

아이돌봄서비스 이용 현황 및 과제

권미경 연구위원

양육자 가구의 주요한 양육지원정책 중 하나로 자리매김한 아이돌봄서비스는 최근 돌보미 질관리 문제와 지속적인 수급 불균형 등 제도 내 문제 해결과 더불어 보육과 가정양육수당 제도를 포함하는 전체 양육지원 체계 안에서 아이돌봄서비스 제도의 방향성을 재정립해야 하는 과제를 안고 있다. 이에 현재의 서비스 이용 양상과 요구를 토대로 개선을 위한 몇 가지 시사점을 모색하고자 2018년 아이돌봄서비스 이용 실태 결과를 중심으로 살펴보았다. 아이돌봄서비스 이용 가구는 2018년 64,591가구로 증가하였으며, 종일제보다는 시간제 이용이, 소득기준 유형의 경우 라형이 주류를 이루는 특징을 보인다. 아이돌봄서비스에 대한 개선요구는 서비스 이용 기회 확대, 비용지원 자격기준 완화, 돌보미의 질 개선, 비용지원 확대, 신청절차 간소화 등으로 수렴되었다.

1. 서론

아이돌봄서비스는 자녀양육 가구의 양육지원과 돌봄 공백을 해소하는 중요한 기능을 담당하며, 이용자들의 만족도 또한 높은 정책이다. 그러나 최근 불미스러운 사건을 계기로 아이돌봄서비스에 대한 개선 요구가 증가하고 있고, 아이돌보미의 근로자성 보장 및 강화로 법정수당, 휴게시간 보장 등을 위한 인건비 조정과 전달체계의 지원기능 강화에 대한 요구도 높은 상황이다.

여성가족부는 아동학대 대응 방안으로 아이돌보미 선발 시 검증 및 교육 강화, 이용자 참여

돌봄체계 구축 및 모니터링 강화, 아동학대의 철저한 예방 및 근절, 공공관리체계 강화 등을 골자로 하는 개선대책¹⁾을 제시하였다. 또한 질 관리를 위한 기반으로 아이돌보미의 처우 개선 방안이 마련되고 있다. 이와 더불어 보육지원체계의 개편을 포함하는 전반적인 양육지원의 정책 변화가 예상되는 상황에서 이에 대응하는 종합적인 정비가 요구되는 시점이다.

아이돌봄서비스의 개선 시 정책의 효과성을 제고하기 위해서는 무엇보다 수요자의 이용 양상과 요구에 적합한 개선방안을 마련함이 관건이다. 이에 본고에서는 현재 아이돌봄 지원사업

* 본고는 여성가족부 수탁과제로 이정원·이정림·권미경·이윤진·이혜민(2018) 등이 수행한 「2018년 아이돌봄서비스 실태조사 연구」를 토대로 작성함.

1) 여성가족부 보도자료(2019.4.25.) 아이돌보미 선발부터 서비스 품질관리까지 아이돌봄서비스 종합개선.

의 개요를 살펴보고, 2018년 수행한 아이돌봄 서비스 이용자 대상 실태조사 결과를 토대로 이용 현황과 개선 요구를 살펴보고 이를 토대로 개선을 위한 시사점을 모색하고자 한다.

2. 아이돌봄 지원사업 개요

가. 목적 및 법적근거²⁾

아이돌봄지원사업은 아이돌봄 지원법을 근거로 하며, 가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적 사회환경 조성을 목적으로 한다(아이돌봄지원법 제1조). 부모의 출장, 야근 또는 아동의 질병 등으로 발생하는 일시적인 양육공백에 따른 돌봄 수요에 탄력적으로 대응하여 시설보육의 사각지대를 보완하며, 자녀의 안전과 건강한 양육을 위해 1:1 개별보육을 선호하는 취업부모에게 가정

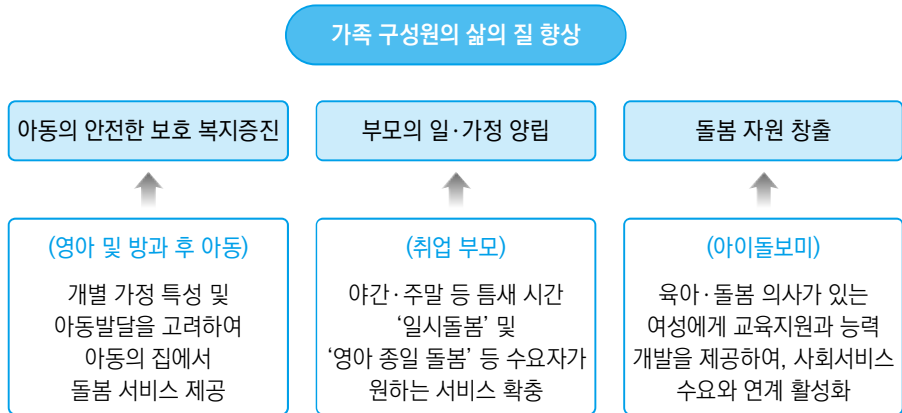
내 2세 이하 영아 돌봄 서비스를 제공한다.

나. 아이돌봄 지원사업 내용

아이돌봄서비스는 만 3개월 이상~만 12세 이하 아동을 대상으로 시간단위 돌봄을 제공하는 '시간제 돌봄 서비스'와 만 3개월 이상~만 36개월 이하 영아를 대상으로 한 '영아 종일제 돌봄 서비스', 그 외 질병감염아동지원 및 기관연계서비스로 구성된다.

이용 자격은 영아종일제와 시간제 모두 맞벌이 등 양육 공백이 발생하는 가구를 우선순위로 하며, 취약계층 가족도 우선 지원 대상으로 하고 있다.

정부지원은 소득에 따라 가형(중위소득 75% 이하), 나형(중위소득 120%이하), 다형(중위소득 150%이하)으로 구분하여 차등 지원되며, 중위소득 150% 초과인 라형은 정부 지원 없이 100% 자부담으로 이용한다.



출처: 여성가족부(2019). 2019년도 아이돌봄 지원사업 안내. p. 15.

[그림 1] 아이돌봄 사업목적

2) 여성가족부(2019). 2019년도 아이돌봄 지원사업 안내.

