

아이돌봄서비스 전달체계 개선방안 연구: 광역지원센터 설치 방안을 중심으로

책임 연구원 강은애(서울시여성가족재단 정책연구본부 돌봄정책연구팀)
공동 연구원 류임량(서울시여성가족재단 정책연구본부 돌봄정책연구팀)
위촉 연구원 이주연(서울시여성가족재단 정책연구본부 돌봄정책연구팀)



발 간 사

중앙정부는 「아이돌봄 지원법」 일부개정을 통해 ‘아이돌봄 광역지원센터’를 설치·운영하는 아이돌봄 지원사업 전달체계 개편을 예고했습니다(2022년 1월 1일 시행). 아이돌보미 자격 및 관리·감독을 강화하고 아이돌봄 지원 정책을 총괄하여 추진하고자 법 개정이 이루어진 것입니다. 아이돌봄서비스는 만 12세 이하 아동의 돌봄에 탄력적으로 대응하여 아동의 복지 증진만이 아니라 보호자의 일·생활 균형을 지원하는 중요한 정책입니다.

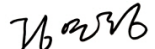
이 연구는 아이돌봄서비스 전달체계 개편에 효과적으로 대응하여, 서울시의 아이돌봄서비스 질 향상 방안을 모색하고자 기획되었습니다. 아이돌봄 지원사업 전담인력과 현장전문가 면접조사를 통해 전달체계의 개선점뿐만 아니라 광역지원센터의 역할과 기능에 대한 의견을 청취하였습니다. 또한, 노무전문가 자문을 실시하여 「아이돌봄 지원법」 이행에 따르는 법적·행정적 과제를 검토하였습니다. 이를 통해 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치와 운영 방안을 제시하였습니다.

연구과정에서 많은 분들의 도움이 있었습니다. 조사에 참여해주신 현장전문가분들께 감사드립니다. 연구 기획에서 마무리까지 도움을 주신 자문위원과 연구진에게도 고마움을 전합니다.

이 연구 결과가 아이돌봄 전달체계 개선 및 아이돌봄 지원사업의 양적·질적 성장, 나아가 서울시민에게 양질의 돌봄을 제공하는 데 기여하기를 바랍니다.

2021년 9월

서울특별시여성가족재단

대표이사 정 연 정 

Contents

I	서론 _ 1	
	1. 연구 배경 및 목적	3
	2. 연구 방법 및 내용	8
	3. 선행연구 검토	12
	4. 연구 수행 체계	20
II	서울시 아이돌봄 지원사업 운영 현황 _ 21	
	1. 틈새돌봄 지원 정책으로서 아이돌봄서비스	23
	2. 서울시 아이돌봄 지원사업 개요	27
	3. 서울시 아이돌봄서비스 이용 현황	39
	4. 소결: 정책 시사점	47
III	아이돌봄서비스 전달체계 개편에 대한 의견 및 정책 수요 _ 53	
	1. 서울시 아이돌봄 전달체계의 문제	55
	2. 서울시 아이돌봄 광역지원센터의 기능과 역할 개선 의견	67

3. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 운영 주체에 관한 의견 80
4. 소결: 요약 및 시사점 90

IV 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치 및 운영 방안 _ 93

1. 광역지원센터 설치에 대한 개정법의 주요 검토 사항 95
2. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치 방안 103
3. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 운영 방안 108
4. 향후 정책 과제 113

참고문헌 _ 117

Abstract _ 120

부 록 _ 123

표 목차

【 표 I-1 】	면접조사 참여자 및 조사내용	10
【 표 I-2 】	아이돌봄 지원사업의 효율성 및 서비스 질 제고, 전달체계 특성 등에 대한 선행연구	13
【 표 I-3 】	아이돌보미의 노동조건, 직무만족도 등에 대한 선행연구	16
【 표 I-4 】	아이돌보미의 노동자성 관련 선행연구	19
【 표 II-1 】	성인 없이 혼자 또는 형제/자매끼리만 있는 경우	25
【 표 II-2 】	서울시 맞벌이 가구 비율(유배우가구대비)	25
【 표 II-3 】	광역거점기관의 주요역할	31
【 표 II-4 】	서비스제공기관의 주요역할	34
【 표 II-5 】	자치구별 아이돌봄 지원사업	35
【 표 II-6 】	최근 3년간 서울시 아이돌봄서비스 이용아동수(각 년도 2월 기준)	40
【 표 II-7 】	서비스 유형별 아동수 대비 이용아동수/비율	41
【 표 II-8 】	자치구별 아동수 대비 이용아동수/비율(시간제 일반형)	42
【 표 II-9 】	아이돌봄서비스 이용아동수/이용률(타시도 비교)	44
【 표 II-10 】	서울시 아이돌봄서비스 이용가구 특성(시간제 일반형)	46
【 표 II-11 】	서울시 아이돌봄서비스 연계시간(시간제 일반형)	46
【 표 IV-1 】	중앙 및 광역지원센터의 역할 구분(2022년 1월 시행)	97
【 표 IV-2 】	서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치(안)	104
【 표 IV-3 】	광역지원센터의 대안: 권역지원센터 설치(안)	106
【 표 IV-4 】	「청소년활동진흥법」의 청소년활동진흥원과 지방청소년활동진흥센터의 관계 규정	114

그림 목차

【그림 I-1】 아이돌봄서비스 전달체계 개편 전후 비교	6
【그림 II-1】 서울시 ‘촘촘한 온마을 아이돌봄 체계’	24
【그림 II-2】 서울시 아이돌봄 지원사업 예산 증가 추이(확정내시 금액 기준) ..	28
【그림 II-3】 아이돌봄서비스 이용 현황(전국)	29
【그림 II-4】 아이돌봄 지원사업 업무추진 체계도	30
【그림 II-5】 서울시 자치구별 아이돌보미 수(2021.6. 기준)	37
【그림 II-6】 자치구별 아이돌보미 수(2019~2021년)	38
【그림 II-7】 서울시 아이돌보미 연령	38
【그림 II-8】 서울시 전체아동 대비 이용아동 비율(시간제 일반형)	40
【그림 II-9】 정부지원 유형	45
【그림 II-10】 미연계 사유	47
【그림 II-11】 서울시 아동인구 추이(각년도 2월 기준)	49
【그림 III-1】 아이돌봄 지원사업의 추진 목적	76
【그림 III-2】 온마을 아이돌봄 실행 체계도	79
【그림 IV-1】 개편 후, 각 기관의 핵심 역할 및 관계	100
【그림 IV-2】 현재 아이돌봄 지원사업의 운영체계(전달체계)와 재정구조	101
【그림 IV-3】 아이돌봄 광역지원센터 조직(안)	109

연구요약

I. 연구배경 및 목적

□ 연구배경

- 중앙정부는 2020년 「아이돌봄 지원법」 일부개정을 통해 아이돌보미에 대한 자격 및 관리 감독을 강화하는 등 현행 제도의 미비점을 보완하며, 중앙지원센터와 광역지원센터를 설치·운영하는 내용의 아이돌봄 지원사업 전달체계 개편을 예고함
- 향후 각 지자체는 아이돌봄 광역지원센터를 통해 체계적이고 통합적인 아이돌봄서비스를 제공하고 질 높은 공공 돌봄 체계를 구축할 필요가 있음. 이를 위해서는 아이돌봄 지원사업에 대한 전문성을 갖춘 전달체계를 확립해야 함. 전달체계 개편에 앞서, 광역지원센터 운영주체의 조건, 지정방식 및 운영 방안 등에 대한 검토가 필요함

□ 연구목적

- 아이돌봄 광역지원센터 설치·운영에 대한 점검으로 아이돌봄 지원사업 전달체계 개편에 효과적으로 대응
- 아이돌봄 지원사업 운영체계 개선을 통해 기관 전문성 향상 및 아이돌봄 서비스 질 향상

□ 연구내용

- 아이돌봄 지원사업 운영 현황 분석
 - 서울시 아이돌봄 지원사업 운영 현황 및 서비스 이용 현황 분석
- 아이돌봄 전달체계 개편에 대한 주요 현안 검토
 - 아이돌봄 지원사업 종사자 및 관련 전문가를 대상으로 전달체계 개편에 대한 의견 조사 실시

- 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치·운영 방안 제시
 - 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치(안) 검토
 - 서울시 아이돌봄 광역지원센터 운영 방안 제시

II. 연구방법

- 문헌연구 및 정책자료 분석
 - 아이돌봄 지원사업 관련 선행연구 분석
 - 서울시 아이돌봄 지원사업 관련 정책 자료 분석
 - 서울시 아이돌봄 지원사업 이용 현황 등 관련 통계 자료 분석
- 면접조사 실시
 - 아이돌봄 지원사업 종사자와 서비스제공기관장, 광역거점기관 및 관련 전문가(24명)
 - 개별 면접 및 FGI 실시

■ 표 1 ■ 면접조사 참여자 및 조사개요

구분	이름	직 위	경력	조사내용
기관장 및 전담 인력	면접참여자1	센터장	-	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 아이돌봄 지원사업 전달체계에 대한 의견(광역거점기관의 역할을 중심으로) - 광역지원센터의 필요성, 역할과 기능 - 광역지원센터 설치 및 운영 방안 - 광역지원센터와 서비스제공기관의 역할 분담 등
	면접참여자2	팀장	-	
	면접참여자3	전담인력	2년	
	면접참여자4	팀장	8년	
	면접참여자5	센터장	-	
	면접참여자6	팀장	12년	
	면접참여자7	센터장	-	
	면접참여자8	팀장	11년	
	면접참여자9	센터장	-	
	면접참여자10	팀장	9년	
	면접참여자11	팀장	10년	
	면접참여자12	센터장	-	
	면접참여자13	팀장	4년	
	면접참여자14	센터장	-	

구분	이름	직위	경력	조사내용
	면접참여자15	팀장	9년	
	면접참여자16	팀장	6년	
	면접참여자17	팀장	9년	
	면접참여자18	센터장	-	
	면접참여자19	전담인력	4년	
관련 전문가	면접참여자20	노무사	-	- 광역지원센터 설치의 필요성 - 아이돌봄미 일괄 채용관련 주요 쟁점에 대한 의견 등
	면접참여자21	노동조합 관계자	-	
	면접참여자22	노동조합 관계자	-	
담당 공무원	면접참여자23	공무원	-	- 광역지원센터의 필요성, 역할과 기능 - 지자체의 역할, 설치방안에 대한 의견 등
	면접참여자24	공무원	-	

○ 전문가 자문의견 수렴

- 광역지원센터 설치 관련 법·제도 검토 및 운영 방안 모색을 위한 외부전문가 자문회의 실시

III. 서울시 아이돌봄 지원사업 운영 현황

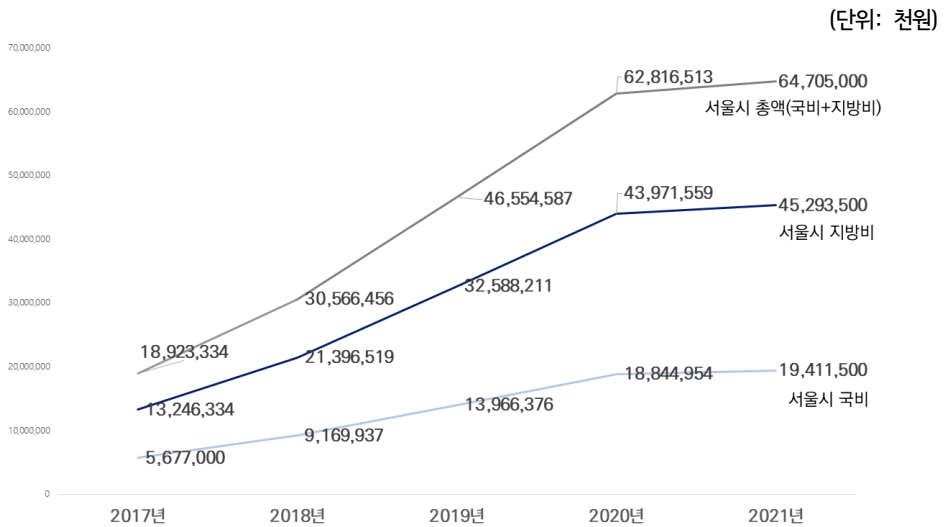
□ 온마을 아이돌봄지원 체계에서 아이돌봄서비스의 역할

- 아이돌봄서비스는 서울시의 열린육아방, 우리동네키움센터, 지역아동센터 등 타 돌봄 전달체계와의 관계 속에서 시간제 돌봄 및 기관이용이 어려운 아동에 대한 돌봄을 지원함으로써 돌봄공백을 최소화하기 위한 공공 돌봄 서비스의 역할을 함
- 돌봄공백을 해소하기 위한 정책지원 욕구가 지속되고 있으며, 양질의 공공 돌봄서비스에 대한 수요가 높아(「전국보육실태조사」, 2018), 공공 돌봄서비스로서 아이돌봄 지원사업의 중요성이 있음

○ 아이돌봄 지원사업의 확대

- 아이돌봄 지원사업이 「아이돌봄 지원법」(2012)으로 본격화 되면서, 사업이 지속적으로 확대해 옴

- 2019년 아이돌보미에 대한 처우개선으로 인해 예산이 급증. 서울시의 경우, 타시도와 달리 지방비가 70%를 차지하는 규모가 큰 사업임(타시도는 국비 70%, 지방비 30%)



출처: 각년도, 「아이돌봄 지원사업 안내」

■ 그림 1 ■ 서울시 아이돌봄 지원사업 예산 증가 추이(확정내시 금액 기준)

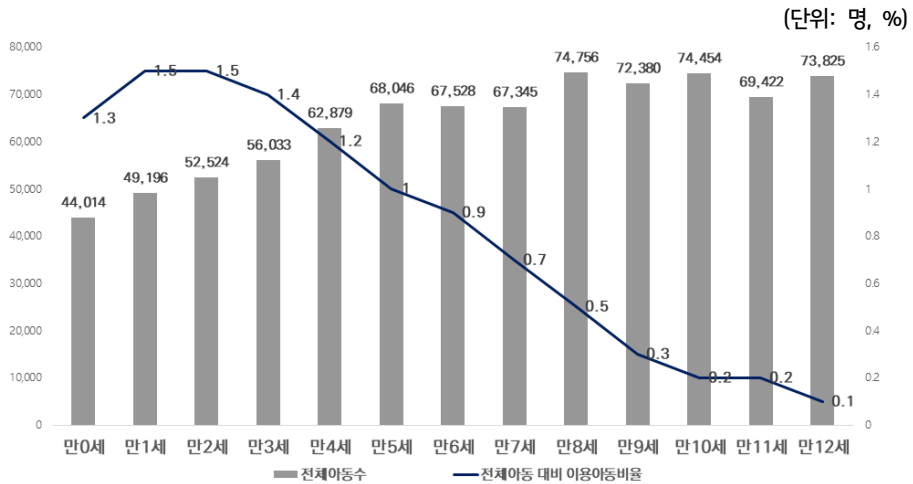
- 전국 이용가구는 증가추세에 있음. 그러나 2020년의 경우 코로나19로 인해 이용가구가 감소하였음(2020년 70,485가구 이용 → 2021년 59,663가구 이용)
 - 아이돌보미 양성 중대 계획에 따라 아이돌보미도 증가하고 있음. 2021년 2월 기준으로 3,355명이 활동 중이며, 이는 경기도(약 5,000여 명) 다음으로 큰 규모임
- 서울시 아이돌봄서비스 이용 현황
- 2021년 2월 기준 전체 아동수(0세~12세) 대비 이용아동 비율은 0.85%로 낮은 편으로 나타남(경기도 0.89%(2019년), 세종시 0.82%(2021년 2월), 경북 2.94%(2019년 12월 기준), 부산 1.5%(2020년 6월 기준))

【 표 2 】 최근 3년간 서울시 아이돌봄서비스 이용아동 비율(각 년도 2월 기준)

	전체아동수	이용아동수	이용비율
2019	914,129	7,719	0.84
2020	883,080	7,926	0.90
2021	832,402	7,069	0.85

출처: 0세~12세 전체 아동수 - 행정안전부 「주민등록인구현황」, 각년도 2월 기준
이용아동 수 - 서울시 내부자료

- 가장 많이 이용하는 시간제 일반형을 보면, 이용률이 높은 연령대는 만 1세와 만 2세 영유아임. 기관이용 등 대체 돌봄의 선택지가 커지는 3세 이상 연령대로 갈수록 이용률이 낮아짐

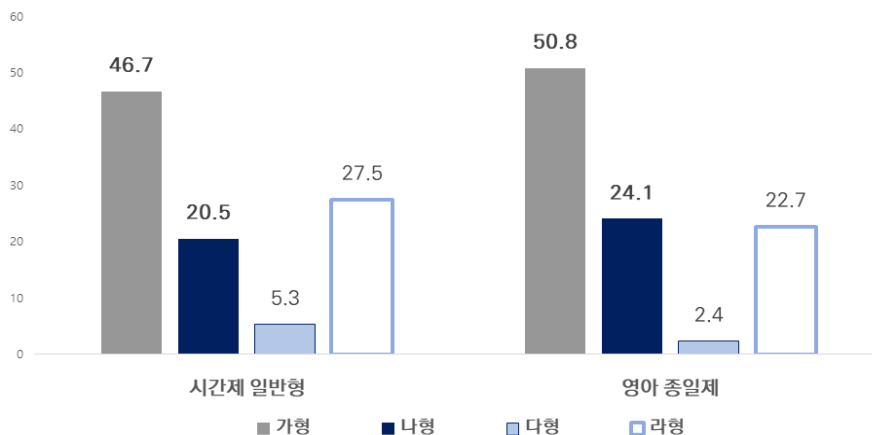


출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

【 그림 2 】 서울시 전체아동 대비 이용아동 비율(시간제 일반형)

- 서울시 이용가구의 정부지원 유형 비율을 보면 시간제 일반형 기준으로 가형이 46.7%로 가장 높은 것으로 나타남. 라형은 27.5%로 뒤를 이음. 차지구별 차이가 있어, 중구, 마포구의 경우 라형이 가형보다 현저하게 높고, 강남구, 송파구, 성동구는 라형이 가형을 약간 앞지름

(단위: %)



출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

그림 3 정부지원 유형

- 2021년 2월을 기준으로 가장 많이 이용하는 시간대(시간제 일반형)는 16~18시로 32.8%이며, 6시~8시가 15.8%로 뒤를 이음

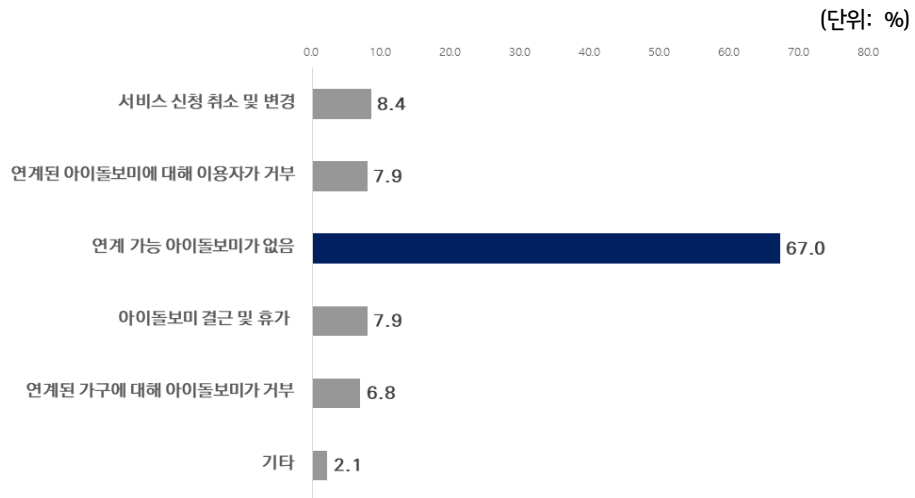
표 3 서울시 아이돌봄서비스 이용가구 이용시간대(시간제 일반형)

(단위: 가구, %)

	합계	6~8시	8~10시	10~12시	12~14시	14~16시	16~18시
가구수	106,936	16,854	15,294	8,330	10,335	12,542	35,110
비율	100.00	15.76	14.30	7.79	9.66	11.73	32.83
		18~20시	20~22시	22~24시	24~2시	2~4시	4~6시
	-	7,371	858	158	50	7	27
	-	6.89	0.80	0.15	0.05	0.01	0.03

출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

- 2021년 3월(3월 2일~19일) 취합된 미연계 사유 191건을 분석한 결과, 미연계 사유 1위는 '연계 가능한 아이돌보미 없음' (67.0%)으로 나타났으며 2위는 '서비스 신청 취소 및 변경' (8.4%)이었음



출처: 서울시 내부자료, 2021년 3월 2일~3월 19일 기준

■ 그림 4 ■ 미연계 사유

- 아이돌봄서비스 이용가구가 이용을 원하는 시간대가 특정시간에 집중되기 때문에 미연계 사유 1위가 ‘연계 가능 아이돌보미가 없음’ 으로 나타나는 것으로 예측되며 이는 면접조사에서 확인되고 있음. 아이돌보미의 양성 자체가 수요 집중 시간대에 연계를 담보하지 않는다는 점을 고려하여 미연계를 감소하기 위한 정책 방안이 마련될 필요가 있음

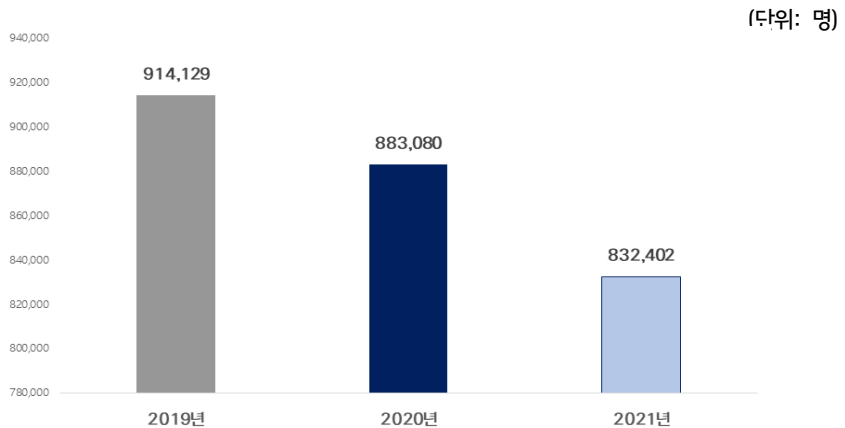
○ 서울시 아이돌보미 현황

- 2019년 2월 3,075명 → 2020년 2월 3,339명 → 2021년 2월 3,355명으로 아이돌보미 증가
- 2021년 신규 양성 목표는 600명이며, 향후 양성목표 계획에 따라 2022년에는 4,500명으로 확대 예정(서울시 내부자료)
- 2021년 2월 기준 서울시 아이돌보미의 월평균 노동시간은 99.7시간이며 2대 보험 이상에 가입한 아이돌보미는 94.7%, 보육교사 등 관련 자격증을 보유한 비율은 17.6%로 나타남

- 2021년 시간당 활동수당은 시간제 일반형 기준 8,940원, 영아 종일제 8,910원, 시간제 종합형 11,770원, 질병감염아동지원 11,550원, 기관연계 16,920원임 (*참고: 2021년 법정 최저시급은 8,720원임)

○ 향후 과제

- 서울시의 아동인구 감소에 대비하여 아이돌봄서비스 수요에 대한 분석 필요



출처: 행정안전부, 「주민등록인구현황」

【그림 5】 미연계 사유

: 서울시의 0세~12세 아동수는 2019년 914,129명에서 2021년 832,402명으로 8.9% 감소하였으며 지속적인 감소 추세임. 반면 아이돌봄비는 증가하고 있을 뿐 아니라 양성 확대 계획을 통해 더 증가할 것으로 예상됨. 아이돌봄미이용률은 2021년 0.85%로(2월 기준) 높지 않은 상황임. 이러한 정책 환경을 바탕으로 향후 아이돌봄 지원사업의 개선 방안을 모색할 필요가 있음

- 미스매치 해소 방안 마련 필요

: 아이돌봄미양성이 미스매치 해소의 근본적인 대안이 될 수 없음. 따라서 단시간 활동에 대한 유인정책(별도의 수당 책정, 등하원 지도 돌봄미 등 단시간 수요에 대한 별도 채용), 인접 자치구 교차 돌봄 지원 등을 통해 돌봄 공백이 효과적으로 해소될 수 있도록 정책을 보완할 필요가 있음

- 아이돌보미 역량강화와 처우개선 노력 지속
 - : 지속적으로 필요성이 제기되고 있는 아이돌보미 전문성 강화를 위해 보수교육의 내용과 방법이 다양해 질 필요가 있음. 코로나19 이후 실습시간이 대폭 감소한 부분에 대한 대안도 요구됨
 - : 아이돌보미의 적정노동시간과 임금보장, 안정적 일자리를 위한 정책 방안 마련

IV. 아이돌봄서비스 전달체계 개편에 대한 의견 및 정책 수요: 면접조사 주요 결과

□ 아이돌봄 광역거점기관의 문제

○ 광역거점기관의 제한된 역할과 권한 부재

- 면접조사 결과, 서비스제공기관에서는 광역거점기관의 역할을 사업 현황 취합과 서비스 모니터링으로 체감하고 있었음. 그 외에는 광역거점기관에 명확한 역할과 권한이 없다고 인식하는 것으로 나타남. 광역거점기관 담당자들도 광역거점기관이 상위기관으로서의 권한이 없고 정보나 자료를 전달 또는 취합하는 역할에 그치는 점을 전달체계의 문제로 지적함
- 아이돌보미 모니터링도 실효성이 낮다는 평가를 받고 있음
- 서비스제공기관이 업무 수행 과정에서 가장 일상적으로 겪는 문제는 사업 지침에 대한 질의를 할 수 있는 조직이 없다는 점임
 - : 지침을 명확하게 판단해주고 지침에 맞게 실행했을 때 서비스제공기관의 보호망 역할을 해주는 컨트롤타워가 필요함

○ 일원화된 노무관리 시스템 부재

- 서비스제공기관은 아이돌보미가 노동자로 인정되는 과정에서 노무관리 문제를 겪음. 일부 서비스제공기관에서는 아이돌보미의 퇴직금 등과 관련하여 법정 소송이 일어나기도 해, 상당수의 서비스제공기관에서는 노무관리의 부담을 느낌
- 노무와 관련하여 광역거점기관은 서비스제공기관의 사건사고를 취합하고 대응하는 역할을 하지만, 서비스제공기관에서 실질적인 도움을 받았다는

체감은 낮았음. 서비스제공기관은 노무 관련 문제가 발생하면 별도로 자문을 받는 노무사를 통해 해결하고 있는 상황임

○ 광역거점기관 인력의 문제 : 전문성과 인력 부족

- 서비스제공기관에서는 광역거점기관 전담인력의 전문성이 낮다고 평가함
: 전담인력의 낮은 전문성은 광역거점기관이 직접 연계업무를 하지 않기 때문에 업무에 대한 이해도가 낮은 것에서 기인함. 서비스제공기관이 광역거점기관에 요구하는 구체적인 정보를 제공하기 위해서는 아이돌보미 연계부터 활동비 지급의 전반에 걸친 행정처리에 대한 경험이 필요하다는 점이 지적됨

: 인력도 부족함. 광역거점기관의 아이돌봄 지원사업 전담인력은 7명이며 4명이 모니터링 담당, 1명은 회계담당임. 실제로 서비스제공기관 지원 등을 담당할 인력은 2명에 불과하여 「아이돌보미 지원사업 안내」에 명시된 광역의 역할을 다 하기 어려운 상황임

○ 서비스제공기관 전담인력에 대한 교육 부재

- 서비스제공기관의 전담인력 역량강화를 위한 필수교육 및 보수교육이 전무한 상태임

: 전담인력은 이용자와 아이돌보미 양쪽의 민원을 처리해야 하는 고충이 크고 이로 인한 이직도 상당함. 전담인력의 고충을 상담하거나 소진예방을 지원하기 위한 방안 마련이 요구됨

○ 아이돌보미 교육 과정과 교육의 질 문제

- 최소인원 규정으로 인해, 양성교육 진행이 어려움
- 아이돌보미 양성 및 보수교육의 질 제고에 대한 욕구가 높음

: 교육기관별 강사 역량 차이 등으로 인해 양성교육의 질이 담보되지 못하는 문제가 제기되어 교육의 표준화가 요구되고 있음. 또한, 보수교육이 매년 유사한 내용으로 반복되고 있어 교육의 질 향상이 요구됨

□ 서울시 아이돌봄 광역지원센터의 기능과 역할 개선 의견

○ 서울시 아이돌봄 지원사업에 대한 총괄책임 역할

- 광역지원센터는 사업지침 이행의 표준을 제시하는 단일한 문의창구가 될 필요가 있음. 이를 통해 서비스제공기관에서 상이하게 지침을 해석하여 사업 수행에 혼선을 가져 오는 일을 예방해야 함
- 총괄책임 역할을 적절히 수행하기 위해서는 광역지원센터에 노무사 등 관련 전문가가 반드시 배치되어야하며, 서비스제공기관의 아이돌봄 지원사업 경험이 많은 현장 전문가가 배치될 필요가 있음

○ 아이돌보미 역량강화 및 이용 편의 증진을 위한 노력 필요

- 아이돌봄서비스 질 향상을 위해 광역지원센터가 아이돌보미 교육에 더 많이 개입할 필요가 있음
: 아이돌보미 교육 계획은 중앙지원센터가 수립하고 교육기관이 교육을 담당하나 보수교육의 경우 서울시에 재량권이 있으며, 교육기관이 아니어도 교육 수행이 가능함. 아이돌보미 전문성 강화를 위해 보수교육을 내실화하고 효율적인 교육 방안 모색 필요
- 장기적으로 아이돌보미 교육 체계 전반에 대한 관리 필요 : 양성교육, 보수교육, 현장실습이 체계적으로 관리되어야 함. 중앙지원센터와 교육기관과의 협업을 통해 광역지원센터가 교육 질 개선에 역할을 할 필요가 있음

○ 아이돌봄 전담인력의 전문성 강화 및 모니터링 체계 개선

- 서비스제공기관의 전담인력 전문성 강화 필요
: 노무와 회계, 시스템 사용 교육 필요성이 제기되고 있음. 광역지원센터는 중앙지원센터에 서울시 아이돌봄 지원사업 종사자에게 필요한 교육 등을 취합·전달하는 등의 역할을 통해, 전담인력에 대한 교육이 적절히 이루어지도록 지원할 필요가 있음
- 아동학대사례관리 전담인력에 대한 업무 매뉴얼 및 프로그램 발굴 필요

- 모니터링 시스템을 체계화하고 모니터링 결과를 축적하여 서비스 질 향상을 도모하기 위한 체계 마련이 필요함

○ 사업의 실효성 제고를 위한 역할

- 아이돌봄서비스에 대한 광역단위의 적극적인 홍보 필요
 - : 현재 아이돌봄서비스의 취지는 맞벌이 등으로 인한 양육공백 발생 가구의 틈새돌봄을 지원하는 것이며, 저소득 가구에 정부가 비용을 지원하는 것임. 그러나 저소득 맞벌이가구를 서비스제공기관이 발굴하는 것이 쉽지 않음. 아이돌봄서비스 이용률을 제고하기 위해서는 중앙이나 광역 차원에서 적극적인 홍보가 필요함
- 미스매치 해결을 위한 방안 모색
 - : 아이돌보미 양성만이 아니라 △단시간 연계에 대한 수당 조정 및 별도 채용, △업무 배치(이용가구 연계)의 권한 강화 △인접 자치구 교차 돌봄 연계 등의 방안이 함께 마련되어야 함
- 서울시와의 협조를 통해 아이돌봄 지원사업에 대한 비전과 목표 수립
 - : 서울시의 타 아이돌봄 지원체계와의 관계 속에서 아이돌봄서비스의 역할을 명확히 하여 질 높은 공공돌봄을 제공하기 위한 비전과 목표를 제시할 필요가 있음

□ 서울시 아이돌봄 광역지원센터 지정 방안에 대한 의견

○ 광역지원센터 설치에 대한 시사점

- 면접참여자들은 아이돌봄 광역지원센터는 서비스에 대한 이해와 전문성이 있는 조직이 운영할 필요가 있다는 점과 현재 광역거점기관의 한계를 극복할 수 있는 체계가 마련될 필요가 있다는 점을 강조하였음. 뿐만 아니라 현재 개정법에서 제시하고 있는 일괄 채용과 노무관리가 가능하기 위해서는 사무위탁만으로 한계가 있다는 점도 지적함. 아이돌보미의 일괄 채용 및 노무관리를 담당하고 서울시 아이돌봄 지원사업을 총괄하기 위한 권한과 역

할이 명확한 광역지원센터가 설치되어야만 실효성이 있다는 지적으로, 운영 주체는 이러한 역할을 수행할 수 있는 조직이어야 함

V. 광역지원센터 설치 및 운영 방안

□ 「아이돌봄 지원법」 개정에 따른 광역지원센터 역할

○ 개정법에서 광역지원센터의 주요 역할

- 개정법은 2022년부터 각 시도가 광역지원센터를 설치·운영하도록 규정함.
- 가장 큰 변화는 광역지원센터에서 아이돌보미를 일괄 채용, 노무·복무관리하는 것임

▮ 표 4 ▮ 중앙 및 광역지원센터의 역할 구분(2022년 1월 시행)

구분	중앙지원센터(신설) 제10조의3	광역지원센터(신설) 제10조의4	서비스제공기관
지정 주체	여성가족부	시·도	시·군·구
주요 역할	<ul style="list-style-type: none"> -연구 및 자료발간 -아이돌보미 사업 운영 매뉴얼 개발 및 보급 -아이돌보미 교육 교재 개발 및 보급 -아이돌보미 교육기관 관리 등 양성·보수교육 관리·운영 -아이돌보미 자격·이력·채용 관리를 위한 정보시스템 운영 -전국단위 네트워크 구축·운영 -서비스제공기관 종사자 교육 훈련 -그 밖에 여성가족부장관이 필요하다고 인정하는 업무 	<ul style="list-style-type: none"> -아이돌보미 채용, 근로계약 체결 및 복무관리 -아이돌봄서비스 제공 중 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 아이돌보미와 아이에 대한 손해배상 보험 가입 등 필요한 안전 조치 -지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정 -지역 내 아이돌봄서비스 제공 현황 모니터링 실시 -지역 내 서비스제공기관의 서비스 운영 관리·지원 및 서비스 홍보 -그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 업무 	<ul style="list-style-type: none"> -광역지원센터 소속 아이돌보미를 서비스기관 내에 배치 -보호자의 요청에 의한 서비스 제공 -서비스 제공 시 아이의 건강 및 위생 관리 등 여성가족부령으로 정하는 사항을 이행 -24개월 이하 영아가 있는 가정에 보육교사 자격증을 받은 자로 하여금 아이돌봄서비스를 제공할 수 있음 -보호자와 협의하여 아이와 관련된 가사를 추가로 하는 서비스를 제공할 수 있음 -필요한 경우 아이돌보미에게 심리 상담을 제공 할 수 있음

출처: 개정된 「아이돌봄 지원법」에서 구성

- 「아이돌봄 지원법」 개정에 따른 광역지원센터 설치 시 검토사항
 - 법적 검토사항: ‘근로계약’에 근거한 사용자의 의무(「근로기준법」, 「파견근로자 보호 등에 관한 법률」)
 - 사용자만이 업무지시(지휘·명령)를 할 수 있으며, 직접 임금을 지급해야 함. 이는 임의로 제3자에게 위임할 수 없음
 - 행정적 검토사항: 자치구·서비스제공기관의 역할 변화와 적합한 운영 주체 선정의 난점
 - 자치구와 서비스제공기관의 역할이 아이돌보미 연계에 한정되며 사업 운영의 전반을 광역이 수행할 경우 자치구의 역할 축소로 여겨질 수 있음. 돌봄 서비스 질에 대한 책임소재가 불분명해질 우려도 존재함
 - 3,000명 이상의 아이돌보미를 채용할 공공기관이 부재하고, 민간위탁 선정 시에도 어려움이 예상됨
 - 법적, 행정적 검토사항을 고려하여 광역지원센터 설치와 운영 방안이 검토되어야 함
 - 법적 문제 해소를 위해 시행령과 시행규칙 개정시, 아이돌보미 지원사업 특성상 사전에 사용자와 합의할 수 없는 근로일과 근로시간, 휴가사용 등에 대한 업무만을 서비스제공기관이 수행할 수 있도록 하며, 이를 표준근로계약서에 명시하여 아이돌보미의 동의를 획득하는 방안 고려
 - 행정적 문제를 최소화하기 위해 자치구와 역할 분담 및 재정사용 방안에 대해 사전 협의하고 광역지원센터와 서비스제공기관이 개별기관임(서울시와 자치구가 각각 위탁운영 할 경우)을 고려하여 조례 등을 통해 서비스제공기관의 광역지원센터에 대한 협조의무 명시 등을 고려
- 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치(안)
 - 광역지원센터는 아이돌보미를 채용하고 노무관리 하며, 임금을 지급하고 그 외 법이 정한 업무를 수행함. 업무 특성상 발생하는 최소한의 복무관리

등에 대해서 서비스제공기관이 수행함을 시행령 또는 시행규칙 등에 명시 (근무일 특정, 휴가 관련 업무, 임금계산 등)하고 아이돌보미에게는 업무 특성상 부득이하게 발생하는 복무관리의 일부를 서비스제공기관이 수행할 때 협조한다는 동의를 얻을 필요가 있음(표준근로계약서에 명시)

- 서비스제공기관은 채용과 노무관리를 제외한 기존 업무(아이돌보미와 이용 가구 연계업무를 수행하기 위한 최소한의 복무관리)와 그 외 법이 정한 업무를 수행함
- 3,000명 이상의 아이돌보미를 일괄 채용해야하므로 대규모 고용에 대한 부담이 큼. 이와 함께 법적, 행정적 문제 대응을 위해서는 민간위탁 어려움이 클 것으로 예상되어 서울시가 직영 운영하거나 공공기관에서 운영하는 것이 적절할 것으로 보임. 그러나 대규모 고용이 가능한 공공기관 선정이 어렵고, 자치구 기반 돌봄서비스에서 광역 단위의 일괄 채용이 효율성에 있는 정책인지에 대한 검토도 요구됨. 채용과 연계 업무가 분리되어 돌봄서비스의 질 하락 시, 책임소재가 불분명해질 우려도 있음. 광역지원센터 설치를 위해서는 현실적인 운영 가능성에 대한 면밀한 검토가 필요함

■ 표 5 ■ 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치(안)

광역지원센터의 역할	서비스제공 기관의 역할	장점	단점	운영주체
<ul style="list-style-type: none"> • 아이돌보미 채용·노무관리 • 임금(활동비) 지급 • 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> • 연계 업무 전담 • 연계 관련 업무에 한정된 복무관리의 일부 수행 • 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> • 노무관리 체계화 • 서비스제공 기관 채용 부담 완화 	<ul style="list-style-type: none"> • 자치구와의 역할 분담에 대한 사전 협의 필요 • 서비스 질에 대한 책임소재 불분명 • 운영기관 선정 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관 직영 또는 고유사무화 • 공공위탁

○ 광역지원센터의 대안: 권역지원센터 설치(안)

- 광역지원센터 설치의 현실적인 어려움 중 하나는 운영 주체 선정의 어려움임. 대규모 고용 부담 완화를 위해 권역지원센터를 고려할 수 있음. 권역지원센터의 경우에도 각 기관의 역할은 광역지원센터 설치 시와 같음
- 인접 지역(생활권역)을 중심으로 아이돌보미의 규모를 고려하여 권역을 선정할 필요가 있음(예: 5개 권역에서 700~800명 규모의 아이돌보미를 고용)
- 여러 개의 권역지원센터를 설치해야하기 때문에 공공기관, 민간기관 등 다양한 주체들이 운영 가능하도록 해야 함
- 그러나 700~800명 규모의 고용도 부담이 큰 것은 마찬가지임. 여러 개의 운영 주체를 선정해야하기 때문에, 다수 기관 선정의 어려움이 단점으로 작용할 가능성도 있으며, 광역거점의 기능을 하는 권역지원센터도 필요함. 또한, 돌봄서비스 질에 대한 책임소재 불분명 등의 단점을 보완하기 위한 노력도 병행되어야 함

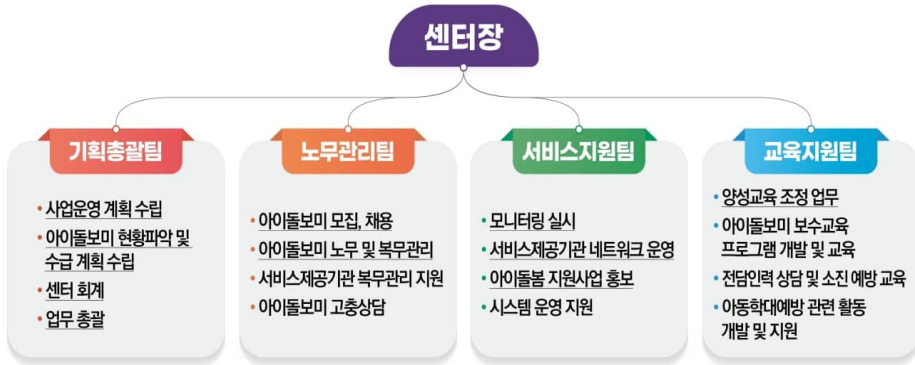
【 표 6 】 광역지원센터의 대안: 권역지원센터 설치(안)

권역지원센터의 역할	서비스제공기관의 역할	장점	단점	운영주체
<ul style="list-style-type: none"> · 아이돌보미 채용·노무관리 · 임금(활동비) 지급 · 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> · 연계 업무 전담 · 연계 관련 업무에 한정된 복무관리의 일부 수행 · 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> · 노무관리 체계화 · 서비스제공 기관 채용 부담 완화 · 광역지원센터의 대규모 고용부담 다소 완화 · 서비스제공기관이 운영 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 자치구와의 역할 분담에 대한 사전 협의 필요 · 서비스 질에 대한 책임소재 불분명 · 다수의 운영기관 선정 어려움 · 권역의 거점 센터 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 공공기관 직영 또는 고유사무화 · 공공위탁 · 민간위탁

□ 서울시 아이돌봄 광역지원센터 조직구성(안) 및 인력운영

○ 조직구성(안)

- 광역지원센터 설치 기준, 25명 내외의 인원이 필요할 것으로 예상되며, 노무관리팀이 업무의 핵심으로 다수 인원이 배치될 필요가 있음



밑줄: 개정법이 명시한 역할

그 외: 면접조사 및 자문회의 등을 바탕으로 제안

▮ 그림 6 ▮ 아이돌봄 광역지원센터 조직(안)

○ 인력운영

- 광역지원센터가 채용과 노무 관리를 직접 수행하기 위해서는 노무사가 최소 1명 이상 고용될 필요가 있음. 위탁을 통해 운영할 경우, 노무사를 반드시 직접 고용하여 상시 근무하도록 할 것을 명시해야하며, 모니터링 인원은 최소 5명 이상 확보하여야 함(현재 광역거점기관 기준)
- 면접조사에서 나타난 광역거점기관의 문제 중 하나는 광역거점기관 담당자들이 아이돌봄 지원사업에 대해서 잘 모른다는 점임. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 사업을 수행해 본 경험이 있는 인력이 광역지원센터에 배치될 필요가 있음. 광역지원센터 전담인력 채용 시, 서비스제공기관에서 경력을 쌓은 전담인력 및 팀장급 인력 채용을 고려할 필요가 있음

□ 향후 정책 과제

○ 중앙정부의 향후 정책 과제

- 첫째, 중앙정부 차원에서 명확한 가이드라인 제공 필요
: 「근로기준법」, 「과건근로자 보호 등에 관한 법률」등 타법의 제한 사항 검토를 통해 아이돌봄 지원사업 전달체계와 아이돌봄서비스 특성을 고려하여, 광역지원센터와 서비스제공기관 역할 분리를 위한 명확한 가이드라인을 제공해야 함
- 둘째, 제도 정비를 통해 광역지원센터와 서비스제공기관의 역할과 책임, 협조의무 명시
- 셋째, 아이돌봄 지원사업 현장 종사자 및 자치구 담당자 등에 대한 전달체계 개편 의견 수렴과 소통 창구 마련
: 아이돌봄 지원사업 종사자 및 자치구 담당자들이 광역지원센터의 설치로 인해 변화되는 내용을 잘 모른다는 점이 연구과정에서 드러남. 개정법은 종사자들의 역할, 기관의 기능, 아이돌보미 사용자의 변경 등 큰 변화를 담고 있음에도 불구하고 현장의 의견 수렴과정 없이 제시되었으며, 그 결과 아이돌봄 지원사업의 특성을 충분히 반영하지 못하여, 법 적용이 수월하지 않은 상황임. 향후, 의견 수렴 과정을 통해 현장의 혼란을 최소화하고 정책 취지를 살릴 수 있는 방안 모색이 필요함
- 넷째, 아이돌봄 지원사업에 중앙집중적 채용과 노무관리가 적절한지 검토 필요
: 자치구의 자율성 보장과 지역 밀착형 돌봄서비스 제공의 측면에서 전달체계 개편의 적합성에 대한 실증적인 검토가 필요함

○ 서울시의 향후 정책과제

- 첫째, 광역지원센터 설치 후, 관련 조례 정비를 통해 서울시와 광역지원센터의 역할을 명확히 할 필요가 있음

- 둘째, 서울시 아이돌봄서비스 질 제고를 위해 운영 현황 분석을 바탕으로 개선 방안을 모색해야 함

: 아이돌봄서비스는 타 돌봄지원체계와의 관계 속에서 틈새돌봄을 지원하는 역할을 하고 있음. 특히 등하원 지도 등에 대한 수요가 틈새돌봄 욕구로 큰 점을 반영하여, 미스매치 해소를 위한 효과적인 방안을 모색할 필요가 있음

: 그 외, 서비스 질 제고를 위해 DB구축, 시스템 안정화, 이용률 제고를 위한 홍보 방안 마련, 전담인력과 아이돌보미 역량강화 방안 모색이 요구됨

I

서론

1. 연구 배경 및 목적
2. 연구 방법 및 내용
3. 선행연구 검토
4. 연구 수행 체계

Seoul
Foundation of
Women &
Family

I 서론

1. 연구 배경 및 목적

아이돌봄 지원사업은 양육 공백이 발생한 만 12세 이하 아동의 가정으로 아이돌보미가 찾아가는 돌봄서비스를 제공하여, 부모의 양육부담을 경감하고 시설 보육의 사각지대를 보완하기 위한 사업이다. 영아 및 방과 후 아동에 대한 돌봄을 지원하여 취업 중인 부모의 일·생활 균형을 지원하고, 아이돌보미 양성을 통해 일자리 창출의 목적을 지닌다(여성가족부, 2021a). 2006년 천안과 울산 지역의 건강가정지원센터에서 시범 사업으로 아이돌보미 양성 및 연계 사업을(아이돌보미사업) 실시하고 2007년 전국의 38개 건강가정지원센터에서 시범 사업을 시행한 이후 운영 개소 및 서비스대상, 서비스 시간 등을 점차 확대해왔다. 2012년에는 「아이돌봄 지원법」을 제정하여 사업명을 ‘아이돌봄사업’으로 변경하였다. 2019년에는 정부지원 대상을 기준 중위 소득 120%에서 150%로 상향하였으며 연 600시간에 한정하여 지원하던 것을 2020년에는 연 720시간, 2021년에는 연 840시간으로 확대하고 정부지원률도 상향하였다¹⁾.

