

오산시 위탁시설·기관의 시민 이용 만족도 조사 및 운영방안에 관한 연구

2025년 오산시의회 정책연구용역 결과보고서

A council that takes
decisive action based
on the will of the people



오산시의회
OSAN CITY COUNCIL

참여연구단체

시의원 성길용 송진영 조미선

자문위원 노상은(오산대학교 사회복지상담과 전임교수)

오산시민생활정책실천연구회

정책연구보고

오산시 위탁시설·기관의 시민 이용 만족도 조사 및 운영방안에 관한 연구

인 쇄 2025년 09월 19일

발 행 처 오산시민생활정책실천연구회

용역발주처 오산시의회

본 보고서를 <오산시 위탁시설·기관의 시민 이용 만족도 조사 및 운영방안에 관한 연구> 최종보고서로 제출합니다.

목 차

제 1 장 연구개요

1. 연구의 배경 및 목적	4
2. 연구의 범위 및 대상	4
3. 연구의 방법.....	5

제 2 장 민간위탁 이론 및 관련 법령

1. 민간위탁의 배경 및 의미	6
2. 민간위탁 관련 법령	7

제 3 장 오산시 기본현황 및 기초자료 분석

1. 오산시 최근 3년간 인구변화 분석	8
2. 오산시 최근 3년간 경제지표 분석	9
3. 오산시 위탁시설·기관의 현황 검토	10
4. 공공서비스 수요 변화 분석	12
5. 지자체 위탁시설·기관 사례 검토	13

제 4 장 시민 이용 만족도 조사

1. 만족도 조사 목적	14
2. 만족도 조사 진행	14
3. 만족도 조사 결과 및 분석	15

제 5 장 위탁시설·기관 제도 개선 방안

1. 제도 및 조례 정비 필요성 검토	20
2. 시민 이용만족도 향상을 위한 운영원칙 제시	21
3. 연구의 한계 및 제언	23

1. 연구의 배경 및 목적

- 오산시는 행정안전부(2025)에 따르면 총 인구 2016년 20만 7,122명 이후 지속적으로 증가하여 2025년 6월 기준 24만 6,976명으로 약 3만 9,854명 증가하여 2016년 대비 약 19.24% 증가하였음.
- 오산시(2025)에 따르면 2016년 예산규모는 4,213억원에서 2025년 8,883억원으로 4,670억원 증가하여 2016년 대비 약 110% 증가하였음.
- 오산시의 발전에 따라 인구 및 예산이 증가되고 시민들의 삶의 질 향상과 다양한 복지 및 문화 수요 충족을 위해 다수의 공공시설과 기관이 위탁 방식으로 운영되고 있음.
- 그러나 위탁 운영 시설·기관에 대한 시민들의 이용 만족도와 서비스 품질, 운영 효율성 등에 대한 체계적인 분석과 평가가 부족하여 향후 위탁운영 제도의 개선과 서비스 질 향상에 대한 정책적 대안 마련이 필요한 상황임.
- 이에 오산시가 위탁운영 중인 주요 시설·기관을 대상으로 시민 이용 만족도를 실태조사하여 운영상의 문제점 및 개선 과제를 도출하고 유사 규모 지자체 사례 검토를 통해 오산시 실정에 부합하는 위탁 운영 방안을 제시하여 시민 중심의 공공서비스 품질 향상과 시정 신뢰 제고에 기여하고자 함.
- 아울러 연구의 과정(현장 설문조사, 시민 인터뷰, 전문가 자문, 시의원 의견 등)을 영상으로 기록하여 공공의 신뢰와 투명성을 제시하고자 함.

2. 연구의 범위 및 대상

1) 연구의 범위

- 민간위탁의 이론 및 관련 법령 검토
 - 민간위탁의 배경 및 관련 법령
- 기본 현황 분석
 - 오산시 인구·예산·공공서비스 수요 변화 등 분석
 - 오산시 위탁시설·기관의 현황 검토
 - 지자체 위탁시설·기관 사례 검토
- 시민 만족도 조사를 통한 위탁운영 시설·기관의 운영 실태 및 문제점 분석
 - 연구진 및 시의원, 전문가의 자문을 통한 조사 기관 선정
 - 시민 만족도 조사(서비스 품질, 민원 자료)를 통한 시설별 운영 성과 파악
 - 설문조사 결과 분석
- 오산시 위탁시설·기관 제도 개선 방안 도출
 - 제도 및 조례 정비 필요성 검토
 - 시민 이용만족도 향상을 위한 운영원칙 제시
 - 연구의 한계 및 제언

2) 연구의 대상

- (1) 선정방법 : 학계 전문가(자문위원), 시의원, 연구원 간의 논의로 오산시 위탁시설·기관 6곳 임의 선정
- (2) 연구기간 : 2025년도 5월 ~ 9월(4개월간)
- (3) 연구대상 : 총 6곳
 - 문화·스포츠 : 오산반려동물테마파크, 오산스포츠센터
 - 복지 : 오산세교종합사회복지관, 오산노인종합복지관, 오산장애인종합복지관, 오산시니어클럽

3) 연구의 방법

□ 오산시 위탁시설·기관의 시민 이용 만족도 조사 및 운영방안 연구에 관한 수행절차를 도식화하면 다음과 같음.



1. 민간위탁의 배경 및 의미

1) 민간위탁의 배경

(1) 행정수요의 변화

- 산업화·도시화·고령화 등 사회 구조적 변화와 특히 지방분권화에 따른 지방자치제도의 시행으로 행정기관이 모든 사무를 직접 수행하는 방식은 인적·재정적 한계에 직면하게 되었으며, 이에 따라 서비스 제공의 효율성과 효과성을 제고하기 위한 새로운 대안이 요구되었음.

