

연구보고 2018-06



아이돌봄서비스 수요 분석 및 대응방안 연구

이정원 외

연구보고 2018-06

아이돌봄서비스 수요 분석 및 대응방안 연구

연구책임자 **이 정 원** (육아정책연구소 연구위원)
공동연구자 **최 효 미** (육아정책연구소 부연구위원)
이 혜 민 (육아정책연구소 연구원)

육아정책연구소
Korea Institute of Child Care and Education

연구보고 2018-06

아이돌봄서비스 수요 분석 및 대응방안 연구

발행일 2018년 11월
발행인 백선희
발행처 육아정책연구소
주소 06750 서울특별시 서초구 남부순환로 2558 외교센터 3층, 4층
전화 02) 398-7700
팩스 02) 398-7798
홈페이지 <http://www.kicce.re.kr>
인쇄처 경성문화사 02) 786-2999

보고서 내용의 무단 복제를 금함.
ISBN 979-11-87952-62-6 (93330)



육아정책연구소
Korea Institute of Child Care and Education

머 / 리 / 말

취학 전 영유아를 둔 가구에서 부모의 취업을 위한 대리 돌봄이 필요하거나 자녀의 사회성 발달, 전인적 발달 등에 대한 기대로 이용하는 대표적인 서비스는 어린이집이나 유치원 등 ‘기관’에서 제공하는 집단 보육교육서비스이다.

그럼에도 불구하고 돌봄 인력이 가정으로 파견되어 서비스를 제공하는 ‘개인양육지원서비스’에 대한 선호나 수요도 여전히 존재한다는 점에 본 연구는 주목하였다. 특히 36개월 미만 영아의 경우 기관에서 집단으로 이루어지는 보육서비스보다는 아이에게 익숙하고 편안한 ‘가정’이라는 환경에서 개별적인 돌봄서비스를 받는 것을 선호하는 경향이 뚜렷하다. 또한 기관 이용에 불편함이 있는 특수한 욕구를 지닌 자녀의 경우나, 기관 이용 시간과 부모 출퇴근 시간 간 돌봄 공백이 발생하는 경우 등으로 인한 개인양육지원서비스 수요는 생각보다 다양하다.

현재 정부 차원에서 제공하는 개인양육지원서비스는 여성가족부의 ‘아이돌봄지원사업’이 유일하다. ‘아이돌봄지원사업’은 2007년 도입된 이래 지속적으로 발전해 왔으나, 사업의 확장 속도는 매우 더디었고, 이용을 원하는 많은 영유아 가정에 혜택이 돌아가지 못하였다. 이에 수요자들은 아이돌봄지원사업의 양적 확대를 우선적으로 요구하고 있고, 문재인 정부도 국정과제를 통해 이를 약속하였는바, 양적 확대에 앞서 근거를 제공할 수 있는 수요 파악의 필요성이 제기되었다.

이에 본 연구에서는 만 12세 이하 자녀를 둔 가구를 대상으로 설문을 실시하여 서비스 이용에 대한 구체적인 수요와 요구를 파악하는 한편, 그간 아이돌봄서비스의 이용 통계를 토대로 향후의 이용 수요를 통계적으로 예측하여 아이돌봄지원사업의 확대를 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다.

본 연구의 결과가 아이돌봄지원사업의 발전적 확대를 위한 근거자료로 활용될 수 있기를 기대한다. 아울러 본 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 육아정책연구구조의 공식적인 입장이 아님을 밝힌다.

2018년 11월
육아정책연구소
소장 백 선 희

목 차

요약	1
<hr/>	
I. 서론	15
<hr/>	
1. 연구의 필요성 및 목적	17
2. 연구내용	19
3. 연구방법	20
4. 선행연구 분석	24
II. 아이돌봄서비스 제도 현황	41
<hr/>	
1. 제도 개요	43
2. 아이돌봄서비스 제도 운영 현황	50
III. 일반 국민의 자녀양육실태	73
<hr/>	
1. 응답자 특성	75
2. 자녀양육 실태	76
3. 개인양육지원서비스 이용 경험	82
4. 소결	86
IV. 일반 국민의 아이돌봄서비스 인지 및 이용	87
<hr/>	
1. 아이돌봄서비스 인지 실태	89
2. 아이돌봄서비스 이용 실태	92
3. 아이돌봄서비스 이용·미이용 이유	95
4. 시사점	100

V. 일반 국민의 아이돌봄서비스 이용 욕구 분석	103
1. 아이돌봄서비스 이용 계획 및 이유	105
2. 아이돌봄서비스 종별 이용 계획	111
3. 이용 희망 시간대	114
4. 시사점	117
VI. 아이돌봄서비스 수요 예측	121
1. 분석 자료 및 분석 방법	123
2. 아이돌봄서비스 수요 예측 결과	130
3. 종합 및 시사점	143
VII. 아이돌봄서비스 정책 만족도 및 개선 요구	147
1. 아이돌봄 지원사업 평가	149
2. 아이돌봄서비스 개선 요구 사항	160
3. 시사점	164
VIII. 정책제언	167
1. 기본방향	169
2. 아이돌봄서비스 접근성 제고 방안	170
3. 아이돌봄서비스 이용 만족도 제고 방안	176
참고문헌	180
부록	183
부록 1. 아이돌봄서비스 인식 및 실태조사: 서비스 대상 설문지	185

표 목차

〈요약 표 1〉 아이돌봄서비스 양적 인프라 확충 방안	13
〈표 1-3-1〉 연령집단별 표본설계	21
〈표 1-3-2〉 서비스 대상자 조사의 내용과 목적	21
〈표 1-3-3〉 아이돌봄서비스 이용자 및 공급자 면담 및 간담회 추진 일정	22
〈표 1-3-4〉 아이돌보미 간담회 참석자 특성	22
〈표 1-3-5〉 아이돌봄서비스 이용자 간담회 참석자 특성	22
〈표 1-3-6〉 자문회의 및 정책연구실무협의회 추진 일정	23
〈표 1-4-1〉 영유아 양육 지원서비스 이용률	24
〈표 1-4-2〉 개인양육지원서비스 이용 이유	26
〈표 1-4-3〉 개인양육지원서비스 이용 아동 수와 비율(김은설 외, 2016a)	27
〈표 1-4-4〉 영유아 구분 및 연령별 개인양육지원서비스 이용률 (김은설 외, 2016a)	28
〈표 1-4-5〉 개인양육지원서비스 중 비혈연 양육지원자 분포(김은설 외, 2016a)	28
〈표 1-4-6〉 개별양육지원서비스 이용 이유(김은설 외, 2016a)	29
〈표 1-4-7〉 개인양육지원서비스 이용 이유(김나영 외, 2016)	29
〈표 1-4-8〉 비혈연 양육지원서비스 이용 시간대 및 주당 이용시간 (김은설 외, 2016a)	30
〈표 1-4-9〉 개인양육지원서비스 하루 평균 이용시간(김나영 외, 2016)	31
〈표 1-4-10〉 초등학교 1학년 아동 학기 및 방학 중 돌봄 현황 (김은설 외, 2016b)	31
〈표 1-4-11〉 초등학교 1학년 아동 돌봄 및 양육서비스 이용 시간 및 빈도 (김은설 외, 2016b)	32
〈표 1-4-12〉 개인양육지원서비스 중 비혈연 양육지원자 지불 비용 시 월 평균 금액 (김은설 외, 2016a)	33
〈표 1-4-13〉 아이돌봄서비스 인지 여부(권미경 외, 2016)	33

〈표 1-4-14〉 아이돌봄서비스 정책 내용 중 알고 있는 내용 (복수응답/권미경 외, 2016)	34
〈표 1-4-15〉 긴급 상황 시 주로 아이를 돌보는 사람이나 시설 (김은설 외, 2016a)	35
〈표 1-4-16〉 아이돌봄서비스를 이용하는 이유	36
〈표 1-4-17〉 아이돌봄서비스 이용 여부 및 이용 만족도(권미경 외, 2016) ..	37
〈표 1-4-18〉 아이돌봄서비스 이용 경험 및 만족도(김은설 외, 2016a)	39
〈표 11-1-1〉 제도의 주요 연혁	45
〈표 11-1-2〉 아이돌봄서비스 비용 지원 관련 법령	47
〈표 11-1-3〉 정부 지원이 가능한 양육공백 가정 기준	48
〈표 11-1-4〉 소득유형별 정부지원금 및 본인부담금(영아종일제, 보육교사형) ..	49
〈표 11-1-5〉 소득유형별 정부지원금 및 본인부담금(시간제, 종합형)	49
〈표 11-2-1〉 아이돌봄서비스 이용자 현황(2011~2017)	50
〈표 11-2-2〉 시간제 돌봄 아동연령별 이용 수(2012~2017)	51
〈표 11-2-3〉 시간제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)	51
〈표 11-2-4〉 시간제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2012~2015)	52
〈표 11-2-5〉 시간제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2016~2017)	53
〈표 11-2-6〉 종일제 돌봄 아동연령별 이용 수(2012~2017)	53
〈표 11-2-7〉 종일제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)	54
〈표 11-2-8〉 종일제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2012~2015)	54
〈표 11-2-9〉 종일제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2016~2017)	55
〈표 11-2-10〉 종일제 돌봄 대기 가구 수(2015~2017)	55
〈표 11-2-11〉 아이돌보미 현황(2011~2017)	56
〈표 11-2-12〉 아이돌보미 활동 현황(2011~2017)	56
〈표 11-2-13〉 활동 돌보미 연령 현황(2013~2017)	57
〈표 11-2-14〉 아이돌봄서비스 제공 기관 수(2007~2017)	57
〈표 11-2-15〉 아이돌봄서비스 제공 기관 현황(2018년 1월 기준)	57
〈표 11-2-16〉 아이돌봄서비스 양성 교육 기관 현황(2018년 1월 기준)	58
〈표 11-2-17〉 아이돌봄서비스 만족도 추이(2010~2017)	58
〈표 11-2-18〉 시간제 아이돌봄서비스 전반적 만족도	59
〈표 11-2-19〉 시간제 아이돌봄서비스 항목별 만족도	60

〈표 II-2-20〉 시간제 서비스 아이돌보미 및 관련사항 만족도	60
〈표 II-2-21〉 시간제 서비스 적정 이용 요금 의견 및 최대 본인부담 가능액	61
〈표 II-2-22〉 시간제 아이돌봄서비스 대상 아이돌보미 선생님에게 가장 필요한 요소	61
〈표 II-2-23〉 시간제 아이돌봄서비스 민간 베이비시터 대비 아이돌봄서비스 만족도	62
〈표 II-2-24〉 시간제 아이돌봄서비스 관련 개선필요사항	63
〈표 II-2-25〉 종일제 아이돌봄서비스 전반적 만족도	64
〈표 II-2-26〉 종일제 아이돌봄서비스 항목별 만족도	65
〈표 II-2-27〉 종일제 서비스 아이돌보미 및 관련사항 만족도	65
〈표 II-2-28〉 종일제 서비스 적정 이용 요금 의견 및 최대 본인부담 가능액	65
〈표 II-2-29〉 종일제 아이돌봄서비스 대상 아이돌보미 선생님에게 가장 필요한 요소	66
〈표 II-2-30〉 종일제 아이돌봄서비스 민간 베이비시터 대비 아이돌봄서비스 만족도	67
〈표 II-2-31〉 종일제 아이돌봄서비스 관련 개선필요사항	68
〈표 II-2-32〉 종합형 아이돌봄서비스 전반적 만족도	69
〈표 II-2-33〉 종합형 서비스 항목별 만족도	69
〈표 II-2-34〉 종합형 아이돌봄서비스 이용 않는 이유	70
〈표 II-2-35〉 보육교사형 아이돌봄서비스 전반적 만족도	71
〈표 II-2-36〉 보육교사형 서비스 항목별 만족도	71
〈표 II-2-37〉 보육교사형 서비스 이용 않는 이유	72
〈표 III-1-1〉 응답자 분포표	76
〈표 III-2-1〉 낮 시간 동안 자녀를 가장 많이 돌보는 사람/기관	77
〈표 III-2-2〉 하교 후 자녀를 가장 많이 돌보는 사람(기관)	79
〈표 III-2-3〉 아동 각 시기별 자녀 모 취업상태	81
〈표 III-2-4〉 아동 각 시기별 자녀를 돌보는 방법	81
〈표 III-2-5〉 긴급상황 시 자녀를 돌보는 사람	82
〈표 III-3-1〉 아이돌봄서비스 이용 경험	83
〈표 III-3-2〉 민간 육아도우미 이용 경험 및 유형	84
〈표 III-3-3〉 민간 육아도우미 서비스 이용 현황: 월 이용 일수, 시간 및 비용 ...	86

〈표 IV-1-1〉 아이돌봄서비스 인지 여부	89
〈표 IV-1-2〉 아이돌봄서비스 이용 비용에 대한 세부 정보 인지 여부	91
〈표 IV-2-1〉 아이돌봄서비스 신청 경험	92
〈표 IV-2-2〉 아이돌봄서비스를 신청 후 대기한 경험	93
〈표 IV-2-3〉 아이돌봄서비스 중 이용해 본 서비스 유형(중복응답)	94
〈표 IV-3-1〉 아이돌봄서비스를 이용한 이유	95
〈표 IV-3-2〉 보육시설을 이용할 수 있음에도 아이돌봄서비스를 이용한 이유 ·	97
〈표 IV-3-3〉 아이돌봄서비스를 이용하려고 하지 않은 이유	98
〈표 IV-3-4〉 아이돌봄서비스를 이용하지 못하고 대기하는 주된 이유	99
〈표 IV-3-5〉 아이돌봄서비스 대기를 중단한 이유	99
〈표 IV-3-6〉 아이돌봄서비스 이용을 중단한 이유	100
〈표 V-1-1〉 아이돌봄서비스 이용 비용에 대한 세부 정보 인지 여부	106
〈표 V-1-2〉 세부적인 지원 내용을 알기 전/후 아이돌봄서비스 이용 의향 ·	107
〈표 V-1-3〉 향후 아이돌봄서비스 이용 의향	108
〈표 V-1-4〉 이용 의향자의 향후 5년 이내 아이돌봄서비스 이용 계획 (2019~2023)	109
〈표 V-1-5〉 현재 미이용자의 아이돌봄서비스를 향후 이용하고자 하는 이유 ·	110
〈표 V-2-1〉 종합형 서비스 이용 의향/ 종합형 서비스 이용을 원하지 않는 이유	111
〈표 V-2-2〉 보육교사형 서비스 이용 의향/ 보육교사형 서비스 이용을 원하지 않는 이유	113
〈표 V-3-1〉 아이돌봄서비스 이용 희망 시간_평일 오전(중복응답)	114
〈표 V-3-2〉 아이돌봄서비스 이용 희망 시간_평일 오후(중복응답)	115
〈표 V-3-3〉 아이돌봄서비스 평일 야간 혹은 공휴일 이용 의향(중복응답) ···	117
〈표 VI-2-1〉 연령별 장래추계인구 (중위수준)	131
〈표 VI-2-2〉 연령별 장래추계인구 (저위수준)	132
〈표 VI-2-3〉 주민등록인구통계 : 0-12세 아동	132
〈표 VI-2-4〉 연령별 서비스 이용률 추계 결과	135
〈표 VI-2-5〉 서비스 프로그램별 이용률 추계 결과	136
〈표 VI-2-6〉 연령별 서비스 이용자 수 예측 결과(중위 가정)	138
〈표 VI-2-7〉 연령별 서비스 이용자 수 예측 결과(저위 가정)	138

〈표 VI-2-8〉 프로그램별 서비스 이용자 수 예측 결과	139
〈표 VI-2-9〉 연령별 서비스(시간제 아이돌봄) 이용자 수를 이용한 추계 결과 ..	141
〈표 VI-2-10〉 서비스 프로그램별 이용 가구 수 추계 결과	142
〈표 VI-3-1〉 연령별 서비스 이용자 수 예측 결과 종합	143
〈표 VI-3-2〉 프로그램별 서비스 이용자 수 예측 결과 종합	145
〈표 VII-1-1〉 아이돌봄지원사업 정책에 대한 평가	149
〈표 VII-1-2〉 아이돌봄지원사업 정책을 긍정적으로 평가하는 이유	151
〈표 VII-1-3〉 아이돌봄지원사업 정책을 부정적으로 평가하는 이유	152
〈표 VII-1-4〉 아이돌봄지원사업 서비스별 비용 수준에 대한 평가	154
〈표 VII-1-5〉 아이돌봄서비스 비용 수준 평가_	
1) 영아 종일제/시간제 서비스	155
〈표 VII-1-6〉 아이돌봄서비스 비용 수준 평가_2) 보육교사형	156
〈표 VII-1-7〉 아이돌봄서비스 비용 수준 평가_3) 종합형	157
〈표 VII-1-8〉 아이돌봄서비스를 이용 시, 시간당 지불의향 금액	159
〈표 VII-2-1〉 (서비스 이용경험자 대상)아이돌봄지원사업 개선 요구	161
〈표 VII-2-2〉 민간도우미에 비해 아이돌봄서비스가 갖는 장점	162
〈표 VII-2-3〉 아이돌보미에 비해 민간도우미가 갖는 장점_1순위	163
〈표 VIII-2-1〉 아이돌봄서비스 양적 인프라 확충 방안	174
〈표 VIII-3-1〉 활동경력에 따른 차별화된 질 관리 체계 구축 방안	177

그림 목차

[요약 그림 1] 아이돌봄서비스 수요 예측 과정	8
[그림 VI-1-1] 사회서비스 수요 예측 방법	125
[그림 VI-1-2] 아이돌봄서비스 수요 예측 과정	127
[그림 VI-2-1] 연도별 아동 인구 변화	133
[그림 VI-2-2] 연령별 서비스 이용률 추계 그래프	136
[그림 VI-2-3] 서비스 프로그램별 이용률 추계 그래프	137
[그림 VI-2-4] 연령별 서비스 이용자 수를 이용한 추계 그래프	141
[그림 VI-2-5] 서비스 프로그램별 이용자 수 추계 그래프	142

요 약

1. 서론

가. 연구의 목적

- 아이돌봄서비스 잠재 수요 추정과 서비스 접근성 제고를 위한 개선 방안을 제안함을 목적으로 함.
 - 문재인 정부의 국정과제에서 공표한 아이돌봄서비스의 확대를 추진함에 앞서, 서비스 확대를 위한 실증 근거 파악하여 제공하는 것을 목적으로 함.
 - 서비스 수요자의 만족도를 제고할 수 있는 서비스의 질적 개선 방안을 제안함.

나. 연구내용

- 아이돌봄서비스의 사업 현황 분석
 - 관련 통계 및 문헌 자료를 근거로 서비스 유형별 이용 현황(아동 수, 이용가구 수), 아이돌봄비 인력 활동 현황 및 관련 사업 예산 현황과 추이, 이용자의 서비스 만족도를 분석, 아이돌봄 지원사업의 현 위치를 파악함.
 - 아이돌봄서비스 이용 대상가구(잠재 수요층)의 이용 수요 및 서비스에 대한 요구를 파악함.
 - 아이돌봄서비스에 대한 향후 이용 수요의 규모를 추정하고자 함.
 - 아이돌봄서비스 접근성 제고 방안 및 서비스 이용의 만족도 제고를 위한 ‘아이돌봄지원사업’의 개선을 위한 정책 과제를 도출함.

다. 연구방법

- 문헌연구
 - 우리나라의 공적·사적 개인양육지원서비스 관련 선행연구, 통계자료를 검토하여 개인양육지원서비스 이용 현황, 아이돌봄지원사업 운영 및 이용 현황을 분석함.

- 서비스 대상자(잠재 수요자) 설문 조사 실시
 - 전국의 만12세 이하 아동이 있는 가구¹⁾를 모집단으로 아이돌봄서비스에 대한 잠재 수요 파악을 위한 조사를 실시함. 조사는 조사업체의 온라인 패널을 활용, 온라인으로 실시하였음.
- 아이돌봄서비스 이용자 및 공급자 대상 면담 및 간담회 개최
 - 만12세 이하 자녀를 둔 가구 중 아이돌봄서비스 이용 경험이 있는 가구, 아이돌봄모 활동 인력에 대해 간담회를 실시하여 이용자 입장, 서비스 제공 입장에서 향후 아이돌봄서비스 개선을 위해 필요한 의견을 수렴하였음.
- 전문가 자문회의 및 정책연구실무협의회 개최

2. 일반 국민의 자녀양육실태

가. 응답자 특성

- 본 조사(공공 아이돌봄서비스 인식 및 실태조사)에 참여한 0세부터 만12세까지의 아동 부모는 총 2,020명임.
 - 자녀 연령별로 살펴보면, 36개월 이하 영아의 경우 22.5%, 37개월부터 취학 전인 유아는 24.4%, 초등학교 1~3학년인 저학년 아동은 24.8%, 초등학교 고학년 아동은 28.4%임.

나. 자녀양육 실태

- 자녀 주양육자/기관
 - 미취학 아동
 - 낮 시간 동안 자녀를 가장 많이 돌보는 사람 또는 기관을 조사한 결과 절반 가까이가 어린이집 및 유치원, 학원 등을 응답함.
 - 영아의 경우 주양육자가 자녀의 어머니인 비율이 57%로 가장 높았고, 유아의 경우 어린이집 및 유치원, 학원 등이 62.8%로 가장 높았음.
 - 취학 아동

1) 2015년 인구총조사 기준 전국의 0~12세 아동은 5,763,717명이며, 0~12세 아동이 1명이라도 있는 가구는 총 3,845,895가구로 집계됨(통계청, 2015).

- 하교 후에 자녀를 가장 많이 돌보는 사람 혹은 기관이 어디인지 질문한 결과, 자녀의 어머니라고 응답한 비율이 62.7%로 가장 높았으며, 그 다음은 학원으로 전체의 14.5%임.
- 초등학교 고학년보다 저학년 아동의 경우에 하교 후에 초등돌봄교실을 더 많이 이용하는 것으로 나타났음.

□ 자녀 연령별 주된 돌봄 제공자/기관

- 자녀 연령별 모의 취업상태 및 주된 돌봄 제공자
 - 자녀 양육의 모든 시기에 자녀를 주로 돌본 양육자는 부모이며, 부모 다음으로는 조부모이나, 초등학교 고학년에는 조부모 대신 학원이 부모 다음으로 자녀를 많이 돌보는 돌봄 제공자로서 기능함.
 - 자녀 연령별로 살펴보면 영영아기(0개월~11개월), 영아기, 유아기에 자녀 어머니가 전업주부인 비율이 제일 높으나, 초등학교 저학년과 고학년에는 어머니가 전일제 취업 중인 비율이 제일 높음.

□ 긴급 돌봄 상황에서의 대처 방법

- 부모 등 주 양육자가 갑작스러운 일로 자녀를 돌보기 어려운 상황이 발생할 때 대처 방법에 대해 질문한 결과 가장 높은 응답을 차지한 것은 자녀의 조부모나 친인척의 도움을 받는 경우로, 전체의 70.6%가 이에 해당하였음.

3. 일반 국민의 아이돌봄서비스 인지 및 이용

가. 아이돌봄서비스 인지 실태

□ 제도 인지

- 정부에서 운영하고 있는 공공 아이돌봄지원사업에 대해 알고 있거나 들어본 적이 있다고 응답한 비율은 전체 67.6%였고, 특히 영아 부모의 인지도가 높은 편이었음.

□ 정부 지원 인지

- 아이돌봄서비스를 알고 있지만 서비스 이용 신청 경험이 없는 1,068명을 대상으로 질문한 결과, 전체 응답자의 5.9%만이 소득기준, 지원비율, 본인 부담금 등 세부 내용을 알고 있다고 응답함. 정부 지원 여부 등도 몰랐다고 응답한 대상은 전체의 20% 정도였음.

나. 아이돌봄서비스 이용 실태

□ 서비스 신청 및 대기경험

- 아이돌봄지원사업을 알고 있다고 응답한 1,366명을 대상으로 해당 서비스를 신청해 본 적이 있는지 질문한 결과, 응답자의 21.8%가 이를 신청해 본 적이 있다고 응답하였음. 자녀 부모가 외벌이보다 맞벌이인 경우에 신청한 경험이 더 많았음.
- 적은 케이스이긴 하지만, 아이돌봄서비스를 신청한 경험은 있으나, 이용 경험이 없는 39명을 대상으로 질문한 결과 90%가 대기하다가 신청을 취소하였다고 응답함.

□ 서비스 이용 및 중단 경험

- 아이돌봄서비스를 현재(최근 1개월 내) 이용하고 있거나 이용해 본 적이 있는 경우, 가장 많이 이용한 서비스는 시간제 서비스로 76.8%였음. 종일제 서비스의 경우 전체 서비스 이용 경험자의 17% 정도가 이에 해당함.

다. 아이돌봄서비스 이용·미이용 이유

□ 이용 이유

- 일반적 이용 이유
 - 아이돌봄서비스를 현재 이용중이거나 과거 이용해 본 적이 있다는 응답자를 대상으로 이용 이유에 대해 질문한 결과, 부모의 취업으로 서비스 이용을 시작했다는 응답이 48.3%로 가장 많았음.
- 기관서비스 대신 영아종일제 서비스 이용 이유
 - 영아종일제 서비스를 이용하고 있거나 이용해 본 적이 있다고 응답한 경우 어린이집 등을 이용할 수 있음에도 불구하고 해당 서비스를 이용한 이유에 대해 질문함. 그 결과, ‘자녀가 시설보다는 집에서 지내는 게 더 편할 것 같아서’라는 응답이 43.2%로 가장 높았으며, ‘자녀가 해당 시기에 영아기여서 가정에서 일대 일로 돌보는 게 좋을 것 같아서’가 31.8%로 두 번째로 높았음.

□ 미이용 이유

- 아이돌봄서비스 신청 경험 없는 응답자들이 해당 서비스를 이용하려고 하지

않은 가장 주된 이유는 ‘서비스 신청 자격 등 아이돌봄서비스에 대해 잘 알지 못해서’가 22.1%로 가장 높았음.

- 신청 후 미연계 이유는 적은 케이스이긴 했지만 절반 정도는 ‘내가 거주하는 지역 내 아이돌보미 인력이 부족’하기 때문으로 나타났음.
- 서비스를 이용하기 위해 대기했지만 결국 대기를 중단했다고 응답한 경우, 중단한 이유로 가장 높게 나타난 응답은 ‘서비스 이용을 오래 기다렸지만 결국 아이돌봄서비스가 연계되지 않아서’라는 응답이 전체의 37.1%로 가장 높게 나타남.
- 서비스를 이용하다가 중단한 이유 중에는 개인상황의 변화로 인한 이유가 가장 많이 응답됨. 개인상황의 변화 중에서는 ‘아이를 보육·교육시설에 맡기게 되어서’라는 응답이 22.6%로 가장 높고, 그 다음은 ‘부모가 아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서’라는 응답이었음(17.6%).

4. 일반 국민의 아이돌봄서비스 이용 욕구 분석

가. 아이돌봄서비스 이용 계획 및 이유

□ 정부 제도 인지에 따른 이용 의향 변화

- 신청 경험이 없는 응답자 중 세부적인 정부 지원 내용에 대해 대략적으로만 알고 있었거나, 지원 내용에 대해 전혀 알지 못했다고 응답한 사례를 대상으로, 지원 내용에 대해 인지가 낮은 상태에서도 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있었는지, 설문을 통해 세부적인 지원 내용을 인지 후 서비스 이용 의향이 생겼는지 여부를 질문함.
- 정부 지원의 세부적 내용(소득 유형별 지원 비율, 지원 시간 등)을 알기 전에도 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있었다는 경우는 34.1%이었음. 정부 지원 인지 전에는 이용의향이 없다고 응답한 65.9%의 사례(662사례) 중에서 지원 내용 인지 후 새로이 아이돌봄서비스 이용 의향이 생겼다는 응답은 24.8%임.
- 특히 자녀가 영아인 경우(정책인지에 의한 서비스 의향 발생 39.3%), 조부모와 비동거하고 있는 경우 등 돌봄 서비스에 대한 욕구가 높은 집단에는 제도 세부 내용 인지 후 서비스 이용 의향이 자녀가 유아 이상이거나 조부모와 동거하고 있는 집단에 비해 높게 나타남.

□ 아이돌봄서비스 이용 계획

- 만12세 이하 자녀가 있는 아이돌봄서비스 대상 가구의 향후 이용 의향을 살펴 본 결과, 전체 응답자 2,020명 중 47.0%가 향후 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있다고 응답함.
- 응답 대상 가구의 막내 자녀 연령이 영아인 경우(68.1%)에서부터 유아(48.2%), 초등저학년(42.0%), 초등고학년(33.8%)으로 막내자녀의 연령이 높아질수록 향후 이용 의향은 낮아지는 경향을 보임. 아이돌봄서비스 이용 경험에 따라서는 과거 이용 경험이 있는 사례가(68.0%) 과거 경험 없는 사례(44.0%)보다 이용 의향이 높게 나타남.
- 소득계층이 낮을수록 향후 이용 의향이 높은 경향을 보임.
- 향후 5년 내 이용 계획
 - 2019~2023년까지의 이용 계획을 질문한 결과, 2019년에는 85.7%가 이용하고, 2020년 81.5%, 2021년 71.2%, 2022년 66.5%, 2023년 66.0%로 나타남.
 - 이용 희망 유형은 각년도별로 모두 시간제 서비스 이용 희망이 높게 나타남.

□ 아이돌봄서비스 이용 계획 이유

- 현재 아이돌봄서비스 미이용 가구가 향후 아이돌봄서비스를 이용하고자 하는 이유는 ‘일/학업 등으로 아이를 맡길 일이 생겨서’로 77.6%, ‘현재 이용하는 다른 서비스 비용이 부담되어서 (저렴한) 아이돌봄서비스를 이용할 계획’ 12.9%, ‘현재 이용 중인 다른 서비스를 더 이상 이용하지 못하게 될 예정이어서’ 6.1%, ‘현재 이용하는 다른 서비스가 만족스럽지 않아서’가 2.7%순으로 나타남.
- 이용하고 있는 다른 서비스에서 아이돌봄서비스로 전환하고자 하는 수요 보다는 새로운 이용 수요의 발생으로 아이돌봄서비스를 이용하고자 한다는 응답 비율이 월등히 높았음.

나. 아이돌봄서비스 종별 이용 계획

- 향후 서비스 이용 의향 있는 가구 중 ‘가사 포함’ 종합형 서비스를 이용하겠다는 응답은 55.4%로 나타남.
 - 종합형 서비스 미이용 이유는 ‘아이돌보미가 아이에만 집중해주기를 원해서’

(34.4%), '종합형 서비스의 비용이 부담되어서'(32.3%)가 주로 응답되어, 아이돌보미가 '본연의 서비스'에 집중하길 원하는 욕구와 '비용 부담'이 주된 이유로 나타남.

□ 보육교사형 서비스 이용 의향은 76.2%로 상당히 높았음.

- 미취학 자녀를 둔 경우 취학 자녀를 둔 경우에 비해 현저히 보육교사형 서비스 이용 의향이 높고, 특히 자녀가 영아인 경우 보육교사형 서비스에 대한 선호도가 높아(83.5%) 전문성에 대한 요구도가 자녀 연령에 따라 차이가 있음을 보여줌.
- 보육교사형 서비스를 원하지 않는 주된 이유는 '비용 부담(31.4%)'이 가장 크고, '(보육교사자격 미보유자의) 서비스와 서비스 내용에 차이가 없는 것 같아서' 24.8%, '아이가 커서 보육교사형 서비스 불필요' 24.8%, '보육교사 수준의 전문적 서비스 불필요' 18.6%, '기타' 0.4% 순으로 응답됨.

다. 아이돌봄서비스 이용 희망 시간대

□ 평일 오전

- 평일 오전(6시~12시) 사이 이용을 희망하는 시간을 모두 응답하도록 한 결과 오전 중에는 전체적으로 20% 미만의 이용 희망률을 보임. 이용 수요는 오전 7~8시부터 시작하여 시간이 갈수록 이용 희망률이 높아짐.
- 미취학 자녀가 있는 경우 7~8시 12.6%, 8~9시 20.9%로 본격적인 이용 희망 수요가 나타나면서 오전 내내 20% 중반대의 이용 희망 수요를 꾸준히 나타냄. 미취학 자녀는 다른 기관을 이용하지 않고 아이돌보미의 돌봄을 오전 동안 지속적으로 받고자 하는 희망을 보여주는 결과라 볼 수 있음.
- 취학 자녀는 주로 등교 시간을 전후하여 2~3시간 서비스를 이용하고자 하는 수요로 10% 미만 나타남.

□ 평일 오후

- 대부분 오전 시간대보다 오후 이용 희망 비율이 높게 나타나, 아이돌봄서비스에 대한 수요가 오전보다는 오후에 높음을 보여줌.
- 이용 희망 비율이 가장 높은 시간대는 오후 5~6시이며(55.6%), 4~5시(50.5%), 6~7시(42.7%), 3~4시(40.1%) 순으로 나타나, 오후 3~7시의 4시간 동안은 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있는 응답자의 40% 이상이 이용을 원하는 시간이었음.

- 어린이집·유치원 등 영유아 대상의 기관 하원, 초등학교의 하교와 학원 등 기타 기관의 하원 시간 이후 연계하여 돌봄을 원하는 수요가 집중된 시간대라 볼 수 있음.

□ 평일 야간 및 주말·공휴일 이용 수요

- 평일 야간(오후 10시~오전 6시) 서비스 이용 의향 20.7%, 토요일 서비스 이용 24.0%, 일요일 및 공휴일 이용 18.0%로 나타나, 평일 주간 서비스 외에도 아이돌봄서비스를 필요로 하는 수요자가 상당 수 존재함을 보여줌.

5. 아이돌봄서비스 수요 예측

가. 분석 자료 및 분석 방법

□ 시계열 분석 방법을 활용하여 분석함.

- 아이돌봄서비스 수요 예측을 위한 적합한 마이크로 데이터 확보의 어려움으로, 2011~2017년까지의 아이돌봄서비스 이용 현황 자료를 기준으로 2018, 2019년 2개년도의 시간제 아이돌봄서비스 단기 수요를 예측함.

□ 예측 과정

이용률을 활용한 예측	1. 지원 대상아 수 예측	2. 아이돌봄서비스 이용률 예측	3. 아이돌봄서비스 이용 수요 예측
	<ul style="list-style-type: none"> • 아이돌봄서비스를 이용할 수 있는 전체 모집단의 수, • 연령별 장애추계인구(중위 수준, 저위수준)을 활용함 	<ul style="list-style-type: none"> • 2011~2017년 아이돌봄서비스 이용 현황을 통해 이용률 예측 • 연령별, 서비스 종류별 이용률 추계 	<ul style="list-style-type: none"> • 지원 대상아 수와 예측된 이용률을 곱하여 연령별, 서비스 종류별 이용 수요를 예측함.
이용자 수를 활용한 예측	1. 아이돌봄서비스 이용자 수 예측		
	<ul style="list-style-type: none"> • 2011~2017년 아이돌봄서비스 이용 현황을 통해 이용자 수 정리 • 2018~2019년 아이돌봄서비스 이용자 수 예측 • 연령별, 서비스 종류별로 예측 		

요약 그림 1 | 아이돌봄서비스 수요 예측 과정

□ 예측 모형

- 박진아·박창현·엄지원(2015)에서 활용한 모형을 본 연구에서도 아이돌봄서비스 수요 추정에 활용함.
- 아이돌봄서비스의 연간 이용률 및 이용자수 변화를 반영한 비선형 추세 모형임.

$$(식 1) z_t = \frac{k}{1 + [\exp(\beta_0 - \beta_1(t - 2011) - \beta_2 D_t)]}, \quad 2011 \leq t \leq 2017$$

$$(식 2) \text{이용률} = z_t = \frac{t\text{년도 아이돌봄서비스 이용 영유아 수}}{t\text{년도 전체 영유아 수 (대상아 수)}} * 100$$

나. 예측 결과

□ 아이돌봄서비스 이용률을 활용한 추계

- 0~12세 아동의 시간제 아이돌봄서비스 이용률²⁾ 추이 변화를 살펴보면, 2011년 0.83%에서 해마다 이용률이 조금씩 증가하여 2017년도 1.50%까지 증가하였음.
- 연령별로는 5세이하 영유아 자녀의 경우에 이용률이 높게 나타나며, 9세이상 아동의 경우에는 0.5%미만의 낮은 이용률을 보임. 2017년도를 기준으로 0세아의 2.84%, 1세아의 3.35%, 2세아 2.47%, 3세아 2.19%, 4세 2.06%, 5세 1.84%, 6~8세 1.32%, 9~12세 0.35%의 이용률을 보임.
- 이용률 추이를 기반으로 하여 2018년도와 2019년도의 이용률을 예측한 결과, 2018년도 1.51%, 2019년에 1.54%로 소폭의 증가세를 보일 것으로 분석됨.
- 서비스 프로그램별 이용률 예측 결과, 시간제 아이돌봄서비스는 2018년 1.06%, 2019년 1.10%까지 증가할 것으로 예상됨. 종일제 아이돌봄서비스는 2018년과 2019년 0.1% 수준을 유지할 것으로 분석됨.

□ 아이돌봄서비스 이용자 수를 활용한 추계

- 아이돌봄서비스 전체 이용자 수 추계 결과에 따르면, 2018년도 9만 551명, 2019년 9만 2,814명으로 지속적으로 증가세를 보일 것으로 예측됨.
- 연령별로는 1세 이상 8세 이하의 모든 구간에서 이용자수가 증가할 것으로 보이나, 0세와 9~12세 구간의 경우에는 이용률과 마찬가지로 2018년에

2) 이용률 현황은 (이용자 수 / 연령별 아동수)*100으로 산출하였는데, 이용자 수는 아동의 월령을 기준으로 각 년도 7월 1일자 기준으로 산출된 반면, 아동 수는 주민등록인구(각 년도 12월 31일 기준)를 적용하였으므로, 엄밀한 의미에서 해당 년도의 연간 이용률과는 약간의 차이를 보일 수 있음. 하지만, 아이돌봄서비스 이용자 수는 아동의 월령을 기준으로 산출되기 때문에 어떠한 시점을 기준점으로 한다고 하더라도 연간 자료의 산출은 불가능하기 때문에, 당해연도 출생아의 집계가 완료되는 시점인 12월 31일을 기준으로 아동수를 적용함.

2017년 대비 약간 감소하였다가 2019년에 증가하는 양상을 띠는 형태로 예상됨.

- 본 연구에서 활용한 시계열 예측 모형을 통해서도 0세아의 서비스 이용률 및 이용자 수 예측 결과가 안정적이라 보기 어려움. 향후 출생아 수가 크게 감소하게 된다면, 이용자 수 자체도 현재 예측치에 비해서는 전체적으로 다소 작아지는 현상이 발생할 위험성이 있음.

6. 아이돌봄서비스 정책 만족도 및 개선 요구

가. 아이돌봄서비스 정책 만족도

□ 아이돌봄지원사업 평가

- 총 2,020사례의 응답자 중 83.8%가 ‘아이돌봄지원사업’을 ‘긍정적’으로 평가함(긍정적 71.2%+ 매우 긍정적 12.6%). 아이돌봄서비스의 이용 경험자가 미 경험자에 비해 더욱 긍정적으로 평가하는 것으로 나타남.
- 아이돌봄지원사업을 긍정적으로 평가하는 가장 주된 이유는 ‘부모의 일시적 보육 수요를 해결해 줄 수 있을 것 같아서’(55.1%)였으며, ‘아동이 안전한 보호와 돌봄을 받을 수 있을 것 같아서’ 33.7%, ‘아이돌봄서비스 이용 비용이 합리적인 것 같아서’ 10.9%의 순으로 응답됨.
- 부정적 평가의 가장 주된 이유는 ‘실제적으로 이용하기 어려운 것 같아서’(44.5%)였으며, ‘파견 아이돌보미 개인 간 서비스 격차가 있을 것 같아서’ 29.8%, ‘관련 인프라 등이 아직 부족한 것 같아서’ 19.0%, ‘기타’ 6.7% 순으로 응답됨.

□ 비용 지원 정책 평가

- 아이돌봄서비스 비용 수준에 대한 이용자 입장에서의 부담 정도를 질문한 결과, 비용 지원을 받지 못했을 경우의 단가에 대해 총 5점 중 평균 2.9점으로 응답되어, ‘비싸지도 싸지도 않은’ 정도의 수준인 것으로 나타남.
- 대략적으로 아이돌봄서비스를 이용할 경우 지불할 의향이 있는 시간당 최대 금액에 대해 질문한 결과, 서비스 대상자들은 아이돌봄서비스 이용에 대해 시간당 4,000~6,000원 미만의 비용까지는 지불할 수 있다는 응답 비율이 가장 높았음(26.2%). 그외 6,000~8,000원 미만(24.8%), 8,000~10,000원 미만(20.7%), 2,000~4,000원(15.7%), 2,000원 미만 (7.5%), 10,000원 이

상(5.0%)의 순으로 응답됨.

- 서비스 이용 시 최대 지불 가능한 시간당 금액에 대해 서비스 이용 경험자 보다는 비경험자가, 외벌이 가구 보다는 맞벌이 가구가, 소득이 높을수록 고 비용 지불 의사가 높았음.

나. 아이돌봄서비스 개선 요구 사항

□ 서비스 이용 경험자를 대상으로 아이돌봄지원사업 발전을 위한 개선 사항의 필요도를 질문함.

- 6개 개선 항목에 대해 개선 필요도를 질문한 결과 모든 항목에 대해 ‘개선이 필요하다(개선 필요성이 있다 + 반드시 개선해야 한다)’는 응답비율이 최소 86.1%이상이었음.
- 항목별로는 ‘아이돌봄미 모니터링, 자격기준 강화’의 필요성이 가장 높고 (93.4%), ‘아이돌봄서비스 내용의 전문성 제고(질 높은 케어 제공)’ (91.5%)도 개선요구도가 높은 항목이었음.

□ 민간 육아도우미 서비스로부터의 개선 시사점

- 아이돌봄서비스와 민간 육아도우미 서비스를 모두 이용한 사례에게 아이돌봄 서비스보다 민간 육아도우미 서비스의 장점을 응답하도록 함.
- 민간도우미의 장점 1순위 응답에서는 ‘(서비스) 이용에 더 유연성이 있다’는 응답이 56.7%로 가장 많고, ‘더 전문적인 돌봄 서비스를 제공한다’ 18.9%, ‘도우미의 인력풀이 더 많고 다양하다’ 12.6%, ‘실질적으로 비용이 더 저렴하다’ 11.0% 순으로 나타남.
- 1, 2순위를 종합한 결과, ‘이용의 유연성(융통성)(78.0%)’, ‘인력 풀이 더 많고 다양(51.2%)’, ‘더 전문적인 서비스를 제공(35.4%)’, ‘실질적으로 비용이 더 저렴’(33.0%) 순으로 응답됨.
- 이용자의 접근성과 편의성을 증진하기 위해 민간 육아도우미 서비스의 장점을 일부 벤치마킹할 필요있음.

7. 정책제언

가. 기본방향

- 양적 수요에 대응하는 기본 방향으로 '수요자 접근성 제고', 이용자가 만족하는 서비스로의 개선을 위해 '이용자의 만족도 제고'를 기본 방향으로 설정함.

나. 아이돌봄서비스 접근성 제고 방안

- 잠재수요 추정을 위한 서비스 대기 시스템 구축 및 활용
 - 접근성 제고를 위해서는 서비스 수요에 대한 파악이 필수적임.
 - 아이돌봄서비스는 그간 낮은 공급 수준에 의해 이용이 제한되어 온 서비스로, 잠재 수요 추정이 필요함. 그러나 잠재 수요는 이전의 이용률, 이용자수 활용 추정으로, 이용의향 조사의 결과만으로 추정의 한계가 있음.
 - 서비스 확대를 위해서는 기존의 이용 추세 보다는 대기 수요의 적극적 확인이 필요함.
 - 영아종일제 서비스 뿐 아니라, 시간제, 기타 유형별 서비스의 대기 수요를 추정할 수 있도록 서비스 대기시스템을 구축, 활용함.
- 급여 체계 개선을 통한 아이돌봄서비스 제공 인력 확대
 - 경력에 따라 차등적인 근속수당 도입
 - 1년 미만의 신규 활동자의 단가와 1년 이상 활동 돌보미의 시간당 단가를 차등화하고, 1~3년, 3~5년, 5~10년 등 경력 기간에 따른 장기근속 수당 지급 및 경력에 따른 상향 조정.
 - '임금피크제' 개념을 적용, 수요자 선호도가 떨어지는 일정 연령 이상의 경력자에게는 경력인정의 상한 적용
 - 서비스 대상의 난이도에 따른 시간당 단가의 차별화
 - 연령별(영아 돌봄 시 시간당 단가 상향), 장애아 등 서비스 대상의 난이도에 따라 시간당 단가 차등화
- 수요-공급의 미스매치 해소 방안: 지역적 수요-공급 불균형 해소를 위해 서비스 제공기관 간 연계, 시간대별 수요-공급 미스매치 해소를 위해 집중이용시간, 활동 비선호시간대 아이돌보미 활동 유인을 위한 인센티브 제공을 제안

▣ 요약 표 1 ▣ 아이돌봄서비스 양적 인프라 확충 방안

목표	정책과제	실행과제
아이돌봄서비스 수요 대비 적정 인프라 구축을 통한 접근성 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 근거 기반 서비스 수요 추정 	<ul style="list-style-type: none"> • 아이돌봄서비스 대기 시스템 구축
	<ul style="list-style-type: none"> • 적정 아이돌보미 양성과 공급 	<ul style="list-style-type: none"> • 양질의 인력 유입 확대를 위한 급여체계 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 경력에 따른 급여 차등화 (예: 경력 1년 미만, 1년 이상의 경력별 시간당 단가 차등화, 경력에 따른 수당 지급) - 대상 난이도에 따른 급여 차등화(대상 아동의 연령대, 장애·질병 유무에 따른 차등) (예: 시간당 단가 차등 또는 특수한 요구를 지닌 대상 돌봄에 대한 수당 지급)
	<ul style="list-style-type: none"> • 수요-공급 미스매치 해소 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요 집중 시간대 단가 상향 • 단시간 활동 돌보미 부대 비용(교통비) 실비 지원

□ 이용자의 경제적 부담 경감

- 시간당 단가 상승 속도의 조절 및 아이돌보미 급여 인상을 시간당 단가 상승 외의 수단 활용 필요.
- 이용자 부담과 직결되는 시간당 단가는 일정 수준에서 유지함.
- 아이돌보미의 급여 인상은 근속수당, 교통비 지원 등으로 조절함.

다. 아이돌봄서비스 이용 만족도 제고 방안

- 인력의 질 관리 강화 및 전문성 제고: 활동 경력에 따른 차별화된 질 관리 체계 구축 및 운영
 - 1년 미만의 신규 활동자 집중관리 기간 운영, 보수교육의 내실화
- 서비스의 균질화
 - 일정 수준 이상의 인성과 소양을 갖춘 인력이 초기에 선발될 수 있도록 면접 강화, 표준화된 커리큘럼에 의한 양성교육 제공, 활동 현장의 정기적 모니터링과 컨설팅 제공
- 민간 서비스의 장점 벤치마킹: 서비스의 편의성 제고
 - 장기간 동일 인력에 의한 서비스 제공 관계가 구축된 경우에 한하여 사전 계약서 작성을 통해 돌보미와 활동 대상 가정간의 협의에 의한 어느 정도의 시간 조정, 긴급한 돌봄 제공 후 사후 신청 등 최소한의 융통성을 허용함.

I

서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구내용
3. 연구방법
4. 선행연구 분석



I. 서론

1 연구의 필요성 및 목적

‘아이돌봄서비스’는 “가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적인 사회환경 조성”을 목적으로³⁾ 부모의 맞벌이 등으로 양육공백이 발생한 가정의 만 12세 이하 아동을 대상으로 아이돌보미가 가정으로 찾아가 아동을 돌봐주는 서비스이다(여성가족부, 2018a: 9).

취학전 영유아를 대상으로 돌봄 서비스를 제공하는 어린이집, 유치원 등의 기관과 초등학생을 돌봐주는 ‘기관’을 기반으로 한 돌봄 서비스가 존재함에도 불구하고 돌봄 인력이 개별 가정에 파견되는 형태의 ‘개인양육지원서비스⁴⁾’는 나름의 수요가 있는 것으로 파악되고 있다(김은설·유해미·최은영·최효미·배윤진 외, 2016a; 이정원·도남화·김세현·나지혜, 2012).

즉, ‘장소’의 측면에서 아동에게 익숙하고 편안한 공간인 ‘가정’에서 자녀를 돌보기 원하는 수요가 존재하며, 특히 돌봄 대상이 36개월 미만 영아인 경우, 돌봄 제공자 1인이 다수의 아동에게 돌봄을 제공하는 기관 돌봄 보다는 한 명의 돌봄 제공자가 한 명의 아동에 집중하여 돌봄을 제공하는 ‘개인양육지원서비스’의 형태에 대한 선호가 두드러진다(이정원 외, 2012: 106; 이정원·이운진·김희수, 2017: 137-138). 또한, 돌봄이 필요한 가정에 인력이 방문하여 필요한 시간대에 필요한 시간만큼 돌봄 서비스를 제공하는 ‘개인양육지원서비스’는 일정한 장소에 다수의

3) 아이돌봄지원법 제1조(목적)

4) ‘개인양육지원서비스’는 조부모, 아이돌보미, 베이비시터 등 개인으로부터 양육지원을 받는 것으로, 서비스는 주로 아동의 집이나 지원자(서비스 제공자)의 집에서 이루어진다(김은설 외, 2016a: 340)

아동에 대해 정규적인 돌봄을 제공하는 기관에 부족한, 돌봄 수요에 대한 ‘즉각적·탄력적’ 대응이 좀 더 가능한 형태로 여겨진다(여성가족부, 2018a: 7).

이러한 ‘개인양육지원서비스’의 한 형태로서 여성가족부의 사업으로 제도화된 ‘아이돌봄서비스’는 민간 시장, 비공식적 영역을 중심으로 서비스가 공급되고 있는 ‘개인양육지원서비스’ 영역에서 정부가 인력의 양성과 공급, 서비스 연계와 관리, 비용 지원을 하고 있는 사업으로서 자리 잡아 왔다. 현재 아이돌봄서비스는 민간의 개인양육지원서비스 중에서도 조부모 등 혈연에 의한 경우를 제외하면, 민간도우미에 비해 비용 부담이 적고 서비스 유형의 지속 확대, 국가가 관리하는 공신력 있는 서비스로서 이용자에게 만족도가 높은 서비스로 보고되고 있다(권미경·박원순업지원, 2016: 176). 그러나, 서비스 이용자가 적고 서비스 이용자 외 일반 국민들에게는 인지도가 낮고 서비스에 대한 접근 자체가 어려워, 서비스 접근성 확대가 개선사항 중 1순위로 지속 요구되는 등(권미경 외, 2016: 177) 아직 돌봄 영역에서 보편적 서비스로서의 역할은 부족한 것으로 나타나고 있다.

이에, 문재인 정부는 가정양육지원 여건 개선의 일환으로 ‘아이돌봄서비스의 확대’를 적극적으로 추진하고자 하고 있다. 즉, 문재인 정부는 100대 국정과제와는 별도로 새정부 국정비전을 선명하게 부각할 수 있는 4대 복합·혁신과제를 선정·추진 중인데, 3번째 복합·혁신 과제인 [교육·노동·복지체계 혁신으로 인구절벽 해소를 위한 실천과제에 아이돌봄서비스 확대 등 가정양육지원 여건 개선을 포함하였다(국정기획자문위원회, 2017).

맞벌이 가정의 증가로 육아휴직기간 이후의 ‘영아 보육’에 대한 수요가 증가하는 가운데, 어린이집에서 지속적으로 발생하는 아동학대 사건 등⁵⁾ 영아의 안전에 대한 우려로 국가가 관리하는 개별돌봄 서비스인 ‘아이돌봄서비스’에 대한 수요도 증가할 것으로 예상할 수 있다. 그러나 수요 증가를 예상하여 무조건적으로 확대를 지향하기 보다는 서비스 대상자에 대한 실태조사 등을 통해 아이돌봄서비스에 대해 정확한 정책 대상 규모를 파악하고 아이돌봄서비스에 대한 구체적인 수요에 대한 실증 자료를 근거로 향후 아이돌봄서비스 확대 및 개선을 도모할 필요가 있다.

5) 조선일보(2018. 08. 16). ‘영아 질식 사망’ 화곡동 어린이집 교사, 자매인 원장 등과 아이 8명 수차례 학대.

이에 본 연구에서는 현재 아이돌봄서비스 이용 대상자인 만12세 이하 아동이 있는 가정을 대상으로 이들 가정의 자녀 양육 실태, ‘아이돌봄서비스’의 이용 욕구를 살펴보는 한편, 원하는 서비스의 내용, 현재 아이돌봄서비스 외 개인양육지원의 이용 행태를 복합적으로 파악하고자 하였다.

즉, 본 연구는 정부에서 추진하고자 하는 아이돌봄서비스의 확대 추진에 앞서, 아이돌봄서비스에 대한 잠재 수요 규모를 파악하여 서비스의 접근성 제고를 위한 인력 양성 등 서비스 확대의 실증 근거를 제공하는 한편, 개인양육지원을 요하는 수요자의 자녀 양육 실태 및 아이돌봄서비스에 바라는 서비스의 내용 파악을 통해 서비스 수요자의 만족도를 제고할 수 있는 서비스의 질적 개선 방안을 제안하는 것을 목적으로 한다.

2 연구내용

본 연구 내용을 소개하면 다음과 같다.

첫째, 현재 아이돌봄서비스의 사업 현황을 분석한다. 관련 통계 및 문헌 자료를 근거로 서비스 유형별 이용 현황(아동 수, 이용가구 수), 아이돌보미 인력 활동 현황 및 관련 사업 예산 현황과 추이, 이용자의 서비스 만족도를 분석, 아이돌봄 지원사업의 현 위치를 파악한다.

둘째, 아이돌봄서비스 이용 대상가구(잠재 수요층)의 이용 수요 및 서비스에 대한 요구를 파악한다. 만12세 이하 자녀를 둔 가구에 대한 전국 단위 표본조사를 통해 이들의 만12세 이하 자녀 양육 실태와 아이돌봄서비스에 대한 이용 욕구와 요구, 개선 사항에 대한 의견을 파악한다.

구체적으로 만12세 이하 자녀를 둔 아이돌봄서비스 ‘잠재수요층’의 개별양육(개인양육) 서비스에 대한 인식 및 이용 경험, 아이돌봄서비스에 대한 인지도, 과거 아이돌봄서비스 신청·이용 경험 등 조사 결과를 분석한다.

또한 잠재 수요자의 서비스 선호 유형, 희망시간대 등 향후 서비스 이용 의향을 파악하며, 공공 개인양육 서비스에 대한 개선요구, 민간 서비스에 비한 장점, 수요자 비용부담 가능액 등 향후 아이돌봄서비스의 개선을 위한 의견을 수렴한다.

