> <li>▪ 홍보물 제작비용 : 410,000원</li> </ul>	2.60	
	14. 민원관련 실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 민원내역 기록내용 : 우수</li> <li>▪ 결과보고내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	15. 행정처분사항 이행	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 행정처분 건수 : 0건/년</li> <li>▪ 행정처분 이행실적 : 0건/년</li> <li>▪ 이행내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	16. 시책사업 협력	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 담당자 만족도 조사 평균</li> </ul>	1.78	
	17. 지역사회 기여	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 봉사활동 횟수 : 0회/년</li> <li>▪ 기부금액 : 250,000원</li> </ul>	0.30	
	18. 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 평가위원 종합평가</li> </ul>	2.30	

(5) 신한기업(주)

1) 평가 결과 총괄표

[표 5-9] 신한기업(주) 항목별 전년대비 실적평가 결과

(단위 : 점/30점)

구 분		배점	평가결과	비 고	
시민 만족도제고	민원처리	민원대응실적	1.00	1.00	
		대응만족도	2.00	2.00	
	계		3.00	3.00	
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2.00	1.90	
		작업자 채용	2.00	2.00	
		휴게실 운영	1.00	1.00	
		근무복 제공	2.00	2.00	
		여름휴가 대체근무자	1.00	1.00	
		작업자 만족도	2.00	1.45	
	장비관리	장비 효율	2.00	1.85	
	안전관리	작업자 인사사고	2.00	2.00	
		안전교육	1.00	1.00	
		작업·운전일지 작성	1.00	1.00	
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3.00	1.10	
		민원관련 실적	1.00	1.00	
		행정처분사항 이행	1.00	1.00	
		시책사업 협력	2.00	1.67	
		지역사회 기여	1.00	0.30	
		종합평가	3.00	2.30	
	계		27.00	22.57	
	총 점수		30.00	25.57	

## 2) 서류평가표

□ 평가자 : 거제시 자원순환과

□ 평가업체 : 신한기업(주)

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 대응민원수 : 3건수/년</li> <li>▪ 총민원수 : 3건수/년</li> </ul>	1.00	25.57점
	2. 대응만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 재차 또는 독촉민원수 : 0건수/년</li> <li>▪ 고충 민원, 진정민원 수 : 0건수/년</li> </ul>	2.00	
인력관리	3. 작업자 임금	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 인원수 기준 : 1인 (1위)</li> <li>▪ 1인당 금액 기준 : 4,803,448원 (2위)</li> </ul>	1.90	
	4. 작업자 채용	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 종사인원 : 14명/년</li> <li>▪ 단기인원 : 2명/년</li> </ul>	2.00	
	5. 휴게실 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 적정 면적 : 46.2㎡</li> <li>▪ 휴게실 면적 : 71.87㎡ (개선실적 있음)</li> </ul>	1.00	
	6. 근무복 제공	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부 : 유</li> </ul>	2.00	
	7. 여름휴가 대체근무자	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 여름휴가자수 : 14인</li> <li>▪ 대체근무자수 : 14인</li> <li>▪ 총 종사자수 : 14인</li> </ul>	1.00	
	8. 작업자만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 설문조사 평균</li> </ul>	1.45	
장비관리	9. 장비 효율	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 차량 수 : 19대</li> <li>▪ 6년 이상 차량 수 : 7대</li> </ul>	1.85	
안전관리	10. 작업자 인사사고	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 총 종사자 수 : 14인</li> <li>▪ 병가 사용자 : 0인</li> <li>▪ 산재 적용자 : 0인</li> </ul>	2.00	
	11. 안전교육	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 교육횟수 : 4회/월</li> <li>▪ 교육교재 내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
	12. 일지 작성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 작업.운전일지 작성 : 작성</li> <li>▪ 일지내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
시책협조	13. 주민홍보, 계도 실적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 홍보, 계도횟수 : 1회/분기</li> <li>▪ 홍보물 제작비용 : 118,800원</li> </ul>	1.10	
	14. 민원관련 실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 민원내역 기록내용 : 우수</li> <li>▪ 결과보고내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	15. 행정처분사항 이행	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 행정처분 건수 : 0건/년</li> <li>▪ 행정처분 이행실적 : 0건/년</li> <li>▪ 이행내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	16. 시책사업 협력	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 담당자 만족도 조사 평균</li> </ul>	1.67	
	17. 지역사회 기여	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 봉사활동 횟수 : 1회/년</li> <li>▪ 기부금액 : 200,000원</li> </ul>	0.30	
	18. 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 평가위원 종합평가</li> </ul>	2.30	

(6) 명성기업(주)

1) 평가 결과 총괄표

[표 5-10] 명성기업(주) 항목별 전년대비 실적평가 결과

(단위 : 점/30점)

구 분		배점	평가결과	비 고	
시민 만족도제고	민원처리	민원대응실적	1.00	1.00	
		대응만족도	2.00	2.00	
	계		3.00	3.00	
서비스 기반 강화	인력관리	작업자 임금	2.00	1.60	
		작업자 채용	2.00	2.00	
		휴게실 운영	1.00	0.50	
		근무복 제공	2.00	1.50	
		여름휴가 대체근무자	1.00	1.00	
		작업자 만족도	2.00	1.49	
	장비관리	장비 효율	2.00	1.13	
	안전관리	작업자 인사사고	2.00	2.00	
		안전교육	1.00	1.00	
		작업운전일지 작성	1.00	1.00	
	거버넌스 참여	주민홍보, 계도실적	3.00	1.30	
		민원관련 실적	1.00	1.00	
		행정처분사항 이행	1.00	1.00	
		시책사업 협력	2.00	1.78	
		지역사회 기여	1.00	0.10	
		종합평가	3.00	2.10	
	계		27.00	20.50	
	총 점수		30.00	23.50	

## (2) 서류평가표

□ 평가자 : 거제시 자원순환과

□ 평가업체 : 명성기업(주)

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 대응민원수 : 39건수/년</li> <li>■ 총민원수 : 39건수/년</li> </ul>	1.00	23.50점
	2. 대응만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 재차 또는 독촉민원수 : 0건수/년</li> <li>■ 고충 민원 진정민원 수 : 0건수/년</li> </ul>	2.00	
인력관리	3. 작업자 임금	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 인원수 기준 : 4인 (5위)</li> <li>■ 1인당 금액 기준 : 4,363,418원 (3위)</li> </ul>	1.00	
	4. 작업자 채용	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 종사인원 : 16명/년</li> <li>■ 단기인원 : 1명/년</li> </ul>	2.00	
	5. 휴게실 운영	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 적정 면적 : 52.8㎡</li> <li>■ 휴게실 면적 : 70.0㎡ (개선실적 없음)</li> </ul>	0.50	
	6. 근무복 제공	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부 : 유 (지급기준 일부 미충족)</li> </ul>	1.50	
	7. 여름휴가 대체근무자	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 여름휴가자수 : 16인</li> <li>■ 대체근무자수 : 16인</li> <li>■ 총 종사자수 : 16인</li> </ul>	1.00	
	8. 작업자만족도	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 설문조사 평균</li> </ul>	1.49	
장비관리	9. 장비 효율	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 총 차량 수 : 16대</li> <li>■ 6년 이상 차량 수 : 7대</li> </ul>	1.13	
안전관리	10. 작업자 인사사고	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 총 종사자 수 : 16인</li> <li>■ 병가 사용자 : 0인</li> <li>■ 산재 적용자 : 0인</li> </ul>	2.00	
	11. 안전교육	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 교육횟수 : 4회/월</li> <li>■ 교육교재 내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
	12. 일지 작성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 작업.운전일지 작성 : 작성</li> <li>■ 일지내용 : 충실</li> </ul>	1.00	
시책협조	13. 주민홍보, 계도 실적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 홍보, 계도횟수 : 1회/분기</li> <li>■ 홍보물 제작비용 : 200,000원</li> </ul>	1.30	
	14. 민원관련 실적	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민원내역 기록내용 : 우수</li> <li>■ 결과보고내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	15. 행정처분사항 이행	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 행정처분 건수 : 0건/년</li> <li>■ 행정처분 이행실적 : 0건/년</li> <li>■ 이행내용 : 우수</li> </ul>	1.00	
	16. 시책사업 협력	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 담당자 만족도 조사 평균</li> </ul>	1.78	
	17. 지역사회 기여	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 봉사활동 횟수 : 0회/년</li> <li>■ 기부금액 : 0원</li> </ul>	0.10	
	18. 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 평가위원 종합평가</li> </ul>	2.10	

### 3. 작업자 설문조사 결과

#### (1) 회사에 대한 만족도

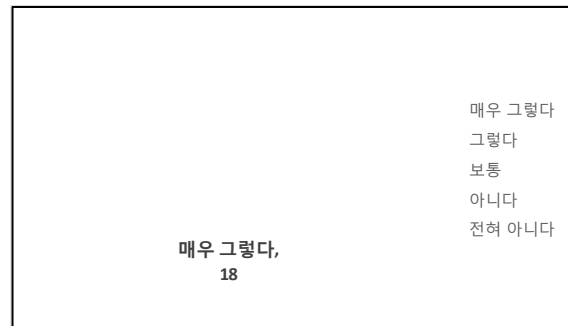
[표 5-11] 회사에 대한 만족도 평점 (2점 만점)

업체별	평점 (2점 만점 환산)
태성기업(주)	2.00
일성기업(주)	1.83
대진기업(주)	1.42
(주)거제한경	2.00
신한기업(주)	1.69
(주)명성기업	1.60

#### 1) 태성기업(주)

[표 5-12] 태성기업(주)-회사 만족도

구분	회사에 대한 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	18	100.0
그렇다	0	0.0
보통	0	0.0
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	18	100.0

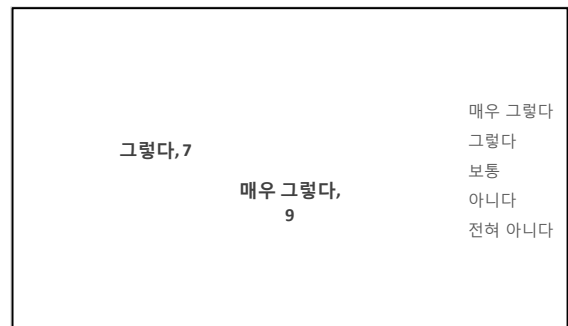


- 태성기업은 전체 응답자 18명 모두 '매우 그렇다'로 응답하여 회사 만족도가 매우 높은 편으로 분석됨.

