

2026. 07.
제 7호

서울시여성가족재단

[관련 분야 연구 현황]

서울형 키즈카페 성과평가체계 구축 및 실행방안 연구(2025)

서울형 키즈카페 체계적 운영 및 이용활성화 방안 연구(2024)

서울시는 어린이의 놀이권 보장을 위해 관련 조례를 제정하고, 공공 놀이시설의 안전·위생·접근성·발달 적합성 기준을 지속적으로 강화해 왔다. 이러한 정책 흐름 속에서 '서울형 키즈카페'는 아동의 일상적 놀이 접근성을 높이고 지역 기반 공공 놀이 인프라를 확충하기 위한 핵심 사업으로 추진되고 있다. 최근에는 아동과 양육자의 요구가 더욱 다양화·세분화되면서, 단순한 공간 제공을 넘어 놀이환경 구성, 안전·위생 관리 수준, 프로그램 운영 방식, 보호자와 아동 간 상호작용 경험 등 서비스 질을 구성하는 요소들이 중요하게 부각되고 있다. 이에 따라 서울형 키즈카페 역시 공공서비스로서 갖추어야 할 운영 기준과 품질 관리 체계가 필요하다.

성과지표 체계는 공공서비스의 질을 안정적으로 유지·관리하기 위한 핵심 기반으로 기능한다. 구체적으로 △시설 간 운영 편차를 완화하고 서비스 수준의 균질성을 확보하며, △정량·정성 지표의 균형을 통해 측정 가능성과 현장 적용성을 높이고, △축적된 데이터를 기반으로 정책 의사결정과 운영 개선을 지원하며, △이용자 중심 운영과 조직의 책임성을 강화하는 역할을 수행한다.

본 정책리뷰는 서울형 키즈카페가 양적 확충 단계에서 질적 관리 단계로 이행하는 시점에서 필요한 정책 방향을 제시하고자 한다.

이를 위해

- ① 사회환경 변화와 이용자 요구 분석,
- ② 서비스 원칙 및 전략체계 구성,
- ③ 성과지표의 구조와 측정 방식 정립,
- ④ 단계별 운영 고도화 방안을 중심으로 논의를 전개한다.

궁극적으로 본 연구는 서비스 설계-운영-점검-환류로 이어지는 선순환 구조를 구축함으로써, 이용자 경험의 질을 향상시키고 운영 조직의 전문성과 지속가능성을 동시에 강화하는 정책적 기반 마련을 목표로 한다.

*출처 : 김주미·송이은·허미하·조현욱(2025). '서울형 키즈카페 성과평가체계 구축 및 실행방안 연구'(서울시여성가족재단)의 조사 결과를 활용하여 작성함

공공 놀이시설을 둘러싼 정책 환경의 변화

변화하는 사회정책환경과 운영 기준의 필요성

- 서울시는 어린이의 놀이를 중요한 권리로 보고 관련 조례를 통해 공공의 책임을 확대해 옴¹⁾. 이에 따라 공공 놀이시설은 단순한 공간 제공을 넘어 안전·위생·적정성 기준을 갖춘 서비스로 관리될 필요성이 커지고 있음
- 최근에는 △놀이시설 안전 점검 기준이 구체화되고, △일일 소독, 정기 청소 등 위생 관리가 강화되며 △실내 공기질 관리, 유해물질 기준 등도 엄격해지는 등 시설 운영 기준이 점차 체계적으로 정비되고 있음²⁾
- 이러한 변화는 공공 놀이시설이 보다 안전하고 신뢰할 수 있는 공간으로 운영되어야 한다는 사회적 요구를 반영한 것임. 동시에 시설마다 운영 수준이 달라지지 않도록 일관된 기준 마련의 필요성도 함께 강조됨



