

서울시 여성가족정책 리뷰

2025.03.(제 2호)

양육자의 가정 내 육아 지원 서비스 이용 실태 및 정책 수요*

서울시여성가족재단 정책개발실 아동보육정책팀

[관련 분야 재단 연구 현황]

서울시 영유아 양육자 보육수요 실태조사(2024)

서울시 양육자 생활실태 및 정책 수요조사(2022, 2024)

수요자 중심의 서울시 아이돌봄서비스 질적 개선 방안 연구(2022)

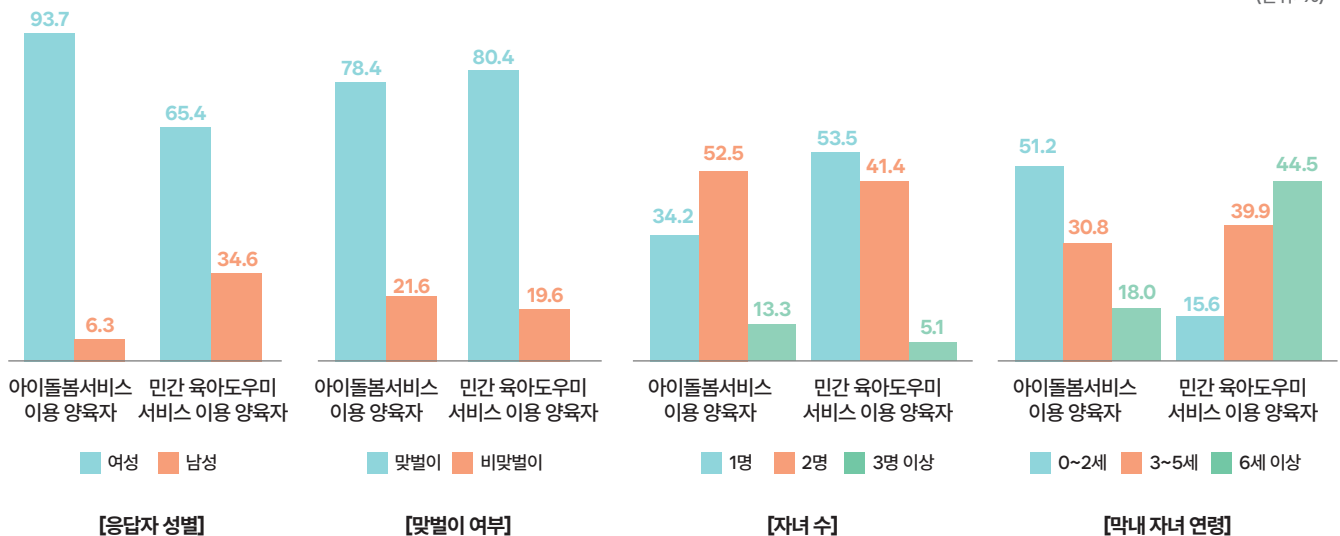
아이돌봄서비스 전달체계 개선 방안 연구 : 광역지원센터 설치 방안을 중심으로(2021)

아이돌봄서비스는 정부 사업에 대한 신뢰, 체계적 인력 관리, 낮은 비용 등으로 양육자들의 선호가 높은(류임량·박인영, 2022; 유해미 외, 2022; 이정원 외, 2018) 공적 영역의 가정 내 육아 지원 서비스이다. 서울시 또한 양육자의 돌봄 수요에 대응하기 위해 아이돌봄서비스 사업 규모를 확대하고 서울형 아이돌봄서비스 사업을 추진했다. 그러나 긴 대기 기간 등 수요-공급 불균형은 여전히 아이돌봄서비스의 한계로 지적되고 있으며(류임량·박인영, 2022; 유해미 외, 2022), 양육자들이 민간 육아도우미 서비스를 병행 이용하는 원인 중 하나였다(김아름 외, 2018). 이번 호 여성가족정책리뷰는 서울시 양육자들의 가정 내 육아 지원 서비스 이용 실태 및 정책 수요를 분석하고, 이를 바탕으로 육아 지원 서비스 개선 방안을 제시하였다.

