

서울형 아이돌봄비 지원사업 민간기관 선정과 협력 방안

안현찬 문진영 하정임 한진아



서울형 아이돌봄비 지원사업 민간기관 선정과 협력 방안



연구책임

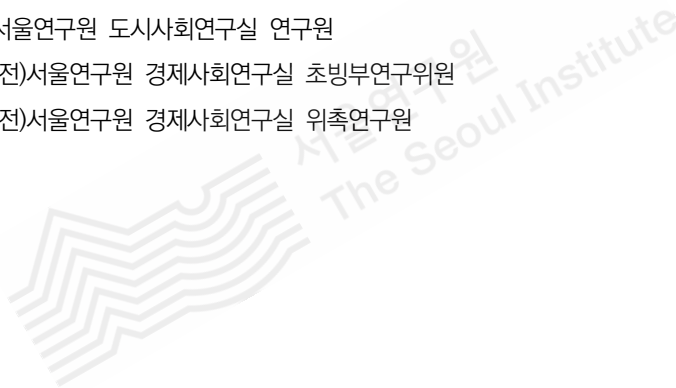
안현찬 서울연구원 도시사회연구실 연구위원

연구진

문진영 서울연구원 도시사회연구실 연구위원

하정임 (전)서울연구원 경제사회연구실 초빙부연구위원

한진아 (전)서울연구원 경제사회연구실 위촉연구원



이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

돌봄공백 채우는 서울형 아이돌봄비 지원 위해 기관 선정기준 개발, 여성가족부와 연계 필요

‘서울형 아이돌봄비 지원’, 공적 관리가 부족한 민간기관 협력 방안 마련해야

서울시가 2023년 9월부터 시작하는 “서울형 아이돌봄비 지원사업”은 맞벌이 등 양육 공백에도 공공 아이돌봄서비스를 이용하지 못하는 만 2세 영아 양육자가 친인척이나 베이비시터의 도움을 받을 수 있도록 비용을 지원한다. 친인척에게 수당을 지급하는 조력자형은 서울 서초구, 광주광역시 등 참고할 만한 선례가 있다. 하지만 베이비시터 이용료를 보조하는 민간형은 국내에서 처음 시도되는 것으로, 여성가족부가 2024년에 도입하려는 민간서비스 기관 등록제보다 앞선다.

민간형 지원의 가장 큰 어려움은 그동안 법적 근거가 부족해 민간서비스의 공적 관리가 거의 이뤄지지 않았다는 점이다. 2012년 제정된 「아이돌봄지원법」은 공공서비스를 제공하는 기관의 지정기준과 인력의 자격요건을 상세하게 규정하고 있지만, 민간서비스는 적용받지 않는다. 인력을 알선하거나 구인·구직 정보를 제공하는 업종을 다룬 「직업안정법」, 아이돌봄을 포함하는 가사서비스 기관과 근로자를 위한 「가사근로자법」의 관련 규정이 부분적으로 민간서비스에 적용될 뿐이다.

여성가족부가 아이돌봄서비스 고도화 방안으로 민간기관 등록제를 도입하려는 것도 이러한 이유 때문이다. 그러므로 서울형 아이돌봄비 지원사업은 신뢰할 수 있는 서비스를 제공하는 민간기관을 선정하고 협력하는 자체적인 방안을 마련하면서, 곧 도입될 여성가족부 등록제와 연계하는 전략을 마련하는 것이 중요한 과제이다.

민간 아이돌봄서비스, 공적관리 부족해 문제 제기… 시설·인력·운영 등 개선 필요

민간 아이돌봄서비스는 그동안 공적 관리 부족으로 인한 다양한 문제점과 개선과제가 제기됐다. 사회서비스 품질을 평가하는 일반적인 분류인 시설, 인력, 운영 차원에 따라

이러한 개선과제를 살펴보면, 시설(민간기관) 차원에서는 적합 업종 등록, 효과적인 서비스 이용과 관리를 위한 온라인 시스템 운영이 필요하다. 인력(육아도우미) 차원에서는 공공 돌봄인력의 필수 자격요건인 범죄경력 확인, 건강검진 결과 제출, 인적성 검사 실시, 기본교육 이수 등을 민간 돌봄인력에게는 어떻게 적용할지가 쟁점이다. 운영(서비스) 차원에서는 요금체계 등 기본정보 제공과 이용자-육아도우미 간 서비스 이용계약 체결을 실질화해야 갈등 예방과 해결이 수월해진다. 아동학대 예방체계와 손해배상 수단 확보 등의 안전관리, 서비스 품질 점검과 민원 처리 등의 서비스 관리도 개선될 필요가 있다.

민간기관의 자율관리 양호하지만 업종·서비스 따라 차이 있어 기관 선정이 중요

관계자 추천과 공개모집으로 민간기관 8곳, 육아도우미 2명, 민간서비스 이용 경험자 5명을 심층 인터뷰한 결과, 공적 관리체계가 미흡한 상황에서도 민간기관의 자율적인 관리는 양호한 편이었다. 시설 차원에서 모든 기관은 적합 업종 2개 이상을 등록하고 홈페이지나 앱 등 온라인 시스템을 운영하고 있었다.

인력 차원에서 범죄경력 확인 등 육아도우미 자격 점검은 법적 권한이 없어 필수로 운영하는 곳이 드물었다. 합법적으로 점검할 수 있는 가사서비스 제공기관을 견업하지 않으면, 육아도우미에게 인센티브를 제공해 자발적인 참여를 촉진하거나 이용자 후기 공개와 같은 간접적인 방식을 채택하고 있었다. 반면에 기본교육 이수는 모든 민간기관이 자체 개발한 프로그램을 필수 또는 선택으로 실시하고 있었다.

운영 차원에서 정보 제공과 서비스 이용계약 체결은 온라인 플랫폼을 통해 효과적으로 이뤄지는 경우가 많았고, 모든 기관이 손해배상보험 가입과 아동학대 예방교육 등 기본적인 안전관리를 실시하고 있었다. 서비스 품질 및 사후 관리도 이용자에게 실시간으로 돌봄일지와 사진을 보내고 고객센터와 만족도 조사를 운영하는 등 상당한 발전이 있었다.

하지만 이러한 자율적 관리는 민간기관의 업종과 주력 서비스에 따라 차이가 있었다. 유료직업소개사업소나 가사서비스 제공기관 등 육아도우미를 직접 알선하는 민간기관들은 주로 반일제나 전일제 등 장시간 서비스를 수개월 이상 장기간 제공했다. 이러한 민간기관들은 육아도우미에 대한 관리 책임이 있으므로 자격요건 검수, 기본교육 이수, 안전관리 등이 수준 높았다. 반면에 온라인 시스템의 필요성이 높지 않아 정보

제공, 서비스 품질 관리 등은 상대적으로 부족함이 있었다.

이용자와 육아도우미에게 구인·구직 정보를 제공해 당사자 간 매칭을 돕는 직업정보 제공사업소인 민간기관은 주로 시간제 서비스를 단기로 제공했다. 이러한 민간기관은 온라인 플랫폼이 필수이기 때문에 정보 제공, 서비스 품질 관리 수준이 높은 반면, 육아도우미의 자격 검수는 법적 권한과 책임이 없어 필수가 아닌 경우가 많았다. 이용자들은 온라인 플랫폼의 신속함과 편리함 때문에 민간서비스를 선호했지만, 각자의 양육 여건에 따라 서비스 종류와 육아도우미에 대한 선호가 다양했다. 따라서 서울형 아이돌봄비 지원사업이 이용자의 다양한 수요에 부합하는 서비스 선택권을 보장하려면, 업종과 주력 서비스가 분화된 민간기관들이 공평하게 참여함으로써 충분한 서비스 공급량과 종류를 확보해야 한다. 따라서 사업에 참여하는 민간기관 선정기준은 공공 지원에 부합하는 최소한의 안전성과 신뢰도는 확보하되, 민간서비스의 특성과 차이를 존중하는 방식으로 마련될 필요가 있다.

서울형 아이돌봄비 지원, 민간기관 선정기준(안) 개발: 3개 영역, 17개 기준 구성

선행연구, 관계법, 심층 인터뷰 결과를 종합한 결과, 서울형 아이돌봄비 지원사업 참여하는 민간기관 선정기준(안)은 3개 영역, 7개 항목, 17개 기준으로 도출됐다. 이러한 선정기준(안)을 서울시 사업에 실제로 적용할 때는 몇 가지 운용 전략이 필요하다. 첫째, 17개 기준별로 민간기관에 대한 강제력이 다르므로 필수 자격요건과 배점 심사요건으로 구분해 운영할 필요가 있다. 필수 자격요건은 최소한의 안전성과 신뢰도에 관한 사항으로, 민간기관이 증빙자료를 제출하면 관계 공무원이 객관적으로 충족 여부를 판별한다. 배점 심사요건은 법적, 현실적 한계로 일률적인 기준을 강제하기 어려워 민간기관의 동참을 유도하는 것이 적합한 사항으로, 민간기관이 증빙자료나 제안서 등을 제출하면 전문가 등으로 구성된 심사위원회가 주관적으로 평가한다.

둘째, 향후 여성가족부 민간기관 등록제 도입에 영향을 받는 기준을 선별해 전략적인 운용계획을 수립할 필요가 있다. 서울시 지원사업의 민간기관 선정 주기와 여성가족부 제도 도입 시점을 고려해 선제적으로 변경안을 마련하고 세부 기준의 내용과 강제력을 시의적절하게 수정해야 한다. 이와 같은 사업 적용 방안까지 반영한 민간기관 선정기준(안)은 [표 1]과 같다.

[표 1] 서울형 아이돌봄비 지원사업 참여 민간기관 선정기준(안)

영역	항목	선정기준	세부 내용	유형	정책 영향
시설	업체 자격	적합 업종 보유	유료직업소개업, 직업정보제공업, 가사서비스 제공기관 중 1개 이상의 자격을 보유할 것 ※ 직업정보제공업도 시설 면적, 자본금 규정을 충족할 것	필수	
		인력 보유 규모	서울시 요건에 부합하는 육아도우미를 일정 규모 이상 보유(고용/회원/등록)하고 있을 것	필수	
		관리인력 유무	육아도우미 관리인력을 1명 이상 운영하고 있을 것	필수	
	운영 시스템	온라인 시스템 운영	홈페이지 또는 앱을 이용해 사업을 운영할 것	필수	
		온라인 시스템 수준	온라인 시스템이 다양한 서비스 이용 기능을 제공할 것 ※ ①정보제공, ②서비스 신청/매칭, ③전자결제	배점	
		지불결제 방식	서울시 사업의 이용권 제공, 사용, 정산이 가능한 지불결제 방식을 갖추고 있을 것	배점	
		데이터 베이스	서비스 이용 및 제공 실적을 데이터로 관리하고 서울시에 제출할 것 ※ 이용자 정보, 육아도우미 정보, 서비스 유형, 시간, 이용료	필수	
인력	육아 도우미 자격	범죄경력 조회	서울시 사업 참여 육아도우미의 신원정보를 철저히 확인할 것 - 도우미 인적사항(이름, 주민번호 등)을 증빙서류로 검수 - 이용자가 도우미 신원을 점검할 수 있는 정보 제공 - 법적 권한이 있는 기관은 범죄경력조회 실시	배점	○
		건강검진 결과 제출	서울시 사업 참여 육아도우미의 건강검진결과를 확인할 것 ※ 미제출/제출 선택/제출 필수에 따라 점수 부여	배점	○
	교육 훈련	기본교육	서울시 사업 참여 육아도우미가 아래의 기본교육 중 1개 이상을 이수했을 것 - 여성가족부 아이돌봄비 양성 교육 - 국민내일배움카드가 적용되는 아이돌봄 교육 - 민간기관 자체 교육(아동학대, 안전사고대응 필수)	필수	○
		보수교육	육아도우미 전문성 강화, 현장/실습형 보수교육을 실시하고 있을 것	배점	○

[표 1 계속] 서울형 아이돌봄비 지원사업 참여 민간기관 선정기준(안)

영역	항목	선정기준	세부 내용	유형	정책 영향
운영	정보 제공 및 계약	이용료 정보	이용료, 수수료, 환불 등 요금체계를 이용자에게 사전에 충분하고 효과적으로 제공하고 있을 것	배점	○
		서비스 이용계약	필수 조항을 포함한 이용자-육아도우미 간 서비스 이용계약을 체결하거나 이에 준하는 절차를 갖고 있을 것 ※ 필수조항: 서비스 유형, 시간, 제공 범위와 장소, 이용료, 이용자/도우미 준수사항	배점	○
	안전 관리	손해배상 보험 가입	이용자를 위한 대인·대물 손해배상보험(또는 전문직업인 배상보험)을 가입했을 것	필수	○
		육아도우미 고충 처리	육아도우미 고충처리제도나 인력을 갖추고 있을 것 ※ 이용자 부당행위 제재 방안 보유, 고충처리 담당인력 운영, 심리상담 제공 등	배점	○
	서비스 관리	품질 관리	서비스 점검 및 품질 향상 방안을 갖추고 있을 것 ※ 활동일지 작성, 사진 촬영, QR 인증, 실시간 점검 앱, 만족도 조사 등	배점	
		사후 관리	서비스 이용 과정에서 발생하는 민원과 문제 대응 방안을 갖추고 있을 것 ※ 고객센터 운영, CS 전담인력 1명 이상 운영, 도우미 부당행위(노쇼) 제재 방안 보유 등	배점	

여성가족부 민간기관 등록제는 공적 기준 적용 수준이 달라 협력과 병행 필요

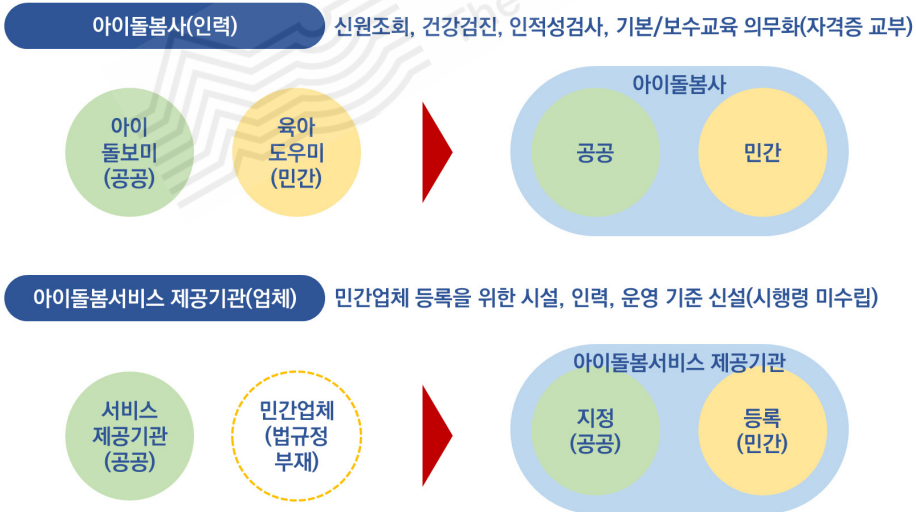
여성가족부가 발표한 「아이돌봄서비스 고도화 방안」과 최근 발의된 「아이돌봄지원법」 개정안에 따르면 민간기관 등록제는 공공 아이돌봄서비스의 관리체계를 기준으로 민간서비스를 통합 관리하는 것이 특징이다. 돌봄인력은 공공 아이돌보미와 민간 육아도우미를 “아이돌봄사”로 일원화하고, 기존의 공공 인력 자격요건을 모두 충족하면 국가자격증을 발급하겠다는 것이다. 서비스기관도 공공과 민간을 “아이돌봄서비스 제공기관”으로 일원화하고, 민간기관 등록을 위한 시설, 인력, 운영 기준을 시행령으로 신설한다는 계획이다.

여성가족부 등록제와 서울시 지원사업에 혼선이 생기지 않으려면 주요한 기준을 연계

하고 일원화하는 협력이 필요하다. 여성가족부 등록제 도입과 「아이돌봄지원법」 개정
에 따라 인력 영역의 선정기준은 여성가족부 등록제에 서울시 선정기준을 맞추는 것
이 적절하다고 판단한다. 반면에 시설과 운영 영역의 선정기준은 여성가족부 등록제
가 아직 시행령을 수립하지 않았으므로 서울시 선정기준의 앞선 경험과 평가를 상향
적으로 제안할 필요가 있다.

하지만 여성가족부 등록제와 서울시 선정기준은 민간서비스의 특성을 수용하는 입장
이 다르므로 신속한 통합보다는 일정 기간 병행과 역할 분담을 고려할 필요가 있다.
여성가족부 등록제는 높은 수준의 공공서비스 관리 기준을 민간서비스에 적용하기 때
문에 민간기관의 참여가 저조하거나 서비스 이용료가 비싸질 우려가 있다. 최근 이용
자의 선호도가 높고 급격히 성장 중인 온라인 플랫폼 업체들이 업종(직업정보제공업)
과 주력 서비스 특성상 서울시 지원사업은 참여할 수 있지만, 여성가족부 등록제는
기준을 충족하기 어려울 수도 있다.

따라서 여성가족부 등록제와 서울시 지원사업을 단기적으로는 병행하면서, 이용자의
다양하고 충분한 서비스 선택권을 보장하기 위해서는 두 정책을 최대한 일원화하는
것과 민간서비스 하위 영역별로 적합한 공적 관리와 지원을 나눠 맡는 것 중 무엇이
효과적인지를 검증할 필요가 있다.



[그림 1] 「아이돌봄지원법」 개정안의 민간기관과 육아도우미 개편 방안

목차

01 연구 개요	2
1_연구 배경과 목적	2
2_연구 대상과 방법	4
02 선행연구와 사례 분석	8
1_서울형 아이돌봄비 지원사업	8
2_민간 아이돌봄서비스 문제점과 법제도 개선	13
3_국내 유사 사례: 노인장기요양 서비스	22
4_해외 사례: 일본 기업주도형 베이비시터 파견사업	30
03 민간 아이돌봄서비스 이용실태와 수요	40
1_서울시민 영아 대리양육 이용실태	40
2_민간 아이돌봄서비스 관계자 심층 인터뷰	51
04 서울형 아이돌봄비 지원을 위한 민간기관 선정기준과 정책과제	72
1_선정기준 개발 목표와 방법	72
2_민간기관 선정기준과 사업 적용방안	74
3_여성가족부 정책 연계와 서울시 사업 개선 방향	90
참고문헌	97
부록	99
Abstract	105

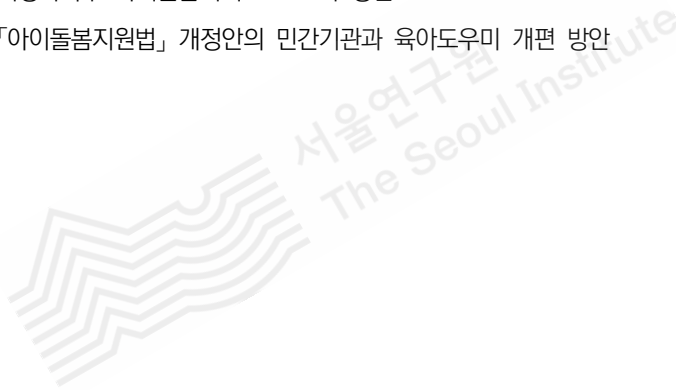
표 목차

[표 1-1] 전문가 및 관계자 자문회의 개요	6
[표 2-1] 서울형 아이돌봄비 지원사업 추진 경과	8
[표 2-2] 공공 아이돌봄 서비스기관의 시설, 인력, 운영 등 기준	14
[표 2-3] 유료직업소개사업소의 등록요건 중 임원 자격	16
[표 2-4] 직업정보제공사업의 신고 사항	17
[표 2-5] 민간 아이돌봄서비스의 문제점	21
[표 2-6] 재가노인복지시설 시설 및 설비 기준	23
[표 2-7] 요양보호사 법정 필수교육 시간	25
[표 2-8] 2022~2023년 방문요양 장기요양 수가	27
[표 2-9] 재가급여 이용자의 서비스 만족도	29
[표 2-10] 매칭형 사업자 심사 판정 기준	33
[표 2-11] 기업주도형 베이비시터 파견사업 운영 절차	36
[표 3-1] 서울시민 양육실태 조사 전체 응답자 특성	41
[표 3-2] 설문조사 2차 분석 대상 특성	42
[표 3-3] 평일 자녀돌봄 시간의 충분성과 시간에 대한 의견	43
[표 3-4] 대리양육자 이용 비율	44
[표 3-5] 대리양육자의 주당 평균 돌봄시간	44
[표 3-6] 대리양육자에게 현금을 지불하는 비율	46
[표 3-7] 대리양육자에게 지불하는 월평균 비용	46
[표 3-8] 대리양육자에게 지불하는 비용(시급)	47
[표 3-9] 대리양육자 돌봄에 만족하는 정도	47
[표 3-10] 대리양육자 돌봄에 불만족하는 이유 1순위(조부모)	48
[표 3-11] 대리양육자 돌봄에 불만족하는 이유 1순위(친인척)	49

[표 3-12] 대리양육자 돌봄에 불만족하는 이유 1순위(베이비시터 등)	49
[표 3-13] 양육공백 발생 시 현재 도움을 받거나, 도움받기를 희망하는 대상(1순위)	50
[표 3-14] 심층 인터뷰 대상자 정보: 민간기관	51
[표 3-15] 심층 인터뷰 대상자 정보: 육아도우미	52
[표 3-16] 심층 인터뷰 서비스 이용자 선정기준	52
[표 3-17] 심층 인터뷰 대상자 정보: 서비스 이용자	53
[표 3-18] 민간기관 선정 쟁점 질문과 대상자별 해당 항목	54
[표 3-19] 심층 인터뷰 참여 민간기관 주요 현황	55
[표 4-1] 민간기관 선정기준 개발 방법 예시: 육아도우미의 범죄경력 조회	73
[표 4-2] 업체 자격 관련 선정기준	74
[표 4-3] 업체 자격 관련 선정기준	76
[표 4-4] 육아도우미 자격 관련 선정기준	79
[표 4-5] 육아도우미 교육훈련 관련 선정기준	81
[표 4-6] 정보제공 및 계약 관련 선정기준	82
[표 4-7] 안전관리 관련 선정기준	84
[표 4-8] 서비스관리 관련 선정기준	85
[표 4-9] 서울형 아이돌봄비 지원사업 참여 민간기관 선정기준	88

그림 목차

[그림 2-1] 민간형 지원사업 추진체계	10
[그림 2-2] 민간형 지원사업 추진방법	11
[그림 2-3] 승인 사업주의 전자 할인권 운영 매뉴얼	35
[그림 2-4] KIDSNA 베이비시터 매칭 앱	38
[그림 3-1] 하루 시간대별 베이비시터 이용률	45
[그림 4-1] 여성가족부 아이돌봄서비스 고도화 방안	93
[그림 4-2] 「아이돌봄지원법」 개정안의 민간기관과 육아도우미 개편 방안	94



01

연구 개요



1_연구 배경과 목적

2_연구 대상과 방법

01. 연구 개요

1_연구 배경과 목적

1) 영아 돌봄 공백에 대응하는 서울형 아이돌봄비 지원사업 실시

2022년 8월, 서울시는 양육친화도시 조성을 목표로 「엄마아빠행복프로젝트」를 발표했다. 안심돌봄, 편한외출, 건강힐링, 일생활균형 등 양육과 관련된 다양한 분야를 포괄하는 이 정책은 2026년까지 5년 동안 28개 사업에 총 14.7조 원을 투입할 계획이다. 28개 사업 중 정책을 가장 대표하는 것으로는 안심돌봄 분야의 “서울형 아이돌봄비 지원사업”을 꼽을 수 있다.

서울형 아이돌봄비 지원사업은 맞벌이 등 양육공백에도 공공 아이돌봄서비스를 이용하지 못하는 만 2세 영아 양육자가 친인척(조력자형)이나 베이비시터(민간형)의 도움을 받을 수 있도록 일부 비용을 지원하는 사업이다. 친인척에게 수당을 지급하는 조력자형은 서울 서초구, 광주광역시 등 참고할 만한 선례가 있는 반면에, 베이비시터 이용료를 보조하는 민간형은 국내에선 첫 시도여서 사업 설계와 운영에 난관이 있을 것으로 예상된다.

2) 민간 아이돌봄서비스의 공적 관리 미흡

민간형 사업의 가장 큰 어려움은 그동안 민간 아이돌봄서비스에 대한 공적 관리가 미흡했다는 점이다. 여성가족부는 2012년 제정된 「아이돌봄지원법」을 근거로 공공 아이돌봄서비스를 제공 및 관리하고 있지만, 이 체계에 민간서비스는 포함되어 있지 않다. 「직업안정법」에 따라 고용노동부에 등록된 업체 정보 외에는 베이비시터, 이용자, 서비스 실적 등 현황 점검이 부재한 실정이다.

공적 관리체계 부재로 민간 서비스기관 및 베이비시터 자격 부실, 안전사고 및 아동학

대 발생, 불투명하고 불공정한 이용료 규정 등 민간 아이돌봄서비스의 문제점이 심각해지자, 2020년 5월에는 「아이돌봄지원법」 개정이 이뤄졌다. 이에 따라 “육아도우미”라는 베이비시터의 법적 정의가 생겼지만, 공공 아이돌봄서비스와 같은 전반적인 자격요건이나 관리 규정은 도입되지 않았다. 관련 법 개정에도 민간서비스에 대한 공적 관리체계를 충분히 갖추지 못한 것이다.

3) 여성가족부 민간기관 등록제 도입 예고

2022년 출범한 새 정부는 120대 국정과제에 민간 아이돌봄서비스 공적 관리 강화를 포함했고, 2023년 2월에 여성가족부가 발표한 「아이돌봄서비스 고도화 방안」에는 “민간서비스 제공기관 등록제 도입”과 “돌봄인력 국가자격 제도”가 포함됐다. 민간서비스의 공급 자격 및 운영 기준을 정하고, 이에 부합하는 기관과 인력에 공적 관리와 지원을 제공하겠다는 것이다.

여성가족부 계획은 서울형 아이돌봄비 지원에 참여할 민간 서비스기관을 선정·관리하는 기준과 근거를 제시할 것으로 기대한다. 하지만 여성가족부는 서울시 사업 실시보다 늦게 제도를 도입할 예정이고, 서비스 이용료 지원과 같은 유인책이 없어 자격 및 운영 기준이 서울시 사업과는 다른 방향과 수준으로 마련될 가능성이 있다.

4) 민간기관 선정 및 협력을 위한 서울시 기준 마련 필요

민간 아이돌봄서비스 업체 규모와 안정성, 육아도우미와 서비스 수준이 매우 다양하고 실태가 정확하게 파악되지 않은 상황에서 서울형 아이돌봄비 지원사업은 적합한 민간 서비스기관을 선정·관리하는 자체 기준을 마련할 필요가 있다. 내년에 도입될 여성가족부 민간기관 등록제, 육아도우미 자격제도와 보조를 맞추면서도 중복과 상충을 피하는 유연하고 전략적인 기준 적용도 요구된다. 이러한 목적을 달성하기 위해 이 연구는 다음과 같은 연구 질문을 채택한다.

- ① 민간 아이돌봄서비스 제공기관의 실태와 관련 법제도 현황은 어떠한가?
- ② 서울형 아이돌봄비 지원 민간형 사업의 쟁점과 과제는 무엇인가?
- ③ 서울형 아이돌봄비 지원에 대한 민간서비스 관계자들의 인식과 요구는 무엇인가?
- ④ 서울시 양육자, 서울 소재 민간기관의 수요를 반영한 선정기준은 무엇인가?
- ⑤ 향후 도입될 여성가족부 민간기관 등록제와는 어떻게 연계해야 하는가?

2_연구 대상과 방법

1) 연구 대상과 범위

「아이돌봄지원법」은 아이돌봄서비스를 “아이의 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스”로 정의하고 있다. 공공 아이돌봄서비스는 지자체가 지정한 서비스제공기관(이하 서비스기관)을 통해 제공되는 경우를 말하고, 나머지를 민간 아이돌봄서비스로 본다. 잔여적 범주인 민간서비스는 공식적인 정의나 규정이 부족해 관련 문서나 연구에서 다양한 용어와 기준을 사용한다. 또한 서울형 아이돌봄비 지원은 특정한 목적으로 특정 양육자만 지원하므로, 연구의 주요 대상을 이에 부합하도록 정의하고 범위를 명확하게 설정할 필요가 있다.

(1) 서비스 제공자

① 육아도우미

「아이돌봄지원법」은 서비스 제공인력을 공공 “아이돌보미”와 민간 “육아도우미”로 구분한다. 아이돌보미는 공공 서비스기관을 통해 서비스를 제공하는 인력으로 범죄경력, 건강검진, 인성성 검사, 교육훈련 등 각종 결격사유와 자격요건을 규정하고 있다. 육아도우미는 공공 서비스기관을 통하지 않고 서비스를 제공하는 인력이라는 법적 정의만 있고 결격사유와 자격요건이 전혀 없다. 서비스도 민간기관을 통해 제공하기도 하지만, 양육자와 직접 사적 계약을 맺기도 한다. 서울시 사업의 참여 및 관리 대상은 민간기관이기 때문에, 이 연구는 합법적인 민간기관을 통해 서비스를 제공하는 육아도우미를 연구 대상으로 한다.

② 민간 아이돌봄서비스 제공기관

「아이돌봄지원법」은 공공 아이돌봄 서비스기관에 대해서만 설치 및 운영 기준과 지정 절차를 규정하고 있다. 이로 인해 민간 아이돌봄서비스 제공기관(이하 민간기관) 중에는 법인이 아닌 개인사업자나 적합 업종으로 등록하지 않고 서비스를 제공하는 업체도 적지 않다. 육아정책연구소 등에서 수행한 선행연구에 따르면, 민간 아이돌봄서비스를 제공할 수 있는 적합한 업종은 「직업안정법」에 따른 유료직업소개사업소와 직업정보제공사업소, 「가사근로자의 고용 개선 등에 관한 법률」(이하 가사근로자법)에 따른 가사서비스 제공기관으로 볼 수 있다. 따라서 이 연구에서는 3개 업종으로 신고

또는 인증을 획득한 업체를 연구 대상으로 한다.

(2) 서비스 이용자

양육가정은 아동 연령, 소득, 맞벌이 여부, 친인척 조력자 유무 등에 따라 아이돌봄서비스 수요 차이가 크다. 따라서 이 연구는 서비스 이용자를 서울형 아이돌봄비 지원 대상 요건에 부합하는 양육가정으로 한정하고, 이 집단의 양육 및 서비스 이용 실태와 정책 지원 수요 등을 파악하고자 한다.

서울시 사업의 지원 대상 요건은 다음과 같다. ① 아이돌봄서비스가 필요한 자녀가 만 2세(12~24개월) 영아일 것, ② 부모가 현재 서울시에 거주할 것, ③ 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하일 것, ④ 맞벌이 등 양육공백이 있을 것, ⑤ 공공 아이돌봄서비스를 이용하지 않고 있을 것(긴급/일시 돌봄 예외), ⑥ 영아 1명당 월 40시간 이상 돌봄서비스가 필요할 것이다.

2) 연구 내용과 방법

(1) 선행연구 및 사례 분석

첫째, 서울형 아이돌봄비 지원 시범사업 중 민간형의 특징과 쟁점을 분석한다. 시범사업의 목적, 지원 대상, 이용권 제공 절차 등을 검토해 민간기관 선정 및 지원 쟁점을 도출한다. 또한 사업 실시 전 거쳐야 하는 사회보장위원회 협의 과정에서 어떤 문제점과 보완사항이 지적되었는지 확인해 선정기준에 반영한다.

둘째, 아이돌봄서비스 관련 법령의 조항을 분석한다. 「아이돌봄지원법」은 공공 아이돌봄비와 서비스기관에 관한 규정을, 「직업안정법」은 민간기관이 등록해야 하는 업종의 준수 요건을, 「가사근로자법」은 아이돌봄서비스를 포함하는 가사서비스 제공 인력과 기관에 관한 규정과 정부 인증요건을 담고 있다. 따라서 3개 법령의 관련 조항은 이미 존재하는 규정을 중복하지 않고, 공공서비스 규정을 참고 기준으로 삼으며, 유사한 민간서비스에 적용되고 있는 규정을 활용하는 데 유용하다.

