

제331회
서울특별시의회 정례회
제1차 보건복지위원회

**서울특별시 장기요양요원지원센터 관리·운영
민간위탁 신규위탁 동의안
검 토 보 고 서**
(의안번호 : 2860)

2025. 06. 16.

보 건 복 지 위 원 회
수 석 전 문 위 원

【서울특별시장 제출】

의안번호 2860

I. 동의안 개요

1. 제출경위

- 가. 제출자 : 서울특별시장
- 나. 제출일자 : 2025년 05월 26일
- 다. 회부일자 : 2025년 05월 26일

2. 제안

- 가. 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제9조」에 따라 운영 중인 장기요양요원지원센터와 관련하여
- 나. 양질의 장기요양요원 지원 서비스를 제공하기 위하여 비영리법인 및 단체의 전문성 등을 활용한 민간위탁을 추진하고자 하며
- 다. ‘서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제4조의3’에 의거 서울특별시의회 동의를 받고자 함

3. 주요내용

- 가. 사업개요
 - 위탁사업 : 서울시 장기요양요원지원센터 운영
 - 어르신돌봄종사자지원센터(광역 및 서북, 서남, 동북, 동남) 통합 운영
 - 위탁기간 : 2025. 10. ~ 2028. 9.(3년)
 - 수탁기관 선정 방법 : 공개모집(신규위탁)
 - 위탁방식 : 사무형 민간위탁

나. 민간위탁 추진근거 및 필요성

○ 추진근거

- 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제6조
- 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제9조 (장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) 제1항
- 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제11조 (운영의 위탁)

○ 민간위탁 필요성

- 장기요양요원지원센터의 운영 목적은 장기요양요원의 역량 강화, 인식개선, 권익옹호 등을 통한 돌봄서비스 질 향상 기여로 이를 달성하기 위한 것으로 전문적인 지식과 다년간의 경험이 있는 민간전문기관에서 운영하는 것이 필요함
- 따라서 양질의 장기요양요원 지원 서비스를 제공할 수 있는 현장경험과 전문성을 축적한 민간전문기관에게 위탁 운영하는 것이 타당하다고 판단됨

다. 주요 위탁 내용

- 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
- 장기요양요원의 취업·창업 상담 지원 및 대체인력 지원에 관한 사항
- 장기요양요원의 노동권, 성희롱·성폭행 등으로 인한 인권 침해에 대한 상담 및 지원에 관한 사항
- 그 밖에 장기요양요원의 복리 향상과 관련하여 시장이 인정하는 사항

라. 위탁시설 개요

| 구 분 | 시 설 명 | 위 치 | 규모 | 종사자 | 설치일 (개소일) | 운영주체 | '25년 예산 (백만원) |
|--------------------------|--------------------------------|---|-----------------------------------|---------|-----------------------------|--|------------------|
| 광역시 + 서북권 [6개구] | 서울시어르신돌봄 종사자 종합 지원센터 | 은평구 통일로 680, 2층, 4층, 6층(녹번동, 대일빌 딩) | 562.90㎡ | 23명 | '13.09.01. ('13.11.01.) | (사)보건복지자원 연구원 (대표 : 백도명) (센터장: 최경숙) | 2,146 |
| | | 마포 센터 (서북2호) | 마포구 마포대로 19, 4 층(마포동, 신화빌딩) | 190.33㎡ | 2명 | | |
| 서남권 [7개구] | 서남어르신돌봄 종사자지원센터 | 영등포구 경인로 725, 2 층(문래동, 조양빌딩) | 324.80㎡ | 5명 | '16.07.25. ('16.11.08.) | 나눔돌봄 사회적협동조합 (대표 : 이부민) (센터장: 이윤경) | 554 |
| | | 사당 센터 (서남2호) | 동작구 동작대로13길 12, 5 층(사당동, 자매빌딩) | 213.21㎡ | 2명 | | |
| 동북권 [6개구] | 동북어르신돌봄 종사자지원센터 | 강북구 도봉로 172, 5 층(미아동, 남송빌딩) | 311.22㎡ | 5명 | '17.05.29. ('17.08.21.) | (사협)강북나눔 돌봄센터 (대표 : 송영숙) (센터장: 김지연) | 464 |
| 동남권 [6개구] | 동남어르신돌봄 종사자지원센터 | 송파구 문정로 13, 4층(문 정동, 선바위빌딩) | 298.86㎡ | 5명 | '17.09.27. ('17.12.21.) | (사)보건복지자원 연구원 (대표 : 백도명) (센터장: 최윤희) | 498 |

○ 이용대상 : 장기요양요원

○ 서울시는 시설명을 어르신돌봄종사지원센터로 사용하고 있으나, 수원시, 부천시 등의 경기도, 인천시, 강원도, 광주시, 전라북도, 대전시, 제주시, 전라남도, 울산시 등의 기초단체에서는 장기요양요원지원센터로 명칭하고 있음.

마. 2025년 제3차 민간위탁 운영평가위원회 심의 결과 : 적정

4. 참고사항

가. 관계법령

- 서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제6조
- 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제9조 (장기요양요원지원센터의 설치 및 운영) 제1항

- 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제11조
(운영의 위탁)

