

● 제302회 ●
서울특별시의회(임시회)
제3차 보건복지위원회

서울특별시 아이돌봄 광역거점기관 민간위탁
동의안
검 토 보 고 서

2021. 9. 7.

보 건 복 지 위 원 회
수 석 전 문 위 원

【 서울특별시장 제출 】

의안번호 2680

I. 동의안 개요

1. 제출자 및 제안경과

- 가. 제출자 : 서울특별시장
- 나. 제출일 : 2021. 8. 11.
- 다. 회부일 : 2021. 8. 18.

2. 제안이유 및 주요내용

가. 제안이유

- 서울특별시 “아이돌봄 광역거점기관”은 아이돌보미의 현황분석, 서비스제공기관의 운영지원 및 돌봄서비스 모니터링과 사후관리 등을 통해 돌봄서비스의 효율적 지원을 위해 운영중인 기관임.
- 민간기관의 전문성과 경험을 활용한 양질의 돌봄서비스를 위해 아이돌봄 광역거점기관을 민간위탁으로 운영 중이며, 위탁기관 만료에 따른 재위탁을 위해 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3에 의거 서울특별시 의회의 민간위탁 동의를 받고자 함.

나. 주요내용

- 1) 위탁사무명 : 서울특별시 아이돌봄 광역거점기관 운영
- 2) 위탁기간 : 3년(2022.1.1. ~ 2024.12.31.)
- 3) 민간위탁 추진 근거 및 필요성
 - 추진근거
 - 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제4조 제1항
 - 2021년도 아이돌봄 지원사업 안내(여성가족부 지침, 광역거점기관)
 - 추진 필요성
 - 아이돌봄 지원사업의 돌보미 전문교육 지원, 현황관리 및 노무 상담을 위해 전문지식과 경험이 있는 인력운영이 필요한 사업으로 민간위탁 추진이 타당하다고 사료됨
- 4) 위탁사무
 - 자치구 서비스제공기관 운영현황 파악 및 점검 등
 - 서울시 활동 아이돌보미 현황 파악 및 관리 지원
 - 아이돌보미 교육 관련 업무지원
 - 아이돌봄서비스 모니터링단 운영
 - 사업운영실적 분기별 중간점검 분석보고서 작성·제출
 - 서비스 만족도 조사 및 서비스제공기관 평가 참여
 - 평가하위 10% 기관에 대한 담당자 교육 및 컨설팅 실시
 - 그 밖에 시와 협의 하에 위탁하는 사무 등
- 5) 위탁시설 개요
 - 운영목적 : 서비스제공기관 업무지원 및 관할 지역 내

아이돌봄 서비스 수요와 아이돌보미 활동상황
분석·조정·서비스 질 관리

- 운영방법 : 아이돌보미 서비스에 대한 전문성을 갖춘 기존 서비스 제공기관 등에 위탁
- 시설규모 : 기존 사무실 등 공동 활용
- 인력배치 : 7명(광역거점 3명, 모니터링단 4명)
- 자격요건
 - 아이돌봄 서비스 제공기관 전담인력 자격요건에 준함
 - ※ 건강가정사, 사회복지사, 보육교사2급 이상 등 아동양육지원 사업 분야 학사이상 실무 경험이 있는 자
 - 아이돌봄 서비스 제공기관 전담인력으로 사업수행 경험 및 전문성이 있는 자 우대
- 6) 수탁기간 선정방법 : 재위탁(공개모집)
- 7) 소요예산 : 320,105천원('21년 기준)

3. 참고사항

가. 관계법령

- 「건강가정기본법」 제22조(자녀양육지원의 강화)
 - 국가 및 지방자치단체는 자녀를 양육하는 가정에 대하여 자녀양육으로 인한 부담을 완화하고 아동의 행복추구권을 보장하기 위한 보육, 방과후 서비스, 육아휴직제 등의 정책을 적극적으로 확대 시행하여야 한다.