□ 서울시 가정 내 육아 지원 서비스 수요 실태조사 개요

- ▶ 조사 대상: 아이돌봄서비스 이용 양육자 795명, 민간 육아도우미 서비스 이용자 751명
- ▶ 조사 방법 및 기간: 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사, 2024년 9월 ~ 10월

(단위: %)



* 서울시여성가족재단이 2024년에 수행한 「서울시 양육자 육아 지원 서비스 수요 실태조사」(강하라·류임량·조수진, 2024) 연구 결과를 일부 요약한 자료임

서울시 아이돌봄서비스 운영 및 이용 현황

○ 서울시는 2023년부터 양육자의 돌봄 수요 대응 및 서비스 이용 편의 제고를 위해서 서울형 틈새3종 아이돌봄 서비스를 시행하고 있음

- 서울형 틈새3종 아이돌봄서비스는 기존 아이돌봄서비스 체계 내 수요와 공급 간 불균형을 보완하는 데 중점을 두고 있음. 이는 만 36개월 영아를 대상으로 하는 영아전담 아이돌봄서비스와 등·하원을 필요로 하는 아동 대상의 등·하원 아이돌봄서비스, 비전염성 질병감염 및 예방접종·정기 검진 등으로 병원 내원이 필요한 아동 대상의 병원동행 아이돌봄서비스를 포함함
- 해당 아이돌보미는 업무 관련 특별 교육을 받고, 시간당 1,000원의 추가 시급을 받음
- 2023년 한 해 동안 서울형 틈새3종 아이돌봄서비스를 이용한 아동은 4,782명으로 전체 아이돌봄서비스 이용 아동 중 약 35.5%가 틈새3종 서비스를 이용한 것으로 확인됨(서울특별시 내부자료, 2023)

[표 11] 서울형 틈새3종 아이돌봄서비스 운영 현황('23.1~12월)

구분(자치구)		아이돌봄서비스 실 이용 아동	틈새3종 서비스 실 이용 아동	틈새3종 서비스 이용률
총계(서울시)		(0~12세) 13,479명	4,782명	35.5%
영아전담	(25개구)	(0~2세) 6,462명	3,221명	49.8%
등·하원	(용산, 광진, 중랑, 서대문, 강동)	(0~12세) 2,811명	877명	31.2%
병원동행	(성동, 동대문, 강북, 강서, 서초)	(0~12세) 2,346명	684명	29.2%

출처: 서울특별시 내부 자료, 2023

○ 서울시의 아이돌봄서비스 이용 가구 수 및 아이돌보미 수는 지속적으로 증가하고 있는 추세임

- 2024년 10월까지 아이돌봄서비스 실 이용 가구 수는 총 8,864가구로 확인됨. 이는 2023년 실 이용 가구 수의 96.5%로, 2024년 실 이용 가구 수는 2023년에 비해 늘어날 것으로 예상됨
- 서울시 아이돌봄서비스에 종사하고 있는 아이돌보미는 2024년 10월 기준으로 전체 3,823명임. 2022년은 2021년 대비 1.5%(54명) 증가하였으며, 2023년은 2022년 대비 2.02%(74명) 증가하였음. 최근 3년간 아이돌보미 수는 증가하고 있으나, 아이돌봄서비스 이용 가구 역시 증가하고 있어, 대기 가구 또는 미연계 가구 비율 역시 지속될 가능성이 있음

[표 2] 서울시 아이돌봄서비스 실 이용 가구 수
(2021~2024.10)

(단위: 가구)

구분	전체
2021	8,298
2022	8,672
2023	9,186
2024.1~10 누계	8,864

주: 12월 기준으로 연간 누적 숫자이며, 각 서비스 유형별 중복인원이 있을 수 있음
출처: 서울특별시 내부 자료, 2021~2024

[표 3] 서울시 아이돌보미 수
(2021~2024)

(단위: 명)

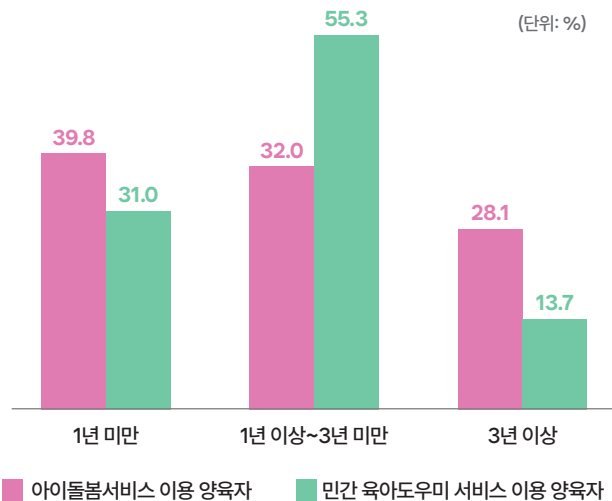
구분	2021년	2022년	2023년	2024년 10월
서울시	3,606	3,660	3,734	3,823

