

영유아·노인 등 돌봄서비스에 대한 소비자 인식과 정책적 시사점: 2023 소비생활지표를 중심으로

목 차

1. 서론	01
2. 영유아·노인 등 돌봄서비스 시장 현황	03
3. 영유아·노인 등 돌봄서비스에 대한 소비자 인식 및 주요 이슈	10
4. 정책적 시사점	20

1. 서론

- 김난도 서울대 교수의 ‘트렌드코리아 2024’에 따르면, 올해 주목해야 할 소비 트렌드 중 하나가 ‘돌봄경제’¹⁾임
 - 고령화, 여성의 경제활동 참여 증가 등의 인구구조 변동과 개인의 삶의 질과 웰빙에 대한 중요성이 강조되는 사회적 인식 변화로 인해 정신적·육체적 건강을 위한 돌봄서비스의 필요성이 더욱 부각되고 있음
 - 전문가들은 ‘돌봄’의 의미가 단순히 물리적 불편함을 보살펴주는 것을 넘어 성인의 정신 건강 등으로 의미가 확장되면서 사회 경제적인 파급 효과가 클 것이라고 분석함²⁾
- 현재 사회 구조상 맞벌이 가구 증가와 긴 근로시간 등으로 아동 양육부담은 더 크며, 내년 전체 인구의 20%를 65세 이상 노인이 차지하는 초고령사회 진입이 확실시되는 가운데³⁾, 이러한 영유아 및 노인 돌봄서비스 수요는 훨씬 늘어날 것으로 전망됨⁴⁾
- 그러나 이러한 돌봄 수요의 팽창에도 불구하고, 품질 개선이 어려운 염가의 공공 서비스가 대부분이어서 공급이 원활하지 않다는 점과 민간으로부터 공급되는 소수 프리미엄 서비스 때문에 정작 중산층을 위한 돌봄서비스가 미비하다는 문제들이 생겨남에 따라 돌봄서비스 제도 개편의 필요성이 제기됨⁵⁾

1) 돌봄경제(Care Economy)는 경제 내에서 인간의 기본적인 돌봄과 복지를 중심으로 한 서비스와 활동의 집합을 의미하는 것으로, 노인, 아동, 장애인 등 돌봄이 필요한 개인에 대한 직접적인 서비스 제공에서부터 건강관리, 교육, 가정 내 노동까지 폭넓게 이루어지는 경제 활동을 포함함

2) 한국경제(2023.11.30.), “내년 트렌드 돌봄경제 뜬다는데... 돌봄 스타트업 불꽃 경쟁”

3) 농민신문(2024.01.10.), “대한민국 ‘65세 이상’이 서울 인구보다 많다”

4) 이코노미스트(2024.01.29.), “미래산업 희망은 노인과 아이...‘저희가 돌봐드릴게요’

5) 조선비즈(2023.09.22.), “2031년 사회복지 인력 대란 온다...최대 58.3만명 부족”

- 게다가 민간 돌봄서비스가 제공하는 육아도우미와 서비스 제공기관은 정부 차원의 관리가 어려워 실태 파악조차 어려운 상황임⁶⁾
- 이에 현 정부는 120대 국정과제로^{약속9-45,46} ‘사회서비스 혁신을 통한 복지·돌봄서비스 고도화’ 및 ‘100세 시대 일자리·건강·돌봄체계 강화’, ‘안전하고 질 높은 양육환경 조성’ 등 돌봄서비스와 관련된 정책과제를 제시함에 따라 정부 지지체에서도 어르신·영유아 대상 돌봄서비스 관련 정책을 적극 추진 중임⁷⁾
- 이러한 돌봄서비스 정책이 강화되고 있는 시점에서 돌봄서비스 실 수요자인 소비자 관점에서 돌봄서비스에 대한 니즈 파악이 필요함
- 한편 한국소비자원은 지난 ’21년에 이어 ’23년에는 전국 1만 명의 소비자가 응답하는 대규모 설문조사 결과 분석을 통해 디지털·그린 등 최근의 경제·사회환경 변화를 반영하여 고도화된「2023 한국의 소비생활지표」를 생산함
- 저출산 및 고령화 추세로 인한 대책으로 영유아 및 노인 대상의 돌봄서비스를 새로운 품목으로 추가하여 만족도, 소비자 문제 및 피해 경험, 정책 수요 진단 등 지표를 수정·보완함
- 이에 본 고에서는 소비자정책 수립·운영에 유용한 기초자료로 활용되고 있는 3대 소비자정책지표 중 ‘2023 한국의 소비생활지표」를 활용하여 영유아 및 노인 돌봄서비스 시장에 대한 소비자 인식을 분석하고 시사점을 도출함

6) 여성가족부 보도자료(2023.02.15.), “믿고 맡길 수 있는 아이돌봄서비스, 더 빠르고 편리하게”

7) 대한민국 정부(2022.7). 윤석열정부 120대 국정과제.

2. 영유아·노인 등 돌봄서비스 시장 현황

2.1. 공공 돌봄서비스

2.1.1 '24년 아이돌봄지원사업

□ 여성가족부의 아이돌봄지원사업⁸⁾은 공공 부문에서 개별돌봄서비스의 인력 양성, 서비스 수요자와 인력의 매칭, 비용지원을 동시에 하고 있는 사업으로 2007년 신규 사업으로 도입된 이래 현재까지 '돌봄 사각지대'에 효과적으로 대응하기 위해 서비스를 지속적으로 확장해옴⁹⁾

○ (돌봄서비스 제공 유형) 2024년 현재 돌봄 대상 및 돌봄활동의 내용(범위)에 따라 영아종일제, 시간제, 질병감염아동지원, 기관연계서비스 등 다양한 서비스 유형으로 분화되어 있으며, 서비스별로 이용요금도 차등화¹⁰⁾

〈표 1〉 돌봄 대상 및 서비스 내용에 따른 서비스 유형(2024년 기준)

구 분	영아종일제	시간제		질병아동감염지원	기관연계서비스
		기본형	종합형		
돌봄대상	생후3개월 이상~36개월 이하 영아	생후 3개월 이상~ 12세 이하 아동		법정 전염성 및 유행성 질병에 감염된 12세 이하의 아동	사회복지시설, 학교, 유치원, 보육시설 등의 0세~12세 아동