(2) 신공공주의적 개혁

- 행정에 경영기업과 시장원리를 접목하여 성과 중심의 운영을 강조하였고, 이는 공공서비스의 공급 방식에도 영향을 주어 행정기관이 직접 집행하기보다는 민간의 전문성과 경쟁을 활용하는 방식으로 촉진하였음. 민간위탁은 이러한 행정적 변화의 산물로 자리매김 하였음.

(3) 주민참여와 문제해결

- 행정서비스에 대한 주민의 욕구는 다양화 및 세분화되며 획일적이고 일방적인 공급 방식은 점차 한계에 부딪히게 되고 민간위탁은 시민단체, 사회복지법인, 전문기관 등 다양한 주체의 참여를 가능하게 함으로써, 주민 친화적 및 맞춤형 서비스를 제공하고 협치적 지방자치를 구현하는 기반을 마련함.

2) 민간위탁의 의미

(1) 개념적 정의

- 행정기관이 사무 일부를 민간 주체에 위탁하여 민간이 명목과 책임으로 수행하게 하되, 행정기관은 관리·감독권으로 책임을 유지하는 제도를 말함.

(2) 목적적 정의

- 민간의 전문성과 경쟁 원리를 활용하여 효율성을 높이고, 서비스의 질과 주민 만족도를 제고하는 형태를 말함.

(3) 지방자치적 정의

- 지방정부의 자원 한계를 보완하고, 민간과의 협력을 통해 공공서비스의 공급을 확대하여 민주성과 협력을 강화하는 형태를 말함.

2. 민간위탁 관련 법령

- 지방자치단체 간 하수처리 문제, 쓰레기 처리 등 사무 단위의 공동대응이 필요한 것은 물론, 민간위탁이 곤란한 여건에서 행정의 효율적 운영을 도모할 수 있는 수단으로 추진되었음.

1) 정부조직법 제6조(행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정)

- 「정부조직법」제6조와 행정권한의 위임 및 위탁에 관한 규정 제1조에서는 행정기관의 권한을 보조기관·하급행정기관 또는 다른 행정기관·지방자치단체의 장에게 위임하여 행정 간섭을 줄이고, 민간의 자율적 참여를 확대하기 위하여 법인·단체·개인에게 위탁할 수 있는 사무를 정하는 것을 목적으로 말하고 있음.

[출처] 법제처(<https://www.moleg.go.kr/>)

2) 지방자치법 제104조

- 「지방자치법」제104조에 따라 사무의 일부를 공공기관, 법인·단체 또는 개인에게 위탁할 수 있으며, 위탁 하더라도 관리·감독권과 최종 책임은 유지되고, 각 지방자치는 이를 구체화한 조례를 통해 위탁 대상, 절차, 관리·감독 기준을 명시하고 있음.
- 「지방자치법」제117조에 따라 오산시장의 권한에 속하는 사무 중 일부를 공공기관 및 법인·단체 또는 그 기관이나 개인에게 위탁할 경우 사무의 선정 원칙, 수탁기관 선정 절차, 지도 및 감독 등에 필요한 사항을 정함으로써 행정능률의 향상 및 소관 부서간의 절차적 통일성을 가하여 사무운영의 적정성과 책임성을 확보하는데 이바지함을 목적으로 말하고 있음.

[출처] 법제처(<https://www.moleg.go.kr/>)

제 3 장 오산시 기본현황 및 기초자료 분석

오산시 위탁시설·기관의 시민 이용 만족도 조사 및 운영방안에 관한 연구

1. 오산시 최근 3년간 인구변화 분석

< 표 1 > 오산시 총인구

(단위 : 명)

2024년	2023년	2022년	2021년	2020년	2019년	2018년	2017년	2016년
254,071	243,832	242,596	242,297	240,645	233,998	228,059	219,877	215,478

자료 : KOSIS국가통계포털

< 표 1-2 > 최근 3년간 오산시 총인구 변화

(단위 : 명)

연도	총인구	전년 대비 증가	전년 대비 증가율
2022년	242,596	299	0.12%
2023년	243,832	1,236	0.51%
2024년	254,071	10,239	4.20%

자료 : KOSIS국가통계포털(연구자 재정리)

- 오산시 인구는 2016년 215,478명에서 2024년 254,071명으로 약 38,593명(약 17.9%) 증가하였음. 최근 3년간의 인구변화 추이를 살펴보면 2022년 242,596명 2023년 243,832명, 2024년 254,071명으로 연도별 증가 폭이 확대되고 있으며, 특히 2024년에는 전년 대비 10,239명(약4.2%) 증가하여 눈에 띄게 상승하였음. 이러한 추세는 오산시가 인구 유입과 도시 성장 측면에서 지속적으로 발전하고 있음을 시사함.

2. 오산시 최근 3년간 경제지표 분석

< 표 2 > 오산시 예산(일반회계)

(단위 : 백만원)

2024년	2023년	2022년	2021년	2020년	2019년	2018년	2017년	2016년
762,408	731,096	698,690	716,209	665,707	645,001	564,129	474,289	421,309

자료 : 오산시 누리집

< 표 2-1 > 최근 3년간 오산시 예산 변화

(단위 : 백만원)

연도	총예산	전년 대비 증가	전년 대비 증가율
2022년	698,690	-17,519	-2.45%
2023년	731,096	34,200	4.63%
2024년	762,408	31,300	4.28%

자료 : KOSIS국가통계포털(연구자 재정리)

< 표 3 > 국내 최근 3년간 가계수지 조사

(단위 : 원)

2024년	2023년	2022년
5,214,982	5,023,719	4,833,575

자료 : KOSIS국가통계포털

- 오산시의 재정규모(일반회계 기준)를 살펴보면, 2016년 4,213억 9백만원에서 2024년 7,624억 8백만원으로 증가하였으며, 이는 약 3,411억원, 81% 증가한 수치임. 이러한 성장세는 오산시의 도시 규모 확장과 더불어 행정 수요 증가, 그리고 지역 경제 전반의 확장을 반영하는 결과임.
- 특히 최근 3년간(2022~2024년)의 예산 추이를 살펴보면, 2022년 6,986억 9천만원에서 2023년 7,310억 9천 6백만원으로 약 324억원(4.6%) 증가하였으며, 2024년에는 7,624억 8백만원으로 전년 대비 313억원(4.3%) 증가한 것으로 나타남. 이는 증가율이 안정적이고 지속적인 재정 확충이 이루어지고 있음을 시사함.