1) 「서울특별시 아동의 놀이권 보장을 위한 조례」(2021.1.7. 제정)와 「서울특별시 어린이놀이시설 안전관리 지원 조례」 등 관련 제도의 변화는 아동의 놀이를 기본권으로 명시하고 공공의 책임 범위를 확대하는 한편, 공공 놀이시설의 안전·위생·적정성 기준을 단계적으로 강화하는 방향으로 작용하고 있음

2) 어린이제품 안전 특별법(2020 개정), 「실내공기질 관리법(2023 시행령 개정) 등은 실내놀이시설의 안전·위생 기준을 상향 조정하였으며 이는 정기점검 주기 단축, 유해물질 기준 강화, 공기질 측정 의무화 등으로 구체화 됨. 이러한 변화는 공공 놀이시설 운영의 표준화 및 운영 기준 정립 필요성을 더욱 가속화하는 요인으로 작용함

서울형 키즈카페의 체계적 관리 필요성

- 서울형 키즈카페는 아동의 놀이권 보장과 부모의 양육 부담 경감을 위해 도입된 공공 실내놀이공간으로, 2022년 5월 1호점 개소를 시작으로 2022년 5개소에서 2024년 75개소로 확대되었으며 이용자 수는 약 10,700명(2022년)에서 약 37만명(2024년)으로 증가함. 시설 수와 이용자가 빠르게 증가하면서, 시민의 이용 접근성은 크게 개선됨. 다만 이러한 양적 확대와 함께 시설별 서비스 수준 차이, 전문 인력 부족과 같은 관리 과제도 함께 나타나고 있음
- 또한 서울형 키즈카페는 일반형, 공원형, 결합형 등 시설 유형이 다양하고 자치구 직영, 민간위탁 등 운영 방식도 서로 달라 시설 간 운영 여건에 차이가 존재함. 이로 인해 이용자는 방문하는 시설에 따라 경험의 질이 달라질 수 있으며 이는 공공서비스로서의 신뢰에 영향을 줄 수 있음. 따라서 어느 지역에서 이용하더라도 일정 수준 이상의 서비스를 제공받을 수 있도록 하는 체계적인 관리 기준이 필요함

- 아동 인구 대비 실내놀이 인프라 공급 부족
- 미세먼지·폭염 한파 등 기후위험 증가로 실외활동 제한
→ 안전하고 질 높은 실내놀이공간 수요 급증
- 민간 실내놀이터 비용 부담
→ 소득에 따른 놀이 접근성 격차 심화
- 양육자 일상적 돌봄 부담 완화를 통한 양육친화 환경 필요

아동 실내 놀이시설 인프라 확대 및 서비스 질(재미·안전·돌봄) 확보 필요성 제기

아이 놀 권리 보장 공적책임 확대
수요별 공급 확충을 통한 사각지대 해소
지역중심 연계·협력체계를 통한 활성화

영아부터 초등까지 놀 권리를 보장하고 양육자 돌봄 부담 감소하기 위한 거주지 중심의 도보 10분거리 생활권 실내놀이시설 인프라를 구축

지역의 모든 아동이 안전하게 생활근거리에서 놀이할 수 있는 가족친화적인

“일반형 서울형 키즈카페”

공원 및 실외 자연활동과 연계할 수 있는 지역균형적 놀이 접근성을 강화한

“공원형 서울형 키즈카페”

다기능 복합시설(우리동네키움센터-서울형키즈카페) 내 아동 놀이 기능을 강화하고 돌봄·놀이의 복합적 양육지원 서비스 수요를 반영한

“결합형 서울형 키즈카페”

- 최근 연구와 국제기구 권고에서도 강조하듯이 아동의 놀이환경은 연령과 발달 단계에 맞게 설계되어야 함. 이는 안전한 시설 관리를 바탕으로 공간 구성, 놀이기구 및 놀이감 선정, 프로그램 운영 방식, 전반에 걸친 질 관리 체계로 이어짐
- 결과적으로 서울형 키즈카페는 서비스 설계 → 운영 → 평가 → 개선으로 이어지는 통합적 관리 체계 구축을 중요한 과제로 안고 있음