1) 0세~만2세까지 영유아의 경우 종일제 서비스를 이용할 수 있으며 그 외의 아동들은 시간제 서비스를 이용할 수 있다. 소득수준 및 서비스 유형에 따라 정부지원 비율이 상이한데 2021년 시간제 기본형을 기준으로 만2세 이하 영아의 경우 가형은 85%, 나형은 60%, 다형은 15%, 3세 이상 12세 미만 아동의 경우 가형은 75%, 나형은 20%, 다형은 15%를 정부가 지원하며 라형은 전액 자부담으로 서비스를 이용할 수 있다. 영아종일제서비스는 가형 85%, 나형 60%, 다형 15%를 정부에서 지원하며, 장애아동이 나 장애부모 가정의 경우 특례가 적용되어 가형 90%, 나형 60%, 다형 15%의 이용요금을 정부가 지원한다. 정부지원률은 가형 영아종일제와 나형 미취학아동에 대해 2020년보다 5% 상향하였다. 질병감염 아동 나형(취학 전 아동)도 55%에서 60%로 상향하였다(여성가족부, 2021a, 「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」).

아이돌봄 지원사업의 확대와 함께 사업 체계 개선, 전담인력(전담인력과 아이돌보미) 처우개선, 아동학대예방 체계 구축 필요성도 지속적으로 제기되어 왔다. 아이돌봄 지원사업 체계의 특성상 광역거점 및 서비스제공기관에 서비스 질을 관리할 수 있는 명확한 권한이 없다는 점이 제기되었으며(전미양·이혁수, 2018a; 문정희·김성순, 2020; 김수연, 2020), 아이돌봄서비스 전담인력 처우개선 문제도 지속해서 제기되고 있다(김나원 외, 2016; 안경천, 2016; 이수영 외, 2018; 김영란 외, 2018). 아이돌봄서비스 제공기관의 전담인력은 위탁기관 전담인력과 달리 사업예산으로 고용된 인력으로 임금체계가 다르고 복리후생 등의 처우가 낮으며, 업무 과다로 인한 이직이 매우 잦은 문제가 지적되고 있다. 아이돌보미의 경우, 대표적인 고령 여성 돌봄 노동 직군으로 「근로기준법」 적용을 두고 쟁점이 되어 왔다²⁾. 중앙부처(여성가족부)에서는 아이돌보미 처우개선을 위해 2019년부터 주15시간 이상 활동하는 아이돌보미에 대하여 주1회의 유급 주휴, 연차휴가, 연장근로 수당을 지급하며, 휴일 및 야간근로수당, 4대 보험, 퇴직적립금은 법정 수당임을 명시하여 아이돌보미의 법적 권리를 명확히 하고자 하였다(여성가족부, 2020). 한편, 2019년 서울시 금천구의 아이돌보미에 의한 아동학대사건 이후 아동학대 예방을 위한 체계 정비 필요성이 대두되어 2020년에는 전 서비스제공기관에 아동학대예방 전담인력을 배치하였다.

중앙부처(여성가족부) 및 서울시의 아이돌봄 지원사업 체계와 전담인력 처우개선 노력이 지속되고 있으나³⁾ 아이돌봄 지원사업의 운영 효율성을 증대하고 기존에 제기

2) 아이돌보미 처우개선과 관련해서는 노동자성 인정여부가 쟁점이 되어 왔다. 크게 4차례의 근로자성 판단 사례가 있다. 2013년 고용노동부는 월별일지 작성 등의 행위를 기관으로부터 상당한 지휘감독을 받는 근로자로 판단하여 근로자성이 있다고 보았으며 이 판결 이후 아이돌보미들은 4대 보험에 가입할 수 있었다. 그러나 2015년 대구지방고용노동청과 광주지방고용노동청은 사용종속관계가 인정되지 않는다(이용가구가 직접 사용자이기 때문)는 이유로 근로자로 해석하기 어렵다고 판단하였고 2017년 대검찰청에서도 사용종속관계를 인정하지 않아 근로자성을 부인하는 판결을 내렸다. 반면, 2017년 광주지방법원의 경우 사업자들과도 사용종속관계가 있는 것으로 판단하였으며, 연장 및 휴일 근로수당은 대상이 되나 주휴수당은 산정하기 어려워 받지 못한다고 판결하였다(1심 판결). 그러나 항소심에서 '위탁기관과 종속관계로 볼 수 없다' 는 이유로 1심 결과를 뒤집었다. 노동조합법상 근로자라는 인정이 되나, 근로기준법상 근로자로 인정되지 않는다는 해석이다(이와 관련해서는 이소아(2016), 이윤진(2018a), (2018b)를 참조할 것).

3) 중앙부처(여성가족부)에서는 아이돌보미 연계업무 효율화를 위해 시스템을 구축하고 있으며 현재 일 시연계서비스의 경우 완전히 시스템 상으로 연계가 가능한 상황이다. 전담인력 처우 개선을 위해 2019년부터 근로자로서의 지위를 사실상 인정하는 조치를 취한 상황이며, 근로계약서 작성을 통해 노동자로서의 기본적인 권리 보장을 지원하고 있다. 서울시는 광역거점과 서비스제공기관의 원활한 협조 관계 형성과 전담인력의 의견 수렴을 통한 서비스 질 개선을 위해 워크숍을 진행하고 아이돌봄

된 문제점을 보다 잘 해소하기 위해서는 사업 운영 체계의 개선이 필요하다. 특히, 노무관리의 어려움을 서비스제공기관에서 지속해서 제기하고 있고 아이돌봄 지원사업의 총괄 역할을 할 컨트롤타워가 필요하다는 의견이 제기되는 등 아이돌봄 지원사업의 운영체계에 대한 개선이 요구되고 있다(문정희·김성순, 2020).

이에 중앙부처(여성가족부)는 2020년 「아이돌봄 지원법」 일부개정을 통해 아이돌보미에 대한 자격 및 관리 감독을 강화하는 등 현행 제도의 미비점을 보완하며, 중앙지원센터와 광역지원센터를 설치·운영하는 내용의 아이돌봄 지원사업 전달체계 개편을 예고하였다. 개정 법률은 △기본계획 수립(5년 주기), △아동학대 및 성희롱 예방 강화, △아이돌보미 결격사유, 자격정지 및 취소 요건 강화, △아이돌보미의 건강진단 의무화, △ ‘아이돌봄 중앙지원센터’ 와 ‘아이돌봄 광역지원센터’ 지정·운영, △서비스 모니터링 강화, △아이돌보미 실태조사(3년 주기)를 주요 골자로 하고 있다.

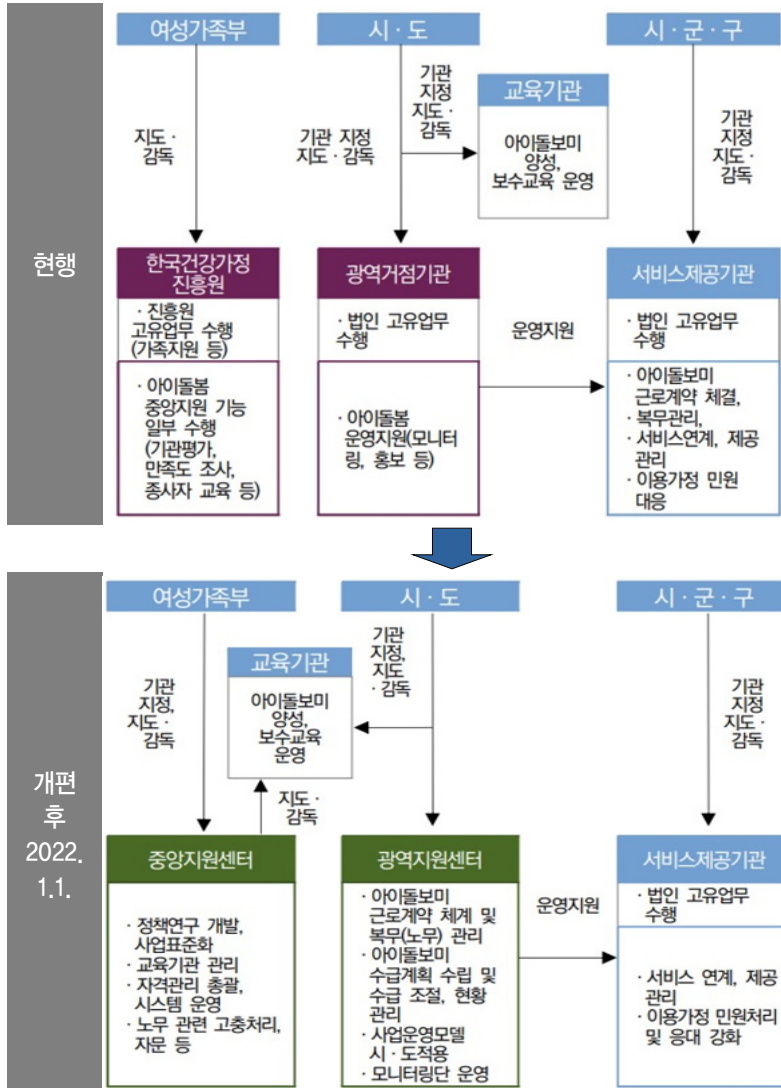
개정법에 따라 2022년 1월부터 ‘아이돌봄 중앙지원센터’ 는 연구 및 자료 발간, 운영 매뉴얼 개발 및 보급, 아이돌보미 교육 교재 개발 및 보급, 교육기관 관리 등 양성·보수교육 관리·운영, 아이돌보미 자격·이력·채용 관리를 위한 정보시스템 운영, 서비스 제공기관 등 관련 기관과의 전국단위 네트워크 구축·운영, 서비스제공기관 전담인력 교육훈련 등의 업무를 담당하게 된다. 이는 기존 한국건강가정진흥원의 역할을 체계화하고 강화한 것으로 볼 수 있다(김수연, 2020:205).

‘아이돌봄 광역지원센터’ 운영의 목표는 ‘원활하게 아이돌보미를 관리하고 아이돌봄 서비스를 제공’ 하는 데 있으며 이를 위해 아이돌보미의 채용, 근로계약 체결 및 복무관리(건강진단 관리, 표준근로계약서 체결), 사고 및 안전에 대한 조치, 지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정, 지역 내 아이돌봄서비스 제공 현황 모니터링 실시, 서비스제공기관에 대한 지원과 관리, 서비스 홍보 등의 업무를 수행하게 된다.

개정된 법에서 명시하는 것과 같이 근로계약 체결을 광역지원센터에서 일원화하여 담당하게 되면 서비스제공기관은 아이돌봄 지원사업의 어려움 중 하나로 꼽혔던 개별

지원사업 전담인력 처우개선의 일환으로 2018년부터 근속년수 5년 미만 전담인력에게는 월 25만원, 5년 이상 전담인력에게는 월 29만원의 추가 수당을 지급하고 있으며 아이돌보미 처우개선수당으로 종일제 1,000원(시간당), 시간제 500원(시간당)의 추가 수당을 지급하고 있다. 아동학대 예방 체계 강화를 위해서는 양성교육에 포함된 아동학대예방 교육시간을 2시간에서 8시간으로, 보수교육의 경우 1시간에서 2시간으로 확대하고, 2020년에는 아동학대 예방 특별교육으로 2시간의 아동인권 및 아동학대 신고절차 등에 대한 교육을 진행하였다(서울시 내부자료).

기관에서의 노무관리 부담을 덜 수 있다는 장점이 있다. 광역지원센터의 역할은 지방 정부 차원에서 통합적이고 체계적이며 일관성과 실행력 있는 추진체계를 갖추기 위한 것이라고 볼 수 있다.



출처: 여성가족부(내부자료)

【그림 1-1】 아이돌봄서비스 전달체계 개편 전후 비교

이러한 아이돌봄 지원사업의 정책 환경 변화에 대응하여, 각 시·도는 2022년 설치될 아이돌봄 광역지원센터를 통해 체계적이고 통합적인 아이돌봄서비스를 제공하고 질 높은 공공 돌봄 체계를 구축할 필요가 있다. 이를 위해서는 아이돌봄 지원사업에 전문성을 갖춘 광역지원센터의 설치가 필요하다. 광역지원센터 역할 수행에 적합하고 효율적인 운영 방안 등에 대한 검토가 요구된다.

개정법은 시·도지사가 해당 지역에 광역지원센터를 지정·운영하도록 명시하고 있으나, 세부사항은 아직 제시되지 않고 있다⁴⁾. 광역지원센터가 설치될 경우, 법에서 제시하고 있는 광역지원센터의 역할 수행은 어떤 조직체계에서 가능한지, 원활한 역할 수행을 위해 필요한 조건은 무엇인지, 기존의 서비스제공기관과의 역할 분담 및 협업 체계는 어떻게 구축되어야 할 것인지에 대한 대비가 필요하다. 또한, 아이돌보미와 광역지원센터와의 표준근로계약 체결로 변화될 아이돌보미 고용환경에 대한 대응방안도 마련될 필요가 있다. 광역지원센터에 대한 정부 예산 보조율 등을 고려하여 예산 확보, 운영기관 선정, 공간 확보 계획 등이 미리 수립될 필요도 있다(문정희·김성순, 2020:202). 뿐만 아니라 서울시의 특성을 반영(아이돌봄 지원사업 운영 특성, 아이돌보미의 규모, 지리적 특성 등)한 광역지원센터 운영 방안이 모색되어야 한다.

광역지원센터는 기존 제기된 문제점을 해소하기 위한 운영 개선 방안도 마련해야 한다. 광역지원센터가 수급 예측과 조절 기능을 수행해야 하기 때문에 현재 아이돌봄 지원사업의 문제점으로 지적되고 있는 긴 대기시간, 미스매치를 해결하고, 아이돌보미 양성 체계 개선 방안도 마련할 필요가 있다. 광역지원센터는 아이돌보미와의 표준근로계약서를 체결하고 아이돌보미의 강화된 자격기준을 근거로 아이돌보미에 대한 관리를 명시하고 있어 효율적인 노무 및 복무관리 방안도 마련해야 한다. 무엇보다 현재와 가장 큰 차이점은 광역지원센터가 서울시 아이돌보미와 표준근로계약서를 작성한다는 데 있다. 즉, 광역지원센터의 핵심 역할은 노무관리가 될 것이므로 이를 원활하게 수행할 수 있는 조직운영 방안, 중앙 및 서비스제공기관과의 관련 업무 협업 방안 모색이 필요하다.

이에 본 연구는 서울시의 아이돌봄 지원사업 운영 현황을 바탕으로 아이돌봄 광역

4) 제10조의4(아이돌봄광역센터) ①제1항에 따른 지정에 필요한 인력, 시설, 장비의 기준 및 지정 신청에 대한 구체적인 절차와 방법 등은 여성가족부령으로 정한다.

지원센터의 기능과 역할을 제시하고 운영주체와 지정 방식을 검토하여 전달체계 개편을 고려한 아이돌봄 광역지원센터 운영 방안을 도출하였다. 이를 통해 아이돌봄 지원사업 전달체계 개편에 효과적으로 대응하고 아이돌봄서비스 질 향상을 위한 정책 과제를 제시하고자 하였다.

2. 연구 방법 및 내용

1) 연구 방법

① 선행 연구 및 정책 자료 분석

아이돌봄 지원사업은 정부의 공공 돌봄 지원 정책 중 하나로 사업의 효율적 운영 방안 및 아이돌보미의 처우와 관련된 쟁점을 다룬 연구들이 축적되어 왔다. 선행연구 검토를 통해 기존에 제기된 아이돌봄 지원사업의 개선 사항을 검토하였다.

또한, 서울시의 아이돌봄 지원사업 운영 현황을 파악하기 위해 정책 자료를 분석하였다. 현재 아이돌봄서비스 운영 시스템은 현황 파악을 위한 다양하고 체계적인 정보를 축적하고 있지 못한 상황이다. 서울시의 협조로 받은 일부 기간의 이용 현황을 통해 아이돌봄서비스 이용 실태를 분석하였고 이를 바탕으로 시사점을 도출하였다.

② 아이돌봄 지원사업 전담인력 면접조사 실시

전달체계 개편으로 기관 및 현장 전담인력들의 역할 변동이 예상되고 있다. 현재 서비스제공기관은 이용자와 아이돌보미를 연계하는 업무를 수행하고 있으며, 표준계약 체결도 담당하고 있다. 법 개정으로 표준근로계약의 체결이 광역지원센터의 역할이 되고, 연계 업무는 서비스제공기관에 남게 되는 등 업무 분리가 이루어지기 때문에 전달체계 개편에 대한 현장 전담인력에 대한 의견 청취가 필수적이다. 따라서 본 연구에서는 현장 전담인력에 대한 면접조사를 실시하였다.

면접조사에서는 현재 광역거점 역할에 비추어 본 광역지원센터의 필요성, 광역지원

센터의 설치와 운영 방안, 향후 아이돌봄 광역지원센터에 기대되는 역할 등을 질문하였다.

면접조사는 2~3명이 함께 참여하는 FGI 형식과 1인이 참여하는 개별면접으로 진행되었다. 1시간 30분 정도 소요되었으며, 면접참여자의 사무실 등에서 진행되었다. 연구 목적으로 사용될 것임을 고지하고 동의하에 녹음하여 녹취록을 작성한 뒤, 면접 내용을 분석에 활용하였다. 면접조사는 2021년 3월~7월까지 실시되었다(총 24명 참여).

면접조사에 참여한 광역거점기관과 서비스제공기관 현장 관계자는 총 19명이며 서비스제공기관의 아이돌봄 지원사업 팀장⁵⁾, 전담인력, 그리고 기관장이 참여하였다. 광역거점기관의 역할 변화도 예상되기 때문에 기존 전달체계의 문제점 및 개선 사항을 청취하기 위해 광역거점기관의 담당자 2명에 대한 면접조사도 진행하였다.

아이돌봄서비스 전달체계 개편에서 광역지원센터의 주요 역할 중 하나로 모집·채용·복무관리가 포함되면서 노무관리의 중요성이 커졌다. 광역지원센터에서 채용과 노무관리를 담당하게 될 때 발생 할 수 있는 운영상의 대비사항이 무엇인지 검토하기 위해 노무사를 면접조사에 포함하였다.

노무사에게는 개정법이 「근로기준법」 등 다른 관련법과 상충하는 부분과 대안을 질의하였으며 그 결과를 설치 및 운영 방안의 고려 사항으로 참고하였다. 뿐만 아니라 아이돌봄 지원사업을 담당하는 서울시 공무원이 면접조사에 참여하였으며, 전달체계 개편으로 큰 영향을 받게 되는 아이돌보미의 의견도 청취하기 위해서 아이돌보미 노동조합 관계자도 면접조사에 포함하였다.

5) 현재 아이돌봄 지원사업에서 팀장 채용은 아이돌보미 200명 이상의 서비스제공기관에만 지원되고 있다. 그러나 서비스제공기관에서는 아이돌보미 수가 200명 미만이라 하더라도 업무의 종류가 같고 총괄할 팀장이 필요하기 때문에 자체적으로 팀장의 지위를 부여하고 있다. 즉, 공식적인 팀장의 직위는 아니라 하더라도 현장에서 팀장으로 통용되는 경우 면접참여자의 지위를 팀장으로 기재하였다.

【 표 1-1 】 면접조사 참여자 및 조사내용

구분	이름	직 위	경력	조사내용
기관장 및 전담 인력	면접참여자1	센터장	-	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 아이돌봄 지원사업 전달 체계에 대한 의견(광역거점기관의 역할을 중심으로) - 광역지원센터의 필요성, 역할과 기능 - 광역지원센터 설치 및 운영 방안 - 광역지원센터와 서비스제공기관의 역할 분담 등
	면접참여자2	팀장	-	
	면접참여자3	전담인력	2년	
	면접참여자4	팀장	8년	
	면접참여자5	센터장	-	
	면접참여자6	팀장	12년	
	면접참여자7	센터장	-	
	면접참여자8	팀장	11년	
	면접참여자9	센터장	-	
	면접참여자10	팀장	9년	
	면접참여자11	팀장	10년	
	면접참여자12	센터장	-	
	면접참여자13	팀장	4년	
	면접참여자14	센터장	-	
	면접참여자15	팀장	9년	
	면접참여자16	팀장	6년	
	면접참여자17	팀장	9년	
	면접참여자18	센터장	-	
	면접참여자19	전담인력	4년	
관련 전문가	면접참여자20	노무사	-	<ul style="list-style-type: none"> - 광역지원센터 설치의 필요성 - 아이돌보미 일괄 채용관련 주요 쟁점에 대한 의견 등
	면접참여자21	노동조합 관계자	-	
	면접참여자22	노동조합 관계자	-	
담당 공무원	면접참여자23	공무원	-	<ul style="list-style-type: none"> - 광역지원센터의 필요성, 역할과 기능 - 지자체의 역할, 설치방안에 대한 의견 등
	면접참여자24	공무원	-	

*구체적인 면담내용은 [부록1] 참조

③ 전문가 자문

개정법을 통한 아이돌봄 지원사업의 전달체계 개편의 핵심은 광역지원센터를 설치하여 아이돌보미를 일괄 채용하는 데 있다. 이는 현재 아이돌보미와 근로계약을 맺고 이용가구와 연계, 활동비(임금)를 지급하는 서비스제공기관과의 역할 분리를 의미하는

데, 개정법이 제시한 이러한 역할 분리는 채용으로 발생하는 고용관계를 중심으로 아이돌봄 지원사업의 전달체계가 적절히 정비될 때 가능하다. 따라서 광역지원센터의 설치·운영과 관련해서는 법적인 검토가 필수로 요구되었다. 법적 검토를 위해, 본 연구에서는 전문가 자문 회의를 실시하였다. 노무사 4명이 참여한 전문가 자문 회의를 3차례 운영하여, 광역지원센터의 설치와 운영 방안을 도출하였다.

2) 연구 내용

연구의 I 장에서는 연구 배경과 목적, 연구 방법과 내용, 선행연구 검토, 연구 추진 체계를 제시하였다. II 장에서는 서울시의 아이돌봄 지원사업의 운영 현황을 검토하였다.

III 장에서는 면접조사를 바탕으로 전달체계 개편, 즉 광역지원센터의 필요성과 역할 및 기능에 대해 검토하였다. 현장 전담인력 및 센터장 등을 면접조사하여 광역지원센터 설치의 필요성, 기대되는 역할과 기능을 제시하였으며 광역거점기관, 공무원, 노동조합과 노무사 등을 면접조사하여 다양한 의견을 포함하고자 하였다.

IV 장에서는 면접조사 및 전문가 자문을 바탕으로 광역지원센터 설치 운영 방안과 조직 및 인력 구성 등을 제시하였다. 개정법에 따르면 2022년부터 각 시·도는 아이돌봄 광역지원센터를 설치·운영하여야 한다. 개정법이 제시한 광역지원센터의 역할을 수행하기에 적합한 설치 방안은 무엇인지, 설치와 운영의 핵심 쟁점은 무엇인지 검토하고, 이를 바탕으로 광역지원센터 설치(안)과 운영 방안을 제안하였다.

3. 선행연구 검토

아이돌보미 관련 연구는 크게 아이돌봄서비스 질 향상에 대한 연구와 아이돌보미의 노동조건과 직무만족에 관한 연구, 마지막으로 아이돌보미의 노동자성을 탐색하는 연구로 구분할 수 있다. 우선, 아이돌봄서비스 질 향상에 관한 연구는 아이돌봄 지원사업의 효율성을 제고하고 서비스 질 향상 방안을 모색하는 연구이다. 아이돌봄 지원사업 시행 이후 지속적으로 제기되어 온 문제 중 하나는 서비스 질 담보에 대한 문제였다. 양성교육과 면접을 거쳐 아이돌보미를 선발하고 보수교육을 실시하여 서비스 질 확보에 노력하고 있으나, 아이돌봄서비스의 질이 균등하지 않고 아동학대 예방 체계도 불충분하다는 문제 제기가 현장에서 지속되어 왔다. 또한, 아이돌봄서비스 이용에 있어 장시간 대기, 미스매치, 이용시간 제한 등에 대한 불편이 이용자들로부터 지속적으로 제기되면서 제도적 차원의 개선이 요구되었다.

서비스 측면에서는 전문화의 필요성이 자주 제기되었다. 이를 개선하기 위해서 서비스 연령 대상별 아이돌봄서비스 기능의 차별화가 필요하며 타 양육지원 시스템과의 연계 속에서 아이돌봄서비스의 발전 방향이 모색되어야 함이 지적되었다(이정원·이정림·권미경 외, 2018). 또한, 기존 연구들은 아이돌봄 지원사업의 서비스 질 향상을 위해서 돌봄서비스를 제공하는 아이돌보미에 대한 처우개선과 역량강화가 필요하다고 논의하였다. 뿐만 아니라 서비스의 효율적인 제공을 위해 아이돌봄 지원사업 전담인력에 대한 처우개선도 필요함이 지적되었다.

제도 측면에서는 중앙 차원의 관리를 통한 개선이 필요하다는 의견이 제시되었다(김소영 외, 2015; 문정희 외, 2020). 표준화된 안전수준과 모니터링 수행, 시·도 단위에서의 보수교육 마련, 그리고 장기적 관점에서 서비스 유형의 간소화가 필요하다는 의견이다(김소영 외, 2015). 그 외에 서비스 이용 증가를 위해 접근성 증대 방안이 필요하며 이를 위해서는 이용자의 비용 부담 경감(지원을 상향 조정), 저소득층 가구에 대한 집중적인 맞춤형 홍보가 필요하다는 의견도 제기되었다.

한편, 장창샘 외(2015)의 연구는 이용자 입장에서 어려움과 대처 방식을 유형화하여 제시하고 이를 바탕으로 아이돌봄서비스의 질 개선 필요성을 제기하였다. 이용자들은

서비스 이용 어려움에 대하여 무행동, 불안 감소 전략(시설보육 병행, 친족 투입 등), 부조화 감소 전략(기대 낮춤, 아이돌보미의 장점 부각), 공백 해결(직접 돌봄 등), 아이돌보미 관리법 획득(감사 표현, 우호적 환경 조성), 불만 누적, 제도 개선 요구의 대응을 하는 것으로 나타났으며 그는 이러한 현상을 관리 주체형, 인내 수용형, 적응 의존형, 보완 극복형으로 구분하였다. 그는 아이돌봄지원서비스가 주양육자의 주체적 관리가 요구되는 불완전한 사업이라고 보았으며 아이돌보미의 근로 유연성을 통해 문제를 해소하며 누적된 불만을 해소할 필요성이 있다고 지적하였다.

【 표 1-2 】 아이돌봄 지원사업의 효율성 및 서비스 질 제고, 전달체계 특성 등에 대한 선행연구

저자, 연도, 연구명	연구목적	주요내용 및 분석결과(정책제언)
김소영 외(2015), 아이돌봄 지원 사업 발전방안 연구	• 아동 학대와 안전사고 등 아이돌봄서비스의 안전성 확보 방안 마련	① 대상자별 안전관리 방안 제시 <ul style="list-style-type: none"> • 아이돌보미와 이용자(부모)를 대상으로 안전관리 방안 마련 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 아이돌보미 자격관리 강화, 안전교육 내실화, 대처 매뉴얼 개발, 영아종일제 돌봄서비스 제공자 배치기준 강화(고령자 제한) • 표준화된 안전관리 및 서비스 제공에서의 안전관리 개선 방안 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 이용자부모 대상 안전교육 의무화, 대처 매뉴얼 개발 및 보급 확대 ② 사업운영 개선을 통한 안전성 확보 방안 <ul style="list-style-type: none"> • 중앙단위의 표준화된 안전수준과 대처 가이드라인 마련, 표준화된 모니터링 전담기관 이관, 시도 단위의 보수교육 강화 • 관리 부담 감소를 위한 서비스 유형 간소화
장창샘 외(2015), 아이돌봄서비스 이용의 어려움과 대처방식 및 이용가정 유형화 연구	• 이용자관점에서 어려움 대처 방안을 검토하여 서비스 질 개선에 기여	<ul style="list-style-type: none"> • 제도 결함(연계 실패, 선택 불가, 이용시간의 경직성), 서비스 특성(구속력의 불균등-양육자의 주도권 상실, 서비스 품질에 대한 기대불일치), 아이돌봄서비스의 신뢰제적 특성(평가의 어려움)등으로 범주화
이정원 외(2018), 2018년 아이돌봄서비스 실태 조사 연구	• 아이돌봄서비스의 발전을 위한 개선 근거 제공, 실태	① 아이돌봄서비스 발전 방향 <ul style="list-style-type: none"> • 서비스 연령 대상별 아이돌봄서비스 기능 차별화, 양육지원 시스템 속에서 아이돌봄서비스 발전방향 모색 필요 <ul style="list-style-type: none"> - 영아 가정의 경우 주된 양육지원 형태로 역할 정립, 초

저자, 연도, 연구명	연구목적	주요내용 및 분석결과(정책제언)
	조사, 제도 발전 방안 모색	<p>등의 경우 보완재로서의 서비스 역할 정립, 영유아대상 보육·교육서비스, 초등 돌봄 지원 인프라와의 긴밀한 연계와 조정 속에서 발전 방향 모색</p> <p>② 아이돌봄서비스 제도 개선 방안</p> <ul style="list-style-type: none"> 서비스 접근성 제고 <ul style="list-style-type: none"> 근거기반 수요 측정을 위한 대기시스템 구축 및 활용, 인력 양성 확대, 미스매치 해소(교통비 지급, 단시간 근로 시 단가 상향, 대기인 연계에 대한 국가책임 시스템으로의 전환 등), 이용자 비용 부담 경감, 저소득층을 위한 효과적 홍보 방안 필요 <p>③ 정기적 법정 실태조사 실시</p>
문정희 외(2020): 아이돌봄서비스 품질 향상 방안 연구	•늘어나는 아이돌봄 수요에 대응하고 서비스 만족도를 제고하기 위한 품질 개선 방안 모색	<p>① 중앙차원의 아이돌봄서비스 개선과제</p> <ul style="list-style-type: none"> 아이돌봄서비스 접근성 제고 <ul style="list-style-type: none"> 정부지원 확대, 교통비 지원 및 영아나 쌍둥이, 집중시간대의 단가 상향을 통한 대기가정과 미스매치 해소, 홍보강화를 통한 정보 접근성 제고 아이돌봄서비스 서비스 질 제고 <ul style="list-style-type: none"> 자격제도, 대상별 전문도우미 양성 등을 통한 양성시스템 및 교육과정 개선, 입원아동 돌봄서비스 제공, 면접체계 개선, 연령을 학년제로 변경, 활동일지 개선 및 지자체 예산 권한 확대 등을 통한 운영 규정 개선 전담인력 처우 개선 <ul style="list-style-type: none"> 장기근속 아이돌보미 인센티브 제공, 기관 전담인력 처우개선 프로그램 제공 등 <p>② 지역차원의 아이돌봄서비스 개선과제</p> <ul style="list-style-type: none"> 부산형 아이돌봄서비스 강화 <ul style="list-style-type: none"> 단시간 활동 돌보미에 대한 교통비 지원, 단가 상향, 다자녀-형제자매 등 할인 추가, 야간-주말 등 본인부담금 추가 지원, 면접비용 지원, CCTV 대여 등 주체별 역량강화 <ul style="list-style-type: none"> 이용자교육 강화, 신원 조회 강화, 맞춤형 연계기능 강화 정책전달체계 및 기반 구축 <ul style="list-style-type: none"> 조례제정, 광역센터 기능 구축
김수연(2020): 경상북도 아이돌봄서비스 사업의 효율성 방안 연구	•아이돌봄서비스 개선사항 도출, 아이돌봄서비스의 질 제고	<p>① 아이돌봄서비스의 이용률 향상</p> <ul style="list-style-type: none"> 아이돌봄서비스 제도개선 <ul style="list-style-type: none"> 서비스 개선(지원율 상향, 입원아동 서비스 제공, 아이돌봄지원센터(광역)운영 아이돌봄서비스 연계 활성화 <ul style="list-style-type: none"> 이용 편의를 위한 플랫폼 구축, 집중시간대 부족 해소,

저자, 연도, 연구명	연구목적	주요내용 및 분석결과(정책제언)
		<p>아동학대 제로 사업 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> • 아이돌보미 전문성 제고 <ul style="list-style-type: none"> - 경력에 따른 보수교육 제공, 심화보수교육 제공, 온라인 강좌개설 및 교재 개발 • 아이돌봄서비스 사업에 대한 홍보 강화 <ul style="list-style-type: none"> - 공익광고 실시, 출생신고 가정에 집중 홍보, 질병감염 아동지원 서비스 홍보 강화, 우수사례 공모 및 성과보고회 개최 <p>② 아이돌봄서비스 제공자 업무 환경 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> • 아이돌보미 활동 확대지원 <ul style="list-style-type: none"> - 적절한 수입 보장을 위한 아이돌보미 인턴기간 및 특화아이돌보미 지정, 처우개선, 이미지개선 • 아이돌봄서비스 제공기관 업무 효율화 <ul style="list-style-type: none"> - 전담인력 1명당 아이돌보미 관리 인원 축소, 전담인력 역량강화 및 처우개선, 전담인력 전용 업무 공간 마련 등 환경개선, 노무관련 상담을 위한 전문 노무사 및 컨설턴트단 구성·운영 • 아이돌보미 양성교육기관 운영 활성화 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 양성교육기관 운영비 지원 확대, 탄력적 운영 허용, 강사진 인력풀 구축

두 번째 유형의 연구는 아이돌보미의 직무만족에 영향을 주는 주요 요인을 탐색하여 직무만족을 높이는 방안을 제시하고, 궁극적으로는 돌봄의 질을 향상시키는 데 목적을 둔 연구이다. 아이돌보미의 직무만족에 영향을 주는 업무 관련 요인으로는 대인관계의 질(김나원 외, 2016), 역할스트레스(김은정 외, 2015), 직무 열의와 보육효능감(양수민 외, 2017), 건강(유하나, 2016) 등이 언급되었으며 가족의 반응과 주관적 삶의 질, 그리고 활동 이유와 주관적 건강상태, 소득 등이 직무만족도에 영향을 주는 인구사회학적 요인이었다(양수민 외, 2017).

그러나 직무만족에 영향을 주는 요인은 노동환경 측면에서도 살펴볼 필요가 있다. 김영란 외(2018)의 연구와 전미양·이혁수(2019)의 연구는 노동자로서의 법적 권리 보장과 노동조건 개선이 돌봄서비스의 질 향상으로 이어진다는 점을 제시하였다. 기존 연구들은 일자리 질의 향상이 돌봄의 질을 높인다고 보고 있다(이은주 외, 2014).

아이돌보미뿐만 아니라 전담인력의 직무만족도가 중요하게 다뤄질 필요가 있다고

지적된다. 안경천 외(2016)는 높은 직무만족도와 낮은 이직률의 관계에 주목하여 이직 의도를 낮추기 위해서는 업무량 조정, 사회복지시설 전담인력과 같은 수준의 처우개선, 모호한 업무를 명확하게 할 가이드라인 제공, 직무 특성상 감정노동이 심하기 때문에 이를 관리할 수 있는 교육 프로그램이 필요하다고 지적하였다. 이러한 연구는 직무 만족의 직·간접적 영향요인을 제시하고 직무만족 증대를 통해서 아이돌봄서비스의 질 향상을 이끌어낼 필요가 있음을 보여준다.

【 표 1-3 】 아이돌봄미의 노동조건, 직무만족도 등에 대한 선행연구

저자, 연도, 연구명	연구목적	주요내용 및 분석결과(정책제언)
이은주 외(2014), 건강가정지원센터 아이돌봄 활동가의 돌봄노동 방향성 연구	•아이돌봄 노동의 전문성 함양 방안 모색	<ul style="list-style-type: none"> •공적 일자리 제도화를 통해 돌봄노동의 사회적 인식 및 가치 제고 •경력 단계에 따른 맞춤형 교육 및 지지체계 필요 •아이돌봄미의 양육 코치 기능(상담사기능) 강화 •아이돌봄미의 자기관리를 위한 지속적인 지원 체계 필요
김은정 외(2015), 아이돌봄미의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증	•아이돌봄미의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향력 검증, 역할스트레스와 서비스 질의 관계에서 민주만족의 매개효과 검증	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌봄미의 역할스트레스는 서비스 질, 직무만족에 유의미한 영향을 미치며(부정적), 직무만족은 역할스트레스와 서비스 질과의 관계에서 매개효과를 갖는 것이 확인됨 •아이돌봄미의 역할스트레스 완화를 위한 개입이 필요하며, 직무만족 강화가 필요함 <ul style="list-style-type: none"> - 스트레스 실태 파악과 감소방안 강구. 특히, 역할 모호성이 해소되어야 함 - 실질적 보상을 높여 직무 만족을 높여야 함 (급여수준 현실화, 사회보험 가입 확대 등) - 역할스트레스 감소와 전문성 향상을 위한 프로그램 제공 필요(보수교육 개선)
김나원 외(2016), 아이돌봄미의 근무특성과 대인관계 특성이 직무만족에 미치는 영향	•아이돌봄미의 직무만족을 높여 아이돌봄서비스의 질을 향상	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌봄미의 근무특성, 대인관계 특성, 직무만족 간에는 정의 상관관계를 보였으며, 특히, 대인관계 특성이 직무만족에 중요 영향을 미쳤음 •동료관계, 이용자가족 관계, 돌봄 대상 아동 관계가 좋을수록 직무만족이 높으므로, 직무만족을 높일 수 있도록 제도 개선과 교육프로그램 개발 필요
안경천(2016), 아이돌봄 서비스제공기관 전담인력의 직무스트레스가 이직의	•전담인력(전담인력)의 이직의도에 미치는 영향요인 탐색	•역할 모호와 소진이 아이돌봄사업 전담인력(전담인력)의 이직의도에 직접적인 영향을 주었으며, 역할과다는 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타남

저자, 연도, 연구명	연구목적	주요내용 및 분석결과(정책제언)
도에 미치는 영향-소진의 매개효과를 중심으로		<ul style="list-style-type: none"> •이직의도를 낮추기 위해서는 업무량 조정, 사회 복지시설 전담인력과 같은 수준의 처우개선 필요. 모호한 업무를 명확하게 할 가이드라인 제공. 직무특성상 감정노동이 심하기 때문에 이를 관리할 수 있는 교육프로그램 필요
유하나(2016), 아이돌보미의 직무만족에 영향을 미치는 요인: 보육효능감, 직무효능감, 건강증진 생활양식을 중심으로	<ul style="list-style-type: none"> •보육효능감, 직무효능감, 건강증진 생활양식이 아이돌보미의 직무만족에 주는 영향 규명 	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미의 직무만족에 영적성장과 교육수준, 직무효능감, 경제적으로 가계에 도움이 되는 정도가 중요 설명요인으로 확인됨. 아이돌보미의 직무만족이 높아야 아동에 대한 돌봄의 질이 높아질 것이므로 아이돌보미의 직무만족 향상을 위해 건강증진 생활양식을 실천하도록 격려하고 직무효능감을 향상시키는 중재 개발 필요
양수민 외(2017), 아이돌보미의 직무열의 및 보육효능감이 직무만족도에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미의 직무열의, 보육효능감이 직무만족도에 미치는 영향 분석 	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미의 개인적 특성이 직무만족도에 유의미한 영향이 있음(주관적 삶의 질, 주관적 건강상태, 활동이유, 가족 반응, 소득) •직무열의와 보육효능감, 직무만족도 간에는 유의미한 정의 관계가 확인되었으며, 직무열의가 직무만족도에 영향을 주는 주요 변인이었음
김나원 외(2018), 아이돌보미의 직무특성이 정서적 몰입에 미치는 영향 연구-조직신뢰와 LMX(리더-구성원 교환관계 매개효과 중심으로	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미들의 직무특성이 정서적 몰입에 미치는 영향을 조직신뢰와 리더-구성원 교환관계의 매개효과를 중심으로 규명 •아이돌보미가 안정적인 직업인으로서 자리매김할 수 있는 가능성 분석, 안정적인 일자리 제공 방안 모색 	<ul style="list-style-type: none"> •기술 다양성, 과업중요성, 환류가 높을수록 조직신뢰가 높아지고 리더-조직교환관계의 매개효과에서도 중요성이 확인됨 •아이돌보미의 직무특성 하위 요인 중 기술다양성, 과업중요성, 환류를 높이는 방향으로 개선점을 보완해야 함. 아이돌보미의 양성교육 및 보수교육을 강화하여 전문화시키고 조직을 체계화하는 방향으로 개선 필요
이수영 외(2018), 아이돌봄사업에 참여하는 여성의 사회적 자본 형성이 자기효능감에 미치는 영향	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미의 사회적 자본의 정도를 측정하고, 사회적 자본이 자기효능감에 미치는 영향 분석 •중장년 여성의 고용증진, 부모들의 양육 부담 경감, 저출산 해소를 위한 정책적, 실천적 자료 제공 	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미의 사회적 자본 형성과 자기효능감의 정도가 높았음 •사회적 자본 형성은 경제상태, 건강상태, 교육수준에 따라 유의미한 차이를 보였음 •자기효능감은 사회적 자본, 경제상태, 연령, 교육수준에 따라 유의미한 차이를 보였음 •사회적 자본과 자기효능감의 상관관계는 매우 밀접하였으며, 사회적 자본의 하위요소 중 네트워크 형성은 자기효능감과 가장 관계가 높았음 •사회적 자본 증진과 자기효능감은 아이돌보미

저자, 연도, 연구명	연구목적	주요내용 및 분석결과(정책제언)
		에게 긍정적으로 작용함. 특히, 호혜적 규범 형성(사회적 자본)이 높아 공동체에 기여도가 높을 것으로 예상. 또한, 아이돌봄사업은 국가적으로 인구절벽의 대비책이므로 내실화가 요구됨. 아이돌보미의 근무환경개선, 적절한 임금수준, 탄력적 근로시간 등 다양한 배려 필요 자기효능감 제고를 위해서 역량강화 지원서비스 제공 필요
김영란 외(2018), 아이돌보미 처우 개선 방안 연구	<ul style="list-style-type: none"> •근로기준법상 근로자로서 아이돌보미에 대한 처우의 문제점을 분석, 근로자로서 처우를 보장하는 노무관리지침과 취업규칙을 마련하여 서비스제공기관에서 활용할 수 있도록 함 	<ul style="list-style-type: none"> •법률상 아이돌봄서비스 전담인력의 근로 특성을 고려하여 근로조건 규정을 신설, 근로계약서 체결, 연차수당 지급 명시, 5대보험(국민연금, 국민건강보험, 고용보험, 산업재해보상보험, 근로자퇴직급여보장) 가입 명시, 휴일규정, 휴게시간 보장, 이동시간에 대한 내용 반영, 노무관리지침 및 취업규칙 마련 의무조항 반영 등 제시 •아이돌보미 노무관리지침 및 취업규칙 가이드라인 제시
전미양 외(2018b), 서울시 아이돌보미 근로환경 및 확대방안 연구	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미 확대 전략의 방안으로 아이돌보미 처우 개선 방안 도출 	<ul style="list-style-type: none"> •시비 확보를 통한 교통비 보조, 종일제 아이돌보미의 휴게시간 보장, 온라인 매칭 앱 개발로 서비스 연계 활성화(미스매치 감소), 아이돌보미 역량강화를 위한 교육 체계 개선
전진호 외(2019), 돌봄서비스 전담인력의 직무특성이 조직 신뢰에 미치는 영향 및 정서 몰입 관계 연구	<ul style="list-style-type: none"> •아이돌보미의 직무특성이 조직 신뢰에 미치는 영향을 통하여 아이돌봄사업의 서비스 질 제고 	<ul style="list-style-type: none"> •직무다양성은 조직 신뢰에 완전한 매개효과가 있었으며, 공식화와 환류는 조직 신뢰에 부분 매개효과를 나타냄. 그러나 과업정체와 자율성은 매개효과가 없는 것으로 나타남 •조직 신뢰가 높을수록 이직이 낮아지고 몰입이 높아지므로 서비스의 질을 높이기 위해서는 조직 신뢰에 영향을 주는 요인에 주목해야 함

마지막으로 아이돌보미의 노동자성을 탐색한 연구가 있다. 아이돌보미의 증가와 함께 아이돌보미의 노동자성에 대한 논란이 지속되어 왔다. 아이돌보미의 노동자성을 탐구한 연구는 공통적으로 아이돌보미가 「근로기준법」 뿐 아니라 사회보장관련 법과 노동관계법 모두에서 노동자로 인정받을 수 있다고 평가하고 있다.

두 번째 유형의 연구들이 공통적으로 지적하는 바와 같이 일자리에 대한 만족도는 돌봄의 질로 이어진다. 노동자로서의 권리 인정에는 4대 보험 적용, 휴가 사용 보장, 퇴직금 적용 등 일자리 만족 요인과 관련 높은 내용이 포함되어 있다. 고용안정과 적

절한 소득 보장이 직무만족에 정의 관계가 있음이 밝혀진 것을 고려하면(두 번째 연구 유형), 노동자성에 대한 인정 여부도 공공 서비스 질 향상 차원에서 논의될 필요가 있음을 시사한다.

■ 표 1-4 ■ 아이돌보미의 노동자성 관련 선행연구

저자, 연도, 연구명	연구목적	주요내용 및 분석결과(정책제언)
이소아(2016), 아이돌보미 근로관계의 법적 검토	•요양보호사와의 비교를 통해 아이돌보미의 근로자성 확보 검토	• 아이돌보미와 서비스기관 사이에 표준계약서 작성, 근무내용의 중속성, 이용료 지급과 부담금 지급 과정, 채용과정 및 대체인력, 근로시간과 임금 등을 통해 충분한 근로자성이 있다고 판단
이운진(2018a), 아이돌보미의 근로자성에 대한 탐색적 연구	•근로기준법과 사회보장관련 기타 법제도 내용 분석을 통해, 아이돌보미의 근로자성 탐색	• 공공부문 근로자, 돌봄과 양육 제공, 「아이돌봄 지원법」에 의한 근로자성이 명백한 근거를 제공하여 근로기준법상 근로자라고 판단. 또한, 사회보장 관련 기타 법제도에 충분히 포함될 수 있는 것으로 판단됨 • 현행 「아이돌봄 지원법」을 전면 개정하여 아이돌보미의 법적지위, 사회보험 관련 내용, 복리후생 등의 내용을 추가할 필요가 있음
이운진(2018b), 보육정책에서 근로자와 사용자 개념	•보육정책의 특성을 고려한 사용자 근로자 개념 제안(보육교사, 아이돌보미 대상)	• 보육정책, 아이돌봄 사업 실행의 다수가 민간 위탁으로 이루어지고 있어 근로자의 근로환경이 불안정. 이는 법적인 처우 개선에 국가가 앞장서야 함을 의미. 궁극적으로 국가 책무를 강화하는 방식으로 전환이 필요. 보육정책에서 근로자와 사용자의 개념은 일반적인 노동법상의 개념과 반드시 동일하게 볼 수 없으며, 해당 서비스의 공공적 특성을 반영하여 유연하게 해석할 필요가 있음

기존 연구들은 우선, 아이돌봄 지원사업의 서비스 질 향상을 위해서는 아이돌봄 지원사업이 좋은 일자리여야 한다는데 동의하고 있다. 이를 위해서는 아이돌보미와 아이돌봄 전담인력의 처우개선이 필요하다. 또한, 아이돌봄 지원사업의 효과성 제고를 위해서는 자치구의 서비스제공기관을 넘어서는 컨트롤 타워가 필요하다. 기존 연구들은 중앙이나 광역의 역할이 필요함을 지적하고 있으며, 교육, 서비스제공 관련 시스템, 돌보미의 처우 등의 문제를 통합적이고 체계적으로 관리할 필요가 있다고 보았다. 선행연구에서 나타난 공통의 문제점 해소는 향후 아이돌봄 중앙지원센터와 광역지원센터의 주요 역할이 될 것이므로 중앙 및 시·도 단위에서의 해결 방안을 모색할 필요가 있을 것이다.