셋째, 민간 아이돌봄서비스의 문제점과 정책과제를 다룬 선행연구를 고찰한다. 선행연구는 강일규 외(2008)를 시작으로 여성정책연구원, 육아정책연구소, 국민권익위원회 등 관련 연구기관과 행정 당국에서 최근까지 지속적으로 수행했고, 이러한 정책과제는 이 연구가 도출하고자 하는 민간기관 선정기준의 구성과 개별 쟁점을 설정하는데 중요한 참고자료가 될 것이다.

(2) 관계자 인식 및 수요 조사

먼저 서울시 영아 양육자의 아이돌봄서비스 이용실태와 수요를 파악하기 위해 관련 설문조사를 2차 분석한다. 서울연구원이 「엄마아빠행복프로젝트」 지원을 위해 2022년에 수행한 설문조사를 대상으로 응답자 중 만 6세 미만 영유아 양육자를 샘플링해 양육 여건, 아이돌봄 실태, 공공 및 민간서비스 이용 경험과 수요 등을 분석한다. 그 다음 민간 아이돌봄서비스 관계자를 심층 인터뷰한다. 관계자는 민간기관 8곳, 육아도우미 2명, 이용자 5명으로 이들에게 선행연구와 설문조사에서 파악된 민간서비스의 문제점, 서울형 아이돌봄비 지원을 위한 민간기관 선정 쟁점에 대한 의견을 청취한다. 이를 통해 설문조사로 확인하기 힘든 민간서비스 실태와 정성적인 시사점을 확보한다.

(3) 민간기관 선정기준 및 정책과제 도출

지금까지 수행한 선행연구 고찰, 관계법령 분석, 관계자 설문조사 및 심층 인터뷰를 종합해 서울시 시범사업에 적용할 수 있는 민간기관 선정기준(안)을 도출한다. 선정기준(안)의 적합성과 현실성을 점검하기 위해 연구자, 실무자, 서울시, 여성가족부 등 다양한 전문가와 관계자로 구성된 자문회의를 개최한다.

다음으로 여성가족부 민간기관 등록제 도입 동향을 파악하고 서울시 선정기준(안)의 향후 변화 및 연계 방안을 모색한다. 여성가족부 계획에 따라 공공과 민간 아이돌봄서비스가 통합 관리될 전망이므로, 공공과 민간의 역할 분담, 민간서비스 고도화 및 혁신 등 장기적인 정책과제를 도출한다.

[표 1-1] 전문가 및 관계자 자문회의 개요

구분	1차 자문회의	2차 자문회의
일시	2023년 5월 18일 (목) 오후 2시	2023년 5월 23일 (화) 오후 2시
참석자	김아름 육아정책연구소 연구위원 최현수 한국보건사회연구원 연구위원 류임량 서울시여성가족재단 연구위원 이원영 서울시 돌봄사업팀 사무관 지정주 서울시 돌봄사업팀 주무관	김소영 한국여성정책연구원 연구위원 성동천 여성가족부 사무관 이숙현 서울시여성가족재단 팀장 김승원 서울시 돌봄사업팀 팀장 지정주 서울시 돌봄사업팀 주무관

02

선행연구와 사례 분석



- 1_서울형 아이돌봄비 지원사업
- 2_민간 아이돌봄서비스 문제점과 법제도 개선
- 3_국내 유사 사례: 노인장기요양 서비스
- 4_해외 사례: 일본 기업주도형 베이비시터 파견사업

02. 선행연구와 사례 분석

1_서울형 아이돌봄비 지원사업

1) 사업 개요와 추진 경과

서울형 아이돌봄비 지원은 공공 아이돌봄서비스만으로 충족하기 힘든 돌봄 수요의 틈새를 보완하고 양육공백이 있는 가정의 양육 부담을 경감하는 것을 목적으로 「서울시 온마을 아이돌봄 지원에 관한 조례」 제6조에 근거해 추진하는 사업이다.

이 사업은 사회보장제도 신설에 해당하므로 서울시는 「사회보장법」 제26조 2항에 따라, 2022년 8월부터 2023년 2월까지 정부 사회보장위원회 신설 협의를 거쳤다. 그 결과 2025년 상반기까지 사업 실행 결과를 평가한 후에 사업 지속 또는 수정 여부를 결정하기로 조건부 협의를 했다. 서울시는 지원사업 기본계획 수립, 자치구 의견수렴, 참여 민간기관 공모 및 선정, 서비스 신청 및 제공 시스템 개발 등을 거쳐 2023년 9월부터 지원사업을 실시할 예정이다.

[표 2-1] 서울형 아이돌봄비 지원사업 추진 경과

시기	내용
2022.8.	서울시 아이돌봄담당관의 서울특별시 사회보장사업 신설에 대한 협의 신청
2023.2.28	서울특별시 사회보장사업 신설에 대한 조건부 협의 결정
2023.3.	서울형 아이돌봄비 지원 기본계획 수립, 25개 자치구 대상 사업안내 및 의견수렴
2023.5~6.	서울형 아이돌봄비(민간형) 지원사업 민간기관 선정 및 협약 체결
2023.8.	“서울 엄마아빠 만능양육포탈”(만능키) 내 사업 운영 및 이용 시스템 개설
2023.9.	서울형 아이돌봄비 지원사업 개시

2) 지원 대상과 유형

이 사업의 지원 대상은 만 2세(24~36개월 이하) 영아가 있고, 기준 중위소득 150% 이하이며, 양육공백이 발생한 가정이다. 당초 서울시는 공공 아이돌봄서비스 대가율이 높고 가정 돌봄 선호도가 높은 만 36개월 이하 영아 전체를 지원할 계획이었다. 하지만 사회보장위원회 신설 협의 결과, 2023년 1월부터 보건복지부가 부모급여를 신설해 상대적으로 지원이 집중되는 만 0~1세를 지원 대상에서 제외하게 됐다.

양육공백이 발생한 가정의 범위는 맞벌이 가정, 한부모 가정, 장애 부모 가정, 다자녀 가정, 기타 양육부담 가정 등으로 공공 아이돌봄서비스와 기준이 같다. 또한 유사한 지원인 공공 아이돌봄서비스와 자치구 손주돌봄사업을 이용하거나, 어린이집 기본 보육시간에 해당하는 보육료를 받을 때에는 중복으로 신청할 수 없다.

지원 유형은 조력자형과 민간형으로 나뉜다. 조력자형은 부모의 4촌 이내 친인척인 서울시민이 아이를 대신 돌볼 때 돌봄비를 지원한다. 민간형은 민간기관의 아이돌봄 서비스를 이용할 때 요금 일부를 보조하는 이용권을 제공한다. 지원금은 조력자형과 민간형이 동일하게 영아 1명당 월 40시간 이상 대리돌봄이 이뤄졌을 때 월 30만 원을 지원한다. 가정당 영아 3명까지 지원하고, 월 지원금은 2명일 때 45만 원, 3명일 때 60만 원이다.

3) 민간형 지원의 세부 내용

민간형은 사회보장위원회 신설 협의를 거치면서 친인척의 도움을 받기 어렵거나 민간 서비스를 선호하는 가정을 고려해 부모의 선택권과 형평성을 높이고자 추가됐다. 조력자형은 서울시가 신설하는 “서울 엄마아빠 만능육아포털”(이하 만능키)을 통해 행정 당국이 직접 서비스를 관리하지만, 민간형은 서울시가 선정한 민간기관이 서비스 매칭, 제공 및 관리, 이용권 제공 및 이용료 결제를 담당한다. 따라서 민간형은 조력자형에 비해 복잡한 별도의 이용료 지원 방식, 추진체계와 절차를 갖는다.

(1) 이용료 지원 범위

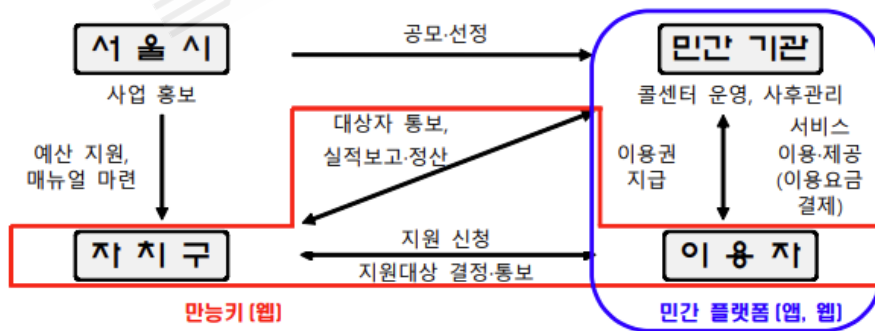
조력자형은 서울시가 수혜자에게 현금 30만 원을 지급하는 수당 형식이라면, 민간형은 민간기관을 통해 이용자에게 30만 원의 이용권을 지원하는 바우처 형식에 가깝다. 서울시가 지정한 민간기관을 통해 육아도우미를 이용했을 때, 이용료 중 일부를 서울시가 제공하는 이용권만큼 차감하고, 나머지를 이용자가 자부담하는 것이다.

이용권 활용 범위에도 제한이 있다. 민간서비스 이용 이외의 돌봄에 쓰거나 월 잔액을 이월할 수 없다. 민간서비스도 놀이, 등·하원, 이동지원 등 기본 서비스가 아닌 학습이나 체험활동 등 부가적인 서비스는 포함하지 않는다. 서비스 이용 요금인 민간기관 회원 가입비, 연회비, 육아도우미 정보열람 및 면접비 등에도 이용권을 쓸 수 없다.

(2) 추진체계

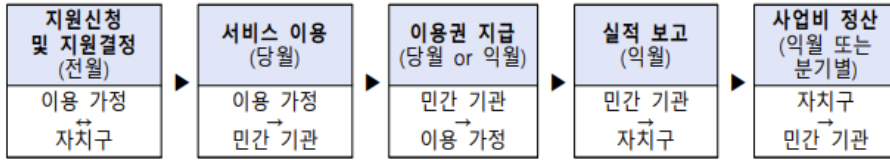
민간형은 서울시, 자치구, 동주민센터, 민간기관의 협력으로 추진된다. 서울시는 사업에 참여할 민간기관을 공모하여 선정하고, 자치구에 예산(시비 50%, 구비 50%)과 매뉴얼을 제공한다. 자치구는 동주민센터를 통해 신청자의 자격요건을 확인해 신청자와 민간기관에 결과를 통보하고, 매달 서비스 이용실적과 이용권 지급 내역을 검수해 민간기관에 이용권 정산금을 지급한다.

민간형은 행정 당국보다 민간기관의 역할이 훨씬 큰 비중을 차지한다. 행정 당국이 이용자를 선정하는 절차까지만 서울시 만능키를 이용하고, 그 이후 서비스 신청, 이용, 결제는 민간기관이 보유한 시스템을 전적으로 활용하기 때문이다. 민간기관은 사업의 성패를 좌우하는 서비스 품질과 안전 및 고객관리를 담당하고, 자치구가 이용권 정산을 위해 검수하는 실적자료도 직접 작성해 만능키에 제출(업로드)한다. 그러므로 민간형은 이러한 역할을 수행할 수 있는 역량을 갖춘 민간기관을 선정하는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.



[그림 2-1] 민간형 지원사업 추진체계

출처: 서울시 아이돌봄담당관, 2023.5. 서울형 아이돌봄비(민간형) 지원사업 제안요청서, p.2.



[그림 2-2] 민간형 지원사업 추진방법

출처: 서울시 아이돌봄담당관, 2023.5, 서울형 아이돌봄비(민간형) 지원사업 제안요청서, p.2.

(3) 이용권 적용 방식

민간형 지원의 이용권은 보건복지부의 사회서비스 전자바우처와 비슷하지만, 이용자에게 직접 제공하는 것이 아니라 민간기관을 거쳐 이용자에게 지급된다는 점이 다르다. 또한 서비스 제공 실적을 사후에 검수해서 정산금을 지급하기 때문에 서비스를 이용하는 시점과 이용권을 정산하는 시점이 1개월 정도 차이가 난다.

그런데 민간기관은 업종과 주력 서비스 유형에 따라 이용자가 누구에게 어느 주기로 어떻게 이용료를 지급하는지가 일률적이지 않다. 민간형의 이용권 적용 방식에는 민간기관의 이러한 사정이 영향을 미칠 수밖에 없다. 이를 고려해 서울시는 2가지 유형의 적용 방식을 마련했다.

첫째는 이용권 사후 적용 방식이다. 민간기관이 정산금을 받은 이후에 이용자에게 이용권을 제공하는 것이다. 이용자는 서비스를 이용한 다음 달에 총 이용요금을 합산해서 결제한다. 이때 정산금을 이미 받은 민간기관이 이용권에 해당하는 30만 원을 차감한 금액을 청구한다.

둘째는 이용권 사전 적용 방식이다. 민간기관이 이용자에게 이용권을 먼저 제공한 이후에 자치구로부터 해당 금액을 정산받는 것이다. 이용자가 서비스를 이용한 즉시 민간기관이 미리 제공한 이용권을 포함해 요금을 결제하면, 민간기관이 다음 달에 서비스 제공 실적을 검수해서 선차감된 이용권 금액을 정산받는 방식이다. 월 40시간 이상 서비스를 이용하지 않은 이용자에게는 민간기관이 30만 원을 추가 청구한다.

① 온라인 지불 결제 시스템 보유 여부

서울시가 이용권 적용 방식을 2가지로 마련한 첫 번째 이유는 민간기관의 이용료 지불 결제 시스템 때문이다. 사회서비스 전자바우처는 보건복지부가 이용자에게 바우처가 포함된 신용카드를 발급해 이용료를 결제할 때 지원금만큼 차감된다. 하지만 서울형 아이돌봄비 민간형 지원은 서울시가 민간기관을 거쳐 이용자에게 이용권을 지급하기

때문에 민간기관이 이용권을 적용할 수 있는 지불 결제 시스템을 반드시 갖추고 있어야 한다.

플랫폼 방식의 민간기관은 대부분 온라인 지불 결제 시스템을 갖고 있어 이용권 사전 적용 방식을 도입하는 것이 가능하다. 이용자는 자신의 신용카드를 시스템에 등록해 놓고 서비스 이용 직후 요금을 결제한다. 민간기관이 쿠폰 형태로 이용권을 미리 제공하는 것도 가능하고 월 최소 서비스 시간을 채우지 못한 이용자에게도 미리 등록된 신용카드에서 30만 원을 자동 추가 결제되도록 할 수 있다.

하지만 플랫폼 방식이 아니거나 영세한 민간기관 중에는 운영비와 카드 수수료 부담으로 온라인 지불 결제 시스템을 쓰지 않는 곳들도 있다. 대신 계좌이체를 이용하고 금융 업무를 줄이기 위해 월 단위로 요금을 합산해서 받기도 한다. 이러한 곳들은 이용권을 미리 제공하거나 월 최소 서비스 시간을 채우지 못한 이용자에게 추가 청구를 하기 어렵기 때문에 이용권 사후 적용 방식이 필요하다.

② 제공하는 서비스 종류와 계약기간 차이

서울시가 이용권 적용 방식을 2가지로 마련한 두 번째 이유는 이용자가 필요한 서비스 종류와 계약기간이 다양하고 이에 따라 이용료 지급 방식에 차이가 있기 때문이다. 부모의 맞벌이 여부, 육아조력자 유무 등에 따라 2시간 안팎의 시간제 서비스가 필요한 가정도 있고, 반일제 또는 전일제 서비스가 필요한 가정도 있다. 서비스 기간도 한 달 이내의 단기, 일시, 긴급 돌봄이 필요한 가정이 있고, 1년 이상 장기간 안정적인 돌봄이 필요한 가정도 있다. 민간형 지원이 서울시 양육자의 다양한 돌봄 수요에 대응하려면, 이용권을 쓸 수 있는 서비스가 다양한 종류와 계약기간을 포괄할 수 있어야 한다.

서비스 제공 시간과 계약기간이 길면 육아도우미가 월급 형태로 이용료를 사후에 받는 경우가 많다. 이러한 서비스를 주로 제공하는 민간기관은 온라인 지불 결제 시스템을 갖출 필요성이 적고, 이용권 사후 적용 방식이 더 적합하다.

반면에 서비스 제공 시간과 계약기간이 짧으면, 육아도우미는 아르바이트 형태로 이용료를 즉시 지급받는 것을 선호한다. 실제 지급 주기는 하루, 일주일, 보름으로 다양하다. 이러한 서비스를 주로 제공하는 민간기관은 온라인 지불 결제 시스템을 갖춘 곳이 많고, 이용권 사전 적용 방식이 더 적합하다.

2_민간 아이돌봄서비스 문제점과 법제도 개선

1) 민간서비스 관련 법규

앞서 살펴본 것처럼 서울형 아이돌봄비 지원사업 중 민간형은 사업 구조에 맞게 서비스를 제공하고 이용권을 운용할 수 있는 민간기관을 선정하는 것이 무엇보다 중요하다. 서울시가 민간기관 선정기준을 검토하는 출발점은 민간 아이돌봄서비스 관련 법규일 수밖에 없다. 이미 존재하는 법규를 기존의 근거로 활용하되 중복을 피해야 하고, 긴요한 기준이어도 법적 근거가 미흡하면 민간기관에 강제하기 어렵기 때문이다. 정부는 공공 아이돌봄서비스에 비해서는 부족하지만, 민간 서비스기관과 육아도우미에 관한 법적 규정을 점차 늘려 가고 있다. 해당 규정은 서비스, 업체, 인력에 초점을 맞춰 「아이돌봄지원법」, 「직업안정법」, 「가사근로자법」으로 분산되어 있다. 서울시가 민간기관을 선정하는 데 필요한 기준과 밀접한 조항을 중심으로 3개 법의 주요 내용을 살펴보면 다음과 같다.

(1) 아이돌봄지원법

「아이돌봄지원법」은 공공 아이돌봄서비스의 법적 근거를 마련할 목적으로 제정됐기 때문에 현재 민간서비스에 관한 요건과 관리 기준이 사실상 없다. 하지만 민간기관을 위한 새로운 기준을 마련할 때, 이미 존재하는 공적 기준은 중요한 준거가 될 수밖에 없다는 점에서 공공 아이돌봄서비스 관련 규정을 면밀하게 살펴볼 필요가 있다.

① 아이돌보미 결격사유와 자격

「아이돌봄지원법」은 지자체가 지정한 서비스기관을 통해 아이돌봄서비스를 제공하는 인력을 “아이돌보미”라고 명명하고, 일정한 결격사유와 자격요건을 제시하고 있다. 결격사유(제6조)는 모두 9개로 미성년자, 정신질환 및 중독자, 개인파산자, 범죄경력자(특히 아동학대와 성범죄), 아이돌보미 자격정지 및 취소 이력자 등 부모가 안심하고 자녀의 대리돌봄을 맡기기 힘든 경우를 제한한다. 이러한 결격사유를 확인하기 위해 지자체장에게 아이돌보미 구직자의 범죄경력 조회를 수사기관에 요청할 수 있는 권한을 부여했다(제6조의2).

결격사유가 없더라도 아이돌보미의 자격을 얻으려면, 법정 교육기관의 교육과정을 수

료하고 인적성 검사를 받아야 한다(제7조). 교육내용에는 아동인권과 아동학대 예방, 안전관리, 성희롱 예방, 장애아동에 대한 이해 등이 필수로 포함되고, 80시간 이상의 교과 학습과 10시간 이상의 실습을 이수해야 한다(시행규칙 제3조).

아이돌보미가 된 다음에도 자격을 유지하기 위해서는 보수교육과 건강검진을 받아야 한다(제10조). 보수교육은 30시간 이내에서 전문성 향상을 위한 내용을 이수해야 한다. 건강검진은 지정된 검진기관에서 매년 1회 이상 일반건강검진 항목과 함께 전염 우려가 있는 질병(결핵, 간염) 유무를 검사하고 결과를 제출해야 한다.

② 아이돌봄서비스 제공기관 지정기준

공공 아이돌봄서비스는 아이돌보미 관리 기관과 서비스기관이 나뉘어 있다. 아이돌보미의 채용, 복무관리, 안전조치 등을 담당하는 관리 기관인 “아이돌봄광역지원센터” (이하 광역지원센터)는 시도지사가 지정, 운영한다(제10조). 광역지원센터가 채용한 아이돌보미를 통해 양육가정에서 서비스를 제공하는 “서비스제공기관”은 여성가족부가 정한 기준을 갖춘 곳을 지자체장이 지정한다(제11조). 현재 서울은 서울시여성가족재단이 광역지원센터를, 자치구별 가족센터가 서비스기관을 맡고 있다. 민간기관과 유사한 공공 서비스기관의 지정기준은 [표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 공공 아이돌봄 서비스기관의 시설, 인력, 운영 등 기준

구분	세부 기준
기본시설	가. 사무실 - 아이돌보미 교육 및 관리 업무 등에 필요한 공간을 갖춘 것 - 업무에 필요한 통신설비, 집기 등 설비비품을 갖춘 것 나. 상담실 - 사무실이나 별도 공간에 서비스 이용자 및 아이돌보미 상담공간을 갖춘 것
전담인력	가. 자격기준 - 건강가정사, 사회복지사, 청소년지도사, 청소년상담사, 유치원교사, 보육교사(2급 이상)의 자격을 갖춘 사람 - 아동양육 지원사업 관련 분야 학사 이상 소지자, 2년 이상 실무 경험자 나. 운영기준 - 상근해야 하고, 기관장이거나 기관장과 근로계약을 체결할 것
지원인력	전담인력 업무를 지원하는 사람으로서 전담인력의 운영 기준에 따를 것
아이돌보미	「아이돌봄지원법」 제7조의 자격을 갖춘 사람

(2) 직업안정법

서비스기관으로 지정받지 않은 민간기관은 현재 「직업안정법」에 따른 적합 업종으로 등록 및 신고를 하고 아이돌봄서비스를 제공한다. 이 법은 근로자에게 취업 기회를 제공하고 각 산업에 노동력을 원활하게 공급되도록 노력함으로써 근로자의 직업안정과 국민경제의 균형 있는 발전을 도모하기 위해 제정됐다(제1조). 민간기관의 역할이 육아도우미에게는 취업 기회를, 양육가정에는 적합한 인력을 공급하는 알선 행위에 해당한다고 보는 것이다. 「직업안정법」에서 민간 아이돌봄 서비스기관에 적합한 업종은 유료직업소개사업과 직업정보제공사업이다.

① 유료직업소개사업

「직업안정법」은 “직업소개”를 구인/구직 신청을 받아 구직자 또는 구인자를 탐색하거나, 구직자를 모집해 구인자와 구직자 간에 고용계약이 성립하도록 알선하는 것을 말한다(제2조의2의2). 유료직업소개사업은 이러한 직업소개에 따른 회비, 소개료 등으로 영리를 취하는 사업이다.

유료직업소개사업을 하려면 주된 사업소의 소재지를 관할하는 기초단체장에게 등록 신청서류를 제출해야 하고, 소개요금은 고용노동부 고시가 허용하는 항목과 비율 한도 내에서 받아야 한다. 회원제 방식으로 육아도우미를 3개월 이내로 이용한 경우를 예로 들면, 민간기관이 이용가정(구인자)과 육아도우미에게 받을 수 있는 명목은 소개요금과 회비가 있다. 소개요금은 육아도우미가 지급받는 총이용료(임금)를 기준으로 이용가정은 30% 이하, 육아도우미는 1% 이하가 상한선이다. 회비는 이용가정과 육아도우미에게 최저임금(월 209시간 기준) 월급여액의 4%까지 받을 수 있다. 육아도우미에게는 회비와 소개요금을 중복으로 징수할 수 없고, 반드시 사전에 소개요금에 관한 서면계약을 맺어야 한다.

유료직업소개사업소의 등록요건은 법인격, 임직원 자격, 구직자 제한, 기본시설 등으로 구성된다(시행령 제21조). 법인격은 직업소개사업을 목적으로 설립된 회사, 협동조합(사회적협동조합은 제외), 직업능력개발훈련법인만 허용하고, 회사와 협동조합은 납입자본금이 5천만 원 이상이어야 한다.

유료직업소개사업소의 임원은 2명 이상이 총 8개의 관련 자격 및 경력 중 하나 이상을 각각 갖고 있어야 한다. 해당 자격은 직업 소개 및 관리와 밀접한 관련이 있는 직업상담사, 공인노무사, 사회복지사, 교사/공무원/노동조합 간사 등으로 2년 이상 근무한 경력을 갖추어야 한다.

유료직업소개사업소의 종사자는 다양한 자격 제한 규제를 받지만, 구직자는 미성년자만 제한하고 있다. 종사자는 공공 아이돌보미와 비슷하게 미성년자, 개인파산자, 범죄경력자(특히, 성매매, 풍속영업, 청소년보호법 위반) 등의 채용을 금지하고 있다(제22조). 하지만 구직자는 원칙적으로 미성년자 알선만 금지하고 있고, 이것도 미성년자도 친권자나 후견인 취업동의서가 있으면 허용한다. 즉 공공 아이돌보미의 결격사유와 자격요건에 맞지 않는 사람도 원칙적으로는 민간 육아도우미로 일할 수 있고, 민간기관은 공공기관처럼 구직자의 범죄경력 조회를 신청하거나, 건강검진과 인적성 검사 등을 강제할 법적 권한이 없다.

그 외 등록요건으로 유료직업소개사업소는 전용면적 10㎡ 이상의 사무실을 기본시설로 갖추어야 한다. 또 직업소개로 구인·구직자에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있으며(제34조의2), 이를 위해 보증보험 또는 공제 가입, 금융기관 예치금 납입 등을 해야 한다.

[표 2-3] 유료직업소개사업소의 등록요건 중 임원 자격

직업안정법 시행령 제21조(유료직업소개사업의 등록요건 등)

① 법 제19조제1항에 따른 유료직업소개사업의 등록을 할 수 있는 자는 임원 2명 이상이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에 한정한다.

1. 「국가기술자격법」에 의한 직업상담사 1급 또는 2급의 국가기술자격이 있는 자
2. 직업소개사업의 사업소, 「국민 평생 직업능력 개발법」에 의한 직업능력개발훈련시설, 「초·중등교육법」 및 「고등교육법」에 의한 학교, 「청소년기본법」에 의한 청소년단체에서 직업상담·직업지도·직업훈련 기타 직업소개와 관련이 있는 상담업무에 2년 이상 종사한 경력이 있는 자
3. 「공인노무사법」 제3조의 규정에 의한 공인노무사 자격을 가진 자.
4. 조합원이 100인 이상인 단위노동조합, 산업별 연합단체인 노동조합 또는 총연합단체인 노동조합에서 노동조합업무전담자로 2년 이상 근무한 경력이 있는 자
5. 상시사용근로자 300인 이상인 사업 또는 사업장에서 노무관리업무전담자로 2년 이상 근무한 경력이 있는 자
6. 국가공무원 또는 지방공무원으로서 2년 이상 근무한 경력이 있는 자
7. 「초·중등교육법」에 의한 교원자격증을 가지고 있는 자로서 교사근무경력이 2년 이상인 자
8. 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 자격증을 가진 사람

② 직업정보제공사업

직업정보제공사업은 신문, 잡지, 기타 간행물, 유무선 방송, 컴퓨터 통신 등으로 구인·구직 등 직업정보를 제공하는 사업을 말한다(제2조의2의8). 온라인 플랫폼에서 이

용가정과 육아도우미가 직접 서로의 정보를 찾고 서비스 이용계약을 맺도록 매칭서비스를 제공하는 업체가 직업정보제공사업소에 해당한다.

직업정보제공사업은 구인자와 구직자의 정보만 제공하기 때문에 구직자를 직접 알선하는 유료직업소개사업에 비해 자격요건이 훨씬 간소하고, 등록이 아닌 신고로 행정절차가 완료된다. 신고서는 사업자 및 사업소 정보, 직업정보제공 수단과 범위, 대가 유무 등을 기재하고(시행령 제27조), 사업계획서 등 관련 서류를 첨부해 고용노동부에 제출하면 된다. 법인이 아니어도, 직업상담 등 관련 자격을 보유한 임직원이 없어도, 손해배상책임 수단을 갖추지 않아도 설립할 수 있다. 다만 거짓이거나 불확실한 정보, 최저임금 미달 등 관련 법령을 위반한 광고 등을 게재하는 것은 금지하고 있다(시행령 제27조).

[표 2-4] 직업정보제공사업의 신고 사항

직업안정법 시행령 제27조(직업정보제공사업의 신고절차 및 변경)

① 법 제23조제1항에 따라 직업정보제공사업의 신고를 하려는 자는 다음 각 호의 사항을 기재한 신고서에 고용노동부령으로 정하는 서류를 첨부하여 고용노동부장관에게 제출하여야 한다. 이 경우 직업정보를 제공하는 사업소를 둘 이상 두고자 할 때에는 사업소별로 신고하여야 한다.

1. 신고인의 주소 및 성명(법인의 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명)
2. 사업소의 명칭 및 소재지
3. 직업정보제공의 수단 및 범위
4. 직업정보제공 대가의 유무
5. 지사를 설치하고자 하는 경우에는 지사의 대표자·소재지 및 지사의 업무

② 제1항의 규정에 의하여 직업정보제공사업을 신고한 자는 신고한 날부터 6월 이내에 당해 신고사업을 개시하여야 한다.

③ 제1항에 따라 신고를 한 자가 신고서에 기재한 사항(신고인의 주소는 제외한다)을 변경한 때에는 그 변경일부터 10일 이내에 고용노동부장관에게 변경신고서를 제출하여야 한다.

④ 직업정보제공사업의 신고서 기타 신고에 관하여 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다.

(3) 가사근로자법

이 법의 정식 명칭은 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」로, 그동안 노동관계법 적용에서 예외였던 가사근로자의 고용안정과 근로조건 향상을 위해 2022년 6월에 공표됐다. 가사서비스는 “가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것”으로 정의한다(제2조 1항). 가사서비스는 아이돌봄을 포함하고 있으므로 민간기관과 육아도우미도 「가사근로자법」의 영향을 받는 것이다.

① 가사근로자 결격사유

가사근로자의 법적 정의는 “가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람”이다(제2조 4항). 가사근로자는 고용관계에서 아이돌보미와 2가지 차이점이 있다. 첫째는 고용주체가 광역지원센터가 아닌 서비스기관이고, 둘째는 회원제가 아닌 근로계약을 맺은 정식 고용이라는 점이다. 따라서 가사근로자의 이용료와 근무조건은 「근로기준법」을, 서비스 제공 중에 발생하는 사고나 피해는 손해배상이 아닌 산재보험을 적용받는다.

「가사근로자법」은 “만 12세 이하 아동의 보호·양육 서비스를 제공하는” 가사근로자, 즉 가사서비스 중 아이돌봄에 한해 결격사유를 정하고 있다(제12조). 결격사유는 미성년자, 정신질환 및 중독자, 범죄경력자(특히 아동학대와 성범죄)로 아이돌보미와 거의 비슷하다. 하지만 결격사유인 범죄경력 조회를 민간기관인 가사서비스 제공기관이 직접 수사기관에 신청할 수 있는 권한을 부여한 것은 「아이돌봄지원법」과 중요한 차이점이다(제13조).

또 다른 중요한 차이점은 가사근로자는 결격사유 외에 자격요건에 대한 규정이 없다는 것이다. 아이돌보미처럼 교육과정 수료, 인적성 검사, 주기적인 보수교육과 건강검진을 하지 않아도 가사근로자는 아이돌봄서비스를 제공할 수 있다.

② 가사서비스 제공기관 인증제

「가사근로자법」이 가사서비스를 제공하는 모든 민간업체에 적용되는 것은 아니다. 이 법이 정한 절차에 따라 고용노동부의 인증을 받아야 “가사서비스 제공기관”(이하 가사서비스기관)이 되고, 법적 권한과 의무가 적용된다(제2조 2항).