○ 「아이돌봄지원법」 제4조(국가 등의 지원)

- 국가와 지방자치단체는 보호자가 아이돌봄의 책임을 다할 수 있도록 지원하여야 한다.

○ 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 제1항 제3호, 제6조 제1호 및 제9호

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.

- 3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무

제6조(민간위탁 사무내용) 제4조에 따라 민간에 위탁할 수 있는 사무는 다음 각 호와 같다.

- 1. 노인·장애인·여성·청소년·노숙인 등 복지시설의 운영에 관한 사무
- 9. 그 밖에 제4조의 기준에 적합한 사무로서 시장이 필요하다고 인정하는 사무

나. 예산조치 : 2022년 민간위탁 예산 편성 예정

다. 합 의 : 해당사항 없음

II. 검토의견 (수석전문위원 이문성)

1 동의안 제출 경위 및 사무의 내용

- 본 동의안은 서울특별시 아이돌봄 광역거점기관의 관리·운영에 대한 시의회의 민간위탁 동의(2012.9.) 후 6년¹⁾이 경과하여, 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」²⁾에 따라 민간위탁 재위탁³⁾을 추진하고자, 시의회의 동의를 다시 받기 위해 제출된 안건임.
- 시장이 민간위탁하려는 아이돌봄 광역거점기관⁴⁾의 관리·운영에 관한 구체적 사무의 내용은 다음과 같음.

- 자치구 서비스제공기관 운영현황 파악 및 점검 등
- 서울시 활동 아이돌보미 현황 파악 및 관리 지원
- 아이돌보미 교육 관련 업무지원
- 아이돌봄서비스 모니터링단 운영

1) 위탁기간 2019.1.~2021.12.사이에 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」가 개정(2019.3.28.)되어 의회 동의 후 6년이 경과한 후 최초로 도래하는 재위탁시 의회의 동의를 받도록 함에 따라 금번 임시회에 동의안이 제출됨.

2) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3(의회동의 및 보고) ① 시장은 제4조 각 호 사무에 대해 민간위탁을 하고자 하는 경우와 위탁사무의 중요내용에 변경이 있는 경우에는 서울특별시의회(이하 "의회"라 한다)의 동의를 받아야 한다.<개정 2021. 3. 25.>
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.<개정 2019. 3. 28.>

-이하 생략-

3) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.
4. "재위탁"이란 민간위탁하기로 결정된 사무에 대해 기존 수탁기관과의 위탁기간 만료 또는 그 밖의 사유로 새로운 수탁기관을 선정하여 위탁하는 것을 말한다.

4) 2021년도 아이돌봄 지원사업 안내(여성가족부 지침, 광역거점기관)

- 사업운영실적 분기별 중간점검 분석보고서 작성·제출
- 서비스 만족도 조사 및 서비스제공기관 평가 참여
- 평가하위 10% 기관에 대한 담당자 교육 및 컨설팅 실시
- 그 밖에 시와 협의 하에 위탁하는 사무 등

2 아이돌봄지원사업 광역거점기관 사업 개요

□ 사업 개요

- 서울특별시 아이돌봄지원사업 광역거점기관은 아이돌보미의 현황분석, 서비스제공기관의 운영지원 및 돌봄서비스 모니터링과 사후관리 등을 통해 돌봄서비스의 효율적 지원을 위해 운영 중인 시설로 ‘2021년 아이돌봄 지원사업 안내(여성가족부 지침)’에 의하여 민간위탁으로 운영 중임.