8) 아이돌봄지원 사업에는 영유아 및 초등학생 연령대 아동돌봄 지원 정책이 있으나, 본 고에서는 영유아를 대상으로 하는 서비스로서 보건복지부의 영유아보육사업(0-5세)에 중점을 맞춰 정리함(교육부의 유아교육사업은 제외)

9) 이정원(2022), 아이돌봄 지원사업 현황과 실태조사 추진 전략, 육아정책연구소, 제72호

구 분	영아종일제	시간제		질병아동감염지원	기관연계서비스
		기본형	종합형		
돌봄활동범위	이유식 먹이기, 젖병 소독, 기저귀 갈기, 목욕 등 영아 돌봄 관련 활동 전반	등하원 및 준비물 보조, 임시보육, 놀이활동, 간식 및 식사챙기기	질병 아동 병원 이용 동행 및 재가돌봄서비스	기관에서 단체로 아동을 돌보는 경우 아동 돌봄 수요가 증가하는 특정 시간대 돌봄 보조	
최소이용시간	1일 3회간 이상 신청	1회 2시간 이상 신청	1회 2시간 이상 신청	1회 2시간 이상 신청	
정부지원시간	월 80시간~200시간 이내	연 960시간 이내	-	-	
기본이용요금(시간당)	11,630원	11,630원	15,110원	13,950원	
비고	<ul style="list-style-type: none"> · 가정유형(일반, 한부모, 장애부모, 장애아동, 청소년부모)에 따라 기준중위소득만큼 정부지원금과 본인부담금 할인 차등화 · 정부지원시간 초과 시 전액 본인부담으로 서비스 이용 가능 · 중증장애 부모의 자녀 대상 정부지원시간 특례(1,080시간) 적용 				

* 여성가족부, 2024년도 아이돌봄 지원사업 안내 자료 내용 토대로 작성

○ (2024년 주요 변경 내용) ‘부모의 직접 돌봄’, ‘시설/기관 돌봄’ ‘가정방문형 아이돌봄’ 등 촘촘한 아이돌봄 안전망 구축이 중요해진 만큼, 2024년에는 ‘아이돌봄’ 관련 정책이 다음과 같이 대폭 강화됨¹¹⁾

- (정부지원 확대) 서비스 이용요금과 돌봄수당에 대해 2자녀 이상 다자녀 가구 경우 본인부담금의 10% 추가 지원, 중위소득 150% 이하 청소년 부모, 청소년 한부모 0~1세 자녀 가정 등의 경우 정부지원비율 90% 지원
- (지원대상 확대) 장애아동 인정범위 확대, 양육공백 인정 사유 추가
- (행정절차 완화) 돌봄신청을 위한 증빙서류 기준 완화, 아이돌보미 면접 횟수

11) 여성가족부, 2024년도 아이돌봄 지원사업 안내 자료 바탕으로 정리함

확대 및 면접 전 취소 시간 연장

- (아이돌봄 통합지원 플랫폼 개편) 아이돌봄 홈페이지 이용자의 정회원 등록 절차 간소화함으로써 서비스 신속 이용 가능, 대기아동과 정기아동으로 구분하여 대기가점에 따른 서비스 차별화
- (아이돌봄 인력 전문성 강화) 양성교육 시간 확대, 현장실습 평가제 실시, 집합교육 원칙, 아이돌보미 아동학대 의심사건에 대한 후속조치 강화, 그 밖에 처우 개선을 위한 돌봄수당 인상, 교통비 지급 기준 확대, 자격증 및 경력 우대 등
- (아이돌봄서비스제공기관 관리·감독 강화) 서비스 제공기관 안전 관리, 사업 실적보고, 보조금 관리·감독 등

2.1.2 '24년 노인맞춤돌봄서비스 사업

- 보건복지부는 '20.1월부터 기존 6개 사업(노인돌봄기본서비스, 노인돌봄종합서비스, 단기가사서비스, 초기독거노인 자립지원 사업, 독거노인 사회관계 활성화 사업, 지역사회 자원연계 사업)을 '노인맞춤돌봄서비스'로 통합·개편하여 시행 중임¹²⁾
- (돌봄서비스 제공 유형) 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활분야의 다양한 서비스를 서비스 제공계획에 따라 직접 또는 연계 제공하며, 방문형, 통원형(집단프로그램) 등으로 제공형태를 다양화함
- 각 대상자의 돌봄욕구·필요정도에 따라 서비스내용, 제공시간, 제공주기 등이 결정됨

12) 보건복지부 전자정부 누리집(2024.06.05. 접속)

〈표 2〉 노인맞춤돌봄서비스 내용(2024년 기준)

구분	대분류	중분류	소분류
직접서비스 (방문·통원 등)	안전지원	방문 안전지원	<ul style="list-style-type: none"> - 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 생활안전점검(안전관리점검, 위생관리점검) - 말벗(정서지원)
		전화 안전지원	<ul style="list-style-type: none"> - 안전·안부확인 - 정보제공(사회·재난안전, 보건·복지 정보제공) - 말벗(정서지원)
		ICT 안전지원	<ul style="list-style-type: none"> - ICT 관리·교육 - ICT 안전·안부확인
	사회참여	사회관계 향상 프로그램	<ul style="list-style-type: none"> - 여가활동 - 평생교육활동 - 문화활동
		자조모임	<ul style="list-style-type: none"> - 자조모임
	생활교육	신체건강분야	<ul style="list-style-type: none"> - 영양교육 - 보건교육 - 건강교육
		정신건강분야	<ul style="list-style-type: none"> - 우울예방 프로그램 - 인지활동 프로그램
	일상생활 지원	이동활동지원	<ul style="list-style-type: none"> - 외출동향
		가사지원	<ul style="list-style-type: none"> - 식사관리 - 청소관리

