

2017 서울가족특성화과제 연구보고서

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 고찰



서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 연구

2018. 3.

연구책임자 : 박혜준(서울대학교 아동가족학과 교수)

공동연구원 : 이재림(서울대학교 아동가족학과 교수)

이보람(서울대학교 아동가족학과 박사)

연구보조원 : 노신애·김수정·이진경

I. 서론: 연구의 목적 및 방법

본 연구의 목적은 서울의 지역적 특성과 인구학적 특성을 반영한 돌봄 정책 및 서비스 현황을 면밀하게 파악하여, 서울지역 이용가정의 특성에 적합한 서비스 개선방안을 도출하는 것이다. 구체적인 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 현황과 이용실태를 살펴본다.

둘째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 인지도, 만족도, 요구도를 이용자 관점에서 살펴본다.

셋째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 관련 이슈를 제공자 관점에서 살펴본다.

넷째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 개선을 위한 전략과 정책적 제언을 제시한다.

본 연구에서 서울지역 돌봄 정책 및 서비스의 범위는 아동의 연령을 중심으로 출생에서 만 12세까지 제공되는 다양한 형태의 아동돌봄으로 한정한다. 건강가정지원센터에서 제공하는 보완적, 대안적 성격의 돌봄 서비스(예를 들어, 아이돌봄서비스, 공동육아나눔터, 가족품앗이)를 중심으로 살펴보고, 육아종합지원센터, 서울시 마을공동체종합지원센터, 서울시 지역아동센터에서 제공하는 유사한 서비스(예를 들어, 우리동네 보육반장, 부모 자조모임, 부모커뮤니티, 방과 후 돌봄)를 포함한다. 기관에서 제공하는 보육서비스와 민간 및 자치구별 자체 돌봄 서비스는 제외한다.

본 연구에서 사용한 연구방법은 문헌연구, 구조화된 설문지를 활용한 양적연구, 포커스 그룹인터뷰(FGI)를 활용한 질적연구의 세 가지이다. 첫째, 문헌연구를 통해 아동돌봄과 관련한 이론적 논의를 살펴보고, 아동돌봄정책 및 서비스에 관한 연구동향을 고찰하였으며, 통계자료, 보고서 등을 토대로 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스의 현황을 파악하였다. 둘째, 서울지역의 주요 아동돌봄서비스인 아이돌봄서비스를 이용하는 양육자를 대상으로, 각종 아동돌봄정책 및 서비스의 인지도와 만족도, 요구도 등을 파악하기 위해 설문조사를 실시하였다. 조사의 모집단은 서울특별시에 거주하면서 최근 6개월 이내에 아이돌봄서비스를 이용한 적이 있는 아동의 주양육자였으며, 100명이 설문조사에 참여하였다. 셋째, 서울지역 아동돌봄서비스의 현황, 이슈 및 쟁점, 개선방안 및 대안 등을 살펴보기 위하여 포커스 그룹인터뷰(focus group interview: FGI)를 실시하였다. 포커스그룹인터뷰 참가자는 총 9개의 집단(총 25명)으로

아이돌봄서비스 실무자 4팀(연계 실무자 1팀, 아이돌보미 1팀, 모니터링 담당자 1팀, 담당 구청 공무원 1팀), 건강가정지원센터 공동육아나눔터 담당자 1팀, 우리동네 보육반장 1팀, 초등학생 방과후 돌봄 서비스 관리자 1팀, 영유아 돌봄 서비스 기관의 관리자 1팀, 돌봄 정책 및 서비스 전문가 1팀이었다.

II. 이론적 논의

본 연구에서의 돌봄(caring)은 사람과 사람 사이의 사회적 상호작용과 관계의 중요성과 돌봄의 대상이 아동이라는 특수성을 강조하기 위하여 돌봄을 제공하는 자와 돌봄을 제공받는 자, 배려자와 피배려자의 만남과 상호호혜적이고 의존적인 관계를 강조한다. 따라서 돌봄을 제공하는 자와 돌봄을 받는 자가 서로 존중하고 존중받아야 하며, 사회 제반 정책 모두 돌봄의 가치와 돌봄활동을 적극적으로 지원해야함을 강조한다. 아동은 따뜻하고 지지적인 관계 속에서 타인과 사회에 대한 신뢰감을 형성하고, 건강하고 바르게 성장할 수 있으며, 아동을 돌보는 사람 또한 주변의 사람들과 사회로부터 지원받고 존중받아야 하기 때문이다. ‘우리는 돌봄의 관계 속에서 타인에게 의존하고 있기 때문에, 타인과의 만남과 관계가 바람직하고 가치 있는 것이 되도록 노력해야 한다’는 나딩스(Noddings)의 ‘윤리적 돌봄’과 캐나다 트론토의 ‘함께 돌봄’ 가치를 지향하는 본 연구는, 아동돌봄의 의미를 재고하고, 미래지향적이고 지속가능한 아동돌봄정책과 서비스의 방향을 ‘함께 돌봄’에서 ‘함께 키움’으로 확장하고자 한다.

선행연구 고찰 결과, 기존의 아동돌봄에 대한 연구가 아이돌봄서비스에 국한되어 있으며, 서울시의 특성을 반영한 연구가 제한적이고, 이용자 이외에 돌봄 서비스와 관련된 다양한 주체들의 관점을 포함하는 연구가 부족하였다. 따라서 본 연구는 현재 서울시의 여러 가지 돌봄 정책 전반에 대해서 실제 서비스 이용자인 서울시민을 대상으로 돌봄 정책에 대한 인식과 요구도에 대한 설문조사를 실시하는 한편, 서비스를 제공하는 다양한 주체들의 목소리에 집중하는 포커스그룹인터뷰를 통해 돌봄 정책 및 서비스의 실태, 개선 요구와 방안을 살펴보았다.

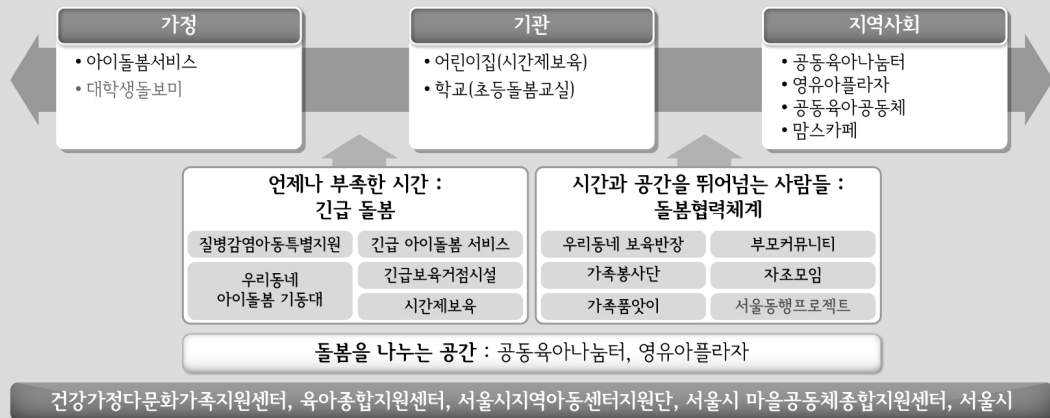
III. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 현황

서울지역의 아동돌봄정책 및 서비스 현황은 크게 가정, 기관, 지역사회를 기반으로 하는 서비스가 시민들에게 제공되고 있으며, 그러한 정책 및 서비스 사이의 공백을 메꿔주는 긴급돌봄과 돌봄협력체계, 돌봄공간으로 나눌 수 있다. 이를 도식화하면 <그림 i>과 같다.

첫째, 가정 기반 서비스에는 여성가족부에서 제공하는 아이돌봄서비스가 있다. 아이돌봄 서비스는 만 3개월부터 만 12세까지 아동을 대상으로 아이돌보미를 가정으로 보내주어 돌봄을 받는 서비스이며, 현재 전국적으로 시행되는 서비스로 서울시도 모든 구에서 각 자치구 건강가정·다문화가족지원센터를 중심으로 서비스를 제공하고 있다.

둘째, 기관 중심 서비스는 필요한 시간대에 필요한 양만큼 어린이집에 아이를 맡기는 어린이집 시간제보육과 초등학교 정규 수업 후 학교에서 아이를 돌봐주는 초등돌봄교실이 있다. 어린이집 시간제보육은 만 6개월에서 만 36개월까지의 영아를 대상으로 하며 보건복지부에서 제공하는 서비스로 서울시에는 총 75군데 어린이집 또는 육아종합지원센터에 아이를 맡길 수 있다. 초등돌봄교실은 초등학교 정규수업 이후 별도 공간에서 돌봄이 필요한 초등학생들을 대상으로 하는 돌봄활동이다.

셋째, 지역사회 기반 서비스는 지역사회의 다양한 공간과 공동체를 활용하는 서비스이다. 전국에서 공통적으로 제공하는 서비스는 여성가족부의 공동육아나눔터, 보건복지부의 지역 아동센터 등이 있으며, 서울지역만의 서비스는 우리동네 보육반장, 우리동네아이돌봄기동대, 서울동행프로젝트, 서울시 마을공동체지원사업(공동육아활성화, 부모커뮤니티) 등이 있다.



<그림 i> 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 현황

주. 회색으로 처리한 서비스는 매우 제한적으로 운영되고 있음

IV. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 인지도, 만족도, 요구도

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스의 인지도, 만족도, 요구도에 대한 설문조사 결과는 다음과 같다. 먼저 이용자 가정 특성에 있어서, 취업모 중 37.36%는 양육과 관련된 어려운 상황의 1순위가 자녀의 질병 상황과 같은 긴급 상황이라고 응답했다. 아동돌봄의 전반적 경향에 있어서는 아동의 주양육자가 보육기관이라고 응답한 비율이 54%로 가장 높았으며, 조사 아동은 평일과 주말 모두 아버지보다 어머니와 보낸 시간이 더 많았다. 아동과 외출할 때는 주로 야외시설, 소비공간을 이용하는 것으로 나타났고, 아버지의 양육참여는 주당 3-4일 정도인 것으로 나타났다. 육아와 관련하여 정보를 얻거나 상담을 할 때 인터넷 검색을 활용하는 경우의 비율이 1, 2, 3순위를 종합했을 때 27.33%로 가장 높았으나, 가장 신뢰하는 출처는 1, 2, 3순위를 종합했을 때, 지인이라고 응답한 경우가 22%로 가장 높은 비율을 차지했다.

아이돌봄서비스와 관련하여, 아이돌봄서비스를 알게 된 경로는 지인소개가 37%로 가장 높게 나타났으며, 서비스 이용 이유의 1순위는 '취업 및 구직으로 아이를 직접 돌볼 수 없어서'가 67%로 가장 높게 나타났다. 서비스 비용부담 유형으로는 라형이 63%로 가장 높게 나타났으며, 아이돌봄서비스 유형별 인지도는 시간제가 83%로 가장 많이 알려져 있었다. 서비스를 알고 있다고 응답한 이용자를 대상으로 이용여부를 물어본 결과 시간제가

90.36%로 이용경험 비율이 가장 높았다. 이용자 가정의 아이돌봄서비스 전체 만족도는 5점 만점의 평균 4.04점으로 높게 나타났다.

보육·교육 정책 및 서비스의 인지도와 이용여부, 도움 정도를 조사한 결과는 다음과 같다. 먼저 인지도가 가장 높은 정책 또는 서비스는 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원(76%)과 만 0-2세 보육료 전액 지원(74%)이었다. ‘보육·교육 정책 및 서비스가 얼마나 도움이 되는가?’의 문항에 대한 전체 평균 점수는 5점 만점에 4.27점으로 나타났다. 영유아 돌봄 서비스 중에서 인지도가 가장 높은 서비스는 시간제보육으로 54.95%가 알고 있다고 응답했다. 도움이 된 정도는 시간연장보육을 이용하는 가정은 평균 5점, 시간제보육을 이용하는 가정은 평균 4.11점으로 서비스가 도움이 된다고 응답하였다.

전체 영유아의 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람을 조사한 결과, 오전 8시 이전은 부모가 돌보는 비율이 약 80%였으며, 오전 8~9시를 기점으로 어린이집 및 유치원 이용 비율이 높아졌다. 어린이집 및 유치원의 이용비율은 오후 5시를 기점으로 급격히 감소하였으며, 부모가 돌보는 비율은 오후 4시를 기점으로 서서히 높아졌다. 아이돌보미와 함께 하는 시간대는 오전 7시부터 오후 11시까지였는데, 하원이 이루어지는 오후 5시 전후의 비율이 상대적으로 높았다. 전체 초등학교의 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람을 조사한 결과, 오전 8시 이전은 부모가 돌보는 비율이 70% 정도였으며, 오전 8~9시를 기점으로 초등학교, 초등돌봄교실 및 방과후 아카데미 이용 비율이 높은 것으로 나타났다.

응답자의 지역사회 공동체意識의 평균 점수는 5점 만점에 3.32점으로 보통 수준이었으며, 서울시민으로서의 전반적인 아동돌봄정책 및 서비스에 대한 만족도는 3.54점으로 보통보다 약간 높은 수준으로 나타났다.

V. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 관련 이슈

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스의 주요 이슈를 서비스 제공자의 관점에서 살펴보기 위하여 포커스그룹인터뷰 자료를 분석한 결과는 다음과 같다. 인터뷰 자료에서 떠오른 일곱 개의 주요 이슈는 (1) 돌봄의 대상이 아동이라는 특수성, (2) 관(官)주도 서비스의 득과 실, (3) 기관 간 서비스 중복 및 연계 부족, (4) 돌봄 서비스의 시간: 수요와 공급의 미스매치, (5) 돌봄 서비스의 공간: 부족한 공간, 창의적 활용의 가능성, (6) 서비스 제공자의 열악한 근로여건, (7) 함께 키움: 돌봄을

통해 경험하는 공동체성이었다.

첫째, ‘돌봄의 대상이 아동이라는 특수성’은 아동돌봄서비스의 중요한 특성이었다. 돌봄의 대상이 아동이기 때문에 안전이 최우선이어야 했고, 믿을 수 있는 사람이 돌보아야 했으며, 돌보는 사람이 교체되지 않고 안정적인 서비스를 제공하는 것이 중요했다. 또한, 아동의 발달단계에 따라 아동과 양육자의 요구도 다르고, 돌봄의 방식도 달라질 수밖에 없다는 점도 중요하게 지적되었다.

둘째, 공공영역에서 돌봄 서비스를 기획, 제공, 평가하는 ‘관(官)주도 서비스의 득과 실’에 대해 많은 참여자들이 공통적으로 이야기하였다. 아동돌봄에 대한 공적 지원이 충분하다고 보기 어려운 상황에서 관주도 서비스는 필요하고 도움이 된다는 의견이 많았다. 관주도 서비스의 공공성은 이용자의 신뢰에서 근간이 되었으며, 자생적인 돌봄공동체가 형성되기 어려운 대도시라는 환경에서, 관주도 돌봄 서비스는 시민들을 이어주는 역할을 했다. 아동돌봄과 관련한 다양한 일자리 창출도 관주도 서비스가 기여한 점으로 언급되었다. 그러나 관이 주도하여 형성한 서비스나 조직은 정해진 지침과 예산에 의존적이라는 제한점을 대부분의 참여자들이 지적하였다. 이용자들이 서비스에 지나치게 의존적이라는 점, 실적 위주로 서비스가 운영된다는 점에 대해서도 우려하였다.

셋째, ‘기관 간 서비스 중복 및 연계 부족’이 서울지역 아동돌봄서비스의 중요한 이슈로 제시되었다. 참여자들에 따르면 건강가정지원센터, 육아종합지원센터, 서울시 마을공동체 종합지원센터, 보건소, 찾아가는 동 주민센터 사업 중 중복되는 사업이 있었다. 서비스의 중복은 기관 간의 연계가 부족하고 개별 기관에서의 실적 달성에만 집중하는 분위기 때문이라는 의견이었다. 이러한 문제에 대해 참여자들은 돌봄을 통합적으로 관리하는 전문인력이나 조직이 필요하다는 의견이었다.

넷째, 아이돌봄서비스를 이용하고자 하는 시간대에 서비스를 이용할 수 없다는 문제, 즉 ‘돌봄 서비스의 시간: 수요와 공급의 미스매치(mismatch)’의 문제가 반복적으로 제기되었다. 시간제로 아이돌봄서비스를 이용하는 가정의 대다수는 어린이집이나 유치원의 등·하원 시간대, 초등학교의 등·하교 시간대에 서비스에 대한 수요가 높는데, 이 시간대에 아이돌봄서비스를 이용하기 어렵다는 것이었다. 이렇게 수요와 공급의 미스매치가 발생하는 주된 배경은 이용가정의 경우 아침이나 저녁 시간대 2시간만 서비스를 이용하고자 하는 반면, 아이돌보미는 2시간만 근무하기를 꺼리기 때문이었다. 이렇게 돌봄 서비스의 시간대에서 수요와 공급의 미스매치가 발생하는 것은 아이돌보미 처우문제와 교통비 지급문제, 아이돌봄서비스 연계기관에서 아이돌보미를

효율적으로 관리하기 어렵다는 점 등과 관련이 있었다.

다섯째, ‘돌봄 서비스의 공간: 부족한 공간, 창의적 활용의 가능성’이라는 주제는 연구 참여자들이 비중 있게 언급한 주제였다. 아이돌봄서비스의 실무자들은 아동의 가정 이외의 장소에서 아이돌봄서비스를 제공할 수 있도록 할 것인지에 대한 문제에 관심이 있었다. 공동육아 나눔터의 실무자들은 기존 나눔터의 접근성과 새로운 나눔터의 발굴에 대해 이야기하였다. 우리동네 보육반장들은 자조모임을 위한 공간을 확보하는 것이 어렵다고 하였다. 새로운 공간을 발굴하는 것이 현실적으로 어려운 상황에서, 다른 공공 기관이나 시설과 연계하는 등 공간을 창의적으로 해석하는 방안을 제안한 참여자들이 많았다. 이 때 접근성이 좋은 돌봄의 공간으로 참여자들이 자주 언급한 곳이 동 주민센터였다. 이외에는 마을회관(경로당), 아파트 커뮤니티 공간, 어린이집, 학교 등이 언급되었다.

여섯째, ‘서비스 제공자의 열악한 근로여건’은 이용자들이 기대하는 수준의 서비스를 제공하기 어려운 중요한 이유였다. 아이돌봄서비스의 경우, 직접적으로 돌봄을 제공하는 아이돌보미의 낮은 시급이나 이용자 가정의 부당한 대우 이외에도, 서비스를 연계하는 건강가정지원센터 실무자의 고충이나 이들에 대한 낮은 수준의 처우가 비중 있게 언급되었다. 아이돌봄서비스 모니터링 담당자와 공동육아나눔터 실무자 역시 과중한 업무, 실적의 압박 등에 대해 이야기하였다. 우리동네 보육반장은 출퇴근이 요구되는 다른 직종의 실무자와는 근로여건이 달랐지만, 월급여 약 50만원에 비해 업무의 양이 과중한 것은 크게 다르지 않았다.

마지막 주제는 ‘함께 키움: 돌봄을 통해 경험하는 공동체성’이었다. 서비스 제공자의 관점에서 본 대다수의 서비스 이용자들은 공동체성이 낮아서, 주어지는 혜택만 받으려는 계산적인 태도를 갖고 있었다. 이러한 이용자들의 이기적인 태도는 서비스 제공자를 실망시키고 소진시키는 배경이었다. 그러나 지역사회와 다른 구성원들과 돌봄을 함께 하면서 공동체성을 경험한 이야기도 자주 등장하였다. 우리동네 보육반장 활동을 하면서 평범한 엄마에서 “사회적인 엄마”로 변모한 연구참여자들의 경험은 대표적인 예라고 할 수 있다. 건강가정지원센터의 가족품앗이 사업을 관리하는 실무자도 사업의 성패는 주민리더에 달려 있다고 언급하였다.

VI. 결론 및 제언: 정책 비전 및 제언

서울시의 돌봄 정책 및 서비스의 비전은 ‘함께 키우는 서울’이다. 이러한 비전을 달성하기 위해서 본 연구진이 제안하는 비전과 추진과제는 <그림 ii>와 같다. 서울시 돌봄 정책 및 서비스의 방향으로는 아동 중심적 돌봄 서비스(child-centered care), 가족의 역량을 강화하는 돌봄 서비스(family-empowering care), 지역사회 기반의 돌봄 서비스(community-based care)를 제안한다.



<그림 ii> 서울시 돌봄 정책 및 서비스의 비전과 추진과제

요약

서울시 돌봄 정책 및 서비스의 정책추진 과제는 첫째, 정책 인프라를 강화하고 <그림 iii>에 제시된 것과 같은 다양한 서비스 주체의 연계를 활성화하여 돌봄 정책 및 서비스 제공의 효율성을 증진하는 것이다. 예를 들어, 서울시만의 특성화된 돌봄 정책 및 서비스를 제공하기 위해서 자치구별로 다양하게 제공되고 있는 돌봄 서비스를 홍보하고 연계하거나 조율하는 등 관제센터 역할을 할 수 있는 돌봄정책관과 돌봄플래너 제도 신설을 제안한다. 둘째, 현재 관주도로 이루어지고 있는 다양한 서비스를 민간의 주민주도 서비스와 조화를 이루고 협력체계를 구축하여 이용자 친화적인 돌봄 정책 및 서비스를 제공하는 것이다. 셋째, 돌봄 서비스의 제공자와 이용자, 그리고 수혜자가 모두 함께 성장할 수 있는 ‘함께 키움(growing together)’으로 사회적 인식의 변화를 이끌어 내는 것이다.



<그림 iii> 서울시 돌봄 서비스의 실현을 위한 정책 인프라

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구방법	5
II. 이론적 논의	11
1. 아동돌봄의 개념 및 선행연구 고찰	13
2. 서울지역 아동돌봄 일반 현황	18
III. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 현황	25
1. 가정 기반 정책 및 서비스	28
2. 기관 중심 정책 및 서비스	32
3. 지역사회 기반 정책 및 서비스	37
IV. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 인지도, 만족도, 요구도	49
1. 이용자 가정의 특성	51
2. 아동돌봄 관련 전반적 경향	58
3. 아이돌봄서비스 이용 및 평가	62
4. 기타 돌봄 정책 및 서비스 이용 현황	70
5. 시간대별 아동돌봄	74
6. 지역사회 공동체의식	78
7. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 만족도	79

V. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 관련 이슈	81
1. 돌봄의 대상이 아동이라는 특수성	83
2. 관(官)주도 서비스의 득과 실	86
3. 기관 간 서비스 중복 및 연계 부족	91
4. 돌봄 서비스의 시간: 수요와 공급의 미스매치	95
5. 돌봄 서비스의 공간: 부족한 공간, 창의적 활용의 가능성	97
6. 서비스 제공자의 열악한 근로여건	101
7. 함께 키움: 돌봄을 통해 경험하는 공동체성	103
 VI. 결론 및 제언	 107
1. 정책 비전	109
2. 정책 제언 및 우수사례	115
 ※ 참고문헌	 125
 § 부 록	 129

<표 I -1>	설문조사 내용	6
<표 I -2>	포커스그룹인터뷰 참여자 특성	8
<표 II -1>	서울시 아동돌봄 관련 정책사업	23
<표 III-1>	전국 아이돌봄서비스 제공기관	29
<표 III-2>	서울시 아이돌봄서비스 제공기관	29
<표 III-3>	아이돌봄서비스 종류	30
<표 III-4>	우리동네 보육반장 현황(2018년 3월 기준)	40
<표 IV-1>	설문조사 응답 가정의 사회인구학적 특성	52
<표 IV-2>	비취업모 비취업 이유 및 취업 계획	57
<표 IV-3>	취업모 양육 관련 어려움	57
<표 IV-4>	평일 낮 시간 주양육자	58
<표 IV-5>	아동과 외출시 주로 이용하는 장소	59
<표 IV-6>	아버지 양육 참여 정도	60
<표 IV-7>	육아관련 정보 및 상담 출처와 신뢰하는 정보의 출처	61
<표 IV-8>	아이돌봄서비스 알게 된 경로	62
<표 IV-9>	아이돌봄서비스 최초 이용시기	62
<표 IV-10>	아이돌봄서비스 이용 이유	63
<표 IV-11>	아이돌봄서비스 비용부담	64
<표 IV-12>	아이돌봄서비스 인지도, 이용여부, 3개월내 이용 및 규칙적 이용여부	65
<표 IV-13>	아이돌봄서비스 주 이용횟수, 일회 평균 이용시간	65
<표 IV-14>	아이돌봄서비스 전체 만족도	66
<표 IV-15>	문항별 아이돌보미 만족도	67
<표 IV-16>	문항별 아이돌봄서비스 제공기관 만족도	68

<표 IV-17>	문항별 아이돌봄서비스 만족도	69
<표 IV-18>	보육·교육 정책 및 서비스 인지도, 이용여부, 도움정도	71
<표 IV-19>	기타 영유아 돌봄 서비스 인지도, 이용여부, 이용정도	72
<표 IV-20>	기타 영유아 돌봄 서비스 이용시 자녀양육 도움정도	73
<표 IV-21>	기타 초등 돌봄 서비스 인지도, 이용여부, 이용정도	73
<표 IV-22>	기타 초등 돌봄 서비스 이용시 자녀양육 도움정도	74
<표 IV-23>	영유아 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람	75
<표 IV-24>	초등 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람	77
<표 IV-25>	지역사회 공동체의식	79
<표 IV-26>	서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 만족도	79
<표 VI-1>	다양한 전달체계를 기반으로 제공되는 중복적 서비스	116

그림목차

<그림 I-1>	연구방법 개요	5
<그림 I-2>	연구 흐름도	9
<그림 II-1>	서울특별시 인구	18
<그림 II-2>	서울지역 각 구별 15세 미만 인구 및 비중	19
<그림 II-3>	전국 및 서울특별시 합계출산율	20
<그림 II-4>	시도별 합계출산율	21
<그림 II-5>	서울시 2017년 서울시 예산	22
<그림 II-6>	서울시 2017년 사회복지 예산	22
<그림 III-1>	서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 현황	27
<그림 III-2>	전국 아이돌봄서비스 이용자 현황	29
<그림 III-3>	임신육아종합포털 아이사랑 검색화면: 시간제보육 기관 찾기	33
<그림 III-4>	임신육아종합포털 아이사랑 검색화면:서울시 시간제보육 기관 조회 결과	33
<그림 III-5>	초등돌봄교실 추진배경	34
<그림 III-6>	초등돌봄교실 추진목표 및 주요과제	35
<그림 III-7>	공동육아나눔터 사업 목적	37
<그림 III-8>	우리동네 보육반장 사업 모형도	39
<그림 III-9>	우리동네 보육반장 발간자료 예시	40
<그림 III-10>	우리동네 보육반장과 함께하는 우리아이 놀이터	41
<그림 III-11>	서울동행프로젝트 비전 및 추진방향, 전략과제	44
<그림 III-12>	지역아동센터 연혁	46
<그림 IV-1>	이용자 가정의 근로형태	54
<그림 IV-2>	아버지 하루 평균 근로시간	55
<그림 IV-3>	어머니 하루 평균 근로시간	55

<그림 IV-4>	부모 출근시간	55
<그림 IV-5>	부모 퇴근시간	56
<그림 IV-6>	근무 시간 조정 가능성	56
<그림 IV-7>	부모와 함께 지낸 시간	58
<그림 IV-8>	영유아 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람	76
<그림 IV-9>	초등 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람	78
<그림 VI-1>	서울시 돌봄 정책 및 서비스의 비전과 추진과제	109
<그림 VI-2>	돌봄 서비스의 실현을 위한 정책 인프라	110
<그림 VI-3>	서울시 돌봄정책관(돌봄플래너)의 역할	116

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 연구

I

서론

1. 연구의 필요성 및 목적

2. 연구방법

1

연구의 필요성 및 목적

1) 가족 돌봄의 기능적 공백, 국가적 돌봄 기능에 대한 분담과 기대 요구

한국의 가족은 빠르게 변화하고 있다. 출생아수의 감소 및 합계출산율의 감소로 인한 심각한 저출산의 문제와 함께 여성의 경제활동 증가로 맞벌이가족, 한부모가족, 조손가족, 1인 가구 등 다양한 형태의 가족이 등장하고 있다. 가족형태의 변화는 자연스럽게 가족의 양육기능을 약화시켰고, 대체 양육지원체계의 부족은 자녀 양육의 어려움을 야기하였다. 즉, 과거 전통적 가족에서는 조부모나 친척 등의 가족구성원을 통해 가능했던 대리양육이 불가능해지면서 맞벌이 가족은 자녀양육에 대한 심리적 부담감을 경험하게 되었으며, 때로는 자녀 돌봄의 공백으로 인하여 심각한 가족문제를 초래하기도 한다. 자녀 돌봄의 문제가 심각한 사회문제로 인식되면서 이를 해결하기 위한 국가적 차원의 돌봄 정책 및 서비스가 도입되기 시작하였다.

2) 서울지역 이용가정 유형에 따른 요구를 기반으로 한 서비스의 지속성과 경쟁력 확보를 위한 제도 개선 필요

서울지역은 가임여성이 가장 많이 거주하고 있으나 출산율은 가장 낮으며, 맞벌이 가족의 증가로 인한 일생활균형의 필요와 가계소득에 따른 계층의 차이를 뚜렷하게 보이고 있다. 특히 대학원 졸업 이상의 학력을 가진 거주자가 20%에 달하며, 가계소득에 따라 판정되는 아이돌봄서비스 지원금을 가장 적게 유용하는 지역적 특성을 지닌다. 이처럼 서울지역의 인구 및 가구 특성에 따른 돌봄의 요구를 반영하지 못할 경우 정책 및 서비스의 지속성과 경쟁력을 확보하기 어려울 것이라는 우려가 있으며 이에 따른 적합한 제도 개선이 필요한 실정이다. 특히 서울지역은 저출산문제의 대안으로써 기능적 공백을 대체하기 위해 아이돌봄서비스, 방과후학습도우미, 긴급돌봄지원서비스 등을 지원하고 있으나 다양한 정책 및 서비스에 대한 인식과 접근성이 낮아 실질적으로 도움이 필요한 가족의 요구를 맞추지 못하고 있는 실정이다.



3) 연구목적

본 연구의 목적은 서울의 지역적 특성과 서울의 인구학적 특성을 반영한 돌봄 정책 및 서비스 현황을 면밀하게 파악하여, 서울지역 이용가정의 특성에 적합한 서비스 개선방안을 도출하는 것이다. 서울지역 돌봄 정책 및 서비스의 이용실태 및 요구조사를 기반으로 한 제도 개선의 정책적 제언을 하고자 한다. 구체적인 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 현황과 이용실태를 살펴본다.

둘째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 인지도, 만족도, 요구도를 이용자 관점에서 살펴본다.

셋째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 관련 이슈를 제공자 관점에서 살펴본다.

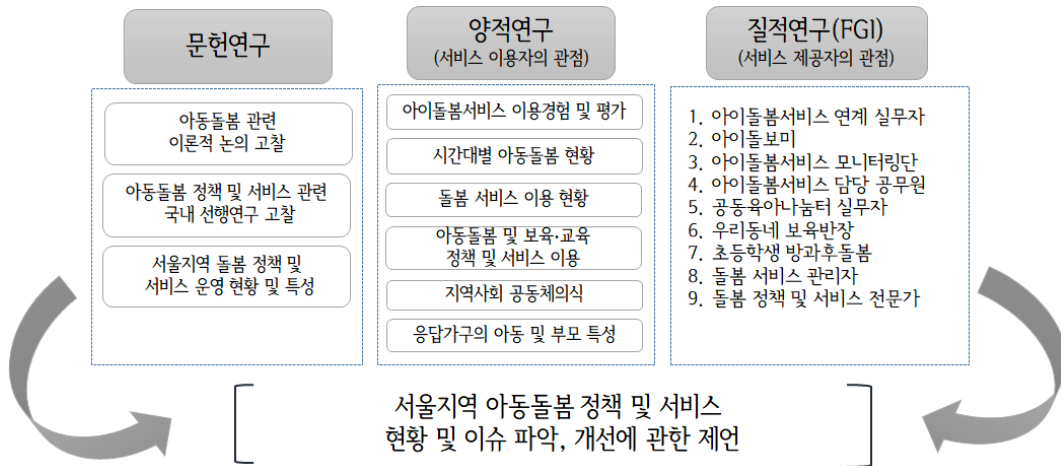
넷째, 서울시 돌봄 정책 및 서비스 개선을 위한 전략과 정책적 제언을 제시한다.

4) 연구범위

본 연구에서의 서울지역 돌봄 정책 및 서비스의 범위는 아동의 연령을 중심으로 출생에서 만 12세까지 제공되는 다양한 형태의 서비스이다. 건강가정지원센터에서 제공하는 보완적, 대안적 성격의 돌봄 서비스(예를 들어, 아이돌봄서비스, 공동육아나눔터, 가족품앗이)를 중심으로 살펴보고, 육아종합지원센터, 서울시 마을공동체종합지원센터, 서울시 지역아동센터에서 제공하는 유사한 서비스(예를 들어, 우리동네 보육반장, 부모 자조모임, 부모커뮤니티, 방과 후 돌봄)를 포함한다. 기관에서 제공하는 보육서비스와 민간 및 자치구별 자체 돌봄 서비스는 제외한다.

2

연구방법



<그림 I-1> 연구방법 개요

본 연구에서 사용한 연구방법은 문헌연구, 구조화된 설문지를 활용한 양적연구, 포커스 그룹인터뷰(FGI)를 활용한 질적연구의 세 가지이다. 각각의 연구방법의 다음과 같으며, 이를 도식화하면 <그림 I-1>과 같다.

1) 문헌연구

본 연구에서는 크게 세 가지 내용에 대하여 문헌연구를 실시하였다. 첫째, 본 연구의 주제인 아동돌봄을 개념화하기 위해 아동돌봄과 관련한 이론적 논의를 살펴보고, 이를 토대로 본 연구의 이론적 틀을 설정하였다(Ⅱ장 1절). 둘째, 아동돌봄정책 및 서비스에 관한 연구동향 및 주요 연구결과를 파악하기 위해 국내 선행연구를 고찰하였다. 선행연구를 살펴본 결과를 토대로 본 연구의 방향, 양적조사의 조사항목, 질적조사의 연구참여자 등을 결정하였다(Ⅱ장 2절). 셋째, 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스의 현황을 파악하기 위해 다양한 문헌을 조사하였다. 현황 파악을 위해 살펴본 문헌은 각종 통계자료, 연구보고서, 실적자료 등이었다(Ⅲ장).



2) 양적연구: 서비스 이용자의 관점

본 연구에서는 서울지역의 주요 아동돌봄서비스인 아이돌봄서비스를 이용하는 양육자를 대상으로, 각종 아동돌봄정책 및 서비스의 인지도와 만족도, 요구도 등을 파악하기 위해 설문조사를 실시하였다. 조사의 모집단은 서울특별시에 거주하면서 최근 6개월 이내에 아이돌봄서비스를 이용한 적이 있는 아동의 주양육자였으며, 본 연구의 표본크기는 100명이었다.

자료수집은 자기기입식 온라인조사 방식으로 진행하였다. 참여자 모집은 자치구 건강가정지원센터를 통해 연구참여자 모집안내 문자를 발송하는 한편, 서울특별시 건강가정지원센터 홈페이지에 모집공지를 게시하였다. 모집공지를 보고 연구에 자발적으로 참가하기를 희망하는 응답자가 설문링크를 클릭하면 온라인 설문이 시작되었다. 연구참여자의 조건(최근 6개월 이내 아이돌봄서비스 이용)에 부합하는 응답자만 설문에 응답할 수 있도록 조사에 앞서 확인 질문을 사용하였다. 설문조사 기간은 2018년 2월 19일부터 3월 20일이었다.

설문조사의 내용은 <표 I-1>와 같다. 설문지의 구성요소는 크게 아이돌봄서비스 이용경험 및 평가, 시간대별 아동돌봄 현황, 돌봄 서비스 이용 현황, 아동돌봄 및 보육·교육 정책 및 서비스 이용, 지역사회 공동체의식, 응답가구의 아동 및 부모 특성 등이었다. 구체적인 설문지는 <부록>에 수록하였으며, 설문조사 분석결과는 IV장에 제시하였다.

<표 I-1> 설문조사 내용

구성요소	문항
아이돌봄서비스 이용 및 평가 (13개 항목)	① 아이돌봄서비스 알게 된 경로 ② 아이돌봄서비스 최초 이용 시기 ③ 아이돌봄서비스 이용하는 이유 ④ 아이돌봄서비스 비용 부담 유형 ⑤ 아이돌봄서비스 유형 인지 여부 ⑥ 영아종일제 일반형 이용여부, 최근 이용여부, 이용 주기, 이용 시간 ⑦ 영아종일제 가사종합형 이용여부, 최근 이용여부, 이용 주기, 이용 시간 ⑧ 시간제 일반형 이용여부, 최근 이용여부, 이용 주기, 이용 시간 ⑨ 시간제 보육교사형 이용여부, 최근 이용여부, 이용 주기, 이용 시간 ⑩ 질병감염특별지원 이용여부, 최근 이용여부, 이용 건수 ⑪ 아이돌보미 만족도 ⑫ 아이돌봄서비스 제공기관 만족도 ⑬ 아이돌봄서비스 만족도
시간대별 아동돌봄 (1개 항목)	① 아이돌봄서비스를 이용한 아동의 하루 시간별 이용기관 및 돌보는 사람

구성요소	문항	
돌봄 서비스 이용 현황	영유아용 (5개 항목)	① 기타 돌봄 서비스 인지 여부 ② 시간연장보육 이용여부, 이용 정도, 도움 정도 ③ 시간제보육 이용여부, 이용 정도, 도움 정도 ④ 우리동네 아이돌봄기동대 이용여부, 이용 정도, 도움 정도 ⑤ 긴급보육거점시설 이용여부, 이용 정도, 도움 정도 ⑥ 기타 돌봄 서비스 인지 여부
	초등학생용 (3개 항목)	① 초등돌봄교실 이용여부, 이용 정도, 도움 정도 ② 방과후아카데미 이용여부, 이용 정도, 도움 정도 ③ 지역아동센터 이용여부, 이용 정도, 도움 정도
아동돌봄 및 보육·교육 정책 및 서비스 이용 (18개 항목)	① 평일 낮 시간 주양육자 ② 평일/주말에 아버지/어머니와 함께 지낸 시간 ③ 평일에 아동과 외출시 주로 이용하는 장소 ④ 주말에 아동과 외출시 주로 이용하는 장소 ⑤ 아버지 양육참여정도 ⑥ 육아관련 정보 및 상담 출처 ⑦ 육아관련 정보 및 상담 출처의 신뢰도 ⑧ 보육·교육 정책 및 서비스 인지 여부 ⑨ 만 0-2세 보육료 전액 지원 이용여부 및 도움 정도 ⑩ 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원 이용여부 및 도움 정도 ⑪ 어린이집·유치원 미이용 만 0-5세 전계층 양육수당 지원 이용여부 및 도움 정도 ⑫ 시간연장형 보육료지원 이용여부 및 도움 정도 ⑬ 시간제 보육료 지원 이용여부 및 도움 정도 ⑭ 유치원 방과후과정비 지원 이용여부 및 도움 정도 ⑮ 장애아 무상보육 이용여부 및 도움 정도 ⑯ 정부제공 바우처 이용여부 및 도움 정도 ⑰ 지역아동센터 이용비용 지원 이용여부 및 도움 정도 ⑱ 초등학생 방과후과정 지원 이용여부 및 도움 정도	
지역사회 공동체의식 (4개 항목)	① 요구 충족 ② 소속감 ③ 상호 영향 ④ 정서적 유대	
응답가구의 아동 및 부모 특성 (16개 항목)	① 가구 구성원 수 ② 응답자와 아이돌봄서비스 이용 아동과의 관계 ③ 아동의 형제자매 수 ④ 부모 출생년월 ⑤ 부모 학력 ⑥ 부모 종사상 지위 ⑦ 부모 근로형태, 평균 근로시간, 근로시간 유연성, 출퇴근 시간 ⑧ 부모 결혼 상태 ⑨ 부모 동거여부 ⑩ 다문화가정 여부 ⑪ 월 평균 가구소득 ⑫ 국민기초생활보장 급여 수급 여부 ⑬ 모 비취업 이유 ⑭ 비취업모 취업 계획 ⑮ 취업모 양육 관련 어려움 ⑯ 서울시 아동돌봄정책 및 서비스 만족도	

3) 질적연구: 서비스 제공자의 관점

본 연구에서는 서울지역 아동돌봄서비스의 현황, 이슈 및 쟁점, 개선방안 및 대안 등을 살펴보기 위하여 질적연구의 자료수집 기법의 하나인 포커스그룹인터뷰(focus group interviewing: FGI) 방법을 사용하였다. 포커스그룹인터뷰는 소수의 참여자가 특정한 주제에 관해 대화 형식으로 생각과 경험을 공유하는 질적 자료수집 방법으로, 참여자가 유사한 경험을 공유할 경우 공감대 형성이 용이하고 상호작용을 원활하게 할 가능성이 높다. 본 연구에서는 서울지역의 주요 아동돌봄서비스를 제공하는 실무자 및 관리자를 폭넓게 포함하여 다양한 관점을 아우르고자 하였으며, 집단별로는 유사한 업무를 담당하는 참여자로



집단을 구성하여 포커스그룹인터뷰의 시너지효과를 최대화하고자 하였다.