가사서비스기관의 인증요건은 크게 5가지인데, 첫째는 유료직업소개사업처럼 “「민법」, 「상법」 또는 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인”이어야 한다. 둘째는 가사서비스기관이 보유한 전체 가사도우미 중에는 상시 고용계약을 맺어(또는 예정인) 4대 보험과 최저임금을 보장받는 가사근로자가 최소 5명 이상이어야 한다(시행령 제2조 1항). 셋째는 유료직업소개사업처럼 “가사근로자가 서비스를 제공하는 과정에서 안전사고 등으로 발생할 수 있는 인적·물적 손해에 대한 배상 수단을 갖춰야” 한다. 넷째는 고충처리위원 제도처럼 “가사근로자가 불편사항이나 고충 등의 처리를 요청할 수 있는 수단을 갖춰야” 한다.

마지막은 기관 운영 기준으로 민간 가사서비스 업체가 대부분 「직업안정법」의 유료직

업소개사업소인 점을 고려한 조치로 보인다. 첫째, 가사근로자가 50명 이상일 때 대표자 외에 관리인력 1명 이상을 두어야 한다. 둘째, 영리법인은 5천만 원 이상의 자본금을 갖춰야 한다. 셋째, 전용면적 10㎡ 이상의 사무실을 갖춰야 한다. 넷째, “「직업안정법」 등 다른 법률에 따라 가서서비스를 제공하고 있는 경우에는 가서서비스기관으로서의 가서서비스 제공을 구분하여 운영해야” 한다. 예를 들어 유료직업소개업으로 등록된 민간기관이 가서서비스 제공기관 인증을 받았다면, 비록 한 업체이지만 상시 고용된 가사근로자는 가서서비스기관으로, 그 밖의 육아도우미는 유료직업소개업으로 구분해서 관리하고 이용자에게도 안내해야 한다는 것이다.

③ 가서서비스 제공기관 관리 및 지원

「가사근로자법」은 가서서비스 품질 제고와 이용 촉진을 위해 가서서비스기관에 대한 관리와 지원 규정도 마련하고 있다.

관리 규정 중 첫째는 대표자와 임원의 결격사유다. 유료직업소개사업소처럼 미성년자, 개인파산자, 범죄경력자, 가서서비스 제공기관 인증 취소 이력자 등은 가서서비스기관의 대표자나 임원이 될 수 없다(제8조).

둘째는 가사근로자의 노동권 보호이다. 가서서비스기관은 「근로기준법」에 따른 근로조건, 최소 근로시간, 유급휴일 및 연차 등을 가사근로자에게 보장해야 하고 이를 명시한 근로계약을 체결해야 한다(제14조~제16조). 가서서비스기관은 이용자와도 「근로기준법」에 위배되지 않고, 필수조항이 포함된 서비스 이용계약을 서면으로 체결해 이용자로부터 가사근로자의 노동권을 보호해야 한다(제9조 2항, 제11조).

셋째는 정확한 정보제공과 비밀보호이다. 가서서비스기관은 가서서비스 종류와 내용, 이용요금 산정기준, 이용절차 등 주요 정보를 법으로 정한 내용과 방법으로 공개해야 한다(제9조 1항). 또한 가서서비스기관과 가사근로자는 업무상 알게 된 이용자의 비밀을 누설하거나 다른 목적으로 사용해서는 안 된다(제9조 3항).

「가사근로자법」은 이러한 인증요건을 갖추고 관리 규정을 준수하는 가서서비스기관에 조세 감면과 가사근로자 사회보험료 지원을 제공한다(제18조). 서울형 아이돌봄비 민간형 지원과 비교하면, 행정 당국의 경제적 지원을 이용자가 아닌 민간기관에 제공한다는 차이점이 있다.

2) 민간서비스 실태와 개선과제

이처럼 민간 아이돌봄서비스는 공공서비스나 가사서비스에 비해 법적 관리 규정이 부족하여 다양한 문제점이 지적되어 왔다. 선행연구를 종합하면, 민간기관 선정기준과 관련된 민간서비스의 문제점은 3개 영역, 8개 항목, 14개 문제점으로 정리할 수 있다.

(1) 시설 영역: 민간 아이돌봄서비스 제공기관

민간기관에 관한 영역으로 업체 자격, 결제 시스템, 데이터베이스 등 3개 항목으로 구성된다. 국민권익위(2013)에 따르면, 업체 자격에서는 「직업안정법」 또는 「가사근로자법」에 따른 적합 업종 등록이나 인증을 받지 않은 업체가 많다. 결제 시스템은 이용료를 이용자와 육아도우미 간에 직접 지불하거나, 민간기관이 온라인 지불 결제 시스템을 갖추지 않아서 서울시 이용권을 적용하기 어려울 수 있다는 점이다. 데이터베이스 관련 문제점은 서울시 지원을 통해 민간서비스도 공공 아이돌봄서비스처럼 이용실적을 관리하고, 이용료를 정산하는 데 필요한 데이터베이스를 구축하고 관리하지 않는 업체들이 있다는 점이다.

(2) 인력 영역: 육아도우미

서비스를 제공하는 육아도우미에 관한 영역으로 육아도우미 자격, 교육훈련 등 2개 항목으로 구성된다. 육아도우미는 공공 아이돌보미나 가사근로자처럼 법정 자격요건과 결격사유가 없기 때문에 범죄경력 확인, 건강검진 결과 제출, 인적성 검사, 기본 및 보수 교육 의무 이수 등 이용자들이 기대하는 기본적인 요건이 충족, 관리되지 않는다는 것이다.

(3) 운영 영역: 서비스 제공 및 관리

민간서비스의 제공 및 관리에 관한 영역으로 정보제공 및 계약, 안전관리, 서비스관리 등 3개 항목으로 구성된다. 정보제공 및 계약 관련 문제점은 서비스 이용료와 환불 등 주요 규정 안내, 이용자와 육아도우미 간 서비스 이용계약 체결이 미흡해 서비스 이용 과정에서 이용자, 육아도우미, 민간기관 사이에 분쟁이 발생한다는 것이다. 그리고 민간기관 중 상해보험 미가입, 안전 및 아동학대 예방체계가 확보되지 않은 기관이 많다. 그로 인해 아이를 돌볼 때 사고나 학대가 발생하지 않도록 예방하거나, 사고 발생 시 문제 해결과 보상이 원활하지 않은 것이 안전관리 항목의 문제점이다.

서비스관리 관련 문제점은 서비스가 제대로 제공되고 있는지 품질을 관리하는 방식이 없거나 여전히 전화나 대면상담 등 단순한 방식을 채택하고 있는 업체가 적지 않다는 점이다. 또한 이용자가 육아도우미에 대한 민원을 제기할 수 있는 경로는 확보되어 있으나, 실제 민원처리율이 낮은 것이 문제점으로 지적된다.

[표 2-5] 민간 아이돌봄서비스의 문제점

영역	항목	문제점	출처
시설	업체 자격	비등록 업체가 다수 존재	국민권익위(2013)
	결제 시스템	이용자-육아도우미 간 지불로 이용권 적용 불가능	신규
	데이터베이스	이용권 정산, 서비스관리에 필요한 DB 부재	신규
인력	육아도우미 자격	범죄경력 확인이 의무사항이 아님	김아름 외(2018), 송희경 의원 법률개정안(2019)
		건강검진 결과 제출이 의무사항이 아님	
		인적성 검사가 의무사항이 아님	
	교육훈련	표준 교육프로그램 및 이수시간 부재	강일규 외(2008)
현장 요구 반영한 보수교육 부족		김소영 외(2013)	
운영	정보제공 및 계약	이용요금 및 환불 규정 안내 미흡	국민권익위(2013)
		이용자-도우미 간 서비스이용계약 체결 저조	김소영 외(2013)
	안전관리	상해보험 미가입 업체 존재	김소영 외(2013)
		아동학대 예방체계 미확보 업체 존재	국가인권위(2015)
	서비스관리	서비스관리가 전화, 대면상담 등으로 단순	김소영 외(2013)
		육아도우미 교체 등 민원처리율 저조	김아름 외(2018)

3_국내 유사 사례: 노인장기요양 서비스

1) 제도와 서비스 개요

노인장기요양보험제도는 노후의 건강증진과 생활 안정을 도모하고 가족의 노인 돌봄 부담을 덜어주기 위한 사회보험으로, 일상생활을 혼자 수행하기 어려운 노인에게 신체활동 또는 가사활동을 지원하는 장기요양급여에 관한 사항을 규정하고 있다.

장기요양급여 신청은 노인장기요양보험 가입자와 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인이거나 64세 이하지만 노인성 질병이 있는 사람은 소득 수준과 관계 없이 누구나 할 수 있다. 심사에서 6개월 이상 혼자 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정받으면 급여를 받을 수 있다.

급여 유형은 시설급여와 재가급여로 나뉜다. 시설급여는 급여 대상자인 노인이 요양원과 같은 장기요양기관에 장기간 입소해 신체활동 등을 지원받는 것을 말한다. 재가급여는 노인이 가정에 계속 거주하면서 신체활동, 가사, 목욕, 간호 등에 도움을 받거나, 주간보호센터나 단기보호를 이용하거나, 복지용구를 구입 또는 대여할 수 있도록 제공하는 서비스 형태의 급여를 말한다. 이 밖에도 산, 섬 등 도서·벽지 거주자에게 가족요양비를 지급하는 특별현금급여가 있다.

장기요양 서비스 중 서울형 아이돌봄비 민간형 지원과 가장 비슷한 부분은 가정에 방문해 돌봄서비스를 제공하는 재가급여이다. 민간 아이돌봄서비스의 문제점을 시설, 인력, 운영 영역으로 정리한 틀에 맞춰 장기요양 서비스 재가급여 관련 내용을 살펴보면 다음과 같다.

2) 시설 영역: 장기요양기관

장기요양기관은 보건복지부가 정한 시설 및 인력을 갖추어 시설 소재지 단체장에게 지정을 받아야 한다. 지정대상은 「노인복지법」에 따른 노인의료복지시설(제34조)과 재가노인복지시설(제38조)로 나뉜다. 재가노인복지시설은 방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문 목욕서비스 등을 하나 이상 제공하는 시설을 말하고, 「노인복지법」 시행규칙에서 시설 및 설비, 직원 자격, 인력 등으로 영역을 나눠 지정 기준을 상세하게 제시하고 있다.

(1) 업체 자격: 재가노인복지시설 지정기준

첫째, 시설 및 설비 기준에서 방문 요양, 목욕, 간호를 제공하는 재가노인복지시설은 16.5㎡ 이상(연면적 기준)의 시설전용면적을 갖춰야 한다. 사무실, 통신설비와 집기 등 기본 사업 비품은 공통이며, 방문목욕은 이동용 욕조 또는 목욕차량을, 방문간호는 간호용품 갖춰야 한다. 유료직업소개사업소나 가사서비스 제공기관보다 사무실 면적 기준이 높은 것은 방문목욕이나 간호에 필요한 설비를 고려한 것으로 볼 수 있다.

[표 2-6] 재가노인복지시설 시설 및 설비 기준

구분	사무실	기본 사업 비품 (통신설비, 집기 등)	이동 목욕 용품 (욕조, 목욕차량)	방문간호 용품 (혈압계, 온도계 등)
방문요양	○	○	-	-
방문목욕	○	○	○	-
방문간호	○	○	-	○

둘째, 직원 자격기준은 시설장, 의료기사, 요양보호사로 나뉜다. 시설장은 사회복지사, 의료인, 관련 자격(물리치료사/작업치료사/요양보호사/간호조무사 등)을 갖추고 장기요양기관에서 1~5년 이상 근무한 사람, 간호업무경력 2년 이상의 간호사(방문간호서비스) 등의 자격을 갖춰야 한다. 의료기사는 물리치료사, 작업치료사, 치과위생사 자격증을, 요양보호사는 법정 요양보호사 자격증을 소지한 사람만 가능하다.

셋째, 인력 기준은 해당 시설이 제공하는 서비스 종류에 따라 필요한 인력 종류와 인원수를 말한다. 방문요양은 시설장 1명, 사회복지사 1명(수급자 15명 이상일 때), 요양보호사 15명 이상이다. 방문목욕은 시설장 1명, 요양보호사 2명 이상으로 비교적 간소한 반면, 방문간호는 시설장 1명, 간호사 또는 간호조무사 1명 이상, 치과위생사 1명(구강위생 서비스 제공 시)으로 의료 관련 인원이 추가된다. 그리고 시설의 설치 및 운영자는 모든 종사자와 근로계약을 체결해야 한다.

장기요양기관 지정기준에서 특기할 점은 2020년 12월 「노인장기요양보험법」 개정으로 지정 요건과 절차가 강화됐다는 것이다. 과거에는 시설 및 인력 기준을 갖추면 지자체장이 반드시 지정하도록 해서 사실상 신고제로 운영되었다. 이로 인해 개인 시설 난립과 서비스 질 저하가 계속 문제로 지적되자, 장기요양 서비스의 안정적인 제공과 질적 수준 담보를 위해 신규 지정 심사를 강화하고 6년마다 지정 여부를 재심사하는

지정갱신제를 도입했다.

지정 심사 강화에 따라 기존의 시설 및 인력 기준 외에 신청자의 사업계획, 급여제공 이력, 행정처분 이력, 시설 운영계획 등까지 종합적으로 심사한다. 처리 기간도 종전 7일에서 30일로 늘어났고, 기초단체별 “지정 심사위원회”가 서류심사와 현장 확인으로 적합 여부를 심사하며, 기초단체장이 심사 결과를 고려해 지정 여부를 결정한다.

(2) 결제 시스템: 급여 제공 방식

장기요양 서비스를 받으려면 국민건강보험공단(이하 공단)에 수급자 인정을 신청해서 장기요양 등급을 판정받아야 한다. 공단은 방문심사를 통해 등급을 판정하고, 대상자에게 장기요양인정서와 개인별 장기요양 이용계획서를 송부한다. 이 계획서를 통해 대상자는 장기요양기관과 이용계약을 맺고, 해당 급여(서비스)를 제공받는다.

장기요양기관은 수급자(이용자)에게 급여를 제공한 후 공단에 급여비용을 청구한다. 공단은 이를 심사해서 급여비용에서 본인부담금을 제외한 공단부담금을 장기요양기관에 지급한다. 장기요양기관은 지급받은 급여비용 중 일부를 장기요양요원인 요양보호사에게 인건비로 지급한다.

서울형 아이돌봄비 민간형 지원의 이용자 선정 및 이용권 제공 방식은 사회서비스 전자바우처보다 장기요양 서비스와 비슷하다. 민간기관이 이용자에게 아이돌봄서비스를 제공한 다음, 서울시(자치구)가 이용실적을 검수해서 민간기관에 이용권 정산금을 지급하고, 정산금의 일부가 육아도우미의 이용료(임금)로 지급되는 절차는 장기요양 급여 제공 방식의 주체 및 순서와 거의 일치한다. 하지만 장기요양 서비스가 급여비용 중 공단부담금을 기관에 지급하는 반면에, 서울시 민간형 지원은 이용자에게 지급한다는 차이점이 있다.

(3) 데이터베이스: 기관 정보와 급여 제공 실적

정부는 2008년 노인장기요양보험제도를 도입하면서 신속하게 서비스 시설과 인프라를 구축하기 위해 민간의 적극적인 참여를 유도했다. 하지만 반대급부로 시설 민영화와 난립, 서비스 질 저하와 공적 책임 부족 등이 계속 문제로 지적됐다(안명선박주현, 2019). 이러한 문제를 해결하기 위해 지정요건 강화, 우수기관 인센티브 지급 등과 함께 민간 장기요양기관과 급여 제공 내역을 공공 장기요양기관과 같은 체계에서 관리하고 있다.

장기요양기관 현황은 지자체 신고 내역과 각 기관이 등록한 정보를 통해 공단 홈페이지에서 확인할 수 있고, 제공하는 급여 종류와 평가결과도 공개하고 있다.¹⁾ 장기요양기관의 급여실적은 국가통계로 집계되고, 요양보호사의 급여 제공 내용은 재가급여관리시스템에서 실시간으로 관리되고 있다.

3) 인력 영역: 요양보호사

요양보호사의 법적 정의는 “장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 지원 등의 업무를 수행하는 장기요양요원”이다(제2조). 요양보호사가 되려는 사람은 지정 교육기관에서 교육과정을 수료하고, 광역단체장이 실시하는 요양보호사 자격시험에 합격해야 한다.

(1) 교육훈련: 법정 필수교육과 자격시험

요양보호사는 국가 자격제도인 점이 공공 아이돌봄비와 가장 다른 점이고, 이 때문에 자격시험 응시 요건인 법정 교육 이수 시간도 큰 차이가 있다. 아이돌봄비는 이론 80시간, 실기 2~20시간인 반면, 요양보호사는 이론 80시간을 포함한 총 240시간의 교육을 이수하고 자격시험에 합격해야 한다.

[표 2-7] 요양보호사 법정 필수교육 시간

구분		총시간	이론	실기	실습
신규자		240	80	80	80
경력자	기타 일반	160	80	40	40
	요양/재가	140	80	40	20
	요양+재가	120	80	40	0
국가자격 (면허)소지자	간호사	40	26	6	8
	사회복지사	50	32	10	8
	물리치료사, 작업치료사, 간호조무사	50	31	11	8

요양보호사의 법정 이수 교육은 교육기관, 표준 교육 내용과 교재가 지정되어 있다. 표준 교육내용 이상으로 교육하는 것은 가능하지만, 미달하거나 표준 내용을 임의로 수정할 수 없다.

1) 국민건강보험공단 홈페이지(<https://www.longtermcare.or.kr/npbs/r/a/201/selectXLtcoSrch>)

표준 교육은 이론, 실기, 실습으로 나뉘고, 국가자격소지자와 경력자는 교육시간이 감면된다. 요양보호사 자격시험은 필기와 실기로 나뉘고, 각각 만점의 60% 이상 득점하고 서류심사를 통과하면 합격한다.

요양보호사의 보수교육은 2022년 이전까지는 의무사항이 아니었다. 2013년부터 공단은 자체 사업으로 월 60시간 이상 방문요양과 목욕 서비스를 제공한 요양보호사 중 희망자를 대상으로 직무능력 향상을 위한 보수교육을 운영했다. 그 결과 2021년 현직 요양보호사 53만 9,631명 중 8만 3,416명만 보수교육을 이수해 이수율이 15.4%로 저조했다.²⁾

2022년 12월에 입법예고된 보건복지부의 「노인장기요양보험법」 시행령 일부개정안에는 장기요양기관에 종사 중이거나 예정인 요양보호사는 연간 8시간 보수교육을 의무화하는 내용이 신설됐다. 현행법은 장기요양요원 보수교육의 세부 사항을 대통령령으로 정하도록 하고 있으나, 해당 규정이 없어 보수교육의 실효성이 없다고 판단한 것이다. 이에 따라 보건복지부는 보수교육 대상 및 방법 명문화, 교육 가이드라인 마련, 장기요양기관 평가에 보수교육 이수율 반영 등을 통해 보수교육 의무 이수를 관리할 예정이다.

(2) 취업 자격: 노인학대 관련 범죄경력 조회

범죄경력 여부는 요양보호사의 자격을 가리는 중요한 요건 중 하나이다. 노인학대 관련 범죄경력자는 요양보호사로 취업이 제한되고, 이에 따라 민간이더라도 노인 관련 기관의 장에게 취업자의 동의를 얻어 범죄경력 조회를 수사기관에 직접 신청할 수 있는 권한을 부여했다. 취업자 본인이 노인학대 관련 범죄경력 조회 회신서를 기관에 제출하는 것도 허용되고, 취업자의 범죄경력을 확인하지 않으면 기관장에게 과태료가 부과된다.

두 번째는 건강검진이다. 재가노인복지시설은 요양보호사를 채용할 때 1년 이내에 받은 건강진단서를 확인해야 한다. 고용된 이후에도 요양보호사는 연 1회 이상 결핵 검사를 포함한 건강검진을 받아야 한다. 아이돌봄과 장기요양은 돌봄 인력과 대상의 밀접 접촉이 불가피하고, 돌봄 대상이 아이와 노인 등 건강 약자이므로 전염성 질병 검사를 포함한 건강검진을 자격요건에 반드시 포함하는 것이다.

2) (규제영향분석서) 노인장기요양보험법 시행령 일부개정령(안)

4) 서비스 운영 영역: 장기요양기관 및 급여 제공 관리

(1) 정보제공 및 계약

장기요양 서비스는 공공 아이돌봄서비스 이용료처럼 기준가격(수가)이 정해져 있고 개인별 등급판정과 장기요양 이용계획서에 따라 서비스가 제공된다. 수급자의 거주지, 등급(1~2등급 중증 수급자 가산제), 돌봄 난이도에 따라 요양보호사 개인별로 시급을 차등하는 기준도 정해져 있다. 장기요양기관은 요양보호사와 근로기준법에 근거한 표준근로계약을 맺고, 수급자와는 「노인장기요양보험법」 시행규칙에 따른 장기요양급여 계약을 맺는다. 따라서 장기요양 서비스는 제공하는 서비스의 종류와 범위, 이용요금 산정 등에 관한 정보제공에서는 별다른 쟁점이 없다고 할 수 있다.

【표 2-8】 2022~2023년 방문요양 장기요양 수가

(단위: 원)

방문당 시간	2022년		2023년	
	수가	본인부담금	수가	본인부담금
30분	15,430	2,315	16,190	2,429
60분	22,380	3,357	23,480	3,522
90분	30,170	4,526	31,650	4,748
120분	38,390	5,759	40,280	6,042
150분	44,770	6,716	46,970	7,046
180분	50,400	7,560	52,880	7,932
210분	56,170	8,426	58,930	8,840
240분	61,950	9,293	65,000	9,750

출처: 보건복지부 보도자료, 2022.09.23. 2023년 장기요양보험료율 0.91% (소득대비) 결정

수가 외에 이용자들이 확인할 수 있도록 공개해야 하는 장기요양기관 정보는 ① 해당 기관의 건물, 구조, 설비 상태를 확인할 수 있는 사진, ② 주소, 약도, 전화번호, 홈페이지 등 연락처, ③ 소속된 인력 종류별 종사자 수, ④ 제공하고 있는 급여 종류, ⑤ 장기요양급여 이용계약에 관한 사항, ⑥ 비급여 대상 항목별 비용, ⑦ 전문인 배상보험 가입 여부이다.

(2) 안전관리

「노인장기요양보험법」은 종사자가 급여를 제공하는 과정에서 발생할 수 있는 수급자의 상해 등 법률상 손해를 배상하는 '전문인 배상책임보험'에 가입할 수 있도록 하고 있다(제35조의5). 보험 가입 대상 서비스는 방문 요양과 목욕으로, 방문간호는 해당하지 않는다. 가입을 의무화하지는 않았지만, 미가입 기간 동안 과징금 성격으로 급여비용을 90%로 감액하고 있어서, 사실상 공적 관리가 이뤄진다고 볼 수 있다.

노인학대 예방체계는 3단계로 갖춰져 있다. 앞서 본 것처럼 1단계는 노인학대 관련 범죄경력이 있는 사람은 요양보호사 취업이 제한된다. 2단계로 요양보호사는 매년 1회 1시간 이상 노인학대 예방 및 신고의무 교육을 이수해야 한다. 마지막으로 서비스 제공 과정에서 장기요양기관장과 요양보호사는 노인학대를 알게 됐을 때 즉시 노인보호기관 또는 수사기관에 신고해야 하고, 만약 요양보호사가 노인학대를 했을 때는 자격이 취소된다.

(3) 서비스관리

① 서비스 제공 및 품질관리

장기요양 재가급여 서비스관리는 관리시스템, 모니터링, 정기 평가로 나눌 수 있다. 2011년 도입된 재가급여전자관리시스템은 지면에 작성하던 급여 제공 기록을 전산화한 것이다. 요양보호사가 본인 핸드폰으로 수급자 가정에 설치된 카드를 태그하면, 출퇴근이 자동으로공단 전산시스템에 기록된다. 모니터링은 보건복지부와 지자체가 공단 지원을 받아 매년 수차례 현장 조사를 실시하고, 장기요양기관은 매뉴얼(지표)에 따라 자체 점검하고 결과를 장기요양정보시스템에 입력한다.

장기요양기관 정기 평가는 3년 주기로 실시하고, 상위 20% 기관은 가산금 지급을, 하위기관은 수시평가를 실시하고 컨설팅, 멘토링 등을 제공해 서비스 질 향상을 촉진한다. 정기평가를 제외한 재가급여 관리시스템과 모니터링은 부정수급을 방지하고 기관의 건전성을 강화하는 데 더 큰 목적이 있다. 이렇듯 장기요양은 아이돌봄과 다르게 서비스 품질보다 부정수급이 서비스관리의 핵심 쟁점이라는 점에서 차이가 있다.

② 민원 대응

장기요양 서비스의 이용자 민원 대응은 장기요양기관이 맡는다. 서비스를 직접 제공하는 것은 요양보호사지만, 요양보호사의 고용주체가 장기요양기관이기 때문이다. 따

라서 서비스 품질에 대한 불만 처리, 요양보호사 교체 요구, 서비스 제공 중 발생한 손해배상 등은 장기요양기관이 처리한다.

또한 3년 주기 정기평가에는 수급자의 권리 보장, 급여 제공 과정 및 결과에 대한 사항이 포함되고, 평가 결과는 공단 홈페이지에 공개한다. 보건복지부가 실시하는 장기요양실태조사는 서비스 만족도를 포함하는데, 2019년 재가급여 서비스 이용자 만족도는 3점 만점 대비 2.4~2.9점으로 높은 편이었다.

[표 2-9] 재가급여 이용자의 서비스 만족도

(단위: 점/3점 만점)

구분		방문요양	방문목욕	방문간호	주야간보호	단기보호
빈도수(명)	소계	136,916	36,468	6,476	24,733	1,069
만족도 평균	소계	2.8	2.8	2.7	2.9	2.4
성별	남성	2.7	2.8	2.8	2.8	2.5
	여성	2.8	2.9	2.6	2.9	2.4
연령대별	65세 미만	2.7	2.8	2.6	2.7	2.5
	65~69세	2.7	2.5	3.0	2.7	2.5
	70~74세	2.8	2.8	2.4	2.9	0.0
	75~79세	2.8	2.9	2.6	2.9	2.6
	80~84세	2.8	2.9	2.7	2.9	2.0
	85~89세	2.8	2.9	2.8	3.0	2.5
	90세 이상	2.8	2.7	2.8	3.0	3.0
지역별	대도시	2.7	2.7	2.5	2.9	2.3
	중소도시	2.8	2.7	2.8	2.9	2.6
	농어촌	2.8	2.9	2.8	2.9	2.3
장기요양 인정등급별	1등급	2.7	2.5	3.0	0.0	0.0
	2등급	2.7	2.6	2.9	3.0	2.0
	3등급	2.8	2.8	2.5	2.9	2.6
	4등급	2.8	2.9	2.7	2.9	2.2
	5등급	2.8	2.7	2.9	2.9	3.0
	인지지원등급	0.0	0.0	0.0	2.7	0.0
치매여부별	예	2.8	2.8	2.7	2.9	2.6
	아니오	2.8	2.8	2.7	2.9	2.1

출처: 보건복지부, 2019, 「장기요양실태조사」.

4_ 해외 사례: 일본 기업주도형 베이비시터 파견사업³⁾

1) 사업 개요와 재원

일본의 기업주도형 베이비시터 파견사업은 「아동양육지원법」을 근거로 일·육아 양립 도모와 육아지원체제 내실화를 목적으로 한다. 이 사업은 내각부가 지정한 실시단체와 제휴한 사업장의 근로자가 베이비시터 업체(이하 시터업체)를 통해 파견 서비스를 이용하면, 근로자가 지불하는 이용요금의 일부 또는 전부를 할인권 형태로 지원한다. 사업 전반을 수행하는 실시단체는 2005년부터 2023년 6월 현재까지 일본 전국보육서비스협회(이하 전국협회)가 맡고 있다.

실시단체와 제휴할 수 있는 대상 사업장은 크게 4가지로 분류된다. ① 「후생연금보험법」에서 규정하는 사업주, ② 「사립학교 교직원 공제법」에서 규정하는 학교법인, ③ 「지방공무원 등 공제조합법」에서 규정하는 단체, 그 밖에 같은 법에서 규정된 단체로서 「아동양육지원법」 시행령에서 정하는 곳, ④ 「국가공무원 공제조합법」에 규정된 연합회 등이다.

이 사업의 주요 재원은 “아동·육아각출금”(子ども・子育て拠出金, 이하 각출금)⁴⁾이다. 각출금은 육아 지원 비용을 사회 전체가 부담한다는 취지로 일본 연금 당국이 회사와 사업주로부터 후생연금과 함께 징수하는 세금이다. 한국의 국민연금과 비슷한 후생연금이 피고용인과 사업주가 함께 부담하는 사회보험인 것과 달리, 각출금은 사업주가 전액 부담하는 넓은 의미로 사회보험 성격을 갖는 세금이다.

후생연금보험 피보험자를 고용하고 있는 사업주는 자녀 유무와 관계없이 피보험자 전원을 대상으로 각출금을 내야 한다. 각출금액은 피보험자 개인의 후생연금보험 표준보수월액과 표준상여금에 각축금률(2023년 기준 0.36%)을 곱해 산출한다.⁵⁾ 각출금은 기업주도형 베이비시터 파견사업 외에도 아동수당, 병아(病児)보육, 기업주도형 보육소 비용 등에도 사용된다.

3) 이 부분은 이지연(독립연구자)에게 의뢰해 일본 전국보육서비스협회가 작성한 “기업주도형 베이비시터 이용자 지원사업 실시 요강”을 번역한 원고를 발췌

4) 아동양육각출금은 기부금, 부담금, 출자금(김지윤, 2021) 등의 용어로 번역되나 이 보고서에서는 각출금으로 통일하여 기술

5) 일본연금기구

(<https://www.nenkin.go.jp/service/kounen/hokenryo/ryogaku/ryogakuhyo/20200825.files/01.pdf>)

2) 지원하는 서비스와 이용료 범위

베이비시터 파견사업이 제공하는 할인권은 가정 내 보육, 가정-보육시설 간 송영(送迎) 서비스에 쓸 수 있다. 송영은 보육시설과 보육시설 간, 학원 간, 가정이 다른 여러 명의 영유아 동시 송영 등 가정 돌봄을 다소 벗어난 경우는 포함하지 않고, 송영과 송영 사이 일정과 영유아 상태 등을 베이비시터가 기록해 보호자에게 보고하는 경우만 할인권을 이용할 수 있다. 가정 돌봄으로 볼 수 없는 장시간 외출, 시터 업체가 운영하는 장소나 베이비시터 자택에서의 돌봄, 집단 보육도 이용 범위에서 제외된다. 청소, 세탁, 요리 등 가사서비스에도 할인권을 쓸 수 없고, 다른 사람에게 양도할 수도 없다.⁶⁾

할인권은 시터 업체가 청구하는 요금 중 순수한 서비스 제공 대가인 이용요금에만 쓸 수 있다. 회비, 교통비, 취소 수수료, 보험료 등 부수적인 요금은 포함하지 않는다. 공적 지원이 적용되는 서비스의 범위를 가정 돌봄으로, 이용료의 범위를 베이비시터 대가로 제한한 것은 서울형 아이돌봄비 지원과 동일하다.

할인권 지원은 아동 수에 따라 일반분(通常分, 이하 일반형)과 다태아분(多胎児分, 이하 다태아형)으로, 베이비시터 이용 방식은 도급형과 매칭형으로 나뉜다.

3) 지원 유형: 일반형과 다태아형

(1) 일반형

일반형과 다태아형은 할인권 금액이 다르다. 일반형은 미취학 아동 1명을 양육하는 근로자가 2,200엔(약 2만 원)의 할인권을 한 가정당 1일에 2매, 1달에 24매, 1년에 280매까지 사용할 수 있다. 근로자가 산전후 휴직, 육아휴직, 개호휴직 중인 경우는 한 가정당 1일(회)에 1매, 1년에 4매까지로 사용이 제한된다.

일반형 대상자는 자녀가 영유아 또는 초등학교 3학년 이하거나, 일정 조건에 해당하는 초등학교 6학년 이하여야 한다. 일정 조건은 ① 「신체장애인복지법」에 따라 신체 장애인 수첩을 발급받은 경우, ② 요양수첩제도에 따라 요양수첩을 교부받고 있는 경우, ③ 기타 지자체가 실시하는 장애아 시책 대상자 등 ①, ②에 준하는 정도의 장애가 있는 경우를 말한다.

