

소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴¹⁾

2022. 12. 15

성인지데이터센터 조선미 부연구위원

- 1) 본 연구는 소셜 빅데이터를 이용하여 민간 아동돌봄서비스 관련 주요 인식 및 현황을 살펴보고, 정책수요 및 개선방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 함.
 - 온라인 커뮤니티 대상으로 아동돌봄서비스 관련 게시글 및 댓글을 분석데이터로 추출, 수집하였음.
 - “돌봄” 관련 맘카페 게시글 17,050건, 댓글 164,802건이 수집되었음.
- 2) 민간돌봄 정책수요 및 이슈 발굴과 관련하여 연구 추진 배경은 다음과 같음.
 - 일·생활 다양성 증가에 따른 아동 돌봄지원의 유연성 제고
 - 민간돌봄서비스를 공식화된 돌봄 지원체계 안에 가시화, 제도화할 필요성
 - 공공·민간돌봄의 상호보완 또는 상호대체 관계로 촘촘한 돌봄지원체계 구축
- 3) 시계열 추이 분석 결과, 온라인 커뮤니티 게시글 빈도 추이는 사회적 거리두기 상향조정에 따른 긴급돌봄 수요 증가와 깊은 관련이 있었음.
- 4) 주요 돌봄서비스별 인식을 분석한 결과, 육아도우미는 ‘시간’이, 돌봄매칭플랫폼은 ‘학습’이, 공공 아이돌봄서비스는 ‘신청방법 및 조건’이 가장 중요한 키워드로 나타났음.
- 5) 민간돌봄과 공공돌봄을 비교분석한 결과, 민간돌봄은 세분화된 돌봄제공 방식 및 조건에 대한 내용이, 공공돌봄은 이용 관련 문의와 함께 신청방법의 어려움 호소가 나타남.
- 6) 감성분석 결과, 민간돌봄은 공공돌봄보다 긍정점수가 대체로 높은 가운데, 돌봄수요가 급증하는 새학기 시점에서 두 대상 간 감성점수 격차가 벌어졌음.
- 7) 소셜 빅데이터 분석 결과, 민간돌봄의 선호요인은 아래 세 가지로 나타남.
 - 돌봄시간 선택의 자유로움
 - 편리하고 신속한 돌봄서비스 매칭 및 긴급돌봄 서비스 제공
 - 돌봄 외 추가적인 교육서비스 제공
- 8) 연구결과를 토대로, 민간·공공돌봄 관련 다음의 세 가지 정책수요 및 이슈가 발굴됨.
 - 공공 아동돌봄서비스의 다원화된 수요 반영 필요
 - 민간 아동돌봄서비스의 질적 관리 및 제도화 방안 필요
 - 공공돌봄과 민간돌봄의 상호연계적 돌봄지원체계 구축 모색

1) 본 원고는 한국여성정책연구원 성인지데이터센터와 성평등전략사업센터가 함께 기획·추진하여 작성하였음.

9) 다양한 일생활 수요에 대응하면서 돌봄 받을 권리를 보편적으로 실현할 수 있는 공공·민간의 상호연계적 돌봄지원체계 마련이 필요함.

[조사 개요]

구분	내용
방법	○ 소셜 빅데이터 분석 - 분석방법: 기초분석, 키워드 의미망 분석, 사례분석 - 분석키워드: 육아도우미(베이비시터), 아이돌봄서비스, 어린이집, 돌봄매칭플랫폼, 긴급돌봄 등
자료	○ 분석대상: 아동돌봄서비스 이용자 또는 잠재적 수요자 게시물 ○ 분석채널: 네이버 포털 사이트 상 "돌봄" 키워드 게시글을 포함한 "맘" 카페 ○ 분석기간: 2021.5.1 ~ 2022.5.1.
분석내용	○ 민간·공공돌봄 이용 경험 및 인식 관련 전반적 현황 ○ 민간·공공돌봄 선호 요인 ○ 민간돌봄 이용 관련 문제점 및 개선사항 ○ 민간돌봄 이용 관련 최근 등장이슈 및 정책수요 발굴 등
용어정리	○ 민간돌봄: 혈연에 의한 비공식돌봄 또는 시장에 의한 개인양육서비스 - 비공식돌봄: 친정어머니 등 - 개인양육서비스: 육아도우미(베이비시터), 돌봄매칭플랫폼* *돌봄매칭플랫폼: 앱 기반 돌봄제공자-돌봄구매자 연결 서비스 ○ 공공돌봄: 공공아이돌봄서비스, 국가지원 아이돌봄시설(공공 어린이집·유치원 등) 등

I. 서론

1. 연구 배경

(연구 배경1) 일·생활 다양성 및 양육환경 특성을 반영한 아동 돌봄지원의 유연성 제고

- 민간돌봄서비스가 해마다 성장하는 가운데, 일·생활 다양성이 증가하는 사회변화에 맞추어 양육자의 고유한 수요에 대처할 수 있는 유연한 돌봄 충족이 필요함.
- 아동보육 관련 민간돌봄서비스는 베이비시터, 등하원 도우미, 놀이교사 등이 있음. 민간돌봄은 양육자의 일가정 특성에 맞춘 유연한 돌봄제공이 가능하고, 돌봄 제공은 물론, 학습·놀이의 욕구를 병행하여 충족할 수 있는 장점이 있음. 특히 최근 돌봄시장에서 성장하는 플랫폼 기반 돌봄 매칭 서비스는 긴급돌봄 필요시 신속한 이용이 가능하고, 돌봄 제공범위와 방식의 선택 가능성이 높은 점에서 선호 요인이 되고 있음.
- 코로나19 위기 기간 동안 대면서비스 기반 돌봄시설이 폐쇄되면서 기존 공적돌봄은 긴급 돌봄수요 대처에 한계가 드러났음. 이는 공공 돌봄서비스가 특성상 돌봄시간 등 제공방식의 경직성이 높아, 양육자의 일·생활 수요 및 양육환경 변화에 기민하게 대응한 돌봄공백 해소에 제약이 있기 때문임.
- 일·생활 다양성이 증가하는 상황에서 공공돌봄서비스 만으로는 양육자의 특성을 반영한 돌봄수요를 충족하는 데 한계가 있음. 공공-민간에 걸쳐 다원화된 돌봄서비스의 이용 가능성을 제고하고, 양육자별 특성과 상황에 부합하는 양질의 돌봄에 접근할 수 있도록 정책수요자의 선택 가능성을 제고할 필요가 있음.
 - 최근 노동시장에서 프리랜서, 플랫폼 노동, 야간·휴일 근무 등 비정형 노동의 증가와 같이 고용형태가 다원화되었고, 맞벌이가구, 1인가구, 비동거가구, 한부모가구 등 가구구성의 다양성 역시 증가하고 있음.
 - 노동시장과 가족생활의 다양성이 증가하는 정책 환경에서 '정상가족'을 둔 '정규근로자'의 표준화된 일·생활을 기준으로 제공되는 돌봄지원체계는 한계가 있으며, 돌봄 지원방식의 다원화, 유연화가 요구됨.

(연구 배경2) 비가시화, 개별화된 민간돌봄서비스를 공식화된 돌봄 지원체계 안에 가시화, 제도화할 필요성

- 비공식적, 개별적, 자율적 방식으로 제공되어왔던 민간 돌봄서비스를 좀 더 공식화된 돌봄 지원체계 속에 가시화, 제도화함으로써 양질의 안전한 돌봄서비스를 수요자와 공급자가 안정적 관계에서 주고받을 수 있도록 법·제도적 보호장치를 강화할 필요가 있음.
- 많은 가구에서 어린이집, 유치원 외에도, 가족·친인척에 의한 혈연돌봄이나 육아도우미, 등하원도우미와 같은 민간 아이돌봄서비스를 대체이용/병행이용하고 있음. 이는 공공돌봄 단독으로 양육자의 다양한 돌봄수요 및 상황에 대처하는데 제약이 높기 때문임. 민간돌봄서비스 이

용자의 특성 및 정책수요를 분석하여 차별화된 욕구를 분석하고, 일-생활 다양성을 포괄하는 돌봄지원체계 구축을 목표로 민간돌봄서비스 활용 방안을 모색할 필요가 있음.

- 재가서비스에 의한 민간돌봄 시장은 근로계약 및 관리·감독 방식이 표준화되어있지 않아 돌봄 수요자 측면에서 돌봄제공의 질적 보장이 어렵고, 돌봄제공자 측면에서도 노동자의 지위가 적절하게 보호받지 못하는 등 법·제도상 회색지대가 나타남.
 - 정부가 직접 육아도우미를 고용하는 공공 아이돌봄서비스와 달리 민간업체가 고용, 매칭하는 육아도우미는 신원조회, 자격증, 의무교육 이수 등의 자격관리가 소홀하고, 안전사고 등 사건·사고 발생 시 제도적 해소 절차가 마련되어 있지 않은 등²⁾ 서비스 제공의 질과 안전 문제에 있어 관리·규제가 미흡함 실정임.
 - 육아도우미(베이비시터), 등하원도우미, 방문교사 등의 개인 양육지원서비스는 특성상 대다수가 개인 대 개인 간 비공식 계약, 또는 위탁·파견근로, 플랫폼 중개 등 특수형태근로와 유사한 형태로 서비스가 제공되기 때문에, 근로감독·보호 책임을 지닌 고용 주체가 모호하고, 돌봄종사자의 근로자성을 보호받기 어려운 특성을 지님.
- 2022년 6월 시행된 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 ([시행 2022. 6. 16.] [법률 제18285호, 2021. 6. 15., 제정])으로, 민간 육아도우미를 포함한 가사·돌봄노동자에게 최저임금·퇴직금·4대보험 보장이 적용되는 등 비공식 가사·돌봄 시장의 공식화가 꾸준히 진행되고 있음. 그러나 동법은 돌봄노동자를 고용한 직업소개소 등 위탁파견업체와 소개 플랫폼 업체 등이 가사서비스 제공기관 인증을 받을 때 법적 적용이 가능하기 때문에 제한이 있음.³⁾
 - 특히 민간돌봄시장은 최근 등장한 돌봄매칭플랫폼 사례와 같이 서비스 제공 방식의 다원성과 새로운 서비스 형태로의 변칙 가능성이 높아, 기존 법·제도적 틀 안에서 변화하는 양육환경에 기민하게 대처할 수 있도록 민간돌봄서비스 제공 현황을 구체적으로 파악할 필요가 있음.

(연구 배경3) 공공·민간돌봄의 상호보완 또는 상호대체 관계로 서비스 질적 제고 및 촘촘한 돌봄지원체계 구축

- 2022년 7월 발표된 120대 국정과제는 “46. 안전하고 질 높은 양육환경 조성”을 제시하여, 보육서비스 환경 전반의 질적 제고를 강화하고, “아이돌봄서비스 정부 지원 확대, 아이돌보미와 민간육아도우미 대상 교육 및 자격관리 제도 도입, 민간 돌봄 서비스 제공기관 등록제 도입” 등을 통한 촘촘한 아동돌봄체계를 마련하는데 주요 내용을 두고 있음(대한민국 정부, 2022.7.:85).
- 사회가 고도화되면서 민간돌봄서비스 성장은 불가피한 추세로 보이며, 공공돌봄의 강점과 민간돌봄의 강점이 상호연계될 수 있도록 돌봄체계를 마련할 필요가 있음. 민간돌봄은 공공돌봄의 보완 또는 대체자원으로서 돌봄공백 해소에 기여할 수 있음.

2) 뉴시스. 2022.1.2. 아기 떨어져 다쳤는데 ‘흔한일이다’...관리사각 베이비시터. (https://newsis.com/view/?id=NISX20211231_0001709343&cID=10201&pID=10200, 최종 검색일: 2022.6.6.)

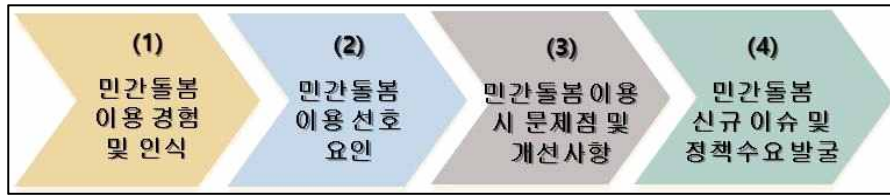
3) 한겨레. (2022.6.15). 아이돌봄 ‘이모님’도 최저임금·4대보험 적용...가사근로자법 시행. 박태우 기자. (<https://www.hani.co.kr/arti/society/labor/1047148.html>, 최종 검색일: 2022.12.10.)

- 공적 돌봄서비스는 그동안 공공어린이집, 초등돌봄교실 등과 같이 지원규모와 대상이 꾸준히 확대되어왔으며, 보건복지부 「보육실태조사」, 「보육통계」 등 국가통계가 생산되고 있음. 그러나 민간돌봄 부문은 아직 그 규모와 이용실태조차 정확히 파악되지 않은 상황이며, 정책 근거 자료로 활용될 수 있는 통계생산도 제한적인 수준에 그치고 있음.
 - 우리나라 영유아 보육·교육서비스 현황 관련 가장 포괄적인 실태조사 자료는 보건복지부가 3년마다 수행하는 「전국보육실태조사」가 있으며, 가장 최근 조사(김은설 외, 2021)는 2021년에 수행되었음. 또한 보건복지부는 「보육통계」로 어린이집 현황 통계를, 육아정책연구소에서는 「영유아 주요 통계」로 유아교육·보육과 아동돌봄 및 양육지원 관련 통계를 매년 발간하고 있음.
 - 민간 아동돌봄서비스에 관한 연구는 민간육아도우미의 서비스 질적 제고를 위한 자격관리 방안을 검토한 최윤경 외(2021) 연구, 유해미 외(2019) 연구, 민간 육아도우미 이용 실태 및 현황을 분석한 김아름, 유해미, 윤지연(2018) 연구 등이 있음.
 - 민간 아동돌봄서비스 현황은 「전국보육실태조사」의 개인 양육지원서비스 이용 현황에서 친족돌봄, 공공아이돌봄, 민간육아도우미, 이웃·지인 등을 구분하여 조사되고 있으나, 이와 같은 구분은 점차 다원화되고 있는 민간돌봄서비스의 형태 및 제공방식의 구체적 실태를 파악하는 데 한계가 있음. 또한 민간 육아도우미 현황 관련 기존 연구들도 돌봄 중개 플랫폼 서비스 등 최근 민간돌봄 시장의 변화하는 트렌드를 반영하는데 충분하지 않은 편임.
 - 민간돌봄은 특성상 개별성이 높아 정책 영역에 잘 가시화되지 않고 이용 규모와 현황을 파악하기 어려움, 현재까지 다변화되고 있는 민간 아이돌봄서비스 시장에서 비공식 돌봄이 실제 어떻게 제공되고 있으며, 공적돌봄 지원 확대에도 불구하고 왜 민간돌봄 시장의 이용이 확대하고 있는지에 대한 현황 조사는 거의 생산되지 않은 상황임.
- 민간돌봄과 공공돌봄의 관계성에 주목하여 민간돌봄서비스 관련 이용자의 인식 및 선호 요인을 분석할 필요가 있음. 민간돌봄과 공공돌봄의 선택 요인에 대한 정책수요 지형을 파악하고 공공·민간돌봄의 보완적 또는 대체적 역할을 상호연계한 돌봄지원체계 구축을 모색해야 함.

2. 연구 목적

본 연구는 소셜 빅데이터를 이용하여 민간 아동돌봄서비스 관련 주요 인식 및 현황을 살펴보고, 정책수요 및 개선방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 함.

- 민간 아동돌봄서비스 이용자 및 수요자를 대상으로 다음의 네 가지를 분석함.
 - 첫째, 공공돌봄과 민간돌봄 이용 경험과 인식에서 어떤 차이가 있는가?
 - 둘째, 민간돌봄을 선호하는 요인은 무엇인가?
 - 셋째, 민간돌봄 이용 관련 발생하는 문제점과 개선사항이 무엇인가?
 - 넷째, 민간돌봄 이용 관련 최근 등장하는 이슈나 정책수요는 무엇인가?



[그림 1-1] 분석내용

- 소셜 빅데이터 분석⁴⁾을 토대로 아동돌봄 정책환경 변화와 정책수요자의 전반적 인식을 살펴봄으로써 관련 정책이나 심화된 연구계획 수립에 필요한 기초자료를 제공하고자 함.
 - 소셜 빅데이터 분석은 정책수요자의 일상생활에서 공유된 다양한 경험, 의견, 인식 등 경험적 정보로부터 돌봄 관련 최신 동향 및 주요 이슈들을 전반적으로 요약해주고, 공적영역에 가시화되지 않은 정책수요를 발굴해주는 점에서 데이터 기반 정책개발에 장점을 가짐.
 - 소셜 빅데이터 분석결과 제안된 정책이슈 발굴로 아동 민간돌봄서비스 이용 현황과 정책수요 관련 실태조사를 실시하는 등 연구과제 개발의 기초자료로 기여하고자 함.

〈표 1-1〉 분석방법

<p>1. 선행연구 및 사례조사</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 민간 아이돌봄서비스 제공 및 이용 현황 ○ 공공 아이돌봄서비스 제공 및 이용 현황 <p>2. 소셜 빅데이터 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 분석기간: 2021.5.1 ~ 2022.5.1. ○ 분석채널: 네이버 포털 사이트 상 "돌봄" 키워드 게시글을 포함한 "맘" 카페 ○ 분석범위 <ul style="list-style-type: none"> - 분석키워드: 베이비시터, 아이돌봄서비스, 어린이집, 돌봄 매칭 플랫폼 등 - 분석영역: 민간돌봄 서비스 인식, 이용 경험, 선호도, 정책수요 등 - 분석대상: 아동돌봄서비스 이용자 또는 잠재적 이용자 ○ 분석방법: 기초분석, 키워드 의미망 분석, 사례 분석 <p>3. 정책 이슈 및 수요 발굴</p>
--

4) 소셜 빅데이터 수집 및 분석은 연구진의 의뢰를 받아 (주)아르스프락시아가 수행하였음.

