

지정관리자제도 도입 공공마리나의 이용자 만족에 관한 분석적 연구 - 일본의 공공마리나를 중심으로 -

정원조* · 이한석** · † 이명권

* (주)상지엔지니어링건축사사무소 연구원, ** 한국해양대학교 해양공간건축학부 교수, † 한국해양대학교 해양공간건축학부 교수

Analytical Study of the Customer Satisfaction for Public Marina by application of the Designated Management System in Japan

Won-Jo Jung* · Han-Seok Lee** · † Myung-Kwon Lee

* Sangji Environment & Architects Inc., Busan 600-712, Korea

** Division of Architect & Ocean Space, National Korea Maritime University, Busan 606-791, Korea

† Division of Architect & Ocean Space, National Korea Maritime University, Busan 606-791, Korea

요 약 : 일반적으로 공공시설에 대한 지정관리자제도 도입은 운영관리의 예산삭감과 민간에 의한 이용자 서비스 향상을 도모하기 위한 행정개혁의 일환으로 추진되고 있다. 일본의 경우 2006년부터 본격적으로 공공마리나시설에 지정관리자제도가 도입되기 시작하였으며 경제적 측면(예산절감)에서의 효율성에 대해서는 긍정적 평가를 받고 있다. 하지만 주된 업무가 서비스인 마리나에 있어 이용자 측면의 서비스 만족 등 효율성에 대한 논의는 진무하다. 따라서 본 논문의 목적은 첫째 일본의 지방자치단체법 개정에 의해 실행된 지정관리자제도(Designated Manager System, 이하 DMS)를 도입한 마리나의 현황을 파악하여 이점과 문제점을 도출한다. 둘째 공공마리나 시설 이용자의 관점에서 DMS 도입 전과 후의 이용자 서비스에 대해 비교조사를 실시한다. 첫 번째 목적에서 본 연구에서는 DMS의 경제적 이점과 지방자치단체 레벨에서 DMS의 중요성을 명확히 하였다. 이것은 DMS를 도입하여 공공시설 운영 및 관리에 참여하려는 민간 사업자, NPO에게 도움이 될 것이다. 또한 지금까지의 대부분의 연구는 DMS를 도입한 지방자치단체의 경제적 경비절감에만 중점을 두고 있었다. 따라서 본 연구에서는 이용자의 관점에서 DMS의 이점과 문제점을 밝혀내었으며 이것을 바탕으로 DMS를 도입한 마리나 시설의 운영 방향에 대해 검토하였다.

핵심용어 : 마리나, 지정관리자제도, 지역개발, 이용자 만족, 지역개발

Abstract : In general, Introducing of the Designated Manager System (DMS) of public facilities has been promoted as part of administrative reforms for planning improvement of service for customers by a private and budget cuts of operations management. DMS has begun to be introduced to the public marina facilities in earnest in 2006, it is evaluated positive about efficiency in terms of business(budget cuts). However, there is no discussion about efficiency (likes service satisfaction of client-side) from the marina whose major job is service. The primary purpose of this study is to clarify the benefits and challenges as a result of the Designated Manager System (DMS) launch implemented by local governments, following the relevant amendments to the Local Government Law. The second purpose is to clarify, from the viewpoint of users, what changes have taken place after the DMS launch, focusing on public marinas operated under the DMS. As for the primary purpose, the study is intended to clarify the economic benefits of the DMS and the significance of the DMS launch at a prefectural government level. This will help us assess whether it would be worthwhile to encourage private companies or non-profit organizations (NPO) to participate in the management and operation of public facilities under the DMS scheme. Most of the studies to date have examined the benefits of the DMS launch, focusing on the economic benefits for local governments. This study is intended to clarify the benefits and disadvantages to users of the DMS launch from the viewpoint of users.

Key words : marina, designated management system, customer satisfaction, regional development

1. 서론

2009년 국토교통부는 해양레저산업육성, 해양스포츠 보급

및 진흥, 국민 삶의 질 향상에 이바지하는 것을 목적으로 마리나 항만 조성 및 관리 등에 관한 법률을 제정하였다. 동법에 따라 2010년 제1차 마리나 항만 기본계획을 고시하였으며 전

* 종신회원, wj.wjjung@hanmail.net 051)240-0023

** 종신회원, hansk@hhu.ac.kr 051)410-4581

† Corresponding author : 종신회원, mklee@hhu.ac.kr 051)410-4584

국 10개 권역 43개소에서 3곳이 추가되어 현재 46개소의 마리나 항만 개발예정구역을 선정하여 마리나 항만 조성사업을 추진하고 있다. 정부는 사업을 추진하면서 재정여건이 좋지 않은 지자체의 경우 마리나 조성비용에 대한 부담 경감 차원에서 최대 300억까지 지원을 하고 있다.

