

## 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴<sup>1)</sup>

조선미(한국여성정책연구원 성인지데이터센터 부연구위원)

- 온라인 커뮤니티의 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 관련 주요 인식 및 현황을 살펴보고, 민간 아동돌봄서비스의 정책수요 및 이슈 발굴을 시도하였음.
- 일-생활 다양성이 증가하는 상황에서 공공돌봄 단독으로 양육자의 특성을 반영한 다원화된 돌봄수요를 충족하는 데 한계가 있음. 공공-민간돌봄에 걸친 양질의 돌봄지원체계 구축으로 다양한 돌봄공백 상황을 해소할 필요가 있음.
  - 코로나19 위기 기간 동안 대면서비스 기반 돌봄시설이 폐쇄되면서 돌봄공백이 급증하는 등 공공 돌봄서비스는 돌봄 이용방식의 유연성이 낮고 선택의 제약이 높아 양육자의 다양한 일-생활 수요 충족과 긴급돌봄 대응에 제약이 있었음.
  - 개별적·비공식적 방식으로 제공되어왔던 민간 돌봄서비스를 돌봄지원체계 속에 제도화·공식화함으로써 서비스 제공의 질적 제고를 모색해야 함.
  - 민간돌봄과 공공돌봄의 선호 요인에 대한 정책수요 지형을 파악하고 공공·민간돌봄의 강점을 상호연계할 수 있는 돌봄지원체계 구축이 필요함.
- 소셜 빅데이터는 정책수요자의 인식과 경험이 직접 표출되어 있기 때문에, 정책연구 개발의 기초자료로 사용할 수 있음. 민간 아동돌봄서비스 이용자 및 수요자의 의견으로부터 다음의 네 가지 연구질문을 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?

1) 본 원고는 한국여성정책연구원 성인지데이터센터와 성평등전략사업센터가 함께 기획·추진하여 작성한 "소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴" 심화 분석 리포트를 수정·요약한 것임.

원문은 성인지통계 홈페이지([https://gsis.kwdi.re.kr/gsis/kr/board/BoardDetail.html?board\\_seq=11451&rootId=2004000&searchType=subject&pageIdx=1&board\\_class=BOARD08&menuId=2004104&lastIndex=10](https://gsis.kwdi.re.kr/gsis/kr/board/BoardDetail.html?board_seq=11451&rootId=2004000&searchType=subject&pageIdx=1&board_class=BOARD08&menuId=2004104&lastIndex=10))에서도 확인 가능함.

- 분석자료는 돌봄 관련 온라인 커뮤니티 게시글로, 네이버 카페에서 최근 1년(2021년 5월 1일부터 2022년 5월 1일) 동안 “돌봄”과 관련한 키워드를 포함한 게시글/댓글을 수집하고, 이 가운데 카페명에 “맘”이 포함된 게시글/댓글을 추출하였음.
- 데이터 추출 방식은 포털 사이트 검색창에서 돌봄서비스 관련 검색어를 입력하고, 수집기간을 설정하여 조회되는 게시글 및 댓글 전수를 수집한 후, 이 가운데 수집대상인 커뮤니티만 추출하는 방법을 택하였음.
- 돌봄서비스 데이터는 어린이집, 육아도우미(베이비시터), 공공아이돌봄서비스, 돌봄매칭플랫폼 등과 관련 키워드로 수집함.
- 민간돌봄 데이터는 혈연관계에 의한 돌봄으로 “친정엄마”를, 시장구매에 의한 개인 양육서비스로 육아도우미(“시터”), 돌봄매칭플랫폼(“\*\*\*\*(업체명1)”, “\*\*\*(업체명2)”) 등을 키워드로 수집함.
- 공공돌봄 데이터는 “아이돌봄서비스”, “국가지원” 등 키워드로 수집함.
- 데이터 수집 결과, 전체 게시글 28,041건이 수집되었고, “맘”카페 게시글은 17,050건, 댓글은 164,802건이 추출되었음.
- 분석방법은 텍스트마이닝에 의한 기초분석, 의미망 분석, 사례분석 등을 적용하였음.
- 기초분석으로 수집 데이터의 연관키워드 정보, 빈도, 시계열 추이 등을 살펴보았음.
- 의미망 분석은 동시출현 키워드(노드)를 연결하여 네트워크로 표현하였고, 노드의 위세(영향력)를 분석하기 위해 네트워크의 중심성(Centrality) 지표 중 보나시치 파워(Rreverse Bonacich) 지수를 활용하였음.
- 사례분석은 분석결과와 관련된 온라인 커뮤니티의 원 게시글을 예시로 제시하였음.