나. 예산조치

- 2025년도 총 세입세출예산: 3,701,952천원
- 민간위탁금 3,541,768천원 등

다. 합 의 : 해당사항 없음

라. 기 타 : 해당사항 없음

II. 검토의견 (수석전문위원 임영미)

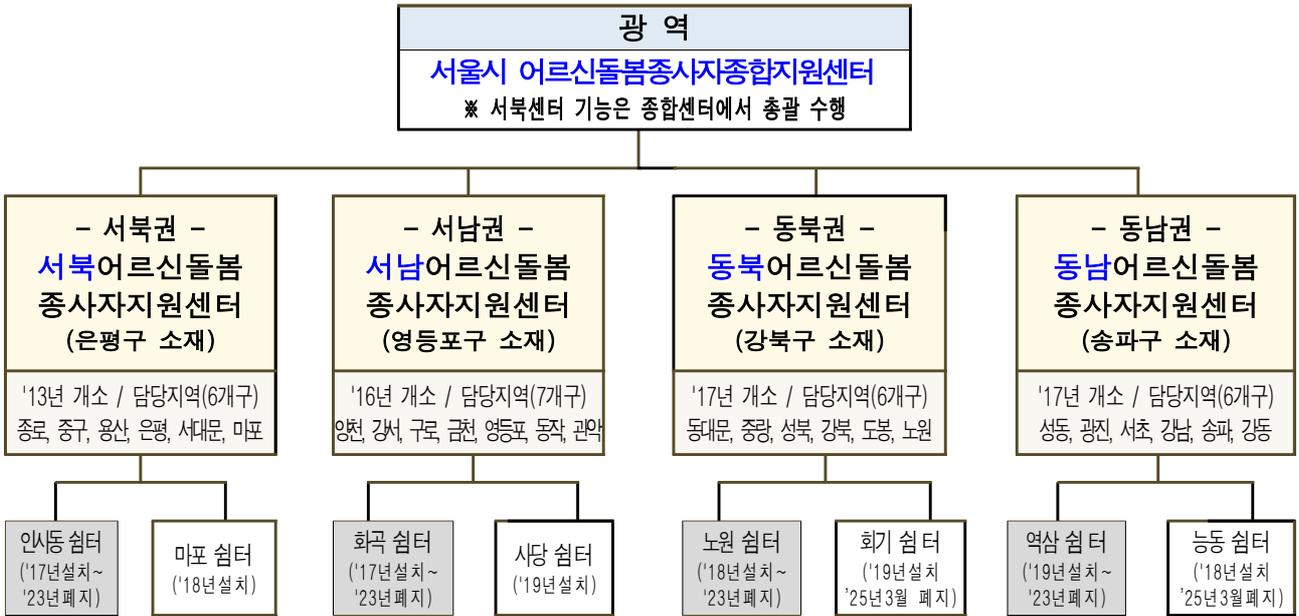
1 동의안의 개요

- 본 민간위탁 동의안은 기존 4개 어르신돌봄종사자지원센터(광역+서북, 서남, 동북, 동남)로 개별 위탁 운영 중인 사무(기능중복, 조직경직 등)를 장기요양요원지원센터 1개 위탁사무로 통합 위탁하기 위해 서울특별시의회의 동의를 받고자 제출되었음.
- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3제1항에 따르면, 위탁사무의 중요내용에 변경이 있는 경우, 의회의 동의를 받아야 함.
 - 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제2조에서는, “중요내용”이란 위탁유형 변경, 다른 위탁사무의 추가 또는 위탁사무 내용의 전면 변경, 기존 위탁사무의 분리와 그 밖에 규칙에서 정하는 사항을 말한다고 규정하고 있음.
- 현재 서북(+광역)·서남·동북·동남 4개 센터에서 산하 2개 센터를 포함해 3개 수탁법인에서 운영 중(사단법인 보건복지자원연구원, 사회적 협동조합 강북나눔돌봄센터, 나눔돌봄 사회적협동조합)임

□ 민간위탁 운영 현황

| 기관명 (현 수탁기관) | 현재 | 향후계획 | |
|------------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------|
| | 위탁기간 | 위탁기간 | 위탁방법 |
| 서울시어르신돌봄종사자종합지원센터 (사)보건복지자원연구원) | '23.01.01~'25.12.31 | '25.10.20~'28.09.19 (3년) | 신규위탁 (공개모집) |
| 서남어르신돌봄종사자지원센터 (나눔돌봄 사회적협동조합) | '22.07.25~'25.07.24 | | |
| 동북어르신돌봄종사자지원센터 (사협)강북나눔돌봄센터)) | '25.01.01~'25.12.31 | | |
| 동남어르신돌봄종사자지원센터 (사)보건복지자원연구원) | '25.01.01~'25.12.31 | | |

□ 어르신돌봄종사자지원센터 조직 현황



○ 운영인력 현황

(단위 : 명)

| 구 분 | 합계 | 소계 A=B+C | 센터 | | | | | 센터 | | 비 고 |
|--------------------|----|-------------|----------|-----|------|----|----|----------|----|--------------------------|
| | | | 계 (B) | 센터장 | 사무국장 | 팀장 | 팀원 | 계 (C) | 팀원 | |
| 총 계 | 42 | 42 | 35 | 4 | 5 | 8 | 18 | 4 | 4 | |
| 종합지원센터 (서북지원센터) | 25 | 19 | 19 | 1 | 1 | 4 | 14 | 0 | 0 | 권익지원센터 사업수행인력 3명(계약직) |
| | | 6 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 서북센터 겸임(센터장)제외 |
| 서남지원센터 | 7 | 7 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | |
| 동북지원센터 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | |
| 동남지원센터 | 5 | 5 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | |

1. 장기요양요원지원센터 민간위탁 현황

- 4개 센터의 민간위탁이 종료되는 시점부터 1개 수탁법인이 통합 운영하고자 하며 1개 위탁 사무로 협약체결후 각 권역센터는 팀제로 통합 운영 예정임.

□ 조직변경(안)

- 운영사무국은 광역센터의 기능을 확대 재편하여 지원센터를 총괄하며 센터장, 사무국장, 4팀(팀장, 팀원 3~4명)으로 구성할 예정임

- 조직변경 : 운영사무국과 권역별 4개 사업팀(팀장)으로 **1국 8팀제**

- ▶ (운영사무국) 사업기획, 온라인 플랫폼 운영, 예산·인력관리 등 사무 총괄
- ▶ (4개 사업팀) 권역별 주요 프로그램 및 상담, 교육 등 운영



※ 이용이 한정된 쉼터 공간은 폐지 예정

○ 운영인력 변경(안)

(단위 : 명)

| 구 분 | 합계 | 센터 | | | | | '24년 대비 현원 증감 |
|---------|----|----|-----|------|----|----|------------------|
| | | 소계 | 센터장 | 사무국장 | 팀장 | 팀원 | |
| 계 | 36 | 36 | 1 | 1 | 8 | 26 | 46→36(△10) |
| 운영사무국 | 20 | 20 | 1 | 1 | 4 | 14 | 19→20(+1) |
| 권역별(4팀) | 16 | 16 | - | - | 4 | 12 | 27→16(△11) |