하지만 이러한 개발계획은 시설 위주의 물리적 정비에 치중하고 있어 시설 준공 이후 운영관리 등 소요될 비용에 대해서는 준비가 되어있지 않다. 특히 이미 준공되어 지자체에서 운영하고 있는 몇몇 마리나의 경우 매년 운영 적자가 발생하고 있어 이에 대한 개선책이 시급히 요구된다. 이러한 문제는 재정 자립도가 낮은 일부 지자체의 경우 시 재정에 악영향을 끼칠 수 있으며 지정 운영에 어려움을 초래할 수도 있다

따라서 본 논문에서는 지자체의 재정부담 해소와 민간의 전문성을 살려 공공마리나를 원활하게 운영하고 있는 일본 사례를 살펴보고 시사점을 도출하고자 한다.

현재, 일본은 구조개혁 및 규제 개혁이 진행되고 있으며 「관에서 민에게」라고 하는 기본방침을 배경으로 행정 서비스 분야로의 민간 참가가 논의되게 되었다. 또한 주민의 요구가 다양화하는 가운데 공공 서비스 질의 향상과 경비 절감이 요구되고 있다.

2003년, 지방자치법 일부가 개정되어 공공시설 관리에 대하여 지정관리자제도가 시행되었다. 이 개정법을 근거로 규제가 완화되어 각 지방자치단체가 소유하는 공공의 시설에 대한 관리 운영에 민간 기업이나 NPO 법인 등이 참가하는 것이 가능하게 되었다. 이에 따라 보다 전문성을 가지고 있는 관리자에 의한 시설의 유효 활용이 기대되고 있다. 그 중에서도 주된 업무가 서비스업인 마리나시설에 대해 지금까지 관에서 고액의 예산을 투입하여 관리를 했지만 지정관리자제도를 도입함으로써 경비절감 측면에서 효과가 기대되고 있다.

또한 다양화하는 레크리에이션활동 중에서 pleasure boat의 감소에 따른 이용자 감소에 대한 문제로부터 마리나 시설에 대해 어려운 경영 상황이 지속되고 있다. 여기에 지정 관리자 제도를 도입함으로써 지정 관리자 제도의 장점인 「전문성을 살린 서비스의 실시」, 「경비의 효율화」¹⁾ 등을 살리는 것이 가능하게 되어, 「이용자가 한정」되거나 「이용 요금이 높다」는 등 마리나의 문제를 해결할 수 있다고 생각된다.

일본 마리나·비치 협회의 설문조사 결과²⁾에 의하면 지방자치단체가 소유하고 있는 마리나 시설의 지정관리자를 선정하는 것에 대해 지정 기간이나 지정 관리자 제도 도입 후 관리자의 차이가 있는 것을 알 수 있다. 따라서 지정관리자의 선정 시 각각의 공공마리나에 적합한 운영조건이 명확하게 명시되는 것이 중요하다. 뿐만 아니라 지정관리자제도 본래의 목적인 경비 절감 이외에 현재까지 논의되고 있지 않지만 마리나에 있어서 중요한 이용자 서비스에 관한 조사가 필요하다.

2. 연구 목적

본 논문은 일본의 지정관리자제도 도입 공공마리나에 있어 서비스 효율에 관해 분석한 논문으로 제도의 이점에도 불구하고 현재 우리나라에서는 도입이 되어 있지 않지만 일본의 사례를 통하여 제도 도입에 대한 시사점을 도출하는 것을 목적으로 한다.

본 논문에서는 지정관리자제도를 도입한 일본 공공마리나의 현황을 파악하여 문제점을 추출하였고 지정관리 공공마리나시설과 관련이 있는 관리감독자(지방자치단체), 지정관리자(민간), 이용객을 대상으로 설문조사를 실시하여 제도 도입 전후의 이용자 서비스에 대해 비교 조사를 실시하였으며 향후 공공마리나시설의 운영 방향성에 대해 검토하였다.

3. 연구방법

본 연구에서는 지정관리자제도 도입 마리나의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하여 지정관리자제도 도입 이전과 도입 후에 대한 비교·분석을 실시하였다. 설문조사 대상자는 명확한 비교·분석을 위하여 지정관리자제도 도입 이전부터 마리나를 이용하고 있는 이용자를 대상으로 조사를 하였다. 또한 이용자가 불만을 느끼고 있는 문제를 해결하기 위하여 지정관리자에 대해서도 설문조사를 함께 실시하였다. 끝으로 지정관리자제도 도입 마리나를 관할하는 지방자치단체를 방문하여 인터뷰를 실시하여 지정관리자에 대한 조사를 하였다. 설문조사의 개요는 다음 표 1, 표 2, 표 3과 같다.