이용자 요구 변화와 서비스 질의 중요성

- 2026년 상반기 이용자 대상 설문조사에 따르면, 서울형 키즈카페 이용에 만족한 이용자는 98.3%, 재이용의사는 99.6%로 매우 높은 수준임. 이용자들이 서울형 키즈카페를 재이용하고자 하는 가장 큰 이유는 '아이가 재미있어 해서(72.5%)'로 이용자들은 이용의 편리성과 안전성, 특히 서비스 수준을 중요하게 고려하는 것으로 나타남
- 또한 다시 이용하고 싶지 않은 이유로 놀이기구·콘텐츠 부족 혹은 단조로움(20%), 놀잇감 부족(20%) 등이 지적되었음. 이는 이용자들이 공간에서 어떤 경험을 제공하는지를 기준으로 시설을 평가하고 있음을 의미함

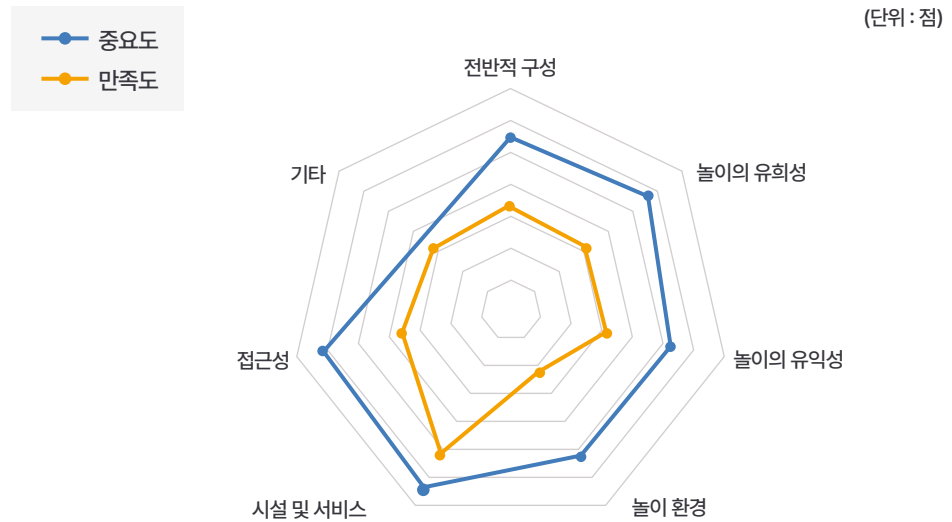


그림 1 | '25 영역별 중요도·만족도 결과

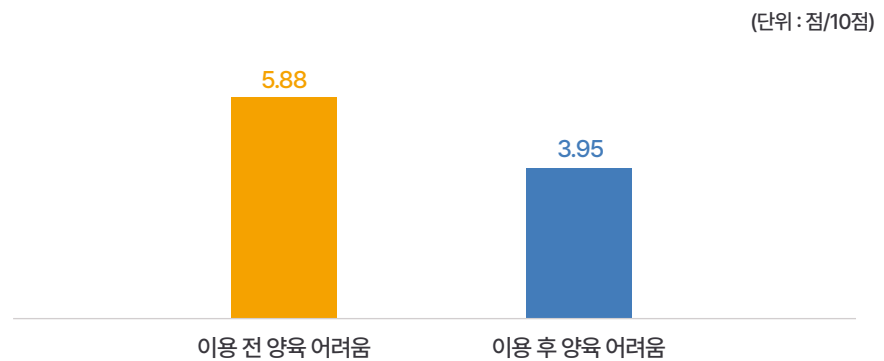


그림 2 | '25 이용 전·후 양육경감도

- 시민들이 기대하는 서울형 키즈카페의 모습은 다음과 같음
 - ① 아이의 성장 단계에 맞는 놀이환경
 - ② 안전과 위생이 꾸준히 관리되는 공간
 - ③ 부모와 아이가 함께 참여할 수 있는 프로그램
 - ④ 이용 방법과 운영이 예측 가능하고 일관된 시스템