〈표 1〉 아이돌봄서비스 종류 및 이용요금

서비스 종류	대상	이용요금(시간)
영아종일제	만 3개월이상 ~ 만 36개월 영아	9,650원
시간제	만 3개월이상 ~ 만 12세이하 아동	- 일반형 : 9,650원 - 종합형 : 12,550원
질병감염아동지원	법정전염성 및 유행성 질병 감염 만 12세 이하 시설 이용 아동	11,580원
기관연계	사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세~12세 아동	16,500원

출처: 김영란(2019).아이돌봄사업 운영현황과 발전방향에 대한 제안. 국회토론회자료집.

3. 아이돌봄서비스 이용 추이 및 현황

가. 아이돌봄서비스 이용 추이

아이돌봄서비스 이용 가구는 2011년 39,138 가구에서 2018년 64,591가구로 증가하였다. 영아종일제보다는 시간제 이용이 주류를 이루는 가운데, 시간제 서비스 이용은 꾸준히 증가하는 양상을 보인다(표 2 참조).

나. 아이돌봄서비스 이용 현황

2018년 육아정책연구소에서 수행했던 실태 조사를 토대로 살펴본 아이돌봄서비스의 이용 현황은 다음과 같다. 조사는 아이돌봄서비스를 1개월 이상 이용하고 있는 가구를 대상으로 하

였으며, 최종 응답사례는 6,730사례이다.

1) 아이돌봄서비스 이용자 특성

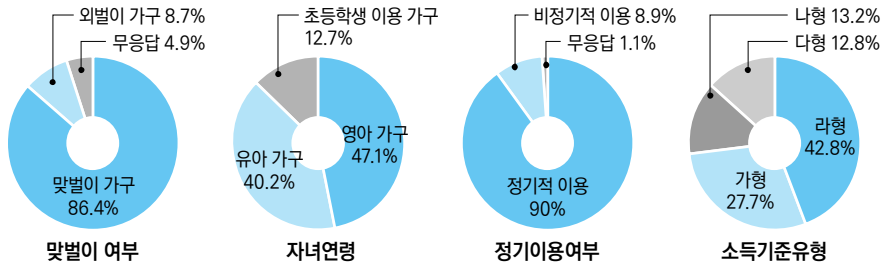
아이돌봄서비스 이용 가구는 86.4%가 맞벌이 가구였고, 외벌이 가구인 경우는 8.7%로, 맞벌이 가구의 이용 비율이 높았다. 이용 가구 중 영아 가구는 전체의 47.1%였고, 유아 가구는 40.2%, 초등학생 이용 가구는 12.7%였다. 아이돌봄서비스를 현재 정기적으로 이용하고 응답한 비율은 90% 이상으로, 필요시에만 비정기적으로 이용하고 있다는 응답은 8.9%에 불과했다. 아이돌봄서비스 이용 가구의 소득기준 유형의 경우 라형이 42.8%로 가장 많았고, 가형은 27.7%, 나형의 경우는 13.2%, 다형은 12.8%로 나타났다. 즉, 아이돌봄서비스는 영유아자녀를 둔 맞벌이 가구에서 정례적으로 이용되고 있음을 알 수 있다(그림 2 참조).

〈표 2〉 아이돌봄서비스 이용자 현황(2011~2018)

단위 : 가구

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
이용 가구 계	39,138	43,947	51,393	54,362	57,687	61,221	63,546	64,591
시간제	37,934	41,599	47,700	49,989	52,354	55,958	58,489	59,594
영아종일제	1,204	2,348	3,693	4,373	5,333	5,263	5,057	4,997

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



[그림 2] 아이돌봄서비스 이용자 특성

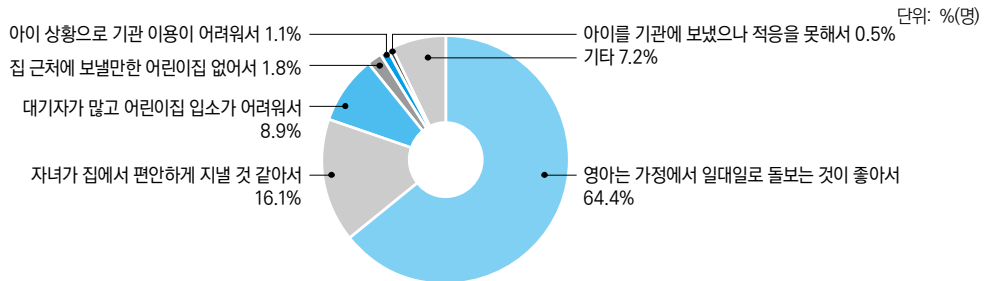
2) 영아종일제 이용 및 기관병행 이용 이유

어린이집 등 보육시설을 이용할 수 있음에도 영아종일제를 이용하거나 어린이집과 병행하여 아이돌보미를 이용하는 이유를 살펴보았다.

그 결과, 영아종일제 아이돌봄서비스를 이용하는 이유는 ‘영아일 때는 가정에서 일대일로 돌보는 게 좋을 것 같아서(64.4%)’, ‘자녀가 시설보다는 집에서 더 편안하게 지낼 것 같아서(16.1%)’,

‘대기자가 많아 어린이집에 입소할 수 없어서(8.9%)’ 등의 순으로 나타났다(그림 3 참조).

아이돌봄서비스를 이용하면서 동시에 어린이집이나 유치원을 포함하는 반일제 이상 기관을 이용하는 경우는 73.4%로 나타났다. 자녀가 유아의 경우 병행이용의 비율이 92.6%에 달하며, 병행 이용하는 기관은 어린이집이 69.3%로 가장 많았고, 유치원 28.8%, 기타 반일제 학원 1.9% 순서로 나타났다.