연계서비스	생활지원연계	- 생활용품 지원 - 식료품 지원 - 후원금 지원
	주거개선연계	- 주거위생개선 지원 - 주거환경개선 지원
	건강지원연계	- 의료연계 지원 - 건강보조 지원
	기타서비스	- 기타 일상생활에 필요한 서비스 연계
특화서비스	- 개별 맞춤형 사례관리 - 집단활동 - 우울증 진단 및 투약 지원	
비고	· 노인돌봄서비스 비용 ¹³⁾ 은 소득수준과 서비스 이용 시간에 따라 달라지며, 단 기초생활수급자의 경우 27시간(9일간) 무료임	

* 보건복지부, 2024년도 노인맞춤돌봄서비스 사업 안내 자료 내용 토대로 작성

- (2024년 주요 변경 내용) '23년부터는 돌봄이 필요한 고령·독거노인의 급속한 증가*, 가족돌봄의 약화, 노인의 사회적 관계망 악화로 인해 돌봄의 사회화가 요구되면서 '24년 중점 추진 사항 내용을 추가함¹⁴⁾

* 독거노인 ('23년) 199만명 → ('35) 346만명 / 85세 이상 노인 ('23) 102만명 → ('35) 195만명

13) 방문주간(방문일수와 시간) 및 기준 중위소득에 따라 비용이 달라짐

- <방문, 주간 27시간(9일)> : 기초생활수급자 무료, 차상위계층 18,000원, 기준 중위소득 12% 41,000원, 기준 중위소득 120%~140%미만 57,000원, 기준 중위소득 140%~160%이하: 73,000원
- <방문, 주간 36시간(12일)>: 기초생활수급자 8,280원, 차상위계층 24,000원, 기준 중위소득 12% 54,000원, 기준 중위소득 120%~140%미만 77,000원, 기준 중위소득 140%~160%이하: 97,000원
- <단기 가사 24시간(1개월)>: 기초생활수급자 무료, 차상위계층 16,000원, 기준 중위소득 12% 36,000원, 기준 중위소득 120%~140%미만 51,000원, 기준 중위소득 140%~160%이하: 65,000원
- <단기 가사 48시간(2개월)>: 기초생활수급자 무료, 차상위계층 32,000원, 기준 중위소득 12% 72,000원, 기준 중위소득 120%~140%미만 102,000원, 기준 중위소득 140%~160%이하: 130,000원

14) 보건복지부, 2024년도 노인맞춤돌봄서비스 사업 안내 자료 바탕으로 정리함

- (서비스 제공시간 확대) 신체적인 기능제한으로 일상생활지원 필요가 큰 중점 돌봄군에 대해 월 16시간 이상에서 월 20시간 이상으로 서비스 제공시간 확대 등
- (전담 인력 증원으로 서비스 제공 확대) 전담사회복지사와 생활지원자를 2천 4백여 명으로 증원함으로써 개인별 건강상태와 필요한 서비스에 따라 안전지원, 가사지원 등의 서비스를 확대 제공
- (서비스 대리신청자 범위 확대) 친족, 이해관계인에서 추가로 노인복지관 등의 수행기관까지 대리신청자 범위를 확대

2.2. 민간 돌봄서비스

- 민간돌봄은 공공돌봄 대비 신속하고 유연한 대응이 가능한 장점이 있다는 점에서 특히 돌봄에 있어 다양한 욕구 실현과 높은 기대 충족을 필요로 하는 양육자에게 주로 선호되고 있음¹⁵⁾
- 정부는 아동·노인·장애인 등 사회적 약자에 대한 돌봄에 치중하던 사회서비스원 역할을 역량과 의지가 있는 민간분야 지원·육성 쪽으로 돌봄서비스 사업 지원을 확대함¹⁶⁾
- (시장 동향) 최근 민간 아이 및 노인 돌봄서비스 시장에서의 큰 변화는 ‘돌봄 플랫폼 스타트업의 활약’과 ‘고품질 돌봄서비스 수요 증대’ 두 가지로 꼽을 수 있음

15) 조선미(2022), 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴, 한국여성정책연구원, 성인지통계시스템 분석리포트(22-7)

16) 세계일보(2023.09.11.), “아동·노인 돌봄서비스 민간으로 대폭 이용되나”

- (돌봄 플랫폼 스타트업 활약) 돌봄 노동 인력 및 서비스 질 품질관리, 수요공급 매칭, 맞춤형 추천 등의 과제를 해결해 줄 수 있는 돌봄 플랫폼 스타트업이 등장하여 저마다의 차별화된 상품 및 서비스들로 경쟁 중임¹⁷⁾
 - (영유아 돌봄 플랫폼) 맘시터, 자란다, 짜깁악어 등 아이 돌봄 플랫폼들은 등하원 돌기부터 학원 픽업, 밥 챙겨주기, 학습지도 등의 서비스 제공, 이용 중 시터의 과실로 발생하는 대인, 대물사고에 대해 보상을 받을 수 있는 안전보험 상품 개발, 성향검사, 아동 관련 범죄 전력 조회, 면접 등 8가지의 엄격한 검증절차 등을 거쳐 선생님을 채용
 - (노인 돌봄 플랫폼) 한국시니어연구소, 바이엘, 케어닥 등 기본적으로 요양보호사 중개 및 방문요양 서비스를 제공하는 노인 돌봄 플랫폼들은 요양보호기관 행정 업무 자동화 기능, 낙상사고 방지를 위한 AI영상인식 기술을 통한 24시간 모니터링 시스템, 맞춤형 입주민 생활지원 서비스, PT클래스 등 고품질서비스 상품을 개발¹⁸⁾
- (고품질 돌봄서비스 수요 증대) 각종 사회서비스를 이용하는 계층이 취약층뿐만 아니라 중산층과 상류층까지 넓어져 고품질 돌봄서비스에 대한 가격 지불 의향도 높아짐
 - 출생률은 낮지만 아이를 귀하게 키워 ‘골드 키즈’(Gold Kids)라는 신조어가 생겨난 만큼, 돌봄시간 선택의 자유로움, 편리하고 신속한 돌봄서비스 매칭 및 긴급돌봄서비스 제공, 돌봄 외 추가적인 교육서비스 제공 등의 이점을 갖춘 고품질의 민간 돌봄서비스에 대한 수요가 증대됨¹⁹⁾
 - 높은 교육 수준과 경제력을 보유한 베이비부머 세대가 시니어케어 시장에 본격적으로 유입되는 가운데, 기존 고령층과는 달리 별도의 추가 비용을 부담하더라도 다양한 서비스 혹은 서울 등 수도권 중심으로 민간 기업에서 설립한 일부 프리미엄 시설에 대한 수요가 확대되는 추세임²⁰⁾

