

지역통합형 아이돌봄 모형개발 연구

Study of Child Care Model Development Based on Locality



박해금, 류지선, 임채영

연구진

책임 연구원	박 해 긍	경 상 남 도 사 회 서 비 스 원	책임연구원
공동 연구원	류 지 선	협동조합 지역사회와 복지연구소	연구소장
공동 연구원	임 채 영	경 상 남 도 사 회 서 비 스 원	수석연구원
연구 보조원	박 성 진	경 상 남 도 사 회 서 비 스 원	연구보조원
연구 보조원	박 현 정	경 상 남 도 사 회 서 비 스 원	연구보조원
자문위원	김 현 주	창 원 대 학 교 가 족 복 지 학 과	교수
자문위원	배 은 석	고 신 대 학 교 사 회 복 지 학 과	교수

목 차

제1장 연구 개요	3
1. 연구배경 및 목적	3
2. 연구 목적	5
3. 연구의 내용 및 범위	6
제2장 한국의 아이돌봄제도 현황	11
1. 중앙정부의 아이돌봄제도	11
2. 지방자치단체의 아이돌봄제도	29
제3장 전문가 인터뷰 내용분석	49
1. 연구방법	49
2. 조사방법	49
3. 질적자료의 분석틀	52
4. 내용분석 결과	54
5. 계량적 내용분석 결과	103
6. 소결	108
제4장 우수기관 사례 분석	115
1. 연구방법	115
2. 조사방법	116
3. 질적 자료의 분석틀	119
4. 내용분석 결과	120
5. 우수기관 사례 분석 결과의 시사점	138
제5장 결론 및 제언	145
1. 연구결과의 요약 및 논의	145
2. 제언	147
3. 경상남도 지역통합형 아이돌봄 모형	151
참고문헌	162
<붙임1> 우수기관 심층면접 질문지	165
<붙임2> 전문가 조사 질문지	166
<붙임3> 연구참여동의서	166

표그림 목차

〈표목차〉

〈표2-1〉 초등돌봄교실 프로그램 내용	13
〈표2-2〉 초등돌봄교실 운영현황	14
〈표2-3〉 2020년 초등돌봄교실 운영 계획	15
〈표2-4〉 교육부 방과후학교(방과후학교 및 초등돌봄교실) 현황	15
〈표2-5〉 지역아동센터 프로그램 내용	16
〈표2-6〉 지역아동센터 수 및 이용인원 현황	17
〈표2-7〉 프로그램 내용	19
〈표2-8〉 청소년방과후아카데미 프로그램 내용	21
〈표2-9〉 청소년방과후아카데미 지원 내용	22
〈표2-10〉 공동육아나눔터 현황	23
〈표2-11〉 아이돌봄서비스 내용	24
〈표2-12〉 아이돌봄서비스 제공기관 현황	25
〈표2-13〉 정부 부처별 초등 돌봄 정책 및 제도 현황	28
〈표2-14〉 지역별 온종일돌봄체계 구축 계획	30
〈표2-15〉 2020년 상반기 시군별 연령별 인구 현황	33
〈표2-16〉 경상남도 시군별 초등돌봄 기관 현황 (2020.6.30. 기준)	34
〈표2-17〉 경상남도 시군별 돌봄기관별 초등학생 이용 현황(단위 : 명) (2018년)	35
〈표2-18〉 경상남도 초등돌봄교실 현황(2020.6.30.기준)	36
〈표2-19〉 경상남도 초등돌봄교실 인력 현황(2020.9.1.기준)	37
〈표2-20〉 2018~2022 경남 초등돌봄교실 장기 수용 계획	37
〈표2-21〉 경상남도 시군별 초등돌봄 학생 수 현황(단위 : 명)(2018년)	38
〈표2-22〉 경남 지역아동센터 운영 주체(단위 : 개소, %)	39
〈표2-23〉 경남지역아동센터 이용자 현황	40
〈표2-24〉 경남 지역아동센터 초등학교 학년별 이용 현황	41
〈표2-25〉 경남 청소년방과후아카데미 운영 현황	42
〈표2-26〉 경남 청소년방과후아카데미 초등학교 학년별 이용 현황(2020년)	43
〈표2-27〉 돌봄수요·공급력 평가에 따른 군집분석 결과(아동분야)	45
〈표3-1〉 질문지의 내용	52
〈표3-2〉 연구참여자의 특성(내용분석)	53
〈표3-3〉 아이돌봄제도 문제점과 한계 요약표	54
〈표3-4〉 아이돌봄제도 개선의견 요약표	56
〈표3-5〉 아이돌봄제도 문제점과 한계 내용분석 빈도표	102
〈표3-6〉 아이돌봄 제도 개선 방안 내용분석 빈도표	105
〈표4-1〉 사례 분석 조사대상 기관 및 조사 일정	117

<표4-2> 인터뷰 질문 항목	119
<표4-3> 아이돌봄제도 관련 기관 설립 및 운영 관련 내용 요약표	121
<표4-4> 우수 기관 사례분석을 통한 성공적 운영의 요인	138
<표5-1> 경상남도 아이돌봄제도 개선전략	160

<그림목차>

<그림1-1> 연구의 구성도	8
<그림2-1> 초등돌봄교실 목표 및 추진체계	12
<그림2-2> 연도별 지역아동센터 수	17
<그림2-3> 연도별 지역아동센터 이용자 현황	18
<그림2-4> 다함께돌봄사업 수행체계	20
<그림2-5> 공동육아나눔터 사업의 추진 목적	22
<그림2-6> 아이돌봄 지원사업의 추진 목적	24
<그림2-7> 아이돌봄 이용자 현황 추이	25
<그림2-8> 경상남도 시군구별 0세~19세 인구 현황(2020년)	32
<그림2-9> 경상남도 도시별 연령구간 구성비	33
<그림2-10> 0세~19세 인구 대비 각 시설별 이용자 비율(2020년)	36
<그림3-1> 아이돌봄제도 문제점과 한계 워드클라우드	104
<그림3-2> 아이돌봄제도 개선 방안 워드클라우드	106
<그림5-1> 정부24 온종일돌봄 모바일 홈페이지 캡처	150
<그림5-2> 현재 경남형 온종일돌봄서비스 전달체계	152
<그림5-3> 경남형 온종일돌봄체계 중간지원조직 활용안	153
<그림5-4> 아이돌봄제도 관련 기관 구축 및 운영 과정의 성공 요인	155
<그림5-5> 경상남도 아이돌봄제도 관련 기관 신규설립시 참고할 사항	157

연구의 요약

제1장 연구 개요

1. 연구배경

- 산업화 및 도시화에 따른 가족구조의 변화, 기혼여성의 경제활동 참가율 증가세
- 가족구조의 변화로 여성의 역할로 인정되던 돌봄(care)영역이 사회적 위기로 격상됨
- 문재인 정부, 인구절벽 해소를 위한 국정과제의 하나로 가정양육지원 여건의 개선을 천명
- 정부는 다양한 아이돌봄 정책을 펼침
 - 각 부처에서 제공되는 아이돌봄서비스 사업 대상 중복성 심각. 서비스 중복성에 대한 문제 제기. 여전히 사각지대와 늘어나는 수요에 비해 그 공급이 원활치 않다는 견해 존재. 이용자 관점에서는 매우 혼란을 느낌
- 2020년 2월 최근 경상남도는 경상남도 교육청과 함께 ‘온종일 돌봄체계’ 를 구성
 - 도·시군·교육청이 유기적인 협력, 연계를 통한 초등돌봄망을 구축하고자 노력. 다만 지역사회 여러 돌봄 자원들과의 연계·조정이 원활히 수행되기 되기 어렵다는 평가가 지배적
- 아이돌봄을 위해 제공되고 있는 서비스, 더 나아가 관련 정책과 제도, 전달체계를 하나로 꿰어 수요자의 체감도를 높이고, 이를 통해 아이와 부모의 삶이 질 향상으로 이어지게 할 수 있을지에 대한 면밀한 연구 필요
 - 경상남도 중심의 ‘지역통합형 아이돌봄 모형’ 이 필요

2. 연구의 목적

- 아이돌봄제도 분석을 통한 개선방안 제시
 - 아이돌봄제도의 확충을 위해 중앙정부 및 지방자치단체가 실시하고 있는 정책을 총 망라하여, 관련 제도, 그 실태와 현황, 문제점 등을 고찰·분석
 - 이용자의 체감도 제고를 위한 개선방안 마련

○ 경남지역 맞춤형 아이돌봄 모형 개발

- 아이와 부모 중심(수요자 중심)의 통합적 지원이 어려운 체계를 개선하고 경상남도의 지역적 특성에 부합한 경남형 아이돌봄 모형 제시

3. 연구방법

- 문헌연구 : 국내외 아이돌봄제도 관련 논문, 연구보고서, 서적, 범부처 자료와 통계 자료를 정리하여 아이돌봄제도의 개요 및 현황을 비교분석
- 질적 내용분석 : 심층면접의 방식을 취하되 서면(이메일), 온라인 화상회의 시스템을 활용한 심층면접 등의 방법, 대면인터뷰 등의 방식 혼용
- 계량적 내용분석 : 질적 내용분석에서 획득한 전사자료를 계량적으로 분석하고, 이를 R을 적용한 텍스트 마이닝 기법 적용. 도출된 빈도치를 토대로 워드클라우드(wordcloud) 분석을 통한 시각화

4. 연구의 개념적 정의

○ 개념적 정의

- 본 연구는 중앙정부에서 시행하고 있는 아이돌봄과 관련한 모든 제도의 개념적·조작적 차이로 인한 혼란을 최소화하기 위해, 초등돌봄, 지역아동센터, 아이돌봄 등 전반적인 모든 사업을 ‘아이돌봄제도’로 통칭하여 사용하기로 하였다.

제2장 한국의 아이돌봄제도 현황

1. 중앙정부의 아이돌봄제도

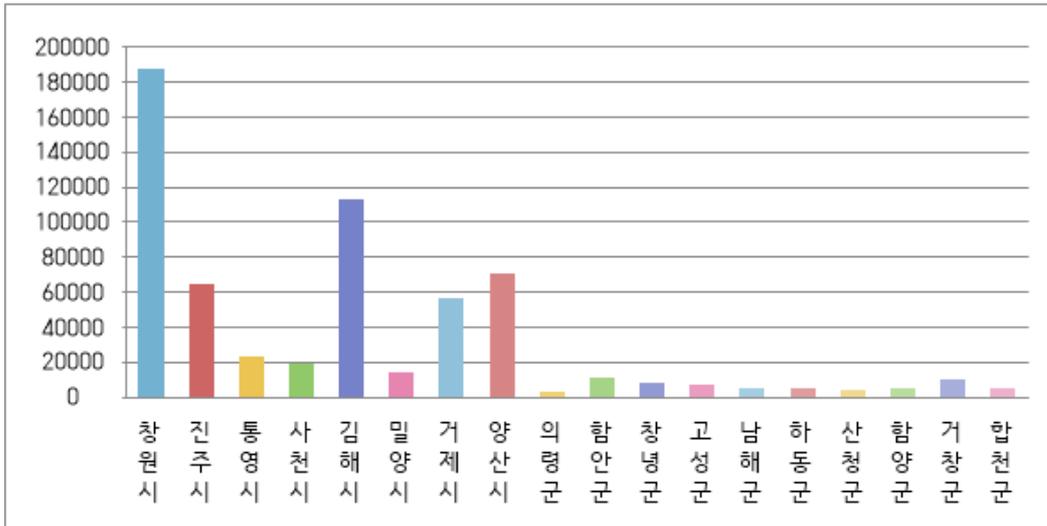
정부 부처별 아이돌봄제도 현황

구분 돌봄서 비스 명칭	교육부		보건복지부		여성가족부		
	방과후 학교	초등돌봄 교실	지역아동 센터	다함께돌봄	청소년 방과후 아카데미	공동육아 나눔터	아이돌봄 서비스
지원대상	초1~고3학년	초 1~6학년	만 18세 미만	만 12세 미만	초4 ~ 중3학년	18세 미만 자녀 및 부모	0세(3개월 이상) ~ 만 12세
지원내용	수요자 중심 교과특기적성 프로그램 운영	보호, 교육 및 일부 급간식 지원	보호, 교육, 문화, 정서지원, 지역사회연계 등	시간제 돌봄, 프로그램 지원 등	전문체험활동, 학습지원, 자기개발활동, 특별지원 및 생활지원 (급식지원포함)	공동육아나눔터 이용 상시프로그램 (주 2회 이상) 장난감 및 도서 이용서비스 가족품앗이 활동지원	임시보육, 놀이 활동, 간단한 급식, 간식서비스, 보육시설 및 학교 등 학원 (자택방문서비스)
운영형태	자율적 선택 일시돌봄형태	맞벌이 가정 중심 상시 돌봄	취약계층 중심 상시 돌봄	맞벌이 가정 중심 상시일시 돌봄	취약계층 중심 상시 돌봄 (저소득층 우선지원)	지역주민의 자발적 참여로 돌봄 공유	자율적 선택 (0~24시)
지원형태	유상	무상 (프로그램, 간식비 등 일부 자부담)	무상(소득별 이용료 5만원 이내 부담)	이용료 자부담	무상	전액 지원 (무상이용)	소득유형별 차등 지원 (가,나,다,라)
돌봄공간	학교돌봄		마을돌봄		마을돌봄		가정방문형 돌봄
통합	온종일돌봄체계(지역별 사업포괄범위는 차이가 있음)						

2. 지방자치단체의 아이돌봄제도 : 경남의 아이돌봄 수요 및 공급 분석

○ 경남의 0~19세까지 인구 현황(2020년 기준)

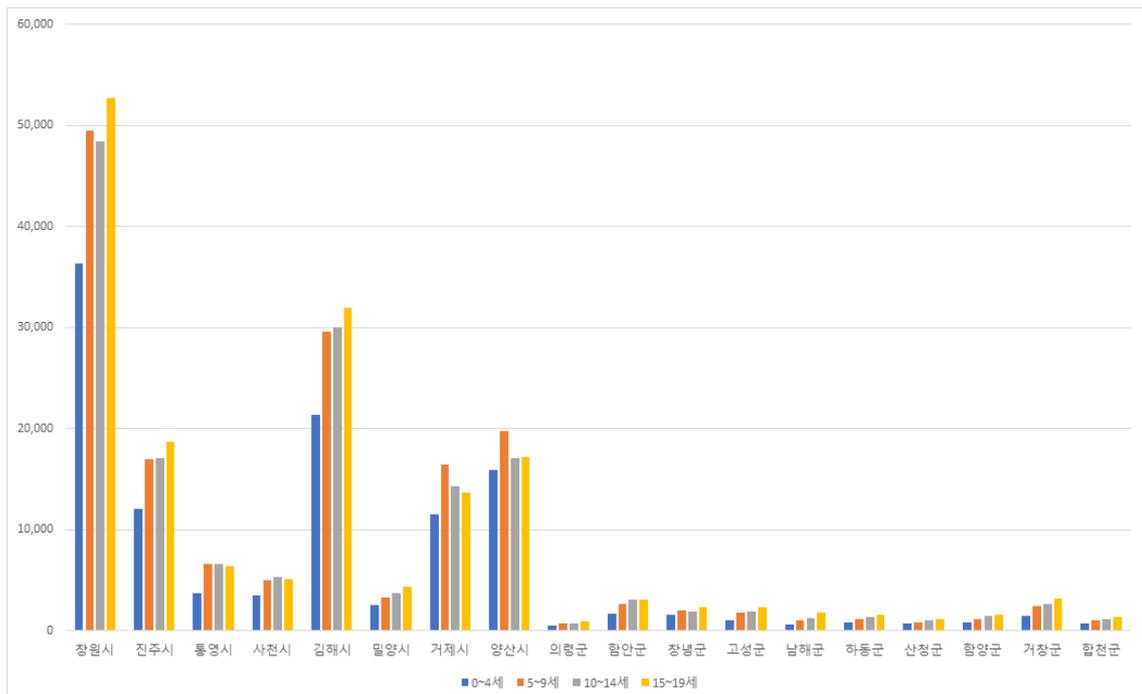
- 0~19세까지 전체인구 605,449명, 10만명 이상인 지역, 창원, 김해 2곳
- 양산, 진주, 거제의 순으로 인구비율이 높음
- 0~19세 인구가 가장 작은 곳 의령 2,717명



경상남도 시군구별 0세~19세 인구 현황

○ 시군구별 연령별 인구현황(2020년 기준)

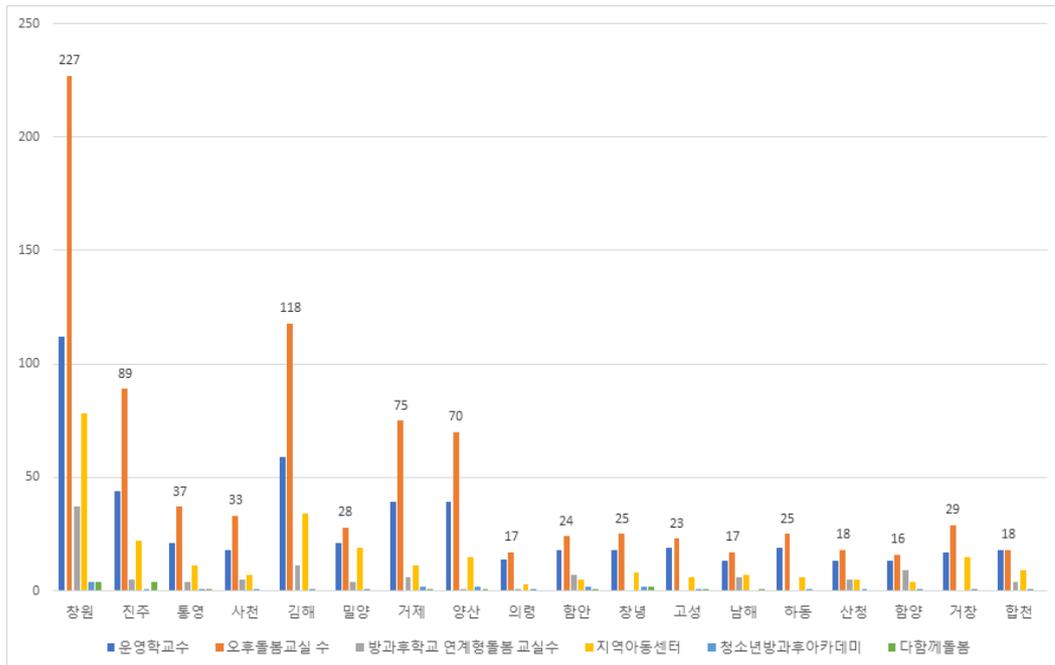
- 창원 김해, 진주 등 시단위는 대체로 10세~19세 인구가 0세~9세 인구보다 높은 비율을 보이고 있음
- 양산시는 0세~9세 인구가 거제시는 5세~9세 인구가 상대적으로 높은 편



경상남도 시군구별 연령별 인구현황(2020년 기준)

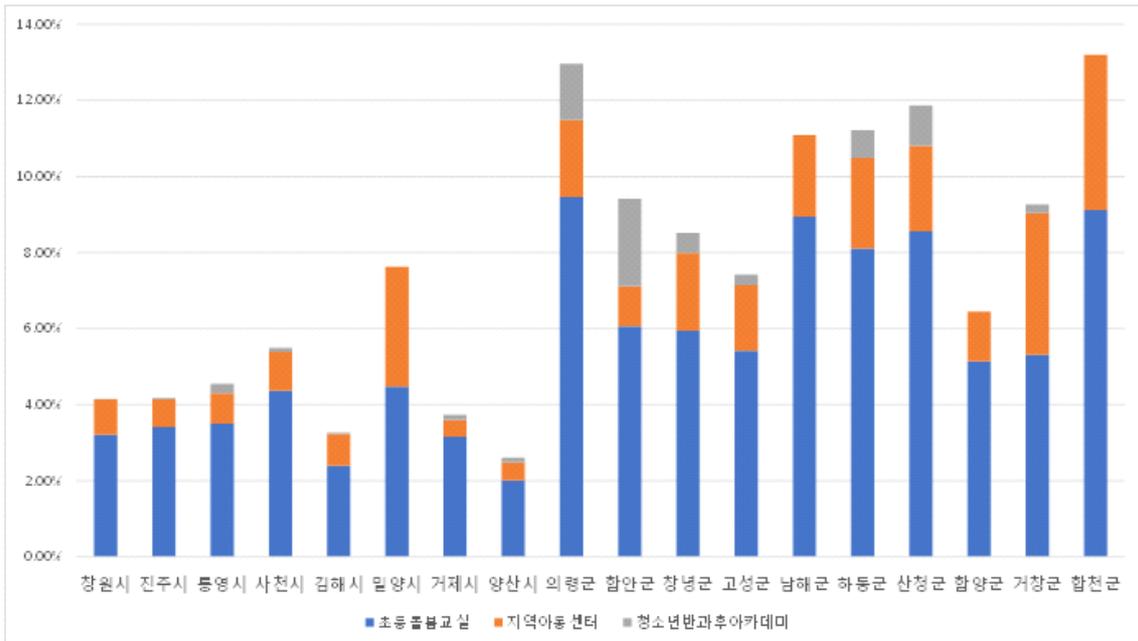
○ 경상남도 시군별 초등돌봄기관 현황(2020년 기준)

- 학교돌봄 : 경남 전체 515개 학교 참여, 오후돌봄교실 수 889개, 방과후학교연계형 돌봄교실 수 106개
- 마을돌봄 : 지역아동센터 265개, 청소년방과후아카데미 24개, 다함께돌봄센터 16개



○ 경상남도 시군별 돌봄기관별 초등학생 이용 현황(2020년 기준)

- 시군별로 0세~19세 인구 1000명당 총 초등돌봄교실 이용자 비율, 지역아동센터 이용자비율, 청소년방과후아카데미 이용자 비율을 산출한 결과
- 초등돌봄교실의 이용자 비율이 가장 높음. 청소년방과후아카데미의 이용자비율이 가장 낮게 나타남
- 시군별로는 0세~19세 아동 인구수가 작은 군 단위 지역에서 인구대비 이용비율이 높게 나타남



0~19세 시군별 돌봄기관별 초등학생 이용자 비율

* 돌봄영역별 이용연령층은 다름. 다만 1000명당 이용비율로 각 돌봄기관별 이용자 비율을 비교해보기 위해 0~19세 인구를 활용하였음

○ 경상남도 광역돌봄협의체 및 지역돌봄협의체

- 경상남도, 온종일돌봄체계 구축을 위해 2019년 9월부터 민간전문가와 유관기관 등이 참여하는 1개의 광역돌봄협의체 및 18개의 지역돌봄협의체를 구성 및 운영
- 2020년에는 늘어나는 돌봄수요를 충족하기 위해 ‘다함께돌봄센터’를 기존 7개소에서 20개소로 늘리고, ‘방과후 아카데미’도 4개소를 더 추가해 총 25개소로 확충할 계획 수립
- 지역아동센터를 최대한 활용하여 늘어나는 돌봄수요에 대응하고자 함
- 도-교육청과의 유기적인 협력과 연계로 돌봄 운영실태와 수요를 공동으로 파악해 수요에 적합한 돌봄 기관 연계
- 부족한 돌봄기관을 확충해 나가며, 지역의 프로그램과 자원을 공유하는 등의 협력체계를 공고하게 구축해 나갈 계획임

제3장 전문가 인터뷰 내용분석

○ 아이돌봄제도의 문제점과 한계

- 7개의 대범주와 20개의 중범주로 구분
- 중앙정부의 부처별 분절성으로 야기되는 문제, 아이돌봄의 연령별 형평성 문제, 수요자 중심서비스 전달체계 미흡, 도시 및 농촌의 지역격차, 소득분위에 따른 역차별 발생, 낮은 정보 접근성, 기타 아이돌봄제도 관련 서비스의 부족함

아이돌봄제도 문제점과 한계

대범주	중범주	소범주(심층면접자 번호)
중앙정부 부처별 분절성으로 야기되는 문제	중앙정부 -지방정부의 분절성	중앙정부에서의 분절성이 지자체의 분절성을 야기함(교1, 교2, 교5, 연1, 연2, 교8, 실5, 교9) 명칭만 다를뿐 같은 사업, 공급자 중심의 서비스 제공 실태(실3, 실2, 실4) 지자체의 역량에 따른 예산배분으로 인한 지역별 격차 큼(실3)
	전달체계 상이성으로 인한 종사자 표준화 실패	전달체계의 상이성, 이로 인한 종사자들의 업무환경 및 인력의 질적인 차이 발생(교5)
	과도한 경쟁으로 인한 효율성 저하	중앙 부처 간 경쟁 또는 베끼기(연3) 아이돌봄 관련 서비스 제공기관 간의 경쟁(실2)
	예산, 연계 등의 어려움	예산지출시 사업의 복잡성으로 인한 불편함(실1) 교육기관과의 연계협력이 잘 되지 않음(실3) 기관들간 정보공유가 제대로 이루어지지 않음(실4)
아이돌봄의 연령별 형평성 문제	아동연령대 차등지원으로 사각지대 발생	아이돌봄의 대상자 범위가 넓어 각 연령별 욕구에 부합하기 어렵고 특정 연령대 아이에게 집약적으로 제공되는 경향(교4, 교6, 연1) 돌봄이 영유아에게 집약적으로 제공되는 경향(연1)
수요자 중심 서비스 전달체계 미흡	공공서비스의 공급자 중심주의	공급자 중심 서비스 체계, 이에 따른 수요자 맞춤형 서비스체계의 미비(실5, 교1, 교5, 교7) 선택을 하고 싶지만 내 마음에 쏙드는 시설은 안보임. 접근성, 편의성, 비용, 신뢰성 등의 측면의 한계(연3, 교5) 모니터링(만족도 조사) 방식의 공급자 중심성(연4)
	정보의 비대칭성	이용자의 입장에서 정보의 비대칭성으로 인한 체감도가 낮음(교2)
	일시 및 긴급돌봄 이용상 어려움	코로나19 등 긴급 및 일시돌봄 이용하기 어려움(접근성, 비용)(연2, 교9, 교8)
	과학적 근거기반 돌봄서비스 계획 부족, 이로인한 수요와 공급의 미스매치	객관적인 근거에 의한 공급이 아닌 주먹구구식 서비스 제공(교6) 특정시간대 돌봄수요자 폭증, 아이돌보미의 시간선택상 제약(실1, 실6, 교9) 방학동안 아들돌봄의 사각지대 발생(실2)
	돌봄전문인력의 전문성 부족	돌봄인력, 누가 제공하느냐에 따라 서비스 질은 큰 차이(교9, 교3) 돌봄 인력의 양성방식의 문제(교4)
도시 및 농촌의 지역격차	농촌지역과 도시지역의 서비스 양극화	농촌 아동인구수의 감소로 인한 인프라 부족(실2, 실4) 지역 간 돌봄인프라의 격차, 수요와 공급의 미스매치 이에 따른 네트워크의 어려움(연2, 실2, 실3) 아이돌봄관련 서비스의 지역적 격차, 이로 인한 국가서비스에 대한 불신(교7) 도시지역의 경우, 초등 돌봄교실은 충분하지 않음(교6)

소득분위에 따른 약별 발생	아이돌봄에서 소외되는 중산층	저소득층 중심의 저출산 대책, 역차별 발생(연4) 저소득층에 집중된 아이돌봄인프라, 중산층은 사회적 죄책감을 느끼면서 사적부담을 하고 있음(교9, 기2, 연4, 교9, 실1)
낮은 정보 접근성	서비스 홍보방식의 부족과 복잡성	어떤 자원이 있는지 알 수 있는 기회와 창구 부족, 통합적 정보제공으로 전환 필요(연1, 교6) 서비스마다 홍보방식이 다르므로 이용자 입장에서는 혼란스러움(교5, 교10, 실5)
	정보의 양은 많지만 체감도는 낮고 이해하기 어려움	지역내 아이돌봄관련 정보의 범람 혹은 결핍(교6) 아이가 있는 가정에서 잘 알 수 있도록 쉬운 말로 설명하여, 다양한 채널을 통해 전달할 필요(연2) 소외계층(다문화 부모님)들이 이용에 어려움 호소(실4)
	긴급돌봄 정보 획득의 어려움	긴급돌봄과 관련한 정보를 얻기 어려웠음(실1)
기타 아이돌봄 제도 관련 서비스의 부족함	아이돌봄 기관으로서 지역아동센터 등 마을돌봄센터에 대한 부정적 인식	지역아동센터에 대한 안좋은 소문 및 인지도 부족(실2) 지역아동센터 등 학교돌봄 서비스 기관의 아이돌봄 서비스에 대한 부정적 인식(실6)
	과다한 행정업무, 이로 인한 돌봄제공의 어려움	행정업무가 너무 많은 지역아동센터 운영(실3)
	부처 간의 미루기, 피해자는 아이	돌봄업무를 지자체로 이관하려는 움직임, 이로인한 수요자의 피해(실3) 교육기관의 입장, 아이돌봄업무는 교육이 아닌 돌봄(실4)
	마을돌봄서비스의 한계	이동거리의 안전 보장, 열악한 시설 등 마을돌봄이 갖는 한계(실6)
	아이돌봄제도 관련 서비스 중저가 낮은 처우	아이돌보미 기본 소득보장이 되지 않음에 따른 활동기피현상(실1)

○ 아이돌봄제도 개선의견

- 6개의 대범주와 14개의 중범주로 구분

아이돌봄제도 개선의견

대범주	중범주	소범주(심층면접자 번호)
통합적 돌봄 체계 구축	새로운 통합적 전달기구 설치	하나의 헤드쿼터 구축, 아이돌봄보장원, 아이돌봄부, 돌봄청 등 개소를 통한 통합적 아이돌봄 사업 운영 그리고 사회서비스원(기1, 교1, 실5, 교8)
	아이돌봄제도 통합플랫폼 구축	아이돌봄제도와 관련한 통합적인 서비스 창구(플랫폼 등)가 필요함(교9, 교10)
	아이돌봄 전달체계 단순화, 단일화, 일원화	중복된 사업은 한 부서에서 부처간 흩어진 각부의 사업을 정리하여 단순화, 단일화(연3, 실4) 통합적 홍보창구 마련(교6, 연3) 전달체계의 통일, 실제적으로 실현이 어려움. 다만 지방정부차원에서 각 전달 체계의 통합성을 확보할 수 있는 플랫폼이 필요(교8)
	돌봄기관 간의 네트워크 강화	돌봄서비스 전달체계 간 협업을 위한 지역 연계 모형 필요(교5, 실2, 실3, 실6, 교10) 기존에 돌봄 서비스를 지원하는 기관을 주축으로 거점 기관을 정해 지역 기관들과의 유기적인 연계체계 마련(실3)
	통합적 관점에서 서비스 대상자 개념 정립	돌봄 개념 정리 및 구조화(연1)

돌봄 서비스 관련 자원의 총량 확대	인건비 및 교육비 예산 증액	예산측면에서 공공영역의 인건비 등 교육비 지원 확충(교5)
	돌봄서비스 다양성 확보	지역, 가정 내 돌봄서비스 확대 등 선택지가 풍성해져야 함(교5)
돌봄 종사자 역량강화	양질의 인력 확보를 위한 노력	돌봄 전문가를 정당하게 처우하지 않으면서 그들로부터 고급 서비스를 기대하는 것은 어불성설(교3) 돌봄 서비스의 질적 수준에 대한 신뢰형성하도록 해야함(연1) 서비스 제공인력에 대한 검증과 철저한 교육 필요(기1, 기2, 연4, 교9) 정규직 중심의 아이돌봄 시스템 개선방안(연4)
수요자 중심 서비스 체계 구축	서비스 내용 중심, 보편적 전달체제로 개편	대상은 보편적, 비용은 낮게 운용되어야 함(연3, 교6, 실1)
	정보전달방식(홍보) 및 모니터링 방법의 혁신이 필요함	서비스 이용 상태에 대한 정보 제공(기2, 교6) 아이돌보미 파견시 민원등의 해소를 위해 ICT, IoT 기술 등 활용 필요(실1)
	이용자의 요구를 반영한 프로그램의 다양성 확보	이용자의 욕구에 맞게 선택적으로 이용할 수 있는 다양한 프로그램 구성 필요(실1, 실4, 실6, 교9, 교7, 교10)
	객관적 자료(수요조사)를 기반으로 한 돌봄계획 수립	해당 지역에 대한 면밀한 고찰, 과학적인 수요조사에 따른 사업지 선정(교3, 연2)
아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성 확대	공공성 확보를 통한 서비스 지속성 확보	정부 및 경상남도에 의한 아이돌봄제도 관련 서비스의 양적 및 질적 확충(특히 공공성 강화)을 통한 서비스 지속성 확보 및 사각지대 해소(교2) 국공립 직영시설 등 공공성 확보를 위한 노력이 요구됨(실3) 서비스 운영주체는 지자체 직영이 최고의 형태임(실3)
지방정부의 재량권 강화	사업운영 등 전반적 돌봄서비스 운영에 있어 지방정부의 재량권이 충분히 주어져야 함	중앙집권적 아이돌봄제도는 한계, 지방정부에 예산 및 재량권 필요(실5)

○ 워드클라우드 분석 결과



아이돌봄제도 문제점과 한계 워드클라우드



아이돌봄제도 개선의견 워드클라우드

제4장 우수기관 사례분석

- 주요 내용은 기관 설립 과정의 성공요인, 기관의 입지 및 운영주체에 따른 장단점, 기관 운영과정의 성공요인, 기관운영의 어려움 등 총 4개의 대범주와 19개의 중범주로 구분

<표4-3> 아이돌봄제도 관련 기관 설립 및 운영 관련 내용 요약표

대범주	중범주	1소범주
기관설립 과정의 성공요인	이해당사자(학교장, 센터장, 지자체장 등)의 적극성	지자체장 및 담당 공무원의 의지(A-15, B-2-30, D-1-48, D-2-53, C-1-60, C-1-61) 학교 교장선생님의 적극적 추진(A-3) 센터장의 마인드, "아이들이 있어야 우리도 있다."(A-26) "센터장 하고 싶어서 왔어요", 위험을 무릅쓰(A-5)
	지역 내 돌봄수요 대비 공급부족	생각했던 수요보다 더 많은 이용자(A-1) 맞벌이 부부를 위한 아이돌봄서비스 요구(B-1-39) 맞벌이들을 위한 돌봄제공기관의 부족으로 군청직영 돌봄센터 개소(D-2-51)
	사립학교의 운영안정성	사립초등학교는 교장선생님이 잘 안 바뀌어 지속적 운영이 가능함(A-4)
	이미 지역사회의 주민 조직화 수준 높음	마을조직화가 기반이 되어 있어 다함께돌봄센터의 설립 시기가 앞당겨질 수 있었음(B-2-31) 구청의 다행복교육지구 사업, 교육부와 구청의 협력관계가 이미 구축되어 있었음(B-2-32) 주민조직화 수준이 높아 다함께돌봄이 성장하기 좋은 토양(B-2-33) 지역주민들의 마을 내 돌봄체계 구축에 대한 필요성 인식(B-2-34) 마을 자원(자봉사 등)의 활용이 용이한 환경(B-1-42)
	지자체의 적극적 역할 수행	오산시는 온종일돌봄팀이라는 전담부서 새로 신설(C-2-66) 센터의 공간으로 경로당 2층을 활용하는 과정에서 구청의 역할 수행(B-2-36)
기관의 입지 및 운영주체에 따른 장단점	학교돌봄센터가 갖는 차별성(장점)	학생들의 접근편의성이 높음(A-17) 초등학교 선생님들과 돌봄선생님 간 의사소통 원활함(A-17, A-18) 별도로 설치된 센터실, 야외활동, 돌봄활동실 구비(A-6) 선생님들의 변화와 아이들의 만족(A-8) 센터 내 돌봄교사의 소속감(A-10) 학교 내 센터라 행정 중 예산지출 등의 업무는 학교행정실의 협조를 받고 있음(A-12)
	학교돌봄센터가 갖는 차별성(단점)	초등학교 돌봄센터의 하이브리드적 속성 : 업무의 가중(A-7) 교육청 돌봄과 선도사업 돌봄 행정부서 차이로 인한 업무의 복잡성(A-13) 돌봄업무의 분절성으로 인한 종사자 처우에서의 차이(A-19) 3학년 이상의 아동이 이용하기 어려움(B-1-43)
	마을돌봄센터가 갖는 차별성(장점)	거주지 가까운 곳에 설치되어 필요할 때 언제든지 아이를 맡길 수 있음(C-2-64)
	마을돌봄센터가 갖는 차별성(단점)	돌봄시간의 잦은 변동으로 인한 서비스 매칭의 어려움(C-2-65) 지역아동센터는 학습에 많이 치중함(B-1-43)
	공공돌봄센터의 차별적 요소(장점)	군 직영에 대한 지역주민들의 신뢰 및 신속한 문제해결(D-2-55) 시 직영으로 공무원과의 협력 및 지원이 잘 됨(C-2-67)
기관운영	지역사회와의	다양한 마을자원 연계(C-2-72)

과정의 성공요인	연계 활성화	센터입지(경로당 2층)에 따른 타 지역주민(경로당 이용 노인)과의 연계(B-2-37) 다함께돌봄센터 구축 시 자원의 마련(공간마련 등)과 지역주민의 협조(B-2-35)
	이용자 중심의 서비스 체계 구축	돌봄교사의 마인드, 수요자 중심(A-27) 서비스 종사자의 역량강화(A-29) 학부모들의 모니터링(B-1-41) 학부모대표회 구성 및 학부모회의를 통한 적극적인 소통으로 운영에 반영(C-2-72)
	지자체와 자율적 협력적 관계	공공기관-센터와의 협력관계 및 최대한 센터의 자율성 확보(A-9)
	프로그램의 질적 제고	타 센터와의 비교우위(교육콘텐츠의 자체 개발)(B-1-44)
	온종일돌봄 선도사업의 유연성	선도사업의 프로그램, 체험활동을 할 수 있는 예산 구조(탄력적 예산 운용 가능) (A-11) 소득으로 구분하지 않는 이용자(D-2-52) 비교적 여유 있는 예산, 아이들에게는 천국(A-2)
	상황 변화에 대한 적극적 대응	코로나19에 대한 대응 (A-16,B-1-40)
기관 운영의 어려움	지자체와의 협업의 어려움	담당공무원의 변경으로 인한 업무추진 상 어려움(A-14)
	행정업무 과중	센터장의 행정업무 수행(과중하다고 인식함)(B-1-45)
	돌봄 교사의 처우문제	돌봄교사들의 급여만족도 낮음(D-2-57)

우수 기관 사례분석을 통한 성공적 운영의 요인

구분	학교돌봄기관	마을돌봄기관
기관 설립 과정	지자체장의 적극성	
	센터장의 적극성	
	지자체의 적극적 역할 수행	
	학교장의 적극성 및 안정적 운영	지역사회의 주민 조직화 수준 높음
기관 운영 과정	지역사회와의 연계 활성화	
	수요자 중심의 서비스 체계 구축	
	지자체와의 협력 관계	
	프로그램의 질적 제고	
	온종일돌봄 선도사업의 유연성	
	상황변화에 대한 적극적 대처	

지역배경 및 운영주체에 따른 아이돌봄제도 관련 기관의 특성

구분		농산어촌 지역	중소도시형(도농복합형)		대도시형
지역 특성	규모	작음	작거나 큼		큼
	돌봄수요	적음	적거나 많음		많음
	학교공간활용	활용 가능	활용 가능(가변적)		활용 불가
	지역인프라	부족	부족		풍부함
	민간활동	약함	약함		활성화
운영 주체의 유형	주체	관 직영	민간 위탁		민간 주도 (마을)
	입지	마을 공간 활용 (D기관)	마을 공간 활용 (C기관)	학교공간 활용 (A기관)	마을공간 활용 (B기관)
	강점	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민의 신뢰도 높음 신속한 문제 해결 	<ul style="list-style-type: none"> 거주지에 가까움 필요할 때 언제든지 맡길 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 학생들 접근 편의성 높음 교사와 돌봄 인력 간 정보 공유 교사와 아이들의 만족감 돌봄 인력의 학교 직원으로서의 소속감 학교 행정실의 협조로 행정 업무 경감 	<ul style="list-style-type: none"> 풍부한 민간 자원 활용 거주지에 가까움 필요할 때 언제든지 맡길 수 있음
	단점	<ul style="list-style-type: none"> 아동 개개인의 돌봄 시간 잦은 변동 서비스 매칭 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 아동 개개인의 돌봄 시간 잦은 변동 서비스 매칭 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 하이브리드적 속성 : 업무 가중 업무의 복잡성 돌봄 인력 처우의 차이 3학년 이상 아동 이용의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 아동 개개인의 돌봄 시간 잦은 변동 서비스 매칭 어려움

제5장 결론 및 제언

1. 제언

가. 중앙정부차원

- 통합적 돌봄 체계 구축이 필요함
- 돌봄종사자의 역량강화를 위해 인적자본에 투자, 투자처는 처우개선과 교육, 교육은 표준화된 과정
- 서비스 대상층의 확장
- 소득분위별 차등지원의 점진적 완화 필요
- 아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성 강화
- 지방 정부에 충분한 재량권 부여

나. 지방정부 차원

- 공급자 중심이 아닌 수요자 중심 서비스 체계 구축
- 아이돌봄제도 홍보방식에서 더 세밀한 배려

2. 경상남도 지역통합형 아이돌봄 모형

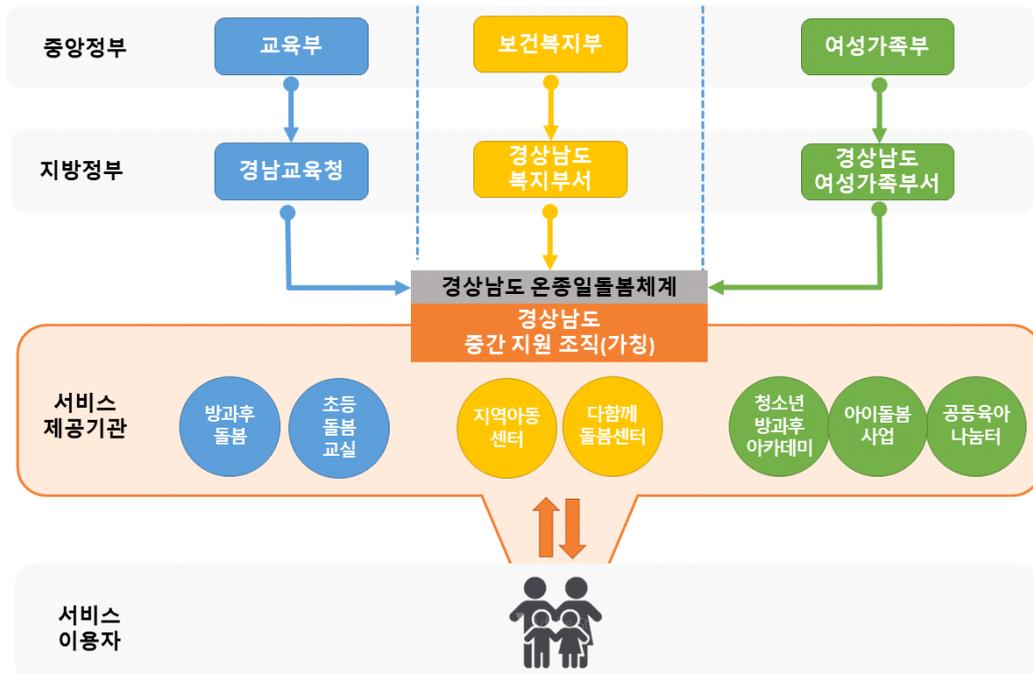
가. 중간지원조직을 통한 아이돌봄제도 통합 모형

- 서비스 공급자 간 협의체의 지속적 운영을 바탕으로 한 서비스의 확대 및 개선뿐만 아니라 서비스 이용자의 접근성을 높이는 방안이 강구될 필요가 있음
 - 현재 경상남도에서 시행중인 온종일돌봄협의체를 확대 운영함으로써 아이돌봄과 관련한 다양한 서비스가 포괄적인 돌봄망 안으로 들어올 수 있도록 해야함
 - 경상남도 온종일돌봄체계 구축을 위한 중간지원 조직은 각 부처별로 분절적으로

시행되고 있는 아이돌봄제도 관련 서비스들을 수렴하여 서비스 이용자에게 하나의 창구로 제공하는 갈때기와 같은 역할

○ 중간지원조직의 역할

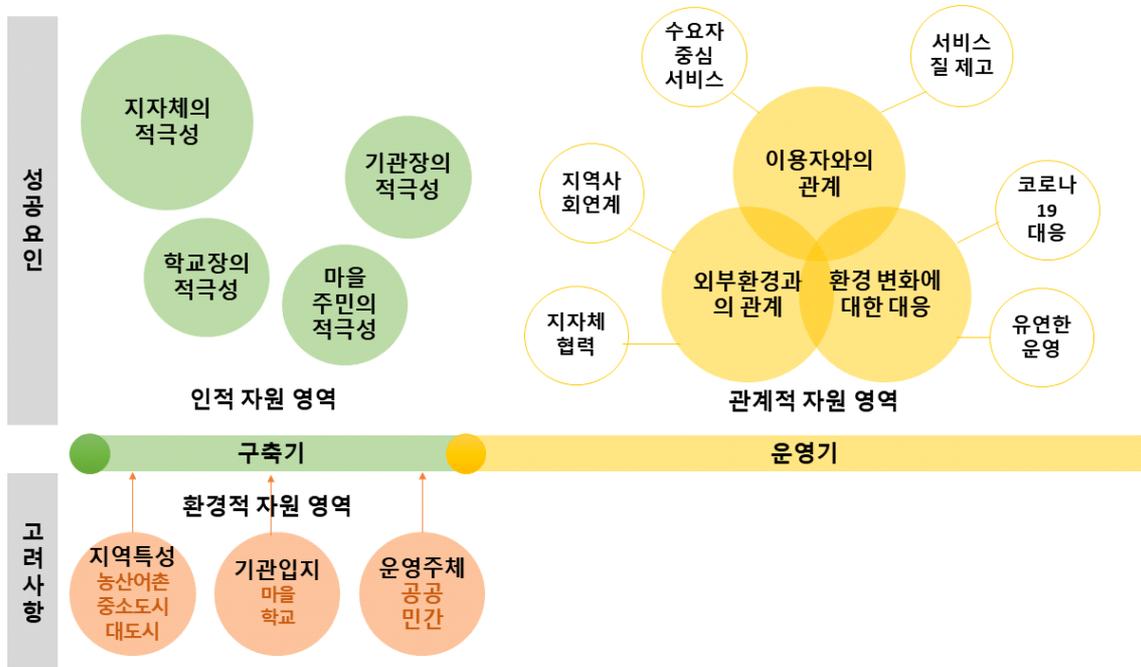
- 첫째, 연계·협력네트워크의 구심점 역할(조정자 역할)을 하며, 중앙부처(지방자치단체), 서비스 제공기관의 중간에서 가교의 역할
- 둘째, 서비스 전달자(중계자)의 역할. 서비스 제공기관과 서비스 이용자 간의 가교역할을 수행하여 서비스 이용자의 요구를 감지
- 셋째, 사례관리자의 역할 수행. 아이돌봄제도 이용자가 서비스 이용을 신청할 시 ① 사정 ② 연계 ③ 피드백 ④ 모니터링 등의 과정을 통해서 서비스 이용자에게 통합적 아이돌봄제도를 전달
- 다섯째, 촉진자 및 교육가의 역할. 경상남도 18개 시군에서 신규 혹은 기존 아이돌봄제도 관련 기관에 대한 컨설팅 제공. 컨설팅은 시설의 설립, 서비스 내용, 기관설립의 입지 등 운영전반과 시설설립 전반 등에 대한 전반적인 내용을 포괄



경남형 온종일돌봄체계 중간지원조직 활용안

나. 아이돌봄제도 관련 시설 신규설립 시 고려할 점

- 아이돌봄제도와 관련 기관을 신설하고 운영하기 위해서는 해당지역의 특성에 따라 운영의 주체 및 기관의 입지, 장소 등이 신중하게 선택될 필요
- 경상남도 및 시·군·구에서 신규 아이돌봄제도 관련 기관의 운영모델을 결정할 때 어떤 방식으로 할 것인지 의사결정을 지원하는 컨설팅 기능의 조직이나 기관이 있다면 기관 구축 단계부터 운영단계까지 환경적 자원의 영역, 인적 자원의 영역, 관계적 자원의 영역까지 맞춤형 인큐베이팅 제시 가능



경상남도 아이돌봄제도 관련 기관 구축 및 운영을 위한 신규설립시 참고할 사항

다. 경상남도 시군별 아이돌봄제도 개선전략

경상남도 아이돌봄제도 개선전략

	군집				
	1	2	3	4	5
지역 유형	<ul style="list-style-type: none"> 도시형 수요부담지역 	<ul style="list-style-type: none"> 도시형 공급불안지역 	<ul style="list-style-type: none"> 공급여유지역 	<ul style="list-style-type: none"> 농촌형 수급안정지역 	<ul style="list-style-type: none"> 도시형 수급안정지역
해당지역	<ul style="list-style-type: none"> 창원시 	<ul style="list-style-type: none"> 진주시, 거제시 양산시 	<ul style="list-style-type: none"> 통영시, 사천시 밀양시, 함안군 거창군 	<ul style="list-style-type: none"> 의령군 창녕군 고성군, 남해군 하동군, 산청군 함양군, 합천군 	<ul style="list-style-type: none"> 김해시
아이돌봄 제도 관련 지역특성	<ul style="list-style-type: none"> 학교시설과밀화 서비스 수요자의 요구가 복잡함 서비스 매칭이 어려움(수요보다 공급량이 작음) 풍부한 민간자원 활용가능 거주지와 돌봄시설의 접근성 높음 	<ul style="list-style-type: none"> 공급력이 상대적으로 낮음 다만 장기적으로 아동인구의 감소를 보았을 때 무작정 공급량을 늘리기에는 부담 	<ul style="list-style-type: none"> 공급력이 상대적으로 낮으나, 아동인구도 점차 줄어들어 수요력도 낮은 상황 마을단위의 민간자원도 부족한 상황 	<ul style="list-style-type: none"> 공급력과 수요력이 모두 낮음 기존 민간시설의 운영효율성이 부족하기 때문에 민간기관을 주요한 서비스 제공자로 활용하기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 공급은 타 지역에 비해 상대적으로 높음 늘어나는 아이돌봄 수요(장유, 율하 등 신도심 중심)
돌봄시설 운영주체 제안	<ul style="list-style-type: none"> 민간주도 (마을돌봄) 	<ul style="list-style-type: none"> 민간 위탁 및 관직영(학교 및 마을돌봄) 	<ul style="list-style-type: none"> 민간 위탁 및 관직영(학교 및 마을돌봄) 	<ul style="list-style-type: none"> 관직영(마을돌봄) 	<ul style="list-style-type: none"> 민간 위탁 및 관직영(학교 및 마을돌봄)
아이돌봄 제도 개선전략	<ul style="list-style-type: none"> 풍부한 민간자원을 활용한 공급량 확대 전략 	<ul style="list-style-type: none"> 마을 돌봄 등의 신규시설확충보다는 기존 학교 돌봄시설의 활용 전략(학교 돌봄 강화) ※양산시의 경우는 공급량을 우선적으로 늘릴 필요가 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 민간기관 인큐베이팅 전략 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄시설 네트워크 강화 및 접근성 향상 전략 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스질 향상 전략
구체적 방안 및 우선순위	<ul style="list-style-type: none"> 사회적경제 조직 등 민간돌봄주체의 아이돌봄제도 참여 유도(마을돌봄) 학교돌봄도 최대한 공급량 증대 서비스 질관리(돌봄종사자 역량강화) 시간선택제 돌봄 등 유연한 돌봄서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄시설의 선제적 확충(마을돌봄, 학교돌봄) 정부지원사업 참여유도를 통한 서비스 공급량 증대 	<ul style="list-style-type: none"> 아이돌봄제도 관련 서비스를 제공할 수 있는 민간주체 인큐베이팅 ex) 사회적경제조직 육성, 도시재생 사업 등의 사업활용 	<ul style="list-style-type: none"> 지역돌봄협의체 활성화 수요자와 공급자의 연계가 특히 강조되어야 함 돌봄시설의 접근성 향상을 위한 서틀 등 확보 학교공간을 최대한 이용할 수 있도록 하는 연계전략 	<ul style="list-style-type: none"> 양질의 인력확보를 위한, 교육, 맞춤형 서비스(다양한 서비스 제공) 서비스내용의 다양화 서비스 질관리(돌봄종사자 역량강화) 시간선택제 돌봄 등 유연한 돌봄서비스 제공

제1장

연구개요

1. 연구배경 및 목적
2. 연구범위 및 내용
3. 연구의 구성

제1장 연구 개요

1. 연구배경 및 목적

산업화 및 도시화에 따라 가족구조는 급변하고 있다. 가족규모의 축소와 핵가족화, 그리고 기혼여성의 경제활동 참가율 또한 증가추세에 있다. 이러한 가족구조의 변화는 전통적으로 여성의 역할로 받아들여진 ‘돌봄(care)’의 영역을 새로운 사회적 위기로 격상시키고 있다. 전통적으로 비공식 영역에서 이루어져온 돌봄이 사회정책과 공공 서비스의 대상이 되었다는 점은 돌봄이 전적으로 가족, 그 중에서도 여성이 전적으로 부담하는 것이 아니라, 사회적 차원에서 공동으로 책임져야 하는 일이 되었다는 것을 의미한다(김영옥·김경희·최유진, 2011:6).