[그림 3] 영아종일제 아이돌봄서비스를 이용하는 이유

<표 3> 아이돌봄서비스 외 반일제 이상 기관 이용 여부

구분	예	아니오	계(수)	단위: %(명)
전체	73.4	26.6	100.0	(5,876)
이용자녀(막내)				
영아	57.0	43.0	100.0	(3,173)
유아	92.6	7.4	100.0	(2,703)
X ² (df)	942.820(1)***			

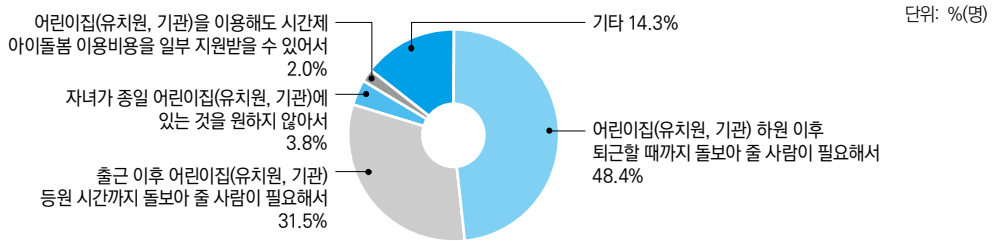
*** $p < .001$.

이렇듯 아이돌봄서비스와 함께 기관을 이용하는 이유는 '어린이집(유치원, 기관) 하원 이후 퇴근할 때까지 돌보아 줄 사람이 필요해서(48.4%)', '출근 이후 어린이집(유치원, 기관) 등원 시간까지 돌보아 줄 사람이 필요해서(31.5%)'로 나타났다. 이는 부모 취업으로 인한 출퇴근 시 양육 공백을 메우기 위해 아이돌봄서비스를 병행 이용함을 보여준다(그림 4 참조).

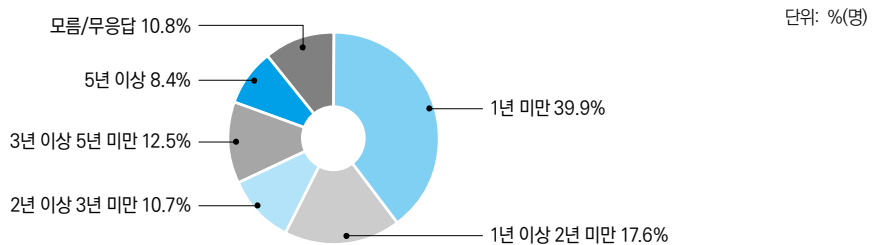
3) 이용 기간 및 대기 기간

아이돌봄서비스 이용자들이 서비스를 이용한 기간은 평균 22.2개월로 조사되었다. 1년 미만이 39.9%로 가장 많았고, 1년 이상~2년 미만의 경우가 17.6%, 3년 이상~5년 미만의 경우가 12.5%, 2년 이상~3년 미만의 경우가 10.7%의 순서로 높게 나타났다(그림 5 참조).

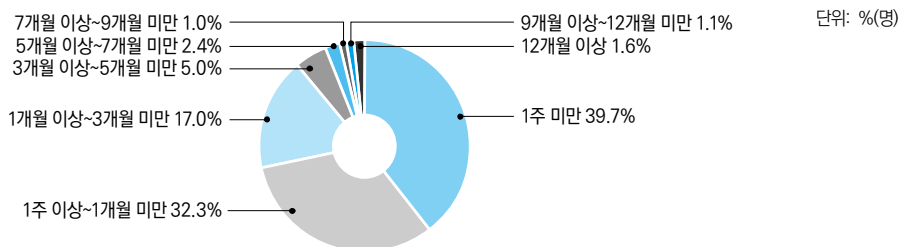
아이돌봄서비스 신청 이후 이용 시작 시점까지의 대기 기간을 살펴보았다. 1주 미만이라는 응답의 비율이 39.7%로 가장 높았고, 다음은 1



[그림 4] 아이돌봄서비스와 함께 기관을 이용하는 주된 이유



[그림 5] 아이돌봄서비스 이용 기간



[그림 6] 아이돌봄서비스 평균 대기기간

주일 이상~1개월 미만인 32.3%로 나타나 신청 후 1개월 이내에 이용하였다는 경우가 전체 응답자의 72%에 달했다(그림 6 참조). 대기 기간은 거주 지역에서 활동하는 아이돌보미의 수에 따라 차이를 보이는 것으로 서비스 제공자와 수요자 사이 균형이 맞을 경우 대기 기간은 줄어든다.

4) 주당 이용 횟수 및 주당 이용 시간, 주 이용 시간대

아이돌봄서비스의 주당 이용횟수는 평균 4.5 회 정도로, 주당 5회 이상 7회 미만 이용한다는 경우가 전체의 66.1%로 가장 많았다. 자녀의 연령이 어릴수록, 맞벌이 가구 집단에서, 소득

기준유형이 라형인 경우에도 주당 평균 이용 횟수가 많았다. 기관을 병행 이용하는 경우 이용 횟수가 줄 것이라고 기대하는 것과 달리, 기관을 병행 이용하는 경우나 미이용하는 경우나 그 평균 이용 횟수에는 차이가 없었다.

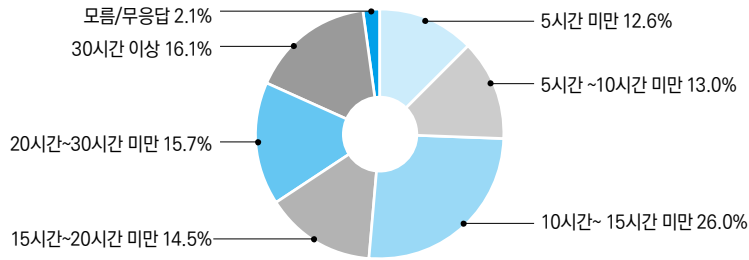
아이돌봄서비스를 주당 이용시간은 평균 17 시간 정도로, 주간 10시간 이상~15시간 미만 이용하는 경우가 전체의 26%로 가장 많았다. 영아자녀를 둔 경우, 미취학 자녀가 반일제 학원을 이용하지 않는 경우, 만 12세 이하 자녀의 수가 3명 이상인 경우, 맞벌이 가구의 경우 등은 다른 경우보다 평균 이용시간이 긴 경향을 보였다. 주당 평균 이용시간과 이용 횟수를 기준으로 하여 1회 당 평균 이용시간을 산출하기