4. 연구 수행 체계



III

서울시 아이돌봄 지원사업 운영 현황

1. 틈새돌봄 지원 정책으로서 아이돌봄서비스
2. 서울시 아이돌봄 지원사업 개요
3. 서울시 아이돌봄서비스 이용 현황
4. 소결: 정책 시사점

Seoul
Foundation of
Women &
Family

II

서울시 아이돌봄 지원사업 운영 현황

1. 틈새돌봄 지원 정책으로서 아이돌봄서비스

서울시는 ‘온마을 아이돌봄체계’를 통해 돌봄공백 해소를 위한 촘촘한 돌봄 정책을 구축해 왔다. ‘아이 키우는 걱정 없는 도시 서울 구현’을 비전으로 하는 서울시의 아이돌봄 정책은 아이돌봄의 공적 책임을 초등학교 아동으로 확대하고 수요별 맞춤·지원을 통한 돌봄사각지대 해소, 초등돌봄 연계·협력 통합전달체계 개선을 핵심과제로 한다. 이러한 온마을 아이돌봄체계에서 아이돌봄서비스는 서울시의 열린육아방, 우리동네키움센터, 지역아동센터 등 돌봄 관련 전달체계와의 관계 속에서 시간제 돌봄 및 기관이용이 어려운 아동에 대한 돌봄을 지원함으로써 돌봄공백을 최소화하기 위한 공적 돌봄서비스의 역할을 하고 있다. 서울시는 2019년 「서울특별시 온마을아이돌봄 지원에 관한 조례」를 제정하여(2019년 1월 3일 제정) 4년을 주기로 하는 기본계획, 돌봄지원사업, 돌봄시설 설치·운영 협의회 구성 등을 명시하였다.



출처: 서울시 홈페이지(<https://news.seoul.go.kr/welfare/archives/509549>)

■ 그림 11-1 ■ 서울시 ‘츄츄한 온마을 아이돌봄 체계’

틈새 돌봄에 대한 수요는 돌봄공백이 발생하는 양육가구에서 지속적으로 요구되고 있다. 2018년 보건복지부의 「아동종합실태조사」(류정희 외, 2018)에 따르면 만5세~12세 아동의 18%가 방과 후 맞이해 주는 사람이 없으며, 방과 후에 혼자 지내는 경우가 9.2%, 저녁식사 이후에도 혼자 있는 경우가 2.4%로 나타났다.

서울시의 경우, 0~9세 아동이 ‘지난 6개월 동안 집에서 30분 이상 성인이나 보호자 없이 혼자 있었던 적’ 이 있는 경우는 27.7%로 나타났다(가끔 있었다 26.5%, 자주 있었다 1.2%). 기초생활보장 등 복지 수급 중인 가구의 아동이 그렇지 않은 가구의 아동보다 혼자 있는 경험이 더 많은 것으로 나타났다. 혼자 또는 형제/자매만 있는 경우, 하루 4시간 이상 혼자 있다는 응답도 4.4%로 나타났다(0세~9세)(송이은 외, 2020).



■ 표 II-1 ■ 성인 없이 혼자 또는 형제/자매끼리만 있는 경우

구분	지난 6개월 동안 집에서 30분 이상 성인이나 보호자 없이 혼자 있었던 적 (n=6,550)			어른 없이 혼자 또는 형제/자매끼리만 있는 경우 일수 (n=6,482)			어른 없이 혼자 또는 형제/자매끼리만 있는 경우 하루 동안 시간 (n=2,478)					
	전혀 없었다	가끔 있었다	자주 있었다	거의 없다	1~2일 정도	3~4일 정도	거의 매일	1시간 미만	1~2시간 정도	3~4시간 정도	4시간 이상	
전체	27.1	43.4	29.5	61.3	18.6	90.0	11.0	17.7	42.3	25.6	14.5	
성별	남자	27.5	44.5	28.1	63.9	18.2	8.3	9.6	18.9	44.1	23.8	13.2
	여자	26.8	42.4	30.8	58.9	19.0	9.7	12.4	16.7	40.8	27.0	15.6
연령	0~9세	72.3	26.5	1.2	82.1	14.0	3.4	0.6	25.9	49.4	20.3	4.4
	10~18세 미만	14.8	48.0	37.2	55.6	19.9	10.6	13.9	16.7	41.4	26.2	15.6
수급 여부	비수급	27.4	44.3	28.3	61.9	18.6	8.8	10.7	19.1	43.2	24.4	13.3
	수급/차상위	19.1	50.4	30.5	43.5	29.7	12.5	14.2	16.2	41.5	26.2	16.2

출처: 송이은 외(2020), 「아동종합실태조사」, 서울시

양육 지원 인프라 확대에도 불구하고 부족한 틈새돌봄 지원은 아이를 맡길 곳이 마땅치 않은 부모, 특히, 여성들의 노동시장 참여를 어렵게 한다. 서울시의 경우, 지난 5년간 맞벌이 가구 증가율이 답보상태에 있는 것으로 나타났다. 같은 기간 서울시 여성의 고용률도 같은 경향을 보였다⁶⁾.

■ 표 II-2 ■ 서울시 맞벌이 가구 비율(유배우가구대비)

연도	2015	2016	2017	2018	2019	2020
유배우 가구(천 가구)	2,235	2,214	2,188	2,164	2,134	2,115
맞벌이 가구(천 가구)	866	908	879	875	840	838
맞벌이가구 비율(%)	38.7	41.0	40.2	40.4	39.4	39.6

출처: 통계청, 「지역별고용조사」, 각년도

6) 2015년 서울시 여성 고용률은 50.7%였으며 소폭 상승하여 2019년 52.2%를 기록했으나 2020년에는 51.6%로 전년대비 0.6%p 감소했다(통계청, 「경제활동인구조사」, 각년도).

이러한 결과를 고려하면, 여성의 경제활동참가율이나 맞벌이 가구비율이 현재 수준에 머물러 있는 것은 미흡한 돌봄지원 정책과 무관하지 않다. 또한, 대리양육 비용이 월급에 비해 크다는 응답도 6.4%로 나타나(이정원·이정림·도남희 외, 2018) 일을 지속한다 하더라도 양육비용 부담을 느끼는 것으로 예상할 수 있다.

「전국보육실태조사」(2018⁷⁾)를 보면, 자녀의 출산과 양육을 위해 어머니가 직장을 그만둔 적이 있다는 응답이 40.3%(아버지는 0.3%)로 높게 나타났으며, 가장 큰 이유로 ‘믿고 맡길 곳이 마땅치 않음’을 꼽았다(32.8%). 취업 중인 주양육자의 자녀양육 관련 어려움은 이른 출근과 늦은 퇴근, 긴급상황 발생이 가장 큰 것으로 나타났다(5점 중 각각 3.2점)(이정원·이정림·도남희 외, 2018⁸⁾).

출근 시간 및 퇴근 시간, 긴급상황은 대표적인 돌봄의 틈새 영역이다. 그러나 이러한 틈새돌봄 영역에서 공공 아이돌보미가 돌봄을 제공하는 비중은 낮은 상황이다. 「전국보육실태조사」에 따르면 비혈연 개인양육지원서비스의 이용시간을 보면 부모의 출·퇴근 시간 및 아이 등·하원시간이 29.7%로 가장 높았고, 아동 하원 후~부모 퇴근 전이 25.1%, 출근 후~등원 전이 16.9%순으로 높았다. 그런데 등·하원시간에 활용하는 비혈연 개인양육지원은 민간 육아도우미 62.3%, 공공 아이돌보미 26.9%, 이웃·지인 10.8%로 나타났다(이정원·이정림·도남희 외, 2018). 틈새돌봄 욕구가 가장 큰 등·하원시간에 민간 육아도우미가 공공 아이돌보미보다 훨씬 더 많이 이용되고 있는 것이다.

7) 이 조사는 6세 미만의 영유를 양육하는 전국 2,500가구(아동 기준 3,775명)를 대상으로 한다.
 8) 「전국보육실태조사」에 따르면 응답아동의 16.3%가 개인양육지원서비스(단독 및 기관 병행)를 이용하고 있었는데 개인양육지원서비스를 이용하는 경우 동거조부모에 의한 돌봄 22.8%, 비동거조부모에 의한 돌봄 61.8%로 조부모가 돌보는 비율이 80%를 상회했다. 민간 육아도우미는 9.0%, 공공 아이돌보미는 3.9%, 비동거 친인척은 3.2%로 나타나 민간 육아도우미보다 공공 아이돌보미 이용률이 현저하게 낮은 것으로 나타났다. 개인양육지원서비스를 이용하는 아동의 28.7%가 개인양육지원서비스를 단독으로 이용하고 있었으며, 71.3%가 병행하여(기관 병행) 이용하고 있었다. 영아보다 유아의 병행이용 비율이 높았다. 개인양육지원서비스 중 혈연에 의한 단독 지원은 영아 30.9%, 유아 31.4%(전체 31.2%)로 나타났는데, 혈연에 의한 개인양육지원서비스의 이용은 2015년에 21.5%에 비해 10%가량 증가한 특징이 있다. 반면 비혈연 개인양육을 단독 이용하는 경우는 영아 1.3%, 유아 0.4%로 매우 낮은 것으로 나타났다. 비혈연 개인양육 제공자를 보면, 민간 육아도우미가 0.7%로 나타나 0.1%라고 응답한 공공 아이돌보미 보다 높게 나타났다. 공공 아이돌보미 이용아동은 2015년 0.5%에 비해 2018년 0.4%p 낮아졌다.(민간육아도우미는 2015년 0.4%, 2018년 0.7%로 증가). 아동을 영아와 유아로 구분해 보면 개인양육서비스 이용아동 기준, 공공 아이돌보미에게 돌봄을 받는 영아의 비율은 3.4%이며 유아의 비율은 4.2%로 조금 높다. 비혈연 개인양육지원서비스에서도 공공 아이돌보미에게 돌봄을 받는 영아의 비율은 25.7% 유아의 비율은 37.6%로 조금 높은 것으로 나타났다(전체 26.9%, 2015년은 22.2%)(이정원·이정림·도남희 외, 2018).

또한, 긴급상황에서는 74.9%, 아이가 아플 때는 77.9%가 부모가 돌본다고 응답하였으며, 비혈연 돌봄 인력은 긴급 시 1.0%, 아플 때 0.4%, 시간제 보육은 긴급 시 0.3%, 아플 때 1.1%, 공공 아이돌보미는 긴급 시 0.5%, 아플 때 0.1%로 낮은 이용률을 보였다(이정원·이정림·도남희 외, 2018:354).

아동의 어머니가 취업한 경우에도 공공 아이돌보미를 개인양육지원서비스로 이용하는 경우는 3.5%(441명 중)에 머물렀다. 비혈연 개인양육지원서비스를 단독 이용하는 경우에 한정하여 보면(81명), 민간 육아도우미가 62.3%, 공공 아이돌보미 26.9%, 이웃과 지인이 10.8%로 나타났다. 비혈연 개인양육서비스에 한정하여도 민간의 육아도우미 활용이 공공 아이돌보미보다 압도적으로 많은 것이다.

한편, 「서울특별시 아동 종합실태조사」(송이은 외, 2020)에 따르면 아이돌봄서비스를 이용한다는 응답은 전체의 4.5%로 나타났다(n=5,418). 이 조사는 18세까지 아동을 포함하고 있어, 0~9세 아동의 주양육자 응답만 보면, 주양육자의 9.4%가 공공 아이돌보미를 이용한다고 응답했다. 그러나 낮은 이용률에도 불구하고 주양육자(n=4,369)의 80.5%가 아이돌봄서비스의 필요성이 크다고 응답했다(송이은 외, 2020).

틈새돌봄 공백 해소에 대한 정책적 욕구는 지속적으로 확대될 가능성이 높다. 이러한 점에서 안전하고 신뢰할 수 있는 돌봄지원 정책으로서 공공 아이돌보미지원 사업의 중요성이 크다.

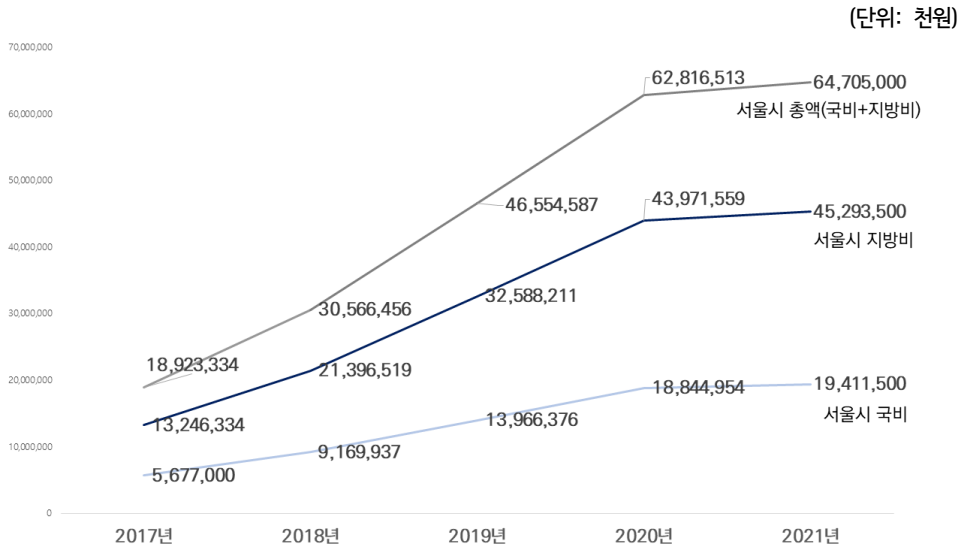
2. 서울시 아이돌봄 지원사업 개요

1) 아이돌봄 지원사업 확대

서울시 아이돌봄 지원사업은 타 시·도와 달리 국비보다 지방비 매칭 비율이 훨씬 높다(국비 30%, 시비 35%, 구비 35%)⁹⁾. 2019년 아이돌보미의 처우개선과 관련하여 예산이 급증하였으며, 아이돌보미 양성과 함께 예산도 조금씩 증가하고 있다. 서울시의 2021년 아이돌봄 지원사업 예산은 총 647억 원으로 국고 보조금 194억, 지방비 453억

9) 타 시도는 국비 70%, 지방비 30%이다.

원이다. 2020년 보다 119억 원 증가한 금액이다(2020년 총 628억 원, 국고 보조금 188억 원, 지방비 440억 원). 2020년 결산을 기준으로 아이돌보미의 수당은 활동비 417억 원과 서울시의 처우개선비 31억을 포함하여 총 448억 원이었다. 그 외는 광역거점기관 및 서비스제공기관 운영비와 전담인력 인건비 등에 사용된다.

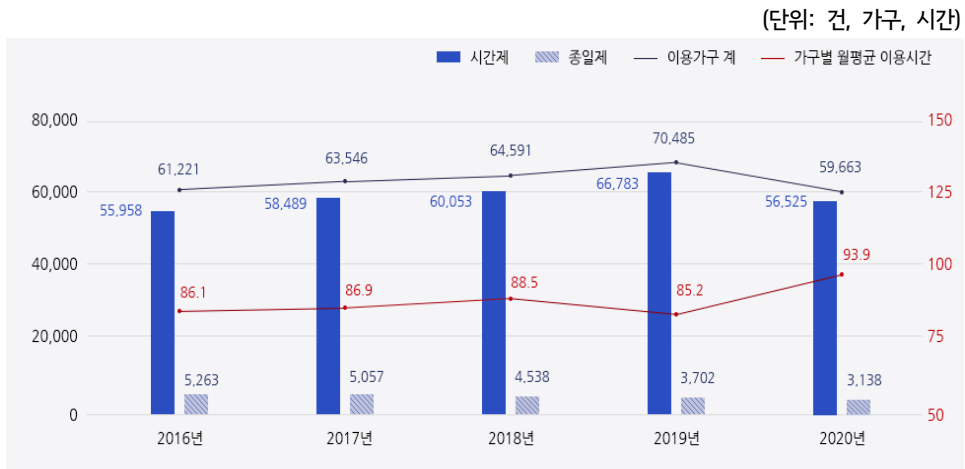


출처: 각년도, 「아이돌봄 지원사업 안내」

■ 그림 II-2 ■ 서울시 아이돌봄 지원사업 예산 증가 추이(확정내시 금액 기준)

2021년 2월 기준으로 서울시에서 활동 중인 아이돌보미는 3,355명으로 나타났다. 2019년 3월 기준 활동 아이돌보미는 2,948명, 2020년 2월 기준 활동 아이돌보미는 3,238명으로 꾸준히 증가하고 있다. 2021년 신규 양성 목표는 600명이어서 목표에 도달할 경우 2021년 말에는 약 3,900여 명으로 늘어날 것으로 예상된다. 그러나 이는 원래의 양성 계획에는 훨씬 못 미치는 수치다. 2020년 서울시 내부자료를 보면, 2020년의 아이돌보미 신규 양성 목표는 1,053명이었으며 이를 통해 아이돌보미를 4,500명까지 늘린다는 계획이었다(2021년까지는 5,500명, 2022년까지는 6,500까지 확대 계획, 서울시 내부자료). 그러나 코로나19 이후 양성교육 인원 모집이 어렵고 집합교육과 실습교육이 어려워지면서 양성에 차질이 생겨 목표 조정은 불가피한 상황이다.

아이돌봄서비스 이용가구도 지속적으로 증가해 오다 2020년 코로나19로 인해 이용가구가 감소했다. 2019년 총 이용가구는 70,485가구였으나 2020년 이용가구는 59,663가구로 전년대비 15.3%감소하였다. 그러나 2019년 보다 이용시간은 증가하였는데, 이는 코로나19 특례로 인한 추가 지원이 원인으로 파악된다¹⁰⁾.



출처: 아이돌봄서비스 홈페이지

(https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?H_MENU_CD=0201&L_MENU_CD=020102&MENU_SITE_ID=FRONT&SEQ=16/)

■ 그림 II-3 ■ 아이돌봄서비스 이용 현황(전국)

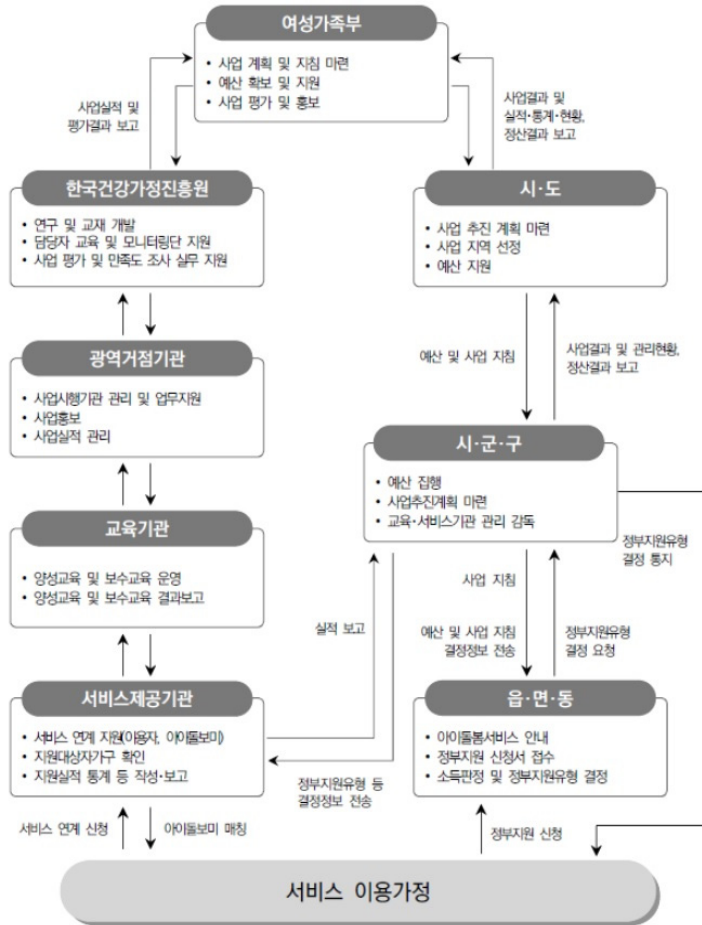
2) 서울시 아이돌봄 지원사업 전달체계

아이돌봄 지원사업은 여성가족부에서 사업을 총괄하고 한국건강가정진흥원은 사업 지원을 수행한다. 각 시·도는 사업관리와 광역거점기관을 지정·운영하며, 시·군·구에서는 사업 운영 관리, 관할 지역 내에서 아이돌봄서비스를 직접 수행할 서비스제공기관을 지정·운영 하고 있다. 양성교육과 보수교육은 별도의 교육기관에서 수행하고 있다.

시·도와 시·군·구는 각각 광역거점기관과 서비스제공기관을 사무위탁의 형태로 지정한다. 현재 서울시 아이돌봄 지원사업 광역거점기관은 서울시 건강가정지원센터이

10) 2020년 여성가족부는 코로나19로 인해 휴원, 휴교 또는 원격수업 결정으로 양육공백이 발생한 가구에 대해(비맞벌이, 휴가 사용 등으로 부모가 직접 돌볼 수 있는 경우 제외), 평일 8시~16시 사이 아이돌봄서비스 요금을 추가 지원하여 이용 부담을 낮추었으며 특례로 인한 추가지원의 경우 정부지원 시간을 차감하지 않았다.

며 각 자치구의 서비스제공기관은 24개 자치구에서는 건강가정·다문화가족지원센터, 1개의 자치구에서는 별도의 민간기관이 (위탁)지정되어 운영 중이다.



(출처: 여성가족부(2021a), 「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」)

【그림 II-4】 아이돌봄 지원사업 업무추진 체계도

(1) 광역거점기관

광역거점기관은 서비스제공기관의 업무를 지원하며 관할 지역 내 아이돌봄서비스 수요 및 아이돌봄비 활동 상황을 분석·조정하고 서비스 질을 관리할 목적으로 운영된다 (여성가족부, 2021). 현재 서울시의 아이돌봄 지원사업 광역거점기관은 서울시 건강가

정지원센터에서 담당하고 있다. 서울시 건강가정지원센터에서 사무위탁 형태로 운영 중이며 아이돌봄 전담인력 정원은 7명이다(이 중 4명은 모니터링 전담).

표 II-3 광역거점기관의 주요역할

주요역할	세부내용
•서비스제공기관 운영현황 파악, 서비스제공기관 운영실태 점검 등	- 간담회 등을 통한 운영사례, 민원처리 공유 담당 - 담당자 교체 서비스기관에 대한 지원 - 보수교육 안내 및 실시 협조
•관할 내 활동 아이돌보미 현황 파악 및 운영 지원	- 아이돌보미 모집 및 사업 홍보 - 아이돌보미 등록·운영 등에 대한 서비스제공기관 지원 - 아이돌보미 복무 및 처우 관리 지원 - 아이돌보미 활동 중지, 사고발생 돌보미에 대한 DB 공유 - 관할 내 긴급 돌보미, 이용 수요가 저조한 지역 아이돌보미 인접 지역 연계·조정
•사업운영실적 분기별 중간 점검 분석보고서 작성·제출	- 관내 원활한 서비스 연계 현황 파악 - 관할 내 운영실적 점검 보고서 작성 후 시·도 및 중앙지원기관 제출(분기별) *시·도는 연중 사업실적 및 예산 집행실적 파악하여, 관내 서비스 수요·공급 조정 참고
•아이돌봄서비스 모니터링단 운영	- 서비스 이용자에 대한 전화 또는 모바일(앱, 문자 등) 모니터링, 아이돌보미 활동현장 모니터링 *모바일 기능은 시스템 개선 후 추진(21년 상반기 중)
•서비스 만족도 조사 및 서비스제공기관 평가 참여	- 만족도 조사 및 관할 내 서비스제공기관 현장 평가 집행
•서비스제공기관 평가 하위 기관에 대한 담당자 교육 및 컨설팅 실시 및 지원	
•아이돌봄 통합업무관리시스템 관련 업무 지원	
•연간 홍보계획 수립 및 시행	- 신규 서비스 이용가정 발굴을 위한 관할 지역 전체 대상 효율적인 홍보 추진 • 이용수요 저조 지역 집중 홍보, 산부인과·출생신고지 등 활용 - 아이돌보미 활동 희망자 모집(양성교육기관 연계)
•기타 지자체가 협의 하에 위탁하는 사무, 한국건강가정진흥원 업무 협조 등	

출처: 여성가족부(2021a), 「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」

「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」(여성가족부, 2021a)에 따르면 서비스제공기관에 대한 지원 및 점검, 아이돌보미 현황 파악 및 운영 지원, 모니터링단 운영, 서비스 만족도 조사 및 서비스제공기관 평가, 통합업무관리시스템 업무 지원, 홍보 계획 수립 및 시행 등이 주요 역할이다. 서비스제공기관에서 광역거점의 역할을 서비스제공기관과 중앙 연계로 이해하고 있다. 주로 자료 및 실적 취합 업무, 서비스제공기관 업무에 대한 지원을 담당한다(Ⅲ장 면접조사 결과 참고).

광역거점기관의 핵심 역할 중 하나는 모니터링이다. 2020년 3월을 기준으로 광역거점기관에서 모니터링을 담당하는 인력은 5명이었다. 모니터링 실적을 보면, 1인이 연평균 3,000가구 이상으로 2020년에는 연간 18,420가구에 모니터링을 실시했다(목표 19,200가구의 95.9%)(‘광역거점기관 모니터링 결과 보고’ , 2021).

(2) 서비스제공기관

서비스제공기관은 각 자치구의 장이 아이돌봄 업무에 전문성을 가진 기관으로 지정하여 운영하도록 되어 있다(「아이돌봄 지원법」). 현재 아이돌봄 지원사업의 지침(안내)에는 법인 또는 민간단체가 위탁받을 수 있다고 명시하고 있다. 지정 유효기간은 3년 이내에서 자치구의 행정규칙 등에 따를 수 있다. 서울시의 경우, 2020년 중반에는 25개 자치구 모두에서 건강가정·다문화가족지원센터가 운영하였으나 2020년 중량구에서 별도의 민간단체가 위탁을 받아 ‘중량구 아이돌봄지원센터’ 로 운영하고 있다.

서비스제공기관은 크게 아이돌보미 양성 및 관리, 서비스 연계 및 안전 관리, 이용자 관리, 아동학대 예방 및 사후관리 업무 등을 수행한다. 먼저 아이돌보미 양성 및 관리에서는 아이돌봄서비스 이용수요 및 사업예산을 고려하여 양성 계획을 수립한다. 모집 계획과 일정 등을 관내 양성교육기관과 광역거점기관에 통보하여 양성교육을 지원하는데, 양성교육에 참여할 아이돌보미를 모집하여 면접조사하고 채용하는 것도 서비스제공기관의 역할이다. 현재 아이돌보미는 서비스제공기관의 법인 또는 센터장과 근로계약서를 작성한다. 양성교육을 이수한 아이돌보미는 해당 자치구에 활동 등록을 하고 이용가구를 연계 받아 활동하면 정해진 규정에 따라 서비스제공기관을 통해 활동수당을 지급받게 된다. 서비스제공기관에서는 아이돌보미의 복무관리 및 활동수당, 각종 보험, 주휴수당 및 연차 등을 처리하고 있다. 노무매뉴얼에 따라 필요 시 아이돌

보미에 대한 활동 정지와 징계도 가능한데 이러한 권한은 서비스제공기관을 지정한 자치구에 있다(「아이돌봄 지원법」).

서비스제공기관은 서비스 연계를 통해 아이돌봄서비스를 직접 제공하는 기관이다. 서비스 연계 계획을 수립하고 이용자의 신청을 받아 아이돌보미를 연계한다. 아이돌봄서비스 중 발생한 안전사고에 대한 관리 책임도 일차적으로는 서비스제공기관에 있다. 안전사고가 발생하면 서비스제공기관의 장은 시·군·구와 광역거점기관에 보고하고 광역거점기관은 시·도에 보고하며 최종적으로 여성가족부에 보고하도록 하고 있다.

서비스제공기관에서는 이용자 관리, 이용자에 대한 민원 응대 등의 업무도 수행한다. 이용신청서 등 이용정보 관리, 이용자에 대한 공지사항 전파, 이용자 서비스 제한 관리, 서비스 이용자 모임 지원사업을 수행하기도 한다.

마지막으로 서비스제공기관에 최근 강화된 역할은 아동학대 예방 및 사후관리 업무 수행이다. 2019년 여성가족부는 아동학대 예방 강화를 위해 전 서비스제공기관에 아동학대예방 사례관리 전담인력을 배치했다. 전담인력은 이용가구에 대한 상시 모니터링, 아이돌보미 활동에 대한 모니터링을 실시하고 아이돌보미 대상 상담 등을 수행할 수 있다. 그러나 전담인력 배치 이후, 아동학대 사례관리에 대한 교육이 실시되지 않고 매뉴얼 등도 배포되지 않아 각 서비스제공기관에서 기관 별 필요에 따라 인력이 활용되고 있으며 최근에는 중앙부처에서 해당 전담인력이 아이돌봄 전담인력에 준하는 업무를 동시에 수행할 수 있다고 하여 일부 기관에서는 아이돌봄 지원사업을 함께 수행하는 상황이다(III장 면접조사 결과 참고).

【 표 II-4 】 서비스제공기관의 주요역할

구분	내 용
① 아이돌보미 양성 및 관리	가. 연간 양성계획 수립
	나. 아이돌보미 모집 채용
	다. 근로계약 체결 및 아이돌보미 등록, 활동수당 지급
	라. 보험가입
	마. 아이돌보미 활동정지 등 징계
② 서비스 연계 및 안전관리	가. 연계 계획수립(연간·분기별·월별)
	나. 연계 일반사항
	다. 연계 시 고려사항
	라. 인근지역 아이돌보미 연계
③ 이용자 관리	가. 안전사고 관리
	• 아이돌봄서비스 이용신청서 등 각종 서류 및 정보 관리
	• 시스템 공지, 문자알림 등을 활성화하여, 공지사항 전파
	• 이용자 서비스 제한 관리
	• 가정 방문 및 상담조사(이용가정에 사전 고지 후 아이돌보미에게 위임 가능)
④ 아동학대 예방 및 사후관리 업무 수행	• 개인정보의 보호(위반 시 개인정보보호법 제72조에 따라 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금 부과)
	〈서비스제공기관 아동학대 사례관리 전담인력〉
	• 이용가정에 대한 상시 (현장) 모니터링
	• 아이돌보미 활동에 대한 상시 (현장) 모니터링 업무 수행
	• 아이돌보미 채용 시 인·적성검사 실시
	• 아이돌보미 대상 정서치유 및 상담프로그램(집담회) 운영 및 연계
• 서비스제공기관의 장이 그 밖에 이용자 만족도 제고, 서비스 이용 확대 등을 위해 필요하다고 인정하는 업무	

출처: 여성가족부(2021a), 「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」

서울시 서비스제공기관의 아이돌봄 지원사업 전담인력은 약 120여명이다(아동학대 예방 전담인력 포함, 2021년 상반기 기준). 아이돌봄 지원사업이 별도 사업으로 지정된 위탁기관에서 수행되면서 위탁기관 전담인력과 다른 고용체계 및 임금체계를 갖는 특성이 있다. 대부분은 건강가정지원센터의 다른 인력에 비해 낮은 처우를 받고 있다.

아이돌봄 지원사업의 전담인력은 아이돌보미 50명당 1명을 선발하도록 「아이돌봄 지원사업 안내」에 지침으로 제시되고 있다¹¹⁾. 또한, 아이돌보미가 200명 이상인 지역에서는 팀장¹²⁾급 인력의 배치가 가능하다(여성가족부, 2021a).

3) 서울시 아이돌봄서비스 별도 지원사업

서울시의 아이돌봄미 처우개선 사업은 예방접종비와 활동수당 추가 지원을 들 수 있다. 서울시는 아이돌봄 지원사업의 시 정책으로 2019년부터 아이돌봄미 활동수당을 추가 지급하고 아이돌봄미 예방접종비를 지원해 왔다. 아이돌봄미 활동수당 추가 지원은 영아종일제 1,000원(시간당), 시간제 500원(시간당)의 금액을 아이돌봄미에게 활동수당으로 추가 지급하는 정책이다. 예방접종비의 경우 5만원 한도 이내에서 실비지원 하였으나(2019년부터) 2021년에는 예산 부족을 이유로 예방접종비가 전액 삭감되어 지원되지 못하는 실정이다.

일부 자치구에서는 자치구의 아이돌봄 지원사업을 수행하기도 한다. 서초구의 경우 아이돌봄미에게 교통비를 지급하고 있으며 도봉구는 ‘도봉형 아이돌봄서비스’ 를 운영 중인데, 가형 다자녀가정에 시간당 이용료 1천원을 추가로 지원하고 있다.

표 II-5 자치구별 아이돌봄 지원사업

자치구	서비스/사업	내용
강남구	- 강남형 아이돌봄 추가지원금(예산소진 시 미지급)*	① 지원내용: 아이돌봄서비스 이용 본인부담금의 50~100%를 구비로 추가지원 ② 지원시간(가형~다형) - 시간제 : 연 840시간 이내 - 종일제 : 월 60시간~월 200시간 이내 * 주의사항 - 구비지원시간(가형~다형): 시간제 연 840시간, 종일제 월 200시간 이내 지원(전액 본인 부담 시 지원불가/정부지원시간 적용 시 구비지원 발생) - 구비지원시간(라형): 시간제 연 840시간, 종일제 월 200시간 이내 지원 - 구비지원시간 모두 소진 시, 전액 본인부담으로 이용 가능

11) “소속 아이돌봄미 50명당 1명의 전담인력 또는 지원인력 신규채용이 가능(권장)” (「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」, 95쪽)

12) 팀장급 인력은 ‘노무전담인력’ 이다(「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」).

자치구	서비스/사업	내용
도봉구	- 다자녀가정 시간당 1천원 추가 지원	- 만12세 이하 아동이 3명 이상인 가정, 만 36개월 이하 아동이 2명 이상인 가정, 중증 장애아 자녀를 포함하여 2명 이상 아동을 양육하는 가정에게 이용시간당 1천 원씩, 가정 당 연간 최대 960시간 구비 지원(소득기준 무관)
서초구	- 서초구 아이돌봄사업 별도운영 - 아이돌보미 교통비 지원	- 서초구 별도 아이돌봄사업: 이용가구에 전액 이용료 지원(1시간 10,000원), 이용가구는 1회 3,000원의 아이돌보미 교통비 부담 - 공공 아이돌보미 지원: 아이돌보미 1인당 월 최대 20만원 한도, 1회 1만원 교통비 지원

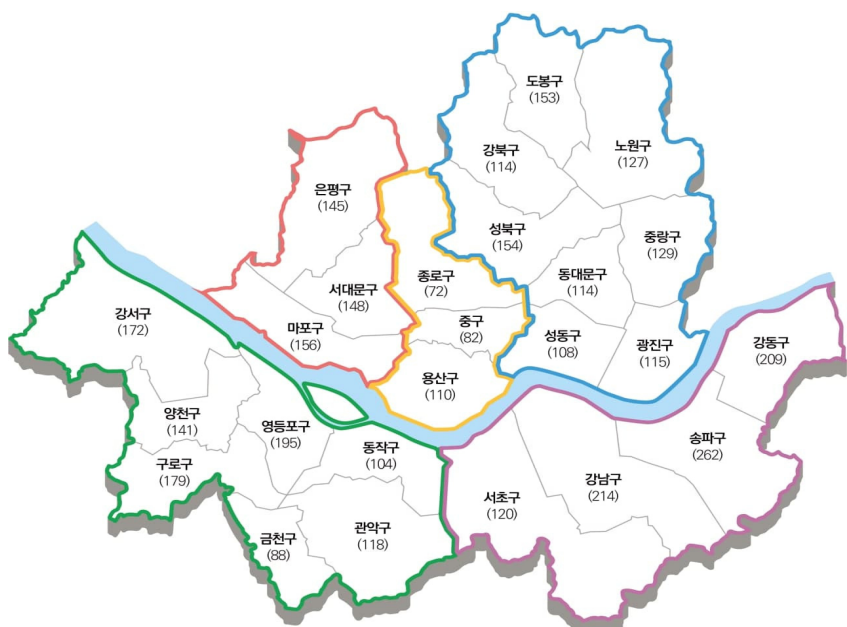
*자치구 홈페이지(2021년 상반기 기준)

종로구는 시간제 이용서비스 비용 지원, 면접비 지원, CCTV 무료 대여 사업을 진행하였으나 2020년 12월 사업이 종료되어 2021년에는 별도 지원 서비스가 없는 상황이다.

서울시 외의 타 광역시도에서도 별도 지원사업을 운영한다. 부산시의 경우 2018년부터 ‘아이돌봄 더하기’ 사업으로 아이돌봄 미이용 사각지대를 발굴하여 시비를 추가 지원함으로써 아이돌봄 이용 활성화를 도모하고 있다. 이 사업은 2자녀 이상 가구에 연 240시간을 추가해 주고 대기 가정 관리 통합창구 운영을 통해 인근 지역 아이돌보미 연계 시 이동거리에 따른 교통비를 지급하는 사업이다. 경상북도의 경우에도 정부 지원에 더해 기준중위 소득 75%이하, 즉 가형 가구의 자부담을 시비로 지원하여 가형에 해당하는 가구는 전액 무료로 서비스를 이용할 수 있다. 그 외 충북 제천, 경남 밀양 등에서도 별도 지원사업을 운영 중이다(문정희·김성순, 2020).

4) 서울시 아이돌보미 현황

2021년 6월 기준으로, 서울에서 활동 중인 아이돌보미는 총 3,529명으로 확인된다. 남성은 0명이며 전부 여성이다. 아이돌보미가 가장 많이 활동하고 있는 자치구는 송파구로 262명이 활동하고 있다. 다음으로 강동구 209명, 강남구 214명으로 나타났다. 아이돌보미가 가장 적은 자치구는 종로구와 중구, 금천구로 각각 72명, 82명, 88명이었다.

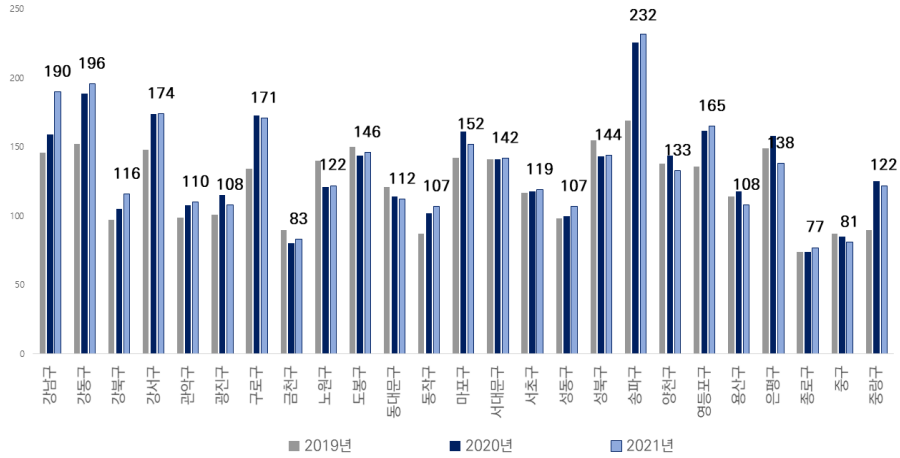


서북권: 449, 도심권: 264명, 동북권: 1,014명, 서남권: 997명, 동남권: 805명

그림 II-5 서울시 자치구별 아이돌보미 수(2021.6. 기준)

2020년 2월 아이돌보미 이용아동수는 7,030명이었으나 2021년 2월 아이돌보미 이용아동수는 6,371명으로 나타났다. 이 시기 활동 아이돌보미와 이용아동수 감소의 원인으로서는 코로나19로 예상된다(서울시 내부자료). 최근 2019년에 비해 2021년 아이돌보미 수가 감소한 자치구는 금천구, 노원구, 도봉구, 동대문구, 성북구, 양천구, 용산구, 은평구, 중구로 나타났다.

(단위: 명)

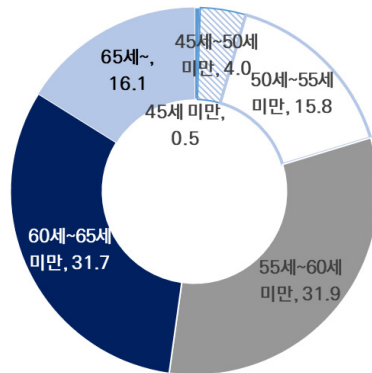


출처: 서울시 내부자료, 각년도 2월 말 기준

그림 II-6 자치구별 아이돌보미 수(2019~2021년)

아이돌보미의 연령은 55세~60세 미만이 31.9%, 60세~65세 미만이 31.7%를 차지하며, 65세 이상도 16.1%로 나타났다. 반면 50세 미만 아이돌보미는 4.5%였다.

(단위: %)



출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

그림 II-7 서울시 아이돌보미 연령

아이돌보미의 평균 노동시간은 2021년 2월을 기준으로 1인당 99.7시간이었다. 2020년 2월의 1인당 평균 노동시간은 99.4시간으로 지난해와 비교할 때 큰 변동은 없는 것

으로 나타났다. 2021년 2월 기준으로 1인당 평균 노동시간이 가장 긴 자치구는 강남구(112.5시간)와 송파구(111.4시간)로 나타났다. 도봉구의 경우 1인당 77.4시간으로 노동시간이 가장 짧았다.

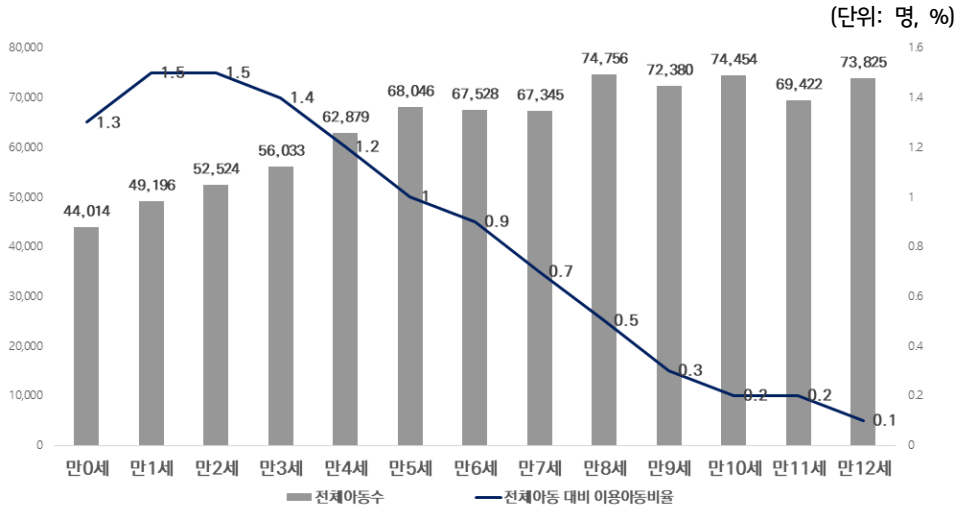
3,355명 중 2대 보험¹³⁾ 이상 가입한 아이돌보미는 3,176명(94.7%), 배상보험에 가입한 아이돌보미는 3,331(99.3%)명이었으며, 보육교사 등 관련 자격증(이하 관련 자격증)을 보유한 아이돌보미는 589명(17.6%)이다. 2019년, 관련 자격증을 보유한 아이돌보미는 950명으로 나타났는데, 2020년에는 608명으로, 2021년에는 다시 589명으로 감소한 것으로 나타났다.

한편, 아이돌보미의 2021년 시간당 활동수당은 시간제 일반형 8,940원, 영아 종일제 8,910원, 시간제 종합형 11,770원, 질병감염아동지원 11,550원, 기관연계 16,920원이다. 시간제 일반형을 기준으로 보면 2021년 법정 최저시급 8,720원보다 220원 높은 금액이다.

3. 서울시 아이돌봄서비스 이용 현황

시간제 일반형을 기준으로, 서울시 전체 아동 중 아이돌보미 이용아동은 약 0.77%로 나타났으며, 2세 미만 아동은 1.2%, 3~12세 아동은 0.6%로 나타났다(2020년 12월). 연령대별 이용률을 보면 만 2세 아동에게서 가장 높은 이용률을 보였다. 만2세 영아까지 조금씩 이용률이 증가하다가 만 3세 아동부터 감소하기 시작한다. 아동이 성장함에 따라 집 안에서의 대리양육을 요구하는 필요성이 감소하고, 학교 및 타 돌봄서비스 이용이 가능하기 때문에 연령이 높을수록 이용률이 감소하는 것으로 이해할 수 있다.

13) 4대 보험 미 분리



출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

■ 그림 II-8 ■ 서울시 전체아동 대비 이용아동 비율(시간제 일반형)

2019년 2월 기준으로 서울시 아동수(0~12세)는 914,129명이었으며 이중 아이돌봄 서비스 이용아동수는 총 7,719명으로 전체 아동 대비 0.84%인 것으로 나타났다. 이용률은 2020년 0.06%p 상승하였으나 2021년 2월 기준으로는 0.05%p 감소한 것으로 나타났다.

■ 표 II-6 ■ 최근 3년간 서울시 아이돌봄서비스 이용아동수(각 년도 2월 기준)

	시간제 일반형	시간제 종합형	영아 종일제	질병감염 아동지원	총 합(A)	전체 아동수(B)	이용비율 (A/B)
2019	6,794	90	763	72	7,719	914,129	0.84
2020	7,030	91	663	142	7,926	883,080	0.90
2021	6,371	145	543	10	7,069	832,402	0.85

출처: 서울시 내부자료

서비스 유형별로 이용률을 보면 영아종일제의 이용률이 0.4%로 가장 높은 것을 알 수 있다. 0~2세의 이용률은 종일제 이외에도 높은 것으로 나타나 아이돌봄서비스가 영아의 돌봄공백에 중요한 역할을 하고 있음을 파악할 수 있다.

