

서울시 아이돌봄서비스 이용 실태 조사

안녕하십니까?

서울시여성가족재단에서는 서울시 아이돌봄서비스의 질적 개선 방안을 모색하고자 아이돌봄서비스 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하고 있습니다.

답변해 주시는 모든 내용은 연구 목적으로만 사용되며, 통계법 33조(비밀의 보호)에 의해 개인 신상에 대한 내용은 철저히 익명이 보장됩니다. 귀하의 적극적인 참여는 서울시 관련 정책 개선을 위한 소중한 자료로 활용될 것입니다.

귀하의 답변에 감사드립니다.

2022년 7월

함께해요 청렴실천, 신뢰해요 서울시여성가족재단



서울시여성가족재단

A. 자녀 양육 실태

1. 귀 닥의 자녀는 모두 몇 명입니까? () 명
2. 귀 닥의 자녀 중 아이돌봄서비스를 이용하는 자녀는 몇 명입니까? ()
 - 2-1. 아이돌봄서비스를 이용하는 귀하 자녀의 연령은 몇 세입니까?
(자녀가 여러 명인 경우 **막내 자녀**를 기준으로 기입해주세요)
만()세
 - 2-2. 아이돌봄서비스를 이용하는 귀하 자녀의 성별은 무엇입니까? (막내 자녀 기준)
 - 1) 여아
 - 2) 남아

B. 아이돌봄서비스 이용 경험

1. 현재 귀하가 이용하는 아이돌봄서비스 유형은 무엇입니까?

(자녀가 여러 명이어서 2개 이상의 서비스를 이용하는 경우 **막내 자녀** 기준으로 응답해주시시오)

- 1) 영아종일제 돌봄서비스(문 1-1로)
- 2) 시간제 기본형 돌봄서비스(문 2로)
- 3) 시간제 종합형 돌봄서비스(문 2로)
- 4) 질병감염아동지원서비스(문 2로)

- ① 영아종일제: 생후 3개월 이상 만 36개월 이하 영아를 종일 돌보는 서비스
- ② 시간제 기본형 돌봄서비스: 생후 3개월 이상 만 12세 이하 아동을 필요한 시간만큼 돌보는 서비스
- ③ 시간제 종합형 돌봄서비스: 시간제 기본형 서비스 외 돌봄 아동과 관련된 가사 제공
- ④ 질병감염아동지원서비스: 시설 이용 아동의(어린이집, 유치원, 초등학교 등) 법정 전염성 질병 및 유행성 질병 감염 시 병원 이용 동행이나 가정 내 돌봄 서비스 지원

1-1. 영아종일제 아이돌봄서비스를 이용하는 **주된 이유**는 무엇입니까?

- 1) 아이가 기관(어린이집 등)보다는 집에서 더 편안하게 지낼 것 같아서
- 2) 대기자가 많아 어린이집에 입소할 수 없어서
- 3) 영아일 때는 가정에서 일대일로 돌보는 게 좋을 것 같아서(안전, 애착, 세심한 보육 가능)
- 4) 아이를 기관에 보냈으나 적응을 못해서
- 5) 아이의 특수 상황 때문에 기관 이용이 어려워져(장애, 질병 등)
- 6) 집 근처에 어린이집이 없어서
- 7) 기타()

2. 귀댁에서 아이돌봄서비스를 이용하는 이유는 다음 중 어디에 해당합니까? **주된 이유** 하나만 선택해주시시오.

- 1) 양육자의 취업(맞벌이, 한부모의 취업 등)
- 2) 돌봐야 할 아이가 많아서
- 3) 홀로 하는 육아로 인한 부담이 커서
- 4) 양육자의 질병, 장애 양육자의 입원 등 부재
- 5) 양육자가 다른 가족의 간병이나 돌봄 때문에 아이를 돌볼 수 없어서
- 6) 양육자가 일정한 시간 동안 학업·교육·훈련 등을 받는 경우
- 7) 양육자가 아이를 잠깐 맡겨야 하는 긴급 상황이 종종 발생해서
- 8) 가사 일을 보기 위해
- 9) 양육자가 병원 진료 등 외출이 필요해서
- 10) 기타()

3. 귀댁의 '아이돌봄서비스' 이용 기간은 얼마나 됩니까? **최초 이용시작일부터** 개월로 표시해주세요.

(예시: 2년 → 24개월)

현재 ()개월째 이용 중임.

4. 아이돌봄서비스 신청에서 연계까지 평균적인 대기 기간은 어느 정도였나요?

