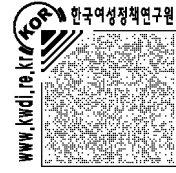

2022
연구보고서(수시과제) 9

민간 아이돌봄서비스 관리 방안 연구

김소영 · 최인희 · 권소영 · 박세경



한국여성정책연구원
Korean Women's Development Institute



2022 연구보고서(수시과제)-9

민간 아이돌봄서비스 관리 방안 연구

저 자 김소영, 최인희, 권소영, 박세경

연구진 연구책임자 : 김 소 영 (본원 연구위원)
공동연구원 : 최 인 희 (본원 선임연구위원)
공동연구원 : 권 소 영 (본원 연구원)
공동연구원 : 박 세 경 (한국보건사회연구원 선임연구위원)

이 보고서를 다음과 같이 인용해 주십시오.

김소영·최인희·권소영·박세경(2023). 민간 아이돌봄서비스 관리 방안 연구.
서울: 한국여성정책연구원

한국여성정책연구원(구 한국여성개발원)은 국무총리실 산하 정부출연 연구기관으로, 한국의 여성정책에 대한 종합 연구를 통해 양성평등 실현, 여성의 사회참여 확대 및 복지 증진, 가족 그리고 국가 발전에 기여하는 여성정책 Think-Tank이다.

발간사

저출생 대책의 일환으로, 아동 돌봄서비스 정책의 확장과 서비스 질 개선을 위한 정부의 노력이 지속적으로 이어져 왔습니다. 그럼에도, 믿고 맡길 만한 공적 돌봄서비스 인프라의 부족, 영아에 대한 가정 내 돌봄 수요 등으로 민간 아이돌봄서비스를 이용하는 경향은 여전히 존재합니다. 아동의 출산과 양육에 필요한 최소한의 돌봄을 국가가 보장해줄 필요가 있다는 측면에서 민간 아이돌봄서비스에 대한 국가의 관리 방식에 대한 고민이 필요한 시점입니다.

이에 이 연구는 현 정부의 국정과제인 ‘아이돌보미와 민간 육아도우미의 교육 및 자격관리 제도화’, ‘돌봄서비스 제공기관 등록제 도입’이 민간 시장의 특성에 부합하는 관리 방식으로 작동하기 위해 고려해야 할 사항이 무엇인지를 검토해보고자 하였습니다.

이 연구는 정확한 수요와 이용 현황을 파악할 객관적 자료가 거의 없는 한계 내에서 수행된 연구입니다. 민간 서비스 이용자와 공급자들의 목소리, 전문가들의 지혜를 모아 정부가 계획하는 관리 방식이 현장과 크게 괴리되지 않은 방향으로 추진될 수 있는 방안을 모색하였습니다. 연구의 결과가 정책과 추후 연구의 기초자료로 활용되기를 기대합니다.

기획 단계부터 결론까지 연구의 전 과정에서 함께 고민하며 귀한 조언을 주신 연구 참여자와 원내외 전문가들께 깊은 감사를 드립니다. 끝으로 연구진들과 수고해주신 연구조사원 선생님들께 감사의 마음을 전합니다.

2023년 2월
한국여성정책연구원
원장 문유경

연구요약

I. 서론

- 민간 아이돌봄서비스에 대한 수요가 여전히 존재하고, 서비스 제공인력과 기관에 대한 정부의 관리가 본격화될 것으로 예상되는 정책 환경이 조성되는 시점에 민간에서 제공하는 아이돌봄서비스에 대해 어떻게 관리할 것인지를 검토해 볼 필요가 있음. 이러한 배경하에 이 연구는 국정과제에서 제시한 ‘아이돌보미와 민간 육아도우미의 교육 및 자격관리 제도화’, ‘돌봄서비스 제공기관 등록제 도입’이 현장(민간 시장)의 특성에 부합하는지, 실제 적용을 위해 고려해야 할 사항은 무엇인지 등을 검토해 정책 대안을 모색하고자 하였음.
- 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같이 연구 내용을 구성함. 제I장에서는 연구의 필요성과 목적, 연구 내용과 방법을 소개하고, 민간 아이돌봄서비스 시장에 대한 이해를 돕기 위해 정부의 아동 돌봄 정책 현황과 아이돌봄 지원사업에 대해 간략히 살펴봄. 제II장에서는 관련 통계 및 실태조사 결과에 기반해 민간 아이돌봄서비스 수요의 특성을 파악하고, 선행연구 및 사업체 홈페이지 분석, 관계자 간담회 내용을 기반으로 사업체 현황과 특성을 정리함. 제III장에서는 기관 등록제와 인력에 대한 자격관리 제도 도입의 방향성이나 고려사항 등을 찾아보기 위해 유사한 돌봄·사회서비스 사례를 검토하고, 시사점을 논의함. 제IV장에서는 연구의 주요 결과를 요약하고, 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언을 제시함.

II. 민간 아이돌봄서비스 수요와 사업체 현황

- 이 장에서는 민간 아이돌봄서비스 수요의 특성과 사업체 운영 현황을 개략적으로 살펴봄. 서비스 수요는 관련 통계를 통해 영유아·아동 돌봄 형태 등을 살펴보고, 전국보육실태조사와 본 원에서 수행한 민간 아이돌봄서비스 수요 및 이용실태조사 결과를 중심으로 민간 아이돌봄

서비스 이용자의 특성과 욕구 등을 파악함. 민간 아이돌봄서비스 사업체 운영 현황과 특성은 사업체 홈페이지 정보 분석과 관련 선행연구 검토, 사업체 관리자와의 간담회 및 전문가 자문 내용을 바탕으로 정리함. 주요 결과는 다음과 같음.

- 첫째, 서비스 수요의 측면에서 민간 서비스에 대한 정부의 질 관리는 일정 부분 필요할 것으로 보임.
 - 아동돌봄서비스 수요를 살펴본 결과 돌봄 수요가 다양해지고, 신뢰할 만한 공공 인프라가 충분하지 못하다는 인식으로 인해 개별 양육을 이용하는 경향성이 여전히 존재하는 것을 확인할 수 있었음. 특히 0세아(12개월 미만)의 경우 시설 돌봄보다는 개별 양육을 선호하는 것으로 나타났는데, 이 경우 주로 가족(부모 또는 조부모)이 돌보며, 가족에 의존하기 어려운 경우 공공, 민간 아이돌봄서비스를 이용함.
 - 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태 조사(한국여성정책연구원, 2023) 결과를 보면 공공 아이돌봄서비스 이용 행태와 유사한 경향을 확인할 수 있었음. 구체적으로 민간 서비스도 주로 영유아 돌봄 중심이며, 유아의 경우 등하원 이후부터 부모 퇴근 전까지의 시간제 돌봄 위주로 이용됨. 또한 상대적으로 이용자의 편의성이 높고, 선택이 자유롭다는 측면에서 민간 서비스를 선호하는 경향이 있지만 공공 인프라 부족으로 민간 서비스를 이용할 수밖에 없는 상황적 제약도 존재하는 것으로 나타남.
 - 이처럼 공공서비스 이용의 제약이나 돌봄 공백에 유연하고 신속하게 대응하기 위해 민간 서비스를 이용하는 등의 현실을 고려할 때 민간 아이돌봄 서비스에 대한 정부의 관리와 개입은 일정 부분 필요할 것으로 보임.
- 둘째, 민간 서비스를 제공하는 사업체의 특성을 살펴본 결과 정부가 민간 서비스에 대한 관리의 범위와 방식을 도입할 때 비공식적으로 형성된 아이 돌봄 시장의 특성을 고려해 신중하게 접근할 필요가 확인됨.
 - 민간 아이돌봄서비스의 경우 주로 지인을 통해 돌봄 인력을 소개받거나 베이비시터 유료직업소개업체나 직거래 사이트 등 정보제공사업체를 중심으로 중개됨. 이들 업체는 인력 알선/중개를 주로 담당해 법적으로

인력을 직접 고용하거나 서비스 과정을 관리할 책임이 없음. 실질적으로, 이용자와 돌봄 인력 간에 서비스 비용이나 내용, 인력의 자격 등 서비스 조건을 직접 협의하고 계약하는 방식으로 서비스가 운영되고 있음. 이처럼, 개별 이용자들이 인력을 고용하는 형태에서 서비스 인력의 자격이나 교육 훈련체계, 서비스 내용 등의 표준화는 쉽지 않을 뿐 아니라 이용자나 돌봄 제공인력 양측의 요구에도 부합하지 않을 여지가 있음.

- 한편, 여전히 민간 시장에서 다수를 차지하는 유료직업소개기관에서는 사고에 대한 배상 책임이나 인력에 대한 교육훈련을 하기도 하지만 대체로는 개인사업자 중심의 영세한 규모로 운영되고 있음. 반면 최근 증가세에 있는 직업정보제공업체의 경우 직거래에 필요한 정보제공 이외에 업체에게 부과된 관리 책임은 거의 없음.
 - 이러한 현실을 볼 때 현행 중개 사업체들에게 인력에 대한 교육훈련, 돌봄 과정에서 발생한 사고에 대한 책임, 이용자와 돌봄인력 간의 분쟁조정이나 고충처리 등 인력을 포함한 서비스 과정에 대한 관리를 기대하기는 어려운 실정이라 하겠음.
- 셋째, 시장의 수요에 유연하게 대응하는 민간 서비스의 특성상 아이돌봄의 범위가 가사부터 교육까지 다양한 것을 확인할 수 있었음. 정부가 공식화된 관리·지원의 체계로 민간 서비스를 포섭할 경우 어떤 업무/활동까지를 관리의 대상으로 할 것인지는 중요한 이슈가 될 것임.
- 특히, 이용자 가정에서 서비스가 이루어지는 특성상 기존에도 가사와 돌봄의 경계가 불분명한 문제는 존재해왔는데, 돌봄인력의 최저임금 상승으로 서비스 이용 비용이 증가함에 따라 아이돌봄과 가사의 병행을 원하는 수요가 점차 늘어나는 추세로 보임. 주로 민간 서비스의 수요가 영유아에 집중된다고 볼 때 이러한 업무의 병행은 아이의 안전 문제와 직결될 여지가 높음. 이에 정부의 민간 서비스 관리 기준을 마련할 때 아동의 안전을 위해 일반가사서비스와 아이돌봄의 병행을 제약적으로 운영하도록 하거나 적절한 안전 기준을 마련하도록 강제하는 방안 등을 고려할 필요가 있을 것임.

- 다른 한편, 대학/대학원생 인력을 중심으로 전문 교육이나 학습 요구에 부응하는 서비스의 경우 아이보호나 등하원 서비스와 같은 돌봄 공백 대응의 성격보다는 자녀의 교육적 성장을 위한 수요에 가깝다고 볼 수 있음. 이 서비스의 목적이나 비용 지불이 가능한 계층에서 이용하는 현실 등을 고려할 때 교육/학습 위주의 서비스를 정부의 지원·관리 대상 돌봄에 포함하기보다는 시장 자율에 맡겨두는 것이 더 적절할 것으로 보임.

Ⅲ. 유사 돌봄·사회서비스 부문 제공기관 및 인력의 자격관리 현황

- 이 장에서는 유사 돌봄·사회서비스 부문 제공기관 및 인력의 자격관리 현황을 개략적으로 살펴보고 각 제도 시행에서의 시사점을 정리함. 서비스 제공기관의 품질관리와 관련해 진입단계에서의 대표적 품질관리 절차인 등록제와 인증제를, 인력관리는 노인장기요양보험제도 재가급여(방문요양)를 중심으로 살펴봄.
- 첫째, 등록제의 경우 사업 내용의 유사성에 초점을 두기보다는 등록제도 도입의 맥락과 그로 인한 시장 변화 및 한계를 짚어보고자 보건복지부 지역사회서비스 투자사업을 개략적으로 파악해 봄. 관련해 도출한 주요 시사점은 다음과 같음.
- 보건복지부의 지역사회서비스 투자사업의 경우 서비스 제공기관의 사업 진입형태를 지정제에서 장벽을 완화한 등록제로 전환한 결과 기관의 양적 확충은 빠르게 이루어졌으나 제공기관의 상당수가 영세성을 벗어나지 못하는 양상을 보였음. 그리고, 시장의 여건과 정부 재정 의존성, 서비스 단가 등의 문제로 기관의 진입 기준 완화 시 기대한 선의의 경쟁 유발과 그를 통한 서비스 품질 향상은 현실화되지 못한 채 등록제 개편의 필요성만 끊임없이 제기되고 있는 실정임. 뒤이어 살펴본 장기요양서비스의 경우도 제도 시행 초기 영세 민간 사업자가 난립하면서 서비스 질 저하의 우려가 제기되었고, 이를 해결하기 위해 정부가 서비스 제공기관에 대한 지정 요건 및 절차 강화, 지정갱신제 도입 방식 등을 취하고 있음을 확인할 수

있었음. 이러한 사례들을 볼 때, 민간 아이돌봄서비스 기관의 시장 진입 방식이나 관리 운영 체계에 대한 검토과정에서 등록제의 선택은 보다 신중히 접근될 필요가 있을 것임. 정부가 최소한의 기준을 적용한 등록제를 시행함으로써 단기간 내에 시장을 확장하는 데는 일정 정도 성공했으나 당초 목표했던 경쟁을 통한 서비스 품질 향상은 사실상 실패에 가깝기 때문임. 이에 현재는 등록제의 잔존 여부와 기준 정비방안 등에 대한 검토의 필요성도 제기되고 있는 실정임.

- 영유아 중심으로 1:1로 돌봄을 제공하는 민간 아이돌봄서비스의 경우 시장 확대가 필요한 영역이라고 보기 어려우며, 영리 업체 간 경쟁을 통해 안전한 돌봄과 서비스 질을 담보하는 데도 한계가 있을 것으로 보임. 따라서 무리하게 다수의 영리 기관을 등록시키는 방식의 제도화보다는 적절한 안전 보장과 품질 제공이 가능한 시장 형성과 관리를 위한 정부의 방안 마련이 더 중요함. 그런 측면에서 정부에서는 최소 기준을 적용하는 등록제 도입을 유보하고, 서비스 품질을 담보할 수 있는 명확하고 분명한 품질관리의 원칙과 체계 마련을 우선적으로 검토해야 할 것임.
- 둘째, 인증제의 경우는 민간 아이돌봄서비스와 유사하게 가정 내에서 비공식적으로 이루어지는 특성을 가진 가사서비스의 제공기관에 대한 인증제도를 검토함.
 - 「가사근로자법」에 근거한 가사서비스 제공기관에 대한 인증제도는 2022년 처음 시행됨. 이 제도는 가사근로자의 일자리 질 개선과 고용안정을 목적으로 제반 조건을 충족한 기관이 자발적으로 인증에 참여하는 제도로, 가사·돌봄서비스와 같은 대면서비스의 특성상 양질의 일자리 창출이 서비스 질 향상으로 이어질 개연성이 높다는 점에서 제도 시행의 의의가 있음. 그 밖에도 서비스 기관 종사자들이 교육훈련을 통해 서비스 질을 향상할 수 있도록 촉진하고, 서비스 제공기관의 효율적이고 효과적인 운영 기반을 마련하는 계기를 제공해주기도 함. 다만, 제도의 본격 시행을 앞두고, 이용자의 선택권을 보호하고, 향후 가사서비스 시장 확대를 보다 탄력적으로 관리하기 위해서는 서비스 품질을 담보할 수 있는 체계를 기관인증 과정에 접목하는 보완책 고려가 요구됨.

- 이러한 인증제의 경우 자발적으로 참여하는 기관에 한해 서비스 품질에 대한 정부의 개입이 가능하다는 한계가 있기는 하지만 일자리 질 개선, 기관 종사자 교육훈련 등 인력관리 중심의 서비스 품질 관리 기제가 제도 내에 마련되어 있다는 점에서 민간 아이돌봄서비스의 관리 방식으로 고려해볼 여지가 있음. 다만, 인증제도에 참여하는 민간 기관의 서비스 내용이나 인력이 가사서비스 중심으로 구성되어 있을 것으로 예상되는 바 앞서 제II장에서 본 가사와 돌봄의 병행으로 인한 안전 이슈 해결을 위한 방안, 돌봄을 제공하는 인력에 대한 교육훈련과 자격관리 운영 등 아동돌봄에 초점을 맞춘 서비스 품질 관리 체계를 세부적으로 마련하는 노력이 수반되어야 할 것임.
- 셋째, 인력의 자격관리와 관련해서는 아이돌봄서비스와 유사하게 가정에서 돌봄을 제공하고, 서비스 품질 관리를 위해 정부가 서비스 제공 인력의 자격, 서비스 제공기관을 관리·지원하는 사례인 노인장기요양보험제도 재가급여(방문요양) 사례를 제시함.
- 서비스 인력의 자격제도 관리와 관련해 요양보호사 사례를 살펴본 결과 표준화된 교육프로그램을 통한 요양보호사 양성과 자격시험을 통한 인력관리 방식은 노인돌봄에 필요한 기본 내용들을 일정 부분 표준화했다는 데서 의의를 찾을 수 있었음. 재가 아이돌봄서비스의 경우도 자격제도 도입을 통해 유사한 효과를 기대할 수 있을 것임. 반면, 직무교육의 사각지대 존재, 경력개발 체계 부재 등 요양보호사 자격취득 이후 인력에 대한 지원과 관리체계는 제대로 작동하지 않았음. 요양보호사를 포함한 돌봄 영역에서 양질의 인력 확보와 돌봄노동자 처우 개선은 서비스 질 향상의 핵심적인 개선 과제로 제시되고 있는 만큼, 민간 및 공공 부분에 관계없이 아이돌봄서비스를 제공하는 인력에 대한 교육훈련이나 경력관리 등에 대한 정부의 지원 방안도 고려될 필요가 있음.

IV. 결론: 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언

1. 자격제도 도입 중심의 인력관리 관련

- 가정 내에서 1:1로 아이를 돌보는 서비스의 경우 제공인력을 서비스의 핵심 인프라로 볼 수 있음. 그런 측면에서 인력관리를 중심으로 한 서비스 관리가 중요함.
- 앞서 민간 아이돌봄 관련 사업체들의 운영 현황을 볼 때 현재 민간 시장은 표준화된 교육훈련 체계가 없으며, 아이돌봄이나 안전과 관련한 기본 교육 훈련 없이도 돌봄제공이 가능한 구조임. 또한 신원 등 돌봄인력에 대한 정보도 자율적으로 제공되고 있는 실정임. 그러나 이용자 대상 조사결과를 보면 민간 서비스 이용자들은 믿을 만한 인력, 신원이 보증되고 돌봄의 경력을 가진 인력을 선호하고 요구하고 있으므로, 이 부분에 대한 관리가 중요하게 고려되어야 할 것임.
- 이러한 측면에서 볼 때 국가에서 민간과 공공영역의 구별 없이 재가 아이돌봄서비스를 제공하는 인력을 대상으로 표준화된 교육을 실시하고, 일정 요건을 갖춘 인력에 대해 자격을 부여하는 제도의 도입은 범죄경력 확인 등 신원에 대한 보장이 가능하고, 요양보호사 사례에서 보듯 서비스의 질을 일정 부분 표준화하는 효과를 기대할 수 있음.
- 다만, 국가 자격증의 도입으로 서비스 질 개선의 효과를 기대할 수 있는 반면 안정적 일자리 확보와 관련한 이슈가 제기될 여지가 있음. 앞서 본 장기요양서비스와 달리 재가 아이돌봄서비스의 수요는 줄어드는 추세로, 시장 확대를 전망하기 어려워 충분한 일자리 확보가 쉽지 않은 만큼 제도 도입 이전에 이와 관련한 보완책 마련도 요구되는 바임. 또한 다양한 서비스(돌봄과 가사, 돌봄과 학습 등)를 결합해 원하는 시간만큼 유연하게 이용하고자 하는 이용자의 욕구가 존재하는 민간 시장의 특성을 고려할 때 표준화된 교육훈련을 받고 자격을 취득하였으며, 근로자로서 지위 보장이 요구되는 인력이 민간 시장의 수요에 부합하지 않는 상황이 발생할 수도 있음. 이 경우 민간에서는 국가 자격증을 취득한 인력이 선호되지 않을 수 있어 국가 자격제도의 도입이 민간 서비스 관리의 기제로 작동하는 데 일정 정도 한계가 예상되기도 함.

- 이러한 한계점을 보완하는 측면에서 민간 서비스 이용자의 욕구와 일자리의 특성을 고려하면서 일정 수준의 시장 관리가 가능한 방식으로 인력에 대한 신원과 교육훈련, 돌봄이력 등에 대한 정보 제공을 국가가 지원하는 방안을 고려해볼 수 있음.
- 관련해 여성가족부에서는 「아이돌봄 지원법」 제19조의2(육아도우미 신원 확인 증명서 발급 등)(2020.5.19. 신설)에 육아도우미가 되려는 사람 또는 육아도우미로 활동 중인 사람의 건강진단서와 범죄경력조회신청서 등의 신원 확인 증명서 발급 요청에 대한 규정을 두고 있으나 제대로 작동하고 있지 않음.
- 현재 공공 아이돌봄서비스나 앞서 본 요양보호사 등의 경우에는 서비스 제공기관에서 기본적인 신원 및 결격 사유 등을 확인·관리하고 있지만 민간 아이돌봄서비스의 경우 중개기관 등에게 이러한 업무를 관리하도록 강제할 규정이 없으므로, 공신력 있는 국가기관을 통한 등록 관리가 이루어져야 할 것임. 이때, 민간의 아이돌봄 인력이 자신의 정보를 자율 등록하도록 촉진하기 위해서는 민간 서비스 이용자 또는 제공인력에 대한 인센티브가 마련될 필요가 있음. 또한 장기적으로는 민간 아이돌봄 인력에 대한 교육훈련과 돌봄 이력을 관리할 시스템 마련에 대한 고려도 요구됨.
- 한편, 현재 민간에서 활동하는 아이돌봄 인력의 경우 시장 진입 시 받는 단기간의 교육훈련 외에 직무교육이나 경력개발을 위한 훈련 등을 받을 기회는 거의 없는 실정임. 그러나 안전하고 질 높은 서비스를 위해서는 돌봄 인력을 대상으로 업무 관련 지식과 기술, 안전한 돌봄 제공 및 아동/돌봄 인력의 인권 보호 등과 관련한 교육훈련이 꾸준히 이루어질 필요가 있을 것임. 관련해 2022년 경제사회노동위원회 산하 플랫폼산업위원회에서는 가사·아이돌봄 산업 일자리의 질 개선을 위한 교육·훈련 지원 확대에 정부가 노력하고, 이를 위한 실질적 방안을 강구하는 것 등을 포함한 직업훈련 확대(안)를 노사정 합의로 발표한 바 있음(경제사회노동위원회 보도자료, 2022.6.22.:8). 이러한 내용이 단순 합의에 그치는 것이 아니라 실제로 작동할 수 있도록 정부의 직업훈련 사업들과 연계해 적용하는 방식 등을 검토해볼 필요가 있음.

2. 등록제를 통한 기관 관리 관련

- 이용자와 돌봄 제공인력이 고용에 대한 직접 계약을 맺는 형태로 운영 되는 민간 아이돌봄서비스의 경우 개별 인력들을 제도적으로 등록하고 관리하는 체계를 만들기는 쉽지 않음. 따라서 효율적인 정부의 관리 방식은 서비스 기관을 통해 인력을 지원·관리하는 방식일 것임.
- 정부가 민간 사업체를 통해 서비스를 제공·관리하기 위해 기관의 시장 진입제도를 설계하고자 할 때 민간 사업체의 현황과 특성 그리고 민간과 공공서비스의 관계를 고려할 필요가 있음.
- 제II장에서 본 바와 같이 아이돌봄서비스 관련 민간 사업체는 돌봄 인력을 고용해 서비스를 제공하는 기관이 아닌 인력·정보를 중개하는 성격을 가지고 있으며, 대체로 영세한 개인사업자가 운영하고 있는 실정임. 이러한 사업체의 특성으로 볼 때 최소한의 기준을 충족하면 기관 운영이 가능한 등록제 방식은 서비스 질 관리의 측면에서 실효성이 낮을 것으로 보임.
- 이미 제III장에서 정부의 사회서비스 영역에서 나타난 등록제의 한계를 살펴본 바 있는데, 특히 영유아를 집에서 돌보는 아이돌봄서비스의 특성상 안전관리 등을 위해서도 등록제 도입에는 신중할 필요가 있음. 또한 현실적으로는 이미 사업을 운영하는 기관들을 별도 재정 지원 없이 정부의 관리 체계 내로 등록시키기는 어려울 것으로 보임. 사회서비스 정책의 경우 이용자에게 바우처를 제공하고 기관을 선택할 수 있게 한다는 점에서 단기간 내 민간 사업자들의 참여 확대를 가져올 수 있었으나 그로 인한 서비스 질 악화 등의 문제를 발생시켰다는 점에서 무분별한 등록제 도입은 유보될 필요가 있음.
- 실행 가능성의 측면에서는 별도의 제도를 신설해 등록기관을 관리하기 보다는 현재 운영되는 가사서비스 제공기관 인증제도를 활용하는 방안을 고려해볼 수 있음. 이 제도는 다음과 같은 측면에서 유연한 방식으로 서비스를 이용하고자 하는 이용자들의 욕구와 안전한 서비스 제공을 위한 기관의 인력 관리에 대한 욕구를 비교적 충족시킬 수 있는 방안의 하나로 기대해볼 수 있음.

- 인증제도의 근거법인 「가사근로자법」에 아이돌봄 관련 업무(“가구 구성원의 보호·양육 등”)가 포함(제2조)되어 있는 바 이 법에 따라 인증을 받고, 아이돌봄서비스를 제공하는 기관을 여성가족부의 관리 대상으로 고려해 볼 수 있음. 그 외에도 이 법에는 아동을 돌보는 인력에 대한 결격사유(동법 제12조)와 서비스 기관의 범죄경력 조회 권한(동법 제13조)도 명시되어 있음. 또한 서비스 제공기관 인증 요건에 서비스 인력(가사근로자)을 근로자로 고용하도록 하고, 서비스 제공과정에서의 안전사고, 고충처리 등에 대해 기관이 책임지게 하는 내용(동법 제7조)을 포함하고 있음. 향후 아이돌보미 국가자격제도 도입을 실시할 경우 안정적인 일자리 확보, 근로자로서의 지위 보장 등의 분쟁 이슈를 해결할 수 있는 법적 기반을 갖추고 있다 하겠음. 이러한 규정들로 볼 때 인증기관의 경우 공공 아이돌봄서비스와 유사한 방식의 서비스 관리가 가능한 기반을 일정 정도 갖출 것으로 보임.
- 가사서비스 제공기관 인증제도에 참여 가능한 요건이 법인으로 되어 있어 다수의 민간 기관을 국가의 관리체계 내에 포섭할 수 없다는 한계는 존재함. 그러나 아동 수가 감소하는 추세이고, 소수의 플랫폼 업체의 시장 점유율이 점차 높아지고 있는 점을 감안할 때 다수의 기관을 등록시켜 관리하는 방식 보다는 기관이용자들의 신뢰를 확보할 수 있는 기관 중심으로 관리·지원 하면서 이용자들이 인증기관 중심으로 서비스를 이용하도록 유도하는 것이 더 효과적일 수 있음. 그런 측면에서 가사서비스 제공기관 인증제도 활용은 유효한 관리 전략으로 고려될 수 있음.
- 가사서비스 제공기관 인증제도를 활용해 민간 아이돌봄서비스를 관리할 경우 주무부처인 고용노동부와 아이돌봄서비스를 운영·관리하는 여성가족부의 협업체계 마련이 필요함. 즉, 고용노동부에서는 기관의 설치, 인력운용에 대한 근로감독을, 여성가족부에서는 서비스 질과 관련한 지원·관리를 담당하는 방식으로 정부부처 간 협업구조를 만들어볼 수 있을 것임. 구체적으로, 여성가족부는 해당 기관의 서비스 인력에 대한 보수교육, 노무 관리 및 고충처리 등과 관련한 운영 컨설팅 등을 지원할 수 있음. 또한 기관에 대한 정보 공시나 홍보 등을 통해 민간 아이돌봄서비스 이용자들의 선택에 도움을 주는 간접적 지원 방식도 가능함.

- 인증제도의 실행력을 높이기 위해서는 정부의 보다 실질적인 재정 지원도 고려되어야 함. 서비스 가격이 자율적으로 책정되는 민간 시장의 경우 이미 공공 아이돌봄서비스보다 이용 비용이 높게 형성되어 있는데, 가사서비스 제공 인증을 받는 기관의 경우 인력을 고용함으로써 4대 보험, 주휴수당 등을 포함한 가격 책정으로 이용자의 비용 부담을 야기해 수요가 제대로 형성되지 않을 우려가 있음. 따라서 인증기관을 통한 서비스 수요를 창출하기 위해서는 이용 비용을 낮출 수 있는 재정 지원이 수반될 필요가 있음. 관련해 「가사근로자법」 제18조에 제공기관과 이용자에 대한 조세 감면, 제공기관과 가사근로자에 대한 사회보험료 일부를 지원할 수 있는 규정을 두고 있다는 점에서 시장의 상황에 맞는 적용방식을 구체적으로 검토해볼 필요가 있음.

3. 서비스 질 관리 전담 기구 설치에 대한 고려

- 장기적으로는 민간 아이돌봄서비스 관리의 내실을 기하기 위한 관리 전담 기구 설치도 검토될 필요가 있음.
- 재가 아이돌봄서비스를 제공하는 인력을 대상으로 국가자격제도를 도입할 경우 자격증 발부와 관련 정보 관리, 전반적인 교육훈련 체계 지원과 관리 등을 전담할 기관이 필요함. 또한 민간 서비스 기관을 정부의 관리 체계 내로 포함시킬 경우 이미 평가·관리하고 있는 공공 아이돌봄서비스 제공기관과 민간 서비스를 포괄하는 전체 서비스 지원·관리 전담 기구 설치도 요구됨. 관련해 유사 서비스의 품질 관리 기관인 한국보육진흥원과 중앙사회서비스원의 사례들을 참고해 볼 수 있을 것임.
- 여성가족부에서는 「아이돌봄 지원법」 개정(「아이돌봄 지원법」 개정(2020. 5.19.))을 통해 2022년 정부의 아이돌봄 서비스 제공기관을 지원하는 전달 체계를 중앙 및 광역 단위에 설치·운영하고 있음. 이처럼 서비스 제공기관 지원·관리를 위한 전달체계가 마련되어 있으므로, 이러한 체계를 활용한 서비스 관리가 가능할 것으로 보임. 현재 중앙 지원센터에서는 정부의 아이돌봄서비스에 국한해 지원 업무를 하고 있는데, 민간 서비스 사업체(기관)까지 관리의 범위를 확장할 경우 현행 중앙 지원센터의 기능은 확대·

개편되어야 할 것임. 다만, 지원센터의 주요 기능은 정부가 인력과 기관 관리의 범위를 어떻게 설정할 것인가에 따라 다르게 구성될 것임. 또한 지원센터 기능 개편과 함께 운영의 안정성을 확보하기 위해 법인의 성격, 국가재정의 출연/지원 방식 등에 대한 검토도 필요함.

연구성과목록 주제분류: 가족·돌봄, 저출산·고령화

주제어: 아이돌봄, 아동돌봄, 아이돌봄서비스, 베이비시터,
민간 아이돌봄서비스

목 차

I. 서 론 1

 1. 연구의 필요성 및 목적 3

 2. 연구 내용 및 방법 6

 가. 연구 내용 6

 나. 연구 방법 6

 3. 아동 돌봄 정책 현황 8

 가. 아동 돌봄 정책 개요 8

 나. 여성가족부 아이돌봄 지원사업(아이돌봄서비스) 개요 13

II. 민간 아이돌봄서비스 수요와 사업체 현황 23

 1. 가정 내 아이돌봄서비스 수요 25

 가. 아동 수와 연령별 돌봄서비스 이용 현황 25

 나. 가정 내 아이돌봄서비스 이용자의 특성과 욕구 29

 2. 민간 아이돌봄서비스 사업체 현황과 특성 33

 가. 사업체 정보 분석을 통해 본 현황 33

 나. 관계자 간담회 및 선행 연구를 통해 본 민간 사업체 특성 41

 3. 소결 45

III. 유사 돌봄·사회서비스 부문 제공기관 및 인력의 자격관리 현황 49

 1. 기관 관리: 지역사회서비스 투자사업의 제공기관 등록제와
 가사서비스 제공기관 인증제를 중심으로 51

 가. 지역사회서비스 투자사업 개요 52

 나. 지역사회서비스 투자사업의 제공기관 관리방식으로서
 등록제도 55

 다. 지정제에서 등록제로의 전환과 제공기관의 변화 58

라. 고용노동부 가사서비스의 인증제도 개요	64
마. 인증제도의 운영 시 고려사항	67
2. 인력의 자격관리: 노인장기요양보험제도의 국가자격제도 운영과 관리를 중심으로	70
가. 제도 개요	71
나. 요양보호사와 장기요양기관	73
3. 소결	85
IV. 결론: 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언	89
1. 요약	91
2. 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언	95
가. 자격제도 도입 중심의 인력관리 관련	95
나. 등록제를 통한 기관 관리 관련	98
다. 서비스 질 관리 전담 기구 설치에 대한 고려	100
참고문헌	103
부 록	113
〈부록 1〉 아이돌보미 교육과정	115
〈부록 2〉 민간 아이돌봄서비스 사업체 현황 분석 자료	119
〈부록 3〉 요양보호사 교육과정	138
Abstract	143

표 목 차

〈표 I-1〉 전문가 자문회의 및 간담회 운영 7

〈표 I-2〉 영유아 및 초등학생 시설 돌봄 서비스 현황(2022년) 9

〈표 I-3〉 초등돌봄교실 참여학생 수(2020년) 10

〈표 I-4〉 아동 돌봄 수당 정책 현황(2022년) 11

〈표 I-5〉 육아휴직 이용 추이(2012~2021년) 12

〈표 I-6〉 사업장 규모별 육아휴직 이용률 추이(2012~2021년) 12

〈표 I-7〉 아이돌봄서비스 유형별 대상, 돌봄활동 내용 15

〈표 I-8〉 이용 가구 현황(2017~2021년) 16

〈표 I-9〉 시간제서비스 이용 아동 연령별 현황(2019~2021년) 17

〈표 I-10〉 시간제서비스 시간대별 이용 현황(2021년) 17

〈표 I-11〉 아이돌봄서비스 유형별 비용에 대한 정부지원 비율 18

〈표 I-12〉 아이돌봄서비스 서비스제공기관 위탁 현황(2021년) 19

〈표 I-13〉 아이돌봄 지원법: 아이돌보미 자격정지(제32조) 20

〈표 I-14〉 아이돌봄 지원법: 아이돌보미 자격취소(제33조) 21

〈표 I-15〉 아이돌보미 현황(2017~2021년) 22

〈표 II-1〉 영유아 자녀의 연령대별 보육서비스 기관 및 개인돌봄 현황
(2021년) 27

〈표 II-2〉 민간 아이돌봄서비스 사업체 개요 34

〈표 II-3〉 민간 아이돌봄서비스 업무 범위와 내용 38

〈표 II-4〉 민간 아이돌봄서비스 이용 요금 39

〈표 II-5〉 민간 아이돌봄서비스 제공자 양성교육 내용
(예시: '부모마음' 교육프로그램) 40

〈표 III-1〉 공급기관 지원방식과 수요자(이용자) 지원방식의 차이점 54

〈표 III-2〉 사회서비스 전자바우처사업 이용자 수, 정부지원금 예탁액 및
집행액, 제공기관 및 제공인력 수 55

〈표 III-3〉 「사회서비스 이용권법」상의 서비스 유형별 제공기관의 인력 배치
및 자격관련 등록기준 57

〈표 III-4〉 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록기준에 관한 법적 규정 .. 58

〈표 III-5〉	지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 조직운영 형태 비교	60
〈표 III-6〉	지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 제공인력 규모 비교	61
〈표 III-7〉	지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 바우처 사업수행 실태 비교	62
〈표 III-8〉	지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 연간 총수입 비교	63
〈표 III-9〉	가사서비스 제공기관의 인증절차 관련 법적 규정	65
〈표 III-10〉	가사서비스 인증제도의 품질관리 기능의 주체별 비교	68
〈표 III-11〉	노인장기요양보험제도 운영체계	73
〈표 III-12〉	요양보호사 자격요건 및 업무내용	74
〈표 III-13〉	요양보호사 교육시간	75
〈표 III-14〉	요양보호사 교육수강료	76
〈표 III-15〉	요양보호사 자격시험 도입 전·후 비교	78
〈표 III-16〉	요양보호사 자격시험: 과목·방법	78
〈표 III-17〉	요양보호사 직무교육 관련 기관별 역할	81
〈표 III-18〉	노인장기요양보험법: 장기요양기관의 지정	82
〈표 III-19〉	장기요양기관 지정제 강화 시행 변경사항	83

그림 목 차

[그림 I-1] 유치원·어린이집 이용 연령별 영유아 비율(2021년)	10
[그림 I-2] 아이돌봄 지원사업 추진 체계도	14
[그림 II-1] 아동 수 및 전체 인구 대비 아동비율 추이(2012~2021년)	26
[그림 II-2] 연령구간별 아동 비중 추이(2012~2021년)	26
[그림 II-3] 초등 자녀의 돌봄유형(2021년)	28
[그림 II-4] 아이돌봄 서비스 경험 및 인지도(2015~2021년)	31
[그림 II-5] 민간 아이돌봄서비스의 강점(2023년)	31
[그림 II-6] 민간 아이돌봄서비스의 가장 필요한 정부지원 정책(1+2순위) (2023년)	32
[그림 III-1] 사회서비스 제공기관의 품질 인증제도 도입의 단계별 전략	69
[그림 III-2] 노인장기요양보험제도 관리운영 체계	72
[그림 III-3] 요양보호사 자격취득 절차	77
[그림 III-4] 요양보호사 교육기관 지정절차	79

III

서론

1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구 내용 및 방법	6
3. 아동 돌봄 정책 현황	8

I

서론

1. 연구의 필요성 및 목적

저출생 대책으로 아동 돌봄 정책의 확대와 서비스 질 향상을 위한 정부의 투자가 지속되고 있으며, 최근에는 영유아뿐 아니라 초등돌봄에 필요한 인프라 확대도 추진되고 있는 실정이다.

관련해 맞벌이 가족 등에서 발생하는 일시적인 양육공백에 탄력적으로 대응하여 시설보육의 사각지대를 보완하고, 다양한 돌봄 욕구에 대응(여성가족부, 2022a:7)하기 위해 정부에서는 2007년부터 아이돌봄 지원사업을 추진해 왔다. 이 사업은 2012년 법 제정 이후 지원 대상 확대, 돌봄 인력의 처우 개선, 전달 체계 개편 등 사업의 양적 확대와 동시에 운영체계 효율화를 추진하고 있다.

이러한 정부의 노력에도 불구하고, 공공 돌봄서비스 인프라의 부족, 영아에 대한 가정 내 돌봄 수요 등으로 민간 아이돌봄서비스를 이용하는 경향은 여전히 존재한다. 영유아와 초등자녀를 둔 민간 육아도우미 이용가구 대상으로 조사한 김아름 외(2018) 연구에서 민간 육아도우미를 이용하는 이유로 영유아 자녀의 경우 ‘아이를 기관에 보내기 너무 어려서’, ‘원하는 기관에 들어갈 수 없어서’, ‘기관 하원 시에 돌봄 공백이 발생해서’, 초등자녀의 경우 ‘초등 방과후 돌봄 기관에 들어갈 수 없어서’, ‘학교 시에 자녀 돌봄 공백이 발생해서’, ‘(공공) 아이 돌보미를 신청하였으나, 대기가 너무 길어서’ 등이 높게 나타났다(김아름 외, 2018:135-136).

시설보육의 사각지대 대응을 목적으로 하는 정부의 아이돌봄 지원사업의 경우 전체 아동 돌봄 정책의 방향성을 고려하면서 서비스의 방향성과 공급량을 조절해야 하는 제약하에 놓여 있으며, 아동 수가 줄어들고 있는 현실을 고려할 때 장기적 관점에서 서비스를 대폭 확대하기 어렵다. 또한 공공 아이돌보미의

낮은 인지도와 지역 간 편차로 인해 돌봄수요자의 불균형이 여전히 존재하며, 등하원 시간 등 특정 시간대에 수요가 집중한다는 점에서 완전한 공공서비스의 설계가 쉽지 않은 실정이다. 이러한 상황으로 미루어 볼 때 민간 아이돌봄서비스에 대한 수요는 향후에도 일정 정도 지속될 것으로 보이며, 저출생 시대에 아동의 출산과 양육에 필요한 최소한의 돌봄을 국가가 보장해줄 필요가 있다는 측면에서 민간 아이돌봄서비스에 대한 국가의 관리방식을 고민해볼 필요가 있다 하겠다.

정부도 민간 아이돌봄서비스 관리의 필요성과 방안을 지속적으로 검토·도입해 오고 있다.

공공 돌봄서비스 부족 등으로 민간 돌봄서비스 이용이 지속되면서 아동학대 예방, 서비스 질 관리 등을 위해 2013년 국민권익위원회에서 민간 베이비시터 관리 감독 방안을 권고(국민권익위원회 보도자료, 2013.05.15.)한 바 있다. 이후 2018년 국회입법조사처에서는 민간에서 제공되는 베이비시터 서비스를 통해 아이돌봄서비스에 대한 공급불균형을 해소하기 위해 공공영역에 준하는 인력 관리 기준을 민간 베이비시터에도 적용, 최소한의 인력 관리제도인 민간 베이비시터 등록제 시행을 제안하였다(허민숙, 2018:4). 또한 민간 육아도우미 관련 연구(김아름 외, 2018; 유해미 외, 2019)에서도 민간 육아도우미에 대한 정부의 관리·감독체계 구축이나 자격관리를 위한 방안 등을 제기하였다.

이러한 정부 기관의 권고와 관련 연구 결과를 바탕으로 2020년 「아이돌봄 지원법」¹⁾에 ‘육아도우미 신원 확인 증명서 발급 등’에 관한 법조항(제19조의2)이 신설되면서 (예비)육아도우미가 본인의 신원(건강진단서, 범죄경력조회 신청서)에 대한 확인 증명서 발급을 여성가족부에 신청할 수 있게 되었다(2020.5.19. 신설). 그뿐 아니라 제4차 건강가정기본계획(2021-2025)에서도 ‘가정 돌봄인력의 근무 여건 개선 및 전문성 제고’를 추진과제로 수립하고, 민간 육아도우미 신뢰도 제고를 위해 신원 확인 증명서를 발급하고 돌봄 인력에 대한 국가자격제도 도입 검토를 제안한 바 있다(여성가족부, 2021:72).

한편, 2022년 새로운 정부의 출범과 가사근로자 보호를 위한 법 제정 등 민간 아이돌봄서비스 관리와 관련한 정책의 변화가 일어나고 있다.

1) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색. 이하 개별 법령의 검색 사이트 출처는 위와 같으며, 참고문헌 목록에 기재하였음.

