

서울시 여성가족정책 리뷰

2022.12.(제14호)

양육자 돌봄 부담 경감과 틈새돌봄 대응 강화를 위한 아이돌봄서비스 개선과제*

류임량/서울시여성가족재단 정책개발실 아동보육정책팀

[재단의 관련 분야 연구 실적]

서울시 아이돌봄미 근로환경 및 확대방안 연구(2018)

아이돌봄서비스 전달체계 개선방안 연구: 광역지원센터 설치 방안을 중심으로(2021)

코로나19와 여성노동 정책과제 I: 대면대인서비스 현장 분석(2021)

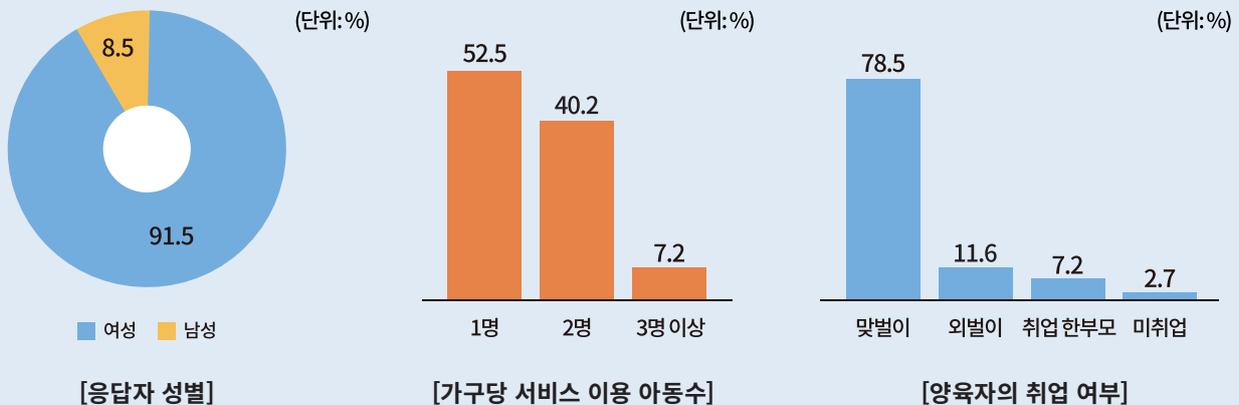
서울시 양육자 생활실태 및 정책수요 조사(2022)

아이돌봄서비스는 돌봄 공백이 발생한 가정의 만 12세 이하 아동을 대상으로 안전하고 편안한 돌봄을 제공하여 이용자의 양육 부담을 경감하고, 일·생활 균형을 지원하는 공공 서비스이다. 서울시는 2007년 시범 사업 참여 이후 사업 규모를 확대해왔고, 지역사회 기반의 공적 돌봄 체계 안에서 아이돌봄서비스를 운영하고 있다. 2022년 하반기부터는 「엄마아빠 행복 프로젝트」의 일환으로 아이돌봄서비스를 통한 틈새돌봄 지원을 확대·추진하고 있다(서울시, 2022).¹⁾

그러나 서비스의 확대에도 불구하고 여전히 접근성과 질 개선 요구가 지속되고 있다. 이용자의 특성이나 정책 변화에 따른 차별화된 서비스 제공도 미흡한 상황이다. 이에 서울시 아이돌봄서비스 이용 실태를 조사하고, 서비스 질적 개선을 위한 향후 개선 방안 및 시사점을 정리하였다.

□ 서울시 아이돌봄서비스 실태조사 개요

- 조사 대상: 아이돌봄서비스 이용자 517명
- 조사 방법: 구조화된 설문지를 이용한 온라인조사
- 조사 기간: 2022년 7월 19일~8월 9일

