시립청소년상담복지센터 민간위탁 동의안

심 사 보 고 서

의안 번호	2457

2025년 4월 25일
행 정 자 치 위 원 회

1. 심사경과

가. 제 출 자 : 서울특별시장

나. 제 출 일 : 2025년 2월 3일

다. 회 부 일 : 2025년 2월 6일

라. 상 정 일 : 제328회 서울특별시의회 임시회 제4차 행정자치위원회 2025년 3월 4일 상정
제330회 서울특별시의회 임시회 제2차 행정자치위원회 2025년 4월 23일 의결(원안가결)

2. 제안설명의 요지

(제안설명자 : 정진우 평생교육국장)

가. 제안이유

○ 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」제4조제1항 및 제6조제1호에 의하여 시립청소년상담복지센터를 설치·운영함에 있어 2025년 상반기에 위탁기간이 만료될 예정임에 따라,

○ 청소년상담 관련 전문성과 노하우를 활용하여 고품질의 청소년 상담 및 긴급 구조 등을 제공하기 위한 민간위탁을 추진하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」제4조의3에 따라 서울특별시의회 동의를 받고자 함.

나. 주요내용

○ 위탁사무명 : 시립청소년상담복지센터 관리·운영

○ 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성

- 민간위탁 추진근거
  - 「청소년기본법」 제18조
  - 「청소년복지지원법」 제29조
  - 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제10조
  - 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조, 제6조
- 추진 필요성
  - 시립청소년상담복지센터는 청소년상담, 긴급구조, 자활, 의료지원 등 통합지원 서비스를 제공하여 청소년이 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원하는 전문기관으로,
  - 민간위탁을 통해 청소년 전문가 인력 및 운영 노하우를 확보할 수 있으며, 이미 구축되어 있는 민간 조직망을 활용하여 체계적이고 효과적인 공공서비스 전달과 운영의 효율성을 제고하고자 함.

○ 위탁 사무 내용

- 개인·전화 · 사이버 · 집단상담 등 상담사업
- 청소년 상담 프로그램 개발 및 운영
- 위기청소년 긴급구조 및 일시보호사업
- 부모·지역센터 등 상담자 교육사업
- 청소년안전망 및 청소년동반자 프로그램 운영, 학교 밖 청소년 지원사업(꿈드림)

○ 위탁시설 개요

- 소 재 지 : 서울특별시 중구 을지로11길 23 (개관일자 : 1997. 9. 19.)
- 시설규모 : 1,516㎡(지상 6층·7층)
- 이용대상 : 청소년(만9세~24세)

- 위치도

○ 민간위탁기간 : 3년(2025.7.1.~2028.6.30.)

○ 수탁자 선정방식 : 공개모집

○ 소요예산 및 산출근거

- 소요예산 : 4,044백만원('25년)
- 산출근거 : 인건비 1,440백만원, 운영비 149백만원, 사업비 1,680백만원, 사업외지출 775

○ 민간위탁운영평가위원회 심의결과 : 적정

3. 참고사항

가. 관계법령 : 「청소년 기본법」 제18조, 「청소년복지 지원법」 제29조, 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제10조, 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조, 제6조

4. 전문위원 검토보고 요지

(수석전문위원 김태한)

○ 본 동의안은 사단법인 한국청소년육성회에 위탁하여 운영 중인 시립청소년상담복지센터(이하 '상담복지센터')의 위탁기간이 2025년 6월 30일 만료될 예정으로, 공개모집(신규위탁)을 통해 향후 3년간(2025.7.~2028.6.) 동 센터의 운영을 민간에 위탁하고자 서울특별시의회의 동의를 얻으려는 것임.

〈 '시립청소년상담복지센터 민간위탁 동의안'의 개요 〉

○ **위탁사무명** : 시립청소년상담복지센터 관리·운영

○ **위탁사무**

- 개인·전화.사이버.집단상담 등 상담사업
- 청소년 상담 프로그램 개발 및 운영
- 위기청소년 긴급구조 및 일시보호사업
- 부모·지역센터 등 상담자 교육사업
- 청소년안전망 및 청소년동반자 프로그램 운영, 학교 밖 청소년 지원사업(꿈드림)

○ **소 재 지** : 서울특별시 중구 을지로11길 23

○ **시설규모** : 1997. 9. 19.