#### 2) 일성기업(주)

[표 5-13] 일성기업(주)-회사 만족도

구분	회사에 대한 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	9	56.2
그렇다	7	43.8
보통	0	0.0
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	16	100.0

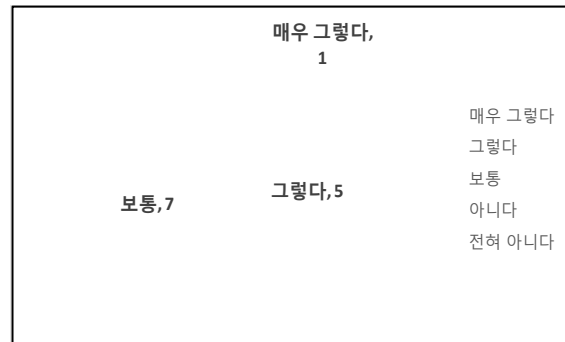


- 일성기업(주)은 전체 응답자 16명 중 ‘매우 그렇다’ 9명(56.2%), ‘그렇다’가 7명(43.8%)로 회사 만족도가 매우 높은 편으로 분석됨.

### 3) 대진기업(주)

[표 5-14] 대진기업(주)-회사 만족도

구분	회사에 대한 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	1	7.7
그렇다	5	38.5
보통	7	53.8
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	13	100.0

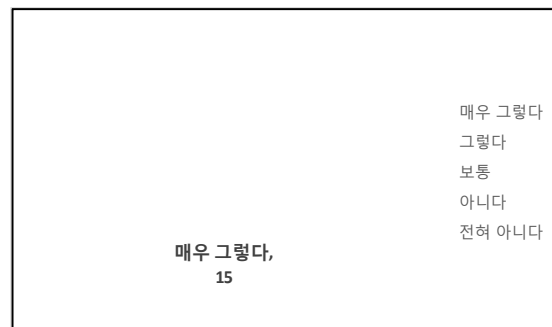


- 대진기업은 전체 응답자 13명 중 ‘보통’이 7명(53.8%)로 가장 많았고, ‘그렇다’ 5명(38.5%) 순으로 나타남.

### 4) (주)거제환경

[표 5-15] (주)거제환경-회사 만족도

구분	회사에 대한 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	15	100.0
그렇다	0	0.0
보통	0	0.0
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	15	100.0

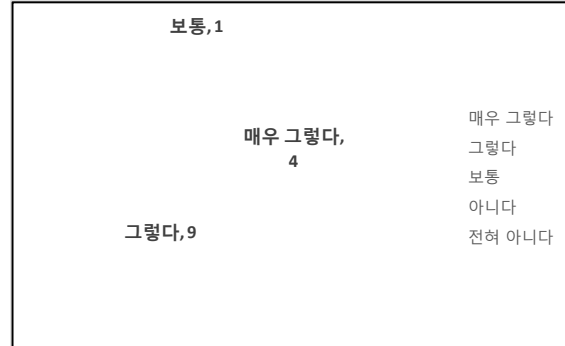


- 거제환경은 전체 응답자 15명 모두 회사 만족도가 매우 높은 편으로 나타남.

### 5) 신한기업(주)

[표 5-16] 신한기업(주)-회사 만족도

구분	회사에 대한 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	4	28.6
그렇다	9	64.3
보통	1	7.1
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	14	100.0

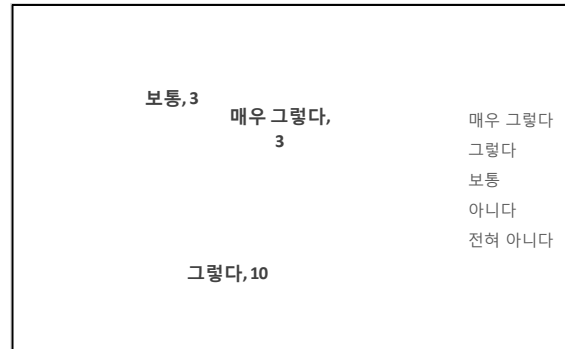


- 신한기업은 전체 응답자 14명 중 ‘매우 그렇다’ 4명(28.6%), ‘그렇다’ 9명(64.3%)로 나타나 ‘그렇다’ 이상의 응답이 전체의 92.9%를 차지하여 회사 만족도가 높은 편으로 분석됨.

### 6) 명성기업(주)

[표 5-17] 명성기업(주)-회사 만족도

구분	회사에 대한 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	3	18.8
그렇다	10	62.5
보통	3	18.8
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	16	100.0



- 명성기업은 전체 응답자 16명 중 ‘매우 그렇다’ 3명(18.8%), ‘그렇다’ 10명(62.5%)로 나타나 ‘그렇다’ 이상의 응답이 전체의 81.3%를 차지하여 회사 만족도가 높은 편으로 분석됨.



## (2) 임금수준 만족도

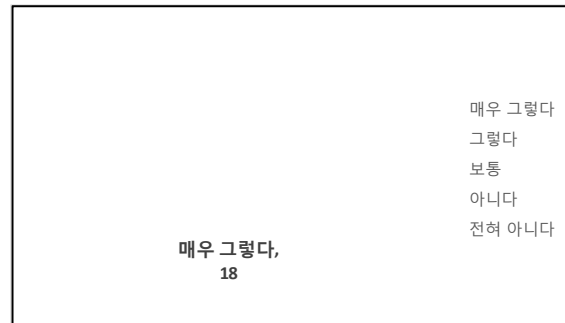
[표 5-18] 임금수준 만족도 평점 (2점 만점 환산)

업체별	평점 (2점 만점 환산)
태성기업(주)	2.00
일성기업(주)	1.68
대진기업(주)	1.38
(주)거제환경	2.00
신한기업(주)	1.40
(주)명성기업	1.45

### 1) 태성기업(주)

[표 5-19] 태성기업(주)-임금수준 만족도

구분	임금수준 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	18	100.0
그렇다	0	0.0
보통	0	0.0
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	18	100.0

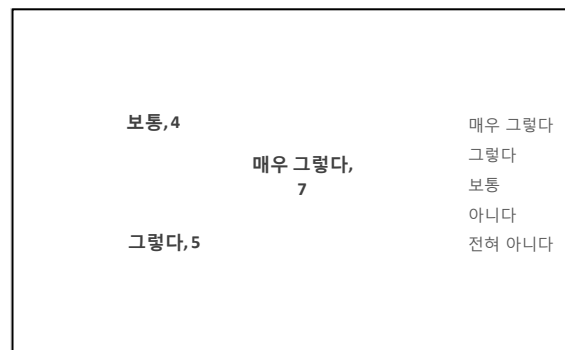


- 태성기업은 전체 응답자 18명 모두 ‘매우 그렇다’로 응답하여 임금수준 만족도가 매우 높은 편으로 분석됨.

### 2) 일성기업(주)

[표 5-20] 일성기업(주)-임금수준 만족도

구분	임금수준 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	7	43.8
그렇다	5	31.3
보통	4	25.0
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	16	100.0

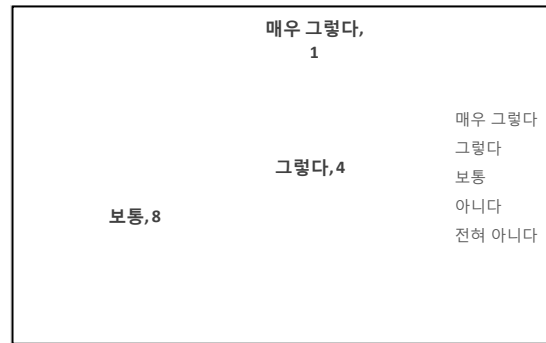


- 일성기업(주)은 전체 응답자 16명 중 ‘매우 그렇다’ 7명(43.8%), ‘그렇다’ 5명(31.3%)로 나타나 ‘그렇다’ 이상의 응답이 75.1%로 나타났으며 ‘보통’ 응답은 4명(25.0%)으로 조사됨.

### 3) 대진기업(주)

[표 5-21] 대진기업(주)-임금수준 만족도

구분	임금수준 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	1	7.7
그렇다	4	30.8
보통	8	61.5
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	13	100.0

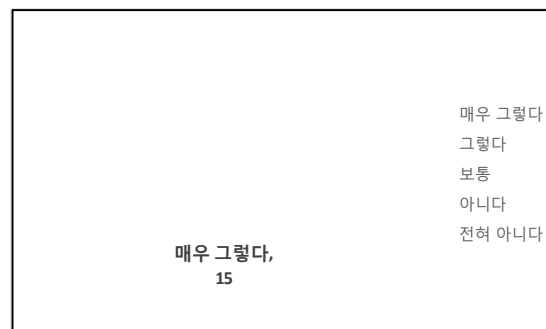


- 대진기업은 전체 응답자 13명 중 ‘보통’ 8명(61.5%), ‘그렇다’ 4명(30.8%) 순으로 나타나 임금수준에 대하여 만족한다는 응답은 비교적 적음.

### 4) (주)거제환경

[표 5-22] (주)거제환경-임금수준 만족도

구분	임금수준 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	15	100.0
그렇다	0	0.0
보통	0	0.0
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	15	100.0

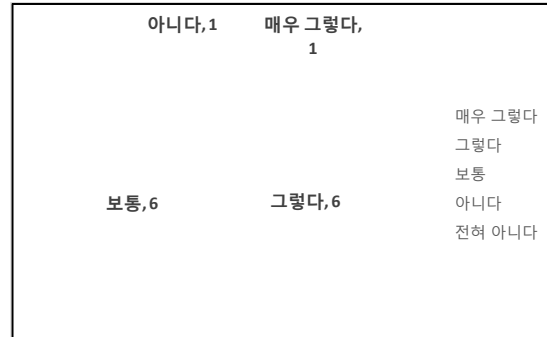


- 거제환경은 전체 응답자 15명 모두 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 임금수준 만족도가 매우 높은 것으로 나타남.