돌봄의 사회화가 가속화되는 시점에서 정부는 돌봄영역의 공공성 강화를 통해 아이돌봄 공백을 해소하기 위해 다양한 노력을 경주하고 있다. 정부가 돌봄영역에 적극적으로 나서야 하는 근거는 다음과 같은 이유이다(이재무·이재성, 2014:210). 첫째, 시장실패 차원의 경제학적 견해로, 개인 욕구에 따라서만 소비하게 될 시 필요한 사회적 수준에 미달하게 되는 외부효과(externality)가 발생할 수 있다. 돌봄을 시장영역에만 의존할 경우 적정한 수준의 수요와 공급이 이루어지기 어렵다. 둘째, 분배적 정의의 측면이다. 저소득층의 경우 보육시설 이용과 보육서비스의 혜택이 절실한 상황이지만 빈곤 등의 이유로 이용하지 못하는 경우가 많기 때문에 이를 정부가 지원해야 한다. 셋째, 행복추구권 등 사회권적 권리성의 강화 측면이다. 국가가 보다 적극적인 개인의 권리를 인정하는 시대에 접어들었으며 누구나 사회적으로 용인될만한 생활수준을 누릴 권리가 있고 이를 국가가 당연히 보장해야 한다는 것이다.

돌봄영역에서 정부는 여러 가지 정책과 제도를 동원하여 체감도를 높이기 위해 노력하고 있다. 특히 문재인 정부는 ‘인구절벽 해소’를 위한 국정과제의 하나로 가정양육지원 여건의 개선을 천명하였다. 문재인 정부는 100대 국정과제와는 별도로 새정부 국정비전을 선명하게 부각할 수 있는 4대 복합·혁신과제를 선정·추진 중에 있으며 3번째 복합·혁신 과제인 교육·노동·복지체계 혁신으로 인구절벽 해소를 위한 실천과제에 아이돌봄 서비스 확대 등 가정양육지원 여건 개선을 포함하고 있는 등(국정기획자문위원회

회, 2017) 아동 돌봄의 문제를 보편적인 사회적 위기의 문제로 인식하고 정부의 차원에서 이에 대한 적극적인 관심을 표명하고 있다.

여기에 덧붙여 정부는 아이돌봄과 관련한 사회서비스 제공에 있어서 공공기관의 적극적인 개입과 서비스 제공을 통해 공공기관을 통한 아이돌봄 문제를 해결하고자 하고 있다. 그 단적인 예로 아동, 노인, 장애인 등 돌봄의 주요 이용자들을 중심으로 설립된 사회서비스원은 문재인 정부의 국정과제의 중 하나로 사회서비스의 공공성 강화와 일자리 확충을 위해 시작되었다. 2021년을 기준으로 전국 11개 사회서비스원이 개소되었으며 사회서비스원은 사회서비스의 시장화로 발생한 사업자 간의 과다 경쟁과 종자사 임금수준 하락 등을 견제하고자 하는 목적을 갖고 있다. 특히 경상남도는 경상남도민의 아이돌봄 문제를 해소하고자 사회서비스원 내, 아이돌봄사업을 유치하였고 2020년 기준 616명의 아동에게 돌봄서비스를 제공하는 등 도민의 아이돌봄 관련 요구를 충족시키고자 노력해왔다(경상남도사회서비스원, 2020).

한편 아이돌봄의 공급력 증진을 위해 정부는 다양한 아이돌봄제도도 동시에 펼치고 있다. 교육부의 초등돌봄교실, 보건복지부의 지역아동센터, 다함께돌봄센터, 여성가족부의 아이돌보미사업, 청소년방과후아카데미, 공동육아나눔터 등 매우 다양한 스펙트럼을 가진 제도들을 제공하고 있다. 이러한 정부의 노력은 각 가정의 다양한 돌봄 욕구에 부응할수 있다는 점에서 긍정적일 수 있지만, 우리나라의 경우 각 부처에서 제공되는 아이돌봄제도가 대부분 저소득 취약계층의 동일연령대의 아동을 대상으로 하고 있어 사업 대상의 중복성이 심각하고, 사업 내용 또한 학업지도 및 보육을 중심으로 하고 있어 서비스 중복성에 대한 문제가 제기되고 있으며, 여전히 사각지대와 늘어나는 수요에 비해 그 공급이 원활치 않다는 견해들도 존재하고 있다(김진석 외, 2018). 요컨대 아이의 연령대에 따라 제공되는 서비스의 명칭이 상이하고 각 제도를 담당하는 중앙부처 정책에 따라 다양하게 나타나고 있어 서비스 이용자의 관점에서는 매우 혼란을 느낄 수 밖에 없다(황준성·이희현, 2019:108).

2020년 2월 최근 경상남도는 경상남도 교육청과 함께 ‘온종일 돌봄체계’를 구성하여 도시군·교육청이 유기적인 협력, 연계를 통한 아이돌봄체계를 구축하고자 하는 등 경상남도민이 체감할 수 있는 돌봄체계 구축을 위한 노력을 기울이고 있는 상황이다.

다만 절대적으로 부족한 돌봄인프라와 더불어 학교 중심의 방과후 돌봄협의체가 운영되고 있었으나, 지역사회 여러 돌봄 자원들과의 연계·조정이 원활히 수행되기 되기 어렵다는 평가가 지배적이다(최영, 2019; 정익중, 2020; 김영미, 2020).

따라서 현재 아이돌봄을 위해 제공되고 있는 서비스, 더 나아가 관련 정책과 제도, 전달체계를 어떠한 방식을 통해 하나로 꿰어 수요자의 체감도를 높이고, 이를 통해 아이와 부모의 삶의 질 향상으로 이어지게 할 수 있을지에 대한 면밀한 연구가 필요하다. 특히 경상남도의 아이돌봄제도의 흐름과 제도의 변화, 수요와 공급을 중점적으로 다루고 있는 연구가 부족한 실정임을 감안한 경상남도 중심의 ‘지역통합형 아이돌봄 모형’ 개발이 필요하다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, ‘아이돌봄제도 분석을 통한 개선방안 제시’이다. 아이돌봄제도의 확충을 위해 중앙정부 및 지방자치단체가 실시하고 있는 정책을 총 망라하여, 관련 제도, 그 실태와 현황, 문제점 등을 고찰·분석하여 이용자의 체감도 제고를 위한 개선방안을 마련하고자 한다.

둘째, ‘경남지역 맞춤형 아이돌봄 모형 개발’이다. 현재 부처 간 중앙-지방-돌봄기관 간에 분절적으로 추진되고 있어, 아이와 부모 중심(수요자 중심)의 통합적 지원이 어려운 체계를 개선하고 경상남도의 지역적 특성에 부합한 경남형 아이돌봄 모형을 제시하고자 한다.

3. 연구의 내용 및 범위

가. 연구의 내용

본 연구의 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 아이돌봄제도 필요성 및 사업 현황에 대한 이론적 검토이다. 이는 경남지역의 시군별 인구사회구조 변화에 따른 사회적 돌봄의 필요성을 제시하고자 함이다.

둘째, ‘아이돌봄제도 제공주체별 제도 및 사업 내용’ 비교 검토이다. 아이돌봄제도는 교육부, 보건복지부, 여성가족부 등 다양한 부처에서 다른 전달체계를 통해 제공 중이다. 관련 서비스 내용 상의 중복결핍 등을 파악하기 위해 범부처별 실태를 파악한다. 특히 중앙정부와의 협력관계, 관계부서와의 협조체제 등 네트워크 부분을 중점적으로 검토한다.

셋째, ‘아이돌봄제도 연계모형 제시를 위한 국내 우수사례 검토’이다. 학계와 정부 부처별 아이돌봄과 관련한 서비스 연계 협력 사례를 검토해보고 아이돌봄제도 연계 협력 활성화 요인 및 저해 요인을 파악한다. 이를 통해 경남지역에 부합한 아이돌봄제도 개선전략을 제시해본다.

넷째, ‘경상남도 지역통합형 아이돌봄제도 모형 구상’이다. 중장기적 관점에서 경상남도 지역통합형 아이돌봄 통합 서비스 전달체계 모형을 제시함으로써 향후 경상남도의 아이돌봄제도의 방향성을 제시하고자 한다. 이를 구체적으로 실현하기 위해 필요한 인프라, 전달체계 개편 등과 관련하여 제언한다.

나. 연구의 범위

- 공간적 범위
 - 연구의 공간적 범위는 경상남도와 해당 18개 시군
- 조사대상의 범위
 - 개념적 범위

- 중앙정부의 아이돌봄제도
- 경상남도에서 실시되고 있는 아이돌봄제도

- 대상적 범위

- 경상남도 관내 아이돌봄 서비스 관련 현장 실무자 및 전문가

○ 개념적 정의

- 본 연구는 중앙정부에서 시행하고 있는 아이돌봄과 관련한 모든 제도의 개념적·조작적 차이로 인한 혼란을 최소화하기 위해 초등돌봄, 지역아동센터, 아이돌봄 등 전반적인 모든 사업을 ‘아이돌봄제도’로 통칭하여 사용하기로 한다.

다. 연구방법

본 연구의 목적달성을 위해 본 연구에서는 다음과 같은 연구방법을 활용하였다.

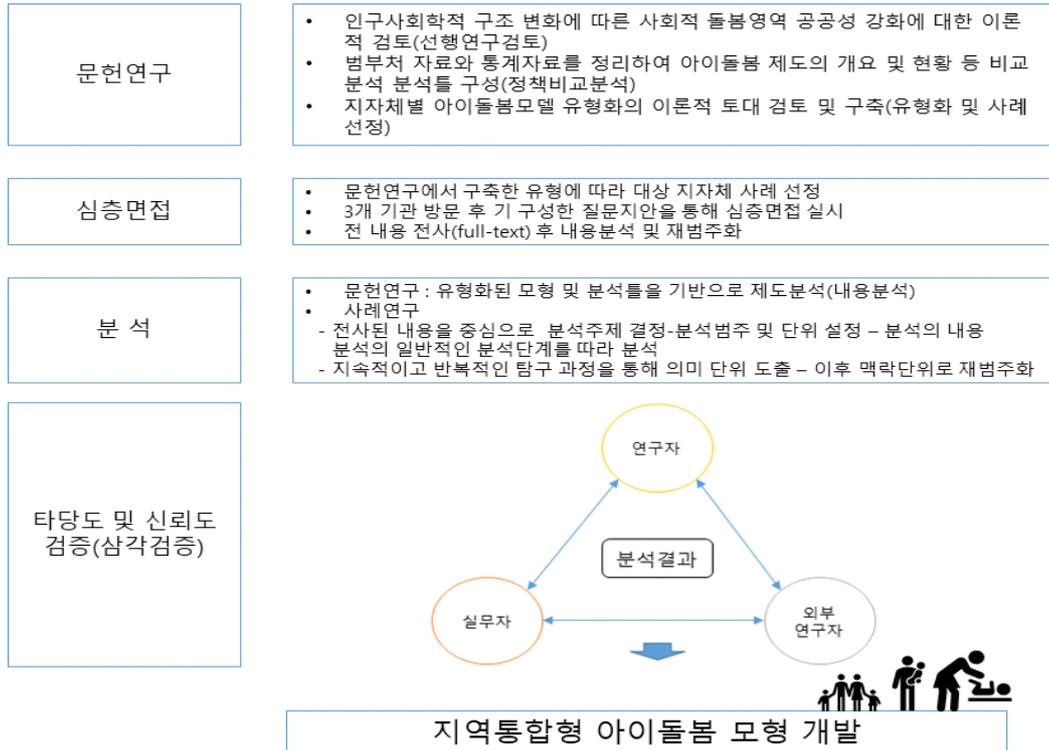
첫째, 문헌연구이다. 국내 아이돌봄제도 관련 논문, 연구보고서, 서적 등을 참고하여 경남지역의 인구사회구조 변화에 따른 사회적 돌봄영역 공공성 강화에 대한 이론적 검토(선행연구검토)를 시도하였다. 덧붙여 범부처 자료와 통계자료를 정리하여 아이돌봄제도의 개요 및 현황을 비교분석하였다.

둘째, 질적 내용분석이다. 아이돌봄제도 관련 전문가들의 이론적, 실무적 경험을 참고하여 귀납적 방식으로 문제를 정리하기 위해 질적 내용분석을 활용했다. 자료 수집방법은 심층면접의 방식을 취하되 서면(이메일), 온라인 화상회의 시스템을 활용한 심층면접 등의 방법, 대면인터뷰 등의 방식을 혼용하여 사용하였다.

셋째, 계량적 내용분석이다. 질적 내용분석에서 획득한 전사자료를 계량적으로 분석하고, 이를 R을 적용한 텍스트 마이닝 기법을 적용하였다. 마지막으로 도출된 빈도치를 토대로 워드클라우드(wordcloud) 분석을 통해 시각화하였다.

라. 연구의 구성

본 연구의 수행은 <그림 1-1>과 같은 흐름으로 진행하였다.



<그림1-1> 연구의 구성도

제2장

한국의 아이돌봄제도 현황

1. 중앙정부의 아이돌봄제도
2. 지방자치단체의 아이돌봄제도

제2장 한국의 아이돌봄제도 현황

1. 중앙정부의 아이돌봄제도

중앙정부의 아이돌봄제도는 관련 부처별로 산발적으로 시행되고 있다. 보건복지부는 ‘지역아동센터’와 ‘다함께 돌봄’을 통해 마을 돌봄을 진행하고 있고, 교육부는 ‘초등돌봄교실’을 운영함으로써 학교돌봄을 운영 중이다. 여성가족부의 경우 ‘청소년방과후아카데미’와 ‘공동육아나눔터’로 마을돌봄을, ‘아이돌봄사업’을 통해 가정방문형 아이돌봄을 시행 중이다. 이처럼 아이돌봄과 관련한 정책 및 제도가 산발적으로 제공되고 있는 것은 각 부처별로 아이 혹은 아동, 청소년의 개념 및 범주가 중복적이기 때문이다. 이는 서비스이용자에게 혼란을 야기할 뿐만 아니라 서비스의 중복으로 인한 예산의 낭비 등의 문제를 야기함에 따라, 부처 간 분절적 사업을 통합하여 지역적 특성과 상황에 맞는 통합적 돌봄서비스를 제공하기 위한 ‘온종일돌봄체계’를 추진하고 있다.

따라서 본 장에서는 각 부처별로 시행하고 있는 아이돌봄제도를 검토한 후, 통합적 돌봄서비스인 온종일돌봄체계 내용 및 추진 현황을 살펴보았다.

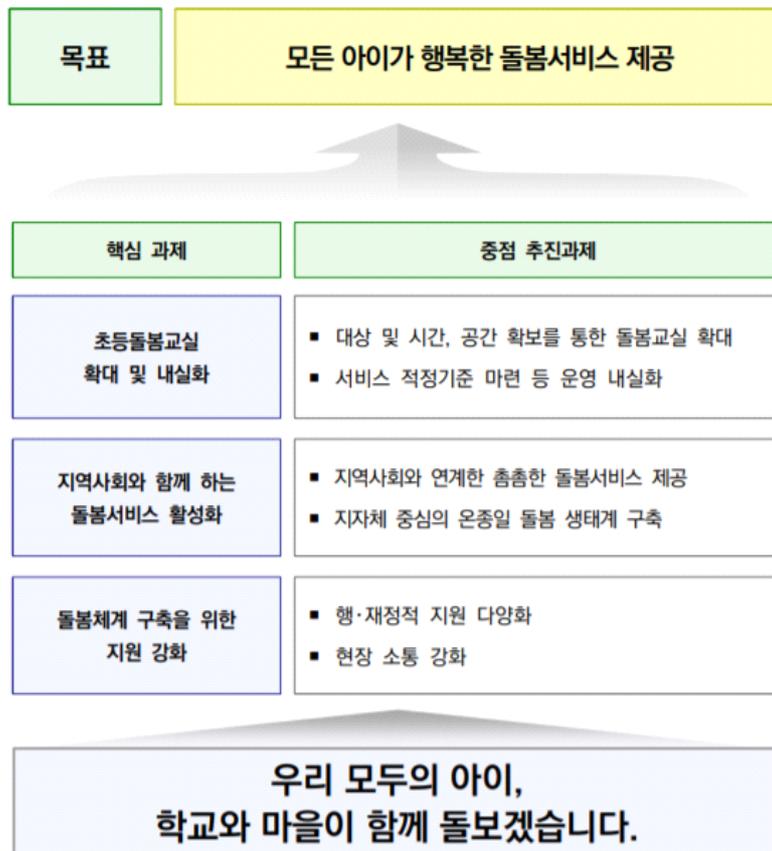
가. 교육부

1) 초등돌봄교실

초등돌봄교실은 방과후에 돌봄을 원하는 맞벌이 가정 자녀 등에게 돌봄을 제공하기 위한 것으로 돌봄이 필요한 학생들을 대상으로 별도의 전용교실 또는 겸용 교실을 갖춘 공간에서 정규수업 이외에 이루어지는 돌봄활동을 말한다. 초등돌봄은 저출산 문제해결 및 여성의 경력단절 대책으로서의 필요성, 돌봄공백 및 아동보호 지원을 위한 필요성 등에 기반하여 실시되었다. 특히, 미취학 아동에 대한 유아교육 및 보육서비스(Early childhood education & Care, ECEC)는 지속적으로 확대되어 OECD 평균보다 높은 편이지만(한국 92.2% OECD 83.8%, 2014년 기준) 이에 비해 초등학생의 방과후돌봄

(out-of school care)은 OECD 평균보다 낮은 실정이다(한국 12.5% OECD 29.0%, 2014년 기준)(장명림 외, 2018).

2004년 초등 저학년 방과후교실로 시작한 초등돌봄교실은 2020년 현재 <그림2-1>과 같이 모든 아이가 행복한 돌봄서비스 제공을 위해 ‘초등돌봄교실 확대 및 내실화, 지역사회와 함께하는 돌봄서비스 활성화, 돌봄체계 구축을 위한 지원 강화’를 핵심 과제로 선정하여 추진하고 있으며, 저학년 맞벌이 가정 아동을 주요대상으로 실행되고 있다.



<그림 2-1> 초등돌봄교실 목표 및 추진과제

출처: 한국교육개발원(2020). 초등돌봄교실 운영 길라잡이. p.11.

가) 지원 내용

초등돌봄교실은 오후돌봄교실, 방과후학교연계형 돌봄교실, 저녁돌봄교실, 방학 중 돌봄교실로 운영된다. 돌봄교실 유형별 대상, 운영시간 및 운영방법은 다음 <표2-1>과 같다. 돌봄교실의 단일 학급 내 인원은 20명을 기준(최대 23명까지 가능)으로 구성하되 교실 공간의 크기, 학년 당 학생 수, 퇴실 시간, 학생들의 발달 단계 등 여러 측면을 고려하여 편성할 수 있다.

<표2-1> 초등돌봄교실 프로그램 내용

구분	내용
오후 돌봄교실	① 대상학생 • 대상학년: 초등 1, 2학년 위주에서 점차 초등 전 학년으로 확대하고, 학부모 수요 및 학교 여건에 따라 대상 학년 선정 - 맞벌이·저소득층·한부모 가정 등의 학생을 중심으로 운영 ② 운영시간 • 운영시간: 방과 후부터 17시(18시)까지 운영 ③ 운영방법 • 학년의 특성 및 학교 여건에 맞는 다양한 개인 및 단체활동 프로그램으로 놀이중심 프로그램을 운영하여 창의·인성 함양에 기여 - 외부강사 및 교원을 활용하여 매일 1개 이상 또는 주 5회 이내 무상으로 단체활동 프로그램을 운영 - 학부모의 수익자부담 돌봄프로그램 운영에 대한 수요가 있을 경우, 학교 운영위원회 심의를 거쳐 별도의 프로그램 개설운영 가능
방과후학교 연계형 돌봄교실	① 대상학생 • 1개 이상의 방과후학교 프로그램에 참여하면서, 오후돌봄교실을 이용하지 않는 학생 ② 운영시간 • 운영시간: 방과 후부터 17시까지 운영 ※ 학교 여건 및 방과후학교 프로그램 운영시간에 따라 탄력적 운영 가능 ③ 운영방법 • 학생의 방과후학교 활동 및 자율활동을 관리하는 봉사인력 및 지원인력을 배치하고, 학교 여건에 따라 지역사회 자원 등을 활용하여 틈새 프로그램 운영 가능
저녁 돌봄교실	① 대상학생 • 대상학년: 1~6학년 - 오후돌봄교실 및 방과후학교 연계형 돌봄교실에 참여한 학생 중 맞벌이, 저소득층·한부모 가정 등 추가 돌봄이 필요한 학생 ② 운영시간 • 운영시간: 오후돌봄교실 종료시간(17시 또는 18시)부터 22시까지 운영 가능 ※ 학교 여건에 따라 탄력적으로 운영 가능 ③ 운영방법 • 학생이 자율적으로 참여하고 즐겁게 활동할 수 있는 활동 중심으로 구성 • 간단한 놀이, 운동, 교육방송 시청 등 개인활동 및 단체활동 프로그램 운영
방학 중 돌봄교실	① 대상학생 • 대상학년: 1~6학년 - 학기 중에 돌봄교실 및 방과후학교 연계형 돌봄교실에 참여한 학생 또는 방학 중 신규로 돌봄이 필요한 학생 등 ② 운영시간 • 운영시간: 9시부터 17시

	<p>※ 시작시간과 종료시간은 학부모의 수요와 학교의 여건을 바탕으로 조정</p> <p>③ 운영방법</p> <ul style="list-style-type: none"> • 학부모의 수요 및 학교 여건을 바탕으로 방과후학교 프로그램과 연계하며, 유관기관 등의 무료 프로그램을 활용하여 자유놀이 및 자기주도적 프로그램을 편성운영 <p>※ 교육기부 및 지역사회, 대학생 봉사 캠프 등 연계</p> <ul style="list-style-type: none"> • 매일 1개 이상 또는 주 5회 이내 무상프로그램 제공을 원칙으로 하되, 필요할 경우 수익자부담 방과후학교 프로그램과 연계 운영 • 학교 여건상 운영이 어려운 경우 교육(지원)청 차원에서 방학 중 운영 거점학교 지정 및 지역아동센터, 인근학교 등과 연계하여 운영 방안 모색 • 간식 및 급식: 교육비 지원대상 이외에는 수익자부담으로 제공하되 학교별 운영 시간대에 따라 간식 및 급식 제공 방법 및 범위 결정 • 학교 외부 체험프로그램을 실시하는 경우는 교사 동행을 원칙으로 함
--	---

출처 : 2020 초등돌봄교실 운영 길라잡이 내용 재구성

나) 운영 현황

2019년 4월 기준, 초등돌봄교실은 전국 6,117개 초등학교(13,910실)에서 29만 여명의 학생들이 이용하고 있다. 초등돌봄교실의 운영학교 수, 돌봄교실 수, 이용 학생 수는 꾸준히 증가하고 있다(표2-2).

<표2-2> 초등돌봄교실 운영현황

구분 (매년 4월 말 기준)	운영 학교 수	돌봄교실 수	이용 학생 수
2019	6,117개교	13,910실	290,358명
2018	6,078개교	12,398실	261,287명
2017	6,054개교	11,980실	245,303명

출처 : 교육부 보도자료. “초등돌봄교실 운영 확대 등으로 신학기 돌봄 지원 강화” (2020.01.08)

2020년 초등돌봄운영계획을 살펴보면 정부의 ‘온종일 돌봄 정책’ (2018년 4월)에 따라 국고를 지원하여 2020학년도 초등돌봄교실 700실을 확충하여 작년보다 1만 4천명이 증가한 30만 4천 명의 학생들에게 돌봄을 제공할 예정이다.

<표2-3> 2020년 초등돌봄교실 운영 계획

구 분	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주	계
기존 ('19.4.30)	2,060	645	590	799	299	491	290	187	3,215	588	482	750	777	689	859	974	215	13,910
증실	80	11	6	170	5	5	13	6	266	20	29	9	9	13	37	15	6	700
계	2,140	656	596	969	304	496	303	193	3,481	608	511	759	786	702	896	989	221	14,610

※ 지역여건 및 돌봄수요 등에 따라 변동 가능

출처 : 교육부 보도자료. “초등돌봄교실 운영 확대 등으로 신학기 돌봄 지원 강화 ” (2020.01.08)

한편, 초등돌봄교실을 포함한 방과후학교 운영학교 수는 2019년 현재 11,191개교이며 전체 99.6%에 해당한다. 참여학생 수는 전체 3,371,000명이며 그 중 초등학생은 1,729,000명으로 64.7%의 비율을 보여주고 있다.

<표2-4> 교육부 방과후학교(방과후학교 및 초등돌봄교실) 현황

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2019년			
						계	초	중	고
운영학교 수(교)	11,361	11,397	11,686	11,740	11,775	11,791	6,229	3,216	2,346
비율(%)	99.9	99.9	99.9	99.9	99.7	99.6	99.8	99.2	99.4
참여학생 수(천명)	4,840	4,678	4,469	4,070	3,648	3,371	1,729	593	1,049
비율(%)	71.9	72.2	71.2	66.9	62.1	58.9	64.7	42.9	62.9

출처 : 공공데이터포털. 교육부_방과후학교 운영 현황(2019)

나. 보건복지부

1) 지역아동센터

지역아동센터는 아동복지법에 근거하여 18세 미만의 아동 중 방과후 돌봄이 필요한 지역사회 아동의 건전육성을 위하여 보호·교육, 건전한 놀이와 오락의 제공, 보호자와 지역사회의 연계 등 종합적인 복지서비스 제공을 목적으로 하는 기관이다. 지역아동센터는 월요일~금요일을 포함하여 주 5일, 1일 8시간 이상을 상시 운영하여야 하며, 학기 중에는 14시부터 19시까지, 방학 중에는 12시부터 17시까지는 필수 운영시간이다.

종사자는 상근 시설장 1명에 아동이 10명 이상 30명 미만일 경우 생활복지사 1명, 아동 30명 이상일 경우 생활복지사 2명을 배치한다(보건복지부, 2020).

가) 지원 내용

지역아동센터에서 제공하는 프로그램은 기본 프로그램과 특화 프로그램으로 구성된다. 기본 프로그램은 보호·교육·문화·정서지원·지역사회 영역으로 구성되며, 특화 프로그램은 지역사회 특수성 및 주요대상의 특성을 고려한 맞춤형 운영 프로그램을 의미한다. 기본프로그램은 아래의 <표2-5>와 같다.

<표2-5> 지역아동센터 프로그램 내용

영역 (대분류)	세부영역 (중분류)	세부프로그램 (소분류)	프로그램 예시 (시설별 선택 운영)
보호	생활	일상생활관리	센터생활적응지도, 일상생활지도, 일상예절교육, 부적응아동지도 등
		위생건강관리	위생지도, 건강지도 등
		급식지도	급식지도, 식사예절 교육 등
	안전	생활안전지도	저녁돌봄 등
		안전귀가지도	안전귀가지도, 생활안전지도 등
		5대안전의무교육	교통안전, 실종유괴예방, 악물오남용예방, 재난대비, 성폭력예방 등
교육	학습	숙제지도	숙제지도, 학교생활관리 등
		교과학습지도	수준별 학습지도, 온라인교육(IPTV 학습 등), 학습부진아 특별지도 등
	특기적성	예체능활동	미술, 음악, 체육지도 등
		적성교육	진로지도, 적성교육(독서, 요리, 과학 등) 등
	성장과 권리	인성·사회성 교육	인성교육, 사회성교육 등
		자치회의 및 동아리 활동	자치회의, 동아리 활동 등
문화	체험활동	관람·견학	공연 및 연극 관람, 박물관 등 견학 등
		캠프·여행	체험활동, 캠프 및 여행 등
	참여활동	공연 행사(문화/체육 등)	공연 등 전시회, 체육대회 등 등
정서 지원	상담	연고자 상담	부모 및 가족상담, 연고자 상담 등
		아동 상담	아동상담 등
		정서지원 프로그램	정서지원 프로그램 등
	가족지원	보호자교육	보호자교육 등
행사·모임		부모소모임, 가정방문 등	
지역 사회 연계	홍보	기관홍보	기관홍보 등
		인적연계	자원봉사활동, 인적결연후원, 후원자관리 등
	연계	기관연계	지역조사와 탐방, 전문기관 연계, 복지단체 연계 등

출처 : 보건복지부(2020). 2020년 지역아동센터 지원 사업안내.

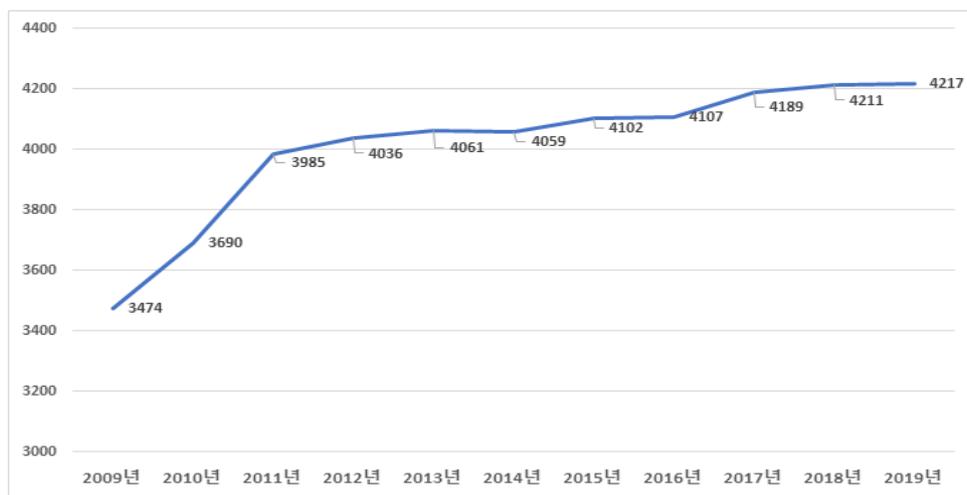
나) 운영현황

지역아동센터 운영 현황을 살펴보면 <표2-6>과 같다. 지역아동센터 수는 2009년 3,474개소에서 2018년 4,211개소로 꾸준히 증가하였으며 2018년 총 이용 인원수는 109,610명으로 나타났다. 이중 초등학생 이용자 수가 총 87,501명으로 높은 비율을 차지하고 있으며 전체 인원 대비 79.8%에 이른다.

<표2-6> 지역아동센터 수 및 이용인원 현황

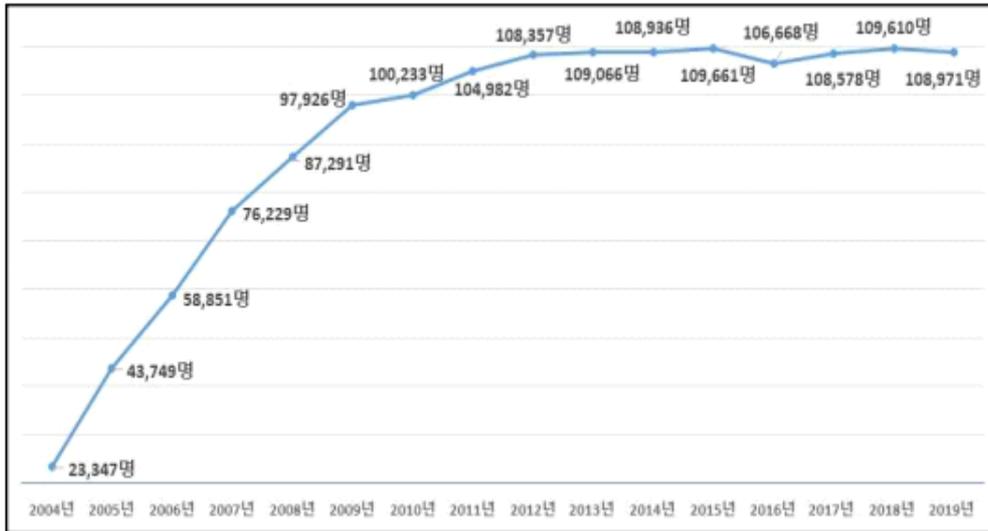
구분	시설수 (개소)	미취학 (일일이용)	초등 저학년 (일일이용)	초등 고학년 (일일이용)	중학생 (일일이용)	고등학생 (일일이용)	탈학교 (일일이용)	기타 (일일이용)
2009	3474	4838	39053	38032	13600	2072	331	0
2010	3690	4376	37865	40233	15075	2346	338	0
2011	3985	4578	37407	42324	17374	3014	285	0
2012	4036	4028	38030	42396	20017	3663	223	0
2013	4061	3714	39293	41025	20817	4006	211	0
2014	4059	3533	40425	40662	20121	4035	160	0
2015	4102	3133	42267	40113	19566	4418	164	0
2016	4107	1872	41750	40390	18156	4377	123	0
2017	4189	1111	41970	42736	17563	4185	117	896
2018	4211	1798	43438	44063	16321	3902	88	0
2019	4217	2146	44,094	43,681	15,531	3,443	76	0

출처 : 보건복지부(2020). 2019년 말 기준 전국지역아동센터 통계조사보고서.



출처 : 보건복지부(2020). 2019년 말 기준 전국지역아동센터 통계조사보고서.

<그림2-2> 연도별 지역아동센터 수



출처 : 보건복지부(2020). 2019년 말 기준 전국지역아동센터 통계조사보고서.

<그림2-3> 연도별 지역아동센터 이용자 현황

2) 다함께돌봄사업

다함께 돌봄사업은 돌봄서비스 공백이 큰 초등학교생들의 돌봄 사각지대 해소 및 다양한 돌봄 수요에 대응하기 위해 지역사회의 다양한 자원을 활용한 지방자치단체, 민간 중심의 지역 맞춤형 돌봄 생태계를 구축하는 사업이다. 즉, 지역사회 중심의 자발적이고 주도적인 아동 돌봄 공동체 기반을 조성할 뿐만 아니라, 지역 내 돌봄 수요 및 자원을 고려하여 아동 돌봄계획을 수립하고 이를 바탕으로 지역 내 틈새 돌봄 기능을 강화하여 돌봄의 사각지대를 해소하기 위해 마련되었다.

그동안 정부의 지속적인 보육 및 돌봄서비스 확대에도 불구하고, 출퇴근 시간, 방과 후, 야간 업무, 병원 이용 등 아동을 일시·긴급하게 맡길 수 있는 인프라 등이 부족하고, 지역주민의 수요와 지역자원 등 지역 상황을 고려한 맞춤형 돌봄서비스 제공에는 한계가 있었다(보건복지부, 2019).

다함께 돌봄사업은 지역사회의 다양한 자원을 활용하여 지역 기반의 인프라를 구축하고, 지자체와 지역사회가 협력하여 지역의 돌봄 수요 및 상황에 알맞은 돌봄서비스를 제공함으로써 돌봄 사각지대를 해소하고 지역의 다양한 돌봄 수요에 탄력적으로 대응할 수 있다는 장점이 있다.

다함께 돌봄센터는 지자체와 지역사회가 협력하여 주민센터, 도서관, 복지관 등과 같은 접근성이 높고 안전한 시설의 유휴공간을 활용하고, 지역의 다양한 인적자원을 이용해 방과 후 프로그램 연계, 등하원 지원, 일시·긴급 돌봄 등을 제공한다. 운영시간은 주 5일(월~금요일 포함), 1일 8시간 이상의 상시 운영을 원칙으로 하며, 학기 중에는 14시~19시, 방학 중에는 9시~18시를 운영하되 지역의 여건에 따라 탄력적으로 운영시간을 조정할 수 있다.

가) 지원 내용

다함께 돌봄사업에서는 <표2-7>에 제시한 것과 같이, 기본적인 돌봄 관련 프로그램(출결 및 급간식)과 숙제지도 및 신체활동과 같은 공통 프로그램을 기본으로 제공하며, 특기적성의 관심을 증대시킬 수 있는 학습활동(특기적성) 프로그램도 제공한다. 초등학교 저학년의 경우는 놀이, 휴식 중심의 프로그램을, 고학년의 경우 학습지도와 체험활동 등 교과 및 학습 관련 프로그램으로 구성하여 제공한다.

<표2-7> 프로그램 내용

구분	활동분야	활동내용	서비스 제공 주체
기본 프로그램	출결확인	- 출석과 결석 관련 사항 확인 - 입출입이 잦은 학생에 대한 출결 유의	돌봄선생님 중심으로 운영하되, 센터장 및 자원봉사인력 지원
	아동지원	- 일상생활교육 (위생정결교육, 화재 및 안전교육) - 아동 및 학부모 상담	
	급간식 지원	- 급식 지원 (방학) - 간식 지원	
공통 프로그램	숙제지도	- 숙제 지도 (알림장 확인, 숙제 확인)	돌봄선생님 중심으로 운영하되, 센터장 및 자원봉사인력 지원 대학생 자원봉사, 퇴직교사, 학부모 재능기부 등으로 운영 가능
	독서지도	- 독서지도 (읽기, 말하기, 쓰기 등) - 독서활동 프로그램 운영	
	신체활동	- 신체놀이 (줄넘기, 자전거, 배드민턴, 축구 등) - 또래놀이 (놀이터, 민속놀이, 인형극 등)	
	휴식	- 자유활동 - 휴식 취하기	
학습활동 (특별 활동)	기초 외국어	- 기초외국어어지도 (읽기, 말하기, 쓰기 등) - 외국어활동 프로그램 운영	분야별 전문 소양을 갖춘 인력을 중심으로 운영하되, 센터장과 돌봄선생님 지원 (단, 특별활동 내용은 공교육 정상화 촉진 및 선행교육 규제에 관한 특별법에 부합하여야 함)
	예체능	- 예체능활동지도 (음악, 미술, 체육 등) - 예체능활동 프로그램 운영	
	과학	- 과학 지도 (드론, 로봇, 과학 상자 등) - 과학 체험활동 프로그램 운영	
	체험활동	- 문화예술 체험 (영화, 난타, 박물관, 시장 등) - 문화 체험활동 프로그램 운영 (요리, 화회 등)	

출처 : 보건복지부(2020). 2020년 다함께 돌봄사업안내.

나) 운영 현황

다함께 돌봄사업은 2017년 전국 지방자치단체를 대상으로 사업을 공모하여 총 10개 지역(서울 노원구, 부산 사하구, 울산 북구, 강원 속초시, 충북 진천군, 충남 서천군, 충남 보령시, 전북 익산시, 전남 여수시, 경남 창녕군)에서 다함께 돌봄센터를 개소하였다. 2019년에는 다함께돌봄센터 설치 및 운영과 관련하여 아동복지법이 개정되었고, 다함께돌봄사업지원단이 발족하였다(보건복지부, 2020). 2020년 12월 기준으로 다함께 돌봄 홈페이지에서 검색되는 다함께돌봄센터는 전국에 391개소이다.

다함께 돌봄사업의 수행체계는 <그림2-4>와 같다.



출처 : 보건복지부(2020). 2020년 다함께 돌봄사업안내.

<그림2-4> 다함께돌봄사업 수행체계

다. 여성가족부

1) 청소년방과후아카데미

청소년방과후아카데미란 청소년들의 건강한 방과후 생활과 삶의 질 향상을 위해 가정이나 학교에서 체험하지 못했던 다양한 청소년 활동 프로그램 운영함으로써 청소년을 위한 종합서비스를 지원하는 국가정책사업이다.

초등학교 4학년부터 중학교 3학년까지의 청소년 가운데 저소득층(기준중위소득 69% 미만), 한부모·조손·다문화장애가정·2자녀 이상 가정, 맞벌이 가정(기준중위소득 150% 이하) 등 방과후 돌봄이 필요한 학생을 주요 대상으로 한다. 청소년방과후아카데미는 주중에 하루 4시간 기준으로 1주 20시수 이상(1주 20시수 기준, 주중 자기개발 2시수와 급식 5시수 의무포함, 주중 전문체험활동 및 학습지원활동은 재량 편성)을 운영하고, 주말활동은 월 1회 5시수 이상(급식 포함)이며 1일 2시수 이상 운영한다. 단, 주말 자기개발 활동은 수요조사에 의한 재량운영(월 최대 1회)하며, 운영 시 1일 2시수 이상 운영한다.

가) 지원 내용

청소년방과후아카데미에서는 다음 <표2-8>과 같이, 전문체험활동과정(창의융합역량강화, 민주시민의식, 진로체험활동 등), 학습지원활동과정(교과학습, 보충학습 등), 자기개발활동과정, 생활지원과정(급식, 귀가지도, 상담 등), 특별지원과정 포함 5개 영역에서 다양한 프로그램을 제공하고 있다.

<표2-8> 청소년방과후아카데미 프로그램 내용

구분	세부내용	
전문체험 활동과정	주중체험활동과정	체험활동 위주로 청소년들의 창의, 인성 함양을 위한 다양한 체험활동 프로그램 운영(예술체험활동, 과학체험활동, 직업개발활동, 봉사활동, 리더십 개발활동 등)
	주말체험활동과정	
학습지원 활동과정	교과학습과정	교과학습 중심의 학습지원
	보충학습지원과정	숙제, 보충학습지도, 독서지도
자기개발 활동과정	주중자기개발활동과정	청소년들의 주도로 진행되는 활동(자치활동, 동아리활동 등)
	주말자기개발활동과정	
생활지원 과정	급식, 상담, 건강관리, 생활일정 관리(메일링서비스) 등의 생활지원	
특별지원 과정	청소년캠프(방학), 보호자교육, 초청인사 특별강의, 발표회 등	

출처: <https://www.youth.go.kr/yaca/about/about.do>

나) 운영 현황

청소년방과후아카데미는 2005년 시범사업 시작한 이래 매년 확대되어, 2020년 7월 기준, 301개소 청소년수련관, 청소년문화의집 등의 공공시설에서 청소년방과후아카데미가 운영되고 있다.

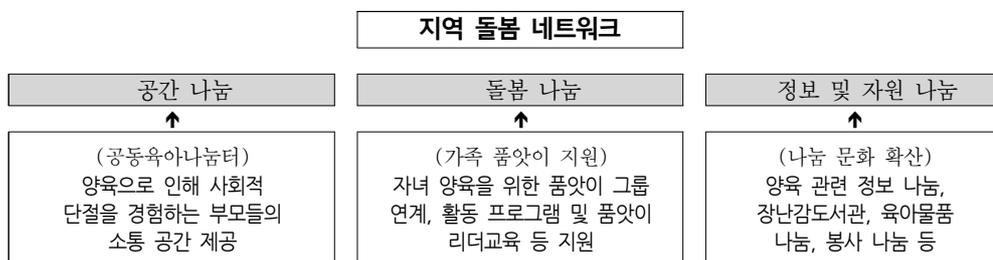
<표2-9> 청소년방과후아카데미 지원 내용

구 분	지 원(개소)	참여인원(명)	국고예산(억원)
'06년	100	4,200	77
'07년	151	6,300	120
'08년	185	7,980	150
'09년	178	7,560	129
'10년	161	6,672	121
'11년	200	8,200	155
'12년	200	8,060	155
'13년	200	8,200	161
'14년	200	8,043	144
'15년	244	9,490	184
'16년	250	9,745	185
'17년	250	9,773	185
'18년	260	10,742	197
'19년 11월	280	11,465	219

출처 : 2020 청소년방과후아카데미 운영지침 p.3.

2) 공동육아나눔터

공동육아나눔터는 아이돌봄 지원법에 근거하여 2011년부터 본격적으로 추진된 사업으로, <그림2-5>에 제시한 것처럼 육아와 소통의 공간 나눔, 가족품앗이 연계를 통한 돌봄 나눔, 정보와 자원 나눔 등을 통해 지역중심의 양육 친화적 환경을 조성하기 위한 목적으로 추진된 사업이다. 즉, 공동육아나눔터는 부모와 자녀가 함께 하는 공간이자, 육아경험과 정보를 공유하고 소통하는 곳으로 양육 부담을 덜어주고 지역의 공동체 돌봄 문화를 활성화하기 위한 사업이다. 18세 미만의 자녀가 있는 가정의 부모 및 자녀는 맞벌이 혹은 비맞벌이에 상관없이 월요일부터 금요일까지 10시~18시까지 이용 가능하며 평일 야간이나 주말 연장 운영도 된다. 공동육아나눔터의 인력은 주로 지역의 육아 품앗이 참여 부모, 은퇴교원이나 경력단절 보육교사 등을 활용한다.



<그림2-5> 공동육아나눔터 사업의 추진 목적

출처: 여성가족부(2018). 공동육아나눔터 사업안내. P. 1.

가) 지원 내용

공동육아나눔터는 부모들에게 안전한 돌봄 활동이 가능하도록 장소를 제공함으로써, 지역의 사랑방과 같은 공간에서 부모 및 양육자와 자녀에게 육아 정보 제공 및 소통 등 정보 나눔 기회를 제공할 뿐만 아니라 가족품앗이 그룹활동 모임 장소로도 활용이 가능하다. 또한 아이들의 성장과 발달 단계에 맞는 다양한 놀이 프로그램을 개발하고 놀이활동을 촉진할 수 있는 장난감 및 도서를 대여해 준다.

나) 운영 현황

공동육아나눔터는 2010년 5개 지역에서 시범운영을 시작한 이래, <표2-10>과 같이 2011년 60개소, 2013년 72개소로 계속 확대되어, 2019년 기준으로 전국 279개소에서 1,441,000명이 이용하였다.

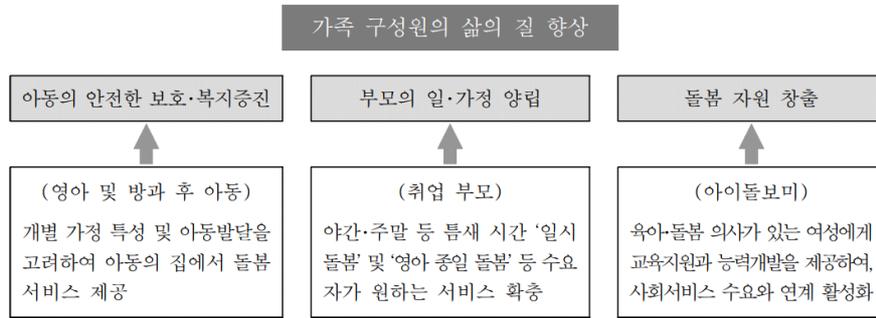
<표2-10> 공동육아나눔터 현황

구 분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
개소 수	60	64	72	84	109	120	160	205	279
이용 인원 (연인원)	93천명	147천명	165천명	217천명	298천명	513천명	66천명	951천 명	1,441천 명

출처 : 여성가족부 보도자료(2018.3.16.). 공동육아나눔터, 다양한 돌봄유형을 지원한다.
여성가족부 보도자료(2020.3.24.). 공동육아나눔터_간급돌봄_현장방문.

3) 아이돌봄 지원 사업

아이돌봄 지원사업은 부모의 맞벌이 등의 사유로 양육공백이 발생한 가정의 만 12세 이하의 아동을 대상으로 아이돌보미가 가정으로 찾아가는 돌봄 서비스를 제공하여 부모의 양육부담을 경감하고 저출산 해소에 기여하는 사업이다. 2007년부터 아이돌보미 지원사업으로 본격적으로 추진되었으며 2012년 아이돌봄 지원법이 제정되면서 아이돌봄지원사업을 명칭을 변경하여 운영되고 있다. 아이돌봄 지원사업은 <그림2-6>과 같이 가정의 아이돌봄을 지원하여 아이의 복지증진 및 보호자의 일·가정 양립을 통한 가족구성원의 삶의 질 향상과 양육친화적인 사회환경 조성을 그 목적으로 한다.



<그림2-6> 아이돌봄 지원사업의 추진 목적

출처 : 여성가족부(2020), 2021 아이돌봄 지원사업 안내

가) 지원내용

아이돌봄 지원사업은 시간제돌봄, 종일제돌봄, 질병감염아동 특별지원, 기관연계돌봄 등의 4가지 종류이며, 각각의 이용대상 및 서비스 내용은 다음 <표2-11>과 같다.

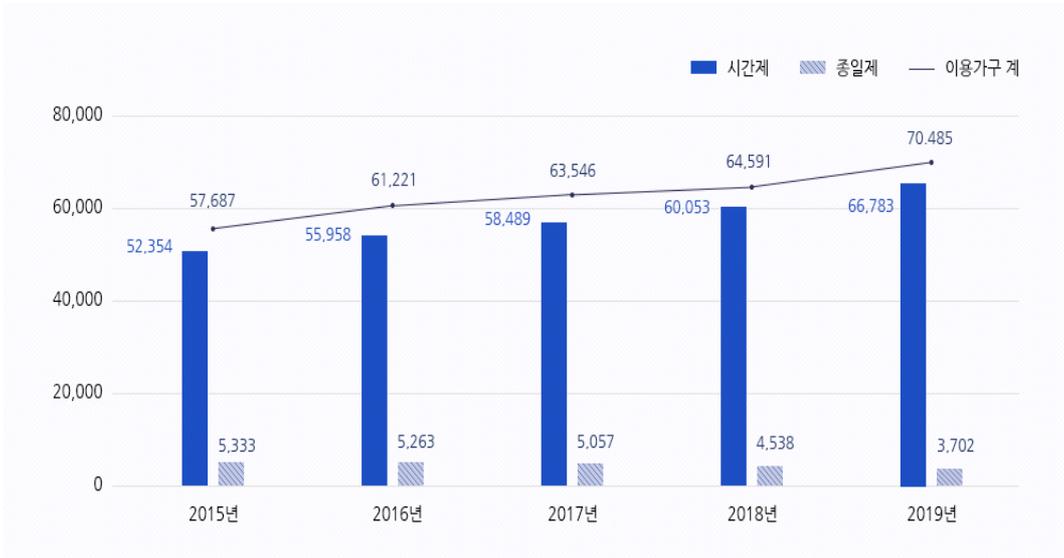
<표2-11> 아이돌봄서비스 내용

서비스 종류	이용대상	내용
영아 종일제 서비스	생후 3개월 이상 ~ 만 36개월 이하 영아	<ul style="list-style-type: none"> • 1회 3시간 이상 신청하며, 이용요금은 시간당 10,040원으로 소득 수준에 따라 정부지원금이 차등 적용되며, 월 60시간 ~ 월 20시간 이내 지원 • 이유식 먹이기, 젖병소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아 돌봄과 관련된 활동 전반(건강, 영양, 위생, 교육 등)
시간제 서비스	기본형 생후 3개월 이상 ~ 만 12세 이하 아동	<ul style="list-style-type: none"> • 이용요금은 시간당 10,040원으로 소득 수준에 따라 정부지원금이 차등 적용되며, 정부가 연 840시간 이내 시간당 기본요금의 일부를 지원(단, 중증장애 부모의 자녀 대상 정부지원시간은 960시간) • 1회 2시간 이상 신청 원칙 • 학교, 보육시설 등·하원 및 준비물 보조, 부모가 올 때 까지 임시보육, 놀이활동, 준비된 식사 및 간식 챙겨주기 등(아동 돌봄과 무관한 설거지, 조리를 통한 식사 등 일반 가사활동은 불가)
	종합형	<ul style="list-style-type: none"> • 이용요금은 시간당 13,050원으로 소득 수준에 따라 정부지원금이 차등 적용되며, 시간제 일반형 서비스 돌봄 활동 범위 및 아동과 관련된 가사서비스 추가 제공
질병감염아동 지원서비스	법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하 사회복지시설, 유치원, 초등학교, 보육시설 등 이용 아동	<ul style="list-style-type: none"> • 기본 1회 2시간 이상 신청 가능하며, 서비스 이용요금은 시간당 12,050원으로 질병 완치 시까지 이용 가능함 • 질병아동의 병원이용 동행 및 재가돌봄 서비스 제공
기관연계 서비스	사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세~12세 아동	<ul style="list-style-type: none"> • 기본 1회 2시간 이상 신청 가능하며, 서비스 이용요금은 시간당 16,870원 • 기관 내에 설치된 보육시설 이용 아동 돌봄 보조

출처 : 여성가족부(2020), 2021 아이돌봄 지원사업 안내

나) 운영 현황

아이돌봄 지원사업의 이용자는 <그림2-7>과 같이 꾸준히 증가하여 2019년 기준 총 70,485가구가 이용하였으며 그 중 66,783가구가 시간제 서비스를 이용하였고, 3,702가구가 종일제 서비스를 이용한 것으로 나타났다. 2015년 이후 종일제 이용가구 수는 지속적 감소추세에 있으며, 시간제 이용가구 수는 증가하고 있음을 볼 수 있다.



<그림2-7> 아이돌봄 이용자 현황 추이

출처 : 아이돌봄서비스 홈페이지(<https://www.idolbom.go.kr/>)

<표2-12> 아이돌봄서비스 제공기관 현황

(2020.1월 기준, 단위:개소)

구분	기관								
	건가·다가 통합센터	건강가정 지원센터	다문화 가족지원센터	여성단체 여성인력	지자체 직영	사회 복지관	자활센터	기타	계
서비스 제공기관	140	19	8	10	13	7	5	21	223

※ (서비스제공기관) 223개소 중 건가(건강가정지원센터)·다가(다문화가족지원센터)가 74.9%로 가장 많음
 ※ 기타 : YWCA/YMCA(2개소), 산학협력단(2개소), 협동조합(1개소), 사회복지법인 등(16개소)

출처 : 아이돌봄서비스 홈페이지(<https://www.idolbom.go.kr/>)

아이돌봄 서비스 제공기관은 2020년 1월 기준, 전국 총 223개소 중 건강가정·다문화 가족지원센터가 140개로 가장 높은 비율(74.9%)을 차지하고 있으며, 건강가정지원센터(19개), 지자체 직영(13개), 여성단체·여성인력(10개)이 그 뒤를 따르고 있다.