II. 선행연구

1. 돌봄서비스 제공 및 이용 현황

민간 아이돌봄서비스 제공 관련 공식 통계는 없으나 대체로 성장 추세로 파악되며, 특히 돌봄매칭플랫폼 등 높은 유연성, 신속성의 강점을 가진 새로운 서비스 유형이 출현하고 있음.

- 민간 개인 양육지원서비스(베이비시터, 육아도우미, 등하원도우미, 놀이·교육 교사 등)의 규모를 정확히 추산할 수 있는 공식 통계는 존재하지 않음. 이는 정부 운영사업인 공공 아이돌봄서비스나 어린이집·유치원 등 시설돌봄서비스와 달리, 민간 양육지원서비스는 비공식 형태로 제공되거나 플랫폼 노동, 프리랜서, 파견근무 등 다원화·개별화된 방식으로 고용되고 있어 종사인원을 정확히 파악하기 어렵기 때문임.
- 베이비시터 자격증 발급 현황으로 대략적인 인력 등록 및 관리 현황을 짐작할 수 있음. 즉, 베이비시터 자격증은 등록민간자격증(한국직업능력개발원에 등록)⁵⁾과 민간자격증(개인·법인·단체 등이 운영하는 기관에 등록)으로 구분되며(김아름, 유해미, 윤지연, 2018:57), 자격발급 기관별로 취득인원이 집계 가능함. 그러나 상당수 민간 육아도우미가 자격보유 없이 비공식 돌봄으로 제공되기 때문에 이와 같은 추산은 한계가 있음.
 - 베이비시터 등록민간자격 취득 인원은 사단법인한국여성인력개발센터연합은 2017년 1,415명, 2021년 1,114명으로, 주식회사한국자격중앙협회는 2017년 107명, 2021년 242명 등으로 나타남(〈표 II-1〉 참고). 그러나 민간자격증 취득 인원 규모를 확인하기 어렵고, 2021년 「전국보육실태조사」 자료에 따르면 개인 육아도우미로 고용되는 인원 중 상당 비율은 ‘지인의 소개(19.2%)’나 ‘평소 알던 사람(17.0%)’ 등 비공식 경로를 통해 소개받고 있어⁶⁾ 자격취득 인원은 실제 돌봄종사 인원 규모와 거리가 있을 것으로 보임.
 - 최근 성장하고 있는 민간돌봄 소개 플랫폼은 일반인까지 폭넓은 돌봄 매칭 인력 풀을 보유하고 있으며, 육아도우미 자격증 보유는 필수가 아닌 우대사항(높은 시급 제공) 정도로 확인됨(〈표 II-3〉 참고).

〈표 II-1〉 베이비시터 등록민간자격증 취득 현황

(단위: 명)

기관명	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
사단법인한국여성인력개발센터연합	1,415	1,592	1,919	1,189	1,114
주식회사한국자격중앙협회	107	238	402	315	242
한국여성교육개발원	974	993	1,480	762	-
(주)한국자격개발원	432	167	316	254	-

출처: 민간자격정보서비스. (<https://www.pqi.or.kr/>, 최종 검색일: 2022.12.11.)

5) 등록민간 자격증 현황은 민간자격정보서비스를 통해 확인할 수 있으며, 2022년 12월 기준 베이비시터 관련 자격관리기관으로 전체 10개 기관(한국모자복지전문인협회 1개 기관은 중복 보유)이 있음(사단법인한국유아체육교육협회, 다솜홈서비스, ㈜행복한타임, 주식회사한국자격중앙협회, 사단법인한국여성인력개발센터연합, 한국모자복지전문인협회, (사)한국능력교육개발원, 한국여성교육개발원, ㈜한국자격개발원, 대한자격개발검정원). 출처: 민간자격정보서비스. (<https://www.pqi.or.kr/>, 최종 검색일: 2022.12.11.)

6) 단, 동 조사에서 비현연 양육지원자에 의한 민간돌봄서비스를 이용 중인 응답자가 55명(원자료 기준)으로 규모가 작기 때문에 참고치로 해석해야 함.

- 인력 규모로 민간돌봄 시장 수요를 확인하는데 한계가 있으므로, 최근 주목받고 있는 돌봄매칭플랫폼 산업의 매출액 추이로 민간돌봄 서비스 제공 동향을 간접적으로 파악하였음.
- 민간 아이돌봄서비스 매칭 플랫폼(또는 돌봄중개플랫폼)은 최근 부상한 스타트업으로, 앱 등 스마트기기를 통해 돌봄이용자와 돌봄제공자를 연결시켜주는 서비스임. 동 서비스가 갖는 가장 큰 특징은 돌봄제공의 유연성으로, 돌봄이용자는 돌봄이용 시간과 방식, 내용 등 양육자의 개별화된 여건에 따라 돌봄 수요를 충족할 수 있고, 돌봄제공자 역시 근무방식, 시간, 급여 등 근로조건을 조율할 수 있다는 점에서 수요공급 양면의 선택 가능성이 넓음.
- 돌봄매칭플랫폼의 성장 추이를 살펴보면, 업체별 차이가 있으나 대체로 과거보다 매출액이 증가하는 등 성장세가 나타났음.
 - 예시로, 아동돌봄 매칭 플랫폼 A사와 B사⁷⁾의 2021년 매출액은 5년 전인 2017년 대비 각각 34.9배, 155.7배 증가하였음(〈표 II-2〉).

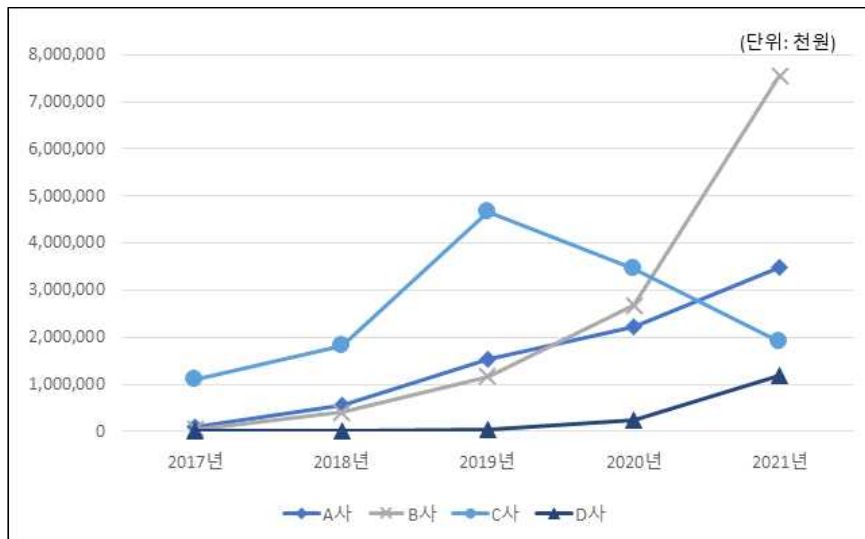
〈표 II-2〉 주요 민간 아이돌봄 매칭 플랫폼 매출액

(단위: 천원)

업체	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
A사	100,130	572,282	1,524,050	2,236,130	3,491,338
B사	48,531	414,504	1,167,146	2,671,403	7,557,743
C사	1,115,998	1,824,679	4,652,289	3,466,124	1,907,896
D사	-	7,500	35,473	235,560	1,194,077

주: 업체명은 익명처리함.

출처: 중소기업현황정보시스템(SMIFO), 각 업체별 중소기업현황 분석결과.
(<https://sminfo.mss.go.kr/>, 최종 검색일: 2022.9.28.)



주: 업체명은 익명처리함.

출처: 중소기업현황정보시스템(SMIFO), 각 업체별 중소기업현황 분석결과.
(<https://sminfo.mss.go.kr/>, 최종 검색일: 2022.9.28.)

〈그림 II-1〉 주요 민간 아이돌봄 매칭 플랫폼 매출액

7) 이하 업체명은 익명처리함.

〈표 II-3〉 주요 민간 아이돌봄 매칭 플랫폼 서비스 내용(2022.12. 기준)

구분	A사	B사	C사
육아도우미 제공 유형	<ul style="list-style-type: none"> 대학생/대학원생 전문 보육교사 	<ul style="list-style-type: none"> 일반교사(일반인) 전문교사(보육교사, 정교사 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 만 25~55세 미만 여성(학력, 경력 제한 등 있음)
육아도우미 자격조건	<ul style="list-style-type: none"> 서류 제출(전문 보육교사는 자격증 제출) 필수교육 이수 전공무관 	<ul style="list-style-type: none"> 서류 제출(전문 보육교사는 자격증 제출) 신원조회 필수교육 이수 전공무관 	<ul style="list-style-type: none"> 서류 제출(자격증 소지자는 우대사항으로 제출) 필수교육 이수 전공무관
대상 아동	<ul style="list-style-type: none"> 만 1세~초등학생 	<ul style="list-style-type: none"> 3~13세 	<ul style="list-style-type: none"> 8~72개월 영유아
서비스 내용	<ul style="list-style-type: none"> 학습: 국어, 수학, 예체능 등 놀이: 역할놀이, 놀이터, 보드게임 돌봄 	<ul style="list-style-type: none"> 학습: 한글/국어, 수학/과학, 운동, 예능, 외국어 놀이: 책 읽기, 실내외 놀이, 등하원 등 돌봄 	<ul style="list-style-type: none"> 놀이: 놀이재료에 의한 그림책 놀이 등 돌봄
서비스 제공방식	<ul style="list-style-type: none"> 가정 방문 업체 제공장소에 의한 프로그램 활동 기업 및 기관 돌봄 온라인/VOD 수업 	<ul style="list-style-type: none"> 가정 방문 	<ul style="list-style-type: none"> 가정 방문
서비스 비용	<ul style="list-style-type: none"> 시간당 12,000원~24,000원 	<ul style="list-style-type: none"> 돌봄: 시간당 15,000원 배움: 시간당 25,000원 이상 	<ul style="list-style-type: none"> 놀이: 시간당 24,000원 놀이돌봄: 시간당 20,000원
서비스 제공지역	<ul style="list-style-type: none"> 서울, 경기, 인천, 부산, 창원, 울산, 대구, 대전, 세종 	<ul style="list-style-type: none"> 6대 광역시(서울, 인천, 부산, 대구, 대전, 광주, 울산), 인천, 세종 등 	<ul style="list-style-type: none"> 서울, 경기, 인천 일부 지역

주: 1) 업체명은 익명처리함.

2) 홈페이지에 공개된 내용을 토대로 작성했기 때문에, 세부내용이 누락되거나 일부 부정확할 가능성 있음.

출처: A사 홈페이지(http://www.****.com/, 최종 검색일: 2022.12.11.),

B사 홈페이지(https://****.kr/, 최종 검색일: 2022.12.11.),

C사 홈페이지(https://www.****.co.kr/, 최종 검색일: 2022.12.11.)에서 내용 발췌 및 재구성.

○ 돌봄매칭플랫폼의 서비스의 예시를 살펴보면(〈표 II-3〉 참고), 기존 어린이집·유치원 등 시설 중심 서비스나 정부의 공공 아이돌봄서비스와 비교할 때 돌봄서비스 제공 방식의 높은 유연성, 돌봄과 놀이, 교육의 병행 이용 가능, 빠른 매칭 가능성이 특징으로 나타났음.

- 첫째, 돌봄 제공시간과 서비스 내용, 서비스 질을 선택할 수 있음. 희망시간대에 1~2시간 등 단시간 이용이 가능하므로, 등하원 도우미와 같은 주된 돌봄 외 틈새돌봄 이용이 가능함. 돌봄서비스 질 역시 일반 육아도우미와 자격을 갖춘 전문 육아도우미에서 선택 가능함.
- 둘째, 돌봄서비스 내용에 있어, 자녀 연령 및 양육자 수요에 따라 학습, 놀이와 병행한 돌봄 제공이 가능함. 학습 돌봄은 국어, 수학, 외국어, 예체능 등 초등연령 자녀의 교육적 수요를, 놀이 돌봄은 전문교구를 활용하여 미취학 아동의 인지발달 욕구 충족이 가능함.
- 셋째, 스마트기기 활용으로 돌봄이용자와 돌봄제공인력 간 빠른 매칭이 가능하기 때문에, 대기시간이 필요한 타 돌봄서비스와 달리 긴급돌봄 대처가 가능함.

○ 이와 같은 특성은 코로나19 등 양육환경의 급격한 변화와 긴급 돌봄공백 해소가 필요한 상황에 신속하게 대처하는데 대안이 될 수 있음.

- 예를 들어, 일부 업체는 코로나19로 인해 재택근무, 온라인수업 등 양육자와 아동 모두 장기화된 비대면 생활이 증가하는 상황에서 스마트 기기의 익숙한 사용으로 온라인 수업보조가 가능한 청년층, 대학생 등 돌봄교사 채용, 온·오프라인 융합수업 제공, 양육자 및 아동의 사회성 발달 증진을 위한 소수 신뢰있는 인원에게 대면 돌봄공간 제공 등 코로나19 시기의 특수 상황에 맞춘 서비스를 제공하기도 하였음⁸⁾. 이는 코로나19 시기 어린이집, 유치원, 학교 등 대부분 공적 서비스가 폐쇄되었던 점과 비교할 수 있음.
 - 이 외에도 민간 육아도우미는 임신·출산 후 직장 복귀나 이직, 야근이나 질병 발생, 양육시설 이용 어려움 등과 같이 갑작스러운 양육환경 변화 상황에 대처하거나, 또는 등하원 동행 돌봄과 같은 단기 돌봄공백 해소가 필요할 때 주로 이용되고 있음.
- 신속하고 탄력적인 서비스 이용 가능성은 반대로 돌봄제공 인력의 진입장벽이 낮고 서비스의 질적 관리가 엄격하지 않은 상황을 의미함. 즉, 돌봄인력 조건으로 업체 제공되는 교육 이수 외에 자격보유 및 전공 관련 제한이 거의 없고, 신원조회 여부가 불명확한 경우도 있음.
- 개별화된 방식으로 돌봄이 제공되면서 서비스의 제공의 표준화 및 질적 관리, 분쟁 발생시 해소방안 등이 제도화되어있지 않아, 서비스 이용자 측면에서는 돌봄제공 인력의 성실성 보장의 어려움, 자녀 안전에 대한 불안감, 긴밀한 의사소통의 어려움 등이 발생할 가능성이 있음.
 - 마찬가지로 돌봄서비스 제공자 측면에서도 고용계약 및 서비스 제공방식이 개별화, 비공식화되면서 근로자성을 제도적으로 보호받기 어렵고, 부당하거나 위험한 근무환경에 노출될 가능성이 있음.

민간 아이돌봄서비스 이용 현황을 살펴본 결과, 개인 양육지원서비스 중 대다수는 혈연관계에 기반하고 있으며, 비혈연관계에서는 민간·공공 아이돌봄이 모두 이용률이 저조한 편이었음.

- 돌봄서비스는 공공돌봄 대비 민간돌봄(혈연돌봄, 비혈연돌봄)이나, 시설돌봄(어린이집, 유치원, 학교 등) 대비 개인돌봄(육아도우미, 베이비시터, 등하원도우미 등) 등 다양한 방식으로 제공되고 있음.
- 개인 돌봄서비스는 베이비시터 등 육아도우미와 정부 지원사업인 공공 아이돌봄서비스가 있음. 본 연구는 민간돌봄 중 개인 육아도우미에 의한 시장 돌봄서비스에 주목함.
- 민간돌봄서비스 이용 현황을 파악하기 위해 보건복지부 2021년 「전국보육실태조사(가구조사 보고)」 자료⁹⁾로 전체 돌봄서비스와 개인 양육지원서비스 이용 현황을 각각 나누어 살펴봄.
- 「전국보육실태조사」는 친족돌봄, 민간돌봄, 공공돌봄 등 아동돌봄과 관련된 가장 포괄적 실태조사로 보건복지부에서 3년마다 수행하고 있음. 동 조사는 보육/교육 이용을 ①어린이집, ②유치원, ③반일제 이상 학원(영어학원유치부, 놀이학교, 유아체육단 등), ④시간제 사교육 기관(시간제 특가보습학원, 개인 및 그룹지도, 문화센터 등 사설기관), ⑤육아종합지원센터 또는 어린이집의 시간제보육, ⑥지역아동센터 등 기

8) 조선일보. (2021.10.29.). [스타트업] 제각각어 김희정 창업가와 Q&A. 성호철 특파원. (https://www.chosun.com/economy/smb-venture/2021/10/29/SAPYYII7URHDBMBFSDKHPMWVY/?utm_source=naver&utm_medium=referral&utm_campaign=naver-news, 최종 검색일: 2022.12.11.).

9) 이하 본문에서 동 조사 관련 결과표는 최신자료인 2021년 원자료가 2022년 12월 시점에 공개되지 않아 “보건복지부(2021). 2021년 전국보육실태조사(가구조사 보고)”의 연구보고서에 제시된 결과를 발췌 및 일부 재구성하여 수록하였음.

타기관, ⑦조부모, ⑧기타 친인척, ⑨비혈연 육아인력(베이비시터 등), 아이돌보미, 기타 비혈연(비전문인력), ⑩비해당(부모가 돌봄)으로 나누어 살펴보았음.

- 개인 양육지원서비스는 혈연양육과 비혈연양육으로 나누어지며, 비혈연양육으로 공공아이돌보미, 민간육아도우미, 이웃·지인을 구분하여 살펴보았음.

