

● 제267회 ●

서울특별시의회(임시회)

제1차 보건복지위원회

서울특별시 서남권 어르신돌봄종사자 지원센터 운영  
민간위탁 동의안  
검 토 보 고 서

2016. 4. 22

보 건 복 지 위 원 회

수 석 전 문 위 원

## 【서울특별시장 제출】

의안번호 1096

### I. 동의안 개요

#### 1. 제출자 및 제안경과

가. 제 출 자 : 서울특별시장

나. 제 안 일 : 2016. 4. 7.

다. 회 부 일 : 2016. 4. 12.

#### 2. 제안이유 및 주요내용

##### 가. 제안이유

전문 법인의 전문성과 노하우를 활용하여 양질의 장기요양요원 지원서비스를 제공하기 위하여 민간위탁을 추진하고자, ‘서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례 제4조의3’에 의거 서울특별시의회 동의를 받고자 함

##### 나. 주요내용

###### 1) 사업개요

- 시 설 명 : 서남권 어르신돌봄종사자 지원센터
- 소 재 지 : 서울시 구로구 가마산로 272 (구 영등포수도사업소)
- 시설규모 : 213.88㎡ (지하층 97.3㎡, 4층 116.58㎡)
  - 지하층(쉼터, 교육실), 4층(사무공간, 상담실, 회의실)

## 2) 주요 위탁내용

- 위탁기간 : 3년 (2016. 7. ~ 2019. 7.)
- 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
- '16년 예산액('16.7월~12월) : 185백만원
- 수탁기관 선정방법 : 공개모집(신규위탁)

## 3) 민간위탁 추진 근거

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

## 4) 민간위탁 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

### 3. 참고사항

#### 가. 관계법령

- 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제9조(장기요양요원지원센터의 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.
- 서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례 제11조 (운영의 위탁) 시장은 제9조에 따른 센터의 효율적 운영을 위하여 필요한 경우 자치구, 비영리법인 또는 단체에 위탁하여 운영할 수 있다.

나. 예산조치 : '16년 예산(185백만원) 확보

다. 합 의 : 해당사항 없음.

## II. 검토의견 (수석전문위원 김태호)

### 1 동의안의 취지

- 서남권 어르신 돌봄종사자 지원센터(이하 '서남권 지원센터')는 '서울시 치매·요양종합대책' 중 돌봄종사자 처우 및 근로환경 개선 계획을 구체적으로 추진하기 위한 사업인 바, 그 관리운영을 민간위탁방식으로 하기 위하여 동의안을 제출한 사안임.

### 2 지원센터 필요성

- 집행부가 제출한 자료에 따르면 요양시설 종사자의 약 61%가 요양보호사임.(7,561명 중 4,801명)

<표> 장기요양기관 종사자 현황('13. 3월 기준, 시설 수 2,273개소)

구분	총계	시설장	사회복지사	간호(조무)사	요양보호사	기타종사자
계	64,967	2,370	912	1,758	58,190	1,737
시설	7,561	488	305	805	4,801	1,162
재가	57,406	1,882	607	953	53,389	575
비율	100%	3.6%	1.4%	2.7%	89.6%	2.7%

- 서울연구원의 연구보고서인 「서울시 요양보호사 노동실태와 개선방안(2013년11월)」을 보면 요양시설에 종사하는 요양보호사의 노동 강도가 강하고, 근로여건이 열악하여, 인력지원을 통한 처우 개선이 필요한 상황이라고 하고 있음.

<표> 요양보호사에 대한 주요 노동실태 조사 결과

- 부적절한 임금이나 연차사용의 제한 등 전반적인 노동조건이 매우 열악함.
- 장시간의 높은 노동강도로 어려움 겪고 있으며, 최저임금을 위반하는 경우가 상당히 많음.
- 고용불안 문제가 심각함.
- 퇴직금 및 4대 보험 등 근로기준법 위반 사례가 비일비재함.
- 이용자나 보호자의 과도한 요구나 폭행에 대해 보호를 받지 못함.
- 근골격계 질환과 감정노동의 어려움을 호소함.
- 요양보호사에 대한 낮은 사회적 평가 등