라. 범부처 : 온종일돌봄체계 구축

1) 온종일 돌봄 체계 구축 및 운영

온종일 돌봄정책이란 양육 환경 변화로 돌봄서비스의 확대 요구는 지속적으로 증가함에도 불구하고 돌봄사업 간 연계 부족으로 유사중복과 돌봄 사각지대의 문제가 동시 발생하는 현실에 대한 문제 인식에서 시작하여 ‘모든 아이가 행복한 돌봄서비스 제공’이라는 목표를 갖고 지난 2018년 4월 정부가 발표한 ‘온종일 돌봄 체계 구축 사업’을 말한다(황준성·이희현, 2019). 앞서 살펴본 것처럼, 각 부처별로 분절적으로 시행되고 있는 아이돌봄 제도는 중앙정부-지방정부-돌봄서비스 제공기관 간에도 분절적으로 추진될 뿐만 아니라 돌봄서비스 전달체계 구축도 미흡하여 서비스 이용에 불편함이 많다는 지적이 지속적으로 제기되었다. 이러한 지적에 따라, 지역 여건을 고려하되 수요자 중심의 통합 돌봄서비스를 지원하기 위한 범정부 및 지역사회 차원의 방안으로 ‘온종일 돌봄체계 구축’을 주요 국정과제로 설정하고 초등돌봄 서비스 확대와 내실화를 추진하고 있다(한미영 외, 2019).

온종일 돌봄체계 구축·운영의 추진 방향은 다음과 같다. 첫째, 초등돌봄에 대한 국가적 책임을 강화하는 것이다. 이를 위해 초등돌봄교실 확충 및 보건복지부의 다함께 돌봄사업에 대한 국고지원을 확대하고, 학교와 지자체의 협업을 통해 지역사회의 인적·물적 자원을 최대한 활용하여 빈틈없는 돌봄체계를 구현하는 것이다.

둘째, 2018년 현재 33만 명인 초등돌봄 이용대상 학생 수를 2022년까지 53만 명 수준으로 확대하여 맞벌이 가정의 돌봄 수요에 대응해 나가는 것이다. 이를 위해 초등돌봄교실 3,500실을 확대하여 7만 명, 지방자치단체가 학교와 협업하여 활용가능교실 1,500실을 활용하여 3만 명, 그리고 지역아동센터, 다함께 돌봄센터 등과 같은 마을돌봄을 통해 10만 명을 확대할 계획이다.

셋째, 현재 초등학교 1, 2학년 위주의 돌봄 이용대상을 초등학교 전 학년으로 단계적 확대를 추진하는 것이다. 돌봄이 필요한 모든 아동의 돌봄서비스 이용 보장을 목표로 하되, 돌봄 인프라 구축 여건 등을 고려하여 우선순위에 따라 단계적으로 확대한다. 또한 맞벌이 가정 등의 학부모 수요 및 지역과 학교의 여건을 고려하여 운영시간을 연

장할 계획이다.

이러한 추진 방향에 따라 “지역혁신을 통한 온종일 돌봄 선도모델 구축, 초등단계 돌봄서비스 확대 및 내실화, 체계 구축을 위한 제도적 지원”을 주요 추진과제로 설정하였다. 이를 위해, 정부는 초등돌봄 공급을 정부 부처 간, 돌봄기관 간의 분절적으로 추진되던 사업을 지역의 여건 및 돌봄 수요에 맞게 지방자치단체를 중심으로 통합적인 돌봄서비스를 제공하는 모델로 개편하여 다른 지방자치단체에 확산하고, 학교돌봄과 마을돌봄 확대를 통해 온종일 돌봄 공급을 확대할 계획이다.

또한, 중앙과 지방의 돌봄 협력과 전달체계 구축 및 운영을 위해, 지방자치단체는 돌봄 전담조직을 두고 지역돌봄협의체를 구성·운영하여 학교와 마을돌봄기관 간의 네트워크를 강화하여 돌봄서비스의 유기적 연계·공유를 추진하고, 중앙정부는 이를 지원하는 방향으로 정책을 추진한다는 것이다.

중앙정부는 돌봄서비스 확산에 필요한 각 부처 차원의 예산 확보와 제도 개선, 부처 간 돌봄 정책을 조정하며 공동사업을 발굴·추진한다. 지방자치단체는 지역 내 돌봄기관 간 협력을 통한 돌봄서비스 총괄·연계, 돌봄 공급 확대를 위한 지역자원을 발굴하고 활용한다. 이를 위해 그동안 교육청에서 주관했던 지역돌봄협의회를 지방자치단체 주관으로 변경하며, 지자체가 돌봄 수요조사 및 지역돌봄 공급계획 조정 등의 역할을 수행한다(박지영, 2018).

마. 소결

이상에서 논의된 정부 부처별 초등 돌봄 사업 및 돌봄서비스 현황을 정리한 결과는 다음 <표2-13>와 같다.

<표2-13> 정부 부처별 초등 돌봄 정책 및 제도 현황

구분	교육부		보건복지부		여성가족부		
	방과후 학교	초등돌봄 교실	지역아동 센터	다함께돌봄	청소년 방과후 아카데미	공동육아 나눔터	아이돌봄 서비스
지원대상	초1~고 3학년	초 1~6학년	만 18세 미만	만 12세 미만	초4 ~ 중3학년	18세 미만 자녀 및 부모	0세(3개월 이상) ~ 만 12세
지원내용	수요자 중심 교과특기 적성 프로그램 운영	보호, 교육 및 일부 급간식 지원	보호, 교육, 문화, 정서지원, 지역사회연계 등	시간제 돌봄, 프로그램 지원 등	전문체험활동, 학습지원, 자기개발활동, 특별지원 및 생활지원 (급식지원 포함)	공동육아나눔터 이용 상시프로그램 (주 2회 이상) 장난감 및 도서 이용서비스 가족품앗이 활동지원	임시보육, 놀이 활동, 간단한 급식, 간식서비스, 보육시설 및 학교 등 학원 (자택방문 서비스)
운영형태	자율적 선택 일시돌봄형태	맞벌이 가정 중심 상시 돌봄	취약계층 중심 상시 돌봄	맞벌이 가정 중심 상·일시 돌봄	취약계층 중심 상시 돌봄 (저소득층 우선지원)	지역주민의 자발적 참여로 돌봄 공유	자율적 선택 (0~24시)
지원형태	유상	무상 (프로그램, 간식비 등 일부 자부담)	무상(소득 별 이용료 5만원 이내 부담)	이용료 자부담	무상	전액 지원(무상 이용)	소득유형별 차등 지원 (가,나,다,라)
돌봄공간	학교돌봄		마을돌봄			마을돌봄	가정방문형 돌봄
통합	온종일돌봄체계(지역별)						

출처 : 각 사업별 지침을 토대로 연구자가 재구성함

2. 지방자치단체의 아이돌봄제도

가. 지역통합형 아이돌봄제도

1) 온종일돌봄체계 구축 선도사업

온종일 돌봄 생태계 구축 선도사업은 온종일 돌봄 정책의 주요 추진과제 중 하나로, 지역 특성을 반영한 돌봄서비스를 제공하는 우수 지역을 지원하고 모범사례로 발전시켜 다른 지방자치단체로 확산하는 것을 목적으로 하고 있다. 특히 지역사회의 다양한 인적·물적 자원을 활용하여 지역 내 돌봄 사각지대를 해소하고 지역 간 돌봄서비스 격차를 해소하는 것에 목적이 있다(황준성·이희현, 2019).

지난 2018년부터 2020년까지 3년 간의 선도사업 지역으로 <표2-15>에 제시한 것과 같이 서울 구로구, 노원구 포함 4개의 자치구, 대전 서구, 경기 시흥시, 오산시, 충남 홍성군, 전남 광양시 등 총 9개의 지자체가 선정되었으며, 3년간 총 80억 원이 차등 지원되었다. 선도사업의 주요 성과로는 “지자체 돌봄 전담조직(과, 팀) 설치, 돌봄기관 간의 소통·협력을 위한 지역돌봄협의체 구성·운영, 온종일 돌봄 조례 제정 등 지역의 돌봄 기반을 구축” 하려는 다양한 노력을 하고 있다는 점을 들 수 있다. 또한 지자체와 교육청이 협력하여 돌봄 수요조사를 실시하고, 지역(마을)의 다양한 인적자원과 시설을 활용하여 그 지역의 여건 및 특성에 알맞은 돌봄모델을 구축·운영해 나가고 있음을 보여주었다(한미영 외, 2019).

<표2-14> 지역별 온종일돌봄체계 구축 계획

시도	시·군·구	주요 내용
서울	구로구	다함께 행복한 '온(溫)' 돌봄공동체 만들기 - (지역여건) 다문화 학생 비율이 높고 서민 주거지역이 밀집되어 방과 후 돌봄 수요 높으나 돌봄 공급기관 부족 - (사업내용) 통합돌봄지원센터 운영을 통해 초등학생 걸음으로 15분 안에 24시간 돌봄이 보장되는 돌봄지원체계 구축·운영
	노원구	아동 친화 돌봄 생태계 구축 및 "우리동네 아이 휴 센터" 조성 - (지역여건) 중위소득 맞벌이가정 비율이 높아 소득에 무관한 돌봄 확충 필요 - (사업내용) 집중돌봄(종일), 시간돌봄(일시), 공간나눔(유휴공간 리모델링), 시간나눔(돌봄기관의 빈시간 활용, 저녁) 등 운영
	성동구	온 마을 행복돌봄 한올타리 네트워크 - (지역여건) 초등돌봄 대상 아동 비율이 상대적으로 높고(31.1%), 청계천·서울숲 등 자연자원 활용 활발 - (사업내용) 돌봄 포털시스템 구축, 주민 센터, 종교시설, 아파트, 교실 등 다양한 지역자원을 활용
	성북구	아이를 돌보는 마을, 아동친화도시 성북 - (지역여건) 초등아동 수 및 취약계층 아동 수가 서울시 내 다른 자치구에 비해 높음 - (사업내용) 폐업 어린이집 등 보육시설을 활용한 돌봄망 확대, 시간별 이원적* 돌봄체계 구축 * 울타리형(방과 후~17시), 동지형(17~21시)
대전	서구	온 마을이 함께 돌보는 우리 아이들, 서구 C.C.C(Children Care Center) 구축 사업 - (지역여건) 신도시 개발지역, 공동화로 인한 쇠퇴지역, 농촌지역 등 다양한 권역 존재, 돌봄의 질적 향상 필요 - (사업내용) 아파트 관리사무소(도서관) 유휴공간 활용 * 3개소 시범 운영 후 → 23개 행정동 전역으로 확산
경기	시흥시	함께 키우는 시흥아이 - (지역여건) 구도심과 신도심이 공존하여 권역별*(북부, 중부, 남부) 맞춤형 돌봄 공급 필요 * 북부: 중노년층↑, 중부: 아동인구↑, 남부: 외국인·청년↑, 출생률↑ - (사업내용) 평생교육도시 사업 등으로 양성한 지역 내 인력(마을강사, 학교강사 등 250여 명) 활용, 자체 개발한 돌봄 모형(8개)을 통한 서비스 확대
	오산시	오산형 돌봄 "함께자람" - (지역여건) 시민 평균연령 36.4세의 젊은 도시, 도시곳곳 어디든지 30분 이내 이동 가능한 콤팩트 도시 - (사업내용) 온라인 포털 추가하여 지역사회 풍부한 돌봄 인프라를 활용한 돌봄 통합지원
충남	홍성군	지역사회가 함께하는 도농복합형 돌봄 생태계 구축 - (지역여건) 도청 이전으로 인구가 급증하는 도시지역과 기존의 농촌지역이 복합적으로 존재하는 도농복합도시(농산어촌 맞벌이 가정 증가 추세) - (사업내용) 읍 지역은 교실을 활용, 신도심은 아파트 단지 내 돌봄센터 설치·운영(LH 무상임대), 아이돌봄지원사업을 통해 틈새돌봄 지원
전남	광양시	"해아 돌봄 센터" 운영 - (지역여건) 도농복합도시(읍 1, 면 6, 동 5)이며 평균연령 39.5세로 전국 대비 젊음 - (사업내용) 청소년방과후아카데미와 연계하여 지역 내 유휴공간을 리모델링한 돌봄센터 운영 * 돌봄 취약지역(읍면)을 중심으로 우선 시행 → 도시지역으로 단계적 확산

출처: 관계부처합동 보도자료. "온종일 돌봄 선도사업, 9개 지자체 선정" (2018.06.27.)

2) 개선 및 발전 방향

이상 온종일돌봄체계 구축을 위한 지자체의 사례들은 공통적으로 몇 가지 시사점을 제공한다(장명림 외, 2018).

첫째, 초등 돌봄공백 및 사각지대를 해소할 수 있는 다양한 돌봄서비스 확대가 필요하다. 방과후 2~3시간 정도의 기본적인 돌봄 제공 외에도 돌봄공백이 발생할 수 있는 시간대를 포괄하는 서비스 제공이 필요하며, 이러한 포괄적인 돌봄서비스를 제공함으로써 돌봄을 대체하기 위해 사교육을 이용하는 수요자들의 욕구도 반영해야 할 것이다. 또한, 초등학생의 돌봄은 무엇보다도 돌봄시설의 접근성이 중요하므로 집에서 가까운 거리에서 편리하게 이용할 수 있는 다양한 유형의 틈새돌봄서비스 제공도 필요하다. 그리고 공적 돌봄의 이용 자격조건의 제한 없이 돌봄이 필요한 모든 초등학생이 언제, 어디서나, 원하는 시간에 돌봄서비스를 이용할 수 있어야 할 것이다.

둘째, 지역의 특성, 돌봄 수요 및 인적·물적 자원을 파악하여 각 지역에 적합한 온종일 돌봄 모델을 구축할 필요가 있다. 국가에서 국정과제로 추진하고 있는 온종일 돌봄 체계 구축의 핵심 개념은 학교와 지역사회의 협력을 통해 지역별 특성과 여건에 부합하는 돌봄서비스를 제공하는 것이므로, 지역 내 아동들에게 안전하고 사각지대 없는 돌봄서비스를 제공하기 위하여 학교와 마을, 지역사회와 구성원이 협력적으로 함께 참여하여 상생하는 마을의 돌봄생태계 혹은 돌봄 공동체의 필요성에 대한 인식을 공유하는 것이 중요하다.

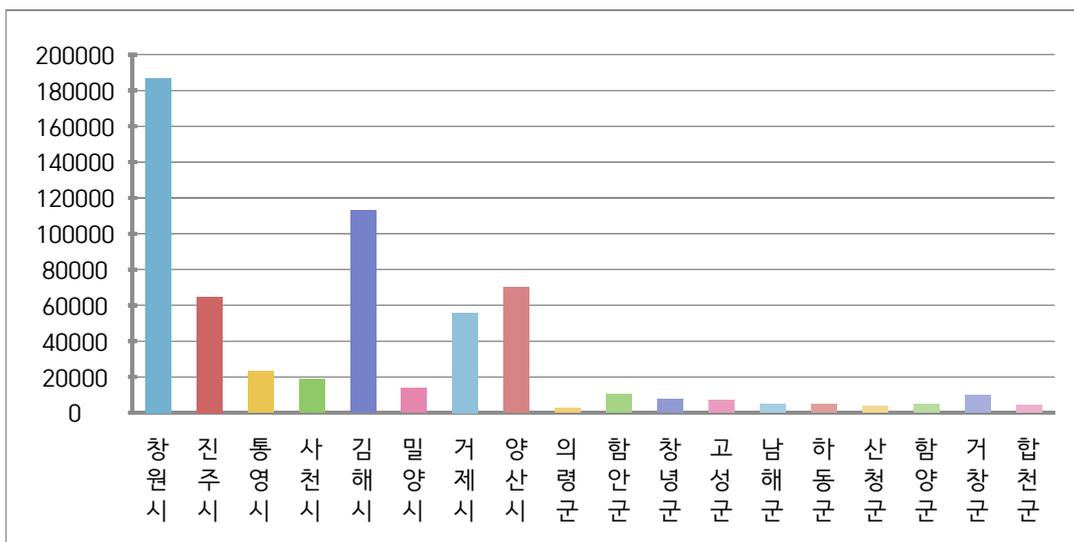
셋째, 각 지자체들은 초등돌봄서비스 활성화 및 내실화를 위해서 지역의 특성과 여건을 반영한 특화형 돌봄 모형 구축 및 프로그램 개발 및 보급에 중점을 두고 있는데, 구체적으로 돌봄 공간의 확보, 인적물적 자원 활용 프로그램의 운영, 지자체 돌봄 운영 기준, 돌봄 서비스의 질적 기준 등과 관련하여 여러 가지 사항들을 고려해야 할 것이다. 각 지역별로는 기존의 돌봄시설 조건에 부합하는 공간 확보 및 설치 외에도 지역 내 공공 유휴공간을 확보하고 활용할 수 있을 것이다. 또한 기본적으로 안전한 돌봄 제공을 최우선으로 하되, 놀이와 체험활동 필요시 기본 학습지원 등 수요자의 요구를 반영한 돌봄 프로그램 운영을 위해 지역 내 인적 물적 자원을 적극적으로 발굴·활용해야 한다. 그리고 공적돌봄제도가 수용하지 못하는 돌봄 사각지대 해소를 위해 지자

체 돌봄사업은 보다 융통성 있고 탄력적으로 추진하고, 지자체 내에 전담 조직 및 인력 배치, 중간조직 구성, 지역돌봄협의회 구성 및 운영, 조례 제정 등을 시행할 필요가 있다. 돌봄 서비스의 질적 기준과 관련해서는 시설 환경, 프로그램, 담당인력을 고려할 수 있는데, 온종일 돌봄체계 내의 돌봄 시설이 모두 공유할 수 있는 세부적인 질적 기준을 개발하여 적용할 필요가 있다.

나. 경남의 아이돌봄 수요 및 공급 분석

1) 경남의 아동 인구 현황

경상남도의 시군구별 아동 인구 현황을 알아보기 위해 경상남도 주민등록인구통계를 활용하였다. 시군구에 따른 연령별 인구통계는 5세 단위로 구분되어 산출되므로 0세~19세까지의 인구를 기준으로 살펴보았다. <표2-15>와 <그림2-8>처럼 경상남도의 0세~19세까지의 전체 인구는 605,449명이며, 10만 명 이상인 지역은 창원과 김해 2곳이었고 양산, 진주, 거제가 그 뒤를 이어 인구 규모가 큰 것으로 나타났다. 통영, 사천, 밀양은 2만 명 내외로 확인되었고, 의령, 함안, 창녕, 고성, 남해, 하동, 산청, 함양, 거창, 합천 등이 1만 명 내외로 나타났다. 아동 인구가 가장 적은 곳은 의령으로 2,717명이었다.



<그림2-8> 경상남도 시군구별 0세~19세 인구 현황(2020년)

출처 : 경남통계DB. 경상남도 주민등록인구통계의 시각화

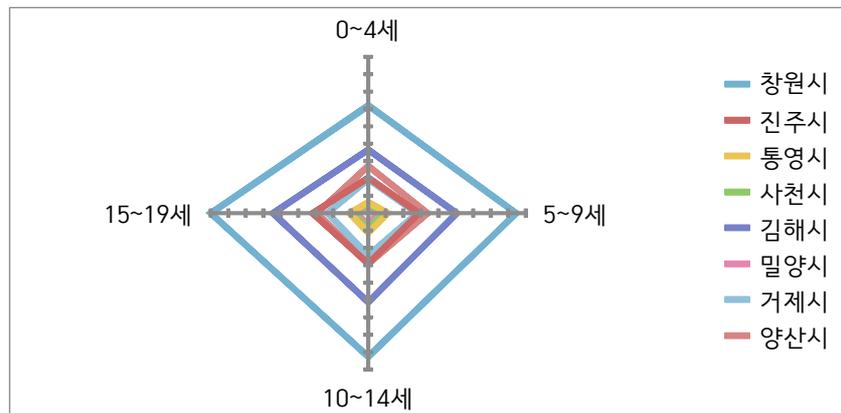
2020년 상반기 시군구별 연령별 인구현황의 자세한 내용은 <표2-15>의 내용과 같다.

<표2-15> 2020년 상반기 시군구별 연령별 인구 현황

구분	0~4세	5~9세	10~14세	15~19세	총계
전체	116,388	161,491	158,567	169,003	605,449
창원시	36,311	49,511	48,388	52,730	186,940
진주시	11,983	16,975	17,020	18,673	64,651
통영시	3,723	6,528	6,578	6,344	23,173
사천시	3,432	5,002	5,241	5,127	18,802
김해시	21,357	29,591	30,050	31,947	112,945
밀양시	2,525	3,284	3,700	4,296	13,805
거제시	11,447	16,390	14,264	13,684	55,785
양산시	15,894	19,784	17,074	17,162	69,914
의령군	498	641	677	901	2,717
함안군	1,678	2,667	3,001	3,024	10,370
창녕군	1,536	1,923	1,860	2,340	7,659
고성군	981	1,774	1,882	2,246	6,883
남해군	625	989	1,279	1,716	4,609
하동군	834	1,148	1,366	1,600	4,948
산청군	658	784	1,018	1,139	3,599
함양군	760	1,133	1,409	1,601	4,903
거창군	1,484	2,361	2,588	3,123	9,556
합천군	662	1,006	1,172	1,350	4,190

출처 : 경남통계DB. 경상남도 주민등록인구통계

<그림2-9>는 인구 규모가 상대적으로 컸던 창원, 김해, 양산, 진주, 거제, 통영, 사천, 밀양의 연령별 인구 구성비를 나타낸 것이다. 창원, 김해, 진주 등 대도시들은 대체로 10세~19세 인구가 0세~9세 인구보다 높은 비율을 보이고 있는 반면 양산시는 0세~9세 인구가 거제시는 5세~9세 인구가 상대적으로 높은 편으로 나타났다.



<그림2-9> 경상남도 도시별 연령구간 구성비

출처 : 경남통계DB. 경상남도 주민등록인구통계의 시각화

2) 경남의 아이돌봄 공급력 분석

가) 아이돌봄제도 관련 기관 현황 개요

경상남도의 초등 돌봄 관련 기관 현황을 살펴보면 <표2-16>과 같다. 학교 돌봄의 경우 515개 학교가 참여하고 있으며 오후돌봄교실 교실 수가 889실, 방과후학교연계형 돌봄교실 수가 106개로 나타났으며 아동 인구 수 등에 따라 지역별 편차가 큰 것으로 확인된다. 마을 돌봄의 경우 지역아동센터가 전체 265개소, 청소년방과후아카데미가 24개소, 다함께돌봄센터가 16개소이며 청소년방과후 아카데미와 다함께돌봄센터의 경우 지역별로 1~2개소 혹은 아예 없는 곳도 많았다.

<표2-16> 경상남도 시군별 초등돌봄 기관 현황 (2020.6.30. 기준)

구분	학교 돌봄			마을 돌봄		
	운영 학교 수	오후돌봄 교실 수	방과후학교 연계형돌봄 교실 수	지역아동 센터	청소년 방과후 아카데미	다함께 돌봄
창원	112	227	37	78	4	4
진주	44	89	5	22	1	4
통영	21	37	4	11	1	1
사천	18	33	5	7	1	-
김해	59	118	11	34	1	-
밀양	21	28	4	19	1	-
거제	39	75	6	11	2	1
양산	39	70	1	15	2	1
의령	14	17	1	3	1	-
함안	18	24	7	5	2	1
창녕	18	25	0	8	2	2
고성	19	23	0	6	1	1
남해	13	17	6	7	-	1
하동	19	25	0	6	1	-
산청	13	18	5	5	1	-
함양	13	16	9	4	1	-
거창	17	29	0	15	1	-
합천	18	18	4	9	1	-
합계	515	889	106	265	24	16

출처: 경상남도 교육청(2021). 초등돌봄교실운영 길라잡이.

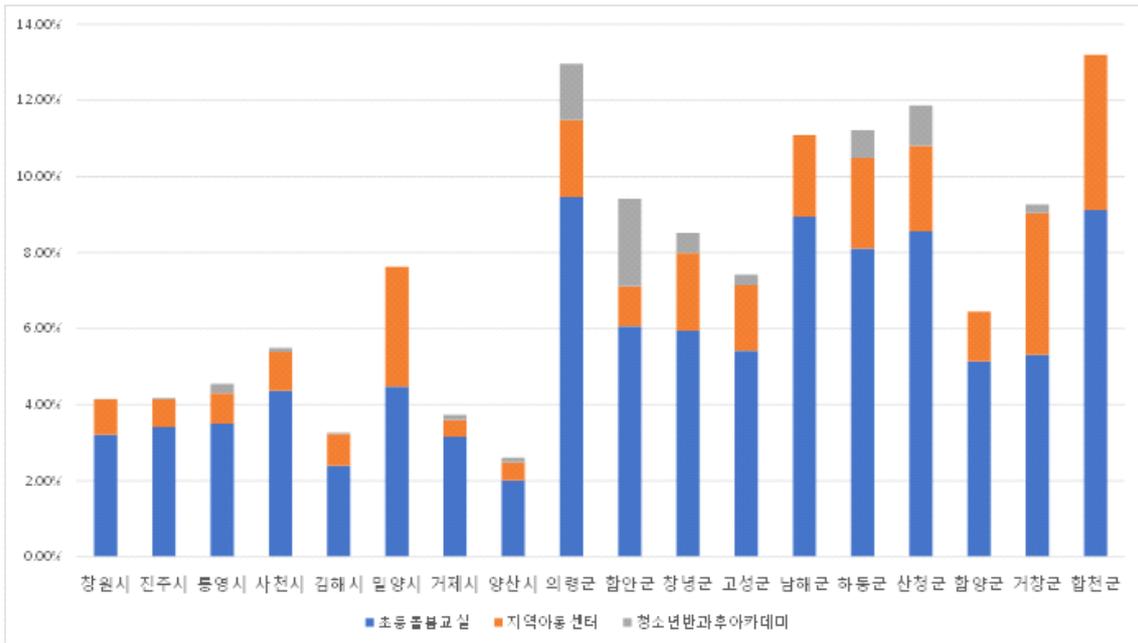
<표2-18>은 시군별로 0세~19세 인구 1000명당 총 초등돌봄교실 이용자 비율, 지역아동센터 이용자비율, 청소년방과후아카데미 이용자 비율을 산출한 결과를 살펴보면 초등돌봄교실의 이용자 비율이 가장 높으며 청소년방과후아카데미의 이용자비율이 가장

낮게 나타났다. 시군별로는 0세~19세 아동 인구수가 작은 군 단위 지역에서 인구대비 이용비율이 높게 나타났으며, 창원 등의 대도시는 상대적으로 낮은 편임을 알 수 있다. <그림2-10>은 <표2-17>의 내용을 시각화한 것이다.

<표2-17> 경상남도 시군별 돌봄기관별 초등학생 이용 현황(단위 : 명) (2018년)

구분	초등돌봄교실		지역아동센터		청소년방과후아카데미	
	이용인원	0세~19세 인구대비 이용자 비율	이용인원	0세~19세 인구대비 이용자 비율	이용인원	0세~19세 인구대비 이용자 비율
창원	6,000	3.21	1,753	0.9	20	0.0
진주	2,208	3.42	470	0.7	24	0.0
통영	812	3.50	184	0.8	59	0.3
사천	821	4.37	193	1.0	19	0.1
김해	2,709	2.40	939	0.8	40	0.0
밀양	618	4.48	435	3.2	-	0.0
거제	1,759	3.15	245	0.4	80	0.1
양산	1,406	2.01	333	0.5	89	0.1
의령	257	9.46	55	2.0	40	1.5
함안	629	6.07	109	1.1	238	2.3
창녕	455	5.94	157	2.0	40	0.5
고성	373	5.42	119	1.7	19	0.3
남해	412	8.94	99	2.1	-	0.0
하동	401	8.10	118	2.4	36	0.7
산청	308	8.56	81	2.3	38	1.1
함양	252	5.14	64	1.3	-	0.0
거창	508	5.32	356	3.7	21	0.2
합천	382	9.12	171	4.1	-	0.0
합계	19,928	3.4	5,710	1.0	763	0.0

출처 : 경남지역 돌봄기관별 초등학생이용현황표(한미영 외, 2019) 및 <표2-16>내용을 바탕으로 재구성함



<그림2-10> 0세~19세 인구 대비 각 시설별 이용자 비율(2020년)

출처 : <표2-16>과 <표2-17>의 내용을 바탕으로 재구성함

나) 학교돌봄(초등돌봄교실) 현황

2020년 기준 경상남도의 초등돌봄교실은 오후 돌봄교실 889개, 오후 연장형 돌봄교실 3개, 방과후학교 연계형 돌봄교실 106개로 총 995개이며, 이용 학생 수는 21,866명으로 수용율(9.30.기준)은 97.8%이다.

<표2-18> 경상남도 초등돌봄교실 현황(2020.6.30.기준)

오후돌봄교실 수	오후연장형돌봄교실 수 (오후돌봄에 포함됨)	방과후학교 연계형 돌봄 교실 수	합계		수용율 (9.30.기준)
			교실 수	학생 수	
889	3	106	995	21,866	97.8%

출처: 경상남도 교육청(2021). 초등돌봄교실운영 길라잡이.

초등돌봄교실 수가 지속적으로 증가하고 있음에도 학교 내 돌봄교실에 대한 높은 신뢰도를 바탕으로 수요도 함께 증가하고 있어 수용율이 상승하지 않는 상황이다. 수용율은 지역에 따라 차이가 있는데, 군 지역 대부분은 수용이 원활한 편이나 시 지역의 수용율이 상대적으로 낮은 편으로, 수요가 급증하거나 대기자가 다수 발생하는 지역의 학교 대부분은 교실 수 부족으로 초등돌봄교실을 증설하기 어려운 상황이다. 이에, 온

종일 돌봄 체계구축과 관련하여 지자체와의 협력을 통해 지역 내 유희시설(아파트 내 시설, 주민센터, 마을 도서관 등)의 발굴 등을 통한 마을돌봄시설 확대가 필요하다.

한편, 초등돌봄교실의 인력은 초등돌봄전담사 889명, 방과후학교 연계형 돌봄 106명으로 총 995명이다.

<표2-19> 경상남도 초등돌봄교실 인력 현황(2020.9.1.기준)

초등돌봄전담사(현원)			방과후학교 연계형 돌봄 (자원봉사+교사)	계
6시간 월급제	4.5시간 월급제	계		
495	394	889	106	995

출처: 경상남도 교육청(2021). 초등돌봄교실운영 길라잡이.

경상남도 교육청은 2022년까지 초등돌봄교실수를 1,051개까지 추가 개설하고 수용인원을 25,023명으로 확대할 계획이다.

<표2-20> 2018~2022 경남 초등돌봄교실 장기 수용 계획

구분	2018	2019	2020	2021	2022	계
수용인원	20,680	22,623	23,423	24,223	25,023	115,972
교실 수	904	950	983	1,018	1,051	4,906

출처: 경상남도 교육청(2021). 초등돌봄교실운영 길라잡이.

시군별로 초등돌봄 학생 수를 살펴보면 <표2-21>과 같다. 경상남도 시군별 초등돌봄 학생 수 중 5학년이 33,524명으로 가장 많았고, 1학년이 32,769명, 2학년이 32,352명의 순으로 많았다. 6학년은 29,868명으로 가장 이용자수가 작았다.

<표2-21> 경상남도 시군별 초등돌봄 학생 수 현황(단위 : 명)(2018년)

구분	1학년	2학년	3학년	4학년	5학년	6학년	계
경상남도	32,769	32,352	30,560	31,943	33,524	29,868	191,016
창원	10,097	9,728	9,357	9,678	10,299	9,256	58,415
진주	3,368	3,368	3,115	3,385	3,571	3,212	20,019
통영	1,455	1,502	1,363	1,381	1,436	1,196	8,333
사천	1,061	1,140	1,088	1,102	1,087	991	6,469
김해	5,838	5,868	5,652	5,943	6,370	5,782	35,453
밀양	648	689	639	760	805	678	4,219
거제	3,396	3,273	2,962	2,952	3,025	2,593	18,201
양산	3,935	3,704	3,318	3,466	3,501	3,104	21,028
의령	120	123	137	129	143	113	765
함안	598	605	631	659	648	572	3,713
창녕	391	390	368	367	399	365	2,280
고성	368	399	356	396	378	343	2,240
남해	197	221	221	246	255	228	1,368
하동	226	268	224	294	300	286	1,598
산청	149	202	160	173	220	193	1,097
함양	191	248	241	277	289	288	1,534
거창	519	458	521	513	534	470	3,015
합천	212	166	207	222	264	198	1,269

출처 : 경남 시군별 초등돌봄 학생수 현황(한미영 외, 2019)

다) 마을 돌봄 기관 현황

(1) 지역아동센터

경남 지역아동센터 운영 주체는 아래 <표2-22>와 같다. 2020년 지역아동센터는 경남에 총 265개소가 설치되어 있으며 운영주체는 개인 183(69.1%), 법인 67(25.3%), 일반단체 12(4.5%), 지자체 위탁 3(1.2%)로 지자체의 직영 및 위탁 시설은 상대적으로 비율이 낮은 것으로 나타났다.

<표2-22> 경남 지역아동센터 운영 주체(단위 : 개소, %)

구분	2018년		2019년		2020년	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%
개인	186	71.5	194	72.7	183	69.1
법인1)	58	22.3	59	22.1	67	25.3
일반단체2)	14	5.4	12	4.5	12	4.5
지자체	직영	-	-	0.0	1	0.4
	위탁	2	0.8	2	0.7	2
전체	260	100	267	100	265	100.0

출처 : 아동권리보장원 정보공개 요청자료(2020년)

경남 지역아동센터 이용자 현황은 아래 <표2-23>과 같다. 2020년 경남지역아동센터 이용자는 총 7,405명으로 2018년 대비 10.9% 이용자수가 늘어난 것을 알 수 있다. 2020년을 기준으로 지역아동센터 이용자 중 초등이 6,208명(83.8%)로 가장 높은 이용률을 보이고 있고, 중등 707명(9.5%), 고등 96명(1.3%)으로 나타나 거의 대부분의 이용자는 초등학교생임을 알 수 있다.

지역별로 살펴보면 창원시가 2,052명으로 이용자 수가 가장 많은 것으로 나타났고, 김해시 1,050명, 진주시 555명, 양산시 517명의 순으로 대체로 시지역의 이용자 수가 많은 것을 알 수 있다.

<표2-23> 경남지역아동센터 이용자 현황

년도/지역	미취학	초등	중등	고등	학교밖	합계
2018	136	5,515	865	159	3	6,678
2019	365	6,212	644	110	19	7,350
2020	394	6,208	707	96	0	7,405
창원시	202	1,781	64	5		2,052
진주시	10	399	126	20		555
통영시	13	278	27	3		321
사천시	7	157	46	6		216
김해시	33	971	45	1		1,050
밀양시	21	421	46	6		494
거제시	7	286	20	4		317
양산시	6	405	87	19		517
의령군	0	58	3	0		61
함안군	0	97	21	2		120
창녕군	5	161	37	6		209
고성군	7	121	21	0		149
남해군	36	320	53	7		416
하동군	7	131	19	3		160
산청군	2	84	11	0		97
함양군	11	59	18	3		91
거창군	21	332	27	6		386
합천군	6	147	36	5		194

출처 : 아동권리보장원 정보공개요청자료(2020년)

경남 지역아동센터 초등학교 학년별 이용 현황은 아래 <표2-24>와 같다. 2020년 경남지역아동센터 초등학교 학년별 이용자수는 총 6,208명으로 2018년 대비 12.6% 이용자가 늘어난 것을 알 수 있다. 2020년을 기준으로 지역아동센터 이용자 중 학년별로는 1학년이 1,731명(27.8%)로 가장 높은 이용률을 보이고 있고, 2학년은 1,152명(18.6%), 3학년은 1,084(17.5%)명의 순으로 많았다. 학년이 높아질수록 이용률은 감소하는 경향을 보인다.

지역별로 살펴보면 창원시가 1,781명으로 이용자 수가 가장 많은 것으로 나타났고, 김해시 971명, 밀양시 421명, 양산시 405명, 진주시 399명의 순으로 대체로 시지역의 이용자 수가 많은 것을 알 수 있다. 군지역에서는 거창군 332명, 남해군 320명으로 상대적으로 타 군지역에 비해 이용자수가 많은 것으로 나타났다.

<표2-24> 경남 지역아동센터 초등학교 학년별 이용 현황

구분	1학년	2학년	3학년	4학년	5학년	6학년	합계
2018년	776	909	1,023	1,080	1,014	713	5,515
2019년	1,675	1,160	1,098	900	759	620	6,212
2020년	1,731	1,152	1,084	873	755	613	6,208
창원시	847	343	258	166	111	56	1781
진주시	32	58	71	88	74	76	399
통영시	30	53	57	51	51	36	278
사천시	12	27	29	38	25	26	157
김해시	461	175	166	92	49	28	971
밀양시	57	81	74	72	65	72	421
거제시	34	59	61	52	47	33	286
양산시	56	85	72	63	71	58	405
의령군	14	11	12	9	8	4	58
함안군	17	13	22	10	15	20	97
창녕군	21	25	29	28	31	27	161
고성군	15	21	26	20	20	19	121
남해군	21	92	54	52	57	44	320
하동군	23	18	28	18	18	26	131
산청군	13	14	14	19	11	13	84
함양군	12	9	9	13	12	4	59
거창군	45	51	73	57	55	51	332
합천군	21	17	29	25	35	20	147

출처 : 아동권리보장원 정보공개요청자료(2020년)

(2) 청소년방과후아카데미

경상남도 청소년방과후아카데미의 현황을 살펴보면 총 19개의 기관이 있는 것으로 나타났다. 창원시는 총 4개의 시설로 가장 많았고, 거제시 양산시가 2곳으로 다음으로 많았다. 18개 시군 중 밀양시, 남해군, 함양군, 합천군 4개 지역은 청소년방과후아카데미가 없는 것으로 나타났다. 운영형태는 민간위탁이 14개(73.7%), 직영 5개(26.3%)로 직영이 상대적으로 낮은 비율을 보였다.

<표2-25> 경남 청소년방과후아카데미 운영 현황

연번	지역	기관명	정원	대상	운영형태
1	창원시	마산청소년문화의집	40	중1~2	민간위탁
2		봉림청소년문화의집	40	초4~중2	민간위탁
3		봉림청소년수련관	40	중1~2	민간위탁
4		창원시진해청소년수련관	40	중1~2	민간위탁
5	진주시	진주시청소년수련관	40	초4~중2	직영
6	통영시	통영시청소년수련관	40	초4~6	민간위탁
7	사천시	사천시청소년수련관	40	초4~중2	민간위탁
8	김해시	김해시청소년수련관	40	초4~6	민간위탁
9	거제시	거제시청소년수련관	40	초5~6	민간위탁
10		옥포청소년문화의집	40	초4~6	민간위탁
11	양산시	양산시청소년회관	40	초4~6	직영
12		양산청소년문화의집	30	초4~6	직영
13	의령군	의령군청소년수련관	40	초4~6	민간위탁
14	함안군	함안군청소년수련관	40	초4~중2	민간위탁
15	창녕군	창녕군청소년문화의집	40	초5~6	민간위탁
16	고성군	고성군청소년문화의집	40	초4~중2	직영
17	하동군	하동진교청소년문화의집	40	초4~6	직영
18	산청군	산청군청소년수련관	40	초4~6	민간위탁
19	거창군	거창월성청소년수련원	40	초4~중2	민간위탁

출처 : 경남도청 홈페이지(2019년)¹⁾

1) 검색일 : 2021년 3월 3일

경상남도 청소년방과후아카데미의 초등학교 학년별 이용현황을 살펴보면 아래 <표 2-26>과 같다. 2020년 기준 초등학교 이용자수는 571명, 중학교 이용자수는 261명으로 초등학교 이용자수가 2배 이상 많은 것으로 나타났다. 초등학교 이용자수는 6학년이 210명으로 가장 많았고, 중학교는 1학년이 134명으로 가장 많이 이용하였다.

지역별로 살펴보면 창원시가 초등학교, 중학교 포함 150명으로 가장 많은 이용자수였고, 거제시 80명, 양산시 69명의 순으로 이용자 수가 많았다.

<표2-26> 경남 청소년방과후아카데미 초등학교 학년별 이용 현황(2020년)

구분	합계	학년별 현황							
		초등학교				중학교			
		소계	4학년	5학년	6학년	소계	1학년	2학년	3학년
2019년	816	517	99	195	223	299	140	93	66
2020년	832	571	165	196	210	261	134	89	38
창원시	150	33	11	11	11	117	58	43	16
진주시	46	20	0	9	11	26	12	8	6
통영시	40	40	12	12	16	0			
사천시	31	15	0	6	9	16	6	6	4
김해시	60	60	23	17	20	0			
밀양시	26	26	12	12	2	0			
거제시	80	43	7	13	23	37	20	8	9
양산시	69	69	19	23	27	0			
의령군	49	35	12	14	9	14	14	0	0
함안군	38	20	8	2	10	18	3	15	
창녕군	55	55	19	25	11	0			
고성군	52	35	1	18	16	17	12	5	0
하동군	35	35	13	9	13	0			
산청군	40	40	12	11	17	0			
거창군	39	23	7	9	7	16	9	4	3
합천군	22	22	9	5	8	0			

출처 : 경남도청 정보공개 요청자료 참조

라) 경상남도 광역돌봄협의체 및 지역돌봄협의체

온종일돌봄체계 구축을 위해 경상남도는 2019년 9월부터 민간전문가와 유관기관 등이 참여하는 1개의 광역돌봄협의체 및 18개의 지역돌봄협의체를 구성하여 운영해오고 있다. 2020년에는 늘어나는 돌봄수요를 충족하기 위해 ‘다함께돌봄센터’를 기존 7개소에서 20개소로 늘리고, ‘방과후 아카데미’도 4개소를 더 추가해 총 25개소로 확충할 계획을 수립하였으며, 또한 지역돌봄에서 큰 축을 차지하고 있는 지역아동센터를 최대한 활용하여 늘어나는 돌봄수요에 대응하고자 하였다.

또한 도-교육청과의 유기적인 협력과 연계로 돌봄 운영실태와 수요를 공동으로 파악해 수요에 적합한 돌봄 기관을 연계하고 부족한 돌봄기관을 확충해 나가며, 지역의 프로그램과 자원을 공유하는 등의 협력체계를 공고하게 구축해 나갈 계획이다.

마) 경상남도 아이돌봄 수요와 공급에 따른 기초자치단체 유형화²⁾

경상남도 지역통합형 아이돌봄 모형은 경상남도의 아동돌봄의 수요와 공급의 실태를 실증적으로 파악한 내용을 토대로 수립해야 한다. 경상남도 전반의 아이돌봄의 수요와 공급수준에 따라 군집분석한 연구의 주요 내용은 다음과 같다.

임채영·박해궁·배은석·손지현(2020)은 경상남도 사회서비스 전문가 36명을 대상으로 AHP조사를 실시하였다. AHP 조사에 활용된 지표는 크게 돌봄수요, 돌봄공급과 관련된 지표로 구분된다. 먼저 돌봄수요는 인구요인(12세 미만 아동인구, 출생아수, 영유아인구비율), 가구요인(한부모가정세대수, 요보호아동발생수, 다문화가정세대수) 등 총 6개의 지표로 구성되었고, 돌봄공급은 재정요인(아동복

지예산비율³⁾, 보육예산비율⁴⁾), 시설요인(보육시설 수, 영유아천명당보육시설수, 아동복지시설수, 지역아동센터수) 등 6개로 돌봄수요요인 6개, 돌봄공급요인 6개 총 12개의 지표로 구성되었다. 분석결과 아동분야 지표의 최종순위를 보면, 수요지표에서 한부모가정세대수, 요보호아동발생수, 12세미만 아동인구수 순으로 중요도가 나타났고, 공급

2) 본 챕터는 「경상남도 사회서비스 중장기 발전계획Ⅱ」(경상남도사회서비스원, 2020)의 일부를 발췌한 것이다.

3) 아이돌보미파견사업, 다함께돌봄센터, 지역아동센터 관련 예산비율

4) 보육지원 관련 예산 비율

지표에서는 아동복지예산비율, 보육예산 비율 순으로 재정요인들이 상대적으로 높은 우선순위를 갖는 것으로 나타났다.

분석결과를 토대로 K-means 군집분석을 실시한 결과는 아래 <표2-27>과 같다.

1군집은 수요력과 공급력이 모두 높지만, 수요력이 두 배 정도로 높은 ‘수요부담지역’으로 창원시가 해당되었다. 2군집은 수요력이 많이 높지는 않지만 공급력도 비슷한 수준으로 수요력에 비해 낮아 ‘공급불안지역’으로 진주시, 거제시, 양산시가 여기에 포함되었다. 3군집은 도시와 농촌지역을 모두 포함하고 있는 ‘공급여유지역’으로 수요력은 상대적으로 낮은 편인데 비해 공급력에 여유가 있는 지역으로 분석되었다. 4군집은 수요력과 공급력이 상대적으로 매우 낮은 수준이나 수급의 균형이 이루어진 농촌형수급안정지역으로 구분해볼 수 있다. 마지막으로 5군집은 수요력과 공급력이 높은 수준으로 균형을 이루고 있는 ‘수급안정지역’으로 김해시가 해당되는 것으로 나타났다.

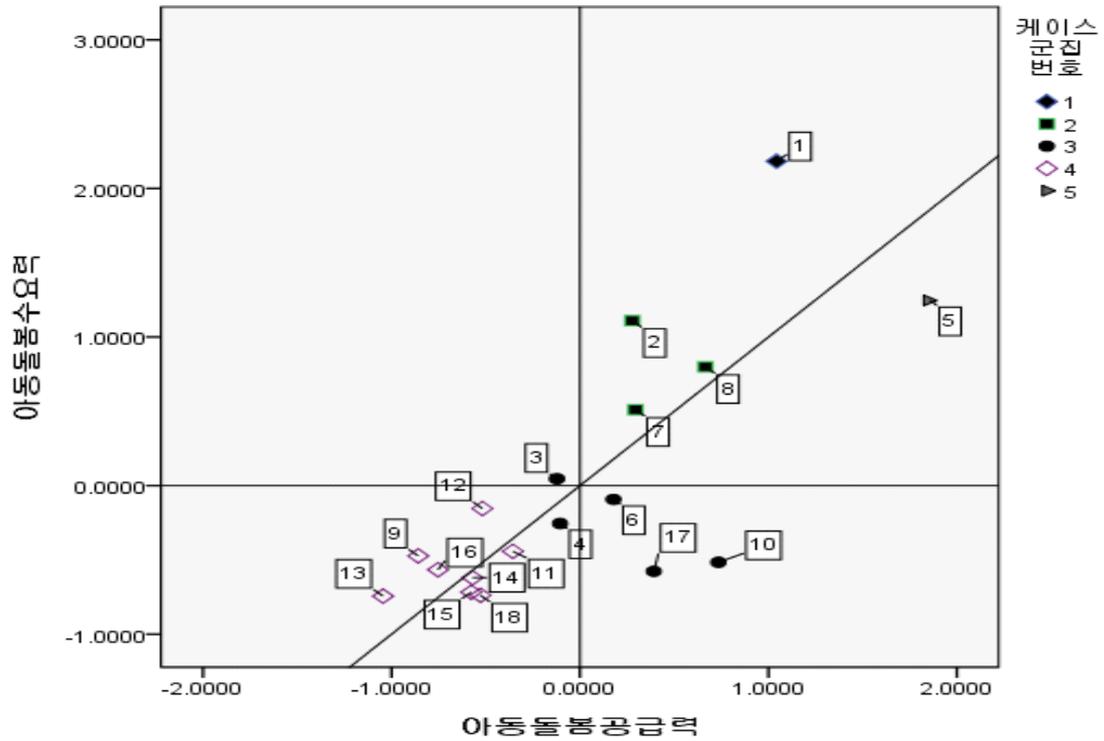
<표2-27> 돌봄수요·공급력 평가에 따른 군집분석 결과(아동분야)

	군집					F
	1	2	3	4	5	
군집 수	1	3	5	8	1	
수요력지수	2.1834	.8068	-.2789	-.5569	1.2465	48.620***
공급력지수	1.0432	.4129	.2153	-.6507	1.8472	29.317***
지역특성	수요최고 공급중고	수요중 공급중	수요저 공급중	수요최저 공급최저	수요중고 공급최고	
지역 유형	도시형 수요부담지역	도시형 공급불안지역	공급여유지역	농촌형 수급안정지역	도시형 수급안정지역	
해당지역	창원시(1)	진주시(2) 거제시(7) 양산시(8)	통영시(3) 사천시(4) 밀양시(6) 함안군(10) 거창군(17)	의령군(9) 창녕군(11) 고성군(12) 남해군(13) 하동군(14) 산청군(15) 함양군(16) 합천군(18)	김해시(5)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

출처 : 임채영·박해금·배은석·손지현(2020), 「경상남도 사회서비스 중장기발전계획연구구II」, 경상남도사회서비스원 연구보고서.

기울기가 1인 수요력과 공급력이 모두 0인 지점을 지나는 사선은 공급력과 수요력이 일치하는 지점을 연결한 직선이다. 즉 사선을 중심으로 왼편위에 위치한 점들은 공급력에 비해 수요력이 강한 지역을 말하고, 반대로 오른편 아래에 위치한 점들은 공급력이 수요력에 비해 높은 지역을 의미한다. 그래프에서 나타나는 지자체의 대부분은 수요력에 비해 공급력이 높은 지역에 해당하는 것으로 나타났다.



<그림2-8> 아동복의 수요력과 공급력의 군집분석 결과

제3장

전문가 인터뷰 내용분석

1. 연구방법
2. 조사방법
3. 질적자료의 분석틀
4. 내용분석 결과
5. 계량적 내용분석 결과
6. 소결

제3장 전문가 인터뷰 내용분석

1. 연구방법

본 연구는 경상남도의 아이돌봄제도의 개선방안과 경상남도의 지역적 특성에 부합하는 지역통합형 아이돌봄 모형의 모색을 주요한 목적으로 한다. 연구의 목적달성을 위해 전문가 인터뷰를 연구방법으로 채택하였다.

전문가 인터뷰는 “어떤 현상 또는 문제에 대해 심도있는 분석 및 평가를 할 수 있는 집단이 관련 분야 전문가 집단일 확률이 높고, ‘지역통합형 아이돌봄 모형개발’ 처럼 주제가 광범위하고 관련 선행연구 등이 풍성하지 않은 경우, 해당 분야에 대한 경험과 식견을 갖춘 인물을 대상으로 한 인터뷰가 양질의 자료를 수집하는 것에 효율적이라는 판단, 전문가 인터뷰 방식이 인터뷰에 참여하는 전문가들의 결정화된 평가와 견해가 기술적인 형태로 제시될 때 보다 세밀하고 풍부한 결과를 얻을 수 있다는 점” 등의 연구특성을 감안하여 이메일을 통한 서면 인터뷰를 자료 수집 방법으로 활용하였다(최창식·황성욱, 2019:181). 이메일 인터뷰의 장점은 시간과 장소의 제한을 최소화할 수 있고, 대면 인터뷰에서 발생하는 타인의 의견에 오염되는 효과를 방지할 수 있다는 점을 들 수 있다. 덧붙여 아이돌봄과 관련한 내용이 일반인들에게는 잘 알려지지 않은 점, 질문을 깊이 숙고하고 시간을 두고 응답할 수 있다는 장점들이 본 연구의 목적에 부합하다고 판단하였기 때문에 본 연구에 가장 적합하다고 판단하였다(김경희·조연하·배진아, 2020:503).

2. 조사방법

본 연구의 주요한 목적을 달성하기 위한 조사대상자의 표집방법, 자료분석 방법 등은 아래와 같다.

가. 조사대상자의 표집방법 및 조사일정

아이돌봄제도 전반의 문제점과 향후 개선의견 등과 관련한 내용을 청취하기 위해 본 연구에서는 크게 연구자 그룹(교수집단, 연구자 집단), 실무자 그룹, 기타 그룹 등 3개의 그룹으로 나누어 면접대상자를 선정하였다. 면접대상자의 표집방법은 의도적 표집 방법을 활용하였다. 의도적 표집(purposive sampling)은 “연구자가 연구목적이나 주관적 판단에 의해 표본을 선정하는 방법으로, 모집단 전체를 대표하도록 표본을 추출하는 것이 아니라 모집단의 특정 부분을 대표할 수 있는 표본을 선정(황성동, 2015)” 하는 방식으로, 본 연구의 목적을 달성하는 것에 가장 효과적이라는 판단하에 이루어졌다.

연구자 그룹은 경남, 부산, 경기 등 아이돌봄과 관련한 경험과 학식이 있다고 판단되는 연구자 집단을 선정하였고⁵⁾, 실무자 집단은 경상남도 지역사회보장협의체의 협조를 통해 본 연구의 주요한 대상적 범위에 포함되는 지역아동센터, 건강가정지원센터, 다문화가족지원센터, 청소년상담복지센터 등의 실무자를 추천받았다. 이 중 본 연구에 참여하기를 희망하는 대상자를 면접대상자로 선정하였다. 최종 면접대상자로 선정된 인원은 22명으로 아이돌봄제도 전문가 집단을 거주지역, 전문성, 아이돌봄과 관련성 등을 충분히 고려하였다. 조사기간은 2020년 12월 18일 ~ 12월 24일로 일주일이었다.

나. 자료분석 방법

1) 질적자료의 내용분석

질적자료(비관여적 데이터)의 내용분석은 연구주제와 관련된 텍스트의 내용을 수집하고 분석하기 위한 기술이자 방법이다. 이때 ‘내용’은 단어, 의미, 그림, 상징, 생각, 주제 및 의사소통된 그 어떤 메시지를 나타낸다. 내용분석은 이러한 인간의 의사소통의 기록을 객관적·체계적으로 분석하는 방법이다. 내용분석의 분석 대상은 인간의

5) 연구자 집단을 선정하기 위해 KRI(www.kri.go.kr), KCI(www.kci.go.kr) 등 연구자의 연구업적을 확인할 수 있는 사이트를 활용하였다. 연구업적 중 아이돌봄, 아동 등과 관련한 키워드를 중심으로 검색하여 목록화 하였다. 이후 대학교 혹은 개별 연구기관 홈페이지에 공개된 이메일을 통해 연구의 목적과 의도를 이메일로 설명한 후 연구참여의사 동의를 구하였다. 이 중 연구참여에 동의한 대상자들을 중심으로 반구조화된 설문지와 연구참여동의서 등을 이메일로 회신하였다.