○ **주요시설** : 1,516㎡(지상 6층·7층)

○ **위탁기간** : 3년(2025.7.1. ~ 2028.6.30.)

○ **수탁자 선정방식** : 공개모집

○ **소요예산** : 4,044백만원(2025년)

- **산출근거** : 인건비 1,440백만원, 운영비 149백만원, 사업비 1,680백만원, 사업외 지출 775

○ **민간위탁운영평가위원회 심의결과** : 적정

○ 상담복지센터는 청소년상담, 긴급구조, 자활지원, 교육, 연구 등의 기능과 자치구 청소년상담복지센터를 지원하여 지역사회 청소년 안전망의 중심적 역할을 수행하는 청소년시설로, 서울청소년센터 내에 위치하고 있으며, 현 수탁기관인 한국청소년육성회는 서울청소년센터와 상담복지센터를 수탁하여 운영하고 있음.

- 평생교육국은 청소년에게 다양한 서비스 제공에 필요한 전문지식(상담 전공 석사 이상 및 전문자격증 소지) 및 경험(청소년 상담사·지도사·사회복지사 자격증 및 관련 경력)이 요구되는 사무로, 각 자치구별 청소년상담복지센터를 운영하고 있어 자치구 위임도 어려운 상황이며, 직영 또는 용역보다 민간위탁을 통해 추진하는 적정하다고 판단하고 있음.

○ 본 사무의 민간위탁은 단점(공공성 저하, 전문성이 미흡할 경우 당초 기대한 효과를 거둘 수 없다는 점 등)이 있음에도 불구하고, 청소년 상담과 지원에 특화된 민간의 전문지식은 청소년들에게 보다 효과적인 서비스를 제공할 수 있고, 새로운 청소년의 이슈 발생시 창의적인 접근방식을 통해 더 나은 지원이 가능하다는 점, 지역 사회의 네트워크 활용 등의 장점이 있는 것으로 보임.

※「청소년복지 지원법」

제29조(청소년상담복지센터) ① **특별시장**·광역시장·특별자치시장·도지사 및 특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다) 및 시장·군수·구청장은 청소년에 대한 상담·긴급구조·자활·의료지원 등의 업무를 수행하기 위하여 **청소년상담복지센터를 설치·운영할 수 있다**.

② 제1항에 따라 특별시·광역시·특별자치시·도 및 특별자치도에 설치된 청소년상담복지센터는 시·군·**구의 청소년상담복지센터의 업무를 지도·지원**하여야 한다.

③ 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 시·군·구에 설치하는 청소년상담복지센터를 「청소년활동 진흥법」 제7조제1항에 따라 시·군·구에 설치하는 지방청소년활동진흥센터와 통합하여 운영할 수 있다.

④ 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 청소년상담복지센터를 청소년단체에 위탁하여 운영하도록 할 수 있다.

○ 상담복지센터의 수탁기관은 한국청소년육성회로, 본 센터의 개관(1997년) 시부터 현재까지 28년간 본 센터를 수탁받아 운영하고 있으며, 2020년 청소년상담복지센터 운영단체 공모 시 1개 단체만 공모에 참가하였고,

- 현 수탁단체(한국청소년육성회)는 서울청소년센터를 건립하기 위해 구성되었던 단체를 전신으로 두고 있는바, 시설건립의 기여가 있었다는 이유로 민간의 경쟁이 상실된 상태에서, 특정 청소년단체에게 장기간 시립시설을 위탁하는 것이 불가피한 상황인지 검토가 필요하다고 하겠음.

〈 시립청소년상담복지센터의 민간위탁 추진현황 〉

구 분	위탁기간	수탁기관	선정방법
최초위탁	2년 8개월 ('97.4.28.~'99.12.31.)	사)한국청소년육성회	공개모집
2차위탁	4년 6개월 ('00.1.1.~'04.6.30.)	사)한국청소년육성회	공개모집
3차위탁	3년 ('04.7.1.~'07.6.30.)	사)한국청소년육성회	공개모집
4차위탁	3년 ('07.7.1.~'10.6.30.)	사)한국청소년육성회	공개모집
5차위탁	3년 ('10.7.1.~'13.6.30.)	사)한국청소년육성회	공개모집
6차위탁	2년 ('13.7.1.~'15.6.30.)	사)한국청소년육성회	재 계 약
7차위탁	3년 ('15.7.1.~'18.6.30.)	사)한국청소년육성회	공개모집
8차위탁	2년 ('18.7.1.~'20.6.30.)	사)한국청소년육성회	재 계 약
9차위탁	3년 ('20.7.1.~'23.6.30.)	사)한국청소년육성회	공개모집
10차위탁	2년 ('23.7.1.~'25.6.30.)	사)한국청소년육성회	재 계 약

