

● 제320회 ●
서울특별시의회(임시회)
제2차 보건복지위원회

**서울특별시립 동남어르신돌봄종사자
지원센터 민간위탁 재위탁 동의안
검 토 보 고 서**
(의안번호: 1186)

2023. 9 . 06.

보 건 복 지 위 원 회
수 석 전 문 위 원

【서울특별시시장 제출】

의안번호 1186

I. 동의안 개요

1. 제출자 및 제안경과

- 가. 제출자 : 서울특별시시장
- 나. 제안일 : 2023. 08. 14.
- 다. 회부일 : 2023. 08. 21.

2. 제안이유 및 주요내용

가. 제안이유

- 동남어르신돌봄종사자지원센터는 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.
- 위탁기간('23.9.30) 만료 예정에 따라 재위탁을 추진하고자 전문성과 경험이 있는 기관을 선정하여 양질의 장기요양요원 지원 서비스를 제공하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 제1항 제3호에 따라 서울특별시의회의 동의를 받고자 함.

나. 주요내용

- 1) 위탁사무명 : 동남어르신돌봄종사자지원센터 운영
- 2) 위탁유형 : 시설형
- 3) 위탁기간 : 1년(2024. 1. 1. ~ 2024. 12. 31.)
- 4) 민간위탁 추진 근거 및 필요성
 - 추진근거
 - 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제9조 (장기요양요원지원센터 설치 및 운영) 및 제11조(운영의 위탁)
 - 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제6조(민간위탁 사무내용)
 - 민간위탁 추진 필요성
 - 센터의 운영은 돌봄종사자들의 역량강화, 인식개선, 권익옹호, 기능강화 등에 관한 사항으로 전문적인 지식과 다년간의 경험이 있는 민간 전문기관에서 운영하는 것이 필요함.
 - 따라서, 전문적인 노하우를 축적한 민간자원을 활용하여 양질의 장기요양요원 지원서비스를 제공할 수 있는 전문법인에게 위탁 운영하는 것이 타당하다고 판단됨
- 5) 위탁사무 : 동남어르신돌봄종사자지원센터 관리·운영 전반
 - 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
- 6) 위탁시설 개요
 - 소재지
 - 동남센터 : 서울시 송파구 문정로 13, 4층(문정동, 선바위빌딩)
 - 동남쉼터1 : 서울시 광진구 능동로 256, 3층(능동, 건축세계빌딩)

- 동남센터2 : 서울시 강남구 강남대로94길 86, 8층(역삼동, 신영빌딩)
 - ※ 단, 센터 운영 규모(개소수 등)는 계약기간 중 변경될 수 있음
- 시설규모 : 동남센터(296.86㎡), 동남센터1(180.20㎡)동남센터2(177.28㎡)
- 담당지역 : 성동, 광진, 서초, 강남, 송파, 강동
- 인력현황 : 9명
 - 센터장 1명, 사무국장 1명, 회계 1명, 팀원 6명
- 위치도



- 7) 수탁기관 선정방식 : 공개모집(재위탁)
- 8) 소요예산 : 금631,590천원(2023년 예산)
 - 인건비 444,241천원, 운영비 51,951천원, 사업비 135,398천원
- 9) 심의결과 : 적정(2023년 제1차 민간위탁 종합성과 평가)

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 : 해당사항 없음.

Ⅲ. 검토 의견 (수석전문위원 주병준)

1 동의안의 개요

- 본 동의안은 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의 3(이하 ‘민간위탁 조례’)¹) 에 따라 서울특별시 동남어르신돌봄종사자지원센터(이하 ‘동남어르신돌봄종사자지원센터’)에 대한 민간위탁(재위탁)을 추진하기 위해 시의회의 동의를 받고자 하는 것임.

2 민간위탁 대상여부 검토

- 동남어르신돌봄종사자지원센터는 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제9조²)에 따라 장기요양요원의 처우 개선 및 권익을 향상시키고 역량을 강화함으로써 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 기관으로 민간위탁 동의안을 통해 시장이 위탁하고자 하는 사무의 내용은 다음과 같음.

〈표1〉 동남어르신돌봄종사자지원센터 사무내용

-
- 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, 해당사무를 연속하여 민간위탁하는 경우 의회의 동의를 받은 때로부터 6년이 경과한 후 최초로 도래하는 재위탁 또는 재계약시에 의회의 동의를 받아야 한다
- 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.