우선, 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」²⁾시행(2022.6.16.)으로 일정 요건을 갖추고 가사서비스를 제공하는 기관에 대한 정부 인증, 가사서비스 제공 기관과 근로계약을 체결한 가사근로자에게 노동권 보장(고용노동부 보도자료, 2022.6.15.) 등 민간 가사서비스 제공기관에 대한 정부의 관리와 지원이 본격화 되기 시작했다. 법 시행 후 31개 기관이 등록(2022.12.20. 현재)하였는데, 청소, 세탁 등의 가사서비스뿐 아니라 노인과 아동, 산모 돌봄 관련 서비스를 제공하는 민간 기관이 다수 포함되어 있다(고용노동부 가사랑 (<https://www.work.go.kr/gasarang/offerOrgSrch/offerOrgSrchList.do>)(검색일: 2022.12.20.)).

둘째로, 윤석열 정부의 120대 국정과제에서 ‘안전하고 질 높은 양육환경 조성’(국정과제 46)을 위한 세부 과제의 하나로 ‘춤춤 아동돌봄체계 마련’을 제시하였다. 이 중 가정 내 아이돌봄서비스와 관련한 내용으로 ‘공공 아이돌봄 서비스의 정부 지원 확대’뿐 아니라 ‘아이돌보미와 민간육아도우미 대상 교육 및 자격관리 제도 도입’, ‘민간 돌봄서비스 제공기관 등록제 도입’ 등이 포함되어 있다(대한민국정부, 2022:85). 또한 ‘사회서비스 혁신을 통한 복지·돌봄서비스 고도화’와 관련한 국정과제(국정과제 44)를 기획해, 사회서비스 공급 주체를 다변화하고, 민관협력을 확대하는 방향을 설정하였다(대한민국정부, 2022:83).

이처럼 민간 아이돌봄서비스에 대한 수요가 여전히 존재하고, 서비스 제공 인력과 기관에 대한 정부의 관리가 본격화될 것으로 예상되는 정책 환경이 조성되고 있는 시점에서 민간 서비스를 관리할 실질적 방안 마련이 필요하다 하겠다.

다만, 지속적인 저출생으로 인한 수요가 감소되는 추세, 수요에 탄력적이며, 공공정책의 변화가 수요에 일정 정도 영향을 미치는 시장의 특성, 오프라인 중개 사업체의 퇴화와 플랫폼 업체의 확대 등 민간 아이돌봄서비스 시장의 변화를 견인하는 요소들이 다차원적이라는 특성과 정확한 시장 변화를 예측하기 위한 데이터가 부족하다는 제약요소를 고려할 때 최적의 관리 방안 모색에는 한계가 존재한다. 이에 본 연구에서는 정부가 계획하고 있는 ‘아이돌보미와 민간 육아도우미의 교육 및 자격관리 제도화’, ‘돌봄서비스 제공기관 등록제 도입’에 초점을 두고, 이러한 방식이 현장(민간 시장)의 특성에 부합하는지, 실제 적용을 위해 고려해야 할 사항은 무엇인지 등을 검토해 보고자 하였다.

2) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>(검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

2. 연구 내용 및 방법

이 연구의 민간 아이돌봄서비스는 아동의 집에서 소위 ‘베이비시터/육아도우미/돌봄교사’라 불리는 인력이 아동 보호, 놀이, 학습 등을 제공하는 서비스로 정의한다. 따라서 「아이돌봄 지원법」에 근거해 정부로부터 사무를 위탁받은 여성가족부의 아이돌봄서비스는 이에 해당하지 않는다.

가. 연구 내용

연구의 주요 내용은 다음과 같다.

첫째, 민간 아이돌봄서비스 수요와 사업체 운영 현황을 분석하였다.

서비스 수요는 영유아 및 아동 관련 통계를 분석해 아동 수와 돌봄 형태 등을 파악하고, 민간 아이돌봄서비스 이용자 관련 선행조사 결과를 통해 민간 아이돌봄서비스 이용자의 특성과 욕구 등을 살펴보았다.

민간 아이돌봄서비스 사업체 운영 현황은 사업체 홈페이지 정보 분석과 관련 선행연구 검토, 사업체 관리자와의 간담회 및 전문가 자문 내용을 바탕으로 정리하였다.

그리고, 서비스 이용자와 사업체의 특성을 종합하면서 정부의 민간 아이돌봄서비스 관리에의 시사점을 찾아보았다.

둘째, 돌봄 및 사회서비스의 유사 운영 사례를 제공기관 관리 방식과 국가자격제도 도입과 관련해 살펴보고, 관련 제도에 대한 논의와 민간 돌봄서비스에의 시사점을 도출하였다.

셋째, 민간 아이돌봄서비스 수요와 사업체 운영 현황 분석 결과와 국내 유사 서비스 운영 사례 분석 결과를 종합해 민간 아이돌봄서비스 관리 방안을 제언하였다.

나. 연구 방법

이 연구를 수행하기 위해 다음과 같은 연구 방법을 활용하였다.

첫째, 정부의 아동 돌봄 정책 현황과 민간 서비스 제공자 관리 방식을 파악하기 위해 사회서비스, 공공 및 민간 아이돌봄서비스, 노인장기요양보험제도, 지역 자율형 사회서비스 투자사업 등과 관련한 선행연구와 법령, 행정자료

등을 검토하였다.

둘째, 민간 아이돌봄서비스 수요와 사업체의 특성을 파악하기 위해 관련 통계와 실태조사, 웹사이트 자료, 선행연구 등을 검토, 분석하였다. 서비스 수요와 관련해서는 아동 및 아동 돌봄 관련 통계와 민간 아동돌봄서비스 관련 실태조사 결과를 활용하였다. 비공식 노동 분야에 속하는 민간 아이돌봄서비스 특성상 사업체의 현황을 정확히 파악할 수 있는 대규모 통계나 실태조사는 전문한 실정이다. 이러한 제약하에서 사업체 웹사이트 자료, 선행연구 등을 중심으로 검토, 분석하였다.

셋째, 민간 아이돌봄서비스 사업체(기업) 관리자, 관련 연구자와 공무원과의 자문회의 및 간담회를 운영하였다. 구체적으로, 연구의 내용과 방향 등의 기획, 유사 서비스 사례 분석 결과 검토, 민간 돌봄 서비스 관리 등에 대해 사회서비스, 아동돌봄서비스, 플랫폼 기업 관련 연구자, 현장전문가 및 공무원과의 회의를 운영하였다. 그리고, 민간 아이돌봄서비스 사업 구조와 운영 현황, 시장 전망 등을 파악하기 위해 관련 사업의 대표/관리자를 대상으로 인터뷰를 수행하였다.

〈표 I-1〉 전문가 자문회의 및 간담회 운영

차수	대상	주요 내용
1차	연구자 및 공무원 (총 3인)	- 연구의 기획 방향, 내용, 정책 활용성 등에 대한 자문
2차	연구자(총 2인)	- 돌봄/사회서비스 관리 관련 정책 동향(인력, 제공기관 관리, 서비스 품질 관리 등) - 새 정부의 사회서비스 관련 정책 동향 - 연구 내용과 범위 관련 자문
3차	아이돌봄 매칭 플랫폼 업체 관리자(1인)	- 기업규모, 운영 전반, 동종 업계의 운영 관련 등 - 서비스 특성과 주 이용층 등 이용자 특성 - 서비스 인력의 자격, 구성 현황, 인력 관리의 어려움 등 - 아이돌봄 사업, 플랫폼 사업에 대한 전망 - 정부의 인력, 사업체 관리에 대한 의견, 필요한 지원 등
4차	고용노동부 인증 가사/돌봄서비스 제공기관 관리자 (총 3인)	- 기업규모, 운영 전반, 동종 업계의 운영 관련 등 - 서비스 특성과 주 이용층 등 이용자 특성 - 서비스 인력의 자격, 구성 현황, 인력 관리의 어려움 등 - 정부의 인증에 참여한 동기, 기대하는 효과 등 - 정부의 인력, 사업체 관리에 대한 의견, 필요한 지원 등

차수	대상	주요 내용
5차	연구자 및 공무원 (총 4인)	- 아동 돌봄 및 민간 아이돌봄서비스 관련 수요, 사업체 현황 분석 내용에 대한 자문 - 정부 정책 동향 공유와 정책 방안에 대한 논의 등
6차	연구자(총 1인)	- 요양보호사 자격취득 및 인력관리 관련 정책 동향, 민간 돌봄서비스 제공 인력 관리체계 관련 검토사항 등 자문
7차	현장 전문가 및 연구자 (총 2인)	- 민간 가사 및 돌봄서비스 시장 변화, 특성 - 가사서비스 제공기관 인증제도에 대한 평가와 개선사항 - 아이돌봄서비스 관련 국정과제 실행 관련 아이디어, 제안
8차	연구자(총 2인)	- 요양보호사 및 사회서비스 인력관리에 대한 자문 - 민간 아이돌봄서비스 관리 방안에 대한 자문
9차	연구자(총 2인)	- 연구목적에 부합하는 연구분석과 결론 도출에 대한 검토 - 민간 아이돌봄서비스 관리 방안에 대한 논의

3. 아동 돌봄 정책 현황

이 절에서는 민간 아이돌봄서비스의 수요 및 운영과 밀접한 연관이 있는 정부의 아동 돌봄 정책의 현황과 「아이돌봄 지원법」에 근거해 운영되는 아이돌봄서비스에 대해 간단히 살펴보았다.

가. 아동 돌봄 정책 개요

영유아 및 초등학생 연령대 아동의 돌봄을 지원하는 정책에는 서비스, 현금 지원, 시간 정책이 있다.

먼저, 아동돌봄서비스를 연령별로 살펴보면, 영유아를 대상으로 하는 서비스는 보건복지부의 영유아보육사업(0-5세), 교육부의 유아교육사업(3-5세)이 대표적이다. 초등학생 연령대 아동의 경우는 교육부의 초등돌봄교실(초등학생 전학년), 여성가족부의 청소년방과후아카데미(초등 4학년-중학교 3학년), 보건복지부의 다함께돌봄사업(6-12세 미만 아동)을 통해 돌봄을 제공받는다. 전 아동기에 이용가능한 서비스로는 여성가족부의 아이돌봄서비스(0-12세), 보건복지부의 지역아동센터(0-18세)가 있다.

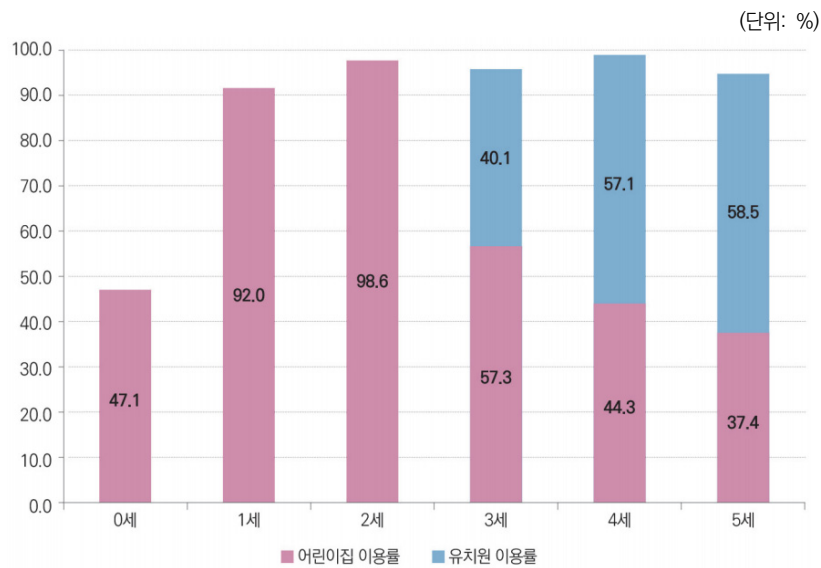
〈표 I-2〉 영유아 및 초등학생 시설 돌봄 서비스 현황(2022년)

기관 (정부부처)	서비스 운영시간	내용
어린이집 (보건복지부)	기본보육 09:00~16:00	어린이집을 이용하는 0~5세 영유아 대상 제공 서비스
	연장보육 16:00~19:30	돌봄이 더 필요한 영유아에게 기본보육 시간 이후 제공 서비스(0~2세 영아의 경우 취업 등 자격 충족 요건)
지정어린이집/ 육아종합지원센터 (보건복지부)	시간제보육 09:00~18:00	6~36개월 미만 가정양육수당 수급중인 영아 대상 월 80시간 이내 서비스 제공
유치원 (교육부)	교육과정 09:00~14:00	유치원을 이용하는 3~5세 아동 대상 제공 서비스
	방과후과정 14:00~17:00	종일제, 에듀케어, 온종일돌봄교실 등 교육과정 이후 이루어지는 교육 및 돌봄서비스
초등돌봄교실 (교육부)	학기중 방과후부터 17시~19시까지 운영 권장, 방학중 여건에 따라 자율 운영	돌봄이 필요한 맞벌이·저소득층·한부모·다자녀 등 가정의 초등학생 대상 정규학습시간 외 돌봄서비스 제공
지역아동센터 (보건복지부)	학기중 14:00~19:00, 방학중 12:00~17:00	방과후 돌봄이 필요한 아동에게 보호, 교육, 놀이, 오락 제공(취약계층 등 우선보호아동 중심) 0~18세 미만 아동 대상
다함께돌봄센터 (보건복지부)	학기중 14:00~19:00, 방학중 09:00~18:00	지역중심 돌봄체계 구축 및 돌봄 사각지대 해소를 위한 6~12세 미만 아동 대상 돌봄 제공
청소년방과후 아카데미 (여성가족부)	학기중 방과후~21:00, 방학중 여건에 따라 자율 운영	청소년 수련시설 기반 방과후 돌봄이 필요한 초등 4학년~중등 3학년 대상 종합적 방과후 돌봄 제공

출처: 김영란 외(2021:18-19)의 '영유아 시설 돌봄 정책 내용'과 '초등학생 시설 돌봄 정책 내용'을 통합해 연구진이 표를 재구성하였으며, 개별 정책의 최신 내용을 사업 안내 등을 통해 확인해 반영하였음. 보건복지부(2022c), 2022년 보육사업안내; 교육부(2022), 2022학년도 유아학비 지원계획; 보건복지부(2022d), 2022년 지역 아동센터 지원사업 안내; 보건복지부(2022e), 2022 다함께돌봄 사업안내; 여성가족부(2022b), 2022년 청소년사업 안내(I); 한국교육개발원(2021), 초등돌봄교실 운영 길라잡이(개정판 2022).

대표적으로 미취학아동의 유치원·어린이집 이용률과 초등돌봄교실 참여율 현황을 살펴보면 다음과 같다.

영유아의 돌봄시설 이용률을 보면 만 1세 이후 이용비율은 90% 이상이나 0세의 경우에는 절반에도 미치지 못하였다.



자료: 1) 한국교육개발원(2021), 교육통계연보.
 2) 보건복지부(2021), 보육통계(2021년 12월말 기준).
 3) 행정안전부(2021), 주민등록 인구통계: 만 0~5세.
 출처: 육아정책연구소(2022), 2021 영유아 주요 통계, p.26.

[그림 I-1] 유치원·어린이집 이용 연령별 영유아 비율(2021년)

취학아동의 대표적 돌봄정책인 초등돌봄교실의 참여 인원은 2010년 이후 증가세를 보이고 있다.

<표 I-3> 초등돌봄교실 참여학생 수(2020년)

(단위: 명)

연도	2010	2012	2014	2016	2017	2018	2019	2020
학생 수	104,496	159,248	221,310	238,480	245,303	261,287	290,358	256,213

출처: 교육부(2021), 초등돌봄교실 운영 개선 방안(안), p.4.

그러나 초등학교 재학생 및 예비취학아동(약 268만 명)의 보호자를 대상으로 한 2021년 범정부 온종일돌봄 수요조사 결과, 돌봄 필요 인원은 약 47.4만 명으로 추정되었으며, 동 조사에서 초등학교 저학년일수록 돌봄 필요 응답률이 높게 나타났다(교육부, 2021:2). 이러한 결과로 볼 때 수요에 비해 초등돌봄 교실 인프라는 여전히 부족한 실정이라 하겠다.

다음으로, 현금지원으로는 아동수당, 양육수당, 그리고 2023년 도입을 예정하고 있는 부모급여를 들 수 있다.

〈표 I-4〉 아동 돌봄 수당 정책 현황(2022년)

구분	대상 아동 연령	지원 금액	지원방식
아동수당	만 8세 미만	아동 1인당 월 10만원	현금(조례에 따라 지역 상품권 지급 가능)
양육수당	시설돌봄, 종일제 아이돌봄 서비스 미이용 취학전 86개월 미만 아동	12개월 미만 월 20만원 24개월 미만 월 15만원 24개월 이상 취학전 월 10만원	현금

* 농어촌 양육수당, 장애아동 양육수당은 이와 다름

출처: 김영란 외(2021:20)의 '아동 돌봄 수당 지원 정책 내용' 표를 바탕으로 최신 정책 내용을 업데이트 해 반영함. 보건복지부 홈페이지(아동수당: http://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06380301&PAGE=1&topTitle=%EC%95%84%EB%8F%99%EC%88%98%EB%8B%B9%20%EC%A7%80%EA%B8%89, 양육수당: http://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06400202&PAGE=2&topTitle=) (검색일: 2022.11.15.)

부모급여는 만 0세아 및 만 1세아에게 2023년에는 각각 70만 원과 35만 원을, 2024년에는 각각 100만 원과 50만 원을 지급하는 것으로 계획하고 있다(보건복지부 업무보고, 2022.8.19.).

마지막으로, 시간정책 중 휴가휴직제도로는 고용노동부의 육아휴직, 출산 전후휴가, 배우자 출산휴가, 육아기근로시간단축 등이 포함된다. 이 중 대표적 제도인 육아휴직제도와 관련해 살펴보면 다음과 같다.

현재 육아휴직은 임신 중인 근로자 및 만 8세 이하(또는 초등학교 2학년 이하) 자녀가 있는 근로자가 자녀 1명당 1년 사용하며, 한 자녀에 대해 부와 모가 각

각 1년 사용이 가능하다(고용보험 홈페이지(<https://www.ei.go.kr/ei/eih/eg/pb/pbPersonBnef/retrievePb0302Info.do>))(검색일: 2022.11.15.)).

육아휴직 기간에 대하여 통상임금의 100분의 80(상한액: 월 150만 원, 하한액: 월 70만 원)을 육아휴직 급여액으로 하며, 급여의 25%는 사업장 복귀 후 6개월 이상 계속 근무 시 지급한다(고용보험 홈페이지(<https://www.ei.go.kr/ei/eih/eg/pb/pbPersonBnef/retrievePb0302Info.do>))(검색일: 2022.11.15.)).

〈표 I-5〉에서 보듯이 육아휴직 이용자 수는 증가하고 있다. 그러나 사업체의 규모에 따른 이용률을 보면 종사자가 300인 이상인 기업 중심으로 이용하고 있는 것을 볼 수 있다(〈표 I-6〉).

〈표 I-5〉 육아휴직 이용 추이(2012~2021년)

(단위: 명)

연도	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
계	64,084	69,628	76,835	87,339	89,795	90,145	99,205	105,181	112,045	110,555
여성	62,294	67,335	73,414	82,467	82,179	78,102	81,543	82,886	84,622	81,516
남성	1,790	2,293	3,421	4,872	7,616	12,043	17,662	22,295	27,423	29,039

출처: 한국고용정보원 고용행정통계, 모성보호 초회수급자 지급현황(2012~2021) <https://eis.work.go.kr/eisps/rpt/olap/selectReptOlapPpupDtal.do?menuId=030010010>(검색일: 2022.12.20.)

〈표 I-6〉 사업장 규모별 육아휴직 이용률 추이(2012~2021년)

(단위: 명, (%))

연도	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
계	64,084 (100)	69,628 (100)	76,835 (100)	87,339 (100)	89,795 (100)	90,145 (100)	99,205 (100)	105,181 (100)	112,045 (100)	110,555 (100)
10인 이상~ 미만	13,143 (20.5)	12,740 (18.3)	13,372 (17.4)	14,292 (16.4)	14,071 (15.7)	13,867 (15.4)	16,074 (16.2)	17,998 (17.1)	19,290 (17.2)	18,582 (16.8)
10인 이상~ 30인 미만	7,142 (11.1)	7,735 (11.1)	8,885 (11.6)	10,160 (11.6)	10,501 (11.7)	10,596 (11.8)	12,109 (12.2)	12,962 (12.3)	14,019 (12.5)	13,865 (12.5)
30인 이상~ 100인 미만	6,680 (10.4)	7,469 (10.7)	8,586 (11.2)	9,932 (11.4)	10,337 (11.5)	10,533 (11.7)	11,864 (12.0)	12,677 (12.1)	14,386 (12.8)	13,869 (12.5)

연도	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
100인 이상~ 300인 미만	6,637 (10.4)	7,754 (11.1)	8,961 (11.7)	10,909 (12.5)	11,137 (12.4)	11,567 (12.8)	13,076 (13.2)	13,871 (13.2)	14,842 (13.2)	14,942 (13.5)
300인 이상	30,482 (47.6)	33,930 (48.7)	37,031 (48.2)	42,046 (48.1)	43,749 (48.7)	43,582 (48.3)	46,082 (46.5)	47,673 (45.3)	49,508 (44.2)	49,297 (44.6)

출처: 한국고용정보원 고용행정통계, 모성보호 초회수급자 지급현황(2012-2021) <https://eis.work.go.kr/eisps/rpt/olap/selectReptOlapPpupDtal.do?menuId=030010010>(검색일: 2022.12.20.)

또한 「고용보험법 시행령」³⁾ '제95조의3 출생 후 12개월 이내의 자녀에 대한 육아휴직 급여 등의 특례'가 신설(2021.12.31.)됨에 따라 소위 '3+3 부모육아 휴직제도'가 2022년부터 시행되고 있다.

나. 여성가족부 아이돌봄 지원사업(아이돌봄서비스) 개요

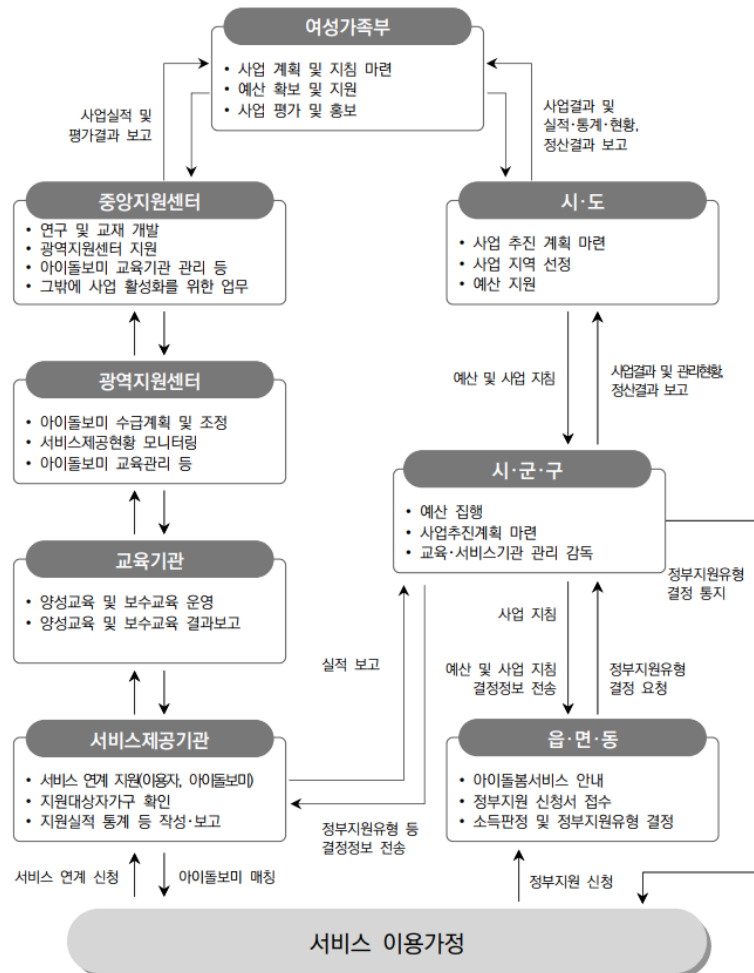
정부의 아이돌봄서비스는 '만 12세 이하 아동을 대상으로 아이의 주거지 등에서 개별적으로 제공하는 보호 및 양육 등의 서비스'(「아이돌봄 지원법」 제2조)이다.

이 사업은 '개별 가정과 아동의 특성을 고려해 아동의 집에서 돌봄 서비스를 제공'하며, '야간·주말 등 틈새 시간의 일시돌봄과 영아 종일 돌봄 등 수요에 탄력적으로 대응해 시설보육의 사각지대를 보완'하는 것에 목적을 두고 있다. 그리고, 아이돌보미에 대한 교육지원과 능력개발을 제공해 돌봄 자원을 창출하는 것도 사업 목적의 하나이다(여성가족부, 2022a:7).

2007년 사업을 시작으로 2022년 현재까지 아이돌봄 지원사업의 추진 경과를 간략히 살펴보면 다음과 같다. 2009년 사업이 전국으로 확대 운영되었고, 2010년에는 영아종일제 돌봄 서비스를 시작해 지원 대상 연령을 확대하였다. 2012년에는 「아이돌봄 지원법」 제정으로 제도적 기반이 마련되었다. 제도화 이후 소득수준에 상관없이 모든 취업부모가 이용할 수 있게 지원이 확대되고, 정부의 비용 및 시간 지원이 확대되어왔다(여성가족부, 2022a:8).

아이돌봄 지원사업의 추진체계는 [그림 I-2]와 같다.

3) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.



출처: 여성가족부(2022a), 2022년도 아이돌봄 지원사업 안내, p.14.

[그림 I-2] 아이돌봄 지원사업 추진 체계도

1) 정책 대상과 서비스 이용 기준

아이돌봄 지원사업은 연령과 양육공백을 기준으로 대상을 선정한다.

첫 번째 기준은 연령으로, 시간제서비스의 경우 생후 3개월 이상부터 만 12세 이하 아동에게, 영아종일제서비스는 생후 3개월 이상부터 만 36개월 이하 영아에게 제공된다(여성가족부, 2022a:26).

두 번째 기준은 양육공백으로, 맞벌이 가정, 한부모가정(조손가족 포함), 장애부모 가정, 다자녀가정, 기타 양육부담 가정 등이 이에 해당한다(여성가족부, 2022a:27-28).

두 기준을 충족한 가구의 경우 정부로부터 비용을 지원받기 위해서는 소득 기준을 충족해야 한다.

한편, 소득기준을 충족하더라도 양육공백이 발생하지 않은 가정(전업주부 등)의 경우에도 비용을 본인이 부담해 서비스를 이용할 수 있는 자격을 부여하고 있다(여성가족부, 2022a:27).

2) 서비스 유형

아이돌봄서비스는 영아종일제서비스, 시간제서비스, 질병감염아동서비스, 기관 연계서비스로 구분된다. 서비스 유형별 대상과 돌봄활동은 다음과 같다.

〈표 I-7〉 아이돌봄서비스 유형별 대상, 돌봄활동 내용

종류	대상	돌봄활동 내용
영아 종일제 서비스	생후 3개월 이상~ 만 36개월 이하 영아	이유식 먹이기, 젖병 소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아 돌봄과 관련된 활동 전반(건강, 영양, 위생, 교육 등)
시간제 서비스	생후 3개월 이상~ 만 12세 이하 아동	기본형 학교, 보육시설 등·하원 및 준비물 보조, 부모가 올 때 까지 임시보육, 놀이활동, 준비된 식사 및 간식 챙겨 주기(조리를 통한 식사 제공 등 일반 가사활동은 불가. 단, 이미 만들어진 식사를 아이를 위해 데워 주는 행위는 가능) - 36개월 이하 영아를 대상으로 시간제 돌봄을 제공할 경우 영아종일제 업무 병행
		종합형 시간제서비스 기본형의 돌봄활동 범위 포함 및 아동과 관련한 가사 추가 - 아동 관련 세탁물 세탁기 돌리기 및 정리, 아동 놀이공간에 대한 정리·청소기 청소·걸레질하기, 아동 식사 및 간식 조리(예외적으로 시간제서비스 종합형에서만 화기를 사용한 조리 가능)와 그에 따른 설거지 등

종류	대상	돌봄활동 내용
질병감염 아동지원 서비스	법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 만 12세 이하 사회복지시설, 유치원, 초등학교, 보육시설 등 이용 아동	질병 아동의 병원 이용 동행 및 재가 돌봄서비스 제공
기관연계 서비스	사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 만 0세~12세 아동 (3~5명까지 가능)	기관 내에 설치된 보육시설 이용 아동 돌봄 보조

출처: 윤자영 외(2021), 아이돌봄지원사업 분석 및 개선방안 연구, p.23의 표에서 일부 수정 후 재인용.

서비스의 기본 이용 시간은 영아종일제서비스는 3시간, 그 외 서비스는 2시간으로 정하고 있다.

영아종일제와 시간제서비스의 경우 정부의 아동 돌봄 관련 서비스 비용 및 수당과 중복해서 지원받을 수 없다(여성가족부, 2022a:29).

서비스 유형별 이용자 가구 현황은 다음과 같다.

〈표 I-8〉 이용 가구 현황(2017~2021년)

(단위: 가구, %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
이용가구 계	63,546 (100)	64,591 (100)	70,485 (100)	59,663 (100)	71,789 (100)
시간제	58,489 (92)	60,053 (93)	66,783 (95)	56,525 (95)	57,454 (80)
영아종일제	5,057 (8)	4,538 (7)	3,702 (5)	3,138 (5)	2,617 (4)
기타	-	-	-	-	11,718 (16)

주: 기타는 일시연계, 기관연계, 코로나 19 대상 의료·방역인력

출처: 아이돌봄서비스 홈페이지_사업현황(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)(검색일: 2022.11.11)

최근 3년간 만 0세 시간제서비스 이용자가 대체로 증가하고, 만 1세는 감소하는 추세이다. 그리고, 만 2세 이상 연령대는 3년간 대체로 큰 변화가 없는 것으로 나타났다.

〈표 I-9〉 시간제서비스 이용 아동 연령별 현황(2019~2021년)

(단위: 명, %)

구분	합계	만0세	만1세	만2세	만3세	만4세	만5세	만6세	만7세	만8세	만9세	만10세	만11세	만12세
2019년	99,200 (100)	8,294 (8)	13,875 (14)	12,741 (13)	12,653 (13)	11,609 (12)	10,308 (10)	9,480 (10)	7,566 (8)	5,153 (5)	3,173 (3)	2,047 (2)	1,346 (1)	955 (1)
2020년	85,430 (100)	13,489 (16)	10,071 (12)	9,658 (11)	10,133 (12)	9,853 (12)	8,615 (10)	7,746 (9)	6,018 (7)	4,067 (5)	2,638 (3)	1,629 (2)	1,059 (1)	454 (0)
2021년	86,874 (100)	14,973 (17)	9,769 (11)	9,553 (11)	9,282 (11)	9,872 (11)	9,265 (11)	7,809 (9)	5,847 (7)	4,318 (5)	2,799 (3)	1,844 (2)	1,056 (1)	487 (1)

출처: 한국건강가정진흥원(2020), 2019년 아이돌봄지원사업 결과보고서, p.23.
한국건강가정진흥원(2021), 2020년 아이돌봄지원사업 결과보고서, p.27.
한국건강가정진흥원(2022), 2021년 아이돌봄지원사업 결과보고서, p.27.

시간제서비스의 시간대별 이용 현황을 보면, 아동의 등하원 전후와 부모의 출퇴근 시간대인 오전 6~8시, 오후 16~18시에 집중되어 있다.

〈표 I-10〉 시간제서비스 시간대별 이용 현황(2021년)

(단위: 건, %)

이용 합계	오전			오후			저녁		심야
	6~8시	8~10시	10~12시	12~14시	14~16시	16~18시	18~20시	20~22시	22~6시
10,262,490 (100)	2,182,905 (21)	1,174,900 (12)	575,104 (6)	747,206 (7)	931,215 (9)	3,442,499 (34)	967,204 (9)	140,695 (1)	100,762 (1)

주: 1연계 건의 이용시간이 여러 시간대로 겹치는 경우 개별집계, 1연계 건에 2명 이상 아동이 시간대가 다를 경우 개별 집계함.
심야시간(22~24시, 24~2시, 2~4시, 4~6시)은 각 비율이 1% 이내로 낮게 나타나 통합하여 집계

출처: 한국건강가정진흥원(2022), 2021년 아이돌봄지원사업 결과보고서, p.28.

3) 서비스 비용

아이돌봄서비스 이용 비용은 시간당 10,550원(2022년 기준)으로, 이용 비용

에 대한 정부 지원은 소득수준, 서비스 유형, 가구 특성, 아동연령에 따라 차등 지원된다. 구체적인 지원 비율은 <표 I-11>과 같다.

<표 I-11> 아이돌봄서비스 유형별 비용에 대한 정부지원 비율

(단위: %)

유형	기준 중위소득	영아종일제서비스 (월60~200시간)		시간제서비스 (연840시간이하, 장애960시간)				질병감염아동지원서비스 (시간제한 없음)			
		일반 가정	한부모가정, 장애부모가정, 장애아동가정, 청소년부모가정	A형 (취학전)		B형 (취학후)		A형 (취학전)		B형 (취학후)	
				일반 가정	한부모 가정 등	일반 가정	한부모 가정 등	일반 가정	한부모 가정 등	일반 가정	한부모 가정 등
가형	75% 이하	85	90	85	90	75	80	85	90	75	80
나형	120% 이하	60	60	60	60	20	20	60	60	50	50
다형	150% 이하	15	15	15	15	15	15	50	50	50	50
라형	150% 초과	-	-	-	-	-	-	50	50	50	50

비고: A형(2015.1.1. 이후 출생), B형(2014.12.31. 이전 출생)

출처: 김소영 외(2022:21)에서 '여성가족부 2022년도 아이돌봄 지원사업 안내', p.48-53를 재구성한 표를 인용함.

4) 전달체계

가) 서비스제공기관

아이돌보미와 이용자를 연계하고 관리하는 업무를 주로 수행하는 서비스 제공기관은 지정제로 운영되고 있다. 「아이돌봄 지원법」 제11조에 따르면 “여성가족부령으로 정하는 시설, 인력, 운영 등 기준을 갖추고 소재지를 관할 구역으로 하는 시·도지사·시장·군수·구청장으로 지정을 받아야 한다”라고 명시되어 있다. 또한 시·도지사·시장·군수·구청장은 지역적 분포 및 적정공급 규모, 대상 아이 수 등을 고려하여 적정 수의 서비스 제공기관을 지정하여야 한다(「아이돌봄 지원법」 제11조).

「아이돌봄 지원법 시행규칙」⁴⁾에 명시된 서비스제공기관의 시설과 인력 기준은 다음과 같다(별표 3). 기본시설로 사무실과 상담실을 두며, 인력과 관련해서는

자격기준을 갖춘 상근 전담인력과 전담인력의 업무를 지원하는 인력, 아이돌보미를 배치하도록 하고 있다.

서비스제공기관 운영은 법인·민간단체에 한해 가능하다(여성가족부, 2022a:85).

〈표 I-12〉 아이돌봄서비스 서비스제공기관 위탁 현황(2021년)

(단위: 개소, %)

구분	합계	가족 센터	건강 가정 지원 센터	다문화 가족 지원 센터	지자체 직영	여성 관련 기관*	사회 복지관	지역 자활 센터	YMCA, YWCA	기타**
개소수	227	156	14	4	11	8	11	4	2	17
비율	100	68.72	6.17	1.76	4.85	3.52	4.85	1.76	0.88	7.49

주: * 여성단체협의회, 여성인력개발센터

** 산학협력단, 자원봉사종합센터, 새마을회, 어린이집연합회, 협동조합, 법인 등
출처: 한국건강가정진흥원(2022), 2021년 아이돌봄지원사업 결과보고서, p.14.

서비스제공기관의 주요 역할은 아이돌보미 모집과 채용 관리(근로계약 체결 등), 서비스 연계, 안전사고 관리, 이용자 관리, 아동학대 예방 및 사후관리 업무 등이다(여성가족부, 2022a:90-95).

나) 서비스 제공인력: 아이돌보미

아이돌보미는 지정된 교육기관에서 양성교육과정을 수료하거나 보육교사/교사/의료인 등의 일정자격을 갖추고, 지정된 서비스제공기관을 통하여 아이돌봄서비스를 제공하는 사람을 의미한다(「아이돌봄 지원법」 제2조).

아이돌보미는 서비스제공기관에 신청해 서류심사와 인·적성 검사, 면접심사를 거쳐 선발된 후 지정교육기관에서 양성교육 이론과정 80시간과 현장실습(2시간 이상에서 20시간 이내)을 받고 수료한 후 서비스제공기관과 근로계약을 체결하고 활동을 시작한다(여성가족부, 2022a:63,67).

아이돌보미 양성교육 80시간⁴⁾은 ‘아이돌봄 직무의 이해’, ‘아동안전·건강관리’, ‘아동권리 및 학대예방교육’, ‘영아/유아/학령기 아동의 돌봄 이해’로 구성된다.

4) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

5) 보다 자세한 양성교육 내용은 <부록 1> 참조

아이돌보미의 주요 직무는 아동의 안전한 보호 및 돌봄 업무 수행, 아동의 건강관리 및 응급조치 등 안전배려, 아동학대 예방 및 신고의무, 성범죄 등 신고 의무이다. 그 외에도 이용 가정의 가족문제에 대한 건강가정지원센터 갈등개선 프로그램 연계, 서비스 대상 또는 인근가구 중 생계곤란 등의 위기상황에 처한 가구 발견 시 읍·면·동 또는 시·군·구에 신고하여 긴급지원 등 복지서비스를 받을 수 있도록 조치하는 등의 업무도 수행한다(여성가족부, 2022a:72-74).

아이돌보미는 자격 유지를 위해 매년 보수교육을 받아야 하며, 연속 3회 이상 받지 않을 경우 자격이 정지된다(여성가족부, 2022a:68). 보수교육⁶⁾은 총 16시간이며, 기본과정(8시간)과 특화과정(8시간)으로 구성되어 있다.

아이돌보미의 자격 정지와 취소는 지방자치단체의 권한이다.

아이돌보미가 다음의 각 호의 하나에 해당하면 자격 정지는 3년 이내의 범위에서 가능하다. 다만, 제1호에 해당하면 자격을 정지시켜야 한다.

〈표 I-13〉 아이돌봄 지원법: 아이돌보미 자격정지(제32조)

제32조(아이돌보미 자격정지) 여성가족부장관은 아이돌보미가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 3년 이내의 범위에서 여성가족부령으로 정하는 바에 따라 그 자격을 정지시킬 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우 자격을 정지시켜야 한다. <개정 2020. 5. 19.>

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
 - 가. 아이의 신체에 폭행을 가하거나 상해를 입히는 행위
 - 나. 아이를 모욕하거나 헐뜯는 행위
 - 다. 아이를 유기하거나 의식주를 포함한 기본적 보호를 소홀히 하는 행위
 - 라. 아이의 주거지에서 행한 절도 등 불법행위
 - 마. 아이돌봄서비스 제공 장소에서 「청소년 보호법」 제2조제4호가목에 따른 청소년 유해약물을 이용하는 행위
2. 아이돌보미가 업무 수행 중 고의나 중대한 과실로 아이 또는 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입힌 경우
3. 제10조에 따른 보수교육을 연속하여 3회 이상 받지 아니한 경우
4. 영리를 목적으로 보호자에게 불필요한 서비스를 알선·유인하거나 이를 조장한 경우

출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

다음 각 호의 하나에 해당하면 아이돌보미의 자격은 취소된다.

6) 보다 자세한 보수교육 내용은 <부록 1> 참조

〈표 I-14〉 아이돌봄 지원법: 아이돌보미 자격취소(제33조)

제33조(아이돌보미 자격취소) 여성가족부장관은 아이돌보미가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 그 자격을 취소하여야 한다. <개정 2015. 12. 1., 2016. 3. 2., 2020. 5. 19.>

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 자격을 취득한 경우
2. 아이돌보미가 업무 수행 중 고의나 중대한 과실로 아이 또는 보호자에게 신체상 또는 재산상 손해를 입혀 금고 이상의 형을 선고받은 경우
3. 「아동복지법」 제17조의 금지행위를 하여 같은 법 제71조제1항에 따른 처벌을 받은 경우
 - 3의2. 「아동복지법」 제3조제7호의2에 따른 아동학대관련범죄로 처벌을 받은 경우
 - 3의3. 「아동복지법」 제3조제7호의2에 따른 아동학대관련범죄로 「아동학대범죄의 처벌 등에 관한 특례법」 제36조제1항에 따른 보호처분이 확정된 경우
4. 제32조에 따른 자격정지처분을 3회 이상 받은 경우
5. 제32조에 따른 자격정지 처분기간 종료 후 3년 이내에 자격정지처분에 해당하는 행위를 한 경우
6. 제32조에 따른 자격정지 처분기간에 아이돌보미로 활동한 경우
7. 제6조제1호부터 제6호까지의 어느 하나에 해당하게 된 경우

출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

아이돌보미의 시간당 급여는 9,170원이고, 주휴일, 야간·휴일·연장근로, 연차 유급휴가 수당 산정에 따라 발생하는 법정 제 수당을 받는다. 또한 아이돌봄 서비스 종류와 아동 수에 따라 가산 금액을 받는다(여성가족부, 2022a:74).

차우개선 명목으로 명절에 기본상여금 연 20만 원과 경력에 따라 가산상여금을 지급받는다. 그리고 섬·벽지 및 읍·면 지역에서 서비스를 제공하는 경우 일정 거리 이상을 이동할 때 교통비를 지급받는다(여성가족부, 2022a:75).

2017년 이후 활동하고 있는 아이돌보미 수는 증가해 2021년 현재 25,917명이다. 양성교육 이수자는 증가 추세이다가 코로나 19 시기에 일시적인 감소 추세를 보였다.

〈표 I-15〉 아이돌봄미 현황(2017~2021년)

(단위: 명)

연도	소속 돌봄미	활동 돌봄미	양성교육 이수자
2017년	20,082	20,878	3,781
2018년	21,456	21,671	3,501
2019년	23,597	24,677	5,793
2020년	23,185	24,469	2,403
2021년	24,161	25,917	3,937

출처: 한국건강가정진흥원(2022), 2021년 아이돌봄지원사업 결과보고서, p.15, 17, 19.



II

민간 아이돌봄서비스 수요와 사업체 현황

1. 가정 내 아이돌봄서비스 수요	25
2. 민간 아이돌봄서비스 사업체 현황과 특성	33
3. 소결	45

II

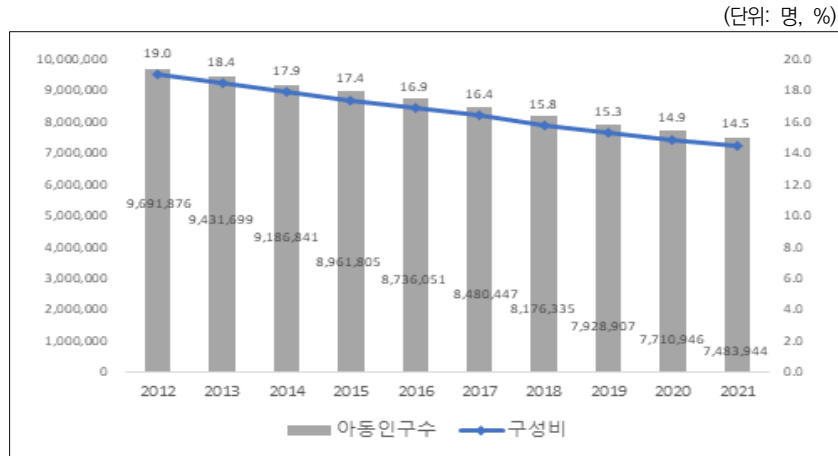
민간 아이돌봄서비스 수요와 사업체 현황

이 장에서는 민간 아이돌봄서비스 수요의 특성과 사업체 운영 현황을 개략적으로 살펴보았다. 서비스 수요는 관련 통계를 통해 영유아·아동 돌봄 형태 등을 파악하고, 전국보육실태조사 자료와 본 원에서 수행한 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태 조사 결과를 중심으로 이용자의 특성과 욕구 등을 파악해 보았다. 민간 아이돌봄서비스 사업체 운영 현황과 특성은 사업체 홈페이지 정보 분석과 관련 선행연구 검토, 사업체 관리자와의 간담회 및 전문가 자문 내용을 바탕으로 정리하였다.