결과적으로, 서울형 키즈카페는 단순한 시설 확충을 넘어 서비스의 질을 중심으로 운영되는 체계로 전환할 필요가 있으며, 이는 앞으로 정책에서 우선적으로 다뤄야 할 과제임

서울형 키즈카페 운영에 필요한 서비스 원칙

○ 서비스 원칙의 의미와 역할

- 서비스 원칙은 서울형 키즈카페가 어떤 기준으로 운영되어야 하는지를 정하는 기본 방향이자 기준임. 어느 시설을 이용하더라도 양질의 서비스와 경험을 제공하기 위한 ‘공통 기준’이라고 볼 수 있음. 이 원칙은 시민 의견 조사와 전문가 검토를 바탕으로 마련되었으며 △시설마다 다른 운영 수준을 표준화하고 △운영 방향을 명확히 하며 △실제 점검과 개선에 활용되는 기준으로 활용됨. 또한 공공시설로서 중요한 책임성, 공정성, 예측 가능성을 확보하는 역할을 함

○ 서울형 키즈카페의 핵심 서비스 원칙

• 아이의 성장 단계에 맞는 놀이환경

- 아이의 연령에 맞는 놀이환경은 가장 중요한 요소로, 조사 참여자의 응답 경향에서도 나타남³⁾. 이용 시 중요 항목에 대한 조사(2024)에서 이용자가 가장 많았던 키즈카페 이용 시민은 연령·발달 적합성을 최상위 항목(99.0%)으로 응답하여 물리적 환경·프로그램 운영 방식이 발달단계에 맞도록 구성되어야 함이 강조됨
- 영아(0~2세)는 감각·신체 활동 중심 놀이, 유아(3~5세)는 역할놀이·만들기 놀이, 초등 저학년(6~9세)은 규칙·협동 놀이 등과 같이 연령에 따라 공간 구성과 놀이기구가 다르게 설계되어야 아이의 발달에 도움이 됨

• 안전하고 깨끗한 운영

- 안전과 위생은 이용자가 가장 중요하게 생각하는 요소임. 정기적인 시설 점검, 놀이기구 안전 관리, 실내 공기질 관리, 정기 소독 및 청소 등의 관리가 꾸준히 이루어져야 아이들이 안심하고 이용할 수 있음. 또한 사고 예방 시스템과 응급 대응 체계, 직원 교육 수준도 중요한 기준이 됨

• 어디에서나 양질의 서비스 제공

- 서울형 키즈카페는 위치나 형태, 운영 방식이 다양하지만, 이용자는 어느 곳을 가든 양질의 서비스를 기대함. 이를 위해 이용시간 프로그램 운영, 안전점검 기준, 인력 배치 기준 등을 일정 수준으로 맞추는 것이 필요함

• 투명하고 책임 있는 운영

- 공공시설은 운영 과정이 시민에게 열려 있고 신뢰할 수 있어야 함. 이를 위해 운영 정보 공개(예산, 운영 현황 등), 이용자 만족도 조사 결과 공유, 민원 처리 결과 공개 등이 필요함. 또한 직원 교육과 서비스 수준 관리도 함께 이루어져야 함
- 서울형 키즈카페의 체계적 관리를 위해 이용자의 요구를 반영한 키즈카페 제공 서비스의 원칙을 바탕으로 이를 실행하고 평가할 수 있는 성과 기준을 제시함으로써 아래와 같이 서울형 키즈카페의 비전체계도를 제안함

3) 이용자 요구 조사(2024)에서 가장 많이 이용한 키즈카페 이용 시 중요한 항목에 대한 조사에서 연령·발달 적합성은 최상위 항목(99.0%)으로 확인되었으며 이는 물리적 환경·프로그램 운영 방식이 발달단계에 맞도록 구성되어야 함을 의미함