출처: 서울특별시 내부 자료, 2021~2024

가정 내 육아 지원 서비스 이용 실태 및 수요

○ 아이돌봄서비스 이용 양육자는 민간 육아도우미 서비스 이용 양육자에 비해 상대적으로 더 긴 기간 서비스를 이용해 온 것으로 응답함

- 아이돌봄서비스 이용 양육자의 아이돌봄서비스 이용 기간은 평균 2년 1개월이고, 민간 육아도우미 서비스 이용 양육자의 민간 서비스 이용 기간은 평균 1년 7개월이었음. 아이돌봄서비스의 경우 3년 이상 이용자가 전체 응답자의 28.1%인데 비해 민간 육아도우미 서비스는 3년 이상 이용자가 전체의 13.7%로 보고됨

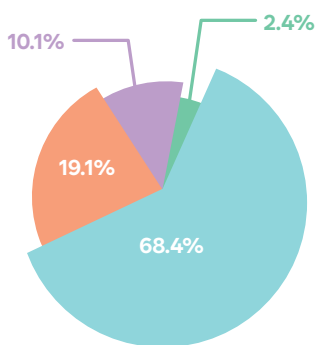


[그림 1] 가정 내 육아지원서비스 이용 기간

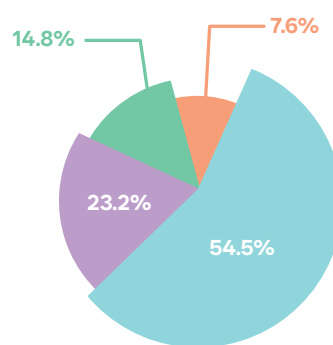
○ 양육자들이 가정 내 육아지원서비스를 이용하는 가장 큰 이유는 ‘양육자의 취업(맞벌이, 한부모의 취업 등)’이었음

- 아이돌봄서비스 이용 양육자의 경우 서비스 이용 계기로 ‘양육자의 취업(맞벌이, 한부모의 취업 등)’을 응답한 경우가 68.4%, 이어 ‘돌봐야 할 아이가 많아서’(19.1%), ‘육아 경험·지식 부족으로 인한 양육 부담이 커서’(2.4%) 등으로 나타났음
- 민간 육아도우미 서비스 양육자들 역시 ‘양육자의 취업(맞벌이, 한부모의 취업 등)’을 응답한 경우가 54.5%로 가장 높았고, ‘육아 경험·지식 부족으로 인한 양육 부담이 커서’(14.8%), ‘돌봐야 할 아이가 많아서’(7.6%) 등으로 응답했음
- 양육자들은 주로 취업으로 인한 양육 공백, 다자녀 돌봄의 어려움, 양육에 대한 부담 등으로 인해 가정 내 육아 지원 서비스를 이용하였음

■ 양육자의 취업(맞벌이, 한부모의 취업 등) ■ 육아 경험, 지식 부족으로 인한 양육 부담이 커서 ■ 돌봐야 할 아이가 많아서 ■ 기타



[그림 2] 아이돌봄서비스 이용 계기(1순위)

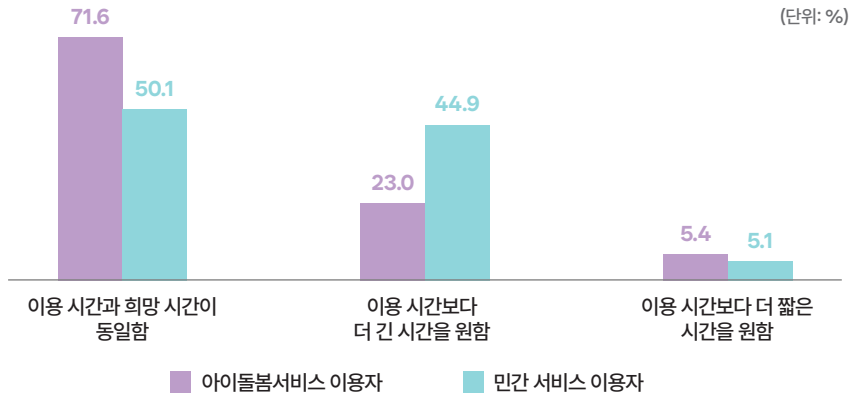


[그림 3] 민간 육아도우미 서비스 이용 계기(1순위)

양육자의 가정 내 육아 지원 서비스 이용 실태 및 정책 수요

○ 양육자의 육아 지원 서비스 이용 시간과 실제 수요가 일치하는 경우가 많았으나, 현재 보다 더 긴 시간 이용하기를 원하는 양육자 역시 적지 않음