실태조사 결과는 만12세 이하의 자녀연령집단별(영아, 유아, 초등저학년, 초등고학년), 가구소득별, 지역별(지역규모), 부모특성(맞벌이, 한부모, 다문화가정 등) 등에 따라 구체적으로 비교 분석되어, 서비스 대상자의 다양한 배경 변인별 육구의 차이를 파악하고 서비스 만족도 제고를 위한 개선 방안에 반영한다.

셋째, 아이돌봄서비스에 대한 잠재 수요의 규모를 추정한다. 실태조사를 통해 나타나는 서비스 대상자(만 12세 이하 자녀를 둔 가구)의 자녀양육 실태, 아이돌봄서비스 이용 계획 및 구체적인 선호 내용을 기반으로 향후 5년간의 개괄적인 서비스 수요 및 이용자 통계를 활용한 2018~2019년의 단기 수요를 추정한다.

넷째, 실태조사 결과와 잠재 수요 추정 결과를 토대로, 아이돌봄서비스 접근성 제고 방안 및 서비스 이용의 만족도 제고를 위한 '아이돌봄서비스지원사업'의 개선을 위한 정책 과제를 도출하고 단기적인 대응 방안을 제안한다.

3 연구방법

가. 문헌연구

우리나라의 공적·사적 개인양육지원서비스 관련 선행연구와 통계자료를 검토하여 개인양육지원서비스 이용 현황, 아이돌봄서비스 사업 운영 및 이용 현황을 분석하였다.

나. 서비스 대상자(잠재 수요자) 설문 조사 실시

전국의 만12세 이하 아동이 있는 가구⁶⁾를 모집단으로 아이돌봄서비스에 대한 잠재적 수요 파악을 위한 조사를 실시하였다. 조사는 조사업체의 온라인 패널을 활용, 온라인으로 실시하였다.

조사 표본은 0~12세 아동이 있는 총 2,000가구로⁷⁾, 가구총조사에 따른 연령별

6) 2015년 인구총조사 기준 전국의 0~12세 아동은 5,763,717명이며, 0~12세 아동이 1명이라도 있는 가구는 총 3,845,895가구로 집계되었다(출처: 통계청 홈페이지(KOSIS). http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1PF1517&conn_path=I3, 2018. 6. 8 인출)

7) 수탁과제(2018년 아이돌봄서비스 실태조사)와 조사비를 매칭하여 총 2,000가구 대상 조사를 실시함. 수탁과제에서 800가구, 본 과제에서 1200가구 조사 비용을 매칭함.

아동수를 기준으로 생애주기별로 크게 4개 집단, 영아, 유아, 초저, 초고 집단으로 구분, 각 집단별 인구 및 아이돌봄서비스 이용률을 고려⁸⁾, 표본추출에 반영하였으며 집단별 비교 분석 결과를 제시하였다.

잠재수요층 중 아이돌봄서비스 이용 시 비용 지원을 받을 수 있는 가, 나, 다형 소득 기준에 해당하는 소득계층이 일정 비율 이상 포함될 수 있도록 표집 시 고려하며, 특히, 중위소득 60%이하인 ‘가’형 사례가 전체 표본의 10% 정도를 차지할 수 있도록 표본을 할당하였다. 표본 설계안과 조사 내용은 <표 I-3-1>, <표 I-3-2>에 제시한 바와 같다. 이러한 표본설계안에 따라 조사가 진행되었으며, 최종적으로 설문에 포함된 응답가구수는 2,020가구였다⁹⁾.

■ 표 I-3-1 ■ 연령집단별 표본설계

지역 구분	영아(0~2세)	유아(3~5세)	초저(6~8세)	초저(9~12세)	전체
대도시	166	179	183	211	739
중소도시	172	189	194	222	777
농어촌지역	108	118	121	137	484
전체	446	486	498	569	2,000

■ 표 I-3-2 ■ 서비스 대상자 조사의 내용과 목적

대상	주 조사 내용	목적
일반국민 (만12세 이하 아동 가구)	잠재 수요층의 개인(개별) 양육에 대한 인식, 선호, 실태 파악, 아이돌봄서비스 인식, 아이돌봄서비스 이용 경험(※ 서비스 신청 여부, 대기시간, 신청 후 포기 경험, 이용 여부, 중단시 이유 등) 향후 이용 의향, 이용 희망 시간대 및 서비스 종류, 이용 희망 사유, 아이돌봄서비스 정책 평가, 아이돌봄서비스에 대한 요구	- 잠재 수요 예측, 필요 서비스 규모 및 예산 규모 추정을 위한 기초 자료 제공 - 국민의 개별양육 서비스 수요에 맞는 아이돌봄서비스 질 제고

다. 아이돌봄서비스 수요 추정

지금까지의 아이돌봄서비스 이용자 통계를 활용해 향후 서비스 이용자를 추정하였다. 이용자 수 추정의 방식과 결과는 본 보고서의 VI장에 제시하였다.

8) 제곱근 비례할당을 통해 비례할당 보다 이용률이 높은 영아, 유아의 표본 수를 보다 더 많이 확보하고, 초고의 표본 수를 줄이도록 설계함

9) 응답가구 특성은 III장. 1절. 참조할 것.

라. 아이돌봄서비스 이용자 및 공급자 대상 면담 및 간담회 개최

만12세 이하 자녀를 둔 가구 중 아이돌봄서비스 이용 경험이 있는 가구 등 일 반국민 대상 조사에 표집이 희박할 것으로 예상되는 특수 조사 대상에 대해서는 개별 면담 또는 간담회를 실시하여 이용자 입장에서 향후 아이돌봄서비스 개선을 위해 필요한 의견을 수렴하였다.

이 밖에도 아이돌봄서비스를 제공하는 인력인 아이돌보미를 대상으로 간담회를 실시, 아이돌봄서비스 제공 전반 관련 경험 및 애로사항, 개선 요구에 대한 다양한 의견 수렴하여 돌봄 인력 확대와 연계의 효율화를 통한 접근성 개선 방안에 반영하고자 하였다.

아이돌보미 간담회와 아이돌봄서비스 이용자 간담회 참석자의 인적 특성 현황은 아래 <표 I-3-4>, <표 I-3-5>에 제시한 바와 같다.

▣ 표 I-3-3 ▣ 아이돌봄서비스 이용자 및 공급자 면담 및 간담회 추진 일정

구분	일정	안건	대상
아이돌보미 간담회	9. 13/ 10. 18	- 서비스 제공자 입장에서의 애로사항, 일자리로서의 개선 요구 파악	현재 활동 돌보미
아이돌봄서비스 이용자 간담회	10. 26	- 서비스 이용 이유, 만족도, 개선 요구 수렴	현재 아이돌봄서비스 이용자

주: 연구 추진 일정에 따라 일정 및 논의 안건은 변경 가능

▣ 표 I-3-4 ▣ 아이돌보미 간담회 참석자 특성

구분	이름	활동 지역	나이	경력	활동 서비스 유형	비고
면담 1	차XX	경기	60대	3년	시간제	-
	방XX	경기	50대	3년	시간제	-
면담 2	김XX	서울	60대	9년	시간제	영아 종일제 활동 경험 유
	이XX	서울	60대	10년	시간제	
	최XX	서울	70대	7년	시간제	

▣ 표 I-3-5 ▣ 아이돌봄서비스 이용자 간담회 참석자 특성

구분	A	B	C	D	E	
면담자 연령	만38세	만43세	만37세	만37세	만34세	
거주 지역	서울 용산구	서울 용산구	서울 성동구	서울 종로구	서울 용산구	
취업 상태	휴직중	미취업	휴직중	취업	취업	
자녀	수	2명	2명	1명	1명	3명
	연령	만7세/만2세	만8세/만3세	11개월	22개월	만10세/만7세/ 만3세

구분	A	B	C	D	E
서비스 이용 아동 재원 기관	어린이집	기타 반일제	기관 미이용	기관 미이용	기관 미이용
기타 양육지원 인력 여부	미이용	이용	미이용	이용	미이용
아이돌봄서비스 이용 기간	1년	2년 6개월	6개월	1년 1개월	3년 8개월
아이돌봄서비스 이용 시간	오전8시~10 시, 오후5시~8시	오전9시30분 ~ 오후2시30분	오전9시 ~오후6시	오전10시 ~오후6시 /때로는10시	화,목 오후 3시간씩
비용 지원 여부	지원	미지원	미지원	미지원	지원
이용 경험 유형1	시간제	시간제	영아 종일제	영아 종일제	시간제
이용 경험 유형2	일반형	일반형	일반형	일반형	일반형

마. 전문가 자문회의 및 정책연구실무협의회 개최

관련 선행 연구자 등 학계와 정책 실무자(서비스 기관 종사자) 대상으로 조사문항 검토, 수요 추정에 적합한 표본설계 관련 전문가 자문, 현장에서의 정책 실행 현황, 연구결과에 기초한 정책방안 검토 및 의견수렴 목적의 자문회의(서면자문 포함)을 실시하였다.

우선 서비스 이용 대상자 관련 설문 개발 시 설문 초안에 대해 전문가 3인의 서면 자문을 받아 설문 수정에 반영하였으며, 서비스 제공기관 종사자를 대상으로 현장 정책실행 현황에 대한 정보 지원 및 자문을 받고, 조사 결과 수합 후 정책 수요 추정 및 정책 대안 개발에 대해 자문 등 총 5회의 회의를 추진하였다.

▣ 표 I-3-6 ▣ 자문회의 및 정책연구실무협의회 추진 일정

구분	일정	안건	비고
학계 전문가	6월 28일 ~7월 6일	- 설문 문항 구성 초안 검토	서면/아동학, 사회복지학 전공 교수
학계 전문가	7월 24일	- 수요추정을 위한 적정 표본설계 방안	표본설계 전문가
서비스 제공기관 종사자	10월 11일	- 서비스 수요 관련 결과 및 서비스 접근성 제고 방안, 서비스 개선 방안에 대한 자문	
정부부처 관계자	11월	- 서비스 수요 관련 결과 및 서비스 접근성 제고 방안, 서비스 개선 방안 공유	
학계 전문가	12월 12일 ~12월 18일	- 정책 수요 추정 및 정책 대안 개발에 대한 자문	서면/아동학, 사회복지학 전공 교수

4 선행연구 분석

이 절에서는 공공 부문의 대표적인 개인양육지원 서비스로 발전하여 온 아이돌봄서비스에 대한 연구 배경으로서 개인양육지원 서비스 이용 실태와 이유 등 개인양육지원서비스 관련 선행연구와 아이돌봄서비스에 대한 선행연구를 정리하여 살펴보았다.

가. 개인양육지원서비스 이용 실태와 이용 이유 관련 연구

개인양육지원서비스는 ‘조부모, 아이돌보미, 베이비시터 등 개인으로부터 양육 지원을 받는 것’으로 정의된다(김은설 외, 2016a: 340). 아동을 어린이집, 유치원 등의 기관에 보내어 한 명의 교사가 다수의 아동을 돌보는 ‘집단 보육’ 형태가 아닌, 양육지원 서비스를 제공하는 인력이 대상 아동의 집이나 인력의 집 등 ‘가정 집’이라는 공간에서 일 대 일의 돌봄 서비스를 제공한다는 측면에서 차이가 있다.

이처럼 가정이라는 공간에서의 일 대 일 돌봄을 의미하는 ‘개인양육지원 서비스’는 어린이집, 유치원에서의 기관 보육교육의 확대 이전에 맞벌이 가정의 영유아 양육을 지원하는 대표적인 유형이었으며, 특히 취업모 가구의 영아 양육에 있어 개인양육에 대한 의존도가 높게 나타났다(표 I-4-1 참조).

표 I-4-1 영유아 양육 지원서비스 이용률

단위: %

연도	구분	영아				유아			
		취업	미취업	모부재	전체	취업	미취업	모부재	전체
2004	어린이집유치원선교원	26.8	6.3	50.0	11.7	76.8	64.0	68.7	69.0
	개인양육	71.5	8.9	-	24.5	39.3	5.4	86.5	28.0
2009	어린이집유치원선교원	51.5	23.8	66.7	-	93.0	88.2	94.3	-
	개인양육	61.4	14.1	44.4	-	45.2	7.6	48.3	-
2012	어린이집유치원선교원	72.4	40.1	85.7	48.0	93.9	89.5	91.0	91.3
	개인양육	67.7	28.3	50.0	40.2	53.1	18.0	81.8	33.6
2015	개인양육	-	-	-	11.5	-	-	-	10.2

자료: 서문희최혜선(2007). p.53 (표 III-1-4), 서문희 외(2009). p.115(표 IV-1-4), 서문희 외(2012). p.137 (표 V-1-10), 김은설 외(2016a). p.341(표 IX-1-1) 참조하여 재구성

즉, 2004년 전국 보육교육실태조사에서 취업모 가정의 영아 양육지원서비스

이용률을 살펴본 결과, 어린이집 등 보육교육기관 이용률이 26.8%임에 반해 조부모·친인척 등 혈연, 베이비시터 등 비혈연에 의한 개인양육지원서비스 이용 비율이 71.5%를 차지해 2004년 당시 취업모 가정의 영아 보육에 있어 ‘개인양육지원서비스’의 의존 비율은 압도적으로 높게 나타났다(서문희 외, 2005; 서문화·최혜선, 2007: 53에서 재인용). 그러나 2004년 동 연구에서 유아의 경우는 영아와는 달리 기관 보육 의존도가 압도적인 차별적인 양상을 보이고 있었다. 즉, 취업모 가정의 유아는 보육시설 50.4%, 유치원 23.2% 등 기관보육을 이용하는 경우가 76.8%인 반면, 혈연·비혈연 인력에 의한 개인양육지원서비스 이용 비율은 39.3%로 영아에 비해 현저히 낮게 나타났다(서문희 외, 2005; 서문화·최혜선, 2007: 53에서 재인용).

이후 영유아 가정의 어린이집, 유치원 이용에 대한 정부 지원 확대로 2009년 전국보육실태조사에서는 취업모 가정의 영아 중 기관 보육 및 교육시설 이용률은 51.5%, 2012년에는 72.4%로 증가하였고, 반면 개인양육지원서비스 이용률은 2009년 61.4%, 2012년 67.7%로 다소 감소하는 경향을 보였다(서문희 외, 2009: 115; 서문희 외, 2012: 137). 2015년에는 어머니의 취업 여부에 따른 개인양육지원 서비스 이용 현황이 나타나 있지 않으나 전반적인 영아 가구의 개인양육지원서비스 이용률 자체는 2004년 24.5%, 2012년 40.2%에서 11.5%로 급감하였다(표 I-4-1 참조). 또한 2015년 조사 결과 개인양육지원 서비스를 이용하는 11.5%의 영아 가구 중 61.3%는 개인양육지원을 기관과 병행하여 이용하는 경우로 나타나는 등(김은설 외, 2016a: 340-342), 영아무상보육의 실현으로 영아의 기관 이용이 증가하면서, 그간 취업모 가구 영아 양육지원의 대표적인 형태였던 개인양육지원서비스가 기관보육을 보완하는 형태로 변화하는 특징을 보이고 있음을 알 수 있다.

지속적인 기관보육교육서비스 인프라의 확충과 보편적 무상보육교육 실현으로 영유아의 어린이집·유치원 등 보육교육기관 이용률은 2016년 12월 기준 0-2세 영아의 49.3%, 3-5세 유아의 90.5%에 달하고 있다(육아정책연구소, 2017: 24).

그럼에도 불구하고 자녀를 기관에 보내지 않고 개인양육지원서비스를 이용하는 이유가 무엇인지 살펴보면, 2015년 전국보육실태조사에서는 ‘아이가 어려 기관 적응이 힘들 것 같아서’가 72.4%로 현저히 높은 응답을 보였으며, 이밖에 ‘주변

에 마땅한 기관이 없어서' 10.2%, '(기관은) 한 사람이 여러 아이를 같이 돌보는 것이 불안해서'가 6.8%의 순으로 나타났다(김은설 외, 2016a: 344). 영아의 경우는 특히 '아이가 너무 어려 적응이 힘들 것 같아서'가 82.5%로 대부분을 차지하였고, 유아의 경우는 '한 사람이 돌봐 불안하여서'가 37.6%로 나타나 응답에 차이를 보였다(김은설 외, 2016a: 344). 2012년~2013년 사이 무상보육교육이 실현됨에 따라 '비용 부담' 때문이라는 응답은 2009년 14.7%에서 2015년 1.4%로 급감하였으나, 영아의 기관이용이 증가하면서 '너무 어려서 적응이 힘들 것 같아서'라는 응답은 2009년 30.6%, 2012년 68.5%, 2015년 72.4%로 증가하고 있는 것으로 보인다(표 I-4-2 참조).

표 I-4-2 개인양육지원서비스 이용 이유

단위: %

구분	너무 어려 적응 애로	비용부담	원하는 시간 이용 힘들	데리고 다니기 번거로움	시설환경 열악	한 사람이 돌봐 불안	주변에 마땅한 기관 없음	기타
2015	72.4	1.4	3.2	2.6	0.5	6.8	10.2	2.9
2012	68.5	2.0	7.2	0.5	1.2	4.1	5.9	1.2
2009	30.6	14.7	9.9	0.7	0.6	2.9	13.2	24.2

출처: 김은설 외(2016a). p.344 <표 IX-1-5> 재구성

한편 2015년 보육실태조사 결과에서는 영아 가구에서 개인양육지원서비스를 이용하는 경우 양육지원제공자가 혈연인 경우가 95.6%¹⁰⁾로 대부분을 차지하였다(김은설 외, 2016a: 341). 즉, 개인양육지원서비스는 주로 혈연에게 의존하고 있는 양상을 보였다. 여성가족부 사업으로 지원되는 '아이돌보미'는 개인양육지원서비스 이용자 중 2.5% 정도만이 이용한 것으로 나타났다. 그러나 2016년 영유아를 둔 어머니 1,300명을 대상으로 실시한 조사에서는 응답대상 중 6.8%가 아이돌보미의 서비스를 이용한 경험이 있다고 응답하였다(권인경·박원순·엄지원, 2016: 174). 이는 혈연 위주의 개인양육지원서비스에서 점차 비혈연의 공공서비스인 아이돌봄서비스의 이용이 증가할 것으로 기대되는 결과라 하겠다.

10) 원출처의 수치를 100% 기준으로 환산한 수치임.

나. 개인양육지원서비스 이용 수요와 요구 관련 연구

1) 이용 실태

최근 개인양육지원서비스 이용 정도를 추정한 연구로는 전국 0세~만 5세 아동 가구를 표본으로 하여 수행한 「2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고」가 있다. 해당 연구에서는 전국 영유아 가구의 10.9%가 개인양육을 지원받고 있다고 보고했고, 이 중 단독으로 개인양육서비스를 이용하는 경우는 2.4%, 어린이집이나 유치원, 기타 반일제 기관과 병행하여 이용하고 있다고 응답한 경우는 8.5%로 나타났다(김은설 외, 2016a). 개인양육지원만 단독으로 이용하고 있다고 응답한 비율은 유아보다 영아가 많았으며, 개인양육지원 뿐 아니라 기관과 병행하여 이용하고 있다고 응답한 비율은 유아가 다소 많았다(표 I-4-3 참조).

■ 표 I-4-3 ■ 개인양육지원서비스 이용 아동 수와 비율(김은설 외, 2016a)

단위: 명(%)

구분	2015년			2012년	2009년
	영아	유아	전체		
전체 보육대상 아동(a)	1,763	1,797	3,560	3,343	3,304
개인양육지원 이용 아동(b=c+d)	203	184	387	1,243	852
비율(b/a)	(11.5)	(10.2)	(10.9)	(37.2)	(25.8)
개인양육지원 단독 이용 아동(c)	78	8	86	379	312
비율(c/a)	(4.4)	(0.4)	(2.4)	(11.3)	(9.4)
개인양육지원과 기관 병행이용 아동(d)	125	176	301	864	540
비율(d/a)	(7.1)	(9.8)	(8.5)	(25.8)	(16.2)

자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, p. 341.

해당 연구에서 영유아 연령 등 특성별 개인양육지원서비스 이용에 대한 분포를 살펴보면 기관 이용을 하지 않고 혈연의 양육지원을 받는 경우는 유아보다 영아가 많고, 특히 0세 영아는 전체 개인양육지원서비스 이용 0세아 중 87.4%가 개인양육만 단독으로 이용한다고 응답하여 응답자의 대부분을 차지하는 것으로 나타났다(김은설 외, 2016a: 341). 또한 개인양육과 기관을 병행하여 이용하는 경우는 연령이 높아질수록 비혈연으로부터 양육지원을 받는 비율이 높아지는 것으로 나타났다(김은설 외, 2016a: 341).

표 I-4-4 영유아 구분 및 연령별 개인양육지원서비스 이용률(김은설 외, 2016a)

단위: %

구분	영유아구분		생활연령						전체	2012년	2009년
	영아	유아	0세	1세	2세	3세	4세	5세			
개인양육 단독이용	38.7	4.4	87.4	28.9	11.8	1.6	12.4	-	22.4		
혈연	37.0	4.4	82.8	28.5	11.1	1.6	12.4	-	21.5	10.7	8.7
동거 조부모	19.8	4.4	38.2	15.4	10.1	1.6	12.4	-	12.4	3.4	3.2
비동거 조부모	15.9	-	43.2	10.8	0.5	-	-	-	8.3	6.5	4.8
동거 친인척	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.2
비동거 친인척	1.3	-	1.4	2.4	0.4	-	-	-	0.7	0.7	0.5
비혈연	1.7	-	4.6	0.4	0.7	-	-	-	0.9	0.5	0.9
동거 비혈연	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	0.2
육아전문 파견 인력	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.3	0.2
아이돌보미	1.0	-	2.4	-	0.7	-	-	-	0.5	-	-
베이비시터	0.8	-	2.2	0.4	-	-	-	-	0.4	-	-
파출부가사도우미	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
가정보육교사	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
기타 비혈연	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	0.6
기관 병행이용 포함	61.3	95.6	12.6	71.1	88.2	98.4	87.6	100.0	77.6	-	-
혈연+기관	54.7	77.7	12.0	60.1	81.0	83.9	73.1	75.1	65.6	35.3	23.2
비혈연+기관	1.8	16.7	-	2.3	2.6	14.5	11.7	23.9	8.9	1.8	1.2
혈연+비혈연+기관	4.8	1.2	0.6	8.6	4.7	-	2.8	1.1	3.1	-	-

자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, pp. 341~342.

사례 수가 비교적 적지만 개인양육지원서비스 중 비혈연 양육지원서비스를 이용하고 있는 경우, 아이돌보미가 자녀를 돌보고 있다고 응답한 경우는 전체 비혈연 양육지원자 이용의 22.2%를 차지했으며, 특히나 만 2세까지의 영아는 아이돌보미 서비스를 이용하고 있다고 응답한 비율이 60% 이상으로 나타났다(김은설 외, 2016a: 355).

표 I-4-5 개인양육지원서비스 중 비혈연 양육지원자 분포(김은설 외, 2016a)

단위: %(명)

구분	동거 비혈연	아이돌보미	베이비시터	파출부가사도우미	이웃보육모	계(수)
전체	12.1	22.2	49.2	7.8	8.7	100.0 (31)
영유아구분						
영아	-	62.3	27.5	6.3	4.0	100.0 (12)
유아	16.1	8.8	56.4	8.4	10.3	100.0 (19)

주: 영유아 구분: 생활연령
 자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, p. 355.

2) 이용 이유

2015년 전국보육실태조사에서 개인양육지원서비스를 이용하고 있는 이유에 대해 질문한 결과, ‘자녀가 너무 어려 기관 등 적응에 애로가 있어서’란 응답이 72.4%로 대부분을 차지하였고, 주변에 마땅한 기관 없어서 이용한다는 응답 10.2%, ‘한 사람이 여러 아이를 같이 돌보는 것이 불안해서’가 6.8%로 나타났다(김은설 외, 2016a: 344). 영유아별로 살펴보면 영아 부모의 경우 아이가 너무 어려서 기관 적응이 어려워 개인양육지원서비스를 이용한다는 응답이 높은 반면, 유아 부모의 경우 어린이집, 유치원 등 반일제 기관에서 한 사람이 여러 아이를 같이 돌보는 것이 불안해서 기관을 이용하지 않고 개인양육지원서비스를 이용한다는 응답이 높은 편으로 상이한 응답 특성을 보였다(김은설 외, 2016a: 344).

▣ 표 I-4-6 ▣ 개별양육지원서비스 이용 이유(김은설 외, 2016a)

단위: %(명)

구분	너무 어려 적응 애로	비용 부담	원하는 시간 이용 힘들	데리고 다니기 번거로움	시설 환경 열악	한 사람이 돌봐 불안	주변에 마땅한 기관 없음	기타	계(수)
전체	72.4	1.4	3.2	2.6	0.5	6.8	10.2	2.9	100.0 (121)
영유아구분									
영아	82.5	1.8	3.9	3.2	-	0.1	5.5	3.1	100.0 (108)
유아	25.8	-	-	-	2.8	37.6	31.7	2.1	100.0 (13)
2012년	68.5	2.0	7.2	0.5	1.2	4.1	5.9	1.2	100.0 (391)
2009년	30.6	14.7	9.9	0.7	0.6	2.9	13.2	24.2	100.0 (817)

자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, p. 344.

한편 김나영·도남희·이동하·조혜주(2016)의 연구에서는 영유아를 양육하는 맞벌이 가구 부모 1,035명을 대상으로 조사를 실시하였는데, 개인양육서비스를 이용한다고 응답한 690명 중 해당 서비스를 이용하는 가장 큰 이유는 어린이집·유치원 등 반일제 기관 하원 이후 돌볼 사람이 필요해서라는 응답이 46.1%로 가장 높게 나타났다.

▣ 표 I-4-7 ▣ 개인양육지원서비스 이용 이유(김나영 외, 2016)

단위: %(명)

구분	기관 이용 후 돌볼사람 필요	자녀가 어려서 원하는 시간에 기관적응에 힘들까봐	원하는 시간에 기관을 이용할 수 없음	이용희망 기관에 대기자가 많음	이용 비용이 부담됨	자녀가 원함	기타	(수)
전체	46.1	41.2	32.5	15.8	15.8	7.2	1.6	(690)

구분	기관 이용 후 돌봄사람 필요	자녀가 어려서 기관적응에 힘들까봐	원하는 시간에 기관을 이용할 수 없음	이용희망 기관에 대기자가 많음	이용 비용이 부담됨	자녀가 원함	기타	(수)
만0세	36.5	57.4	31.3	16.5	16.5	4.3	4.4	(115)
만1세	37.5	52.7	32.1	11.6	14.3	5.4	1.8	(112)
만2세	52.4	40.0	40.0	14.3	21.0	3.8	1.0	(105)
만3세	52.5	36.4	33.9	14.4	11.0	10.2	1.6	(118)
만4세	48.0	32.5	29.3	16.3	18.7	10.6	2.4	(123)
만5세	49.6	29.1	29.1	21.4	13.7	8.5	0.9	(117)

자료: 김나영 외(2016). 육아지원을 위한 시간정책의 실태 분석 및 활성화 방안 연구. 육아정책연구소, p. 119.

3) 이용 빈도 및 시간

2015년 전국보육실태조사에서는 혈연 양육지원서비스와 비혈연 양육지원서비스로 나누어 이용 빈도를 조사하였다. 우선 혈연 양육지원서비스를 이용하는 시간대는 ‘기관 하원 후부터 부모 퇴근전’이 47.6%로 거의 절반을 차지했고, 그 다음으로는 부모 출근 후부터 기관 등원 전과 기관 하원 후부터 부모 퇴근 전에 모두 이용하는 경우, 필요시 불규칙하게 이용 순으로 나타났다(김은설 외, 2016a). 또한 비혈연 양육지원자가 아이를 돌보는 시간은 주당 20.5시간으로 나타났으며, 영아인 경우가 25.9시간으로 유아 18.6시간보다 월등히 높게 나타났다(김은설 외, 2016a).

▮ 표 I-4-8 ▮ 비혈연 양육지원서비스 이용 시간대 및 주당 이용시간(김은설 외, 2016a)

단위: %(명), 시간

구분	비혈연 양육지원서비스 이용 시간대						계(수)	$\chi^2(df)$	돌보는 시간(주당)		2012년 평균
	하루 종일	출근후~등원전	하원후~퇴근전	출근후~등원전, 하원후~퇴근전 (필요시)	불규칙	평균			t/F		
전체	7.3	2.2	47.6	30.5	12.4	100.0 (31)	1.8(4)	20.5		25.4	
영유아구분											
영아	13.4	-	51.8	28.8	6.0	100.0 (12)		25.9	2.1*	31.7	
유아	5.2	2.9	46.2	31.1	14.5	100.0 (19)	18.6		17.4		

* $p < .05$

자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, p. 357.

김나영 외(2016)의 연구에서는 개인양육지원서비스의 하루 평균 이용시간을 살펴본 결과 전체 평균 하루 6.2시간동안 이를 이용하고 있다고 나타났으며, ‘3시간 초과~6시간 이하’라고 응답한 비율이 33.5%로 가장 많았다. 또한 영아의 이

용 시간이 유아보다 비교적 높게 나타났다(김나영 외, 2016).

표 I-4-9 개인양육지원서비스 하루 평균 이용시간(김나영 외, 2016)

단위: %(명), 시간

구분	3시간 이하	6시간 이하	9시간 이하	12시간 이하	12시 초과	계(수)	평균
전체	27.2	33.5	21.7	14.1	3.5	100.0(690)	6.2
만0세	20.0	34.8	27.0	16.5	1.7	100.0(115)	6.5
만1세	20.5	24.1	24.1	24.1	7.1	100.0(112)	7.8
만2세	27.6	35.2	23.8	10.5	2.9	100.0(105)	6.0
만3세	28.8	30.5	22.9	14.4	3.4	100.0(118)	6.1
만4세	26.8	40.7	18.7	11.4	2.4	100.0(123)	5.9
만5세	39.3	35.0	14.5	7.7	3.4	100.0(117)	5.1

자료: 김나영 외(2016). 육아지원을 위한 시간정책의 실태 분석 및 활성화 방안 연구. 육아정책연구소, p. 120.

한편 한국아동패널 8차년도 데이터를 분석한 김은설 외의 2016년 연구에서는 초등학교 입학 이후인 1학년 아동의 학기 및 방학 중 돌봄서비스 이용 현황을 살펴봐왔는데, 아동이 개별 돌봄 서비스(개인양육지원서비스)를 이용하는 비율은 학기 중인 경우에는 30.3%였고, 방학 중인 경우에는 27.1%로 나타났다(김은설·배윤진·조숙인·이예진·송신영·임준범 외, 2016b). 개인양육지원서비스로서 아이돌보미를 이용한다고 응답한 비율은 학기 중인 경우에는 전체 아동의 0.5%로 나타났으며, 방학 중인 경우 전체 아동의 0.6%가 이용하는 것으로 나타났다(김은설 외, 2016b).

표 I-4-10 초등학교 1학년 아동 학기 및 방학 중 돌봄 현황(김은설 외, 2016b)

단위: %(명)

구분	학기 중	방학 중
조부모 및 기타 친인척	17.4 (281)	17.1 (277)
비혈연 대리양육자(양육도우미 등)	1.0 (18)	0.9 (16)
아이돌보미(건강가정지원센터)	0.5 (7)	0.6 (8)
초등돌봄교실	12.5 (202)	9.2 (147)
지역아동센터	1.3 (23)	1.5 (25)
기타	0.8 (11)	0.8 (13)
이용하지 않음	69.7 (1,111)	72.9 (1,163)

자료: 김은설·배윤진·조숙인·이예진·송신영·임준범·박은영·김신경·김은정(2016b). 한국아동 성장발달 총단연구 2016(한국아동패널 II). 육아정책연구소, p. 215.

같은 연구에서 개인양육지원서비스로서 조부모나 친인척 이용률을 살펴보면 학

기 중 기준으로 주당 4.23일을 이용하고 하루 평균 5.22시간을 이용하는 것으로 나타났으며, 방학 중인 경우 이용 일수는 크게 달라지지 않으나 이용 시간은 6.52시간으로 크게 늘어나는 것으로 나타났다(김은설 외, 2016b).

아이돌봄서비스를 이용하는 경우 학기 중 4.81일을 이용하나, 방학 중엔 3.75일로 줄어들며, 이용 시간은 학기 중 2.56시간, 방학 중 2.49시간으로 크게 차이를 나타내지 않았다(김은설 외, 2016b).

표 I-4-11 초등학교 1학년 아동 돌봄 및 양육서비스 이용 시간 및 빈도(김은설 외, 2016b)

단위: 일, 시간(명)

구분	주간 이용 일						하루 이용 시간					
	학기 중			방학 중			학기 중			방학 중		
	평균	표준 편차	(수)	평균	표준 편차	(수)	평균	표준 편차	(수)	평균	표준 편차	(수)
조부모 및 기타 친인척	4.23	2.24	(281)	4.24	2.18	(277)	5.22	5.41	(281)	6.52	5.86	(277)
비혈연 대리양육자	4.60	1.43	(18)	3.99	1.84	(16)	5.90	6.37	(18)	6.23	4.87	(16)
아이돌보미	4.81	0.53	(7)	3.75	1.53	(8)	2.56	0.50	(7)	2.49	1.06	(8)
초등돌봄교실	4.81	0.69	(202)	4.75	0.95	(147)	2.96	1.34	(202)	4.59	1.97	(147)
지역아동센터	5.10	0.70	(23)	5.00	0.86	(25)	3.41	1.75	(23)	4.73	1.75	(25)
기타	4.28	1.31	(11)	4.50	1.15	(13)	3.67	1.27	(11)	4.05	1.92	(13)

자료: 김은설 외(2016b). 한국아동 성장발달 중단연구 2016(한국아동패널 II). 육아정책연구소. p. 215.

4) 이용 비용

2015년 전국보육실태조사에서는 개인양육지원서비스 이용 시, 혈연 양육지원자와 비혈연 양육지원자에게 지불하는 비용을 나누어 질문하였다. 그 결과, 혈연 양육지원자에게 현금이나 현물로 비용을 지불한다고 응답한 경우에 지불하는 비용의 월 평균 금액을 조사하였을 때는 평균 622,200원으로, 조부모와 비동거하는 경우에 동거하는 경우보다 더 높은 금액을 지불하고 있는 것으로 나타났다(김은설 외, 2016a: 362).

한편 같은 연구에서 비혈연 양육지원서비스에 지불하는 평균 비용은 월 88만 9천원으로 나타났으며, 이 비용은 혈연 양육지원서비스보다 20여만원 높은 결과로 볼 수 있다(김은설 외, 2016a). 이 중 아이돌보미를 이용하고 있다고 응답한 경우 아이돌보미 서비스로 지불하는 평균 비용은 월 61만원으로 나타났으며, 이는 민간 베이비시터에 지불하는 것으로 나타난 비용인 119만 3천원의 절반 수준으로 볼 수 있다(김은설 외, 2016a: 360).

표 I-4-12 개인양육지원서비스 중 비혈연 양육지원자 지불 비용 시 월 평균 금액(김은설 외, 2016a)

단위: 만원

구분	동거 비혈연	아이돌보미	베이비시터	파출부 가사도우미	이웃보육모	전체	2012년
평균	49.2	61.0	119.3	87.7	44.3	88.9	58.0
표준편차	14.4	23.9	55.4	34.0	32.1	52.6	47.1
최고	80.0	80.0	190.0	200.0	70.0	200.0	180.0

주: 영유아 구분-생활연령
 자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, p. 360.

다. 아이돌봄서비스 관련 연구

1) 인지 여부

권미경 외(2016)의 연구에서는 만 0세~만 5세 아동의 부모를 대상으로 영유아의 가정 내 양육 실태 및 의견에 대해 살펴보았는데, 아이돌봄서비스 인지에 대해 질문한 결과, ‘들어만 봤다’는 응답이 56.2%로 절반 이상으로 나타났다. ‘잘 알고 있다’는 응답은 22.3%였고, 아예 모른다는 응답도 21.6%로 비교적 높게 나타났다. 한편 자녀 연령별로 살펴보면 만 0세를 의미하는 영영아 부모의 인지가 가장 낮은 것으로 나타났고, 자녀수별로 살펴보면 다자녀일수록 해당 제도에 대해 인지하는 비율이 높은 것으로 나타났다. 또한 부부가 맞벌이인 경우에 제도에 대해 알고 있다는 응답이 비교적 높았다.

표 I-4-13 아이돌봄서비스 인지 여부(권미경 외, 2016)

단위: %(명)

구분	잘 알고 있음	들어만 봤음	모름	계(수)	$\chi^2(df)$
전체	22.3	56.2	21.6	100.0(1,302)	
지역규모					
대도시	22.0	55.7	22.4	100.0(529)	
중소도시	22.2	58.1	19.8	100.0(553)	2.705(4)
농어촌지역	23.2	52.5	24.3	100.0(220)	
자녀 나이					
영영아	12.7	52.8	34.5	100.0(197)	
영아	22.1	57.4	20.5	100.0(420)	29.549***
유아	25.1	56.4	18.6	100.0(685)	(4)
자녀 수					
1명	18.9	55.6	25.5	100.0(696)	
2명	22.9	58.7	18.4	100.0(483)	32.789***
3명 이상	38.7	49.3	12.0	100.0(123)	(4)

구 분	잘 알고 있음	들어만 봤음	모름	계(수)	$\chi^2(df)$
맞벌이 여부					
맞벌이	24.7	56.3	19.0	100.0(677)	7.809*
맞벌이 아님	19.6	56.0	24.4	100.0(625)	(2)
가구소득					
250만원 미만	23.4	51.0	25.5	100.0(195)	
250~350만원	17.9	58.0	24.1	100.0(374)	11.554
350~500만원	23.5	58.8	17.7	100.0(367)	(6)
500만원 이상	24.8	54.4	20.8	100.0(366)	

* $p < .05$, *** $p < .001$.

자료: 권미경 외(2016). 가정 내 양육 내실화 방안 연구. 육아정책연구소, pp. 174-175.

한편 같은 연구(권미경 외, 2016)에서 전체 영유아 부모를 대상으로 아이돌봄 서비스 정책에 대해 알고 있는 내용을 질문한 결과, 주어진 보기 중 알고 있는 내용이 없다고 응답한 경우가 46.2%로 가장 높았으며, 종일제가 아니어도 시간제로도 이용 가능하다는 것을 알고 있는 경우가 36.8%로 비교적 높게 나타났다. 또한 소득수준 관계없이 모든 가구가 서비스를 이용할 수 있다는 것을 안다는 비율이 26.1%로 비교적 높았다.

▮ 표 I-4-14 ▮ 아이돌봄서비스 정책 내용 중 알고 있는 내용(복수응답/권미경 외, 2016)

단위: %(명)

구 분	종일제가 아니어도 시간제로도 이용 가능	소득수준 관계없이 모든 가구 서비스 이용 가능	종일제 월130만원 중 정부지원은 소득수준 따라 차등지원됨	돌봄과 더불어 세탁/청소/조리를 지원하는 종합형 서비스도 있음	알고 있는 내용없음	(수)
전체	36.8	26.1	18.3	11.8	46.2	(1,302)
지역규모						
대도시	32.5	26.3	16.7	10.7	47.9	(529)
중소도시	41.2	26.5	17.8	13.2	45.0	(553)
농어촌지역	36.0	24.5	23.3	10.9	45.4	(220)
자녀 나이						
영영아	29.0	19.8	16.2	13.2	54.3	(197)
영아	39.6	27.1	17.6	10.8	42.1	(420)
유아	37.3	27.3	19.3	12.0	46.4	(685)
자녀 수						
1명	35.3	24.4	17.6	12.0	48.6	(696)
2명	36.6	27.1	18.1	11.6	45.4	(483)
3명 이상	46.1	32.1	22.7	12.1	36.1	(123)
맞벌이 여부						
맞벌이	40.2	28.1	22.0	14.6	41.6	(677)
맞벌이 아님	33.1	24.0	14.3	8.8	51.2	(625)

구 분	종일제가 아니어도 시간제로도 이용 가능	소득수준 관계없이 모든 가구 서비스 이용 가능	종일제 월130만원 중 정부지원은 소득수준 따라 차등지원됨	돌봄과 더불어 세탁/청소/조리 를 지원하는 종합형 서비스도 있음	알고 있는 내용없음	(수)
가구소득						
250만원 미만	33.2	29.1	13.8	10.2	50.0	(195)
250~350만원	32.7	23.0	15.9	9.7	49.6	(374)
350~500만원	39.0	24.3	20.5	11.7	45.2	(367)
500만원 이상	40.7	29.5	21.0	15.1	41.8	(366)

자료: 권미경 외(2016). 가정 내 양육 내실화 방안 연구. 육아정책연구소, pp. 175-176.

2) 이용 실태 및 이유

아이돌보미 지원 사업 초기에 수행된 송명희(2009)의 연구에서는 아이돌보미 지원 사업 이용자 및 이용경험자(1,102명)를 대상으로 조사를 수행한 결과, 대상자들이 아이돌보미 서비스를 이용하는 가장 큰 이유는 아이가 시설을 이용하기에 너무 어린나이인 점과 아이의 정서적 안정 때문인 것으로 나타났다. 조사 대상자들은 직접 자녀를 돌보지 못하는 경우에 안심하고 자녀를 맡길 수 있는 대상으로 친정 부모 다음으로 아이돌보미를 응답하였으며(송명희, 2009: 204), 아이돌봄서비스의 단점으로는 서비스 이용 시간이 부족하다는 점이 꼽혔다(송명희, 2009: 11).

한편 2015년 보육실태조사에서는 긴급 상황 및 자녀가 아플 때 시 주로 아이를 돌보는 자원에 대해 조사한 결과, 아이돌보미의 비중이 전체의 0.3%로 나타났으며, 특히 모 미취업인 경우보다 모 취업의 경우에 아이돌보미를 이용한다고 응답한 비율이 더 높았다(김은설 외, 2016a). 즉 취업모의 경우 아이가 아프거나 가정에서 긴급 상황이 있을 시 아이돌봄서비스를 비교적 많이 이용하는 것으로 나타났다.

■ 표 I-4-15 ■ 긴급 상황 시 주로 아이를 돌보는 사람이나 시설(김은설 외, 2016a)

단위: %(명)

구분	긴급시						아플 때					계(수)
	부모	혈연	비혈연	시간제 보육	아이 돌보미	기타	부모	혈연	비혈연	시간제 보육	아이 돌보미	
전체	80.6	18.2	0.5	0.4	0.3	0.1	83.0	14.9	0.8	1.1	0.2	100.0 (1,745)
영유아구분												
영아	81.7	17.4	0.3	0.2	0.3	-	84.9	13.9	0.2	0.8	0.2	100.0 (1,016)
유아	79.4	19.0	0.6	0.5	0.3	0.2	81.1	16.0	1.3	1.3	0.2	100.0 (729)
$\chi^2(df)$	5.7(4)						20.4(4)***					

구분	간접시						아플 때					계(수)
	부모	혈연	비혈연	시간제 보육	아이 돌보미	기타	부모	혈연	비혈연	시간제 보육	아이 돌보미	
보육연령												
0세	84.1	15.4	0.1	-	0.4	-	87.8	11.2	-	0.7	0.2	100.0 (121)
1세	79.1	20.0	0.1	0.4	0.5	-	82.2	16.3	0.4	0.7	0.3	100.0 (370)
2세	82.3	16.7	0.8	0.2	0.1	-	84.9	13.9	0.2	0.9	0.1	100.0 (525)
3세	75.4	22.5	0.5	1.1	0.5	-	78.4	18.1	1.6	1.7	0.3	100.0 (335)
4세	81.9	16.2	0.8	0.4	0.4	0.3	82.9	13.6	1.4	1.6	0.4	100.0 (230)
5세	81.0	18.2	0.5	0.1	-	0.2	82.2	16.1	0.9	0.7	-	100.0 (164)
$\chi^2(df)$	36.8(20)*						39.4(20)**					
모취업여부												
취업	65.1	32.5	1.1	0.6	0.7	-	65.9	29.6	2.1	1.8	0.6	100.0 (702)
휴직중	77.5	21.4	-	1.1	-	-	84.9	15.4	-	-	-	100.0 (59)
미취업	90.4	9.1	0.2	0.2	0.1	-	93.4	5.8	0.1	0.7	-	100.0 (970)
$\chi^2(df)$	335.5(8)***						440.5(8)***					

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, p. 215.

한편 앞서 언급한 권미경 외(2016)의 연구에서 만 5세까지의 자녀를 양육하는 부모 중 아이돌봄서비스를 이용하고 있는 89명을 대상으로, 해당 서비스를 이용하는 이유에 대해 질문하였다. 그 결과 아이돌봄서비스가 민간 돌봄서비스에 비해 저렴해서 이용한다는 비율이 29%로 가장 많았으며, '이용하고 싶은 때에 단기적으로 이용할 수 있어서'란 응답도 24.8%로 비교적 높게 나타났다. 정부가 운영하는 서비스라 믿을 수 있어서 이용한다는 응답도 22% 이상으로, 응답별로 골고루 나타난 경향이 있다.

▮ 표 I-4-16 ▮ 아이돌봄서비스를 이용하는 이유

단위: %(명)

구분	민간 돌봄 서비스에 비해 이용 비용이 저렴해서	이용하고 싶은 때 단기적으로 이용할 수 있어서	정부가 운영하는 서비스라 믿을 수 있어서	민간 돌봄 서비스 제공자를 구하기 어려워서	기타	계	$\chi^2(df)$
전체	29.0	24.8	22.7	21.3	2.2	100.0(89)	
지역규모							
대도시	24.3	24.3	24.3	21.7	5.4	100.0(37)	
중소도시	34.3	25.7	20.0	20.0	0.0	100.0(35)	3.677(8)a
농어촌지역	28.4	23.8	24.6	23.2	0.0	100.0(17)	
자녀 나이							
영영아	60.0	20.0	20.0	0.0	0.0	100.0(5)	
영아	18.9	23.1	19.7	38.3	0.0	100.0(26)	9.513(8)a
유아	30.9	25.9	24.3	15.4	3.4	100.0(58)	

구 분	민간 돌봄 서비스에 비해 이용 비용이 저렴해서	이용하고 싶은 때 단기적으로 이용할 수 있어서	정부가 운영하는 서비스라 믿을 수 있어서	민간 돌봄 서비스 제공자를 구하기 어려워서	기타	계	$\chi^2(df)$
자녀 수							
1명	17.5	20.8	29.6	29.2	2.9	100.0(34)	11.296(8) a
2명	32.2	32.3	23.5	9.2	2.9	100.0(34)	
3명 이상	42.7	19.1	9.9	28.3	0.0	100.0(21)	
맞벌이 여부							
맞벌이	25.9	20.1	26.3	24.6	3.0	100.0(65)	6.342(4)
맞벌이 아님	37.4	37.3	12.8	12.5	0.0	100.0(24)	
가구소득							
250만원 미만	15.5	23.0	30.5	31.0	0.0	100.0(13)	10.266 (12)a
250~350만원	29.0	41.0	18.3	11.8	0.0	100.0(17)	
350~500만원	34.5	26.5	9.2	25.5	4.3	100.0(23)	
500만원 이상	30.4	16.6	30.5	19.7	2.7	100.0(36)	

주: a) 기대빈도가 5보다 작은 셀이 25% 이상으로 카이제곱 검정을 위한 최소 기대빈도 가정을 충족하지 않으므로 해석에 주의해야 함.

자료: 권미경 외(2016). 가정 내 양육 내실화 방안 연구. 육아정책연구소, p. 177.

3) 이용 경험 및 만족도

앞서 언급한 권미경 외(2016)의 연구에서 아이돌봄서비스를 이용 경험이 있는 경우는 6.9%로 나타났으며, 자녀가 유아인 경우에 이용해본 경험 비율이 다소 높은 것으로 나타났다. 또한 자녀가 3명 이상인 경우 이용 경험 비율이 17%로 다른 경우보다 급격히 높은 비율로 나타났다.

한편 아이돌봄서비스에 대한 이용만족도의 경우 평균 2.5점으로 나타났으며, 집단별로 유의미한 차이는 크게 나타나지 않았으나, 자녀가 1명인 경우 해당 서비스 이용 시 만족도가 더 높은 것으로 나타났다.

▮ 표 I-4-17 ▮ 아이돌봄서비스 이용 여부 및 이용 만족도(권미경 외, 2016)

단위: %(명), 점

구 분	이용여부		이용만족도		F/t
	이용	(수)	만족도	(수)	
전체	6.9	(89)	2.5	(0.74)	
지역규모					
대도시	6.9	(37)	2.6	(0.73)	0.193
중소도시	6.4	(35)	2.5	(0.74)	
농어촌지역	7.8	(17)	2.5	(0.80)	
자녀 나이					

구 분	이용여부		이용만족도		
	이용	(수)	만족도	(수)	F/t
영영아	2.5	(5)	2.6	(0.55)	1.263
영아	6.3	(26)	2.4	(0.74)	
유아	8.4	(58)	2.6	(0.75)	
자녀 수					2.769b
1명	4.9	(34)	2.7	(0.57)	
2명	7.0	(34)	2.3	(0.77)	
3명 이상	17.0	(21)	2.6	(0.87)	
맞벌이 여부					-0.339
맞벌이	9.6	(65)	2.5	(0.77)	
맞벌이 아님	3.8	(24)	2.6	(0.65)	
가구소득					2.061
250만원 미만	6.6	(13)	2.9	(0.64)	
250~350만원	4.6	(17)	2.6	(0.79)	
350~500만원	6.3	(23)	2.5	(0.59)	
500만원 이상	9.9	(36)	2.4	(0.80)	

주: b) 분산분석을 위한 등분산성 조건을 충족하지 않으므로 해석에 주의해야 함.
 자료: 권미경 외(2016). 가정 내 양육 내실화 방안 연구. 육아정책연구소, pp. 174~175.

한편 김은설 외(2016a)의 2015년 전국보육실태조사에서는 아이돌봄서비스에 대한 이용 경험에 대해 질문한 결과, 현재 시간제 돌봄 서비스를 이용하고 있다는 응답은 1.7%, 과거 이용했다는 응답이 4.6%로 나타났다. 시간제 돌봄 서비스에 대해 알지만 이용 경험이 없다는 응답은 절반 이상을 차지했다. 한편 영아 종일제 돌봄 서비스의 경우 현재 이용 중이라는 응답의 경우 2.5%, 과거 이용했다는 응답의 경우 1.9%로 나타났으며, 잘 모른다는 응답의 경우 시간제 돌봄과 마찬가지로 절반 이상을 차지했다.

한편 아이돌봄서비스를 이용하고 있거나 이용한 경험이 있는 경우 해당 서비스 만족도에 대해 질문한 결과 시간제 돌봄 서비스 이용자/이용 경험자가 만족한다는 응답은 70.2%로 나타났으며, 5점 평균으로는 3.7점이었다. 영아종일제 돌봄 서비스의 경우 만족한다는 응답이 68%로, 시간제 돌봄 서비스보다는 다소 낮게 나타났고, 만족도는 5점 평균으로 3.6점이었다.

▣ 표 I-4-18 ▣ 아이돌봄서비스 이용 경험 및 만족도(김은설 외, 2016a)

단위: %(명), 점

구 분	이용 경험					만족도			
	현재 이용	과거 이용	알지만 이용 경험 없음	잘 모름	계(수)	만족 비율	5점 평균	계(수)	
시간제 돌봄	1.7	4.6	52.3	41.4	100.0 (2,593)	70.2	3.7	100.0 (138)	
영아종일제 돌봄	2.5	1.9	53.7	41.9	100.0 (2,593)	68.0	3.6	100.0 (114)	
질병감염아동 특별지원	-	0.7	40.6	58.7	100.0 (2,593)	57.7	3.7	100.0 (22)	
2012년									
시간제 돌봄	1.1	3.5	95.4	-	100.0 (1,468)	-	-	-	
영아종일제 돌봄	0.2	1.9	97.9	-	100.0 (1,468)	-	-	-	

주: 1) 만족 비율은 '매우 만족' 또는 '만족'으로 응답한 비율임.

2) 만족도 평균은 '매우 불만족' 1점~'매우 만족' 5점으로 평정한 결과임.

자료: 김은설 외(2016a). 2015년 전국보육실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소, p. 387.

II

아이돌봄서비스 제도 현황

1. 제도 개요
2. 아이돌봄서비스 제도 운영 현황



Ⅱ. 아이돌봄서비스 제도 현황

이 절에서는 아이돌봄서비스 제도의 도입 배경 및 취지, 제도 발전의 연혁과 아이돌봄서비스의 내용을 통해 제도를 개괄하고, 현재 아이돌봄서비스의 공급 및 이용 현황, 이용 만족도 등 제도 운영의 현황을 살펴보도록 한다.

1 제도 개요

가. 제도 도입 배경과 취지

아이돌봄 지원사업은 가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진과 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적인 사회 환경을 조성하는데 목적을 둔 사업으로¹¹⁾, 시설 이용 시간 외의 보육 수요나 시설 접근이 어려운 가정, 아동의 특성상 시설 보육교육이 적합하지 않은 가정 등 다양한 육아 지원 수요에 대응하여 ‘시설보육의 사각지대’를 해소하는 것을 취지로 한다(이정원·이윤진, 2008: 48).

나. 연혁

아이돌봄서비스의 정식 사업명은 ‘아이돌봄 지원사업’이다. 2006년 ‘아이돌보미 양성 및 연계 시범사업’으로 최초 도입되어, 천안과 울산에서 시범사업 실시 후 2007년 여성가족부의 신규 사업 ‘아이돌보미 지원사업’으로 실시되기 시작하였다(여성가족부, 2018a: 8). 2007년 ‘중앙건강가정지원센터’가 아이돌보미사업

11) 아이돌봄 지원사업 홈페이지(<https://www.idolbom.go.kr/intro/index1.go>)에서 2018. 6. 9 인출)

관리기관으로 지정되었고, 전국 38개 건강가정지원센터 등에서 사업이 실시되었고, 2009년 전국사업으로 확대, 2010년 영아종일제 돌봄서비스 사업 신규 도입 등 지속적으로 사업이 확장되었다(여성가족부, 2018a: 8). 2018년은 12년차를 맞아 제도의 정착 단계에 진입하였다고 할 수 있다.

2006년 시범사업으로 도입된 후 12년차를 맞은 ‘아이돌봄 지원사업’은 최초 시범사업 실시 당시에는 시간제 아이돌봄 사업만 실시되었으나, 2010년에는 0세 아(만 12개월 미만)를 대상으로 영아 종일제 사업이 추가 도입되었고, 영아종일제 이용 대상은 2014년 만 12개월 미만에서 만 24개월 미만으로, 2017년에는 마침내 만 36개월 미만까지 확대되었다(여성가족부, 2018a: 8).

2007년 신규 사업으로 진수 후 현재에 이르기까지 아이돌봄 지원사업(舊 아이돌보미 지원사업)은 서비스 지원 유형 세분화 및 지원대상 확대, 지원 수준 확대를 추진하여 왔다.