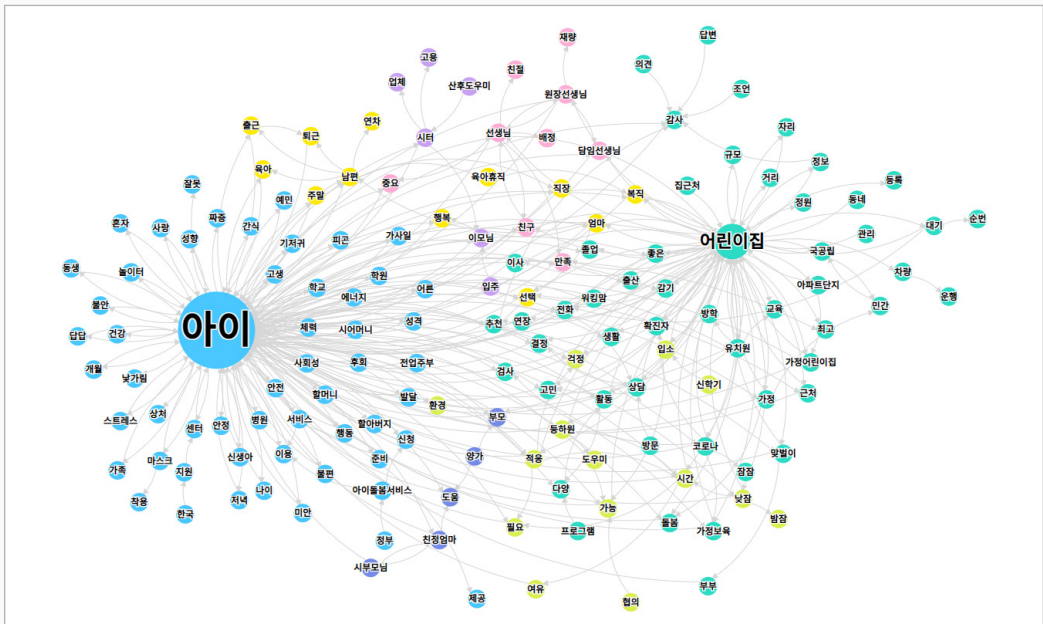
#### <조사개요>

구분	내용
방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 소셜 빅데이터 분석</li> <li>- 분석방법: 기초분석, 키워드 의미망 분석, 사례 분석</li> <li>- 분석키워드: 육아도우미(베이비시터), 아이돌봄서비스, 어린이집, 돌봄매칭플랫폼, 긴급돌봄 등</li> </ul>
자료	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 분석대상: 아동돌봄서비스 이용자 또는 잠재적 수요자 게시글</li> <li>● 분석채널: 네이버 포털 사이트 상 “돌봄” 키워드 게시글을 포함한 “맘” 카페</li> <li>● 분석기간: 2021.5.1 ~ 2022.5.1.</li> </ul>
분석내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 민간·공공돌봄 이용 경험 및 인식 관련 전반적 현황</li> <li>● 민간·공공돌봄 선호 요인</li> <li>● 민간돌봄 이용 관련 문제점 및 개선사항</li> <li>● 민간돌봄 이용 관련 최근 등장이슈 및 정책수요 발굴 등</li> </ul>
용어정리	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 민간돌봄: 혈연에 의한 비공식돌봄 또는 시장에 의한 개인양육서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 비공식돌봄: 친정어머니 등</li> <li>- 개인양육서비스: 육아도우미(베이비시터), 돌봄매칭플랫폼* 등</li> </ul> </li> <li>*돌봄매칭플랫폼: 앱 기반 돌봄제공자-돌봄구매자 연결 서비스</li> <li>● 공공돌봄: 공공아이돌봄서비스, 국가지원 아이돌봄시설(공공 어린이집·유치원 등) 등</li> </ul>