Table 1 Overview of survey of marina customers

	Designated period	Management company	Number of responses	Available responses
Enoshima Yacht Harbor	April 1,2006 ~ March 31,2009	same organizations as before	53 copies	51 copies(96%)
Wakayama Marina	April 1,2006 ~ March 31,2009	different organizations as before	11 copies	7 copies(64%)
Carai Marina	April 1,2006 ~ March 31,2011	same organizations as before	41 copies	37 copies(90%)

Table 2 Overview of survey of designated management organizations

Subject of survey	Survey date	Number of responses	Available responses
Designated management marina	September 26,2006 ~ March 31,2009	23 copies	22 copies(95.6%)

Table 3 Overview of survey of local governments

Subject of survey	Number of responses	Available responses
Local government	15 copies	15 copies(100%)

1) 지정자치법 개정 후 지정관리자제도란 관리의 대행이라는 형태로 최종의 권한을 자치단체에 남긴 채 관리를 지정된 법인 등에 맡기는 행위를 말하는 것으로 이용객에 질 높은 서비스의 제공, 유연한 대응, 관리경비절감 등 이용자 편익성 제고가 기대되는 장점을 가지고 있음(Idei, N., 2006).

4. 조사대상지 선정

현재, 공공마리나 및 제 3섹터 마리나는 일본 전국에 약 150개소가 있으며 이 중 지정관리자 제도를 도입한 마리나는 46개소가 있다. 본 연구에서 이용객 조사는 46개소의 지정관리자제도를 도입한 마리나 가운데 입지 조건, 지정관리자의 속성, 지정 기간 등이 상이한 「에노시마 요트하버」, 「와카야마 마리나」, 「오오아라이 마리나」 3개소를 대상으로 하였다. 지정관리자에 대한 조사는 46개소 마리나 중 발송을 거부한 10개소를 제외한 36개소를 대상으로 하였고 지방자치단체에 대한 조사에서는 15개 단체가 조사에 응하였다.

5. 결과 및 고찰

5.1 지정기간, 관리자 변화에 대한 고찰

지정관리자제도를 도입한 마리나 46개소 가운데 36개소에 대해서 설문 조사를 실시하였다. 조사 결과 지정관리자제도 도입 마리나의 지정 기간은 그림 1과 같다. 지정관리자제도의 시행 초기 단계이기 때문에 제도 자체에 대한 시험 단계로서 대부분 지정 기간이 3년이라고 하였다. 이것은 지정 기간이 짧음으로 인하여 설비 투자에 많은 비용이 소요되는 마리나 시설에 대해 투자를 어렵게 하는 부분이라 생각할 수 있다. 그러나 제도적으로 유착관계를 차단하여 관리의 투명성을 높이고 마리나의 운영·관리가 불량인 관리자의 경우 다음 선정에서 배제시킴으로써 서비스 향상을 도모할 수 있다.

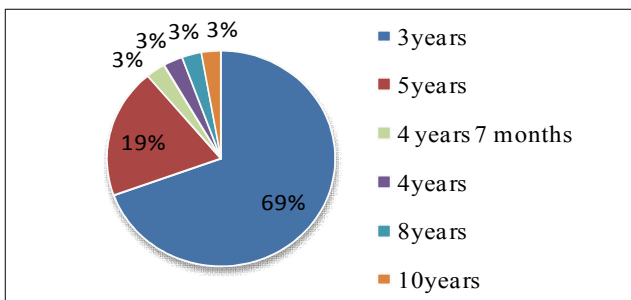


Fig 1 designated period of the marina

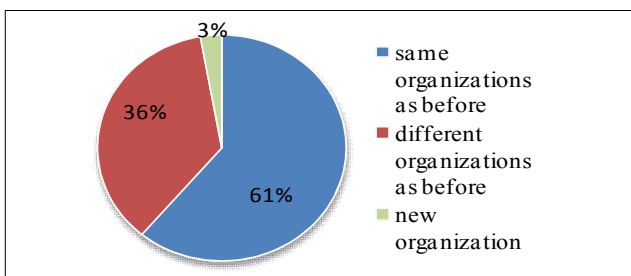


Fig 2 The change of management organization

5.2 마리나 이용객 설문조사 결과

이용자 설문조사는 표 1에 있는 3개소의 마리나에서 지정관리자 제도 도입 이전부터 마리나를 이용하고 있는 이용자를 대상으로 지정관리자에 의해 이용자의 서비스가 개선되었다고 생각할 수 있는 마리나 내 환경정비(청소 활동 등)나 대기 시간, 방법 제도, 소프트 측면의 내용을 중심으로 설문조사를 실시하였다.

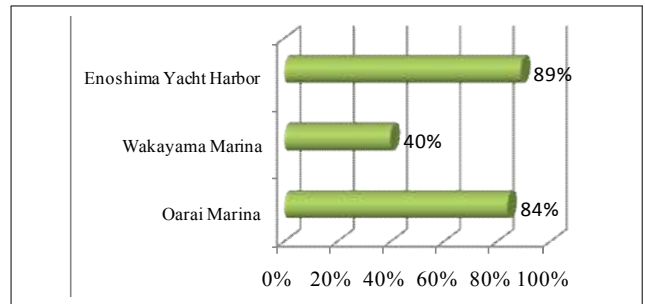


Fig 3 awareness of the DMS

이용자들의 지정관리자제도의 도입에 대한 인지도는 그림 3과 같다. 에노시마 요트하버가 89%로 가장 많았으며 다음으로 오오아라이 마리나 84%, 와카야마 마리나 40% 순이었다.