- 아이돌봄서비스 이용자와 민간 육아도우미 서비스 이용자 모두 현재 서비스 이용 시간과 원하는 시간이 동일하다고 응답한 비율이 가장 높았음. 그다음으로는 현재보다 더 긴 시간을 이용을 원한다는 비율이 높게 나타남. 특히 민간 서비스의 경우 전체 이용자 절반 가까이가 더 긴 시간을 이용을 희망하였음



[그림 4] 가정 내 육아 지원 서비스 이용 시간과 희망 시간 간 차이

○ 아이돌봄서비스와 민간 육아도우미 서비스 이용 양육자 모두 주중의 하원 시간대와 주말 및 방학 기간 낮 시간에 현재 이용하고 있는 것보다 더 높은 이용 욕구를 보임

- 아이돌봄서비스 이용자의 경우 추가적으로 주중 아침 이른 시간(9~10시)이나 저녁 늦은 시간대(19~20시)에도 높은 욕구를 보였음
 - 주말과 방학 기간 서비스 이용률은 24.4~36.7%였으나, 이용 희망률은 46.5~47.8%로 응답자 중 절반 정도는 주말과 방학 기간에 아이돌봄서비스 이용을 원하였음

[표 4] 아이돌봄서비스 이용 양육자의 아이돌봄서비스 이용 시간 및 이용 희망 시간

구분		6 ~ 7 시	7 ~ 8 시	8 ~ 9 시	9 ~ 10 시	10 ~ 11 시	11 ~ 12 시	12 ~ 13 시	13 ~ 14 시	14 ~ 15 시	15 ~ 16 시	16 ~ 17 시	17 ~ 18 시	18 ~ 19 시	19 ~ 20 시	20 ~ 21 시	21 ~ 22 시	22 ~ 23 시	23 ~ 24 시	24 시 이후	이용 안함
		주중 (평일)	이용 시간	3.3	28.1	31.4	14.7	16.2	17.0	16.1	18.0	17.6	20.9	49.7	58.2	53.0	31.9	10.9	3.1	1.3	
	희망 이용 시간	8.0	24.3	35.8	30.1	28.8	27.0	26.1	28.8	32.3	35.8	56.2	59.7	54.9	41.2	22.6	9.7	4.4	2.7	1.8	4.0
주말	이용 시간	0.1	1.8	4.5	11.1	15.2	15.3	15.8	15.1	14.3	13.2	12.3	10.3	6.3	4.3	2.5	1.4	0.6	0.6	0.5	75.6
	희망 이용 시간	3.1	5.3	9.3	21.2	28.8	28.3	28.8	31.0	32.7	32.3	31.0	26.1	19.5	13.7	8.4	4.9	2.7	2.7	2.7	53.5
방학	이용 시간	1.0	8.3	10.3	9.1	10.9	10.7	11.3	11.7	13.1	14.8	22.0	24.5	21.1	13.0	3.6	1.3	0.4	0.5	0.5	63.3
	희망 이용 시간	2.2	8.0	12.8	23.5	28.3	27.4	28.8	30.5	31.4	30.5	32.7	30.1	27.0	18.6	7.5	3.5	1.3	1.3	1.3	52.2

양육자의 가정 내 육아 지원 서비스 이용 실태 및 정책 수요

- 민간 육아도우미 서비스 이용 양육자는 추가적으로 8~10시 이용 희망률이 상대적으로 높게 나타났으며, 19~20시에도 25.3%로 현재 이용률보다 높은 이용 희망률을 보임
- 주말과 방학 기간 이용 희망률은 아이돌봄서비스 이용자와 마찬가지로 현재 이용률보다 높게 나타났음. 특히 주말 이용률은 43.5%, 희망률은 61.9%로 격차가 가장 컸음