1. 가정 내 아이돌봄서비스 수요

가. 아동 수와 연령별 돌봄서비스 이용 현황

이 절에서는 아동 수의 추이와 연령별 돌봄서비스의 이용현황을 분석하고자 한다. 2021년도 기준, 전체 아동 수는 약 748만 명이며 전체 인구에서 아동이 차지하는 비중은 14.5%로 저출산 현상이 장기화되어 이에 따른 아동인구의 지속적인 감소는 더욱 가속화될 것으로 보인다. 정책대상에 따른 연령별 아동 비중을 살펴보면 0~5세의 영유아 비중이 26.0%로 가장 작고 대상 연령구간에 비해 감소하는 경향이 지속적으로 발견된다.

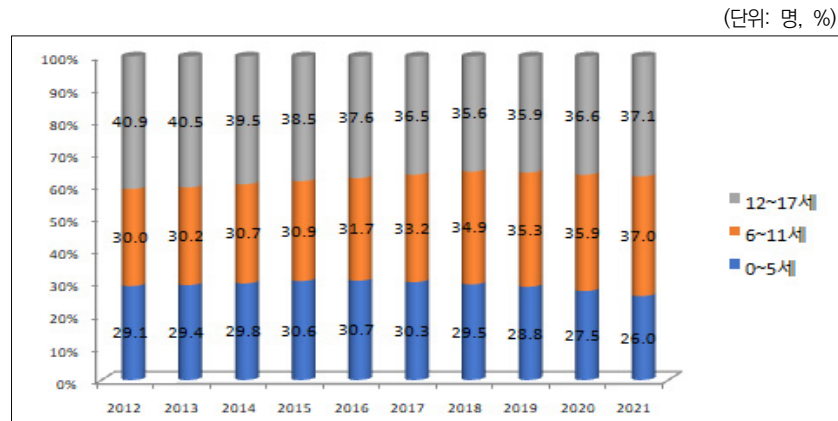


주1. 아동의 연령은 아동복지법 기준에 따라 0~18세 미만으로 정의함.

주2. 구성비는 전체 인구수 대비 아동의 비중임.

출처: 행정안전부, 주민등록 인구통계(2012~2021).

[그림 II-1] 아동 수 및 전체 인구 대비 아동비율 추이(2012~2021년)



출처: 행정안전부, 주민등록 인구통계(2012~2021).

[그림 II-2] 연령구간별 아동 비중 추이(2012~2021년)

연령대별 자녀돌봄 현황을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 영유아 자녀의 돌봄 현황을 분석하기 위해 2021년 전국보육실태조사 자료를 사용하였다. 해당 조사는 「영유아보육법」에 근거하여 매 3년마다 실시하는 승인조사로 2004년

에 처음 시작되어 2021년 기준 2,500가구와 조사가구의 대상 아동 수(0세~6세)는 3,471명이다(김은설 외, 2021: 31,44-45).

영유아 자녀의 연령대별 보육서비스 현황을 살펴본 결과(중복응답), 생후 1년 미만의 영아의 경우 어린이집 이용 비율이 12.2%로 다른 연령대에 비해 현저히 낮은 것을 확인할 수 있으며, 부모가 직접 돌보는 비중이 압도적으로 높아 6개월 미만 영아의 경우 91.9%로 나타났다(김은설 외, 2021:186). 자녀의 연령이 증가함에 따라 어린이집 등의 기관이용률이 늘어나는데, 어린이집의 경우 만 2세와 만 3세의 이용률이 각각 72.5%와 66.3%로 높다(김은설 외, 2021:185).

민간 및 공공 아이돌봄의 경우 12~24개월 미만이 3.6%로 가장 높았고, 주로 영아기 시기(36개월 미만)에 이용률이 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

〈표 II-1〉 영유아 자녀의 연령대별 보육서비스 기관 및 개인돌봄 현황(2021년)
(단위: %)

	어린이집	유치원	반일제 이상 학원	시간제 사교육 기관	공공 시간제 보육	지역 아동 센터 등	조부모	기타 친인척	민간 및 공공 아이돌봄 (베이비시터)	부모 돌봄
6개월 미만	2.4	-	0.1	0.8	0.2	0.2	20.2	4.4	3.5	91.9
6~12개월 미만	9.8	0.1	0.2	1.4	0.6	0.2	22.5	4.7	3.3	87.1
12~24개월 미만	46.2	0.4	0.5	1.6	1.0	0.3	26.1	4.1	3.6	68.0
24~36개월 미만	72.5	1.5	1.0	2.2	1.1	0.4	25.1	3.5	3.1	54.5
36~48개월 미만	66.3	17.2	2.4	3.1	0.7	0.6	24.8	3.3	2.4	50.7
48~60개월 미만	41.0	40.8	4.8	5.8	0.7	0.8	21.3	3.1	1.9	51.0
60개월	30.0	45.2	7.4	8.3	0.5	0.9	20.0	3.0	1.4	51.8

주1. 중복응답 문항으로 100%가 넘을 수 있음.

주2. 반일제 이상 학원: 영어학원 유치부, 놀이학교, 유아체육단 등

주3. 시간제 사교육 기관: 시간제 특강 보습학원, 개인 및 그룹지도, 문화센터 등

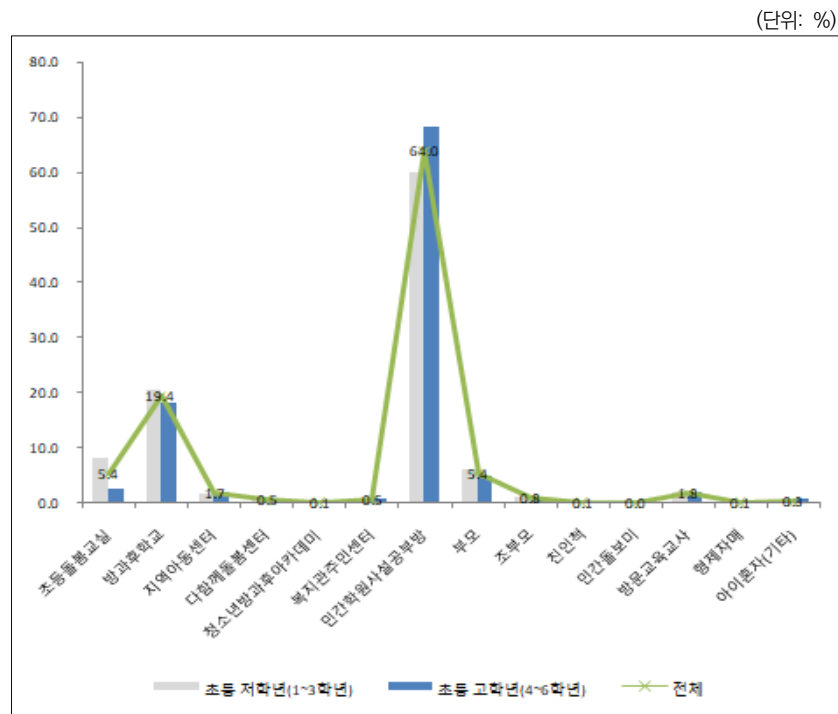
주4. 공공 시간제보육: 육아종합지원센터 또는 어린이집 시간제 보육

출처: 김은설 외(2021). 2021년 전국보육실태조사, p.186에서 발췌하였음.

7) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

초등 자녀돌봄 현황은 2021년도 가족과 출산조사 자료를 사용하였다. 가족과 출산조사는 매 3년마다 실시하는 승인조사로 1985년부터 전국 출산력 및 가족 보건 실태조사로 실시되다 2021년에 조사명칭이 변경되었다(박중서 외, 2021:15).

해당 조사에서 초등학생 자녀가 방과 후에 이용하는 서비스를 분석한 결과, 초등학교 전 연령대의 민간학원 의존 비중이 평균 64.0%로 매우 높게 나타났다. 지역아동센터나 다함께돌봄센터와 같은 공공서비스를 이용하는 경우는 드물었으며, 초등돌봄교실 또한 고학년의 수요는 줄어든 것을 확인할 수 있다. 방과후학교의 경우 평균 이용률은 19.4%로 저학년은 20.5%, 고학년은 18.0%로 나타났다. 해당 조사에서는 아이돌보미를 통한 돌봄수요는 발견되지 않았다(박중서 외, 2021:255).



출처: 박중서 외(2021). 2021년도 가족과 출산조사, p.255를 재구성하였음.

[그림 II-3] 초등 자녀의 돌봄유형(2021년)

나. 가정 내 아이돌봄서비스 이용자의 특성과 욕구

가정 내 아이돌봄서비스 이용자들의 특성과 욕구는 전국보육실태조사의 개인 양육지원서비스 이용 현황과 본원에서 실시한 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태 조사(2023) 결과를 중심으로 살펴보았다.

2021년 전국보육실태조사에서는 개인양육지원서비스의 전반적인 이용현황을 분석하였는데, 개인양육지원서비스는 기관이 아닌 조부모, 아이돌보미, 민간 육아도우미 등 개인으로부터 양육 지원 서비스를 받는 형태로 정의한 바 있다. 영아의 경우 개인양육의 비중이 높은 반면 유아는 개인양육과 기관을 병행하여 이용하는 비중이 상대적으로 높았다(김은설 외, 2021:469). 해당 조사에서 혈연에 의한 개인양육만 단독으로 하는 아동은 20.7%이며, 비혈연 개인양육지원 서비스는 전체 1.9%로 비중은 적지만 이중 민간 육아도우미 76.8%, 공공 아이돌보미 23.2%로 민간 육아도우미의 비중이 절대적으로 높은 것을 확인할 수 있다. 기관 등의 중복이용 비중은 전체 79.3%로 자녀연령에 따라 차이가 있겠지만 대부분 가정에서는 개인양육과 기관을 병행하여 이용함으로써 돌봄공백을 메꾸고 있는 것으로 판단된다(김은설 외, 2021:470-471).

개인양육의 제공자에 따른 세부유형을 살펴보면, 비동거 조부모가 65.3%로 가장 높고, 동거 조부모 19.9%, 민간 육아도우미 6.4%, 공공 아이돌보미 5.1% 순으로 나타난다. 개인양육 제공자가 돌보는 평균 자녀 수는 1.8명으로 2명을 돌보는 비중이 47.8%로 2명을 돌볼 경우 유아의 비중이 더 높았다(김은설 외, 2021:472). 이처럼 개인양육을 하는 이유는 대상아동의 나이가 어려 적응 어려움의 이유가 66.7%로 가장 높았고, 기관의 대기자가 많음 9.8%, 기관 돌봄 등에 불안 7.8% 순으로 나타났다(김은설 외, 2021:474).

혈연 및 비혈연 양육지원서비스 제공에 대한 이용 시간대는 유사한 경향성을 보였다. 두 서비스 모두 영아의 경우 불규칙하고 필요 시 이용하는 비중(35.3%, 24.1%)이 가장 높았고, 유아의 경우는 하원 후~퇴근 전이라는 응답(35.8%, 33.7%)이 가장 많았다. 그리고, 모취업 여부에 따라 취업모의 경우 기관 이용 시간과 출퇴근 시간 간 발생하는 돌봄공백을 메꾸기 위해 이용하는 경우가 많았다(김은설 외, 2021:479-480, 491).

민간 아이돌봄서비스 이용자를 대상으로 한 한국여성정책연구원의 2023년

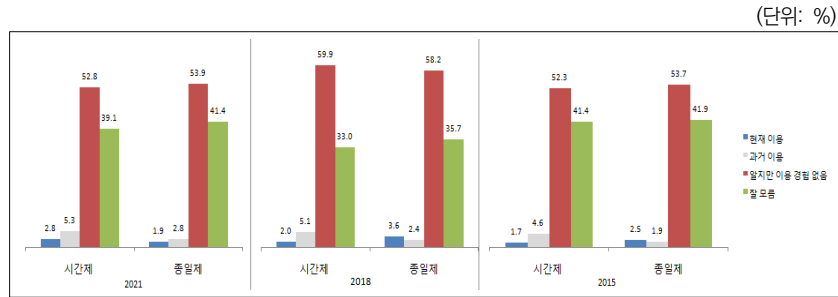
조사 결과 역시 이전 연구 경향성과 크게 다르지 않은 것으로 나타났다. 해당 조사는 2023년 2월 만 3세~9세 즉 유·초등기 민간 아이돌봄서비스를 이용한 부모 700명을 대상으로 진행하였으며, 돌봄·육아 위주 서비스와 학습·놀이 위주 서비스 2가지 유형으로 나눈 것이 특징적인 조사이다(한국여성정책연구원, 2023)⁸⁾. 두 유형의 공통된 특징을 중점적으로 살펴보면 다음과 같다.

민간 아이돌봄서비스를 이용하게 된 동기는⁹⁾ 기관 등·하원 시 돌봄공백이 대부분을 차지하였고, 그 다음으로 이용시간 등 원하는 조건 선택 가능의 응답이 높았다. 주로 이용하는 시간대는 평일이 가장 많고, 그 중에서도 오후 2시~6시 까지가 50%를 상회하는 것으로 볼 때 자녀의 하원 즉, 오후 돌봄공백에 대한 부담으로 민간 돌보미를 이용하는 것으로 추정된다. 또한 민간 아이돌봄서비스를 선택할 때 가장 중요하게 생각한 요건은 ‘원하는 시간대에 이용 가능여부’가 돌봄·육아 및 학습·놀이 위주 서비스 각각 62.3%와 55.5%로 압도적으로 높았다¹⁰⁾.

정부의 아이돌봄서비스에 대한 인지도를 살펴본 결과 2021년 전국보육실태 조사의 경우 정부의 아이돌봄서비스에 대해 ‘알고 있지만 이용경험이 없다’고 응답한 비중이 절반 이상으로 높게 나타났고, 현재 시간제 돌봄을 이용하고 있는 비중은 2.8%, 종일제 돌봄은 1.9%로 높지 않다. 과거에 이용해본 적이 있다고 응답한 비중은 시간제 돌봄 5.3%, 종일제 돌봄 2.8%로 나타났다(김은설 외, 2021:539).

8) 해당 조사는 한국여성정책연구원 일반과제 <2022년 성평등 추진 전략 사업>의 일환으로 2023년에 2월 수행한 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태 조사의 결과로, 원자료를 분석하여 기술하였음.
 9) 이용동기(1+2순위) 1순위 돌봄공백의 경우 돌봄·육아위주 서비스 57.2%, 학습·놀이위주 서비스 42.4%, 이용시간 등 원하는 조건 선택 가능 돌봄·육아위주 서비스 30.9%, 학습·놀이위주 서비스 38.6%임.
 10) 민간 아동돌봄서비스 선택 시 중요하게 생각하는 요건으로 ‘원하는 시간대에 이용 가능 여부’, ‘다양한 서비스를 함께 제공하는지 여부’, ‘돌봄서비스 이용 비용’, ‘돌봄 제공자의 인적 특성’, ‘짧은 매칭 시간’, ‘돌봄제공자의 경력과 평판’, ‘돌봄 제공자의 전문성’을 제시하고, 1순위와 2순위를 선택하도록 함. 본문에 제시된 결과는 1순위와 2순위를 합산한 결과임.

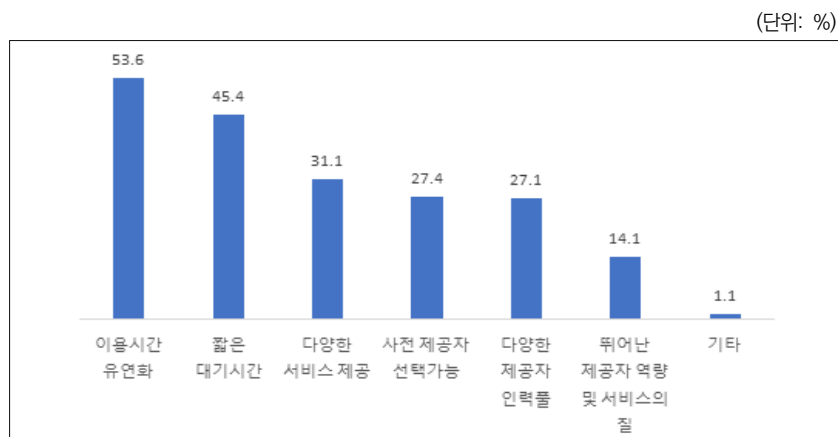
II. 민간 아이돌봄서비스 수요와 사업제 현황 ■ 31



주: 2021년(n=2,500), 2018년(n=2,533), 2015년(n=2,593)
 출처: 김은설 외(2021), 2021년 전국보육실태조사, p.539에서 발췌하였음.

[그림 II-4] 아이돌봄 서비스 경험 및 인지도(2015~2021년)

한국여성정책연구원의 2023년 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태 조사에서도 마찬가지로 정부의 아이돌봄서비스 이용경험이 없다는 응답이 61.3%로 대부분을 차지하였으며, 정책의 주 대상자인 맞벌이 부부 역시 58.6%로 높았다. 한편, 공공 서비스에 비해 민간 서비스가 갖는 장점으로 이용시간 유연화(53.6%), 짧은 대기시간으로 신속하게 서비스 제공가능(45.4%), 다양한 종류의 서비스 제공 가능(31.1%) 등의 순으로 나타났다(한국여성정책연구원, 2023).



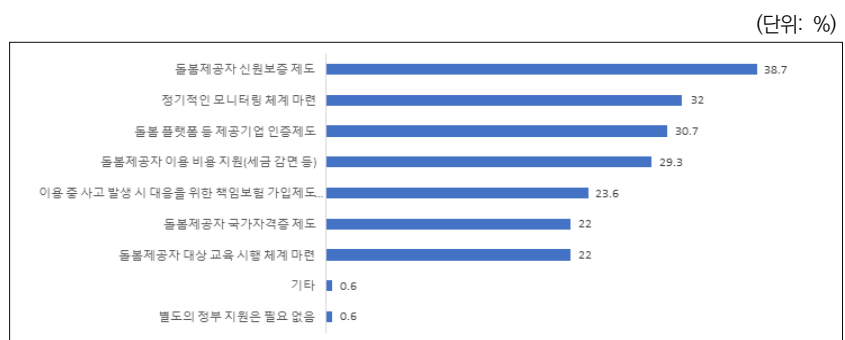
주: n=700, 1+2순위 복수응답임.
 출처: 한국여성정책연구원(2023), 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태조사 원자료 재분석.

[그림 II-5] 민간 아이돌봄서비스의 강점(2023년)

온라인 커뮤니티를 이용하여 ‘돌봄’ 관련 키워드를 검색하여 분석한 선행연구 결과도 유사한 경향을 보였다(조선미, 2022). 공공 돌봄에 비해 민간 돌봄이 선호되는 이유로 첫째, 공공 돌봄의 경우 종일제를 선호하지만 민간 돌봄의 경우 단시간 사용이 가능한 선택의 자유로움을 제공한다는 점, 둘째 매칭 시 절차가 복잡하고 대기가 긴 공공 돌봄에 비해 민간 돌봄은 자신의 희망조건에 따라 실시간으로 도우미를 구할 수 있다는 점이며, 마지막으로 돌봄시간을 단지 시간 공백을 메우는 것에 그치는 것이 아닌 일부 교육적인 부분(체육, 미술, 전문놀이 등)에 대한 부모의 수요를 충족하고 있다는 점이다(조선미, 2022:32-33).

더불어 앞으로 민간 아이돌봄서비스와 관련해 개선되어야 할 사항으로 민간 육아도우미의 범죄경력 등 신원 확인을 위한 DB 구축을 정부 차원에서 추진할 것을 제안하였으며(김아름·유해미·윤지연, 2018:223), 조선미(2022) 역시 제공 인력의 신뢰성을 보장할 수 있는 구조로 관리될 필요성이 있다고 주장한 바 있다(조선미, 2022:37).

또한 본원이 실시한 「2023년 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태 조사」에서도 가장 필요한 정부정책으로 돌봄제공자의 신원보증제도가 38.7%로 가장 높았다. 그 다음으로, 정기적인 모니터링 체계 마련 32.0%, 돌봄 플랫폼 등 제공기업 인증제도 30.7%, 돌봄제공자 이용비용 지원(세금 감면 등) 29.3%, 이용 중 사고 발생 시 대응을 위한 책임보험 가입제도 23.6%, 돌봄제공자 국가자격증제도 22%, 돌봄제공자 대상 교육 시행 체계 마련 22%, 기타 0.6%, 별도의 정부 지원은 필요 없음 0.6% 등이 필요한 것으로 나타났다(한국여성정책연구원, 2023).



주: n=700, 1+2순위 복수응답임.

출처: 한국여성정책연구원(2023), 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태조사 원자료 재분석.

[그림 II-6] 민간 아이돌봄서비스의 가장 필요한 정부지원 정책(1+2순위)(2023년)

2. 민간 아이돌봄서비스 사업체 현황과 특성

가. 사업체 정보 분석을 통해 본 현황

민간 아이돌봄서비스 사업체의 운영 현황을 파악하기 위해 1차적으로 관련 업체 홈페이지에서 기본 정보를 살펴보았다. 사업체는 유해미 외(2019) 연구의 민간 육아도우미 소개업체 현황에 포함된 업체 리스트(유해미 외, 2019:156), 네이버에서 '베이비시터'로 검색해 서비스 내용과 비용, 인력 등의 기본 정보 확인이 가능한 업체 일부, 아이 돌봄/학습 관련 매칭 플랫폼 기업, 고용노동부 가사서비스 인종기관 중 아이 돌봄 사업을 운영하는 업체(기관) 등 총 33개를 대상으로 하였다.

주요하게 살펴본 정보는 사업(서비스) 범위, 아이 대상 서비스 내용과 대상 연령, 서비스 시간과 비용, 서비스 제공인력의 자격요건, 서비스 관리 방식(인력 관리방식) 등이다.

조사한 사업체의 법적 지위와 사업 범위 등은 아래 표와 같다.

우선 사업체의 법적 지위를 살펴보면, 다수의 업체가 「직업안정법」¹¹⁾에 근거한 유료직업소개사업과 직업정보제공사업에 해당한다. 직업소개는 “구인 또는 구직의 신청을 받아 구직자 또는 구인자를 탐색하거나 구직자를 모집하여 구인자와 구직자 간에 고용계약이 성립되도록 알선”(「직업안정법」 제2조)하는 사업으로, 유료직업소개사업은 수수료와 회비 등을 받아 운영하는 소개사업자를 말한다. 직업정보제공사업은 “신문, 잡지, 그 밖의 간행물 또는 유선·무선 방송이나 컴퓨터통신 등으로 구인·구직 정보 등 직업 정보를 제공하는 사업”(「직업안정법」 제2조)을 의미한다.

동시에 일부 업체들은 「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」¹²⁾에 근거한 통신판매업으로 등록되어 있다. 또한 고용노동부에서 가사서비스 기관으로 인증받은 일부 업체 등은 「협동조합 기본법」¹³⁾에 근거한 사회적협동조합에 해당한다. 사회적협동조합은 “지역주민들의 권익·복리 증진과 관련된 사업을 수행하거나 취약 계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하는 등 영리를 목적으로 하지 아니하는 협동조합”(「협동조합 기본법」 제2조)을 말한다.

11) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

12) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

13) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

주요 사업은 다양하게 구성되어 있는데, 아이 대상으로 돌봄이나 학습만을 제공하기도 하고, 산모 도우미와 아이 돌봄 등 아이 출생부터 돌봄까지의 서비스 관련 사업, 또는 아이 대상 돌봄뿐 아니라 일반 가사서비스 사업을 운영한다. 아이 돌봄 이외에 노인 돌봄, 간병 등 돌봄 서비스 전반을 사업화한 경우도 존재 하며, 돌봄 서비스 전반과 가사서비스를 병행 운영하기도 했다. 1개 업체에 해당 하기는 하지만 돌봄 서비스 이외에 식당 인력, 일용직 고용알선을 담당하는 사업체도 존재한다.

〈표 II-2〉 민간 아이돌봄서비스 사업체 개요

사업체명	법적 지위*	주요 사업(서비스)	비고
가정관리사 사회적협동조합	사회적협동조합	가사관리, 정리수납, 가정교육	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관, 사회적 기업
고운빛 베이비시터	유료직업소개사업	베이비시터(베이비시터, 가사겸 베이비 시터, 입주베이비시터)	-
단디헬퍼	직업정보제공사업, 통신판매업	베이비시터, 육아 및 가사, 등하원 도우미, 학습시터, 놀이시터	-
맘스인 (주) 인서치	유료직업소개사업(겸업)	가사서비스, 알선서비스(돌봄서비스, 식당인력서비스, 일용직서비스)	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관
맘시터	직업정보제공사업, 통신판매업	신생아/영아 풀타임 돌봄, 보조돌봄, 등하원 돌봄, 놀이/학습 돌봄	-
베이비시터 코리아	유료직업소개사업	베이비시터(베이비시터, 입주시터, 호텔 베이비시터), 산후도우미	-
부모마음	유료직업소개사업, 통신판매업	베이비시터, 북시터, 학습시터, 실버 시터, 산후관리사	-
사회적협동조합 성동행복한돌봄	사회적협동조합	우렁각시 가사서비스, 산모·신생아 건강관리서비스, 베이비시터 서비스, 일자리양성교육	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관, 사회적 기업
사회적협동조합 행복한돌봄	사회적협동조합	사회서비스, 교육컨설팅, 가사관리 서비스, 산후관리서비스, 베이비시터 서비스	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관, 사회적 기업
새누리헬퍼	직업정보제공사업, 통신판매업	간병인, 요양보호사, 물리치료사, 실버 도우미, 베이비시터, 육아-가사-학습, 산후도우미	-

II. 민간 아이돌봄서비스 수요와 사업제 현황 ■ 35

사업체명	법적 지위*	주요 사업(서비스)	비고
서울아가야-예봄센터	사회적협동조합	예술인자녀 시간제 돌봄센터, 반디돌봄센터 위탁운영	사회적 기업
시티넷	직업정보제공사업	베이비시터, 등하원시터, 학습시터, 가사/청소시터, 실버시터	-
아누리	통신판매업	아이방문돌봄(놀이돌봄)	-
아이사랑	유료직업소개사업	베이비시터(베이비시터, 가사겸 베이비시터, 입주 베이비시터), 에듀시터	-
아이와 엄마	유료직업소개사업	산모도우미, 베이비시터	-
엄마손 케어	유료직업소개사업(겸업), 직업정보제공사업, 통신판매업, 사회적협동조합	베이비시터(베이비시터, 베이비시터 겸 가사), 입주도우미, 가사도우미, 간병도우미	
이모넷	통신판매업	영유아 돌봄, 청소, 놀이/교육, 음식, 등하원, 간병	-
이윤서 아카데미	유료직업소개사업	산후관리, 베이비시터	-
(주) 가사앤육아	유료직업소개사업(겸업), 통신판매업	가사서비스, 육아서비스	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관
(주) 동부케어	유료직업소개사업	노인장기요양, 산모/신생아, 아이돌봄, 개인맞춤돌봄	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관, 사회적 기업
(주) 아이맘케어	유료직업소개사업(겸업), 통신판매업	베이비시터, 가사서비스,	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관
(주) 자란다	유료직업소개사업, 통신판매업	아이 학습, 놀이, 돌봄	-
(주) 참사랑 씨앤이	유료직업소개사업(겸업), 통신판매업	산후관리사, 베이비시터, 가정관리사	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관
(주) 휴브리스	직업정보제공사업, 유료직업소개사업(겸업), 통신판매업	영유아 보육	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관
주식회사 돌봄세상	유료직업소개사업, 통신판매업	노인장기요양서비스, 노인돌봄 종합 서비스, 가사간병 방문서비스, 손끝 사랑 간병서비스, 우렁각시 가사관리, 베이비시터	고용노동부 인증 가사서비스 제공기관
짜깍악어	통신판매업	놀이, 등하원, 학습, 창의미술, 영어	-

사업체명	법적 지위*	주요 사업(서비스)	비고
피카부 베이비시터	유료직업소개사업	베이비시터(베이비시터, 가사+베이비시터, 입주 베이비시터), 놀이시터, 학습시터, 영어시터	-
한살림 서울	통신판매업	아이방문돌봄, 어르신방문돌봄, 지역 아동센터, 국공립수탁어린이집, 조합원 돌봄활동	사회적 기업, 생활협동조합
해피헬퍼	-	베이비시터(영유아베이비시터, 가사겸 베이비시터)	-
행복한헬퍼 114	-	아동건강관리(식사, 놀이, 케어), 아동 기본관리(아동용품관리, 세탁), 베이비시터, 산후관리사, 정리정돈	-

*주: 사업체 홈페이지에 명시된 내용을 바탕으로 작성하였음. 명시되어 있지 않은 사업체는 고용노동부 국내 유료직업소개사업소 현황(2022.9.16.a)을 통해 일부 확인이 가능해 반영하였음(<https://www.data.go.kr/data/15068777/fileData.do>(검색일: 2022.11.16.)).

- 출처: 1) 가정관리사 사회적협동조합 홈페이지 <https://ashomecare.or.kr>(검색일: 2022.10.28)
 2) 고운빛 베이비시터 홈페이지 <https://gounvit.com:48161/ab-865>(검색일: 2022.11.15.)
 3) 단디헬퍼 홈페이지 <https://www.dandihelper.com>(검색일: 2022.10.28)
 4) 맘스인 (주) 인서치 홈페이지 <https://njobc.com>(검색일: 2022.10.28)
 5) 맘시터 홈페이지 <https://www.mom-sitter.com>(검색일: 2022.10.28)
 6) 베이비시터코리아 홈페이지 <https://babysitter-korea.com>(검색일: 2022.10.28)
 7) 부모마음 홈페이지 <http://www.bumomaum.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
 8) 사회적협동조합 성동행복한돌봄 홈페이지 <https://www.sdcarecoop.com>(검색일: 2022.10.28)
 9) 사회적협동조합 행복한돌봄 홈페이지 <http://carecoop.kr>(검색일: 2022.10.28)
 10) 새누리헬퍼 홈페이지 <https://sr119.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
 11) 서울아가야 홈페이지 <https://seoulagaya.modoo.at>(검색일: 2022.10.28.)
 12) 시터넷 홈페이지 <https://www.siternet.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
 13) 아누리 홈페이지 <https://www.anoori.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
 14) 아이사랑 홈페이지 <https://www.familycare.co.kr>(검색일: 2022.11.15.)
 15) 아이와 엄마 홈페이지 <https://iwaumma.com>(검색일: 2022.11.15.)
 16) 엄마손 케어 홈페이지 <http://www.aummason.com>(검색일: 2022.10.28.)
 17) 이모넷 홈페이지 <https://iiiiimo.net/d>(검색일: 2022.10.28)
 18) 이윤서 아카데미 홈페이지 <http://www.xn--9t4b1dn13bphb.kr/default/main.php>(검색일: 2022.10.28)
 19) (주) 가사엔육아 홈페이지 <http://homehelper.co.kr>(검색일: 2022.12.19.)
 20) (주) 등부케어 홈페이지 <http://www.idbc.kr>(검색일: 2022.10.28.)

- 21) ㈜ 아이맘케어 홈페이지 <https://imomcare.co.kr>(검색일: 2022.12.19.)
- 22) ㈜ 자란다 홈페이지 <https://jaranda.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 23) ㈜ 참사랑 씨앤이 홈페이지 <http://charmlove.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 24) ㈜ 휴브리스 홈페이지 <http://dorbon.com>(검색일: 2022.10.28)
- 25) 주식회사 돌봄세상 홈페이지 <http://www.care-world.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 26) 째깍악어 홈페이지 <https://parent.tictocroc.com>, http://www.tictocroc.com/web/service/t_service.php(검색일: 2022.10.28)
- 27) 피카부베이비시터 홈페이지 <http://peekaboo.itrocks.kr>(검색일: 2022.11.15.)
- 28) 한살림 서울 홈페이지 http://seoul.hansalim.or.kr/?page_id=48190(검색일: 2022.10.28)
- 29) 해피헬퍼 홈페이지 <https://www.happyhelper.co.kr/>(검색일: 2022.11.15.)
- 30) 행복한헬퍼114 홈페이지 www.mom-help.co.kr(검색일: 2022.10.28)

조사 내용¹⁴⁾들을 분석해 본 결과 나타난 특징을 몇 가지로 정리하면 다음과 같다.

첫째, 아이돌봄서비스 범위는 돌봄 활동 내용과 가사 여부에 따라 구분해 볼 수 있다.

조사한 업체들의 경우 대체로 영유아부터 아동(초등학생)까지의 아동들에게 서비스를 제공하는 인력을 이용자에게 연결해주고 있었다.

돌봄 활동 내용과 관련해서는 가장 기본적인 보호부터 교구 등을 이용한 전문 놀이 활동, 배움/학습으로 분류 가능하다. 아동보호의 내용은 아동의 연령대(영아, 유아, 초등학생)와 이용자 수요에 따라 다양하게 구성되어 있다.

아동의 집으로 가는 서비스의 특성상 가사 활동 여부에 따라라도 업무 범위가 구별되었다. 앞서 언급한 돌봄 활동(아이 보호, 전문 놀이 활동, 배움/학습)만 하는 경우, 아이 보호와 아이 관련 가사까지 하는 경우, 아이 보호와 일반 가사도 병행하는 경우로 구분된다. 전문 놀이 활동이나 배움/학습은 가사와 결합한 형태로 제공되는 경우는 거의 없었다.

14) 업체별 자세한 내용은 <부록 2> 참조

〈표 II-3〉 민간 아이돌봄서비스 업무 범위와 내용

업무 범위	세부 내용
아이 보호	간식지도, 식사지도, 등하원도움, 분유 및 이유식 먹이기, 병원동행, 배변과 목욕도움, 숙제도움/과제물 챙기기, 책읽기, 야외활동, 실내외 놀이 등
(전문) 놀이 활동	교재·교구를 활용한 놀이, 창의활동 등
배움/학습	영어, 수학, 체육, 독후활동, 고객이 원하는 학습활동 등
아이 보호 + 아이 관련 가사	- 아이 보호 업무와 아이 관련 가사 활동 병행 - 아이 관련 가사: 아이 식기 설거지, 아이 세탁 및 청소 등
아이 보호 + 일반 가사	- 아이 보호를 주 업무로, 가사는 부 업무로 주로 운영 - 가사서비스는 청소, 빨래, 식사준비와 설거지 등 일상적 가사에 한정

주: 사업체 홈페이지의 서비스 내용을 기반으로 연구진이 내용을 분류, 정리해 표로 작성함.

둘째, 서비스 이용 방식과 비용 관련 특징을 살펴보았다.

서비스 이용은 주로 이용시간을 기준으로 단기와 장기로 나뉘볼 수 있었다. 단기 이용은 일종의 시간제 서비스로, 최소 이용 시간을 두지 않고 원하는 시간 동안 이용할 수 있는 경우와 기본 시간(최소 이용시간)을 두는 경우가 존재한다. 기본 시간은 아이 보호/돌봄의 경우는 4시간을, 학습이나 놀이는 2시간으로 하는 경우가 많았다.

장기 이용은 주로 1개월 단위로 이용하는 경우로 월급제, 출퇴근형, 입주형 등으로 구분할 수 있다.

앞의 아이 보호, 아이 보호와 가사 활동은 장·단기 모두 이용 가능한 형태로 정보가 제공되고 있는 반면 전문 놀이 활동이나 배움/학습은 시간제로 이용 가능하다.

서비스 이용 비용은 서비스 내용에 따라 차이가 나타났다. 주로 기본 시간을 기준으로 시간당 요금이 산정되며, 그 외 시간을 추가로 이용할 경우 시간당 비용은 더 높아진다. 그리고, 이용자에게 연회비를 받아 운영하는 사업체의 경우 회원 여부와 연회비 납부 금액에 따라 비용에 차등을 두기도 한다.

이러한 점을 고려해 기본 시간을 기준으로 한 시간당 요금과 비회원 가격을 기준으로 서비스 내용에 따른 요금을 정리하면 다음과 같다. 아이 보호의 경우 최저임금에 근접한 시간당 10,000원부터 18,750원까지 있으며, 일반 가사가 추가될 경우 비용이 3천원 정도 상향된다. 배움/학습의 경우에는 일반적인 아이 보호 서비스에 비해 시간당 약 10,000원 정도 더 높게 책정되어 있다.

〈표 II-4〉 민간 아이돌봄서비스 이용 요금

서비스 내용	이용 요금(시간당)
아이 보호	10,000~18,750원
아이 보호 + 일반 가사	13,500~21,250원
(전문) 놀이활동	15,000~24,000원
배움/학습	20,000~27,500원

주: 사업체 홈페이지의 서비스 내용을 기반으로 연구진이 내용을 분류, 정리해 표로 작성함.

일부 사업체의 경우는 야간 이용 비용을 더 높게 책정하거나 주말, 법정공휴일 이용 시 할증을 20~50% 부과하기도 한다.

한편, 직거래 사이트, 직업정보제공사업체의 경우 이용 비용의 가이드라인을 명시적으로 제시하지 않고, 구인자와 구직자 간 협의를 통해 결정하는 경향을 보였다.

셋째, 서비스 제공인력(구직자)의 자격요건과 관련한 정보를 살펴본 결과, 홈페이지를 통해 서비스 제공인력(소위 베이비시터, 돌보미, 선생님 등)의 자격요건을 명시적으로 적어둔 사업체는 절반 정도 되었다. 관련 내용을 분석해본 결과 주로 어떤 활동을 담당하는가에 따라 제공인력의 자격요건에는 차이가 나타났다.

아이 보호(가사포함)를 담당하는 인력의 경우 별다른 조건이 없는 경우부터 나이의 상하한선을 두거나 건강과 신원에 결격이 없어야 함을 자격조건으로 명시하는 경우, 돌봄/육아 경험을 고려하는 경우 등이었다. 반면 학력이나 국가 자격과 같은 요건은 중요하게 고려되지는 않았다.

민간 ‘베이비시터/돌봄’ 관련 교육과정을 수료하거나 민간 자격증을 취득한 자만 활동 가능하도록 조건을 두고 있는 경우도 존재했는데 주로 자체적으로 관련 교육과정이나 자격증 과정을 운영하는 업체 중심이었다.

반면, 전문 놀이활동이나 배움/학습 서비스를 제공하는 사업체의 경우 초대졸 이상, 대학생/대학원생 등 학력 요건을 명시하고 있으며, 보육교사 또는 정교사 자격을 가지고 관련 경력이 있거나 유사 전공을 한 경우를 우대하기도 하고, 영어와 수학 등 해당 학습에 필요한 역량을 검증하는 경우도 발견되었다.

넷째, 인력 관리의 측면에서 서비스 제공인력(구직자)에 대한 검증 정보와

교육 훈련 등의 내용을 살펴보았다. 아동의 집에서 1:1로 돌봄을 제공하는 서비스의 특성상 신원이나 건강, 범죄 이력 등은 중요한 정보가 될 수 있다.

홈페이지에서 관련 정보 확인이 불가능한 일부 업체(9개)를 제외하고는 정보를 제공하고 있었는데 대체로 구직자에게 신원(신분증 또는 주민등록등본 등)과 건강(건강진단결과서)에 대한 정보를 제출하도록 하고 있으며, 추가적으로 학력이나 자격증(국가 및 민간)도 제출 서류에 포함된 경우가 있었다.

그에 비해 아동학대 및 성범죄 전력 조회 정보는 5개 사업체에서만 검증 정보에 포함하였다.

서비스 제공인력 양성교육 과정은 표준화된 프로그램이 없이 대체로 자체 교육프로그램을 운영하는 방식으로 진행된다. 일반적인 업무(아이 보호 중심의 업무) 담당 인력을 대상으로 하는 교육내용은 대체로 ‘베이비시터/돌봄 교사’의 역할, 영유아 및 아동의 발달 과정, 건강/위생 관리, 놀이지도, 의사소통 등으로 구성된다. 사업체가 협동조합인 경우에는 교육과정에 아동학대 예방과 인권 등의 내용이 추가로 포함된 사례도 있었다.

일반적인 교육내용을 포함하는 교육과정(20시간)의 예시는 다음과 같다.

〈표 II-5〉 민간 아이돌봄서비스 제공자 양성교육 내용
(예시: ‘부모마음’ 교육프로그램)

회차	시간	교육내용
1일	4시간	베이비시터와 놀이시터의 역할과 자세, 영아기 발달과정, 유아기 발달과정, 학령기 발달과정
2일	4시간	위생관리(영·유아 목욕, 기저귀 처리), 위생관리(수유방법, 우유병 소독), 영양관리(영·유아기 영양관리와 편식지도), 안전관리(집안·밖에서 발생하는 사고 예방)
3일	4시간	동화구연(동화구연이 아이에게 미치는 영향), 동화구연(재미있게 구연하는 방법), 놀이지도(신체발달을 돕는 놀이), 놀이지도(정서발달을 돕는 놀이)
4일	4시간	아이용품 정리하기, 아이와 함께 놀이로 하는 정리법, 내 놀이터로 만드는 주방 정리법, 계절이 바뀌어도 걱정 없는 옷장 정리
5일	4시간	효과적인 의사소통 방법, 예절(방문예절, 활동예절), 급여체계(시간제, 종일제), 총정리

출처: 부모마음 홈페이지 http://www.bumomaum.co.kr/education/edu_program.asp(검색일: 2022.10.28.)

나. 관계자 간담회 및 선행 연구를 통해 본 민간 사업체 특성

홈페이지를 통해 파악이 어려운 운영 현황과 이슈 등을 알아보기 위해 위의 기관 중 플랫폼 업체 1개, 고용노동부 가사서비스 인증기관 3개와 간담회(총 2회)와 관련 전문가 자문회의(총 2회)를 운영하였다. 또한 선행연구를 검토 하면서 간담회에서 발견된 결과와 경향성이 유사한지, 의미는 무엇인지 등을 살펴보았다.

간담회 결과와 관련한 연구 결과를 통해 본 사업체의 운영 특성을 정리하면 다음과 같다.

1) 사업체 특성: 영세한 규모의 유료직업소개업과 직거래 형태의 직업정보제공사업 중심의 시장 형성, 최근 플랫폼 기반 운영 확장세

사업체 홈페이지 조사와 간담회(자문회의) 결과를 종합해 볼 때 민간 아이돌봄 서비스 사업체는 소수의 사회적 협동조합 등 사회적 경제 주체가 존재하기는 하지만 주로 영리 사업체이며, 유료직업소개업과 직업정보제공사업에 해당하는 경우가 다수인 것으로 보인다.