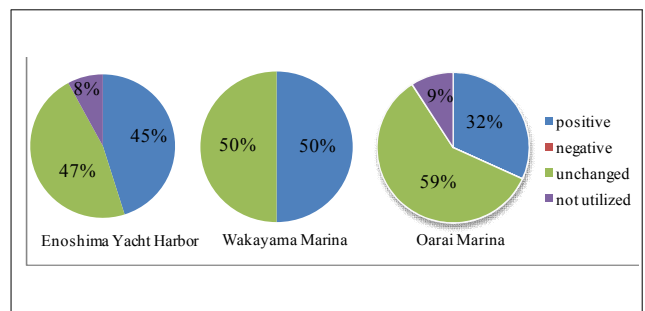


Fig 4 a waiting time for sailing registration and boat

각 마리나 모두 출항수속이나 크레인 대기 시간<그림 4 참조>에 대해 이전보다 향상되었다고 대답한 이용자는 에노시마(45%), 와카야마(50%), 오오아라이(32%)로 나타났고 나쁘다고 하는 응답은 없었으나 이전과 다르지 않다고 하는 응답이 약 50%로 조사되었다. 또한 표 1에서 알 수 있듯이 에노시마 요트하버와 오오아라이 마리나는 관리 단체의 변경이 없었기 때문에 서비스 변화에 대해 이용자가 인지할 수 없었다고 생각한다. 와카야마 마리나는 이용객을 위한 서비스 체제 변화에 따른 종업원의 의식 향상으로 이용자에 대한 대응에 대한 부정적인 응답이 보이지 않았다. 조사 결과를 종합하면 향상되었다는 응답자와 변화가 없다는 응답자가 대부분이었으며 이전보다 나빠졌다는 답변이 없었기 때문에 이용자 서비스가 향상되었다고 판단된다.

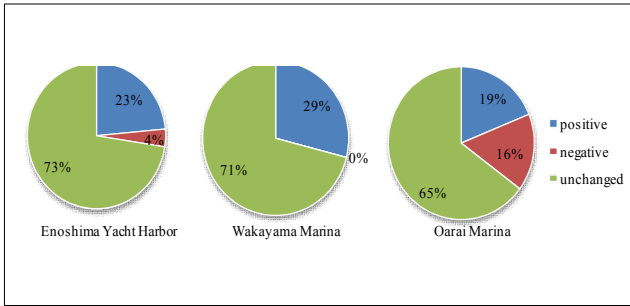


Fig 5 security

방법 체제<그림 5 참조>에 대해서는 모든 시설에 대해 60% 이상이 변하지 않았다고 응답을 하였다. 하지만 에노시마 요트하버의 경우 각 보관 시설 간에 프롭나드가 설치되어 있어 비교적 간단하게 마리나 내로 출입할 수 있는데 이것은 이용자에게 방법 측면에서 불안을 느끼게 하는 원인으로 작용하여 4%의 부정적 응답을 보였다. 와카야마 마리나에서는 이전 보다 좋아졌다는 응답이 약 30%나 나왔으며 이것은 폰툰 입구 부분에 잠금식 출입문을 설치하여 주차장 카드키로 개폐가 가능하게 함으로서 안전성을 확보한데서 기인한 것으로 생각된다. 오오아라이 마리나에서는 조사를 실시했을 때 마리나 입구 부분에 열쇠가 고장난 상태로 오랜 기간 방치되어 있었기 때문에 이전보다 나빠졌다는 응답을 많이 볼 수 있었다.

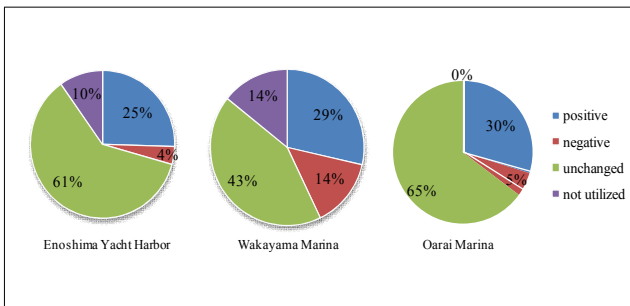


Fig 6 clubhouse

클럽 하우스<그림 6 참조>에서의 서비스는 제도 도입 이전과 비교할 때 변하지 않았다는 응답이 대부분을 차지하였고 이전 보다 좋아졌다는 결과는 3개소 모두 25% 이상으로 나타났다. 클럽 하우스를 리모델링하여 재개장하는데 많은 비용이 소요되기 때문에 대규모 시설투자를 실시하지 못하는 것이 주요인이라 할 수 있다. 클럽 하우스 전체가 아니고 일부를 재개장한 오오아라이 마리나의 경우 이전 보다 좋아졌다는 의견을 얻을 수 있었다. 한편 지정관리자가 바뀌었음에도 불구하고 재개장을 실시하고 있지 않은 마리나 이용자의 경우 기대와 달리 클럽하우스 서비스 개선이 이루어지고 있지 않은데 대하여 불편하다고 느끼고 있었으며 결과적으로 이전보다 서비스가 나빠졌다는 결과를 초래하였다.