【 표 II-7 】 서비스 유형별 아동수 대비 이용아동수/비율

(단위: 명, %, 건)

	서비스 유형	아동수	이용 아동수	이용률	가형	나형	다형	라형
전체	시간제 종합형	842,538	145	0.02	63	22	9	51
	영아 종일제	-	-	-	-	-	-	-
	질병감염아동	842,538	10	0.001	1	2	2	5
0~2세	시간제 종합형	148,746	39	0.03	22	6	0	11
	영아 종일제	148,746	543	0.4	276	131	13	123
	질병감염아동	148,746	8	0.005	1	2	1	4
3~12세	시간제 종합형	693,792	106	0.01	41	16	9	40
	영아 종일제	-	-	-	-	-	-	-
	질병감염아동	693,792	2	0.0003	0	0	1	1

출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

전체 아동수 대비 이용아동의 비율이 가장 높은 구는 중구로 나타났으며(1.69%), 이용아동의 비율이 가장 낮은 구는 서초구로 나타났다¹⁴⁾(0.4%)(2020년 12월 기준).

14) 서초구의 경우, 자치구 사업으로 '서초구 아이돌봄사업' 이 별도 운영되며(전액 자치구 지원) 손자녀돌봄 지원도 가능하여 공공아이돌봄 지원사업 이용률이 낮은 것으로 파악된다.



표 II-8 | 자치구별 아동수 대비 이용아동수/비율(시간제 일반형)

(단위: 명, %, 건)

구분	아동수	이용 아동수	정부지원유형			0~2세						3~12세									
			이용률	가형	나형	다형	라형	이용 아동수	아동수	이용률	가형	나형	다형	라형	이용 아동수	아동수	이용률	가형	나형	다형	라형
종로구	10,337	92	0.89	36	17	6	33	1,619	30	1.85	12	7	1	10	8,718	62	0.71	24	10	5	23
중구	8,475	143	1.69	57	26	6	54	1,800	54	3	25	15	1	13	6,675	89	1.33	32	11	5	41
용산구	17,574	185	1.05	72	22	10	81	3,526	59	1.67	22	8	3	26	14,048	126	0.9	50	14	7	55
성동구	25,459	175	0.69	54	43	9	69	5,649	60	1.06	15	21	4	20	19,810	115	0.58	39	22	5	49
광진구	26,058	209	0.8	91	40	17	61	4,526	70	1.55	41	15	7	7	21,532	139	0.65	50	25	10	54
동대문구	26,854	203	0.76	94	47	8	54	5,192	77	1.48	38	22	3	14	21,662	126	0.58	56	25	5	40
중랑구	29,890	232	0.78	145	52	4	31	5,753	67	1.16	40	18	2	7	24,137	165	0.68	105	34	2	24
성북구	39,174	246	0.63	124	39	18	65	6,645	73	1.1	42	13	5	13	32,529	173	0.53	82	26	13	52
강북구	21,196	193	0.91	129	29	7	28	3,376	50	1.48	30	10	3	7	17,820	143	0.8	99	19	4	21
도봉구	25,088	264	1.05	130	56	24	54	4,046	67	1.66	38	15	4	10	21,042	197	0.94	92	41	20	44
노원구	46,257	370	0.8	193	67	30	80	7,046	117	1.66	75	25	7	10	39,211	253	0.65	118	42	23	70
은평구	39,525	269	0.68	128	73	15	53	6,825	94	1.38	51	29	7	7	32,700	175	0.54	77	44	8	46
서대문구	26,313	299	1.14	144	42	12	101	4,889	109	2.23	56	17	4	32	21,424	190	0.89	88	25	8	69
마포구	32,514	254	0.78	67	44	14	129	6,268	101	1.61	30	20	7	44	26,246	153	0.58	37	24	7	85
양천구	45,814	305	0.67	149	54	17	85	6,222	83	1.33	54	16	3	10	39,592	222	0.56	95	38	14	75
강서구	51,237	331	0.65	161	89	7	74	9,503	114	1.2	50	36	4	24	41,734	217	0.52	111	53	3	50
구로구	36,176	376	1.04	193	105	19	59	7,049	140	1.99	63	51	6	20	29,127	236	0.81	130	54	13	39

구분	이동수	이용 이동수	정부지원유형				0~2세				3~12세										
			이용 이동수	이용률	가형	나형	다형	라형	이용 이동수	이용률	가형	나형	다형	라형							
금천구	16,127	158	0.98	90	38	6	24	3,146	60	1.91	31	18	5	6	12,981	98	0.75	59	20	1	18
영등포구	32,542	296	0.91	101	73	18	104	7,272	110	1.51	42	31	11	26	25,270	186	0.74	59	42	7	78
동작구	31,915	184	0.58	84	45	3	52	5,912	72	1.22	43	22	1	6	26,003	112	0.43	41	23	2	46
관악구	29,031	227	0.78	120	45	13	49	5,292	75	1.42	36	16	6	17	23,739	152	0.64	84	29	7	32
서초구	47,253	202	0.43	81	43	5	73	6,948	69	0.99	29	20	0	20	40,305	133	0.33	52	23	5	53
강남구	53,416	355	0.66	126	61	8	160	7,133	105	1.47	30	29	4	42	46,283	250	0.54	96	32	4	118
송파구	67,139	408	0.61	159	79	17	153	11,503	145	1.26	61	45	9	30	55,636	263	0.47	98	34	8	123
강동구	47,038	395	0.84	167	92	24	112	8,594	117	1.36	51	34	8	24	38,444	278	0.72	116	58	16	88
합계	832,402	6,371	0.77	2,895	1,321	317	1,838	145,734	2,118	1.45	1,005	553	115	445	686,668	4,253	0.62	1,890	768	202	1,393

출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

【 표 II-9 】 아이돌봄서비스 이용아동수/이용률(타시도 비교)

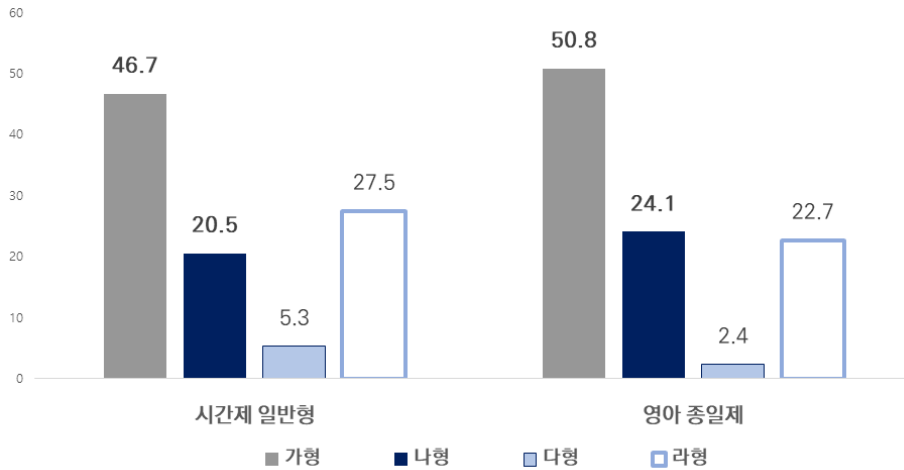
		시간제 일반형	시간제 종합형	영아 종일제	질병감염 아동지원	총 합(A)	전체 아동수(B)	이용 비율 (A/B)
서울시	2019	6,794	90	763	72	7,719	887,943	0.87
	2020	7,030	91	663	142	7,926	842,538	0.94
	2021	6,371	145	543	10	7,069	832,402	0.85
경기도	2017	11,416		736	-	12,152	1,606,890	0.75
	2018	13,512		748	-	14,260	1,605,247	0.89
	2019	13,440		641	-	14,081	1,582,842	0.89
세종시	2018	829	-	37	-	866	57,455	1.51
	2019	922	-	41	103	1,066	61,511	1.73
	2020	564	1	28	21	614	62,407	0.98
	2021	472	17	19	8	516	62,620	0.82
부산	2020	-	-	-	-	4,766	322,141	1.48
경북	2019	6,204	637	218	785	7,844	266,439	2.94

※ 세종시의 경우 시간제 종합형 '20.12월부터 시작
 *아동인구 출처: KOSIS 행정구역(시군구)별/1세별 주민등록인구
 *서울시 이용아동수 출처: 서울시 내부자료
 *경기도 이용아동수 출처: 경기도 영유아통계
 *세종시 이용아동수 출처: 세종시 내부자료
 *부산시 이용아동수 출처: 문정희·김성순(2020)
 *경북 이용아동수 및 이용률 출처: 김수연(2020)

부산과 경북의 아이돌봄서비스 이용아동비율은 1.48%와 2.94%로 서울시와 경기도보다 높은 것으로 나타났다. 서울시의 아이돌봄서비스 이용률은 타시도와 비교할 때 낮은 것으로 원인 파악과 개선이 필요한 것으로 보인다.

시간제 일반형의 정부지원 형태별로 보면, 2021년 2월 전체 연계건수 106,936건 중 가형이 46.7%(49,991건)로 가장 높았으며, 라형이 27.5%(29,398건)로 뒤를 이었다.

(단위: %)



출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

■ 그림 II-9 ■ 정부지원 유형

그러나 영아종일제의 경우 시간제 일반형과 달리 가형의 비율이 50%를 넘으며 두 번째로 많은 이용가구 유형은 나형으로 나타났다(24.1%).

서비스 전체 유형을 포함하여 서울시 이용가구 특성을 보면 가형이 가장 높은 비율을 차지하지만, 자치구 특성에 따라 라형이 가형을 앞지르는 경우가 있다. 중구(라형 41.5%, 가형 34.7%), 마포구(라형 52.1%, 가형 24.9%)의 경우 라형 이용가구가 가형 이용가구보다 현저하게 높고 강남구(라형 41.4%, 가형 39.8%), 성동구(라형 35.7%, 가형 35.6%), 송파구(라형 38.5%, 가형 38.2%)의 경우 라형이 가형 이용가구를 약간 앞지른다.

이용가구 형태로는 맞벌이 가구가 56.7%, 한부모가구가 13.6%로 나타났다.

【 표 II-10 】 서울시 아이돌봄서비스 이용가구 특성(시간제 일반형)

(단위: 가구, %)

	합계	한부모	조손	장애 부모	맞벌이	다자녀	기타 양육부담	그 외
가구 수	3,942	536	1	64	2234	489	102	516
비율	100.0	13.6	0.0	1.6	56.7	12.4	2.6	13.1

출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

서비스 연계된 가구의 이용 시간대를 보면, 16시~18시가 32.8%로 높은 비율을 차지한다. 하원 및 하교 후 양육자의 퇴근 이전 시간에 틈새돌봄으로의 이용률이 가장 높다는 것을 알 수 있다.

【 표 II-11 】 서울시 아이돌봄서비스 연계시간(시간제 일반형)

(단위: 가구, %)

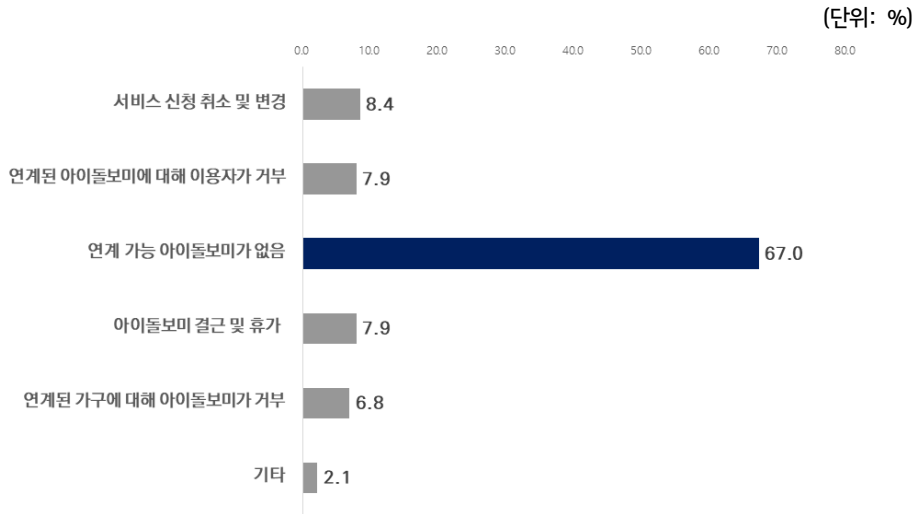
	합계	6~8시	8~10시	10~12시	12~14시	14~16시	16~18시
가구 수	106,936	16,854	15,294	8,330	10,335	12,542	35,110
비율	100.00	15.76	14.30	7.79	9.66	11.73	32.83
		18~20시	20~22시	22~24시	24~2시	2~4시	4~6시
	-	7,371	858	158	50	7	27
	-	6.89	0.80	0.15	0.05	0.01	0.03

출처: 서울시 내부자료, 2021년 2월 기준

2021년 2월, 서울시 전체 자치구에 대기신청을 한 가구는 856가구로 나타났다. 대기 신청 가구의 대기 원인 파악을 위해서는 데이터 축적이 필요하다. 자치구 서비스제공 기관에서는 원활한 연계를 위해 대기 사유 등 관련 자료를 별도로 축적 중이지만, 이를 일원화하여 수집하거나 정책 개선의 근거로 활용하기 위해서는 데이터화가 요구된다.

2021년 3월 2일~3월 19일까지의 미연계 자료를 취합하여 분석한 결과, 191건의 미연계 사유 중 서비스 신청 취소 및 변경이 8.4%(16건), 연계된 아이돌보미에 대해 이용자 거부 7.9%(15건), 연계 가능 아이돌보미 없음이 67.0%(128건), 아이돌보미 결근 및 휴가

7.9%(15건), 연계된 가구에 대해 아이돌보미가 거부 6.8%(13건), 기타 2.1%(4건)였다. 서울시 차원에서 아이돌보미 수요공급의 부족분 등을 검토하기 위해서는 연계 가능 아이돌보미가 없는 원인이 정확히 파악될 필요가 있다.



출처: 서울시 내부자료, 2021년 3월 2일~3월 19일 기준

■ 그림 II-10 ■ 미연계 사유

수기로 관리되고 있거나 연계되지 않는 이용가구의 경우에도 데이터로 기록되지 않는 사례도 있어, 수요 예측 및 미연계 사유 분석을 통한 서비스 운영 효율화를 위한 대안을 모색할 필요가 있다.

4. 소결: 정책 시사점

틈새돌봄에 대한 정책지원 욕구가 지속되고 있으며 이에 대한 정책으로서 아이돌봄 지원사업이 확대되고 있다. 그럼에도 불구하고 아이돌봄서비스 이용률은 높지 않은 것으로 나타났다. 「전국보육실태조사」에서는 개인양육지원서비스를 이용하는 경우 공

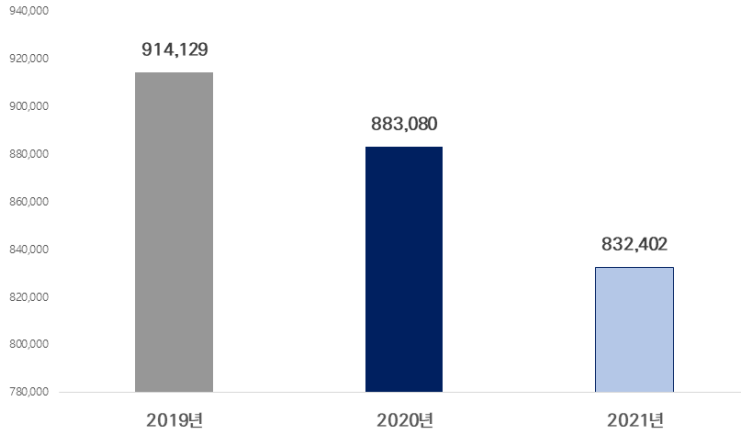
공 아이돌보미를 이용한다는 응답이 3.9%였으며(민간 육아도우미 이용률은 9.0%), 「서울특별시 아동 종합실태조사」에서는 아이돌봄서비스를 이용한다는 응답이 4.5%로 나타났다. 이 조사에서 주양육자의 상당수(80.5%)가 공공 아이돌봄서비스가 반드시 필요하다고 보았다. 공공 아이돌봄서비스의 필요성이 높음에도 불구하고 아이돌봄서비스 이용률이 낮은 원인을 파악하고 이를 해결하기 위한 정책 방안 마련이 필요하다. 아이돌봄서비스보다 민간 육아도우미 이용률이 높다는 점에서 공공서비스 이용에 대한 접근성을 제고할 필요성이 도출된다.

「전국보육실태조사」(2018)에 따르면 아이돌봄 지원사업을 ‘잘 모른다’는 응답이 33.0%로 나타났으며 ‘알지만 이용경험이 없다’는 응답이 59.9%로 가장 높게 나타났다. 과거에 이용했다는 응답은 5.1%인데 반해 현재 이용 중이라는 응답은 2.0%로 나타났다(시간제 돌봄 기준). 특히, 질병감염아동 특별지원에 대해서는 ‘잘 모른다’는 응답이 57.8%로 높은 것으로 나타났다(이정원·이정림·도남희 외, 2018). 이는 아이돌봄서비스 이용률 증대를 위해 추가적인 노력이 필요함을 의미한다.

실제로 서울시 아동수 대비 아이돌봄서비스 이용아동의 비율은 2021년 2월 기준으로 0.85%이다. 온마을 아이돌봄체계 속에서 아이돌봄서비스가 틈새돌봄에 기여할 것으로 기대되었으나, 민간 육아도우미의 이용이 공공아이돌보미의 이용보다 월등히 높은 상황이다. 이는 아이돌봄서비스의 운영 체계를 점검하고 질 높은 공공 돌봄의 제공과 이용자의 편의 증대, 사업 실효성 제고를 위한 개선 방안 모색의 필요성을 시사한다.

아이돌봄서비스가 효과적으로 운영되기 위해서는 서비스 이용 현황과 수요에 대한 상세한 분석이 요구된다. 먼저, 서울시의 아동수가 감소한다는 점에서 아이돌봄서비스 수요와 이용률에 대한 검토가 필요하다. 서울시의 0세~12세 아동수는 2019년 914,129명에서 2021년 832,402명으로 8.9% 감소했으며, 2021년 기준, 만 2세 미만 영유아는 12세 이하 아동 중 148,746명(17.7%)이다. 반면 아이돌보미는 증가하고 있을 뿐 아니라 양성 확대 계획을 통해 더 증가할 것으로 예상된다(2021년 600명 양성 계획)(서울시, 2021). 이러한 상황에서 아이돌보미 이용률은 2021년 0.85%로(2월 기준) 높지 않은 상황이다.

(단위: 명)



출처: 행정안전부, 「주민등록인구현황」

■ 그림 II-11 ■ 서울시 아동인구 추이(각년도 2월 기준)

그러나 이것이 곧 아이돌봄서비스의 축소를 요청하는 것은 아니다. 위에서 살펴본 것과 같이 돌봄공백 해소, 틈새돌봄 지원을 위한 정책이 지속될 필요가 있으며, 믿고 맡길 수 있는 기관/사람에 대한 요구도 높다. 즉, 아동수는 감소하지만, 틈새돌봄 지원 고 돌봄공백 해소에 대한 욕구는 증가하고 있다는 점에서 이용률 증대 방안이 요구되고 있다. 다만, 아이돌보미 양성 계획은 이용률 증대 방안과 맞물려 수립될 필요가 있다는 점이 중요하다.

둘째, 아이돌봄서비스의 주요 문제로 꼽히는 미스매치는 수요분석과 이에 대한 대응이 적절하게 이루어질 필요성을 요구한다. 미스매치는 현재 이용자의 아이돌봄서비스 수요가 특정 시간대(등·하원 시간)에 집중되는 것과 관련이 있다. 이 시간대에 연계 가능한 아이돌보미가 없을 경우 미스매치가 발생한다. 상술한 바와 같이 아이돌보미 대기 발생 이유도 집중시간대에 연계 가능한 아이돌보미가 없다는 것이었고, 이는 절대적인 아이돌보미 부족보다는 단시간 연계를 원하는 아이돌보미가 적기 때문에 발생한다. 미스매치의 원인을 파악하기 위해서는 돌봄수요에 대한 분석이 우선되어야 한다.

셋째, 법률 개정으로 향후 설치될 각 시·도의 아이돌봄 광역지원센터는 아이돌보미 수급조절 역할을 담당해야 한다. 서비스에 대한 수요 예측을 통한 공급 계획이 중요하다. 광역지원센터가 지역 내 아이돌보미 이용에 대한 정확한 자료를 통해 수급계획을

수립할 필요가 있다. 이를 위해서는 서울시의 자치구 별 아이돌봄서비스 이용 특성을 파악해야 한다. 그러나 아이돌봄서비스 이용 특성을 다각도로 분석하기 위한 데이터 축적이 적절히 이루어지지 않고 있다. 시스템이 완전히 구현되지 않아 수기 관리하는 부분도 상당하며 오류도 잦다는 것이 현장 관계자들의 이야기다. 아이돌보미 현황과 서비스이용 관련 통계를 비교 분석하기 위한 자료 축적이 적절히 이루어질 필요가 있다. 시스템 정비 등을 통해 이용특성을 정확히 파악하여 수급계획을 수립할 수 있는 근거를 마련해야 한다.

서울시의 아이돌봄 지원사업 운영현황을 통해 향후 설치될 광역지원센터가 고려해야 할 몇 가지 과제를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 아이돌봄서비스의 주요 문제로 지적되는 미스매치를 해소하기 위한 방안으로 수요가 집중되는 등·하원 등 단시간 연계를 위한 대안 모색이 요구된다. 아이돌보미 양성은 돌봄 일자리 창출과 서비스의 확대를 위해 필요하지만, 이것이 미스매치 해소의 근본적인 대안이 될 수는 없다. 따라서 단시간 연계에 대한 유인정책을 통해 돌봄 공백이 효과적으로 해소될 수 있도록 정책을 보완할 필요가 있다. 단시간 연계에 대한 활동수당을 상향하거나 교통비를 지원하는 방안이 고려될 수 있을 것이며, 단시간 연계를 원하는 아이돌보미를 별도 채용하여 이들에 대한 활동수당을 달리 책정하는 방안도 고려할 필요가 있다.

둘째, 서비스 이용률 제고를 위한 적극적 홍보, 원활한 연계체계 확립, 돌봄서비스 질 향상 등의 정책을 마련하여야 한다. 위에서 살펴본 바와 같이 틈새돌봄 지원을 위한 안전한 공공 돌봄서비스에 대한 욕구는 여전히 높다. 그러나 현재의 한계가 지속된다면 아동수의 감소와 맞물려 이용률 제고를 기대하기는 어려운 상황이다. 여전히 아이돌봄서비스를 알지 못하는 시민들이 많다는 점에서 서비스 홍보 확대, 이용편의 증대, 돌봄서비스 질 향상을 위한 방안을 모색해야 한다.

셋째, 아이돌봄서비스의 질 향상을 위해 아이돌봄 지원사업 전담인력 및 아이돌보미의 역량강화와 처우개선 노력을 지속할 필요가 있다. 현재 아이돌봄 지원사업 전담인력에 대한 교육은 한국건강가정진흥원에서 일부 제공하고 있으나, 필수교육이 아니며 소수의 교육마저 업무공백 발생이 우려되어 거의 참여하지 못하는 상황이다(III장 면접조사 참조). 회계와 노무 관련 교육이 필요하고, 신규채용자에 대한 직무교육과 소

진 예방을 위한 교육이 요구되고 있어, 향후 서울시와 광역지원센터에서는 전담인력의 역량강화 방안도 모색해야 한다. 또한, 지속적으로 필요성이 제기되고 있는 아이돌보미 전문성 강화를 위해 보수교육의 내용과 방법이 다양해질 필요가 있다. 양성교육은 별도의 교육기관이 수행하고 있으나, 보수교육은 지자체의 자율적인 개입이 어느 정도 가능한 영역이다. 보수교육의 질을 향상시키기 위해 서울시는 TF운영 등을 통해 현장의 의견을 수렴해 왔으며, 2020년에는 아동학대 예방교육을 추가로 실시했다(서울시 내부자료, 2020). 그 외에도 현장에서는 연차별 보수교육, 주제별 보수교육에 대한 욕구가 높고, 교육의 질을 균일하게 보장하기 위한 교육자 풀 운영의 필요성도 대두되었다(서울시 내부자료, 2020). 아이돌보미와 전담인력 등 현장의 의견을 바탕으로 실질적인 서비스 질 향상으로 이어질 수 있는 보수교육 체계 마련이 요구된다.

역량강화뿐 아니라, 전담인력과 아이돌보미의 처우개선도 필요하다. 처우개선은 임금 향상 이외에 고용지속성의 보장, 안전할 권리 보장, 부당한 상황에서의 보호, 고충 해결 지원 등이 포함되며 이는 일반적인 사용자의 권리의무이다. 향후 광역지원센터가 아이돌보미를 채용하기 때문에 서울시는 광역지원센터가 사용자로서 노동자 보호 의무를 다 해야 한다는 점을 명확히 할 필요가 있다.

III

아이돌봄서비스 전달체계 개편에 대한 의견 및 정책 수요

1. 서울시 아이돌봄 전달체계의 문제
2. 서울시 아이돌봄 광역지원센터의 기능과 역할 개선 의견
3. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 운영 주체에 대한 의견
4. 소결: 요약 및 시사점

Seoul
Foundation of
Women &
Family

III

아이돌봄서비스 전달체계 개편에 대한 의견 및 정책 수요

III장에서는 아이돌봄서비스 전달체계 개편으로 설치될 광역지원센터에 대한 서비스제공기관 및 관련 종사자의 의견을 조사하고 정책수요를 파악하였다. 현재 아이돌봄 전달체계의 문제와 개선점을 파악하고, 이를 바탕으로 아이돌봄 광역지원센터의 역할과 기능, 운영 주체에 대한 의견을 분석하였다.

1. 서울시 아이돌봄 전달체계의 문제

1) 서울시 아이돌봄 광역거점기관의 문제

(1) 광역거점기관의 제한된 역할과 권한 부재

여성가족부의 「아이돌봄 지원사업 안내」에 따르면 광역거점기관의 목적은 두 가지로 구분된다. 첫째는 서비스제공기관의 업무 지원과 관할 지역 내 아이돌봄서비스 수요 및 아이돌보미 활동 상황에 대한 분석·조정과 서비스 질 관리이며, 둘째는 아이돌봄서비스 사후관리로 서비스 이용자 전화 모니터링과 아이돌보미 활동현장 모니터링, 서비스제공기관 운영 현황 파악이 포함된다. 이러한 목적에 따라서 광역거점기관의 주요한 역할은 서비스제공기관 운영 현황 파악, 관할 지역 내 활동 아이돌보미 현황 파악 및 운영 지원, 사업운영 실적 분기별 중간 점검 분석보고서 작성·제출, 아이돌봄

서비스 모니터링단 운영, 서비스 만족 조사 및 서비스제공기관 평가 참여 등으로 구성된다(여성가족부, 2021a).

면접조사 결과, 서비스제공기관에서는 광역거점기관의 역할을 크게 사업 현황 취합과 모니터링단 운영으로 이해하고 있었다. 서비스제공기관에서 가장 필요로 하는 역할은 아이돌봄 지원사업의 총괄 역할인데, 현재는 중앙부처(여성가족부)와 현장을 연계하는 조직이 없는 상황이다. 그래서 서비스제공기관은 사업 운영 과정에서 어려움이 발생하거나 지침에 대한 확인이 필요할 때 개별적으로 자치구, 서울시, 광역거점기관 또는 여성가족부의 담당자에게 연락하여 상황을 전달하고 답변을 받는 과정을 거치고 있다. 자치구와 서울시, 중앙기관이라는 전달체계가 있음에도 불구하고 위탁기관 전담인력이 중앙부처(여성가족부)의 담당자에게 직접 연락하여 사업관련 문의를 하거나 지침을 확인하는 과정이 필요하다는 것은 전달체계의 역할을 재고할 필요성을 제기한다.

문제가 발생하면 질의를 하는 거는 광역거점에도 질문을 하지만 광역거점도 결국 여가부에 질의를 해서 답변을 받기 때문에 여가부로 직접 질의를 하면 좋겠다는 답변도 되게 많아요. (중략) 저희는 당장 필요한 것들을 해소해야 되는 것들이 많으니까 거의 여가부와 저희가 직접 (연락하고). (면접참여자6, 팀장)

현재의 사업 특성과 조직체계에서는 광역거점기관이 실질적인 총괄 역할을 수행하기는 어려운 상황이다. 아이돌봄 지원사업은 중앙부처의 지침에 따라 운영되는 사업이며, 사업 운영 과정에서도 지침에 대한 해석과 적용이 매우 핵심적으로 다루어지고 있다. 서울시에서도 중앙부처의 지침에 의존하고 있으며, 별도의 자율적인 사업 운영 폭은 적은 상황이다. 그래서 광역거점에서도 상위기관으로서의 권한이 없고, 정보나 자료를 전달하거나 취합하는 역할로 인식하고 있었다.

광역으로서 역할이 더 크고 자율적이어야 하는데 지금은 사업실적을 취합하고, 물론 모니터링을 하지만, 구에 취합을 해서 시에서 정리하면 되는 성질의 것이 많으나 시에서는 저희가 취합해서 정리해 주기를 원하니까, '우리는 대체 뭐하는 곳일까?' 라는 생각을 하게 되는 거죠. (면접참여자1, 센터장)

실질적으로 저희는 아이돌봄 지원사업 전반을 관리하는 기능이나 권한을 가진 기관이 아니에요. 사업 현황에 대해서 확인하고 자료 수집하고 보고만 하는 거죠. 전달하는 역할을 하는 거예요. 현장에서 지침이나 자세한 사항을 물어보면 저희가 주체적으로 답할 수가 없어요. 지침은 여가부에 확인해서 답변을 받아줘야 하니까. 서비스제공기관에서 문의하면 전달해주고, 그런데 서비스제공기관에서는 광역거점과 업무교류가 많기 때문에 광역이 권한을 갖고 있다고 생각할 수도 있을 것 같아요. (면접참여자2, 팀장)

사업 현황을 취합하는 것은 서비스제공기관에서 자치구로 바로 할 수 있는 일이므로 거점기관의 역할이 제한적일 수밖에 없다. 오히려 서비스제공기관은 자치구와 거점기관에 이중으로 자료를 제출하는 문제를 호소하며 비효율적이라고 평가하기도 했다.

자료 취합은 서울시 (거점)센터에서 취합을 하라고 하시니까 구청에서는 한발 늦어요. 예를 들어서, 오늘 공문 보냈다 하더라도 거기는 결재라인들이 있으니까 조금 늦게 온단 말이에요. 그런데 우리는 서울시 (거점기관에서) 바로 메일이 와버리니까 저희는 이쪽에다가 자료를 내면, 구에서는 우리가 공문 내렸으니 한 번 더 구청 쪽으로. 그러면 이미 여기서 일이 다 끝난 상태에서 구청으로 저희가 자료가 (또) 들어가요. 제가 늘 작년에도 말했지만 왜 한 번에 일을 양쪽에다 저희가 해야 되는 거냐? (면접참여자4, 팀장)

현재 아이돌봄 지원사업의 전달체계는 중앙(여성가족부)과 서울시, 그리고 자치구에서 각각 한국건강가정진흥원, 광역거점기관, 그리고 서비스제공기관을 지정하여 사무의 일체를 위탁하는 방식으로 이루어지고 있다. 그러나 사무의 집행만을 서비스제공기관에서 수행할 뿐, 모든 사업과 관련된 결정권을 제공하는 지침은 중앙에서 하달하는 방식이다. 전달체계가 복잡하다 보니 사업을 직접 수행하는 서비스제공기관은 이로부터 오는 피로감이 크다.

문의를 (여가부나 시에 해도) 지자체와 상의해서 오케이 하면 해도 된대요. 근데 구청에 전화를 하면 또 위에 하고 얘기해야 한다고 하고, 이렇게 트라이앵글로 저희는 가운데서 도는 거죠. 여기서 전화하면 여기서 물어봐야 한다고, 그런 게 답답한데, 저희는 지침이나 규정을 엄격하게 지키고자 하는데. (면접참여자13, 팀장)

서울시가 향후 광역지원센터를 현재의 광역거점기관과 같은 방식으로 운영할 경우, 사업의 결정에 대한 권한을 가지기는 여전히 어렵다. 이 때문에 광역지원센터가 설치된다 하더라도, 현재와 별다를 것이 없을 것이라는 우려가 제기되고 있다.

지금 정도의 역할이라면 광역지원센터가 생기지 않아도 돼요. 그냥 있으면 돼요. (면접참여자6, 팀장)

광역거점기관에서는 정기적인 간담회를 통해 서비스제공기관의 의견을 수렴하고 있다. 그러나 광역거점기관의 권한 부재로 인해서 서비스제공기관은 크게 개선되는 것이 없다고 평가하였다.

해마다 의견은 들어요. 실무자들의 의견을 듣긴 하는데, 저희가 계속 이런 부분이 문제가 있고 이런 거는 뭐 삭제하고 이런 부분은 추가해달라라고 해도 그게 개정이 되지 않으니깐 (면접참여자8, 팀장)

실무자 간담회를 또 진행을 하기도 하고, (중략) 저희 현장에서 애로사항 이라든지 이런 부분은 의견 수렴을 해서 그걸 취합해서 전달하는 역할을 한다고 하고 있기는 한데, 이게 명확하게 전달이 되어지는지 좀 잘 모르겠고 반영이 되는지는 더더군다나 모르겠어요(면접참여자10, 팀장)

아이돌보미 모니터링도 광역거점의 주요 역할 중 하나이다. 광역거점기관에서는 아이돌보미에 대한 이용자 만족도를 모니터링하고, 그 결과를 서비스제공기관에 전달하고 있다. 서비스제공기관에서는 모니터링이 구체적이지 않아 돌봄서비스 개선에 크게 도움이 되지 않는다고 평가했다. 이용자의 익명성을 보장하기 위해서 어떤 이용자의 평가인지 공개되지 않기 때문이다. 또한, 모니터링의 결과가 서비스제공기관으로 즉각적으로 전달되지 않았다. 이 때문에 서비스제공기관에서는 전체 아이돌보미에게 단체 문자를 보내거나 재교육을 하는 방식으로 대처할 수밖에 없었다.

모니터링을 했다고 해서 저희한테 어떤 결과를 주셔도 그게 현장의 어떤 서비스 질 향상에 실효성이 있지는 않는 거죠. 구체적으로 어떤 민원이 뭐 불편사항이 접수 되더라도 그 내용에

대해서 그 내용이 구체적이지도 않고, 그다음에 이제 민원이나 또 선생님들의 입장이나 이용가정이 또 뭐 불편해질까라고 하면서, 어떤 사람들은 어떤 가정인지 정확하게 저희가 알아야만 좀 관리가 될 수 있는 부분도, 뭐 사실 더 오픈 해 줄 수 없다고 그러니까 무슨 모래시장에서 김서방, 이서방 찾듯이 그런 식의 모니터링을 하니까 저희는 뭐 그런 민감사항이 뜨면 단체 문자를 해버리는데 그러면 선생님들이 그거를 과연 민감하게 받아들이냐면 그러신 분도 있지만 오히려 더 민감하게 받아들여야 되시는 분들은 더 민감하지 않게 그냥 흘러 들어가고 잘 하시는 분들만 계속 그냥 반복해서 들으시는 이런 양상이다 보니까. (면접참여자9, 센터장)

지침 해석이 명확하지 않은 것만이 아니라 지침이 수시로 바뀐다는 지적도 있다. 최근 아이돌보미 수급이 수월하지 않자, 일부 관련 자격증이 있는 아이돌보미도 교육을 거쳐야만 현장에 투입되도록 하고 있던 것을 완화하여 교육 없이 현장에 투입해도 된다는 지침이 있었다. 지침이 지켜지지 않으면 현장에서 업무 수행의 기준점이 상실되고 서비스제공기관 종사자들은 사업 운영에 혼란을 겪게 된다. 또한, 지침의 상이한 판단 및 적용으로 인해 민원이 증가하면 이로 인한 어려움은 서비스제공기관의 전담인력이 감당해야 하는 상황이다.

광역거점이 뭔가 전달받았을 때, 내용을 질의했을 때 바로 바로 답변을 받고, 그걸 바로 저희한테 안내를 해주고, 그 부분에 대해서는 워선에서 얘기한 것들이 그대로 일선에서 적용할 수 있게끔 보호망 역할도 해줄 수 있고 이래야 되는데. (면접참여자6, 팀장)

따라서 서비스제공기관에서는 광역거점기관이 정부의 지침을 명확하게 판단해주고 이용자나 아이돌보미의 민원에 대해서 지침에 맞게 실행했을 때 보호망 역할을 해주는 것이 필요하다고 제안하였다.

광역거점기관은 거점기관으로서의 권한이 부재한 것만이 아니라 인력도 부족하여 「아이돌보미 지원사업 안내」에 명시된 광역의 역할을 다 하기 어려운 상황이었다. 광역거점기관의 아이돌보미 지원사업 전담인력은 7명이며 4명이 모니터링 담당, 1명은 회계 담당으로, 실제로 서비스제공기관 지원 등을 담당할 인력은 2명에 불과한 것이다.

일곱 명 중 네 분이 모니터링 담당이시고요. 광역거점 업무를 하는 인력, 두 명 중에 한 명은 저이고, 그리고 저희 선생님 있고, 한 분은 회계 담당하시는. 그러니까 광역으로 세 명이 배치돼 있지만 실제적으로 광역 업무는 두 명이 할 수 있는 상황이죠. (면접참여자2, 팀장)

광역거점기관의 2020년 전화 모니터링 연간목표는 19,200건이었으나, 코로나19로 인하여 현장 모니터링 수행이 불가능하여 1인당 전화 모니터링 목표 건수는 2020년 10월부터 월 400건에서 550건으로 상향되었다('광역거점기관 모니터링 결과 보고' , 2021). 이용자 거부 사례까지 포함해서 실제 월 550건을 실시하기 위해서는 하루 종일 전화 모니터링에 매달려야 하는 상황이다.

서비스제공기관에서는 광역거점기관 전담인력의 전문성이 낮다고 평가했다. 이는 광역거점이 직접 연계업무를 하지 않기 때문에 업무에 대한 이해도가 낮은 것에서 기인했다. 서비스제공기관이 광역거점기관에 요구하는 것은 지침의 적용 방식, 노무관리, 시스템 사용, 회계 처리 등 구체적인 정보이나, 이에 대응하기 위해서는 아이돌보미 연계부터 활동비 지급의 전반에 걸친 행정 처리에 대한 경험 없이는 알기 어렵다는 점이 지적되었다.

중앙의 역할 중에 다른 건 몰라도 연계파트를 조금 하는 사람들이 있어야 되겠는 거예요. 연계를 아예 모르면서는 저희가 말한 걸 이해를 못하세요. (면접참여자6, 팀장)

(2) 일원화된 노무관리 시스템 부재

서비스제공기관에서 아이돌봄 지원사업을 운영하면서 가장 어려운 업무 중 하나는 아이돌보미에 대한 노무 관리 부분이다. 아이돌보미가 근로자로 인정받으면서 전담인력이 맡은 업무가 상당히 복잡해졌고, 이로 인한 어려움이 발생하고 있다(김수연, 2020). 면접조사에 참여한 서비스제공기관에서도 아이돌보미들의 실질적인 노동자성 인정 이후 연차 및 주휴수당 관련 지침이나 적용 등의 노무관리 어려움을 지적했다. 현재 노무 및 복무관련 아이돌보미들의 민원은 해당 자치구의 서비스제공기관에 접수되고 담당자들이 지침과 관련한 부분들에 대해 서비스제공기관의 자문 노무사나 중앙부처(여성가족부), 서울시 등에 문의하여 자체적으로 해결하고 있는 상황이다. 또한, 일부 서비스제공기관에서는 아이돌보미의 퇴직금 등과 관련해서 법정 소송이 일어나기도 했다. 상당수의 서비스제공기관에서 노무관리의 부담을 느끼고 있다.

그동안 아니라고 했던 것들을 어느 시점부터는 근로자로 이렇게 된다고 확실히 하고, 센터별로 이렇게 하나하나씩 진정 들어오고 소송 들어오는 것들을 싹 다 정리가 되면 저희가 일하기가 좋은데, 저희 지금 소송 들어가 있어요. (면접참여자2, 센터장)

노무와 관련해서 광역거점기관은 서비스제공기관의 사건사고를 취합하고 대응하는 역할을 하고 있지만 실질적인 도움을 받고 있다고 평가하기는 어려웠다. 면접조사에 따르면 각 서비스제공기관에서는 노무관련 문제 발생 시 별도로 자문을 받는 노무사를 통해서 해결하고 있었다.

여성가족부의 지침은 어떤 서비스제공기관이든 동일하게 적용이 되어야 하는 부분이므로 해석이 달라질 수 있는 노무사 자문이 아니라 이에 명확한 답을 주는 주체가 요구된다.

각 기관마다, 서비스 제공 기관마다 이제 노무 자문을 별도로 구하고 있어요. 거의 대부분 별도로 구하고 있기는 한데 어쨌든 저희는 지침에 의거해서 사업을 운영하는 기관이잖아요. 위탁 받아서 운영을 하기 때문에 여성가족부에서 내려주는 지침에 대해서 해석을 모든 기관이 동일하게 해야 되는 게 맞거든요. 근데 그런 부분에서 자문해 주는 데가 없기 때문에 별도의 노무 자문을 저희가 두는 거예요. 그랬을 경우에 노무사님마다 해석이 다를 수밖에 없겠죠. (면접참여자10, 팀장)

2) 아이돌봄 지원사업의 문제

(1) 서비스제공기관 전담인력에 대한 교육 부재

아이돌봄 지원사업이 원활하게 운영되기 위해서는 서비스제공기관의 전담인력이 이용자와 아이돌보미를 잘 연계하고, 서비스 제공에서 생길 수 있는 문제에 대해서 발 빠르게 대처하는 것이 필요하다. 그런 점에서 서비스제공기관 전담인력에 대한 교육이 필요하나, 역량강화를 위한 필수교육 및 보수교육이 거의 이루어지지 않고 있다. 직무교육이나 워크숍이 진행되어도 업무 부담으로 인해서 참여하기 어려운 상황이었다. 신규채용자에 대한 회계 교육을 한국건강가정진흥원에서 제공하고 있으나 업무 중에 시간을 내기 어려워 상당수가 참석하지 못하기도 했다. 교육을 위한 지원이 제대로 되지 않는 현 상황은 전담인력 간의 업무 능력 편차로 이어지고 있었다.

전담인력도 복불복이고 너무 전문성이 차이가 많이 난다고 해야 할까요. 아무리 인력을 뽑아 놔도 계속적으로 교육지원을 해주지 않으면 발전이 없잖아요. 그런데 우리 전담인력들은 정말 발전이 없는 게 교육지원이 전혀 안 돼요. (중략) 교육이 꾸준히 지원되지 않기 때문에 신입사원들이 들어와서 적응하기 가장 힘들고. (면접참여자15, 팀장)

아이돌보미(전담인력)는요. 의무교육이 없대요. 그러니까 교육가는 것도 눈치 보고 다 눈치를 봐요. 제가 서울시 그 광역 실무자 모임 가면 항상 외쳤던 게 뭐냐면 서울시 주무관님이 나오시잖아요. 팀장님이 나오시잖아요. 이런 얘기를 계속했어요. 아이돌보미 팀이 센터에서 너무 열악하다. 해줘야 된다, 해줘야 된다. 그래서 실무자 워크숍이 생겼어요. 정말 그래서 저는 너무너무 좋았는데 워크숍이 생기면 뭐예요. 그거 유지 안 되죠. 왜 유지가 안 되는지 알아요? 센터에서는 민원 업무인데 전화 받을 사람이 없으니까 못 가는 거야. 눈치 봐서 못 가요. (면접참여자11, 팀장)

아이돌봄 전담인력이 건강가정지원센터의 직원과 달리 의무교육이 없는 이유는 그들이 건강가정지원센터의 직원이 아니기 때문이다. 아이돌봄 지원사업은 건강가정지원센터의 위탁 업무로 별도 사업이어서 인력 역시 별도 사업 예산으로 고용된다. 그렇다 보니 임금체계도 다르고 전반적인 처우도 건강가정지원센터의 직원과 다른데 거의 대부분의 서비스제공기관 전담인력이 건강가정지원센터의 직원보다 낮은 처우를 받고 있다. 그런 중에 교육도 없다는 것에 대해서 전담인력들은 상당히 부당한 처우라는 평가를 했다.

처우가 좋지 않은 상황에서 전담인력은 이용자와 아이돌보미 양쪽의 민원을 처리해야 하는 고충이 커 이직율도 상당했다. 면접조사에 참여한 한 서비스제공기관에서는 팀장인 자신을 제외한 4명의 인력이 작년 한 해 모두 그만두었으며, 1-2년을 주기로 전담인력이 모두 교체되는 곳도 있다고 했다.

선생님들이 작년에 저 빼고 다 그만뒀어요. 진짜 콜센터 업무 같은 때가 있어요. 그래서 이거에 대한 소진 예방 교육이라든가 관리가 필요한데, 센터의 경우는 그런 게 좋지가 않아요. 개인적으로 전달체계가 확실히, 별도로 (광역이) 되면 그런 거부터 관리해야 한다고 봐요. (면접참여자11, 팀장)

건강가정지원센터 내에서 아이돌봄 지원사업 업무를 매우 낮게 평가하는 문제도 있

다. 전화 응대와 민원처리, 회계 등이 업무의 대부분을 이루다보니 교육이나 훈련 없이 아무나 할 수 있는 일로 인식되는 것이다. 그러나 아이돌봄 지원사업의 업무는 아이돌봄서비스에 대한 전반적인 이해와 이용자 및 아이돌보미의 특성에 대한 구체적인 파악 없이는 원활하게 이루어질 수 없기 때문에 업무 전문성이 요구된다.

선생님들을 텔레마케터 정도로 생각하시는 거 같아요. 저는 누구보다 전문성이 요구되는 일이라고 생각하거든요. 이게 민원이 줄어들려면 선생님의 다양한 특성을 정확히 이해해야 해요. (면접참여자9, 센터장)

역량강화에 따라 전문성이 강화되어야지만 내가 대우받고 있고, 내가 전문적인 일을 한다 라고 느끼는데, 그런 느낌을 받기가 사실은 힘들고, 아이돌보미 지원사업 하면 어, 누구나 와서 전화 받으면 되지, 라는 식으로 주위에서도 반응을 하고, 같이 일하는 뭐 다른 팀 직원들도 심지어 공공근로로, 공공근로한테 연계를 시키라고 얘기할 정도로 우리 인식 자체가 그렇게 낮다라는 거. (면접참여자15, 팀장)

또한, 민원응대가 많은 아이돌봄 지원사업의 특성상 실무자들의 스트레스 해소와 소진 예방이 중요하지만, 관련 교육이나 상담을 하는 곳이 없다. 현재 서울시와 광역거점기관은 실무자 간담회나 워크숍을 진행하여 현장의 어려움을 청취하기 위한 노력을 하고 있으나 정책 반영이 쉽지 않은 상황이다. 서비스제공기관의 전담인력에 대한 소진예방을 위한 교육이나 상담도 필요하다.