의사소통이 담겨 있는 기록물로서 출판물, 공문서, 연설문, 신문, TV, 영화, 개인적 편지 일기와 같은 역사적인 기록물에 포함된 핵심 단어나 문장 또는 주제가 된다. 분석 방법으로는 단어나 문장의 사용 빈도를 계산하거나 특정 주제를 언급한 시간 등을 측정하는 등 객관적인 방법을 활용하여 범주화하고 계량화할 수 있다(황성동, 2015:282-283).

이러한 방법에 의해 본 연구에서 획득한 전문가 서면자문의 내용을 모두 문서화하여 연구 대상자별로 부호화하였다. 이러한 분류과정을 토대로 반구조화된 질문지의 순서와 응답내용의 유사성 등을 기준으로 범주화하였고, 같은 카테고리 내의 유사성, 반복성 등을 기준으로 묶어서 코드화(코딩)하였다. 도출한 내용은 크게 대범주, 중범주, 소범주, 구체적인 내용 등 총 4가지의 범주로 코딩하였다.

분석에는 내용분석 중 ‘자르고 정렬하기 기법’을 활용했다. ‘자르고 정렬하기 기법’은 심층면접과 같은 질적자료를 분석하는데 신속하면서도 비용 대비 효과가 높다. 이 기법은 첫째, 전사내용을 읽어본다. 둘째, 연구 문제와 관련이 되는 부분을 확인한다. 셋째, 이러한 분석을 바탕으로 주요 주제와 사안에 대한 분류 시스템을 개발하고 연구 주제와 관련된 전사 내용을 확인한다. 색깔이 있는 코드 괄호 혹은 상징을 통해 전사본 내에서 서로 다른 주제들이 표시될 수 있도록 한다. 이와 같은 코딩 과정을 통해 전사본은 주제 범주별로 발전되면서 인터뷰 내용에서 보다 심도 있는 의미를 통할 수 있게 된다. 본 연구에서는 코딩된 각 내용을 자르고 슈아 내는 과정에 excel을 활용하였다. 자르고 정렬하기 기법은 질적 자료의 분석에 매우 유용하지만 단일 분석자의 판단에 지나치게 의존하는 경향을 보인다. 따라서 본 연구에서는 책임연구자 1인, 공동연구자 2인 등 3인의 연구자들의 삼각검증 방법을 통해서 구분된 내용의 주관성과 편향성을 최대한 배제하고자 노력하였다(Stewart-Shamdasani, 2018).

2) 질적자료의 계량화

내용 분석(content analysis)은 문헌 연구에서 자료 도출과정을 체계화하는 기법이다. 문헌자료(질적자료)는 연구에서 필요로 하는 양적 분석을 하기에 적합한 형태가 아니

기 때문에 자료를 연구에서 의도하는 양적 측정 자료로 변환하는 작업이 필요하다(김영중, 2011). 앞서 대범주별로 구분한 텍스트를 원자료로 R의 텍스트마이닝(text-mining analysis)분석을 적용하여 각 대범주별로 제시된 단위(명사)를 계량적으로 측정하였고, 계량된 내용을 빈도표로 제시하였다. 이후 측정된 내용을 wordcloud 분석을 통해 시각화하였다.

3. 질적자료의 분석틀

질적자료를 내용분석하기 위해서는 추출된 자료를 유형화하는 작업이 필요하다. 자료의 수집과정에서부터 어느 정도의 범주를 확보하여, 분석의 용이성을 확보하기 위해 본 연구에서는 전문가들에게 반구조화된 설문지를 제시하여 그 범주 내에서 관련 내용을 작성토록 하였다. 제시된 질문내용은 아래 <표3-1>과 같다.

질문의 분류체계는 첫째, 아이를 돌보면서 느낀 힘들었던 점(본인의 주관적 경험 혹은 간접경험) 둘째, 아이돌봄과 관련한 정부제도의 복잡성 셋째, 경상남도 아이돌봄과 관련한 문제점과 한계 넷째, 온종일 돌봄체계에 대한 평가 등으로 구성하였다.

질문과 관련한 의도는 다음과 같다.

첫째, 아이를 돌보면서 느낀 힘들었던 점(본인의 주관적 경험 혹은 간접 경험)은 전문가의 주관적이고 개인적인 내용임과 동시에 본격적인 연구질문에 앞서 쉬운 질문을 통한 아이스브레이킹(ice-breaking)의 의도를 가진다.

둘째, 아이돌봄과 관련한 정부제도의 복잡성은 선행연구들에서 지적하고 있는 아이돌봄제도의 분절적 상황에 대한 전문가의 의도를 묻기 위함이다.

셋째, 경상남도 아이돌봄과 관련한 문제점과 한계는 본 연구의 내용적 범위에 해당하는 경상남도로 지역을 한정하여 그 범위내에서의 문제점과 한계점을 발견하기 위함이다.

넷째, 온종일 돌봄체계에 대한 평가는 현재 정부 및 지방자치단체에서 아이돌봄제도를 하나의 체계를 통해서 통합하려는 시도를 진행 중인 가운데, 본 체계에 대한 평가

를 통해 개선되어야 할 부분 등에 대한 자료를 획득하기 위함이었다.

더불어 아이돌봄제도의 복잡성을 설명하기 위해 각 영역별로 제공되고 있는 서비스 명칭과 내용, 주관부서 등 간략한 정보를 사전에 제공하였다.

<표3-1> 질문지의 내용

분류	질문항목
<p>아이를 돌보면서 느낀 힘들었던 점(본인의 주관적 경험 혹은 간접 경험)</p>	<p>(응답자 본인의 경험을 중심으로) 본인이 살고 있는 지역에서 아이돌봄 서비스 환경 및 서비스 양은 충분합니까? (응답자 본인의 경험을 중심으로) 일상생활에서 아이를 돌보면서 가장 힘들었던 점은 무엇입니까? (응답자 본인의 경험을 중심으로) 이용자 입장에서 아이돌봄과 관련한 정보의 양과 질은 충분하십니까?</p>
<p>아이돌봄과 관련한 정부제도(전달체계 등 전반)의 복잡성</p>	<p>아이를 돌보아 주는 서비스와 관련하여 중앙·지방·돌봄 기관 간에 분절적으로 사업이 추진 중이라는 평가가 있습니다. 그 원인은 무엇이라 생각하십니까? 이러한 분절로 인해 발생하는 문제점 및 해결책은 무엇이라 생각하십니까?</p>
<p>경상남도 아이돌봄과 관련한 문제점과 한계</p>	<p>전달체계, 서비스 내용, 인력, 예산 등과 관련하여 경상남도의 문제점은 무엇이라 생각하십니까? (1번 문항에 대해서 잘 모르시겠다면) 우리 나라 전반적인 아이 돌봄 제도와 관련한 문제점을 중심으로 서술해주시기 바랍니다.</p>
<p>온종일 돌봄체계에 대한 평가</p>	<p>정부와 경상남도는 온종일 돌봄체계를 구축하여 아이 돌봄과 관련한 제도들을 통합적으로 제공하기 위해 노력하고 있습니다.⁶⁾ 이 사업이 성공적으로 정착되기 위한 노력은 무엇이라 생각하십니까?</p>

6) <https://www.korea.kr/special/policyCurationView.do?newsId=148863867> (온종일 돌봄체계)

4. 내용분석 결과

내용분석결과는 우선 연구에 참여한 전문가들의 특성을 간략히 요약하였고, 내용분석한 텍스트를 몇 개의 대범주, 중범주, 소범주 등으로 구분하여 관련 내용을 재정렬하였다.

가. 연구 참여자의 일반적 특성

연구 참여자의 특성을 요약한 내용을 아래 <표3-2>와 같이 정리하였다. 연구참여자는 총 22명으로 대학교 교수 10명, 연구기관 연구원 4명, 아이돌봄제도 관련 현장실무자 6명, 기타 2명 등으로 구성된다. 성별은 남성 3명, 여성 19명으로 나타났고, 경력은 최고 경력은 16년 8개월 최저 경력은 2년 2개월로 최소 2년 이상의 경력은 확보하고 있는 것으로 나타났다.

1) 연구 참여자의 특성 요약표

<표3-2> 연구참여자의 특성(내용분석)

연번	구분기호	소속	성별	직급	경력
1	교1	대학교	여	교수	2년 2개월
2	교2	대학교	여	교수	10년 4개월
3	교3	대학교	여	교수	15년
4	교4	대학교	여	교수	10년
5	교5	대학교	여	교수	6년 3개월
6	교6	대학교	여	교수	3년
7	교7	대학교	여	교수	16년 8개월
8	교8	대학교	남	교수	8년
9	교9	대학교	여	교수	7년
10	교10	대학교	여	교수	14년 6개월
11	연1	연구기관	여	연구원	12년
12	연2	연구기관	여	연구원	4년 5개월
13	연3	연구기관	여	연구원	16년
14	연4	연구기관	여	연구원	12년 6개월
15	실1	다문화가족지원센터	남	센터장	14년 6개월
16	실2	지역아동센터	여	센터장	12년 6개월
17	실3	지역아동센터	여	센터장	20년

18	실4	지역아동센터	여	실무자	4년
19	실5	건강가정지원센터	남	센터장	22년
20	실6	청소년상담복지센터	여	팀장	13년 7개월
21	기1	민간기업	여	아이돌봄담당	4년
22	기2	언론인	여	기자	25년

나. 분석결과 요약표

아이돌봄제도 문제점과 한계의 분석결과 요약은 아래와 같이 <표3-3>으로 정리하였다. 아이돌봄제도 문제점과 한계는 총 7개의 대범주와 20개의 중범주로 구분하였다.

<표3-3> 아이돌봄제도 문제점과 한계 요약표

대범주	중범주	소범주(심층면접자 번호)
중앙정부 부처별 분절성으로 아기되는 문제	중앙정부 -지방정부의 분절성	중앙정부에서의 분절성이 지자체의 분절성을 야기함(교1, 교2, 교5, 연1, 연2, 교8, 실5, 교9) 명칭만 다를뿐 같은 사업, 공급자 중심의 서비스 제공 실태(실3, 실2, 실4) 지자체의 역량에 따른 예산배분으로 인한 지역별 격차 큼(실3)
	전달체계 상이성으로 인한 종사자 표준화 실패	전달체계의 상이성, 이로 인한 종사자들의 업무환경 및 인력의 질적인 차이 발생(교5)
	과도한 경쟁으로 인한 효율성 저하	중앙 부처 간 경쟁 또는 베끼기(연3) 아이돌봄 관련 서비스 제공기관 간의 경쟁(실2)
	예산, 연계 등의 어려움	예산지출시 사업의 복잡성으로 인한 불편함(실1) 교육기관과의 연계협력이 잘 되지 않음(실3) 기관들간 정보공유가 제대로 이루어지지 않음(실4)
아이돌봄의 연령별 행평성 문제	아동연령대 차등지원으로 사각지대 발생	아이돌봄의 대상자 범위가 넓어 각 연령별 욕구에 부합하기 어렵고 특정 연령대 아이에게 집약적으로 제공되는 경향(교4, 교6, 연1) 돌봄이 영유아에게 집약적으로 제공되는 경향(연1)
수요자 중심 서비스 전달체계 미흡	공공서비스의 공급자 중심주의	공급자 중심 서비스 체계, 이에 따른 수요자 맞춤형 서비스체계의 미비(실5, 교1, 교5, 교7) 선택을 하고 싶지만 내 마음에 쏙드는 시설은 안보임. 접근성, 편의성, 비용, 신뢰성 등의 측면의 한계(연3, 교5) 모니터링(만족도 조사) 방식의 공급자 중심성(연4)
	정보의 비대칭성	이용자의 입장에서 정보의 비대칭성으로 인한 체감도가 낮음(교2)
	일시 및 긴급돌봄 이용상 어려움	코로나19 등 긴급 및 일시돌봄 이용하기 어려움(접근성, 비용)(연2, 교9, 교8)
	과학적 근거기반 돌봄서비스 계획 부족, 이로 인한 수요와 공급의 미스매치	객관적인 근거에 의한 공급이 아닌 주먹구구식 서비스 제공(교6) 특정시간대 돌봄수요자 폭증, 아이돌보미의 시간선택성 제약(실1, 실6, 교9) 방학동안 아돌돌봄의 사각지대 발생(실2)
돌봄전문인력의 전문성 부족	돌봄인력, 누가 제공하느냐에 따라 서비스 질은 큰 차이(교9, 교3) 돌봄 인력의 양성방식의 문제(교4)	

도시 및 농촌의 지역격차	농촌지역과 도시지역의 서비스 양극화	농촌 아동인구수의 감소로 인한 인프라 부족(실2, 실4) 지역 간 돌봄인프라의 격차, 수요와 공급의 미스매치 이에 따른 네트워크의 어려움(연2, 실2, 실3) 아이돌봄관련 서비스의 지역적 격차, 이로 인한 국가서비스에 대한 불신(교7) 도시지역의 경우, 초등 돌봄교실은 충분하지 않음(교6)
소득분위에 따른 격차 발생	아이돌봄에서 소외되는 중산층	저소득층 중심의 저출산 대책, 역차별 발생(연4) 저소득층에 집중된 아이돌봄인프라, 중산층은 사회적 죄책감을 느끼면서 사적부담을 하고 있음(교9, 기2, 연4, 교9, 실1)
낮은 정보 접근성	서비스 홍보방식의 부족과 복잡성	어떤 자원이 있는지 알 수 있는 기회와 창구 부족, 통합적 정보제공으로 전환 필요(연1, 교6) 서비스마다 홍보방식이 다르므로 이용자 입장에서는 혼란스러움(교5, 교10, 실5)
	정보의 양은 많지만 체감도는 낮고 이해하기 어려움	지역내 아이돌봄관련 정보의 범람 혹은 결핍(교6) 아이가 있는 가정에서 잘 알 수 있도록 쉬운 말로 설명하여, 다양한 채널을 통해 전달할 필요(연2) 소외계층(다문화 부모님)들이 이용에 어려움 호소(실4)
	긴급돌봄 정보 획득의 어려움	긴급돌봄과 관련한 정보를 얻기 어려웠음(실1)
기타 아이돌봄 제도 관련 서비스의 부족함	아이돌봄 기관으로써 지역아동센터 등 마을돌봄센터에 대한 부정적 인식	지역아동센터에 대한 안좋은 소문 및 인지도 부족(실2) 지역아동센터 등 학교돌봄 서비스 기관의 아이돌봄 서비스에 대한 부정적 인식(실6)
	과다한 행정업무, 이로 인한 돌봄제공의 어려움	행정업무가 너무 많은 지역아동센터 운영(실3)
	부처 간의 미루기, 피해자는 아이	돌봄업무를 지자체로 이관하려는 움직임, 이로인한 수요자의 피해(실3) 교육기관의 입장, 아이돌봄업무는 교육이 아닌 돌봄(실4)
	마을돌봄서비스의 한계	이동거리의 안전 보장, 열악한 시설 등 마을돌봄이 갖는 한계(실6)
	아이돌봄제도 관련 서비스 종사자 낮은 처우	아이돌보미 기본 소득보장이 되지 않음에 따른 활동기피현상(실1)

아이돌봄제도 개선의견은 아래와 같이 <표3-4>로 정리하였다. 개선의견은 총 6개의 대범주와 14개의 중범주로 구분하였다.

<표3-4> 아이돌봄제도 개선의견 요약표

대범주	중범주	소범주(심층면접자 번호)
통합적 돌봄 체계 구축	새로운 통합적 전달기구 설치	하나의 헤드쿼터 구축, 아이돌봄보장원, 아이돌봄부, 돌봄청 등 개소를 통한 통합적 아이돌봄 사업 운영 그리고 사회서비스원(기1, 교1, 실5, 교8)
	아이돌봄제도 통합플랫폼 구축	아이돌봄제도와 관련한 통합적인 서비스 창구(플랫폼 등)가 필요함(교9, 교10)
	아이돌봄 전달체계 단순화, 단일화, 일원화	중복된 사업은 한 부서에서 부차간 흡어진 각자의 사업을 정리하여 단순화, 단일화(연3, 실4) 통합적 홍보창구 마련(교6, 연3) 전달체계의 통일, 실제적으로 실현이 어려움. 다만 지방정부차원에서 각 전달체계의 통합성을 확보할 수 있는 플랫폼이 필요(교8)
	돌봄기관 간의 네트워크 강화	돌봄서비스 전달체계 간 협업을 위한 지역 연계 모형 필요(교5, 실2, 실3, 실6, 교10) 기존에 돌봄 서비스를 지원하는 기관을 주축으로 거점 기관을 정해 지역 기관들과의 유기적인 연계체계 마련(실3)
	통합적 관점에서 서비스 대상자 개념 정립	돌봄 개념 정리 및 구조화(연1)
돌봄 서비스 관련 자원의 총량 확대	인건비 및 교육비 예산 증액	예산측면에서 공공영역의 인건비 등 교육비 지원 확충(교5)
	돌봄서비스 다양성 확보	지역, 가정 내 돌봄서비스 확대 등 선택지가 풍성해져야 함(교5)
돌봄 종사자 역량강화	양질의 인력 확보를 위한 노력	돌봄 전문가를 정당하게 처우하지 않으면서 그들로부터 고급 서비스를 기대하는 것은 어불성설(교3) 돌봄 서비스의 질적 수준에 대한 신뢰형성하도록 해야함(연1) 서비스 제공인력에 대한 검증과 철저한 교육 필요(기1, 기2, 연4, 교9) 정규직 중심의 아이돌봄 시스템 개선방안(연4)

수요자 중심 서비스 체계 구축	서비스 내용 중심, 보편적 전달체계로 개편	대상은 보편적, 비용은 낮게 운용되어야 함(연3, 교6, 실1)
	정보전달방식(홍보) 및 모니터링 방법의 혁신이 필요함	서비스 이용 상태에 대한 정보 제공(기2, 교6) 아이돌봄비 파견시 민원등의 해소를 위해 ICT, IoT 기술 등 활용 필요(실1)
	이용자의 요구를 반영한 프로그램의 다양성 확보	이용자의 욕구에 맞게 선택적으로 이용할 수 있는 다양한 프로그램 구성 필요(실1, 실4, 실6, 교9, 교7, 교10)
	객관적 자료(수요조사)를 기반으로 한 돌봄계획 수립	해당 지역에 대한 면밀한 고찰, 과학적인 수요조사에 따른 사업지 선정(교3, 연2)
아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성 확대	공공성 확보를 통한 서비스 지속성 확보	정부 및 경상남도에 의한 아이돌봄제도 관련 서비스의 양적 및 질적 확충(특히 공공성 강화)을 통한 서비스 지속성 확보 및 사각지대 해소(교2) 국공립 직영시설 등 공공성 확보를 위한 노력이 요구됨(실3) 서비스 운영주체는 지자체 직영이 최고의 형태임(실3)
지방정부의 재량권 강화	사업운영 등 전반적 돌봄서비스 운영에 있어 지방정부의 재량권이 충분히 주어져야 함	중앙집권적 아이돌봄제도는 한계, 지방정부에 예산 및 재량권 필요(실5)

나. 분석결과

다음은 전문가 심층면접 조사의 분석결과의 상세내용이다. 분석결과는 첫째, 아이돌봄제도 문제점과 한계, 둘째, 아이돌봄제도 상 문제점과 한계로 구분하여 제시하였다. 이후 각 범주별로 폴텍스트의 내용을 열거하고 관련 내용에 대한 의미를 분석하였다. 의미단위별로 분석한 내용을 각 폴텍스트별로 정리하면 다음과 같다.

1) 아이돌봄제도 문제점과 한계

대범주는 첫째, 중앙정부의 부처별 분절성으로 야기되는 문제 둘째, 아이돌봄의 연령별 형평성 문제 셋째, 수요자 중심 서비스 전달체계 미흡 넷째, 도시 및 농촌의 지역

격차 다섯째, 소득분위에 따른 역차별 발생 여섯째, 낮은 정보 접근성 일곱째, 기타 아이돌봄제도의 부족함 등으로 구분되었다.

가) 중앙정부의 부처별 분절성으로 야기되는 문제

‘중앙정부의 부처별 분절성으로 야기되는 문제’는 다음과 같은 중범주로 구분된다. 첫째, 중앙정부-지방정부의 분절성 둘째, 전달체계 상이성으로 인한 종사자 표준화 실패 셋째, 과도한 경쟁으로 인한 효율성 저하 넷째, 예산, 연계 등의 어려움으로 구분하였다.

(1) 중앙정부에서의 분절성이 지자체의 분절성을 야기함

(가) 중앙정부 - 지방정부의 분절성

‘중앙정부-지방정부의 분절성’은 다음과 같은 문장들에서 확인된다. 대체로 실무진들에 비해 관련 전공 교수들의 의견과 연구기관의 연구원들이 이 문제를 주로 지적하고 있었다. 내용을 요약해보면 ‘아이돌봄제도 문제를 둘러싼 중앙 부처(교육부, 보건복지부, 여성가족부) 간의 역할 설정 및 조정과 연계(서비스 통합)이 잘 이루어지지 않고 있다.’ 이로 인해 중앙정부의 정책과 제도에 영향을 받을 수 밖에 없는 지방정부의 차원에서는 일정 수준의 자율성을 확보할 수 밖에 없고, 주요 서비스 제공자인 ‘민간’에 주로 위탁하여 서비스를 제공하고 있는 상황에서 지방정부는 민간 기관에서 제공되는 서비스에 대한 일방적 ‘지시’를 내리기 어려운 상황이라는 의견이 있었다.

덧붙여 각 부처별(교육부, 보건복지부, 여성가족부)로 적용하는 법률과 제도가 다르기 때문에 이러한 혼선은 더욱 가중될 수 밖에 없다. 각 기관이 추구하는 아이돌봄제도의 수혜자가 다르고 이로 인해 정책의 방향과 이를 적용하는 사업의 방향이 일관성을 갖기에는 한계가 있을 것으로 판단된다. 더불어 ‘행정상 칸막이 현상’으로 인한 부처 간의 의사소통도 문제로 지적되고 있다.

“중앙 차원에서 3개 부처(교육부, 보건복지부, 여성가족부)가 사업을 분

절적으로 추진하는 것이 가장 큰 원인이라고 생각합니다. 3개 부처 간에 연계(네트워크) 및 교류 및 정보공유가 전혀 이루어지지 않는 점도 또 다른 요인으로 분석됩니다”(교1)

“아이돌봄 문제를 둘러싼 중앙 부처(교육부, 보건복지부, 여성가족부) 간의 역할 설정 및 조정과 연계(서비스의 통합)가 잘 이루어지지 않고 있는 점. 아이돌봄 문제를 둘러싼 중앙 부처 간의 역할 정립 및 통합이 미비한 가운데 현행 한국의 중앙·지방간 관계구조 속에서 지방정부가 ‘일정 정도’ 자율성 및 통합성을 발휘하여 정책적 대응을 하더라도 지역사회 내 민간 기관 중심의 돌봄기관에서 제공되는 서비스를 ‘강제’할 수 없는 상황 속에서는 서비스의 분절적인 구조를 약화시킬 뿐 실제적인 효과를 거두기는 어려운 상황입니다”(교2)

“사업의 주관 기관이 상이하기 때문에(교육부, 보건복지부, 여성가족부 등) 적용하는 법률과 제도에 있어서 추구하는 목표와 예산의 차이가 크기 때문이라고 봅니다” (교5)

“다양한 부서에서 해당 범위에서 필요에 의해 아이돌봄 관련 사업을 만들어내어 진행하고 있기 때문입니다. 교육부, 보건복지부, 여성가족부 등 다양한 부처에서 사업을 진행하고 있습니다. 중앙부처의 사업이 지역으로 내려오다보니, 현장에서는 이러한 사업들이 유기적이라고 할 수 없게 진행되고 있습니다” (연1)

“아이돌봄정책을 주관하는 중앙기관이 여성가족부, 교육부, 보건복지부 여러 부처에 걸쳐있다는 점입니다. 각 기관이 추구하는 아이돌봄 복지의 혜택 수혜자가 다르기 때문에 정책의 방향과 이를 적용하는 사업의 방향이 일관되지 못하다고 생각합니다” (연2)

“무엇보다 중앙정부에서의 분절성 때문임. 교육부, 복지부, 여가부 등 분절적으로 운영되고 있고 이에 따른 독립된 전달체계는 혼란을 가질 수 밖에 없습니다” (교8)

“다양한 정부부처가 집행하여 운영비와 사업비의 효율성에 문제가 있다고 본다. 돌봄도 마찬가지로 각 부서별로 집행하여 대상자의 이용에 어려

움은 물론 효과적인 돌봄의 연계 및 실시에 어려움을 초래한다고 본다. 부서별 실적 및 보여주기가 아닌 실제 국민들이 안고 있는 문제에 대한 통합적인 접근이 필요하다” (실5)

“칸막이 행정이 가진 한계라고 생각합니다. 서비스를 이용하는 입장에서는 필요에 의해 어떤 지원이 이루어지는지 찾을 수 밖에 없지만, 해당 정보를 아무것도 모르는 상태에서 검색해서 찾기란 쉬운 일이 아닙니다. 각 기관에서 어떤 일을 진행하고 있는지, 중복되거나 누락되는 서비스 내용은 없는지 모든 것을 확인하고 일을 하기란 쉽지 않지만 필요하다 보입니다” (교9)

(나) 명칭만 다를 뿐 같은 사업, 공급자 중심의 서비스 제공실태

‘명칭만 다를 뿐 같은 사업, 공급자 중심의 서비스 제공실태’는 다음과 같은 문장에서 확인된다. 각 부처별로 실시하고 있는 사업은 각 사업의 제공대상(연령별, 소득분위별 등)에서만 어느 정도 구분이 되어 있을 뿐 제공되는 서비스의 내용상에서는 별다른 차이가 없다고 보는 시각이었다. 이러한 문제의 원인이 수요자 중심이 아닌 ‘공급자 중심’의 서비스 제공이 원인이라 분석해볼 수 있다. 덧붙여 정부부처의 분절은 인정되나, 분절성이 원인이라기 보다는 자원의 총량의 문제를 지적하고 체감도를 높이기 위해서는 각 부처별 자원의 총량을 확대하기를 바라는 지적도 있었다.

앞서 ‘명칭만 다를 뿐 같은 사업, 공급자 중심의 서비스 제공실태’에서 살펴본 바와 같이 센터의 명칭, 주관부처, 서비스 제공기관은 다른데 왜 이 업무를 각 부처별로 경쟁적으로 수행해야 하는지 이해하기 어려워하는 응답자도 있었다. 특히 이러한 분절적 구조를 ‘이상한’으로 표현하고 있는 등 관련 실무자로서도 이러한 구조에 대해서 공감하고 있지 못함을 의미하는 문장으로 볼 수 있다.

“돌봄 서비스 명칭이나 주무 부처가 다를 뿐 지원 대상이나 지원 내용, 운영 형태, 지원 형태 등이 비슷한 사업들이 너무 많다. 수요자 중심이 아니라 부처 간 공급자 중심의 사업이 많기 때문이다” (실3)

“정부 세 개 부처에서 진행하고 있는 아이들을 돌보아 주는 서비스는 분

절적이지만 개인적으로는 더 많이 늘어나야 된다는 생각입니다. 아이를 키우기가 힘들다며 낳지 않는 요즘 세태에 이런 사업이 많이 늘어나고 활성화 된다면 부모님들이 마음 놓고 아이를 키울 수 있는 환경이 될 것 같기 때문입니다” (실2)

“00읍 청소년 아카데미, 아동센터도 있다. 서로 어떤 차이가 있고, 어떤 점이 다른지 아동돌봄영역에서 일하는 저도 잘 모르겠다. 저출산 문제를 극복하려는 나름의 방안이라고 생각하지만 같은 아동들을 여러 부서에서 관리하는 것은 너무 이상한 것 같다. 같은 아동들을 경쟁적으로 여러 부서들이 비슷한 사업을 한다는 것은 예산 낭비라 생각한다” (실4)

(다) 지자체의 역량에 따른 예산배분으로 인한 지역별 격차 큼

‘지자체의 역량에 따른 예산배분으로 인한 지역별 격차 큼’의 의미는 다음과 같이 해석해볼 수 있다. 실무자3은 지역아동센터 실무자로 지역아동센터의 예산 지원의 열악함을 역설하였다. 더불어 지자체의 예산사정에 따라 처우수준이 달라지므로 상대적인 박탈감을 가질 수 있음을 언급하고 있다.

“지역아동센터가 속한 보건복지부는 지역아동센터 예산 중 인건비를 포함한 운영비를 지원하고 있는데 가장 열악하고 처우 또한 빈약한 현실이다. 지자체의 역량에 따라 처우 또한 다르기 때문에 동일한 일을 하는 직종은 부처가 달라도 처우는 통합되어야 한다” (실3)

(2) 전달체계 상이성으로 인한 종사자 표준화 실패

(가) 전달체계 상이성 및 지역별 시설별 격차로 인한 종사자들의 업무환경 및 인력의 질적인 차이 발생

‘전달체계 상이성, 이로 인한 종사자들의 업무환경 및 인력의 질적인 차이 발생’의 의미는 다음과 같이 해석해볼 수 있다. 전달체계(서비스 전담기관) 등은 민간기관이 대부분으로 민간기관은 예산지원처의 지침을 따를 수 밖에 없고, 지방정부차원에서도 처우수준에 차이가 있으므로, 부처의 차이, 지방정부의 차이라는 두 가지 차이가 결과

적으로 종사자들의 업무 환경, 처우, 그로 인한 인력의 질적 수준의 차이가 날 수 밖에 없는 것으로 해석할 수 있다.

다음으로 지적하고 있는 부분은 ‘지역별, 시설별 격차로 인한 돌봄인력의 표준화 실패’이다. 중앙부처 내 분절성, 그로 인한 지방정부의 분절성, 거기에 더해 운영기관, 시설장 등의 다양한 변수들이 존재하므로, 그에 따른 돌봄인력의 수준도 매우 다양하게 나타날 수 밖에 없다. 결국 이로 인해 돌봄서비스의 질은 ‘센터장의 역량’이라는 매우 개인적인 변수가 서비스의 질을 결정할 수 있는 것이다. 국가가 제공하는 서비스는 무엇보다도 표준화가 중요하다. 다만 서비스의 질을 표준화하여 정리하기 위해서는 당연하게도 전달체계의 일원화가 주요한 해답일 수 있을 것이다.

“전달체계의 상이에 따른 예산과 법률 및 규정의 차이로 종사자들의 업무환경 및 인력의 질적인 차이가 크게 나타남. 지역아동센터의 경우 저소득층 아동 중심으로 이용 가능하며, 공공영역이라기 보다는 개인시설이 많기 때문에 센터장(또는 사회복지사)의 역량에 따라 지역별 시설환경과 서비스의 차이가 큰 편이며, 다함께돌봄센터의 경우는 종사자의 인건비가 낮게 책정되어 종일 근무하는 인력이 부족하여 서비스의 질적인 부분에 제한이 있음” (교5)

(3) 과도한 경쟁으로 인한 효율성 저하

(가) 중앙 부처 간 경쟁 또는 베끼기

‘중앙 부처 간 경쟁 또는 베끼기’는 다음과 같은 의미가 있다. 부처 간 제도의 닮아감 현상은 제도주의의 관점에서 ‘모방적 동형화(mimetic isomorphism)’ 제도적 동형화로 해석해 볼 수 있다. 외부로부터 성과가 있다고 인정되는 정책이 도입되었다면 이러한 정책은 정책 수입국의 제도(공식적·비공식적)로부터 영향을 받게 되고, 이는 수입국의 기존제도와 동형화하게 될 수 있다(박해궁, 2014). 좋은 제도가 전파되는 것은 너무나 당연하다. 그래서 모방적 동형화 자체는 문제가 되지 않을 수 있다. 다만 그 제도를 발전시키지 않고 단순히 모방하는 차원에서 그치는 경우에는 같은 공공서비스를 제공하는 각 부처의 서비스 내용들의 차별성을 가지기 어렵게 만든다. 이는 결국 서비

스 이용자의 돌봄에 대한 체감도를 높이는 것을 기대하기 어렵게 한다. 위와 같은 평가는 현재 아이돌봄제도가 그 내용상(인적자원, 프로그램 등) 제각기 차별성을 확보하고 있지 못한 한계를 지적하는 것이라 볼 수 있다.

“가장 중요한 요인은 부서간의 경쟁 또는 베끼기가 큰 원인이라 생각한다. 방과후 학교에서 시작된 아이돌봄이 다함께 돌봄, 공동육아나눔터로 확장되었고, 초등돌봄교실과 유사한 지역아동센터, 청소년 방과후 아카데미가 실시되고 있다. 대상은 유사하나 지원 형태가 달라 수혜자 만족도가 떨어질 수 있다” (연3)

(나) 아이돌봄제도 서비스 제공기관 간의 경쟁

‘아이돌봄제도 관련 서비스 제공기관 간의 경쟁’은 다음과 같은 의미가 있다. 우리 세계에 만연한 성과주의와 소비자 중심주의(customization)의 사고상 어떻게 보면 당연한 일일지 모른다. 다만 그 경쟁이 서비스 제공자로서 독점권을 가진 공공기관의 서비스 간의 경쟁이라면 문제가 될 수 있다. 이 문장의 숨은 의미는 그만큼 서비스 제공기관 간의 연계와 협력이 이루어지지 않기 때문에, 그리고 각 서비스의 차별적 요소가 부족하기 때문에 발생하는 현상이라 볼 수 있다.

지역아동센터를 다니다가 프로그램과 시설이 더 좋은 드림스타트, 청소년 방과 후 아카데미로 옮기는 사례가 읍에서는 비일비재하다고 합니다. 함께 아이를 돌본다는 의미로 본다면 경쟁구도가 아닌 협력관계로 발전되어야 할 것으로 보입니다. (실2)

(4) 예산, 연계 등의 어려움

(가) 예산 지출 시 사업의 복잡성으로 인한 불편함

‘예산 지출 시 사업의 복잡성으로 인한 불편함’은 다음과 같은 의미가 있다. 아이돌봄제도의 특성과 관련해서는 다음의 예시를 통해 확인이 가능하다. 학교에서 돌봄교실을 운영함에 있어 자원의 출처가 한 곳은 교육부(방과후돌봄), 나머지 한 곳은 선도사업(자자체)이었다. 한 학교내 같은 방과후 돌봄을 제공하는 경우라도 자원의 출처가

두 곳이다. 자원의 출처가 다르다는 말은 각 부처별 예산과 관련한 기준이 다르다는 의미이다. 행정인력이 부족한 돌봄기관의 입장에서는 행정적 부담이 클 수 밖에 없다.

아이돌봄서비스의 특성상 예산을 둘로 나눠서 관리하여야 한다는 불편함이있다. (실1)

(나) 교육기관과의 연계협력 및 정보공유가 잘 되지 않음

‘교육기관과의 연계협력이 잘 되지 않음’의 의미는 다음과 같다. 지역아동센터, 다함께 돌봄센터 등 마을에서 이루어지는 돌봄의 경우에는 아이들과 관련한 돌봄수요 등에 대한 정보를 얻어 그에 맞추어서 수요와 공급을 조절해야 한다. 다만 교육기관에서 관련 정보를 공유할 수 있는 루트(혹은 허브)가 부족하다. 그리고 이러한 역할을 하기에 돌봄기관의 행정력은 부족할 수 밖에 없다. 이러한 현실 속에 각 기관들은 각자 도생의 길을 걸을 수 밖에 없다. 이는 아이돌봄제도 관련 중앙정부의 분절성에서 기인한다. 각 센터의 주관부서가 어느 중앙부처인가에 따라 전달체계, 예산, 인력 등의 내용이 총체적으로 다르다. 생활의 방식이 다른데 타 기관과의 연계나 협력은 쉽지 않다.

교육기관과의 업무 협력이 잘 이루어지기 힘들다. 아동센터 특성상 초등, 중등 아이들이 이용하는 곳이라 학교와의 긴밀한 교류와 협력이 매우 중요하고 필요한 부분이나 학교가 상위 기관도 아닌데 협조가 잘 이루어지지 않고 있는 게 많이 아쉽다. 학생 수가 적은 지역은 교류가 잘 된다고 하지만 대부분의 지역에서 미비함을 아쉬워하고 있다. (실3)

초등학교, 면사무소, 지역아동센터, 드림센터 등 각 기관들이 서로의 정보를 공유하지 않는다는 생각을 함 (실4)

나) 아이돌봄의 연령별 형평성 문제

‘아이돌봄의 연령별 형평성 문제’는 ‘아동연령대에 따른 사각지대 발생’으로 하나의 중범주로 구분하였다.

(1) 아동연령대 차등지원으로 사각지대 발생

(가) 아이돌봄의 대상자 범위가 넓어 각 연령별 욕구에 부합하기 어렵고 특정 연령대 아이에게 집약적으로 제공되는 경향

‘아이돌봄의 대상자 범위가 넓어 각 연령별 욕구에 부합하기 어렵고 특정 연령대 아이에게 집약적으로 제공되는 경향’의 의미는 다음과 같다. 돌봄을 필요로 하는 아동의 나이대는 현재 국내기준을 따르자면 영유아~청소년 정도이다. 각 연령층별로 특화된 서비스라 볼 있는 것은 청소년 방과후아카데미 정도의 수준에 그친다. 그만큼 각 서비스들이 가지는 차별적 요소가 부족하다. 다음으로 특정 연령대의 아이들에게 서비스가 집중되는 경향과 관련한 문제인데, 아이돌봄제도 중 특히 초등돌봄교실의 경우 저학년 중심의 돌봄이 이루어지고 있다고 한다. 물론 학교의 예산과 상황에 따라 차이가 있을 수 있음은 감안되어야 한다. 덧붙여 코로나19와 같은 특수한 상황 발생할 시 초1-2등과 같은 저연령대의 아동만 서비스를 이용할 수 있었다는 사실은 돌봄현장에서 상대적으로 3~6학년의 고학년의 경우에 긴급돌봄에서 소외될 수 있음을 의미하는 것이다.

“돌봄이 필요로 한 나이가 유아~청소년에 걸쳐 있기에 각 연령별 필요한 욕구에 발맞추지 못한 것이라 생각합니다” (교4)

“아이가 초등학교 6학년이기 때문에 돌봄 교실의 우선순위에서 밀려나 있습니다. 원칙은 6학년까지 가능하지만, 아이의 학교는 저학년만을 대상으로 운영되고 있습니다. 초등학교 5, 6학년의 아이들은 돌봄의 사각지대에 있을 수도 있다는 생각이 듭니다” (교6)

“나이의 사각지대, 특히 저의 경우 코로나로 학교를 가지 못할 경우, 학교 긴급돌봄을 이용할 수 있는 나이가 제한되어 있었습니다(초1-2). 이러한 제도의 분절로 초등학교 3학년 자녀가 혼자 6개월정도 점심 챙겨먹고 학원을 혼자가는 시간을 보냈습니다. 결국 잘 살피지 못하는 제도는 예산은 예산대로 집행되고 서비스 사각지대를 만드는 것을 초래하게 된다고 생각합니다” (연1)

(나) 돌봄이 영유아에게 집약적으로 제공되는 경향

‘돌봄이 영유아에게 집약적으로 제공되는 경향’의 의미는 다음과 같다. 아동돌봄 서비스와 관련한 총량이 영유아에게 집중되어 있다는 의미는 그만큼 영유아돌봄에 비해 상대적으로 초등돌봄에 대한 공급이 수요를 따라가지 못함을 의미하는 바로 분석해 볼 수 있다.

“돌봄이 영유아에게 집약적으로 이루어지는 경향이 있다고 봅니다, 초등저학년의 경우, 하교 시간도 빠르고 생활 습관 등 부모의 역할이 많이 작용되는 시기인데, 상대적으로 필요성이 덜 하다고 인식되는 경향이 있는 것 같습니다” (연1)

다) 수요자 중심 서비스 전달체계 미흡

‘수요자 중심 서비스 전달체계 미흡’은 첫째, 공공서비스의 공급자 중심주의, 둘째, 정보의 비대칭성, 셋째, 일시 및 긴급돌봄 이용상 어려움, 넷째, 수요와 공급의 미스매치, 다섯째, 돌봄전문인력의 전문성 부족 등 5개의 하위범주로 구분하였다.

(1) 공공서비스의 공급자 중심주의

(가) 공급자 중심 서비스 체계, 이에 따른 수요자 맞춤형 서비스체계의 미비

‘공급자 중심 서비스 체계, 이에 따른 수요자 맞춤형 서비스체계의 미비’의 의미는 다음과 같다. 공공서비스의 영역에서 제공하는 서비스가 공급자들이 제시하는 상황들을 일방적으로 받아들여야 하는 상황이 많고, 서비스에 대한 개선 등을 요청해도 이러한 요청들이 받아들여지는 것에는 한계가 있음을 뜻하는 바라 이해해볼 수 있다. 이는 서비스의 공급적 측면이 중앙정부, 지방정부의 예산의 범위 내에서 이루어지기 때문인 것으로 보인다.

수요자 맞춤형 서비스 체계도 미흡하다는 평가가 있었다. 서비스 이용자가 원하는 내용상 측면이 서비스에 제대로 반영되고 있지 못함을 지적하는 내용으로 보인다. 덧붙여 수요자가 원하는 서비스의 총량이 뒷받침되지 못하고 각 시설별로 그 공급이 충

분하지 않기 때문에 서비스 이용적 측면에서 제한이 많을 수 있다.

이러한 원인은 ‘정책입안자와 전문가들의 의견만 반영되는 돌봄정책’, 즉 공급자 중심의 일방적 서비스 제공을 원인으로 꼽을 수 있다. 이는 현재 국가정책에 대한 부정적인 평가로 보이며, 아이돌봄제도가 부모들의 요구를 충실히 반영하고 있지 못한 결과를 반영하는 것이다.

“공공서비스의 경우 실제로 필요한 서비스의 양이나 질적인 부분이 많이 필요함에도 불구하고(수요가 다양하고 많은데도 불구하고) 여전히 공급되는 정도가 아직 적다고 생각한다. 그래서 이용자 입장에서 공급자들이 제시하는 상황들을 일방적으로 받아들여야 하는 상황이 여전히 많다고 생각된다” (실5)

“맞춤형 아이돌봄서비스가 제공되지 못한다는 점, 효과적 및 통합적 서비스가 이루어지지 못한다는 점을 들 수 있습니다” (교1)

“시설에 따라 환경의 차이가 크기 때문에 선택에 제한이 많다. 특히 방과후학교는 돌봄이라기보다는 교육적인 측면이 강하고, 초등돌봄교실과 지역아동센터 등은 인소인원에 제한이 많아 일반적으로 이용하기에는 충분하지 않다” (교5)

“아동과 양육자들의 의견보다 정책입안자와 전문가들이 만드는 돌봄정책은 일방적일 수 있다. 서비스는 수요자의 욕구에 맞추어 제공하는 것이 가장 좋은 결과를 가져 온다. 돌봄의 수요자가 객체가 되는 현 상황은 돌봄 및 저출생 문제의 근본적인 해결책이 될 수 없다” (교7)

(나) 선택을 하고 싶지만 내 마음에 쏙드는 시설은 안보임. 접근성, 편의성, 비용, 신뢰성 등의 측면의 한계

‘선택을 하고 싶지만 내 마음에 쏙드는 시설은 안보임. 접근성, 편의성, 비용, 신뢰성 등의 측면의 한계’의 의미는 다음과 같다. 서비스 양은 차치하더라도 서비스의 질적인 측면의 한계를 ‘내 마음에 쏙드는 시설이 없음’으로 표현한 것이라 본다. 특히 원하는 시간에 적절한 서비스를 이용하지 못하는 점에 대해서 부정적 평가가 많았다.

더불어 부족한 점은 ‘접근성’, ‘편의성’, ‘비용’, ‘신뢰성’ 등의 네가지 측면으로 분석해 볼 수 있다.

접근성은 아이를 맡길 곳을 찾기 어렵다는 점, 편의성은 원하는 시간대에 돌봄 서비스를 받기 어렵다는 점 비용은 서비스 이용료가 비싸다는 점 신뢰성은 돌봄서비스 영역과 시설에 따라 질적인 차이가 크기 때문에 아이돌봄제도 자체에 대한 신뢰감이 부족하다는 의미로 해석해 볼 수 있다.

“원하는 기관, 원하는 시간에 적절히 배치되지 못하고 있는 것이 문제라고 생각한다. 그리고 여러 가지 서비스들의 목록이 보이지만 엄마의 마음에 속들만한 시설은 보이지 않는 것 같다” (연3)

“접근성 측면에서 맞벌이를 하면서 아이를 맡길 곳이 가까운 곳에 없다는 점, 편의성 측면에서 원하는 시간에 필요한 돌봄 서비스를 받을 수 없다는 점, 비용측면에서 양질의 돌봄서비스를 받기 위해서는 높은 비용을 지불해야 하는 점, 신뢰성 측면에서 돌봄서비스 영역과 시설에 따라 제공자의 질적인 차이가 크기 때문에 믿고 맡기기 어렵다는 점 등이다” (교5)

(다) 모니터링(만족도 조사) 방식의 공급자 중심성

‘모니터링(만족도 조사) 방식의 공급자 중심성’의 의미는 다음과 같다. 자신의 아이를 맡기는 입장에서 부정적인 평가를 할 시, 아이에게 부정적인 영향을 미칠 것을 고려할 수 밖에 없다. 따라서 모니터링에서는 당연히 높은 점수를 줄 수 밖에 없는 현실이다. 이에 국가 모니터링 방식에 대한 전환도 고려해보아야 할 것이다.

“아이돌봄에 대한 국가의 모니터링의 경우에도 워킹맘 입장에서는 매우 귀찮게만 느껴진다. 자신의 아이를 맡기는 입장에서 부족한 부분, 부정적 답변을 하기에는 심리적으로 매우 큰 부담감이 있기에 무조건 좋다고 답변하는 보호자들이 많다고 판단된다” (연4)

(2) 정보의 비대칭성

(가) 이용자의 입장에서 정보의 비대칭성으로 인한 체감도가 낮음

‘이용자의 입장에서 정보의 비대칭성으로 인한 체감도가 낮음’의 의미는 다음과 같다. 정부가 여러 가지 아이돌봄제도를 만들어 제시하고 있지만, 어떠한 경우에 어떠한 서비스를 이용해야 하는지, 그리고 그 서비스를 이용하기 위해서는 어떠한 과정을 통해야 하는지에 대한 ‘절차적 접근성’은 부족하다는 평가다.

“서비스 이용자가 서비스 이용 시 겪는 혼란과 어려움을 들 수 있을 것이다. 다시 말해, 수요자 입장에서 보면 지역사회 내에 아이돌봄과 관련하여 다양한 서비스가 존재하는 것 같기는 하지만, 정작 서비스가 필요한 상황이 발생하여 서비스를 신청·이용하고자 할 때에는 어디에서 어떻게 신청해야 하고 또 신청을 하더라도 필요한 시간(기간)에 필요한 서비스를 이용할 수 없는 상황이 초래되고 있는 것이다” (교2)

(3) 일시 및 긴급돌봄 이용상 어려움

(가) 코로나19 등 긴급 및 일시돌봄 이용하기 어려움(접근성, 비용)

‘코로나19 등 긴급 및 일시돌봄 이용하기 어려움(접근성, 비용)’의 의미는 다음과 같다. 일상적인 상황에서의 아이돌봄 보다는 긴급한 상황에서 이용할 수 있는 시설에 대한 접근성 부족에 대한 지적이다. 더불어 비용적 측면도 중산층 이상의 경우에는 상대적으로 저렴하지 않기 때문에 비용적 부담감에서도 서비스 이용에 대한 거리감을 느낄 수 밖에 없다.

전반적으로 긴급한 상황에 이용할 수 있는 돌봄서비스의 총량이 작고, 시간에 맞는 서비스 서비스 이용에 대한 어려움을 호소하고 있었다. 특히 긴급한 경우(저녁시간대 중 일시적 돌봄 상황, 학교의 긴급한 하교 결정 등)에 돌볼 수 있는 환경이 부족하다는 평가다.

“아이는 돌봐야 하는 대상이지만, 갑자기 돌보기 어려울 때 빨리 믿고 맡길 수 있는 곳이 부족합니다. 필요한 비용도 저렴하면 좋겠습니다. 신속히 대처할 수 있는 양질의 안전한 일시돌봄(및 상시돌봄)의 저렴화가 요청됩니다” (연2)

“아플때, 비상상황, 방학 등 사각지대가 있다. 이 세 가지 요건 중 하나라도 충족되지 않으면 어려움을 겪을 수 밖에 없다. 모든 일에 보호자가 필요한 나이(7세)라 한다면 세 가지 요건이 맞아떨어지지 않을 시, 부모 둘 중 하나는 일을 포기하거나, 양육비로 경제적 지출이 상당할 수 밖에 없다” (교9)

“학원말고는 돌봄에 집중한 서비스환경은 부족하다. 학원을 돌봄기능으로 활용하고 있는 실정이다. 긴급한 경우, 저녁시간대의 일시 돌봄, 일과 시간 중 학교의 결정에 따른 긴급한 하교 결정 시 돌봄 등에서 공백이 있다” (교8)

(4) 주먹구구식 서비스 제공, 이에 따른 수요와 공급의 미스매치

(가) 객관적인 근거에 의한 공급이 아닌 주먹구구식 서비스 제공

‘객관적인 근거에 의한 공급이 아닌 주먹구구식 서비스 제공’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 현재 아이돌봄제도의 수요와 공급을 과학적인 방식으로 측정하여 수립하기보다는 ‘주먹구구식’, 요컨대 중앙정부와 지방정부의 예산 수준에 맞추어 제공되는 것이 현실이다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 주기적인 아이돌봄 수요와 공급의 측정이 필요하며, 이를 위해 수요조사를 정기적으로 수행함이 옳다.

“아이돌봄서비스 대부분은 아이가 만 12세 미만인 경우에 맞춰져있습니다. 만 12세 미만의 아이들 중 돌봄서비스를 실질적으로 필요로 하는 아이들이 얼마나 많은지 어떠한 돌봄서비스를 필요로 하는지 지속적인 수요조사가 필요하다고 생각합니다. 그리고 취학전, 초저, 초고, 중, 고등학교 학생들의 돌봄 서비스에 대한 요구사항은 다를 것이라고 생각하고 또 이러한 요구사항은 생각보다 짧은 주기로 시시각각 변할 수 있다고 생각합니다”(교6)

(나) 특정시간대 돌봄수요자 폭증, 아이돌보미의 시간선택상 제약

‘특정시간대 돌봄수요자 폭증’의 의미는 다음과 같다. 출근시간, 퇴근시간 등 특정

시간대에 돌봄수요자가 급증하여 이에 맞는 공급이 있어야 한다는 의미이다. 덧붙여 부모가 이른 시간 출근해야 하는 상황에서 부모는 어려움을 느끼며 일상적이지 않은 긴급한 상황에 아이를 보살펴 줄 수 있는 시설이 부족하다는 평가다.

구체적으로 특정시간대라 함은 ‘이른 아침 시간의 돌봄공백’, ‘출근시간, 퇴근시간 등의 특정한 시간대’의 공백과 연관된다. 원하는 시간대에 필요한 서비스가 매칭되지 않으면 직장생활을 해야하는 부모의 입장에서는 매우 난감한 상황이 될 수 밖에 없다.

“출근시간, 퇴근시간 등 특정 시간대에 돌봄수요자의 폭증에 따른 대책이 필요하다” (실1)

“일찍 출근하는 경우 오전 돌봄이 되지 않아 아이들이 일찍 학교에 등원하는 어려움이 있으며, 혼자 교실에 있는 등 혹시나 모를 위험이 내재되어 있음. 어린이집의 경우도 일찍 가는 경우 미리 허락을 받아야 하며, 아침 돌봄이 가능한 곳은 집의 위치와 거리가 있다 ” (실6)

“정책으로 시행하는 아이돌봄 사업의 경우, 원하는 시간대(주로 어린이집 하원 이후 3시~7시)에 돌봄인력을 구하기가 너무나 어렵습니다. 보통 1년 정도의 대기 기간이 필요합니다. 저와 같이 갑작스럽게 일자리를 구한 사람의 경우 그 동안의 공백기간에 아이를 돌봐줄 수 있는 여건이 안되면 어려움을 겪습니다” (교9)

(다) 방학동안 아동돌봄의 사각지대 발생

‘방학동안 아동돌봄의 사각지대 발생’은 다음과 같은 의미가 있다. 방학기간 동안에 아이를 돌보아 줄 수 있는 기관이 없으면 부모가 휴가를 사용하여 아이를 돌보아야 한다. 자영업자, 휴가를 마음껏 사용하지 못하는 일용직 등의 부모들이 이러한 상황에서 더 큰 어려움을 호소할 것으로 예측해 볼 수 있다.

“얼마 전 창녕에서 발견 된 아동학대 사건은 방학동안 이루어진 아동 돌봄의 사각지대로 인해 일어나 일이라고 볼 수 있습니다” (실2)

(5) 돌봄전문인력의 전문성 부족

(가) 돌봄인력, 누가 제공하느냐에 따라 서비스 질은 큰 차이

‘돌봄인력, 누가 제공하느냐에 따라 서비스 질은 큰 차이’는 다음과 같은 의미가 있다. 이는 현재 아이돌봄제도 서비스 제공자에 대한 소비자의 신뢰가 부족함을 가늠할 수 있는 문장이라 볼 수 있다. 덧붙여 돌봄인력에 대해 서비스 이용자들이 믿지 못하는 현실을 잘 반영하고 있는 문장이라 생각해 볼 수 있다.