○ 자녀 연령별 돌봄지원서비스 이용 경험을 분석한 결과(〈표 II-4〉 참고, 중복응답), 부모가 직접 돌보는 경우가 약 과반수 이상을 차지한 가운데, 자녀가 어릴수록 부모돌봄의 비중이 높고, 연령이 증가할수록 어린이집, 유치원의 이용률이 증가하였음. 비혈연 육아인력에 의한 민간돌봄은 1~3%대로 아직 이용경험이 낮은 편이었음.

- 2세 미만 영아는 부모돌봄, 1~4세는 어린이집 이용, 4세~취학 직전 아동은 유치원 이용 비중이 상대적으로 높아지는 가운데, 조부모에 의한 돌봄 역시 전 연령대에서 20% 정도를 차지하였음.

〈표 II-4〉 자녀 연령별 돌봄지원서비스 이용률(중복응답)

(단위: %, 명)

구분	6개월 미만	1세 미만	1세~2세 미만	2세~3세 미만	3세~4세 미만	4세~5세 미만	취학 직전 (5세)
어린이집	2.4	9.8	46.2	72.5	66.3	41.0	30.0
유치원	-	0.1	0.4	1.5	17.2	40.8	45.2
반일제이상 기관	0.1	0.2	0.5	1.0	2.4	4.8	7.4
시간제 사교육 기관	0.8	1.4	1.6	2.2	3.1	5.8	8.3
시간제보육	0.2	0.6	1.0	1.1	0.7	0.7	0.5
지역아동센터 등 기타기관	0.2	0.2	0.3	0.4	0.6	0.8	0.9
조부모	20.2	22.5	26.1	25.1	24.8	21.3	20.0
기타 친인척	4.4	4.7	4.1	3.5	3.3	3.1	3.0
비혈연 육아인력	3.5	3.3	3.6	3.1	2.4	1.9	1.4
부모가 돌봄	91.9	87.1	68.0	54.5	50.7	51.0	51.8
사례 수	3,471	3,362	3,044	2,532	2,097	1,655	1,099

- 주: 1) 비율은 가중치를 적용한 수치이며, 사례 수는 실제 응답자 수임.
- 2) 영유아 구분: 생활연령
- 3) 자녀 연령대별로 이용했던 돌봄서비스를 중복응답함(현재 연령 이후는 비해당)

출처: 보건복지부(2021). 2021년 전국보육실태조사(가구조사 보고), p186.

○ 다음으로, 개인 양육지원서비스를 이용 중인 양육자를 대상으로 자녀 연령별 이용 현황을 살펴본 결과(〈표 II-5〉 참고), 영아는 개인양육서비스를 단독 이용한 경우(42.9%)와 기관 병행 이용한 경우(57.1%)가 각각 과반을 차지했으나, 유아는 절대 다수가 기관 병행이용(99.1%)하는 것으로 나타났음. 자녀 연령이 증가할수록 개인 양육지원서비스는 주된 돌봄방식으로 이용되기보다, 타 주된 돌봄방식(유치원, 어린이집 등)이 포괄하지 못하는 긴급돌봄 대처나 돌봄 공백을 메우기 위한 ‘조각보 돌봄(patchwork care)¹⁰⁾’으로 사용되는 것으로 추측됨.

- 개인 양육서비스는 대부분 혈연관계에 의한 돌봄 제공이 다수였음.
- 영아 단계에서 비혈연 개인 양육서비스를 이용한 응답자 비중을 살펴보면, 단독 이용이 4.0%, ‘혈연+비혈연’ 병행이 2.7%, ‘비혈연+기관’ 병행이 4.3%, ‘혈연+비혈연+기관’ 병행이 5.0%로 다양한 돌봄 배치가

10) 다수의 돌봄제공자로부터 조각조각 돌봄을 제공 받아 돌봄공백을 메우는 방식의 돌봄 제공을 의미함(Scott, London, & Hurst, 2005:370)

나타났음.

- 유아단계에서는 비혈연 개인 양육서비스를 이용한 응답자는 ‘비혈연+기관’ 병행이 8.9%, ‘혈연+비혈연+기관’ 병행이 5.0%로 나타남. 따라서 자녀 연령이 증가할 경우 주로 기관돌봄의 보조적 방법으로 비혈연 돌봄서비스를 이용하는 것으로 나타났음.

〈표 II-5〉 자녀연령별 개인 양육지원서비스 이용률

(단위: %, 명)

구분	영유아 구분		연령						전체
	영아	유아	0세	1세	2세	3세	4세	5세	
개인양육 단독이용	42.9	0.9	85.5	22.6	10.1	-	2.4	-	20.7
혈연	38.9	0.9	76.5	20.9	10.1	-	2.4	-	18.8
동거 조부모	10.4	27.8	2.9	14.2	18.6	-	-	100.0	11.9
비동거 조부모	86.2	72.2	97.1	80.5	74.1	100.0	-	-	84.9
동거 친인척	3.5	-	-	5.3	7.3	-	-	-	3.2
비혈연	4.0	-	9.0	1.7	-	-	-	-	1.9
공공 아이돌보미	23.2	-	-	100.0	-	-	-	-	23.2
민간 아이돌보미	76.8	-	100.0	-	100.0	-	-	-	76.8
기관 병행이용 포함	57.1	99.1	14.6	77.4	89.9	100.0	97.6	100.0	79.3
혈연+비혈연	2.7	-	2.7	5.1	-	-	-	-	1.2
혈연+기관	45.2	86.5	11.0	61.5	71.5	94.1	78.9	88.1	67.0
비혈연+기관	4.3	8.9	0.9	8.0	4.6	3.9	11.1	10.6	6.7
혈연+비혈연+기관	5.0	3.8	-	2.8	13.8	2.0	7.5	1.3	4.3
사례 수	190	208	90	54	46	56	75	77	398

주: 1) 비율은 가중치를 적용한 수치이며, 사례 수는 실제 응답자 수임.
 2) 영유아 구분: 생활연령
 3) 현재 개인 양육지원서비스를 이용하고 있는 응답자를 대상으로 함
 출처: 보건복지부(2021). 2021년 전국보육실태조사(가구조사 보고), p471.

〈표 II-6〉 개인 양육지원서비스 제공자별 이용률

(단위: %, 명)

구분	동거 조부모	비동거 조부모	동거 친인척	비동거 친인척	공공 아이돌보미	민간육아도우미	이웃, 지인	사례 수
전체	19.9	65.3	2.6	3.6	5.1	6.4	2.7	398
영유아 구분	-	-	-	-	-	-	-	-
영아	16.8	67.9	2.9	2.8	3.2	9.3	1.7	156
유아	21.7	63.8	2.5	4.0	6.2	4.8	3.2	242
연령	-	-	-	-	-	-	-	-
0세	2.6	81.8	-	-	0.8	14.8	2.3	47
1세	18.9	72.9	1.0	3.3	4.9	1.1	3.1	60
2세	23.2	55.0	6.6	4.0	3.0	13.6	-	49
3세	17.8	68.1	4.0	7.3	9.9	-	5.3	48
4세	29.0	62.0	-	1.4	4.4	7.7	3.3	65
5세	19.6	62.7	3.0	3.7	5.4	5.6	2.2	129
모취업 여부	-	-	-	-	-	-	-	-
취업	18.6	65.4	2.8	4.0	5.9	6.8	3.1	294
휴직 중	18.8	64.6	4.0	-	3.7	12.8	-	34
미취업	24.5	67.5	1.2	4.4	2.4	-	2.7	62
모부재 등	50.8	49.2	-	-	-	-	-	8

주: 1) 비율은 가중치를 적용한 수치이며, 사례 수는 실제 응답자 수임.
 2) 영유아 구분: 생활연령
 3) 현재 개인 양육지원서비스를 이용하고 있는 응답자를 대상으로 함
 출처: 보건복지부(2021). 2021년 전국보육실태조사(가구조사 보고), p472.

- 개인 양육지원서비스 이용자를 대상으로, 제공자별 이용률을 살펴본 결과(〈표 II-6〉 참고), 조부모에 의한 돌봄이 대다수를 차지한 가운데, 공공아이돌보미 5.1%, 민간육아도우미 6.4%의 이용률이 나타났음. 아직까지 공공·민간 모두 개인 육아도우미 이용은 제한적 수준이었음.
 - 민간육아도우미는 유아보다 영아(9.3%)일 때, 어머니가 미취업 또는 취업 중일 때보다 휴직 중일 때(12.8%) 주로 사용하는 것으로 나타남.
 - 공공아이돌보미는 영아보다 유아(6.2%)일 때, 어머니가 취업 상태일 때(5.9%) 상대적으로 이용률이 높은 것으로 나타남.

공공 아이돌봄서비스 현황¹¹⁾을 살펴본 결과, 대체로 이용가구와 제공인력이 증가하고 있으나, 수혜 가능한 집단이 한정적이고 질병감염아동지원서비스 등 일부 서비스는 인지율이 낮았음.

- 공공영역에서 제공되는 개인 양육지원서비스 제공 및 이용 현황을 살펴보았음. 아이돌봄서비스는 여성가족부가 건강가정지원센터를 통해 지원하는 사업으로 대표적인 공공 육아도우미 정책으로 볼 수 있음,
- 아이돌봄서비스는 「아이돌봄 지원법(시행 2022. 1. 1.) [법률 제17283호, 2020. 5. 19., 일부개정]」를 근거로 부모의 맞벌이 등 돌봄공백이 발생한 가정의 만 12세 이하 아동 대상으로 개인 육아도우미의 가정방문에 의한 돌봄지원 서비스를 제공하는 사업이며, 추진 목적은 아래 두 가지로 요약될 수 있음(여성가족부, 2022:7).
 - 첫째, 부모의 출장·야근·야간주말 근무나, 또는 아동의 질병 등 일시적 양육공백 발생 시 돌봄 수요에 탄력적 대응으로 시설 보육의 사각지대를 보완함.
 - 둘째, 자녀 안전 및 건강한 양육을 위해 1:1 개별보육을 선호하는 맞벌이 부모에게 가정 내 만 2세 이하 영아 돌봄서비스를 제공함.

〈표 II-8〉 공공 아이돌봄서비스 사업 소개

유형	대상아동	기본 이용시간		시간당 기본 이용요금
		공통	개별	
영아종일제서비스	생후 3개월 이상 ~ 만 36개월 이하 영아	시간 추가는 최소 30분 단위	1회 3시간 이상 신청	10,550원
시간제서비스	생후 3개월 이상 ~ 만 12세 이하 아동		1회 2시간 이상 신청	기본형 10,550원, 종합형 13,720원
질병감염아동지원서비스	법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하의 시설 이용 아동			12,660원
기관연계서비스	사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세 ~ 12세 아동			16,870원

출처: 여성가족부(2022). 2022년도 아이돌봄 지원사업 안내. p9 내용 발췌, 재구성

11) 공공 아이돌봄서비스 사업 소개는 “여성가족부(2022). 2022년도 아이돌봄 지원사업 안내” 및 “아이돌봄서비스 홈페이지 (<https://www.idolbom.go.kr/>, 최종 검색일: 2022.12.12.)” 내용을 발췌, 재구성하여 작성함.

- 아이돌봄서비스는 <표 II-8>와 같이 영아종일제서비스, 시간제서비스, 질병감염아동지원서비스, 기관연계서비스로 구성되며, 소득기준에 따라 ‘가~라’ 형으로 가구 유형을 차등하여 정부 지원율이 적용됨(여성가족부, 2022:10). ‘가~다’ 형은 정부지원되지만, ‘라’는 질병감염아동지원서비스 외에 본인부담이기 때문에 사실상 보편돌봄 차원보다, 저소득층·돌봄취약계층을 위한 돌봄복지 차원으로 시행 중인 사업으로 볼 수 있음,
 - ‘가~다’ 형: 양육공백(맞벌이가정, 한부모가정, 장애부모가정, 다자녀가정, 기타 양육부담가정)이 발생하는 가정 중에서 기준 중위소득이 150% 이하인 가구
 - ‘라’ 형: 양육공백이 발생하지 않는 가정(전업주부 등) 또는 기준 중위소득이 150%를 초과하는 가구
 - 앞선 <표 II-3>에서 소개 플랫폼에서 제공하는 민간 아이돌봄서비스 이용요금이 시간 당 10,000~25,000 원 선인 반면, <표 II-8>에서 공공 아이돌봄서비스 이용요금은 시간 당 10,000~15,000원 선으로 나타나, 상대적으로 복잡한 신청절차나 긴 대기시간, 돌봄방식의 일원화 등 서비스 이용상 편의성을 감안할 때 정부지원 대상이 아닌 대다수 가정에겐 낮은 돌봄 비용은 큰 장점이 되지 않을 것으로 보임.
- 아이돌봄서비스 이용 현황을 살펴보면(<표 II-9>, [그림 II-2] 참고), 대체로 이용가구 규모와 이용시간, 아이돌보미 제공인력이 해마다 증가추세 있음.
 - 2020년 9,663가구로 일시적으로 감소하였으나 이는 코로나19 여파로 인한 것으로 보이며, 2017년 63,546가구에서 2021년 71,789가구로 해마다 증가추세에 있음.
 - 가구별 월평균 이용 시간 역시 2017년 86.9시간에서 2021년 96.7시간으로 대체로 증가 추세에 있음.
 - 2021년에는 기존 시간제, 종일제 유형으로부터 기타 서비스 유형으로 서비스 종류가 다양해졌으며, 2020년 코로나19 시기부터 전일제 이용 가구 수가 감소한 대신, 기타 유형이 증가한 점이 확인되었음.
 - 아이돌보미 종사자 또한 2017년 20,878명에서 2021년 25,917명으로 해마다 증가하여 제공 인력이 확대되고 있음.

<표 II-9> 공공 아이돌봄서비스 이용 현황

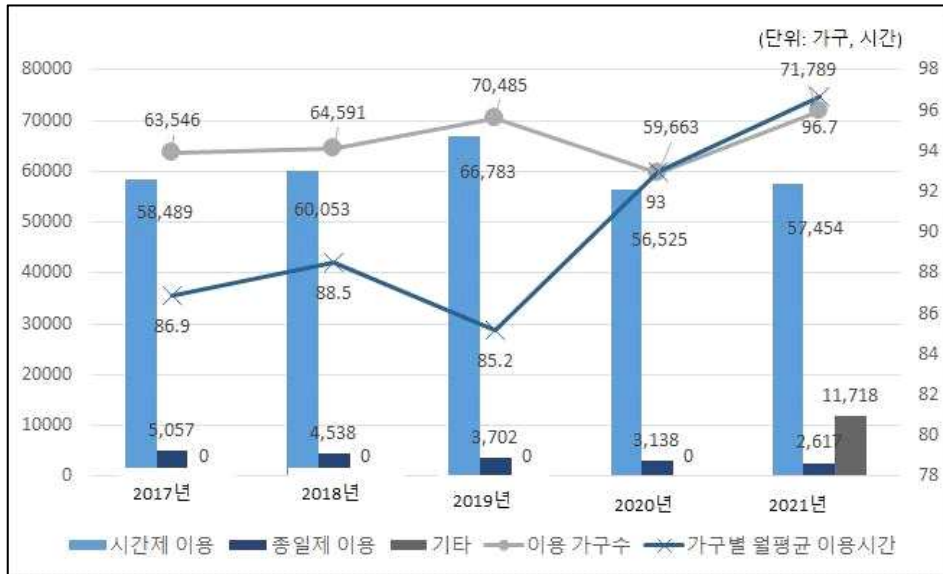
(단위: 가구, 시간, 명)

구분		2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
이용 가구수	전체 이용 가구	63,546	64,591	70,485	59,663	71,789
	시간제 이용	58,489	60,053	66,783	56,525	57,454
	종일제 이용	5,057	4,538	3,702	3,138	2,617
	기타	-	-	-	-	11,718
가구별 월평균 이용시간		86.9	88.5	85.2	93.0	96.7
아이돌보미 현황		20,878	23,675	24,677	24,469	25,917

주: 기타 = 일시연계, 기관연계, 코로나19 대응 의료·방역인력.

출처: 아이돌봄서비스 홈페이지.

(https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?SEQ=16&L_MENU_CD=020102&H_MENU_CD=0201&SITE_ID=FRONT&MENU_SITE_ID=FRONT, 최종 검색일: 2022.11.20.)



주: 기타 = 일시연계, 기관연계, 코로나19 대응 의료·방역인력
출처: 아이돌봄서비스 홈페이지.

(https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?SEQ=16&L_MENU_CD=020102&H_MENU_CD=0201&SITE_ID=FRONT&MENU_SITE_ID=FRONT, 최종 검색일: 2022.11.20.)

[그림 II-2] 아이돌봄서비스 이용 현황

○ 보건복지부 2021년 「전국보육실태조사」를 통해 공공 아이돌봄서비스 이용가구 비율을 살펴본 결과(〈표 II-10〉 참고), 현재 이용 중인 가구는 3% 이하에 그쳤음. 약 과반수 가정이 동사업을 인지하지만 이용경험이 없었으며, 인지하지 못한 응답자도 약 40~50%에 해당되는 등 일부 가구에 제한적 수준에서 이용되고 있었음.

- 특히 질병감염아동 특별지원 서비스를 잘 알지 못한다는 응답자가 55.8%로 나타났는데, 소득기준 제한 없이 대부분 가구에 정부지원 가능한 유형임에도 수요층에게 널리 인지되지 못한 한계가 나타남.

〈표 II-10〉 아이돌봄서비스 이용 경험 및 인지 여부

(단위: %)

구분	현재 이용	과거 이용	알지만 이용 경험 없음	잘 모름	전체
시간제 돌봄	2.8	5.3	52.8	39.1	100.00
영아종일제돌봄	1.9	2.8	53.9	41.4	100.00
질병감염아동 특별지원	0.2	0.6	43.4	55.8	100.00

주: 1) 비율은 가중치를 적용한 수치이며, 사례 수는 실제 응답자 수임.

