

2021. 조사연구보고서

아이돌봄사업 중복형 전달체계 구축 방안

공동연구 | 김현진(청주대학교 교수)

공동연구 | 황명구(세종시사회서비스원 사무처장)

연구보조 | 정지형(청주대학교 석사)

본 보고서는 충청북도사회복지협의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 충청북도사회복지협의회의 공식적인 입장이 아님을 밝혀드립니다.

제 출 문

충청북도사회복지협의회 귀하

본 보고서를 『아이돌봄사업 중복형 전달체계 구축 방안』 연구용역의 최종 보고서로 제출합니다.

2021. 12. 20.

연구자 : 김 현 진

(청주대학교 교수)

아이돌봄사업 중복형 전달체계 구축 방안 목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구 목적	2
3. 연구 방법	3
II. 아이돌봄사업과 현황	4
1. 아이돌봄사업 개요	4
2. 아이돌봄사업 관련 법령	9
3. 아이돌봄사업 현황	16
III. 분석 결과	25
1. 설문조사	25
2. 전문가 자문	39
IV. 결론 및 제언	42
1. 아이돌봄 서비스 접근성 확대	42
2. 서비스 이용자의 권리 강화	43
3. 아이돌보미 처우 개선	43
4. 서비스 제공기관 지원 강화	44
5. 제도적 지원 기반 마련	45
6. 아이돌봄광역지원센터 운영(안)	45
<input type="checkbox"/> 참고문헌	50
<input type="checkbox"/> 부록	51

표 목 차

<표 II-1> 아이돌봄사업 추진 경과	5
<표 II-2> 아이돌봄사업 관련 주체 역할 구분	10
<표 II-3> 아이돌봄사업 관련 지방자치단체 조례	15
<표 II-4> 아이돌봄서비스 이용 현황	17
<표 II-5> 시간제 돌봄 아동연령별 이용 수(2012~2017)	17
<표 II-6> 시간제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)	18
<표 II-7> 종일제 돌봄 아동연령별 이용 수(2013~2017)	19
<표 II-8> 종일제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)	19
<표 II-9> 종일제 돌봄 대기 가구 수(2015~2017)	20
<표 II-10> 아이돌보미 현황	20
<표 II-11> 서비스제공기관 현황	20
<표 II-12> 충청북도 아이돌봄서비스제공기관 및 사업 현황	22
<표 II-13> 충청북도 아이돌봄사업 확대 추진 현황	22
<표 II-14> 충청북도 영유아 현황	23
<표 III-1> 조사대상자 특성	25
<표 III-2> 아이돌봄광역지원센터 운영에 대한 평가	26
<표 III-3> 긍정적 평가에 대한 이유	26
<표 III-4> 부정적 평가에 대한 이유	27
<표 III-5> 아이돌봄광역지원센터 설립·운영 후 예상하는 서비스제공기관의 역할 변화	28
<표 III-6> 업무별 적합한 수행기관	31
<표 III-7> 아이돌봄서비스 업무 수행에 있어 어려운 점	33
<표 III-8> 아이돌봄서비스 발전을 위해 가장 개선이 필요한 점	36
<표 III-9> 아이돌봄서비스의 발전을 위해 충청북도에 바라는 점	38
<표 IV-1> 아이돌봄광역지원센터의 운영주체 비교	46

| 그 림 목 차 |

[그림 II-1] 아이돌봄지원사업 추진 목적	4
[그림 II-2] 아이돌봄서비스 이용 절차	8
[그림 II-3] 개편 후 각 기관의 핵심 역할 및 관계	12
[그림 II-4] 아이돌봄서비스 전달체계 개편 전·후	14
[그림 IV-1] 아이돌봄광역지원센터 조직 구성(안)	48

I. 서론

1. 연구의 필요성

- 아이돌봄사업은 만 12세 이하 아동의 가정에 양육 공백이 발생할 경우, 신청 가구의 일정 기준을 검토 후 찾아가는 돌봄서비스를 제공함으로써 부모의 양육 부담을 완화하고 보육 영역에 발생하는 사각지대 해결을 위한 사업임.
- 2006년 시범 사업으로 시작된 이후 2012년에는 아이돌봄지원법이 개정되는 등 지속적인 개선과 함께 사업이 확대되어 왔음에도 불구하고, 사업 수행 체계 개선, 아이돌봄사업 수행 인력의 처우개선 등 문제가 꾸준히 제기되어옴(문정희, 김성순, 2020).
 - － 서비스 이용자는 이용 시간의 미스매칭, 충분하지 않은 사용시간, 서비스 제공 범위의 확대, 비용 부담 등의 요구를 지속해서 제기해왔음.
 - － 아이돌보미는 임금 향상, 최저 활동시간 보장 및 교통비 지급, 고용 불안 문제 등의 어려움을 호소함.
 - － 서비스 제공기관은 아이돌보미가 선호하지 않는 지역과 시간대로 인한 이용가구와의 연계 상의 어려움, 민원, 노무 상의 문제 등의 고충을 겪음.
- 이에 아이돌봄 지원법 제3장 아이돌봄서비스 제공기관 등이 2020년 5월 19일 개정되었음. 현행 체계를 보완하고 아이돌봄사업의 전달체계 상의 개편 토대를 마련한 것으로 2022년 1월 1일 시행예정인 주요 개정 사항의 내용은 다음과 같음.
 - － 첫째, 5년 단위의 기본 계획 수립, 둘째, 아동학대 및 성희롱 예방 강화, 셋째, 아이돌보미의 결격사유, 자격정지 및 취소 요건의 강화, 넷째, 아이돌보미의 건강진단 의무화, 다섯째, ‘아이돌봄중앙지원센터’ 및 ‘아이돌봄광역지원센터’ 지정 및 운영, 여섯째, 서비스 모니터링 강화, 마지막 3년 단위의 아이돌보미 실태조사 수행임.

- 전술한 개정 사항 중 아이돌봄사업의 이해관계자가 주목하는 사항 중 하나는 ‘아이돌봄중앙지원센터’ 및 ‘아이돌봄광역지원센터’의 지정 및 운영임.
 - ‘아이돌봄중앙지원센터’는 한국건강가정진흥원의 역할을 체계화한 것으로 (김수연, 2020), 개정법에 의하여 연구 및 자료 발간, 운영 매뉴얼 개발 및 보급, 아이돌보미 교육 교재 개발 및 보급, 아이돌보미 교육기관 관리 등 양성·보수교육 관리·운영, 아이돌보미 자격·이력·채용 관리를 위한 정보 시스템 운영 등의 업무를 2022년 1월부터 수행하게 됨.
 - ‘아이돌봄광역지원센터’는 아이돌보미 관리와 아이돌봄서비스 제공을 원활하게 하기 위하여 운영되는 곳으로, 아이돌보미 채용, 근로계약 체결 및 복무관리, 아이돌봄서비스 제공 중 안전사고로 인하여 피해를 본 아이돌보미와 아이에 대한 안전조치, 지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정, 지역 내 아이돌봄서비스 제공 현황 모니터링 실시 등의 업무를 수행하게 됨.
- 하지만 개정 사항에 대한 시행년도가 얼마 남지 않은 상황에서 ‘아이돌봄광역지원센터’의 운영에 관한 세부사항이 제시되지 않고 있으며, 새롭게 역할이 분담된 사항에 대해 필수로 준비해야할 것은 무엇이며, 서비스 제공기관과의 역할 분담과 협업은 어떠한 체계로 구축되어야 하는지 등에 관한 논의가 매우 미흡한 수준임.
- 더욱이 지역별로 아이돌봄 지원사업의 규모, 아이돌봄 이용 가구의 특성, 아이돌보미의 규모 등이 상이하기에 지역별 편차를 고려한 아이돌봄사업 전달체계 구축 방안 모색이 시급한 때임.

2. 연구 목적

- 본 연구는 아이돌봄 지원사업 운영 현황과 아이돌봄중앙지원센터, 아이돌봄광역지원센터, 서비스 제공기관의 기능 및 역할과 충청북도의 특성을 고려하여 새롭게 개편되는 아이돌봄사업의 전달체계가 아이돌봄서비스의 질 향상에 이바지하기 위해 어떠한 방안으로 구축되어야 하며, 아이돌봄사업의 이해관계자 간의 어떠한 사항이 논의되어야 할지 제시하고자 하였음.

3. 연구 방법

1) 현황 및 정책자료 검토

- 아이돌봄사업의 운영 현황을 파악하기 위하여 2018년도 실태조사 자료와 함께 아이돌봄 지원법 등을 검토함.

2) 설문조사

- 아이돌봄 지원사업 관련 문헌 검토를 통해 연구진이 최종 문항을 도출함. 주요 조사 내용은 1) 아이돌봄서비스 업무 수행에 있어 어려운 점, 2) 아이돌봄 서비스의 발전을 위해 개선이 필요한 점, 3) 아이돌봄광역지원센터 운영에 대한 평가 등, 4) 사업내용과 전달체계 간의 매치, 5) 일반적 사항으로 구성됨.
- 조사는 2021년 9월 한 달간 이루어졌으며, 아이돌봄사업 담당자(광역 및 제공기관) 15명 전체를 대상으로 하였고, 이메일을 통해 설문을 배포, 회수함.

3) 전문가 자문

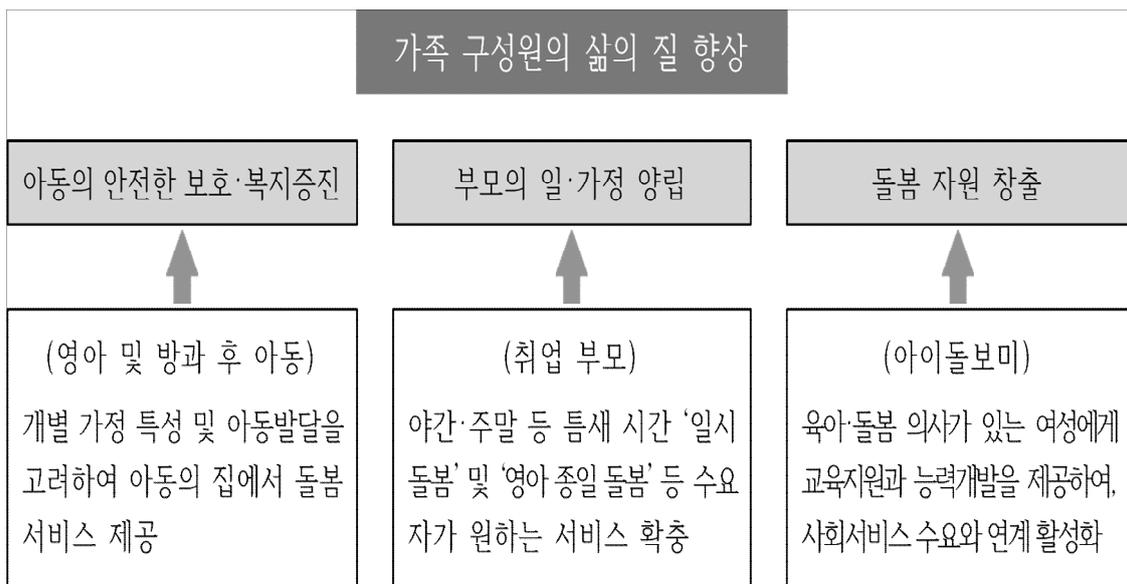
- 아이돌봄 지원사업 관련 자문을 위해 대면 자문회의 1회기와 상시 비대면 자문을 진행하였음. 자문위원은 2인으로, 충청북도 아이돌봄광역거점기관장 1인과 서비스 제공기관장 1인으로 구성됨.
- 자문내용은 아이돌봄광역지원센터 설립의견 및 설치 방안, 이해관계자 간 협력체계 구축에 대한 의견, 아이돌보미 관리 시 예상되는 이슈 등으로 구성됨.

II. 아이돌봄사업과 현황

1. 아이돌봄사업 개요

1) 추진목적

- 아이돌봄사업은 아이돌봄 지원법을 근거로 하며, 동법 제1조는 법률의 목적에 관하여 ‘가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육 친화적인 사회환경 조성을 목적으로 한다’라고 명시하고 있음.
- 구체적으로 첫째, 일시적으로 발생하는 양육 공백(예: 부모의 출장, 야근 또는 아동의 질병)에 따른 돌봄 수요에 탄력적으로 대응하며 시설보육에서 발생하는 사각지대를 보완, 둘째, 자녀의 안전과 건강한 양육을 목적으로 1:1 개별보육을 선호하는 취업 부모에게 2세 이하 가정 내 영아 돌봄서비스를 제공함(여성가족부, 2021).



[그림 II-1] 아이돌봄지원사업 추진 목적

2) 사업연혁¹⁾

- 아이돌봄사업은 2006년 ‘아이돌보미 양성 및 연계 시범사업’으로 최초 도입된 것으로, 천안과 울산에서 첫 삽을 떴음. 이후 2007년 전국 38개 건강가정지원센터 등을 통하여 ‘아이돌보미 사업’의 이름으로 신규로 착수되었고, 이후 지속적으로 사업 대상과 지원 내용을 확대하는 방향으로 개선되고 있음.
- 2009년에는 전국사업으로 확대되었으며, 영아종일제 돌봄서비스가 2019년부터 시작되었으며, 최소이용시간 확대가 2011년 이루어졌음.
- 아이돌봄 지원법이 2012년 제정된 이후 사업 명칭이 ‘아이돌봄사업’으로 변경되었으며, 시간제 돌봄에 가사를 추가한 종합형과 영아종일제 돌봄보육교사형, 즉 보육교사 자격을 가진 아이돌보미가 직접 서비스를 제공하는 유형이 2014년 신규로 추가되었음.
- 2018년부터는 가형~다형까지 정부 지원이 확대되었으며, 시간제 돌봄 정부 지원 시간이 연 480시간에서 600시간으로 확대되었음.

<표 II-1> 아이돌봄사업 추진 경과

구분	내용
2007	아이돌보미 지원 사업 및 장애아가족 아동양육지원 사업 신규 실시
2009	아이돌보미 지원사업 확대(65개소)
2009	아이돌보미 지원사업 전국 확대, 장애아 양육지원 사업 분리 운영
2010	영아종일제 돌봄 서비스 사업 신규 실시(0세아)
2011	영아종일제 최소 이용시간을 160시간 → 120시간으로 변경
2012	영아종일제 돌봄 지원대상 확대, 아이돌봄 지원법 제정('12. 8. 시행), '아이돌봄 지원사업'으로 명칭 변경 - 지원대상 : 영유아가구 소득하위 70% 이하 → 모든 취업부모 대상으로 확대
2013	시간제 돌봄 지원예산 확대 및 '아이돌봄서비스 우선 제공' 근거 신설 - 아이돌보미 4대보험 가입 및 퇴직적립금 지급('13.9.) - 취약계층 자녀 등에 아이돌봄서비스 우선 제공 근거 조항 신설('13.11.)
2014	영아종일제 돌봄 지원연령 확대(만 12개월 → 만 24개월)
2015	영아종일제 대기관리시스템 운영, 아이돌보미 휴일 및 야간활동수당 지급
2016	이용가정 소득유형 판정기준 변경(전국가구 평균소득 → 기준 중위소득)

1) 여성가족부(2018, 2021)를 참고함.