국내 유료직업소개업체의 경우 분야를 불문하고, 규모의 영세함이 주로 지적되고 있다. 백광호 외(2017)의 연구에서는 국내 유료직업소개기관의 경우 법인에 비해 개인사업체의 비중이 매우 높아 사업의 영세성이 심각하다고 지적한 바 있다(백광호 외, 2017:29). 길현종 외(2019)에서도 관련 실태조사/연구 결과들을 종합해볼 때 유료직업소개기관은 대체로 소규모(종사자 1~4인 정도)로 운영된다고 하였다(길현종 외, 2019:48). 아동돌봄 분야의 경우 국내 유료직업소개기관 중 베이비시터 민간직업소개기관에서 중개를 하는데(길현종 외, 2019:68), 이러한 업체의 규모도 대체로 영세한 경향을 보인다(김소영 외, 2013:69).

민간 아이돌봄서비스 사업체 관리자 간담회(2차)에서도 소위 ‘베이비시터’를 알선하는 업체(직업소개업)는 소규모(“3평 남짓한 공간에 전화를 놓고 1~2명이 일하는”)로 일한다는 언급이 있었다.

최근에는 기존의 유료직업소개업체를 통한 아이돌봄서비스 중개는 점진적으로

축소되는 경향이 나타나는 것(길현중 외, 2019:68)으로 보인다.

또한, 민간 아이돌봄서비스 사업체 중 직업정보제공업으로 신고한 업체들도 존재한다.

전체 직업정보제공업체는 2001년 12월 146개 업체에서 2016년 기준 1,200개 업체로 단기간에 급속도로 증가(백광호 외, 2017:32)하고 있으며, 2022년 9월 현재 1,284개가 존재한다(고용노동부 현황자료(2022.9.16.b) (<https://www.data.go.kr/data/15068779/fileData.do>)(검색일: 2022.11.16.)). 직업정보제공사업의 증가는 인터넷을 통한 정보 소통의 편의성 증가에 의한다고 볼 수 있다(백광호 외, 2017:33). 그 외에도 「직업안정법」 제23조에 따라 신고제로 운영되고 있어 비교적 시장 진입이 수월한 것에도 기인한다 하겠다. 관련 연구에서도 민간 아이돌봄 영역도 정보제공업체의 규모는 점차 확장되는 추세로 볼 수 있다 하였다(유해미 외, 2019:143).

직업정보제공사업의 경우 서비스 인력(구인자)과 일자리(구직자) 관련 정보를 업체를 통해 제공해주고, 당사자 간 직거래 형식으로 업무 범위, 비용 등을 협상, 조율하는 형태로 운영된다.

한편, 2016년 온라인 플랫폼 기반의 아이돌봄 매칭 업체들이 등장하였는데, 이들 기업은 투자 유치와 자동 매칭 기술을 활용한 신속한 수요 대응 등으로 성장세를 보이고 있다¹⁵⁾. 또한 유료직업소개기관의 매칭 플랫폼 기업화와 관련한 연구에서 아동 돌봄은 가사·파출 영역과 함께 플랫폼이 주요행위자로 등장할 가능성이 상대적으로 높은 분야로 전망되었다(길현중 외, 2019:101).

2) 돌봄 인력 관련: 인력 수급과 자격 표준화의 어려움

통계청의 지역별 고용조사에 따르면 가사 및 육아도우미 인력은 2022년 상반기에 107,000명으로 전년 대비 15.6% 감소하였다(통계청 보도자료, 2022.10.18:15). 유해미 외(2019)의 연구에서도 통계청의 동조사 결과 2013년 251,000명, 2018년 상반기 기준 158,000명으로 지속적으로 감소하는 추세

15) 중소기업현황정보시스템을 통해 민간 아동돌봄 매칭 플랫폼 매출액을 살펴 본 조선미의 연구(2022)결과에서 매출이 가장 높은 두 개 업체의 경우 2017년 대비 2021년 매출이 각각 34.9배(100,130천 원에서 3,491,338천 원), 155.7배(48,531천 원에서 7,557,743천 원) 증가한 것으로 나타났다(조선미, 2022:6).

라고 하였다(유해미 외, 2019:143).

사업체 관리자 간담회에서도 업체 규모와 관계없이 공통적으로 돌봄 인력을 구하는 데 어려움이 있음을 언급했다.

사업체 관리자 간담회 결과, 이용자의 비용 부담과 공적 시설돌봄 및 민간 서비스를 병행 이용하는 행태 등으로 영아기를 제외한 아동 연령대에서는 2시간, 4시간 돌봄 위주의 서비스가 주를 이룬다. 이러한 시장의 특성상 경제적 이유로 일하는 인력의 경우 다른 시장으로 이동하게 되고, 단시간(시간제) 일을 원하는 인력들이 주로 남아 있게 된다고 한다.

배움/학습을 제공하는 대학생/대학원생 인력 중심으로 운영하는 플랫폼 업체 관리자 역시 인력 수급의 어려움을 언급했다. 아이돌봄 인력을 매칭하는 플랫폼 업체 간에 인력이 이동하고 있으며, 단기적으로 하는 일로 인식해 인력을 유지하기가 어렵다고 하였다. 길현중 외(2019) 연구에서도 매칭 플랫폼 업체 관계자 면담 결과 구인처보다는 서비스 제공자인 구직자 확보가 가장 어려운 문제로 제기되었다(길현중 외, 2019:73).

한편, 사업체 관리자 간담회에서는 업무의 내용에 따라 필요로 하는 자격이나 역량이 다른 상황에서 아이와 놀아주고, 아이를 보호하는 인력과 학습을 담당하는 인력이 같은 자격을 받는 것이 적절한지에 대한 의문도 제기되었다.

3) 돌봄의 범위: 가사와 돌봄, 돌봄과 교육(학습)의 경계 모호

앞의 사업체 정보 조사에서도 언급한 바 있는 것처럼 민간 아이돌봄서비스의 범위는 가사(아이 관련 가사부터 일반 가사까지)부터 아이 보호(가정 내 안전한 보호, 등하원, 신체 등 놀이활동 포함), 전문 놀이(교구를 이용한 놀이 등), 배움/학습까지 다양하다. 빅데이터 분석을 통해 민간 아동돌봄서비스의 정책수요를 발굴한 조선미(2022)도 민간시장의 경우 자녀연령과 양육자 수요에 따라 학습, 놀이와 병행한 돌봄을 유연하게 제공하는 특성이 있음을 언급했다(조선미, 2022:7).

이 중 특히 가사와 돌봄의 경계가 모호한 것은 돌봄 인력이 아동의 집으로 가서 서비스를 제공하는 특성, 이용 비용의 부담 등으로부터 기인하는 측면이 있다. 실제 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 제2조(정의)에서 가사 서비스는 “가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·

양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것”을 의미하는데, 일반적인 가사활동 이외에도 구성원의 보호·양육까지 포함하는 광의의 정의로 볼 수 있다.

사업체 관리자들과의 간담회에서는 “아이 연령대가 높아지면 아이돌봄 외에도 가사 업무(결레질, 욕실청소, 빨래, 저녁식사준비 등)를 요구하는 경우가 많다”(2차 간담회)라고 해 물리적 돌봄이 상대적으로 줄어드는 연령대에서 가사와 돌봄을 결합한 이용 행태가 주로 나타날 것으로 보인다. 소위 ‘베이비시터’ 인력을 알선하거나 정보를 제공하는 업체의 경우 돌 전후 영아를 대상으로 하는 돌봄 수요가 상당수 존재하는데, 이러한 이용자 층에서도 가사병행을 요구하는 경우가 있다고 한다.

관련 연구에서도 이러한 현상을 지적한 바 있다. 민간 베이비시터 소개업체 운영 실태를 연구한 김소영 외(2013)에서 조사대상 업체(123개)의 66.7%가 소위 ‘베이비시터’ 인력이 아이돌봄과 가사를 병행(김소영 외, 2013:53)하였는데, 업체 관계자들은 주로 시장 수요(이용자들의 요구)에 대응하는 측면에서 이러한 업무 병행 경향이 나타나는 것으로 보았다(김소영 외, 2013:71). 전환기 고용 서비스를 연구한 길현중 외(2019)에서도 유료직업소개기관 관계자와의 면담 결과 최저임금 인상으로 아이돌봄서비스 이용자가 소개업체(구인처)에 더 많은 비용을 지불함에 따라 때로는 청소, 설거지, 빨래 등 일부 가사서비스를 요구하는 경우가 존재하는 것(길현중 외, 2019:67)으로 나타났다.

사업체 관리자 간담회 결과 유아(5~7세), 초등학교 저학년의 경우 등하원 돌봄과 하원 후 놀이, 배움/학습에 대한 요구가 상대적으로 높은 경향을 보인다고 한다. 이때, 놀이 활동도 단순 놀이부터 전문 교구를 사용하는 놀이로 다양하게 구성되며, 배움/학습 활동들도 아이돌봄의 영역에 포함되어 교육과 돌봄의 경계 또한 모호한 경향을 보였다. 플랫폼 업체(1차 간담회) 관리자의 경우 “돌봄이라는 애매한 영역에 있어서 (해당 사업체를) 교육과 돌봄, 가사랑 묶기에도 애매한 위치에 있다”라고 지적했다.

앞서 가사서비스와 돌봄의 모호함은 아이돌봄의 범주에 포함하기 힘든 일반 가사활동이 아이돌봄 범주에서 제공되는 것이라면, 교육과 돌봄의 경계의 모호함은 활동 내용에 따라 서비스 제공 인력의 조건 등이 다르게 구성되는 것과 연관된다.

3. 소결

이상에서 민간 아이돌봄서비스의 수요와 사업제 운영의 특성을 살펴보았다. 주요 결과를 종합해서 민간 서비스 관리에의 시사점을 도출해보면 다음과 같다.

첫째, 서비스 수요의 측면에서 민간 서비스에 대한 정부의 질 관리는 일정부분 필요할 것으로 보인다.

아동돌봄서비스 수요를 살펴본 결과 돌봄 수요가 다양해지고, 신뢰할 만한 공공 인프라가 충분하지 못하다는 인식으로 인해 개별 양육을 이용하는 경향성이 여전히 존재하는 것을 확인할 수 있었다. 특히 0세아(12개월 미만)의 경우 시설 돌봄보다는 개별 양육을 선호하는 것으로 나타났는데, 이 경우 주로 가족(부모 또는 조부모)이 돌보며, 가족에 의존하기 어려운 경우 공공, 민간 아이돌봄 서비스를 이용하였다.

한편, 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태조사(한국여성정책연구원, 2023) 결과를 보면 공공 아이돌봄서비스 이용 행태와 유사한 경향을 확인할 수 있었다. 구체적으로 민간 서비스도 주로 영유아 돌봄 중심이며, 유아의 경우 등하원 이후부터 부모 퇴근 전까지의 시간제 돌봄 위주로 이용되었다. 또한 상대적으로 이용자의 편의성이 높고, 선택이 자유롭다는 측면에서 민간 서비스를 선호하는 경향이 있지만 공공 인프라 부족으로 민간 서비스를 이용할 수밖에 없는 상황적 제약도 존재하는 것으로 나타났다.

이처럼 공공서비스 이용의 제약이나 돌봄 공백에 유연하고 신속하게 대응하기 위해 민간 서비스를 이용하는 등의 현실을 고려할 때 민간 아이돌봄서비스에 대한 정부의 관리와 개입은 일정 부분 필요할 것으로 보인다.

김아름 외(2018)의 연구에서도 기관보육을 이용할 수 없거나 아이돌봄서비스를 이용할 수 없는 가구의 경우 민간 서비스 이용이 불가피한 상황이므로, 믿을 수 있는 육아도우미 접근성을 국가가 보장해야 한다고 제안하였다(김아름 외, 2018:194).

둘째, 민간 서비스를 제공하는 사업체의 특성을 살펴본 결과 정부가 민간 서비스에 대한 관리의 범위와 방식을 도입할 때 비공식적으로 형성된 아이돌봄 시장의 특성을 고려해 신중하게 접근할 필요가 확인되었다.

민간 아이돌봄서비스의 경우 주로 지인을 통해 돌봄 인력을 소개받거나

베이비시터 유료직업소개업체나 직거래 사이트 등 정보제공사업체를 중심으로 중개된다. 이들 업체는 인력 알선/중개를 주로 담당해 법적으로 인력을 직접 고용하거나 서비스 과정을 관리할 책임이 없다. 실질적으로, 이용자와 돌봄 인력 간에 서비스 비용이나 내용, 인력의 자격 등 서비스 조건을 직접 협의하고 계약하는 방식으로 서비스가 운영되고 있다. 이처럼, 개별 이용자들이 인력을 고용하는 형태에서 서비스 인력의 자격이나 교육훈련체계, 서비스 내용 등의 표준화는 쉽지 않을 뿐 아니라 이용자나 돌봄 제공인력 양측의 요구에도 부합하지 않을 여지가 있다.

한편, 여전히 민간 시장에서 다수를 차지하는 유료직업소개기관에서는 사고에 대한 배상 책임이나 인력에 대한 교육훈련을 하기도 하지만 대체로는 개인 사업자 중심의 영세한 규모로 운영되고 있다. 반면 최근 증가세에 있는 직업 정보제공업체의 경우 직거래에 필요한 정보제공 이외에 업체에 부과된 관리 책임은 거의 없다.

이러한 현실을 볼 때 현행 중개 사업체들에게 인력에 대한 교육훈련, 돌봄 과정에서 발생한 사고에 대한 책임, 이용자와 돌봄인력 간의 분쟁조정이나 고충 처리 등 인력을 포함한 서비스 과정에 대한 관리를 기대하기는 어려운 실정이라 하겠다.

셋째, 시장의 수요에 유연하게 대응하는 민간 서비스의 특성상 아이돌봄의 범위가 가사부터 교육까지 다양한 것을 확인할 수 있었다. 정부가 공식화된 관리·지원의 체계로 민간 서비스를 포섭할 경우 어떤 업무/활동까지를 관리의 대상으로 할 것인지는 중요한 이슈가 될 수 있다.

특히, 이용자 가정에서 서비스가 이루어지는 특성상 기존에도 가사와 돌봄의 경계가 불분명한 문제는 존재해왔는데, 돌봄인력의 최저임금 상승으로 서비스 이용 비용이 증가함에 따라 아이돌봄과 가사의 병행을 원하는 수요가 점차 늘어나는 추세로 보인다. 주로 민간 서비스의 수요가 영유아에 집중된다고 볼 때 이러한 업무의 병행은 아이의 안전 문제와 직결될 여지가 높다. 이에 정부의 민간 서비스 관리 기준을 마련할 때 아동의 안전을 위해 일반가사서비스와 아이돌봄의 병행을 제약적으로 운영하도록 하거나 적절한 안전 기준을 마련하도록 강제하는 방안 등을 고려할 필요가 있을 것이다.

다른 한편, 대학/대학원생 인력을 중심으로 전문 교육이나 학습 요구에

부응하는 서비스의 경우 아이보호나 등하원 서비스와 같은 돌봄 공백 대응의 성격보다는 자녀의 교육적 성장을 위한 수요에 가깝다고 볼 수 있다. 다수의 기관이 해당 서비스를 증개하고 있지는 않으나 최근 성장세에 있는 플랫폼 업체들이 이러한 수요를 중심으로 시장을 형성하고 있는 추세이다. 빅데이터 분석 결과에서도 민간 돌봄매칭 플랫폼에 대한 이용자들의 관심은 돌봄보다는 학습/학습 제공자의 역량에 있는 것으로 나타났다(조선미, 2022:35). 이 서비스의 목적이나 비용 지불이 가능한 계층에서 이용하는 현실 등을 고려할 때 교육/학습 위주의 서비스를 정부의 지원·관리 대상 돌봄에 포함하기 보다는 시장 자율에 맡겨두는 것이 더 적절할 것으로 보인다.



유사 돌봄·사회서비스 부문 제공기관 및 인력의 자격관리 현황

1. 기관 관리: 지역사회서비스 투자사업의 제공기관 등록제와 가사서비스 제공기관 인증제를 중심으로	51
2. 인력의 자격관리: 노인장기요양보험제도의 국가자격제도 운영과 관리를 중심으로	70
3. 소결	85

III

유사 돌봄·사회서비스 부문 제공기관 및 인력의 자격관리 현황

이 장에서는 유사 돌봄·사회서비스의 관리방식을 개략적으로 살펴봄으로써 현 정부의 국정과제인 ‘민간 기관 등록제 도입’과 ‘교육훈련 및 자격관리 제도 도입’이 보다 실효성 있는 관리 방안으로 설계되기 위해 고려되어야 할 점 등을 도출하고자 하였다.

먼저, 서비스 제공기관의 품질관리와 관련해 진입단계에서의 대표적 품질 관리 절차인 등록제와 인증제에 대해 살펴보았다. 등록제의 경우 사업 내용의 유사성에 초점을 두기보다는 등록제도 도입의 맥락과 그로 인한 시장 변화 및 한계를 짚어보고자 보건복지부 지역사회서비스 투자사업을 개략적으로 파악해 보았다. 인증제는 2022년 시행된 가사서비스 제공기관 인증제도에 대해 살펴보았다. 가사서비스와 민간 아이돌봄서비스는 가정 내에서 비공식적으로 이루어 지는 업무라는 특성이 유사하다는 점에서 인증제도 적용의 실효성과 한계 등을 검토해 보고자 하였다.

인력의 자격관리와 관련해서는 아이돌봄서비스와 유사하게 가정에서 돌봄을 제공하고, 서비스 품질 관리를 위해 정부가 서비스 제공인력의 자격, 서비스 제공기관을 관리·지원하는 사례인 노인장기요양보험제도 재가급여(방문요양) 사례를 제시하였다.

1. 기관 관리: 지역사회서비스 투자사업의 제공기관 등록제와 가사서비스 제공기관 인증제를 중심으로

사회서비스 정책은 돌봄서비스를 포함한 서비스 대상의 자격과 특성, 또 이들

에게 전달되는 서비스 이용 과정에서의 전달체계, 재정, 인력 운용 및 품질 관리 등에 대한 광범위한 논의를 포괄한다. 특히 시장서비스와 차별되는 정책 대상으로서 사회서비스의 개념적 특성은 그 일련의 과정에 서비스 제공과 이용의 목적에 있어 사회적 가치로서 공공의 이익과 사회적 성과로서 선의(善意)의 지향을 추구한다는 점에서 뚜렷하게 구분된다. 사회서비스의 제공과정에서 또는 사회서비스 정책의 집행과정에서 이루어지는 일련의 수단적, 절차적 개입 시도는 국민의 안전과 행복을 위한 국가의 기본적 책무로 지켜내는 차별화된 의미를 부여하게 된다.

이 절에서 검토하고자 하는 등록제와 인증제는 진입단계의 사회서비스 제공기관에 대해 이루어지는 대표적인 품질관리 절차로서 공식적 절차를 통한 제공기관 통제 수단이다. 즉, 일정 조건의 충족 여부에 따라 제공기관의 진입 자체를 차단함으로써 서비스 품질의 최소 기준 조건을 관리하고자 하는 공공의 의지가 담겨있다고 이해할 수 있다. 보건복지부 지역사회서비스 투자사업의 제공기관 등록제와 고용노동부 가사서비스 제공기관 인증제 현황을 살펴보기에 앞서, 우선 행정 요건상의 행위로서 '등록'과 '인증'에 대해 살펴보도록 한다.

등록(registration)은 “일정한 법률적 사실이나 법률 관계를 증명하기 위해 법으로 정해진 등록기관에 사전적으로 규정된 공적 장부에 기재하는 일”을 의미한다. 인증(accreditation)은 어떠한 “문서, 행위, 사물 등의 진실 여부를 심사에 의해 확인하여 인정하는 절차적 과정, 즉 그 문서나 행위, 사물 등이 실제로 사전 신청된 내용의 바로 그것인지에 대한 판단의 결과”로서 등록과 엄연히 구분된다(양동수, 2015). 인증은 그 절차상의 권한이 있는 주체에 의해 확인 과정을 반드시 수반해야 하지만, 등록은 확인 절차가 요구되지 않고 사전에 제시된 규정 요건의 충족 여부만을 확인하는 차이점이 있다.

가. 지역사회서비스 투자사업 개요

전통적으로 복지관을 비롯한 사회복지 사업을 운영하는 기관에 정부 보조금이 지자체를 통해 지급되고, 보조금을 이용한 복지기관 및 단체는 일정 기준에 충족하는 대상자를 발굴하여 서비스를 전달하는 공급방식이 일반적인 복지서비스 공급형태였다. 사회서비스 정책이 본격화되면서 시작된 사회서비스 전자바우처

사업으로 실체화된 서비스 제공방식은 정부의 서비스 지원 대상과 방식이 공급자에서 이용자로 변화하게 된 중요한 계기가 되었다. 즉, 서비스 욕구가 있는 이용자들이 서비스를 직접 신청하여 소득 및 욕구정도 등의 정부 지원 요건을 충족하면, 해당 서비스를 제공하는 기관을 직접 선택할 수 있는 선택권을 갖게 되는 이용자 지원방식으로 전환되면서 이용자 권리가 강조되었다.

기존의 정부 보조금 전달을 통한 공급자 지원방식과 달리, 이용자 직접 지원 방식을 통한 사회서비스 전자바우처 제도의 도입은 사회서비스 분야의 공급 확대를 바탕으로 서비스 시장 확대와 산업화를 도모하고, 서비스 이용자의 선택권을 강화하는 것을 우선 정책목표로 표방하였다. 이 과정에서 제공기관 간의 품질 경쟁을 통한 서비스 품질 향상을 기대하였다. 이러한 정책 추진은 이용자 중심의 사회서비스 제공을 위한 사회서비스 이용권(바우처)사업 도입의 근거가 되었으며, 사회서비스 시장 활성화 기반을 구축하기 위한 2011년 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」¹⁶⁾(이하 “사회서비스이용권법”)을 제정·공포하여 법적 근거가 되기도 하였다(12.2.5. 시행).

이에 따라 2007년 지역사회서비스 투자사업과 노인돌봄서비스, 그리고 장애인 활동지원서비스를 시작으로 2008년에는 산모신생아 건강관리 지원사업과 가사 간병 방문지원사업과 임신·출산 진료비 지원사업이 전자바우처사업으로 시행되었다.¹⁷⁾ 이어서 2009년에는 발달재활 서비스, 2010년에는 언어발달 지원 사업 등이 시행되면서 2012년에는 그간의 금융기관 위탁방식에 의한 서비스 결제승인 및 카드발급과 단말기 관리기능을 「차세대 전자바우처 운영체계」로 전면 전환(12.7월)하였다. 그리고 2014년에는 발달장애인 부모상담 지원사업 등으로 전자바우처 지원방식의 적용이 꾸준히 확대되었다. 또한 2017년 12월 여성가족부 사업인 아이돌봄지원사업 위탁금 정산 지원이 전자바우처 방식으로 지원 가능하도록 시스템 개선이 이루어졌고, 2019년에는 생리대바우처지원사업, 발달장애인 주간활동서비스 사업 및 청소년 발달장애학생 방과후 활동지원 서비스 사업까지 꾸준히 확대되어 오고 있다.

16) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.20.)에서 검색.

17) '07년도 도입 당시 '지역사회서비스 혁신사업'으로 시작하였으나 '09년 이후 사업명을 '지역사회서비스 투자사업'으로 변경하였음.

〈표 III-1〉 공급기관 지원방식과 수요자(이용자) 지원방식의 차이점

구분	공급기관 지원방식	수요자 지원방식
대상	수급자 등 저소득층 (수동적 보호대상)	서민·중산층까지 확대 (능동적 구매자)
서비스 비용	전액 국가지원	일부 본인부담
서비스 시간	공급기관 재량	대상자 욕구별 표준화
공급기관	단일 기관 독점	다수 기관 경쟁
특징	획일적이고 정형화된 서비스 제공	공급자 간 경쟁을 통한 다양한 서비스 제공
운영방식		

출처: 김현경 외.(발간예정), 사회서비스 단가기준 마련 및 재정 운용 거버넌스 재구조화 연구, 중앙사회서비스원·한국보건사회연구원에서 재인용.

이용자 지원방식으로의 전환 이외에 지역사회서비스 투자사업의 또 다른 특징은 지역의 특성과 지역주민의 욕구를 반영하여 사업을 기획하고, 지역단위의 주도적 추진이 가능할 수 있도록 사업설계를 할 수 있다는 점이다(박세경, 2015). 즉 시·군·구 또는 시·도 단위에서 지역 특성과 주민의 사회서비스 수요와 사업의 우선순위 등을 고려하여 서비스를 발굴하고 기획하여 사업을 추진함으로써 지역 실정에 맞는 사회서비스를 주도적으로 개발하고 제공하도록 지원하는 사업 추진체계를 갖추었다. 이에 지역과 개인의 특성에 따른 맞춤형 서비스 제공을 통해 사회서비스 활성화 및 일자리 창출 등 지역사회의 다양한 수요에 부응하고 있다. 지역사회서비스 투자사업은 사회서비스 전자바우처 사업 가운데 사업 규모가 가장 큰 사업으로, '21.1.1~12.31 기준, 이용자 수는 28만 6천여 명이고, 제공기관은 5,371개소가 전국에 설치되어 있으며, 전자 바우처시스템에 제공인력(2만 2천여 명)의 결재 이력이 존재한다.

〈표 III-2〉 사회서비스 전자바우처사업 이용자 수, 정부지원금 예탁액 및 집행액, 제공기관 및 제공인력 수

(단위: 백 명, 억원, 개소, 백 명)

사업명	이용자 수	정부지원금 예탁 및 집행		제공기관 및 제공인력 현황	
		예탁액	집행액	제공기관 수	제공인력 수
합계	6,252	30,346	27,744	11,258	1,760
장애인활동지원	1,095	22,499	21,529	1,018	1,115
산모·신생아 건강관리 지원사업	1,257	1,960	1,342	1,083	188
가사간병 방문지원사업	85	365	281	397	48
지역사회서비스 투자사업	2,860	2,616	2,516	5,371	220
발달재활서비스	844	1,411	1,276	2,327	133
언어발달 지원사업	4	12	8	177	3
발달장애인 부모 상담지원사업	8	11	7	188	3
발달장애인 주간활동서비스	54	1,027	616	377	32
발달장애학생 방과후활동서비스	45	446	169	320	19

주: 2021.1.1.~12.31 기간 내 서비스 결제 이력이 존재하는 이용자, 제공기관 및 제공인력 기준이며, '21년도 사업별 연말정산 기준 예탁액 및 집행액을 제시.

출처: 한국사회보장정보원, https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/statistic/view.do?p_sn=15에서 인출. 2022.12.28. 재구성.

나. 지역사회서비스 투자사업의 제공기관 관리방식으로서 등록제도

지역사회서비스 투자사업의 제공기관에 대한 등록제도는 기초자치단체가 관리하는 관내 서비스 제공기관 명부에 등재하는 절차를 통해 기관의 사업 실시 여부를 공인받을 수 있다. 사회서비스 전자바우처사업을 수행하는 서비스 제공기관으로서 정체성을 지자체로부터 공인받기 위해 실질적인 서비스 제공 역량을 드러내야 하는 것이 아니라, 지자체가 고시하고 있는 제공기관 등록기준의 최소 형식기준에 맞는지의 여부만을 확인하는 절차만이 필요하다.

제공기관 등록제는 전자바우처사업 중 별도의 법률에 따르는 사업(장애인 활동지원, 발달재활서비스, 언어발달 지원사업, 발달장애인 부모 상담지원, 발달

장애인 주간활동서비스, 청소년 발달장애학생 방과후활동서비스 등을 제외한 3개 사업인 가시간병방문도우미, 산모신생아도우미, 지역사회서비스 투자사업에 대해 적용되는 것으로 2012년 8월 5일부터 시행되었다. 당초 지역사회서비스 투자사업에 참여하여 사회서비스를 제공하는 제공기관은 일정한 시설과 인력 및 자격 기준을 갖추어 시·군·구의 지정을 받아야만 사업이 가능하여 경쟁 제한된 상태로 운영되었으나(지정제 방식), 「사회서비스 이용권법」의 시행에 따라 일정 기준을 충족하는 기관은 지자체 등록을 통해 사업을 수행할 수 있게 되었다(등록제).

「사회서비스 이용권법」 제16조는 동 사업의 등록을 위해서는 보건복지부령으로 정하는 인력 및 시설기준에 따라 등록할 것을 규정하고 있으며, 동법 시행규칙¹⁸⁾은 서비스 유형에 따라 시설 및 인력기준을 제시하고 있다. 서비스 유형에 따른 시설기준이라고 하지만 서비스 유형은 기관 보호서비스와 재가 방문 및 활동보조 서비스로 구분하고 있으며, 재가 및 활동보조의 경우에는 별다른 시설기준이 필요하지 않다.

지역사회서비스 투자사업의 제공기관 등록기준에는 시설 및 장비 기준 이외에 서비스 제공인력 기준을 제시하고 있다. 사회서비스의 주요 특성 가운데 가장 핵심적인 이슈는 서비스 제공인력과의 대면적 관계성이다. 제공인력과 이용자 간의 면대면(面對面) 상호작용의 과정에서 서비스의 품질에 대한 인지와 서비스 효과성, 나아가 향후 이용 의향까지 영향을 미치게 된다. 따라서 서비스 제공기관의 등록기준으로 인력 기준은 해당 서비스의 품질의 전문성 및 효과성을 결정짓는 핵심요소로 작용하게 된다. 「사회서비스 이용권법」에서 제시하고 있는 인력 기준은 서비스 유형별 최소 배치 기준만을 제시한다.

즉, <표 III-3>에서 제시한 바와 같이 제공기관의 장과 50명 이상의 이용자가 있을 경우, 1명의 관리책임자 배치 기준을 제시하고 있으며, 서비스 특성을 고려하여 이용자 증가규모에 따라 추가 배치가 필요한 인력규모를 제시하고 있다. 다만, 지역사회서비스의 품질관리를 위해 보건복지부는 생애주기별 서비스 표준 모델을 개발 제시하면서 서비스 품질관리를 위한 제공인력의 자격기준 고시를 제정하여 각 서비스 유형별 최소 자격기준을 마련하고 있다.

18) 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.20.)에서 검색).

서비스 유형에 따라서는 기관보호 형태의 서비스 중에서 장기보호와 단기 보호서비스, 그리고 산모신생아 건강관리 지원사업에 의한 서비스를 제외한 경우에는 「노인복지법」¹⁹⁾에 따르는 요양보호사가 대표적인 자격기준으로 제시되어 있다. 반면 산모신생아 건강관리 지원서비스의 경우 제공인력의 자격기준은 보건복지부장관이 정하여 고시하는 교육과정을 수료한 사람으로 자격기준이 대체된다.

〈표 III-3〉 「사회서비스 이용권법」상의 서비스 유형별 제공기관의 인력 배치 및 자격관련 등록기준

		기관보호 서비스			재가방문 서비스	활동보조 서비스
		장기보호 서비스	단기보호 서비스	지원상담 서비스		
제공 기관의 장	배치	1명				
	자격	가) 「사회복지사업법」에 따른 사회복지사 나) 「의료법」에 따른 의료인 다) 「노인복지법」에 따른 요양보호사로서 자격을 취득한 후 2년 이상 요양보호사 업무를 한 경력이 있는 사람				
	관리책임자	1명(제공인력이 50명 이상인 경우에는 제공인력 50명 당 1명씩 추가한다)				
제공 인력	배치	이용자 4명 당 1명 이상	이용자 7명 당 1명 이상	-	10명 이상 (농어촌지역의 경우 3명 이상)	-
	자격	요양보호사	요양보호사		요양보호사	
		이상의 기준에도 불구하고 이용자가 「국민건강보험법 시행령」 제45조제1호에 따라 보건복지부장관이 정하여 고시하는 보험료 경감대상 섬·벽지 지역에 거주하는 경우, 또는 재가방문서비스의 제공인력이 이용자를 방문할 수 없거나 방문에 많은 시간이 걸리는 등의 사유로 서비스를 제공할 수 없다고 시장·군수·구청장이 인정하는 경우에는 다음 조건을 모두 충족한 사람으로서 시장·군수·구청장의 확인을 받은 사람 (1) 이용자의 추천을 받아 그 이용자에게 서비스를 제공하는 사람 (2) 해당 시·군·구에 거주하는 사람				

출처: 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에 따라 저자 정리.

19) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.9.20.)에서 검색.

〈표 III-4〉 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록기준에 관한 법적 규정

사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률(2022.1.1. 시행, 2021.6.8. 일부개정)
제16조(제공자 등록) ① 사회서비스이용권을 통하여 사회서비스를 제공하려는 자는 제공하려는 사회서비스별로 시장·군수·구청장에게 등록하여야 한다. 등록사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.
② 제1항에 따라 등록을 하려는 자는 보건복지부령으로 정하는 기준에 따른 인력·시설 또는 장비를 갖추어야 한다.
③ 시장·군수·구청장은 제2항에 따른 등록기준을 적용할 때 제공기관의 지역적 분포 및 적정공급 규모를 고려할 필요가 있다고 인정할 때에는 등록을 제한하거나 조건을 붙일 수 있다.
④ 시장·군수·구청장은 제1항에 따라 등록한 경우에는 해당 제공자에게 등록증을 발급하여야 하고, 그 내용을 이용자가 확인할 수 있도록 보건복지부령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알려야 한다.
⑤ 시장·군수·구청장은 「부가가치세법」 제8조에 따라 관할 세무서장에게 폐업신고를 하거나 관할 세무서장이 사업자 등록을 말소한 경우에는 제공자의 등록사항을 직권으로 말소할 수 있다.
⑥ 시장·군수·구청장은 제5항의 직권말소를 위하여 필요한 경우 관할 세무서장에게 제공자의 폐업여부에 대한 정보 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 관할 세무서장은 「전자정부법」 제36조제1항에 따라 제공자의 폐업여부에 대한 정보를 제공하여야 한다.
⑦ 제공자는 제4항에 따라 발급한 등록증을 잃어버렸거나 손상되어 못쓰게 된 경우에는 시장·군수·구청장에게 재발급을 신청할 수 있다.
⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 제공자의 등록, 변경등록, 등록증의 발급 및 재발급 등에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.20)에서 검색.

다. 지정제에서 등록제로의 전환과 제공기관의 변화

「사회서비스 이용권법」의 시행에 따라 '12년 하반기에 이루어진 사회서비스 전자바우처사업 수행기관의 시군구 지정제도에서 등록제도로의 전환은 어떠한 변화를 일으켰을까? 한국보건사회연구원의 실태조사 자료 「2019년 사회서비스 수요·공급 실태조사」를 이용하여 그 변화의 양태를 살펴보고자 한다.²⁰⁾ 지정제

20) 박세경 외(2019)의 주요 분석결과를 본 절의 구성 및 주제에 따라 재구성하여 제시 하였음. 공급 실태조사 중 바우처기관 조사는 '18.9.1~'19.8.31까지 결제 이력이 존재하는 8대 사회서비스 전자바우처사업 수행기관을 모집단(N=10,218)으로 하여 제곱근비례배분법을 적용해 표본추출된 1,104개 표본을 대상으로 조사한 결과임. 전체 표본 중 지역사회서비스 투자사업 수행기관 수는 264개 기관으로 전체 표본의 25.4% 차지함.

의 부정적인 측면에 대해 이재원(2011)은 지속기간이 장기화됨에 따라 시장의 담합과 관리감독 기관의 규제에 의한 비효율의 우려를 지적한다. 반면, 지정제에서 등록제로의 전환에 대한 가장 큰 기대는 공급 기반의 외연을 확대하여 서비스 시장규모 확장과 동시에, 공급주체 간의 경쟁을 통한 품질 향상 및 이용자의 선택과정에서 이들의 선호가 품질 향상에 직간접적으로 반영될 수 있을 것이라는 기대감이었다. 한편, 당시 사회서비스 분야의 일자리 창출이 주요한 정책목표로 관리되면서 정부는 신규 서비스 제공기관의 진입기준을 완화하여 시장 참여를 독려함으로써 민간 영리기관의 참여를 통한 고용창출을 독려하기도 했다.

지역사회서비스 투자사업의 전개과정에서 등록제의 실시는 민간부문이 서비스 공급의 주류를 차지하고 영세한 제공기관이 급격하게 증가하는 주요 요인으로 지목된다. 다시 말해 등록제 전환을 계기로 지나치게 완화된 기준과 가이드라인의 적용으로 인해 사회서비스에 대한 충분한 이해와 역량을 갖추지 못하고 전문성이 제한된 영세한 민간의 무분별한 진입을 허용하는 계기가 되었던 것이다(전용호·이민홍, 2018). 사실 지정제에서는 기관의 사회서비스에 대한 제공 역량이나 사업계획의 타당성 등을 기관 지정의 평가요소로 고려하여 일정 기준을 충족한 기관에 대해 심의를 하기 때문에 기본적인 요건을 갖춘 경우에만 해당 지역에서 제공기관 지정이 가능했다. 그러나 등록제의 경우 앞서 살펴본 바와 같이 기본적인 시설, 장비, 인력 등의 최소한의 요건만 충족하면 등록이 가능하기 때문에 세부 서비스 제공 계획 등은 우선 고려되지 않을 수 있다.

〈표 III-5〉를 보면, 2012년 8월 이후 본격적인 제도 효과가 나타나기 시작한 2013년을 기준으로 지역사회서비스 투자사업에 참여한 제공기관 운영 형태의 변화가 확인된다. 2013년 이전 창설된 제공기관의 경우 기관운영 형태로 개인사업체의 비율이 46.9%를 차지하고, 회사법인이 17.3%, 그리고 회사 이외 법인과 비법인 단체가 각각 16.0%를 차지하였다. 그러나 2013년 이후 창설된 기관의 운영형태는 개인사업체가 74.9%로 크게 증가했고, 국가 및 지자체 운영 기관은 전무하였다.

〈표 III-5〉 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 조직운영 형태 비교
 (단위: %, 개소)

	개인사업체	회사법인	국가 및 지방자치단체	회사 이외 법인	비법인 단체	계
2013년 이전 창설	46.9	17.3	3.7	16.0	16.0	100.0 (81)
2013년 이후 창설	74.9	13.7	-	4.9	6.6	100.0 (183)
전 체	66.3 (175)	14.8 (39)	1.1 (3)	8.3 (22)	9.5 (25)	100.0 (264)

출처: 박세경 외(2019), 사회서비스 수요공급 실태조사 원자료를 이용해 분석함.

한편 등록제로 전환하면서 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 과잉 공급의 문제는 단순한 수급 불일치 정도의 이슈로 정리되지 않는다. 공급과잉의 이슈는 고스란히 제공기관 간의 과잉경쟁으로 이어져 기관 간의 품질경쟁을 기대했던 순기능보다는 다수 영세업자의 경영악화 구조가 발생하여 서비스 품질이 악화 되는 악순환의 경로가 고착되어 나타났다. 반면, 농어촌 지역의 경우, 영세한 제공기관들이 진입해서 실질적 서비스 경쟁을 형성할 수 없거나 일부 독과점 공급자가 사실상 지역의 서비스 공급을 지배하는 구조가 형성되기도 하였다 (김주경, 2015). 또는 서비스 욕구가 분명함에도 불구하고 농어촌지역에는 제공기관의 진입이 전혀 이루어지지 않아 지역별 제공기관의 편차가 심화되어 나타났다. 즉 도시지역에서는 다수 공급자 간의 치열한 경쟁으로 영세한 제공기관은 경영악화는 물론 서비스 품질에 대한 우려까지 감수해야 할 상황인 반면, 농어촌 지역에서는 서비스 수요 규모에 비해 제공기관이 서비스 공급 참여를 회피하거나 주저하면서 정작 이용자들의 서비스 접근성이 제한되거나 이용의 어려움을 겪고 있는 것이다. 이러한 이유로 서비스 제공기관의 확충과 품질경쟁을 기대했던 제공기관 등록제에 대한 기대에도 불구하고, 이용자의 입장에서도 등록제는 서비스 이용 형평성에도 부정적 영향을 주었을 가능성이 높아졌다는 판단이다 (전용호·이민홍, 2018).

등록제 전환 이후 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 영세성은 〈표 III-6〉, 〈표 III-8〉에 제시한 바와 같이, 제공인력의 고용 규모와 사업수행 방식에 따른 연간 총수입액 규모를 통해서도 확인할 수 있다. 등록제가 본격 도입되기 이전에

창설된 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 고용규모는 3~9인의 경우가 전체의 51.9%로 가장 많았고, 다음으로 1~2인 32.1%, 10~29인 12.3%, 30인 이상도 3.7% 등의 순으로 나타났다. 그러나 2013년 이후 창설된 제공기관은 제공인력을 1~2인 고용한 경우가 36.6%이고, 3~9인 고용은 54.1%, 10~29인 고용은 9.3%였다. 30인 이상을 고용한 대형 제공기관은 확인되지 않았다.

〈표 III-6〉 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 제공인력 규모 비교
(단위: %, 개소)

	1~2인	3~9인	10~29인	30인 이상	계
2013년 이전 창설	32.1	51.9	12.3	3.7	100.0 (81)
2013년 이후 창설	36.6	54.1	9.3	-	100.0 (183)
전 체	35.2 (93)	53.4 (141)	10.2 (27)	1.1 (3)	100.0 (264)

출처: 박세경 외(2019), 사회서비스 수요공급 실태조사 원자료를 이용해 분석함.

등록제 이후 빠르게 증가한 영세 민간 제공기관들은 주로 정부 지원이 이루어지는 바우처 사업을 우선 고려하여 사회서비스 분야에 진입하기 때문에 일반 이용자 대상의 비바우처 사업보다는 정부지원 바우처 사업에 치중하게 된다. 〈표 III-7〉에 보는 바와 같이, 2013년 이후 창설한 제공기관의 바우처 사업 수행률이 75% 이상이라고 응답한 비율은 전체의 64.5%에 이르는 반면, 일반 서비스 이용자 대상의 비바우처 사업의 수행 비율이 25% 미만이라고 응답한 비율이 62.8%에 이르는 것으로 나타났다. 그러나 2013년 이전 창설한 등록제 이전의 제공기관의 경우, 바우처 사업 수행률이 75% 이상이라고 응답한 경우는 전체의 45.7%이고, 비바우처 사업 수행 비율이 25% 미만인 경우는 45.7%이지만, 75% 이상인 경우도 19.3%에 이르는 것으로 나타났다. 즉, 바우처 사업 의존 형태의 사업보다는 일반인 대상의 비바우처 사업수행에도 적극적으로 임하면서 기관 운영의 수익창출을 위한 다각도의 접근이 상대적으로 활발하게 이루어지고 있었다.

〈표 III-7〉 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 바우처 사업수행
실태 비교

(단위: %, 개소)

	바우처 사업 비율					비바우처 사업 비율				
	25% 미만	25~50% 미만	50~75% 미만	75% 이상	계	25% 미만	25~50% 미만	50~75% 미만	75% 이상	계
2013년 이전 창설	12.3	19.8	22.2	45.7	100.0 (81)	45.7	14.8	22.2	19.3	100.0 (81)
2013년 이후 창설	7.7	10.9	16.9	64.5	100.0 (181)	62.8	12.6	15.6	8.7	100.0 (181)
전체	9.1	13.6	18.6	58.7	100.0 (264)	57.6	13.3	17.8	11.4	100.0 (264)

출처: 박세경 외(2019), '사회서비스 수요공급 실태조사 원자료를 이용해 분석함.'