■ 온라인 커뮤니티 데이터 분석결과, 아이돌봄 관련 양육자의 감정, 다양한 돌봄서비스 선호 또는 선택 이유, 가정 내 돌봄 관련 문제 상황 등이 나타남.

- 전체 커뮤니티 게시글의 의미망 분석 결과, “아이”를 중심으로 주변 키워드에서 아이돌봄과 관련된 양육자의 감정, 보육서비스 관련 선호 조건, 가정 내 돌봄제공 상황 등이 나타남(<그림 1>).
- [아이]를 하루종일 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 드러남.
- [아이] 다음으로 두 번째로 네트워크 영향력이 큰 [어린이집](초록색)은 “엄마”들이 가장 선호하는 [어린이집] 조건 내용으로 집과 “거리”가 가까우면서 “등하원” “차량”서비스를 제공하는 어린이집 및 “아파트단지” 내 위치한 “가정어린이집”이나 “집근처” “국공립” 어린이집이 제시되었음.
- [아이]를 중심으로 다양한 보육시설 및 보육자가 연결되었으며, 베이비시터, 어린이집, 선생님, 남편, 친정엄마(시부모님) 등의 연관이 나타남.
- [시터](연보라색)는 [어린이집]을 이용하기가 이른 영유아 시기에 “산후도우미”나 “입주이모님”을 “선택”적으로 사용하는 것으로 나타남.
- [남편](노랑색)과 관련해서 맞벌이 부부의 현실적인 문제들이 주로 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 나타남.
- 시설에 [아이]를 맡기기 어려운 경우, [친정엄마](보라색) 또는 시부모님 도움을 요청하기도 하였음.

**<그림 1> 온라인 커뮤니티 의미망 분석 결과: 전체 데이터**



■ 육아도우미(베이비시터), 돌봄매칭플랫폼, 공공아이돌봄서비스 등 주요 돌봄서비스 유형별로 이용자 인식을 분석한 결과, 육아도우미는 돌봄 제공방식의 유연성, 돌봄매칭플랫폼은 학습·교육적 기대의 충족, 공공 아이돌봄서비스는 신청절차에 대한 문의가 주요 관심사였음.

- 주요 돌봄서비스(육아도우미, 돌봄중개플랫폼, 공공아이돌봄서비스) 관련 출현 빈도 기준 상위 20개의 주요 키워드로 이용자 인식을 살펴보았음(<표 1>).
- 육아도우미(키워드: “시터”)는 이용시 “시간” 요소가 가장 중요한 가운데, 돌봄제공자에 대한 신뢰성, 의사소통 등 서비스 제공의 질적 문제에 대한 관심 역시 나타났음.
  - 육아도우미는 돌봄 제공시간의 유연한 조율 가능성, 돌봄제공의 질적 보장(돌봄제공자의 성실도, 경력, 성향 등) 자녀 안전 문제(신생아 안전, 마스크 착용 여부), 시터와의 원활한 의사소통 필요성 등에 대한 인식이 주로 나타남.
- 돌봄매칭플랫폼(키워드: “\*\*\*\*(업체명1)”, “\*\*\*(업체명2)”)은 타 서비스에 비교할 때 교육·학습 관련 돌봄제공자의 역량에 대한 기대가 주요 관심사항으로 나타난 반면 돌봄·보육에 대한 관심은 상대적으로 낮았음.
- 공공아이돌봄서비스(키워드: “아이돌봄서비스”)는 정책수요나 서비스 이용 평가 관련 후기보다 신청방법 및 신청(예시: “신청”, “가능”, “개월”, “돌째”, “맞벌이”, “대기”, “소득”, “지역”, “연장” 등)에 대한 내용이 주를 이루었음