2) 영유아 구분: 생활연령

3) 사례 수 = 2,500명(가중치 적용 전)

출처: 보건복지부(2021). 2021년 전국보육실태조사(가구조사 보고), p164.

2. 연구 방법

(민간돌봄 정의) 민간돌봄은 친족돌봄 및 시장제공의 개인 양육지원서비스로, 공공돌봄은 정부 아이돌봄서비스 등으로 정의함

- 본 연구는 맘카페 등 돌봄육아 커뮤니티 게시글을 수집, 분석하여 민간돌봄서비스에 대한 인식과 경험, 관련 정책수요를 발굴하였으며, 분석내용은 다음과 같음.
 - 민간·공공돌봄 이용 경험 및 인식 관련 전반적 현황
 - 민간·공공돌봄 선호 요인
 - 민간돌봄 이용 관련 문제점 및 개선사항
 - 민간돌봄 이용 관련 최근 등장이슈 및 정책수요 발굴 등
- 소셜 빅데이터에서 민간돌봄은 친족돌봄(친정어머니 등) 및 시장 제공되는 베이비시터, 육아도우미, 플랫폼 중개에 의한 돌봄·학습 교사 등 개인 양육지원서비스 관련 키워드 중심으로 데이터를 수집하였으며, 공공돌봄은 정부 아이돌봄서비스를 중심으로 정보를 수집하였음.
 - 민간돌봄: 시장돌봄(시장에서 비용을 지불하고 공식적인 계약관계를 통해 서비스를 구매하는 돌봄)과 비공식돌봄(가족, 친인척, 이웃 등 비공식적인 계약관계나 사적관계를 통해 제공하는 돌봄)
 - 공공돌봄: 국가, 지자체 등 공적영역에서 지원하는 돌봄(아이돌봄서비스 등 육아도우미, 국공립 어린이집 등 시설돌봄)
 - 돌봄중개플랫폼 사례와 같이, 돌봄서비스가 교육학학습서비스와 서로 병행하여 제공되기도 하므로, 교육·학습 및 놀이와 돌봄서비스 이용과의 관계성을 살펴봄.

(소셜 빅데이터 수집 방법) 온라인 커뮤니티 대상으로 아동돌봄서비스 관련 게시글 및 댓글을 분석데이터로 추출, 수집하였음.

- 온라인 커뮤니티 데이터를 수집하는 방법은 크게 세 가지로 나누어짐. 첫째, 수집 대상인 커뮤니티에 들어가 검색어를 입력하고 조회되는 게시글과 댓글을 수집하는 방법, 둘째, site: 검색 연산자를 활용하여 특정 도메인의 검색결과만 수집하는 방법, 셋째, 포털 사이트 검색창에서 검색어를 입력하고 수집기간을 설정한 후 조회되는 게시글 및 댓글 전수를 수집하고, 이중 수집대상인 커뮤니티만 추출하는 방법 등이 있음. 본 연구는 데이터 수집의 기술적, 법적인 문제로 세 번째 방법을 채택함.
- 네이버 포털 사이트에서 최근 1년(2021년 5월 1일부터 2022년 5월 1일) 동안 “돌봄” 관련한 키워드를 포함한 게시글 및 댓글을 수집한 후 카페명에 “맘”을 포함한 카페의 게시글 및 댓글을 추출하였음(〈표 II-11〉 참고)

〈표 II-11〉 검색어 목록

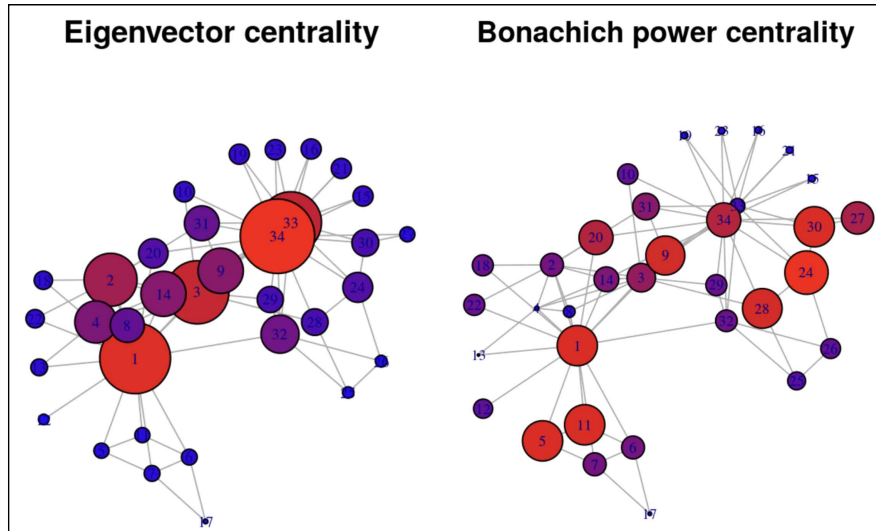
연번	검색어
1	match("긴급 돌봄")
2	match("시터") NOT (뺨 AND 자격증)
3	match("아이돌봄")
4	match("아이돌봄서비스")
5	match("어린이집") NOT (답례품 AND 선물 AND 준비물)
6	match("***[업체명2]") AND 돌봄
7	match("****[업체명1]")

- 검색어는 돌봄과 관련된 키워드를 중심으로 선정하되, 노이즈가 많거나 특정 대상을 지칭하지 않아 분석에 혼란을 주는 키워드는 제외하는 식으로 데이터를 선별하였음. 그 다음 수집한 데이터를 바탕으로 주제와 상관없는 카페 공지글과 광고글을 제거하는 클리닝 과정을 거쳤음.

(소셜 빅데이터 분석 방법) 기초분석 및 의미망 분석을 사용하였음.

- (기초분석) 수집된 데이터의 시계열 추이분석을 수행하였음. 월별 빈도수로 시각화하고, 시계열 분석을 통해 데이터량이 급격하게 변화하거나 주기적인 추세를 보일 때 해당 시점의 정책 변화나 사건발생 여부, 계절적 요인 등을 검토하였음. 이러한 분석을 통해 온라인 공간에서 돌봄서비스와 보육시설이 얼마나 언급되는지, 어떠한 사건에 의해서 온라인 여론이 반응하는지 등을 파악하여 전반적인 여론 추이를 살펴볼 수 있음.
- (의미망 분석) 의미망 분석¹²⁾을 실시하였으며, 네트워크의 중심성(Centrality) 지표 중 보나시치 파워(Reverse Bonacich) 지수를 활용하였음. 네트워크 분석에서 노드의 '위세'(영향력)를 예측하고자 할 때, 아이겐벡터(Eigenvector)는 바로 인접한 노드들만의 중심성을 가중치로 활용하는 반면, 보나시치 파워는 여러 단계로 이어지는 모든 노드와의 관계와 그들의 중심성을 가중치로 활용하기 때문에 보다 포괄적인 네트워크 영향력을 예측할 수 있음(그림 II-3) 참고). 이러한 분석을 통해 민간 및 공공돌봄서비스를 둘러싼 주요 이슈를 파악하고, 관련 인식과 요인 사이의 인과관계를 규명할 수 있음.

12) 한 문서 안에서 동시에 언급되는 키워드 중 통계적으로 유의미한 관계를 갖는 키워드 쌍을 링크로 연결하여 네트워크를 구성한 후, 네트워크 지표를 활용하여 노드(키워드)의 영향력을 파악하고 직관적인 그래프로 표현하는 분석 기법임. 노드의 색은 동질적인 주제를 의미하고, 노드의 크기는 지수의 영향력을 의미함.



[그림 11-3] 아이겐벡터와 보나시치 파워

Ⅲ. 온라인 커뮤니티 데이터 분석

1. 온라인 커뮤니티 데이터 기초 분석

(수집 데이터 개요) ‘돌봄’ 관련 맘카페 게시물 17,050건, 댓글 164,802건이 수집되었음.

- 네이버 카페에서 최근 1년(2021년 5월 1일부터 2022년 5월 1일) 동안 “돌봄”과 관련한 키워드를 포함한 게시물 및 댓글을 수집하고, 이중 카페명에 “맘”이 포함된 게시물 및 댓글을 추출하였음.
- 맘카페를 포함한 전체 게시물 28,041건이 수집되었고, 맘카페 게시물은 17,050건, 댓글은 164,802건 수집되었음(〈표 Ⅲ-1〉, 〈표 Ⅲ-2〉 참고).

〈표 Ⅲ-1〉 전체 수집 데이터의 쿼리별 개수

연번	검색 단어	개수
1	match(“어린이집”) NOT (답례품 AND 선물 AND 준비물)	12,168
2	match(“시터”) NOT (핏 AND 자격증)	10,200
3	match(“아이돌봄서비스”)	2,846
4	match(“긴급 돌봄”)	1,735
5	match(“아이돌봄”)	499
6	match(“****업체명1”)	302
7	match(“****업체명2”) AND 돌봄	291
합계		28,041

- 수집한 온라인 커뮤니티 데이터 중 맘카페 게시물 및 댓글을 분석대상으로 하였음. 맘카페는 살림, 육아, 지역 정보 등의 정보 공유를 목적으로 만들어진 인터넷 카페로 민간 및 공공 아동돌봄서비스 이용자 또는 잠재적 수요자가 많아 유효한 텍스트가 많음. 커뮤니티 특성상 돌봄 서비스에 대한 전문적인 정보와 의견을 발견하기 어려운 한계가 있으나, 돌봄서비스 정책 수요자의 의견을 반영할 수 있는 상대적 장점이 있음.
- 수집한 전체 데이터와 맘카페 데이터 모두 어린이집과 시터가 각각 상위 1위와 2위에 차지하였는데, 온라인 공간에서 주로 좋은 “어린이집”과 “시터”를 찾는 온라인 커뮤니티 특성을 보여주는 사례로 볼 수 있음. “긴급” “돌봄” 키워드가 각각 3, 4위에 위치하는데, 이는 수집기간이 2021년 5월 1일부터 2022년 5월 1일까지로 이 기간 코로나로 인해 돌봄공백이 발생한 것과 연관이 있음.
- 맘카페의 두드러지는 특징은 육아 관련한 고민 글이 더 많이 발견되는 점임. 데이터 분석 결과, 검색어와 상관없이 직장 생활과 육아로 인한 갈등이 주로 표현되었음. 따라서 맘카페는 육아 관련 정보 공유뿐만 아니라 육아 관련 고민을 나누는 소통의 창구로서 역할하고 있었음.

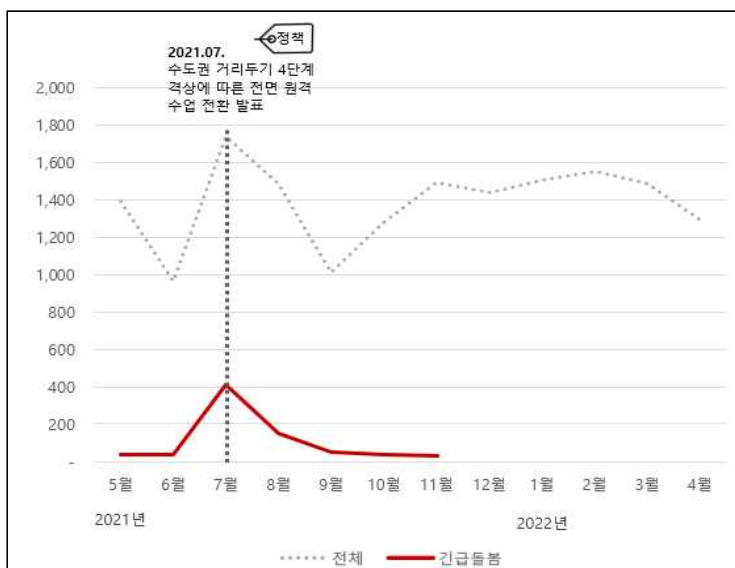
〈표 III-2〉 맘카페 데이터의 키워드 건수

연번	검색 단어	게시글 개수	댓글 개수
1	match("어린이집") NOT (답례품 AND 선물 AND 준비물)	8,949	101,063
2	match("시터") NOT (팻 AND 자격증)	5,335	36,365
3	match("아이돌봄")	1,567	2,748
4	match("긴급 돌봄")	753	9,931
5	match("****(업체명1)")	167	1,120
6	match("아이돌봄서비스")	158	11,543
7	match("****(업체명2)") AND 돌봄	121	599
합계		17,050	164,802

(시계열 분석) 온라인 커뮤니티 게시글 빈도 추이는 사회적 거리두기 상향조정에 따른 긴급돌봄 수요 증가와 깊은 관련이 있었음.

○ [그림 III-1]의 온라인 커뮤니티 게시글 데이터의 월별 빈도수 추이를 살펴보면, 2021년 6월과 2021년 9월에 두 번 하락하고 2021년 7월에 상승하는 추세가 나타났음.

- 2021년 7월 버즈량의 증가 이유는 2021년 7월 9일 정부에서 발표한 사회적 거리두기 4단계 상향 전환 발표와 관련 있음. 학교를 비롯한 보육시설 이용 제한으로 9월 개학 전 돌봄공백 해소 관련 다른 사람에게 조언을 구하면서 버즈량(언급횟수)이 증가한 것으로 보임.
- 검색 키워드 중 "긴급돌봄" 키워드의 언급량이 전체 게시글의 양과 유사하게 2021년 7월에 증가한 후 줄어들었음. 4단계 조치에 따라 가정 내 돌봄이 어려운 유치원·초등학교·특수학교 학생 대상으로 정부의 긴급돌봄이 제공되면서, 온라인 공간에서 관련 언급량이 증가한 것으로 판단됨. 따라서 이 시기 긴급한 돌봄 수요가 발생하였고, 관련한 정보를 온라인 커뮤니티를 통해 얻는 점이 나타남.



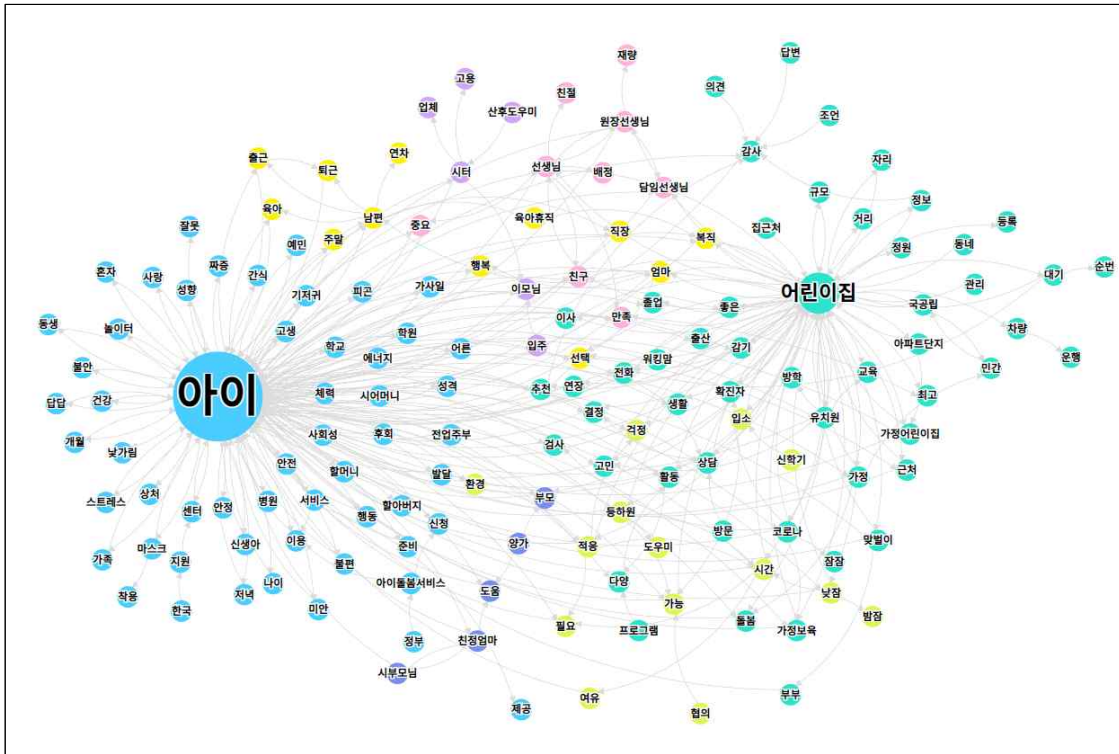
[그림 III-1] 온라인 커뮤니티 데이터 시계열 그래프

〈표 III-3〉 관련 게시물 예시1

<p>4월 22일자로 출산하고 7월에 복직 예정이에요 ㅠ뽀뽀아이 두고 출근을 해야하는데 보통 시터는 어디서 구하나요?..산후도우미처럼 업체가 있나요?? 시터는 보통 9-18시? 이런 정도라면 비용은 어떻게 될까요? 대전인데 시터 추천 부탁드립니다 ㅠㅠ</p>
<p>5살 2살(7개월) 남자아이 두명입니다 7시 30분부터 7시까지 종일 봐주실 시터이모님 구하는데요 5살 형아는 어린이집 다녀서 4시 30분 하원합니다 둘째 종일 첫째 등하원 도움 주시면 한 달에 얼마정도 드리나요? 200~250 생각하면 맞을까요??</p>
<p>작년과 올해 유치원 보내셨던 분들께 여쭙어요 내년 유치원 고민 중인데 복직도 같이 고려 중이라 만약 휴원 명령이 자주 나면 곤란할 것 같거든요ㅠㅠ 어린이집은 맞벌이 가정은 계속 긴급보육을 하던데 유치원은 어떤지 궁금합니다!</p>
<p>육아휴직을 1년 받아서 올 4월에 복직예정입니다 아기는 11개월 될 때인데 어린이집 보내는게 큰 걱정이네요 저와 같은 경우 직장인분들 어떻게 하시는지 궁금해요어린이집은 일단 집 근처 가정어린이집 하나, 남편 회사 바로 앞 숲속어린이집(사립) 하나 중 선택할 수 있습니다. 집 근처는 걸을 수 있는 거리는 아니고 차타고 10분 정도 거리인데 부부 둘다 7시 전에 출근을 하고 집근처 오면 8시쯤이에요 남편 회사 근처는 7시 반쯤 도착하고 7시 전에는 아이를 데리고 올 수 있는데 남편이 바쁠 시기에는 야근을 한다는 거예요ㅠ 제가 퇴근하고가면 차가 없기때문에 아이랑 남편 퇴근까지 기다려야하는 상황이구요 양가 모두 직장을 다니시기 때문에 완전한 도움을 받기는 어렵습니다.. 어떡해야할까요? 강 제가 퇴사하고 아기 좀 더 키우고 보내는게 답일까요..ㅠㅠ 매일 고민 중인데 깔끔한 답이 안나오네요</p>

