

● 제306회 ●  
서울특별시의회(임시회)  
제1차 보건복지위원회

**서울특별시립 서남어르신돌봄종사자  
지원센터 민간위탁 재위탁 동의안  
검 토 보 고 서**  
(의안번호: 3141)

2022. 3. 29.

보 건 복 지 위 원 회  
수 석 전 문 위 원

## 【서울특별시시장 제출】

의안번호 3141

### I. 조례안 개요

#### 1. 제안경위

- 가. 제 출 자 : 서울특별시시장
- 나. 제 출 일 : 2022년 3월 10일
- 다. 회 부 일 : 2022년 3월 16일

### II. 제안이유 및 주요내용

#### 1. 제안이유

- 가. 서남아르신돌봄종사자지원센터는 장기요양요원의 처우개선 및 권익을 향상시키고 역량을 강화함으로써 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 기관으로, 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제11조에 의거 위탁 운영할 수 있는 사무임
- 나. 전문성과 경험이 있는 기관을 선정하여 양질의 장기요양요원 지원 서비스를 제공하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 제1항 제3호에 따라 서울특별시의회의 동의를 받고자 함

## 2. 주요내용

가. 위탁사무명 : 서남어르신돌봄종사자지원센터 운영 / 재위탁

나. 민간위탁 추진 근거 및 필요성

○ 추진 근거

- 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제9조 (장기요양요원지원센터 설치 및 운영) 및 제11조(운영의 위탁)

○ 추진 필요성

- 센터의 운영은 돌봄종사자들의 역량강화, 인식개선, 권익옹호, 기능강화 등에 관한 사항으로 전문적인 지식과 다년간의 경험이 있는 민간전문기관에서 운영하는 것이 필요함
- 따라서, 전문적인 노하우를 축적한 민간자원을 활용하여 양질의 장기요양요원 지원서비스를 제공할 수 있는 전문법인에게 위탁 운영하는 것이 타당하다고 판단됨

다. 위탁 범위 : 서남어르신돌봄종사자지원센터 관리·운영 전반

○ 운영사업(센터의 기능)

- 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항
- 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강 증진에 관한 사항
- 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항
- 그 밖에 장기요양요원의 복리향상과 관련하여 시장이 인정하는 사항

라. 위탁 시설 개요

○ 시 설 명 : 서남어르신돌봄종사자지원센터(쉼터 2개소 포함)

○ 소 재 지

- 서남센터 : 서울시 영등포구 경일로 725, 2층(문래동, 조양빌딩)
- 서남쉼터1 : 서울시 강서구 강서로 183, 4층(화곡동, 대사빌딩)
- 서남쉼터2 : 서울시 동작구 동작대로13길12, 5층(사당동, 자매빌딩)

○ 시설규모 : 서남센터(324.80㎡), 서남윅터1(297.28㎡),  
서남윅터2(213.21㎡)

○ 담당지역 : 서남권 7개구(양천, 강서, 구로, 금천, 영등포, 동작, 관악)

마. 위탁기간 : 3년(2022.07.25 ~ 2025.07.24.)

바. 수탁기관 선정방법 : 공개모집(재위탁)

사. 소요예산 : 금652백만원('22년 예산 편성 완료)

아. 심의결과 : 적정('22년 제2차 민간위탁 운영평가위원회)

### 3. 참고사항

#### 가. 관계법령

[서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 (2016.1.7.시행)]

#### 제9조(장기요양지원센터의 설치 및 운영)

① 시장은 장기요양요원 근무환경의 질적향상과 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영 및 교육 상담 등의 지원을 통해 돌봄서비스의 질 향상에 기여하기 위하여 장기요양요원지원센터를 설치·운영할 수 있다.

② 제1항에 따라 센터를 설치하는 경우에 시장은 장기요양요원의 센터 이용을 원활하게 하기 위하여 권역별 또는 자치구별로 센터를 설치할 수 있다.

제11조(운영의 위탁) 시장은 제9조에 따른 센터의 효율적 운영을 위하여 필요한 경우 자치구, 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.

나. 예산조치 : 별도조치 필요 없음

다. 합 의 : 해당사항 없음

라. 기 타

### Ⅲ. 검토 의견

#### 1 동의안의 개요

- 본 동의안은 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3 (이하 ‘민간위탁조례’)<sup>1)</sup>에 따라 서울특별시 서남어르신돌봄종사자지원센터(이하 ‘서남어르신돌봄종사자지원센터’)에 대한 민간위탁(재위탁)을 추진하기 위해 시의회의 동의를 받고자 하는 것임.