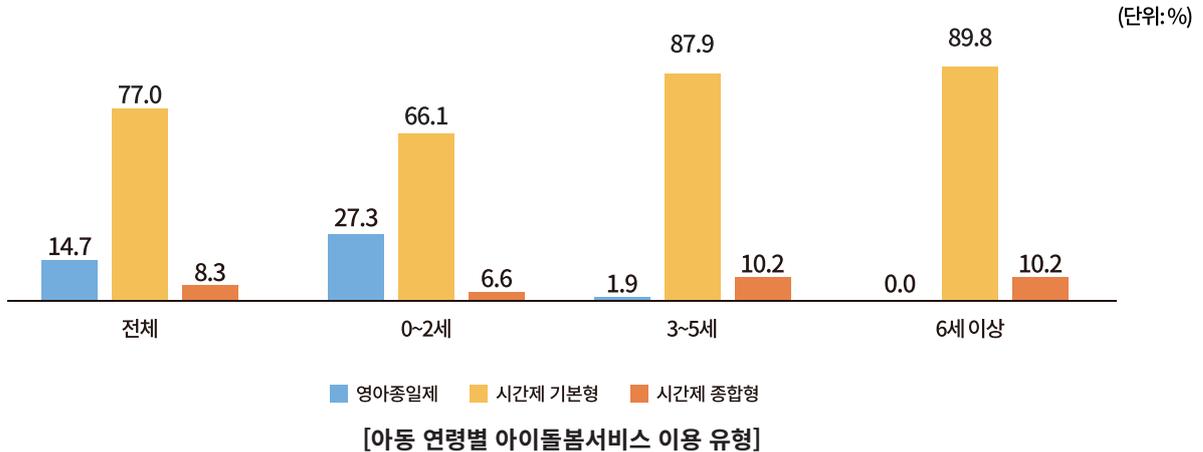


* 본 자료는 서울시여성가족재단이 2022년에 실시한 「수요자 중심의 서울시 아이돌봄서비스 질적 개선 방안 연구(류임량·박인영, 2022)의 결과를 일부 요약한 자료임
1) 서울시(2022), 「오세훈 시장, '엄마아빠 행복 프로젝트' 본격 시동...아이 키우기 좋은 서울 만든다.», 2022.8.18. 기자설명회 자료.

아이돌봄서비스 이용 실태

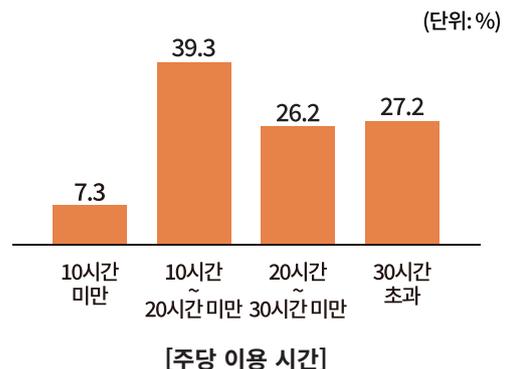
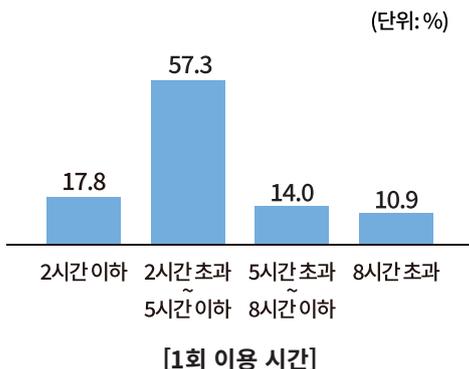
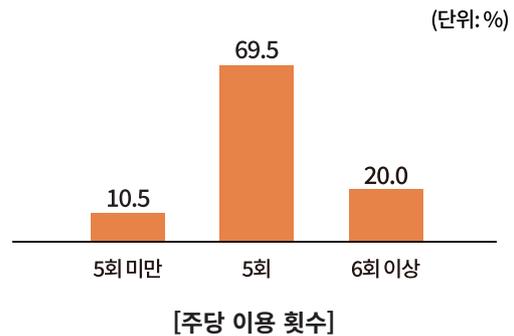
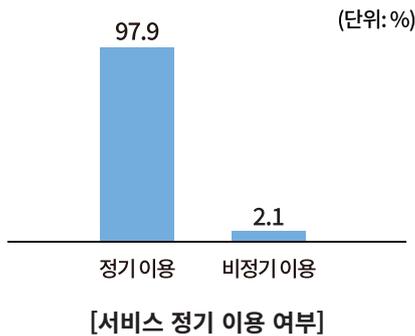
○ 이용자는 대다수가 시간제 서비스를 선호

- 현재 이용 중인 서비스는 시간제 기본형이 77.0%로 가장 많고, 영아종일제는 14.7%, 시간제 종합형은 8.3%로 파악됨
- 아동의 연령이 높아질수록 시간제 기본형 이용 비중이 커지나, 0~2세 영아 가구에서도 이용률이 66.1%에 이룸