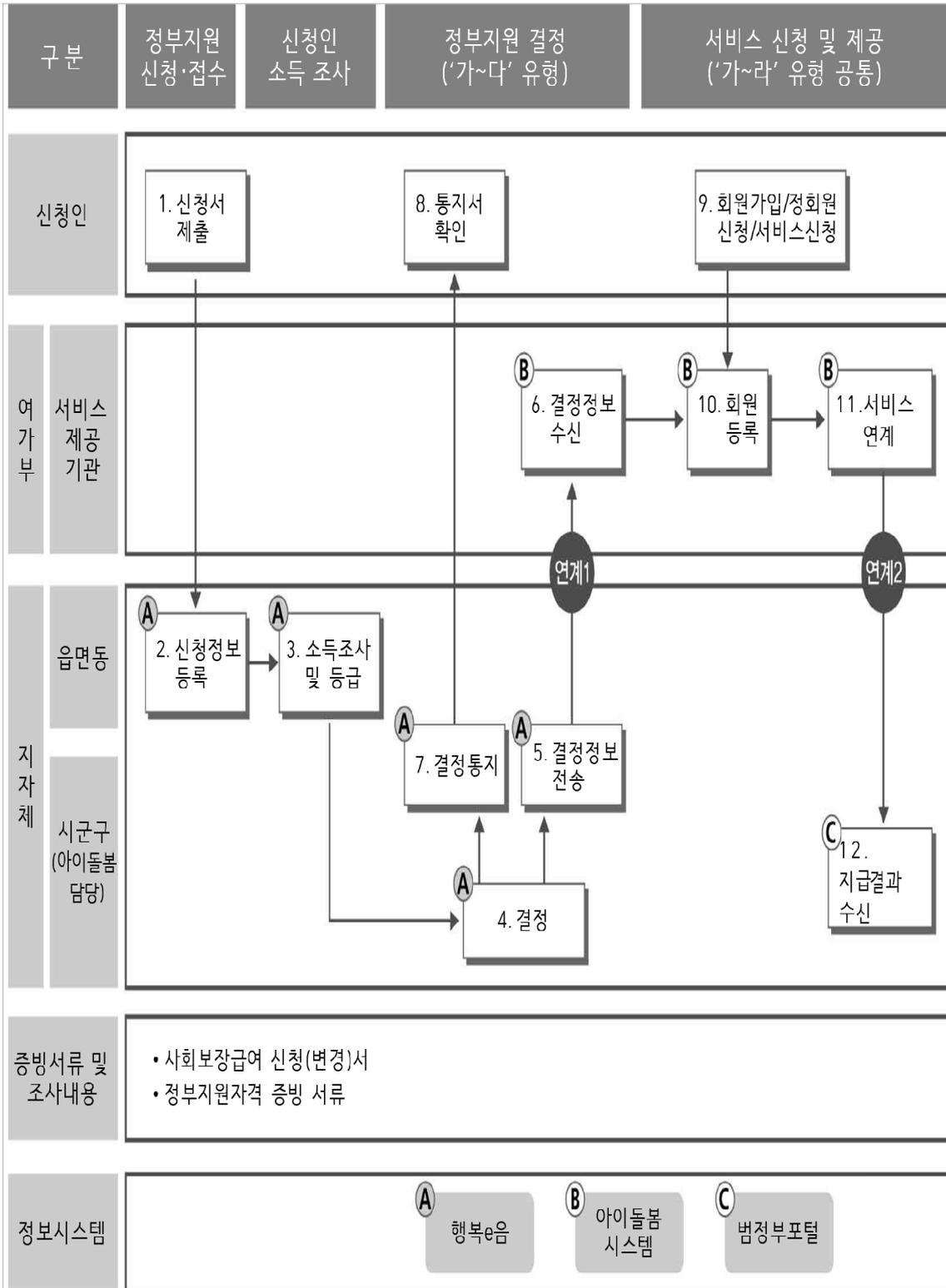
구분	내용
2017	영아종일제 돌봄 지원연령 확대(만 24개월 → 만 36개월)
2018	정부지원 확대(가형~다형) - 영아종일제·시간제 돌봄 정부지원율 상향(5%p) - 시간제 돌봄 정부지원시간 확대(연 480시간 → 600시간)
2019	정부지원 확대(중위소득 120% → 150%로 상향) - 영아종일제·시간제 돌봄 정부지원율(기존지원) 각 5%p증,(신규지원) 15~20% - 시간제 돌봄 정부지원시간 확대(연 600시간 → 720시간) - 아이돌보미 처우개선 : 주휴 등 법정수당 지급
2020	정부지원 확대 - 중증장애 부·모의 자녀 대상 정부지원 시간 특례(연 720시간 → 960시간)

3) 사업개요²⁾

- 아이돌봄사업은 양육 공백을 겪고 있는 만 12세 이하 아동을 대상으로 아이돌보미가 찾아가는 돌봄 서비스를 제공함으로써 부모의 양육 부담을 덜고 저출산 해소에 이바지하는 사업임.
- 종류는 크게 네 가지로 구성됨. 첫째, 영아종일제서비스, 둘째, 시간제서비스, 셋째, 질병감염아동지원서비스, 넷째, 기관연계서비스임.
 - 영아종일제서비스의 대상은 생후 3개월 이상부터 만 36개월 이하의 영아이며, 시간제서비스는 기본형 및 종합형으로 구분되며 생후 3개월 이상부터 만 12세 이하 아동이 포함됨. 질병감염아동지원서비스는 법정 전염성 및 유행성 질병에 걸린 만 12세 이하의 시설 이용 아동이 대상이며, 기관연계서비스는 사회복지 시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세부터 12세 이하의 아동을 대상으로 함.
- 영아종일제서비스의 경우 1회 3시간 이상 신청하고, 시간제서비스, 질병감염아동지원서비스, 기관연계서비스는 1회 2시간 이상 신청하게끔 되어 있음. 시간 추가의 경우 공통사항으로 최소 30분 단위로 이루어짐.
- 시간당 기본 요금은 영아종일제 10,040원, 시간제 기본형 10,040원, 시간제 종합형 13,050원, 질병감염아동 12,050원, 기관연계 16,870원으로 책정되어 있음.

2) 여성가족부(2021)를 참고함.

- 동일시간대 형제·자매를 추가한다면, 아동별로 요금 총액의 25%(2명) 혹은 33.3%(3명)가 감액됨.
 - 야간 또는 일요일, 관공서의 공휴일에 관한 규정에 의한 공휴일, 근로자의 날을 이용할 시에는 서비스 종류별 시간당 기본요금에서 50%가 증액됨.
- 정부에서는 소득 기준에 따른 가구 유형별로 정부 지원율을 차등적용함.
- ‘가~다’형 : 양육 공백(맞벌이가정, 한부모가정, 장애부모가정, 다자녀가정, 기타 양육 부담 가정 등이 발생하는 가정 중 기준 중위소득이 150% 이하인 가구
 - ‘라’형 : 양육 공백이 발생하지 않는 가정(전업주부 등) 또는 기준 중위소득이 150%를 초과하는 가구
- 영아종일제서비스의 정부지원 시간은 월 60시간~200시간 이내로, 해당 시간을 초과할 경우, 전액 본인이 부담하여 서비스를 이용할 수 있음.
- 시간제서비스의 정부지원 시간은 연 840시간 이내로, 정부지원 시간을 초과할 경우 전액 본인부담하여 서비스를 이용할 수 있음. 중증장애 부·모의 자녀가 대상인 경우엔 정부지원시간 특례 960시간이 적용됨.
- 질병감염아동지원서비스는 A형(2014년 1월 1일 이후 출생자), B형(2013년 12월 31일 이전 출생자)에 따라 나뉨.
- A형(‘가’, ‘나’), B형(‘가’) : 이용가정이 정부지원 방법인 ① 또는 ② 중 선택함. ①은 정부지원시간 차감 적용, ②는 정부지원시간 차감 미적용임.
 - A형(‘다’, ‘라’), B형(‘나’, ‘다’, ‘라’) : 정부가 기본요금의 50%를 지원하는 형태임.
- 다음 [그림 II-2]는 서비스 이용 절차로 ‘가~다’형 가구는 1번부터, ‘라’형 가구는 9번부터 진행됨.



[그림 II-2] 아이돌봄서비스 이용 절차

2. 아이돌봄사업 관련 법령

1) 아이돌봄지원법

- 아이돌봄 지원법은 2012년 12월 제정되었으며, 동법 제3조(아이돌봄 지원의 원칙)에 의하면, 국가와 지방자치단체는 돌보는 아이의 이익을 최우선으로 고려하여 아이돌봄을 지원하여야 하며, 이에 따른 아이돌봄 지원은 보호자의 다양한 요구를 충족할 수 있도록 제공되어야 한다고 명시하고 있음.
- 동법에서는 “아이”를 만 12세 이하 아동으로 규정하고 있으며, “보호자”는 친권자·후견인, 그 밖의 사람으로서 아이를 사실상 보호하고 있는 사람으로 정의함. “아이돌봄서비스”란 아이의 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스를 의미하며, “아이돌보미”란 제7조에 따른 자격을 갖춘 사람으로서 제11조에 따라 지정된 서비스제공기관을 통하여 아이돌봄서비스를 제공하는 사람을 뜻함.

2) 아이돌봄광역지원센터 설치에 대한 사항

- 2020년 5월 19일 아이돌봄 지원법의 개정으로 2022년 1월 1일부터 변경된 사항이 적용됨. 가장 큰 이슈는 아이돌봄중앙지원센터와 아이돌봄광역지원센터의 운영임.
- 아이돌봄중앙지원센터는 여성가족부장관의 소관으로 아이돌봄 지원에 관한 정책을 효율적이고 체계적으로 추진하는 목적으로 아이돌봄중앙지원센터를 지정 및 운영하여야 함.
- 아이돌봄광역지원센터 시·도지사가 지정 및 운영하여 원활하게 아이돌보미를 관리하며 아이돌봄서비스를 제공하여야 함. 신설되는 아이돌봄중앙지원센터, 아이돌봄광역지원센터와 더불어 기존의 서비스제공기관의 법령상 역할을 정리해보면 다음 <표 II-2>와 같음.
- 아래의 개편을 정리해보면, 아이돌봄중앙지원센터의 역할이 한국건강가정진흥원의 역할을 강화하며 명확히 제시한 것이라면, 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공

기관의 역할 분리는 역할을 명확히 하는 수준을 넘어서는 내용으로, 아이돌봄광역 지원센터의 역할이 아이돌보미의 채용과 노무 및 복무관리가 되는 것이 핵심사항으로 볼 수 있음(강은애, 류임량, 이주연, 2021).

<표 11-2> 아이돌봄사업 관련 주체 역할 구분

구분	지정주체	주요역할
아이돌봄중앙 지원센터	여성 가족부	<ol style="list-style-type: none"> 1. 아이돌봄 지원사업과 관련된 연구 및 자료발간 2. 아이돌봄서비스 운영 매뉴얼 개발 및 보급 3. 아이돌보미 교육 교재 개발 및 보급 4. 아이돌보미 교육기관 관리 등 양성·보수교육 관리·운영 5. 아이돌보미 자격·이력·채용 관리를 위한 정보시스템 운영 6. 제11조에 따른 서비스제공기관 등 관련 기관과의 전국단위 네트워크 구축·운영 7. 제11조에 따른 서비스제공기관 종사자 교육훈련 8. 그 밖에 아이돌봄 지원사업과 관련하여 여성가족부령으로 정하는 업무
아이돌봄광역 지원센터	시·도	<ol style="list-style-type: none"> 1. 아이돌보미 채용, 근로계약 체결 및 복무관리 2. 아이돌봄서비스 제공 중 안전사고로 인하여 생명·신체에 피해를 입은 아이돌보미와 아이에 대한 손해배상보험 가입 등 필요한 안전 조치 3. 지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정 4. 지역 내 아이돌봄서비스 제공 현황 모니터링 실시 5. 지역 내 제11조에 따른 서비스제공기관의 서비스 운영 관리·지원 및 서비스 홍보 6. 그 밖에 원활한 아이돌봄서비스 운영을 위하여 시·도지사가 필요하다고 인정하는 업무
서비스 제공기관	시·군·구	<ol style="list-style-type: none"> 1. 광역지원센터 소속 아이돌보미를 서비스기관 내 배치 2. 보호자로부터 서비스의 제공을 요청받은 때 이를 거부할 수 없음 (예외: 아이돌보미의 수급이 원활하지 아니한 경우 등 정당한 사유가 있는 경우) 3. 아이돌봄서비스 제공 시 아이의 건강 및 위생 관리 등 여성가족부령으로 정하는 사항을 이행 4. 24개월 이하 영아가 있는 가정에 「영유아보육법」 제21조제2항에 따른 보육교사 자격증을 받은 자로 하여금 아이돌봄서비스를 제공할 수 있음

구분	지정주체	주요역할
		5. 보호자와 협의하여 아이와 관련된 가사를 추가로 하는 아이돌봄서비스를 제공하게 할 수 있음
		6. 필요한 경우 아이돌보미에게 심리상담 제공 가능

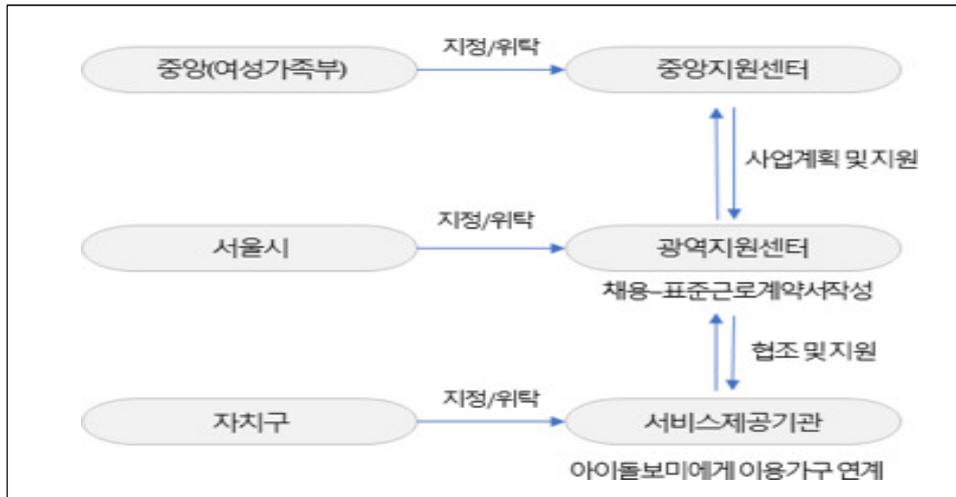
출처 : 법제처 국가법령정보센터(2021). 아이돌봄 지원법.