<운영현황 및 민간위탁 추진경과>

- 위탁사무명 : 서울특별시 아이돌봄 광역거점기관 운영
- 위탁법인 : 서울시 건강가정지원센터
- 위탁기간 : 2019.1.1.~2021.12.31.(3년)
- 운영인력 : 총 7명(광역거점 3명, 모니터링단 4명)
- 소요예산 : 320,105천원('21년 기준 국:시비매칭 30:70, 시비100 추가)
- 추진경과
 - 1차 : 2011.3.17.~2011.12.31.(9개월, 서울시 건강가정지원센터)
 - 2차 : 2012.1.1.~2012.12.31.(1년, 서울시 건강가정지원센터)
 - 3차 : 2013.1.1.~2015.12.31.(3년, 서울시 건강가정지원센터)
 - 4차 : 2016.1.1.~2018.12.31.(3년, 서울시 건강가정지원센터)
 - 5차 : 2019.1.1.~2021.12.31.(3년, 서울시 건강가정지원센터)

- 2021년 예산액은 320,105천원이며, 6월말 기준 132,499천원을 집행하였으

며, 2020년의 경우 코로나19로 인한 사업 지연 및 종사자 변경 등으로 집행잔액이 발생함.

<연도별 예산집행 현황>

구분	예산액 (천원)	집행액 (천원)	집행잔액 (천원)	집행률 (%)	비고
2019년	285,360	270,117	15,243	94.6	인건비 및 운영비 절감 등으로 집행잔액 발생
2020년	322,249	281,097	41,152	87.2	코로나19로 인한 사업 지연 및 종사자 변경 등으로 집행잔액 발생
2021년(6월말)	320,105	132,499	187,606	41.3	-

- 민간위탁 성과보고서⁵⁾에 따르면 센터 운영의 추진실적 및 만족도 조사 결과, 2020년의 경우 코로나19로 인해 아이돌보미 현장 모니터링이 미진 행 되었고, 이용자를 대상으로 한 아이돌보미와 서비스 만족도는 대체로 높으며, 민간위탁 운영평가위원회 심의결과 ‘적정’을 통보 받음.
- 시장이 위탁하려는 사무인 서비스제공기관 운영현황 파악 및 점검, 아이돌보미 현황 파악 및 관리 지원, 모니터링단 운영 등의 실적은 2020년에 대부분 100% 달성률을 보이고 있으며, 2021년은 6월말 기준 50~100%의 목표 대비 실적을 달성함.

<연도별 목표(계획) 대비 실적>

연도별	구분	목표	실적	달성률(%)	
2021년 (6월말)	서비스제공기관 운영현황 파악, 실태점검	실무자 간담회	연 4회 (100명)	연 1회	25
		사업 문의사항 응대	연 120건	연 105건	87.9
	아이돌보미 현황 파악	교육 수요조사	연 3회	연 2회	66.7

5) 집행부에서 민간위탁 성과보고서 작성. 5억원 미만 사무로 종합성과 평가 미대상임.

연도별	구분	목표	실적	달성률(%)	
	및 관리지원	교육운영현황 점검	연중 수시	연중 수시	-
		교육기관 운영지원	연중 수시	연중 수시 (연 125건)	-
		교육기관 실무자 간담회	연 3회 (30명)	연 1회	33.3
		교육기관 모니터링	연 10회	연 8회	80%
		우수 아이돌보미 양성교육 강사 활용	연중 수시 (3명)	-	-
		우수 아이돌보미 양성교육 강의 모니터링	연 2회	-	-
		안전사고 발생 보고 및 관리	연 4회	2회	50
		월별 실적 보고	연 12회	연 6회	50
		코로나19 현황보고	연중 수시	123회	-
	사업운영실적 작성·제출	서울시 분기보고	연 4회	연 1회	25
		한국건강가정진흥원분기보고	연 3회	연 2회	66.7
	아이돌봄 서비스 모니터링단 운영	전화, 모바일 모니터링	연 900건	6,496건	67.67
		현장 모니터링	연 960건	80건	8.33
		전화모니터링 건의·개선사항 발송	연 1회	-	
		전화모니터링 건의개선사항 사후조치 결과 취합	연 1회	-	
		모니터링 결과 피드백 발송	연 12회	연 6회	50
		모니터링 피드백 사후조치결과 취합	연 12회	연 6회	50
		모니터링 결과 피드백 보고	연 12회	연 6회	50
		아동학대 예방 및 통합관리체계 구축	월 1회	연 1회	신도시 교육청 교육청
		아동학대사례관리 전담인력 간담회	연 4회 (100명)	연 1회	25
연간 모니터링 계획서 작성		연 1회	연 1회	100	
연간 모니터링 결과보고서 작성	연 1회	-			
서비스 만족도 조사 및 서비스제공기관 평가 참여 지원	연 1회	-	-		
평가 하위기관 담당자 교육 및 컨설팅	서비스제공기관 현장 방문	연 1회	-	-	
아이돌봄통합업무관리시스템 관련 업무지원	연중 수시	연중 수시	-		