- 한편, 국가통계포털(KOSIS) 가계수지조사에 따른 국내 가계수지를 살펴보면, 2022년 월평균 4,833,575원에서 2023년 5,023,719원으로 190,144원(3.9%) 증가하였으며, 2024년에는 5,214,982원으로 전년 대비 191,263원(3.8%) 증가한 것으로 나타남. 이는 오산시의 가계소득이 점진적으로 상승하고 있음을 보여주며 지역경제 활성화의 기초적인 여건을 마련하는 긍정적 흐름으로 평가됨.
- 종합적으로 볼 때, 오산시는 최근 3년간 지방재정과 가계소득에서 꾸준한 성장세를 유지하고 있으며, 이는 지역경제의 기반 확대와 더불어 향후 위탁시설·기관 운영에 있어 안정적인 재정 지원 가능성을 뒷받침하는 중요한 근거가 됨. 다만, 본 연구에서는 재정자립도를 직접적으로 다루지 않았으나, 재정자립도 혹은 재정자주도의 지표를 살펴보면 오산시의 재정 안정성은 여전히 열악한 수준으로 분석되고 있음. 이러한 재정 여건의 양면성을 어떻게 해석하고 대응할 것인지에 대한 고민이 필요함. 따라서 본 연구는 이러한 경제 변화의 추세를 고려하여 시민 이용 만족도와 운영 개선 방안을 보다 실질적이고 지속가능한 방향으로 모색할 필요성이 있음.

3. 오산시 위탁시설·기관의 현황 검토

- 오산시는 다양한 분야의 공공서비스를 보다 효율적으로 제공하기 위해 민간위탁 방식을 운영하고 있음.

< 표 4 > 2025년 오산시 위탁시설·기관 현황 조사

연번	기관명	담당부서	비고
1	오산시가족센터	가족보육과	사단법인 나눔과 비움
2	오산시육아종합지원센터	가족보육과	오산대학교 산학협력단
3	아이사랑놀이터	가족보육과	오산대학교 산학협력단
4	장난감대여점	가족보육과	오산대학교 산학협력단
5	오산시정신건강복지센터	건강증진과	행복을 주는 의원
6	오산시니어클럽	노인장애인과	사단법인 힘찬동네
7	오산노인종합복지관	노인장애인과	세교복지재단
8	오산남부은빛사랑채	노인장애인과	사단법인 오산예일
9	오산장애인종합복지관	노인장애인과	세교복지재단
10	오산시하나울복지센터	노인장애인과	오산대학교 산학협력단
11	오산시남부장애인주간보호센터	노인장애인과	사단법인 오산예일
12	오산시세교장애인주간보호센터	노인장애인과	세교복지재단

연번	기관명	담당부서	비고
13	오산시장애아재활치료교육센터	노인장애인과	오산대학교 산학협력단
14	오산시보조기기수리센터	노인장애인과	사)한국지체장애인협회 경기도협회 오산시지회
15	오산반려동물테마파크	농축산정책과	주식회사 아미멀
16	어린이·사회복지급식관리지원센터	식품위생과	오산대학교 산학협력단
17	시립지역아동센터	아동복지과	사단법인 나눔과 비움
18	아동보호전문기관	아동복지과	사회복지법인 굿네이버스
19	학대피해 아동쉼터(남)	아동복지과	사단법인 가치있는 누림
20	학대피해 아동쉼터(여)	아동복지과	사단법인 가치있는 누림
21	오색시장 고객지원센터	지역경제과	사단법인 오산오색시장상인회
22	오산시근로자종합복지관	지역경제과	한국노동조합총연맹 오산지역본부
23	오산남부청소년문화의집	평생교육과	사단법인 오산예일
24	오산중앙청소년문화의집	평생교육과	재단법인 에이치넷플러스
25	꿈빛나래청소년문화의집	평생교육과	사단법인 한국청소년진흥재단
26	오산시청소년상담복지센터	평생교육과	사단법인 오산청년회의소
27	오산시 재이용수 공급시설	하수과	미래환경기술, 리뉴어스
28	오산종합사회복지관	희망복지과	한신대학교 산학협력단
29	오산남부종합사회복지관	희망복지과	사단법인 오산예일
30	오산세교종합사회복지관	희망복지과	세교복지재단
31	오산스포츠클럽센터	체육관광과	오산도시공사

자료 : 기관현황 - 오산시 제공자료 / 운영위탁업체 - 연구자가 각 기관 홈페이지를 통해 정리

※ 본 현황 자료는 오산시에서 제공한 위탁시설·기관 현황을 바탕으로 하였으며, 자료는 의원 의정활동 및 연구 목적의 범위 내에서 제공된 것으로 내부 자료 제공 목적과 관련 법령에 따라 구체적인 예산 금액은 공개하기 어려움. 이에 따라 본 보고서에서는 기관별 예산 금액 대신 기관명과 담당부서를 중심으로 정리됨.

※ 본 현황 자료는 어린이집, 함께자람센터는 제외됨.