이렇게 제공인력 규모나 바우처 사업 또는 비바우처 사업 등 사업수행 형태 등에서 차이가 나타나는 등록제 도입 전후의 제공기관 영세성은 연간 총수입 규모에서 확연하게 드러난다. 2013년 등록제 전환 이전의 제공기관이 실태 조사에서 밝힌 연간 총수입 규모는 1억 이상, 2억 원 미만이라고 응답한 비율이 전체의 27.2%로 가장 높고, 다음으로 3억 원 이상이라고 응답한 경우도 전체의 22.2%, 5천만 원 미만 21.0%, 2억 원 이상 3억 원 미만 16.0% 등의 순이었다. 그러나 2013년 전환 이후 설치된 제공기관의 경우, 연간 총 수입액 규모가 5천만 원 미만이라고 응답한 기관의 비율이 전체의 34.4%로 가장 높았고 다음이 1~2억 원이라고 응답한 경우 28.4%, 5천만 원~1억 원 25.7% 등의 순이었다.

〈표 III-8〉 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전후 연간 총수입 비교
(단위: %, 개소)

	5천만 원 미만	5천만~1억원 미만	1억~2억원 미만	2억~3억원 미만	3억원 이상	계
2013년 이전 창설	21.0	13.6	27.2	16.0	22.2	100.0 (81)
2013년 이후 창설	34.4	25.7	28.4	6.0	5.5	100.0 (183)
전체	30.3 (80)	22.0 (58)	28.0 (74)	9.1 (24)	10.6 (28)	100.0 (264)

출처: 박세경 외(2019), 사회서비스 수요공급 실태조사 원자료를 이용해 분석함.

지금까지 보건복지부에서 시행하고 있는 지역사회서비스 투자사업에서 운영하고 있는 서비스 제공기관의 등록제에 의한 영세한 제공기관 난립 현상을 지적하였다. 신규 제공기관들이 완화된 진입조건에 의해 급속하게 유입되면서 서비스 제공기반 전반에서 과도한 경쟁이 촉발되고, 이는 서비스 품질 경쟁이라는 선의의 경쟁을 잠식, 공급체계 전반의 불안정성을 높이는 주요한 요인이 되었다. 과도한 경쟁체제는 사업수행 과정의 안정성을 위협하여 영세한 기관들의 경우, 경영난의 가속화, 제공인력의 잦은 이직의 주요 요인이 될 수 있고, 그에 따른 서비스 품질 저하 및 각종 부정행위가 늘어나는 등의 부정적 영향을 줄 수 있다. 이와 같은 상황은 결국 제공인력의 근로조건을 악화시키고 이용자의 불만족의 원인이 되거나 수요확대의 걸림돌이 되는 악순환의 결과로 이어지게 된다. 결국, 사회서비스 시장 활성화를 기대하며 시도한 등록제도의 도입은 부실 기관이 증가하고 이용자 확보 경쟁이 격화되는 가운데 오히려 우수한 기관의 활동을 위축하는 양태로까지 이어지는 지적의 주요 요인으로 볼 수 있다(안수란, 2020).

따라서 등록제도의 유지와 사회서비스 품질관리가 공존해야 하는 현 지역 사회서비스 투자사업의 수행체계 내에서 다각적이고 전략적 접근이 요구된다. 등록제로 인해 기본적인 사회서비스 제공 역량이 부족하거나 전문성이 부족한 제공기관의 진입을 차단하기 위해 사전적인 컨설팅이나 제공기관 인큐베이팅과 같은 운영지원 절차를 마련해 볼 수 있다. 사전 컨설팅 등을 통해 등록제로 인해 자격검증이 불충분한 제공기관의 진입을 사전적으로 스크린하거나 등록 전

예비 단계에서 컨설팅을 의무화하는 방식으로 기본적으로 요구되는 전문성을 갖추도록 하는 방안이다. 이러한 보완적 절차를 통해 등록제의 한계 또는 우려에 대한 대비와 최소한의 안전과 품질이 담보된 서비스의 개발 및 표준화된 서비스 제공과정에 대한 이해 등을 공유하고 사업에 참여할 수 있도록 유도하는 것이다.

등록제도가 갖는 서비스 공급의 자율성과 탄력성 정도와 서비스 품질 수준 및 상대적으로 서비스 취약계층에 대한 이용 형평성 유지 가능성에 대한 균형적이고 신중한 의사결정이 필요하다. 이는 사회서비스가 일반 시장에서 공급되는 서비스와 다른 공공적 특성, 사회권적 인식에 대한 합의 수준과 관련된다. 관련해 서비스 품질에 대한 기준 설정을 최우선으로 하여 서비스 공급과정에서 실현 가능한 품질 향상 기제를 재정비하고(또는 우선 순위를 검토하고: 이용자 선택권, 접근성, 제공인력의 보수교육, 경력관리, 서비스 제공과정 표준화 등), 이에 따른 모니터링과 피드백 제도 등이 동시에 고려되어야 한다. 이러한 검토와 함께 등록제도의 잔존과 등록기준의 정비방안도 지속적으로 검토되어야 하는 것이다.

라. 고용노동부 가사서비스의 인증제도 개요

가사서비스 제공기관에 대한 인증제도는 오랜 시간 사적 영역에서 비공식으로 이루어져 온 가사노동을 공식화하여 가사근로자의 고용안정 및 권익향상, 일자리의 질적 제고를 목적으로 인증 제공기관이라는 새로운 형태의 도입과정에서 등장했다. 이러한 공식화된 가사서비스 제공기관의 인증요건은 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 「가사근로자법」)의 제7조 제공기관의 인증에 관한 규정에 드러난 바와 같이 가사근로자의 직접고용에 따른 근로자성 보호에 방점을 두고 있다(참고 2-1 참조). 즉, 동법의 제공기관 인증조건에는 4대 사회보험 가입과 최저임금 이상의 임금 지급이 가능한 가사근로자 5인 이상을 유급 고용하여 영업활동을 하는데, 이들의 근로활동 중 발생할 수 있는 인적, 물적 손해에 대한 배상수단의 확보와 불편 및 고충 등의 처리 수단을 마련하는 것을 전제로 하고 있다.

〈표 III-9〉 가사서비스 제공기관의 인증절차 관련 법적 규정

가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(2022.6.15. 시행, 2021.6.15. 제정)

제7조(가사서비스 제공기관의 인증) ① 가사서비스 제공기관을 운영하려는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어 고용노동부장관에게 인증을 받아야 한다.

1. 「민법」, 「상법」 또는 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인일 것
2. 고용 인원 등 대통령령으로 정하는 기준에 따라 가사근로자를 유급 근로자로 고용(고용하려는 경우를 포함한다)하여 가사서비스를 제공하는 영업활동을 할 것
3. 가사근로자가 가사서비스를 제공하는 과정에서 안전사고 등으로 인하여 발생할 수 있는 인적·물적 손해에 대한 배상 수단을 갖추고 있을 것
4. 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우를 포함하여 가사근로자가 불편사항이나 고충 등의 처리를 요청할 수 있는 수단을 갖추고 있을 것
5. 그 밖에 운영 등의 기준에 관하여 대통령령으로 정하는 사항을 갖출 것

② 제1항에 따라 인증을 받으려는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 고용노동부장관에게 신청하여야 한다.

③ 제2항에 따른 인증 신청을 받은 고용노동부장관은 인증 여부를 심사하여 그 결과를 신청인에게 통지하고, 이 법에 따른 가사서비스 제공기관으로 인증한 경우에는 고용노동부령으로 정하는 방법에 따라 공시하여야 한다.

④ 가사서비스 제공기관은 인증 받은 사항 중 고용노동부령으로 정하는 중요사항을 변경하려면 변경인증을 받아야 하며, 그 밖의 사항을 변경하려면 변경신고를 하여야 한다.

제2조(가사서비스 제공기관의 인증 요건) ① 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제7조제1항제2호에서 “고용 인원 등 대통령령으로 정하는 기준”이란 다음 각 호의 기준을 말한다.

1. 가사근로자를 5명 이상 상시 고용하고 있거나 고용할 예정일 것
2. 가사근로자(해당 법률에 따른 가입 대상이 아닌 가사근로자는 제외한다)에 대한 다음 각 목의 보험 및 연금에 모두 가입할 것: 가. 「고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률」에 따른 고용보험 및 산업재해보상보험, 나. 「국민건강보험법」에 따른 국민건강보험, 다. 「국민연금법」에 따른 국민연금
3. 가사근로자에게 「최저임금법」 제5조에 따른 최저임금액 이상의 임금을 지급할 것

② 법 제7조제1항제5호에서 “대통령령으로 정하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 대표자 외에 관리인력을 1명 이상 둘 것. 다만, 가사근로자가 50명 미만인 경우로서 대표자가 관리업무를 겸하는 경우에는 관리 인력을 따로 두지 않을 수 있다.
2. 5천만 원 이상의 자본금을 갖출 것. 다만, 비영리법인은 그렇지 않다.
3. 가사서비스 제공기관 운영을 위한 전용면적 10제곱미터 이상의 사무실을 갖출 것. 다만, 「직업안정법」에 따른 유료직업소개사업을 하고 있는 경우로서 해당 법령에 따른 사무실 요건을 갖춘 경우에는 사무실 요건을 갖춘 것으로 본다.
4. 「직업안정법」 등 다른 법률에 따라 가사서비스를 제공하고 있는 경우에는 가사서비스 제공기관으로서의 가사서비스 제공을 구분하여 운영할 것

출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색.

일반적으로 서비스 인증제도는 인증대상 기관의 자발적 참여에 바탕하여 기관에서 제공하는 서비스에 대한 객관적인 품질 인증지표를 기준으로 서비스 수준을 점검하고 개선의 가능성에 대한 객관적인 평가를 통해 인증을 부여하는 제도이다. 인증의 과정을 통해 서비스의 신뢰성 여부를 식별하고 서비스 프로그램의 우수성 추구를 촉진하거나 서비스 질 향상이라는 목표의 달성을 위한 과정 자체가 강조된 절차로 이해할 수 있다(강철희 외, 2011).

이러한 기본 특성으로 인해 인증제도는 선행연구들에서 다음과 같은 공통된 효용이 언급되는데, 첫째, 인증여부 자체보다는 종사자들로 하여금 서비스의 품질을 향상시키기 위한 교육 및 훈련을 통해 좀 더 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 촉진하는 기제로 활용된다는 점이다. 둘째, 인증절차 또는 인증을 준비하는 과정에서 서비스 제공 업무의 절차 및 표준화가 가능하고, 각 단계별 기준 수립 등의 노력을 통해 효과적인 업무 수행체계를 구축할 수 있다. 셋째, 이러한 인증제도 운영은 서비스 제공기관을 효율적이고 효과적으로 운영할 수 있도록 하는 기반이 되기도 한다. 넷째, 인증제도를 통해 서비스 제공과정의 절차가 파악되고 체계적 활용이 가능해져 업무 영역별 일관성 있는 관리와 투명한 조직 운영으로 조직관리를 보다 용이하게 한다. 다섯째, 인증제도는 종사자들에게 서비스 품질에 대한 윤리의식을 구축하는 데 유용하고 이를 지속적으로 개선하는 기반이 되며, 마지막으로 인증서는 가시적으로 제공기관과 서비스의 이미지를 향상시키는 근거 자료로 활용될 수 있다(서울시복지재단, 2009; 서문희 외, 2010).

하지만 인증제도 운영은 전술된 효과에도 불구하고 인증제를 신청한 기관에 한해서 서비스 품질에 대한 개입이 가능하다는 한계가 엄연히 존재한다. 인증 과정에서 발생하는 비용의 부담에 대해서 고려해야 하고, 미인증 대상뿐만 아니라 인증 주체, 인증지표를 비롯한 인증제도의 개발 및 지속적 보완, 제도 운영에 대한 전반적 관리운영의 책임 또한 간과할 수 없기 때문이다. 대체로 인증제도는 제공기관에 대한 정량적 평가와 비교하여 심도 있는 전문성을 요구하게 된다. 따라서 서비스 인증제도 운영의 관건은 서비스 제공기관의 자발적 참여 체계와 인증심사 기구의 안정적이고 포괄적 운영을 통한 지속적인 서비스 품질관리 체계가 구축될 수 있도록 제도운영의 틀을 갖추는 것이라 하겠다.

마. 인증제도의 운영 시 고려사항

향후 가사서비스 인증제도의 구체적인 실행방안을 모색하기 위해 서비스 인증제도의 추진과 관련하여 그 방향과 제도운영의 원칙 및 세부 구성요소 등을 간략하게 살펴보고자 한다.

가사서비스는 일상생활을 지원하는 대표적인 사회서비스이면서 이미 시장 규모가 작지 않은 시장서비스의 외연을 갖추고 있다. 이러한 서비스의 특성을 고려하여 인증제가 바람직한 방향으로 시행되기 위해서는 전체 사회서비스에 대한 관리 운영 체계가 우선 자리 잡아야 하며, 관리 운영 체계의 핵심은 결국 이용자와 시장의 선택과 만족을 이끌어 내는 서비스 품질관리 체계가 확립되어야 한다는 것이다. 다시 말해, 인증제도가 제대로 자리매김하기 위해서는 향후 가사서비스의 기본적인 관리와 서비스 품질관리에 대한 정부의 책임 인식이 전제되어야 한다는 것이다. 품질관리에 대한 표준화된 기준이 마련되고, 가사서비스의 특성을 반영하여 인력 운용에 대한 관리 운영의 체계를 갖추기 위한 로드맵이 필요하다.

특히 이 과정에서 인증제도가 이용자의 가사서비스 이용의 선택권을 보장하면서, 체계적인 서비스 품질관리 제도와 연계될 수 있도록 서비스 이용자-제공기관-정부의 전략적 체계 구축이 요구된다. 일례로 이용자의 양질의 서비스 선택을 도울 수 있도록 가사서비스 제공기관 및 그 인력의 품질 정보는 적절하고 시의적으로 제공되어야 한다. 또한 가사서비스 제공기관은 제공인력의 처우 개선 및 전문성과 경력을 관리할 수 있도록 정부의 적절한 개입과 품질 표준의 제시 및 관리 등을 통한 지속적이고 체계적인 상호작용이 필요하다. 이러한 노력이 인증제도와 병행될 때, 인증제도가 단순한 기관인증에서 한 걸음 나아가 품질인증의 실효성을 발휘할 수 있기 때문이다.

〈표 III-10〉 가사서비스 인증제도의 품질관리 기능의 주체별 비교

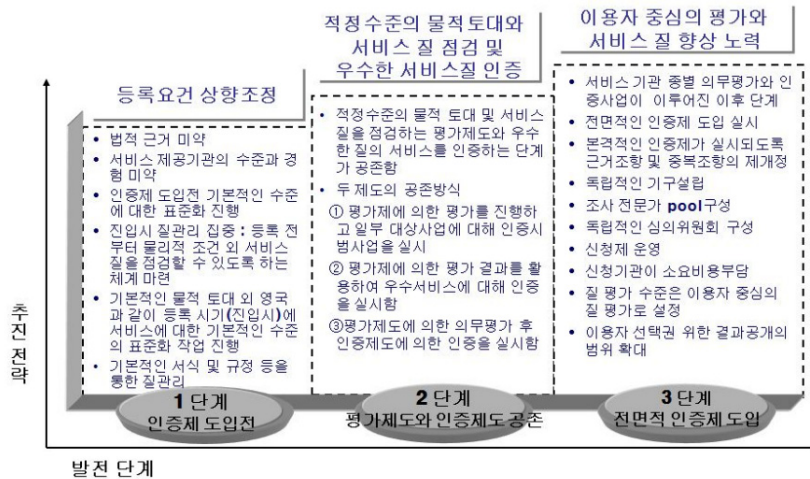
	특징	장점	단점
국가주도 품질관리			
기존 평가제도	정부 규제성격 강함 최저수준 관리 적정 수준의 표준화	정부 정책방향 및 내용 공유 유리 단시간 내 시설정비 가능	피평가기관의 수용력이 낮음 형식적 평가의 가능성 및 평가비용에 대해 비용효과성 제한
인증제도	제공기관 자체의 서비스 품질 향상 지향 단시간 내에 일정 수준의 제공기관 정비 가능	기관신청 방식으로 제도 수용성 향상 소규모 민간기관 및 1천 개 이상 시설관리에 대한 행정부담 감소 품질관리 결과의 투명성 및 정보공개를 통한 이용자 선택권 강화	품질 낮은 제공기관에 대한 관리개입 제한적 인증제도 운영의 비용투자 적지 않음
민간주도 품질관리			
민간(위탁) 인증제도	제공기관 자체의 서비스 품질 향상 지향	서비스 품질에 대한 독립성 인정 이상적 제공기관 모델 추구가 가능하고, 비용 효과성이 클 수 있음	법적 강제력이 제한적이기 때문에 실효성 한계에 대한 판단 필요 품질 낮은 제공기관에 대한 관리개입 제한적 전문가 위주의 품질 평가 수준에 머무를 수 있음

출처: 강철희 외(2011), 사회서비스 품질인증제 운영방안 연구, p.231에서 일부 수정 후 재인용.

궁극적으로 최소 기준을 충족한 기관에 대한 인증방식에서 나아가 품질 인증 제도로 자리매김하기 위해서는 먼저 가사서비스의 품질 관리 주체에 대한 고려가 필요하다. 〈표 III-10〉에 제시한 바와 같이 국가(정부)주도의 서비스 품질 관리를 전제로 하는 인증제도는 행정적 부담을 고려해야겠지만 가사서비스와

같은 사회서비스 영역에서 수요-공급의 기본 논리에 따라 제공인력의 처우 개선과 연계된 품질향상이라는 정책목표와 부합될 수 있도록 인증제도를 구축, 운영해 나가야 한다. 이 과정에서 제공기관의 자발적 참여와 인증지표의 객관적 타당성의 확보, 인증방식과 인증제도가 지향하는 개별 기관 차원에서의 품질 향상 노력 등을 기대할 수 있다. 다만 충분한 법제도적 근거가 취약한 경우 인증제도 운영의 실질적 부담이 커질 수 있다는 점은 고려해야 할 것이다.

이러한 맥락에서 강철희 외(2011)는 [그림 III-1]과 같이 등록제로 관리되고 있는 사회서비스 제공기관에 대해 3단계에 걸친 전면적인 인증제도 도입의 과정을 제시하기도 하였다. 즉, 전반적인 등록요건이나 기준을 상향조정해 가는 단계를 1단계 사전준비 단계로 고려하여, 적정수준의 서비스 품질관리에 대한 인식이 공유되는 평가제도와 인증제도의 공존 시기를 2단계로 제시하였다. 그리고 이를 바탕으로 독립적인 인증 전담기구를 설치하고, 인증에 따르는 비용의 부담도 인증신청 기관에서 부담하도록 하며, 인증결과는 이용자의 선택권 강화 차원에서 적절한 공개방안을 마련하는 과정을 3단계로 제시하고 있다.



출처: 강철희 외(2011), 사회서비스 품질인증제 운영방안 연구, p.235에서 재인용.

[그림 III-1] 사회서비스 제공기관의 품질 인증제도 도입의 단계별 전략

인증제도가 당초의 제도운영 목적을 달성해 가기 위해서는 인증기구, 인증 기준, 인증과정과 절차 및 사후관리, 그리고 인증결과의 활용에 대한 구체적인 방안이 준비되어야 한다. 인증전담 기구의 설치에 기존기관의 활용이나 위탁 방식을 통해 비용 및 시간의 효율성을 갖출 수 있으나, 위탁사업 수행과정의 사업 안정성 등은 보장하기 어렵다. 반면, 법인 형태의 독립된 인증기구를 설치할 경우, 독립성과 전문성, 지속성이 확보되고 장기적인 인증제도 운영의 방향성을 가질 수 있으나, 신생기관 설립에 따른 비용과 시간소요를 감안해야 할 것이다.

2. 인력의 자격관리: 노인장기요양보험제도의 국가자격 제도 운영과 관리를 중심으로

이 절에서는 아이돌봄서비스와 유사하게 가정에서 돌봄을 제공하고, 서비스 품질 관리를 위해 정부가 서비스 제공인력의 자격, 서비스 제공기관을 관리·지원 하는 사례인 노인장기요양보험제도 재가급여(방문요양) 사례를 제시하였다. 우리나라 노인장기요양보험은 민간 영리기관에게 서비스 공급을 개방함으로써 공급 주체 간 경쟁을 통해 서비스 질과 효율성을 제고하는 한편 정부는 행정적·재정적 지원을 담당하는 ‘민간공급-정부지원’ 공급체계를 채택하였는데(이혜승·유승현, 2013), 민간기관의 과다경쟁과 지나친 영리 추구 행위, 관리 미흡에 따른 서비스 품질 저하와 공공성 저하 등이 문제로 지적되면서 이에 대한 개선 방안이 모색되고 있다(보건복지부, 2018). 특히, 서비스 질 관리의 측면에서 정부는 1) 장기요양기관 진입조건으로 시설 및 인력의 최소기준을 설정하고, 2) 인력별 최소기준을 설정(요양보호사 자격 신설 및 자격시험 도입 등)하는 등 서비스 공급기관 및 인력의 국가최소기준을 마련하였는데(석재은 외, 2020) 이러한 사례는 민간 아이돌봄서비스 질 관리방안 도출에 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대된다. 이에 이 절에서는 노인장기요양보험 재가급여를 제공하는 주요 장기요양인력인 요양보호사의 양성 및 교육체계, 재가급여 공급기관 지정 방식 등을 제시하고 시사점을 도출하였다.

가. 제도 개요

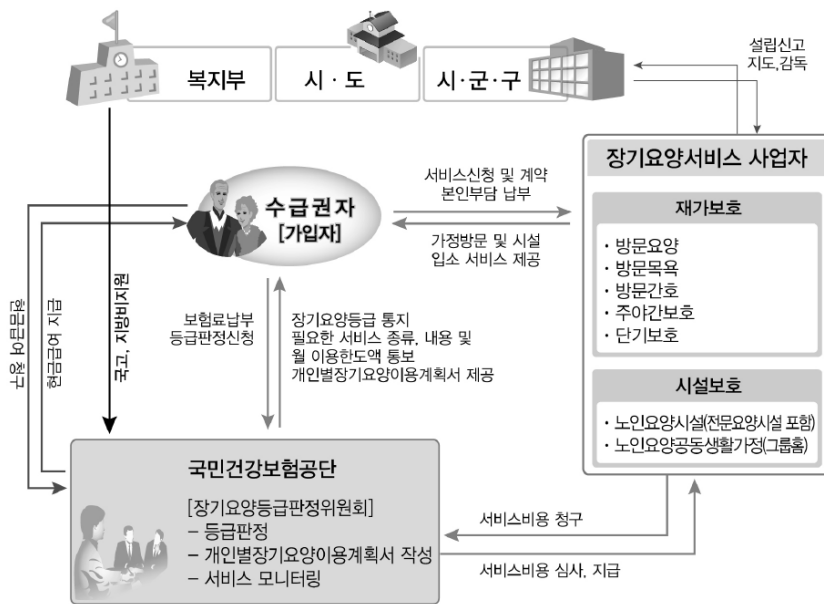
노인장기요양보험제도는 고령이나 노인성 질병 등의 사유로 일상생활을 혼자서 수행하기 어려운 노인 등에게 장기요양급여(신체활동·가사지원 등)를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활안정을 도모하고 그 가족의 부담을 덜어줌으로써 국민의 삶의 질을 향상하도록 함을 목적으로 시행되는 사회보험제도로, 2008년부터 시행되고 있다(국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지, 2022a).

우리나라 노인장기요양보험제도는 제도운영의 효율성을 도모하기 위하여 보험자 및 관리운영 기관을 국민건강보험공단으로 일원화하고 있으며, 국고 지원이 가미된 사회보험방식을 채택하고 있다(국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지, 2022a). 신청대상은 소득수준과 상관없이 노인장기요양보험 가입자(국민건강보험 가입자와 동일)와 그 피부양자, 의료급여수급권자로서 65세 이상 노인과 64세 이하 노인성 질병이 있는 자이며, 급여대상은 65세 이상 노인 또는 치매, 중풍, 파킨슨병 등 노인성 질병으로 6개월 이상의 기간 동안 혼자서 일상생활을 수행하기 어렵다고 인정되는 자이다(보건복지부, 2022a).

장기요양급여는 1) 재가급여, 2) 시설급여, 3) 특별현금급여(가족요양비)로 분류할 수 있으며²¹⁾, 이 중 방문요양서비스는 가정에서 일상생활을 영위하고 있는 신체적·정신적 장애로 어려움을 겪고 있는 노인(장기요양급여 수급자)에게 장기요양요원(요양보호사)이 가정을 방문하여 신체활동 및 가사활동 등 필요한 각종 서비스를 제공하는 서비스이다(보건복지부, 2022a). 노인장기요양보험 운용에 소요되는 재원은 가입자가 납부하는 장기요양보험료, 국가지원(국가, 지방자치단체), 급여 이용자의 본인부담금으로 조달된다(보건복지부, 2022a). 재가 및 시설 급여비용 중 수급자의 본인부담금은 재가급여는 당해 장기요양급여비용의 15%, 시설급여는 당해 장기요양급여비용의 20%(비급여: 식재료비, 이미용료 등은 본인부담)이며, 의료급여수급권자 등 저소득층은 보험료 순위기준에 따라 40~60% 경감되고, 「국민기초생활수급권자」에 따른 의료급여 수급자는 무료로 이용할 수 있다(보건복지부, 2022a).

21) 「노인장기요양보험법」 (출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.9.20.)에서 검색).

정책 수립 및 제도 운영·관리에 대한 총괄적 책임과 권한은 보건복지부가, 관리운영은 국민건강보험공단과 지방자치단체가 역할을 분담하고 있다. 구체적으로, 보건복지부는 제도 운영의 근간이 되는 정책을 수립하고 제도의 운영·관리에 관한 총괄적 책임과 권한을 가지고 있으며, 장기요양위원회를 설치·운영하는 권한을 가지고 있다(국민건강보험공단, 2018). 노인장기요양보험의 보험자이자 관리운영기관은 국민건강보험공단으로, 가입자 및 그 피부양자에 대한 자격 관리, 보험료 징수, 장기요양급여 관리, 의료급여수급권자에 대한 자격관리 및 장기요양급여 관리 등을 담당한다(국민건강보험공단, 2018). 지방자치단체는 정부의 장기요양기본계획에 따른 지역단위 세부 실행계획 수립·시행, 장기요양기관 인프라 구축에 대한 책임을 가지고 장기요양기관의 설립을 지원하거나 지정 및 지정취소를 결정하며 지도·감독하는 역할을 수행한다(국민건강보험공단, 2018).



출처: 보건복지부(2022a), 2022 노인보건복지사업안내(I), p.356.

[그림 III-2] 노인장기요양보험제도 관리운영 체계

〈표 III-11〉 노인장기요양보험제도 운영체계

주체	역할
보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> - 제도운영의 근간이 되는 정책 수립(기본계획 수립, 실태조사 시행 등) - 제도 운영·관리에 관한 총괄적 책임과 권한 - 장기요양위원회 설치·운영
국민건강보험공단	<ul style="list-style-type: none"> - 관리운영기관: 가입자 및 그 피부양자에 대한 자격 관리, 장기요양보험료 부과·징수, 장기요양급여 관리 및 평가 - 정부의 지도·감독을 받으며 정부가 수립하는 장기요양사업의 기본방침 및 정책에 따라 장기요양사업의 구체적인 실행 및 관리 수행 - 장기요양운영센터 설치·운영: 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원, 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원, 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 등
지방자치단체	<ul style="list-style-type: none"> - 지역단위 세부 실행계획 수립 및 시행 - 장기요양기관 인프라 구축에 대한 책임: 설립 지원, 지정 및 지정취소 결정, 시설·인력에 관한 변경 관리, 지도·감독 - 지역 장기요양등급판정위원회 참가(위원 추천) 및 위원장 위촉 - 장기요양운영센터 설치·운영: 장기요양요원의 권리 침해에 관한 상담 및 지원, 장기요양요원의 역량강화를 위한 교육지원, 장기요양요원에 대한 건강검진 등 건강관리를 위한 사업 등

출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022. 11.21.)에서 검색; 국민건강보험공단(2018).

나. 요양보호사와 장기요양기관

1) 정의 및 역할

요양보호사는 ‘일정 기간 교육을 이수하고 합격하여 국가자격을 취득한 자로서 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력’이다(보건복지부, 2022b:3). 노인장기요양보험제도 시행(’08.7월)에 대비하여 종전 「노인복지법」상 인력인 가정봉사원과 생활지도원보다 기능·지식 수준을 강화하기 위해 요양보호사 국가자격제도(시·도지사 발급)를 신설²²⁾

22) 제도 시행 초기 잠정적인 조치로 2010년까지 2년간 유예기간을 두어 기존의 노인 주거복지시설, 노인가복지시설, 재가노인복지시설, 노인의료복지시설(노인전문병원 제외)에서 생활지도원이나 가정봉사원으로 일하던 인력의 경우 유예기간 동안에는 요양보호사 자격을 취득하지 않아도 요양보호사 업무를 수행할 수 있게 하였음(국민건강보험공단, 2018).

하였다(보건복지부, 2022b).

〈표 III-12〉 요양보호사 자격요건 및 업무내용

- 개념: 치매·중풍 등 노인성 질환으로 독립적인 일상생활을 수행하기 어려운 노인들을 위해 노인요양 및 재가시설에서 신체 및 가사지원 서비스를 제공하는 인력
- 업무내용: 장기요양기관 등에서 노인들에게 신체활동 및 일상생활활동 서비스 제공
- 자격취득절차: 요양보호사 교육기관에서 교육과정 이수 후 자격시험에 합격

* 노인복지법 제39조의 13(요양보호사의 결격사유) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람은 요양보호사가 될 수 없다.

1. 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제3조제1호에 따른 정신질환자. 다만, 전문의가 요양보호사로서 적합하다고 인정하는 사람은 그러하지 아니하다.
2. 마약·대마 또는 향정신성의약품 중독자
3. 피성년후견인
4. 금고 이상의 형을 선고받고 그 형의 집행이 종료되지 아니하였거나 그 집행을 받지 아니하기로 확정되지 아니한 사람
5. 법원의 판결에 따라 자격이 정지 또는 상실된 사람
6. 요양보호사의 자격이 취소된 날부터 1년이 경과되지 아니한 사람

* 노인복지법 제39조의14(요양보호사 자격의 취소) ① 시·도지사는 요양보호사가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 자격을 취소할 수 있다. 다만, 제1호부터 제3호 까지의 경우 자격을 취소하여야 한다.

1. 제39조의13 각 호의 어느 하나에 해당하게 된 경우
2. 제39조의9를 위반하여 제55조의2부터 제55조의4까지의 규정에 따른 처벌을 받은 경우
3. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 자격증을 취득한 경우
4. 영리를 목적으로 노인 등에게 불필요한 요양서비스를 알선·유인하거나 이를 조장한 경우
5. 자격증을 대여·양도 또는 위조·변조한 경우

② 시·도지사는 제1항에 따라 요양보호사의 자격을 취소하는 경우 청문을 실시하여야 한다.

③ 제1항의 자격취소의 절차 등에 관하여 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다.

출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.9.20.)에서 검색; 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침.

2) 요양보호사 양성교육 및 자격 취득

교육가능대상은 국민과 외국인(체류조건, 체류기한 등 출입국관리법령 등에 위반되지 않는 자)으로, 요양보호사 교육기관은 수강생의 신분증(주민등록증,

운전면허증 또는 여권 등을 통하여 본인확인 후 등록하여야 하며, 교육생으로부터 국가자격·면허증, 경력증명서 등을 통하여 각 교육과정의 대상자임을 확인한 후 수강 등록 및 교육을 실시한다(보건복지부, 2022b).

요양보호사 자격취득을 위한 교육시간은 총 240시간으로, 이론강의(80시간), 실기연습(80시간), 현장실습(80시간)으로 진행되며, 경력자와 국가자격(면허) 소지자의 교육시간은 하단 표에 제시된 방식으로 구성된다(보건복지부, 2022b). 교육과정 수료기준은 이론강의, 실기연습 및 현장실습을 각각 80% 이상 출석 하고(결석 시 결석사유서 제출 필요), 현장실습 평가기준에 적합한 때에 수료를 인정하며, 교육기관은 교육과정별 수료자 명단을 교육수료일로부터 7일 이내에 해당 시·도로 제출하고 수료자에게 교육수료증명서 및 실습확인서를 즉시 발급하여야 한다(보건복지부, 2022b).

〈표 III-13〉 요양보호사 교육시간

구분		총시간	이론	실기	실습
신규자		240	80	80	80
경력자	기타일반	160	80	40	40
	요양/재가	140	80	40	20
	요양+재가	120	80	40	0
국가자격 (면허) 소지자	간호사	40	26	6	8
	사회복지사	50	32	10	8
	물리치료사, 작업치료사, 간호조무사	50	31	11	8

주: 요양보호사 표준교육과정과 교육시간은 〈부록〉 자료 참조
출처: 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침, p.7.

교육수강료(교재비, 현장실습비 포함)는 다음의 범위에서 수납하여야 하며, 교육기관은 각 교육과정별로 수강료 수납대장을 작성 및 관리하여야 한다(보건복지부, 2022b).

〈표 III-14〉 요양보호사 교육수강료

교육과정		1인당 교육비 ※40인 기준
신규		45만 원~80만 원
경력자		30만 원~60만 원
국가자격(면허) 소지자반		20만 원~25만 원
승급과정	경력자	15만 원~30만 원
	무경력자	20만 원~40만 원

※ 북한이탈주민 “요양보호사 기초 직업훈련 과정”을 이수한 자는 잔여과정을 교육하며 수강료는 경력자반에 준하여 수납
 ※ 교육비 텅핑으로 인한 교육의 질 저하를 방지하기 위해 국가기관 또는 지자체의 수강료 지원 외의 기타 수강료 지원은 시·도의 승인을 받는 경우에 한하며, 교육기관 자체 할인은 불허용
 ※ '19년도 제29회차(19.11.2) 시험을 위한 교육과정부터 수강료를 '신규 45만 원~80만 원 /국가자격(면허)소지자반 20만 원~25만 원'으로 하한액 변경
 출처: 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침, p.23.

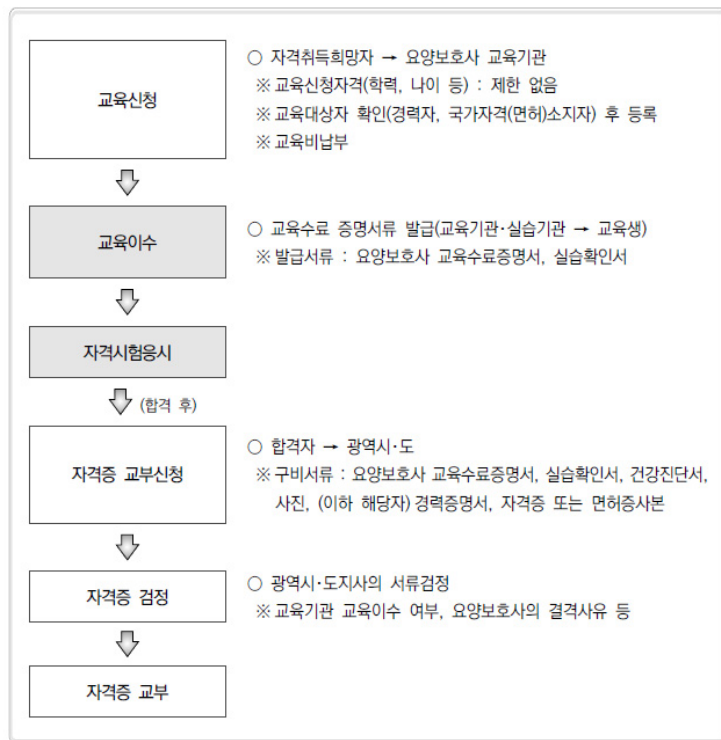
요양보호사는 요양보호사 교육기관에서 교육과정 이수 후 자격시험에 합격하면 자격을 취득하게 된다(보건복지부, 2022b). 노인장기요양보험제도 도입 초기에는 학력, 연령, 경력의 제한 없이 요양보호사 교육기관에서 일정 시간의 교육과정을 이수하고 실습을 받으면 별도의 시험 없이 자격증을 취득할 수 있었다. 그러나, 요양보호사의 전문성을 강화하기 위해 2010년 「노인복지법 시행규칙」²³⁾을 개정하여 요양보호사 자격시험을 도입²⁴⁾하였고(보건복지부 보도 자료, 2010.8.13.), 240시간 교육 이수 후 시·도지사가 실시하는 자격시험에 합격해야 요양보호사 자격을 취득할 수 있다.

자격시험은 필기(요양보호론)와 실기(요양보호에 관한 것) 2과목으로 구성되며, 필기·실기 각각 만점의 60% 이상 득점 시 합격하게 되며, 시험의 관리는 한국보건직업인국가시험원(이하 ‘국시원’)에 위탁한다(보건복지부, 2022b). 시험방법 및 형태는 객관식 5지선다 필기형으로, 문항수는 필기 35문항(요양

23) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.20.)에서 검색.

24) 보건복지부는 요양보호사 자격시험 도입, 요양보호사 교육기관 지정제 전환을 주요 내용으로 하는 ‘노인복지법시행규칙’을 개정(노인복지법 제39조의2제2항 및 동법 시행규칙 제29조의5)하여 2010년 4월 26일 공포·시행하였음(보건복지부 보도 자료, 2010.4.23.).

보호론), 실기 45문항(요양보호에 관한 것)으로 구성되며, 시험시행일 이전까지 요양보호사 교육과정을 정상 이수한 자에게 응시자격이 부여된다(보건복지부, 2022b). 「노인복지법 시행령」²⁵⁾ 개정[대통령령32925호, 2022.9.27. 일부 개정]에 의거, 2023년 1월 1일부터 신규 자격증 발급 업무가 합격자가 수료한 요양보호사 교육기관을 관할하는 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사에서 국시원으로 이관됨에 따라 합격자는 자격증 발급 신청서를 국시원에 제출하여야 하며, 시험일 이전에 교육과정을 이수하지 않은 것으로 확인된 때에는 합격이 취소된다(한국보건의료인국가시험원 홈페이지, 2023).



* 요양보호사가 결격사유에 해당하는 경우 시험에 합격하더라도 자격취득이 불가하므로, 교육기관은 사전에 교육생 모집 시 결격사유에 관한 사항을 안내(붙임 16 수강등록안내서 참조)

출처: 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침, p.4.

[그림 III-3] 요양보호사 자격취득 절차

25) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.20.)에서 검색.

〈표 III-15〉 요양보호사 자격시험 도입 전·후 비교

2010년 4월 25일까지 교육 이수자	변경 (2010년 4월 26일 이후 교육 이수자)
요양보호사 교육기관에서 240시간 교육 이수 후 자격취득	240시간 교육 이수 후 자격시험에 합격 해야 자격취득

출처: 보건복지부 보도자료(2010.8.13.), 제1회 요양보호사 자격시험 실시.

〈표 III-16〉 요양보호사 자격시험: 과목·방법

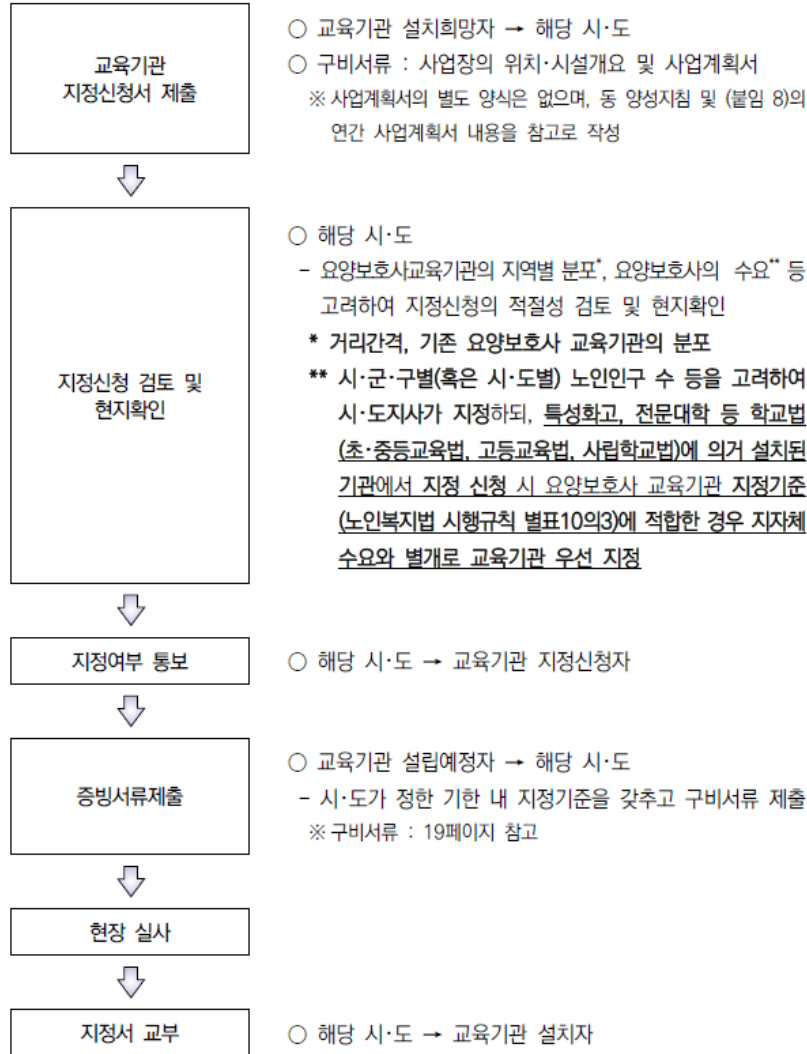
시험과목	시험내용	문항수	시험방법 및 형태
필기	요양보호론 (요양보호개론, 요양보호관련 기초지식, 기본요양보호각론, 특수요양보호각론)	35문항	객관식 5지선다 필기형
실기	요양보호에 관한 것	45문항	

출처: 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침, p.10

3) 관리체계

가) 요양보호사 교육기관: 지정제

제도 도입 초기에는 요양보호사 육성을 위해 교육기관 설립을 신고제로 운영하였으나 일부 교육기관에서 부실교육·부실운영의 폐해가 나타나면서 2010년 「노인복지법시행규칙」 개정으로 요양보호사 교육기관 설립방식이 시설·인력 기준을 갖추어 시·도지사의 지정을 받아야 하는 지정제로 전환되었다(국민건강보험공단, 2018; 보건복지부 보도자료, 2010.4.23.). 교육기관 지정신청 접수처는 17개 광역시·도 노인복지담당과이며, 교육기관은 시설기준, 학습교구 기준, 직원배치기준 등을 충족한 후 구비서류를 제출하면 광역시·도에서 서류 확인 및 현장실사를 통해 요양보호사 교육기관 지정서를 발급하게 된다(보건복지부, 2022b).



출처: 보건복지부(2022b), 「2022년 요양보호사 양성지침」, p.16.