## 5) 신한기업(주)

[표 5-23] 신한기업(주)-임금수준 만족도

구분	임금수준 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	1	7.1
그렇다	6	42.9
보통	6	42.9
아니다	1	7.1
전혀 아니다	0	0.0
합계	14	100.0

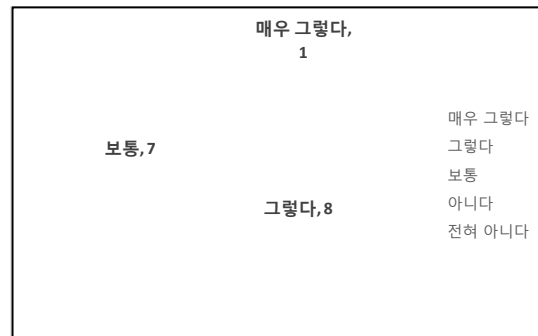


- 신한기업은 전체 응답자 14명 중 ‘그렇다’와 ‘보통’이 각각 6명(42.9%)로 높게 나타났으며, ‘아니다’라고 응답한 응답자도 1명(7.1%)으로 나타남.

## 6) (주)명성기업

[표 5-24] (주)명성기업-임금수준 만족도

구분	임금수준 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	1	6.3
그렇다	8	50.0
보통	7	43.8
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	16	100.0



- 명성기업은 전체 응답자 18명 중 ‘그렇다’가 8명(50.0%)으로 가장 높게 나타났으며 ‘보통’ 7명(43.8%)으로 나타남.
- ‘매우 그렇다’는 응답은 1명(6.3%)에 그친 것으로 조사됨.

### (3) 현장 작업자 수 만족도

[표 5-25] 작업자 수 만족도 평점 (2점 만점 환산)

업체별	평점 (2점 만점 환산)
태성기업(주)	2.00
일성기업(주)	1.58
대진기업(주)	1.32
(주)거제환경	2.00
신한기업(주)	1.29
(주)명성기업	1.43

#### 1) 태성기업(주)

[표 5-26] 태성기업(주)-작업자 수 만족도

구분	현장 작업자수 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	18	100.0
그렇다	0	0.0
보통	0	0.0
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	18	100.0

매우 그렇다,  
18

매우 그렇다  
그렇다  
보통  
아니다  
전혀 아니다

- 태성기업은 전체 응답자 18명 모두 '매우 그렇다'로 응답하여 현장 작업자수에 대한 만족도가 매우 높은 편으로 분석됨.

#### 2) 일성기업(주)

[표 5-27] 일성기업(주)-작업자 수 만족도

구분	현장 작업자수 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	4	25.0
그렇다	7	43.8
보통	5	31.3
아니다	0	0.0
전혀 아니다	0	0.0
합계	16	100.0

보통, 5      매우 그렇다,  
4      매우 그렇다  
그렇다  
보통  
아니다  
전혀 아니다

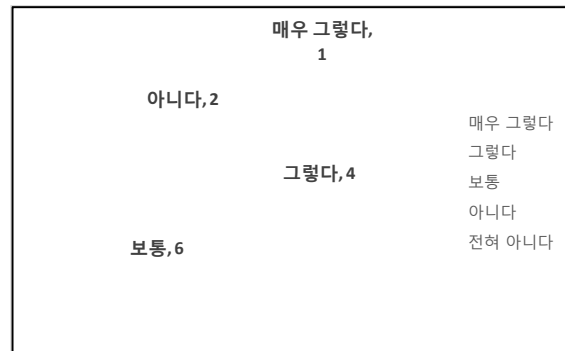
그렇다, 7

- 일성기업은 전체 응답자 17명 중 ‘매우 그렇다’와 ‘그렇다’ 응답자가 11명으로 전체의 68.8%이었으며 ‘보통’ 5명(31.3%)으로 나타남.

### 3) 대진기업(주)

[표 5-28] 대진기업(주)-작업자 수 만족도

구분	현장 작업자수 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	1	7.7
그렇다	4	30.8
보통	6	46.2
아니다	2	15.4
전혀 아니다	0	0.0
합계	13	100.0

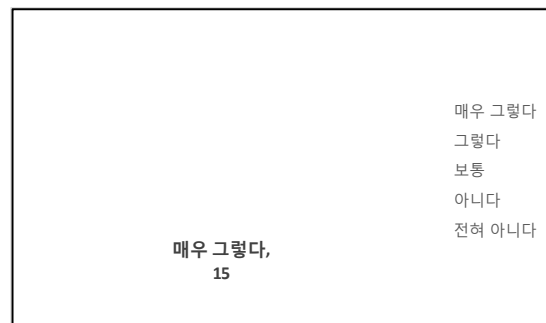


- 대진기업은 전체 응답자 13명 중 ‘보통’이 6명(46.2%)으로 가장 많았고 ‘그렇다’ 4명(30.8%)으로 나타남.
- ‘아니다’라고 응답한 응답자도 2명(15.4%)으로 조사되었음.

### 4) (주)거제환경

[표 5-29] (주)거제환경-작업자 수 만족도

구분	현장 작업자수 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	15	100.0
그렇다	0	0
보통	0	0
아니다	0	0
전혀 아니다	0	0
합계	15	100.0



- 거제환경은 전체 응답자 15명 모두 ‘매우 그렇다’라고 응답하여 현장 작업자수 만족도가 매우 높은 것으로 나타남.

### 5) 신한기업(주)

[표 5-30] 신한기업(주)-작업자 수 만족도

구분	현장 작업자수 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	0	0.0
그렇다	5	35.7
보통	7	50.0
아니다	2	14.3
전혀 아니다	0	0.0
합계	14	100.0

- 신한기업은 전체 응답자 14명 중 ‘보통’이라는 응답이 7명(50.0%)으로 가장 많았으며, ‘그렇다’ 5명(35.7%), ‘아니다’ 2명(14.3%) 순으로 조사됨.
- ‘매우 그렇다’라고 응답한 작업자가 없어 비교적 만족도가 떨어짐.

### 6) (주)명성기업

[표 5-31] (주)명성기업-작업자 수 만족도

구분	현장 작업자수 만족도	
	응답자수	구성비(%)
매우 그렇다	4	22.2
그렇다	6	33.3
보통	8	44.4
아니다	0	0
전혀 아니다	0	0
합계	18	100.0

- 명성기업은 전체 응답자 18명 중 ‘보통’ 응답이 8명(44.4%)으로 가장 많았으며 ‘그렇다’ 6명(33.3%), ‘매우 그렇다’ 4명(22.2%) 순으로 나타남.

#### (4) 개선사항

- 태성기업, 일성기업, 거제환경 3개사의 작업자 설문 결과에서는 별도의 개선사항을 요구하는 응답은 없었음.
- 대진기업 응답자 중 1인 규모로 증원이 필요하다는 의견을 제시한 응답자가 2명으로 파악됨.
- 명성기업 응답자 중 '식대 적정 지급' 의견 2명, '공휴일 휴무' 의견 2명 등의 의견이 취합되었음.
- 신한기업 응답자 중 '수거차량의 업무 분장 명확화' 1명, '인원 증원 및 적정임금 지급' 의견 1명 등의 의견이 취합되었음.

#### (5) 지방자치단체에 바라는 사항

- 태성기업은 18명의 응답자 중 '무단 투기에 대한 단속이 필요하다'라고 건의한 응답자가 1명으로 나타나 '주민 홍보 및 계도'에 대한 개선사항 응답이 있었음.
- 일성기업은 16명의 응답자 중 '주민 홍보 및 계도' 3명, '민원 발생시 민관의 협의가 필요하다'라는 응답 1명이 있었음.
- 대진기업은 13명의 응답자 중 '법정 공휴일 휴무' 의견이 9명, '주5일 근무' 1명, '시민 의식 개선' 1명으로 나타나 근무 일수 개선에 대한 요구가 매우 높게 나타남.
- 거제환경은 15명의 응답자 중 특별한 요구사항을 기재한 응답자는 없었음.
- 신한기업은 14명의 응답자 중 '주민 홍보 및 계도가 필요하다'는 응답자 1명이 있었음.
- 명성기업은 16명의 응답자 중 '법정 공휴일 휴무' 의견이 9명, '주5일 근무' 1명, '명절 휴무 일수 증가' 1명, '국경일 특근 조치' 1명, '주민 홍보 및 계도' 1명 등의 의견이 있었음.





## 제6장

### 평가 결과 및 제언

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

제1절 업체별 평가 결과 종합

제2절 제언



## 제6장 평가 결과 및 제언

### 제1절 업체별 평가 결과 종합

#### 1. 업체별 평가 결과

##### (1) 2019년 평가 결과

- 2019년 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 결과, 92.14점을 획득한 신한기업(주)이 1위로 조사되었으며, (주)거제환경(90.26점), 일성기업(주)(89.07점), 태성기업(주)(88.81점), 대진기업(주)(85.05점), (주)명성기업(85.02점) 순으로 나타남.

[표 6-1] 업체별 종합 순위 결과

평가항목		태성기업(주)	일성기업(주)	대진기업(주)	(주)거제환경	신한기업(주)	(주)명성기업
구분	주민만족도	23.67	25.26	23.16	24.15	27.27	22.72
	현장평가단	37.45	38.82	38.41	39.50	39.30	38.80
	실적서류	27.69	24.99	23.48	26.61	25.57	23.50
종합점수		<b>88.81</b>	<b>89.07</b>	<b>85.05</b>	<b>90.26</b>	<b>92.14</b>	<b>85.02</b>
종합순위		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>

##### (2) 전년도 평가 결과 비교

- 2018년 평가 결과에서는 태성기업(주)이 83.94점으로 1위였으나 2019년 평가에서 4위로 평가되었으며, 2018년 평가 결과에서 80.34점으로 5위였던 신한기업(주)이 92.14점으로 금년 평가에서는 1위로 평가되었음.