#### 2 민간위탁 대상여부 검토

- 서남어르신돌봄종사자지원센터는 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제9조<sup>2)</sup>에 따라 장기요양요원의 처우개선 및 권익을 향상시키고 역량을 강화함으로써 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 기관으로 민간위탁 동의안을 통해 시장이 위탁하고자 하는 사무의 내용은 다음과 같음.
  - 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항
  - 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강 증진에 관한 사항

- 
- 1) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우에는 서울특별시의회(이하 "의회"라 한다)의 동의를 받아야 한다.  
② 재위탁 또는 재계약시에는 소관 상임위원회에 보고하는 것으로 의회의 동의를 갈음한다. 다만, 해당 사무를 연속하여 민간위탁하는 경우 의회의 동의를 받은 때로부터 6년이 경과한 후 최초로 도래하는 재위탁 또는 재계약시에 의회의 동의를 받아야 한다  
③~⑤ <생략>
- 2) 제9조(장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) ① 시장은 장기요양요원 근무환경의 질적 향상과 신체적·정신적 건강관리를 위한 프로그램 운영 및 교육 상담 등의 지원을 통해 돌봄서비스의 질 향상에 기여하기 위하여 장기요양요원지원센터(이하 "센터"라 한다)를 설치·운영할 수 있다.  
② 제1항에 따라 센터를 설치하는 경우에 시장은 장기요양요원의 센터 이용을 원활하게 하기 위하여 권역별 또는 자치구별로 센터를 설치할 수 있고, 권역별 또는 자치구별 센터 중 각 센터의 사업을 총괄하는 종합지원센터를 지정하여 운영할 수 있다.  
③ 시장은 센터 운영을 위하여 필요한 행정지원과 예산의 범위 안에서 재정지원을 할 수 있다.

- 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항
- 그 밖에 장기요양요원의 복리향상과 관련하여 시장이 인정하는 사항
- 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제11조<sup>3)</sup>에서 ‘센터를 자치구, 비영리법인, 단체에 위탁’ 할 수 있도록 하고 있으며 「민간위탁 조례」 제4조<sup>4)</sup> 및 제6조<sup>5)</sup> 등에서는 ‘특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무 중 시장이 필요하다고 인정하는 경우 민간위탁 할 수 있다’고 규정하고 있음을 고려할 때 어르신돌봄종사자지원센터의 효율적인 관리를 위해 양질의 장기요양요원 지원서비스를 제공할 수 있는 전문기관이 위탁 운영하는 것은 필요하다고 판단됨.
- 참고로 서남어르신돌봄종사자지원센터는 그동안 2차에 걸쳐 민간위탁을 시행했으며 ‘16년부터 ‘나눔돌봄 사회적협동조합’에서 신규위탁 및 재위탁을 통해 계속하여 수탁해왔음.

**<표> 서남어르신종사자지원센터 민간위탁 추진경과**

| 구분 | 수탁기간                  | 수탁자          | 수탁자 선정방법 | 비고   |
|----|-----------------------|--------------|----------|------|
| 1차 | '16.07.25.~'19.07.24. | 나눔돌봄 사회적협동조합 | 신규 위탁    | 공개모집 |
| 2차 | '19.07.25.~'22.07.24. | 나눔돌봄 사회적협동조합 | 재위탁      | 공개모집 |

- 3) 제11조(운영의 위탁) 시장은 제9조에 따른 센터의 효율적 운영을 위하여 필요한 경우 자치구, 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.
- 4) 제4조(민간위탁 사무의 기준) ① 시장은 법령이나 조례에 정한 시장의 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있다.
1. 단순 사실행위인 행정작용
  2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
  3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무
  4. 그 밖에 시설관리 등 단순행정 관리사무
- 5) 제6조(민간위탁 사무내용) 제4조에 따라 민간에 위탁할 수 있는 사무는 다음 각 호와 같다 .
- 1~8. <생략>
  9. 그 밖에 제4조의 기준에 적합한 사무로서 시장이 필요하다고 인정하는 사무

### 3 민간위탁 사무의 내용 검토

- 서남어르신돌봄종사자지원센터는 장기요양요원에 대한 안전한 돌봄 환경 조성 및 역량강화 및 권익 보호를 위해 6가지 사업을 실시하고 있으며, '21년의 경우 12,962명을 대상으로 총 5,716회 사업을 실시하였음.
- 총 4개 어르신종사자돌봄지원센터 중 서남어르신돌봄종사자지원센터가 가장 많은 자치구를 담당<sup>6)</sup>하며 노인인구 및 장기요양요원이 가장 많은 센터임을 고려<sup>7)</sup>할 때 타 어르신돌봄종사자지원센터에 비해 사업 실적이 다소 저조한 편으로 볼 수 있으며, 향후 사업 활성화를 위한 노력을 기울여야 할 것으로 보임.