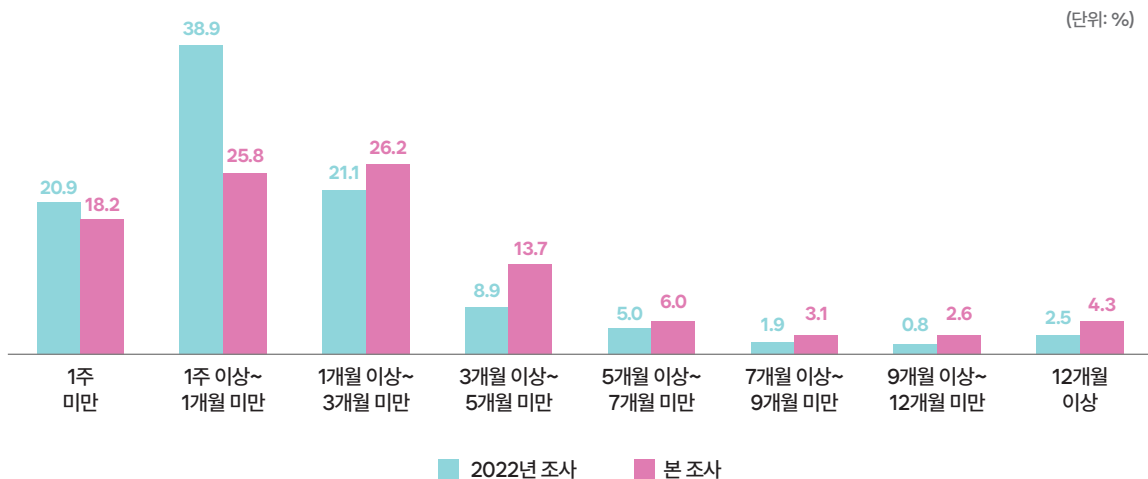
[표 5] 민간 육아도우미 서비스 이용 양육자의 민간 육아도우미 서비스 이용 시간 및 이용 희망 시간

(단위: %)

구분		6 ~ 7 시	7 ~ 8 시	8 ~ 9 시	9 ~ 10 시	10 ~ 11 시	11 ~ 12 시	12 ~ 13 시	13 ~ 14 시	14 ~ 15 시	15 ~ 16 시	16 ~ 17 시	17 ~ 18 시	18 ~ 19 시	19 ~ 20 시	20 ~ 21 시	21 ~ 22 시	22 ~ 23 시	23 ~ 24 시	24 시 이후	이용 안함
		주중 (평일)	이용 시간	5.5	12.9	17.2	21.4	19.6	19.3	17.8	21.2	26.1	33.4	42.2	39.8	31.2	16.6	5.7	1.9	0.5	0.9
	희망 이용 시간	9.3	14.7	21.6	22.7	18.7	16.5	17.3	21.9	30.1	35.7	44.3	43.5	37.3	25.3	12.3	4.5	1.3	1.1	1.1	0.5
주말	이용 시간	1.6	2.8	5.7	7.6	6.9	8.3	9.1	7.9	6.8	7.5	7.6	7.1	6.4	4.0	2.8	1.7	1.1	1.2	0.5	56.5
	희망 이용 시간	2.7	3.5	6.7	6.9	10.7	13.9	16.8	15.7	14.4	14.7	13.6	14.1	10.4	9.3	4.3	2.9	1.9	1.6	0.8	38.1
방학	이용 시간	2.1	6.5	12.5	16.4	17.2	17.6	16.9	18.2	21.6	24.4	25.7	25.7	18.8	8.8	4.4	1.6	1.2	1.1	0.5	31.3
	희망 이용 시간	4.5	9.6	16.5	21.1	21.6	21.9	22.1	24.0	26.4	30.9	33.3	34.4	27.2	18.9	8.8	5.1	2.7	1.6	0.8	19.5

○ 아이돌봄서비스 대기 기간은 이전보다 더 늘어난 것으로 나타남

- 아이돌봄서비스 대기 기간을 확인한 결과, 1개월 이상~3개월 미만 대기했다는 응답이 전체의 26.2%로 가장 많았음. 또한, 1개월 미만 대기했다는 응답은 전체의 44.0%로, 2022년 조사(59.8%) 결과와 비교하여 비율이 더 낮았음. 양육자들이 체감하는 서비스 연계까지의 대기 기간은 더 길어진 것을 알 수 있음