4. 공공서비스 수요 변화 분석

< 표 5 > 거주지에 확충되어야 한다고 생각하는 공공서비스(2019년)

(단위 : %)

문화체육 서비스	취약계층 일자리지원	교통 서비스	임신출산 양육지원	노인돌봄 종합서비스	교육 서비스	가사간병 서비스	상담민원 서비스	기타
29.4	17.8	17.8	12.2	10.4	7.0	3.4	1.4	0.7

자료 : KOSIS국가통계포털

< 표 6 > 공공문화여가시설 이용 여부

(단위 : %)

연도	2016년	2022년	2023년	2024년
이용함	41.4	29.3	33.5	33.9
이용안함	58.6	70.7	66.5	66.1

자료 : KOSIS국가통계포털

< 표 7 > 1년동안 가장 많이 참여한 여가활동 변화 분석

(단위 : %)

연도	휴식	취미오락	스포츠 참여	사회 및 기타	문화예술 관람	스포츠 관람	관람	문화예술 참여
2016년	56.7	25.8	8.7	4.8	0.8	1.8	0.5	0.8
2024년	53.4	20.7	11.4	4.6	3.1	3	2.7	1

자료 : KOSIS국가통계포털

□ <표5>와 같이 거주지에서 확충되어야 한다고 생각하는 공공서비스에 대한 조사(2019년 통계)를 살펴보면, 문화체육 서비스(29.4%), 취약계층 일자리 지원(17.8%), 교통 서비스(17.8%) 순으로 시민들의 수요가 높게 나타남. 다만 해당 자료는 2019년 기준으로, 최근 수년간의 변화 추이를 직접 비교하기에는 한계가 있음.

□ <표6>과 같이 공공문화 여가시설 이용 여부를 살펴보면, 2016년부터 2024년까지 이용률은 다소 변동이 있으나, 전반적으로 시민들이 여가시설을 이용하고 있음이 확인됨.

※ 본 현황 자료는 오산시 단위 통계는 확인이 불가하여, 전국적 통계치를 대체·보완적으로 활용하였음.

- <표7> 1년동안 가장 많이 참여한 여가활동 변화 분석을 살펴보면, 스포츠 참여율은 2016년 8.7%에서 2024년 11.4%로 증가하였음. 또한, 문화예술관람은 0.8%에서 3.1%로, 관광은 0.5%에서 2.7%로 증가하여 여가활동 참여가 전반적으로 크게 증가되었음이 확인됨.
- 이러한 자료를 종합하면, 시민들의 여가활동 참여가 꾸준히 증가하고 있고, 시민들이 문화체육, 관광, 돌봄 등 다양한 공공서비스를 필요로 하고 있음을 알 수 있음. 한정된 행정 자원과 인력을 보완하고 시민 수요에 신속히 대응하기 위해 민간위탁 제도의 활용은 더욱 중요하며, 이를 통해 지방자치단체는 전문성과 효율성을 갖춘 민간기관과 협력하여 서비스 품질을 향상시키고 증가하는 시민 수요에 유연하게 대응할 수 있음.

5. 지자체 위탁시설·기관 사례 검토

1) 울산광역시 애니언파크

- 울산광역시의 애니언파크는 실내·야외 복합시설과 다양한 교육·문화 프로그램, 체계적인 반려견 관리 시스템, 디지털 홍보 전략을 통해 시민 참여와 반려동물 입양 문화를 활성화하였으며, 이를 기반으로 문화체육관광부의 '2023 반려동물 친화관광도시 조성사업' 공모에 선정되어 다양한 반려동물 동반여행 콘텐츠와 인프라 조성방안을 제시해 전국 최초, '반려동물 친화관광도시 브랜드'를 선정함으로써, 지자체가 운영 또는 위탁하는 반려동물 시설의 우수사례로서 위탁시설·기관의 우수 사례 및 오산시 반려동물 테마파크 운영 개선에 시사점을 제공함.

(1) 시설 구성의 다양성

- 실내 카페 및 디저트·음료 메뉴, 보호자와 반려견이 함께 쉴 수 있는 실내 쉼터, 야외 도그풀과 운동장 등 다층적 시설을 통합하여 시민과 반려동물이 동시에 이용 가능한 환경을 제공함.

(2) 교육·직업훈련 프로그램 운영

- 반려견 행동교정, 체험 교육, 스포츠 교육 뿐만 아니라 입양 교육과 미용사·훈련사 자격증 취득을 위한 직업훈련 학교를 운영하여 반려동물 복지와 관련 전문 인력 양성에 기여함.

(3) 무료교육 및 상담 제공

- 매월 1~2회 무료 교육과 상담 프로그램을 운영하여 시민 참여를 유도하고 반려동물과 보호자의 관계 개선 및 입양 후 적응 지원에 기여함.

(4) 홍보 및 참여 활성화

- SNS, 카드뉴스, 홍보영상 등 디지털 채널을 활용하여 시민 참여를 확대함.

(5) 정책적 성과

- 울산광역시는 문화체육관광부 '2023 반려동물 친화관광도시 조성사업' 공모에 선정되어 전국 최초로 '반려동물 친화관광도시'라는 브랜드를 선정함.

자료 : 송희숙, "전국의 댕댕이들 모여라! 울산시 반려동물 친화관광도시 선정", 브릿지경제, 애니언파크

1. 만족도 조사 목적

- 본 만족도 조사는 오산시 주요 위탁시설·기관에 대한 시민들의 이용 현황과 만족 수준을 종합적으로 파악하기 위하여 실시하고 이를 통해 시민이 체감하는 서비스 품질과 편의성, 개선이 요구되는 사항을 객관적으로 도출하고자 함.
- 민원 및 건의사항을 취합하여 시설 운영의 문제점을 분석하고, 향후 효율적인 관리 및 운영 방안을 마련하는 데 기초 자료로 활용하고자 함.
- 궁극적으로는 시민 이용 만족도 제고와 서비스 품질 향상을 통해 공공서비스에 대한 시민 신뢰도를 강화하고 민간 위탁 제도의 운영 효과성을 높이는 것을 목적으로 함.