- 서울시의 경우, 개정법에 따라 서울시가 아이돌봄광역지원센터를 설치 및 운영함에 있어 아이돌보미의 채용과 노무 및 복무관리 그리고 아이돌보미를 이용자에게 연계하는 업무의 분리가 법과 제도적으로 가능한 것인지를 검토하기 위하여 노무전문가를 대상으로 자문 연구를 한 바 있음(강은애, 류임량, 이주연, 2021).
- 아래는 서울시의 해당 자문회의 결과(강은애, 류임량, 이주연, 2021)를 재구성한 것으로 충청북도 또한 아이돌봄광역지원센터 운영 시 해당 사항을 어떠한 방안으로 행정체계에 반영할 것인지 고려해볼 필요가 있겠음.
 - － 첫째, 개정법에 따르면 아이돌봄광역지원센터가 직접 아이돌보미를 채용하고 표준근로계약서를 작성하는 등 아이돌보미의 채용뿐 아니라 노무·복무 관리 업무를 수행하게 됨. 즉, 아이돌보미의 사용자는 아이돌봄광역지원센터가 되며, 이러한 사용자의 의무와 권리를 제3자에게 위임할 수 없음(의미함³⁾.
 - 주된 사용자의 의무 중 하나는 ‘임금지급의 의무’로, 아이돌봄광역지원센터가 아이돌보미에게 임금을 지급하는 의무를 갖게 되는 것임. 이 경우, 아이돌봄 사업은 국-시-구 매칭 사업으로 구 예산을 광역으로 송부해야 하는 상황이 조성됨. 즉, 위탁운영하는 자치구의 서비스 제공기관의 운영상 필요한 운영비, 전담인력 인건비 등을 제외한 아이돌보미의 활동비를 광역으로 지원해야 함. 따라서, 아이돌봄광역지원센터가 직접 아이돌보미의 임금을 지급하기에 앞서 자치구와 서비스 제공기관 간의 관련 절차에 대한 절차가 논의되어야 할 것임.
 - － 둘째, 전술한 바와 같이 아이돌보미와 고용계약을 맺은 아이돌봄광역지원센터가 사용자이기에 아이돌보미에 관한 노무와 복무관리의 의무와 권한은 오로지 사용자인 아이돌봄광역지원센터에게 있는 것임. 여기서 발생가능한 이슈는 아이돌보미의 역할 특성상 이용가구와의 연계과정에서 발생하는 근로일, 근로시간 등의 조정업무와 휴가 사용, 근로시간 변경 등의 노무

3) 제3자에게 사용자의 권리의무를 위임할 수 있는 경우는 파견의 경우에 한정된다(「파견근로자 보호 등에 관한 법률」 참조)(강은애, 류임량, 이주연, 2021에서 재인용).

및 복무관리 역시 아이돌봄광역지원센터에서 수행해야 하는데 연계 업무를 아이돌봄광역지원센터가 맡기 어려울 경우 서비스 제공기관에서 수행하게 될 가능성이 높다는 것임.

- 이 경우 아이돌봄광역지원센터가 아닌 서비스 제공기관이 아이돌보미에게 노무 및 복무 관리에 관한 업무 지시를 하는 것으로도 보일 수 있다는 것임.
- 정리해보면, 서비스 제공기관에서 수행하는 업무가 실질적으로 아이돌보미의 노무 및 복무 관리에 관한 것이라는 법적 판단이 제기될 경우, 서비스 제공기관이 아이돌보미를 직접 고용해야하는 상황이 발생하기에 사실상 개정법에 따른 아이돌봄광역지원센터와 서비스 제공기관 간의 역할 수행에 큰 혼란이 발생할 것으로 예상됨.
- 또한, 사용자가 아닌 제3자에 의한 업무지시는 ‘파견4) 관계에서만 가능하지만, 아이돌보미는 파견 허용 업종이 아니며5) 공공돌봄서비스 사업이기에 파견의 형태로 보는 것은 적절하지 않음.



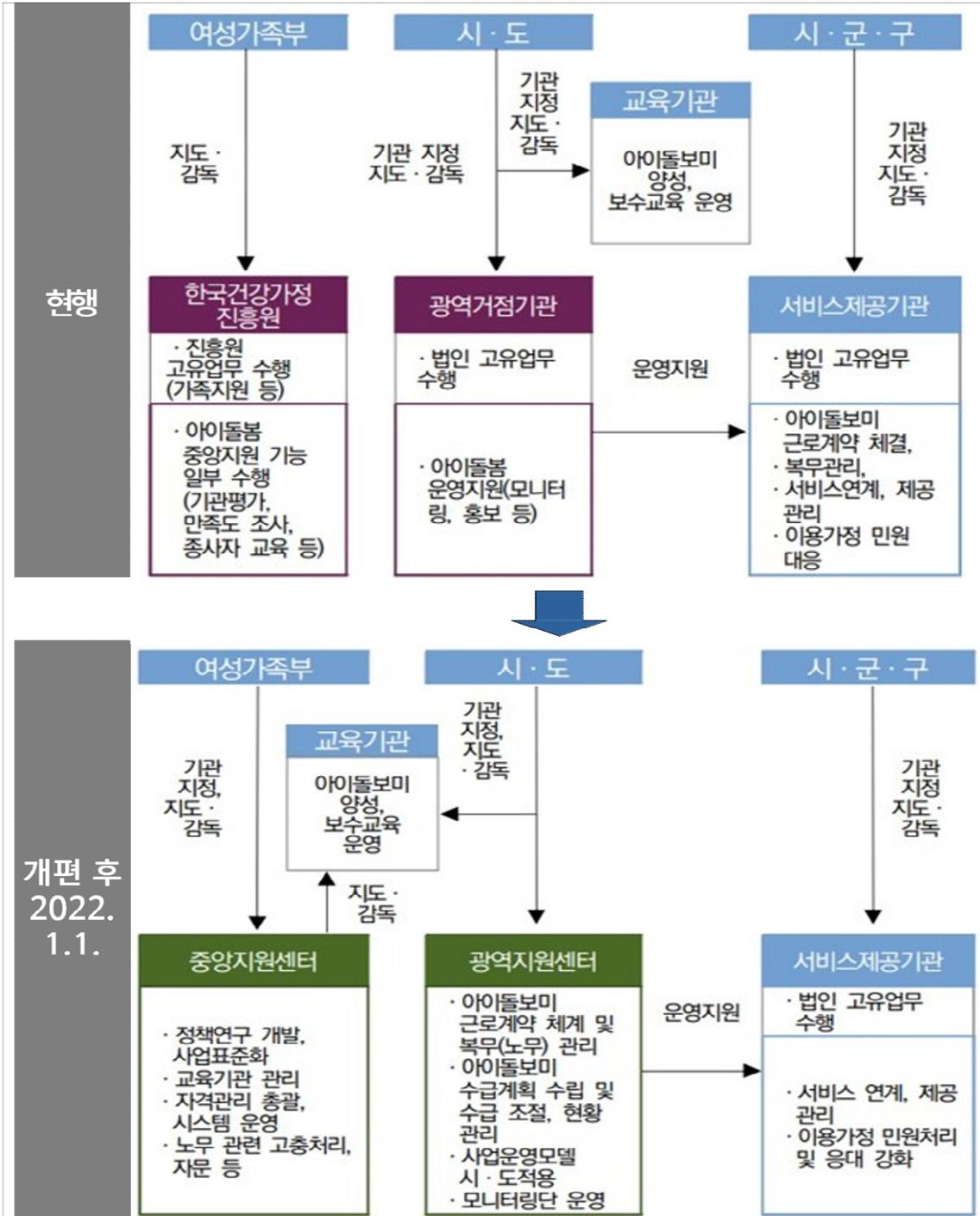
출처 : 여성가족부 내부자료; 강은애, 류임량, 이주연(2021).

[그림 II-3] 개편 후 각 기관의 핵심 역할 및 관계

- 4) 근로자파견은 파견사업주가 근로자를 고용한 후 고용관계를 유지하면서 근로자파견계약에 따라 사용사업주의 지휘·감독을 받아 사용사업주의 근로에 종사하는 것을 의미한다. 만약 아이돌봄광역지원센터가 아이돌보미를 채용하여 서비스제공기관에 ‘파견’하게 되면 아이돌봄광역지원센터는 파견사업주, 서비스제공기관은 사용사업주가 되는 것이다. 이 경우에는 사용사업주가 근로자에게 업무지시(지휘·감독)을 할 수 있는 권한이 생긴다(「파견근로자 보호 등에 관한 법률」 참조)(강은애, 류임량, 이주연, 2021에서 재인용).
- 5) 「파견근로자 보호 등에 관한 법률 시행령」 제2조 별표1은 한국표준직업 분류로 파견허용업종을 규정하고 있다. 이 규정에 포함되지 않는 업종은 파견 제외 업종이다. 아이돌보미는 분류기준 상 육아도우미(분류코드 95120)에 해당하며, 이는 파견 제외 업종에 해당한다(강은애, 류임량, 이주연, 2021에서 재인용).

- 이상의 쟁점에 관하여 서울시 아이돌봄광역지원센터 설치(안)은 다음과 같은 방안을 제시하고 있음.
 - 아이돌보미의 업무가 갖는 특수성으로 인하여 서비스제공기관에서 이용가구의 요구와 아이돌보미 간의 연계업무를 수행하는 것은 불가피한 선택임.
 - 하지만, 개정법에 따라 아이돌봄광역지원센터가 노무와 복무관리의 주체가 되기에 이 점을 고려하여 서비스제공기관에서 최소한의 복무관리 예컨대, 휴가, 지각 또는 조퇴, 근무일 조정, 품위유지 등을 수행할 수 밖에 없다는 점을 인지하고 이를 수행할 수 있도록 뒷받침하는 형태의 구속력 있는 지침인 시행령 또는 시행규칙을 마련하는 것임.
 - 마지막 쟁점은 아이돌봄광역지원센터의 운영주체 선정의 건임. 지방자치단체별로 상이하겠지만 백 명 단위에서 천 명 단위의 아이돌보미를 일괄적으로 채용 및 관리할 운영주체를 선정할 수 있는가임. 강은애, 류임량, 이주연(2021)의 연구에 참여한 서비스 제공기관 및 광역거점기관 담당자는 100~200명의 아이돌보미를 고용하는 것에서도 많은 부담감을 느끼며, 센터장 개인이 근로계약을 작성할 수 밖에 없는 상황에 관한 많은 고충을 경험하고 있었음.
 - 어느 서비스제공기관은 장애인 의무고용 불이행으로 장애인 고용분담금을 내고 있었다고 하며, ‘센터장이 불법을 저지르는 꼴’이 되었다고 지적하였음.
 - 결국, 추가 양성 예정인 아이돌보미의 수를 고려하여, 향후 아이돌봄광역지원센터는 대규모의 아이돌보미를 채용 및 관리해야하며, 장애인 의무고용과 함께 노동자 보호를 위한 사용자의 권리의무를 이행 해야하는 상황임.
 - 따라서, 이같은 규모와 업무를 감당할 공공기관이 있는지, 만일 그렇지 않다면, 별도의 센터를 설치 하여 직영 운영하거나 민간법인에 위탁하는 등의 다양한 선택지를 놓고 현실적으로 가능한 운영 방안이 무엇인지 검토해야 할 필요가 있음.
- 결국, 개정법이 명시한 것과 같이 아이돌봄광역지원센터가 아이돌보미를 채용하고 노무 및 복무 관리에 관한 역할을 수행하고, 서비스제공기관이 아이돌보미와 이용가구를 연계하는 방안으로 체계가 구축되고 적절한 사업자를 선정하기 위해선

사전 역할 조율과 논의가 매우 중요할 것이며, 그 과정에 있어 아이돌봄서비스 전달체계의 개편 전과 후가 어떻게 다른지 명확한 파악이 선행되어야 할 것임 ([그림 II-4]).



출처 : 여성가족부 내부자료; 강은애, 류임량, 이주연(2021).

[그림 II-4] 아이돌봄서비스 전달체계 개편 전·후

3) 아이돌봄사업 관련 지방자치단체 조례 제정 현황

- 2021년 12월 기준, 총 36개의 지방자치단체에서 아이돌봄 관련 조례를 제정한 것으로 나타남. 주요 내용은 아이돌봄 관련 기본 계획 수립, 아이돌봄서비스 비용지원, 아이돌봄사업 교육 및 홍보, 아이돌보미 처우개선, 종사자 처우개선 등의 내용을 담고 있음.
- 2017년 광주광역시에서 처음으로 아이돌봄 지원 조례를 제정하였고, 현재까지 충청북도는 관련 조례가 없는 상황임.

<표 II-3> 아이돌봄사업 관련 지방자치단체 조례

지역명	법령명	공포일자
광주광역시	광주광역시 아이돌봄 지원 조례	2017. 11. 1.
전라남도	전라남도 아이돌봄 지원 조례	2017. 12. 28.
고흥군	고흥군 아이돌봄 지원 조례	2018. 12. 27.
문경시	문경시 아이돌봄서비스 지원 조례	2018. 12. 7.
경기도	경기도 아이돌봄 지원 조례	2018. 3. 20.
전라북도	전라북도 아이돌봄 지원 조례	2018. 3. 30.
영광군	영광군 아이돌봄서비스 지원 조례	2018. 8. 17.
구미시	구미시 아이돌봄 지원 조례	2019. 11. 13.
경상북도	경상북도 아이돌봄 지원 조례	2019. 5. 30.
경상남도	경상남도 아이돌봄 지원 조례	2019. 6. 7.
대구광역시	대구광역시 아이돌봄 지원 조례	2019. 8. 12.
장성군	장성군 아이돌봄서비스 지원 조례	2019. 8. 12.
서울특별시 동작구	서울특별시 동작구 아이돌봄 지원에 관한 조례	2020. 12. 24.
대구광역시 달성군	대구광역시 달성군 아이돌봄 지원 조례	2020. 12. 30.
강진군	강진군 아이돌봄서비스 지원 조례	2020. 4. 16.
대전광역시	대전광역시 아이돌봄 지원조례	2020. 6. 30.
밀양시	밀양시 아이돌봄서비스 지원 조례	2020. 8. 13.
밀양시	밀양시 아이키움 및 은종일 돌봄 지원에 관한 조례	2021. 10. 21.
강릉시	강릉시 아이돌봄서비스 지원에 관한 조례	2021. 11. 10.
서울특별시 도봉구	서울특별시 도봉구 아이돌봄 지원에 관한 조례	2021. 11. 4.
천안시	천안시 아이돌봄 지원 조례	2021. 2. 1.

