

<아이돌봄서비스 이용안내>

2022년 한 해 동안 아이돌봄서비스를 이용해주셔서 깊이 감사드립니다. 2023년 더 나은 서비스 제공을 위하여 노력하겠습니다. 문의 사항 및 이용과 관련된 안내를 위하여 안내문을 배부해드립니다.

◎ 아이돌봄 홈페이지 회원가입 및 정부지원 신청

- 1) '가~다'형 : 정부지원 결정 신청(관할 행정복지센터 또는 복지로 온라인)
 - * 홈페이지 가입자 정보 = 행복e음 신청자 정보 = 국민행복카드 명의자 정보가 상호 일치해야 함
 - * 매년 1월 중 정부지원 재신청해야 하며, 미신청자는 2월 1일 기준으로 정부지원이 중지(본인부담금 100%) 됩니다.
- 2) '라'형 : 정부지원 결정 절차 없음
 - * 홈페이지 가입자 정보 = 국민행복카드 명의자 정보가 상호 일치해야 함

◎ 아이돌봄서비스 내용

1 정기서비스

1) 시간제 기본형

- 학교, 보육시설 등·하원, 임시보육, 놀이활동, 준비된 식사 및 간식 챙겨주기 등의 활동이 가능합니다.
- ※ 조리를 통한 식사 제공, 일반 가사활동은 불가합니다. 단, 이미 만들어진 식사를 아이를 위해 데워 주는 활동은 가능합니다.
- 36개월 이하 영아를 대상으로 시간제 돌봄을 제공할 경우 영아종일제 서비스 내용이 포함됩니다.

2) 시간제 종합형

- 시간제서비스 기본형의 돌봄 활동 범위를 포함하여 아동과 관련한 가사 활동이 추가됩니다.
- 아동 관련 세탁물 세탁기 돌리기 및 정리, 아동 놀이공간에 대한 정리, 청소기 청소·걸레질, 아동 식사 및 간식 조리(예외적으로 시간제서비스 종합형에서만 조리 가능)와 그에 따른 설거지가 이에 해당됩니다. (아동관련 아닌 가사서비스 일체 불가)

3) 영아종일제 서비스

- 생후 3개월 이상 ~ 만 36개월 이하의 영아를 대상으로 제공되는 서비스입니다. 이유식 먹이기, 젖병 소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아 돌봄과 관련된 활동 전반(건강, 영양, 위생, 교육 등)이 해당됩니다.
- 단순 감기, 복통 등 비전염성 질병 관련하여, 도보로 이동한 거리 내에서는 병원 이용 동행이 가능하나 서비스 제공기관과 사전협의를 하여야 합니다.
- ('가~다'형)정부지원 시간 : 월 80시간~월 200시간 이내 지원(정부지원시간 80시간을 영아종일제 1개월로 환산하여 상호 공제함)

★ 영아종일제서비스 정부지원 신청 시 부모급여 중지 사항 안내 ★

영아종일제 신청 후 정부지원이 결정되면 **부모급여가 자동으로 종료**됩니다. 영아종일제 이용을 희망하실 경우 **서비스제공기관에 미리 대기신청 후 연계 가능 여부에 따라 정부지원을 신청**하시기 바랍니다.

2 단기서비스

1) 일시연계서비스

- 정기이용 서비스 신청 외에 긴급 돌봄이 필요한 경우 이용자가 희망 일정에 서비스 제공이 가능한

- 아이돌보미에게 직접 서비스를 요청할 수 있는 서비스입니다.
- 서비스 이용 시에는 이용 요금이 부족하지 않도록 예치금을 확인하여 충전해주셔야 합니다.
(동시돌봄 이용시 동시돌봄할인 전 금액으로 예치금을 충전해야 함)
- 이용 신청은 서비스 시작 5일 전부터 4시간 전까지 신청 가능합니다.

2) 질병감염서비스

- 시설 이용 아동이 전염성 질병 감염 등에 의해 불가피하게 가정 양육이 필요한 경우 서비스 신청을 할 수 있습니다. 단, 코로나 19 등 격리가 필요한 감염병 경우는 이용이 불가합니다.
- 법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하 사회복지시설, 유치원, 초등학교, 보육시설 등을 이용하는 아동이 대상입니다.
- 질병 아동의 병원 이용 동행 및 가정 내에서의 돌봄 서비스가 제공됩니다.
- 질병감염아동을 돌본 아이돌보미는 당일 다른 가정의 돌봄 활동 불가합니다.
- 입원한 아동에 대해 병원 내 돌봄 서비스는 제공이 불가합니다.