“돌봄인력이 제공하는 서비스 질에 편차가 많다고 합니다. 가장 중요한 것은 믿고 맡길 수 있는 인력이, 우리 가족에게 생길 수 있는 비상상황에도 움직여질 수 있는 시스템이 필요한데, 이 부분이 많이 미흡하다 보입니다” (교9)

“워킹맘을 대체하여 아동을 돌볼만한 인력 자체가 부족하거나 그 인력의 전문성 문제이거나 그 인력이 신뢰할만하지 않다는 점에 있는 것 같습니다” (교3)

(나) 돌봄 인력의 양성방식의 문제

‘돌봄 인력의 양성방식의 문제’는 다음과 같은 의미가 있다. 돌봄 인력의 양성방식이 문제가 있기 때문에 돌봄인력에 대한 신뢰가 부족하고, 더 나아가 주민들이 그 서비스의 질적인 차원까지 함께 고민하고 있는 것으로 이해해 볼 수 있다. 물론 서비스의 질이 낮다고 단언할 수는 없지만 현재 아이돌봄제도에 대한 서비스 이용자의 불신을 확인할 수 있는 대목이다.

“돌봄의 개념은 사람을 케어하는 일이기에 질적인 부분이 가장 우선되어야 한다고 합니다. 하지만 믿고 맡길 수 있는 돌봄 인력 양성교육부터 부족하다 생각합니다” (교4)

라) 도시 및 농촌의 지역격차

‘도시 및 농촌의 지역격차’는 첫째, 농촌지역과 도시지역의 서비스 양극화 둘째, 농촌지역 네트워킹의 어려움 등 2개의 하위범주로 구분하였다.

(1) 농촌지역과 도시지역의 서비스 양극화

(가) 농촌 아동인구수의 감소로 인한 인프라 부족

‘농촌 아동인구수의 감소로 인한 인프라 부족’의 의미는 다음과 같이 해석해볼 수 있다. 농촌지역은 아동인구가 계속해서 줄어들고 있기 때문에 아동의 절대수가 작다. 따라서 아이의 돌봄과 관련한 인적, 물적 인프라에 대한 지원이 줄어들고, 이로 인해 아이를 키우는 부모의 입장에서는 아이를 돌보아 줄 시설과 인력이 부족하므로 타 지역으로 전출을 고민하게 된다. 이러한 부분이 농어촌 지역의 아동인구의 감소로 이어지는 악순환의 고리가 시작되는 지점이라 볼 수 있다.

덧붙여 아동인구수의 감소는 그 지역의 아동 전문가가 양성되기 어려운 환경을 만든다. 이로 인해 아이에게 전문 프로그램을 제공해 줄 수 있는 인력풀 자체를 감소시킨다. 이로 인한 피해는 고스란히 농촌지역에 거주하는 아동과 부모에게 전가된다. 마지막으로 앞서 살펴본 농촌지역 아이돌봄제도 전문가들의 양성이 어려운 현실과 직결되는 부분인데, 전문가들이 부족하다보니 심리, 미술, 언어 치료 등 아이돌봄과 관련한 차별화된 농촌지역에서 전문 서비스를 직접적으로 제공하기 어렵다는 한계가 있을 수 있다.

“대부분의 농촌에 있는 학교들이 아이들이 점점 줄다보니 구역 범위는 넓지만 아동들이 적어서 귀가를 하는데 매우 어려움을 느끼고 있습니다. 아이들이 없다보니 주변에 아동들을 위한 시설(도서관, 학원)은 한곳도 없으며 그나마 저희 지역아동센터가 아동들을 돌보며 학습과 문화혜택을 줄 수 있는 유일한 기관입니다” (실2)

“우선 아이들에게 수준 높은 서비스(학습, 악기습득, 체육, 미술 등)를 제공하려해도 프로그램 강사 구하기가 쉽지 않으며 강사를 구한다고 해도 이곳까지 오려는 강사들이 많지 않은 실정입니다. 또한 아동들의 집들이 두 개면에 넓게 펼쳐져 있어서 편도 40km를 매일 차량운행해야 하는 등

원과 귀가서비스가 용이하지 않습니다” (실2)

“시골에 있는 우리 센터는 문제 행동이 있는 아동들을 치료해주기가 어렵다. 예산도 없지만 서비스를 받을 수 있는 곳이 너무 멀어서 도움을 받을 수가 없다. 그냥 아이가 시간이 지나면 나아지겠지 아니면 우리가 좀 더 관심을 가지면 나아지겠지라는 막연한 생각을 합니다. 심리치료, 미술치료, 언어치료 등 치료가 필요한 아동들을 적절하게 치료를 받을 수 있으면 좋겠습니다” (실4)

“도시와 시골(지방) 상황에 맞는 아이 돌봄 제도와 정책이 있어야 된다고 생각합니다” (실2)

(나) 지역 간 돌봄인프라의 격차, 수요와 공급의 미스매치, 이에 따른 네트워크의 어려움

‘지역 간 돌봄인프라의 격차, 수요와 공급의 미스매치, 이에 따른 네트워크의 어려움’의 의미는 다음과 같다. 시지역에 비해 군지역의 경우에는 돌봄인프라(인적, 물적)가 부족하기 때문에 민간기관을 통한 위탁 등 자원의 활용도가 매우 낮다. 민간 인프라의 부족이 결국 공공기관 서비스 이용률 향상으로 이어질 수 있다. 공공기관의 인프라의 확충은 각 지자체의 예산과 직결되므로 확장에 한계가 있을 수 밖에 없다.

덧붙여 학교 내 돌봄으로 어느 정도 아이돌봄의 공백은 해소할 수 있으나, 절대적이지는 않다. 이용시간이 오후 4시 까지 이므로 그 이외의 시간에는 타 시설을 이용해야 하는데, 이를 뒷받침할만한 시설의 수가 부족하여 여전히 사각지대가 존재할 수 밖에 없다.

앞서 농촌지역의 인프라가 부족하다는 견해가 있었지만, 농촌지역의 아동수가 급락하므로 현재 존재하는 시설의 이용률 조차도 하락하게 될 수 있다. 도시지역은 이에 반해 수요가 많지만 공급이 부족한 상황, 즉 농촌지역은 수요보다 공급이 많고, 도시지역은 공급보다 수요가 많다는 의견도 있었다. 요컨대 도시와 농촌지역 모두 수요조사에 기반한 아이돌봄제도 관련 서비스 공급이 이루어지고 있지 않기 때문에 이러한

갭이 발생할 수 있다.

농촌지역 인적·물적 인프라의 부족은 각 시설 간 연계도 어렵게 한다. 아이돌봄제도 관련 기관은 이용 아이들에 대한 정보가 필요하며, 이를 통해 서비스 공급을 결정할 수 있다. 이러한 과정에서 아이돌봄제도 관련 기관과의 정보공유는 필수적이며, 이는 정기적으로 또는 시스템적으로 구현될 필요가 있다. 다만 현 실상은 이러한 네트워크가 일부 종사자들과 종사자들 사이에서만 만들어지는 경우(비공식적 루트를 통한 네트워크 형성, 기존에 알고 있던 사람들과의 비공식적 네트워크)가 허다하며, 농촌지역은 이러한 네트워크를 구축할 수 있는 인적 자원 자체가 부족하다.

“지역에 따른 돌봄인프라의 편차가 심하다는 점입니다. 시지역에 비해 군지역의 경우 돌봄인프라가 부족하기 때문에, 지역아동센터나 초등돌봄교실 등 각 지역이나 학교에 설치된 기관을 이용하는 아동의 비율이 시지역보다 훨씬 높습니다. 서비스 내용이나 인력, 예산도 그다지 풍부하지 않은 것으로 알고 있습니다. 협소한 돌봄 인프라로 충당할 수 밖에 없는 상황입니다” (연2)

“대부분의 학교에서 돌봄 교실을 운영하여 4시까지 돌봄이 진행되고 있으나 4시 이후 아동들의 돌봄이 미비한 상황이지만 관내 지역아동센터가 5곳 밖에 되지 않아 돌봄이 필요한 아동들을 모두 수용하기에는 역부족이다” (실2)

“농촌지역과 도시지역의 양극화 발생으로 농촌 지역은 저출산으로 인해 대상자인 아동들이 점점 줄어들어 시설별로 아동 유치하기에 급급하고 도시지역은 대상자는 많은 반면 시설이 부족하여 서비스를 받기위해 장기간 대기하는 현상이 발생하고 있다” (실3)

“몇 년 전부터 우리 지역아동센터와 학교 돌봄 교실, 군청에서 운영하는 드림스타트와 연계가 되어 그나마 방과 후 서비스를 받고자 하는 아이들을 센터에 많이 보내주고 있다. 그럼에도 아이들과 관련한 정보를 공유될 수 있는 네트워크의 기회가 많지 않다고 느껴진다” (실2)

(다) 아이돌봄제도 관련 서비스의 지역적 격차, 이로 인한 국가서비스에 대한 불신

‘아이돌봄관련 서비스의 지역적 격차, 이로 인한 국가서비스에 대한 불신’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 지역(농촌/도시)에 따라 아이돌봄과 관련한 수요와 공급의 불일치 현상이 발생하고 서비스 내용에서 차이가 발생하고 있다. 이러한 문제가 누적되면 이는 지역의 서비스 격차로 발현되고, 이는 더 나아가 국가돌봄서비스에 대한 대국민 신뢰도의 하락으로 이어질 수도 있을 것이다.

“문제점이라고 한다면 해당 문제로 인해 국민들을 대상으로 한 전반적인 국가 교육에서의 일관성이 떨어지게 되고 이것은 지역간, 기관 사이의 편차, 교육 기회의 불평등 등의 문제를 더 크게 만드는 요인이 된다고 생각한다” (교7)

(라) 도시지역의 경우, 초등 돌봄교실은 충분하지 않음

‘도시지역의 경우, 초등 돌봄교실은 충분하지 않음’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 도시지역은 농촌지역에 비해 아동의 인구수가 많으나(수요 多), 그에 걸맞은 공급이 부족하여 대기할 수 밖에 없음을 “돌봄교실을 이용하고자 하는 지인들은 ‘당첨’ 되기 힘든 듯 합니다”라고 표현하고 있다. 당첨이라는 표현을 사용할 정도로 서비스를 받을 수 있는 대상자 수가 한정되어 있음을 애둘러 표현하고 있는 것으로 이해해 볼 수 있다.

“도시지역의 경우에는 초등 돌봄 교실은 충분하지 않다고 생각합니다. 일단 지인들은 돌봄 교실을 일단은 다 지원하고 (떨어질 수 있기 때문에) 있다고 합니다. 사교육 학원을 가더라도 학교를 마치고 남는 시간에 아이가 편안하게 학교 숙제도 하고 돌봄 선생님 케어를 받을 수 있어서 돌봄 교실을 이용하고자 하는 지인들은 많지만 당첨되기 힘든 듯합니다” (교6)

마) 소득분위에 따른 역차별 발생

‘소득분위에 따른 역차별 발생’은 아이돌봄제도에서 소외되는 중산층으로 하나의

중범주로 구분하였다.

(1) 아이돌봄제도에서 소외되는 중산층

(가) 저소득층 중심의 저출산 대책, 역차별 발생

‘저소득층 중심의 저출산 대책, 역차별 발생’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. ‘사회적 죄책감’, ‘중산층의 역차별’ 등의 원인은 ‘저소득가정에 초점을 둔 정부정책’을 원인으로 꼽을 수 있다. 소득기준에 따른 지원으로 소득기준이 초과하는 맞벌이 가정은 공공서비스를 이용한다고 해도 이용요금 차원에서 민간 시장과 차이가 그렇게 크지 않다. 저소득층 중심으로 제공되는 사회서비스 급여의 한계가 이러한 결과를 야기한다고 볼 수 있다.

“현재 저출산, 아이돌봄 관련 정부정책의 가장 큰 문제점은 ‘저출산’ 대책을 ‘저소득가정’에 초점을 맞추고 있다는 점이라 생각한다. 예를 들어 소득 기준에 따른 지원으로 소득기준이 초과하는 맞벌이 가정의 경우, 질 낮다고 생각되는 국가 아동돌봄서비스보다 사설기관의 베이비시터, 아동돌봄을 활용하는 편이 훨씬 더 낫다고 생각한다” (연4)

(나) 저소득층에 집중된 아이돌봄인프라, 중산층은 사회적 죄책감을 느끼면서 사적부담을 하고 있음

‘저소득층에 집중된 아이돌봄인프라, 중산층은 사회적 죄책감을 느끼면서 사적부담을 하고 있음’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 아이돌봄은 저소득층에게 우선순위가 주어지는 편이다. 우선순위에서 밀린 중산층들은 오히려 선택지가 작다. 민간기관 혹은 ‘학원 뽕뽕이’를 이용할 수 밖에 없기 때문에 아이돌봄 비용이 가구지출 중에 차지하는 비율이 커질 수 밖에 없다. 우리 나라의 많은 사회서비스들을 종합해보면 중산층 이상이 이용하려면 그에 합당한 비용을 지불해야 한다. 저소득층의 경우에는 그 비용의 일부가 정부 혹은 지방정부의 책임하에 이루어지지만, 중산층의 경우에는 이러한 지원에서 소외되는 경우가 많다. 아이돌봄의 현장에서도 동일하다. 중

산층들은 저소득층 중심으로 지원되는 사회서비스, 특히 아이돌봄제도 관련 서비스에 대해서 역차별의 감정을 호소하고 있고, 이를 ‘사회적 죄책감’ 이라고 표현하고 있었다.

중산층은 아이돌봄미 파견 사업의 이용에 있어 지원이 없기 때문에 아이돌봄에 더 많은 비용을 지출할 수 밖에 없다. 요컨대 아이돌봄 비용의 증가는 결국 가구 내 돌봄 비용을 증가시키고, 돌봄 비용에 대한 부담은 출산에 대한 의지까지 영향을 미칠 수 있는 것이다. “아동돌봄 정책을 경제적 지표로 저소득에 맞추는 것에 대한 고민이 절실히 필요하다” 라는 문구가 이를 대변하고 있는 문장으로 이해해 볼 수 있다.

다음으로 취약계층 이외, 부모들이 이용하기에 아이돌봄제도 접근성이 너무 낮다. 부모들이 서비스를 이용하기에 행정적 장벽이 너무 높다. 맞벌이 부부의 경우 서비스 전달체계에서 본인이 서비스 수혜자가 될 수 있는 자격을 직접 입증해야 하기 때문에 민간시장 영역에 비해서 상대적으로 불편함이 많을 수 밖에 없다.

‘소득기준에 적용되는 이용요금의 편차, 이에 따른 부담감’ 은 맞벌이 가구에게는 부담일 수 밖에 없다. 아이돌봄제도의 제공(공급)은 저소득층 중심으로 주어지는 급여가 많기 때문에 이용요금에 대한 부담을 중산층이 상대적으로 더 느낄 수 밖에 없다.

“저소득 취약계층은 별다른 선택지가 없어 해당 서비스들을 이용한다고 하더라도, 중산층 이상 가정의 자녀들은 사설학원으로 소위 말하는 ‘학원 뽕뽕이’를 돌면서 돌봄공백시간을 보냅니다” (교9)

“아이돌봄이 탁아의 단계에 머물고 있어서 오히려 중산층이 아이를 맡길 곳이 없는 사각지대가 발생한다. 육아조차도 중산층은 사회적 죄책감을 가지고 사적 부담을 하고 있다” (기2)

“비용의 경우에도 정부 지원이 없다면 국가의 돌봄서비스와 사설기관의 서비스 비용이 비슷하다. 지원이 없이 아동돌봄과 관련한 서비스를 지속해서 이용할 경우에는 경제적 부담감으로 추가적인 출산계획을 가지기는 어렵다고 판단된다. 이러한 부분에서 국가의 아동돌봄 정책을 경제적 지표로 저소득에 맞추는 것에 대한 고민이 절실히 필요하다고 생각한다. 실질적으로 아이돌봄의 경우에는 가장 시급하게 아이돌봄에 대한 지원이 필요한

것은 맞벌이가정이라고 생각한다. 맞벌이 가정에게 지원하는 아이돌봄 정책이 제대로 된 방향으로 맞추어진다면 일가정양립과 저출산문제 해결에 도움이 될 것이라 판단한다” (연4)

“맞벌이 여부와 한부모 여부 등 돌봄서비스를 이용하는데 조건이 매우 복잡하다. 가장 보편성 성격을 가져야하는 것이 아동서비스다” (교8)

“맞벌이 가구 증가 등에 따른 돌봄수요는 증가하였으나 소득기준에 따라 적용되는 이용요금의 편차 및 부담감이 크다는 것이 문제점이다” (실1)

바) 낮은 정보 접근성

‘낮은 정보 접근성’은 첫째, 서비스 홍보의 부족과 방법의 복잡성, 둘째, 서비스 홍보의 부족, 셋째, 정보의 양은 많지만 이해하기 어려움, 넷째, 긴급돌봄 정보 획득의 어려움 등의 4개의 중범주로 구분하였다.

(1) 서비스 홍보의 부족과 방식의 복잡성

(가) 어떤 자원이 있는지 알 수 있는 기회와 통로창구 부족, 통합적 정보제공으로 전환이 필요

‘어떤 자원이 있는지 알 수 있는 기회와 통로창구가 부족, 통합적 정보제공으로 전환이 필요’는 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 돌봄이 필요한 나이에 있는 가구가 서비스를 어디서 어떻게 찾아야 하는지 헤매는 경우가 많고, 서비스가 어디 있는지 찾기가 어려운 관계로 그 대안이 사설학원이 될 수 밖에 없음을 지적하고 있다.

특히 ‘아동 및 청소년 돌봄 정보’도 부족하다. 영유아 돌봄과 관련해서는 어느 정도의 정보를 얻을 수 있지만, 초등학생, 중학생 등 초기 청소년 돌봄과 관련한 정보의 양이 많지 않다는 견해도 있었다.

결국 정보는 통합적으로 제공되는 것이 좋다. 정보의 제공의 양이 많지 않고, 통합적으로 제공되지 않기 때문에 정보접근성이 낮다면 이러한 정보들을 하나로 묶어서 통합적으로 제공해줄 수 있는 기관이 필요하다.

“돌봄이 필요한 나이에 맞는 서비스를 어디서 찾아야 하는지, 어떤 자원이 있는지 알 수 있는 기회와 통로창구가 없습니다. 결국 개인(사기업)을 통해 돌봄 서비스를 이용하여 경제적으로 많은 비용이 듭니다” (연1)

“아이돌봄은 영유아 정보와 국가정책은 다양하게 이루어지고 있다고 판단합니다. 하지만, 초등학생, 중학생 초기 청소년에 대한 돌봄 정보는 여전히 부족하다고 판단됩니다” (연1)

“첫 번째는 제공되는 정보가 일관되지 않아서 내가 필요한 정보를 찾는 게 쉽지 않습니다. 이 점은 위에서 말씀드렸듯이 세 중앙 기관이 정보를 내 보낼때 하나의 정보원으로 통합해서 정보를 제공하려는 노력을 해야할 것입니다” (교6)

(나) 서비스마다 홍보방식 다르므로 이용자 입장에서는 혼란스러움

‘서비스마다 홍보방식이 다르므로 이용자 입장에서는 혼란스러움’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 방과후학교, 초등돌봄교실은 교육부에서 지역아동센터, 다함께 돌봄센터는 복지부, 이러한 서비스를 직접 제공하는 제공기관도 각 부처별로 별개로 이루어지다 보니, 홍보방식도 차이가 있을 수 밖에 없다. 결론적으로 비슷한 정보가 정리되지 않고 제공되기 때문에 이용자는 혼란스럽다. 유사한 정보를 다수의 경로를 통해 얻게 된다면 결론적으로 서비스 이용자는 ‘정보홍수의 바다’에서 허우적 거릴 수 밖에 없다. 정보의 파편성은 결국 수요자의 혼란을 가중한다. 따라서 이를 통합적으로 제공해 줄 수 있는 기관이 필요하며, 특히 관련 서비스와 관련한 컨설팅(상담) 등의 창구가 필요하다. 정보를 전달하는 방식도 신세대 부모의 방식에 맞출 필요가 있다.

“방과후학교와 초등돌봄교실에 대한 정보는 학교에서 제공해 주지만 지역아동센터와 다함께돌봄센터, 아이돌봄서비스에 대한 정보에 있어서는 부족한 편이며, 초등학교 입학하기 전에는 개인적으로 파악할 수 있는 정보가 거의 없다” (교5)

“맞벌이라 하더라도 초등돌봄교실 신청자가 많을 경우 저학년을 우선한

다는 점에서 고학년의 아이는 탈락될 경우 그 다음 서비스를 찾기 위해 동분서주했던 기억이 납니다. 아동돌봄에 대한 정보라도 획일적으로 제공해 주고, 종합적으로 상담을 할 수 있는 채널이 있었으면 하는 아쉬움이 있었습니다” (교10)

“돌봄은 다양한 부서에서 다양하게 실시되지만 통합된 돌봄에 대한 정보 제공은 부족한 상황으로 돌봄관련 콜센터나 정보제공 앱이 필요하여 돌봄이 필요한 부모들이 쉽게 정보를 접하고 이용할 수 있도록 할 필요가 있다고 본다” (실5)

(2) 정보의 양은 많지만 체감도는 낮고 이해하기 어려움

(가) 지역내 아이돌봄제도 관련 정보의 범람 혹은 결핍

‘지역내 아이돌봄관련 정보의 범람 혹은 결핍’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 인터넷을 통해서 유통되는 정보 중에 가장 최신의 것만 있으면 다행이지만, 그 이전에 업로드 된 과거의 자료가 유통되어 서비스 이용자를 더욱 혼란스럽게 만드는 경우가 다소 있다. 이용자의 입장에서는 과거 정보를 인지하고 서비스 이용을 신청하지만, 여러 가지 조건이 맞지 않아 오히려 시간만 낭비하게 될 수 있다. 정보의 정리가 필요하다.

“지역 내에 어떠한 돌봄 서비스가 제공되고 있는지 일목요연하게 정리되어 있지 않아서 인터넷 정보를 찾아다니는 상황이 많이 발생합니다. 인터넷 속의 자료들은 최근의 자료가 아닌 것들이 많아서 혼돈이 발생하기도 합니다” (교6)

(나) 아이가 있는 가정에서 잘 알 수 있도록 쉬운 말로 설명하여, 다양한 채널을 통해 전달할 필요

‘아이가 있는 가정에서 잘 알 수 있도록 쉬운 말로 설명하여, 다양한 채널을 통해 전달할 필요’는 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 앞서서 다양한 부처에서 각 부서별 방식으로 정보를 전달한다고 하였는데, 정보의 분절적 전달보다 더 우려스러운

부분이 ‘공급자의 언어’로 서비스 내용을 전달하는 것이다. 행정에서 사용하는 용어, 서비스 이용자들에게 익숙하지 않은 단어들로 전달되는 정보는 서비스 이용자의 서비스 이용과정에서의 혼란을 더욱 가중 시킬 수 있다.

“이용자에게 아이돌봄 관련 정책은 양과 질적으로 충분한 상태는 아니라고 봅니다. 아이돌봄 관련 서비스에 대한 정보에 대해 자녀양육가정에서 제대로 알고 활용하기 어려울 수도 있습니다. 다문화가정, 장애가정, 맞벌이부부, 한부모가정 등 자녀가 있다고 해서 관련 정책을 제대로 인지하고 있다고 볼 수는 없습니다. 아이가 있는 가정에서 잘 알 수 있도록 쉬운 말로 설명하여, 다양한 채널을 통해 전달할 필요가 있다고 생각합니다. 아이돌봄서비스의 경우, 대기가 장기화될 경우도 있다고 합니다. 아이를 돌봐주는 정책이 보완되고는 있지만, 아동학대 등에 대한 보고는 여전히 계속 이루어지고 있습니다” (연2)

(다) 소외계층(다문화 부모님)들이 이용에 어려움 호소

‘소외계층(다문화 부모님)들이 이용에 어려움 호소’는 다음과 같은 의미로 해석해 볼 수 있다. 인터넷에 업로드된 정보의 대부분은 한글을 통해서 전달된다. 다만 다문화가족 등과 같이 한국말에 익숙치 않은 경우에는 정보 획득에서 소외될 수 밖에 없는 한계가 존재한다. 특히 다문화가정이 많은 농촌지역의 경우에는 더욱 문제가 될 소지가 크다.

“다문화 부모님의 어려움이 큰것 같다. 언어도 통하지 않고, 한국의 양육 환경에 익숙하지 않아한다” (실4)

(4) 긴급돌봄 정보획득의 어려움

(라) 긴급돌봄과 관련한 정보를 얻기 어려웠음

‘긴급돌봄과 관련한 정보를 얻기 어려웠음’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 2020년 코로나19 사태 등과 같이 긴급한 상황에서 아이돌봄제도 관련 서비스 이용자는 더욱 힘들 수 밖에 없다. 출근을 해야 하는 상황인데 갑작스러운 돌봄기관의 이

용중지사태로 인해 아이를 둔 부모들은 받을 동동 구를 수밖에 없었다. 긴급상황에서 아이돌봄과 관련한 내용을 부모 스스로 알아보는 것에도 한계가 있을 수 밖에 없다.

“12세 이하 아이의 돌봄관련 서비스 대상가정(보호자)에 정부(지자체)의 정기적인 관련 정보 안내가 부족하다. 급한 돌봄이 필요할 때 현재 처한 상황에 맞게 선택할 수 있는 돌봄을 관련정보를 통해 활용할 수 있을 때 서비스 양과 질의 만족도는 높아질 것으로 본다” (실1)

사) 기타 아이돌봄제도의 부족함

‘기타 아이돌봄제도의 부족함’은 첫째, 아이돌봄 기관으로써 지역아동센터에 대한 부정적 인식, 둘째, 과도한 행정업무, 이로 인한 돌봄제공의 어려움, 셋째, 부처 간의 미루기, 피해자는 아이, 넷째, 마을돌봄서비스의 한계, 다섯째, 아이돌봄제도 관련 종사자 낮은 처우, 여섯째, 과학적 근거기반 돌봄서비스 계획 요원함 등 6개의 중범주로 구분하였다.

(1) 아이돌봄 기관으로써 지역아동센터 등 학교돌봄 센터에 대한 부정적 인식

(가) 지역아동센터에 대한 좋지 않은 소문 및 인지도 부족

‘지역아동센터에 대한 안좋은 소문 및 인지도 부족’은 다음과 같은 의미로 해석해 볼 수 있다. 지역아동센터는 각 지역별 저소득층을 중심으로 한 아이돌봄을 적극 수행하고 있는 기관이다. 지역아동센터가 설치되는 지역이 저소득층이 밀집한 지역 중심이다 보니, 이용자들 중 다수가 저소득층 가구의 아동일 가능성이 높아진다. 이로 인해 중산층 이상의 학부모들은 지역아동센터를 저소득층 아동 중심의 서비스 기관으로 인식하게 되고, 이러한 인식들이 모여서 지역아동센터의 이용층이 주로 저소득층이라는 인식이 강해진다.

“대부분의 부모들이 지역아동센터가 무엇을 하는지 잘 모르는 경우가 많습니다. 또 센터에 보내더라도 센터에서 학습, 급식 등 모든 걸 다해 준다는 인식이 있어서 아이들을 맡기고 관심이 없는 부모님들도 많은 것 같습니다

니다” (실2)

(나) 지역아동센터 등 마을돌봄 서비스 기관의 아이돌봄 서비스에 대한 부정적 인식

‘지역아동센터 등 마을돌봄서비스 기관의 아이돌봄 서비스에 대한 부정적 인식’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 학교돌봄은 소득계층에 관계없이 누구나 이용할 수 있다는 인식이 강하고, 학교돌봄시설(지역아동센터, 다함께돌봄센터 등)은 저소득층 중심으로 이해될 수 밖에 없는 현실을 반영하는 부분이라 할 수 있다. 이는 교육기관인 학교에 대한 공신력의 작동으로 이해해 볼 수 있다. 학교돌봄시설의 경우에는 민간기관에 위탁되는 경우가 많다. 이러한 기관에 대한 신뢰적 측면이 센터의 신뢰도와 연관되어 나타나는 현상으로 이해해 볼 수 있다.

“학교돌봄은 꼭 보내고 싶고 신뢰가 가며, 안전하다라고 생각되어지는데 왜 학교가 아닌 돌봄은 이용하지 않으려고 하고 못사는 친구들이 가는 곳으로 인식되어 지는가에 대해 생각해 볼 필요가 있다” (실6)

(2) 과도한 행정업무, 이로인한 돌봄제공의 어려움

(가) 행정업무가 너무 많은 지역아동센터 운영

‘행정업무가 너무 많은 지역아동센터 운영’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 지역아동센터는 운영인력이 많지 않아 아이돌봄역할과 행정업무를 동시에 수행해야 한다. 프로그램 등을 수행하기에도 역부족이며, 3년에 한번 돌아오는 평가업무도 부담이 많다고 한다.

“지역아동센터 운영상 행정적인 업무가 너무 많다. 지역아동센터는 법정 종사가 2명이며 지자체 파견 아동복지교사가 주 3~4일 근무를 하지만 고유 업무 외에는 맡기가 어려운 상황이다. 29명의 아동을 종사자 2명에서도 맡아 돌보고 있으며 아동들이 등원하면 행정업무는 거의 마비 상태이며 아동을 돌보고 프로그램을 진행하는 일에 집중해야 한다. 아동을 돌보기도 바쁘는데 3년에 한번 평가를 보기 때문에 평가에 대한 부담감이 많으며 너무 많은 시간과 에너지를 쏟아부어야 하는 실정이다” (실3)

(3) 부처 간의 미루기, 피해자는 아이

(가) 돌봄업무를 지자체로 이관하려는 움직임, 이로 인한 수요자의 피해

‘돌봄업무를 지자체로 이관하려는 움직임, 이로 인한 수요자의 피해’는 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 교육기관에서 이루어지는 방과후돌봄이 학교를 중심으로 운영되고 있지만 학교에서는 교육에 돌봄까지 맞기에는 업무가 과중한 상태라 한다. 이에 돌봄업무를 지자체로 이관하려는 움직임을 보이고 있다고 한다. 누가 돌봄업무를 하느냐에 따라 업무의 양이 달라질 수 있겠지만 돌봄의 책임을 설왕설래 하다보면 결국 피해자는 아동과 그 학부모일 수 밖에 없다.

“교육기관인 학교는 교육기관이지 돌봄 기관이 아님을 강조하고 돌봄을 지자체로 이관하려는 움직임이 보이고 있는 현실이다. 지자체와 교육기관의 유기적인 협력체계가 이루어지지 않는다면 돌봄 공백과 사각지대는 불가피하게 발생하게 될 것이며 이로 인해 피해를 보는 건 우리 아이들일 것이다” (실3)

(나) 교육기관의 입장, 아이돌봄업무는 교육이 아닌 돌봄

‘교육기관의 입장, 아이돌봄업무는 교육이 아닌 돌봄’는 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 학교는 교육업무 외에 돌봄까지 학교에서 수행하는 것은 바람직하지 않다고 보는 것 같다.

“일부 학부모들은 학교가 보육의 영역인 돌봄의 역할을 교육 현장인 학교에서 정착시키며 확대 발전시키길 원하고 있으나 학교는 교육 업무 외에 돌봄까지 전가하는 것은 바람직하지 않다고 주장하고 있다” (실4)

(4) 마을돌봄서비스의 한계

(가) 이동거리의 안전 보장, 열악한 시설 등 마을돌봄이 갖는 한계

‘이동거리의 안전 보장, 열악한 시설 등 마을돌봄이 갖는 한계’는 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 학교돌봄 아이돌봄제도 관련 시설은 학교에서 돌봄시설로 이

동해서 돌봄서비스를 받아야 하기 때문에 이동거리가 길어져 아이들에게는 위험이 있을 수 있다. 더불어 아이에 대한 정보가 같은 학교 내부에서 전달되는 것과 학교의 경계를 넘어 외부센터로 전달되는 부분에서는 학교내 돌봄이 더 정보 접근성이 높을 수 있다.

“이동 거리가 있으며 나이가 어린 아이일수록 이동거리 시의 안전이 보장되어 있지 못하다라는 점, 지역아동센터의 경우 정원이 적어서 아이가 하고 싶은 프로그램이 아니라 센터 내에서 이루어지는 프로그램에 참여해야한다는 점, 열악한 시설에 대한 비호감, 급•간식에 대한 부분, 긴급상황 시 대처에 대한 불안감이 있을 수 있어 돌봄서비스 이용에 대한 망설임이 있을 것 같다” (실6)

(5) 아이돌봄제도 관련 서비스 종사자 낮은 처우

(가) 아이돌보미 기본 소득보장이 되지 않음에 따른 활동 기피현상

‘아이돌보미 기본 소득보장이 되지 않음에 따른 활동 기피현상’은 다음과 같은 의미로 해석해볼 수 있다. 아이돌보미의 처우수준이 낮은 관계로 이직율이 높을 수 밖에 없고, 이로 인한 조직몰입도 등 조직헌신 등이 부족해질 수 밖에 없다. 더불어 업무의 연속성이 부족해지기 때문에 업무의 전문성도 확보하기가 어렵다.

광역거점 담당자의 잦은 퇴사 및 인사로 인하여 아이돌봄 업무의 전문성결여됩니다. 아이돌보미의 기본 소득보장이 되지 않음에 따른 아이돌보미 활동 기피현상이 심각합니다. 기본소득 보장이 되지 않으니 업무의 연속성이 너무 부족합니다. (실1)

2) 아이돌봄제도 개선의견

다음은 22명의 전문가들이 제안한 아이돌봄제도의 개선의견이다. 대범주는 첫째, 통합적 돌봄체계 구축, 둘째, 돌봄서비스 관련 자원의 총량 확대, 셋째, 돌봄종사자 역량 강화, 넷째, 수요자 중심 서비스 체계 구축, 다섯째, 아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성 확대, 여섯째, 지방정부의 재량권 강화 등으로 6개의 범주로 구분하였다.

가) 통합적 돌봄체계 구축

‘통합적 돌봄체계 구축’은 첫째, 새로운 통합적 전달기구 설치 둘째, 허브의 역할은 사회서비스원이 해주었으면 함 셋째, 통합적인 창구가 필요함 넷째, 아이돌봄 전달체계 단순화 단일화, 일원화 다섯째, 돌봄기관 간의 네트워크 강화 여섯째, 통합적 관점에서 서비스 대상자 개념 정립 등 6개로 구분되었다.

(1) 새로운 통합적 전달기구 설치

(가) 하나의 헤드쿼터 구축, 아이돌봄보장원, 아이돌봄부, 돌봄청 등 개소를 통한 통합적 아이돌봄사업 운영, 그리고 사회서비스원

‘하나의 헤드쿼터 필요’는 다음과 같은 의미가 있다. 여러 부처로 분산되어 있는 아이돌봄의 기능을 하나로 묶어 통합적으로 제공하기 위해 다음과 같은 기관을 설치하는 견해가 있다.

첫째, 지방정부 차원의 헤드쿼터(컨트롤타워의 의미)를 설치

둘째, ‘아이돌봄보장원 개소를 통한 통합적 아이돌봄사업 운영’ : 교육부, 보건복지부, 여성가족부 등 범부처에서 제공하는 서비스를 국무총리 산하 ‘아이돌봄보장원(가칭)’을 설립하여 통합적인 서비스를 제공할 수 있는 기틀 마련

셋째, ‘아이돌봄부’ 구성은 중앙부처에서 ‘아이돌봄보장원’을 개소한다면, 지방정부에서는 그 지역부서를 만들어서 아이돌봄 업무 주관. 동시에 경상남도 내 ‘아이돌봄부’ 구성, 아이돌봄 업무 총괄

분절적으로 제공되고 있는 아이돌봄 제도 관련 사회서비스를 하나로 묶어 일괄적으로 제공해주는 부서의 필요성을 대변하는 것으로 이해해 볼 수 있다.

여기에 덧붙여 새로운 기관을 구성하여 서비스를 제공하기 보다는 기존에 특정 기능을 위해 만들어진 기관에 그 기능을 탑재하여 운용하는 운영효율성 측면에서 ‘사회서비스원’에서 아이돌봄의 통합기능을 해주기를 바라는 의견도 제기되었다.

“중복지원, 연계성없는 지원, 지역별 편차가 발생하게 되지 않나 생각되며, 하나의 헤드쿼터가 있어야 한다고 생각합니다” (기1)

“해결책으로는 교육부, 보건복지부, 여성가족부의 아이돌봄서비스를 묶어 국무총리 산하에 (가칭)아이돌봄보장원과 같은 공공기관을 하나 세우는 것이 어떨까 생각합니다” (교1)

“중앙에 3개 부처의 사업을 통합하여 운영할 수 있는 중앙아이돌봄공공기관을 세운 후 지역에는 브랜치를 두는 방안이 타당할 것 같습니다. 경상남도만이라도 조직을 개편하면서 독립적인 “아이돌봄부”를 구성하는 것을 고려해 보면 좋겠습니다” (교1)

“돌봄의 문제는 정책적으로 매우 중요한 문제(국방, 경제, 질병예방 등과 동급이라 생각함)이므로 한 부서가 집행하거나 신설 부서(가칭'돌봄청')가 일괄적으로 집행하여 돌봄에 대한 원스톱 집행을 통하여 사업의 효과를 최대한 높여야 한다” (실5)

“사회서비스원 등과 같이 이미 설립된 기관을 통해 통합된 서비스 제공. 그 역할에 부여된 적절한 권한 제공” (교8)

(2) 아이돌봄제도 통합 플랫폼 구축

(가) 아이돌봄과 관련한 통합적인 서비스 창구(플랫폼 등)가 필요함

‘아이돌봄과 관련한 통합적인 서비스 창구가 필요함’에서는 아이돌봄과 관련한 정보 등이 분절적으로 제공되어 서비스에 대한 명확성을 떨어뜨릴 수 있으므로 관련 정보를 하나의 부서에서 일관성있게 제공하자는 의견도 있다. 요컨대 아이돌봄과 관련한

정보 등이 분절적으로 제공되어 서비스에 대한 명확성을 떨어뜨릴 수 있으므로 관련 정보를 하나의 부서에서 일관성있게 제공하자는 것이다.

“서비스를 이용하는 입장에서 정확하고 다양한 정보를 찾기가 어렵다는 문제가 있습니다. 육아관련 정보를 많이 알고 있는 사람에게 구전으로 내용을 대충 파악하고 검색을 해보는데, 주변에 그런 관계망이 부족하면 몰라서 서비스 이용을 못하는 경우도 많다고 봅니다. 돌봄과 관련해서 통합적인 서비스 창구 마련이 필요하다 생각합니다. 0~12세 아이를 양육하는 보호자라면 누구라도 쉽게 접근할 수 있고, 중앙정책을 비롯해서 지역별, 기관별 정보를 종합적으로 검색할 수 있는 앱 개발이나 정보제공 창구가 필요합니다” (교9)

“이를 구체적으로 구축하기 위해서는 하나의 전달망(통합센터일수도 있습니다). 즉 플랫폼의 형식을 갖춰서 아동을 돌보는 부모가 일정한 플랫폼에 접속(홈페이지) 또는 문의시 각 부처별 시행되고 있는 서비스 중 자신에게 가장 적합한 서비스를 취할 수 있도록 하는 것이 필요하리라 생각합니다” (교10)

(3) 아이돌봄 전달체계 단순화단일화일원화

(가) 중복된 사업은 한 부서에서, 부처간 흩어진 각각의 사업을 정리하여 단순화단일화

‘중복된 사업은 한 부서에서, 부처간 흩어진 각각의 사업을 정리하여 단순화, 단일화’ 하자는 견해는 보편적인 돌봄을 수행하기 위해서는 부처의 통합을 통한 서비스 제공과 아동의 특수 상황을 반영한 개별화적인 대책도 함께 실행되어야 한다는 의미이다. 전달체계는 서비스 이용자들이 복잡하게 생각하지 않게 단순해야 된다는 원칙적인 접근론이 필요하다.

“저출산이 심각한 현재의 상황을 고려할 때, 보편적인 돌봄이 되어야 하며, 부처간 흩어진 각각의 사업을 정리하여 단순화, 단일화 할 필요가 있음. 물론 아동의 상황에 따른 특수지원(특별지원)이 추가되어야 한다” (연3)

“중복된 사업은 한 부서에서 해야 한다고 생각합니다. 밥그릇 싸움을 할 것이 아니라 아동과 학부모님께 정말로 필요한 사업이 어떤 것인지 생각해서 중복된 사업을 정리해야 합니다” (실4)

(나) 통합적 홍보창구 마련

‘통합적 홍보창구 마련’은 흩어져 있는 정보를 한곳에 모아서 새로운 방식의 홍보 방안(소셜미디어 연계 등)을 동원하여 서비스 전달을 혁신하자는 의견으로 이해할 수 있다. 좀더 세부적인 해결책으로 ‘서울시 임신·출산·육아 종합포털 온라인플랫폼’을 벤치마킹하자는 의견도 있었다.

“아이돌봄서비스와 같은 웹사이트(idolbom.go.kr)를 활용하여 이를 시도 교육청이 운영하는 소셜미디어 등에 연계해서 지속적으로 홍보하고 알리는 노력이 필요해 보입니다. 일단 가장 중심이 되는 정보사이트를 중심으로 시군별 단체의 정보 지속적으로 연결시키고 업데이트하는 노력이 필요해보입니다” (교6)

“통합시스템 마련이 무엇보다 중요함. 내용과 대상은 다르지만 서울시의 ‘서울시 임신·출산·육아 종합포털 온라인플랫폼’을 참고할 수 있음. 수혜자에게 정보가 잘 전달되고 활용할 수 있는 상황을 만드는 것이 무엇보다 중요하다” (연3)

(다) 전달체계의 통일, 실제로 실현이 어려움. 다만 지방정부차원에서 각 전달체계의 통합성을 확보할 수 있는 플랫폼이 필요

‘전달체계의 통일, 실제로 실현이 어려움. 다만 지방정부차원에서 각 전달체계의 통합성을 확보할 수 있는 플랫폼이 필요’는 전달체계를 통일하는 과업은 현실성이 떨어지기 때문에 전달체계의 통합성을 확보할 수 있는 플랫폼이 그 현실적 대안이라는 의미이다.

기존의 분절성을 극복하기 위해 전달체계의 통일성은 크게 필요하지 않다고 생각함. 지역사회 차원에서 각 전달체계의 통합성을 확보할 수 있는

플랫폼, 거점 취합 역할이 필요하다고 생각됨. (교8)

(4) 돌봄기관 간의 네트워크 강화

(가) 돌봄서비스 전달체계 간 협업을 위한 지역 연계 모형 필요

‘돌봄서비스 전달체계 간 협업을 위한 지역 연계 모형 필요’는 지역의 돌봄서비스가 원활이 운영되기 위해서는 지역의 돌봄기관 간의 유기적인 연계활동이 급선무임을 뜻한다. 기존 전달체계 간의 경쟁이 아니라, 상생할 수 있는 방안으로 연계·협력이 이루어져야 하며, 이러한 연계와 협력이 결국은 각 체계 간 시너지 효과를 낼 수 있고, 주민의 체감도 향상으로 이어질 수 있다.

특히 우선적인 소통의 주요한 주체로는 중앙정부 부처 간(교육부, 보건복지부, 여성가족부 등)의 소통이다. 중앙부처의 소통이 선행된 후, 지방정부와의 소통, 학교와 지자체의 협력관계 등의 순으로 소통이 우선적으로 이루어져야 할 것이다.

“돌봄서비스 전달체계 간 협업을 이루어질 수 있도록 지역 통합형 연계 모형이 필요하다” (교5)

“서로 연계하여 협력하는 것이 제일 먼저일 것 같습니다. 위에서도 말했지만 경쟁이 아닌 협력이 필요할 때입니다. 아이들을 위한다고 하지만 불필요한 경쟁을 하다보면 질 좋은 서비스가 나올 수 없고 사각지대로 누락되는 아이들도 종종 있을 것 같은데 주관하는 부서는 다르다 할지라도 서로 협력하다보면 좋은 성과가 있을 것으로 기대합니다” (실2)

“이에 돌봄 기관들 간에 통합적인 네트워크 구축을 통한 체계적인 돌봄 서비스 제공으로 학부모들이 안심하고 아이들을 맡기는 돌봄 환경 조성이 우선되어야 한다” (실3)

“학교와 지자체가 함께 아이를 돌 볼 수 있는 연결체계(공감대)가 필요하다” (실6)

“각 부처간의 원활한 소통과 지속적인 노력이라고 생각합니다” (교10)

(나) 기존에 돌봄 서비스를 지원하는 기관을 주축으로 거점 기관을 정해 지역 기

관들과의 유기적인 연계체계 마련

‘기존에 돌봄 서비스를 지원하는 기관을 주축으로 거점 기관을 정해 지역 기관들과의 유기적인 연계체계 마련’은 기존 돌봄 서비스 제공기관 중 거점 기관을 선정, 지역주민의 참여와 관심을 유도하고, 지역별 차별화된 전략을 수립, 이를 간담회나 협의체 구성 등의 방식을 통해서 이루자라는 의미다.

“기존에 돌봄 서비스를 지원하는 기관을 주축으로 거점 기관을 정해 지역 기관들과의 유기적인 연계체계와 지역민의 참여 및 관심을 바탕으로 수요와 공급의 불균형을 해소하고, 지역별 차별화 된 전략 수립을 통해 간담회나 협의체 구성 등으로 현장의 목소리를 많이 듣고 정책에 반영하는 등 공적 돌봄 증대와 정확한 정보 제공을 통한 공공성이 강화되어야 한다” (실3)

(5) 통합적 관점에서 서비스 대상자 개념 정립

(가) 돌봄 개념 정리 및 구조화

‘돌봄 개념 정리 및 구조화’는 교육부, 보건복지부, 여성가족부 등에서 사용하는 대상자는 아동, 아이, 청소년 등 각 관련법에서 정하는 바에 따라 대상의 개념정의 방식이 다르다. 이러한 차이에서 결국 서비스의 분절이 시작되는 바, 돌봄대상에 대한 명확한 개념적 정의와 조작적 정의가 선결되어야 한다.

“돌봄의 개념을 더욱 명확하게 구조화 한뒤 관련 서비스를 제공하는 형태로 진행되었으면 좋겠습니다” (연1)

나) 돌봄서비스 관련 자원의 총량 확대

‘돌봄서비스 관련 자원의 총량 확대’는 첫째, 인건비 및 교육비 예산 증액 둘째, 돌봄서비스 다양성 확보 등 2개로 구분하였다.

(1) 인건비 및 교육비 예산 증액

(가) 예산측면에서 공공영역의 인건비 등 교육비 지원 확충

‘예산측면에서 공공영역의 인건비 등 교육비 지원 확충’은 공공영역에서 제공하는 서비스 종사자의 인건비가 부족하고, 제공인력의 서비스 제공 역량의 증진을 위해서는 꾸준히 자기학습을 할 수 있는 환경 등이 마련되어야 함을 의미한다.

“예산적인 측면에서 공공영역의 지원을 늘려서 돌봄서비스의 제공자 역량강화와 인력을 확충할 필요가 있음. 특히 지역아동센터의 경우 저소득층 아동 중심으로 이용 가능하며, 공공영역이라기 보다는 개인시설이 많기 때문에 센터장(또는 사회복지사)의 역량에 따라 지역별 시설환경과 서비스의 차이가 큰 편이며, 다함께돌봄센터의 경우는 종사자의 인건비 부족으로 종일 근무하는 인력이 부족하여 서비스에 제한이 있음” (교5)

(2) 돌봄서비스 다양성 확보

(가) 지역, 가정 내 돌봄서비스 확대 등 선택지가 풍성해져야 함

‘지역, 가정 내 돌봄서비스 확대 등 선택지가 풍성해져야 함’이 갖는 의미는 지역 내 돌봄서비스 기관의 총량이 절대적으로 부족하고, 학교 내에서 이루어지는 방과후학교 등도 아동이 부담을 느낄 수 있기 때문에 서비스 이용자의 체감도를 높일 수 있는 방면에서 서비스의 선택지를 넓히는 것이 중요하다는 의미로 해석할 수 있다.

지역 내 돌봄서비스 기관 부족 함. 학교 내에서 이루어지는 방과후학교와 초등돌봄교실은 아동이 하루종일 교육적인 부담을 느낄 수 있기 때문에 지역 내(또는 가정)에서 편리하게 이용할 수 있도록 선택지가 좀 더 다양해질 필요가 있음. (교5)

다) 돌봄종사자 역량 강화

‘돌봄종사자 역량 강화’는 첫째, 양질의 인력 확보를 위한 노력, 둘째, 대상자 중심에서 서비스 내용 중심으로 전달체계 개편, 셋째, 서비스 이용시 보편주의 확대, 넷째, 정보전달방식(홍보)의 혁신이 필요함, 다섯째, 서비스 모니터링 방식의 혁신 필요, 여섯째, 이용자의 요구를 반영한 프로그램의 다양성 확보, 일곱째, 객관적 자료(수요조

사)를 기반으로 한 돌봄계획 수립 등 총 7개의 범주로 구분하였다.

(1) 양질의 인력 확보를 위한 노력

(가) 돌봄 전문가를 정당하게 처우하지 않으면서 그들로부터 고급 서비스를 기대하는 것은 어불성설

‘돌봄 전문가를 정당하게 처우하지 않으면서 그들로부터 고급 서비스를 기대하는 것은 어불성설’ 이 갖는 의미는 적절한 일자리(decent job)이 되지 못하는 돌봄종사자 처우 수준에서 더 좋은 서비스를 기대하는 것 자체가 불합리하다는 말로 이해해 볼 수 있다. 더불어 종사자의 역량을 개발하기 위해 조직 차원에서의 노력도 동시에 이루어져야 서비스의 질 개선이 이루어진다는 의미도 내포하고 있다.

아동에 대한 통합적 돌봄을 구축한 매우 유익한 사례라고 생각합니다. 이 사업의 성공적 정착을 위한 저의 의견은 다음의 두 가지입니다. 첫째, 돌봄인력에 대한 처우와 관련됩니다. 아동전문가를 채용하고, 현실적인 급여를 책정하고, 안정적인 고용상태가 지속되도록 하며, 수퍼비전을 포함한 전문성 관리를 지속적으로 수행해야 하는 것이 요구됩니다. 돌봄 전문가를 정당하게 처우하지 않으면서 그들로부터 고급 서비스를 기대하는 것은 어불성설입니다. (교3)

(나) 돌봄 서비스의 질적 수준에 대한 신뢰형성하도록 해야함

‘돌봄 서비스의 질적 수준에 대한 신뢰형성하도록 해야함’ 이 갖는 의미는 아이돌봄제도 관련 서비스의 질은 관련 서비스가 휴먼서비스인 이상, 종사자의 역량에 비례할 수 밖에 없다. 서비스의 신뢰성을 높이기 위해서는 돌봄종사자의 역량을 강화하기 위한 방안의 마련이 필요하다는 의견으로 받아 들일 수 있다.

돌봄 서비스가 충분하더라도 돌봄을 맡길 수 있는 질에 대한 믿음도 함께 가야 한다고 생각합니다. 방과후, 온종일 돌봄 교사의 질이 좋지 않다면 통합적 접근을 하는데 제한이 발생할 것이라 생각합니다. (연1)

(다) 서비스 제공인력에 대한 검증과 철저한 교육 필요

‘서비스 제공인력에 대한 검증과 철저한 교육 필요’가 갖는 의미는 아이돌보미 파견사업에서 채용시 아동에 대한 기본적인 애정이 있는 자를 선발할 수 있는 채용 시스템을 구축할 필요성을 언급하고 있다. 특히 아이돌봄서비스(파견)에서는 조직 내 교육으로 서비스 고객지향성 등에 대한 교육내용을 포함시키는 것도 좋은 방안으로 생각된다. 덧붙여 야간 시간에 파견할 수 있는 서비스 인력에 대한 교육도 병행되어야 할 것으로 본다.

결국 서비스를 제공한 기관과 서비스 제공인력의 마인드(인성), 전문성이 우선이 되어야 한다고 생각합니다, 무조건 양을 늘리는 아이돌봄지원보다는 서비스 제공인력에 대한 정확한 검증과 철저한 교육이 선행되어야 하며, 해당인력에 대한 적절한 보상역시 예상편성의 주요한 부분이라고 생각합니다. (기1)

아이돌봄서비스 인력의 인성검증에 더 많은 투자를 했으면 함 (기1)

서비스 인력의 충원에서 아이돌봄을 잘 할수 있는 것도 중요하겠지만, 아동에 대한 기본적 애정이 있는 분을 잘 충원하는 것이 필요함 (연4)

아이돌보미 파견사업 채용, 아동에 대한 기본적 애정이 있는 자를 선발할 것, 자질을 갖춘 돌봄인력 양성(기2)

아이를 믿고 맡길 수 있는 자질을 갖춘 돌봄인력들이 양성되어야 할 것이고, 돌봄에 대한 많은 수요가 생기는 시간대의 인력충원을 비롯해서 야간이나 특별한 상황에서도 투입될 수 있는 인력이 충분히 확보되어야 합니다. (교9)

(라) 정규직 중심의 아이돌봄 시스템 개선방안

‘정규직 중심의 아이돌봄 시스템’이 갖는 의미는 다음과 같다. 아이돌봄제도 관련 서비스가 대체로 정규직 직장을 다니는 가정에 초점을 두고 있어 계약직, 프리랜서, 자영업자 등은 서비스 수급에서 소외될 수 있음을 의미한다.