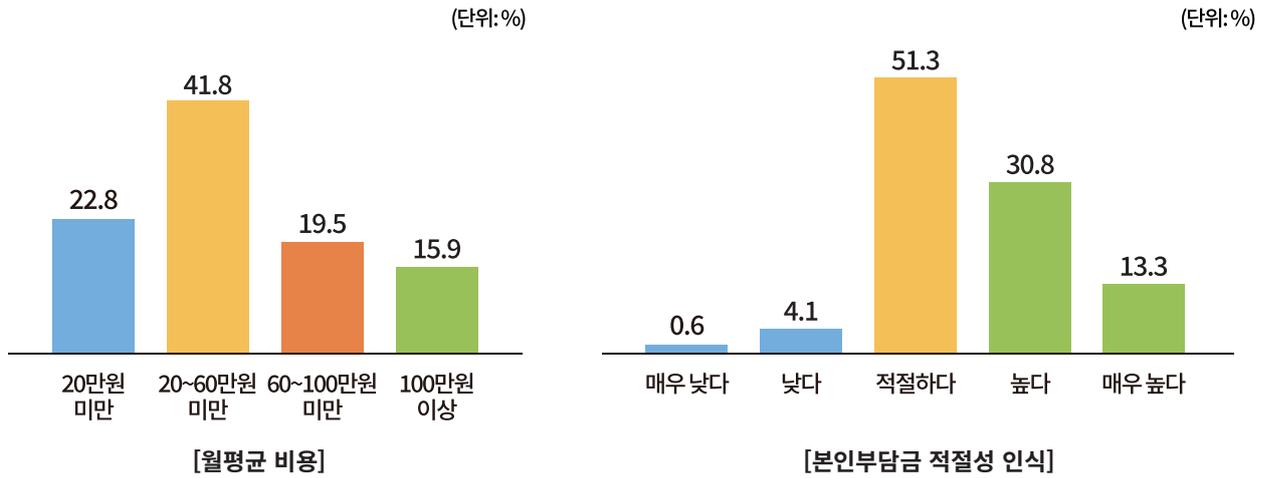
○ 대부분은 정기적으로 이용하였으나, 이용 횟수 및 시간은 아동 연령과 양육자의 특성에 따라 상이함

- 서비스를 정기적으로 이용하는 비율은 97.9%로 나타남
- 주당 이용 횟수는 평균 4.8회로 주 5회 이용하는 사례가 69.5%였음. 자녀수가 많거나 양육자가 맞벌이인 경우 주당 이용 횟수가 더 많음
- 1회 이용 시간은 평균 4.4시간이었고, 2시간 초과~5시간 이하 이용자가 전체의 57.3%, 2시간 이하 단시간 이용자도 17.8%로 적지 않음. 주당 이용 시간은 평균 22.5시간으로 10시간~20시간 미만이 39.3%를 차지함. 이용 시간은 자녀수가 많거나, 양육자가 자영업자인 경우 더 길게 나타남



