

발간등록번호

11-1383000-001138-01

가사분야 여성일자리 질 제고를 위한 사회적경제기업 모델 개발



여성가족부

한겨레경제사회연구원

본 보고서는 한겨레경제사회연구원이 여성가족부의 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다.
보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 여성가족부의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

제 출 문

여성가족부 장관 귀하

본 보고서를 여성가족부에서 의뢰한 「2022년 여성가족분야 사회적경제조직 모델 개발 사업: 가사분야 여성일자리 질 제고를 위한 사회적경제기업 모델 개발」의 최종보고서로 제출합니다.

2022.12.30.

한겨레경제사회연구원 원장

연구진

과제 책임자	박은경(한겨레경제사회연구원 더나은사회연구센터장)
공동 연구원	최영미(한국가사노동자협회 대표/가사돌봄유니온 위원장)
	조혁진(한국노동연구원 연구위원)
	신호진(한겨레경제사회연구원 선임연구원)
연구 보조원	민수빈(한겨레경제사회연구원 보조연구원)

연구요약

제1장 서론

1. 연구배경 및 목적

- 여성의 경제활동 참여 증가와 사회 전반적인 저출산·고령화 추세로 여성과 가족을 둘러싼 사회서비스에 대한 요구가 복잡해지고 다양해지고 있음
 - 과거 비공식 노동과 산업으로 저평가된 가사노동 시장이 올해 6월 시행된 「가사근로자법」으로 공식화됨에 따라 가사서비스 제공기관이 활성화되고 가사서비스 시장이 발전되기 위해서는 공익적 가치에 기반을 둔 가사서비스 분야 사회적경제기업들의 육성과 활성화가 중요해질 것임
- 본 연구는 기존 가사 분야 사회적경제기업들이 인증 제공기관으로 전환하고, 인증 제공기관으로서 노동자의 고용안정은 물론 지역 및 가족친화적인 보편적 서비스 달성에 목적을 둔 공익적 가치를 확산시킬 수 있도록 이들을 육성, 활성화할 수 있는 모델과 정책 방안들을 제시하고자 함

2. 연구의 구성 및 방법

- 연구 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 전국 가사돌봄 서비스를 제공하는 비영리, 사회적경제기업의 실무자 및 전문가를 대상으로 현장의 상황을 더 깊이 이해하고, 의견을 청취하기 위한 질적 연구를 시행함
 - 현장 질적 연구내용을 기반으로 전문가 자문회의를 개최하여, 연구내용에 대한 타당성 검토 및 보완 발전 방향에 대한 의견도 수렴함

- 본 연구의 범위는 가사 및 돌봄서비스를 제공하는 국내 비영리·사회적경제기업 13개소를 연구 대상으로 한정하였으며, 연구 비교를 위해 가사 분야 플랫폼 기업 2개소와 공공 가사 및 돌봄서비스 사례를 추가 조사함
- 인터뷰는 반구조화된 질문지를 바탕으로 시행하였으며, 주요질문은 기관(거버넌스, 근로 규칙, 서비스 요금, 노동자 교육훈련, 노동자 보수지급 등), 노동자(연령대, 근로시간, 월평균 소득, 이직률 등), 이용자(연령대, 서비스 이용횟수 등), 지역사회와의 관계, 가사서비스 인증 제공기관 전환 여부 및 이유, 사업 추진 시 어려움 등으로 구성함
 - 전문가 자문의 경우, 여성 정책 분야(2명), 가사돌봄 현장(2명), 사회적경제 분야(2명), 노동 분야(3명) 총 9명으로 구성함

제2장 가사서비스 법·제도 흐름과 산업 및 노동 현황 분석

1. 가사서비스 및 가사노동자 정의·범위

- 본 연구는 2022년 6월 16일 시행된 「가사근로자법」에 따라 가사서비스는 “가정 내 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지와 관리에 필요한 업무”로 정의하며, 가사노동자는 한국표준직업분류에 의거, 가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직에 속하며, ‘요리사, 가정부, 세탁부, 보모, 유모, 집사, 운전사, 정원 관리원 등을 고용한 가구 활동’을 모두 포함함
- 본 연구에서는 가사서비스는 「가사근로자법」의 정의를 따르며, 「가사근로자법」에 따라 근로계약을 맺고 서비스를 제공할 경우에는 ‘가사근로자’로 지칭하며, 알선 방식으로 일하는 경우는 ‘가사서비스 종사자’로, 가사서비스 영역에서 일하는 사람을 포괄하는 경우는 ‘가사노동자’로 정의함

2. 가사서비스 관련 법·제도 흐름

- 국내 대표적 비공식 노동이었던 가사서비스 특성상, 가사서비스 노동자는 근로기준법, 사회보험 제도에서 배제되었으며, 노동권을 누리지 못함. 가사노동 관련 단체의 가사노동자 관련 입법화가

오랜 기간 시도됐음

- 그 결과, 2022년 6월 「가사근로자법」이 시행됨. 가사서비스 인증 제공기관이 가사근로자를 직접 고용하는 구조로 변화되었으며, 가사서비스 이용자는 인증 제공기관과 이용계약을 체결, 제공기관에 이용기금을 지불하는 방식으로 변화됨
- 또한, 가사서비스 제공기관 인증제도가 도입돼 일정 기준에 미치지 못한 기관은 시정, 인증취소 등의 관리를 받게 되며, 이용계약을 통해 가사서비스가 이뤄지며 서비스 종류 및 제공기관, 근로자의 휴게시간이 포함된 서면 이용계약을 체결해야 함. 가사근로자법에 의해 가사서비스 인증 제공기관에 고용된 가사근로자의 노동조건이 보호되며 근로기준법 등 기본 근로조건이 보장되게 됨
- 가사서비스 공식화는 저출생·고령화 시대 여성 노동자의 경력단절 현상을 해소하고 새로운 일자리 창출과 확대에 기여하며, 현금 거래 방식을 지양하고, 신용카드 결제 등 방식을 통해 산업 전반의 공식화 효과를 가져오고 보험업 등 산업 활성화의 효과도 기대됨

3. 가사서비스 산업 및 노동 현황 분석

- 최근 가사서비스 이용자와 노동자를 연결하는 가사서비스 플랫폼 기업이 성장하면서, 서비스 종류와 업무를 전문적으로 수행하는 가사서비스 노동자를 선택하는 방식으로 시장 형태가 변화하고 있음
 - 서비스 이용자 연령대도 다양해지며, 육아기의 맞벌이 가정뿐 아니라 1인가구 등 가사 서비스 이용자 현황이 다양해지며, 이용요금도 시간당 최저 1만 원~2만 원까지 다양함
- 가사서비스 중개방식은 1) 직접 매개 가사서비스 유형 2) 간접 매개 가사서비스 유형으로 구분되며, 가사서비스 중개업체와 노동자가 맺은 계약이 도급계약이나 위탁계약이라면 가사노동자는 독립계약자로 근로기준법상 근로자로 인정되기 어려움. 미소, 청소연구소 등 O2O 중개업체가 해당함. 반면, 가사서비스 중개업체와 노동자가 근로계약을 체결하고 이용자의 가정에서 가사노동을 제공하는 유형도 있음
- 가사노동자는 오랫동안 비공식 영역이어서, 공식 통계는 존재하지 않으며, 가사서비스 업계에서는 자체적으로 20만~40만, 국회 예산정책처에서는 약 20만 명으로 추정함
- 가사노동자의 일자리 질을 구별하는 기준은 가사서비스 영역의 임금(소득) 수준, 노동시간, 사회보장 적용 등 부가급여, 노동과정의 통제권 등이며, 가사서비스 공식화를 통해, 그동안 누리지 못했던 노동자의 지위를 인정받고, ‘보통의 직업’으로 자리 잡을 수 있는 토대를 마련.

가사서비스 공식화가 지역사회 지속가능성을 확보할 뿐 아니라 우리 사회 삶의 질 개선을 이룰 수 있는 계기가 될 것

- 이를 위해 가장 중요한 것은 가사서비스 인증 제공기관의 일감 확보로 공적 일감 확보를 위한 정책 지원 방안이 필요하며, 특히, 1인 노인가구와 같은 돌봄 사각지대를 대상으로 한 가사서비스 제공을 위한 정부와 지자체의 역할이 중요해질 것임

4. 가사서비스 공식화와 노동자 일자리 질·이용자의 삶의 질 연계

- 가사서비스 공식화를 통해 1) 가사노동자는 사회보험 등에 가입되어 노동자의 지위를 인정받을 수 있고, 2) 가사서비스 노동이 '보통의 직업'으로 자리잡을 때 가사서비스가 괜찮은 일자리로 작동할 수 있으며, 3) 지역사회의 지속가능성 확보의 계기가 될 것임
- 가사서비스 공식화 이후 정부 및 지자체 주도의 공적 일감 확대가 필요하며, 가사근로자법에 따른 인증기관이 공적 일감의 사업 수행기관 되도록 하여 가사근로자법의 성공적인 안착을 위한 정부 및 지자체 등의 역할이 중요함