○ 상담복지센터는 크게 상담, 심리적 외상지원, 고위기 청소년 지원 등의 역할을 수행하고 있으며, 운영실적은 다음 표와 같음.

〈 청소년상담복지센터의 상담(대면,전화, 사이버, 맞춤형 등) 실적 〉

(2024.11. 기준)

상담·심리지원 등 지원서비스	사후관리 상담	1388 전화상담	사이버 상담	청소년 동반자	긴급구조	일시보호
49,371건	1,455건	40,025건	6,540건	10,064건	1,098명	1,985명

〈 청소년상담복지센터의 긴급구조 및 심리적외상지원 실적 〉

(2024.11. 기준)

구분	2022년	2023년	2024년
긴급대응체계운영	4,769건	2,244건	2,571건

○ 상담복지센터는 사회변화(코로나로 인한 개인화, 디지털화, 비대면화의 가속 등)로 청소년 상담수요의 폭발적 증가에 따라 상담 대기 시간이 증가하였고, 상담 대기 시간의 증가는 위기 청소년에 대한 무조치·무지원 기간이 증가하는 결과를 초래하여 시립상담복지센터 및 자치구상담복지센터의 상담사를 증원하고 각 시설 간 협력체계를 구축(2021년 7월)한바 있음.

○ 근래의 청소년 상담 증가는 시·자치구 상담복지센터의 모든 역량을 동원하여 대응하는 상황으로, 현재까지도 유지되는 것으로 보여, 개별적이며 맞춤 상담 지원은 제한적으로 제공되거나, 한계점에 다다른 것으로 보이며, 낮아지는 상담의 효과성과 관련하여 수탁법인의 적정한 조치가 있었는지도 살펴볼 필요가 있다고 하겠음.

○ 공공서비스 수요 증가(상담 증가)에 따른 대응은 서울시 재원을 투입한 상담사 증원에 그치고 있고, 수탁법인은 변화한 여건에 따라 효율적 공공서비스를 제공하기 위한 조직의 개선없이, 종사원(특히, 청소년동반자(찾아가는 상담), 긴급구조, 사후관리 등을 담당하는 상담사)에게 사명감, 책임감 등을 독려하는 것은 합리적으로 보이지 않는바,

- 신규 수탁법인 선정시 현 수탁법인이 간과하고 있는 효율적 조직과 인력구성 등 관련된 전문성을 갖춘 단체 선발이 요구된다고 하겠음.

○ 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙」(이하 '「청소년시설 시행규칙」')제7조는 상담복지센터의 조직과 정원을 규정하고 있으나, 상담복지센터는 조직과 정원은 기준과 다르게 운영하고 있음.