○ 월평균 비용에 대해서 적절하다는 의견은 응답자의 절반 정도로 나타남

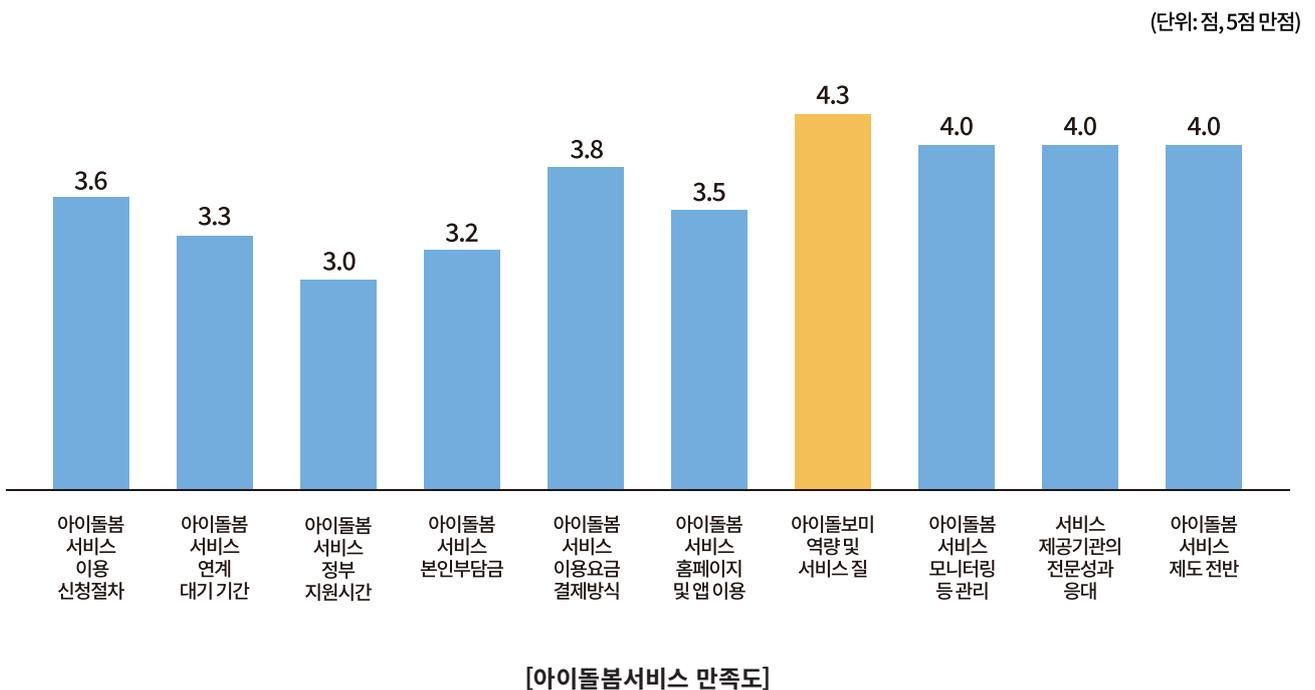
- 이용자들이 월 평균 지불하는 비용은 평균 53.9만원으로, 응답자의 15.9%는 100만 원 이상의 비용을 부담하고 있는 것으로 확인됨
- 본인부담금은 51.3%가 적절하다고 응답하였으나 부담을 느낀다는 응답도 44.1%로 나타남



아이돌봄서비스에 대한 만족도

○ 대체로 만족하나 영역에 따라서 만족도 격차가 큼

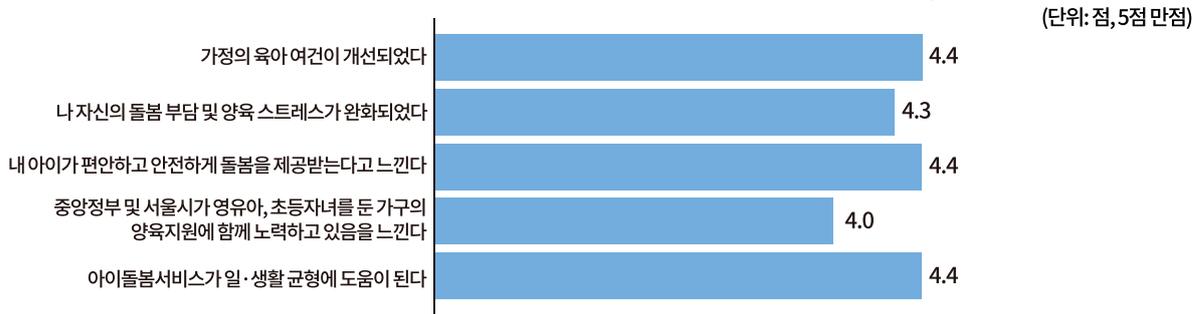
- 만족도 점수가 가장 높은 항목은 '아이돌보미 역량 및 서비스 질'(4.3점)으로 나타남
- 점수가 낮게 나타난 항목은 '아이돌봄서비스 정부지원시간'(3.0점)이었고 '본인부담금'(3.2점)과 '연계 대기 기간'(3.3점)도 유사한 수준임. 서비스 접근성 영역에서 만족도가 상대적으로 낮음