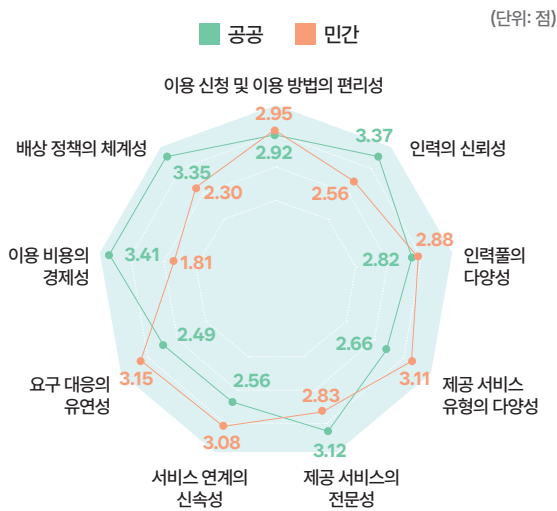


[그림 5] 평균 대기 기간 비교

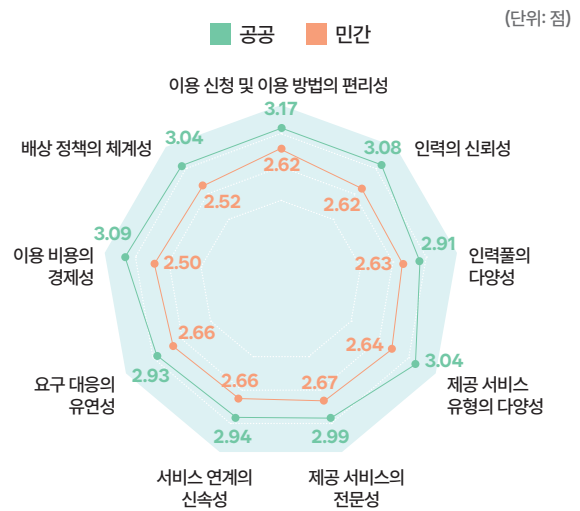
양육자의 가정 내 육아 지원 서비스 이용 실태 및 정책 수요

○ 가정 내 육아 지원 서비스에 대한 이용 경험이 있는 양육자들은 전반적으로 아이돌봄서비스를 더 긍정적으로 평가함

- 아이돌봄서비스와 민간 육아도우미 서비스 모두 이용 경험이 있으나 아이돌봄서비스 이용률이 더 높은 양육자 대상으로 두 서비스를 평가하도록 한 결과, 아이돌봄서비스의 강점으로는 '이용 비용의 경제성'(3.41점/4점 척도) 점수가 가장 높았고, 민간 육아도우미 서비스는 '요구 대응의 유연성'(3.15점) 점수가 가장 높게 나타났음
- 민간 육아도우미 서비스 이용률이 더 높은 양육자는 아이돌봄서비스의 경우 '이용 신청 및 이용 방법의 편리성'(3.17점)을, 민간 육아도우미 서비스는 '제공 서비스의 전문성'(2.67점)을 가장 높이 평가함
- 두 가지 서비스 이용 양육자 모두 아이돌봄서비스를 전반적으로 높게 평가하였음



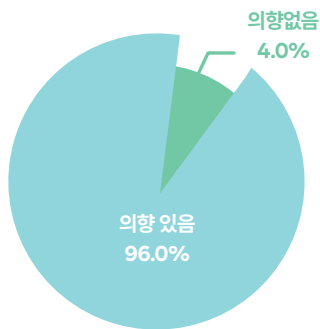
|그림 6| 아이돌봄서비스 이용자의 서비스 강점 비교



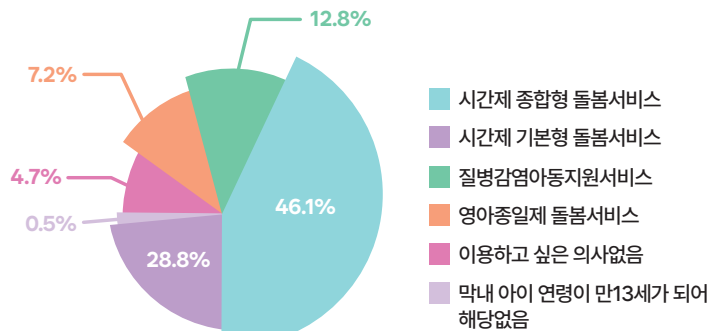
|그림 7| 민간 육아도우미 서비스 이용자의 서비스 강점 비교

○ 아이돌봄서비스 양육자와 민간 육아도우미 서비스 이용 양육자 모두 아이돌봄서비스 이용 수요가 높음

- 아이돌봄서비스 이용 양육자에게 향후 아이돌봄서비스 이용 시간이나 비용 지원 확대 시 아이돌봄서비스 추가이용 의향을 파악한 결과 전체의 96.0%가 그렇다고 응답하였음. 양육자의 자녀 수나 막내 자녀 연령, 양육자의 근무 시간 등 특성과 상관없이 향후 아이돌봄서비스 이용 수요가 높았음
- 민간 육아도우미 서비스 이용자에게 아이돌봄서비스 이용 의사를 파악한 결과, '아이돌봄서비스를 이용할 의사가 있다'는 응답은 94.8%로 민간 서비스 이용자의 대다수가 아이돌봄서비스 이용 의사가 있었음. 이용 욕구가 가장 높은 아이돌봄서비스 유형은 '시간제 종합형' 돌봄서비스(46.1%)였으며, '시간제 기본형' 28.8%, '질병감염아동지원서비스' 12.8%, '영아종일제' 7.2% 순으로 나타남. 민간 육아도우미 서비스 이용자는 아이 관련 가사를 함께 제공하는 시간제 종합형 서비스를 가장 선호하였음