⁶⁾ 전국보육서비스협회 홈페이지: 전자할인권 사용 매뉴얼(이용자용)
(http://acsa.jp/images/babysitter/e-ticket_user2023418.pdf)

일반형의 할인권은 다음 5가지 사용조건을 충족해야 쓸 수 있다. ① 실시단체의 승인을 받은 사업주가 대상자에게 교부한 할인권일 것, ② 대상자는 승인 사업장에 고용되어 있고, 영유아 등의 보호자일 것, ③ 대상자는 배우자의 취업, 질병 요양, 구직활동, 취학, 직업훈련 등을 하고 있거나 한부모 가정이어서 서비스를 이용하지 않으면 직장 복귀가 곤란한 상황일 것, ④ 할인권 취급 인증 또는 재인증을 받은 시터업체에게 서비스를 제공받을 것, ⑤ 대상자는 베이비시터와 도급계약을 체결해 서비스를 제공받을 것이다.

(2) 다태아형

쌍둥이처럼 대상 자녀가 여러 명인 근로자는 아이가 2명이면 9,000엔(약 8.2만 원), 3명 이상이면 1만 8,000엔(약 16.3만 원)의 할인권을 한 가정당 1일(회)에 1매,⁷⁾ 1년에 2매까지 사용할 수 있고, 특별한 사유가 있으면 1년에 4매까지 쓸 수 있다. 특별한 사유는 일반형 대상자의 자녀가 초등학교 6학년 이하일 때 적용되는 3가지 일정 조건(장애)에 ④ 다태아를 포함한 미취학 아동이 3명 이상인 경우, ⑤ 개호보험 피보험자로서 시구정촌으로부터 개호가 필요하다고 인정받은 가족이 있는 경우가 추가된다. 다자녀의 할인권 사용조건은 일반형과 동일하다.

4) 베이비시터 이용 방식: 도급형과 매칭형

도급형과 매칭형은 베이비시터 선택과 계약에 차이가 있다. 도급형은 이용자가 시터업체에 서비스를 신청하면, 업체는 소속 베이비시터 중에서 이용자의 선호에 맞는 인력을 알선해 파견한다. 매칭형은 이용자 본인이 매칭 사이트에서 베이비시터 소개 정보를 확인해서 직접 선택한다.

계약도 도급형은 이용자와 시터업체가 체결하고, 매칭형은 이용자와 베이비시터 개인이 맺는다. 서비스 제공 중 사고가 생기면 도급형은 시터업체가 책임지고 민원 상담도 제공하는 반면에, 매칭형은 원칙적으로 이용자와 베이비시터 당사자 간 협의로 해결해야 한다.

이용요금도 도급형은 가입비와 연회비가 있는 회원제 방식이 많고, 시간당 기본요금이나 옵션 요금을 일률적으로 책정한다. 반면 매칭형은 가입비나 연회비가 매칭 사이

7) 전국보육서비스협회 홈페이지 2023년 7월 4일 조회(<http://acsa.jp/htm/babysitter/guidance.htm>)

트마다 다양하고, 시간당 기본요금과 옵션 요금도 베이비시터 개인 역량과 상황에 따라 다르게 책정된다. 그래서 당일 서비스 신청 등 이례적인 요청에 대응하는 베이비시터를 도급형에 비해 쉽게 구할 수 있다.

5) 사업 운영 절차

일본 정부의 「베이비시터 파견사업 시행 요강」에 따르면, 사업 운영 절차는 할인권 신청, 발행, 사용, 정산 순으로 진행된다.

(1) 할인권 신청과 발행

할인권은 사업주가 실시단체에 승인신청서, 담당자 신고서, 각출금 납입에 관한 사회보험료 영수증 사본을 첨부해 신청한다. 실시단체는 서류를 검수하고 사업주에게 승인통지서를 교부한다.

할인권 발행매수는 실시단체가 결정하고, 승인 사업주에게 할인권 이용 수수료를 청구한다. 수수료는 일반형을 기준으로 할인권 1매당 중소기업은 70엔, 그 외엔 180엔으로 사업주가 전액 부담한다. 할인권은 재발행, 반환, 차년도 이월 모두 할 수 없다.

(2) 할인권 취급사업자 인정 심사

할인권을 취급하는 시터업체는 「아동복지법」 규정(제59조의2 제1항)에 따라 사업개시일로부터 1개월 이내에 인정신청서를 실시단체에 제출, 신고해야 한다. 실시단체는 심사점검위원회 심의를 거쳐 인정 여부를 결정해 시터업체에게 통지하며, 시터업체는 한 번 인정받았더라도 매년 같은 절차로 재인증을 받아야 한다.

실시단체인 전국협회는 「베이비시터 파견사업 시행 요강」에 따라 심사점검위원회의 할인권 취급사업자 심사 판정 기준을 정하고 있다. 이 기준은 도급형과 매칭형에 따라 다른데, 매칭형 사업자의 심사 판정 기준은 아래 표와 같다.

[표 2-10] 매칭형 사업자 심사 판정 기준

구분	상세 내용
매칭형 사업자 의무	<ul style="list-style-type: none"> - 사업수행 관련 정관 구비, 법인 등기 - 최근 1년간 등록된 베이비시터에 의한 중대한 사고 없을 것 - 배상책임보험에 가입해 있을 것

구분	상세 내용
매칭형 사업자 의무	(1) 베이비시터업 및 이에 부수되는 일체의 업무를 목적으로 하는 배상책임보험 ① 대인배상: 1명 1억엔 이상, 1사고당 5억엔 이상 ② 대물배상: 1사고당 500만엔 이상 (2) 베이비시터 계약자 아동에 대한 상해 보험 ① 사망 및 후유장해 보험금액: 100만엔 이상 ② 입원보험금 일당: 1,500엔 이상 ③ 통원 보험금 일액: 1,000엔 이상 - 직원의 사회보험 가입, 노동관계 법령 및 사회보험 법령 준수 - 개인정보보호관련 규정 정할 것 - 등록 베이비시터 교육지도, 관련 서류데이터 보관 철저 - 정확하고 공정한 광고 활동 - 사업자 요건: ① 매칭사업 경력 3년 이상, ② 사업의 결산 현황 분석 능력, ③ 경영개선 계획, 중장기 경영계획 수립 등 경영 안정화 노력
서비스 제공 및 이용	- 다음의 내용 포함한 이용 약관 완비 (1) 서비스 제공이 매칭사업자에 등록된 베이비시터와의 계약일 것 (2) 재택보육서비스 내용 및 요금 체계 (3) 재택보육서비스 중 사고 발생 시 보험 등에 대한 대응 및 매칭사업자 면책 사유 - 고객용 안내자료 정비, 업무내용과 비용 등 명시하여 정보제공 - 이용자가 이용약관의 규정에 동의 후 서비스 신청하고 매칭이 이루어질 것 - 이용자 예약 및 베이비시터 매칭 현황 확인 가능한 자료 갖출 것 - 베이비시터는 돌봄서비스 제공 시 보육기록 작성할 것 - 매칭사업자는 베이비시터의 업무수행 상황 파악을 위한 업무기록을 보관하고, 협회가 요청하면 제출할 수 있을 것 - 베이비시터 또는 매칭사업자는 이용자 요청에 따라 보육기록을 보고, 공개할 것
베이비시터 등록-계약	- 매칭사업자는 등록 베이비시터와 계약 체결할 것 - 매칭사업자는 등록 베이비시터에게 도도부현에 신고한 설치신고서를 제출할 것
보육서비스의 질 향상	- 업무, 보육, 사고예방 등 각각의 매뉴얼을 마련할 것 - 매칭사업자는 베이비시터 교육으로 안전지도, 사고예방에 관한 교육을 실시할 것 - 매칭사업자는 교육계획을 수립하고 위 매뉴얼을 사용하여 베이비시터 등록, 계약 시 연 2회 이상 교육 실시할 것, 교육기록 보관할 것 - 매칭사업자는 베이비시터 명단을 작성할 것 - 할인권 사용에 따른 베이비시터가 「인가 외 보육시설에 대한 지도감독 실시에 대하여」(보건복지부 고시 제137호) 별첨 「인가외 보육시설 지도감독 기준」 제2조(2)가(가)의 보육에 종사하는 자의 기준을 충족할 것 - 할인권 사용에 따른 베이비시터가 서비스 제공 중인 모습을 온라인 등으로 확인할 수 있는 구조에 동의하고 있을 것

출처: 전국보육서비스 협회, 2018년 심사 판정 기준(할인권 등 취급 사업자 일람)

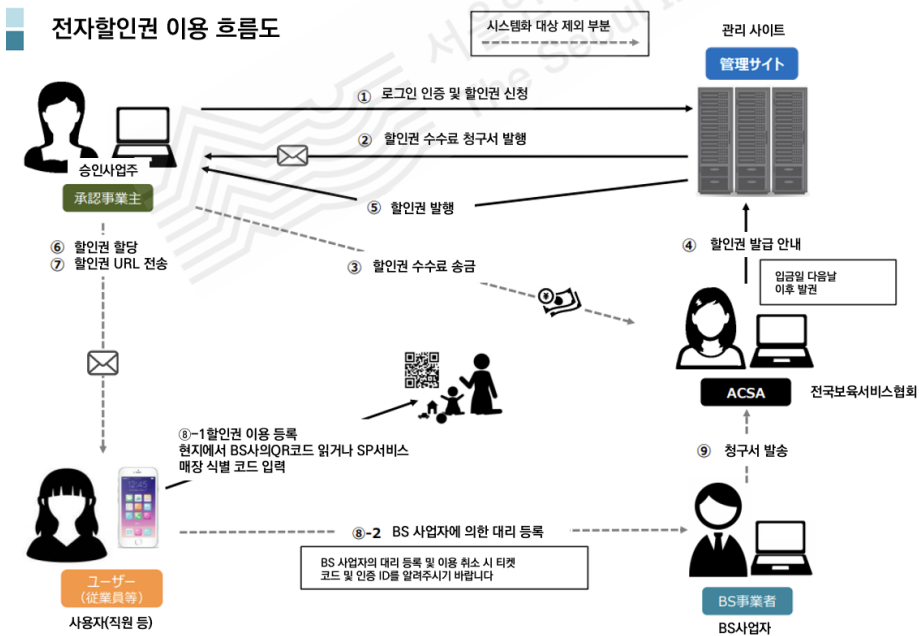
http://acsa.jp/hm/babysitter2022/ticket_handling_list.htm

(3) 할인권 사용

할인권을 사용하려면 가장 먼저 사업주가 전국협회 홈페이지에서 운영하는 사업주 관리사이트에 전자기록을 하고, 이용자는 서비스 이용 정보를 시스템에 입력한다. 사업주는 이용자의 할인권 사용조건 충족 여부를 확인하고 할인권을 교부한다. 이용자는 발급받은 할인권을 베이비시터에게 제시하고, 베이비시터는 QR코드를 스캔해서 서비스 일시와 장소 등 실적 정보를 입력한다. 사업주는 입력 내용을 확인하고 이용요금을 입력한다.

(4) 할인권 정산

할인권 정산은 취급사업자인 시터업체가 실적을 제출하면 실시단체가 검수를 거쳐 정산금액을 지급한다. 시터업체는 월 단위로 할인권 사용 실적을 작성해서 다음 달 10일까지 전국협회에 제출한다. 전국협회는 청구서류를 검수, 심사해서 할인료 정산금액을 확정하고 시터업체가 지정한 금융기관 계좌로 청구 월의 다음 달 10일까지 정산금액을 입금한다.



[그림 2-3] 승인 사업주의 전자 할인권 운영 매뉴얼

출처: 전국보육서비스협회, 베이비시터파견사업 전자 할인권 운영매뉴얼 승인 사업주 대상, p.3.

[표 2-11] 기업주도형 베이비시터 파견사업 운영 절차

절차 구분	실시 주체	상세 내용
할인권 신청	사업주 → 실시단체	- 베이비시터 파견사업 약관 규정에 동의 후, 실시단체에 신청
	실시단체 → 사업주	- 서류 검수, 아동-양육부담금 납부 확인 즉시 승인통지서 교부(승인 가능한 할인권 매수의 한도는 근로자 수에 따라 다름 ⁸⁾)
할인권 발행	실시단체 → 사업주	- 발행매수를 결정 - 사업주 승인, 할인권 발행, 할인권 이용 수수료 청구
할인권 등 취급 사업자의 인정	시터업체 → 실시단체	- 약관 규정 동의한 후 인정신청서 1개월 이내 제출
할인권 사용 절차	사업주	- 시스템에 보조금 지원사항 기록
	이용자	- 서비스 이용 시 시스템에 정보 기록(기록해야 하는 정보: 승인번호, 사업주명, 인증 ID, 티켓 코드, 이용자 이름, 이용일시, 대상 아동명, 아동 생년월일, 베이비시터 이름, 이용 장소, 시터 사업자)
	사업주 → 이용자	- 할인권 사용조건 해당 여부 확인 후 할인권 교부 (할인권에는 대상자 성명 입력 후 교부, 베이비시터 파견사업 할인권 관리부 작성(티켓코드, 근로자 성명, 이용일자, 이용시간, 아동 성명, 생년월일, 이용조건))
	이용자 → 사업주	- 베이비시터와 체결한 도급계약서 사본 제출
	이용자	- 할인권을 담당 베이비시터에 제시 → 베이비시터가 가져온 QR코드 스캔 → 할인권에 이용일시, 아동 이름, 생년월일, 베이비시터 이름, 이용장소 입력
	사업주	- 입력 내용 확인하고 이용요금 입력
할인권 정산	시터업체 → 실시단체	- 할인권 사용목록을 작성하여 보관, 사용 월의 다음 달 10일까지 실시단체에 제출
	실시단체 → 시터업체	- 청구서류 검수, 심사 - 할인료 정산금액 확정, 할인료 정산금액 입금

출처: 공익사단법인 전국보육서비스협화내각부 아동-육아본부 - 베이비시터 파견사업 시행요강.

8) 근로자 1,000명 미만: 200장
 근로자 1,000~2,000명 미만: 2,400장
 근로자 2,000~3,000명 미만: 3,600장
 근로자 3,000명 이상: 4,800장

6) 매칭형 사례: KIDSNA

2023년 6월 현재 이 사업에 참여하는 시터업체는 도급형이 70곳, 매칭형이 2곳으로 이 중 매칭형 업체인 KIDSNA 사례를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

KIDSNA는 2013년에 설립된 일본 “Nextbeat”(유료직업소개업)이 운영하는 서비스로 육아 정보제공, 베이비시터 매칭, 보육원유치원 검색 등의 서비스를 제공한다. 특히 베이비시터 매칭 서비스는 업계 최초로 보유인력 전원이 보육사, 유치원 교사, 간호사 등 국가 자격과 면허를 보유하고 있다.

서비스 대상 연령은 만 0~12세이고, 도쿄도를 포함한 도시 위주로 베이비시터가 등록돼 있다. 업체는 면담과 심사로 베이비시터 자격 증명을 확인한다. 이용자는 KIDSNA 매칭 앱에서 베이비시터의 사진, 연령, 경력, 이용료, 보유 자격, 거주 지역 등의 정보를 확인하고 서비스 이용 신청을 할 수 있다.

이용요금은 입회비나 연회비 없이 시간당 1,952엔(약 1.8만 원)이고 서비스 수수료 20%와 베이비시터 왕복 교통비는 별도다. 결제는 앱에 등록된 신용카드로만 가능하고 현금 지급은 불가하다.

당일 예약이 가능하고 서비스를 처음 이용할 때 첫 회 면담 1시간을 포함해(필수) 이후 15분 단위로 서비스 요청이 가능하다. 24시간 돌봄서비스를 제공하는데, 야간이나 새벽(자정~오전 5시), 연장 보육은 할증료가 부과된다. 돌봄 가능 아동은 한 가정당 최대 3명이고, 2명 이상부터 이용료가 추가된다.

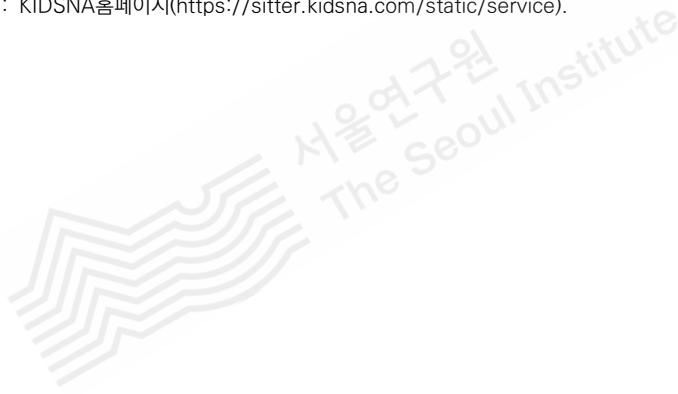
KIDSNA 이용자가 할인권을 이용하려면 앱에 등록할 때 “내각부 보조 이용(内閣府補助利用)”을 선택하고, 승인번호, 승인 사업주, 직원명을 입력한다. 그다음 앱에서 “내각부 보조 대상”이라고 표시된(배지가 달린) 베이비시터 중에서 조건에 맞는 사람을 찾는다. 신청 가능한 할인권 매수와 금액 기준을 확인해서 서비스를 의뢰하고, 서비스를 제공받으면 이용료 전액을 결제한다. 다음 달에 직장에서 전자할인권을 받아서 정보를 입력하면, 할인권 금액만큼 현금이 계좌로 입금된다.

KIDSNA 홈페이지에는 할인권을 사용할 수 없는 경우를 상세하게 안내하고 있다. 영어, 피아노, 가정교사, 산전후 케어와 같이 보육과 관계없는 의뢰, 취소 수수료, 왕복 교통비, 온라인 보육, 아이가 동석하지 않은 면담 비용, 보육시설 간 송영, 송영 교통비 등은 할인권을 쓸 수 없다. 또한 할인권 1매의 이용대상 요금이 2,200엔 미만인 경우에도 이용할 수 없다.



[그림 2-4] KIDSNA 베이비시터 매칭 앱

출처: KIDSNA 홈페이지(<https://sitter.kidsna.com/static/service>).



03

민간 아이돌봄서비스 이용실태와 수요



- 1_서울시민 영아 대리양육 이용실태
- 2_민간 아이돌봄서비스 관계자 심층 인터뷰

03. 민간 아이돌봄서비스 이용실태와 수요

1_서울시민 영아 대리양육 이용실태

1) 조사 개요 및 분석 대상

(1) 조사 개요

“서울시 0~9세 자녀의 양육자 실태조사”는 「엄마아빠행복프로젝트」를 위한 선행연구⁹⁾에서 2022년 기준 서울시에 거주하는 만 0~9세 자녀 양육자를 대상으로 양육실태와 수요를 종합적으로 파악하는 것을 목적으로 실시됐다. 표본은 5대 권역과 자녀 연령에 따라 영아(만 0~2세), 유아(만 3~6세), 아동(만 7~9세) 500명씩, 총 1,500명을 추출했다. 조사는 11월 14일부터 25일까지 약 2주 동안 비대면 전자조사로 진행했다. 최종 유효표본은 1,463명으로 응답자 특성은 [표 3-1]과 같다.

(2) 분석 대상과 설계

분석 대상은 전체 유효표본 중 서울형 아이돌봄비 지원의 자격요건에 부합하는 집단이다. 하지만 자녀 연령(만 2세)과 소득 수준(기준 중위소득 150% 이하)을 자격요건에 맞추면 표본 수가 과소해서 아이돌봄서비스 수요가 큰 만 6세 미만 영유아 자녀를 양육하는 맞벌이 가정 734가구를 주요 분석 대상으로 설정했다.

이와 함께 자녀 연령과 소득 기준에 따라 하위집단을 설정하고 비교 분석하여 제한적이나마 자녀 연령과 소득 수준의 영향을 파악하고자 했다. 소득과 관계없이 영아를 양육하는 가정은 379가구, 기준 중위소득 150% 이하이면서 영유아와 영아를 양육하는 가정은 각각 532가구, 286가구였다.

9) 김상일, 허자연, 김정아, 2022, “서울 영유아 양육여건 기초통계 조사분석”, 서울연구원.

[표 3-1] 서울시민 양육실태 조사 전체 응답자 특성

구분		사례 수(명)	비율(%)
		1,500	100.0
양육자 성별	엄마	1,463	97.5
	아빠	1,452	96.8
맞벌이 가구	맞벌이 가구	846	56.4
	외벌이 가구	557	37.1
	기타(한부모 가정 등)	97	6.5
자녀 연령	영아	500	33.3
	유아	500	33.3
	아동(초등학생 저학년)	500	33.3
자녀 형제자매 여부(다자녀 여부)	형제자매 있음(다자녀)	721	48.1
	형제자매 없음	779	51.9
돌봄방식	기관 보육	1,163	77.5
	대리 양육	127	8.5
	부모 직접 양육(대리 양육 없음)	210	14.0
가구소득	100만 원 미만	45	3.0
	100~200만 원 미만	13	0.9
	200~300만 원 미만	57	3.8
	300~400만 원 미만	166	11.1
	400~500만 원 미만	194	12.9
	500~600만 원 미만	348	23.2
	600~700만 원 미만	209	13.9
	700만 원 이상	468	31.2
본인과 배우자의 근무 형태	양육자 둘 다 전일제	916	61.1
	양육자 중 1명 전일제	529	35.3
	양육자 둘 다 비전일제	55	3.7
본인과 배우자의 재택근무	양육자 둘 다 가능	379	25.3
	양육자 중 1명 가능	440	29.3
	양육자 둘 다 불가능	681	45.4
성별	남성(아빠)	787	52.5
	여성(엄마)	713	47.5

[표 3-2] 설문조사 2차 분석 대상 특성

구분		사례 수(명)	비율(%)
		734	100.0
응답자 성별	엄마	361	49.2
	아빠	373	50.8
자녀 연령	영아	379	51.6
	유아	355	48.4
자녀 형제자매 여부(다자녀 여부)	형제자매 있음(다자녀)	337	45.9
	형제자매 없음	397	54.1
결혼여부	기혼	734	100.0
가구원 수	3인	380	51.8
	4인	272	37.1
	5인	52	7.1
	6인	14	1.9
	7인	10	1.4
	8인	4	0.5
	9인	1	0.1
	10인	1	0.1
돌봄방식	기관 보육	543	74.0
	대리 양육	85	11.6
	부모 직접 양육(대리 양육 없음)	106	14.4
가구소득	100만 원 미만	24	3.3
	100~200만 원 미만	4	.5
	200~300만 원 미만	18	2.5
	300~400만 원 미만	76	10.4
	400~500만 원 미만	86	11.7
	500~600만 원 미만	181	24.7
	600~700만 원 미만	102	13.9
	700만 원 이상	243	33.1
기준 중위소득 150% 이하 해당 여부	해당	202	27.5
	비해당	532	72.5
양육가정 분석 유형	기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	286	39.0
	기준 중위소득 150% 이하 영유아 양육자	532	72.5
	영아 양육자 전체	379	51.6
	영유아 양육자 전체	734	100.0

2) 돌봄시간 충분도와 대리양육 이용률

(1) 돌봄시간 충분도

평일에 가사를 제외한 자녀 돌봄시간이 충분하다는 응답은 7점 만점에 평균 3.84점으로 중간 수준(4점)에 못 미쳤다. 돌봄시간이 부족하다는 응답자는 하루 평균 1시간 30분~2시간 정도를 늘려야 한다고 응답했고, 돌봄시간이 충분하다는 응답자는 하루 평균 1시간 30분~2시간 정도를 줄여야 한다고 응답했다. 돌봄에 충분한 시간을 할애하지 못하거나, 오히려 돌봄시간이 과도한 응답자들의 상태가 아이돌봄서비스 등 대리양육 수요로 이어진다고 볼 수 있다.

또한 자녀가 영아이거나, 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하이면 충분도 점수가 더 낮고, 늘리거나 줄여야 하는 시간도 더 길었다. 자녀 연령과 소득 수준은 부모의 돌봄시간 부족과 과잉에도 영향을 미친다.

[표 3-3] 평일 자녀돌봄 시간의 충분성과 시간에 대한 의견

(단위: 점/7점 만점, 분)

구분	자녀 돌봄시간 충분도	자녀돌봄 시간에 대한 의견	
		부족하다면 늘려야 하는 시간	충분하다면 줄여야 하는 시간
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	3.84	110.3	108.1
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	3.92	92.7	94.1
영아 양육자 전체	3.89	109.3	107.0
양육자 전체	3.93	96.9	94.5

(2) 대리양육자 이용률

맞벌이 영유아 양육자 중 대리양육자를 이용하는 비율은 40.1%로, 약 60%는 어린이집 등 돌봄시설을 이용하는 것으로 추측된다. 대리양육자는 조부모 22.9%, 베이비시터 9.9%, 친인척 7.2% 순으로 많았다.

대리양육자 이용률은 자녀가 영아이거나(50.6%) 가구소득까지 기준 중위소득 150% 이하이면(48.3%) 10%p 안팎까지 더 높았고, 증가분은 대체로 조부모에게 집중됐다. 힘들고 경제적 보상이 적은 대리돌봄이 불가피할 때 주로 아이의 조부모에게 의지한다고 볼 수 있다.

[표 3-4] 대리양육자 이용 비율

구분		응답자 전체	조부모	친인척	베이비시터
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	사례 수(명)	286	90	20	28
	비율(%)	-	31.5	7.0	9.8
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	사례 수(명)	532	163	34	44
	비율(%)	-	30.6	6.4	8.3
영아 양육자 전체	사례 수(명)	379	130	24	38
	비율(%)	-	34.3	6.3	10.0
양육자 전체	사례 수(명)	734	168	53	73
	비율(%)	-	22.9	7.2	9.9

3) 대리양육자 돌봄시간

(1) 주당 평균 돌봄시간

대리양육자의 주당 평균 돌봄시간은 조부모 24.9시간, 베이비시터 13.3시간, 친인척 12.7시간 순이었다. 조부모의 평균 돌봄시간은 다른 대리양육자보다 10시간 이상 길었고, 7일 24시간 내내(168시간) 온종일 손자녀를 돌보는 사례도 있었다.

자녀가 영아이거나, 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하이면 대리양육자의 주당 평균 돌봄시간은 전체적으로 길어졌다. 베이비시터가 시간 증가량이 가장 적었는데, 그 이유는 이용료 부담 때문으로 추측한다.

[표 3-5] 대리양육자의 주당 평균 돌봄시간

(단위: 시간)

구분	조부모	친인척	베이비시터
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	28.8	15.1	13.4
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	26.0	12.4	11.6
영아 양육자 전체	27.0	13.9	14.6
양육자 전체	24.9	12.7	13.3

주: 시간 조사에서 '자녀와 행위를 함께한 사람'에 조부모, 친인척, 대리양육자(베이비시터)라고 응답한 응답자에 한해 산출

(2) 베이비시터 이용 시간대

돌봄시간 총량이 아이돌봄서비스 수요량과 이용요금 부담을 가늠할 수 있는 자료라면, 하루 돌봄시간대는 서비스 수요와 공급의 불일치가 어느 시간대에 일어나도, 또 얼마나 심각한지를 유추할 수 있게 해준다.

이 조사는 자녀의 하루 일과와 그 행위를 함께한 사람을 파악했다. 이를 활용해 오전 7시부터 자정까지 1시간 단위로 베이비시터를 이용한 가정의 비율을 계산하면 [그림 3-1]과 같다. 자녀가 영아이면 베이비시터 이용이 특정 시간대에 집중되는 경향이 있고, 그 시간대는 주로 어린이집 하원 이후 부모가 귀가하기 전인 오후 4~7시였다.

범례			1~10%	11~20%	21~30%	31~40%	41~50%	51% 이상
비율기준			저소득영아가구	저소득영유아가구	영아전체	영유아전체		
6	~	7시	16.1	11.4	13.2	7.5		
7	~	8시	8.9	5.7	14.5	10.3		
8	~	9시	16.1	12.5	28.9	19.2		
9	~	10시	21.4	15.9	26.3	17.1		
10	~	11시	25.0	15.9	25.0	14.4		
11	~	12시	26.8	20.5	22.4	15.1		
12	~	13시	26.8	18.2	26.3	15.8		
13	~	14시	35.7	25.0	32.9	19.9		
14	~	15시	28.6	19.3	26.3	16.4		
15	~	16시	23.2	15.9	27.6	17.8		
16	~	17시	32.1	25.0	36.8	24.7		
17	~	18시	30.4	28.4	32.9	27.4		
18	~	19시	28.6	26.1	27.6	23.3		
19	~	20시	28.6	22.7	21.1	15.1		
20	~	21시	32.1	26.1	23.7	15.8		
21	~	22시	21.4	18.2	15.8	11.0		
22		23	17.9	17.0	13.2	10.3		
23		24	17.9	19.3	13.2	11.6		
베이비시터 이용자			28	44	38	73		

[그림 3-1] 하루 시간대별 베이비시터 이용률

4) 대리양육 비용과 수요

(1) 대리양육자 비용 지급 여부와 금액

대리양육자별로 현금을 지불하는 비율은 베이비시터가 73.8%, 조부모가 71.2%, 친인척이 47.6% 순이었다. 현금을 지불하지 않는 경우에는 현물 지급도 포함되는데, 베이비시터에게 현금을 지불하지 않는 경우는 유료 서비스가 아니라 친인척 이외의 지인에게 무료로 맡기는 경우까지 포함하는 것으로 추측된다.

대리양육 비용 지불 여부는 자녀 연령과 소득 수준에 따라 달랐다. 자녀가 영아이면 조부모에게 현금을 지불하는 비율이 더 높았고, 자녀 연령대가 같지만 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하이면 모든 대리양육자에게 현금을 지불하는 비율이 더 낮았다.

[표 3-6] 대리양육자에게 현금을 지불하는 비율

(단위: %)

구분	조부모	친인척	베이비시터
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	70.0	40.0	64.3
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	65.0	44.1	63.6
영아 양육자 전체	75.4	41.7	73.7
양육자 전체	71.2	47.6	73.8

대리양육 비용은 돌봄시간에 따라 다르기 때문에 단순 금액 비교는 부정확한 면이 있다. 하지만 [표 3-7]은 양육가정과 대리양육자 유형에 따라 돌봄비용 차이가 매우 크다는 점을 보여 준다.

대리양육자별 평균 금액은 대체로 베이비시터, 조부모, 친인척 순으로 많다. 대리양육자별 시급을 계산하면 베이비시터는 1.9~2.2만 원, 친인척은 1.5~2만 원, 조부모는 1.1~1.4만 원 순으로 조부모가 가장 적었다. 조부모는 2023년 최저임금(9,620원)이나 공공 아이돌봄서비스 기본형 시급(11,080원)보다 조금 높은 수준이다.

[표 3-7] 대리양육자에게 지불하는 월평균 비용

(단위: 만 원)

구분	조부모			친인척			베이비시터		
	최소값	최대값	평균	최소값	최대값	평균	최소값	최대값	평균
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	3	300	83.2	2	500	56.4	15	500	98.6
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	3	300	88.0	2	210	52.4	1	500	86.3
영아 양육자 전체	3	300	90.8	2	200	54.7	15	500	108.0
양육자 전체	3	300	89.7	2	210	54.6	3	500	91.7

또한 모든 대리양육자에서 최소 금액과 최대 금액 차이는 매우 컸다. 조부모와 친인척의 최소 금액은 사실상 무료로 가까운 2~3만 원대였다. 조부모와 베이비시터의 최대 금액은 각각 300만 원, 500만 원으로 일종의 상한선을 보여 준다. 양육가정 유형별로는 돌봄비용 지불률과 비슷하게, 자녀가 영아이면 금액이 더 높은 반면 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하이면 금액이 더 적은 경향을 보였다.

[표 3-8] 대리양육자에게 지불하는 비용(시급)

(단위: 만 원)

구분	조부모			친인척			베이비시터		
	최소값	최대값	평균	최소값	최대값	평균	최소값	최대값	평균
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	0.04	6.3	1.1	0.3	10.0	2.0	0.2	8.3	2.2
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	0.04	7.5	1.4	0.3	10.0	1.6	0.2	9.4	2.1
영아 양육자 전체	0.04	12.5	1.3	0.3	10.0	1.8	0.2	8.3	2.1
양육자 전체	0.04	12.5	1.4	0.3	10.0	1.5	0.2	9.4	1.9

주: 시급 = 월평균 돌봄비용/(주당 평균 돌봄시간 × 4)

(2) 돌봄 만족도

대리양육자의 돌봄 만족도는 7점 만점 기준으로 조부모 4.99점, 친인척 4.50점, 베이비시터 4.30점 순으로 보통 수준(4점)보다 조금 높았다. 자녀 연령과 가구소득이 달라도 조부모와 베이비시터의 돌봄 만족도는 거의 차이가 없었다. 친인척은 자녀가 영아이거나 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하이면 만족도가 더 높았다.