※ 출처: 서울연구원

- 집행부는 장기요양보험제도의 시행(2008년 7월) 등 대부분의 정책이 어르신을 대상으로 수립되어 있는 반면에 종사자 처우개선에 대한 정책이 미흡하다는 점을 고려하여 돌봄종사자(요양보호사, 간호조무사)에 대한 인식 제고와 직무향상 교육을 실시하고자 돌봄종사자 지원센터 계획을 수립하였음.
- 같은 계획에 따라 은평 돌봄종사자 지원센터를 설치하여 운영하고 있는 바, 운영 성과 분석 결과에 따라 확대 설치·운영할 계획에 있음.
- 돌봄지원센터 사업은 돌봄종사자에 대한 사회적 인식 및 근무 만족도를 향상하여 궁극적으로 어르신이 행복한 ‘좋은 돌봄’에 기여하고자 하는 것으로 서남권 지원센터의 설치 및 운영의 필요성이 인정된다고 하겠음.
- 서남권 지원센터의 시설 현황은 다음과 같음.(참고자료-① 참조)

시 설 명	소 재 지	면 적(213.88㎡)		개관예정	위 탁 간
		지하층	4층		
서남권 어르신돌봄종사자 지원센터	구로구 가마산로 272	97.3㎡	116.58㎡	'16. 7월	3년

### 가. 공익성 측면에서 본 민간위탁 허용 검토

- 집행부가 민간위탁방식으로 운영하고자 하는 서남권 어르신돌봄종사자 지원 센터의 사무 내용은 다음과 같음.

<표> 서남권 지원센터 사무내용

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

- 대상 사무의 공익성이 강한 경우에는 행정주체가 직접 시행해야 하고 민간 위탁이 제한된다고 할 것이나, 서남권 지원센터의 사무내용을 보면 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.

### 나. 직영방식과 비교 검토

- 서남권 지원센터에 대한 직영방식과 비교할 때, 민간위탁방식으로 추진할 경우에는 전문적인 노하우를 축적한 민간자원을 활용하여 인건비뿐만 아니라, 지역의 자원 연계를 통한 예산절감을 도모할 수 있다고 보임.
- 또한 돌봄종사자들의 역량강화, 인식개선, 권익옹호, 기능강화 등에 관한 사

항을 지원해야 하는 센터의 기능을 고려한다면 그 전문성이 요구된다는 점을 감안할 때 직영방식보다는 민간위탁방식이 보다 타당할 것으로 사료됨.

#### 다. 종합 검토

- 집행부의 서남권 지원센터 민간위탁은 그 사업의 필요성과 타당성 등을 감안할 때 특별한 문제점 없다고 보임.
- 다만 2013년 9월부터 운영되고 있는 은평 어르신돌봄종사자 지원센터(참고자료-② 참조)에 대한 평가결과(2014년 10월)를 보면 ① 요양보호사를 위한 프로그램 개발 필요, ② 홍보매체 개발을 위한 전략 요구, ③ 지원센터 회계기준 마련, ④ 취업상담 등을 통한 실제 취업연계건수 제한적 성과 등이 지적된 바, 앞으로 운영될 서남권 지원센터에 대해서는 프로그램 및 홍보매체, 회계 기준, 취업 연계 등에 있어서 지적된 사항이 반영될 수 있도록 치밀한 계획이 필요하다고 하겠음.



**참고료-① 서남권 지원센터 현장 사진**



사진설명 | 구로구 가마산로 272 (구 영등포수도사업소)



사진설명 | 지하층(97.3㎡)

4층(116.58㎡)

**참고표-② 은평 어르신돌봄종사자 지원센터 현황**

○ 어르신돌봄종사자 종합지원센터 현황

- 센터(사무실, 상담실, 교육관)

소재지	개원일	시설규모	위탁법인	종사자 수	위탁기간
		건 물(임차)			
은평구 통일로 680 대일빌딩2층 (녹번동)	2013. 11.1	180 $m^2$ - 사무실 : 40 $m^2$ - 교육관 : 110 $m^2$ - 기 타 : 30 $m^2$	사단법인) 보건복지 자원연구	총 8명 지정직원 : 4명 직업상담사 : 1명 청년활동가 : 3명 (서울시뉴딜일자리)	13.9.1 ~ 14.12.31

- 컴퓨터(152 $m^2$ ) : (구)질병관리본부 내 소재

※ 운영주체 : 은평구청(수행 : 보건복지자원연구원)