〈표 4〉 아이돌봄서비스 주당 총 이용 횟수

단위: %(명)

구분	3회 미만	3회 이상 5회 미만	5회 이상 7회 미만	7회 이상	모름 /무응답	계(수)	평균	표준편차
전체	13.1	15.6	66.1	3.1	2.1	100.0 (6,141)	4.5	1.6
이용자녀(막내)								
영아	10.8	15.4	68.3	3.1	2.5	100.0 (2,911)	4.6	1.5
유아	14.3	14.9	65.9	3.3	1.5	100.0 (2,456)	4.5	1.6
초저	16.8	19.2	59.5	2.1	2.4	100.0 (672)	4.2	1.6
초고	23.5	15.7	52.0	5.9	2.9	100.0 (102)	4.2	1.9
F			8.6***					
기관이용여부								
이용	12.9	14.0	67.7	3.6	1.8	100.0 (3,942)	4.5	1.6
비이용	11.2	18.6	65.8	1.8	2.7	100.0 (1,425)	4.4	1.4
t			2.1*					
맞벌이 여부								
외벌이	19.3	19.0	55.3	4.1	2.3	100.0 (517)	4.2	1.7
맞벌이	12.1	15.2	67.7	2.9	2.0	100.0 (5,343)	4.5	1.5
부부 일하지 않음	19.9	17.8	54.8	3.9	3.6	100.0 (281)	4.3	1.7
F			11.1***					
소득기준유형								
가형	19.5	17.0	58.0	3.3	2.3	100.0 (1,639)	4.2	1.7
나형	12.8	15.5	66.4	2.9	2.5	100.0 (806)	4.5	1.6
다형	11.9	15.4	67.7	2.6	2.4	100.0 (793)	4.5	1.4
라형	9.3	14.8	70.9	3.2	1.8	100.0 (2,690)	4.6	1.5
모르겠음	18.3	17.4	60.6	1.9	1.9	100.0 (213)	4.2	1.7
F			16.6***					

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



단위: %(명)

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

[그림 7] 아이돌봄서비스 주당 총 이용 시간

[표 5] 아이돌봄서비스 주당 이용 시간(주중: 시작 시간)

구분	시간						계(수)	평균	표준편차
	8시 이전	8시~12시 이전	12시~16시 이전	16시~18시 이전	18시 이후	모름/무응답			
전체	24.1	20.3	13.9	30.6	8.0	3.0	100.0 (5,617)	12.3	4.4
기관이용여부									
이용	29.4	9.1	9.8	40.0	8.9	2.7	100.0 (3,559)	12.8	4.7
비이용	8.0	59.6	20.3	7.4	1.3	3.4	100.0 (1,353)	10.5	2.9
t			21.2***						

단위: %(명)

*** $p < .001$.

위해 주당 평균 17시간을 주당 평균 이용횟수인 4.5회로 나누어보면, 1회에 약 3.8시간 정도로 이용하는 것을 알 수 있다.

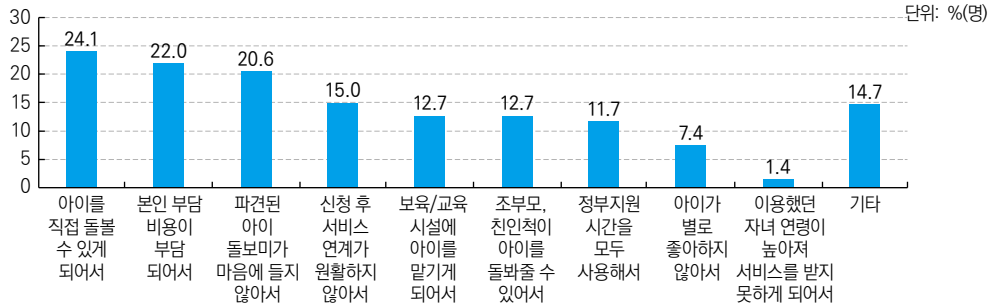
아이돌봄서비스를 주로 이용하는 시간을 살펴보기 위해 주중 서비스 이용 시작시간을 조사한 결과, 16시~18시 이전이라는 경우가 30.6%로 가장 많았고, 8시 이전은 24.1%, 8시~12시 이전은 20.3% 등으로 높게 나타났다(표 5 참조). 특히 미취학 만일제 이상 기관을 이용하는 경우 16시~18시 이전이라는 경우가 40%로 높았지만, 미이용하는 경우에는 8시~12시 이전이라는 경우가 59.6%로 높게 나타났다. 이는 병행이용의 경우 기관 하원이후 돌봄 공백을 메우는 지원을 아이돌보미가 담당하고 있음을 보여준다. 이와 더불어 주말에 아이돌봄서비스를 이용하는 경우는 전체 이용자의 16% 정도이며, 방학기간 중에 아이돌봄서비스를 이용하는 경우

도 약 10% 정도로 나타났다.

5) 이용 중단경험 및 사유

아이돌봄서비스를 이용하던 중 중단했던 경험이 있는지에 대해서는 단지 17.6% (1,185명)만이 중단 경험이 있다고 하였다.

아이돌봄서비스를 이용 중단 이유에 대해 복수 응답한 결과, '아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서'라는 응답이 24%로 가장 많은 가운데, '본인 부담 비용이 부담되어서' 22%, '파견된 공공 아이돌보미가 마음에 들지 않아서' 20.6%, '신청 후 서비스 연계가 원활하지 않아서' 15%, '보육·교육시설(어린이집, 유치원, 초·중·고등학교 등)에 아이를 맡기게 되어서' 12.7%, '조부모, 친인척 등이 아이를 돌봐줄 수 있어서' 12.7%의 순으로 다양하게 나타났다(그림 8 참조).