[그림 III-4] 요양보호사 교육기관 지정절차

나) 자격 및 인력정보 관리

전술하였듯, 기존에는 시·도에서 요양보호사의 자격증 발급 업무를 관리

하였으나 2022년 「노인복지법 시행령」 일부개정을 통해 지자체와 국시원으로 이원화되어 있는 요양보호사 자격시험 관리업무(국시원)와 자격증 발급(시·도) 업무를 국시원에 위탁할 수 있는 근거를 마련해 일원화하여 요양보호사 시험 응시자가 국시원을 통해 시험 응시부터 자격증 신청·발급까지 할 수 있도록 하였다(보건복지부 보도자료, 2022.9.20.). 한편, 요양보호사 자격취소(노인복지법 제39조의14), 장기요양요원의 급여 제공제한(노인장기요양보험법 제37조의5) 등 종사자 행정처분은 건강보험공단 ‘지정 심사 기초자료’를 통해 확인이 가능하다(보건복지부, 2022a).

국민건강보험공단에서는 노인장기요양보험 홈페이지를 통해 요양보호사 및 장기요양기관이 구직등록 및 구인정보를 등록할 수 있는 시스템을 구축하고 있으며, 취업을 희망하는 요양보호사는 본인의 개인정보 및 구직정보(희망직종, 희망지역, 근무형태 등)를 입력할 수 있고, 관련 내용은 성명, 연령, 희망직종, 희망지역, 근무형태, 연락처, 등록일에 한해 기관회원에게 정보가 공개된다(국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지, 2022b). 또한, 구인을 원하는 기관에서는 지역, 모집직종 및 근무형태, 모집기간 등을 입력할 수 있다(국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지, 2022b).

다) 직무교육

정부는 노인장기요양보험제도 도입 초기에 인적 인프라 확보를 위해 진입 장벽을 낮추어 많은 수의 요양보호사가 양산되도록 함으로써 제도의 안정적인 운영에 기여하였으나 이후 요양보호사의 전문성 부족과 서비스 질 저하 등의 문제가 나타났고, 요양보호사 자격 취득 후 전문성 향상을 위한 체계적인 직무(보수)교육이 이루어지지 않아 이에 대한 개선 필요성이 지속적으로 제기되어 왔다(국민건강보험공단, 2018).

현재 요양보호사 직무교육은 보건복지부 고시26)에 의해 요양보호사 등 장기요양요원이 수급자 보호 및 업무능력 향상 등을 위한 교육을 받을 수 있도록 하고 있으며, 방문요양 및 방문목욕 급여를 제공하는 요양보호사가 공단 이사장이 지정하는 교육기관에서 직무교육을 이수한 경우 연 8시간에 한해 방문요양

26) 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.9.27.)에서 검색).

급여제공 시간으로 인정할 수 있도록 하고 있다(제11조). 그러나, 요양보호사 직무교육은 보건복지부 고시나 행정지시에 따라 시행되고 있어 교육이수율이 높지 않은 상황이다(국민건강보험공단, 2018). 한편, 국민건강보험공단은 2015년 공단 내 요양운영실에 요양보호사 직무교육을 담당하는 요양관리부를 신설 하고(국민건강보험공단, 2018), 현재 요양기획실에서 요양보호사 직무교육 관리 업무를 담당하고 있다(국민건강보험공단 홈페이지, 2023). 국민건강보험공단에서 제공하는 ‘요양보호사 직무교육 교재’에는 노인장기요양보험제도의 이해, 요양보호사의 직업윤리와 업무, 급여제공기술, 안전 및 자기관리, 치매관리 등이 포함되어 있다(국민건강보험공단, 2021). 요양보호사 직무교육과 관련된 주요 기관의 담당 역할은 다음과 같다(임정미 외, 2019).

〈표 III-17〉 요양보호사 직무교육 관련 기관별 역할

기관	내용
국민건강보험공단	- 직무교육 교재 개발 - 직무교육 자격자 관리 - 요양보호사 직무교육기관 지정관리
요양보호사 직무교육기관	직무교육계획 및 운영
직업능력심사평가원	사업주 위탁교육과정 인정심사

출처: 임정미 외(2019), 인구구조 변화에 대응한 노인장기요양인력 증장기 확보 방안, p.66에서 일부 수정 후 재인용.

라) 장기요양기관 지정/설치

한편, 전술한 양성 및 자격제도 체계를 통해 돌봄제공인력이 요양보호사 자격을 취득하게 되면, 이후 요양보호사의 채용, 경력관리 등은 장기요양기관을 중심으로 관리된다. 장기요양기관은 「노인장기요양보험법」²⁷⁾ 제31조에 의거, 장기요양급여를 제공하는 기관을 의미하며, 정부는 장기요양기관의 진입-운영-평가단계별 정책적 개입을 통해 장기요양기관의 공공성 담보 및 서비스 질 향상을 목표로 하고 있다.

27) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.9.20.)에서 검색.

〈표 III-18〉 노인장기요양보험법: 장기요양기관의 지정

제31조(장기요양기관의 지정) ① 제23조제1항제1호에 따른 재가급여 또는 같은 항 제2호에 따른 시설급여를 제공하는 장기요양기관을 운영하려는 자는 보건복지부령으로 정하는 장기요양에 필요한 시설 및 인력을 갖추어 소재지를 관할 구역으로 하는 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장으로부터 지정을 받아야 한다. <개정 2013. 8. 13., 2018. 12. 11., 2020. 3. 31.>

② 제1항에 따라 장기요양기관으로 지정을 받을 수 있는 시설은 「노인복지법」 제31조에 따른 노인복지시설 중 대통령령으로 정하는 시설로 한다. <개정 2020. 3. 31.>

③ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 제1항에 따른 지정을 하려는 경우에는 다음 각 호의 사항을 검토하여 장기요양기관을 지정하여야 한다. 이 경우 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 공단에 관련 자료의 제출을 요청하거나 그 의견을 들을 수 있다. <신설 2018. 12. 11., 2020. 3. 31., 2020. 12. 29.>

1. 장기요양기관을 운영하려는 자의 장기요양급여 제공 이력
2. 장기요양기관을 운영하려는 자 및 그 기관에 종사하려는 자가 이 법, 「사회복지사업법」 또는 「노인복지법」 등 장기요양기관의 운영과 관련된 법에 따라 받은 행정처분의 내용
3. 장기요양기관의 운영 계획
4. 해당 지역의 노인인구 수 및 장기요양급여 수요 등 지역 특성
5. 그 밖에 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장이 장기요양기관으로 지정하는 데 필요하다고 인정하여 정하는 사항

④ 특별자치시장·특별자치도지사·시장·군수·구청장은 제1항에 따라 장기요양기관을 지정한 때 지체 없이 지정 명세를 공단에 통보하여야 한다. <개정 2013. 8. 13., 2018. 12. 11.>

⑤ 제23조제1항제1호에 따른 재가급여를 제공하는 장기요양기관 중 의료기관이 아닌 자가 설치·운영하는 장기요양기관이 방문간호를 제공하는 경우에는 방문간호의 관리책임자로서 간호사를 둔다. <신설 2018. 12. 11.>

⑥ 장기요양기관의 지정절차와 그 밖에 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. <개정 2018. 12. 11.>

출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.9.20.)에서 검색.

특히, 장기요양기관의 진입단계와 관련하여서, 정부는 노인장기요양보험제도 도입 초기, 급여를 제공할 장기요양기관 확보를 위해 기존 노인복지시설을 장기요양기관으로 지정의제(指定擬制)토록 하고 시설 설치기준을 완화하여 민간 사업자의 적극적인 참여를 유도하는 정책을 취했으나 이후 일부 소규모 기관 난립, 수급자에 대한 서비스 품질 저하 문제 등이 나타났다(국민건강보험공단, 2018). 이에 정부는 장기요양기관의 설치에 관한 법령을 정비하고, 장기요양 서비스의 안정적 제공 및 질적 수준 담보를 위해 장기요양기관의 지정요건 및

절차를 강화하는 장기요양기관 지정제를 도입하였으며, 기존 시설·인력 기준 외 지정 신청자의 사업 계획, 급여제공 이력, 행정처분 이력, 운영계획 등을 종합적으로 심사하고 있다(보건복지부, 2022a). 심사 절차는 시·군·구별 ‘지정 심사 위원회’에서 시설·인력 기준, 급여제공 이력, 행정처분 내용, 운영계획 입지 조건 등에 대한 적합 여부를 심사하고, 시·군·구청장은 위원회의 심사결과를 고려하여 지정여부를 결정한다(보건복지부, 2022a). 이러한 제도개선을 통해 부당청구, 노인학대 등으로 행정제재처분을 받은 이력이 있거나 행정처분 또는 평가를 회피하기 위해 휴·폐업을 반복하는 등 양질의 서비스 제공이 어렵다고 판단되는 기관은 지방자치단체장이 지정을 거부할 수 있게 되었다(보건복지부 보도자료, 2019.12.11.). 이와 함께, 장기요양기관 지정 시 유효기간을 6년으로 설정하고 6년마다 지정갱신 여부를 심사함으로써 주기적으로 시설 및 인력 기준 등 지정요건 준수 여부를 재점검하고, 행정처분의 내용, 급여 제공 이력, 평가 결과 등을 고려하여 서비스의 질이 현저히 낮다고 판단되는 기관에 대해서는 지정 갱신을 거부할 수 있게 되었다(보건복지부 보도자료, 2019.12.11.).

〈표 III-19〉 장기요양기관 지정제 강화 시행 변경사항

	종전	변경(20.12.12~)
처리기간	7일	30일
심사기준	시설·인력기준	<ul style="list-style-type: none"> - 시설·인력 기준 - 장기요양기관을 운영하려는 자의 급여제공이력 - 장기요양기관을 운영하려는 자 및 그 기관에 종사하려는 자의 행정처분 내용 - 장기요양기관의 운영 계획 - 노인인구 수 및 장기요양급여 수요 등 지역특성
심사절차	서류 심사 및 현장 실사	서류 심사 및 현장 실사 지정 심사위원회 개최 및 심사

출처: 보건복지부(2022a), 2022년 노인보건복지사업안내(I), p.359.

한편, 장기요양급여 중 재가급여를 제공하는 장기요양기관의 경우, 신규로 재가노인복지시설을 설치²⁸⁾하는 경우, 「노인복지법」 제39조 및 동법 시행규칙

28) 기존 재가 노인복지시설은 노인장기요양보험법 장기요양기관의 시설·인력기준을 갖추어 시·군·구청장의 지정을 받아 장기요양기관이 됨(보건복지부, 2022a).

제28조, 제29조를 법적 근거로, 설치를 신고하여 설치요건 심사 후 지정받아 운영하게 된다(보건복지부, 2022a). 방문요양의 경우, 시설기준은 시설전용면적 16.5m² 이상(연면적)이며, 인력기준은 시설장 1명, 사회복지사 1명(수급자 15명 이상), 요양보호사 15명 이상(농어촌 5명 이상) 배치하여야 한다(보건복지부, 2022a). 시설장은 사회복지사, 의료인, 물리치료사 또는 작업치료사 중 노인복지시설 또는 장기요양기관에서 1년 이상 근무한 자, 요양보호사 또는 간호조무사 중 노인복지시설 또는 장기요양기관에서 5년 이상 근무하고 복지부장관이 고시하는 교육을 이수한 자로 상근하는 자로 한다(보건복지부, 2022a).

이처럼 현재 우리나라의 장기요양급여 제공기관 진입과 관련된 규제는 2019년 지정제 강화 및 지정갱신제 도입을 통해 기관의 신규 진입단계의 심사를 강화하고, 주기적인 지정 갱신 심사를 통해 부실기관을 퇴출할 수 있도록 하여 장기요양기관 난립을 방지하고 서비스 질 관리를 강화하고자 하였으나(보건복지부 보도자료, 2019.12.11.), 이러한 형태는 인허가 방식과 비교할 때 상대적으로 약한 수준의 규제로 볼 수 있다.

마) 관리체계의 특성과 한계

요양보호사의 양성 및 보수교육, 재가급여 공급기관 관리체계를 살펴본 결과, 정부는 양질의 안전한 노인돌봄 서비스 제공을 위해 요양보호사 자격시험을 도입하고, 교육기관 및 서비스 제공기관의 기준을 설정하는 방식을 통해 인력과 공급기관을 관리하는 것으로 나타났다. 그럼에도 서비스 질 개선과 관련해 다음과 같은 한계와 과제가 존재한다.

첫째, 인력관리는 자격시험제도 도입(11) 및 직무교육 의무화(13), 요양보호사 인건비 지급비율 의무화 및 공개(17), 인력배치 기준 강화 등을 통해 돌봄의 질 향상을 위한 제도적 기반을 마련하였다(이윤경 외, 2017). 그럼에도 불구하고, 요양보호사를 중심으로 한 인력 부족 및 전문성 부족, 낮은 처우 수준 등이 주요 한계로 나타나고 있다. 구체적으로, 선행연구에서는 현행 요양보호사 양성교육과 자격시험이 요양보호사의 전문성을 확보하고 사회적으로 인정하기에 충분한 수준인지에 대한 재점검이 필요함을 지적하였으며, 단일 유형, 소규모의 민간 교육기관을 통한 단일 경로의 인력 양성구조의 한계를 언급하며 장기요양인력의 양성·교육체계 정비, 장기요양인력의 경력개발 경로 확충

및 지원체계 구축 필요성이 제시된 바 있다(박종서 외, 2020). 이에 제2차 장기요양기본계획(보건복지부, 2018)에서는 장기요양 일자리 질 향상 및 종사자 역량 강화를 위한 요양보호사 경력개발경로 구축 및 직무교육체계 마련, 종사자 교육 대상범위 확대 및 교육의 질 제고, 장기요양요원지원센터 확충 등 장기요양종사자 처우개선 등을 정책과제로 제시하였다. 이와 함께, 지역적 특성을 고려한 돌봄서비스 제공을 위한 정책과제로 기관 개설 예정지와 장기요양인력이 지역별 수급정보를 확인하고, 서비스 제공 시장에 진입하도록 정보제공 고도화 추진이 제시된 바 있다(보건복지부, 2018).

둘째, 교육기관의 경우, 현재 요양보호사 직무교육기관은 고용노동부(직업능력심사평가원)의 통합심사 승인을 받고 이후 건강보험공단 관할 지사에 요양보호사 직무교육기관 지정신청을 하는 구조가 갖추어져 있으나 장기요양요원의 직무교육에 대한 법적 근거 부재, 요양보호사 직무교육 대상의 사각지대 발생²⁹⁾, 낮은 직무교육 이수율, 요양보호사 직무교육기관 부족 및 지역 불균형, 현장 적용력이 낮은 교육과정 등이 주된 한계로 지적되고 있다(박종서 외, 2020; 이윤경 외, 2017). 이에 제2차 장기요양기본계획(보건복지부, 2018)에서는 요양보호사 직무교육체계 마련, 종사자 교육 대상범위 확대 및 교육의 질 제고, 장기요양요원 지원센터 확충 등 장기요양종사자 처우개선 등이 주요 정책과제로 제시되어 있다.

3. 소결

이 장에서는 민간 아이돌봄서비스 관리에의 시사점을 도출하기 위해 등록제와 인증제, 돌봄인력의 자격제도 관리와 관련한 유사 돌봄·사회서비스 사례들을 살펴보았다. 이러한 결과를 중심으로 각 제도 시행에서의 시사점을 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 등록제와 관련해서는 공급 확대와 이용자 선택권 강화 등을 이유로 등록

29) 직무교육 대상은 공단에서 정한 일정기간 중 방문요양 및 방문목욕 서비스를 월 60시간 이상 제공한 요양보호사(1회 이상)로, 노인장기요양보험 홈페이지에서 장기요양기관 회원으로 로그인하여 교육대상자를 확인할 수 있음(국민건강보험공단 보도자료, 2022.4.1).

기준이 완화 적용된 보건복지부 지역사회서비스 투자사업을 중심으로, 등록제 적용 이후 공급 주체의 변화와 특성, 한계 등을 통해 시사점을 정리하면 다음과 같다.

보건복지부에서 시행하고 있는 지역사회서비스 투자사업에 참여하는 서비스 제공기관의 사업 진입형태는 관할 지자체의 일정 기준에 의한 지정제에서 등록제로 전환된 이후 10여 년이 경과하였다. 지역사회서비스 투자사업 제공기관의 등록제 전환으로 나타난 사회서비스 공급 기반 전반에서 나타난 변화 양상은 등록제 시행의 의사결정이 결코 간단치 않음을 반증하는 것이기도 하다. 제공기관의 확충과 이들 간의 선의의 품질 경쟁을 통한 서비스 품질 향상이라는 긍정적 제도 전환의 목표에도 불구하고, 실제 시장은 지난 10여 년간 전혀 다른 양상으로 확대되어 왔기 때문이다. 기관의 양적 확충은 예상보다 훨씬 빠르게 전개되었지만, 기간 중 확충된 제공기관의 상당수가 영세성을 벗어나기 어려웠다. 이들 간의 서비스 품질 경쟁을 기대하기에는 한정된 사업규모와 정부 재정지원에 의존하려는 기대감, 서비스 단가의 문제 등이 맞물려 영세 제공기관의 운영 여건은 개선이 용이하지 않았다.

그 결과, 지역에 따라 양질의 서비스 일자리를 제공하여 전문적이고 역량이 축적된 제공인력을 확보하고 더 좋은 서비스를 제공하는 일련의 과정이 현실과 대립되는 결과가 나타나기도 하였다. 이러한 등록제 전환과 사회서비스의 시장화라는 대전제는 사회서비스 수요 확장의 한계 또는 정부 재정지원에 의존하는 이용자의 서비스 구매력 및 지불의향의 문제 또는 서비스 품질 수준의 하향 표준화의 양상 때문인지 그 정확한 원인이 파악되지 못하고 있다. 그사이 등록제 개편의 필요성만 끊임없이 제기되고 있는 실정이다.

이와 같은 사례를 통해 신규 사회서비스 제공기관의 시장 진입 방식이나 관리 운영 체계에 대한 검토과정에서 등록제의 선택은 보다 신중한 접근이 필요함을 확인할 수 있다. 정부가 최소한의 기준을 적용한 등록제를 시행함으로써 단기간 내에 시장을 확장하는 데는 일정 정도 성공했으나 당초 목표했던 경쟁을 통한 서비스 품질 향상은 사실상 실패에 가깝기 때문이다. 이에 현재는 등록제의 잔존 여부와 기준 정비방안 등에 대한 검토의 필요성도 제기되고 있는 실정이다.

영유아 중심으로 1:1로 돌봄을 제공하는 민간 아이돌봄서비스의 경우 시장 확대가 필요한 영역이라고 보기 어려우며, 영리 업체 간 경쟁을 통해 안전한

돌봄과 서비스 질을 담보하는 데도 한계가 있을 것으로 보인다. 따라서 무리하게 다수의 영리 기관을 등록시키는 방식의 제도화보다는 적절한 안전 보장과 품질 제공이 가능한 시장 형성과 관리를 위한 정부의 방안 마련이 더 중요하다 하겠다. 그런 측면에서 정부에서는 최소 기준을 적용하는 등록제 도입을 유보하고, 서비스 품질을 담보할 수 있는 명확하고 분명한 품질관리의 원칙과 체계 마련을 우선적으로 검토해야 할 것이다.

둘째, 인증제의 경우는 민간 아이돌봄서비스와 유사하게 가정 내에서 비공식적으로 이루어지는 특성을 가진 가사서비스의 제공기관에 대한 인증제도를 검토하였다. 「가사근로자법」에 근거한 가사서비스 제공기관에 대한 인증제도는 2022년 처음 시행되었다. 이 제도는 가사근로자의 일자리 질 개선과 고용안정을 목적으로 제반 조건을 충족한 기관이 자발적으로 인증에 참여하는 제도로, 가사·돌봄서비스와 같은 대면서비스의 특성상 양질의 일자리 창출이 서비스 질 향상으로 이어질 개연성이 높다는 점에서 제도 시행의 의의가 있다. 그 밖에도 서비스 기관 종사자들이 교육훈련을 통해 서비스 질을 향상할 수 있도록 촉진하고, 서비스 제공기관의 효율적이고 효과적인 운영 기반을 마련하는 계기를 제공해주기도 한다. 다만, 제도의 본격 시행을 앞두고, 이용자의 선택권을 보호하고, 향후 가사서비스 시장 확대를 보다 탄력적으로 관리하기 위해서는 서비스 품질을 담보할 수 있는 체계를 기관인증과정에 접목하는 보완책에 대한 검토가 요구되고 있다.

이러한 인증제의 경우 자발적으로 참여하는 기관에 한해 서비스 품질에 대한 정부의 개입이 가능하다는 한계가 있기는 하지만 일자리 질 개선, 기관 종사자 교육훈련 등 인력관리 중심의 서비스 품질 관리 기제가 제도 내에 마련되어 있다는 점에서 민간 아이돌봄서비스의 관리 방식으로 고려해볼 여지가 있다. 다만, 인증제도에 참여하는 민간 기관의 서비스 내용이나 인력이 가사서비스 중심으로 구성되어 있을 것으로 예상되는 바 앞서 제II장에서 본 가사와 돌봄의 병행으로 인한 안전 이슈 해결을 위한 방안, 돌봄을 제공하는 인력에 대한 교육훈련과 자격관리 운영 등 아동돌봄에 초점을 맞춘 서비스 품질 관리 체계를 세부적으로 마련하는 노력이 수반되어야 할 것이다.

셋째, 양양보호사 사례를 통해 민간 아이돌봄서비스 제공 인력 관리를 위한 시사점을 도출하면 다음과 같다.

요양보호사의 경우 양성교육 및 자격시험 시행, 직무교육 등을 통해 종사자의 역량을 강화함으로써 이용자가 안심하고 이용할 수 있는 장기요양서비스 인프라를 조성하고 있다. 특히, 요양보호사 양성체계에서 정부가 표준화된 교육 프로그램을 개발하고, 지정된 교육기관을 통해 교육을 실시한 후 자격시험을 통해 인력을 관리하는 방식은 노인돌봄에 필요한 기본적인 필수교육의 시행을 통해 돌봄서비스를 일정 부분 표준화할 수 있다는 점에서 의미가 있다.

한편, 현행 요양보호사 직무(보수) 교육의 경우 관련 법적 근거 확보 필요성, 직무(보수) 교육의 사각지대 해소 및 전문성 강화 필요성 등이 논의되고 있어 이러한 점은 향후 아이돌보미 자격제도 도입과 보수교육 설계 시 고려해야 할 사항이다. 이와 함께, 요양보호사의 경우 요양지도사 제도 도입 등을 통해 경력 개발 경로를 모색하는 등 양질의 인력확보 및 돌봄노동자의 처우개선을 위한 제도개선 방안을 모색하고 있는 바, 민간 아이돌봄서비스 제공인력의 경우에도 저임금, 저숙련의 일자리로 고착되지 않도록 해야 하며, 체계적인 경력관리 체계를 구축할 필요가 있다.

더 나아가 요양보호사 자격을 취득한 이후 채용, 경력관리 등은 장기요양기관을 중심으로 이루어지고 있는 실정이므로, 인력관리 차원에서 서비스 제공기관에 대한 관리체계 마련도 중요하게 고려되어야 한다. 관련해 정부는 장기요양서비스의 안정적 제공 및 질적 수준 담보를 위해 서비스 제공기관에 대한 지정요건 및 절차 강화, 지정갱신제 도입 등을 추진하였다. 이러한 정책은 장기요양시장 진입~운영 과정에 이르는 연속적인 관리체계를 구축함으로써 사회보험방식으로 보장하는 장기요양급여 제공기관의 책임성과 서비스의 질적 수준 확보·유지를 위해 시행되고 있는데(서동민 외, 2020) 민간 아이돌봄서비스 제공기관 역시 전면적인 민간시장의 진입을 독려하는 방식이 아닌, 돌봄서비스 질 확보와 공공성 담보를 위한 면밀한 제도 설계를 통한 관리체계 구축이 필요할 것으로 보인다.



IV

결론: 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언

1. 요약	91
2. 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언	95

IV

결론: 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언

1. 요약

이 연구는 민간 아이돌봄서비스 관리 방안과 관련해 국정과제에서 제시한 ‘아이돌보미와 민간 육아도우미의 교육 및 자격관리 제도화’, ‘돌봄서비스 제공 기관 등록제 도입’이 현장(민간 시장)의 특성에 부합하는지, 실제 적용을 위해 고려해야 할 사항은 무엇인지 등을 검토해 정책 대안을 모색하는 데 목적을 두었다. 이러한 목적하에 수행한 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

먼저, 제II장에서는 서비스 수요와 서비스 공급(사업체) 현황을 살펴보았다. 서비스 수요의 측면에서는 아동돌봄 가정 내 민간 아이돌봄서비스에 대한 이용 실태를 살펴보았다. 그리고 민간 아이돌봄서비스 사업체의 운영 현황과 특성 등을 파악해 보았다. 그 결과 민간 서비스 관리에 대한 시사점과 고려사항 등을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 서비스 수요의 측면에서 민간 서비스에 대한 정부의 질 관리는 일정부분 필요할 것으로 보인다.

아동돌봄서비스 수요를 살펴본 결과 돌봄 수요가 다양해지고, 신뢰할 만한 공공 인프라가 충분하지 못하다는 인식으로 인해 개별 양육을 이용하는 경향성이 여전히 존재하는 것을 확인할 수 있었다. 특히 0세아(12개월 미만)의 경우 시설 돌봄보다는 개별 양육을 선호하는 것으로 나타났는데, 이 경우 주로 가족(부모 또는 조부모)이 돌보며, 가족에 의존하기 어려운 경우 공공, 민간 아이돌봄 서비스를 이용하였다.

한편, 한국여성정책연구원의 2023년 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태 조사 결과를 보면 공공 아이돌봄서비스 이용 행태와 유사한 경향을 확인할 수

있었다. 구체적으로 민간 서비스도 주로 영유아 돌봄 중심이며, 유아의 경우 등하원 이후부터 부모 퇴근 전까지의 시간제 돌봄 위주로 이용되었다. 또한 상대적으로 이용자의 편의성이 높고, 선택이 자유롭다는 측면에서 민간 서비스를 선호하는 경향이 있지만 공공 인프라 부족으로 민간 서비스를 이용할 수밖에 없는 상황적 제약도 존재하는 것으로 나타났다.

이처럼, 공공서비스 이용의 제약이나 돌봄 공백에 유연하고 신속하게 대응하기 위해 민간 서비스를 이용하는 등의 현실을 고려할 때 민간 아이돌봄서비스에 대한 정부의 관리와 개입은 일정 부분 필요할 것으로 보인다.

둘째, 민간 서비스 관리체계가 현장에서 실질적으로 작동하기 위해서는 민간 시장의 특성이 충분히 고려되어야 한다.

민간 아이돌봄서비스의 경우 주로 지인을 통해 돌봄 인력을 소개받거나 베이비시터 유료직업소개업체나 직거래 사이트 등 정보제공사업체를 중심으로 중개된다. 이들 업체는 인력 알선/중개를 주로 담당해 법적으로 인력을 직접 고용하거나 서비스 과정을 관리할 책임이 없다. 실질적으로, 이용자와 돌봄 인력 간에 서비스 비용이나 내용, 인력의 자격 등 서비스 조건을 협의하고 계약하는 방식으로 서비스가 운영되고 있다. 이처럼, 개별 이용자들이 인력을 고용하는 형태에서 서비스 인력의 자격이나 교육훈련체계, 서비스 내용 등의 표준화는 쉽지 않을 뿐 아니라 이용자나 돌봄 제공인력 양측의 요구에도 부합하지 않을 여지가 있다.

한편, 여전히 민간 시장에서 다수를 차지하는 유료직업 소개기관에서는 사고에 대한 배상 책임이나 인력에 대한 교육훈련을 하기도 하지만 대체로는 개인사업자 중심의 영세한 규모로 운영되고 있다. 반면 최근 증가세에 있는 직업정보제공업체의 경우 직거래에 필요한 정보제공 이외에 업체에게 부과된 관리 책임은 거의 없다.

이러한 현실을 볼 때 현행 중개 사업체들에게 인력에 대한 교육훈련, 돌봄 과정에서 발생한 사고에 대한 책임, 이용자와 돌봄인력 간의 분쟁조정이나 고충처리 등 인력을 포함한 서비스 과정에 대한 관리를 기대하기는 어려운 실정이라 하겠다.

또한 시장의 수요에 유연하게 대응하는 민간 서비스의 특성상 아이돌봄의 범위가 가사부터 교육까지 다양한 것을 확인할 수 있었다. 정부가 공식화된 관리·지원의 체계로 민간 서비스를 포섭할 경우 어떤 업무/활동까지를 관리의

대상으로 할 것인지는 중요한 이슈가 될 것이다.

특히, 이용자 가정에서 서비스가 이루어지는 특성상 기존에도 가사와 돌봄의 경계가 불분명한 문제는 존재해왔는데, 최저임금 상승으로 아이돌봄과 가사의 병행을 원하는 수요가 점차 늘어나는 추세로 보인다. 주로 민간 서비스의 수요가 영유아에 집중된다고 볼 때 이러한 업무의 병행은 아이의 안전 문제와 직결될 여지가 높다. 이에 정부의 민간 서비스 관리 기준을 마련할 때 아동의 안전을 위해 일반가사서비스와 아이돌봄의 병행을 제약적으로 운영하도록 하거나 적절한 안전 기준을 마련하도록 강제하는 방안 등을 고려할 필요가 있을 것이다.

다른 한편, 대학/대학원생 인력을 중심으로 전문 교육이나 학습 요구에 부응하는 서비스의 경우 아이보호나 등하원 서비스와 같은 돌봄 공백 대응의 성격보다는 자녀의 교육적 성장을 위한 수요에 가깝다고 볼 수 있다. 이 서비스의 목적이나 비용 지불이 가능한 계층에서 이용하는 현실 등을 고려할 때 교육/학습 위주의 서비스를 정부의 지원·관리 대상 돌봄에 포함하기보다는 시장 자율에 맡겨두는 것이 더 적절할 것으로 보인다.

다음으로, 제Ⅲ장에서는 기관 등록제와 인력에 대한 자격관리 제도 도입의 방향성이나 고려사항 등을 찾아보기 위해 유사한 돌봄·사회서비스 사례를 검토하고, 시사점을 논의하였다.

서비스 제공기관의 품질관리와 관련해 진입단계에서의 대표적 품질관리 절차인 등록제와 인증제에 대해 살펴보았다. 등록제의 경우 공급 확대와 이용자 선택권 강화 등을 이유로 등록기준이 완화 적용된 보건복지부 지역사회서비스 투자사업을 중심으로 살펴보았으며, 인증제는 민간 아이돌봄서비스와 유사하게 가정 내에서 비공식적으로 이루어지는 특성을 가진 가사서비스의 제공기관에 대한 인증제도를 검토하였다. 한편, 인력의 자격관리와 관련해서는 요양보호사의 자격제도와 관리체계를 살펴보았다.

먼저 서비스 제공기관 관리와 관련해 등록제와 인증제도를 살펴본 결과 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있었다.

보건복지부의 지역사회서비스 투자사업의 경우 서비스 제공기관의 사업 진입 형태를 지정제에서 장벽을 완화한 등록제로 전환한 결과 기관의 양적 확충은 빠르게 이루어졌으나 제공기관의 상당수가 영세성을 벗어나지 못하는 양상을 보였다. 그리고 시장의 여건과 정부 재정 의존성, 서비스 단가 등의 문제로

기관의 진입 기준 완화 시 기대한 선의의 경쟁 유발과 그를 통한 서비스 품질 향상은 현실화되지 못한 채 등록제 개편의 필요성만 끊임없이 제기되고 있는 실정이다. 뒤이어 살펴본 장기요양서비스의 경우도 제도 시행 초기 영세 민간 사업자가 난립하면서 서비스 질 저하의 우려가 제기되었고, 이를 해결하기 위해 정부가 서비스 제공기관에 대한 지정요건 및 절차 강화, 지정갱신제 도입 방식 등을 취하고 있음을 확인할 수 있었다. 이러한 사례들을 볼 때, 민간 아이돌봄서비스 기관의 시장 진입 방식이나 관리 운영 체계에 대한 검토과정에서 등록제의 선택은 보다 신중히 접근될 필요가 있을 것이다.

영유아 중심으로 1:1로 돌봄을 제공하는 민간 아이돌봄서비스의 경우 시장 확대가 필요한 영역이라고 보기 어려우며, 영리 업체 간 경쟁을 통해 안전한 돌봄과 서비스 질을 담보하는 데도 한계가 있을 것으로 보인다. 따라서 무리하게 다수의 영리 기관을 등록시키는 방식의 제도화보다는 적절한 안전 보장과 품질 제공이 가능한 시장 형성과 관리를 위한 정부의 방안 마련이 더 중요하다 하겠다. 그런 측면에서 정부에서는 최소 기준을 적용하는 등록제 도입을 유보하고, 서비스 품질을 담보할 수 있는 명확하고 분명한 품질관리의 원칙과 체계 마련을 우선적으로 검토해야 할 것이다.

한편, 인증제의 경우는 민간 아이돌봄서비스와 유사하게 가정 내에서 비공식적으로 이루어지는 특성을 가진 가사서비스의 제공기관에 대한 인증제도를 검토하였다. 「가사근로자법」에 근거한 가사서비스 제공기관에 대한 인증제도는 2022년 처음 시행되었다. 이 제도는 가사근로자의 일자리 질 개선과 고용안정을 목적으로 제반 조건을 충족한 기관이 자발적으로 인증에 참여하는 제도로, 가사·돌봄서비스와 같은 대면서비스의 특성상 양질의 일자리 창출이 서비스 질 향상으로 이어질 개연성이 높다는 점에서 제도 시행의 의의가 있다. 그 밖에도 서비스 기관 종사자들이 교육훈련을 통해 서비스 질을 향상할 수 있도록 촉진하고, 서비스 제공기관의 효율적이고 효과적인 운영 기반을 마련하는 계기를 제공해주기도 한다. 다만, 제도의 본격 시행을 앞두고, 이용자의 선택권을 보호하고, 향후 가사서비스 시장 확대를 보다 탄력적으로 관리하기 위해서는 서비스 품질을 담보할 수 있는 체계를 기관인증과정에 접목하는 보완책에 대한 검토가 요구되고 있다.

인증제의 경우 자발적으로 참여하는 기관에 한해 서비스 품질에 대한 정부의

개입이 가능하다는 한계가 있기는 하지만 일자리 질 개선, 기관 종사자 교육 훈련 등 인력관리 중심의 서비스 품질 관리 기제가 제도 내에 마련되어 있다는 점에서 민간 아이돌봄서비스의 관리 방식으로 고려해볼 여지가 있다. 다만, 인증 제도에 참여하는 민간 기관의 서비스 내용이나 인력이 가사서비스 중심으로 구성되어 있을 것으로 예상되는 바 앞서 제II장에서 본 가사와 돌봄의 병행으로 인한 안전 이슈 해결을 위한 방안, 돌봄을 제공하는 인력에 대한 교육훈련과 자격관리 운영 등 아동돌봄에 초점을 맞춘 서비스 품질 관리 체계를 세부적으로 마련하는 노력이 수반되어야 할 것이다.

서비스 인력의 자격제도 관리와 관련해 요양보호사 사례를 살펴본 결과 표준화된 교육프로그램을 통한 요양보호사 양성과 자격시험을 통한 인력관리 방식은 노인돌봄에 필요한 기본 내용들을 일정 부분 표준화했다는 데서 의의를 찾을 수 있었다. 재가 아이돌봄서비스의 경우도 자격제도 도입을 통해 유사한 효과를 기대할 수 있을 것이다.

반면, 직무교육의 사각지대 존재, 경력개발 체계 부재 등 요양보호사 자격 취득 이후 인력에 대한 지원과 관리체계는 충분히 구축되어 있지 않다. 요양보호사를 포함한 돌봄 영역에서 양질의 인력 확보와 돌봄노동자 처우개선은 서비스 질 향상의 핵심적인 개선 과제로 제시되고 있는 만큼, 민간 및 공공 부문에 관계없이 아이돌봄서비스를 제공하는 인력에 대한 교육훈련이나 경력 관리 등에 대한 정부의 지원 방안도 고려될 필요가 있다.

2. 민간 아이돌봄서비스 관리를 위한 제언

가. 자격제도 도입 중심의 인력관리 관련

가정 내에서 1:1로 아이를 돌보는 서비스의 경우 제공인력을 서비스의 핵심 인프라로 볼 수 있다. 그런 측면에서 인력관리를 중심으로 한 서비스 관리가 중요하다.

앞서 민간 아이돌봄 관련 사업체들의 운영 현황을 볼 때 현재 민간 시장은 표준화된 교육훈련 체계가 없으며, 아이돌봄이나 안전과 관련한 기본 교육훈련 없이도 돌봄제공이 가능한 구조이다. 또한 신원 등 돌봄인력에 대한 정보도

자율적으로 제공되고 있는 실정이다.

그러나 이용자 대상 조사 및 빅데이터 분석 결과 민간서비스 이용자들은 신원이 보증되는 믿을 만한 인력에 대한 정부의 개입을 요구하고 있으므로, 이 부분에 대한 관리가 중요하게 고려되어야 할 것이다.

이러한 측면에서 볼 때 국가에서 민간과 공공 영역의 구별 없이 재가 아이돌봄서비스를 제공하는 인력을 대상으로 표준화된 교육을 실시하고, 일정 요건을 갖춘 인력에 대해 자격을 부여하는 제도의 도입은 범죄경력 확인 등 신원에 대한 보장이 가능하고, 요양보호사 사례에서 보듯 서비스의 질을 일정 부분 표준화하는 효과를 기대할 수 있다.

다만, 국가 자격증의 도입으로 서비스 질 개선의 효과를 기대할 수 있는 반면 안정적 일자리 확보와 관련한 이슈가 제기될 여지가 있다. 앞서 본 장기요양 서비스와 달리 재가 아이돌봄서비스의 수요는 줄어드는 추세로, 시장 확대를 전망하기 어려워 충분한 일자리 확보가 쉽지 않은 만큼 제도 도입 이전에 이와 관련한 보완책 마련도 요구되는 바이다.

또한 다양한 서비스(돌봄과 가사, 돌봄과 학습 등)를 결합해 원하는 시간만큼 유연하게 이용하고자 하는 이용자의 욕구가 존재하는 민간 시장의 특성을 고려할 때 표준화된 교육훈련을 받고 자격을 취득하였으며, 근로자로서 지위 보장이 요구되는 인력이 민간 시장의 수요에 부합하지 않는 상황이 발생할 수도 있다. 이 경우 민간에서는 국가 자격증을 취득한 인력이 선호되지 않을 수 있어 국가 자격제도의 도입이 민간 서비스 관리의 기제로 작동하는 데 일정 정도 한계가 예상되기도 한다.

이러한 한계점을 보완하는 측면에서 민간 서비스 이용자의 욕구와 일자리의 특성을 고려하면서 일정 수준의 시장 관리가 가능한 방식으로는 인력에 대한 신원과 교육훈련, 돌봄이력 등에 대한 정보 제공을 국가가 지원하는 방안을 고려해볼 수 있다.

관련해 여성가족부에서는 「아이돌봄 지원법」 제19조의2(육아도우미 신원 확인 증명서 발급 등)(2020.5.19. 신설)에서 “육아도우미가 되려는 사람 또는 육아도우미로 활동 중인 사람은 다음 각 호의 서류를 여성가족부장관에게 제출하여 육아도우미 신원 확인 증명서(이하 “증명서”라 한다)의 발급을 요청할 수 있다.”라고 이미 법적으로 규정하고 있다. 구체적으로 건강진단서와 범죄경력

조희신청서 등에 대한 확인을 가능하도록 명시하고 있다. 이처럼 국가의 민간 돌봄인력에 대한 신원보증에 대한 법적 기반은 이미 마련되어 있으나 제대로 작동하고 있지 못하다.

현재 공공 아이돌봄서비스나 앞서 본 요양보호사 등의 경우에는 서비스제공 기관에서 기본적인 신원 및 결격 사유 등을 확인·관리하고 있지만 민간 아이돌봄서비스의 경우 중개기관 등에게 이러한 업무를 관리하도록 강제할 규정이 없으므로, 공신력 있는 국가기관을 통한 등록 관리가 이루어져야 할 것이다.

또한 민간의 아이돌봄 인력이 자신의 정보를 자율 등록하도록 촉진하기 위해서는 민간 서비스 이용자 또는 제공인력에 대한 인센티브가 마련될 필요가 있다. 참고로 영국의 내니 등 가정 내에서 돌봄을 제공하는 인력의 경우 'Ofsted'라는 기관에 자발적으로 등록을 하도록 하고 있으며, 등록된 인력에 대해 이용자가 범죄경력 등을 확인할 수 있다. 이를 위해 영국 정부에서는 정부의 육아 지원 정책에 따른 비용 신청을 하려면 등록된 인력을 고용하도록 하고 있다(유해미 외, 2019:178).

장기적으로는 민간 아이돌봄 인력에 대한 교육훈련과 돌봄 이력을 관리할 시스템 마련도 고려해볼 필요가 있다.

현재 민간에서 활동하는 아이돌봄 인력의 경우 시장 진입 시 받는 단기간의 교육훈련 외에 직무교육이나 경력 개발을 위한 훈련 등을 받을 기회는 거의 없는 실정이다. 그러나 안전하고 질 높은 서비스를 위해서는 돌봄 인력을 대상으로 업무 관련 지식과 기술, 안전한 돌봄 제공 및 아동/돌봄인력의 인권 보호 등과 관련한 교육훈련이 꾸준히 이루어질 필요가 있을 것이다.

관련해 2022년 경제사회노동위원회 산하 플랫폼산업위원회에서는 가사·아이돌봄 산업 일자리의 질 개선을 위한 교육·훈련 지원 확대에 정부가 노력하고, 이를 위한 실질적 방안을 강구하는 것 등을 포함한 직업훈련 확대(안)를 노사정 합의로 발표한 바 있다(경제사회노동위원회 보도자료, 2022.6.22.:8). 이러한 내용이 단순 합의에 그치는 것이 아니라 실제적으로 작동할 수 있도록 정부의 직업훈련 사업들과 연계해 적용하는 방식 등을 검토해볼 필요가 있다.

다른 한편으로, 돌봄 제공인력들의 경력관리를 위한 혁신적 시스템 도입의 가능성도 탐색해볼 필요가 있다. 돌봄 중개 방식이 점차 온라인, 플랫폼으로 이동하고 있는 현실이므로 민간 사업체들과의 협력을 통해 돌봄 제공자들의

돌봄 경력 등과 관련한 정보 축적이 가능한 공공 플랫폼 사업의 가능성도 탐색해볼 수 있을 것이다.

나. 등록제를 통한 기관 관리 관련

앞에서 언급했던 바와 같이 이용자와 돌봄 제공인력이 고용에 대한 직접 계약을 맺는 형태로 운영되는 민간 아이돌봄서비스의 경우 개별 인력들을 제도적으로 등록하고 관리하는 체계를 만들기는 쉽지 않다. 따라서 효율적인 정부의 관리 방식은 서비스 기관을 통해 인력을 관리하는 방식일 것이다.

정부가 민간 사업체를 통해 서비스를 제공·관리하기 위해 기관의 시장 진입 제도를 설계하고자 할 때 민간 사업체의 현황과 특성 그리고 민간과 공공서비스의 관계를 고려할 필요가 있다.