- 의미망 분석에 의한 전체 네트워크에서도 워드 클라우드와 유사한 담론 구조가 발견되었음.
 - ※ 의미망 분석: 텍스트 내에서 동시출현하는 키워드 중 통계적으로 유의미한 관계를 도출하여 키워드가 연결되는 패턴을 정량화하고, 그 속에서 핵심어와 연관어, 주제 카테고리 등을 도출하는 기법임. 이때 노드의 크기가 클수록 네트워크 영향력이 크고, 노드의 색은 동질적인 그룹임을 의미함.
 - [아이](하늘색)를 중심으로 담화가 구성되었음. [아이]를 하루 종일 보육시설에 맡겨야 하는 “미안함”, 아이가 “낯가림”을 해서 적응하는데 “고생”할 것에 대한 “걱정”, “할머니”, “할아버지” 손에 자라 “사회성”이 떨어질 것에 대한 “불안” 등 [아이]를 향한 “엄마”의 복합적 감정이 드러났음.
- [아이]를 중심으로 다양한 보육시설 및 보육자가 연결되어 있었음. [아이] 다음으로 네트워크 영향력이 큰 [어린이집](초록색)은 “엄마”들이 가장 많이 선택하는 보육시설로 주변 노드를 살펴보면 가장 선호하는 [어린이집] 조건을 알 수 있음.
 - 집과 “거리”가 가까우면서 “등하원” “차량” 서비스를 제공하는 어린이집을 선호하며, “아파트단지”내에 위치한 “가정어린이집”이나 “집근처” “국공립” 어린이집을 고려하는 것으로 나타남. 즉, 등하원 시간이 오래 걸리지 않는 “거리”의 [어린이집] 또는 “유치원”을 선택하는 중요한 기준이 되었음.
 - [어린이집]과 연결된 [담임선생님](분홍색)은 [아이]와 보내는 시간이 길고 아이의 안전과 돌봄을 책임지고 있어 “친절”한 선생님을 선호하며, “좋은” “선생님”을 “배정”받기 위해서 “원장선생님”의 역할이 중요한 점이 확인되었음.
 - [시터](연보라색)는 [어린이집]을 이용하기가 이른 영유아 시기에 “산후도우미”나 “입주이모님”을 “선택”적으로 사용하는 것으로 보임.

- [남편](노랑색)과 관련해서 맞벌이 부부가 출산 후 맞이하는 현실적인 문제들이 도출되었음.
 - “출근”과 “퇴근” 시 아내와 번갈아 가면서 [아이] “등하원”을 해결하고, [아이]가 아프거나 갑작스럽게 일이 발생했을 경우 둘 중 한 명이 “연차”를 사용하지만, 그럴 여건이 되지 않는 경우 “육아휴직” 또는 “복직” 포기를 고려하는 상황이 나타났음.
 - 민간 및 공공 보육시설에 [아이]를 맡기기 어려운 경우, [친정엄마](보라색) 또는 시부모님 도움을 요청하기도 하였음.



[그림 III-3] 온라인 커뮤니티 의미망 분석 결과: 전체 데이터

〈표 III-4〉 관련 게시물 예시2

지금도 퇴근하고 큰애 데리러 가면 또래 아기들은 거의 없고, 저희 아기만 남아있을 때가 많아요. 특히 코로나 4단계로 격상되면서 긴급보육 기간이라 더 그런 것 같구요ㅠㅠ 원래는 5시 퇴근하려면 8시 출근해야 하는데 회사에서 배려를 많이 해주기도 하고, 재택하며 추가로 업무를 보거나 하는 식으로 보충하니 9시 출근, 5시 퇴근이 일시적으로 가능한 상황이에요. 그럴 때 마다 너무너무 미안한 마음이 드는데, 앞으로는 하원 시간이 더 늦어지게 되는 것도 모자라 둘째까지 같이 겪게 해야 한다고 생각하니 짘하고.. 저도 커리어 쌓아나가려면 지금보다 업무 강도도 높아지고 근무 일수나 근무시간도 늘어나게 될 텐데 다른 분들은 아이들 9시 등원, 4시 하원 딱딱 맞추어 시키시는게 너무 신기하고 다들 무슨 일 하시길래 저런 게 가능하실까 궁금하기도 하네요ㅠㅠ이상 푸념 겸.. 조언도 구하는 겸.. 궁금한 것도 여쭙어보고... 여러 가지 마음이 담긴 고민글입니다ㅠㅠ

@댓글: 등원편한곳... @댓글: 무조건입니다ㅠ @댓글: 말안듣는 첫째랑 월요일에 등원전쟁을 하는데... 집 앞으로 옮기면 확실히 편하긴 하겠죠폰 @댓글: 아.. 너무 어려우시겠다.. 저라면 일단 그래도 무조건 가까운게 최우선이긴 해요 ㅠ @댓글: 도보 5분이 편하긴 할 것 같은데 진짜 어렵네요ㅠ @댓글: 아기도 있는데 먼 곳을 등하원까지 하는 건 너무 힘드실 거 같아요 @댓글: 진짜 그래서 너무 고민이에요ㅠ @댓글: 저는 복직예정이고 또 직장 어린이집 7세까지여서 차차로 왕복 30분이거든요 현재 아이셋 39개월 22개월 8개월 태워서 차차로 등하원 시키고 있어요. 막내가 어려서 키즈노트에 언제 하원 할지 적어놓고 인턴폰 하면 바로 하원하고 했어요 이걸 그냥 엄마 선택인 거 같아요

원장님이라 선생님들 따뜻하고 친절한 어린이집 추천 부탁드립니다

친정 부모님 동네에 살면서 5살 딸 등하원 다 친정부모님이 해주셨고..이슈가 생겨 한..3개월간 아이를 봐주지 못하세요.. 그래서 지금 급하게 시부모님이 올라오셔서 봐주시고 계신데 4월 말 밖에 안 되시고 나머지 두 달은 남의 손을 빌려야 하는 상황입니다. 5살이면 이제 알 거 다 아는 나이인데 시댁에 2-3달 있으면 아이가 많이 힘들어하겠죠..? 지금도 저만 찾는데..직장에서 육아를 위한 온갖 제도는 있는데 사이트마다 성격이 달라서 활용하지 못하고 있네요... 남편이 유연시차근무로 10시에 출근하기 전에 아기 등원시키고 제가 유아기근무단축 제도를 활용하면 3-4시에 퇴근해서 아이 하원시키면 시댁에 애를 안 보내도 되고 남편한테 안 맡겨도 되는데... 시터를 써본 적이 없어서 넘 걱정되네요.. 아예 남은 육아휴직 7개월을 써버릴까도 생각했는데 복직시 같은 부서로 배치된다는 보장이 없어서.. 선뜻 휴직도 못하고..휴직내면 다른직원들에게 피해를 주는거니 결정도 못하겠습니다.. 딱 3개월 때문에 온갖 고민이 많이 드네요...

3. 주요 돌봄서비스별 인식 분석

주요 돌봄서비스별 인식을 살펴본 결과, 육아도우미는 ‘시간’이, 돌봄매칭플랫폼은 ‘학습’이, 공공 아이돌봄서비스는 ‘신청방법 및 조건’이 가장 중요한 키워드로 나타났음.

- 주요 돌봄서비스에 대한 키워드 분석을 위해 민간 육아도우미(키워드: ‘시터’), 돌봄매칭플랫폼(키워드: ‘****(업체명1)’, ‘****(업체명2)’, 공공 아이돌봄서비스(키워드: ‘아이돌봄서비스’)에 대한 출현 빈도 기준 상위 20개의 주요 키워드로 이용자 인식을 살펴보았음.
- (민간 육아도우미) ‘시터’의 경우, 추후 서술할 아이돌봄서비스와 마찬가지로 “시간”이라는 요소가 가장 중요한 것으로 나타났음. 또한 서비스 신뢰성에 대한 부분을 충족시키고, 수요자와 공급자의 매칭 시스템 및 커뮤니케이션을 투명하게 보여줄 수 있는 시스템 확립이 서비스 성공의 중요한 요인으로 보임.

- “하루”와 “종일”, “출퇴근”이라는 키워드와 연관해보면 직장에 있는 시간 동안 장시간 아이를 돌봐줄 수 있는 사람을 선호함을 알 수 있음.
 - “업체”, “소개”, “정보”, “추천”, “부탁” 등 좋은 시터를 구하기 위한 정보 문의 내용이 나타났음. 시터를 구하는 일련의 과정에서 “스트레스”를 느끼며, 아이를 오랜 시간 “혼자” 돌보는 시터에 대한 우려사항이 표출되었음. 예를 들어, “신생아”를 “신경”써서 돌봐주는지에 대한 우려, 시터의 “경력”과 “성향” 대한 우려, 종일 “마스크”를 착용하는지에 대한 우려 등 직장에서 베이비시터와의 의사소통이 제한되기 때문에 걱정과 마찰이 나타나는 것으로 보임. 실제로 시터의 “눈치”를 보고, 아이를 맡긴 것을 “후회”를 하는 키워드도 주요 키워드로 나타나고 있으며, “체력”이 허락하면 직접 아이를 돌보는 것이 낫다는 주장도 있었음.
- (민간 돌봄매칭플랫폼) 돌봄서비스 중개 플랫폼 관련 민간업체인 ‘*****(업체명1)’와 ‘*****(업체명2)’는 비슷한 키워드 양상을 보이는데, 다른 서비스에 비교해서 학습에 대한 부분이 가장 중요한 요인으로 나타났음.
- “수업”, “선생”, “프로그램”, “포인트” 등 “어린이집”과 “학원”에 비견되는 “전문” 학습 서비스를 보육과 함께 기대하는 모습이 나타났음.
 - “영어”, “수학”, “미술” 등 구체적인 과목명과 그에 대한 기대를 엿볼 수 있었으며 상대적으로 “케어”, “보육” 등의 키워드 순위는 떨어지는 것으로 나타났음.
 - 특히 이 두 서비스는 “체험” 서비스를 운영하고 있어, “처음” 이용하는 신규 유입자도 증가하고 있으며, “만족”한다는 평이 나타났음.
 - *****(업체명1)와 *****(업체명2)의 경우 서비스 “지역”이 제한적이라는 점과 일부 어린이집과 같은 교실 운영으로 인해 “코로나”에 대한 걱정 등이 부정적인 언급으로 발견되었으며, 서비스 지역 확대가 요구되기도 하였음.
- (공공 아이돌봄서비스) ‘아이돌봄서비스’ 키워드는 신청방법 및 신청 가능조건에 대한 내용(신청, 가능, 개월, 둘째, 맞벌이, 대기, 소득, 지역, 연장)이 주류를 차지하였음. 아직 명확한 수요나 평가에 대한 후기는 없었으나, 대체로 ‘정부’의 공공서비스가 “도움”이 될 것이라는 기대가 표현되었음.
- 맞벌이 부부의 경우 아이 양육이 큰 “부담”으로 다가오는데, “직장”에 양해를 구하기 어렵기 때문에 한쪽 배우자가 “독박”육아를 하는 것이 현실이라는 의견이 제시되었음. 이와 같은 제약 속에 공공서비스 확대가 현실적 대안이라는 점에 많은 이용자들이 공감하였음.

〈표 III-5〉 돌봄서비스 유형별 주요 키워드 상위 20위

순위	육아도우미 (‘시터’)		돌봄매칭플랫폼				공공 아이돌봄서비스 (‘아이돌봄서비스’)	
			(‘****(업체명1)’)		(‘***(업체명2)’)			
	키워드	개수	키워드	개수	키워드	개수	키워드	개수
1	시간	5,481	선생	129	수업	89	시간	2,103
2	부탁	2,176	수업	79	놀이	77	신청	1,343
3	하루	1,383	추천	73	영어	69	가능	1,005
4	추천	1,304	미술	65	방문	61	개월	875
5	정보	1,176	방문	62	하원	49	둘째	668
6	업체	1,131	놀이	59	학원	47	정부	618
7	혼자	861	어린이집	52	학습	41	맞벌이	549
8	입주	824	주말	47	미술	39	도움	549
9	소개	655	하원	39	포인트	36	걱정	457
10	종일	569	영어	38	코로나	35	대기	396
11	스트레스	539	만족	37	걱정	34	전화	386
12	출퇴근	527	카페	30	도우미	34	출근	328
13	신생아	516	보육	26	체험	33	연락	306
14	신경	479	퇴근	23	도움	30	소득	285
15	경력	424	방학	23	긴급	30	지역	240
16	체력	271	지역	20	대학생	29	직장	230
17	후회	262	대학생	20	하루	28	연장	185
18	마스크	253	처음	19	케어	28	부담	152
19	눈치	234	전문	18	초등	28	양육	144
20	성향	218	프로그램	17	수학	27	독박	114

4. 민간돌봄과 공공돌봄 비교분석

민간돌봄과 공공돌봄을 비교분석한 결과, 민간돌봄은 세분화된 돌봄제공 방식 및 조건에 대한 내용이, 공공돌봄은 이용 관련 문의와 함께 신청방법의 어려움 호소가 나타남.

- 온라인 커뮤니티 데이터에서 민간돌봄과 공공돌봄 관련 데이터만 선별하여 분석을 진행한 결과임. 전체 데이터에서 쿼리의 성격에 따라 1)공통, 2)민간돌봄, 3)공공돌봄으로 분류하고, 2) 민간돌봄과 3)공공돌봄 데이터를 비교분석하였음.
 - 1) 민간돌봄과 공공돌봄을 특정할 수 없는 쿼리를 공통으로 분류하였고, 민간돌봄과 공공돌봄 비교분석에서는 해당 데이터를 제외하였음. 공통으로 분류된 쿼리는 match("어린이집") NOT (답례품 AND 선물 AND 준비물), match("아이돌봄") AND 육아 AND 고민, match("긴급 돌봄")임.
 - 2) 민간돌봄으로 분류된 쿼리는 match("시터") NOT (펫 AND 자격증), match("****(업체명1)'), match("***(업체명2)") AND 돌봄, match("아이돌봄") AND 친정엄마, match("육아 도우미"), match("****(업체명1)'), match("****(업체명1)") + 돌봄임.
 - 3) 공공돌봄으로 분류된 쿼리는 match("아이돌봄서비스"), match("아이 돌봄") AND 국가지원, match("아이 돌봄") AND 국가지원임.
- 의미망 분석 결과로 도출된 단어 중 빈도수가 높은 단어 순서대로 글자 크기에 가중치를 주어

워드 클라우드를 도출하였음. 민간돌봄 및 공공돌봄 워드 클라우드를 살펴보면, 공통적으로 돌봄서비스 관련 정보 공유에 대한 내용이 주를 이루었음.

- “등하원”, “시간”, “엄마”, “남편” 등 주변 키워드의 빈도수 차이는 있지만, 주변어 구성은 대부분 비슷함.
 - 민간돌봄과 공공돌봄 이용자는 주로 맞벌이 부부였으며, 민간 아동돌봄서비스와 공공 아동돌봄서비스는 대체로 동일한 서비스를 제공하고 있었음. 따라서 민간과 공공 간 특정 선호가 나타나기보다 가구의 소득 수준, 상황에 따른 서비스를 선택하며, 보통 1~2개 이상의 보육시설 및 서비스를 이용하고 있었음.
- 민간돌봄 워드 클라우드는 본인이 희망하는 시간에 돌봄 제공이 가능한 좋은 시터와 이모님을 구인하는 내용(그림 II-4) 참고)이 주를 이루었던 반면, 공공돌봄 워드 클라우드는 공공 아동돌봄서비스의 이용후기와 신청방법을 문의하는 내용(그림 II-5) 참고)이 주를 이루었음.