17) 한국경제(2023.11.30.), “내년 트렌드 돌봄경제 뜬다는데... 돌봄 스타트업 불꽃 경쟁”

18) 시사저널e(2023.01.02), “노인 20% 넘는 '초고령사회' 눈앞...시니어케어 스타트업이 책임진다”

19) 조선미(2022), 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴, 한국여성정책연구원, 성인지통계시스템 분석리포트(22-7)

3. 영유아 및 노인 등 돌봄서비스에 대한 소비자 인식²¹⁾ 및 주요이슈

〈표 3〉 2023 한국의 소비생활지표 조사 개요

구분	내용
모집단	전국 만 20세 이상 성인 남녀로, 가국의 경제적 상황을 인지하고 가구의 주요 소비 결정 시 참여하고 있는 가족 구성원
표본 크기	10,000명; 신뢰수준 95% 표본오차 ±0.98%p
표본추출방법	지역별, 성별, 연령별 인구비례에 따른 다단계 층화표본추출법
조사지역	전국 17개 시도
조사방법	태블릿PC를 활용한 1:1 가구방문 개별면접조사
조사기간	2023. 7. 17~ 9.19 (약 5주간)

3.1. 만족도

- 2023 소비생활지표에서 ‘영유아 및 노인 등 돌봄서비스’의 만족도는 71.1점으로, ‘의료·케어’ 분야의 나머지 ‘의약품’(73.7점), ‘병원·치과 진료’(73.6점), ‘디지털 헬스케어 기기’(72.2점)보다 상대적으로 낮은 것으로 확인됨²²⁾(그림 1 참조)

20) 정승희(2023), 시니어케어 시장의 확대와 금융회사의 대응, 하나금융연구소 연구보고서 제41호

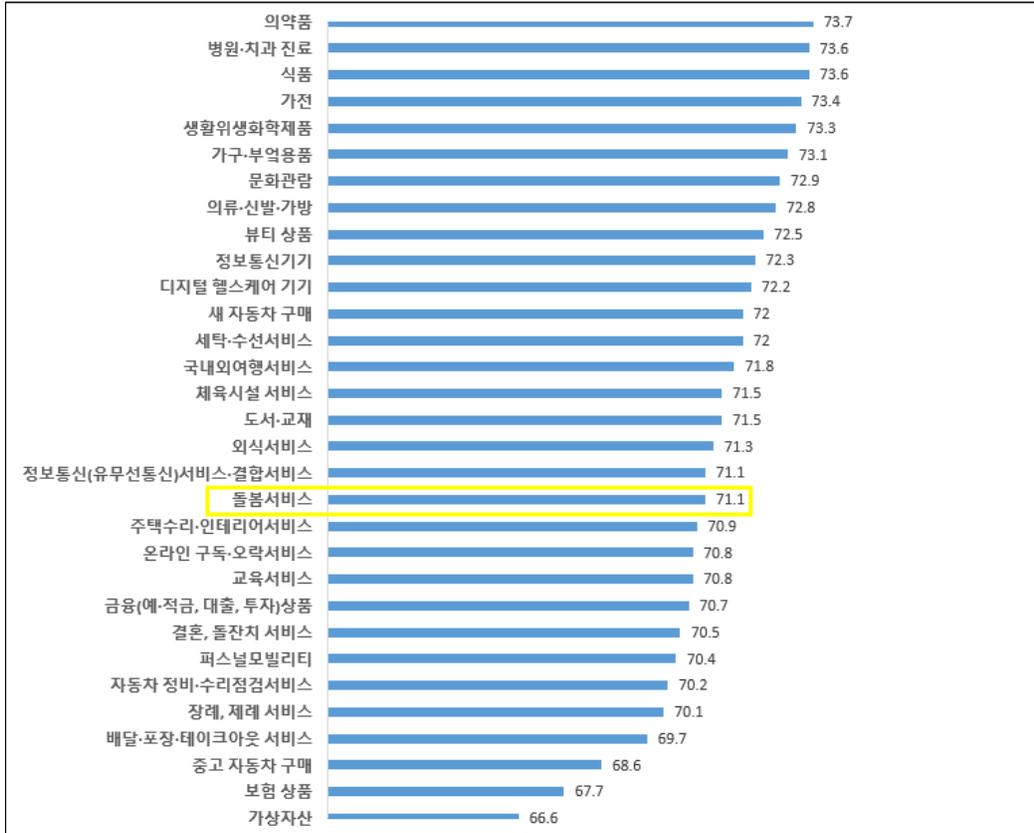
21) 정부는 저출산 및 고령화 대책으로 노인 및 영유아 대상의 돌봄서비스 정책을 강화하고 있는 시점임. 또한 어린이집, 요양병원 등 관련 돌봄서비스 시장도 크게 성장하고 있음에 따라 ‘23 소비생활지표의 영유아 및 노인 등 돌봄서비스에 대한 시장에 대해 전반적으로 조사·분석함 (영유아와 노인 따로 구분하여 측정하지 않은 관계로 필요 부분은 2차 자료 추가 활용)

22) 박종옥, 황미진, 김승화(2023). 2023 한국의 소비생활지표.