지역명	법령명	공포일자
울산광역시	울산광역시 아이돌봄 지원 조례	2021. 3. 18.
곡성군	곡성군 아이돌봄 지원 조례	2021. 3. 19.
홍성군	홍성군 아이돌봄 지원 조례	2021. 4. 15.
무안군	무안군 아이돌봄서비스 지원 조례	2021. 4. 19.
청양군	청양군 아이돌봄서비스 지원 조례	2021. 4. 9.
가평군	가평군 아이돌봄서비스 지원 조례	2021. 5. 12.
논산시	논산시 24시간 아이돌봄 지원에 관한 조례	2021. 6. 10.
익산시	익산시 아이돌봄 지원 조례	2021. 6. 30.
부산광역시 연제구	부산광역시 연제구 아이돌봄 지원 조례	2021. 6. 7.
영암군	영암군 아이돌봄서비스 지원에 관한 조례	2021. 7. 1.
광주광역시 광산구	광주광역시 광산구 온마을 아이돌봄 지원에 관한 조례	2021. 7. 14.
서울특별시	서울특별시 온마을아이돌봄 지원에 관한 조례	2021. 7. 20.
화천군	화천군 아이돌봄서비스 지원에 관한 조례	2021. 7. 7.
합천군	합천군 아이돌봄서비스 지원 조례	2021. 9. 24.
인천광역시 서구	인천광역시 서구 서로이음 아이돌봄 지원 조례	2021. 9. 27.

3. 아이돌봄사업 현황

1) 전국 현황

- 아이돌봄서비스 이용 현황을 살펴보면, 이용가구는 2016년 61,221가구, 2017년 63,546가구, 2018년 64,591가구, 2019년 70,485가구로 증가한 이후 2020년에는 59,663가구로 감소하였는데, 2019년 말 발생한 코로나19의 영향에 따른 감소도 일정부분 있을 것으로 예측됨.
- 가구별 월평균 이용시간은 꾸준히 증가하고 있음. 2016년 86.1시간, 2017년 86.9시간, 2018년 88.5시간, 2019년 85.2시간, 2020년 93.9시간으로 이용자의 수요는 계속해서 증가할 것으로 예상됨.

<표 II-4> 아이돌봄서비스 이용 현황

(단위 : 명, 가구, 시간)

구분	2016	2017	2018	2019	2020
시간제 이용자	55,958	58,489	60,053	66,783	56,525
종일제 이용자	5,263	5,057	4,538	3,702	3,138
이용가구 계	61,221	63,546	64,591	70,485	59,663
가구별 월평균 이용시간	86.1	86.9	88.5	85.2	93.9

출처 : 아이돌봄서비스 홈페이지(https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?H_MENU_CD=0201&L_MENU_CD=020102&MENU_SITE_ID=FRONT&SEQ=16)에서 2021년 12월 10일 인출.

- 아이돌봄서비스의 시간제 돌봄 서비스 이용 아동 수 또한 점차 증가하고 있음. 2017년 기준 87,131명이 해당 서비스를 이용하였으며, 이용 아동의 연령별로는 만1세 이용자가 13,746명으로 가장 많았고, 만 2세는 10,927명으로 나타남.
- 초등학교 저학년에 해당하는 만 6~8세 아동의 시간제 돌봄 서비스 이용자는 18,509명이었고, 초등학교 고학년 이용자 아동인 6,410명보다 많은 수치임.

<표 II-5> 시간제 돌봄 아동연령별 이용 수(2012~2017)

(단위 : 명, %)

구분	이용아동 계	만0세	만1세	만2세	만3세	만4세	만5세	만6~8세	만 9~12세
2012	59,794	7,719	8,961	8,740	7,615	6,971	6,138	10,312	3,338
	100.0	12.9	15.0	14.6	12.7	11.7	10.3	17.2	5.6
2013	70,994	4,413	11,531	10,644	9,034	7,749	7,637	15,082	4,904
	100.0	6.2	16.2	15.0	12.7	10.9	10.8	21.2	6.9
2014	75,623	4,321	10,334	10,832	9,466	9,014	7,726	17,940	5,990
	100.0	5.7	13.7	14.3	12.5	11.9	10.2	23.7	7.9
2015	78,800	5,194	10,603	10,387	9,641	8,918	8,667	18,720	6,750
	100.0	6.6	13.4	13.2	12.2	11.3	11.0	23.8	8.6
2016	83,206	5,957	12,752	11,168	9,494	9,495	8,563	18,813	6,964
	100.0	7.2	15.3	13.4	11.4	11.4	10.3	22.6	8.4
2017	87,131	9,832	13,746	10,927	9,611	9,068	9,028	18,509	6,410
	100.0	11.3	15.8	12.5	11.0	10.4	10.4	21.2	7.4

출처 : 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이혜민(2018).

- 시간제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수를 살펴보면 2017년 기준 총 58,489가구가 이용한 것으로 나타남. 이 중 맞벌이 가구가 22,894가구로 가장 많고, 한부모 가구 12,461가구, 일반 가구 14,520가구, 다자녀 가구 6,627가구 등의 순으로 나타남.
- 시간제 돌봄서비스 이용 가구는 꾸준히 증가하고 있는데, 한부모 가구의 이용이 급격히 증가함을 알 수 있음.

<표 II-6> 시간제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)

(단위 : 가구, %)

구분	이용가구 계	한부모	조손부모	장애부모	맞벌이	다자녀	기타양육 부담	일반
2012	41,599	4,168	109	276	16,732	3,603	1,190	15,521
	100.0	10.0	0.3	0.7	40.2	8.7	2.9	37.3
2013	47,700	2,916	33	405	24,171	5,697	1,230	13,248
	100.0	6.1	0.1	0.8	50.7	11.9	2.6	27.8
2014	49,989	3,184	61	416	27,613	6,563	1,405	10,747
	100.0	6.4	0.1	0.8	55.2	13.1	2.8	21.5
2015	52,354	9,041	48	380	27,732	6,475	1,408	7,270
	100.0	17.3	0.1	0.7	53.0	12.4	2.7	13.9
2016	55,958	10,340	56	455	27,565	7,028	1,572	8,942
	100.0	18.5	0.1	0.8	49.3	12.6	2.8	16.0
2017	58,489	12,461	24	470	22,894	6,627	1,493	14,520
	100.0	21.3	0.0	0.8	39.1	11.3	2.6	24.8

출처 : 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이혜민(2018).

- 종일제 돌봄을 이용하는 아동 수는 2017년 기준 총 5,495명이며, 만 0세 영아는 이 중 1,406명, 만 1세 영아는 3,057명으로 나타남.
- 만 2세까지 종일제 돌봄 서비스 대상이 2017년부터 확대되었고, 만 2세의 종일제 돌봄 이용 아동 수는 1,032명이었음.

<표 II-7> 종일제 돌봄 아동연령별 이용 수(2013~2017)

(단위 : 명)

구분	계	만0세	만1세	만2세
2013	3,850	1,428	2,422	
2014	4,557	1,390	3,167	
2015	5,614	1,434	4,180	
2016	5,641	1,405	4,236	
2017	5,495	1,406	3,057	1,032

출처 : 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이혜민(2018).

주 : 만 2세까지 종일제 대상 아동이 2017년부터 확대됨.

- 종일제 돌봄 가구는 지속해서 증가하고 있음. 2012년 기준 2,348가구이던 수치는 2017년 5,057가구로 2배 이상 증가하였음.
- 2017년 기준 5,057가구 중 맞벌이 가구는 2,570가구로 전체의 50.8%에 해당하며, 다자녀 가구는 전체의 14.0%로 나타남.

<표 II-8> 종일제 돌봄 가정유형별 이용 가구 수(2012~2017)

(단위 : 가구, %)

구분	이용가구 계	한부모	조손부모	장애부모	맞벌이	다자녀	기타양육 부담	일반
2012	2,348	40		7	1,900	401		
	100.0	1.7		0.3	80.9	17.1		
2013	3,693	15		7	2,820	490	361	
	100.0	0.4		0.2	76.3	13.3	9.8	
2014	4,373	23	1	15	3,465	552	317	
	100.0	0.5	0.0	0.3	79.2	12.6	7.2	
2015	5,333	168	2	17	4,238	644	264	
	100.0	3.2	0.0	0.3	79.5	12.1	5.0	
2016	5,263	380	5	35	3,437	768	138	500
	100.0	7.2	0.1	0.7	65.3	14.6	2.6	9.5
2017	5,057	809	3	41	2,570	709	108	817
	100.0	16.0	0.1	0.8	50.8	14.0	2.1	16.2

출처 : 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이혜민(2018).

- 종일제 돌봄 대기 가구 수를 살펴보면, 전국 기준 2015년 684가구, 2016년 776가구, 2017년 309가구로 감소하고 있음. 충청북도의 경우, 2015년 34가구, 2016년 4가구,

2017년은 대기 가구가 없어 종일제 돌봄 대기에 관한 어려움이 점차 해소되고 있음이 확인됨.

<표 II-9> 종일제 돌봄 대기 가구 수(2015~2017)

(단위 : 가구)

구분	전국	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
2015	684	223	3	19	55	3	1	28	7	231	7	34	37	2	15	3	9	7
2016	776	497	5	39	35	2	4	67	3	38	0	4	27	2	31	1	13	8
2017	309	134	12	7	17	1	9	7	19	41	8	0	11	2	22	3	12	4

출처 : 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이혜민(2018).

- 아이돌보미는 2016년 19,377명, 2017년 20,878명, 2018년 23,675명, 2019년 24,677명, 2020년 24,469명으로 증가 추이를 보이고 있음.

<표 II-10> 아이돌보미 현황

구분	2016	2017	2018	2019	2020
아이돌보미	19,377	20,878	23,675	24,677	24,469

출처 : 아이돌봄서비스 홈페이지(https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?H_MENU_CD=0201&L_MENU_CD=020102&MENU_SITE_ID=FRONT&SEQ=16)에서 2021년 12월 10일 인출.

- 서비스제공기관은 건가·다가통합센터가 148개소로 가장 많고, 건강가정지원센터 18개소, 지방자치단체 직영 10개소, 여성단체여성인력 9개소, 다문화가족지원센터 6개소, 사회복지관 4개소, 자활센터 3개소 등의 순임.

<표 II-11> 서비스제공기관 현황

계	건가·다가 통합센터	건강가정 지원센터	다문화 가족지원센터	여성단체 여성인력	지방자치 단체 직영	사회 복지관	자활센터	기타
227	148	18	6	9	10	4	3	29

출처 : 아이돌봄서비스 홈페이지(https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?H_MENU_CD=0201&L_MENU_CD=020102&MENU_SITE_ID=FRONT&SEQ=16)에서 2021년 12월 10일 인출.

2) 충청북도 현황

- 2019년 기준 충청북도 아이돌봄서비스 이용률(%)⁶⁾은 1.73%로 현재 서비스 제공기관은 총 11개소가 운영되고 있음.
- 충청북도 내 아이돌보미는 총 684명으로(2021년 11월 기준), 시·군별 현황을 살펴보면 청주시가 240명으로 가장 많고, 충주시 173명, 제천시 122명의 순임. 시(市) 단위는 모두 100명 이상인 반면, 군(郡) 단위는 아이돌보미가 50명 이하로 확인됨.
 - － 진천군이 34명으로 가장 많고, 옥천군, 증평군, 음성군 20명 등의 순이었으며, 단양군이 6명으로 가장 적음.
- 노무전담(팀장)은 소속 아이돌보미 200인 이상 1명이 배치할 수 있기에 청주시에만 현재 배치된 상태임. 아동학대사례관리전담은 소속 아이돌보미가 25인 이상일 경우, 배치가 가능하며 200인 이상이면 1인 추가 배치가 가능함.
 - － 아동학대사례관리 전담 인력은 25인 이상의 아이돌보미가 소속되어 있는 시와 군에서 모두 배치한 것으로 확인되나, 청주시의 경우, 1인을 추가 배치할 수 있는 여건임에도 1명의 아동학대사례관리 전담인력이 근무함.
- 전담인력을 기준으로, 1인당 담당 아이돌보미 수를 확인한 결과, 충청북도는 전담인력 1인당 평균 34.2명의 아이돌보미를 담당하는 것으로 확인됨.
 - － 시·군별로 살펴보면, 청주시가 전담인력 1인당 담당 아이돌보미 수가 평균 48명으로 가장 많은 것으로 나타남. 뒤이어 충주시 43.3명, 제천시 40.7명 등의 순으로 나타남. 군(郡) 단위의 진천군에서도 전담인력 1인당 34명의 아이돌보미를 담당하고 있었음.
 - － 전담인력은 아이돌보미 관련 업무뿐 아니라 이용가정에 대한 업무와 민원 등도 담당하는 것을 고려해볼 때, 부족한 인력으로 인한 업무 부담의 어려움을 경험하는 종사자가 적지 않을 것으로 추측됨.

6) $\{(시간제 돌봄서비스 이용자수 + 영아종일제 돌봄서비스 이용자 수) \div \text{만 12세 이하 아동 수}\} \times 100$; 출처: 충북 복지넷 <https://www.043w.or.kr/www/lclSsInfoView.do?key=95&lsiNo=422>에서 2021년 12월 15일 인출; 충청도청 여성정책관 내부자료(2019년도 기준).

<표 II-12> 충청북도 아이돌봄서비스제공기관 및 사업 현황

지역명	기관명	소속 아이돌봄 수(b)	노무전담 (팀장)	전담 (a)	전담인력 1인당 담당 아이돌봄 수 (b/a)	이동학대 사례관리 전담
계		684	1	20	34.2	4
청주시 ¹⁾	청주시 건강가정다문화가족지원센터	240	1	5	48.0	1
충주시	충주시 건강가정다문화가족지원센터	173		4	43.3	1
제천시	제천시 건강가정다문화가족지원센터	122		3	40.7	1
보은군	보은군 다문화가족지원센터	14		1	14.0	
옥천군	옥천군 다문화가족지원센터	20		1	20.0	
영동군	영동군 다문화가족지원센터	17		1	17.0	
증평군	증평군 여성단체협의회	20		1	20.0	
진천군	진천군 건강가정다문화가족지원센터	34		1	34.0	1
괴산군	괴산군 건강가정다문화가족지원센터	18		1	18.0	
음성군	음성군 건강가정다문화가족지원센터	20		1	20.0	
단양군	단양군 건강가정다문화가족지원센터	6		1	6.0	

주1) 충청북도 광역거점기관은 현재 청주시 건강가정다문화가족지원센터임.

출처 : 충청북도 광역거점기관 내부자료(2021).

- 충청북도 여성가족정책관 2021년도 주요업무계획 자료에 의하면, 정부지원 시간과 정부지원 비율 등의 형태로 아이돌봄사업 확대를 추진함.

<표 II-13> 충청북도 아이돌봄사업 확대 추진 현황

구 분		2020년 기준	2021년 추진
이용요금 (시간당)	시 간 제	9,890원	10,040원
	질병감염아동 지원	11,860원	12,050원
	기관연계	16,740원	16,870원
정부지원 시간		연 720시간 이내	연 840시간 이내
정부지원 비 율	가형	(일반)85%, (한부모, 장애부모)85%	(일반)85%, (한부모, 장애부모)90%
	나형	(일반)55%, (한부모, 장애부모)55%	(일반)60%, (한부모, 장애부모)60%
	다형	(일반)15%, (한부모, 장애부모)15%	좌동
정부지원 신청장소		주소지 관할 읍면동 또는 온라인(복지로) 신청	전국 읍면동 또는 온라인(복지로) 신청

출처 : 충청북도 내부자료(2021).