<표 1> 돌봄서비스 유형별 주요 키워드 상위 20위

순위	육아도우미(“시터”)		돌봄중개플랫폼				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

■ **민간돌봄과 공공돌봄 비교분석 결과**, 민간돌봄은 수요자 중심의 돌봄서비스 제공 가능성(시간, 내용, 조건 등) 및 자녀 안전문제에 대한 관심 등이, 공공돌봄은 이용절차의 복잡성과 낮은 기민성에 대한 의견 등이 제시되었음. 민간돌봄은 공공돌봄보다 긍정지수가 높았고, 특히 신학기 시점에 이 격차가 벌어졌음.

● 민간돌봄과 공공돌봄을 특정할 수 있는 데이터를 선별하여 비교분석한 결과, 민간돌봄과 공공돌봄 이용자는 주로 맞벌이 부부였으며, 민간돌봄과 공공돌봄 간 특정 선호가 나타나기보다 가구의 소득수준, 상황에 따라 서비스를 선택하였고, 보통 1~2개 이상의 보육시설 및 서비스를 이용하고 있었음.

- 민간돌봄 워드 클라우드는 본인이 희망하는 시간에 돌봄 제공이 가능한 좋은 “시터”와 “이모님”을 구인하는 내용(<그림 2>)이 주를 이루었던 반면, 공공돌봄 워드 클라우드는 공공 아동돌봄서비스의 이용후기와 신청방법을 문의하는 내용(<그림 3>)이 주를 이루었음.

<그림 2> 온라인 커뮤니티 워드 클라우드: 민간돌봄



<그림 3> 온라인 커뮤니티 워드 클라우드: 공공돌봄



● **네트워크 분석 결과**, 민간돌봄 이용시 주된 관심사는 수요자 중심의 시간선택 가능성 및 돌봄 제공방식의 유연성, 맞춤형 돌봄서비스 제공, 자녀 안전문제 등으로 나타났음(<그림 4>).

- [시터](연보라색)는 근무시간부터 근무내용까지 근로조건이 세분화되어 있었음. 즉, 근무시간별로는 시급을 받는 “시간제”와 월급을 받는 “풀타임”으로 구분되고, 근무형태별로는 고객의 집에 입주하여 아이를 돌봐주는 “상주”, 필요할 때마다 이용하는 “비상주”로 구분되며, 근무내용별로는 출산 후 산모의 회복과 신생아의 관리를 책임지는 “신생아”(산후)도우미, 집안일을 도와주는 “가사도우미”와 등하원을 도와주는 “등하원”“도우미” 로 구분되는 등 서비스 이용방식의 다양성 및 유연성이 나타남.





● 한편, 네트워크 분석에서 공공돌봄 이용 관련 주된 관심사는 “정부”에서 지원하는 [아이돌봄서비스](하늘색)가 제공하는 서비스(시간제서비스, 영아종일제서비스, 질병감염아동지원, 기관연계서비스)와 신청방법, 금액에 대한 정보문의와 이용후기 문의의 글이 다수 내용을 이루고 있음(<그림 5>).

- “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.

● [아이돌봄서비스] [신청](초록색) 방법이 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.