[표 3-9] 대리양육자 돌봄에 만족하는 정도

(단위: 점/7점 만점)

구분	조부모	친인척	베이비시터
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	4.98	4.80	4.23
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	4.94	4.35	4.20
영아 양육자 전체	4.97	4.75	4.29
양육자 전체	4.99	4.50	4.30

표본 수가 지나치게 작게 분산돼 통계적 신뢰도가 낮은 한계가 있지만, 대리양육자별로 돌봄에 불만족한 주된 이유는 차이가 있었다. 조부모의 돌봄에 불만족하는 가장 큰 이유는 전문성 31.8%, 돌봄장소 22.7%, 신체활동성 18.2% 순이었다. 자녀가 영아이면 돌봄장소에 대한 불만족은 크게 줄어들고 돌봄시간과 전문성에 대한 불만족은 크게 늘어났다. 가구소득은 일관된 영향이 나타나지 않았다.

[표 3-10] 대리양육자 돌봄에 불만족하는 이유 1순위(조부모)

(단위: %)

구분	돌봄 시간	돌봄 장소	고비용	전문성 ¹⁾	유연성 ²⁾	신체활동성 ³⁾	기타
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	11.1	0.0	0.0	55.6	11.1	22.2	0.0
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	6.7	26.7	13.3	33.3	6.7	13.3	0.0
영아 양육자 전체	15.4	7.7	0.0	46.2	7.7	15.4	7.7
양육자 전체	9.1	22.7	9.1	31.8	4.5	18.2	4.5

주1. 전문성: 육아 경력, 관련 자격증이 없음

주2. 긴급상황 시간 조정이 어려움

주3. 나이, 근력, 지구력이 낮음

친인척은 돌봄장소와 고비용이 각각 33.3%로 주요한 불만족 이유였다. 자녀를 친인척 자택에서 돌보거나, 돌봄 시간과 강도 대비 비용이 크다고 느끼는 것으로 보인다. 자녀가 영아이거나 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하이면 돌봄장소에 대한 불만족이 줄어드는 대신 고비용과 유연성에 대한 불만족이 크게 늘었다.

[표 3-11] 대리양육자 돌봄에 불만족하는 이유 1순위(친인척)

(단위: %)

구분	돌봄 시간	돌봄 장소	고비용	전문성	유연성	신체 활동성	기타
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	20.0	20.0	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0
영아 양육자 전체	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0
양육자 전체	16.7	33.3	33.3	0.0	16.7	0.0	0.0

베이비시터는 고비용과 전문성이 각각 45.5%로 주요한 불만족 이유였다. 대리양육자 중 평균 지불금액이 가장 많지만, 기대하는 전문성에는 못 미치는 것으로 보인다. 자녀 연령은 일관된 영향이 나타나지 않았고, 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하이면 고비용에 대한 불만족이 62.5%~80.0%까지 늘어났다.

[표 3-12] 대리양육자 돌봄에 불만족하는 이유 1순위(베이비시터 등)

(단위: %)

구분	돌봄 시간	돌봄 장소	고비용	전문성 ¹⁾	유연성 ²⁾	신체 활동성 ³⁾	기타
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	0.0	12.5	62.5	25.0	0.0	0.0	0.0
영아 양육자 전체	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
양육자 전체	0.0	9.1	45.5	45.5	0.0	0.0	0.0

(3) 양육공백 시 대리양육 희망 대상

갑작스럽게 자녀를 돌보기 어려운 일이 생겼을 때 도움을 받는 대상은 양가 부모님이 압도적이었다. 그다음 본인 또는 배우자의 형제자매와 친인척, 자녀가 다니는 돌봄기관(어린이집, 유치원)이었다. 도움받을 대상이 없다는 응답도 5~6%로, 돌봄공백에 취약한 가정도 결코 적지 않았다.

도움받기를 희망하는 대상도 양가 부모님이 가장 많았지만, 현재 도움을 받는 비율보

다는 7~10%p가량 줄었다. 또 다른 친족인 형제자매와 친인척도 3~4%p가량 줄어들었다. 반면에 자녀가 다니는 돌봄기관과 베이비시터는 자녀 연령과 소득 수준과 관계 없이 모든 가구 유형에서 희망하는 비율이 현재 도움을 받는 비율보다 높았다. 따라서 서울시 양육자들은 양육공백의 많은 부분을 가족을 통해 보완하지만, 가능하다면 돌봄시설의 긴급 일시 돌봄이나 민간 아이돌봄서비스를 더욱 희망한다고 볼 수 있다.

[표 3-13] 양육공백 발생 시 현재 도움을 받거나, 도움받기를 희망하는 대상(1순위)

(단위: %)

구분		양가 부모님	본인/배우자의 형제 자매, 친인척	이웃, 친구 등 지인	자녀가 다니는 기관 (어린이 집, 유치원)	베이비 시터 (아이돌 보미)	긴급 돌봄 신청	기타	없음
기준 중위소득 150% 이하 영아 양육자	현재	59.4	17.5	2.1	13.3	1.7	0.0	0.3	5.6
	희망	49.3	14.3	3.1	19.9	7.3	5.9	0.0	0.0
기준 중위소득 150% 이하 양육자 전체	현재	56.4	19.2	2.6	14.1	1.5	0.4	0.4	5.5
	희망	48.9	15.2	3.4	20.1	7.0	5.5	0.0	0.0
영아 양육자 전체	현재	60.4	16.4	2.1	11.9	2.9	0.0	0.3	6.1
	희망	52.8	12.4	3.7	18.5	7.1	5.5	0.0	0.0
양육자 전체	현재	57.8	17.8	2.6	13.2	2.5	0.3	0.3	5.6
	희망	50.8	14.4	4.0	18.4	6.8	5.3	0.3	0.0

하지만 자녀돌봄을 위해 가장 필요한 지원으로 양육자의 근로환경 개선을 꼽았다. 대리양육보다 부모가 직접 돌볼 수 있는 시간을 원하는 양육자가 많은 것이다. 그다음 돌봄바우처 및 현금 지원, 돌봄시설 확충 순이었다. 자녀를 직접 돌볼 수 없다면, 조부모로 대표되는 친인척에게 의지하기보다는 공보육과 민간서비스를 비용 부담이나 대기시간 없이 이용할 수 있기를 원한다는 의미로 해석할 수 있다.

2_민간 아이돌봄서비스 관계자 심층 인터뷰

1) 조사 개요

(1) 조사 목적과 대상

심층 인터뷰는 서울시민 영아 대리양육 실태조사로는 파악하기 힘든 민간 아이돌봄서비스 제공 및 이용실태, 서울시 민간형 지원의 민간기관 선정 쟁점에 관한 의견수렴 등을 목적으로 실시했다. 인터뷰 대상자는 민간기관 운영자, 육아도우미, 서비스 이용자 등 총 15명을 선정했고, 2023년 3월부터 4월까지 대상자별 대면 면담을 회당 1시간 30분가량 진행했다. 인터뷰 대상자별 선정기준과 결과는 다음과 같다.

① 민간기관

민간기관은 육아도우미 운영 및 서비스 제공 방식에서 큰 차이가 있을 것으로 예상되는 업종(직업소개업/직업정보제공업)과 온라인 플랫폼 이용 여부로 인터뷰 대상자를 대별했다. 그런 다음 언론 기사 및 홈페이지 검색, 선행연구자 추천 등을 통해 비교적 안정적으로 운영되고 정보가 공개된 8개 기관을 선정했다.

[표 3-14] 심층 인터뷰 대상자 정보: 민간기관

구분	직업소개사업소	직업정보제공사업소
온라인 플랫폼 이용	B기관	A기관, C기관, D기관
온라인 플랫폼 미이용	E기관, H기관	F기관, G기관

② 육아도우미

육아도우미는 직접 섭외가 어려워 심층 인터뷰에 응한 민간기관의 온라인 플랫폼에서 모집했다. 선행연구에 따르면, 육아도우미는 생계 목적의 장시간 서비스 제공자와 아르바이트 목적의 단시간 서비스 제공자의 입장과 경험이 다를 수 있다. 이를 고려해 육아도우미 대상자는 연령대, 보육교사 등 자격증 보유 여부, 주로 제공하는 서비스 종류(시간제/전일제) 등이 서로 다른 2명을 선정했다.

[표 3-15] 심층 인터뷰 대상자 정보: 육아도우미

대상	연령	도우미 경력	제공서비스	비고
도우미1	50대 중반	4년	주로 영아 대상 시간제 서비스	전업주부로 여유시간에 활동
도우미2	40대 후반	2년	5세 아동 반일제 서비스(2년)	유치원교사(10년)-경력단절-보조교사(5년) 경력 있음

③ 서비스 이용자

서비스 이용자는 서울형 아이돌봄비 지원 요건에 완벽히 부합하는 대상자는 섭외가 어려워 일부 요건을 [표 3-16]과 같이 조정했다. 이 기준에 따라 서울시, 시민서포터즈(엄마아빠기자단), 맘카페, 민간기관 온라인 플랫폼 등을 통해 이용자를 모집했다. 최종적으로 자녀 수, 이용한 민간기관과 서비스 종류 등이 다른 5명을 선정해 최대한 다양한 의견을 듣고자 했다.

[표 3-16] 심층 인터뷰 서비스 이용자 선정기준

서울형 아이돌봄비 지원 요건	심층 인터뷰 대상자 선정기준
1. 부모가 현재 서울시에 거주	1. 서울시 또는 경기도(생활인구)에 거주
2. 공공 아이돌봄서비스 미이용	2. 최근 3년 이내 민간 서비스 이용 경험 있음
3. 서비스가 필요한 자녀 연령이 만 2세일 것	3. 서비스 당시 자녀 연령이 만 0~2세일 것
4. 자녀당 월 40시간 이상 서비스가 필요	4. 서비스 당시 월 40시간 이상 이용
5. 맞벌이 등 양육공백이 있을 것	5. 맞벌이 등 양육공백이 있을 것
6. 가구소득이 기준 중위소득 150% 이하	6. 가구소득이 기준 중위소득 200% 이하

[표 3-17] 심층 인터뷰 대상자 정보: 서비스 이용자

대상	직업활동	자녀 수/연령	이용 돌봄서비스(이용비용)	이용기관
이용자1	맞벌이 (채택)	1명 (5개월)	전일제, 장기서비스 (250만 원/월)	온라인 플랫폼 업체
이용자2	맞벌이	1명 (3년 6개월)	반일제, 장기서비스(2년) (1.3만 원/시)	온라인 플랫폼 업체 (2곳)
			놀이 돌봄, 단기서비스 (2.5만 원/시)	
이용자3	휴직	쌍둥이 (100일)	전일제, 장기서비스 (360만 원/월)	비온라인 플랫폼 업체 (3곳)
이용자4	휴직	1명+쌍둥이 (6살, 7개월)	하원 돌봄(3시간) (1.5만 원/시)	온라인 플랫폼 업체
이용자5	맞벌이	1명 (10개월)	전일제, 장기서비스 (250만 원/월)	온라인 플랫폼 업체, 가사서비스 제공기관

(2) 인터뷰 내용

인터뷰 질문은 대상자별 기본 정보와 민간기관 선정 쟁점으로 나뉜다. 아이스 브레이킹을 겸한 대상자별 기본 정보 파악은 민간기관 설립 배경, 육아도우미를 시작한 계기, 이용자가 민간서비스를 이용한 이유 등 대상자별로 인터뷰 내용을 심층 이해하는데 도움이 되는 주요한 배경과 조건을 조사한다.

민간기관 선정 쟁점은 이 연구에서 선행연구와 관련 법제도를 분석하고 종합한 민간서비스 문제점을 기본 틀로 채택한다. 14개의 조사항목 중 대상자별로 특화된 내용은 해당 대상자에게 질문한다. 예를 들어 업체 등록 여부, 인력 규모, 제공하는 서비스 종류 등 업체 자격 항목은 민간기관 운영자에게만 해당한다.

더 중요하게는 논쟁적인 조사항목에 대해 모든 대상자의 의견을 들어 민간기관 선정 기준을 다각적으로 검토할 수 있는 근거를 확보한다. 예컨대 육아도우미의 범죄경력 확인 항목에 대해 민간기관과 육아도우미는 각각 권한 부족과 개인정보 보호 때문에 부정적일 수 있는 반면에, 서비스 이용자는 중요한 요건으로 생각할 수 있다. 또 기본 교육 항목에 대해 민간기관은 이미 충분한 교육을 운영하고 있다고 생각하는 반면에, 육아도우미와 서비스 이용자는 효과성을 낮게 평가할 수 있다.

마지막으로 아동학대 예방, 민원 대응 등 특정 대상자에게 불편할 수 있는 조사항목은 해당 대상자 질문에서 제외했다. 심층 인터뷰 결과는 전체 내용을 서술하기보다 주요 배경 정보와 민간기관 선정 쟁점과 밀접한 것만 간추려서 서술했다.

[표 3-18] 민간기관 선정 쟁점 질문과 대상자별 해당 항목

구분		조사항목	민간 기관	육아 도우미	이용자
시설	업체 자격	업체 등록, 인력 규모, 서비스 종류	○		
	결제 시스템	이용료 지급 방식, 온라인 결제 시스템	○	○	○
	데이터베이스	서비스관리 DB 운영과 공유	○		
인력	도우미 자격	범죄경력 확인	○	○	○
		건강검진	○	○	○
		인적성 검사	○	○	○
	교육훈련	기본 교육	○	○	○
		보수교육	○	○	○
운영	정보제공 및 계약	이용료 규정 등 정보제공	○	○	○
		이용자-도우미 서비스 이용계약	○	○	○
	안전관리	손해배상보험 가입	○	○	○
		아동학대 예방	○		○
	서비스관리	서비스 품질관리	○	○	○
		민원 대응 및 만족도 조사	○		○

2) 민간기관

(1) 업체별 주요 현황

심층 인터뷰에 참여한 8개 민간기관의 조사항목별 주요 정보는 [표 3-19]와 같다. 인터뷰 결과 중 기본 정보는 이 표로 같음하고, 세부 내용은 논쟁적인 조사항목 또는 기관 간에 의견 차이가 큰 것 위주로 서술하고자 한다.

[표 3-19] 심층 인터뷰 참여 민간기관 주요 현황

구분	A기관	B기관	C기관	D기관
설립연도	2016	2017	2018	2008
등록 업종	직업정보제공업, 유료직업소개업	유료직업소개업, 통신판매업, 교사파견업, 방문교육서비스업, 전자상거래업 등	직업정보제공업, 통신판매업, 가사서비스 제공기관 인증	직업정보제공업, 유료직업소개업
육아도우미 규모 (서울 기준)	약 12,000명 (전국 회원 가입 기준)	약 3,000명 (정기활동자 기준)	(서울) 700명 (전체) 18,000명	최근 3년 7만 명
주력 서비스	시간제	시간제	전일제, 반일제	시간제, 반일제
홈페이지/앱 운영	홈페이지, 앱	홈페이지, 앱	홈페이지, 앱	홈페이지, 앱
신원조회 여부	X	○ (방문교육서비스업)	○ (가사서비스 인증)	X
건강검진 결과 제출 여부	선택	선택	선택	선택
필수교육 이수 요건	X	○ (2시간 OT)	○ (4시간)	○ (3시간 원격교육)
손배상 보험 가입	○ (대인, 대물)	○ (대인)	○ (대인, 대물)	○ (대인, 대물)
서비스 관리 방식	활동일지 작성, 이용후기 제공, 관리용 채팅 운영, 고객센터 운영	활동일지 작성, 활동추적 앱, 이용후기 제공, 도우미 상담, 고객센터 운영	이용후기 제공, 시니어 인력이 도우미 지역밀착형 관리 담당, 고객센터 운영	활동일지 작성, 실시간 점검 어플, 고객센터 운영

[표 3-19 계속] 심층 인터뷰 참여 민간기관 주요 현황

구분	E기관	F기관	G기관	H기관
설립연도	1998	2001	2006	2016
등록 업종	유료직업소개업, 가사서비스 제공기관 인증, 산모신생아건강관리 서비스 제공기관	유료직업소개업, 가사서비스 제공기관 인증, 산모신생아건강관리 서비스 제공기관	유료직업소개업	사회적협동조합, 가사서비스 제공기관 인증
육아도우미 규모 (서울 기준)	육아도우미 40명 (가사근로자 100명)	약 230명	100명 이상	월평균 31~35명 (500명 등록)
주력 서비스	전일제	전일제	반일제, 전일제	시간제, 반일제
홈페이지/앱 운영	홈페이지	홈페이지	홈페이지	홈페이지
신원조회 여부	○ (가사서비스 인증)	X	X	○ (가사서비스 인증)
건강검진 여부	필수	필수	필수	필수
필수교육 이수 요건	○ (20시간)	○ (20시간)	○ (20시간)	○ (25시간)
손배상 보험 가입	○ (대인, 대물, 도우미 상해보험)	○ (전문인배상 책임보험)	○ (대인, 대물)	○ (대인, 대물)
서비스 관리 방식	해피콜 운영, 홈페이지 커뮤니티 운영(육아 상담), 아동케어(활동일지) 작성	카톡으로 사진, 활동일지 전송	오프라인으로 육아일지 작성	활동일지 작성 권고, 활동가 고충 상담, 이용자 만족도 조사

(2) 시설 영역

① 업체 자격

우선 업체 등록은 인터뷰에 참여한 모든 민간기관이 아이돌봄서비스의 합법적인 제공에 필요한 자격을 획득한 상태였다. 특기할 점은 첫째, 민간기관 대부분이 유료직업소개업, 직업정보제공업, 가사서비스 제공기관 인증 등을 2개 이상 갖고 있었다. 아마도 다양한 방식으로 육아도우미와 서비스를 운영해 수익을 높이기 위한 전략으로 보인다. 둘째, 일부 민간기관은 교사파견업, 산모신생아건강관리서비스 제공기관 등 유관 분야 업종을 추가로 등록해 사업 영역 확장을 꾀하고 있었다.

보유하고 있는 육아도우미 규모는 온라인 플랫폼을 운영하는 기관과 그렇지 않은 기관의 차이가 컸다. 플랫폼 운영 기관은 실제 활동하는 육아도우미가 700~3,000명 수준이었고, 대학생부터 60대까지 다양한 연령대가 주로 시간제 서비스를 제공했다. 반면에 플랫폼 미운영 기관은 30~230명 정도의 육아도우미가 활동하고 있고, 이들은 대체로 50대 이상이고 전일제 서비스에 주력했다. 따라서 민간기관의 육아도우미 보유 규모를 선정기준으로 채택한다면, 이러한 기관별 차이를 고려해 형평성을 잃지 않는 것이 중요하다.

주력 서비스는 업종에 따라 차이가 있었다. 유료직업소개사업소는 생계 목적인 육아도우미의 안정적인 수입 보장을 위해 전일제 서비스에 주력했다. 하지만 일부 민간기관은 코로나19 이후 수요 변화에 부응해 등·하원 돌봄, 시간제 서비스를 늘렸다. 반면에 직업정보제공사업소는 시간제 서비스에 주력했다. 시간제 최소 단위는 이동시간과 교통비 등을 고려해 대부분 2~4시간이었는데, 일부 민간기관은 이동비를 추가로 받는 조건으로 초단시간(1시간) 돌봄 서비스도 제공했다.

“몇 시간 일하려는 분들이 많아요. (서비스 신청이) 올라오면 바로 일자리가 매칭돼요. 동네에 있는 50대, 60대도 요새 건강하시잖아요... 기본 돌봄은 여러 가지 서비스를 포함하지 않고 딱 기본만 1만 3,000원이에요. 만약 단시간을 하게 되면 좀 더 높게 책정할 필요가 있겠죠.”(D기관)

② 결제 시스템

온라인 플랫폼을 운영하는 4개 민간기관은 서비스 검색, 신청, 이용뿐 아니라 지불 결제까지 온라인 시스템을 갖추고 있었다. 나머지 4개 민간기관은 홈페이지를 운영하고 있지만 서비스 신청은 방문, 전화, 홈페이지 고객센터 상담 신청으로 이뤄졌고, 온

라인 지불 결제 시스템 도입에는 다양한 부담과 어려움을 느꼈다.

첫째, 자체 온라인 플랫폼이 없이 전자결제대행(PG) 서비스를 이용하려면 “(아이돌봄서비스는) 무형의 상품이기 때문에 VAN사(신용카드 결제 및 정산 관련 업무 대행업체)가 취급을 꺼린다”(F기관). 둘째, 플랫폼 미운영 업체 중 유료직업소개사업소들은 결제 빈도에 비해 번거롭고 수수료 부담이 커서 전자 결제 시스템 도입에 소극적이었다.

“(우리는 서비스를) 장기로 하다 보니까 (전자)결제 시스템이 별로 의미가 없어요. (어떤 이용자는) 1년 동안 딱 세 번만, 그것도 우리 수수료만 결제하는데, 앱 깔고 그래야 되잖아요. 그러니까 굳이 필요성이 적다고 생각하는 거예요.”(E기관)

서울시 민간형 지원의 이용료 사후정산 방식에 부담을 느끼는 민간기관도 있었다. 민간기관이 육아도우미에게 수당을 지급하는 경우, 사후정산이 길어지면 재정적 부담이 크다는 것이다.

“사후정산 사이클이 어느 정도인가를 봐야죠. 보통 유료직업소개업체들은 영세하다고 봐요. (사후정산이) 금방 되면 괜찮은데, 길어지면 업체들이 돈이 많아서 베이비시터한테 미리 돈을 막 나눠 주고 나중에 정산받기가 쉽지 않아요.”(F기관)

③ 데이터베이스

모든 민간기관은 자체적으로 서비스 제공 실적 데이터를 생산, 관리한다고 답했다. 서울시 사업에 참여하면 데이터를 제공할 의향도 있었다. 그러나 데이터 제공에는 2가지 쟁점이 있었다. 첫째는 육아도우미와 이용자에게 개인정보제공 동의를 얻는 절차가 반드시 있어야 하고, 둘째는 민간기관, 육아도우미, 이용자의 민감 정보는 어디까지 제공할지 협의가 필요하다는 것이다.

“이용자 중에는 저희가 구인 공지 올릴 적에 아이 이름 이런 것도 오픈되는 걸 꺼려해서 저희는 안 하거든요. 상세 주소도 안 올리고..., 조심하는 부분이 있습니다. 이런 부분을 디테일하게 제공하는 건 힘들 것 같고, 지역, 연령대, 이용 횟수, 시간 이런 것들은 오픈이 되고...”(H기관)

(3) 인력 영역

① 범죄경력 확인

육아도우미의 범죄경력 확인은 법적 권한을 가진 민간기관만 도입하고 있었다. 가사 서비스 제공기관 3곳, 교사파견업 1곳은 육아도우미의 동의서를 제출받아 수사기관에 신원조회를 요청하고, 그 결과를 이용자에게도 제공했다. 그 외 기관은 본인들이 법적 권한이 없고 육아도우미에게 제출을 요구하기도 어렵다는 것을 알고 있었다.

“저희가 그쪽까지는 권한이 없는 걸로 알고 있고... 우리가 뺄 수는 없어요. 도우미한테 갖고 오라고 해야 되거든요. 근데 이제 도우미들도 경찰서를 가서 직접 떼야 된다고 생각을 하니까 부담스러워하는 경우가 많더라고요.”(G기관)

반면에 최근의 젊은 양육자들은 신원조회확인서와 같은 증명서보다 온라인 플랫폼에 올라온 다양한 정보, 서비스 제공 실적, 이용자 후기 등으로 육아도우미의 신원과 자질을 확인하는 것을 더 선호한다는 의견도 있었다.(A기관)

② 건강검진

육아도우미의 건강검진 결과는 모든 민간기관이 제출을 받았고, 서류는 육아도우미의 비용 부담을 고려해 보건소의 일반음식점용 건강진단결과서(구 보건증)를 채택하고 있었다. 필수로 제출해야 하는 6곳은 가사서비스 인증 제공기관과 유료직업소개사업소였고, 그중 4곳은 B형 간염, 1곳은 정신질환마약류중독 검사까지 요청하였다. 결과 제출이 필수가 아닌 2곳은 단시간 서비스를 주로 제공하는 온라인 플랫폼 운영 기관이었다. 하지만 육아도우미가 플랫폼에 건강검진결과서를 업로드하면 인센티브를 제공해 결과 제출을 촉진했다. 건강검진은 결과 제출 범위와 필수 여부에 차이가 있지만, 모든 민간기관이 육아도우미의 중요한 자격요건으로 인식한다고 볼 수 있다.

③ 인적성 검사

인적성 검사는 공공 아이돌보미의 필수 자격요건이지만, 민간기관 중에 인적성 검사를 실시하는 곳은 사실상 없었다. 유료직업소개사업소들은 인적성 검사보다는 면접, 현장교육 등을 통해 육아도우미의 직무 적합성을 평가하고 있었다. 온라인 플랫폼 운영 기관 중 2곳은 인적성 검사를 실시했는데 1곳은 육아도우미 선택에 맡기고 있고, 1곳은 직무 적합성 판별이 아닌 이용자와 육아도우미의 매칭 성공률을 높이기 위한

데이터 확보를 목적으로 실시하였다. 인적성 검사는 효과가 낮다는 의견이 지배적이었고, 이용자의 수요가 있다고 말한 민간기관도 없었으므로, 민간기관 선정기준으로 도입하는 것은 현실적이지 않을 수 있다.

“저도 인적성 검사를 받아봤지만 그게 어느 정도 효과가 있을지... 교육 현장에서 직접 겪어보아야지 (직무 적합성을) 조금 알 수 있다고 봐요. 충분히 효과적이더라도 (검사) 비용 문제가 있고요.”(E기관)

④ 기본 및 보수 교육

육아도우미의 기본교육은 모든 민간기관이 필수 또는 선택으로 자체 운영하고 있었다. 교육 내용과 시간은 업종과 온라인 플랫폼 운영 여부에 따라 차이가 컸지만, 공통적으로 안전관리, 아동학대 예방 등의 내용은 포함하고 있었다.

유료직업소개사업소이거나 온라인 플랫폼 미운영 기관인 4곳은 교육시간이 20~80시간으로 길고, 교육비를 육아도우미가 부담하며, 현장실습을 포함한 대면교육을 중요시했다. 그 이유는 이론보다 아동발달 및 실습이 아이돌봄 실무에 더 유용하고, 이용자 민원이 집중되는 안전사고, 아동학대, 부모와의 상호작용 등을 교육을 통해 사전 대응하며, 육아도우미가 요양보호사 등 다른 일자리로 이직하는 것을 줄이는 인력관리 수단이기 때문이라고 한다.

“저희는 이론교육은 안 해요. ... 사례로 알려줘요. 이 사람들(육아도우미)은 그걸 듣고 ‘내가 하지 말아야겠다. 무서운 일이구나’ 생각해요. 그래서 아동학대가 있는 동영상, 그 다음에 처벌받는 거, 어떤 형태로 하면 아동학대로 몰릴 수가 있다...”(F기관)

반면에 직업정보제공업이거나 온라인 플랫폼 운영 기관인 4곳은 교육시간이 2~4시간으로 짧고, 교육비가 무료이며, 온라인 교육을 실시했다. 기본교육이 필수인 2곳은 어플 사용법, 돌봄상황별 대처법, 부모 및 아동과의 상호작용 등을 교육했다. 기본교육이 필수가 아닌 2곳은 육아도우미가 자발적으로 이수했을 때 손배상보험가입, 정보이용권 제공, 게시판 우선 노출, 교육 이수 인증 배지 제공 등 인센티브를 부여했다.

“OT(2시간)를 기본교육으로 같음하고 있고요. 평생교육원 교육과정 같은 경우는 선생님(육아도우미)들이 시급을 좀 올릴 수 있는 베네핏으로 작동한다고 보시면 될 것 같아요.”(B기관)

특기할 점은 기본교육을 필수로 하지 않는 온라인 플랫폼 업체들이 양질의 교육과정을 자체 개발했고, 이 콘텐츠로 평생교육원이나 여성발전센터 등 공공 직업교육 및 훈련기관의 교육 프로그램에 진출했다는 것이다. 이러한 민간기관 운영자들은 공공 아이돌봄비 교육내용에 한계를 느껴 보다 효과적이고 교육 시간이 짧으며 온라인으로 학습할 수 있는 자체 프로그램을 개발했다고 한다(A기관, B기관).

하지만 시간제 서비스나 단순 등·하원 돌봄을 수행하는 육아도우미까지 이러한 교육을 이수해야 한다고 생각하지는 않고, 교육비 부담도 적지 않으므로 교육 이수를 육아도우미의 선택에 맡긴다는 것이다. 따라서 기본교육도 건강검진처럼 민간기관 대부분이 필요성과 효과를 인정하지만, 기본교육이 필수 요건이 아닌 업체들도 건강검진처럼 필요성과 효과는 인정하지만, 육아도우미 개인의 선택사항으로 하되 기본교육을 이수하면 인센티브를 제공하는 방식을 채택하는 것이다.

육아도우미의 보수교육은 8개 민간기관 중 6곳이 운영하고 있는데, 필수인 곳은 없다. 보수교육 내용과 시간은 민간기관마다 매우 다르고, 교육 참석률은 대체로 낮은 편이다. 가사서비스 인증 제공기관인 2곳은 월별, 분기별 직무보수교육 참석률이 높는데, 전문성 향상보다는 정보공유와 고충 해소 등 집체모임 성격이 강하기 때문이라고 한다. 반면에 기본교육 프로그램을 개발했지만 필수가 아닌 온라인 플랫폼 업체는 보수교육도 육아도우미가 본인이 주력하는 서비스와 아동 연령대에 맞게 선택하도록 하고 있고, 이를 촉진하기 위해 기본교육과 같은 인센티브를 제공한다.

“막상 현장에서 자존심 상하는 일이 많다고 하더라고요. 그래서 돌봄 현장이 힘든 것 같아요. (중략) 이 때문에 스트레스, 자존감 같은 부분을 공동 학습을 통해서 다루고 있어요. 내가 돌봄을 어떻게 하고 있고, 이게 맞는지 정보 교환 창구가 필요하다고 생각해요. 활동가(육아도우미)도 조합원이니까 월례 모임, 직무교육 이런 게 수시로 운영되고요.”
(H기관)

(4) 운영 영역

① 정보제공 및 계약

인터뷰에 응한 모든 민간기관은 홈페이지 또는 앱을 운영하고 있고, 여기에 이용약관, 서비스 신청 및 이용 절차, 이용요금 및 수수료 안내, 환불 및 민원신청 방법 등을 안내하고 있었다. 이용자에게 얼마나 효과적으로 전달되는지는 다르겠지만, 적어도 서비스 관련 주요 정보제공은 접근이 용이한 온라인으로 명확하게 이뤄지고 있었다. 육아도우미의 정보제공은 업종과 온라인 플랫폼 운영 여부에 따라 큰 차이가 있었다. 유료직업소개사업소는 이용자가 서비스를 신청했을 때 복수의 육아도우미 정보를 제공할 필요가 없다. 이용자의 수요와 선호에 맞는 육아도우미를 직접 알선하고, 해당 인력의 정보만 제공해도 된다. 반면에 직업정보제공사업소는 이용자가 정보이용료를 지불하고 직접 다수의 육아도우미 정보를 확인해 적합한 인력을 매칭해야 한다.

이에 따라 유료직업소개사업소거나 온라인 플랫폼 미운영 기관이면 육아도우미의 기본정보를 인원수나 내용을 제한해서 문자, 메일, 전화 등으로 제공하고, 증빙서류는 이용자가 요청할 때만 제공했다. 반면에 직업정보제공사업소거나 온라인 플랫폼 운영 기관이면 직접 육아도우미 정보의 사실 여부를 검수하고, 이용자에게 공개했다.