- 1) 1주 미만
- 2) 1주 이상 ~ 1개월 미만
- 3) 1개월 이상 ~ 3개월 미만
- 4) 3개월 이상 ~ 5개월 미만
- 5) 5개월 이상 ~ 7개월 미만
- 6) 7개월 이상 ~ 9개월 미만
- 7) 9개월 이상 ~ 12개월 미만
- 8) 12개월 이상

5. 아이돌봄서비스를 정기적으로 이용하십니까?

- 1) 예(문 5-1로)
- 2) 아니요(필요할 때마다 수시로 이용) (문 6으로)

5-1. 아이돌봄서비스를 주당 총 몇 회 이용하십니까? (주당 이용 횟수가 다른 경우 평균 횟수 기입)

주당 총 () 회

5-2. 아이돌봄서비스를 주당 총 몇 시간 이용하십니까? (주당 이용 시간이 다른 경우 평균 시간 기입)

주당 총 () 시간

5-3. 아이돌봄서비스를 이용하는 주된 시간대는 언제입니까?

(예시: 7-9시, 16시-18시와 같이 24시간 기준으로 해당시간을 기입해주세요. 주말이나 방학기간 중 이용하지 않는다면 0으로 표기해주세요.)

주중(평일)	()시부터 ()시까지
주말	()시부터 ()시까지
방학기간	()시부터 ()시까지

5-4. 아이돌봄서비스 1회 이용 시 평균 이용 시간을 적어주세요. () 시간

6. 현재 아이돌봄서비스 시간제서비스 이용 시 1회 최소신청시간은 **2시간 이상**입니다. 2시간이 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 그렇다(문 7로)
- 2) 아니다(문 6-1로)

6-1. 다음 중 귀하가 적절하다고 생각하는 시간제서비스의 최소 신청시간은 무엇입니까?

- 1) 1시간
- 2) 1시간 30분
- 3) 2시간 30분
- 4) 3시간 이상

7. 귀댁의 소득 기준 유형은 무엇입니까?

- 1) '가'형
- 2) '나'형
- 3) '다'형
- 4) '라'형
- 5) 모르겠다

8. 아이돌봄서비스를 이용하면서 소요되는 월평균 비용을 적어주십시오.
(정부지원금을 모두 제외하고 이용자께서 부담하시는 순 비용을 의미합니다)
월평균 ()만원

9. 귀하께서는 현재 납부하는 본인부담금의 부담 수준에 대하여 어떻게 생각하십니까?
1) 매우 높다 2) 높다 3) 적절하다 4) 낮다 5) 매우 낮다

10. 귀하는 아이돌봄서비스를 이용하면서 정부지원시간을 모두 소진한 적이 있습니까?
1) 예(문 10-1로) 2) 아니요(문 11로) 3) 라형이어서 정부지원이 없다(문 11로)

10-1. 시간을 모두 소진한 후 어떻게 하셨습니까?

- 1) 본인부담비용을 100% 내고 아이돌보미를 이용하였다(문 10-2로)
- 2) 부모님이나 친척에게 도움을 요청했다(문 11로)
- 3) 민간 육아도우미(베이비시터 등)를 구했다(문 11로)
- 4) 기관(어린이집, 유치원/초등돌봄기관 등)에 입소하거나 기존의 기관 이용 시간을 늘렸다 (문 11로)
- 5) 본인 또는 배우자가 근무시간을 조정하거나 휴가를 사용하여 직접 돌보았다(문 11로)
- 6) 정부지원시간 외에 추가 돌봄이 필요하지 않았다(문 11로)
- 7) 기타 () (문 11로)

10-2. 정부지원시간 소진 후 본인부담비용을 100% 낸 경우 비용은 월평균 얼마나 소요되었습니까?
월 ()만원

11. 아이돌봄서비스를 이용하면서 가장 어려웠던 점은 무엇입니까? 가장 어려웠던 점 한 가지만 응답해 주세요.

- 1) 제도(서비스 종류나 서비스 제공 범위 등)를 잘 몰라서
- 2) 비용이 부담스러워서
- 3) 신청 절차가 복잡해서
- 4) 온라인상으로 신청하는 것이 어려워서
- 5) 서비스 연계까지 오래 걸려서(대기자가 많아서)
- 6) 연계되는 아이돌보미를 신뢰하기 어려워서
- 7) 이용할 때마다 아이돌보미가 자주 교체되어서
- 8) 아이가 아이돌보미에게 적응하지 못해서
- 9) 아이돌보미를 사전에 선택할 수 없어서
- 10) 어려운 점이 없었음
- 11) 기타()

- 4) 보육·교육시설(어린이집, 유치원, 초등돌봄교실 등)에 아이를 맡기게 되어서
- 5) 아이를 직접 돌볼 수 있게 되어서
- 6) 신청 후 서비스 연계가 원활하지 않아서
- 7) 연계된 아이돌보미가 마음에 들지 않아서
- 8) 아이가 별로 좋아하지 않아서
- 9) 이용했던 아이 연령이 높아져 해당 서비스를 받지 못하게 되어서
- 10) 기타 ()

C. 아이돌보미 역량

1. 아이돌보미 면접 시(연계 시) 가장 우선적으로 고려하는 사항은 무엇입니까?