제3장 사회적경제 가사서비스의 특징과 국내 사회적경제기업 분석

1. 가사서비스와 사회적경제 관련성 고찰

- 가사서비스는 사회서비스와 같이 서비스 제공자의 역량이 중요하며, 제공자와 이용자 간 신뢰도에 따라 서비스의 질이 달라지는 업(業)의 특성이 있음. 또한, 산업 환경이 공공이 아닌 개인 가정으로 노동자의 안전, 이용자 사생활 보호 이슈가 발생할 여지가 높음
- 국내뿐 아니라 전 세계적으로 비공식 경제영역에 머무는 경우가 많은 가사서비스의 특성에 따라 노동자의 노동권리와 일자리의 질도 열악한 상황임
 - 특히, 최근 자금력을 바탕으로 한 가사서비스 플랫폼 기업의 성장세 속, 저임금, 고강도 플랫폼 노동의 특성이 기존 비공식 노동으로 존재한 가사서비스 노동자들의 노동 환경을 악화시킬 우려가 커지고 있음

- 국내외 사회적경제 사례를 살펴보면, 지역사회에 기반해 경제·사회적 목적의 균형적 추구하고 있음. 지역사회 수요에 민감하게 반응해온 사회적경제 특성상, 가사서비스 욕구에 밀접하게 대응하고, 사회서비스 사각지대를 메우는 역할로써 기대되고 있음
- 그뿐만 아니라, 가사서비스를 포함한 취약계층, 비공식 경제 노동자들에게 경제, 사회 접근성을 높여주고, 경력개발 등 교육·훈련 프로그램을 제공해 경제, 사회 안전망을 제공하며 여성 노동자들의 리더십, 주체성 등을 배양하는 데 이바지하고 있음

2. 국외·국내 사회적경제 가사돌봄서비스 사례 및 현황

- 캐나다 퀘벡 사회적경제 가사서비스기업(SEDHEs)
 - 캐나다 퀘벡의 경우, 지역 내 ‘건강 및 서비스센터’ 공공기관이 가사서비스를 제공하는 비영리단체, 협동조합과 서비스계약을 맺어 가사돌봄서비스를 지원하는 방식임. 사회적경제기업들은 가사노동자를 직접 고용하여 이용자들에게 서비스를 제공하고, 노동조합은 개별 기업들과 직접 단체협약을 맺어 노동자 권리를 보장하고 있음
- 영국 비 케어링(Be Caring)
 - 영국에서 가장 큰 노동자 소유 돌봄서비스 사회적기업으로, 노인 대상 돌봄서비스를 주로 제공하지만, 학습장애 등 아동 돌봄서비스도 함께 제공함. 직원들이 조직운영 방식에 발언할 권한을 가지고 있으며, 모든 직원이 참여할 수 있도록 온라인 플랫폼을 구축해 분기별 모임을 운영함
- 영국 선덜랜드홈케어협회(SHCA, Sunderland Home Care Associates)
 - 협동조합 방식으로 공동육아를 위해 결성된 SHCA는 고령, 장애인 대상 재택 병간호 서비스를 제공하는 사업으로 확장. 영국 커뮤니티케어 정책을 기반으로 지자체와 계약을 맺고 지역사회 사회서비스를 제공, 개인 고객에게 서비스를 제공하는 방식이 주요 수입원임. 노동자가 직접 조직의 예산, 급여 조건 결정에 참여하고, 노동자 지분에 따라 기관의 이익이 배분되는 방식으로 2006년 영국 정부에서 지속가능한 사회적기업 엔터프라이징 솔루션 어워드를 수상함
- 미국 업앤고(Up&Go)
 - 미국 뉴욕시에 기반한 노동자협동조합으로 로빈후드 지역재단과 바클레이스 은행 등 사회공헌기금을 바탕으로 모바일 앱을 개발해 가사서비스를 제공하고 있음. 지역 내 다른 노동자들보다 시간당 임금이 4~5달러 높으며, 비용의 95%는 노동자가 가져가

며, 수익의 5%만 앱 유지비로 집행

- 타 가사서비스 앱과 달리, 노동자 인권 보호를 위해 사용자 인터페이스 설계 시 노동자 평가하는 기능을 제공하지 않음

- 사회적경제기업의 국내 가사서비스 참여 이전에는 YWCA연합회, 한국가사노동자협회 등 비영리단체들이 가사서비스 일자리 창출 및 교육훈련, 노동자 보호 운동에 앞장서왔으며, 2012년 협동조합기본법 제정 이후, 가사 분야 사회적협동조합으로 전환과 설립이 늘어나기 시작함

3. 가사서비스 사회적경제기업 현장 사례

- 국내 가사서비스를 제공하는 비영리·사회적경제기업 현장 방문 인터뷰를 진행한 결과, 이들은 ① 좋은 일자리를 창출하고 고용을 유지하기 위해 직접고용 혹은 월급제를 지향하고, 분절화된 가사노동의 한계를 보완하기 위해 노동자 간 네트워킹 촉진을 위한 월례모임·소모임 등을 운영하며, ② 역량 강화 차원에서 보수교육 및 양성 교육 활발히 제공함
- 또한, ③ 지역 내 시민단체, 사회적경제기업 등과 연대·협력하고 취약계층 대상으로 가사서비스를 지원하거나 지역 돌봄 협의체에 참여하는 등 지역사회 기여에 적극적으로 참여함. 마지막으로 ④ 안심할 수 있는 가사서비스 공급을 위해 노동자-이용자 간 갈등 분쟁 처리에 적극적으로 개입하는 등 가사서비스 공익성을 확대하는 노력을 하고 있음
- 본 연구조사 결과에 따르면 가사서비스 사회적경제기업은 지역사회 내 다양한 사회단체들과 네트워크를 통해 사업 가능성을 확장하는 동시에 지역사회에 기여하며, 가사서비스 외에 산후조리, 아이돌봄, 재가장기요양 등 다양한 돌봄서비스를 제공하고 있음

4. 플랫폼 가사서비스 기업 및 공공 가사서비스 지원사업

- 영리 플랫폼 기업은 사회적경제기업에 비해 노동자들의 일터에서의 권리, 사회적 보호, 사회적 대화 3가지 방면에서 뚜렷한 차이를 보임. 노동자들의 의견을 조직에 전달하고 소통할 수 있는 조직 거버넌스가 부재하고, 종사자 간 교류할 수 있는 정서적 지지망, 상조 등 노동자의 경제적 안전망을 제공할 수 있는 프로그램을 운영하지 않는 것으로 나타남
- 플랫폼 기업과 사회적경제기업을 비교하면 사회적경제기업은 이용자 측면에서 서비스를 2년 이상 정기적으로 이용해온 충성고객들이 많으며, 신규노동자 대상 입문 교육 외에, 경력개발,

역량 관리에 대한 추가 교육훈련 기회가 많고, 노동자 간 네트워크 기회도 많이 제공되는 차이를 보임

- 지자체를 중심으로 시행되고 있는 가사서비스 사업을 살펴본 결과, ① 지자체에서 제공기관을 공모하여 선정기관에서 서비스를 제공하는 방식 ② 서비스 대상자가 시장에서 가사서비스 이용 후 비용을 청구하는 방식 ③ 지자체에서 직접 서비스를 제공하는 방식으로 서비스를 운영함
- 부천시, 광주 서구 등 공공 가사서비스 사업은 주민들을 대상으로 가사서비스 시장 문턱을 낮추고 가사서비스 시장 확대에 기여하며, 비영리 혹은 사회적경제기업과 지자체와 민관 거버넌스를 기반으로 보편적 사회서비스의 일환으로 가사서비스를 제공하는 계기를 마련함

5. 가사서비스 사회적경제기업 환경 분석

- 본 연구조사 대상 기관들은 미션과 비전을 기반으로 하는 사회적경제기업 특성상, 운영 및 수익 등의 조직 내부 구조적 측면에서 큰 차이점을 보이지 않으며, 서비스 이용자 특성도 큰 차이점이 발견되지 않아, 조직이 위치한 지역별 외부 환경요인을 함께 분석함
- 가사서비스 사회적경제기업 유형은 서비스 수요 및 공급(제공기관과 노동자) 수준, 소득 및 경제활동참가율, 시장경쟁환경을 기준으로 삼고 차별화 요인을 분석하여, 대도시형, 복합형, 중소도시형, 농산어촌형으로 분류함
 - 대도시형은 서비스 수요가 높고, 공급도 많으며, 인구가 많고 교통 인프라도 잘 갖춰진 편이나 시장경쟁이 높은 지역으로, 서울특별시, 광주광역시, 성남시가 해당함
 - 복합형은 서비스 수요는 높은 편이나, 서비스 공급이 수요에 비해 낮고 소득 격차가 비교적 적은 편으로 인접한 대도시와 연계한 인프라는 갖춰져 있으나, 대도시보다는 시장경쟁이 적고 향후 플랫폼 기업이나 민간기업의 진출 가능성이 큰 지역임. 본 연구 대상 지역으로는 부천시, 양산시가 해당함
 - 중소도시형은 서비스 수요는 1인 혹은 고령화 가정 등의 틈새 수요가 있으며, 향후 이러한 수요가 늘어날 가능성이 크나, 상기 두 유형에 비해 소득수준이 낮고, 교통 인프라 수준이 다소 낮은 중소도시로서, 원주시와 전주시가 해당함
 - 이 밖에 농산어촌형의 경우, 민간기업뿐 아니라 사회적경제기업도 진출을 꺼리는 지역으로 소득수준이 낮고 고령화 수준이 높은 지역으로 가사서비스의 사각지대이며, 잠재적 수요층이 높은 곳으로 공공의 정책적 지원을 통한 서비스 공급이 필요한 지역임