양육자 돌봄 부담 경감과 틈새돌봄 대응 강화를 위한 아이돌봄서비스 개선과제

○ 양육자들은 아이돌봄서비스를 통해 돌봄 부담 완화를 경험함

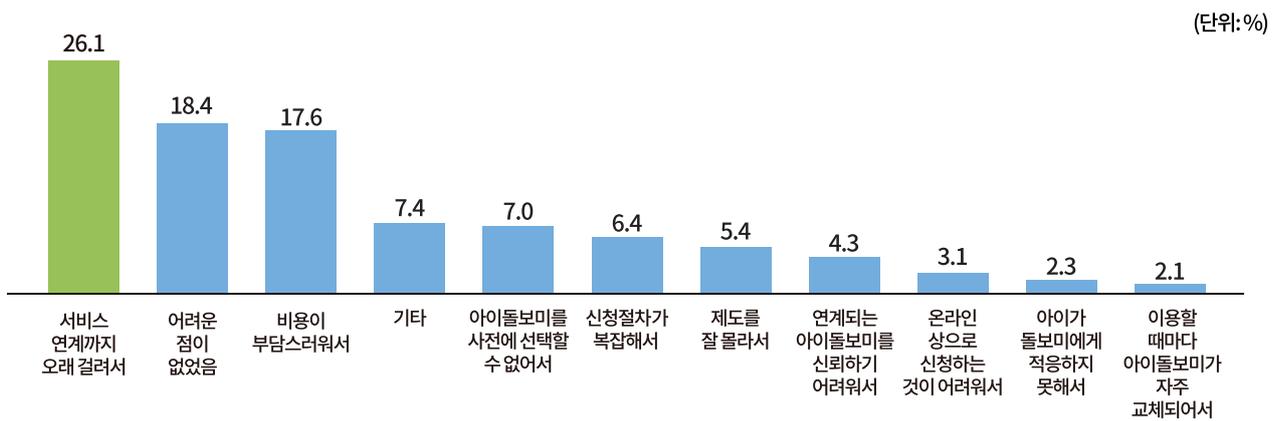
- 이용자들은 아이돌봄서비스 이용 후 '가정의 육아 여건이 개선되었다', '내 아이가 편안하고 안전하게 돌봄을 제공받는다고 느낀다', '아이돌봄서비스가 일·생활 균형에 도움이 된다'고 평가함



[아이돌봄서비스 이용 후 변화 인식]

○ 이용 시 어려운 점은 연계 대기 문제가 가장 큼

- 아이돌봄서비스의 어려운 점으로는 '서비스 연계까지 오래 걸려서'라는 응답이 가장 많았음. 서비스 연계 지연은 아동의 돌봄 공백 및 양육자의 돌봄 부담으로 연결되므로 개선이 필요함

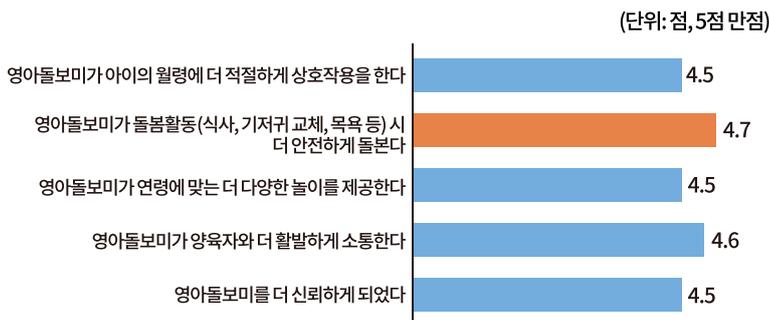


[아이돌봄서비스 이용의 어려운 점]

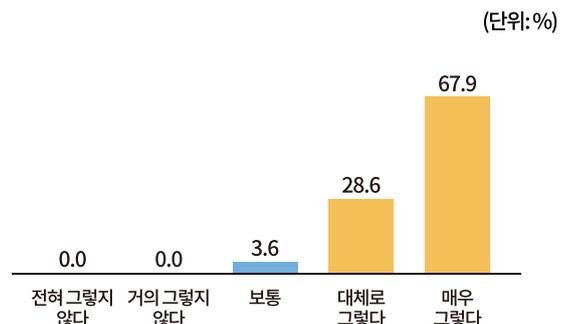
서울시 특화 서비스 이용 실태 및 욕구

○ 영아전담 안심 아이돌봄 지원사업 인지도는 아직 낮지만, 이용자 만족도는 매우 높게 나타남

- 응답자의 15.5%가 영아전담 안심돌봄 서비스를 들어보았다고 응답했고, 5.4%가 서비스를 이용 중이었음
- 영아전담 안심돌봄 서비스 이용 후 안전한 돌봄에 대한 평가가 가장 높게 나타남
- 응답자의 96.5%가 영아전담서비스 확대에 찬성함