아이돌봄서비스는 도입 당시인 2007년 4월, 생후 3개월부터 만 12세까지의 아동을 대상으로 저렴형(차상위 130% 이하), 기본형의 2가지 유형으로 구분되었으나(여성가족부 보도자료, 2007. 4. 4)¹²⁾, 2008년 가, 나, 다의 세 가지 유형으로 유형이 세분화되었고 도시근로자 월평균 소득 200% 이하인 나형까지 이용 비용이 지원되게 되었다(여성가족부 보도자료, 2008. 2. 14; 이정원·이윤진, 2008: 49에서 재인용). 2012년에는 가~라까지 4가지 유형으로 더욱 세분화되었고 전국 가구 평균소득 100%이하까지 지원되었다(여성가족부, 2012: 이정원 외, 2012: 68에서 재인용). 2016년에는 소득유형 판정기준이 ‘전국가구 평균소득’에서 ‘기준 중위소득’으로 변경되었고(여성가족부, 2018a: 8), 2018년 현재 가~라형 중 가~다형에 해당하는 기준 중위소득 120% 이하까지 이용요금을 지원하고 있다(여성가족부, 2018a: 11).

지원수준은 최초 2007년 시간당 5천원을 단가로 지원대상 가구에 4,000원을 지원하였으나, 지원유형이 세분화된 후 지원대상 가구에는 소득기준에 따라 최소 1,000원~4,000원을 지원하였고, 2015년에는 이용요금이 시간당 6,000원, 2016년에는 시간당 6,500원, 2018년에는 시간당 7,800원으로 상승하였으며, 지원액

12) 여성가족부 보도자료(2007. 4. 4). 야근·질병으로 아이를 돌볼 수 없을 때 “시간제 아이돌보미를 찾으세요”

은 최소 2018년 기준 최소 2,340원(30%)~최고 6,240원(80%)로 상향조정되었다(여성가족부, 2015; 여성가족부, 2016; 여성가족부, 2018a).

2012년 근거법인 ‘아이돌봄 지원법’ 제정 후(여성가족부 보도자료, 2012. 7. 31)¹³⁾ 사업명이 ‘아이돌보미 지원사업’에서 ‘아이돌봄 지원사업’으로 변경되었다. 이후 지원 대상 확대(여성가족부, 2018a: 8), 가사 포함 서비스(종합형), 보육교사형 서비스 추가 등 서비스의 다양화, 취약계층 자녀 등에 대한 아이돌봄서비스 우선 제공 등(여성가족부 보도자료, 2013. 5. 1)¹⁴⁾ 기관 보육 서비스 위주의 돌봄 지원 체계의 발전 속에서 기관 보육이 담당하기 어려운 사각지대를 보완하여(여성가족부, 2018a: 9) 가정에서의 돌봄을 지원하는 공공 영역의 대표적인 개인양육지원 서비스 제도로써 독보적인 위치를 차지하고¹⁵⁾, 발전하여 왔다.

2013년에는 그간 주민센터 등을 방문하던 정부지원 신청 절차를 개선, 보건복지부와 협력의 협력을 통해 온라인으로(복지로: www.bokjiro.go.kr) 아이돌봄서비스 정부지원 신청을 할 수 있도록 개선하였다(여성가족부 보도자료, 2013. 10. 7)¹⁶⁾.

표 II-1-1 제도의 주요 연혁

구분	연혁											
	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18
근거법 재개정						제정	취약계층 우선 지원 근거					
명칭	아이돌보미 지원사업					아이돌봄 지원사업						
서비스 대상	생후 3개월~만 12세 이하 자녀가 있는 가구											
지원 대상	차상위 130% 이하	도시근로 자월평균 소득 200% 이하				전국가구 평균소득 100% 이하	취약계층 우선지원			기준 중위소득 120% 이하		정부지원 비율 상향 (5%p)
지원 단가 (단위:원)	5000								6000	6500		7800

13) 여성가족부 보도자료(2012. 7. 31). 가정내 자녀양육지원을 위한 「아이돌봄지원법」시행

14) 여성가족부 보도자료(2013. 5. 1). 수요자 맞춤형 아이돌봄서비스 다양화

15) 전국에서 유일하게 지자체가 가정보육사업을 실시한 경우인 ‘경기도 가정보육교사 제도’는 2008년부터 실시하기 시작했으나(이정원 외, 2012: 71), 2015년 말 종료됨(경인일보, 2015. 1. 23, 「경기 ‘가정보육교사제’ 연말 종료…혼란예고」

16) 여성가족부 보도자료(2013. 10. 7). 아이돌봄서비스 정부지원 신청, 집에서 인터넷으로

구분	연혁											
	'07	'08	'09	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18
서비스 유형	시간제 도입			영아 종일제 도입 (~12개월)			종합형, 보육교사형 도입	영아 종일제 확대 (~24개월)				영아 종일제 확대 (~36개월)
기타							온라인 신청 시작	영아 종일제 대기 시스템				

자료: 이정원·이윤진(2008); 여성가족부(2012); 여성가족부(2013); 여성가족부(2015); 여성가족부(2016); 여성가족부(2018a)

다. 아이돌봄 지원사업의 내용

가) 서비스 이용 대상

아이돌봄서비스는 만 3개월 이상~만 12세 이하 아동이 있는 가정을 이용 대상으로 한다. 시간단위의 돌봄을 제공하는 시간제 서비스는 만 3개월 이상~만 12세 이하 아동이 있는 가정이 모두 이용 대상이나, '영아 종일제 돌봄' 서비스는 이 중 만 3개월 이상~만 36개월 이하 영아가 있는 가정만이 해당된다(여성가족부, 2018a: 9).

나) 서비스 유형

아이돌봄서비스는 크게 만 36개월 이하 영아를 돌보는 '영아종일제 돌봄' 서비스와 만 3개월~만 12세 이하 아동에 시간단위의 돌봄을 제공하는 '시간제 돌봄' 서비스로 구분되며, 2014년 8월 아이돌봄 업무 외에 가사지원까지 포함된 '종합형' 서비스, 보육교사 자격소지자가 아이돌보미로서 서비스를 제공하는 '보육교사형' 서비스가 추가되었다(여성가족부, 2018a: 9). 또한 갑작스런 출장 및 야근 등으로 취업 부모의 양육공백 발생 시, 당일 이용 가능한 '긴급 아이돌봄서비스'를 2014년 4월 시범 사업을 거쳐(여성가족부 보도자료, 2014. 4. 4)¹⁷⁾ 시행 중이다. 시간제 돌봄 서비스는 1회 2시간 이상 사용이 원칙이고 정부지원은 연간 600시간 이내이며, 영아 종일제 돌봄은 1일 1회 4시간 이상 사용함을 원칙으로 하며,

17) 여성가족부 보도자료(2014. 4. 4). 갑작스런 출장·야근 시 당일 돌봄을 지원하는 「긴급 아이돌봄서비스」 시행.

정부지원은 월 120~200시간 이내 받을 수 있다(여성가족부, 2018a: 9).

다) 정부지원 대상 및 지원금액

아이돌봄서비스 이용에 대한 비용 지원 방법과 수준은 아이돌봄지원법 제20조 및 동법 시행규칙 제14조에 따른 여성가족부의 고시에 의해 결정된다.

아이돌봄지원법 제20조에서는 아이돌봄서비스 비용에 대한 가구의 소득수준, 거주 지역, 부모의 취업 특성 등에 따른 차등지원이 가능함을 명시하고 있으며, 이에 따라 현재 여성가족부는 소득기준에 따라 지원유형을 정하여 지원유형별 지원수준을 고시하고 있다(표 II-1-2 참조). 또한 소득기준과 더불어 ‘양육공백’여부에 따라 정부지원 대상자를 결정하고 있는 점은 아이돌봄서비스의 특이점이다.

아이돌봄서비스는 부모의 맞벌이 등의 사유로 **양육 공백**이 발생한 가정의 만 12세 이하 아동을 대상으로 아이돌보미가 찾아가는 돌봄 서비스를 제공하여 부모의 양육 부담을 경감하고 시설보육의 사각지대를 보완한다는 취지에 따라¹⁸⁾, 아이돌봄서비스는 양육공백이 발생하는 가정에 대해서는 소득수준에 따라 비용의 전부 또는 일부를 지원하며, 양육공백이 발생하지 않는 가정은 비용을 지원하지 않는다(여성가족부, 2018a: 11).

▣ 표 II-1-2 ▣ 아이돌봄서비스 비용 지원 관련 법령

<p>[아이돌봄지원법] 제20조(비용의 지원 등) ① 국가와 지방자치단체는 여성가족부령으로 정하는 일정소득 이하 가구의 아이돌봄서비스 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다. ② 제1항에 따른 비용은 가구의 소득 수준과 거주 지역 및 부모의 취업 등을 고려하여 차등지원할 수 있다. ③ 아이돌봄서비스의 비용은 서비스의 종류, 해당 지역의 사정 등을 고려하여 여성가족부장관이 정하여 고시한다.</p> <p>[아이돌봄지원법 시행규칙] 제14조(비용의 지원 등) ① 법 제20조제1항에 따라 국가와 지방자치단체가 아이돌봄서비스 비용의 전부 또는 일부를 지원하는 가구의 소득기준은 서비스 대상 인원과 예산을 고려하여 매년 여성가족부 장관이 정하여 고시한다.</p>

자료: 아이돌봄지원법, 아이돌봄지원법 시행규칙

정부지원 대상으로 판정받을 수 있는 ‘양육 공백’의 기준은 다음과 같다.

18) 여성가족부 홈페이지(http://www.mogef.go.kr/sp/fam/sp_fam_f005.do에서 2018. 8. 28 인출)

▮ 표 II-1-3 ▮ 정부 지원이 가능한 양육공백 가정 기준

- 취업한부모, 맞벌이 가정
- 장애부모 가정(가정에서 아동을 양육하는 부 또는 모가 '장애인복지법 제2조'의 규정에 의한 장애인인 경우)
- 다자녀 가정(*단, 부모 모두 비취업 등으로 아동 양육이 가능한 경우는 정부지원 대상 제외)
 - 만 12세 이하 아동 3명 이상
 - 만 36개월 이하 아동 2명 이상
 - 중증(1~3급) 장애아 자녀를 포함하여 아동 2명 이상 양육(비 장애아에게 돌봄 제공)
 - *단, 부모 모두 비취업으로 가정에서 아동을 양육하는 경우는 정부지원 대상 제외
- 기타 양육부담 가정(*단, 부모 모두 비취업 등으로 아동 양육이 가능한 경우는 정부지원 대상 제외)
 - 부 또는 모의 입증 가능한 장기 입원 등의 질병 및 상해에 의한 양육공백
 - 부 또는 모가 학교에 재학중이거나 취업준비(학원 수강 등 입증할 수 있는 경우에 한함) 중인 경우
 - 모의 출산으로 출생 아동의 형제·자매에 돌봄 공백이 발생하는 경우

자료: 아이돌봄지원법, 아이돌봄지원법 시행규칙

2018년 현재 정부지원 대상자인 경우 소득기준에 따라 일정 소득 수준 이하인 가구는 아이돌봄서비스 이용 비용의 일부를 지원받을 수 있으며, 일정 수준의 소득 기준을 초과하는 경우는 정부지원대상에서 제외되나, 전액 본인부담으로 이용 가능하다.

아이돌봄서비스 유형 및 가구 소득유형별 정부지원금과 본인부담금 수준은 다음 <표 II-1-4>, <표 II-1-5>에 제시된 바와 같다. 서비스의 시간당 이용 요금은 영아종일제 서비스와 시간제(일반형) 서비스 모두 7,800원이며, 영아 종일제를 보육교사형으로 이용할 경우 시간당 8,580원, 시간제를 종합형으로 이용할 경우 시간당 10,140원이다. 이외 야간, 휴일에 서비스 이용시 기준요금에 영아종일제 일반형 3,900원, 보육교사형 4,290원이 추가되며, 시간제 서비스는 시간당 3,900원, 종합형은 5,070원이 추가된다(여성가족부, 2018a: 11).

표 II-1-4 소득유형별 정부지원금 및 본인부담금(영아종일제, 보육교사형)

유형	소득기준 (4인가족 기준 중위소득)	영아종일제 (월 156만원, 200시간 기준)		보육교사형 (월 171.6만원, 200시간 기준)	
		정부지원	본인부담	정부지원	본인부담
가형	60% 이하 (2,712천원)	117만원 (75%)	39만원 (75%)	117만원	54.6만원
나형	85%이하 (3,841천원)	85.8만원 (55%)	70.2만원 (45%)	85.8만원	85.8만원
다형	120%이하 (5,423천원)	54.6만원 (35%)	101.4만원 (65%)	54.6만원	117만원
라형	120%초과	-	156만원 (100%)	-	171.6만원

주: 괄호 속 비율은 이용요금에 대한 정부지원·본인부담 비율임.
 자료: 여성가족부(2018a). 2018년도 아이돌봄 지원사업 안내. p. 11.

표 II-1-5 소득유형별 정부지원금 및 본인부담금(시간제, 종합형)

유형	소득기준 (4인가족 기준 중위소득)	시간제(시간당 7,800원)				종합형(시간당 10,140원)			
		A형		B형		A형		B형	
		정부지원	본인부담	정부지원	본인부담	정부지원	본인부담	정부지원	본인부담
가형	60% 이하 (2,712천원)	6,240원 (80%)	1,560원 (20%)	5,460원 (70%)	2,340원 (30%)	6,240원	3900원	5,460원	4,680원
나형	85%이하 (3,841천원)	3,900원 (50%)	3,900원 (50%)	-	7,800원	3,900원	6,240원	-	10,140원
다형	120%이하 (5,423천원)	2,340원 (30%)	5,460원 (70%)	-	7,800원	2,340원	7,800원	-	10,140원
라형	120%초과	-	7,800원	-	7,800원	-	10,140 원	-	10,140원

주: (A형) '11.1.1 이후 출생 아동, (B형) '10.12..31 이전 출생 아동
 자료: 여성가족부(2018a). 2018년도 아이돌봄 지원사업 안내. p. 11.

정부 지원 가구는 읍·면·동 주민센터에 정부지원 신청 및 소득유형 결정 후 지역서비스 제공기관에 서비스 연계 신청을 함으로써 아이돌봄서비스를 이용할 수 있다. 서비스 비용을 전액 본인 부담하는 정부 미지원 가구는 소득판정 절차 없이, 아이돌봄서비스 홈페이지 가입 후 서비스 신청을 통해 이용 가능하다(여성가족부, 2018a: 10).

2 아이돌봄서비스 제도 운영 현황

현재 운영되고 있는 아이돌봄서비스 제도 현황을 살펴보면 다음과 같다.

가. 운영 현황

1) 이용자 현황

아이돌봄서비스 이용자는 매년 꾸준히 늘고 있다. 2011년에 시간제와 영아종일제 서비스 이용자를 합쳐 39,138명이 해당 서비스를 이용한 것으로 나타났으나, 매년 점차적으로 증가하여 2017년의 경우 63,546명이 아이돌봄서비스를 이용한 것으로 나타났다. 다만 영아종일제 서비스의 경우 2015년 이후 조금씩 감소하고 있다. 2017년 기준으로 시간제 서비스 이용자는 58,489명이었고, 영아 종일제 서비스 이용자는 5,057명이었다.

▣ 표 II-2-1 ▣ 아이돌봄서비스 이용자 현황(2011~2017)

단위: 가구

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
이용가구 계	39,138	43,947	51,393	54,362	57,687	61,221	63,546
시간제	37,934	41,599	47,700	49,989	52,354	55,958	58,489
영아종일제	1,204	2,348	3,693	4,373	5,333	5,263	5,057

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 2.

가) 시간제 돌봄

아이돌봄서비스를 세부 유형별로 살펴보면 다음과 같다. 시간제 돌봄 서비스를 이용하고 있는 아동 수 역시 이용자 수와 마찬가지로 점진적으로 증가하고 있는데, 2017년 기준으로 87,131명이 해당 서비스를 이용하고 있는 것으로 나타났다. 아동 연령별로는 만 1세 이용자 수가 13,746명으로 가장 많았으며, 만 2세도 10,927명으로 이용자가 비교적 많은 것으로 나타났다. 초등학교 저학년인 만 6~8세 아동의 경우 시간제 돌봄 서비스 이용자가 18,509명이었고, 이는 초등학교 고학년 이용자 아동인 6,410명보다 월등히 많은 수준이다.

표 II-2-2 시간제 돌봄 아동연령별 이용 수(2012~2017)

단위: 명(%)

구분	이용아동 계	만0세	만1세	만2세	만3세	만4세	만5세	만6~8세	만 9~12세
2012년	59,794	7,719	8,961	8,740	7,615	6,971	6,138	10,312	3,338
	(100.0)	(12.9)	(15.0)	(14.6)	(12.7)	(11.7)	(10.3)	(17.2)	(5.6)
2013년	70,994	4,413	11,531	10,644	9,034	7,749	7,637	15,082	4,904
	(100.0)	(6.2)	(16.2)	(15.0)	(12.7)	(10.9)	(10.8)	(21.2)	(6.9)
2014년	75,623	4,321	10,334	10,832	9,466	9,014	7,726	17,940	5,990
	(100.0)	(5.7)	(13.7)	(14.3)	(12.5)	(11.9)	(10.2)	(23.7)	(7.9)
2015년	78,800	5,194	10,603	10,387	9,641	8,918	8,667	18,720	6,750
	(100.0)	(6.6)	(13.4)	(13.2)	(12.2)	(11.3)	(11.0)	(23.8)	(8.6)
2016년	83,206	5,957	12,752	11,168	9,494	9,495	8,563	18,813	6,964
	(100.0)	(7.2)	(15.3)	(13.4)	(11.4)	(11.4)	(10.3)	(22.6)	(8.4)
2017년	87,131	9,832	13,746	10,927	9,611	9,068	9,028	18,509	6,410
	(100.0)	(11.3)	(15.8)	(12.5)	(11.0)	(10.4)	(10.4)	(21.2)	(7.4)

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 7.

시간제 돌봄 서비스를 이용하고 있는 가구별로 그 현황을 살펴보면 2017년 기준으로 총 58,489가구가 이를 이용하고 있는 것으로 나타났고, 이 중 맞벌이 가구가 22,894가구, 한부모 가구가 12,461가구, 다자녀 가구가 6,627가구로 나타났다. 시간제 돌봄 서비스 이용 가구 수는 2015년에 5만 가구를 돌파하는 등 매년 꾸준히 늘고 있으며, 특히 이 중 한부모 가구 이용자 수가 급격히 증가한 것으로 나타났다. 2012년에 시간제 돌봄 서비스를 이용한 한부모 가구는 4천여 가구 정도였으나, 2017년의 경우 12,461가구로 전체 이용 가구의 20% 이상을 차지하고 있다.

표 II-2-3 시간제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)

단위: 가구(%)

구분	이용가구 계	한부모	조손부모	장애부모	맞벌이	다자녀	기타양육 부담	일반
2012년	41,599	4,168	109	276	16,732	3,603	1,190	15,521
	(100.0)	(10.0)	(0.3)	(0.7)	(40.2)	(8.7)	(2.9)	(37.3)
2013년	47,700	2,916	33	405	24,171	5,697	1,230	13,248
	(100.0)	(6.1)	(0.1)	(0.8)	(50.7)	(11.9)	(2.6)	(27.8)
2014년	49,989	3,184	61	416	27,613	6,563	1,405	10,747
	(100.0)	(6.4)	(0.1)	(0.8)	(55.2)	(13.1)	(2.8)	(21.5)
2015년	52,354	9,041	48	380	27,732	6,475	1,408	7,270
	(100.0)	(17.3)	(0.1)	(0.7)	(53.0)	(12.4)	(2.7)	(13.9)

구분	이용가구 계	한부모	조손부모	장애부모	맞벌이	다자녀	기타양육 부담	일반
2016년	55,958	10,340	56	455	27,565	7,028	1,572	8,942
	(100.0)	(18.5)	(0.1)	(0.8)	(49.3)	(12.6)	(2.8)	(16.0)
2017년	58,489	12,461	24	470	22,894	6,627	1,493	14,520
	(100.0)	(21.3)	(0.0)	(0.8)	(39.1)	(11.3)	(2.6)	(24.8)

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 6.

시간제 돌봄 서비스 이용 가구 수를 소득별로 살펴보면 다음 <표 II-2-4>, <표 II-2-5>와 같다. 2016년 이후로는 이용 가구 소득 유형 판정 기준이 전국 가구 평균소득에서 기준 중위소득으로 변경되었기 때문에 2016년을 기준으로 구분하여 제시하였다(2015년: 가형-평균소득 50% 이하, 나형-평균소득 70% 이하, 다형-평균소득 100% 이하, 라형-평균소득 100% 초과, 2016년: 가형-중위소득 60% 이하, 나형-중위소득 85% 이하, 다형-중위소득 120% 이하, 라형-중위소득 120% 초과).

시간제 돌봄 이용 가구 중 서비스 비용을 지원하는 가구 수는 2012년의 경우 74.2%였으나, 지원 비율이 점차 줄어들어 최근에는 60% 정도의 수준을 유지하고 있다. 2017년을 기준으로 비용을 지원하는 가구 수는 전체 이용 가구 수인 58,489가구 중 33,230가구이며(56.8%), 중위소득별로 살펴보면 소득 50% 이하 가구 수가 19,997가구(34.2%)로 나타났고 소득 120%를 초과하는 가구 수는 25,259가구로 나타났다.

■ 표 II-2-4 ■ 시간제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2012-2015)

단위: 가구(%)

구분	이용가구 계	지원가구 계	전국가구 평균소득(2010년~2015년)			
			소득 50% 이하	소득 50~70%	소득 70~100%	소득 100% 초과
2012년	41,599	30,860	21,476	6,533	2,851	10,739
	(100.0)	(74.2)	(51.6)	(15.7)	(6.9)	(25.8)
2013년	47,700	30,599	20,960	5,461	4,178	17,101
	(100.0)	(64.1)	(43.9)	(11.4)	(8.8)	(35.8)
2014년	49,989	30,857	20,697	5,747	4,413	19,132
	(100.0)	(61.7)	(41.4)	(11.5)	(8.8)	(38.3)
2015년	52,354	31,517	20,154	6,306	5,057	20,837
	(100.0)	(60.2)	(38.5)	(12.0)	(9.7)	(39.8)

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 6.

표 II-2-5 시간제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2016~2017)

단위: 가구(%)

구분	이용가구 계	지원가구 계	전국가구 중위소득(2016년~2017년)			
			소득 50% 이하	소득 50~60%	소득 60~120%	소득 120% 초과
2016년	55,958	32,212	20,092	6,882	5,238	23,746
	(100.0)	(57.6)	(35.9)	(12.3)	(9.4)	(42.4)
2017년	58,489	33,230	19,997	7,491	5,742	25,259
	(100.0)	(56.8)	(34.2)	(12.8)	(9.8)	(43.2)

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 6.

나) 종일제 돌봄

종일제 돌봄을 이용하고 있는 영아 수는 다음 <표 II-2-6>과 같다. 영아 종일제 돌봄 서비스를 이용하고 있는 아동 수는 2017년 기준으로 5,495명이며, 이 중 만 0세 영아의 경우 1,406명, 만 1세 영아의 경우 3,057명으로 나타났다. 2017년부터는 만 2세로 종일제 돌봄 서비스 대상 아동 수가 확대됨에 따라 만 2세 영아도 종일제 서비스를 이용할 수 있게 되었다. 2017년 기준으로 종일제 돌봄 서비스를 이용하고 있는 아동 수는 1,032명으로 나타났다.

표 II-2-6 종일제 돌봄 아동연령별 이용 수(2012~2017)

단위: 명

구분	계	만0세	만1세	만2세
2013년	3,850	1,428	2,422	/
2014년	4,557	1,390	3,167	
2015년	5,614	1,434	4,180	
2016년	5,641	1,405	4,236	
2017년	5,495	1,406	3,057	

주: '17년부터 만 2세로 종일제 대상 아동 확대
 자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 10.

종일제 돌봄 서비스를 이용하는 가구 수는 점진적으로 증가하고 있는데, 2012년 기준으로 2,348가구로 나타났으며, 2017년에는 5,057가구로 2배 이상 증가한 것으로 나타났다. 5,057가구 중 맞벌이 가구의 경우 2,570가구로 전체의 50.8%였고, 다자녀 가구의 경우 전체의 14%로 나타났다.

표 II-2-7 종일제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)

단위: 가구(%)

구분	이용가구 계	한부모	조손부모	장애부모	맞벌이	다자녀	기타양육 부담	일반
2012년	2,348	40	-	7	1,900	401	-	-
	(100.0)	(1.7)	-	(0.3)	(80.9)	(17.1)	-	-
2013년	3,693	15	-	7	2,820	490	361	-
	(100.0)	(0.4)	-	(0.2)	(76.3)	(13.3)	(9.8)	-
2014년	4,373	23	1	15	3,465	552	317	-
	(100.0)	(0.5)	(0.0)	(0.3)	(79.2)	(12.6)	(7.2)	-
2015년	5,333	168	2	17	4,238	644	264	-
	(100.0)	(3.2)	(0.0)	(0.3)	(79.5)	(12.1)	(5.0)	-
2016년	5,263	380	5	35	3,437	768	138	500
	(100.0)	(7.2)	(0.1)	(0.7)	(65.3)	(14.6)	(2.6)	(9.5)
2017년	5,057	809	3	41	2,570	709	108	817
	(100.0)	(16.0)	(0.1)	(0.8)	(50.8)	(14.0)	(2.1)	(16.2)

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 10.

종일제 돌봄 서비스를 소득유형별로 살펴보면 다음 <표 II-2-8>, <표 II-2-9>와 같다. 시간제 돌봄 서비스와 마찬가지로 2016년 이후로는 이용 가구 소득 유형 판정 기준이 전국 가구 평균소득에서 기준 중위소득으로 변경되었기 때문에 2016년을 기준으로 구분하여 제시하였다.

2013년부터 2015년까지 종일제 이용 가구 중 지원가구 비율은 100%이나, 2016년에는 64.4%, 2017년에는 65.8%로 나타났다. 2017년을 기준으로 종일제 돌봄 서비스의 소득별 이용 가구 수 현황을 살펴보면 중위소득 50% 이하 비율은 35.9%였고, 중위소득 120%를 초과하는 비율은 34.2%였다.

표 II-2-8 종일제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2012~2015)

단위: 가구(%)

구분	이용가구 계	지원가구 계	전국가구 평균소득(2010년~2015년)			
			소득 50% 이하	소득 50~70%	소득 70~100%	소득 100% 초과
2013년	3,693	3,693	967	604	742	1,380
	(100.0)	(100.0)	(26.2)	(16.4)	(20.1)	(37.4)
2014년	4,373	4,373	1,036	687	1,003	1,647
	(100.0)	(100.0)	(23.7)	(15.7)	(22.9)	(37.7)
2015년	5,333	5,333	1,179	843	1,244	2,067
	(100.0)	(100.0)	(22.1)	(15.8)	(23.3)	(38.8)

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 9.

표 II-2-9 종일제 돌봄 소득유형별 이용 가구 수(2016~2017)

단위: 가구(%)

구분	이용가구 계	지원가구 계	전국가구 중위소득(2016년~2017년)			
			소득 50% 이하	소득 50~60%	소득 60~120%	소득 120% 초과
2016년	5,263	3,392	1,583	918	891	1,871
	(100.0)	(64.4)	(30.1)	(17.4)	(16.9)	(35.6)
2017년	5,057	3,326	1,813	886	627	1,731
	(100.0)	(65.8)	(35.9)	(17.5)	(12.4)	(34.2)

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 9.

한편 종일제 돌봄서비스를 대기한 가구 수를 살펴보면 2015년 684가구, 2016년에는 776가구, 2017년에는 309가구로, 2017년 들어 대기 가구 수가 줄어들었다. 지역별로 살펴보면 서울에서의 대기 가구 수가 많은 편이다.

표 II-2-10 종일제 돌봄 대기 가구 수(2015~2017)

단위: 가구

구분	전국	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
2015	684	223	3	19	55	3	1	28	7	231	7	34	37	2	15	3	9	7
2016	776	497	5	39	35	2	4	67	3	38	0	4	27	2	31	1	13	8
2017	309	134	12	7	17	1	9	7	19	41	8	0	11	2	22	3	12	4

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 10.

2) 아이돌보미 현황

다음 <표 II-2-11>은 2011년부터 2017년까지의 아이돌보미 현황이다. 아이돌봄서비스 이용자 수와 마찬가지로 소속 돌보미와 활동 도우미 수도 점진적으로 증가하고 있다. 2011년에는 소속 돌보미는 10,482명, 활동 돌보미는 10,758명이었으나, 2017년에는 소속 돌보미 20,082명, 활동 돌보미는 20,878명으로 2011년에 비해 2배 가까이 인력 규모가 증가하였음을 알 수 있다.

아이돌보미 교육인원 현황을 살펴보았을 때, 아이돌보미 양성은 2013년에 6,692명으로 가장 많이 양성되었고, 2017년에는 3,781명이 양성되었다. 2017년 기준으로 집합보수 및 개별보수교육에 참석한 아이돌보미 인원은 최종 16,581명으로 나타났다.

▣ 표 II-2-11 ▣ 아이돌보미 현황(2011~2017)

단위: 명

구분	소속 돌보미	활동 돌보미	교육인원		
			양성	집합보수	개별보수
2011년	10,482	10,758	4,729	5,731	-
2012년	11,131	11,589	3,149	8,295	8,608
2013년	17,380	16,393	6,692	2,570	6,505
2014년	17,008	17,208	3,021	8,642	30,044
2015년	16,740	17,553	2,978	7,061	42,244
2016년	18,801	19,377	4,886	10,453	15,923
2017년	20,082	20,878	3,781	최종 이수자 : 16,581	

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 13.

다음은 활동 중인 아이돌보미의 근로 관련 내용이다. 2011년 기준으로 시간제 아이돌보미 월평균 임금은 약 73만원, 종일제 아이돌보미 월평균 임금은 102만원이었고, 월평균 활동 시간의 경우 시간제 돌보미는 93시간, 종일제 돌보미는 189시간이었다. 2017년의 경우 시간제 돌보미의 월평균 임금은 약 83만원, 종일제 돌보미의 경우 138만원으로, 2012년 이후 점진적으로 상승하고 있다. 월평균 활동시간의 경우 시간제 돌보미는 90시간, 종일제 돌보미는 187시간으로 2011년과 비슷한 수준으로 나타났다.

▣ 표 II-2-12 ▣ 아이돌보미 활동 현황(2011~2017)

단위: 원, 시간

구분	월평균임금		월평균활동시간	
	시간제	종일제	시간제	종일제
2011년	732,534	1,017,505	93	189
2012년	684,565	980,782	90	172
2013년	681,542	954,944	89	165
2014년	723,578	1,069,951	98	178
2015년	765,542	1,139,644	93	173
2016년	776,324	1,320,801	93	197
2017년	829,209	1,377,333	90	187

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 13.

한편 활동하고 있는 돌보미의 연령을 살펴보면 다음 <표 II-2-13>과 같다. 2017년 기준으로 전체 활동 돌보미 20,878명 중 40세 미만 돌보미는 194명이었다. 가장 연령층이 많은 돌보미는 50대로, 50세 이상 55세 미만의 경우 5,176명, 55세 이상 60대 미만의 경우 6,891명으로 나타났다. 65세 이상의 경우 1천여명 정도이다. 2013년에 비해 40세 미만 비율이 다소 줄어들고 있는 양상이다.

표 II-2-13 활동 돌봄미 연령 현황(2013~2017)

단위: 명

구분	합계	40세 미만	40세이상~45세미만	45세이상~50세미만	50세이상~55세미만	55세이상~60세미만	60세이상~65세미만	65세 이상
2013년	16,393	600	5,668		8,831		1,118	176
2014년	17,008	483	5,269		9,713		1,460	283
2015년	17,553	353	4,650		10,259		1,888	404
2016년	19,377	274	780		2,933		5,114	6,246
2017년	20,878	194	703	2,721	5,176	6,891	4,058	1,135

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 13.

3) 서비스기관 현황

아이돌봄서비스를 제공하고 있는 기관 수 역시 점진적으로 증가하는 양상인데, 2007년의 경우 불과 38기관에서만 해당 서비스를 제공한 반면, 10년 후인 2017년에는 총 222기관에서 아이돌봄서비스를 제공하고 있는 것으로 나타났다.

현재 아이돌봄서비스를 제공하고 있는 기관은 총 222개소로, 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터가 통합된 건강가정·다문화지원센터가 112기관으로 가장 많았으며, 일반 건강가정지원센터는 41기관, 다문화가족지원센터는 22기관으로 나타났다.

표 II-2-14 아이돌봄서비스 제공 기관 수(2007~2017)

단위: 개소

구분	2007년	2008년	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
개소수	38	65	203	208	215	215	216	213	214	216	222

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 16.

표 II-2-15 아이돌봄서비스 제공 기관 현황(2018년 1월 기준)

단위: 개소

구분	계	건가·다가 통합센터	건강가정 지원센터	다문화 가족지원센터	여성단체 여성인력	지자체 직영	사회 복지관	자활센터	기타
개소수	222	112	41	22	9	9	5	4	20

자료: 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료. p. 2.

한편 아이돌봄서비스를 양성하고 교육하는 기관 현황을 살펴보면 다음 <표 II-2-16>과 같다. 전체 개소수인 41개소 중 여성인력새로일하기센터가 18개소로 가장 많았으며 건강가정지원센터가 8개소, 건강가정·다문화지원센터가 총 4개소, YWCA / YMCA가 4개소로 나타났다. 해당 양성 교육을 제공하고 있는 기타 기관으로는 대학교 산학협력단, 평생교육원, 사회복지재단이 있다.

표 II-2-16 아이돌봄서비스 양성 교육 기관 현황(2018년 1월 기준)

단위: 개소

구분	계	건가·다가 통합센터	건강가정 지원센터	다문화 가족지원센터	여성인력 새로일하기	YWCA / YMCA	기타
개소수	41	4	8	2	18	4	5

자료: 여성가족부(2018b), 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계, 여성가족부 내부자료, p. 2.

나. 서비스 이용 만족도와 개선 요구

여성가족부에서는 매년 아이돌봄서비스를 이용하는 대상자들에게 만족도 조사를 실시하고 있다. 다음은 서비스의 만족도 및 개선 요구사항에 관련된 내용이다.

우선 아이돌봄서비스 만족도를 서비스 유형별로 살펴보면 시간제 서비스의 경우 2011년부터 꾸준히 80점대 후반을 유지하고 있으며, 2017년에는 88.8점으로 나타났다. 종일제 서비스의 경우 사업 초기에는 만족도가 높지 않았으나, 최근에는 꾸준히 90점 이상의 높은 만족도를 나타내고 있다.

한편 아이돌봄미들의 아이돌봄 활동에 대한 만족도는 2013년의 경우 52.3점으로 낮은 편이었으나 점점 향상되어 2017년에는 72.4점을 나타냈다.

표 II-2-17 아이돌봄서비스 만족도 추이(2010~2017)

단위: 점

구분		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
이용자	시간제	82.7	87.0	89.3	89.5	88.2	88.7	88.5	88.8
	종일제	71.4	84.3	89.0	90.4	88.9	89.3	90.4	90.5
아이돌봄미		-	-	-	52.3	66.2	66.8	72.1	72.4

자료: 여성가족부(2018b), 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계, 여성가족부 내부자료, p. 4.

가) 시간제 돌봄

제공되고 있는 서비스 특성별 만족도를 살펴보면 다음과 같다. 우선 시간제 아이돌봄서비스의 전반적 만족도를 살펴보면 응답자들의 60% 이상이 5점 만점을 부여하는 등 높은 만족도를 나타냈다. 응답자 특성별로 살펴보면 특히 소득유형 가형인 대상자들의 만족도가 높았고, 연령별로는 20대 이용자들의 만족도가 비교적 높은 것으로 나타났다. 또한 시간제로 8시간 이상 이용하는 응답자들의 경우 가장 만족도가 높았으며, 자녀가 취학 상태인 경우 만족도가 90점 이상으로 매우 만족하는 것으로 보고되었다.

표 II-2-18 시간제 아이돌봄서비스 전반적 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
전체	1.7	2.2	10.1	22.8	63.3	88.8	(7,342)
소득유형							
가형	1.8	2.2	9.6	19.8	66.6	89.5	(3,225)
나형	2.7	2.4	12.2	23.8	58.9	86.8	(789)
다형	1.1	2.4	12.1	25.0	59.5	87.9	(637)
라형	1.3	2.1	9.6	25.5	61.5	88.7	(2,691)
성별							
남자	1.2	1.5	7.8	19.3	70.2	91.2	(1,287)
여자	1.8	2.3	10.6	23.5	61.8	88.3	(6,055)
연령대							
29세 이하	1.4	1.6	12.1	20.2	64.7	89.0	(430)
30~39세	1.6	2.1	10.2	23.5	62.6	88.7	(4,736)
40세 이상	1.8	2.4	9.5	21.8	64.4	88.9	(2,176)
이용시간							
2시간 미만	1.7	0.8	9.9	31.4	56.2	87.9	(121)
2~4시간	1.5	2.1	10.0	23.4	63.1	88.9	(4,404)
4~6시간	1.9	2.5	10.5	23.0	62.1	88.2	(1,612)
6~8시간	1.0	2.0	11.7	21.2	64.0	89.0	(589)
8시간 이상	3.1	2.4	8.0	17.9	68.7	89.3	(616)
자녀연령							
미취학	1.6	2.3	10.8	23.8	61.5	88.3	(5,658)
취학	2.0	1.8	7.8	19.3	69.2	90.4	(1,684)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 29

시간제 돌봄 서비스 이용자들이 응답한 서비스 항목별 만족도는 다음 <표 II-2-19>와 같다. 가장 만족도가 높은 항목은 ‘육아여건 개선’으로 시간제 서비스 이용자들의 대다수가 시간제 아이돌봄서비스를 이용함으로써 육아여건이 좋아졌다고 평가하는 것으로 나타났다. 또한 서비스 내용도 평균 87.7점으로 비교적 만족도가 높았다. 항목별로 살펴보았을 때 가장 만족도가 낮은 부분은 이용요금으로 비용에 있어 만족하지 못한다는 응답이 16%(1점+2점)로 다른 항목에 비해 만족도가 비교적 낮게 나타났다. 세부 표로 제시하지 않았지만 소득유형 라형과 가형 대상자들의 이용요금 만족도가 비교적 높은 반면, 소득유형 나형과 다형 대상자의 만족도는 다소 낮았다.

표 II-2-19 시간제 아이돌봄서비스 항목별 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
신청절차	3.5	6.1	19.9	26.8	43.7	80.2	(7,342)
육아여건 개선	1.4	2.1	10.1	27.0	59.3	88.2	(7,342)
서비스 내용	1.7	2.7	10.5	25.6	59.6	87.7	(7,342)
이용요금	6.8	9.2	26.2	23.1	34.7	74.0	(7,342)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 33, 37, 41, 46.

다음은 아이돌봄서비스 세부사항에 대한 평가 내용이다. 아이돌보미 자체의 전반적 만족도의 경우 89.9점으로 매우 높은 수준으로 나타났다. 아이돌보미의 신원정보관리도 만족도가 86.7점으로 높은 편이었다.

한편 아이돌봄서비스를 제공하는 기관에 대한 만족도를 ‘기관 담당자에 대한 전반적 만족도’와 ‘기관의 전문성 및 정확한 안내’로 나누어 살펴보았다. 그 결과 서비스 기관 담당자에 대한 전반적 만족도는 85.4점, 기관의 전문성 및 안내에 대한 만족도는 83.6점으로 나타났다.

다만 아이돌봄서비스 모니터링 경험이 있는 이용자를 대상으로 모니터링 만족도에 대해 질문한 결과 만족도가 80.8점으로 다른 사항에 비해 만족도가 다소 낮은 편이었다.

표 II-2-20 시간제 서비스 아이돌보미 및 관련사항 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
아이돌보미							
돌보미 전반적 만족도	1.7	2.4	8.7	18.9	68.2	89.9	(7,342)
신원정보관리	2.3	2.9	13.1	22.2	59.4	86.7	(7,342)
서비스 제공기관							
담당자 전반적 만족도	2.6	3.7	13.0	25.6	55.1	85.4	(7,342)
전문성 및 정확한 안내	2.9	4.3	15.4	26.6	50.8	83.6	(7,342)
모니터링 만족도	2.8	5.1	21.4	26.8	43.9	80.8	(6,260)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 67, 71, 77, 81, 85.

시간제 서비스 이용자들을 대상으로 해당 서비스 적정 이용 요금에 대한 의견을 조사한 결과 평균 6,494원이 적정선으로 나타났고, 최대 본인부담 가능액에 대해 조사한 결과 평균 4,490원으로 나타났다.

▣ 표 II-2-21 ▣ 시간제 서비스 적정 이용 요금 의견 및 최대 본인부담 가능액

단위: %, 원(명)

구분	5천원 미만	5~6천원 미만	6~7천원 미만	7~8천원 미만	8천원 이상	평균	(수)
적정 이용요금	1.9	14.5	60.4	14.0	9.3	6,494	(7,342)
구분	3천원 미만	3~5천원 미만	5~6천원 미만	6~7천원 미만	7천원 이상	평균	(수)
최대 본인부담 가능액	24.6	19.5	17.2	33.5	5.2	4,490	(7,342)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 50, 53.

다음은 시간제 아이돌봄서비스 이용자들에게 아이돌보미 선생님에게 가장 필요한 요소가 무엇인지 질문한 결과이다. 절반 이상의 응답자들이 아이돌보미에게 ‘아이를 잘 돌볼 수 있는 성품 및 성격’을 요구하는 것으로 나타났다. 2순위로 높게 나타난 항목은 ‘돌봄 활동에 대한 책임감’으로 전체 약 33%의 응답자들이 이와 같은 요소가 아이돌보미 선생님에게 가장 필요하다고 응답하였다.

▣ 표 II-2-22 ▣ 시간제 아이돌봄서비스 대상 아이돌보미 선생님에게 가장 필요한 요소

단위: %(명)

구분	아이를 잘 돌볼 수 있는 성품 및 성격	돌봄 활동에 대한 책임감	아이돌보미의 전문성	자녀 양육 경험	보육교사 경험 등 유사 업무경력	(수)
전체	55.6	32.9	6.4	3.6	1.5	(7,342)
성별						
남자	49.5	34.5	8.5	5.4	2.1	(1,287)
여자	56.8	32.6	6.0	3.3	1.3	(6,055)
연령대						
29세 이하	47.9	34.2	10.7	5.6	1.6	(430)
30~39세	56.3	32.6	33.2	5.9	3.3	(4,736)
40세 이상	55.4	32.1	6.8	4.1	1.6	(2,176)
이용시간						
2시간 미만	52.1	41.3	3.3	2.5	0.8	(121)
2~4시간	55.7	33.9	5.9	3.2	1.3	(4,404)
4~6시간	55.3	32.1	7.1	3.8	1.7	(1,612)
6~8시간	59.4	27.5	7.3	4.4	1.4	(589)
8시간 이상	52.6	31.2	8.4	5.7	2.1	(616)
자녀연령						
미취학	55.2	33.3	6.6	3.4	1.4	(5,658)
취학	56.7	31.7	5.8	4.3	1.5	(1,684)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 74.

한편 본 조사에서는 현 아이돌봄서비스 이용자를 대상으로 민간 베이비시터 이

용경험에 대해 질문하였다. 그 결과 현재 아이돌봄서비스를 이용하고 있으나, 이전에 민간 베이비시터를 이용했다고 응답한 대상자는 총 1,997명이었다. 해당 1,997명의 민간 베이비시터 대비 아이돌봄서비스에 대한 만족도는 평균 77.7점으로 나타났다.

응답 대상으로 살펴보았을 때 소득유형 라형에서의 만족도가 80점으로 비교적 높게 나타났고, 이용 시간이 8시간 이상인 경우에 민간 베이비시터 대비 아이돌봄서비스 만족도가 높았다. 또한 자녀가 미취학인 경우보다 취학인 경우 만족도가 높게 나타났다.

▣ 표 II-2-23 ▣ 시간제 아이돌봄서비스 민간 베이비시터 대비 아이돌봄서비스 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
전체	3.7	8.2	21.4	29.1	37.6	77.7	(1,997)
소득유형							
가형	3.7	10.3	24.2	26.1	35.7	76.0	(594)
나형	8.4	12.9	21.3	29.2	28.2	71.2	(202)
다형	2.7	10.3	21.7	24.5	40.8	78.0	(184)
라형	2.9	5.7	19.7	31.8	39.9	80.0	(1,017)
성별							
남자	3.4	7.9	22.4	25.5	40.7	78.4	(290)
여자	3.7	8.3	21.2	29.8	37.0	77.6	(1,707)
연령대							
29세 이하	7.4	7.4	12.3	35.8	37.0	77.5	(81)
30~39세	2.9	8.2	20.9	30.2	37.8	78.3	(1,289)
40세 이상	4.8	8.3	23.6	26.2	37.2	76.5	(627)
이용시간							
2시간 미만	6.1	9.1	18.2	27.3	39.4	77.0	(33)
2~4시간	3.1	7.7	22.6	29.9	36.8	77.9	(1,209)
4~6시간	5.1	8.9	19.6	29.6	36.8	76.8	(506)
6~8시간	3.7	10.4	19.3	25.9	40.7	77.9	(135)
8시간 이상	3.5	7.9	20.2	23.7	44.7	79.6	(114)
자녀연령							
미취학	4.1	8.7	21.2	29.7	36.3	77.1	(1,579)
취학	2.2	6.2	22.2	27.0	42.3	80.2	(418)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 112.

한편 시간제 아이돌봄서비스 이용자에게 해당 서비스와 관련하여 개선필요사항으로 어떤 의견이 있는지 질문한 결과, 전체 응답자의 32.2%가 정부지원금 및 시

간 확대를 원하였다. 다음으로는 응답자의 21.6%가 라형 및 맞벌이 가정에 대한 지원을 증대해달라는 의견이 많았으며, 돌보미 인력 증대 및 전문성을 확대해달라는 의견은 전체의 9.2% 정도로 나타났다. 이용시간이 2시간 미만인 응답자들은 다른 응답자에 비해 정부지원금 및 시간 확대를 원하는 비율이 42.1%로 나타났다.

▣ 표 II-2-24 ▣ 시간제 아이돌봄서비스 관련 개선필요사항

단위: %(명)

구분	정부지원금 및 시간 확대	라형 및 맞벌이 가정 지원 증대	돌보미 인력 증대 및 전문성 확대	신청 및 개선절차 간소화 등 편의성 증대	지원자격 완화	(수)
전체	32.2	21.6	9.2	2.4	1.4	(7,342)
소득유형						
가형	32.0	22.7	8.7	2.1	1.5	(3,225)
나형	31.3	22.9	9.4	3.0	1.8	(789)
다형	31.9	19.5	10.0	2.2	0.6	(637)
라형	32.7	20.4	9.5	2.6	1.3	(2,691)
성별						
남자	33.1	21.5	8.7	2.8	1.6	(1,287)
여자	32.0	21.6	9.3	2.3	1.4	(6,055)
연령대						
29세 이하	30.9	22.3	8.4	2.6	0.9	(430)
30~39세	32.5	21.7	9.4	2.4	1.4	(4,736)
40세 이상	31.8	21.3	8.9	2.4	1.5	(2,176)
이용시간						
2시간 미만	42.1	24.8	5.0	2.5	0.8	(121)
2~4시간	31.6	21.0	9.2	2.2	1.5	(4,404)
4~6시간	32.9	21.8	9.6	2.9	1.0	(1,612)
6~8시간	33.3	22.6	9.2	2.7	2.4	(589)
8시간 이상	31.5	24.0	8.9	1.8	1.3	(616)
자녀연령						
미취학	32.6	21.5	9.3	2.5	1.3	(5,658)
취학	30.9	21.9	8.7	2.0	1.7	(1,684)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 118.

나) 종일제 돌봄

다음은 종일제 아이돌봄서비스에 대한 전반적 만족도 결과이다. 이용자들의 종일제 아이돌봄서비스에 대한 만족도는 평균 90.5점으로 나타났으며, 전체 응답자의 66% 이상이 종일제 아이돌봄서비스에 대해 5점 만점에 만점을 부여하였다.

소득유형별로 살펴보면 소득유형 가형의 만족도가 가장 높은 수준으로 나타났다. 연령대별로 살펴보면 20대의 만족도가 가장 높았고, 시간제 서비스와 마찬가지로 이용시간이 8시간 이상인 경우에 만족도가 높게 나타났다. 또한 이용자 중 자녀 연령이 12개월 이상에서 24개월 미만인 경우에 종일제 돌봄 서비스에 만족하는 경우가 더 많은 것으로 나타났다.

표 II-2-25 종일제 아이돌봄서비스 전반적 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
전체	0.8	1.5	8.3	23.1	66.3	90.5	(2,747)
소득유형							
가형	0.8	1.2	8.1	20.1	69.7	91.3	(1,084)
나형	0.8	1.0	7.2	24.7	66.3	90.9	(489)
다형	1.3	1.7	9.0	24.0	64.0	89.5	(300)
라형	0.6	2.2	8.9	25.5	62.8	89.6	(874)
성별							
남자	1.6	0.8	5.8	20.6	71.2	91.8	(496)
여자	0.6	1.7	8.8	23.6	65.2	90.2	(2,251)
연령대							
29세 이하	0.7	0.7	7.5	17.9	73.1	92.4	(134)
30~39세	0.7	1.6	8.5	23.3	65.9	90.4	(2,202)
40세 이상	1.2	1.5	7.5	23.8	65.9	90.4	(411)
이용시간							
2~4시간	0.7	1.5	8.0	27.0	62.8	89.9	(137)
4~6시간	1.9	1.1	8.6	23.7	64.6	89.6	(523)
6~8시간	1.0	2.0	8.9	21.8	66.3	90.1	(807)
8시간 이상	0.2	1.4	7.8	23.2	67.3	91.2	(1,280)
아동연령							
12개월 미만	1.0	1.4	9.3	23.9	64.4	89.9	(1,259)
12~24개월 미만	0.5	1.8	7.3	22.1	68.3	91.2	(1,140)
24~36개월	1.1	1.1	8.0	23.3	66.4	90.5	(348)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 121.

한편 종일제 아이돌봄서비스의 항목별 만족도를 살펴보면 다음 <표 II-2-26>과 같다. 우선 종일제 아이돌봄서비스를 이용함으로써 육아여건이 개선에 대한 만족도 점수는 평균 89.4점으로 항목 중 가장 높게 나타났다. 그 다음으로는 서비스 내용에 대한 만족도로 100점 만점에 평균 88.1점이었다. 항목별 만족도가 가장 낮은 항목은 시간제 서비스와 마찬가지로 이용요금에 대한 만족도였다.

표 II-2-26 종일제 아이돌봄서비스 항목별 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
신청절차	3.4	6.7	20.2	28.2	41.5	79.5	(2,747)
육아여건 개선	0.8	1.5	8.7	27.6	61.4	89.4	(2,747)
서비스 내용	1.5	3.1	9.6	25.3	60.5	88.1	(2,747)
이용요금	8.8	10.2	25.3	22.4	33.5	72.3	(2,747)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 124, 128, 132, 136.

종일제 서비스에 대한 만족도의 경우 돌보미 전반에 대한 만족도가 가장 높은 수준으로 나타나 평균 91.5점을 나타냈다. 돌보미의 신원정보관리 부분도 만족도가 비교적 높아 평균 89점 정도였다. 한편 종일제 아이돌보미 서비스 이용자들이 평가한 서비스 제공기관에 대한 평가의 경우 기관 담당자에 대한 전반적 만족도는 평균 85.5점, 서비스 기관의 전문성과 정확한 안내에 대한 만족도는 83.3점으로 나타났다. 한편 종일제 서비스 모니터링을 경험해 본 대상자들의 모니터링 만족도는 평균 79.6점으로 다소 낮은 편이었다.

표 II-2-27 종일제 서비스 아이돌보미 및 관련사항 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
아이돌보미							
돌보미 전반적 만족도	0.9	2.1	7.0	18.4	71.6	91.5	(2,747)
신원정보관리	1.3	2.2	9.8	22.3	64.5	89.3	(2,747)
서비스 제공기관							
담당자 전반적 만족도	2.2	4.1	12.6	26.5	54.7	85.5	(2,747)
전문성 및 정확한 안내	2.6	4.8	15.5	27.6	49.6	83.3	(2,747)
모니터링 만족도	3.1	5.5	23.2	26.3	41.8	79.6	(2,581)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 151, 155, 161, 164, 167.

종일제 서비스를 이용하는 대상자들이 평가한 서비스 적정 이용요금은 평균 6,608원으로 나타났으며, 대부분이 6천원 이상에서 7천원 미만을 부담할 의사가 있다고 응답하였다. 최대 본인부담 가능액은 평균 4,419원으로 나타났다.

표 II-2-28 종일제 서비스 적정 이용 요금 의견 및 최대 본인부담 가능액

단위: %, 원(명)

구분	5천원 미만	5~6천원 미만	6~7천원 미만	7~8천원 미만	8천원 이상	평균	(수)
적정 이용요금	0.3	8.4	67.0	16.3	8.0	6,608	(2,747)

구분	3천원 미만	3~5천원 미만	5~6천원 미만	6~7천원 미만	7천원 이상	평균	(수)
최대 본인부담 가능액	21.4	28.4	14.2	31.7	4.3	4,419	(2,747)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 139, 143.

다음은 종일제 아이돌봄서비스 대상 아이돌보미 선생님에게 가장 필요한 요소가 무엇인지 이용자에게 질문한 결과이다. 1순위로 높게 나타난 요소는 ‘아이를 잘 돌볼 수 있는 성품 및 성격’으로 전체 응답자의 68.1%가 이에 응답하였다. 2번째로 높게 나온 응답은 ‘돌봄 활동에 대한 책임감’으로 전체 25.2%가 이에 응답하였다. 연령별로 보았을 때 남성 응답자에 비해 여성 응답자가, 이용시간이 짧을수록 아이돌보미에게 아이를 잘 돌볼 수 있는 성품 및 성격을 기대하는 것으로 나타났다.

▣ 표 II-2-29 ▣ 종일제 아이돌봄서비스 대상 아이돌보미 선생님에게 가장 필요한 요소 단위: %(명)

구분	아이를 잘 돌볼 수 있는 성품 및 성격	돌봄 활동에 대한 책임감	아이돌보미의 전문성	자녀 양육 경험	보육교사 경험 등 유사 업무경력	(수)
전체	68.1	25.2	4.0	1.7	0.9	(2,747)
성별						
남자	61.7	30.4	4.8	2.0	1.0	(496)
여자	69.5	24.1	3.9	1.7	0.8	(2,251)
연령대						
29세 이하	58.2	32.8	3.0	6.0	0.0	(134)
30~39세	68.9	24.7	4.0	1.6	0.8	(2,202)
40세 이상	67.2	25.8	4.4	1.2	1.5	(411)
이용시간						
2~4시간	72.3	24.1	2.2	1.5	0.0	(137)
4~6시간	71.1	23.5	3.4	1.1	0.8	(523)
6~8시간	63.8	26.9	5.8	2.4	1.1	(807)
8시간 이상	69.1	25.0	3.4	1.6	0.9	(1,280)
자녀연령						
12개월 미만	67.8	25.7	4.3	1.7	0.6	(1,259)
12~24개월 미만	69.6	23.7	3.9	1.6	1.1	(1,140)
24~36개월	64.1	28.7	3.4	2.6	1.1	(348)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 158.