- 추진실적을 연도별로 살펴보면, 2018년에는 아이돌봄 시간제 서비스를 720시간으로 확대하고 전년대비 예산을 98% 확보하였음. 2019년에는 홍보에 주력한 것을 알 수 있음.
 - － 각종 부모교육 참여자 대상 및 SNS안내와 더불어 어린이집, 유치원 방과 후교실 운영학교, 중요 장애인단체 등에 아이돌봄서비스의 홍보를 진행하였고, 사업 홍보 리플릿을 제작하여 도서관, 복지관, 아파트 등에 배치하였고, 충북장애인의 날 행사, 가족사랑한마당, 행복네트워크복지박람회 등의 각종 행사에 홍보 부스를 운영하였음.
 - － 이외에도, 2018년 말 아이돌보미 114명 추가 양성하여 717명을 확보하였음.
- 2020년도에는 아이돌봄 대기관리 서비스와 아이돌봄앱서비스 및 일시연계서비스를 운영하였고, 중증장애 부모의 정부지원시간을 960시간으로 확대하였음. 2021년에는 코로나19의 대응으로 이용요금의 40%에서 90%까지 확대 지원하며, 연간 정부지원 시간(840시간 한도)과는 별도로 추가로 이용이 가능하도록 함.
- 아래 <표 II-14>는 아이돌봄사업 대상에 해당하는 영유아 및 아동의 충청북도 현황임. 만 12세 이하는 총 161,192명으로 청주시가 96,997명으로 가장 많고, 충주시 19,243명, 제천시 11,443명, 진천군 10,067명 등의 순임.
- 연령별로 보면, 만 9세가 15,151명으로 가장 많고, 만 10세 14,950명, 만 11세 14,821명, 만 12세 14,046명, 만 8세 13,826명, 만 6세 13,506명, 만 7세 13,443명 등의 순으로 나타남.

<표 II-14> 충청북도 영유아 현황

(단위 : 명)

구분	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6세	7세	8세	9세	10세	11세	12세	계
충북	8,036	8,768	9,441	10,779	11,451	12,974	13,506	13,443	13,826	15,151	14,950	14,821	14,046	161,192
청주시	5,046	5,409	5,689	6,669	7,044	7,841	8,234	8,018	8,318	9,114	8,729	8,613	8,283	96,997
상당구	1,080	1,205	1,238	1,446	1,513	1,727	1,883	1,835	1,965	2,069	1,984	1,989	1,845	21,789
서원구	814	905	942	1,157	1,251	1,358	1,492	1,473	1,530	1,877	1,813	1,823	1,800	18,235
흥덕구	1,811	1,829	1,957	2,255	2,415	2,545	2,666	2,587	2,625	2,832	2,767	2,692	2,621	31,603
창원구	1,331	1,470	1,552	1,800	1,865	2,211	2,193	2,123	2,198	2,336	2,165	2,109	2,017	25,370
충주시	923	1,044	1,137	1,230	1,354	1,546	1,587	1,606	1,638	1,743	1,875	1,867	1,698	19,243
제천시	555	555	622	780	763	929	944	1,001	954	1,101	1,091	1,114	1,024	11,443
보은군	71	108	97	143	129	143	150	153	163	186	197	196	202	1,938
옥천군	154	180	168	183	233	264	266	320	304	355	381	374	365	3,547

구분	0세	1세	2세	3세	4세	5세	6세	7세	8세	9세	10세	11세	12세	계
영동군	148	192	170	196	189	219	240	239	241	283	303	305	279	3,004
증평군	170	204	256	278	281	343	322	346	376	376	388	384	339	4,043
진천군	491	567	666	669	740	821	889	830	872	882	911	915	804	10,067
괴산군	81	73	86	101	114	124	112	169	148	179	164	179	189	1,719
음성군	329	353	463	430	513	632	629	635	687	757	767	720	703	7,618
단양군	68	73	87	110	91	112	133	126	125	165	164	154	165	1,573

주 : 2021년 11월 말 기준.

출처 : 주민등록 인구 및 세대현황(2021).

Ⅲ. 분석 결과

1. 설문조사

1) 조사대상자 특성

○ 아이돌봄사업 업무를 담당하는 조사대상자는 총 15명으로 성별은 여성이 100.0%임. 연령은 40세 이상 50세 미만이 66.7%(10명)로 가장 많았고, 30세 이상 40세 미만 20.0%(3명), 50세 이상 60세 미만 13.3%(2명)로 나타남. 소속은 서비스 제공기관 86.7%(13명), 광역거점기관과 읍면동이 각각 6.7%(1명)이었음. 경력은 3개월부터 14년 1개월까지의 분포를 보였고, 평균 5년 6개월로 나타남.

<표 III-1> 조사대상자 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	남	-	-
	여	15	100.0
	전체	15	100.0
연령	30세 이상 40세 미만	3	20.0
	40세 이상 50세 미만	10	66.7
	50세 이상 60세 미만	2	13.3
	전체	15	100.0
소속	서비스제공기관	13	86.7
	광역거점기관	1	6.7
	읍면동	1	6.7
	전체	15	100.0
경력		최소: 3개월 최대: 14년 1개월 평균: 5년 6개월	

2) 아이돌봄광역지원센터 운영에 대한 의견

- 2022년 시행 예정인 아이돌봄광역지원센터의 운영에 대한 조사대상자들의 평가는 부정적 평가가 73.3%(11명)로 가장 높았고, (매우) 긍정적 평가는 26.7%(4명) 정도로 나타남.

<표 III-2> 아이돌봄광역지원센터 운영에 대한 평가

구분	빈도	퍼센트
매우 긍정적으로 평가	1	6.7
긍정적으로 평가	3	20.0
부정적으로 평가	11	73.3
전체	15	100.0

- 긍정적으로 평가하는 조사대상자들은 그에 대한 이유로 체계화와 신뢰 구축을 꼽았음.
 - ‘아이돌봄 운영 관리의 체계화’와 ‘아이돌봄 서비스 업무 행정 체계화’가 각각 40.0%로 나타났고, ‘통합적 정보제공 및 신뢰 구축 기회’가 20.0%이었음.

<표 III-3> 긍정적 평가에 대한 이유

구분	빈도	퍼센트
아이돌봄 운영 관리의 체계화	2	40.0
아이돌봄 서비스 업무 행정 체계화	2	40.0
통합적 정보제공 및 신뢰 구축 기회	1	20.0
전체(중복응답)	5	100.0

- 부정적으로 평가하는 조사대상자들의 그 이유에 대한 응답은 불명확한 업무 환경에 관한 것으로 나타남.
 - ‘명확한 운영 방향의 부재’가 50.0%로 가장 높았고, ‘사용자(광역지원센터)와 돌봄노동 지시(시·군구 서비스기관)의 불일치’와 ‘업무 관련 문제 발생 시 책임소재가 불분명’이 각각 25.0%이었음.

<표 III-4> 부정적 평가에 대한 이유

구분	빈도	퍼센트
명확한 운영 방향의 부재	8	50.0
사용자(광역지원센터)와 돌봄노동 지시(시·군구 서비스기관)의 불일치	4	25.0
업무 관련 문제 발생 시 책임소재가 불분명	4	25.0
전체(중복응답)	16	100.0

○ 조사대상자들에게 아이돌봄광역지원센터 설립·운영 후 서비스제공기관의 역할이 어떻게 변할 것으로 예상하는지 질문하였고, 그 응답을 ‘소속에 따른 이슈’, ‘서비스제공기관 사기 저하’, ‘이용자 관리 중심의 업무 변화’, ‘서비스의 질 개선과 함께 예상되는 부작용’, ‘기타’로 나누어 살펴보도록 하겠음.

- － 첫째, 소속에 따른 이슈로 서비스제공기관의 종사자와 아이돌보미의 소속이 다를 경우 발생 가능한 상황을 보다 구체적으로 제시함. 예컨대, 서비스의 연계와 근로계약 체결 등을 제 3자가 맡아서 진행하는 상황이 발생할 수 있으며 그 과정에서 문제가 발생할 시에 책임소재가 불분명하다는 우려가 있었음.
- － 둘째, 서비스 제공기관 사기 저하로, 아이돌봄광역지원센터가 운영되면서 업무 조정은 불가피할 것이며 이에 따라 서비스제공기관의 역할이 축소될 것이라는 예상과 함께 이는 서비스제공기관 소속 종사자의 사기 저하와 그들의 입지가 불안정해지는 현상과도 연결될 것으로 예상하고 있었음.
- － 셋째, 이용자 관리 중심의 업무 변화임. 응답자 중 한 명은 아이돌봄광역지원센터의 설립에 따라 각 지역의 아이돌보미 관련 업무(노무, 급여, 교육 등)와 예산 등 사업 운영에 필요한 것을 아이돌봄광역지원센터에서 관리하게 될 것으로 예측하였음. 이 경우, 서비스제공기관에서 서비스 연계 혹은 신청, 대면만남이 필요한 이용자 관련 업무 등만을 지원하게 될 것으로 보았음.
- － 넷째, 서비스의 질 개선 그리고 이에 따라 예상되는 부작용임. 그동안 서비스 제공기관에서 수행해온 아이돌보미 관리(복무 및 노무 관련, 채용, 교육, 민원 처리, 인사, 상벌 등)에 있어 미흡한 점으로 지적되어온 것을 아이돌봄광역지원센터에서 보완할 것으로 예측됨. 이에 서비스제공기관은 이용자를 보다 폭넓게 지원하며 발굴할 수 있을 것이며 이는 서비스 질 개선과도 연결될 것으로 예측하였음.

- 다만, 아이돌보미의 관리를 모두 아이돌봄광역지원센터에서 담당하게 되면, 아이돌보미 관련 민원에 대한 대처를 서비스제공기관에서 원활히 하기 어려울 것으로 보이며 서비스제공기관에서 아이돌보미를 관리하지 않는 데서 비롯된 여러 불편사항이 있을 것으로 예상됨.

○ 아이돌봄광역지원센터 운영 초기에는 명확한 업무 가이드라인이 부재하기에 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관 간에 업무 수행에 있어 혼선이 발생할 것으로 예상하는 의견도 있었음.

<표 III-5> 아이돌봄광역지원센터 설립·운영 후 예상하는 서비스제공기관의 역할 변화

구분	내용
소속에 따른 이슈	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스제공기관의 종사자와 아이돌보미의 소속이 다를 경우 · 서비스 연계 및 근로계약 체결 등 제 3자가 처리하는 상황이 되며 문제 발생 시 책임 소재 불분명 · 서비스 제공기관에 업무를 위임한다 하더라도 타 소속의 아이돌보미를 관리하는 것은 원활히 사업운명을 할 수 없을 것으로 예상됨.
서비스 제공기관 사기 저하	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스제공기관의 역할 축소로 인해 종사자의 사기 저하 - 서비스제공기관의 종사자 입지 불안정
이용자 관리 중심의 업무 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 업무 명료화 · 여성가족부에서 각 지역 아이돌보미의 모든 노무, 급여, 교육 등의 일원화된 관리, 예산이나 사업 운영에 관하여 일괄 관리하려는 것이 아이돌봄광역지원센터 설립운영 목적이라고 생각됨. 그렇다면, 서비스제공기관은 서비스 연계나 신청이나 아이돌보미 이용자 대면 필요 기타 업무만 지원하게 될 것으로 예상함.
서비스의 질 개선과 함께 예상되는 부작용	<ul style="list-style-type: none"> - 아이돌봄서비스 질 개선 · 아이돌보미 관리(복무 및 노무 관련, 채용, 교육, 민원 처리, 인사, 상벌 등)에 있어 미흡한 점을 아이돌봄광역지원센터에서 보완할 것으로 예측됨. 이에 따라 서비스제공기관은 이용자관리를 보다 폭넓게 지원하고 발굴하는 등 서비스의 질 개선에 기여할 것으로 보임. - 하지만, 아이돌보미 관리 미흡에 따른 불편 예상 · 아이돌보미 관리의 모든 부분을 광역지원에서 관리할 경우, 서비스 제공기관은 서비스와 이용자 관리에 초점을 맞출 수 있지만 지역에서 발생하는 아이돌보미 관련 민원에 대한 대처가 원활히 이루어지지 않거나 서비스제공기관에서 아이돌보미를 관리하지 못하는 데서 비롯되는 많은 불편들이 예상되어짐.
기타	<ul style="list-style-type: none"> - 초기에는 명확한 업무 가이드라인이 없는 관계로 운영방향성이 불분명하고 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관에 혼란이 발생할 것으로 예상됨.

3) 아이돌봄광역지원센터 설립 이후의 유관기관별 업무에 대한 인식

- 먼저, 조사대상자 모두 서비스제공기관에서 수행해야 한다고 응답한 업무는 ‘(이용자) 아이돌봄서비스 신청·접수 처리’, ‘이용자와 아이돌보미 서비스 연계’, ‘이용자 관리’로 나타남. 대체로 이용자와의 직접적인 소통이 필수인 업무는 서비스제공기관에서 맡아야 한다는 인식이 있는 것으로 확인됨.
- 조사대상자 모두 아이돌봄광역지원센터에서 수행해야 한다고 응답한 업무는 ‘아이돌보미 양성교육 및 보수교육 수행’이었음.
- 아이돌봄광역지원센터 혹은 중앙에서 수행해야 한다고 인식하는 업무로는 ‘아이돌보미 교육교재 개발’, ‘사업 담당자 교육’, ‘사업 평가 및 만족도 조사 실무 지원’이 있었음.
 - ‘아이돌보미 교육교재 개발’은 아이돌봄광역지원센터에서 맡아야 한다는 응답이 73.3%(11명), 중앙에서 수행해야 한다는 의견이 26.7%(4명)로 나타났음.
 - ‘사업 담당자 교육’은 아이돌봄광역지원센터에서 진행해야 한다는 의견이 80.0%(12명), 중앙에서 맡아야 한다는 의견이 20.0%(3명)이었음.
 - 한편, ‘사업 평가 및 만족도 조사 실무 지원’은 아이돌봄광역지원센터에서 맡아야 한다는 응답이 60.0%(9명)로 가장 높았고, 중앙, 서비스제공기관, 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 수행해야 한다는 응답이 각각 13.3%(2명)로 나타났음.
- 그 외의 업무들은 대체로 응답 분포가 상이한 것으로 확인됨.
 - ‘아이돌보미 모집 등록 및 근로계약 체결’에 대한 수행기관으로 서비스 제공기관이 53.3%(8명), 아이돌봄광역지원센터가 33.3%(5명), 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 해야 한다는 응답이 13.3%(2명)이었음.
 - ‘아이돌보미와 이에 대한 안전조치(사고예방, 보험가입 등)’에 대한 수행기관으로 아이돌봄광역지원센터가 40.0%(6명), 서비스제공기관이 33.3%(5명), 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 해야 한다는 응답이 26.7%(4명)로 나타남.

