

서울특별시 서남어르신돌봄종사자지원센터 운영 민간위탁 재위탁 동의안 심사보고서

의안 번호	3141
----------	------

2022년 4월 8일
보건복지위원회

I. 심사경과

1. 제출일자 및 제출자 : 2022년 3월 10일 서울특별시장
2. 회부일자 : 2022년 3월 16일
3. 상정일자 : 제306회 임시회 제1차 보건복지위원회

【2022년 3월 29일 상정·의결(원안 가결)】

II. 제안설명의 요지 (복지정책실장 정수용)

1. 제안이유

- 가. 서남어르신돌봄종사자지원센터는 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
- 나. 전문성과 경험이 있는 기관을 선정하여 양질의 장기요양요원 지원 서비스를 제공하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 제1항 제3호에 따라 서울특별시의회의 동의를 받고자 함

2. 주요내용

가. 위탁사무명 : 서남어르신돌봄종사자지원센터 운영 / 재위탁

나. 민간위탁 추진 근거 및 필요성

○ 추진 근거

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

○ 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

다. 위탁 범위 : 서남어르신돌봄종사자지원센터 관리·운영 전반

○ 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

라. 위탁 시설 개요

○ 시설명 : 서남어르신돌봄종사자지원센터(쉼터 2개소 포함)

○ 소재지

- 서남센터 : 서울시 영등포구 경일로 725, 2층(문래동, 조양빌딩)
- 서남쉼터1 : 서울시 강서구 강서로 183, 4층(화곡동, 대사빌딩)
- 서남쉼터2 : 서울시 동작구 동작대로13길12, 5층(사당동, 자매빌딩)

- 시설규모 : 서남센터(324.80m²), 서남쉼터1(297.28m²),
서남쉼터2(213.21m²)
- 담당지역 : 서남권 7개구(양천, 강서, 구로, 금천, 영등포, 동작, 관악)

마. 위탁기간 : 3년(2022.07.25 ~ 2025.07.24.)

바. 수탁기관 선정방법 : 공개모집(재위탁)

사. 소요예산 : 금652백만원('22년 예산 편성 완료)

아. 심의결과 : 적정('22년 제2차 민간위탁 운영평가위원회)

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

Ⅲ. 검토보고의 요지

1 동의안의 개요

- 본 동의안은 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3 (이하 ‘민간위탁 조례’)¹⁾에 따라 서울특별시 서남어르신돌봄종사자지원센터(이하 ‘서남어르신돌봄종사자지원센터’)에 대한 민간위탁(재위탁)을 추진하기 위해 시의회의 동의를 받고자 하는 것임.

2 민간위탁 대상여부 검토

- 서남어르신돌봄종사자지원센터는 「서울특별시 장기요양요원 처우 개선 및 지위 향상에 관한 조례」 제9조²⁾에 따라 장기요양요원의 처우개선 및 권익을 향상시키고 역량을 강화함으로써 장기요양서비스의 질을 높이기 위한 기관으로 민간위탁 동의안을 통해 시장이 위탁하고자 하는 사무의 내용은 다음과 같음.
 - 장기요양요원에 대한 사회적 인식의 제고 및 권익의 향상에 관한 사항
 - 장기요양요원의 육체적·정신적 스트레스를 예방·해소하기 위한 건강 증진에 관한 사항

-
- 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, 해당 사무를 연속하여 민간위탁하는 경우 의회의 동의를 받은 때로부터 6년이 경과한 후 최초로 도래하는 재위탁 또는 재계약시에 의회의 동의를 받아야 한다
③~⑤ <생략>
- 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.

- 직무향상교육 등을 통한 장기요양요원 역량 강화에 관한 사항
- 그 밖에 장기요양요원의 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 「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.
- 참고로 서남어르신돌봄종사자지원센터는 그동안 2차에 걸쳐 민간위탁을 시행했으며 ‘16년부터 ‘나눔돌봄 사회적협동조합’에서 신규위탁 및 재위탁을 통해 계속하여 수탁해왔음.

<표> 서남어르신종사자지원센터 민간위탁 추진경과

구분	수탁기간	수탁자	수탁자 선정방법	비고
1차	'16.07.25.~'19.07.24.	나눔돌봄 사회적협동조합	신규 위탁	공개모집
2차	'19.07.25.~'22.07.24.	나눔돌봄 사회적협동조합	재위탁	공개모집

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·검사·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

3 민간위탁 사무의 내용 검토

- 서남어르신돌봄종사자지원센터는 장기요양요원에 대한 안전한 돌봄 환경 조성 과 역량강화 및 권익 보호를 위해 6가지 사업을 실시하고 있으며, '21년의 경우 12,962명을 대상으로 총 5,716회 사업을 실시하였음.
- 총 4개 어르신종사자돌봄지원센터 중 서남어르신돌봄종사자지원센터가 가장 많은 자치구를 담당⁶⁾하며 노인인구 및 장기요양요원이 가장 많은 센터임을 고려⁷⁾할 때 타 어르신돌봄종사자지원센터에 비해 사업 실적이 다소 저조한 편으로 볼 수 있으며, 향후 사업 활성화를 위한 노력을 기울여야 할 것으로 보임.