2. 만족도 조사 진행

- 본 연구에서는 연구단체 및 시의원이 직접 현장을 방문하여 시민과 종사자(실무자)의 의견을 다각도로 수직하는 방식으로 진행하고, 이를 통해 보다 실질적이고 현장성 있는 조사 결과를 확보하고자 함.

(1) 현장방문

- 연구단체는 조사대상 기관을 직접 방문하여 시민들의 시설 이용 현황을 직접 관찰 및 시설의 운영 실태와 시민 이용 패턴을 실증적으로 확인함.

(2) 시민 만족도 스티커 조사(공통질문 3문항)

- 기관 내 주요 공간에서 만족도 조사를 실시하고, 시민들이 스티커를 부착하는 방식으로 즉각적인 의견을 수집함. 이러한 방식은 응답자의 직관적인 선택을 유도하고, 만족 수준을 가시적으로 파악할 수 있도록 함.

(3) 시민(이용자) 인터뷰

- 시민들을 대상으로 인터뷰를 진행하여 시설 이용의 편리성, 서비스 품질, 개선 필요 사항 등 구체적인 의견을 청취하여 정량적 지표로는 취득하기 어려운 시민들의 경험적 의견을 수집함.

(4) 실무자(종사자) 인터뷰(필요 시)

- 위탁시설·기관의 운영을 담당하는 실무자(종사자)를 대상으로 별도의 인터뷰를 진행하여 운영 상의 강점, 현장에서의 어려움, 제도적 개선 사항 등을 심층적으로 파악하였으며, 이러한 결과는 서비스 품질 제고 및 제도 개선의 기초 자료로 활용될 수 있을 것으로 기대함.

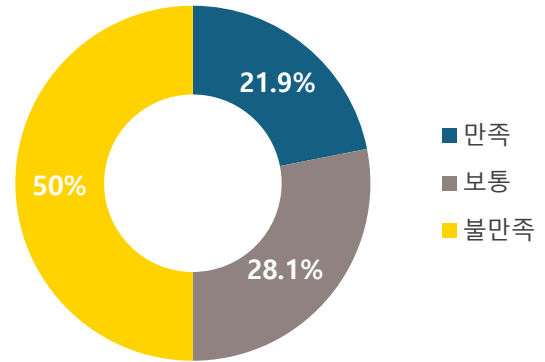
[붙임자료]

1. 오산시 위탁시설·기관별 시민 이용 만족도 조사 분석 1부. 끝.

[오산반려동물테마파크]

□ 오산시에서 위탁하고 있는 시설과 기관 이용에 만족하시나요?

응답현황	응답자수	비율
만족	7	21.9%
보통	9	28.1%
불만족	16	50%
총 응답자 수	32	100%



□ 기타의견이 있으시면 자유롭게 말씀해주세요!(시민 자유 의견 발취)

1. 시설 및 환경 관리

- 잔디 상태 불량 및 버섯 발생 등 전반적 관리 부족(잔디·제초 관리 미흡)
- 겨울철(눈)·우천 시 진흙 등의 문제로 이용 불편 심각
- 1층 화장실(도그런·카페 이용 시민 전용) 장기간 수리 중으로 사용 불가 ▶ 이용 불편

2. 시설 안전관리

- 위험 요소(대형견 도그런 구역 펜스 문 상단 고정피스 탈락)가 몇 주간 방치되었음에도 시설 안전 및 관리 체계의 부재(사람과 반려견 모두에게 안전 위험) ▶ 시 관계자가 방문하자, 당일 문제 발생 시설 개선됨(펜스 문 철거)

3. 편의시설 개선 요구

- 여름철 더위 대비 그늘막 설치 필요
- 도그런 내부 수돗물 설치 요청
- 쓰레기통 위치 조정(외부에 있는 쓰레기통 내부에도 설치)
- 카페메뉴 개선 및 시설 안전 강화 필요

4. 프로그램 및 공간 활용

- 중·대형견을 위한 자유 공간 및 어질리티 시설 확충
- 펫 캠핑장, 수영장 등 다양한 공간 활용 가능성 확대 필요
- 지나치게 많은 펜스 구역 축소 요청

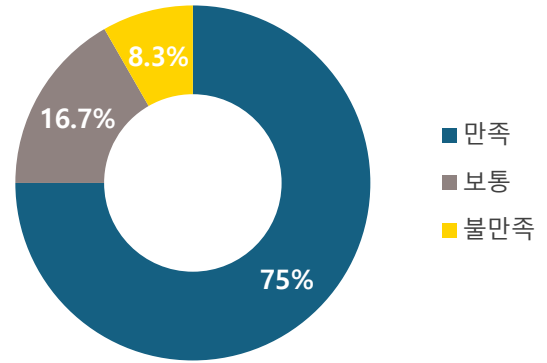
5. 운영 및 관리에 대한 불만

- 운영 전반에 대한 만족도 저하(유료화에 따른 관리 강화 필요)
- 유기견 관리 소홀 지적
- 과거 테마파크 운영 방식에 대한 향수("옛날 테마파크가 그림다")

[오산스포츠센터]

□ 오산시에서 위탁하고 있는 시설과 기관 이용에 만족하시나요?