[그림 III-4] 온라인 커뮤니티 워드 클라우드: 민간돌봄 데이터

<표 III-6> 관련 게시물 예시3

<p>근무여건: 19개월 남아 가정보육 중입니다. 제가 둘째를 임신해서(임신초기) 하루종일 아기와 놀아주기가 힘들어 오전에만 재밌게 놀아주실 놀이 시터 선생님 모십니다. 집에 있는 장난감, 책, 교구 등을 활용하시면 됩니다. 다른 가사일은 전혀 없이 아기와 전적으로 소통하고 놀아주시는 데에만 집중해주시면 됩니다. 놀이시터 경력이 있으신 분이면 더욱 좋을 것 같네요. *필수* 코로나 백신 접종하신 분만 연락 부탁드립니다.- 근무시간 : 09:00 부터 12:00까지 - 근무형태 : 출·퇴근형- 급여 : 시급 / 협의가능- 돌봄인원 : 남아 (영아)</p>
<p>아기 28일되었어요, 지금은 산후도우미이모님 오시는데 2달 뒤에 제가 출근해야 해서 쪽 베이비 시터분이 필요해요 업체가 있나요? 어떻게 알아봐야 하는지 전혀 몰라서 ㅜㅜ 가사는 안하셔도 되고 아이만 잘 봐주시면 좋은데 둘다 출근이라 7:30분 부터 6시까지 하루종일이요 혹시 맘님들 베이비시터분은 어디서 구하나요?</p>



[그림 Ⅲ-5] 온라인 커뮤니티 워드 클라우드: 공공돌봄 데이터

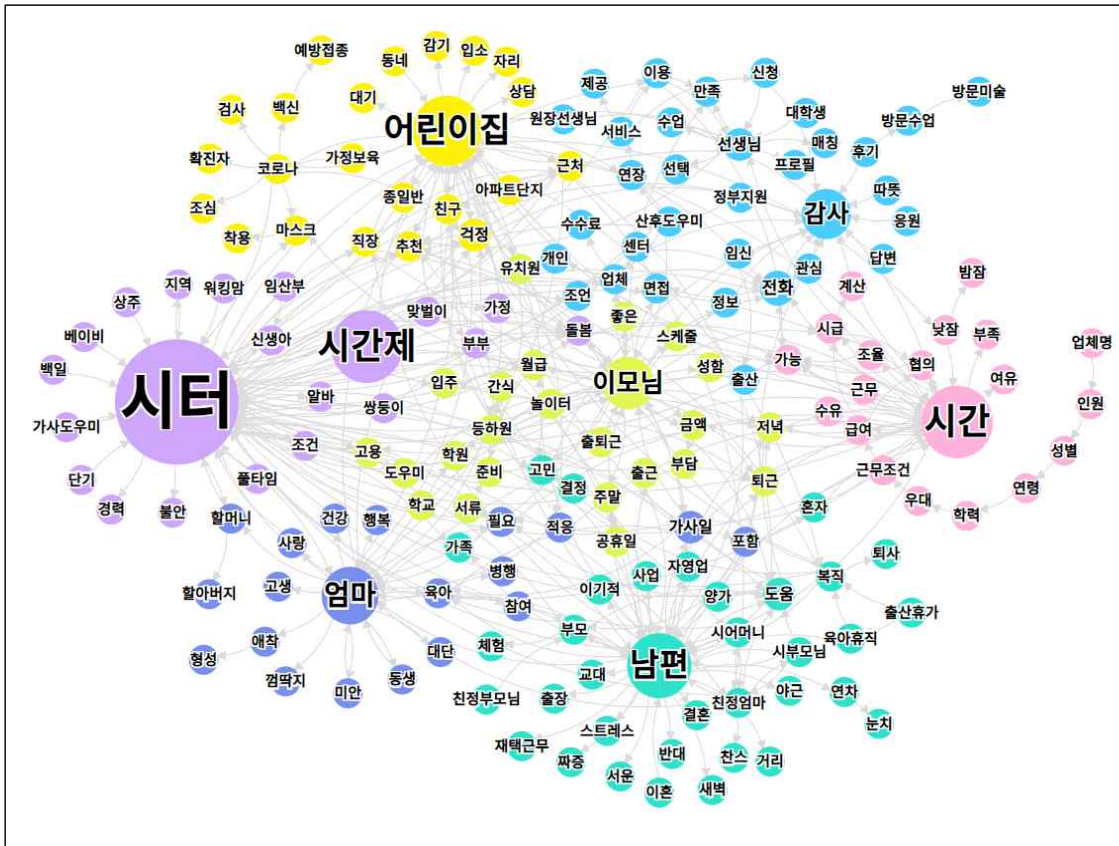
<표 Ⅲ-7> 관련 게시물 예시4

<p>정부에서 지원해주는 아이돌봄 서비스 신청해보고 싶는데 신청하면 바로 지원이 되나요?? 신청은 어떻게 하 는지도 궁금하고 오시는 분도 괜찮은지 궁금해요 ^^</p>
<p>맞벌이 소득은 기준50%인데 아이가 내년 3월에 국공립 어린이집을 가게 되어서요 국공립은 저녁 7시반까지 봐주는 걸로 알지만 대부분 4시에서 5시에 하원하는 거 같아서 아이돌봄 서비스를 신청하고 싶는데 어린이집 보육료를 지원받고 있으면 아이돌봄서비스 정부지원은 못 받는건지요?</p>

- [그림 Ⅱ-6] 의미망 분석 결과 도출한 전체 네트워크로, [시티](연보라색)는 근무시간부터 근무내용까지 근로조건이 세분화되어 있음.
 - 근무시간별로는 시급을 받는 “시간제”와 월급을 받는 “풀타임”으로 나뉘고, 근무형태별로는 고객의 집에 입주하여 아이를 돌봐주는 “상주”, 필요할 때마다 이용하는 “비상주”로 나뉘고, 근무내용별로는 출산 후 산모의 회복과 신생아의 관리를 책임지는 “신생아”(산후)도우미, 집안일을 도와주는 “가사도우미”와 등하원을 도와주는 “등하원” “도우미” 등 업무내용이 양육자의 수요에 맞춰 세분화되어 있었음.
- [이모님](연두색)은 시터를 부르는 또 다른 명칭으로 온라인 공간에서 “좋은” [이모님]을 모시기 위한 정보가 공유되고 있었음.
 - 시터 업무는 노동집약적이고 가정과 밀접하게 연결되어 있어 업무 범위가 다양하고 사적으로 구하는 경우가 많은 이유로 시터 고용시 협의해야 하는 조건들(“월급”, “금액”, “스케줄”, “가사일”, “간식”)에 대해 문의하는 글이 다수 발견되었음.
 - [시티]가 직접 가정에 방문하여 일을 하고, 아이와 오랜 시간을 함께 지내기 때문에 안전 문제도 거론이 되었음. “서류”검사와 “면접”을 통해 [시티]의 신분을 확인하기도 하였음.

- [시터]와 협의해야 하는 사항 중에 가장 중요한 것은 [시간](분홍색)임.
 - 시터 “시급”이 1~2만 원으로 종일 사용은 부담스럽기 때문에, 대부분 종일권보다 필요한 [시간]만큼 시터를 이용하고자 하는 경우가 많았음. 따라서 시터 고용시, 내가 원하는 [시간]에 “근무”가 “가능”한지 여부가 가장 중요한 조건으로 나타났음.
- 공동양육자인 [남편](초록색)과 아이 등하원부터 가사일까지 돌봄과 관련한 “고민”을 함께 나누고 있었음.
 - 맞벌이 부부가 돌봄을 위해 주로 선택하는 방법은 “거리”가 가까운 “양가”의 “도움”을 받거나, “어린이집”과 “시터”를 이용하거나, 혹은 한쪽이 “육아휴직”을 내서 자녀를 돌보는 것임. 그러나 최악의 상황에는 “복직” 포기를 고려하기도 하였음.
 - 보통의 직장에서 당일에 “연차”를 사용하는 것에 대해 “눈치”가 보이며, 더구나 “교대”근무, “자영업”, “사업” 등 일자리 형태가 다양해지면서 업무 스케줄이 일정하지 않아 안정적 아이돌봄이 어려운 상황으로 나타났음. 이와 같은 예기치 못한 스케줄로 인해 부부 중 한 명이 감내해야 하는 상황이 발생하기도 하는데, 그 과정에서 아내는 “남편”에게 “서운함”과 “짜증”의 감정이 표현되었음.
 - 한편, 돌봄[선생님](하늘색)에 대한 만족이 나타나는데, 엄마가 담당 [선생님]의 “프로필”을 확인하고 내가 원하는 [선생님]을 “선택”할 수 있고, “수업”내용이 “만족”스럽다는 이용후기를 공유하기도 하였음.
- [그림 II-7]을 보면 “정부”에서 지원하는 [아이돌봄서비스](하늘색)가 제공하는 서비스(시간제 서비스, 영아종일제서비스, 질병감염아동지원, 기관연계서비스)와 신청방법, 금액에 대한 정보문의와 이용후기 문의 글이 지배적인 내용을 이루고 있었음.
 - “지역”별로 대기자 수 “차이”가 있는지, 바로 “아이돌보미”[선생님](노란색)과 매칭이 되는지, “신청”(초록색)은 어떻게 하는지 등 서비스 이용 방식에 관한 관심이 나타났음.
- 반면, [아이돌봄서비스] [신청](초록색) 방법¹³⁾이 복잡하고 “아이돌봄센터”와 전화연결이 안 되어 불편하다는 의견이 더러 나타났음.
 - [아이돌봄서비스]는 정부지원금과 본인부담금으로 운영되기 때문에 부정수급자를 걸러내기 위해 기관에 제출할 서류가 많고 카드를 따로 발급받아야 하는 번거로움이 표현되었음.
 - “아이돌봄센터”와 전화연결은 지역마다 시기마다 다르지만, 신학기 시작 전에 이용자가 몰리고 아이돌보미가 부족할 경우 전화연결이 지연되는 것으로 보임.
 - 아동돌봄서비스는 임금 인상 등 가구 소득 증가를 고려하여 매년 1월에 소득을 재판정하는데, “소득”재판정 결과에 따라 가계부담금이 커질 수 있어 “복직”을 하면서 “소득”이 올라가는 것에 대한 “걱정”이 나타났음.

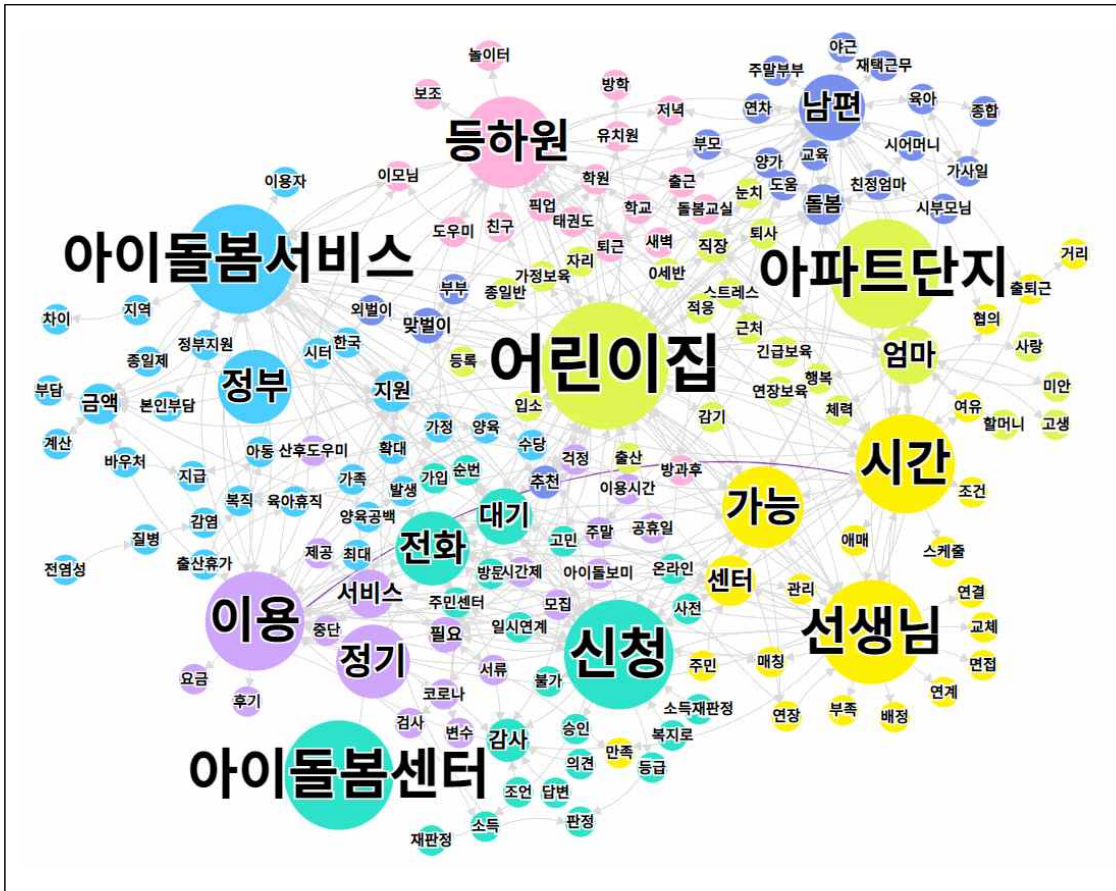
13) 아이돌봄서비스 이용절차는 다음과 같음. (1) “주민센터”에서 가계소득 “등급”“판정”을 받고, (2) 국민행복카드를 발급받고 (3) 아이돌봄서비스 사이트에서 회원가입 및 정회원 승인을 받고, (4) 예치금을 충전하고 (5) 서비스신청서를 작성하고 (6) 온라인이용신청 이후 아이돌보미가 매칭되는 절차로 이루어짐.



[그림 Ⅲ-6] 온라인 커뮤니티 의미망 분석: 민간돌봄 데이터

〈표 III-8〉 관련 게시물 예시5

<p>안녕하세요. 저희 둘째(100일 경, 남아) 봐주실 베이비시터 이모님 구합니다. 첫째는 20개월으로 어린이집 다니고 있으며 제가 하원 후 집에서 케어하고 있습니다. [조건] (협의 가능)- 주소: 자연앤힐스테이트 (광교중앙역 인접)- 근무 시작일 : 5월 말 (5.26~6.4 사이 조정 가능)- 근무 시간 : 오후 3시 ~ 7시 (또는 화/목은 2시 40분 ~ 6시 40분) - 근무 요일 : 주 4 ~ 5일 (공휴일, 주말 제외) (협의하, 수요일 제외 가능) - 급여: 시간당 12,000원 - 급여지급방식 : 근무시간/일 * 근무일[희망 돌봄 범위]- 아기 돌봄 (아기목욕, 기저귀, 재우기, 젖병 수유, 추후 이유식 먹이기 및 놀아주기) - 아기 잘때 간단한 아기 관련 젖병 닦기, 아기 어지른 것 및 주변 청소 [선호 사항] - 집이 가까우신 분 (도보 출퇴근 가능) - 아기 좋아하시는 분 (필수), 아기 돌봄에 일가견 있으신 분 - 위생 관념 있으시고 정리정돈 잘 하시는 분- 어린 아가 돌봄 경험 있으신 분- 국적 무관이나 한국어 능통- 베이비시터나 산후도우미 경험 있으신 분- 풀타임 근무나, 오전에 다른 근무 희망하지 않으시는 분 - 추후 CCTV 설치 관촬으신 분 - 인연이 닿아 오래 함께 가실 수 있는 분 찾습니다. 추후 연말에 엄마가 복직시 아이 2명 하원해서 돌봐주시면 좋겠습니다. (사급조정 가능) [면접시 필요서류] - 주민등록등본, 신분증 사본 - 건강진단결과서, 최근 1개월 (근무 시작전 체사)* 직접 채팅/쪽지 주시거나 주변에 추천해주실 분 연락 주시면 감사하겠습니다.*</p>
<p>달서구 본리동 베이비시터 겸 이모님 구합니다. 가까이 사시는 분이면 좋겠습니다. 면접시 건강진단서, 등본 및 신분증 사본 제출 바랍니다.<근무조건> 급여 : 시급 12,000원 근무기간 : 6월 14일부터 근무요일 : 월 ~ 금요일 (필요시 토요일, 공휴일)근무시간 : 오전 9시 ~ 오후 2시 업직종 : 10개월 아기 관련 케어 및 간단한 가사일 병행</p>
<p>아예 입주나 풀타임이 아니라 시간제로 구하니 잘 안 구해지네요. 오래 산 곳도 아니라 인맥도 없고.. 단디헬퍼에 올려놓긴 했는데 연락올까도 모르겠고 ㅠㅠ 시간과 급여를 올리기엔 너무 부담되고하 힘드네요 ㅠㅠ 다들 어떻게들 구하시나요?</p>
<p>베이비시터 어떻게 구하나요? 산후도우미 업체는 전화해보니 신생아만 관리한다네요ㅠ아기 지금 8개월 쌍둥이인데.. 두 달 정도만 야간에 봐주실 분 계실까요? 근처 사는 분이면 좋은데ㅠ 4살 첫째가 있어서 첫째 하원할때부터 동이들 잠들 때까지 오후 5시부터 8시까지 3시간정도 월-금 5월부터 7월 초까지만.. 아빠가 바빠서 ㅠ베이비시터를 구해야할 것 같아요ㅠㅠ 업체소개나 직접 연락주실분 첫 주세요~포송 석정아파트입니다~</p>
<p>제가 운동 가는 시간 동안만 200일 아기 봐주실 베이비 시터님 구합니다 월 수 9:30-11:30 까지 두 시간만 구하고 싶는데 가능할까요?</p>
<p>5개월 여아 돌보느라 육아휴직 중인데요. 남편은 업무상 저녁회식이 꼭 필요한 일이고 근처에 시댁 친정이 없어서 우리 부부만 육아해야 해요. 그러다 보니 남편회식인 날. 그 다음날도 저도 짜증나고 남편은 지치고 자꾸 싸우네요. 남편은 일주일에 몇 일이라도 시터를 쓰던지 저보고 복직하고 자기가 잠시 퇴사라도 하자고.. 후자는 전 아직 아닌 것 같아요. 시터??는 어떻게 쓰나요. 산후도우미처럼 에이전시를 알아보면 되나요. 일주일에 몇 일만 써도 되는 지도 궁금하고. 한 번도 써본 적이 없어서 글 남겨봅니다.</p>
<p>둘째가 아직 많이 어려서 첫째 둘째 혼자 케어하니 너무 힘이 들어서 **(업체명2)의 도움을 받았습니다! 예전에 정부지원 아이돌봄선생님을 써봤는데 저는 **(업체명2)가 훨씬 나왔습니다! 제일 중요한 이유는 아이가 너무 좋아했기 때문입니다.처음에 오시자마자 손 깨끗이 씻으시고 아이이름 부르면서 친근하게 다가가서 애가 너무 좋아했습니다 ㅎㅎ낯을 처음에는 가리는 거 같았는데 이후에는 일상적인 대화도 하고 먼저 이팔어가는 모습을 보았습니다. 여러 동물들을 데려와서 역할극도 하고 블럭놀이로 선생님께 자랑도 하는 모습이 기특하드라구요. 선생님과 숫자놀이도 하고 고무 농구공으로 함께 놀기도 하고 아이가 블럭을 하면서 집중력 있게 놀기도 했습니다.</p>