- 장기요양요원지원센터의 설치는 장기요양보험법 제8장2 및 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제9조에 따라 가능한 사안으로 4개의 종합·권역센터를 하나의 센터로 통합 운영하여 중복된 행정업무를 축소하고, 지역별 편차 없는 사업추진이 가능할 것이기에 행정적 효율을 도모하기에 적절할 것으로 사료됨.
- 실제 이미 종합-권역센터가 하나의 유기적인 협력체계로 운영하는 것으로 보여짐. 종합센터의 업무는 가이드라인 개발·보급, 심층상담, 시책사업 기획·운영 등을 총괄하고 권역센터는 프로그램, 상담, 교육 등 거의 유사한 개발사업의 실행기관의 역할을 하고 있거 운영의 효율을 높이기 위한 통한 추진 방안은 가능할 것으로 사료됨

□ 주요 운영실적

- 주요사업으로는 장기요양요원 권익보호, 역량강화 등 처우개선을 위한 교육, 건강, 권익 지원사업 등을 추진함

(단위 : 회/명, 24. 12월말 기준)

| 항목 | 합계 | | 광역센터 | | 서남센터 | | 동북센터 | | 동남센터 | |
|---------|--------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| | 회 | 건 | 회 | 건 | 회 | 건 | 회 | 건 | 회 | 건 |
| 총계 | 19,176 | 66,134 | 4,640 | 29,747 | 4,031 | 9,505 | 4,991 | 13,447 | 5,514 | 13,435 |
| 교육지원사업 | 535 | 20,140 | 153 | 13916 | 51 | 1,136 | 207 | 3,003 | 124 | 2,085 |
| 건강지원사업 | 1,621 | 17,803 | 479 | 6013 | 428 | 2,884 | 333 | 3,780 | 381 | 5,126 |
| 권익지원사업 | 2,398 | 7,416 | 1848 | 4923 | 166 | 886 | 218 | 1,124 | 166 | 483 |
| 정책지원플랫폼 | 312 | 4,511 | 144 | 1888 | 43 | 831 | 82 | 971 | 43 | 821 |
| 좋은돌봄 | 1,597 | 2,458 | 17 | 841 | - | - | 1,578 | 1,591 | 2 | 26 |
| 기능강화사업 | 12,713 | 13,806 | 1999 | 2166 | 3,343 | 3,768 | 2,573 | 2,978 | 4,798 | 4,894 |

○ '25년 예산은 민간위탁금으로 3,662백만원이 지원되고 있으며, 임대료 530백만원 별도(사무관리비)로 교부됨

□ 총세입세출예산

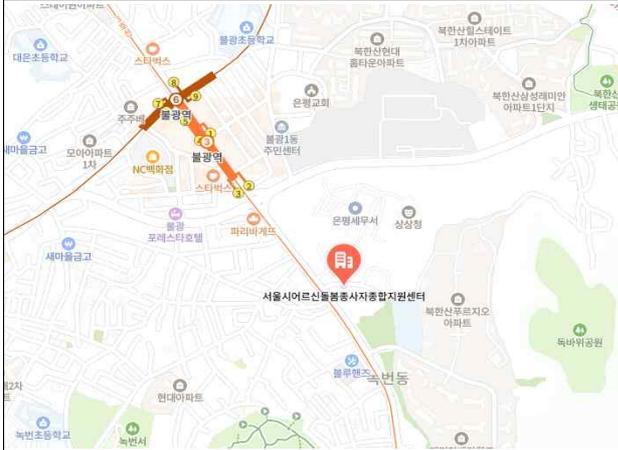
(단위: 천원)

| 구분 | 예산과목 | 2025년 | 구성비율 | 2026년(안) | 구성비율 | |
|----------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------|
| 세입 예산 | 계 | 3,985,784 | 100% | 3,701,952 | 100% | |
| | 위탁금 | 민간위탁금 | 3,662,273 | 91.9% | 3,541,768 | 95.6% |
| | | 민간위탁 사업비 | 160,000 | 4.0% | - | |
| | 사업 수입 | 사업별수입 | 34,797 | 0.9% | 31,470 | 0.9% |
| | 사업외 수입 | 법인전입금 | - | | - | |
| | | 이월금 | 128,714 | 3.2% | 128,714 | 3.5% |
| | | 기타잡수입 | - | | - | |
| 세출 예산 | 계 | 3,985,784 | 100% | 3,701,952 | 100% | |
| | 인건비 | 2,358,004 | 59.2% | 2,056,858 | 55.5% | |
| | 운영비 | 223,551 | 5.6% | 228,240 | 6.2% | |
| | 사업비 | 1,275,515 | 32.0% | 1,288,140 | 34.8% | |
| | 사업외지출 | - | | - | | |
| | 예비비 | - | | - | | |
| | 지난년도지출 | - | | - | | |
| | 반환금 | 128,714 | 3.2% | 128,714 | 3.5% | |

□ 시설위치 및 현장전경

서울시 장기요양요원지원센터(서북권 포함)

- 위 치 : 은평구 통일로 680 대일빌딩
- 규 모 : 561㎡ (지상2층 280㎡, 지상4층 181㎡, 지상6층 100㎡)
- ※ 건물유형 : 민간소유 건물 해당층 임차(월7,310천원)



위치



건물전경

동북센터 → 동북사업팀

- 위 치 : 강북구 도봉로 172 남송빌딩 5층
- 규 모 : 311.22㎡(지상 5층 전체)
- ※ 건물유형 : 민간소유 건물 해당층 임차(월4,620천원)



건물전경



교육실

동남센터 → 동남사업팀

- 위 치 : 송파구 문정로13, 4층(선바위빌딩)
- 규 모 : 298.86㎡(지상 4층 전체)
- ※ 건물유형 : 민간소유 건물 해당층 임차(월7,480천원)



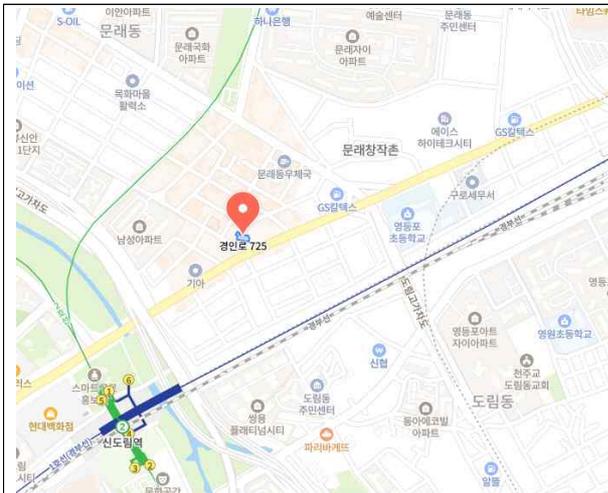
건물전경



교육실

서남센터 → 서남사업팀

- 위 치 : 영등포구 경인로 725(문래동2가, 조양빌딩 2층)
- 규 모 : 328.8㎡
- ※ 건물유형 : 민간소유 건물 해당층 임차(월5,313천원)