응답현황	응답자수	비율
만족	27	75%
보통	6	16.7%
불만족	3	8.3%
총 응답자 수	36	100%



□ 기타의견이 있으시면 자유롭게 말씀해주세요!(시민 자유 의견 발췌)

1. 시설 및 환경 관리

- 헬스장 청결 상태 양호
- 수영 탈의실(특히 여자 탈의실) 청소 불량 : 머리카락, 바닥 위생 문제 지적
- 햇빛 가리개 설치 요청
- 휴게실 위치 조정 필요(기존대로 유아 풀장 앞으로 변경 요청)
- 휴게공간 부족, 여름철 로비에 선풍기 확충 필요

2. 주차 및 이용 편의

- 무료 주차 시간 현행 2시간에서 3~4시간으로 확대 필요(연강 수업 수강 시 추가 주차비용 발생 불편)
- 기존 주차 시간 축소 불만 및 연장 요구(최소 20분 이상)

3. 프로그램 및 강좌 운영

- 국민체력100 프로그램 시간 10분 연장 요청
- 수영 초급·입문반 증설 필요(30명 1반은 부족)
- 수영 초·중급반 부족, 기존 수강자 우선으로 신규 등록 어려움 ▶ 반 증설 및 운영 개선 필요
- 강좌 시간대 다각화 및 늦은 시간대 개설 요구
- 클라이밍 시설 운영 활성화

4. 공간 및 시설 확충

- 헬스장·다목적실 공간 확장 필요(인기 시간대 혼잡 문제)

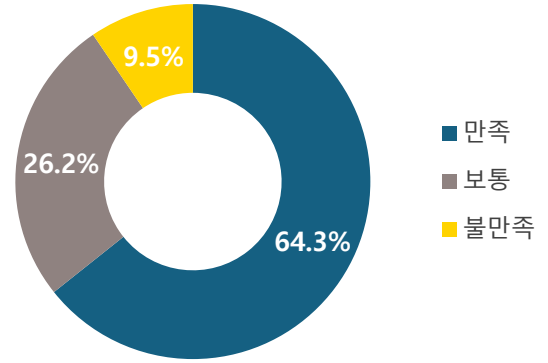
5. 안전 및 아동 관련

- 1층 복도 아이들 안전 문제 ▶ 안전 지도·점검 강화 필요
- 어린이 수영 시 보호자 동반 허용 요청(민원 예방 차원)

[오산세교종합사회복지관]

□ 오산시에서 위탁하고 있는 시설과 기관 이용에 만족하시나요?

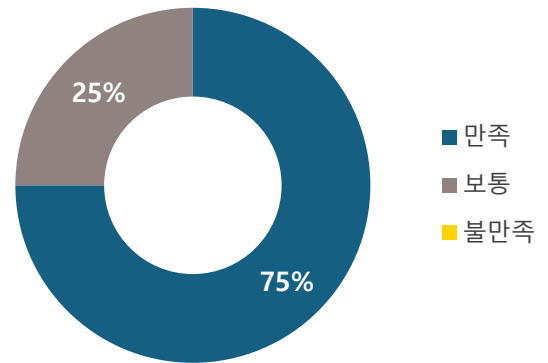
응답현황	응답자수	비율
만족	27	64.3%
보통	11	26.2%
불만족	4	9.5%
총 응답자 수	42	100%



[오산노인종합복지관]

□ 오산시에서 위탁하고 있는 시설과 기관 이용에 만족하시나요?

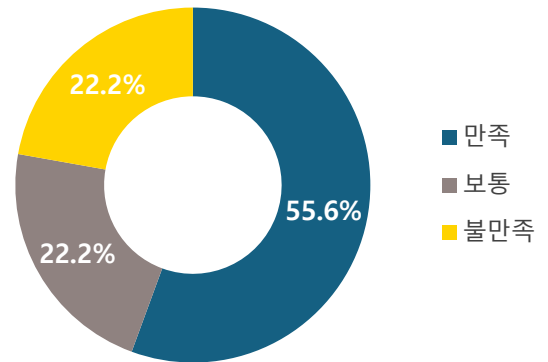
응답현황	응답자수	비율
만족	27	75%
보통	9	25%
불만족	0	0%
총 응답자 수	36	100%



[오산장애인종합복지관]

□ 오산시에서 위탁하고 있는 시설과 기관 이용에 만족하시나요?

응답현황	응답자수	비율
만족	15	55.6%
보통	6	22.2%
불만족	6	22.2%
총 응답자 수	27	100%



□ 기타의견이 있으시면 자유롭게 말씀해주세요!(시민 자유 의견 발췌)

1. 시설 및 환경 관리

- 탁구대 수 부족 및 공간 협소(장애인종합복지관 자율 탁구교실 바닥 마루 교체 필요) *오산장애인종합복지관
- 수영장 내 비누 비치 요청 *오산세교종합사회복지관
- 시설 이용 공간 협소, 층마다 과도한 시설 배치로 활용 어려움 *오산장애인종합복지관
- 주차장 협소 및 이용 불편 ▶ 주차장 확충·시간 제한 조정 필요 *공통
- 주차 관련 민원·사고 잦음 ▶ 관리·안전 강화 필요 *공통

2. 프로그램 및 강좌 운영

- 체육 관련 프로그램 다양화 필요(물리치료, 체조교실 등) *오산세교종합사회복지관
- 다양한 평생교육·교육문화 프로그램 운영 요청 *오산세교종합사회복지관
- 노인복지·체력단련실 프로그램 확대 필요 *오산노인종합복지관
- 무료 건강체조 프로그램 호응도 높음 ▶ 강사 확충 필요(현재 1팀이므로, 2팀으로 확충 요청) *오산노인종합복지관
- 복지관 내 수영장 수영 초·중급 강좌 안정적 운영 필요(정규직 강사 채용 요청) *오산세교종합사회복지관

3. 편의 및 복지 서비스

- 다양한 프로그램과 맛있는 식사 제공에 대한 긍정적 평가 *오산세교종합사회복지관
- 어르신들을 위한 배려 필요 *오산노인종합복지관
- 장애인 식당 신설 요청 *오산장애인종합복지관