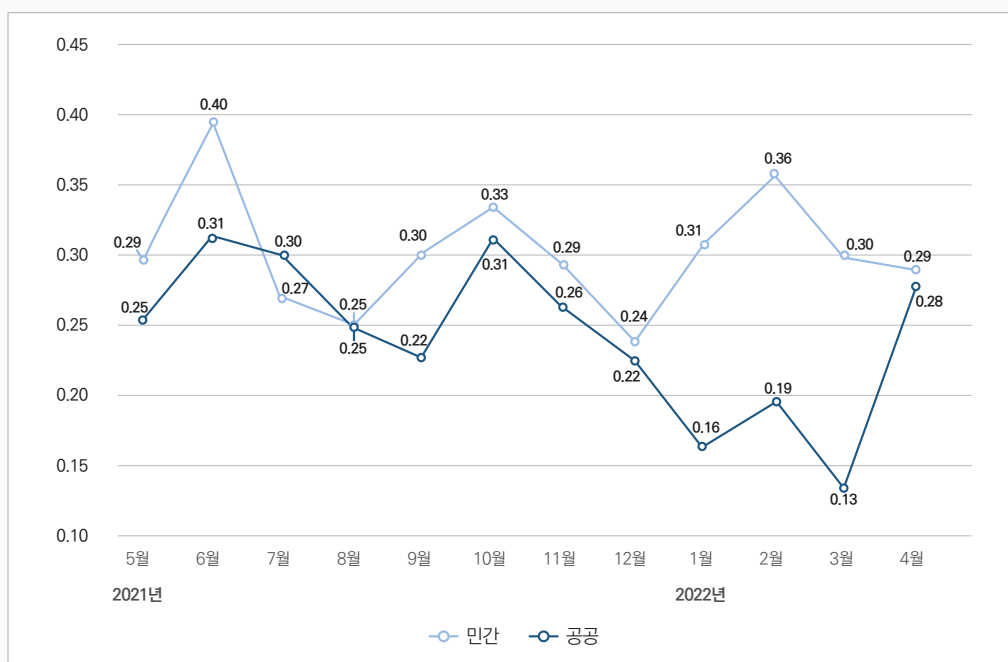
- “아이돌봄센터”와 전화연결은 지역마다 시기마다 다르지만, 신학기 시작 전에 이용자가 몰리고 아이돌보미가 부족할 경우 전화연결이 지연되는 것으로 나타났음.

● 민간돌봄과 공공돌봄의 시기별 감성분석 추이(<그림 6>)을 보면, 민간돌봄이 공공돌봄보다 더 긍정지수가 높으며 특히 1~4월 신학기 기간에 이 격차가 벌어졌음.

- 전반적으로 민간돌봄이 공공돌봄보다 긍정지수가 높으며, 공공돌봄서비스는 실제 사용 후기보다 [아동돌봄서비스]에 대한 정보 문의글과 대기로 인한 불편함을 토로하는 내용이 더 자주 나타났음.

- 공공돌봄서비스는 돌봄 수요가 급증하는 개학 전 시기(1~4월)에 긍정지수가 하락한 반면, 동 시기 민간돌봄서비스의 긍정지수는 증가하면서 감성점수 격차가 벌어지는 양상이 나타났음. 이는 민간돌봄서비스가 공공돌봄서비스에 비해 서비스 매칭 절차 및 조건이 엄격하지 않아 개학 전 돌봄수요가 급증하는 시기에 신속하고 탄력적인 인력 공급이 가능하기 때문으로 보임.

<그림 6> 민간돌봄과 공공돌봄 월별 감성지수 비교 그래프



■ **민간돌봄 선호요인에 대한 분석 결과, 돌봄시간 선택의 자유로움, 신속한 돌봄서비스 매칭 및 긴급돌봄 제공 가능, 학습·교육서비스 등 수요자 맞춤형 서비스 제공 등이 이유로 나타남.**

● **(돌봄시간 선택의 자유로움) 근로방식의 다양성이 증가하는 상황에서, 양육자의 근무형태나 일정에 제약받지 않고 돌봄 이용시간의 조율이 가능한 장점이 민간돌봄의 핵심 선호요인임.**

- 평일 2시간, 주말/공휴일 3시간과 같이 본인의 스케줄에 맞게 단시간 돌봄서비스를 이용하는 사람들이 다수를 차지하는 등 일-가정의 다양한 수요를 충족할 수 있는 서비스를 필요로 하였음.
- 공공 아동돌봄서비스도 등하원도우미 서비스를 제공하지만, 시간이 짧을수록, 공공돌봄사업단 소속 돌봄선생님과 집이 멀수록 배치될 확률이 낮아지기 때문에, 신속한 돌봄 배치가 가능한 민간 아동돌봄서비스를 선택하는 것으로 추측됨.