위치



교육실

□ 종합성과평가 결과

○ 종합성과평가 결과

① 광역센터(서북권 포함, 6개구)

- 평가일시 : '22년 제2차 종합성과평가 ('22년 3월~6월)
- 평가기관 : 재단법인 한국산업관계연구원
- 평가점수 : 78.28점
- 평가결과 : 사업성과, 지도점검, 만족도 분야 등 대체로 양호하나 사업인프라 분야 노력이 필요함

② 서남권 센터(7개구)

- 평가일시 : '21년 제3차 종합성과평가 ('21년 5월~9월)
- 평가기관 : 재단법인 한국산업관계연구원
- 평가내용 : 사업인프라, 사업성과, 서비스수준, 만족도 제고 노력 등
- 평가점수 : 80.54점
- 평가결과 : 사업수행을 위한 전문성은 갖추고 있다고 보여지나 이직으로 인한 인력 운영의 안정성과 업무의 연속성 측면에서 개선 여지가 있음

③ 동북권 센터(6개구)

- 평가일시 : '24년 제2차 종합성과평가 ('24년 3월~6월)
- 평가기관 : 재단법인 한국산업관계연구원
- 평가내용 : 사업인프라, 사업성과, 서비스수준, 만족도 제고 노력 등
- 평가점수 : 83.59점
- 평가결과 : 돌봄 현안 이슈와 관련하여 환경변화에 대응하려는 노력은 하고 있으나, 내부 대응 방향 및 업무 연계성이 포함되어야 할 것으로 판단됨

④ 동남권 센터(6개구)

- 평가일시 : '24년 제2차 종합성과평가 ('24년 3월~6월)
- 평가기관 : 재단법인 한국산업관계연구원
- 평가점수 : 84.57점
- 평가결과 : 사업성과, 지도점검이행률, 만족도 분야 등 대체로 양호하나 사업 인프라, 사업 활동 분야 노력이 필요함

※ 종합성과평가 결과보고서 별도 제출(조례 제12조)

| 회계연도 | 지적사항 | 조치결과 |
|------|--|-------------------------|
| 2024 | - | - 2025.04.02. 예정 |
| 2023 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |
| 2022 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 사업소분 주민세 수탁기관 부담 또는 일반관리비 편성 | - 사업소분 주민세 수탁기관 부담으로 변경 |
| 2021 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |

- 서울시 돌봄센터에 대한 종합성과평가 결과를 살펴보면, 동남권 센터가 2024년도 평가에서 84.57점으로 가장 높은 점수를 받은 바 있으며, 사업 전반에 걸쳐 양호한 성과를 보였으나 일부 사업 인프라 및 활동 분야의 보완이 필요한 것으로 나타났음.
- 동북권 센터 역시 2024년 평가에서 83.59점을 기록하여 전반적으로 긍정적인 평가를 받았으나, 내부 업무 간 연계성 부족이라는 지적을 받았음. 서남권 센터는 2021년 평가에서 80.54점을 획득하며 전문성 측면에서 높은 점수를 받았으나, 인력 운영의 안정성과 연속성이 부족하다는 점이 한계로 지적되었음.
- 반면, 광역센터(서북권 포함)는 2022년 평가에서 78.28점으로 가장 낮은 점수를 기록하였으며, 사업성과 및 이용자 만족도는 양호하나 사업 인프라의 개선이 필요하다는 평가를 받은 바 있음.

□ 통합결산서 검사 결과

○ 통합 결산서 검사 결과

① 광역센터(서북권 포함, 6개구)

| 회계연도 | 지적사항 | 조치결과 |
|------|---|--------------------------------|
| 2024 | - | * 4/3 예정 |
| 2023 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |
| 2022 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 사업소분 주민세는 협약서에 명시하거나 일반관리비로 편성하여 집행하도록 권고 | 2023년 귀속분부터 수탁기관(법인)이 부담하도록 함. |
| 2021 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |

② 서남권 센터(7개구)

| 회계연도 | 지적사항 | 조치결과 |
|------|--|--|
| 2024 | - | * 검사예정일: 25.03.27.(목) |
| 2023 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 (1)민간위탁계좌 이자소득세 원천징수 면제 미처리 (2)추경예산에 대한 계약이행보증보험 미가입 - 권고사항 : 해당없음 | (1)조치 완료 (2)해당 추경예산 사업종료 및 잔액반납 완료 되어 보험가입 불가. 향후 추경예산 발생시 계약이행보증보험 가입 예정 |
| 2022 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 민간위탁계좌에 대한 이자소득 원천징수 면제 미처리 - 권고사항 : 사업소분 주민세는 원칙적으로 수탁기관이 부담하여야 함. 민간위탁금으로 집행하고자 하는 경우 협약서에 명시하거나 일반관리비로 편성하여 집행 권고 | (기타지적사항) 조치 완료 (권고사항) 수탁기관(운영법인) 납부 |
| 2021 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |

③ 동북권 센터(6개구)

| 회계연도 | 지적사항 | 조치결과 |
|------|--|-------------------------------|
| 2024 | - | 실시 예정 |
| 2023 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |
| 2022 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 사업소분 주민세 예산편성시 일반관리비로 편성하여 집행할 것을 권고 | - 권고사항 : 예산편성 및 집행 시 관련 사항 준수 |
| 2021 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |

④ 동남권 센터(6개구)

| 회계연도 | 지적사항 | 조치결과 |
|------|--|-------------------------|
| 2024 | - | - 2025.04.02. 예정 |
| 2023 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |
| 2022 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 사업소분 주민세 수탁기관 부담 또는 일반관리비 편성 | - 사업소분 주민세 수탁기관 부담으로 변경 |
| 2021 | - 불인정사항 : 해당없음 - 기타지적사항 : 해당없음 - 권고사항 : 해당없음 | - |

- 통합결산서 검사 결과에 따르면, 센터별로 중대한 회계상의 문제는 발견되지 않았으나, 일부 권고사항이 반복적으로 제시되었음.
 - 특히 광역센터와 동남권 센터에서는 주민세 예산 편성과 관련된 권고가 있었고, 이후 해당 사항은 수탁기관의 부담으로 조정하여 반영하였음. 서남권 센터는 2022~2023년도 동안 이자소득세 미처

리, 추경예산 보험 미가입 등 회계 처리상의 지적이 있었으며, 이에 대해 조치 및 재발방지 계획을 수립하였음. 동북권 센터의 경우 대체로 회계 운영이 양호하였으나, 주민세 관련 권고사항이 있었고, 이후 예산 편성과 집행에 반영한 바 있음.