먼저, 제II장에서 본 바와 같이 아이돌봄서비스 관련 민간 사업체는 돌봄 인력을 고용해 서비스를 제공하는 기관이 아닌 인력·정보를 중개하는 성격을 가지고 있으며, 대체로 영세한 개인사업자가 운영하고 있는 실정이다. 이러한 사업체의 특성으로 볼 때 최소한의 기준을 충족하면 기관 운영이 가능한 등록제 방식은 서비스 질 관리의 측면에서 실효성이 낮을 것으로 보인다. 이미 제III장에서 정부의 사회서비스 영역에서 나타난 등록제의 한계를 살펴본 바 있는데, 특히 영유아를 집에서 돌보는 아이돌봄서비스의 특성상 안전관리 등을 위해서도 등록제 도입에는 신중할 필요가 있다. 또한 현실적으로는 이미 사업을 운영하는 기관들을 별도 재정 지원 없이 정부의 관리체계 내로 등록시키기는 어려울 것으로 보인다. 사회서비스 정책의 경우 이용자에게 바우처를 제공하고 기관을 선택할 수 있게 한다는 점에서 단기간 내 민간 사업자들의 참여 확대를 가져올 수 있었다. 그러나 그로 인한 서비스 질 악화 등의 문제를 발생시켰다는 점에서 무분별한 등록제 도입은 유보될 필요가 있다.

실행 가능성의 측면에서는 별도의 제도를 신설해 등록기관을 관리하기보다는 현재 운영되는 가사서비스 제공기관 인증제도를 활용하는 방안을 고려해볼 수 있다.

이 제도는 다음과 같은 측면에서 유연한 방식으로 서비스를 이용하고자 하는 이용자들의 욕구와 안전한 서비스 제공을 위한 기관의 인력 관리에 대한 욕구를

비교적 충족시킬 수 있는 방안의 하나로 기대해볼 수 있다.

인증제도의 근거법인 「가사근로자법」에 아이돌봄 관련 업무(“가구 구성원의 보호·양육 등”)가 포함(「가사근로자법」 제2조)되어 있는 바, 이 법에 따라 인증을 받고, 아이돌봄서비스를 제공하는 기관을 여성가족부의 관리 대상으로 고려해 볼 수 있다.

그 외에도 이 법에는 아동을 돌보는 인력에 대한 결격사유(동법 제12조 아동의 보호·양육 서비스 제공 가사근로자의 결격사유)와 서비스 기관의 범죄경력 조회 권한(동법 제13조 결격사유 확인을 위한 범죄경력 조회)도 명시되어 있다.

또한 서비스 제공기관 인증 요건에 서비스 인력(가사근로자)을 근로자로 고용 하도록 하고, 서비스 제공과정에서의 안전사고, 고충처리 등에 대해 기관이 책임 지게 하는 내용(동법 제7조 가사서비스 제공기관 인증)을 포함하고 있다. 향후 아이돌보미 국가자격제도 도입을 실시할 경우 안정적인 일자리 확보, 근로자로서의 지위 보장 등의 분쟁 이슈를 해결할 수 있는 법적 기반을 갖추고 있다 하겠다.

이러한 규정들로 볼 때 인증기관의 경우 공공 아이돌봄서비스와 유사한 방식의 서비스 관리가 가능한 기반을 일정 정도 갖출 것으로 보인다.

가사서비스 제공기관 인증제도에 참여 가능한 요건이 법인으로 되어 있어 다수의 민간 기관을 국가의 관리체계 내에 포섭할 수 없다는 한계는 존재한다. 그러나 아동 수가 감소하는 추세이고, 소수의 플랫폼 업체의 시장 점유율이 점차 높아지고 있는 점을 감안할 때 다수의 기관을 등록시켜 관리하는 방식보다는 기관이용자들의 신뢰를 확보할 수 있는 기관 중심으로 관리·지원하면서 이용자들이 인증기관 중심으로 서비스를 이용하도록 유도하는 것이 더 효과적일 수 있다. 그런 측면에서 가사서비스 제공기관 인증제도 활용은 유효한 관리 전략으로 고려될 수 있다.

가사서비스 제공기관 인증제도를 활용해 민간 아이돌봄서비스를 관리할 경우 주무부처인 고용노동부와 아이돌봄서비스를 운영·관리하는 여성가족부의 협업체계 마련이 필요해 보인다. 즉, 고용노동부에서는 기관의 설치, 인력운용에 대한 근로감독을, 여성가족부에서는 서비스 질과 관련한 지원·관리를 담당하는 방식으로 정부부처 간 협업구조를 만들어볼 수 있을 것이다. 구체적으로,

여성가족부는 해당 기관의 서비스 인력에 대한 보수교육, 노무관리 및 고충 처리 등과 관련한 운영 컨설팅 등을 지원할 수 있다. 또한 기관에 대한 정보 공시나 홍보 등을 통해 민간 아이돌봄서비스 이용자들의 선택에 도움을 주는 간접적 지원 방식도 가능하다.

인증제도의 실행력을 높이기 위해서는 정부의 보다 실질적인 재정 지원도 고려되어야 한다. 서비스 가격이 자율적으로 책정되는 민간 시장의 경우 이미 공공 아이돌봄서비스보다 이용 비용이 높게 형성되어 있는데, 가사서비스 제공 인증을 받는 기관의 경우 인력을 고용함으로써 4대 보험, 주휴수당 등을 포함한 가격 책정으로 이용자의 비용 부담을 야기해 수요가 제대로 형성되지 않을 우려가 있다. 따라서 인증기관을 통한 서비스 수요를 창출하기 위해서는 이용 비용을 낮출 수 있는 재정 지원이 수반될 필요가 있다. 관련해 「가사근로자법」 제18조에 제공기관과 이용자에 대한 조세 감면, 제공기관과 가사근로자에 대한 사회보험료 일부를 지원할 수 있는 규정을 두고 있다는 점에서 시장의 상황에 맞는 적용방식을 구체적으로 검토해볼 필요가 있다.

또한 「가사근로자법」이 플랫폼 기업을 고려하지 않은 한계가 존재한다는 점이 지적(김진하·황민영, 2021:95)되고 있는 바, 이를 개선하기 위한 보완책 마련도 필요할 것으로 보인다.

다. 서비스 질 관리 전담 기구 설치에 대한 고려

장기적으로는 민간 아이돌봄서비스 관리의 내실을 기하기 위한 관리 전담 기구 설치도 검토될 필요가 있다.

재가 아이돌봄서비스를 제공하는 인력을 대상으로 국가자격제도를 도입할 경우 자격증 발부와 관련 정보 관리, 전반적인 교육훈련 체계 지원과 관리 등을 전담할 기관이 필요하다. 또한 민간 서비스 기관을 정부의 관리체계 내로 포함시킬 경우 이미 평가·관리하고 있는 공공 아이돌봄서비스 제공기관과 민간 서비스를 포괄하는 전체 서비스 지원·관리 전담 기구 설치도 요구된다.

관련해 유사 서비스의 품질 관리 기관의 사례들을 참고해 볼 수 있을 것이다.

영유아 대상 돌봄을 담당하는 보육서비스 관리 전담 기구로는 한국보육진흥원을 들 수 있다. 한국보육진흥원은 「영유아보육법」 제8조에 근거해 설립·운영되고 있다. 해당 조항의 1호에는 “보육서비스의 질 향상을 도모하고 보육정책을

체계적으로 지원하기 위하여 한국보육진흥원을 설립한다.”라고 정의되어 있다.

이 기관은 보육교사 보육시설에 대한 평가, 자격제도 관리를 핵심 기능으로 두고, 서비스 품질관리를 전담하고 있다. 이는 기관과 인력에 대한 관리로, 보육 서비스 기관(어린이집)에 대한 평가와 품질관리 지원, 그리고 인력의 자격관리와 교육훈련 지원 등이 이에 해당된다. 구체적인 업무는 민간 중심으로 운영되는 어린이집에 대한 평가와 사후관리, 보육교직원 자격증 검정과 교부, 보육교직원의 역량강화(보수교육기관 평가사업 포함), 국공립어린이집 확충·품질관리 전담 사업, 공공형어린이집 품질관리 등이다(한국보육진흥원 홈페이지, <https://www.kcpi.or.kr/kcpi/business/opcentsuppcentchild.do#none>(검색일: 2022.12.16.)). 이 중 어린이집 평가, 자격증 검정과 교부는 「영유아보육법」 제51조2에 근거해 보건복지부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장으로부터 업무를 위탁 받아 수행하고 있다.

또한 보육교직원 통합정보 홈페이지를 별도로 운영해 자격증 발급과 구인/구직을 지원하는 인력뱅크, 교육훈련에 대한 정보제공과 신청 등을 담당하고 있다(보육교직원 통합정보 홈페이지, <https://chrd.childcare.go.kr/>(검색일: 2022.12.23.)).

한편, 민간 기관 중심으로 서비스 공급이 확대되어 온 사회서비스의 경우 품질 관리를 위한 국가의 책임 강화에 대한 요구와 논의가 지속적으로 제기되어 왔으며, 2022년 사회서비스 전반의 품질관리 전담 관리·지원하는 중앙사회서비스원이 개소해 운영되고 있다. 중앙사회서비스원은 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」³⁰⁾(제31조)에 근거를 두고 설치되었다.

중앙사회서비스원은 사회서비스 제공기관에 대한 지원·관리·평가(「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」 제32조)를 핵심 업무로 두고 있다. 그 외에도 사회서비스 일자리 질 개선을 위해 종사자 처우개선 사업과 관련한 자격·경력 관리, 안전한 근무여건 조성 등을 지원하고 있다. 그리고, 사회서비스 이용자 권익 보호를 위해 상담체계 구축과 정보 제공 강화 등도 수행하고 있다(중앙사회서비스원 홈페이지, <https://kcpass.or.kr/central-support-purpose>(검색일: 2022.12.14.)).

여성가족부에서는 「아이돌봄 지원법」 개정(「아이돌봄 지원법」 개정(2020.5.

30) 출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.24.)에서 검색.

19.))을 통해 2022년 정부의 아이돌봄 서비스 제공기관을 지원하는 전달체계를 중앙 및 광역 단위에 설치·운영하고 있다. 이처럼 서비스제공기관 지원·관리를 위한 전달체계가 마련되어 있으므로, 이러한 체계를 활용한 서비스 관리가 가능할 것으로 보인다. 현재 중앙 지원센터에서는 정부의 아이돌봄서비스에 국한해 지원 업무를 하고 있는데, 민간 서비스 사업체(기관)까지 관리의 범위를 확장할 경우 현행 중앙 지원센터의 기능은 확대·개편되어야 할 것이다. 다만, 지원센터의 주요 기능은 정부가 인력과 기관 관리의 범위를 어떻게 설정할 것인가에 따라 다르게 구성될 것이다. 또한 지원센터 기능 개편과 함께 운영의 안정성을 확보하기 위해 법인의 성격, 국가재정의 출연/지원 방식 등에 대한 검토도 필요하다.

참고문헌

1. 국내 문헌

- 강철희·임정기·최소연·최명민·강민정·허영혜·김상범·편창훈·김수연·최영훈
(2011) 사회서비스 품질인증제 운영방안 연구. 보건복지부·연세대학교
산학협력단.
- 국민건강보험공단(2018). 노인장기요양보험 10년사. 원주: 국민건강보험공단.
- 국민건강보험공단(2021). 2022년도 요양보호사 직무교육교재. 국민건강보험
공단.
- 교육부(2022). 2022학년도 유아학비 지원계획.
- 길현종·오은진·이영수(2019). 전환기 고용서비스의 현재와 미래. 한국노동
연구원.
- 김소영·장혜경·김영란·선보영·조윤주(2013). 민간 베이비시터 운영 실태 및
관리 개선방안 연구. 여성가족부.
- 김소영·선보영·성경·안현미·구혜령(2022). 아이돌봄 운영 및 성과관리 방안.
한국건강가정진흥원.
- 김아름·유해미·윤지연(2018). 민간 육아도우미 이용실태 및 관리방안 연구.
육아정책연구소.
- 김영란·배호중·선보영·성경·류연규(2021). 코로나 19 이후 돌봄 정책 연구.
한국여성정책연구원.
- 김은설·최윤경·권미경·최효미·김나영·김자연·박은영(2021). 2021년 전국 보육
실태조사 보고서-가구조사 보고-. 보건복지부, 육아정책연구소.
- 김주경(2015). 지역자율형 사회서비스 투자사업의 현황 및 개선방안. 국회입법
조사처.
- 김진하·황민영(2021). 코로나 19 이후 가사서비스 시장 변화에 따른 이용자
지원과 근로자 고용 개선 방안. 서울연구원.
- 김현경·박세경·이현주·김유휘·김가희·이지혜 등(발간예정). 사회서비스 단가
기준 마련 및 재정 운용 거버넌스 재구조화 연구. 중앙사회서비스원.

한국보건사회연구원.

대한민국정부(2022). 윤석열정부 120대 국정과제.

박세경(2015). 지역자율형 사회서비스 투자사업의 현황과 과제. 보건복지포럼, 통권 제225호. 49-59.

박세경·함영진·김유휘·안수란·이하나·이정은·이주민·김은정·이재운·박성준 (2019). 2019년 사회서비스 수요공급 실태조사. 보건복지부·한국보건사회연구원.

박종서·이윤경·김은지·박종서·김경래·김은정·변수정·신운정·신정우·윤강재·정해식·조성호·황도경·오신휘·임지영·김성기·김왕준·김철희·박천규·이수욱·이철희·정제영·정진호·황관석·허영준·이윤경·강은나·김태완·황남희·배혜원·이선희·고영호·권오정·김대환·김영선·김은석·문하나·서동민·서이종·송홍선·양준석·유애정·윤종률·이민홍·이호용·이화준·장숙량·전용호·정소이·최경진·최옥금·홍다희·김은지·강민정·김난주·마경희·송효진·최윤정·성경·최진희·주하나·김기현·김선혜·김영미·류연규·박미선·장인수·임지혜·강동우·박인권·안성조·탁현우(2020). 제4차 저출산·고령사회 기본계획 시안 마련 지원 연구. 저출산고령사회위원회·한국보건사회연구원·한국여성정책연구원.

박종서·임지영·김은정·변수정·이소영·장인수·조성호·최선영·이혜정·송지은 (2021). 2021년도 가족과 출산조사-(구) 전국 출산력 및 가족보건·실태조사. 한국보건사회연구원.

백광호·김기근·정희정(2017). 민간직업소개기관 실태조사 및 발전방안 연구. 한국고용정보원.

보건복지부(2018). 2018-2022 제2차 장기요양 기본계획. 보건복지부.

보건복지부(2022a). 2022 노인보건복지사업안내(Ⅰ). 보건복지부.

보건복지부(2022b). 2022년 요양보호사 양성지침. 보건복지부.

보건복지부(2022c). 2022년 보육사업안내.

보건복지부(2022d). 2022년 지역아동센터 지원사업 안내.

보건복지부(2022e). 2022 다함께돌봄 사업안내.

- 서동민·김옥·문성현·전용호·이용재·황재영(2020). 장기요양기관 지정갱신제 운영 내실화 방안 연구. 보건복지부·백석대학교.
- 서문희·김온기·이정원·송신영·원종욱(2010). 평가인증 활성화 및 민간보육 시설 서비스 질 제고 방안. 육아정책연구소.
- 서울시복지재단(2009). 사회복지시설 인증사업의 성과 및 발전방안 연구. 서울특별시·서울시복지재단.
- 석재은·김용하·남현주·최선희·전은별·홍인수(2020). 초고령사회 대비한 장기요양제도 발전방향 연구. 보건복지부·한림대학교산학협력단.
- 안수란(2020). 사회서비스 전자바우처 제공 기관의 운영 실태. 보건복지포럼, 통권 제288호, 36-49. 한국보건사회연구원.
- 양동수(2015). 인증제도의 문제점 및 개선방안 논의. 사회적 경제 이슈와 쟁점 연구(p.162-176)에서. 고용노동부·한국노동연구원.
- 여성가족부(2021). 제4차 건강가정기본계획(2021~2025).
- 여성가족부(2022a). 2022년도 아이돌봄 지원사업 안내.
- 여성가족부(2022b). 2022년 청소년사업 안내(I).
- 유해미·권미경·김근진·이윤진·이혜민(2019). 아이돌보미 및 민간 육아도우미 자격관리 방안 연구. 육아정책연구소.
- 육아정책연구소(2022). 2021 영유아 주요 통계.
- 윤자영·백선희·안현미·김현정·이민호(2021). 아이돌봄지원사업 분석 및 개선 방안 연구. 여성가족부.
- 이윤경·정형선·석재은·송현중·서동민·이정석·유애정·이호용·권진희·한은정·김찬우·박진화·엄기욱·이민홍·이용재·장숙량·전용호·정경희·선우덕·강은나·신화연·이선희·배혜원(2017). 제2차 장기요양 기본계획 수립 연구. 보건복지부·한국보건사회연구원.
- 이재원(2011). 사회서비스 정책의 전개과정과 정책과제: 보건복지부 사회서비스 전자바우처 사업을 중심으로. 한국지방정부학회, 15(4), 333-359.
- 이혜승·유승현(2013). 노인 요양보호사의 인력운영 현황과 개선방안: 요양

- 보호사와 시설장의 인식을 중심으로. 한국공공관리학보, 27(3), 145-181.
- 임정미·이윤경·강은나·임지영·김주행·박영숙·윤태형·양찬미·김혜수(2019). 인구구조 변화에 대응한 노인장기요양인력 증장기 확보 방안. 한국보건사회연구원.
- 전용호·이민홍(2018). 사회서비스의 시장화에 대한 지방정부의 평가에 관한 연구: 지역사회서비스 투자사업의 등록제를 중심으로. 보건사회연구, 38(3), 521-554.
- 조선미(2022). 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴. 성인지통계시스템 분석리포트. 22-7. 한국여성정책연구원.
- 한국건강가정진흥원(2020). 2019년 아이돌봄지원사업 결과보고서.
- 한국건강가정진흥원(2021). 2020년 아이돌봄지원사업 결과보고서.
- 한국건강가정진흥원(2022). 2021년 아이돌봄지원사업 결과보고서.
- 한국교육개발원(2021). 초등돌봄교실 운영 길라잡이(개정판 2022).
- 행정안전부. 주민등록 인구통계(2012~2021).
- 허민숙(2018). 민간 베이비시터 서비스 관리를 위한 개선 과제. 이슈와 논점 제1454호. 국회입법조사처.

2. 보도자료 및 미간행 자료

- 경제사회노동위원회 보도자료(2022.6.22.). 대리운전의 공정 계약, 직종별 건강검진 실시 및 가사돌봄 종사자의 직업훈련 확대, 표준이용 계약 개발 등 합의.
- 고용노동부 보도자료(2022.6.15). 가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률 시행
- 고용노동부 현황자료(2022.9.16.a). 국내 유료직업소개사업소 현황. <https://www.data.go.kr/data/15068777/fileData.do>(검색일: 2022.11.16.)
- 고용노동부 현황자료(2022.9.16.b). 직업정보제공사업자 현황. <https://www.data.go.kr/data/15068779/fileData.do>(검색일: 2022.11.16.)
- 교육부(2021). 초등돌봄교실 운영 개선 방안(안).



- 국민건강보험공단 보도자료(2022.4.1.). 건강보험공단 『'22년도 요양보호사 직무교육』 실시.
- 국민권익위원회 보도자료(2013.05.15). 베이비시터 관리체계 개선.
- 보건복지부 보도자료(2010.04.23.). 요양보호사 전문성 강화를 위한 자격 시험제 도입.
- 보건복지부 보도자료(2010.08.13.). 제1회 요양보호사 자격시험 실시.
- 보건복지부 보도자료(2019.12.11.). 앞으로 부실한 장기요양기관 개설 어려워진다!
- 보건복지부 보도자료(2022.09.20.). 노인복지법 시행령 개정안 국무회의 의결-요양보호사 자격시험 실시 및 자격증 교부에 관한 규정을 개정.
- 보건복지부 업무보고(2022.8.19.). 보건복지부 새 정부 업무계획 보고.
- 여성가족부 고시 제2021-52호, 아이돌보미 양성 및 보수 교육과정.
- 통계청 보도자료(2022.10.18.). 2022년 상반기 지역별 고용조사 취업자의 산업 및 직업별 특성.
- 한국고용정보원 고용행정통계, 모성보호 초회수급자 지급현황(2012-2021) (<https://eis.work.go.kr/eisps/rpt/olap/selectReptOlapPpupDtal.do?menuId=030010010>(검색일: 2022.12.20.))
- 한국여성정책연구원(2023). 민간 아동돌봄서비스 수요 및 이용실태조사(원자료)

3. 법령

- 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>(검색일: 2022.11.15.)에서 검색).
- 「고용보험법 시행령」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>(검색일: 2022.11.15.)에서 검색).
- 「노인복지법」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>(검색일: 2022.9.20.)에서 검색).
- 「노인복지법 시행규칙」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>



(검색일: 2022.12.20.)에서 검색).

「노인복지법 시행령」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>
(검색일: 2022.12.20.)에서 검색).

「노인장기요양보험법」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>
(검색일: 2022.9.20.)에서 검색).

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」(출처: 국가법령정보센터
<https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.20.)에서 검색).

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률 시행규칙」(출처: 국가법령정보
센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.20.)에서 검색).

「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」(출처: 국가법령
정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.12.24.)에서 검색).

「아이돌봄 지원법」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일:
2022.11.15.)에서 검색).

「아이돌봄 지원법 시행규칙」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/>
(검색일: 2022.11.15.)에서 검색).

「영유아보육법」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일:
2022.11.15.)에서 검색).

「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」(출처: 국가법령
정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.9.27.)에서 검색).

「전자상거래등에서의 소비자보호에 관한 법률」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일: 2022.11.15.)에서 검색).

「직업안정법」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일:
2022.11.15.)에서 검색).

「협동조합 기본법」(출처: 국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr/> (검색일:
2022.11.15.)에서 검색).



4. 참고 사이트

- 가정관리사 사회적협동조합 홈페이지 <https://ashomecare.or.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 고용노동부 가사랑 홈페이지, <https://www.work.go.kr/gsrnMain.do>(검색일: 2022.12.20)
- 고용보험 홈페이지(<https://www.ei.go.kr/ei/eih/eg/pb/pbPersonBnef/retrievePb0302Info.do>)(검색일:2022.11.15.)
- 고운빛 베이비시터 홈페이지 <https://gounvit.com:48161/ab-865>(검색일: 2022.11.15.)
- 국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지(2022a). <https://www.longtermcare.or.kr/npbs/e/b/101/npeb101m01.web?menuId=npe000000030&zoomSize=>(검색일: 2022.9.20.)
- 국민건강보험공단 노인장기요양보험 홈페이지(2022b). 종사자 마당. <https://www.longtermcare.or.kr/npbs/indexr.jsp>(검색일: 2022.9.27.)
- 국민건강보험공단 홈페이지(2023). 전체 조직도. <https://www.nhis.or.kr/nhis/about/retrieveLinkEmployeeList.do>(검색일: 2023.1.2).
- 단디헬퍼 홈페이지 <https://www.dandihelper.com>(검색일: 2022.10.28.)
- 맘스인 (주) 인서치 홈페이지 <https://njobc.com>(검색일: 2022.10.28)
- 맘시터 홈페이지 <https://www.mom-sitter.com>(검색일: 2022.10.28)
- 베이비시터코리아 홈페이지 <https://babysitter-korea.com>(검색일: 2022.10.28)
- 보건복지부 홈페이지 (아동수당: http://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06380301&PAGE=1&topTitle=%EC%95%84%EB%8F%99%EC%88%98%EB%8B%B9%20%EC%A7%80%EA%B8%89, 양육수당:http://www.mohw.go.kr/react/policy/index.jsp?PAR_MENU_ID=06&MENU_ID=06400202&PAGE=2&topTitle=)(검색일: 2022.11.15.))
- 보육교직원 통합정보 홈페이지 <https://chrd.childcare.go.kr/>(검색일: 2022.



12.23.)

- 부모마음 홈페이지 <http://www.bumomaum.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 사회적협동조합 성동행복한돌봄 홈페이지 <https://www.sdcarecoop.com>
(검색일: 2022.10.28)
- 사회적협동조합 행복한돌봄 홈페이지 <http://carecoop.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 새누리헬퍼 홈페이지 <https://sr119.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 서울아가야 홈페이지 <https://seoulagaya.modoo.at>(검색일: 2022.10.28.)
- 시터넷 홈페이지 <https://www.sitternet.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 아누리 홈페이지 <https://www.anoori.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
- 아이돌봄서비스 홈페이지_사업현황 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(검색일: 2022.11.11.)
- 아이사랑 홈페이지 <https://www.familycare.co.kr>(검색일: 2022.11.15.)
- 아이와 엄마 홈페이지 <https://iwaumma.com>(검색일: 2022.11.15.)
- 엄마손 케어 홈페이지 <http://www.aummason.com>(검색일: 2022.10.28.)
- 이모넷 홈페이지 <https://iiiiimo.net/d>(검색일: 2022.10.28)
- 이윤서 아카데미 홈페이지 <http://www.xn--9t4b1dn13bphb.kr/default/main.php>(검색일: 2022.10.28)
- ㈜ 가사안육아 홈페이지 <http://homehelper.co.kr>(검색일: 2022.12.19.)
- ㈜ 동부케어 홈페이지 <http://www.idbc.kr>(검색일: 2022.10.28.)
- ㈜ 아이맘케어 홈페이지 <https://imomcare.co.kr>(검색일: 2022.12.19.)
- ㈜ 자란다 홈페이지 <https://jaranda.kr>(검색일: 2022.10.28)
- ㈜ 참사랑 씨앤이 홈페이지 <http://charmlove.co.kr>(검색일: 2022.10.28)
- ㈜ 휴브리스 홈페이지 <http://dorbon.com>(검색일: 2022.10.28)



- 주식회사 돌봄세상 홈페이지 <http://www.care-world.co.kr>(검색일: 2022.10.28.)
- 중앙사회서비스원 홈페이지 <https://kcpass.or.kr/central-support-purpose>
(검색일: 2022.12.14.)
- 째깍악어 홈페이지 <https://parent.tictocroc.com>, http://www.tictocroc.com/web/service/t_service.php(검색일: 2022.10.28)
- 피카부베이비시터 홈페이지 <http://peekaboo.itrocks.kr>(검색일: 2022.11.15.)
- 한국보건의료인국가시험원 홈페이지(2023). 한국보건의료인국가시험원 공고 제2022-125호: 2023년도 영양보호사 자격시험 시행계획 공고. https://www.kuksiwon.or.kr/notice/brd/m_51/view.do?seq=3314&srchFr=&srchTo=&srchWord=%EC%9A%94%EC%96%91%EB%B3%B4%ED%98%B8%EC%82%AC&srchTp=0&itm_seq_2=0&multi_itm_seq=0&company_cd=&company_nm=(검색일: 2023.1.2).
- 한국보육진흥원 홈페이지. 주요사업 안내 <https://www.kcpi.or.kr/kcpi/business/opcentsuppcentchild.do#none>(검색일: 2022.12.16.)
- 한국사회보장정보원 https://www.socialservice.or.kr:444/user/htmlEditor/statistic/view.do?p_sn=15(검색일: 2022.12.28.)
- 한살림 서울 홈페이지 http://seoul.hansalim.or.kr/?page_id=48190(검색일: 2022.10.28)
- 해피헬퍼 홈페이지 <https://www.happyhelper.co.kr/>(검색일: 2022.11.15.)
- 행복한헬퍼114 홈페이지 www.mom-help.co.kr(검색일: 2022.10.28.)



부 록

〈부록 1〉 아이돌보미 교육과정	115
〈부록 2〉 민간 아이돌봄서비스 사업체 현황 분석 자료	119
〈부록 3〉 요양보호사 교육과정	138

<부록 1> 아이돌보미 교육과정

<부표 1> 아이돌보미 양성교육과정

교육과정	교육내용	시수
	I. 기본소양교육	32
1	아이돌보미 지원사업의 이해	1
2	아이돌보미의 직업윤리와 역할 및 자질	3
3	아이돌보미 서비스 이용가족의 이해	2
4	아동관찰 및 부모면담 방법	4
5	실습오리엔테이션	2
6	아동의 안전관리와 응급처치	4
7	장애아동에 대한 이해와 인식 개선	1
8	아동의 건강관리	3
9	성인지 교육	2
10	아동안전, 건강관리 사례 및 토론	2
11	아동권리의 이해	2
12	아동학대 예방교육(1): 판례를 통한 아동학대의 이해	2
13	아동학대 예방교육(2): 아동학대 예방을 위한 돌봄 방법	1
14	아동학대 예방교육(3): 아동학대 신고 및 대응방법	1
15	아동권리 보호 및 아동학대 관련 사례 및 토론	2
	II. 아동 발달단계별 교육	48
16	영아기 발달의 이해	2
17	영아와의 애착관계 형성	2
18	영아기 기본생활습관지도	3
19	영아의 수유 및 이유식	2
20	영아의 몸 다루기 및 베이비 마사지	3
21	영아기 인지·언어발달을 돕는 상호작용	2
22	영아 놀이지도 이론 및 실제	4
23	영아 돌봄 관련 사례 및 토론	2

교육과정		교육내용	시수
24	유아 돌봄의 이해 (14시간)	유아기 발달의 이해와 관계형성	2
25		유아기 기본생활습관지도의 실제	2
26		유아기 부적응 행동의 이해와 지도의 실제	2
27		유아 놀이지도 이론 및 실제	4
28		유아 돌봄 관련 사례 및 토론	2
29		유아의 사회성 발달을 돕는 상호작용	2
30	학령기 아동 돌봄의 이해 (14시간)	학령기 발달의 이해와 관계형성	2
31		학령기 부적응 행동의 이해 및 지도	4
32		학령기 놀이 및 매체지도	3
33		학령기 또래관계 및 형제자매관계	2
34		학령기 아동 돌봄 관련 사례 및 토론	2
35		학령기 아동 지도를 위한 스마트 기기 사용법	1
		전체 양성교육 총계	80

출처: 여성가족부 고시 제2021-52호, 아이돌보미 양성 및 보수 교육과정, p.2-3

〈부표 2〉 아이돌보미 보수교육과정(기본과정)

교육과정		교육내용	시수
기본과정	공통	아동인권과 아동학대 예방교육*	1
		아동의 안전관리 교육	1
		성희롱 예방 교육**	1
		아이돌봄 지원 사업 및 제도 이해 (아이돌보미 애플리케이션 교육 포함)	1
	기본과정 공통교육 소계		4
	모듈1	영유아기 심리 이해 및 문제행동의 이해	2
		직업윤리 및 서비스마인드 교육	2
	모듈2	영유아기 부모상담	2
		학령기 심리 이해 및 문제행동의 이해	2
	모듈3	학령기 부모상담	2
		아이돌보미 소진 예방	2
	기본과정 선택교육 소계		12
	기본과정 소계		16

* 「아동복지법」 제26조의 아동학대 예방 및 신고의무와 관련된 교육 내용 포함 (2시간 이상): 사례논의 1시간, 이론교육 1시간으로 운영

** 남녀고용평등과 일가정 양립 지원에 관한 법률(제13조)근거

출처: 여성가족부 고시 제2021-52호, 아이돌보미 양성 및 보수 교육과정, p.4

〈부표 3〉 아이돌보미 보수교육과정(특화과정)

교육과정		교육내용	시수
1	영아기 발달 및 놀이지원 I	영아기 기본생활 지원	2
		영아기 신체발달 지원	2
		영아기 놀이의 특성	2
		영아기 놀이 상호작용 및 지원	2
	소계		8
2	영아기 발달 및 놀이지원 II	영아기 인지/언어발달 지원	2
		영아기 사회/정서발달 지원	2
		영아기 연령별 놀이의 실제	4
	소계		8
3	유아기 발달 및 놀이지원 I	유아기 기본생활 지원	2
		유아기 신체발달 지원	2
		유아기 놀이의 특성	2
		유아기 놀이 상호작용 및 지원	2
	소계		8
4	유아기 발달 및 놀이지원 II	유아기 인지/언어발달 지원	2
		유아기 사회/정서발달 지원	2
		유아기 연령별 놀이의 실제	4
	소계		8
5	학령기 발달 및 놀이지원 I	학령기 기본생활 지원	2
		학령기 신체발달 지원	2
		학령기 놀이의 이해	2
		건강과 안전지도	2
	소계		8
6	학령기 발달 및 놀이지원 II	학령기 인지/언어발달 지원	2
		학령기 사회/정서발달 지원	2
		생활지도	2
		학교생활의 이해	2
	소계		8
특화과정 소계			48

출처: 여성가족부 고시 제2021-52호, 아이돌보미 양성 및 보수 교육과정, p.5.

<부록 2> 민간 아이돌봄서비스 사업체 현황 분석 자료

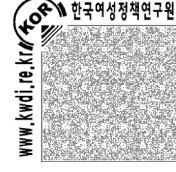
<부표 1> 민간 아이돌봄서비스 활동 내용과 범위

번호	기관명	활동 내용과 범위	구분
1	가정관리사 사회적협동조합	우유, 이유식, 간식 먹이기, 젖병소독, 기저귀갈기 목욕 등 위생관리, 연령에 맞는 놀이 지도 및 책임어주기, 학습지도, 정리정돈, 기사 서비스 제공하지 않음(기사업무가 꼭 필요한 경우 상담 필요)	아이보호+아이관련기사
2	고운빛 베이비시터	베이비시터: 아이 보기, 이유식/간식 만들기, 목욕시키기, 아이방 청소, 아기 빨래 / 기사겸베이비시터: 아기 보기, 이유식/간식 만들기, 목욕시키기, 아이방 청소, 아기 빨래, 간단한 기사업무(청소, 세탁기 빨래, 설거지, 쌀 씻어 넣기) / 입주겸베이비시터: 기사겸베이비시터 업무+입주	아이보호+일반기사
3	단디헬퍼	베이비시터: 육아와 기사, 등하원도우미, 학습 시터, 놀이 시터 등 (아이보호 관련업무: 귀가, 간식지도, 놀이, 식사지도, 자유놀이 지원 맞춤형)	아이보호+일반기사
4	맘스인 (주) 인서치	아기 관리, 간식/식사 챙기기, 위생(젖병세척, 기저귀 갈기, 아이용품 정리, 아기 옷 세탁), 간강잠재우기, 목욕시키기, 예방접종, 병원 가기, 약 먹이기), 활동(동화책 읽기, 음악 들려주기, 손유희, 말 익히기 등), 기타(배변훈련, 준비물 챙기기 등)	아이보호+아이관련기사
5	맘시터	신생아 돌봄, 등하원, 영아 놀이, 학습지도, 식사, 채육놀이, 야외활동, 책 읽기, 실내놀이, 간단 청소(아이 장난감 치우기, 청소기 돌리기), 간단 설거지(젖병 세척), 장기 입주, 단기 입주, 아이 돌봄과 관련되지 않는 기사활동 제공하지 않음.	아이보호+아이관련기사
6	베이비시터코리아	귀가, 간식지도, 놀이, 식사지도, 자유놀이 지원(기본적으로는 집안일 제외하지만 맞벌이가정 주5일 하루 8시간 이상)의 경우는 약간의 집안일 포함됨.)	아이보호+일반기사
7	부모마음	분유 및 이유식 먹이기, 위생 목욕관리, 마사지, 병원다녀오기, 동요, 동화, 간식, 위생지도, 야외활동, 등하교 돕기, 과제물 챙기기	아이보호
8	사회적협동조합 신동행아이돌봄 성동행아이돌봄	영유아기돌봄, 추가요청에 따라 맞춤돌봄 기능(병연동행, 산책, 놀이터), 유아: 기본돌봄(식사 간식챙겨주기, 동화책 읽기, 미술활동 지도, 교구놀이, 목욕, 용품정리, 아기빨래) 추가 요청 시(병연동행, 한정학습, 놀이터동행 등), 기사 겸 베이비시터(오정 시 추가부담): '부'업무로서 가능, 아이돌봄이 우선	아이보호+일반기사



번호	기관명	활동 내용과 범위	구분
9	사회적협동조합 행복한돌봄	본 보육, 식사 및 간식제공, 월령에 맞는 놀이활동, 창의성교육, 동화책보기, 교구놀이 등, 부모 요청 시 병원동행, 신책, 놀이터	아이보호+아이관련가사
10	세누라헬퍼	돌봄 관련 이용자 희망 내용	아이보호+일반가사
11	서울아가야 -에블센터	상세 명시 없음	아이보호
12	시터넷	베이비시터/등하원시터/학습시터 + 가사서비스 (아이보호관련업무:귀가,간식지도,놀이,식사지도,자유놀이지원)	아이보호+일반가사
13	이누리	놀이돌봄 (돌봄)어린이집 하원, 간식지도, 식사지도, 정결, 낮잠지도, (그림책 놀이)	아이보호
14	아이사랑	베이비시터: 아기 돌보기, 우유 먹이기, 젖병 세척과 소독, 목욕시키기, 아기방 청소, 이유식 준비, 아기 숙우 수발래, 아기 활동 주변 정리, 아기용품 정리정돈, 놀이활동, 병원동행, 산책하기(기타 가사일 제공하지 않음) / 가사겸베이비시터: 아이돌보기, 우유수유, 젖병 세척과 소독, 목욕시키기, 집안정리 및 청소, 세탁기 돌려서 넣고 정리하기, 간단한 아침살거지, 저녁밥 쌀 씻어 얹하기, 반찬(1~2가지, 육질 물창소 / 임주베이비시터: 아이돌보기, 우유먹이기, 젖병세척과 소독, 목욕시키기, 아기 숙우 수발래, 이유식, 집안정리 및 청소, 세탁물 분리수거하여 세탁, 세탁물 정리정돈, 주방 정리정돈, 가족식사 준비와 설거지 등 / 놀이시터: 동화, 가베놀이, 체험놀이 등 / 학습시터: 수준별 학습관리	아이보호+일반가사
15	아이와 엄마	베이비시터: (0~30개월)아이 우유 먹이기, 목욕시키기, 젖병 소독하기, 기저귀 갈기, 이유식 만들기/먹이기, 아이 주변 청소, 짐제우기, 아기 빨래, 동화책 읽어주기, 노래 불러주기, 병원 가기, 산책하기, (30개월~만6세) 식사 및 간식 챙겨주기, 놀이주기, 준비물 챙겨주기, 아이용품 정리정돈, 유치원, 놀이방 등하원지도, 배변훈련, 목욕시키기, 아이제초, (초등생) 식사 및 간식 챙겨주기, 기본 학습지도, 학교 학원 등하교, 병원가기, 산책하기, 아이용품 정리정돈, 가사겸베이비시터가 아닌 경우 베이비시터일과 관련없는 가사일은 제공하지 않음.	아이보호+일반가사
16	엄마스케어	베이비시터: 아이 케어, 아이 방 청소, 아이 옷 기저귀 등 세탁, 아이와 관련된 설거지 및 옷 정리 / 베이비시터겸가사: 아이케어, 청소, 정리정돈, 갈래질, 욕실 물창소, 세탁기 돌려하기, 빨래 날기, 저녁밥 하기, 설거지, 간단한 밑반찬 만들기	아이보호+일반가사
17	이모넷	아이 돌봄 전반(영유아/신생아 돌봄, 놀이/교육, 등하원 등), 가사	아이보호+일반가사

번호	기관명	활동 내용과 범위	구분
18	이문서이커데미	육아도움, 식사, 간식, 학원관리 등 아이 케어(선택업무: 병원가기, 약 먹이기, 예방접종, 배변훈련, 산책, 놀이터), 부모님 요청 시 추가 업무(문·화선터, 야외체험활동 등)	아이보호+아이관련가사
19	(주) 가시엔유아	영양아 돌봄(우유 먹이기, 젖병 소독, 이유식 먹이기, 기저귀 갈기, 목욕시키기, 잠재우기, 아기 옷 세탁, 아기반 청소, 아린이집 피업), 놀이 돌봄(간식 및 식사 챙기기, 목욕시키기, 아이반 청소, 놀아주기, 책 읽어주기, 유치원/어린이집 등 피업), 학습 돌봄(숙제 및 준비물 챙기기, 학습지 지도, 선택 과목 지도, 간식 및 식사 챙기기 등)	아이보호 + 아이관련가사
20	(주) 동부케어	일반돌봄, 영아종일돌봄, 종합돌봄, 긴급돌봄	아이보호+아이관련가사
21	(주) 아이맘케어	신생아 건강관리(아기 목욕, 위생관리 등), 큰 아이 및 기타 가족 돌봄(병과후 마중 나가기 등), 가사관리(간단한 집안 청소 등)	아이보호 + 일반가사
22	(주)쥬리안다	돌봄(책 읽기, 실내·외 놀이(중이접기, 보드게임, 자판기), 등·하원, 학교 숙제 등), 배움(영어 스피치, 수학숙제, 독후활동, 피아노치기 등)	아이보호
23	(주)참사랑 씨엔씨	베이비시터, 베이비시터+일상가사	아이보호+일반가사
24	(주) 휴브리스	기본돌봄: (영아·초등생)학습돌봄, 상차리기, 등하원, 자차등하원, 신생아케어, 쌍둥이 케어, 아이방돌봄, 아이시거 설치, 아이시탁, + 가사돌봄	아이보호+일반가사
25	주식회사 돌봄세상	연령에 맞는 생활지도, 놀이지도를 통한 영아, 유아, 아동 돌봄. 부가서비스 가사관리(집안청소, 설거지, 세탁)은 아이돌봄에 하기 되지 않는 범위 내로 추가요금이 발생됨	아이보호+일반가사
26	재깁우어	학습(사전학습) 돌봄, 놀이, 창의미술, 영어	아이보호
27	피카부베이비시터	베이비시터: 기본업무(수유, 이유식만들기, 기저귀갈기, 배변훈련, 잠재우주기), 건강관리(목욕하기, 베이비 마사지, 병원가기, 약먹이기), 정서관리(놀이주기, 산책하기), 기타(젖병세척, 젖병소독, 아이와 관련된 설거지, 아기반청소, 아기침구정리) / 가사+베이비시터: 청소·청소기, 집안정리정돈, 갈레질, 욕실청소, 빨래(세탁기/틀리기, 빨래날기), 주방(밥하기, 반찬조리, 국, 설거지) / 입주베이비시터: 베이비시터업무와 가사+베이비시터업무 / 놀이시터: 놀이활동	아이보호+일반가사





번호	기관명	활동 내용과 범위	구분
28	한살림 서울	가정 내 아이 보호와 돌봄: 분유, 이유, 간식, 식사도움, 산책과 놀이, 등하원도움, 병원동행, 배변과 목욕도움, 숙제도움 등 - 모임지원 아이돌봄: 부모가 모임에 집중할 수 있도록, 부모가 지정한 인근공간에서 요청한 시간 동안 아이 보호와 돌봄 지원	아이보호+아이관련가사
29	해피헬퍼	영유아 베이비시터: 기본업무(우유먹이기, 젖병소독, 기저귀갈기, 이유식 먹이기, 장채우기), 건강관리(성장발달케어, 목욕시키기, 병원가기), 장서관리(연명별 놀이 지도), 기타 관리(아기용품 정리정돈, 아기반 청소), 부모의 동의하에 약 먹이기, 예방접종, 배변훈련, 산책, 놀이터 등 외출 / 가사컴베이비시터: 영유아베이비시터의하늘+청소청소기,집안정리정돈,결레질,욕실물청소), 발레(세탁기돌리기, 빨래날기, 세탁물개기), 주방(자락밥, 설거지)	아이보호+일반가사
30	행복한헬퍼114	이동간강관리(식사, 놀이, 케어), 이동기본관리(이동용품관리, 세탁 등)	아이보호+아이관련가사