서비스 이용요금은 8개 민간기관 중 6곳이 정액제였고, 서비스 종류, 돌보아야 하는 아동 수, 시간대 등에 따라 추가 비용이 발생했다. 반면에 직업정보제공사업소나 온라인 플랫폼 운영 기관은 운영자가 제시한 상·하한선 범위에서 육아도우미 개개인이 이용요금을 자율 책정했다. 상·하한선은 보통 최저임금 이상, 1.5만 원 이하였다. 육아도우미의 경력, 평판, 보유자격, 이용자가 원하는 시간대, 자녀 수 등에 따라 요금이 다양했고 협의 조정도 흔하다.

이용자와 육아도우미 간 서비스 이용계약은 정식으로 맺는 곳이 적었고, 시간제 또는 단기 계약일 때 체결률이 더 낮았다. 업력이 오래된 업체들은 이용약관이나 구두계약으로 갈음하는 관행이 남아 있어 정식 계약 체결이 미흡했다. 온라인 플랫폼 운영 기관은 서비스가 매칭될 때 계약서가 자동 생성되는 시스템을 갖추고 있지만, 단시간 또는 일회성 서비스는 계약을 체결하지 않는 경우도 있었다. 가사서비스 인증 제공기관 3곳은 법적 요건에 따라 기관과 육아도우미가 표준근로계약을 맺거나, 민간기관이 이용자와 육아도우미의 서비스 이용계약 체결을 중간에서 조율했다.

“파트타임인데 매번 (계약서를) 쓸 수가 없잖아요. 그러니까 구두계약도 계약으로 치는 거예요. 예를 들어서 어떤 사람(이용자)은 느닷없이 일주일에 두세 번을 그냥 불규칙적으로 사용해요. 그러면 그 시간에 맞춰서 매칭이 안 되니까, 시간 비는 사람(육아도우미)이 가야 되잖아요.”(F기관)

② 안전관리

아이와 이용가정의 재물에 대한 손해를 배상하는 보험은 모든 민간기관이 가입하고 있었다. 유료직업소개사업소 2곳은 보험료를 육아도우미가 부담했고, 온라인 플랫폼 운영 기관 3곳은 운영자가 부담하거나 도우미 자부담금을 마일리지로 환급하고 있었다. 가사서비스 인증 제공기관 3곳은 인증 요건에 따라 대인, 대물 손해배상보험을 가입했고, 그중 1곳은 가사근로자 상해보험까지 가입했다. 대인, 대물 손해배상보험 가입은 모든 민간기관이 중요한 안전관리 요건으로 인식하고 있다고 볼 수 있다.

③ 서비스관리

서비스 품질관리는 기술 발전에 따른 변화가 컸다. 업력이 오래된 유료직업소개사업소들은 육아도우미가 활동일지를 지면으로 작성하거나 구두로 이용자에게 전달했는데, 최근에는 SNS로 서비스 제공을 관리하고 이용자에게도 공유한다고 한다. 온라인 플랫폼 운영 기관들은 돌봄상황별 매뉴얼을 육아도우미용 앱에 시의적절하게 제공하고, 이용후기 작성 및 공개, 서비스 추적(시작-아동 인계-종료) 앱 운영 등 다양한 관리방식을 도입하고 있었다.

서비스관리는 온라인 플랫폼 운영 여부와 서비스 제공 기간에 따라 차이가 있었다. 플랫폼 미운영 기관은 상담과 민원 대응에 전화를 이용했고, 서비스를 장기간 제공하는 경우는 단속적인 서비스 만족도 조사가 부적합해 실시하지 않고 있었다. 반면에 온라인 플랫폼 운영 기관은 앱 상담센터, 전화, 챗봇 등 다양한 경로로 민원을 접수했고, 3곳은 서비스 제공이 끝날 때마다 만족도 조사를 실시했으며, 1곳은 육아도우미 고충상담 창구도 운영하고 있다.

“산후도우미서비스는 일괄적으로 딱딱 끊어지지만 베이비시터는 쓰면 계속 쓰기 때문에 어느 시점에 만족도 조사를 한다는 게 쉽지 않아요. 그래서 쓰다가 부모가 불편하면 100% (기관으로) 전화가 와요. 이거 이렇게 좀 해주세요, 그러면 그때 우리가 조정해 주거든요.”(F기관)

“저희는 이용후기를 작성할 때 항목별로 별점을 표기하거든요. 만족도, 선생님 능력, 이런 것들을 다 표기하고 관리해요... 저희는 이용후기를 작성하지 않으면 다음 서비스를 이용하지 못하게 만들어 놨어요.”(F기관)

“아이가 뭘 던지는데 이 아이를 어떻게 교육해야 되냐, 이런 선생님들 고충을 계속 들어 주고 상담하는 기능이 있어요. 고충을 그냥 남겨 두는 게 아니라 상담사 출신 발달 심리사들이 답변을 드려요.”(B기관)

3) 육아도우미

(1) 시설 영역: 온라인 시스템

인터뷰에 응한 육아도우미 2명은 선호하는 근무 방식에 따라 선택한 민간기관 종류가 달랐다. 육아도우미1은 여유시간을 활용해 단기 돌봄 일자리를 구하기 쉽고, 직업소개 수수료보다 정보이용료가 훨씬 저렴해서 직업정보제공사업소인 온라인 플랫폼 운영 기관을 선택했다.

육아도우미2는 개인적인 구직이 힘들어 민간기관을 이용하게 됐고, 직업소개 수수료를 내더라도 기관이 이용자를 안정적으로 연결해 주는 게 수익이 더 커서 가사서비스 제공기관인 온라인 플랫폼 운영 기관을 선택했다. 민간기관의 업종은 다르지만 ‘서비스 신청 정보가 많고 쉽게 볼 수 있으며, 육아도우미가 이를 보고 연락할 수도 있는’ 온라인 시스템의 장점을 공통으로 선호했다.

(2) 인력 영역

① 육아도우미 정보 제출 및 인증

육아도우미의 정보 제출 및 인증은 온라인 플랫폼 운영 기관이나 가사서비스 제공기관이 체계적이었다. 육아도우미 희망자가 기본정보와 증명서류를 제출하면 민간기관에서 검증해서 인증하는 방식이다. 다만 직업정보제공사업소는 정보 제출 및 인증 절차만 있기 때문에 육아도우미 한 명이 여러 플랫폼에 등록해 인력풀이 겹치고 유동적이다. 반면에 가사서비스 제공기관이나 유료직업소개사업소는 면접, 교육훈련 등이 있기 때문에 인력풀이 비교적 고정적이다.

② 범죄경력 확인

범죄경력 조회나 신원확인서 제출을 원하는 이용자의 심정을 이해하지만 육아도우미에게 큰 부담이라고 한다. 법적 권한이 있는 민간기관이더라도 육아도우미가 이해할 수 있도록 충분한 설명을 제공할 것을 요구했다.

“교육 때 (육아도우미) 한 명이 ‘이거 왜 하나, 우리를 범죄자로 보냐’ 물어보시더라고요. 사실 서류 떼러 가기도 귀찮고요. 엄마 입장이라면 신원정보가 확실한 분을 구하고 싶어 할 것 같아요.”(육아도우미2)

③ 건강검진

건강검진 결과 제출은 민간기관 응답자 답변과 일치했다. 육아도우미1은 민간기관이 건강검진결과서를 요구하지 않았고, 이용자도 단기 서비스는 건강검진결과서를 요구하지 않는 편이라고 했다. 육아도우미2는 건강검진결과서를 플랫폼에 업로드하면 민간기관이 마일리지를 제공하고 인증 배지를 달아 줘서 일자리 매칭이 늘었다고 했다. 정기적인 건강검진에 대한 부담도 별로 느끼지 않았다.

“검사받는 게 귀찮고 그러긴 했는데, 이후엔 보건증 검사만 1년에 한 번씩 업데이트하면 되니까 별로 어렵다고 생각하진 않았어요.”(육아도우미2)

④ 기본 및 보수 교육

기본교육도 민간기관 답변과 일치했다. 육아도우미1은 온라인 방식으로 플랫폼 종사자 특화교육을 본인이 선택해서 받았다. 아동연령별 이론교육은 있었지만 실습교육은 없었다. 육아도우미2는 실무활동에 필요한 현장교육을 필수로 받았으나, 교육시간이 부족하다고 평가했다.

그런데 육아도우미 2명은 보수교육에 대한 수요가 높았다. 실무활동에 도움이 되는 보수교육을 계속 받고 전문성을 쌓기를 원했다. 보수교육을 제공하지만 선택 사항이고 참여율이 낮으며, 온라인으로는 현장 및 실습 교육을 하기 어려운 점은 육아도우미의 수요에 부응하기 힘든 점이라 할 수 있겠다.

(3) 운영 영역

① 정보제공 및 계약

육아도우미들은 개인정보 보호와 민간기관 주도의 서비스 이용계약 체결을 요청했다. 개인정보 보호는 육아도우미의 신상과 위치 정보(집 주소) 등이 정보제공 동의 없이 노출돼 논란이 된 적이 있다고 했다.

서비스 이용계약은 업무 범위를 벗어나는 추가 업무를 요청하지 않도록 사전 조정하는 기능이 있지만, 이용자와 육아도우미가 체결 이유와 내용을 잘 이해할 수 있도록 민간기관이 나서야 한다고 했다(육아도우미2). 또한 단기 서비스일수록 서비스 이용 계약을 체결해야 한다는 인식이 적고, 이용자와 육아도우미가 서로에게 불쾌감을 줄까 봐 선뜻 계약 체결 제안을 하기 어렵다고도 했다(육아도우미1).

② 안전관리

손해배상보험 가입은 민간기관 운영자 답변과 일치했지만, 안전사고가 발생했을 때 대응체계는 다소 미흡한 점이 있었다. 육아도우미1은 본인이 선택적으로 손해배상보험에 가입하면 민간기관에서 인센티브를 제공했다고 한다. 육아도우미2는 가사서비스 제공기관이어서 손해배상보험에 자동으로 가입됐고, 보험금은 이용자와 육아도우미가 부담한다고 했다.

하지만 육아도우미1은 실제로 안전사고가 났을 때 민간기관이나 보험사의 대응이 다소 신속하고 정확하지 못해서 어려움을 겪은 적이 있다고 한다. 따라서 손해배상보험과 함께 응급상황 대처 매뉴얼, 민간기관 고객센터 및 보험사 연계 등 보완책이 필요할 것으로 보인다.

“한 번은 아기가 돌쟁이었어요. 나는 손도 안 댔는데 아기가 그냥 주저앉아서 피가 나는 거야. 어머니가 엄청 화를 내는데 나도 억울한 거예요. 내가 보험을 가입했는데 (보험사에서) 연락이 너무 늦더라고요. 결국 다음 날인가 답이 왔어요. 민간기관 민원센터는 전화가 안 되고 문자를 보내야 하고. 그러니까 저는 이런 상황에서 도움을 받을 수 있나, 보험이 적용되는 범위는 어디까진가 (이런 게 막막했어요).”(육아도우미1)

4) 서비스 이용자

(1) 민간기관 서비스 이용 이유

인터뷰에 응한 이용자들은 공공서비스 대기가 길어서 보완재로 이용하는 경우(이용자 1, 4)와 민간기관을 전적으로 이용하는 경우로 나뉘었다. 민간기관을 전적으로 이용하는 경우는 소득 기준 때문에 공공서비스 보조금 대상이 아니거나(이용자2), 산후도우미를 육아도우미로 연속 이용하거나(이용자3), 공공서비스에 대한 기대가 낮아서(이용자5)였다.

민간기관을 선호하는 이유는 온라인 플랫폼과 민원 대응이 컸다. 주변에서 도우미를 소개받기 힘든 반면에 온라인 플랫폼은 육아도우미 정보가 많고, 조건에 부합하는 육아도우미를 쉽고 빠르게 찾을 수 있었다(이용자1, 2). 민간기관의 고객센터를 통해 서비스 불만사항을 처리하는 것이 더 편리하고 확실한 것도 장점이었다.

“(온라인 플랫폼은) 선택지가 많고 항상 구할 수 있는 게 제일 큰 장점이라서 급할 땐 항상 가요.”(이용자1)

“(예전에는 육아도우미를) 직접 관리하는 게 좀 어렵다고 느껴서 고객센터를 통해서 할 수 있는 데를 알아봤고, 여기는 그게 잘돼요.”(이용자5)

(2) 시설 영역: 온라인 시스템

이용자들은 온라인 시스템의 서비스 신청 및 제공이 편리하다고 만족했다. 반면에 플랫폼 미운영 기관 이용자들은 홈페이지에 서비스 절차, 이용요금 등은 안내가 되어 있지만 서비스 신청은 할 수 없는 것에 불만족했다.

“(플랫폼 미운영 업체는) 서면으로 오고 가는 게 아니라 전화, 문자 이런 걸로 하다 보니까, 제가 그냥 구두로 듣는 게 전부였어요.”(이용자3)

(3) 인력 영역

① 육아도우미 정보 제출과 범죄경력 확인

이용자들은 육아도우미를 선택할 때 경력을 가장 중시했고, 특정 연령대나 보육교사 자격증 등을 선호하기도 했다. 육아도우미의 인성과 자질을 중요하게 보지만, 인적성 검사를 신뢰하지는 않았다. 그 대신 기본정보와 이용후기를 확인하고 면접을 보는 것을 적절한 수단이라고 생각했다.

육아도우미의 신원정보에 대한 신뢰도는 민간기관 업종별로 차이가 있었다. 직업정보 제공업인 온라인 플랫폼 운영 기관은 육아도우미의 기본정보를 검증해서 결과를 표시 하지만, 범죄경력 조회 권한이 없으므로 신원보장이 확실한지 우려했다(이용자4). 유료직업소개사업소도 범죄경력 조회 권한이 없지만, 민간기관이 면접 등의 채용절차로 관리한다는 점에서 상대적으로 안전하다고 인식했다(이용자3). 가사서비스 제공기관 인 온라인 플랫폼 운영 기관은 합법적으로 범죄경력 조회 결과를 제공받아 기본정보, 경력, 자격증 정보 등과 함께 플랫폼에 공개해서 만족도가 높았다(이용자5).

② 건강검진

이용자 5명 중 3명은 육아도우미의 건강검진결과를 사전에 확인하지 못했다고 한다. 서류 확인이 필요하다고 생각하지만 직접 육아도우미에게 요청하는 것은 부담스러워서 민간기관이나 정책이 나서 주길 요청했다.

“등본과 신분증은 받았어요, 보건증도 요구할 수 있다고 하는데 저는 한 번도 요구하지 않았어요. 그러면 안 좋을 것 같기도 하고... (이용자가) 육아도우미한테 직접 요청하는 건 좀 그렇고 정책적으로 들어가면 좋겠어요.”(이용자3)

③ 기본 및 보수 교육

이용자 대부분은 안전사고나 아동학대 예방과 같은 기본교육이 필요하지만 교육시간이 길어야 한다고 생각하진 않았다. 보수교육에 대한 지지는 소극적이었다. 교육을 받을 때 돌봄 활동에 지장이 없어야 하고, 보수교육을 받았다고 해서 추가 비용 지불을 고려하지 않았기 때문이다. 이용자들이 육아도우미에게 전문성보다는 안전과 신뢰를 더 많이 기대한다고 볼 수 있는 대목이다.

“교육을 받은 베이비시터를 구해야 한다는 생각은 하질 못했어요. 그런데 업체에서 응급 처치나 안전사고 관련해서 교육받으신 게 있더라고요. 이걸 진짜 받으셔서 조금 더 안심된다고 생각했어요.”(이용자5)

(4) 운영 영역

① 정보제공 및 계약

이용자 5명 중 3명은 민간기관으로부터 서비스 이용계약 체결을 안내받지 않았거나, 계약 의향이 있어도 본인이 직접 계약서를 작성하는 데 어려움을 느꼈다. 반면에 온라

인 플랫폼 운영 기관 이용자는 민간기관이 서비스 이용계약서에 업무 범위, 예약 취소, 서비스 중단 등의 제재 조항을 명시해서 육아도우미와의 분쟁 요소가 사전에 조정됐다고 답했다.

“계약서를 써야 한다고 생각은 했는데 일대일 고용이다 보니까… 계약서 양식을 구하고 어떤 내용을 포함해야 하는지 공부해야 하는데 쌍둥이를 보면서 그럴 여유가 없고… 괜히 자기를 못 믿는다고 생각할까 봐 선생님(육아도우미)한테 말씀드리기도 껄끄럽고 그래서 굳이….”(이용자4)

② 안전 및 서비스관리

이용자들은 손해배상보험 가입 여부는 중요하게 인지하지 않았지만, 민간기관이 안전 사고 예방 교육, 응급상황 대처 요령 매뉴얼 등 안전관리체계를 잘 갖추고 있는지는 중요하게 여겼다. 등·하원 돌봄 이용자는 이동경로 위치추적 어플 서비스에 관심이 높았다. 손해배상보험이 안전사고에 대한 사후 대책이라면, 이용자들은 사전 예방책을 더 중요하게 생각하는 것으로 볼 수 있다.

민원 대응과 만족도 조사는 주로 이용하는 서비스 종류에 따라 평가가 달랐다. 직업정보제공사업소가 주로 제공하는 시간제 서비스는 활동일지 제출, 만족도 조사에 해당하는 이용후기를 높게 평가한 반면 민원처리에 불만족했다(이용자1, 2, 4). 가사서비스 제공기관과 유료직업소개사업소가 주로 제공하는 장기 계약 서비스는 민간기관의 고객센터에 민원, 육아도우미 중재 및 교체를 신청할 수 있는 점에 만족했다.

특기할 점은 이용자들이 가장 중요하게 생각하는 서비스 질은 육아도우미가 중간에 그만두지 않고 계속 아이를 돌봐 주는 것이었다. 육아와 일을 병행하는 입장에서 육아도우미를 구할 시간과 여력이 부족한 것도 있지만, 아이의 정서에도 양육자가 교체되는 것이 부정적이라고 생각하기 때문이었다. 그래서 공공 아이돌보미서비스로 전환할 수 있어도 민간서비스를 계속 이용하겠다는 답변도 있었다.

“공공 아이돌보미는 부모 수요자가 많아 더 나은 조건으로 쉽게 이직한다고 들어서 이용이 망설여져요.”(이용자1)

“(공공과 민간서비스 비용을 비교할) 여력이 없어요. 아기도 봐야 하고 직장도 다녀야 하니까 매칭이 빨리 되는 게 중요하죠. 그래서 민간서비스를 선택했던 거고, 지금 베이비시터 분이 계속할 수 있다고 하면 굳이 공공서비스로 넘어가지 않을 것 같아요. 왜냐면 아이가 이 시터 분과 잘 지내고 있는데 갑자기 바꾸고 싶진 않아요.”(이용자5)

04

서울형 아이돌봄비 지원을 위한 민간기관 선정기준과 정책과제



서울연구원
The Seoul Institute

- 1_ 선정기준 개발 목표와 방법
- 2_ 민간기관 선정기준과 사업 적용방안
- 3_ 여성가족부 정책 연계와 서울시 사업 개선 방향

04. 서울형 아이돌봄비 지원을 위한 민간기관 선정기준과 정책과제

1_선정기준 개발 목표와 방법

1) 선정기준 개발 목표와 원칙

지금까지 살펴본 선행연구, 관계법, 국내외 사례, 서울시 영아 양육자 설문조사, 관계자 심층 인터뷰를 종합하면, 서울형 아이돌봄비 지원사업 민간형의 참여 민간기관 선정기준은 다음과 같은 목표를 추구할 필요가 있다.

(1) 서울시가 지원하는 민간서비스의 신뢰도와 안전성 확보

민간기관은 규모나 운영 수준이 다양하고, 업체 및 육아도우미에 대한 법적 관리 규정이 없기 때문에 모든 민간기관이 시범사업에 참여했을 때 서비스의 질과 안전성을 담보하기 어렵다. 민간서비스라도 서울시 지원 및 관리가 접목되는 민관협력형이라는 점에서 이용자가 기대하는 최소한의 신뢰도와 안전성을 확보하는 것이 중요하다.

(2) 서비스 이용 시 분쟁 발생을 사전 예방하고 대응책 마련

아이돌봄서비스는 이용자 입장에서 매우 민감할 수밖에 없고, 장시간 이용할 경우 비용 부담도 적지 않다. 육아도우미 입장에서도 이용료를 제대로 받지 못하거나, 부당행위나 계약 이외의 노동을 요구받을 수 있다. 따라서 서비스 이용 과정에서 분쟁이 발생하지 않도록 예방하거나, 분쟁이 발생했을 때 적절하게 처리할 수 있는 방안을 확보하는 것이 중요하다.

(3) 공공서비스 수준의 관리 및 지원 체계를 구축하는 기반 마련

그동안 민간서비스의 문제점이 많이 지적됐음에도 정책 개선이 어려웠던 것은 현황

파악이 제대로 이뤄지지 못했던 탓이 크다. 서울시의 이용권 지원은 민간서비스에 대한 공적 개입과 관리의 명분이 되므로, 이용권과 밀접한 서비스 데이터부터 공적 관리 및 지원 체계를 구축해 가는 것이 중요하다.

2) 민간기관 선정기준 개발 방법

선정기준은 다음과 같은 방법으로 수립한다. 첫째, 선정기준의 구성과 쟁점은 선행연구 고찰로 도출한 기존 민간서비스의 문제점을 활용한다. 둘째, 쟁점별로 관계 법령, 민간업체 실태, 이용자 수요 등을 종합해 선정기준 채택 여부와 세부 평가기준을 결정한다. 셋째, 이렇게 도출된 선정기준(안)은 연구자, 현장 실무자, 공무원 등 전문가의 자문회의를 통해 현실성과 효과성을 점검한다.

범죄경력 조회를 예로 들면 선행연구에서 쟁점으로 지적됐지만, 현행 「아이돌봄지원법」에서는 범죄경력이 육아도우미의 결격사유가 아니고 민간기관에 신원조회 권한도 없다. 심층 인터뷰에 응한 민간기관은 대체로 필요성에 동의하지만, 교사파견업이나 가사서비스 제공기관을 겸업하지 않으면 면접, 이용자 후기 등 간접적인 방법을 쓸 수밖에 없었다. 이용자들도 범죄경력 조회 수요가 있었지만, 신원조회 확인서가 아닌 간접적인 방식도 어느 정도 신뢰한다는 답변이 있었다.

이를 종합하면 범죄경력 조회는 필요성을 고려해 선정기준으로 채택하되, 법적 한계를 반영해 간접적인 방식까지 인정하는 방향이 적합하다. 관계 전문가들은 이러한 선정기준을 여성가족부가 민간기관 등록제를 도입함에 따라 민간기관에 신원조회 권한을 부여하는 법개정이 이뤄지기 전까지 한시적으로 운영할 것을 제안했다.

[표 4-1] 민간기관 선정기준 개발 방법 예시: 육아도우미의 범죄경력 조회

구분	쟁점 (선행연구)	관계법	심층 인터뷰		선정기준
			기관 실태	이용자 수요	
육아 도우미 자격	범죄경력 조회	△	△	△	채택
		「가사근로자법」 만 규정 있음	겸업, 간접 방식 (면접, 후기)	간접 방식도 신뢰	간접 방식까지 인정, 「아이돌봄지원법」 개정 시 필수로 전환

2_민간기관 선정기준과 사업 적용방안

1) 시설 영역 선정기준

시설 영역의 민간기관 선정 쟁점은 업체 자격, 운영 시스템, 지불 결제 방식으로 나뉜다. 이 영역은 서울시 사업에 참여할 수 있는 민간기관이 갖춰야 할 최소한의 법적 요건과 서비스 운영 방식을 다룬다.

(1) 업체 자격

선행연구에서 업체 자격 관련 쟁점은 적합 업종 등록 여부만 있었다. 하지만 심층 인터뷰에서 민간기관이 업종과 온라인 플랫폼 운영 여부에 따라 보유한 육아도우미 규모 차이가 크고, 관련 법 중에는 특정 자격을 갖춘 관리자를 두도록 하는 규정을 확인했다. 따라서 업체 자격 관련 선정기준은 적합 업종 보유, 인력(육아도우미) 보유 규모, 관리인력 유무로 재구성했고, 세부적인 선정기준 개발 결과는 [표 4-2]와 같다.

[표 4-2] 업체 자격 관련 선정기준

구분	쟁점	관계법	기관 실태	이용자 수요	선정기준
업체 지격	적합 업종 보유	○ 「직업안정법」, 「가사근로자법」	○ 복수 업종 등록 많음	○ 적합 업종의 서비스 제공 및 관리 선호	채택 3개 적합 업종만 허용, 관계법 부가 규정 준용 (직업정보제공업 포함)
	인력 보유 규모	X	△ 업종 편차 큼	○ 인력/서비스 수요 다양	채택 고용, 회원, 등록 모두 보유로 인정, 최소 인원수는 플랫폼 미운영 기관에 맞춰 설정
	관리인력 유무	△ 유료직업소개업, 가사서비스기관 만 있음	○ 모든 기관이 1명 이상 운영	X	채택 육아도우미 관리인력 1명 이상 운영 (직업정보제공업 포함)

① 적합 업종 보유

선행연구에서 개인사업자나 비등록 업체가 많은 점이 지적됐고, 이 경우는 관계법에 따른 최소한의 기준을 적용하거나, 서울시 사업 참여에 따른 책임 이행을 보장하기 힘들다. 국내외 유사사례도 적합 업종 등록을 민간기관 참여 요건으로 채택하고 있었다. 심층 인터뷰에 응한 모든 민간기관도 합법적인 서비스 제공이 가능한 업종을 복수로 갖고 있었다. 따라서 적합 업종 보유는 민간기관 선정기준으로서 필요성, 적합성, 현실성이 높다.

세부적인 선정기준은 관계법인 「직업안정법」, 「가사근로자법」에 따라 유료직업소개사업, 직업정보제공사업, 가사서비스 인증 제공기관 중 1개 이상 보유로 한다. 이럴 때 유료직업소개사업 등록 기준, 가사서비스 제공기관 인증 요건에 의해 법인격, 10㎡ 이상의 사무실, 5천만 원 이상의 납입자본금 보유가 부가 기준으로 자동으로 덧붙여 민간기관의 안정성을 강화하는 이점이 있다. 직업정보제공업은 부가 기준 미적용 대상이지만, 심층 인터뷰 결과 건설한 직업정보제공사업소에도 적용하는 것이 현실적으로 무리하지 않다.

② 인력 보유 규모

민간기관이 보유한 육아도우미 규모가 선정기준으로 필요한 이유는 서울시 전역의 다양한 이용자 수요에 대응하는 서비스 공급 능력, 규모화를 통한 체계적이고 질 높은 인력 및 서비스관리 역량과 밀접하기 때문이다. 그런데 세부적인 선정기준을 만들려면 2가지 쟁점을 해결해야 한다.

첫째는 인력 보유 여부를 인정하는 범위이다. 통상적으로 인력 보유는 고용을 의미하지만, 육아도우미는 민간기관이 직접 고용하는 경우가 거의 없다. 유료직업소개사업소, 직업정보제공사업소는 회원제, 등록제 방식이고, 가사서비스 제공기관도 가사근로자를 최소 5명만 직접 고용하면 된다. 직접 고용만 인력 보유로 인정하면, 현재의 육아도우미 대부분이 제외돼 서비스 공급에 차질이 생길 수밖에 없으므로, 회원제나 등록제 등도 인력 보유로 인정하는 것이 적절하다.

둘째는 보유 인력의 최소 인원수 설정이다. 심층 인터뷰에 응한 민간기관의 인력 보유 규모는 편차가 컸다. 서울 거주 인력을 기준으로 했을 때, 온라인 플랫폼 운영 기관은 700~3,000명, 미운영 기관은 230~500명 수준이었다. 플랫폼 운영 여부는 민간기관의 업종과 주력 서비스 종류와도 밀접하다. 최소 인원수를 플랫폼 운영 기관에 맞추면,

미운영 기관과 함께 중고령 여성들의 반일제, 전일제 서비스 공급도 대거 줄어들게 된다. 이용자의 다양한 수요에 맞는 서비스 선택권을 보장하기 위해서는 최소 인원수를 플랫폼 미운영 기관의 인력 규모 범위에 맞춰 정할 필요가 있다.

③ 관리인력 유무

보유한 육아도우미가 일정 규모 이상이면, 이들을 관리하는 전담인력 유무도 선정기준에 포함할 필요가 있다. 유료직업소개사업소, 가사서비스 제공기관, 재가급여 장기요양기관은 모두 법적으로 특정 자격을 갖춘 관리인력을 두도록 한다. 심층 인터뷰에 응한 민간기관은 이러한 요건에 해당하지 않는 직업정보제공사업소까지 관리인력을 1명 이상 두고 있었다. 따라서 육아도우미 관리인력 1명 이상 배치를 필수 선정기준으로 하는 것은 필요성과 현실성이 충분하다고 할 수 있다.

(2) 운영 시스템

운영 시스템 관련 쟁점은 선행연구가 아닌 서울시 사업 특성에서 도출된 것으로, 이용권 적용이 가능한 지불 결제 방식, 이용권 정산을 위한 데이터베이스 관리 및 제출에 대한 쟁점이다. 심층 인터뷰에서 이러한 쟁점은 결국 민간기관이 홈페이지나 앱과 같은 온라인 시스템을 어느 정도 수준으로 운영하는지에 따라 달라진다는 것이 확인됐다. 따라서 선정기준은 온라인 시스템 운영 여부와 수준, 지불 결제 방식, 데이터베이스 관리 및 제출로 재구성했고, 세부적인 선정기준 개발 결과는 [표 4-3]과 같다.

[표 4-3] 업체 자격 관련 선정기준

구분	쟁점	관계법	기관 실태	이용자 수요	선정기준
운영 시스템	온라인 시스템 운영 여부 및 수준	X	○ 모두 운영, 수준 차이 큼	○ 온라인 플랫폼 선호	채택 홈페이지/앱 운영 필수, 기능 수준별 가점 부여
	지불 결제 방식	X	△ 주력 서비스, PG 도입에 따라 다양	X 미해당	채택 서울시 사업 구조에 맞춰 민간기관이 적용방식 제안하면 심사
	데이터 베이스	△ 「가사근로자법」만 있음	○ 서비스 실적 관리하고 제출 의향 있음	X 미해당	채택 이용권 정산에 필요한 6개 항목 DB 관리 및 제출

① 온라인 시스템 운영 여부와 수준

홈페이지나 앱 등 최소한의 온라인 운영 시스템은 이용자의 접근성과 편의성은 물론, 서울시 지원사업을 적용하기 위해서도 필수적인 요건이다. 관계법은 온라인 시스템 운영 의무 규정이 없다. 하지만 심층 인터뷰에 응한 모든 민간기관은 홈페이지나 앱을 운영하고 있었고, 이용자들도 민간서비스를 선택한 주된 이유가 온라인 플랫폼의 편리함과 신속함이었다. 따라서 홈페이지나 앱 운영을 필수 선정기준으로 도입하는 것은 무리가 없을 것으로 판단한다.

하지만 민간기관별로 온라인 시스템의 기능은 편차가 컸다. 업력이 오래된 민간기관은 홈페이지만 운영하고, 서비스 이용약관과 표준 이용요금 등 기본정보만 안내하는 정도였다. 반면에 신생 온라인 플랫폼 기관들은 이용자와 육아도우미 정보 검색, 서비스 신청과 매칭, 활동일지나 사진 등 실시간 서비스관리와 이용료 지불 및 환급 등 서비스와 관련된 거의 모든 기능을 갖추고 있었다.

그렇지만 전문가와 관계자들은 선정기준을 온라인 플랫폼에 맞추는 것은 무리하다는 의견이었다. 유료직업소개업의 인력 알선 행위는 이용자와 도우미가 직접 매칭하는 플랫폼 시스템이 굳이 필요하지 않다. 법적 의무 규정도 없기 때문에 필요성은 낮는데 비용 부담은 큰 온라인 시스템 구축을 강제하는 것은 형평성에 어긋날 수 있다. 또한 인력 보유 규모처럼 플랫폼 미운영 기관이 이 기준으로 인해 제외되면 반일제, 전일제 서비스 공급이 어려워지는 문제가 생긴다. 따라서 온라인 시스템 선정기준은 홈페이지나 앱 운영은 필수로 하되, 시스템의 기능은 다양한 수준을 허용하고 높을수록 가점을 부여하는 것이 적절하다.