실무자의 어려움을 어디서 해소해 주는 곳이 없어요. 상담이나 교육도 필요하고요. 저희가 업무 관련 스트레스가 굉장히 많은데 해소가 안 되는데 지금 저희는 실무자 간담회 밖에는 없고 워크숍이나 이런 것들을 계획해 보겠다 하는데 진행도 거의 안 되고 어렵고, 스트레스 해소, 고충상담 이런 것도 필요하고요. (면접참여자6, 팀장)

이제 어떤 심리나 뭐 힐링이나 뭐 이런 부분까지 같이 들어갈 수 있는 교육이 계속 계속 이루어져야 된다고 생각을 하거든요. 솔직히 하루 종일 전화벨 울려대는 곳에서 업무를 하고 있고, 지금처럼 이렇게 열악한 환경에서 업무를 하고 있는데 그런 교육에 기회가 없다는 게 조금 아쉽고. (면접참여자10, 팀장)

아동학대예방 전담인력에 대한 교육 및 매뉴얼이 없는 것도 문제점으로 제시되었다. 2019년 서울시 금천구에서 발생한 아동학대 사건으로 인해 여성가족부는 전 서비스제공 기관에 아동학대예방 전담인력을 배치했다. 그러나 지난해부터 아동학대 전담인력이 아이돌봄 전담인력에 준하는 업무를 해도 무관하다는 중앙부처의 의견이 있었다고 한다. 현재 아동학대예방 전담인력은 서비스제공기관마다 각각 다르게 역할을 수행하고 있다.

“아동학대 사례관리 인력 뽑아줬잖아.” 라고 하는데, 이분들에 대한 매뉴얼은 실제로 주지는 않았어요. 그러니까 이용자 가정 얘기 듣고, 선생님 상황 같은 거 듣고, 그런데 이분이 저희는 이렇게 모니터링을 해야 하는데, 구체적인 모니터링에 대한 매뉴얼도 없고, 저희도 고민을 계속하면서 작년부터 계신 센터장님이랑 올해 작년 중간에 바뀌신 센터장님 모두 다 고민을 한 게, 돌보는 사람이 돌봐져야 돌봐지는 아이들이 평온한 마음에서 이제 본인의 스트레스나 감정을 조절할 수 있어야 이제 아이들에게 하는 행동이 달라진다고 생각을 해서 저희는 그거를 저분의 역할이라고, 아동학대 예방의 역할이라고 생각을 하고 시작을 한 건데. (면접참여자19, 팀장)

사례관리라고 뽑아 났는데 다른 업무도 해요. 그래서 여가부에 물어 봤어요. 이 사례관리 최근부터 다른 업무도 할 수 있다고 답변을 받았거든요. (면접참여자11, 팀장)

아동학대예방 인력이 업무에 대한 명확한 가이드라인 없이 배치되고, 전담인력의 업무를 같이 하고 있는 것은 애초의 목적인 아동학대예방 기능을 수행하기 어려워, 개선이 시급히 요구되는 부분이다.

(2) 아이돌보미 교육 과정과 교육의 질 문제

현재 아이돌보미에 대한 교육 업무는 한국건강가정진흥원이 담당하고 있으며, 서울시의 경우 양성교육은 별도로 지정된 10개의 교육기관에서 이루어진다. 현장 종사자들은 아이돌보미 양성교육의 질과 양 측면에서 문제가 있다고 평가했다.

양성교육의 경우 최소 인원 제한이 있기 때문에, 서비스제공기관에서 양성교육 희망자 명단을 제출한다 하더라도 인원이 채워지지 않아 교육이 폐강되거나 연기되는 문제가 발생하고 있다. 이로 인해 필요한 인원의 아이돌보미를 양성하는 것이 쉽지 않았다. 광역거점기관이

교육기관 일정을 안내하고, 교육 신청을 취합하고 있지만, 서비스제공기관에서는 최소 인원 제한 조정과 같이 적극적인 역할을 기대하고 있었다.

교육 일정이 저희는 연초에 필요한 건데 교육기관에서는 본인들 그 교육 기간에 1년간의 일정에 맞춰서 그 교육을 열다 보니까 저희랑 일정이 안 맞는 거예요. 그래서 이런 것들을 조정을 해주셔야 되는데, 아니면 뭐 간담회를 통해서 제가 같이 만나서 이야기를 할 수 있는 자리를 마련해 주시면 거기서 이제 조율을 하지 않을까 싶은 거고. (면접참여자14, 센터장)

지금 현재는 20명이나 25명이 안 채워지면 캔슬되거든요. 그래서 저희가 아무리 교육자를 모집을 해서 보내준다고 해도 이게 자꾸 캔슬이 되어버리니까 뒤쪽으로 자꾸 양성교육이 자꾸 밀리는 거예요. (면접참여자8, 팀장)

또한, 서비스제공기관의 아이돌보미 양성 및 보수교육의 질 제고에 대한 욕구도 높았다. 선행연구에서는 아이돌보미 양성교육의 강사 경력과 교육내용이 아이돌보미 서비스와 거리가 있다고 지적하였으며, 전문성 강화를 위해서 보수교육의 변화가 필요하다고 제안한 바 있다(전미양·이혁수, 2018b:91). 본 연구의 면접참여자들도 교육기관의 아이돌보미 교육 관리가 부실하다고 평가했다. 또한, 교육의 질이 강사의 역량에 매우 크게 좌우되고 매년 크게 달라지지 않는 교육 내용으로 형식적인 교육이 이루어진다고 보았다.

전문성이 계속 없는데 우리는 이 양성교육도 사실은 강사 따라서 천차만별이고. 그래서 제가 보기엔 구마다 다 다르고, 나온 사람이 다 다르고. (중략) 그런 거에 있어서 좀 많이 전문적이지 못 하고, 또는 우리 수준에 맞지 않는 교육을 하시는 분들이 많은데. (면접참여자 15, 팀장)

아동을 대상으로 하는 어떤 아동의 특성의 이해라든지 이런 걸 심화로 뭔가를 가르치는 게 아니라 매일 똑같은 거를 반복하고, 애들도 바뀌는데, 애들이 바뀌는 거에 대한 정보는 크게 없는 것 같아요. 그리고 약간 제가 볼 때는 선생님들이 아이에 대해서 알아야 되는 건 맞는데, 지금 같은 방식의 똑같은 매해 첫날은 아이 돌봄의 이해, 둘째 날은 영유아기의 특성. 이거를 일괄로 다 이날 신청한 사람은 다 영유아기, 이런 식으로 되어 있거든요. (면접참여자19, 전담인력)

(3) 아이돌보미 관리 및 서비스 질 평가

면접조사에 참여한 종사자들은 아이돌보미가 양성교육을 받고 활동을 시작하면 보수교육 이외의 어떠한 자격 관리도 행해지지 않는다는 점도 지적했다. 특히, 아이돌보미 경력이 오래된 경우, 새로운 환경에 적응하고 서비스를 제공하기 위한 역량강화가 필요하다. 관련 자격증이 있으면 양성교육이나 현장실습이 면제되었던 적도 있는 탓에 이용가구의 민원도 발생한다는 것이 종사자들의 이야기다. 뿐만 아니라 20시간이었던 현장실습시간은 지난해 코로나19 이후 더욱 어려워지면서 2시간으로 대폭 축소된 상황이다¹⁵⁾. 양성에는 도움이 될지 모르나 이로 인해 발생하는 민원은 서비스제공기관에서 모두 해결해야 한다는 점이 문제로 지적되었다.

교육 기관마다 강사들의 그 어떤 역량에 따라서 선생님들이 너무나 차이가 나는 교육을 받아오시고, 형식적인 교육 아닌가라는 생각이 정말 들거든요. 그리고 양성, 자격증 소지자들은 양성교육도 안 받고 그냥 10년 차 선생님들이랑 보수 교육만 받고 오시잖아요. 현장에 나가시잖아요. 그 문제점 굉장히 있는데도 결국 그게 또 다 저희의 업무예요. (면접참여자 11, 팀장)

면접조사에 참여한 종사자들은 아이돌보미 자격증 제도에 대한 필요성을 언급하기도 했다. 양성교육이나 보수교육만으로는 전문성을 담보하기 어렵기 때문에 선발 시부터 자격을 강화하자는 목소리다. 그리고 자격증을 도입하면 아이돌보미 교육은 받고 싶지만 근무의사가 없는 사람들을 교육하는 인력 낭비를 막을 수 있다. 다른 한편으로는 이 인력들이 향후에 아이돌보미로 일할 가능성도 있기 때문에 자격증 도입 방식은 인력풀을 넓히는 효과를 발휘할 수 있다.

그러나 여성가족부에 따르면 아이돌보미 국가자격제도에 대한 논의는 관련 연구를 추진하는 수준에 머물러 있다(여성가족부, 2021b). 또한, 요양보호사의 사례에서 보는 바와 같이 돌봄 종사자의 자격증 도입이 전문성을 보장한다고 판단하기는 어렵다.

15) 「아이돌봄 지원법 시행규칙」 제3조(아이돌보미의 교육과정 및 교육내용 등)에는 아이돌보미의 교육시간을 '10시간 이상의 실습'으로 규정하고 있다(2021.14. 개정). 그러나 코로나19로 인해 실습이 어려워지면서 현장에는 '현장실습(2시간 이상, 20시간 이내, 시·군·구 및 서비스제공기관에서 판단)'이라는 안내가 내려왔다(「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」, 66쪽).

일자리 지원사업으로도 생각하고 있기 때문에 이들이 자격증을 취득할 수 있게 지원하는 걸로 가면 좋겠다는 생각이 들어요. 서울형 자격증제도라도 일단 우선 만들어서 진행하면 좋을 것 같아요. 여기부 지침을 벗어나지 않는 범위 내에서 검토해보면 어떨까 싶어요. 그런 것들도 보완을 해서 자격증을 취득해 왔을 때 당연히 현장실습까지도 증명되어 있는 걸로. 자격증화 되면 광역에서 중앙관리 할 수 있을 것 같아요. 수요 조사해서 자격증을 갖춘 돌보미를 배정해 주고. (면접참여자6, 팀장)

중앙차원에서 자격증이 도입되지 않는다 하더라도 ‘서울형 아이돌봄서비스’ 등을 개발하여 서울시가 별도의 자격 기준 강화 방안을 마련해 주기를 원한다는 의견도 제시되었다. 뿐만 아니라 초기 채용 이후에도 지속적으로 자격 유지를 위한 점검이 있어야 한다고 보았다. 아이돌보미의 자격 관리는 돌봄서비스 질과 직결된다는 것이 종사자들의 인식이다.

선생님들의 질이 좋아지지 않는 이상은 앞으로 저출산이라 아이들은 점점 줄어들어서 귀해지는 상황에서 돌보미들은 고령화되고, 적당한 수준의 돌보미만 계속 양성되고 있다면, 이용자들은 서비스가 만족스럽지 않기 때문에 이용하지 않을 것 같거든요. (면접참여자4, 팀장)

양성만 했지 서비스 질 관리가 전혀 안 되고 있는 거거든요. 아동학대 사례관리도 질적인 서비스에 대한 것들은 관리는 안 되고 있단 말이에요. (면접참여자18, 센터장)

2. 서울시 아이돌봄 광역지원센터의 기능과 역할 개선 의견

1) 서울시 아이돌봄 지원사업에 대한 총괄책임 역할

광역지원센터는 서비스제공기관이 아이돌봄서비스를 원활히 수행할 수 있도록 업무를 총괄하는 역할을 담당해야 한다. 위에서 살펴본 바와 같이, 서비스제공기관의 종사자들이 현재의 광역거점기관에 가장 아쉬워하는 점은 명확한 지침 해석을 제공하지 못한다는 점이다. 이는 광역거점기관의 현재 체계상으로는 매우 어려운 기능이다. 그러나 향후 광역지원센터가 설치된다면 사업지침 이행의 표준을 제시하는 단일한 문의

창구가 될 필요가 있다. 명확한 지침 해석을 제공하고 이에 대한 일관되고 책임 있는 조치를 권고하는 역할을 반드시 할 필요가 있다. 이를 통해 서비스제공기관에서 상이하게 지침을 해석하여 사업 수행에 혼선을 가져오는 일을 예방해야 한다.

또한, 광역지원센터가 지침을 명확하게 해석하여 전달하고 이에 대한 책임을 질 수 있을 정도의 권한 부여가 필요하다. 이와 함께 중앙지원센터의 역할도 적극적인 필요도 있다. 개정법에 따라 여성가족부는 ‘아이돌봄 중앙지원센터’를 설치할 것이기 때문에, 광역지원센터가 사업에 대한 책임과 권한을 시로부터 위임 받는다면, 향후에는 중앙지원센터와 직접적인 소통을 통해 사업 관련 피드백이 이루어질 필요가 있다.

실제로 우리가 원하는 건 자료 취합하는 센터가 아니고 실제 우리가 서비스 질을 좀 개선할 수 있고, 지금 현장에서 어려워하는 부분들에 대해서 그런 의견을 취합해서 개선할 수 있는 방법을 좀 모색할 수 있도록 중앙에다 전달하거나 그런 부분이어야 할 것 같은데. (면접참여자10, 팀장)

서비스제공기관에서 지침과 관련해서 해석이 가장 어려웠던 부분은 노무관리 부분이었다고 한다. 그렇기 때문에 일부 기관은 노무 및 복무 관련 업무를 광역지원센터에서 일원화하여 담당하는 것이 좋다는 의견을 제시하였다. 현재 개정법에서 예고하고 있는 광역지원센터의 아이돌보미 일괄 계약이 처리되면 서비스제공기관이 노무에 대해서 대응하지 않아도 되기 때문에 서비스의 질을 높이기 위한 다른 업무에 집중할 수 있을 것이라고 보기도 했다.

똑같은 기준을 가지고 계약을 체결하고, 복무 관리를 한다고 하면 저희가 지금 선생님들이 말씀하시는 왜 이러냐, 계약이 왜 이러냐, 수당이 왜 이러냐 이런 부분에 있어서 불필요하게 서비스제공기관에서 응대를 하지 않아도 되고 그러면 오히려 그냥 그 선생님들의 예를 들어서 뭐 서비스교육이라든지 이런 부분에 조금 더 치중을 한다든지 아니면 저희가 이제 아동학대 이후에 선생님들 집담회라든지 이런 부분에 좀 더 치중을 해서 서비스 질 개선을 하는 게 더 낫지 않겠나라는 게 제 생각입니다. (면접참여자10, 팀장)

2018년 이후 아이돌보미의 주휴수당, 4대 보험, 연차 보장, 퇴직금 지급 등이 이루어

지면서 많은 서비스제공기관들이 혼란을 경험했다. 그러나 이는 현재로서는 어느 정도 안정된 상황이라는 평가다. 그러나 노무 관련 업무는 아이돌봄 지원사업 전담인력들에게는 전문적인 영역이 아니므로 체계적이고 일원화된 지원이 필요하다는 의견이 다수를 차지한다. 총괄책임 역할을 적절히 수행하기 위해서는 광역지원센터에 노무사 등 관련 전문가가 반드시 배치되어야 한다. 또한, 서비스제공기관의 아이돌봄 지원사업 경험이 많은 현장 전문가가 광역지원센터에 배치될 필요가 있다.

저는 노무 전문가의 집단이 말아야 된다. 광역에서. 그래서 인력이 몇 명 필요한지, 이런 것도 전문기관에 맡겨지게 되면 훨씬 더 능률적이고 효율적인 구성으로 일을 해결할 것인데, 노무에 대해서 전혀 모르는 건다가(건강가정·다문화가족지원센터) 직원의 형태로 사람을 뽑는다면 인원이 적든 많은 부족한 부분들은 똑같이 발생할 것이다(라고 생각해요). 왜냐하면 우리가 노무 전문가가 아니기 때문에. (면접참여자18, 센터장)

2) 아이돌봄역량강화 및 이용 편의 증진을 위한 노력

광역지원센터는 서울시와 협의하여 아이돌봄서비스 개선을 위해 노력할 필요가 있다. 아이돌봄서비스 전반에 대한 평가를 통해 개선점 모색이나 특화 서비스 발굴 등과 같은 정책 개선 방향을 제시해야 한다.

(광역이) 개선방안을 스스로 발굴한다거나 서울시만의 어떤 특화된 아이돌봄서비스를 좀 방향을 찾는거나 그런 역할을 해야 하는데 별로 그런 건 없어요. (면접참여자9, 센터장)

이용자의 서비스 이용 절차와 관련해서도 개선 방안이 요구된다. 김수연(2020)에 따르면 서비스 이용 신청 절차에 대한 만족도는 3.70점(5점 중)으로 낮게 나타났다. 아이돌봄 서비스 이용 절차의 불편함은 이 연구의 면접조사에서도 지적되었다. 서비스 이용 과정이나 결제 과정에서의 불편함은 서비스제공기관에 대한 민원으로 이어지기도 했다.

(아이돌봄서비스 시간을) 늘리면 늘리는 신청해야하고 줄이면 줄이는 거 신청해야하고, 그것도 바로 바로 잘 되지도 않고, 갑자기 신청도 안 되고, 이런 부분들이 이용자 입장에서는 불편하고. (면접참여자9, 센터장)

또한, 아이돌봄서비스의 질 향상을 위해서 아이돌보미의 역량강화가 중요하게 다루어져야 한다. 이를 위해서 광역지원센터가 아이돌보미 내실화를 위한 역할을 담당해야 한다. 현재 개정된 법에 따르면 아이돌보미 양성과 관련된 교육 전반은 중앙지원센터가 담당하며(교재 개발 등) 교육기관이 여전히 별개로 운영될 예정이다. 따라서 광역지원센터가 양성교육에 별도로 개입을 하기는 어려운 상황이다. 다만 서울시의 계획에 따라 최소 인원 제한을 완화하고 광역지원센터가 양성교육이 계획대로 진행되도록 노력할 필요가 있다. 아이돌보미 수급 전반을 광역지원센터가 담당하기 때문에 양성 기능을 강화할 필요가 있다.

보수교육의 경우는 보다 많은 개입을 시도해 볼 여지가 있다. 보수교육은 교육기관이 아닌 서비스제공기관에서 일부 수행 가능한 상황이다. 매년 모든 아이돌보미가 참여하며, 연간 총 16시간(기본과정 8시간과 특화과정 8시간)으로 구성되어 있다(여성가족부, 2021a). 서울시의 경우 2020년 아동학대예방 교육 2시간을 특별교육으로 실시하였다. 보수교육은 양성교육에 비해 유동적으로 시간을 확보할 수 있고 별도의 추가 교육이 가능하다는 점에서 현장의 요구를 반영하여 내용을 내실화 하고 효율적인 교육 방안을 모색하여 아이돌보미 역량강화 기능을 수행할 수 있을 것으로 보인다.

장기적으로는 아이돌보미 교육 체계 전반에 대한 관리도 광역지원센터의 역할로서 고려될 필요가 있다. 서비스 질 향상을 위해서는 개별 교육 각각에 대한 관리와 조정보다는 아이돌보미 양성교육과 보수교육, 현장 실습이 체계적으로 관리되는 것이 요구된다.

양성교육파트, 보수교육파트 그리고 집담회랑 현장실습이나 이런 것들 파트가 아예 체계화 돼서 관리되고, 직접적으로 교육기관이나 이런 데랑 조율하고 그런 걸 관리하는 부분이 따로 있었으면 좋겠기는 하거든요, 만약에 생긴다면. (면접참여자6, 팀장)

또한, 아이돌보미가 제공하는 서비스 질에 대한 평가 및 관리도 중요하다. 광역지원센터가 3,000명 이상의 아이돌보미를 고용하게 될 경우, 체계적인 관리 시스템을 구축하는 것도 요구된다. 일부 면접참여자들은 아이돌보미에 대한 복무 평가가 필요하다고 제안했다. 아이돌보미가 이용자를 선별하여 단시간 연계를 꺼리는 것이 사업 운영의 어려움으로 나타나고 있어 이러한 평가를 통해서 반복되는 연계 거부를 최소화할 장치가 필요하다는 것이다.

저희도 아이돌보미를 평가해야 된다고 생각해요. 이용자 평가도 당연히 들어가야 하고요. '어, 나는 일을 많이 하는 게 좋아요' 라면서 단시간 가정을 회피하게 된다면 계속 문제가 해결이 안 되거든요. 그런 부분에서 아이돌보미 관리가 같이 들어가야 한다고 생각하거든요. (중략) 민간도 많은데 그런 경쟁하는 구조에서 공공아이돌보미가 좀 약간 밀려 있지 않나. 저희가 양성교육하고 보수교육만으로 아이돌보미 역량관리가 될 것인가, 지금 전혀 평가제가 되고 있지 않기 때문에, 아이돌보미 정년 상한이 없는 것도 제한을 둘 필요가 있지 않나 생각하고요. (면접참여자10, 팀장)

그러나 열악한 노동조건으로 인해 돌봄노동자가 이용자를 선별하거나 배치를 거부하는 사례는 아이돌보미만이 아니라 다른 직종에서도 나타나고 있다. 이 문제를 해결하기 위해서는 아이돌보미의 평가 체계 구축이 처우개선과 함께 이루어질 필요가 있다.

3) 아이돌봄 전담인력의 전문성 강화 및 모니터링 체계 개선

광역지원센터는 아이돌봄 전담인력의 전문성 강화를 통해 아이돌봄 지원사업의 전문성을 높여야 한다. 현재 서비스제공기관이 개별적으로 해결하고 있는 노무와 회계, 시스템 사용 관련 교육은 신입직원이 채용되면 반드시 필요하다. 4명 내외의 아이돌봄 전담인력이 일하는 서비스제공기관에서는 교육을 할 수 있는 여력이 없어, 실수가 발생하면 안 되는 노무와 회계, 세무 등에 관한 교육을 마련할 필요가 있다.

노무교육을 솔직히 센터에서 1년에 한두 번 해가지고는 안 돼요. 별도로 계속 자기계발하면서 공부를 해야 되거든요. 그렇기 때문에 광역으로 간다면 그런 교육도 필요하고 그걸 담당하는 전문가가 있어야 하고요. (면접참여자11, 팀장)

전담인력에 대한 의무교육을 통해 역량강화 기회를 제공하고 소진 예방을 위한 적절한 교육과 상담 제공 등의 지원을 해야 한다. 이는 서비스제공기관 차원에서 수행하기 어렵기 때문에 광역 차원에서 수행될 필요가 있다.

개정법에서는 전담인력에 대한 교육을 '중앙지원센터' 에서 수행하는 것으로 규정하고 있다(「아이돌봄 지원법」 제10조의3). 전체 아이돌봄 지원사업과 관련된 종사자 교육은 중앙지원센터에서 실시하되, 상시적인 고충상담 및 소진 예방 교육 등은 광역지

원센터에서 수행이 가능할 것으로 보인다. 광역지원센터가 서비스제공기관 종사자와의 밀접한 연관 속에서 업무 지원을 위해서는 상담 및 소진 예방 등의 프로그램을 운영할 필요가 있다.

아동학대예방 전담인력의 전문성을 높이는 것도 중요하다. 아동학대예방 전담인력의 업무에 대한 매뉴얼이 필요하다는 의견이 많았는데, 이는 중앙지원센터의 역할이 될 것으로 예상된다. 시·도는 필요에 따라 일부 정책을 개발할 수 있으므로 서울시 광역지원센터가 아동학대예방 강화를 위해 사례관리 전담인력 업무 매뉴얼이나 프로그램을 발굴하여 제시할 필요가 있다.

아동학대사례관리사를 뒀지만 그분들에 대한 교육이 전혀 이루어지지 않고 있어요. 그분들에 대한 양성관리도 필요하다고 생각이 들어요. (면접참여자10, 팀장)

아동학대 사례관리도 질적인 서비스에 대한 것들은 관리는 안 되고 있단 말이에요. (면접참여자18, 센터장)

전담인력에 대한 교육과 함께 낮은 처우를 개선하는 것도 필요하다. 노동자의 전문성 향상에 있어서 양질의 노동조건을 보장하는 것이 중요한 요건인 만큼 광역지원센터에서 교육만이 아니라 처우개선을 위한 방안을 모색하는 것도 필요하다.

한편, 전문성 강화를 위해서는 모니터링 체계도 개선될 필요가 있다. 현재 광역거점에서는 중앙부처 차원에서 제시되는 모니터링이 핵심 업무로 수행되고 있다. 그러나 현재의 모니터링은 개선이 필요하다는 것이 종사자들의 의견이다.

모니터링 시스템 같은 것도 이제 사람이 수시로 전화하는 방식이 아니라 체계화해야 해요. 목표 건수를 달성하려면 사실은 목표실적의 최소 2배수 이상 시도를 해야지 연결이 되는데, (중략) 모니터링 매뉴얼을 한가원(한국건강가정진흥원)에서 내려주기는 하는데 굉장히 단순화되어 있어요. 실질적으로 이용자들의 상황은 다양하거든요. 저희 기관은 내부 논의를 통해 이용자별 상황에 따른 세부 매뉴얼을 자체적으로 만들었어요. 그런 것들을 광역이 하고, 교육기관 업무도 조정해야 하고. 그런데 현재 우리는 그런 인력이 사실 너무 없어요. (면접참여자2, 팀장)

모니터링이 아이돌보미의 서비스 질 향상에 기여하기 위해서는 즉각적이고, 구체적으로 모니터링 결과가 서비스제공기관에 전달되고, 이것이 해당 아이돌보미에게 정확하게 전달될 필요가 있다. 광역지원센터가 설치되면 서비스 질 향상을 위한 실효성 있는 모니터링 체계를 마련하여 서울시 아이돌봄 지원사업의 전문성 강화에 기여해야 한다.

4) 사업의 실효성 제고를 위한 역할

광역지원센터는 아이돌봄 지원사업의 목적인 돌봄공백 가구에 대한 지원을 실효성 있게 달성하기 위한 노력이 요구된다. 이를 위해서는 첫째, 광역단위에서 사업에 대한 적극적 홍보가 이루어져야 한다. 현재 광역거점기관의 역할로 사업 홍보가 포함되어 있으나, 종사자들은 좀 더 적극적으로 역할을 할 필요가 있다고 보았다. 서비스제공기관에서는 법인이나 센터의 성향에 따라 적극적인 홍보나 이용가구 발굴이 어려운 경우도 있기 때문이다.

구는 구청장님이 공약사항인지 관심사항이라고 올해 120명을 뽑으라고 하는데 저희 센터 윗분들은 그렇게 많이 뽑으면 관리하기 힘들니까라고 말씀하시고, 그러면 저희는 중간에 깡겨서 이러지도 저러지도 못하고, 열심히는 하는데 실무자만 지치는 거죠. (면접참여자6, 팀장)

여기부에서는 많이 뽑으라고 하는데, 센터장님께서도 ‘하지만, 그냥 100명 이하로 해, 이렇게 안전하게 가’ 라고 하는 경우도 있었어요. (면접참여자16, 팀장)

현재 서비스제공기관에서 노무 관련 어려움을 크게 느끼는 경우 아이돌보미가 확대되는 것에 부담을 느끼기도 했다. 뿐만 아니라 아이돌보미 50명 당 1명의 전담인력을 신규채용 할 수 있으나 센터가 커지는 것에 대한 부담이 있는 경우, 아이돌보미가 늘어나도 전담인력 신규채용을 하지 않을 예정이라는 센터도 있었다. 「아이돌봄 지원사업 지침」에는 50명당 1명의 전담인력 채용이 ‘권고’여서, 이를 준수하지 않아도 규제받지 않는다. 그렇다보니 아이돌보미 확대가 서비스제공기관의 이해관계에 상충할 경우 서비스제공기관에서는 홍보에 적극적이기 어렵다.

예산이 남는 걸로 알아요. 그러면 정부지원 유형 가정을 발굴해 내고 이용가정을 늘려야 하는데, 저희가 발굴을 할 수가 없어요. 이 서비스 홍보를 많이 해 주시고, 이용자들이 정보를 알고 찾아오셔야 하는데 실질적으로 저소득이면서 맞벌이 가정을 찾아내는 게 쉽지가 않은 것이 사실이거든요. 그리고 지자체에서도 여력이 되시거나 홍보의 의지가 있거나 이 사업에 관심이 많은 데서는 홍보를 해주세요. 근데 그것도 지자체마다 다르기 때문에 광역이 해 주면 좋죠. (면접참여자4, 팀장)

둘째, 광역지원센터는 미스매치 해소를 위한 새로운 접근 방법을 제시해야 한다. 현재 아이돌보미 미스매치 사유를 보면 가장 큰 이유로 ‘연계 가능한 아이돌보미가 없음’이다(II장 참조). 이에 대한 해소 방안으로 중앙부처는 양성 증대를 추진하고 있으나, 현장에서는 양성 증대가 미스매치를 근본적으로 해소할 수 있는 방안은 될 수 없다고 평가했다. 아동의 수는 감소하는 상황에서 아이돌보미 수만 증가하고 단시간 돌봄에 대한 유인책이 없다면 아이돌보미의 과공급으로 인한 문제가 발생할 수 있다. 이에 대해 서울시는 광역지원센터를 통해 서울시가 아이돌봄서비스에서 무엇을 핵심적인 목표로 할 것인가를 모색하고 방향을 제시할 필요가 있다.

상술한 바와 같이 미스매치의 가장 큰 이유는 수요가 집중되는 시간이 부모들의 출퇴근 시간-자녀들의 등·하원시간이기 때문이다. 등·하원 수요에 대해서 연계 가능한 아이돌보미가 없기 때문에 시스템 상에는 미연계 대응으로 ‘아이돌보미 양성’을 기재하지만 이는 아이돌보미의 절대적인 부족을 의미하지 않는다는 것이 종사자들의 이야기다. 미스매치를 해소하기 위해서는 수요 집중 시간대의 단시간 돌봄에 아이돌보미를 어떻게 연계할 것인가를 고민해야 한다. 미스매치는 아이돌보미가 아무리 많아도 단시간 돌봄을 수행하기를 원하는 아이돌보미가 없다면 해소되지 않는 문제다.

지금 이게 돌보미 선생님들을, 그게 계속 양성하는 이유가 이용자 대기자 가정 때문에 그럴잖아요. 근데 이용자 대기자 가정이 이용하는 시간대가 거의 비슷해요. 그러니까 시간대도 비슷하고 그리고 이게 비용이 점점 높아지니까 긴 시간을 이용을 못하세요. 그러면 이제 그렇게 되면, 이용자에 맞춰서 돌보미를 계속 양성하다 보면 돌보미 선생님들은 이게 이제 경제적으로 이게 도움이 전혀 안 되는 상황이 되는 거죠. 내가 한 가정을 두 시간, 세 시간만 한 달을 내내 가야 하는 거고. 그리고 어쨌든 거기에 대해서 나의 한 달의 시간이 메어있는 거잖아요. 그러다 보면 경제적으로 도움이 안 되니까 자꾸 그만두시는 거예요. 그래서 양성이 계속된다, 이용자는 어쨌든 이제 같은 시간대에 이용을 해야 되니 계속 돌보미 숫자

가 부족하다는 얘기가 계속 나오는 거고, 그래서 지금 근본적으로 바뀔 거는 사실은 이용 요금을, 그러니까 정부 지원금이 더 늘어나야 될 것 같긴 해요. 어쨌든 돌보미 선생님들은 하루에 두 시간, 세 시간을 가기 위해서 대기를 하지는 않으시니까, 그러니까 그런 부분들을 조금 조정이 되어야 하는데. (면접참여자14, 센터장)

하원서비스 정체가 너무 심해서 더 채용을 하기는 했어요. 그런데 기존 선생님들은 본인 일자리는 없는데 더 채용한 거 같으니까 ‘왜 뽑냐’ 고 그래요. 아이돌봄 지원사업이 돌보미 선생님들 일자리기도 하지만, 양육 공백이 발생했을 때 이용하기 위한 거고 등하원 등 틈새 공백을 채우는 거잖아요. 이 중간중간에는 어린이집을 보내라는 거잖아요. 그런데 취지와 달리 색이 바랬다고 해야 하나. (면접참여자16, 팀장)

지금 미스매칭 얘기가 많이 나오잖아요. 그게 사실 아이돌보미가 없어서가 아니라, 매칭 할 수 있는 일이 안 들어오기 때문에 미스매칭인 건데, 수급조절을 미스매칭 난 거로만 하면 완전히 오해고요. 왜냐면 그래서 양성이 대책이라고 하면 선생님들은 왜 내 일자리가 없는데 계속 뽑냐? 그렇게 생각하세요. 저는 결국 어쩔 수 없이 선별적으로 뽑는 게 필요하다고 봐요. 대신에 단가 높거나 다른 조건이 있어야죠. (면접참여자15, 팀장)

「제4차 건강가정기본계획(2021-2025)」에는 출·퇴근 시간대 집중되는 수요와 아이돌보미의 단시간 돌봄 기피 등에 따른 수급 미스매치 개선 방안을 마련하겠다는 계획을 제시했다(여성가족부, 2021c). 중앙부처에서 근본적인 대안 마련이 필요하지만 우선적으로 서울시 광역지원센터를 통해 대안 마련을 시도해 볼 필요가 있다. △단시간 연계에 대한 수당 조정 및 별도 채용, △업무 배치(이용가구 연계)의 권한 강화 등의 방안을 고려해 볼 수 있을 것이다. 더불어 광역지원센터가 전체 아이돌보미를 고용하므로 아이돌보미가 한 자치구만이 아닌 인근 자치구에서도 활동할 수 있도록 연계 가능한 방안을 생각해 볼 수 있다.

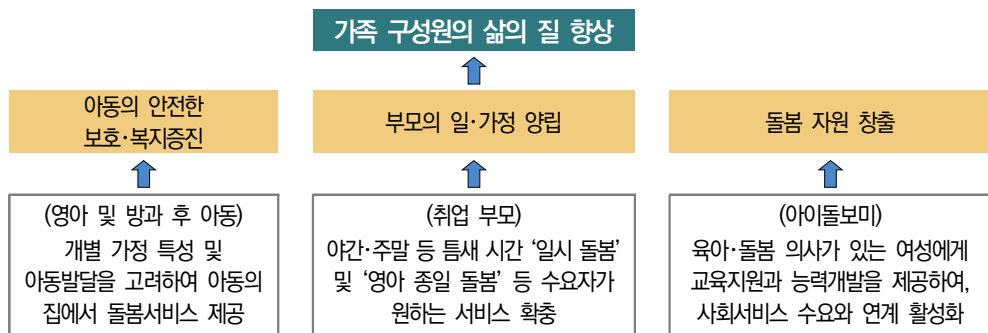
셋째, 광역지원센터는 서울시가 아이돌봄서비스의 비전과 목표를 제시하는 데 있어서 적극적으로 역할을 할 필요가 있다. 아이돌봄 지원사업은 2012년 본격화 된 후 9년째를 맞이하고 있다. 현장에서는 아이돌봄 지원사업의 방향을 재고해 볼 필요성을 제시하였다.

현재 중앙부처(여성가족부)에서는 아이돌봄의 공백 해소를 위해 아이돌보미 추가양성 확대를 통해 아이돌봄서비스를 확대하겠다는 계획을 제시했다(연합뉴스, 2021.3.25)¹⁶⁾. 그러나 서울시 아동의 수는 점점 감소하고 있고, 공공 아이돌보미 이용률은 민간 육아

도우미 이용률에 비해 현저하게 떨어지는 것으로 조사되고 있다. 미스매치의 원인도 잘 살펴보면 단순히 아이돌보미의 절대적인 부족 때문은 아니다. 이를 해소하기 위해서는 미스매치 문제에 어떻게 접근할 것인가를 결정할 필요가 있다. 이는 아이돌봄 지원사업의 방향과 관련된다.

이를 위해서는 서울시 아이돌봄서비스의 비전과 목표에 대한 검토가 요구된다. 개정법에 따라 중앙부처(여성가족부)의 아이돌봄 지원사업 5개년 기본계획이 발표된다면 서울시 역시 이에 발맞춰 서울시의 아이돌봄 지원사업 기본계획 수립이 필요하다¹⁷⁾. 현재 아이돌봄 지원사업의 추진 목적은 ‘가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적인 사회 환경을 조성’ 하는 데 있다(「아이돌봄 지원법」 제1조). 특히, 일하는 부모의 양육에서 발생하는 일시적인 양육 공백에 따른 돌봄 수요에 탄력적으로 대응하여 시설보육의 사각지대를 보완하고, 개별보육을 선호하는 취업부모의 2세 이하 영아에 대한 중일 돌봄서비스를 제공하는 것을 주 사업 목적으로 한다.

그러나 이를 수행하는 아이돌보미를 통한 돌봄 일자리 창출도 중요하게 고려되고 있다.



출처: 여성가족부(2021a), 「2021년도 아이돌봄 지원사업 안내」

■ 그림 III-1 ■ 아이돌봄 지원사업의 추진 목적

16) 연합뉴스(2021.3.25.), “아이돌보미 1천500명 추가 양성…여가부, 추경 71억 원 확보” (<https://www.yna.co.kr/view/AKR20210325088500530?input=1195m>)(아이돌봄 지원사업에는 16억 원 배정)
 17) 아이돌봄 지원사업 기본계획은 건강가정기본계획에 포함하여 수립가능하다(「아이돌봄 지원법」 제4조의2(기본계획의 수립)).

면접조사 과정에서 딜레마로 드러난 것은 틈새돌봄 제공이 필요한 돌봄노동이 단시간 노동이라는 점이다. 돌봄 노동자로서 아이돌보미에게 제공되는 많은 일자리가 영아종일제를 제외하고는 근본적으로 초단시간 일자리다. 아이돌보미의 근로자성 인정과 관련하여 월 60시간 이상의 실질 근로시간 요구가 많은 상황에서 단시간 일자리를 원하지 않는 아이돌보미도 증가하고 있다. 이러한 아이돌보미의 요구와 등·하원 시간 등의 단시간 틈새돌봄 중심의 이용자 수요라는 상충하는 욕구는 미스매치의 주원인이 되고 있다. 아이돌봄 지원사업 현황 분석과 면접조사 결과를 종합해 볼 때 향후 광역지원센터가 고려해 볼 수 있는 쟁점은 두 가지로 제시될 수 있다.

첫째는 틈새돌봄 지원과 안정적인 돌봄 일자리 제공을 어떻게 조화롭게 달성할 수 있을 것인가의 문제이다. 아이돌봄 지원사업의 우선 목표가 틈새돌봄 해소인가 일자리 창출인가는 현장에서 이 사업의 정체성과 관련된 문제로 지적되기도 하였다. 두 번째 고려할 부분은 서울시 아이돌봄서비스가 저소득층을 지원하는 데 중점을 둘 것인가 보편적 돌봄지원에 중점을 둘 것인가의 문제이다. 이는 시·도지사의 재량이 발휘될 수 있는 부분이다. 실제로 군·구 단위에서는 기초자치단체의 정책에 따라 전액 무료 또는 추가지원을 통해 보편적 지원에 가깝게 운영하기도 한다.

라형을 고려해 볼 필요가 있다고 봐요. 저소득층을 위한 돌봄으로 갈 것인지, 왜냐면 센터에서는 라형 이용자들도 응대하고 하는데 어떤 구는 라형이 더 많으니까요. 에너지를 어디에 쓰느냐. 꼭 고소득층까지 이 공공서비스를 해야 하느냐. 물론 보편적 복지가 좋지만, 한정되어 있으니까요. 그리고 공공사업이니까 진짜 필요한 저소득 맞벌이 가구에 일·생활 균형에 부합하도록 사업을 해야 하는 거 아닌가. (면접참여자5, 센터장)

정말 시장성을 열어 둘 것인지, 아니면 정말 정부지원사업이라는 그 기준 안에서 저희가 제한적으로 진행을 할 건지 이거에 대한 기준이 좀 필요하다고 생각해요. (면접참여자10, 팀장)

이러한 고려를 통해, 광역지원센터는 서울시가 아이돌봄 지원사업의 방향을 모색하는 데 역할을 할 필요가 있다.

서울시는 몇 개 구 빼면 별도의 정책이 없어요. 지방보다 인구밀도도 높고, 특히, 등·하원 지도 신청이 더 많은 것으로 생각이 들어요. 교통이 좋다는 이유로 교통비 지급도 안 되고, 돌봄미 선생님들 역량강화하고 같이. (면접참여자10, 팀장)

사실은 저희 업무가 나누어준다는 느낌 말고요. 다른 것을 찾으셔야할 것 같아요 정말로. 왜냐하면 제가 아까 말씀드렸던 것처럼 전혀 다 뭐 그쪽에 나누어준다는 느낌은 사실은 아니에요. 그쪽에서 굉장히 새롭게 아이돌봄서비스를 위한 새로운 생각을 하셔야할 것 같아요. 저희 거를 나누어준다는 의미 말고요. 근데 노무관리는 그러니까 저는 필요성이 낮지만 다른 팀장님들은 굉장히 높아요. 그러니까 노무관리는 해주셔야 한다는 생각은 들어요. 그리고 뭐 법인이 책임져라 그래서 지금 사실은 아돌팀을 법인에서 뭐 위탁을 안 하고 싶어 하는 곳이 굉장히 많이지않아요. 그러니까 그런 부분을 해소하기 위해서는 노무관리는 정말 저는 저희 팀, 저희 구는 별로 상관은 없지만, 좀 그렇게 해주시면 좋겠고. 광역에서는 좀 혁신적인 생각을 하셔야 할 것 같아요. 서비스를 위해서. (면접참여자13, 팀장)

아이돌봄서비스가 틈새돌봄의 공백을 해소하는 목적으로 출발했다는 점은 이에 시사하는 바가 크다. 아이돌봄서비스는 서울시의 타 아이돌봄 지원체계와의 관계 속에서 아이돌봄서비스의 역할을 명확히 하여 질 높은 공공돌봄을 제공하기 위한 비전과 목표를 제시할 필요가 있다. 서울시의 『온마을 아이돌봄 체계』 구축 기본계획(안)에 따르면 아이돌봄서비스는 영유아 및 초등학생의 일시 돌봄만이 아니라 어린이집이나 유치원 등원이나 하원 서비스, 학교 등교서비스 및 방과 후 개별 서비스로써 다른 돌봄지원체계와 연계해서 제시되고 있다. 또한, 서울시는 아이돌보미에 대해서 부모의 출퇴근, 초등 아동의 방과 후, 유치원·어린이집 하원 후 등 집중시간대를 설정하고자 하였다(서울시여성가족정책실, 2019). 즉, 아이돌봄서비스는 등·하원시간의 단시간 돌봄, 아플 경우의 긴급돌봄, 기관을 이용할 수 없는 상황에서의 돌봄이 주요한 목적이 되며, 이 때문에 다수가 단시간 돌봄을 포함한다.

구분		아침	낮	오후	저녁·주말
영유아 (0~5세)	맞벌이 가정	아이돌보미 등원서비스	어린이집·유치원		어린이집 시간연장·24시간·365일 아이돌보미 하원서비스
	가정 양육	가정돌봄	열린육아방 ※ 보육반장 배치 부모와 아이가 함께 이용		가정돌봄
아이돌보미 일시 돌봄					
초등학생 (6~11세)	학기중	아이돌보미 등교서비스	학교	(학교)초등돌봄교실	
				우리동네키움센터, 지역아동센터	
	방학	아이돌보미 이동서비스	(학교)초등돌봄교실	우리동네키움센터, 지역아동센터	
아이돌보미 일시 돌봄					

출처 : 『온마을 아이돌봄 체계』 구축 기본계획(안)

【그림 Ⅲ-2】 온마을 아이돌봄 실행 체계도

틈새돌봄 해소로서의 아이돌봄서비스를 지속하기 위해서는 현 시점에서 아이돌봄 지원사업의 방향을 점검할 필요가 있다. 특히, 단시간 서비스의 단가를 높이는 등 단시간 근로로 인해 적정 임금이 보장되지 않는 문제를 보완하는 방향을 모색할 필요가 있을 것이다. 광역지원센터는 아이돌보미 전체를 고용하는 사용자이면서 아이돌봄 지원사업의 총괄 역할을 하는 조직으로서 사업 수행이 서울시의 아이돌봄 지원사업 방향에 크게 영향을 받을 수밖에 없다. 이 때문에 단시간 근로에 대한 보완 등 아이돌봄 지원사업에 대해서 적극적으로 의견을 개진해야 한다.

정말 필요한 가정에 돌봄서비스를 제공하려면 단시간 근로 활동에 대한 지원이 필요한 것 같아요. 2시간 활동인 경우 더 지원이 있다거나 인센티브가 있어야 내가 2시간 활동, 아침 일찍 일어나서 30분 버스 타고 나와서 애 픽업해 주고, 또 삼십분 걸려 집에 오고, 퇴근시간(하원)은 더 막히죠. 그래서 그 시간대 돌보미가 부족한 거니까, 단시간 돌봄 활동에 대한 지원은 반드시 필요하고요. 그래야 좋은 일자리로서 좋은 인력이 들어올 수 있다고 생각하거든요. (면접참여자10, 팀장)

3. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 운영 주체에 관한 의견

상술한 바와 같이, 현재 서울시 아이돌봄 지원사업의 광역거점기관은 서울시 건강가정지원센터가 담당하고 있으며 자치구의 경우에도 거의 대부분의 서비스제공기관을 건강가정·다문화가족지원센터가 위탁 운영하고 있다(1개구 제외). 광역지원센터는 서울시장이 지정하여(「아이돌봄 지원법」 제10조의4) 2022년부터 서울시의 아이돌봄 지원사업 업무를 수행해야 한다. 「아이돌봄 지원법」에는 광역지원센터의 지정 방식에 대해서는 규정하고 있지 않아 각 시·도의 자율적인 결정에 따라 지정될 것으로 보인다.

아이돌봄 광역지원센터는 아이돌봄 지원사업의 특성을 이해하고 공공의 돌봄정책 수행에 적합한 주체가 운영할 필요가 크다. 면접조사를 통해 광역지원센터의 운영 주체로 어떤 조직이 적합한지에 대해 현재 서비스제공기관을 담당하고 있는 기관의 센터장과 아이돌봄 지원사업 종사자들의 의견을 청취하였다.

아이돌봄서비스가 가족 내 돌봄을 지원하는 서비스라는 점과 기존의 사업을 수행한 기관에서 연속성 있게 사업을 진행할 필요가 있다는 의미에서 광역거점기관을 운영하고 있는 건강가정지원센터가 광역지원센터를 운영하기 적합하다는 의견과 아이돌봄 지원사업의 특성상 기존의 건강가정지원센터의 업무와 차별성이 있다는 점에서 타 기관에서 별도 운영할 필요가 있다는 의견이 제시되었다. 건강가정지원센터의 경우 ‘민간위탁’ 운영 방식이며 건강가정·다문화가족지원센터 내부에 팀을 구성하여 사업을 수행한다(사무위탁). 이에 대해서는 향후 사무위탁을 벗어나 건강가정지원센터의 고유 사무화가 필요하다는 소수 의견도 있었다. 한편, 별도의 아이돌봄지원센터가 설립될 필요가 있다는 의견 중에는 서울시 직영 운영과 별도의 기관에서 위탁받는 방안이 제기되었다.