- 타 의료·케어 품목 대비 비교적 낮은 만족도의 원인을 돌봄서비스 제공 환경과 제도 등의 측면에서 그 원인을 검토하는 것이 필요함

〈그림 1〉 2023 소비생활 품목별 만족도

(전체, n=10,000, 단위: 점)



3.2. 소비자 문제 경험 유형

〈표 4〉 돌봄서비스의 소비자 문제 유형별 경험률

(소비자문제 경험자, n=370, 단위: %, 명)

구분	경험률
상품·서비스 품질 불량	0.7(24)
상품·서비스 대비 비싼 가격	1.1(41)
거짓·과장·기만표시 광고	1.0(37)
소비자에게 불리한 거래 조건	1.1(39)
사업자계약불이행, 부당행위	0.8(29)
교환·취소·환불·배상, 분쟁피해 해결 어려움	0.8(31)
안전불안(상품·서비스 이용중 다침)	1.3(47)
개인정보유출·사기 등 불안	1.1(39)
선택을 위한 비교정보, 구매전 정보 부족	1.7(63)
현명한 소비를 위한 교육 부족	2.0(74)
설명 부족, 불완전 판매	2.1(77)
오배송, 배송 지연 등	1.3(49)

□ 2023 소비생활지표에서 영유아·노인 등 돌봄서비스와 관련하여 가장 많이 경험한 소비자 문제유형으로는 ‘설명부족, 불완전 판매(2.1%)’이었으며, 다음으로 ‘현명한 소비를 위한 교육 부족(2.0%)’, ‘선택을 위한 비교정보, 구매전 정보부족(1.7%)’ 순으로 나타남²³⁾(표 4 참조)

○ 즉 영유아 및 노인 등 돌봄서비스 이용 소비자들은 서비스와 관련하여 중요사항에 대해 충분한 설명 및 교육 개선에 대한 필요성을 인식함

23) 박종욱, 황미진, 김승화(2023). 2023 한국의 소비생활지표.

- (영유아 돌봄서비스) 부산여성가족개발원에서 만1세~12세 가정 1,226명을 대상으로 돌봄서비스 이용 중 항목별로 느끼는 어려움 정도에 대해 측정한 결과, 특히 영유아 가정의 경우 ‘자녀 양육에 대한 지식정보를 얻는 부모교육 참여’, ‘육아관련 정보 교류가 가능한 모임의 참여’의 문제에 대해 높게 평가함²⁴⁾
 - 실제로, 한국여성정책연구원이 아이 돌봄 관련 게시글/댓글²⁵⁾을 통해 육아도우미(시티)와 관련하여 출현 빈도 기준 상위 20개의 주요 키워드를 살펴본 결과, “정보”키워드가 1,383건으로 나타났으며, 특히 공공돌봄서비스 경우 실제 사용 후기보다 서비스 신청방법, 금액 등의 정보 문의글이 더 많은 것으로 나타남²⁶⁾
 - (노인 돌봄서비스) 한국소비자원이 ‘19년~’21년동안 1372소비자상담센터에 부모 간병인 중개서비스와 관련하여 접수된 소비자 상담 유형을 조사·분석한 결과, 간병시간, 추가적인 요금 발생 등 주요사항에 대해 계약서에 명시되어 있지 않고 협의되지 않은 내용을 청구하는 불완전 계약 등 불만이 가장 많았음²⁷⁾
- (소비자 특성별) 연령은 30~40대, 생애주기는 자녀양육기, 가구소득은 150만원 미만, 결혼상태는 기타(사별 등) 가정에서 돌봄서비스 문제 경험이 상대적으로 많은 것으로 나타남
- 즉 자녀양육기 단계에 있는 3040세대의 맞벌이 가구 혹은 사별을 겪은 저소득층 노인들이 돌봄서비스 이용률이 높은 만큼, 문제 경험도 많은 것으로 판단됨
- (지자체 소비자정책 수요 응답) 돌봄서비스 이용자들은 지자체가 우선적으로 추진해야 할 정책으로 상품·서비스 정보제공에 대해 가장 높게 응답함

24) 부산여성가족개발원 보도자료(2020.1.10.), “‘긴급 시 이용할 만한 보육·돌봄서비스 부족’에서 자녀양육의 어려움 가장 크게 느껴”

25) 분석자료는 돌봄 관련 온라인 커뮤니티 게시글로, 네이버 카페에서 최근 1년(2021년 5월 1일부터 2022년 5월 1일)동안 “돌봄”과 관련한 키워드를 포함한 게시글/댓글을 수집하고, 이 가운데 카페명에 “맘”이 포함된 게시글/댓글을 추출한 결과, 게시글 17,050건, 댓글 164,802건이 분석됨

26) 조선미(2022), 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴. 한국여성정책연구원, 성인지통계시스템 분석리포트(22-7)