4. 운영 및 인력 개선

- 주차장 운영 인력 총원 필요 *공통
- 복지관 운영 인력 기준 충족 필요(경기도 사회복지관 적정 인력기준 반영) *오산세교종합사회복지관
- 4층 세교종합사회복지관 인력 부족 지적 *오산세교종합사회복지관
- 수영 강사 잦은 퇴사 ▶ 정규직 채용 통한 안정성 강화 필요 *오산세교종합사회복지관

5. 접근성 및 지역 거점

- 초평동 등 남부권 거점 마련 필요(노인종합복지관 접근성 제고) *오산노인종합복지관
- 타 장소 협조 통한 탁구 시설 활용 희망(예: 죽미체육관) *오산장애인종합복지관

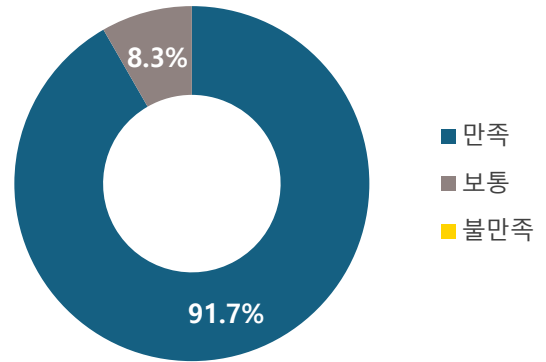
6. 긍정적 의견

- 교육문화프로그램이 다양하고 직원 친절도 높아 만족 *오산세교종합사회복지관
- 선생님들의 아동 맞춤 케어에 대한 긍정적 평가 *오산세교종합사회복지관

[오산시니어클럽]

□ 오산시에서 위탁하고 있는 시설과 기관 이용에 만족하시나요?

응답현황	응답자수	비율
만족	22	91.7%
보통	2	8.3%
불만족	0	0%
총 응답자 수	24	100%



□ 기타의견이 있으시면 자유롭게 말씀해주세요!(시민 자유 의견 발취)

1. 운영 및 서비스 만족

- 개선 요청 사항에 대한 빠른 피드백과 즉각적 해결에 만족
- 취약계층 대상 문자 안내 및 세심한 배려에 감사 표현

2. 근무 시간 및 인력 운영

- 일주일 중 일부 타임(2인 1조시, 물건 입고 및 김치담금, 샐러드등 제조) 인원 보충 필요
- 겨울철에는 근무 종료 시간을 조정(조기 종료)할 필요 있음
- 근무 시간이 늘어나도 괜찮다는 의견 존재

3. 소통 및 협력

- 시니어클럽 내부와 현장 근로자 간 원활한 소통 필요
- 자기중심적 태도보다는 상호 배려와 협력 강조

4. 종사자 처우 및 제도 개선

- 종사자 처우 개선 필요(계약직 인건비 가이드라인 보완, 별도 수당·복지 지원)
- 노인 일자리 생산품 우선구매 촉진 필요
- 민간위탁의 전문성과 효율성이 충분히 발휘되도록 적극적인 행정적 지원 필요

1. 제도 및 조례 정비 필요성 검토

□ 본 연구에서 실시한 시민 이용 만족도 조사 및 운영 실태 분석 결과, 오산시 위탁시설·기관의 운영과 관련된 제도적 기반의 정비가 요구됨. 시민·시의원·자문위원 인터뷰 의견에서도 제도적 보완의 필요성이 공통적으로 제기됨. 이에 따라 다음과 같은 네 가지 측면에서 개선 방향의 필요성이 도출됨.

1) 책임성과 투명성 강화 필요성

- 시민들은 시설 운영의 공정성, 예산 집행의 투명성, 운영성과의 공개 여부 등에 대해 높은 관심을 보였으나, 관련 제도적 장치가 충분하지 않아 신뢰성 제고에 한계가 나타남.
- 일부 의원 또한 집행부의 감시·견제 역할을 강화하고, 운영 과정에서 시민과의 소통을 확대할 필요성을 강조한 바 있음. 이는 투명한 운영 체계와 정기적 간담회 제도화 등을 통해 보완될 필요성이 제기됨.

2) 사회 변화에 대한 대응 부족

- 고령화, 다문화 사회 진입, 디지털 전환 등 새로운 사회적 요구가 확산되고 있음에도 불구하고, 이러한 변화에 대응할 수 있는 규정을 충분히 반영하지 못하고 있음.
- 실제 현장에서는 오산반려동물테마파크와 같은 시설이 사회적 요구 변화에 부합하지 못해 활용도가 낮다는 지적이 제기되었으며, 이는 제도적 기반을 통해 개선되어야 할 과제로 나타남.

3) 안전 및 리스크 관리의 제도적 근거 부족

- 시설 안전 점검이나 긴급 상황 대응은 개별 기관의 자율적 운영에 의존하는 경향이 강해 시민들의 민원이 발생하였음. 통합적이고 표준화된 지침을 담보할 수 있는 제도적 보완이 요구됨.
- 오산스포츠센터의 주차 운영 문제, 세교종합사회복지관의 공간 협소 문제 등 안전·편의와 직결되는 사안이 반복적으로 제기된 바 있으며, 이는 리스크 관리 체계의 미비와 연결됨.

4) 지역사회 연계성 및 제고의 필요성

- 시민 이용 만족도 조사 결과, 일부 기관은 지역사회와 활발히 협력하고 있으나, 기관장 의지나 지역적 특성에 따라 만족도 편차가 발생하고 있음. 제도 차원에서 일관된 방향성을 제시할 필요가 있음.
- 시민 생활에 실질적인 도움이 되는 방향으로 위탁 운영을 검토해야 한다는 의견이 제시되어, 이는 지역 사회 참여를 제도적으로 보장하는 장치 마련이 필수적임을 시사함.