- 1) 아이돌보미의 연령
- 2) 아이돌보미의 인성
- 3) 아이돌보미의 돌봄 전문성
- 4) 아이돌보미의 자녀 양육 경험
- 5) 아이돌보미의 경력
- 6) 아이돌보미와 아이와의 친밀도
- 7) 아이돌보미와 본인과의 원활한 소통
- 8) 아이돌보미의 태도나 인상
- 9) 기타 ()

2. 아이돌보미의 역량이 강화되어야 할 영역은 무엇이라고 생각하십니까? 1, 2, 3순위로 응답해주세요.

1) 1순위: (), 2) 2순위: (), 3) 3순위: ()

- 1) 아동 연령별 발달에 대한 이해
- 2) 놀이 교육
- 3) 아동과의 상호작용(의사소통 포함)
- 4) 아동 위생 및 안전 관리
- 5) 성평등한 양육에 대한 이해
- 6) 양육자와의 의사소통
- 7) 아동학대 예방 및 아동인권 감수성
- 8) 발달 지연 아동에 대한 이해
- 9) 개인 정보 보호
- 10) 기타 ()

3. 아이돌봄서비스를 이용하면서 아이돌보미와 갈등을 경험하신 적이 있습니까?

- 1) 예(문 3-1로)
- 2) 아니요(문 4로)

3-1. 귀하께서 경험한 아이돌보미와의 갈등은 무엇 때문이었습니까? 해당하는 갈등 이유를 **모두** 응답해주세요.

- 1) 아이를 돌보는 방식 차이 때문에
- 2) 아이에게 부적절한 말이나 행동을 해서
- 3) 아이돌보미가 제공하는 돌봄서비스 질에 대한 불만 때문에
- 4) 아이돌보미 개인 특성(태도) 때문에

- 5) 아이돌보미의 지각이나 이른 퇴근 때문에
- 6) 약속했던 이용 시간을 내가(이용자) 준수하지 않아서
- 7) 이용 시간의 조정이 어려워서
- 8) 기타 ()

3-2. 귀하께서는 아이돌보미와의 갈등을 어떻게 해결하셨나요?

- 1) 아이돌보미와 직접 논의하거나 소통하여 해결
- 2) 아이돌보미를 연계해 준 서비스제공기관과 소통하여 해결
- 3) 해결하지 못하였지만 해당 아이돌보미를 그대로 이용함
- 4) 다른 아이돌보미로 교체함
- 5) 아이돌봄서비스 이용을 중단함
- 6) 기타 ()

D. 서울시 특화 서비스 이용 실태 및 욕구

1. 서울시에서 운영하고 있는 영아전담 안심 아이돌봄 지원 시범 사업에 대해서 들어보셨습니까?

- 1) 예
- 2) 아니요

※ 서울시 영아전담 안심 아이돌봄지원 시범 사업: 영아에 특화된 전담 아이돌보미(영아돌보미)를 교육 양성하여 영아 가정의 양육 부담 감소와 영아 돌봄서비스 연계 활성화를 위해서 2022년 3월부터 운영하고 있음

2. 현재 영아전담 안심돌봄 서비스를 이용하고 있습니까?

- 1) 예(문 2-1로)
- 2) 아니요(문 3으로)

2-1. 영아전담 안심돌봄 서비스를 언제부터 이용하고 있습니까?

- 1) 2022년 3월
- 2) 2022년 4월
- 3) 2022년 5월
- 4) 2022년 6월
- 5) 2022년 7월

2-2. 영아전담 안심돌봄 서비스를 이용한 후 느낀 변화에 대해서 귀하의 생각에 가까운 것을 선택해주시십시오.