본 연구에서는 총 9개의 집단, 총 25명을 참여자로 포커스그룹인터뷰를 실시하였다. 집단별 참여자 특성은 <표 I-2>과 같다. 아동돌봄서비스에서 아이돌봄서비스가 차지하는 중요성을 고려하여 9팀 중 4팀은 아이돌봄서비스 실무자로 구성하였다. 구체적으로, 아이돌봄서비스 연계 실무자 1팀, 아이돌보미 1팀, 아이돌봄서비스 모니터링 담당자 1팀, 아이돌봄서비스 담당 구청 공무원 1팀이었다. 이외에는 다양한 서비스를 모두 포함하기 위하여 건강가정지원센터 공동육아 나눔터 담당자 1팀, 육아종합지원센터 우리동네 보육반장 1팀, 초등학교 방과후 돌봄 서비스 관리자 1팀으로 구성하였다. 한편, 아동돌봄정책 및 서비스에 대한 전문가 및 관리자의 관점을 포괄하기 위해 자치구 건강가정지원센터, 육아종합지원센터와 같은 영유아 돌봄 서비스 기관의 관리자 1팀, 돌봄 정책 및 서비스 전문가 1팀도 포함하였다. 총 9팀 중 6팀은 각기 3명으로 구성되었으며, 3팀은 각각 2명이 참가하였다.

<표 I-2> 포커스그룹인터뷰 참여자 특성

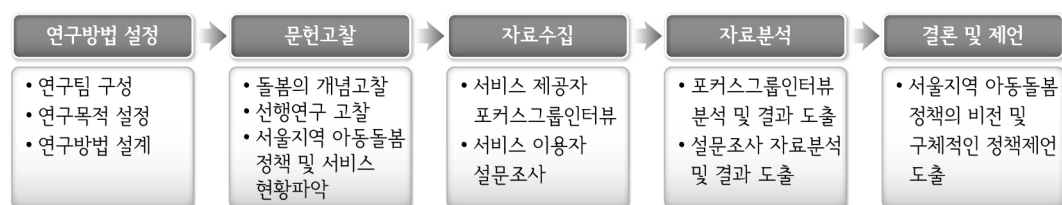
FGI	ID	소속 및 업무	성별	해당업무 경력
FGI 1 아이돌봄서비스 연계 실무자	1-1	A구 건가·다가 아이돌봄서비스 담당자	여	9년
	1-2	B구 건가·다가 아이돌봄서비스 담당자	여	8년
	1-3	C구 건가·다가 아이돌봄서비스 담당자	여	10년
FGI 2 아이돌보미	2-1	D구 아이돌보미	여	1년
	2-2	E구 아이돌보미	여	11년
	2-3	F구 아이돌보미	여	10년
FGI 3 아이돌봄서비스 모니터링 담당자	3-1	서울시 아이돌봄서비스 모니터링 담당자	여	1년
	3-2	서울시 아이돌봄서비스 모니터링 담당자	여	1년
	3-3	전 서울시 아이돌봄서비스 모니터링 담당자	여	1년
FGI 4 아이돌봄서비스 담당 구청 공무원	4-1	G구청 아이돌봄서비스 담당 공무원	남	1개월
	4-2	H구청 아이돌봄서비스 담당 공무원	여	1년
	4-3	I구청 아이돌봄서비스 담당 공무원	여	8개월
FGI 5 공동육아나눔터 실무자	5-1	J구 공동육아나눔터·가족품앗이 담당자	여	2년
	5-2	K구 공동육아나눔터·가족품앗이 담당자	여	3년
FGI 6 우리동네 보육반장	6-1	L구 우리동네 보육반장	여	5년
	6-2	M구 우리동네 보육반장	여	5년
	6-3	N구 우리동네 보육반장, 마을지원활동가	여	3년

FGI	ID	소속 및 업무	성별	해당업무 경력
FGI 7 초등학생 돌봄 서비스 관리자	7-1	지역아동센터 서울시지원단장	여	
	7-2	서울시교육청 방과후돌봄 담당자	남	
FGI 8 영유아 돌봄 서비스 관리자	8-1	O구 건강가정·다문화가족지원센터장	여	
	8-2	서울시육아종합지원센터장	여	
FGI 9 돌봄 정책 및 서비스 전문가	9-1	돌봄·일가정양립정책 전문가(교수)	여	
	9-2	가족정책 전문가(교수)	여	
	9-3	전 한국건강가정진흥원 아이돌봄서비스 관리자	여	

주. 참여자 보호를 위해 연령, 교육수준 등의 개인정보는 생략함

이상과 같은 포커스그룹인터뷰는 2018년 1월과 2월에 연구자들이 소속된 대학교의 회의전용 공간 또는 외부 회의전용 공간에서 실시하였다. 집단별 특성을 고려하여 대략적인 면접지침을 사전에 준비하였으며, 인터뷰의 흐름에 따라 면접지침을 유연하게 사용하였다. 포커스그룹인터뷰는 연구 책임자가 진행하였으며, 공동연구자는 보조진행자로 참여자들의 상호작용을 돕거나 부가적인 질문을 하였다. 각 집단별 인터뷰 소요시간은 90-120분이었다. 포커스그룹인터뷰 자료는 정책 및 서비스의 현황 파악(Ⅲ장)과 관련 이슈 도출(Ⅴ장), 정책 제언(Ⅵ장) 등에 활용되었다.

이상과 같은 연구방법을 흐름도로 정리하면 <그림 I-2>과 같다.



<그림 I-2> 연구 흐름도

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 연구

II

이론적 논의

1. 아동돌봄의 개념 및 선행연구 고찰
2. 서울지역 아동돌봄 일반 현황

II

이론적 논의

1

아동돌봄의 개념 및 선행연구 고찰

1) 아동돌봄의 개념

(1) 돌봄의 의미: 가족부양에서 돌봄으로

가족부양(caregiving)은 신체적, 심리적, 발달적 도움이 필요한 가족구성원이나 가까운 사람에게 무급의 도움이나 지원을 제공하는 행동을 의미한다. 부양은 크게 도구적, 정서적, 정보적 돌봄의 형태로 나눌 수 있다. 부양의 가장 큰 부분을 차지하는 것은 다른 사람의 이야기를 들어주고, 공감해주는 정서적인 부양이며, 정보적인 측면에서도 지속적인 적응과 문제해결과정이 요구된다. 사회학자들은 부양에 대한 논의를 무급의 노동으로 제한한다. 부양자가 주로 가족구성원, 친구나 지인들이기 때문이다. 물론 간호사나 사회복지사, 상담사들도 유사한 활동을 하지만, 이들이 제공하는 서비스는 무급이 아니기 때문에 그 성격이 다르다. 부모가 자녀를 돌보는 일상적인 행동 역시 부양의 논의에서 제외된다. 부모의 행동은 양육(parenting)으로 정의된다. 하지만 장애가 있는 성인자녀를 양육하는 것은 부양의 영역에 포함된다. 가족들에게 부양의 의미는 부양에 대한 부담감(caregiver burden)이나 스트레스(caregiving stress)와 같은 부정적인 정서와 관련이 있다. 부양(caregiving)과 달리 돌봄(caring)은 보다 사회적인 개념으로 확장된다.

(2) 돌봄(Caring)에 대한 이론적 논의의 시작

돌봄(caring)은 인간을 인간답게 해주는 사람과 사람 사이의 사회적 상호작용과 관계의 중요성을 이해할 수 있는 이론적인 틀을 제공해준다. 인간은 태어나는 순간부터 누군가로부터 돌봄을 받으며 성장하고, 나 자신과 다른 누군가를 돌보는 일을 하면서 살아간다. 인간의 모든 상호작용과 관계의 중심에 돌봄이 있다. 『다른 목소리로(In a Different Voice)』의 저자 캐롤 길리건(Gilligan, 1982)은 지금까지 우리는 같은 문제에 대하여 남성과 여성이 서로 다른



목소리로 이야기하고 있었음을 지적하고, 관계중심적 사고와 돌봄 중심의 가치관을 강조하며 돌봄(caring)에 대한 이론적 논의를 적극적으로 시작하였다(허란주, 1994). 길리건은 일상적인 돌봄 개념을 도덕적 차원의 개념으로 끌어올렸는데, 길리건에게 돌봄이란 인간이 서로 연결되어 있고, 상호의존적인 존재임을 전제로 하여 보살핌의 활동이 자아와 타아를 동시에 고양시키는 것이다. 길리건은 돌봄을 중심 가치로 하는 3단계의 도덕발달 단계에서, 자신만을 돌보는 첫 번째 단계에서 타인에 대한 책임의 이해와 타인을 보살피는 두 번째 단계, 그리고 돌봄 제공자와 돌봄 수혜자가 함께 고양되는 세 번째 단계를 가장 성숙한 도덕발달 수준이라고 설명하였다(엄영란, 2014).

길리건과 함께 배려윤리(ethics of caring), 교육에서의 돌봄, 행복과 교육, 세계 시민교육에 대한 연구와 수많은 저서로 잘 알려진 넬 나딩스(Noddings, 1984)는 윤리적 돌봄의 관계에 주목하여, 돌봄을 제공하는자와 돌봄을 제공받는자, 배려자와 피배려자의 만남과 상호호혜적이고 의존적인 관계를 강조한다(추병완 외, 2002). 따라서 돌봄노동은 동등하게 분배되어야 하고, 돌봄을 제공하는자와 돌봄을 받는자가 서로 존중하고 존중받아야 하며, 사회정책과 경제정책 모두 돌봄의 가치와 돌봄활동을 적극적으로 지원해야 한다고 주장하였다(이지현 외, 2008).

(3) 함께 돌봄(Caring With)

돌봄과 돌봄 노동에 대한 다양한 논의 속에서 정치이론가인 조안 트론토(Tronto, 1993)는 『도덕적 경계: 돌봄의 윤리에 대한 정치적 논쟁』에서 돌봄을 주고받는 행동을 유형화하였고, 최근의 저서인 『돌봄민주주의(Caring Democracy: Markets, Equality and Justice)』에서 함께 돌봄(caring with)의 개념을 제안하며, 돌봄에 대한 요구는 민주주의의 가치인 정의와 평등, 그리고 자유의 가치에 부합해야 한다는 점을 강조하였다. 돌봄은 단순히 감정적이고 정서적인 것이 아니라, 돌봄을 제공하는 사람들에 대한 지식과 돌봄을 제공받는 사람들의 삶에 대한 깊은 이해를 바탕으로 한 명확한 가이드라인을 필요로 하는 사회적 삶의 원리이며 실체라고 주장하였다.

함께 돌봄의 의미는 남성과 여성, 부유한 자와 가난한 자, 연령과 세대라는 시간과 특정한 지역에 국한된 공간을 뛰어넘어 모든 사회구성원이 자신에게 주어진 사회적 기대와 역할을 충실히 수행할 수 있도록 우리가 지닌 모든 사회적, 법적, 제도적 정책이 서로 잘 어우러져, 함께 돌보고 함께 살아가는 사회를 만들어 가는 힘을 지닌다. 돌봄과 관련된 최근의 논의로 2018년 1월 22일 ‘돌봄민주주의와 지역사회 “함께돌봄” 정착방안’에 대한 주제발표에서 인천대 사회복지학과

송다영 교수는 “돌봄은 인간으로서 누릴 수 있는 기본적 권리이자 사회구성원으로서 보장받아야 하는 사회적 권리”로 성별이나 빈부에 관계없는 ‘공동체 돌봄’을 실현할 것을 제안하였다.¹⁾

(4) 아동돌봄의 특수성을 반영한 돌봄의 의미: 함께 돌봄에서 함께 키움으로

아동의 발달은 진공상태에서 일어나지 않는다. 아동과 환경 간 상호작용의 역동적인 과정 속에서 아동은 성장하고 발달한다. 물리적인 공간과 시간, 그리고 아동과 상호작용하는 모든 사람들과의 관계를 포함한다. 본 연구에서는 돌봄의 대상을 아동으로 제한하고, 아동돌봄정책과 서비스 현황 및 관련 이슈를 논의하고자 한다. 아동은 따뜻하고 지지적인 관계 속에서 타인과 사회에 대한 신뢰감을 형성하고, 건강하고 바르게 성장할 수 있으며, 아동을 돌보는 사람 또한 주변의 사람들과 사회로부터 지원받고 존중받아야 한다.

‘우리는 돌봄의 관계 속에서 타인에게 의존하고 있기 때문에, 타인과의 만남과 관계가 바람직하고 가치 있는 것이 되도록 노력해야 한다.’는 나딩스의 윤리적 돌봄과 트론토의 ‘함께 돌봄’의 가치를 지향하는 본 연구는 아동돌봄의 의미를 재고하고, 미래지향적이고 지속가능한 아동돌봄정책과 서비스의 방향을 ‘함께 돌봄’에서 ‘함께 키움’으로 확장하고자 한다. ‘함께 키움’의 의미는 돌봄에 대한 철학적 논의와 대화를 처음 시작한 밀톤 메이어로프(Mayeroff, 1971)에서 찾을 수 있다. 메이어로프에게 돌봄은 타인의 성장을 돕는 것이며, 타인의 성장을 돕는다는 것은 자신뿐만 아니라 다른 사람이 또 다시 누군가를 돌볼 수 있도록 격려하고 도와주는 것으로 확장되는 것이라 설명하였다. 메이어로프에게 돌봄은 목적이 아니라 과정이다. 돌봄은 헌신과 신뢰, 인내심과 정직, 누군가를 알아가는 과정과 그 과정에 대한 존중을 수반한다.

2) 아동돌봄정책 및 서비스에 관한 선행연구 고찰

(1) 아이돌봄서비스를 중심으로 한 기존의 연구

아동돌봄에 대한 수요의 증가와 저출산 문제의 해결방안으로 여러 가지 돌봄 정책 및 서비스가 실시되고 있다. 그런데 다양한 돌봄 정책 및 서비스의 시행에도 불구하고, 기존의 연구들은 돌봄 서비스를 ‘아이돌봄서비스’에만 국한하여 진행을 해왔다. 예를 들어 이윤정(2014)의 연구에서는

1) 여성가족부, 한국건강가정진흥원(2018). 2018년 제1차 가족정책포럼 자료집.



돌봄위기 해결을 위해 공공재로써 돌봄에 대한 국가의 정책적 개입이 중요하다고 밝히면서, 이러한 국가적 개입의 하나로 아이돌봄서비스에 주목하여 아이돌보미, 이용자 가정, 제도의 3가지 측면에서 이의 문제점들을 분석하였다. 비슷하게 김유나(2013)의 연구에서는 돌봄 사회서비스 종사자 중 아이돌보미에 초점을 두어 이들의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관해 연구하였다. 이와 달리 2014년 보건사회연구원에서 조사한 「자녀양육 실태 및 돌봄지원 서비스 개선방안: 맞벌이 가구를 중심으로」(김은정, 이진숙, 최인선, 2014)에서는 돌봄 정책의 범위를 확대하여 보육·유아교육비 지원, 양육수당, 아이돌봄지원사업에 대해 조사하였다. 그러나 이 외에도 다양한 부처의 주관으로 실행되고 있는 여러 가지 돌봄 정책 전반의 실태에 대한 연구가 필요한 실정이다.

(2) 서울시의 특성을 반영한 돌봄 정책 및 서비스 관련 연구의 부족

돌봄 정책 및 서비스의 다양성과 관련하여 주목할 만한 사례로 서울시가 있다. 서울시는 다른 지역과 비교했을 때 다수의 서비스, 예를 들어 아이돌봄서비스 이외에도 공동육아 나눔터, 서울동행프로젝트, 대학생돌보미, 우리동네 보육반장, 그리고 아이돌봄 기동대 등을 제공하고 있다. 그러나 이러한 서울시의 특성에 주목하여 서울시 아이돌봄정책 및 서비스에 초점을 둔 연구는 드물다. 손서희 외(2015)의 연구에서는 서울시 25개 자치구 건강가정지원센터 종사자와 센터 이용자를 대상으로 가족지원서비스 방향과 내용을 모색하였지만, 서울시 건강가정지원센터에서 담당하는 아이돌봄서비스 이외의 돌봄 정책을 반영하지 못하였다는 한계가 있다. 송다영, 장수정, 백경훈(2017)의 연구에서는 2011년 이후 서울시 보육 및 일가족 양립정책을 대상으로 문헌고찰을 통해 지방자치단체 가족정책의 활용 방안에 대해 제시하였는데, 보육서비스 정책으로 우리동네 보육반장 사업, 우리동네 아이 기동대, 마을공동체 및 공동육아 공동체 지원 사업 등 다양한 서울시의 서비스를 분석의 대상으로 포함하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 이 연구는 보육정책을 가족정책의 일부분으로 바라보고 있어, 육아종합지원센터나 건강가정지원센터 이외의 영역에서 실행하고 있는 돌봄 서비스를 반영하지 못했다는 한계가 있다.

(3) 돌봄 서비스와 관련된 다양한 주체들에 대한 탐색연구의 부족

기존의 아이돌봄서비스를 대상으로 하는 연구들 대부분 관련 주체로서 아이돌봄서비스 이용자와 서비스 제공자인 아이돌보미에만 초점을 맞췄다. 예를 들어, 장참샘 외(2015)와 이승미, 김선미(2011)는 아이돌봄서비스 이용자를 대상으로 아이돌봄서비스를 분석하였다. 구체적으로 장참샘 외(2015)는 아이돌봄서비스 이용자 가정이 경험하는 어려움과 대처방식을 분석하고, 이를 통해 이들의 경험을 유형화하였으며 이승미, 김선미(2011)는 이용자 관점에서 아이돌봄지원사업의 특징(양육의 틈새를 보완하는 재택서비스, 전업주부의 양육부담과 소진상태를 완화해 주는 서비스, 맞춤형 일대일 서비스, 가족 지원의 잠재력)을 분석하고 문제점과 개선방안(이용대상 선정 기준 보완, 이용시간 증가 및 차등화)을 제시하였다. 반면 아이돌봄서비스와 관련된 다양한 주체에 대해 탐색한 연구들도 있었는데, 사회 연결망분석을 통해 아이돌봄지원사업의 주요 정책행위자인 여성가족부, 보건복지부, 서울시, 경기도, 대전시 정책네트워크를 분석한 연구(이재무, 이재성, 2014)가 있었다. 또한 아이돌봄서비스 제공기관의 종사자에 주목하여 이들의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구(안경천, 2016)도 있었으며, 이정림 외(2013)의 연구에는 돌봄 서비스의 부처별 서비스 중복이 문제에 대해서 지적하였다. 하지만 이러한 연구들도 특정 부처 혹은 대상자, 예를 들면 이용자나 정책의 주요 부처 기관에만 집중하여 다양한 관련 주체들의 관점을 동시에 다루지 못했다. 이러한 단편적인 시각은 전반적인 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선 방안을 파악하기에는 한계가 있다.

따라서 이 연구는 포커스그룹인터뷰를 통해 돌봄 서비스를 제공하는 다양한 주체들의 관점을 반영하여 돌봄 정책 및 서비스의 실태, 개선 요구 및 방안에 대해 알아보고자 한다. 더불어 실제 정책의 수혜자인 서울시민을 대상으로 설문조사를 실시하여 돌봄 정책과 서비스에 대한 인식, 만족도, 정책 요구도는 어떠한지 등을 살펴보고자 한다.

이 연구는 기존연구와 달리 첫째, 다양한 부처 주관으로 실행되고 있는 여러 가지 돌봄 정책 전반에 대해 다루고자 했다는 점에서 차별성이 있다. 둘째, 현재 여러 돌봄 정책과 서비스를 제공하고 있는 서울시의 특성에 주목하여 서울시 돌봄 정책 및 서비스에 초점을 두었다. 셋째, 서울시 돌봄 정책에 관한 연구들 중 실제 서비스 이용자인 서울시민을 대상으로 돌봄 정책에 대한 인식과 요구도에 대한 정량조사는 드물기 때문에 이러한 부분을 보완하고자 하였다. 마지막으로 특정 부처나 기관의 관점에 국한된 것이 아닌 아동돌봄정책 및 서비스의 다양한 관련 주체의 목소리를 통해 돌봄 정책 및 서비스의 실태, 개선 요구와 방안에 대해 알아보고자 했다는 점에서 의의가 있다.

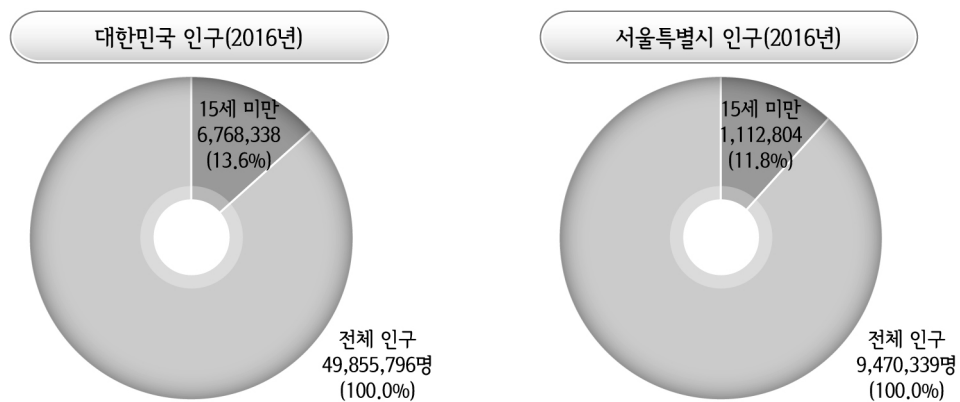


2

서울지역 아동돌봄 일반 현황

1) 서울시 인구

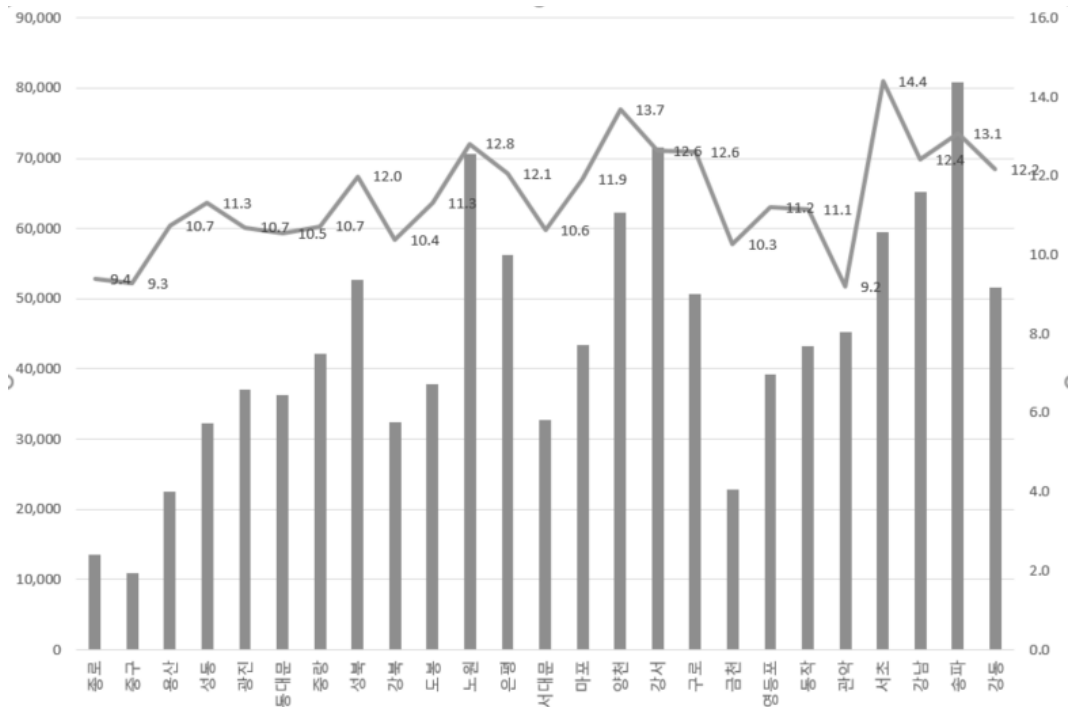
서울시는 2016년 통계청 인구총조사에 의하면 16개 시·도 중 가장 많은 사람(9,490,339명)이 살고 있는 지역으로, 전 세계 대도시와 비교할 때도 2010년 기준 베이징(11,716,732명) 다음으로 많은 사람(9,794,304명)이 살고 있을 만큼 대도시라고 할 수 있다. 15세 미만의 인구수의 경우는 16개 시·도 평균은 13.6%로 세종(20.1%), 제주(15.9%), 경기(15.1%) 순으로 높으며, 가장 낮은 부산(11.6%) 다음으로 낮은 11.8%의 비율을 차지하고 있지만 절대적인 인구수로는 1,112,804명으로 1,843,782명인 경기 지역에 이어 두 번째 많은 지역에 해당한다.



출처: 통계청(2017). 2016 인구총조사.

<그림 II-1> 서울특별시 인구

서울시에는 25개의 자치구가 있는데, 각 구별 15세 미만 인구수와 비중은 <그림 II-1>과 같다. 각 구별 인구 중에서 15세 미만 인구가 차지하는 비중은 서초구가 14.4%로 가장 높으며, 다음으로 양천구 13.7%, 송파구 13.1% 순이며, 각 구별 15세 미만 인구수는 송파구가 80,905명으로 가장 많으며, 다음으로 강서구 71,487명, 노원구 70,588명 순이다.



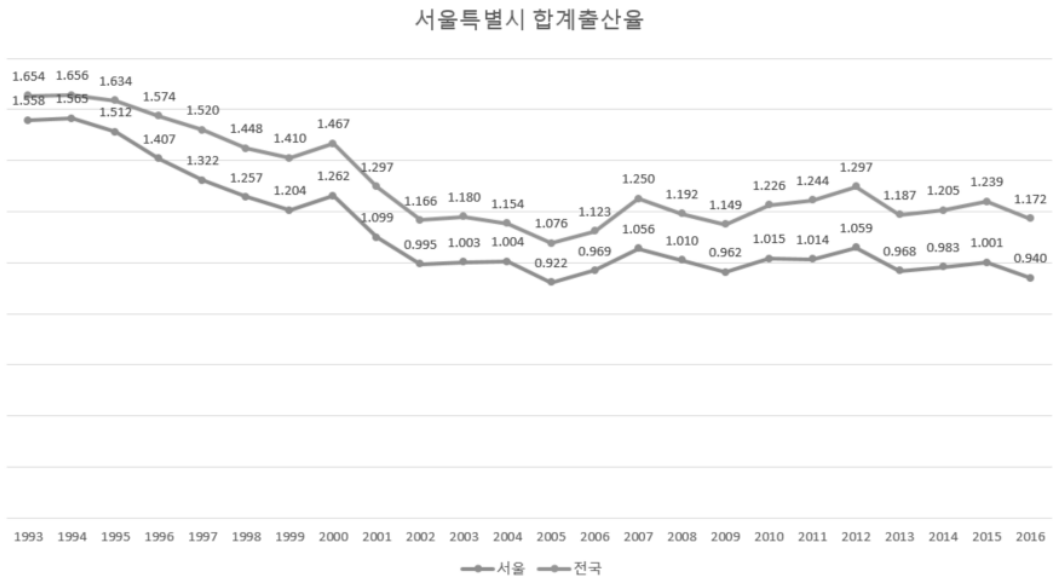
출처: 통계청(2017). 2016 인구총조사.

<그림 II-2> 서울지역 각 구별 15세 미만 인구 및 비중



2) 서울시 출산율

서울시의 출산율은 2016년의 경우 인구동향조사에 의하면 전국 평균 합계출산율 1.172명보다 낮은 0.940명으로, 16개 시·도 중 유일하게 1.0명이 되지 않으며 2010년 이후 꾸준히 전국에서 합계출산율이 가장 낮은 지역이다.

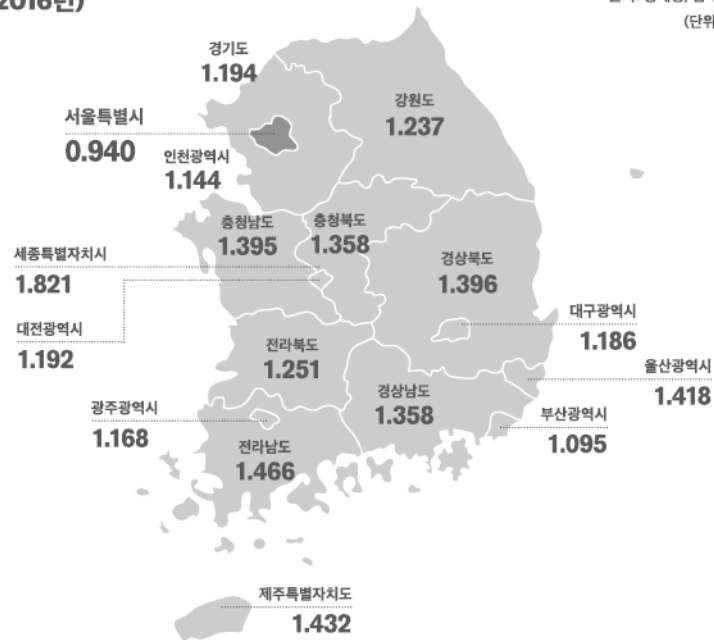


출처: 통계청(2017). 2016 인구총조사.

<그림 II-3> 전국 및 서울특별시 합계출산율

시도별 합계출산율(2016년)

출처: 통계청, 합계출산율(시도), 2016
(단위: 가임여자 1명당 명)

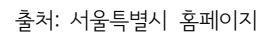


출처: 서울특별시, 서울연구원(2018). 한눈에 보는 서울 2017.

<그림 II -4> 시도별 합계출산율

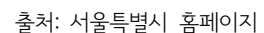
2017년 기준 서울시 예산 총 규모(순계)는 26조 3,017억원이며, 대략적인 내용은 <그림 II -5>와 같다. 그 중 사회복지 관련 예산은 8조 7,735억원으로 전체의 33.4%를 차지하며, 사회복지 관련 예산의 약 25%에 해당하는 2조 1,831억이 여성 및 보육으로 사용되었다.

한눈에 보는 2017년 서울시 예산



<그림 II-5> 서울시 2017년 서울시 예산

- 저소득 2조 779억원 / 여성·보육 2조 1,831억원 / 어르신 1조 8,087억원 / 주거 1조 1,768억원 / 장애인 7,541억원 / 보건 4,179억원 / 교육 3,550억원



<그림 II-6> 서울시 2017년 사회복지 예산

아동돌봄 지원과 관련된 정책들은 서울시 여성가족정책실에서 담당하는데, 각 담당관별 여러 사업들을 진행하고 있다. 아동돌봄과 관련하여 구체적인 정책사업과 사업내용은 <표 II -1>과 같다.

<표 II -1> 서울시 아동돌봄 관련 정책사업

정책사업명(담당관)	사업내용
성평등 및 여성복지증진 (여성정책담당관)	- 부모커뮤니티 활성화 지원사업 - 다양한 엄마 품앗이 네트워크 조성(주민참여)
안심하고 맡길 수 있는 보육환경 개선 (보육담당관)	- 어린이집 운영지원 - 가정양육수당 지원 - 영유아 보육료 - 육아종합지원센터 운영 - 보육포털사이트 관리 - 시간제보육 운영지원 - 우리동네 보육반장 운영
행복한 가족만들기 및 아동복지 증진 (가족담당관)	- 시·자치구 건강가정지원센터 운영 - 공동육아나눔터 운영 지원 - 아이돌봄지원사업 운영 - 지역아동센터 운영지원 - 한부모가족지원
글로벌 도시환경 및 선진다문화 사회 조성(외국인다문화담당관)	- 다문화가족지원센터 사업 지원

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 연구

III

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 현황

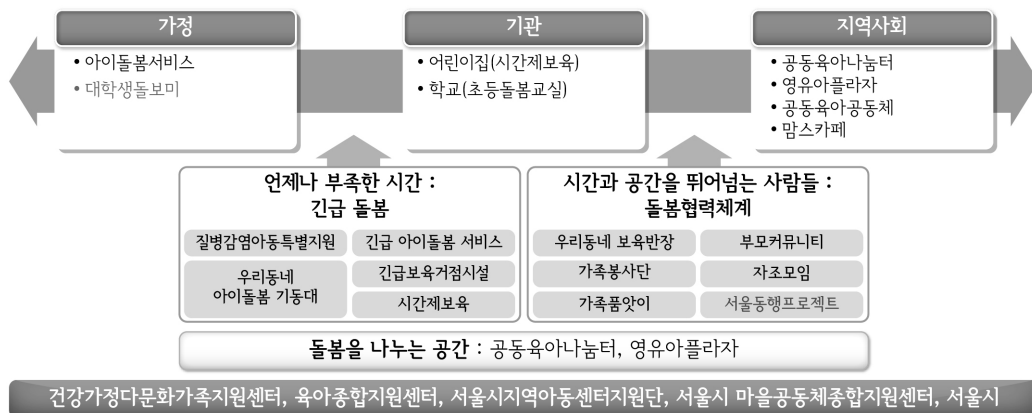
1. 가정 기반 정책 및 서비스
2. 기관 중심 정책 및 서비스
3. 지역사회 기반 정책 및 서비스

Ⅲ

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 현황

이 장에서는 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스의 구체적인 현황을 제시하고자 한다. 크게 가정 기반 정책 및 서비스, 기관 중심 정책 및 서비스, 지역사회 기반 정책 및 서비스로 나누어 그 내용을 살펴보았다.

서울지역의 아동돌봄정책 및 서비스 현황을 도식화하면 <그림 Ⅲ-1>과 같다. 크게 가정, 기관, 지역사회를 기반으로 하는 정책 및 서비스가 시민들에게 제공되고 있으며, 그러한 정책 및 서비스 사이의 공백을 메꾸주는 긴급돌봄과 돌봄협력체계, 돌봄공간이 있다.



<그림 Ⅲ-1> 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 현황

주. 회색으로 처리한 서비스는 매우 제한적으로 운영되고 있음

가정 기반 서비스에는 여성가족부에서 제공하는 아이돌봄서비스가 있다. 아이돌봄서비스는 아이돌보미를 가정으로 보내주어 돌봄을 받는 서비스이다. 2013년 아이돌봄서비스와 유사하게, 대학생 아이돌보미를 가정으로 보내주는 대학생돌보미서비스가 서울시에서 최초로 실시되었지만 현재는 거의 진행되지 않고 있다. 기관 중심 서비스는 필요한 시간대에 필요한 양만큼 어린이집에 아이를 맡기는 어린이집 시간제보육과 초등학교 정규 수업 후 학교에서 아이를 돌봐주는 초등돌봄교실이 있다. 지역사회 기반 서비스는 지역에 있는 다양한 공간과 공동체를 활용하는 서비스들로 전국에서 공통적으로



제공하는 서비스는 여성가족부의 공동육아나눔터, 보건복지부의 지역아동센터 등이 있으며, 서울 지역만의 서비스는 우리동네 보육반장, 우리동네 아이돌봄기동대, 서울시 마을공동체 지원사업 (공동육아활성화, 부모커뮤니티) 등이 있다. 또한 직접적인 아동돌봄서비스는 아니지만 자원봉사자가 필요한 학교, 지역아동센터 등의 기관에 대학생을 연계하여 기관 및 지역사회의 아동돌봄을 지원하는 서비스로 서울동행프로젝트가 있다.

1 가정 기반 정책 및 서비스

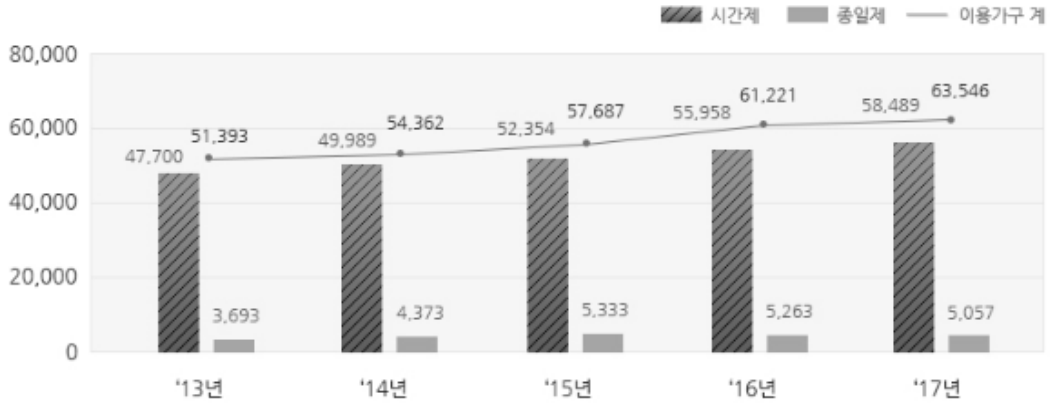
1) 아이돌봄서비스

- ① 주무부처 : 여성가족부
- ② 홈페이지 : www.idolbom.go.kr
- ③ 소개 : 만 12세 이하 아동을 둔 맞벌이 가정 등에 아이돌보미가 직접 방문하여 아동을 안전하게 돌봐주는 서비스
- ④ 목적 : 가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진과 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적인 사회 환경을 조성하는데 목적이 있음
- ⑤ 추진배경 : 일시적인 돌봄 수요 상황에 탄력적으로 대응하고, 가정 개별보육을 선호하는 수요를 충족하고자 추진
- ⑥ 추진근거 : 아이돌봄지원법(2016.3.2.시행, 법률 제14064호)

제4조(국가 등의 지원) 국가와 지방자치단체는 보호자가 아이돌봄의 책임을 다할 수 있도록 지원하여야 한다.

제20조(비용의 지원 등) ① 국가와 지방자치단체는 여성가족부령으로 정하는 일정소득 이하 가구의 아이돌봄서비스 비용의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

⑦ 이용자 현황(전국)



출처: 아이돌봄서비스 홈페이지

<그림 III-2> 전국 아이돌봄서비스 이용자 현황

⑧ 서비스 제공기관

- 전국

<표 III-1> 전국 아이돌봄서비스 제공기관

계	건강/다가 통합센터	건강가정 지원센터	다문화 가족지원 센터	여성단체 여성인력	지자체 직영	사회 복지관	지역 재활센터	기 타
222	83	58	35	9	9	6	5	17

※ 기타: 산학협력단(2개소), YWCA/YMCA(3개소) 등

- 서울

<표 III-2> 서울시 아이돌봄서비스 제공기관

지역	기관명	지역	기관명
강남구	건강가정·다문화가족지원센터	서대문구	건강가정·다문화가족지원센터
강동구	건강가정·다문화가족지원센터	서초구	건강가정·다문화가족지원센터
강북구	건강가정·다문화가족지원센터	성동구	건강가정·다문화가족지원센터
강서구	건강가정·다문화가족지원센터	성북구	협동조합 에듀닥터바른배움
관악구	건강가정·다문화가족지원센터	송파구	건강가정·다문화가족지원센터
광진구	건강가정지원센터	양천구	건강가정·다문화가족지원센터



지역	기관명	지역	기관명
구로구	건강가정·다문화가족지원센터	영등포구	건강가정·다문화가족지원센터
금천구	건강가정·다문화가족지원센터	용산구	건강가정·다문화가족지원센터
노원구	건강가정·다문화가족지원센터	은평구	건강가정·다문화가족지원센터
도봉구	건강가정·다문화가족지원센터	종로구	건강가정·다문화가족지원센터
동대문구	건강가정·다문화가족지원센터	중구	건강가정지원센터
동작구	건강가정·다문화가족지원센터	중랑구	건강가정·다문화가족지원센터
마포구	건강가정·다문화가족지원센터		

※ 서울시건강가정지원센터: 아이돌봄서비스 사후관리 및 서비스 제공 기관 지원

⑨ 서비스 종류

<표 Ⅲ-3> 아이돌봄서비스 종류

서비스 종류	이용대상	내용
시간제돌봄	만 3개월 ~ 만 12세	- 일반형 : 이용요금 7,800원. 소득수준에 따라 정부지원금이 차등 적용되며, 정부지원 시간은 연 600시간. 임시보육, 놀이활동, 준비된 식사 및 간식 챙겨주기, 시설 및 학교 등하원, 준비물 보조 등 - 종합형 : 이용요금 10,140원. 소득수준에 따라 정부지원금이 차등 적용되며, 정부지원 시간은 일반형 지원 시간 한도 내에서 차감. 일반형 서비스 외 돌봄 아동과 관련된 가사 서비스 제공
종일제돌봄	만 3개월 ~ 만 36개월	- 영아종일제 : 월 200시간 기준 아동 1인당 156만원으로 소득 수준에 따라 정부지원금이 차등 적용되며, 정부지원 시간은 월 120~200시간 지원 - 보육교사형 : 월 200시간 기준 아동 1인당 171만 6천원으로 소득수준에 따라 정부지원금이 차등 적용되며, 영아의 특성에 맞춘 전문 돌봄프로그램 제공
기관파견돌봄	만 0세 ~ 만 12세	사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등 아동을 대상으로 돌봄 서비스 이용이 필요한 기관
질병감염아동 특별지원	질병 감염 아동	- 수족구병 등 법정 전염성 질병 및 감기·눈병 등의 유행성 질병에 감염된 시설 이용 아동을 가정에서 보호할 수 있도록 아이돌봄서비스 특별 지원 - 질병 완치 시까지 이용가정의 소득수준에 관계없이 서비스 비용의 50% 정부지원

⑩ 서비스 이용요금 지원

이용 가구의 소득에 따라 가형(중위소득 60% 이하), 나형(중위소득 85% 이하), 다형(중위소득 120% 이하), 라형(중위소득 120% 초과)으로 분류하고, 유형에 따라 차등적으로 비용을 지원함

아이돌봄서비스 담당 구청 공무원이 설명한 이용요금 지원 유형을 판정하고 재판정하는 방법은 다음과 같다.

지금 재판정 기간이어가지고, 이전에 정부 지원을 받고 계셨던 분들이 기존에 필요했던 구비 서류들이 있어요. 뭐 소득을, 그런 것들을 다시 가져와 가지고 재판정을 받으셔야 하거든요. 그거를 행복이행이라는 시스템을 통해서 신청 접수를 해주시면, 저희가 이 신청하신 분이 가나다 유형 중에서 어느 유형에 맞는지 결정해서 이것을 센터 쪽으로 전송을 하게 되요. 센터에서 그거를 보고, 연계를 하고, 이용자 요금을 받고 이런 식으로 하고 있어요. (아이돌봄서비스 담당 공무원)

다음은 아이돌봄서비스와 관련하여 서비스를 담당하고 있는 공무원과 돌봄 정책 및 서비스 전문가 그리고 아이돌보미의 포커스그룹인터뷰에서 나온 이야기이다.