연도별	구분	목표	실적	달성률(%)	
	연간 홍보계획 수립 및 시행	홍보물품 제작	연 1회	-	-
		리플릿 제작	연 1회	연 1회 (1720부)	100
		온라인 홍보	연중 수시	연 67회	-
		홍보물 배포	연중 수시	연중 수시 (310건)	100
		상호존중수칙 배포	연 1회	연 1회 (956건)	100
		보도자료 취합	연중 수시	연중 수시 (51건)	100
	기타 자제가 협의 하에 위탁하는 사무, 중앙기관 업무 협조 등	여성가족부 요청자료	연 12회	24	200
		서울시 요청자료	연 120회	78	65
		한국건강가정진흥원 요청자료	연 28회	10	35.7

<만족도 조사 결과 및 피드백 실적>

구분	응답가구수	아이돌보미 직무			서비스 안내		
		만족	보통	불만족	만족	보통	불만족
2019년	18,445	97.96	1.66	0.39	96.35	2.45	1.17
2020년	18,121	98.02	1.71	0.27	96.64	2.93	0.43
2021년 (1~6월)	6,496	98.32	1.54	0.14	97.74	2.02	0.25

- 민간위탁사업 성과평가 결과 주요 성과로는 서울시 아이돌보미 양성, 보수교육 운영 시스템 체계화를 통한 통합 관리를 도모했으며, 보완과제로 서비스 향상을 위한 컨설팅 강화가 있음.

<주요 성과평가 결과>

주요성과	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시 아이돌보미 양성, 보수교육 운영 시스템 체계화를 통한 통합 관리 도모 • 정기적 실적보고를 통한 서울시 아이돌보미 지원사업 운영현황 파악 및 공유 • 코로나19 현황 파악 및 관리를 통한 안전한 아이돌보미 지원사업 운영 가능 • 코로나19 상황을 반영한 비대면 사업 운영(간담회, 아이돌보미 모니터링 등)
------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 사업 홍보 강화(인스타그램, 블로그, 패밀리서울 활용)
보완과제	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 향상을 위한 제공기관의 평가하위 10% 해당 기관에 대한 컨설팅 강화 • 법률 개정 등에 따른 아이돌보미 요구사항에 대응한 노무 상담 등 역할 확대

3 민간위탁 대상사무 여부에 대한 타당성 검토

- 아이돌봄 광역거점기관은 현재 법령이나 조례에서 시의 사무로 규정되어 있지 않으며, ‘2021년도 아이돌봄 지원사업 안내(여성가족부)’에 의한 위탁사무임.
- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조제1항6)에 따르면 시장은 법령이나 조례에 정한 시장의 소관사무 중 조사·검사·검정·관리업무 등 시민의 권리·의무와 직접 관계되지 아니하는 다음의 사무를 민간위탁 할 수 있음.
- 본 민간위탁 대상 사무인 ‘아이돌봄 광역거점기관’은 2012부터 2018년까지 지정위탁, 2019년부터 현재까지 공개모집(재위탁) 방식을 통해 수탁자를 선정해 오고 있으며,
- 해당 사업은 서울시 전역에 아이돌보미 서비스가 안정적으로 지원될 수 있도록 서비스제공기관의 업무를 지원하고, 아이돌보미서비스 수요 및

6) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 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. 단순사실행위인 행정작용
2. 능률성이 현저히 요청되는 사무
3. 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무
4. 그 밖에 시설관리 등 단순행정 관리사무

아이돌보미 활동 상황 분석·조정, 서비스 질 관리 등을 위한 것으로 지속적인 추진 필요성이 있는 것으로 판단됨.