한편 지금은 종일제 아이돌봄서비스를 이용하고 있지만 민간 베이비시터도 이 용해본 적이 있는 971명을 대상으로 민간 베이비시터 대비 종일제 아이돌봄서비

스에 대한 만족도를 조사하였다. 그 결과 100점 평균에 78.6점으로 아이돌봄서비스에 대해 만족한다고 나타났으며, 여성보다는 남성이, 다른 연령보다 20대에 서, 이용시간이 길수록 민간 베이비시터에 비해 현재 이용하는 종일제 아이돌봄서비스가 만족한다는 응답이 비교적 높게 나타났다.

■ 표 II-2-30 ■ 종일제 아이돌봄서비스 민간 베이비시터 대비 아이돌봄서비스 만족도 단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
전체	4.2	6.8	21.1	27.6	40.3	78.6	(971)
소득유형							
가형	4.6	8.2	21.5	23.9	41.8	78.0	(368)
나형	3.6	4.8	22.6	31.5	37.5	78.9	(168)
다형	7.2	6.2	18.6	22.7	45.4	78.6	(97)
라형	3.3	6.5	20.7	31.1	38.5	79.0	(338)
성별							
남자	4.8	7.2	15.7	27.1	45.2	80.1	(166)
여자	4.1	6.7	22.2	27.7	39.3	78.3	(805)
연령대							
29세 이하	11.1	3.7	18.5	7.4	59.3	80.0	(27)
30~39세	4.1	6.6	21.5	28.6	39.1	78.4	(797)
40세 이상	3.4	8.2	19.7	25.9	42.9	79.3	(147)
이용시간							
2~4시간	2.0	10.2	20.4	28.6	38.8	78.4	(49)
4~6시간	6.9	6.4	22.9	28.7	35.1	78.7	(188)
6~8시간	4.0	7.7	20.7	24.7	42.8	78.9	(299)
8시간 이상	3.4	6.0	20.7	29.0	40.9	79.6	(435)
자녀연령							
12개월 미만	5.8	7.3	23.0	23.2	40.7	77.2	(452)
12~24개월 미만	2.7	7.1	19.3	32.3	38.6	79.4	(409)
24~36개월	3.6	3.6	20.0	28.2	44.5	81.3	(110)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 193.

종일제 아이돌봄서비스 이용자들에게 해당 서비스와 관련하여 개선 필요사항에 대해 질문한 결과, 전체 응답자의 절반 이상이 정부 지원금이 확대를 요구하였다. 2순위는 역시 정부 지원시간 확대로, 전체 응답자들의 32.6%가 이를 요구하였다. 돌보미 선생님의 인력이 확대되었으면 좋겠다고 응답한 대상자도 10% 가량되었다.

표 II-2-31 종일제 아이돌봄서비스 관련 개선필요사항

단위: %(명)

구분	정부지원금 확대	정부 지원시간 확대	돌보미 선생님 인력 확대	지원대상 확대(선정기준/자녀연령)	돌보미 선생님의 교육강화	(수)
전체	53.4	32.6	10.0	8.2	6.0	(2,747)
소득유형						
가형	52.4	36.5	7.1	11.1	4.0	(1,084)
나형	53.6	31.7	10.6	7.5	6.4	(489)
다형	67.2	38.8	8.2	9.0	6.0	(300)
라형	52.6	32.2	10.7	8.4	6.0	(874)
성별						
남자	53.0	32.4	6.8	6.3	6.1	(496)
여자	52.7	35.9	8.7	7.0	5.9	(2,251)
연령대						
29세 이하	51.7	32.1	11.5	7.8	6.3	(134)
30~39세	54.7	30.0	12.0	10.3	6.0	(2,202)
40세 이상	54.8	29.6	10.0	9.0	5.9	(411)
이용시간						
2~4시간	51.8	30.7	11.7	7.3	9.5	(137)
4~6시간	50.3	33.3	11.9	9.2	5.9	(523)
6~8시간	54.0	31.0	9.4	6.3	6.4	(807)
8시간 이상	54.5	33.5	9.4	9.0	5.4	(1,280)
자녀연령						
12개월 미만	54.6	32.1	9.8	7.7	6.0	(1,259)
12~24개월 미만	51.1	33.6	9.9	8.5	7.0	(1,140)
24~36개월	56.3	31.0	10.9	8.6	2.9	(348)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 199.

다) 종합형 서비스

한편 시간제 서비스이나 임시 보육, 놀이활동, 준비된 식사 및 간식 챙겨주기, 보육시설 및 학교 등·하원, 준비물 보조 등의 서비스도 제공해주는 종합형 서비스의 경우 이용자 총 189명이 응답하였는데, 해당 서비스 만족도는 평균 86.2점으로 나타났다. 소득유형 가형에서 특히 만족도가 높게 나타났고, 연령대별로 살펴보면 20대 이용자가, 자녀가 취학 중인 경우 만족도가 높았다.

다음은 종합형 서비스의 이용요금에 대한 만족도의 경우, 전체 평균 75점으로 응답자들의 60% 이상이 해당 서비스에 대해 만족하고 있는 것으로 나타났다.

표 II-2-32 종합형 아이돌봄서비스 전반적 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
전체	2.6	2.6	14.3	21.7	58.7	86.2	(189)
소득유형							
가형	1.3	0.0	12.8	16.7	69.2	90.5	(78)
나형	5.6	11.1	33.3	11.1	38.9	73.3	(18)
다형	0.0	0.0	22.2	22.2	55.6	86.7	(9)
라형	3.6	3.6	10.7	28.6	53.6	85.0	(84)
성별							
남자	0.0	0.0	15.4	23.1	61.5	89.2	(26)
여자	3.1	3.1	14.1	21.5	58.3	85.8	(163)
연령대							
29세 이하	0.0	6.3	0.0	31.3	62.5	90.0	(16)
30~39세	3.2	3.2	12.1	22.6	58.9	86.1	(124)
40세 이상	2.0	0.0	24.5	16.3	57.1	85.3	(49)
이용시간							
2시간 미만	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	(1)
2~4시간	2.0	2.0	12.0	25.0	59.0	87.4	(100)
4~6시간	2.0	2.0	13.7	23.5	58.8	87.1	(51)
6~8시간	13.3	13.3	20.0	6.7	46.7	72.0	(15)
8시간 이상	0.0	0.0	22.7	13.6	63.6	88.2	(22)
자녀연령							
미취학	3.0	3.8	15.8	23.3	54.1	84.4	(133)
취학	1.8	0.0	10.7	17.9	69.6	90.7	(56)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 103.

표 II-2-33 종합형 서비스 항목별 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
이용요금	7.4	9.5	22.8	21.2	39.2	75.0	(189)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 107.

종합형 아이돌봄서비스를 이용하지 않고 다른 서비스를 이용하는 대상자들에게 종합형 서비스를 이용하지 않는 이유에 대해 질문한 결과 전체의 약 40%가 '비용이 부담되어서'라고 응답하였다. 아이돌보는 일에 집중했으면 하여서 해당 서비스를 이용하지 않는다는 응답도 34.1% 가량으로 비교적 높게 나타났다.

표 II-2-34 종합형 아이돌봄서비스 이용 않는 이유

단위: %(명)

구분	비용이 부담 되어서	아이돌보는 일에 집중했으면 해서	가사일의 범위가 제한적이어서	대가가 더 길어질 것 같아서	필요가 없어서	가사일에 전문성이 떨어져서	기관에서 종합형 서비스를 제공하지 않음	(수)
전체	39.9	34.1	9.5	5.3	4.1	1.7	1.5	(5,376)
소득유형								
가형	45.1	32.5	7.8	3.8	4.0	1.7	1.2	(2,345)
나형	45.9	31.0	8.8	5.1	3.5	1.8	1.7	(603)
다형	43.6	28.6	9.4	6.3	4.8	0.6	1.3	(479)
라형	30.8	38.4	11.6	7.0	4.1	1.8	1.7	(1,949)
성별								
남자	45.7	31.5	8.9	4.0	5.4	0.9	0.9	(915)
여자	38.7	34.7	9.6	5.6	3.8	1.9	1.6	(4,461)
연령대								
29세 이하	40.2	32.4	8.4	5.1	5.1	1.7	0.7	(296)
30~39세	39.4	34.6	9.5	5.5	3.7	1.6	1.6	(3,509)
40세 이상	40.9	33.4	9.7	5.1	4.6	1.9	1.6	(1,571)
이용시간								
2시간 미만	40.2	32.4	8.4	5.1	5.1	1.7	0.7	(95)
2~4시간	39.7	33.0	10.1	5.3	4.4	1.7	1.7	(3,242)
4~6시간	38.4	35.4	9.1	6.3	3.9	2.1	1.3	(1,177)
6~8시간	39.0	35.5	8.0	5.2	3.8	1.9	1.2	(423)
8시간 이상	47.2	37.6	5.9	2.5	2.7	0.7	0.5	(439)
자녀연령								
미취학	39.1	34.6	9.4	5.6	4.0	1.6	1.5	(4,126)
취학	42.6	32.5	9.7	4.5	4.1	2.1	1.4	(1,250)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서, p. 109.

라) 보육교사형 서비스

다음은 보육교사형 아이돌봄서비스를 이용하고 있는 38명을 대상으로 해당 서비스에 대한 만족도 조사를 실시한 결과이다. 보육교사형 서비스에 대한 만족도는 평균 88.4점으로 나타났다. 보육교사형 서비스의 이용요금에 대한 만족도는 평균 77.4점으로 나타났다.

표 II-2-35 보육교사형 아이돌봄서비스 전반적 만족도

단위: %, 점(명)

구분	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
전체	7.9	10.5	13.2	68.4	88.4	(38)
소득유형						
가형	6.3	12.5	0.0	81.3	91.3	(16)
나형	0.0	0.0	16.7	83.3	96.7	(6)
다형	0.0	0.0	50.0	50.0	90.0	(2)
라형	14.3	14.3	21.4	50.0	81.4	(14)
성별						
남자	0.0	16.7	16.7	66.7	90.0	(6)
여자	9.4	9.4	12.5	68.8	88.1	(32)
연령대						
29세 이하	50.0	0.0	0.0	50.0	70.0	(2)
30~39세	5.7	8.6	14.3	71.4	90.3	(35)
40세 이상	0.0	100.0	0.0	0.0	60.0	(1)
이용시간						
2~4시간	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	(3)
6~8시간	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	(5)
8시간 이상	10.0	13.3	16.7	60.0	85.3	(30)
아동연령						
12개월 미만	7.7	15.4	7.7	69.2	87.7	(13)
12~24개월 미만	9.1	9.1	18.2	63.6	87.3	(22)
24~36개월	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	(3)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 185.

표 II-2-36 보육교사형 서비스 항목별 만족도

단위: %, 점(명)

구분	1점	2점	3점	4점	5점	100점 평균	(수)
이용요금	5.3	10.5	23.7	13.2	47.4	77.4	(38)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 188.

한편 보육교사형 서비스를 이용하지 않는 아이돌봄서비스 이용자들에게 그 이유를 질문한 결과, 전체의 30% 정도가 서비스 비용이 부담되어 이용하지 않고 있다고 응답하였다. 이와 비슷한 정도로 ‘영아돌봄자는 보육교사 자격증보다는 아이를 돌본 경험이 더 중요하다고 생각해서’ 해당 서비스를 이용하지 않는다는 응답도 비교적 높게 나타났다.

표 II-2-37 보육교사형 서비스 이용 않는 이유

단위: %(명)

구분	비용이 부담되어서	영아돌봄자는 보육교사 자격증보다는 아이를 돌본 경험이 더 중요하다고 생각해서	영아에게 별도의 교육 프로그램이 포함된 서비스가 필요하지 않을 것 같아서	대가가 더 길어질 것 같아서	지역 내 선생님이 없음/서비스 마실시	기존 선생님께 매우 만족해서	(수)
전체	29.6	27.1	24.0	10.3	3.9	2.0	(1,947)
소득유형							
가형	31.1	28.8	23.3	8.9	3.0	2.1	(760)
나형	31.8	26.3	26.0	7.7	4.4	1.1	(365)
다형	31.4	28.2	23.6	7.3	3.6	2.3	(220)
라형	25.9	24.9	23.9	14.6	4.7	2.2	(602)
성별							
남자	28.2	28.5	24.5	9.2	3.7	2.5	(326)
여자	29.9	26.8	23.9	10.5	3.9	1.9	(1,621)
연령대							
29세 이하	41.6	28.1	22.5	2.2	1.1	1.1	(89)
30~39세	29.0	26.9	24.1	10.6	4.1	2.0	(1,568)
40세 이상	29.7	27.6	24.1	11.0	3.1	1.7	(290)
이용시간							
2~4시간	39.4	26.9	25.0	5.8	2.9	0.0	(104)
4~6시간	29.8	27.2	26.3	8.3	3.5	1.1	(372)
6~8시간	28.1	27.4	21.8	12.5	3.8	2.9	(551)
8시간 이상	29.3	26.8	24.3	10.2	4.1	2.0	(920)
자녀연령							
12개월 미만	28.7	27.0	25.4	11.1	4.0	1.5	(877)
12~24개월 미만	31.1	26.9	22.7	9.9	3.8	2.3	(809)
24~36개월	28.0	27.6	23.4	8.8	3.4	2.3	(261)

자료: 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서. p. 190.

III

일반 국민의 자녀양육실태

1. 응답자 특성
2. 자녀양육 실태
3. 개인양육지원서비스 이용 경험
4. 소결



Ⅲ. 일반 국민의 자녀양육실태

Ⅲ장에서는 아이돌봄서비스의 수요 계층이 되는 0세부터 12세까지의 자녀가 있는 부모를 대상으로, 자녀 양육 실태를 파악하고자 하였다. 특히 부모가 자녀 양육 시 긴급 상황에서 어떤 돌봄 자원을 활용하고 있는지 살펴보고, 개인양육지원 서비스 이용 실태 등에 대해 조사한 결과를 중심으로 제시하여 아이돌봄서비스가 필요한 시점과 부분을 확인하고자 하였다.

1 응답자 특성

본 조사에 참여한 0세부터 만 12세까지의 아동 부모는 총 2,020명으로, 이 중 자녀 어머니는 58.1%, 아버지는 41.9%였다. 자녀 연령별로 살펴보면 36개월 이하로 설정한 영아의 경우 22.5%, 37개월부터 취학 전인 유아의 경우 24.4%, 초등학교 1~3학년인 초등학교 저학년 아동의 경우 24.8%, 초등학교 고학년 아동의 경우 28.4%로 나타났다. 가구에 만 12세 이하 자녀 수가 몇 명인지 조사한 결과, 1명이라는 응답이 전체의 절반 이상으로, 약 54%였으며 3명 이상인 가구도 전체의 5.3%였다.

응답자 거주 지역의 경우 중소도시가 39.0%로 가장 많았으며, 대도시가 37.0%, 읍면 지역의 경우 24.0%로 나타났다. 한편 응답자 가구원 수의 경우 4인이라는 응답이 절반 이상으로 가장 많았으며, 한부모 가정의 경우 3.7%였다. 자녀 기준으로 조부모와 동거하는 경우는 7.6%였으며, 자녀 부모가 맞벌이를 한다고 응답한 비율은 55.1%로 절반 이상으로 나타났다.

가구 소득의 경우 250만원 이하인 경우가 15.8%로 나타났고, 251~350만원 이하의 경우 22.4%, 351만원에서 450만원 이하인 경우 22.3%로 나타났으며, 가구소득이 월 551만원 이상인 경우도 본 조사 표본의 20% 이상으로 나타났다.

표 III-1-1 | 응답자 분포표

단위: %(명)

구분	계(수)	구분	계(수)
전체	100.0(2,020)	전체	100.0(2,020)
자녀구분		가족유형	
영아	22.5(454)	부부+자녀, 조부모 등	96.3(1,945)
유아	24.4(492)	한부모+자녀, 조부모 등	3.7(75)
초저	24.8(500)	가족유형2	
초고	28.4(574)	조부모 비동거	92.4(1,867)
자녀구분2		조부모 동거	7.6(153)
미취학	46.8(946)	만12세이하 자녀 수	
취학	53.2(1,074)	1명	54.3(1,097)
지역규모		2명	40.3(815)
대도시	37.0(747)	3명 이상	5.3(108)
중소도시	39.0(788)	맞벌이 여부	
읍면지역	24.0(485)	외벌이	38.2(771)
서비스 인지여부		맞벌이	55.1(1,114)
서비스 인지	67.6(1,366)	부부 일하지 않음	6.7(135)
서비스 비인지	32.4(654)	맞벌이 여부(2)	
서비스 신청경험		부모 모두 취업	49.6(1,001)
신청경험 있음	14.8(298)	부모 모두 학업	0.2(5)
신청경험 없음	85.2(1,722)	부모 1명 학업, 1명 취업	2.3(47)
서비스 이용경험		부모 1명 취업, 1명 미취업	38.1(770)
이용경험 있음(현재/과거)	12.8(259)	부모 1명 학업, 1명 미취업	0.0(1)
이용경험 없음	87.2(1,761)	부모 모두 취업/학업 안 함	6.0(121)
서비스 이용경험(2)		한부모 취업	2.9(58)
현재 이용 중	3.0(60)	한부모 학업	0.1(3)
과거 이용경험 있음	9.9(199)	한부모 취업/학업 안 함	0.7(14)
이용경험 없음	87.2(1,761)	가구소득	
성별		250만원 이하	15.8(319)
남자	41.9(846)	251~350만원 이하	22.4(453)
여자	58.1(1,174)	351~450만원 이하	22.3(451)
가구원 수		451~550만원 이하	18.6(376)
3인 이하	32.8(663)	551만원 이상	20.8(421)
4인	51.1(1,033)		
5인 이상	16.0(324)		

2 자녀양육 실태

우선 가구 내에 자녀 연령별 양육 실태에 대해 살펴본 결과이다. 자녀 연령은 취학 시기를 기준으로 미취학 아동(영아, 유아)과 취학 아동으로 나누어 살펴보았다.

가. 주양육자(기관): 취학(하교후)/미취학별

1) 미취학 아동

먼저 미취학 아동을 양육하는 부모에게 낮 시간 동안 자녀를 가장 많이 돌보는 사람이나 기관을 질문한 결과, 어린이집 및 유치원, 학원 등 ‘기관’이라고 응답한 비율이 49.7%로 절반 가까이를 차지했다. 자녀의 어머니라고 응답한 비율도 42.9%로 비교적 높은 비율을 나타냈다. 아이돌보미가 자녀를 돌본다고 응답한 비율은 전체의 0.2% 정도였다.

자녀 연령별로 살펴보면 영아의 경우 주 양육자가 ‘자녀의 어머니’로 그 비율이 가장 높았고(57%), 반면 유아의 경우 어린이집 및 유치원, 기타 기관에 응답한 비율이 60% 이상이었다. 한부모 가족의 경우 기관에서 주로 자녀를 돌본다고 응답한 경우가 비교적 많았으며, 조부모가 동거하는 경우에 그렇지 않은 경우보다 자녀의 조부모가 자녀의 주 양육자가 되는 비율이 높았다.

부모 취업 특성별로 살펴보면 맞벌이 부부의 경우 낮 시간에 가장 많이 돌보는 곳이 기관이라 응답한 경우가 65.3%로 가장 높았으며, 외벌이라고 응답한 경우 자녀의 어머니가 주 양육자라는 비율이 65.6%로 가장 높았다.

▮ 표 III-2-1 ▮ 낮 시간 동안 자녀를 가장 많이 돌보는 사람/기관

단위: %(명)

구분	어린이집/ 유치원/ 학원 등 기관	아이의 어머니	아이의 조부모	아이의 아버지	비혈연 육아/가사 도우미	아이 돌보미	(부모의) 이웃, 친구 등	계(수)
전체	49.7	42.9	5.2	1.3	0.6	0.2	0.1	100.0 (946)
자녀구분								
영아	35.5	57.0	5.7	0.4	0.7	0.4	0.2	100.0 (454)
유아	62.8	29.9	4.7	2.0	0.6	0.0	0.0	100.0 (492)
χ^2 (df)					84.628(6)***			
지역규모								
대도시	49.6	42.2	6.3	1.1	0.6	0.3	0.0	100.0 (351)
중소도시	48.4	44.6	4.3	1.6	0.8	0.3	0.0	100.0 (368)
읍면지역	52.0	41.4	4.8	0.9	0.4	0.0	0.4	100.0 (227)
χ^2 (df)					6.955(12)			
가족유형								
부부+자녀, 조부모 등	49.2	43.6	5.2	1.1	0.6	0.2	0.1	100.0 (925)
한부모+자녀, 조부모 등	71.4	14.3	4.8	9.5	0.0	0.0	0.0	100.0 (21)
χ^2 (df)					17.896(6)**			

구분	어린이집/ 유치원/ 학원 등 기관	아이의 어머니	아이의 조부모	아이의 아버지	비혈연 육아/가사 도우미	아이 돌보미	(부모의) 이웃, 친구 등	계(수)
가족유형2								
조부모 비동거	49.0	44.6	4.4	1.0	0.6	0.2	0.1	100.0 (869)
조부모 동거	57.1	23.4	14.3	3.9	1.3	0.0	0.0	100.0 (77)
X ² (df)								27.227(6)***
가구원 수								
3인 이하	42.0	51.4	4.8	1.4	0.0	0.3	0.0	100.0 (352)
4인	53.1	39.7	4.4	1.2	1.2	0.2	0.2	100.0 (431)
5인 이상	57.1	33.1	8.0	1.2	0.6	0.0	0.0	100.0 (163)
X ² (df)								26.466(12)**
맞벌이 여부								
외벌이	32.7	65.6	1.0	0.5	0.3	0.0	0.0	100.0 (395)
맞벌이	65.3	22.1	9.2	1.9	1.1	0.4	0.0	100.0 (476)
부부 일하지 않음	40.0	56.0	1.3	1.3	0.0	0.0	1.3	100.0 (75)
X ² (df)								196.500(12)***
가구소득								
250만원 이하	45.3	51.0	2.1	1.6	0.0	0.0	0.0	100.0 (192)
251~350만원 이하	45.0	50.8	2.3	1.5	0.4	0.0	0.0	100.0 (260)
351~450만원 이하	53.9	40.3	3.9	1.0	1.0	0.0	0.0	100.0 (206)
451~550만원 이하	62.9	29.5	6.8	0.8	0.0	0.0	0.0	100.0 (132)
551만원 이상	46.2	34.6	14.1	1.3	1.9	1.3	0.6	100.0 (156)
X ² (df)								78.336(24)***

** $p < .01$, *** $p < .001$.

2) 취학 아동

자녀가 취학 아동인 경우에 하교 후에 자녀를 가장 많이 돌보는 사람 혹은 기관이 어디인지 질문한 결과, ‘자녀의 어머니’라고 응답한 비율이 62.7%로 가장 높은 비율로 나타났다. ‘학원’이라고 응답한 경우는 14.5%, ‘자녀의 조부모’라고 응답한 경우가 7.9%였고, ‘초등돌봄교실’을 이용한다고 응답한 경우는 5.8%였다. 아이돌보미를 활용하는 경우는 0.1%였다.

자녀연령별로 살펴보면 초등학교 저학년 아동의 경우 고학년 아동보다 하교 후에 초등돌봄교실을 더 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 고학년 아동의 경우 하교 후에 저학년 아동보다 학원을 더 많이 이용하는 것으로 나타났다. 한부모 가족의 경우 주로 조부모가 하교 후에 자녀를 봐준다고 한 응답 비율이 비교적 높았으며, 조부모가 동거하는 경우에도 주로 조부모가 자녀 하교 후에 봐준다고 한 응답이 비교적 많았다.

부모가 외벌이인 경우 자녀가 하교 후에 주로 자녀를 돌보는 사람이 어머니라는 비율이 90% 이상으로 거의 대부분이었다. 맞벌이 가정의 경우 자녀 어머니가 가장 많이 돌본다고 응답한 비율이 가장 높았으나, 외벌이 가정보다 학원, 자녀 조부모, 초등돌봄교실에 의지하는 비율이 더 높았다.

▣ 표 III-2-2 ▣ 하교 후 자녀를 가장 많이 돌보는 사람(기관)

단위: %(명)

구분	아이 어머 니	아이 학원 모	초등 돌봄 교실	아이 아버 지	아이 혼자 돌	비혈연 기타 육아/ 기관 가사 도우미	기타 친인 척	이웃 친구 등	아이 돌보 미	기타	계(수)		
구분	62.7	14.5	7.9	5.8	3.5	2.7	1.8	0.3	0.2	0.2	0.1	0.4	100.0 (1,074)
자녀구분													
초저	63.0	11.4	8.8	9.6	2.8	1.4	1.8	0.2	0.2	0.2	0.0	0.6	100.0 (500)
초고	62.4	17.2	7.1	2.4	4.2	3.8	1.7	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	100.0 (574)
χ^2 (df)													40.677(11)***
지역규모													
대도시	64.9	12.6	9.6	5.3	2.8	1.8	1.8	0.5	0.0	0.0	0.0	0.8	100.0 (396)
중소도시	62.6	16.9	5.5	5.7	3.8	3.8	0.5	0.0	0.5	0.5	0.2	0.0	100.0 (420)
읍면지역	59.3	13.6	9.3	6.6	4.3	2.3	3.9	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4	100.0 (258)
χ^2 (df)													37.031(22)*
가족유형													
부부+자녀, 조부모 등	65.2	14.3	7.0	5.4	3.1	2.5	1.4	0.3	0.2	0.2	0.1	0.3	100.0 (1,020)
한부모+자녀, 조부모 등	14.8	18.5	25.9	13.0	11.1	5.6	9.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.9	100.0 (54)
χ^2 (df)													82.526(11)***
가족유형2													
조부모 비동거	65.0	14.8	5.0	5.9	3.5	2.7	1.8	0.3	0.2	0.2	0.1	0.4	100.0 (998)
조부모 동거	31.6	10.5	46.1	3.9	3.9	2.6	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0 (76)
χ^2 (df)													165.345(11)***
가구원 수													
3인 이하	64.3	13.5	7.1	5.8	4.2	1.3	2.6	0.6	0.0	0.0	0.3	0.3	100.0 (311)
4인	64.3	15.4	6.3	5.5	3.3	3.2	1.2	0.2	0.3	0.2	0.0	0.2	100.0 (602)
5인 이상	53.4	13.0	15.5	6.8	3.1	3.7	2.5	0.0	0.0	0.6	0.0	1.2	100.0 (161)
χ^2 (df)													37.028(22)*
맞벌이 여부													
외벌이	90.7	3.5	1.9	2.1	1.3	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	100.0 (376)
맞벌이	44.0	22.1	11.8	8.5	4.9	4.4	2.7	0.5	0.3	0.3	0.2	0.5	100.0 (638)
부부 일하지 않음	85.0	3.3	5.0	0.0	3.3	0.0	3.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0 (60)
χ^2 (df)													240.650(22)***
가구소득													
250만원 이하	64.6	6.3	8.7	10.2	6.3	0.8	2.4	0.0	0.0	0.0	0.8	0.0	100.0 (127)
251~350만원 이하	71.0	7.3	5.2	4.7	4.7	3.1	2.6	0.0	0.0	0.5	0.0	1.0	100.0 (193)
351~450만원 이하	67.3	11.0	6.1	5.3	3.3	3.7	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	100.0 (245)
451~550만원 이하	57.8	21.7	7.0	6.6	2.5	2.0	1.6	0.0	0.0	0.4	0.0	0.4	100.0 (244)

구분	아이 어머 니	아이 학원 조부 모	초등 돌봄 교실	아이 아버 지	아이 혼자 돌	기타 기관	비혈연 육아/ 가사 도우미	기타 친인 척	이웃, 친구 등	아이 돌보 미	기타	계(수)
551만원 이상 X ² (df)	55.8	20.4	12.1	4.2	2.6	3.0	0.0	1.1	0.8	0.0	0.0	100.0 (265)
	96.119(44)***											

* $p < .05$, *** $p < .001$.

나. 자녀 연령별 주된 돌봄 제공자(기관)

다음은 자녀 연령별 모의 취업상태와 자녀 연령별 주된 돌봄제공자에 대해 살펴본 결과이다.

1) 자녀연령별 모의 취업상태

다음은 아동 각 시기별로 자녀의 어머니 취업상태에 대해 질문한 결과이다. 자녀가 영영아(0개월~11개월 이하)일 때의 경우 어머니가 전업주부였다고 응답한 비율은 62.1%로 가장 높았으며, 그 다음은 어머니가 휴직 및 출산 휴가 중인 경우로 전체의 16.8%였다.

자녀가 영아(12개월 이상~36개월 이하)일 때는 역시 어머니가 전업주부였다고 응답한 경우가 54.6%로, 영영아 시기 때보다는 다소 낮은 비율지만 이에 해당하는 경우가 가장 많았다. 또한 그 다음은 어머니가 전일제로 취업한 경우로 전체의 26.9%가 이에 해당했다.

자녀가 유아기의 경우에도 어머니가 전업주부라고 응답한 비율이 가장 높았으나, 그 비율은 영아기 때보다 줄어든 43.1%로 나타났다. 이에 반해 전일제 취업 비율은 34.1%로 앞선 시기보다 많이 높아짐을 알 수 있다.

자녀가 초등학교 입학 후에는 어머니가 전일제 취업 중인 경우가 가장 높은 비율로 올라서며 이는 자녀가 초등학교 저학년의 경우 38.8%, 초등학교 고학년의 경우 45.8%이다. 시간제로 취업하고 있는 경우는 자녀가 영영아기일 때 5% 미만이나 자녀가 자랄수록 점점 높아지다가, 자녀가 초등학교 고학년 시기의 경우 20% 이상이 되는 것으로 나타났다.

표 III-2-3 아동 각 시기별 자녀 모 취업상태

단위: %(명)

구분	전일제 취업 중	시간제 취업 중	학업 및 취업 훈련 중	전업 주부	휴직 및 출산 휴가 중	비해당 (모부재)	계(수)
영영아	14.0	4.9	0.9	62.1	16.8	1.3	100.0(2,020)
영아	26.9	10.6	2.7	54.6	3.8	1.4	100.0(1,903)
유아	34.1	18.5	2.2	43.1	0.5	1.6	100.0(1,566)
초저	38.8	18.8	2.3	36.8	1.4	1.9	100.0(1,074)
초고	45.8	20.6	2.3	29.6	1.7	-	100.0(574)

2) 자녀연령별 주된 돌봄제공자

다음은 아동 각 시기별로 자녀를 어떻게 돌보았는지 질문한 결과이다. 영영아 시기의 경우 자녀의 부모가 돌본 비율이 82.6%로 가장 높았고, 자녀의 조부모가 12.6%로 그 다음을 차지했다. 기타 응답의 경우 크게 나타나지 않았다. 자녀가 영아기일 때에도 자녀를 주로 돌보았다고 응답한 비율은 77.8%로 가장 높았으며, 자녀의 조부모라고 응답한 비율도 14.2%로 나타났다.

유아기일 때도 자녀의 주된 돌봄제공자는 자녀의 부모로, 전체의 77% 정도였다. 자녀가 초등학교 저학년 시기인 경우에도 자녀의 주된 돌봄 제공자는 부모, 그 다음으로는 자녀의 조부모로 나타났다. 자녀가 초등학교 고학년 시기의 경우 자녀를 주로 돌보는 사람은 역시 자녀의 부모로 가장 높게 나타났나, 그 다음 순위는 학원으로 응답되어, 초등학교 고학년 이전의 시기와 다른 응답 패턴을 나타냈다.

표 III-2-4 아동 각 시기별 자녀를 돌보는 방법

단위: %(명)

구분	아이의 부모	아이의 조부모	초등돌봄 교실	비혈연			기타	없음 (아이 혼자 돌)	계(수)	
				친인척	육아/가사 도우미	아이돌보미 학원				
영영아	82.6	12.6	-	0.7	1.5	0.8	-	1.8	-	100.0(2,020)
영아	77.8	14.2	-	1.3	1.9	1.4	1.6	1.9	-	100.0(1,903)
유아	76.6	12.6	-	0.5	1.6	2.1	4.0	0.2	2.4	100.0(1,566)
초저	71.5	8.9	8.4	0.2	0.9	0.7	7.6	0.5	1.2	100.0(1,074)
초고	65.3	6.1	5.4	0.3	0.3	0.7	17.6	0.3	3.8	100.0(574)

다. 긴급 돌봄 상황에서의 대처 방법

한편 부모 등 주 양육자가 갑작스러운 일로 자녀를 돌보기 어려운 상황이 발생

할 때 어떻게 대처하는지 질문하였고, 그 결과는 다음과 같다. 1순위로 가장 높은 응답을 차지한 비율은 자녀의 조부모나 친인척의 도움을 받는 경우로, 전체의 70.6%가 이에 해당하였다. 2순위로 가장 높은 응답을 차지한 비율은 ‘자녀가 다니고 있는 기관에 자녀를 좀 더 돌봐달라고 요청함’으로 전체의 40.9%를 나타냈다. 2순위로는 ‘이웃이나 친구, 자녀의 친구 부모 등 지인에게 도움을 요청함’으로, 전체의 34.9%로 비교적 높은 응답을 나타냈다. 1순위와 2순위를 합치면 긴급상황 시 ‘자녀의 조부모나 친인척에게 도움을 요청한다’는 응답이 압도적으로 많은 것으로 나타났다.

표 III-2-5 긴급상황 시 자녀를 돌보는 사람

단위: %(명)

구분	아이의 조부모나 친인척에게 도움을 요청함	자녀가 다니고 있는 기관에 자녀를 좀 더 돌봐달라고 요청함	이웃이나 친구, 자녀의 친구 부모 등 지인에게 도움을 요청함	아이돌봄 서비스를 신청하여 활용함	민간 업체 파견 기사도우미나 육아도우미를 시간제로 요청함	‘시간제 보육’을 신청하여 활용함	기타	없음 (아이 혼자 등)	계(수)
1순위	70.6	13.2	8.4	1.2	0.8	0.6	1.0	4.0	100.0 (2,020)
2순위	13.5	40.9	34.9	3.4	2.6	3.5	1.3	-	100.0 (1,199)
1+2순위	78.7	37.5	29.1	3.3	2.4	2.7	1.7	4.0	100.0 (2,020)

3 개인양육지원서비스 이용 경험

다음은 개인양육지원서비스 이용 경험에 대해 질문한 결과이다. 본 연구에서는 개인양육지원서비스를 아이돌봄서비스와 민간 육아 도우미 서비스(일명 베이비시터)로 나누어 살펴보고자 한다.

가. 아이돌봄서비스 이용 경험

전체 응답자 중 아이돌봄서비스를 지난 1개월 이내 이용한 적이 있다고 응답한 비율은 3%로 나타났다. 지난 1개월 내는 아니지만 과거 1번 이상 이용한 적이 있다고 응답한 경우는 9.9%로 나타났다. 아이돌봄서비스가 무엇인지 모른다는 비율을 포함하여 이용해 본 적이 없다고 응답한 비율의 경우 87.2%로, 조사 대상자 중 상당수가 이를 이용해 본 적이 없음이 나타났다.

유의미성이 나타난 변수는 자녀 부모의 맞벌이 여부로, 부모가 맞벌이하고 있는 경우 아이돌봄서비스를 지난 1개월 내 이용한 적이 있다고 응답한 비율은 4.2%, 과거 이용한 적이 있다고 응답한 비율은 12.3%로, 외벌이인 경우에 최근 이용한 적이 있는 비율 1.2%와 과거에 이용해 본 적이 있다고 응답한 비율 7.3% 보다 비교적 높게 나타났다.

▮ 표 III-3-1 ▮ 아이돌봄서비스 이용 경험

구분				단위: %(명)
	지난 1개월 이내 이용한 적이 있다	과거 이용한 적이 있다	이용한 적이 없다	계(수)
전체	3.0	9.9	87.2	100.0(2,020)
자녀구분				
영아	4.0	8.8	87.2	100.0(454)
유아	3.3	9.6	87.2	100.0(492)
초저	2.2	10.4	87.4	100.0(500)
초고	2.6	10.5	86.9	100.0(574)
χ^2 (df)		3.80(6)		
지역규모				
대도시	3.2	7.6	89.2	100.0(747)
중소도시	2.7	11.2	86.2	100.0(788)
읍면지역	3.1	11.1	85.8	100.0(485)
χ^2 (df)		6.89(4)		
만12세이하 자녀 수				
1명	2.6	9.5	87.9	100.0(1,097)
2명	3.3	9.9	86.7	100.0(815)
3명 이상	3.7	13.0	83.3	100.0(108)
χ^2 (df)		2.39(4)		
맞벌이 여부				
외벌이	1.2	7.3	91.6	100.0(771)
맞벌이	4.2	12.3	83.5	100.0(1,114)
부부 일하지 않음	3.0	4.4	92.6	100.0(135)
χ^2 (df)		34.21(4)***		
가구소득				
250만원 이하	3.1	8.2	88.7	100.0(319)
251~350만원 이하	3.3	8.6	88.1	100.0(453)
351~450만원 이하	3.1	9.3	87.6	100.0(451)
451~550만원 이하	2.1	12.2	85.6	100.0(376)
551만원 이상	3.1	10.9	86.0	100.0(421)
χ^2 (df)		5.90(8)		

*** $p < .001$.

나. 민간 육아도우미 이용 경험

민간 육아도우미를 이용하고 있는 경우는 전체 응답자의 1.8%였고, 현재는 이용하고 있지는 않지만, 이용해 본 적이 있다고 응답한 비율은 20.5%였다. 전혀 이용해본 적이 없다고 응답한 비율은 77.7%였다. 아이돌봄서비스와 비교해 보았을 때 현재 해당 서비스를 이용하고 있다는 비율은 아이돌봄서비스가 더 높았으나, 이용해 본 적이 있다고 응답한 비율은 민간 육아 도우미 서비스가 더 높아 아이돌봄서비스보다 민간 육아도우미 서비스의 보편적 이용이 더 많은 것으로 나타났다.

아이돌봄서비스가 무엇인지 알고 있더라도 현재 민간 육아 도우미 서비스를 이용 중이거나 과거 이용했던 비율이 더 높았고, 마찬가지로 아이돌봄서비스를 신청한 경험이 있는 경우 민간 육아도우미 서비스를 이용하고 있거나 이용한 적이 있다고 응답한 비율이 신청 경험이 없는 비율에 비해 더 높았다. 자녀 부모가 맞벌이인 경우에는 부모가 외벌이인 경우보다 민간 육아도우미 서비스를 현재 이용 중이거나 현재 이용하고 있지 않지만, 이용해 본 적이 있다고 응답한 비율이 더 높게 나타났다.

한편 현재도 민간 육아도우미를 이용하고 있는 36명의 경우에 이용 형태가 무엇인지 질문한 결과, 출퇴근형으로 도우미를 이용하고 있는 경우가 97.2%, 입주형이 2.8%로 나타나 대부분 출퇴근형 민간 육아도우미를 자녀 양육에 활용하는 것으로 나타났다.

▣ 표 III-3-2 ▣ 민간 육아도우미 이용 경험 및 유형

단위: %(명)

구분	이용 경험				(이용하는 경우) 이용 유형		
	현재 이용 중이다	현재 이용하고 있지 않지만 이용해본 적이 있다	이용해본 적이 전혀 없다	계(수)	입주형	출퇴근형	계(수)
전체	1.8	20.5	77.7	100.0(2,020)	2.8	97.2	100.0(36)
자녀구분							
영아	2.6	21.8	75.6	100.0(454)	0.0	100.0	100.0(12)
유아	1.8	20.9	77.2	100.0(492)	0.0	100.0	100.0(9)
초저	1.6	21.0	77.4	100.0(500)	12.5	87.5	100.0(8)
초고	1.2	18.8	80.0	100.0(574)	0.0	100.0	100.0(7)
χ^2 (df)		4.950(6)				3.600(3)	
지역규모							
대도시	2.5	20.9	76.6	100.0(747)	5.3	94.7	100.0(19)
중소도시	1.8	20.8	77.4	100.0(788)	0.0	100.0	100.0(14)

구분	이용 경험				(이용하는 경우) 이용 유형		
	현재 이용 중이다	현재 이용하고 있지 않지만 사용해본 적 있다	이용해본 적이 전혀 없다	계(수)	입주형	출퇴근형	계(수)
읍면지역 X^2 (df)	0.6	19.6 6.804(4)	79.8	100.0(485)	0.0	100.0	100.0(3) 0.920(2)
서비스 인지여부							
서비스 인지	2.4	23.7	73.9	100.0(1,366)	3.0	97.0	100.0(33)
서비스 비인지 X^2 (df)	0.5	13.9 38.075(2)***	85.6	100.0(654)	0.0	100.0	100.0(3) 0.094(1)
서비스 신청경험							
신청경험 있음	8.4	39.3	52.3	100.0(298)	0.0	100.0	100.0(25)
신청경험 없음 X^2 (df)	0.6	17.3 174.098(2)***	82.1	100.0(1,722)	9.1	90.9	100.0(11) 2.338(1)
서비스 이용경험							
이용경험 있음(현재/과거)	8.9	40.2	51.0	100.0(259)	0.0	100.0	100.0(23)
이용경험 없음 X^2 (df)	0.7	17.7 166.883(2)***	81.6	100.0(1,761)	7.7	92.3	100.0(13) 1.820(1)
만12세이하 자녀 수							
1명	1.6	18.2	80.1	100.0(1,097)	5.6	94.4	100.0(18)
2명	2.0	23.7	74.4	100.0(815)	0.0	100.0	100.0(16)
3명 이상 X^2 (df)	1.9	20.4 9.042(4)	77.8	100.0(108)	0.0	100.0	100.0(2) 1.029(2)
맞벌이 여부							
외벌이	0.6	18.4	80.9	100.0(771)	0.0	100.0	100.0(5)
맞벌이	2.4	22.5	75.0	100.0(1,114)	3.7	96.3	100.0(27)
부부 일하지 않음 X^2 (df)	3.0	16.3 16.422(4)**	80.7	100.0(135)	0.0	100.0	100.0(4) 0.343(2)
가구소득							
250만원 이하	2.2	15.7	82.1	100.0(319)	0.0	100.0	100.0(7)
251~350만원 이하	1.1	18.1	80.8	100.0(453)	0.0	100.0	100.0(5)
351~450만원 이하	1.3	20.8	77.8	100.0(451)	0.0	100.0	100.0(6)
451~550만원 이하	1.1	21.0	77.9	100.0(376)	0.0	100.0	100.0(4)
551만원 이상 X^2 (df)	3.3	26.1 24.295(8)**	70.5	100.0(421)	7.1	92.9	100.0(14) 1.616(4)

** $p < .01$, *** $p < .001$.

또한 현재 민간 육아도우미를 이용하고 있는 경우 이용일은 한 달 중 20일 이상이라는 비율이 33.3%로 가장 높았으며, 한 달 기준으로 5일 미만으로만 이용한다는 비율 역시 전체의 27.8%로 비교적 높았다. 민간 육아도우미를 활용하는 경우 평균적으로는 한 달 11.4일을 이용하는 것으로 나타났다. 1일 기준으로 이용 시간의 경우 4시간 미만과 4시간 이상~5시간 미만이 각각 27.8%로 가장 높았으며, 하루 평균 5.6시간을 이용하는 것으로 나타났다.

한편 민간도우미 비용의 경우 한 달 평균 100만원 이상을 지출한다고 응답한 비율의 경우 전체의 33.3%로 가장 높았으며, 민간 육아도우미를 활용하는 경우 이에 한 달 평균 76.9만원을 지출하고 있는 것으로 나타났다.

표 III-3-3 민간 육아도우미 서비스 이용 현황: 월 이용 일수, 시간 및 비용

단위: %, 일, 시간, 만원

구분	비율	구분	비율	구분	비율
전체	100.0	전체	100.0	전체	100.0
이용 일수		이용 시간		이용 비용	
5일 미만	27.8	4시간 미만	27.8	20만원 미만	13.9
5일 이상 10일 미만	19.4	4시간 이상 5시간 미만	27.8	20만원 이상 50만원 미만	16.7
10일 이상 20일 미만	19.4	5시간 이상 8시간 미만	16.7	50만원 이상 80만원 미만	19.4
20일 이상	33.3	8시간 이상 10시간 미만	13.9	80만원 이상 100만원 미만	16.7
		10시간 이상	13.9	100만원 이상	33.3
평균	11.4	평균	5.6	평균	76.9
표준편차	7.6	표준편차	4.1	표준편차	57.8

4 소결

해당 내용을 종합하면 다음과 같다. 우선 본 조사에서 미취학 아동과 취학 아동 모두 자녀를 주로 돌보는 사람은 어머니인 것으로 나타났다. 다만 부모가 맞벌이를 하는 경우 미취학 아동은 어린이집 등 기관에 의지하는 비율이 비교적 높았고 취학 아동은 학원에 의지하는 비율이 비교적 높았다. 한편 자녀 연령별 모 취업상태를 알아본 결과, 자녀가 영유아기에는 주로 어머니가 전일주부이거나 휴직 중인 상태이나, 자녀 연령이 늘어날수록 전일제로 취업 중인 경우가 크게 증가하는 것으로 나타났다. 또한 주 양육자에게 갑작스러운 일이 생겨 자녀를 돌보기 어려운 '긴급 돌봄 상황'일 때는 주로 조부모나 친인척에게 도움을 요청한다는 응답이 압도적으로 많았다.

본 조사 응답자 중 아이돌봄서비스를 이용하고 있는 비율은 3%로 나타나 현재 민간 육아도우미를 이용하고 있다고 응답한 비율(2%)보다 높았으나, 과거 이용을 경험한 비율은 민간 육아도우미가 20% 이상으로, 아이돌봄서비스 이용 경험률인 10%보다 월등히 높은 것으로 나타났다. 즉 아직까지 대상자들에게 아이돌봄서비스 보다 민간 육아도우미의 이용이 더 용이하고 쉬운 것으로 보인다.

IV

일반 국민의 아이돌봄서비스 인지 및 이용

1. 아이돌봄서비스 인지 실태
2. 아이돌봄서비스 이용 실태
3. 아이돌봄서비스 이용·미이용 이유
4. 시사점



IV. 일반 국민의 아이돌봄서비스 인지 및 이용

IV장에서는 아이돌봄서비스 수혜 대상이 되는 만 0~12세 아동의 부모들의 해당 서비스 인지 정도, 이용 실태 및 이용 관련 의견에 대해 조사한 결과를 제시하였다. 이를 토대로 아이돌봄서비스 개선사항 및 발전 방향 등을 제시하고자 하였다.

1 아이돌봄서비스 인지 실태

가. 제도 인지 실태

1) 제도 자체 인지

우선 정부(여성가족부, 건강가정지원센터 등)에서 운영하고 있는 ‘아이돌봄지원 사업’에 대해 알고 있거나 들어본 적이 있는지 질문한 결과, 알고 있다고 응답한 비율이 전체의 67.6%, 모른다고 응답한 비율은 전체의 32.4%로 나타났다. 자녀 연령별로는 영아 부모의 인지율이 전체의 약 74% 였고, 아동 연령이 높을수록 아이돌봄서비스에 대해 모른다고 응답한 비율이 더 높았다. 자녀의 아버지보다는 어머니가 아이돌봄서비스에 대해 알고 있다는 비율이 높았으며, 가구에 자녀 수가 더 많을수록 서비스 인지 비율이 높았다.

표 IV-1-1 | 아이돌봄서비스 인지 여부

구분	알고 있음	모름	계(수)
전체	67.6	32.4	100.0(2,020)
자녀구분			
영아	73.8	26.2	100.0(454)
유아	70.7	29.3	100.0(492)

단위: %(명)

구분	알고 있음	모름	계(수)
초저	66.6	33.4	100.0(500)
초고	61.0	39.0	100.0(574)
χ^2 (df)	21.878(3)***		
지역규모			
대도시	66.5	33.5	100.0(747)
중소도시	67.6	32.4	100.0(788)
읍면지역	69.3	30.7	100.0(485)
χ^2 (df)	1.013(2)		
성별			
남자	58.4	41.6	100.0(846)
여자	74.3	25.7	100.0(1,174)
χ^2 (df)	56.657(1)***		
만12세이하 자녀 수			
1명	64.9	35.1	100.0(1,097)
2명	70.1	29.9	100.0(815)
3명 이상	76.9	23.1	100.0(108)
χ^2 (df)	10.118(2)**		
맞벌이 여부			
외벌이	65.0	35.0	100.0(771)
맞벌이	68.9	31.1	100.0(1,114)
부부 일하지 않음	72.6	27.4	100.0(135)
χ^2 (df)	4.749(2)		
가구소득			
250만원 이하	70.8	29.2	100.0(319)
251~350만원 이하	68.0	32.0	100.0(453)
351~450만원 이하	65.9	34.1	100.0(451)
451~550만원 이하	69.4	30.6	100.0(376)
551만원 이상	65.1	34.9	100.0(421)
χ^2 (df)	3.979(4)		

** $p < .01$, *** $p < .001$.

2) 정부 지원 인지

다음은 아이돌봄서비스를 알고 있지만 서비스 이용 신청 경험은 없는 응답자 1,068명을 대상으로, 아이돌봄서비스의 비용 지원 관련 정보(가구소득에 따라 정부 지원을 받을 수 있는지, 세부 이용 비용 등)에 대해 알고 있는지 질문하였다. 그 결과 전체 응답자의 5.9%만이 소득기준, 지원 비율, 본인 부담금 등 세부 내용을 알고 있다고 응답하였다, 전체의 73.6%가 소득별로 정부지원 이루어지는 대략적인 정보만 알고 있다고 응답하였다. 정부 지원 여부 등 관련 정보에 대해 전혀 몰랐다고 응답한 대상도 전체의 20% 정도였다.

응답자 특성별로는 자녀가 미취학인 경우가 취학 이후인 경우보다 아이돌봄

서비스 세부 내용에 대해 알고 있다고 응답한 비율이 더 높았으며, 분석 상 유의미한 차이는 없었지만 가구에 자녀 수가 3명인 경우 제도의 세부 인지 비율이 더 높게 나타났다.

▮ 표 IV-1-2 ▮ 아이돌봄서비스 이용 비용에 대한 세부 정보 인지 여부

단위: %(명)

구분	세부 내용까지 알고 있었다	소득별 정부지원이 된다는 사실 정도만 알고 있었다	전혀 몰랐다	계(수)
전체	5.9	73.6	20.5	100.0(1,068)
자녀구분				
영아	7.2	73.5	19.3	100.0(264)
유아	8.7	72.2	19.1	100.0(277)
초저	3.5	74.8	21.7	100.0(258)
초고	4.1	74.0	21.9	100.0(269)
χ^2 (df)		9.394(6)		
자녀구분2				
미취학	7.9	72.8	19.2	100.0(541)
취학	3.8	74.4	21.8	100.0(527)
χ^2 (df)		8.772(2)*		
지역규모				
대도시	5.5	75.3	19.1	100.0(397)
중소도시	6.3	72.7	21.0	100.0(410)
읍면지역	5.7	72.4	21.8	100.0(261)
χ^2 (df)		1.117(4)		
만12세이하 자녀 수				
1명	5.9	73.6	20.5	100.0(561)
2명	5.4	73.2	21.5	100.0(447)
3명 이상	10.0	76.7	13.3	100.0(60)
χ^2 (df)		3.723(4)		
맞벌이 여부				
외벌이	7.0	71.9	21.2	100.0(430)
맞벌이	5.6	75.1	19.2	100.0(551)
부부 일하지 않음	2.3	72.4	25.3	100.0(87)
χ^2 (df)		4.691(4)		
가구소득				
250만원 이하	7.5	68.8	23.7	100.0(186)
251~350만원 이하	4.0	74.1	21.9	100.0(247)
351~450만원 이하	5.5	73.8	20.7	100.0(237)
451~550만원 이하	5.1	75.0	19.9	100.0(196)
551만원 이상	7.9	75.7	16.3	100.0(202)
χ^2 (df)		7.588(8)		

* $p < .05$.

2 아이돌봄서비스 이용 실태

가. 서비스 신청 및 대기경험

앞서 아이돌봄지원사업을 알고 있다고 응답한 1,366명을 대상으로 아이돌봄서비스를 신청해 본 적이 있는지 질문한 결과, 응답자의 21.8%가 아이돌봄서비스 이용을 신청해 본 적이 있다고 응답하였다. 집단별로 살펴보면 부부가 외벌이보다 맞벌이로 일하는 경우에 서비스를 신청해 본 적이 있다고 응답한 비율이 더 높았으며, 그 외에 통계적 유의미성은 없었으나 자녀 수가 많을수록, 가구소득이 많을수록 서비스의 신청 비율이 높은 것으로 나타났다.

표 IV-2-1 아이돌봄서비스 신청 경험

구분	단위: %(명)		
	예	아니오	계(수)
전체	21.8	78.2	100.0(1,366)
자녀구분			
영아	21.2	78.8	100.0(335)
유아	20.4	79.6	100.0(348)
초저	22.5	77.5	100.0(333)
초고	23.1	76.9	100.0(350)
χ^2 (df)	0.942(3)		
지역규모			
대도시	20.1	79.9	100.0(497)
중소도시	23.1	76.9	100.0(533)
읍면지역	22.3	77.7	100.0(336)
χ^2 (df)	1.385(2)		
만12세이하 자녀 수			
1명	21.2	78.8	100.0(712)
2명	21.7	78.3	100.0(571)
3명 이상	27.7	72.3	100.0(83)
χ^2 (df)	1.849(2)		
맞벌이 여부			
외벌이	14.2	85.8	100.0(501)
맞벌이	28.2	71.8	100.0(767)
부부 일하지 않음	11.2	88.8	100.0(98)
χ^2 (df)	41.718(2)***		
가구소득			
250만원 이하	17.7	82.3	100.0(226)
251~350만원 이하	19.8	80.2	100.0(308)
351~450만원 이하	20.2	79.8	100.0(297)
451~550만원 이하	24.9	75.1	100.0(261)
551만원 이상	26.3	73.7	100.0(274)
χ^2 (df)	8.086(4)		

*** $p < .001$.

한편 아이돌봄서비스를 신청한 경험은 있지만, 이용 경험은 없는 응답자 39명을 대상으로 현재 서비스 이용 대기 상태에 대해 질문한 결과, 서비스 이용을 대기하다가 결국 신청을 취소했다는 응답이 90%에 달했다. 통계적 유의미성은 없지만 아동 연령이 어릴수록 아직 서비스를 이용을 대기하고 있다고 응답한 비율이 높았으며, 만12세 이하 자녀수가 적을수록, 부모가 맞벌이인 경우보다 외벌이인 경우에, 가구소득이 높을수록 현재 서비스에 대기 중인 경우가 더 많았다.