#### <표> 2021년 어르신돌봄종사자지원센터 추진실적

○ 주요 운영 실적 : 온오프라인 강의, 토론회, 상담 실시 등

| 항목       | 합계     |         | 종합지원센터 |        | 서남지원센터 |        | 동북지원센터 |        | 동남지원센터 |        |
|----------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|          | 회      | 명       | 회      | 명      | 회      | 명      | 회      | 명      | 회      | 명      |
| 총계       | 39,078 | 121,507 | 18,171 | 63,094 | 5,716  | 12,962 | 9,051  | 25,470 | 6,140  | 19,981 |
| 교육권사업    | 1,030  | 16,478  | 394    | 4,881  | 162    | 1,434  | 152    | 7,003  | 322    | 3,160  |
| 건강권사업    | 2,060  | 15,502  | 547    | 5,120  | 406    | 2,036  | 518    | 4,745  | 589    | 3,601  |
| 노동권사업    | 2,239  | 6,866   | 1,321  | 2,710  | 211    | 547    | 301    | 2,400  | 406    | 1,209  |
| 정책지원플랫폼  | 371    | 13,419  | 205    | 8,398  | 39     | 1,436  | 45     | 1,559  | 82     | 2,026  |
| 좋은돌봄     | 104    | 24,880  | 15     | 18,369 | 15     | 1,515  | 22     | 1,059  | 52     | 3,937  |
| 기능강화사업   | 23,387 | 30,466  | 5,802  | 9,720  | 4,883  | 5,994  | 8,013  | 8,704  | 4,689  | 6,048  |
| 돌봄가족지원사업 | 9,887  | 13,896  | 9,887  | 13,896 |        |        |        |        |        |        |

6) 서북어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(6개구) 종로, 중구, 용산, 은평, 서대문, 마포  
 서남어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(7개구) 양천, 강서, 구로, 금천, 영등포, 동작, 관악  
 동북어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(6개구) 성북, 동대문, 강북, 도봉, 노원, 중랑  
 동남권어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(6개구) 성동, 광진, 서초, 강남, 송파, 강동

7) 장기요양요원 및 노인인구 현황 (서울시 열린데이터시스템 인구통계, 한국사회보장정보원, 2021. 12. 31. / 단위 : 명)

| 구 분                  | 합계        | 서북권<br>(6개구) | 서남권<br>(7개구) | 동북권<br>(6개구) | 동남권<br>(6개구) |
|----------------------|-----------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| 서울시노인인구<br>(65세 이상)  | 1,605,416 | 287,371      | 483,837      | 425,440      | 408,768      |
| 장기요양요원<br>(어르신돌봄종사자) | 116,656   | 16,362       | 38,344       | 31,405       | 30,545       |

- 서울시가 '21년 서남 어르신돌봄종사자지원센터지원센터에 대한 지도·감독을 실시한 결과 임금지급명세서 및 보험증권원본 미제출 등 협약사항을 미이행한 것으로 나타났고, 동 센터에 대한 민간위탁 종합성과평가에 따르면 '이직 현상으로 인한 인력운영의 안정성과 업무연속성 저하 및 사업 실적관리가 미흡' 한 것으로 나타난바, 향후 수탁기관 선정 시 이에 대한 고려도 필요 할 것임.

**<표> 2021년 서남어르신돌봄종사자지원센터 지도·감독 사항 주요 점검사항**

| 일시        | 지도 감독기관        | 점검사항                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| '21.12.21 | 서울시청<br>어르신복지과 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 협약사항 이행               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 협약서 제7조(노동약정 이행 등) 분기별로 임금지급명세서를 “시”에 제출해야 하나 제출하지 않음</li> <li>- 협약서 제15조(보험가입) 배상책임보험에 가입하고 매 사업 연도 1월31일까지 “시”에 그 보험증권원본을 제출해야하나 제출하지 않음</li> </ul> </li> </ul> |

- 또한 '21년 행정사무감사 결과 서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터는 부적정한 세출예산 집행, 연구용역 수행 및 자문회의 구성 문제점, 직원 채용 및 수당 지급 부적정 등 센터 운영상 다수 문제들이 지적된 바 있음. 따라서 권역별 센터인 서남어르신돌봄종사자지원센터에 같은 문제가 발생하지 않도록 민간위탁을 통해 전문성과 운영 능력을 갖춘 수탁 기관을 선정하는 것이 필요할 것으로 사료됨.

#### 4 종합의견

- 본 동의안은 돌봄종사자의 처우개선 및 권익보호를 통해 장기요양 서비스의 질을 높이기 위해 서남어르신돌봄종사자지원센터를 「민간위탁 조례」에 따라 민간위탁(재위탁)하는 사항을 사전에 서울시의회의 동의를 받고자 하는 것으로 절차와 내용상 큰 문제는 없는 것으로 판단됨.

- 장기요양요원에게 안전한 돌봄 환경을 조성하고 돌봄노동자의 권익을 보호하기 위한 동 센터의 목적과 취지는 적절하다고 할 수 있으나 시설 운영에 대한 적절한 지도·감독이 이루어지지 않을 경우 방만한 운영이 이루어질 우려가 있는 바, 향후 재위탁 공개모집을 통해 전문성과 운영 능력을 갖춘 수탁기관을 선정하고 동 시설의 민간위탁 추진과 관련하여 지속적인 지도·감독이 필요할 것으로 보임.

|       |
|-------|
| 문 의 처 |
|-------|

|                          |
|--------------------------|
| 허아름 입법조사관 (02-2180-8145) |
|--------------------------|