- 또한, 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조제1항제3호는 시장은 시민의 권리나 의무와 직접 관계되지 않는 사무 중 “특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무”를 민간위탁 할 수 있다는 점을 고려할 때,
- 아이돌봄 광역거점기관의 운영 사무는 아이돌보미 현황 파악 및 관리지원, 모니터링, 중앙지원기관 업무 협조 등 업무를 수행함에 있어 전문지식이나 기술이 필요하다 할 것이며, 사업 운영에 필요한 현장경험을 축적한 해당분야의 전문성을 갖춘 단체가 민간위탁으로 운영하는 것이 효과적이며 타당하다고 사료됨.
- 다만, 2022년 1월 1일 시행 예정인 「아이돌봄 지원법」⁷⁾은 아이돌봄광역지원센터를 지정·운영하도록 하고 있으나, 광역지원센터 지정 관련 세부기준·절차 규정을 위한 시행령·규칙은 현재 개정 중에 있는 점을 고려하여 심의할 필요가 있음.
- 여성가족부와 서울시의 연구용역 분석 결과와 세부기준·절차 규정이 완료되기 전까지 아이돌봄 광역거점기관의 사무가 중단 없이 현행 서비스 전달체계를 유지할 수 있도록 위탁기간 일시 연장⁸⁾ 등의 방안도 검토해볼 필요가 있다 하겠음.

7) 「아이돌봄 지원법」 제10조4(아이돌봄광역지원센터) ① 시·도지사는 원활하게 아이돌보미를 관리하고 아이돌봄서비스를 제공하기 위하여 아이돌봄광역지원센터(이하 “광역지원센터”라 한다)를 지정·운영하여야 한다.(시행일 : 2022.1.1.)

8) 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제11조(협약체결 등) ④ 시장은 불가피한 사유가 있는 경우 수탁기관과 협의하여 1회에 한하여 90일의 범위에서 위탁기간을 일시 연장할 수 있다.

4 종합 검토 의견

- 본 동의안은 아이돌봄 광역거점기관의 민간위탁 재위탁을 위해 제출된 안으로 의회의 동의를 얻고자 절차를 준수하였으며, 특수한 전문지식이나 기술을 요하는 사무로서 전문성을 보유한 기관이 민간 위탁으로 운영하도록 하는 것으로 타당성이 인정된다 하겠음.
- 다만, 개정된 「아이돌봄 지원법」 9)시행(2022.1.1.)에 따라 아이돌봄 광역지원센터의 업무가 확대되고 집중되어 법 개정에 따른 다양한 문제가 발생할 것으로 예상되는 바, 아이돌봄 서비스가 중단 없이 서비스 전달체계가 유지될 수 있도록 각별한 준비와 대응이 필요하다 하겠음.

문 의 처

장일진 입법조사관 (02-2180-8148)