- ① 돌봄종사자에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항
- ② 돌봄종사자의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강 증진에 관한 사항
- ③ 직무향상교육 등을 통한 돌봄종사자 역량 강화에 관한 사항
- ④ 그 밖에 돌봄종사자의 복리향상과 관련하여 시장이 인정하는 사항

- 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제11조³⁾에서 ‘센터를 자치구, 비영리법인, 단체에 위탁’ 할 수 있도록 하고 있으며, 동남어르신돌봄종사자지원센터의 사무 내용이 ① 시민의 권리·의무에 직접 영향을 미치는 사무가 아니고, ② 부분적으로 공신력이 요구되나 위탁 운영에 큰 문제는 없고, ③ 집행부의 상시적이고 지속적인 사무에 해당하지만 시민의 권리·의무에 영향이 없다는 점을 고려할 때, 민간위탁이 가능하다고 하겠음.
- 서울특별시 행정사무의 민간위탁 조례」 제4조⁴⁾ 및 제6조⁵⁾ 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.
- 동남어르신돌봄종사자지원센터는 2017년 개소 이래 민간위탁을 통해 ‘(사)보건복지자원연구원’ 이 공개모집을 통한 신규 위탁한 이후 재계약을 통해 현재까지 운영해 왔음.

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·감사·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

〈표2〉 동남어르신돌봄종사자지원센터 민간위탁 추진경과

구분	수탁기간	수탁자	수탁자 선정방법	비고
1차	'17.10.01.~'20.09.30.	(사)보건복지자원연구원	신규 위탁	공개모집
2차	'20.10.01.~'23.09.30. (12.31.까지 위탁연장 추진)	(사)보건복지자원연구원	재계약	

3 민간위탁 사무의 내용 검토

- 동남어르신돌봄종사자지원센터는 장기요양요원에 대한 안전한 돌봄 환경조성과 역량강화 및 권익 보호를 위한 사업을 실시하고 있으며, '22년의 경우 18,024명을 대상으로 총 5,116회 사업을 실시하였음.

〈표3〉 2022년 어르신돌봄종사자지원센터 추진실적

- 주요 운영 실적 : 온오프라인 강의, 토론회, 상담 실시 등

(단위:회/명)

항목	합계		종합지원센터		서남지원센터		동북지원센터		동남지원센터	
	회	명	회	명	회	명	회	명	회	명
총계	28,081	81,371	11,614	34,080	4,198	13,010	7,154	18,069	5,116	18,024
교육권사업	946	17,514	410	9,043	143	1,574	113	3,114	280	3,783
건강권사업	2,428	15,191	1,038	5,749	331	1,564	558	4,309	501	3,569
노동권사업	2,210	5,788	1,553	3,334	169	530	188	1,247	300	677
정책지원플랫폼	222	4,858	91	2,825	28	418	49	767	54	848
좋은돌봄	126	9,353	11	1,153	34	2,317	31	1,796	50	4,087
기능강화사업	7,638	14,156	2,254	5,719	827	2,130	2,422	3,043	2,135	3,264
일반(문의)상담	14,511	14,511	6,257	6,257	2,665	2,665	3,793	3,793	1,796	1,796

- 또한 동남어르신돌봄종사자지원센터의 능동쉼터는 연 이용인원이 타 쉼터에 비해 저조하여 쉼터 운영에 대한 전반적인 검토도 필요하다고 판단됨.

〈표4〉 연도별 쉼터 방문인원

(연인원, 명)

센터명	쉼터명	합계	'20년	'21년	'22년	'23.1분기
합 계		44,780	12,983	18,124	11,122	2,551
서울시어르신 돌봄종사자 종합지원센터	인사동	2,261	738	632	722	169
	마포	5,733	2,928	817	1,777	211
서남어르신 돌봄종사자 지원센터	화곡	4,384	1,632	1,606	858	288
	사당	4,167	1,504	1,235	1,086	342
동북어르신 돌봄종사자 지원센터	노원	11,166	2,054	6,019	2,494	599
	회기	9,794	1,862	5,243	2,437	252
동남어르신 돌봄종사자 지원센터	능동	5,225	1,722	1,975	1,107	421
	역삼	2,050	543	597	641	269

- '23년 서울시 민간위탁 종합성과평가 결과 동남어르신돌봄종사자지원센터 종합 성과 평가 결과 총점 77.04점으로 나타남.
 - 공통지표 우수 평가 결과 조직운영을 위한 SWOT분석 시행으로 인력운영의 방침마련, 담당업무 이해도를 높이고자 업무기술서 작성 방안, 자원봉사자와 민간전문가 활용실적이 지속적으로 증가하고 있음.
 - 개선요청사항으로는 동남권 어르신돌봄종사자의 약25%에 해당하는 일부 이용자를 대상으로 하는 사업으로 사업에 참여하지 않는 종사자들도 정책 서비스를 누릴 수 있는 본원적 방안이 마련되어야 할 것임.