[영아전담서비스 이용 후 변화 인식]

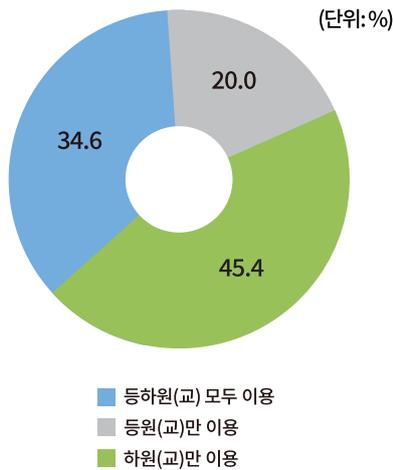


[영아전담서비스 확대 의견]

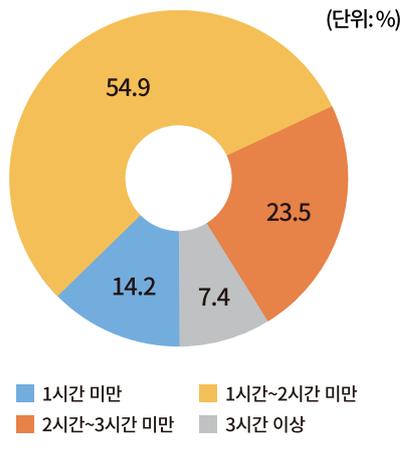
양육자 돌봄 부담 경감과 틈새돌봄 대응 강화를 위한 아이돌봄서비스 개선과제

○ 이용자의 등하원(교) 서비스 요구가 매우 높고 특히 하원(교) 서비스를 많이 이용하였음

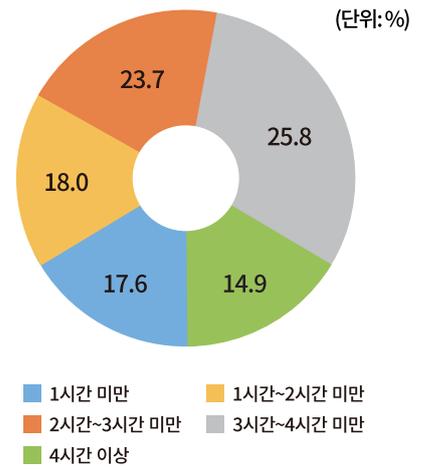
- 전체 이용자의 57.3%가 자녀의 등하원(교)을 위해서 서비스를 이용하는 것으로 파악됨
- 등하원(교) 모두 이용 비율은 34.6%, 등원(교)만 이용 20.0%, 하원(교)만 이용 45.4%로 하원(교) 서비스 이용 비율이 가장 높게 나타남
- 등원(교) 시 서비스 필요시간은 2시간 미만이 69.1%로 단시간 수요가 높음. 반면 하원(교) 시 필요시간은 2시간 이상 비율이 전체의 64.4%로 나타남



[서비스 이용 형태]



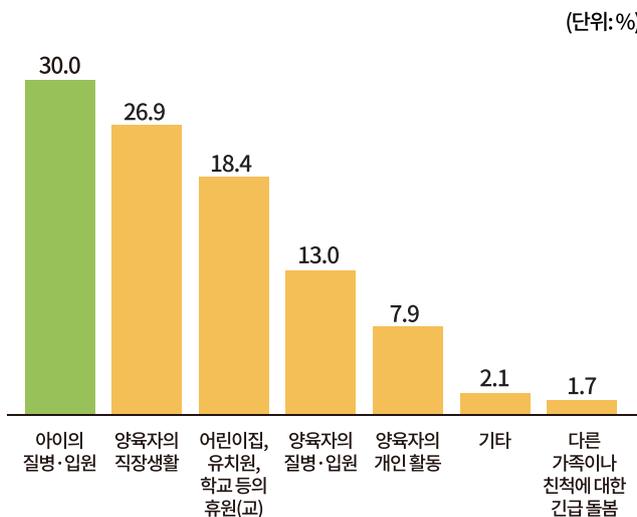
[등원(교) 시 필요 시간]