3) 돌봄 아동 추가 기준 안내(형제·자매에 한함)

- 동일 시간대에 형제·자매 돌봄 추가 시 할인을 적용
 - 아동별로 요금 총액의 (2명) 25% 감액, (3명) 33.3% 감액 됩니다.
- 영아종일제서비스 또는 시간제서비스 이용가정이 돌봄 시간 중에 만 12세 이하의 다른 자녀에 대한 시간제서비스 신청 가능합니다.
 - 영아종일제서비스 또는 시간제서비스 이용가정이 기(既) 이용 시간 내 시간제서비스 돌봄 아동을 추가하는 경우, 추가 신청 시간은 1시간 이상으로 하여 신청 가능합니다.
 - 동시돌봄으로 신청시에는 시간제서비스 기본형과 종합형 어느 하나로만 신청이 가능합니다.
- 36개월 미만 영아 포함 시 아이돌보미가 최대 2명, 36개월 미만 영아 미포함 시 최대 3명까지 돌봄 가능합니다.
- 다태아 등 24개월 이하 영아가 2명 이상으로 다수 아이돌보미의 돌봄 제공이 필요한 가정은 2명 이상의 아이돌보미 연계를 요청할 수 있습니다.
 - 이 경우 아동 추가에 따른 이용요금 할인은 적용되지 않습니다.

4) 지정연계불가 안내

- 서비스 이용자는 특별한 사유(도서벽지지역 거주 등)를 제외하고는 특정 아이돌보미를 지정하여 서비스를 신청할 수 없습니다.

5) 외부활동 안내

- 서비스 제공기관과 이용자간 사전 협의가 필요하며 단순 감기, 복통 등 비전염성 질병 관련하여 도보로 이동한 거리 내에서 병원 이용 동행이 가능합니다.
 - * 원거리 이동은 원칙적으로 불가하나, 이용자-아이돌보미-서비스제공기관 간 협의할 경우 이용자가 운전하는 차량에 돌보미가 동반 탑승하여 이동 가능합니다.
- 거주지 내 놀이터 및 인접 어린이 놀이시설 등에서 가벼운 놀이활동이 가능합니다. (사전에 이용자와 돌보미 협의 필요)

◎ 서비스 취소 및 수수료

1) 서비스 취소 기한 및 방법

- 서비스 시작 1시간 전까지는 홈페이지를 통해 서비스 취소가 가능하나 서비스 시작 1시간 전 시작

을 지난 후 서비스 시작전까지의 취소는 서비스 이용자가 서비스제공기관에 전화로 연락하여야만 취소가 가능합니다.

2 취소수수료

- 서비스 시작 시간 기준 24시간 이내 취소할 경우 아래와 같이 서비스 이용자가 부담하고 아이돌보미에게 지급합니다.

취소시각	서비스 시작 기준 24시간전 부터 1시간전	서비스 시작 1시간전 시각을 지난후 서비스 시작전	서비스 시작 시간 이후
취소 수수료	건당 11,080원 부과	기연계건의 50%에 상당하는 취소수수료 부과	기 연계건의 이용요금 100%
부담	이용자 전액 부담	이용자 전액 부담	이용자 전액 부담

※ 단, 일시연계서비스의 경우 아이돌보미 서비스 연계 후 1시간 이내 취소 신청 시 취소 수수료를 면제할 수 있습니다.

3 취소수수료 면제

- 아래의 사유로 아이돌봄서비스 이용 시간에 이용이 곤란한 경우에는 전액 사업비로 11,080원/건을 아이돌보미에게 지급합니다.

<ul style="list-style-type: none"> ◆ 돌봄 아동의 질병, 사고 발생 시 <ul style="list-style-type: none"> - 사고 발생을 확인할 수 있는 증빙서류 제출(진단서, 소견서, 진료확인서, 처방전 등) - 돌봄 아동 추가 방식의 서비스의 경우, 아동1인의 질병, 사고 발생으로 서비스 전체가 취소될 경우에도 취소수수료 전액 면제 ◆ 아동의 2촌 이내의 혈족, 직계 존비속 및 배우자 사망시 <ul style="list-style-type: none"> - 사망사실 및 아동과의 관계를 확인할수 있는 증빙서류(사망진단서, 주민등록등본 등)

4 월 취소 제한

- 서비스 시작 시간 기준 72시간 이내 취소(24시간 미만 취소 포함) 신청 건 기준 월 3건 이상일 경우 서비스 이용 1개월이 제한됩니다.