□ 지도점검 결과

○ 지도·점검 실시결과 (연 2회 의무)

① 광역센터(서북권 포함, 6개구)

| 일시 | 지적사항 | 조치결과 |
|---------------|--|---|
| 2022. 6. 28. | 보조금 반환 시 총계정원장에 반영하지 않고 있음 | 2022년도 보조금 반환 건부터 총계정원장에 반영하여 처리 |
| | 보조금 반납예정액을 이월금처리하지 않기 때문에 세입에서 세출을 차감한 잔액이 통장잔액과 일치하지 않음 | 2022년도 보조금 반환액을 '전년도이월금' 으로 세입 처리하고 반납 시, '민간위탁반환금' 으로 세출 처리하여 총계정원장과 통장잔액이 일치되도록 회계 처리 |
| | 1년미만 근속자가 퇴사하는 경우 퇴직적립금의 차감으로 처리하지 않고 예비비 및 기타)보조금반납액(목)의 차감처리 하고 있음 | 현재(22.8.10기준) 기준 1년 미만 퇴사자 1명 퇴직적립금→보조금 통장으로 여입 처리함 |
| | 비품 관리대장에 소모성물품도 포함되어 있어 민간 위탁지침에도 부합되지 않으며 관리 대상 비품 목록 과다로 관리부실 우려 있음 불용(폐기 등) 절차 및 대장 관리 필요 | 민간위탁지침에 따라 비품과 소모품으로 분류하여 비품대장을 재정리 |
| 2022. 12. 13. | - 직원 시간외 근무 처리 과정 중 근무명령 등 일부 수기(종이문서) 과정을 통하여 처리 | 센터 복무관리시스템(한비로)을 활용하여 시간외 근무 신청 및 승인 전자결재로 변경 |
| | - 2022년 상반기 소식지 제작(6,622천원) 계약 관련 납품 완료에 따른 비용 지급 시 물품검수조서 누락 | 누락된 해당 물품 검수서 확인 및 지출증빙서류로 별첨 완료. 직원 운영회계 교육 실시 |
| | - 복무관리시스템 상 직원별 휴가 종류별 근무상황 통계자료 출력 기능 미비 | 복무관리시스템(한비로) 오류로 시스템 개선 요청 |
| | - 비상체계에 따른 업무분장표 내 성명란에 직위로 관리 | 현원 기준으로 비상연락망 수정하여 게시 |
| 2023. 6. 23. | 청소용역 계약서에 갑을(甲乙) 표현을 사용함 산하기관 계약분야 갑을관계 혁신을 위한 부당계약 모니터링 시행계획(서울시, 2016)에 따라 갑을(甲乙) 용어 변경 사용 조치 | 이행 완료 |
| | CCTV 운영 중임에도 관리책임자 지정, 개인정보보호 등 운영 매뉴얼 없음 | CCTV 관련 법률에 따른 운영 매뉴얼 제정 및 운영 조치 |

| | | |
|---------------|--|---|
| 2023. 12. 19. | 복무관리시스템으로 직원별, 휴가 종류별, 근무상황 통계자료를 출력할 수 없음 | 한비로전자시스템은 도식화된 양식은 제공하지 않으며, 데이터 형식의 추출만 가능함 따라서 추출된 복무데이터를 기반으로 통계자료를 분석하여 매월 기안 보고 하고 있음. |
| | ‘장기요양요원 대상 성희롱 예방교육 표준강의안 개발 연구’ 등 수의계약 체결시 사업자등록증 및 수의계약각서 제출서류 미비 | 내부 팀장회의, 전체직원회의를 통해 수의계약체결에 대한 기준을 명확히 공지하고, 내부 운영업무매뉴얼을 보완함. |
| | 인사동 컴퓨터 폐지에 따른 사무실 이사, 원상복구 관련 계약업무 추진시 ‘지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률’ 등 관련 법령 및 지침을 확인하시고 처리하시기 바람 | 지도점검 시기에 이미 관련 법령과 지침에 따라 진행 완료됨. |
| | 인사동 컴퓨터 폐지에 따른 물품관리는 ‘공유재산 물품관리법’, ‘서울특별시 공유재산 및 물품관리조례’ 등 공유재산 및 물품관련 법령 등 민간위탁 사무 예산회계 및 인사노무 운영매뉴얼을 준수하여 불용결정 및 처분, 물품관리 대장, 정기 재물조사를 연1회이상 실시 하시기 바람 | 관련 법령과 지침에 따라 진행함. 사용 가능한 물품에 대해서는 종합지원센터와 마포컴퓨터로 이동 배치하고 불용물품은 ‘온비드’ 공매를 통해 입찰을 진행하여 일부(교육용의자 30개, 에어컨) 매각함. 매각되지 못한 불용물품은 절차에 따라 일부 불용처리(1개)함. 해당 공간의 물품 정리가 12월 진행중으로 지도점검 당시 ‘23년 재물조사에 해당 내용이 반영되지 못함’ 24년 재물조사에 내용 반영하였음. |
| 2024. 12. 23. | 개발 용역 운영 관련, 개발 완료 검수확인서가 첨부되어 있지 않음 | 해당 지출결의서에 검수확인서 첨부 완료함. |
| | 식비 관련 금액 준수 필요 | 식비 기준 금액(9천원)을 센터 내부 통합업무매뉴얼에 명시하고 있으며, 전체직원회의를 통해 해당 기준을 재안내함. |
| | 배부대장, 기프트카드 사용 내역(이용자, 시간, 내용 등) 등 지출 서류 내 첨부 필요 | 배부대장과 기프트카드 사용 내역 대장을 별도로 관리하고 있음. 해당 지출결의서에 대장을 복사하여 첨부 완료함. |
| | 연간 복리후생 제도 계획에 일가정 양립 조기퇴근 제도 관련 연속 사용에 대한 단서 조항 추가 | 해당 내용을 적용하여 2025. 1. 20. 복리후생 제도 계획을 수립하였고 내부전산망 및 직원회의를 통해 전 직원에게 공지하였음. |
| | 재물조사를 특정 일자에 동시 수행하고, 조사자별로 조사범위, 시간 등 기록하여 정확한 재물조사를 수행토록 권고 | 특정 일자를 지정하여 재물조사 계획을 수립하고 동시 수행할 예정임. (2025년 8월) |