표 IV-2-2 아이돌봄서비스를 신청 후 대기한 경험

단위: %(명)

구분	현재 대기 중이다	대기하다 신청을 취소하였다	계(수)
전체	10.3	89.7	100.0(39)
자녀구분			
영아	23.1	76.9	100.0(13)
유아	12.5	87.5	100.0(8)
초저	0.0	100.0	100.0(12)
초고	0.0	100.0	100.0(6)
X ² (df)	4.422(3)		
지역규모			
대도시	10.5	89.5	100.0(19)
중소도시	7.1	92.9	100.0(14)
읍면지역	16.7	83.3	100.0(6)
X ² (df)	0.417(2)		
만12세이하 자녀 수			
1명	16.7	83.3	100.0(18)
2명	6.3	93.8	100.0(16)
3명 이상	0.0	100.0	100.0(5)
X ² (df)	1.654(2)		
맞벌이 여부			
외벌이	16.7	83.3	100.0(6)
맞벌이	9.4	90.6	100.0(32)
부부 일하지 않음	0.0	100.0	100.0(1)
X ² (df)	0.409(2)		
가구소득			
250만원 이하	0.0	100.0	100.0(4)
251~350만원 이하	0.0	100.0	100.0(7)
351~450만원 이하	0.0	100.0	100.0(4)
451~550만원 이하	9.1	90.9	100.0(11)
551만원 이상	23.1	76.9	100.0(13)
X ² (df)	4.052(4)		

나. 서비스 이용 및 중단 경험

1) 이용 유형

한편 아이돌봄서비스를 현재(최근 1개월 내) 이용하고 있거나 이용해 본 적이 있는 경우에 이용해 본 서비스 유형에 대해 응답하게 한 결과, 가장 많이 이용한 서비스는 '시간제 서비스'인 것으로 나타났다. '종일제 서비스'를 이용하고 있거나 이용해 봤다고 응답한 경우는 전체 서비스 이용 경험자의 17% 정도였다. 현재 가구에 영아 자녀가 있는 경우와 소득이 350만원 이하인 경우 '종일제 서비스' 이용 비율이 높게 나타났다.

【표 IV-2-3】 아이돌봄서비스 중 이용해 본 서비스 유형(중복응답)

단위: %(명)

구분	시간제 서비스	종일제 서비스	종합형 (가사추가형) 서비스	보육교사형 서비스	긴급돌봄서비스 (질병감염아동 특별지원 포함)	(수)
전체	76.8	17.0	3.1	11.2	6.2	(259)
자녀구분						
영아	77.6	24.1	5.2	5.2	6.9	(58)
유아	77.8	20.6	0.0	7.9	6.3	(63)
초저	74.6	14.3	4.8	14.3	4.8	(63)
초고	77.3	10.7	2.7	16.0	6.7	(75)
서비스 이용 경험						
현재 이용 중	68.3	20.0	5.0	6.7	0.0	(60)
과거 이용 경험	79.4	8.0	1.5	7.0	4.0	(199)
지역규모						
대도시	74.1	19.8	2.5	16.0	4.9	(81)
중소도시	82.6	14.7	1.8	8.3	7.3	(109)
읍면지역	71.0	17.4	5.8	10.1	5.8	(69)
만12세이하 자녀 수						
1명	73.7	16.5	2.3	12.8	6.8	(133)
2명	78.7	14.8	4.6	11.1	5.6	(108)
3명 이상	88.9	33.3	0.0	0.0	5.6	(18)
맞벌이 여부						
외벌이	75.4	13.8	4.6	10.8	7.7	(65)
맞벌이	77.7	18.5	2.7	10.9	5.4	(184)
부부 일하지 않음	70.0	10.0	0.0	20.0	10.0	(10)
가구소득						
250만원 이하	77.8	16.7	2.8	11.1	0.0	(36)
251~350만원 이하	72.2	25.9	5.6	9.3	9.3	(54)
351~450만원 이하	78.6	17.9	3.6	14.3	0.0	(56)

구분	시간제 서비스	종일제 서비스	종합형 (가사추가형) 서비스	보육교사형 서비스	긴급돌봄서비스 (질병감염아동 특별지원 포함)	(수)
451~550만원 이하	77.8	9.3	0.0	9.3	11.1	(54)
551만원 이상	78.0	15.3	3.4	11.9	8.5	(59)

3 아이돌봄서비스 이용·미이용 이유

가. 이용 이유

1) 일반적 이용 이유

다음은 아이돌봄서비스를 이용하고 있거나 이용해 본 적이 있는 응답자 259명을 대상으로 아이돌봄서비스의 이용 이유에 대해 질문하였다. 그 결과 전체 응답자의 약 50%가 부모가 취업을 하게 됨에 따라 서비스 이용을 시작했다는 응답이 가장 많았다. 응답자의 14.3%는 아이를 잠깐 맡겨야 하는 긴급 상황이 종종 발생하여 아이돌봄서비스를 이용했다고 응답하였다. 양육자가 일정한 시간 동안 학업·교육·훈련 등을 받게 됨에 따라 서비스를 이용하게 되었다고 응답한 비율은 8.9%였다. 홀로 하는 육아 부담이 커서 서비스를 이용했다고 응답한 비율도 8.5% 정도였다.

응답자 특성별로 살펴보면 만12세 이하 자녀수가 1명인 경우 부모의 취업으로 서비스를 이용하게 되었다는 응답이 많았으며, 현재 맞벌이 부부의 경우 맞벌이를 하게 되면서 서비스를 이용하게 되었다고 응답한 비율이 높았다.

표 IV-3-1 아이돌봄서비스를 이용한 이유

단위: %(명)

구분	아이돌봄서비스를 이용한 이유	기타	계(수)								
전체	48.3	14.3	8.9	8.5	5.8	4.6	3.9	3.1	1.9	0.8	100.0(259)
자녀구분											

구분	아이돌봄서비스 수요	양육자가 일정 시간 동안 학업/교 육/훈련 중 종종 발생해서	출로 하는 육아로 인한 부담이 커서	가족의 간병이 나 돌봄 때문에 아이돌 돌볼 수 없음	부모의 질병, 장애	병원 진료 등 외출이 필요해 서	돌보아야 할 재능이 많은	가사 일 보기 위해	기타	계(수)	
영아	37.9	13.8	5.2	12.1	8.6	8.6	6.9	1.7	3.4	1.7	100.0(58)
유아	52.4	12.7	6.3	11.1	3.2	6.3	1.6	4.8	0.0	1.6	100.0(63)
초저	52.4	17.5	9.5	6.3	6.3	1.6	0.0	6.3	0.0	0.0	100.0(63)
초고	49.3	13.3	13.3	5.3	5.3	2.7	6.7	0.0	4.0	0.0	100.0(75)
χ^2 (df)	32.574(27)										
지역규모											
대도시	49.4	17.3	7.4	11.1	6.2	4.9	2.5	0.0	1.2	0.0	100.0(81)
중소도시	48.6	13.8	8.3	8.3	7.3	1.8	5.5	3.7	1.8	0.9	100.0(109)
읍면지역	46.4	11.6	11.6	5.8	2.9	8.7	2.9	5.8	2.9	1.4	100.0(69)
χ^2 (df)	16.011(18)										
만12세이하 자녀 수											
1명	51.1	13.5	8.3	8.3	5.3	4.5	4.5	0.8	3.0	0.8	100.0(133)
2명	44.4	16.7	10.2	9.3	7.4	3.7	3.7	2.8	0.9	0.9	100.0(108)
3명 이상	50.0	5.6	5.6	5.6	0.0	11.1	0.0	22.2	0.0	0.0	100.0(18)
χ^2 (df)	32.637(18)*										
맞벌이 여부											
외벌이	21.5	12.3	15.4	15.4	7.7	9.2	9.2	1.5	4.6	3.1	100.0(65)
맞벌이	59.2	15.2	6.5	6.0	5.4	1.6	1.6	3.8	0.5	0.0	100.0(184)
부부 일하지 않음	20.0	10.0	10.0	10.0	0.0	30.0	10.0	0.0	10.0	0.0	100.0(10)
χ^2 (df)	69.964(18)***										
가구소득											
250만원 이하	27.8	19.4	11.1	16.7	5.6	5.6	8.3	0.0	5.6	0.0	100.0(36)
251~350만원 이하	42.6	13.0	9.3	13.0	3.7	7.4	0.0	7.4	0.0	3.7	100.0(54)
351~450만원 이하	46.4	17.9	10.7	5.4	1.8	3.6	5.4	5.4	3.6	0.0	100.0(56)
451~550만원 이하	57.4	13.0	5.6	3.7	9.3	3.7	5.6	0.0	1.9	0.0	100.0(54)
551만원 이상	59.3	10.2	8.5	6.8	8.5	3.4	1.7	1.7	0.0	0.0	100.0(59)
χ^2 (df)	46.438(36)										

* $p < .05$, *** $p < .001$.

2) 기관서비스 대신 이용한 종일제 아이돌봄서비스 이용 이유

한편 ‘종일제 서비스’를 이용하고 있거나 이용해 본 적이 있다고 응답한 경우 어린이집 등 보육시설을 이용할 수 있음에도 불구하고 해당 서비스를 이용한 이유에 대해 질문한 결과, ‘자녀가 시설보다는 집에서 지내는 게 더 편할 것 같아서’라는 응답이 43.2%로 가장 높았다. 또한 ‘자녀가 해당 시기에 영아기여서 가정에서 일대 일로 돌보는 게 좋을 것 같아서’ 종일제 서비스를 이용했다고 응답한 비

율도 전체의 31.8%로 두 번째로 높았다.

▣ 표 IV-3-2 ▣ 보육시설을 이용할 수 있음에도 아이돌봄서비스를 이용한 이유

단위: %(명)

구분	자녀가 시설보다는 집에서 더 편안하게 지낼 것 같아서	영아일 때는 가정에서 일 대일로 돌보는 게 좋을 것 같아서	대기자가 많아 어린이집에 입소할 수 없어서	아이의 특수 상황 때문에 기관 이용이 어려워서	아이를 기관에 보냈으나 적응을 못해서	계(수)
전체	43.2	31.8	11.4	9.1	4.5	100.0 (44)
자녀구분						
영아	28.6	42.9	14.3	7.1	7.1	100.0 (14)
유아	61.5	15.4	7.7	15.4	0.0	100.0 (13)
초저	33.3	44.4	11.1	0.0	11.1	100.0 (9)
초고	50.0	25.0	12.5	12.5	0.0	100.0 (8)
X ² (df)			8.032(12)			
지역규모						
대도시	37.5	31.3	18.8	12.5	0.0	100.0 (16)
중소도시	50.0	25.0	6.3	12.5	6.3	100.0 (16)
읍면지역	41.7	41.7	8.3	0.0	8.3	100.0 (12)
X ² (df)			4.841(8)			

나. 미이용 이유

1) 미신청자의 미신청 이유

한편 아이돌봄서비스를 신청해본 적도 없는 미이용자인 응답자 1,068명에게 해당 서비스를 이용하려고 하지 않은 이유에 대해 질문한 결과, ‘서비스 신청 자격 등 아이돌봄서비스에 대해 잘 알지 못해서’ 이용하지 않았다는 응답이 전체의 22% 정도로 가장 높게 나타났다. 아이를 돌봐주는 사람이 필요하지 않아서 서비스를 이용하지 않았다는 응답도 20%로 비교적 높게 나타났다.

부모의 맞벌이 여부에 따라 분석한 결과, 맞벌이인 경우 외벌이인 경우보다 ‘현재 아이를 돌봐주는 사람(기관)에 만족해서’ 아이돌봄서비스를 이용하지 않으려고 했다고 응답한 비율이 더 높았다. 또한 맞벌이 부부의 경우 외벌이인 경우보다 본인이 원하는 형태로 이용할 수 없어서(예: 아이돌봄서비스에는 입주형 돌보미 등의 형태 없음) 아이돌봄서비스를 이용하지 않으려 했다는 응답이 높게 나타났다.

표 IV-3-3 아이돌봄서비스를 이용하려고 하지 않은 이유

단위: %(명)

구분	아이 돌봄 서비스에 대해 잘 알지 못해서	돌봐 주는 사람이 필요하지 않아서	신청 절차 등이 번거로울 것 같아서	비용 지원을 받을 수 없어서	현재 아이를 돌봐 주는 사람에게 만족해서	주변에서 아이 돌봄 서비스를 이용한 사람이 없어서	원하는 형태로 이용할 수 없어서	기타	계(수)
전체	22.1	20.0	14.4	13.3	12.5	7.7	5.8	4.1	100.0 (1,068)
자녀구분									
영아	22.7	19.7	13.3	12.5	14.4	8.7	5.3	3.4	100.0 (264)
유아	23.8	15.2	16.2	12.6	13.0	8.3	5.1	5.8	100.0 (277)
초저	22.1	17.8	13.2	14.0	12.8	8.1	7.0	5.0	100.0 (258)
초고	19.7	27.5	14.9	14.1	10.0	5.6	5.9	2.2	100.0 (269)
X ² (df)				24.469(21)					
지역규모									
대도시	22.2	21.2	14.6	11.1	13.9	6.5	6.3	4.3	100.0 (397)
중소도시	21.0	19.3	15.4	16.8	11.7	8.0	4.1	3.7	100.0 (410)
읍면지역	23.8	19.5	12.6	11.1	11.9	8.8	7.7	4.6	100.0 (261)
X ² (df)				14.122(14)					
만12세이하 자녀 수									
1명	20.7	22.5	13.7	13.0	11.6	7.0	8.0	3.6	100.0 (561)
2명	23.0	16.6	15.7	14.1	14.1	8.7	3.4	4.5	100.0 (447)
3명 이상	28.3	23.3	11.7	10.0	10.0	6.7	3.3	6.7	100.0 (60)
X ² (df)				22.317(14)					
맞벌이 여부									
외벌이	22.1	29.8	14.0	12.6	8.6	6.7	3.5	2.8	100.0 (430)
맞벌이	20.3	12.9	15.6	14.2	16.2	8.0	7.8	5.1	100.0 (551)
부부 일하지 않음	33.3	17.2	9.2	11.5	9.2	10.3	4.6	4.6	100.0 (87)
X ² (df)				67.711(14)***					
가구소득									
250만원 이하	26.9	24.2	14.0	9.7	7.5	6.5	7.5	3.8	100.0 (186)
251~350만원 이하	23.1	19.4	17.0	14.2	9.7	7.3	4.5	4.9	100.0 (247)
351~450만원 이하	22.4	21.1	13.1	11.4	15.2	7.6	4.2	5.1	100.0 (237)
451~550만원 이하	20.9	18.4	15.3	13.8	13.3	7.7	6.1	4.6	100.0 (196)
551만원 이상	17.3	17.3	12.4	17.3	16.8	9.4	7.4	2.0	100.0 (202)
X ² (df)				32.136(28)					

*** p < .001.

2) 신청 후 미연계 이유

한편 아이돌봄서비스를 신청하고 현재도 연계되지 못하고 대기 중인 4가정에 돌보미가 연계되지 않고 아직도 서비스 이용을 대기 중인 이유에 대해 질문한 결과, 2가구는 현재 거주 지역 내에 아이돌보미 인력이 부족해서, 1가구는 원하는

시간대에 활동 가능한 인력이 없어서라고 응답했다. 아이돌봄서비스에 대기 중인 1가구의 경우 대기하는 주된 이유에 대해 잘 모르겠다고 응답하였다.

▣ 표 IV-3-4 ▣ 아이돌봄서비스를 이용하지 못하고 대기하는 주된 이유

단위: %(명)

내가 거주하는 지역 내 아이돌보미 인력이 부족	내가 원하는 시간대에 활동 가능한 인력이 없음	잘 모르겠음	계(수)
50.0	25.0	25.0	100.0(4)

3) 대기 중단 이유

아이돌봄서비스를 이용하려 했지만, 결국 서비스 이용 대기를 중단한 35케이스를 대상으로 서비스 대기 중단 이유에 대해 질문하였다. 그 결과 ‘오래 기다렸지만 결국 아이돌봄서비스가 연계되지 않아서’ 중단했다는 응답이 전체의 37.1%로 가장 많았다. 어린이집이나 유치원과 같은 보육·교육 시설을 이용하게 되어 아이돌봄서비스 대기를 중단했다는 응답도 전체의 20%로 비교적 높게 나타났다. 대기 중에 아이의 조부모, 친인척 등이 아이를 돌봐줄 수 있게 되어서 대기를 중단했다는 응답은 전체의 14.3% 정도였다.

▣ 표 IV-3-5 ▣ 아이돌봄서비스 대기를 중단한 이유

단위: %(명)

구분	오래 기다렸지만 결국 서비스가 연계되지 않아서	보육·교육시설 에 아이를 맡기게 되어서	대기 중에 아이의 조부모, 친인척 등이 아이를 돌봐줄 수 있게 되어서	아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서	기타	계(수)
전체	37.1	20.0	14.3	8.6	20.0	100.0(35)
자녀구분						
영아	30.0	30.0	20.0	0.0	20.0	100.0(10)
유아	57.1	14.3	14.3	0.0	14.3	100.0(7)
초저	33.3	16.7	16.7	16.7	16.7	100.0(12)
초고	33.3	16.7	0.0	16.7	33.3	100.0(6)
χ^2 (df)						6.357(12)
지역규모						
대도시	47.1	17.6	23.5	5.9	5.9	100.0(17)
중소도시	30.8	15.4	0.0	7.7	46.2	100.0(13)
읍면지역	20.0	40.0	20.0	20.0	0.0	100.0(5)
χ^2 (df)						13.219(8)

4) 이용자의 중단 이유

한편 아이돌봄서비스를 이용하다가 중단한 199명을 대상으로 서비스 이용을 중단한 이유에 대해 질문하였다. 그 결과 개인상황의 변화로 인해 이용을 중단하게 된 경우가 많았으며, 이 중 ‘아이를 보육·교육시설에 맡기게 되어서’라는 응답이 전체의 22.6%로 가장 높았으며, ‘부모가 아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서’라는 응답도 17.6%로 비교적 높았다.

한편 ‘본인 부담 비용이 부담되어서’, ‘정부지원 시간을 모두 사용해서’와 같은 비용적인 측면은 25.7%로, 전체 이용 중단자들의 1/4 정도는 비용에 불만이 있어 서비스 이용을 중단한 것으로 나타났다.

‘신청 후 서비스 연계가 원활하지 않아서’, ‘아이가 별로 좋아하지 않아서’, ‘파견 아이돌보미가 마음에 들지 않아서’ 등 서비스에 대한 불만으로 인한 중단 사유는 전체의 19% 정도였다.

▣ 표 IV-3-6 ▣ 아이돌봄서비스 이용을 중단한 이유

		단위: %	
구분	비율	구분	비율
전체	100.0	서비스 불만	
개인상황 변화		신청 후 서비스 연계가 원활하지 않아서	7.5
보육·교육시설에 아이를 맡기게 되어서	22.6	아이가 별로 좋아하지 않아서	6.5
아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서	17.6	파견 아이돌보미가 마음에 들지 않아서	5.0
조부모/친인척 등이 돌봐줄 수 있어서	9.0	비용	
해당 서비스를 받지 못하게 되어서 ^{*)}	4.5	본인 부담 비용이 부담되어서	15.6
기타	1.5	정부지원 시간을 모두 사용해서	10.1

주: 이용했던 자녀 연령이 높아져서

4 시사점

이상의 결과를 통해 다음과 같은 시사점을 도출할 수 있다. 우선 아이돌봄서비스 제도에 대한 인지 비율은 67.6%로 나타났다. 즉 응답자의 절반 이상이 본 제도에 대해 알고 있는 것으로 나타났으나, 세부 내용을 알고 있다는 응답은 5.9%에 불과하여 정책의 세부 인지도가 떨어짐을 알 수 있다. 특히 본 제도에 대해 알고 있는 대상자 중에서도 소득에 따라 정부지원이 이루어진다는 사실 자체를 전

혀 몰랐다는 비율이 20% 이상으로 나타났다. 이는 자칫 본 서비스를 저렴한 비용으로 활용할 수 있는 기회를 놓치고 있는 대상이 존재할 수 있으므로 지원에 대한 홍보가 필요하다고 볼 수 있다. 또한 아이돌봄서비스를 이용하려 하지 않는 이유를 살펴본 결과도 ‘서비스에 대해 잘 알지 못해서’라는 응답이 가장 높았으며, ‘신청 절차 등이 번거로울 것 같아서’라는 응답도 적지 않았으므로 해당 서비스에 대한 상세한 안내가 필요해 보인다.

둘째로 본 조사에서 아이돌봄서비스를 이용하고 싶어서 서비스 이용에 대기 중인 응답자나 대기를 포기한 응답자를 대상으로 그 이유에 대해 질문한 결과, 거주 지역 내 아이돌보미 인력이 부족하거나 서비스가 연계되지 않는 등의 문제가 있는 것으로 나타났다. 표본이 다소 적어 일반화할 수는 없지만, 서비스의 원활한 이용을 위해서 지역 내 아이돌보미 인력 확장 및 적절성을 제고할 필요가 있다. 특히 아이돌봄서비스 이용자의 절반 가까이가 본 서비스를 부모의 취업으로 이용하게 되고, 그렇지 않더라도 이용자의 많은 경우가 긴급한 상황이 발생함에 따라 본 서비스를 이용하게 되었다는 점에서, 부모의 적절한 양육 지원을 위해서 현 제도의 활용에 있어 부족한 부분이 무엇인지 면밀히 검토할 필요성이 있다.

V

일반 국민의 아이돌봄서비스 이용 욕구 분석

1. 아이돌봄서비스 이용 계획 및 이유
2. 아이돌봄서비스 종별 이용 계획
3. 이용 희망 시간대
4. 시사점



V. 일반 국민의 아이돌봄서비스 이용 욕구 분석

본 장에서는 만12세 이하 자녀를 둔 아이돌봄서비스 이용 대상자에게 향후 아이돌봄서비스 이용 의향과 이유를 연도별, 서비스 종별로 파악하는 한편, 이용 희망자가 원하는 시간대도 파악하여 이용 수요에 부합하는 서비스 개선에 반영할 수 있는 시사점을 얻고자 하였다.

1 아이돌봄서비스 이용 계획 및 이유

가. 정부 지원 인지에 따른 이용 의향 변화

아이돌봄서비스 이용 지원 정책의 인지 여부가 서비스의 이용 의향에 영향을 미치는지 살펴보기 위해, 앞서 만 12세 이하 자녀를 둔 부모인 전체 응답자 2,020명 중 아이돌봄서비스 이용 신청 경험이 없다고 응답한 1,068명의 사례를 대상으로 아이돌봄서비스 이용 비용에 대한 정부 지원의 세부 내용을 제시하고, 그러한 정부 지원 내용을 알고 있었는지 질문한 바 있다¹⁹⁾. 정부지원을 받는 소득 기준 유형과 정부지원 비율 및 금액, 본인부담 비율 및 금액 등 정부 지원의 '세부 내용을 알고 있다'는 응답자는 5.9%에 불과하였고, 소득별로 정부지원이 된다는 사실 정도를 알고 있었다는 응답이 73.6%로 대부분을 차지하였다. 이러한 정부 지원에 대한 내용을 전혀 몰랐다는 응답도 20.5%에 달하여 신청 경험이 없는 국민들은 대체로 아이돌봄서비스에 대해 상세한 정보를 알고 있지 못한 것으로

19) 자세한 내용은 본 보고서 IV. 일반 국민의 아이돌봄서비스 인지 및 이용. 1절. 아이돌봄서비스 인지 실태
2) 정부지원 인지 부분을 참조.

파악되었다. 응답자 특성별로 살펴보면, 취학 자녀보다는 미취학 자녀를 둔 국민들이 세부 내용까지 알고 있다는 비율이 2배 이상 높아 현재 서비스의 주 이용 대상층이 좀 더 관심이 높음을 보여주었고, 남성보다는 여성 응답자가 전반적인 인지도와 상세한 정보까지 인지하고 있는 비율이 높게 나타났다. 소득계층에 따라서는 '전혀 몰랐다'는 비율이 소득계층이 낮을수록 높게 나타나, 정부 지원을 많이 받을 수 있는 계층임에도 정책에 대한 인지도가 낮을 수 있는 위험성을 시사하였다. 다만 이러한 소득계층에 따른 차이는 통계적으로 유의미하지는 않았다.

【표 V-1-1】 아이돌봄서비스 이용 비용에 대한 세부 정보 인지 여부

단위: %(명)

구분	세부 내용까지 알고 있었음	소득별 정부지원이 된다는 사실 정도만 알고 있었음	전혀 몰랐음	계(수)
전체	5.9	73.6	20.5	100.0(1,068)
자녀구분2				
미취학	7.9	72.8	19.2	100.0(541)
취학	3.8	74.4	21.8	100.0(527)
X ² (df)		8.772(2)*		
성별				
남자	4.1	67.0	28.9	100.0(367)
여자	6.8	77.0	16.1	100.0(701)
X ² (df)		25.522(2)***		
가구소득				
250만원 이하	7.5	68.8	23.7	100.0(186)
251~350만원 이하	4.0	74.1	21.9	100.0(247)
351~450만원 이하	5.5	73.8	20.7	100.0(237)
451~550만원 이하	5.1	75.0	19.9	100.0(196)
551만원 이상	7.9	75.7	16.3	100.0(202)
X ² (df)		7.588(8)		

* $p < .01$, *** $p < .001$

다음으로 신청 경험이 없는 응답자 중 이 설문에 응하기 전 세부적인 정부 지원 내용은 알지 못하고 대략적으로만 알고 있었거나, 지원 내용에 대해 전혀 알지 못했다고 응답한 사례에 대해, 실제 신청은 하지 않았지만 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있었는지, 설문을 통해 세부적인 지원의 내용을 알게 된 후 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 생겼는지 여부를 질문하였다. <표 V-1-2>에 나타난 바에 따르면 아이돌봄서비스 이용에 대한 정부 지원의 세부 내용(소득 유형별 지원

비율, 지원 시간 등)을 알기 전 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있었다는 경우는 34.1%였으며, 이용의향이 없다고 응답한 65.9%의 사례(662사례) 중에서 이러한 지원 내용을 알게 됨으로써 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 생겼다는 응답은 24.8%로 나타났다. 정부의 세부적인 지원 내용을 인지하게 되면서 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 생겼는지 여부는 자녀 연령과 조부모와의 동거 여부에 따라 통계적으로도 유의미한 차이를 보였는바, 자녀가 영아인 경우 39.3%로 이러한 세부적 정책 인지로 서비스 이용 의향이 현저히 높아졌으며, 조부모와 비동거하고 있는 경우에도 조부모가 동거하고 있는 경우에 비해 정책 인지에 따른 서비스 이용 의향이 크게 증가하는 경향을 보였다. 이는 정책에 대한 인지도가 서비스 이용 욕구가 높은 집단에는 서비스 이용 의향에 즉각적인 영향을 미칠 수 있음을 의미한다 하겠다.

표 V-1-2 세부적인 지원 내용을 알기 전/후 아이돌봄서비스 이용 의향

단위: %(명)

구분	세부적 정부지원 내용 알기 전부터 아이돌봄서비스 이용의향이 있었는지 여부			(세부 정부지원 내용 알기 전 아이돌봄서비스 이용 의향이 없었던 경우) 정부 지원 인지 후 아이돌봄서비스 이용 의향이 생겼는지 여부		
	있었다	없었다	(수)	그렇다	그렇지 않다	(수)
전체	34.1	65.9	(1,005)	24.8	75.2	(662)
자녀구분				-		
영아	42.9	57.1	(245)	39.3	60.7	(140)
유아	33.2	66.8	(253)	20.7	79.3	(169)
초저	34.9	65.1	(249)	18.5	81.5	(162)
초고	26.0	74.0	(258)	23.0	77.0	(191)
X ² (df)	16.113(3)**			21.029(3)***		
가족유형						
조부모 비동거	34.0	66.0	(923)	25.8	74.2	(609)
조부모 동거	35.4	64.6	(82)	13.2	86.8	(53)
X ² (df)	0.061(1)			4.135(1)*		
만12세이하 자녀 수						
1명	33.1	66.9	(528)	27.2	72.8	(353)
2명	33.6	66.4	(423)	21.7	78.3	(281)
3명 이상	48.1	51.9	(54)	25.0	75.0	(28)
X ² (df)	5.008(2)			2.529(2)		

* p < .01, ** p < .01, *** p < .001

나. 향후 아이돌봄서비스 이용 계획

만12세 이하 자녀가 있는 아이돌봄서비스 대상 가구의 향후 이용 의향을 살펴 보았다. 전체 응답자 2,020명 중 47.0%가 향후 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있다고 응답하였다. 이러한 결과는 가구의 서비스 대상 자녀 연령 구분, 과거 서비스 이용 경험, 만12세 이하 서비스 대상 자녀 수, 가구소득에 따라서 통계적으로 유의미한 차이를 보였다.

즉, 응답 대상 가구의 막내 자녀의 연령이 영아인 경우(68.1%)에서부터 유아(48.2%), 초등저학년(42.0%), 초등고학년(33.8%)으로 막내자녀의 연령이 높아질수록 향후 이용 의향은 낮아지는 경향을 보여, 개별적인 보호와 돌봄을 가정에서 제공하는 아이돌봄서비스에 대한 수요는 아동 연령이 높아질수록 낮아짐을 알 수 있었다. 또한 과거에 아이돌봄서비스를 이용한 경험이 없는 사례 중에서는 44.0%만 향후 이용 의향이 있다고 응답하였으나, 과거 이용 경험이 있는 사례 중에서는 68.0%가 향후에도 이용 의향이 있다고 응답하여, 과거의 서비스에 대한 관심도가 여전히 향후 이용 의향에도 영향을 미침을 보여주었다.

가구소득에 따라서는 소득계층이 낮을수록 향후 이용 의향이 높은 경향을 보여, 가구소득 250만원 이하 가구에서는 54.2%가 향후 이용 의향이 있다고 응답하였으나, 551만원 이상 가구에서는 40.1%만이 이용의향이 있다고 응답하였는 바, 소득계층이 낮을수록 비용 지원의 혜택이 크기 때문으로 사료된다.

▣ 표 V-1-3 ▣ 향후 아이돌봄서비스 이용 의향

구분	단위: %(명)		
	그렇다	아니다	계(수)
전체	47.0	53.0	100.0(2,020)
자녀구분			
영아	68.1	31.9	100.0(454)
유아	48.2	51.8	100.0(492)
초저	42.0	58.0	100.0(500)
초고	33.8	66.2	100.0(574)
X ² (df)	126.290(3) ^{***}		
서비스 이용경험			
이용경험 있음(현재/과거)	68.0	32.0	100.0(259)
이용경험 없음	44.0	56.0	100.0(1,761)
X ² (df)	52.213(1) ^{***}		
만12세이하 자녀수			

구분	그렇다	아니다	계(수)
1명	45.5	54.5	100.0(1,097)
2명	47.5	52.5	100.0(815)
3명 이상	49.6	50.4	100.0(108)
X ² (df)	7.599(2)*		
가구소득			
250만원 이하	54.2	45.8	100.0(310)
251~350만원 이하	50.6	49.4	100.0(453)
351~450만원 이하	46.3	53.7	100.0(451)
451~550만원 이하	45.2	54.8	100.0(376)
551만원 이상	40.1	59.9	100.0(421)
X ² (df)	17.498(4)**		

* $p < .01$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

향후 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있다고 응답한 950사례의 만12세 이하 자녀가 있는 가구를 대상으로 향후 5년간의 구체적인 이용 계획을 응답하도록 한 결과는 <표 V-1-4>와 같다.

▮ 표 V-1-4 ▮ 이용 의향자의 향후 5년 이내 아이돌봄서비스 이용 계획(2019~2023)

단위: %(명)

구분	이용 안 함	이용 함			계(수)
		종일제 서비스 ^{주)}	시간제 서비스	소계	
2019년	14.3	10.1(11.8)	75.6	85.7	100.0(950)
2020년	18.5	11.1(13.6)	70.4	81.5	100.0(950)
2021년	28.8	9.4(13.2)	61.8	71.2	100.0(950)
2022년	33.5	9.6(14.4)	56.9	66.5	100.0(950)
2023년	34.0	10.1(15.3)	55.9	66.0	100.0(950)

주: ()안의 비율은 각 년도 이용의향자를 100%로 환산한 수에서의 종일제 서비스 이용 희망 비율임.

향후 5년 내 각 년도의 이용 여부와 이용 시 희망 유형을 응답하도록 한 결과, 바로 다음해인 2019년 이용하겠다는 응답이 가장 많았고, 해가 갈수록 이용계획이 감소하는 경향을 보였다. 이는 서비스 대상 자녀의 연령이 증가함에 따라 점점 가정에서의 개별 돌봄에 대한 필요가 감소할 것으로 예상하기 때문으로 사료된다. 또, 2019년에서 2023년까지 각 년도에 아이돌봄서비스를 이용하겠다는 응답자 내에서 이용 희망 서비스 유형을 살펴 본 결과, 시간제를 이용하기 원하는 비율이 절대적으로 높으나, 종일제 서비스를 원하는 비율이 해가 갈수록 높아지고 있었다. 실제 현재 종일제 서비스는 영아만을 대상으로 '영아종일제' 서비스로 운영되나, 연령 제한을 두지 않은 채 질문한 결과로 현재의 영아 기준 종일제 서비

스의 이용 연령 상향의 필요성을 엿볼 수 있는 부분이라 할 수 있겠다.

▣ 표 V-1-5 ▣ 현재 미이용자의 아이돌봄서비스를 향후 이용하고자 하는 이유

단위: %(명)

구분	일/학업 등으로 아이를 맡길 일이 생겨서	현재 이용하고 있는 타 서비스의 비용이 부담되어서	현재 이용중인 타 서비스를 더 이상 이용하지 못하게 될 예정이어서	현재 이용하고 있는 타 서비스가 만족스럽지 않아서	기타	계(수)
전체	77.6	12.9	6.1	2.7	0.7	100.0(147)
자녀구분						
영아	82.9	9.8	4.9	2.4	0.0	100.0(41)
유아	81.8	12.1	6.1	0.0	0.0	100.0(33)
초저	73.2	19.5	4.9	2.4	0.0	100.0(41)
초고	71.9	9.4	9.4	6.3	3.1	100.0(32)
X ² (df)			9.229(12)			

이용 의향과 함께 향후 아이돌봄서비스를 이용하고자 하는 이유를 파악하기 위해, 현재 서비스를 이용하지 않는 가구의 응답자를 대상으로 향후에는 서비스를 이용하고자 하는 이유를 응답하도록 하였다. 현재 미이용 가구가 향후 아이돌봄 서비스를 이용하고자 하는 가장 큰 이유는 ‘일/학업 등으로 아이를 맡길 일이 생겨서’로 77.6%가 이에 응답하여, 그간 대리 돌봄에 대한 욕구가 없었던 가구에서 대리 돌봄을 필요로 하는 변동 요인이 생기는 것이 가장 크게 이용 의향에 영향을 미치는 것으로 보여진다. 이밖에 ‘현재 이용하는 다른 서비스 비용이 부담되어서 (저렴한) 아이돌봄서비스를 이용할 계획’이라는 응답이 12.9%, ‘현재 이용 중인 다른 서비스를 더 이상 이용하지 못하게 될 예정이어서’ 6.1%, ‘현재 이용하는 다른 서비스가 만족스럽지 않아서’가 2.7%로 나타나, 이용하고 있는 다른 서비스에서 아이돌봄서비스로 전환하고자 하는 수요 보다는 새로운 이용 수요의 발생으로 아이돌봄서비스를 이용하고자 한다는 응답 비율이 월등히 높았다. 이처럼 새로운 돌봄 수요의 발생이 현재 서비스 미이용자의 향후 아이돌봄서비스를 이용하고자 하는 의향에 가장 중요한 영향 요인으로 보여지나, 공공의 아이돌봄서비스 인프라가 적절히 갖추어진다면 다른 서비스를 대체할 수 있는 소비자의 선택성이 넓어지고 이는 이용자의 개별돌봄 서비스 이용의 만족도 제고에 긍정적 영향을 미칠 수 있을 것으로 사료된다.

2 아이돌봄서비스 종별 이용 계획

가. 종합형 서비스 이용 의향

총 2,020명의 응답 사례 중 향후 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있다고 응답한 사례는 47.0%(950사례)에 해당하였는데²⁰⁾, 이러한 향후 서비스 이용 의향있는 사례만을 대상으로 서비스 종별 이용 의향을 다시 응답하도록 하였다.

먼저, 가사가 포함된 ‘종합형’ 서비스 이용 의향을 질문하였다. 종합형 서비스가 아이 돌봄만을 제공하는 ‘일반형’ 서비스와 서비스 내용과 시간당 단가가 차이가 있음을 밝히고 질문하였는바, <표 V-2-1>에 제시된 바와 같이 55.4%가 종합형 서비스 이용을 희망한다고 응답하였다. 종합형 서비스 이용 희망 여부는 가구 특성별 차이가 발견되지 않았고, 자녀 연령 구분에 따라서도 막내 자녀가 영아인 경우 막내 자녀가 유아나 초등학생인 가구에 비해 종합형 서비스 이용 희망 비율이 다소 높게 나타나고 있으나 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다.

▮ 표 V-2-1 ▮ 종합형 서비스 이용 의향/ 종합형 서비스 이용을 원하지 않는 이유

단위: %(명)

구분	종합형 서비스 이용 의향		종합형 서비스 이용을 원하지 않는 이유(종합형 서비스 비희망자)						
	종합형 서비스 이용 원하는 비율	계(수)	아이에만 집중해 주었으면 해서	비용이 부담되어서	가사 업무에 도움이 필요 없어서	가사에 관여하는 것이 싫어서	가사전문성이 없어서	기타	계(수)
전체	55.4	100.0(950)	34.4	32.3	16.3	12.5	4.0	0.5	100.0(424)
자녀구분									
영아	57.0	100.0(309)	47.4	30.1	10.5	8.3	2.3	1.5	100.0(133)
유아	55.3	100.0(237)	37.7	34.0	12.3	11.3	4.7	0.0	100.0(106)
초저	53.8	100.0(210)	32.0	36.1	13.4	12.4	6.2	0.0	100.0(97)
초고	54.6	100.0(194)	13.6	29.5	33.0	20.5	3.4	0.0	100.0(88)
X ² (df)									51.470(15)***

*** $p < .001$.

종합형 서비스 비희망자의 종합형 서비스를 원하지 않는 가장 주된 이유는 ‘아이돌보미가 아이에만 집중해 주기를 원해서’ 로 응답자의 34.4%가 이에 응답하였

20) <표 V-1-3> 참조.

고, ‘종합형 서비스의 비용이 부담되어서’가 32.3%로 유사한 비율로 응답되었다. 이외 ‘가사 업무에 도움 불필요’ 16.3%, ‘아이돌보미가 가사에 관여하는 것이 싫어서’ 12.5%, ‘아이돌보미가 가사에는 전문성이 없는 것 같아서’가 4.0%, ‘기타’ 0.5%의 순으로 응답되었다.

즉, 종합형 서비스를 원하지 않는 사례들은 아이돌보미에게 무엇보다 ‘본연의 서비스’에 대한 충실성을 요구하고 있다고 볼 수 있으며, 더불어 가사가 포함된 종합형 서비스의 단가가 일반형보다 높은 것에 대해 비용 부담을 많이 느끼고 있어 가사 추가 서비스를 원해도 비용 부담 때문에 이용하지 못하는 경우가 있음을 짐작할 수 있다. 또 가사 포함이나 가사 업무의 전문성에 대한 의문이나 가사에 도움이 필요치 않아서 이용하기를 원하지 않는다는 의견도 있었는데, 종합형 서비스가 실제 이용자의 가사 도움 업무에 도움을 주지 못한다는 평가도 이용자 간담회를 통해 나타났다.

네 저는 일반형 쓰는데 …중략… 근데 종합형이 되면은 좋긴 한데, 제가 인터넷 검색을 막 해보니깐 가사가 엄청 잘 되지 않는대더라고요. 그냥 설거지 정도고 그래서 별로 가성비 떨어진다고 그래서(서울 종로구 거주 면담자 D).

이러한 종합형 서비스를 원하지 않는 이유는 서비스 대상인 막내 자녀의 연령 구분별로 차이를 보였으며 이는 통계적으로도 유의미한 수준이었다. 구체적으로 막내자녀가 영아인 경우 아이돌보미가 아이에게만 집중해주길 원해서라는 응답이 47.4%에 달하였으나, 이러한 응답은 자녀의 연령이 높아짐에 따라 감소하여 초등학교 고학년인 경우 13.6%로 크게 감소하였다. 또한 막내자녀가 초등학교 고학년인 경우 종합형 서비스를 원하지 않는 경우 가장 큰 이유는 ‘가사 업무에 도움이 필요하지 않아서’로 33.0%가 이에 응답하였고, ‘가사에 관여하는 것이 싫어서’가 20.5%로 자녀가 초등학교 고학년으로 아이에 대한 집중적 케어가 필요치 않은 집단에서는 ‘가사’도움에 대한 필요성이 적거나 원하지 않는 개별적인 취향이 종합형 서비스를 원하지 않는 더욱 주된 이유로 파악되었다.

나. 보육교사형 서비스 이용 의향

다음으로 보육교사 자격증을 보유한 ‘보육교사형’ 서비스 이용 의향을 보육교

사 자격증 미보유자의 일반 서비스와 단가 차이가 있음을 밝히고 질문한 결과, 보육교사형 서비스를 이용할 의향이 있다는 응답이 서비스 이용 의향자 중 76.2%로 나타나 상당히 높은 의향을 보였다. 이러한 보육교사형 서비스 이용 의향 여부는 자녀 구분에 따라 뚜렷한 차이를 보였다. 즉, 막내 자녀가 영아인 경우 83.5%가 보육교사형 서비스 이용 의향이 있다고 응답하여 가장 높고, 자녀가 유아인 경우 79.3%, 초등 저학년인 경우 67.6%, 초등 고학년인 경우 70.1%로 응답되어 미취학 자녀를 둔 경우 취학 자녀를 둔 경우에 비해 현저히 보육교사형 서비스 이용 의향이 높았고, 특히 자녀가 영아인 경우 보육교사형 서비스에 대한 선호도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 차이는 통계적으로도 유의미하였다.

보육교사 자격증을 갖추었다는 것은 ‘전문성’을 공식적으로 인정받는 인력의 서비스임을 의미한다고 볼 수 있는데, 이러한 응답 결과를 통해 아이돌봄서비스 이용을 희망하는 많은 잠재수요자들은 돌봄 제공 인력이 ‘전문성’을 갖춘 경우 더욱 선호하고 있음을 짐작할 수 있다.

표 V-2-2 보육교사형 서비스 이용 의향/ 보육교사형 서비스 이용을 원하지 않는 이유

단위: %(명)

구분	보육교사형 서비스 이용 의향		보육교사형 서비스 이용을 원하지 않는 이유(보육교사형 서비스 비희망자)					
	보육교사형 서비스 이용 희망비율	계(수)	비용이 부담되어서	서비스 내용에 차이가 없어서	아이가 보육교사 커서 보육교사 서비스 불필요	보육교사 전문적 서비스 불필요	기타	계(수)
전체	76.2	100.0(950)	31.4	24.8	24.8	18.6	0.4	100.0(226)
자녀구분								
영아	83.5	100.0(309)	29.4	33.3	3.9	31.4	2.0	100.0(51)
유아	79.3	100.0(237)	36.7	28.6	12.2	22.4	0.0	100.0(49)
초저	67.6	100.0(210)	32.4	29.4	25.0	13.2	0.0	100.0(68)
초고	70.1	100.0(194)	27.6	8.6	53.4	10.3	0.0	100.0(58)
X ² (df)	22.853(3)***		52.067(12)***					

*** p < .001.

아이돌보미가 공식적으로 자격을 인정받는 전문인력일 경우 선호하는 경우가 더 많은 것으로 나타났으나, 보육교사형 서비스를 원하지 않는다고 응답한 경우, 가장 주된 이유는 ‘비용 부담’때문으로 31.4%가 이에 응답하였다. 이밖에 ‘(보육

교사자격 미보유자의) 서비스와 서비스 내용에 차이가 없는 것 같아서' 24.8%, '아이가 커서 보육교사형 서비스 불필요' 24.8%, '보육교사 수준의 전문적 서비스 불필요'가 18.6%, '기타' 0.4% 순으로 응답되었다. 이러한 결과는 전문성을 갖춘 인력의 서비스를 일반적으로 선호하나, 비용이 전문성에 따라 높게 책정될 경우 비용 부담은 이러한 서비스를 이용하는데 어려움으로 작용하며, '전문성'에 대한 공식적 차별화가 서비스 내용에서의 실제적 차이로 나타나지 않을 경우 수요자들이 원하지 않으며, 수요자들의 아이돌봄 인력의 전문성에 대한 요구도 돌봄 대상의 연령에 따라 차이가 있음을 보여준다 하겠다. 즉, 전문인력을 활용하고 전문적인 서비스를 필요로 하는 대상을 위해서 이러한 차별화된 서비스를 운영할 경우, 전문인력에 의한 서비스가 서비스 내용에 실제적 차이로 나타날 수 있도록 서비스 내용의 차별화와 관리가 따라야 할 것이며, 전문적인 돌봄을 필요로 하는 집단(예: 장애아동) 또는 연령층(예: 영아)을 타겟으로 한 인력 양성과 관리가 필요하다고 보여진다.

3 이용 희망 시간대

가. 평일 이용 희망 시간대

향후 서비스 이용 의향자를 대상으로 희망하는 서비스 이용 시간을 시간 단위로 모두(중복하여) 응답하도록 하였다.

우선 평일 오전(6시~12시) 사이 이용을 희망하는 시간을 모두 응답하도록 한 결과는 <표 V-3-1>에 제시된 바와 같다.

표 V-3-1 아이돌봄서비스 이용 희망 시간_평일 오전(중복응답)

구분	시간대						단위: %(명)
	6-7시	7-8시	8-9시	9-10시	10-11시	11-12시	(수)
전체	1.9	10.4	15.1	18.0	18.7	19.7	(950)
자녀구분							
미취학	2.0	12.6	20.9	25.5	26.6	27.7	(546)
취학	1.7	7.4	7.2	7.9	8.2	8.9	(404)

오전 중에는 전체적으로 20% 미만의 이용 희망률을 보였고 시간대별 차이가 크지 않았다. 그러나 7~8시부터 시작하여 시간이 갈수록 이용을 희망하는 응답이 높아지는 경향을 보이고 있다. 막내 자녀 연령 구분을 취학 아동과 미취학 아동으로 구분하여 살펴 본 결과, 미취학, 취학 자녀를 불문하고 6~7시 사이 이용을 희망하는 경우는 매우 적고 7시부터 이용 희망률이 나타나고 있었고, 미취학 자녀가 있는 경우 7~8시 12.6%에서 8~9시 20.9%로 본격적인 이용 희망 수요가 나타나면서 오전 내내 20% 중반대의 이용 희망 수요를 꾸준히 나타내고 있었다. 이는 미취학 자녀의 경우 다른 기관을 이용하지 않고 아이돌보미의 돌봄을 오전 동안 지속적으로 받고자 하는 희망을 보여주는 결과라 사료된다.

취학 자녀가 있는 경우 오전 중 수요는 10% 미만으로 낮게 나타나고 있어 미취학 자녀 가구와의 차이를 보이고 있다. 취학 자녀는 주로 등교 시간을 전후하여 2~3시간 서비스를 이용하고자 하는 수요로 보여진다.

표 V-3-2 아이돌봄서비스 이용 희망 시간_평일 오후(중복응답)

단위: %(명)

구분	12~1시	1~2시	2~3시	3~4시	4~5시	5~6시	6~7시	7~8시	8~9시	9~10시	(수)
전체	20.2	22.9	28.5	40.1	50.5	55.6	42.7	21.3	7.9	3.5	(950)
자녀구분											
미취학	27.8	30.6	34.8	42.7	49.3	55.1	44.5	22.2	8.2	3.1	(546)
취학	9.9	12.6	20.0	36.6	52.2	56.2	40.3	20.0	7.4	4.0	(404)

다음으로 오후의 이용 희망 시간을 살펴보았다. <표 V-3-2>에 제시된 바에 따르면 시간대별로 대부분 오전 시간대보다 이용을 희망하는 비율이 높게 나타나고 있어 아이돌봄서비스에 대한 수요가 오전보다는 오후에 높음을 보여주었다. 특히 이용을 희망하는 비율이 높은 시간대는 오후 5~6시 사이로 응답자의 55.6%가 이 시간대에 서비스 이용을 희망하고 있었다. 이밖에 특히 이용 희망이 높은 시간대는 4~5시(50.5%), 6~7시(42.7%), 3~4시(40.1%) 순으로, 이처럼 오후 3~7시의 4시간 동안은 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있는 응답자의 40% 이상이 이용을 원하는 시간이었다. 이는 어린이집·유치원 등 영유아 대상의 기관 하원, 초등학교의 하교와 학원 등 기타 기관의 하원 시간 이후 연계하여 돌봄을 원하는 수요가 집중된 시간대라 사료된다. 막내 자녀 연령 구분에 따라라도 희망 수요가 집중되

는 시간은 거의 동일하였다. 다만, 미취학 자녀가 있는 경우 시간대별 수요는 오전과 유사하게 오후 8시까지 20% 이상 상당히 꾸준한 경향을 보이고 있어, 아이돌봄서비스를 주된 돌봄 서비스로 이용하는 경우와 더불어 영유아 대상 기관을 이용하는 경우 하원 시간 이후의 돌봄 수요가 더해지는 결과로 이러한 일정 수준 이상의 수요를 비교적 꾸준한 형태를 보이고 있는 것으로 보여진다. 이에 반해 초등학교 이상 아동에 대한 수요는 학교와 학원 이후의 돌봄 수요로 오전에는 10% 미만으로 미미하고 오후 3~7시에 집중되는 형태를 띠므로 이 시간대 활동 인력을 집중시키기 위한 유인이 필요하다고 할 것이다.

나. 야간 및 주말·공휴일 이용 수요

향후 아이돌봄서비스 이용 의향이 있는 응답자 950사례를 대상으로 평일 주간 이외 야간과 주말 및 공휴일 이용 의향을 살펴보았다.

평일 야간시간대(오후 10시~오전 6시) 서비스 이용 의향이 있다는 응답이 20.7%, 토요일 서비스 이용 24.0%, 일요일 및 공휴일 이용 18.0%로 나타났으며, 이러한 서비스 이용 의향이 없다는 응답자 54.6%를 제외하면 평일 주간 서비스 외에도 아이돌봄서비스를 필요로 하는 수요자가 상당 수 존재한다는 것을 보여주었다.

이를 구체적으로 자녀연령구분, 조부모 동거 여부, 맞벌이 여부 등의 특성별로 살펴보았다. 먼저, 자녀 연령 구분에 따라서는 미취학자녀가 있는 가구의 경우 토요일, 일요일 및 공휴일에도 서비스를 원하는 경우가 취학 자녀가 있는 가구에 비해 많았으며, 조부모와 동거하는 가구의 경우 조부모가 동거하지 않는 경우에 비해 이러한 평일 야간, 주말과 공휴일 서비스에 대한 수요가 낮은 경향을 보였다. 이는 돌봄 서비스의 욕구는 취학 이상의 자녀보다는 미취학 자녀가 있을 경우 더욱 크다는 것으로 볼 수 있고, 반대로 조부모가 동거하는 경우 야간이나 주말, 공휴일 서비스 이용 희망 비율이 낮은 점으로부터, 자녀 돌봄을 도울 수 있는 인력인 조부모가 같이 살 경우 가정 내 돌봄서비스에 대한 욕구가 상당히 충족되어 외부로부터의 공식 서비스 욕구는 낮아지기 때문으로 해석할 수 있겠다.

또 부모의 취업 형태(맞벌이 여부)에 따라서는 토요일돌봄 서비스 이용 희망 비율은 맞벌이 가구 25.6%, 외벌이 가구 22.7%, 부부 모두 미취업 17.9%로 차이가

있고, 일요일 및 공휴일에 아이돌봄서비스를 원하는 비율은 외벌이 가구 21.0%, 맞벌이 가구 16.8%, 부부 미취업 11.9%로 차이를 보였다.

아이돌봄서비스는 결국 어린 자녀가 있는 가구의 일-가정 양립을 지원하는 서비스로 다양한 취업 유형의 부모의 일-가정 양립을 지원하기 위해 비전형적인 시간대 돌봄 서비스가 유지될 필요가 있어 보인다.

표 V-3-3 | 아이돌봄서비스 평일 야간 혹은 공휴일 이용 의향(중복응답)

단위: %(명)

구분	이용 의향 없음	평일 야간	토요일	일요일 및 공휴일	(수)
전체	54.6	20.7	24.0	18.0	(950)
자녀구분2					
미취학	53.7	19.8	26.4	19.0	(546)
취학	55.9	22.0	20.8	16.6	(404)
가족유형					
조부모 비동거	54.5	20.9	24.5	18.1	(877)
조부모 동거	56.2	19.2	17.8	16.4	(73)
맞벌이 여부					
외벌이	54.3	20.7	22.7	21.0	(352)
맞벌이	54.0	20.7	25.6	16.8	(531)
부부 일하지 않음	61.2	20.9	17.9	11.9	(67)

4 시사점

본 장에서 일반 국민의 아이돌봄서비스 이용 욕구를 파악하고자 하였는 바, 주요한 결과와 관련하여 얻을 수 있는 정책적 시사점은 다음과 같이 정리할 수 있었다.

첫째, 아이돌봄서비스의 대상이 될 수 있는 일반 국민 중 지금까지 서비스 신청 경험이 없는 대상자의 정책 지원 관련 인지도는 매우 미흡한 것으로 나타났으며, 세부 지원 내용에 대한 낮은 인지도가 일정 부분 서비스 이용 의향을 미치는 것으로 나타났다. 소득계층에 따라서는 저소득층의 세부 정책 지원 인지도가 낮아 정부 지원을 많이 받을 수 있는 계층일수록 아이돌봄서비스의 지원 내용에 대한 인지도가 낮게 나타났다. 특히, 세부 지원 내용을 설문을 통해 알게 되면서 지원 내용을 인지하지 못했을 때 서비스 이용 의향이 없었던 응답 사례 중 24.8%는 정부

지원을 인지한 후 서비스 이용 의향이 생긴 것으로 응답하였는데, 이러한 결과로부터 서비스의 이용 접근성을 높이기 위해서는 서비스의 잠재수요층에 대한 정책 지원의 효과적인 홍보 방안이 필요함을 시사받을 수 있었다.

둘째, 만12세 이하 자녀를 둔 전체 서비스 대상자 2,020명 중 47.0%가 향후 아이돌봄서비스를 이용하길 원한다는 이용희망의사를 나타냈고, 자녀의 연령이 어릴수록, 저소득층일수록 이용 의향이 높은 경향을 보였다. 우선 개별돌봄 서비스에 대한 수요는 현재의 이용 경향에서도 드러나듯이 자녀 연령이 높을수록 높다고 볼 수 있다. 그러나 핵가족화, 소자녀화의 경향으로 인해, 가족 내 돌봄 기능이 약화되면서 여전히 초등 저학년, 고학년에 대한 이용 희망 수요도 적지 않은 점을 감안할 때, 초등학교 정도의 연령대를 포함하는 현재의 서비스 이용 대상은 유지가 필요할 것으로 사료된다.

또한 저소득층의 이용 희망 수요가 높게 나타남으로부터 그간 비용 부담 등으로 저소득층의 접근성이 낮았던 개별돌봄서비스 부문에서 정부 지원을 통해 저렴하게 제공되는 공공서비스로서 아이돌봄서비스의 역할과 기능 확대가 필요함을 시사한다.