이를 통해 볼 때, 아이돌봄 광역지원센터는 현재와 같이 기존의 사회복지시설 등의 기관에 하나의 ‘사업’으로 운영될 것인가(사무위탁)와 별도의 기관으로 운영될 것인가(시설위탁)가 쟁점이 될 수 있다. 여성가족부가 제시한 그림을 보면, 개정법에서의 광역지원센터는 별도의 센터인 것처럼 보이나(제1장 6쪽, 그림 1-1 참조), 실제 광역지원센터에 대한 구체적인 지정 방식은 규정하지 않고 있다. 현재와 같이 별도 센터의 설치 여부가 운영 주체 지정에 영향을 주지 않는다면 광역지원센터는 현재 광역거점

기관과 같이 서울시 건강가정지원센터와 같은 기관에서 사무위탁으로 운영할 수 있을 것이다.

그러나 종사자의 다수는 별도의 센터를 운영할 수 있는 조직 형태를 갖춘 기관이 지정될 필요가 있다는 의견을 제시했다.

건가와 아이돌봄사업은 완전 다른 사업이라고 생각을 하거든요. 가정이라는 거나 이런 거에서 봤을 때는 맞을지 몰라도 이 아이돌봄사업은 저는 아이돌봄사업만으로 존재해야 된다고 봐요. 그리고 아이돌봄사업만으로 발전을 해야 되고, 그렇게 독자적으로 발전을 해야지 이게 건가에 소속돼서 발전을 하는 형태가 아니라 아이돌봄만의 센터가 있어야 된다고 생각을 해요. 아이돌봄 스스로 발전을 해야죠. 그리고 그거에 따른 체계가 갖춰지고, 교육체계가 갖춰져야 되는데, 건가센터에 그 사업을 정하기엔 그 사업이 너무 크지 않나, 라는 생각을 사실, 이게 왜 사업으로 존재할까? 센터로 있어야지. 그리고 이게 사업으로 존재하다 보니까 저희 같은 경우는 건가량도 계속 비교를 하게 되고, (중략) 이거는 이 사업만으로 센터가 사실 생겨야 되고, 그러기엔 저희 예산규모가 너무 크다고 봐요. 인원도 너무 크고, (면접참여자15, 팀장)

현재 서울시의 경우 건강가정지원센터(또는 다문화가족지원센터와의 통합센터)가 대부분의 서비스제공기관과 광역거점기관을 운영하고 있다. 거의 모든 기관에서 기존의 업무보다 아이돌봄서비스의 예산이 커¹⁸⁾ 별도의 운영이 필요한 규모 있는 사업이라는 점, 기존 건강가정지원센터에서 수행하는 가족 대상 문화 및 교육 프로그램과 달리 직접서비스를 제공하는 업무, 세무와 회계, 그리고 노무와 복무관리가 중심이 되고 있다는 점에서 별도의 전문적인 기관이 필요하다는 의견이 제기되었다¹⁹⁾. 별도의 센터를 지정하기 위해서는 아이돌봄 광역지원센터를 서울시가 직접 운영하는 경우와 민간위탁(시설위탁)하는 경우를 생각할 수 있다.

18) 2021년 예산 기준, 서울시의 건강가정지원센터(거점) 운영 예산은 약 12억 원, 다문화가족지원센터(거점)운영 예산은 2억 원이며 자치단체경상보조금으로 자치구 건강가정지원센터 운영 지원 예산은 약 52억, 다문화가족지원센터 운영 지원 예산은 약 65억 원이다. 아이돌봄 지원사업은 약 457억 원으로 건강가정지원센터와 다문화가족지원센터 운영 예산보다 훨씬 크다. 이는 자치구도 마찬가지로 아이돌봄 지원사업 예산이 건강가정지원센터 예산보다 적게는 3배, 많게는 8배 이상 많다. 아이돌봄 지원사업의 예산 대부분은 아이돌보미 활동 수당으로 활용된다.

19) 이와 같은 의견을 제시하는 종사자들은 서비스제공기관도 자치구에서 별도 기관을 지정하여 운영하는 것이 아이돌봄서비스를 위해 더 효율적일 수 있다는 의견을 제시했다.

1) 직영 운영

(1) 서울시 직영으로 아이돌봄 광역지원센터 설치

면접참여자들의 상당수는 광역지원센터만이라도 시·도가 직영으로 운영하는 것이 가장 좋은 방법이라는 의견을 제시하였다.

광역의 효율적인 면에서 가장 좋은 것은 직영입니다. 그냥 센터를 하나 만들고 해서 전체적으로 좀 사업이 가야 되는 거 아닌가 하는 생각이 들어요. 책임감 있게 가기 위해서는요, 여기부는 기존 시설에다 얹히겠다고 설계해왔는데 그거는 예산 안 들이고 사업을 하겠다는 거예요. (면접참여자1, 센터장)

광역지원센터 지정·운영에 대한 명확한 규정이 없는 상황에서 기존의 광역거점기관을 담당하는 기관이 현재 체계에서는 광역지원센터의 역할을 하기는 어렵다고 판단한다. 가장 큰 이유는 광역지원센터가 아이돌보미와 표준근로계약을 체결하도록 법이 규정하는 부분 때문이다.

현재 상당수의 서비스제공기관에서도 법인이 아이돌보미와의 근로계약 체결을 부담스러워하여 센터장이 근로계약을 체결하는 경우가 많다. 광역 건강가정지원센터의 경우도 별도의 법인이 운영하는 민간기관이기 때문에 이와 같은 부담은 똑같이 존재한다. 광역지원센터가 아이돌보미와 표준근로계약을 체결하게 되면(개정법 제14조) 서울시 건강가정지원센터의 법인은 3,000명 이상의 노동자를 고용한 거대 사업자가 된다. 만약 이를 법인에서 부담스러워 할 경우 센터장이 고용해야 하는 문제가 발생하는데 이는 사실상 불가능하다. 현재로서는 법인장이 고용해야 한다는 것을 명시한 법이나 지침이 없는 상황이다.

그러나 법인이 아이돌보미를 모두 고용한다 하더라도, 인력의 운영을 포함한 사업의 내용을 결정짓는 권한은 아이돌봄 광역지원센터에 있지 않다는 문제도 있다.

사용자가, 사용하는 사람하고 실제 근로조건을 결정하는 사람이 분리되어 있다는 그런 문제점이 있는 겁니다. 그런데 근로조건 향상에 관한 요구나 아니면 위법사항에 대한 지적사항이 생기면 센터는 ‘나는 권한이 없다’, 여기부예다가 얘기하면 ‘나는 사용자가 아니다’ 그러거든요. 사용자가 실질적으로 없는 것과 같은 식으로 운영되다 보니까 그런 문제점이 있습니다. (면접참여자20, 노무사)

즉, 아이돌봄 광역지원센터는 서울시의 위탁을 받아 운영되지만 이 센터가 준용해야 하는 대부분의 핵심 지침은 중앙부처(여성가족부)에서 규정하는 방식이다. 따라서 서울시도 아닌 위탁받은 기관은 사실상의 권한이 있기 어렵고, 그렇게 되면 현재 구조와 대동소이 할 것이라는 우려가 있는 것이다(면접참여자12(센터장), 14(센터장)).

광역의 역할은 단순히 취합이 아니고, 어떤 권한을 보여야 한다는 거예요. 그래서 건가센터의 사업으로 들어가는 게 아니라 광역 센터가 별도로 있어야 된다고 봐요. 그래서 저는 자치구의 담당자와 직접적으로 논의가 될 만한 정도의 권한이 있어야 한다고 봐요. (면접참여자4, 팀장)

광역지원센터가 별도의 기관으로 운영하는 방식이 민간위탁이라면 위탁기관에 권한 부여가 어려운 사업 운영 체계상 직영이 필요하다는 설명이다.

저희가 다 위탁 기관들이잖아요. 저는 직영이 되어야 한다고 봐요. 아니면 광역이라도 직영으로 해야지. 왜냐면 어떤 결정을 할 수 있는 결정권자가 있는 곳에서 이걸 관리를 해야지, 위탁기관들이 할 수 없는 구조고요. (면접참여자10, 팀장)

이 사업을 그냥 건가가 해 왔으니까, 건가가 편하니까 주는 것이 아니고, 이 사업을 잘 할 수 있고 공공성을 잘 확보할 수 있는 기관이 해야죠. 시랑 구청에서 직영을 하면 너무 좋겠죠. 이용자들도 그래요. ‘나라에서 하는 사업인데’ 이래요. 그런데 이게 센터장님의 역량, 법인의 취지, 이런 거에 따라서 후퇴할 수도 있어요. 소송 들어가면 책임져야 하니까 소극적이 될 수밖에 없어요. (면접참여자11, 팀장)

면접참여자11은 아이돌봄서비스가 국가의 사업이니 만큼 광역뿐 아니라 서비스제공기관도 직영으로 운영될 필요가 있다고 보았다. 법인의 특성, 센터장의 역량에 따라서도 사업의 범위와 방향이 달라지기 때문에, 아이돌봄서비스가 이런 특성에 좌우되지 않고 발전하기 위해서는 직영 운영해야 한다는 것이다.

(2) 서울시 공공기관에서 고유사무화(예: 서울시 사회서비스원)

아이돌봄 광역지원센터를 서울시가 직접 운영하는 방법은 기존의 서울시 공공기관의 사업으로 흡수하는 방식을 생각해 볼 수 있다. 서울시 공공기관의 예로서는 서울시 사회서비스원을 고려해 볼 수 있다. 서비스제공기관에서 아이돌봄 지원사업으로 어려움을 경험하는 이유 중 상당수는 이 서비스가 가족지원 프로그램 등을 개발하고 수행하는 건강가정지원센터 및 타 사회복지 사업과 차별성이 있기 때문이다. 이는 종사자들의 업무효능감에도 영향을 주는 것으로 파악되고 있다. 따라서 양질의 돌봄서비스를 제공하고 돌봄 일자리를 관리할 목적이라면 사회서비스원과 같은 돌봄서비스 제공 전문 기관이 운영하는 것이 좋을 수 있다. 일부 면접조사 참여자들은 사회서비스원에 대한 정보가 충분하지 않은 상황에서 막연히 광역지원센터 운영 주체가 사회서비스원이 되는 것도 괜찮을 것 같다는 의견을 제시하였다.

사회서비스원이 어떨지는 모르겠는데, 그것도 잘 몰라서, 사회서비스원처럼 되면 더 좋겠다
이런 생각도 그냥 막연히 들긴 하는데 잘 모르겠어요. (면접참여자7, 센터장)

서울시 사회서비스원은 시민들에게 돌봄서비스를 직접 제공하기 위해 설립되었으며, 노인, 장애인, 영유아 돌봄을 포괄한다. 돌봄 종사자 직접 고용을 통한 좋은 일자리 창출 등을 목표로 하고 있다(서울시 사회서비스원 홈페이지²⁰⁾). 돌봄의 질과 돌봄 일자리의 질을 제고하기 위해 국공립사회복지시설의 직접 운영, 돌봄 관련 인프라 확대, 민간서비스 기관에 대한 지원, 운영모델 개발과 종사자 교육 체계화(전문성 강화), 서비스 품질관리 체계 구축을 전략사업으로 하고 있다.

사회서비스원은 공적 돌봄의 공공성과 전문성을 제시한다는 점에서 아이돌봄 지원 사업을 수행할 수 있는 기관이다. 사회서비스원 논의 과정에서 아이돌보미를 사회서비스원에 포함시켜 운영하는 안이 제시되기도 했다(보건복지부 사회서비스정책관, 2018; 안현미·김현정, 2019). 아이돌봄서비스를 다른 돌봄서비스와 마찬가지로 사회서비스원에 포함시켜 통합적인 관리구조를 구축하는 것이다. 사회서비스원의 비전이 공공이 책임지는 사회서비스 창출인 만큼 공공성을 높이고, 전문성을 발전시킬 수 있는

20) <https://seoul.pass.or.kr/greetings>(2021.1.25.검색)

기획이기도 하다.

사회서비스 공공성 강화는 양적으로 확대된 보육과 요양 등 사회서비스의 질이 이용자의 필요를 안정적으로 보장하지 못할 뿐 아니라 사회서비스 일자리가 제공인력의 안정적인 생활을 보장하는 직업이 되지 못하고 있다는 지점에서 도출되었다(양난주, 2020:113). 서비스 전문성 관련해서 재가 서비스는 표준화된 운영·서비스 모델이 부재하는 측면이 문제로 제기되고 있다(보건복지부 사회서비스정책관, 2018). 아이돌보미도 마찬가지로 표준화된 서비스 모델이 부재하며, 방문 서비스이기 때문에 관리 감독하는 것이 매우 어렵다. 사회서비스원이 돌봄서비스의 전문성 강화를 중요하게 다루는 만큼 광역지원센터를 맡는 경우 서비스 간 격차를 줄일 수 있을 것으로 기대된다. 또한, 아이돌봄 지원사업이 공공 돌봄서비스라는 점에서 공공기관의 아이돌보미 직접 고용이 필요하다는 의견도 있어(김철 외, 2019), 사회서비스원이 광역지원센터의 역할을 수행할 경우, 직접고용 이슈가 어느 정도 해소 가능할 것으로 보인다²¹⁾.

그러나 서울시 사회서비스원이 3,000명 이상의 아이돌보미를 직접 고용하고 노동조건을 다른 종사자 수준으로 향상시키는 것이 가능할 것인지에 대해서는 면밀한 검토가 필요하다.

2) 위탁(민간) 설치 방안

(1) 기존 광역거점기관의 위탁(사무위탁) 방안

기존 광역거점기관인 서울시 건강가정지원센터에서 광역지원센터를 위탁받는 방안도 있다. 건강가정지원센터는 2004년 제정된 건강가정기본법에 따라 2005년부터 설치되었고 진행된 주요한 사업은 교육과 상담, 문화사업이다. 건강가정지원센터는 2007년 시범사업부터 서비스제공기관을 위탁받아 아이돌봄 지원사업을 수행해왔다. 그리고 서울시 건강가정지원센터는 2012년부터 광역거점기관을 수탁하였다.

서울시 건강가정지원센터가 광역지원센터를 운영하게 된다는 것은 건강가정지원센

21) 현재 각 지자체의 서비스제공기관으로 사회서비스원이 아이돌봄 지원사업을 수행하는 지역은 세종시와 경남 창원시이다.

터가 수행해 온 가족돌봄을 지원한다는 점에서 의미가 있다. 건강가정지원센터는 2014년을 기점으로 가족양육지원 기능을 강화해왔다(이윤진, 2015). 가족돌봄을 중요한 사업 영역으로 설정하고 맞벌이 가정 자녀돌봄 지원사업으로 방학 중 돌봄사업이나 공동육아나눔터를 운영하였다(강주현, 2018). 아이돌봄서비스는 건강가정지원센터의 고유 사업으로 운영되고 있지는 않지만, 가족 내의 돌봄공백을 메우고 안전한 돌봄을 제공한다는 점에서 건강가정지원센터의 현재 사업과 유사성을 가지고 있다. 건강가정지원센터가 돌봄의 공공성 확대를 추구하는 가족정책 전달체계로서의 기능을 강화하기 위해서는 가족의 아이돌봄을 지원할 필요가 있다.

건가가 예전에 좀 방향을 틀었어요. 지금은 교육사업이든 문화사업이든 모든 것들이 가족의 기능향상, 가족을 지원하는 것 중에서 가족 돌봄 기능을 지원해 주는 게 건가센터의 목적인 거고. 건가센터의 그런 목적 중에서 아이돌봄 사업은 약간 특별한 사업인 거죠. 이게 별도 지원사업이고 희한하게 종사자 처우가 제일 열악해서, 그렇지만 저는 개인적으로 건가센터에서 제일 중요한 사업이라고 생각해요. 이 사업이 주민들한테 가장 인지도도 높은 사업이고, 주민들한테 가장 직접적으로 도움이 되는 사업이기도 하기 때문에, 이게 건가와 분리되어져야 하는 사업이라 생각하지 않아요. (면접참여자9, 센터장)

다수의 서비스제공기관에서는 건강가정지원센터가 지역사회에 직접 돌봄서비스를 제공하는 사업을 수행하는 것이 매우 중요하다는 의견을 제시하였다. 면접참여자1은 현재 아이돌봄 지원사업의 개선이 필요하지만 건강가정지원센터가 비전에 맞게 돌봄서비스를 직접 제공할 수 있어야 한다고 보았다.

올해 저희 건가 비전, 슬로건이 ‘다양한 가족 서로 돌보는 가족’ 이에요. 그래서 돌봄에 대해서 좀 더 계획도 할 수 있어야 하고, 자체 사업도 만들 수 있어야 하는데, 그렇게 할 수 있는 여지가 없다보니 여기가 무슨 인력개발사업소 같은 식으로 운영이 되는 것 같아요. 그러니 이 일을 하시는 분들이 자긍심을 갖고 국가의 굉장히 중요한 사업을 하고 있고 아이돌봄 업무가 우리 사회에 발전에 기여한다는 것을 느끼게 하면 좋은데, 현장은 어려워져서 오히려 사기가 꺾이고, 긴장과 피로도가 높아집니다. (면접참여자1, 센터장)

서울시뿐만 아니라 부산, 대전, 경남의 경우도 건강가정지원센터의 거점기관이 아이돌



봄 지원사업의 거점센터 기능을 하고 있다. 광역 건강가정지원센터가 아이돌봄 지원사업의 광역거점의 역할을 수행하기 때문에 업무협조가 원활히 이루어지는 장점이 있다.

저는 만약에서 건가에서 공적서비스를 인식을 갖고 국가의 사업으로서 돌봄서비스를, 직접 서비스를 진행하기로 한다면, 건가의 기본사업으로 들어가야 한다고 생각해요. 그러면 건가 사업 안에서 노무관리만 하는 사람, 아이돌봄 지원사업을 사업으로서 수행하는 그런 체계가 생길 것 같아요. (면접참여자4, 팀장)

공공의 돌봄에 건가가 기여할 필요가 있다고 생각해요. 그래서 건가와 같은 곳이 하는 게 맞다고 생각해요. 또 건가가 한다면 우리가 양육 가정을 위한 다른 프로그램도 하기 때문에 연계될 수 있다는 장점도 있고요. (면접참여자5, 센터장)

또한, 아이돌봄 지원사업은 「건강가정기본법」 제21조에서 명시하고 있는 가정에 대한 지원 사항의 하나인 직장가 가정의 양립 측면에서도 중요하다. 건강가정지원센터는 일·가정 양립 지원을 위한 프로그램을 운영하기도 한다. 아이돌봄서비스 이용자 조사에서도 서비스 이용 후 변화에 대해서 ‘아이돌봄서비스가 일·가정 양립에 도움이 된다’고 나타났다(김수연, 2020).

아이돌봄 지원사업은 가족들이 필요로 하는 사업이라는 점에서도 건강가정지원센터의 중요한 사업이다. 다문화가정에서도 다문화가정 특화 사업만이 아니라 아이돌봄 서비스를 알아보러 오는 등 건강가정·다문화지원센터를 통해서 가족과 관련된 포괄적인 서비스를 필요로 했다.

(아이돌봄) 서비스가 진행되면서 다른 다문화가정들도 이 서비스를 함께 알아보러 오시거든요. 저도 상담을 받아보면, 한국어도 있고, 돌봄서비스도 있고, 뭐 이렇게 다 있으니까 나 이걸 지원을 받고 싶다, 이렇게 오시기 때문에 이게 하나의 어떤 정책이 된다고 그러면 건강가정지원센터에서도 크게 그렇게 나쁜 건 아닌데, 이 건강가정다문화가정지원센터의 기본적인 구조나 스스로의 인식들이 아이돌봄 사업도 같이 함께 들어가면서 같이 키워나가는 어떤 그런 개념을 가진다면 더 좋겠는데. (면접참여자4, 팀장)

(2) 아이돌봄 및 돌봄노동 관련 타 전문기관의 위탁(시설위탁) 방안

자치구의 경우 건강가정지원센터가 직접 사업을 운영하는 것에 대한 장점이 존재한다. 그러나 광역지원센터가 노무관리 등 사업에 대한 관리를 중심으로 한다면 반드시 건강가정지원센터일 필요는 없다는 의견도 있었다.

사업이 굉장히 달라요. 아이돌봄과 여기 안에 사업은. 그래서 분리하는 게 맞다고 봐요 저는. 건가센터, 지금 거기 있는 것하고는 다르게 분리해서 하시고 (중략) 교육과 노무 이외에 거기서 담당할 수 있는 일은 없어요. (면접참여자13, 팀장)

김수연(2020)의 연구에서는 기존의 서비스제공기관에서 위탁 운영하기보다 별도의 아이돌봄지원센터 지정이 필요하다고 보았다. 노무관리와 고충접수, 이용자 가정에 대한 매칭업무가 주요 업무인 아이돌봄 지원사업은 관련 전문성이 높은 별도의 기관에서 수행하는 것이 더 효과적이라는 것이다(김수연, 2020).

건가 취지에서 볼 때 건가의 사업과 아이돌봄서비스가 같은 돌봄이나? 그것도 사실 들여다 보면 그렇지 않아요. 여기에 있는 가족 돌봄 프로그램 돌리는 거는 그런 문화 프로그램 같은 것들이예요. 건가사업으로 아예 편입을 할 게 아니면은 저는 별도의 센터가 만들어져야 한다고 생각해요. (면접참여자4, 팀장)

사업의 취지가 건가사업에 맞는지 여부를 심도 있게 논의, 검토해 주시면 좋을 것 같아요. 이 사업 자체가 너무 별개예요. 그래서 너무 힘들고 실무자들이 그 외의 업무들로 인해서 에너지 소진이 너무 많이 되고 효율적이지가 못해요. 그리고 광역을 만든다고 한다면 더욱이 별개의 센터여야 하지 지금처럼 건가 안에 있으면 소용이 없어요. (면접참여자6, 팀장)

사업이 진행되어 오면서 틈새돌봄 해소 목적만큼이나 일자리 창출 목적도 매우 커졌다고 보는 입장에서는, 건강가정지원센터가 아닌 여성의 일자리 지원 관련 기관에서 아이돌봄 지원사업을 수행해도 좋을 것으로 보는 의견도 있다.

이게 건가센터에서 관리한다기보다 그 여성 일자리 사업 있잖아요. 그쪽이랑 연계가 되면 오히려 더 관리가 잘 되지 않을까 라는 생각을 하긴 했었어요, 사실은. 네. 고령 여성 일자리

사업. (면접참여자14, 센터장)

법적인, 노동과 관련된 부분은 알기가 어려워요. 가족들을 대상으로 하는 돌봄서비스기 때문에 내용으로 보면 사업의 적정성은 건가에도 있다고 봐요. 하지만 운영에 대한 것들이 너무 어렵고 아이돌봄서비스 그 자체만으로는 꼭 건가가 할 이유는 없다는 거죠. (면접참여자18, 센터장)

광역지원센터의 주된 역할은 아이돌보미 노무관리와 안전사고에 대한 조치, 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정, 서비스 모니터 등으로 다양한 영역을 포괄한다. 따라서 광역지원센터는 이러한 기능을 수행할 수 있는 기관이 운영해야 한다. 또한, 위탁기관은 아이돌봄서비스 전반에 대한 이해가 있어야 한다. 민간위탁 광역지원센터가 아이돌봄서비스의 공공성을 얼마나 확보할 수 있을지도 같이 고려될 필요가 있다.

별도 기관이 광역지원센터로 지정된다 하더라도 민간위탁 지정에 대해서는 부정적인 평가도 있다. 현재 아이돌봄 지원사업의 경우 이용자와 아이돌보미를 연결하는 업무 외에는 수탁기관의 장점을 살린 특성이 있다고 보기 어렵기 때문에, 민간위탁을 주는 것이 더 많은 예산을 소요케 하고 있으며 민간의 전문성이 있다고 보기도 어렵다는 것이다(김철 외, 2019).

일반적으로 민간위탁의 경우 행정사무의 간소화, 민간의 전문성 활용을 통한 서비스의 양과 질 향상, 정부조직만으로는 달성할 수 없는 효율성 달성 등의 장점이 있으나 수탁기관의 이윤추구, 사회적 약자에 대한 배려 상실로 공공서비스의 본질이 훼손되는 문제가 발생하고 위탁관계로 인한 책임범위 모호 등의 단점도 있으므로(정명임, 2017) 민간위탁의 적합성을 검토할 필요가 있다.

4. 소결: 요약 및 시사점

지금까지 아이돌봄서비스 전달체계 개편에 대한 서비스제공기관 및 관련 종사자에 대한 의견과 정책욕구를 파악하여 광역거점기관의 개선점, 광역지원센터의 역할 및 기능, 운영 주체에 대해서 분석하였다.

현재 광역거점기관의 역할은 크게 사업현황 취합과 모니터링단 운영으로 받아들여지고 있다. 광역거점기관의 사업현황 취합은 실적 등의 자료를 전달하는 제한된 역할을 담당하는 것이었다. 모니터링의 경우도 구체적이지 않은 결과 통보로 돌봄서비스 개선에 크게 도움이 되지 않는다는 평가를 받았다. 서비스제공기관에서 가장 필요로 하는 역할은 총괄 역할로서 중앙부처(여성가족부)나 서울시와 서비스제공기관을 연결하는 조직이었다.

광역거점기관의 역할과 관련한 다양한 문제가 나타나는 것은 상위기관으로서의 권한이 없다는 점에서 기인한다. 사업에 대한 서비스제공기관의 의견을 수렴한 경우에도, 권한 부재로 인해서 수렴된 의견이 받아들여지거나 제기된 문제가 크게 개선되는 것이 없다고 평가받았다. 또한, 광역거점기관의 역할을 수행하기에는 인력이 부족하고, 그마저 있는 인력도 대부분 모니터링을 전담하고 있다.

광역거점기관 전담인력의 낮은 전문성도 지적되었는데 거점기관에서는 직접 연계 업무를 수행하지 않기 때문에 서비스제공기관에서 필요로 하는 지침 적용이나 노무관리, 시스템 사용 등의 구체적인 정보를 전달하지 못했다. 일원화된 노무 관리 시스템이 부재하다는 점도 개선이 필요한 부분이다. 서비스제공기관에서는 아이돌봄 지원사업을 하면서 노무관리 부분을 가장 어려운 업무 중 하나로 평가했는데 중앙이나 광역에서 즉각적인 답을 구하기 어려운 때가 많아, 각 서비스제공기관에서는 별도의 자문 노무사를 두어 수시 자문을 받는 상황이다.

그 외에도 서비스제공기관 전담인력의 교육 부재로 인해서 전담인력 간의 업무 능력에서 편차가 나타나는 점도 지적되었다. 민원응대가 많은 사업의 특성상 실무자들의 스트레스 해소나 소진 예방에 대한 교육과 상담도 필요한 상황이다. 아동학대예방 전담인력에 대한 교육과 매뉴얼이 없는 것도 문제로 지적되었다. 아이돌봄미 양성교

육이 원활하게 이루어지기 위해서 교육 최소 인원 재조정 등이 필요한 상황이었으며, 아이돌보미 양성 및 보수교육의 질도 높아질 필요가 있다. 아이돌보미 서비스 질에 대해서도 아이돌보미 자격증이나 자격 기준 강화를 통해서 관리가 요구된다는 의견도 제기되었다.

면접조사 결과를 바탕으로 광역지원센터의 역할과 기능을 네 가지로 요약할 수 있다. 첫째, 아이돌봄 지원사업의 총괄 책임 역할로서, 사업지침을 문의하는 단일한 창구로 기능하고 명확한 지침 해석을 제공해야 한다. 특히, 지원이 필요한 부분은 노무관리로서 광역지원센터에 노무전문가 및 현장전문가가 배치되어야 한다. 둘째, 아이돌보미 역량강화 및 이용 편의 증진을 위한 역할로서 서울시 아이돌봄 지원사업의 개선방향을 제시해야 한다. 아이돌봄서비스 질 개선을 위해 이용편의 증진, 아이돌보미 역량강화를 위한 교육체계 개선 등이 요구된다. 셋째, 아이돌봄 전문인력 전문성 강화 및 모니터링 체계 개선 역할이다. 전문인력에 대한 교육을 통해 역량강화 기회를 제공하고 소진 예방을 위한 적절한 지원이 필요하다. 넷째, 사업의 실효성 제고를 위한 역할도 요구되는데, 이용률 제고를 위한 적극적인 홍보와 정책 방안 마련, 미스매치 해소를 위한 정책 모색이 요구된다.

아이돌봄 광역지원센터의 설치방안과 운영 주체에 대해서는 직영과 위탁, 사무위탁과 시설 위탁 등 다양한 의견을 제시하였다. 그러나 운영 주체가 누구인가보다 아이돌봄 광역지원센터는 서비스에 대한 이해와 전문성이 있는 조직이 운영할 필요가 있다는 것과 현재 광역거점기관의 한계를 극복할 수 있는 별도의 조직 체계가 마련될 필요가 있다는 점이 강조되었다. 뿐만 아니라 현재 개정법에서 제시하고 있는 아이돌보미 일괄 채용과 노무관리가 가능하기 위해서는 사무위탁만으로 한계가 있다는 점도 제시되었다. 아이돌보미의 일괄 채용 및 노무관리를 담당하고 서울시 아이돌봄 지원사업을 총괄하기 위한 권한과 역할이 명확한 별도의 광역지원센터가 설치되어야만 실효성이 있다는 지적으로, 운영 주체는 이러한 역할을 수행할 수 있는 조직이어야 한다.

IV

서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치 및 운영 방안

1. 광역지원센터 설치에 대한 개정법의 주요 검토 사항
2. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치 방안
3. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 운영 방안
4. 향후 정책 과제

IV 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치 및 운영 방안

IV장에서는 면접조사와 전문가 자문회의 결과를 중심으로 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치와 운영 방안을 검토하였다. 광역지원센터 설치의 법적, 행정적인 검토가 필요한 부분을 제시하고 이를 반영하여 광역지원센터 설치(안)과 운영 방안을 제시한다.

1. 광역지원센터 설치에 대한 개정법의 주요 검토 사항

2020년 개정된 「아이돌봄 지원법」은 중앙지원센터와 광역지원센터, 그리고 서비스제공기관의 역할을 명시하고 있다. 현재 한국건강가정진흥원의 역할을 강화하고 명확히 제시한 것이 중앙지원센터의 역할이라면 광역지원센터와 서비스제공기관의 역할 분리는 단지 수행하는 역할의 명확화를 넘어서는 체계의 개편을 담고 있다. 아이돌보미의 채용과 노무·복무관리가 광역지원센터의 역할이 되는 것이 그 핵심이다.

현재 아이돌봄 지원사업 전달체계에서는(II장 참조) 서비스제공기관이 아이돌보미를 모집하여 교육기관을 통해 양성교육을 수료하도록 하며, 양성교육과 실습교육을 마치게 되면 직접 채용과 아이돌보미 이용가구 연계, 업무 수행에 필요한 복무관리를 담당해 왔다. 또한, 아이돌보미의 활동비(임금)도 서비스제공기관에서 지급하였다.

면접조사에서 살펴 본 바와 같이 이러한 체계에서는 개별 서비스제공기관의 전담인력이 노무관리 업무를 모두 담당하면서 업무수행의 어려움이 크고 노무와 관련하여

법인이나 센터장이 고발 조치되는 일이 발생하였다. 이런 이유로 서비스제공기관에서는 아이돌보미를 직접 채용하는 것에 따르는 부담을 호소하기도 한다. 면접참여자들은 노무관리가 기존에 수행하던 업무와 질적으로 다르기 때문에²²⁾ 직무가 낯설고, 중앙부처(여성가족부)의 잦은 지침 변경에도 이를 명확하게 해석하고 업무수행을 지시할 컨트롤타워가 부재하여 어려움이 있다는 점을 이야기 했다. 따라서 광역 단위에서 업무를 원활히 지원할 조직이 필요하다는 점이 제기되었다.

그러한 어려움에도 불구하고 현재의 전달체계에서는 서비스제공기관이 아이돌보미를 직접 채용하기 때문에 이용가구와 아이돌보미 연계 업무를 수행하는 데 따르는 법·제도적인 문제는 없는 상황이다. 그러나 개정법은 광역지원센터가 아이돌보미를 일괄 채용하고 노무·복무관리 할 것을 명시하고 있으며, 아이돌봄서비스 제공 중 발생하는 문제에 대한 안전 조치의 주체로 광역지원센터를 규정하고 있다. 그 외에도 광역지원센터는 아이돌봄 지원사업을 위해서 지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정, 모니터링, 지역 내 아이돌봄서비스 홍보 등의 역할도 수행하여야 한다.

이에 따라 서비스제공기관은 광역지원센터가 채용한 아이돌보미를 배치받아 아이돌보미와 이용가구를 연계하는 업무를 수행하게 된다.

22) 대부분 아이돌봄 지원사업 전담인력은 사회복지 연관 업무 자격을 갖고 있다.

【 표 IV-1 】 중앙 및 광역지원센터의 역할 구분(2022년 1월 시행)

구분	중앙지원센터(신설) 제10조의3	광역지원센터(신설) 제10조의4	서비스제공기관
지정 주체	여성가족부	시·도	시·군·구
주요 역할	<ul style="list-style-type: none"> -연구 및 자료 발간 -아이돌보미 사업 운영 매뉴얼 개발 및 보급 -아이돌보미 교육 교재 개발 및 보급 -아이돌보미 교육기관 관리 등 양성·보수교육 관리·운영 -아이돌보미 자격·이력·채용 관리를 위한 정보시스템 운영 -전국단위 네트워크 구축·운영 -서비스제공기관 전담인력 교육훈련 -그 밖에 여성가족부장관이 필요하다고 인정하는 업무 	<ul style="list-style-type: none"> -아이돌보미 채용, 근로계약 체결 및 복무관리 -아이돌봄서비스 제공 중 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 아이돌보미와 아이에 대한 손해배상보험 가입 등 필요한 안전 조치 -지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정 -지역 내 아이돌봄서비스 제공 현황 모니터링 실시 -지역 내 서비스제공기관의 서비스 운영 관리·지원 및 서비스 홍보 -그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 업무 	<ul style="list-style-type: none"> -광역지원센터 소속 아이돌보미를 서비스기관 내에 배치 -보호자의 요청에 의한 서비스 제공 -서비스 제공 시 아이의 건강 및 위생 관리 등 여성가족부령으로 정하는 사항을 이행 -24개월 이하 영아가 있는 가정에 보육교사 자격증을 받은 자로 하여금 아이돌봄서비스를 제공할 수 있음 -보호자와 협의하여 아이와 관련된 기사를 추가로 하는 서비스를 제공할 수 있음 -필요한 경우 아이돌보미에게 심리 상담을 제공할 수 있음

출처: 개정된 「아이돌봄 지원법」에서 구성

그러나 개정법에 따라 서울시가 아이돌봄 광역지원센터를 설치·운영하기 위해서는 아이돌보미의 채용, 노무·복무관리와 아이돌보미를 이용자에게 연계하는 업무의 분리가 법·제도적으로 가능한 것인지에 대한 검토가 요구된다.

본 연구에서는 이를 검토하기 위해 노무전문가를 대상으로 자문회의를 실시하였다(노무사 4명 대상 자문회의 3회 실시). 1차와 2차 전문가 자문회의에서는 개정된 「아이돌봄 지원법」에 제시된 광역지원센터와 서비스제공기관의 역할 분리가 실질적으로 어떻게 가능할 것인가를 검토하고, 이와 관련하여 예상되는 문제의 대응 방안을 논의하였으며, 3차 전문가 자문회의에서는 연구 결과로 제시하고자 하는 설치(안)과 조직구성(안)의 타당성을 검토하였다. 관련 법 및 판례 검토 등이 필요한 사안으로 3차에 나



누어 자문회의를 실시하였다. 이를 바탕으로 광역지원센터 설치의 핵심 쟁점을 검토하고 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치(안)을 제안하였다.

1) 광역지원센터 설치의 법적 검토 사항: '근로계약'에 근거한 사용자의 권리의무

개정법에 명시된 광역지원센터의 핵심 역할은 아이돌보미의 채용과 노무·복무 관리이다. 아이돌보미를 직접 채용하여 표준근로계약서를 작성하므로 아이돌보미의 사용자는 광역지원센터가 된다. 이 관계에서 중요한 것은 사용자의 의무와 권리 행사를 제3자에게 위임할 수 없다는 점이다²³⁾.

우선, 「근로기준법」 제2조 4항은 '근로계약이란 근로자가 사용자에게 근로를 제공하고 사용자는 이에 대해 임금을 지급하는 것을 목적으로 체결된 계약을 말한다'고 정하고 있으며, 이에 기초하여 근로계약 체결로 인한 사용자의 주된 의무는 '임금지급의 의무'로 해석된다. 이는 「아이돌보미 노무매뉴얼」에도 명시되어 있다(「아이돌보미 노무매뉴얼」, 9쪽). 따라서 광역지원센터는 아이돌보미에게 활동비(임금)를 직접 지급하여야 한다. 그런데 광역지원센터가 아이돌보미를 채용하여 활동비(임금)를 지급하기 위해서는 국·시·구 매칭 사업인 아이돌봄 지원사업의 구 예산을 광역으로 올려 보내야 하는 상황이다. 즉, 자치구에서는 위탁 운영하는 서비스제공기관의 운영비와 전담 인력 인건비 등을 제외한 아이돌보미 활동비를 광역으로 지원해야 하는 것이다. 지방비 70%의 절반인 35%를 자치구가 부담하여 자치구 입장에서도 예산 소요가 큰 사업인 만큼, 광역지원센터가 아이돌보미에게 활동비(임금)를 지급하기 위해서는 자치구 및 서비스제공기관과의 협의가 선행될 필요가 있다.

둘째, 아이돌보미의 노무·복무관리의 주체는 사용자, 즉 광역지원센터여야 한다. 노무관리는 노동력을 가장 효율적으로 이용하기 위하여 행하는 종합적인 일련의 계획적·체계적인 시책을 의미한다. 통상적으로 인사관리와 거의 동일한 개념으로 사용되기는 하나, 엄밀히 보면 노무관리는 인적자원의 효율적 이용에 직접적으로 관련되는 시책을 의미하는 인사관리보다 포괄적인 개념이라 볼 수 있다. 구체적인 사항으로는

23) 제3자에게 사용자의 권리의무를 위임할 수 있는 경우는 파견의 경우에 한정된다(「파견근로자 보호 등에 관한 법률」 참조).

채용·배치·교육훈련·승진·퇴직·임금·안전·위생·근로시간 등의 인사관리 사항과 함께, 노동의 동기부여, 노사관계, 산업안전과 위생 등이 포함된다. 한편, 복무는 특정 직무에 임하는 것을 말하는 것으로, 업무와 관련된 휴가, 출근, 당직 근무, 파견 등의 모든 행위를 포함한다. 따라서 복무관리란 복무의 제반사항에 대한 경영적 관리를 의미한다. 통상적으로 여기에는 근무 및 휴게시간, 출퇴근, 지각, 조퇴 등의 노무(인사)관리 사항 외에 직위 유지를 위한 포괄적인 사항 즉, 책임완수와 성실의무, 품행유지, 기밀엄수, 향응 금지, 손해배상 의무 등 사업장과 해당 직위의 특수성이 반영된 사항이 포함될 수 있다(박경규, 2019).

이러한 노무와 복무관리의 권한은 오로지 사용자에게만 있다. 즉 아이돌보미와 고용계약을 맺은 광역지원센터만이 아이돌보미에게 업무지시와 노무·복무관리를 할 수 있다. 아이돌보미의 경우 이용가구와 연계를 통해 근로일과 근로시간이 특정되기 때문에 연계과정에서 발생하는 조정업무가 업무지시에 해당할 수 있으며, 근로시간의 변경과 휴가 사용의 조정도 노무 및 복무관리에 포함될 수 있다. 그러나 아이돌보미 업무 특성상 연계 업무를 광역지원센터에서 수행하기는 어려워 서비스제공기관의 역할이 필수적이다.

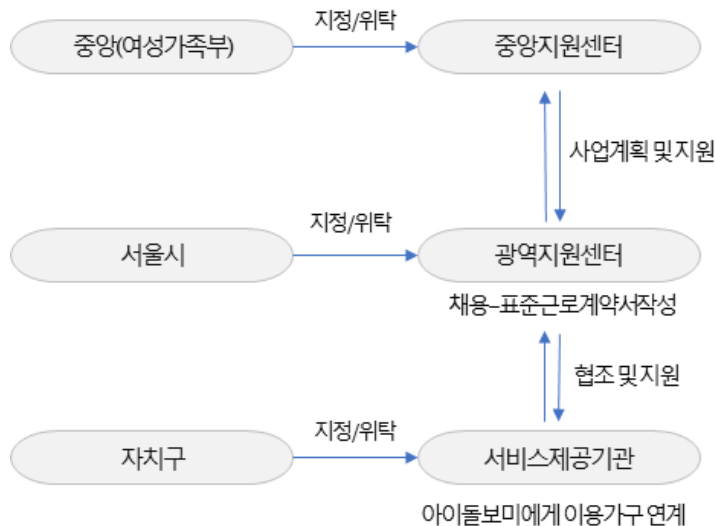
이 경우 발생하게 되는 문제는 광역지원센터가 아닌 서비스제공기관이 아이돌보미에게 업무지시(지휘·감독) 하는 것으로 볼 수 있다는 점이다. 실질적으로 서비스제공기관이 업무지시를 했다는 법적 판단이 발생한다면 상당히 심각한 결과를 야기한다. 만약 서비스제공기관의 연계 업무가 업무지시(지휘·감독)로 판단 될 경우 법에 따라 서비스제공기관은 아이돌보미를 직접 고용해야하므로 개정법은 의미가 없게 된다. 사용자가 아닌 제3자에 의한 업무지시(지휘·감독)는 ‘파견²⁴⁾’ 관계에서만 가능하기 때문이다. 그러나 아이돌보미는 파견 허용업종이 아니며²⁵⁾, 파견 허용업종이라 하더라도 공공돌봄서비스 사업을 파견으로 운영하는 것은 적절치 않다.

24) 근로자파견은 파견사업주가 근로자를 고용한 후 고용관계를 유지하면서 근로자파견계약에 따라 사용자사업주의 지휘·감독을 받아 사용자사업주의 근로에 종사하는 것을 의미한다. 만약 광역지원센터가 아이돌보미를 채용하여 서비스제공기관에 ‘파견’ 하게 되면 광역지원센터는 파견사업주, 서비스제공기관은 사용자사업주가 되는 것이다. 이 경우에는 사용자사업주가 근로자에게 업무지시(지휘·감독)를 할 수 있는 권한이 생긴다(「파견근로자 보호 등에 관한 법률」 참조).

25) 「파견근로자 보호 등에 관한 법률 시행령」 제2조 별표1은 한국표준직업 분류로 파견허용업종을 규정하고 있다. 이 규정에 포함되지 않는 업종은 파견 제외 업종이다. 아이돌보미는 분류기준 상 육아도우미(분류코드 95120)에 해당하며, 이는 파견 제외 업종에 해당한다.

근본적으로 위의 두 가지 문제는 아이돌봄 광역지원센터와 자치구의 서비스제공기관이 각기 다른 주체에 의해 위탁 운영되는 별개의 기관이라는 점에서 비롯된다. 원칙적으로 광역지원센터가 아이돌보미를 채용하여 자치구에 배치하기 위해서는 자치구의 서비스제공기관이 광역지원센터의 하위기관이고, 하위기관의 전담인력 역시 광역지원센터 소속 직원이면 이 경우에 발생하는 업무지시는 적법한 업무수행에 들어간다.

그런데 현재까지의 아이돌봄 지원사업 운영과 개정법에 미루어 볼 때 향후 광역지원센터와 서비스제공기관은 서울시와 자치구가 각각 위탁 운영할 가능성이 크다. 이 경우에는 광역지원센터와 서비스제공기관이 법적으로 상하관계 또는 같은 계통의 기관이 아니기 때문에, 원칙적으로 아이돌보미에 대한 지휘·감독에 해당하는 업무를 서비스제공기관의 전담인력이 수행할 수 없는 것이다.

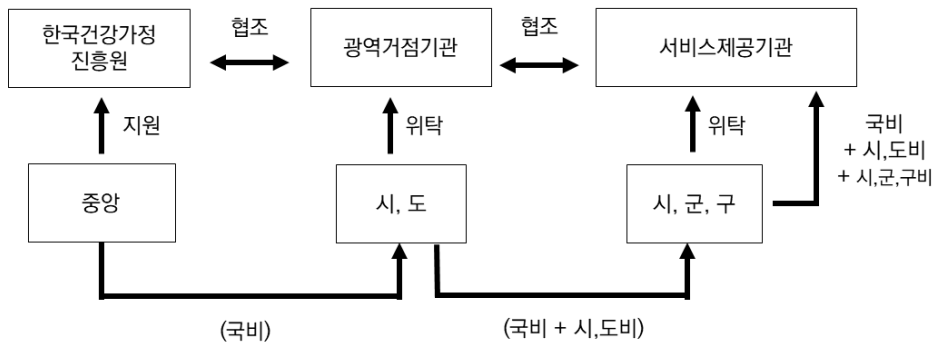


■ 그림 IV-1 ■ 개편 후, 각 기관의 핵심 역할 및 관계

이상에서 살펴 본 바와 같이, 광역지원센터의 설치·운영을 위해서는 서비스제공기관과의 역할 분담의 법적인 문제를 면밀히 검토하여 실행 가능한 운영 방안을 모색해야 한다.

2) 광역지원센터 설치의 행정적 난점: 자치구·서비스제공기관의 역할과 적합한 운영주체의 선정

개정법이 제시한 바와 같이 광역지원센터가 아이돌보미를 채용하고 서비스제공기관이 아이돌보미를 연계하는 방안으로 운영되기 위해서는 첫째, 아이돌봄 서비스를 직접 제공하는 자치구의 재량이나 서비스제공기관의 역할 변화가 사전 협의 될 필요가 있다.



■ 그림 IV-2 ■ 현재 아이돌봄 지원사업의 운영체계(전달체계)와 재정구조

위의 그림은 아이돌봄 지원사업의 재정구조를 보여주고 있다. 상술한 바와 같이, 서울시의 경우 아이돌봄 지원사업에 국비 30%, 시비 35%, 구비 35%가 매칭된다. 광역지원센터가 아이돌보미에게 활동비(임금)를 지급하기 위해서는 자치구가 소관 서비스제공기관에 배치된 아이돌보미의 활동비(임금)를 광역지원센터 또는 서울시로 지원해야 한다²⁶⁾. 자치구나 서비스제공기관이 아이돌보미의 활동비(임금)를 광역지원센터로 지원하고 최소한의 서비스제공기관 운영비와 전담인력 인건비만을 운용하게 될 경우, 이는 실질적인 권한 축소로 인식될 수 있다.