또한 현재 아동 양육 지원 정책은 대부분 정규직 직장을 다니는 가정에 초점을 두고 있기에 사각지대가 발생함. 예를 들어 맞벌이 가정 중에서도 자영업자, 혹은 계약직, 프리랜서 등등에 대한 세부적 지침이 제대로 마련 되어있지 않아서, 아동돌봄지원에 사각지대에 놓인다고 생각함. (연4)

라) 수요자 중심 서비스 체계 구축

(1) 서비스 내용 중심, 보편적 전달체계로 개편

(가) 대상은 보편적, 비용은 낮게 운용되어야 함

‘대상은 보편적, 내용은 수요자 중심에서 차별적으로 운용되어야 함’ 이 갖는 의미는 다음과 같다. 현재 각 부처별로 제공되는 아이돌봄제도 관련 서비스의 내용상 구분이 사실상 무의미하고, 지원하는 대상자체는 보편적으로 모두에게 확대하고, 서비스 내용은 ‘수업지원’, ‘예체능지원’, ‘장애아 지원’ 등 필요 내용 중심의 서비스 내용상 차별성을 두는 것이 서비스의 목적에 더 부합하다는 의견이다.

전달서비스 내용이 거의 유사하여 차별성을 가지고 있다고 보기 어려움. 현재의 지원대상 또는 지원형태와는 달리 보편적 돌봄을 중심에 두고, 특수한 상황인 경우를 별도로 제공하는 형식이 학부모의 만족도를 높일 수 있다고 생각함. 즉, 원하는 가정에 모두 서비스를 제공하는 것이 기본이어야 함. 현재와 같이 ‘저소득층, 취약계층, 맞벌이’ 등 가계의 상황을 중심으로 대상을 나눌 것이 아니라, 아동 자체의 특수한 요구가 필요한 경우 ‘수업지원’, ‘예체능 지원’ 또는 ‘장애아 지원’ 등 필요 내용 중심의 서비스 제공이 더 적절하다고 생각함. 지역아동센터 등 대부분의 돌봄이 위탁운영되거나 저임금 노동으로 제공되고 있다는 것은 서비스 질과도 매우 밀접하다고 볼 수 있음 (연3)

돌봄의 대상을 선별해야하는 문제 즉, 선별성 때문이라고 생각됩니다. 돌봄의 대상이 모든 아동 대상, 다시 말해 보편적이라면 정책의 큰 틀을 관리하는 중앙, 적용하는 지방, 그리고 실행에 옮기는 돌봄 기관 간에 분절이 일어날 수 없을 것입니다. 보편적 대상으로 돌봄 서비스를 확대·실시하게 된다면 정책을 적용, 실행에 옮기는 지자체와 기관에서 별다른 수정 없

이 적용될 수 있다고 봅니다. (교6)

현실성 있는 이용요금 혹은 제로화, 서비스 이용을 결정하는데 있어 요금 부담에 따른 주저는 없어야 함 (실1)

(2) 정보전달방식(홍보) 및 모니터링 방법의 혁신이 필요함

(가) 지역사회와 소통 중심 홍보 및 서비스 이용 상태에 대한 정보 제공

‘지역사회와 소통 중심 홍보 및 서비스 이용 상태에 대한 정보 제공’ 이 갖는 의미는 다음과 같다. 서비스와 관련한 정보의 전파가 지역사회 중심으로 이루어지고 있지 않기 때문에 지역사회기관들 간의 소통체계를 잘 구축하고 이를 통한 홍보활동이 이루어져야 한다는 의견이다. 더불어 소통방식도 신세대 층을 겨냥하여 ‘돌보미의 목소리로 운영되는 SNS 등을 운영’ 하여 보다 혁신적인 방식의 홍보방식을 주문하기도 하였다.

지역 사회와 소통을 통해 이런 기관이 있다는 것을 알리는 홍보활동 강화가 필요해요 (기2)

돌보미의 목소리로 운영되는 SNS운영 (예: xx방과후 학교 모습, 초등돌봄 교실 모습, xx지역아동센터의 하루 등) (교6)

(나) 아이돌보미 파견시 민원등의 해소를 위해 ICT, IoT 기술 등 활용 필요

‘아이돌보미 파견시 민원 등의 해소를 위해 ICT, IoT 기술 등 활용 필요’ 이 갖는 의미는 다음과 같다. 마을돌봄센터의 경우(학교 내의 시설에 대해서는 신뢰감을 가지고 있는 것으로 인식됨) 아이들의 상황을 실시간 모니터링할 수 있는 체계를 갖추어줄 것을 주문하고 있고, ‘보호자가 현재 아동의 위치 및 활동 프로그램을 상시 확인할 수 있는 시스템’ 등을 마련해줄 것을 요청하고 있었다.

학교 외에도 안전한 시설과 시스템, 지원인력 구축 마련, 보호자가 현재 아동의 위치 및 활동 프로그램을 상시 확인할 수 있는 시스템 마련 (실1)

(3) 이용자의 요구를 반영한 프로그램의 다양성 확보

(가) 공급자 중심에서 수요자 중심으로 패러다임 전환, 이용자의 욕구에 맞게 제공할 것

‘공급자 중심에서 수요자 중심으로 패러다임 전환, 이용자의 욕구에 맞게 제공할 것’ 이 갖는 의미는 다음과 같다. 현재 아이돌봄제도 관련 서비스가 수요자의 입장보다는 공급자 중심으로 이루어지고 있다는 지적이 있었고, 각 부처별로 제공되고 있는 서비스들이 차별성이 부족하다는 의견도 있었다. 더불어 아동 개인에게 맞춘 개별화된 프로그램(연령층에 따른 특화 프로그램), 프로그램의 다양성, 서비스 대상층의 보편화(취약계층 중심이 아닌), 서비스 이용자(학부모 등)의 요구를 적극적으로 반영할 수 있는 모니터링 시스템 등의 구축을 주문하고 있다.

이용자의 욕구에 맞게 선택적으로 이용할 수 있는 다양한 프로그램 구성이 필요하다. 아이의 흥미, 적성, 진로와 관련하여 선택의 폭이 넓은 프로그램이 갖춰지고 보호자의 이용요금에 대한 부담감이 없을 때 안전한 돌봄과 경제활동이 정착될 것으로 본다. (실1)

아동 개인에게 맞는 서비스를 제공해야 한다고 생각합니다. 우리 센터도 15명 같이 수업을 하고 방과후 아카데미도 20명 한 반으로 알고 있습니다. 아동 개인에 맞는 특화된 프로그램을 제공해야 된다는 생각이 됩니다. (실 4)

지자체 내에서 돌봄에 대한 필요성을 인식하고 각 지자체 중심으로 수요자(아이와 보호자)가 원하는 돌봄이 이루어져야 한다고 생각됨. (실6)

수요자의 욕구파악에서 시작하여 양질의 서비스를 제공할 수 있어야 계층구분 없이 돌봄서비스를 이용할 수 있을 것이라 생각합니다. 결국 돌봄 공백에 대한 선택은 수요자가 할 것이지만, 서비스의 다양성과 품질이 보장되어 있지 않다면 선택지가 많은 수요자는 정부의 돌봄서비스를 이용하지 않을 것이고, 이는 돌봄에 있어서 양극화로 이어질 수 있다고 예상할 수 있습니다. (교9)

온종일 돌봄체계를 구축하는 것은 꼭 필요한 상황이라 생각한다. 그러나 체계를 구축할 때 서비스 이용자의 개별 상황이나 욕구를 고려하여 서비스 이용자들이 좀 더 융통성 있는 서비스를 이용할 수 있도록 좀 더 다양한 형태의 서비스체계들이 구축되는 것이 필요하다고 생각한다. 그래서 다양한 선택지들 가운데 개별 상황에 맞는 여러 개의 선택지들을 이용자들이 충분히 선택해서 돌봄 서비스를 부담스럽지 않게 이용할 수 있도록 해야 이 사업이 정착될 수 있을것이라 생각한다. (교7)

아이가 성장해 감에 따라 돌봄의 방법도 조금씩 달라져야 하는데, 아이 돌봄에 대한 지식과 정보가 많이 부족하다고 느꼈습니다. (교10)

(5) 객관적 자료(수요조사)를 기반으로 한 돌봄계획 수립

(가) 해당 지역에 대한 면밀한 고찰, 과학적인 수요조사에 따른 사업지 선정

‘해당 지역에 대한 면밀한 고찰, 과학적인 수요조사에 따른 사업지 선정’ 이 갖는 의미는 다음과 같다. 앞서 내용상 살펴본 ‘과학적 근거기반 돌봄서비스 계획 부족, 이로인한 수요와 공급의 미스매치’ 에서 제시된 내용과 관련된 내용으로 ‘주먹구구식 서비스 제공’ 을 벗어나 수요자 중심의 서비스 제공을 위해 첫째, 경남 인구 중 돌봄을 더욱 필요로 하는 양육 취약인구의 유형과 빈도, 그들의 자녀인 아동의 지자체별 분포와 실태 파악(수요와 공급에 대한 조사), 둘째, 돌봄을 필요로 하는 아동이 서비스가 있는 곳으로 유인할 수 있는 홍보방안 개선 및 전달체계 개편, 셋째, 경남지역의 높은 아동학대발생율을 고려하여 돌봄제공 기관의 투명성 확보(아동학대 신고 등의 절차적 측면)으로 정리할 수 있다.

해당 지역에 대한 면밀한 고찰에서 시작됩니다. 아동 돌봄과 관련한다면, 경남 인구 중 돌봄을 더욱 필요로하는 양육 취약인구의 유형과 빈도, 그들의 자녀인 아동의 지자체별 분포와 실태를 먼저 파악해야 한다고 봅니다. 아래 제시한 아동돌봄사업들은 매우 바람직하지만, 가장 중요한 것은 돌봄을 필요로 하는 아동이 저 서비스가 있는 곳에 와야 한다는 것입니다. 다시 말하면, 아이가 이러한 서비스가 있는 곳에 오도록 할 수 있는 장치는

무엇이 있을지 고민해야 할 겁니다. 경남지역에서 발생빈도가 높은 아동학대의 공통점은 그 아동이 은폐되었다는 점에 있습니다. 돌봄제공 기관에 노출되도록 하기 위한 더 면밀한 장치, 매뉴얼이 요구됩니다. (교3)

사업의 성공적 정착을 위해서는 우선 수요와 공급에 대한 조사가 미리 이루어진 후, 사업지 선정이 되어야 할 것임 (연2)

마) 아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성 확대

‘아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성 확대’는 첫째, 공공성 확보를 통한 서비스 지속성 확보, 둘째, 국공립 시설 확충을 통한 서비스 사각지대 해소 등 2개의 범주로 구분하였다.

(1) 공공성 확보를 통한 서비스 지속성 확보

(가) 정부 및 경상남도에 의한 아이돌봄제도 관련 서비스의 양적 및 질적 확충(특히 공공성 강화)을 통한 서비스 지속성 확보 및 사각지대 해소

‘정부 및 경상남도에 의한 아이돌봄제도 관련 서비스의 양적 및 질적 확충(특히 공공성 강화)을 통한 서비스 지속성 확보 및 사각지대 해소’가 갖는 의미는 다음과 같다. 경남도민의 아이돌봄제도 관련 서비스의 체감도를 높이기 위해서는 우선 서비스의 양적인 측면과 질적인 측면도 고려되어야겠지만 그보다 중요한 것이 관련 서비스를 하나로 묶어 통합적으로 제공하고자 하는 ‘온종일 돌봄 체계’가 한 체계 내에서 시너지를 낼 수 있도록 통합성이 더욱 강조되어야 할 것이다.

정부 및 경상남도에 의한 아이돌봄 관련 서비스의 양적 및 질적 확충(특히 공공성 강화)과 함께 온종일 돌봄체계 내에 포함되는 제도들, 즉 ‘온종일 돌봄 서비스체계’ 내에서 제공되는 서비스들이 단절됨이 없이 지속적으로 제공될 수 있도록 돌봄체계를 구축해야 할 것이다. (교2)

(나) 국공립 직영시설 등 공공성 확보를 위한 노력이 요구됨

‘국공립 직영시설 등 공공성 확보를 위한 노력이 요구됨’ 이 갖는 의미는 다음과 같다. 이용자는 학교 돌봄 교실을 선호하지만 전체 돌봄 수요를 모두 커버할 수 없기 때문에 국공립 아이돌봄 센터 등이 더욱 확충되어야 이용자들의 만족도가 높아질 것이라 평가하였다.

이용자가 가장 선호하는 돌봄 기관은 학교 돌봄 교실이지만 전체 돌봄 수요를 책임져주지 못하기 때문에 믿고 맡길 수 있는 국공립 시설의 확충이 시급하다. 국공립지역아동센터 등의 시설을 확충하여 아이를 마음 편히 맡기고 일할 수 있도록 하여 돌봄의 질을 높이고 이용자들의 만족도도 함께 높아질 것이다. (실3)

(다) 서비스 운영주체는 지자체 직영이 최고의 형태임

‘서비스 운영주체는 지자체 직영이 최고의 형태임’ 이 갖는 의미는 다음과 같다. 서비스 운영주체는 지자체가 직접 운영하는 것이 가장 좋을 것이라는 의견이다.

돌봄의 질과 공공성, 종사자의 직업 안정성을 모두 충족하기 위해서는 민간 운영보다는 지자체가 직영 운영하는 것이 가장 바람직하다. (실3)

바) 지방정부의 재량권 강화

‘지방정부의 재량권 강화’ 는 사업운영 등 전반적 돌봄서비스 운영에 있어 지방정부의 재량권이 충분히 확보되어야 함으로 단일 범주로 구분하였다.

(1) 사업운영 등 전반적 돌봄서비스 운영에 있어 지방정부의 재량권이 충분히 확보되어야 함

(가) 중앙집권적 아이돌봄서비스는 한계, 지방정부에 예산 및 재량권 필요

‘중앙집권적 아이돌봄서비스는 한계, 지방정부에 예산 및 재량권 필요’ 가 갖는 의미는 다음과 같다. 전 국민이 동일하게 이용하는 서비스는 표준화가 중요하지만, 각 지역의 상황은 예산, 이용자 특성 등에서 차이가 있다. 따라서 지역의 특성에 맞도록 돌봄정책을 설계하기 위해서는 지자체가 서비스 운영의 주요한 주체가 되어야 하고,

이를 뒷받침할 수 있는 예산과 재량권이 동반되어야 한다.

중앙집권에서 실시하는 정책의 집행은 전국민을 대상으로 보편적인 서비스에는 효율적이지만 각 지역이 안고 있는 문제에 대한 접근에는 제한이 있으며 예산이 제한적일 수 밖에 없는 지방정부가 자체적인 돌봄정책을 실시하기에는 어려움이 클 수 밖에 없다. 이에 지역의 특성에 맞도록 돌봄정책을 집행할 수 있도록 예산 및 재량권을 주어야 한다고 본다. (실5)

5. 계량적 내용분석 결과

가. 아이돌봄제도 문제점과 한계

1) 내용분석 빈도표

‘아이돌봄제도 문제점과 한계’를 통계패키지 ‘R’을 활용한 텍스트 마이닝 분석을 실시하였다. 이후 출현빈도가 많은 단어를 중심으로 빈도와 퍼센트를 제시하였다. 관련 내용은 아래 <표3-5>와 같다. 총 분석된 단어의 수는 500개 이하가 되도록 설정하였고, 그 중 빈도수는 50위까지만 표로 제시하였다.

<표3-5> 아이돌봄제도 문제점과 한계 내용분석 빈도표

연번	단어	빈도	퍼센트	연번	단어	빈도	퍼센트
1	서비스	50	10.89	26	치료	6	1.31
2	아이	34	7.41	27	국가	5	1.09
3	아동	29	6.32	28	나이	5	1.09
4	학교	21	4.58	29	부서	5	1.09
5	정보	17	3.70	30	비용	5	1.09
6	지역아동센터	16	3.49	31	여성가족부	5	1.09
7	비상상황	15	3.27	32	청소년	5	1.09
8	시간	13	2.83	33	통합	5	1.09
9	교실	12	2.61	34	프로그램	5	1.09
10	부족	12	2.61	35	학원	5	1.09
11	지원	12	2.61	36	환경	5	1.09
12	가정	10	2.18	37	공백	4	0.87
13	인력	10	2.18	38	교육기관	4	0.87
14	정책	10	2.18	39	부담감	4	0.87

15	예산	9	1.96	40	부모	4	0.87
16	교육	8	1.74	41	분절적	4	0.87
17	센터	8	1.74	42	소득	4	0.87
18	어려움	8	1.74	43	수요자	4	0.87
19	초등학교	13	2.83	44	저출산	4	0.87
20	맞벌이	7	1.53	45	제한	4	0.87
21	발생	7	1.53	46	중앙기관	4	0.87
22	사각지대	7	1.53	47	지자체	4	0.87
23	지역	7	1.53	48	편차	4	0.87
24	보건복지부	6	1.31	49	학년	4	0.87
25	차이	6	1.31	50	활용	4	0.87
총계						459	100

가장 많은 출현빈도를 보인 단어는 ‘서비스’로 50회(10.9%)로 나타났다. 이는 아이 돌봄과 관련한 제도를 조사대상자들이 아이돌봄제도를 서비스의 영역으로 인식하고 있기 때문인 것으로 볼 수 있다. 다음은 아동 34회(7.4%), 아이 29회(6.3%)의 출현빈도가 높았다. 이는 본 서비스의 대상자가 아동 혹은 아이이기 때문인데, 정부부처에 서비스 수혜대상을 아이로 보느냐 아동으로 보느냐에 따른 차이가 있기 때문인 것으로 분석된다.

다음은 학교로 21회(4.6%)로 나타났는데, 이는 학령기 아동들이 돌봄서비스의 주요 수혜대상이기 때문인 것으로 보인다. 다음은 정보 17회(3.7%), 지역아동센터 16회(3.5%), 비상상황 15(3.3%), 시간 13회(2.8%) 등의 순으로 높은 빈도를 보이고 있다.

2) 워드클라우드 분석

‘아이돌봄제도 문제점과 한계’를 통계패키지 ‘R’을 활용하여 워드클라우드 분석을 실시하였다. 결과는 아래 <그림3-1>과 같다.



<그림3-1> 아이돌봄제도 문제점과 한계 워드클라우드

나. 아이돌봄 제도 개선 방안

1) 내용분석 빈도표

‘아이돌봄 제도 개선 방안’의 텍스트를 통계패키지 ‘R’을 활용한 텍스트 마이닝 분석을 실시하였다. 이후 출현빈도가 많은 단어를 중심으로 빈도와 퍼센트를 제시하였다. 관련 내용은 아래 <표3-6>과 같다. 총 분석된 단어의 수는 500개 이하가 되도록 설정하였고, 그 중 빈도수는 46위까지만 표로 제시하였다.

<표3-6> 아이돌봄 제도 개선 방안 내용분석 빈도표

연번	단어	빈도	퍼센트	연번	단어	빈도	퍼센트
1	아동	19	8.1	24	프로그램	4	1.7
2	아이	18	7.6	25	확충	4	1.7
3	인력	11	4.7	26	개인	3	1.3
4	지원	11	4.7	27	고려	3	1.3
5	지역	9	3.8	28	교육	3	1.3
6	체계	9	3.8	29	노력	3	1.3
7	정보	8	3.4	30	방과후학교	3	1.3
8	선택	8	3.4	31	부담	3	1.3
9	정책	7	3.0	32	사각지대	3	1.3
10	중심	7	3.0	33	수요	3	1.3
11	구축	6	2.5	34	시설	3	1.3
12	다양성	6	2.5	35	양육	3	1.3
13	지속적	5	2.1	36	요구	3	1.3
14	학교	5	2.1	37	요금	3	1.3
15	가정	4	1.7	38	욕구	3	1.3
16	보호자	4	1.7	39	적용	3	1.3
17	부족	4	1.7	40	전달체계	3	1.3
18	부처간	4	1.7	41	접근	3	1.3
19	수요자	4	1.7	42	정부	3	1.3
20	연계	4	1.7	43	제한	3	1.3
21	운영	4	1.7	44	지역아동센터	3	1.3
22	정착	4	1.7	45	플랫폼	3	1.3
23	지역별	4	1.7	46	협력	3	1.3
총계						236	100

가장 많은 출현빈도를 보인 단어는 ‘아동’ 19회(8.1%), ‘아이’ 18회(7.6%)로 나타

났다. 앞서 문제점에서 살펴본 바와 동일한 사유로 보인다. 다음으로는 ‘인력’ 11회(4.7%), ‘지원’ 11회(4.7%), ‘지역’ 9회(3.8%), ‘체계’ 9회(3.8%), ‘정보’ 8회(3.4%), ‘선택’ 8회(3.4%)의 순으로 높은 빈도를 보였다.

2) 워드클라우드 분석

‘아이돌봄 제도 개선 방안’ 을 통계패키지 ‘R’ 을 활용하여 워드클라우드 분석을 실시하였다. 결과는 아래 <그림3-2>과 같다.



<그림3-2> 아이돌봄제도 개선 방안 워드클라우드

6. 소결

가. 아이돌봄제도 문제점과 한계

‘아이돌봄제도 문제점과 한계’의 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, ‘중앙정부의 부처별 분절성으로 야기되는 문제’에서는 중앙정부와 지방정부의 분절성을 아이돌봄제도의 가장 큰 한계로 지적하고 있다. 교육부, 보건복지부, 여성가족부 등의 중앙부처에서 아이돌봄의 문제를 해결하기 위해 다양한 제도를 마련하고 있다. 여기에 범부처 통합이라는 방법을 적용한 ‘온종일 돌봄 체계’를 통해 각 제도들을 통합적으로 제공하기 위해 노력해 왔다. 다만 통합의 노력들이 서비스 이용자와 전문가들에게 와닿고 있는지에 대해서는 의문을 가질 수 밖에 없다. 응답자들의 다수가 중앙정부와 지방정부와의 분절성이 심각하고, ‘중앙정부에서의 분절성이 지자체의 분절성을 야기’하고 ‘전달체계 상이성으로 인한 종사자 표준화의 실패’를 지적하고 있었다. 이로 인해 종사자들의 업무환경과 인력의 질적인 차이가 기관 차이에 따라 다를 수 밖에 없다. ‘과도한 경쟁으로 인한 효율성 저하’는 유사한 성격의 사업을 제각각 다른 중앙부처의 전달체계를 통해 전달하려다 보니 업무지침, 매뉴얼 등에서 ‘행정적 분절’이 발생할 수 밖에 없다. 행정적으로는 이질성이 있으나 서비스 내용 상에서는 오히려 동질적인 점은 아이러니 하게 받아들일 수 밖에 없다. 각 부처에서 성공적으로 수행된다고 판단되는 시범사업, 선도사업 등을 제 각각 다른 지자체와 중앙부처에서 경쟁적으로 벤치마킹하려다 보니 서비스 내용상에서는 ‘제도적 동형화’가 발생할 수 밖에 없는 것이다. 요컨대 ‘행정적으로는 분절적이나 서비스 내용적으로는 동질적’인 한계가 아이돌봄제도 상 나타나고 있는 것이다. 더불어 ‘예산, 연계 등의 어려움’은 ‘행정적 분절성’에 따라 서비스를 직접 제공하는 기관은 당연히 행정적으로 번잡할 수 밖에 없다.

둘째, ‘아이돌봄 연령별 형평성의 문제’이다. 아이돌봄제도 상 ‘아이돌봄의 대상자 범위가 넓어 각 연령별 욕구에 부합되기 어렵고, 특정 연령대 아이에게 서비스가 집약적으로 제공되는 경향’을 보인다. 특히 그 연령대는 영유아에게 집중되고 있다. 돌봄에서 우선순위가 높은 대상이 저연령층이기 때문에 나타나는 현상으로 이해해볼

수 있지만, 영유아층 이외의 서비스 이용자의 측면에서는 서비스의 공급이 충분하지 않기 때문에 이러한 결과가 도출된 것으로 보인다.

셋째, ‘수요자 중심 서비스 전달체계 미흡’은 ‘공공서비스의 공급자 중심주의’와 관련된다. 수요자들의 욕구, 요구 등 수요자의 관점에서 전달체계가 구성되는 것이 옳으나 면밀한 서비스 공급력과 수요력 관찰이 부족하기 때문에 이러한 반응이 도출된 것으로 이해해 볼 수 있다. ‘이용자의 입장에서 정보의 비대칭성으로 인한 체감도가 낮음’은 ‘온종일 돌봄 체계’의 도입 이후 관련 정보의 전달이 서비스 이용자에게 명확하게 전달되지 못하고 있기 때문인 것으로 볼 수 있다. ‘일시 및 긴급돌봄 이용상의 어려움’은 코로나19 등의 감염병 사태, 아이가 전염병 등으로 아픈 상황에서 아이돌봄제도 관련 정보를 찾기 어렵기 때문인 것으로 이해된다. ‘과학적 근거기반 돌봄서비스 계획 부족, 이로 인한 수요와 공급의 미스매치’ 서비스 이용자의 수요와 이를 뒷받침할 공급량의 추산과정에 대한 이용자들의 불신으로 인한 반응이라 볼 수 있다. ‘돌봄전문인력의 전문성 부족’은 돌봄인력이 어떠한 자질을 가지고 있느냐에 따라 서비스의 질이 큰 차이가 발생하기 때문에 돌봄인력의 양성과정이 보다 정밀하고 세밀해야 함을 의미한다.

넷째, ‘도시 및 농촌의 지역격차’는 경상남도라는 광역지자체의 단위에서 더욱 심도있는 고민이 필요한 부분이다. 서부경남은 아동인구가 현저히 줄어들고 있고, 이에 반해 노인인구는 점차 증가하고 있다. 따라서 사회서비스도 노인을 중심으로 재편될 수 밖에 없는 현실이다. 서부경남은 수요와 공급의 원칙에 따라 노인들을 위한 서비스로 사회서비스의 방향을 설정할 수 밖에 없는 현실적 한계가 있지만, 노인 사회서비스에 집중은 결국 아동과 관련한 사회서비스에는 어느 정도 소홀할 수 밖에 없다. 다만 지금 서부경남에 거주하는 아이돌봄이 필요한 학부모들은 아이돌봄제도에 대한 공급이 부족해질 수 밖에 없고, 결론적으로 아이돌봄제도 서비스의 질은 더욱 낮아질 수 밖에 없다.

다섯째, ‘소득분위에 따른 역차별 발생’은 기존 아이돌봄제도 관련 서비스가 저소득층 중심으로 제공되고 있기 때문에 상대적으로 중산층 이상은 서비스 수급에서 소외될 수 밖에 없는 현실을 꼬집는 내용이다. 가령 아이돌보미 파견사업은 ‘가~라’ 형으

로 소득 수준에 따라 지원이 결정되는데 ‘라’ 형은 ‘가’ 형에 비해 상대적으로 많은 이용료를 부담할 수 밖에 없다. 더불어 지역아동센터의 주요 이용자는 저소득층 아동 중심이다. 이렇게 설정된 서비스 이용 대상층에 대한 소득분위 기준은 중산층 이상의 서비스 이용자들의 공공서비스 이용의지를 꺾는 요소로 작용할 수 있다. 특히 ‘중산층은 사회적 죄책감을 느끼면서 사적부담을 하고 있음’이라는 소비주 키워드를 통해서 확인할 수 있는 부분이다.

여섯째, ‘낮은 정보 접근성’은 현재 아이돌봄제도 관련 서비스의 홍보방식에 대한 세밀한 지적으로 볼 수 있다. ‘서비스 홍보방식의 부족과 복잡성’은 현재 분절된 중앙정부의 방식에 따라 각 사업별 별도 홍보가 이루어지기 때문에 ‘규모의 경제’가 이루어지기 어렵다. 가령 각 사업별 별도의 홍보비를 하나로 합쳐서 동시에 홍보를 이룰 경우에는 더 큰 홍보성과를 거둘 수 있지만, 분절된 서비스 제공 방식으로는 이를 규모화하기에는 한계가 따를 수 밖에 없다. ‘정보의 양은 많지만 체감도는 낮고 이해하기 어려움’은 서비스 공급자 중심의 홍보방식을 적용한 결과로 이해해볼 수 있다. 즉 서비스 이용자들의 입장에서 이용자의 언어(예:쉽게 이해할 수 있는 단어, 행정용어의 사용이 아닌)로 풀어서 설명해주어야 한다. 다만 기존에 사용되는 개념들과 용어들에 대한 정교한 ‘개념적 정의’가 부족하기 때문에 서비스 이용자들에게 제공되는 서비스 조차 정리가 덜 끝난 상태에서 국민들에게 제공될 수 밖에 없기 때문이라 할 수 있다. 특히 ‘긴급돌봄 정보 획득의 어려움’에서는 코로나19사태 등 감염병 사태에 부모들의 돌봄 어려움을 짐작케 한다.

일곱째, ‘기타 아이돌봄제도 관련 서비스의 부족함’이다. ‘아이돌봄 기관으로써 지역아동센터 등 마을돌봄센터에 대한 부정적 인식’은 초등돌봄 등 학교를 중심으로 운영되는 돌봄기관은 상대적으로 높은 공신력을 가지고 있지만, 학교돌봄(다함께돌봄센터, 지역아동센터 등)센터는 이용자들에게 공신력을 확보하지 못하고 있는 것임을 알 수 있는 대목이다. ‘과다한 행정업무, 이로 인한 돌봄제공의 어려움’은 돌봄센터들이 처한 행정업무 과다 상황을 보여주는 단초라 할 수 있다. 아이들을 위한 돌봄서비스만을 제공하는 것이 아니라 예산지출(지출결의, 품의), 보고(행정감사 등) 등의 행정업무가 부담된다는 의견이다. 마을돌봄센터의 경우에는 대체로 센터의 인력구성이

센터장 1인, 돌봄교사 1인 등 인력이 풍성하지 못하기 때문에 행정업무에 대한 부담은 가중될 수 밖에 없다. ‘부처 간의 미루기, 피해자는 아이’ 는 돌봄업무가 여러 중앙 부처에 걸쳐 있다보니 돌봄서비스 필요시 각 부처별 행정적 칸막이 현상으로 인해 타 부처에 업무를 미루는 일들이 많기 때문인 것으로 보인다. ‘마을돌봄서비스의 한계’ 는 초등돌봄교실은 학교 내에 설치되어 있기 때문에 이동동선이 짧지만 마을돌봄센터 는 센터로 이동해야 하다보니 접근성 측면에서의 한계가 어느 정도 있다고 볼 수 밖에 없는 현실을 반영한 부분이다. ‘아이돌봄제도 관련 서비스 종사자 낮은 처우’ 는 아이돌봄제도 관련 종사자들의 낮은 임금 체계로 인해 소득보장이 되지 않음으로 인해 활동기피현상이 존재할 수 있다는 견해로 읽힌다.

나. 아이돌봄제도 개선 방안

‘아이돌봄제도 개선 방안’ 의 주요 내용을 요약하면 다음과 같다.

첫째, ‘통합적 돌봄 체계 구축’ 과 관련해서는 앞서 살펴본 각 중앙정부별 분절된 서비스 전달체계를 통합하자는 의견으로 볼 수 있다. ‘새로운 통합적 전달기구 설치’ 는 하나의 헤드쿼터(컨트롤타워)인 아이돌봄보장원, 돌봄청(중앙정부 차원), 아이돌봄부(지방정부 차원) 등의 개소를 통해서 통합적 아이돌봄 사업을 운영하자는 견해이고 여기에 ‘사회서비스원’ 이 주요한 역할을 해주기를 바라는 논의도 있었다. ‘아이돌봄제도 관련 통합플랫폼 구축’ 은 아이돌봄제도를 통합적으로 운영하기 보다는 서비스 창구를 단일화하여 분절성을 극복해내자는 견해로 볼 수 있다. ‘아이돌봄 전달체계 단순화, 단일화, 일원화’ 는 그것이 서비스 내용상으로는 부처의 통합이든 통합된 플랫폼의 운영이든 서비스 제공 시 일원화를 요구하는 목소리로 볼 수 있다. ‘돌봄기관 간의 네트워크 강화’ 는 각 지역별로 확보된 학교돌봄, 마을돌봄센터들 간의 유기적인 서비스 제공 체계를 네트워크라는 방식을 통해서 만들자는 의견으로 볼 수 있다. 덧붙여 ‘통합적 관점에서 서비스 대상자 개념 정립’ 은 중앙부처별로 대상자의 개념이 상이하기 때문에 이를 통합적으로 정리할 필요가 있다는 의견으로 볼 수 있다.

둘째, ‘돌봄서비스 관련 자원의 총량 확대’ 는 예산측면에서 공공영역의 인건비 등

교육비 지원을 확충하자는 ‘인건비 및 교육비 예산의 증액’ 과 지역, 가정 내 돌봄서비스의 확대 등 선택지가 풍성해져야 한다는 ‘돌봄서비스 다양성 확보’ 를 지적하고 있다.

셋째, ‘돌봄 종사자 역량강화’ 는 돌봄서비스가 휴먼서비스인 이상 서비스 질을 높이기 위해서는 결국 사람에게 투자할 수 밖에 없다는 ‘인적자본이론’ 과 그 궤를 같이 한다. 좋은 자원을 확보하기 위해서는 결국 그 서비스 영역 종사자들의 역량을 증진시킬 수 밖에 없다. 다만 한정된 혹은 부족한 예산의 범위에서 좋은 인력을 본 영역으로 유인할 수 있을지는 어느 정도 한계가 명확한 것으로 보인다.

넷째, ‘수요자 중심 서비스 체계 구축’ 은 대상은 보편적, 비용은 낮게라는 수요자 중심의 서비스 제공을 해달라는 의미로 보인다. 더불어 정보전달방식(홍보) 및 모니터링 등을 최신 정보기술을 활용한(IcT, IoT 등) 서비스 모니터링 방식을 적용을 바라는 논의라 할 것이다. 특히 서비스 제공자가 서비스를 만드는 것이 아닌 제도를 설계할 때부터 서비스 이용자들이 적극 참여할 수 있는 구조 등이 필요할 것이다.

다섯째, ‘아이돌봄 관련 서비스의 공공성 확대’ 는 결국 정부 및 각 지방정부가 아이돌봄과 관련한 서비스 체계를 만들시 공공영역의 센터 등을 추가로 도입하여 공공성을 증진시켜달라는 의미로 해석해 볼 수 있다. 가령 국공립 직영시설 등을 더욱 늘려서 좋은 인적 자원이 많이 모일 수 있는 구조를 만들어 달라는 의미로 해석가능하다. 그러한 의미에서 ‘서비스 운영주체는 지자체 직영이 최고의 형태’ 라는 말은 되새겨볼 필요가 있다.

여섯째, ‘지방 정부의 재량권 강화’ 는 중앙집권적 서비스 제공실태는 각 지방자치단체별로 아이돌봄의 상황이 다르고 인력의 수준도 차이가 있기 때문에 결론적으로 지방정부의 재량권(예산, 사업내용 등)이 충분히 반영되어야 지역주민들의 만족도가 높아질 것이라는 지방분권적 관점에서 접근되어야 함을 의미한다.

제4장

우수기관 사례분석

1. 연구방법
2. 조사방법
3. 질적자료의 분석틀
4. 내용분석 결과
5. 소결 : 우수기관 사례분석
결과의 시사점

제4장 우수기관 사례 분석

1. 연구방법

본 연구에서는 우수 기관의 특성을 발견하기 위해 사례연구 방법을 통해 다양한 형태의 우수 사례들을 탐색하고자 하였다.

사례연구란 관찰하고자 하는 사례와 관련된 주체들의 상황과 의미에 대한 심층적인 이해를 돕고 사례의 독특성과 복잡성을 관찰하는데 유용한 연구방법(Stake, 1995)이다. 즉, 연구자가 모든 변수를 제어하기 불가능한 상황에서 인터뷰 혹은 관찰과 같은 다양한 방법을 통해 사건이나 과정, 집단 등의 특정 상황이나 현상을 분석할 때 유용하다. 따라서 사례연구는 사실의 확인보다는 사실의 발견에, 특정 변수보다는 상황에, 결과보다는 과정에 주로 관심을 둔다(Merriam, 1998).

우수 기관 사례연구는 통합적 아이돌봄 정책에 대한 실천적 차원에서의 연구가 부족한 상황에서 아이돌봄 현장의 실제적 경험을 이해하고 현장의 인력들이 경험하고 있는 여러 가지 상황에 대한 이해를 돕고 사실들을 발견하는 데 유용할 것으로 기대된다. 즉, 다양한 형태의 아이돌봄 사례들을 보다 심층적으로 살펴보는 과정을 통해 아이돌봄에 참여하고 있는 주체들의 경험과 과정에서 나타나는 다양한 현상과 맥락들을 파악할 수 있다.

이에 본 연구에서는 일반적 사례연구의 절차에 따라 경계가 있는 여러 사례들을 탐색하고, 인터뷰 자료를 포함한 다양한 자료를 수집한 후 사례 기술 및 사례 주제를 보고하고자 하였다(Creswell, 2013; 박해궁·김주희·조보경·최정임, 2017에서 재인용). 인터뷰는 각 기관의 대표자, 실무자, 담당 공무원 등을 대상으로 반구조화된 질문지를 통하여 실시하였으며, 연구는 문헌고찰, 인터뷰 등을 통해 얻어진 데이터를 정성적으로 분석하는 데 초점을 두었으며, 분석 결과는 특정한 현상을 발견하고 유형화하여 기초적인 자료를 구축하는 것에 중점을 두고 진행되었다.

2. 조사방법

본 연구의 주요한 목적을 달성하기 위한 조사대상자의 표집 및 자료분석 방법 등은 아래와 같다.

가. 조사대상의 표집방법 및 조사일정

본 연구의 주요한 목적은 경상남도의 아이돌봄과 관련한 현황을 파악하고 이를 통해 향후 경상남도가 향후 아이돌봄과 관련한 실천모델을 개발하여 경상남도민의 아이돌봄 서비스 체감도를 높이기 위함이다. 이를 위해 본 연구에서는 사례 분석의 대상을 선정함에 있어서 의도적 표집 방법을 활용하였다. 의도적 표집은 연구자의 판단과 연구의 목적에 기초하여 표본을 선정하는 것으로 때로는 전형적인 사례가 아니라 비전형적인 사례를 선정하기 위해 이용된다(Rubin-Babbie, 1997). 따라서 본 연구는 다양한 아이돌봄 관련 기관 중 비전형적 사례로서 우수 사례를 의도적으로 표집함으로써 합목적성을 높이하고자 하였다.

4개의 연구대상 기관을 선정하게 된 과정은 다음과 같다. 2018년 4월 정부가 발표한 ‘온종일 돌봄 체계 구축운영 실행계획’에 따라 지역 특성을 반영한 돌봄서비스를 제공하기 위하여 전국적으로 지자체에서 시범사업을 실시하게 되었다. 선정된 9개 지자체(서울 구로구, 노원구, 성동구, 성북구, 대전 서구, 경기 시흥시, 경기 오산시, 충남 홍성군, 전남 광양시)는 3년간(’18~’20) 총 80억 원을 차등 지원받고 선도사업을 시행하였다.

본 연구에서는 온종일돌봄체계 선도사업을 통해 기관이 지역의 자원을 어떻게 결집하여 지금과 같은 성과를 낼 수 있었는지를 귀납적 방식인 사례연구의 방법을 통해 우수사례의 경험을 참고하고자 하였다. 이를 위해 선도 사업으로 선정된 9개 지자체 중 경상남도와 유사한 지역적 특성을 가지고 있는 지역을 3개 선정하였는데, A 지역은 경상남도 중소도시(거제, 김해, 밀양 등)의 지역적 특성을 반영하여 선정하였으며 C 지역은 도농복합형 지역, D 지역은 농촌형의 지역적 특성을 반영하여 선정하였다.

한편, 온종일돌봄체계 중 주요한 서비스 제공자의 역할을 하는 ‘다함께 돌봄센터’의 사례도 참고하기 위해, 코로나19 확산에도 돌봄의 공백을 최소화하여 서비스를 제공 하는 기관으로 언론에 보도된 B지역의 다함께돌봄센터를 선정하였다.

조사대상 기관 선정 후 개별적 접촉을 통해 기관의 관계자를 대상으로 반구조화된 질문지를 활용하여 인터뷰를 진행하였다. 다만 인터뷰가 진행되는 2020년은 코로나19로 인한 사회적 거리두기 단계에 따른 권고에 의거하여 대면 인터뷰, 화상 인터뷰, 전화 인터뷰 또는 서면 인터뷰를 진행하였다.

<표4-1> 사례 분석 조사대상 기관 및 조사 일정

구분	특성	기관 종류	조사 일시	면접자	면접방법	구분 기호
A	중소도시 (도농복합형)	범부처 온종일돌봄사 업 선도사업	11월26일(목) 15:00~17:30	센터장	Zoom 활용 1:1 화상면접	A
B	도시형	보건복지부 다함께 돌봄	11월30일(월) 10:30~12:00	센터장	방문 후 심층면접	B-1
				법인 관계자	방문 후 심층면접	B-2
C	중소도시 (도농복합형)	범부처 온종일돌봄사 업 선도사업	12월4일(금) 16:06	공무원	서면회신	C-1
			12월4일(금) 16:40	센터장	서면회신 (이메일)	C-2
D	농촌형	범부처 온종일돌봄사 업 선도사업	12월8일(화) 13:28	공무원	서면회신	D-1
			12월8일(화) 14:04~14:31	센터장	전화면접	D-2

나. 자료분석 방법

Stake(1995)는 사례연구 수행 절차를 다음과 같이 설명한다(조흥식 외, 2010).

첫째, 연구자는 사례연구 접근이 연구 문제에 적합한지 결정한다. 사례연구는 연구자가 분명하게 확인할 수 있는 경계를 가진 사례를 갖고 있고, 사례에 대한 깊은 이해나 여러 사례들에 대한 비교를 하고자 할 때 좋은 접근이다.

다음으로 연구자는 하나의 사례 또는 여러 사례들을 확인해야 한다. 사례는 단일한 사례일 수도 있고 집합적 사례일 수도 있으며, 복합적인 현장을 포함할 수도 있고 현

장 내에서 이루어질 수도 있으며, 단일한 사례 또는 하나의 이슈에 초점을 맞출 수도 있다. 어떤 사례를 연구할 것인가를 선택하는데 있어서는 의도적 표본추출을 위한 일련의 가능성들을 이용할 수 있다.

사례연구의 자료수집은 대체로 광범위하며, 관찰, 면접, 문서, 시청각 자료와 같은 다양한 정보원천들을 활용한다. 이러한 자료 수집을 통해 사례의 세부적인 기술이 생기게 되고 연구자는 사례의 역사, 사건의 연대기, 사례의 활동에 대한 매일의 묘사와 같은 측면들을 상세하게 기술한다.

이러한 기술 이후에 연구자는 사례를 넘어 일반화하려는 것이 아니라 사례의 복잡성을 이해하기 위해 소수의 주요 이슈들에 초점을 맞출 수 있다. 각 사례에서 이슈들을 확인하고 나서 사례를 초월하는 공통적인 주제들을 찾기 위한 분석 전략을 사용할 수도 있다. 이러한 분석은 사례의 맥락 또는 사례가 스스로를 나타내는 상황 속에서 풍부해진다. 여러 사례들이 선택되었을 때, 전형적인 형식은 먼저 각 사례의 세부적인 기술과 그 사례 내의 주제들을 제시하고 사례들에 걸쳐 있는 주제를 분석하며, 사례들의 의미에 대한 주장이나 해석을 하는 것이다.

마지막 해석 단계에서 연구자는 사례의 의미를 보고하게 되는데, 그 의미는 사례의 이슈에 대해 알게 된 것에서 나올 수도 있고 비일상적 상황에 대한 학습에서 올 수도 있다. 이 단계에서는 사례를 통해 ‘배운 교훈들’ 을 보고한다.

본 연구에서는 의도적 표집을 통해 선택된 사례들을 기술하기 위해 인터뷰 내용 및 서면 자료를 모두 텍스트화하고, 연구 대상자별로 부호화하였다. 모든 텍스트는 내용의 유사성을 바탕으로 범주화하였고, 같은 카테고리 내의 유사성, 반복성 등을 기준으로 묶어서 코드화(코딩)하였다. 도출한 내용은 크게 대범주, 중범주, 소범주, 구체적인 내용 등 총 4가지의 차원으로 코딩하고, 책임연구자 1인, 공동연구자 2인 등 3인의 연구자들의 삼각검증 방법을 통해서 구분된 내용의 주관성과 편향성을 최대한 배제하고자 노력하였다(Stewart-Shamdasani, 2018). 이후, 사례 내의 주제, 사례들에 걸쳐 있는 주제를 분석하여 사례의 의미를 도출하고자 하였다.

3. 질적 자료의 분석틀

본 연구는 크게 2가지 주제로 구성되었다. 첫 번째는 기관이 위치한 지역의 특성에 대한 소개이다. 즉 인구구성 및 아이돌봄의 수요 및 지역의 사회경제적 특성 등에 대해 질문하였다. 두 번째 주제는 기관의 설립 및 운영에 관한 내용으로 기관이 설립되고 현재까지 운영되는 과정의 연대기 및 어떤 맥락에서 성공적 운영이 가능했는가에 대해 질문하였다. 자세한 내용은 <표4-2>와 같다.

<표4-2> 인터뷰 질문 항목

분류	질문항목
기관이 위치한 지역의 특성	인구구성 및 아이돌봄 수요의 규모 센터가 위치한 지역의 특성
기관 소개	온종일돌봄체계 선도사업에 참여할 수 있었던 배경 기관 설립 배경(지자체장, 관련 공무원의 의지 등) 기관의 운영주체 기관의 운영비 구조(국비, 도비, 시비 등) 기관의 운영 규모(인력 수, 이용 아동 수) 기관의 운영시간 및 이용시간 등
기관의 성공적 운영 요인	지역 내 기관의 인지도 및 위상 기관에 대한 지자체(도청, 읍면동 등)의 지원 정도 센터만의 강점 및 약점 타 센터와 차별적인 부분

4. 내용분석 결과

가. 지역적 특성 관련 내용

사례로 선정된 4개 기관의 지역적 특성은 다음과 같다.

A 지역은 경상남도의 중소도시(거제, 김해, 밀양 등)와 유사한 규모의 지역으로서 온종일돌봄체계 선도사업을 진행중인 지역이다. 이 지역은 제철 사업을 기반으로 하고 있으며 산업 구조에 따라 지역 평균연령이 39.5세로 전국 대비 젊은 편이다. 선도사업으로 아이돌봄 기관이 설치된 지역은 제철소 근로자들이 주로 거주하는 공간으로 상대적으로 저소득층이 많지 않고 교육열이 높은 지역이다.

B 지역은 광역시 규모의 지역으로 창원시보다 돌봄 수요가 많고 지역인프라가 잘 구축된 곳이다. B 지역의 경우, 젊은 층이 많이 유입되는 지역이지만 소득 수준이 높은 지역은 아니기 때문에 맞벌이 등으로 돌봄 수요가 높은 지역이다. 또한, 대도시의 베드타운 같은 공간으로, 뚜렷한 산업구조를 가지고 있지 않기 때문에 상가와 아파트 단지가 거의 주로 있으며 학교 말고는 교육과 문화를 즐길 수 있는 공간 자체가 거의 없다. 이미 교육청과 구청이 함께 다행복교육지구사업을 진행하고 있고, 마을교육과 관련되어 있는 공동체들도 잘 조직되어 있다.

C 지역은 도농복합형 지역으로 온종일돌봄체계 선도사업을 수행하고 있는 곳이다. 시민 평균연령 36.4세의 젊은 지역으로 젊은 도시이며 도시 곳곳 어디든지 30분 이내 이동가능한 콤팩트 도시이다. 그러나 주변에 규모가 크고 발전된 도시들이 인접해 있을 뿐만 아니라 생활권을 같이 하는 거대한 신도시 개발로 젊은 인구가 최근 급격히 빠져나가는 지역적 문제를 안고 있다. 그래서 무엇보다 젊은 인구의 정주성을 높이기 위해 행정력을 집중하며 다양한 교육정책을 펴오고 있다. C 지역은 전국 226개 시군구 중 3번째로 평균 연령이 낮은 지역으로, 전출인구에 비해 전입인구가 많고 특히, 새롭게 유입되는 젊은 인구가 많은 상황이며, 인구대비 혼인율도 경기도 31개 시군 중에서 3위이며, 합계 출산율도 31개 시군 중 5번째로 높은 순위임이다.

D 지역은 농촌 지역의 특성을 반영하여 선정하였다. D지역 역시 온종일돌봄체계 선도사업을 수행하고 있는 지역으로, 농산어촌 맞벌이 가정이 증가하고 있는 추세이다.

상대적으로 돌봄수요도 적을 뿐만 아니라 지역 인프라도 부족한 편으로 군에서 직접 돌봄 기관을 운영하고 있다.

나. 기관 설립 및 운영 관련 내용 분석 결과

아이돌봄제도 관련 기관의 설립 및 운영 관련 내용은 아래의 <표4-3>과 같이 정리하였다. 주요 내용은 기관 설립 과정의 성공요인, 기관의 입지 및 운영주체에 따른 장단점, 기관 운영과정의 성공요인, 기관운영의 어려움 등 총 4개의 대범주와 19개의 중범주로 구분하였다.

<표4-3> 아이돌봄제도 관련 기관 설립 및 운영 관련 내용 요약표

대범주	중범주	소범주
기관설립 과정의 성공요인	이해당사자(학교장, 센터장, 지자체장 등)의 적극성	지자체장 및 담당 공무원의 의지(A-15, B-2-30, D-1-48, D-2-53, C-1-60, C-1-61) 학교 교장선생님의 적극적 추진(A-3) 센터장의 마인드, "아이들이 있어야 우리도 있다."(A-26) "센터장 하고 싶어서 왔어요", 위험을 무릅쓰(A-5)
	지역 내 돌봄수요 대비 공급부족	생각했던 수요보다 더 많은 이용자(A-1) 맞벌이 부부를 위한 아이돌봄서비스 요구(B-1-39) 맞벌이들을 위한 돌봄제공기관의 부족으로 군청직영 돌봄센터 개소(D-2-51)
	사립학교의 운영안정성	사립초등학교는 교장선생님이 잘 안 바뀌어 지속적 운영이 가능함(A-4)
	이미 지역사회의 주민 조직화 수준 높음	마을조직화가 기반이 되어 있어 다함께돌봄센터의 설립 시기가 앞당겨질 수 있었음(B-2-31) 구청의 다행복교육지구 사업, 교육부와 구청의 협력관계가 이미 구축되어 있었음(B-2-32) 주민조직화 수준이 높아 다함께돌봄이 성장하기 좋은 토양(B-2-33) 지역주민들의 마을 내 돌봄체계 구축에 대한 필요성 인식(B-2-34) 마을 자원(자봉자 등)의 활용이 용이한 환경(B-1-42)
	지자체의 적극적 역할 수행	오산시는 온종일돌봄팀이라는 전담부서 새로 신설(C-2-66) 센터의 공간으로 경로당 2층을 활용하는 과정에서 구청의 역할 수행(B-2-36)
기관의 입지 및 운영주체에 따른 장단점	학교내 돌봄센터가 갖는 차별성(장점)	학생들의 접근편의성이 높음(A-17) 초등학교 선생님들과 돌봄선생님 간 의사소통 원활함(A-17, A-18) 별도로 설치된 센터실, 야외활동, 돌봄활동실 구비(A-6) 선생님들의 변화와 아이들의 만족(A-8) 센터 내 돌봄교사의 소속감(A-10) 학교 내 센터라 행정 중 예산지출 등의 업무는 학교행정실의 협조를 받고 있음(A-12)
	학교내 돌봄센터가 갖	초등학교 돌봄센터의 하이브리드적 속성 : 업무의 가중(A-7)

	는 차별성(단점)	교육청 돌봄과 선도사업 돌봄 행정부서 차이로 인한 업무의 복잡성(A-13) 돌봄업무의 분절성으로 인한 종사자 처우에서의 차이(A-19) 3학년 이상의 아동이 이용하기 어려움(B-1-43)
	마을돌봄센터가 갖는 차별성(장점)	거주지 가까운 곳에 설치되어 필요할 때 언제든지 아이를 맡길 수 있음(C-2-64)
	마을돌봄센터가 갖는 차별성(단점)	돌봄시간의 잦은 변동으로 인한 서비스 매칭의 어려움(C-2-65) 지역아동센터는 학습에 많이 치중함(B-1-43)
	공공돌봄센터의 차별적 요소(장점)	군 직역에 대한 지역주민들의 신뢰 및 신속한 문제해결(D-2-55) 시 직역으로 공무원과의 협력 및 지원이 잘 됨(C-2-67)
기관운영 과정의 성공요인	지역사회와의 연계 활성화	다양한 마을자원 연계(C-2-72) 센터입지(경로당 2층)에 따른 타 지역주민(경로당 이용 노인)과의 연계(B-2-37) 다함께돌봄센터 구축 시 자원의 마련(공간마련 등)과 지역주민의 협조(B-2-35)
	이용자 중심의 서비스 체계 구축	돌봄교사의 마인드, 수요자 중심(A-27) 서비스 종사자의 역량강화(A-29) 학부모들의 모니터링(B-1-41) 학부모대표회 구성 및 학부모회의를 통한 적극적인 소통으로 운영에 반영(C-2-72)
	지자체와 자율적 협력적 관계	공공기관-센터와의 협력관계 및 최대한 센터의 자율성 확보(A-9)
	프로그램의 질적 제고	타 센터와의 비교우위(교육콘텐츠의 자체 개발)(B-1-44)
	온종일돌봄 선도사업의 유연성	선도사업의 프로그램, 체험활동을 할 수 있는 예산 구조(탄력적 예산 운용 가능) (A-11) 소득으로 구분하지 않는 이용자(D-2-52) 비교적 여유 있는 예산, 아이들에게는 천국(A-2)
	상황 변화에 대한 적극적인 대응	코로나19에 대한 대응 (A-16,B-1-40)
	기관 운영의 어려움	지자체와의 협업의 어려움
행정업무 과중		센터장의 행정업무 수행(과중하다고 인식함)(B-1-45)
돌봄 교사의 처우문제		돌봄교사들의 급여만족도 낮음(D-2-57)

1) 기관 설립 및 운영 배경

기관 설립 및 운영과 관련한 상황적 배경을 살펴보면 첫째, 이해당사자의 적극성 둘째, 지역 내 돌봄수요 대비 공급의 부족 셋째, 사립학교의 운영 안정성(학교 내 돌봄의 경우), 넷째, 지역사회의 높은 주민조직화 수준(마을 돌봄의 경우) 다섯째, 지자체의 적극적 역할 수행 등이 있다.