[그림 8] 아이돌봄서비스 중단 사유(복수응답)

6) 이용 비용 관련

현재 아이돌봄서비스를 이용하면서 본인이 부담하고 있는 월평균 비용은 약 45만3천원으로

조사되었다. 이용비용은 10만원 정도부터 100만원 이상까지 너른 분포를 보였다. 평균을 중심으로 살펴보면 영아 자녀를 둔 경우 54만2천원, 초등학교학년은 31만5천원으로 연령이 증가하면

[표 6] 아이돌봄서비스 월 평균 비용(본인 부담금)

구분	10만원 미만	10만원~20만원	20만원~30만원	30만원~40만원	40만원~50만원	50만원~70만원	70만원~100만원	100만원 이상	모름/무응답	계(수)	평균	표준편차
전체	7.8	16.0	13.5	16.0	10.6	15.0	9.0	10.5	1.6	100 (6,730)	45.3	38.8
이용자녀												
영아	5.6	12.1	12.5	14.5	10.8	16.5	10.3	16.3	1.4	100 (3,173)	54.2	44.9
유아	9.1	18.1	14.2	17.3	10.8	14.5	8.5	5.8	1.7	100 (2,703)	38.6	30.4
초저	11.7	24.5	14.0	17.2	9.9	11.2	5.7	4.3	1.5	100 (738)	33.3	28.7
초고	10.3	21.6	20.7	17.2	6.9	11.2	4.3	2.6	5.2	100 (116)	31.5	27.2
F						114.9**						
기관이용여부												
이용	7.8	15.7	13.8	17.0	11.2	16.3	9.1	7.6	1.4	100 (4,312)	42.2	33.8
비이용	5.7	12.5	11.8	12.3	9.8	13.5	10.4	22.2	1.9	100 (1,564)	60.5	50.4
t												-13.2***
맞벌이 여부												
외벌이	12.6	23.0	16.7	14.1	9.0	11.8	4.6	6.5	1.7	100 (587)	35.3	34.5
맞벌이	6.9	15.1	13.0	16.3	10.9	15.6	9.7	11.1	1.5	100 (5,812)	46.8	39.1
일하지 않음	14.2	20.2	15.7	13.0	9.7	10.6	4.8	8.8	3.0	100 (331)	36.6	35.7
F												31.8***
소득기준유형												
가형	18.1	35.6	16.9	10.0	6.6	6.6	1.8	2.0	2.5	100 (1,861)	23.6	24.6
나형	6.9	17.4	22.0	16.4	9.6	11.7	9.7	5.2	1.1	100 (886)	38.0	29.8
다형	3.8	7.9	15.9	19.7	11.4	15.4	10.5	13.9	1.5	100 (859)	50.0	35.1
라형	2.3	5.6	7.9	18.4	13.2	21.4	13.2	16.8	1.3	100 (2,878)	60.2	42.3
모르겠음	10.2	13.8	13.8	18.3	12.6	15.4	5.7	9.3	0.8	100 (246)	42.8	40.6
F												305.4**

*** $p < .001$.

서 이용비용이 감소하는 경향을 보였다. 미취학 자녀가 기관을 병행 이용하는 경우는 42만2천원, 기관이용을 하지 않는 경우는 60만5천원이다. 맞벌이의 경우는 46만8천원, 외벌이는 35만3천원이었고, 소득기준유형별로는 가형은 23만6천원, 나형은 38만원, 다형은 50만원, 라형은 60만2천원으로 차이를 보였다(표 6 참조).

현재 아이돌봄서비스 이용 요금과 본인 부담 수준 적절성에 대해 질의한 결과, 적절하다고 평가한 경우가 50%로 가장 많았고, 매우 높거나 높다고 생각하는 경우는 48.3%, 낮거나 매우 낮다고 생각하는 경우는 1.7%로 조사되었다. 대부분의 이용자 대상의 비용 적절성에 대한 조사결과는 높다고 생각함이 일반적인 경향임을

고려할 때, 적절하다고 평가한 경우가 50%임은 상당히 긍정적 평가로 여겨진다. 소득기준유형 중 가형에서 적절하다는 응답이 68%에 달한 반면, 다른 유형들에서는 비교적 높다고 평가하는 경향을 보였다. 그러나 갑작스런 이용비용 인상에 대해 부담이 크다는 의견이 많았다(표 7 참조).

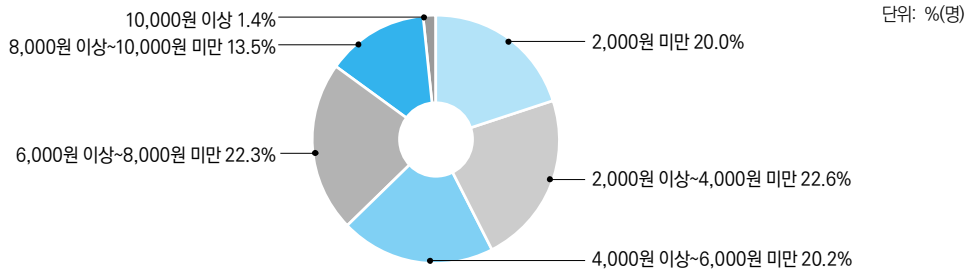
아이돌봄서비스 이용을 위해 비용을 한 시간에 얼마까지 부담 할 의향이 있는지 조사하였다. 2,000원~8,000원까지 고르게 분포되는 가운데 '2,000원 이상~4,000원 미만'의 경우가 22.6%, '6,000원 이상~8,000원 미만' 22.3%, '4,000원 이상~6,000원 미만' 20.2%, '2,000원 미만'의 경우도 20%로 나타났다(그림 9 참조).

〈표 7〉 현재 이용요금에 대한 부담 수준

단위: %(명)

구분	① 매우 높다	② 높다	①+② 높다	③ 적절하다	④ 낮다	⑤ 매우 낮다	④+⑤ 낮다	계(수)	평균	표준 편차
전체	11.1	37.2	48.3	50.0	1.4	0.3	1.7	100.0 (6,730)	2.4	0.7
소득기준유형										
가형	7.0	21.5	28.5	68.0	2.8	0.6	3.5	100.0 (1,861)	2.7	0.7
나형	9.1	46.7	55.9	43.7	0.3	0.1	0.5	100.0 (886)	2.4	0.7
다형	11.5	51.9	63.4	36.2	0.3	0.0	0.3	100.0 (859)	2.3	0.7
라형	14.4	40.3	54.7	44.2	0.9	0.2	1.1	100.0 (2,878)	2.3	0.7
모르겠음	9.8	33.3	43.1	51.6	4.1	1.2	5.3	100.0 (246)	2.5	0.8
F				97.4***						

*** $p < .001$.



*** $p < .001$.

〈그림 9〉 아이돌봄서비스 이용을 위해 지불할 수 있는 비용_시간당

7) 대체서비스 이용 관련

아이돌보미 서비스를 대신하여 민간 육아 도우미(업체 파견 베이비시터 또는 이웃모, 사적으로 채용한 도우미 등)를 사용한 경험에 대해 알아보았다. 먼저 민간 육아 도우미를 이용한 경험은 '이용해본 적이 없다'는 경우가 72%, '현재 이용하지는 않지만 이용해본 경험이 있다'는 경우는 25.4%, '현재 이용 중이다'인 경우는 2.7%로 조사되었다.