아이돌보미를 광역이 채용한다면 아이돌보미 처우 보장 의무는 광역지원센터에 있다. 따라서 자치구 입장에서는 아이돌봄 지원사업과 관련된 별도 사업 운영의 필요성도 낮아지게 된다. 현재, 일부이긴 하나 개별 자치구에서는 아이돌보미 처우개선을 위

26) 아이돌봄 지원사업 예산의 대부분은 아이돌보미 활동비(임금)이기 때문에 자치구의 광역지원센터로의 예산 지원은 상당한 규모로 예상된다(2020년 기준 연간 아이돌보미 활동비 약 410억 원, 서울시 시간 당 추가 지원비 약 31억 원, 총 약 441억 원. '서울시 아이돌봄 지원사업 결산자료').

해 교통비를 지급하기도 한다. 자치구에서는 구민의 이용편의와 이용률 증대, 아이돌보미의 처우개선 등을 위한 자체적인 사업 운영이 가능하지만, 아이돌보미가 광역지원센터에 일괄 채용되는 구조에서는 자율적인 사업 운영 가능성은 축소되고 이는 자치구와 서비스제공기관의 권한과 역할 축소로 이어질 우려가 있다. 이러한 의견은 면접조사에서도 주요하게 제기된 부분이다.

둘째, 현재 3,500여 명(2021년 6월 기준)의 아이돌보미를 일괄 채용할 운영주체를 선정할 수 있는가의 실질적인 문제가 고려되어야 한다. 면접조사에서 서비스제공기관 및 광역거점기관 담당자는 각 자치구의 서비스제공기관 운영 법인이 100~200명의 아이돌보미를 고용하는 것만으로도 부담을 크게 느껴, 사업 운영을 위해 부득이하게 센터장 개인이 아이돌보미와 근로계약을 작성하는 고충을 토로했다. 일부 서비스제공기관의 센터장들은 수십~수백 명을 고용한 사용자의 지위를 가져, 법적 분쟁에서 소송 대상으로 지목되기도 했다. 또한, 장애인 의무고용 불이행으로 대부분의 서비스제공기관이 해마다 장애인 고용분담금을 내고 있는 것이 사실이다. 이에 대해 광역거점기관 담당자는 ‘센터장이 불법을 저지르는 꼴’ 이 된다고 지적했다. 채용인원 100명 당 1명의 장애인을 고용해야 하지만 아이돌보미 특성상 장애인 고용이 어려워, 해마다 수천만원의 장애인 의무고용 분담금을 내고 있는 것이다(「장애인고용촉진 및 직업재활법」 제3장 참조). 이러한 문제로 인해 서비스제공기관을 운영하는 법인이나 센터는 아이돌봄 지원사업에 소극적인 태도를 보이기도 한다.

‘아이돌보미 양성계획’ 에 따르면 2021년 총 600명의 아이돌보미가 추가 양성되어 올해 말 서울시의 아이돌보미는 4,000명에 가까워질 것으로 예상된다. 향후 설치될 광역지원센터는 대규모의 아이돌보미를 채용, 노무 관리하고, 장애인 의무고용 분담금 지불, 사용자로서 단체협상 참여 및 노동자 보호를 위한 사용자의 권리의무를 다하여야 한다.

현재 서울시에 이러한 규모의 고용을 감당할 수 있는 공공기관이 없는 상황이다. 따라서 별도의 센터를 설치하여 직영 운영하거나 위탁 운영하는 방안도 고려해야 한다. 현실적인 어려움이 예상되는 만큼 서울시는 광역지원센터 설치에 따르는 문제점을 검토하고 대응 방안을 모색하여야 한다.

2. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치 방안

1절의 내용을 요약하면, 개정법에 따라 △ 광역지원센터는 아이돌보미의 사용자로서 업무지시 권한과 노동자 보호 의무를 가지며, 임금을 직접 지급해야 한다(「근로기준법」, 「과견근로자 보호 등에 관한 법률」). 이를 위해서는 △ 업무지시와 관련한 법적 검토, 임금지급을 사용자가 수행하기 위한 행정적 검토가 선행되어야 한다. 또한, △ 3,000명 이상의 아이돌보미를 채용할 사업자 선정이 현실적으로 가능한지 검토하고, 현실적인 대안을 마련해야 한다.

이러한 점을 고려하여 아래에서는 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치(안)을 제시하였으며 조직구성(안) 및 인력 운영 방안을 제안하였다.

1) 광역지원센터 설치 방안

개정법에 따라 서울시가 1개의 광역지원센터를 설치한다면, 광역지원센터는 아이돌보미를 채용하여 표준근로계약을 작성하고, 서비스제공기관에 아이돌보미를 배치하는 업무를 담당해야 한다. 또한, 노무와 복무관리의 주체가 되며, 자치구 및 서비스제공기관과의 협의를 통해 광역지원센터가 아이돌보미에게 활동비(임금)를 지급해야 한다.

서비스제공기관은 배치 받은 아이돌보미를 서비스제공기관에 등록하여 이용가구의 요구에 의한 연계 업무를 담당한다. 그러나 아이돌보미 업무의 특성상 연계와 관련된 최소한의 복무관리(근무일 조정, 휴가 사용, 지각·조퇴, 성실의무와 품위 유지 등)는 서비스제공기관이 수행 할 수밖에 없다는 점에서 복무관리의 일부를 서비스제공기관이 수행할 수 있도록 한다는 구속력 있는 지침이 마련되어야 한다.

예를 들면, 업무지시에는 근무일 및 근무시간 변경 등의 스케줄 조정, 업무 관련 시정 요구 등의 복무관리가 포함되는데 아이돌보미 활동 특성상, 근무일 및 근무시간을 사전에 특정할 수 없고, 스케줄 조정이 빈번하기 때문에 표준근로계약서에 근무시간 변경의 권한이나 관련 업무 수행의 주체를 서비스제공기관으로 명시하여 아이돌보미의 동의를 얻는 방식을 고려할 수 있다. 이러한 내용은 시행령 및 시행규칙 개정 시에 각 기관의 역할로 구체적으로 명시할 필요가 있다. 또한, 서비스제공 기관의 업무지시

(지휘·감독) 행위를 금지하기 위해, 개정법에 서비스제공기관의 역할 제한을 명시하는 것도 역할 변화에 따른 혼란을 최소화하고 실질적인 업무 수행에 도움을 줄 수 있는 방법이다.

■ 표 IV-2 ■ 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치(안)

광역지원 센터의 역할	서비스제공 기관의 역할	장점	단점	운영주체
<ul style="list-style-type: none"> ▸ 아이돌보미 채용·노무관리 ▸ 임금(활동비) 지급 ▸ 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 연계 업무 전담 ▸ 연계 관련 업무에 한정된 복무관리의 일부 수행 ▸ 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 노무관리 체계화 ▸ 서비스제공 기관 채용 부담 완화 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 자치구와의 역할 분담에 대한 사전 협의 필요 ▸ 서비스 질에 대한 책임소재 불분명 ▸ 운영기관 선정 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> ▸ 공공기관 직영 또는 고유사무화 ▸ 공공위탁

광역지원센터를 1개 설치하여 운영한다면, 체계적 노무관리, 서비스제공기관의 채용 부담 완화라는 장점과 일원화된 전달체계 구축을 위한 기반을 마련한다는 장점도 있다. 그러나 광역지원센터를 설치하기 이전에 자치구 및 서비스제공기관과의 역할 분담에 대한 사전 협의가 반드시 필요하다. 광역지원센터가 일원화된 노무관리 체계를 마련할 수는 있으나 돌봄서비스 질에 문제가 발생했을 때 책임소재가 불분명해질 수 있다는 점도 고려되어야 하며, 이를 예방하기 위해서는 돌봄서비스의 질을 담보하기 위한 노력이 강구되어야 한다. 오랫동안 자치구를 중심으로 서비스가 제공되어 왔고, 아이돌보미의 채용과 노무관리를 서비스제공기관에서 수행해 왔기 때문에, 지역 기반 서비스로서의 아이돌봄 지원사업의 장점이 존재해 왔다. 그러나 개정법으로 광역단위에서 채용과 노무관리를 담당할 경우, 자치구의 전담인력과 아이돌보미, 그리고 이용가구 간 관계의 질이 낮아질 것이라는 우려도 존재하는 만큼, 서비스 질 저하를 방지할 방안이 함께 마련되어야 한다.

그러나 광역지원센터 설치와 관련하여 현실적으로 가장 어려운 점은 운영주체를 선

정하는 일로 예상된다. 민간위탁을 통해 3,000명 이상의 아이돌보미를 고용하기는 매우 어려운 상황이다. 대규모 고용에 따른 부담뿐 아니라, 아이돌봄 지원사업의 전달체계 특성에서 비롯되는 문제(광역지원센터와 서비스제공기관 역할 분리)는 민간기관이 해소하기 어렵기 때문이다. 서울시의 위탁을 받은 아이돌봄 광역지원센터가 자치구의 위탁을 받은 서비스제공기관에 아이돌보미를 배치하고 업무를 분담하기 위한 법·제도적 장치가 없는 상황에서(각각은 다른 주체가 위탁하는 별개의 기관임), 사용자의 권리 의무 이행을 둘러싼 문제점을 위탁 기관이 해소하기를 기대하기는 어렵다.

따라서 이 경우는 직영이나 공공기관을 통해 광역지원센터를 운영하는 방안이 고려되어야 한다. 기존의 공공기관에 아이돌봄 지원사업을 고유사무화하거나 사무위탁하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 기존의 공공기관이 운영하기 어려운 상황이라면 광역지원센터를 별도 설치하여 운영하는 방안도 검토할 필요가 있다.

2) 광역지원센터 설치의 대안: 권역지원센터 설치 방안

개정법 이행에 있어 현실적으로 가장 어려운 점이 운영주체를 선정하는 문제임을 고려하여, 광역지원센터 설치의 대안으로 권역지원센터를 고려할 수 있다. 개정법은 광역지원센터의 개소수를 특정하지 않고 있어, 지자체의 재량에 따라 다수의 광역지원센터 운영(권역지원센터)이 가능할 것으로 보인다. 서울시는 인구·지리학적 특성에 비추어 볼 때 아이돌보미가 매우 밀집된 특성을 보인다. 따라서 서울시 생활권역을 기준으로 권역을 선정한다면 대규모 고용으로 인한 부담을 다소 완화할 수 있다.

다만, 아이돌봄 지원사업의 특성을 고려하여 기계적인 권역 선정은 지양될 필요가 있다. 예를 들면, 아이돌보미의 수가 권역을 나누는데 고려될 필요가 있다.

2021년 6월 서울시 아이돌보미의 수는 3,529명이지만 2021년 양성계획을 100% 달성하면(2021년 600명 양성계획) 연말에는 약 4,000명에 이를 것으로 예상된다. 지리적 구분에 의존하여 권역을 구분할 때 도심권의 경우 3개 자치구에 총 264명으로 아이돌보미의 수가 적기 때문에(2021.6월 기준) 전체 자치구의 아이돌봄 지원사업 규모를 고려한 권역 구분이 필요하다. 현재로서 권역지원센터의 수를 너무 늘리지 않는 선에서 한 권역 당 700~800명 정도가 적합할 것으로 판단되며 이 경우 5개 권역지원센터의 설치

가 필요하다.

권역으로 지원센터를 설치한다 하더라도 권역지원센터의 역할과 서비스제공기관의 역할은 개정법이 제시한 내용과 동일하다. 즉 권역지원센터가 관할 서비스제공기관의 아이돌보미를 일괄 채용하고 노무·복무관리하며, 임금을 직접 지급하고, 서비스제공 기관에서는 업무지시를 할 수 없다.

권역지원센터 설치하는 한 센터 당 채용해야 하는 아이돌보미를 700~800명 수준으로 유지함으로써 대규모 고용으로 인한 부담을 다소 낮출 수 있다는 장점이 있다. 반면, 이는 큰 단점으로 작용할 수도 있는데, 권역지원센터를 운영할 주체를 여러 개 선정해야 한다는 점 때문이다. 또한, 권역지원센터 중 광역거점의 역할이 필요할 것으로 예상된다.

권역지원센터의 경우에도 광역지원센터와 같은 역할과 기능을 담당해야하므로 돌봄서비스 질의 책임소재 불분명 등의 문제점이 잔존한다는 점에서 서비스 질 제고를 위한 방안이 모색되어야 한다.

■ 표 IV-3 ■ 광역지원센터의 대안: 권역지원센터 설치(안)

권역지원 센터의 역할	서비스제공 기관의 역할	장점	단점	운영주체
<ul style="list-style-type: none"> · 아이돌보미 채용·노무관리 · 임금(활동비) 지급 · 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> · 연계 업무 전담 · 연계 관련 업무에 한정된 복무관리의 일부 수행 · 그 외 법이 정한 역할 	<ul style="list-style-type: none"> · 노무관리 체계화 · 서비스제공 기관 채용 부담 완화 · 광역지원센터의 대규모 고용부담 다소 완화 · 서비스제공기관이 운영 가능 	<ul style="list-style-type: none"> · 자치구와의 역할 분담에 대한 사전 협의 필요 · 서비스 질에 대한 책임소재 불분명 · 다수의 운영기관 선정 어려움 · 권역의 거점 센터 필요 	<ul style="list-style-type: none"> · 공공기관 직영 또는 고유사무화 · 공공위탁 · 민간위탁

권역별로 센터를 설치하면 공공기관이 직영 운영하는 것은 현실적으로 어려움이 클 것으로 판단된다. 서울시의 현재 공공기관 중 직영으로 권역 당 700~800명을 고용하여 사업을 운영할 수 있는 기관이 없기 때문이다. 그렇다면 권역별 운영을 위해서 운영

주체의 다양성을 열어 둘 필요가 있다. 뿐만 아니라 서비스제공기관이 권역지원센터의 역할을 겸할 수 있도록 하는 것도 고려할 필요가 있다. 현재 서울 외 지역에서는 서비스제공기관이 광역거점기관을 겸하는 경우가 있는데(충남 당진시 등), 이런 경우 광역거점기관의 아이돌봄 지원사업에 대한 전문성이 높기 때문에 업무 수행이 수월하다는 장점이 있다(면접조사 결과).

이상, 개정법에 근거하여 광역지원센터 설치 방안과 대안으로써 권역지원센터 설치 방안을 검토해 보았다. 노무관련 전문가들은 현실적으로 광역지원센터 설치와 운영에 관한 문제점은 운영주체와 기관과의 관계 설정에 있지 않고, 각 기관들이 수행하는 업무의 내용에 있다는 점이 중요하다고 지적했다. 따라서 효용성있는 방안으로 서비스 제공기관이 지휘·감독에 해당하는 복무관리를 금지한다는 규정을 명시하고²⁷⁾, 위임 가능한 업무를 특정(예: 근무일과 근무시간의 조정, 임금 계산 등. 단 이 경우에도 지휘·감독에 해당하는 업무지시는 제3자 위임 금지 대상임)하여 시행령 및 시행규칙 개정 시 반영하며, 업무 특성상 불가피하게 발생하는 복무관리는 서비스제공기관이 수행한다는 것을 표준근로계약서에 명시하는 방법을 제안하였다.

아이돌봄 지원사업이 공공돌봄사업이며 아이돌봄서비스 질을 통합적으로 관리한다는 면에서 공공기관 운영이 바람직할 뿐 아니라, 개정법을 이행하기에도 가장 적합할 것이다. 그러나 서울시 공공기관을 통해 3,000명 이상의 아이돌보미를 채용하는 것은 현실적으로 어려운 것이 사실이다. 서울시 공공기관이 직접 운영하기 어려운 현실을 고려하여 권역지원센터 설치 방식과 민간위탁을 포함한 다양한 운영 주체 참여를 검토해야 한다.

단, 민간위탁 운영에서 나타나는 문제점을 최소화하기 위한 장치를 마련할 필요가 있다. 재위탁 및 위탁 심사과정에서 위탁기관이 변경될 경우, 고용승계가 이루어질 필요가 있으며, 사용자의 권리의무인 처우개선을 위해 노력할 필요도 있다. 처우에는 고용보장, 안전권리, 부당한 일로부터의 보호, 노동자의 고충처리를 포함한다. 이는 법이

27) 현재 개정법에는 서비스제공기관의 아이돌보미에 대한 복무관리나 임금지급에 대한 내용이 명시되어 있지 않기 때문에, '서비스제공기관의 수행업무를 개정법에 명시된 범위로만 한정한다' 는 내용을 법에 추가하거나, '서비스제공기관은 아이돌보미에 대한 복무관리를 행하는 것을 금지한다' 는 내용을 추가하는 것이 법적으로 도움이 될 것이다(노무사 자문회의 결과).

정한 사용자의 의무이다. 특히, 서비스제공기관은 이용가구의 욕구를 중요하게 여긴다 하더라도 광역지원센터는 아이돌보미를 고용한 기관이기 때문에 서비스제공기관과 달리 아이돌보미에 대한 보호 의무를 다해야 한다.

이와 함께 광역지원센터 운영에 따르는 부담을 해소하기 위한 지원도 필요할 것이다. 장애인 고용부담에 대한 지원, 아이돌봄 지원사업을 잘 수행하기 위한 최소한의 조직 운영이 가능하기 위한 지원이 필요하며, 센터 운영에 소요되는 비용 및 사업비 등을 추가로 지원하는 것도 고려되어야 한다.

그러나 무엇보다 아이돌봄서비스가 온마을 돌봄체계 안에서 틈새돌봄을 지원하는 정책으로 설계되었고, 이 과정에서 돌봄의 질을 보장해야 함을 고려하면 광역단위의 일괄 채용이 이러한 취지에 부합하는지 검토가 필요하다. 면접조사에서 서비스제공기관 종사자들은 서비스이용 연계가 단순히 이용가구와 아이돌보미를 연결해 주는 것이 아니라는 점을 강조했다. 이용가구의 아동과 아이돌보미의 특성을 잘 파악하고 있을 때 연계가 수월하게 이루어지며 돌봄서비스에 대한 만족도도 높아진다는 것이다. 따라서 서비스제공기관이 아이돌보미와 좋은 관계를 유지하고 자치구를 기반으로 서비스가 운영되는 것이 돌봄서비스의 질을 높이고 틈새돌봄을 효과적으로 지원하기 위한 본 사업의 취지에 더 적합한 운영 방안일 수 있다. 이런 상황에서 채용과 노무관리를 타 기관에서 하는 것이 효율적인 방안인지에 대한 검토가 요구된다.

3. 서울시 아이돌봄 광역지원센터 운영 방안

광역지원센터가 설치되었을 때 가장 핵심적으로 요구되는 것은 전문성이다. 아이돌봄서비스의 특성을 구체적으로 알지 못하는 경우 서비스제공기관에서 요구하는 지침 해석이나 사업 운영에 대한 규정을 정확하게 짚어주기 어렵다. 따라서 광역지원센터는 전문성있는 인력을 활용하고 체계적인 조직구성을 통해 광역지원센터의 역할을 원활히 수행하기 위한 운영 방안을 마련해야 한다.

이 절에서는 서울시 아이돌보미 운영현황, 면접조사, 전문가 자문회의 결과를 종합

하여 광역지원센터의 원활한 운영을 위한 조직 구성과 인력 구성을 제안하였다.

1) 아이돌봄 광역지원센터 조직 구성

면접조사에 참여한 아이돌봄 지원사업 관계자들은 광역지원센터가 현재의 광역거점기관과 같은 조직 형태로 운영된다면 광역지원센터 설치의 취지를 살리기 어려울 것이라는 의견을 공통적으로 제기하였다. 현재와 같이 건강가정지원센터 내에 하나의 사업(팀)으로 운영되어서는 안 된다는 의견이 지배적인 것이다. 따라서 광역지원센터는 ‘센터’로서의 기능을 할 수 있는 최소한의 조직 구성을 갖추어야 한다고 보았다.

면접조사결과와 기존 연구 및 노무전문가 의견 등을 종합하면, 대략적인 광역지원센터의 조직은 **그림 IV-3**과 같이 구성될 수 있다.



밑줄: 개정법이 명시한 역할

그 외: 면접조사 및 자문회의 등을 바탕으로 제안

그림 IV-3 아이돌봄 광역지원센터 조직(안)

기획총괄팀의 경우 개정법에서 제시한 것과 같이 사업운영 계획 수립, 아이돌보미 현황 파악 및 수급계획 수립, 센터 회계, 업무 총괄을 담당한다.

노무관리팀은 아이돌보미 모집과 채용을 담당하며, 아이돌보미 복무관리 및 노무 관리와 같이 법에서 제시된 역할만이 아니라 서비스제공기관의 복무관리를 지원 할 필요가 있다. 위에서 검토한 바와 같이 광역지원센터가 아이돌보미를 일괄 채용하게

되면 노무관리와 복무관리의 주체는 광역지원센터가 되어야 한다. 그러나 아이돌봄 지원사업의 특성으로 인해 서비스제공기관은 아이돌보미와 이용가구 연계과정에서 특정되는 노동시간, 노동일, 지각 등의 일부 근태, 그리고 휴가 사용일 조정 등의 업무를 담당해야 한다. 이러한 복무관리가 부적절한 업무지시(지휘·감독)가 되지 않기 위해서는 명확하게 분리된 복무관리가 필요하므로 광역지원센터는 이를 유의하여 서비스제공기관의 복무관리를 지원해야 한다. 또한, 광역지원센터는 아이돌보미의 사용자로서 처우개선을 위해 노력해야 할 의무가 있다. 처우개선에는 고용안정, 안전권리 보장, 부당한 일로부터의 보호, 업무 과정에서의 고충 처리를 포함한다. 아이돌보미들은 현재 업무 관련 고충을 서비스제공기관의 연계 담당자들에게 토로하고 있으나 향후 광역지원센터가 아이돌보미를 고용하면 이러한 역할은 사용자인 광역지원센터의 의무가 된다.

서비스지원팀의 핵심 업무는 모니터링이 될 수 있다. 현재 광역거점기관에서도 절대적인 인원이 모니터링을 담당하고 있다. 2020년 한 해 동안 모니터링 전담인력 4명이 연 1만 8천여 건의 모니터링을 실시했다(1인 당 월 550건이 목표로 제시)(‘광역거점기관 모니터링 결과 보고’ , 2021). 광역거점기관에서는 이러한 목표를 달성하기 위해 모니터링 전담인력이 하루 종일 전화 모니터링 업무를 수행하는데, 노동 강도가 상당히 높다고 보고 있었다. 아이돌보미 양성 계획에 따라 당분간 아이돌보미 수가 증가할 예정이며 이에 따라 모니터링 요구량도 더 늘어날 예정이다. 적정량의 업무 수행을 위해 모니터링 전담인력을 적절히 배치하고(최소 5명 이상) 모니터링을 체계화해야 한다. 모니터링은 여성가족부의 지침에 의한 것이나, 서비스 질 개선을 위해 좀 더 내실 있는 모니터링이 되어야 한다는 의견이 지속적으로 제기되고 있다. 이를 수렴하여, 모니터링 내용과 방법을 개선할 필요가 있다. 또한, 시스템 사용 지원을 담당할 전담인력도 요구된다. 불안정한 시스템은 면접조사 참여자들이 개선 사항으로 많이 언급한 내용이다. 시스템 문제점 발생 시 적극적으로 대응하는 역할이 요구된다. 현재 시스템 관리는 여성가족부에서 단 1명의 담당자가 수행하고 있어, 문제 발생 시에 발 빠르게 해결되기에는 어려움이 많다는 의견이다. 광역지원센터의 시스템 지원 담당자가 있다면 유기적으로 협력하여 문제를 해결하는 데 도움이 될 것으로 보인다. 뿐만 아니라, 이용률 제고를 위한 홍보 업무도 수행하여야 한다.

교육지원팀에서는 법에서 정한 아이돌보미 양성교육에 대한 조정 업무뿐 아니라 아이돌보미 보수교육 및 전담인력에 대한 소진 예방 교육 등을 수행할 필요가 있다. 면접조사에서 광역지원센터의 역할로 교육지원이 중요하게 지적된 바 있다. 전담인력의 업무에 대한 부담은 잦은 이직으로 이어져 아이돌봄 지원사업의 전문성 축적을 어렵게 한다. 전담인력의 소진을 예방하여 이직을 낮추고 전문성을 강화하기 위한 프로그램 지원도 요구된다²⁸⁾. 마지막으로 아동학대예방 전담인력 업무 매뉴얼이나 프로그램 등을 개발하여 아동학대예방 전담인력의 전문성을 높일 필요가 있다. 관련 업무의 매뉴얼 개발 및 보급은 중앙지원센터(개정법)의 역할로 제시되고 있으나 자치단체에서 아동학대예방 전담인력의 전문성을 강화하고 지원하기 위한 별도의 지원이나 교육이 가능하므로 종사자들의 의견을 청취하여 돌봄서비스 질 제고를 위해 노력할 필요가 있다.

2) 인력구성

서울시의 아이돌보미 수를 고려할 때, 광역지원센터의 규모가 매우 커야 이를 감당할 것이라는 의견도 있었다. 그러나 전자계약 시스템이 도입되고 광역지원센터의 업무가 유기적으로 서비스제공기관에 분배된다면 광역지원센터의 규모는 그리 크지 않아도 될 것으로 예상된다. 노무전문가들은 전자계약 및 노무 관리를 위한 시스템이 정비되고 연계업무를 위한 시스템이 마련된다면 25명 내외의 인력으로 1개의 광역지원센터 설치를 통해 개정법에 제시된 역할을 수행할 수 있을 것으로 예상하였다. 전문가 자문의견을 종합하면, 1개 광역지원센터에서 약 25명의 인력을 운영한다고 할 때, 노무관리팀, 서비스지원팀, 교육지원팀, 기획총괄팀 순으로 인원을 배치할 필요가 있다.

한편, 권역지원센터를 설치한다 하더라도 개정법이 제시하고 있는 광역지원센터의 역할을 각 권역이 수행해야 하므로 조직의 규모가 아이돌보미 대비 절대적인 비율로 축소될 수는 없을 것으로 보인다. 4-5개의 권역으로 나누어 1개 권역 당 700~800명의 아이돌보미를 채용한다 하더라도 최소 1개 팀당 2~3명의 인력이 배치되어야 팀 운영

28) 전담인력에 대한 직무역량강화 교육이 필요하다는 의견이 많았으나(면접조사 결과) 현재 개정법에 전담인력에 대한 교육수행(직무교육)은 새로 설치될 아이돌봄 중앙지원센터의 역할로 명시되어 있어 전담인력 역량강화 교육은 광역지원센터의 역할에서 제외하였다.

이 가능하기 때문이다(최소 기능 수행). 이 경우 1개 권역 당 최소 8명~12명의 전담인력이 채용될 필요가 있을 것으로 예상된다.

노무 전문가들은 기획총괄, 서비스 지원, 교육지원팀의 조직 구성과 업무 분담은 매우 적절하나(■그림 IV-3■) 광역지원센터의 업무 특성상 노무관리팀이 핵심부서가 될 것으로 보이며, 1개의 광역지원센터를 설치할 경우에는 권역으로 나누어 각 권역을 담당할 노무지원 인력이 필요하다는 의견을 제시했다.

노무관리팀에는 최소 1명의 노무사를 직접 고용할 필요가 있다. 아이돌봄 관련 사례를 자문한 경험이 있는 노무사(면접참여자20)는 ‘서비스제공기관에서 담당자들이 잘 몰라 보험료나 국민연금을 잘못 공제한 후, 추후에 공제하는 경우(법에서는 임금을 공제할 수 없게 되어 있는 경우에도)가 있는데 이러한 운영은 문제 삼게 되면 법적 공방으로 이어질 수 있는 사안’ 이라고 지적했다. 이는 관련법에 대해서 잘 아는 전문가가 수행하면 일어나지 않는 행정적이고 기술적인 착오이므로 전문가를 배치함으로써 예방할 수 있다. 아이돌봄 광역지원센터가 아이돌보미를 채용하고 노무관리하기 위해서는 최소 1인의 노무사를 직접 채용하고 추가적인 노무관련 현안에 대해서는 고용된 노무사가 외부 전문가 자문을 통해 의견을 수렴하여 지침을 해석하는 역할을 한다면 효율적인 인력 운영이 될 것으로 보인다.

또한, 인력 선발 시 광역지원센터의 전문성 확보를 위해 아이돌봄 지원사업 경험이 풍부한 인력을 채용할 필요가 있다. 면접참여자들이 공통으로 지적한 사항은 준 상위기관인 광역거점기관의 담당자들이 아이돌봄 지원사업에 대해서 구체적으로 알지 못한다는 점이다. 서비스제공기관 경력자의 채용은 이러한 문제를 해소하는데 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상된다. 아이돌봄 지원사업 현장 전담인력 중에는 상당 기간 경력을 축적하여 전문성을 보유한 경우가 많았다. 전담인력의 이직은 잦지만 팀장급 인력의 근속연수는 긴 것으로 나타났다. 면접조사에 참여한 팀장의 최저 경력은 4년 최대 경력은 11년 이상이었다. 향후 광역지원센터 설치 시 서비스제공기관에서는 채용과 노무관리를 수행하지 않기 때문에 이를 담당했던 팀장급 인력의 일부를 광역지원센터가 채용하는 방법도 검토될 필요가 있다.

4. 향후 정책 과제

개정된 「아이돌봄 지원법」은 2022년 1월부터 광역시·도가 광역지원센터를 설치·운영하여야 한다고 명시하고 있다(제10조의4). 이에 따라 각 시·도는 향후 광역지원센터 설치 및 운영 방안을 모색해야 한다.

이 연구는 개정된 「아이돌봄 지원법」에 맞추어 서울시 광역지원센터 설치와 운영 방안을 검토하고자 서울시 아이돌봄 지원사업 운영 현황 분석과 현장 종사자 면접조사를 바탕으로 현안을 파악하고, 전문가 자문회의를 거쳐 광역지원센터 설치와 운영 방안을 제시하였다. 연구과정에서 아이돌봄 지원사업의 전달체계 특성상 개정법 이행에 난점이 따를 것이 예상되었으며, 이러한 문제점을 고려하여 광역지원센터 설치·운영 방안을 제시하였다.

개정법대로 광역지원센터가 원활히 설치·운영되기 위해서는 중앙부처(여성가족부)의 명확한 지침 및 지원, 그리고 가이드라인이 필요한 상황이다. 중앙부처(여성가족부)에 요구되는 사항과 향후 서울시가 수행해야 할 과제를 제시하면 다음과 같다.

중앙부처(여성가족부) 차원에서는 첫째, 「아이돌봄 지원법」과 관련된 타법의 제한 사항들을 검토하여야 한다. 대표적으로 「근로기준법」, 「파견근로자 보호 등에 관한 법률」과의 관계 검토를 통해 광역지원센터와 서비스제공기관 간 역할 분리가 현실적으로 어떻게 이루어져야 하는지에 대한 가이드라인을 마련해야 한다. 법적 문제뿐 아니라 대규모 고용에 따르는 행정적 난점들을 해소할 방안을 제시하지 못한다면 개정법대로 광역지원센터를 설치하기는 어려움이 커 애초의 법 개정 취지를 살리기 어려울 것으로 예상된다.

둘째, 광역지원센터와 서비스제공기관의 관계 설정에 대한 검토가 요구된다. 현재 광역거점기관은 서비스제공기관과 법적으로 아무런 관계도 없는 상황이다. 시·도는 광역거점기관을, 자치구는 서비스제공기관을 지정·운영하는데 모두 위탁운영하고 있다. 면접조사에서 현장 종사자들은 광역거점기관이 서비스제공기관의 상위기관이 아니라는 점을 지적했다. 상이한 기관들이 각각 광역거점기관과 서비스제공기관을 위탁 운영하는 타 시·도의 경우 각 기관들이 법적으로 별개의 기관이라는 점은 더 명백하

다. 아이돌봄 지원사업을 수행하는 운영 기관의 관계는 「아이돌봄 지원사업 안내」를 통해 '지원' 과 '협조' 관계로 설명되어 있다. 그러나 향후 아이돌보미를 광역지원센터가 일괄 채용하게 될 경우, 광역지원센터와 서비스제공기관과의 관계는 단지 협조의 관계 이상이어야 한다. 일종의 상위기관의 역할을 해야 하기 때문이다.

국가-광역-기초 기관 간 위계 설정 내지 기능과 역할의 정립에 대한 사례는 청소년활동진흥원과 평생교육진흥원에서 찾아볼 수 있는데, 두 기관은 모두 관련 법령에 따라 위계 설정에 따른 기능과 역할이 정해 있으며 법에서 정하고 있는 기능과 역할에 따라 고유의 업무를 수행하고 있다(차수철 외, 2016:248). 아이돌봄 지원사업이 이러한 행정적 사례를 따를 수 있는지, 실질적인 효력이 있는지에 대한 중앙부처(여성가족부) 차원의 검토와 대안이 요구된다.

■ 표 IV-4 ■ 「청소년활동진흥법」의 청소년활동진흥원과 지방청소년활동진흥센터의 관계 규정

「청소년활동진흥법」

제7조(지방청소년활동진흥센터의 설치 등) ① 특별시·광역시·특별자치시·도·특별자치도(이하 “시·도” 라 한다) 및 시·군·구(자치구를 말한다. 이하 같다)는 해당 지역의 청소년활동을 진흥하기 위하여 지방청소년활동진흥센터를 설치·운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 지방청소년활동진흥센터(이하 “지방청소년활동진흥센터” 라 한다)는 다음 각 호의 사업을 수행한다.

1. 지역 청소년활동의 요구에 관한 조사
2. 지역 청소년 자원봉사활동의 활성화
3. 청소년수련활동 인증제도의 지원
4. 인증 받은 청소년수련활동의 홍보와 지원
5. 청소년활동 프로그램의 개발과 보급
6. 청소년활동에 대한 교육과 홍보
7. 제9조의2에 따른 숙박형 등 청소년수련활동 계획의 신고에 대한 지원
8. 제9조의4에 따른 정보공개에 대한 지원
9. 그 밖에 청소년활동을 위하여 필요한 사업

③ 지방청소년활동진흥센터는 제2항에 따른 사업을 수행하는 경우 활동진흥원과 연계·협력한다.

④ 국가 및 지방자치단체는 예산의 범위에서 지방청소년활동진흥센터의 운영에 필요한 경비의 전부 또는 일부를 지원할 수 있다.

셋째, 아이돌봄 지원사업 전달체계 개편 운영에 대한 관계자들의 의견수렴 과정이

필요하다. 본 연구 과정에서 드러난 문제 중 하나는 아이돌봄 지원사업의 핵심 역할을 담당하고 있는 서비스제공기관의 기관장 및 전담인력이 「아이돌봄 지원법」의 개정에 대해 잘 알지 못했다는 점이다. 서비스제공기관에서 채용과 노무관리가 광역지원센터로 분리됨으로 인해 서비스제공기관 전담인력의 역할 변화가 예고되는 상황이며, 고용관련 이슈도 발생할 수 있는 상황이다. 그러나 법이 개정되는 과정에서 광역지원센터의 필요성, 역할과 기능에 대한 종사자 의견 수렴 과정이 없었다는 것이 현장의 이야기다. 자치구에 대해서도 개정법 관련 의견 수렴 및 설명 과정이 부재했음이 드러났다. 또한, 채용 주체가 달라지는 아이돌보미에게도 전혀 설명되지 않아 현장의 혼란이 우려된다. 의견 수렴 과정의 부재로 아이돌봄 지원사업 전달체계의 특징(개별 민간위탁)과 사업 운영의 특성(서비스제공기관의 연계 업무)이 법 개정에서 충분히 고려되지 못한 점은 큰 아쉬움이다. 향후 광역지원센터 설치와 운영을 위해서는 관련 종사자들의 의견수렴 과정을 충분히 거쳐 현장의 혼란을 최소화하고 실효성을 제고하기 위한 방안이 모색되어야 할 것이다.

넷째, 아이돌봄서비스에 중앙 집중화된 채용과 노무관리가 적합한지 검토가 필요하다. 2019년 아이돌보미의 근로자성 인정과 관련하여 연차와 주휴수당 등 노무관리가 복잡해지면서 서비스제공기관의 담당자들이 채용과 노무관리로 인해 어려움을 경험한 것은 사실이다. 현재도 수십~수백 명을 채용하는 부담을 호소하는 기관이 여전히 있다. 그러나 서비스제공기관은 오랜 운영 과정에서 아이돌보미뿐 아니라 이용가구와의 관계 맺음, 지역 특성 및 이용자와 아이돌보미의 특성에 따른 맞춤 연계 등을 고민하면서 서비스 질 향상을 도모해 왔다. 면접조사 과정에서 전담인력이나 기관이 문제로 제기한 부분은 채용과 노무 부담보다는 지침의 잦은 변경, 시스템의 불안정성, 수기 관리의 어려움(시스템 구축 필요), 과다한 업무, 전담인력의 낮은 처우, 권한 없는 광역 거점기관의 역할, ‘사무위탁’으로 운영되는 아이돌봄서비스 등의 문제였다. 물론 돌봄 서비스 질 제고를 위해서는 돌봄노동자의 고용이 안정되고 좋은 일자리가 확보될 필요가 있다. 그러나 개정법에서 제기하는 일괄 채용이 아이돌봄 지원사업의 전달체계를 고려할 때(서비스제공기관의 역할과 운영 방식) 서비스 질 제고를 달성하는 데 역할을 할 것인지 고민이 필요하다.

서울시의 경우, 광역지원센터가 설치된다면 실효성 있는 전달체계 개선을 위해 관

런 제도를 정비해야 한다. 예를 들면 「서울특별시 온마을 아이돌봄 지원에 관한 조례」에 아이돌봄 지원사업 전담인력 처우개선과 아이돌보미 처우개선 의무를 명시하는 것이다. 현재 전국에는 아이돌봄지원 관련 조례를 제정한 시도가 10개인데(2021년 상반기 기준), 이 중 일부 시도만이 관련 내용을 명시하지 않고 있다. 민간위탁 등 다양한 방식으로 광역지원센터를 운영할 것을 고려하여, 아이돌봄 지원사업의 공공성을 훼손하지 않고 이용자의 신뢰를 회복하는 동시에 안정적이고 지속가능한 사업의 전문성 강화 및 사업 운영을 확보하기 위해 서울시와 광역지원센터의 역할과 의무를 명시할 필요가 있다. 위탁의 경우, 주기적인 재위탁 과정에서 고용승계 등의 이슈가 발생할 수 있으며, 운영 효율성 추구(비용효율성 등)로 공공서비스의 질 담보가 어렵기도하다. 따라서 재위탁 과정에서 아이돌보미의 고용승계와 사용자로서의 권리의무를 다할 책임을 명시할 필요가 있다. 서울시는 안정적인 아이돌봄서비스를 위해 조례 또는 지침을 통해 이러한 내용을 명시하는 제도 정비를 검토하여야 한다.

둘째, 서울시는 타 돌봄지원 체계와의 관계 속에서 아이돌봄서비스의 역할을 정립하고 서비스 질 개선을 위한 정책을 마련할 필요가 있다. 서울시는 우리동네키움센터, 지역아동센터, 열린육아방(공동육아나눔터), 거점형 시간연장 어린이집을 통해 돌봄공백 해소와 틈새돌봄 지원을 위한 ‘층층한 아이돌봄 체계’를 구축해 왔다(「서울시 온마을 아이돌봄체계 구축 기본계획」, 2019). 돌봄 인프라 확장을 통해 마을을 중심으로 돌봄이 이루어지는 모델 안에서, 아이돌봄서비스가 틈새돌봄을 효과적으로 지원하기 위한 방안을 모색해야 한다. 틈새돌봄으로의 요구가 가장 큰 부분은 부모의 출퇴근 시간과 겹치는 아동의 등하원시간이다. 틈새돌봄의 욕구가 가장 크지만, 아이돌보미 입장에서는 단시간 연계에 그치기 때문에 미스매치가 발생하는 주요 원인이 되기도 한다. II장과 III에서 검토한 바와 같이 아이돌보미 양성만으로는 해소되지 않는 미스매치에 대한 대안을 마련하여야 한다. 그 외에도 아이돌봄 지원사업의 효율적 운영과 운영 현황 분석을 위한 시스템 안정화 및 DB 구축, 이용률 제고를 위한 홍보 방안 마련, 전담인력과 아이돌보미의 전문성 강화를 통해 서울시 아이돌봄서비스의 질 향상 방안을 모색해야 할 것이다.

▶▶▶ 참고문헌

- 강주현(2018), “가족복지정책 전달체계로서의 건강가정지원센터의 역할과 방향”, 『한국가족사회복지학회 학술발표 논문집』, 19~31쪽.
- 경기도(2020), 『2020년 경기도 영유아통계』, 경기도.
- 김나원·고재욱(2016), “아이돌보미의 근무특성과 대인관계 특성이 직무만족에 미치는 영향”, 『한국콘텐츠학회』, 16(6), 636~648쪽.
- 김나원·고재욱(2018), “아이돌보미의 직무특성이 정서적 몰입에 미치는 영향연구-조직신뢰와 LMX(리더-구성원 교환관계 매개효과 중심으로-)”, 『유아교육·보육복지연구』, 22(2), 109~139쪽.
- 김소영·최인희·최진희·김선미·남지민(2015), 『아이돌봄 지원사업 발전방안 연구』, 여성가족부.
- 김수연(2020), 『경상북도 아이돌봄서비스 사업의 효율성 방안 연구』, 경북여성정책개발원.
- 김영란·박선영·한진영·이철선·정숙희(2018), 『아이돌보미 처우 개선 방안 연구』, 한국여성정책연구원.
- 김은정·이명자(2015), “아이돌보미의 역할스트레스가 서비스 질에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과 검증”, 『가족과 문화』, 27(1), 152~178쪽.
- 김철·남우근·장귀연·박주영·우문숙·공성식·권용희·박정환(2019), 『공공부문 민간위탁 제도개선방안』, 전국민주노동조합총연맹·사회공공연구원·전국비정규노동센터·전국불안정노동철폐연대
- 문정희·김성순(2020), 『아이돌봄서비스 품질 향상 방안 연구』, 부산여성가족개발원.
- 박경규(2019), 『신인사관리: 노동과 자본의 통합이론』, 홍문사
- 보건복지부(2018), 『아동종합실태조사』, 보건복지부.
- 보건복지부 사회서비스정책관(2018), 『(가칭) 사회서비스진흥원 설립방안』, 보건복지부.
- 송이은·이정태·민예슬·곽태희(2020), 『서울특별시 아동종합실태조사』, 서울특별시.
- 서울특별시 여성가족정책실(2019), 『온마을 아이돌봄 체계 구축 기본계획(안)』, 서울특별시.
- 안경천(2016), “아이돌봄 서비스제공기관 전담인력의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향-소진의 매개효과를 중심으로”, 『영유아보육학회』, 97, 29~47쪽.
- 안현미·김현정(2019), 『서울시 사회서비스원(보육분야) 효율적 운영 방안』, 서울시여성가족재단.

- 양난주(2020), “사회서비스원은 공공성을 강화하는가?: 사회서비스원 시범사업 초기성과 분석”, 『한국사회정책』, 27(4), 107~135쪽.
- 양수민·정혜영·서영희(2017), “아이돌보미의 직무열의 및 보육효능감이 직무만족도에 미치는 영향: 부산지역을 중심으로”, 『생태유아교육연구』, 16(3), 77~98쪽.
- 여성가족부(2017), 『2017년도 아이돌봄 지원사업 안내』, 여성가족부.
- _____ (2018), 『2018년도 아이돌봄 지원사업 안내』, 여성가족부.
- _____ (2019), 『2019년도 아이돌봄 지원사업 안내』, 여성가족부.
- _____ (2020), 『2020년도 아이돌봄 지원사업 안내』, 여성가족부.
- _____ (2021a), 『2021년도 아이돌봄 지원사업 안내』, 여성가족부.
- _____ (2021b), 『여성가족부 2021년 업무계획』, 여성가족부.
- _____ (2021c), 『제4차 건강가정기본계획(2021-2025)』, 여성가족부.
- 유하나(2016), “아이돌보미의 직무만족에 영향을 미치는 요인: 보육효능감, 직무효능감, 건강 증진 생활양식을 중심으로”, 『한국아동간호학』, 22(2), 71~78쪽.
- 이소아(2016), “아이돌보미 근로관계의 법적 검토”, 『젠더법학』, 8(1), 65~86쪽.
- 이수영·이신숙(2018), “아이돌봄 사업에 참여하는 여성의 사회적 자본 형성이 자기효능감에 미치는 영향”, 『한국가족복지학』, 23(3), 511~531쪽.
- 이운진(2015), “양육친화적 지역사회 조성을 위한 육아종합 지원센터와 건강가정지원센터의 역할”, 『육아정책포럼』, 45, 6~18쪽.
- _____ (2018a), “아이돌보미의 근로자성에 대한 탐색적 연구”, 『사회복지정책』, 45(3), 5~30쪽.
- _____ (2018b), “보육정책에서 근로자와 사용자 개념”, 『산업관계연구』, 28(4), 105~139쪽.
- 이은주·전미경(2014), “건강가정지원센터 아이 돌봄 활동가의 돌봄노동 방향성 연구”, 『한국가정관리학회지』, 32(2), 27~40쪽.
- 이정원·이정림·권미경·이운진·이혜민(2018), 『2018년 아이돌봄서비스 실태조사 연구』, 여성가족부·육아정책연구소.
- 이정원·이정림·도남희·최효미·이재희·이운진·윤지연·염혜경(2018), 『전국보육실태조사-가구조사 보고』, 보건복지부·육아정책연구소.
- 장창샘·김선미(2015), “아이돌봄서비스 이용의 어려움과 대처방식 및 이용가정 유형화 연구”, 『한국가족자원경영학회지』, 19(3), 17~40쪽.
- 전미양·이혁수(2018a), 『은종일 돌봄을 위한 ‘키움센터’ 운영 매뉴얼(안) 개발 연구』, 서울시여성가족재단.
- _____ (2018b), 『서울시 아이돌보미 근로환경 및 확대방안 연구』, 서울시여성가족재단.
- _____ (2019), “돌봄노동의 가치와 근로자성에 관한 연구: 서울시 아이돌보미의 처우와 지위를 중심으로”, 『한국사회정책』, 26(3), 3~28쪽.
- 전진호·김광래(2019), “돌봄서비스 전담인력의 직무특성이 조직신뢰에 미치는 정서몰입 관

계 연구” , 『예술인문사회융합멀티미디어논문지』, 9(11), 1279~1288쪽.
정명임(2017), “민간위탁관련 법제의 문제점에 관한 연구 : 다문화가족지원센터를 중심으로” , 『서강법률논총』, 6(1), 195~228쪽.
차수철·정경일·이경미·오창길·장영효·이상원(2016), “환경교육센터의 위계와 역할에 따른 기능 연구” , 『한국환경교육학회』, 29(2), 233~250쪽.