[표 6-2] 전년대비 점수 및 순위 비교

평가항목		연도	태성기업(주)	일성기업(주)	대진기업(주)	(주)거제환경	신한기업(주)	(주)명성기업
분류	주민 만족도	2018	20.62	22.25	20.47	19.46	19.42	19.80
		2019	23.67	25.26	23.16	24.15	27.27	22.72
	현장 평가단	2018	37.91	39.17	38.85	39.33	38.20	37.10
		2019	37.45	38.82	38.41	39.50	39.30	38.80
	실적 서류	2018	25.41	22.25	21.79	23.04	22.72	22.26
		2019	27.69	24.99	23.48	26.61	25.57	23.50
종합점수		2018	83.94	83.67	81.11	81.83	80.34	79.16
		2019	88.81	89.07	85.05	90.26	92.14	85.02
종합순위		2018	1	2	4	3	5	6
		2019	4	3	5	2	1	6

## 2. 대행업체별 평가 등급 결과

### (1) 등급 적용 기준

- 2019년 업체별 종합평가 결과 및 등급 적용결과는 거제시 2019년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 지침에 따라 인센티브 또는 패널티를 부여할 수 있음.
- 평가 결과는 시 홈페이지에 공개하며, 업체로 통보하여 업체간의 생활폐기물 수집 및 운반 업무에 대한 서비스 경쟁을 유도하고자 함.
- 2019년도 평가 결과 1위 업체인 신한기업(주), 2위 업체인 (주)거제환경은 90점 이상으로 평가되어 '탁월' 등급으로 평가되었으며 나머지 4개 업체는 80점 이상으로 평가되어 '우수' 등급을 부여함.

[표 6-3] 2019년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 지침에 따른 등급 및 적용

등급	평가 점수	적 용 (인센티브, 페널티)
탁월	90점 이상	- 1위업체 인센티브 제공 (표창, 시 주관행사 계약시 우대)
우수	80점 이상 90점 미만	
보통	70점 이상 80점 미만	
미흡	60점 이상 70점 미만	- 연속 2회 또는 5년 이내 3회 미흡 시 차기 입찰 최고도급액 구간 입찰제한
부진	60점 미만	- 연속 2회 또는 5년 이내 3회 부진 시 차기입찰 최고도급액 구간 입찰 제한 - 당해연도 영업정지(1~3개월) 또는 과징금(2~5천만원) 처분
삼진아웃		- 연속 3회 부진 시 삼진아웃 1회 입찰참가 제한
※ 근로자 임금 착수금액 미만 지급 업체 「부진」등급 부여		

## (2) 업체별 평가 결과

- 업체별 평가 결과는 아래와 같음.

[표 6-4] 업체별 종합 순위 결과

평가항목		태성기업(주)	일성기업(주)	대진기업(주)	(주)거제환경	신한기업(주)	(주)명성기업
분류	주민만족도	23.67	25.26	23.16	24.15	27.27	22.72
	현장평가단	37.45	38.82	38.41	39.50	39.30	38.80
	실적서류	27.69	24.99	23.48	26.61	25.57	23.50
종합점수		<b>88.81</b>	<b>89.07</b>	<b>85.05</b>	<b>90.26</b>	<b>92.14</b>	<b>85.02</b>
종합순위		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
등급 적용		우수	우수	우수	탁월	탁월	우수

## 제2절 제언

### 1. 전년대비 평가 항목별 분석

#### (1) 태성기업(주)

- 태성기업(주)은 전년도 83.94점으로 1위였으나 금년에는 88.81점으로 4위임.
- 주민만족도 평가에서 3.05점 상승, 현장평가단 평가에서 0.46점 하락, 실적서류 평가에서 2.28점 상승하여, 전년 대비 현장평가단 평가 부문에서 소폭 하락하였음.
- 전년도에 이어 홍보 활동 및 봉사활동 등 거버넌스 참여도가 타 업체에 비해 높은 평가를 받아, 청소 행정 업무를 시행하기 위한 업체의 자체 노력도가 가장 긍정적인 업체임.

#### (2) 일성기업(주)

- 일성기업(주)은 전년도 83.67점으로 2위였으나 금년에는 89.07점으로 3위임.
- 주민만족도 평가에서 3.01점 상승, 현장평가단 평가에서 0.35점 하락, 실적서류 평가에서 2.74점 상승하여, 전년 대비 현장평가단 평가 부문에서 소폭 하락하였음.
- 대진기업과 더불어 순위 변동폭이 비교적 적은 업체이며, 전년도와 비교하였을 때 질적 서비스 수준을 유지하고 있는 것으로 판단됨.

#### (3) 대진기업(주)

- 대진기업(주)은 전년도 81.11점으로 4위였으나 금년에는 85.05점으로 5위임.
- 주민만족도 평가에서 2.69점 상승, 현장평가단 평가에서 0.44점 하락, 실적서류

류 평가에서 1.69점 상승하여, 전년 대비 현장평가단 평가 부문에서 소폭 하락하였음.

- 일성기업과 더불어 순위 변동폭이 비교적 적은 업체이며, 전년도와 비교하였을 때 질적 서비스 수준을 유지하고 있는 것으로 판단됨.

#### (4) (주)거제환경

- 거제환경은 전년도 81.83점으로 3위였으나 금년에는 90.26점으로 2위임.
- 주민만족도 평가에서 4.69점 상승, 현장평가단 평가에서 0.17점 상승, 실적서류 평가에서 3.57점 상승하여, 전반적인 상승을 보이며 특히 주민만족도와 실적서류 평가에서 큰 폭으로 상승함.
- 타 업체 조사 결과 현장평가단 평가가 하락한 업체도 있었으나 거제환경의 경우 현장평가 점수가 상승하였고 거주민을 대상으로 한 주민만족도 점수가 상승한 부분은 청소서비스의 질이 높아졌다고 할 수 있음.
- 실적서류 평가 상승폭도 비교적 크게 나타나 업체 자체 노력 부문에서도 긍정적으로 평가됨.

#### (5) 신한환경(주)

- 신한기업(주)은 전년도 80.34점으로 5위였으나 금년에는 92.14점으로 1위임.
- 주민만족도 평가에서 7.85점 상승, 현장평가단 평가에서 1.10점 상승, 실적서류 평가에서 2.85점 상승하여, 전반적인 상승을 보이며 특히 주민만족도 조사에서 업체 중 가장 큰 상승폭을 보임.
- 전년 대비 5위에서 1위로 평가되어 전반적인 부분에서 개선이 가장 두드러지는 업체이며, 특히 지역주민의 체감 만족도가 가장 크게 개선되었음.

## (6) (주)명성기업

- 명성기업은 전년도 79.16점으로 6위였으며 금년에는 85.02점으로 6위임.
- 6개 업체 중 유일하게 순위 변동이 없으며 전년에 이어 최하위임.
- 주민만족도 평가에서 2.92점 상승, 현장평가단 평가에서 1.70점 상승, 실적서류 평가에서 1.24점 하락하였음.
- 전반적인 점수는 상승하였으나 타 업체의 상승폭에 미치지 못하며, 주민만족도 및 현장평가 등 지역민을 대상으로 한 청소서비스는 개선되었으나 업체 자체적인 개선 효과가 비교적 부족함.

## 2. 4위 이하 업체 개선 사항

### (1) 태성기업(주)

- 청소구역은 고현동 1개동으로 면적은 적으나 거제시 18개 읍면동 중 가장 많은 인구인 36,836명(2019년 6월 기준, 거제시 전체 인구의 14.8%)이 거주하며 상가지역이 집중된 지역이 다수 분포해있어 청소업무에 어려움이 있음.
- 현장에서의 수거 업무에 대한 개선을 통하여 평가 점수가 상승될 수 있음.

### (2) 대진기업(주)

- 주민만족도 점수 및 현장평가 점수가 전반적으로 낮은 편임.
- 실적서류 평가에서는 휴게실 개선 실적이 없으며 작업자(미화원)를 대상으로 한 작업자 만족도 점수가 6개 업체 중 가장 낮음.
- 담당공무원의 시책사업 협력 평가 점수가 6개 업체 중 가장 낮음.
- 향후 수거 업무 현장의 개선, 작업자를 대상으로 한 복지 부문 개선, 시책사업



협력 개선을 통하여 점수가 상승될 수 있음.

### (3) 명성기업(주)

- 주민만족도 평가 결과 및 실적서류 평가 부문 점수가 6개 업체 중 가장 낮음.
- 청소 업무에 대한 서비스 향상으로 거주민들의 만족도 상승이 필요
- 휴게실 개선, 1년 미만 작업자 대상 동복 및 하복 연2회 이상 제공(현재는 동복 1회 하복 2회 제공), 노후 차량 교체, 지역사회 봉사 활동 활성화 등으로 실적서류 평가 부분 점수를 향상할 수 있음.

## 3. 그 외 기타 개선 부문

- 작업자 상대 설문조사 결과 주5일 근무 및 법정 공휴일 휴무에 대한 요구가 높게 나타났으며, 일부 업체에서는 여름휴가기간 대체근무자를 충분히 확보하지 못하는 경우도 있었음.
- 근무 환경 및 복리후생 향상 등을 위하여 휴일 확대 및 여름휴가기간에 대한 대체 인력 수급이 원활하게 이행될 수 있도록 하는 방안을 모색해야 함.
- 주5일 근무의 경우 주말 쓰레기 배출량으로 인하여 월요일 수거 업무에 어려움이 동반될 수 있으므로 법정 공휴일 휴무에서부터 시작하여 대체 인력 수급 등의 방안을 통해 점차적으로 근로자 휴무일을 증대하는 방안을 모색
- 피서철 해수욕장을 중심으로 외래 관광객의 방문이 증가하는 지역에서는 피서철에 발생하는 쓰레기의 양이 매우 많으며, 이 중 많은 비율의 쓰레기가 규정 종량제 봉투에 담지 않고 배출되는 경우가 많아 수거 및 운반 업무에 어려움이 동반되고 있음.

- 여름 휴가철 및 피서철에 외부관광객이 증가하는 지역을 중심으로 쓰레기 배출에 대한 홍보 및 계도가 집중적으로 이루어져야 할 것으로 보임.
- 현장조사 및 업체 입장에서의 기타 의견을 청취한 결과 종량제봉투에 담지 않고 불법투기를 하는 경우, 규정에 어긋나는 재활용품의 배출 등에 대한 쓰레기를 미수거하는 것에 의하여 민원이 발생하는 부분이 많음.
- 생활쓰레기 수집 및 운반 업무에 대한 대행업체의 평가 결과도 중요하지만 대행업체의 업무가 원활하게 이루어질 수 있도록 시민을 대상으로 한 꾸준한 홍보와 계도가 함께 이루어져야 할 것으로 판단됨.