② 서남권 센터(7개구)

| 일시 | 지적사항 | 조치결과 |
|--------------|---|---|
| 2022. 6. 29. | (전문기술) 재물조사를 연1회 실시하고 있으나 추진 계획 관계규정을 ‘사회복지시설 민간위탁지침’ 을 따라 실시하고 있음 비품관리대장에 소모성 물품도 포함되어 있어 관리대상 비품목록 과다로 관리부실 우려 있음 불용(폐기 등) 절차 및 대장 관리 필요 | -재물조사 시 관계 규정을 ‘서울특별시 민간위탁사무 예산회계 및 인사노무 운영 매뉴얼’ 로 변경 -소모품 등은 제외하고 관리 대상 비품을 재분류하여 관리 물품폐기 등의 상황 발생시 불용결정 및 처분 절차에 따라 처리하고 불용물품대장으로 관리 |

| | | |
|---------------|---|---|
| 2022. 12. 7. | (회계) 예산서 예산 총칙 내용에 근거 법률명을 '사회복지법인재무회계규칙' 으로 오기제되어 있음 | -예산서, 사무편람 등 회계 근거 법령명을 '서울특별시 민간위탁사무 예산·회계 및 인사·노무 운영매뉴얼' 로 정정하여 기재 |
| | (고용) 직원 출장부 관리 관련하여 개별 출장부는 있으나 출장관리 대장 없음 센터 직원 근무현황표 기재시 시간외 근무를 실시하는 직원을 당직으로 표시하고 있음 | -월별 출장관리대장 작성 관리 (2023.1월부터 시행) - '당직' 이 아닌 '업무지원', '시간외근무' 로 표시 |
| 2023. 6. 16. | (회계) 산출기초조사서, 물품검수조사서를 센터별로 자체 양식 사용 총계정원장에 이월금을 미산입하여 -(마이너스) 표시로 총계정원장 작성 | -표준양식(서울시 배포) 적용 -총계정원장 수입 항목에 이월금 산입하여 산출처리함 |
| | (전문기술) 어르신복지과 물품관리대장 및 민간위탁사무 예산회계 및 인사노무 운영 매뉴얼의 [붙임10] 물품관리대장을 혼용하여 사용 CCTV 운영 중임에도 관리 책임자 지정, 개인정보보호 등 운영 매뉴얼 없음 | -비품관리 대장에 맞춰 관리 예정 -개인정보보호법 등 CCTV 관련 운영 매뉴얼 제작완료 |
| 2023. 12. 18. | (고용) -인사기록카드에 주민등록등본 미보유 -대체휴가시간 오기로 승인 -근무상황부에 반일연가 실제 근무시간으로 수정 바람 | -가족수당 지급대상 외 전체 직원 주민등록등본을 매년 제출받아 인사기록 카드에 보관 -대체휴가시간 오기된 내용 정정 -근무상황부 반일연가 시간기재 방법 정정 조치 후 공지함 |
| | (회계) -화곡썬터 폐지에 따른 사무실 이사, 원상복구 관련 계약업무 추진비 '지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률' 등 관련 법령 및 지침을 반드시 확인하여 처리 바람 -화곡썬터 폐지에 따른 물품 관리를 '공유재산 물관리법', '서울특별시 공유재산 및 물품관리조례' 등 공유재산 및 물품관련 법령 등 민간위탁 사무 예산회계 및 인사노무 운영매뉴얼을 준수하여 불용결정 및 처분, 물품관리대장, 정기재물조사를 철저히 하기 바람 | -관련 지침 확인하여 절차에 맞게 처리함 -정기재물조사 5월 중 시행 예정 |
| 2024. 12. 27. | (고용) -취업규칙 상, 장기재직 휴가사용 신청일 1달전 신청, 휴가신청서상 7일 이전 휴가 신청 필요하나 준수되지 않음 -신규직원(2차) 채용 시, 서류전형 위원들의 회피절차 서약서 누락 -유연근무 사용 관련, 내부기안 된 근무계획표와 실근무 내역 일치하지 않음 -출장비 지급되었으나, 출장관리대장 미기재(3.7.) | 취업규칙 개정 완료(25.1.20.), 직원교육 실시 예정(3월중) 직원 채용시, 서류전형 인사위원의 회피 절차 서약서 작성 관리 철저 복무관리 철저 출장관리대장 관리 철저 |
| | (회계) -위수탁 협약에 따라 보험증권 사본 제출해야 하나, 24.9월 가입한 서남센터 화재보험증권 시로 제출한 내역 없음 | 시로 제출 완료(24.12.30.) |