문항내용	전혀 동의하 지 못함	대체로 동의하 지 못함	보통	대체로 동의함	매우 동의함
1) 영아돌보미가 아이의 월령에 더 적절하게 상호작용을 한다	1	2	3	4	5
2) 영아돌보미가 돌봄 활동(식사, 기저귀 교체, 목욕 등) 시 더 안전하게 돌본다	1	2	3	4	5
3) 영아돌보미가 연령에 맞는 더 다양한 놀이를 제공한다	1	2	3	4	5
4) 영아돌보미가 양육자와 더 활발하게 소통한다	1	2	3	4	5
5) 영아돌보미를 더 신뢰하게 되었다	1	2	3	4	5

2-3. 영아전담 안심돌봄 서비스가 앞으로도 확대되어야 한다고 생각하십니까?

- 1) 전혀 그렇지 않다 2) 거의 그렇지 않다 3) 보통 4) 대체로 그렇다 5) 매우 그렇다

3. 귀하는 자녀의 등하원(교)을 위해 아이돌봄서비스를 이용하고 있습니까?

- 1) 예(문3-1로) 2) 아니요(E장으로)

3-1. 귀하의 자녀가 등원(교) 또는 하원(교) 시 동일한 아이돌보미가 돌보고 있습니까?

- 1) 등원(교)과 하원(교) 모두 동일한 아이돌보미가 돌본다(문3-2로)
 2) 등원(교)과 하원(교) 시 아이돌보미가 다르다(문3-2로)
 3) 등원(교)시에만 아이돌보미가 돌본다(문3-2로)
 4) 하원(교)시에만 아이돌보미가 돌본다(문3-3로)

3-2. 자녀의 등원(교)을 위한 아이돌봄서비스 필요시간은 얼마나 되십니까?

- 1) 1시간 미만 2) 1시간~2시간 미만 3) 2시간~3시간 미만 4) 3시간 이상

3-3. 자녀의 하원(교)을 위한 아이돌봄서비스 필요시간은 얼마나 되십니까?

- 1) 1시간 미만 2) 1시간~2시간 미만 3) 2시간~3시간 미만
 4) 3시간~4시간 미만 5) 4시간 이상

3-4. 등하원(교) 돌봄 시 아이돌보미에게 중요하게 요구하는 돌봄서비스는 무엇입니까? 1, 2순위로 응답해주세요.

1) 1순위: (), 2) 2순위: ()

- 1) 등하원(교) 동행 및 준비물 보조 2) 놀이 활동 3) 준비된 식사 및 간식 챙겨주기
 4) 숙제 챙기기 5) 학원이나 학습지 등 시간 관리 6) 기타 ()

3) 시간제서비스를 이용할 생각임(문2로)

4) 막내 아이 연령이 만13세가 되어 해당 없음 (G장으로)

2. 귀택에서 희망하는 아이돌봄서비스 이용 시간은 언제입니까? (평일을 기준으로 1~17번에 해당하는 이용 희망 시간대를 모두 선택해 주시기 바랍니다.)

오전							오후										평일 이용의 향 없음
6~ 7시	7~ 8시	8~ 9시	9~ 10시	10~ 11시	11~ 12시	12~ 1시	1~ 2시	2~ 3시	3~ 4시	4~ 5시	5~ 6시	6~ 7시	7~ 8시	8~ 9시	9~ 10시	10시 오후 6시	18
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	

3. 귀하는 평일 저녁 늦게나 주말, 공휴일에 아이돌봄서비스를 이용할 의향이 있으십니까? 원하는 때를 **모두** 응답해주세요.

- 1) 이용 의향 없음
- 2) 평일 야간 (밤 10시~익일 오전 6시)
- 3) 토요일
- 4) 일요일 및 공휴일

G. 민간육아도우미 이용 경험

1. 귀하는 아이돌봄서비스 외에 민간육아도우미(업체 연계 베이비시터 또는 이웃, 사적으로 채용한 도우미 등)를 이용해본 경험이 있으십니까?

- 1) 현재 이용 중이다(문 1-1로)
- 2) 현재 이용하고 있지 않지만 이용해본 적이 있다(문 1-1로)
- 3) 이용해본 적이 전혀 없다(H장으로)

1-1. 귀택에서 민간도우미를 이용한 **주된 이유**는 무엇입니까?

- 1) 입주 서비스가 필요해서(아이돌봄서비스는 입주 형태가 없기 때문에)
- 2) 집안청소 등 가사일을 편하게 부탁할 수 있어서
- 3) 아이돌봄서비스로는 이용 시간이 충분치 않아서
- 4) 돌봐야 할 아이가 여러 명이라서 민간도우미를 추가로 이용
- 5) 아이돌봄서비스 연계대기가 길어서 일시적으로 사용하기 위해서
- 6) 다양한 서비스를 선택할 수 있어서
- 7) 기타()