# 제7장

## 부 록

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 용역

- 2019년 생활폐기물 수집·운반  
대행업체 평가 지침



---

# 2019년 생활폐기물 수집운반 대행업체 평가지침안

---



**거 제 시**  
(자원순환과)

✦ 요약서 ✦

- 제 목 : 2019년 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가지침(안)
- 근 거 : 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 조례
- 평가배점 및 방법 : 3개 분야 14개 항목 100점

구분	총점	주민만족도 평가	현장평가	실적서류평가
배점	100	30	40	30
방법	-	주민 대상 설문조사	평가표에 의한 시민 평가단 현지방문	대행업체의 각종 실적서류 등을 검토

● 세부 평가배점

총 점	주민만족도 평가	현장평가단 평가	실적서류 평가
100	30	40	30
평가항목 (배점)	바른 수거(15)	바른 수거(30)	민원처리(3)
	생활환경 보전(6)	종합만족도(3)	인력관리(10)
	대 민 자 세(6)	인력관리(3)	장비관리(2)
	종합만족도(3)	장비관리(2)	안전관리(4)
		시설관리(2)	거버넌스참여(11)

● 전년도 대비 변경사항(안)

- 평가결과 활용방안 개선

구분	지표	2018년	2019년	비고
평가결과 및 적용 기준	우수	인센티브(표창) 단 우수업체가 3개 이상 상위 3등(종합평가 결과) 까지 표창 수여	탁월, 우수 : 1위 업체만 인센티브(표창) 수여	

- 세부 평가배점 조정

구분	지표	2018년	2019년	비고
지표 변경	서비스기반강화	6. 인력관리 1)작업자 임금 : 0 5) 작업자 만족도: 3 10.거버넌스 참여 4)시책사업협력 : 3	6. 인력관리 1)작업자 임금 : 2 5) 작업자 만족도 : 2 10. 거버넌스 참여 4)시책사업협력 : 2	

● 평가결과의 조치

- 평가결과를 토대로 각 업체를 등급화 하여 인센티브 및 페널티 부여에 활용
- 평가결과 시 홈페이지 공개 및 업체 통보로 경쟁 유도

# 2019년도 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가지침(안)

## I 관련근거

- 「폐기물관리법」 제14조제8항제2호(생활폐기물의 처리 등)
  - 생활폐기물 수집·운반 대행자에 대한 대행실적 평가기준(주민만족도와 환경미화원의 근로조건을 포함한다)을 해당 지방자치단체의 조례로 정하고, 평가기준에 따라 매년 1회 이상 평가를 실시하여야 한다.
- 「거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가 조례」 제3조
- 환경부 「생활폐기물 수집·운반대행자에 대한 대행실적평가기준 적용지침」

## II 추진방침

- 평가계획 수립 후 생활폐기물 수집·운반 평가위원회 심의 의결로 평가지침 확정
- 주민참여 평가로 주민의 행정참여 기회 제공 및 평가의 객관성 확보
- 폐기물분야(생활폐기물, 음식물류폐기물, 재활용품) 통합 평가
- 대행업체 직원에 대한 복리후생분야 포함
- 평가계획 및 결과 업체통보와 홈페이지 공개로 업체 간 선의의 경쟁 유도
- 평가결과에 따라 인센티브 및 페널티 부여

### Ⅲ | 평가 주요내용

---

#### 1. 평가개요

- 평가분야 : 주민만족도 조사, 주민평가단 현장평가, 실적서류평가
- 분야별 평가시기
  - 주민만족도 평가 : 연 1회(하반기)
  - 평가단 현장평가 : 연 1회(하반기)
  - 실적 서류 평가 : 연 1회(하반기)
- 평가대상 : 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 6개소
  - ※ 대상폐기물 : 종량제폐기물, 음식물류폐기물, 재활용품

#### 2. 평가방향

- 평가내용은 바른 수거 정착(바른 수거), 수거과정의 시민편의 배려(시민 배려), 불만사항에 대한 신속한 대응(만족도 제고), 우수한 인력과 장비의 활용(서비스 기반 강화)으로 다각화
- 평가의 객관성 확보를 위해 일반주민을 대상으로 한 만족도 평가(주민만족도 평가), 지역대표에 의한 청소상태와 청소시설에 대한 직접 평가(평가단 현장평가), 행정 담당자에 의한 서류 평가(실적서류 평가)로 다면화
- 민·관 합동평가로 주민의 행정참여 기회 제공 및 쓰레기수거 만족도 평가를 통한 주민만족도를 충분히 반영
- 실적평가에 환경미화원에 대한 보건·위생·복지 대책을 포함하고 해당 사업장에 대한 만족도도 포함시켜 환경미화원 근로조건 개선에 도모



### 3. 평가방법 및 분야별 배점

- 수 행 : 전문연구용역기관 대행
- 분야별 배점

구 분	주민만족도 평가	현장평가단 평가	실적서류 평가
총 배점 (100점)	■ 30점 : 4개분야 12개항목	■ 40점 : 5개분야 8개항목	■ 30점 : 5개분야 18개항목
세부배점	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪바른수거(15)</li> <li>▪생활환경보전(6)</li> <li>▪대시민자세(6)</li> <li>▪종합만족도(3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪바른수거(30)</li> <li>▪종합만족도(3)</li> <li>▪인력관리(3)</li> <li>▪장비관리(2)</li> <li>▪시설관리(2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪민원처리(3)</li> <li>▪인력관리(10)</li> <li>▪장비관리(2)</li> <li>▪안전관리(4)</li> <li>▪거버넌스 참여(11)</li> </ul>
평가방법	▪설문서에 의한 주민 설문조사	▪평가표에 의한 평가단 현장평가	▪서류평가, 현장평가 병행 ▪종사원 설문조사

### 4. 평가지표 및 배점 총괄표

목표	평가항목	세부 평가항목	배점	평 가 주 체		
				주민	평가단	공무원·평가위원
총점			100	30	40	30
바른수거 정착	계		45	15	30	-
	1.바른수거	1) 전량 수거	23	3	20	-
		2) 정시 수거	8	3	5	-
		3) 밀폐 수거	8	3	5	-
		4) 성실 수거	3	3	-	-
		5) 청결 수거	3	3	-	-
주민편의 배려	계		12	12	-	-
	2.생활환경	1) 소음 억제	2	2	-	-

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가

	보전	2) 약취 억제	2	2	-	-
		3) 깔끔한 뒷마무리	2	2	-	-
	3.대시민자세	1) 공손한 태도	2	2	-	-
		2) 단정한 복장	2	2	-	-
		3) 청렴성	2	2	-	-
	시민만족도 제고	계		9	3	3
4.민원처리		1) 민원 대응 실적	1	-	-	1
		2) 대응만족도	2	-	-	2
5.종합만족도		1) 청소서비스 종합만족도	6	3	3	-
서비스 기반 강화	계		34	-	7	27
	6.인력관리	1) 작업자 임금	2	-	-	2
		2) 작업자 채용	2	-	-	2
		2) 휴게실 운영	4	-	3	1
		3) 직원복리후생	2	-	-	2
		4) 여름휴가 대체근무자	1	-	-	1
		5) 작업자 만족도	2	-	-	2
	7.장비관리	1) 장비 효율	2	-	-	2
		2) 청소차량 세차상태	1	-	1	-
		3) 청소차량 도색·실명상태	1	-	1	-
	8.시설관리	1) 시설미관(차고지)	2	-	2	-
	9.안전관리	1) 작업자 인사사고	2	-	-	2
		2) 안전교육	1	-	-	1
		3) 작업일지·운전일지 작성	1	-	-	1
	10.거버넌스 참여	1) 주민 홍보·계도 실적	3	-	-	3
		2) 민원관련 실적 관리	1	-	-	1
		3) 행정처분사항 이행	1	-	-	1
		4) 시책사업 협력	2	-	-	2
		5) 지역사회 기여	1	-	-	1
		6) 평가위원 종합평가	3	-	-	3

## IV | 평가분야별 세부추진계획

### 1. 주민만족도 평가(30점)

- 평가요지 : 생활폐기물 수집·운반 서비스의 만족도 설문조사
- 조사표본 : 6개 권역별 20세 이상 성인 남녀 300명(총 1,800명)
- 평가내용 : 바른수거, 생활환경보전, 대시민자세, 종합만족도
- 평가기간 : 연1회(하반기)
- 평가방법 : 전문 조사요원 대면, 전화, 우편 등에 의한 주민설문조사
- 평가항목 및 배점 : 4개 항목 총 30점

목표	평가항목		배점	비고
	계		30	
바른수거 정착 (15점)	1. 바른수거	소계	15	
		전량수거	3	
		정시수거	3	
		밀폐수거	3	
		성실수거	3	
		청결수거	3	
시민편의 배려 (12점)	2. 생활환경보전	소계	6	
		소음억제	2	
		악취제거	2	
		깔끔한 뒷마무리	2	
	3. 대시민자세	소계	6	
		공손한 태도	2	
		단정한 복장	2	
		청렴성	2	
시민만족도 제고 (3점)	4. 종합만족도	소계	3	
		청소서비스 종합만족도	3	

## 2. 현장 평가(40점)

- 평가요지 : 생활폐기물 수집·운반 서비스 실태를 주민대표로 이루어진 평가단이 청소상태, 시설 등에 대해 평가
- 평가자 : 현장평가단(24명)
  - 평가단 구성 : 주민대표(이통장) 또는 유관단체 소속 회원 등
  - 평가단 모집 : 면동장 또는 유관단체장 추천
- 평가기간 및 횟수 : 연1회(하반기/기간 중 5회)
- 평가방법 : 평가표에 의한 현장평가
- 평가지역(1인 전담 거점 수) : 1인당 110개 거점
  - 단독주택 : 50개소, 공동주택 : 10개소, 상가지역 : 50개소
- 평가항목 및 배점 : 5개 항목 총 40점