셋째, 그간 아이돌봄서비스를 이용하지 않았던 응답자 중 아이돌봄서비스 이용을 원하는 경우, 주로 향후 자녀 대리 돌봄의 욕구가 발생할 것을 예상하기 때문이라는 이유가 많이 응답되어, 여성취업률, 맞벌이 비율 등의 추세를 모니터링하여 아이돌봄서비스 수요 예측에 활용할 필요성이 있음을 시사받을 수 있었다. 이와 함께 비록 새로운 대리돌봄 필요성이 아이돌봄서비스 이용 의사에 영향을 가장 크게 미친다고 보여지나, 아이돌봄서비스 인프라가 적절히 구축한다면 그간 불만족이 있어도 민간의 육아서비스를 이용하였던 개별돌봄 서비스 이용자의 선택도 확대되어 전반적인 개별돌봄 서비스의 질 제고와 이용자 만족도 제고에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 사료된다.

넷째, 서비스 이용 희망 유형으로는 일반형보다는 종합형, 보육교사형 서비스에 대한 이용 희망이 높았으나, 이용을 희망하지 않는 이유 중 서비스에 대한 필요성을 못 느끼는 경우를 제외하면 이러한 특별 서비스의 '비용 부담'이 큰 것으로 나타났다. 서비스 이용의 활성화를 위해서 비용 지원의 확대가 일부 필요한 부분이라 사료되며, 전문적 서비스에 있어서는 높은 서비스 단가와 이용자의 기대

에 걸맞는 실제적으로 전문적인 서비스를 제공할 필요가 있는 것으로 보여진다. 즉, 가사가 추가되는 종합형 서비스에서는 '가사 업무의 전문성'이 보완되어야 하며, 보육교사형 서비스도 '보육교사'자격증에 걸맞은 차별화된 서비스 제공이 실제적으로 이루어져야 할 것이다. 이러한 차별화된 서비스를 유지하고자 할 경우 비용 부담을 낮추고, 서비스를 필요로 하는 집단이나 연령 대상층에 특화된 서비스 내용의 차별과 관리, 인력 양성 및 관리가 함께 이루어져야 할 것으로 보인다.

다섯째, 아이돌봄서비스 이용 희망자들이 원하는 시간대는 오전보다는 주로 오후 시간으로 오후 3~7시가 이용 희망이 집중되는 시간대였다. 영유아 보육·교육 기관의 하원 동행과 돌봄, 취학 아동의 하교와 학원 하원 동행과 이후 돌봄의 수요인 것으로 파악된다. 오전 시간대는 주로 7시 이후부터 이용 수요가 나타나며, 취학 아동에 대해서는 10% 미만의 낮은 이용 수요가 나타났고, 미취학 아동은 기관 이용을 대체한 비교적 꾸준한 수요가 20% 이상 나타나는 것으로 보였다. 취학 아동은 등교 시간을 전후가 돌봄과 등교 동행을 위한 단시간의 수요만 있는 것으로 보인다. 오후 3~7시대 등 이용 희망이 집중되는 시간대 활동 인력을 원활히 연계하기 위한 방안의 필요성이 있다고 보여진다.

마지막으로 주말과 야간 등 비정형적인 시간에 대한 아이돌봄서비스 수요를 살펴본 결과, 주중의 이용 희망 수요만이 아니라 주말인 토요일과 일요일에도 20% 전후의 이용 희망 수요가 나타나며, 주중 야간 서비스 수요도 유사한 비율로 나타났다. 야간 시간대와 토요일의 아이돌봄서비스 이용 수요는 맞벌이 가구에서 특히 높게 나타나 부모의 근로 시간과 근로 형태에 따른 다양한 대리 돌봄의 수요에 대한 대응이 주중 낮 시간을 중심으로 한 영유아 보육교육기관과 학교 보다 아이돌봄서비스에서 중요한 역할이 될 수 있어야 할 것으로 사료된다.

VI

아이돌봄서비스 수요 예측

1. 분석 자료 및 분석 방법
2. 아이돌봄서비스 수요 예측 결과
3. 종합 및 시사점



VI. 아이돌봄서비스 수요 예측

1 분석 자료 및 분석 방법

이 장에서는 아이돌봄서비스의 수요 예측과 관련된 분석 자료와 분석 방법 등에 대해 소개하고자 한다. 본 연구에서 아이돌봄서비스 수요를 예측하기 위해 적용한 분석 방법은 시계열 자료를 통한 예측 모형으로, 2011년부터 2017년까지의 아이돌봄서비스 이용 현황을 기준으로 하여 2018년도와 2019년도의 수요를 예측하였다.

가. 수요 예측 방법 개관

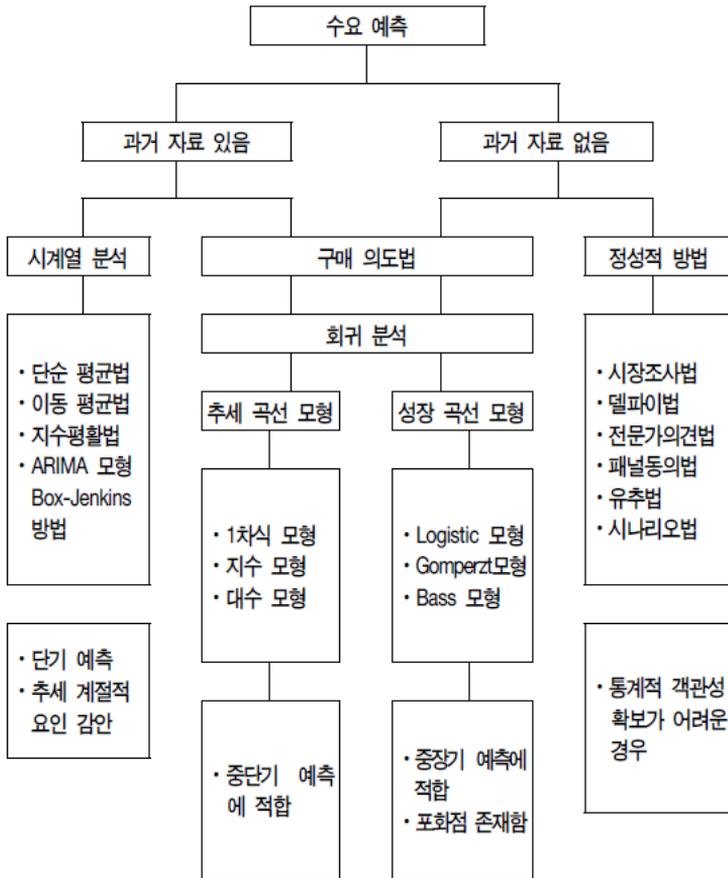
양적 데이터를 활용한 보육서비스 산업의 수요 예측을 위한 방법은 크게 마이크로(미시) 데이터를 이용한 분석 방법과 시계열 자료를 이용한 분석 방법으로 구분할 수 있다. 마이크로 데이터를 이용한 분석 방법이 보다 다양한 모형이 있고 수요자의 잠재적 욕구를 반영할 수 있다는 점에서 많이 활용되고 있긴 하나, 보다 객관적 실적을 기준으로 하여 전반적인 추이의 변화를 반영한 예측인 시계열 분석도 현실적 예측치라는 점에서 폭넓게 활용되고 있다. 즉, 마이크로 데이터를 활용한 경우 실질적인 이용으로 연결되지 않더라도 이용하기를 희망한다거나 일정한 특성을 가진 집단에서 이용 확률을 산출해내는 등 수요자의 잠재적 요구와 전반적인 수요량을 예측하는데 유용한데 반해, 시계열 자료를 활용한 경우에는 수요와 공급이 일치되는 균형점에서의 향후 수요를 예측할 수 있다는 점에서 보다 현실적인 예측치를 제시할 수 있다는 장점이 있다.

이때, 마이크로 데이터라 함은 개인 혹은 가구 등 자료 수집의 단위가 총량이

아닌 개별성을 띠는 자료를 의미한다. 즉, 본 연구의 경우에는 아이돌봄서비스 이용 의사 등을 질문한 실태조사 설문이나 혹은 사회보장정보원에서 관리하는 기존 아이돌봄서비스 이용자 현황 원자료(아동 단위) 등이 이러한 마이크로 데이터에 해당한다. 이와 같이 개인 단위로 구성된 마이크로 데이터를 활용한 수요 예측 모형은 회귀분석 모형이 대부분이며, 구매의도를 조사하여 해당 비용을 추정하는 방법과 확산모형 등이 있다. 한편, 시계열 자료라 함은 기존의 이용 현황 등을 일정한 기준으로 가지고 집계한 형태의 자료로 특히 연도별로 동일한 기준을 적용하여 연속성을 갖도록 집계된 자료를 의미한다. 이러한 시계열 자료를 통한 분석은 시간의 흐름에 따른 변화에 기반한 추정 방법으로 주로 단기 예측에 있어서 매우 유용하다고 알려져 있다.

보육서비스 수요 예측과 관련된 다양한 예측 방법에 대해서는 사회서비스 수요를 예측한 연구인 박세경 외(2011: 194)에 잘 정리되어 있으므로, 보다 자세한 내용은 해당 보고서를 참조하기 바란다. 다만, 자료 특성에 따른 본 연구의 분류 기준에 맞추어 그림의 분석 방법을 간략히 설명하자면, 아래 그림에서 시계열 분석 부분이 집계 자료들을 활용한 분석에 해당하며, 회귀분석 부분이 주로 마이크로 데이터를 활용한 분석 방법에 해당한다. 한편, 정성적 방법은 해당 분야의 전문가 혹은 수요자 등의 의견을 수렴한 방법론으로 양적 데이터를 활용한 분석이라고 보기는 어려우며, 이로 인해 통계적 객관성 확보가 어려워 수요 예측의 보조 자료로 활용되는 경우가 대부분이다.

|| 그림 VI-1-1 || 사회서비스 수요 예측 방법



자료: 박세경 외(2011). p.194 [그림 IV-1-2] 인용.

나. 아이돌봄서비스 수요 예측 과정 및 모형

앞서 수요 예측을 위한 다양한 분석 방법을 언급하였는데, 본 연구는 다양한 연구 방법 중에서 시계열 분석 방법을 활용하여 수요를 예측하였다. 이처럼 본 연구가 시계열 자료를 활용한 분석 방법을 적용한 것은 가용한 자료의 한계에 따른 것으로, 아이돌봄서비스 수요 예측을 위한 적합한 마이크로 데이터의 확보가 어렵기 때문이다. 이는 전체 영유아 아동 중에서 아이돌봄서비스 이용자 비중이 매우 낮기 때문에 아이돌봄서비스 이용 확률 등을 위한 분석을 위해서는 전국 대표성이 확보되는 매우 큰 규모의 표본 조사 자료가 존재해야만 예측을 위한 적정 수준의 유효 표본이 확보될 수 있기 때문이다. 현재 영유아 자녀의 보육수요 예측에 활용되는 전국 대표성을 갖춘 자료로는 2015년 보육실태조사²¹⁾ 정도를 생각해볼 수 있으나, 2015년 보육실태조사에서 개별돌봄서비스를 이용하는 이용자의 비중은 10.9%에 불과하고 개별돌봄서비스의 대부분도 혈연 관계의 친인척이 돌보는 경우가 다수이므로(김은설 외, 2016a: 341), 보육실태조사를 활용하여 여성가족부가 주관하는 아이돌봄서비스의 수요량을 예측하는 것은 불가능한 상황이다. 따라서, 아이돌봄서비스 혹은 개별돌봄서비스 이용 의사를 질문하는 전국 대표성이 확보된 자료의 구축이 필요한 상황이지만, 본 연구의 실태조사의 경우에도 예산 및 연구 목적 등을 감안하여 아이돌봄서비스 이용자와 미이용자 설문 등으로 구분하는 등으로 조사가 설계되었으므로, 전체 영유아 가구를 대상으로 한 수요 예측에는 한계가 있는 것이 사실이다.

1) 예측 과정

이에 본 연구에서는 아이돌봄서비스 이용 현황을 기초로 한 시계열 자료를 활용하여 향후 2년간의 단기 서비스 수요를 예측하였다. 본 연구의 아이돌봄서비스 수요 예측은 크게 서비스 이용률을 활용한 추계와 이용자수를 활용한 추계 2가지로 이루어져 있으나, 예측을 위한 기본적인 분석 모형은 동일하다. 다만, 이용률을 활용한 추계는 전체 영유아 수로 장래 추계인구를 활용하고 이용률을 예측하

21) 보건복지부의 전국보육실태조사(가구조사)는 통계청 승인 통계자료로서 보육분야 수요 예측에 있어 가장 공신력 있는 자료라 할 수 있으나, 전체 표본이 2,500가구(3,560명)로 특정 서비스의 이용률이 낮은 경우 유효 표본의 확보가 어려운 한계가 있음.

여 전체적인 아이돌봄서비스 이용자 수를 예측하는 보다 복잡한 산출 과정을 거치는데 반해, 이용자 수를 활용한 추계는 직접적으로 향후 이용자 규모를 예측한다는 차이가 있다. 아이돌봄서비스 수요 예측 과정을 정리하면 [그림 VI-1-2]와 같다.

■ 그림 VI-1-2 ■ 아이돌봄서비스 수요 예측 과정

이용률을 활용한 예측	1. 지원 대상아 수 예측	2. 아이돌봄서비스 이용률 예측	3. 아이돌봄서비스 이용 수요 예측
	·아이돌봄서비스를 이용할 수 있는 전체 모집단의 수, ·연령별 장래추계인구(중위수준, 저위수준)을 활용함	·2011~2017년 아이돌봄서비스 이용 현황을 통해 이용률 예측 ·연령별, 서비스 종류별 이용률 추계	·지원 대상아 수와 예측된 이용률을 곱하여 연령별, 서비스 종류별 이용수요를 예측함.
이용자 수를 활용한 예측	1. 아이돌봄서비스 이용자 수 예측		
	·2011~2017년 아이돌봄서비스 이용 현황을 통해 이용자 수 정리 ·2018~2019년 아이돌봄서비스 이용자 수 예측 ·연령별, 서비스 종류별로 예측		

이러한 예측 과정상에서의 차이로 인해 동일한 예측 모형을 적용했음에도 불구하고 최종적인 아이돌봄서비스 수요 예측치 또한 약간의 간극이 발생하게 된다. 먼저, 이용률을 활용한 예측치의 경우에는 아이돌봄서비스의 이용률, 즉 전체 영유아 중에서 일정 비중의 영유아가 아이돌봄서비스를 이용하게 된다는 점에 초점이 맞추어진 모형이다. 다시 말해 해마다 영유아의 수가 어떻게 변화하든지 간에 전체 영유아 중 일정 부분은 다른 보육서비스가 아닌 아이돌봄서비스를 이용하려는 경향성을 갖는다는 가정 하에서 최근 이러한 이용률이 어떻게 변화했는가에 따라 전체적인 이용자 수가 변동하는 형태를 갖는다. 이는 아이돌봄서비스 뿐 아니라 대체적 보육서비스에 대한 수요를 모형을 통해 일부나마 반영할 수 있다는 점에서 예측치의 안정성이 높다는 장점을 갖는다. 또, 이용률을 활용한 예측치는 전반적인 아이돌봄서비스의 수요 예측치가 아이돌봄서비스 이용률 뿐 아니라 저출산 등으로 인한 영유아 수의 감소 경향 등을 반영할 수 있다는 점에서 이용자 수를 직접적으로 예측한 추정치에 비해서 보다 정교한 예측치라 볼 수 있다. 다만, 이 경우 전체 영유아 수 또한 추계치를 활용하여 산출하기 때문에 장래 추계인구가 향후 실제 출산 현황과 크게 간극이 발생하게 될 경우에는 아이돌봄서비

스 예측치 또한 큰 차이를 보이게 될 위험이 높다.

반면, 아이돌봄서비스 이용자 수 자체의 변화를 기준으로 예측한 경우에는 이용률을 활용한 예측치에 비해 예측 과정이 비교적 단순하여 효율적이다, 이용자 수 자체에 해마다의 출산율 변화가 포함되어 있다는 점에서 유용하다. 하지만, 이용자 수를 활용한 예측치의 경우에는 서비스에 대한 수요의 증감과 영유아 수의 변동이 동시에 고려되어 추정되기 때문에 예측치의 해석에 있어 명료성이 낮아진다는 단점이 있다. 즉, 아이돌봄서비스 수요 예측치의 증감이 실질적인 영유아의 증감에 기인한 것인지, 서비스에 대한 수요의 증감에 기인한 것인지 구분이 불분명하기 때문에, 향후 서비스 수요량을 조절하려고 할 경우 영유아 수의 증감(인구 변동에 따른 변화)을 효과적으로 통제하기 어렵다는 한계가 있다. 즉, 이용률을 활용한 추계의 경우에는 영유아수의 변화가 급격하게 발생하여 장래 추계 인구가 변동된 경우 변동된 장래 추계 인구에 기존에 예측된 이용률을 곱하여 비교적 쉽게 새로운 예측치를 산출할 수 있으나, 이용자 수를 활용한 예측치의 경우에는 한 번의 예측 과정에서는 비교적 빨리 예측치를 산출할 수 있으나 급격한 인구 변동이 발생하여 새롭게 예측을 해야하는 경우에는 처음부터 예측 과정을 다시 실시해야하는 번거로움이 존재한다.

2) 예측 모형

앞서 언급한 바와 같이 이용률을 활용한 예측 모형 뿐 아니라 이용자 수를 활용한 예측 모형은 예측의 과정이 다소 차이가 있을 뿐 시계열 예측 모형은 동일한 모형을 적용하였다. 본 연구에서 아이돌봄서비스 수요를 예측하기 위해 활용한 모형은 박진아·박창현·엄지원(2015)에서 활용한 모형으로, 아이돌봄서비스의 연간 이용률 및 이용자수 변화를 반영한 비선형 추세 모형이다.

아이돌봄서비스 예측을 위해 활용한 비선형 추세 모형은 (식 -1)과 같은 로지스틱 예측모형으로, 성장곡선(Growth curve)에서 많이 활용되는 예측 모형을 적용하였다. 이때, 종속변수인 z_t 는 t 기의 아이돌봄서비스 이용률(모형1) 혹은 이용자수(모형2)로, t 기의 이용률은 (식 -2)와 같은 방식으로 산출된 값이다²²⁾.

로지스틱 예측 모형의 독립 변수를 간략히 살펴보면 k 는 이용률의 상한 값으로

22) 이용률은 %값이므로 주의를 요함.

연구진이 기존의 이용률(혹은 이용자 수) 및 실태조사 결과를 참조하여 설정하였다. β_1 은 곡선의 기울기로 전반적인 추세 변화를 반영한 주요 변수이다. 한편, D_t 는 2011년도의 이용률을 제한하고 예측하기 위한 더미변수로 시계열 상에서 특징적인 정책 변화 등으로 인한 급격한 변화를 통제하기 위한 목적의 변수인데 본 연구의 경우에는 분석 대상 기간(2011~2017년) 중에 급격한 정책의 변화를 찾아보기 어렵기 때문에 이를 초기 값인 2011년으로 설정하였다²³⁾.

$$(식 1) z_t = \frac{k}{1 + [\exp(\beta_0 - \beta_1(t - 2011) - \beta_2 D_t)]}, \quad 2011 \leq t \leq 2017$$

$$(식 2) \text{이용률} = z_t = \frac{t\text{년도 아이돌봄서비스 이용 영유아 수}}{t\text{년도 전체 영유아 수 (대상아 수)}} * 100$$

식을 통해 알 수 있듯이 본 연구에 적용된 아이돌봄서비스 예측 모형은 시계열 상관성에 기반하여 비교적 명료하게 예측치를 산출할 수 있다는 장점이 있으며, 선형이 아닌 비선형 모형으로 최근의 변화에 대해 보다 많이 반영할 수 있도록 설정되어 있고, 상하한 값을 설정하는 등으로 상당히 안정적으로 예측치를 추정할 수 있도록 하였다.

하지만, 본 연구에서 활용한 시계열 자료는 시계열의 길이가 2011~2017년까지 총 7개년에 불과하여 시계열 추세를 명확히 추산하기에 분명한 한계를 가지고 있다. 즉, 자료 내에서 다른 연도와는 크게 다른 시계열의 변화가 발생한 경우 해당 변화가 추세 상의 변화를 의미하는지 단순한 당해연도의 이상치(쇼크)에 해당 하는지를 구분하기에는 시계열이 지나치게 짧아 명료히 구분되지 않는 경우가 있었다. 이하의 분석 결과에서도 자세히 설명하겠지만 아이돌봄서비스의 수요 예측에 있어 특정 연령 혹은 특정 프로그램의 시계열 추세가 전년 대비 큰 변화를 보이는 경우에는 예측치가 불안정한 경우가 있으므로 주의가 요구된다. 특히 그러한 변화가 최근 차수에 발생한 경우에는 해당 변화가 향후에도 지속될 것인지 혹은 단년도에 그칠 것인지를 알 수 없고 7개년 간의 흐름을 기준으로 추세가 결정되기 때문에, 최근 차수의 변화와는 상반된 예측치가 도출된 경우가 있을 수 있으며, 이러한 예측치에 대해서는 보다 장기에 걸친 시계열이 확보되기 이전에는 전

23) 예측 모형의 적용에 있어 D_t 의 연도를 바꾸어가며 추정한 결과에서도 예측치는 큰 차이를 보이지 않았음.

망이 어려운 현실적 한계가 있으므로 유보적 입장을 견지할 수밖에 없었음을 밝혀둔다.

한편, 본 연구의 아이돌봄서비스 수요 예측 결과는 시계열 예측치로서, 기존에 주어진 공급량 안에서의 수요량에 근거한 예측 결과이기 때문에 수요자의 잠재적 수요, 즉 활용하고 싶었으나 공급량이 부족하여 이용하지 못한 경우 등에 대한 고려가 취약한 한계가 있다. 그럼에도 불구하고 잠재된 수요량이 많다고 하여 공급량을 단기간에 급속도로 증가시키는 것 자체가 현실적으로 실현 가능성이 낮은 뿐 아니라 이용을 희망한다고 응답하였더라도 희망 수요 전체가 실제 수요로 직결되지는 않는다는 점 등을 감안할 때, 본 연구와 같이 시계열 자료를 활용한 단기 예측 결과에 기반한 정책 설계가 큰 무리는 없을 것으로 사료된다.

2 아이돌봄서비스 수요 예측 결과

지금부터는 아이돌봄서비스 수요 추계 결과에 대해 살펴본다. 앞서 언급한 바와 같이 본고의 서비스 수요 추계는 크게 2가지 방식으로 진행되었으며, 첫 번째 추계 방식은 서비스 이용률을 활용한 추계로 장래 추계 인구에 예측된 이용률을 곱하여 산출하는 방식이다. 다음으로, 서비스 이용자 수 추이를 기준으로 하여 서비스 이용자 수를 직접적으로 예측한 경우이다.

가. 아이돌봄서비스 이용률을 활용한 추계

1) 장래추계 인구

서비스 이용률을 이용한 추계는 기존의 아이돌봄서비스 이용률을 기준으로 하여 산출되는데, 추계된 이용률을 장래 추계 인구와 결합하여 최종적으로 서비스 이용자 규모를 전망하게 된다. 이용률은 아동 전체 뿐 아니라 연령별로 서비스 이용률을 산출하여 예측치를 산출하였으며, 이를 연령별 장래 추계 인구에 곱하여 이용자 규모를 추계하였다. 아동 연령별 인구 규모 즉 모수에 해당하는 통계청 장래인구 추계 자료(2016년 12월 공표 자료)는 매년 7월 1일 시점을 기준으로 작성되고 있으며, 2015년 이전은 확정 인구인데 반해, 2016년 이후 자료는 추계치

로 2016년도의 실질적인 아동 인구수와는 약간의 차이를 보인다. 한편 통계청 장래 인구 추계자료는 인구 변동에 대한 중위, 고위, 저위 가정을 적용하여 총 3개의 추계치를 발표하고 있는데, 최근 저출산 현상 등으로 인해 고위수준을 적용한 추계치는 실제 아동 인구와 큰 차이를 보이므로, 본 연구에서는 중위 가정과 저위 가정을 적용한 장래 추계 인구만을 활용하였다.

중위수준 가정을 적용한 연령별 장래 추계 인구는 0~12세 전체적으로 감소세를 보이며, 2018년 576만 9,902명, 2019년 574만 2,390명이었다. 연령별로 0세, 1세, 2세는 지속적인 감소세를 보인 반면, 3세는 2018년도에 살짝 증가했다가 2019년도에 감소하며, 4세는 2019년도에 약간 증가한다. 이는 2015년의 출생아가 전년대비 약간 증가한 현상에 기인한 것으로 약간 증가하긴 하나, 추세 자체를 바꿀 만큼의 큰 증가는 아님을 알 수 있다. 한편, 5세의 경우에는 2016년도에 인구가 약간 증가하였다가 다시 감소하는 양상을 띠며 이는 마찬가지로 2011년생이 전년대비 약간 많은 현상에 기인한다. 반면, 6~8세와 9~12세의 장래 추계 인구는 2018년을 전후하여 소폭이지만 증가세를 보인다.

■ 표 VI-2-1 ■ 연령별 장래추계인구 (중위수준)

단위: 명

년도	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6-8세	9-12세	전체
2011	482,794	444,125	450,743	483,375	454,536	433,610	1,391,900	2,327,592	6,468,675
2012	473,981	480,630	443,531	450,173	482,606	453,552	1,347,912	2,192,618	6,325,003
2013	464,763	472,005	480,101	443,119	449,339	481,594	1,325,040	2,050,675	6,166,636
2014	436,868	463,546	471,711	480,054	442,837	448,579	1,364,073	1,897,513	6,005,181
2015	441,685	434,866	462,829	471,114	479,603	442,001	1,378,219	1,816,909	5,927,226
2016	424,514	439,712	434,533	462,653	470,695	478,976	1,368,083	1,792,063	5,871,229
2017	410,949	422,726	439,093	434,196	462,214	470,076	1,366,281	1,798,719	5,804,254
2018	410,770	409,221	422,110	438,754	433,776	461,601	1,388,134	1,805,536	5,769,902
2019	409,075	409,032	408,623	421,764	438,338	433,188	1,407,699	1,814,671	5,742,390

주: 1) 2016년 12월에 공표한 장래인구추계자료로, 매년 7월 1일 시점 자료임. 2015년 이전은 확정 인구이며, 2016년 이후는 다음 인구 추계시 변경될 수 있음.

2) 중위추계(기본추계)는 인구변동요인별 중위가정을 조합한 결과임.

자료: 통계청 홈페이지(KOSIS). 성 및 연령별 추계인구(1세별), http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv (2018. 9. 11 인출).

한편 저위수준 가정을 적용한 장래 추계 인구는 2018년 572만 3,308명, 2019년 565만 7,930명으로 중위수준 가정을 적용한 장래 추계인구에 비해 약 2018년 4만 6천명, 2019년 9만 5천명가량 적은 숫자로, 중위가정과 저위가정

사이의 추계치는 해가 갈수록 격차가 커지는 형태를 띠고 있다.

표 VI-2-2 연령별 장래추계인구 (저위수준)

단위: 명

년도	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6-8세	9-12세	전체
2015	441,685	434,866	462,829	471,114	479,603	442,001	1,378,219	1,816,909	5,927,226
2016	424,514	439,712	434,533	462,653	470,695	478,976	1,368,083	1,792,063	5,871,229
2017	397,069	422,124	438,612	433,816	461,930	469,854	1,365,631	1,797,983	5,787,019
2018	384,512	394,810	421,026	437,891	433,116	461,096	1,386,835	1,804,022	5,723,308
2019	374,002	382,334	393,768	420,302	437,197	432,313	1,405,674	1,812,340	5,657,930

주: 1) 2016년 12월에 공표한 장래인구추계자료로, 매년 7월 1일 시점 자료임. 2015년 이전은 확정인구이며, 2016년 이후는 다음 인구 추계시 변경될 수 있음.

2) 중위추계(기본추계)는 인구변동요인별 저위가정을 조합한 결과임.

자료: 통계청, KOSIS, 성 및 연령별 추계인구(1세별), http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv (2018. 9. 11 인출).

앞서 언급한 바와 같이 장래 추계 인구는 2015년까지는 확정 인구를, 2016년도 이후 자료를 추계치를 사용하는데, 현재(2018년) 기준 2017년까지 실제 아동의 수(확정 인구)는 주민등록인구통계를 통해 확인이 가능하다. 행정안전부의 주민등록인구 통계에 따르면, 2012년생과 2015년생이 다른 출생년도에 비해 약간 많은 특징을 보인다. 한편, 6~12세 연령 구간도 해마다 약간의 증감은 있으나 전반적으로 감소 추세를 보인다. 0~12세 아동의 장래 추계 인구와 주민등록인구 통계의 아동 수를 비교해보면, 주민등록인구 수가 장래 추계 인구에 비해 살짝 높은 수치를 보이고 있었다.

표 VI-2-3 주민등록인구통계 : 0-12세 아동

단위: 명

년도	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6-8세	9-12세	전체
2011	451,579	470,224	445,437	466,807	494,388	448,774	1,403,352	2,316,007	6,496,568
2012	464,374	472,275	470,956	446,256	467,432	494,810	1,358,929	2,188,655	6,363,687
2013	421,465	486,655	474,098	472,047	447,055	467,935	1,380,573	2,023,038	6,172,866
2014	419,833	438,778	488,030	474,932	472,731	447,531	1,413,367	1,899,431	6,054,633
2015	424,563	437,994	439,989	488,716	475,519	473,120	1,412,124	1,854,176	6,006,201
2016	393,674	441,720	439,207	440,530	489,140	475,817	1,390,162	1,856,580	5,926,830
2017	345,786	409,814	442,943	439,700	440,872	489,401	1,397,824	1,851,349	5,817,689

주: 매년 12월 기준 아동수임.

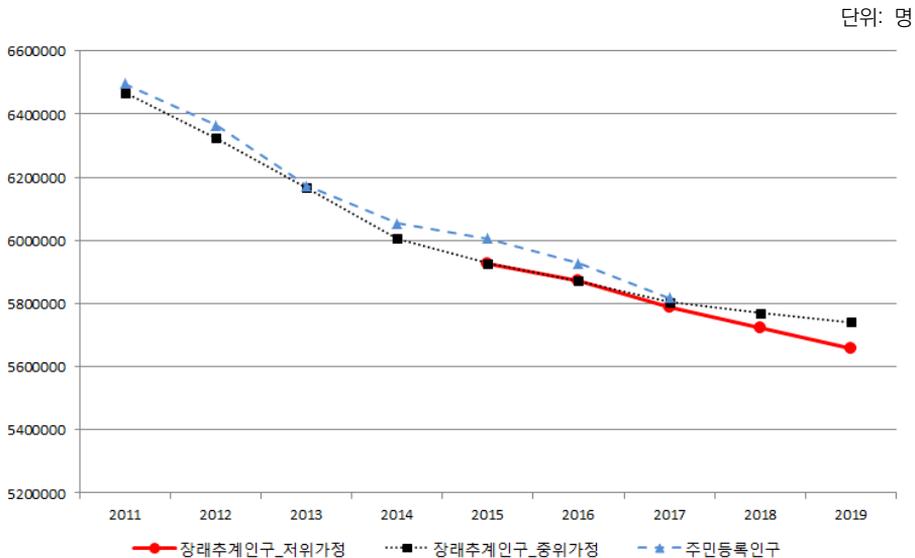
자료: 행정안전부, 주민등록인구통계, <http://www.mois.go.kr/frt/sub/a05/totStat/screen.do> (2018. 9. 11 인출).

그런데, 조사별 연도별 아동 인구의 변화를 그래프를 통해 살펴보면, 장래 추계 인구가 실측치를 사용하는 2015년 이전의 경우에도 주민등록인구 통계에 비해서

는 약간 적은 수치를 보이고 있음을 알 수 있었다. 이는 아동 인구의 집계 시점이 다른 것에 기인한 결과로 보이며, 7월 1일 기준인 장래 추계 인구에 비해 12월 31일 기준인 주민등록인구 통계²⁴⁾의 아동 수가 약간 높게 나타나는 결과로 이해할 수 있다.

반면, 장래 추계 인구가 예측치를 사용하는 2016년 이후의 아동 수를 조사에 따라 비교해보면, 2016년도 실측치인 주민등록인구 상의 아동 수가 장래 추계 인구에 비해 약간 높음을 알 수 있었다. 하지만, 2017년도의 아동 수는 실측치인 주민등록인구 상의 아동 수와 중위 가정을 적용하여 예측한 장래 추계 인구의 아동 수가 큰 차이를 보이지 않았으며, 저위 가정을 적용한 장래 추계 인구에 비해서는 주민등록인구 상의 아동 수가 약간 높았다. 즉, 아이돌봄서비스 이용률을 이용한 추계 방식에 있어 실제 아동 수가 아닌 장래 추계 인구(중위 기준)를 적용해서 발생하는 오차는 크지는 않을 것으로 예상된다.

■ 그림 VI-2-1 ■ 연도별 아동 인구 변화



24) 주민등록인구통계는 기준 시점을 매월 단위로 설정이 가능하지만, 본 연구에서는 수요 예측의 기준을 연간 단위로 하고 있기 때문에 동일한 출생년도를 가진 아이들을 최대로 집계할 수 있는 12월 31일을 기준으로 아동 수를 산출함.

2) 이용률 추계

0~12세 아동의 시간제 아이돌봄서비스 이용률²⁵⁾ 추이 변화를 살펴보면, 2011년 0.83%에서 해마다 이용률이 조금씩 증가하여 2017년도 1.50%까지 증가한 것으로 나타났다. 시간제 아이돌봄서비스 이용률이 증가세를 보이는 것은 맞지만, 전체 아동 중 2% 미만이 이용하는 서비스로 이용률 자체가 어린이집 등 보육서비스에 비해 현저히 낮음을 알 수 있었다. 한편, 연령별로는 5세 이하 영유아 자녀의 경우에 이용률이 높게 나타나며, 9세 이상 아동의 경우에는 0.5%미만의 낮은 이용률을 보였다. 가장 최근 자료인 2017년도를 기준으로 0세아의 2.84%, 1세아의 3.35%, 2세아 2.47%, 3세아 2.19%, 4세 2.06%, 5세 1.84%, 6~8세 1.32%, 9~12세 0.35%의 이용률을 보였다. 즉 1세아의 이용률이 가장 높고, 다음으로 0세아, 2세아 순으로 높은 이용률을 보였다.

이러한 이용률 추이를 기반으로 하여 2018년도와 2019년도의 이용률을 예측한 결과, 2018년도 1.51%, 2019년에 1.54%로 소폭의 증가세를 보일 것으로 분석됐다. 단, 대부분의 연령에서 증가세가 관측되지만, 0세와 9~12세의 예측값은 다소 불안정한 모습을 보이므로, 주의가 요구된다. 이는 본 연구에서 예측을 위해 활용한 분석 모형의 한계에 기인한 것으로, 0세와 9~12세의 경우 기존 이용률 추이가 시계열이 길지 않을 뿐 아니라 변동이 심하여 안정성이 떨어지는 것에 기인한다.

0세의 경우 2011년에서 2014년까지 지속적으로 감소세를 보이다, 2015년 이후 증가세로 돌아서 2017년도에 그 이용률이 크게 증가한 양상을 띠고 있다. 따라서 향후 0세의 이용률이 최근 자료의 추세대로 그대로 상승세를 그릴 것인지 아니면 다시 감소세로 돌아설 것인지에 대한 예측이 어려운 상황이다. 결과적으로 시계열 자료 사이의 추세 변화를 반영하여 2018년 자료는 2017년 대비 크게 감소하는 것으로 나타나지만, 2019년도에는 증가세 자체가 유지되는 양상을 띠

25) 이용률 현황은 (이용자 수 / 연령별 아동수)*100으로 산출하였는데, 이용자 수는 아동의 월령을 기준으로 각 년도 7월 1일자 기준으로 산출된 반면, 아동 수는 주민등록인구(각 년도 12월 31일 기준)를 적용하였으므로, 엄밀한 의미에서 해당 년도의 연간 이용률과는 약간의 차이를 보일 수 있음. 하지만, 아이돌봄서비스 이용자 수는 아동의 월령을 기준으로 산출되기 때문에 어떠한 시점을 기준으로 한다고 하더라도 연간 자료의 산출은 불가능하기 때문에, 당해연도 출생아의 집계자료인 12월 31일을 기준으로 아동수를 적용함.

는 것으로 예측되었다. 하지만, 실제로 2017년도 이후 0세의 아이돌봄서비스 이용률은 본 연구의 실태조사의 결과 등을 고려할 때, 2018년도 감소세 없이 지속적 증가세를 보일 가능성도 배제하기는 어렵다.

반면 9~12세의 이용률은 0세와 상반된 양상을 띠는데, 지속적으로 증가세를 보이던 이용률이 2017년도 감소하는 것으로 나타났기 때문에 전반적인 추세의 변동이 어려운 경우로, 이용률의 감소가 일시적 현상인지 경향성의 변화인지에 대해서는 2017년 이후의 더 긴 기간에 대해 관측된 시계열 자료가 필요한 상황이다. 따라서 결과적으로는 예측값은 최근 차수의 수치에 가중치를 부여하더라도 현재의 이용률이 유지되는 수준으로 예측되었다.

0세와 9~12세 연령구간 이외의 연령에서는 서비스 이용률의 전반적인 증가세가 포착되었으며, 2019년 기준 1세 3.94%, 2세 2.56%, 3세 2.24%, 4세 2.19%, 5세 1.97%, 6~8세 1.36%가 아이돌봄서비스를 이용할 것으로 예측되었다.

▣ 표 VI-2-4 ▣ 연령별 서비스 이용률 추계 결과

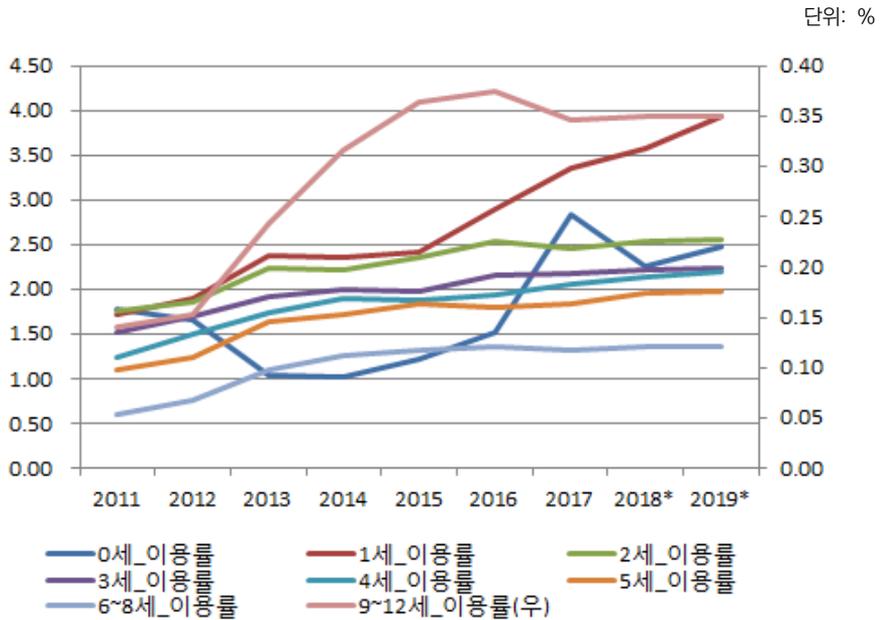
단위: %

년도	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6-8세	9-12세	전체
2011	1.78	1.71	1.77	1.51	1.24	1.09	0.61	0.14	0.83
2012	1.66	1.90	1.86	1.71	1.49	1.24	0.76	0.15	0.94
2013	1.05	2.37	2.25	1.91	1.73	1.63	1.09	0.24	1.15
2014	1.03	2.36	2.22	1.99	1.91	1.73	1.27	0.32	1.25
2015	1.22	2.42	2.36	1.97	1.88	1.83	1.33	0.36	1.31
2016	1.51	2.89	2.54	2.16	1.94	1.80	1.35	0.38	1.40
2017	2.84	3.35	2.47	2.19	2.06	1.84	1.32	0.35	1.50
2018*	2.26	3.57	2.54	2.22	2.15	1.95	1.36	0.35	1.51
2019*	2.48	3.94	2.56	2.24	2.19	1.97	1.36	0.35	1.54

주: 1) 2017년 이전은 실제 이용률, 2018년 이후는 추계치임.

2) 이용자수를 만0-12세 아동의 수로 나누어 100을 곱한 값임.

그림 VI-2-2 연령별 서비스 이용률 추계 그래프



한편, 아이돌봄서비스 프로그램별 이용률 변화를 살펴보면, 시간제 아이돌봄서비스뿐 아니라 종일제 아이돌봄서비스의 이용률도 증가하는 추세를 보이고 있으며, 서비스 프로그램별 이용률은 종일제에 비해 시간제 아이돌봄서비스의 이용 비율이 10배 이상 높은 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 즉, 아이돌봄서비스의 경우 다른 보육서비스와 함께 병행하여 이용되고 있을 가능성이 매우 높음을 짐작할 수 있다.

서비스 프로그램별 이용률을 예측해본 결과, 시간제 아이돌봄서비스의 경우에는 2018년 1.06%, 2019년 1.10%까지 증가할 것으로 예상되며, 종일제 아이돌봄서비스의 경우 2018년과 2019년 0.1% 수준을 유지할 것으로 분석됐다.

표 VI-2-5 서비스 프로그램별 이용률 추계 결과

단위: %

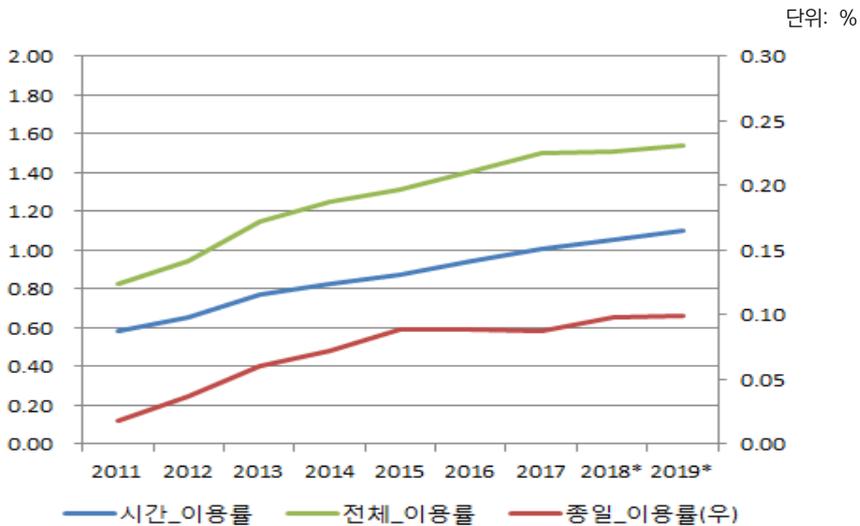
년도	시간제 아이돌봄서비스	종일제 아이돌봄서비스
2011	0.58	0.02
2012	0.65	0.04
2013	0.77	0.06
2014	0.83	0.07

년도	시간제 아이돌봄서비스	종일제 아이돌봄서비스
2015	0.87	0.09
2016	0.94	0.09
2017	1.01	0.09
2018*	1.06	0.10
2019*	1.10	0.10

주: 1) 2017년 이전은 실제 이용률, 2018년 이후는 추계치임.

2) 각 프로그램별 이용자수를 만0-12세 아동의 수로 나누어 100을 곱한 값임.

■ 그림 VI-2-3 ■ 서비스 프로그램별 이용률 추계 그래프



3) 이용자 수 예측 결과

아이돌봄서비스 이용률을 활용한 예측 결과를 정리하면 다음과 같다. 0~12세 전체 아동의 아이돌봄서비스 이용률은 2018년 1.51%, 2019년 1.54%로 예측되었으며, 중위 가정을 적용한 장래 추계 인구를 적용한 예측 결과 아이돌봄서비스 이용자 수는 2018년 총 8만 7,126명, 2019년 8만 8,433명으로 소폭의 증가세를 보일 것으로 예측되었다.

아동의 연령별 이용률은 1세에 가장 높아 2018년 3.57%, 2019년 3.94%로 예측되었고, 다음으로 2세(2018년 2.54%, 2019년 2.56%)인 것으로 나타났다. 결과적으로 이용자 수 예측치도 단일 연령을 기준으로 1세와 2세에서 가장 높은 것으로 나타났다. 다만, 장래 추계 인구에 따르면 점차 어린 연령의 아동수가 감소

하는 추세를 보이므로, 이용률의 증가에 비해 이용자수의 증가는 그 증가폭이 크지 않음을 알 수 있다.

표 VI-2-6 연령별 서비스 이용자 수 예측 결과(중위 가정)

단위: 명, %

년도	2018년			2019년		
	아동수	이용률	이용자수	아동수	이용률	이용자수
전체	5,769,902	1.51	87,126	5,742,390	1.54	88,433
0세	410,770	2.26	9,283	409,075	2.48	10,145
1세	409,221	3.57	14,609	409,032	3.94	16,116
2세	422,110	2.54	10,722	408,623	2.56	10,461
3세	438,754	2.22	9,740	421,764	2.24	9,448
4세	433,776	2.15	9,326	438,338	2.19	9,600
5세	461,601	1.95	9,001	433,188	1.97	8,534
6-8세	1,388,134	1.36	18,879	1,407,699	1.36	19,145
9-12세	1,805,536	0.35	6,319	1,814,671	0.35	6,351

주: 아동수는 장래 추계 인구(중위수준), 이용률을 예측치를 적용하여 산출함.

한편, 저위 가정의 장래 인구 추계를 적용한 경우에는 아이돌봄서비스 이용자수가 2018년 8만 6,422명, 2019년 8만 7,132명으로 증가세는 유지되지만 그 증가폭이 중위 가정을 적용한 장래 추계 인구에 비해 더 낮음을 알 수 있다. 중위 가정과 저위 가정을 적용한 예측치의 차이는 0~12세 전체 아동을 기준으로 2018년 700명 내외, 2019년 1,300명 내외로 많지 않은 수이므로, 전반적으로 중위 가정을 적용한 예측치까지 공급량을 확대하여 이에 대해 수요자가 어떻게 반응하는지를 지켜본 후 공급량을 조절하는 것이 적절할 것으로 사료된다.

표 VI-2-7 연령별 서비스 이용자 수 예측 결과(저위 가정)

단위: 명, %

년도	2018년			2019년		
	아동수	이용률	이용자수	아동수	이용률	이용자수
전체	5,723,308	1.51	86,422	5,657,930	1.54	87,132
0세	384,512	2.26	8,690	374,002	2.48	9,275
1세	394,810	3.57	14,095	382,334	3.94	15,064
2세	421,026	2.54	10,694	393,768	2.56	10,080
3세	437,891	2.22	9,721	420,302	2.24	9,415
4세	433,116	2.15	9,312	437,197	2.19	9,575
5세	461,096	1.95	8,991	432,313	1.97	8,517
6-8세	1,386,835	1.36	18,861	1,405,674	1.36	19,117
9-12세	1,804,022	0.35	6,314	1,812,340	0.35	6,343

주: 아동수는 장래 추계 인구(저위수준), 이용률을 예측치를 적용하여 산출함.

한편, 엄밀한 의미에서 프로그램별 이용자 수는 영유아수가 아닌 가구 수에 대해 이용률을 곱하여 산출하는 것이 타당하지만, 장래 추계 인구가 연령별로만 보고되고 가구 수가 집계되지 않기 때문에, 아이돌봄서비스 프로그램별 이용자 수는 0~12세 전체 아동 수(장래 추계 인구)에 프로그램별 이용률을 곱하여 산출하였다. 예측 결과, 2018년 시간제 아이돌봄서비스 이용률은 1.06%, 2019년 1.1%였으며, 이용자 수는 중위 가정 적용 시 2018년 6만 1,161명, 2019년 6만 3,166명으로 증가세를 보이며, 2018년 대비 2019년에 약 2,000명 가량 수요가 증가할 것으로 예측되었다. 반면 종일제 아이돌봄서비스의 경우에는 이용률 예측치가 2018년과 2019년에 모두 0.1%로, 장래 추계 인구(중위 가정)가 감소세를 보일 것으로 예상되므로 이용자 수도 약간 감소하는 것으로 나타났다. 즉, 아이돌봄서비스 프로그램별로 서비스 이용 수요가 증가할 것으로 예상되는 서비스는 시간제 서비스로, 향후 아이돌봄서비스의 공급 확대 시 시간제 아이돌봄서비스의 확대에 좀 더 중점을 두는 것이 시장 수요에 대응하는 적절한 조치임을 유추해볼 수 있었다.

▣ 표 VI-2-8 ▣ 프로그램별 서비스 이용자 수 예측 결과

단위: 명, %

년도		2018년			2019년		
		아동수	이용률	이용자수	아동수	이용률	이용자수
중위 가정	시간제	5,769,902	1.06	61,161	5,742,390	1.10	63,166
	종일제	5,769,902	0.10	5,770	5,742,390	0.10	5,742
저위 가정	시간제	5,723,308	1.06	60,667	5,657,930	1.10	62,237
	종일제	5,723,308	0.10	5,723	5,657,930	0.10	5,658

주: 아동수는 장래 추계 인구(저위수준), 이용률을 예측치를 적용하여 산출함.

나. 아이돌봄서비스 이용자 수를 이용한 추계

이 항에서는 기존의 아이돌봄서비스 이용자 수 자체를 활용하여 이후 이용자 수를 추계하는 방식으로 예측한 결과를 제시하였다. 이러한 방법은 장래 추계 인구가 정확하지 않은 것에 기인한 오차가 발생하지 않는 반면, 실제 아동 수가 감소하여 자연스럽게 이용자가 감소하는 추세가 과대 추정되는 문제를 일으킬 위험이 있다. 이용자 수의 감소가 실제 이용률의 감소 때문이 아닌 전체적으로 아동의 수가 감소했기 때문에 발생한 것일 수 있으며, 이는 마치 서비스 자체에 대한 서비스 선호와 수요가 감소한 것으로 오인될 위험이 있으므로 주의가 요구된다. 즉,

이러한 방법을 사용한 추계는 전체 아동 중 이용률을 반영하여 산출된 값이 아닌 수치 자체를 예측한 결과로 향후 출산율이 제고될 경우 예측치가 크게 차이를 보일 위험이 있는 반면, 현재의 출산율 추이가 유지된다면 오히려 장래 추계인구를 활용한 예측에 비해 보다 쉽고 간단하게 이용자수의 경향성을 잘 예측할 수 있다는 장점이 있다. 다만, 본 연구에서는 연령별 아이돌봄서비스 이용자 수는 시간제 아이돌봄서비스에 국한하여 추계하였음을 밝혀둔다.

시간제 아이돌봄서비스 이용자 수는 2013년도 1세, 2014세 2세, 2015년 3세, 2016년 4세, 2017년도 5세를 정점으로 꺾이는 양상을 띠는데, 이는 동일연령 2011년 7월~2012년 6월까지의 아동 수 자체가 많았던 것에 기인한 결과로 볼 수 있다. 2017년의 시간제 아이돌봄서비스의 실제 이용자 수 현황을 살펴보면, 앞서 언급한 연령에서 정점을 찍고 살짝 감소하는 경향성을 보이긴 하나, 전반적으로 상승 추세를 보임을 알 수 있다. 다만, 0세의 경우에는 2011년 이후 이용자가 감소세를 보이다 2015년도 이후 증가세로 돌아섰으며, 2017년도에는 이용자가 크게 증가하여 시계열 자료의 안정성이 매우 희박하여, 이용률을 이용한 예측과 마찬가지로 예측치의 오차가 크게 발생할 위험이 높다.

시간제 아이돌봄서비스 전체 이용자 수 추계 결과에 따르면, 2018년도 9만 551명, 2019년 9만2,814명으로 지속적으로 증가세를 보일 것으로 예측되었다. 연령별로는 1세 이상 8세 이하의 모든 구간에서 이용자수가 증가할 것으로 보이나, 0세와 9~12세 구간의 경우에는 이용률과 마찬가지로 2018년에 2017년 대비 약간 감소하였다가 2019년에 증가하는 양상을 띠는 형태로 예상되었다. 이는 0세아의 2017년 이용자수 증가는 앞서 이용률 추이를 고려할 때 출산율과 무관하게 이용률이 증가한 현상에 따른 것으로, 가장 최근의 변화에 가중치를 준다고 하더라도 시계열상으로는 연속성 때문에 2018년도의 예측치가 2017년에 비해 낮게 나타나는 현상으로 볼 수 있다. 따라서 0세아의 이용률이 향후에도 지속적으로 증가하여 2018년에 이용자 수의 감소 없이 이용자 수 증가 추세가 이어질 가능성을 완전히 배제하기 어렵다. 즉, 본 연구에서 활용한 시계열 예측 모형을 통해서만 0세아의 서비스 이용률 및 이용자수 예측 결과가 안정적이라 보기 어려우며, 다른 방법론을 적용할 필요성이 높다고 사료된다. 다만, 현재로서는 시계열 자료 이외에 아이돌봄서비스 수요를 예측할 수 있는 자료가 부재한 상황으로 다

른 방법론을 적용하는데 한계가 있는 실정이다. 반면, 0세 이외의 다른 연령구간에서는 비교적 안정적인 예측 결과가 도출되었다. 1세~8세 사이의 연령 구간에서는 향후에도 지속적으로 시간제 아이돌봄서비스의 이용자 수가 증가할 것으로 예측되었다. 다만, 향후 출생아수가 크게 감소하게 된다면, 이용자수 자체도 현재 예측치에 비해서는 전체적으로 다소 작아지는 현상이 발생할 위험은 여전히 남아 있다.

▣ 표 VI-2-9 ▣ 연령별 서비스(시간제 아이돌봄) 이용자 수를 이용한 추계 결과

단위: 명

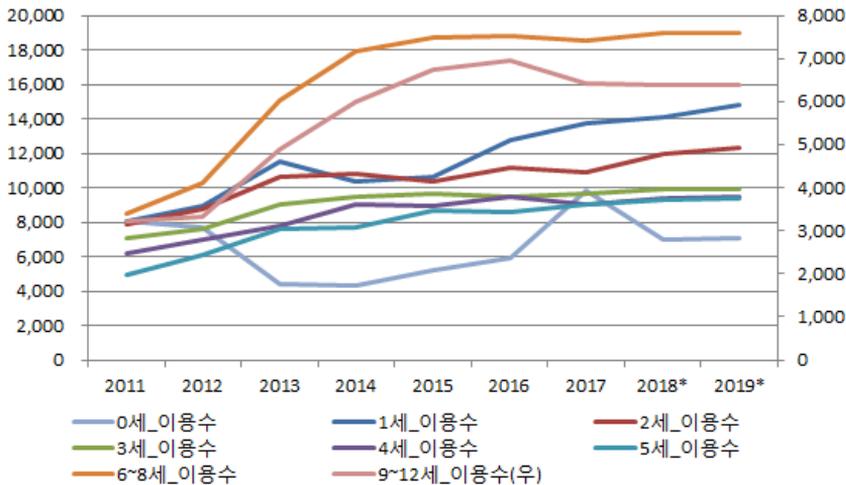
년도	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6-8세	9-12세	전체
2011	8,056	8,040	7,863	7,063	6,152	4,900	8,517	3,236	53,827
2012	7,719	8,961	8,740	7,615	6,971	6,138	10,312	3,338	59,794
2013	4,413	11,531	10,644	9,034	7,749	7,637	15,082	4,904	70,994
2014	4,321	10,334	10,832	9,466	9,014	7,726	17,940	5,990	75,623
2015	5,194	10,603	10,387	9,641	8,918	8,667	18,720	6,750	78,800
2016	5,957	12,752	11,168	9,494	9,495	8,563	18,813	6,964	83,206
2017	9,832	13,746	10,927	9,611	9,068	9,028	18,509	6,410	87,131
2018*	6,985	14,083	11,961	9,918	9,404	9,266	18,936	6,378	90,551
2019*	7,113	14,777	12,326	9,953	9,446	9,358	18,973	6,390	92,814

주: 1) 2017년 이전은 실제 이용률, 2018년 이후는 추계치임.