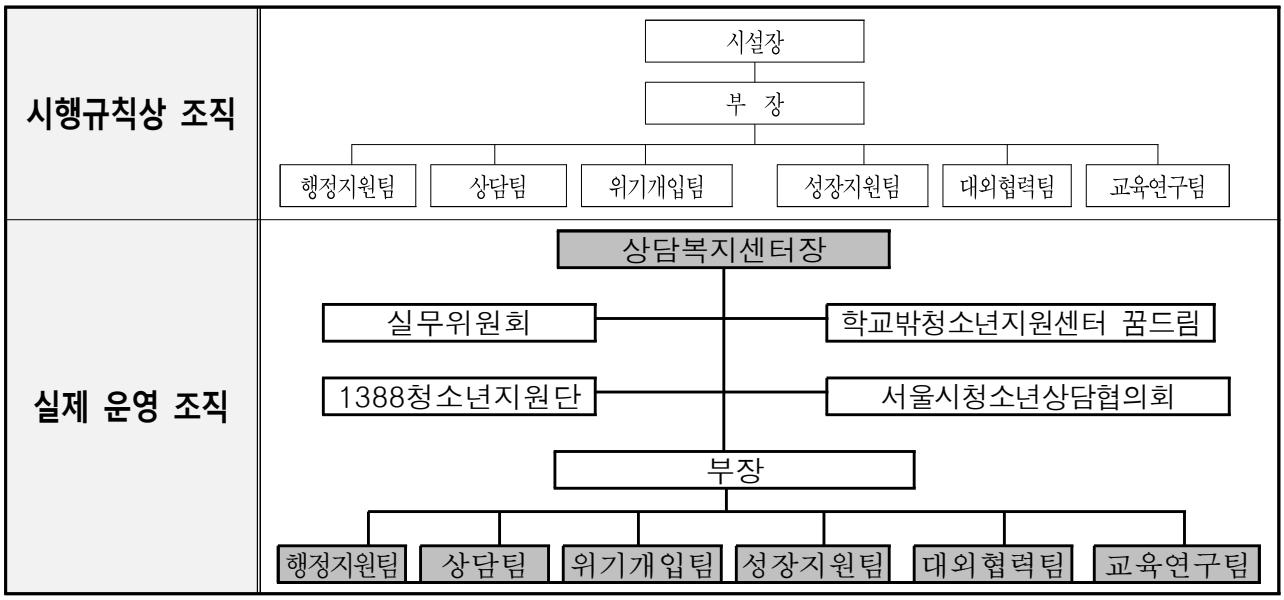
※ 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙」

제7조(조직) ① **청소년시설의 조직은 별표1과 같이** 시설장 밑에 시설운영을 총괄·보좌하는 부장을 두고 업무에 따라 팀을 **설치·운영한다.**

② 제1항에도 불구하고 시설의 특수성으로 인하여 업무 수행 상 조직 변경이 필요한 때에는 시장과 사전협의를 거쳐 별도의 조직을 구성할 수 있다.

③ **청소년시설의 정원은 특별한 규정이 없는 한 별표2와 같다**.

〈 청소년상담복지센터의 조직 기준과 운영 조직 비교 〉



○ 상담복지센터의 하부조직은 시행규칙의 〔별표1〕과 같이 운영하고 있으나, 개원 이후 정부 정책에 따라 지속적으로 추가되는 기능(꿈드림, 1388 등)을 조직에 반영하여 시행규칙에서 정한 기준 외 조직이 다수 존재하고 있으며,

- 정부 정책에 따라 상담복지센터의 업무로 추가된 역할(SNS 활용 사이버상담, 위기청소년 통합지원체계, 청소년동반자, 학교밖청소년상담, 1388유선전화상담, 일시보호상담, 긴급구조 등)을 소화하기 위해 비정규직으로 46명을 운영하고 있음.

〈 청소년상담복지센터의 정원기준과 현원 비교 〉

구분	1급	2급	3급	4급	5급	6급	비정규직	합계	비고
2001년 기준 정원	1	1	2	4	9	5	-	22	
2025년 현재 정원	1	1	2	4	9	5	-	22	
현원	1	1	1	4	9	6	46	68	

출처 : 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례 시행규칙」 [별표2]의 개정연혁 발췌 및 재구성

○ 이러한 기능과 역할의 확대는 조직 형태와 정원에 반영되어야 하나, 청소년시설의 조직과 정원을 규율하는 「청소년시설 시행규칙」은 타법개정으로만 개정되었으며,

- 조직형태를 규율하는 〔별표1〕은 2006년 이후 조직을 효율화하기 위한 개정은 없었으며, 정원을 규정하는 〔별표2〕는 상담복지센터의 정원은 2001년 이후 변경없이 22명으로 유지(2007년, 2008년, 2016년 신규 설치한 타 청소년시설의 정원을 규정하기 위해 개정)하고 있고,
- 코로나 이후 청소년 정신건강을 위해 상담사를 대규모로 확충 및 역할 확대에 따른 인력이 충원되었음에도 불구하고, 평생교육국은 상담복지센터의 정원을 고정(「청소년시설 시행규칙」 미개정)하여 상담복지센터는 정규직(22명)의 2배 이상의 인력(46명)을 비정규직을 운영하는 기형적 조직이 될 수밖에 없는 것으로 보임.