평가목적	평가항목	배점	비고	
<b>계</b>		<b>40</b>		
바른수거 정착 (30점)	1. 바른수거	<b>소계</b>	<b>30</b>	
		전량수거	20	단독주택, 공동주택, 상가지역
		정시수거	5	단독주택, 공동주택, 상가지역
		밀폐수거	5	차고지
시민만족도 제고 (3점)	2. 종합만족도	<b>소계</b>	<b>3</b>	
		청소서비스 종합만족도	3	단독주택, 공동주택, 상가지역
서비스기반 강화 (7점)	3. 인력관리	<b>소계</b>	<b>3</b>	
		휴게실 운영	3	휴게실, 샤워실 등
	4. 장비관리	<b>소계</b>	<b>2</b>	
		청소차량 세차 상태	1	차고지
	청소차량 도색 실명상태	1	차고지	
	5. 시설관리	<b>소계</b>	<b>2</b>	
시설 미관		2	차고지	

### 3. 실적서류 평가(30점)

- 평가요지 : 객관적 서류와 보고자료를 통하여, 폐기물 수집·운반 서비스와 관련된 민원, 규정 준수 및 조직 내 평가 등에 중점을 두고 실시
- 평가자 : 담당공무원 및 평가위원
- 평가기간 : 연1회(하반기)
- 평가방법 : 평가표에 의한 서류·현장평가 병행
- 평가내용 : 민원응대, 인력 및 장비관리, 안전관리, 시책 참여
- 평가항목 및 배점 : 5개 항목 30점

평가목적	평가항목		배점	비고
<b>계</b>			<b>30</b>	
시민만족도 제고 (3점)	1. 민원처리	<b>소계</b>	<b>3</b>	
		민원대응실적	1	
		대응만족도	2	
서비스기반 강화 (27점)	2. 인력관리	<b>소계</b>	<b>10</b>	
		노무비지급 적합여부	<b>2</b>	
		작업자 채용(숙련도)	2	
		휴게실 운영	1	
		근무복 제공	2	
		여름휴가 대체근무자	1	
		작업자 만족도	<b>2</b>	직원설문
	3. 장비관리	<b>소계</b>	<b>2</b>	
		장비 효율	2	
	4. 안전관리	<b>소계</b>	<b>4</b>	
		작업자 인사사고	2	
		안전교육	1	
		작업일지, 운전일지 작성	1	
	5. 거버넌스 참여	<b>소계</b>	<b>11</b>	
		주민홍보, 계도 실적	3	
		민원관련 실적	1	
		행정처분사항 이행	1	
		<b>시책사업 협력</b>	<b>2</b>	
		지역사회 기여	1	
		평가위원 종합평가	3	

## V 평가결과 활용계획

- 결과를 등급화 하여 등급별 인센티브 및 페널티 부여
- 평가결과 시 홈페이지 공개 및 업체 통보로 경쟁 유도
- 평가결과 등급 및 적용기준

등급	평가 점수	적 용 (인센티브, 페널티)
탁월	90점 이상	1위업체 인센티브 제공 (표창, 시 주관 행사 계약 시 우대)
우수	80점 이상 90점 미만	
보통	70점 이상 80점 미만	-
미흡	60점 이상 70점 미만	연속 2회 또는 5년 이내 3회 미흡 시 차기 입찰 최고도급액 구간 입찰제한
부진	60점 미만	- 연속 2회 또는 5년 이내 3회 부진 시 차기입찰 최고도급액 구간 입찰 제한 - 당해연도 영업정지(1~3개월) 또는 과징금(2~5천만원) 처분
삼진아웃		- 연속 3회 부진 시 삼진아웃 1회 입찰참가 제한

※ 근로자 임금 착수금액 미만 지급 업체 「부진」 등급 부여

### ※ 이전년도 평가결과

업 체 명	2018년		2017년		2016년	
	점수	등급	점수	등급	점수	등급
평 균	81.67	우수	80.98	우수	81.67	우수
태성기업(주)	83.94	우수	85.27	우수	80.49	우수
일 성 기 업	83.67	우수	85.11	우수	83.30	우수
대진기업(주)	81.11	우수	85.73	우수	81.67	우수
(주)거제환경	81.83	우수	82.50	우수	78.72	보통
신한기업(주)	80.34	우수	89.60	우수	89.09	우수
(주)명성기업	79.16	보통	86.99	우수	76.73	보통

## VI | 평가기준 및 지표 산정식

### 1. 세부 평가기준 및 지표 산정식

#### 가. 주민만족도 평가분야

[표1] 평가항목, 배점, 계산방법

목표	평가항목	세부평가항목	설문문항	배점	계산방법
총 배 점				30	
바른 수거 정착	계			15	
	1. 바른 수거	1) 전량 수거	최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 쓰레기를 정해진 수거일에 수거하지 않은 적이 있습니까?	3	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
		2) 정시 수거	최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 쓰레기를 정해진 수거시간 내에 수거하지 않은 적이 있습니까?	3	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
		3) 밀폐 수거	최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기가 보이는(노출된) 차량으로 수거하는 것을 본적이 있습니까?	3	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
		4) 성실 수거	최근 3개월 내에 집근처에서 분리배출된 쓰레기를 따로 분리하여 수거하지 않고 섞어서 수거하는 것을 본적이 있습니까?	3	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
		5) 청결 수거	최근 3개월 내에 쓰레기를 수거하는 차량에서 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 집근처에서 본적이 있습니까?	3	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 3$
	계			12	
주민 편의 배려	2. 생활환경 보전	1) 소음 억제	최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기를 수거하면서 나는 소음 때문에 불편을 겪은 적이 있습니까?	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		2) 악취 억제	최근 3개월 내에 집근처에서 쓰레기 수거하는 차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		3) 깔끔한	최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 쓰레기를 수거하면서	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가

목표	평가항목	세부평가항목	설문문항	배점	계산방법
		뒷마무리	다시 사용할 쓰레기통을 파손 또는 가져가거나 쓰레기 잔재 물을 남기고 간 적이 있습니까?		
	3. 대주민 자세	1) 공손한 태도	최근 3개월 내에 집근처에서 수거원이 본인이나 이웃주민에게 시비를 걸거나 불친절하게 대하는 경우를 본적이 있습니까?	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		2) 단정한 복장	집근처에서 수거원이 작업복과 안전조끼 등 안전장비를 착용하지 않고 쓰레기를 수거하는 모습을 본적이 있습니까?	2	$\frac{\text{'없다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
		3) 청소서비스	수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?	2	$\frac{\text{'있다' 응답자수}}{\text{전체 응답자수}} \times 2$
	계			3	
주민만족도 제고	4. 종합 만족도	청소서비스 종합만족도	귀덕에서 배출한 생활쓰레기의 수거서비스에 대하여 어느 정도 만족 하십니까?	3	전체응답 평균 주)①

주) ① 매우 만족 3점, 만족 2.25점, 보통 1.5점, 불만족 0.75점, 매우 불만족 0점



## [표2] 주민만족도 조사 설문지

## 주민만족도 설문지

안녕하십니까?

우리 거제시에서는 청소서비스 실태파악과 개선을 위하여 설문조사를 실시하고 있습니다. 주민 여러분들께서 생활하시는 지역에서 평소 경험하셨거나 느끼시는 부분을 설문을 통해 살펴보고자 합니다.

이 조사는 거제시의 향후 사업이나 정책개발을 하는데 유용한 자료로 활용될 것 입니다. 바쁘시더라도 적극적으로 협조해 주시기를 부탁드립니다.

답변해 주신 내용은 익명으로 처리되며, 개인 의견이 외부로 유출됨이 없이 비밀이 보장된다는 것을 약속드립니다.

## I. 수거원들이 쓰레기를 바르게 수거하는지 알고자 합니다.

※ 다음의 경우는 '미수거'가 아니라 **배출자(시민)의 행위로 봄**

- ▶ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기나 봉투
- ▶ 규정된 봉투나 음식물수거통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기
- ▶ 지정된 수거요일이 아닌 날에 배출한 쓰레기
- ▶ 종량제규격봉투에 넣지 않고 배출한 쓰레기(불법투기)

설문문항	① 없다	② 있다
1. 최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 (생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 정해진 수거 날에 수거하지 않은 적이 있습니까?	①	②
2. 최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한 (생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 정해진 수거시간 내에 수거하지 않은 적이 있습니까? 우리시의 지정수거시간은 04시부터 14:00시까지입니다.	①	②
3. 최근 3개월 내에 집 근처에서 (생활쓰레기, 음식물쓰레기)를 쓰레기가 보이는 짐칸이 달린 차량으로 수거하는 것을 본적이 있습니까?	①	②
4. 최근 3개월 내에 집 근처에서 (생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)로 분리배출된 쓰레기를 분리하여 수거하지 않고 섞어서 수거하는 것을 본적이 있습니까?	①	②
5. 최근 3개월 내에 쓰레기를 수거하는 차량에서 쓰레기가 떨어지거나 오수가 흐르는 것을 집 근처에서 본적이 있습니까?	①	②

II. 수거원들이 시민의 편의를 배려하고 바른 자세로 쓰레기를 수거하는지 파악하고자 합니다.

설문문항	① 없다	② 있다
6. 최근 3개월 내에 귀하의 집 근처에서 (생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 수거하면서 내는 소음 때문에 불편을 겪은 적이 있습니까?	①	②
7. 최근 3개월 내에 귀하의 집 근처에서 (생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 수거하는 차량에서 나는 심한 악취를 느낀 적이 있습니까?	①	②
8. 최근 3개월 내에 귀하의 집에서 배출한(생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)을 수거하면서 다시 사용할 쓰레기통을 파손 또는 가져가거나 쓰레기 잔재물을 남기고 간 적이 있습니까?	①	②
9. 최근 3개월 내에 집 근처에서 수거원이 본인이나 이웃주민에게 시비를 걸거나 불친절하게 대하는 경험을 겪거나 본적이 있습니까?	①	②
10. 집 근처에서 수거원이 안전복과 안전모 등 안전장비를 착용하지 않고, 쓰레기를 수거하는 모습을 본적이 있습니까?	①	②
11. 수거원의 청소서비스가 전반적으로 양호하게 제공되고 있습니까?	①	②

III. 청소서비스에 대한 종합적인 만족도를 알고자 합니다.

설문문항	① 매우 만족	② 만족	③ 보통	④ 불만족	⑤ 매우 불만족
12. 귀하의 집에서 배출한(생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품)의 수거서비스에 대하여 어느정도 만족하십니까?	①	②	③	④	⑤