2) 각 프로그램별 이용자수를 만0-12세 아동의 수로 나누어 100을 곱한 값임.

▣ 그림 VI-2-4 ▣ 연령별 서비스(시간제 아이돌봄) 이용자 수를 이용한 추계 그래프

단위: 명



서비스 프로그램별로 이용 가구를 추정해본 결과에서는 시간제 아이돌봄서비스

는 2018년 6만 642가구, 2019년 6만 2,430가구로 지속적으로 증가세를 보이고 증가 폭은 매해 약 2천명 내외가 될 것으로 예측되었다. 종일제 아이돌봄서비스의 경우에는 지속적으로 증가세를 보이기는 하나, 2018년 5,473가구로 증가한 이후 2019년에는 5,489가구로 증가세 자체가 둔화되는 양상을 보일 것으로 예측되었다.

표 VI-2-10 서비스 프로그램별 이용 가구 수 추계 결과

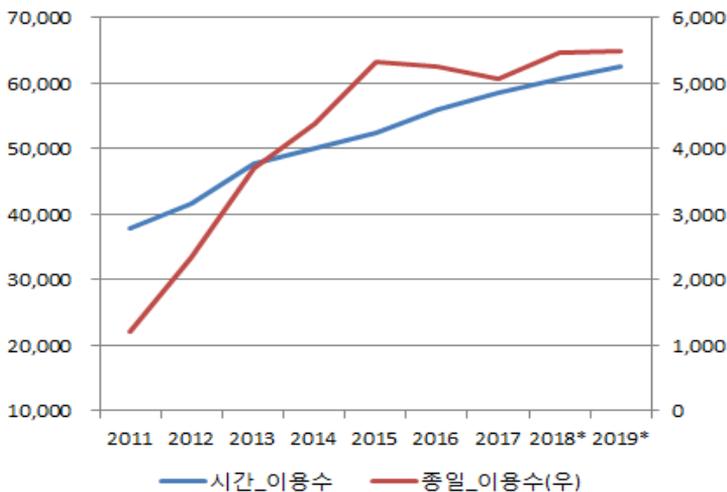
단위: 가구

년도	시간제 아이돌봄서비스	종일제 아이돌봄서비스
2011	37,934	1,204
2012	41,599	2,348
2013	47,700	3,693
2014	49,989	4,373
2015	52,354	5,333
2016	55,958	5,263
2017	58,489	5,057
2018*	60,642	5,473
2019*	62,430	5,489

주: 1) 2017년 이전은 실제 이용률, 2018년 이후는 추계치임.
 2) 각 프로그램별 이용자수를 만0-12세 아동의 수로 나누어 100을 곱한 값임.

그림 VI-2-5 서비스 프로그램별 이용자 수 추계 그래프

단위: 가구



3 종합 및 시사점

이상의 논의를 간략히 요약하면 다음과 같다. 시간제 아이돌봄서비스 이용자 수는 2018년 최소 86,422명에서 최대 90,551명, 2019년 최소 87,132명에서 최대 92,814명으로 향후 시간제 아이돌봄서비스에 대한 수요는 증가세를 보일 것으로 예측된다. 모형별로는 이용자 수를 활용하여 직접적으로 이용자 수를 추계한 경우에 예측치가 가장 높았으며, 이용률을 활용한 추계의 경우 장래 추계 인구 수의 변동에 따라 이용자 수가 차이를 보인다. 장래 추계 인구(중위 가정)를 활용한 예측치에 비해 이용자수를 활용하여 직접적으로 예측한 경우에 2018년에는 3,400가량, 2019년에는 5,700명가량이 많은 것으로 예측되었으며, 그 격차가 해가 갈수록 커짐을 알 수 있다. 이는 현재 아이돌봄서비스의 이용자 추세만을 고려할 때, 이용자 수를 활용한 예측치만큼 증가할 수 있으나, 저출산으로 인해 해마다 출생아의 수가 감소하는 것을 감안할 때 이보다는 수요가 적게 형성될 수 있음을 시사한다. 따라서 향후 아이돌봄서비스의 공급을 조금씩 확대해 나가되, 매해 출생아의 변동을 고려하여 공급량을 조절함으로써 수급 균형을 맞추어 가는 것이 바람직할 것으로 사료된다. 또한, 이처럼 매해 출생아의 변동에 따른 수요의 변동을 반영하기 위해서는 아이돌봄서비스의 수요 예측은 중장기 계획보다는 비교적 단기에 걸쳐 여러 차례 실시하는 것이 예측력을 증가시켜 수급 균형에 도움을 줄 것으로 보인다.

한편, 아동의 연령에 따라서는 특히 1세와 2세의 이용률이 두드러지기는 하나, 6-8세도 약 1만 9천명가량이 이용할 것으로 예측되어, 초등 저학령기의 자녀들의 이용도 상당부분 지속될 것으로 예측되었다. 하지만, 전반적인 증가세 자체가 2세 이하에서 크고, 이후 연령은 현행 이용률을 유지하는 수준의 수요가 있을 것으로 전망된다.

표 VI-3-1 연령별 서비스 이용자 수 예측 결과 종합

단위: 명

년도	2018년			2019년		
	이용률을 활용한 추계		이용자수를 활용한 추계	이용률을 활용한 추계		이용자수를 활용한 추계
	중위가정	저위가정		중위가정	저위가정	
전체	87,126	86,422	90,551	88,433	87,132	92,814
0세	9,283	8,690	6,985	10,145	9,275	7,113

년도	2018년			2019년		
	이용률을 활용한 추계		이용자수를 활용한 추계	이용률을 활용한 추계		이용자수를 활용한 추계
	중위가정	저위가정		중위가정	저위가정	
1세	14,609	14,095	14,083	16,116	15,064	14,777
2세	10,722	10,694	11,961	10,461	10,080	12,326
3세	9,740	9,721	9,918	9,448	9,415	9,953
4세	9,326	9,312	9,404	9,600	9,575	9,446
5세	9,001	8,991	9,266	8,534	8,517	9,358
6-8세	18,879	18,861	18,936	19,145	19,117	18,973
9-12세	6,319	6,314	6,378	6,351	6,343	6,390

주: 이용률을 활용한 추계치는 장래 인구 추계를 활용하여 산출한 값임

프로그램별 이용 가구 수 예측 결과를 살펴보면, 연령별 이용자 수 예측 결과와는 달리 이용자 수를 활용한 예측 결과가 이용률을 활용한 예측 결과에 비해 낮음을 알 수 있다. 이는 이용률을 활용한 추계치는 영유아 가구 규모에 대한 모수가 부재하여, 장래 인구 추계(아동 수)를 활용하여 이용자 수를 산출했기 때문이다. 즉, 이용자수를 활용한 추계는 가구 단위 추계치인데 반해 이용률을 활용한 추계의 모수는 아동 수이기 때문이다.

프로그램별로 시간제 아이돌봄서비스의 예측치는 전반적으로 2018년 6만가구 내외, 2019년 6만2천가구 내외로 향후에도 시간제 아이돌봄서비스는 지속적으로 확대될 것으로 예측됐다. 반면, 종일제 아이돌봄서비스의 경우에는 2018년 5,473~5,770 가구 내외, 2019년 5,489~5,742 가구로 다소 감소세를 보일 것으로 예측되었다.

앞서 연령별 시간제 아이돌봄서비스 이용자 수 예측치의 경우에는 2세 이하의 영아기 자녀의 아이돌봄서비스 이용자 수가 증가할 것으로 예측되었는데, 2세 이하 영아기 자녀의 경우에도 아이돌봄서비스를 종일로 이용하기보다는 다른 보육 서비스와 함께 병행하여 이용하려는 경향을 보임을 엿볼 수 있었다. 그러므로 향후 아이돌봄서비스의 수요를 보다 정밀하게 예측하기 위해서는 이용자의 특성 등을 시간 단위로 세분하여 관리하고, 수요 예측도 시간대별로 실시하는 것이 수급 균형을 위해 반드시 필요할 것으로 사료된다.

Ⅱ 표 VI-3-2 Ⅱ 프로그램별 서비스 이용자 수 예측 결과 종합

단위: 명, 가구

년도	2018년			2019년		
	이용률을 활용한 추계		이용자수를 활용한 추계	이용률을 활용한 추계		이용자수를 활용한 추계
	중위가정	저위가정		중위가정	저위가정	
시간제	61,161	60,667	60,642	63,166	62,237	62,430
종일제	5,770	5,723	5,473	5,742	5,658	5,489

주: 이용률을 활용한 추계치는 장래 인구 추계를 활용하여 산출한 값으로, 프로그램별 이용자는 가구이므로 약간의 차이가 있을 수 있음.

VII

아이돌봄서비스 정책 만족도 및 개선 요구

1. 아이돌봄 지원사업 평가
2. 아이돌봄서비스 개선 요구 사항
3. 시사점



VII. 아이돌봄서비스 정책 만족도 및 개선 요구

이 장에서는 여성가족부의 사업인 ‘아이돌봄 지원사업’에 대한 서비스 대상자들의 평가와 서비스 대상자들이 요구하는 향후 개선점에 대해 살펴보았다.

1 아이돌봄지원사업 평가

가. 아이돌봄지원사업 평가와 이유

여성가족부의 사업인 아이돌봄지원사업의 대상자인 만12세 이하 자녀를 둔 가구의 응답자에게 ‘아이돌봄지원사업’에 대해 어떻게 생각하는지 ‘매우 부정적’에서 ‘매우 긍정적’까지 4점 척도로 평가하도록 하였으며, 그 결과는 <표 VII-1-1>에 제시하였다.

표 VII-1-1 | 아이돌봄지원사업 정책에 대한 평가

단위: %(명), 점

구분	① 매우 부정적으로 평가	② 부정적으로 평가	③ 긍정적으로 평가	④ 매우 긍정적으로 평가	계(수)	평균	표준편차
전체	2.5	13.7	71.2	12.6	100.0(2,020)	2.9	0.6
자녀구분2							
미취학	2.1	14.9	69.1	13.8	100.0(946)	2.9	0.6
취학	2.8	12.6	73.1	11.5	100.0(1,074)	2.9	0.6
t			0.5				
서비스 이용경험							
이용경험 있음(현재/과거)	1.5	8.9	71.0	18.5	100.0(259)	3.1	0.6
이용경험 없음	2.6	14.4	71.3	11.8	100.0(1,761)	2.9	0.6
F			3.6***				

구분	① 매우 부정적으로 평가	② 부정적으로 평가	③ 긍정적으로 평가	④ 매우 긍정적으로 평가	계(수)	평균	표준편차
맞벌이 여부							
외벌이	3.0	12.3	73.4	11.3	100.0(771)	2.9	0.6
맞벌이	2.2	14.1	70.1	13.6	100.0(1,114)	3.0	0.6
부부 일하지 않음	2.2	17.8	68.1	11.9	100.0(135)	2.9	0.6
F	0.7						
가구소득							
250만원 이하	3.1	10.7	74.6	11.6	100.0(319)	2.9	0.6
251~350만원	2.4	13.7	71.3	12.6	100.0(453)	2.9	0.6
351~450만원	2.2	12.2	73.8	11.8	100.0(451)	3.0	0.6
451~550만원	2.1	13.6	71.0	13.3	100.0(376)	3.0	0.6
551만원 이상	2.6	17.6	66.0	13.8	100.0(75)	2.9	0.6
F	0.1						

*** $p < .001$.

총 2,020사례의 응답자 중 83.8%가 ‘아이돌봄지원사업’을 ‘긍정적’으로 평가하였고(긍정적 71.2%+ 매우 긍정적 12.6%), ‘부정적’이라는 응답은 16.2%에 불과하여(매우 부정적 2.5% + 부정적 13.7%) 서비스 대상자들은 대부분 정부의 아이돌봄지원사업에 대해 긍정적으로 생각하는 것으로 나타났다. 자녀의 연령 구분, 부모 맞벌이 여부, 가구소득 수준에 따라 이러한 정책 평가 결과의 차이는 없었고, 다만 과거, 현재의 아이돌봄서비스 이용 경험 유무에 따라서는 차이가 났으며 이는 통계적으로도 유의미한 결과였다. 즉, 아이돌봄서비스를 현재 이용하고 있거나, 과거 이용 경험이 있는 경우 더욱 긍정적인 평가 비율이 높아서, ‘긍정적’으로 평가한 비율이 89.5%(긍정적 71.0%+ 매우 긍정적 18.5%)에 달하였고 이는 아이돌봄서비스 이용 경험이 없는 경우에 비해 6.4%p 높은 결과이다. 평가 점수는 총 4점 만점에 서비스 이용 경험 집단은 평균 3.1점, 서비스 미이용 집단은 2.9점으로 차이를 보였다.

즉, 여성가족부가 시행하고 있는 ‘아이돌봄지원사업’은 서비스 대상 집단의 특성에 따른 차이 없이 고르게 긍정적인 정책으로 평가되고 있으며, 특히 서비스를 경험해 본 집단에서 더욱 긍정적인 평가를 얻고 있어 사업 내용이 실제적으로 잘 운영되고 있음을 짐작케 한다.

전반적으로 긍정적 평가를 얻고 있으나, 부정적으로 평가한 집단과 긍정적으로 평가한 집단에 대해 각각 부정적으로 평가한 이유와 긍정적으로 평가한 이유를

질문하여 평가의 근거를 살펴보고자 하였다.

▮ 표 VII-1-2 ▮ 아이돌봄지원사업 정책을 긍정적으로 평가하는 이유

단위: %(명)

구분	부모의 일시적 보육 수요를 해결해 줄 수 있는 것 같아서	아동이 안전한 보호와 돌봄을 받을 수 있는 것 같아서	아이돌봄서비스 이용 비용이 합리적인 것 같아서	기타	계(수)
전체	55.1	33.7	10.9	0.2	100.0(1,694)
서비스 이용경험					
이용경험 있음(현재/과거)	35.3	38.8	25.9	0.0	100.0(232)
이용경험 없음	58.3	32.9	8.5	0.3	100.0(1,462)
X ² (df)		76.744(3) ^{***}			

*** $p < .001$.

먼저, 전체 응답자 중 아이돌봄지원사업을 긍정적으로 평가한 1,694사례를 대상으로 아이돌봄지원사업을 긍정적으로 평가하는 이유를 질문한 결과, 긍정적 평가의 가장 주된 이유는 ‘부모의 일시적 보육 수요를 해결해 줄 수 있을 것 같아서’로 55.1%가 이에 응답하였으며, ‘아동이 안전한 보호와 돌봄을 받을 수 있을 것 같아서’ 33.7%, ‘아이돌봄서비스 이용 비용이 합리적인 것 같아서’ 10.9%의 순으로 응답되었다. 서비스를 실제 이용해봤는지 여부에 따라 이유를 살펴 본 결과, 서비스의 실제 경험집단에서는 ‘아동이 안전한 보호와 돌봄을 받을 수 있는 것 같아서’를 가장 많이 응답하여 서비스 미경험자와 차이를 보였다. ‘기타’응답으로는 ‘소득에 따라 필요한 사람이 지원받을 수 있어서’, ‘육아지원의 방법은 많을수록 좋기 때문에’ 등이 응답되었다.

서비스 이용자 간담회에서 평가된 아이돌봄서비스 이용으로 인한 긍정적 효과는 어머니 뿐 아니라 배우자 및 가정 전체에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 아이에게 안정적인 환경에서의 돌봄 제공이라는 측면에서도 영아기 자녀를 둔 가정에서 만족도가 큰 것으로 나타났다.

저는 처음에 오셨을 때는 가정에 평화가 왔었어요. 그 때 큰 애가 1학년이니까 얘기가 자거나 할 때 빨리 하라고 푸시를 엄청 하는 거예요, 빨리 하라고 막. 근데 선생님 오시고 나서는 제가 마음에 안정이, 얘기가 자든지 안 자든지 선생님이 보시니까 큰 애한테 좀 더 여유 있게 집중해서 해 줄 수 있으니까 애도 그걸 느끼더라고요, 큰 애도. 그리고 지금은 이제 큰 애가 자기 일을 알아서 하니깐 그런 건 아니지만 처음에 말씀드린 것처럼 제 볼 일을 안 그러면 맨날 달고 다녀야 되니까. 오전에만 애기 갔을 때만 하면 된다면 모든 일이 그런

건 아니잖아요. 저는 너무 좋은 것 같아요(서울 용산구 거주 면담자 B).

완벽한 육아 스트레스 해방. 왜냐면, 3개월, 저희 애는 완전 갓난 애기였으니깐, 그리고 양가에 도움을 못 받으니까 하루 종일 집에 있다 보니깐, 굉장히 사회생활을 열심히 하던 사람이 하루 종일 애랑 온종일, 그리고 약간 육아 스트레스도 받고 그럴 시기잖아요. 살짝 우울증 올만한 시절에 선생님께서 와주셔서 외출을 했는데 미세먼지마저 너무 상쾌하게, 정말 너무 좋은 거예요, 나갈 수 있다는 거. 아무래도 집에 하루 종일 있으면 남편이 아 왜 이거 안 해 이러는데, 이제 제가 제 시간이 조금이나마 있으면 남편이 와도 그냥 좋고 그래서 너무 감사해요(서울 성동구 거주 면담자 C).

저는 아직 애기가 어리다보니깐 출산하고 나서 질병이 시달리거든요. 갑상선염도 오고, 물리치료도 해야 하고... 종락...병원을 자주 가야하고, 제가 진료를 받으러 가야하는 입장인데 뭐 그런 것도 그렇고 일도 파트 타임으로 하는데 애기를 처음에는 계속 데리고 다니기도 하고, 일할 때 빼고는요, 그러다가 이게 몸도 너무 힘들고 아기가 암만 이빠도 아무래도 부담이 많이 되는 상황들이 있는데, 누군가 또 이렇게, 어쨌거나 한 번 걸러지신 분들이거든요. 국가에서 또 어쨌거나 신원이 확실하시고 이런 분들이 오시니까 굉장히 안정이 많이 되더라고요. 육체적으로도 안정되고 심리적으로도 안정되고(서울 종로구 거주 면담자 D).

마음이 안정이 되는 게 집에서 있으니깐 아기도 낯선 환경이 아니고, 선생님 오시고 계속 지속적으로. 할머니처럼 봐주는 게 그게 되게 좋았고요. 아 그리고 첫째랑 되게 나이차이가 많이 나거든요, 첫째랑 7살 차이냐고 둘째랑 4살 차이냐가지고 그 아이들에게도 신경을, 시간을 좀 내주고 그랬어야 됐는데, 선생님 오시면 저도 마음 놓고 첫째 둘째를 위해서 시간 쓸 수 있어서 그게 아이들에게도 참 좋더라고요(서울 용산구 거주 면담자 E).

표 VII-1-3 아이돌봄지원사업 정책을 부정적으로 평가하는 이유

단위: %(명)

구분	파견되는 아이돌보미 개인 간 제공되는 서비스 격차가 있을 것 같아서				기타	계(수)
	실제적으로 이용하기 어려운 것 같아서	관련 인프라 등이 아직은 부족한 것 같아서				
전체	44.5	29.8	19.0	6.7	100.0(326)	
서비스 이용경험						
이용경험 있음(현재/과거)	48.1	14.8	37.0	0.0	100.0(27)	
이용경험 없음	44.1	31.1	17.4	7.4	100.0(299)	
X ² (df)	9.309(3)*					

* $p < .05$.

다음으로 전체 응답자 중 아이돌봄지원사업을 부정으로 평가한 326사례를 대상으로 그 이유를 질문하였는바, 아이돌봄지원사업을 부정적으로 평가한 가장 주된 이유는 ‘실제적으로 이용하기 어려운 것 같아서’가 44.5%로 가장 높은 비율을

차지하였으며, ‘파견 아이돌보미 개인 간 서비스 격차가 있을 것 같아서’ 29.8%, ‘관련 인프라 등이 아직 부족한 것 같아서’ 19.0%, ‘기타’ 6.7% 순으로 응답되었다. 이러한 응답 결과는 서비스의 대상자들은 ‘아이돌봄지원사업’의 ‘내용’적 측면보다는 실제 이용 가능성과 제도의 체계성에 대해 부정적인 평가를 하고 있음을 시사하는 것으로 보인다. 전체 응답자 2,020사례 중 아이돌봄서비스를 이용한 경험 있는 사례는 12.8%에 불과하므로 일반 국민들이 주변에서 서비스 이용 경험자를 접하기는 어렵고 이는 곧 ‘제도가 있으나 실제 이용이 어렵다’, ‘그림의 떡’이라는 인식을 주고 있는 것으로 생각된다. 사업 내용과 서비스 신청 절차에 대한 적극적 홍보와 실제 신청 시 곧바로 서비스를 제공받는 경험으로 이어질 수 있는 인프라의 구축이 우선 빠른 시일 내에 이루어져야 할 것으로 보이는 부분이다.

또 하나, 개별 인력별 서비스 질이 다를 것이라는 인식, 즉 어떤 아이돌보미를 배정받느냐에 따라 서비스가 “복불복”일 것이라는 인식이 부정적 평가의 주된 이유 중 하나였는데(29.8%), 이는 서비스 질 관리가 되지 않는 민간의 개별 또는 업체 소속 육아도우미와 국가에 의해 관리되는 아이돌보미 간의 근본적 차이여야 하는 부분에 적지 않은 국민들이 불신하고 있음을 보여준다. 아이돌봄서비스 지원사업의 발전을 위해 비용지원확대를 통한 저렴한 서비스의 접근성 제고 뿐 아니라, 국가가 인력을 양성하고 관리하는 질 높은 개별 돌봄 서비스로서 아이돌봄 지원사업의 위상을 정립하고, 표준화된 인력 양성 교육과 표준화된 서비스 제공을 통해 개별 돌보미 특성에 따른 서비스 질 차이를 줄여 ‘균질적인 서비스’를 제공하기 위한 노력이 필요함을 시사한다.

서비스를 실제 이용해봤는지 여부에 따라 부정적으로 평가한 이유를 살펴 본 결과, 서비스의 실제 경험집단에서는 ‘실제로 이용하기 어려운 것 같아서’를 48.1%가 응답하여 가장 응답 비율이 높았고, 이에 더하여 ‘관련 인프라 등이 아직 부족한 것 같아서’가 37.0%로 전체 평균 보다 높은 비율을 차지하고 있었다. 반면 ‘이용 경험 없는 집단’의 경우 이보다는 ‘아이돌보미 간 서비스 격차가 있을 것 같아서’가 31.1%로 이용 경험 있는 집단의 14.8%에 비해 2배 이상 높은 비율로 응답되었다. 서비스 경험자들은 ‘인프라 부족과 실제 이용이 어려움’을 응답하였으나, 서비스 미경험자들은 ‘서비스 질에 대한 불신’이 크게 드러나고 있는 바, 아이돌봄지원사업의 홍보 시, 비용 지원 관련 부분 뿐 아니라, 서비스 제공 인력

의 양성과 보수교육, 표준 서비스, 모니터링 등 서비스 질 관리에 대한 부분도 더욱 강조되어야 할 것으로 사료된다.

이외 ‘기타’ 응답이 6.7%로 비교적 높은 비율을 보였는데, ‘기타’에 응답된 주요 내용으로는 ‘정부지원사업 자체에 대한 불신(실질적 도움 보다는 세금 축내기, 유치원·어린이집의 실태와 연관된 정부 육아지원 사업에 대한 불신, 정부사업의 효과성 낮음 등)’, ‘소득책정 기준에 대한 불만(부동산 등을 포함한 소득기준 책정이 비합리적임)’, ‘아이돌보미 중 부정적인 사례를 들어서’ 등이 있었다.

나. 비용 지원 정책 평가

아이돌봄서비스 비용 수준에 대한 이용자 입장에서의 부담 정도를 살펴보기 위해, 지원을 받지 않을 경우 내야 하는 서비스 유형별 시간당 단가를 제시하고, 아이돌봄서비스 비용 수준에 대한 느낌을 질문하였다. <표 VII-1-4>에 제시된 바와 같이 이용자 입장에서는 비용 지원을 받지 못할 경우 지불해야 하는 아이돌봄서비스의 비용 수준은 총 5점 중 평균 2.9점으로 응답되어, ‘비싸지도 싸지도 않은’ 정도의 수준인 것으로 나타났다.

▣ 표 VII-1-4 ▣ 아이돌봄지원사업 서비스별 비용 수준에 대한 평가

단위: %(명), 점

구분	① 매우 비싸다	② 비싼 편이다	③ 비싸지도 싸지도 않다	④ 싼 편이다	⑤ 매우 싸다	계(수)	평균	표준 편차
1. 영아종일제·시간제	4.7	20.0	55.0	18.4	2.0	100.0(2,020)	2.9	0.8
2. 보육교사형	5.1	20.3	53.8	18.7	2.1	100.0(2,020)	2.9	0.8
3. 종합형	9.1	25.0	47.1	16.3	2.5	100.0(2,020)	2.8	0.9

서비스 유형별로는 2018년 기준 시간당 단가가 10,140원으로 일반형의 7,800원에 비해 약 30%가 높은 종합형 서비스(가사포함)에 대해 비용 부담을 가장 많이 느끼고 있는 것으로 나타나서, ‘비싸다’는 응답이 34.1%(매우 비싸다 9.1% + 비싼 편이다 25.0%)로 영아 종일제·시간제의 24.7%, 보육교사형의 25.4% 보다 약 10%p 전후로 비싸다는 응답이 많았다.

표 VII-1-5 아이돌봄서비스 비용 수준 평가_1) 영아 종일제/시간제 서비스

단위: %(명), 점

구분	③ 비싸					계(수)	평균	표준 편차
	① 매우 비싸다	② 비싼 편이다	지도 싸지도 않다	④ 싼 편이다	⑤ 매우 싸다			
전체	4.7	20.0	55.0	18.4	2.0	100.0(2,020)	2.9	0.8
서비스 이용경험								
이용경험 있음(현재/과거)	6.2	28.2	49.8	15.1	0.8	100.0(259)	2.8	0.8
이용경험 없음	4.5	18.7	55.7	18.9	2.2	100.0(1,761)	3.0	0.8
t			-3.6***					
가구소득								
250만원 이하	6.9	21.9	57.7	12.9	0.6	100.0(319)	2.8	0.8
251~350만원 이하	4.9	22.3	55.6	15.2	2.0	100.0(453)	2.9	0.8
351~450만원 이하	4.9	18.2	55.9	18.4	2.7	100.0(451)	3.0	0.8
451~550만원 이하	3.2	20.2	54.8	20.7	1.1	100.0(376)	3.0	0.8
551만원 이상	4.0	17.6	51.3	23.8	3.3	100.0(421)	3.0	0.8
F			5.8***					

*** $p < .001$.

각 서비스 유형별 비용 수준에 대한 평가를 가구의 제특성별로 살펴본 결과, 과거 아이돌봄서비스 이용 경험 유무와 가구소득 수준에 따라 차이가 있었고 이는 통계적으로도 유의미한 수준이었다. 2018년 시간당 서비스 이용 단가가 7,800원인 영아 종일제/시간제 서비스에 대한 비용 수준에 대해, 과거 서비스 이용 경험이 있는 경우는 이용 경험이 없는 집단에 비해 비용 수준이 상대적으로 비싸다고 느끼는 것으로 나타났다. 즉, 아이돌봄서비스 이용 경험이 있는 집단은 영아 종일제/시간제 서비스 비용이 비싸다는 응답이 34.4%(매우 비쌌 6.2% + 비싼 편임 28.2%)로 이용 경험이 없는 집단의 23.2%(매우 비쌌 4.5% + 비싼 편임 18.7%)에 비해 11.2%p 높았다.

한편 가구소득수준에 따라서는 ‘매우 비싸다’, ‘비싼 편이다’의 응답이 소득 수준이 높아짐에 따라 감소하는 경향을 보여, 아이돌봄서비스 비용에 대한 평가는 가구의 소득에 따라 상대적인 부분일 수 있음을 시사하였다.

표 VII-1-6 아이돌봄서비스 비용 수준 평가_2) 보육교사형

단위: %(명), 점

구분	③ 비싸					계(수)	평균	표준 편차
	① 매우 비싸다	② 비싼 편이다	지도 싸지도 않다	④ 싼 편이다	⑤ 매우 싸다			
전체	5.1	20.3	53.8	18.7	2.1	100.0(2,020)	2.9	0.8
서비스 이용경험								
이용경험 있음(현재/과거)	6.2	27.0	52.9	13.1	0.8	100.0(259)	2.8	0.8
이용경험 없음	4.9	19.3	53.9	19.5	2.3	100.0(1,761)	2.9	0.8
t			-3.6***					
가구소득								
250만원 이하	6.0	20.1	59.2	13.8	0.9	100.0(319)	2.8	0.8
251~350만원 이하	6.2	21.2	53.9	17.0	1.8	100.0(453)	2.9	0.8
351~450만원 이하	4.9	21.5	52.5	19.1	2.0	100.0(451)	2.9	0.8
451~550만원 이하	4.0	21.5	54.5	18.4	1.6	100.0(376)	2.9	0.8
551만원 이상	4.5	17.1	50.4	24.0	4.0	100.0(421)	3.1	0.9
F			4.3**					

** $p < .01$, *** $p < .001$.

다음으로 보육교사형에 대한 의견을 살펴보면, 역시 과거 아이돌봄서비스 이용 경험 유무와 가구소득 수준에 따라 차이가 있었고 이는 통계적으로도 유의미하였다. 2018년 시간당 서비스 이용 단가가 8,580원이며, 전문인력인 보육교사 자격증 소지자가 서비스를 제공하는 보육교사형 서비스 비용 수준에 대해서도, 영아 종일제/시간제 서비스에 대한 의견과 동일하게 과거 서비스 이용 경험이 있는 경우는 이용 경험이 없는 집단에 비해 비용 수준이 상대적으로 비싸다고 느끼는 것으로 나타났다. 즉, 아이돌봄서비스 이용 경험이 있는 집단은 보육교사형 서비스 비용이 비싸다는 응답이 33.2%(매우 비쌌 6.2% + 비싼 편임 27.0%)로 이용 경험이 없는 집단의 24.2%(매우 비쌌 4.9% + 비싼 편임 19.3%)에 비해 9.0%p 높았다. 보육교사형 서비스 이용 단가에 대해서도 가구소득이 높아질수록 비싸다는 응답이 줄어드는 경향을 동일하게 보였으며 이는 통계적으로도 유의미하였다.

표 VII-1-7 아이돌봄서비스 비용 수준 평가_3) 종합형

단위: %(명), 점

구분	③ 비싸					계(수)	평균	표준 편차
	① 매우 비싸다	② 비싼 편이다	지도 싸지도 않다	④ 싼 편이다	⑤ 매우 싸다			
전체	9.1	25.0	47.1	16.3	2.5	100.0(2,020)	2.8	0.9
서비스 이용경험								
이용경험 있음(현재/과거)	13.5	32.4	40.2	12.0	1.9	100.0(259)	2.6	0.9
이용경험 없음	8.4	23.9	48.1	17.0	2.6	100.0(1,761)	2.8	0.9
t			-4.1***					
가구소득								
250만원 이하	10.0	24.8	34.8	11.9	1.9	100.0(319)	2.7	0.9
251~350만원 이 하	10.6	25.6	36.2	15.2	2.0	100.0(453)	2.7	0.9
351~450만원 이하	9.3	25.3	34.6	16.6	2.2	100.0(451)	2.8	0.9
451~550만원 이하	8.0	25.8	33.8	17.0	2.4	100.0(376)	2.8	0.9
551만원 이상	7.4	23.5	30.9	20.0	4.0	100.0(421)	2.9	0.9
F			2.7 [†]					

* $p < .05$, *** $p < .001$.

마지막으로 아이와 관련된 가사업무를 포함하는 종합형 서비스 비용수준에 대한 의견을 살펴보면, 역시 과거 아이돌봄서비스 이용 경험 유무와 가구소득 수준에 따라 차이가 있었고 이는 통계적으로도 유의미하였다. 종합형 서비스는 2018년 시간당 서비스 이용 단가가 10,140원으로 일반 서비스 보다 약 30% 정도 단가가 높다. 이에 대해 앞서 두 가지 유형의 서비스 비용에 대한 의견과 동일한 경향을 보였는 바, 아이돌봄서비스 이용 경험이 있는 집단은 종합형 서비스 비용이 비싸다는 응답이 45.9%(매우 비쌌 13.5% + 비싼 편임 32.4%)로 매우 높았고, 이용 경험이 없는 집단의 32.3%(매우 비쌌 8.4% + 비싼 편임 23.9%)에 비해서도 13.6%p 높았다. 비용수준에 대한 평가는 다른 서비스 유형 비용에 대한 평가와 동일하게 소득수준이 높아질수록 비싸다는 평가 비율이 감소하는 경향을 보였다.

종합하자면, 아이돌봄서비스 서비스 유형별 비용 수준은 대체로 ‘비싸지도, 싸지도 않은’ 수준으로 평가되고 있으나, 서비스 이용 경험이 있는 경우와 가구소득이 낮은 가구일수록 비싸다고 느끼는 비율이 높은 경향을 보였다. 서비스 이용 경험이 있는 경우는 아이돌봄서비스의 단가가 과거에 비해 상승했기 때문에 2018년 상승된 단가가 비싸다고 느끼는 비율이 서비스 미이용자에 비해 높은 것으로

보이며, 반대로 서비스 미이용자는 민간업체의 육아도우미나 개인육아도우미의 이용 단가와 비교하여 공공서비스인 아이돌봄서비스의 현재 비용도 상대적으로 싸다고 인식하는 비율이 높은 것으로 해석할 수 있을 것이다. 이용자들을 대상으로 한 간담회에서 지속적으로 서비스를 이용했던 경험자와 2018년도 신규 이용자 간에도 비용 부담에 대한 체감도가 다른 것을 확인할 수 있었다.

저는 지원 받는데 적당한 수준인 것 같은데, 사실 작년에 비해 되게 많이 올랐잖아요. 그래서 이제 아예 제가 7800원으로 시작했으면 적당했다고 생각했을 텐데 작년에 6500원인가 그러다가 갑자기 오르니깐 이게 가계부담이 15%정도 확 늘어나니깐, 그런 거에 대해서 좀 (서울 용산구 거주 면담자 A).

처음부터 이렇게 시작했으면 그런데 갑자기. 그리고 전에 첫 애도 이게 좋다 이런 얘기를 들었을 때는 이게 5000원이었거든요. 그니까는 일반 사설은 암만 못 해도 만 원이상일 거예요. 그리고 시간제도 이렇게 짧게 할 수 없기 때문에 비교 자체가 불가능하긴 하지만, 비용도 굉장히 큰 장점이었거든요, 전 주변에 보고 그럴 때. 근데 이렇게 점점 오르면 민간이랑 아주 큰 차이가, 금액적인 면에서는 없을 수도 있는데...중략...(서울 용산구 거주 면담자 B)

저는 반면에 올해 가격이 오른 다음부터 시작을 했고, 그니깐 일단 전의 가격을 모르고, 그리고 처음에 이게 기대의 적정수준이 어디서인지에 따라서 다른 것 같은데, 처음에 이 아이돌봄 서비스 모르고 그냥 저랑 비슷하게 얘기를 넣고 입주를 해주시는 분이나 애기돌보는 가사도우미 애기돌봄을 출퇴근 하시는 분들의 가격을 먼저 들었어요, 친구들한테. 근데 너무 비싼 거예요. '그냥 내가 버는 돈 거기에다 다 넣는 거네.' 딱 그렇게 느끼다가 이거를 보니깐 그거에 비해서 훨씬 저렴하다보니깐, 그래서 이거 모르는 친구들한테 제가 막 퍼트렸거든요. 너무 좋은데 그래서 이제 복직하고 나서도 계속 이용하고 싶은데, 어제 제가 막 일반 가사 그 아기 돌봄 선생님 가격을 알아봤더니 너무 비싼 거예요, 상상도 못하게(서울 성동구 거주 면담자 C).

... 진짜 아이돌보미를 했을 때가 좋은 거구나를 요즘 막 느끼고 있어요. 처음부터 아이돌보미를 (이용)했으면 물론 가격이 많이 뛰었다고 생각을 했겠지만 어쩔 수 없이 다른 데를 찾다보니깐 되게 좋다고 느껴지더라고요(서울 성동구 거주 면담자 C)..

비용에 대한 이용대상자의 평가는 이처럼 개별 가구의 소득 수준이나 비교 기준(과거의 비용 또는 민간 서비스 비용 등)이 무엇이나에 따라 상대적인 특성을 보이므로, 절대적인 부담을 측정한다고 보기는 어려울 것이다.

다. 아이돌봄서비스 이용 시 지불 가능 비용 수준

아이돌봄서비스는 시간당 단가가 있으나, 이용자의 소득수준에 따라 구분되는 지원유형에 따라 지원비율과 본인부담비율이 차등화되어 동일한 서비스 이용에 대해 지불해야 하는 금액 수준이 이용 가구가 속한 지원유형에 따라 다르다.

대략적으로 아이돌봄서비스를 이용할 경우 지불할 의향이 있는 시간당 최대 금액이 얼마인지를 질문하였는 바, 응답 결과를 <표 VII-1-8>에 제시하였다.

<표 VII-1-8>에 제시된 바에 따르면 서비스 대상자들은 아이돌봄서비스 이용에 대해 시간당 4,000원 ~6,000원 미만의 비용까지는 지불할 수 있다는 응답 비율이 가장 높았다(26.2%). 다음으로 6,000~8,000원 미만 24.8%, 8,000~10,000원 미만 20.7%, 2,000~4,000원 15.7%, 2,000원 미만 7.5%, 10,000원 이상이 5.0%의 순으로 응답되었다.

■ 표 VII-1-8 ■ 아이돌봄서비스를 이용 시, 시간당 지불의향 금액

단위: %(명)

구분	2,000원	2,000원 ~ 4,000원	4,000원 ~ 6,000원	6,000원 ~ 8,000원	8,000원 ~ 10,000원	10,000원 이상	계(수)
	미만	미만	미만	미만	미만	미만	
전체	7.5	15.7	26.2	24.8	20.7	5.0	100.0(2,020)
서비스 이용경험							
이용경험 있음(현재/과거)	8.1	15.1	35.1	27.0	11.6	3.1	100.0(259)
이용경험 없음	7.4	15.8	24.9	24.5	22.1	5.3	100.0(1,761)
χ^2 (df)			24.071(5)***				
맞벌이 여부							
외벌이	7.5	16.0	26.2	23.5	21.9	4.9	100.0(771)
맞벌이	6.4	14.9	25.9	26.6	21.2	5.1	100.0(1,114)
부부 일하지 않음	16.3	20.7	29.6	17.8	10.4	5.2	100.0(135)
χ^2 (df)			31.486(10)***				
가구소득							
250만원 이하	15.7	22.9	25.1	19.7	14.1	2.5	100.0(319)
251~350만원 이하	8.4	17.9	30.0	22.7	18.1	2.9	100.0(453)
351~450만원 이하	5.3	12.2	29.9	25.9	22.0	4.7	100.0(451)
451~550만원 이하	5.3	16.8	23.1	28.7	20.7	5.3	100.0(376)
551만원 이상	4.5	10.7	21.9	26.1	27.3	9.5	100.0(421)
χ^2 (df)			120.483(20)***				

*** $p < .001$

서비스 이용 시 최대 지불 가능한 시간당 금액은 서비스 이용 경험, 맞벌이 여부, 가구소득에 따른 차이가 있었으며, 이는 통계적으로도 유의미한 것으로 나타났다.

구체적으로 서비스 이용 경험자는 4,000원~6,000원 미만 지불 가능하다는 응답이 35.1%로 가장 높고, 6,000원~8,000원 미만 27.0% 순이며, 8,000원 이상을 지불할 수 있다는 응답은 14.7%에 불과하였으나, 이용 경험이 없는 경우는 8,000원 이상 지불 가능하다는 응답이 27.4%에 달하여 서비스 이용 경험자에 비해 비용을 더 지불하고자라도 서비스를 이용할 수 있다는 의사를 보였다. 이는 서비스 유형별 단가에 대한 응답과 유사하게, 현재 아이돌봄서비스 미경험자의 경우 민간의 육아도우미 이용비용을 고려한 응답 결과로 보여진다.

맞벌이 여부에 따라서는 맞벌이의 경우 6,000원 이상 지불 가능하다는 응답이 외벌이 가구에 비해 상대적으로 높게 나타났고, 부부 모두 미취업인 경우는 최대 2,000원 미만에서 지불할 수 있다는 응답 비율이 가장 높아 16.3%에 해당하였다. 가구소득에 따라서는 가구소득이 높을수록 높은 단가의 비용을 지불할 의사가 높아지는 경향이 뚜렷하게 나타났다. 저소득 가구의 아이돌봄서비스 이용 접근성을 보장하고, 아이돌봄서비스에 대한 선호가 있는 고소득 가구에도 서비스 이용을 가능케 하기 위해서는 소득계층에 따른 차등 지원이 합리적일 수 있음을 보여주는 결과라 하겠다.

2 아이돌봄서비스 개선 요구 사항

가. 항목별 개선 필요도

서비스 이용 경험이 있는 응답자 259사례만을 대상으로 ‘아이돌봄 지원사업’의 발전을 위해 각 항목별로 얼마나 개선이 필요하다고 생각하는지 응답하도록 하였다. 아이돌봄서비스 이용 시 비용 지원을 받을 수 있는 대상의 확대, 비용 지원 금액 수준의 향상, 아이돌보미 모니터링, 자격기준 강화, 서비스 내용의 전문성 제고, 서비스 이용 시간(지원 시간) 확대, 서비스 신청-연계 체계 효율화 등 6개

항목에 대해 개선의 필요성을 질문한 결과, 모든 항목에 대해 ‘개선이 필요하다 (개선 필요성이 있다 + 반드시 개선해야 한다)’는 응답비율이 최소 86.1% 이상이었으나, 그중에서도 ‘아이돌보미 모니터링, 자격기준 강화’의 필요성은 93.4%로 가장 많은 개선 요구가 있는 부분으로 나타났다. 이 밖에 ‘아이돌봄서비스 내용의 전문성 제고(질 높은 케어 제공)’ 항목에서도 개선 필요성이 91.5%로 서비스 이용 경험자들은 향후 아이돌봄서비스의 발전을 위해서는 다른 돌봄 서비스와 유사하게 ‘질적 수준 제고’를 위한 개선을 가장 많이 요구하고 있는 것으로 사료된다.

표 VII-2-1 (서비스 이용경험자 대상)아이돌봄지원사업 개선 요구

단위: %(명)

구분	① 전혀	②	①+②	③	④	③+④	계(수)
	개선할 필요 없다	개선할 필요가 없다	개선할 필요 없다	개선할 필요가 있다	반드시 개선해야 한다	개선할 필요가 있다	
비용 지원 대상 확대	1.5	11.2	12.7	58.7	28.6	87.3	100.0(259)
비용 지원 수준 상향	1.5	9.7	11.2	61.0	27.8	88.8	100.0(259)
아이돌보미 모니터링·자격 기준 강화	0.4	6.2	6.6	47.9	45.6	93.4	100.0(259)
아이돌봄서비스 내용 전문성 제고	0.4	8.1	8.5	52.9	38.6	91.5	100.0(259)
서비스 이용 시간 확대	0.4	13.5	13.9	54.1	32.0	86.1	100.0(259)
서비스 신청-연계 체계 효율화	1.2	9.3	10.4	56.4	33.2	89.6	100.0(259)

나. 민간 육아도우미 서비스로부터의 시사점

여성가족부 사업으로 수행하고 있는 아이돌봄지원사업의 개선을 위해 여성가족부 아이돌봄서비스와 민간의 육아도우미를 모두 이용해본 경험자를 대상으로 민간도우미 이용 시에 비해 아이돌봄서비스의 장점과 아이돌봄서비스에 비한 민간도우미 서비스의 장점을 우선순위대로 2순위까지 각각 응답하도록 하였다.

여성가족부 사업인 아이돌봄서비스와 민간 육아도우미를 모두 이용해 본 사례는 총 127사례였다.

우선 <표 VII-2-2>에 제시된 민간도우미 서비스에 대비한 여성가족부 아이돌봄서비스의 장점으로 응답된 결과를 살펴보면, 우선 1순위로는 아이돌봄서비스는 적은 비용 부담(50.4%)이 민간 서비스를 이용할 때에 비해 가장 큰 장점으로 나타났다. 그 외 ‘국가에서 보장하기 때문에 인력의 신원이 보장된다는 점(30.7%)’, ‘정기적 모니터링 체계로 인력의 질이 높음(10.2%)’, ‘국가가 연계, 관리하여 서비

스 관리가 체계적임(5.5%)’, ‘단기적 서비스로 이용 가능함(3.1%)’ 순으로 응답되었다.

표 VII-2-2 민간도우미에 비해 아이돌봄서비스가 갖는 장점

단위: %(명)

구분	비용 부담이 적다	신원은 국가에서 보장하기 때문에 믿을 수 있다	양성 교육과 정기적인 모니터링 체계가 있어 인력의 질이 높다	국가가 서비스를 연계하고 관리하므로 서비스 관리가 체계적이다	단기적인 서비스 이용이 가능하다	기타	계(수)
1순위	50.4	30.7	10.2	5.5	3.1	0.0	100.0(127)
2순위	8.7	34.6	14.2	23.6	18.1	0.8	100.0(127)
1+2순위	59.1	65.4	24.4	29.1	21.3	0.8	(127)

2순위 응답에서는 ‘아이돌보미 신원을 국가가 보장하기 때문에 믿을 수 있다’가 34.6%로 가장 응답되었고, 1, 2순위 응답을 종합한 결과에서는 1순위에서 가장 높은 응답을 보였던 ‘비용 부담이 적음(59.1%)’ 보다는 ‘돌봄 인력의 신원이 국가가 보장하기에 믿을 수 있음(65.4%)’이 가장 높은 비율로 응답되었다. 그밖에 ‘국가가 서비스를 연계하고 관리하여 서비스 관리가 체계적임’이 29.1%로 세 번째로 높은 응답을 나타냈다.

종합적인 결과를 고려할 때 여성가족부의 사업인 아이돌봄서비스는 국가가 서비스의 제공 및 관리 주체라는 점이 이용자들에게 큰 장점으로 인식되고 있음을 짐작할 수 있다. 이는 반대로 그간 개별돌봄 서비스를 주로 공급하였던 민간의 육아도우미에서 인력의 신뢰성이나 서비스의 체계성 등에 이용자들이 만족하지 못했음을 반증하는 것으로 볼 수 있을 것이다. 또한 이용비용이 지원되어 민간 서비스에 비해 저렴하게 이용할 수 있다는 점도 수요자의 부담을 줄여 개별돌봄 서비스에 대한 접근성을 높이는 요인이므로 이용자에게는 체감되는 공공 아이돌봄서비스의 장점임을 확인받을 수 있다.

표 Ⅶ-2-3 | 아이돌보미에 비해 민간도우미가 갖는 장점_1순위

단위: %(명)

구분	이용에 더 유연성이 있다	더 전문적인 돌봄 서비스를 제공한다	도우미의 인력이 더 많고 인력 풀이 다양하다	실질적으로는 비용이 더 저렴하다	기타	계(수)
1순위	56.7	18.9	12.6	11.0	0.8	100.0(127)
2순위	21.3	16.5	38.6	22.0	1.6	100.0(127)
1+2순위	78.0	35.4	51.2	33.0	2.4	(127)

반대로 공공과 민간의 아이돌보미(육아돌보미) 서비스를 모두 이용해 본 응답자가 아이돌봄서비스에 비해 민간도우미 서비스의 장점으로 생각하는 부분을 살펴보았다.

민간도우미의 장점이라 생각하는 부분을 2순위까지 우선순위에 따라 응답하도록 한 결과, 1순위 응답에서는 ‘(서비스) 이용에 더 유연성이 있다’는 응답이 56.7%로 가장 많이 응답되었고, ‘더 전문적인 돌봄 서비스를 제공한다’가 18.9%, ‘도우미의 인력풀이 더 많고 다양하다’ 12.6%, ‘실질적으로 비용이 더 저렴하다’ 11.0% 순으로 나타났다.

2순위 응답에서는 ‘도우미 인력풀이 더 많고 다양하다’가 가장 높은 비율로 응답되었으며(38.6%), 1, 2순위를 종합한 결과에서는 ‘이용에 더 유연성이 있다(78.0%)’, ‘인력 풀이 더 많고 다양하다(51.2%)’, ‘더 전문적인 서비스를 제공한다(35.4%)’, ‘실질적으로 비용이 더 저렴하다(33.0%)’ 순으로 응답되었다.

즉, 민간도우미 서비스는 국가가 제공하는 아이돌봄서비스에 비해 비용 부담과 인력의 신뢰성에 대한 문제가 존재하나, 제도적으로 유형화된 아이돌봄서비스에 비해 이용자의 욕구에 더 부합하는 융통성이 있고, 아이돌봄서비스에 비해 인력 풀이 크고 다양하여 빨리, 쉽게 이용할 수 있는 접근성이 높다는 점은 장점이라 할 수 있을 것이다. 또한 시간당 단가가 정확한 아이돌봄서비스에 비해 민간육아도우미의 이용비용은 입주 형태나 종일 이용 시 시간당 단가는 낮게 조정되기도 하는 등 이용 시간 및 비용 조정에 있어서도 융통성이 있어 장시간 이용자의 경우는 오히려 실질 비용이 저렴하게 느껴질 수 있는 가능성이 있다.

이러한 결과로부터 아이돌봄서비스는 국가가 공급 및 운영 주체로서 가질 수 있는 장점이 충분히 크나, 민간육아도우미가 가지는 장점을 벤치마킹하면 이용자 접근성과 만족도를 좀 더 제고할 수 있을 것임을 시사한다.

3 시사점

본 장에서 일반 국민의 아이돌봄서비스에 대한 정책 평가와 개선 요구를 파악하고 그로부터 정책적 시사점을 얻고자 하였는바, 주요한 결과는 다음과 같이 정리할 수 있다.

첫째, 아이돌봄서비스 대상자인 만12세 이하 자녀가 있는 부모들은 여성가족부의 ‘아이돌봄지원사업’에 대해 매우 긍정적인 평가를 받고 있었으며, 특히 서비스 경험 집단에서의 평가가 더욱 높아 사업 내용이 매우 만족도 높게 수행되고 있음을 짐작할 수 있었다.

긍정적인 평가의 이유로는 ‘부모의 일시적 보육 수요 해결에 도움’, ‘아동이 안전한 보호와 돌봄을 받을 수 있음’, ‘비용이 합리적임’의 순으로 많이 응답되었으며, 이용경험자들은 ‘아동이 안전한 보호와 돌봄을 받을 수 있음’에 가장 많이 응답하여 서비스의 본질적 내용에 대한 긍정적 평가가 높음을 알 수 있었다. 반면 부정적으로 평가한 경우 그 이유로 서비스 이용이 실제로 어려운 부분과 돌봄 인력간의 서비스의 균질성에 대한 불신이 주로 응답되어, 향후 아이돌보미의 양성과 보수교육을 포함한 서비스 질 관리에 대한 내용도 적극 홍보될 필요가 있고, 실제 표준화된 양성 교육과 서비스의 표준화를 위한 관리가 적극적으로 이루어져 개별 돌보미 특성에 좌우되지 않는 서비스의 균질성 확보가 서비스에 대한 국민 인식 제고를 위해 중요함을 알 수 있었다. 또한 서비스 이용의 활성화를 위해 서비스 신청 시 곧바로 서비스를 제공받는 경험으로 이어질 수 있는 인프라 구축이 이루어져야 함을 시사받을 수 있었다.

둘째, 한편 아이돌봄서비스 이용 시의 ‘비용 부담’에 대해 평가해 본 결과, 현재의 아이돌봄서비스 이용 단가 수준은 이용자 입장에서 ‘싸지도, 비싸지도 않은’ 수준으로 체감되는 것으로 나타났다. 서비스 유형별로는 일반형 서비스에 비해 약 30% 정도 단가가 높은 ‘종합형’ 서비스에 대해 비용이 비싸다는 응답 비율이 가장 높아 유형별 차이는 있었다. 아이돌봄서비스 비용에 대한 평가는 아이돌봄 서비스 이용 경험과 가구소득 수준에 따라 상대적인 차이가 나타나고 있어 정책적 판단에 이러한 평가 결과를 곧바로 적용하기에는 무리가 있다고 보여진다. 다만, 이용자가 서비스 이용 단가 상승에 따라 지불해야 할 비용이 지나치게 상승하

지 않도록 단가 상향 시 이용자 부담으로 상승된 비용이 모두 전가되지 않도록 조정이 필요할 것으로 보인다.

셋째, 아이돌봄서비스 이용 시 지불 가능한 비용 수준에 대해 응답하도록 한 결과, 이용자가 부담하는 비용 기준에서 시간당 4,000~6,000원까지 지불 가능하다는 응답이 26.2%로 가장 높고, 6,000~8,000원 24.8%, 8,000원~10,000원 20.7% 순으로 나타났다. 현재 비용 수준에 대한 체감이 상대적이었던 것과 유사하게, 지불 가능한 비용 수준도 서비스 이용 경험과 소득 수준에 따라 차이가 있었고, 맞벌이 여부에 따라서도 차이가 발견되었다. 서비스 미경험자들은 민간 육아도우미 이용비용을 고려해 아이돌봄서비스에 대한 비용 지불 의사가 더 높은 것으로 사료된다. 즉, 비교 대상이 무엇이냐에 따라 지불 의사도 상대적일 수 있는 부분이라 하겠다. 저소득 가구의 경우는 비용 수준이 명백히 서비스의 이용 접근성을 저해하는 요인이 될 것으로 보이므로, 저소득 가구의 개별 돌봄 서비스에 대한 접근성을 보장하고, 아이돌봄서비스와 같이 국가의 신뢰할 수 있는 서비스에 대한 선호를 보이는 고소득 가구에서 서비스 이용을 가능케 하기 위해서는 지금과 같은 소득계층에 따른 차등 지원이 합리적이라 사료된다.

넷째, 아이돌봄서비스 이용 경험자를 대상으로 아이돌봄서비스에 대한 개선 요구를 살펴본 결과, 아이돌봄서비스의 비용 지원 대상 확대와 지원 수준의 상향, 서비스 비용 지원 시간의 확대, 신청-연계 등 체계 효율화, 아이돌보미 모니터링 및 자격 기준 강화, 서비스 전문성 제고 등 제시된 6개 부문에 대해 모두 개선이 필요하다는 요구가 90% 가까운 수준으로 높게 나타났으며, 그 중에서도 특히 서비스를 제공하는 인력의 질 관리, 그를 통한 서비스 전문성 제고(케어의 질 제고) 등 '서비스 질 제고'에 대한 요구가 가장 높게 나타났다. 즉, 아이돌봄서비스 확대의 요구에 따라 양적 확대를 추진하고 있으나, 제도의 지속 발전을 위해서 이용 경험자들은 '질 관리와 이를 통한 서비스 질 제고'를 가장 요구하고 있다고 볼 수 있을 것이다. 아이돌봄서비스가 제도 도입 10년을 넘어서면서 지금까지도 연계의 어려움 등 양적 확대가 우선적으로 필요하다는 인식이 있는 것도 사실이나, 돌봄 서비스를 제공하는 제도의 지속성은 돌봄 대상에 대해 주어지는 '서비스 질'에 좌우될 수 있다는 점은 반드시 고려해야 할 것임을 시사 받을 수 있다.