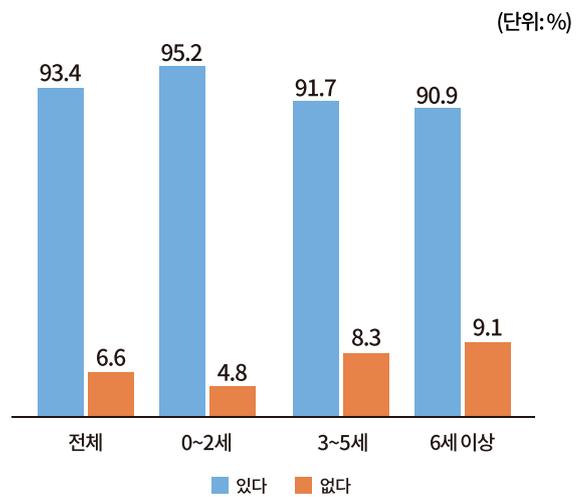
[하원(교) 시 필요 시간]

○ 긴급 돌봄 수요가 높으며, 특히 아이가 아플 때 서비스 필요성이 크게 나타남

- 긴급 돌봄 필요 정도에 대해서 '가끔 있다' 80.5%, '자주 있다' 13.0%, '전혀 없다' 6.6%로 나타남
- 긴급 돌봄이 필요한 상황은 '아이의 (전염성) 질병·입원'(30.0%)이라는 응답이 가장 많았음
- 향후 긴급 돌봄 서비스 이용 의향에 대해서 전체의 93.4%가 '있다'고 응답하였고, 아동의 연령이 낮은 경우 이용 의사가 더 높음



[긴급 돌봄 필요 상황]



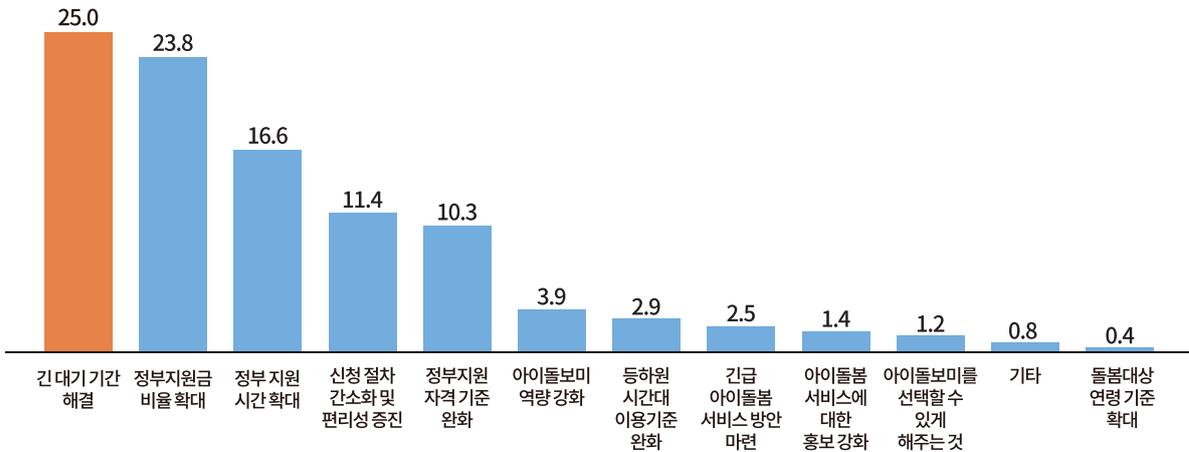
[아동 연령별 긴급 돌봄 서비스 이용 의향]

서비스 개선에 대한 이용자의 요구는?

○ 개선요구 1순위는 ‘긴 대기 기간 해결’

- ‘긴 대기 기간 해결’을 선택한 비율은 25.0%였고, ‘정부지원금 비율 확대’ 23.8%, ‘정부지원시간 확대’ 16.6% 순으로 나타났다. 즉 서비스 접근성 제고가 가장 개선되어야 할 영역으로 파악됨
- 서비스 이용 시 어려운 점도 연계 대기 문제가 가장 높게 나타난 만큼 이에 대한 시급한 대응이 필요함
- 이용자 특성에 따라서 1순위 응답이 다르게 나타났는데, 자녀수가 3명 이상이거나, 자영업자인 응답자는 ‘정부지원시간 확대’ 선택 비율이 가장 높았고, 취업 한부모는 ‘정부지원금 비율 확대’ 응답 비율이 가장 높음

(단위: %)