※ 응답자의 일반사항

1) 성 별	① 남	② 여			
2) 연 령 대	① 20대	② 30대	③ 40대	④ 50대	⑤ 60대 이상
3) 거주형태	① 단독주택	② 다세대주택	③ 아파트	④ 연립주택	⑤ 기타
4) 현거주지	_____면·동				

## 나. 평가단 현장평가분야

[표3] 평가항목, 배점, 계산방법

목표	평가항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
<b>총 배 점</b>				<b>40</b>	
바른 수거 정착	<b>계</b>			<b>30</b>	
	1. 바른 수거	1) 전량수거	쓰레기 미 수거 지점으로 평가 (주택지역, 상점밀집지역) <b>양호(20), 보통(17), 미흡(13), 부진(10)</b>	20	평가결과 평균
		2) 정시수거	지정시간 내 수거로 평가 (주택지역, 상점 밀집지역) <b>정시수거(5), 미 수거(0)</b>	5	평가결과 평균
		3) 밀폐수거	밀폐차량 비율로 평가(차고지) <b>양호(5), 보통(2), 미흡(1), 부진(0)</b>	5	평가결과 평균
시민 만족도 제고	<b>계</b>			<b>3</b>	
	2. 종합 만족도	1) 청소서비스 종합만족도	평가지역의 전반적인 청소상태로 평가(주택지역, 상가지역) <b>양호(3)에서 부진(0)까지 평가자가 판단하여 점수 부여(소수점 첫째자리)</b>	3	평가결과 평균
서비스 기반 강화	<b>계</b>			<b>7</b>	
	3. 인력관리	1) 휴게실 운영	탈의실, 샤워실, 냉난방시설 등 휴게실 운영상태로 평가(미화원 휴게실) <b>양호(3), 보통(2), 미흡(1), 부진(0)</b>	3	평가결과 평균
	4. 장비관리	1) 청소차량 세차상태	차체, 컨테이너, 바퀴, 번호판 등 차량의 청결함으로 평가(차고지) <b>양호(1), 보통(0.5), 부진(0)</b>	1	평가결과 평균
		2) 청소차량 도색실명 상태	차량의 도색상태와 차량에 업체명이 정확히 표기되어 있는지 평가(차고지) <b>양호(1), 보통(0.5), 부진(0)</b>	1	평가결과 평균
	5. 시설관리	1) 시설미관	가림막, 차단벽 등 주변미관의 조화정도로 평가(차고지) <b>조화(2), 보통(1), 부조화(0)</b>	2	평가결과 평균

[표4] 현장평가단 평가표

시민평가단 현장평가표

- 단독주택지역 -

- 평 가 자 :
- 평가일시 : 2019년 월 일(요일) : ~ :
- 평가대상 : 생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품(해당 “○” 표시)
- 지정수거일(해당 “○” 표시)

구분	월	화	수	목	금	토
종량제쓰레기	○	○	○	○	○	○
재활용품		○		○		○
음식물쓰레기	○	○	○	○	○	○

평 가 지 역				평가점수
길 번지 ~ 길 번지 (대문 수 10개소)				점
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)	
전량수거	※ 다음의 경우는 ‘미수거’가 아니라 <b>배출자의 실수</b> 로 봄 ▶ 청소 후에 배출된 것으로 의심되는 쓰레기나 봉투 ▶ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기나 봉투 ▶ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기			
	① 양호(20)	쓰레기 미수거 지점이 1개소 이하		
	② 보통(17)	쓰레기 미수거 지점이 2~3개소		
	③ 미흡(13)	쓰레기 미수거 지점이 4~5개소		
	④ 부진(10)	쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상		
정시수거	① 예(5)	지정시간 내 수거가 이루어짐		
	② 아니오(0)	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음		
종합평가	양호(3)~부진(0)	전량수거, 정시수거, 잔재물 상태 등을 종합평가하여 평가자가 주관적으로 판단하여 점수 부여 (소숫점 첫째자리)		

## 시 민 평 가 단 현 장 평 가 표

- 공동주택지역 -

- 평 가 자 :
- 평가일시 : 2019년 월 일(요일) : ~ :
- 평가대상 : 생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품(해당“○”표시)
- 지정수거일(해당 “○” 표시)

구분	월	화	수	목	금	토
종량제쓰레기	○	○	○	○	○	○
재활용품		○		○		○
음식물쓰레기	○	○	○	○	○	○

평 가 지 역				평가점수
길            번지            아파트(수집소 10개소)				점
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)	
전량수거	※ 다음의 경우는 ‘미수거’가 아니라 <b>배출자의 실수</b> 로 봄 ▶ 청소 후에 배출된 것으로 의심되는 쓰레기나 봉투 ▶ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기나 봉투 ▶ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기		/	
	① 양호(20)	쓰레기 미수거 지점이 0개소 이하		
	② 보통(17)	쓰레기 미수거 지점이 1개소		
	③ 미흡(13)	쓰레기 미수거 지점이 2개소		
④ 부진(10)	쓰레기 미수거 지점이 3개소 이상			
정시수거	① 예(5)	지정시간 내 수거가 이루어짐	/	
	② 아니오(0)	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음		
종합평가	양호(3)~부진(0)	전량수거, 정시수거, 잔재물 상태 등을 종합평가하여 평가자가 주관적으로 판단하여 점수 부여 (소숫점 첫째자리)	/	

## 시 민 평 가 단 현 장 평 가 표

- 상 가지 역 -

- 평 가 자 :
- 평가일시 : 2019년 월 일(요일) : ~ :
- 평가대상 : 생활쓰레기, 음식물쓰레기, 재활용품(해당“○”표시)
- 지정수거일(해당 “○” 표시)

구분	월	화	수	목	금	토
종량제쓰레기	○	○	○	○	○	○
재활용품		○		○		○
음식물쓰레기	○	○	○	○	○	○

평 가 지 역				평가점수
길      번지 ~      길      번지(음식업소 10개소)				점
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)	
전량수거	※ 다음의 경우는 ‘미수거’가 아니라 <b>배출자의 실수</b> 로 봄 ▶ 작업자가 발견하기 어려운 곳에 남겨진 쓰레기나 봉투 ▶ 청소 후에 배출된 것으로 의심되는 눈에 잘 띄는 쓰레기나 봉투 ▶ 규정된 봉투나 통, 규정된 방법을 사용하지 않고 배출한 쓰레기		/	
	① 양호(20)	쓰레기 미수거 지점이 1개소 이하		
	② 보통(17)	쓰레기 미수거 지점이 2~3개소		
	③ 미흡(13)	쓰레기 미수거 지점이 4~5개소		
정시수거	④ 부진(10)	쓰레기 미수거 지점이 6개소 이상		
	① 예(5)	지정시간 내 수거가 이루어짐		
	② 아니오(0)	지정시간 내 수거가 이루어지지 않음		
종합평가	양호(3)~부진(0)	전량수거, 정시수거, 잔재물 상태 등을 종합평가하여 평가자가 주관적으로 판단하여 점수 부여(소숫점 첫째자리)		

## 시 민 평 가 단 현 장 평 가 표

- 차 고 지 -

□ 평 가 자 :

□ 평가일시 : 2019년 월 일(요일) : ~ :

업 체 명			평가점수
○○기업			
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)
밀폐수거	※ 일반쓰레기, 음식물쓰레기 수거차량에 한함		/
	① 양호(5)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 90% 이상	
	② 보통(4)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 90~80%	
	③ 미흡(3)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 80~70%	
	④ 부진(2)	전체차량 대비 밀폐차량 비율 70% 미만	
세차상태	[세차상태 조건 : 다음 중 3개 이상이 깨끗하면 “청결”] (1) 운전석 측 문짝           (2) 운전석 측 적재함 (3) 운전석 측 뒷바퀴       (4) 앞면 번호판		/
	① 양호(1)	전체차량의 80% 이상이 청결	
	② 보통(0.5)	전체차량의 60% 이상 80% 미만이 청결	
	③ 미흡(0)	전체차량의 60% 미만이 청결	
도색상태	[도색상태 조건 : 다음 중 4개 이상이 표기되었거나 선명하면 “양호”] (1) 차치단체명           (2) 업체명               (3) 차량번호 (4) 업체 전화번호       (5) 글자선명도		/
	① 양호(1)	전체차량의 80% 이상이 양호	
	② 보통(0.5)	전체차량의 60% 이상 80% 미만이 양호	
	③ 미흡(0)	전체차량의 60% 미만이 양호	
미관	[해당 부분에 “√”표시] (1) 차고지로서 분명한 모양이나 부지경계 구비 (2) 일반차량이나 시민의 통행에 지장을 주지않는 주차상태 (3) 주차장 관리시설물의 청결한 관리		/
	① 조화(2)	3개 모두 만족	
	② 보통(1)	2개 만족	
	③ 부조화(0)	1개 이하 만족	

점

## 시민평가단 현장평가표

- 수거원 휴게실 -

□ 평 가 자 :

□ 평가일시 : 2019년 월 일(요일) : ~ :

업 체 명				평가점수
○○기업				점
평가항목	배점	평가기준	평가결과 (해당“○”표시)	
탈 의 실	① 양호(3)	해당시설이 있으며, 매우 양호한 상태		
	② 보통(2)	해당시설이 있으며, 양호한 상태		
	③ 미흡(1)	해당시설이 있으나, 미흡한 상태		
	④ 부진(0)	해당시설이 없음		
샤 위 실	① 양호(3)	해당시설이 있으며, 매우 양호한 상태		
	② 보통(2)	해당시설이 있으며, 양호한 상태		
	③ 미흡(1)	해당시설이 있으나, 미흡한 상태		
	④ 부진(0)	해당시설이 없음		
취사시설	① 양호(3)	해당시설이 있으며, 매우 양호한 상태		
	② 보통(2)	해당시설이 있으며, 양호한 상태		
	③ 미흡(1)	해당시설이 있으나, 미흡한 상태		
	④ 부진(0)	해당시설이 없음		
냉방시설	① 양호(3)	해당시설이 있으며, 매우 양호한 상태		
	② 보통(2)	해당시설이 있으며, 양호한 상태		
	③ 미흡(1)	해당시설이 있으나, 미흡한 상태		
	④ 부진(0)	해당시설이 없음		
난방시설	① 양호(3)	해당시설이 있으며, 매우 양호한 상태		
	② 보통(2)	해당시설이 있으며, 양호한 상태		
	③ 미흡(1)	해당시설이 있으나, 미흡한 상태		
	④ 부진(0)	해당시설이 없음		
양호(3)~미흡(0)		해당 부문별 합산 후 평균		