제4장 가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델 및 정책 제언

1. 가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델

- 국제노동기구(ILO) '양질의 일자리' 지표와 본 연구의 조사대상인 비영리·사회적경제기업의 조직 내외부 환경 분석 결과, 가사서비스 사회적경제기업 모델은 ① 가사근로자법 인증 제공기관으로서 모델 ② 지역사회 가사서비스 제공자로서 모델 ③ 고용안정과 일자리의 질을 높이는 모델로 제안함
- 가사근로자법 인증 제공기관으로서 모델은 비공식 노동인 가사노동의 일자리의 질을 제고하는데 중요한 역할을 한 가사근로자법이 제대로 자리잡기 위해서 인증 제공기관으로서 사회적경제기업의 진입을 촉진, 확대하여 '좋은 일자리'의 표준을 만들고 시장을 선도할 수 있는 모범으로서 요건을 갖추는데 목표를 두고 있음
 - 근로자의 대표성과 노사 거버넌스를 강화하고, 법정 의무교육 강화, 노동법 교육 의무화 등 적극적 교육훈련을 제공하는 차별성을 갖도록 해야 함
- 지역사회 가사서비스 제공자로서 모델은 서비스의 공급과 수요, 지역 내 인프라 자원 등 지역 격차로 인한 서비스 공급 불균형 문제를 해소하기 위한 사회적경제기업의 역할을 할 수 있도록 지원하는 모델임
 - 지역의 특성에 맞춰 ① 현재 가사서비스를 제공하는 사회적경제기업이 기존 모델을 확산하는 방안 ② 현재 돌봄 분야에서 활동하는 사회적경제기업이 가사서비스로 사업영역을 확대하는 방안 ③ 저출생·고령화 문제가 심각한 농산어촌 지역 내 주민공동체 중심의 사회적경제설립을 지원하는 방안을 고려할 수 있으며, 앞서 지역별로 제시한 대도시형, 복합형, 중소도시형, 농산어촌형 유형에 따라 연계한 세부 정책 설계가 가능함
- 고용안정과 일자리의 질을 높이는 모델의 경우, 가사근로자법 시행 이전부터 취약계층에게 최소한의 노동을 제공하고 가사노동자의 일자리 질을 담보하기 위해 노력해온 사회적경제기업의 정체성과 사회적 가치를 지키고 확장해나갈 수 있도록 지원해야함
 - 현재 여성가족부에서 운영 중인 여성가족형 (예비)사회적기업 제도 안에 가사서비스 분야를 추가해 기존 혹은 신규 사회적경제기업이 진입할 수 있도록 지원이 필요함
 - 고령 및 농사일 등 병행, 육아 및 가족 수발과 학업 등으로 주 15시간 이상 근로가 어려운 경우 단시간근로와 관련된 가이드라인을 제시하여 파트타임형 모델을 도입할 필요가 있음

2. 가사서비스 사회적경제기업 가이드라인

- 가사 분야 일자리 질 제고를 위한 사회적경제기업의 차별성을 확인·강화하기 위해서는 기업 운영의 가이드라인으로 구체화할 필요가 있음. 이에 본 연구에서는 가사 분야에서 활동하는 개별 기업이 스스로 사업을 점검하고 나아가야 할 방향을 제시하는 동시에 앞으로 가사서비스 영역에서 활동하려는 기업들에 일종의 운영표준이 될 수 있는 가이드라인을 제안하고자 함
 - 가이드라인은 사회적으로 인정받는 체계가 필요하며 가사서비스 분야의 업계 표준으로 확산해 시장의 자율규제 역할을 하는 것이 바람직함
 - 가이드라인이 실효성 있게 작동하기 위해서는 이를 관리할 수 있는 협의체 설립이 필요함. 현행법에서 이러한 역할을 하는 것이 단체표준이기에 본 연구에서는 단체표준 도입 혹은 이와 유사한 가이드라인 도입을 제안함
- 가사서비스 가이드라인을 개발하기 위해 8단계(1단계: 표준화 대상 선정, 2단계: 참조 표준 및 문서확인, 3단계: 표준구성 요소별 기준치 설정, 4단계: 단체표준 초안작성, 5단계: 자문회의, 6단계: 단체표준 개정안 작성, 7단계: 공청회/협의회/자문회의/관계부처회의, 8단계: 단체표준 최종안)를 제안함
- 가사서비스 가이드라인으로 단체표준 제정 시 기대효과로 ① 서비스 품질의 표준화와 관계자 만족도 증진, ② 서비스 위탁의 투명성 확보와 공정한 거래 보장, ③ 협의체를 통한 단체표준 인증 및 관리로 업계의 자율규제 및 협업 촉진을 들 수 있음

3. 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화 정책 제언

- 본 연구에서는 가사 분야 여성 일자리 질 제고를 위해 상기 제안한 가사서비스 모델과 연계해 가사서비스 주체별 지원 방안을 제안하고 나아가 가사서비스 산업 생태계를 조성하고, 성장·발전해나갈 수 있도록 사회적경제기업 육성과 활성화를 위한 정책을 제언하고자 함
- 정책 목표는 ① 가사서비스 사회적경제기업 활성화를 통해 ② 일자리 질과 서비스의 질 향상하고 ③ 공동체의 삶의 질을 개선하며, 정책 방향은 ① 가사서비스 제공기관 활성화 지원 ② 가사종사자 역량 강화 및 안전망 마련 ③ 이용자 인식 제고이며 산업 생태계 차원에서 ④ 가사서비스 사회적경제 생태계 조성 및 지원으로 크게 4가지 핵심과제와 세부 12개 정책을 아래와 같이 제언함
- 첫째, 가사서비스 제공기관 활성화 지원 방안의 세부 정책으로는 ① 여성가족형 사회적경제기업

지정제도를 통한 육성 및 지원과 ② 사회적경제 제공기관 협의체 설립과 운영 지원 방안을 포함

- 여성가족형 (예비)사회적경제기업 육성·지원 방안은 고용노동부에서 주관하는 가사서비스 제공기관 인증과 연계하여 가사서비스 사회적경제기업들의 인증 제공기관 전환과 안정적 운영을 지원하여 모델화할 수 있음
- 해당 기업을 대상으로 인사·노무, 회계, 경영 전반에 걸친 상시 컨설팅 및 판로를 지원함. 예를 들어, 가족친화기업 인증을 받은 기업에 일·가정양립을 위한 가사서비스를 지원하고 사회적경제기업이 서비스를 제공하는 방식을 들 수 있음
- 여성가족형 사회적경제기업이 창출하는 사회적 가치와 공익성을 평가, 보상하는 체계를 마련해 이들이 제공하는 서비스의 공익적 가치를 체계적으로 측정, 평가하여 보상하는 방안 마련
- 가사서비스 사회적경제기업 협의체 설립 및 운영 지원을 통해 가사분야에서 여성의 일자리 창출 및 고용안정에 관한 상시로 논의하고 건의할 수 있는 민관 협업체계 구축 기반 제공

□ 둘째, 가사노동자 역량 강화와 안전망 마련의 세부 정책은 ① 사회적경제기업을 활용한 직업훈련 프로그램 운영 ② 가사노동자 전문성 강화와 경력개발 지원 ③ 경력단절, 결혼이민자 여성 가사서비스 취업연계 및 지원 ④ 가사노동자의 안전한 일터 환경 조성 방안이 포함됨

- 기존 현장에서 운영되는 데 어려움이 많았던 국가직무표준(NCS) 활용한 직업훈련 프로그램 운영 활성화를 위해 사회적경제 가사서비스기업에 교육훈련 프로그램을 위탁 운영할 수 있도록 지원
- 가사노동자 전문성 강화와 경력개발 지원을 위해서는 가사서비스 분야별 자격증 도입과 가사노동자 교육 인력 관리, 가사서비스 국가자격증 도입, 가사서비스 직업훈련 강사를 포함한 가사서비스 경력 경로 등의 세부 정책 방안이 필요
- 경력단절 여성을 포함해 일자리를 찾기 힘든 결혼 이민자 여성을 대상으로 여성가족부 새일센터의 ‘여성 인턴 사업’을 사회적경제 및 비영리기관과 연계 지원하는 방안
- 가사노동자 보호 및 작업환경 개선을 위한 산업안전매뉴얼 제작 및 고충 및 법률상담, 다양한 교육 운영 등을 담당하는 ‘(가칭)가사근로자종합지원센터’ 설치 및 운영

□ 셋째, 가사서비스 이용자 인식 제고의 세부 정책으로는 ① 일·가정 양립 지원 바우처 도입 ② 가사서비스 인증 제공기관과 노동자 인식개선을 위한 대국민 캠페인 실시 ③ 가사서비스 이용자 보호 및 분쟁 해결을 위한 시장 규칙 마련 방안을 제안