* 단, 면책금(취소 수수료의 2배)을 부담할 경우에는 이용제한 사유에 해당하는 서비스 취소 1건이 차감됩니다.

- 동일한 이용일에 대한 2건 이상의 돌봄을 취소할 경우 월 취소제한 판정 시 1건으로 산정합니다.

5 이용자의 변심으로 예정된 시작 시간 이후 서비스 제공 불가의 경우

- 예정된 시작 시각 이후에는 취소가 불가하며, 실제 서비스 제공여부와 관계없이 서비스 이용자가 돌봄 수당 전액을 부담하는 것을 원칙으로 하며, 아이돌보미에게 예정된 서비스 연계 건에 대한 수당을 모두 지급합니다.

◎ 이용 시간 변경

- 서비스 이용 시간 변경은 최소 3일 전에 알려주시길 바랍니다.
- 서비스 이용 및 종료 시간을 엄격히 지켜주시고 부득이하게 늦을 경우 아이돌보미 선생님과 논의를 부탁드립니다. 이후 센터로 전화하시어 시간 연장을 요청하여 주시기 바랍니다.
- 서비스이용시간의 단축은 취소와 동일하게 처리함을 안내하오니 서비스 이용에 참고하여 주시기 바랍니다.

예) 14:00~18:00 연계예정이었으나, 16:00까지 서비스시간 단축을 요청할 경우 16:00~18:00는 취소규정에 의거하여 처리

◎ 서비스 제한 사항

1 정부지원 중복금지

- 영아종일제서비스 : 보육료 및 유아학비, 영아수당, 양육수당(농어촌 양육수당 포함), 아이돌봄서비스 시간제 정부지원을 받는 아동은 영아종일제 중복지원 불가
- 시간제서비스 : 보육료 및 유아학비를 지원받는 아동의 경우 보육시설 및 유치원 이용시간(종일제, 반일제, 시간연장제)에는 아이돌봄서비스 시간제 정부지원 불가
 - 아이돌봄서비스 중복지원 불가 시간 : (보육시설) 평일 09~16시 / (유치원) 평일 09~13시 / 보육시설 및 유치원의 주말, 시간 연장제 등 실이용 시간

2 중복금지 기준 예외

- 유치원 및 보육시설 휴원 등으로 시설의 미운영
 - 시설 미이용 확인서([서식 7호]), 졸업증명서 제출에 의한 입증 필요
- 상기의 시설 이용시간과 다른 유치원, 보육시설의 탄력적 운영
 - 시설 미이용 확인서([서식 7호]) 제출에 의한 입증 필요
 - * 보육시설의 운영시간 변경에만 해당하며, 개인사유로 다른 시간에 이용하는 경우는 불인정
- 아동의 병원진료 사유로 유치원 및 보육시설 미이용
 - 의사 진단서(소견서) 또는 진료확인서 또는 처방전 1부, 결석 확인서 또는 시설 미이용 확인서([서식 7호]) 제출에 의한 입증 필요
- 자녀양육에 대한 다른 정부지원을 받는 경우에도 아이돌봄서비스 요금 전액을 본인이 부담할 시에는 아이돌봄서비스를 이용할 수 있음
 - '라'형 가정이 부모급여를 지급하더라도 정부지원 중복 아님
- 유치원, 어린이집, 학교 내에서 발생한 아동학대, 학교폭력 등의 사유로 시설 미이용
 - 수사기관 등에 (의심)사건 접수사실* 확인 및 시설미이용 확인서([서식 7호]) 제출에 의한 입증 필요
 - * 사건사고접수확인서(경찰청) 등
- 국가, 지방자치단체, 교육청 등에서 감염병 예방 및 방역대책을 위해 유치원, 어린이집, 학교의 휴원, 휴교, 격일 등교 등을 결정하여 시설을 미이용하게 된 경우
 - 확인서류(가정통신문 등) 제출에 의한 입증 또는 공문(지자체, 교육청 등) 확인
- 재입소, 반 변경 등으로 인한 유치원 및 보육시설 적응기간
 - 자율등원기간 확인서 제출에 의한 입증 필요 * 새로운 시설 입학(입소) 1개월 이내
- 유치원 방학기간 및 보육시설 방학기간(자율등원기간)
 - 유치원, 보육시설(어린이집) : 방학확인서.방학안내문 또는 시설미이용 확인서 제출에 의한 입증 필요

3 서비스 이용제한

- 미납금 30만원 초과 또는 30일 이상 경과한 미납금이 있는 경우 이용 제한될 수 있습니다.
- 이용자 준수사항 위반 시 서비스제공기관은 이용제한 절차에 따라 일정 기간 서비스 이용을 제한할 수 있습니다.