가) 이해당사자(학교장, 센터장, 지자체장 등)의 적극성

아동 돌봄을 위한 지자체장, 담당공무원, 학교장, 센터장 등 이해당사자의 적극적 의지와 추진은 기관의 설립 및 운영에 큰 디딤돌이 될 수 있음을 여러 기관에서 확인할 수 있었다.

(1) 지자체장 및 담당 공무원의 의지

대체로 지자체 장은 적극적 의지를 가지고 돌봄의 방향이나 주체를 설정하고, 이를 실행하기 위해 직접 주민이나 관련 기관들을 만나 설득하기도 하였으며, 행정 처리의 원활함 등 여러 가지 차원에서 주도적 혹은 촉진적 역할을 수행하였다.

C시가 돌봄 정책에 대한 선구자적 관심과 추진이 가능한 것은 지자체장의 의지와 적극적인 홍보가 있었기 때문입니다. 관내 아파트 입주자대표회의 간담회에 시장이 직접 찾아가 사업의 타당성을 설명하고 아파트의 유희공간을 무상임대 받기 위해 적극적으로 끊임없이 소통하며 공간을 확보해 나갔습니다. 또한 각종 정책 간담회에서도 시장이 직접 C형 온종일돌봄 "함께자람"을 적극 홍보 하였고 돌봄에서 소외되는 아동이 없도록 최선을 다하고 있습니다.(C-1-60)

이 지역의 학교들이 대개 돌봄이라든지 이런 부분에서 관심이 많아서 진행을 하고는 있지만 실질적인 마을교육 즉, 마을 안에서 주민들이 함께 만들어 나가려고 하는 것들에 대한 구청장님의 의지가 있었습니다. (B-2-30)

시장님이 온종일 돌봄사업에 관심이 정말 많으셔서 예산 검토나 정책의 우선순위 결정 등 업무수행에 있어 도움이 많이 됩니다.(C-1-61)

군수님께서 하시는 말씀이 “온 마을 자체에서 아이들을 돌보야 되는데, 기관이 없으니, 군에서 직접해야 된다”라고 하신 것으로 알고 있습니다.(D-2-53)

H초, I초에서 교내 유희공간을 마련해주었고 군수님의 돌봄확대 의지가 강했습니다. (D-1-48)

가만히 생각해 보면 담당 부서의 장(아동친화도시과장)이 관심을 많이 가지면 시장님한테도 얘기 하지 않을까 그런 생각을 했어요(A-15).

(2) 학교 교장선생님의 적극적 추진

학교 내에 돌봄센터를 설립하는 경우, 학교장의 적극적 추진이 주요한 배경임을 확인하였다. 학교장이 진취적 마인드를 가지고 기관 설립에 적극적으로 임할 때 설립뿐만 아니라 기관의 원활한 운영과 확장이 가능하다고 할 수 있다.

“우리 교장 선생님이 좀 마인드가 진취적이세요. 솔직히 말하면 학교 안에 있는 교육청 돌봄도 있는데 바깥에 있는 지자체 돌봄까지 끌어안기에는 몹시 기피하는 현상들이 있었겠죠. 그러다보니 국공립에서 다 싫다는 답을 하다 보니까 사립인 저희 학교까지 기회가 온 거죠. 학교장이 이런 마인드가 있으니까 이게 가능하지 다른 데는 안되겠다 그런 말씀하시는 분도 있었어요. 일단은 학교장이 귀찮아 해버리면 못하는 거잖아요. 학교장이 초등돌봄을 확장하려고 하는 의지만 있으시면 확장도 가능하다는 겁니다.(A-3)

(3) 센터장의 마인드 : “아이들이 있어야 우리도 있다.”

아이 돌봄에 대한 센터장의 마인드 또한 기관의 운영에서 매우 중요한 부분임을 발견할 수 있었다. 아이 돌봄에 대한 깊은 애정과 전문가적 마인드를 갖춘 센터장은 기관의 안정적 운영 및 돌봄 서비스의 질을 높일 수 있는 기반이 되고 있었다.

항상 아이들이 있어야 제가 있는 거잖아요. 우리 선생님들한테도 그렇게 말하거든요. "아이가 있어야 우리가 이 자리에 있을 수 있다. 조금 힘들고 불편한 점 있더라도 아이들 입장에서 생각하고 학부모가 아니라 내가 그 아이의 엄마라고 생각하고 우리가 운영을 하자." 나뿐만 아니라 선생님들도 같이 그게 마인드예요. 그래야 여기 센터가 오래 유지가 되고, 저도 오래있지 않을까요. (A-26)

제가 교육청 돌봄 전담사로 있으면서 돌봄교실을 운영하고 있는데, 교장 선생님께서 "너 이거 한번 해 봐" 이렇게 말씀하셔서, "제가요?" 했더니 아주 잘할 거라고 충분히 자격이 있으니까 한번 해 보자고, 그래서 했습니다. 교육청 돌봄 때는 무기계약직이었어요. 근데 선도사업 돌봄으로 오면서 사표를 내고 여기로 와야 되거든요. 계약직으로 왔어요 많은 분들이 어떻게 무기직을 두고 계약직으로 일부러 오게됐냐 그러시더라고요. "센터장 하고 싶어서 왔어요." (A-5)

나) 지역 내 돌봄수요 대비 공급부족

아이돌봄 기관의 설립과 관련하여 해당 지역 내 돌봄 수요 대비 공급이 부족하다는 것을 확인 할 수 있었다. 저소득층 아동의 돌봄도 중요하지만, 저소득층이 아니더라도 맞벌이의 경우 아이돌봄에 대한 수요가 존재함으로 알 수 있었다. 즉, 아동 돌봄은 경제 수준의 차원만 고려해서 될 일이 아니라, 맞벌이 등 가족의 상황에 따른 수요 산정이 필요하다고 할 수 있다.

인근에 아무래도 경제적으로 살만한 분들이 있어서 처음에 학교에 교육청 돌봄이 들어왔을 때도 애들이 누가 있겠어. 누가 신청해서 학교 돌봄 다니겠어 그런 소리가 나오기도 했어요. 그런데 뚜껑 열어보니까 너무 많았어요(A-1)

저소득 아이만 해줄게 아니고 맞벌이 부부도 해달라는 요구가 많았어요. 아무래도 맞벌이가 점점 늘어나니까 (B-1-39)

맞벌이 부부가 많은 상황에서 아이들을 맡길 수 있는 기관이 적다 보니까 군청에서 학부모들의 고충을 받아들였어요. 맞벌이들을 위한 돌봄센터를 만들어보자라는 군청의 노력들이 있었습니다. (D-2-51)

다) 사립학교의 운영안정성

학교 내 아이돌봄 기관의 경우, 임기에 의해 학교장이 계속 변경되는 국공립학교보다는 지속적 운영이 가능한 사립학교 학교장이 아이 돌봄에 관심을 가지는 경우, 보다 학교 내 기관 설립이 원활하게 진행될 수 있었다.

국공립은 교장선생님이 자주 바뀌시지 않아요. 그래서 그렇게 신경써서 이 사업을 해야겠다는 마인드들이 없겠죠. 학교에 있는 교육청 돌봄도 신경써야해서 머리 아픈데 굳이 밖에 있는 지자체에서 주는 이것까지 떠맡아서 해야하나 하는 번거로움이 있죠(A-4)

라) 이미 지역사회의 마을조직화 및 주민교육 수준 높음

마을 내 아이돌봄 기관의 경우, 지역사회가 어떤 준비가 되어있는가도 매우 중요한 부분임을 확인 할 수 있었다. 즉, 마을이 이미 조직화되어 있어서 공공기관과 민간 기관, 주민 간 네트워크가 활발하고 아이돌봄에 대해 마을이 함께 해야 한다는 인식이 공유되고 있었다. 또한 다양한 네트워크와 조직화사업의 결과 마을의 자원의 활용도 이미 자연스럽게 이루어지고 있었다.

마을 교육의 동네분위기, 결국 요약하면 마을 조직화가 이제 어느 정도 더 있었기 때문에 이제 지자체장님이 이런 의지가 있었음에도 이런 것들이 두 개가 시너지가 잘 되어서 빨리 만들어질 수 있었죠. (B-2-31)

특히 M동 같은 경우는 마을이 학교, 지역사회와 함께 다행복교육지구 사업이 진행이 되고 있어요. 교육혁신지구라고 하는데 다행복교육지구 사업이 교육청과 구청이 함께 만들어서 진행을 하고 있는 상황이었고 교육적인 문제에 대해서 구청장과 교육감이 관심을 많이 가지기 시작하면서 다함께돌봄센터도 확장을 많이 하고 있고요. B구 같은 경우는 다른 구와 다르게 다함께돌봄센터 계속적으로 많이 생기고 있어요.(B-2-32)

M동 같은 경우는 마을교육 관련되어 있는 공동체뿐만 아니라 학교나 지역 주민들에 대한 관심이 좀 많은 지역이었어요. 그래서 구청장님의 공

양사항으로 진행되는 것도 있긴 있었지만 마을 교육에 대한 우선 기본적으로 동네의 분위기들이 만들어져 있다고 봤기 때문에 M동에 빨리, 제일 먼저 진행이 될 수 있었습니다. (B-2-33)

지역아동센터가 생각보다 많은 지역임에도 불구하고 다함께돌봄센터를 구축하려고 했던 이유 중에 하나가 이렇게 이제 실제적인 마을 안에서의 돌봄체계들을 구축하는 게 필요하다 그래서 다함께돌봄센터와 공동육아나눔터 등 미학령기 아이들에 대한 공동육아에 대한 부분도 신경을 쓰고 같이 추진을 하고 있어요. 이것도 계속적으로 추가하기 위한 작업들을 하고 있습니다.(B-2-34)

마을의 자원들을 잘 활용하고 있습니다. 첫째 같은 경우에는 코로나 상황을 감안하더라도 10분이 넘게 오셨습니다. 지역에 제일 많이 도와주시는 분들이 N종합복지관에서 공부하신 분들이 많았습니다. 작년에는 영어동아리 선생님들이 오셔서 일주일에 한 번 혹은 2주일에 한 번 영어로 동화책을 읽어주는 그런 프로그램도 해주시고 학생들도 와서 아이들에게 학습지도도 해주고 그렇습니다.(B-1-42)

마) 지자체의 적극적 역할 수행

기관 설립 및 운영과 관련한 또 다른 주요 요소 중 하나는 지자체가 적극적인 역할을 수행했다는 것이다. 시나 구 자체에 온종일돌봄팀이라는 전담부서를 신설한다거나 아이돌봄을 위한 공간을 마련하기 위해 지역 내 주민들의 협조를 얻어내는 과정 등이 원활한 기관 설립과 운영의 발판이 되었음을 확인할 수 있었다.

우선은 공간에 대해서는 구청에서 신경을 쓰고 공간들을 만들어 주셨고, 실제적인 사업 진행하면서 다함께돌봄센터 취지에 맞게끔 세대 간의 통합적인 프로그램들은 센터장님이 연계를 해서 진행을 하는 거죠. 구청 건물이고 구청에서 공간을 임대하지만 경로당으로 되어 있는 상태였기 때문에 어르신들에게 합의가 필요해요. 구에서 막무가내로 우리 거니까 우리가 알아서 하겠다 라는 자세가 아니기 때문에 어르신들이 그만큼 거기에 동의를 잘 해주신거죠." (B-2-36)

C시는 온종일돌봄팀이라는 전담부서가 새로 신설되었고 'C형 온종일돌봄서비스를 확대해 나가는데 지역사회의 협력을 잘 이끌어내고 있습니다. 아파트 공공시설 무상임대와 프로그램 운영에 교육재단 및 체육회, 동주민센터의 협조도 잘 이루어지고 있고요. (C-2-66)

2) 기관의 입지 및 운영주체에 따른 장단점

아이돌봄을 위한 기관이 어디에 위치하는가 그리고 누가 운영하는가에 따라 각각의 장점 및 단점을 발견할 수 있었다. 기관의 입지와 관련해서는 학교 안에 있는가 혹은 마을에 있는가에 따른 장단점을 구분할 수 있었고 공공기관에서 직영하는 경우의 장점도 확인할 수 있었다.

가) 학교 내 돌봄센터가 갖는 차별성(장점)

아이 돌봄을 위한 기관이 학교 내에 위치한다는 것은 다양한 측면에서 장점이 존재하고 있었다. 아이들의 경우 이동거리가 짧고 안전과 관련한 문제가 비교적 적을 수 있다는 것은 큰 장점으로 나타났다. 또한 학교 선생님과 돌봄 선생님 간 아동에 대한 의견 공유가 용이하고, 상담 전문가를 통한 학교 교사의 역량강화 등도 부수적 효과로 확인할 수 있었다. 또한 돌봄 인력도 학교 내 직원이라고 인식하기 때문에 소속감이 높을 뿐만 아니라 행정적 측면에서도 학교 행정실의 협조를 받을 수 있기 때문에 보다 전문적 활동에 집중할 수 있는 장점이 있었다.

학교 내에 있으니까 이동 거리가 없어요. 학교 끝나고 바로 돌봄 교실로 오니까. 저희는 학교 안에 있기 때문에 안전상의 문제에서 굉장히 좋은 것 같아요. (A-17)

그리고 또 하나 좋은 게 뭐냐면 학교 밖에 있는 센터는 담임 선생님들하고 그 아이에 대해서 문제를 공유하기가 어려워요. 아이에 대해서 알고 싶어도 학교 선생님들에게 쉽게 접근하기가 어렵다는 거죠. "학부모가 물어본 것도 아닌데 선생님한테 이야기해줘야 해요?" 이럴 수도 있고 그리고 학교 밖 센터 선생님들이 학교 안에 있는 선생님들한테까지 전화를 해 가

지고 그 아이의 문제점이나 뭐 그런 거 물어보기 어렵잖아요. 그런데 학교 안에 있을 때는 담임 선생님과 돌봄 선생님 간에 정보공유가 가능하죠. 개인정보의 공유차원에서의 민감성을 어느 정도 해결할 수 있을 거 같아요.

(A-17)

다른 기관에는 없는 센터실이 있어요. 저희는 센터실이 상당히 커서 활용도가 높아요. 그래서 여기서 선생님들하고 회의도 하고, 상담도 하고, 그런 점이 너무 좋은 것 같아요. 선생님들 역량도 강화가 되요. 왜냐하면 이런 아이의 어떤 문제점을 가지고 고민을 하는데 혼자 답이 안 나오잖아요. 같이 모여서 회의하고 또 경험 있는 선생님이 이야기해주고 제가 상담 쪽으로도 접근을 시켜주고 이러니까 선생님들 역량도 좀 더 나아지는 것 같아요. (A-18)

시간이 지나면 학교 위클래스 선생님은 퇴근하시잖아요. 그런데 저희는 늦게까지 있으니까 오후에 늦게까지 남아있는 아이들도 여기서 상담을 해 준단 말이에요. 그리고 저희 학교는 돌봄 활동실이 따로 있어서 거기서 활동할 수 있는 것도 좋고. (A-6)

여기서 날마다 회의를 하고 선생님이 힘든 점을 들어보고 또 이 아이가 이런데 아이를 어떻게 해야 하냐고 돌봄선생님들이 물어보면, 제가 상담경력이 있으니까 조언해줄 수 있었습니다. 아이들이 변화했을 때 선생님들이 이렇게 했을 때 많이 배워간다고 해야 할까요. 센터장님이 있어서 정말 자기들이 커간다는 말을 전해들을 때 뿌듯합니다.(A-8)

돌봄 인력들도 학교 내의 직원이라고 인식됩니다(A-10)

"행정실에서 예산 부분은 많이 도와주시니까. 다른 주변에 있는 센터들 들어보면 센터장님들이 예산 정산하는 것에 대개 어렵다고 해요. 그분들은 분기로 내려오거든요. 저희는 학교에 있어가지고 교육청 돌봄과 맞추다 보니까 연단위로 내려와요. 저희가 하면서도 항상 학교 소속이니까 위탁을 학교에서 했으니까 행정실에서 업무를 많이 봐주죠. 그래서 센터에 있는 센터장님, 돌봄전담사는 돌봄에만 전념할 수 있습니다." (A-12)

나) 학교 내 돌봄센터가 갖는 차별성(단점)

학교 내에 아이돌봄을 진행하는 데 있어 몇 가지 단점들을 발견할 수 있었는데, 대체로 업무의 복잡성, 업무의 가중, 종사자 처우의 차이 등의 문제는 교육청 주도의 돌봄사업과 온종일돌봄체계 선도사업을 동시에 진행하면서 나타나는 어려움인 것으로 드러났다. 즉, 학교라는 하나의 공간에 교육부와 범부처 사업이 동시에 진행됨으로써 발생하는 문제들인 것이다. 또 다른 문제점은 학교 내에서의 돌봄이 대체로 초등학교 2학년까지로 제한되어 있어서 3학년 이상은 이용이 힘들다는 점이 지적되었다.

우리 센터는 학교 내 하나의 독립된 센터, 혹은 부속으로 되어있는 것 같기도 하고 그래요. 교육청 돌봄만 있을 때는 학교 부장선생님이 담당하셔요. 제가 센터장이 되면서 선도사업 돌봄, 교육청 돌봄까지 제가 하고 있습니다. 그러니까 예산처만 두 곳에서 받고 일은 제가 다하고 있습니다. (A-7)

교육청 감사는 3년에 한 번씩 받는데, 여기 지자체는 1년 정산해서 담당자한테 서류를 이만큼 해서 보내요. 양쪽이 지침도 다르고, 감사를 보는 기준도 다르고 그래요. 돌봄 선생님들도 두 분은 교육청 소속이고, 두 분은 지자체 소속이고 해서 또 다르죠." (A-13)

아이들 입장에서는 선도사업이 괜찮은데 온종일도 교육청과 마찬가지로 교사들의 인건비, 처우개선이 반드시 필요해야 한다고 생각해요. 인건비가 어느 정도 차이가 나는 하면요. 수당 같은 면에서 온종일 돌봄은 근속수당이 없어요, 교통보조비, 정액 급식비, 가족 수당, 자녀학비보조수당, 상여금, 맞춤형복지비도 없어요. 아무것도 없어요. 명절 보너스는 교육청 돌봄 선생님들의 50%. 이렇다는 거예요. 사업비를 너무 아이들 기준에만 맞춰어요. 엄마가 배가 고프는데 아이들 잘 돌볼 수 있을까요. (A-19)

학교 돌봄은 선생님 혼자서 (지금은 어떤지 모르겠지만) 20명 되는 아이들 오면 혼자서 프로그램을 진행을 하거든요. 그렇게 하고 시간은 4시쯤 되면 마쳐요. 1,2학년 때는 이용을 하지만 3학년 되면 이용이 힘들거든요. 그러면 그애들이 갈 곳이 없단 말이에요. 계속 보내고 싶은데. (B-1-43)

다) 마을돌봄센터가 갖는 차별성(장점)

학교 밖에 있는 돌봄 기관은 주로 거주지 근처 지역사회에 위치하게 되는데, 이 또한 학교와 달리 거주지와 가까워서 언제든지 맡길 수 있다는 장점으로 확인되었다.

유치원이나 어린이집을 졸업하면 돌봄 공백이 생기는데 거주지 가까운 곳에 설치된 돌봄 센터에서 필요할 때는 언제든지 아이들 맡길 수 있기에 부모님들이 매우 감사해하죠. (C-2-64)

라) 마을돌봄센터가 갖는 차별성(단점)

마을(학교 밖)에 위치하는 돌봄 기관의 경우 아동에 따라 돌봄 시간이 단일하지 않고 변동이 잦기 때문에 서비스 매칭이 어렵다는 점이 확인되었다. 지역아동센터 같은 경우는 학습에 많이 치중한다는 의견도 있었다.

상시돌봄, 일시돌봄인 운영형태로 인해 매일 이용 외 주1회 또는 주2회 이용, 방학중 이용 등의 여러 가지 돌봄 형태가 나타나니까 정원보다 결과적으로는 현원 아동이 많습니다. 또한, 아동들은 방과후학교, 학원이용 등으로 인해 돌봄시간 변동이 잦은 이유도 있고요.(C-2-65)

지역아동센터에 가면 보조금을 많이 받기 때문에 공부에 굉장히 많이 치중을 하더라고요. 학습지 갖다놓고. 거기는 연령층이 고학년들이 많이 있기 섞여 있어요. 중학생도 있기도 하고.(B-1-43)

마) 공공 돌봄센터의 차별적 요소(장점)

돌봄 기관을 공공에서 직영하는 경우 이용자들의 신뢰를 얻을 수 있을 뿐만 아니라 문제 해결에서 보다 적극적이고 신속하게 해결되는 장점이 있었다.

처음에는 어머님들이 시스템을 잘 몰라서 이용을 못했는데, 입소문이 난 것이, 아이들을 늦게까지 봐주고, 저녁까지 잘 챙겨 먹여줘요. 프로그램들이 있어서 즐겁게 생활하고 있어요. 시스템에 대한 신뢰, 군청의 직영이기 때문에 신뢰가 높은 면이 있는 거 같아요. 덧붙여 다양한 프로그램, 그냥 돌봄이 아니라 아이들을 성장시킬 수 있다는 소문들이 학부모들 사이에 돌아서 유명해진 게 아닌가 생각합니다. 군청에서 직영이다 보니, 다른 곳

은 위탁인데, 직영이다 보니, 지원요청을 하거나 시설이나 아이들을 위한 복지를 위해서 말씀을 해드리면 바로 해결해주시는 편입니다. 코로나 때문에 어려운 1/3아동을 받아야 하는데, 긴급돌봄과 관련해서도 지원을 잘해 주십니다. LH아파트 단지 내에 있다 보니 관리사무소에서 코로나 관련 방역도 무상으로 해주시는 편입니다.(D-2-55)

최근까지 시 직영으로 운영이 되었기에 담당 공무원과의 협력과 지원이 잘 이루어지고 있고 종사자들의 고충도 해결해주려는 의지를 보여주셨습니다. (C-2-67)

3) 기관 운영 과정의 성공요인

기관 운영을 성공적으로 할 수 있었던 요인들을 정리하면 첫째, 지역사회와의 연계를 적극적으로 활용했다는 점 둘째, 수요자 중심의 서비스 체계를 구축했다는 점 셋째, 지자체와 협력적 관계를 형성하고 넷째, 서비스의 질적 제고를 위한 노력을 경주했으며 다섯째, 온종일돌봄사업이 가지는 유연성을 적극 활용하고 여섯째, 코로나 19 등으로 인한 상황 변화에 적극적으로 대응했다는 점이다.

가) 지역사회와의 연계 활성화

우수 기관들은 아이 돌봄을 위해 지역사회와 적극적으로 연계 활동을 활성화하고 있음을 확인할 수 있었다. 예를 들어 지역의 경로당 어르신들과의 연계 및 교류라든지, 다양한 마을 자원 및 주민, 학부모들과 연계하여 지역사회가 함께 아이 돌봄을 적극 공유함으로써 성공적 운영을 도모하고 있었다.

이 건물은 지금 올라오시면서 보시면 경로당 2층입니다. 복구 같은 경우는 실제적인 공간들을 마련하기 어려운 지역이에요. 임대료를 지불한다든지 이렇게까지 하면서 해결 할 수 없는 지역이다 보니까 공간들을 계속 찾다가 이제 위치가 좋은 경로당 2층이 비어있었기 때문에 경로당 2층에다가 다함께돌봄센터를 유치하게 된 거죠. 이 과정도 결국은 경로당 어르신들, 또 구에 관련 부처들하고 협의가 잘 진행되고. 복구 같은 경우에

그런 부분에서 협의가 잘 진행되었기 때문에 경로당 2층에 있음으로 인해서 이루어지는, 마을 교육이라는 관점에서 봤을 때 대개 좋은 효과들을, 그런 사업들을 많이 만들어서 진행하고 있어요. (B-2-35)

실제적인 사업 진행하면서 이제 다함께돌봄센터 취지에 맞게끔 세대 간의 통합적인 프로그램들도 센터장님이 연계를 해서 진행을 하는 거죠. 처음에는 아이들한테도 교육적인 부분들이 있을 거라 생각했지만 어르신들한테도 아이들이 많이 왔다갔다하는 공간이 되다 보니까 같이 있으면서 어르신한테도 변화들이 있는 거 같아서 그 나름의 의미들이 있는 것 같습니다. (B-2-37)

다양한 마을 자원 연계해서 프로그램 및 급·간식 제공 등을 하고 있어요. 체육회에서 체육 강사 지원을 받고, 동 주민센터에서는 체육활동의 공간을 제공받습니다. 건강생활지원센터에서는 강사 및 공간제공, 교육재단 및 사회적경제협의회, 작은도서관 등의 지역기관과도 연계를 하고요.(C-2-72)

나) 이용자 중심의 서비스 체계 구축

우수 기관들은 무엇보다 이용자 중심의 서비스 체계를 구축함으로써 성공적 운영을 위한 기틀을 마련하고 있었다. 예를 들어 서비스의 질적 제고를 위해 돌봄 인력의 마인드 및 역량을 강화하고 서비스 이용자로서 학부모들의 의견을 모니터링 뿐만 아니라 학부모 대표회 및 학부모회의를 통해 적극적으로 의사소통하는 모습을 보여주고 있었다.

여기에서 근무를 하려면 학부모랑 학생 아동을 생각하는 기본적인 마인드를 가지고 전담사 일을 해야 돼요 그렇지 않으면 이 일을 하면 안 돼요. 어린이집이나 이런데 아동 관련된 돌봄을 하실 분들은 마인드 자체가 그런 마인드를 가지고 있어야 된다고 생각해요. (A-27)

돌봄전담사 선생님들도 조금 더 본인 역량을 키웠으면 좋겠어요. 예전에는 연수가 많았는데 지금은 교육청 연수 없어졌더라고요. 그런 것 한번 받

으면 선생님도 많이 성장하거든요. 그런 부분도 조금 강화됐으면 좋겠다는 생각이 들어요. 그리고 꾸준히 자기 스스로 공부를 해야 돼요. 선생님들도. 아이들 심리 같은 것도 알아 봐야 되고. 여러 가지 면에서 자기 역량 강화를 해야해요. (A-29)

학부모들이 방학 때 급식을 모니터를 했어요. 급식시설은 없어서 도시락을 배달시켜 먹이거든요. 그 도시락을 먹어보고 평가해주시고 그런 것들을 하고 있고요. 학부모들이 맛별이를 하시다 보니까 직접 오시지는 못해도 수시로 전화 상담이라든가 그런 거를 수시로 하시고. 저희들이 아이들에 대해서 특성들을 의무는 아닌데 적고 있어요. 그래서 그거를 학부모들과 상담을 하는 편이에요. (B-1-41)

학부모대표회 구성 및 학부모회의를 통한 적극적인 소통을 통해 운영에 반영하기도 합니다.(C—2-72)

다) 지자체와의 자율적 협력관계

선도사업으로 선정된 후, 지자체와의 관계 구축에 있어서 기관의 자율성을 확보함으로써 효과적 운영을 도모하였음을 발견할 수 있었다.

공무원들이 저희한테 바라는 것보다 저희가 당당하게 바랬어요. 다른 학교는 서로 안 할라고 하니까. 그래서 지자체가 저희 학교에 위탁을 준 거잖아요. 위탁을 하면 여러 가지 권한들이 지자체에 있어요. 그런데 우리 센터는 "예산만 주면 운영은 교육청 돌봄처럼 우리가 알아서 하겠다. 센터장이나 돌봄 전담사를 뽑는 것 까지도 우리가 알아서 하겠다."고 했어요. (A-9)

라) 프로그램의 질적 제고

우수 기관 중에는 외부 강사를 활용한 일반적 프로그램만 운영하는 것이 아니라 기관의 인력이 가지고 있는 역량을 활용하여 고유의 프로그램을 개발하고 운영함으로써 특색 있는 프로그램으로 지역사회에 내에서 기관의 인지도를 높이고 있음을 볼 수 있었다.

외부강사에게 의존하지 않고 자체적으로 프로그램 하면서 특색 프로그램을 하고 있는 게 우리 센터의 특징이에요. 특색프로그램은 독서를 통한 인성교육 하나 하고, 경로당 어르신들에게 명절마다 초청해서 여기서 초청 잔치를 하는 것도 타 센터에 없을 거예요. (B-1-44)

마) 온종일돌봄 선도사업의 유연성

우수 기관 중 온종일돌봄 선도사업을 하고 있는 기관의 경우 타 사업에 비해 예산이나 운영적 측면에서 유연성이 있음을 적극 활용하여 운영하고 있었다. 특히 이용자 선발에 있어서 소득으로 구분하지 않는 점, 비교적 탄력적으로 예산을 운용할 수 있는 점 등이 기관 운영을 성공적으로 이끌었음을 볼 수 있었다.

아이들에게는 교육청 돌봄보다는 급간식비 프로그램비 등 여러 가지 측면에서 온종일 돌봄체계의 강점이 있어요. 아이들 세상에서는 천국이라는 거죠. 아이들한테 정확히 제대로 맞춰져 있어요. 어디를 가나 아이들에게 맛있는 거 많이 주고 양질의 프로그램 있고 배 따시고 재밌게 노는 게 최고 아닌가요. 그런데 온종일 돌봄은 그게 가능해요. (A-2)

교육청 돌봄은 체험활동을 좀 선호하지 않아요. 그런데 지자체(선도사업) 돌봄은 체험활동을 권합니다. 교육청 돌봄을 할 때도 저는 매년 겨울 어찌 됐든 간에 눈썰매장에 아이들 데리고 갔었어요. 그런데 교육청에서 예산을 이런 활동에 쓰면 안 된다 해서 못 갈 상황이 생겼어요. 그러가지고 작년 이죠. 작년에 여기 지자체 돌봄 예산을 가지고 여기만 데리고 갈 수가 없잖아요 교육청 돌봄 못 가는 거잖아요. 그래서 여기 담당자하고 전화를 해서 이런 상황인데 같이 이 예산으로 갈 수 있으면 좋겠다 홍보차원에서 모집을 했죠. 그런 거에서는 온종일 돌봄이 되게 좋은 거 같아요. (A-11)

"여기는 맞벌이 부부가 많이 이용합니다. 그 중에는 다문화 아동도 있고요. 한 집단에만 집중되지 않고 꼭 필요한 아이들을 모집합니다. 소득으로 참가여부를 결정하지는 않습니다. 이용료는 학부모들에게 부담이 되지 않는 것으로 알고 있습니다. (D-2-52)

바) 상황 변화에 대한 적극적 대응

우수 기관들은 코로나 19로 인한 상황 변화에 대해 적극적으로 대응함으로써 안정적인 운영을 도모하고 있었다. 초과근무를 통해 돌봄의 공백을 메우거나 등교하지 못하는 학생들이 원격학습을 할 수 있도록 학기 중에도 방학 중 시간표로 운영을 하기도 하였다.

다른 학교 같은 경우는 학교 선생님들이 오전에는 근무 하시고 오후에는 돌봄 선생님들이 방과 후부터 자기 근무니까 그 시간에 한 걸로 알고 있어요. 저희는 센터잖아요. 우리 센터는 오전부터 다했어요. 오전부터 싹다. 오전부터 아예 그냥 초과 근무까지 해 가면서 저희가 했어요. 첫해는 긴급돌봄 1단계에서 저희가 초과근무를 신청을 해서 1시간씩 2시간씩 했었고 그 뒤에는 돌봄 교사가 하면 안 된다 그래서 원격학습도우미를 쓰기는 했지만 결과적으로 거의 저희가 다했어요. 학교 선생님들이 크게 긴급돌봄 때문에 스트레스 받고 그런 일은 없었을 거예요. 원래는 코로나사태가 심각해지면 학교에 학생들이 등교를 못 하는 상황입니다. 그런데 긴급돌봄이라고 하는 측면을, 센터에서 학생들의 등교문제 해결까지 해결하려고 노력했습니다. (A-16)

오늘도 하고 있다 아입니까. 코로나 상황에서는 거의 올해는 2월부터는 거의 방학 중 시간표로 계속 했습니다. 아침에 몇 명이 오던지 와서, 그래도 아침에 와서 EBS로 원격학습을 하거든요. 아니면 자기 태블릿 가지고 와서 원격학습하고 오전에는 주로 거의 스스로 자기 학습하죠. 그렇게 하고 오후에는 방과후 프로그램 하고요.(B-1-40)

4) 기관 운영의 어려움

우수 기관들 또한 기관 운영에 있어서 어려움을 겪고 있었는데 담당 공무원의 보직이 변경되면서 업무 추진 상의 어려움을 겪거나, 행정 업무의 과중으로 인한 어려움, 돌봄 교사의 처우 문제 등을 다양하게 제시하였다.

가) 지자체와의 협업의 어려움

일단은 저희가 이걸 한다고 했을 때 정말로 적극적으로 담당 주무관이 열심히 하셨어요. 그런데 지금 담당하셨던 분이 세 번째 바뀌었거든요. 지원에 관해서는 처음에는 굉장히 많은 지원을 주셨어요. 타 센터들이 하나 둘 생겨나면서 예산이 조금씩 줄어들고 있는 것 같기도 하고, 또 밖에 있는 센터들 하고 다르게 학교 안에 있잖아요. 저희한테 귀찮게 하거나 소홀 하거나 그런 건 아닙니다. 그냥 예산 지원 정도에서 끝나지, 여기와서 간섭하고 그런 건 없어요. (A-14)

나) 행정업무의 과중

교사들 입장에서는 아이들 돌보는 것이 예민한 편이기 때문에 휴가 등 복지차원에서 배려가 필요한 것 같아요. 시간제 급여라서 급여만족도가 낮은 편이에요 오전시간을 활용할 수 있어서 시간 선택적 측면에서는 만족도가 높은 편입니다. 내년에는 급여가 안정되었으면 합니다.(D-2-57)

다) 돌봄 교사의 처우 문제

센터장하고 돌봄 교사들이 어떻게 역할 분담을 하고 어떻게 운영하고 있는가에서 차이가 나는 것 같아요. 예를 들어서 센터장님이 교육전문가가 아니면 행정업무를 하고 돌봄 교사가 교육을 전담하는 곳이 있고요. 또 다른 곳은 구청에서 직영하는 데가 있거든요. 직영하는 데는 센터장님이 회계나 운영에 신경을 별로 안 써요. 아이들 가르치는데 직접 뛰어들어서 같이 하면서 이용료 받은 것만 가지고 센터장이 그걸 회계처리하고 그렇게 하거든요. 저희 같은 경우는 법인 위탁운영이다 보니까 모든 회계 전반, 운영 전반, 프로그램 까지. 제가 현장에 있어봐 놓으니까 프로그램까지 선생님들한테 안 맡기고 프로그램까지 제가 다 하다보니까 사실 일이 많아요. (B-1-40)

5. 소결 : 우수기관 사례 분석 결과의 시사점

가. 기관 설립 및 운영의 성공 요인

기관의 설립을 성공적으로 할 수 있었던 요인들을 정리하면 설립 과정에서 지자체장의 적극성, 센터장의 적극성, 지자체의 적극적 역할 수행 등이 공통적 요인으로 파악되었으며, 학교 내 돌봄 기관의 경우, 학교장의 적극성 및 운영의 안정성이 주요하였고 마을 돌봄 기관의 경우에는 지역사회의 주민 조직화 수준이 결정적 요인으로 나타났다.

기관 운영 과정에서는 첫째, 지역사회와의 연계를 적극적으로 활용했다는 점, 둘째, 수요자 중심의 서비스 체계를 구축했다는 점, 셋째, 지자체와 협력적 관계를 형성하고, 넷째, 서비스의 질적 제고를 위한 노력을 경주했으며, 다섯째, 온종일 돌봄사업이 가지는 유연성을 적극 활용하고, 여섯째, 코로나 19 등으로 인한 상황 변화에 적극적으로 대응했다는 점 등이 공통적 요소로 확인되었다.

<표4-4> 우수 기관 사례분석을 통한 성공적 운영의 요인

구분	학교돌봄기관	마을돌봄기관
기관 설립 과정	지자체장의 적극성	
	센터장의 적극성	
	지자체의 적극적 역할 수행	
	학교장의 적극성 및 안정적 운영	지역사회의 주민 조직화 수준 높음
기관 운영 과정	지역사회와의 연계 활성화	
	수요자 중심의 서비스 체계 구축	
	지자체와의 협력 관계	
	프로그램의 질적 제고	
	온종일돌봄 선도사업의 유연성	
	상황변화에 대한 적극적 대처	

나. 지역 배경 및 운영 주체에 따른 아이돌봄제도 관련 기관의 특성

각 사례에서 발견된 지역적 특성과 운영주체에 따른 각 기관별 특성은 경상남도가 아이돌봄제도 관련 서비스를 제공하는 데 있어서 다양한 시사점을 제공한다.

먼저 각 기관이 위치한 지역특성을 농산어촌 지역, 중소도시형(도농복합지역), 대도시형으로 구분하고 각각 지역의 규모, 돌봄수요의 정도, 아이돌봄의 공간으로서 학교 공간의 활용가능성, 지역의 인프라, 민간활동의 활성화 정도 등을 살펴보았다.

첫째, 농산어촌형 지역은 지역의 규모가 작고 돌봄수요 또한 상대적으로 적은 편이라서 대체로 수요와 공급이 적은 특성을 가지고 있다. 아동이 거주하는 마을을 중심으로 마을 공간을 활용하는 것도 가능하지만 아동 수의 감소에 따라 학교에 유휴 공간이 있을 가능성이 높으므로 학교 공간을 아이돌봄을 위한 공간으로 활용하는 것도 가능하다. 지역인프라는 타 지역에 비해 부족한 편이고 민간활동이 조직화되거나 활동성도 상대적으로 약하다고 할 수 있다. 우수 사례에서 농산어촌에 해당하는 지역은 다른 지역과 달리 관이 아이돌봄 기관을 직영하는 형태를 취하고 있는데, 이는 민간 자원이 충분하지 못하고 지역 인프라가 부족하기 때문이다. 따라서 이와 유사한 형태의 경상남도의 농어촌 지역의 경우에는 관 주도 형태의 아이돌봄 기관 운영을 고려해볼 수 있다.

둘째, 중소도시형(도농복합형)의 경우는 지역 규모의 폭이 커서 한 가지로 형태로 규정하기는 어렵다. 대체로 농산어촌 지역에 비해서는 규모가 크겠지만 곳에 따라서 지역의 규모가 클 수도 있고 작을 수도 있기 때문에 아이돌봄의 수요도 지역 내에서도 차이가 날 수 있다. 도농복합지역의 특성 상 같은 지역 내에서 농산어촌의 특성과 도시의 특성이 공존하고 있기 때문에 기관이 위치하는 지역이 어디냐에 따라 학교의 유휴공간을 활용하여 아이돌봄을 제공할 수도 있고, 학교에 유휴 공간이 없어서 마을 내 공간을 활용해야 하는 경우도 있을 수 있다. 또한, 지역 인프라 혹은 민간 활동의 정도도 대도시형에 비해서는 부족하며 중소도시 내에서도 지역에 따라 차이가 나는 경향이 있다. 우수 사례에서는 아이돌봄제도 관련 기관 운영을 민간 위탁하였으며 마을공간을 활용하는 사례와 학교공간을 활용하는 사례를 각각 분석하였으며 각 경우의 장단점을 확인할 수 있었다.

셋째, 대도시형의 경우 지역의 규모가 가장 크고 돌봄 수요 또한 매우 많은 지역이다. 지역 인프라도 풍부하고 민간 활동, 마을조직화의 수준이 높은 편이지만 아이돌봄 공간으로서 학교 공간에 여유가 없는 상황이라서 학교보다는 거주지 중심으로 돌봄 공간을 조성하고 있다. 특히 우수사례로 분석된 지역의 경우 마을 주민 조직화 사업을 통해 아이돌봄과 관련한 마을 주민들의 공감대가 형성되어 있고 구청과 교육청, 마을 주민 간의 소통과 협력의 경험이 있는 곳이었기 때문에 아이돌봄 기관을 설립하고 운영하는 과정에서 강점을 많이 드러냈다고 할 수 있다. 따라서 대도시의 경우에는 주민 운동 혹은 마을조직화사업 등과 아이돌봄이 연계되는 형태를 가진다면 보다 효율적으로 수행될 수 있음을 시사한다고 하겠다.

아이 돌봄을 위한 기관의 운영주체는 군 직영 혹은 민간위탁의 형태였다. 민간 위탁의 경우 학교 혹은 사회적 협동조합, 사회복지법인 등 비영리단체가 수탁해서 운영하는 경우가 많았다. 또한 돌봄 기관의 입지는 학교에서 위탁 받은 경우 학교공간을 활용하였고, 다른 3개 기관은 마을 공간을 활용하였다. 관이 직영하는 경우 지역주민의 신뢰도가 높고, 문제해결을 위한 행정처리가 신속하게 이루어진다는 장점을 가지고 있었다. 반면 학교 공간을 활용하는 경우, 학생들의 학생들 접근 편의성 높고, 교사와 돌봄인력 간의 정보공유가 가능하다는 장점을 가지고 있었다. 마을 내 유휴공간을 활용하는 경우에는 거주지에 가깝고 필요할 때 맡길 수 있다는 장점이 있으며, 도시의 경우 풍부한 민간 자원을 활용할 수 있다는 장점도 있다.

이러한 사실을 바탕으로 아이돌봄과 관련한 기관이 설치 운영되기 위해서는 돌봄 수요와 지역 인프라를 과학적으로 분석하여 지역 여건에 맞는 서비스 공급이 이루어져야 하며, 학교 공간과 마을 공간이 갖는 장단점을 기반으로 지역 상황에 맞는 적절한 공간을 확보하는 것이 중요하다고 할 수 있다.

<표4-5> 지역 배경 및 운영 주체에 따른 아이돌봄제도 관련 기관의 특성

구분		농산어촌 지역	중소도시형(도농복합형)		대도시형
지역 특성	규모	작음	작거나 큼		큼
	돌봄수요	적음	적거나 많음		많음
	학교공간활용	활용 가능	활용 가능(가변적)		활용 불가
	지역인프라	부족	부족		풍부함
	민간활동	약함	약함		활성화
운영 주체의 유형	주체	관 직영	민간 위탁		민간 주도 (마을)
	입지	마을 공간 활용 (D기관)	마을 공간 활용 (C기관)	학교공간 활용 (A기관)	마을공간 활용 (B기관)
	강점	<ul style="list-style-type: none"> 지역주민의 신뢰도 높음 신속한 문제 해결 	<ul style="list-style-type: none"> 거주지에 가까움 필요할 때 언제든지 맡길 수 있음 	<ul style="list-style-type: none"> 학생들 접근 편의성 높음 교사와 돌봄 인력 간 정보 공유 교사와 아이들의 만족감 돌봄 인력의 학교 직원으로서의 소속감 학교 행정실의 협조로 행정 업무 경감 	<ul style="list-style-type: none"> 풍부한 민간 자원 활용 거주지에 가까움 필요할 때 언제든지 맡길 수 있음
	단점	<ul style="list-style-type: none"> 아동 개개인의 돌봄 시간 갖은 변동 서비스 매칭 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 아동 개개인의 돌봄 시간 갖은 변동 서비스 매칭 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 하이브리드적 속성 : 업무 가중 업무의 복잡성 돌봄 인력 처우의 차이 3학년 이상 아동 이용의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 아동 개개인의 돌봄 시간 갖은 변동 서비스 매칭 어려움

제5장

결론 및 제언

1. 연구결과의 요약 및 논의
2. 제언
3. 경상남도 지역통합형
아이돌봄 모형

제5장 결론 및 제언

1. 연구결과의 요약 및 논의

본 연구는 경상남도의 아이돌봄제도의 흐름과 변화, 수요와 공급을 중점적으로 다루는 연구가 부족한 실정에서 아이돌봄제도 및 관련 전달체계의 개선방안을 강구하고 경남도민, 아이와 부모의 삶의 질이 향상될 수 있도록 하는 ‘경남형 아이돌봄 모형’을 개발하고자 시도되었다. 본 연구의 주요한 결과를 첫째, 중앙정부차원의 문제점과 한계, 둘째, 지방정부차원의 문제점과 한계 등으로 구분하여 논의해보고자 한다.

가. 중앙정부차원의 문제점과 한계

첫째, 가장 근본적인 원인은 ‘중앙정부의 부처별 분절성’이다.

아이돌봄 제도가 교육부, 보건복지부, 여성가족부 등의 다양한 부처에서 대상자의 속성만 다소 다른 유사한 사업을 추진해 오다보니, 각 지방자치단체는 중앙정부의 제도를 유사하게 따를 수 밖에 없다. 중앙정부에서의 분절성은 곧 지방정부의 분절성을 부른다. 지방자치단체(특히 광역)의 경우에는 대체로 중앙정부의 구성에 따라 부서를 편성한다. 각 부처별로 협업이나 수평적 조직구조가 만들어지기 어렵다 보니 지방자치단체 내에서도 각 사업에 대한 협력이 어렵다. ‘부서간 칸막이’ 현상이 발생한다. 상이한 지침, 종사자 채용방식, 종사자 처우 등 유사한 서비스를 제공하면서도 동일한 처우를 받지 못하고, 종사자들의 육성방식도 상이하다. 이를 받는 서비스제공 기관도 각 각 상이하다.

둘째, 아이돌봄제도 설계 상의 한계이다.

아이돌봄제도 설계 상의 문제는 ‘연령별 사각지대 발생’이다. 현행 아이돌봄제도는 ‘아이돌봄의 대상자 범위가 넓어 각 연령별 욕구에 부합되기 어렵고, 특정 연령대 아이에게 서비스가 집약적으로 제공되는 경향’을 보인다. 특히 그 연령대는 영유아에게 집중되고 있다. 돌봄에서 우선순위가 높은 대상이 저연령층이기 때문에 나타나

는 현상으로 이해해볼 수 있지만, 영유아층 이외의 서비스 이용자의 측면에서는 서비스의 공급이 충분하지 않기 때문에 이러한 결과가 도출된 것으로 보인다.

셋째, 또 다른 제도적 한계는 ‘소득분위에 따른 역차별 발생’이다.

기존 아이돌봄제도 관련 서비스가 저소득층 중심으로 제공되고 있기 때문에 상대적으로 중산층 이상은 서비스 수급에서 소외될 수 밖에 없는 현실이다. 맞벌이 부부의 경우 아이돌봄에 많은 소득을 사용할 수 밖에 없다. 소득의 많은 부분을 사용하더라도 경력단절사태는 막아야 하겠기에 비용을 지출한다. 다만 아이돌봄에 사용되는 비용이 늘어나면 저소득층과의 소득격차는 결론적으로 줄어들 수 밖에 없다.

나. 지방정부차원의 문제점과 한계

현행 아이돌봄제도는 중앙정부의 정책설계의 방향성에 따라 각 지방정부의 전달체계, 예컨대 서비스 제공기관을 통해 수요자들에게 전달된다. 따라서 전달체계와 관련된 분야는 지방정부의 차원으로 보고 접근해야 한다. 지방정부차원의 문제점과 한계는 다음과 같다.

첫째, ‘공급자 중심 서비스 체계’는 수요자들의 욕구, 요구 등 수요자의 관점에서 전달체계가 구성되는 것이 옳으나 면밀한 서비스 공급력과 수요력 관찰이 부족하기 때문이다. 이용자의 입장에서 정보를 제공하지 못하고, 이용자 선택의 폭이 좁고, 공급자 중심의 모니터링 방식, 긴급한 상황에서 일시 및 긴급돌봄을 이용하기 어려운 제도의 구조는 서비스 이용자들의 체감도를 높이는 것에 한계가 분명히 존재한다.

둘째, ‘낮은 정보 접근성’은 현재 아이돌봄제도 관련 서비스의 홍보방식에 대한 세밀한 지적으로 볼 수 있다. 서비스 홍보가 부족하고 방식이 복잡해 돌봄 관련 정보를 얻기가 어렵다. 정보의 양은 많지만 체감도는 낮고 이해하기 어려워지는 것이다. 서비스 이용자들의 입장에서 이용자의 언어(예: 쉽게 이해할 수 있는 단어, 행정용어의 사용이 아닌)로 풀어서 설명해주어야 한다. 특히 긴급돌봄 정보 획득의 어려움에서는 코로나19사태 등 감염병 사태에 부모들의 돌봄 어려움을 해소하는데 어려움이 많았다.

2. 제언

가. 중앙정부 차원

첫째, 통합적 돌봄 체계 구축이 필요하다.

하나의 헤드쿼터(컨트롤타워)인 아이돌봄보장원, 돌봄청(중앙정부 차원), 아이돌봄부(지방정부 차원) 등의 개소를 통해서 통합적 아이돌봄 사업을 운영해 볼 수 있을 것이다. 물론 ‘육상옥의 구조’에 대한 우려에 대한 대안도 필요하다. 새로운 조직 구성에 부담이 있다면 그 대안으로 ‘아이돌봄제도 관련 통합플랫폼’을 구축해봄직하다. 아이돌봄제도를 통합적으로 운영하기 보다는 서비스 창구를 단일화하여 분절성을 극복해 나갈수 있다. 서비스를 일원화하여 제공해야 한다. 여기에 ‘돌봄 기관 간의 네트워크 강화’는 선제적으로 이루어져야 한다. 각 지역별로 확보된 학교돌봄센터, 마을돌봄센터들 간의 유기적인 서비스 제공 체제를 이어갈 수 있는 구심점이 필요하고, 이 구심점을 가진 조직을 통해 연계망을 형성해야 한다. 새로운 조직을 만들기보다는 현재 존재하는 기관을 이용하는 것도 좋은 방안일 수 있다. 특히 공공기관과 민간기관의 가교역할을 할 수 있는 사회서비스원에서 이 역할을 해보는 것도 좋은 시도라 생각한다.

둘째, 돌봄종사자의 역량강화를 위해 인적자본에 투자해야 한다. 투자처는 처우개선과 교육이며, 교육은 표준화된 과정이 요구된다.

‘돌봄 종사자 역량강화’는 돌봄서비스가 휴먼서비스인 이상 서비스 질을 높이기 위해서는 결국 사람에게 투자할 수 밖에 없다는 ‘인적자본이론’과 그 궤를 같이 한다. 좋은 자원을 확보하기 위해서는 결국 좋은 인적자원이 모집되어야 한다. 동시에 충분하고 체계적인 교육과정을 통해 인적자원의 전문성을 증진시켜야 한다. 다만 한정된 혹은 부족한 예산의 범위에서 좋은 인력을 아이돌봄 영역으로 유인할 수 없다. 인력 간 처우격차에 따른 상대적인 박탈감도 줄여야 한다. 유사한 업무를 하면서 주무부처나 기관의 차이로 임금수준에 차이가 발생한다면 조직에 대한 몰입도, 충성도는 결국 떨어질 수 밖에 없다. 표준화된 교육과정이 필요하다. 부처가 다르다고 해서 교육내용이 다를 필요는 없다.

셋째, 서비스 대상층의 확장이 요구된다.

저연령별로 돌봄서비스가 집중되고 있기 때문에 상대적으로 초등학교 고학년이 될 수록 아이돌봄의 비용적, 시간적 측면에서 부모의 부담은 커질 수 밖에 없다. 고학년의 초등학생들을 돌볼 수 있는 초등돌봄의 공급총량은 절대적으로 늘어나야 한다. 이러한 의미로 예산측면에서 공공영역의 인건비 등 교육비 지원의 확충이 선제적으로 수행되어야 하고, 가정 내 돌봄서비스를 확대할 수 있는 등 선택지가 풍성해져야 한다.

넷째, 소득분위별 차등지원의 점진적 완화가 필요하다.

대표적으로 소득분위별 차등이 존재하는 사업은 지역아동센터, 아이돌보미사업 등이 라고 할 수 있다. 지역아동센터는 저소득층 아동중심의 돌봄을 제공하는 기관으로 중산층 학부모들의 접근성이 낮다. 지역아동센터는 돌봄의 장이 되기도 하지만 아이들이 어울려서 함께 생활하고 배우는 곳이기도 하다. 저소득층 아동들의 밀집은 또 다른 의미로 ‘빈곤문화’를 재양산하고, 중산층 아동들과 저소득층 아동들과의 경계를 짓는 기준선으로 작동할 수 있다(정선욱·김희진·임희진, 2020; Chandra, 2019). 지역아동센터가 저소득층 아동들이 모이는 곳이라는 인식이 강하기 중산층 아동들은 다함께돌봄센터, 공동육아나눔센터 등 타 전달체계의 기관을 이용해야 한다. 이는 매우 비효율적이며, 인권적으로도 옳지 않다. 서비스의 안정적 공급을 고려하여 센터의 운영주체 등에 대한 고민보다는 현재로는 서비스 공급의 양적인 측면과 질적인 측면이 동시에 증진되어야 하며, 가까운 미래에는 아이돌봄 영역만이라도 소득을 기준으로 제공되는 서비스는 점차 줄어들어야 할 것으로 생각된다. 덧붙여 아이돌봄제도 중 아이돌봄사업은 대상자 층을 소득수준에 따라 가~라형으로 구분하여 차등지원하고 있다. 본 연구의 결과에서 밝혀진 바와 같이 중산층은 본 제도를 활용하기 어렵기 때문에 민간시장을 이용할 수 밖에 없고 이로 인한 경제적 부담을 가질 수 있다. 장기적으로는 경제적 부담을 가지고 있는 이용자들에게 대한 소득수준기준을 완화하여 보편적 서비스(무료화)에 가까운 수준으로 이용부담을 줄여야 할 것이다.