- 가사돌봄 사각지대 중 하나인 보호 종료 청소년, 미혼모·부 등 한부모 가정을 대상으로 여성가족부 가사돌봄 지원사업으로 ‘일·가정 양립 지원 바우처’ 지원사업 실시
 - 가사노동에 대한 낮은 사회적 인식을 개선하고, 보편적 사회서비스로 자리 잡기 위해서는 사회적 공감대 마련이 중요함. 가사서비스 이용방법, 가사노동자에 대한 인식개선에 초점을 맞춘 홍보자료를 배포하고, 국제 가사노동자의 날 기념행사 및 캠페인 실시
 - 가사노동자-이용자-가사서비스 인증 제공기관 사이에 발생하는 분쟁을 해결하기 위해 서비스 범위, 종류에 따른 차등 비용, 노동자 의무 및 휴식시간 등 표준이용약관 마련
- 넷째, 가사서비스 산업 생태계 조성 및 지원의 세부 정책으로는 ① 지역 기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원 ② 가사·돌봄 이해관계 당사자 간 협력적 거버넌스 구축 지원 방안 ③ 가사서비스 통합정보시스템의 구축 및 운영 방안이 포함됨
- 지역 기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원 방안은 상기 가사서비스 사회적경제기업 유형 모델과 연계하여 지역별 인프라 및 자원의 차이로 발생하는 가사돌봄 사각지대를 보완하고, 사회적경제, 비영리기업이 이를 위해 역할을 할 수 있도록 육성 양성하는 방안을 지역별로 제안함
 - 종사자와 이용자를 중심으로 가사분야 이해관계자 거버넌스(가칭 가사서비스 특별위원회)를 설치 운영해, 서비스요금 가이드라인, 직업윤리, 가정에서의 종사자 보호 등 다양한 의제를 상시로 논의하는 의사결정 구조 마련 및 운영
 - 간병, 돌봄, 가사지원 등 분산되어있는 공공 사회서비스 정보를 통합하고, 민간에서 제공하는 가사서비스 정보를 함께 확인할 수 있는 통합정보시스템의 구축과 운영

차 례



연구 요약	i
-------------	---

CHAPTER

제1장 서론

제1절 연구배경 및 목적	3
제2절 연구의 구성 및 방법	6
제3절 연구수행 절차	10

CHAPTER

제2장 가사서비스 법제도 흐름과 산업 및 노동 현황 분석

제1절 가사서비스 및 가사노동자 정의·범위	13
제2절 가사서비스 관련 법·제도 흐름	16
제3절 가사서비스 산업 및 노동 현황 분석	21
제4절 가사서비스 공식화와 노동자 일자리 질·이용자의 삶의 질 연계	31

CHAPTER

제3장 사회적경제 가사서비스의 특징과 국내 사회적경제기업 분석

제1절 가사서비스와 사회적경제 관련성 고찰	35
제2절 국외·국내 사회적경제 가사돌봄서비스 사례 및 현황	42
제3절 가사서비스 사회적경제기업 현장 사례	51
제4절 플랫폼 가사서비스 기업 및 공공 가사서비스 지원사업	104
제5절 가사서비스 사회적경제기업 환경 분석	117

CHAPTER

제4장 가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델 및 정책 제언

제1절 가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델	151
제2절 가사서비스 사회적경제기업 가이드라인	163
제3절 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화 정책 제언	169

CHAPTER

제5장 요약 및 결론

제1절 연구 요약	205
제2절 연구의 한계	210

참고문헌	211
-------------------	------------

[별첨] 지자체별 가사돌봄서비스 정책지원사업 현황(2022년 4월말 기준)	215
--	------------

표차례



표 1-1 연구내용에 따른 연구방법	6
표 1-2 가사서비스 사회적경제기업 면담 조사 대상	7
표 1-3 면담 주요 내용	7
표 1-4 사례비교 조직 면담 대상자	9
표 1-5 가사노동자 FGI 대상자	9
표 1-6 전문가 지문 대상자	9
표 2-1 가사 및 육아도우미의 직업분류	14
표 2-2 A 플랫폼 업체 평형별 주문비율(2021년 5월 기준)	22
표 2-3 B 플랫폼 업체 평형별 주문비율(2021년 5월 기준)	22
표 2-4 가사서비스앱 이용 현황	23
표 2-5 직접 고용 기반 가사서비스 제공 플랫폼 규제 샌드박스 과제 소개	25
표 2-6 고용·산재·건강·국민연금 보험 신규 적용대상 가사근로자 수 추계치	26
표 3-1 ICA 협동조합 7원칙	38
표 3-2 사회서비스 분야별 사회적경제기업 현황	50
표 3-3 ILO 양질의 일자리 요소와 가사서비스 일자리 분석	53
표 3-4 ILO 양질의 일자리 요소와 사회적경제기업의 노력	54
표 3-5 A 협동조합 지부 현황	57
표 3-6 B 비영리법인 현황	62
표 3-7 B 비영리법인 직종별 서비스 요금	63
표 3-8 C 사회적협동조합 사업	66
표 3-9 C 사회적협동조합 네트워크 현황	70
표 3-10 E 사회적협동조합 설립 과정	76
표 3-11 F 협동조합 조합원 연령대	81
표 3-12 F 협동조합 서비스 요금	81
표 3-13 G 사회적협동조합 서비스 요금	86
표 3-14 H 사회적협동조합 서비스 요금	90

표 3-15 I 사회적협동조합 서비스 요금	93
표 3-16 J 비영리법인 서비스 요금	96
표 3-17 K 비영리법인 서비스 요금	99
표 3-19 가사서비스 분야 플랫폼기업 현황 비교	105
표 3-20 플랫폼 기업 양질의 일자리 요소 분석	106
표 3-21 여성가족부 아이돌봄 서비스 제공기관 현황	107
표 3-22 부천시 워킹맘·워라밸가사지원서비스 사업 운영 성과(2021년)	110
표 3-23 부천시 워라밸가사지원서비스 주요내용	111
표 3-24 가사서비스 사회적경제기업의 특징	118
표 3-25 사회적경제 가사서비스 제공기관의 주요활동	119
표 3-26 지역별 면적 및 인구 비교	121
표 3-27 광주광역시 최근 5년간 경제활동인구	122
표 3-28 광주광역시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황	122
표 3-29 광주광역시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황	123
표 3-30 광주광역시 2017~2019년 성별 독거노인 현황	123
표 3-31 광주광역시 2017~2019년 저소득·한부모 현황	124
표 3-32 부천시 최근 5년간 경제활동인구	125
표 3-33 부천시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황	126
표 3-34 부천시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황	126
표 3-35 부천시 2017~2019년 성별 독거노인 현황	127
표 3-36 부천시 2017~2019년 저소득·한부모 현황	127
표 3-37 부천시 2018~2020년 다문화 가구 현황	127
표 3-38 원주시 최근 5년간 경제활동인구	129
표 3-39 원주시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황	129
표 3-40 원주시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황	130
표 3-41 원주시 2017~2019년 성별 독거노인 현황	130

표 3-42 원주시 2017~2019년 저소득·한부모 현황	131
표 3-43 원주시 2018~2020년 다문화 가구 현황	131
표 3-44 양산시 최근 5년간 경제활동인구	132
표 3-45 양산시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황	133
표 3-46 양산시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황	133
표 3-47 양산시 2017~2019년 성별 독거노인 현황	134
표 3-48 양산시 2017~2019년 저소득·한부모 현황	134
표 3-49 양산시 2018~2020년 다문화 가구 현황	134
표 3-50 전주시 최근 5년간 경제활동인구	135
표 3-51 전주시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황	136
표 3-52 전주시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황	136
표 3-53 전주시 2017~2019년 성별 독거노인 현황	136
표 3-54 전주시 2017~2019년 저소득·한부모 현황	137
표 3-55 전주시 2018~2020년 다문화 가구 현황	137
표 3-56 성남시 최근 5년간 경제활동인구	139
표 3-57 성남시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황	139
표 3-58 성남시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황	140
표 3-59 성남시 2017~2019년 성별 독거노인 현황	140
표 3-60 성남시 2017~2019년 저소득·한부모 현황	140
표 3-61 성남시 2018~2020년 다문화 가구 현황	141
표 3-62 서울특별시 최근 5년간 경제활동인구	142
표 3-63 서울특별시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황	142
표 3-64 서울특별시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황	142
표 3-65 서울특별시 2017~2019년 성별 독거노인 현황	143
표 3-66 서울특별시 2017~2019년 저소득·한부모 현황	143
표 3-67 서울특별시 2018~2020년 다문화 가구 현황	144