③ 동북권 센터(6개구)

| 일시 | 지적사항 | 조치결과 |
|---------------|--|---|
| 2022. 6. 30. | [상반기] - 재물조사 추진계획서 상 관계규정 통일 - 비품 관리대장에 소모성 물품 제외 | 서울시 민간위탁사무 예산 회계 및 인사노무 운영 매뉴얼로 관계규정 통일 하반기 재물조사 부터 소모성 물품 제외하여 재물조사 실시 |
| 2022. 12. 8. | [하반기] 센터 직원 휴가 기재 시 가족돌봄휴가를 공가로 분류하고 있음 시간외 근무에 대한 휴가를 대체 휴가로 분류하고 사유 미기재 직원 출장부 관리 관련 개별출장부는 있으나 출장 관리대장 없음 | 가족돌봄휴가는 특별휴가로 분류함 시간외근무에 대한 휴가 근로기준법에 따라 '보상휴가' 로 분류하고 사유 기재 23년부터 출장 관리대장 작성, 관리 |
| 2023. 6. 20. | [상반기] - 총계정원장 마이너스표시 기재 지출결의서 작성 시 원본 카드매출전표 및 간이영수증 부착, 카드매출전표 복사 보관 처리 CCTV 운영 중임에도 관리책임자 지정, 개인정보보호 등 운영매뉴얼 없음 | 총계정원장 수입항목에 이월금 산입하여 마이너스 발생하지 않도록 기재 23년 8월부터 간이영수증 부착 및 카드 매출전표 복사하지 않기로 함 CCTV 관련 법에 따른 운영 매뉴얼 제정 |
| 2023. 12. 21. | [하반기] 노원 컴퓨터 폐지에 따른 사무실 이사, 원상복구 관련 계약업무 추진시 '지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률' 등 관련 법령 및 지침을 확인하시고 처리하시기 바람 노원 컴퓨터 폐지에 따른 물품관리는 '공유재산 물품관리법', '서울특별시 공유재산 및 물품관리조례' 등 공유재산 및 물품 관련 법령 등 민간위탁사무 예산회계 및 인사노무 운영매뉴얼을 준수하여 불용결정 및 처분, 물품관리 대장, 정기 재물조사를 연1회 이상 실시 하시기 바람 | 관계법령 및 지침에 따라 수의계약을 진행하였고, 해당 증빙서류 일체는 내부결재 기안문 및 지출 결의서에 첨부하여 보관하고 있음 관계 법령 및 지침에 따라 물품 불용결정 및 처분 진행하였음 정기재물조사는 서울시 민간위탁사업 예산회계 매뉴얼에 따라 연 1회 이상 실시하고 있음(매년 5월 31일 기준 실시 중) |
| 2024. 12. 24. | 네이버페이 구매내역에 대한 포인트 관리 철저 필요 식비 관련 금액 준수 필요 | 네이버페이 사용 중단함. 기 적립된 포인트 물품 구매시 차감사용 예정. 포인트 적립 및 사용대장 관리 식비 지출, 급량비 기준 단가에 준하여 집행 처리 |

④ 동남권 센터(6개구)

| 일시 | 지적사항 | 조치결과 |
|--------------|---|--|
| 2022. 6. 30. | 출장비를 미지급하는 외부행사 참여 시 복무대장에 외근으로만 기재하고 별도 내부결재 미실시 | 출장비 지급 여부와 관계없이 내부기안으로 출장 신청 및 보고를 통해 관리 시행(7월 적용) |
| | 비품 관리대장에 소모성 물품도 포함되어 있어 관리 대상 비품 목록 과다로 관리부실 우려 있음 | 상반기 재물조사 시행 시 비품 목록 재정리 후 서울시 보고 완료(7월) |

| | | |
|---------------|--|--|
| | 홍보물품 관리대장 사용자, 출납담당자, 확인자, 보관장소 등 미기재되어 있으며 장부상 물품(수진) 수량 오기, 사용용도를 알수 없게 간략기재(예, 홍보용 볼펜 대장 사용용도 : '마스크 배분') | 홍보물품 관리대장 서식 변경 완료, 수량 및 내용 수정 완료 |
| 2022. 12. 12. | 22년 9월 통신비 지출건에 대한 컴퓨터 지출금액 현금출납부와 지출결의서 금액 미일치 | 현금출납부금액 오기로 인한 미일치건으로 현금출납부 기재사항 수정하여 처리함 |
| | 방역소독 계약서 상 작업내용, 소독완료증명서 등을 확인한 후 지급하여야 한다는 내용 누락 | 작업내용 확인(사진 및 현장 확인) 및 소독완료증명서 받고 있으나 계약서 상 기재되지 않음. 이후 계약 시 계약서 상 반영 예정 |
| 2023. 6. 21. | 산출기초조사서, 물품검수조서를 센터별 자체 양식으로 사용하고 있음 | 점검 결과 통보받은 이후 산출기초조사서, 물품검수조서 표준 양식 사용 적용 |
| | 2022년 하반기 소식지 제작비 지급(260만원)의 경우 ① 물품검수 완료 ② 채주 청구의 절차로 비용을 지출하여야 하나 채주 청구가 없는 상태에서 제작비를 선지급하였음 | 해당 물품 정상 납품 완료처리 되었는지 재확인 완료, 재발방지를 위한 직원 교육 실시 |
| | 2023년 처우개선 사업으로 추진 중인 심리상담사업의 경우 공모사업으로 계약방식이나 실제 협약방식으로 진행되어 사업계약서가 누락되어 있음 | 계약서 작성 및 체결 예정 (심리상담 절차, 상담비용 단가, 상담 전후 만족도 증빙, 노쇼발생 시 조치, 상담료 청구 시 제출 서류 등 제반사항 포함) |
| | 어르신복지과 물품관리대장 및 민간위탁사무 예산회계 및 인사노무 운영 매뉴얼의 붙임 10 물품관리대장을 혼용하여 사용 | 점검 결과 붙임 3 자료 양식 사용 및 관리 대장에 맞춰 운영 |
| 2023. 12. 22. | 역삼 컴퓨터 폐지에 따른 사무실 이사, 원상복구 관련 계약업무 추진시 '지방자치단체를 당사자로 하는 계약에 관한 법률' 등 관련 법령 및 지침을 반드시 확인하시고 처리하시기 바람 | 역삼 컴퓨터 폐지에 따라 12월~1월에 걸쳐 이사 및 원상복구 등을 진행하였으며, 서울시와 협의를 통해 관련 법령 및 지침을 준수하였음 |
| | 역삼 컴퓨터 폐지에 따른 물품관리는 '공유재산 물품관리법', '서울특별시 공유재산 및 물품관리조례' 등 공유재산 및 물품관련 법령 등 민간위탁 사무 예산회계 및 인사노무 운영매뉴얼을 준수하여 불용결정 및 처분, 물품관리 대장, 정기 재물조사를 철저히 하시기 바람 | 역삼컴퓨터 폐지 후 관련 법령 및 운영매뉴얼에 따라 12월~2월 불용 결정 및 처분, 물품관리하고 있음 정기 재물조사 진행하고 있으며, 매년 계획 및 결과를 서울시 보고함 |
| | 코로나 백신 접종 공가사용 증빙 자료 누락 | 백신 접종 공가 사용 증빙 자료 첨부 이후 증빙자료 관리 철저 |
| | 1회용품 사용을 근절하고 있으나 탕비실내에 종이컵이 비치되어 있음 | 1회용품 구매 및 사용 근절 직원 및 이용자 1회용품 사용 근절 공지 및 관리 |
| 2024. 12. 26. | 서울시 슬로건 현행화 필요(1층 입구 시설 안내판에 이전 슬로건 사용 중) | 슬로건 현행화 조치 |
| | 센터 복무규칙 상 매년 예산 범위 내에서 복리후생에 대한 계획을 수립하도록 되어있으나 미수립 | 인력운용계획에 일부 포함되어있으나, 2025년 별도 계획 수립 권고 |
| | 네이버페이 구매내역에 대한 포인트 관리 철저 필요 | 포인트 세입 처리 불가 시, 포인트 회수처리 또는 공적인 행정용도에 직접 사용 필요(포인트 적립·사용 내역 관리 필요) |
| | 상품 구매(답례품 지급) 시, 지급대상, 수령증 등 증빙 자료 보완 필요 | 향후 지출 서류 구비 시, 지급대상 목록, 수령증 등 포함하도록 권고 |