아이돌봄서비스가 민간 육아 도우미 서비스(베이비시터 등)에 비해 가지는 강점에 대해서 1순위 응답을 중심으로 살펴보면, '비용 부담이 적다(시간당 단가가 낮고 정부 지원이 된다)' 41.8%, '아이돌보미의 신원을 국가에서 보장하여 믿을 수 있다' 41.3%로 가장 높은 응답 비율을 보여 이용자가 인지하는 아이돌봄서비스의 강점

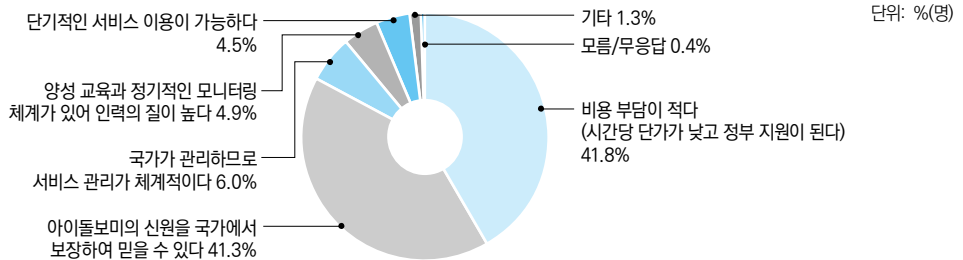
이 비용과 신원보장임이 분명하게 드러난다(그림 9 참조).

이번에는 민간 육아 도우미 서비스(베이비시터 등)가 아이돌봄서비스에 비해 가지는 강점에 대한 1순위 응답을 살펴보면, '이용에 더 유연성이 있다' 69.2%, '도우미의 인력이 더 많고 인력 풀이 다양하다' 14.1%로 높은 응답을 보였다. 즉, 이용자는 민간 육아 도우미 서비스의 강점으로 이용의 유연성을 가장 높이 평가함이다(그림 11 참조).