표 3-68 지역별 지역내총생산 비교	145
표 3-69 지역별 플랫폼 기업 진출 현황	146
표 3-70 지역별 직업소개소 현황	147
표 3-71 가사서비스 사회적경제 유형(안)	148
표 4-1 ILO 양질의 일자리 요소와 가사근로자법	152
표 4-2 가사근로자법상 인증 제공기관으로서 사회적경제기업 모델	154
표 4-3 경기도 31개 시군별 가사서비스 지원 가능	157
표 4-4 기초지자체의 돌봄분야 사회적경제기업 분포 예시	158
표 4-5 돌봄분야 사회적경제 네트워크 조직의 지역적 분포	159
표 4-6 가사서비스 사회적경제 유형안 및 세부 정책 방안	160
표 4-7 KS A 0001에 따른 표준서 예시	165
표 4-8 가사지원 및 아이돌봄 서비스 단체표준(안) 추진 세부절차	167
표 4-9 사회적경제 가사서비스기업 활성화를 위한 육성모델 및 정책방안	172
표 4-10 가족센터 추진 주요사업	174
표 4-11 새일센터 추진 주요사업	175
표 4-12 시·도별 새일센터 지정현황	175
표 4-13 특화 유형별 새일센터 현황	175
표 4-14 가족센터, 여성새로일하기센터 사업 연계방안	177
표 4-15 가사서비스 사회적경제기업 단계별 지원 방안	180
표 4-16 가사서비스 제공기관 대상 경영 컨설팅 및 교육 지원(안)	181
표 4-17 지역 기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원 방안	190

그림차례



그림 1-1 연구수행절차	10
그림 3-1 웨백, 공공기관과 민간 비영리기업의 협업 구조	43
그림 3-2 비 케어링의 경력 개발 맵	44
그림 3-3 광주광역시 최근 5년간 세대별 인구현황	121
그림 3-4 부천시 최근 5년간 세대별 인구현황	125
그림 3-5 원주시 최근 5년간 세대별 인구현황	128
그림 3-6 양산시 최근 5년간 세대별 인구현황	132
그림 3-7 전주시 최근 5년간 세대별 인구현황	135
그림 3-8 성남시 최근 5년간 세대별 인구현황	138
그림 3-9 서울특별시 최근 5년간 세대별 인구현황	141
그림 4-1 집으로 방문하는 가사서비스 이용 의향	157
그림 4-2 단체표준 개념	164
그림 4-1 단체표준(안)의 주요 내용 예시	166
그림 4-4 단체표준안 개발과정	167
그림 4-5 가사분야 사회적경제기업 육성 및 활성화 위한 정책목표 및 정책방향	171
그림 4-6 가사서비스 노동자 경력 경로(안)	185
그림 4-7 서울행복한돌봄과살림 서비스 이용 고객 에티켓	200



1

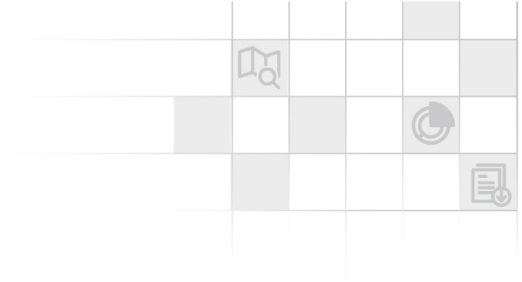
CHAPTER

1

서론



제1절 연구배경 및 목적	3
제2절 연구의 구성 및 방법	6
제3절 연구수행 절차	10



제1절 연구배경 및 목적

1. 가사서비스의 특징

□ 가사서비스 환경 변화에 따른 대응 필요

- 여성의 경제활동 참여 증가와 사회 전반적인 저출산·고령화 추세로 인하여 가사노동이 점차 사회화, 시장화되고 있음. 가사노동은 무급노동에서 임금을 받고 노동을 제공하는 서비스업 형태로 변화하였으며 그 수요가 증가할 것으로 전망되는 등 중요한 일자리로 주목받고 있음
- 정부는 '22년 6월부터 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(이하 가사근로자법)」 시행을 앞두고 있으며, 이는 노동자의 90% 이상이 중·고령 여성인 가사서비스 시장에서 노동자들의 권익을 보호하고 서비스의 질을 향상할 것으로 기대됨
 - 가사근로자법에서는 가사서비스를 '가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호, 양육 등 가정생활의 유지와 관리에 필요한 업무를 수행'하는 것으로 규정하고 있어 가사돌봄을 중심으로 재가 돌봄서비스까지 두루 포괄하고 있음
- 그동안 근로기준법 적용제외로 인해 가사노동 시장은 계속 비공식 영역에 머물러왔으나 가사근로자법 시행으로 가사노동 시장의 공식화가 이루어질 것으로 예상함

□ 가사서비스 제공기관¹⁾ 문제해결을 위한 방안 필요

- 가사노동 분야는 여성의 일가정 양립과 직결되어 있을뿐더러, 노동자의 절대다수가 중·고령 여성으로 위라벨, 여성의 일자리 창출, 고령 빈곤 완화에도 중요한 영역임
- 가사서비스가 공식화될 때 노동자의 고용안정은 물론 지역 및 가족 친화적인 보편적 서비스 달성을 목적에 둔 공익적 가사서비스 제공기관들이 다수 등장해야 함
- 하지만 민간 직업소개소를 중심으로 한 가사서비스는 이용자·노동자·사회 모두에게 일정한 한계가 있음
 - (이용자) 단순히 이용자와 노동자를 연결하는 수준으로는 서비스의 품질, 신뢰성 및 책임성 확보에 한계가 있으며 다수의 이용자는 노동자의 신원보증, 문제 사후처리 등이 보장되는 공신력 있는 기관에 의한 서비스 제공 희망
 - (노동자) 노동자 대부분이 중년 여성으로 상대적 보호 필요성이 높음에도 근로조건 보장이 미흡
 - (사회) 비공식적 사적 거래 시장이 지속되어 저출산, 고령사회 대비의 한계
- 한편, 대도시는 플랫폼 기업을 중심으로 한 가사서비스 민간시장이 빠른 성장세를 보이지만 노동시장 쪼개기, 가격 입찰제로 인한 임금 저하 등 일자리 문제가 발생하고 있음. 수요가 상대적으로 적은 중소도시와 농산어촌 등 가사노동 서비스의 지역 격차가 심화됨

□ 사회적경제기업을 통한 가사 분야 여성 일자리 질 제고 방안 모색

- 가정을 중심으로 서비스를 제공하는 가사서비스 분야는 가구 구성원의 보호 및 양육 등 돌봄 서비스를 포함하고 있어 이용자의 사생활 보호, 안전 등과 밀접하게 연계되어 있음
- 한편, 가정 내 청소, 세탁, 양육 등 돌봄서비스를 제공하는 가사노동자의 열악한 근로환경과 저평가된 노동 가치 등의 문제는 노동자 지위 향상이 필요함. 향후 가사서비스의 확대 전망 속에서 노동자 고용안정, 지역·가족 친화적 보편 서비스를 공급할 수 있는 사회적경제기업을 가사서비스 인증 제공기관으로써 개발·육성할 필요가 있음

1) 본 연구에서는 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(이하 가사근로자법)」에서 명시한 자격요건을 충족해 제공기관으로 인증받은 기업의 경우, 가사서비스 '인증 제공기관'으로 표기하며, 그 외 가사서비스를 제공하는 기관들은 '제공기관', '제공사업자' 등으로 표기함

- 가사근로자법 이전에도 사회적협동조합들이 중심이 되어 가사노동자에 대한 교육훈련, 일자리 제공, 배상보험 등 사회 안전망 구축사업 및 가사노동에 대한 인식개선 사업을 진행해 오고 있었음. 이러한 (사회적)협동조합이 더 많이 설립되어 건강하게 시장을 선도할 수 있어야 함
- 이에 본 연구에서는 가사서비스 노동과 산업이 안정적으로 자리 잡고 지속가능할 수 있도록 사회적경제기업을 활용해 가사서비스의 사회적·공익적 가치를 확산할 수 있도록 사회적경제기업을 육성하고 활성화하는 모델과 이와 연계한 정책방안들을 제안하고자 함

제2절 연구의 구성 및 방법

□ 본 연구는 다음과 같이 구성됨

- 제2장에서는 가사서비스 관련 법·제도의 전반적인 현황을 파악하고 가사서비스 산업 및 노동 현황을 분석하며, 가사서비스 공식화에 따른 가사노동자 일자리와 이용자 삶의 질 연결과정을 검토하고자 함
- 제3장에서는 기존 연구를 토대로 국내외 사회적경제 가사서비스의 전반적인 현황을 파악하고, 사례조사 등 실태조사를 통해 가사서비스 사회적경제기업 관련 쟁점 및 인증기관 진입 관련 요구사항을 파악하고자 함
- 제4장에서는 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화를 위한 모델과 그와 연계된 가이드라인과 정책 제언을 하고자 함
- 제5장에서는 상기 연구내용을 요약하고, 본 연구의 한계점을 정리함