27) 임창민(2022), 간병인 중개서비스 이용 실태조사 -개인 간병인 이용서비스를 중심으로-, 한국소비자원 조사보고서

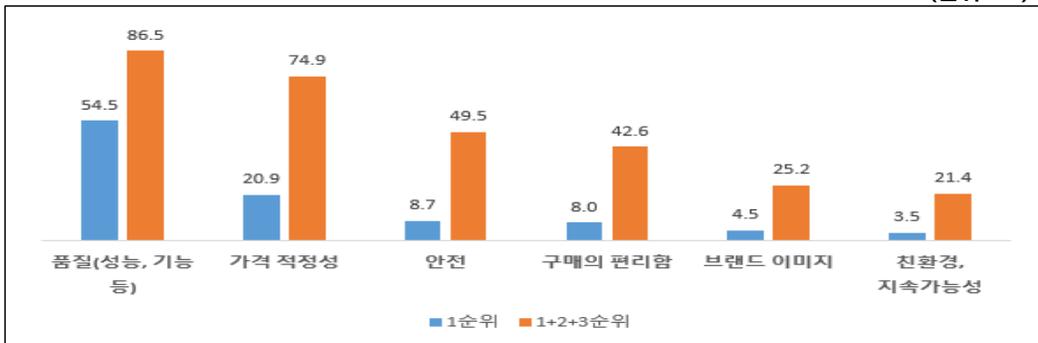
3.3. 돌봄서비스 주요이슈

- 돌봄서비스 이용자들이 온라인과 오프라인 채널을 통해 상품·서비스 구매 선택 시 중요하게 인식하는 선택요소는 다음과 같음

〈그림 2〉 상품·서비스 구매 선택 시 중요하게 인식하는 선택요소

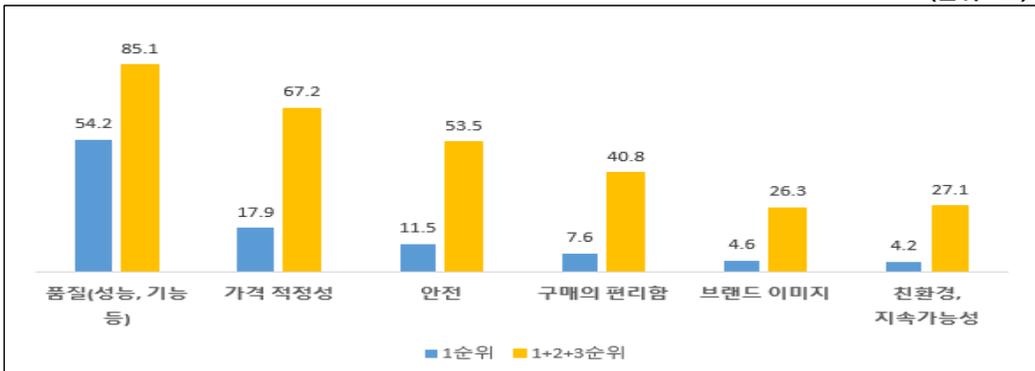
돌봄서비스 오프라인 구매·이용자(n=402)

(단위: %)



돌봄서비스 온라인 구매·이용자(n=262)

(단위: %)



3.3.1 품질 이슈

- '23년 소비생활지표에서 소비자들은 온오프라인 채널을 통한 돌봄 서비스 선택 시 품질(성능, 기능)을 가장 중요한 소비가치로 꼽음(그림 2 참조)
- 영유아와 노인돌봄서비스 모두 서비스 이용 시 수요자 중심의 돌봄서비스 제공 가능성(시간, 내용, 조건 등)과 시간선택 가능성 및 돌봄 제공방식의 유연성, 맞춤형 돌봄서비스 제공 여부가 주된 관심사임
- (영유아 돌봄서비스) 한국여성정책연구원에서 민간돌봄과 공공돌봄을 특정할 수 있는 데이터를 선별하여 비교분석한 결과, 전반적으로 민간 돌봄이 공공돌봄보다 긍정지수가 높은 것으로 나타났는데, 이는 다음과 같은 공공돌봄의 이용 불편함 등이 존재하기 때문인 것으로 확인됨²⁸⁾
 - (이용절차 복잡성 및 낮은 기민성) 네트워크 분석 결과, 특히 공공 돌봄서비스 영역에서는 이용절차의 복잡성과 낮은 기민성에 대한 의견 등이 제시됨²⁹⁾
 - (시스템 불완전성) 아이돌봄서비스의 체계화와 효율화를 위해 시스템이 개편되었으나, 새로운 시스템의 불안정성으로 잦은 과부하와 에러의 발생³⁰⁾으로 서비스제공기관의 업무에 어려움이 있고, 이용자 측면에서도 불편과 민원이 초래³¹⁾
- (노인 돌봄서비스) 국내의 경우, 공적 노인 돌봄 제도가 다양하게 존재하나, 제도별로 대상을 선정하는 기준이 다르고 필요로 하는 돌봄

28) 조선미(2022), 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴. 한국여성정책연구원, 성인지통계시스템 분석리포트(22-7)

29) 구체적으로, “아이돌봄센터”와 전화연결이 안 되어 불편하다는 의견과 아이돌봄서비스는 특성상 정부지원금과 본인부담금으로 운영되기 때문에 부정수급자를 걸러내기 위해 기관에 제출할 서류가 많고 카드를 따로 발급받아야 하는 번거로움 등의 의견을 표현함

30) 최근까지도 홈페이지 이용 중 정회원 신청을 등록하기까지 시스템이 오작동으로 시간이 지연되어 결국 서비스를 신청 못하는 등 이용자 불편 문제가 생김(JTBC news, 2023.11.08.)

31) 이정원 외(2021), 아이돌봄서비스 실태조사 정비 방안. 육아정책연구소, 연구보고 2021-04

수요에 부합하지 않아 서비스를 촘촘하게 받지 못하는 노인 돌봄 사각 지대가 발생하고 있음³²⁾

- (개별 욕구 미반영) 노인의 소득 수준이나 기능 상태 등 이용 자격 여부 혹은 지자체 예산과 수행 기관의 역할에 따라 돌봄서비스 수혜 여부가 결정되는 공급자 중심의 서비스이기 때문에 노인의 개별 욕구와 분절되는 문제가 발생함
- (지역 간 이용편차) 도시보다 민간 의료 시설이나 복지 시설이 부족하고 서비스 공급 인력의 구인에 대한 어려움이 농촌에서 더 두드러지게 나타남에 따라, 서비스 질의 하락, 공급 기관의 지역 간 편차, 소비자 선택권 제한 등의 문제를 야기함

3.3.2 가격 이슈

- '23년 소비생활지표에서 가격 적정성은 품질 다음으로 돌봄서비스 이용 시 중요한 소비 가치로 나타난 가운데, 현재 간병 및 육아와 관련한 돌봄서비스 부문의 인력난으로 일반 가구가 감당하기 힘든 수준의 높은 비용 부담이 더욱 심화될 것으로 예상됨³³⁾
- (경제적 부담 인식률) 소비자 특성 중에서도 생애주기가 자녀양육기인 경우 3.7%로 돌봄비에 대한 경제적 부담 인식률이 가장 큰 것으로 확인됨
 - 육아 도우미 비용(264만원)은 30대 가구 중위소득의 50%를 상회하는 실정³⁴⁾