- 사업성과 평가 결과 동남센터는 코로나19 상황 여건 속에서 ‘Never stop’ 등 캐치플레이즈를 만들어 주요사업을 홍보, 어르신 돌봄종사자의 처우개선을 위해 지역모임, 간담회, 정책토론회 등 단체간 교류 및 네트워크의 장을 형성하였음.
- 개선요청사항으로 동남 지역 어르신돌봄종사자 모집단에 비해 센터 이용자 참여율이 저조하여 이용자 참여확대를 위한 노력이 시급하며 사업성과지표 목표치 도달을 위해 지속적으로 참여인원을 확대하여 목표를 달성하고 있으나 포스트 코로나 시대 변화들을 반영한 비대면 교육 사업 및 교육생 모집 홍보를 지속적으로 확대하는 개선 노력이 필요함.
- 서울시가 ‘22년 동남어르신돌봄종사자지원센터지원센터에 대한 지도·감독을 실시한 결과 출장비를 미지급하는 외부행사 참여시 내부결재를 미실시한 것으로 지적된 바 있으며, 민간위탁 종합성과평가에 따르면 인건비 증가와 대비하여 축소된 사업운영에 대해서 효율적 예산활용에 대한 노력 및 이직 예방노력, 지역기관과의 Network을 통한 연계실적 목표수립활동 등은 보완할 필요가 있다고 나타난바, 향후 수탁기관 선정 시 이에 대한 고려도 필요할 것임.

〈표5〉 2022년 동남어르신돌봄종사자지원센터 지도·감독 사항 주요 점검사항

일 시	지적사항	조치결과
<ul style="list-style-type: none"> ○ 1차 : 2022. 6. 30. 실시 ○ 2차 : 2022. 12. 12. 실시 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 출장비를 미지급하는 외부행사 참여시 복무대장에 외근으로만 기재하고 별도 내부결재 미실시 	완료

- 또한 제319회 정례회 보건복지위원회 업무보고시 돌봄종사자의 휴식·교육·모임 공간 제공 및 접근성 제고를 위해 설치·운영되는 쉼터의 예산대비 평균이용자 수 등이 저조하여 이에 대한 문제들이 지적된바, 센터별 쉼터 활용 및 기능에 따른 검토도 필요할 것으로 사료됨.

- 본 동의안은 돌봄종사자의 처우개선 및 권익보호를 통해 장기요양서비스의 질을 높이기 위해 동남어르신돌봄종사자지원센터를 「민간위탁 조례」에 따라 위탁기간('20.10.01.~'23.09.30.)만료로 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, 전문성과 운영 능력을 갖춘 수탁기관을 선정하여 지속적인 지도·감독이 필요할 것으로 보임.
- 또한 기존 운영 성과 평가에 따른 운영 및 사업에 대한 개선요청 사항 등을 고려하여 추후 민간위탁 시 센터 운영의 향후 계획 수립 시 관련 내용들이 반영될 수 있도록 지도감독할 필요가 있음.