다섯째, 아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성을 강화해야 한다.

아이돌봄제도 관련 서비스의 공공성 확대를 위해 정부 및 각 지방정부가 아이돌봄

과 관련한 서비스 체계를 만들시 공공영역의 센터 등을 추가로 도입하는 등 공공성 증진을 위한 노력을 경주해야 한다. 국공립 직영시설 등을 더욱 늘려서 좋은 인적 자원이 많이 모일 수 있는 구조를 만들어 나가야 한다. 덧붙여 민간기관의 위수탁이 어려운 지역의 아이돌봄 서비스 운영주체는 지자체가 직영하는 방식이 필요하다.

여섯째, 지방 정부에 충분한 재량권을 부여해야 한다.

중앙집권적 서비스 제공실태는 각 지방자치단체별로 아이돌봄의 상황이 다르고 인력의 수준도 차이가 있기 때문에 결론적으로 지방정부의 재량권(예산, 사업내용 등)이 충분히 반영되어야 지역주민들의 만족도가 높아질 것이다.

나. 지방정부 차원

첫째, 공급자 중심이 아닌 수요자 중심 서비스 체계가 구축되어야 한다.

대상은 보편적, 비용은 낮게라는 수요자 중심의 서비스 제공이 요구된다. 더불어 정보전달방식(홍보) 및 모니터링 등을 최신 정보기술을 활용한(IcT, IoT 등) 서비스 모니터링 방식의 적용도 고려되어야 한다.

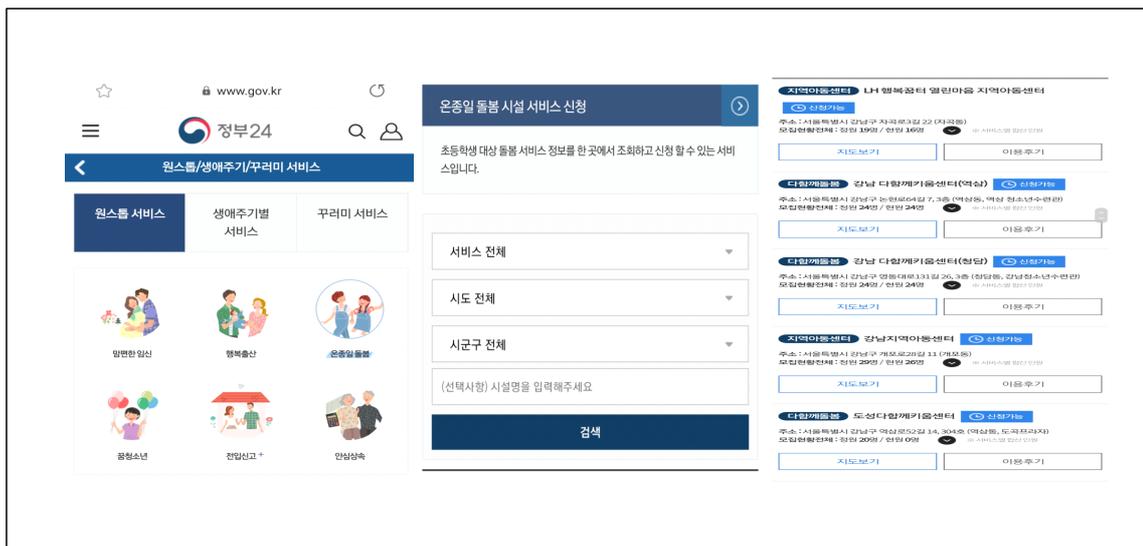
수요자 중심 서비스 체계가 구축되기 위해서는 서비스 내용의 다양성의 확보가 필요하다. 이를 위해서는 민간(영리)영역서비스를 눈여겨 볼 필요가 있다. 민간시장의 서비스는 서비스의 품질이 곧 회사의 영리와 이어지기 때문에 서비스 사업내용의 차별성을 매우 중요하게 여긴다. 가령 특정 영리기업의 사업 내용을 종합해보면 ① 원하는 시간에 이용할 수 있는 편리성 ② 종사자 모집시 철저한 모니터링 ③ 어플리케이션을 통한 종사자에 대한 실시간 만족도 리뷰 등의 서비스 이용자 중심의 서비스 체계가 구축되고 있다. 민간시장의 서비스 제공 방식에 대한 철저한 벤치마킹 및 아이돌봄제도에 반영이 필요하다.

둘째, 아이돌봄제도 홍보방식에서 더 세밀한 배려가 필요하다.

서비스 홍보의 방식 복잡해 돌봄 관련 정보를 얻기가 어려운 현실을 감안할 때 서비스 이용자들의 입장에서 이용자의 언어(예:쉽게 이해할 수 있는 단어, 행정용어의 사용이 아닌)로 홍보해야 한다. 가령 모바일 기기를 플랫폼으로 인스턴트 메시지를 활용

한 모바일 상담(박해금, 2020) 등의 다양한 방식을 활용하여 서비스 이용자의 접근성을 높이기 위해 노력해야 한다.

예를 들어 현재 온종일돌봄체계는 정부24 국가복지통합포털(인터넷, 모바일 등의 매체)을 통해서 서비스를 신청할 수 있도록 시스템이 구축되어 있다. 이러한 모바일 기술등의 활용은 서비스이용에 매우 편리한 서비스 이용자 중심의 서비스 제공체계 구축의 사례라 할 수 있다. 실제 정부24를 통해서 ‘다함께돌봄’, ‘지역아동센터’, ‘청소년방과후아카데미’, ‘초등돌봄교실’ 등 4개의 카테고리로 구분하여 각 시군별 시설이용을 신청할 수 있도록 되어 있다(그림5-1 참조). 모바일 기반 서비스 신청이 가능하도록 시스템이 구축되어 있다. 다만 이용후기를 업로드하도록 시스템이 구축되어 있으나 현재 이용후기가 등록되어 있지 않아 서비스 이용자 측면에서는 기관에 대한 후기정보 등을 얻기 어렵다.



<그림5-1> 정부24 온종일돌봄 모바일 홈페이지 캡처

출처 : 정부24 온종일 돌봄 모바일 홈페이지 캡처(www.gov.kr)⁷⁾

서비스 이용자의 접근성 향상 즉, 모바일 편리성 증진을 위한 노력은 인정할만 하지만 본 서비스에 대한 평가후기 등이 업로드 되지 않았다는 점은 서비스 이용자들이 이용하기에 모바일 편리성이 상대적으로 부족함을 보여주는 근거이다.

7) 검색일 : 2021년 3월 5일

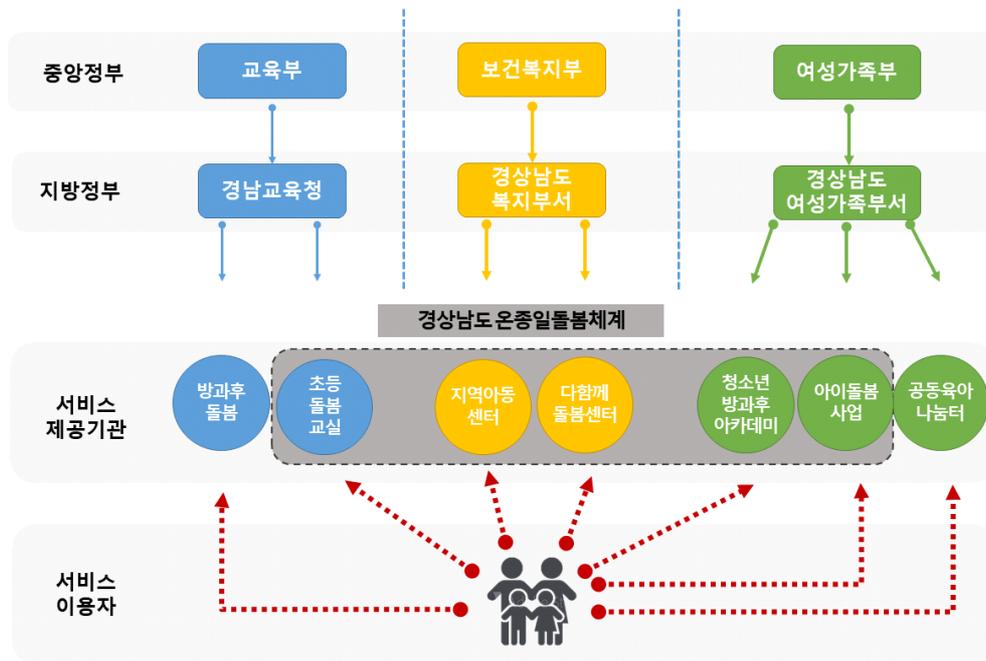
즉각적인 서비스 이용후기 등을 모바일, 온라인 상에서 확인할 수 있도록 하는 즉각적 서비스 이용후기 시스템 도입이 더욱 강조되어야 한다.

3. 경상남도 지역통합형 아이돌봄 모형

가. 중간지원조직을 통한 아이돌봄제도 통합 모형

아이돌봄과 관련하여 교육부와 보건복지부, 여성가족부 등 각 부처별로 분절적으로 이루어지고 있는 서비스들은 서비스 이용자의 혼란을 가중할 수 있다. 앞서 다루었던 것처럼 이러한 분절성은 중앙정부 차원에서부터 해결되어야 할 문제임을 인식하며 이를 위해 아이돌봄을 위한 촘촘한 돌봄망을 만들기 위해 온종일돌봄체계 구축을 위한 다차원적 접근이 중앙 및 지역 차원에서 이루어지고 있다.

그러나 온종일돌봄체계 구축을 위한 중앙정부 및 지방정부 차원의 노력에도 불구하고 3장의 내용처럼 아이돌봄 전문가, 서비스 제공자 및 이용자들에게는 정책 및 제도 변화의 체감도는 높지 않았다. 이는 <그림5-2>에서 확인할 수 있는데, 각 부처별로 지방정부의 해당 부서로 업무가 전달되고 이는 다시 서비스 제공기관으로 전달되는 상황에서 지방정부가 교육청과 함께 온종일돌봄을 위한 협의체를 구성하고 네트워크를 구성하고는 있음을 확인할 수 있다.



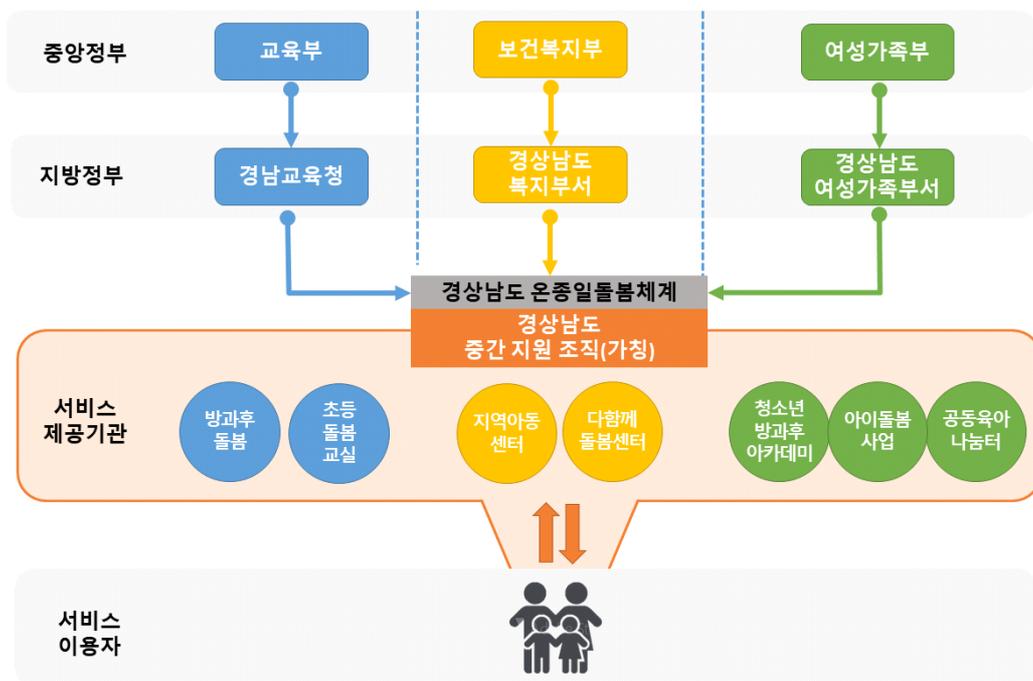
<그림5-2> 현재 경남형 온종일돌봄서비스 전달체계

그러나 이러한 변화는 정책 및 서비스 제공자 측면의 변화이며 서비스 이용자 입장에서는 서비스 접근에 있어서 변화를 체감할 수 없다는 한계를 가진다. 아이돌봄제도의 이용자는 학교 돌봄, 지역아동센터, 다함께돌봄센터, 청소년방과후아카데미, 아이돌봄서비스, 공동육아나눔터 등 각각의 기관을 개별적으로 접촉하여 서비스 이용과 관련한 사항을 확인하고 신청해야 하는 상황이기 때문이다. 앞서 3장에서 논의한 것처럼 이용자 입장에서는 기관 및 서비스의 종류가 많기 때문에 혼란스럽고 정보가 과다하다고 느낄 수 있다. 혹은 반대로 개인이 수집할 수 있는 정보력의 한계로 누락된 정보가 있을 경우 정보가 부족하다고 느낄 수도 있으며, 아이돌봄이 필요한 시간에 필요한 서비스를 받기 어려움을 호소할 수 있다.

이러한 문제점을 해결하기 위해서는 서비스 공급자 간 협의체의 지속적 운영을 바탕으로 한 서비스의 확대 및 개선뿐만 아니라 서비스 이용자의 접근성을 높이는 방안이 강구될 필요가 있다. 즉, 현재 경상남도에서 시행중인 온종일돌봄협의체를 확대 운영함으로써 아이돌봄과 관련한 다양한 서비스가 포괄적인 돌봄망 안으로 들어올 수 있도록 하는 것이 필요하다.

또한 서비스 이용자 입장에서 서비스의 접근이 보다 용이하게 이루어져야 한다. 즉, 서비스 제공기관을 이용자가 각각 별도로 연락하여 이용가능성을 확인하고 신청하는 번거로움을 줄이고, 이용가능한 서비스에 대한 정보뿐만 아니라 이용연계까지 제공하는 원스톱 서비스가 이루어질 필요가 있다. 이를 위해서 <그림5-3>처럼 온종일돌봄체계 구축에 따른 중간지원조직을 구성하면 서비스 이용자는 돌봄기관에 산발적으로 접근할 필요 없이 서비스 이용 창구로서 중간지원조직에만 접근하면 이용가능한 기관 및 시설에 대한 정보를 제공받고 선택할 수 있을 것이다. 즉, 서비스 이용자는 정보의 과다 및 혼란 혹은 정보의 누락 없이 본인이 원하는 시간에 원하는 서비스를 제공하는 기관과 연결된다.

따라서 경상남도 온종일돌봄체계 구축을 위한 ‘중간지원 조직’은 각 부처별로 분절적으로 시행되고 있는 아이돌봄제도 관련 서비스들을 수렴하여 서비스 이용자에게 하나의 창구로 제공하는 깔때기와 같은 역할을 한다고 할 수 있다.



<그림5-3> 경남형 온종일돌봄체계 중간지원조직 활용안

1) 중간지원조직의 역할

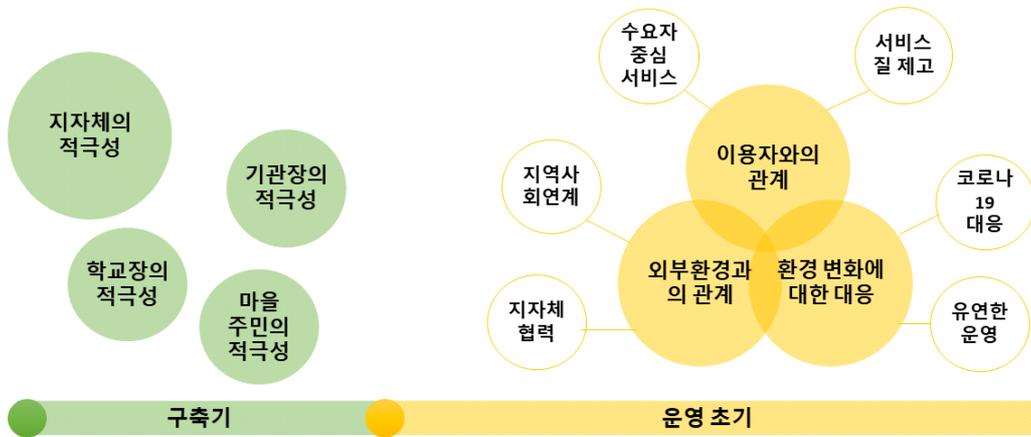
중간지원조직은 조직구조 상 경상남도 돌봄협의체의 운영기구로서 역할을 한다. 돌봄협의체는 협의기구이다. 다만 실제 관련 아이돌봄제도 개선을 위한 역할을 하기에는 행정 및 예산 등이 수반되지 못한다는 단점을 가진다. 따라서 경상남도 온종일 돌봄체계가 자리잡고 아이돌봄제도를 통합적으로 운영하기 위해서는 실제 이를 운영할 수 있는 조직이 필요하다.

중간지원조직의 역할을 정리해보면 첫째, 연계·협력·네트워크의 구심점 역할(조정자 역할)을 하며, 중앙부처(지방자치단체), 서비스 제공기관의 중간에서 가교의 역할을 한다. 둘째, 서비스 전달자(중계자)의 역할이다. 서비스 제공기관과 서비스 이용자 간의 가교역할을 수행하여 서비스 이용자의 요구를 감지한다. 셋째, 사례관리자의 역할을 수행한다. 아이돌봄제도 이용자가 서비스 이용을 신청할 시 ① 사정 ② 연계 ③ 피드백 ④ 모니터링 등의 과정을 통해서 서비스 이용자에게 통합적 아이돌봄제도를 전달한다. 다섯째, 촉진자 및 교육가의 역할이다. 경상남도 18개 시군에서 신규 혹은 기존 아이돌봄제도 관련 기관에 대한 컨설팅을 제공한다. 컨설팅은 시설의 설립, 서비스 내용, 기관설립의 입지 등 운영전반과 시설설립 전반 등에 대한 전반적인 내용을 포괄한다. 중간지원조직의 역할은 개괄적으로 제시했으나, 실질적으로 도입을 위한 후속연구가 필요하리라 생각된다.

나. 아이돌봄제도 관련 시설 신규설립 시 고려할 점

경상남도의 아이돌봄을 위한 촘촘한 돌봄망을 구축하기 위해서 현재 아이돌봄제도 관련 기관 중 우수 사례를 살펴본 결과, 교육부, 보건복지부, 여성가족부 산하의 개별 기관의 운영 현황 및 지역 특성, 기관의 입지, 기관의 운영주체 등의 다양성을 확인할 수 있었다. 또한 기관의 성공적 설립 및 운영을 위한 조건들도 살펴보았다.

<그림5-4>은 아이돌봄제도 관련 기관이 성공적으로 설립되고 운영될 수 있는 조건들을 시각화한 것이다.



<그림5-4> 아이돌봄제도 관련 기관 구축 및 운영 과정의 성공 요인

먼저 아이돌봄 기관을 성공적으로 설립하는 데 필수적인 요인은 무엇보다 지자체장의 적극성 및 지자체의 적극적 역할 수행인 것으로 파악되었다. 이는 지자체가 아이돌봄과 관련한 사안의 중요성을 인식하고 지자체장 뿐만 아니라 담당 주무관까지 적극적으로 움직일 때 지역사회 내에서 아이돌봄제도 관련 기관 설립이 용이해진다는 의미이다. 기관이 설립될 경우 센터장의 의지와 적극성도 매우 중요한 요인임을 확인할 수 있지만 어떤 공간에 기관이 설립되는가에 따라, 학교가 운영할 경우 학교장의 적극성 및 운영의 안정성이 주요하였고 마을 돌봄 기관의 경우에는 지역사회의 주민 조직화 수준이 결정적 요인으로 나타났다.

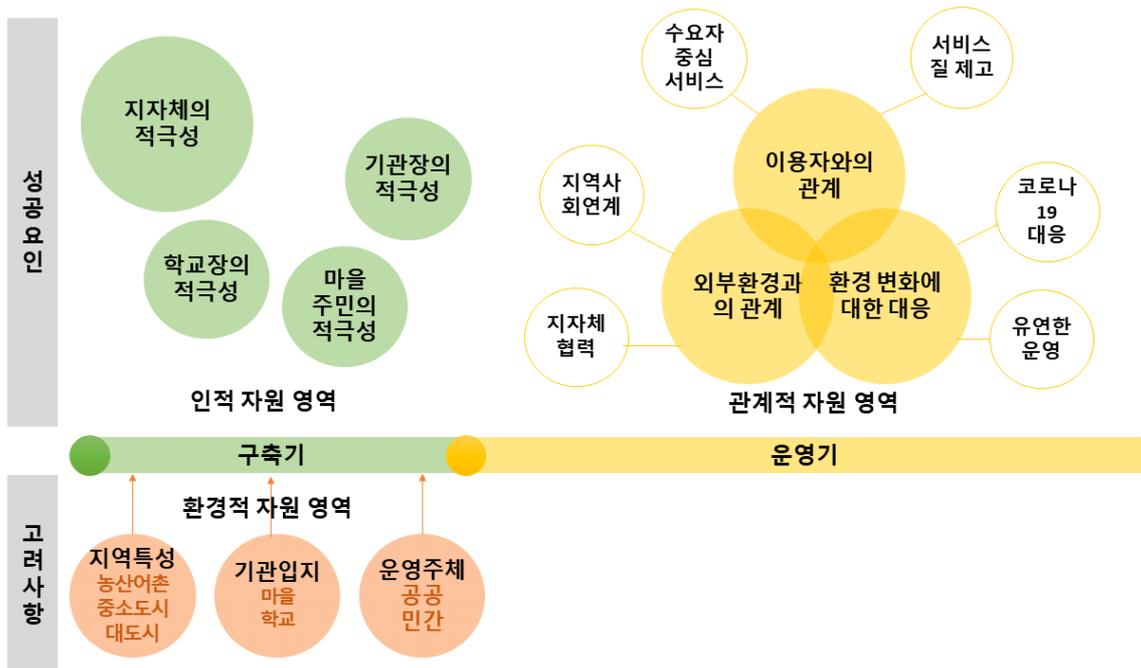
아이돌봄제도 관련 기관을 성공적으로 운영하기 위해서 필요한 조건으로는 첫째, 이용자와의 관계에 있어서 수요자 중심의 서비스 체계를 만들기 위해 노력하는 것, 서비스의 질적 제고를 위한 노력 등을 발견할 수 있었다. 둘째, 외부 환경과의 관계를 구축해 가는 과정에서 지역사회와의 연계를 적극적으로 활용하는 것, 지자체와 협력적 관계를 형성하는 것이 매우 중요한 요인임을 확인하였다. 셋째, 외부 환경의 변화에 대한 적극적 대응 역시 성공적 운영의 조건이었는데, 온종일 돌봄 선도사업에 참여한 기관의 경우 선도사업이 가지는 제도적 유연성을 적극 활용하거나 코로나 19 등으로 인한 상황 변화에 적극적으로 대응하기도 하였다.

<그림5-4>에서 보면, 아이돌봄제도 관련 기관의 구축과정에서는 이해당사자(지자체

장, 담당공무원, 센터장, 학교장, 마을주민 등)의 적극성이 성공요인이었다. 운영 과정에서는 기관이 이용자뿐만 아니라 기관 외부 환경과 어떤 관계를 맺는가 그리고 외부 환경의 변화에 어떻게 대응하는가가 매우 중요한 요인인 것으로 나타났다. 그러므로 경상남도가 아이돌봄제도 관련 기관을 신규 구축하거나 기존 기관의 성공적 운영을 지원하기 위해서는 이러한 방향성을 가지고 인큐베이팅해야 한다.

한편, 기관의 성공적 구축과 운영에 관련한 내용이 인적인 부분(이해당사자의 의지) 및 기관의 관계성에 집중되고 있는 반면에 기관의 설립단계에서 환경 분석도 매우 중요하다고 할 것이다. <그림5-5>에서 볼 수 있는 것처럼, 아이돌봄제도 관련 기관을 신설하고 운영하기 위해서는 해당지역의 특성에 따라 운영의 주체 및 기관의 입지, 장소 등이 신중하게 선택될 필요가 있다.

앞서 기관의 성공적 운영 요인들에서 살펴본 것처럼 기관이 서비스 이용자(수요자) 및 지역사회와의 관계를 어떻게 맺는가가 중요하다는 것은 기관이 지역사회와 서비스 이용자에 대한 명확한 이해와 적극적 소통을 할 수 있어야 한다는 의미로 해석할 수 있다. 그러므로 경상남도 내에 새로운 아이돌봄제도 관련 기관의 구축이 필요하다면 먼저 지역의 특성을 파악하고 정확한 수요조사를 통해 해당 지역에 최선의 운영 방안을 마련해야 할 것이다. 즉, 농산어촌 지역인지, 도농복합지역인 중소도시인지, 대도시 인지를 구분하고 각각이 돌봄수요와 지역인프라, 민간활동 등의 수준 등을 종합적으로 파악하여 관 주도의 운영을 할 것인지, 민간 주도의 운영을 할 것인지에 대한 판단이 필요하다.



<그림5-5> 경상남도 아이돌봄제도 관련 기관 신규설립시 참고할 사항

따라서 <그림5-5>와 같이 경상남도 및 시·군·구에서 신규 아이돌봄기관의 운영모델을 결정할 때 어떤 방식으로 할 것인지 의사결정을 지원하는 중간지원조직을 통해 기관 구축 단계부터 운영단계까지 환경적 자원의 영역, 인적 자원의 영역, 관계적 자원의 영역까지 맞춤형 인큐베이팅이 가능할 것으로 생각된다.

다. 경상남도 시군별 아이돌봄제도 강화전략

경상남도의 시군별 수요력과 공급력을 통해 유형화한 연구를 참고로 시군별 아이돌봄제도 수급모형을 제시해보면 다음 <표5-1>과 같다.

첫째, ‘도시형 수요부담지역’에 대한 전략이다. 본 유형에는 창원시가 유일하게 해당된다. 창원시는 경상남도 관내 가장 높은 아동이 밀집되어 있으나 상대적으로 관련 시설의 공급력은 타 시군에 비해 매우 부족한 상황이다. 학교시설은 과밀화 상태이고, 서비스 수요자의 요구도 군지역에 비해 복잡하게 나타난다. 수요가 공급보다 많다보니 서비스 매칭에서는 매우 어려움을 겪는다. 다만 경남관내 타 시도에 비해서 아이돌봄제도 관련한 인적자원은 풍부한 편이다. 따라서 돌봄시설의 신규 설립시 운영주체는 민간이 주도하는 마을돌봄의 형태가 적당하리라 사료된다. 아이돌봄제도의 개선전략은 ‘풍부한 민간자원을 활용한 공급량 확대’로 설정해 볼 수 있으며, 전략을 실행하기 위한 구체적인 방안으로 사회적경제 조직 등 민간돌봄주체의 아이돌봄제도 참여를 적극 유도하고, 학교돌봄도 최대한 공급량을 증진시켜야 한다. 덧붙여 종사자의 역량을 강화하는 등 서비스의 질 관리 측면도 동시에 고려해야 한다. 수요자의 욕구에 부합할 수 있도록 시간선택제 돌봄, 24시간 돌봄 등 선택지가 더 다양해 질 필요가 있다.

둘째, ‘도시형공급불안지역’에 대한 전략이다. 본 유형에는 진주시, 거제시, 양산시 등이 해당된다. 공급력이 상대적으로 낮으나 장기적으로 아동인구가 감소되고 있는 중이다. 따라서 무작정 공급량을 늘리기에는 부담이 될 수 있다. 돌봄시설운영주체는 민간위탁 및 관직영으로 학교 및 마을돌봄을 활성화 할 수 있다. 개선전략으로는 마을돌봄 등의 신규시설확충보다는 기존 학교 돌봄시설의 활용도를 극대화하는 등 학교돌봄을 강화하는 전략이 효과적일 수 있다. 다만 양산시의 경우에는 경상남도 관내 유일하게 아동인구가 증가하고 있는 지역이기 때문에 공급량을 확대하는 전략이 효과적일 수 있다. 구체적 방안으로는 돌봄시설을 선제적으로 확충하고, 정부지원사업 참여유도를 통한 서비스 공급량을 증진시키는 방안을 제안해 볼 수 있다.

셋째, ‘공급여유지역’이다. 공급여유지역은 공급량이 많아서라기보다는 수요력의 급격한 감소로 인해 공급량이 상대적으로 많아 보이는 것으로 해석해볼 수 있다. 해당

지역은 통영시, 사천시, 밀양시, 함안군, 거창군 등이 해당된다. 공급력이 상대적으로 낮으나 아동인구도 점차 감소하고 있어 수요력과 공급력 모두 낮은 지역적 특성을 가진다. 마을단위의 활용가능한 민간 자원도 많지 않아 민간 중심의 공급전략을 펼치기에는 다소 무리가 있어 보인다. 돌봄시설운영주체를 제안해 보면, 민간위탁 및 관직영을 통한 학교 및 마을돌봄의 활성화가 필요하며, 아이돌봄제도 개선전략은 민간기관 인큐베이팅을 통한 공급량 확대 전략이 적절해 보인다. 아이돌봄제도 개선을 위한 구체적인 방안은 서비스 제공할 수 있는 민간조직 등을 인큐베이팅, 예컨대 도시재생, 사회적경제 육성 등의 중앙정부의 정책을 활용하는 등 민간주체를 활성화하는 방안도 고려해 볼 수 있다.

넷째, ‘농촌형수급안정지역’이다. 의령군, 창녕군, 고성군, 남해군, 하동군, 산청군, 함양군, 합천군이 해당된다. 본 군집은 공급력과 수요력이 모두 낮고, 기존 민간시설의 운영효율성 부족으로 민간돌봄기관들도 점차 줄어들고 있는 상황이다. 5개의 군집중에 가장 취약한 지역으로 볼 수 있다. 돌봄시설운영주체는 관직영이 가장 바람직해 보인다. 수요력이 낮으면 결과적으로 공급력은 낮아질 수 밖에 없는 시장의 원리에 따라 민간영역은 점차 쇠퇴할 수 밖에 없다. 따라서 경상남도 관내 타 지역에 비해서 공공기관을 통한 서비스 확충이 우선적으로 고려되어야 할 것이다. 다만 줄어드는 아동인구를 고려해볼 때 무작정 공급량을 늘리기에 지속가능성 측면에서는 부담이 될 수 있다. 따라서 돌봄시설의 네트워크 강화 및 접근성 향상 전략을 도입해볼 수 있다. 이를 위해서는 온종일돌봄체계인 지역돌봄협의체의 활성화를 통해 각 읍·면별 자원의 총량을 면밀히 계측하고 보유자원을 적재적소에 효과적으로 연계할 수 있는 네트워크 기반의 마련이 시급해 보인다. 수요자와 공급자의 연계가 특히 중요하며, 돌봄시설의 접근성 향상을 위한 셔틀 등의 마련도 고려해볼 수 있다. 또한 폐교 등의 유휴 공간을 돌봄시설로 활용하는 등의 접근도 필요해 보인다.

다섯째, ‘도시형수급안정지역’이다. 김해시가 이 군집에 해당된다. 본 군집은 타 지역에 비해 상대적으로 공급량이 높은편이나 늘어나는 아동인구(신도심 중심)는 충분히 고려되어야 한다. 운영주체는 민간 위탁 및 관직영 모두 고려해 볼 수 있다. 아이돌봄제도 개선전략으로는 서비스질 향상 전략을 고려해볼 수 있다. 수요가 급증하는

신도심 중심으로 공급량 확대가 필요하고, 특히 양질의 인력확보를 위한 교육, 서비스 내용의 다양성 확보, 돌봄종사자 역량 강화 등의 등의 서비스 질 제고를 위해 노력해야 할 것이다. 덧붙여 시간선택제 돌봄 등 유연한 돌봄서비스 제공과 24시간 운영되는 돌봄시설 등도 동시에 고려되어야 한다.

본 강화전략의 해석에는 다음과 같은 한계가 있다. 경상남도의 18개 각 시군에 대한 면밀한 아이돌봄제도 개선전략은 본 연구의 범위를 벗어나는 것이다. 다만 몇 개의 권역으로 구분하여 방향성에 대한 제시정도는 가능하다. 따라서 본 연구의 방향성을 토대로 각 시군별 면밀한 아이돌봄제도 개선 방향에 대한 후속연구가 고려되어야 한다.

<표5-1> 경상남도 아이돌봄제도 개선전략

	군 집				
	1	2	3	4	5
지역 유형	도시형 수요부담지역	도시형 공급불안지역	공급여유지역	농촌형 수급안정지역	도시형 수급안정지역
해당지역	창원시	진주시, 거제시, 양산시	통영시, 사천시, 밀양시, 함안군, 거창군	의령군, 창녕군, 고성군, 남해군, 하동군, 산청군, 함양군, 합천군	김해시
아이돌봄제도 관련 지역특성	<ul style="list-style-type: none"> 학교시설과밀화 서비스 수요자의 요구가 복잡함 서비스 매칭이 어려움(수요보다 공급량이 작음) 풍부한 민간자원 활용가능 거주지와 돌봄시설의 접근성 높음 	<ul style="list-style-type: none"> 공급력이 상대적으로 낮음 다만 장기적으로 아동인구의 감소를 보았을 때 무작정 공급량을 늘리기에 부담 	<ul style="list-style-type: none"> 공급력이 상대적으로 낮으나, 아동인구도 점차 줄어들어 수요력도 낮은 상황 마을단위의 민간자원도 부족한 상황 	<ul style="list-style-type: none"> 공급력과 수요력이 모두 낮음 기존 민간시설의 운영효율성이 부족하기 때문에 민간기관을 주요한 서비스 제공자로 활용하기 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 공급은 타 지역에 비해 상대적으로 높음 늘어나는 아이돌봄 수요(장유, 율하 등 신도심 중심)
돌봄시설 운영주체 제안	민간주도(마을돌봄)	민간 위탁 및 관직영(학교 및 마을돌봄)	민간 위탁 및 관직영(학교 및 마을돌봄)	관직영(마을돌봄)	민간 위탁 및 관직영(학교 및 마을돌봄)
아이돌봄제도 개선전략	<ul style="list-style-type: none"> 풍부한 민간자원을 활용한 공급량 확대 전략 	<ul style="list-style-type: none"> 마을 돌봄 등의 신규시설확충보다는 기존 학교 돌봄시설의 활용 전략(학교 돌봄 강화) ※양산시의 경우는 공급량을 우선적으로 늘릴 필요가 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> 민간기관 인큐베이팅 전략 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄시설 네트워크 강화 및 접근성 향상 전략 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스질 향상 전략

<p>구체적 방안 및 우선순위</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회적경제 조직 등 민간돌봄 주체의 아이돌봄제도 참여 유도(마을돌봄) ▪ 학교돌봄도 최대한 공급량 증대 ▪ 서비스 질관리(돌봄종사자 역량강화) ▪ 시간선택제 돌봄 등 유연한 돌봄서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 돌봄시설의 선제적 확충(마을돌봄, 학교돌봄) ▪ 정부 지원 사업 참여유도를 통한 서비스 공급량 증대 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 아이돌봄제도 관련 서비스를 제공할 수 있는 민간주체 인큐베이팅 ▪ ex) 사회적경제조직 육성, 도시재생 사업 등의 사업활용 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 지역돌봄협의체 활성화 ▪ 수요자와 공급자의 연계가 특히 강조되어야 함 ▪ 돌봄시설의 접근성 향상을 위한 셔틀 등 확보 ▪ 학교공간을 최대한 이용할 수 있도록 하는 연계전략 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 양질의 인력확보를 위한,, 교육, 맞춤형 서비스(다양한 서비스 제공) ▪ 서비스 내용의 다양화 ▪ 서비스 질관리(돌봄종사자 역량강화) ▪ 시간선택제 돌봄 등 유연한 돌봄서비스 제공
------------------------------	--	--	---	--	---

참고문헌

- 경상남도사회서비스원(2019), 「경상남도 사회서비스 중장기 발전계획 연구 I」.
- 경상남도사회서비스원(2020), 「2020 성과보고서」.
- 교육부(2020), 2020 초등돌봄교실 운영 길라잡이
- 국정기획자문위원회(2017), 「문재인정부 국정운영 5개년 계획」.
- 김경희·조연하·배진아(2020), 인터넷 혐오표현 대응방안에 관한 탐색적 연구 : 노출경험 사례 및 전문가 심층인터뷰 분석을 중심으로, 「한국콘텐츠학회논문지」, 20(2):499-510.
- 김영란(2019), 아이돌봄사업 운영 현황과 발전 방향에 대한 제안, 「지속가능한 아이돌봄지원사업발전방향 정책토론회 자료집」, 3-21.
- 김영란·박선영·한진영·이철선·정숙희(2018), 「아이돌보미 처우개선 방안 연구」, 한국여성정책연구원
- 김영미. (2020). [정책제안] 코로나-19 속 한국의 일·가족 양립 현실, 위기로 끝낼 것인가, 변화의 기회로 만들 것인가. 「월간 공공정책」, 174, 56-59.
- 김영옥·김경희·최유진(2011), 「통합 돌봄서비스 모델 개발을 위한 연구」, 한국여성재단
- 김영중(2011), 「사회복지조사론:이해와 활용」, 경기·학지사
- 김은지·최인희·선보영·성경·배주현·김수정·양난주(2018), 「지속가능한 돌봄정책 재정립방안 연구(II):여성·가족관점의 돌봄정책 추진전략」, 한국여성정책연구원
- 김종호·심영미·윤남경(2014), 「방과후 돌봄서비스 만족도 조사」, 국회예산정책처.
- 김진석·백선희·정영모·김소영(2018), 「온종일 돌봄체계 구축·운영을 위한 표준모델 개발 및 제도화 방안」, 범정부공동추진단.
- 박해궁(2014), 사회적기업가의 리더십 유형이 종사자 근로생활의 질에 미치는 영향 : 직장공동체 정신의 매개효과를 중심으로, 부산대학교 박사학위논문.
- 박해궁·김주희·조보경·최정임(2017), 지역조직가의 역할에 관한 사례연구 -지역조직화사

- 업, 마을만들기 활동을 중심으로, 「한국지역사회복지학」, 63(0):97-131.
- 박해궁(2020), 모바일 인테이크 도입에 관한 탐색적 연구, 「교류분석상담연구」, 10(10):1-21.
- 보건복지부(2018), 「한 아이를 키우기 위해서는 온 마을이 필요하다」. 다함께돌봄사업 사례집 2018.
- 보건복지부a(2020), 「2020년 다함께돌봄사업안내」.
- 보건복지부b(2020), 「지역아동센터 지원사업 안내」.
- 보건복지부c(2020). 「2019년 말 기준 전국지역아동센터 통계조사보고서」.
- 여성가족부(2018), 「2018년 아이돌봄서비스 실태조사 연구」. 육아정책연구소편
- 여성가족부(2019), 「2020년도 청소년방과후아카데미 운영 지침」
- 여성가족부a(2020), [보도자료] 공동육아나눔터 긴급돌봄 현장방문 최종배포본.
- 여성가족부b(2020), 「2020년도 아이돌봄 지원사업 안내」.
- 윤자영·오은진·김영옥·권소영(2014), 「아이돌봄 서비스 확대사업 고용영향평가 연구」, 고용노동부.
- 이승미·김선미(2011), 이용자관점에서 본 아이돌보미지원사업의 특성과 개선방안에 관한 기초연구, 「대한가정학회지」, 49(4):51-65.
- 이재무·이재성, 2014, 사회연결망분석을 활용한 아이돌봄지원사업의 정책네트워크 연구, 「한국사회복지행정학」, 16(3):209-234.
- 이혜숙·이영주(2019), 서울시 방과후돌봄 활성화 방안, 「서울연구원 정책리포트」 280(0):1-20.
- 이희현·장명림·황준성·유경훈·김성기·김위정·이덕난(2019), 「온종일 돌봄체계 구축 실태 및 개선과제」, 교육부·한국교육개발원.
- 임채영·박해궁·배은석·손지현(2020), 「경상남도 사회서비스 중장기 발전계획 연구Ⅱ」, 경상남도 사회서비스원

- 장명림·이희현·조진일·최형주·임봉조·강지원·김선미(2018), 「학생·학부모 요구에 부응하는 초등돌봄서비스 내실화 방안」, 경제·인문사회연구회.
- 정선욱·김희진·임희진(2020), 고등학생의 지역아동센터 이용 경험에 관한 연구, 「한국청소년연구」, 31(3):179-211.
- 최영(2019), 문재인 정부 방과후 초등돌봄 정책의 개편 내용 및 방향, 「월간복지동향」, 10월호:5-12.
- 정영태(2019), 「대구지역 온종일 돌봄체계 구축 방안 연구」, 대구여성가족재단.
- 정익중(2020), 코로나 19 로 인한 아동돌봄 문제에 대한 해외 대응과 그 시사점, 「국제사회보장리뷰」 여름호, 47-59.
- 최창식·황성욱(2019), 부산·울산·경남 지역 원자력 발전PR 커뮤니케이션의 현황과 미래 : 전문가 서면 인터뷰를 중심으로, 「광고PR실학연구」, 12(1):168-204.
- 한미영·윤연경·김성연·윤수영(2019), 「2019년 교육정책연구보고서 자체연구보고서」, 경상남도교육청 교육연구정보원.
- 황성동(2015), 「알기쉬운 사회복지조사방법론」, 경기:학지사
- 황준성·이희현(2019), 온종일 돌봄체계 구축을 위한 범정부 공동 수요조사 개선 연구, 「교육정치학연구」, 26(4):107-130.
- Chandra, R. (2019). Education and the Poverty Trap in Rural Areas. Shri Ramswaroop.
- John W. Creswell.(2007). Qualitative Inquiry & Reserch Design, 조흥식, 정선욱, 김진숙, & 권지성(2015) 역. 질적 연구방법론: 다섯 가지 접근, 경기: 학지사.
- Rubin, A., Babbie, E.(2004), Research Methods for Social Work, 성숙진·유태균·이선우·이기영.(2005) 역. 「사회복지조사방법론」, 서울:시그마프레스.
- Stewart. D. W., & Shamdasani. P. N.(2018), Focus Groups, 강종구·김영표·정광조·최종근(2018) 역. 「포커스 그룹 연구 방법론 : 이론과 실제」, 경기:학지사.

<붙임1> 우수기관 심층면접 질문지

기준	요인	질문내용
환경요인	사회·경제적 특성	- 해당 지역에서 돌봄을 필요로 하는 수요자의 특성은 어떠한가? - 돌봄서비스 운영에 지역특성은 어떻게 반영되었는가? - 해당 지역의 돌봄수요는 타 지역과 어떤 차이가 있는가?
	지자체장의 의지	- 지자체장의 돌봄에 대한 관심도는 어떠한가? - 아이돌봄 관련 지자체와의 협력의 수준은 어떠한가?
	제도	- 돌봄과 관련된 조례, 규칙 등 자치법규는 마련되어 있는가? - 타 시도와 비교했을 때, 특별한 자치법규가 있는가?
수요와 공급 요인	수요	- 돌봄 수요를 파악하기 위한 시스템이나 기반이 잘 갖추어져 있는가? - 수요조사의 결과는 실제 사업에 어떻게 반영되는가?(사례) - 돌봄 수요 파악을 위한 향후 계획은 어떻게 마련되어 있는가?
	공급	- 돌봄수요에 비해 인프라(시설,인력) 등은 적절히 마련되어 있는가? - 돌봄 관련 인프라, 시설 등 공급에 대한 지원은 어떻게 이루어졌으며, 만족하는가? - 부족하다면 어떤 부분을 개선해야 하는가?
네트워크 (연계 및 협력 관계) 요인	광역거점기관	- 광역거점기관이 긍정적(또는 부정적)으로 작동하고 있다면, 그 이유는 무엇인가? - 광역거점기관과의 협력은 구체적으로 어떻게 이루어지나? - 돌봄서비스 운영 과정에서 주체들 간 협력은 잘 이루어지는 편인가? - 협력이 잘(또는 안) 이루어진다면 그 원동력이나 원인은 무엇이라 생각하는가?
	협력관계 내용	- 민과 민의 협력관계는 어떻게 이루어지는가?(빈도, 강도, 협력내용 등) - 민과 관의 협력관계는 어떻게 이루어지는가?(빈도, 강도, 협력내용 등)
운영성과 요인	수요와 공급 일치도	- 해당 지역의 돌봄 대기율은 어느 정도인가? - 대기율이 길다면 이를 해결하기 위한 노력은 무엇이 있었는가?
	만족도	- 수요자들은 해당지역의 돌봄서비스에 대해 얼마나 만족하고 있는가? - 수요자들이 해당지역 돌봄서비스에 대해 (불)만족하는 이유는 무엇인가?
온종일 돌봄체계		- 온종일 돌봄체계의 강점은 무엇인가? - 온종일 돌봄체계의 약점은 무엇인가? - 온종일 돌봄체계가 성공적으로 구축·운영되기 위해서 필요한 것 (제도, 인력, 체계 등 전반)은 무엇인가? - 온종일 돌봄체계에서 우리 기관은 어떠한 역할을 할 수 있는가? 혹은 해야 하는가?
전반적 특징 (우수한 점, 문제점 및 개선점)		- 타 지역과 비교했을 때, 해당 지역 돌봄서비스가 갖는 차별성과 특징들은 무엇이라 생각하는가?(우리 기관의 강점) - 현재와 같은 성과를 낼 수 있었던 원인은 무엇이라 생각하는가? - 성과가 만족스럽지 않다면, 이는 어떠한 방식으로 개선할 수 있는가?(환경요인, 기관요인, 종사자요인 등) - 일반적으로 돌봄서비스를 운영하는데 가장 크게 영향을 미치는 요인들(부정적 요인포함)은 무엇이라 생각하는가?

출처 : 이희연 외(2019) 내용을 참고하여 연구자가 재구성함

「지역통합형 아이돌봄 모형 개발 연구」전문가 조사

안녕하십니까?

경상남도 사회서비스원에서는 「지역통합형 아이돌봄 모형 개발 연구」를 수행 중에 있습니다. 이번 연구는 경상남도의 아이돌봄 정책의 실태·전달체계 등을 파악하여 향후 경상남도만의 지역적 특성이 잘 반영된 아이돌봄 모형을 개발하는 것에 그 목적이 있습니다. 연말이라 많이 바쁘시겠지만, 꼭 협조해주시기를 당부드립니다.

본 전문가 의견조사는 평소에 선생님께서 생각하고 계시는 아이돌봄체계(제도)의 문제점과 이를 해결하기 위해서 필요한 대안 및 해결책에 대해 의견을 여쭙는 것입니다.

2020년 12월 21일

경상남도사회서비스원 복지정책연구팀 박해금 책임연구원

055-328-xxxx, xxxx@gn.pass.or.kr

개인정보 수집 및 제공이용 동의서

본 연구팀은 조사를 수행함에 있어 『개인정보보호법』에 의거 귀하의 설문 참여 여부 및 개인정보를 수집·활용하고자 합니다. 충분히 읽어 보신 후, 동의 여부를 체크하여 주시기 바랍니다.

- 수집하려는 개인정보항목 : 성명, 소속, 직위, 주소, 메일, 경력 등 수당지급에 필요한 제반사항, 주민등록번호, 연락처, 계좌번호 등의 고유식별정보
- 개인정보 수집 및 이용목적 : 회의(심의) 수당 지급 등에 활용
- 개인정보 보유 및 이용기간 : 동의일로부터 개인정보의 수집·제공·이용목적을 달성할 때까지
- 개인정보 제공동의 거부권리 및 동의거부에 따른 불이익 내용 : 개인정보 수집 동의를 거부할 수 있으며, 이 경우 수당지급이 제한됨. 개인정보는 명시된 이용 목적 이외의 다른 목적으로 사용하지 않음.

본인은 위의 동의서 내용을 충분히 숙지함

개인정보수집 및 정보 이용 동의 동의함 동의하지 않음
고유식별정보 수집·제공이용 동의 동의함 동의하지 않음

2020년 월 일

▪ 응답자 정보

1. 귀하의 성별은? 여성 남성
2. 귀하의 소속 기관, 부서, 직위를 기재해주세요. _____
3. 사회서비스 영역(아동,노인, 장애인 등)과 관련한 귀하의 총 경력은?
_____년 _____개월

I. 아이를 돌보면서 느낀 힘들었던 점(본인의 경험 혹은 주위에서 들었던 이야기 등)

1. 귀하가 거주하고 있는 지역에서 아이를 돌볼 수 있는 서비스 환경 및 서비스의 양은 충분하십니까?
2. 본인의 일상생활에서 아이를 돌보는 일과 관련하여 가장 힘든 점은 무엇입니까?
3. 아이를 돌보아 주는 정부정책과 관련, 이용자의 입장에서 관련 정보의 양과 질은 충분하다고 보십니까? 부족하다면 어떤 부분이 부족하다고 생각하십니까?

II. 아이 돌봄과 관련한 정부 제도(전달체계 등 전반)의 복잡성과 관련한 질문⁸⁾

1. 아이를 돌보아 주는 서비스와 관련하여 중앙·지방·돌봄 기관 간에 분절적으로 사업이 추진 중이라는 평가가 있습니다. 그 원인은 무엇이라 생각하십니까?
2. 이러한 분절로 인해 발생하는 문제점 및 해결책은 무엇이라고 생각하십니까?

III. 경상남도의 아이 돌봄과 관련한 문제점과 한계

1. 전달체계, 서비스 내용, 인력, 예산 등과 관련하여 문제점을 써주시기 바랍니다.
2. 1번 문항에 대해서 잘 모르시겠다면, 우리 나라 전반적인 정부 아이 돌봄 제도와 관련한 문제점을 중심으로 서술해주시기 바랍니다.

IV. 온종일 돌봄체계

1. 정부와 경상남도는 온종일 돌봄체계를 구축하여 <별첨1>에 총 망라된 아이 돌봄과 관련한 제도들을 통합적으로 제공하기 위해 노력하고 있습니다.⁹⁾ 이 사업이 성공적으로 정착하기 위해 필요한 노력은 무엇이라 생각하십니까?

8) 영유아 돌봄과 초등돌봄 모두를 아이돌봄으로 통칭, (아이돌봄지원법 제2조 1호) “아이”란 만 12세 이하 아동을 말한다.※ 용어 및 개념의 혼란. 아이돌봄 서비스 조사중, 가장 용어의 혼란을 느꼈던 점이 영유아와 초등학생 모두를 아이라는 개념으로 제시하고 있음

9) <https://www.korea.kr/special/policyCurationView.do?newsId=148863867> (온종일 돌봄체계)

<붙임3> 연구참여동의서

「지역통합형 아이돌봄 모형 개발 연구」연구참여동의서

아래 정보들은 귀하가 본 연구에 대한 참여의사를 결정하는데 도움을 주기 위해 제공되는 것입니다.

이 연구의 목적은 「경상남도 아이돌봄서비스의 개선을 위한 연구자료」를 축적하는 것입니다. 참여하기 전이든, 참여하는 중이든 언제든 연구에 대해 질문해주시십시오.

귀하는 연구에 대한 참여와 중단 여부를 자유롭게 결정할 수 있습니다. 이 연구에 참여하는 동안 귀하가 연구자의 질문 등에 의해 부담을 느끼거나 불편함을 느끼시는 경우 답변을 거부하거나 연구 참여를 중단할 수 있습니다. 언제든 말씀해 주십시오. 면접 시간은 약 1-2시간 정도 소요됩니다.

무엇보다도 귀하의 성명과 소속은 어떤 방식으로든 연구결과에 제시되지 않을 것입니다. 또한 연구가 진행되는 과정 중에 그리고 끝난 다음에 저희는 연구결과를 귀하에게 보여드리고 내용을 확인받을 것입니다. 그때 귀하와 관련된 정보들을 연구결과에 어떻게 제시할지 결정하시면 됩니다.

위 내용을 완전히 이해하셨으면 아래 동의서를 읽고 사인해 주시기 바랍니다.

나는 이 연구에 자발적으로 참여하는 것에 동의합니다. 나는 면접에 응할 것과 면접을 녹음하는 것을 허락합니다. 또한 연구가 끝난 뒤 기록이 지워진다는 점을 확인하였고, 연구결과물이 발행되기 전에 나에 대한 정보가 연구에 제시되는 정도를 결정할 수 있다는 것도 확인하였습니다. 나는 면접하는 동안에 특별한 질문에 대한 대답을 거부할 수 있으며 또한 어떠한 경우에도 언제나 연구 참여를 취소할 수 있다는 사실을 확인하였습니다. 나는 내가 원하는 질문이 무엇이든지 간에 질문할 기회가 있고, 조사자가 모든 질문에 만족스러운 답변을 해 줄 것을 설명 듣고 확인하였습니다.

날 짜 : 2020년 월 일

참여자 : _____ 서명 _____

면접자 : _____ 서명 _____

연구자 : 경남사회서비스원 책임연구원 박해궁

지역통합형 아이돌봄 모형 개발 연구

발행인 : 이성기

저 자 : 박해금, 류지선, 임채영

발행처 : (재)경상남도사회서비스원

발행일 : 2020년 12월

주 소 : 경상남도 김해시 주촌면 골든루트로 80-16.

경상남도사회서비스원 (김해중소기업비즈니스센터, 2층)

홈페이지 : <http://gn.pass.or.kr/>

전 화 : 055-328-8200(대표)

055-328-8240(팩스)

* 이 연구보고서는 저작권이 있으므로 무단복제를 금합니다.

** 이 연구보고서는 경상남도 사회서비스원의 공식적 견해가 아님을 알려드립니다.