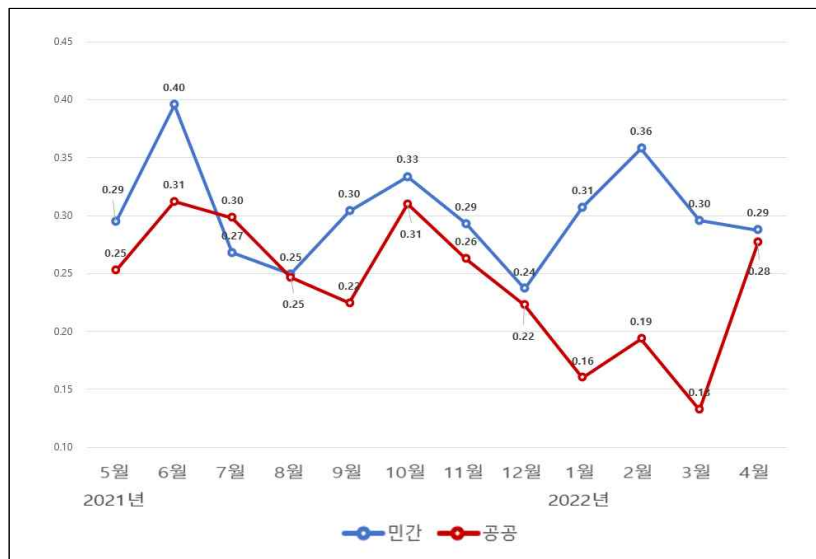
[그림 Ⅲ-7] 온라인 커뮤니티 의미망 분석: 공공돌봄 데이터

<표 Ⅲ-9> 관련 게시물 예시6

<p>정부에 전화를 해서 물어보아도 하반기라 선생님들이 안계신다부터 시작해서 보통 이렇게 오래 걸리면 어린이집을 알아본다는데 어린이집도 대기가 20명이고... 대책없이 말만 늘어놓습니다....민간을 알아보자니 급여도 너무 싸지고... 믿음만 한 지도 모르겠고.. 지금 한계치가 왔는지 남편이 민간을 알아보라고 하더군요.. 지금 알아보고 있는 중인데.....원래 정부 돌봄 선생님이 이렇게 구해지는게 어렵나요..?</p>
<p>아이돌봄 이용 중인데요 돌봄센터 담당하시는 분 통화응대 어떠신가요? 여기 센터는 저희가 올이라는 대화의 통화방식이고 본인들이 돌봄샘들이 실수가한 건 본인 위주의 방식대로 하고 싶은 말 다하시고 저희 불편사항 말하면 귀담고 입닥으시고 저희가 잘못된 게 없는데 돌봄 안 구해질 수 있다 아니며 다음번에 돌봄이용 정지된다 이런 압박식의 통화응대를 하네요 전혀 전문가의 통화응대가 아닌 본인들 기분 나쁜 거 다 표출하고 할 말 다하는식이니 돌봄이용하기 힘드네요 제가 돌봄 담당자를 잘못만난건가요..?,</p>
<p>안녕하세요, 7월에 김포 운양동으로 이사가는 쌍둥이 자녀 엄마입니다. 자녀들이 이제막 100일이 지났는데... 혹시 김포 운양동쪽은 아이돌봄서비스 대기자가 많을까요..? 현재 거주하고 있는곳은 대기가 많지 않아 바로바로 구해지는데 김포 운양동쪽은 어떨지..</p>
<p>댓글: 1년 대기했어요~ 후기찾는 것보다 대기 우선인듯해요^^ 댓글: 저도 몇년 전에 이용했었는데 선생님 좋으셨어요~ 전문적이고 아이도 잘 봐주셨구요~ 댓글: 연세 있으신 쌤인데 활동량 좋은 남자아기랑 잘 놀아주세요. 선생님 성향마다 다른 것 같아요. 하원시간~퇴근시간까지가 제일 구하기 어렵다네요. 대기 먼저 하세요.</p>

감성분석 결과, 민간돌봄은 공공돌봄보다 긍정점수가 대체로 높은 가운데, 돌봄수요가 급증하는 새학기 시점에서 두 대상간 감성점수 격차가 벌어졌음.

- 민간돌봄과 공공돌봄에 대한 감성 분석을 실시하였음. 점수 범위는 -1부터 1까지이며, 0에서 -1에 가까울수록 부정 점수가 높아지고, 0에서 1에 가까울수록 긍정 점수가 높아지는 것으로 해석 가능함.
- [그림 II-8]에서 민간돌봄과 공공돌봄 모두 0 이상으로 긍정적 반응이 나타나는데, 이는 커뮤니티 특성상 정보를 공유하고 “감사”를 표현하면서 전체적으로 긍정점수가 높게 나타났음.
 - 전반적으로 민간돌봄이 공공돌봄보다 긍정지수가 높으며, 앞선 워드 클라우드 분석에서 살펴보았듯이 공공 돌봄서비스의 실제 사용 후기보다 [아동돌봄서비스]에 대한 정보 문의글과 대기로 인한 불편함을 토로하는 내용이 더 자주 나타났음.
 - 감성점수 추이는 개학 시즌인 3월과 9월에서 2개월 전부터 긍정점수가 낮아지는데, 이는 개학 전 돌봄서비스에 대한 수요가 증가하는 상황에서 원하는 시간에 선생님을 구하지 못하는 상황에 대한 불만이 반영된 것으로 보임.
 - 흥미로운 점은 2022년 1월~4월 기간 동안 공공돌봄의 긍정점수가 낮아지는 반면, 동 기간 민간돌봄의 긍정점수가 높아지면서 두 대상 간의 감성 점수 차이가 벌어진 부분임. 보통 9월보다 3월 신학기에 돌봄 수요가 집중 발생하는데, 민간돌봄서비스는 공공돌봄서비스에 비해 채용시스템이 유연하여 대학생과 주부 등의 채용으로 돌봄선생님을 충분히 확보한 후 수요에 대비하는 특성이 반영된 결과로 보임.



[그림 III-8] 민간돌봄과 공공돌봄 월별 감성지수 비교 그래프

5. 민간돌봄 선호 요인 분석

(선호 요인1) 돌봄시간 선택의 자유로움

- 가장 많이 발견되는 요인으로, 평일 2시간, 주말/공휴일 3시간과 같이 본인의 스케줄에 맞게 단시간 민간 아동돌봄서비스를 이용하는 사람들이 다수를 차지하였음. 일과 가정생활의 다양한 수요를 충족할 수 있는 서비스를 필요로 하는 것으로 나타났음.
 - 관련 예시를 들면, 맞벌이 부부이고 남편은 9시부터 18시까지 근무를 하고 아내는 3교대 근무를 하는 상황이 나타났음. 아내는 직장에 양해를 구해 저녁 시간대로 근무시간 배치를 요청하여, 아침에는 아내가 아이 등원을 시키고 저녁에는 남편이 퇴근하면서 아이 하원을 담당하였음. 그런데 남편 회사에서 중요한 프로젝트 준비로 몇 주간 야근이 확정되어 남편이 아이 하원을 같이 하기 어려운 상황이 되었음. 친정과 시댁은 멀어서 도움을 청하기 어려웠고 아내도 직장의 양해를 받고 있는 상황이기 때문에 시간 변경이 어려웠음. 이에 동 부부는 프로젝트 기간 동안 아이 하원을 도와줄 시터를 구하기로 결정하였음. 동네 인터넷 커뮤니티, 돌봄 매칭 플랫폼, 맘카페 등에서 2주 동안 18시부터 20시 사이에 아이 하원과 저녁밥을 챙겨줄 도우미를 구인하는 글을 게시하였음.
- 공공 아동돌봄서비스도 등하원도우미 서비스를 제공하고 있지만, 시간이 짧을수록 또는 공공 돌봄사업단 소속 돌봄선생님과 집이 멀수록 배치될 확률이 낮아지기 때문에, 당장 돌봄 배치가 가능한 민간 아동돌봄서비스를 선택하는 것으로 보임.

〈표 III-10〉 관련 게시물 예시7

<p>작성자: 혹시 <u>3교대에 맞게</u> 아이를 봐주시는 시터분 쓰시는 맘님들 있으실까요?</p>
<p>작성자: 제가 운동 가는 시간 동안만 200일 아기 봐주실 베이비시터님 구합니다. <u>월/수 9:30-11:30까지</u> 두 시간만 구하고 싶은데 가능할까요?</p>
<p>작성자: 7개월 아기 키우고 있는 올해 말 복직예정입니다. 신랑과 저 둘 다 서비스직이라 월 10회 쉬고, 최대한 엇갈려 쉬면 월에 20일 정도는 저희가 볼 수 있을 것 같아요.. 구인해봐야 알겠지만, <u>평일/주말</u> 관계 없이, 엄마 아빠 스케줄과 맞춰 월 10회 정도 하루 종일 아기 봐주실 베이비 시터 구할수 있을까요? 저희 근무시간이 12시간(10:00~22:00) 좀 긴 편이에요ㅠㅠ 이렇게 구해본 경험 있으신 맘님 계신가요.. 퇴사가 답일까요.. 10년이나 넘게 다녔는데 저는 복직 못 하는 걸까요. 왜 이런 고통은 엄마만 고스란히 받는 것 같죠 ㅠㅠ</p>

(선호 요인2) 편리하고 신속한 돌봄서비스 매칭 및 긴급돌봄 서비스 제공

- 아이가 아프거나 갑작스러운 일로 아이를 돌봄 사람이 없는 경우, 절차가 복잡하고 대기기간 공공 아동돌봄서비스보다 모바일 앱으로 회원가입 후 희망조건에 실시간으로 도우미를 구할 수 있어 민간돌봄서비스를 선호하는 것으로 나타났음.
 - 몇몇 글에서 민간 아동돌봄서비스에 구인을 해도 선생님이 바로 매칭되지 않고 대기한다는 글이 발견되었음.

지만, 민간돌봄서비스는 대체로 공공 아동돌봄서비스보다 더 손쉽게 매칭되는 경향이 있기 때문에, 다른 서비스 이용 관련 선택권이 없는 부모들은 편리성과 신속성의 측면에서 민간돌봄서비스를 더 선호하는 경향이 나타났음.

〈표 III-11〉 관련 게시물 예시8

댓글: ****(업체명1) 라는 앱 다운받아보세요. 저도 친구추천 받았는데, 1-2시간씩 급할때 이용한다고 하더라고요. (광고아님..)

작성자: 15개월 쌍둥이 남아 키우고 있는 맞벌이 엄마입니다ㅠ... 성실하고 시간개념 좋은 이모님 모시고 싶습니다~ 추천해주시실 분이나, 아니며 시터를 잘 빨리 구할 수 있는 방법 등을 알려 주시면 감사하겠습니다! (돌봄은 앞에 대기 가정이 거의 60가정이라고 해서 ㅠ 안될거 같습니다ㅠ)

댓글: 아파트 카페에 올려보세요ㅠ

댓글: ****(업체명1) 도움을 받아보세요. 좋아요.

댓글: 저도 ****(업체명1) 썼었는데 생각보다 빨리 매칭되던데요 한번 써보세요.

댓글: ***(업체명3) 찾아보세요.

댓글: 저희엄마 가능하세요. 아직 못구하셨음 꼭지주세요.

작성자: 아이돌보미는 대기가 오래 걸린다고 해서요ㅠ ****(업체명2) 써보신 분 계실까요?

댓글: ***(업체명3), ***(업체명4), 동네 아파트 구인 광고, 동네 맘카페에서 구했어요~

(선호 요인3) 돌봄 외 추가적인 교육서비스 제공

- 민간돌봄서비스는 다변화된 부모의 수요에 맞춰서 온라인, 가정방문, 체육, 미술, 현장체험 등 다양한 프로그램을 제공하고 있었음. 상대적으로 편안한 공간인 가정 내 돌봄을 제공받으면서 아이들의 교육성취를 배양하고자 하는 이용자의 수요가 민간돌봄서비스 공급과 결합하면서, 교육·보육 통합서비스로서의 장점이 나타남.
- 서비스 제공 내용이 획일화되지 않고 전문 놀이·학습 교구를 사용하거나 다양한 프로그램을 구성하기도 하면서, 돌봄시간을 단지 돌봄공백 메우기가 아닌 자녀의 인지발달을 위한 시간으로 활용할 수 있다는 점에서 선호요인이 되었음.
- 커뮤니티 반응을 데이터로 분석했을 때, 돌봄 선생님에 따라 만족도가 크게 달라지는 면이 확인되었음. 바꿔 말하면, 선생님의 재량에 따라 돌봄과 교육의 제공범위가 조율 가능하여 학부모들과의 접촉면을 넓힐 수 있어, 돌봄 제공방식이 획일화된 공공돌봄에 비해 상대적으로 호의적인 평가를 이끌어낼 여지가 있었음.
 - 반대로 이와 같은 상황은 개인 돌봄제공 인력의 재량에 따라 서비스 질적 차이가 나타난다는 점을 의미하며, 표준화된 서비스 질의 확보 및 관리가 어렵다는 점을 의미함.
 - 향후 민간돌봄이 공공돌봄과 상호보완적 또는 협력적 돌봄지원체계 구축을 위해 돌봄서비스의 질적 표준화 및 제도화에 기반한 안정성 강화가 필수적일 것으로 보임.

〈표 III-12〉 관련 게시물 예시9

댓글: 7희 아들하고 있는데 진짜 편하고 선생님 스펙보고 고를 수도있어요~

댓글: ***(업체명2) 좋아요ㅋㅋ 저는 가끔 부르다 괜찮은 선생님 만나서 정기적으로 불러요. 2시간 하다가 3시간 부르는데 그 시간 동안 열심히 놀아주니까 진짜 좋아요ㅋㅋ 애도 선생님 온다고 하면 좋아요. 대신 선생님을 잘 만나긴 해야 해요. 젊은 분이 많고요.

댓글: ***(업체명2) 추천드려봐도 될까요? 제가 너무 잘 이용하고 있어서... 아이돌봄하면서 책임이나 간단한 학습도 같이해주시는데 저희 애에 맞춰서 늘 봐주시거든요. 짧게 하루도 부를 수 있어서... 이런 것도 한번 해보세요.

댓글: 영어 방문수업 9주하고 마쳤는데 만족도 높았어요. 저희 아이는 쌤을 너무 좋아했는데 재신청하려 보니 인기쌤이라... 다른 분이랑 매칭되더라고요. 전 배움으로 신청했는데 놀이나 미술도 좋다고해요. 쌤들 후기 읽어보시고 선택하시던가 아님 ***(업체명2)에서 매칭해줘요.

IV. 정책 수요 및 이슈 발굴

1. 분석결과 요약

(돌봄서비스 수요 추세) 코로나19 기간 동안 돌봄 게시글 추이는 긴급돌봄 수요와 연관 있었음

- 분석기간인 2021년 5월~2022년 5월 기간 동안, 월별 게시글 빈도 추이는 코로나19로 인한 사회적 거리두기 단계와 밀접한 관련이 있었음.
- 사회적 거리두기 단계가 4단계로 격상된 시기, 개학 전 시기에 버즈량이 급증하였는데 주로 이 시점에 긴급돌봄이나 돌봄공백 해소 방안 관련 정보를 주고받기 때문임.

(돌봄서비스 유형별 인식 분석) 베이비시터, 돌봄매칭플랫폼, 공공아이돌봄서비스, 어린이집 등 돌봄서비스 유형별로 관심 이슈 및 선호 요인이 상이하였음.

- (베이비시터 이용 인식) 베이비시터(개인 육아도우미)는 돌봄 제공시간의 유연한 조율 가능성, 돌봄제공의 질적 보장(돌봄제공자의 성실도, 경력, 성향 등) 자녀 안전 문제(신생아 안전, 마스크 착용 여부), 베이비시터와의 원활한 의사소통 필요성 등에 대한 이용자들의 인식이 주로 나타남.
 - 베이비시터는 돌봄제공자와 돌봄이용자 간 서비스 신뢰성, 서비스 조율 가능성, 원활한 커뮤니케이션이 주요 사항으로 볼 수 있음.
 - 특히 교대근무, 자영업 등 다양한 업무 특성에 맞추어 희망 시간대에 희망하는 시간만큼 돌봄제공이 가능한지의 돌봄제공 일정의 유연성이 가장 중요한 이용 조건으로 나타남.
- (민간 돌봄매칭플랫폼 이용 인식) 민간 플랫폼은 학습/학습 제공 관련 돌봄제공자의 역량에 대한 기대가 가장 중요한 관심사항인 반면, 돌봄·보육에 대한 관심도는 상대적으로 낮았음.
- (공공 아동돌봄서비스 이용 인식) 신청방법 및 신청조건 가능 여부와 같은 서비스 이용 방법에 대한 내용이 주를 이루었고, 실제 이용후기는 많지 않음.
 - 수요 대비 공급이 부족한 편이었으며, 입소대기가 길거나 전화가 잘 연결되지 않은 문제가 나타남.
 - 정부지원금 운영이기 때문에 서비스 이용 방법이 복잡하고 번거롭다는 의견이 제시되어 서비스 절차 간소화가 필요하였음.
- (어린이집 이용 인식) 주로 아파트 단지 내 위치한 가정 어린이집이나, 집근처 국공립 어린이집에 대한 선호도가 나타났음.
 - 양육자가 선호하는 어린이집 조건으로 짧은 등하원시간(집과 거리가 가까움), 등하원 차량 서비스 제공이 나타났음.
 - 영유아 시기에는 어린이집보다 산후도우미 또는 입주이모님을 선호하는 것으로 나타남.