〈부표 2〉 민간 아이돌봄서비스 제공 대상 아동연령

번호	기관명	아동연령	구분
1	가정관리사 사회적협동조합	영유아~저학년 아동	영유아~초등학생
2	고운빛 베이비시터	0세~초등학생	영유아~초등학생
3	단디헬퍼	전연령	영유아~초등학생
4	맘스인 (주) 인서치	만12세 미만의 아동	영유아~초등학생
5	맘시터	0세~10세	영유아~초등학생
6	베이비시터코리아	8개월~72개월	영유아~초등학생
7	부모마음	2세(학습시터 3세)~초등저학년	유아~초등학생
8	사회적협동조합 성동행복한돌봄	신생아~초등학생	영유아~초등학생
9	사회적협동조합 행복한돌봄	영유아(신생아)~초등학생	영유아~초등학생
10	새누리헬퍼	전연령	영유아~초등학생
11	서울아가야-예봄센터	24개월~초등학생	유아~초등학생
12	시터넷	8개월~72개월	영유아(~7세)
13	아누리	8개월~72개월	영유아(~7세)
14	아이사랑	0세~초등학생	영유아~초등학생
15	아이와 엄마	0세~초등학생	영유아~초등학생
16	엄마손케어	확인 불가	-
17	이모넷	이용자 희망에 따라	영유아~초등학생
18	이윤서아카데미	0세~12세	영유아~초등학생
19	(주) 가사안육아	0세~12세	영유아~초등학생
20	(주) 동부케어	영아돌봄, 일반돌봄	영유아~초등학생
21	(주) 아이맘케어	신생아, 큰 아이(신생아 위주임)	영아(12개월미만)
22	(주)자란다	4세~13세	유아~초등학생
23	(주) 참사랑 씨앤이	확인 불가	-
24	(주) 휴브리스	나이제한 없음	영유아~초등학생
25	주식회사 돌봄세상	확인 불가	-
26	짜깁악어	만1세~초등학생	유아~초등학생
27	한살림 서울	4개월~초등학생	영유아~초등학생
28	해피헬퍼	영유아	영유아(~7세)
29	행복한헬퍼114	확인 불가	-
30	피카부베이비시터	확인 불가	-

〈부표 3〉 민간 아이돌봄서비스 이용 요금

번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	가입비 및 기타요금
1	가정관리사 사회적협동조합	반일제, 시간추가 가능	반일제 기본(4시간): 10,000원	10,000원	-
2	고운빛 베이비시터	상담원 문의	확인불가	확인불가	사전 면담비 10,000원
3	단디헬퍼	원하는 시간(이용자가 시금, 일금, 월금단위 결제)	희망시금기제, 상호 조율 가능	-	-
4	맘스인 (주) 인사치	오전(4시간) 09:00~13:00 오후(4시간) 14:00~18:00 종일(8시간) 09:00~17:00	일반매니저, 일반시터: 15,500원 인심매니저, 인심시터: 17,250원	-	-
5	맘시터	원하는 시간	희망시금기제, 상호 조율 가능	-	맘시터 이용관: 1개월 29,900원, 3개월 월 16,633원
6	베이비시터 코리아	월급제(주 5일, 주 6일) 09:00~18:00, 정기제(규칙적 이용, 고정 이용 요일 시간), 파트타임제(불규칙적 이용)	기본(4시간): 13,750원 학습기본(2시간): 22,500원 가사겸시터(4시간): 16,250원 가사겸시터(8시간): 15,000원	기본시터: 11,000원 학습시터: 15,000원	-
7	부모마음	평일 9시~18시, 기본 4시간, 시간당 추가요금, 할증요금	기본(4시간): 13,750원	11,000원	정회원가입비: 100,000원 할증요금(기본시간외): 13,000원 교통비 오후11시 이후: 10,000원(시터직접지급) 교통비 오후12시 이후: 20,000원(시터직접지급) 당일차소요금: 10,000원(시터직접지급) 시터면담비: 10,000원(시터직접지급)



번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	가입비 및 기타요금
8	사회적협동조합 성동행복한돌봄	4시간(기본), 추가 가능	기본(4시간): 13,250원 희급(기본2시간): 20,000원	-	면접비: 10,000원, 당일취소유약금: 10,000원 수업, 공휴일수당: 10,000원 가사추가: 10,000원 식대(9시간중식미제공사): 10,000원 교통비(23사이후): 10,000원 활동료(09사이전/18사이후): 2,000원 아간수당(22사~익일06시): 20,000원
9	사회적협동조합 행복한돌봄	4시간 기본, 시간추가 가능	기본(4시간): 13,250원 1회성 이용: 16,250원	-	당일취소유약금, 사전면접비: 10,000원 수업, 공휴일수당: 20,000원 조아간활동료: 09사이전, 18사~22시 2,000원 22사이후~오제09시, 20,000원 가사추가요금(한끼별가져, 청소) 10,000원
10	새누리헬퍼	원하는 시간	시금, 월급제 협의 후 결정	-	-
11	서울아기야 -에듀센터	화~일 9시~22시	무료	-	-
12	시터넷	원하는 시간	시터넷: 11,000~12,000원 시터가사: 13,000~14,000원 가이드요금이며 상호조율가능함	-	-
13	아누리	주 1화~5화, 2시간, 4시간, 8시간 서비스, 추가돌봄 가능	놀이(2시간): 24,000원 놀이돌봄(4시간): 20,000원 놀이돌봄+(8시간): 18,000원	18,000원	놀이돌봄 가입비용: 50,000원





번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	가입비 및 기타요금
14	아이사랑	베이비시터, 가사겸 베이비시터: 기본 4시간+시간추가, 월급제 12시간이상~1박, 월급제 입주베이비시터(가사겸): 월급제 놀이시터: 기본3시간+시간추가 에듀시터, 학습시터, 영아시터: 기본2시간+시간추가 특수아동: 기본3시간+시간추가 아동유아베이비시터, 방학도우미: 기본4시간+시간추가 베이비시터, 가사겸베이비시터 시터근무시간: 09:00~18:00 (시간조정가능)	-베이비시터 4시간: 1명 55,000원, 2명 65,000원, 3명(쌍둥이) 80,000원 12시간 이상~1박: 1명 160,000원, 2명 180,000원, 3명(쌍둥이) 210,000원 월급제 월급: 오전9시~오후6시: 1명 2,100,000원~협의, 2명 2,300,000원~3명(쌍둥이) 2,700,000원~ 월급제 월급: 오후9시~오후2시: 월급제(월~금)의 금액에 토요일 근무 시간만큼 시간당 금액 추가 -가사겸베이비시터 4시간: 1명 65,000원, 2명 75,000원 12시간 이상~1박: 1명 180,000원, 2명 200,000원 월급제 월급: 오전9시~오후6시: 1명 2,200,000원~2명 2,400,000원~ 월급제 월급: 오후9시~오후2시: 월~금까지 월금액에서 토요일 추가한 시간만큼 추가됨	베이비시터: 1명 11,000원, 2명 13,000원, 3명 17,000원 가사겸베이비시터: 1명 13,000원, 2명 15,000원 놀이시터, 에듀시터, 학습시터, 영아시터: 1명 13,000원, 2명 17,000원 특수아동: 17,000원 아동유아베이비시터, 방학도우미: 15,000원	정보이용료 및 연회원비: 베이비시터, 가사겸 베이비시터, 놀이시터, 에듀시터, 학습시터, 영아시터, 특수아동은 100,000원, 입주 베이비시터는 월급에 20%, 공동육아 베이비시터, 방학도우미는 1명 50,000원, 2명 이상 70,000원 베이비시터, 가사겸베이비시터, 입주베이비시터: 비회원 이용시 정회원 이용요금의 30% 추가됨

번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	가입비 및 기타요금
15	아이와 엄마	베이비시터, 기사겸 베이비시터: 기본 4시간+시간 추가, 주말 및 법정공휴일 휴무 학습시터: 기본3시간+시간 추가 영어시터: 기본2시간+시간 추가 파트타임, 출퇴근형, 임주형	-임주베이비시터 월4회 휴무(주6일): 국내 3,000,000원~, 국외 2,600,000원~ 월8회 휴무(주5일): 국내 2,800,000원~, 국외 2,300,000원~ -놀이시터 3시간, 애뉴/학습/영어시터 2시간: 1명 55,000원, 2명 65,000원 -특수아동3시간: 55,000원 -공동육아베이비시터, 방학도우미 4시간: 80,000원, 월급제는 상담원 문의	-베이비시터: 11,000원(회원), 12,000원(일반) 1명추가 36개월이상: 3,000원(회원), 4,000원(일반)/36개월미만: 4,000원(회원), 5,000원(일반) -기사겸베이비시터: 13,000원(회원), 14,000원(일반) 1명 추가 36개월이상: 3,000원(회원), 4,000원(일반)/36개월미만: 4,000원(회원), 5,000원(일반)	정보이용료: 연간 100,000원, 아이1인 추가 시 10,000원 면접비: 5,000원 교통비: AM8:00이전 5,000원추가, PM10시이후 5,000원, 11시이후 15,000원, 12시이후 25,000원~(시터에게직접 지불) 취소요금: 하루전 10,000원, 당일 15,000원 연장근무: 20분 초과 시 1시간 요금 지급 36개월 미만의 생동이 및 연년생은 추가요금 3명 요금 기준 심야할증요금: 평일 오전 8시 이전과 오후7시 이후 시간과





번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	기입비 및 기타요금
				-하십시터: 15,000원(회원), 20,000원(일반) -영아시터: 20,000원(회원), 25,000원(일반)	반정공휴일 적용: 시간당 3,000원(회원), 4,000원(일반) 당일이용 시: 이용금액의 10,000원 추가 (업무종료 후 당일 요금 적용(오후6시이후~오전9시이전, 주말, 공휴일 포함)
16	엄마손케어	4시간 기본, 시간추가 가능	기본(4시간): 13,750원	11,000원	정회원가입비: 100,000원 비회원: 정회원 금액에 30%추가, 선입금 할증요금: 평일 09시 이전, 18시 이후, 토, 일요일 및 공휴일 전 시간: 시간당 2,000원 추가, 계산 된근시간보다 20분경과 시 1시간 요금 청구
17	이모넷	원하는 시간	협의후 결정		
18	이윤서이카데미	환인불기(신후조리 전문기관 이라 베이비시터 별도 문의)	별도문의		
19	(주) 가씨엔케어	2시간 기본, 시간추가 가능	육아돌봄 기본 2시간: 48,000원 3시간: 59,000원 4시간: 70,000원 8시간: 135,000원 학습돌봄 기본 2시간: 시간당 최소 30,000원부터	육아돌봄 2시간+추가: 24,000원 육아돌봄 3시간+추가: 20,000원 육아돌봄 4시간+추가: 17,000원	아이 1명 추가당 20,000원씩 추가 이유식 조리 요청 시 20,000원 추가
20	(주) 동부케어	일반돌봄: 1일 2시간 이상 영아종일: 09:00~18:00 종합돌봄(4시간이상) 간급돌봄(2시간이상), 이용시간협의가능	일반, 영아종일(가시X): 12,500원 종합돌봄(간급조리): 13,500원 간급돌봄: 13,500원		

번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	가입비 및 기타요금
21	(주) 아이마켓케어	출퇴근형: 평일 09:00~18:00, 토요일 09:00~14:00 입주형: 6일제(월요일 09:00~ 토요일 14:00), 5일제(월요일 09:00~금요일 18:00)	-일반 출퇴근형 1주: 680,000원 (베스트 715,000원), 2주: 1,310,000원 (베스트 1,380,000원), 3주: 1,940,000원 (베스트 2,045,000원), 4주: 2,570,000원 (베스트 2,710,000원) -일반입주형5일제 1주: 1,100,000원, 2주: 2,150,000원, 3주: 3,150,000원, 4주: 4,100,000원 -일반입주형6일제 1주: 1,300,000원, 2주: 2,520,000원, 3주: 3,690,000원, 4주: 4,810,000원 -일반하프요금(본(2주): 900,000원	15,000원	신용관리를 특정 관리사로 지명하면 2주 기준 추가 50,000원 명절요금 추가요금: 출퇴근 40,000원/입주 50,000원 출퇴근제 토요일, 일요일(09:00~14:00) 요금은 100,000원(시간당 추가 요금 18,000원) 큰아이 1인당 추가: (미취학) 출퇴근형 8,000원/입주형 10,000원, (취학) 출퇴근형 5,000원/입주형 7,000원 신생아 생동이: 출퇴근형 30,000원/입주형 40,000원 기타가족 1인당 추가: 출퇴근형 5,000원/입주형 7,000원
22	(주) 자란다	정기수업, 1회수업, 1시간 단위	돌봄(2시간(상부티): 15,000~원 배움: 25,000~원		
23	(주) 참사랑 씨앤이	4시간, 1일 단위, 시간추가 가능, 월급제 가능	기본(4시간): 17,500	20,000원	토요일(09:00~15:00), 공휴일 이용 시 50% 할증 면접비(20,000원)





번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	가입비 및 기타요금
24	(주) 휴브리스	단기, 하루(최소 3시간), 긴급, 장기, 입주 선택가능	기본(최소3시간부터): 11,000~원 긴급돌봄: 13,000~원		공고비 1,000원 결제
25	주식회사 돌봄세상	별도 안내	등하원돌봄, 시간제, 종일제: 12,000원 이른아침돌봄: 13,000원		07시 이전, 21시 이후: 5,000원 추가 오후 11시 이후: 10,000원 추가 24시간 이내 취소수수료: 10,000원
26	짜깁악어	원하는 시간	시간당 12,000~24,000원		
27	파카부 베이비시터	기본 4시간+추가시간: 월급제 (주말 및 법정공휴일 휴무) 임주형(주5일: 금9시 퇴근, 일8시 출근/주6일: 토1시 퇴근, 일8시 출근)	- 베이비시터: 4시간 55,000원(하원), 65,000원(일반) 36개월 미만: 생동아와 연년생은 3명 요금 적용(8만명) - 가사+베이비시터: 4시간 65,000원 (하원), 70,000원(일반) 가족수/평수-10만원씩 추가 - 임주: 주5일(월-금) 한국인(30명대) 300만원, 외국인(30명대)250만원~/ 주6일그이상: 4인가족15만원추가	베이비시터: 11,000원(하원), 13,000원(일반) 가사+베이비시터: 13,000원(하원), 15,000원(일반) 베이비시터,가사+베이비시터: 1명 추가 36개월이상 3,000원(하원), 4,000원(일반)/36개월미만 4,000원 (하원), 5,000원(일반)	정보이용료: 연간 10만원 취소요금: 출근하루전 10,000원/당일취소 20,000원 교통비: 22시 10,000원, 23시 15,000원 24시 25,000원 신아(할증시간당) 오후7시~오전8시: 3,000원(하원), 4,000원(일반) 주말 및 법정공휴일 추가 3,000원(하원), 4,000원(일반) 시터사전면접비: 베이비시터5,000원-10,000원, 가사+베이비시터 5,000원 20분이 초과될 경우 1시간 요금 적용 가사베이비시터는 생동아, 아이 3명은 신청불가
28	한샘임 서울	월-금(평일) 8시~21시, 이후 추가비용 발생 일2시간 이상부터 신청가능	장기돌봄(1개월 이상): 14,900원 단기돌봄(7일 이내): 15,500원	장기돌봄: 16,200원 단기돌봄: 16,800원	장기돌봄: 연회비 60,000원, 사전면접비 10,000원 단기돌봄: 당일보험료 1,300원 21시간이후 시간당 1,300원추가 토, 일요일, 법정공휴일, 근로자의날(명일요금의 1.5배)

번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	기입비 및 기타요금
29	해피헬퍼	기본 4시간+추가시간, 1일 8시간, 출퇴근 4주(20일), 일주형 평일 오전9시~오후6시	-영유아 베이비시터 4시간 60,000원(정회원), 65,000원(준회원), 75,000원(비회원) 1일8시간 110,000원(정회원), 120,000원(준회원), 130,000원(비회원) 출퇴근4주(20일) 2,200,000원(정회원), 2,300,000원(준회원), 2,500,000원(비회원) -가사컴베이비시터 4시간 70,000원(정회원), 75,000원(준회원), 85,000원(비회원) 1일8시간 120,000원(정회원), 130,000원(준회원), 140,000원(비회원) 출퇴근4주(20일) 2,400,000원(정회원), 2,500,000원(준회원), 2,700,000원(비회원)	영유아 베이비시터: 13,000원(정회원), 13,500원(준회원), 14,000원(비회원) / 토, 일 공휴일 16,500원(정회원), 17,000원(준회원), 18,000원(비회원) 가사컴베이비시터: 15,000원(정회원), 15,500원(준회원), 16,000원(비회원)/토 일 공휴일 19,500원(정회원), 20,000원(준회원), 21,000원(비회원) 영유아, 가사컴베이비시터: 아이 1명 추가15,000원(정회원), 5,500원(준회원), 6,000원(비회원)/쌍둥이 7,000원(정회원), 7,500원(준회원), 8,000원(비회원)	사전면접 시 교통비 1만원 정회원: 연회비 10만원 납부고객 또는 해피케어고객(준회원) +5만원 납부고객/준회원: 연회비 5만원 납부고객 또는 해피케어서비스 이용고객/비회원: 연회비 납입없이 서비스를 이용하고자 하는 고객 영유아베이비시터 추가할증 20사~8사: 15,500원(정회원), 17,000원(준회원), 17,500원(비회원) 가사컴베이비시터 추가할증 20사~8사: 18,000원(정회원), 18,500원(준회원), 19,000원(비회원) 휴일/야간(오후8시~오전8시)은 근무를 하지 않으나 추가 근무시 요금(20%)이 추가됨. -가사컴베이비시터평당요금 31~40평(일당): 4,000원(정회원), 5,000원(준회원), 6,000원(비회원)/월8만원추가 41~50평(일당): 7,000원(정회원), 8,000원(준회원), 9,000원(비회원)/월14만원추가 51~60평(일당): 10,000원(정회원), 11,000원(준회원), 12,000원(비회원)/월20만원추가 61~70평(일당): 13,000원(정회원), 14,000원(준회원), 15,000원(비회원)/월26만원추가 71~80평(일당): 16,000원(정회원), 17,000원(준회원), 18,000원(비회원)/월32만원추가 80평초과(일당): 20,000원(정회원), 21,000원(준회원), 22,000원(비회원)/월40만원 추가



번호	기관명	서비스 이용시간	요금(시간당)	추가시간 요금(시간당)	가입비 및 기타요금
30	행복한행퍼114	단기: 일반이용, 4시간+시간 추가 장기: 월급제, 출퇴근형, 임주형	정회원(4시간): 12,500원, 1일 11,250원 비회원(4시간): 13,750원, 1일12,500원	10,000원	아간: 12,000원 할증요금: 토, 일요일, 공휴일, 20%할증

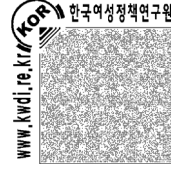


〈부표 4〉 민간 아이돌봄서비스 기관 인력관리(자격, 정보제공 등)

번호	기관명	인력의 자격요건	인력의 정보제공범위	인력 관리
1	가정관리사 사회적협동조합	확인불가	확인불가	확인 불가
2	고운빛 베이비시터	45세 이상 65세 이하의 주부로서 육아경험이 풍부한 분 (본사에서 전문교육을 이수하시고 베이비시터 자격인증을 받으신 분은 전문취업을 보장), 영유아를 사랑하고 책임감 이 강한 분, 정서적으로 성숙하고 명량한 분, 신체, 정신 모두 건강하신 분, 기본적인 예의와 교양을 갖추어 아기에 좋은 본보기가 되어주실 분, 성실한 근무자세로 신뢰감이 가는 분	건강진단 (매결핵, 성병, 장티푸스, B형간염, C형간 염), 신용조회, 인성평가	당사 방문 후 사전면접에 합격하고 당시를 통하여 베이비시터 취업활동을 하는 경우, 교육참가비 (50,000원)을 전액환급하는 방식으로 무료교육 실시 고운빛베이비시터자격인증제도(근무평가등정기/상시 시터서비스품질관리)를통해관리
3	단디헬퍼	확인불가	신분인증, 자격인증, 건강인증 등 도우미 인증제도 를 통해 인증 마크 획득과 최대 10% 할인	도우미 인증제도 운영(경력, 자격사항, 학력사항 등 증빙서류를 도우미로부터 받아 ㈜유리메니저에서 진위를 심사해 인증하는 제도 아이돌보미기본교육과정운영(총7차시)
4	맘스인 (주) 인사차	확인불가	신원검증은 필수 사항, 신분증, 등본, 건강진단서, 코로나19 백신 접종자 등 증명서 확인	확인불가
5	맘시터	만 19세 이상 내국인	주민등록 본인확인, 등촌본인증, 학교인증, 자격증 인증, 엄마인증, 건강인증, 인성인증	5일 20시간 온라인강의(교육은 선택사항/ 내일배움 카드로 무료 수강 가능)
6	베이비시터 코리아	확인불가	확인불가	베이비블래너 자격증 발급, 교육과정 운영(필수실습 26시간), 보수교육, 심화교육 운영



번호	기관명	인력의 자격요건	인력의 정보제공범위	인력 관리
7	부모마음	성품이 좋고, 기본적으로 아이를 사랑하는 분들이 전문 베이비시터 교육을 이수한 후 활동. 진심으로 아기를 좋아하고 고운 심성과 사랑이 많은 분. 인성이 편안하고 표준어를 사용하며 언어표현이 부드러운 분. 보육교사, 정교사 또는 영유아 관련업무 경력이 있는 분. 건강검진 상 이상이 없고 신원에 결격 사유가 없는 분. ※ 위 자격조건이 부합되는 분 중 부모마음에서 실시하는 전문 교육을 이수한 후 활동	건강검진 및 신원확인	5일 20시간 베이비시터, 학습시터 교육 5일15시간돌봄교육 3일9시간돌봄교육연구교육
8	사회적협동조합 성동행복한돌봄	아이를 좋아하고 아이를 사랑으로 케어할 수 있는 분, 위생을 철저하게 생각하시는 분 건강하고 소통이 가능한 분 (공지마다 약간 상이)	주민등록등본, 주민등록증을 통한 신원확인, 정기적인 건강검진	기본직무교육 20시간, 보수교육 연12~20시간, 월 1회 공동체 집합교육 및 화진행(신후관리, 베이비시터)
9	사회적협동조합 행복한돌봄		주민등록등본, 건강진단서	기본교육 및 보수교육, 인성교육, 리더십교육 실시 정기회의(업무평가,오원)
10	새누리헬퍼		주민등록등본, 건강진단서, 이력서 (면접 시 요청 서류)	확인불가
11	서울이가이-에듀센터		확인불가	확인불가
12	시터넷		확인불가	확인불가
13	아누리	만25세~55세 초등학교 이상의 여성, 영유아보육, 교육경험자, 전공자 우대	확인불가	서비스 만족도 조사, 모니터링 등 서비스 질 관리 정기모니터링 진행, 교사교육 및 특강을 통한 교사 역량 증진



번호	기관명	인력의 자격요건	인력의 정보제공범위	인력 관리
14	아이시랑	확인불가	확인불가	베아비시터 실무 교육, 베아비시터 자격증 교육 과정 마련
15	아이와 엄마	확인불가	주민등록 등본, 건강진단서, 증명사진, 학생증, 및 관련 증명서	관리사교육: 아이와엄마 교육센터의 베아비시터 이론, 실기 교육 실시, 전문 관리사 과정 수료 후 파견 베아비시터자격증과정마련
16	엄마순케어	엄마순 베아비시터 교육, 공공기관 교육 이수자	신분증, 건강진단서 등	엄마순 베아비시터 교육
17	이모넷	이용자가 요구할 경우 개인적으로 제공	확인불가	확인불가
18	이윤서이카데미	확인불가	확인불가	확인불가
19	(주) 기사앤육아	학습 돌봄 매니저: 각 전공별 대학생 및 관련학과를 수료 (졸업자, 방문학습 교사 경력자는 지원 가능하며, 기사앤 육아에서 소정의 교육과정을 이수하면 학습 돌봄 매니저로 활동할 수 있음.	육아 매니저: 신원확인 (신분증과 주민등록등본), 심층 면접(경력 확인 등), 범죄경력조회 요청서를 거친 재검증, 건강 진단 결과서 학습돌봄매니저: 신원확인(기본증명서등), 건강진단 결과서, 재학(졸업)증명서, 경력증명서등, 범죄경력 조회(성범죄, 아동관련범죄등), 성격/기질검사, 의사 소통능력(일반인터뷰), 전문성(영어인터뷰, 교사 자격증등), 교수능력(커리큘럼)	인성교육(CS교육, 친절교육), 업무교육(이론교육 및 실습 교육 이수)
20	(주) 동부케어	같은 마을, 같은 아파트에 사는 이웃집 엄마(아르산이) 돌봄 제공	신원증빙, 건강검진	양성교육(5일, 20시간) 수료, 보수교육
21	(주) 아이맘케어	30대 초반에서 60대 초반까지의 출산 경험이 있는 신체 건강한 여성 일정수준의 학력 및 학업능력을 갖추신 분	주민등록증 (신분증), 주민등록등본 (2통), 사진 2매 (여권용), 건강진단서	기본 교육 60시간, 경력자 교육 40시간, 보수 교육 8시간 과정 운영



번호	기관명	인력의 자격요건	인력의 정보제공범위	인력 관리
		<p>산모나 가족에게 호감을 줄 수 있는 단정한 용모와 인품의 소유자</p> <p>건강진단서상에 이상이 없는 분(검역관 등 보건여부 확인) 산모와 아기를 내 아이처럼 진정으로 사랑하고 애써주실 수 있는 분</p> <p>아이맘케어교육원의 기본교육훈련과정을 이수할 능력이 되는 분</p> <p>(선발우대대상)</p> <p>대학에서 간호학, 유아보육학 등 관련된 학과를 이수하신 분</p> <p>병원에서 간호조무사 등 의료진반에 관련 업무경력이 있으신 분</p> <p>공공기관, 특수학교 등에서 신축조리에 관련된 교육을 이수하신 분</p> <p>간호사, 간호조무사 자격증 갖고 계신 분, 60대초반까지의 출산경험이 있는 신체 건강한 여성</p>		
22	(주)저리다	확인불가	<p>신원인증, 학력인증, 이동학대 범죄 전력 조회, 성범죄 전력 조회, 성향검사, 인터넷, 활동 오리엔테이션, 자격인증</p>	<p>놀이돌봄 12시간, 학습돌봄 12시간 교육과정(내일배움카드)로 무료 수강 가능)</p>
23	(주)참사랑 세앤이	30대~50대의 출산과 육아의 경험이 있는 주부 대상으로 육아방법을 이수하신 분들, 신원보증 및 건강진단을 필한 분	<p>신원보증, 건강진단</p>	확인불가
24	(주)휴브리스	20~60대	<p>본인증(핸드폰인증 및 가족관계증명서), 건강인증(건강진단결과서), 학력자격인증(학생증, 졸업증명서), 범죄인증(범죄경력조회)면유</p>	<p>자체 전문교육제공 및 수준증 발급(아이발달교육, 위생교육, 응급처치, 놀이지도 등)</p>



번호	기관명	인력의 자격요건	인력의 정보제공범위	인력 관리
25	주식회사 돌봄세상	확인불가	확인불가	확인불가
26	짜각악어	대학생, 대학원생, 보육교사, 특기교사, 실력인증(모의돌봄 면접 합격자), 교육과정 이수, 인적성검사와 교사성향분석을 통해 문제행동 예상 교사를 심사	신원 및 성범죄경력조회(실제 경찰서 방문확인), 최종 학력, 보육교사자격, 돌봄경력 확인, 인적성검사, 모의돌봄 1:1면접, 돌봄교육이수, 방문진 건강자가 진단체크	교육부 소관 이동돌봄지도사 자격증발급(1급, 2급)
27	피카부 베이비시터	확인불가	주민등록등본, 신분증사본, 건강검진진단서(1년에 1번 제출)	과거 다른 업체에서 교육을 받았어도 피카부베이비 시터의 교육을 받아야 함.
28	한살림 서울	60세 이하 한살림 조합원, 교육수료후 서울지역에서 활동 가능하신분, 몸과 마음이 건강하신 분(B형간염 검사결과 포함 1년 이내 건강진단결과서 확인), 총 50시간(80%이상 참석시 수료가능, 수료자만 활동가능)	주민등록등본, 건강진단결과서(구 보건증/B형 간염 포함) - 이동학대 및 성범죄 전력조회 이상 확인 (이용약관 내)	기수별 50시간 교육진행(80%이상 이수자만 수료 가능), 교사 재교육실시
29	해피헬퍼	출산, 육아 경험이 있는 30~55세 이하의 주부로 분사 및 지사에서 실시하는 서류 및 면접, 전문교육을 이수, 영유아를 사랑하는 마음 신체적, 정신적으로 건강하신 분, 받고 순수한 성격, 온화한 인상, 부드러운 언행을 지니신 분, 원만하고 조화로운 대인 관계능력을 지니신 분, 육아에 대한 관심과 책임감, 생명 의식이 있으신 분, 신용과 건강에 이상이 없으신 분	주민등록등본, 건강진단서	베이비시터 이론/실기, 인성 교육
30	행복한헬퍼114	확인불가	확인불가	민간자격증과정 운영(베이비시터, 정리정돈매니저, 동화구연지도사, 신록관리지도사, 가정관리사)



<부록 3> 요양보호사 교육과정

<부표 1> 요양보호사 표준교육과정과 교육시간

구분	과목	교육내용	세부내용	이론	실기	
이론 강의 (80시간) /실기 연습 (80시간)	요양보호 개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	- 사회복지제도 - 노인보건복지서비스 제도의 개요 - 노인장기요양서비스에서의 방문간호 - 장기요양보험 서비스 표준 - 노인보건복지서비스 관련 자원	5	-	
		요양보호 업무의 목적 및 기능	- 요양보호업무의 목적과 기능 - 요양보호사의 기본원칙 및 역할 범위 - 요양보호 서비스유형(시설·재가)	2	-	
		요양 보호사의 직업윤리와 자세	- 요양보호사 직업윤리 및 윤리강령 - 요양보호사 직업적 태도 - 노인의 인권 및 학대예방 - 요양보호사의 자기관리 및 안전관리(건강관리, 스트레스 관리, 자기계발, 자격관리, 성희롱 대처 등)	8	6	
		요양보호 대상자 이해	- 노년기 특성(생리·심리적 특성) - 노인과 가족관계	2	-	
	요양보호 관련 기초지식	의학적·간호학적 기초지식	- 노인의 기본 건강상태 사정(이론·실기) - 노인의 주요 질환(치매, 뇌졸중, 파킨슨 질환 등) - 노인의 건강증진 및 질병예방	12	3	
	요양보호 각론	기본요양 보호기술	<섭취 요양보호> - 식사 돕기(경구, 비경구) - 복약 돕기와 약 보관		4	6
			<배설 요양보호> - 화장실 사용 돕기 - 침상배설 돕기 - 이동변기 사용 돕기 - 기저귀 사용 돕기 - 유치 도뇨관(留置 導尿管) 사용 돕기		5	8
			<개인위생 및 환경 요양보호> - 구강·두발·손발·회음부(會陰部) 청결 돕기 - 세면·목욕 돕기 - 옷 갈아입히기 - 침상청결 등 쾌적한 환경 유지하기		5	8
			<체위변경과 이동 요양보호> - 침상이동 돕기 - 휠체어 이동 돕기 - 보행(자가, 기구) 돕기 - 이송 돕기		6	8

구분	과목	교육내용	세부내용	이론	실기	
			<안전 및 감염관련 요양보호> - 낙상/미끄러짐/넘어짐 예방 - 감염예방 및 욕창예방 - 흡인(吸引)	3	6	
		가사 및 일상생활 지원	- 일상생활지원의 목적, 기능 및 기본원칙 - 식사준비와 영양관리 - 식품, 식기 등의 위생관리 - 피복과 침상의 청결관리 및 세탁 - 외출돕기 및 일상업무 지원 - 쾌적한 거주 환경 유지하기	4	6	
		의사소통 및 여가지원	- 효율적 의사소통 - 의사소통 및 라포르(rapport) 형성 방법 - 여가활동 돕기(TV시청, 음악듣기 등)	5	6	
		서비스 이용지원	- 요양보호 대상자·장소 특성파악 및 서비스 계획 변경 - 타 직종, 타 서비스와의 연계성 - 업무 보고회, 사례 검토회	3	4	
		요양보호 업무 기록 및 보고	- 기록과 보고의 목적 및 중요성 - 업무일지 기록 방법 - 업무 보고 방법	3	4	
		특수요양 보호각론	치매요양 보호 기술	- 치매대상자의 일상생활지원 - 치매대상자의 문제행동 대처 - 치매대상자와의 의사소통	6	6
			임종 및 호스피스 요양 보호 기술	- 죽음 및 임종단계 - 호스피스의 개요 - 임종대상자의 요양보호	3	3
			응급처치 기술	- 응급처치(골절, 질식, 경련, 화상 등) - 기본 소생술	4	6
		소계			① 80	② 80
	현장실습 (80시간)	노인요양시설 실습	통합실습 I		40	
재가요양서비스 실습		통합실습 II		40		
소계			③ 80			
총 ①+②+③				240		

출처: 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침, p.44-45

〈부표 2〉 경력자 교육과정

구분	과목	교육내용	이론	실기	
이론 강의 (80시간) /실기 연습 (40시간)	요양보호 개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	5	-	
		요양보호업무의 목적 및 기능	2	-	
		요양보호사의 직업윤리와 자세	8	6	
		요양보호대상자 이해	2	-	
	요양보호 관련 기초지식	의학, 간호학적 기초지식	12	-	
	요양보호 각론	기본요양 보호기술	섭취 요양보호	4	3
			배설 요양보호	5	3
			개인위생 및 환경 요양보호	5	3
			체위변경과 이동 요양보호	6	3
			안전 및 감염관련 요양보호	3	3
		가사 및 일상생활 지원	4	-	
		의사소통 및 여가지원	5	3	
		서비스 이용지원	3	2	
		요양보호 업무 기록 및 보고	3	3	
	특수요양 보호각론	치매요양 보호 기술	6	5	
		임종 및 호스피스 요양 보호 기술	3	2	
		응급처치 기술	4	4	
	소계			① 80	② 40
	실습 (40시간)	노인요양시설 실습	통합실습 I	20	
재가요양서비스 실습		통합실습 II	20		
소계		③ 40			
총 ①+②+③			160		

출처: 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침, p.46

〈부표 3〉 국가자격(면허) 소지자 교육과정

① 간호사

구분	과목	교육내용	이론	실기
이론 (26시간) /실기 (6시간)	요양보호개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	5	-
		요양보호업무의 목적 및 기능	2	-
		요양보호사의 직업윤리와 자세	8	4
		요양보호대상자 이해	2	-
	기본요양보호각론	서비스 이용지원	3	-
		요양보호 업무 기록 및 보고	3	2
	특수요양보호각론	치매요양보호기술	3	-
실습	노인요양시설 또는 재가요양서비스 실습		8	
총시간			40	

② 사회복지사

구분	과목	교육내용	이론	실기
이론 (32시간) /실기 (10시간)	요양보호개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	3	-
		요양보호업무의 목적 및 기능	3	-
		요양보호사의 직업윤리와 자세	8	-
	요양보호관련기초 지식	의학적·간호학적 기초지식	10	3
	기본요양보호각론	기본요양보호기술	4	4
		요양보호 업무 기록 및 보고	2	-
	특수요양보호각론	치매요양보호기술	3	-
실습	노인요양시설 또는 재가요양서비스 실습		8	
총시간			50	



③ 물리치료사·작업치료사·간호조무사

구분	과목	교육내용	이론	실기
이론 (31시간) /실기 (11시간)	요양보호개론	요양보호 관련 제도 및 서비스	5	-
		요양보호업무의 목적 및 기능	2	-
		요양보호사의 직업윤리와 자세	8	4
		요양보호대상자 이해	2	-
	기본요양보호각론	의사소통 및 여가지원	5	-
		서비스 이용지원	3	-
		요양보호 업무 기록 및 보고	3	4
	특수요양보호각론	치매요양보호기술	3	3
실습	노인요양시설 또는 재가요양서비스 실습		8	
총시간			50	

출처: 보건복지부(2022b), 2022년 요양보호사 양성지침, p.47

Abstract

A Study on Measures of Improving Private Child Care Service at Home

Soyoung Kim

In-Hee Choi

Soyoung Kwon

Sekyung Park

As there is still a demand for a private childcare service and the government creates a policy environment where the government's management of persons and institutions providing such service is expected to start in earnest, it is necessary to review how the childcare service provided by the private sector will be managed. Against this backdrop, this study intends to review whether Institutionalization of Education and Qualification Management of Child Care Providers and Private Child Care Helpers and Adoption of Registration System for Care Service-Providing Institutions, proposed in the national political agenda, conform to the characteristics of the field (private market) and what are the issues to be considered for actual implementation, and by doing so, seek policy options.

In Chapter I, the necessity of the study and its purpose, and the contents of the study and method thereof are described and the current status of the government's childcare policies and childcare support projects are briefly explained to promote a better understanding of the private childcare service market. In Chapter II, the characteristics of the demand for the private childcare service are identified based on relevant statistics and the results of the research on actual conditions, and the current status of companies and their characteristics are explained based on the precedent study, analysis of the homepages of the companies and the contents of the meeting with interested people. In Chapter III, we reviewed comparable care and social service cases to seek a direction and search for considerations, etc. in connection with the registration system of the institutions and the adoption of the qualification management system for workers and discussed implications. Last but not least, in Chapter IV, major results of the study are summarized and the proposals for the management of the private childcare service are presented.

Based on the results of the study above, the proposals for the management of the private childcare service are summarized as follows:

□ Manpower Management with a focus on the Adoption of Qualification System

In the case of a one-to-one childcare service at home, a childcare worker is deemed a key infrastructure of such service. In that perspective, service management with a focus on manpower management is crucial. Looking at the current operation status of the companies related to the private childcare service as earlier

explained, currently, the private market has no standardized education and training system and has a structure where a care service can be provided in the absence of any basic education and training on childcare or safety. In addition, information of a childcare worker such as identity is provided autonomously. However, as we look at the results of the user survey, it is found that the users of the private childcare service prefer as well as demand a reliable person with a proven identity and care experiences and therefore, management of this part should be considered crucial.

In this perspective, if the government adopts a system that provides standardized education to a worker providing childcare service at home regardless of the private and public sectors and that issues a certification to a worker with certain qualification, such system guarantees the identity of a person such as check of criminal records. We also can expect the standardization of service quality to some extent, as seen in the case of care workers.

Notably, while we can expect the improvement of service quality with the adoption of national qualification certificate, some issues related to securing stable jobs may be raised. Dissimilar to the long-term care service reviewed earlier, demand for childcare service at home is on a downward trend and it is difficult to forecast the expansion of such market, making it difficult to secure sufficient jobs. Accordingly, prior to the adoption of the system, it is required to come up with supplementary measures in relation thereto.

As a method of managing the market at a certain level, in due consideration of the needs of private service users and the characteristics of jobs, we may consider an option by which the

government provides a support to the provision of information on identities or workers and their careers, etc.

In relation thereto, the Ministry of Gender Equality and Family has the provision of Article 19-2 of the Child Care Support Act under which a person who intends to become a childcare helper or who is working as a childcare helper may be requested to submit a medical examination certificate and a written application for inquiries about criminal records for the issuance of a certificate for verification of the identity of such person. However, the provision does not work properly.

Currently, service-providing institutions check and manage a basic identity, reasons for disqualification, etc. for the public childcare service and for care workers as earlier explained. However, in the case of the private childcare service, there is no regulation that compels a brokering agency to manage such identity issues and therefore, registration and management of identities should be handled by a national agency with public confidence. At this juncture, it is necessary to prepare an incentive system for the private service users or care service workers to facilitate a private childcare worker to register his or her information autonomously. In addition, in the long haul, it is required to consider a preparation of the system that can manage education and training for private childcare workers and their care careers.

□ Management of Institutions based on the Registration System

As the private childcare service is operated based on a labor contract directly entered into by a user and a childcare service worker, it is not easy to establish a system for systematically registering and managing individual workers. Therefore, an

efficient method of management that the government would adopt is to support and manage manpower through a service institution.

As the government establishes a market entry system for an institution by which private companies provide and manage a service, it is necessary to consider the current status of the private companies and their characteristics, and the relationship between private and public services.

As explained in Chapter II, private companies related to the childcare service are not institutions for hiring care workers and providing a service but institutions for brokering workers and information. As a matter of fact, generally, small-scale self-employed businesses run a childcare service. Given the characteristics of such self-employed businesses, the registration system, which allows running of an institution by meeting minimum standards seems to have low effectiveness in terms of management of service quality.

In Chapter III, as we reviewed the limitations of the registration system in the social service sector of the government, in particular, it is necessary to take a cautious attitude in the adoption of the registration system in terms of safety management given the characteristics of the childcare service at home, that is, a care of an infant at home. In addition, it seems practically difficult to have the institutions in operation register in the government's management system unless the government's financial support is provided. The government implemented a social service policy in which a user is provided with a voucher and allowed to choose an institution. The social policy resulted in the wider participation by the self-employed businesses but also caused problems such as deterioration of service quality. In that sense, we need to defer an indiscriminate adoption of the

registration system.

From the perspective of implementation, we may consider an option of using the current certification system in which a housework service-providing institution is certified, rather than creating a new system for management of registered institutions.

The certification system is applicable in accordance with the Household Workers Act and Article 2 of the Act prescribes matters related to childcare. In the same vein, we may consider that according to the Act, a certification is given to an institution providing childcare and such institution becomes an object of management by the Ministry of Gender Equality and Family. In addition, the Act also prescribes grounds of disqualification of a childcare worker (Article 12) and the power to inquire criminal records of a service institution (Article 13). If the national qualification system for childcare service providers is adopted in future, it can be said that we have a legal framework to resolve disputes, such as securing a stable job and guarantee of status as a worker. In view of the provisions above, it seems that a certification institution will be able to prepare a framework for service management to some extent that is comparable to that of the public childcare service.

If the private childcare service is managed by using the certification system applicable to the institutions providing a household work service, a collaboration system needs to be established between the Labor Ministry as the competent Ministry and the Ministry of Gender Equality and Family as a government agency to operate and manage childcare service. In other words, a collaboration structure may be established wherein the Labor Ministry establishes a certification institution and supervise a work related to manpower operation and the Ministry of Gender

Equality and Family is responsible for support and management related to service quality. Specifically, the Ministry of Gender Equality and Family may provide consulting on operation, such as supplementary education for service workers of a relevant institution, labor management, and grievance handling. In addition, a method of indirect support may also be provided to help private childcare service users make a choice through information disclosure on an institution or public relations, etc. Moreover, the government's financial support should also be considered to improve the power of execution of the certification system.

Research areas: family and care, low birth rate and aging

Keywords: childcare, childcare, childcare service, babysitter,
private childcare service



2022 연구보고서(수시과제)-9

민간 아이돌봄서비스 관리 방안 연구

2023년 2월 23일 인쇄

2023년 2월 25일 발행

발행인 : 문 유 경

발행처 : **한국여성정책연구원**

서울특별시 은평구 진흥로 225

전화 02-3156-7000 (代)

인쇄처 : 도서출판 **한 학 문 화**

전화 02-313-7593 (代)

ISBN 979-11-6652-109-6 93330

정가 : 13,000원