저는 지금 아이돌봄사업이 되게 취지가 좋다고 생각을 하거든요. 어떻게 보면 일대일 맞춤 서비스잖아요. 이것을 완성도 있게 세분화해서 좀 이렇게 다듬어서 잘 활용하는 게 좋지 않을까 생각이 들거든요 (아이돌봄서비스 담당 공무원)

그 때 사례 중에 한부모 엄마가 애기 하나 있는데, 아이돌봄서비스 때문에 이 엄마가 계속 일을.. 커리어 있는데... (일을 할 수 있었다). 엄마는 그만 두고 부모 역할만 해야하잖아요. (돌봄 정책 및 서비스 전문가)

너무 급하다고 (센터에서) 연락이 올 때 그냥 제가 갑니다. 그렇게라도 도와주지 않으면 해결할 방법이 없으니깐. 센터 측에서는 ‘저희가 고맙죠’라고 이야기를 하는데, 사실 저는 상관이 없어요. 왜냐하면 아이 키우는 건 절대 혼자 할 수 없어요. 제가 만약에 누군가가 애 키울 때 봐줬으면 왜 직업을 바꾸겠어요. 바꿀 일이 하나도 없죠. 관둘 일도 없죠. (아이돌보미)

2 기관 중심 정책 및 서비스

1) 어린이집 시간제보육

- ① 주무부처 : 보건복지부
- ② 홈페이지 : www.childcar.go.kr(임신육아종합포털 아이사랑)
- ③ 소개 : 가정양육 부모, 시간근로자 등이 병원이용, 외출, 단시간 근로 등의 사유로 어린이집 이용이 필요한 경우, 시간 단위로 시간제보육 제공기관(어린이집, 육아종합 지원센터 등)을 이용하고 이용한 시간만큼 보육료를 지불하는 보육서비스
- ④ 법적근거 : 영육아보육법 제 26조의2, 같은 법 시행령 제21조의3, 같은 법 시행규칙 제28조의2
- ⑤ 지원대상 : 보육료 또는 육아학비를 지원 받지 않고, 가정양육수당을 수급 중인 6개월~36개월 미만의 영아(유아반 36개월 이상~만 5세의 경우 시범 운영 중으로 추후 운영 지속여부 검토)
- ⑥ 사업기관
 - 제공기관 : 시·군·구로부터 시간제보육 제공기관으로 지정 받은 어린이집, 육아종합지원센터 등
 - 관리기관 : 사업 참여 시·도 육아종합지원센터
- ⑦ 지원시간 및 보육료 : 월 80시간(단, 초과 시 본인부담), 시간당 4천원(정부지원 3천원 + 부모부담 1천원)
- ⑧ 서비스 제공기관 : 서울지역 총 75군데(2018년 3월 기준)

시간제보육 기관찾기



지도 또는 아래의 지역명을 선택하시면
해당 지역의 기관을 확인하실 수 있습니다.

서울특별시	부산광역시	대구광역시
인천광역시	광주광역시	대전광역시
울산광역시	경기도	강원도
충청북도	세종특별자치시	충청남도
전라북도	전라남도	경상북도
경상남도	제주도	

출처: 임신육아종합포털 아이사랑 홈페이지

<그림 III-3> 임신육아종합포털 아이사랑 검색화면: 시간제보육 기관 찾기

Q 서울특별시 총 75 개가 검색되었습니다.

번호	운영기관	예약가능상태	이용대상	연락처
75	후암어린이집	예약가능	6개월~36개월 미만	02-752-7223
74	햇살아래 보듬이나눔이 어린이집	예약가능	6개월~36개월 미만	02-3423-0150
73	하람어린이집	예약가능	6개월~36개월 미만	02-3423-3733
72	청담어린이집	예약가능	6개월~36개월 미만	02-511-1734
71	지구촌어린이집	예약가능	6개월~36개월 미만	02-797-7664
70	중랑구육아종합지원센터(아이사랑)	예약가능	6개월~36개월 미만	02-437-1123

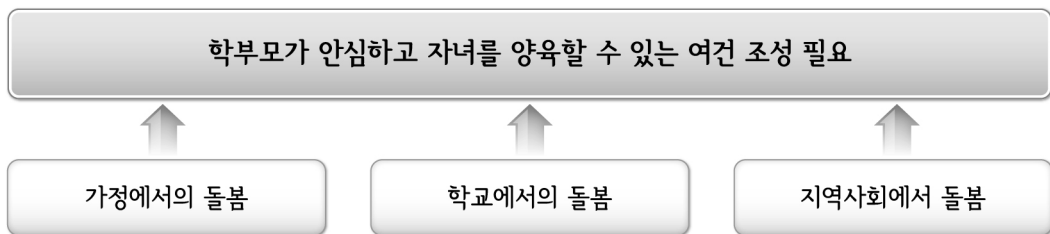
출처: 임신육아종합포털 아이사랑 홈페이지

<그림 III-4> 임신육아종합포털 아이사랑 검색화면: 서울시 시간제보육 기관 조회 결과



2) 초등돌봄교실

- ① 주무부처 : 교육부, 각 지역 교육청 및 교육지원청
- ② 개념 : ‘초등돌봄교실’이란 별도 시설이 갖추어진 공간에서 돌봄이 필요한 학생들을 대상으로 정규수업 이외에 이루어지는 돌봄활동. 방과후학교 연계형 돌봄교실은 방과후에 돌봄이 필요한 3~6학년 맞벌이·저소득층·한부모 가정 등의 학생 중 방과후학교 프로그램에 1~2개 이상 참여하면서, 오후돌봄교실을 이용하지 않는 학생 등을 대상으로 별도의 공간에서 이루어지는 돌봄활동
- ③ 추진배경
 - 여성의 사회진출 확대 및 맞벌이 가정 등의 증가로 안심하고 양육할 수 있는 여건 마련을 위해 방과후 돌봄 서비스 강화 필요
 - 부처별로 운영되는 지역 돌봄 서비스 기관과의 연계를 통해 돌봄 서비스 중복 및 사각지대 해소 필요



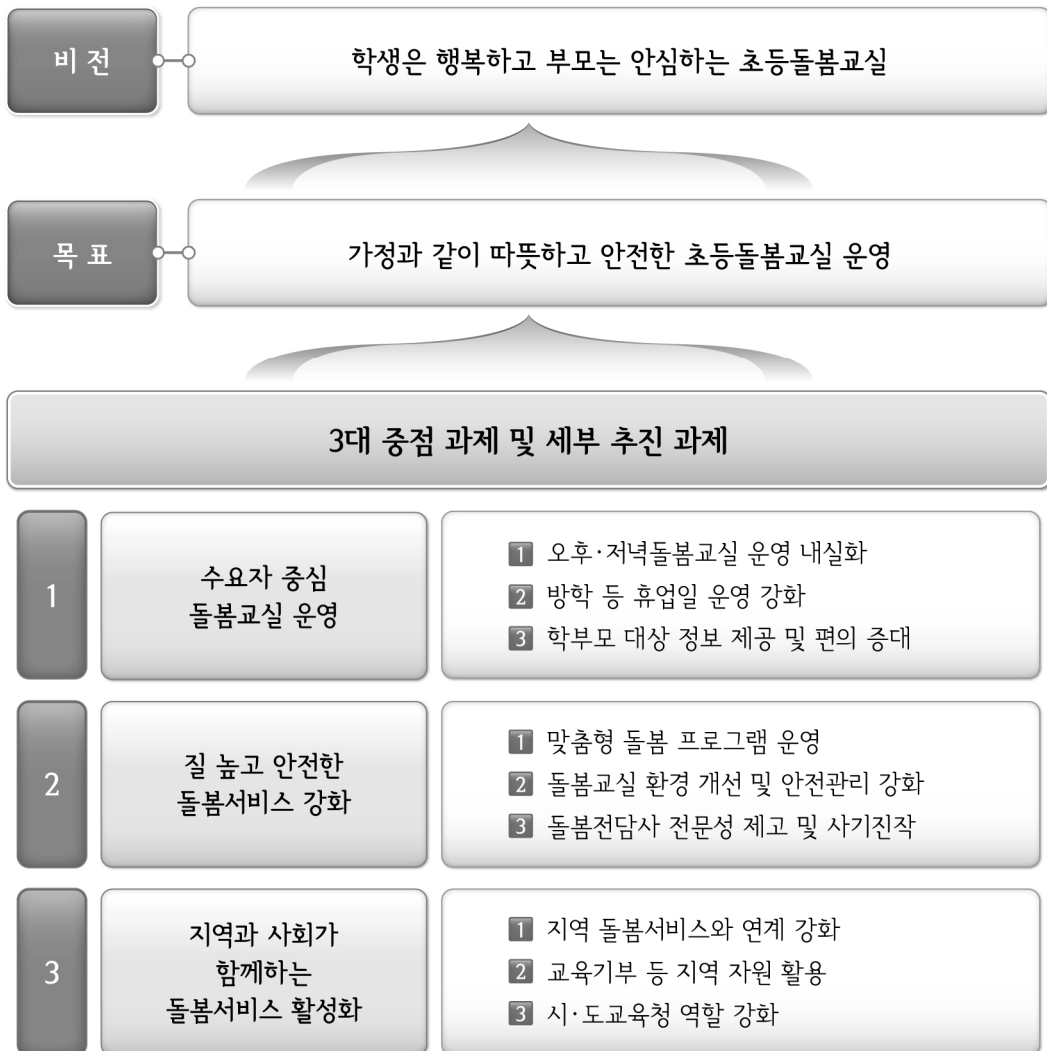
출처: 2017년 초등돌봄교실 운영길라잡이

<그림 Ⅲ-5> 초등돌봄교실 추진배경

- ④ 추진경과
 - 2004년 초등 저학년 ‘방과후 교실’ 도입 정책 발표 및 시범운영
 - 2009년 ‘종일돌봄교실’ 시범운영
 - 2010년 초등보육교실을 ‘초등돌봄교실’로 명칭 변경 및 확대
 - 2011년 ‘엄마품 온종일 돌봄교실’ 시범운영

- 2013년 방과후 돌봄 서비스 범정부 통합 지원 시범운영
- 2014년 초등학교 1~2학년 희망학생 대상 돌봄교실 운영
- 2016년 초등돌봄교실 운영 방안 수립

⑤ 추진목표 및 주요과제



출처: 2017년 초등돌봄교실 운영길라잡이

<그림 Ⅲ-6> 초등돌봄교실 추진목표 및 주요과제



⑥ 대상

- 오후돌봄 : 1~2학년은 기 구축된 돌봄교실에서 맞벌이·저소득층·한부모 가정 등의 돌봄이 꼭 필요한 학생을 대상으로 함. 다만 시·도 및 학교 여건에 따라 담임 등이 추천한 학생(예, 일시적 실적, 일시적 경력단절 등으로 구직 중인 가정의 자녀 등)도 포함. 1~2학년 학생을 수용한 후 추가 수용이 가능한 경우 3학년 이상은 학교 여건에 따라 우선순위를 정해 수용
- 저녁돌봄 : 오후돌봄에 참여한 맞벌이·저소득층·한부모 가정 등의 추가 돌봄이 필요한 학생을 대상으로 함
- 방과후학교 연계형 돌봄교실 : 별도의 공간에서 돌봄이 필요한 3~6학년 맞벌이·저소득층·한부모 가정 등의 학생 중 방과후학교 프로그램에 1~2개 이상 참여하면서, 오후돌봄교실을 이용하지 않는 학생을 대상으로 함

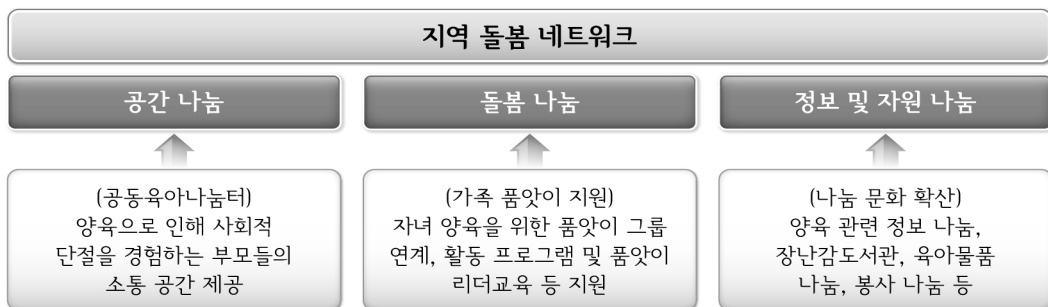
다음은 초등돌봄교실과 관련하여 서비스를 관리하고 있는 담당자의 포커스그룹 인터뷰에서 나온 이야기이다.

1~2학년이 아무래도 많이 초과가 되다 보니까 그 학생들을 원래 방과후 연계형 돌봄교실이 3학년부터 6학년까지 대상이었는데 대상을 조금 확대했어요. 그래서 1~2학년도 방과후 연계 돌봄교실을 이용할 수 있도록 2018년도부터는 그렇게 하려고 하려거든요. 그런데 학교의 유휴교실이 없는 학교도 있고. 그리고 저희가 전담사라고 해서, 돌보미전담사라고 해서 이 분들이 무기계약직이거든요. 또 매년 정원이 동결되는데, 작년이랑 똑같이 정해졌어요. 그래서 더 늘릴 수도 없는 상황이고... 이런 것 때문에 증설하는데 조금 어려움이 있죠.
(초등학생 돌봄 서비스 관리자)

3 지역사회 기반 정책 및 서비스

1) 공동육아나눔터

- ① 주무부처 : 여성가족부
- ② 홈페이지 : www.familynet.or.kr
- ③ 소개
 - 지역의 육아를 담당하는 부모들이 함께 자녀를 양육할 수 있는 공동육아나눔터 지원
 - 가족이 가진 여러 자원을 품 나누는 가족 품앗이 활동 지원
- ④ 목적 : 지역중심의 양육친화적 사회환경 조성을 통해 핵가족화로 인한 가족돌봄 기능을 보완하고 이웃간 돌봄 품앗이 연계



출처: 2018년 건강가정지원센터 사업안내

<그림 Ⅲ-7> 공동육아나눔터 사업 목적

- ⑤ 개념
 - 부모들이 모여 육아경험과 정보를 공유하고 소통하는 공간이자, 자녀들이 장난감과 도서를 마음껏 이용할 수 있는 놀이공간
 - 우리 사회에 핵가족이 증가하고 저출산이 문제가 되면서 그 해결방안 중 하나로 가족 품앗이 확대와 지역네트워크를 통한 주민자치적 돌봄환경 조성의 필요성에 의해 새롭게 만들어진 명칭



- 아이를 키우는 부모 누구나 이용할 수 있으며, 공동육아나눔터를 통해 육아에 대한 경험과 정보를 나눔으로써 육아 스트레스를 해소하고 품앗이를 통해 육아부담을 덜 수 있으며, 예비부모들이 출산, 육아에 대한 도움을 받을 수 있는 열린 공간
- 자녀는 또래를 만날 수 있고 장난감과 도서를 이용 및 대여할 수 있는 안전하고 쾌적한 놀이공간

⑥ 법적근거 : 아이돌봄지원법 제19조(공동육아나눔터), 건강가정기본법 제22조 제1항(자녀양육지원의 강화)

⑦ 추진배경

- 전통적 돌봄지지 체계의 약화로 개별 가정의 돌봄 부담이 증가함에 따라 보다 세분화된 돌봄 서비스와 가정 내 육아 전담자에 대한 정서적 지원이 요구되나 공적 서비스 제공만으로는 한계
- 도시화, 핵가족화, 지역개발 등 다양한 이유로 인해 자연발생적으로 존재하던 지역 내 이웃 간 네트워크의 약화
- 중기정착기 이후의 다문화가정 및 북한이탈가족 등 다양한 자녀양육 가정을 위한 사회통합 필요성 증대
- 공적서비스의 사각지대에서 발생하는 양육의 어려움을 양육친화적 지역사회문화와 지역의 인적·물적 자원을 활용한 주민자치적 시스템을 통해 해결할 필요가 있음

⑧ 추진방향

- 자녀돌봄 사각지대 해소
- 공동육아나눔터 시설 환경개선 및 안전확보
- 부모자녀 참여형 가족품앗이 활동강화

⑨ 서비스 제공기관

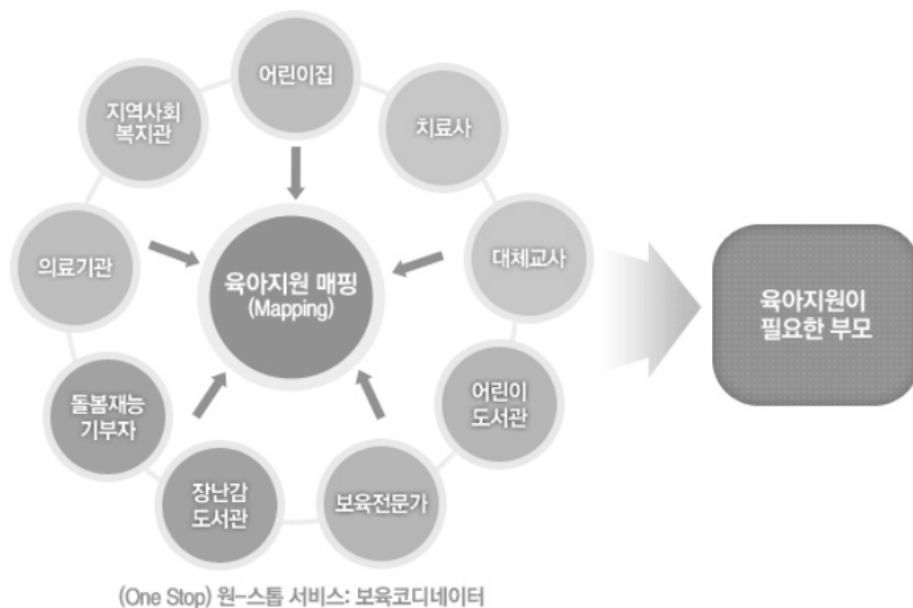
- 전국 : 160개 운영(2017년 말 기준)
- 서울 : 10개 운영(강남구, 관악구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 동작구, 서대문구, 서초구, 영등포구, 중랑구 건강가정지원센터)

다음은 공동육아나눔터와 관련하여 건강가정지원센터에서 서비스를 담당하고 있는 실무자의 포커스그룹인터뷰에서 나온 이야기이다.

어머님들이 센터에서 운영 하는 무료 장소라는 인식보다는 차라리 돈 주고 가는 키즈카페보다 청결하고 연령대별로 해서 장난감도 잘 구비가 되어 있고 항상 상주하는 인력도 있고 이려다 보니깐 어머님들이 이용하시는 것에 대한 만족도는 상당히 높은 편이고. (공동육아나눔터 실무자)

2) 우리동네 보육반장

- ① 주무부처 : 서울시(서울시육아종합지원센터)
- ② 홈페이지 : <http://iseoul.seoul.go.kr>(서울시 보육포털 서비스),
<http://seoul.childcare.go.kr>(서울시 육아종합지원센터)
- ③ 소개 : 육아와 관련된 물적·인적 자원을 서로 연계하고 관리하여 양육자에게 원스톱으로 육아서비스를 제공하는 사업



출처: 서울시 보육포털 서비스 홈페이지

<그림 Ⅲ-8> 우리동네 보육반장 사업 모형도



④ 보육반장 역할

- 원스톱 육아서비스 제공을 위해 활동하는 사람
- 우리동네 보육반장은 동 단위의 작은 동네에서 여러 육아관련 정보를 모으고 부모에게 육아와 관련된 정보를 안내하며 다양한 방법으로 지역주민과 소통하여 지역 내 양육자의 여러 욕구를 해결해주는 돌봄 활동가

⑤ 보육반장 현황(2018년 3월 기준)

<표 Ⅲ-4> 우리동네 보육반장 현황(2018년 3월 기준)

지역	현황(명)	지역	현황(명)	지역	현황(명)
강남구	7	도봉구	5	양천구	7
강동구	6	동대문구	5	영등포구	6
강북구	4	동작구	6	용산구	4
강서구	7	마포구	7	은평구	6
관악구	6	서대문구	4	종로구	4
광진구	6	서초구	6	중구	4
구로구	6	성동구	5	중랑구	6
금천구	4	성북구	6		
노원구	7	송파구	6		
				계	140

⑥ 발간자료

- 각 지역별 육아에 도움되는 정보를 담은 자료 발간



<그림 Ⅲ-9> 우리동네 보육반장 발간자료 예시

꼭꼭 육아정보	육아 지원 정책	4	04. 즐기며 놀자	체험시설	76
	출산 관련 지원제도	8		박물관	77
	취약계층 지원제도	9		문화센터	81
	부모에게 유용한 카드정보	10			
	부모에게 유용한 홈페이지	11			
01. 밖에서 놀자	상상놀이터	14	05. 함께 키워요	키즈카페	88
	체험공원 및 계절놀이장	28		구청 및 주민센터	89
	공원	31		복지관	89
02. 책하고 놀자	도서관	36		센터	90
	북카페	54			
03. 건강하게 놀자	보건소	58	07. 배우며 놀자	어린이집(2017년 기준)	98
	병원	61		시간제 보육안내	100
	발달센터	68			

출처: 서울시 보육포털 서비스 홈페이지

<그림 III-10> 우리동네 보육반장과 함께하는 우리아이 놀이터

다음은 우리동네 보육반장 사업에서 보육반장으로 활동하고 있는 포커스그룹인터뷰 참여자의 이야기이다.

제가 아이를 늦게 낳았어요. 그 때 당시에 아이가 영유아였기 때문에 되게 우울하고 산후우울증 때문에 우울하고, 혼자서 아이 둘을 키우는 게 너무 힘들더라고요. 육아 공동체 같은 게 있었으면 좋겠다는 생각을 하고 있었는데... 이 일은 나를 위한 거다 이러면서, 그 다음 해에 아이가 어느 정도 크고 보니까, 나처럼 힘들어하는 사람들이 되게 많을 것 같은데 그런 사람들하고 함께 하고 싶다는 생각이 있어서 보육반장에 지원하게 되었어요. (우리동네 보육반장)

저희가 출산가정 정보제공이라고요. 출산신고 하실 때 보육반장 정보를 받으시겠냐 하면, 저희가 그 분들의 명단을 받아요. 그래서 그 명단을 가지고 그 분들에게 문자를 보내는 거예요. 저희가 보육반장이고 이렇게. (우리동네 보육반장)

저희 서초구도 이런 저희가 수집한 정보를 갖고, 어떤 카페를 통해서 공유해드릴까 생각을 했는데, 대부분의 엄마들은 카페들을 들어오지 않고, 차라리 지역 카페, 엄마들만의 카페에 들어가서 묻는 걸 오히려 더 좋아하거든요. (우리동네 보육반장)



3) 공동육아활성화 사업

- ① 주무부처 : 서울시
- ② 홈페이지 : www.seoulmeaul.org(서울시 마을공동체종합지원센터)
- ③ 소개 : 지역사회와 이웃이 함께 아이들을 키우며 모임을 통해 더불어 살아가는 삶을 학습하도록 지원
- ④ 내용 : 공동육아(필수), 발달 및 체험 프로그램, 부모교육, 재능기부, 육아용품 장난감 나눔터 등
- ⑤ 대상 : 주민모임(3인 이상) 또는 비영리 법인 및 비영리민간단체, 최소 돌봄아동 5명 이상(영유아 원칙, 장애아동 등 사회적 배려대상 육아모임은 3인 이상)
- ⑥ 지원금 : 350 ~ 1,000만원

4) 부모커뮤니티

- ① 주무부처 : 서울시
- ② 홈페이지 : www.seoulmaeul.org(서울시 마을공동체종합지원센터)
- ③ 소개 : 자녀 양육 문제 해결 및 친목도모, 공동체 형성을 위한 부모 자조 모임 지원
- ④ 내용 : 보다 나은 양육환경 조성, 부모 중심 공동체 형성 등
- ⑤ 대상 : 주민모임(3인 이상) 및 단체(비영리단체, 비영리법인, 협동조합, 사회적 기업)
- ⑥ 지원금 : 200만원 이내

5) 우리동네 아이돌봄기동대

- ① 주무부처 : 서울시
- ② 홈페이지 : www.kohwa.or.kr(한국가사노동자협회)
- ③ 소개
 - 서울형 노인일자리 및 사회활동지원사업 : 보건복지가족부, 서울시가 지원하여 근로능력과

의욕이 있는 어르신에게 그간의 경륜을 활용할 수 있는 일자리를 창출하여 어르신들의 사회활동을 지원하는 사업

- 자녀 등하원, 자녀가 아플 때 부모님이 긴급 외출을 하거나 모임을 할 때 필요한 돌봄 서비스를 제공. 양육 경험이 풍부한 우리 동네 어르신들이 40시간 이상 전문교육을 받고 믿을 수 있는 서비스를 제공

④ 어르신 자격

- 서울시(영등포구, 강북구, 성동구 및 인근 자치구) 거주 60세 이상 어르신
- 월 30시간 이상 근무 가능자
- 시급 9,000원 이상

⑤ 서비스 신청

- 이용대상 : 만 6개월부터 9세까지의 영유아 및 아동
- 이용시간 : 오전 7시부터 밤 10시까지(일부 조정 가능)
- 서비스 지역 : 영등포구, 강북구, 성동구, 서대문구, 강서구, 양천구, 관악구, 성북구, 광진구 및 인근 자치구

⑥ 서비스 내용

- 등하원 돌봄 : 등원 10,000원, 하원 9,000원, 기본 2시간 이상
- 아픈아이 돌봄 : 시급 9,000원, 1일 10시간 이내
- 모임활동 지원 : 모임활동에 동행하는 자녀를 집단으로 돌봄. 시급 12,000원
- 1회성 돌봄 : 시급 9,000원, 기본 3시간 이상, 기본 3시간 이상

6) 서울동행프로젝트

- ① 주무부처 : 서울시
- ② 홈페이지 : www.donghaeng.seoul.kr
- ③ 소개 : 동행은 동생행복도우미의 줄임말이며, 대학생들이 초중고 동생들에게 지식과



재능을 나눔으로써 동반 성장을 유도하고, 대학생 자원봉사활동 장려 및 촉진을 통한 대학생 자원봉사 전문 플랫폼

④ 비전 및 추진방향, 전략과제



출처: 서울시 동행프로젝트 홈페이지

<그림 Ⅲ-11> 서울동행프로젝트 비전 및 추진방향, 전략과제

⑤ 기대효과

- 대학생 : 자원봉사의 가치 인지 및 지속적인 봉사활동. 타인을 매력하는 마음, 감사, 사랑하는 마음 체득. 사회생활에 대한 경험 및 예비교사로서 학생지도의 사전체험. 목표를 향해 노력하는 동생들을 보며 본인의 열정을 재충전
- 초중고교생 : 형, 언니인 대학생들과 어울림 속에서 자연스런 학습 분위기 조성. 공부할 이유와 할 수 있다는 자신감 고취. 대학생들의 모습에서 자신의 롤모델 발견
- 초중고교 : 선생님들의 학습지도, 도서관, 공부방, 돌봄교실 등을 지원함으로써 학생간의 교육격차 해소. 자기주도적인 학습 분위기 조성

⑥ 활동내용

- 교육봉사 : 국어, 영어, 수학, 과학, 기타
- 돌봄봉사 : 숙제도와주기, 신체놀이활동, 체험활동지원 등
- 재능봉사 : 동아리활동, 예체능, IT, 독서지도 등

다음은 서울시 동행프로젝트와 관련하여 공동육아나눔터 실무자의 포커스그룹인터뷰에서 나온 이야기이다.

사업 운영비는 점점 더 줄어드는 게 저희 현실이고, 그렇기 때문에 저희는 강사비를 지출하는데 어려움이 있어서 봉사자를 많이 이용해서, 서울동행프로젝트라고 해서 서울대학생들이 저희가 프로그램 계획을 올리면 맞는 친구들이 신청을 해요.

(공동육아나눔터 실무자)

7) 지역아동센터

- ① 주무부처 : 보건복지부
- ② 홈페이지 : www.icareinfo.go.kr(지역아동센터 중앙지원단)
- ③ 소개 : 지역아동센터는 보호, 교육, 문화, 정서지원, 지역사회연계 등 종합적으로 복지서비스를 통해 아이들의 건강한 삶과 스스로 변화할 수 있는 용기를 만들어가는 곳
- ④ 법적근거 : 아동복지법 제52조 제11항 제8호
- ⑤ 특징
 - 소규모 가정형태의 이용시설로 정서적, 심리적 안정감을 제공
 - 지역사회 내 아동 청소년의 접근성 용이
 - 아동, 가족의 욕구파악 및 사례관리, 상담 실시
 - 교육과 복지의 통합적 서비스 실시
 - 아동의 권리 보호 및 보장 활동 실시
 - 빈곤위기 아동정책에 대한 제도적 개선 및 정책반영 활동
- ⑥ 기능
 - 아동 및 청소년의 심리 정서적 안정 및 건강한 신체발달 기능 강화
 - 일상생활, 학교생활의 유지 및 적응력 강화 기능
 - 빈곤 위기가정 아동 및 청소년 가정의 기능 보완



- 가족지원 기능 강화
- 지역사회 내 아동 및 청소년 문제에 대한 사전 예방적 기능
- 지역사회 자원 확보, 발굴 및 지지망 강화

⑦ 프로그램 내용

- 보호프로그램 : 안전한 곳에서 건강한 생활 지원(생활 및 안전)
- 교육프로그램 : 다양한 교육활동지원(학습, 특기적성, 성장과 권리 등)
- 문화프로그램 : 아동의 정서적 성장 촉진 도모(체험활동 및 참여활동)
- 정서지원프로그램 : 아동 및 가족에 대한 지원-가족기능강화(상담 및 가족지원)
- 지역사회연계프로그램 : 지역네트워크를 통해 필요한 서비스 제공 및 연계

⑧ 센터 현황

- 전국 4,284개 센터
- 서울지역 448개 센터

⑨ 연혁



출처: 지역아동센터 중앙지원단 홈페이지

<그림 Ⅲ-12> 지역아동센터 연혁

다음은 지역아동센터와 관련하여 초등학교 돌봄 서비스 관리자의 포커스그룹인터뷰에서 나온 이야기이다.

학교와 가정의 사각지대를 여기서도 못하고 저기서도 못하는 걸 지역아동센터에서 어떻게 보면 실질적으로 하고 있어요. 학교에 적응할 수 있는 학습지원, 학교적응 훈련시킬 수 있는, 원래 가정에서 해야 하는데 지역아동센터에서 하는 거고, 가정에서 못하는 생활교육에 대한 지원을 또 여기에서 해야 해서 그걸 지원하는 거예요. 그래서 이 두 가지 측면을 지역아동센터에서 하는 거예요. (초등학교 돌봄 담당자)

IV

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 인지도, 만족도, 요구도

1. 이용자 가정의 특성
2. 아동돌봄 관련 전반적 경향
3. 아이돌봄서비스 이용 및 평가
4. 기타 돌봄 정책 및 서비스 이용 현황
5. 시간대별 아동돌봄
6. 지역사회 공동체 의식
7. 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 만족도

IV

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 인지도, 만족도, 요구도

이 장에서는 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스의 인지도, 만족도, 그리고 요구도에 대한 설문조사 결과를 제시하고자 한다. 구체적인 내용은 이용자 가정의 특성, 아동돌봄 관련 전반적 경향, 아이돌봄서비스 이용 및 평가, 기타 돌봄 정책 및 서비스 이용 현황, 시간대별 아동돌봄, 지역사회 공동체의식, 그리고 서울시 아동돌봄정책 및 서비스 만족도로 구성되어 있다.

1

이용자 가정의 특성

1) 이용자 가정의 사회인구학적 특성

이용자 가정의 사회인구학적 특성을 조사한 결과는 다음 <표 IV-1>과 같다. 먼저 부모 특성 중 연령은 아버지 46%, 어머니 50%로 모두 36-40세의 비율이 가장 높았다. 그 다음으로 아버지는 41-45세(29%), 31-35세(17%), 46세 이상(8%) 순으로 비중이 높았으며, 26-30세인 경우는 없었다. 반면 어머니는 31-35세(24%), 41-45세(19%), 26-30세(5%), 46세 이상(2%) 순이었다. 학력에서는 아버지와 어머니 모두 4년제 대학교 졸업 비율이 아버지 52%, 어머니 57%로 가장 높았으며, 그 다음으로 대학원 이상이 아버지 31%, 어머니 26%, 2,3년제 대학교 졸업이 아버지 10%, 어머니 9%, 마지막으로 고등학교 졸업이 아버지 7%, 어머니 8% 순으로 나타났다. 종사상 지위는 부모 모두 상용근로자의 비율이 83%로 가장 높게 나타났다. 가구소득은 801만원 이상(22%), 501만원 이상 600만원 이하(20%), 401만원 이상 500만원 이하와 601만원 이상 700만원 이하(14%) 순으로 나타나 다소 가구소득이 높은 경향을 보였다.

가구 특성 중 거주지역은 성북구(10%), 광진구(8%), 강서구(7%), 중구(7%) 순으로 나타났으며, 대체로 고른 분포를 보였다. 부모의 결혼상태를 보면 이용자 가정의 97%는 혼인 상태이며 나머지 2%는 이혼, 1%는 기타에 해당한다. 자녀와의 동거여부에 대해 이용자 가정의 96%가 동거를 하고 있다고 응답하였으며, 나머지 4%는 동거를 하지 않고 있다고 응답하였다. 비동거의 이유로는 이혼/별거가 50%로 가장 높았으며, 직장과 기타가 각각 25%로 나타났다. 마지막으로 결혼이민자 여부와 관련하여 이용자 가정의 2%가 다문화가족에 해당하였다.



<표 IV-1> 설문조사 응답 가정의 사회인구학적 특성

N = 100, 단위: %(명)

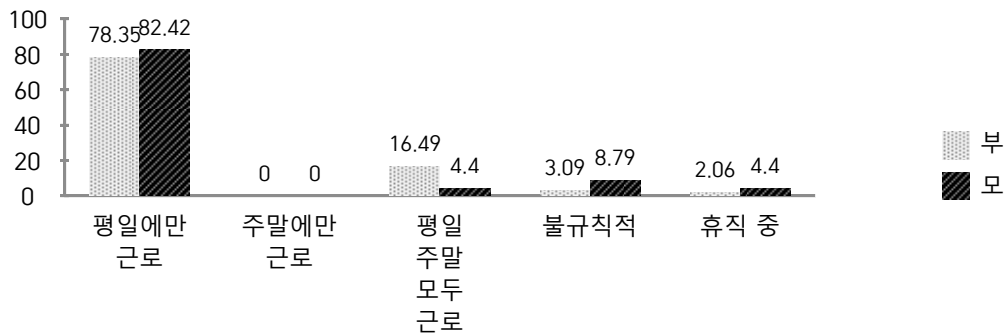
구 분	부	모
부모 특성		
연령		
26-30세	0.00(0)	5.00(5)
31-35세	17.00(17)	24.00(24)
36-40세	46.00(46)	50.00(50)
41-45세	29.00(29)	19.00(19)
46세 이상	8.00(8)	2.00(2)
학력		
고등학교 졸업	7.00(7)	8.00(8)
2,3년제 대학교 졸업	10.00(10)	9.00(9)
4년제 대학교 졸업	52.00(52)	57.00(57)
대학원 이상	31.00(31)	26.00(26)
종사상 지위		
고용주	0.00(0)	0.00(0)
자영업자	9.00(9)	4.00(4)
상용근로자	83.00(83)	83.00(83)
임시근로자	1.00(1)	1.00(1)
일용근로자	4.00(4)	3.00(3)
무급가족봉사자	0.00(0)	0.00(0)
경제활동 안함 (군복무, 전업주부, 구직자 포함)	0.00(0)	7.00(7)
학생	1.00(1)	2.00(2)
비해당(부재)	2.00(2)	0.00(0)
가구소득		
200만원 이하	5.00(5)	
201만원 이상 300만원 이하	10.00(10)	
301만원 이상 400만원 이하	6.00(6)	
401만원 이상 500만원 이하	14.00(14)	
501만원 이상 600만원 이하	20.00(20)	
601만원 이상 700만원 이하	14.00(14)	
701만원 이상 800만원 이하	9.00(9)	
801만원 이상	22.00(22)	
가구 특성		
거주지역		
강남구	4.00(4)	

구 분		부	모
강동구		1.00(1)	
강북구		2.00(2)	
강서구		7.00(7)	
관악구		4.00(4)	
광진구		8.00(8)	
구로구		2.00(2)	
금천구		3.00(3)	
노원구		5.00(5)	
도봉구		6.00(6)	
동대문구		4.00(4)	
동작구		6.00(6)	
마포구		5.00(5)	
서대문구		3.00(3)	
서초구		2.00(2)	
성동구		2.00(2)	
성북구		10.00(10)	
송파구		3.00(3)	
양천구		3.00(3)	
영등포구		1.00(1)	
용산구		1.00(1)	
은평구		5.00(5)	
종로구		2.00(2)	
중구		7.00(7)	
중랑구		4.00(4)	
부모 결혼상태			
혼인		97.00(97)	
이혼		2.00(2)	
별거, 비혼인 동거, 사별		0.00(0)	
기타		1.00(1)	
자녀 동거여부			
동거		96.00(96)	
비동거	4.00(4)	동거하지 않는 이유	
		이혼/별거	50.00(2)
		직장 때문에	25.00(1)
		기타	25.00(1)
결혼이민자(다문화가족) 여부			
결혼이민자(다문화가족)		2.0(2)	
결혼이민자(다문화가족) 아님		98.0(98)	

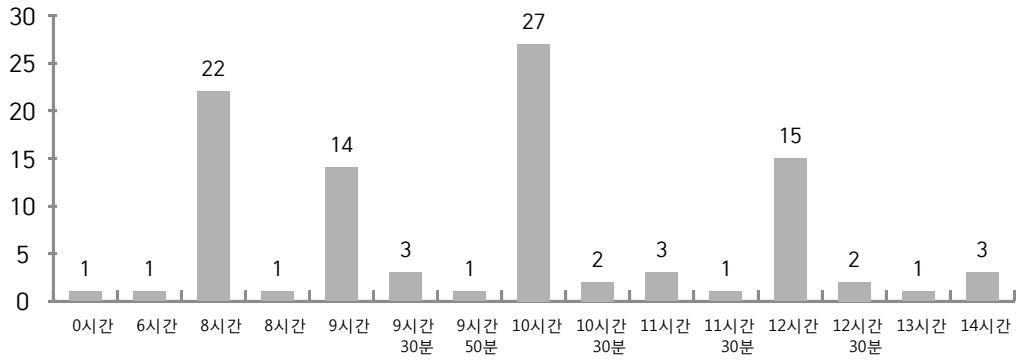
2) 이용자 가정의 근로 특성

이용자 가정의 근로형태를 조사한 결과 부모 모두 평일에만 근로하는 비율이 아버지 78.35%, 어머니 82.42%로 가장 높았다. 아버지는 이후 평일과 주말 모두 근로(16.49%), 불규칙적(3.09%), 휴직 중(2.06%) 순으로 비중이 높았으며, 주말에만 근로하는 경우는 없었다. 반면 어머니는 불규칙적(8.79%) 근로의 비율이 두 번째로 높았으며, 평일과 주말 모두 근로하는 비율과 휴직 중인 비율은 모두 4.4%였다. 어머니도 동일하게 주말에만 근로하는 경우는 없었다. 아버지의 근로시간 전체 평균은 9시간 48분이었으며, 어머니의 근로시간 전체 평균은 8시간 32분 정도였다. 부모의 출근시간은 오전 6시부터 9시에 집중되어 있었으며, 퇴근시간 또한 오후 18시부터 21시에 집중되어 있었다.

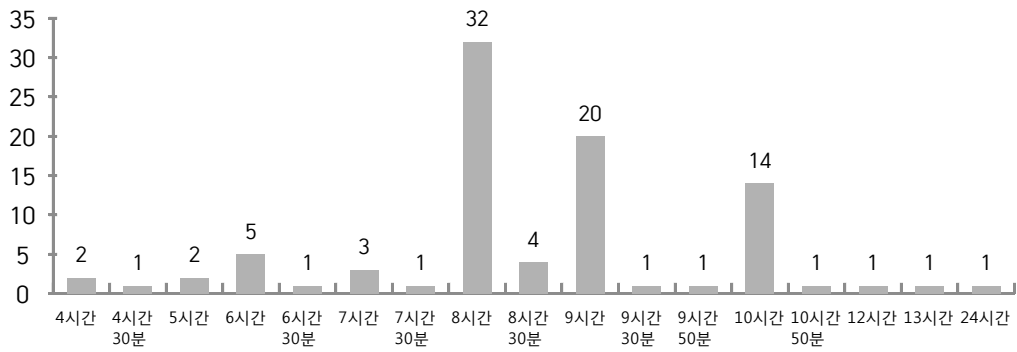
이용자 가정에게 ‘자녀돌봄 등 사적인 일을 위해 일하는 시간을 얼마나 조정할 수 있습니까?’라는 문항을 통해 근무 시간 조정 가능성을 조사하였다. 문항의 평균점수는 아버지의 경우 2.73점으로 대체로 조정할 수 없다는 응답에 가장 가까웠으며, 어머니의 경우 2.40점으로 어느 정도 조정할 수 있다는 응답에 가장 가까웠다. 응답 비율을 살펴보았을 때는 아버지 43.3%, 어머니 56.04%로 어느 정도 조정할 수 있다는 비율이 가장 높았다.