□ 제3장의 사례조사는 문헌조사와 가사서비스 비영리·사회적경제기업 관계자 및 노동자 면담 등을 통해 현황을 파악

- 주요 연구내용 중 정책 제언을 제외한 세부내용 작성을 위하여 문헌조사와 관계자 및 노동자 면담, 전문가 자문을 사용

| 표 1-1 | 연구내용에 따른 연구방법

1단계: 가사시장 및 가사노동 현황 파악	2단계: 가사서비스 제공 사회적경제기업 현황 파악	3단계: 사회적경제기업 분석 및 유형 도출	4단계: 사회적경제기업 육성 모델 및 정책제언
<ul style="list-style-type: none"> • 문헌조사 • 행정 및 통계자료 분석 	<ul style="list-style-type: none"> • 관계자 및 노동자 면담 	<ul style="list-style-type: none"> • 관계자 및 노동자 면담 • 전문가 자문 	<ul style="list-style-type: none"> • 관계자 및 노동자 면담 • 전문가 자문

○ 가사서비스 제공 사회적경제기업 현황 파악을 위해 직접 해당 기업을 방문해 면담 시행

| 표 1-2 | 가사서비스 사회적경제기업 면담 조사 대상

순번	일시	면담 대상자	기관 및 약력
1	2022.2.10.	A	A협동조합 이사
2	2022.2.16.	B	B비영리법인 국장 B비영리법인 간사
3	2022.2.21.	C	C사회적협동조합 이사장
4	2022.2.22	D	D사회적협동조합 이사장
5	2022.2.24.	E1	E사회적협동조합 부서장
		E2	E사회적협동조합 실무자
		E3	E사회적협동조합 실무자
6	2022.2.25.	F	F협동조합 부장
7	2022.3.4.	G	G사회적협동조합 이사장
8	2022.3.8.	H	H사회적협동조합 이사장
9	2022.4.6.	I	I사회적협동조합 이사장
10	2022.4.12.	J	J비영리법인 대표
11	2022.4.12.	K	K비영리법인 국장 K비영리법인 부장

- 면담 조사 대상 기관의 선정은 유의표집(purposive sampling)을 통해 이루어졌으며, 선행연구 사례, 공동연구진 및 현장 전문가의 추천으로 구성된 후보 가운데 협조가 가능한 사례로 확정함. 면담은 기관 현황, 노동자 및 이용자 현황, 세부 운영사항, 법제도 관련 문항으로 구성된 반구조화된 설문지로 진행함

| 표 1-3 | 면담 주요 내용

구분	주요내용
기관 현황	<ul style="list-style-type: none"> 거버넌스 구성 현황 근로 규칙 구성 방식 <ol style="list-style-type: none"> 1) 근로시간, 급여 및 규칙을 만드는 논의 방식 2) 이용요금 결정 과정에 다양한 이해관계자 참여 여부 근로자 교육훈련 방식 : 신규 인력 관리 노동자 및 이용자 수 시간당 서비스 요금 이용요금 결제 방식, 근로자 보수 지급 방식 책임배상보험 가입 여부

구분	주요내용
노동자 현황	<ul style="list-style-type: none"> • 연령대 • 근로시간(휴게시간) • 월평균소득 • 이직률 • 복지혜택 • 고객 갈등 요인
이용자 현황	<ul style="list-style-type: none"> • 연령대 • 서비스 이용횟수 • 갈등 요인 및 분쟁해결방식
세부 운영사항	<ul style="list-style-type: none"> • 수익 창출 모델 : 자원 조달 방안 • 지역사회와의 관계 형성 • 근로자-서비스 이용자 연계 방식
법 제도 등 기타요건	<ul style="list-style-type: none"> • 가사근로자법 시행에 따른 인증 의향 여부 • 기존 정부 및 지자체 정책 평가 • 사회적경제 방식으로 가사서비스 제공할 때 갖춰야 할 경쟁력 요소, 지원정책의 방향성 • 사업 추진 시 겪는 어려움
기관 현황	<ul style="list-style-type: none"> • 거버넌스 구성 현황 • 근로 규칙 구성 방식 <ol style="list-style-type: none"> 1) 근로시간, 급여 및 규칙을 만드는 논의 방식 2) 이용요금 결정 과정에 다양한 이해관계자 참여 여부 • 근로자 교육훈련 방식 : 신규 인력 관리 • 노동자 및 이용자 수 • 시간당 서비스 요금 • 이용요금 결제 방식, 근로자 보수 지급 방식 • 책임배상보험 가입 여부
노동자 현황	<ul style="list-style-type: none"> • 연령대 • 근로시간(휴게시간) • 월평균소득 • 이직률 • 복지혜택 • 고객 갈등 요인
이용자 현황	<ul style="list-style-type: none"> • 연령대 • 서비스 이용횟수 • 갈등 요인 및 분쟁해결방식
세부 운영사항	<ul style="list-style-type: none"> • 수익 창출 모델 : 자원 조달 방안 • 지역사회와의 관계 형성 • 근로자-서비스 이용자 연계 방식
법 제도 등 기타요건	<ul style="list-style-type: none"> • 가사근로자법 시행에 따른 인증 의향 여부 • 기존 정부 및 지자체 정책 평가 • 사회적경제 방식으로 가사서비스 제공할 때 갖춰야 할 경쟁력 요소, 지원정책의 방향성 • 사업 추진 시 겪는 어려움

- 연구 비교를 위해 공공의 가사 및 돌봄서비스 사례 추가 확인

표 1-4 | 사례비교 조직 면담 대상자

순번	일시	면담 대상자	기관 및 약력
1	2022.4.1. (전화 인터뷰)	L	L위탁기관 실무자
2	2022.4.8.	M	M위탁기관 팀장 M위탁기관 실무자
3	2022.4.8.	N	N위탁기관 팀장

- 다양한 직업경력을 갖고 가사돌봄 사회적경제기업, 비영리단체에 종사하는 여성 가사노동자를 대상으로 초점집단 인터뷰(FGI)를 실시해 정책 제언에 반영함

표 1-5 | 가사노동자 FGI 대상자

순번	FGI 일시	FGI 대상자	기관 및 약력
1	2022.3.26	ㄱ	B비영리법인 10년차
2		ㄴ	C사회적협동조합 10년 이하
3		ㄷ	C사회적협동조합 10년 이상
4		ㄹ	D사회적협동조합 10년 이하

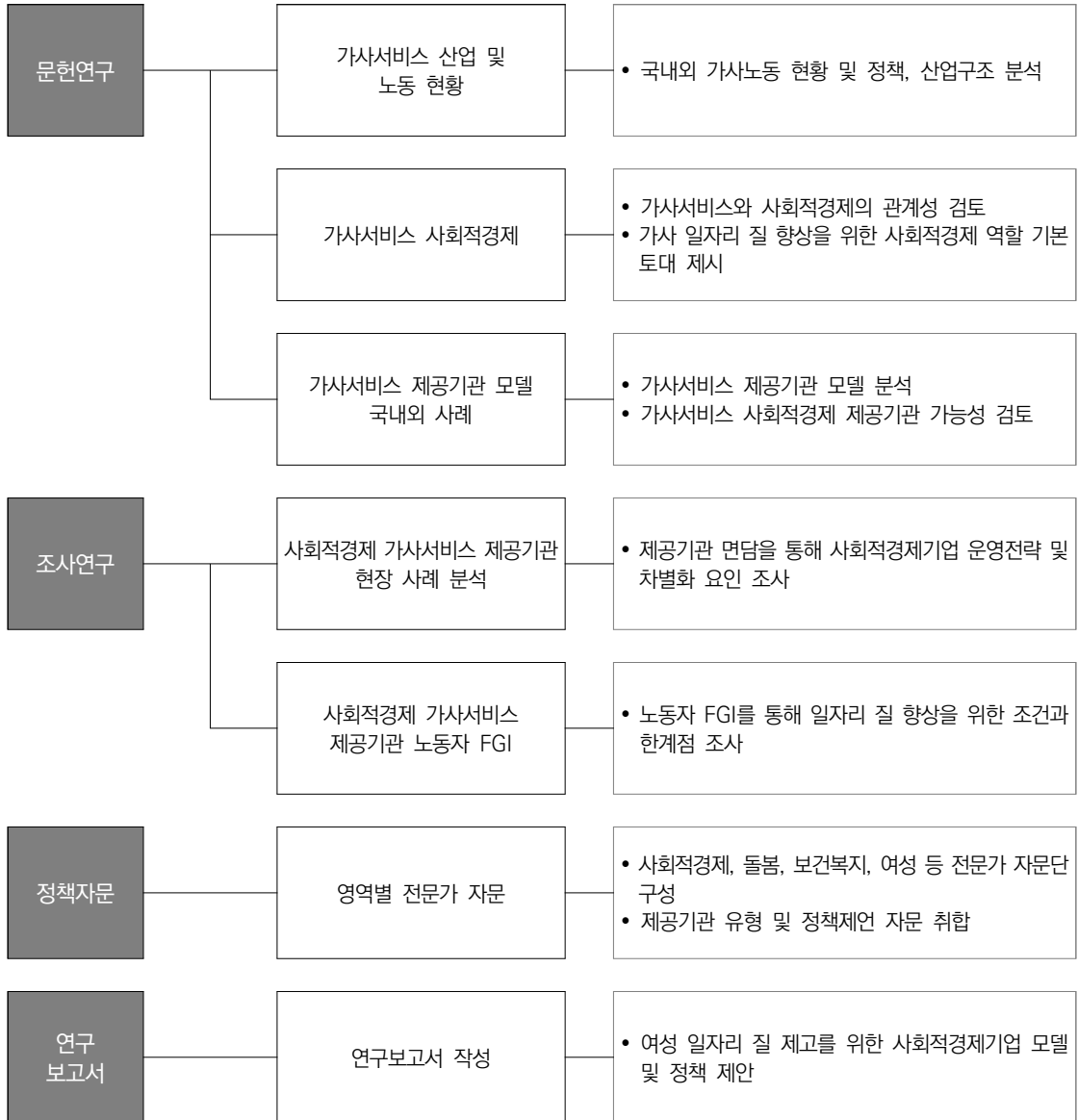
□ 제4장 정책 제언의 정합성을 높이기 위해 전문가 자문을 통해 내용 보완