32) 홍현균, 공정승(2021), 노인 돌봄 노동시장 현황과 전망, 기본사업 2021-056

33) 한국은행(2024), 돌봄서비스 인력난 및 비용 부담 완화 방안, BOK이슈노트 제2024-6호

34) 한국은행(2024), 돌봄서비스 인력난 및 비용 부담 완화 방안, BOK이슈노트 제2024-6호

- (영유아 돌봄서비스) 한국여성정책연구원의 네트워크 분석 결과에 따르면³⁵⁾, 민간돌봄은 업무범위가 다양하고 사적으로 구하는 경우가 많은 특성상, 베이비시터와 협의해야 하는 조건(“금액”, “월급”) 등 가격 관련 문의 글이 다수 발견됨
 - 마찬가지로 공공돌봄 이용과 관련하여서도 정부에서 지원하는 서비스와 신청 방법, 금액에 대한 정보문의와 이용후기 문의가 주된 관심사로 나타남
- (노인 돌봄서비스) 지난해 보건의료노조의 설문조사에 따르면, 간병을 경험한 국민의 대다수(96%)가 간병비가 부담스럽다고 인식함³⁶⁾
 - 한국은행이 조사한 바에 따르면, 돌봄서비스의 노동공급 부족 규모는 '22년 19만명 '32년 38~71만명, '42년 61~155만명으로 크게 확대될 전망이며, 이로 인한 가족 간병의 증가는 2042년 GDP의 2.1~3.6%에 달하는 경제적 손실을 초래할 것이라고 추정³⁷⁾

35) 조선미(2022), 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴. 한국여성정책연구원, 성인지통계시스템 분석리포트(22-7)

36) 메디포뉴스(2023.05.02.), “간병 경험자 대다수 ‘간병비’ 부담스러워...‘간병 국가책임제’ 등 추진해야”

37) 한국은행(2024), 돌봄서비스 인력난 및 비용 부담 완화 방안, BOK이슈노트 제2024-6호

3.3.3 안전 이슈

- 영유아 및 노인 돌봄서비스에서의 돌봄 대상은 안전취약계층인 영유아와 노인인 만큼, 안전 문제에 대해서도 중요하게 거론되고 있음
 - (영유아 돌봄서비스) 한국여성정책연구원이 아이 돌봄 관련 온라인 커뮤니티의 28,041건의 게시글/댓글을 수집하여 분석한 결과³⁸⁾, 공공돌봄 대비 민간돌봄에서 특히 “마스크”, “신생아 안전”, 베이비 시터의 신분을 확인하기 위한 “서류”검사와 “면접 등 자녀 안전·보호와 관련한 키워드가 추출됨
 - (노인 돌봄서비스) 김포시노인종합복지관에서 310명을 대상으로 노인맞춤 돌봄서비스 이용자 실태조사를 한 결과, 안전안부, 정보제공, 외출동행, 식사관리, 청소관리 후원물품지원서비스 등 총 11개의 서비스 중에서 ‘안전안부확인서비스’의 선호응답수가 가장 높은 것으로 나타남³⁹⁾
 - (디지털 안전) '23년 소비생활지표 결과에 따르면, 돌봄서비스 이용자들은 ‘안전한 결제시스템 도입(에스크로제도의 확대 적용)’ ‘거래당사자를 손쉽게 확인할 수 있는 제도 도입(신원정보제공 등)’ 등 최근 디지털 환경에서도 안전을 최우선시 하는 경향이 있는 것으로 나타남(표 5 참조)

38) 조선미(2022), 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴. 한국여성정책연구원, 성인지통계시스템 분석리포트(22-7)

39) 김포신문(2021.1.26.), “돌봄서비스 이용 노인, ‘안전안부확인서비스’ 가장 선호한다”

〈표 5〉 온라인 소비자거래 시 꼭 필요한 정책(1+2+3 순위 기준)

(최근 1년간 온라인으로 돌봄서비스 구매·이용 경험자, n=262, 단위: %, 명)

온라인 거래 시 정책 수요	응답률
안전한 결제시스템 도입 (에스크로제도의 확대 적용)	34.4(90)
거래당사자를 손쉽게 확인할 수 있는 제도 도입 (신원정보제공 등)	23.3(61)
계약내용을 명확하게 표현하는 문구 및 물품 등의 인증 정보 제공 등 정보제공강화	14.5(38)
통신판매중개업자의 통신판매업자(개인판매자)에 대한 관리감독 강화	10.7(28)
소비자상담 접근성 강화 (전문상담사와의 직접 상담, AI 챗봇 제공 등)	5.0(13)

4. 정책적 시사점

4.1 정책역량 강화

- 설명 부족·불완전 판매, 현명한 소비를 위한 교육 부족, 선택을 위한 비교정보·구매전 정보 부족 등 문제경험률이 높은 영역 중심의 질적 개선이 필요함
- 특히 소비자 특성 중에서도 돌봄서비스 문제경험률이 높은 자녀양육기 단계에 있는 3040세대의 맞벌이 가구 혹은 사별을 겪은 저소득층 노인 가구의 돌봄서비스 이용에 대한 모니터링이 필요함
- 또한 지자체를 통한 소비자 교육 및 상담 창구 활성화 및 효율적인 정보전달체계 구축방안을 모색할 필요가 있음

4.2 서비스 신뢰성 제고

- (품질 관리) 소비자관점의 서비스 품질 제고를 위한 정부와 지자체의 거래·이용절차 전반의 지속적인 모니터링이 필요함⁴⁰⁾
- 표준화된 공공 돌봄서비스 매뉴얼 구축, 민간 돌봄서비스 관리 내실을 위한 품질관리 전담기구 설치⁴¹⁾ 및 돌봄서비스 분야 이해관계자 및 제도 운영 기관과의 협력적 대응 강화 등을 검토해볼 필요가 있음

40) 황미진(2016), 취약계층 돌봄서비스에 관한 연구: 노인장기요양서비스의 소비자지향성 제고를 중심으로, 한국소비자원 정책연구보고서 16-02