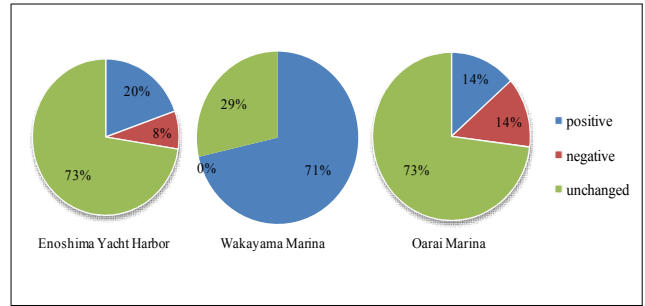


Fig 7 repair conditions in marina

마리나 시설 보수<그림 7 참조>에 대해서는 에노시마 요트하버와 오오아라이 마리나는 유사한 양상을 보였다. 가장 큰 이유로는 「관리자의 변경」을 들 수 있다. 와카야마 마리나는 이전과 다른 관리자가 지정되었지만 에노시마 요트하버와 오오아라이 마리나는 이전과 동일한 관리자가 같은 서비스를 실시하고 있었으므로 이전과 다르지 않는 회답이 많았다. 또한 와카야마 마리나는 관리자가 민간기업이라는 점에서 지정관리자제도 도입 이전과 비교하여 적극적으로 지자체와의 의견 교환을 실시하고 있는 것이라고 생각할 수 있다. 또한 이전보다 나빠졌다는 응답을 보인 에노시마 요트하버와 오오아라이 마리나는 지자체와 지정관리자 간의 신속한 제휴가 이루어지지 않았다고 추론할 수 있다.

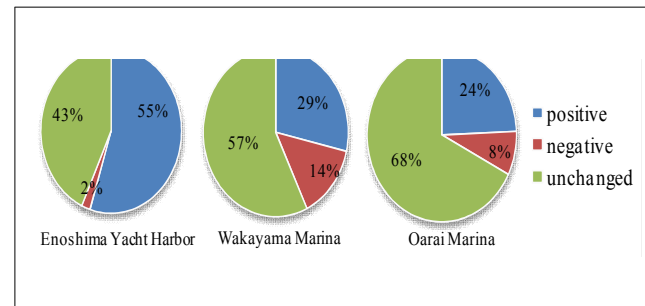


Fig 8 cleaning activities in the marina

마리나 내 청소 활동<그림 8 참조>에 대해서는 에노시마 요트하버는 55%가 이전 보다 좋아졌다고 응답하였다. 이것은 지정관리자 제도 도입 후 쓰레기통 설치수를 줄이는 대신 쓰레기 되가져가기를 재촉하는 등의 경영 노력이 주된 요인이라고 생각할 수 있어 지정관리자제도 도입 후 변화한 성과라고 말할 수 있다. 그러나 각 마리나에 있어 이전보다 나빠졌다는 응답도 볼 수 있었는데 이것은 마리나 변화에 따른 이용자 증가가 매너 위반자를 함께 증가시킨 것이 원인되었다고 생각할 수 있다. 이상로부터 제도 도입 후 변화에 따른 문제점도 발생하고 있는 것을 알 수 있다.

5.3 마리나 지정관리자에 대한 고찰

현재 지정 기간이나 마리나 보수에 대해 지정관리자의 의

건을 파악하기 위하여 지정관리자제도 도입 마리나 46개소 가운데 22개소에 설문조사를 실시하였다. 이에 대한 조사 결과는 그림 9, 그림 10, 그림 11과 같다.

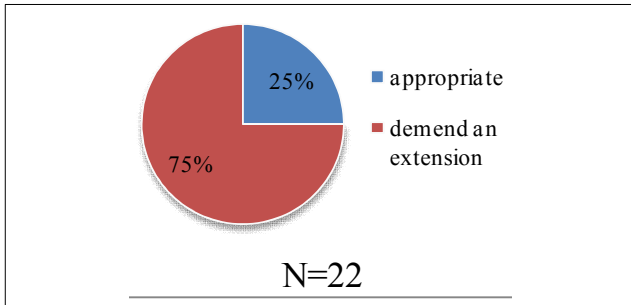


Fig 9 current designated period

마리나 지정에 대한 적정 기간<그림9 참조>은 그림 1에서 나타난 것에서 알 수 있듯이 현재는 지정 기간이 3년인 마리나 시설이 많았으나 응답 결과는 전체의 75%가 지금보다 긴 지정 기간을 요구하는 것을 알 수 있다. 이와 같은 결과가 나온 데에는 5.1절에서 말한 설비 투자를 실시하기 어려운 문제나 짧은 기간으로는 전문 지식을 갖춘 직원을 육성을 할 수 없다는 점이 가장 큰 원인이라고 사료된다.