4 정부지원금 환수 및 벌금 부과

- 서비스제공기관은 다음의 사유 발생 시 관할 지방자치단체에 보고하며, 관할 지방자치단체는 사안의 경중에 따라 아이돌봄서비스 이용자에게 정부지원금 환수 및 벌금을 부과할 수 있습니다.
 - 소득판별, 취업증빙, 지원사유 등 증빙서류 위조 및 허위 신고
 - 서비스 이용시간 허위 신청 등 부정사용으로 정부지원금 부당 수령
 - 아동기준 4촌 이내 친인척 연계 적발 시

◎ 요청사항

1 아이돌보미 존중 및 돌봄 업무 협조

- ★ 아이돌보미 : 아이돌봄서비스를 제공하는 사람(정부지원으로 「아이돌봄 지원법」 제6조에서 정하는 결격 사유 여부에 대한 확인 절차를 거치고 동법에 따른 소정의 교육과정과 현장실습을 수료하였으며 매년 보수교육 이수, 건강진단서 제출, 서비스 제공 중 발생하는 안전사고 보상 등에 필요한 금액을 지급하기 위한 손해배상보험에 가입되어 있음)
- ※ 아이돌보미 활동가의 호칭은 "**선생님**"으로 부탁 드리며, 배려의 말과 행동을 지켜주시기를 부탁드립니다.

"아이돌봄 서비스 이용자 서약서 중 일부 발췌"

16. 서비스 이용자는 아이돌보미의 인격을 최대한 존중하며 친절하게 예우하여야 한다.
17. 아이돌보미 또는 서비스제공기관 종사자에 대한 이용자의 폭언, 폭행, 성희롱, 성추행 및 갈등 등 부당 행위 발생 시, 최대 1년 이내 서비스 이용제한과 「성폭력범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 및 「형법」에 의하여 고발조치 될 수 있음을 인지하고 동의 한다.

2 아동 인계

- 서비스 시작 전 아동 인계 : 서비스 이용자는 시작 전에 만 19세 이상 보호자가 아동을 아이돌보미에게 인계
- 서비스 종료 시 아동 인계 : 서비스 이용자는 서비스 종료 시에 만 19세 보호자가 아동을 인계 받도록 하여야 함
- ※ 부득이한 경우 보호자가 정한 다른 사람에게 인계는 할 수 있으나 아동 인계 후 아동 안전에 대한 책임은 보호자에게 있음을 안내 드립니다.

3 CCTV 관련 안내

- CCTV 비치된 가정의 경우, 센터 및 아이돌보미에게 사전 고지가 원칙이며 설치 장소와 장소이동 시 안내를 부탁드립니다.(아이돌보미 선생님의 활동복 환복 공간 필요)
- 녹음기능이 탑재된 CCTV 사용 시 통신비밀보호법에 따라 아이돌보미에게 사전 고지해야 하며 녹화된 영상 등을 무단으로 사용하거나 공유는 금지됩니다.

4 아이돌보미 보수교육 및 집담회로 인한 서비스 제한

- 아이돌봄 서비스의 질과 아이돌보미의 전문성 향상을 위하여 아이돌봄지원법에 의거한 의무 교육(보수교육, 법정 의무교육, 집담회 등)이 실시되고 있으며, 이에 따른 서비스 제한이 발생할 수 있으니 양해 부탁드립니다.

5 모니터링 및 활동 현장점검 협조

- 아이돌봄서비스 품질향상 및 이용자 만족도 제고를 위한 전화, 모바일 모니터링 및 활동현장점검(불시가정방문 또는 영상통화)에 적극 협조 부탁드립니다.
- 아이돌보미 또는 이용가정이 영상통화 또는 현장방문 모니터링을 연속 3회 초과 거부 시 다른 아이돌보미로 교체됩니다.