41) 김소영 외(2022), 민간 아이돌봄서비스 관리 방안 연구, 한국여성정책연구원, 연구보고서(수시과제)-9

- 특히 서비스 이용자의 편의를 위해 긴급돌봄서비스의 모바일 앱을 통한 신청 접수, 돌봄서비스 대기서비스 도입 등 새로운 시스템이 도입되고 있는 만큼, 새로운 시스템의 성과를 보기 위해서는 조속한 안정화를 통해 서비스 업무의 고도화와 효율화로 이용자의 만족도를 제고할 필요가 있음⁴²⁾
- (가격 관리) 소비자 소득수준별로 돌봄서비스 질 개선에 대한 요구가 높아지는 만큼 가격에 대한 정보 의존도는 더욱 높아질 것으로 예상되므로, 한국소비자원의 참가격에 돌봄서비스를 추가하는 등 가격 모니터링을 강화할 필요가 있음
- 공공돌봄서비스에 대한 가격정보를 투명하게 공개하고, 공공돌봄 및 민간 돌봄 서비스에 대한 가격비교 조사 강화 등을 통해 합리적인 소비를 지원하고, 소비자들의 정책 제안 창구를 확대하여 소비자 의견을 정책에 적극 반영하기 위한 노력을 지속할 필요가 있음
 - 특히 돌봄서비스 이용률이 높으나, 돌봄비에 대한 경제적 부담을 크게 느끼는 자녀 양육기 맞벌이 가구나 간병서비스를 받는 노인 혹은 보호자들에게 서비스 유형별 가격지불의향 여부에 대해 공론화해 사회적 공감대를 형성할 필요가 있음
- (안전 관리) 안전보험 상품 개발, 돌봄 인력에 대한 검증 및 평가제도 도입, 디지털 거래 안전 보장, ICT 기술 활용⁴³⁾ 등 돌봄서비스와 관련 소비자 불안을 해소하기 위한 안전 장치를 마련할 필요가 있음

42) 이정원 외(2021), 아이돌봄서비스 실태조사 정비 방안, 육아정책연구소, 연구보고 2021-04

43) 현재 몇몇의 지자체들은 돌봄로봇 개발 스타트업과 이동통신 3사와 네이버와 협력하여 자동으로 전화걸어 상태를 살피는 AI안부 확인서비스, KT기가지니와 대화시 부정적 내용 빈도에 따른 방문 서비스를 하는 AI케어서비스를 제공하여 독거노인 고독사 문제 대응에 노력 중임

- 돌봄서비스의 특성상 이용자는 가정의 공간을 개방해야 하며 1:1에 의한 패쇄적인 돌봄이 이루어질 수 있다는 점에서 서비스 자체와 서비스 인력에 대한 신뢰는 무엇보다 중요한 특성을 지님
- 또한 돌봄서비스 이용자는 주로 자녀양육기, 기타(사별) 등 특정 가구로 비교적 한정적인데다가, 서비스 자체에 대한 인지도가 높지 않고, 언론 등을 통해 보도된 사고들과 관련해 부정적인 인식을 지니고 있는 경우도 있으므로, 이러한 부분이 어떻게 개선이 되고 있는지에 대한 사업 홍보가 필요함⁴⁴⁾
- '24년 영유아 및 노인 돌봄서비스 사업안내 자료에 따르면, 향후 돌봄 인력의 자격제도 및 실적 평가제도 도입이 예견되고 있는 바, 정부 및 지자체의 지속적인 관리·감독이 요구됨

44) 이정원 외(2021), 아이돌봄서비스 실태조사 정비 방안, 육아정책연구소, 연구보고 2021-04

[참고 문헌]

- 김소영 외(2022), 민간 아이돌봄서비스 관리 방안 연구, 한국여성정책연구원, 연구보고서(수시과제)-9
- 대한민국 정부(2022.7). 윤석열정부 120대 국정과제
- 박종욱, 황미진, 김승화(2023). 2023 한국의 소비생활지표, 한국소비자원
- 보건복지부, 2024년도 노인맞춤돌봄서비스 사업 안내 자료
- 여성가족부, 2024년도 아이돌봄 지원사업 안내 자료
- 이정원 외(2021), 아이돌봄서비스 실태조사 정비 방안, 육아정책연구소, 연구보고 2021-04
- 이정원(2022), 아이돌봄 지원사업 현황과 실태조사 추진 전략, 육아정책연구소, 제72호
- 임창민(2022), 간병인 중개서비스 이용 실태조사 -개인 간병인 이용서비스를 중심으로-, 한국소비자원 조사보고서
- 조선미(2022), 소셜 빅데이터를 이용한 민간 아동돌봄서비스 정책수요 및 이슈 발굴, 한국여성정책연구원, 성인지통계시스템 분석리포트(22-7)
- 정승희(2023), 시니어케어 시장의 확대와 금융회사의 대응, 하나금융연구소 연구 보고서 제41호
- 한국은행(2024), 돌봄서비스 인력난 및 비용 부담 완화 방안, BOK이슈노트 제2024-6호
- 홍현균, 공정승(2021), 노인 돌봄 노동시장 현황과 전망. 기본사업 2021-056
- 황미진(2016), 취약계층 돌봄서비스에 관한 연구: 노인장기요양서비스의 소비자 지향성 제고를 중심으로, 한국소비자원 정책연구보고서 16-02

〈기사〉

- 김포신문(2021.01.26.), “돌봄서비스 이용 노인, ‘안전안부확인서비스’ 가장 선호한다”
- 농민신문(2024.01.10.), “대한민국 ‘65세 이상’이 서울 인구보다 많다”
- 메디포뉴스(2023.05.02.), “간병 경험자 대다수 ‘간병비’ 부담스러워... ‘간병 국가 책임제’ 등 추진해야”
- 부산여성가족개발원 보도자료(2020.1.10.), “‘긴급 시 이용할 만한 보육·돌봄서비스 부족’에서 자녀양육의 어려움 가장 크게 느껴”
- 세계일보(2023.09.11.), “아동·노인 돌봄서비스 민간으로 대폭 이용되나”
- 시사저널e(2023.01.02), “노인 20% 넘는 ‘초고령사회’ 눈앞...시니어케어 스타트업이 책임진다”
- 여성가족부 보도자료(2023.02.15.), “믿고 맡길 수 있는 아이돌봄서비스, 더 빠르고 편리하게”
- 이코노미스트(2024.01.29.), “미래산업 희망은 노인과 아이... ‘저희가 돌봐드릴게요’
- 조선비즈(2023.09.22.), “2031년 사회복지 인력 대란 온다...최대 58.3만명 부족”
- 한국경제(2023.11.30.), “내년 트렌드 돌봄경제 뜬다는데... 돌봄 스타트업 불꽃 경쟁”
- JTBC news(2023.11.08.) “아이돌봄서비스 가입부터 ‘떡통’...돌보미 배정은 ‘최소 3개월’

*본 연구의 내용은 연구자 개인의 견해이며 공식 견해가 아닙니다.