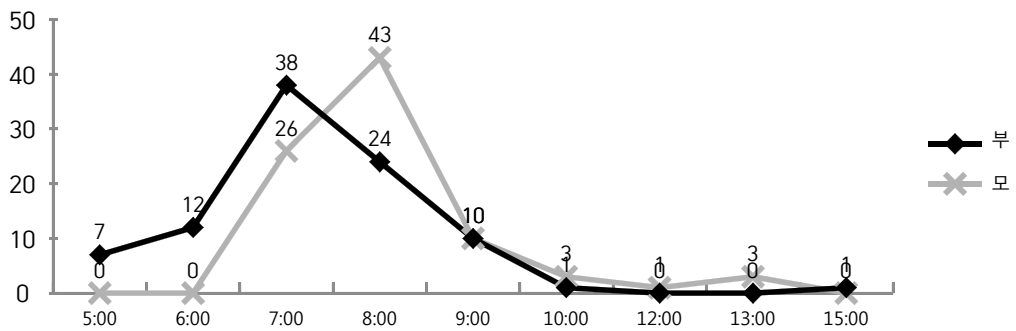
<그림 IV-1> 이용자 가정의 근로형태



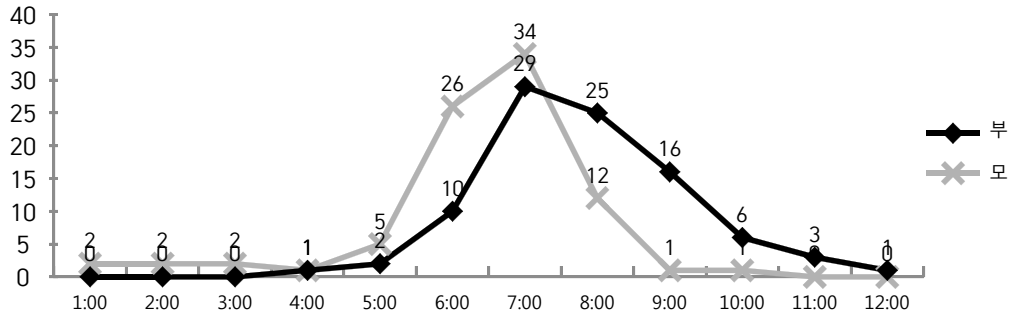
<그림 IV-2> 아버지 하루 평균 근로시간



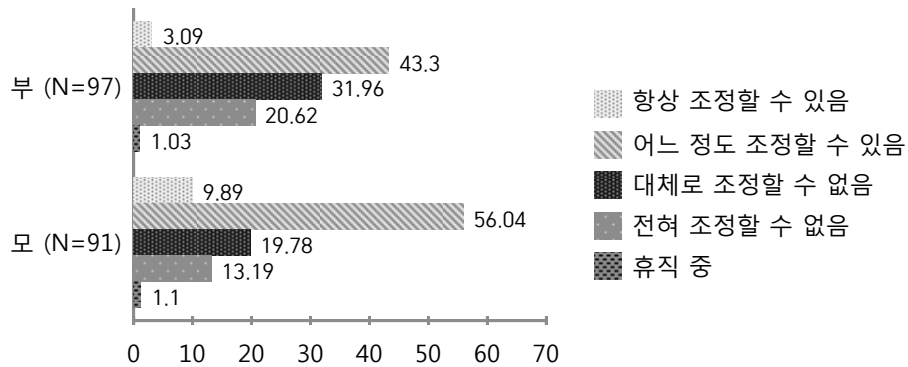
<그림 IV-3> 어머니 하루 평균 근로시간



<그림 IV-4> 부모 출근시간



<그림 IV-5> 부모 퇴근시간



<그림 IV-6> 근무 시간 조정 가능성

3) 비취업모 비취업 이유 및 취업 계획

이용자 가정의 비취업모 7명에게 현재 취업하고 있지 않은 가장 큰 이유를 물어본 결과는 다음과 같다. 먼저 비취업모 중 3명(42.86%)이 일을 하고 싶으나 자녀양육과 가사에 전념하기 위해서 취업하고 있지 않다고 응답했다. 더불어 일을 하고 싶으나 적당한 일자리가 없어서, 일을 하고 싶으나 자녀를 안심하고 맡길 곳이 없어서라고 각각 2명(28.57%)이 응답하였다.

이용자 가정의 비취업모에게 취업할 계획이 있냐고 물어본 결과는 다음과 같다. 가장 많은 수의 비취업모가(4명, 57.14%) 아이가 좀 더 크면 알아볼 생각이라고 응답하였으며, 현재 취업교육, 훈련 중이라고 응답한 비취업모가 2명(28.57%), 현재 구직 중이라고 응답한 비취업모가 1명(14.29%)이었다.

<표 IV-2> 비취업모 비취업 이유 및 취업 계획

N = 7, 단위: %(명)

비취업모 비취업 이유		비취업모 취업 계획	
구분	계(수)	구분	계(수)
일을 하고 싶으나 적당한 일자리가 없어서	28.57(2)	현재 구직중	14.29(1)
일을 하고 싶으나 자녀를 안심하고 맡길 곳이 없어서	28.57(2)	현재 취업교육, 훈련 중	28.57(2)
일을 하고 싶으나 주위의 반대로	0.00(0)	아이가 좀 더 크면 알아볼 생각	57.14(4)
일을 하고 싶으나 자녀양육과 가사에 전념하기 위해서	42.86(3)	취업 계획 없음	0.00(0)
건강상의 이유로	0.00(0)	해당 없음(모부재)	0.00(0)
일을 하고 싶지 않아서	0.00(0)	모름	0.00(0)
해당 없음(모부재)	0.00(0)		
모름	0.00(0)		

4) 취업모 양육 관련 어려움

이용자 가정 어머니 중 대부분을 차지하는 취업모 91명에게 현재 직업에 종사하면서 아동을 양육하면서 대처하기 가장 어려운 상황을 질문한 결과는 다음과 같다. 먼저 37.36%로 가장 많은 비율의 취업모가 자녀의 질병 상황과 같은 긴급 상황을 1순위의 어려움이라고 응답했다. 그 뒤로는 하원/교 후 돌봄과 관련된 늦은 퇴근을 1순위라고 응답한 비율이 20%, 등원/교와 관련되어 이른 출근이라고 응답한 비율이 18%, 방학 중 돌봄이라고 응답한 비율이 11%, 주말/공휴일 출근이라고 응답한 비율 3.30%, 자녀 보육·교육기관 참여라고 응답한 비율이 2.20%이었다. 1, 2, 3순위의 응답을 모두 종합했을 때에도 1순위와 동일하게 가장 높은 비율을 차지하는 응답은 25.33%로 긴급 상황일 때였다.

<표 IV-3> 취업모 양육 관련 어려움

N = 93, 단위: %(명)

구분	1순위	2순위	3순위	계(수)
이른 출근	19.78(18)	16.48(15)	9.89(9)	14.00(42)
늦은 퇴근	21.98(20)	21.98(20)	20.88(19)	19.67(59)
주말/공휴일 출근	3.30(3)	5.49(5)	9.89(9)	5.67(17)
방학 중 돌봄	12.09(11)	21.98(20)	19.78(18)	16.33(49)
긴급 상황	37.36(34)	21.98(20)	24.18(22)	25.33(76)
자녀 보육·교육기관 참여	2.20(2)	9.89(9)	12.09(11)	7.33(22)
기타	3.30(3)	2.20(2)	3.30(3)	2.67(8)

2 아동돌봄 관련 전반적 경향

1) 주양육자 및 부모와 함께 지낸 시간

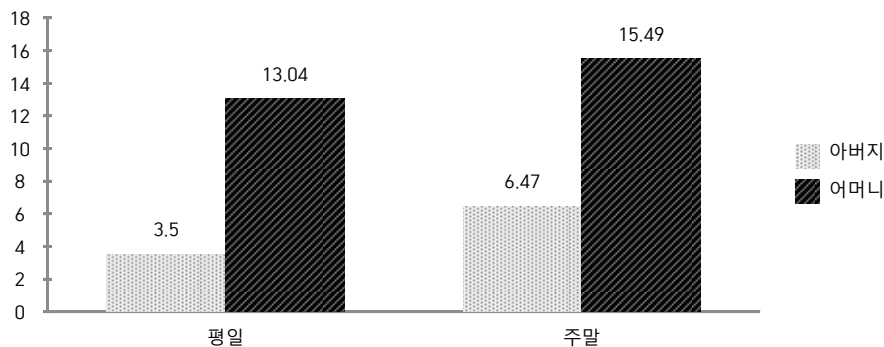
이용자 가정 중 평일 낮 시간의 주양육자가 어린이집, 유치원, 초등학교 등의 보육기관이라고 응답한 비율이 54%로 가장 높았다. 주양육자는 어머니가 20%로 두 번째, 가사도우미 또는 베이비시터 등 비혈연관계가 14%, 조부모 6%, 기타 5%, 아버지가 1%로 그 뒤를 이었다.

이용자 가정의 아동은 평일에는 아버지와 평균 3.5시간을, 어머니와는 13.04시간을 지냈으며, 주말에는 아버지와 평균 6.47시간을, 어머니와는 평균 15.49시간을 함께 지냈다. 평일과 주말 모두 어머니와 지낸 시간이 아버지와 보낸 시간보다 더 많았다.

<표 IV-4> 평일 낮 시간 주양육자

N = 100, 단위: %(명)

평일 낮 시간 주양육자								
아버지	어머니	조부모	기타 친인척	비혈연	보육교육기관	없음	기타	계(수)
1.00 (1)	20.00 (20)	6.00 (6)	0.00 (0)	14.00 (14)	54.00 (54)	0.00 (0)	5.00 (5)	100.00 (100)



단위: 시간

<그림 IV-7> 부모와 함께 지낸 시간

2) 아동과 외출시 주로 이용하는 장소

이용자 가정의 부모에게 아동과 평일에 외출시 주로 이용하는 장소를 물어본 결과 공원, 놀이터 등의 야외시설이 33%로 가장 높게 1순위로 꼽혔다. 백화점, 쇼핑센터, 마트, 음식점 등의 소비공간이 28%로 비슷하게 높은 비율을 차지했으며, 뒤따라 키즈카페, 영어마을, 놀이공원 등의 유아-아동전용공간이 10%, 친척, 이웃, 친구 등의 타인의 집이 10%, 도서관, 서점, 미술관, 영화관 등의 문화공간이 6%의 비율을 차지했다. 공동육아나눔터, 주민센터 등의 공적공간을 이용한다고 응답한 비율은 2%, 육아종합지원센터를 이용한다고 응답한 비율은 0%로 낮은 편에 속하였다. 1, 2, 3순위를 합해서 빈도를 분석했을 때에도 야외시설이 26.67%로 가장 높게 1순위로 나타났으며 소비공간, 타인의 집, 유아-아동 전용공간이 높은 비율을 차지하였다.

이용자 가정의 부모가 아동과 주말에 외출시 주로 이용하는 장소를 물어본 결과 평일과 동일하게 야외시설이 36%로 가장 높게 1순위로 꼽혔다. 그러나 소비공간이라고 응답한 비율이 35%로 평일보다 높은 응답 비율을 보였으며, 1, 2, 3 순위를 합해서 빈도를 분석했을 때에는 소비공간을 이용한다고 응답한 비율이 29.33%로 가장 높았다.

<표 IV-5> 아동과 외출시 주로 이용하는 장소

N = 100, 단위: %(명)

구분	평일 외출시 주로 이용하는 장소				주말 외출시 주로 이용하는 장소			
	1순위	2순위	3순위	계(수)	1순위	2순위	3순위	계(수)
야외시설	33.00 (33)	28.00 (28)	19.00 (19)	26.67 (80)	36.00 (36)	19.00 (19)	18.00 (18)	24.33 (73)
육아종합지원센터	0.00 (0)	0.00 (0)	1.00 (1)	0.33 (1)	0.00 (0)	1.00 (1)	0.00 (0)	0.33 (1)
소비공간	28.00 (28)	33.00 (33)	12.00 (12)	24.33 (73)	35.00 (35)	34.00 (34)	19.00 (19)	29.33 (88)
문화공간	6.00 (6)	7.00 (7)	10.00 (10)	7.66 (23)	8.00 (8)	14.00 (14)	11.00 (11)	11.00 (33)
유아-아동전용공간	10.00 (10)	12.00 (12)	24.00 (24)	15.33 (46)	12.00 (12)	17.00 (17)	24.00 (24)	17.67 (53)
공적공간	2.00 (2)	3.00 (3)	2.00 (2)	2.33 (7)	0.00 (0)	0.00 (0)	2.00 (2)	0.67 (2)
타인의 집	10.00 (10)	16.00 (16)	26.00 (26)	17.33 (52)	6.00 (6)	15.00 (15)	24.00 (24)	15.00 (45)
기타	11.00 (11)	1.00 (1)	6.00 (6)	6.00 (18)	3.00 (3)	0.00 (0)	2.00 (2)	1.67 (5)

3) 아버지 양육 참여 정도

결과에 따르면 이용자가정 아버지의 양육 참여 정도는 전체 평균이 3.29(표준편차 = 1.35)점으로 아동의 아버지는 양육에 1주일에 3-4일 정도 참여하는 것으로 나타났다. 영역별 양육 참여 정도를 구체적으로 살펴보면 밥 먹고 옷 입히기에 대해서는 종종(3-4일)이라고 응답한 비율이 33%로 가장 높았으며, 함께 놀아주기에 대해서는 항상(5-7일)이라고 응답한 비율이 45%로 가장 높았다. 책을 읽어주거나 공부 봐주기에 대해서는 가끔(1-2일)이라고 응답한 비율이 33%로 가장 높았으며, 어린이집·유치원·학교에 등하원(교) 시키기에 대해서는 전혀 안 함이라고 응답한 비율이 가장 높았다.

<표 IV-6> 아버지 양육 참여 정도

N = 100, 단위: %(명)

구분	전혀 안 함	가끔 (1-2일)	종종 (3-4일)	항상 (5-7일)	해당 없음	계(수)	평균 (표준편차)
밥 먹고 옷 입히기	4.00 (4)	30.00 (30)	33.00 (33)	31.00 (31)	2.00 (2)	100.00 (100)	2.93 (.89)
함께 놀아주기	1.00 (25)	25.00 (25)	27.00 (27)	45.00 (45)	2.00 (2)	100.00 (100)	3.18 (.85)
책을 읽어주거나 공부 봐주기	10.00 (10)	33.00 (33)	20.00 (20)	28.00 (28)	9.00 (9)	100.00 (100)	2.72 (1.02)
어린이집·유치원· 초등학교 등·하원(교) 시키기	29.00 (29)	20.00 (20)	9.00 (9)	16.00 (16)	26.00 (26)	100.00 (100)	2.16 (1.17)

4) 육아관련 정보 및 상담 출처와 신뢰하는 정보의 출처

이용자 가정은 자녀를 양육하면서 육아관련 정보나 상담이 필요한 경우에 주로 누구(어디)의 도움을 받느냐는 문항에 다음과 같이 응답했다. 1순위로 인터넷을 검색한다고 응답한 비율이 41%로 가장 많았으며, 형제자매, 친구, 동료 등 지인을 활용하는 경우가 26%, 인터넷 카페, 밴드, 블로그 등 육아관련 SNS를 활용하는 경우가 14%로 높은 비율을 차지했다. 육아관련 서적을 활용하는 경우는 5%, 의사, 상담가, EBS 등 육아관련 전문가를 1순위로 활용하는 경우는 4%로 낮은 비율을 나타냈다. 관공서의 자료를 1순위로 활용한다고 응답한 경우는 없었으며, 2순위로 응답한 경우가 1%, 3순위로 응답한 경우가 2% 존재했다. 1, 2, 3순위를 모두 고려했을 때 또한 인터넷 검색을 활용하는 경우의 비율이 27.33%로 가장

높았고 나머지의 순서도 동일했다. 관공서 자료를 활용하는 경우는 1, 2, 3순위를 고려했을 때 1%에 불과했다.

<표 IV-7> 육아관련 정보 및 상담 출처와 신뢰하는 정보의 출처

N = 100, 단위: %(명)

구분	출처				신뢰하는 정보의 출처			
	1순위	2순위	3순위	계(수)	1순위	2순위	3순위	계(수)
집안 어른	10.00 (10)	7.00 (7)	13.00 (13)	10.00 (30)	10.00 (10)	7.00 (7)	12.00 (12)	9.67 (29)
지인	26.00 (26)	20.00 (20)	21.00 (21)	22.33 (67)	28.00 (28)	14.00 (14)	24.00 (24)	22.00 (66)
인터넷 검색	41.00 (41)	31.00 (31)	10.00 (10)	27.33 (82)	22.00 (22)	21.00 (21)	13.00 (13)	18.67 (56)
육아관련 SNS	14.00 (14)	21.00 (21)	24.00 (24)	19.67 (59)	4.00 (4)	21.00 (21)	21.00 (21)	15.33 (46)
육아관련 전문가	4.00 (4)	9.00 (9)	8.00 (8)	7.00 (21)	28.00 (28)	12.00 (12)	14.00 (14)	18.00 (54)
육아관련 서적	5.00 (5)	10.00 (10)	14.00 (14)	9.67 (29)	14.00 (14)	12.00 (12)	8.00 (8)	11.33 (34)
관공서 자료	0.00 (0)	1.00 (1)	2.00 (2)	1.00 (3)	1.00 (1)	8.00 (8)	2.00 (2)	3.67 (11)
기타	0.00 (0)	1.00 (1)	2.00 (2)	1.00 (3)	0.00 (0)	2.00 (2)	1.00 (1)	1.00 (3)
없음	0.00 (0)	0.00 (0)	6.00 (6)	2.00 (6)	3.00 (3)	0.00 (0)	2.00 (2)	1.67 (5)

각 정보의 출처를 신뢰하는 정도에 대한 응답 결과는 다음과 같다. 1순위로 신뢰한다는 정보의 출처는 지인과 육아관련 전문가가 28%로 가장 높은 비율을 차지했으며, 인터넷 검색이 22%로 뒤를 이었다. 1, 2, 3 순위를 모두 종합했을 때, 지인을 신뢰한다고 응답한 경우가 22%로 가장 높은 비율을 차지했고, 인터넷 검색이 18.76%, 육아관련 전문가가 18%, 육아관련 SNS는 15.33%, 육아관련 서적이 11.33%, 집안 어른은 9.67%, 관공서 자료가 3.67%의 비율을 차지했다.



3

아이돌봄서비스 이용 및 평가

1) 아이돌봄서비스 알게 된 경로

아이돌봄서비스를 알게 된 경로는 지인소개가 37%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 인터넷 사적 정보(블로그, 카페 등) 34%, 인터넷 공적 정보(관공서 홈페이지) 18%, 관공서 홍보물(팸플릿, 전단지, 현수막 등) 11% 순이었다.

<표 IV-8> 아이돌봄서비스 알게 된 경로

N = 100, 단위: %(명)

지인소개	인터넷 사적 정보	인터넷 공적 정보	관공서 홍보물	기타	계(수)
37.00(37)	34.00(34)	18.00(18)	11.00(11)	0.00(0)	100.00(100)

2) 아이돌봄서비스 최초 이용 시기

아이돌봄서비스를 최초로 이용한 시기는 2017년이 43%로 가장 높았으며, 다음으로 2016년 19%, 2018년 11%, 2015년 9%, 2013년 7% 순이었다. 2012년까지는 아이돌봄서비스를 최초로 이용한 경우가 2% 미만이었다가 2013년에 7%로 오른 후 2014년에는 4%로 내려갔고, 이후 2017년까지 증가추세를 보였다.

<표 IV-9> 아이돌봄서비스 최초 이용시기

N = 100, 단위: %(명)

연도	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	계(수)
이용	1.00	0.00	2.00	1.00	1.00	2.00	7.00	4.00	9.00	19.00	43.00	11.00	100.00
자수	(1)	(0)	(2)	(1)	(1)	(2)	(7)	(4)	(9)	(19)	(43)	(11)	(100)

주. 설문지 조사기간이 2018년 2월~3월까지였기 때문에 2018년은 1월부터 3월까지만 포함

3) 아이돌봄서비스 이용 이유

아이돌봄서비스를 이용한 이유에 대한 1순위를 물어본 결과 ‘취업 및 구직으로 아이를 직접 돌볼 수 없어서’가 가장 높게 나타났다. 그리고 ‘주변에 아이를 맡아줄 사람이 없어서’, ‘정부에서 뽑은 돌보미의 신상이 믿음직스러워서’ 순의 이유로 이용하였음을 알 수 있다. 2순위에서는 1순위에서 꼽았던 ‘주변에 아이를 맡아줄 사람이 없어서’와 ‘정부에서 뽑은 돌보미의 신상이 믿음직스러워서’가 높은 비율을 차지하였으며, 3순위에서는 ‘비용이 저렴해서’, ‘주기적으로 교육을 받아 전문성이 있어서’, ‘집에서 서비스를 받을 수 있어서’와 같은 이유들이 고르게 나타났다.

1, 2, 3 순위를 합하여 빈도분석을 한 결과, ‘취업 및 구직으로 아이를 직접 돌볼 수 없어서’가 26.67%로 1순위를, 그 다음으로는 ‘정부에서 뽑은 돌보미의 신상이 믿음직스러워서’ 21.33%, ‘주변에 아이를 맡아줄 사람이 없어서’ 20.67%, ‘비용이 저렴해서’ 9.67% 순이었다.

<표 IV-10> 아이돌봄서비스 이용 이유

N = 100, 단위: %(명)

구분	1순위	2순위	3순위	계(수)
취업 및 구직으로 아이를 직접 돌볼 수 없어서	67.00(67)	10.00(10)	3.00(3)	26.67(80)
주변에 아이를 맡아줄 사람이 없어서	14.00(14)	33.00(33)	15.00(15)	20.67(62)
정부에서 뽑은 돌보미의 신상이 믿음직스러워서	11.00(11)	33.00(33)	20.00(20)	21.33(64)
비용이 저렴해서	2.00(2)	10.00(10)	17.00(17)	9.67(29)
주변사람들의 추천을 받아서	2.00(2)	2.00(2)	5.00(5)	3.00(9)
주기적으로 보수교육을 받아 전문성이 있어서	0.00(0)	1.00(1)	11.00(11)	4.00(12)
정부 지원금을 받을 수 있어서	1.00(1)	6.00(6)	8.00(8)	5.00(15)
집에서 서비스를 받을 수 있어서	3.00(3)	5.00(5)	19.00(19)	9.00(27)
기타	0.00(0)	0.00(0)	2.00(2)	0.67(2)



4) 아이돌봄서비스 비용부담 유형

아이돌봄서비스 비용부담 유형으로는 라형이 63%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 다형 16%, 가형 13%, 나형 7%, 모르겠음 1% 순이었다.

<표 IV-11> 아이돌봄서비스 비용부담

N = 100, 단위: %(명)

가	나	다	라	모르겠음	계(수)
13.00(13)	7.00(7)	16.00(16)	63.00(63)	1.00(1)	100.00(100)

5) 아이돌봄서비스 인지 및 이용 경험 여부

아이돌봄서비스 유형별 인지도를 살펴보면, 시간제가 83%로 가장 많이 알려져 있으며 그 다음으로 영아종일제(일반형), 영아종일제(가사종합형) 및 시간제(보육교사형), 질병감염 아동특별지원 순으로 나타났다.

아이돌봄서비스 유형별 서비스를 알고 있다고 응답한 이용자 가정만을 대상으로 이용여부를 물어본 결과, 시간제가 90.36%로 이용경험비율이 가장 높았으며, 그 다음으로 영아종일제(일반) 56.45%, 질병감염아동특별지원 4%, 시간제(보육교사형) 3%, 영아종일제(가사종합형) 0%로 나타났다. 시간제(보육교사형), 질병감염아동특별지원과 영아종일제(가사종합형)는 서비스를 알고 있음에도 불구하고 이용한 경우가 5% 미만으로 매우 낮은 수치를 보였다.

아이돌봄서비스 유형별 서비스를 알고 있고 이용 경험이 있다고 응답한 이용자 가정만을 대상으로 3개월 내 서비스 이용여부를 물어본 결과, 질병감염 아동특별지원, 시간제, 영아종일제(일반형), 시간제(보육교사형) 순으로 높게 나타났다.

아이돌봄서비스를 3개월 내 이용했다고 응답한 이용자 가정 중 서비스를 규칙적으로 이용한 비율을 분석한 결과, 시간제 보육교사형 100%, 영아종일제(일반형) 96.15%, 시간제(보육교사형) 90.14%순으로 나왔으며, 모두 90%가 넘는 높은 수치를 보였다.

<표 IV-12> 아이돌봄서비스 인지도, 이용여부, 3개월내 이용 및 규칙적 이용여부

단위: %(명)

구분	인지도(%) (N = 100)	이용여부 (%)	3개월내 이용여부 (%)	3개월내 규칙적 이용여부 (%)
영아종일제(일반형)	62.00(62)	56.45(35)	74.29(26)	96.15(25)
영아종일제(가사종합형)	28.00(28)	0.00(0)	0.00(0)	0.00(0)
시간제	83.00(83)	90.36(75)	94.67(71)	90.14(64)
시간제(보육교사형)	28.00(28)	10.71(3)	66.67(2)	100.00(2)
질병감염아동특별지원	16.00(16)	25.00(4)	100.00(4)	-

주. 최근 이용여부는 질병감염아동특별지원만 1년, 나머지는 3개월 기준

6) 아이돌봄서비스 이용 주기 및 시간

아이돌봄서비스를 3개월 내 규칙적으로 이용한 이용자 가정만을 대상으로 서비스 유형별 이용 주기를 알아본 결과, 영아종일제(일반)와 시간제(보육교사)는 주5회, 시간제는 주3-4회 이용하는 경우가 가장 많이 나타났다. 서비스를 한 번 이용할 때 평균 이용시간은 영아종일제(일반형)가 평균 9.36(표준편차 = 2.22)시간, 시간제가 평균 3.55(표준편차 = 1.59)시간, 시간제(보육교사형)이 평균 4(표준편차 = 1.41)시간으로 나타났다.

질병감염아동특별지원은 아이가 질병에 걸렸을 때 사용하는 서비스로 정기적으로 사용하는 서비스가 아니므로 주 이용횟수 대신 1년간 이용횟수를, 일회 평균 이용시간이 아닌 1회 이용 시 사용일수를 조사하였다. 분석결과 질병감염아동특별지원은 1년에 평균 1.25회 사용하며, 한 번 서비스를 이용할 때마다 평균적으로 2.5일을 사용하는 것으로 나타났다.

<표 IV-13> 아이돌봄서비스 주 이용횟수, 일회 평균 이용시간

단위: %(명)

구분	주 이용횟수					일회 평균 이용시간
	주1-2회	주3-4회	주5회	주6-7회	계(수)	
영아종일제 (일반형)	0.00(0)	8.00(2)	92.00(23)	0.00(0)	100.00(25)	9.36(2.22)
영아종일제 (가사종합형)	-	-	-	-	-	-
시간제	6.25(4)	67.19(43)	12.50(8)	14.06(9)	100.00(64)	3.55(1.59)
시간제 (보육교사형)	0.00(0)	0.00(0)	100.00(2)	0.00(0)	100.00(2)	4.00(1.41)
질병감염아동 특별지원	1.25(0.5) /년					2.50(1.29) /일

주. 질병감염아동특별지원은 1년간 이용횟수와 1회 이용시 사용일수를 기입하였음



7) 전반적인 아이돌봄서비스 만족도

(1) 아이돌봄서비스 전체 만족도

이용자 가정의 아이돌봄서비스 전체 만족도는 5점 만점의 평균 4.04점으로 높게 나타났다. 구체적으로 이용한 아이돌보미에 대한 만족도는 평균 4.33점, 아이돌보미 서비스는 평균 4.03점, 서비스제공기관은 3.77점 순으로 나타났다.

<표 IV-14> 아이돌봄서비스 전체 만족도

N = 100

구분	평균(표준편차)	최소	최대
아이돌보미	4.33(.64)	2.10	5.00
서비스제공기관	3.77(.82)	1.29	5.00
아이돌보미 서비스	4.03(.85)	1.00	5.00
전체	4.04(.68)	1.56	5.00

(2) 아이돌보미 만족도

이용한 아이돌보미에 대한 만족도를 문항별로 분석한 결과, 대체로 만족 혹은 매우 만족에 응답하는 경우가 많았으나 ‘아이돌보미는 돌봄에 대한 전문성을 갖추고 있었다’의 경우 보통으로 응답한 경우가 25%로 나와 다른 문항에 비해 낮은 만족도를 보였다.

문항별 평균점수를 비교한 결과 ‘아이돌보미는 계약시간을 준수했다’ 문항이 4.58점, ‘아이돌보미는 아이의 적응을 위해서 노력했다’의 문항이 4.48점으로 가장 높게 나타났으며, 반대로 ‘아이돌보미는 돌봄에 대한 전문성을 갖추고 있었다’ 문항은 4.07점, ‘아이돌보미는 아이의 요구에 민감하게 반응했다’ 문항은 4.08점으로 가장 낮은 점수를 보였다.

<표 IV-15> 문항별 아이돌보미 만족도

N = 100, 단위: %(명)

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	계(수)	평균 (표준 편차)
아이돌보미는 계약시간을 준수했다	0.00 (0)	0.00 (0)	8.00 (8)	26.00 (26)	66.00 (66)	100.00 (100)	4.58 (.64)
아이돌보미는 아이의 적응을 위해서 노력했다	0.00 (0)	1.00 (1)	8.00 (8)	33.00 (33)	58.00 (58)	100.00 (100)	4.48 (.69)
아이돌보미는 돌봄시 요구사항(낮잠, 수유, 이유 시간 지키기 등)을 들어주었다	0.00 (0)	1.00 (1)	11.00 (11)	35.00 (35)	53.00 (53)	100.00 (100)	4.40 (.72)
아이돌보미는 아이의 요구에 민감하게 반응했다	1.00 (1)	7.00 (7)	14.00 (14)	39.00 (39)	39.00 (39)	100.00 (100)	4.08 (.95)
아이돌보미는 일관성 있는 태도로 아이를 대했다	0.00 (0)	2.00 (2)	9.00 (9)	39.00 (39)	50.00 (50)	100.00 (100)	4.37 (.73)
아이돌보미는 아이의 활동상황을 잘 공유했다	0.00 (0)	3.00 (3)	10.00 (10)	36.00 (36)	51.00 (51)	100.00 (100)	4.35 (.78)
아이돌보미는 아이의 안전을 최우선으로 고려했다	0.00 (0)	1.00 (1)	11.00 (11)	35.00 (35)	53.00 (53)	100.00 (100)	4.40 (.72)
아이돌보미의 신상이 믿음직스러웠다	0.00 (0)	3.00 (3)	13.00 (13)	35.00 (35)	49.00 (49)	100.00 (100)	4.30 (.81)
아이돌보미는 돌봄에 대한 전문성을 갖추고 있었다	1.00 (1)	2.00 (2)	25.00 (25)	33.00 (33)	39.00 (39)	100.00 (100)	4.07 (.9)
아이돌보미는 전반적으로 만족스러웠다	2.00 (2)	1.00 (1)	13.00 (13)	39.00 (39)	45.00 (45)	100.00 (100)	4.24 (.87)



(3) 아이돌봄서비스 제공기관 만족도

아이돌봄서비스를 제공하는 기관에 대한 만족도를 문항별로 분석한 결과 대체로 보통, 만족 혹은 매우 만족에 응답하는 경우가 80%를 넘었으나 ‘서비스 신청 후 아이돌보미 매칭 대기시간이 적절했다’의 경우 매우 불만족과 불만족의 비율이 22%로 나와 이용자가 대기시간에 대한 불만이 비교적 높음을 알 수 있었다.

문항별 평균점수를 비교한 결과 ‘응급상황이나 위급한 상황시 적절하게 조치되었다’ 4.36점, ‘기관(건강가정지원센터, 복지관)의 응대가 적절했다’ 4.15점 순으로 높게 나타났으며, 반대로 ‘서비스 신청 후 아이돌보미 매칭 대기시간이 적절했다’ 3.46점, ‘서비스 가입 및 신청 절차가 편리했다’ 3.52점 순으로 낮은 점수를 보였다.

<표 IV-16> 문항별 아이돌봄서비스 제공기관 만족도

N = 100, 단위: %(명)

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	해당 없음	계(수)	평균 (표준 편차)
기관(건강가정지원센터, 복지관)의 응대가 적절했다	0.00 (0)	7.00 (7)	11.00 (11)	42.00 (42)	40.00 (40)	-	100.00 (100)	4.15 (.88)
서비스 가입 및 신청 절차가 편리했다	4.00 (4)	14.00 (14)	29.00 (29)	32.00 (32)	21.00 (21)	-	100.00 (100)	3.52 (1.10)
서비스 신청 후 신속하게 처리 되었다	5.00 (5)	5.00 (5)	22.00 (22)	40.00 (40)	28.00 (28)	-	100.00 (100)	3.81 (1.06)
서비스 신청 후 아이돌보미 매칭 대기시간이 적절했다	15.00 (15)	7.00 (7)	19.00 (19)	35.00 (35)	24.00 (24)	-	100.00 (100)	3.46 (1.34)
기관에 요구사항이 반영되었다	8.00 (8)	9.00 (9)	24.00 (24)	38.00 (38)	21.00 (21)	-	100.00 (100)	3.55 (1.16)
아동이나 가족의 비밀이 잘 유지되었다	2.00 (2)	2.00 (2)	17.00 (17)	49.00 (49)	30.00 (30)	-	100.00 (100)	4.03 (.86)
응급상황이나 위급한 상황시 적절하게 조치되었다	4.00 (4)	2.00 (2)	16.00 (16)	37.00 (37)	14.00 (14)	27.00 (27)	100.00 (100)	4.36 (1.31)

(4) 아이돌봄서비스 만족도

<표 IV-17> 문항별 아이돌봄서비스 만족도

N = 100, 단위: %(명)

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	계(수)	평균 (표준 편차)
아이돌봄서비스를 원하는 시기에 이용했다	0.00 (0)	7.00 (7)	13.00 (13)	42.00 (42)	28.00 (28)	100.00 (100)	3.71 (1.23)
아이돌봄서비스를 원하는 시간대에 이용했다	7.00 (7)	3.00 (3)	11.00 (11)	37.00 (37)	42.00 (42)	100.00 (100)	4.04 (1.14)
아이돌봄서비스를 원하는 만큼 이용했다	7.00 (7)	7.00 (7)	14.00 (14)	37.00 (37)	35.00 (35)	100.00 (100)	3.86 (1.18)
아이돌봄서비스가 제시한 비용은 적절했다	6.00 (6)	13.00 (13)	24.00 (24)	36.00 (36)	21.00 (21)	100.00 (100)	3.53 (1.14)
아이돌봄서비스를 이용하면서 시간을 효율적으로 쓸 수 있게 되었다	2.00 (2)	1.00 (1)	17.00 (17)	36.00 (36)	44.00 (44)	100.00 (100)	4.19 (.90)
아이돌봄서비스는 자녀양육에 도움이 되었다	2.00 (2)	1.00 (1)	16.00 (16)	31.00 (31)	50.00 (50)	100.00 (100)	4.26 (.91)
앞으로도 계속 아이돌보미 서비스를 이용하겠다	4.00 (4)	1.00 (1)	6.00 (6)	34.00 (34)	55.00 (55)	100.00 (100)	4.35 (.95)
주변 사람들에게도 아이돌봄서비스를 추천하겠다	4.00 (4)	1.00 (1)	9.00 (9)	31.00 (31)	55.00 (55)	100.00 (100)	4.32 (.97)

아이돌봄서비스에 대한 만족도를 문항별로 분석한 결과 대체로 만족 혹은 매우 만족에 응답하는 경우가 많았으나 ‘아이돌봄서비스가 제시한 비용은 적절했다’의 경우 불만족과 보통에 응답한 비율이 다른 문항에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

문항별 평균점수를 비교한 결과 ‘앞으로도 계속 아이돌보미 서비스를 이용하겠다’ 문항이 4.35점, ‘주변 사람들에게도 아이돌봄서비스를 추천하겠다’의 문항이 4.32점으로 가장 높게 나타났으며, 반대로 ‘아이돌봄서비스가 제시한 비용은 적절했다’ 문항이 3.53점, ‘아이돌봄서비스를 원하는 시기에 이용했다’ 문항이 3.71점으로 가장 낮은 점수를 보였다.



4

기타 돌봄 정책 및 서비스 이용 현황

1) 보육·교육 정책 및 서비스 인지도, 이용여부, 도움 정도

이용자 가정을 대상으로 보육·교육 정책 및 서비스의 인지도, 이용여부, 각 정책과 서비스의 도움이 되는 정도를 물어본 결과는 다음과 같다.

먼저 인지도가 가장 높은 정책 또는 서비스는 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원 정책으로 전체 이용자 가정 100명 중 76명(76%)이 알고 있다고 응답했다. 만 0-2세 보육료 전액 지원 정책 또한 조사대상자 100명 중 74명(74%)이 알고 있다고 응답하여 높은 수준의 인지도를 갖는 것으로 나타났다. 어린이집·유치원 미이용 만 0-5세 전계층 양육수당 지원은 58명(58%), 시간제 보육료 지원은 31명(31%), 정부제공 바우처는 29명(29%), 시간연장형 보육료지원은 24명(24%), 초등학생 방과후과정비 지원은 17명(17%), 유치원 방과후과정비 지원은 15명(15%), 장애아 무상보육은 5명(5%), 지역아동센터 이용비용 지원은 5명(5%)이 알고 있다고 응답하였다.

정책 또는 서비스를 알고 있는 경우, 이용여부를 분석한 결과는 다음과 같다. 만 0-5세 전계층 양육수당 지원 68.97%, 만 0-2세 보육료 전액 지원 66.22%, 정부제공 바우처 62.07%, 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원 61.84%의 비율로 정책을 인지하고 있는 경우 과반수 이상이 그 정책을 이용하고 있었다. 유치원 방과후과정비 지원은 40%, 시간제 보육료 지원은 22.58%, 시간연장형 보육료지원은 20.83%, 장애아 무상보육 20%, 초등학생 방과후과정비 지원은 11.76%의 비율로 정책을 이용하고 있었으며, 이용자 가정 중 지역아동센터 이용비용을 지원받는 경우는 없었다.

‘정책 및 서비스가 얼마나 도움이 되는가?’의 문항에 대한 전체 평균 점수는 4.27점으로 이용자 가정은 보육·교육 정책 및 서비스가 약간 이상 도움이 된다고 응답하고 있었다. 각각의 정책 및 서비스를 살펴보면, 시간연장형 보육료 지원이 4.60(표준편차 = .55)점으로 도움 정도의 점수가 가장 높았으며, 시간제 보육료 지원은 4.57점(표준편차 = .53), 만 0-2세 보육료 전액지원은 4.51점(표준편차 = .71), 유치원 방과후과정비 지원 4.5점(표준편차 = .84), 초등학생 방과후과정비 지원 4.5점(표준편차 = .71), 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원은 4.47점(표준편차 = .83), 정부제공바우처 4.06점(표준편차 = .10), 만 0-5세 전계층 양육수당 지원이 3.90점(표준편차 = .87)이었다. 장애아 무상보육을 이용하는 이용자 가정은 1명 있었는데, 도움 정도에 있어서 ‘매우 도움이 되었음’이라고 응답하였다.

<표 IV-18> 보육·교육 정책 및 서비스 인지도, 이용여부, 도움정도

N = 100, 단위: %(명)

구분	인지도 (%)	이용여부 (%)	도움정도						평균 (표준편차)
			전혀 도움되지 않았음	도움되지 않았음	보통	약간 도움이 되었음	매우 도움이 되었음	계(수)	
만 0-2세 보육료 전액 지원	74.00 (74)	66.22 (49)	0.00 (0)	0.00 (0)	12.24 (6)	24.49 (12)	63.27 (31)	100.00 (49)	4.51 (.71)
만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원	76.00 (76)	61.84 (47)	2.13 (1)	0.00 (0)	8.51 (4)	27.66 (13)	61.70 (29)	100.00 (47)	4.47 (.83)
어린이집·유치원 미이용 만 0-5세 전계층 양육수당 지원	58.00 (58)	68.97 (40)	0.00 (0)	5.00 (2)	27.50 (11)	40.00 (16)	27.50 (11)	100.00 (40)	3.90 (.87)
시간연장형 보육료지원	24.00 (24)	20.83 (5)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	40.00 (2)	60.00 (3)	100.00 (5)	4.60 (.55)
시간제 보육료 지원	31.00 (31)	22.58 (7)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	42.86 (3)	57.14 (4)	100.00 (7)	4.57 (.53)
유치원 방과후과정비 지원	15.00 (15)	40.00 (6)	0.00 (0)	0.00 (0)	16.67 (1)	16.67 (1)	66.67 (4)	100.00 (6)	4.5 (.84)
장애아 무상보육	5.00 (5)	20.00 (1)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	100 (1)	100.00 (1)	5 (.)
정부제공 바우처	29.00 (29)	62.07 (18)	0.00 (0)	11.11 (2)	11.11 (2)	38.89 (7)	38.89 (7)	100.00 (18)	4.06 (.10)
지역아동센터 이용비용 지원	5.00 (5)	0.00 (0)	-	-	-	-	-	-	-
초등학생 방과후과정비 지원	17.00 (17)	11.76 (2)	0.00 (0)	0.00 (0)	0.00 (0)	50.00 (1)	50 (1)	100.00 (2)	4.5 (.71)

2) 기타 영유아 돌봄 서비스 인지도, 이용여부, 이용정도

이용자 가정을 대상으로 기타 영유아 돌봄 서비스의 인지도, 이용여부와 이용정도를 물어본 결과는 다음과 같다.

먼저 인지도가 가장 높은 서비스는 시간제보육으로 전체 이용자 가정 91명 중 54.95%가 알고 있다고 응답했다. 다음으로 시간연장보육이 45.05%, 긴급보육이 14.29%, 우리동네 아이돌봄기동대가 8.79%가 서비스를 알고 있다고 응답하였다. 네 가지 기타 영유아 돌봄



서비스의 인지도는 모두 50% 미만으로 나타나, 다양한 돌봄 서비스에 대한 인지도가 낮음을 알 수 있다.

서비스를 알고 이를 이용해본 적이 있는지 조사한 결과, 시간제보육이 36%로 가장 높게 나타났으며, 시간연장보육은 9.76%, 우리동네 아이돌봄기동대와 긴급보육은 0%로 나타나 시간제보육 서비스를 제외하고 서비스를 알고 있다 하더라도 이를 실제로 이용해본 이용자가 적은 드물었다.