<표 2> 관련 게시물 예시1

작성자: 혹시 3교대에 맞게 아이를 봐주시는 시터분 쓰시는 맘님들 있으실까요?

작성자: 제가 운동 가는 시간 동안만 200일 아기 봐주실 베이비시터님 구합니다. 월/수 9:30-11:30까지 두 시간만 구하고 싶은데 가능할까요?

작성자: 7개월 아기 키우고 있는 올해 말 복직예정맘입니다. 신랑과 저 둘 다 서비스직이라 월 10회 쉬고, 최대한 엇갈려 쉬면 월에 20일 정도는 저희가 볼 수 있을 것 같아요.. 구인해봐야 알겠지만, 평일/주말 관계없이, 엄마 아빠 스케줄과 맞춰 월 10회 정도 하루 종일 아기 봐주실 베이비 시터 구할수 있을까요? 저희 근무시간이 12시간(10:00~22:00) 좀 긴 편이에요.. 이렇게 구해본 경험 있으신 맘님 계신가요.. 퇴사가 답일까요.. 10년이나 넘게 다녔는데 저는 복직 못 하는 걸까요. 왜 이런 고통은 엄마만 고스란히 받는 것 같죠..

● **(빠른 돌봄서비스 매칭 및 긴급돌봄 가능) 양육 상황에 따른 긴급한 돌봄 수요가 발생했을 때 민간돌봄은 편리성과 신속성 측면에서 강점을 가졌음.**

- 아이의 질병이나 갑작스러운 야근 일정 등으로 아이를 돌봄 사람이 없는 경우, 이용절차가 복잡하고 대기가 긴 공공 아동돌봄서비스보다 모바일 앱으로 회원가입 후 희망조건에 맞추어 실시간으로 도우미를 구할 수 있어 민간돌봄서비스를 선호하는 것으로 나타났음.



### <표 3> 관련 게시물 예시2

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

작성자: 15개월 쌍둥이 남아 키우고 있는 맞벌이 엄마 입니다ㅠ... 성실하고 시간개념 좋으신 이모님 모시고 싶습니다~ 추천 해주실 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 해서요ㅏㅏ \*\*\*\*(업체명2) 써보신 분 계실까요?

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

### ● (학습·교육서비스 등 수요자 맞춤형 서비스 제공) 돌봄 외에도 놀이돌봄, 학습·교육 등 자녀 특성에 부합하는 맞춤형 교육서비스 제공이 가능한 장점을 지님.

- 민간돌봄서비스는 다변화되는 부모의 수요에 맞춰서 온라인, 가정방문, 체육, 미술, 현장체험 등 다양한 프로그램을 제공하고 있었음. 서비스 제공 내용이 획일화되지 않고, 자녀의 인지발달을 위한 시간으로 활용할 수 있다는 점에서 선호요인이 되었음.
- 상대적으로 편안한 공간인 가정 내 돌봄을 제공받으면서 아이들의 교육성취를 배양하고자 하는 이용자 수요가 민간돌봄서비스 공급과 결합하면서, 교육·보육 통합서비스의 장점이 나타남.

### <표 4> 관련 게시물 예시3

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 좋아해요. 대신 선생님을 잘 만나긴 해야 해요. 젊은 분이 많고요.

댓글: \*\*\*(업체명2) 추천드려봐도 될까요? 제가 너무 잘 이용하고 있어서... 아이돌봄하면서 책읽기나 간단한 학습도 같이해 주시는데 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 매칭되더라구요. 전 배움으로 신청했는데 놀이나 미술도 좋다고해요. 쌤들 후기 읽어보시고 선택하시던가 아님 \*\*\*(업체명2)에서 매칭해줘요.