9) 제10조의4(아이돌봄광역지원센터) 신설 관련 주요내용

- 시·도지사가 아이돌봄광역지원센터를 지정·운영하는 법적 근거 마련
- 아이돌보미 근로계약 체결 및 복무관리 주체를 시·도 광역지원센터로 지정

<부록1.>

<연도별 목표(계획) 대비 실적>

연도별	구분	목표	실적	달성률(%)		
2019년	서비스제공기관 사업 운영 현황 파악	연간 사업계획 보고	연 1회	연 1회	100	
		서비스제공기관 사업운영실적 보고	연 12회	연 12회	100	
		분기별 운영성과 보고	연 4회	연 4회	100	
		연간 사업 결과보고	연 1회	연 1회	100	
	서비스제공기관 실무자 업무지원	실무자 간담회	연 4회	연 4회 (137명)	100	
		실무자 워크숍	연 1회	연 1회 (53명)	100	
		아이돌보미 양성교육기관 실무자 간담회	연 2회	연 2회 (26명)	100	
		서비스제공기관 현장 방문	연 4회	연 4회 (8개소)	100	
		서비스제공기관 평가 지원	연 1회	해당없음	-	
	아이돌보미 교육	아이돌보미 교육 수요조사 실시	3회	3회	100	
		신규 아이돌보미 양성교육	연 2회	연 3회 (121명)	150	
		아이돌보미 보수교육	연 6회	연 6회 (315명)	100	
	아이돌봄 지원사업 모니터링단 운영	이용자 전화모니터링	연 1,920건	18,446건	96.1	
		아이돌보미 현장모니터링	연 1,920건	1,852건	96.5	
		모니터링 결과 파악 보고	연 12건	12건	100	
		분기별 모니터링 결과보고	연 4건	4건	100	
	아이돌봄 지원사업 홍보	홍보물 제작	연중 수시	3,000부	-	
		홍보 활동		2,203건	-	
	2020년	서비스제공기관 실무자 업무지원	실무자 간담회	연 4회 (100명)	연 3회 (101명)	75 (코로나19로 회 미사행)
			실무자 워크숍	연 1회 (60명)	연 2회 (121명)	200
사업 문의사항 응대			연 120건	연 267건	2,206	
아이돌보미 현황 파악 및 관리지원		교육 수요조사	연 12회	연 12회	100	
		교육 운영현황 점검	연 12회	연 12회	100	
		교육기관 운영지원	연중	연 407회	-	
		교육기관 실무자 간담회	연 3회 (30명)	연 3회 (43명)	100	

연도별	구분	목표	실적	달성률(%)	
	교육기관 모니터링	연 10회	연 10회	100	
		안전사고 발생 보고 및 관리	연중 수시	연중 수시 (3회 보고)	100
		월별 실적 보고	연 12회	연 12회	100
	사업운영실적 작성·제출	서울시 분기보고	연 4회	연 4회	100
		한국건강가정진흥원 분기보고	연 3회	연 3회	100
	서비스 만족도 조사 및 서비스제공기관 평가 참여 지원		연 1회	연 2회	200
	연간 홍보계획 수립 및 시행	활동가이드 책자 제작	연 1회	연 1회 (500부)	100
		리플릿 제작	연 1회	연 1회 (16,000부)	100
		온라인 홍보	연 4회	연 29회	725
		홍보물 배포	연 3회	연중 수시 (16,000건)	-
		상호존중수칙 제작	-	2,000부	-
	평가 하위기관 담당자 교육 및 컨설팅	서비스제공기관 현장 방문	연 2회	미진행 사유 : '19 평가결과 수신 지연 ('20.12월 중 수신)	
	아이돌봄통합업무관리시스템 관련 업무지원		연중 수시	연중 수시 (44회)	100
	아이돌봄 서비스 모니터링단 운영	이용자 전화모니터링	연 1,920건	18,420건	95.9
		아이돌봄 현장 모니터링	연 1,920건	-	코로나19로 미진행
		전화모니터링 건의·개선사항 발송	-	연 5회	신설
		모니터링 결과 피드백 발송	연 12회	-	
		모니터링 피드백 사후조치결과 취합	연 12회	-	
		모니터링 결과 피드백 보고	연 12회	-	
		분기별 모니터링 결과보고	연 4회	-	
연간 모니터링 계획서 작성		연 1회	연 1회	100	
연간 모니터링 결과보고서 작성		연 1회	연 1회	100	
기타 지자체가 협의 하에 위탁하는 사무, 중앙지원기관 업무 협조 등		연중 수시	연중 수시	100	
코로나19 현황보고		-	연 95회	-	