서비스 이용대상자에게 서비스 이용주기에 대해 물어본 결과, 시간연장보육은 3회 이상 불규칙적으로, 시간제보육은 3회 이상 규칙적으로 이용하는 경우가 가장 많은 것으로 나타났다.

<표 IV-19> 기타 영유아 돌봄 서비스 인지도, 이용여부, 이용정도

단위: %(명)

구분	인지도(%) (N = 91)	이용여부 (%)	이용주기				
			1회	2회	3회 이상 불규칙	3회 이상 규칙	계
시간연장보육	45.05 (41)	9.76 (4)	0.00 (0)	25.00 (1)	50.00 (2)	25.00 (1)	100.00 (4)
시간제보육	54.95 (50)	36.00 (18)	22.22 (4)	0.00 (0)	27.78 (5)	50.00 (9)	100.00 (18)
우리동네 아이돌봄기동대	8.79 (8)	0.00 (0)	-	-	-	-	-
긴급보육	14.29 (13)	0.00 (0)	-	-	-	-	-

3) 기타 영유아 돌봄 서비스 도움 정도

서비스 이용자를 대상으로 해당 서비스가 얼마나 도움이 되었는지 물어본 결과, 시간연장보육은 평균 5점, 시간제보육은 평균 4.11점으로 나타났다. 영유아 대상의 기타 돌봄 서비스를 이용해본 적이 있는 이용자 가정은 적었지만, 서비스를 이용한 사람들은 서비스가 육아에 도움이 되었다고 느끼는 정도가 높음을 알 수 있다.

<표 IV-20> 기타 영유아 돌봄 서비스 이용시 자녀양육 도움정도

단위: %(명)

구분	전혀 도움되지 않음	별로 도움되지 않음	보통	어느 정도 도움 됨	매우 도움 됨	계(수)	평균 (표준편차)
시간연장보육	0.00(0)	0.00(0)	0.00(0)	0.00(0)	100.00(4)	100.00(4)	5.00(0)
시간제보육	0.00(0)	5.56(1)	22.22(4)	27.78(5)	44.44(8)	100.00(18)	4.11(.96)
우리동네 아이돌봄기동대	-	-	-	-	-	-	-
긴급보육	-	-	-	-	-	-	-

4) 기타 초등 돌봄 서비스 인지도, 이용여부, 이용정도

이용자 가정을 대상으로 기타 초등돌봄서비스의 인지도, 이용여부와 이용정도를 물어본 결과는 다음과 같다.

먼저 인지도가 가장 높은 정책 또는 서비스는 초등돌봄교실로 전체 이용자 가정 9명 중 100%가 알고 있다고 응답했다. 다음으로 지역아동센터는 66.67%, 방과후아카데미는 11.11%가 서비스를 알고 있다고 응답하였다.

서비스를 알고 이를 이용자 가정을 기준으로 이용여부를 조사한 결과, 방과후아카데미가 100%로 가장 높게 나타났지만 이용자 가정은 1명에 불과하였다. 이 외에 다른 서비스 이용여부는 초등돌봄교실 77.78%, 지역아동센터 0%로 나타났다.

서비스 이용대상자에게 서비스 이용주기에 대해 물어본 결과, 초등돌봄교실은 3회 이상 규칙적으로 사용한 경우가 가장 많았다.

<표 IV-21> 기타 초등 돌봄 서비스 인지도, 이용여부, 이용정도

단위: %(명)

구분	인지도(%) (N = 9)	이용여부 (%)	이용주기				계
			1회	2회	3회 이상 불규칙	3회 이상 규칙	
초등돌봄교실	100.00(9)	77.78(7)	28.57(2)	0.00(0)	0.00(0)	71.43(5)	100.00(7)
방과후아카데미	11.11(1)	100.00(1)	0.00(0)	100.00(1)	0.00(0)	0.00(0)	100.00(1)
지역아동센터	66.67(6)	0.00(0)	-	-	-	-	-



5) 기타 초등 돌봄 서비스 도움 정도

서비스 이용자를 대상으로 해당 서비스가 얼마나 도움이 되었는지 물어본 결과, 초등돌봄교실은 평균 4.57점, 방과후아카데미는 5점으로 나타났다. 영유아 대상의 기타 돌봄 서비스와 마찬가지로 초등 돌봄 서비스 역시 이용자의 수는 적지만, 서비스 이용자가 느끼는 도움정도는 높음을 알 수 있다.

<표 IV-22> 기타 초등 돌봄 서비스 이용시 자녀양육 도움정도

단위: %(명)

구분	전혀 도움되지 않음	별로 도움되지 않음	보통	어느 정도 도움 됨	매우 도움 됨	계(수)	평균 (표준편차)
초등돌봄교실	0.00(0)	0.00(0)	14.29(1)	14.29(1)	71.43(5)	100.00(7)	4.57(.79)
방과후아카데미	0.00(0)	0.00(0)	0.00(0)	0.00(0)	100.00(1)	100.00(1)	5(-)
지역아동센터	-	-	-	-	-	-	-

5 시간대별 아동돌봄

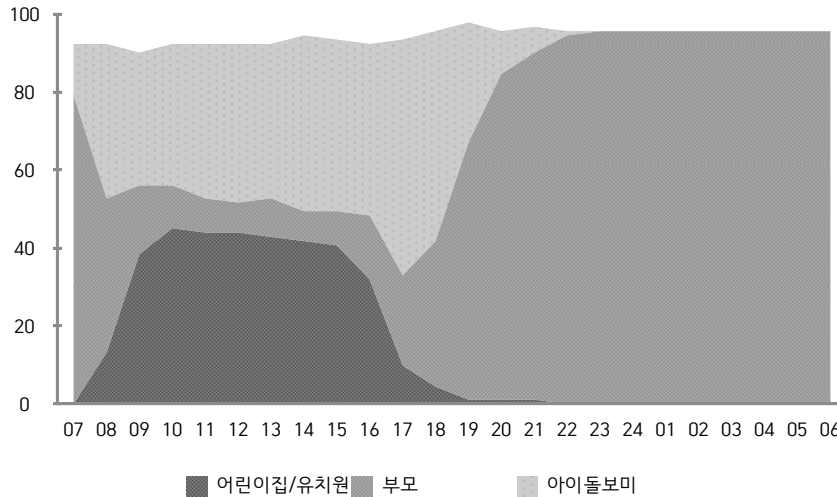
1) 영유아 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람

전체 영유아의 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람을 조사한 결과는 다음과 같다. 오전 8시 이전은 부모가 돌보는 비율이 80%에 가까운 편이었고, 오전 8~9시를 기점으로 어린이집 및 유치원 이용 비율이 높아졌다. 어린이집 및 유치원의 이용비율은 오후 5시를 기점으로 급격히 감소하며, 부모가 돌보는 비율은 오후 4시를 기점으로 서서히 높아졌다. 아이돌보미와 함께 보내는 시간은 오전 7시부터 오후 11시까지로 나타났다. 오전 시간에는 8시부터 12시까지 40%에 가까운 높은 비율을 보였으며, 오후에도 40% 혹은 그 이상의 비율을 보이다 오후 5시를 기점으로 비율이 높아졌다가 7시부터 급격히 감소하였다. 아직 영유아 시기임에도 불구하고 아동이 혼자 시간을 보내는 경우도 나타났는데 이는 오후 8시부터 오전 8시까지였다.

<표 IV-23> 영유아 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람

N = 91

	어린이집 /유치원	반일제 이상 학원	시간제 보육기관	사설기 관	지역사회 공적육아 지원기관	기타	부모	조부모	아이 돌보미	기타 비혈연	아이 혼자
07:00~ 08:00							79.12(72)	6.59(6)	13.19(12)		1.10(1)
08:00~ 09:00	13.19(12)		1.10(1)				39.56(36)	6.59(6)	39.56(36)		
09:00~ 10:00	38.46(35)	2.20(2)	2.20(2)				17.58(16)	5.49(5)	34.07(31)		
10:00~ 11:00	45.05(41)	2.20(2)	2.20(2)				10.99(10)	3.30(3)	36.26(33)		
11:00~ 12:00	43.96(40)	2.20(2)	2.20(2)				8.79(8)	3.30(3)	39.56(36)		
12:00~ 13:00	43.96(40)	2.20(2)	2.20(2)				7.69(7)	3.30(3)	40.66(37)		
13:00~ 14:00	42.86(39)	2.20(2)	2.20(2)				9.89(9)	3.30(3)	39.56(36)		
14:00~ 15:00	41.76(38)		2.20(2)				7.69(7)	3.30(3)	45.05(41)		
15:00~ 16:00	40.66(37)		2.20(2)		1.10(1)		8.79(8)	3.30(3)	43.96(40)		
16:00~ 17:00	31.87(2)		2.20(2)	1.10(1)		1.10(1)	16.48(15)	3.30(3)	43.96(40)		
17:00~ 18:00	9.89(9)		2.20(2)				23.08(21)	3.30(3)	60.44(55)	1.10(1)	
18:00~ 19:00	4.40(4)						37.36(34)	3.30(3)	53.85(49)	1.10(1)	
19:00~ 20:00	1.10(1)				1.10(1)		65.93(60)	1.10(1)	30.77(28)		
20:00~ 21:00	1.10(1)				1.10(1)		83.52(76)	2.20(2)	10.99(10)		1.10(1)
21:00~ 22:00	1.10(1)						89.01(81)	2.20(2)	6.59(6)		1.10(1)
22:00~ 23:00							94.51(86)	2.20(2)	1.10(1)		2.20(2)
23:00~ 24:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)
00:00~ 01:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)
01:00~ 02:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)
02:00~ 03:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)
03:00~ 04:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)
04:00~ 05:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)
05:00~ 06:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)
06:00~ 07:00							95.60(87)	2.20(2)			2.20(2)



<그림 IV-8> 영유아 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람

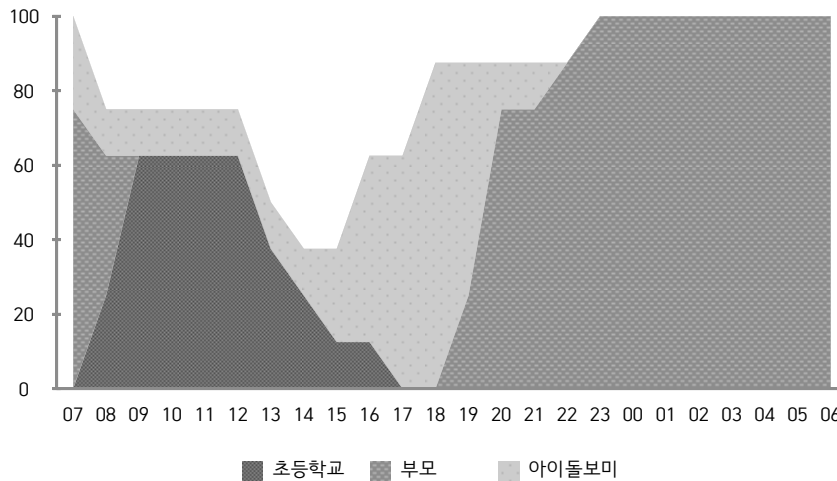
2) 초등 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람

전체 초등학생의 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람을 조사한 결과는 다음과 같다. 오전 8시 이전은 부모가 돌보는 비율이 70%에 가까운 편이고, 오전 8~9시를 기점으로 초등학교, 초등돌봄교실 및 방과후 아카데미 이용 비율이 높았다. 초등학교 일과 시간이 끝남에 따라 오후 1시부터 6시까지 초등학교 비율은 낮아지는 대신 방과후 아카데미 및 사설기관, 아이돌보미의 비율이 높아진다. 부모의 퇴근과 함께 오후 7시부터는 부모와 함께 있는 비율이 증가하기 시작한다. 아이돌보미와 함께 보내는 시간은 오전 7시부터 오후 10시까지로 나타났다. 오전 시간해보다는 오후 4시부터 오후 7시까지 아이돌보미와 함께 있는 비율이 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-24> 초등 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람

N = 8

	초등학교	초등 돌봄교실	방과후 아카데미	사설기관	부모	아이돌보미	개인 및 그룹지도	아이혼자
07:00~ 08:00					75.00(6)	25.00(2)		
08:00~ 09:00	25.00(2)	12.50(1)			37.50(3)	12.50(1)		12.50(1)
09:00~ 10:00	62.50(5)					12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)
10:00~ 11:00	62.50(5)					12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)
11:00~ 12:00	62.50(5)					12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)
12:00~ 13:00	62.50(5)					12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)
13:00~ 14:00	37.50(3)	12.50(1)	12.50(1)			12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)
14:00~ 15:00	25.00(2)	12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)		12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)
15:00~ 16:00	12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)	12.50(1)		25.00(2)	12.50(1)	12.50(1)
16:00~ 17:00	12.50(1)		12.50(1)	12.50(1)		50.00(4)		12.50(1)
17:00~ 18:00				25.00(2)		62.50(5)	12.50(1)	
18:00~ 19:00				12.50(1)		87.50(7)		
19:00~ 20:00					25.00(2)	62.50(5)	12.50(1)	
20:00~ 21:00					75.00(6)	12.50(1)	12.50(1)	
21:00~ 22:00					75.00(6)	12.50(1)	12.50(1)	
22:00~ 23:00					87.50(7)		12.50(1)	
23:00~ 24:00					100.00(8)			
00:00~ 01:00					100.00(8)			
01:00~ 02:00					100.00(8)			
02:00~ 03:00					100.00(8)			
03:00~ 04:00					100.00(8)			
04:00~ 05:00					100.00(8)			
05:00~ 06:00					100.00(8)			
06:00~ 07:00					100.00(8)			



<그림 IV-9> 초등 평일 시간대별 이용기관 및 돌보는 사람

6 지역사회 공동체의식

먼저 이용자 가정의 지역사회 공동체의식 전체 평균 점수는 5점 만점에 3.32점(표준편차 = .79)으로 보통 수준이었다. 지역사회 공동체의식은 요구 충족, 소속감, 상호 영향, 정서적 유대의 세부 영역에 대해서 측정되었다. 이용자 가정의 ‘나는 내가 사는 동네에서 필요한 것을 얻을 수 있다’를 뜻하는 욕구 충족 영역의 점수는 3.51(표준편차 = .93)점이었으며, ‘나는 내가 사는 동네 사람이라는 느낌이 든다’를 뜻하는 소속감 영역의 점수는 3.55(표준편차 = .91)점이었다. ‘내가 사는 동네 사람들은 서로에게 좋은 영향을 미친다’를 뜻하는 상호 영향 영역의 점수는 3.29점(표준편차 = .90)이었으며, ‘나는 내가 사는 동네 사람들과 연결되어 있다고 느낀다’를 뜻하는 정서적 유대 영역의 점수는 2.91(표준편차 = .93)점으로 세부영역 중 비교적 가장 낮은 점수를 보였다.

<표 IV-25> 지역사회 공동체의식

N = 100, 단위: %(명)

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	계(수)	평균 (표준 편차)
요구 충족	2.00(2)	10.00(10)	38.00(38)	35.00(35)	15.00(15)	100.00(100)	3.51(.93)
소속감	1.00(1)	11.00(11)	35.00(35)	38.00(38)	15.00(15)	100.00(100)	3.55(.91)
상호 영향	2.00(2)	14.00(14)	47.00(47)	27.00(27)	10.00(10)	100.00(100)	3.29(.90)
정서적 유대	2.00(2)	35.00(35)	40.00(40)	16.00(16)	7.00(7)	100.00(100)	2.91(.93)

7

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 만족도

서울시민으로서의 전반적인 아동돌봄정책 및 서비스 만족도는 5점 만점에 3.54점 (표준편차 = 1.02)으로 보통보다 약간 높은 것으로 나타났다.

<표 IV-26> 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 만족도

N = 100, 단위: %(명)

전혀 만족하지 않음	만족하지 않음	보통	약간 만족함	매우 만족함	계(수)	평균 (표준편차)
3.00(3)	13.00(13)	28.00(28)	39.00(39)	17.00(17)	100.00(100)	3.54(1.02)

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 연구



서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 관련 이슈

1. 돌봄의 대상이 아동이라는 특수성
2. 관(官)주도 서비스의 득과 실
3. 기관 간 서비스 중복 및 연계 부족
4. 돌봄 서비스의 시간: 수요와 공급의 미스매치
5. 돌봄 서비스의 공간: 부족한 공간, 창의적 활용의 가능성
6. 서비스 제공자의 열악한 근로여건
7. 함께 키움: 돌봄을 통해 경험하는 공동체성

V

서울지역 아동돌봄정책 및 서비스 관련 이슈

이 장에서는 서울지역 아동돌봄정책 및 서비스의 주요 이슈가 무엇인지 서비스 제공자의 관점에서 살펴본 결과를 제시하고자 한다. 본 연구에서는 서울시의 다양한 영역에서 아동돌봄 서비스를 제공하고 있는 실무자 및 관리자의 생생한 현장경험과 이러한 경험을 토대로 한 목소리를 풍부하게 담아내기 위해 포커스그룹인터뷰 방법을 활용하였다. 포커스그룹인터뷰는 총 9개 집단, 총 25명을 참여자로 실시하였으며²⁾, 분석은 크루거(Krueger, 2002)의 포커스그룹 인터뷰 분석기법을 활용하였다. 인터뷰 자료를 분석한 결과 나타난 일곱 개의 주요 주제는 (1) 돌봄의 대상이 아동이라는 특수성, (2) 관(官)주도 서비스의 득과 실, (3) 기관 간 서비스 중복 및 연계 부족, (4) 돌봄 서비스의 시간: 수요와 공급의 미스매치, (5) 돌봄 서비스의 공간: 부족한 공간, 창의적 활용의 가능성, (6) 서비스 제공자의 열악한 근로여건, (7) 함께 키움: 돌봄을 통해 경험하는 공동체성이었다.

1

돌봄의 대상이 아동이라는 특수성

돌봄의 대상이 아동이라는 점은 모든 포커스그룹인터뷰에서 등장한 아동돌봄서비스의 중요한 특성이었다. 돌봄의 대상이 아동이기 때문에 안전이 최우선이여야 했고, 믿을 수 있는 사람이 돌보아야 했으며, 돌보는 사람이 교체되지 않고 안정적인 서비스를 제공하는 것이 중요했다. 또한, 아동의 발달단계에 따라 아동과 양육자의 요구도 다르고, 돌봄의 방식도 달라질 수밖에 없다는 점도 돌봄의 대상의 아동이기 때문에 중요하다고 지적되었다.

특히, 안전한 돌봄은 아동돌봄서비스에서 기본사항이었다. 안전하고 위생적인 돌봄의 공간이 필수적이었고, 안전문제가 발생하지 않도록 서비스 제공자들의 안전의식이나 안전수칙이 강조되었으며, 위생 및 건강의 문제도 중요했다. 예를 들어, 아이돌봄서비스의 경우, 안전의 문제를 걱정하는 많은 이용자들은 가정에 CCTV를 설치하고 있다고 하였다. CCTV의 존재에 대해서는 이용자의

2) 포커스그룹인터뷰 참여자에 관한 구체적인 정보는 1 장 2절 연구방법에 제시하였다.



불안감을 이해하는 참가자들이 많았지만, CCTV가 여러 대 설치된 경우나 CCTV를 통해 돌보미를 지나치게 감시하는 것에 대해서는 불편함을 드러냈다.

CCTV 있는 거는 (아이돌보미) 선생님들이 자연스럽게 하려고 노력은 하는데, 아무래도 신경은 쓰이지만. 어떤 가정 같은 경우에는 CCTV를 직접 그 행동 하나 하나까지 이야기하신다고. 너무 힘들어하더라고요. (아이돌봄서비스 모니터링 담당자)

안전이 최우선시 되는 아동돌봄의 특성상, 아동이 다치는 등 안전문제가 발생했을 때 책임소재가 불분명할 수 있는 서비스는 아무리 취지가 좋더라도 제공되기 어려웠다.

(몇 년 전에) 돌보미 선생님 본인 집을 오픈 하고 그렇게 해서 최대 2-3명의 아이들이, 다른 집 아이들이 같이 돌봐질 수 있게끔 연계하는 거. 그런 부분에 대해서 이야기가 됐었어요. 이게 사실은 조금 그 전에도 좀 있었던 거예요. (중략) 이게 좋은 거 아니냐. 그리고 대기가정 해소가 되기도 하지 않느냐. 그리고 아이들에게도 서로가 좋지 않느냐는 이야기를 했을 때. (중략) 여성가족부에서 막은 이유는 그거예요. 사고 때문에. 안전사고 때문에. 아이들을 1명을 케어할 때랑 2명을 할 때, 그 분산되는 것들이 있잖아요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

아이돌봄서비스의 경우 안전한 서비스와 함께 안정적인 서비스, 즉 아이돌보미가 교체되지 않는 것이 이용자 입장에서 매우 중요하다는 점도 지적되었다. 안전하고 안정적인 서비스에 대한 요구는 돌봄의 대상이 아동이기 때문에 매우 중요했고, 이러한 요구를 충족하기 위해 서비스의 엄격한 질 관리가 강조되었다. 예를 들어 한 건강가정·다문화가족지원센터에서는 다음과 같은 까다로운 과정을 거쳐 아이돌보미를 선발, 관리하고 있었다.

저희는 교사를 뽑을 때 절대 그냥 뽑지 않고 서류도 심사를 해서 거르고. 이제 그러다 보니까 저희 **구 같은 경우는 되게 까다롭게 소문이 나있습니다. 돌봄 교사를 뽑을 때. 서류가 많이 들어오면 거의 반 넘게 분류가 된 상황이고, 이제 그 중에서 추려서 또 면접을 진행하고 있는데. 또 면접에서 저희가 딱 봤을 때, 이 분이 정말 이 활동에 적합한지. 이 분이 내가 봤을 때 그런 마인드라든가 활동 태도의 문제가 없는 지 잘 보기 때문에. 정말 최소한의 인원만 뽑게 될 수밖에 없다 보니까, 또 저희가 뽑으면 그냥 뽑는 게 아니라 매년 건강검진을 하고 있어요. 아기를 보는 사업이다 보니까 B형 감염 포함된 건강검진이라든가, 피부병, 질병 다 검사를 하고. 또 신원조회도 저희가 상반기, 하반기 두 번씩 진행을 하고 있습니다.



왜냐하면 상반기에 한 번 했다가 하반기에 문제가 되는 경우를 발견할 수 없기 때문에 저희는 구청을 통해서 이렇게 하다 보니까 여기에 대한 믿음이 제일 크신 것 같아요.
(아이돌봄서비스 연계 실무자)

한편, 안전하고 안정적인 서비스를 중시하는 서비스 이용자들의 특성은 모니터링 등 품질 평가 및 관리에 영향을 미치기도 하였다. 한 아이돌봄서비스 모니터링 담당자가 “이용자분들이 이거(모니터링) 굉장히 민감하세요. 우리 아이한테 불이익 될까봐.”라고 한 것처럼, 아이돌보미에 대해 불만이 있더라도 모니터링 담당자에게 불만사항을 솔직하게 이야기했다가 아이돌보미가 교체되는 상황이 발생할 것을 우려하는 이용자가 적지 않다고 하였다. 또는 모니터링을 통해 이용가정의 불만사항이 아이돌보미에게 전달될 경우, 아동과 아이돌보미의 상호작용에 부정적인 영향을 미칠 것을 우려하는 이용자가 많기 때문에, 모니터링에서 정확한 피드백을 수집하기 어렵다고 하였다.

마지막으로, 돌봄의 대상이 아동이라는 특수성에는 아동의 발달단계(영아, 유아, 학령기 아동)에 따라 아동과 양육자의 요구도 다르고, 돌봄의 방식도 달라질 수밖에 없다는 점이 포함되었다. 예를 들어 영아는 일대일 돌봄이 필요하다면, 학령기 아동은 여러 명을 동시에 돌보는 것이 아동과 서비스 제공자 모두에게 적절하다는 언급이 있었다.

아이에게 서비스를 놓고 보면 0-12세까지 돌봄을 필요로 하는 수준이 다르기 때문에, 그걸 영아와 유아와 아동 이런 세 가지 집단을 나누어서 뭐 초등학교 돌봄은 좀 더 공동육아 나뉘터처럼 여러 명을 돌봐도 되는 걸 좀 더 오픈해준다던가. 영아는 그렇게 할 수는 없잖아요. (돌봄 정책 및 서비스 전문가)

영아는 당연히 혼자 일대일로 봐주셔야죠. 근데 초등학교 1학년이면, 혼자서 세 명 정도는 봐주실 수 있거든요. 차라리 혼자 노는 것 보다, 같이 숙제시키고, 공부하고 그림 애들도 더 그 시간을 재밌게 보낼 수 있고. (아이돌봄서비스 모니터링 담당자)

2 관(官)주도 서비스의 득과 실

포커스그룹인터뷰의 연구참여자들이 제공하는 서비스는 다양했지만, 공공영역에서 돌봄 서비스를 기획, 제공, 평가하는 ‘관(官)주도’ 서비스가 갖는 특성에 대해 공통적으로 이야기하였다. 아동돌봄에 대한 공적 지원이 충분하다고 보기 어려운 상황에서 관주도 서비스는 필요하고 도움이 된다는 의견이 많았다.

제가 볼 때는 돌봄이 원활하게 다, 내가 원하는 데는 다 갈 수 있는 시스템은 아직까지는 아니라고 보거든요. (중략) 지금 현재로는 턱도 없이 부족하다고 생각하기 때문에, 공공이나 국가 관행 주도 하에 만들어져야 하는 이 시점은 아직까지는 필요하다, 어느 정도까지는, 생각을 하고 있고요. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

아이돌봄서비스처럼 정부가 돌봄을 직접 제공하는 경우에는 관주도 서비스가 민간 서비스에 비해 공공성이라는 특징이 있다는 점이 언급되었다. 이러한 공공성은 서비스에 대한 이용자의 신뢰에서 근간이 되었다. 예를 들어, “(아이돌봄서비스가) 여가부에서 진행하는, 정부가 하는 것이니까 부모들이 굉장히 신뢰를 하고”라고 한 영유아 돌봄 서비스 관리자의 말처럼 서비스 제공자를 정부가 검증했을 것이라는 점, 영리를 추구하지 않을 것이라는 점에 대해 이용자들의 신뢰가 높다는 특징이 있었다. 다음은 이용자들이 민간 서비스에 비해 아이돌봄서비스를 선호하는 이유를 구체적으로 설명한 연계 실무자의 이야기이다.

첫 번째 이유는 엄마들이 이게 정부에서 하는 사업이다 보니까 믿음이 크죠. 어떠한 사고가 나도 센터나 정부에서 책임져 줄 것이라는 게 되게 크고요. (중략) 그 다음에 일부는 저희 사업 같은 경우에는 정부지원을 받을 수 있다는 게 엄마들의 가장 큰 매력 중에 하나인 거예요. 본인의 소득에 따라서 차등 적용을 받을 수 있고, 그런데 민간은 100% 본인 부담이다 보니까 거기에 대한 계기도 크고요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

서울이라는 대도시의 특성상 돌봄을 공유하겠다는 연대의식이나 공동체의식이 약하고 자생적인 돌봄공동체가 형성되기 어려운 상황에서, 관주도 돌봄 서비스는 시민들을 이어주는 역할을 했다. 예를 들어, 공동육아나눔터나 가족품앗이는 돌봄공동체를 형성할 수 있는 장(場)을 제공하였다. 또한 주민자치나 주민참여가 보편화되어 있지 않은 상황에서, 우리동네 보육반장과 같은 사업은 주민리더를 발굴하고 이들이 활동할 수 있는 통로를 마련했다.

저는 보육반장이라는 사업이 2013년 5월에 처음 시작 되었거든요. 그 때, 처음부터 시작을 하게 되었고요. 지금까지 어떻게 하다 보니까 계속 하게 되었습니다. 하게 된 계기는 제가 아이를 늦게 낳았어요. 그 때 당시에 아이가 영유아였기 때문에, 되게 우울하고, 산후우울증 때문에 우울하고, 혼자서 아이 둘을 키우는 게 너무 힘들더라고요. 육아 공동체 같은 게 있었으면 좋겠다는 생각을 그 전년도부터 계속 하고 있었는데, 보육반장이라는 게 공고가 떴더라고요. 근데 이 일은 나를 위한 거다. 이러면서 그 다음 해에는 아이가 어느 정도 커보니까, 나처럼 힘들어하는 사람들이 되게 많을 거 같은데, 그런 사람들과 좀 함께 하고 싶다는 생각이 있어서 보육반장에 지원하게 되었고요. (우리동네 보육반장)

아동돌봄과 관련한 다양한 일자리 창출도 관(官)주도 서비스가 기여한 점으로 언급되었다. 예를 들어, 아이돌봄서비스는 원하는 시간에 활동할 수 있으며 4대보험을 제공하는 아이돌보미라는 일자리를 창출하였다. 우리동네 보육반장은 자녀를 양육하면서 지역사회에서 정보를 수집하고 공유할 의향이 있는 어머니들에게 시간제 일자리를 창출하였다. 그러나, 관이 주도하여 창출한 일자리가 질 측면에서는 아쉽다는 지적도 많았다. 우리동네 보육반장은 주당 14시간 근무를 조건으로 월 50만원 정도를 받지만 실제로 일하는 시간은 14시간보다 훨씬 많았고, 보육반장의 선발과 계약이 연 단위로 이루어지기 때문에 장기적인 관점에서 활동하기 어렵다고 하였다. 아이돌보미 역시 최저임금 수준의 급여를 받고 있었다.

민간 서비스나 자생적인 돌봄공동체와 같은 조직과는 달리 관(官)이 주도하여 형성한 서비스나 조직은 정해진 지침과 예산에 의존적이라는 제한점에 대해 많은 참여자들이 지적하였다. 특히, 유연하지 못한 지침과 잦은 지침의 변경, 매년 달라지는 예산 등으로 인한 고충을 호소하는 참여자가 많았다. 예를 들어 공동육아나눔터의 사업이나 가족품앗이나 우리동네 보육반장이 운영하는 자조모임은 정해진 지침과 예산에 맞추어 활동의 빈도나 규모가 결정되었고, 예산이 축소되거나 단절되면 해체될 위험이 높았다.

예산이 13년부터 동결이 되어서 저희 인건비는 계속 올라가는데 사업비는 동결이니깐, 그만큼 사업 운영비는 점점 더 줄어드는 게 저희의 현실이고, 안타까운 부부인데, (공동육아나눔터 실무자)

아이돌봄서비스의 경우 지침과 예산의 문제는 건강가정지원센터 연계 담당자, 모니터링 담당자, 구청 담당 공무원, 영유아 돌봄 서비스 관리자, 아이돌보미 등 모든 집단의 참여자들이 심각하게 지적한 주제였다. 아이돌봄서비스 이용가정을 가, 나, 다, 라 유형으로 판정하는 업무를



담당하는 구청 공무원은 판정기준이 다양한 상황을 포괄하지 못하기 때문에 지원이 필요하지만 지원을 받지 못하는 상황에 대해 이야기하였다.

저희는 양육 공백을 입증하는 과정에서 구비 서류 어떻게 받아라 이럴 경우 이렇게 받고, 이럴 경우 이렇게 받아라 지침이 나와있거든요. 사실 그 케이스 많고 케이스가 너무 다양해요. 한 예로 무급으로 종사를 하면, 그건 봉사활동의 개념으로 판단을 해서 양육 공백으로 인정하지 않는다는 게 있어요. 근데 그 분 입장에서 무급으로 하지만 일을 그만둘 수 없는 상황이 거예요. 그래서 자기는 정부 지원을 받고 싶은데, 저희는 그렇게 명시되어있으니까, 해드리기가 어렵다고 안내를 드렸을 때 참... 지침대로 해야되는 게 좀 힘들더라고요. (아이돌봄서비스 담당 구청 공무원 1)

저는 되게 안타까웠던 경우가 한 번 있었는데, 이제 이 가정폭력, 아이돌봄은 취약한 부모를 법정한부모 이외에 더 넓게 보는 거 같아요. 그래서 그 가정이 있는데, 가정폭력을 당한 거예요. 그 어머니가, 근데 남편이 군대를 가버렸는데 연락 자체가 안 되는 경우가 있었어요. 이걸 양육 공백을 입증하기 위해서는 병무청에서 발급해주는 이 사람이 군대를 갔다고 하는 증빙서류를 받아서 양육공백을 인정을 해줘야 되는 상황이었거든요. 근데 이제 연락이 안 돼서 그 서류조차 발급을 받을 수 없는 상황이었는데, 그게 아마 본인이 직접 가서 발급을 받아야되나 아무튼 그랬던 거 같아요. 신분증을 가져가서, 남편의 신분증을 가져가서 받아야되나 그랬거든요. 그래서 양육 공백 인정이 안 되는 상황이 있었거든요. 또 뭐 이렇게 가정폭력을 당했을 경우에, 이 사람을 어떻게 해주냐. 그런 부분에 있어서, 지침에 그런 내용이 많이 부족하거든요. 경찰하고도 연락을 해서, 가출을 했을 경우에 가출신고서를 또 가져와야되고, 이런 부분이 되게 많아요. 뭐가 항상 증빙을 해야하는 상황이 많이 발생하거든요. 이런 부분을 완화해주는 방향으로 갔으면 좋겠다는 생각이 들어요. (아이돌봄서비스 담당 구청 공무원 2)

건강가정지원센터 연계 담당자와 모니터링 담당자는 판정기준의 허점을 이용하여 경제적인 여건이 좋은 가정에서 지원금을 받는 불합리한 상황에 대해 이야기하였다. 또한 연계 담당자, 모니터링 담당자, 아이돌보미들은 목욕서비스나 조리허용여부 등에 대한 지침이 현실을 반영하지 못하며, 자주 바뀌는 점에 대해 어려움을 토로하였다.

돌보미 사업이 케이스 바이 케이스라 어떻게 딱 단정지를 수 없는 부분이 너무 많아요. (중략) 겨울에 어떤 분들은 조리는 하지 말라고 지침에 되어 있는데, 겨울에 전자레인지가 없는 가정도 있는데, 차가운 거를 줘야되느냐. 그래서 간단하게 조리를 해야되는데 하지



말라고 하면 어떻게 하느냐 이런 부분이 너무 많아서. 그 부분이 모니터링할 때, “조리 사용은 안 됩니다. 불 사용은 안전상 안 되는데요” 그러면. 돌보미 선생님께서는 도리어 이거는 애가 추워서 찬 음식을 어떻게 주냐. 이러시고. 그 부분이 모니터링하는 데 선을 긋기가 힘들더라고요. (아이돌봄서비스 모니터링 담당자)

유연하지 못한 아이돌봄서비스의 지침과 규정은 영유아 돌봄 서비스 관리자들에게도 문제였다. 예를 들어, 아이돌봄서비스가 가정에서 제공되는 것을 전제로 하기 때문에, 미혼모시설 등 가정 이외의 기관에서 이용할 수 없다는 점의 문제를 지적하였다.

국가사업이고 시비도 나오는 아이돌보미(가) 왜 미혼모 시설에 도움이 안 되느냐. 그랬더니 이것도 마찬가지로 개인과 센터의 서비스이지. 아이돌보미가 기관과 센터의 서비스로 좀 유연성이 부족해서, 기존에 존재하고 있는 서비스들은 있으나 이거의 연동과 유대가... 저희가 미혼모 시설하고 해봤더니 1년에 50만원도 안 들어요. 네. 그러니까 이 정도의 지역 특성화에 맞는 예산들은 유형에 상관없이 지자체가 협의해서 운영위원회에서 결정해서 줄 수 있는 권한이 있어야 하는데, 다 묶어놔서 이 제도에 어긋나는 일은 아무것도 할 수가 없고. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

돌봄 서비스가 관(官)주도로 조직되면서 자율에 맡기는 것이 합리적인 민간 영역의 돌봄까지도 관(官)이 개입한다는 우려도 있었다. 예를 들어 영유아 돌봄 서비스 관리자는 “저는 우리가 너무 관이, 관여를 한다고 생각을 해요. (중략) 저는 일정 부분은 내버려뒀으면 좋겠거든요. 그런데 우리는 너무 어떤 규격을 가지고 (접근해요).”라는 지적을 하였다.

연구참여자들은 돌봄 정책 및 서비스의 확대에 적극적으로 동의하면서도, 관 주도 서비스를 강조한 결과 이용자들이 서비스에 지나치게 의존적이라는 점을 되었다는 점을 우려하였다. 아이돌봄서비스 연계 실무자, 모니터링 담당자, 공동육아나눔터 실무자, 우리동네 보육반장, 돌봄 서비스 관리자들이 공통적으로 언급한 것은 ‘낳기만 하세요. 나라가 다 키워드립니다’라는 홍보문구였다. 정부의 책임을 강조한 나머지 일부 부모는 모든 것을 국가가 책임져야 한다고 생각하는 경향이 있다는 것이었다. 예를 들어 영유아 돌봄 서비스 관리자는 “마을이, 지역이 도와주는 개념이어야 되는데. 주객이 전도되는 느낌이 있어요. 그래서 정말 어디까지 해야 되나.”라는 고민이 있다고 하였다. 아이돌봄서비스 연계 실무자, 우리동네 보육반장도 같은 고민을 하고 있었다.



제일 무서운 말이 뭐냐 하면은 엄마들이 전화해서 “선생님, 저 셋째 가졌어요. 아이돌보미 믿고 셋째 가졌어요.” 이 말이 제일 무서운 거예요. 항상 광고나 지역 방송이나 선거 때는 저출산 문제로 ‘출산하십시오. 정부가 책임집니다, 아이돌보미.’ 딱 그 멘트가 나가잖아요. 그럼 엄마들이 딱 전화 와요. “선생님, 저 아이돌보미 믿고 둘째 가졌어요.” “셋째 출산해요.” 저희 심지어는 한 엄마가 전화 주셔서 자기 넷째 가졌다고. 저도 아이를 키워봤지만 가슴이 쿵 내려앉는 거예요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

나라에서 계속 말하잖아요. 애만 낳아라, 나라가 다 키워주겠다라고 말을 하는데. 이게 세대 차이인가요? 잘 모르겠는데. 저는 좀 구세대인가 봐요. 보육반장 일을 하다 보니까, 그냥 이제 시에서 해줄 수 있는 데에는 한계가 있고. 이런 부분까지 엄마들이 이제 해야 할 거 같은데, 요구하는 것들이 좀 있어요. 그래서 저는 엄마들이, 저는 예를 들면, 육아에 대한 책임이 일차적으로 엄마에게 있다고 생각을 하는데, 엄마는 나라한테 이것도 해줘야 되고, 저것도 해줘야 되고 너무 떠넘기 식이 되는 거 같아서. 너무 관주도적인 육아가 좋은지는 모르겠어요. 나라에서는 애만 낳으라고 했는데, 이것도 안 해주고 저것도 안 해주고. (중략) 사실 지금 너무 너무 좋아지고 있는데. 혜택도 정말 많거든요. 우리 때는 없었던 혜택들이 매번 생기고 있는데도, 엄마들은 다 입이 나와있는 거예요. 더 부족하고, 더 부족하고. 옛날에는 이거 하나만 해줬어도 너무 좋다고 했는데. 그런 게 있어서 저는 보면서 너무 관주도적인 게 좋은 것만은 아니라는 생각이 있어요. 엄마로서의 책임감? 이런, 아이를 키우는데 있어서 나라에 떠맡기식으로는 안 된다는 생각이 있어서. 약간의 고민이 좀 있어요. 그래서 어느 부분에 대해서는 조금 엄마들에게 책임의 전가가 아니라. 엄마들이 해야 할 부분들은 하는 게 더 좋을 거 같다는 생각도 있어요. (우리동네 보육반장 1)

저희도 굉장히 매번, 나름대로는 스타급 강사들 모셔 가지고 하고 했는데. 좋은 거는 말고, ‘주차가 힘들었어요’ 이런 거 있잖아요. 나름대로는 이런 몇 백만원짜리 공간도 해가지고. ‘주차비가 너무 힘들었어요’, ‘이 따위 식으로 사람 부를 거예요’부터 시작해서, ** 카페에다 글 올려버리고. (중략) 과연 어디까지를 이걸 해야될 건가에 대해서는. 너무 다, ‘낳아라’ 그래서 낳았는데, 책임져줘야 되는 건 아닌가? 이런 거에 조절이 필요한 거 같아요. (우리동네 보육반장 2)

실적 위주로 서비스가 운영된다는 점도 관(官)주도 서비스의 문제점으로 지적되었다. 예를 들어 공동육아나눔터 담당자는 실적이 강조되다 보니 함께 아이를 돌보는 장소를 제공한다는 공동육아나눔터 본연의 기능보다, 나눔터에서 제공하는 프로그램 실시 건수를 중심으로 운영하게 되었다고 하였다. 아이돌봄서비스 모니터링 담당자는 한 달에 전화 400건, 현장방문 40건을 성공해야 한다는 실적에 대한 압박으로 심층적인 모니터링이 어렵다고 하였다. 다음은 전화 및 현장 모니터링 방법에 대한 구체적인 설명이다.

저희는 한 달 단위로 사는 거 같아요. 저희한테는 목표가 있어요. 한 달에 전화는 400건, 현장은 40건 그런 식으로 되어있는데. 그러려면 일주일 단위로 쪼개서 전화 100건, 현장 10건 이런 식으로 되요. 그러려면 이틀 정도는 현장을 나가서, 10건에서 12건 이런 식으로 하고, 나머지는 사무실에서 전화를 해요. 출근을 해서 100건 정도 해서 목표치를 채우는 식으로 되어있고, 사실 수치가 있다 보니까, 문제는 양질의 모니터링을 하기는 사실 조금 어려워요. 수치에 연연해 가지고, 전화도 매뉴얼이 있어요. 물론 설문지가 있지만, 한 가지 질문을 하면 서너 개 답이 되는 이런 식으로 가지고 하는데, 전화 모니터링은 이용자 대상이고요. 현장 모니터링은 (아이돌보미) 선생님 대상이에요. 전화 모니터링은 일주일에 300개 정도씩 떠요, 대상자가. 그러면 그걸 보고 전화를 돌리고, 전화 모니터링은 3개월에 한 번 정도씩 이용자가 답을 해주게 되어있고, 현장 같은 경우에는, 이용자 가정 기준으로 뽑아요. 선생님 대상이기는 하지만, 1년에 한 번 정도 받게 되어있어서, (아이돌봄서비스 모니터링 담당자)

3

기관 간 서비스 중복 및 연계 부족

연구참여자들은 서로 다른 기관에서 유사한 서비스를 제공하면서 기관 간 연계가 부족한 상황을 서울지역 아동돌봄서비스의 중요한 한계 중 하나로 꼽았다. 참여자들에 따르면 건강가정지원센터, 육아종합지원센터, 서울시 마을공동체종합지원센터, 보건소, 찾아가는 동사무소의 사업 중 중복되는 사업이 있었고, 서울시 50플러스재단의 사업도 잠재적으로 중복의 가능성이 있다고 하였다. 또한 초등학교 돌봄의 영역에서는 지역아동센터와 초등학교의 방과후돌봄도 중복되는 부분이 있었다. 참여자들 중에는 담당하고 있는 서비스와 유사한 서비스가 타기관에도 있다는 사실을 인지하지 못하고 있다가, 포커스그룹인터뷰 중에 다른 참여자나 연구진을 통해서 알게 되는 경우도 있었다.