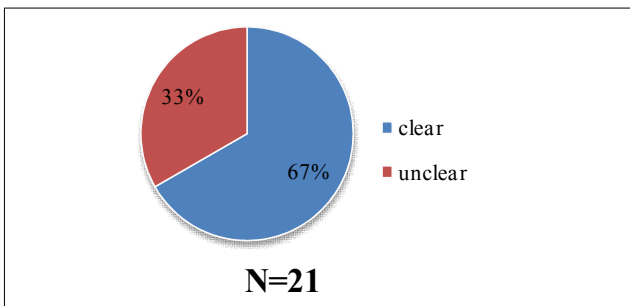


Fig 10 apportioning of repair expenses

마리나의 보수비용 지불<그림 10 참조>에 대해서는 전체 중 약 30%가 불명확하다고 조사되었는데 이는 규정상 지정관리자에 의한 수선의 구분이 명확하게 되어있지 않거나 시간이 많이 소요되는 시설의 수선 중 지정관리자가 변경되었기 때문이라고 생각한다. 이 문제를 해결하려면 수선의 범위 및 기간 등을 명확하게 하기 위한 규정의 마련이 필요하다.

보관정 증가에 대한 노력<그림 11 참조>에 대해서는 마리나에 있어 가장 큰 수익원이 되는 것이 보관정 요금이기 때문에 마리나 운영을 위한 비용 중당 측면에서 중요하다고 할 수 있다. 조사결과 「홈 페이지 등의 선전」이 가장 많은 16건이었으며 다음으로 「마리나의 미화」 10건, 전시회나 시승회 8건, 보트 대여 7건 순으로 나타났다. 이러한 응답은 지정관리자는 투자비용을 최소화하면서 경영 노력을 실시하고 있는 것을 알 수 있다.

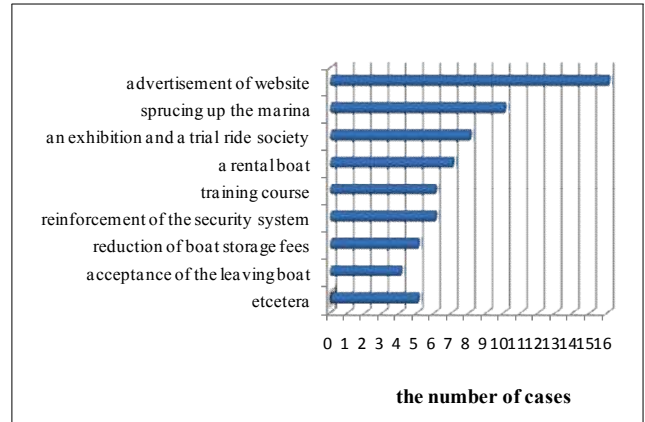


Fig 11 activities to increase users of boat storage

5.4 지방자치단체 설문조사 결과

지자체 담당 공무원 인터뷰에서는 관리자 설문조사나 이용자 설문조사로부터 얻은 응답 결과에 대한 요구사항 검토가 가능한지 또한 지자체는 지정관리자제도에 대해 어떠한 생각을 가지고 있는지를 파악하는 것을 목적으로 실시하였다.

마리나에 있어 지정관리제도의 장점·단점은 그림 12, 그림 13과 같다.

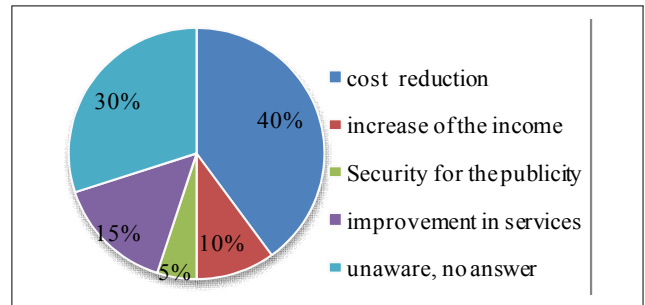


Fig 12 advantages of DMS

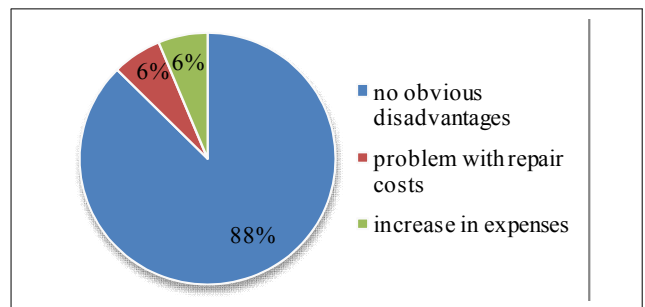


Fig 13 disadvantages of DMS

우선, 그림 12의 제도의 장점에 대해서는 「경비의 절감」이 8건으로 가장 많았고 그 다음으로 「서비스의 향상」이 3건으로 나타났다. 이 설문조사 결과로부터 알 수 있듯이 전체의 50%는 수익에 관한 것으로 나타났으며 각 지자체는 제도 도입을 통해 경비 삭감이 실현되고 있는

