

● 제271회 ●

서울특별시의회(정례회)

제3차 보건복지위원회

서울특별시 동북 어르신돌봄종사자 지원센터  
민간위탁 동의안  
**검 토 보 고 서**

2016. 12. 1.

보건복지위원회

수석전문위원

## 【서울특별시시장 제출】

의안번호 1464

### I. 동의안 개요

#### 1. 제출자 및 제안경과

가. 제 출 자 : 서울특별시시장

나. 제 안 일 : 2016. 10. 31.

다. 회 부 일 : 2016. 11. 03.

#### 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) 시설 개요

- 시 설 명 : 서울특별시 동북어르신돌봄중사자지원센터
- 소 재 지 : 서울시 동대문구 장안로25
- 시설규모 : 209.31㎡ (지상6층)
  - 사무공간, 상담실, 회의실, 교육장, 프로그램실

###### 2) 주요 위탁내용

- 위탁기간 : 3년 (2017. 2. ~ 2020. 1.)

○ 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

○ '17년 예산액 : 370백만원

○ 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 어르신돌봄종사자들의 역량강화, 인식개선, 권익옹호 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) 제1항

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 : 2017회계연도 53,200천원 편성

(보증금 50,000천원, 부동산중개수수료 3,200천원)

다. 합 의 : 해당사항 없음.

라. 기 타 : 해당사항 없음.

## II. 검토의견 (수석전문위원 김태호)

### 1 동의안의 취지

- 동북권 어르신 돌봄종사자 지원센터(이하 ‘동북 지원센터’)는 ‘서울시 치매·요양종합 대책’ 중 돌봄종사자 처우 및 근로환경 개선 계획을 구체적으로 추진하기 위한 사업인 바, 그 관리운영을 민간위탁방식으로 하기 위하여 동의안을 제출한 사업안임.

### 2 돌봄종사자 지원센터 필요성

- 집행부가 제출한 자료에 따르면 장기요양서비스 기관 근무 요양보호사는 자격증 소지자 대비 27%인 5만 9,753명임.

<표> 권역별 요양보호사 현황

구 분	계	서북권 (6)	서남권 (7)	동북권 (8)	동남권 (4)
자치구	25개구	종로, 중구 용산, 은평 서대문, 마포	강서, 양천 구로, 영등포 동작, 금천,관악	성북, 동대문 성동, 광진, 강북, 도봉, 노원, 중랑	서초, 강남 송파, 강동
기관 근무 요양보호사수 (명)	59,753 (자격증소지자 대비 27%)	9,321	19,220	20,477	10,735

※ 요양보호사 자격증 보유자 현황('15년말 현재) : 218,497명

- 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

<ul style="list-style-type: none"> <li>· 부적절한 임금이나 연차사용의 제한 등 전반적인 노동조건이 매우 열악함.</li> <li>· 장시간의 높은 노동강도로 어려움 겪고 있으며, 최저임금을 위반하는 경우가 상당히 많음.</li> <li>· 고용불안 문제가 심각함.</li> <li>· 퇴직금 및 4대 보험 등 근로기준법 위반 사례가 비일비재함.</li> <li>· 이용자나 보호자의 과도한 요구나 폭행에 대해 보호를 받지 못함.</li> <li>· 근골격계 질환과 감정노동의 어려움을 호소함.</li> <li>· 요양보호사에 대한 낮은 사회적 평가 등</li> </ul>
---

※ 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 2013년 9월 어르신돌봄종사자 종합지원센터(은평구), 2016년 7월 서남 어르신돌봄종사자지원센터(구로구) 개원에 이어 동북 지원센터(동대

문)를 설치·운영하고 하는 것임.