② 지불 결제 방식

지불 결제 방식은 서비스 질과는 관련이 없지만, 서울시 사업의 이용권을 차질 없이 제공, 이용, 정산하는 실무 차원에서 가장 필수적인 항목이다. 심층 인터뷰에 응한 민간기관은 이용자의 요금 지불 방식, 주기, 시점이 다양했고, 이용 서비스 종류와 특성과 맞물려 있어 변경이 어려웠다. 이 때문에 서울시는 서비스 이용 실적을 사후 정산해서 이용권에 상당하는 금액을 민간기관에 지급하는 구조는 바꾸지 못하더라도, 민간기관이 재량적으로 이용자에게 이용권을 제공하는 시점을 서비스 이용 전후로 선택할 수 있도록 2가지 방식을 마련했다.

주로 시간제 서비스를 단기 계약으로 제공하고, 요금을 일, 주, 보름 단위로 서비스

이용 직후 지급하며, 전자결제 시스템을 갖춘 민간기관은 이용권 사전 적용 방식이 적합하다. 반면에 반일제 이상 서비스를 몇 개월 이상 장기 계약으로 제공하고, 요금을 월급 형태로 지급하며, 전자결제 시스템을 쓰지 않는 민간기관은 이용권 사후 적용 방식이 적합하다.

따라서 이용권을 적용할 수 있는 지불 결제 방식에 관한 선정기준은 서울시가 일률적인 세부 내용을 정하는 것이 부적합하다. 그보다는 민간기관이 서울시 사업 구조와 본래 지불 결제 방식을 고려해 적합한 이용권 적용 방식을 제안하면, 서울시가 타당성과 현실성을 평가하는 것이 효과적이다.

(3) 데이터베이스

서울시 지원사업 중 조력자형은 수당 지급을 위한 실적 점검 데이터가 서울시 포털에 실시간으로 축적되지만, 민간형은 참여 민간기관의 자체 시스템과 데이터를 활용한다. 민간기관이 서비스 제공 및 이용 실적을 데이터로 관리하고, 이용권 정산에 필요한 정보를 서울시에 제출할 수 있어야 사업 참여가 가능한 것이다. 심층 인터뷰에 응한 민간기관은 모두 실적을 관리하고 있고 제출 의향도 있었다.

민간기관이 제출해야 하는 구체적인 데이터 항목을 세부적인 선정기준으로 정할 필요가 있다. 민간기관마다 축적하는 데이터의 내용과 방식이 제각각이고, 이용자와 육아도우미의 개인정보도 포함되어 있어 무분별한 제출을 요구할 수 없기 때문이다. 이용권 정산에 필요한 정보는 기본적으로 ① 이용자 정보(서울시 사업 신청자가 맞는지 확인), ② 육아도우미 정보(민간기관 선정기준에 부합하는지 확인), ③ 서비스 유형(시간제, 반일제, 전일제), ④ 서비스 제공 날짜와 시·종점 시각(월 40시간 이상 서비스 이용 조건을 충족하는지 확인), ⑤ 서비스 이용금액 및 지불 결과이다.

이 데이터의 활용 가치는 이용권 정산에 그치지 않는다. 서울시가 모든 참여 민간기관의 서비스 데이터를 집계하고 관리하면, 현재 공공 아이돌봄서비스 수준의 현황 파악과 실태 분석이 가능하다. 민간서비스에 대한 공적 지원과 관리의 기초자료가 되는 것이다. 따라서 장기적인 안목에서 민관협력과 정책 개발에 필요한 정보를 검토하고 제출 항목에 추가할 필요도 있다.

2) 인력 영역 선정기준

인력 영역의 민간기관 선정 쟁점은 육아도우미의 자격과 교육훈련이다. 이 영역은 아

이돌봄서비스의 품질과 신뢰도를 좌우하는 육아도우미의 자격과 역량을 어떻게 관리할 것인지를 다룬다.

(1) 육아도우미 자격

선행연구에서 육아도우미 자격 관련 쟁점은 민간 육아도우미는 범죄경력 조회, 건강검진 결과 제출, 인적성 검사가 의무사항이 아니라는 점이였다. 이에 대한 세부적인 선정기준 개발 결과는 [표 4-4]와 같다. 인적성 검사는 관계법상 해당 규정이 없고, 심층 인터뷰에 응한 민간기관과 이용자 모두 필요성과 효과성을 낮게 평가해 선정기준에서 제외함에 따라 자세한 서술을 생략한다.

[표 4-4] 육아도우미 자격 관련 선정기준

구분	쟁점	관계법	기관 실태	이용자 수요	선정기준
육아도우미 자격	범죄경력 조회	△ 「가사근로자법」만 규정 있음	△ 겸업, 간접 방식(면접, 후기)	△ 간접 방식도 신뢰	채택 간접 방식까지 인정, 「아이돌봄지원법」 개정 시 필수로 전환
	건강검진 결과 제출	X	○ 모든 기관이 필수/선택으로 제출	△ 수요 있으나, 단기, 등·하원 돌봄은 생략	채택 보건소 일반음식점용 건강진단결과서 제출(필수/선택)
	인적성 검사	X	X 미운영, 또는 다른 목적으로 검사 실시	X 인적성 검사 신뢰도 낮음	비채택 필요성과 효과성이 낮아 선정기준에서 제외

① 범죄경력 조회

선행연구에서 공공 아이돌보미와 다르게 민간 육아도우미는 범죄경력(특히 아동학대 및 성범죄)에 관한 결격사유와 민간기관의 신원조회 권한이 없는 점이 문제로 지적됐다. 민간 가사근로자와 요양보호사는 범죄경력이 결격사유이고, 해당 민간기관에 신원조회 권한을 부여한 것과 비교해도 부족함이 있다.

심층 인터뷰에 응한 민간기관은 대체로 필요성에 동의하지만, 교사파견업이나 가사서비스 제공기관을 겸업하지 않으면 면접, 이용자 후기 등 간접적인 방법을 쓸 수밖에

없었다. 이용자들도 범죄경력 조회 수요가 있었지만, 신원조회 확인서가 아닌 간접적인 방식도 어느 정도 신뢰한다는 답변이 있었다.

이를 종합하면 범죄경력 조회는 필요성을 고려해 선정기준으로 채택하되, 법적 한계를 반영해 간접적인 방식까지 인정하는 방향이 적합하다. 전문가와 관계자들은 이러한 선정기준을 여성가족부가 민간기관 등록제를 도입함에 따라 민간기관에 신원조회 권한을 부여하는 법개정이 이뤄지기 전까지 한시적으로 운영할 것을 제안했다.

② 건강검진

선행연구에서 신체적, 정신적 방어력이 약한 아이와 밀접 접촉하는 육아도우미에게 건강검진 결과 제출이 자격요건이 아닌 것이 문제점으로 지적됐다. 심층 인터뷰에 응한 민간기관은 대체로 건강검진의 필요성에 동의했고, 주로 보건소 일반음식점용 건강검진결과서를 제출받았다. 하지만 단시간제 서비스나 등·하원 돌봄까지 필수일 필요는 없다고 생각해서 결과 제출을 육아도우미의 선택에 맡기되 인센티브를 제공해 독려하는 곳도 있었다. 육아도우미와 이용자 역시 필요성에 동의하지만 단시간제나 등·하원 돌봄은 검진결과 확인을 생략하는 경우가 많았다.

건강검진 결과를 제출하는 것을 선정기준으로 정할 필요성과 현실성은 충분하다. 하지만 법적 근거가 아직 없고, 서비스 종류나 이용자 선호에 따라 반드시 필수 요건일 필요는 없어 보인다. 따라서 건강검진은 일반음식점용 건강검진결과서 제출을 필수와 선택 모두 인정하되, 필수 또는 추가 검진(결핵, 약물중독 등) 도입은 가점을 부여하는 방식이 적절할 것이다. 전문가와 관계자들은 건강검진도 여성가족부 등록제 도입에 따라 육아도우미의 법적 요건이 될 수 있으므로, 이러한 기준을 한시적으로 운영하는 것을 제안했다.

(2) 교육훈련

선행연구에서 육아도우미의 교육훈련 관련 쟁점은 표준 기본교육 프로그램과 이수 시간이 부재하고, 현장 요구를 반영한 보수교육이 미흡한 것이었다. 이에 대한 세부적인 선정기준 개발 결과는 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 육아도우미 교육훈련 관련 선정기준

구분	쟁점	관계법	기관 실태	이용자 수요	선정기준
교육 훈련	기본교육	X	○ 모든 기관이 자체 교육 실시 (필수/선택)	○ 아동학대, 안전사고 대응 수요 있음	채택 자체 교육 실시까지 인정, 아동학대, 안전사고 대응 등은 필수로 포함
	보수교육	X	△ 일부 기관이 도우미 선택 사항으로 운영	X 필요성과 효과 인식 낮음	채택 전문성 강화, 현장/실습 교육 실시하면 가점 부여

① 기본교육

기본교육이 다른 육아도우미 자격 쟁점과 다른 점은, 비교 대상인 공공 아이돌보미 필수교육에 대한 평가이다. 기본교육의 필요성은 모두가 동의하지만, 현재 아이돌보미 교육은 내용과 시간이 지나치게 많다는 것이다. 따라서 민간기관의 기본교육 실시를 필수 선정기준으로 정할 필요가 있지만 교육 내용, 시간, 방식은 넓게 인정하는 것이 적절하다.

전문가와 관계자 의견을 종합하면 교육 방식은 ① 여성가족부의 아이돌보미 양성교육, ② 국민내일배움카드가 적용되는 아이돌봄 교육, ③ 민간기관이 자체 운영하는 교육을 모두 인정할 필요가 있다. 아이돌보미와 육아도우미 간 이직이 잦고, 민간기관이 대부분 자체 교육을 운영하며 공공 직업훈련기관의 아이돌봄 교육 프로그램 영역까지 진출한 실태를 고려한 것이다. 다만 ③은 공공 교육에서 중요하게 다루면서 이용자 수요도 높은 아동학대 예방, 안전사고 대응을 필수로 포함한다.

② 보수교육

보수교육은 육아도우미의 전문성 강화와 서비스 품질 향상을 위해 필요하다. 하지만 아직 공공 아이돌보미와 요양보호사도 보수교육에 대한 법적 의무 규정이 없고, 심층 인터뷰에서도 민간기관과 이용자는 보수교육의 필요성과 효과를 높게 평가하지 않았다. 따라서 민간기관 선정기준이 최소한의 서비스 품질과 안전을 확보하는 것과 더불어 민간서비스의 향상을 촉진하는 목적도 갖고 있다는 점에서 전문성 강화, 현장 및 실습 교육을 실시하는 곳에 가점을 부여하는 방식으로 포함되는 것이 적절하다.

3) 운영 영역 선정기준

운영 영역의 민간기관 선정 쟁점은 정보제공 및 계약, 안전관리, 서비스관리이다. 이 영역은 서비스 조회, 신청, 이용에 이르는 전 단계에서 이용자가 만족을 느끼고 사고나 분쟁이 발생하지 않도록 하기 위한 민간기관의 역할을 다룬다.

(1) 정보제공 및 계약

선행연구에서 정보제공 및 계약 관련 쟁점은 이용료 및 환불 규정 안내가 미흡하고, 이용자와 육아도우미 간 서비스 이용계약 체결이 저조한 것이었다. 이에 대한 세부적인 선정기준 개발 결과는 [표 4-6]과 같다.

[표 4-6] 정보제공 및 계약 관련 선정기준

구분	쟁점	관계법	기관 실태	이용자 수요	선정기준
정보 제공 및 계약	이용료 정보	△ 직업정보제공업, 가사서비스기관은 규정 있음	△ 기본 규정은 모두 제공, 업종별 요금 책정 방식 다름	○ 정확한 안내 필수로 인식, 자율 책정 및 협의도 익숙	채택 이용료, 수수료, 환불 등 요금 규정 제공 필수, 제공 방식은 가점 부여
	서비스 이용계약	△ 「가사근로자법」만 있음	△ 가사서비스기관만 서면 체결, 플랫폼 업체는 매칭-계약 연동	○ 분쟁 조정 효과 인정, 단기 계약은 종종 생략	채택 필수 조항을 포함한 서비스 이용계약 체결, 계약 내용과 효력에 따라 점수 가감

① 이용료 정보

선행연구에서 이용료, 수수료, 환불 등 요금 규정을 사전에 충분히 안내하지 않아 이용자, 육아도우미, 민간기관 사이에 분쟁이 발생하는 것을 문제점으로 지적했다. 관계법은 직업정보제공업, 가사서비스 제공기관에 대해서만 거짓 또는 위법 정보제공을 금지했고, 유료직업소개업에는 이러한 규정이 없었다. 모든 관계법에 중요한 정보를 효과적으로 전달하도록 관리하는 포지티브 규정이 아예 없는 것도 한계이다.

심층 인터뷰에 응한 민간기관은 모두 홈페이지나 앱에 이용약관과 요금 규정을 안내했다. 다만 이용자가 얼마나 쉽고 정확하게 정보를 접할 수 있도록 제공하는지는 차이가 컸다. 또한 알선 방식은 표준요금체계가 있는 반면에, 매칭 방식은 자율 요금 책정

과 당사자 협의 조정이 대세인 것도 달랐다. 이용자들은 당연히 요금체계 안내를 사전에 충분히 제공받기를 원했고, 자율 책정 및 당사자 협의 방식에도 익숙한 편이었다. 따라서 이용요금 체계에 관한 정보를 이용자에게 충분히 제공하는 것을 필수적인 선정기준으로 정할 필요성과 현실성이 높다. 다만 민간기관 업종의 플랫폼 운영 여부에 따라 이러한 정보를 제공하는 방식과 효과에는 차이가 있으므로, 그 수준에 따라 가점을 부여하는 것이 적절하다.

② 서비스 이용계약 체결

서비스 이용계약은 이용자와 육아도우미 모두의 권리를 보장하고, 향후 발생할 수 있는 분쟁을 해결하는 기준이 된다. 하지만 계약 체결을 의무화한 관계법이 적어, 심층 인터뷰에 응한 민간기관들도 가사서비스 제공기관, 교사파견업 겸업인 곳만 정식 계약을 체결하고 있었다. 그 외에는 구두계약으로 같음하거나, 시간제 또는 파트타임은 계약을 생략하기도 했다. 플랫폼 운영 기관은 서비스 매칭 과정에 각종 동의 절차를 넣어 서비스 이용계약과 같은 효력이 생기도록 만든 곳도 있다. 이용자들도 서비스 이용계약이 분쟁 조정 효과가 있다고 인식했고, 계약 체결을 당사자에게 맡겨 두지 말고 민간기관과 정책이 촉진해 주길 바랐다.

따라서 서비스 이용계약은 당사자 상호 권리 보호와 분쟁 해결을 위해 필수적인 선정기준으로 도입되는 것이 적절하다. 관계법의 해당 규정을 참고해 서비스 이용계약에는 서비스 유형, 시간, 제공 범위와 장소, 이용료, 이용자와 육아도우미 준수사항을 필수 항목으로 포함해야 한다. 업계 실태를 고려해 계약 체결 방식은 효력이 있다면 서면계약이 아닌 온라인 동의 절차 등도 인정해 주는 것이 적절하다는 전문가 의견도 있었다.

(2) 안전관리

선행연구에서 안전관리 관련 쟁점은 민간기관의 손해배상보험 미가입과 아동학대 예방체계 미확보였다. 이 중 아동학대 예방체계는 육아도우미 자격 중 기본교육, 서비스 관리 중 품질관리 및 사후관리와 내용이 중복되어 별도의 선정기준을 만들지 않았다. 또 가사서비스 제공기관 인증제를 검토하면서 안전관리 대상에 아동과 이용자뿐 아니라 육아도우미도 포함해야 한다고 판단했다. 이에 따라 안전관리 선정기준은 손해배상보험 가입, 육아도우미 고충 처리로 재구성했고, 세부적인 선정기준 개발 결과는 [표 4-7]과 같다.

[표 4-7] 안전관리 관련 선정기준

구분	쟁점	관계법	기관 실태	이용자 수요	선정기준
안전 관리	손해배상보험 가입	△ 유료직업소개업, 가사서비스기관 만 있음	○ 모든 기관이 대인/대물 보험 가입	○ 보험 가입과 함께 사전예방 중요하게 인식	채택 이용자 대인, 대물 손해배상보험가입 필수
	육아도우미 고충 처리	△ 가사서비스기관 만 있음	△ 다수의 기관이 고충 처리/상담 운영	X 미해당	채택 육아도우미 고충처리제도 및 인력 도입 수준에 따라 가점 부여

① 손해배상보험 가입

손해배상보험은 서비스 제공 과정에서 발생하는 안전사고와 재산 피해를 해결하는 데 필요한 수단 중 하나다. 이에 따라 직업정보제공업을 제외한 유료직업소개업과 가사서비스 제공기관은 손해배상수단 확보, 전문직업인배상보험 가입 등을 의무화하고 있다. 심층 인터뷰에 응한 민간기관은 직업정보제공사업소까지 모두 이용자의 대인·대물 손해배상보험을 가입하고 있었다. 근로계약을 체결하지 않아 산재보험 피보험자가 아닌 육아도우미를 위한 보험까지 가입한 경우는 드물었는데, 적합한 보험상품이 없기 때문이었다. 육아도우미는 사고 발생 직후 신속하고 정확한 대응을, 이용자는 보험을 통한 배상 이전에 사고 발생을 사전에 예방하는 노력을 강조했다.

따라서 관계법과 실태를 고려하면 최소한 이용자의 대인·대물 손해배상보험 가입을 필수 선정기준으로 정하는 것이 필요하다. 육아도우미를 위한 보험 가입, 사전 예방 및 사고 직후 대응체계는 일률적인 기준으로 정하기는 어렵지만, 민간기관의 자발적인 노력에 가점을 부여하는 방안을 검토할 필요가 있다.

② 육아도우미 고충 처리

육아도우미 고충 처리는 「가사근로자법」과 심층 인터뷰에서 중요하게 언급된 쟁점이다. 이용자와 대등한 관계가 아닌 육아도우미를 보호하여 민간서비스 영역에서 양질의 인력이 계속 활동하도록 환경을 개선하는 데 기여한다는 취지에서 선정기준 도입을 검토해 볼 만하다.

하지만 관계법은 「가사근로자법」만 해당 규정이 있고, 심층 인터뷰에 응한 민간기관도

가사서비스 제공기관만 이 제도를 운영하고 있어서 구체적인 기준을 필수로 정하는 것은 아직 무리가 있다. 전문가와 관계자들은 고충 처리 담당인력 배치, 심리상담 제공, 이용자 부당행위 제재 방안 등 인터뷰에서 확인된 실재하는 방안을 운영 중인 민간기관에 가점을 부여하는 방식을 지지했다. 또한 여성가족부의 등록제 도입에 따른 「아이돌봄지원법」 개정에 맞춰 향후 상세 기준을 변경할 것을 제안했다.

(3) 서비스관리

선행연구에서 서비스관리 관련 쟁점은 민관기관의 서비스 점검과 품질관리 방식이 단순하고, 민원 대응과 처리 등 사후관리가 미흡한 점이었다. 이에 대한 세부적인 선정 기준 개발 결과는 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 서비스관리 관련 선정기준

구분	쟁점	관계법	기관 실태	이용자 수요	선정기준
서비스 관리	품질관리	X	○ 업종/플랫폼 여부에 따라 수준 다양	○ 위치추적(앱), 이용후기, 만족도조사 등 선호	채택 활동일지, QR인증, 만족도 조사 등 서비스 점검 및 품질관리 방안별 가점 부여
	사후관리	X	○ 업종/플랫폼 여부에 따라 수준 다양	○ 고객센터가 민간서비스 선호 원인, 민원처리에 불만족	채택 고객센터 운영, CS 전담인력, 육아도우미 부당 행위 제재 등 사후관리 방안별 가점 부여

① 품질관리

선행연구는 서비스 점검과 품질관리에 관한 법적 규정이 없고, 민간기관은 전화나 대면상담 등 단순한 방식으로 실시하는 것을 문제점으로 지적했다. 하지만 심층 인터뷰 결과, 그동안 민간 업계에서는 업종과 온라인 플랫폼 운영 여부에 따라 다소 차이가 있지만 상당한 발전이 이뤄진 것을 확인했다. 이용자들도 이러한 최신 서비스관리 방안에 대한 관심과 만족도가 높았다.

따라서 서비스 점검 및 품질관리 방안은 선정기준에 도입할 필요성과 효과성이 높다. 하지만 전문가와 관계자들은 법적 규정이 없고, 비용 부담이 큰 최신 기술 도입을 강

제하는 것은 무리가 있으므로, 민간기관의 관리 방안 수준에 따라 점수를 부여해 민간의 자율적인 개선 노력을 촉진하는 방식을 지지했다.

② 사후관리

사후관리도 품질관리와 선행연구, 관계법, 심층 인터뷰 결과 등이 대체로 비슷하다. 이용자들은 육아도우미를 직접 관리하지 않고 고객센터에 요청할 수 있는 점을 민간 서비스를 이용하는 주된 이유로 꼽았고, 여전히 민원처리 결과에 대해 불만족하는 부분이 있는 점이 차이였다. 따라서 사후관리도 품질관리처럼 선정기준에 도입하되, 민간기관이 운영하는 수준별로 점수를 부여해 자율적인 개선을 촉진하는 것이 적절하다고 판단한다.

4) 선정기준의 서울시 사업 적용방안

지금까지 검토한 결과를 종합하면 민간기관 선정기준(안)은 3개 영역, 7개 항목, 17개 세부 기준으로 구성된다. 그런데 이 선정기준(안)을 서울형 아이돌봄비 지원사업 민간형에 실제로 적용하기 위해서는 몇 가지 추가적인 보완이 필요하다.

(1) 필수 자격요건과 배점 심사요건 분류

17개 세부 선정기준은 민간기관에 대한 강제력의 수위가 다르다. 민간기관이 반드시 갖춰야 하고 객관적인 판별이 가능한 것도 있고, 민간기관의 현실과 차이를 고려해 주관적인 심사로 점수를 부여해야 하는 것도 있다. 운영 시스템 항목의 지불 결제 방식 세부 기준처럼 서울시 사업에 참여하기 위한 실무적 필수 요건이지만 민간기관의 제안을 심사로 판단할 수밖에 없는 것도 있다. 따라서 일반적인 기관 선정이나 사업계획 심사 방식처럼 민간기관 선정기준을 필수 자격요건과 배점 심사요건으로 분리해서 운용할 필요가 있다.

필수 자격요건은 민간기관이 각각의 항목을 모두 충족해야 선정될 수 있는 기준이다. 선정 절차에서 민간기관에 적합한 증빙자료 제출을 요구하고, 관계 공무원이 객관적으로 충족 여부(pass/fail)를 판별한다.

배점 심사요건은 주관적인 심사로 각각의 항목에 점수를 부여하고 총점을 평가해 선정하는 기준이다. 선정 절차에서 민간기관이 관련 자료나 제안서 등을 제시하면, 전문가 등으로 구성된 심사위원회가 평가한다.

배점 심사요건은 항목별로 점수를 차등하고 우선순위를 제시한 뒤, 총점 과락 기준을 정해 전체적으로 강제력을 높일 수 있다. 특히 사실상 필수 자격요건이지만 배점 심사 방식을 적용할 수밖에 없는 지불 결제 방식의 배점이 총점 과락 기준보다 커야 서울시의 이용권을 운용할 수 없는 민간기관이 선정되는 문제를 예방할 수 있다.

(2) 향후 정부 정책 변화를 고려한 선정기준별 운용계획 수립

17개 세부 선정기준은 여성가족부의 민간기관 등록제 등 유관 정책과 밀접한 것과 그렇지 않은 것이 있다. 전자는 관계법이 개정되고 정부 정책이 시행되면 세부 기준의 내용과 강제력 수위를 변경해야 할 수 있다.

따라서 여기에 해당하는 선정기준을 미리 선별하고, 정부 정책 변화와 서울시 사업 진행 일정을 고려해 시의적절하게 변경안을 마련하고 이를 민간기관에 공지하는 계획을 마련해야 한다. 민간기관 선정기준(안)을 필수 자격요건과 배점 심사요건, 정부 정책 변화 반영 여부를 표시한 결과는 [표 4-9]와 같다.

(3) 민간기관과 이용자를 고려한 상세 심사 기준 마련

마지막으로 이 연구에서 지금까지 제시한 선정기준(안)을 실제 선정 절차에 활용하기에는 구체성이 부족하다. 선정기준의 목적과 취지, 충족 여부 또는 배점을 판단하는 상세한 기준과 자료 등이 제시되어야 선정 절차에 참여하는 민간기관의 혼선을 줄이고 적합한 곳을 엄선할 수 있다.

또한 선정 결과는 각색해서 서울시 사업을 이용하는 양육가정에 민간기관을 선택하는 중요한 정보로 제공할 필요가 있다. 이용자에게 긴요한 정보를 정확하게 전달하기 위해서도 상세한 심사 기준을 마련하는 것은 중요하다. 서울시와 협의를 거쳐 실무적인 선정기준을 추가하고, 선정기준별로 상세 판단 기준과 배점 등을 설계한 예시는 부록에서 확인할 수 있다.

[표 4-9] 서울형 아이돌봄비 지원사업 참여 민간기관 선정기준

영역	항목	선정기준	세부 내용	유형	정책 영향
시설	업체 자격	적합 업종 보유	유료직업소개업, 직업정보제공업, 가사서비스 제공기관 중 1개 이상의 자격을 보유할 것 ※ 직업정보제공업도 시설 면적, 자본금 규정을 충족할 것	필수	
		인력 보유 규모	서울시 요건에 부합하는 육아도우미를 일정 규모 이상 보유(고용/회원/등록)하고 있을 것	필수	
		관리인력 유무	육아도우미 관리인력을 1명 이상 운영하고 있을 것	필수	
	운영 시스템	온라인 시스템 운영	홈페이지 또는 앱을 이용해 사업을 운영할 것	필수	
		온라인 시스템 수준	온라인 시스템이 다양한 서비스 이용 기능을 제공할 것 ※ ① 정보제공, ② 서비스 신청/매칭, ③ 전자결제	배점	
		지불결제 방식	서울시 사업의 이용권 제공, 사용, 정산이 가능한 지불결제 방식을 갖추고 있을 것	배점	
		데이터 베이스	서비스 이용 및 제공 실적을 데이터로 관리하고 서울시에 제출할 것 ※ 이용자 정보, 육아도우미 정보, 서비스 유형, 시간, 이용료	필수	
인력	육아 도우미 자격	범죄경력 조회	서울시 사업 참여 육아도우미의 신원정보를 철저히 확인할 것 - 도우미 인적사항(이름, 주민번호 등)을 증빙서류로 검수 - 이용자가 육아도우미 신원을 점검할 수 있는 정보제공 - 법적 권한이 있는 기관은 범죄경력 조회 실시	배점	○
		건강검진 결과 제출	서울시 사업 참여 육아도우미의 건강검진결과를 확인할 것 ※ 미제출/제출 선택/제출 필수에 따라 점수 부여	배점	○
	교육 훈련	기본교육	서울시 사업 참여 육아도우미가 아래의 기본교육 중 1개 이상을 이수했을 것 - 여성가족부 아이돌봄비 양성 교육 - 국민내일배움카드가 적용되는 아이돌봄 교육 - 민간기관 자체 교육(아동학대, 안전사고대응 필수)	필수	○
		보수교육	육아도우미 전문성 강화, 현장/실습형 보수교육을 실시하고 있을 것	배점	○

[표 4-9 계속] 서울형 아이돌봄비 지원사업 참여 민간기관 선정기준

영역	항목	선정기준	세부 내용	유형	정책영향
운영	정보 제공 및 계약	이용료 정보	이용료, 수수료, 환불 등 요금체계를 이용자에게 사전에 충분하고 효과적으로 제공하고 있을 것	배점	○
		서비스 이용계약	필수 조항을 포함한 이용자-육아도우미 간 서비스 이용계약을 체결하거나 이에 준하는 절차를 갖고 있을 것 ※ 필수조항: 서비스 유형, 시간, 제공 범위와 장소, 이용료, 이용자/육아도우미 준수사항	배점	○
	안전 관리	손해배상 보험 가입	이용자를 위한 대인·대물 손해배상보험(또는 전문직업인 배상보험)을 가입했을 것	필수	○
		육아도우미 고충 처리	육아도우미 고충처리제도나 인력을 갖추고 있을 것 ※ 이용자 부당행위 제재 방안 보유, 고충처리 담당인력 운영, 심리상담 제공 등	배점	○
	서비스 관리	품질관리	서비스 점검 및 품질 향상 방안을 갖추고 있을 것 ※ 활동일지 작성, 사진 촬영, QR 인증, 실시간 점검 앱, 만족도 조사 등	배점	
		사후관리	서비스 이용 과정에서 발생하는 민원과 문제 대응 방안을 갖추고 있을 것 ※ 고객센터 운영, CS 전담인력 1명 이상 운영, 육아도우미 부당행위(노쇼) 제재 방안 보유 등	배점	

3_여성가족부 정책 연계와 서울시 사업 개선 방향

1) 여성가족부 민간기관 등록제 연계 방안

(1) 아이돌봄서비스 고도화 방안과 「아이돌봄지원법」 개정안

2023년 2월 16일에 여성가족부는 “아이돌봄서비스 고도화 방안”(이하 고도화 방안)을 발표했다. 여기서 ‘고도화’는 ① 공공서비스의 효율화, ② 민간서비스의 활성화, ③ 국가의 공공 및 민간 서비스 통합 관리를 뜻한다. 이 중 민간서비스의 활성화와 국가의 통합 관리에 해당하는 대표적인 정책이 민간기관 등록제와 돌봄인력 국가자격제도 도입이다.

민간기관 등록제는 서비스 품질을 높일 목적으로 민간기관의 시설, 인력, 서비스에 대한 등록기준을 마련하고, 이에 따라 등록된 민간기관을 국가가 관리하겠다는 것이다. 민간기관의 등록 여부와 주요 정보는 정부의 아이돌봄 통합지원 플랫폼에서 누구나 확인할 수 있고, 민간기관의 등록은 주기적으로 갱신하도록 관리하며, 등록된 민간기관에 이전에는 없던 컨설팅 등 다양한 인센티브를 제공할 계획이다.

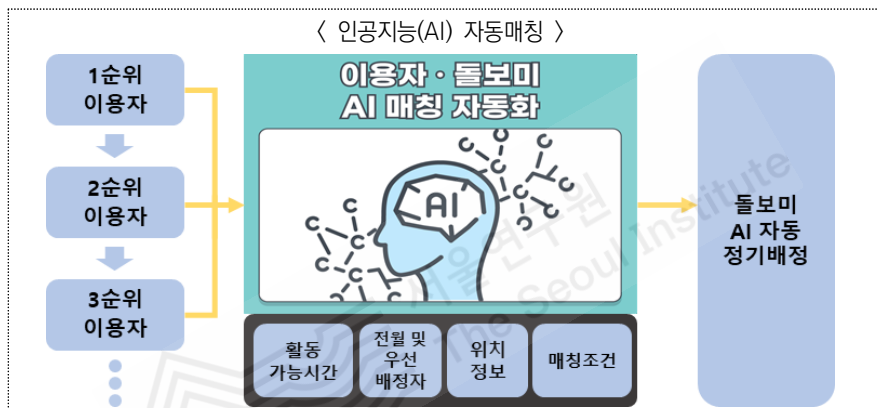
돌봄인력 국가자격제도는 돌봄인력의 신뢰성 제고를 목적으로, 공공 아이돌보미 양성 체계를 개편하고 여기에 민간 육아도우미를 통합해 일원화된 결격사유, 교육훈련, 자격증 발급 및 관리 체계를 적용하겠다는 것이다.