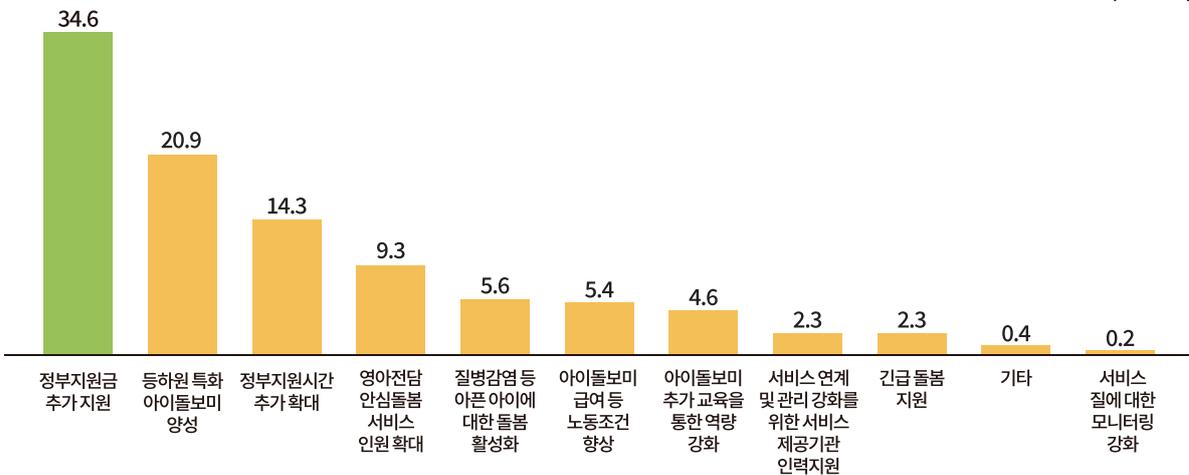


[아이돌봄서비스 개선점 1순위]

○ 추가 지원 필요는 ‘정부지원금 추가 지원’, ‘등하원 특화 아이돌보미 양성’ 순

- 민간서비스에 비해서 저렴하지만, 대부분이 정기 이용자이고 서비스 이용기간도 짧지 않아 비용부담이 해소되기 어려움
- 등하원(교) 서비스에 대한 욕구가 크고, 이 시간대 수요 풀림으로 대기 기간도 길어지는 만큼 등하원 특화 아이돌보미 양성 수요가 높음

(단위: %)



[서울시 추가지원 요구 1순위]

아이돌봄서비스 질적 개선을 위한 정책 방향 및 추진 과제

- 다양한 욕구를 가진 이용자의 편의를 고려하여 맞춤형 서비스 지원 필요
- 개별 가구의 돌봄 수요에 부응하기 위한 서비스 접근성 향상
- 아이돌보미 교육 개선 및 활동 지원을 통한 서비스 제공인력의 역량 강화
- 서비스 행정의 안정화와 효율화를 위한 서비스 체계 개선

기본방향	추진과제
이용자 맞춤형 서비스 지원	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서울형 아이돌봄서비스 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 영아전담 안심 아이돌봄 지원사업 확대 - 등하원 전담 아이돌보미 양성 - 아픈아이 돌봄서비스 확대 ▪ 이용자 지원 프로그램 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자 상담 및 힐링 프로그램 연계 지원 - 이용자의 아이돌봄 지원사업 이해도 제고 ▪ 이용자 선택권 개선
서비스 접근성 제고	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 서비스 이용 지원 확대 <ul style="list-style-type: none"> - 정부지원시간 및 본인부담금 추가 지원 - 야간 및 주말 돌봄 지원 - 일시 연계 인력풀 확충 - 시간제 종합형 서비스 이용비용 지원 ▪ 아이돌보미 인지도 제고
서비스 제공인력의 전문성 제고	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 아이돌보미 교육 운영 체계 및 내용 개선 <ul style="list-style-type: none"> - 선택 교육 개발 및 실시 - 교육 역할 분담 - 실습 위주로의 교육 개선 및 예산 지원 - 아이돌보미 교육 이력 체계 구축 - 아이돌보미 교육 참여 지원 ▪ 아이돌보미 돌봄 활동 지원
행정 효율화를 위한 서비스 체계 개선	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기관별 역할의 명확화와 연계 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 서비스제공기관의 관리 역할 강화 - 광역거점기관의 역할 강화 ▪ 서비스 행정의 안정화