- ‘근로기준법 및 취업규칙에 따른 아이돌보미 복무 및 처우 관리’에 대한 수행은 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께해야 한다는 응답이 40.0%(6명)이었고, 서비스제공기관 33.3%(5명), 아이돌봄광역지원센터 26.7%(4명)이었음.
- ‘지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정’은 서비스제공기관이 담당해야 한다는 응답이 53.3%(8명), 아이돌봄광역지원센터가 33.3%(5명), 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 해야 한다는 응답이 13.3%(2명)이었음.
- ‘지역 내 서비스 제공 현황 모니터링 실시’는 아이돌봄광역지원센터가 수행해야 한다는 응답이 53.3%(8명), 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 해야 한다는 응답이 40.0%(6명), 서비스제공기관이 6.7%(1명)로 나타남.
- ‘아이돌보미 현황 파악’은 서비스제공기관이 48.7%(7명), 아이돌봄광역지원센터, 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 해야 한다는 응답이 각각 26.7%(4명)이었음.
- ‘사업실적 분석’은 아이돌봄광역지원센터가 수행해야 한다는 응답과 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 해야 한다는 응답이 각각 40.0%(6명)이었고, 서비스제공기관이 20.0%(3명)이었음.
- ‘서비스제공기관의 서비스 운영 관리·지원 및 서비스 홍보’는 아이돌봄광역지원센터와 서비스제공기관이 함께 해야 한다는 응답이 46.7%(7명)이었고, 서비스제공기관이 33.3%(5명), 아이돌봄광역지원센터가 20.0%(3명)로 나타났음.

<표 III-6> 업무별 적합한 수행기관

구분	광역 지원센터	서비스 제공기관	광역+ 서비스제공기관	중앙
(이용자) 아이돌봄서비스 신청·접수 처리		15 100.0		
아이돌보미 모집·등록 및 근로계약 체결	5 33.3	8 53.3	2 13.3	
이용자와 아이돌보미 서비스 연계		15 100.0		
아이돌보미와 이에 대한 안전조치 (사고예방, 보험가입 등)	6 40.0	5 33.3	4 26.7	
근로기준법 및 취업규칙에 따른 아이돌보미 복무 및 처우 관리	4 26.7	5 33.3	6 40.0	
아이돌보미 양성교육 및 보수교육 수행	15 100.0			
지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정	5 33.3	8 53.3	2 13.3	
지역 내 서비스 제공 현황 모니터링 실시	8 53.3	1 6.7	6 40.0	
이용자 관리		15 100.0		
아이돌보미 현황 파악	4 26.7	7 46.7	4 26.7	
사업실적 분석	6 40.0	3 20.0	6 40.0	
서비스제공기관의 서비스 운영 관리·지원 및 서비스 홍보	3 20.0	5 33.3	7 46.7	
아이돌보미 교육교재 개발	11 73.3			4 26.7
사업 담당자 교육	12 80.0			3 20.0
사업 평가 및 만족도 조사 실무 지원	9 60.0	2 13.3	2 13.3	2 13.3

4) 아이돌봄서비스 업무 수행에 있어 가장 어려운 점

- 조사대상자 15인에게 아이돌봄서비스 업무 수행에 있어 가장 어려운 점을 물었고, 응답을 크게 4가지인 ‘운영 지침’, ‘아이돌봄통합업무관리시스템’, ‘업무량’ ‘돌보미 채용 및 복무관리’로 나누어 살펴보도록 하겠음.

□ 지침에 대한 의견

- 잦은 지침 변경과 불명확한 지침 내용에 따른 어려움이 있다고 응답하였음.
 - 운영지침이 자주 바뀌고 사업 수행상의 공지사항 또한 사전 논의 없이 이루어지거나 그 내용마저 바뀌어 재공지가 내려오는 경우가 많고 그에 따라 같은 업무를 두 세 번 반복하는 상황이 자주 발생한다는 의견이 제시됨.
 - 여성가족부에 의해 운영되고 있음에도 지침에 대한 명확한 해석이나 문제 상황 발생 시 이의 대처에 대한 지침의 부재로 서비스제공기관에서 자체적 판단 하에 대응하고 있는 것으로 나타남.

□ 아이돌봄통합업무관리시스템

- 시스템에 관한 어려움으로는 불안정한 시스템으로 인한 개선요구사항이 신속히 검토되지 않는다는 점과 전산화되지 않은 수기업무에 따른 불편함이 제시되었음.
 - 수기작업으로는 코로나19 상황에 따른 환불절차 진행 시 아동 수, 시간대, 취학유무, 가정환경 등 확인이 필요한 사항들이 많은데다가 이 모든 것을 수기로 진행하고 있으며, 1년 미만 아이돌보미의 퇴직적립금액 관리가 시스템이 아닌 수기로 이루어 지고 있다고 함.

□ 과도한 업무량

- 과도한 업무량은 부족한 인력에 따른 결과로 아이돌보미 인원이 25인 미만인 곳의 전담인력은 1명이 배치되고 이 1명이 아이돌보미 관리와 서비스 연계 등을 모두 맡아서 진행한다고 함. 또한 회계행정과 센터의 업무를 1명이 맡고 있는 기관도 있었으며, 서비스제공기관이 부족하여 서비스제공기관 1곳이 아이돌보미 250명, 이용가정 500가정을 관리하는 상황까지 포착되었음.

□ 돌보미 채용 및 복무관리에 대한 어려움

- 인구 수가 적은 군(郡) 단위로 갈수록 아이돌보미 채용, 특히 자차 이용이 가능한 아이돌보미 채용에 어려움을 겪고 있다고 하며, 법정근로시간이 주 52시간이기에 온종일 돌봄이 필요한 이용가정은 제약이 존재한다고 함. 아울러, 아이돌보미의 급여가 매월 일정하지 않아 그에 따른 4대보험도 매월 변경되어 복무관리가 어렵다는 의견이 제시됨.

<표 III-7> 아이돌봄서비스 업무 수행에 있어 어려운 점

구분	내용
운영 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 잦은 지침(공지사항) 변경 <ul style="list-style-type: none"> · 숙지해야하는 내용이 많고 빈번하게 지침이 바뀌어 업무 수행에 어려움을 겪음 · 충분한 사전 논의없던 업무 관련 공지가 내려오거나 그 마저도 다른내용으로 재공지가 빈번히 이루어져 일을 2-3번씩 반복하게 됨 - 불명확한 지침 <ul style="list-style-type: none"> · 여성가족부 지침에 의해 운영하는 사업이나 문제 발생 시 명확한 해석이나 해결방법이 제시되지 않아 각 서비스 제공기관에서 자체적으로 해결해야하는 상황임
아이돌봄통합 업무관리시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 아이돌봄통합업무관리시스템의 불안정 <ul style="list-style-type: none"> · 불안정한 시스템에 대한 개선사항을 건의하여도 신속한 대응이 이루어지지 않음 - 과도한 수기업무(전산화 필요) <ul style="list-style-type: none"> · 코로나 특례 수기환불(예: 가정별·아동수·시간대별·취학유무 등 확인이 필요한 것들이 많은데다가 모두 수기작업을 요하기에 많은 어려움이 있음) · 아이돌보미 연차 신청 건 합산 누락으로 수기 작업 · 1년 미만 아이돌보미의 퇴직적립금액 미발생 건 수기 작업 · 시스템 로직의 복잡성으로 아이돌보미의 급여를 수기작업하거나 매번 고쳐야 함

구분	내용
업무량	<ul style="list-style-type: none"> - 부족한 인력으로 인한 업무 과부화 · 아이돌보미 인원이 25인 미만인 지역의 전담인력은 1명이 배정되며 이 전담인력이 서비스연계, 아이돌보미관리 등을 도맡아서 진행함 · 회계행정 및 센터의 업무를 1인이 맡고 있어 업무량이 많음 · 한 개의 기관에서 너무 많은 인원을 관리하고 있어 분산화가 필요함 (예: A기관이 담당하고 있는 아이돌보미는 250명, 이용가정은 월 500가정임)
아이돌보미 채용 및 복무관리	<ul style="list-style-type: none"> - 군소도시의 적은아이돌보미 수 · 지방의 경우 아이돌보미의 수, 특히 자차 이용이 가능한 아이돌보미가 부족하여 서비스 연계에 어려움이 존재함 - 유연한 근로시간의 적용 · 아이돌보미의 법정근로시간이 주 52시간이라 온종일 돌봄이 필요한 이용자는 제약이 있음 - 아이돌보미 사회보험 관리의 어려움 · 아이돌보미의 급여가 매월 상이하기에 그에 따라 4대보험도 매월 변경됨

5) 아이돌봄서비스 발전을 위해 가장 개선이 필요한 점

- 아이돌봄서비스 발전을 위해 가장 개선이 필요한 점은 ‘운영 지침’, ‘아이돌봄 통합업무관리시스템’, ‘이용자 이용 편의 증진’, ‘처우 개선 및 사업 체계화’, ‘이해관계자의 역량 및 인성 함양’으로 구분하여 살펴보겠습니다.

□ 운영지침과 관련한 개선사항

- 전술한 운영상 어려운 점에서도 제시된 의견으로 업무 수행에 보다 명확한 지침이 필요하다는 의견과 더불어 아이돌봄서비스 현장의 의견 수렴의 필요성이 제시되었음.
- 또한, 현재의 운영 지침은 시와 군 단위의 각 여건과 적합하지 않다는 의견과 함께 시와 군 단위의 특성을 반영한 혹은 유연한 적용을 요구함.
 - 군 단위의 경우, 급여 그리고 지원인력에 관한 사항이 아이돌보미의 인원수로 제한되다 보니 군 단위의 전담인력이 관련 업무를 모두 관리하기에 많은 부담이 가중된다고 함.

- 농어촌 지역의 경우 평가항목과 아이돌보미 채용, 교통비 등과 관련된 지침이 적합하지 않다고 함.

□ 아이돌봄통합업무관리시스템에 관한 개선사항

○ 아이돌봄통합업무관리시스템에 관한 개선사항으로는 시스템의 고도화가 시급하다고 함.

- 예컨대, 코로나19 특례 환불이 모두 수기로 이루어 지고 있는데 이에 대한 개선이 필요함. 이용요금은 소득관정 유형별로 상이하да보니 이에 따라 특례적용되는 금액도 모두 달라짐. 이러한 여건 속에서 코로나19로 인한 특례가 오전 8시부터 오후 16시까지 이용한 서비스만 환급을 해주고 있다고 함.
- 더욱이 라형일 경우 맞벌이에 해당하는지 재직증명서를 포함한 관련 서류를 따로 받아야 하는 상황임. 이 모든 것을 수기로 하고 있으므로 전산화가 가능한 사항은 시스템에 반영시켜 효율적으로 업무를 수행하길 원하였음.
- 1년 미만인 아이돌보미의 퇴직적립금액 미발생 건 역시 수기로 작업을 하고 있음. 아이돌보미 앞으로 보험을 가입할 때 수익금을 예상하여 진행하게 되는데, 1년 미만의 기간으로 퇴직을 하게 되면 다시 재신고를 해야 하는데 이에 필요한 작업이 모두 수기로 진행되어 업무 효율이 매우 낮음.

□ 이용자 편의 증진에 관한 개선

○ 셋째, 이용자 편의 증진에 관한 개선점으로는 아이돌봄서비스 신청 절차를 이용자의 편의에 맞게 일부 간소화하는 작업이 필요하다고 하며, 아이돌보미 채용에 관한 의무사항에 대한 검토가 제시되었음.

- 아이돌보미 채용의 경우, 지방소도시 혹은 농어촌 지역에서는 자차가 없는 케이스가 많은데 아이돌보미가 지역 내로 한정되는 여건 상 이동에 많은 제약이 있음.

○ 또한 정부지원 시간에 대한 의견도 제시되었는데, 연 840시간의 지원시간은 한 부모가정을 기준으로 연간 네 달 혹은 다섯 달만 이용이 가능한 시간이기에 이용자 입장에서는 충분하지 않다고 느낄 가능성이 높음.

□ 처우 및 사업 체계화에 관한 개선

○ 처우 및 사업 체계화에 관한 개선사항으로는 인력 확대 의견이 있었음.

- 실무자가 법정 의무교육, 회계관리, 이용자소통강화프로그램, 노무관리 등 모든 것을 담당하고 있어 이에 따른 부담감이 크다고 하며, 회계 전문 인력을 배치의 필요성을 피력함.
- 또한 실무자 1인당 관리하는 아이돌보미의 인원 조정에 관한 의견이 있었음. 예컨대, 청주시의 경우 실무자 4명이 246명(21년 10월 기준으로 변동 가능성 있음)의 아이돌보미를 관리하는데 1인당 약 60여 명의 아이돌보미를 관리하는 셈임.

<표 III-8> 아이돌봄서비스 발전을 위해 가장 개선이 필요한 점

구분	내용
운영 지침	<ul style="list-style-type: none"> - 보다 명확한 지침 <ul style="list-style-type: none"> · 아이돌봄서비스 현장 의견 수렴 - 시·군 단위의 특성을 반영한 운영지침 <ul style="list-style-type: none"> · 급여와 지원인력에 대한 것을 아이돌보미 인원 수로 제한하고 있어 군 단위의 전담관리자는 격무에 시달리고 있음. · 평가항목, 아이돌보미 채용, 교통비 등 농어촌 혹은 군 단위 지역에 적합하지 않음. · 이에 시·군 단위의 특성에 적합하도록 지침 변경 또는 유연한 적용이 필요함.
아이돌봄통합 업무관리시스템	<ul style="list-style-type: none"> - 시스템 고도화 필요 <ul style="list-style-type: none"> · 코로나19로 인한 이용자 환불, 교통비 거리 계산, 아이돌보미 퇴직적립금 미발생 건, 휴일수당 중복 등을 시스템에서 작업할 수 있도록 환경이 구축되어야 함.
이용자 편의 증진	<ul style="list-style-type: none"> - 아이돌봄서비스 신청 절차 및 지원 범위 보완 <ul style="list-style-type: none"> · 이용자가 아이돌봄 서비스를 신청하기까지의 절차가 복잡함. · 정부지원 시간(연 840시간)은 한부모가정이 4~5개월 정도 이용할 수 있는 시간임. - 지역 내로 한정되는 아이돌보미 배정 변경 <ul style="list-style-type: none"> · 지방은 자차가 없으면 이동에 제약이 따르므로 개선이 필요함.

구분	내용
처우 개선 및 사업 체계화	<ul style="list-style-type: none"> - 인력 확대 <ul style="list-style-type: none"> · 법정 의무교육, 회계관리, 이용자소통강화프로그램, 노무관리 등을 실무자가 모두 담당하고 있음. · 회계 전문 인력 필요 - 독립된 아이돌봄지원서비스 운영체계 구축 <ul style="list-style-type: none"> · 아이돌봄지원사업의 사업규모가 크고 복잡하기에 별도의 사업형태로 운영하는 것이 아닌 아이돌봄지원사업의 독립된 운영체계가 마련되어야 함.
이해관계자의 역량 및 인성 함양	<ul style="list-style-type: none"> - 아이돌보미의 바른 가치관과 인성 함양 - 아이돌보미 전문성 확보 - 이용자와 아이돌보미 간 서로 배려하며 이해하는 태도 <ul style="list-style-type: none"> · 아이돌보미가 이용자로 부터 인격적으로 대우받지 못하는 경우도 종종 발생함.