미션	아이 키우기 좋은, 엄마 아빠가 행복한 도시 '서울'		
비전	재미·안전·돌봄까지 책임지는 서울형키즈카페		
전략 목표	다양한 연령을 고려한 놀이·돌봄 서비스를 통해 양육 부담 완화	도전적이고 창의적인 놀이를 위한 안전한 공간환경 조성	지속가능한 책임운영 기반 구축
성과 목표	맞춤형 놀이 기회 보장 양육친화 서비스 질 제고	놀이환경 안전 역량 강화 이용자 안전 책임 강화	운영기반 및 전문성 강화 대내외 만족
성과 지표	놀이 이용 활성화 놀이특성이 반영된 놀이환경 조성	자율위험평가 적용 적절성 놀이기구 및 놀이감 안전 점검 강화	기관장 리더십 직원역량제고
	놀이 및 돌봄 콘텐츠 제공 양육자와 함께하는 놀이 촉진	이용자 주도 안전관리 적절성 이용자 안전인식 제고	이용자 만족도 제고 조직문화 개선도

그림 3 | 서울형 키즈카페 비전체계도

서비스 질 관리를 위한 성과 기준 체계

○ 성과 기준 체계 영역

- 성과 기준 체계는 서울형 키즈카페가 잘 운영되고 있는지를 확인하기 위한 구체적인 점검 기준임. 앞서 제시된 서비스 원칙이 '방향'이라면, 성과 기준은 이를 실제로 실행하고 평가할 수 있도록 만든 실천 도구임
- 체계적인 서비스 질 관리 기준을 마련하기 위해 전문가 검토와 분석 과정을 거쳐 △12개 성과지표와 △22개 평가 항목으로 구성된 기준을 마련함. 또한 이용 경험 중심(50점), 안전 관리(30점), 책임 있는 운영(20점)의 세 영역으로 나누어 평가하도록 설계함

○ 성과 기준의 역할

- 성과 기준 체계는 다음과 같은 역할을 함

- ☑️ **지속적인 개선 구조 마련**
→ 매월 데이터 입력, 정기 점검, 연말 평가를 통해 운영을 계속 개선
- ☑️ **시설 간 서비스 수준 균형 유지**
→ 모든 시설에 동일 기준 적용 → 어디서나 일정 수준 보장
- ☑️ **정책 의사결정의 근거 제공**
→ 이용 데이터 축적 → 수요 분석, 예산 배분, 인력 기준 설정에 활용
- ☑️ **우수·미흡 시설에 대한 지원 체계 마련**
→ 잘하는 곳은 인센티브, 부족한 곳은 컨설팅 제공

○ 성과지표의 구성

- 성과지표는 숫자로 확인할 수 있는 항목(정량)과 현장 평가가 필요한 항목(정성)을 함께 반영함
 - 정량지표: 이용률, 프로그램 운영 횟수, 안전점검 실시 여부, 직원 교육 이수율 등
 - 정성지표: 놀이환경이 아이 발달에 적절한지에 대한 전문가·이용자 평가
- 또한 운영기관이 매달 데이터를 입력하면 점수가 자동으로 산출되도록 설계되어, 행정 부담을 줄이면서도 데이터 기반 관리가 가능하도록 하고 있음

○ 영역별 구성의 의미

놀이·돌봄 서비스(50점)	안전 서비스(30점)	책임경영 서비스(20점)
: 이용자가 실제로 체감하는 놀이 경험과 돌봄 자원의 질을 점검함	: 안전을 위한 예방적 관리와 일상적 안전관리 수준을 점검함	: 안정적으로 지속 운영될 수 있도록 운영체제와 조직역량을 확인함
· 놀이 이용활성화 · 놀이환경의 적절성 · 놀이돌봄 · 양육자 참여	· 자율위험가치평가 · 위생·청결 · 안전점검 · 이용자 안전관리와 안전인식 제고	· 운영계획 · 예산관리 · 직원교육 · 만족도 관리 · 민원 대응 · 조직문화 개선