(민간돌봄과 공공돌봄 비교분석) 민간돌봄은 시간선택 가능성, 공공돌봄은 이용방법이 주된 관심 이슈였으며, 민간돌봄은 공공돌봄보다 더 긍정적 인식이 높았음.

- 민간돌봄 이용시 주된 관심사는 수요자 중심의 시간선택 가능성(이용자 중심의 시간스케줄 배정 유연성), 맞춤형 돌봄서비스 제공, 자녀 안전문제 등으로 나타났음.
- 공공돌봄 이용시 주된 관심사는 서비스 이용방법 관련 문의와 함께, 긴 대기시간 개선, 이용 절차 간소화 등에 대한 수요가 나타났음.
- 민간돌봄과 공공돌봄의 시기별 감성분석 결과, 공공돌봄서비스는 돌봄 수요가 급증하는 개학 전 시기(1~4월)에 긍정점수가 하락하는 반면, 반대로 동시기 민간돌봄서비스 만족도는 올라가면서 두 대상 간 감성점수 격차가 벌어지는 양상이 나타났음. 이는 민간돌봄서비스가 공공돌봄서비스에 비해 대학생, 주부 등을 채용하는 등 인력고용에 더 유연하여 개학 전 돌봄수요가 급증하는 시기에 신속하고 탄력적인 수요 대처가 가능하기 때문으로 보임.

(민간돌봄 선호 요인) 민간돌봄 선호요인으로 돌봄시간 선택 자유로움, 편리하고 신속한 돌봄서비스 매칭 및 긴급돌봄 서비스 제공, 교육서비스 등 수요자 맞춤형 서비스 제공 등으로 나타남

- (돌봄시간 선택 자유로움) 근로방식의 다양성이 증가하는 상황에서, 양육자의 근무형태나 일정에 제약받지 않고 돌봄서비스 이용시간의 자유로운 조율이 가능하다는 장점이 민간돌봄의 핵심 선호요인임.
- (편리하고 신속한 돌봄서비스 매칭 및 긴급돌봄 서비스 제공) 자녀의 질병이나 업무일정 등 갑작스러운 양육 일정 변화에 따른 긴급한 돌봄 수요가 발생했을 때, 민간돌봄은 편리성과 신속성의 두 가지 측면에서 대기시간이 길고 소통이 원활하지 않으며 이용절차가 복잡한 공공돌봄보다 더 선호되는 것으로 나타남.
- (교육서비스 등 수요자 맞춤형 서비스 제공) 돌봄 외에도 놀이돌봄, 학습·교육 등 자녀 특성에 부합하는 맞춤형 교육서비스 제공이 가능한 장점을 지님.

2. 정책수요 및 이슈 발굴

(정책 이슈1) 공공 아동돌봄서비스의 다원화된 수요 반영 필요

- 정부 및 지자체의 아동돌봄서비스 확대에도 아이돌봄에 대한 고충 토로가 상당 부분 등장하였고, 정책수요자들의 확장된 욕구 충족에 양적·질적인 한계가 표현됨.

- 부모의 선호가 높은 보육시설 중 하나인 국공립 유치원은 대기시간이 긴 것으로 나타났음. 공공 돌봄서비스의 기민성(보육시설 대기 기간 단축, 신속한 돌봄제공자 매칭 등)을 높일 필요가 있음.
 - 이용시간 역시 제약이 높았는데, 맞벌이 가정을 위해 보육시간을 기본보육(9시부터 16시까지)과 연장보육(16시부터 19시 30분까지) 시간을 분류하여 비교적 늦은 시간까지 아이를 맡길 수 있는 제도를 마련하였으나, 상당수 부모는 어린이집에 혼자 오랜 시간 남아있을 아이에 대한 미안한 감정 때문에 등하원 도우미를 이용하는 것으로 나타났음.
 - 또한 연장보육을 신청하는 인원 수가 일정 이상 확보되어야 국가지원금을 받을 수 있기 때문에 어린이집 규모가 크지 않고 신청자가 많지 않을때 연장보육 이용이 쉽지 않은 상황이었음.
 - 때문에 맞벌이 가구에서는 어린이집을 이용하면서 등하원 도우미 또는 조부모의 도움으로 자녀의 하원 시간대부터 저녁 시간대까지 “토털 케어(total care)”하고자 하는 수요가 발견되었음.
- 시설돌봄 중심의 양육 지원서비스에서 좀 더 부모의 다원화된 욕구와 일생활 특성을 반영할 수 있는 돌봄제공이 필요함.
- 연장보육, 아이돌봄서비스, 다자녀 기준 완화 등 돌봄지원이 확대되고 있지만, 아이를 어린이집에 오래 맡기는 것은 아이 정서 발달에 좋지 않다는 인식과 제도적 사각지대로 인해 돌봄시설을 적극 이용하지 못하는 상황이 나타났음. 아이들이 일찍 하원하더라도 19시 반까지 어린이집을 의무적으로 문을 열게 하고, 가입신청시 연장보육 가능 여부 고지를 법적으로 의무화하는 등의 제도적 보완을 고려할 수 있음.
 - 그러나 기존 시설돌봄의 개선 외에도 양육자의 일자리 특성, 자녀의 발달단계나 안전 욕구, 건강상 문제 등으로 가정 환경에서 자녀를 양육하길 희망하는 부모의 수요가 반영될 수 있는 정책 통로가 필요함,
 - 현 공공 아이돌봄서비스 사업은 저소득층, 취약계층 중심으로 지원되고 있지만, 향후 좀 더 넓은 수요층으로 확대될 필요가 있음.

(정책 이슈2) 민간 아동돌봄서비스의 질적 관리 및 제도화 방안 필요

- 민간돌봄의 장점은 돌봄 제공시간과 제공방식, 서비스 내용에 있어 이용자 중심의 폭넓은 선택권을 보장하고, 개별화된 수요 및 기대수준을 충족할 수 있는 맞춤형 돌봄제공이 가능하다는 점임. 또한 공공돌봄 대비 이용절차가 간소하고, 인력 공급이 유연하여 긴급한 돌봄 수요 발생 시 더 신속한 이용이 가능하다는 장점이 있음.
- 단, 민간돌봄서비스가 가진 높은 유연성의 장점은 곧 돌봄 제공방식의 표준화 및 제공인력의 안정성, 돌봄서비스의 질적 관리가 어려운 문제점으로 작용할 수 있음.
- 공공돌봄은 상대적으로 종사인력의 자격조건과 전문성, 신원 보장이 가능하고, 서비스 제공 범위가 예측가능하며 질적 수준이 관리된다는 점, 분쟁 발생시 공적 절차에 의한 투명성이 보장된다는 점 등에서 개별화된 가정 내에서 좀 더 자녀를 베이비시터에게 믿고 위탁할 때 신뢰성 측면의 장점을 가짐.
 - 향후 민간돌봄서비스와 관련하여, 아동안전 수칙 준수, 돌봄 및 교육·학습 제공 관련 서비스의 질적 관리, 서비스 이용상 분쟁 발생 시 해결방안 등이 공식화, 제도화될 필요가 있음.
- 민간돌봄서비스의 한계는 서비스 이용의 계층화가 나타날 수 있다는 점으로, 사실상 구매력을

갖춘 양육자를 중심으로 접근 가능한 한계가 있음. 민간돌봄 확대가 곧 기본권으로서 보편적 돌봄의 위축과 돌봄 접근성의 사회경제적 격차를 야기하지 않도록 전체 돌봄지원 체계의 공공돌봄과 관계 속에서 논의되어야 함,

(정책 이슈3) 공공돌봄과 민간돌봄의 상호연계적 돌봄지원체계 구축 모색

- 민간돌봄과 공공돌봄을 비교했을 때, 민간 돌봄서비스는 이용자의 수요가 다변화되는 양상이 나타났음. 즉, 자녀돌봄에 있어 다양한 욕구 실현과 높은 기대 충족을 필요로 하는 양육자에게 주로 민간돌봄이 선호되는 것으로 나타남.
 - 공공 돌봄서비스가 지원자격, 신청방법 등 일반적인 내용 위주로 상위 키워드가 도출되었다면, 민간 돌봄서비스는 영어, 미술, 현장, 교육 등 다양한 프로그램 등이 주요 상위 키워드로 나타났음.
 - 공공 아동돌봄서비스도 본인부담금이 있지만, 소득분위에 따라 국가지원되기 때문에 서비스 질에 대한 관심이 높지 않은 반면, 민간 아동돌봄서비스는 100% 본인부담금이기 때문에 공공돌봄에 비해 기대하는 서비스가 다양하고 요구 수준이 높은 것으로 보임.
- 민간돌봄과 공공돌봄은 돌봄위기 해소의 대체적 관계이면서, 분절화된 지원체계에서 발생하는 돌봄 사각지대를 메울 수 있는 상호보완적 관계로 볼 수 있음.
 - 민간돌봄과 공공돌봄은 단순 선호도에 따라 선택할 수도 있지만, 가구의 상황(외벌이/맞벌이, 소득수준, 혈연돌봄 가능 여부 등)에 따라 둘 중 하나를 이용하거나 모두 이용하기도 함.
 - 민간돌봄은 공공돌봄 대비 신속한 서비스 매칭과 간소한 이용절차, 서비스 조건의 협의가능성 등으로 인해 양육자의 자율성과 선택권이 보장된다는 장점이 있음. 반면 공공돌봄은 민간돌봄 대비 돌봄인력의 자격조건과 제공·방식이 관리감독되기 때문에 서비스의 안정성 및 질적 표준화가 보장되는 장점을 지님.
 - 기존 공공돌봄의 질적 개선과 함께 민간부문 서비스가 공공부문의 공백을 보완하되, 중장기적으로 공공서비스 역시 사회변화와 정책수요에 맞추어 다원화, 유연화 방안을 모색할 필요가 있음.
- 민간돌봄은 공공돌봄 대비 높은 비용으로 양질의 서비스 접근에 대한 선별적 효과가 나타날 수 있음. 민간돌봄 서비스 이용이 계층화될 가능성을 충분히 인지하고, 민간돌봄의 제도화, 공식화가 곧 기본권으로서 보편적 돌봄의 위축과 돌봄 접근성의 사회경제적 격차를 야기하지 않도록 전체 돌봄지원 체계에서 공공돌봄과의 관계 속에서 논의되어야 함,

3. 정책제언

다양한 일생활 수요에 대응하면서 돌봄 받을 권리를 보편적으로 실현할 수 있는 공공·민간의 상호연계적 돌봄지원체계 마련이 필요함.

- 그동안 양육자의 돌봄선택권과 보편돌봄의 가치는 서로 대립되는 관점으로 해석되어 왔음, 그러나 일생활 다양성이 증가하고, 코로나19와 같은 사회적 위기가 곧 돌봄위기로 가중되는

불확실성이 높은 상황에서 돌봄선택의 다양성을 전 계층으로 확대하는 것이 돌봄제공자와 돌봄수혜자 양면의 보편돌봄을 실현하기 위한 현실적 대안이 될 수도 있음. 현행 돌봄체계가 지향하는 '정상가족'의 '정규근로자'를 전제로 한 돌봄방식이 사회적 변화 속에서 젠더화된 돌봄 관계의 '보편적이면서 다원화된' 문제 해소에 타당한지 근본적 검토가 필요함.

- 일생활 다양성을 포용하는 유연화된 민간 돌봄제공이 어떻게 보편적 돌봄의 가치를 지향하면서 전체 돌봄지원 체계 속에 제도화·가시화될 수 있는지의 충분한 고민이 필요함. 민간돌봄이 가진 유연화·자율화된 돌봄제공의 장점에도 불구하고, 노동시장에서 주변화된 여성근로자/이주여성이 저임금의 불안정성이 높은 돌봄인력으로 공급되는 돌봄의 성별화 문제, 사적관계 속에 비가시화된 돌봄제공 형태가 야기할 수 있는 착취적 문제 등 돌봄관계 속에 나타날 수 있는 취약요인의 잠재적 해소 방안 논의는 여전히 쟁점으로 남아있음,
 - 예를 들어, 민간돌봄 서비스 확대가 여성근로자에게 미치는 영향, 특히 이주여성에 야기할 수 있는 결과에 대한 충분한 검토가 필요함. 가사돌봄 시장에서 이주여성이 대다수 고용될 가능성이 높으며, 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 등이 시행되었으나, 민간돌봄 제공 업체가 가사서비스 제공기관 인증을 받아야 하는 문제가 있음. 돌봄시장의 다양성과 유연성이 제고되는 만큼, 법적 보호장치 역시 변화하는 시장환경에 맞추어 돌봄근로자가 취약한 고용 상황에 놓이지 않도록 충분한 검토가 필요함.¹⁴⁾
- 향후 공적 아동돌봄지원정책이 전통적 보살핌 외에도, 학습·교육, 질병 케어, 긴급돌봄 대처 등과 같은 다양한 상황에 대한 돌봄 욕구를 충족시킬 수 있도록 확대되어야 함. 공공 아이돌봄서비스의 질병감염아동지원서비스 사례와 같이 가정이 처한 다양한 수요를 포용할 수 있는 사업이 돌봄지원체계 속에 확대되는 방향이 바람직함.
- 다원화되고 고도화된 돌봄서비스 수요에 대응하기 위해, 정책당사자의 인식 및 경험에 기반한 데이터로 돌봄이용 현황과 구체적 수요를 파악하는 작업은 중요함. 본 연구의 소셜 빅데이터를 이용한 정책수요 및 이슈 발굴 결과와 같이, 앞으로도 우리사회의 다원화된 수요를 반영할 수 있는 정책연구 개발 방안을 지속적으로 마련해야 함.

14) 고용노동부. (2021.05.11). 외국인 가사도우미, 가사·돌봄 시장의 공식화 후 검토 계획. (<https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148887220>, 최종 검색일: 2022.12.10.).

참고문헌

- 김아름, 유해미, 윤지연. (2018). 민간 육아도우미 이용실태 및 관리방안 연구. 서울: 육아정책연구소.
- 김은설, 최윤경, 권미경, 최효미, 김나영, 김자연, 박은영. (2021). 2021년 전국보육실태조사(가구조사 보고). 세종: 보건복지부.
- 대한민국 정부. (2022.7.). 윤석열 정부 120대 국정과제.
- 여성가족부. (2022). 2022년도 아이돌봄 지원사업 안내.
- 유해미, 권미경, 김근진, 이윤진, 이혜민. (2019). 아이돌보미 및 민간 육아도우미 자격관리 방안 연구. 서울: 여성가족부.
- 최윤경, 김근진, 최윤경. (2021). 육아전문관리사 국가자격 도입을 위한 법제화 방안 연구. 서울: 여성가족부.
- Scott, E. K., London, A. S., & Hurst, A. (2005). Instability in patchworks of child care when moving from welfare to work. *Journal of Marriage and Family*, 67(2), 370-386.

뉴스기사, 보도자료, 웹페이지 자료 등

- 고용노동부. (2021.05.11). 외국인 가사도우미, 가사·돌봄 시장의 공식화 후 검토 계획. (<https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148887220>, 최종 검색일: 2022.12.10.).
- 뉴스스. 2022.1.2. 아기 떨어져 다쳤는데 ‘흔한일이다’...관리사각 베이비시터. (https://newsis.com/view/?id=NISX20211231_0001709343&cID=10201&pID=10200, 최종 검색일: 2022.6.6.).
- 민간자격정보서비스. (<https://www.pqi.or.kr/>, 최종 검색일: 2022.12.11.)
- 아이돌봄서비스 홈페이지. (<https://www.idolbom.go.kr/>, 최종 검색일: 2022.12.12.)
- 아이돌봄서비스 홈페이지. (https://www.idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?SEQ=16&L_MENU_CD=020102&H_MENU_CD=0201&SITE_ID=FRONT&MENU_SITE_ID=FRONT, 최종 검색일: 2022.11.20.).
- 조선일보. (2021.10.29.). [스타트업] 짜깁악어 김희정 창업가와 Q&A. 성호철 특파원. (https://www.chosun.com/economy/smb-venture/2021/10/29/SAPYYII7URHDBMBFSD EKHPMWVY/?utm_source=naver&utm_medium=referral&utm_campaign=naver-news, 최종 검색일: 2022.12.11.).
- 중소기업현황정보시스템(SMIFO), 각 업체별 중소기업현황 분석결과. (<https://sminfo.mss.go.kr/>, 최종 검색일: 2022.9.28.).
- 파이낸셜 뉴스. (2022.08.11.). 육아전쟁서 찾은 묘안... '도우미 중개 플랫폼' 뜬다 [혁신의숲에서 찾은 스타트업]. 윤경현 기자. (<https://www.fnnews.com/news/202208101819397185>, 최종 검색일: 2022.12.11.).

한겨레. (2022.6.15). 아이돌봄 '이모님'도 최저임금·4대보험 적용…가사근로자법 시행. 박태우 기자.

(<https://www.hani.co.kr/arti/society/labor/1047148.html>, 최종 검색일: 2022.12.10.).

A사 홈페이지. (http://www.****.com/, 최종 검색일: 2022.12.11.)

B사 홈페이지. (https://****.kr/, 최종 검색일: 2022.12.11.)

C사 홈페이지. (https://www.****.co.kr/, 최종 검색일: 2022.12.11.).