1	서비스 전달체계 효율화		
방향	공공 전달체계 확대 및 민간 제공기관 등록제 도입		
목표	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;">현재</div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 공공 제공기관 시·군·구별 1개소 지정 ▶ 서비스 연계 처리 중심 시스템 운영 ▶ 민간 제공기관 관리체계 부재 	→	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;">개선</div> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 공공 제공기관 시·군·구별 복수 지정 허용 ▶ 아이돌봄 통합지원 플랫폼 운영 ▶ 민간 제공기관 등록제 운영
<p>□ 신속한 아이돌봄서비스 제공을 위한 공공 전달체계 확대</p> <p>○ (기관 확대) 시·군·구별로 1개소만 지정 중인 공공 제공기관의 복수 지정 허용 및 시·도별 광역지원센터 지정 확대('23~)</p>			

- 아이돌봄서비스의 공급 대비 수요가 많거나 서비스 제공 지역이 넓은 경우 등 지역의 특성을 반영한 제공기관 추가 지정
- 제공기관 업무지원을 위하여 광역지원센터 지정을 17개 시도로 확대
- (제공기관 지원) 공공 제공기관의 효율적 운영을 위하여 아이돌봄 중앙지원센터 및 광역지원센터의 기능 강화(23~)
 - (중앙지원센터) 아이돌봄서비스 품질 개선을 위하여 표준화된 업무 매뉴얼을 개발·보급하고 제공기관 평가와 컨설팅 체계화
 - (광역지원센터) 제공기관 업무 부담 경감을 위하여 아이돌보미 수급조정, 노무관리, 서비스 모니터링 등을 지원

□ 이용자 편의성 제고를 위한 통합지원 플랫폼 구축

- (자동매칭) 아이돌봄서비스 신청부터 연계까지의 소요시간을 단축하고 수요와 공급의 미스매칭을 완화하기 위해 인공지능(AI) 자동매칭 지원(23~)



- (챗봇상담) 이용자의 반복적인 질문에 신속히 대응할 수 있도록 빅데이터 분석을 바탕으로 실시간 자동 응답 서비스 제공(23~)
- (인력관리) 효율적인 아이돌보미 관리·연계를 위하여 아이돌보미 관련 정보(건강·경력·교육·신원·자격 등)를 플랫폼 내에서 통합 관리(23~)
- (플랫폼 연계) 이용자가 한 사이트에서 아이돌봄부터 초등돌봄까지 정부가 제공하는 모든 돌봄 서비스를 검색·신청할 수 있도록 아동 돌봄 플랫폼 간 연계* 추진
 - * '정부24 온종일돌봄 원스톱서비스'와 '아이돌봄 통합지원 플랫폼'을 연계

□ 민간 제공기관의 육아서비스 품질 제고를 위한 등록제 도입 추진

- (관리) 민간 제공기관의 시설, 인력, 서비스 등에 대한 등록기준을 마련하고, 동 기준에 따라 등록된 민간 제공기관 관리
 - 누구든 등록 여부를 확인할 수 있도록 민간 제공기관의 정보를 아이돌봄 통합지원 플랫폼에 공개

- 민간 제공기관의 **등록기준 준수 여부**를 주기적으로 **현행화**

단계적 등록제 도입

- 현장 의견수렴 등을 통해 **등록기준 마련**(’23)
- 「**아이돌봄 지원법**」 개정* 추진(’23~)
 - * 등록기준, 등록 민간 제공기관 관리 권한 및 지원사항 등 규정
- 민간 제공기관 **등록제 도입**(’24~)

○ (지원) 등록된 민간 제공기관에 컨설팅과 함께 **다양한 인센티브 제공방안** 검토

2

돌봄인력 전문성 제고

방향 공공 양성교육을 민간으로 확대하고 국가자격제도 도입



□ 아이돌보미 양성체계 개편 및 공공·민간 통합교육과정 개발

돌봄인력 양성·관리체계

구분	현행	공공·민간 통합교육과정 개발(’23년)	양성체계 개편 및 자격관리(’24년~)
공공	▶ 채용 후 양성교육	▶ 돌봄인력 통합교육과정 개발 ▶ 유사 돌봄 경력·자격자 대상 교육 과정 추가 운영	통합 교육과정 활용 ‘선 교육, 후 채용’ · 국민내일배움카드 활용 국가 자격 제도 도입
민간	▶ 신원확인	▶ 범죄경력·건강뿐만 아니라 교육이수 여부 까지 포함하여 확인	

○ (교육과정) 직무분석(NCS, 국가직무능력표준)을 기반으로 **공공·민간 돌봄인력 통합 교육과정 개발**(’23~)

* 돌봄인력 통합교육과정 개발(’23) → 통합교육과정 기반 교육 실시(’24~)

- 신규자 교육과정은 **실기·실습을 강화**하는 방향으로 개편
- 아이돌보미로 활동할 수 있는 **유사 자격자**의 범위는 **확대***하되, 유사 자격·경력자 대상 교육 과정도 운영

* (현행) 보육교사, 교사, 의료인은 16시간 교육 후 활동 → (개선) 요양보호사, 사회복지사, 산모신생아 건강관리 서비스 제공인력 경력자까지 대상 및 교육시간 확대(’23 시범운영)

○ (양성체계) 공공 돌봄인력 양성교육 체계를 **국민내일배움카드를 활용한 ‘선 교육, 후 채용’** 방식으로 **개편**하고 **민간 육아도우미도 양성교육** 대상에 포함(’24~)

* (현행) 아이돌보미 채용을 전제로 양성교육 실시 → (개선) 국민내일배움카드 활용 교육 후 채용

- **국민내일배움카드란?** 취업, 이직, 역량 개발에 필요한 훈련을 지원하는 카드
 - (지원대상) 모든 국민(단, 현직 공무원, 사립학교 교직원, 만 75세 이상, 고소득 자영업자 등 제외)
 - (지원내용) 1인당 5년간 300만 원 기본 지원(최대 500만 원)* 내 훈련비의 45~85% 국비 지원
 - * 기본 300만 원 지원 + 소득 수준 등에 따라 100~200만 원 추가 지원

□ **돌봄인력의 신뢰성 제고를 위해 국가자격제도 도입 추진**

- 「아이돌봄 지원법」을 개정하여 국가자격제도를 도입하고 **공공·민간 돌봄인력의 양성 교육 이수 및 결격사유(범죄경력, 건강 등) 등 확인**
 - * 「아이돌봄 지원법」 개정 추진('23~) → 국가자격제도 도입('24~)
- 자격증 발급, 보수교육 등 관리를 위한 **자격제도 전담기구* 운영**('24~)
 - * 아이돌봄 중앙지원센터와 통합하여 운영 가능

도입 시 예상되는 변화

		〈 현행 〉	→	〈 개선 〉
돌봄인력 관리 이원화	공공	▲양성·보수교육 이수 의무화 ▲결격사유 확인	→	〈 국가자격제도 기반 통합 관리 〉 ▲ 표준화된 교육 이수 후 자격검정 ▲ 결격사유 확인 체계화 ▲ 공공·민간 돌봄인력 DB 구축 (보수교육 이수 여부 등 주기적으로 확인)
	민간	▲자율 교육 ▲신원확인 요청 시에만 결격사유 확인		

□ **우수 돌봄인력 확충을 위한 처우 및 근로여건 개선**

- **(처우개선)** 양질의 돌봄인력이 유입되고 장기간 활동하여 서비스 전문성이 제고될 수 있도록 아이돌보미에 **적정한 돌봄수당 지급** 검토
 - 등록된 민간 제공기관을 통해 돌봄 서비스를 제공하는 **육아도우미(자격증 소지자)에게 인센티브 제공방안** 검토
- **(제도개선)** 근로기준법상 **4시간 이상 돌봄 서비스를 제공하는 아이돌보미에게 중간 휴게시간을 부여**해야 하나, 돌봄 도중 휴게가 어려운 점을 고려하여 **운영 개선방안** 검토('23~)
- **(인식개선)** 아이돌보미와 육아도우미가 돌봄 전문가로 인식될 수 있도록 **'(가칭)아이돌봄사'로 명칭 변경***
 - * 국가자격제도 도입과 연계, 자격증 보유자를 '아이돌봄사'로 명명

[그림 4-1] 여성가족부 아이돌봄서비스 고도화 방안

출처: 관계부처합동(2023.2.16. 보도자료 pp.4~7) 아이돌봄서비스 고도화 방안

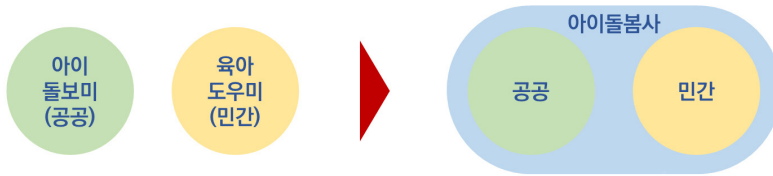
2023년 4월 3일에 발의된 「아이돌봄지원법」 일부개정안(정경희 외, 2023)은 민간기관 등록제와 돌봄인력 국가자격제도를 위한 법적 근거를 포함하고 있다. 우선 민간 육아도우미는 “아이돌봄사”라는 명칭으로 공공 아이돌보미와 통합되어 신원조회(범죄경력 확인), 건강검진, 인적성 검사, 기본 및 보수 교육이 의무화되고, 이를 충족했을

때 국가자격증이 발급된다.

현재는 「아이돌봄지원법」에 일체 규정이 없는 민간기관도 “아이돌봄서비스 제공기관”이라는 명칭으로 공공기관과 통합된다. 지자체가 지정하면 공공기관, 스스로 등록하면 민간기관인 것이다. 민간업체의 등록을 위한 시설, 인력, 운영 기준은 신설 하도록 했으나, 아직 시행령은 공개되지 않아서 자세한 내용을 확인할 수 없다.

아이돌봄사(인력)

신원조회, 건강검진, 인적성검사, 기본/보수교육 의무화(자격증 교부)



아이돌봄서비스 제공기관(업체)

민간업체 등록을 위한 시설, 인력, 운영 기준 신설(시행령 미수립)



【그림 4-2】 「아이돌봄지원법」 개정안의 민간기관과 육아도우미 개편 방안

(2) 아이돌봄서비스 고도화 방안의 특징과 쟁점

여성가족부 고도화 방안은 민간서비스의 관리 및 지원 체계를 독립적으로 만드는 것이 아니라, 공공서비스의 체계를 개편하고 민간서비스에도 적용하는 것이 특징이다. 이러한 방향은 국가 입장에서는 일관되고 효율적인 서비스관리가 가능해지고, 이용자 입장에서는 공공과 민간서비스를 통합적으로 이용할 수 있는 장점이 있다.

하지만 단점도 존재한다. 공공서비스의 높은 기준을 민간서비스에 의무화하면서 서울시 지원사업의 이용권과 같은 구체적인 지원이 아직은 확정되지 않다 보니 민간기관과 육아도우미의 참여가 저조할 수 있다. 고도화 방안에 참여하지 않더라도 「직업안정법」과 「가사근로자법」을 근거로 지금과 같은 합법적인 민간서비스를 제공할 수 있기 때문이다. 고도화 방안에 참여하면, 민간기관 등록과 육아도우미 자격 취득에 소요된 비용과 노력이 서비스 이용료 상승으로 이어질 수 있다.

(3) 아이돌봄서비스 고도화 방안과 서울시 지원사업 연계 방안

고도화 방안이 시행되면 서울시 지원사업의 민간기관 선정기준은 2가지 방향으로 연계와 협력이 필요할 것으로 예상된다.

첫째, 인력 영역은 여성가족부 고도화 방안에 맞춰 서울시 선정기준이 필수로 변경되거나 상향될 것이다. 현행법상 강제하기 힘들었던 육아도우미의 범죄경력 확인과 건강검진 결과 제출이 여기에 해당하고, 선정기준에서 제외한 인적성 검사도 필수 요건으로 추가될 수 있다. 기본 및 보수 교육도 공공과 민간 돌봄인력의 통합교육 개발과 아이돌봄사 자격제도 도입에 따라 교육 내용과 시간이 확대될 가능성이 높다.

둘째, 시설과 운영 영역은 아직 고도화 방안의 등록기준이 마련되지 않았으므로 서울시 선정기준을 상향적으로 반영할 필요가 있다. 서울시 선정기준의 시설 영역은 고도화 방안이 추구하는 공공과 민간의 통합 관리에 필요한 항목이다. 지불 결제 방식은 서울시 지원사업의 특징에 의한 것이므로 고도화 방안에 따라 공공서비스에 적용 중인 사회서비스 바우처 체계로 전환될 가능성이 높다. 서울시 선정기준의 운영 영역은 정부가 고도화 방안으로 연고자 하는 민간서비스 개선과 돌봄인력 처우개선과 밀접하다. 먼저 시행한 서울시 지원사업의 경험과 평가를 여성가족부 시행령에 반영하면 고도화 방안은 시행착오를 줄이고, 정부와 서울시의 기준이 일원화되는 효과도 얻을 수 있다.

2) 민간기관 지원 및 협력을 위한 개선 방향

하지만 서울시 지원사업과 여성가족부 등록제는 민간서비스의 특성을 수용하는 입장에 큰 차이가 있다. 앞서 살펴본 바와 같이 민간서비스는 주로 유료직업소개사업소가 제공하는 장시간, 장기서비스와 직업정보제공사업소가 제공하는 단시간, 단기 서비스로 대별된다. 여성가족부 고도화 방안은 두 유형의 차이를 존중하기보다 유료직업소개사업소와 유사한 공공서비스 기준에 맞춰 통합하는 것에 초점을 두고 있다면, 서울시 선정기준은 2가지 민간서비스 유형의 차이를 존중함으로써 공평한 참여와 관리에 초점을 맞추고 있다.

여성가족부 등록제는 공공서비스의 기준을 민간에도 적용하기 때문에 민간서비스의 신뢰도와 안전이 획기적으로 개선되고, 공공과 민간의 통합 관리가 효율적인 장점이 있다. 하지만 공공서비스의 기준이 매우 높기 때문에 민간기관의 참여가 저조하거나, 인력 수준과 관리 비용이 증가해 이용자의 지불 부담이 높아질 우려가 있다. 최근 이

용자의 선호도가 높고 급격히 성장 중인 온라인 플랫폼 업체(직업정보제공사업소)들은 공공 서비스기관과는 업체 및 인력 운영 방식이 확연하게 달라서 서울시 지원사업에는 참여할 수 있지만 여성가족부 등록제의 기준을 충족하기 어려울 수 있다.

이러한 상황에서 정책 혼선을 줄이기 위해 여성가족부 등록제와 서울시 선정기준을 서둘러 일원화하면, 직업정보제공사업소는 공적 지원과 관리에서 제외될 것이다. 그 결과 민간서비스의 공적 관리가 불안정하게 개선되는 것은 물론, 이용자가 특정 서비스에 대해 공적 지원 혜택을 누릴 수 없는 문제가 생긴다.

따라서 여성가족부 등록제와 서울시 지원사업에서 정책 혼선이 크게 예상되는 규정은 조율하되, 단기적으로 병행하면서 정책 효과와 역할 분담 가능성을 검토할 필요가 있다. 두 정책을 최대한 일원화하는 것과 민간서비스의 하위 영역별로 적합한 공적 관리와 지원을 나눠 맡는 것 중 무엇이 양육부담이 큰 이용자들에게 더 도움이 되는 민간 서비스관리 정책인지를 각자 충분히 점검하고 공유하면서 더 나은 연계 방향을 찾아야 할 것이다.



참고문헌

- 강일규, 김기홍, 변숙영, 김덕기, 2008, 아동돌봄도우미 인력 현황 및 관리방안, 한국여성정책연구원·한국직업능력개발원.
- 국가인권위원회, 2015, 비공식부문 가사노동자 인권상황 실태조사, 국가인권위원회·한국여성정책연구원.
- 국민권익위원회, 2013, 베이비시터 관리체계 개선 의결서(2013.5.6.).
- 윤자영, 최영미, 윤지영, 표대중, 2011, 가사사용인의 근로실태 및 보호방안, 국회입법조사처·한국노동연구원.
- 김소영, 장혜경, 김영란, 선보영, 조윤주, 2013, 민간 베이비시터 운영실태 및 관리 개선방안 연구, 여성가족부·한국여성정책연구원.
- 김아름, 유해미, 윤지연, 2018, 민간 육아도우미 이용실태 및 관리방안 연구, 육아정책연구소.
- 김은설, 최윤경, 권미경, 최효미, 김나영, 김자연, 박은영, 2021, 2021년 전국보육실태조사 - 가구조사 보고 -, 보건복지부·육아정책연구소.
- 김지윤, 2021, 일본의 아동-육아 지원신제도 관련 주요 시책과 예산, 「세계지방자치동향」 8월호, pp.22~27.
- 송희경 외, 2019, 아이돌봄 지원법 일부개정법률안.
- 서문희, 신나리, 이정원, 이세원, 2007, 한국 베이비시터 실태 파악 및 관리방안 연구, 여성가족부·육아정책개발센터.
- 서울여성가족재단, 서울지역 돌봄 정책 및 서비스 실태와 개선방안에 관한 고찰, 2018, pp.18~23.
- 안명선, 박주현, 2019, 노인장기요양보험제도의 문제점 및 개선방안에 관한 고찰, 「한국콘텐츠학회」, 19(8), pp.525~534.
- 여성가족부, 2021, 아이돌봄지원사업 노무매뉴얼.
- 여성가족부, 2023, 2023년도 아이돌봄 지원사업 안내.
- 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이해민, 2018, 2018년 아이돌봄서비스 실태조사 연구, 여성가족부·육아정책연구소.

정경희 외, 2023, 아이돌봄 지원법 일부개정법률안.

<http://acsa.jp/hm/babysitter/guidance.htm>(일본 공익사단법인 전국보육서비스협회)

<https://sitter.kidsna.com/static/service>(KIDSNA홈페이지)

<https://www.data.go.kr/data/15068777/fileData.do>(고용노동부 유료직업소개소)

<https://www.data.go.kr/data/15068779/fileData.do>(고용노동부 직업정보제공사업소)

<https://www.work.go.kr/gasarang/offerOrgSrch/offerOrgSrchList.do>(가사서비스 인증업체
가사랑)



부록

1_부록: 민간 아이돌봄서비스 제공기관 상제 선정기준표

구분		선정기준	점수	평가
1. 업체	1.1. 자격	1.1.1. 법인 여부	○ 민법, 상법 또는 그밖의 법률에 따라 설립된 법인에 해당하는가?	필수 <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
		1.1.2. 업종 적합 여부	○ 민간 육아도우미 서비스에 적합한 업종으로 등록 또는 인증을 했는가? - 「직업안정법」에 따른 유료직업소개업 또는 직업정보제공업으로 신고/등록했거나, 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」에 따라 가사서비스 제공기관 인증을 취득한 업체일 것	필수 <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
			○ (직업정보제공사업소에 한해) 자본금 5천만 원 이상을 보유할 것, 최소 연면적 10제곱미터 이상의 사무실을 갖출 것	필수 <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오 <input type="checkbox"/> 미해당
		1.1.3. 서비스 권역	○ 서울시를 권역으로 서비스를 제공하고 있는가?	필수 <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
1.1.4. 서비스 종류	○ 초단시간제(1시간), 시간제, 반일제, 전일제 중 1개 이상의 돌봄서비스를 제공하는가? (제공 가능한 모든 서비스 체크) <input type="checkbox"/> 초단시간 <input type="checkbox"/> 시간제 <input type="checkbox"/> 반일제 <input type="checkbox"/> 전일제	필수 <input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오		

구분		선정기준	점수	평가
	1.1.5. 관리인력 유무	○ 육아도우미 관리인력을 1명 이상 보유하고 있는가?	필수	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	1.2.1. 홈페이지/앱 운영	○ 홈페이지 또는 앱을 이용해 사업을 운영하는가?	필수	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	1.2.2. 데이터베이스	○ 서비스 이용실적 데이터를 관리하고 있고, 서울시와 공유할 수 있는가? - 서비스 이용실적 데이터: ① 서울시 사업 이용자 정보 ② 서울시 사업 참여 육아도우미 정보 ③ 서비스 제공 시간(날짜, 시종점 시간) ④ 서비스 이용료, ⑤ 서비스 유형	필수	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	1.2.3. 온라인 서비스 수준	○ 서울시 사업 적용에 용이한 시스템을 갖추고 있는가? - 탁월(5점): 홈페이지 또는 앱에서 정보제공+서비스 신청 가능+지불결제 시스템 구비 - 보통(3점): 홈페이지 또는 앱에서 정보제공+서비스 신청 가능 - 미흡(1점): 홈페이지 또는 앱에서 서비스 관련 정보만 제공	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 미흡
1.2. 온라인 시스템	1.2.4. 이용권 적용 방식 제안	○ 서울시 이용권 제공 방식에 대한 이해도가 높고, 실현가능한 적용방안을 갖고 있는가? - 평가요소 ① 이용권 지원 절차에 대한 이해(기본 절차, 이용권 제공 및 정산 시점, 2가지 방식의 차이점 등) ② 이용권 지원 쟁점에 대한 이해(민간기관 역할, 이용자 및 육아도우미 애로사항, 만능키와 자체 시스템 연계 등) ③ 제안 민간기관의 현재 서비스 결제 시스템 설명 ④ 제안 민간기관의 시스템에 서울시 이용권 적용방안 설명 및 시연 ⑤ 이용권 적용 방안에 따른 재정건전성(단기채무 부담 능력) - 평가지표 ① 탁월(21~25점): 2가지 방식 모두에 대해 안정적이고 편리하며 실현가능한 적용방안을 제안 ② 우수(16~20점): 1가지 방식에 대해 안정적이고 편리하며 실현가능한 적용방안을 제안 ③ 보통(10~15점): 실현가능성에 문제가 있지만, 사업 시작 이전에 수정보완이 가능한 제안 ④ 부진(0점): 실현불가능성에 문제가 있는데, 사업 시작 이전에 수정보완이 불가능한 제안	25	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 부진

구분		선정기준	점수	평가
2. 인력	2.1. 육아도우미	2.1.1. 인력 규모	필수	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	2.1.2. 신원조회	<p>○ 서울시 사업에 참여하는 육아도우미의 신원을 철저히 확인하는가?</p> <p>① 육아도우미의 인적사항(이름, 주민등록번호, 주소, 연락처)을 증빙 서류로 확인 - 탁월(10점: 3가지 항목 이행) - 우수 (8점: 2가지 항목 이행)</p> <p>② 이용자가 육아도우미 신원을 점검할 수 있는 정보 제공(자격증, 이용자 후기 등) - 보통 (5점: 1가지 항목 이행)</p> <p>③ 범죄경력 조회</p>	10	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
	2.1.3. 건강검진	<p>○ 서울시 사업에 참여하는 육아도우미의 건강검진 결과를 확인하는가?</p> <p>- 탁월(10점): 건강진단 결과서 필수 제출+추가 검진(B형간염, 항정신성의약품 중독 병력 여부 등)</p> <p>- 우수(9점): 건강진단 결과서 필수 제출</p> <p>- 보통(5점): 육아도우미의 자원(경쟁력 확보 등) 또는 이용자의 요청에 따라 건강검진 결과서 제출</p> <p>- 미흡(2점): 건강검진 결과 미확인</p> <p>※ 건강검진 결과서 최소 기준: 보건소에서 발급하는 일반음식점용 건강진단 결과서(舊 보건증)</p>	10	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 미흡

구분		선정기준	점수	평가	
2.2. 교육 훈련	2.2.1. 기본 교육	<p>○ 서울시 사업에 참여하는 육아도우미가 기본교육을 이수하였는가?</p> <p>▶ 육아도우미 교육훈련 인정기준(아래 중 1개 이상 충족 필요)</p> <p>① 정부 지원 아이돌보미(여성가족부) 양성교육</p> <p>② 국민내일배움카드 적용되는 아이돌봄 교육</p> <p>③ 자체적으로 추진하는 아이돌봄 교육(단, 안전교육, 아동학대 예방교육 반드시 포함)</p> <p>④ 「영유아보육법」 제21조제2항에 따른 보육교사, 「유아교육법」 제22조제2항에 따른 교사, 「초·중등교육법」 제21조제2항에 따른 교사, 「의료법」 제2조제1항에 따른 의료인의 자격을 갖춘 경우 교육훈련 이수한 것으로 간주</p>	필수	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	
	2.2.2. 보수 교육	<p>○ 서비스 질을 높이기 위한 보수, 심화 교육을 제공하는가?</p> <p>① 민간기관이 자체 개발한 보수 또는 심화교육이 있을 것 - 탁월(5점: 4가지 항목 해당)</p> <p>② 보수교육이 매년 정기적으로 필수일 것 - 우수(4점: 3가지 항목 해당)</p> <p>③ 보수심화교육이 돌봄 유형별(연령 등)로 다양할 것 - 보통(3점: 2가지 항목 해당)</p> <p>④ 육아도우미의 보수심화교육 이수 정보를 이용자에게 제공할 것 - 미흡(2점: 1가지 항목 해당)</p>	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 미흡	
3. 운영	3.1. 정보 제공 및 계약	3.1.1. 육아도우미 정보	<p>○ 이용자에게 육아도우미의 정보를 충분히 제공하는가?</p> <p>- 탁월(5점): 복수의 육아도우미에 대한 충분한 정보제공</p> <p>- 우수(4점): 1명의 육아도우미에 대한 충분한 정보제공</p> <p>- 보통(3점): 육아도우미에 대한 정보제공 불충분</p>	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
		3.1.2. 이용료 정보	<p>○ 이용료, 수수료, 환불 등 요금관련 규정을 이용자에게 충분히 제공하는가?</p> <p>- 탁월(5점): 요금 관련 기본 정보를 빠짐없이 이용자가 쉽게 이해하고 동의를 표현할 수 있는 방식</p> <p>- 보통(4점): 요금 관련 기본 정보를 빠짐없이 제공하지만 이용자가 쉽게 읽고 이해하기는 어려운 방식</p> <p>- 미흡(2점): 이용료, 수수료, 환불 등 요금 관련 기본 정보제공 불충분</p>	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 미흡

구분		선정기준	점수	평가
	3.1.3. 서비스 이용 계약	<p>○ 서비스 이용 계약을 체결하거나, 이에 준하는 절차를 갖고 있는가? 필수 조항을 포함하는가?</p> <p>- 탁월(5점): 서비스 이용 계약을 맺거나 이에 준하는 절차가 있고, 필수 조항 이상의 내용 포함(호칭, 에티켓 등)</p> <p>- 우수(4점): 육아도우미-이용자 간 서비스 이용 계약을 맺거나 이에 준하는 절차가 있고, 필수 조항 모두 포함</p> <p>- 보통(3점): 육아도우미-이용자 간 서비스 이용 계약을 맺거나 이에 준하는 절차가 있으나, 필수 조항 일부 누락</p> <p>※ 필수 조항: (예) 이용자육아도우미 준수사항, 서비스 유형, 기간, 시간, 서비스 제공 범위, 제공장소 등</p>	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
3.2. 안전 관리	3.2.1. 손해배상	○ 이용자를 위한 손해배상 수단을 갖추고 있는가? (이용자를 위한 대안·대물 손해배상보험 가입)	필수	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
	3.2.2. 육아도우미 고충 처리	<p>○ 육아도우미의 고충을 처리하는 제도나 인력을 갖추고 있는가?</p> <p>① 고충 처리 담당인력 1명 이상 보유</p> <p>② 심리상담 등 고충 처리 서비스 제공</p> <p>③ 이용자의 부당행위(전날/당일 취소, 부당 대우 등)에 대한 제재 방안 존재</p> <p>①, ②, ③ 외의 육아도우미 고충 처리 방안 보유</p> <p>- 탁월(5점: 3개 해당) - 우수(4점: 2개 해당) - 보통(3점: 1개 해당)</p>	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
3.3. 서비스 관리	3.3.1. 품질관리	<p>○ 서비스 품질관리 및 향상을 위한 방안을 갖추고 있는가?</p> <p>① 서비스 과정 및 결과를 점검하고 이용자에게 제공(활동일지, 사진, QR인증, CCTV 등)</p> <p>② 이용자 만족도 조사 시행</p> <p>③ 육아도우미 만족도 조사 시행</p> <p>④ ①,②,③ 외의 서비스 품질 향상을 위한 방안 보유</p> <p>- 탁월(5점: 4개 해당) - 우수(4점: 3개 해당) - 보통(3점: 1개 이상 해당)</p>	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통

구분		선정기준	점수	평가
	3.3.2. 사후관리	<p>○ 서비스 이용 과정에서 발생하는 민원과 문제 대응 방안을 갖추고 있는가?</p> <p>① 이용자 민원 대응 전담인력이 1명 이상 존재 - 탁월(5점: 3개 해당)</p> <p>② 육아도우미의 부당행위(전날/당일 취소, 노쇼, 태업 등)에 대한 제재 방안 존재 - 우수(4점: 2개 해당)</p> <p>③ ①,② 외의 민원 대응 방안 보유 - 보통(3점: 1개 해당)</p>	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
4. 사업 참여	4.1. 사업 이해도	○ 서울형 아이돌봄비(민간형) 지원사업을 충분히 이해하고 있는가?	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
	4.2. 협력체계 구축방안	○ 서울시, 자치구와의 효과적인 협력체계 구축 및 운영방안을 제안하는가? - 탁월(5점) - 우수(4점) - 보통(3점)	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
	4.3. 사업홍보	○ 서울시 사업을 효과적으로 홍보하는 방안을 제안하는가?	5	<input type="checkbox"/> 탁월 <input type="checkbox"/> 우수 <input type="checkbox"/> 보통
※ 필수 항목은 적격 여부로 미충족 시 탈락, 배점 항목은 총점 75점 미만 시 탈락 처리			100	

How to Collaborate with Private Service Providers in Seoul Childcare Support Program

Hyun-Chan Ahn · Jin-Young Moon · Jung-Im Ha · Jin-Ah Han

The Seoul Childcare Support Program is to support childcare costs for parents of infants age of 2 who have difficulty raising their children so that they can get help from families or babysitters. The program consists of a “helper type” that supports families and a “private type” that supports babysitter fees. The “private type” is the first program of its kind in Korea, and criteria for selecting private agencies that provide reliable services are needed. It will be also implemented before the registration system for private service agencies that the Ministry of Gender Equality and Family plans to introduce in 2024, so it is important to come up with a strategy to link it with the registration system. Therefore, the purpose of this study is to establish criteria for selecting and managing appropriate private periods for the Seoul Childcare Support Program while avoiding overlaps and conflicts with the Ministry of Gender Equality and Family’s private agency registration system and childcare helper qualification system, which will be introduced next year.

For this study, related laws and previous studies were analyzed, and secondary analysis of surveys and in-depth interviews were conducted. In-depth interviews were conducted with eight private agencies, two babysitters, and five service users. The results of the research were developed to derive 17 selection criteria in 3 areas and 7 items. The 3 areas are facilities, manpower,

and operations, and the 7 items include business qualifications and operation systems in the facilities area, childcare helper qualifications and training in the manpower area, and information provision and contracts, safety management, and service management in the operations area.

The selection criteria should be divided into mandatory qualifications and scoring requirements to reflect the characteristics of various private agencies. In addition, the criteria that are affected by the Ministry of Gender Equality and Family's private agency registration system should be selected and a strategic operation plan should be established. In the short term, it is necessary to examine the effective way to unify the two policies as much as possible and divide the roles between the registration system of the Ministry of Gender Equality and Family Affairs and the Seoul Childcare Support Program.



01 Overview

- 1_Background and Purpose
- 2_Research Objectives and Methods

02 Literature Review and Case Study

- 1_Seoul Childcare Support Program
- 2_Issues and Legislation on the Private Childcare Service in Korea
- 3_Long-term Care Services for the elderly in Korea
- 4_Company-led Babysitter Services in Japan

03 How Do Parents Use the Private Childcare Services in Seoul?

- 1_Actual Condition of Childcare by Grandparents and Nannies
- 2_In-depth Interviews with Private Childcare Providers and Users

04 How to select the Private Providers in Seoul Childcare Support Program

- 1_Objectives and Methods for Developing Selection Criteria
- 2_Selection Criteria and Application to the Program
- 3_Meditation the Different Approaches between Seoul and Central government

서울형 아이돌봄비 지원사업
민간기관 선정과 협력 방안

서울연 2023-PR-19

발행인 박형수

발행일 2023년 12월 22일

발행처 서울연구원

ISBN 979-11-5700-804-9 93330 8,000원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

이 출판물의 판권은 서울연구원에 속합니다.