<표> 2021년 어르신돌봄종사자지원센터 추진실적

○ 주요 운영 실적 : 온오프라인 강의, 토론회, 상담 실시 등

항목	합계		종합지원센터		서남지원센터		동북지원센터		동남지원센터	
	회	명	회	명	회	명	회	명	회	명
총계	39,078	121,507	18,171	63,094	5,716	12,962	9,051	25,470	6,140	19,981
교육권사업	1,030	16,478	394	4,881	162	1,434	152	7,003	322	3,160
건강권사업	2,060	15,502	547	5,120	406	2,036	518	4,745	589	3,601
노동권사업	2,239	6,866	1,321	2,710	211	547	301	2,400	406	1,209
정책지원플랫폼	371	13,419	205	8,398	39	1,436	45	1,559	82	2,026
좋은돌봄	104	24,880	15	18,369	15	1,515	22	1,059	52	3,937
기능강화사업	23,387	30,466	5,802	9,720	4,883	5,994	8,013	8,704	4,689	6,048
돌봄가족지원사업	9,887	13,896	9,887	13,896						

6) 서북어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(6개구) 종로, 중구, 용산, 은평, 서대문, 마포
 서남어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(7개구) 양천, 강서, 구로, 금천, 영등포, 동작, 관악
 동북어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(6개구) 성북, 동대문, 강북, 도봉, 노원, 중랑
 동남권어르신돌봄종사자지원센터 : 담당지역(6개구) 성동, 광진, 서초, 강남, 송파, 강동

7) 장기요양요원 및 노인인구 현황 (서울시 열린데이터시스템 인구통계, 한국사회보장정보원, 2021. 12. 31. / 단위 : 명)

구분	합계	서북권 (6개구)	서남권 (7개구)	동북권 (6개구)	동남권 (6개구)
서울시노인인구 (65세 이상)	1,605,416	287,371	483,837	425,440	408,768
장기요양요원 (어르신돌봄종사자)	116,656	16,362	38,344	31,405	30,545

- 서울시가 '21년 서남 어르신돌봄종사자지원센터지원센터에 대한 지도·감독을 실시한 결과 임금지급명세서 및 보험증권원본 미제출 등 협약사항을 미이행한 것으로 나타났고, 동 센터에 대한 민간위탁 종합성과평가에 따르면 '이직 현상으로 인한 인력운영의 안정성과 업무연속성 저하 및 사업 실적관리가 미흡' 한 것으로 나타난바, 향후 수탁기관 선정 시 이에 대한 고려도 필요할 것임.

<표> 2021년 서남어르신돌봄종사자지원센터 지도·감독 사항 주요 점검사항

일시	지도 감독기관	점검사항
'21.12.21	서울시청 어르신복지과	○ 협약사항 이행 - 협약서 제7조(노동약정 이행 등) 분기별로 임금지급명세서를 “시”에 제출해야 하나 제출하지 않음 - 협약서 제15조(보험가입) 배상책임보험에 가입하고 매 사업 연도 1월31일까지 “시”에 그 보험증권원본을 제출해야하나 제출하지 않음

- 또한 '21년 행정사무감사 결과 서울시 어르신돌봄종사자종합지원센터는 부적정한 세출예산 집행, 연구용역 수행 및 자문회의 구성 문제점, 직원 채용 및 수당 지급 부적정 등 센터 운영상 다수 문제들이 지적된 바 있음. 따라서 권역별 센터인 서남어르신돌봄종사자지원센터에 같은 문제가 발생하지 않도록 민간위탁을 통해 전문성과 운영 능력을 갖춘 수탁기관을 선정하는 것이 필요할 것으로 사료됨.

4 종합의견

- 본 동의안은 돌봄종사자의 처우개선 및 권익보호를 통해 장기요양 서비스의 질을 높이기 위해 서남어르신돌봄종사자지원센터를 「민간위탁 조례」에 따라 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, 향후 재위탁 공개모집을 통해 전문성과 운영 능력을 갖춘 수탁기관을 선정하고 동 시설의 민간위탁 추진과 관련하여 지속적인 지도·감독이 필요할 것으로 보임.

IV. 질의 및 답변요지 : 「생략」

V. 토론요지 : 「없음」

VI. 심사결과 : 원안 가결

VII. 소수의견 요지 : 「없음」

VIII. 기타 필요한 사항 : 「없음」

서울특별시 서남어르신돌봄종사자지원센터 운영 민간위탁 재위탁 동의안

의안 번호	3141
----------	------

제출년월일 : 2022년 3월 10일
제출자 : 서울특별시장

1. 제안이유

- 가. 서남어르신돌봄종사자지원센터는 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
- 나. 전문성과 경험이 있는 기관을 선정하여 양질의 장기요양요원 지원 서비스를 제공하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 제1항 제3호에 따라 서울특별시의회의 동의를 받고자 함

2. 주요내용

가. 위탁사무명 : 서남어르신돌봄종사자지원센터 운영 / 재위탁

나. 민간위탁 추진 근거 및 필요성

○ 추진 근거

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

○ 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

다. 위탁 범위 : 서남어르신돌봄종사자지원센터 관리·운영 전반

○ 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

라. 위탁 시설 개요

○ 시설명 : 서남어르신돌봄종사자지원센터(쉼터 2개소 포함)

○ 소재지

- 서남센터 : 서울시 영등포구 경일로 725, 2층(문래동, 조양빌딩)

· 서남쉼터1 : 서울시 강서구 강서로 183, 4층(화곡동, 대사빌딩)

· 서남쉼터2 : 서울시 동작구 동작대로13길12, 5층(사당동, 자매빌딩)

○ 시설규모 : 서남센터(324.80㎡), 서남쉼터1(297.28㎡), 서남쉼터2(213.21㎡)

○ 담당지역 : 서남권 7개구(양천, 강서, 구로, 금천, 영등포, 동작, 관악)

마. 위탁기간 : 3년(2022.07.25 ~ 2025.07.24.)

바. 수탁기관 선정방법 : 공개모집(재위탁)

사. 소요예산 : 금652백만원('22년 예산 편성 완료)

아. 심의결과 : 적정('22년 제2차 민간위탁 운영평가위원회)

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

※ 작성자 : 어르신복지과 요양보호팀 이채백 (☎ 2133-7436)