4. 아이돌봄서비스 만족도 및 개선요구

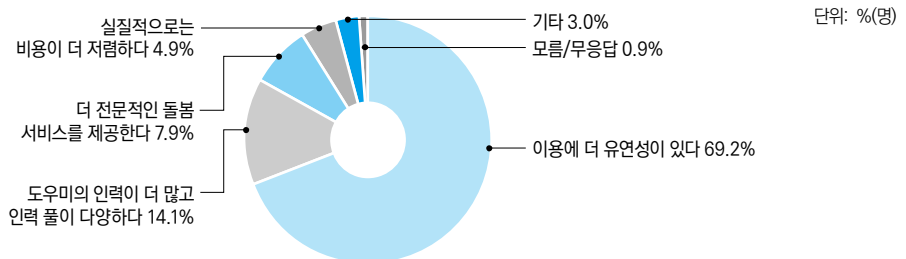
가. 만족도 및 이용 후 체감되는 변화

아이돌봄서비스 이용자들이 가장 만족하는 부



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

[그림 10] 민간도우미에 비해 아이돌보미가 갖는 장점_1순위



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

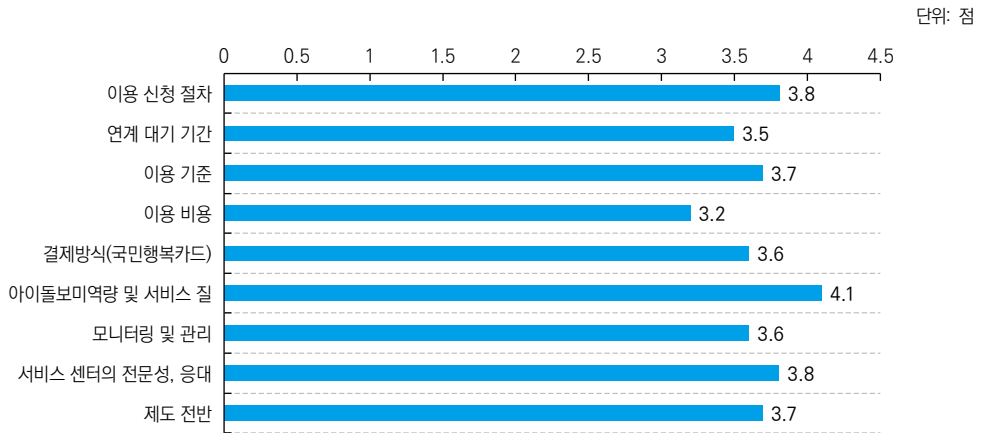
[그림 11] 아이돌보미에 비해 민간도우미가 갖는 장점_1순위

집 중 조 명

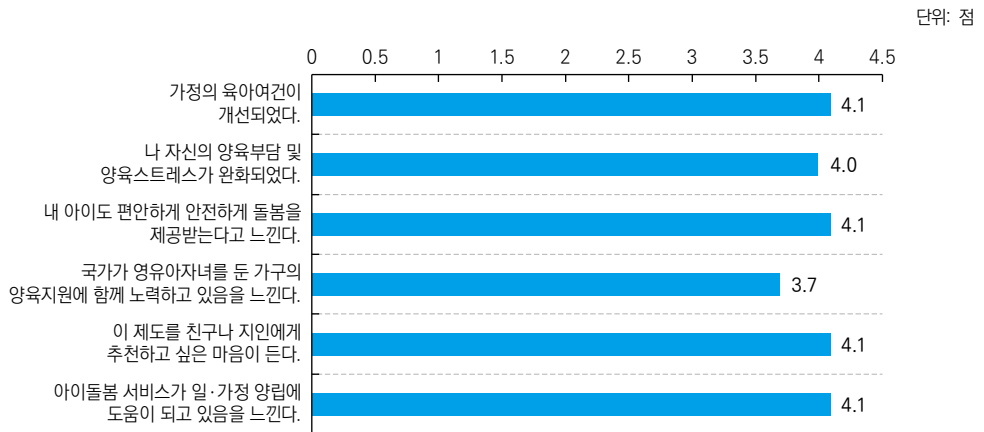
분은 '아이돌봄의 역량 및 서비스의 질'(4.1 점)이며, 그 다음은 '이용 신청 절차'와 '아이돌봄서비스 센터 담당자의 전문성, 응대'(3.8점)이다. 한편 가장 만족도가 낮은 부분은 '서비스의 이용 비용'(3.2점)이었다(그림 12 참조).

아이돌봄서비스 이용 이후 양육자로 체감하는 변화에 대해 아이돌봄서비스를 이용하면서 가정의 육아여건이 개선되고(4.1점), 양육부담 및 양육스트레스가 완화되었고(4.0점), 내 아이도 편안하고 안전하게 돌봄을 제공받는다고 느

끼며(4.1점), 이러한 아이돌봄서비스 제도를 친구나 지인에게 추천하고 싶은 마음이 들고(4.1점), 아이돌봄서비스가 일과 가정 양립에 도움이 되고 있음을 느끼고 있음(4.1점)에 대해 비교적 높게 체감하는 경향을 보였다. 다만 아이돌봄서비스를 이용하게 되면서 국가가 영유아 자녀를 둔 가구의 양육 지원에 함께 노력하고 있음(3.7점)에 대해서는 다른 항목에 비해 체감 정도가 낮게 나타났다(그림 13 참조).



[그림 12] 아이돌봄서비스 이용 만족도



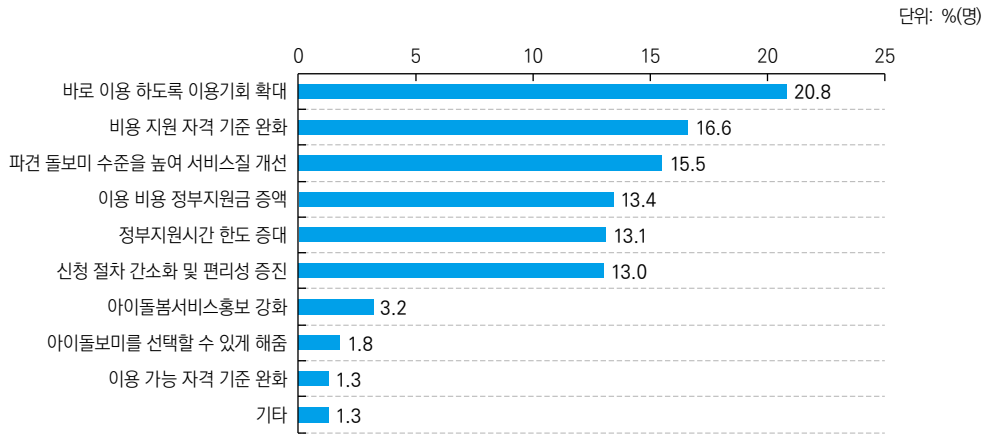
[그림 13] 아이돌봄서비스 이용 후 체감 변화 정도

나. 개선 요구

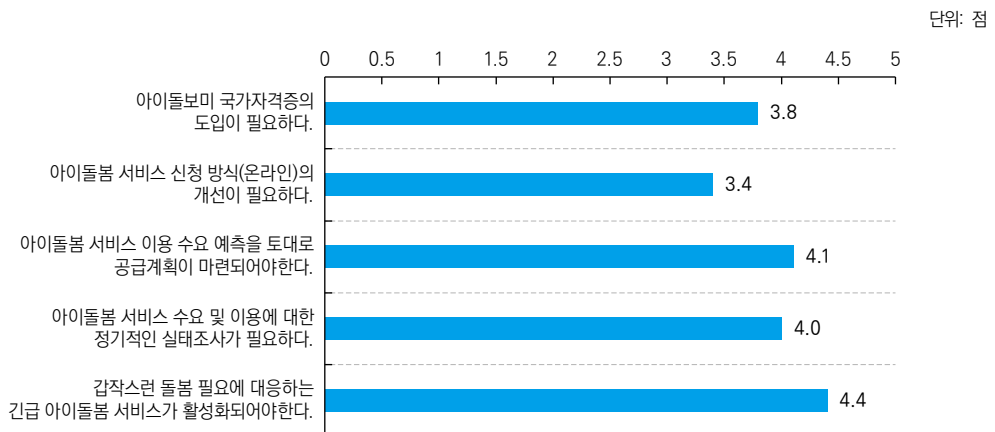
아이돌봄서비스 이용자에게 해당 서비스에서 개선되어야 할 점에 대해서는 원하면 바로 이용할 수 있도록 서비스의 이용 기회를 확대하는 것(20%)을 지적하였다. 다음은 이용 비용의 지원 자격 기준(소득 기준 등)을 완화하는 것(16.6%)이며, 파견되는 돌보미의 수준을 높여 서비스의 질을 개선해달라는 요구(15.5%)도 비교적 많았

다. 그 다음은 '이용 비용 정부지원금 증액', '정부지원시간 증대', '신청 절차 간소화 및 편리성 증진'에 대한 응답으로 모두 13% 정도로 비슷하다.