서비스의 중복은 기관들 간의 연계가 부족하고 개별 기관에서의 실적 달성에만 집중하는 분위기 때문이라는 의견이었다. 영유아 돌봄 서비스 관리자의 이야기처럼 “성과를 만들어내야 되고, 실적을 만들어 내야하고. 그래서 ‘저쪽 과에서 비슷한 거 하는데요’ 해도, ‘우리는 우리 색 입혀서 해’라고 하게 되지 않을까.”라는 것이 현실이라고 하였다. 예를 들어, 건강가정지원센터의 공동육아나눔터와 육아종합지원센터의 맘스카페의 기능(휴식공간, 모임공간, 장난감대여 등)이 유사하다는 지적이 있었다.



지금 시점에서 교통정리를 해야 할 것 같다. 어디서 하든지, 어떤 식으로 하든지 지금 동일한 내용의 것을 두 기관(건강가정지원센터, 육아종합지원센터)이, 공간을 훨씬 더 좋게 육아종합센터가 만들고 있기 때문에 이거에 대한 정비도 좀 필요할 것 같고요. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

지역의 다양한 육아관련 정보를 취합하고 전달하는 역할을 하는 우리동네 보육반장은 정보를 취합하면서 지역사회에 유사한 서비스가 많다는 점을 알게 되었다고 하였다. 이들에 따르면 육아종합지원센터, 건강가정지원센터, 보건소, 동 주민센터 등에서 제공하는 서비스가 유사하면서, 서로 연계되어 있지 않아서 각각의 서비스에 대한 인지도가 떨어지고 홍보도 어렵다는 의견이었다.

저는 만약에 제안을 한다면, 찻동(찾아가는 동사무소)에 있는 마을플래너들이 있잖아요. 복지플래너들이 있는데, 그 분들과도 동행해서 하는 것들이 저희 일은 아니거든요. 사실은, 지금의 현재로서는. 그런데 그 분들과의 연계된 어떤 일들이 있으면 좋겠다하는 생각이 있어요. (중략) 같은 복지 일을 하시는 분들과 연계하면 참 좋겠다는 얘기들은 많이 하는데, 주로는 다 자기들의 사업들, 자기들의 업무 실적들 때문에. 공유되거나, 이게 왜 이렇게 연계가 안 되더라고요. 그게 좀 아쉬워요. 건강가정지원센터나, 아까는 보건소나, 아니면 찻동의 이런 사업들이 다 연계되면, 정말 좋거든요. 그 연계가 너무 아쉬워요 사실은. (우리동네 보육반장)

(우리동네 보육반장과 건강가정지원센터를) 연계하면 좋을 거 같아요. 제가 건강가정지원센터를 이야기하는 게, 거기에서 저는 상담이 필요한 가정들이 있거든요. 그것들을, 상담을 요청하는, 어떻게 해야될지 모르겠다 할 때는, 비용적인 문제가 있을 때는 건강가정지원센터에 있잖아요. 그런 거랑 연계를 하면 되게 좋더라고요. 저희는 주기적으로 방문해서, 어떤 사업들이 있는지 서로 주고받고 있거든요. (우리동네 보육반장)

근데 너무 비슷한데, 여기서도 하고, 저기서도 하고 하니까. 그리고 또 그게 협업한다고 저희는 좀 시도를 해왔거든요. 초반에는. 계속 찾아가고, 이거 같이해보자 했는데. 결국의 자기의, 뭐라 그러니까, 실적 위주의 그런 사업들이 되더라고요. 그게 아니라 정말로 복지를 위한, 보육을 위해한다면 그걸 좀 뛰어넘었으면 좋겠는데, 그거는 어떻게 할지는 참. (우리동네 보육반장)

연계 부족의 문제는 기관과 기관 사이의 문제일 뿐만 아니라 기관 내의 문제이기도 했다. 예를 들어 구청 담당공무원은 “출산 대책 업무를 맡고 있지만, 셋째아, 출산, 다둥이 행복,

다른 과에서 소소하게 하시는 게 많아요. 보건소에서도 많이 하시고. 다자녀 이용요금 이런 거 잘 모르거든요.”라고 하면서 구청에서조차 소속 부서의 업무 이외의 관련 사업을 알지 못한다고 하였다.

예외적으로, 기관 내의 연계가 잘 되고 있는 경우도 있었다. 예를 들어 한 건강가정지원센터 내에서 아이돌봄서비스와 가족교육, 가족문화, 가족상담 등의 사업을 함께 제공하기 있기 때문에 효율적으로 연계가 되기도 하였다.

엄마들이 저희 쪽 좋아하는 이유 중 하나가 저희가 (건강가정·다문화가족지원)센터가 있지만 저희 아이돌봄팀이 있고, 또 저희가 교육문화상담팀이 다 있다 보니까 저희가 그 쪽에서 뭐 진행할 때 저희한테 협조 요청을 하세요. 예를 들어, “영유아 교육을 하는데 마땅한 대상이 있을까요?”하면 저희 같은 경우에는 홍보를 해드립니다, 엄마들한테. 저희 센터 교육팀에서 이런 좋은 프로그램 진행하고 있어서 참여하시면 좋겠다. 그러면 또 엄마들이 참여를 많이 하시는 거예요. 뭐 영유아기라든가 청소년기라든가, 부모교육이라든가, 뭐 문화체험 같은 거? 또 심지어는 한부모 엄마들은 저희가 연계를 해서 상담까지도 가는 케이스가 몇 번 있었어요. 그러다 보니까 엄마들이 건가센터랑 건가센터에서 하는 아이돌봄사업에도 되게 큰 매력을 느끼죠. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

서비스의 중복과 연계의 부족을 해소하기 위해 많은 참여자들은 기관 간 연계를 활성화해야 한다고 하였다. 예를 들어 한 아이돌봄서비스 연계 실무자는 지역아동센터와의 연계에 대해 이야기하였다.

각 지역마다 지역아동센터가 많이 활성화되어 있거든요. 단지 엄마들의 인식이 거기에는 취약가정 아이들만 간다. 다문화, 좀 안 좋은 아이들만 간다. 이런 게 있는데 그런 인식을 좀 바꾸면서 거기를 활성화시키는 것도 (중요). 왜냐하면 거기 가면 애들이 많잖아요. 또래 애들도 많고, 가면 또 그냥 노는 게 아니라 숙제도 봐주시고, 책도 읽어주시고, 간식도 주시고, 뭔가를 또 같이 하시더라고요, 프로그램이. 그래서 그런 것도 차라리 활성화를 하면 지금 말하는 저희 쪽 2시간 대기 가정이 그리로 빠진다 하면 솔직히 엄마들의 만족도가 상당히 높을 수 밖에 없거든요. 그런데 이제 그런 거를 좀 활성화를 시켰으면 하는 제 바람인 거고. 또 건의를 한 사항이기도 해요. 그런 게 좀 되면 지금 말씀하시는 이 돌봄 서비스의 근본적인 해결이 되지 않을까 싶어요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

또한, 참여자들은 돌봄을 통합적으로 관리하는 전문인력이나 조직이 필요하다는 의견이었다. 예를 들어, 한 영유아 돌봄 서비스 관리자는 “각 지역에서 돌봄에 관한 모든 부처의 부서들이



다 모여야 된다고 생각해요”라고 하면서 돌봄을 관할하는 통합적인 조직의 필요성을 제안하였다. 구청 공무원 역시 “조직개편을 통해서 같이 고민하고, 한 부분의 문제가 아니니까. 조직개편을 통해서 깊게 접근을 했으면 좋겠어요.”라고 하였다. 우리동네 보육반장은 시간제 일자리인 보육반장이 진정한 의미의 연계 업무를 하는 데는 한계가 있으며, 여러 돌봄 정책 및 서비스를 통합적으로 연계해 주는 전문인력이 필요하다고 하였다.

정말 복지를 위한다면 저런 좀 기관 대 기관을 뛰어 넘는 이런 정책들이나, 이런 게 필요하다고 생각해요. 차라리 제가 보니까 보육반장을 요 정도만 하는 게 아니라, 한다면 전문적인 직업으로 해서, 각 기관과, 각 여러 가지 단체들을 연결해주는 연결자? 그런 새로운 뭔가가 필요하지 않나 라는 생각이 들어요. (우리동네 보육반장)

서비스의 중복 및 연계 부족에 대해 몇몇 참여자들은 중앙부처 수준에서의 연계가 어렵다면, 서울시 수준에서 서울형 돌봄 서비스 모델을 개발하는 등 선제적으로 대응하면 좋겠다고 하였다. 예를 들어 영유아 돌봄 서비스 관리자는 “서울시가 선제적으로 뭔가를 하면서 좋은 모델을 보이면서”, “아이돌보미(사업)이라도 서울형의 모델을 만들어서 잘 운영했으면 좋겠어요”라고 하였다. 함께 참석한 한 다른 영유아 돌봄 서비스 관리자 역시 “지자체별로 상황이 다 다르니까 (서울)특별시에서 딱 관리를 해서 우리에게 맞는 모형”을 개발할 필요가 있으며, “특pecially 돌봄에 관한 거는 정부를 제치고 먼저 서울시가 충분히 할 수 있다”는 의견이었다.

이외에 서비스의 중복과 기관 간 연계가 부족한 점에 대한 해결책으로 개별 서비스의 대상과 목표에 대한 특성화가 필요하다는 목소리도 있었다.

(돌봄 서비스를 제공할) 공간은 이미 있는데 왜 또 다른 공간을 만들어서 똑같은 내용의 서비스를 왜 해야 하는 것인지. 저는 시스템은 많이 되어 있다고 생각을 하거든요. 그런데 이것 만들 때, 대상과 목표의 특성화가 분명히 있었으면 좋겠다. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

4

돌봄 서비스의 시간: 수요와 공급의 미스매치

아이돌봄서비스를 이용하고자 하는 시간대에 서비스를 이용할 수 없다는 문제가 연구참여자들의 목소리를 통해서 반복적으로 제기되었다. 종일제가 아닌 시간제로 아이돌봄서비스를 이용하는 대다수의 가정은 어린이집이나 유치원의 등·하원 시간대, 초등학교의 등·하교 시간대에 서비스에 대한 수요가 높는데, 이 시간대에 아이돌봄서비스를 이용하기 어렵다는 것이었다. 이렇게 수요와 공급의 미스매치가 발생하는 주된 배경은 이용가정의 경우 아침이나 저녁 시간대 2시간만 서비스를 이용하고자 하는 반면, 아이돌보미는 2시간만 근무하는 것을 꺼리기 때문이었다.

초등엄마들이 (아이돌봄) 서비스를 딱 2시간만 요청하시는 거예요. 그런데 저희가 2시간 매칭은 너무 어렵거든요. (아이돌보미) 선생님들이 집 근처가 아니면 이동들을 안 하세요. 왜냐하면 교통비를 안 주고, 또 왔다 갔다 시간 버리는 데 누가 (하려고 하겠어요). 그러니까 대기 가장 많다는 그 케이스는 사실 이 케이스인 거예요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

선생님들이 정말 딱 2시간 활동하려고 왕복 2시간을 소진하는 일은 절대 안 하시거든요. 그래서 집 근처라 하더라도 교통비를 줘야 하지 2시간을 움직이실 정도인데. 집 근처가 아니라면 굳이 그렇게 하실 필요가 없는 거죠, 선생님들 입장에서. 그걸 바에는 차라리 활동 안 하는 게 낫다. 저희 선생님들 중에 그렇게 이야기하시더라고요. 계산을 해 보니 교통비로 나가는 금액과 이동시간에 소요되는 시간이 돈으로 환산하기 어려울 만큼 귀한 시간이라 그런 식으로 내가 활동하는 거는 차라리 활동을 안 하느니 못하다고 얘기하시는데. 저희도 딱히 말씀 드릴 게 없더라고요. 너무 죄송하더라고요. 그래서 강제로 못 가게 해요, 저희도. 이렇게 강제로 “그래도 가야 돼요”라고 못 해요. 저희가 교통비를 못 드리니까요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

돌봄 서비스의 시간대에서 수요와 공급의 미스매치가 발생하는 것은 아이돌보미 처우문제와 교통비 지급문제 등과 관련이 있었다. 시급이 최저임금으로 낮은 상태에서 이용자가 원하는 2시간만 근무할 경우 교통비를 제외하면 소득이 너무 적다는 것이었다. 교통비가 지원되지 않는 문제도 자주 지적되었다.

작년 같은 경우에는 (아이돌보미가 받는 돈이 시간당) 6,500원이에요. 그러면은 2시간 등원 (서비스만 하면) 만 3천원이에요. 만 3천원인데 차비 3천원을 빼면 만원을 벌려고



활동시간(이동시간)까지 3시간 30분이요. 버스 기다리고. 그 3시간 30분에 만원을 벌려고 하면 자괴감이 들어요, 진짜. (아이돌보미)

미스매치의 또 다른 원인으로는 아이돌봄서비스 연계기관에서 아이돌보미를 효율적으로 관리하기 어렵다는 점이 언급되었다. 영유아 돌봄 서비스 관리자에 따르면, 현재는 아이돌보미의 노동자성만 인정되어 근로계약을 하고 월 60시간 이상을 근로하면 4대보험에 적용이 되는 반면, 근로자성은 인정되지 않기 때문에 연계기관에서 근로시간 등을 관리할 수 없는 상황이라고 하였다. 이 때문에 희망하는 시간대에 월 60시간만 근로하려는 아이돌보미가 많다고 하였다. 이런 상황을 감안할 때 아이돌보미의 수를 늘리는 것은 미스매치의 적절한 해결방안이 아니며, 아이돌보미의 효율적인 관리와 운영방안을 먼저 고민해야 한다는 지적이었다.

(아이돌보미와) 근로계약은 해요. 근로계약은 하는데, 저희의 관리 능력이 없다고요. (중략) 그러기 때문에 근로자성만 인정되면, 제가 저희 직원들 관리하듯이 이 선생님들을 관리할 수 있죠. 그런데 지금은 여가부가 근로자도 아닌, 노동자성만 인정이 돼요. 근로기준법에도 인정이 안 되고 있어요. (중략) 그러니까 이 분들은 너무 좋은 직장이지요. 내(가) 가고 싶은 집에, 내(가) 가고 싶은 시간대에 가는 거예요. 그런데 그걸 제재할 수 있는 권한이 없어요. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

지금 아이돌보미 수를 늘려야 한다는 것에 대해서는, 저는, 저희 센터는 조금 더 들여다보라고 말하고 싶어요. 이 선생님들이 한 달에 60시간을 근로를 하면 4대 보험이 적용이 되요. 그러니까 요것만 채우는 거예요. (중략) 그냥 4대 보험 걸어놓고 60시간 겨우 채워서 유지되시는 분들이 많으니까 백 몇 십명이 필요한 거예요. (중략) 운영 체계도 좀 봐야 되는 거 같아요. 그런 거는 안 하고 국가가 몇 명을 채용했냐? 이거에만 얘기를 하니, 보육을 어떻게 일자리 창출로 생각을 하느냐. 보육은 돌봄인데 그 질적인 퀄리티를 생각해서 관리를 철저히 할 수 있는 시스템을 좀 더 강조를 해야 하는데. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

5

돌봄 서비스의 공간: 부족한 공간, 창의적 활용의 가능성

돌봄 서비스가 이루어지는 공간은 많은 연구참여자들이 비중 있게 언급한 주제였다. 아이돌봄 서비스의 실무자들은 아동의 가정 이외의 장소, 즉 아이돌보미의 집이나 기타 기관에서 아이돌봄서비스를 제공할 수 있도록 할 것인지에 대한 문제에 관심이 있었다.

미호모 사설하고 저희가 아이돌보미를 작년까지 연계하려고 굉장히 애를 썼습니다. (중략) (취업을 위한) 집합 교육을 시키려 해도 아기를 돌봐줄 사람이 없다. 그래서 아이돌보미를 신청했는데 기관에서는 돈이 없는 거죠. 미호모 가정은 당연히 돈을 낼 수 없는 상황이죠. 서울시에 여러 차례 건의를 했습니다. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

공동육아나눔터의 실무자들은 기존 나눔터의 접근성과 새로운 나눔터의 발굴에 대해 이야기하였다. 아동을 동반하고 이용하는 공동육아나눔터의 특성상 접근성이 매우 중요하다는 것이었다. 한 참여자는 상업시설 밀집지역에 공동육아나눔터가 있어서 이용자는 많지만 취약가정이 많은 지역과는 거리가 있기 때문에 정말 필요한 가정은 이용하지 못하는 상황이라고 하였다. 다른 참여자는 나눔터가 접근성이 떨어지는 지역으로 이전하면서 이용자가 줄었다고 떨어졌다고 아쉬워하였다.

그 전에 저희가 **에 있었을 때는 접근성도 좋았고, ** 안에 있다 보니깐 어머니들이 차를 가지고, 이제, 저희가 필수 상시 프로그램이랑 그런 교육을 하는 게 필수 지침으로 몇 가지가 있어요. 그런 것 때문에 상시 프로그램을 주로 이용하는 어머니들이 오셨는데, 저희가 옮겨왔는데 솔직히 접근성이 많이 떨어져서 저희한테는 그게 가장 큰 문제이고. 어떻게 해야 어머니 많이 올 수 있는지에 대해서 저희 센터 내부에서 굉장히 큰 과제가 있는데. (공동육아나눔터 실무자)

공동육아나눔터의 실무자들은 2개 이상의 나눔터를 운영하는 것이 필수사항임에도 불구하고 나눔터를 발굴하는 것이 매우 어렵다는 점에 입을 모았다. 적절한 비용에 안전하고 위생적인 공간을 발굴하는 것의 어려움이었다.

제2, 제3의 (공동육아)나눔터를 발굴해야 하는데 실무자 혼자서 발굴하는 게 조금 어려움도 많고. 또 그만큼, **구 특성상 그런 공간이 많이 없는 게 사실이에요. 그래서 그런 공간



발굴하는 데에도 조금 실무자로서의 힘듦이 있고, 또 발굴을 하더라도 그 쪽 기관의 입장과 저희 입장이 다르다 보면 이게 무산이 되는 경우가 있고, (중략) 저희도 발굴을 하고 싶는데 그런 부분이 조금 어려워서... 발굴을 해줬으면 좋겠는데, 구나 어디에서 만들어주시거나 했으면 좋겠는데, 이제 저희가 있는 실을 찾으려니깐 많이 힘든 부분이 있는 것 같아요. (공동육아나눔터 실무자)

우리동네 보육반장들에게도 돌봄이 공간 문제가 매우 중요했다. 우리동네 보육반장들은 부모 자조모임을 운영·지원하는 업무를 맡고 있는데, 자조모임을 위한 공간을 확보하는 것이 어렵다고 하였다.

그게 조금 자조모임의 아쉬운 점이 뭐냐면 장소가 저희는 사실 많이 없어요. 자조모임을 하다가 보니까, 저희 동 같은 경우에 다른 동은 잘 모르겠어요. 제가 맡은 동은 장소가 마땅치가 않은 거예요. 그래서 저는 주민청의 예산으로 숲속 도서관 하나를 같이 만들었어요. 보육반장은 어쩔 수 없이 마을 활동, 여러 가지 참여할 수밖에 없는 상황인 거죠. 그래서 도서관을 하나 만들어서 거기서 모여서 하는데, 거기를 저한테 매일 줄 수 없기 때문에 일주일에 한 번으로 되어있는 거예요. 자조모임에 한계가 있는 거죠. (우리동네 보육반장)

여러 집단의 참여자들은 공통적으로 접근성이 좋은 돌봄의 공간이 매우 필요하다고 하였다. 현재 건강가정지원센터의 공동육아나눔터와 육아종합지원센터의 영유아플라자가 자치구에 하나씩만 있는 경우가 많은데, 아동과 함께 이용하는 서비스의 경우 같은 구에서도 거리가 멀어서 이용하지 못하는 경우가 많다고 하였다.

아무래도 공동육아나눔터는 구마다 주민센터 안에 하나씩 있으면 되게 좋을 것 같더라고요. 왜냐하면은 이동하기가 편하니깐, 사실 어린 애들 데리고 버스 타고 차 타고 오는 게 쉬운 게 아니다 보니까, 그래서 저희도 장소 발굴을 해서 동마다 비치해두면 좋겠다는 생각을 좀 하고 있고요. 장난감의 개수라든지 그런 것도 물론 중요하지만 작은 공간이어도 어디에, 곳곳에 마련이 되어 있으면 사실 되게 좋을 것 같고, 그 자체만으로도 육아나눔터를 홍보할 수 있는 그런 게 되지 않을까라는 생각을 하고는 있는데, 아직까지 그거는 많이 어려운 것 같아요. (공동육아나눔터 실무자)

주민들이 주도적으로 공유공간을 만든 사례는 우리동네 보육반장 집단에서만 언급되었다. 한 보육반장은 부엌이 있는 공유공간을 만든 이야기를 하였고, 다른 보육반장은 컨테이너를

활용하여 숲속에 작은 도서관을 건립한 이야기를 하였다. 그러나 이런 공간들을 이용하는 데에도 제한점이 있었다.

찾동(찾아가는 동 주민센터) 사업에서 각 동마다 예산이 다 내려오는 거죠. 그 동마다 예산이 내려오면, 그 예산을 어떻게 쓰시냐면 사람들이 누구나 와서 편하게 쓸 수 있는 공유 공간들을 만들기 시작했어요. 아무래도 신발을 벗고 들어가도 좋고 거기서 뭔가를 만들어 먹으면 더 많은 활동이 이루어지니까. 공유 부엌이 있는 바닥 공간으로 하기 시작한 거죠. 그러면서 바닥에 온열 매트도 넣고, 난방도 하고. 사람들이 언제든지 모여서 할 수 있는 공간. 그러다보니까, 어떤 장소를 가보면 아이를 안고 있거나. 이런 테이블도 옆고 있어야 하잖아요. 그런 공간에 이제 자조모임을 하기 시작한 거죠. 이렇게 하다보니까, (중략) 그 공유 공간을 저희가 쓴다고 말씀드리고 갔지만, 그 공간을 그 시간에 저희만 있는 게 아니라, 다른 외부인들이 오거나, 연세 드신 분들이 오시면, 시끄럽다는 이야기를 하시는 거예요. 그러니까 저희가 비용도 내고, 아이들과 이런 활동 즐겁게 하고 있어서 보면 이쁘다 귀엽다도 하지만, 또 돌아서서 재네 시끄러우니까 좀 요일을 줄여라, 시간을 단축시켜라. 이런 얘기를 많이 하시는 거예요. (우리동네 보육반장)

숲속 도서관 그러니까 도서관이 너무 많다보니까, 주민참여예산으로 공원 내에, 공원에 숲속에 컨테이너 열 평짜리로 만든 거예요. 엄마들이. 거기는 구립으로 되기는 했지만 운영위원 지금 하고 있거든요. 돌아가면서 거기도 지키면서 하는 거 하고, 운영도 하고. 근데 주민들이 하다 보니까, 동절기에는 5시 이후에는 하기 힘들어요. 왜냐면 엄마들이니까 아이들을 키워야 하니까. 그러니까 거기는 열어들 수가 없는 거예요. 왜냐면 우리 아이들을 케어해야하는 상황이라서. 평일 날이나 뭐 이럴 때는 가도 괜찮은데, 그런 어려움이. 근데 거기서는 바닥이다 보니까, 엄마들도 자조모임이나 이런 거 너무 좋은 거 같아요. (연구자: 숲속 도서관도 다른 시간에 이용할 수 있도록 하는 방법 같은 것들은 없나요?) 인력이 필요한 거죠. 근데 이제 그거는 저희가 만든 건 약간 숲으로 약간 들어가야 하는 거라, 밤이면 조금 무서운. 그런데 작은 도서관들 몇 개가 있기는 한데, 대부분 일찍 닫아요. 운영상의 문제가 조금 있는 거 같아요. (우리동네 보육반장)

새로운 공간을 발굴하거나 창출하는 것이 현실적으로 어려운 상황에서, 연구참여자들은 다른 공공 기관이나 시설과 연계하는 등 공간을 창의적으로 해석하는 방안을 제안하였다. 이 때 접근성이 좋은 돌봄의 공간으로 참여자들이 자주 언급한 곳은 동 주민센터였다. 주민센터는 모든동에 있기 때문에 접근성이 좋고, 이미 주민들을 위한 공간을 작게라도 확보한 곳들이 많기 때문이었다. 한 참여자는 동 주민센터가 한 시간만 연장해서 저녁 7시까지 초등학생들이 어린이 문고를 이용할 수 있도록만 해 주어도 초등학생 돌봄에는 도움이 될 것이라고 하였다.



(주민센터) 문만이라도 더 오래 열어 뒀으면 좋겠어요. (중략) 주민센터 안에 대부분 문고가 있어요. (중략) 공간에 책이, 그냥 책도 허름한 책들이 그냥 있어요. 그런데 애들이 볼 만한 책들이 몇 권 있기 때문에. 저 같은 엄마들의 입장으로는 거기만 열려만 있어도 일단 안심하고 갈 수 있다는 게 너무 좋은 거죠. 근데 대부분은 6시에 문을 다 닫기 때문에. 6시 이후에, 대부분 보니까 (도움이 필요한 시간이) 6시에서 7시까지 요 정도라고요. 아무리 길어 봤자. 그 정도를 수용해 줄 수 있는 데가 없는 거예요. 그러다보니까 엄마들이 계속 아이들을 학원으로 돌리는 거예요. 그래서 제 주변에 학원을 보내는 사람이 너무 많은 거예요. 그 이유가 갈 데가 없어서. 저는 밥 안 해줘도 되고. 저는 책 안 봐줘도 되고. 전 아이들끼리 놀아도 되는데, 안전하게 있을 공간만 있어도. (우리동네 보육반장)

동 주민센터 이외에 참가들이 언급한 대안적인 돌봄의 공간은 마을회관(경로당), 아파트 커뮤니티 공간, 어린이집, 학교 등이었다. 마을회관(경로당)은 이미 노인들이 시간을 보내는 공간이기 때문에 아동을 일시적으로 보호할 수 있을 것이라는 의견도 있었고, 새로 건축하는 대규모 아파트 관리사무소나 커뮤니티 공간에 돌봄의 공간을 필수적으로 마련하도록 하자는 의견도 있었다. 다음은 우리동네 보육반장과 전문가들의 이야기이다.

각동에 주민센터에 공유 공간이 있거나, 그런데 이제 야까 (공동) 부엌 같은 게 생긴다고 했잖아요. 그런 거가 아니면동에 있는 마을회관, 요즘에 경로당 이렇게 잘 얘기 안 하시고 마을회관으로 얘기하는데. 그 안에 공유 공간들이 있으면 저도 이제 한 번 제안했던 게, 아빠랑 엄마가 늦게 퇴근하거나, 갑자기 일이 생겨서 늦어지거나, 출장을 가거나 이랬을 때. 그 지역에 계신 어르신이 아이를 케어해 주는 거예요. 저녁을 같이 만들어서 먹거나. 그런 공유 공간들이 있고. 마찬가지로 거기에 계시는 활동을 하시는 분들한테는 약간의 소정의 급여를 드린다든지. 활동비를 드려서 구 전체나 동에서 관리하는 게 굉장히 좋겠다는 생각을 많이 했었거든요. (우리동네 보육반장)

전문가 1: 어떤 아파트를 지을 때는 반드시 이 공간(공동육아나눔터)을 만들어서 내준다고. 그런 거를 좀 하면 좋을 거 같아요. 서울시에서 공동 주택 건축할 때.

전문가 2: 서울시에서는 아마 조례로 그런 걸 만들 수 있을 거예요. 적어도 몇 가구 이상의, 공공 그제 들어갈 때는. (중략) 정말 그런 거점들이 아파트 단위의, 주민 관리사무소 공간에 방 한 칸만 주면. 노인정처럼. 당연히 들어가는 걸로 들어가면, 여기서 그제 지금 공동육아나눔터잖아요. 그런 정도의 공간이. 그리고 그런 게 있어야 젊은 엄마들이 오고, 이사도 오고 하니까. 그거를 어느 정도의 규모가 되면 조건으로 그런 정도로 확대가 되어야. 사실 거점처럼 관리가 되고. 부모 교육도 하고, 건가센터 사업을 굉장히 잘 할 수 있지. (중략)

전문가 1: 그러니까 25개구인데, 한 개 구가 얼마나 넓어.동에 하나는 있어야한다고 봐.

전문가 2: (중략) 첫 번째는 주민자치센터라도 공간을 좀 내주라고 하고.

전문가 1: 아파트 지을 때 (공간을) 내주거나. 아니면 약간 장사를 하는데, 주민들 대상으로 하는 [대형마트] 이런 데 협조를 구하면 공익성 있는 데는 조금 내주지.

6

서비스 제공자의 열악한 근로여건

아동돌봄서비스 실무자들의 근로여건 및 이들에 대한 처우가 열악한 상황이라는 점은 이용자들이 기대하는 수준의 서비스를 제공하기 어려운 중요한 이유였다. 아이돌봄서비스의 경우, 직접적으로 돌봄을 제공하는 아이돌보미의 낮은 시급이나 이용자 가정의 부당한 대우 등은 아이돌봄 서비스와 관련한 참여자들의 논의에서 가장 자주 등장한 내용 중의 하나였다.

(아이돌보미는) 정신적으로, 육체적으로 안전을 신경 써야 하죠. 왜냐하면 열 개 짝 하다가 한 개 다치면 엄마들이 또 (불만족)하잖아요. 그러다 보니까 정신적인 피로가 굉장해요. 다치는 것에 대한 스트레스 있고요. 아이들한테 또 양육도 해야하잖아요. 그거에 비해서 현재 처우가 너무 약하다는 거죠. (아이돌봄서비스 모니터링 담당자)

선생님이 어느 때든 갈 수 있게끔 해드려야 할 거 아니에요. 그런데 선생님들 처우가 그렇게 안 좋은데 누가 하시겠어요. 그러다 보니 선생님들이 나이 많으셔서 어디 갈 데 없고 할 거 없으신 분들이 오시는 거예요. 연령도 너무 높고, 돌보미 전문성이 떨어지다 보니까 그게 또 문제인 거예요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

아이돌보미의 처우문제는 상대적으로 알려져 있는 반면, 아이돌봄서비스를 연계하는 건강가정지원센터 실무자의 고충이나 이들에 대한 낮은 수준의 처우에 대해서는 잘 알려져 있지 않다는 것이 연계 실무자들의 이야기였다. 아이돌봄서비스 연계 실무자들이 언급한 문제로는 건강가정지원센터의 다른 종사들과 다른 임금 및 승진 기회, 사업규모의 확대에 인한 과중한 책임, 빚발치는 민원, 잦은 지침변경 등이 대표적이었다.

(아이돌보미) 선생님들도 **명이 넘고 계속 그런 유지를 하는데. 선생님들이 많다 보니 관리하는데 행정적인 부가적인 업무들이 너무 많고, 예산도 이제 **억이 넘어요, 이제 저히는. 그래서 그런 관리에 대한 부담이 되긴 합니다. 그리고 선생님들이 늘어나고,



늘어나다 보니 위험도 많이 생기고, 선생님들이 다치는 사고도 많이 생기고, 이용자 아이가 다쳐서 또 민원이 생기고, 처리해야 할 부분들이 생기고. 그리고 돌보미 선생님들도 근로자권 인정해 달라고, 노조 이야기가 계속 나오고 있고. 그런 여러 가지가 맞물려서 심적 부담이 너무 커요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

(실무자의 처우 개선에서) 아둘(아이돌봄서비스)을 분리해서 계속 확대하시더라고요(웃음). 그래서 정말 너무 서운하기도 하고, 저희는 계속 그런 확대를 당하면서도 이 사업에 의미가 있다. 그리고 또 감사하다. (중략) 스스로 보람 때문에 하는데 그것도, 보람도 한 때뿐이지 지치네요(웃음). (중략) (연구자: 말씀하신 건강가정센터의 다른 사업하고 좀 다르다는 게 어떤 의미이신지?) 저희 같은 경우에는 이용료를 받아서 진행이 되는 것도 있고, 아예 시스템 자체도 달라요. 그래서 사용하는 시스템도 다르고, 지침도 다르고, 처우도 다르고, 아예 분리되어 있고. (중략) (예산이) 적게 받아도 10억 가까이예요, 평균 한 센터당. 그리고 선생님들도 적어도 80-100명 내외로요. 그럼에도 불구하고 팀장을 안 줘요, 절대. 전담인력과 지원인력으로밖에 안 줘요. 그러니까 저희는 팀장이라는 직함을 받아도 아무 것도 없어요. 건가(건강가정지원센터) 팀장들은 받는 그 팀장 호봉을 저희는 못 받아요. 팀장이라는 타이틀만 있고, 책임만 있고, 의무만 있고 저희에게는 아무 그 외의 것이 없는 거예요. 그래서 뭐든지 다 저희한테 이제... 뭐 선생님이 다쳐도, 당신 뭐 했어. 왜 선생님이 다쳐. 아이가 다쳐도 당신 뭐했어. 선생님들 교육 똑바로 했어? 이런 식으로의 질책만 받고 잘한다는 소리는 들을 수 없고. 팀장이라는 직함만으로, 그 무게에 눌리고 있는 거예요. (아이돌봄서비스 연계 실무자)

열악한 근로여건과 낮은 수준의 처우는 다른 서비스를 담당하는 실무자들에게도 공통적인 문제였다. 다음은 아이돌봄서비스 모니터링 담당자와 공동육아나눔터 실무자에게 주어지는 과중한 업무, 실적의 압박 등에 대한 설명이다. 이러한 열악한 근로여건은 높은 이직율로 이어졌다.

모니터링 그 때 (전국적으로) 몇 명 왔지? 40명인가? 그 정도 왔는데 1년 이상 된 사람이 3-4명이나 되는데 모르겠어요. 그렇게 자주 바뀌는 거예요. 이게 열악해가지고 자주 바뀌면서, 연속성이 떨어지는 느낌이에요. 이거는 모니터링단만의 문제가 아니고, 아이돌봄팀 자체의 문제 같아요. (아이돌봄서비스 모니터링 담당자)

한 명의 공동육아나눔터 직원이 작년까지 6,000건의 실적을 이뤄야 합니다. 품앗이들 관리도 해야 하고, 그 장소도 청결하고 이용에 적합하게 만들어야 되고. 이용 가정의 안전도 돌봐야 하는데, 터를 지역에 하나를 더 만들어야 하는, 외부에 공동육아나눔터를 하나 더

개별해야 해서. 두 개 이상의 터를 한 직원이 운영해야 하는 어려움이 있어서, 공동육아나눔터의 취지는 좋으나 종사자들이 1년 이상을 견디지 못하는 그런 어려움들을 갖고 있습니다. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

우리동네 보육반장은 출퇴근이 요구되는 다른 직종의 실무자와는 근로여건이 달랐지만, “업 앤 다운이 있지만 기본적으로 한 월 50만원 정도”의 보수를 받는 것에 비해 업무의 양이 과중한 것은 크게 다르지 않았다. 지침상의 근로시간은 주 14시간이지만 전화 상담, 카카오톡 상담, 온라인 정보공유, 자조모임 관리 등을 하다보면 훨씬 많은 시간을 일하게 된다고 하였다.

저희가 업무는 뭐 하루에 딱 세 시간. 페이는 (50만원 정도로) 정해져 있지만, 아침 9시부터 6시까지 걸린 상담 전화 다 받아야해요. 다산콜 센터를 통해서 물론 전화가 많이 오는 건 아니지만, 긴장은 계속 되거든요. (우리동네 보육반장)

(우리동네 보육반장의 주당 근무시간이) 주 14시간이거든요. 급여는 그렇지만 실제적인 일은 더 많은 거 같아요. 예를 들면 저희가 되게 애매한 게 자조모임을 하나 하려면 몇 시간으로 부족하거든요. 미리 연락해야하고, 장소 세팅해야하고, 장소 섭외해야하고, 그 분들이 오는지, 안 오는지 계속 체크해야하고, 또 와서는 왜 안 왔는지, 진짜 오는 건지 이런 거 체크하다보면, 하루에 몇 시간 그냥 가거든요. 근데 그 준비시간은 다 없고, 실제적으로 자조모임을 실행하는 시간만 인정이 되는 거예요. 그런 어려움들은 좀 있는 거 같아요. 뭐 이동 시간은 물론 없고. 그러니까 이게 14시간이라는 말이 조금 애매하기는 해요. (우리동네 보육반장)

7

함께 키움: 돌봄을 통해 경험하는 공동체성

서울지역 아동돌봄서비스에 관한 포커스그룹인터뷰를 분석한 결과 중요하게 등장한 마지막 주제는 공동체성이었다. 서비스 제공자의 관점에서 본 대다수의 서비스 이용자들은 공동체성이 낮아서, 주어지는 혜택만 받으려는 계산적인 태도를 갖고 있었다. 이러한 이용자들의 이기적인 태도는 서비스 제공자를 실망시키고 소진시키는 배경이었다. 한 우리동네 보육반장은 “대부분의 사람들은 혜택을 즐기려고 하지. 본인이 희생하고, 같이 뭐 하는 게 쉽지 않아서.”라고 어려움을 표현하였다.



다음은 공동육아의 정신보다 월 활동비에 관심이 있는 이용자로 인해 입사 초기에 힘들었다는 공동육아나눔터 실무자의 이야기이다.

사실 개인주의가 조금 강하신 것 같아요. 그러다 보면 정말 나한테, 품앗이를 하면서도 계산적인 부분은 확실히 계산적이시더라고요. 그러다 보니까 저도 어머님들한테 확 마음을 처음에 못 열었었어요. 어머님들도 마음을 열고 그러는 게 아니라 뭐라도 이익적인 부분만 너무 요구를 하고, 저희 같은 경우에는 그런 이익적인 부분보다는, 어머님, 저희가 이런 거를 하는 이유는, 이런 거에 대한 목적을 나누고 싶은데 어머님들은 그 목적에 관심이 있는 게 아니라, 월 활동비 얼마 주는 건지. 어떻게 하면 더 센터에서 월 이용할 수 있는지. 이런 거에 대한 좀 더 관심을 가지다 보니까. (공동육아나눔터 실무자)

그러나, 지역사회와 다른 구성원들과 돌봄을 함께 하면서 공동체성을 경험한 이야기도 자주 등장하였다. 우리동네 보육반장 활동을 하면서 평범한 엄마에서 “사회적인 엄마”로 변모한 연구참여자들의 경험은 대표적인 예라고 할 수 있다. 우리동네 보육반장 활동을 하다보니 자연스럽게 다양한 마을지원 활동을 하게 되었고, 그 결과 주민리더로 성장한 공통적인 경험을 연구참여자 세 명 모두 갖고 있었다.

보육반장 활동을 하다 보면요, 자조모임을 하게 되고, 자조모임이 거기에서 끝나버리지 않고 주로는 마을활동으로 이어지는 거 같아요. 저도 마을지원사업이나 이런 것들에 대해서 전혀 몰랐거든요. 그러다가 2014년에 처음 마을지원사업들이 있다는 걸 알고, 2015년부터 저도 계속, 처음에 나온 게 이웃만들기 지원사업이 있었잖아요. 그거부터 부모커뮤니티, 행복한 마을(사업)까지 계속 하고 있거든요. 보육반장을 계속 하다 보면 이렇게 마을 활동으로 자연스럽게 넘어가는 거 같아요. (우리동네 보육반장 1)

처음에는 보육반장으로 했다가, 하다 보니, 대부분 보육반장하는 사람들이 나누는 거 좋아하고 사람 좋아하는 사람이 많다 보니까. 자연스럽게 마을 활동을 하게 되는 거 같아요. 저도 계속 서울시에서 사업비 지원 받아서, 얼마 프로그램, 아빠들도 이제, 엄마들만 하는 게 아니라, 엄마들이 좀 주말에 쉬고 싶을 때. (우리동네 보육반장 2)

(자조모임) 공간을 안정적으로 확보하고, 나와 함께하는 사람들에게 대한 약간의 권리를 주장하려면, 또 그 공간에 대한 어떤 활동이 이루어지게 되는 거예요. 그래서 마을회관 같은 경우는 운영위원으로 들어가 있거든요. 투자금을 내고, 운영위원이 되는 거죠. 정기적으로 회의도 참여하게 되고, 또 동 주민센터의 그 공간을 쓰려고 했더니

주민자치회로 바뀌었어요. 주민자치위원회에서. 그럼 주민자치위원회 거기를 매번 회의를 저녁에 저희 아이들, 하원한 애들 데리고 가서 하는 거예요. 이제 보육반장님들 보면 다 마을지원활동 하시고 관심이 있는 것처럼. 처음에 아이 키우면 그냥 내 아이의 엄마잖아요. (중략) 중요한 거는 이렇게 활동을 하다보면. 이제 공동육아도 하면 이제 사회적인 엄마가 되는 거죠. (우리동네 보육반장 3)

우리동네 보육반장들은 활동을 통해 “사회적인 엄마”가 되면서, 본인의 자녀를 이웃이 함께 키워준다는 경험도 하였다. “주변 엄마들한테 맡기고” 외출하기도 쉬워졌고, 동 주민센터 주무관과의 친분이 생겨 귀가가 늦어졌을 때 동 주민센터를 이용하기도 하였다. 다음은 보육반장으로 활동하면서 이웃들이 자녀를 알게 되었고, 자연스럽게 자녀의 안전을 확인할 수 있게 되었다는 내용이다.