|그림 8| 아이돌봄서비스 이용자의 아이돌봄서비스 추가 이용 수요

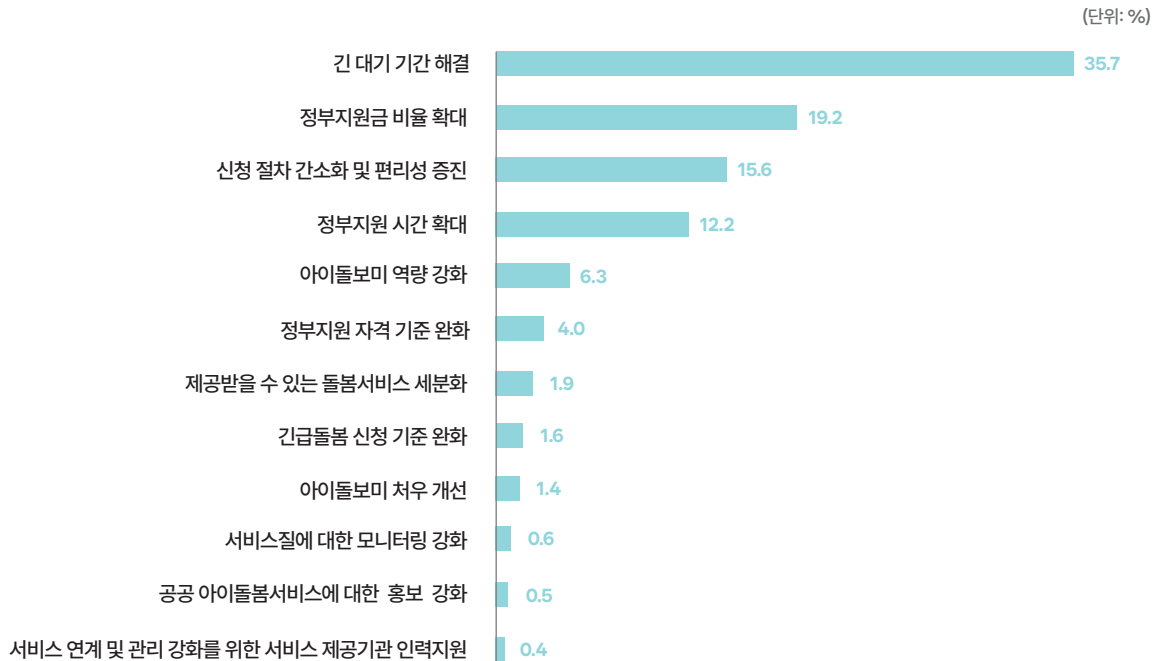


|그림 9| 민간 육아도우미 서비스 이용자의 아이돌봄서비스 이용 수요

양육자의 가정 내 육아 지원 서비스 이용 실태 및 정책 수요

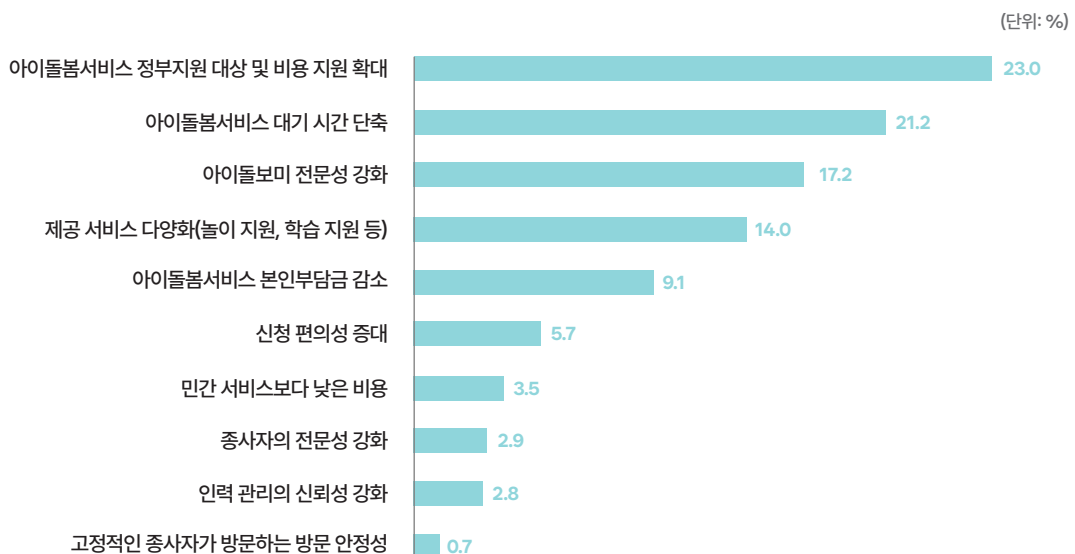
○ 양육자들은 아이돌봄서비스 개선점으로 대기 기간 단축, 이용 대상자 확대 등을 제안함