아이돌봄서비스와 관련하여 가장 개선 필요 정도가 높게 나타난 문항은 '갑작스런 돌봄 필요에 대응하는 긴급 아이돌봄서비스가 활성화되어야 한다'는 응답으로, 5점 평균에 4.4점을 나타냈다. 그 다음으로는 '아이돌봄서비스 이용 수요 예측을 토대로 공급계획이 마련되어야 한



[그림 14] 아이돌봄서비스에서 개선되어야 할 점_1순위



[그림 15] 아이돌봄서비스 관련 개선 필요 정도

다'는 응답이 평균 4.1점으로 나타났다. 아이돌봄서비스에 대한 정기적인 실태조사가 필요하다는 응답도 4.0점으로 비교적 높게 나타났다. 가장 동의 정도가 낮게 나타난 응답은 '아이돌봄서비스 신청 방식(온라인)의 개선이 필요하다'는 응답으로, 평균 3.8점이었다(그림 15 참조).

5. 아이돌봄서비스 개선 과제

아이돌봄서비스 이용 실태와 요구 조사 결과를 토대로 아이돌봄서비스 개선을 위한 다음의 시사점을 얻는다.

첫째, 무엇보다 정책을 이용하는 수요자의 특성에 대한 이해에 기초하여 추후 개선 방안이 마련되어야 한다. 아이돌봄서비스를 이용하는 가구의 주요 특성은 맞벌이 가구(86.4%), 영유아 자녀를 둔 경우(87.3%), 정기적인 이용(90%), 어린이집과 유치원 등을 병행이용(73.4%), 소득기준 라형(42.8%)의 이용이 많다는 것과 시간제돌봄 서비스를 주로 이용하는 것으로 정리된다. 보다 이용자 특성을 반영하고 그 요구를 담은 정책의 마련을 위해서는 아이돌봄서비스 이용에 대한 자료의 누적화가 필요하다.

둘째, 실태조사 결과는 아이돌봄서비스가 맞벌이가구와 영아 양육가구의 돌봄 공백 해소와 양육지원에 적절히 기능하고 있음을 보여준다. 아이돌봄서비스의 이용 이유에 대해 84%가 부모의 취업으로 인해서라는 점, 맞벌이 가구의 정기적 이용 비율이 높은 점, 어린이집 등의 기관을 이용하더라도 출퇴근 시간 아이돌봄서비스를 병행 이용하는 비율이 높은 점 등의 조사결과는 아이돌봄서비스가 맞벌이 가구의 양육공백 지원을 위해 효과적으로 기능하고 있음을 보여준다. 또한 영아의 경우 보육시설보다 일대일의

양육이 이루어지고 집에서 자녀가 편안하게 지낼 수 있을 것 같다는 이유에서 영아종일제의 이용이 선호되고 있다. 영아보육 시설이 부족한 상황을 고려하면 아이돌봄서비스가 선택 가능한 대안으로 영아기 보육수요를 흡수하여 양육지원의 기능을 담당하고 있음을 알 수 있다.

셋째, 아이돌봄서비스 이용비용에 대해서는 적절하다고 평가한 경우가 50%로, 상당히 긍정적으로 평가되고 있었다. 그러나 아이돌봄서비스 이용 시 어려움에 대해서는 비용의 부담이 가장 높은 비율로 조사되었다. 비용은 적절하지만 이용은 경제적으로 부담이 된다는 것으로 해석된다. 이와 더불어 최저임금 인상 등의 이유로 작년어 비해 이용비용이 갑자기 15% 인상된 부분에 대해 이용자들은 어려움을 보고하였다. 비용의 상승에도 꼭 필요한 아이돌봄서비스 이용시간을 줄이기는 어렵다는 점을 고려할 때 상승요인 발생 시 점진적으로 반영하는 등의 배려가 필요하다.

넷째, 민간도우미 서비스의 이용이 높은 비용으로 보편화되지는 않았지만 이용의 유연성과 도우미의 인력풀이 다양한 측면을 이용자들은 강점으로 인식하고 있었다. 민간 육아도우미 서비스의 이용비용에 비해 아이돌봄서비스는 비용 부담이 적고 돌보미의 신원을 국가에서 보장하여 믿을 수 있음이 강점으로 조사되었다. 이처럼 민간돌보미의 강점이 이용의 유연성이라는 결과는 아이돌봄 사업에서 이용의 편리성과 유연성을 보완해야함을 시사한다. 이와 더불어 민간도우미 대비 아이돌봄서비스가 지니는 강점을 살려가면서 이용 가능성 확대에 노력이 더해져야 한다.

다섯째, 설문 결과 아이돌봄서비스가 이용자의 양육지원을 통해 힘들게 여겨지는 육아여건을 개선하는데 기여하고 있음을 보여준다. 양육자 가정의 전반적인 아이돌봄서비스에 대한

이용자의 만족도는 상당히 높은 경향을 보였다. 특히 아이돌보미의 역량 및 서비스 질에 대해 가장 높은 만족을 표했다. 아이돌봄서비스로 인해 가정에 평화가 왔다고 표현할 만큼 아이돌봄 서비스가 양육 부담 및 양육스트레스를 감소시키고, 부부간 양육으로 인한 갈등을 줄여준다고 체감하고 있었다.

여섯째, 아이돌봄서비스에 대한 개선요구는 원하면 바로 이용할 수 있도록 서비스의 이용 기회를 확대하는 것, 비용의 자격기준을 완화하는 것, 돌보미의 질 개선, 비용지원 확대, 신청 절차 간소화 등으로 수렴되었다. 이와 더불어 갑작스런 돌봄 필요에 대응하는 긴급 아이돌봄 서비스 활성화에 대한 요구도 높았다.

마지막으로 아이돌봄서비스 개선은 보육을 포함하는 양육지원이라는 전반적인 틀 안에서 조율되고 예측되어 준비되어야한다. 어린이집의 이용시간 조정을 주요내용으로 하는 '보육지원 체계 개편' 이 향후 확정될 경우, 아이돌봄서비스도 이를 고려한 조정이 필요할 수 있다. 예를 들면 보육지원체계 개편에 따라 어린이집의 이용시간이 조정될 경우에 나타날 수 있는 틈새 돌봄 수요의 증감과 필요 시간대에 대한 수요도 재계측될 필요가 있을 것이다. 이렇듯 아이돌봄 서비스의 향후 방향은 영유아 대상의 보육교육 서비스(어린이집, 유치원, 시간제 보육)와 초등학생 방과후 돌봄 지원 인프라와의 긴밀한 연계와 조정 속에서 논의되어야 한다.