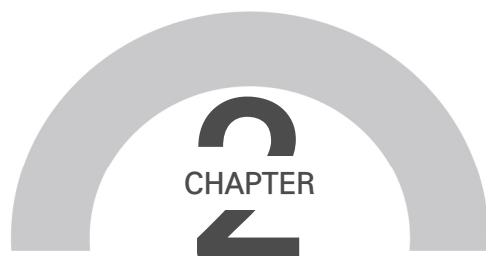
표 1-6 | 전문가 자문 대상자

순번	이름	소속	비고
1	국미애	서울시여성가족재단 정책연구실 선임연구위원	여성
2	배정미	한국YWCA연합회 국장	가사돌봄 현장
3	송미령	한국가사노동자협회 국장	가사돌봄 현장
4	안수진	한국사회적기업진흥원 협업성장팀장	사회적경제, 사회적가치
5	오단이	강남대학교 교수/SW복지재단 이사장	사회적경제, 사회복지
6	최윤선	전 경기도여성가족재단 선임연구위원	여성
7	표대중	노무법인 길 대표노무사	노동
8	황선자	한국노총중앙연구원 부원장	노동
9	권혜원	동덕여자대학교 경영학 교수	경영, 노동/인사관리

제3절 연구수행 절차

| 그림 1-1 | 연구수행절차





가사서비스 법제도 흐름과 산업 및 노동 현황 분석



제1절 가사서비스 및 가사노동자 정의·범위 ..	13
제2절 가사서비스 관련 법·제도 흐름	16
제3절 가사서비스 산업 및 노동 현황 분석 ...	21
제4절 가사서비스 공식화와 노동자 일자리 질· 이용자의 삶의 질 연계	31

CHAPTER 2

가사서비스 법제도 흐름과 산업 및 노동 현황 분석

제1절 가사서비스 및 가사노동자 정의·범위

1. 가사노동과 가사서비스의 정의

- ILO의 가사노동자를 위한 양질의 일자리협약(제189호 협약)은 가사노동(domestic work)을 ‘하나 이상의 가구 내에서 또는 하나 이상의 가구를 위하여 수행하는 노동’이라고 정의하고, 가사노동자(domestic worker)를 ‘직업으로서 고용 관계를 갖고 가사노동을 하는 사람’으로 정의함
- 가사노동은 가정생활의 유지와 노동력 재생산을 위해 필요한 노동으로 보통 의식주, 가족관리, 경영 및 장보기 외에 육아나 고령자의 돌봄 등을 위해 행해지는 노동을 포함함
 - 정부가 돌봄노동을 사회서비스²⁾의 형태로 제공하면서 가사노동 일부는 공식노동으로 전환되고 일부 노동자는 정부 바우처 사업을 수행하는 사회적기업이나 (사회적)협동조합 등을 통해 고용되어 근로자성을 얻게 되었지만, 대부분의 가사노동자들은 여전히 비공식노동으로 유·무료 직업소개소를 통해 알선 방식으로 서비스를 제공하는 형태로 가사서비스를 제공함
- 2021년 6월 제정되어, 2022년 6월 16일부터 시행된 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」에 따르면, 가사서비스는 “가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의

2) 여성가족부의 아이돌보미 사업, 보건복지부의 노인장기요양보험, 노인돌봄종합서비스, 장애인활동보조, 산모신생아도우미, 가시간병방문 등

보호·양육 등 가정생활의 유지와 관리에 필요한 업무를 수행하는 것”(2조 1항)으로 정의됨

○ 가사노동의 이용자와 가사 사용인이 노무제공 계약을 체결하게 되는 과정은 제3자가 중개하여 채용하는 경우와 직접 물색하여 채용하는 경우로 구분됨³⁾

- 제3자는 중개활동을 사업으로 수행하는 사업자일 수도 있고, 영리활동과 무관한 개인일 수도 있음
- 가사노동 중개업체가 가사 사용인의 노무제공계약 체결을 매개하는 유형은 크게 오프라인 플랫폼을 활용하는 방식(비영리단체, 유료직업소개소 등)과 온라인 플랫폼을 활용하는 방식으로 구분됨

○ 가사노동자는 한국표준직업분류(7차 개정)에 의하면 가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직(95)에 속하며 이 가운데 가사 및 육아 도우미(951)로 분류됨

- 가사도우미는 ‘고용된 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동을 수행하거나 가정용품의 구매를 전문적으로 대행하는 자’로 가사보조원, 파출부, 가정부, 가사쇼핑대행원으로 지칭됨
- 육아도우미는 ‘고용주의 아이를 돌보는 자로, 경우에 따라서는 어린이의 피복을 수선, 세척, 다림질하기도 하며 아이 양육에 관계되지 않은 가사업무를 수행하는 자’로 베이비시터, 보모, 복시터, 아기돌보미 등으로 지칭됨

표 2-1 | 가사 및 육아도우미의 직업분류

구분	중분류	소분류	항목명
9. 단순노무 종사자	95. 가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직	951. 가사 및 육아 도우미	95110. 가사도우미 95120. 육아도우미

○ <제10차 한국표준산업분류>에 의하면 가사서비스업은 두 업종으로 분류할 수 있음. 가사서비스업과 가사노동자 알선업으로 가사서비스업은 가구 내 고용활동에 포함됨. 가구 내 고용활동(97000)은 ‘요리사, 가정부, 세탁부, 보모, 유모, 개인 비서, 집사, 운전사, 정원 관리원,

3) 권오성·박소희. (2020). 가사노동자 보호에 관한 연구. 노동법포럼(제31호).

가정교사 등을 고용한 가구의 활동⁴⁾임

- 가사노동자 알선업은 ‘고용주 또는 고용알선업체의 직원이 아닌 구직자를 대리하여 일자리 및 구직자 정보를 기초로 인력을 선발, 알선 및 배치하는 산업활동’을 뜻함. 가사노동자 알선업은 고용알선업(75110)과 임시 및 일용 인력 공급업(75121) 또는 상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업(75122)에 모두 포함됨
 - 한편, 플랫폼 경제의 확산 추세 속에서 최근에는 앱 기반 서비스를 통해 플랫폼 노동을 수행하는 가사노동자가 증가하는 추세임
- 본 연구에서는 가사서비스는 가사근로자법⁴⁾의 정의를 따르며, 가사서비스를 제공하는 사람의 경우, 가사근로자법에 따라 근로계약을 맺고 서비스를 제공할 경우에는 '가사근로자'로, 알선 방식으로 일하는 경우는 '가사서비스 종사자'로, 가사서비스 영역에서 일하는 사람을 포괄하는 경우는 '가사노동자'로 정의함
 - 가사서비스는 가사근로자법의 정의를 따르되, 가구원의 보호·양육서비스보다 가장 비공식성이 강하고 새로이 정책 초점집단으로 떠오르고 있는 가사돌봄(청소·세탁·주방일)에 집중해 다루기로 함. 시장에서는 일반적으로 가사도우미서비스라고 일컬어지는 영역임

4) '가사근로자법'은 가사서비스를 “가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것”으로 정의함.

제2절 > 가사서비스 관련 법·제도 흐름

1. 비공식 노동에서 공식 노동으로의 전환

- 가사서비스는 한국 사회의 대표적인 비공식 노동이었음. 가사서비스 노동자는 근로기준법, 사회보험제도 등에서 배제됐음
- 한국에서는 1953년 근로기준법을 제정할 당시부터, 가사서비스 노동자를 ‘가사사용인’이라는 명칭으로 근로기준법 적용제외 대상으로 정하였으며, 관련된 노동관계법에서 가구 내 고용 활동에 대한 법 적용이 제외되어왔음
- 노동 관련 법의 적용제외 상황 속에서, 가사서비스 노동자들은 노동권을 향유하지 못한 채로 일해왔음
- 가사노동자들의 노동권 보호를 위해 가사노동 관련 단체들에서 여러 차례 가사노동자 관련 입법화가 시도되었음
 - 19대 국회에서 환경노동위원회 소속 국회의원을 중심으로 가사서비스 관련 단체 YWCA, 한국가사노동자협회, 한국여성노동자회 등과 함께 「가사근로자 보호 등에 관한 법률안」(가사근로자 보호 등에 관한 법률안(김춘진 의원 등 10인, '13.5.20. 가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률안(이인영 의원 등 10인, '16.2.4.)을 제출하였으나, 회기만료로 폐기됨
 - 20대 국회에서는 서형수 의원('17.6.16.) 외 27인 : YWCA, 한국가사노동자협회, 이정미 의원('17.9.11.) 외 10인(한국여성노동자회) 2건과 정부안 1건(정부안 국회 제출('17.12.28.), 입법 공청회('18.3.30.)에 발의되었고, 환경노동위원회 고용노동소위에서 공청회가 개최되었으나, 회기만료 폐기됨. 20대 국회 당시 발의된 의원(안)과 정부(안)은 법안의 취지, 주요 내용 등은 동일하고, 휴게·휴일·휴가, 공익적 제공기관 우대 등 일부에서만 차이가 존재하였음
 - 21대 국회에서는 지난 국회 당시의 정부안과 동일한 내용으로 재입법 추진되었으며, 이수진 의원('20.9.14), 강은미 의원('20.9.17), 임이자 의원('21.3.16) 등 3건의 의원안이 발의되어, 여야 합의로 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」이 국회를 통과함('21.5.21)