(마을공동체가) 잘 활성화 된다면, 믿을만한 엄마들 많이 있다면. 엄마들이 아이를 키우는데 조금 더 안정감이 있을까하는 생각이 있어요. (보육반장으로서의) 경험상. 우리 아이가 어디 지나가는데 전화가 왔어요. “언니, **(자녀 이름) 어디서 봤는데, 거기 가는 거 맞아?” 이렇게 체크가 되는 거예요. 그거를 몇 번을 겪었어요. 그래서 계속 말했던 게 “너 동네 지나다니면서 아줌마들한테, 아저씨들한테 인사하고 다녀라. 왜냐면 너를 많이 알아야 네가 안전하다.” 이런 얘기를 계속 하고 있어요. 그리고 또 친하면 “개 어디 가는데, 개 거기 서 있던데” 이렇게 계속 체크가 되는 거예요. 특으로 오던가 해서. 저는 그래서 사실 마을공동체를 하고 있는 거거든요. 보육반장만 하는 건 아니고. 일거양득인 거죠. (우리동네 보육반장)

가족품앗이 사업을 관리하는 건강가정지원센터 공동육아나눔터 실무자도 사업의 성패는 주민리더에 달려 있다고 하였다. 한 연구참여자가 담당하는 가족품앗이 중에는 자녀가 6개월일 때 시작해서 초등학교 4학년이 된 현재까지 11년째 품앗이를 이어오고 있는 경우가 있었는데, 이렇게 장기적 유지될 수 있었던 것은 리더 어머니의 희생 덕분이라고 하였다.

안 좋은 품앗이를 보면은 한 명이 그걸 한 분의 어머니가 내가 그거 왜 해, 난 하기 싫어. 그러니까 자연스럽게 다 흩어지고. 다 받아들여시는 품앗이 어머니들은 굉장히 오래 가시고. 좀 그런 거 보면은 처음에는 특별하다고 생각하지 않았는데, 가다 보니깐 정말 어머니들이 대단하신 분, 특별하신 분인 것 같아요. 그래서 그 어머니의 자녀를 봐도 일반 아이와 다른 게 느껴져서. 정말 이 프로그램의 취지를 알고, 어머니의 희생이 있고, 정말 오래 하면 정말 이제 돌봄의. (연구자: 아이한테 긍정적인 영향이 있다고 보시는 건가요?) 네. 저는



정말 그거를 느꼈어요, 보고 느꼈어요. (연구자: 아이의 사회성이 다르다든가.) 네, 네. 정말 달라요. 와도, 나눔터 이용해도 품앗이 그런 좋은 어머니와 자녀와 일반 자녀와 좀 차이가 있다는 걸 저는 봐서. 이것 꾸준히 하면 좋다는 건 아는데. (공동육아나눔터 실무자)

돌봄 정책 및 서비스 전문가들 역시 주민리더 발굴의 중요성을 강조하였다. 또한 건강가정 지원센터가 주민리더를 연계하는 가교 역할을 할 수 있을 것이라는 의견이었다.

전문가 2: 아까 얘기한 것처럼 부녀회라던가, 오지랖 넓은 사람을 발굴하는 게 제일 중요한 거 같아요. 주민리더를 발굴해서.

전문가 1: 오지랖퍼가 열쇠인데, 쉽지가 않아. (중략) 얘기 다 키웠는데 좀 힘이 남고, 리더십 있고, 외향적이고 이런 분 있을까?

전문가 2: 사람이 하나가 다 해. 하나를 잘 발굴하면 그 사람이 다 하는데. 그런 사람을 발굴해서, 그 사람한테 일정 정도의 아주 많지는 않지만 최소한의 수고비 정도는 보장이 되어야하고. (중략) 그런 사람들을 서로 만나게 하고, 관리해주는 거를 건가센터의 역할로. 같이 연결해서 이렇게 하도록 하면 실제.

전문가 1: 가교 역할만. 근데 의외로 그게 크네요.

전문가 2: 사람이 굉장히 중요해요.

공동체성의 경험은 직접 공동체 활동을 하는 우리동네 보육반장이나 공동육아나눔터 사업뿐만 아니라, 개별 가정에 돌봄 서비스를 제공하는 아이돌보미의 경험에서도 나타났다. 아이 돌보미들은 열악한 처우와 이용가정에서의 홀대 등으로 어려움을 겪었지만, 이웃의 아이를 돌보면서 보람을 느끼고 혈연관계가 아닌 아동에게 엄마, 할머니와 같은 존재가 되는 경험을 하였다. 특히, 취약가정 등 자녀양육에 간절히 도움을 필요로 하는 가정에 돌봄을 제공하면서 공동체의 구성원으로 보람을 느꼈다.

개가 이번 6월이 32개월이니깐, 막 30개월이 넘어갔죠. 그런 애기인데 심장 수술을 해서 걸지도 못해요. 그런 애를 여지껏 제가 50일부터 가서 기른 거예요. 종일 타임으로. 그런데 정말 사랑스럽고 너무 마음이 아프죠. 제가 온 정성을 다해서 키운 거예요. 엄마가 오라 해도 엄마한테 안 가요. 어느 누가 오라 해도 안 가요. 저한테만 와요. (아이돌보미)

결론 및 제언

1. 정책 비전
2. 정책 제언 및 우수사례

VI

결론 및 제언

1 정책 비전

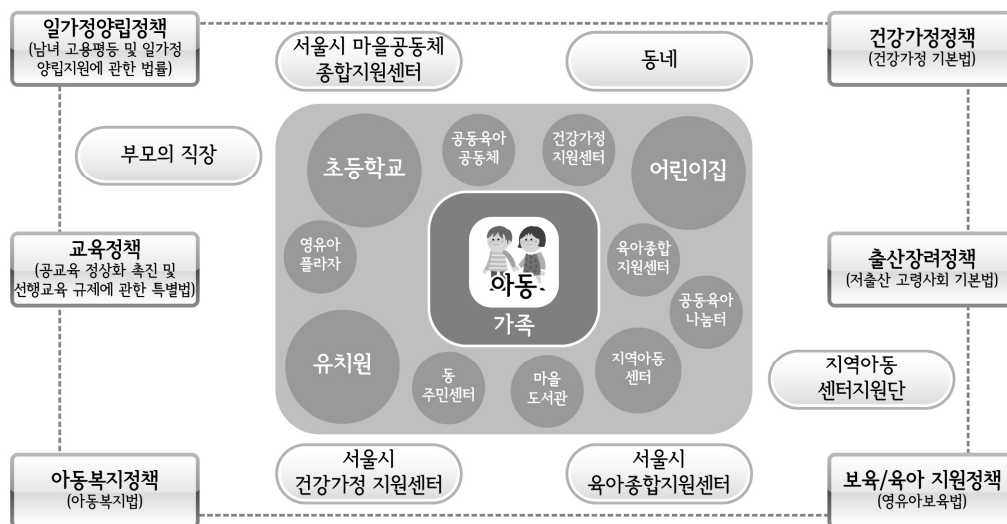
위의 돌봄 정책 및 서비스 관련 이슈들을 바탕으로 서울시의 돌봄 정책 및 서비스의 비전, 추진방향 및 과제를 제시한다(<그림 VI-1> 참고). ‘함께 키우는 서울’이라는 큰 비전과 함께 아동중심, 가족역량 강화, 지역기반의 돌봄 서비스를 제공하는 것이 서울시 돌봄 정책 및 서비스의 방향이다. 구체적인 정책추진 과제는 첫째, 정책 인프라를 강화하고 서비스 주체의 연계를 활성화하여 돌봄 정책 및 서비스 제공의 효율성을 증진한다. 둘째, 현재 관주도로 이루어지고 있는 다양한 서비스를 민간의 주민주도 서비스와 조화를 이루고 협력체계를 구축하여 이용자 친화적인 돌봄 정책 및 서비스를 제공한다. 셋째, 돌봄 서비스의 공급자와 이용자, 그리고 수혜자가 모두 함께 성장할 수 있는 ‘함께 키움(growing together)’으로 사회적 인식의 변화를 이끌어 내는 것이다.



<그림 VI-1> 서울시 돌봄 정책 및 서비스의 비전과 추진과제



앞서 제시한 정책 추진방향과 과제가 실현되기 위해서는 돌봄 서비스의 정책 인프라를 정확하게 파악하고, 효율적인 정책 및 서비스 전달체계를 마련할 필요가 있다. <그림 VI-2>와 같이 아동·가족과 직접 상호작용하는 미시체계(micro system)로서 보육·교육 기관, 건강가정지원센터, 육아종합지원센터, 지역아동센터 등 다양한 지역사회 내의 돌봄 서비스의 제공 기관이 있으며, 아동이 직접 속해있지는 않지만 아동과 가족의 삶에 영향을 미치는 외체계(exo system)로서 정책 및 서비스의 전달체계인 서울시 건강가정지원센터, 서울시 육아종합지원센터, 지역아동센터지원단 등이 존재한다. 그리고 이러한 정책 및 서비스 전달체계 등은 거시체계(macro system)에 속하는 다양한 지원정책 및 지원법의 영향을 받아 운영된다. 따라서 서울 시민의 요구(needs)를 반영한 맞춤형 돌봄 정책과 서비스를 계획하고 그 정책과 서비스의 효율성을 증대시키기 위해서는 미시체계(micro system), 외체계(exo system), 거시체계(macro system)에 속하는 다양한 전달체계의 인프라를 활용할 필요가 있다. 그리고 각 체계 간의 연계와 상호작용을 활성화시켜 중간체계를 강화하는 것도 중요한 과제이다.



<그림 VI-2> 돌봄 서비스의 실현을 위한 정책 인프라

서울시의 돌봄 정책 및 서비스의 비전인 ‘함께 키우는 서울’의 돌봄 정책 및 서비스의 방향은 크게 세 가지이다. 아동중심 돌봄 서비스, 가족의 역량을 강화하는 돌봄 서비스, 지역사회 기반 돌봄 서비스. 각각의 정책 방향과 관련된 내용은 다음과 같다.

1) 아동 중심적 돌봄 서비스 (Child-Centered Care)

이 연구에서 논의하는 돌봄 정책 및 서비스의 직접적인 수혜자는 아동이라는 점을 간과해서는 안 된다. 아동의 건강한 성장과 발달을 지원하기 위해서는 안정적이고 일관성 있는 돌봄이 제공되어야 한다. 이는 돌봄 서비스의 직접적인 수혜자인 아동의 이익이 최우선이 되어야 한다는 아동의 권익보호와도 연결될 뿐만 아니라 돌봄의 질(quality)과도 직결되는 가장 기본적인 전제 조건이라고 할 수 있다.

(1) 안정적 서비스 제공 필요

돌봄 서비스 제공자에 대한 높은 수요를 반영하여 일자리 창출에 대한 요구가 높다. 하지만 안정적이고 질 높은 돌봄 서비스를 제공하기 위해서는 돌봄의 중요성과 영향력을 이해하고 책임감을 가지고 임할 수 있는 인력을 선발하고 배치해야 한다. 그리고 돌봄의 대상자가 아동이라는 특수성을 인지하고 아동발달에 대한 이해뿐만 아니라 발달에 적합한 양육태도 및 기술을 습득할 수 있도록 지속적인 교육과 모니터링이 이루어질 필요가 있다.

그런데 돌봄 서비스의 질은 돌봄 인력의 자질이나 능력과 같은 개인적인 특성에 영향을 받기도 하지만, 근무환경이나 근무여건 등 환경적인 특성에 영향을 받기도 한다. 아이돌보미에 대한 선행연구에 의하면, 아이돌보미의 불규칙한 근무시간, 낮은 보수, 업무환경의 불안정성, 일용단순노동자로 인식되는 상황 등에서 비롯된 스트레스가 서비스 질에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난다(김은정·이명자, 2015). 돌봄 서비스는 신체적, 정서적으로 많은 노력이 투입되어야 하는 특성을 가지고 있다. 따라서 돌봄 서비스를 이용하는 부모가 신뢰와 존중을 기반으로 돌봄 인력을 대하고, 돌봄 인력 역시 아동을 맡기는 부모의 마음을 이해하고 상호작용할 필요가 있다. 이 연구에서 실시한 FGI에서도 돌봄 정책 및 서비스의 종사자들, 즉 돌봄 인력에 대한 처우개선이 시급하다는 논의가 있었다.

안정적 서비스가 되어야 한다는 의미는 서비스의 대상자인 아동이 안정적이고 일관적인 돌봄을 받을 수 있어야 한다는 의미뿐만 아니라, 서비스의 제공자인 돌봄 인력 역시 안정적인 환경에서 근무할 수 있어야 한다는 것을 의미한다. 즉, 돌봄 인력의 근무환경이나 여건 등을 포괄한 처우개선을 통해 아동에게 양질의 돌봄 서비스를 제공할 수 있도록 주의를 기울여야 한다.



(2) 아동의 연령/발달단계별 차이 고려한 정책

돌봄 서비스가 필요한 아동의 연령은 영아, 유아, 학령기 아동을 포괄할 만큼 그 폭이 넓다. 아이돌봄서비스의 대상 역시 0세에서 12세로 다양한 발달 단계의 아동을 포괄한다. 그런데 영아, 유아, 그리고 학령기 아동은 각자 요구가 다르고, 부모 역시 돌봄 인력에게 기대하는 바가 다르다. 또한 대상 아동의 연령과 발달단계에 따라 돌봄의 방식 역시 달라질 수밖에 없다. 따라서 아동의 연령이나 발달단계별 차이를 고려하여 다양한 종류의 돌봄 서비스를 마련한다면, 돌봄인력이 부족한 현실을 해결하고 연령에 더욱 적합한 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

예를 들어, 영아는 가정에서 일대일로 돌보는 현재 서비스를 유지하되 유아의 형제자매가 있는 가정의 경우 소정의 비용을 추가하면 영유아를 함께 돌볼 수 있도록 하거나 초등학교의 경우에는 이웃의 아이들을 2-3명의 소집단으로 함께 돌보는 서비스도 제공할 수 있을 것이다. 물론 가정에서 일대일로 아이를 돌봐준다는 것이 아이돌봄서비스의 가장 큰 장점이지만, 또래와의 상호작용에서 사회성을 발달시킬 수 있는 유아나 초등학교의 경우는 비슷한 연령의 아동을 함께 돌보는 것이 더욱 발달에 적합한 돌봄일 수 있다는 점을 고려하여 서비스를 다양하게 제공할 수 있다.

2) 가족의 역량을 강화하는 돌봄 서비스 (Family-Empowering Care)

(1) 가족의 일-가정/생활 양립 지원

돌봄 서비스는 일차적으로 가족이 자녀양육의 기능을 잘 수행할 수 있도록 지원하고 강화해주는 지지적 서비스 혹은 보완적 서비스로서 존재할 필요가 있다. 가족이 자녀양육의 기능을 잘 수행할 수 있도록 지원하기 위해서는 무엇보다 부모가 함께 자녀를 돌볼 수 있는 여건을 마련하는 것이 중요하다. 어머니뿐만 아니라 아버지 역시 양육과 돌봄의 기능을 수행할 수 있도록 육아휴직, 근로시간 단축 및 유연근무제 등과 같은 일-가정 양립정책을 마련하고, 자녀양육에 부모가 모두 함께 참여할 수 있는 사회적 인식을 확산시킬 필요가 있다.

사실 저희 사무실 직원 5명 밖에 없지만, 저희가 초등 이하 자녀를 둔 부모한테는 탄력시간제 운영을 해요. (생략) 그런데 이 선생님이 복지관에서도 잘 열람도 받고, 탄탄했는데 여기는 사실 3년마다 위탁이라 3년마다 고용이 불안하잖아요. 그래서 딱 데도 갈 만한데 본인이 육아를 생각하면 여기 있어야 한다는 거예요. 이게 인건비나 이런 쳐우는 우리가 다 낮은데

아이를 생각할 때는 이게 허용이 되고, 인정이 되고, 보장이 되는 곳이라고 생각하니깐 이거에 의해서 직장의 선택이 달라지더라는 거예요. 그러니깐 되게 중요하죠. (초등학생 돌봄 서비스 관리자)

요새는 뭐 아버님들도 많이 육아라든지, 자녀 교육에 대해서 많이 신경 써주시고. 옛날에 저희 자랄 때와는 또 다르게 적극적이신 면들도 많다 보니깐, 아빠들하고의 시간이 그럼에도 불구하고 주된 양육자인 엄마보다는 적거나, 이런 관계적인 형성에 있어서 조금 더 적을 수는 있거든요. 그러다 보니깐 그런 시간들을 좀 더 많이 만들었으면 좋겠어서.
(공동육아나눔터 실무자)

건의했던 부분이 맞벌이 부부일 때, A형 독감이다. 오롯이 엄마랑 아빠가, 직장 맘, 직장 다니시는 아빠들 유급이 아니고 무급이더라도 휴가를 낼 수 있게. 회사 분위기도 양육하는데 있어서 아빠랑 같이 제도나 분위기가. (우리동네 보육반장)

3) 지역사회 기반 돌봄 서비스 (Community-Based Care)

세 번째 정책방향은 지역사회를 기반으로 돌봄을 함께 할 수 있도록 하는 것이다. “한 아이를 키우기 위해서는 온 마을이 필요하다”라는 아프리카의 속담처럼 지역사회를 기반으로 함께 아이를 키울 수 있는 환경과 분위기를 조성할 필요가 있다. 이는 지역 주민 혹은 이웃이 주도하여 가족의 돌봄 서비스를 지지하고 보충하는 역할을 함으로써 가족의 역량을 강화시킬 뿐만 아니라 가정이 짊어지고 있던 돌봄의 부담을 덜거나 해소할 수 있는 긍정적인 방안이 될 수 있다.

(1) 지역주민을 활용하여 접근성과 가용성 높은 정보 전달

지역사회 주민을 주민리더로 활용하여 이웃 또는 다른 주민들에게 돌봄 정책 및 서비스를 홍보하는 것이 효과적이다. 예를 들어, 육아종합지원센터에서 운영하고 있는 우리동네 보육반장 서비스와 같이 지역사회 내에 함께 동고동락하며 자녀를 양육하고 있는 부모를 활용하여 정보전달자 혹은 서비스 매개자의 역할을 부여하는 것이다. 이는 지역사회 내 정보가 필요한 사람들의 욕구를 파악하고 그에 맞는 정보를 적시적소에 제공할 수 있다는 장점이 있다. 또한 이 주민리더가 실제로 그 정책과 서비스를 이용해본 경험이 있다면, 정보에 대한 신뢰도를 높일 수 있을 뿐만 아니라 정보전달의 효율성 역시 높아진다. 아래 제시한 우리동네 보육반장의 역시 지역주민 리더를 활용하여 접근성과 가용성 높은 정보를 제공하는 우수사례라고 할 수 있다.



우수사례 1. 우리동네 보육반장 - 시간과 공간을 뛰어넘는 사람들

남편이 갑자기 서울로 이직을 하게 되어 이른바 독박육아를 하게 된 산에 씨. 아이 낳은지 백일 도 채 안되어 친구나 친척도 없는 낯선 곳에서 육아를 하게 되었다. 남편은 이직 후 야근에 회식에 퇴근도 늦어 집안일과 육아 모두 오롯이 산에 씨의 몫. 하루하루 외롭고 쓸쓸한 마음이 커져가던 때, 반가운 문자 한 통을 받게 된다. 산에 씨네 동네를 담당하는 보육반장님이 구원의 손길을 내민 것! 주민센터에서 전임신고를 하던 당시에 별 생각 없이 체크했던 보육반장의 정보제공동의란. 그 덕분에 집 근처 소아과, 키즈카페, 공원, 도서관 등 아무 정보도 없던 산에 씨한테 꼭 필요한 정보가 가득 담긴 책자도 받아보고, 궁금한 것이 있을 때마다 카톡으로 물어도 언제나 친절하게 대답해주었다. 매번 카톡으로만 연락하다가 처음으로 용기 내어 육아종합지원센터에 부모교육을 받으러 갔고, 보육반장님의 도움으로 자조모임까지 참여하게 되었다. 자조모임에서 만난 육아 동지들은 이제 가족이나 다름없을 정도로 가까워졌고, 보육반장님은 언니라고 부를 만큼 친해졌다. 이제 산에 씨에게 동네는 더 이상 낯선 곳이 아니라 제 2의 고향이 되었다.

(2) 지역의 인력을 활용하여 돌봄 공백 해소

아이돌봄서비스가 존재하지만 여전히 아이돌봄서비스를 이용하기 위해 대기 중이거나 긴급할 때 아이를 맡길 사람이 없어서 생기는 돌봄 공백 역시 지역사회 인력을 활용하여 해소할 수 있을 것이다. 긴급하게 아이를 맡길 곳이 없을 때 지역사회 내에서 긴급 돌봄 인력으로 활용할 인력 풀(pool)을 가지고 있다가 매칭을 해주거나, 이웃과의 합의하에 한 가정에서 여러 아동을 돌볼 수 있게 하는 등 지역사회 내에서 아동돌봄에 관련된 어려움을 해결 할 수 있도록 정책이나 서비스가 마련될 필요가 있다.

은빛이라는 것은 60세 이상 어르신들인데 저희 센터로 와서, 초기에는 7시부터 밤 9시까지 서비스를 하다가, 직원이 두 명이, 인력이 필요한 관계로 예산상의 문제로 시간을 계속 단축을 하고 있고요. 지금 현재는 9시부터 6시까지이지만 동행 서비스를 실시하고 있습니다. 아이돌보미가 실시되기 전부터 아이의 집에서 어린이집까지, 또는 어린이집에서 저희 센터까지, 센터에서 집까지 동행서비스를 지금 진행을 하고 있습니다. (영유아 돌봄 서비스 관리자)

2

정책 제언 및 우수사례

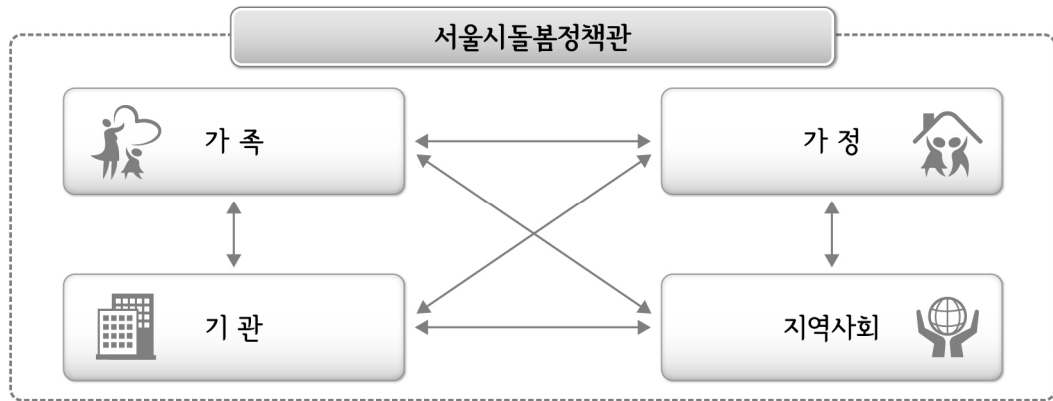
서울시 돌봄 정책 및 서비스의 정책추진 과제는 첫째, 정책 인프라를 강화하고 서비스 주체의 연계를 활성화하여 돌봄 정책 및 서비스 제공의 효율성을 증진한다. 둘째, 현재 관주도로 이루어지고 있는 다양한 서비스를 민간의 주민주도 서비스와 조화를 이루고 협력체계를 구축하여 이용자 친화적인 돌봄 정책 및 서비스를 제공한다. 셋째, 돌봄 서비스의 제공자와 이용자, 그리고 수혜자가 모두 함께 성장할 수 있는 ‘함께 키움(growing together)’으로 사회적 인식의 변화를 이끌어 내는 것이다. 이와 관련된 구체적인 정책 제언은 다음과 같다.

1) 정책인프라 강화 및 연계와 효율성 증진

(1) 서울시 돌봄정책관/돌봄플래너 제도 신설

서울시만의 특성화된 돌봄 정책 및 서비스를 제공하기 위해서 자치구별로 다양하게 제공되고 있는 돌봄 서비스를 홍보하고 연계하거나 조율하는 등 관제센터 역할을 할 수 있는 돌봄정책관과 돌봄플래너 제도가 신설될 필요가 있다. 돌봄플래너는 아래 <그림 VI-3>과 같이 자치구 내의 가족, 가정, 기관, 그리고 지역사회를 넘나들면서 사례를 발굴하고 각 가정에 서비스를 연계하며 정보를 제공하는 등 직접 발로 뛰며 아동과 가족을 만나는 역할을 수행한다. 그리고 자치구 내의 돌봄정책관은 돌봄플래너들의 의견을 수합하여 더 나은 서비스를 제공할 수 있는 방안을 모색하며 자치구의 한계를 뛰어 넘어서 자치구별로 서비스를 연계하거나 조율해주는 역할을 할 수 있다.

또한 돌봄정책관은 돌봄플래너와 별도로 지역사회 내에서 협의체나 위원회를 구성하여 발굴된 사례를 다른 복지 서비스와 연계하거나 서비스 이용에 필요한 유형 혹은 등급판정에 투입할 수 있다. 이는 서비스를 이용하는 이용자가 낙인에 대한 불편감이나 위화감 없이 정책과 서비스를 이용할 수 있다는 장점이 있다.



<그림 VI-3> 서울시 돌봄정책관(돌봄플래너)의 역할

(2) 기존 사업의 확장과 성숙

돌봄 정책 및 서비스를 제공하는 대표적인 전달체계인 건강가정지원센터, 육아종합지원센터, 학교, 지역아동센터, 마을공동체지원센터 등이 함께 의사소통하여 비슷한 종류의 서비스는 통합하고, 각자 특화된 사업을 맡아 성숙의 단계로 나아갈 필요가 있다. 대표적으로 육아공동체를 지원하는 사업, 돌봄 지원사업, 그리고 가족 상담 및 교육 사업은 현재 다양한 전달체계를 기반으로 각기 다른 이름과 방식으로 제공되고 있다(<표 VI-1> 참고). 이는 돌봄 서비스의 이용자가 각 서비스에 대해 정확히 파악하기 힘들고 이용에 있어서도 혼란을 경험할 우려가 있을 뿐만 아니라 중복지원의 문제나 서비스 이용의 지속성 및 충성도에 부정적인 영향을 미쳐 정책과 서비스의 효율성을 저하시키는 문제가 발생할 수 있다.

<표 VI-1> 다양한 전달체계를 기반으로 제공되는 중복적 서비스

육아공동체 지원사업	- 건강가정지원센터지원센터 '가족품앗이' - 육아종합지원센터 '우리동네 보육반장 자조모임' - 동 주민센터 마을지원사업 '부모커뮤니티'
돌봄 지원사업	- 건강가정지원센터 '아이돌봄서비스' - 육아종합지원센터 '아이돌봄기동대' - 지역구별 돌보미 사업 예) 동작구 은빛아이지킴이 - 교육부/교육청 '방과후학교' - 보건복지부 '지역아동센터'
가족 상담 및 교육사업	- 건강가정지원센터 - 육아종합지원센터 - 보건소 - 동 주민센터 및 복지관

(3) 돌봄의 허브로서 서울시 건강가정지원센터의 역할

① 서울형 아이돌봄서비스의 총괄 및 관제 센터로서 역할

서울시 건강가정센터는 아이돌봄서비스의 총괄 및 관제 센터로서의 역할을 공고히 할 필요가 있다. 현재 아이돌보미는 각 지역구 건강가정센터가 업무를 담당하고 있어서 돌봄 인력 역시 구의 경계를 넘어 활동하는데 제약이 있다. 만약 다른 구에서 활동을 할 경우 각 지역구 건강가정지원센터가 1:1로 인건비를 교환하여 전달하는 방식으로 이루어지고 있는 실정이다. 따라서 서울시 건강가정지원센터가 25개 지역구 건강가정지원센터의 총괄 및 관제 센터의 역할을 함으로써 아이돌보미의 활동 반경을 넓히고, 긴급 돌봄이 필요한 경우에 더 큰 인력풀을 활용하여 돌봄 인력을 투입할 수 있게 된다면 더욱 효과적으로 서비스를 전달할 수 있을 것이다.

② 사례 발굴 및 가족 서비스 연계의 역할 활성화

서울시 건강가정센터에서 아이돌봄서비스를 위탁하여 운영하는 것은 도움이 필요한 가정을 발굴하고 가족 서비스를 연계시킬 수 있다는 큰 이점을 가지고 있다. 아이돌보미는 각 가정에 직접 방문하여 아동이 성장하는 환경을 모니터링하고 평가할 수 있다. 따라서 아이돌보미가 개입이나 도움이 필요한 가정을 발굴하여 복지 정책이나 서비스에 연계시킬 수 있을 뿐만 아니라 건강가정지원센터에서 제공하고 있는 교육 및 상담 프로그램에 참여시키는 역할을 할 수 있을 것이다.

건강가정지원센터는 다양한 프로그램과 서비스를 제공함으로써 가족의 건강성을 회복하고 가족이 기능을 잘 할 수 있도록 돕는 지지적인 역할을 오랜 기간 수행해옴에 따라 지역사회의 건강성 회복과 복지(well-being)실현에 크게 이바지해왔다. 또한 어떤 전달체계보다도 많은 노하우(know-how)를 가지고 있기 때문에 건강가정지원센터가 아이돌봄의 허브로서 크게 기여할 수 있을 것이다. 이를 위해서는 가장 먼저 현재 위탁사업으로 진행하고 있는 아이돌봄서비스를 기본사업으로 선정하여 운영하는 것이 효율적일 것이다. 아이돌봄서비스를 기본사업으로 운영함에 따라 서울시 건강가정지원센터는 아이돌보미 양성 및 교육, 그리고 질 관리를 통해 더욱 적극적이고 실질적으로 아동의 이익을 최우선으로 하는 복지를 실천할 수 있으리라 기대한다.



2) 관주도와 주민주도 서비스의 조화와 협력

앞서 이슈분석에서도 언급했던 바와 같이 서울시 아동돌봄정책 및 서비스는 관주도의 성격이 강하다. 따라서 민간 서비스와 조화를 이루거나 협력하여 서비스를 제공한다면 더욱 효율적으로 서비스를 전달할 수 있을 것이다. 아래 제시한 우수사례는 정부에서 제공하는 아이돌봄서비스를 민간 서비스와 협력하여 제공함에 따라 서비스 이용자가 더욱 다양한 서비스를 쉽게 접근하고 이용할 수 있게 되었다는 장점이 있다.

우수사례 2. 민과 관의 협력 - 성동구 째깍악어

째깍악어는 만3세 이상의 아이를 잠시 맡아 주길 원하는 부모와 아르바이트를 원하는 대학생이나 보육교사출신 베이비시터를 연결해주는 플랫폼이다. 돌봄 교사들은 등하원 송영서비스, 가정 방문교육, 놀이시터, 영어시터, 학습도우미 등 다양한 돌봄 서비스를 제공한다. 그리고 업계 최초로 당일 돌봄 서비스도 제공한다.

지난 9월에는 성동구청과 아이돌봄 협력체계를 구축하는 업무협약(MOU)을 체결하고 여기저기 흩어진 육아정보를 한 눈에 알아볼 수 있는 성동구 육아꿀팁지도로 만들어 좋은 반응을 얻고 있다. 뿐만 아니라 기존에 아이돌봄서비스를 이용하기 위해서는 미리 대기자 등록을 한 후 매칭되기를 기다려야 했던 것과 달리 당일에 신청하는 경우에도 서비스를 이용할 수 있다는 장점이 있다.

돌봄 정책 및 서비스의 전달체계로서 관과 민이 함께 조화를 이루기 위해서 공간활용 및 창출, 그리고 지역사회 내 인력 활용에 대해 구체적으로 다음과 같이 제안한다.

(1) 지역사회 내의 공간 활용

① 주민센터, 경로당(노인정), 아파트 내 주민 공간 공동육아나눔터로 활용 가능

이슈분석을 통해 언급했던 바와 같이 지역사회 내에서 아동을 돌보고 양육할 장소가 부족하다는 문제가 여러 차례 지적되었다. 새로운 공간을 발굴하고 창출하는 것은 어려움이 따르기 마련이다. 따라서 이미 존재하는 지역사회 내의 유휴공간을 활용하는 것이 대안이 될 수 있다. 예를 들어, 주민센터, 경로당, 아파트 내 주민 공간 등의 공적인 장소를 활용하여 공동육아나눔터로 활용할 수 있다. 공적인 장소에서 아이를 돌보는 것이 부모들에게 안심될 뿐만 아니라 새로운 공간을 창출하거나 발굴해야 하는 부담감도 덜 수 있다. 따라서 서울시 건축조례를 제정하여 지역사회 내 유휴공간을 활용하여 아동과 부모가 안전하게 시간을 보낼 수 있도록 법적인 토대를 마련하는 방안을 제안한다.

② 어린이집, 초등학교 공간 활용

주민센터, 경로당, 아파트 내 공간을 활용하는 것도 좋지만, 이미 아동에게 안전하고 친근한 공간을 활용할 수도 있다. 예를 들어, 지역사회 내의 어린이집과 초등학교를 일과 시간 이후에 부모들이 활용할 수 있도록 개방하는 것이다. 일과 시간 이후에 보조 인력을 지원하거나 지역아동센터를 운영할 수 있도록 하여 다수의 아이들을 함께 돌볼 수 있는 시스템을 갖추거나 가족 품앗이와 같은 공동육아의 공간으로 활용할 수도 있을 것이다. 새로운 돌봄 체계를 갖추 때 부담이 되는 것이 바로 새롭게 공간을 마련하거나, 이미 존재하는 공간을 아이들이 지낼 수 있도록 안전하게 변형하는 일이라는 것은 분명하다. 따라서 이미 아동친화적으로 설계되어 운영되고 있는 어린이집이나 초등학교 내의 공간을 활용하여 돌봄을 제공하는 것이 효과적인 방안이 될 수 있다. 아래 제시한 우수사례 역시 초등학교의 유휴교실을 지역아동센터로 운영한 성남시의 공간 활용의 좋은 예이다.

우수사례 3. 기관 대 기관의 연계 - 성남시 청솔초등학교와 도담청솔지역아동센터

성남시 도 교육청은 올해 처음 청솔초등학교 빈 교실 3개를 지역아동센터에 무상 임대하고 시설운영에 따른 추가 비용을 부담하기로 했다. 저소득아동, 맞벌이 가정의 아동, 다자녀 가정의 아이들이 학교수업이 끝난 시간부터 오후 8시까지 학교 내의 지역아동센터에서 시간을 보내게 되었다.

기존에 지역아동센터에 다니던 아이들이 방과 후에 학교에서 센터까지 이동하기 위해서 아이돌보미나 아이돌봄기동대의 송영서비스를 추가로 이용해야 했던 것과 달리 학교 내에서 이동할 수 있으니 부모들도 마음이 놓인다. 지역아동센터에서는 기초학습지도, 예체능 특기적성 지원이나 문화체험도 할 수 있어서 부모의 사교육 부담도 줄었다.

(2) 관계적 공간 창출

지역사회 내에서 함께 돌봄 혹은 공동육아가 활성화되기 어려운 이유 중 가장 많이 언급된 것이 바로 물리적인 공간의 부족이다. 하지만 포커스그룹인터뷰 분석을 통해서 물리적인 공간 보다는 주민리더와 이웃에 의해 창출되는 관계적 공간 활용이 공동육아를 활성화 시키는 방안이 된다는 것을 알게 되었다. 건강가정지원센터의 가족품앗이, 육아종합지원센터의 부모 자조모임, 그리고 마을공동체지원사업의 부모커뮤니티 등 다양한 형태로 이루어지고 있는 지역사회 내 공동육아는 각 센터를 기반으로 한 공적인 공간보다는 관계에서 비롯된 사적인 공간(예: 각 가정, 집 근처 놀이터, 지역사회 내 문화시설 등)인 경우가 많았다. 즉, 공동체 성원들 간의 논의와 합의로 시시



때때로 정해지는 모임 장소가 공동체의 지속성과 활성화에 더욱 도움이 되었다. 따라서 물리적 공간을 발굴하고 새롭게 창출하기 보다는 현재 존재하는 물리적 공간을 관계적 공간 창출을 위한 인큐베이터로 활용하는 것이 중요하다. 예를 들어, 물리적 공간은 공동체의 지속을 위해 예산 사용과 활동계획 등을 점검하는 회의장소로 활용하거나, 날씨변화나 예상치 못한 사건의 발생으로 장소를 급하게 변경해야 할 때 베이스캠프처럼 사용할 수 있다.

우수사례 4. 돌봄을 나누는 사람들 - 가족 품앗이

초등학교 3학년인 진경이네 집이 북적북적하다. 초등학교 3학년 친구들 다섯 명, 그리고 유치원생과 초등학교 1, 2학년 아이들도 세 명이나 진경이네 집에 모였다. 웅기증기 모여 있던 아이들이 까르르 웃으며 소리를 지른다. 점토로 산을 만들고, 레고로 멋진 동네를 꾸미는데, 어느새 레고로 만든 동네가 불바다가 된다. 베이킹 소다와 식초를 사용해서 화산폭발 실험을 한 것이다. 이런 멋진 아이디어를 낸 것은 바로 진경이 엄마. 오늘은 진경이 엄마가 선생님이 되는 날이다.

벌써 10년째 다섯 가족은 매주 주말마다 이런 모임을 이어오고 있다. 10년 전 처음, 동네에 있는 건강가정지원센터 공동육아나눔터에서 만난 다섯 엄마가 모임을 만들었다. 일주일에 한, 두 번 함께 공동육아나눔터에 모여 아이들을 돌보다가 아이들이 크면서부터 함께 한글도 가르치고 소풍도가고 여행도 다니다 보니 벌써 10년이 흘렀다. 그 사이 동생도 하나 둘 태어나 아이들만 8명이 되었다. 이제는 서로 집에 술가락이 몇 개인지 다 알 정도의 사이가 되었고, 공동육아나눔터 대신 각자의 집에서 모임을 지속하고 있다. 물론 10년 동안 위기도 많이 찾아왔다. 아이들이 크면서 다시 일터로 복귀한 엄마도 있고 옆 동네로 이사 간 가족도 있었다. 하지만 이렇게 10년이나 모임을 이어오게 된 것은 바로 건강가정지원센터의 가족 품앗이 서비스로 등록되어 있기 때문이다. 한 달에 3만원 큰 돈은 아니지만 지원금도 나오고, 다른 품앗이 가족들과 월례회의를 하면서 정보를 교환하기도 하고, 위기가 찾아올 때마다 격려해주는 담당직원도 있다.

하지만 무엇보다도 이 모임을 계속 지속할 수밖에 없는 이유는 바로 아빠들 때문이다. 처음에는 서로 어색해 하며 말도 잘 못 했지만 이제는 손꼽아 모임 날을 기다린다. 품앗이 모임을 하면서 더욱 적극적으로 육아에 참여하는 아빠들 때문에 라도 이 모임을 지속할 수밖에 없다.

(3) 지역사회 내의 인적자원 활용

아이돌봄서비스를 비롯하여 지역사회 내의 내에서 독자적으로 시행하는 돌봄 서비스를 담당하는 인력을 선발할 때, 그것을 지역사회 내 일자리창출의 기회로 활용하고 홍보하는 경향이 있다. 자녀 출산 및 양육으로 경력이 단절된 여성이나 은퇴이후에 사회공헌활동을 원하는 노인들에게 경제활동을 할 수 있는 기회를 제공한다는 의미에서 긍정적인 측면이 있지만, 돌봄 서비스는 돌봄을 제공받는 아동의 이익과 복지를 최우선으로 생각해야 한다. 그래서 돌봄 인력들이 아동의 권리와 발달을 이해하고 돌봄의 중요성에 대해 인식하는 것이 중요하다. 이러한 돌봄 인력의 기본적인 자질은 아동의 발달에 적합한 서비스를 제공하고 사명감과 책임감을 가지고 돌봄 서비스를 제공하는 전문적 자질에도 영향을 미치며, 돌봄의 질과도 직결된다. 따라서 돌봄 인력을 선발할 때에는 단순히 일자리 창출의 기회로 활용하기 보다는 지역사회에 공헌하고자 하는 마음이 있고, 아동돌봄에 대한 중요성을 인식하고 있는 지역사회 내의 인적자원을 활용하는 것이 중요하다.

① 자원봉사자 활용

우리는 보통 ‘자원봉사’라고 하면 무급으로 물리적, 정서적 노력을 투입하는 것을 생각한다. 하지만 다양한 방식으로 자원봉사자를 지원하고 활용할 수 있다. 교통비나 식사비를 지급하거나 소정의 활동비를 제공하는 방식으로 물리적인 지원을 할 수 있고, 개인의 역량을 더욱 강화하여 더욱 전문적으로 돌봄을 제공할 수 있도록 교육을 제공하거나, 사회적 공헌을 인정하는 방식으로 보상을 제공할 수 있다. 또한 건강가정지원센터에서 운영하고 있는 가족봉사단을 활용하여 가족과 가족을 매칭하여 돌봄을 제공하는 방안도 있을 수 있다. 돌봄을 제공하는 가족과 돌봄을 받는 가족 모두 함께 성장한다는 의미를 가질 수 있을 뿐만 아니라 지역사회 내의 응집성과 건강성을 회복하는 데에도 도움이 될 것이다. 즉, 다양한 지원체계를 마련하여 자원봉사자들의 욕구를 충족시키고, 돌봄 인력으로 활용한다면 일석이조의 서비스가 될 수 있을 것이다.