- 아이돌봄서비스 이용 양육자는 아이돌봄서비스 개선점 1순위로 '긴 대기 기간 해결'(35.7%)을 가장 많이 선택하였고, '정부지원금 비율 확대'(19.2%), '신청 절차 간소화 및 편리성 증진'(15.6%) 순이었음



[그림 10] 아이돌봄서비스 이용자가 생각하는 아이돌봄서비스 개선점(1순위)

- 민간 육아도우미 서비스 이용자에게 아이돌봄서비스 이용을 위해 필요한 개선점을 물어본 결과 1순위 응답으로 '아이돌봄 서비스 정부지원 대상 및 비용 지원 확대'(23.0%)가 가장 높았고, '아이돌봄서비스 대기 시간 단축'(21.2%), '아이돌보미 전문성 강화'(17.2%) 순으로 응답함



[그림 11] 민간 육아도우미 서비스 이용자가 생각하는 아이돌봄서비스 개선점(1순위)

양육자들의 아이돌봄서비스 수요 충족 및 공급 확대를 위한 정책 제언

○ 아이돌봄서비스 연계 향상 방안 마련

- 양육자들은 지속적으로 아이돌봄서비스의 대기 기간 단축을 개선점으로 제기하였고, 양육자들이 인식하는 연계 대기 기간도 증가하였음. 이를 해결하기 위해 아이돌봄서비스 연계 향상 방안이 필요함
- 아이돌봄서비스 이용 양육자들의 수요 외에 민간 육아도우미 서비스 이용자의 잠재적 수요까지 고려하면 향후 아이돌봄 서비스에 대한 수요는 증가할 것으로 예측됨
- 연계 향상 및 수요 충족을 위해 아이돌보미 공급 확대가 필요함. 이를 위해 홍보 활성화(지역 협력 기반의 상시 채용, 오프라인 홍보 활성화 및 그를 위한 예산 확대 편성)가 요구됨
- 양육자들은 주중 저녁 시간대와 주말, 방학 기간에 현재 이용보다 높은 욕구를 보임. 이 수요에 대응하기 위해 대학생 아이돌보미 사업 시행을 고려할 수 있음. 방학, 저녁, 단기간 수요 충족 외에도 아이돌보미 유입 경로 다각화를 통한 다양한 유형의 서비스 제공이 이루어질 수 있음
- 서울형 틈새3종 아이돌봄서비스 중 등·하원 아이돌봄지원사업의 하원 시간대 최소 시간 확대, 수당 증액으로 아이돌보미들의 활동 촉진을 통한 하원 시간대 연계율 향상을 기대할 수 있음
- 영아 가구 서비스 연계율 향상 및 사업 효과성 확대를 위해 영아전담 아이돌봄지원사업의 지정 규모 확대를 고려할 필요가 있음
- 단시간 또는 일시연계 서비스 등에 관한 아이돌보미 연계 촉진을 위해 돌봄 가구 수 및 돌봄 활동 시간에 비례한 추가 활동 수당 지급이 필요함

참고문헌

- 류임량, 박인영. (2022). 수요자 중심의 서울시 아이돌봄서비스 질적 개선 방안 연구. 서울: 서울시여성가족재단.
- 유해미, 이정원, 최윤경, 권미경, 김아름, 조숙인, 조미라, 김자연, 이혜민, 엄지원, 윤소정. (2022). 2022년 아이돌봄서비스 실태조사. 서울: 여성가족부.
- 이정원, 최효미, 이혜민. (2018). 아이돌봄서비스 수요 분석 및 대응방안 연구. 서울: 육아정책연구소.