[성과 기준 체계]

영역	대표 지표	서비스 질 관점의 의미
놀이·돌봄 안전 책임경영	이용률·프로그램 점검·청결·정비 교육·만족도·민원	이용 경험의 질·참여성 운영 신뢰성·예방 체계 운영 전문성·책임성

[성과목표 및 성과지표 제안]

전략방향	전략과제 (성과목표)	핵심성공요인 (CSF)	성과지표	평가항목	가중치
다양한 연령을 고려한 놀이·돌봄 서비스를 통해 양육 부담 완화	맞춤형 놀이 기회 보장	이용 편의 제고 및 맞춤형 놀이 기회 다각화	1. 놀이 이용 활성화	· 이용 활성화 제고 노력 · 이용 활성화를 위한 지역 협력·연계 노력 · 이용 편의 제고 노력(가점)	15
		지역 기반 수요에 따른 놀이환경 제공	2. 놀이 특성이 반영된 놀이환경 조성	· 정적·동적 놀이의 균형 및 가변적 운영 여부 · 연령대별 발달을 고려한 놀이환경	12
	양육친화 서비스 질 제고	양육부담 완화를 위한 놀이돌봄 운영 확대	3. 놀이 및 돌봄 콘텐츠 제공	· 놀이돌봄서비스 운영 · 놀이돌봄서비스 운영 실적	9
		양육자 의견 반영형 콘텐츠 및 피드백 강화	4. 양육자와 함께하는 놀이 촉진	· 양육자 참여 콘텐츠 운영 실적 · 양육자 참여 콘텐츠	14
	놀이환경 안전 역량 강화	자율위험가치평가 기반 정기 점검체계 강화	5. 자율위험가치평가 적용 적절성	· 자율위험가치평가 운영 실적 · 자율위험가치평가 개선조치 반영 노력	10
		위생·안전 관리 체계 강화	6. 놀이기구 및 놀잇감 안전 점검 강화	· 공간 및 놀잇감 위생·청결 관리 적절성 · 안전점검 이행 여부 · TBM 실시 여부(가점)	9
도전적이고 창의적인 놀이를 위한 안전한 공간환경 조성	이용자 안전 책임 강화	사고 대응 매뉴얼, 응급대응 체계 관리 표준화	7. 이용자 주도 안전관리 적절성	· 이용자 안전 비품 및 대응 안내물 비치 여부 · 안전 관련 의견 수렴 노력	6
		이용자 눈높이 안전 안내자료 및 인식제고 콘텐츠 운영 확대	8. 이용자 안전 인식 제고	· 이용자 대상 안전수칙 안내 여부 · 안전인식 제고 노력	5
	운영기반 및 전문성 강화	운영계획·예산·인력 등 행정관리 표준화·전문화	9. 기관장 리더십	· 운영계획 수립 적절성 · 예산운영 적절성	7
		역량강화 체계화로 효율적 조직운영 및 인력 전문성 강화	10. 직원역량 제고	· 직원 교육 이수율	4
	대내외 만족	시민 수요 충족	11. 이용자 만족도 제고	· 이용자 만족도 · 민원응대 대응 노력	7
		내부직원 동기부여	12. 조직문화 개선도	· 조직문화 개선 노력	2
지속 가능한 책임운영 기반 구축	대내외 만족	시민 수요 충족	11. 이용자 만족도 제고	· 이용자 만족도 · 민원응대 대응 노력	7
		내부직원 동기부여	12. 조직문화 개선도	· 조직문화 개선 노력	2

서울형 키즈카페 운영 고도화를 위한 제안

○ 서비스 질 관리 체계 정착 필요

- 서울형 키즈카페는 시설을 늘리는 단계를 거쳐 서비스의 질을 안정적으로 관리하는 단계로 나아가고 있음. 이 과정에서 중요한 것은 공간 제공을 바탕으로 △이용자가 체감하는 서비스 수준, △안전하고 발달에 적합한 환경, △전문성을 갖춘 운영의 세 가지가 함께 작동하는 것임
- 서비스 원칙과 성과지표는 운영 상태를 점검하고 문제를 개선하며 정책을 보완하는 운영 관리의 핵심 도구임