② 다양한 인적자원 활용

앞서 언급한 자원봉사자를 활용하는 것과 같이 지역사회 내에 존재하고 있는 다양한 인적자원을 활용하여 돌봄 공백을 채울 수 있다. 예를 들어, 지역사회 내의 대학교와 연계하여 서비스러닝(service learning) 차원의 사회봉사 및 교육봉사를 원하는 대학생 인력을 활용할



수 있다. 학업을 통해 배운 것을 돌봄을 통해 실천함으로써 더욱 역량 있는 보육·교육 인력을 양성할 수 있다는 교육적인 의미와 가치를 가질 뿐만 아니라, 아동들 역시 편하고 친근하게 대할 수 있는 젊은 성인으로부터 상담 및 진로지도, 학습지도, 놀이 돌봄 등 다양한 형태의 서비스를 받을 수 있다는 장점이 있다. 이 밖에도 학부모의 재능기부나 학부모 참여 형태로 돌봄 공백을 해소할 수 있을 뿐만 아니라 서울시 50플러스 재단의 역량 있는 인적 자원을 활용하는 것도 자원봉사자 활용까지 이어질 수 있는 방안이 될 수 있다.

우수사례 5. 우리동네 보육반장 - 함께 성장하는 주민리더

중학교 영어교사였던 수정 씨. 서른 한 살에 결혼한 후 7년 만에 어렵게 얻은 아이를 키우기 위해 학교도 그만두고 아이 기르기에 온 신경을 썼다. 그토록 원하던 아이를 얻었지만 혼자 아이를 키우는 일은 쉽지 않았다. 집에 아이와 단 둘이 있다가 자신도 모르게 눈물이 흐를 만큼 산후 우울증이 하루하루 심해져 갔다. 육아공동체 같은 게 있으면 좋겠다는 생각을 하면서 집 근처의 육아종합센터에 프로그램을 들으려고 갔다가, 우연히 보육반장 모집 공고를 봤다.

자신처럼 아이를 기르며 힘들어하는 부모들에게 도움을 주고 싶다는 생각으로 시작했는데, 정작 가장 큰 도움을 받은 것은 수정 씨 자신이라고 말한다. 직접 바로 뛰면서 엄마들에게 도움이 될 만한 병원, 키즈 카페, 공원, 도서관 등 지역사회 정보 수집하고 홍보하면서 아이와 더욱 알차게 시간을 보내게 되었고, 때로는 상담이 필요한 부모들에게 도움을 주고 변화된 모습을 목격하며 보람도 느꼈다. 자조모임 지원을 하면서는 천연비누 만들기나 POP아트 자격증도 땀을 뺀만 아니라 지역사회와 마을에 더욱 관심을 가지게 되어 부모커뮤니티 활동이나 마을지원 사업까지 활동을 확장하게 되었다. 게다가 최근에는 도시재생사업 위원도 되었다. 수정씨가 이렇게 활동적이고 능동적인 사람이었는지 자신도 놀랄 정도이다. 수정 씨의 변화된 모습을 보고 가장 기뻐하는 것은 바로 수정 씨의 남편. 가끔 마을사람들 챙기느라 가족들에게 소홀한 것 아니냐며 불멘소리를 하긴 하지만 수정 씨의 가장 든든한 지원자다.

3) 함께 돌봄에서 함께 키움으로

(1) 돌봄 서비스 이용자 대상 부모교육 의무화

아동은 따뜻하고 지지적인 관계 속에서 타인과 사회에 대한 신뢰감을 형성하고 건강하게 성장·발달 한다. 그리고 아동을 돌보는 사람 역시 아동과 아동을 둘러싼 타인과 상호작용하고 사회로부터 지원받으면서 돌봄을 제공한다. 즉, 돌봄 서비스의 수혜자인 아동, 돌봄 서비스를 이용하는 부모, 돌봄 서비스를 제공하는 돌봄 인력들의 개인적인 특정뿐만 아니라 각 주체간의 역동적인 상호작용, 돌봄 서비스와 관련된 정책이나 관련 법안, 그리고 사회적 인식 역시 돌봄의

질에 영향을 미친다. 나딩스(Noddings, 1984)의 ‘윤리적 돌봄’과 트론토(Tronto, 1993)의 ‘함께 돌봄’에서 강조하는 것 역시 돌봄에 영향을 미칠 수 있는 다양한 체계가 긍정적이고 민주적인 방식으로 상호작용 하며 영향력을 미쳐야 한다는 것이다.

아이돌보미를 대상으로 이루어진 선행연구(김승희, 2011; 문영주, 2010; 이국진·정가윤, 2012)에 의하면 돌봄 서비스를 이용하는 부모의 인식이 돌봄을 제공하는 돌보미의 직무스트레스에 큰 영향을 미치는 것으로 나타난다. 다시 말해서, 돌봄 서비스를 이용하는 부모가 돌봄인력을 전문적인 직업인이라고 인식하기보다는 일용단순노동자로 대하거나 가사업무나 부가서비스 지원과 같은 정해진 업무 이외의 역할을 기대하는 것이 결국 돌봄 인력의 사기를 저하시키고 돌봄 서비스의 질에 부정적인 영향을 미치게 된다는 것이다.

따라서 돌봄 서비스를 이용하는 부모가 의무적으로 서비스 이용 에티켓을 포함한 부모교육을 이수하는 것을 제안한다. 아이돌보미가 직무교육, 보수교육 등을 의무적으로 이수하면서 서비스마인드와 전문성을 다져가고 있듯이 서비스를 이용하는 부모역시 서비스 이용 전과 이용 중에 정기적으로 부모교육을 의무로 이수함으로써 돌봄인력에 대한 존중과 배려뿐만 아니라 아동, 그리고 돌봄에 대한 사회적 인식과 합의를 공유할 필요가 있다.

(2) 돌봄에 대한 사회적 인식 제고

현재 돌봄에 대한 사회적 인식은 자녀양육에 대한 부담감과 어려움 등 주로 부정적인 것에 초점을 맞추고 있기 때문에 아동돌봄을 국가나 사회의 대체서비스로 제공하기를 기대한다. 국가 역시 저출산 문제를 해결하기 위해 ‘아이를 낳기만 하면 나라가 키워주겠다’는 메시지를 강조하면서 자녀양육 및 돌봄에 대한 사회적 인식과 분위기를 조성해왔다. 하지만 앞서 제시한 서울시 돌봄 정책 및 서비스의 세가지 방향 중 하나가 ‘가족의 역량을 강화하는 서비스’인 만큼 돌봄 서비스는 일차적으로 가족이 자녀양육의 기능을 잘 수행할 수 있도록 지원하고 강화해주는 방향으로 이루어져야 한다. 따라서 돌봄에 대한 부모와 가족, 그리고 사회적 인식을 바꾸는 노력이 필요하겠다.

① 자녀 양육을 통한 부모의 성장

우리는 보통 자녀 양육이라고 하면 부모가 자녀의 성장과 발달에 미치는 영향만을 생각한다. 하지만 부모-자녀 관계 역시 여타 다른 관계와 마찬가지로 상호호혜적(reciprocal)일 수밖에 없다.



즉, 자녀 역시 부모에게 영향을 미치고 서로 관계를 조정해나가는 과정을 경험한다. 이 과정에서 부모 역시 자녀를 통해 성장하고 성숙해질 수밖에 없다. 아이를 낳을 때 부모도 다시 새롭게 태어난다는 말이 있다. 이는 부모가 아이를 키우듯, 아이도 부모를 함께 키워준다는 의미에서 생긴 말이다. 따라서 자녀 양육과 돌봄이 어렵다고 해서 사회나 국가가 그 기능을 대신해주기 보다는 자녀양육을 통해 부모역시 개인의 성장과 성숙을 이뤄 나갈 수 있다는 사회적 인식을 제고시킬 필요가 있다. 물론, 이때 자녀의 양육은 엄마가 혼자 하는 것이 아니라 아빠와 엄마가 ‘함께’ 한다는 사회적 합의, 그리고 부모가 함께 양육할 수 있도록 여러 정책 및 제도, 사회적 분위기가 뒷받침 되어야 하겠다.

② 함께 돌봄에서 함께 키움으로

아동 양육과 돌봄을 일차적으로 가정이 담당할 수 있도록 가족의 역량을 강화 시켜준다고 해서 사회와 국가는 손 놓고 이를 바라만보고 있어야 한다는 의미는 아니다. 세 번째 정책 방향으로 지역사회를 기반으로 돌봄이 이루어져야 한다고 제시한 것과 같이 아이를 모두 함께 키운다는 사회적 인식이 필요하다. ‘한 아이를 키우는 데에는 온 마을이 필요하다’라는 아프리카의 속담처럼 지역사회 내 성인이 모두 아동의 사회적 부모가 되어야 한다. 이는 남녀, 세대, 가정과 지역사회를 초월한 ‘함께’라는 것이 중요하다.

우수사례 6. 민 관 학의 협업 - 은평구 마을교육공동체

은평구는 지난해 11월 서울시교육청과 업무협약을 맺고 연신초등학교와 연천초등학교 2개교를 ‘개별 학교 맞춤형 마을방과후 학교’ 시범학교로 운영하고 있다. 학교, 자치구, 마을주민이 방과후학교협의회를 구성해 학생들이 필요로 하는 방과후 학교 프로그램을 선정하고, 관련 콘텐츠와 공간, 강사비와 재료비 등 소요경비를 지원하는 방식이다.

지역 내 교육 콘텐츠가 방과후 학교, 마을 동아리, 자유학기제프로그램과 연계되어 문화, 예술, 체험, 진로 분야에서 다양하고 특색 있는 교육이 가능해 졌고, 이에 대한 학생과 교사의 만족도가 높다. 특히 지역사회 내 경력단절 여성들이 재능기부나 마을 강사로 참여하면서 일자리 창출의 효과도 있다.

또한 은평구는 5개의 권역으로 나누어 그 권역안의 학교 교장과 교사, 지역아동센터장, 교육청 직원, 주민센터 직원 등이 모두 모여 분기마다 한번 씩 교육협의회를 열고 있다. 가정-학교-지역사회를 연계하여 지역 내 아동을 함께 돌보고 교육하는 좋은 모델이다.

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 연구



참고문헌



참고문헌

- 교육부(2017). 2017 초등돌봄교실 운영길라잡이.
- 김유나(2013). 돌봄 사회서비스 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구 - 일가치감 및 조직지원인식의 조절효과 분석. *한국사회복지조사연구*, 37, 123-148.
- 김은정, 이진숙, 최인선(2014). 자녀양육 실태 및 돌봄지원 서비스 개선방안 맞벌이 가구 중심으로. *한국보건사회연구원*.
- 보건복지부(2018). 2018 시간제보육 사업안내.
- 서울연구원(2018). 한눈에 보는 서울 2017.
- 손서희, 계선자, 서경원, 강고운, 차지혜(2015). 서울시 건강가정지원센터 가족지원서비스 활성화를 위한 욕구수요조사. *서울시 건강가정지원센터*.
- 송다영, 장수정, 백경흔(2017). '민주적 돌봄' 관점에서 본 지방자치단체의 가족정책에 대한 고찰: 서울시 사례를 중심으로. *젠더와 문화*, 10(1), 121-152.
- 안경천(2016). 아이돌봄서비스제공기관 종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. *한국영유아보육학*, 97, 29-47.
- 엄영란(2014). 생명의 돌봄. *인간연구*, 26, 65-91.
- 여성가족부, 한국건강가정진흥원(2018). 2018년 제1차 가족정책포럼 자료집.
- 이승미, 김선미(2011). 이용자관점에서 본 아이돌봄지원사업의 특성과 개선방안에 관한 기초연구. *Family and Environment Research*, 49(4), 51-65
- 이윤정(2014). 아이돌봄 지원사업 서비스 문제 개선을 위한 탐색. *인간과사회*, 33, 77-95.
- 이정림, 정주영, 정익중, 조혜주(2013). 다부처관련 정책 현황조사 아동돌봄서비스. *경제인문사회연구회*.
- 이재무, 이재성(2014). 사회연결망분석을 활용한 아이돌봄지원사업의 정책네트워크 연구. *한국사회복지행정학*, 16(3), 209-234.
- 장참샘, 황덕순, 김선미, 구혜령(2015). 아이돌봄서비스 이용의 어려움과 대처방식 및 이용가정 유형화 연구. *한국가족자원경영학회지*, 19(3), 17-40.



통계청(2017). 2016 인구주택총조사.

한국건강가정진흥원(2018). 2018년도 건강가정지원센터 사업안내.

Gilligan, C. (1982). 허란주 역(1994). 심리이론과 여성의 발달. 서울: 철학과 현실사.

Krueger, R. A. (2002). *Designing and conducting focus group interviews*. St. Paul, MN: University of Minnesota.

Mayeroff, M. (1971). *On caring*. New York: Harper & Row.

Noddings, N. (1984). *Caring: A feminine approach to ethics and moral education*. Berkeley: University of California Press.

Noddings, N. (1992). 이지현, 김선, 김희봉 공역(2008). *행복과 교육*. 서울: 학이당.

Noddings, N. (2002). 추병완 역(2002). *배려교육론*. 서울: 다른 우리.

Tronto, J. (1993). *Moral boundaries: A political argument for an ethic of care*. New York: Routledge.

Tronto, C. J. (2013). 김희강, 나상원 역(2014). *돌봄 민주주의*. 서울: 아포리아.

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 연구



부 록

부록 서울시민의 아동돌봄정책 및 서비스 인지도,
만족도, 요구에 관한 설문지

부록. 서울시민의 아동돌봄정책 및 서비스 인지도, 만족도, 요구에 관한 설문지

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선 방안에 관한 연구

안녕하십니까?

이 연구는 서울지역 돌봄 정책 및 서비스의 실태를 파악하고 더불어 앞으로의 서비스 개선 방안을 제안하고자 합니다. 귀하의 참여를 통해 다양한 가족들의 신뢰와 만족도를 높이고 양육친화적 사회환경을 구축하는데 기여할 것으로 기대합니다.

귀하께서 응답해주시는 내용은 무기명으로 처리되어 통계분석을 위한 자료로 활용하는 것 이외에는 다른 목적으로 사용되지 않습니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 할애하여 본 설문조사에 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

설문조사 중 궁금한 사항이 있다면 언제든지 아래의 연락처로 연락주시기 바랍니다. 감사합니다.

2018년 2월

서울대학교 아동가족학과

연구책임자 박혜준 교수

1순위 ()	2순위 ()	3순위 ()
----------------	----------------	----------------



6-4. (규칙적으로 이용한 경우) 귀댁은 지난 3개월 동안 영아종일제 일반형을 주 몇 회 이용하셨습니다?
 ① 주 6-7회 ② 주 5회 ③ 주 3-4회 ④ 주 1-2회

6-5. (불규칙적으로 이용한 경우) 귀댁은 지난 3개월 동안 영아종일제 일반형을 한 달에 평균적으로 며칠 이용하셨습니다?
 ()일

6-6. 귀댁은 지난 3개월 동안 영아종일제 일반형을 하루 평균 몇 시간 이용하셨습니다?
 ※ 영아종일제 일반형은 하루에 최소 4시간이상을 이용하셔야 합니다.
 ()시간 (응답범위: 4-24시간)

7. 7-1 지금부터 드리는 질문은 아이돌봄서비스 영아종일제 가사종합형에 대한 문항입니다. 귀댁은 영아종일제 가사종합형을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

7-2. 귀댁은 지난 3개월 이내에 영아종일제 가사종합형을 이용한 적이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

7-3. 귀댁은 지난 3개월 동안 영아종일제 가사종합형을 규칙적으로 이용하셨습니다?

- ① 규칙적 ② 불규칙적

7-4. (규칙적으로 이용한 경우) 귀댁은 지난 3개월 동안 영아종일제 가사종합형을 주 몇 회 이용하셨습니다?
 ① 주 6-7회 ② 주 5회 ③ 주 3-4회 ④ 주 1-2회

7-5. (불규칙적으로 이용한 경우) 귀댁은 영아종일제 가사종합형을 지난 3개월 동안 한 달에 평균적으로 며칠 이용하셨습니다?
 ()일

7-6. 귀댁은 지난 3개월 동안 영아종일제 가사종합형을 하루 평균 몇 시간 이용하셨습니다?
 ※ 영아종일제 일반형은 하루에 최소 4시간이상을 이용하셔야 합니다.
 ()시간 (응답범위: 4-24시간)

8. 8-1 아이돌봄서비스의 시간제돌봄은 일반형과 보육교사형이 있습니다. 지금부터 드리는 질문은 시간제 일반형에 대한 문항입니다. 귀댁은 시간제 일반형을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

8-2. 귀댁은 지난 3개월 이내에 시간제 일반형을 이용한 적이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

8-3. 귀댁은 지난 3개월 동안 시간제 일반형을 규칙적으로 이용하셨습니까?

- ① 규칙적 ② 불규칙적

8-4. (규칙적으로 이용한 경우) 귀댁은 지난 3개월 동안 시간제 일반형을 주 몇 회 이용하셨습니까?

- ① 주 6-7회 ② 주 5회 ③ 주 3-4회 ④ 주 1-2회

8-5. (규칙적으로 이용한 경우) 귀댁은 지난 3개월 동안 시간제 일반형을 하루에 몇 회 이용하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 (오전, 오후) ③ 3회 이상

8-6. (불규칙적으로 이용한 경우) 귀댁은 시간제 일반형을 지난 3개월 동안 한 달에 평균적으로 며칠 이용하셨습니까? ()일

8-7. 귀댁은 지난 3개월 동안 시간제 일반형을 하루 평균 몇 시간 이용하셨습니까? ※ 시간제(일반형)은 하루에 최소 2시간이상을 이용하셔야 합니다.

()시간 (응답범위: 2-24시간)

9. 9-1 아이돌봄서비스의 시간제돌봄은 일반형과 보육교사형이 있습니다. 지금부터 드리는 질문은 시간제 보육교사형에 대한 문항입니다. 귀댁은 시간제 보육교사형을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

9-2. 귀댁은 지난 3개월 이내에 시간제 보육교사형을 이용한 적이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

9-3. 귀댁은 지난 3개월 동안 시간제 보육교사형을 규칙적으로 이용하셨습니까?

- ① 규칙적 ② 불규칙적

① 주 6-7회 ② 주 5회 ③ 주 3-4회 ④ 주 1-2회

① 1회 ② 2회 (오전, 오후) ③ 3회 이상

9-6. (불규칙적으로 이용한 경우) 귀택은 지난 3개월 동안 시간제 보육교사형을 한 달에 평균적으로 며칠 이용하셨습니까? ()일

9-7. 귀댁은 시간제 보육교사형을 지난 3개월 동안 하루 평균 몇 시간 이용하셨습니다? ※ 시간제 (보육교사형)은 하루에 최소 2시간이상을 이용하셔야 합니다.
()시간 (응답범위: 2-24시간)

① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

(예: 다현이네, 2017년 총 2건 이용. 1건(2017년 3월) 독감 3일 이용
2건(2017년 7월) 수족구 7일 이용)

[illegible]

11. 다음은 귀하의 자녀를 돌본 아이돌보미에 대한 만족도를 알아보는 질문입니다. 각 세부사항에 대해서 귀하의 생각과 가장 가까운 번호를 선택해 주십시오.

내용	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
01) 아이돌보미는 계약시간을 준수했다					
02) 아이돌보미는 아이의 적응을 위해서 노력했다					
03) 아이돌보미는 돌봄시 요구사항(낮잠, 수유, 이유 시간 지키기 등)을 들어주었다					
04) 아이돌보미는 아이의 요구에 민감하게 반응했다					
05) 아이돌보미는 일관성 있는 태도로 아이를 대했다					
06) 아이돌보미는 아이의 활동상황을 잘 공유했다					
07) 아이돌보미는 아이의 안전을 최우선으로 고려했다					
08) 아이돌보미의 신상이 믿음직스러웠다					
09) 아이돌보미는 돌봄에 대한 전문성을 갖추고 있었다					
10) 아이돌보미는 전반적으로 만족스러웠다					

12. 다음은 귀하가 이용하신 아이돌봄서비스 제공기관(아이돌봄서비스를 매칭해주는 센터나 기관)에 대한 만족도를 알아보는 질문입니다. 각 세부사항에 대해서 귀하의 생각과 가장 가까운 번호를 선택해 주십시오.

내용	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다	⑥ 해당 없음
01) 기관(건강가정지원센터, 복지관)의 응대가 적절했다						
02) 서비스 가입 및 신청 절차가 편리했다						
03) 서비스 신청 후 신속하게 처리 되었다						
04) 서비스 신청 후 아이돌보미 매칭 대기시간이 적절했다						
05) 기관에 요구사항이 반영되었다						
06) 아동이나 가족의 비밀이 잘 유지되었다						
07) 응급상황이나 위급한 상황시 적절하게 조치되었다						



13. 다음은 아이돌봄서비스 자체에 대한 귀하의 만족도를 알아보는 질문입니다. 각 세부사항에 대해서 귀하의 생각과 가장 가까운 번호를 선택해 주십시오.

내용	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
01) 아이돌봄서비스를 원하는 시기에 이용했다					
02) 아이돌봄서비스를 원하는 시간대에 이용했다					
03) 아이돌봄서비스를 원하는 만큼 이용했다					
04) 아이돌봄서비스가 제시한 비용은 적절했다					
05) 아이돌봄서비스를 이용하면서 시간을 효율적으로 쓸 수 있게 되었다					
06) 아이돌봄서비스는 자녀양육에 도움이 되었다					
07) 앞으로도 계속 아이돌봄 서비스 이용하겠다					
08) 주변 사람들에게도 아이돌봄서비스를 추천하겠다					

Ⅱ. 응답자 및 가구원/자녀 특성

1. 현재 주 5일 이상 함께 살고 있는 가구원은 모두(본인 포함) 몇 명입니까?
() 명

2. 설문에 응답하고 있는 귀하는 아이돌봄서비스를 이용하는 아이와 어떤 관계입니까?

- | | | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| ☐ ① 부 | ☐ ② 모 | ☐ ③ 친조부모 | ☐ ④ 외조부모 |
| ☐ ⑤ 부모의 형제자매 | ☐ ⑥ 기타 친족 | ☐ ⑦ 비혈연동거인 | ☐ ⑧ 기타() |

3. 이 아이의 형제자매는 몇 명입니까? 각 자녀의 정보를 기입해주십시오.

3-1.
()명

	3-2. 생년월	3-3. 성별	3-4. 6개월이내 아이돌봄서비스 이용여부	3-5. 취학여부
첫째	()년 ()월	① 남 ② 여	① 이용함 ② 이용안함	① 취학 ② 미취학
둘째	()년 ()월	① 남 ② 여	① 이용함 ② 이용안함	① 취학 ② 미취학
셋째	()년 ()월	① 남 ② 여	① 이용함 ② 이용안함	① 취학 ② 미취학

Ⅲ. 자녀의 이용기관 및 돌보는 사람

이 문항은 아이돌봄서비스를 이용한 경험이 있는 가장 어린 자녀에 대한 질문입니다
귀하의 경우 ()년 ()월에 태어난 자녀에 대해 응답해주시시오
()년 ()월에 태어난 자녀는 어디에 해당합니까?

① 영유아 ② 초등학생

[영유아용]

- ※ 이 아이는 평일에 시간을 어떻게 보내는지 자고 일어나는 시간부터 순서대로 기입해 주세요.
- 기관이 아닌 곳에서 시간을 보낸다면 아이와 주로 상호작용하는 한 명을 선택
- 잠자는 시간에도 주로 돌보는 사람 한 명을 선택
※ 최근 6개월 이내, 주중 평일에 아이돌봄서비스를 이용한 날을 기준으로 작성하십시오.

[보기]

<기관에서 시간을 보내는 경우>

01. 어린이집/유치원
02. 반일제 이상 학원(영어유치원, 놀이학교, 유아체육단 등)
03. 시간제보육 기관(어린이집시간제보육, 육아종합센터)
04. 사설기관(사설학원, 문화센터 등)
05. 지역사회 공적육아지원기관(공동육아나눔터, 주민센터, 보건소, 지역도서관 등)
06. 기타()

<기관이 아닌 곳에서 시간을 보내는 경우>

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| 11. 자녀의 아버지/어머니 | 12. 자녀의 조부모 |
| 13. 자녀의 기타 친인척 | 14. 아이돌보미(건강가정지원센터 등) |
| 15. 기타 비혈연(베이비시터, 가사도우미 등) | |
| 16. 아이돌보미 외 공적서비스(우리동네아이돌봄기동대 등) | |
| 17. 이웃 | 18. 개인 및 그룹지도 (학습지 포함) |
| | 19. 아이혼자 |

하는 일 (시간을 보내는 장소)	어디서/누구와 함께	시작하는 시간		끝나는 시간	
1. 수면		☐ 오전 ☐ 오후	()시부터	☐ 오전 ☐ 오후	()시까지
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					



[초등학생용]

※ 이 아이는 평일에 시간을 어떻게 보내는지 자고 일어나는 시간부터 순서대로 기입해 주세요.

- 기관이 아닌 곳에서 시간을 보낸다면 아이와 주로 상호작용하는 한 명을 선택
- 잠자는 시간에도 주로 돌보는 사람 한 명을 선택

※ 최근 6개월 이내, 주중 평일에 아이돌봄서비스를 이용한 날을 기준으로 작성하십시오.

[보기]

<기관에서 시간을 보내는 경우>

- | | | |
|-----------------------------------|------------------------|----------------------|
| 01. 초등학교 | 02. 초등돌봄교실 | 03. 방과후 아카데미 |
| 04. 지역아동센터 | 05. 사설기관(사설학원, 문화센터 등) | |
| 06. 공적기관(청소년수련원, 청소년문화관, 지역도서관 등) | | 07. 기타() |

<기관이 아닌 곳에서 시간을 보내는 경우>

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------|
| 11. 자녀의 아버지/어머니 | 12. 자녀의 조부모 |
| 13. 자녀의 기타 친인척 | 14. 아이돌보미(건강가정지원센터 등) |
| 15. 기타 비혈연(베이비시터, 가사도우미 등) | |
| 16. 아이돌보미 외 공적서비스(우리동네아이돌봄기동대 등) | |
| 17. 이웃 | 18. 개인 및 그룹지도 (학습지 포함) 19. 아이혼자 |

하는 일 (시간을 보내는 장소)	어디서/누구와 함께	시작하는 시간		끝나는 시간	
1. 수면		☐ 오전 ☐ 오후	()시부터	☐ 오전 ☐ 오후	()시까지
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

Ⅵ. 기타 돌봄 서비스 이용현황

[영유아용]

1. 귀하는 다음 서비스를 알고 계십니까? 알고계신 서비스를 모두 고르세요

- ☐ ① 시간연장보육 (야간보육, 24시간보육)
- ☐ ② 시간제보육 (가정양육 6-36개월 아동을 보육기관에서 일시적으로 돌봄)
- ☐ ③ 우리동네 아이돌봄기동대 (서울시 긴급보육, 60대 어르신이 돌봄)
- ☐ ④ 긴급보육거점시설 (서울시 긴급보육, 저녁시간에 지정 어린이집에서 일시보육)

1번 질문에서 알고 있다고 답한 보기에 대해서만 응답해주세요.

2. 2-1. 지금부터 드리는 질문은 시간연장보육에 대한 문항입니다. 귀택은 시간연장보육을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

2-2. 이용해보았다면, 시간연장보육을 얼마나 자주 이용하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 이상 불규칙적으로 ④ 3회 이상 규칙적으로

2-3. 시간연장보육 서비스가 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

3. 3-1. 지금부터 드리는 질문은 시간제보육에 대한 문항입니다. 귀택은 시간제보육을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

3-2. 이용해보았다면, 시간제보육을 얼마나 자주 이용하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 이상 불규칙적으로 ④ 3회 이상 규칙적으로

3-3. 시간제보육 서비스가 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

4. 4-1. 지금부터 드리는 질문은 우리동네 아이돌봄기동대에 대한 문항입니다. 귀택은 우리동네 아이돌봄기동대를 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음



4-2. 이용해보았다면, 우리동네 아이돌봄기동대를 얼마나 자주 이용하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 이상 불규칙적으로 ④ 3회 이상 규칙적으로

4-3. 우리동네 아이돌봄기동대가 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

5. 5-1. 지금부터 드리는 질문은 긴급보육거점시설에 대한 문항입니다. 귀댁은 긴급보육거점시설을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

5-2. 이용해보았다면, 긴급보육거점시설을 얼마나 자주 이용하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 이상 불규칙적으로 ④ 3회 이상 규칙적으로

5-3. 긴급보육거점시설이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

[초등학생용]

1. 귀하는 다음 서비스를 알고 계십니까? 알고계신 서비스를 모두 고르세요

☐ ① 초등돌봄교실	☐ ② 방과후아카데미(초4-중3까지 방과후종합서비스)
☐ ③ 지역아동센터	

1번 질문에서 알고 있다고 답한 보기에 대해서만 응답해주세요.

2. 2-1 지금부터 드리는 질문은 초등돌봄교실에 대한 문항입니다. 귀댁은 초등돌봄교실을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

2-2. 이용해보았다면, 초등돌봄교실을 얼마나 자주 이용하셨습니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 이상 불규칙적으로 ④ 3회 이상 규칙적으로

2-3. 초등돌봄교실이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

3. 3-1 지금부터 드리는 질문은 방과후아카데미에 대한 문항입니다. 귀택은 방과후아카데미를 이용하신 경험이 있습니까?

① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

- 3-2. 이용해보았다면, 방과후아카데미를 얼마나 자주 이용하셨습니다?

① 1회 ② 2회 ③ 3회 이상 불규칙적으로 ④ 3회 이상 규칙적으로

- 3-3. 방과후아카데미가 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

4. 4-1 지금부터 드리는 질문은 지역아동센터에 대한 문항입니다. 귀택은 지역아동센터를 이용하신 경험이 있습니까?

① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

- 4-2. 이용해보았다면, 지역아동센터를 얼마나 자주 이용하셨습니다?

① 1회 ② 2회 ③ 3회 이상 불규칙적으로 ④ 3회 이상 규칙적으로

- 4-3. 지역아동센터가 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

VII. 자녀의 돌봄과 보육·교육·정책 및 서비스 이용

(※ 해당자녀(아이돌봄서비스를 이용하는 가장 어린 자녀)에 대한 설문)

1. 현재 평일(월-금) 낮 시간에 이 아이를 가장 오래 돌보는 사람은 누구입니까?

01) 아이의 아버지 02) 아이의 어머니 03) 아이의 조부모
04) 아이의 기타 친인척 05) 기타 비혈연(가사도우미, 베이비시터 등)
06) 보육·교육 기관(어린이집, 유치원, 초등학교 등)
07) 없음(혼자, 형제끼리 지냄) 08) 기타(구체적으로:)

2. 이 아이가 지난 주에 평균적으로 아버지, 어머니와 함께 지낸 시간은 몇 시간 정도였습니까? 평일(월-금)과 주말(토, 일, 공휴일)로 나누어 응답해 주십시오.

※ 아이가 잠자는 시간은 제외함



어머니	평일	하루 평균 ()시간
	주말	하루 평균 ()시간
	□ 사망 등으로 부재	
아버지	평일	하루 평균 ()시간
	주말	하루 평균 ()시간
	□ 사망 등으로 부재	

3. 귀댁의 평일(월-금)에 이 아이와 함께 외출시 주로 이용하는 장소는 어디입니까?

1순위 ()	2순위 ()	3순위 ()
---------	---------	---------

- ① 야외시설(공원, 놀이터 등)
- ② 육아종합지원센터(장난감대여소 등)
- ③ 소비공간(백화점, 쇼핑센터, 마트, 음식점 등)
- ④ 문화공간(도서관, 서점, 미술관, 영화관 등)
- ⑤ 유아·아동전용공간(키즈카페, 영어마을, 놀이공원 등)
- ⑥ 공적공간(공동육아나눔터, 주민센터 등)
- ⑦ 타인의 집(친척, 이웃, 친구 등)
- ⑧ 기타()

4. 귀댁의 주말(공휴일, 토, 일)에 아이와 함께 외출시 주로 이용하는 장소는 어디입니까?

1순위 ()	2순위 ()	3순위 ()
---------	---------	---------

- ① 야외시설(공원, 놀이터 등)
- ② 육아종합지원센터(장난감대여소 등)
- ③ 소비공간(백화점, 쇼핑센터, 마트, 음식점 등)
- ④ 문화공간(도서관, 서점, 미술관, 영화관 등)
- ⑤ 유아·아동전용공간(키즈카페, 영어마을, 놀이공원 등)
- ⑥ 공적공간(공동육아나눔터, 주민센터 등)
- ⑦ 타인의 집(친척, 이웃, 친구 등)
- ⑧ 기타()

5. 평소 다음과 같은 자녀 돌보기에 이 아이의 아버지가 어느 정도 참여하십니까?

(※ 지난 한 주를 기준으로 응답해주시시오)

항목	① 전혀 안 함	② 가끔 (1-2일)	③ 종종 (3-4일)	④ 항상 (5-7일)	⑤ 해당 없음
1) 밥 먹고 옷 입히기					
2) 함께 놀아주기					
3) 책을 읽어주거나 공부 봐주기					
4) 어린이집·유치원·초등학교 등·하원(교) 시키기					



10. 10-1 지금부터 드리는 질문은 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원에 대한 문항입니다. 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

10-2. 만 3-5세 누리과정 보육료·교육료 지원이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

11. 11-1 지금부터 드리는 질문은 어린이집·유치원 미이용 만 0-5세 전계층 양육수당 지원에 대한 문항입니다. 어린이집·유치원 미이용 만 0-5세 전계층 양육수당 지원을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

11-2. 어린이집·유치원 미이용 만 0-5세 전계층 양육수당 지원이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

12 12-1 지금부터 드리는 질문은 시간연장형 보육료지원 (시간연장, 야간보육, 휴일보육 이용시)에 대한 문항입니다. 시간연장형 보육료지원을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

12-2. 시간연장형 보육료지원이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

13 13-1 지금부터 드리는 질문은 시간제 보육료 지원 (기관에 다니지 않더라도 육아종합지원센터나 지정 어린이집에서 시간단위로 보육서비스 이용시 지원)에 대한 문항입니다. 시간제 보육료 지원을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

12-2. 시간제 보육료 지원이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

14 14-1 지금부터 드리는 질문은 유치원 방과후과정비 지원 (유치원 교육과정 이후 방과후 과정을 이용할 경우 지원)에 대한 문항입니다. 유치원 방과후과정비 지원을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

12-2. 유치원 방과후과정비 지원이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

15 15-1 지금부터 드리는 질문은 장애아 무상보육에 대한 문항입니다. 장애아 무상보육을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

15-2. 장애아 무상보육이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

16 16-1 지금부터 드리는 질문은 정부의 바우처 서비스에 대한 문항입니다. 바우처를 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

16-2. 정부의 바우처 서비스가 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

17 17-1 지금부터 드리는 질문은 지역아동센터 이용비용 지원에 대한 문항입니다. 지역아동센터 이용비용 지원을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

17-2. 지역아동센터 이용비용 지원이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음

18 18-1 지금부터 드리는 질문은 초등학교 방과후과정비 지원에 대한 문항입니다. 초등학교 방과후과정비 지원을 이용하신 경험이 있습니까?

- ① 이용해보았음 ② 이용경험 없음

18-2. 초등학교 방과후과정비 지원이 자녀양육에 얼마나 도움이 되었습니까?

- ① 전혀 도움되지 않았음 ② 도움되지 않았음 ③ 보통
④ 약간 도움이 되었음 ⑤ 매우 도움이 되었음



1. 다음은 귀하가 살고 있는 동네에 대한 생각과 느낌을 묻는 질문입니다. 각 세부사항에 대해서 귀하의 생각과 가장 가까운 번호를 선택해 주십시오.

내용	① 전혀 그렇지 않다	② 그렇지 않다	③ 보통 이다	④ 그렇다	⑤ 매우 그렇다
01) 나는 내가 사는 동네에서 필요한 것을 얻을 수 있다.					
02) 나는 내가 사는 동네 사람이라는 느낌이 든다					
03) 내가 사는 동네 사람들은 서로에게 좋은 영향을 미친다.					
04) 나는 내가 사는 동네 사람들과 연결되어 있다고 느낀다.					

VIII. 살고 있는 동네에 대한 생각과 느낌

	아이의 아버지	아이의 어머니
1. 이 아이의 부모의 출생년월은 언제입니까?	년 월	년 월
2. 이 아이의 부, 모의 학력은 무엇입니까?	① 초졸 ② 중졸 ③ 고졸 ④ 2,3년제 대학 졸 ⑤ 4년제 대학 졸 ⑥ 대학원 이상	
3. 이 아이의 부, 모의 현재 종사상 지위는 무엇입니까? (※ 따로 살고 있는 경우에도 기입함, 조사기준 기간의 취업형태를 응답함)	① 고용주 ② 자영업자 ③ 상용근로자 ④ 임시근로자 ⑤ 일용근로자 ⑥ 무급가족봉사자 ⑦ 경제활동 안 함(군복부, 전업주부, 구직자 포함) ⑧ 학생 ⑨ 해당 없음(부재) ⑩ 모름	

4-1 ~ 4-7은 3번에서 ①~⑥에 응답한 경우에만 답해주십시오.

4-1. 이 아이의 부, 모의 근로형태는 어떻습니까?

(※ 따로 살고 있는 경우에도 기입함, 조사기준 기간의 취업형태를 응답함)

- ① 평일에만 근로 (주5일) ② 주말에만 근로 (토, 일)
③ 평일과 주말에 모두 근로 ④ 불규칙적
(주 6-7일)
⑤ 휴직 중(출산휴가, 육아휴직 포함)

--	--

4-2. (3번에서 ①~⑥에 응답한 경우만) 부, 모의 하루 평균 근로시간은 얼마나 됩니까?

(※ 출퇴근 시간을 제외하고 평일 기준으로 기입)

시간 분	시간 분
---------	---------

4-3. 이 아동의 부, 모는 자녀돌봄 등 사적인 일을 위해 일하는 시간을 얼마나 조정할 수 있습니까?

(※ 따로 살고 있는 경우에도 기입함. 조사기준 기간의 취업형태를 응답함)

- ① 항상 조정할 수 있음 ② 어느 정도 조정할 수 있음
③ 대체로 조정할 수 없음 ④ 전혀 조정할 수 없음
⑤ 휴직중

--	--

4-4. 부, 모가 출퇴근을 하는 경우, 몇 시에 집에서 떠납니까? (※ 오전, 오후에 표시한 후 시간 기입)

출퇴근을 안 하는 경우 □출퇴근 안함

오전 오후 시 분	오전 오후 시 분
--------------------	--------------------

4-5. 부, 모가 출퇴근을 하는 경우, 몇 시에 집에 도착합니까? (※ 오전, 오후에 표시한 후 시간 기입)

출퇴근을 안 하는 경우 □출퇴근 안함

오전 오후 시 분	오전 오후 시 분
--------------------	--------------------



IX. 부모 특성

5. 이 아이의 부모의 현재 결혼 상태는 어디에 해당됩니까?

- ① 혼인 ② 이혼 ③ 별거 ④ 비혼인 동거 ⑤ 사별 ⑥ 기타

6. 부, 모가 현재 이 아이와 함께 살고 있습니까?

- ① 예 ② 아니오

6-1. 동거하지 않는 경우, 그 이유는 무엇입니까?

- ① 이혼/별거 ② 직장 때문에 ③ 사망/가출
④ 병역의무 ⑤ 기타()

7. 이 아이의 가정은 다문화가정입니까?

- ① 예(다문화가정) ② 아니오(부모 모두 한국출신)

8. 이 아이 가정의 월 평균 가구소득은 얼마입니까?

(※ 세전금액, 단위: 만원)

- ① 100만원 이하 ② 101이상~200이하 ③ 201이상~300이하
④ 301이상~400이하 ⑤ 401이상~500이하 ⑥ 501이상~600이하
⑦ 601이상~700이하 ⑧ 701이상~800이하 ⑨ 801이상~900이하
⑩ 901이상~1000이하 ⑪ 1001이상

9. 이 아이 가정은 현재 국민기초생활보장 급여를 받고 계십니까?

- ① 그렇다 → ② 아니다

9-1. 받고 계신다면 현금으로 월 얼마를 받으십니까?
월 ()만원

10. (3번에서 어머니가 ⑦에 해당하는 경우만) 이 아이의 어머니가 현재 취업하고 있지 않은 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 일을 하고 싶으나 적당한 일자리가 없어서
② 일을 하고 싶으나 자녀를 안심하고 맡길 곳이 없어서
③ 일을 하고 싶으나 주위의 반대로
④ 일을 하고 싶으나 자녀양육과 가사에 전념하기 위해서
⑤ 건강상의 이유로
⑥ 일을 하고 싶지 않아서
⑦ 기타()
⑧ 해당 없음(모 부재)
⑨ 모름

① 현재 구직중 ② 현재 취업교육, 훈련 중
③ 아이가 좀 더 크면 알아볼 생각 ④ 기타 ()
⑤ 취업 계획 없음 ⑧ 해당 없음(모 부재) ⑨ 모름

1순위 ()	2순위 ()	3순위 ()
--------------------	--------------------	--------------------

- ① 이른 출근 (등원(교)) ② 늦은 퇴근 (하원(교)후 돌봄)
③ 주말/공휴일 출근 ④ 방학중 돌봄
⑤ 긴급상황(예: 자녀질병) ⑥ 자녀 보육·교육기관 참여
⑦ 기타(구체적으로: _____)

① 전혀 만족하지 않음 ② 만족하지 않음 ③ 보통
④ 약간 만족함 ⑤ 매우 만족함

2017 서울가족특성화과제 연구보고서

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 고찰

발 행 일	2018년 4월
발 행 처	서울특별시 건강가정지원센터
기 획 · 편 집	기획총괄팀
주 소	서울특별시 중구 소파로 4길 6
전 화	02) 318-8167
팩 스	02) 318-0228
홈 페이지	http://familyseoul.or.kr
인 쇄 처	경성문화사 02)786-2999

본 자료집의 저작권은 서울특별시 건강가정지원센터에 있습니다.
무단복제를 금지합니다.



2017 서울가족특성화과제 연구보고서

서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 고찰