○ 이에 대한 상담복지센터 뿐만 아니라 청소년시설의 효율적 구성과 운영에 평생교육국의 무관심이 더 큰 위협요인으로 사료되는바, 시행규칙의 개정을 통해 청소년시설의 조직과 정원을 효율적으로 개선하기 위한 노력이 요구된다고 하겠음.

○ 민간위탁 운영평가위원회는 상담복지센터 내 ‘꿈드림’과 ‘학교 밖 청소년 지원센터’의 기능중복이 있어, 일원화 방안을 마련하라는 권고가 있었음에도 불구하고, 평생교육국은 권고에 대한 조치 없이 두 기관을 현상 유지하여 재원낭비, 서비스 중복, 역량 분산 등의 문제를 초래하고 있는 것으로 보임.

- 유사·중복 기관의 협력강화, 역할분담 또는 정보공유, 상호 평가 또는 모니터링을 통해 기능의 유사·중복을 시너지 효과로 전환하려는 시도가 요구됨에도 1년이 경과한 현 시점에서도 평생교육국은 언급하지 않고 있는바,

- 평생교육국의 권고 미이행에 대한 특별한 사유가 있는지 살펴볼 필요가 있으며, 특별한 이유없이 효율화를 추진하지 않는 경우 감사를 의뢰하여 청소년시설의 효율적 운영을 저해한 행정기관에 책임을 묻는 한편, 기능이 중복된 기관들을 효율화하는 방안도 모색해 볼 수 있을 것으로 사료됨.

〈 2023년 민간위탁운영평가위원회 심의결과 〉

○ 심의일자 : 2023년 제2차 위원회 (23년 3월)
○ 심의결과 : 적정(권고)
○ 권고/조건/보류사유 : 청소년상담복지센터 내 꿈드림과 학교밖청소년지원센터 기능 중복에 따른 시-자치구 전달체계 일원화 방안 마련 필요

○ 상담복지센터의 역할과 기능을 고려했을 때 서울시가 직접 수행하는 것보다 민간에 위탁하여 서비스를 제공하는 것이 효과적일 것으로 보이나,

- 청소년 관련 사회적 문제가 발생할 때마다 여성가족부는 지방자치단체에 특화된 사업을 강요하여 상담복지센터의 기능을 지속 추가되고 있고,

- 서울시는 여성가족부의 사업보다 더 분화된 청소년상담시설을 설치하여, 상담시설 간 체계성과 통일성이 저하되고 있음에도, 청소년상담시설 간 사무분장 또는 공공서비스 공급구조(조직, 정원, 상담시설 간 역할분담 및 네트워크 구성 등)의 개편은 없었는바, 효과적 공공서비스 전달을 위한 청소년 상담시설 간 체계화 또는 재구조화는 절실하다고 하겠음.

○ 상담복지센터와 같이 업무의 지속 증가에도, 증원은 없는 비효율적 체계를 장기간 방치하거나, 동일·유사한 청소년시설을 중복적으로 설치하여, 청소년 상담시설 간 책임 회피하는 문화가 고착될 경우, 위기 청소년에 대한 지원은 지속적으로 약화될 것으로 보이는바, 이를 해소하기 위한 특단의 조치가 필요할 것으로 사료됨.

○ 또한, 상담복지센터는 적극적으로 역할을 수행할 수 있는 여건 마련, 조직 문화의 쇄신 등을 통한 시설의 활성화가 필요한 상황이라고 보이나,

- 현 수탁기관(한국청소년육성회)이 시설 효율화의 의지가 없음에도 불구하고, 본 시설(서울청소년센터 건물)의 건립을 주도하였다는 이유로, 장기간 수탁을 유지하는 것이 합리적인지 여부에 대해서도 검토가 필요하다고 하겠으며, 위기 청소년들에게 적합한 서비스 제공을 위해 전문성과 활력이 있는 청소년 단체를 수탁기관으로 선정하여 쇄신을 추진할 필요가 있다고 사료됨.

5. 질의 및 답변요지 : 생 략.

6. 토 론 요 지 : 없 음.

7. 심 사 결 과 : 원안 가결(재석위원 6명, 전원찬성).

8. 소수의견의 요지 : 없 음.

9. 기타 필요한 사항 : 없 음.