○ 마지막으로 아이돌봄서비스 발전을 위해 충청북도에 바라는 점을 살펴보겠습니다.

- 공공영역 담당자의 신속한 업무 수행에 대한 주문이 있었으며, 아이돌봄 광역지원센터를 직접 운영하는 방안에 대한 의견도 제시되었음.
- 아이돌봄지원사업 종사자들의 처우에 대한 개선도 요청되었는데, 건강가정, 다문화가족, 통합센터의 모든 별도사업이 각기 다른 처우를 받고 있어 이에 대한 개선이 필요하다고 인식하고 있었음.
- 또한, 위탁사업으로 운영되고 있는 아이돌봄지원사업은 지정기관과 관련성 없는 별도의 사업으로 진행되는 경우도 있는데 이는 아이돌봄 사업이 지정기관의 사업과 연관성 및 필요성이 없는 위탁사업으로 인식을 갖게끔 하는 배경이기도 함.
- 결국, 위탁기관의 직원과의 불공평한 처우가 발생하고 전담인력의 사기 저하, 소속감 퇴색의 결과를 낳기도 함. 이는 아이돌봄지원사업 발전에 부정적인 영향을 미치므로 아이돌봄지원사업의 조직 독립이 시급하다는 의견을 제시하였음.

<표 III-9> 아이돌봄서비스의 발전을 위해 충청북도에 바라는 점

주요 의견

- 사업 담당자의 신속한 행정업무 수행
 - 아이돌봄광역지원센터 직접 운영
 - 아이돌봄지원사업 뿐만 아니라 건강가정, 다문화가족, 통합센터의 모든 별도사업에 대해 동일한 대우를 해주어야 함.
 - 차등이 있다면, 그 이유에 대한 근거와 자료를 명시해줄 것을 희망함. 현재는 처우가 지방자치단체마다 각 서비스제공기관 안에서도 차등이 있음.
 - 아이돌봄지원사업은 위탁사업으로 각 시와 군에서 지정해준 기관에 전담관리자 및 지원인력을 배치하여 운영하고 있으며 지정기관과 관련성 없는 별도의 사업으로 진행을 하다 보니 연관성 및 필요성이 없는 위탁사업으로 전락하고 있음. 이는 지정 기관 직원과의 불공평한 처우와도 연결되며 소속감 퇴색, 전담인력의 사기 저하 등 위탁기관 형태의 운영은 아이돌봄지원사업 발전에 긍정적 영향을 주고 있지 않음. 따라서, 위탁사업이 아닌 아이돌봄지원사업을 위한 별도 센터건립이 시급함을 염두에 둬야 함.
-

2. 전문가 자문

1) 전문가 자문회의 개요

- 전문가 자문은 2012년 8월 진행됨. 자문위원회에는 연구원 2명과 광역 및 기초자치단체 아이돌봄센터장 2명이 참석함. 관련 질의 내용을 중심으로 자문 의견을 정리하면 다음과 같음.

2) 전문가 자문내용 분석

- 질의 1. 중앙-지방-서비스 제공기관 간에 사업 수행이 분절적이라는 평가가 있었는데 전달체계 단일화 등을 위한 아이돌봄광역지원센터 설립에 대한 의견

- 장점

- 재정 효율성 제고 측면에서는 단일화가 필요함. 그러나 활동 인력 20명 미만의 군(郡) 단위는 조정이 필요함.
- 돌봄 인력 전문성 향상과 실습, 보수 교육 기능 강화 등은 기대가 있음.
- 전달체계 단일화를 통해 앞으로 지역 간 의견 합의, 조정이 필요한 사안에 대한 논의가 가능해짐. 즉, 지역별로 안고 있는 교통비 특례에 대한 규정, 지침 등의 문제에 대해 집중적인 논의가 가능할 것으로 봄.

- 단점

- 시·군별 소속 돌보미의 직접적인 관리 감독이 어려워짐.
- 광역-시·군-제공기관 간 업무 관련 관계를 어떻게 조정할지 모호함.
- 광역의 기능이 현재는 지원기능만 있기에 앞으로는 지도감독 권한이 필요함.

- 질의 2. 아이돌봄 지원법 제10조의 4에 명시된 아이돌봄광역지원센터의 역할이 기존의 서비스 제공기관과 거점기관에서 수행하던 역할과 중첩됨. 아이돌봄광역지원센터 설립 이후 이를 조정해나가는 과정이 필요할 텐데, 기관 간 협력체계 구축 및 조정의 방법에 대한 의견
- 구체적인 지침이 없는 상태에서 예상하기 어렵지만 우선 아이돌보미 채용, 근로계약, 복무 관리 등의 기능을 광역에서 수행하는 것은 서비스 제공기관의 입장에서는 바람직함. 다만, 업무상 구분이 모호하여 근로계약권이 없는 상황에서 지역에서 관리 가능할지 어려움이 예상됨.

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

② 광역지원센터는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

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

- 질의 3. 충청북도 아이돌봄광역지원센터 설치에 대한 의견
- 아직 아이돌봄광역지원센터 운영과 관련된 세부지침이 시달되지 않은 상황이라 어떻게 운영되어야 할지에 관한 것은 여성가족부 방향을 지켜보면서 결정할 필요가 있음. 충청북도의 경우 도직영 체제이거나, 2022년 개원 예정인 사회서비스원 내 설치 등이 있을 수 있음.
- 질의 4. 아이돌봄광역지원센터 소속 아이돌보미가 서비스제공기관에 배치될 텐데, 아이돌보미 관리에 있어 예상되는 이슈
- 현재 보호자, 돌보미 선생님들이 요청하는 상담 요청이 매우 많음. 대면이 어렵지만 대부분 방문해야 하는 일인데 이런 것이 광역에서 가능할지 우려스러운 상황임.

- 특히, 최근 증가하는 아동학대에 대한 접근, 이동 접근성 등에 대해 이루어지는 신고나 상담에 대한 대책이 없어 여러 어려운 상황이 우려됨.

□ 질의 5. 아이돌봄광역지원센터의 제 역할 수행을 위해 필요한 부분

- 아이돌보미 업무 중 가장 어려운 노무관리 업무를 처리할 수 있는 전문 인력이 필요함.
- 청주, 충주, 제천 등 아이돌보미가 50명 이상인 기관은 기존 대로 운영하는 것도 한 방법임. 20인 미만 지역은 권역별로 운영할 수도 있음. 즉, 사무국을 권역별로 두도록 하는 데 최소한 관리자와 담당자를 둘 수 있도록 인력 지원이 요구됨.

□ 질의 6. 기타의견

- 앞으로 광역에서 700여 명의 노무관리를 시행할 수 있을지 걱정임.
- 광역에서 시·군에서 하는 서비스 연계, 이용자 가정 방문·관리 등이 이루어질 수 있을지, 제공기관의 역할을 수행할 수 있을지 염려됨.
- 교육기관으로서의 광역 기능은 중요함. 그러나 현재 시·군별 상황이 다른 상황에서 현실반영이 전혀 되지 않은 것으로 보임. 시(市) 단위는 현재 구조를 그냥 유지하고 군(郡) 단위는 통합할 필요가 있다고 판단됨.
- 권역별 운영은 광역에 근무하면서 시·군 담당을 둘 수 있으나 모니터링이 문제임. 현재는 1명이 모두 담당하고 있음.
- 아이돌봄광역지원센터 설립 과정에서 정확한 현황조사와 간담회 등 의견수렴 절차가 필요함.
- 저소득 가정 자부담 분 조정(1시간에 1,500원), 저소득 한부모 가정 이용 자격 확대 및 자기부담금 감면 등 지역별로 맞춤형 지원이 이루어질 수 있도록 제도 유연성이 필요함. 단순한 소득 조건 말고 특례조항을 두어 상황에 맞게 지원할 수 있도록 해야 서비스의 질이 높아짐.

IV. 결론 및 제언

- 아이돌봄서비스는 부모의 맞벌이 등의 사유로 양육 공백이 발생한 가정의 만 12세 이하 아동을 대상으로 찾아가는 보호 및 양육서비스로서 매년 이용자가 증가하고 있음. 충청북도 내 도시와 농촌 간 차이는 있으나 서비스 이용자가 지속적으로 증가하고 다문화, 한부모, 다자녀 등의 가정에서 돌봄서비스 수요가 증가하는 추세임.
- 그러나 서비스 수요가 늘어나는 만큼 서비스를 제공하는 중요 인력으로서 아이돌보미의 근무환경, 서비스 제공기관에 대한 지원 등은 변화가 많지 않아 수요변화에 따른 공급체계의 개선이 지속적으로 요구됨. 이에 대한 중요한 변화로 2022년 아이돌봄광역지원센터가 설치, 운영되도록 하였으며 이를 계기로 광역 및 기초자치단체는 아이돌봄서비스 전달체계 개편을 앞두고 있음.
- 그러나 예견된 변화임에도 불구하고 아이돌봄광역지원센터의 기능이나 역할에 대한 명료한 정의가 내려지지 않고 기존 서비스제공기관과의 관계설정도 이루어지지 않아 현장이 혼란을 겪고 있으므로 본 연구를 통해 충북형 아이돌봄광역지원센터는 어떠한 역할을 수행해야 하는지 등을 알아보고자 함. 아이돌봄서비스 담당자 조사와 전문가 자문, 타지역 선행연구 등을 통해 살펴본 결과와 그에 대한 제언은 다음과 같음.

1. 아이돌봄 서비스 접근성 확대

- 아이돌봄서비스는 대표적인 아동복지서비스로서 아동뿐 아니라 아동을 양육하는 보호자에게도 매우 중요한 서비스지만 여전히 소득기준 및 정부지원 비율에 따라 서비스 이용이 제한되고 있어 이의 개선이 요구됨.
- 물론, 아이돌봄서비스의 접근성은 중앙차원의 개선과제에 해당하는 사항이지만 이용자 만족도를 높이기 위해서는 이용가정의 부담을 줄여주고 서비스 사각지대를 예방할 방안을 지방자치단체에서 마련해야 함.
- 부산광역시의 연구에서는 이에 대해 형제, 자매에 대한 추가 할인율을 높이고

‘다’형과 ‘라’형에 대한 정부지원 비율 상향 조정을 제안함. 특히, 코로나 등 감염병 위기상황에서 경험했듯이 유형 구분 없이 모든 가정에 돌봄 공백이 발생하지 않도록 차등지원 하지 않는 보편적 서비스를 확대해 나갈 것을 제안함.

- 충청북도의 경우 아이돌봄 서비스 접근성 확대 방안으로 지역특성을 반영한 아이돌봄서비스 강화를 제안함. 지역환경을 고려하여 아이돌보미 교통비 등 수당을 추가지급하거나 돌봄 부담이 높은 영아나 쌍둥이 돌봄에 대한 단가를 상향하여 서비스 질을 높이는 방안을 지역 자체적으로 고려할 필요가 있음.

2. 서비스 이용자의 권리 강화

- 충청북도의 경우 최근 서비스 이용을 위한 대기자가 감소하였으나 언제든 이용자 입장에서 대기가 발생할 수 있고 필요한 시간에 서비스를 받을 수 없는 미스매칭, 비용의 부담, 시간의 부족 등이 우려되고 단순 돌봄뿐 아니라 식사, 학습지원, 병원 입원시 돌봄 등에 대한 서비스 요구가 높아지고 있으므로 이를 수용할 수 있도록 단계적인 제도 개선이 필요함.
- 앞으로는 일괄적인 돌봄대상 선정기준을 넓혀 특수 욕구를 가진 돌봄대상별 전문 도우미 양성이 필요할 수도 있으며, 아이돌보미의 연령, 선호도, 역량에 따라 돌봄 대상자의 연계가 가능하도록 하여 미스매칭을 최소화하는 방법을 찾아 이용자 편의를 도와야 함.
- 그러나 이렇게 서비스 이용자의 권리를 강화하는 것은 서비스 제공자인 아이돌보미의 근무환경이 갖추어져야 가능한 것이지만 여전히 소득 부족과 고용불안 문제를 안고 있는 상황에서는 어려울 수 있음. 그러므로 서비스 이용자의 수요를 반영하고 권리를 강화하기 위해서는 아이돌보미의 근무환경 개선이 전제되어야 함.

3. 아이돌보미 처우 개선

- 아이돌보미의 처우개선은 양성과정과 서비스 연계, 근무환경 등에 대한 제반 과정에서 모두 적용될 필요가 있음. 처우 개선에 대한 주장의 당위성은 아이돌봄 사업의 효과성과 관련이 있고 사업의 효과를 위해서는 아이돌보미의 직무 수행을

통한 이용자의 만족도가 높아야 하지만 여전히 아이돌보미의 비전문성에 대한 민원이 제기되고 있는 상황에서 여러 가지를 함께 고려해야 함.

- 아이돌보미의 전문성을 높이기 위해서는 우선, 양성과정에서 이론 중심보다는 현장에서 활용 가능한 실질적이고 구체적인 전문교육이 수행되어야 함. 특히, 돌봄과정에서 발생할 수 있는 다양한 사례에 대한 전문가 코칭 등이 교육에 포함될 필요가 있으며 최근 코로나 위기 등으로 교육 방법도 집합교육과 온라인 교육이 병행되는 등 교육환경 개선이 추진될 필요가 있음.
- 활동시간이 불안정하고 소득격차가 큰 아이돌보미의 상황을 정확히 인지하고 고용보험 가입조건을 잘 지키도록 하여 실업급여 수급을 할 수 있도록 해야 하며 장거리, 장시간이 소요되는 지역에 파견될 경우는 이에 대한 지원을 별도로 하여 안정적 소득보장 구조를 마련해 주는 것이 필요함.

4. 서비스 제공기관 지원 강화

- 서비스 제공기관의 경우도 지역별 서비스 제공 수준에 편차가 발생하고 서비스 연계를 선호하지 않는 지역의 문제로 연계의 어려움을 호소하거나 아이돌보미 노무문제 등 운영 부담을 크게 느끼고 있는 현실이 연구에서 나타나고 있으므로 이를 해결할 수 있도록 제공기관에 대한 실질적인 지원이 있어야 함.
- 그러나 아이돌봄서비스는 기본적으로 수요보다는 정부 예산 규모에 맞춰서 사업이 진행되다보니 이용자의 요구나 제공기관에 대한 지원이 충분히 부합 되지 못하는 한계를 가지고 있으므로 지역상황에 맞추어 사업을 진행할 수 있는 권한이 주어져야 함.
- 사실 서비스 제공기관은 연계 기능 정도를 수행하는 데 반해 현장의 기관이 각종 민원업무를 모두 수행하면서 스트레스를 많이 느끼고 있으므로 이에 대한 책임소재를 명확히 해주고 민원 업무 처리에 대한 컨설팅이나 교육 등을 통해 현장의 고충을 덜어줄 수 있어야 함. 이는 관련 업무처리와 관련된 세부 지침이나 매뉴얼의 부재일 수도 있으므로 구체적이고 정확한 업무지침이 마련될 필요가 있음.