VIII

정책제언

1. 기본방향
2. 아이돌봄서비스 접근성 제고 방안
3. 아이돌봄서비스 이용 만족도 제고 방안



VIII. 정책제언

본 연구에서는 아이돌봄서비스에 대한 서비스 지원 대상 국민의 인지도, 이용 경험, 향후 이용 계획 및 서비스 이용 경험에서 드러나는 제도 개선 요구 사항을 종합하여 아이돌봄서비스의 양적 수요에 대한 대응 방안과 질적 수요(서비스 내용)에 대한 개선 방안을 제시하고자 하였다.

본 장에서는 양적 수요에 대한 대응 방안을 '접근성 제고'라는 방향으로 제시하며, 질적 수요에 대한 대응 방안은 '서비스의 차별화와 이용자 만족도 제고'의 방향에서 제시하고자 한다.

1 기본방향

가. 수요자 접근성 제고

본 연구를 위한 만12세 이하 자녀를 둔 가구 조사 결과, 아이돌봄서비스에 대해 이용해 본 경험이 있는 사례는 전체 2,020사례중 12.8%(259사례)에 불과하였다. 특히 이 서비스를 알고 있는 비율이 67.6%로 상당히 높은 수준으로 나타났음에도 과거 이용 경험을 포함하여 약 10% 정도를 상회하는 수준인 것은 상당히 이용률이 저조한 상황이라 보여진다.

이에 본 연구에서는 우선적으로 아이돌봄서비스가 도입 후 10년 이상이 경과했음에도 불구하고, 이용률이 10% 정도의 낮은 이용률을 보이는 이유를 분석하여, 향후 만 12세 이하 가정에서의 돌봄이 필요한 자녀를 둔 가구가 필요에 따라 적절히 이용할 수 있도록 '접근성의 제고'를 양적 수요에 대한 대응의 기본 방향으로 제시한다.

나. 서비스의 차별화와 이용 만족도 제고

아이돌봄서비스의 질적 수요 대응 방안으로 본 연구에서는 서비스 이용자의 경험에 따른 만족, 불만족 부분, 개선 요구 사항을 반영하여 이용자가 만족하는 서비스로의 개선 방안을 제안하고자 하였다. 이에 아이돌봄서비스의 개선이 추구하는 방향성은 '이용자의 만족도 제고'로 설정하였다.

2 아이돌봄서비스 접근성 제고 방안

가. 양적 인프라 확충 방안

1) 수요 추정을 위한 서비스 대기 시스템 구축 및 활용

본 연구에서는 조사를 통해 일반 국민의 아이돌봄서비스에 대한 향후 이용 의사를 질문하였으나, 조사 결과는 인력 확충의 직접적 근거로 활용하기 보다는 그간의 이용자 확대 추이와 향후 예상할 수 있는 정책 변수를 고려해 보완적으로만 활용하여야 한다.

아이돌봄서비스는 그간 낮은 공급수준으로 인해 이용이 제한되어 온 서비스로, 향후 서비스 확대를 위해서는 현재의 이용률에 근거한 추정이 아닌, 이용을 원하는 '잠재수요'의 적극적 추정이 필요하다. 아이돌봄서비스처럼 공급과 이용이 매우 낮았던 서비스에 대한 잠재수요는 이용 계획이나 의향에 관한 조사결과나 과거 이용률 통계를 근거로 파악하는 것은 한계가 있고, 실수요자의 '대기수요' 파악이 중요하다.

따라서, 잠재수요의 추정을 위해 본 연구에서는 기존의 이용률, 이용자수 추이에 따른 통계적 추정만이 아니라, '대기수요'를 산출할 수 있는 시스템 구축을 제안한다.

아이돌봄서비스는 현재 영아종일제 서비스에 대해서만 대기가 되고 있고, '시간제 서비스'에 대해서는 대기를 받지 않고 있다. 이에 영아종일제 이외, 시간제, 기타 유형 서비스에 대한 대기수요는 산출되지 않는다. 향후 어느 정도의 서비스 수요가 잠재적으로 존재하는지 근거로 활용하기 위해 영아종일제 서비스 뿐 아니

라 시간제 서비스 및 서비스 유형별로 서비스에 대기할 수 있는 통합 시스템을 구축, 초과 수요에 대한 전국, 지역별 데이터를 산출하며, 이에 근거한 지역별 수급 계획을 수립하도록 한다.

2) 급여 체계 개선을 통한 아이돌봄서비스 제공 인력의 유입 확대: 경력, 활동 특성에 따른 차별적 급여 체계 도입

현재 아이돌보미의 급여는 영아종일제, 시간제 서비스 활동의 시간당 단가가 동일하여 급여 수준은 활동시수에 좌우될 뿐, 관련 업무 경력, 아이돌보미 활동 경력과 같은 '경력'에 따른 차등이나, 서비스 대상(연령, 장애 여부 등) 특성에 따른 차이를 두지 않고 있다.

아이돌봄서비스 업무는 누구나 간단한 양성교육과 보수교육만 받으면 동일하게 수행할 수 있는 서비스라 볼 수 없으며, 인력의 특성(연령대, 학력, 자녀 양육 경험 등)에 따라서도 서비스 질의 차이가 나타날 수 있을 뿐 아니라 특히 아이돌봄 서비스 업무에 종사한 경력에 따라서는 업무 수행의 완속도가 크게 차이날 수 있다.

아이돌봄서비스 업무의 전문성을 인정하고 장기근속을 통해 안정적인 인력풀을 구축하며, 민간시장의 육아도우미 서비스와 차별화된 서비스로 발전시키기 위해서는 돌봄 서비스 질의 핵심인 '양질의 인력'을 유입할 수 있는 인센티브가 필요하다.

이를 위해 먼저, 아이돌보미 활동 경력이 전혀 반영되지 않는 현재의 급여 체계를 경력에 따른 차등화 방안을 도입하여 개선할 필요가 있으며, 이에 다음과 같은 방안을 제안한다.

첫째, 신입 아이돌보미의 1년 간의 활동은 일종의 인턴기간으로 인정, 현재의 시간당 단가보다 다소 낮은 단가를 적용한다. 그 대신 아이돌봄서비스 장기근속자의 멘토링을 제공하여 신입 아이돌보미의 서비스 전문성 제고를 돕도록 한다. 이처럼 1년 미만을 '인턴 및 집중 관리 기간'으로 1년 이상의 근속자와 구분하는 한편, 1~3년 근속자, 3~5년 근속자, 5~10년 근속자 등 경력의 일정 구간에 따라 시간당 단가로 산정되는 급여 외 장기근속 수당을 차별적으로 지급하여 경력에 따른 급여 상승을 지원한다. 다만, 아이돌봄서비스가 현재 중고령 여성인력을 대

상으로 양성되고 있어 일자리에 진입하는 연령이 여타 직업들에 비해 상당히 높은 편이다. 따라서 경력에 따른 업무 전문성, 효율성 증진의 긍정적 측면이 있으나, 돌봄 인력의 연령 상승에 따라 체력 저하 등 돌봄 인력으로서의 적합성은 점차 떨어질 가능성도 존재하는 바, 일종의 ‘임금피크제’ 개념을 적용, 수요자 선호도가 떨어지는 일정 연령 이상의 경력자에게는 경력인정의 상한을 적용하는 것이 합리적일 수 있다.

이처럼 급여체계에 장기근속 수당 등 경력인정을 추가하는 한편, 서비스 대상의 난이도에 따른 시간당 단가의 차별화도 필요하다. 한 예로 생후 3개월~12개월 미만, 1세, 2세, 3~4세, 5~6세, 초등 저학년, 초등 고학년은 아이돌봄서비스 수행 업무의 내용과 업무 난이도(체력적 부담)가 상이함에도 불구하고 어떤 대상에 서비스를 제공하더라도 시간당 단가가 동일하다. 아동이 장애가 있는 경우라 하더라도 현재와 같은 급여 체계에서는 동일한 단가를 적용받으며, 차이가 나는 부분은 아동 수뿐이다.

경력 불인정, 획일화된 시간당 단가에 따라 아이돌봄서비스를 수행하고자 하는 인력들에게 있어 ‘국가의 일을 수행한다는 자긍심’ 외에 민간 육아서비스 시장으로의 이탈을 방지하고 양질의 인력을 적극적으로 유인하기 위한 금전적인 인센티브는 매우 미흡한 상황이므로, 국가가 보장하는 인력에 대한 믿음으로 아이돌봄서비스를 이용하고자 하는 수요에 대응하기 위해서는 양질의 인력풀을 확대하기 위한 급여체계의 대대적 개선이 시급하다 할 것이다.

3) 수요-공급의 미스매치 해소 방안: 집중이용시간, 활동 비선호시간대 아이돌보미 활동 유인을 위한 인센티브 제공

아이돌봄서비스의 인력풀 확충을 위해서는 우선 급여체계에 대대적 조정이 필요하며, 갖춰진 인력풀 내에서 수요와 공급을 원활히 연계하기 위한 방안도 필요하다.

실제 본 연구를 통한 이용자 간담회나 아이돌봄서비스 인력 간담회 등을 통한 결과에서는 아이돌봄서비스를 받기 어렵다는 수요자의 불만이 발생하는 원인이, 단지 아이돌봄서비스 활동 인력이 부족해서만은 아니었다. 지역적으로는 일거리가 부족한 돌보미가 존재하는 가운데, 수요자와 서비스가 매칭되지 못하는 ‘연계’

의 문제도 적지 않게 지적되고 있었다.

지역적인 수요-공급의 불균형(아동 인구가 많으나 아이돌봄서비스 제공 인력이 적은 경우 또는 그 반대의 경우)이 있는 경우와 수요자의 '이용' 희망 시간대와 서비스 제공자의 '활동' 희망 시간대의 양적 불일치로 연계가 어려운 경우들이 발생하고 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 '수요-공급의 미스매치 해소 방안'을 제안하고자 한다.

첫째, '지역적' 수요-공급 불균형 문제를 해결하기 위해서는 현재 연계 업무를 담당하는 기초 지자체 수준의 서비스 제공기관의 인근 지역 서비스 제공기관 간의 연계를 통한 수요-공급 조정을 제안한다.

둘째, '시간적' 수요-공급 불균형 문제의 해결 방안으로 다음의 방안을 제안한다. 먼저, 본 조사 결과에서는 오전보다는 오후에 이용을 희망하는 경우가 많았으며, 특히 오후 3~7시 사이에 이용 수요가 집중되는 경향을 보였다. 이처럼 이용 희망자의 수요가 집중되는 시간대에 대해 서비스를 원활히 공급하기 위해서 일반 시간대 대비 높은 시간당 단가를 적용한다. 현재는 유사한 형태로 야간이나 휴일 이용 시 시간당 단가에 50%를 추가로 적용하고 있다(여성가족부, 2018: 40-43). 집중시간대의 시간당 단가를 차등할 경우에는 오후 3~6시 사이는 평일, 주간임을 고려하여 일반 시간당 단가에 50% 미만의 단가를 추가 적용하는 것이 적절할 것으로 보인다.

한편, 오전에는 전반적으로 이용 수요가 낮게 나타나고 있으나 그중 아이돌보미가 기피하는 2시간 이하의 단시간 서비스인 오전 등원·등교 동행 지원에 대해서는 상대적으로 이용 수요가 높은 것으로 나타났다. 이러한 2시간 이하의 단시간 서비스 제공에 대해서는 단가 상향 보다는 교통비 등을 추가 지급하는 등의 '단시간 서비스 지원 방안'을 제안한다. 본 연구의 조사 결과, 수요자가 가장 원하는 이용 시간대는 오후 3~7시대에 집중되어 있었으나, 학교나 보육교육기관 이용 아동의 등원 동행을 위한 오전 7~10시 수요도 오전 시간대에서는 상대적으로 수요가 높은 시간이었다. 이처럼 이용자의 수요가 집중되는 시간대에 대한 단가 차등화나 등하원(교) 지원 등을 위해 1회 2시간 이하 단시간으로 서비스를 제공해야 하는 경우는 교통비 실비 지원 등으로 아이돌보미의 활동을 유인할 필요가 있을 것이다.

표 VIII-2-1 | 아이돌봄서비스 양적 인프라 확충 방안

목표	정책과제	실행과제
아이돌봄서비스 수요 대비 적정 인프라 구축을 통한 접근성 제고	<ul style="list-style-type: none"> 근거 기반 서비스 수요 추정 	<ul style="list-style-type: none"> 아이돌봄서비스 대기 시스템 구축
	<ul style="list-style-type: none"> 적정 아이돌보미 양성과 공급 	<ul style="list-style-type: none"> 양질의 인력 유입 확대를 위한 급여체계 개선 <ul style="list-style-type: none"> 경력에 따른 급여 차등화 (예: 경력 1년 미만, 1년 이상의 경력별 시간당 단가 차등화, 경력에 따른 수당 지급) 대상 난이도에 따른 급여 차등화(대상 아동의 연령대, 장애질병 유무에 따른 차등) (예: 시간당 단가 차등 또는 특수한 요구를 지닌 대상 돌봄에 대한 수당 지급)
	<ul style="list-style-type: none"> 수요 - 공급 미스매치 해소 	<ul style="list-style-type: none"> 수요 집중 시간대 단가 상향 단시간 활동 돌보미 부대 비용(교통비) 실비 지원

나. 이용자의 경제적 부담 경감: 시간당 단가의 일정 수준 유지

아이돌봄서비스에 대한 이용 접근성을 증진시키기 위해 본 연구에서는 서비스 이용에 따른 경제적 부담 경감 방안을 제안한다.

본 연구를 위한 조사 결과, 전체 서비스 응답자(아이돌봄서비스 이용 대상자) 중 52.9%인 1,068명이 지금까지 아이돌봄서비스 ‘신청’ 경험이 없는 사례인 것으로 응답되었다. 아이돌봄서비스 신청 경험이 없는 사례들 중에는 서비스 자체에 대한 필요성이 없거나 서비스에 대한 인지 자체가 낮았던 경우도 많지만, ‘비용 지원을 받을 수 없어서’ 신청하지 않았던 경우도 13.3%에 해당하여서, 서비스 비용에 대한 부담 때문에 신청조차 하지 않는 경우도 있는 것으로 파악되었다.

아이돌봄서비스는 ‘양육공백’ 유무에 따라 비용 지원 대상 여부가 결정되며, 비용 지원 대상 중에서는 소득수준에 따라 다시 비용 지원 여부 및 비용 지원 수준이 결정되는 지원체계를 갖추고 있는데, 본 연구의 조사결과에서는 저소득 가구 이면서도 ‘양육공백’의 기준에 따라 비용 지원을 받을 수 없는 경우가 있었던 것으로 나타났다. 한편 아이돌봄지원사업 전반에 대한 만족도는 상당히 높은 편이나, 비용 수준에 대한 평가는 평균적으로 ‘짜지도 비싸지도 않은 수준’으로 나타나며, ‘비싸다’라는 응답도 서비스 종별로 24.7%~34.1%까지 낮지 않은 수준으로 나타나 아이돌봄서비스 수요자 접근성 확대를 위해서는 비용 부담의 경감이 요구됨을 알 수 있었다.

한편, 아이돌봄서비스의 비용 수준에 대해서는 서비스 미경험자에 비해 이용

경험자가 더 비용 부담이 있는 것으로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 이는 이용 경험/비경험자의 비용 부담의 비교 기준에 따른 차이이기는 하나, 단가의 지속적 상승에 따라 이용자가 부담해야 할 금액은 이용자의 소득기준유형별로 지원되는 정부지원비율에 따라 지속 상승해 왔기 때문으로 볼 수 있다. 즉, 다년간 지원을 받아온 경험자들은 부담해야 할 비용의 지속적인 상승을 체감하기 때문에 절대적인 부담 수준은 민간서비스 구매 시에 비해 낮더라도 '추가비용'에 대한 부담이 크게 느껴질 수 있는 것이다.

2018년 8월 여성가족부에서는 '아이돌봄지원사업 개선대책'²⁶⁾을 발표, 2019년부터는 정부지원을 받을 수 있는 대상을 기존의 중위소득 120% 이하에서 150% 이하로 확대하고, 지원 시간도 연 600시간에서 720시간으로 확대하기로 하였으며, 정부지원 비율도 소득유형별로 5%p씩 상향하여 이용자의 부담을 줄이기 위한 다양한 개선이 이루어졌다.

본 연구 결과에 따르면 만12세 이하 자녀를 둔 아이돌봄서비스 대상 가구의 소득수준이 낮을수록 최대한 부담할 수 있는 비용 수준이 낮고 비용 수준에 대한 평가도 낮아지는 경향을 발견할 수 있었다. 그러한 측면에서 이번엔 이루어진 개선처럼 '가형', '나형', '다형'의 지원 대상을 확대하고, 각 유형별 정부지원비율을 상향하여 '19년도 예정된 시간당 단가 상승에 따른 이용자의 부담을 정부지원으로 상당히 흡수한 점은 매우 바람직한 개선이라 볼 수 있을 것이다.

다만, 본 연구에서 아이돌봄서비스를 다년간 지속적으로 이용 중인 경우 매년 상승해온 시간당 단가에 상당한 부담을 느끼고 있고 과거 대비 부담액 상승으로 아이돌봄서비스 비용 수준에 대한 만족도를 낮게 느끼고 있는 것으로 나타난 점을 주목할 필요가 있다. 즉, 향후 아이돌봄서비스의 시간당 단가의 상승 속도에 조절이 필요하며, 아이돌보미 급여 인상도 시간당 단가 상향만으로 지속하는 방식은 지양할 필요가 있어 보인다.

향후에는 앞서 제안한 것처럼 아이돌보미의 급여는 시간당 단가 상향보다는 경력수당, 교통비 등 부대비용 지원으로 조절하고, 이용자의 부담과 직접적으로 연결되는 시간당 단가는 일정 수준에서 유지할 필요가 있다. 이용자 입장에서 시간

26) 여성가족부 보도자료(2018.8.31.), 「아이돌봄서비스, 질은 높이고 이용부담은 줄이고」-「부모가 아이를 믿고 맡길 수 있는 아이돌봄서비스 제공을 위한 개선대책」

당 단가 상승으로 인한 이용 부담 증가는 결국 민간서비스 대비 아이돌봄서비스의 경쟁력을 약화시키는 요인이 될 수 있고 민간 육아도우미의 비용 상승까지 유발하는 부작용도 초래할 수 있다.

민간 육아도우미 서비스에 비해 상당히 저렴한 비용 수준이 아이돌봄서비스에 대한 선호도의 중요 요인 중 하나이므로, 공공 부문의 서비스로서의 특성을 살려 아이돌봄서비스는 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다 하겠다.

3 아이돌봄서비스 이용 만족도 제고 방안

가. 인력의 질 관리 강화·경력에 따른 전문성 제고 지원

아이돌봄서비스를 이용한 경험이 있는 사례만을 대상으로 ‘아이돌봄지원사업’의 다양한 항목에 대한 개선 필요성을 질문한 결과, ‘아이돌보미 모니터링·자격 기준 강화’에 93.4%가 ‘개선할 필요가 있다’고 응답하였고, 다음으로 ‘아이돌봄서비스 내용 전문성 제고’가 91.5%로 응답되어 인력과 서비스 내용이라는 ‘서비스의 질적 측면’에 대한 개선 요구가 높게 나타났다.

즉, 이용을 해보지 못한 집단이 많은 상황으로 우선적으로 서비스 이용률 자체를 증진시키기 위해 접근성을 증진시키기 위한 방안이 필요하나, 서비스 도입 10년 이상이 경과한 시점에서 이용 경험자의 서비스의 개선 필요성 요구가 가장 높은 점이 결국 ‘서비스의 질’적인 부분임은 의미하는 바가 크다고 볼 수 있다.

실제 아이돌봄서비스를 위한 인력양성 등 인프라의 양적 확대는 지난 10년 이상 지속되어 왔으며, 문재인 정부는 특히 국정과제를 통해 아이돌봄서비스를 확대할 것을 공표하고(국정기획자문위원회, 2017:154) 아이돌보미 양성 확대를 추진하고 있다. 그러나 본 연구를 위한 아이돌봄서비스 제공기관 종사자 간담회를 실시한 결과, 인력의 급속한 확충을 통해 제도 도입 초기에 비해 질 낮은 인력의 유입이 발견된다는 우려 섞인 지적이 있었는데, 양적 확충의 시기에 돌봄 서비스의 핵심인 ‘인력’의 질을 관리하기 위한 방안이 더욱 요구된다.

이에 본 연구에서는 ‘아이돌봄서비스’ 인력의 질이 반드시 학력에 좌우된다고

불 근거는 없기 때문에 ‘학력’ 기준을 두어 자격 수준을 관리하기 보다는 일정 수준의 양성교육을 거친 인력에게 ‘활동 경력에 따라 차별화된 질 관리 체계’를 구축하여 운영할 것을 제안한다. 앞서 언급한 바와 같이 관련 자격증을 갖춘 인력이라 하더라도 아이돌보미로 활동하기 시작한 후 1년까지는 일종의 ‘인턴’기간으로 보아 이후의 경력 돌보미에 비해 모니터링 빈도를 높이고, 활동의 애로사항 점검을 통해 집중 지원하는 ‘집중 관리 기간’으로 운영하고, 경력이 높아질수록 ‘보수 교육’ 강화에 집중한다. 보수교육의 내용도 경력에 따라 차이를 두고 전문화하여 동일한 내용의 반복이 아닌 ‘장애아동 케어’, ‘미숙아 케어’, ‘영아 케어’, ‘유아 케어’, ‘초등학생 케어’ 등 대상별 전문화된 서비스를 제공할 수 있는 인력으로 양성하는 등 전문성을 제고할 수 있는 지원을 강화한다.

표 VIII-3-1 | 활동경력에 따른 차별화된 질 관리 체계 구축 방안

목표	정책과제	실행과제
아이돌봄서비스 이용자 만족도 제고	<ul style="list-style-type: none"> 인력의 질 관리경력별 전문성 제고 방안 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 모니터링 집중관리 기간 운영 <ul style="list-style-type: none"> 무경력 신입 아이돌보미 대상 입직 후 1년 정기적 모니터링, 활동 애로사항 간담회 개최 등 집중 관리 경력돌보미 멘토링 제공 보수 교육 강화 <ul style="list-style-type: none"> 경력에 따른 보수교육 차별화 (대상별 전문화된 서비스 제공 인력 양성) 고경력 아이돌보미에 고가의 전문연수 기회 제공

나. 서비스의 균질화

아이돌봄서비스에 대해 부정적으로 평가하는 경우 그 이유 중 하나가 돌봄인력 간 서비스에 격차가 있다(균질하지 않다)는 것이었다.

이는 개별돌봄 서비스 혹은 기관보육·교육서비스와 같은 ‘돌봄서비스’에 있어 공통적으로 지적되는 문제이다. 같은 내용의 서비스를 제공해도 제공하는 인력, 또는 기관에 따라 서비스의 ‘질적’ 격차가 발견되곤 한다. 파견되는 인력에 따라 서비스 질의 격차가 크게 나타난다면 같은 비용을 지불하고 이용하는 서비스에 대해 소비자로서 불만이 커질 수밖에 없다.

특히 아이돌보미의 경우, 수요자의 입장에서 개별 아이돌보미의 특성을 미리

파악하고 인력을 선택할 수 없기 때문에 제공될 서비스의 질에 대해 우려하는 목소리가 있다.

본 연구에서는 이러한 개별 인력에 따른 서비스 질의 차이를 줄이고 일정 수준 이상의 서비스가 제공될 수 있는 ‘서비스의 균질화’ 방안으로 최초 일정 수준 이상의 인성과 소양을 갖춘 인력이 아이돌보미로 선발될 수 있도록 업무적합성 평가를 도입하며, 업무적합성 평가를 통과한 인력에 대해 면접을 실시하고, 표준화된 커리큘럼에 의한 양성교육을 제공하며, 활동 현장의 정기적 모니터링과 모니터링 결과에 대한 컨설팅 제공 등 체계적인 질 관리를 할 것을 제안한다. 이와 함께 부적합 인력에 대한 퇴출 방안도 마련할 필요가 있다. 실제 현장에서 이용자 평가와 모니터링을 통해 일정 수준에 도달하지 못하는 아이돌보미가 발견될 경우, 재교육과 실습을 거쳐 아이돌보미 활동 적합 여부를 재심사하여, 미달하는 경우는 적합한 일자리로 연계하는 등의 퇴출 방안도 고려하여야 할 것이다.

다. 민간 육아도우미 서비스의 장점 벤치마킹: 서비스 이용의 편의성 제고

본 연구에서 아이돌봄서비스와 민간의 육아도우미를 모두 이용해 본 경험자에게 각각의 장점을 응답하도록 한 결과, 아이돌봄서비스는 민간 육아도우미에 비해 ‘국가가 보장하는 인력’이 서비스를 제공한다는 점, 즉 ‘인력의 신뢰성’과 ‘저렴한 비용’이 가장 큰 장점이라 인식되고 있었다. 반대로 아이돌봄서비스에 비한 민간 육아도우미의 장점은 ‘이용의 유연성’, ‘더 많고 다양한 인력풀’, ‘더 전문적인 서비스 제공’, ‘실질적으로 더 저렴한 비용’으로 응답되어 국가의 서비스가 공신력 있고 믿을 수 있다는 점은 돌봄서비스로서 비교할 수 없는 장점이지만 이용의 편의성은 민간서비스가 우위에 있음이 드러났다.

특히 ‘이용의 유연성’은 이용 시간, 시간대의 조정 등이 용이하고, 급작스러운 시간 연장 요청 등으로도 이용이 가능한 특성 등 융통성 있는 운영이 이루어짐을 보여준다. 아이돌봄서비스의 경우, 사전 예약에 의한 신청이 원칙이며, 서비스 제공기관의 업무 시간 외에는 요청을 할 수 없다. 이외에도 연계된 아이돌보미와의 개별 조정을 통해 서비스 조정(당일 시간 연장 등)이 어려운 점 등은 이용자와 아이돌보미 입장에서 모두 불편한 점이 있는 것이 사실이다.

물론 배상 책임 등의 문제가 발생하였을 경우 민간 육아서비스의 유연성이 곧 위험성을 대표하는 것도 사실이므로, 아이돌봄서비스에 있어서도 예외적인 경우에 한하여 최소한의 융통성을 도입할 필요가 있다고 하겠다. 예를 들면, 장기간 동일한 아이돌보미와 서비스 대상자 간에 신뢰관계가 구축이 된 경우는 사전 계약서 작성을 통해 아이돌보미와 활동 대상 가정간의 협의에 의해 어느 정도의 시간 조정, 긴급한 돌봄 제공 후 사후 신청 정도가 가능한 수준에서 최소한의 융통성을 허용하여 '긴급한 돌봄 수요'에 대한 대응성과 서비스 만족도를 높일 필요가 있어 보인다.

참고문헌

- 국정기획자문위원회(2017). 문재인 정부 국정운영 5개년 계획.
- 권미경·박원순·엄지원(2016). 가정 내 양육 내실화 방안 연구. 육아정책연구소.
- 김나영·도남희·이동하·조혜주(2016). 육아지원을 위한 시간정책의 실태 분석 및 활성화 방안 연구. 육아정책연구소.
- 김은설·유해미·최은영·최효미·배윤진·양미선·김정민(2016a). 2015년 전국보육 실태조사-가구조사 보고-. 보건복지부·육아정책연구소.
- 김은설·배윤진·조숙인·이예진·송신영·임준범·박은영·김신경·김은정(2016b). 한국아동 성장발달 종단연구 2016(한국아동패널 II). 육아정책연구소.
- 박세경·강혜규·이윤경·김진우·이진면·장은진(2011). 유망사회서비스 수요 실태 조사. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 박진아·박창현·엄지원(2015). 유아교육과 보육 중장기 수요 예측 및 재정 지출 전망. 육아정책연구소.
- 서문희·김은설·최진·안재진·최혜선·김유경·조애저(2009). 2009년 전국보육실태 조사-가구조사 보고서-. 보건복지가족부·육아정책개발센터.
- 서문희·양미선·김은설·최윤경·유해미·손창균·이혜민(2012). 2012년 전국보육실태조사-가구조사 보고- 보건복지부·육아정책연구소.
- 서문희·조애저·김유경·최은영·박지혜·최진원(2005). 2004년도 전국 보육·교육 실태조사¹⁾ 보육·교육 이용 및 욕구 실태조사 보고. 여성부·한국보건사회연구원.
- 서문희·최혜선(2007). 영아 양육지원 종합 대책 방안. 육아정책개발센터.
- 송명희(2009). 아이돌봄 지원사업 체계화 및 발전방향. 여성가족부·(사)한국여성노동연구원.
- 여성가족부(2012). 2012년도 아이돌봄 지원사업 안내. 여성가족부.
- 여성가족부(2013). 2013년도 아이돌봄 지원사업 안내. 여성가족부.

- 여성가족부(2015). 2015년도 아이돌봄 지원사업 안내. 여성가족부.
- 여성가족부(2016). 2016년도 아이돌봄 지원사업 안내. 여성가족부.
- 여성가족부(2018a). 2018년도 아이돌봄 지원사업 안내. 여성가족부.
- 여성가족부(2018b). 2018년도 아이돌봄 지원사업 실적 통계. 여성가족부 내부자료.
- 여성가족부·한국건강가정진흥원(2017). 2017년도 아이돌봄서비스 만족도 조사 보고서.
- 육아정책연구소(2017). 2016 유아교육·보육 주요 통계.
- 이정원·이윤진(2008). 유치원과 보육시설 미이용 아동의 육아실태 분석. 육아정책개발센터
- 이정원·도남희·김세현·나지혜(2012). 출산수준 제고와 일·가정 양립을 위한 육아 지원 내실화 방안(Ⅱ)-가정 내 영아 양육 실태와 지원 방안을 중심으로. 육아정책연구소
- 이정원·이윤진·김희수(2017). 2018-2022 보육 증장기 발전방안 연구. 육아정책연구소.

[보도자료]

- 여성가족부 보도자료(2007. 4. 4). 야근·질병으로 아이를 돌볼 수 없을 때 “시간제 아이돌보미를 찾으세요”
- 여성가족부 보도자료(2008. 2. 14). 아이돌보미가 더 많은 가정을 찾아갑니다
- 여성가족부 보도자료(2012. 7. 31). 가정내 자녀양육지원을 「아이돌봄지원법」 시행
- 여성가족부 보도자료(2013. 5. 1). 수요자 맞춤형 아이돌봄 서비스 다양화
- 여성가족부 보도자료(2013. 10. 7). 아이돌봄 서비스 정부지원 신청, 집에서 인터넷으로.
- 여성가족부 보도자료(2014. 4. 4). 급작스런 출장·야근 시 당일 돌봄을 지원하는 「긴급 아이돌봄서비스」 시행
- 여성가족부 보도자료(2018. 8. 31). 아이돌봄서비스, 질은 높이고 이용부담은 줄이고-『부모가 아이를 믿고 맡길 수 있는 아이돌봄서비스 제공을 위한 개선대책』

[신문기사]

조선일보(2018. 8.16). ‘영아질식사망’ 화곡동 어린이집 교사, 자매인 원장 등과 아이 8명 수차례 학대.

경인일보(2015. 1. 23). 경기 ‘가정보육교사제’ 연말 종료…혼란예고.

[인터넷사이트]

아이돌봄 지원사업 홈페이지, <https://www.idolbom.go.kr/intro/index1.go>에서 (2018. 6. 9 인출)

여성가족부 홈페이지, http://www.mogef.go.kr/sp/fam/sp_fam_f005.do에서 (2018. 8. 28 인출)

통계청 홈페이지(KOSIS). http://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1PF1517&conn_path=I3 (2018. 6. 8 인출)

통계청 홈페이지(KOSIS) 성 및 연령별 추계인구(1세별), http://kosis.kr/statisticsList/statisticsListIndex.do?menuId=M_01_01&vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SelectStatsBoxDiv (2018. 9. 11 인출).

행정안전부, 주민등록인구통계, <http://www.mois.go.kr/frt/sub/a05/totStat/screen.do> (2018. 9. 11 인출)

[법령]

아이돌봄지원법

아이돌봄지원법 시행규칙



부록

부록 1. 아이돌봄서비스 인식 및 실태조사: 서비스 대상 설문지

문5. 귀댁의 가족 유형은 다음 중 어디에 해당합니까?

1. 부모, 자녀 2. 부모, 자녀, 조부모 등 3. 한부모, 자녀
4. 한부모, 자녀, 조부모 등 5. 기타()

I. 자녀 양육 실태

※ 다음의 자녀는 귀하의 만12세 이하 막내 자녀를 중심으로 응답해 주십시오.

문1. 귀하의 막내 자녀는 다음중 어디에 해당됩니까?

1. 미취학 ☞ 문1-1로 2. 취학 ☞ 문1-2로

문1-1. (미취학 아동) 현재 낮 시간 동안 이 아이 가장 많이 돌보는 사람(또는 기관)은 누구(어디)입니까?

1. 아이의 아버지
2. 아이의 어머니
3. 아이의 조부모
4. 기타 친인척
5. 비혈연 육아/가사도우미
6. 공공 아이돌보미(여성가족부, 건강가정지원센터)
7. 어린이집유치원학원(영어유치원 포함) 지역아동센터 등 기관
8. (부모의) 이웃, 친구 등
9. 아이 혼자 됨
10. 기타()

문1-2. (취학 아동) 현재 학교 후 이 아이를 가장 많이 돌보는 사람(또는 기관)은 누구(어디)입니까?

1. 아이의 아버지
2. 아이의 어머니
3. 아이의 조부모
4. 기타 친인척
5. 비혈연 육아/가사도우미
6. 공공 아이돌보미(여성가족부, 건강가정지원센터)
7. 학원
8. 지역아동센터 등 기타 기관
9. 초등 돌봄 교실(방과후 교실)
10. (부모의) 이웃, 친구 등
11. 아이 혼자 됨
12. 기타()

문2. 다음의 각 시기별로 기관(어린이집, 유치원)과 학교를 제외하고, 이 아이를 누가 돌보았습니까? 여러 명이 돌보거나 여러 기관을 이용했다면, 돌본 시간이 긴 사람 혹은 기관 순서대로 두 가지 응답해주시시오. 그리고 그 때 엄마의 취업상태에 대해서도 응답해주시시오.

구분	【보기】		모의 취업상태
	1순위	2순위	
0개월~11개월(영영아)일 때			① 전일제 취업중 ② 시간제 취업중 ③ 학업 및 취업훈련중 ④ 전업주부 ⑤ 휴직 및 출산휴가중 ⑧ 비해당(모부재)
12개월~35개월(영아)일 때			
36개월 이상 초등학교 취학 전(유아)일 때			
만6~8세(초등 저학년)일 때			
만 9~12세(초등 고학년)일 때			

문3. 부모 등 주양육자가 갑작스런 일로 자녀를 돌보기 어려운 상황이 발생할 때 귀댁에서는 주로 어떤 방법으로 자녀를 돌보나요?

(1순위:) (2순위:)

1. 아이의 조부모나 친인척에게 도움을 요청함
2. 민간 업체 파견 가사도우미나 육아도우미(베이비시터)를 시간제로 요청함
3. 공공 아이돌봄서비스(건강가정지원센터)를 신청하여 활용함
4. 이웃이나 친구, 자녀의 친구 부모 등 지인에게 도움을 요청함
5. 자녀가 다니고 있는 기관(어린이집, 유치원 등)에 자녀를 좀 더 돌봐달라고 요청함
6. '시간제 보육'을 신청하여 활용함
7. 기타()
8. 없음(아이 혼자 됨)

II. 공공 아이돌봄서비스 인지 및 이용 경험

문4. 귀하는 정부(여성가족부, 건강가정지원센터)에서 운영하고 있는 '공공 아이돌봄' 지원사업에 대해 알고 있거나 들어본 적이 있습니까?

1. 예 ☞ 문5로 이동
2. 아니오 ☞ 문11로 이동

공공 아이돌봄서비스: 만 12세 이하 아동을 둔 가정에 아이돌보미가 직접 방문하여 아동을 안전하게 돌봐주는 서비스로, 아동 연령기준, 부모의 취업 등 양육공백, 자녀양육 정부지원 중복금지 기준의 조건을 모두 충족 시 정부지원이 가능하며, 가구 소득에 따라 서비스 유형별 정부지원의 범위가 달라짐

문5. 귀 닥에서는 '공공 아이돌봄서비스'를 신청해 본 적이 있습니까?

1. 예 ☞ 문6로 이동
2. 아니오 ☞ 문9로 이동

문6. 귀 닥에서는 '공공 아이돌봄서비스'를 이용해 본 적이 있습니까?

1. 지난 1개월 이내 이용한 적이 있다 ☞ 문6-1로 이동
2. 과거 이용한 적이 있다 ☞ 문6-1로 이동
3. 이용한 적이 없다 ☞ 문8로 이동

문6-1. (현재 이용자)귀닥에서 지난 1개월 이내 이용해본 서비스 유형을 모두 답해주십시오(중복응답)
(이전 경험자)귀닥에서 이용해 보았던 서비스 유형을 모두 답해주십시오(중복응답)

1. 시간제 서비스 2. 종일제 서비스 3. 종합형(가사추가형) 서비스
4. 보육교사형 서비스 5. 긴급돌봄서비스(질병감염아동 특별지원 포함)

- ① 시간제 서비스: 만 3개월~만 12세 이하 아동을 대상으로 하며, 가정에 아이돌보미가 찾아가 1:1로 아동을 돌보는 서비스(임시보육, 놀이활동, 간단한 급·간식 서비스, 보육시설 및 학교 등·하원 등)
- ② 종일제 서비스: 만 3개월~만 12세 이하 아동을 대상으로 하며, 가정에 아이돌보미가 찾아가 1:1로 아동을 안전하게 돌보는 서비스. 이유식 먹이기, 젖병 소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 등의 서비스를 제공
- ③ 종합형(가사추가형) 서비스: 시간제 서비스에 아동과 관련된 가사 업무가 추가된 서비스
- ④ 보육교사형 서비스: 종일제 서비스에 보육교사 자격증 소지자가 영아교육 서비스 제공하는 서비스
- ⑤ 긴급돌봄 서비스: 아동이 질병이나 사고로 기관을 이용하지 못하는 경우, 부모의 긴급한 사유 발생 등으로 갑작스런 양육공백 발생 시 이용할 수 있는 서비스

문6-2. (이전 경험자) 귀닥에서 '공공 아이돌봄서비스' 이용을 중단한 이유는 무엇입니까?

1. 정부지원 시간을 모두 사용해서
2. 본인 부담 비용이 부담되어서
3. 조부모, 친인척 등이 아이를 돌봐줄 수 있어서
4. 방과후 보육·교육시설(어린이집, 유치원, 초등돌봄교실 등)에 아이를 맡기게 되어서
5. 아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서
6. 신청 후 서비스 연계가 원활하지 않아서(공공 아이돌보미 파견 과정에서 오류 등)
7. 아이가 별로 좋아하지 않아서
8. 파견된 공공 아이돌보미가 마음에 들지 않아서
9. 이용했던 자녀 연령이 높아져 해당 서비스를 받지 못하게 되어서
10. 기타()

문6-3. (종일제 서비스 이용(경험)자) 귀덕에서 공공 아이돌봄서비스의 '종일제 서비스'를 이용할 당시, 어린이집 등 보육시설을 이용할 수 있음에도 아이돌봄서비스를 이용한 이유는 무엇입니까?

1. 자녀가 시설보다는 집에서 더 편안하게 지낼 것 같아서
2. 대기자가 많아 어린이집에 입소할 수 없어서
3. 영아일 때는 가정으로 일대일로 돌보는 게 좋을 것 같아서(안전, 애착, 세심한 보육 가능)
4. 아이를 기관에 보냈으나 적응을 못해서
5. 아이의 특수 상황 때문에 기관 이용이 어려워져서(장애, 질병 등)
6. 집 근처에 보낼만한 어린이집이 없어서
7. 기타()

문7. (이용자 공통) 귀덕에서 공공 아이돌봄서비스를 이용하는(이용했던) 이유는 다음 중 어디에 해당합니까?

1. 부모의 취업(맞벌이, 한부모의 취업 등)
2. 부모의 질병, 장애(부모의 입원 등 부재)
3. 부모가 다른 가족의 간병이나 돌봄 때문에 아이를 돌볼 수 없음
4. 양육자가 일정한 시간 동안 학업·교육·훈련 등을 받는 경우
5. 돌봐야 할 자녀가 많음
6. 양육자가 아이를 잠깐 맡겨야 하는 긴급 상황이 종종 발생해서
7. 홀로 하는 육아로 인한 부담이 커서
8. 양육자가 병원 진료 등 정기적인 외출이 필요해서
9. 가사 일을 보기 위해
10. 기타()

문8. (신청경험 있음 and 이용경험 없음) 귀하는 '공공 아이돌봄서비스' 신청 후 대기한 경험이 있습니까?

1. 현재 대기 중이다 ☞ 문8-1로
2. 대기하다 신청을 취소하였다 ☞ 문8-3으로

문8-1. (신청 후 대기 중인 가정) '공공 아이돌봄서비스'를 얼마나 대기하고 계십니까?

총 _____년 _____개월

문8-2. (신청 후 대기 중인 가정) 아직까지 공공 아이돌봄서비스를 이용하지 못하고 대기하고 있는 주된 이유는 무엇입니까?

1. 내가 거주하는 지역 내 아이돌보미 인력이 부족
2. 내가 원하는 시간대에 활동 가능한 인력이 없음
3. 소개받은 적이 있으나 마음에 들지 않아 계속 대기하기로 함
4. 기타()
5. 잘 모르겠음

- 문8-3. (신청 후 대기 중단한 가정) 공공 아이돌봄서비스 대기를 중단한 이유는 무엇입니까?
1. 오래 기다렸지만 결국 서비스가 연계되지 않아서 (대기기간 : _____년 _____개월)
 2. 대기 중에 아이의 조부모, 친인척 등이 아이를 돌봐줄 수 있게 되어서
 3. 보육·교육시설(어린이집 시간연장형 서비스, 초등돌봄교실 등)에 아이를 맡기기로 해서
 4. 아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서
 5. 기타()

- 문9. (신청경험 없음) 귀댁에서 지금까지 공공 아이돌봄서비스를 이용하려고 하지 않은 이유는 무엇입니까?
1. 주변에서 공공 아이돌봄서비스를 이용한 사람이 없어서
 2. 현재 아이를 돌봐주는 사람(기관)에 만족해서
 3. 비용 지원을 받을 수 없어서
 4. 원하는 형태로 이용할 수 없어서(입주형 등 없음)
 5. 돌봐주는 사람이 필요하지 않아서
 6. 신청 절차 등이 번거로울 것 같아서
 7. 공공 아이돌봄서비스에 대해 잘 알지 못해서(신청 자격 등)
 8. 기타()

- 문10. (신청경험 없음) 귀하는 '공공 아이돌봄서비스' 이용 비용에 대해 아래 표에 제시된 바와 같이 가구소득에 따라 정부지원을 받을 수 있다는 점을 알고 있었습니까?
1. 세부 내용까지 알고 있었다(소득기준, 지원비율, 본인부담 등) ☞ 문11로
 2. 소득별 정부지원이 된다는 사실 정도만 알고 있었다 ☞ 문10-1로
 3. 전혀 몰랐다 ☞ 문10-1로

영아종일제, 보육교사형(2018)					
유형	소득기준 (4인가족 기준 중위소득)	영아종일제 (월 156만원, 200시간 기준)		보육교사형 (월 171.6만원, 200시간 기준)	
		정부지원	본인부담	정부지원	본인부담
가형	60% 이하 (2,712천원)	117만원 (75%)	39만원 (25%)	117만원	54.6만원
나형	85% 이하 (3,841천원)	85.8만원 (55%)	70.2만원 (45%)	85.8만원	85.8만원
다형	120% 이하 (5,423천원)	54.6만원 (35%)	101.4만원 (65%)	54.6만원	117만원
라형	120% 초과	-	156만원 (100%)	-	171.6만원

시간제, 종합형(2018)									
유형	소득기준 (4인가족 기준 중위소득)	시간제(시간당 7,800원)				종합형(시간당 10,140원)			
		A형		B형		A형		B형	
		정부지원	본인부담	정부지원	본인부담	정부지원	본인부담	정부지원	본인부담
가형	60% 이하 (2,712천원)	6,240원 (80%)	1,560원 (20%)	5,460원 (70%)	2,340원 (30%)	6,240원	3,900원	5,460원	4,680원
나형	85% 이하 (3,841천원)	3,900원 (50%)	3,900원 (50%)	-	7,800원	3,900원	6,240원	-	10,140원
다형	120% 이하 (5,423천원)	2,340원 (30%)	5,460원 (70%)	-	7,800원	2,340원	7,800원	-	10,140원
라형	120% 초과	-	7,800원	-	7,800원	-	10,140원	-	10,140원

문11-2. 귀댁에서 희망하는 공공 아이돌보미 서비스 이용 시간은 언제입니까? 평일을 기준으로 이용 희망 시간 대에 모두 표기해 주십시오.

오전						오후										평일 이용 의향 없음
6시~ 7시	7시~ 8시	8시~ 9시	9시~ 10시	10시~ 11시	11시~ 12시	12시~ 1시	1시~ 2시	2시~ 3시	3시~ 4시	4시~ 5시	5시~ 6시	6시~ 7시	7시~ 8시	8시~ 9시	9시~ 10시	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17

문11-3. 귀 댁에서는 평일이 아닌 때 혹은 평일 저녁 늦게 공공 아이돌보미 서비스를 이용할 의향이 있습니까? 원하는 때에 모두 응답해주시시오.

1. 이용 의향 없음
2. 평일 야간(밤 10시~익일 오전 6시)
3. 토요일
4. 일요일 및 공휴일

문11-4. (향후 이용의향자 and 현재 미이용자) 아이돌봄서비스를 향후에 이용하고자 하는 이유는 무엇입니까?

1. 현재 이용하고 있는 타 서비스의 비용이 부담되어서
2. 현재 이용하고 있는 타 서비스를 더 이상 이용하지 못하게 될 예정이어서
3. 현재 이용하고 있는 타 서비스가 만족스럽지 않아서(비용 부분 제외)
4. 일/학업 등으로 아이를 맡길 일이 생겨서
5. 기타()

문11-5. 귀 댁에서는 공공 아이돌봄서비스 이용 시 가사 업무가 포함된 '종합형' 서비스를 이용할 의향이 있습니까?

가사 서비스 미포함 영아 종일제/시간제 : 시간당 7,800원
 가사 서비스 포함된 '종합형' 서비스 : 시간당 10,140원

1. 없다 ☞ 문11-5-1로
2. 있다 ☞ 문12

문11-5-1. 귀댁에서 '종합형' 서비스 이용을 원하지 않는 이유는 무엇입니까?

1. 공공 아이돌보미가 아이에만 집중해주었으면 해서
2. 종합형 서비스의 비용이 부담되어서
3. 아이돌보미가 가사에 관여하는 것이 싫어서
4. 가사에 전문성이 없는 것 같아서
5. 가사 업무에 도움이 필요없어서
6. 기타()

문13. (공공 아이돌봄서비스와 민간도우미 서비스를 모두 이용해본 경우) 공공 아이돌보미에 비해 민간도우미(베이비시터 등)가 갖는 장점은 무엇입니까? 가장 장점이라 생각되는 순서별로 2가지만 선택해 주세요.

(1순위:) (2순위:)

1. 이용에 더 유연성이 있다(가사 일 등 연계, 시간 연장, 입주 가능 등)
2. 더 전문적인 돌봄 서비스를 제공한다
3. 실질적으로는 비용이 더 저렴하다
4. 도우미의 인력이 더 많고 인력 풀이 다양하다
5. 기타()

문14. (공공 아이돌봄서비스와 민간도우미 서비스 모두 이용해본 경우) 민간도우미(베이비시터 등)에 비해 공공 아이돌보미가 갖는 장점은 무엇입니까? 가장 장점이라 생각되는 순서별로 2가지만 선택해 주세요.

(1순위:) (2순위:)

1. 비용 부담이 적다(시간당 단가가 낮고 정부 지원이 된다)
2. 아이돌보미의 신원을 국가에서 보장하여 믿을 수 있다
3. 양성 교육과 정기적인 모니터링 체계가 있어 인력의 질이 높다
4. 국가가 서비스를 연계하고 관리하므로 서비스 관리가 체계적이다
5. 단기적인 서비스 이용이 가능하다
6. 기타()

IV. 공공 아이돌봄서비스 정책 만족도 및 개선 요구

문15. (전체 응답) ‘공공 아이돌봄 지원사업’ 정책에 대해 어떻게 평가하십니까?

1. 매우 긍정적으로 평가 문15-1
2. 긍정적으로 평가 문15-1
3. 부정적으로 평가 문15-2
4. 매우 부정적으로 평가 문15-2

문15-1. ‘공공 아이돌봄 지원사업’ 정책을 긍정적으로 평가하는 주된 이유는 무엇입니까?

1. 아이돌봄서비스 이용 비용이 합리적인 것 같아서
2. 아동이 안전한 보호와 돌봄을 받을 수 있는 것 같아서
3. 부모의 일시적 보육 수요를 해결해 줄 수 있는 것 같아서
4. 기타()

문15-2. ‘공공 아이돌봄 지원사업’ 정책을 부정적으로 평가하는 이유는 무엇입니까?

1. 실제적으로 이용하기 어려운 것 같아서
2. 관련 인프라 등이 아직은 부족한 것 같아서
3. 아이돌보미 간 제공되는 서비스 격차가 있을 것 같아서
4. 기타()

문16. 현재 건강가정지원센터(여성가족부)를 통해 파견되는 공공 아이돌봄서비스 이용 시, 가구 소득기준에 따라 정부 비용 지원을 받을 수 있습니다. 비용 지원을 받지 않을 경우, 가구에서 다음 표에 제시된 시간당 비용을 지불하여야 하는데, 귀하께서는 귀하께서는 다음의 공공 아이돌봄서비스 비용 수준에 대하여 어떻게 생각하십니까?

구분	매우 비싸다	비싼 편이다	비싸지도 싸지도 않다	싼 편이다	매우 싸다
	1	2	3	4	5
1. 영아 종일제시간제(시간당 7,800원)					
2. 보육교사형(시간당 8,580원) ※ 보육교사 자격증 소지자가 서비스 제공					
3. 종합형(시간당 10,140원) ※ 일반 서비스에 아동과 관련된 가사 업무 수행 추가할 서비스 제공					

문17. 귀 댁에서 공공 아이돌봄서비스를 이용하신다면, 한 시간에 얼마까지 내실 의향이 있습니까? (종일제 또는 시간제 이용 가정, 시간당 요금 기준)

1. 2,000원 미만
2. 2,000원 이상~4,000원 미만
3. 4,000원 이상~6,000원 미만
4. 6,000원 이상~8,000원 미만
5. 8,000원 이상~10,000원 미만
6. 10,000원 이상

문18. (서비스 이용경험자) ‘공공 아이돌봄 지원사업’을 보다 발전적으로 보완하기 위해 아래 내용을 개선할 필요가 있다고 생각하십니까?

구분	전혀 필요치 않음	필요치 않음	필요함	매우 필요함
	1	2	3	4
1. 비용 지원 대상 확대				
2. 비용 지원 수준 상향				
3. 아이돌봄비 모니터링·자격 기준 강화				
4. 아이돌봄 서비스 내용 전문성 제고(질 높은 케어 제공 등)				
5. 서비스 이용시간 확대				
6. 서비스 신청-연계 체계 효율화				

V. 응답가구 특성

문1. 현재 살고 있는 가구의 가구원 수를 기입하십시오.

가구원 수 ()명

문2. 현재 귀하 및 귀하 배우자의 근로 형태에 대하여 응답해주시시오.

	아동 부	아동 모
	※부제 시 공란	
1. 귀하 및 귀하의 배우자는 현재 취업 또는 학업 중입니까? ① 취업 중 ② 학업 중 ③ 아니오(※ 모두 아니오인 경우, 문3으로)		
2. 귀하 및 귀하의 배우자는 현재 어떤 형태로 일을 하고 있습니까? (학업 중인 경우도 포함하여 응답) ① 일정 요일, 일정시간 규칙적으로 출퇴근 ② 요일 또는 시간이 불규칙하게 출퇴근 ③ 재택근무 ④ 휴직중		
3. 일일 평균 근로시간은 얼마나 됩니까? (※ 출퇴근, 휴식시간은 제외하고 평일(월~금)기준으로 기입, 학업중인 경우 학교에서 머무르는 시간을 기준으로 기입)	___시간 ___분	___시간 ___분
4. 귀하 및 귀하의 배우자의 현재 종사상 지위는 무엇입니까? 현재의 취업형태로 응답해 주십시오. ① 상용근로자 ② 임시근로자 ③ 일용근로자 ④ 고용원이 있는 사업자 ⑤ 고용원이 없는 자영자 ⑥ 부급가족종사자 ⑦ 모름		

문2-5. 현재 일을 하시면서 혹은 학업을 하시면서, 아동을 양육하는데 겪는 어려움은 각각 어느 정도입니까?(맛별이인 경우만 응답하며, 응답자를 기준으로 답함)

구분	어렵지 않음	별로 어렵지 않음	보통	약간 어려움	매우 어려움
	1	2	3	4	5
1. 이른 출근으로 아침시간에 아이를 맡겨야 할 때					
2. 늦은 퇴근(야간 근무 등)으로 저녁시간까지 아이를 맡겨야 할 때					
3. 토요일, 근로자의 날, 대체휴일 근무로 아이를 맡겨야 할 때					
4. 긴급 상황이 생겨 도움을 받아야 할 때					
5. 자녀 보육/교육기관에서 부모 참여수업이나 활동이 있을 때					

문3. 지난 3개월간 월평균 총 가구소득에 대해 세후를 기준으로 응답해주시시오.

문3-1. 총가구소득	만원	근로소득, 부동산금융소득 등 가구원의 모든 형태의 소득을 모두 합산한 소득	
	구분	가구 전체 소득	해당하는 비용에 대한 설명
문3-2. 근로소득	1. 본인	만원	일을 하여 번 돈 (자영업자 및 고용주, 프리랜서 등도 매출에서 제반 비용을 제하고 순수하게 본인의 소득으로 남은 돈을 기입)
	2. 배우자	만원	
	3. 기타 가구원	만원	

문4. 귀댁의 자녀 중 이레에 해당하는 장애나 질병을 앓고 있는 자녀가 있습니까?

1. 있음 2. 없음

※ 응답해 주셔서 감사합니다 ※

아이돌봄서비스 수요 분석 및
대응방안 연구

육아정책연구소

Korea Institute of Child Care and Education



9 791187 952626

ISBN 979-11-87952-62-6