■ **소셜 빅데이터로 민간 아동돌봄서비스 관련 정책수요 및 이슈를 발굴한 결과, 공공돌봄의 다원화된 수요 반영, 민간돌봄의 질적 관리 및 제도화 방안, 민간돌봄과 공공돌봄의 상호연계적 돌봄지원체계 구축 모색 등이 정책과제로 도출됨.**

● **(공공돌봄서비스의 다원화된 수요 반영) 양육 지원서비스에서 보다 부모의 다원화된 욕구와 일·생활 특성을 반영할 수 있는 돌봄제공이 필요함.**

- 정부 및 지자체의 아동돌봄서비스 확대에도 아이돌봄에 대한 고충 토로가 상당 부분 등장하였고, 정책수요자들의 확장된 욕구 충족에 양적·질적인 한계가 표현됨.
- 맞벌이 가구에서는 어린이집을 이용하면서 등하원 도우미 또는 조부모의 도움으로 자녀의 하원 시간대부터 저녁 시간대까지 “토탈 케어(total care)”하고자 하는 수요가 발견되었음.
- 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.
- 기존 보육시설 돌봄서비스의 양적·질적 개선과 함께, 양육자의 일자리 특성, 자녀의 발달단계나 안전 욕구, 건강상 문제 등으로 가정 환경에서 자녀를 양육하길 희망하는 부모의 수요가 반영될 수 있는 정책 통로가 필요함.
- 현재 공공 아이돌봄서비스 사업은 저소득층, 취약계층 중심으로 지원되고 있지만, 향후 좀 더 넓은 수요층으로 확대될 필요가 있음.

● **(민간 아동돌봄서비스의 질적 관리 및 제도화 방안) 민간돌봄은 돌봄 제공방식의 높은 유연성으로 서비스의 질적 통제가 어려우므로, 공식화·제도화된 서비스 관리방안이 마련될 필요가 있음.**

- 민간돌봄의 장점은 돌봄 제공시간과 제공방식, 서비스 내용에 있어 이용자 중심의 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.
- 반면, 이와 같은 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 의사소통상 투명성이 보장된다는 점 등이 개별 가정에서 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.

- (공공돌봄과 민간돌봄의 상호연계적 돌봄지원체계 구축) 민간돌봄과 공공돌봄은 돌봄위기 해소의 대체적 관계이자 분절화된 지원체계에서 발생하는 돌봄 사각지대를 메우기 위한 보완적 관계로 볼 수 있으며, 민간·공공간 상호연계에 의한 돌봄지원체계 구축이 필요함.
  - 민간돌봄과 공공돌봄을 비교했을 때, 민간 돌봄서비스는 이용자 수요가 다변화되는 양상이 나타났음. 즉, 자녀돌봄에 있어 다양한 욕구 실현과 높은 기대 충족을 필요로 하는 양육자에게 주로 민간돌봄이 선호되는 것으로 나타남. 또한 긴급한 수요 발생 시 민간돌봄은 공공돌봄 대비 신속하고 유연한 대응이 가능한 장점이 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.
  - 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 체계의 공공돌봄과 관계 속에서 논의되어야 함.
- 일·생활 다양성이 증가하고, 코로나19와 같은 사회적 위기가 곧 돌봄위기로 가중되는 불확실성이 높은 상황에서 돌봄선택의 다양성을 전 계층으로 확대하는 것이 돌봄제공자와 돌봄수혜자 양면에 보편돌봄을 실현하기 위한 현실적 대안이 될 수도 있음. 현행 돌봄체계가 지향하는 '정상가족'의 '정규근로자'를 전제로 한 돌봄방식이 사회적 변화 속에 젠더화된 돌봄 관계의 '보편적이면서 다원화된' 문제 해소에 타당한지 근본적 검토가 필요함.
- 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.
- 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 방안이 지속적으로 마련되어야 함.