- 협약 불이행사항에 대한 제재조치 미이행 사항 기재 : 해당없음

○ 의회·언론 중요 지적사항('22년, '23년 행감, '24년)

| 일시 | 지적사항 | 조치결과 |
|---------------|--|---|
| 2023. 6. 19. | (의회) 돌봄종사자 지원센터 내 위치한 컴퓨터가 투입예산 대비 실제 이용자 수가 턱없이 부족하여 비효율적으로 운영되고 있음. 운영형태를 다변화하는 등 개선방안 필요 (319회 정례회, 운영회 의원) | ○ 컴퓨터 폐지→단계적 축소와 함께 지원센터 기능개편 추진 -이용이 한정적인 컴퓨터공간을 단계적으로 폐지하고 다수의 장기요양 요원을 위한 센터 본연의 기능 강화(직무교육 확대, 권익구제 등) -제3기 처우개선계획과 연계하여 사업내실화 및 처우개선 강화계획 수립 |
| 2023. 9. 6. | (의회) 어르신돌봄종사자 지원센터 정책의 성과를 평가하고, 왜 6만 6,568명은 전혀 이용을 안하는지에 대해 그분들의 이야기를 들어야 할 것. 개선방안 마련 필요 (320회 임시회, 이소라 의원) | ○ 동북동남어르신돌봄종사자 지원센터 재계약 추진시, 회기컴터·능동컴터 운영 종료('25.3월) 결정 -마포사당 컴퓨터 폐지예정('25.12) ○ 컴퓨터 폐지 및 센터 통합 운영을 위한 신규위탁 추진 : '25.2~12. |
| 2024. 11. 11. | (의회)어르신돌봄종사자지원센터는 예산에 비해 효율성이 떨어짐. 뜻이 좋더라도 많은 분들이 이용하지 않으면 소용이 없는 것으로, 센터 및 컴퓨터의 전체적인 통합이 필요함. 또한 10만이 넘는 요양보호사들을 위해 전체적으로 혜택이 갈 수 있는 프로그램 마련 등 개선방안이 마련되어야 함(2024 행감, 신복자 의원) | |

○ 지도·점검 결과를 보면, 광역센터는 2022년부터 2024년까지 반복적으로 회계 및 계약 관련 절차 미준수, 검수조서 및 집행서류 누락 등 기본적인 행정처리상의 지적을 받아왔음. 또한 복무관리체계 미비, 비품관리 체계의 이원화, CCTV 운영 규정 부재 등이 지적되었으며, 이에 따라 복무관리시스템 개선 및 관련 운영 매뉴얼을 마련하였음.

○ 서남권 센터는 회계서식 오류, 물품관리 양식 이중사용, CCTV 관련 규정 미비 등 유사한 지적이 반복되었으며, 2023년 이후 채용 절차와 복무관리 미준수 등 인사 분야에서도 다수의 문제가 확인되

었음. 특히 2024년 점검에서는 취업규칙 개정, 출장관리대장 정비 등 고용 및 회계 분야의 개선이 요구되었고, 이에 따라 취업규칙 개정이 완료되었으며 향후 지속적인 개선 노력이 필요한 상황임.

- 동북권과 동남권 센터의 경우 상대적으로 지도점검에서의 지적사항은 적었으나, 동북권 센터는 내부 업무 연계성 강화가, 동남권 센터는 사업 운영의 인프라 보완과 문서화 체계 정비가 필요한 것으로 나타났음.
- 지도점검 결과와 같이, 광역센터는 전반적인 행정 및 회계 체계의 정비가 시급하며, 서남권 센터는 인사 및 회계 분야의 내부 규정 마련과 직원 교육이 요구됨. 동북권과 동남권 센터는 현 운영 수준을 유지하더라도 효율성과 체계성을 높이기 위한 세부적인 개선이 필요한 상황임.

3 종합의견

- 본 민간위탁 동의안은 위탁 사무를 연장하고 위탁사무 내용을 변경하기 위해 시의회의 동의를 받고자 하는 것으로, 역할에 따른 전문성과 풍부한 현장경험을 갖춘 전문기관이 위탁 운영하는 것은 그 타당성이 인정된다 하겠음.
- 특히 개별 위탁 운영 중인 사무를 한 개의 위탁사무로 통합 위탁하고 이용이 한정된 쉼터를 폐지하며, 인력을 적절히 배치하는 변경안은 각 시설의 설립 목적과 공공 서비스의 지속 필요성, 서비스 수요

에 대한 신속적 대응의 확보, 경쟁력 강화, 예산 절감 등의 사유로 타당할 것으로 판단됨.

- 또한 수탁법인이 줄어드는 상황에 대한 법인의 반발과 민원에 대비하고 시설의 특수성을 고려해 적정한 수탁기관을 모집하고 선정해 운영에 차질이 생기지 않도록 민간위탁 절차를 추진해야 할 것임.

| | | |
|-------|-----|--------------|
| 전문위원 | 김소은 | 02-2180-8144 |
| 입법조사관 | 김진영 | 02-2180-8140 |