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점
공통 사무 평가	1. 사업인프라	1-1. 조직 및 인력 운영	5.00	-	3.20
		1-1-1. 조직구성 및 인력운영 적정성		2.50	1.75
		1-1-2. 사업운영의 전문성 보유		2.50	1.45
		1-2. 재정구조 및 예산집행 효율성	8.00	-	5.42
		1-2-1. 민간위탁금 관리의 적정성		5.00	3.20
		1-2-2. 사업예산집행의 효율성		3.00	2.22
		1-3. 사회적 가치 기여	6.00	-	4.17
		1-3-1. 근로여건 및 고용안정 노력		3.00	1.74
		1-3-2. 사회적 기업 등 물품구매 노력		1.50	1.17
	1-3-3. 지역민간전문가 활용 노력	1.50		1.26	
	2. 사업활동	2-1. 사업계획 집행수준	8.00	-	6.41
		2-1-1. 사업계획의 적정성		2.50	1.85
		2-1-2. 시설 및 기자재 활용도		1.00	0.66
		2-1-3. 사업운영 자체점검활동 및 관련규정준수 수준		1.00	0.64
		2-1-4. 사업관리 운영의 투명성		1.50	1.26
		2-1-5. 정책준수 노력도		2.00	2.00
		2-2. 사업활성화 개선노력	5.00	-	3.75
		2-2-1. 이해관계자 협조체계 구축		2.50	2.10
2-2-2. 사업마케팅 및 홍보노력		2.50		1.65	
개별 사무 평가	3. 사업성과	3-1. 업무수행 및 자기돌봄을 통한 장기요양 요원의 역량강화 지원	20.25	-	17.82
		3-1-1. 치매어르신케어 전문교육 참여인원		5.40	5.40
		3-1-2. 장기요양 요원 치유 프로그램 참여인원		5.40	5.40
		3-1-3. 프로그램에 대한 만족도		1.35	1.26
		3-1-4. 외부 환경 변화에 대한 대응 노력도		4.05	2.92
		3-1-5. 사업성과지표에 대한 목표 적절성		4.05	2.84
		3-2. 권익교육 및 상담을 통한 장기요양 요원 권익향상 지원	15.75	-	13.86
		3-2-1. 권리에해 및 향상 교육프로그램 참여인원		4.05	4.05
		3-2-2. 장기요양요원 고충, 노동, 심리 상담 및 연계 참여인원		4.05	4.05
		3-2-3. 프로그램에 대한 만족도		1.35	1.28
		3-2-4. 외부 환경 변화에 대한 대응 노력도		3.15	2.27
		3-2-5. 사업성과지표에 대한 목표 적절성		3.15	2.21
		3-3. 돌봄노동에 대한 인식개선 및 소통창구 지원	9.00	-	8.39
		3-3-1. 인식개선 활동 활성화 실행건수		2.70	2.70
		3-3-2. 장기요양요원 온라인 소통 참여인원		2.70	2.70

평가영역	평가범주	평가지표	지표배점	세부배점	득점	
		3-3-3. 외부 환경 변화에 대한 대응 노력도		1.80	1.55	
		3-3-4. 사업성과지표에 대한 목표 적절성		1.80	1.44	
		3-4. 대외적 우수사례성과창출 수준	3.00	3.00	2.58	
	4. 지도점검 이행노력	4-1 지도점검에 대한 이행률	5.00	3.00	3.00	
		4-2 지도점검에 대한 이행 노력도		2.00	1.56	
사용자 만족도 평가	5. 만족도 제고노력	5. 시민만족도 평가결과(합계)	15.00	-	12.88	
		5-1. 주민 만족도 조사		10.00	8.88	
		5-2. 주민 만족도 제고 노력		5.00	4.00	
6. 감점사례		1. 임금체불(사전협의된 임금미지급), 세금체납	-2.00	-2.00	0.00	
		2. 수탁사무 종사자의 퇴직금 및 4대보험 미지급	-2.00	-2.00	0.00	
		3. 협약사항 위반(제3자 위탁금지, 협약이행 보증내용 위반 등) ※협약사항 위반은 개별 건별로 2점씩 감점	-2.00	-2.00	-6.00	
		4. 위탁사무 지연처리, 불공정한 사무처리, 비용 등 부당취득	-2.00	-2.00	0.00	
		5. 위탁사무 내용 이외의 시설, 장비, 예산 사용	-2.00	-2.00	0.00	
		6. 수탁기관 필수교육(인권, 청렴, 성희롱·성폭력 교육)미이수	-2.00	-2.00	0.00	
		7. 직장 내 괴롭힘 발생	-2.00	-2.00	0.00	
		8. 중대재해처벌법 관련 '안전·보건 의무조치 미이행'	-4.00	-4.00	0.00	
		9. 감사 지적사항 발견	징계, 문책, 시정	-2.00	-2.00	0.00
			주의(경고, 훈계)	-1.00	-1.00	0.00
			개선요구, 고발·수사요청	-0.50	-0.50	0.00
권고, 통보, 현지조치	-0.10		-0.10	0.00		
합계			100.00	-	77.04	