## 다. 실적서류 평가분야

[표5] 서류평가 배점, 계산방법

목표	평가 항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
계				30	
시민 만족도 제고	소계			3	
	1.인원 처리	1)인원대응 실적	대응인원수/총민원수	1	▶ 대응인원수/총민원수
		2)대응만족도	고충중복 민원 발생 해결 건 수	2	▶ 고충·중복민원 건수 : 0건(2), 1건(1), 2건이상(0) ※ 미해결 민원 존재 시 : 0
소계				27	
서비스 기반 강화	2.인력 관리	1)작업자 임금	노무비지급 적합 여부	2	▶ 친인척 인원[1] : 적은 순으로 1위(0.5), 2~3위(0.4), 4~5위(0.3), 6위(0.2) ▶ 친인척 1인당 평균금액[1] : 적은 순으로 1위(0.5), 2~3위(0.4), 4~5위(0.3), 6위(0.2)
		2)작업자 채용	작업자의 숙련도 (1년 이하 근무)	2	▶ 총 수거인력 - 연속 1년 이하 종사자 : 2명이하(2), 3명(1.5), 4명(1), 5명이상(0)
		3)휴게실 운영	휴게실 운영사항	1	▶ 휴게실 면적[0.5] : 충족(0.5), 미충족(0) ※ 휴게실 면적 : 종사자 수 × 3.3 ▶ 개선실적[0.5] : 있음(0.5), 없음(0)
		4)근무복 제공	연간 근무복 제공 건수	2	▶ 1년이내[1] : 하동복 각 2벌 지급(1), 규정이하(0.5), 미지급(0) ▶ 1년이상[1] : 하동복 각 1벌 지급(1), 규정이하(0.5), 미지급(0)
		5)여름휴가 대체근무자	여름휴가자수, 대체근무자수	1	▶ 0.5×(여름휴가자/총종사자수) ▶ 0.5×(대체근무자/여름휴가자)
		6)작업자 만족도	설문평가 (설문지 p.35)	2	▶ 응답자 설문 점수 합산÷15×2
	3.장비 관리	1)장비 효율	6년 이하 사용 차량/업체보유 총 차량 대수	2	▶ 2×(6년이하 차량 수/업체보유 총차량 수) ※ 업체보유차량 : 폐기물처리업 허가증에 등록된 차량에 한함.

2019년도 거제시 생활폐기물 수집·운반 대행업체 평가

목표	평가 항목	세부평가항목	배점기준	배점	계산방법
4.안전 관리	1)작업자 인사 사고	연간 인사사고 건수(사고인원/전체 직원수)	연간 인사사고 건수(사고인원/전체 직원수)	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 2×(총종사자수 - 병가사용자/총종사자수)</li> <li>※ 작업중 산재발생자 : 0점</li> </ul>
	2)안전교육	연간(월간) 교육 횟수	연간(월간) 교육 횟수	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 교육횟수[0.5] : 월2회이상(0.5), 월1회(0.3), 주기교육 부재(0)</li> <li>※ 작업 전 교육실시에 한함</li> <li>➢ 교육내용[0.5] : 충실(0.5), 부실(0)</li> </ul>
	3)작업·운전일지 작성	작업·운전일지 구비 여부, 작성 단위 작성자의 정확성, 내용의 충실성	작업·운전일지 구비 여부, 작성 단위 작성자의 정확성, 내용의 충실성	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 일지작성[0.5] : 작업일지(0.3), 시설장비관리일지(0.2), 없으면(0)</li> <li>➢ 일지내용[0.5] : 충실(0.5), 보통(0.3), 부실(0)</li> </ul>
5.거버넌스 참여	1)주민홍보, 계도실적	연간 주민 홍보, 계도 횟수 * 생활폐기물 분리 배출요령 홍보, 계도 실적	연간 주민 홍보, 계도 횟수 * 생활폐기물 분리 배출요령 홍보, 계도 실적	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 홍보, 계도횟수[2] : 분기3회 이상(2), 분기2회(1.5), 분기1회(1), 분기0회(0)</li> <li>➢ 홍보물 제작 투입비용[1] : 1위(1), 2~3위(0.6), 4~5위(0.3), 6위(0.1) ⇒ 순위평가</li> </ul>
	2)민원관련 실적	연간 민원처리 내역 관리	연간 민원처리 내역 관리	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 민원내역기록 및 처리결과 시청 보고 : 우수(1), 보통(0.5), 미흡(0)</li> </ul>
	3)행정처분 사항 이행	행정처분(시정명령) 건수	행정처분(시정명령) 건수	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 행정처분(시정명령) 건수 : 0건(1), 1건(0.5), 2건이상(0.3)</li> <li>※ 조치사항 미이행 있을 시(0)</li> </ul>
	4)시책사업 협력	시책협력 등에 대한 만족도 * 담당자 만족도 조사	시책협력 등에 대한 만족도 * 담당자 만족도 조사	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 시책사업 및 민원 등 협조요청에 대한 협력도(만족도) 평가 : 매우우수(2), 우수(1.5), 보통(1)</li> </ul>
	5)지역사회 기여	재능(취약계층 청소 지원 등) 또는 현물 등 기부 활동	재능(취약계층 청소 지원 등) 또는 현물 등 기부 활동	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 업체의 사회봉사 및 기부활동 실적에 대한 평가 : 1위(1), 2~3위(0.6), 4~5위(0.3), 6위(0.1) ⇒ 순위평가</li> </ul>
	6)종합평가	평가위원 종합평가	평가위원 종합평가	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 평가위원 종합평가(용역자료 및 현장확인) : 매우우수(3), 우수(2), 보통(1), 미흡(0)</li> </ul>

## [표6] 작업자 만족도 조사

안녕하십니까?

우리 거제시에서는 생활폐기물관련 청소서비스에 대한 대행업체의 업무이행실적을 평가하고 있습니다.

본 조사는 선생님이 종사하시는 회사에 대해 근로만족도를 평가하기 위함입니다.

응답 결과는 회사의 평가와 함께 향후 보다 나은 작업환경을 제공하는 데에 활용될 것입니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 감사하겠습니다.

(※ 응답하신 내용은 절대 비밀이 보장되며, 본 조사는 「통계법」 제13조에 의거 조사결과에 따른 개인적인 의견과 응답 내용은 보호되며, 통계적 목적으로만 이용될 것입니다.)

2019. . .

거 제 시 장

1. 귀하께서 종사하시는 회사에 대하여 전반적으로 어느정도 만족하십니까?

① 매우 그렇다(5) ② 그렇다(4) ③ 보통(3) ④ 아니다(2) ⑤ 전혀 아니다(1)

2. 귀하의 회사에서 지급하는 임금 수준이 적정하다고 생각하십니까?

① 매우 그렇다(5) ② 그렇다(4) ③ 보통(3) ④ 아니다(2) ⑤ 전혀 아니다(1)

※ ④, ⑤번을 선택하신 경우 : 그렇다면 적정수준의 임금은 어느정도라고 생각하십니까?

( )

3. 귀하의 회사에서 실제 현장에 종사하시는 현장작업자의 수가 적정하다고 생각하십니까?

① 매우 그렇다(5) ② 그렇다(4) ③ 보통(3) ④ 아니다(2) ⑤ 전혀 아니다(1)

※ ④, ⑤번을 선택하신 경우 : 그렇다면 적정한 인원 수는 어느정도라고 생각하십니까?

( )

4. 귀하의 회사에 대하여 가장 시급히 개선해야 할 사항을 우선순위별로 기재바랍니다.

(① ) (② ) (③ )

5. 귀하가 청소를 대행하고 있는 지방자치단체에 바라는 사항이 있다면 기재바랍니다

( )

[표7] 서류평가표

## 서류평가표

평 가 자 :

평가업체 :

평가항목		배점	평가근거	평가점수	총점
민원처리	1. 민원대응실적	1	▪대응민원수 : _____건수/년 ▪총민원수 : _____건수/년		점
	2. 대응만족도	2	▪재차 또는 독촉민원수 : _____건수/년 ▪고충 민원, 진정민원 수 : _____건수/년		
인력관리	3. 작업자 임금	2	▪인원수 기준 : _____인 ▪1인당 금액 기준 : _____원		
	4. 작업자 채용	2	▪종사인원 : _____명/년 ▪단기인원 : _____명/년		
	5. 휴게실 운영	1	▪적정 면적 : _____m <sup>2</sup> ▪휴게실 면적 : _____m <sup>2</sup>		
	6. 근무복 제공	2	▪작업자별 상하복 2벌씩 보유 여부 : 유, 무		
	7. 여름휴가 대체근무자	1	▪여름휴가자수 : _____인 ▪대체근무자수 : _____인 ▪총 종사자수 : _____인		
	8. 작업자만족도	2	▪설문조사 평균		
장비관리	9. 장비 효율	2	▪총 차량 수 : _____대 ▪6년 이상 차량 수 : _____대		
안전관리	10. 작업자 인사사고	2	▪총 종사자 수 : _____인 ▪병가 사용자 : _____인 ▪산재 적용자 : _____인		
	11. 안전교육	1	▪교육횟수 : _____회/월 ▪교육교재 내용 : 충실, 부실		
	12. 일지 작성	1	▪작업·운전일지 작성 : 작성, 미작성 ▪일지내용 : 충실, 보통, 부실		
시책협조	13. 주민홍보, 계도 실적	3	▪홍보, 계도횟수 : _____회/분기 ▪홍보물 제작비용 : _____원		
	14. 민원관련 실적	1	▪민원내역 기록내용 : 우수, 보통, 미흡 ▪결과보고내용 : 우수, 보통, 미흡		
	15. 행정처분사항 이행	1	▪행정처분 건수 : _____건/년 ▪행정처분 이행실적 : _____건/년 ▪이행내용 : 우수, 보통, 미흡		
	16. 시책사업 협력	2	▪담당자 만족도 조사 평균		
	17. 지역사회 기여	1	▪봉사활동 횟수 : _____회/년 ▪기부금액 : _____원		
	18. 종합평가	3	▪평가위원 종합평가		