것을 알 수 있다. 그러나 서비스업인 marina 시설에 대하여 「서비스 향상」을 장점으로 응답한 지자체는 전체의 15%로 적었으며 향후 서비스 향상에 대해서는 지정관리자뿐만 아니라 지자체도 함께 검토할 필요가 있다.

marina에 있어 지정관리자제도 도입의 단점<그림13 참조>에 대해서는 특히 없다는 응답이 14개소로 높게 나타났다. 이것은 제도의 장점인 경비 절감을 실현할 수 있기 때문에 marina에 지정관리자제도를 도입하는 것에 문제가 없다는 것이라고 생각할 수 있다. 또한 이용자 설문조사 결과에서 알 수 있듯이 이전보다 나빠졌다는 응답이 적었던 것으로부터 지정관리자제도를 도입하는 것은 효과가 있다고 생각할 수 있다.

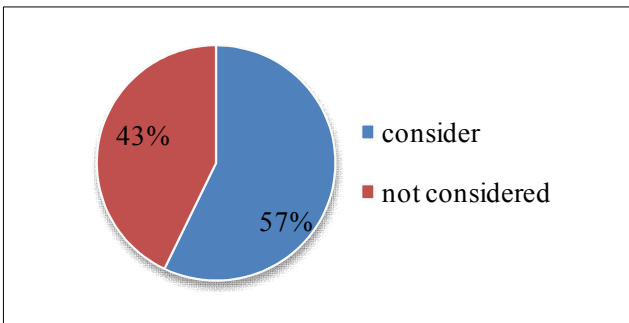


Fig 14 transparency in distribution of repair expense

marina시설 보수 구분의 명확성<그림 14 참조>에 대해서는 명확하다고 생각한다고 응답한 지자체가 9개소였으며 반면 불명확하다는 지자체는 7개소였다. 보수의 구분이 불명확한 이유는 「협의하여 검토하기 때문에」, 「수선의 빈도, 부담을 검토 중」 등의 의견을 얻을 수 있었다.

대다수의 지자체에서 최근의 경제 불황에 따른 지자체의 경비 절감을 목적으로 하고 있는 지정관리자제도에서 대해 운영상의 경비 절감은 당연한 결과이나 자칫 보수가 늦어져 서비스의 저하로 연결되면 결과적으로 이용자 감소로 이어져 경영상태가 악화되는 악순환이 되기 때문에 보수비용에 대해서는 향후 지정관리자와 함께 검토해 나갈 것이라고 응답하였다. 또한 각 지방자치단체에서 지급하는 보수비용은 작게는 10만엔(약 100만원)에서 최대 300만엔(약 3천13만원)으로 편차가 심한 것을 알 수 있었다.

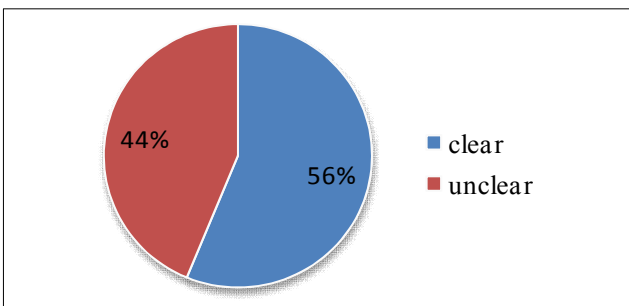


Fig 15 consideration on extension of the designated period

지정관리자 지정 기간의 연장<그림 15 참조>에 대한 검토

에서는 향후 검토한다고 응답한 지자체는 8개소였으며 반면 검토를 하지 않겠다고 답한 지자체는 6개소로 나타났다. 검토하지 않는 이유는 「지정관리자로부터의 요청이 없었기 때문에 검토하지 않는다」, 「현재 이미 8년 계약이다」 등의 응답이 대부분이었다. 한편 검토하겠다고 응답한 지자체는 검토 연수로서 5년 이상으로 실시하겠다는 답변은 없었으며 적정 계약 연수는 5년이 가장 많은 5개소로 나타났다. 5년 이상 계약하지 않는 이유는 「지정관리자 동기부여의 유지」, 「불량 관리자에 대한 리스크를 줄이기 위해」 등이 있었다.

따라서 지정관리자 지정 기간의 연장을 실시한다면 지자체로부터의 답변이나 리스크의 문제 등을 고려할 때 지정기간은 5년이 가장 적절하다고 판단한다.