2. 시민 이용만족도 향상을 위한 운영원칙 제시

□ 본 연구에서는 시민 이용만족도의 향상을 위해 사회복지학적 이론에 근거한 운영원칙을 다음과 같이 제시함. 이는 시설 운영의 민주성, 공공성, 효율성, 지속가능성을 확보함과 동시에 지역사회와의 연계성을 강화하는데 중점으로 함.

1) 이용자 참여 기반의 거버넌스 구축

(1) 이론적 근거

- 주민참여 이론(Arnstein의 참여의 사다리), 협치(governance) 모델

(2) 운영원칙

- 주민이 시설 운영의 의사결정 과정에 실질적으로 참여할 수 있도록 거버넌스 체계 구축
- 이용자 의견을 반영한 프로그램 개발 및 평가 체계 마련
- 주민대표, 민간 전문가, 운영주체가 참여하는 운영위원회 제도화
(예: 주민 공청회, 운영 모니터링단, 이용자 피드백 기반 개선 시스템 등)

2) 공공성 및 형평성 제고

(1) 이론적 근거

- 공공재 이론, Rawls의 정의론(정의로운 분배)

(2) 운영원칙

- 모든 주민이 경제적, 신체적, 정보적 제약 없이 접근 가능하도록 설계
- 사회적 소외계층(장애인, 고령자, 다문화 가정 등)에 대한 적극적 배려
- 이용 우선순위 및 기준을 명확하게 규정하고 형평성 확보
(예: 이용료 감면제도, 무장애 공간 조성, 다국어 안내 시스템 등)

3) 이용자 중심의 수요 대응성 강화

(1) 이론적 근거

- 고객지향적 행정(customer-oriented public service), 수요기반 서비스 설계

(2) 운영원칙

- 주민의 다양한 수요를 반영한 맞춤형 프로그램 기획
- 정기적인 수요 조사 및 만족도 조사 실시
- 이용자의 행태 및 니즈 분석을 통한 서비스 개선
(예: 연령대별 맞춤 프로그램 운영, 모바일 설문조사 시스템 도입 등)

4) 운영의 효율성 및 지속가능성 확보

(1) 이론적 근거

- 신공공관리(NPM: New Public Management), 지속가능경영(Sustainability Management)

(2) 운영원칙

- 성과 기반 평가체계를 통해 효율적 운영 도모
- 예산의 투명한 집행과 성과분석 체계화
- 에너지 효율 및 자원 절약을 통한 친환경 운영 실현
(예: KPI 기반 운영 성과 관리, 그린빌딩 인증, 친환경 설비 도입 등)

5) 접근성과 이용 편의성 향상

(1) 이론적 근거

- 접근성 이론(accessibility theory), 유니버설 디자인(universal design)

(2) 운영원칙

- 교통 접근성, 시간적 유연성(야간·주말 운영), 온라인 접근성 보장
- 장애인 및 고령자 등을 위한 보편적 설계 적용
- ICT 기반 통합예약 및 정보 제공 시스템 구축
(예: 모바일 앱 기반 예약, 다중언어 지원 키오스크, 주차 연계 서비스 등)

6) 안전성 및 신뢰성 확보

(1) 이론적 근거

- 행정책임성(accountability), 공공위험관리 이론

(2) 운영원칙

- 정기적 시설 안전 점검 및 보수
- 비상 대응 매뉴얼 및 교육 체계화
- 시설운영 관련 민원 및 불만에 대한 신속한 대응 체계 구축
(예: CCTV설치, 이용자 보험 가입, QR기반 출입기록 시스템 등)

7) 지역사회 연계 및 커뮤니티 활성화

(1) 이론적 근거

- 지역사회 개발 이론, 사회적 자본(social capital)이론

(2) 운영원칙

- 지역 내 기관(학교, 복지관, 민간단체 등)과의 네트워크 구축
- 공공시설을 지역 공동체 활동의 거점으로 활용
- 지역 경제 및 문화 활성화와의 연계 프로그램 운영
(예: 지역 축제 장소 지원, 청년 창업공간 제공, 커뮤니티 아트 프로그램 등)

3. 연구의 한계 및 제언

□ 이번 연구에서는 위탁시설·기관의 시민 이용 만족도 조사와 운영 실태 분석을 중심으로 진행 하였으나, 몇 가지 한 계가 나타남.

1) 자료 수집의 제한

- 일부 시설에서는 시민 인터뷰 참여가 제한적이었으며, 특히 다문화·장애인 등 사회적 취약계층의 의견이 충분히 반영 되지 못한 측면이 나타남. 이로 인해 일부 데이터는 전체 이용자의 경험을 완전히 대표하지 못할 가능성이 있음.

2) 정량적 데이터 확보의 어려움

- 만족도나 서비스 이용 현황과 관련된 통계 자료가 기관별로 상이해 일관된 지표 기반 분석에는 한계가 있음.

3) 장기적 효과 평가의 어려움

- 연구는 단기 조사와 현황 분석을 중심으로 진행되었으며, 정책 변화나 운영 개선 후 시민 만족도 변화 등을 장기적 으로 관찰할 수 없는 한계가 있음.

[온라인자료]

오산시누리집(www.osan.go.kr), 검색일 : 2025. 9. 5.

KOSIS국가통계포털(kosis.kr/index/index.do), 검색일 : 2025. 9. 5.

법제처(www.moleg.go.kr), 검색일 : 2025. 9. 5.

울산광역시 애니언파크(<https://anianpark.com>), 검색일 : 2025. 9. 5.

[기사자료]

송희숙, “전국의 댕댕이들 모여라! 울산시 반려동물 친화관광도시 선정”, 브릿지경제, 2023. 4. 4.