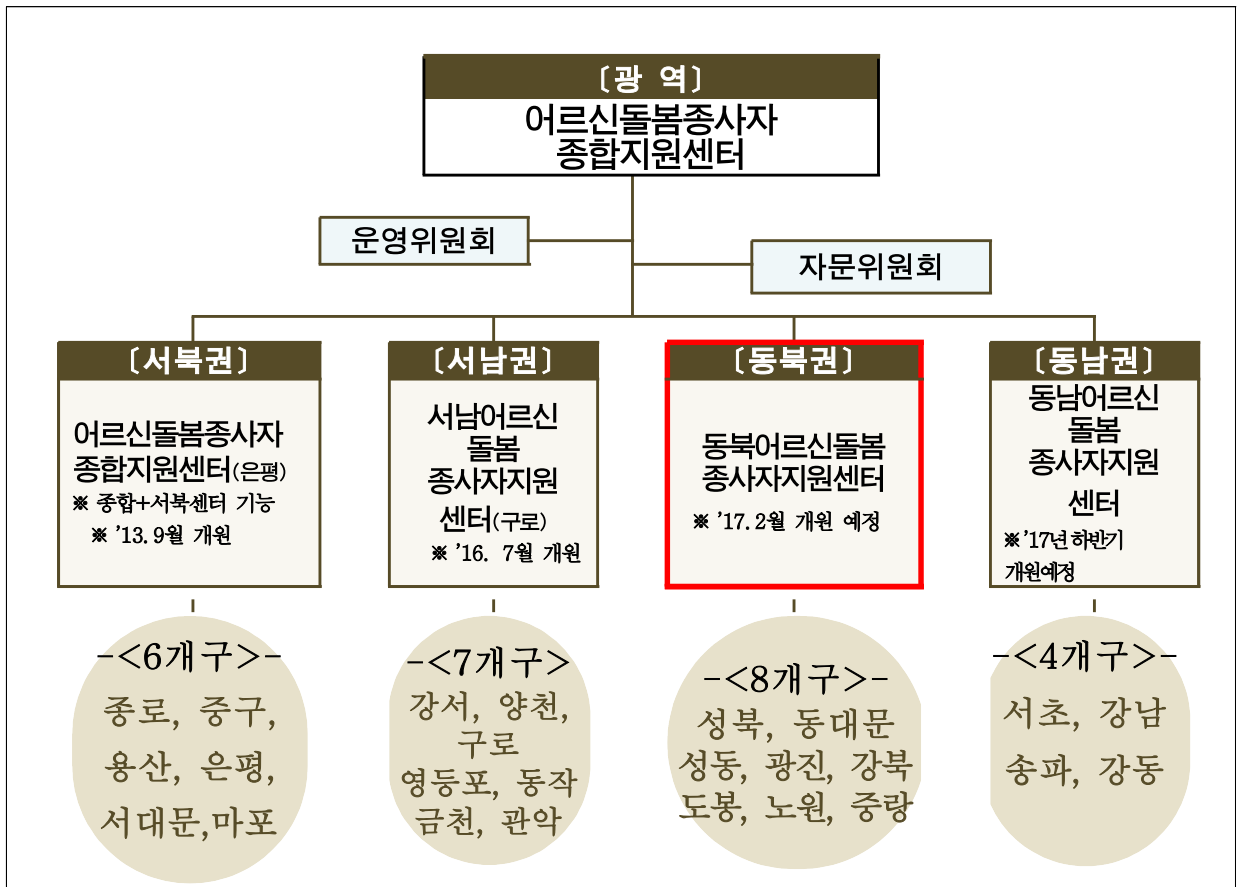
- 돌봄지원센터 사업은 돌봄종사자에 대한 사회적 인식 및 근무 만족도를 향상하여 궁극적으로 어르신이 행복한 ‘좋은 돌봄’에 기여하고자 하는 것으로 동북지원센터의 설치 및 운영의 필요성이 인정된다고 하겠음.

<표> 동북 지원센터 시설 현황

시 설 명	소 재 지	면 적	개관예정	위 탁 간
동북 어르신돌봄종사자 지원센터	동대문구 장한로 25	209.31㎡	2017년 2월 예정	3년

- 집행부는 아래 그림과 같이 광역 어르신돌봄종사자 종합지원센터를 중심으로 4개 광역권별로 어르신돌봄종사자지원센터를 설치하여 상호 협조 관계를 설정하겠다는 방침임.(별첨자료-사무분장 내역)

<그림> 센터 체계도 및 설치 현황



### 가. 공익성 측면에서 본 민간위탁 허용 검토

- 집행부가 민간위탁방식으로 운영하고자 하는 동북 지원센터의 사무 내용은 다음과 같음.

#### <표> 동북 지원센터 사무내용

- ① 돌봄종사자에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한사항
- 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

- 대상 사무의 공익성이 강한 경우에는 행정주체가 직접 시행해야 하고 민간위탁이 제한된다고 할 것이나, 동북 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

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

#### 다. 종합 검토

- 집행부의 동북 지원센터 민간위탁은 그 사업의 필요성과 타당성 등을 감안할 때 특별한 문제점 없다고 보임.
- 다만 예산편성 사전절차의 원칙에 따라 2017회계연도 편성에 앞서서 의회의 민간위탁 동의안을 얻은 후에 동북 지원센터 설치를 위한 필요예산을 편성했어야 한다는 점에서 절차상의 문제가 있다고 하겠음.
- 앞으로 예산편성 사전절차의 원칙을 준수하는 등 치밀한 집행계획을 수립하도록 주의가 요망된다고 하겠음.

#### 참고표-① 권역별 센터와 종합지원센터 사무분장 내역

기 능	권역별 센터(지역별)	종합지원센터(광역)
시 설 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 은평 어르신돌봄종사자 종합지원센터</li> <li>- 서남 어르신돌봄종사자 지원센터</li> <li>- 동북 어르신돌봄종사자 지원센터 (17.상반기예정)</li> <li>- 동남 어르신돌봄종사자 지원센터 (17.상반기예정)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 어르신돌봄종사자 종합지원센터(은평)</li> </ul>
돌봄종사자 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 건강증진 지원</li> <li>· 직무능력 향상 지원</li> <li>· 리더 양성교육</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 전문강사 pool 관리 및 지원</li> <li>· (전문)요양보호사 관리</li> </ul>
사 회 적 인 식 개 선	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대시민 캠페인(권역)</li> <li>· 기관 및 종사자 인식개선 지원</li> <li>· 좋은돌봄 사례 발굴·수집(권역)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 대시민 캠페인(광역)</li> <li>· 법·제도 개선 건의 등 대외적 업무</li> <li>· 좋은돌봄 사례 수집(광역)</li> </ul>
돌봄종사자 권익옹호	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 고충 상담</li> <li>· 취업 상담</li> <li>· 정보 제공</li> <li>· 자조모임 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 구인·구직 지원</li> <li>· 상담 통합DB 관리</li> </ul>
정 책 연 구 프 로 그 램 개 발	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 돌봄정책 관련 연구</li> <li>· 매뉴얼 개발·보급</li> <li>· 교육교재 개발·보급</li> </ul>
협력체계 구축 기 타	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 네트워킹(권역/제공기관)</li> <li>· 홍보(권역/제공기관)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 네트워킹(광역)</li> <li>· 홍보(광역)</li> <li>· 통합DB 구축·관리</li> </ul>



**참고표-②** 현장사진 및 위치도



건물외관



내부전경



위 치 도