5. 제도적 지원 기반 마련

- 연구에서도 나타났듯이 현재 아이돌봄 관련 조례를 제정한 곳은 2017년 광주광역시를 시작으로 2021년 현재 총 36개의 지방자치단체에서 제정됨. 그러나 우리 충청북도와 11개 시·군 지역은 아이돌봄관련 조례를 통해 사업의 근거를 확보하고 아이돌봄 환경조성을 위해 노력하는 곳이 없음. 광역 및 기초지방자치단체를 중심으로 관련 조례 제정을 통한 제도적 근거 마련이 필요함.
- 앞으로 충청북도 아이돌봄광역지원센터 운영 방침에 적합하게 아이돌봄 사업 활성화를 위한 조례 제정을 준비할 필요가 있음.

6. 아이돌봄광역지원센터 운영(안)

- 기존 아이돌봄 지원사업 정책 추진체계가 가진 한계점을 보완하기 위해 2020년 4월 아이돌봄지원법 개정안이 통과되면서 2022년 1월부터 중앙 및 광역지원센터의 지정, 운영이 시행될 예정임.
- 아이돌봄광역지원센터에 거는 가장 큰 기대는 그동안 아이돌보미 근로자성 인정으로 인해 서비스 제공기관에서 노무관리 부담을 크게 느끼고 있었고, 단체교섭 요구 등 일괄적 대응의 필요성이 제기된 부분(문정희, 김성순, 2021)의 해결에 있음. 중앙과 광역, 기초 단위의 역할을 새롭게 정립함으로써 이러한 책임과 부담을 개별 서비스 제공기관에 맡기지 않고 서비스 품질을 높이기 위해서는 전달체계 개편이 필요해짐.
- 개정법은 이를 고려하여 아이돌봄광역지원센터가 아이돌보미를 일괄 채용하고 노무, 복무관리 할 것을 명시하고 있으며, 아이돌봄서비스 제공 중 발생하는 문제에 대한 안전 조치의 주체로 아이돌봄광역지원센터를 규정함. 이 외에 아이돌봄광역지원센터는 아이돌봄 지원사업을 위해서 지역 내 아이돌보미 수급 계획 수립 및 수급 조정, 모니터링, 지역 내 아이돌봄 서비스 홍보 등의 역할도 수행함(강은애, 류임량, 이주연, 2021)
- 2021년 시범사업을 통해 2022년 본격적인 운영을 계획하고 있는 아이돌봄광역

지원센터 운영은 정부보조 비율이 50%인 만큼 지방자치단체 차원에서 예산 확보를 비롯해 위탁기관 선정, 공간확보 계획 등을 미리 수립할 필요가 있음.

- 여전히 개정법에 따른 업무의 분리가 법적, 제도적으로 가능한 것인지에 대한 검토가 이루어져야 하지만 아이돌봄광역지원센터 설치가 이루어질 것이라는 전제하에 충청북도의 운영 방안을 제시하면 다음과 같음.

1) 운영 주체 검토

- 아이돌봄광역지원센터를 위탁운영할 경우 광역 및 기초지방자치단체 서비스 제공기관의 위탁법인이 같다면 상호 간 업무 지시 및 이행이 적법한 행위가 됨. 그러나 두 기관의 위탁법인 즉, 운영 주체가 다를 경우 이때 발생하는 업무지시는 성립되지 않을 수 있어 사업에 대한 지휘, 감독 등의 권한이 필요한 아이돌봄광역지원센터의 역할 수행이 어려울 수 있으므로 이에 대한 면밀한 검토를 해야 함.
- 특히, 아이돌봄광역지원센터 설치 이전에 기존 자치단체 및 서비스 제공기관과 역할 분담에 대해 사전협의를 필요하며 채용과 서비스 제공이 이원화되므로 서비스 질에 대한 책임소재가 불분명해질 수 있으므로 운영기관 선정에 매우 신중해야 함.
- 충청북도의 경우 2022년 하반기 개원 예정인 충청북도사회서비스원의 위탁 사무로 시작하거나 별도의 지원센터로 독립 운영하는 2가지 방법이 있을 수 있음. 각각의 장단점을 비교하면 다음과 같음.

<표 IV-1> 아이돌봄광역지원센터의 운영주체 비교

구분	사회서비스원 위탁	독립센터 운영(도직영)
장점	<ul style="list-style-type: none"> - 효율적 조직 운영 - 사무공간 확보 - 노무관리 전문성 확보 (타분야와 공유) - 자치단체 협력 용이 	<ul style="list-style-type: none"> - 기존 광역사업 자원 유지 - 운영의 독립성 확보 - 아이돌보미 사용자 관계 명확
단점	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스원장이 아이돌보미 사용자 관계가 성립되어 직접 개입 어려움(노무, 복무, 인사관리 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - 노무관리를 위한 전문 자원의 독립적 확보가 어려움

2) 사업 진행 검토⁷⁾

- 지방자치단체별 아이돌보미 처우개선 방안 축소가 우려됨
 - 아이돌봄광역지원센터가 아이돌보미를 채용하고 서비스제공기관이 아이돌보미를 연계하는 방안으로 운영되기 위해서는 아이돌봄 서비스를 직접 제공하는 자치단체의 재량이나 서비스제공기관의 역할 변화가 사전 협의가 이뤄질 필요가 있음.
 - 아이돌보미를 광역에서 채용한다면 아이돌보미 처우 보장 의무는 아이돌봄광역지원센터에 있으므로 자치단체 입장에서는 아이돌봄 지원사업과 관련된 별도 사업 운영의 필요성이 낮아져 기초지방자치단체에서 운영하는 자체사업이나 자체지원이 축소될 수 있음(교통비 지급 등 처우개선 축소 우려).

- 아이돌보미 일괄채용에 따른 부담 우려
 - 아이돌봄광역지원센터가 아이돌보미를 일괄 채용할 경우 거리 등 물리적 접근성이 낮아지면서 채용 과정이 적정할 것인가에 대한 부담과 아이돌봄광역지원센터장 개인이 아이돌보미와 근로계약을 작성하는 고충이 발생함. 이는 그동안 서비스 제공기관의 센터장들이 법적 분쟁에서 소송대상으로 지목되는 등의 상황을 다시 반복할 가능성이 있음.
 - 사회서비스원 위탁운영은 공공성을 기반으로 아이돌보미의 고용을 감당할 수 있겠으나 현실적인 어려움이 예상되는 만큼 적극적으로 문제점을 검토하고 대응 방안을 모색하여야 함.

- 아이돌보미 복무관리는 서비스 제공기관에서 이루어짐
 - 아이돌봄광역지원센터 설립은 아이돌보미를 채용하여 표준근로계약서를 작성하고 서비스 제공기관에 아이돌보미를 배치하는 업무를 담당하게 되는 데 노무와 복지 관리의 주체가 됨을 뜻함.
 - 그러나 시·군에서 근무하는 아이돌보미의 최소한의 복무관리(근무일 조정, 휴가 사용, 지각, 조퇴, 성실의무와 품위 유지, 스케줄 조정, 업무 관련 시정 요구 등)는

7) 강은애, 류임량, 이주연(2021)의 연구를 참고하여 요약함.

예측불가능하고 빈번하게 발생하므로 아이돌보미의 동의하에 이와 관련된 업무 주체는 기초자치단체 서비스 제공기관으로 명시할 필요가 있음.

3) 조직 구성(안)

- 아이돌봄광역지원센터의 주요 업무는 크게 아이돌보미 채용, 노무관리, 임금(활동비) 지급, 안전사고 배상, 지역 수급 계획 수립 및 수급 조정, 사업 모니터링, 서비스 제공기관 운영 관리 지원 등의 업무를 수행하므로 크게 노무관리 지원, 서비스 운영 지원, 교육지원 등의 업무를 담당하게 됨.
- 조직 구조는 기획업무를 담당하는 센터장과 각 사업 실무담당으로 구성할 수 있음. 이 이에 노무관리를 위한 전문가 위촉 혹은 채용 과정이 필요함.



[그림 IV-1] 아이돌봄광역지원센터 조직 구성(안)

4) 시·군 권역별 지원센터 운영 검토

- 아이돌봄광역지원센터 설립과 관련된 운영 주체가 선정된다고 하여도 아이돌봄 광역지원센터는 수요가 많은 청주시를 중심으로 센터가 설치, 운영될 것이므로 접근성 등을 고려해 생활권역을 중심으로 북부권, 중부권, 남부권으로 권역을 선정하여 고용 부담 및 복무관리 부담을 완화할 수 있음.

- 현재 개정법 내용으로는 아이돌봄광역지원센터의 개소 수를 특정하지 않고 있어 지방자치단체의 재량에 따라 다수의 아이돌봄광역지원센터를 권역별로 운영할 수 있을 것으로 보이므로 이를 고려해 볼 필요가 있음.
- 권역의 구분은 아이돌보미의 수요와 공급에 따라 지정되어야 하며 권역별 설치가 되어도 역할이나 권한은 아이돌봄광역지원센터와 동일하게 적용되어야 함. 다만, 권역별 운영이 될 경우 위탁운영 체계보다는 현재 운영되는 서비스 제공기관 중 일부 기관이 권역지원센터의 역할을 겸할 수 있도록 하는 것을 고려해볼 필요가 있음. 이는 기존 사업 수행기관이 아이돌봄사업에 대한 전문성을 확보하고 있어 업무수행이 비교적 용이하다는 장점이 있음.

□ 참고문헌

- 강은애, 류임량, 이주연(2021). 아이돌봄서비스 전달체계 개선방안 연구: 광역지원센터 설치방안을 중심으로. 서울시여성가족재단.
- 김수연(2020). 경상북도 아이돌봄서비스 사업의 효율성 방안 연구. 경북여성정책개발원.
- 문정희, 김성순(2020). 아이돌봄서비스 품질 향상 방안 연구. (재)부산여성가족개발원.
- 법제처 국가법령정보센터(2021). 아이돌봄 지원법.
- 아이돌봄서비스 홈페이지(2021). 아이돌봄서비스 사업현황. https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?H_MENU_CD=0201&L_MENU_CD=020102&MENU_SITE_ID=FRONT&SEQ=16에서 2021년 12월 10일 인출.
- 여성가족부(2018). 2018년 아이돌봄지원사업 안내.
- 여성가족부(2021). 2021년 아이돌봄지원사업 안내.
- 이정원, 이정림, 권미경, 이윤진, 이혜민(2018). 2018년 아이돌봄서비스 실태조사 연구. 여성가족부, 육아정책연구소.
- 충청북도 내부자료(2021). 여성가족정책관 2021년 주요업무계획.
- 충청북도 광역거점기관 내부자료(2021). 충청북도 아이돌봄지원사업 현황.

아이돌봄사업 중복형 전달체계 구축을 위한 서면 조사

본 조사는 11개 시·군의 아이돌봄사업 담당자 분만 참여하시기 때문에 연구에 대한 서면자문의 성격을 가지고 있습니다. 평소 생각하셨던 의견을 자세히 말씀해주시면 연구에 잘 반영하도록 하겠습니다.

연구는 아이돌봄광역지원센터 설립과 더불어 중복은 어떤 방향으로 운영하는 게 좋은가에 대해 현장의 의견을 반영하고자 실시하는 것입니다. 전달체계 개편이 가져올 현장의 상황 변화에 적극 대응하기 위한 것입니다. 잘부탁드립니다.

본 조사의 응답 내용은 통계법 제33조 및 제34조에 의거 통계 목적에만 사용되며, 그 비밀은 반드시 보장됩니다. 귀중한 시간을 내어 협조해 주심에 감사드리며, 한 문항도 빠짐없이 응답해주시길 부탁드립니다.

2021년 09월

연구기관 : 충청북도사회복지협의회(043-234-0840)

책임연구 : 김현진(청주대학교 사회복지학과 교수)

1. 아이돌봄 서비스 업무 수행에 있어 가장 어려운 점은 무엇입니까?

2. 아이돌봄사업의 발전을 위해 가장 개선이 필요한 부분은 무엇입니까?

5. 다음의 사업내용이 어떤 전달체계가 수행하는 것이 적절하다고 생각하시는지 해당하는 전달체계에 체크해주시시오(중복체크 가능).

사업	광역 지원센터	서비스 제공기관
(이용자) 아이돌봄서비스 신청·접수 처리		
아이돌보미 모집·등록 및 근로계약 체결		
이용자와 아이돌보미 서비스 연계		
아이돌보미와 이에 대한 안전조치(사고예방, 보험가입 등)		
근로기준법 및 취업규칙에 따른 아이돌보미 복무 및 처우 관리, 이용자 관리		
아이돌보미 양성교육 및 보수교육 수행		
지역 내 아이돌보미 수급계획 수립 및 수급 조정		
지역 내 서비스 제공 현황 모니터링 실시		
이용자 관리		
아이돌보미 현황 파악		
사업실적 분석		
서비스제공기관의 서비스 운영 관리·지원 및 서비스 홍보		
아이돌보미 교육교재 개발		
사업 담당자 교육		
사업 평가 및 만족도 조사 실무 지원		
기타(필요한 업무:)		

6. 귀하의 성별은 무엇입니까?

① 남

② 여

7. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

① 30세 미만

② 30세 이상 40세 미만

③ 40세 이상 50세 미만

④ 50세 이상 60세 미만

⑤ 60세 이상

8. 귀하가 아이돌봄 업무에 종사한 기간은 어떻게 되십니까? ()년 ()개월

9. 귀하의 소속은 어디입니까?

① 서비스제공기관

② 광역거점기관

③ 시·군구

④ 읍면동

⑤ 기타()

10. 아이돌봄 서비스의 발전을 위해 충청북도에 바라는 점 혹은 수행해주었으면 하는 점은 무엇입니까?

✓ 혹시 빠트린 문항은 없는지 한 번 더 확인을 부탁드립니다,
긴 시간 설문에 끝까지 응답해주셔서 감사합니다.

아이돌봄사업 중복형 전달체계 구축 방안

■ 인 쇄 일 : 2021년 12월 20일

■ 발 행 일 : 2021년 12월 20일

■ 발 행 인 : 김 영 석

■ 발 행 처 : 충청북도사회복지협의회

■ 주 소 : 충북 청주시 흥덕구 공단로 87 충북종합사회복지센터 3층

■ 전화/팩스 : T. 043)234-0840 F. 043)234-0849

■ 홈페이지 : www.cwin.or.kr

* 판권소유 : 충청북도사회복지협의회

* 본 보고서의 내용은 저자의 서면 동의가 없이는 복제나 전제가 불가능함

2021. 조사연구보고서

아이돌봄사업 중복형 전달체계 구축 방안

w w w . c w i n . o r . k r