시립청소년상담복지센터 민간위탁 동의안

의 안 번 호	2457

제출년월일 : 2025년 2월 3일
제 출 자 : 서 울 특 별 시 장

1. 제안이유

가. 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조 제1항 및 제6조 제1호에 의하여 시립청소년상담복지센터를 설치·운영함에 있어 2025년 상반기에 위탁기간이 만료될 예정임에 따라,

나. 청소년상담 관련 전문성과 노하우를 활용하여 고품질의 청소년 상담 및 긴급구조 등을 제공하기 위한 민간위탁을 추진하고자 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조의3에 의거 서울특별시의회 동의를 받고자 함

2. 주요내용

가. 위탁사무명 : 시립청소년상담복지센터 관리·운영

나. 민간위탁 추진근거 및 추진 필요성

○ 민간위탁 추진근거

- 「청소년기본법」 제18조(청소년시설의 설치·운영)
- 「청소년복지지원법」 제29조(청소년상담복지센터)
- 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제10조(권한의 위임 또는 위탁)
- 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 제4조(민간위탁 사무의 기준) 제1항 및 같은 조례 제6조(민간위탁 사무내용) 제1호

○ 민간위탁 추진 필요성

- 시립청소년상담복지센터는 청소년상담, 긴급구조, 자활, 의료지원 등 통합지원 서비스를 제공하여 청소년이 건강한 사회구성원으로 성장할 수 있도록 지원하는 전문기관으로,

- 민간위탁을 통해 청소년 전문가 인력 및 운영 노하우를 확보할 수 있으며, 이미 구축되어 있는 민간 조직망을 활용하여 체계적이고 효과적인 공공서비스 전달과 운영의 효율성을 제고하고자 함

다. 위탁사무 내용

○ 개인·전화·사이버·집단상담 등 상담사업

○ 청소년 상담 프로그램 개발 및 운영

○ 위기청소년 긴급구조 및 일시보호사업

○ 부모·지역센터 등 상담자 교육사업

○ 청소년안전망 및 청소년동반자 프로그램 운영, 학교 밖 청소년 지원사업(꿈드림)

라. 위탁시설 개요

○ 소 재 지 : 서울특별시 중구 을지로11길 23

○ 개관일자 : 1997. 9. 19.

○ 시설규모 : 1,516㎡(지상 6층·7층)

○ 이용대상 : 청소년(만9세~24세)

○ 위치도

마. 민간위탁기간 : 3년(2025. 7. 1. ~ 2028. 6. 30.)

바. 수탁자 선정방식 : 공개모집

사. 소요예산 및 산출근거

○ 소요예산 : 4,044백만원('25년)

○ 산출근거

- 인건비 1,440백만원, 운영비 149백만원, 사업비 1,680백만원, 사업외지출 775

아. 민간위탁운영평가위원회 심의결과 : 적정

3. 참고사항

가. 관계법령

○ 「청소년기본법」 제18조(청소년시설의 설치·운영)

> ① 국가 및 지방자치단체는 청소년시설을 설치 · 운영하여야 한다.
>
> ③ 국가 및 지방자치단체는 제1항에 따라 설치한 청소년시설을 청소년단체에 위탁하여 운영할 수 있다.

○ 「청소년복지지원법」 제29조(청소년상담복지센터)

> ① 특별시장·광역시장·도지사 및 특별자치도지사 및 시장·군수·구청장은 청소년에 대한 상담·긴급구조·자활·의료지원 등의 업무를 수행하기 위하여 청소년상담복지센터를 설치·운영할 수 있다.
>
> ④ 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 청소년상담복지센터를 청소년단체에 위탁하여 운영하도록 할 수 있다.

○ 「서울특별시 청소년시설 설치 및 운영에 관한 조례」 제10조(권한의 위임 또는 위탁)

> ① 시장은 별표 1의 청소년시설에 대한 운영을 자치구청장에게 위임하거나 청소년단체에 위탁할 수 있다. 이 경우 청소년시설의 운영 및 재정여건을 고려하여 예산의 범위 안에서 운영비 등을 지원할 수 있다.
>
> ② 제1항에 따른 위탁기간은 3년 이내로 하되, 한 번만 갱신할 수 있다. 이 경우 갱신 기간은 2년 이내로 한다.

○ 「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.

○ 「서울특별시 행정사무의 민간위탁에 관한 조례」 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

※ 작성자 : 평생교육국 청소년정책과 이나래 (☎2133-4129)