<통계자료 및 인터넷 자료>

서울시 사회서비스원 홈페이지, <https://seoul.pass.or.kr/greetings>

서울시, “은마을 아이돌봄” 서울특별시 홈페이지,

<https://news.seoul.go.kr/welfare/archives/509549/> (2021.06.02. 인출)

아이돌봄서비스 홈페이지,

https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?H_MENU_CD=0201&L_MENU_CD=020102&MENU_SITE_ID=FRONT&SEQ=16/ (2021.08.25. 인출)

연합뉴스. (2021.3.25.), 아이돌보미 1천500명 추가 양성...여가부, 추경 71억 원 확보

<https://www.yna.co.kr/view/AKR20210325088500530?input=1195m>

종로구 보도자료(2020.06.24). “아이 키우기 좋은 종로, 돌봄 전문가 파견부터 CCTV 대여까지”

통계청, 각 년도, 「지역별고용조사」

_____, 각 년도, 「경제활동인구조사」

행정안전부, 각 년도, 「주민등록인구현황」

Abstract

A Study on the Improvement of the Delivery System of Public-run Childcare Service: Focusing on the Establishment of the Broad Area Support Center

Kang Eunae·Ryu Im Lyang

(Research Fellow, Seoul Foundation of Women and Family)

The study was conducted for the purpose of finding a method to establish the “Childcare Broad Area Support Center”, which is scheduled to be set up in 2022, and to improve the quality of childcare services. In accordance with the revision of the 「Child Care Support Act」, from 2022, each local government must initiate the “Childcare Broad Area Support Center”, hire childcarers from all provinces and cities under its jurisdiction, and sign a labor contract.

Currently, a childcarer is hired by service providers consigned by each district, and service providers are linking childcarers to families who want to use the childcare program. However, as the recruitment and labor management of childcarer are difficult, and there is an increasing need to strengthen the qualification manage of childcarers, the central government amended 「Child Care Support Act」in 2020 in order to recruit childcarers at the Broad Area Support Center to perform unified labor management and strengthen the qualification manage of childcarers.

As the recruitment of childcarer, which is the key personnel of public run childcare service, will derive changes the delivery role of the newly established Childcare Broad Area Support Center, it is necessary to review the current operation of childcare support programs and preemptively review the establishment method, roles, and functions of the

Childcare Broad Area Support Center to address the amendment of the law. To this end, the study reviewed the operation status of the Seoul metropolitan government's childcare support programs, interviewed workers and experts in the childcare support program, and collected opinions on the role and function of the Broad Area Support Center.

As a result, interview participants pointed out a need for a command center in order to manage overall childcare support projects. Childcare support projects are operated following the guidelines of the central government, but the guidelines change frequently and are often unclear. In such cases, it is necessary to clearly deliver the guidelines and have a responsible body, but existing regional base organizations have limitations in carrying out such role. Therefore, when the Broad Area Support Center is established, it should act as a command center for the Seoul Metropolitan Government's childcare support program, and policies should be developed and implemented to improve the quality of childcare services.

It is mandatory to review the possible impact regarding related laws. Even if the Broad Area Support Center employs childcarers collectively, the service providing institute must link childcarer with the household. As this may conflict with other laws such as the Labor Standards Law, guidelines from the central government are needed to resolve such issues. As childcare services are regional-based services, verification of the effectiveness of collectively recruiting from the Broad Area Support Center is also required in the long term.

In order to improve the quality of childcare services, the Childcare Broad Area Support Center is not only responsible for hiring and labor managing of childcarer, but also play the role of educational support including set up a business plan through identification and analysis of the operation of the Seoul Metropolitan Government's childcare support project, establishing a childcare supply and demand plan, strengthening childcarer capabilities and improving their working conditions, improvement of

monitoring and strengthening the competence of workforce. Thus, a proper organization and workforce should be guaranteed, and it is imperative to hire a professional workforce with an adequate field experience.

Keyword: public-run childcare service, 「Child Care Support Act」, Childcare Broad Area Support Center, improve the quality of childcare services

부 록

Seoul
Foundation of
Women &
Family

[부록1] 아이돌봄 광역지원센터 설치 운영관련 면접조사 질문지

「아이돌봄서비스 전달체계 개선방안 연구」를 위한 면접조사 실시

아이돌봄서비스 전달체계 개편과 관련한 현장 종사자 및 전문가 의견을 검토하여 서울시 아이돌봄 광역지원센터 설치, 운영 방안 마련에 반영하고자 함

연구개요

- 연구명: 아이돌봄서비스 전달체계 개선방안 연구
- 연구방법: 현장 종사자 및 전문가 면접조사, 전문가 자문
- 연구기간: 2021년 1월~2021년 9월

면접조사

※ 기관 선정의 경우 권역할당(도심권, 동남권, 동북권, 서남권, 서북권)

면접내용

광역거점 담당자

- ① 현재까지 광역거점의 역할이나 기능에 대한 의견
 - 광역으로서의 권한과 역할에 대한 평가
 - 서비스제공기관과의 전달체계 개선에 대한 요구
 - 개정법에 대한 의견
- ③ 서울시 광역지원센터의 역할
 - 서울시 아이돌봄 지원사업의 특징, 이를 반영하는 서울시 광역센터의 역할

④ 광역센터의 규모에 대한 의견

- 개정된 법에서 제시한 역할을 수행하기 위한 조직, 인력 규모 등

⑤ 광역지원센터의 운영 주체에 대한 의견

⑥ 기타 아이돌봄서비스 질 향상을 위한 전달체계 개선 의견

○ 서비스제공기관 담당자

① 서비스제공기관에서 경험하는 아이돌봄 지원사업의 가장 큰 문제점

② 해당 문제들을 해소하기 어려웠던 이유

③ 광역지원센터에 대한 기대, 광역지원센터의 역할에 대한 의견

④ 해당 자치구만의 특성, 혹은 서울시 아이돌봄 지원사업의 특성

⑤ 광역지원센터의 규모에 대한 의견

⑥ 광역지원센터의 운영 주체에 대한 의견

⑦ 중앙-교육기관-광역-서비스제공기관과의 협업체계 문제의식 또는 필요성

⑧ 기타 아이돌봄서비스 질 향상을 위한 전달체계 개선 의견

○ 노무관련 전문가

① 현재까지 아이돌보미 관련 근로자성 판단에서 가장 핵심쟁점 및 개선 사항

② 광역지원센터의 일괄 채용으로 인해 아이돌봄 지원사업이 중요하게 달라지는 부분

③ 개정법과 다른 법과의 관계에서 주의하여 광역지원센터를 설치·운영하여야 하는 부분

④ 운영 기관 선정에서 유의사항이나 권고사항

⑤ 그 외 아이돌봄 지원사업 개선 의견, 법·제도적 검토 사항

[부록2]

아이돌봄 지원법²⁹⁾

[시행 2021. 1. 21.] [법률 제17539호, 2020. 10. 20., 일부개정]

제1장 총칙

제1조(목적) 이 법은 가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적인 사회환경 조성을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “아이”란 만 12세 이하 아동을 말한다.
2. “보호자”란 친권자·후견인, 그 밖의 사람으로서 아이를 사실상 보호하고 있는 사람을 말한다.
3. “아이돌봄서비스”란 아이의 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스를 말한다.
4. “아이돌보미”란 제7조에 따른 자격을 갖춘 사람으로서 제11조에 따라 지정된 서비스제공기관을 통하여 아이돌봄서비스를 제공하는 사람을 말한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. <개정 2020. 5. 19.>

1. “아이”란 만 12세 이하 아동을 말한다.
2. “보호자”란 친권자·후견인, 그 밖의 사람으로서 아이를 사실상 보호하고 있는 사람을 말한다.
3. “아이돌봄서비스”란 아이의 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스를 말한다.
4. “아이돌보미”란 제7조에 따른 자격을 갖춘 사람으로서 제11조에 따라 지정된 서비스제공기관을 통하여 아이돌봄서비스를 제공하는 사람을 말한다.
5. “육아도우미”란 제11조에 따라 지정된 서비스제공기관을 통하지 않고 아이돌봄서비스를 제공하는 사람을 말한다.

[시행일 : 2022. 1. 1.]

29) 회색 음영의 조항은 2022.1.1. 시행

제3조(아이돌봄 지원의 원칙) ① 국가와 지방자치단체는 돌보는 아이의 이익을 최우선으로 고려하여 아이돌봄을 지원하여야 한다.

② 제1항에 따른 아이돌봄 지원은 보호자의 다양한 요구를 충족할 수 있도록 제공되어야 한다.

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

제4조의2(기본계획의 수립) ① 여성가족부장관은 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 5년마다 아이돌봄 지원을 위한 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 수립하여야 한다. 이 경우 기본계획은 「건강가정기본법」 제15조에 따른 건강가정기본계획에 포함하여 수립할 수 있다.

② 여성가족부장관은 기본계획의 수립을 위하여 필요한 경우 관계 기관의 장에게 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 기관의 장은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.[본조신설 2020. 5. 19.]

제2장 아이돌보미의 직무 등

제5조(아이돌보미의 직무 및 책무) ① 아이돌보미는 여성가족부장관이 정하는 기준에 따라 아이의 안전한 보호 및 돌봄 업무를 수행하여야 한다.

② 아이돌보미는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 아이에게 질병·사고 등이 발생한 경우 의료기관에의 이송
2. 안전하고 균형있는 영양의 급식 및 간식 제공
3. 아이의 청결과 위생의 유지
4. 그 밖에 여성가족부령으로 정하는 사항

③ 아이돌보미는 업무를 수행할 때에는 아이에게 신체적 고통이나 고성·폭언 등의 정신적 고통을 가하여서는 아니 된다. <개정 2020. 5. 19.>

④ 아이돌보미는 업무를 수행할 때에는 아이의 생명·안전 보호 및 위험방지를 위하여 여성가족부령으로 정하는 주의의무를 다하여야 한다. <신설 2020. 5. 19.>

⑤ 아이돌보미는 보호자의 육아 방침을 존중하여야 하며, 응급조치 등과 관련하여 보호자와 협의하여야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

[제목개정 2020. 5. 19.]

제6조(결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 아이돌보미로 활동할 수 없다.

<개정 2015. 12. 1., 2016. 3. 2., 2020. 5. 19.>

1. 미성년자·피성년후견인 또는 피한정후견인
 2. 정신질환자
 3. 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자
 4. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 5. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 종료(집행이 종료된 것으로 보는 경우를 포함한다)되거나 집행이 면제된 날부터 3년이 경과되지 아니한 사람
 6. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 7. 「아동복지법」 제17조 위반에 따른 같은 법 제71조제1항의 죄, 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제2조에 따른 성폭력범죄 또는 「아동·청소년의 성보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 아동·청소년대상 성범죄를 범하여 형 또는 치료감호를 선고받고 그 형 또는 치료감호의 전부 또는 일부의 집행이 종료되거나 집행이 유예·면제된 날부터 10년이 지나지 아니한 사람
 - 7의2. 「아동복지법」 제3조제7호의2에 따른 아동학대관련범죄로 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 종료되거나 집행이 면제된 날부터 20년이 지나지 아니한 사람
 - 7의3. 「아동복지법」 제3조제7호의2에 따른 아동학대관련범죄로 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 집행유예가 확정된 날부터 20년이 지나지 아니한 사람
 - 7의4. 「아동복지법」 제3조제7호의2에 따른 아동학대관련범죄로 벌금형이 확정된 날부터 10년이 지나지 아니한 사람
 8. 제32조에 따라 자격정지 중인 사람
 9. 제33조에 따라 자격이 취소된 후 2년이 경과되지 아니한 사람
- 6조의2(결격사유 확인 등을 위한 범죄경력조회) ① 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사·특별자치도지사(이하 “시·도지사” 라 한다) 또는 시장·군수·구청장은 아이돌보미로 활동하려는 사람이 제6조에 따른 결격사유에 해당하는지를 확인하기 위하여 수사기관의 장에게 범죄경력조회를 요청할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 범죄경력조회를 요청받은 수사기관의 장은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.[본조신설 2020. 5. 19.]

제7조(아이돌보미의 자격) ① 아이돌보미가 되려는 사람은 제9조에 따른 교육기관에서 교육 과정을 수료하거나 대통령령으로 정하는 일정 자격을 갖추어야 한다.

② 제1항에 따른 교육은 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다. <신설 2020. 5. 19.>

1. 아동인권과 아동학대 예방 교육

2. 아동의 안전관리 교육
 3. 성희롱 예방 교육
 4. 아이돌보미의 인성함양
 5. 그 밖에 여성가족부령으로 정하는 사항
- ③ 아이돌보미가 되려는 사람은 여성가족부장관이 실시하는 적성·인성 검사를 받아야 한다. <신설 2020. 5. 19.>
- ④ 여성가족부장관은 제3항에 따른 검사를 여성가족부령으로 정하는 법인이나 단체 등 전문기관에 위탁하여 운영할 수 있다. <신설 2020. 5. 19.>
- ⑤ 제1항에 따른 아이돌보미의 교육과정 및 제3항에 따른 적성·인성 검사 등에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다. <개정 2020. 5. 19.>

제8조(명의대여 등의 금지) ① 아이돌보미는 다른 사람에게 자기의 성명을 사용하여 아이돌보미 업무를 수행하게 하거나 수수료 등을 대여하여서는 아니 된다.

② 아이돌보미가 아닌 사람은 아이돌보미 또는 이와 유사한 명칭을 사용할 수 없다.

제9조(교육기관의 지정 등) ① 시·도지사는 아이돌보미의 양성을 위하여 여성가족부령으로 정하는 지정기준에 적합한 시설을 교육기관으로 지정·운영하여야 한다. <개정 2015. 12. 1., 2020. 5. 19.>

② 시·도지사는 교육기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 사업의 정지를 명하거나 그 지정을 취소할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우 지정을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 교육기관으로 지정을 받은 경우
2. 제1항에 따른 지정기준에 적합하지 아니하게 된 경우
3. 교육과정을 1년 이상 운영하지 아니하는 경우

③ 제1항에 따른 교육기관의 지정절차, 제2항에 따른 처분의 세부적인 기준 및 절차 등은 여성가족부령으로 정한다.

제10조(보수교육) ① 여성가족부장관은 아이돌봄서비스의 질적 수준과 아이돌보미의 전문성 향상을 위하여 보수교육을 실시하여야 한다.

② 제1항에 따른 보수교육은 제7조제2항 각 호의 내용을 포함하여야 한다. <신설 2020. 5. 19.>

③ 제1항에 따른 보수교육은 전문기관에 위탁하여 실시할 수 있다. <개정 2020. 5. 19.>

- ④ 제1항에 따른 보수교육의 기간·방법 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다. <개정 2020. 5. 19.>

제10조의2(건강진단) ① 아이돌보미는 건강진단을 받아야 한다. 다만, 다른 법령에 따라 같은 내용의 건강진단을 받은 경우에는 이 법에 따른 건강진단을 받은 것으로 본다.

- ② 제10조의4에 따른 아이돌봄광역지원센터는 제1항에 따른 건강진단을 받지 아니한 사람과 다른 사람에게 위해를 끼칠 우려가 있는 질병이 있는 사람을 아이돌보미로 활동하게 하여서는 아니 된다.

- ③ 건강진단의 실시방법 및 제2항에 따른 질병의 종류는 여성가족부령으로 정한다.

[본조신설 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제10조의2

제3장 아이돌봄서비스 제공기관 등 <개정 2020. 5. 19.>

제3장 아이돌봄서비스 제공기관 등

<개정 2020. 5. 19.>

[시행일 : 2022. 1. 1.]

제10조의3(아이돌봄중앙지원센터) ① 여성가족부장관은 아이돌봄 지원에 관한 정책을 효율적이고 체계적으로 추진하기 위하여 아이돌봄중앙지원센터(이하 “중앙지원센터” 라 한다)를 지정·운영하여야 한다.

- ② 중앙지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 아이돌봄 지원사업과 관련된 연구 및 자료발간
2. 아이돌봄서비스 운영 매뉴얼 개발 및 보급
3. 아이돌보미 교육 교재 개발 및 보급
4. 아이돌보미 교육기관 관리 등 양성·보수교육 관리·운영
5. 아이돌보미 자격·이력·채용 관리를 위한 정보시스템 운영
6. 제11조에 따른 서비스제공기관 등 관련 기관과의 전국단위 네트워크 구축·운영
7. 제11조에 따른 서비스제공기관 전담인력 교육훈련
8. 그 밖에 아이돌봄 지원사업과 관련하여 여성가족부령으로 정하는 업무

- ③ 제1항에 따른 지정에 필요한 인력, 시설, 장비의 기준 및 지정 신청에 대한 구체적인 절차와 방법 등은 여성가족부령으로 정한다.

[본조신설 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제10조의3

제10조의4(아이돌봄광역지원센터) ① 시·도지사는 원활하게 아이돌보미를 관리하고 아이돌봄서비스를 제공하기 위하여 아이돌봄광역지원센터(이하 “광역지원센터”라 한다)를 지정·운영하여야 한다.

② 광역지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 아이돌보미 채용, 근로계약 체결 및 복무관리
2. 아이돌봄서비스 제공 중 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 아이돌보미와 아이에 대한 손해배상보험 가입 등 필요한 안전 조치
3. 지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정
4. 지역 내 아이돌봄서비스 제공 현황 모니터링 실시
5. 지역 내 제11조에 따른 서비스제공기관의 서비스 운영 관리·지원 및 서비스 홍보
6. 그 밖에 원활한 아이돌봄서비스 운영을 위하여 시·도지사가 필요하다고 인정하는 업무

③ 제1항에 따른 지정에 필요한 인력, 시설, 장비의 기준 및 지정 신청에 대한 구체적인 절차와 방법 등은 여성가족부령으로 정한다.

④ 광역지원센터의 장은 중요한 사항을 변경하는 경우 시·도지사에게 승인을 받아야 한다. 그 밖의 변경 사항일 경우에는 신고하여야 한다.

⑤ 제4항과 관련된 내용 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

[본조신설 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제10조의4

제11조(서비스제공기관 지정 등) ① 아이돌봄서비스를 제공할 수 있는 서비스제공기관(이하 “서비스기관”이라 한다)을 설치·운영하고자 하는 자는 여성가족부령으로 정하는 시설, 인력, 운영 등 기준을 갖추고 소재지를 관할 구역으로 하는 시·도지사·시장·군수·구청장으로부터 지정을 받아야 한다.

② 시·도지사·시장·군수·구청장은 서비스기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모, 대상 아이 수 등을 고려하여 적정 수의 기관을 지정하여야 한다.

③ 제1항과 관련된 서비스기관의 지정절차와 그 밖에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

④ 서비스기관의 장은 중요한 사항을 변경하는 경우 시·도지사·시장·군수·구청장에게 승인을 받아야 한다. 그 밖의 변경 사항일 경우에는 신고하여야 한다.

⑤ 제4항과 관련된 내용 및 절차 등은 여성가족부령으로 정한다.

제12조(보호자에 대한 아이돌봄 서비스 안내 등) ① 시·도지사·시장·군수·구청장은 서비스의 질을 보장하기 위하여 서비스의 내용, 시설·인력 현황자료 및 서비스기관 지정취소 이력 등을 서비스기관의 장으로부터 제출받아 아이의 보호자에게 안내하여야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

② 서비스기관의 장은 해당 아이돌보미의 인적사항, 경력, 자격정지·취소 이력, 제18조의2에 따른 만족도 조사 결과 등의 정보를 아이의 보호자에게 제공할 수 있다. <신설 2020. 5. 19.>

③ 제1항 및 제2항에 따라 보호자에게 안내하여야 할 서비스의 내용, 방법, 절차, 아이돌보미의 정보 및 제공 방법, 그 밖에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다. <개정 2020. 5. 19.>

[제목개정 2020. 5. 19.]

제13조(서비스기관의 임무 등) ① 서비스기관은 아이돌보미를 두어야 한다.

② 서비스기관은 보호자로부터 서비스의 제공을 요청받은 때 이를 거부하여서는 아니 된다. 다만, 아이돌보미의 수급이 원활하지 아니한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우는 그러하지 아니하다.

③ 서비스기관은 아이돌봄서비스 제공 시 아이의 건강 및 위생 관리 등 여성가족부령으로 정하는 사항을 이행하여야 한다.

④ 서비스기관은 서비스 제공 중 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 아이돌보미와 아이에 대한 보상 등을 하기 위하여 손해배상보험 등에 가입하는 등 필요한 안전조치를 취하여야 한다.

⑤ 서비스기관은 24개월 이하 영아가 있는 가정에 「영유아보육법」 제21조제2항에 따른 보육교사 자격증을 받은 자로 하여금 아이돌봄서비스를 제공하게 할 수 있다. <신설 2013. 5. 28.>

⑥ 서비스기관은 보호자와 협의하여 아이와 관련된 가사를 추가로 하는 아이돌봄서비스를 제공하게 할 수 있다. <신설 2013. 5. 28.>

⑦ 서비스기관은 필요한 경우 아이돌보미에게 심리상담을 제공할 수 있다. <신설 2020. 5. 19.>

[제목개정 2013. 5. 28.]

제13조(서비스기관의 임무 등) ① 서비스기관은 광역지원센터 소속 아이돌보미를 서비스기관 내에 배치하여야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

② 서비스기관은 보호자로부터 서비스의 제공을 요청받은 때 이를 거부하여서는 아니 된다. 다만, 아이돌보미의 수급이 원활하지 아니한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우는 그러하지 아니하다.

③ 서비스기관은 아이돌봄서비스 제공 시 아이의 건강 및 위생 관리 등 여성가족부령으로 정하는 사항을 이행하여야 한다.

④ 삭제 <2020. 5. 19.>

⑤ 서비스기관은 24개월 이하 영아가 있는 가정에 「영유아보육법」 제21조제2항에 따른 보육교사 자격증을 받은 자로 하여금 아이돌봄서비스를 제공하게 할 수 있다. <신설 2013. 5. 28.>

⑥ 서비스기관은 보호자와 협의하여 아이와 관련된 가사를 추가로 하는 아이돌봄서비스를 제공하게 할 수 있다. <신설 2013. 5. 28.>

⑦ 서비스기관은 필요한 경우 아이돌보미에게 심리상담을 제공할 수 있다. <신설 2020. 5. 19.>

[제목개정 2013. 5. 28.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제13조제1항, 제13조제4항

제13조의2(아이돌봄서비스의 우선 제공) 국가 또는 지방자치단체와 서비스기관은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람이 우선적으로 아이돌봄서비스를 이용할 수 있도록 하여야 한다. 다만, 예산부족이나 아이돌보미 수급이 원활하지 아니하는 등 정당한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2017. 12. 19., 2020. 5. 19.>

1. 「국민기초생활 보장법」 제2조제2호에 따른 수급자의 자녀
2. 「국민기초생활 보장법」 제2조제11호에 따른 차상위계층의 자녀
3. 「한부모가족지원법」 제5조 및 제5조의2에 따른 보호대상자의 자녀
4. 「장애인복지법」 제2조에 따른 장애인 중 여성가족부령으로 정하는 장애 정도에 해당하는 사람의 자녀
5. 「다문화가족지원법」 제2조제1호에 따른 다문화가족의 자녀
6. 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 제6조의4에 따른 상이등급 중 여성가족부령으로 정하는 상이등급 이상에 해당하는 사람의 자녀
7. 부모의 취업 또는 생계활동 등으로 양육을 원활히 할 수 없는 맞벌이 가정의 자녀
8. 그 밖에 소득수준 등을 고려하여 여성가족부령으로 정하는 사람의 자녀

[본조신설 2013. 5. 28.]

제14조(표준계약서 작성) ① 서비스기관은 소속 아이돌보미와 표준계약서를 작성하여야 한다.

② 표준계약서의 구체적 사항은 여성가족부령으로 정한다.

제14조(표준근로계약서 작성) ① 광역지원센터는 소속 아이돌보미와 표준근로계약서를 작성하여야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

② 표준근로계약서의 구체적 사항은 여성가족부령으로 정한다. <개정 2020. 5. 19.>

[제목개정 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제14조

제15조(보호자의 준수사항) 아이돌봄서비스를 이용하고자 하는 보호자는 안전사고 예방을 위한 조치 등 서비스기관에서 정하는 이용 약관에 동의하고 이를 준수하여야 한다.

제16조(서비스기관에 대한 권고 등) 시·도지사, 시장·군수·구청장은 서비스기관이 폐업 또는 휴업하려는 경우 인근 지역에 서비스기관이 없는 등 불편이 우려되는 때에는 그 업무를 지속하도록 권고하거나 그 밖에 필요한 조치를 강구하여야 한다.

[전문개정 2015. 12. 1.]

제16조(광역지원센터 및 서비스기관에 대한 권고 등) 시·도지사, 시장·군수·구청장은 광역지원센터 또는 서비스기관이 폐업 또는 휴업하려는 경우 인근 지역에 서비스기관이 없거나 인근 지역 광역지원센터의 활용이 어려운 경우 등 불편이 우려되는 때에는 그 업무를 지속하도록 권고하거나 그 밖에 필요한 조치를 강구하여야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

[전문개정 2015. 12. 1.]

[제목개정 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제16조

제17조(서비스기관 지정의 취소 등) ① 시·도지사·시장·군수·구청장은 서비스기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소할 수 있다. 다만, 제1호 또는 제5호에 해당하는 경우 지정을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정을 받은 경우
2. 제11조제1항에 따른 시설 및 인력 기준 등 지정기준에 적합하지 아니한 경우
3. 제13조제2항을 위반하여 서비스의 제공을 거부한 경우

4. 제29조에 따른 자료의 제출 및 질문·검사를 거부·방해·기피하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료를 제출한 경우
 5. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 아이돌봄서비스 비용을 청구한 경우
 6. 소속 아이돌보미에 대한 관리를 소홀히 한 경우
- ② 제1항에 따라 지정취소를 받은 자는 그 처분을 받은 날부터 3년 이내의 범위에서 여성가족부령으로 정하는 기간 동안 서비스기관으로 다시 지정받을 수 없다.
- ③ 제1항에 따른 지정취소의 절차 등은 여성가족부령으로 정한다.

제17조(지정 취소 등) ① 여성가족부장관 또는 시·도지사·시장·군수·구청장은 중앙지원센터, 광역지원센터 및 서비스기관이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 지정을 취소할 수 있다. 다만, 제1호 또는 제5호에 해당하는 경우 지정을 취소하여야 한다.

<개정 2020. 5. 19.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 지정을 받은 경우
 2. 제10조의3제3항, 제10조의4제3항 및 제11조제1항에 따른 시설 및 인력 기준 등 지정기준에 적합하지 아니한 경우
 3. 서비스기관이 제13조제2항을 위반하여 서비스의 제공을 거부한 경우
 4. 제29조에 따른 자료의 제출 및 질문·검사를 거부·방해·기피하거나 거짓으로 보고하거나 거짓 자료를 제출한 경우
 5. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 아이돌봄서비스 비용을 청구한 경우
 6. 소속 또는 배치된 아이돌보미의 아이에 대한 학대 사실을 알고도 적절한 조치를 취하지 아니하는 등 아이돌보미에 대한 관리를 소홀히 한 경우
- ② 제1항에 따라 지정취소를 받은 자는 그 처분을 받은 날부터 3년 이내의 범위에서 여성가족부령으로 정하는 기간 동안 중앙지원센터, 광역지원센터 또는 서비스기관으로 다시 지정받을 수 없다. <개정 2020. 5. 19.>
- ③ 제1항에 따른 지정취소의 절차 등은 여성가족부령으로 정한다.

[제목개정 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제17조

제18조(서비스기관 관리·평가) ① 여성가족부장관은 서비스기관이 제11조제1항에 따른 운영 기준 등에 따라 적정하게 운영되었는지를 평가한 후 그 결과를 공개하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

- ② 여성가족부장관은 서비스기관에서 제공하는 서비스의 내용을 지속적으로 관리·평가하여 그 수준을 향상시킬 수 있도록 노력하여야 한다.
- ③ 여성가족부장관은 제1항 및 제2항에 따른 관리·평가 업무의 일부를 법인이나 단체 등 전문기관에 위탁하여 운영할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 서비스 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공개 방법, 그 밖에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

제18조(광역지원센터 및 서비스기관 관리·평가) ① 여성가족부장관은 광역지원센터 및 서비스기관이 제10조의4제3항 및 제11조제1항에 따른 운영 기준 등에 따라 적정하게 운영되었는지를 평가한 후 그 결과를 공개하는 등 필요한 조치를 할 수 있다. <개정 2020. 5. 19.>

- ② 여성가족부장관은 서비스기관에서 제공하는 서비스의 내용을 지속적으로 관리·평가하여 그 수준을 향상시킬 수 있도록 노력하여야 한다.
- ③ 여성가족부장관은 제1항 및 제2항에 따른 관리·평가 업무의 일부를 법인이나 단체 등 전문기관에 위탁하여 운영할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 기관 운영 및 아이돌봄서비스 제공내용의 평가 방법 및 평가 결과의 공개 방법, 그 밖에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다. <개정 2020. 5. 19.>

[제목개정 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제18조

제18조의2(아이돌봄비 만족도 조사) ① 여성가족부장관은 여성가족부령으로 정하는 바에 따라 아이돌봄비에 대한 보호자의 만족도를 조사할 수 있다.

- ② 여성가족부장관은 제1항에 따른 만족도 조사를 여성가족부령으로 정하는 법인이나 단체 등 전문기관에 위탁하여 운영할 수 있다.

[본조신설 2020. 5. 19.]

제4장 양육친화적인 사회환경 조성

제19조(공동육아나눔터) ① 국가 및 지방자치단체는 아이양육 관련 정보교류, 부모교육 등을 위하여 「주택법」 제2조제3호에 따른 공동주택 등에 공동육아나눔터를 설치·운영할 수 있다. <개정 2020. 10. 20.>

② 국가 및 지방자치단체는 제1항에 따라 설치한 공동육아나눔터를 법인이나 단체 등 전문기관에 위탁하여 운영할 수 있다.

③ 공동육아나눔터 시설 기준, 위탁 등에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다. <개정 2020. 5. 19.>

제19조의2(육아도우미 신원 확인 증명서 발급 등) ① 육아도우미가 되려는 사람 또는 육아도우미로 활동 중인 사람은 다음 각 호의 서류를 여성가족부장관에게 제출하여 육아도우미 신원 확인 증명서(이하 “증명서” 라 한다)의 발급을 요청할 수 있다.

1. 「건강검진기본법」 제14조에 따라 검진기관으로 지정된 병원급 의료기관이 발행한 건강진단서로 정신질환병력 여부 및 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독 병력 여부가 포함된 건강진단서

2. 범죄경력조회 신청서

② 여성가족부장관은 제1항에 따른 요청을 받은 경우 여성가족부령으로 정하는 절차 및 기준에 따라 증명서를 발급할 수 있다.

③ 여성가족부장관은 제1항에 따른 범죄경력조회 신청서를 받은 경우 수사기관의 장에게 범죄경력조회를 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 수사기관의 장은 정당한 사유가 없으면 이에 따라야 한다.

④ 여성가족부장관은 제1항 및 제2항에 따른 업무를 「공공기관의 운영에 관한 법률」 제4조에 따른 공공기관에 위탁하여 운영할 수 있다.

[본조신설 2020. 5. 19.]

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제19조의2

제5장 아이돌봄서비스 비용의 지원 등

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

② 제1항에 따른 비용은 가구의 소득수준과 거주 지역 및 부모의 취업 등을 고려하여 차등지원할 수 있다.

③ 아이돌봄서비스의 비용은 서비스의 종류, 해당 지역의 사정 등을 고려하여 여성가족부장관이 정하여 고시한다.

제21조(아이돌봄서비스 이용권) ① 국가와 지방자치단체는 제20조제1항에 따른 비용 지원을 위하여 아이돌봄서비스 이용권을 지급할 수 있다.

② 여성가족부장관과 지방자치단체의 장은 제1항에 따른 이용권에 관한 업무를 공공기관 또는 민간 기관·단체에 위탁할 수 있다.

③ 이용권의 신청·발급 등에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

제22조(비용 지원의 신청) ① 보호자는 제20조제1항에 따른 아이돌봄서비스의 비용 지원을 신청할 수 있다.

② 제1항에 따라 신청을 할 때에는 다음 각 호의 자료 또는 정보의 제공에 대한 보호자 및 그 가구원의 동의 서면을 제출하여야 한다.

1. 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제2호 및 제3호에 따른 금융자산 및 금융거래의 내용에 대한 자료 또는 정보 중 예금의 평균잔액과 그 밖에 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보(이하 “금융정보” 라 한다)

2. 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 신용정보 중 채무액과 그 밖에 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보(이하 “신용정보” 라 한다)

3. 「보험업법」 제4조제1항 각 호에 따른 보험에 가입하여 납부한 보험료와 그 밖에 대통령령으로 정하는 자료 또는 정보(이하 “보험정보” 라 한다)

③ 제1항에 따른 비용 지원의 신청 방법·절차 및 제2항에 따른 동의의 방법·절차 등에 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

제23조(금융정보등의 제공) ① 국가 및 지방자치단체는 제20조제1항에 따라 아이돌봄서비스 비용을 지원할 때에는 제22조에 따른 비용 지원을 신청한 자(이하 “비용 지원 신청자” 라 한다) 및 그 가구원의 재산을 평가하기 위하여 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조제1항과 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조제2항에도 불구하고 비용 지원 신청자 및 그 가구원이 제22조제2항에 따라 제출한 동의 서면을 전자적 형태로 바꾼 문서로 금융기관등(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 금융회사등, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제2조제6호에 따른 신용정보집중기관을 말한다. 이하 같다)의 장에게 금융정보·신용정보 또는 보험정보(이하 “금융정보등” 이라 한다)의 제공을 요청할 수 있다.

② 제1항에 따라 금융정보등의 제공을 요청받은 금융기관등의 장은 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조제1항과 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조에도 불구하고 명의인의 금융정보등을 제공하여야 한다.

③ 제2항에 따라 금융정보등을 제공한 금융기관등의 장은 금융정보등의 제공사실을

명의인에게 통보하여야 한다. 다만, 명의인의 동의가 있는 경우에는 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조의2제1항과 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조제7항에도 불구하고 통보하지 아니할 수 있다. <개정 2015. 3. 11.>

- ④ 제1항 및 제2항에 따른 금융정보등의 제공요청 및 제공은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 이용하여야 한다. 다만, 정보통신망의 손상 등 불가피한 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑤ 제1항 및 제2항에 따른 업무에 종사하거나 종사하였던 사람은 업무를 수행하면서 취득한 금융정보등을 이 법에서 정한 목적 외의 다른 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공하거나 누설하여서는 아니 된다.
- ⑥ 제1항, 제2항 및 제4항에 따른 금융정보등의 제공요청 및 제공 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제24조(조사·질문 등) ① 여성가족부장관 또는 지방자치단체의 장은 비용지원 신청자 및 지원이 확정된 사람에 대하여 비용 지원 대상 자격확인을 위하여 필요한 서류나 그 밖의 소득·재산 등에 관한 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 소속 공무원으로 하여금 비용 지원 신청자 및 지원이 확정된 사람의 주거, 그 밖의 필요한 장소에 출입하여 서류 등을 조사하게 하거나 관계인에게 필요한 질문을 하게 할 수 있다.

- ② 여성가족부장관 또는 지방자치단체의 장은 제1항에 따른 조사 또는 비용을 지원하기 위하여 필요한 국세·지방세·토지·건물·건강보험·국민연금·고용보험·산업재해보상보험 등에 관한 자료의 제공을 관계 기관의 장에게 요청할 수 있다. 이 경우 자료의 제공을 요청받은 관계 기관의 장은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.
- ③ 여성가족부장관 또는 지방자치단체의 장은 비용 지원 신청자 또는 지원이 확정된 사람이 제1항에 따른 서류 또는 자료의 제출을 거부하거나 조사·질문을 거부·방해 또는 기피하는 경우에는 비용 지원의 신청을 각하하거나 지원결정을 취소·중지 또는 변경할 수 있다.
- ④ 제1항에 따른 조사·질문의 범위·시기 및 내용에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.
- ⑤ 지원대상에 대한 주민등록 주소지 등을 파악하기 위하여 「전자정부법」 제36조제1항에 따라 행정정보를 공동이용할 수 있다.

제25조(비용 지원 업무의 전자화) ① 여성가족부장관과 지방자치단체의 장은 제20조제1항의 업무를 효율적으로 처리하기 위한 전자시스템을 구축·운영할 수 있다.

② 제1항에 따른 전자시스템은 「사회복지사업법」 제6조의2에 따른 시스템과 연계하여 활용할 수 있다.

제26조(비용의 보조) 국가나 지방자치단체는 이 법에 따른 업무 수행에 필요한 비용이나 서비스기관의 운영에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다. <개정 2016. 3. 2.>

제26조(비용의 보조) 국가나 지방자치단체는 이 법에 따른 업무 수행에 필요한 비용이나 중앙지원센터, 광역지원센터 및 서비스기관의 운영에 드는 비용의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다. <개정 2016. 3. 2., 2020. 5. 19.>

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제26조

제27조(비용 및 보조금의 반환명령) 국가나 지방자치단체는 서비스기관의 설치·운영자, 이 법에 따라 업무위탁을 받은 기관의 장 등이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이미 교부한 비용과 보조금의 전부 또는 일부의 반환을 명할 수 있다.

1. 사업 목적 외의 용도에 보조금을 사용한 경우
2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 교부받은 경우
3. 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반한 경우

제27조(비용 및 보조금의 반환명령) 국가나 지방자치단체는 중앙지원센터, 광역지원센터 및 서비스기관의 설치·운영자, 이 법에 따라 업무위탁을 받은 기관의 장 등이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 이미 교부한 비용과 보조금의 전부 또는 일부의 반환을 명할 수 있다. <개정 2020. 5. 19.>

1. 사업 목적 외의 용도에 보조금을 사용한 경우
2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 보조금을 교부받은 경우
3. 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반한 경우

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제27조

제6장 지도 및 감독 등

제28조(지도 및 명령) 여성가족부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 원활한 아이돌봄 서비스 지원 수행을 위하여 아이돌보미 및 서비스기관에 대하여 필요한 지도와 명령을 할 수 있다.

제28조(지도 및 명령) 여성가족부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 원활한 아이돌봄 서비스 지원 수행을 위하여 아이돌보미, 중앙지원센터, 광역지원센터 및 서비스기관에 대하여 필요한 지도와 명령을 할 수 있다. <개정 2020. 5. 19.>

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제28조

제28조의2(아이돌보미 실태조사) ① 여성가족부장관은 아이돌봄서비스 개선을 위하여 3년마다 아이돌봄서비스에 관한 실태조사를 실시하여야 한다.

② 여성가족부장관은 제1항에 따른 실태조사를 위하여 필요한 경우 관계 중앙행정기관의 장, 지방자치단체의 장, 「공공기관의 운영에 관한 법률」에 따른 공공기관의 장, 그 밖에 관련 시설·법인·단체의 장에게 필요한 자료의 제출 등 협조를 요청할 수 있다. 이 경우 관계 중앙행정기관의 장 등은 특별한 사유가 없으면 그 요청에 따라야 한다.

③ 제1항에 따른 실태조사의 방법과 내용 등에 관하여 필요한 사항은 여성가족부령으로 정한다.

[본조신설 2020. 5. 19.]

제29조(질문 및 검사) ① 여성가족부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 아이돌보미 및 서비스기관에 대하여 서비스 제공에 관련된 자료의 제출을 명하거나 소속 공무원으로 하여금 관계인에게 질문을 하거나 관계 서류를 검사하게 할 수 있다.

② 제1항에 따라 관계 공무원이 그 직무를 수행할 때에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

제29조(질문 및 검사) ① 여성가족부장관, 시·도지사 및 시장·군수·구청장은 아이돌보미, 중앙지원센터, 광역지원센터 및 서비스기관에 대하여 아이돌봄서비스 운영·관리·제공 등에 관련된 자료의 제출을 명하거나 소속 공무원으로 하여금 관계인에게 질문을 하거나 관계 서류를 검사하게 할 수 있다. <개정 2020. 5. 19.>

② 제1항에 따라 관계 공무원이 그 직무를 수행할 때에는 그 권한을 표시하는 증표를 지니고 이를 관계인에게 내보여야 한다.

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제29조

제30조(비밀누설금지) 서비스기관 및 제18조제3항, 제19조제2항, 제21조제2항에 따라 업무위탁을 받은 기관에 종사하고 있거나 종사한 사람, 아이돌보미는 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.

제30조(비밀누설금지) 중앙지원센터, 광역지원센터, 서비스기관 및 제7조제4항, 제18조제3항, 제18조의2제2항, 제19조제2항, 제19조의2제4항, 제21조제2항에 따라 업무위탁을 받은 기관에 종사하고 있거나 종사한 사람, 아이돌보미는 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다. <개정 2020. 5. 19.>

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제30조

제31조(청문) 시·도지사, 시장·군수·구청장은 제9조제2항 및 제17조제1항에 따라 교육기관 및 서비스기관의 지정을 취소하고자 하는 경우 청문을 하여야 한다.

제31조(청문) 시·도지사, 시장·군수·구청장은 제9조제2항 및 제17조제1항에 따라 교육기관, 중앙지원센터, 광역지원센터 및 서비스기관의 지정을 취소하고자 하는 경우 청문을 하여야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제31조

제32조(아이돌보미 자격정지) 여성가족부장관은 아이돌보미가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 3년 이내의 범위에서 여성가족부령으로 정하는 바에 따라 그 자격을 정지시킬 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우 자격을 정지시켜야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
 - 가. 아이의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 - 나. 아이를 모욕하거나 협박하는 행위
 - 다. 아이를 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호를 소홀히 하는 행위
 - 라. 아이의 주거지에서 행한 절도 등 불법행위
 - 마. 아이돌봄서비스 제공 장소에서 「청소년 보호법」 제2조제4호가목에 따른 청소년 유해약물을 이용하는 행위
2. 아이돌보미가 업무 수행 중 고의나 중대한 과실로 아이 또는 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입힌 경우
3. 제10조에 따른 보수교육을 연속하여 3회 이상 받지 아니한 경우
4. 영리를 목적으로 보호자에게 불필요한 서비스를 알선·유인하거나 이를 조장한 경우

제33조(아이돌보미 자격취소) 여성가족부장관은 아이돌보미가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 자격을 취소하여야 한다. <개정 2015. 12. 1., 2016. 3. 2., 2020. 5. 19.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 자격을 취득한 경우
2. 아이돌보미가 업무 수행 중 고의나 중대한 과실로 아이 또는 보호자에게 신체상

- 또는 재산상 손해를 입혀 금고 이상의 형을 선고받은 경우
3. 「아동복지법」 제17조의 금지행위를 하여 같은 법 제71조제1항에 따른 처벌을 받은 경우
 - 3의2. 「아동복지법」 제3조제7호의2에 따른 아동학대관련범죄로 처벌을 받은 경우
 - 3의3. 「아동복지법」 제3조제7호의2에 따른 아동학대관련범죄로 「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제36조제1항에 따른 보호처분이 확정된 경우
 4. 제32조에 따른 자격정지처분을 3회 이상 받은 경우
 5. 제32조에 따른 자격정지처분기간 종료 후 3년 이내에 자격정지처분에 해당하는 행위를 한 경우
 6. 제32조에 따른 자격정지처분기간에 아이돌보미로 활동한 경우
 7. 제6조제1호부터 제6호까지의 어느 하나에 해당하게 된 경우

제34조(권한 등의 위임 및 위탁) ① 여성가족부장관 또는 시·도지사는 이 법에 따른 권한의 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 위임할 수 있다.

② 여성가족부장관은 이 법에 따른 업무의 일부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 법인이나 단체에 위탁할 수 있다.

제7장 벌칙

제35조(벌칙) 다음 각 호에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다.

<개정 2014. 3. 24.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제9조제1항에 따른 지정기준을 위반하여 교육기관 지정을 받은 자
2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제11조제1항에 따른 지정기준을 위반하여 서비스기관 지정을 받은 자
3. 제17조제2항을 위반하여 서비스기관의 지정을 다시 받은 자
4. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제20조에 따른 비용을 지원받거나 타인으로 하여금 지원받게 한 자
5. 제30조를 위반하여 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설한 사람

제35조(벌칙) 다음 각 호에 해당하는 자는 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2014. 3. 24., 2020. 5. 19.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제9조제1항에 따른 지정기준을 위반하여 교육기관 지정을 받은 자
2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제10조의3제3항에 따른 지정기준을 위반하여 중앙지원센터 지정을 받은 자
3. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제10조의4제3항에 따른 지정기준을 위반하여 광역지원센터 지정을 받은 자
4. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제11조제1항에 따른 지정기준을 위반하여 서비스기관 지정을 받은 자
5. 제17조제2항을 위반하여 중앙지원센터, 광역지원센터 및 서비스기관의 지정을 다시 받은 자
6. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제20조에 따른 비용을 지원받거나 타인으로 하여금 지원받게 한 자
7. 제30조를 위반하여 업무수행 중 알게 된 비밀을 누설한 사람

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제35조

제36조(양벌규정) 법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 전담인력이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제35조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

제37조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2013. 5. 28., 2015. 12. 1.>

1. 제8조를 위반한 사람
2. 제11조제4항을 위반하여 변경사항에 대한 승인을 받지 아니하거나 변경사항을 신고하지 아니한 자
3. 제13조제2항을 위반하여 정당한 사유 없이 아이돌봄서비스의 제공을 거부한 자
4. 제13조의2를 위반하여 정당한 사유 없이 아이돌봄서비스를 우선적으로 제공하지 아니한 자
5. 제29조제1항을 위반하여 자료를 제출하지 아니하거나 거짓자료를 제출한 자 또는 질문·검사를 거부·방해·기피하거나 거짓으로 답변한 자

- ② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 여성가족부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

제37조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 300만원 이하의 과태료를 부과한다. <개정 2013. 5. 28., 2015. 12. 1., 2020. 5. 19.>

1. 제8조를 위반한 사람
2. 제10조의4제4항 또는 제11조제4항을 위반하여 변경사항에 대한 승인을 받지 아니하거나 변경사항을 신고하지 아니한 자
3. 제13조제2항을 위반하여 정당한 사유 없이 아이돌봄서비스의 제공을 거부한 자
4. 제13조의2를 위반하여 정당한 사유 없이 아이돌봄서비스를 우선적으로 제공하지 아니한 자
5. 제29조제1항을 위반하여 자료를 제출하지 아니하거나 거짓자료를 제출한 자 또는 질문·검사를 거부·방해·기피하거나 거짓으로 답변한 자

- ② 제1항에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 여성가족부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장이 부과·징수한다.

[시행일 : 2022. 1. 1.] 제37조

*부칙 생략

2021 정책연구 - 04

아이돌봄서비스 전달체계 개선방안 연구: 광역지원센터 설치 방안을 중심으로

발행인 정연정
연구책임 강은애(정책연구본부 돌봄정책연구팀)
공동연구 류임량(정책연구본부 돌봄정책연구팀)
위촉연구원 이주연(정책연구본부 돌봄정책연구팀)
발행일 2021년 9월
인쇄처 (주)행복드림
발행처 서울시여성가족재단
주소 서울시 동작구 여의대방로54길 18
전화 02-810-5101(대)
발간물등록번호 51-B552561-000067-01
I S B N 979-11-91139-50-1

이 책의 저작권은 서울시여성가족재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

서울시여성가족재단
클린신고센터
www.seoulwomen.or.kr

신고자의 신분과 내용은 철저히 비밀로 보호하고 있습니다.

