

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	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/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