6. 결론

본 논문은 일본의 지정관리자제도 도입 공공마리나의 서비스 효율에 관하여 분석한 논문으로 일본의 지정관리자제도를 도입한 marina의 실태 분석과 설문조사를 통하여 제도 도입 전후를 비교 분석하여 지정관리자제도의 국내 적용을 위한 시사점을 도출하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 지정관리자(민간)에 대한 조사결과 지정관리자제도에 대한 요구사항으로는 시설개발에 대한 투자이익 환수 및 전문인력 육성을 위한 「지정 기간 연장 검토」와 시설을 보수하는데 소요되는 기간에 따른 「명확한 보수비용의 구분」이라는 것을 알 수 있었다. 따라서 향후 우리나라 공공marina 시설에 지정관리자제도를 도입하기 위해서는 사전에 적절한 지정기간 및 시설 보수비용의 범위 설정을 명확히 할 필요가 있다. 지정기간의 경우 본 연구의 결과 5년이 가장 적절한 것으로 조사되었다.

둘째, 이용자 설문조사에 대한 결과를 보면 약 50%가 지정관리자제도 도입 이전과의 변화가 없으며 이전 보다 좋아졌다는 응답이 모든 설문조사 항목에서 20% 이상으로 나타났다. 이와 같은 결과를 보면 지정관리자제도 도입에 따라 이용객을 위한 대응은 향상되었고 marina 시설에 대한 지정관리자제도의 도입이 효과가 있었다고 말할 수 있다. 변화가 보이지 않았다고 응답한 이유는 이용자들이 일상적으로 marina를 이용하는 것이 아니기 때문에 큰 변화를 느끼기 어려웠거나 marina 관리 단체에 변화가 없는 marina도 본 조사에 포함되어 있었기 때문이라 생각한다. 제도 도입 후 이용객 서비스 만족도는 향상된 것으로부터 우리나라에도 공공marina 시설에 대한 지정관리자제도의 도입이 검토될 필요가 있다.

셋째, 지정관리자제도에 대한 지방자치단체 설문조사 결과 담당자는 제도 도입에 따른 경비 삭감에 관심이 많은 것을 알 수 있었으며 실제로 상당부분 재정절감 효과가 있는 것으로 나타났다. 하지만 민간 운영자의 주요 요구사항인 시설보수기준에 대해서는 지자체별로 명확한 기준이 없고 지자체 재정상황에 따라 지원액에 차이가 크므로 제도 도입 시 이에 대한

면밀한 검토가 필요할 것으로 생각된다.

공공시설에 대한 지정관리자제도 도입 취지는 민간의 전문성을 바탕으로 공공의 운영 비효율에 따른 재정적자와 고객만족도 저하를 극복에 있다. 본 연구의 일본사례에서 본 바와 같이 공공마리나시설도 지정관리자제도 도입에 따라 각 지자체의 재정적 부담 해소와 시설이용객의 만족도가 향상되고 있는 것을 알 수 있다.

현재 우리나라에서도 전국적인 공공마리나의 조성계획의 확대로 점차 공공마리나 시설 수가 확산될 것으로 사료되나 대부분의 공공마리나는 정부나 지방자치단체가 운영을 담당하고 있어 재정적자가 우려된다. 이런 관점에서 공공마리나시설에 지정관리자제도를 도입하여 긍정적 평가를 받고 있는 일본 사례연구가 우리에게 시사하는 바가 많으며 본 연구의 결과를 기초로 전국의 마리나 이용객이 느끼고 있는 불만을 개선한다면 향후 보다 좋은 서비스의 실현이 가능하게 될 것이라고 생각한다.

향후 우리나라에서도 지정관리자제도를 도입하여 적용, 발전시키기 위해서는 공공 마리나시설에 대한 조사연구뿐만 아니라 제도 도입을 희망하는 각 지자체 담당자와 함께 관련 조례 등 법제도의 구축에 관한 연구가 활발히 선행되어야 할 것으로 사료된다.

원고접수일 : 2014년 2월 3일
 심사완료일 : 2014년 8월 6일
 원고채택일 : 2014년 8월 13일

References

- [1] Idei, N.(2006), Designated Manager System, GAKU Press. p. 32.
- [2] Japan Marine and Beach Association(2008), The Present State of the Designated Management System in the Marina.
- [3] Lee, J.(2012), "Marina Development on the Importance of Optimum Demand and Location Selection Study", The Korean Society of Marine Environment & Safety Vol.18, No.5, pp. 406-415.
- [4] Mino, Y.(2005), The Designated Management System, Koujinsha.
- [5] Oochi, Y.(2007), "A basic study on the coastal Non-Profit Organizations activities by the designated management system", a master's thesis at Nihon University.
- [6] Yokouchi, N. and Research of Waterfront Plan(1998), Planning Notes for Waterfront Development, Kyoritsu publishing, Tokyo, Japan.
- [7] Yang, Y. and Lee, J.(2012), "South Korea and Japan's Fishing Village law and Sea Port law Analysis and the Development Direction of Fisherina", Journal of Korean Navigation and Port Research Vol.36, No.1, pp. 81-87.