○ 서비스 질 관리 체계 정착 필요

- 서울형 키즈카페는 시설을 늘리는 단계를 거쳐 서비스의 질을 안정적으로 관리하는 단계로 나아가고 있음. 이 과정에서 중요한 것은 공간 제공을 바탕으로 △이용자가 체감하는 서비스 수준, △안전하고 발달에 적합한 환경, △전문성을 갖춘 운영의 세 가지가 함께 작동하는 것임
- 서비스 원칙과 성과지표는 운영 상태를 점검하고 문제를 개선하며 정책을 보완하는 운영 관리의 핵심 도구임
- 성과지표가 현장에서 유용하게 활용되기 위해서는 다음이 중요함
: 데이터 수집 자동화 → 현장 부담 줄이기, 간편한 운영 방식 → 종사자가 쉽게 활용 가능, 빠른 결과 반영 → 문제를 신속히 개선, 명확한 보상 체계 → 우수 운영 시설에 동기 부여 등

○ 나가며

- 서울형 키즈카페는 양적 확충 단계를 거쳐 질 관리 중심의 운영 고도화 단계로 진입하고 있음. 본 정책리뷰에서 제시한 서비스 원칙, 전략체계, 성과지표는 서울형 키즈카페가 공공 놀이·여가시설로서 지속가능하게 기능하기 위한 정책적 기반임
- 향후 서울형 키즈카페가 ①시설 유형에 맞는 운영 기준을 더 세밀하게 마련하고 ②운영 인력의 전문성을 높이며 ③데이터를 기반으로 운영을 관리하고 ④이용자 경험을 중심으로 지속적으로 개선해 나가는 노력이 이어진다면 서울형 키즈카페는 지역이나 시설에 관계없이 아이에게는 발달에 맞는 놀이 경험을, 보호자에게는 안심하고 이용할 수 있는 환경을 제공하는 공공시설로 자리잡을 것으로 기대됨

연구자 | 송이은 (저출생대응사업본부 일돌봄정책연구팀)

참고문헌

- 서울특별시. 2023b. 『2024년(2023년 실적) 서울시 출연기관 경영평가 편람』. 서울시.
- 서울특별시. 2023c. 『서울특별시 행정사무의 민간위탁 관리지침』. 서울특별시.
- 서울특별시·서울시여성가족재단. 2023a. 『서울형 키즈카페 안전매뉴얼』. 서울특별시·서울시여성가족재단.
- 서울특별시·서울시여성가족재단. 2023b. 『서울형 키즈카페 운영매뉴얼』. 서울특별시·서울시여성가족재단.
- 송이은·최현희·김혜진. 2024. 『서울형 키즈카페 체계적 운영 및 이용 활성화 방안 연구』. 서울시여성가족재단.
- 이종성. 2001. 『델파이 방법』. 교육과학사.
- 이효정·전주혜·오유정·허미화·문혜리. 2024. 『서울시 거점형 키움센터(1·2호) 성과관리체계 구축 및 실행방안』. 서울시여성가족재단.
- 정부업무평가위원회·국무조정실. 2024. 『2023년도 정부업무평가 결과』. 정부업무평가위원회·국무조정실.
- 통계개발원. 2019. 『지표작성방법론』. 통계개발원.

Lawshe, C. H. (1975). A quantitative approach to content validity. *Personnel Psychology*, 28(4), 563-575. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>

Saaty, T. L. (1980). *The analytic hierarchy process: Planning, priority setting, resource allocation*. New York: McGraw-Hill.

사회서비스 품질 평가(<https://www.kcpass.or.kr/>)

사회복지시설 평가(<https://www.kcpass.or.kr/>)

정부업무평가포털(<https://www.evaluation.go.kr/>)