○ 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(이하 가사근로자법)」시행 이후의 주요 변화를 살펴보면 다음과 같음

- 첫째, 가사서비스 제공기관이 가사근로자를 직접 고용하는 구조로 변화됨. 이는 제공기관이 근로기준법 등 노동법상 사용자 책임, 서비스 관리, 정보공개 및 피해보상 책임 등을 부담하게 되는 것을 의미함
- 둘째, 가사서비스 이용자는 제공기관과 이용계약을 체결하고, 제공기관에 이용요금을 지불하는 방식으로 변화됨. 기존 알선방식의 서비스 제공 방식에서는 이용자가 가사근로자에게 직접 요금을 지불하는 것이 일반적이었다고 한다면, 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」시행 이후에는 제공기관에 요금을 지불하고, 제공기관은 이용요금을 바탕으로 가사근로자에게 임금을 지불하는 방식으로 변화됨
- 셋째, 가사근로자법 시행 이후 중요한 변화는 가사서비스 제공기관 인증제도가 도입된다는 점임. 가사근로자법 상 고용노동부장관은 일정한 요건을 갖춘 법인을 가사서비스 제공기관으로 인증할 수 있으며, 시정명령 및 인증취소도 가능함
- 인증요건 및 시정명령, 인증취소 등의 규정은 아래와 같음

〈인증요건〉

- ① 가사근로자를 유급으로 고용하여 가사서비스를 제공할 것
- ② 가사서비스 중 발생 손해에 대한 배상 수단 등을 갖추고 있을 것 등

〈시정명령〉 ① 인증요건에 맞지 않거나 ② 공개대상 정보를 공개하지 않는 경우

〈인증취소〉 ① 시정명령 따르지 않거나 ② 부정한 방법으로 인증받은 경우

〈제공기관 인증요건 및 시정명령·인증취소 사유〉

- 제공기관은 서비스의 종류, 요금산정 기준, 이용 절차 등을 일반 이용자들에게 공개(전산시스템 등 활용)
 - 가사근로자의 고충 처리를 위해 노력해야 하며, 고충 처리 요청을 이유로 가사근로자에게 불이익한 조치를 해서는 안 됨

- 넷째, 가사서비스는 이용계약을 통해 이루어짐. 가사서비스 제공기관은 가사서비스를 이용하려는 자와 서비스의 종류·서비스의 제공시간·가사근로자의 휴게시간 등이 포함된 이용계약⁵⁾을 서면으로 체결해야 함
- 가사근로자의 근로조건 향상 및 건전한 가사서비스 시장 조성을 위하여 고용노동부는 ‘표준이용계약서’를 마련하여야 하며, 제공기관은 가사서비스를 제공할 가사근로자에

5) 이용계약 사항: 가사서비스 종류·제공일·제공시간, 이용요금·지급방법, 가사근로자 휴게시간·안전에 관한 사항, 손해배상에 관한 사항 등

게 미리 이용계약 내용을 고지하고, 가사근로자는 이용계약에 따라 가사서비스 제공하도록 함

- 만약, 이용자가 기존 체결한 이용계약에서 정한 사항 이외의 서비스를 추가로 이용하려는 경우에는 기존 이용계약 이외의 추가 별도의 이용계약 체결이 필요함
- 다섯째, 가사근로자법에 의해 가사서비스 제공기관에 고용된 가사근로자의 노동조건이 보호됨. 제공기관 사업주와 가사근로자 사이의 근로계약은 서면으로 체결해야 하며, 근로기준법 등 노동법상 기본 근로조건(4대보험 포함)이 준수되어야 함
- 다만, 가사서비스의 근로 장소 및 형태의 특성을 고려하여 특례 규정이 존재함
- 예를 들어, 가사근로자법 상 최소근로시간은 주 15시간 이상이지만, 가사근로자의 자발적인 의사에 의하거나, 경영상 불가피한 경우에는 주 15시간 미만의 근로시간이 가능함. 휴게시간의 경우, 이용자의 가정에서 일한다는 특성상, 근로시간 산정이 어려운 점 등을 고려하여 휴게시간과 관련된 근로기준법 적용의 예외를 인정할 수 있으나, 이용계약 등을 통해 가사근로자의 휴게 시간 보호 의무가 존재함⁶⁾

2. 가사서비스 공식화 관련 쟁점

- 가사서비스 관련 이해당사자들은 가사서비스 공식화가 저출생·고령화 시대의 여성 노동자의 경력단절 현상 해소 및 새로운 일자리 창출과 확대에 기여할 것으로 예상함
 - 가사서비스에 대한 기존의 일반적인 인식은 주로 60대 이상의 여성이 수행하는 일자리라는 인식이었다면, 최근의 시장의 상황은 40대, 50대 등 다양한 연령대의 여성들이 수행하는 일자리로 변화하고 있음. 가사서비스 공식화를 통해 가사근로자의 노동권 보호와 가사서비스 시장의 표준모델이 마련되면, 더 많은 신규 노동자가 이 시장에 유입되고, 이를 통해 일자리 창출과 시장 확대의 가능성이 존재한다는 데에 대부분 입장을 같이하고 있음
- 가사서비스 공식화는 현금 거래 방식을 지양하고, 신용카드 결제 등으로 비공식 경제의 공식화 효과를 가져올 것으로 예상할 수 있음
 - 가사서비스 공식화 이후 정부로부터 가사서비스 제공기관 인증을 받은 업체를 통해 가

6) 단, 이용자의 가정에 입주하여 가사서비스를 제공하는 “입주 가사근로자”의 경우에는 근로기준법 상 휴게시간 규정이 적용됨.

사서비스를 이용하는 경우, 신용카드 결제, 현금영수증 발급 등으로 투명한 거래가 이루어짐. 이를 통해 국가 입장에서는 세원 확보에 더 유리한 구조가 마련될 수 있으며, 소비자에게도 지출 증빙 등으로 이익이 될 수 있을 것임

- 현재 구조에서는 플랫폼 업체를 통한 가사서비스의 경우에만 이용요금에 대한 신용카드 결제 등이 일반적으로 이루어지고, 나머지 직업소개 방식에서는 이용자-노동자 간 현금 거래가 일반적인 상황임. 그러나 가사서비스 공식화 이후 가사서비스 제공기관 인증이 확산할 경우, 신용카드 결제, 현금영수증 발급 등을 통한 이용요금 지불 방식의 확대는 국가의 세수 확보뿐만 아니라, 가사서비스 이용요금의 표준화 등의 효과도 기대할 수 있을 것임

○ 가사서비스 공식화로 관련 산업 활성화의 효과도 기대됨

- 가사서비스 공식화를 통해 활성화될 것으로 예측되는 대표적인 분야는 보험업계임. 기존의 기관들에서는 가사노동자들의 업무 수행 중 발생하는 사고 등에 대비하여 배상책임 보험 등에 가입하고 있는 상황 속에서, 가사서비스 공식화를 통해 시장규모가 확대되면, 이러한 배상책임보험의 규모가 확대될 수 있을 것으로 예상함
- 또한, 이미 일부 생명보험 업계에서는 각종 암보험 등에서 보험가입자가 질병 등으로 병원에 입원한 경우 가사서비스를 최대 100일까지 제공하는 “가사도우미지원특약”을 신설하고 있음. 이러한 가사도우미지원 특약 등을 통해 보험업계와의 동반 성장을 기대할 수도 있음. 이러한 움직임은 가사서비스가 필수적인 서비스로 인식되고 있으며, 시민 누구에게나 필요한 상황이 있을 수 있음을 의미하는 시대적 변화로 읽을 수 있음

○ 가사서비스 공식화는 가사서비스의 보편서비스화 및 소비자들의 접근성을 향상할 수 있는 계기로 이어질 수 있을 것이라는 기대가 존재함

3. 가사노동 법·제도 관련 해외 주요 사례

- 뉴욕주가 채택하고 있는 S2311A(가사노동자권리장전)는 1주 40시간 이상을 일할 경우 50% 이상의 연장 근로수당을 받을 권리(입주가사노동자의 경우 1주 44시간 이상부터), 1주 1일(24시간)의 휴일을 받을 권리(휴일근로에 가사노동자가 동의하는 경우 휴일근로수당을 받을 권리), 같은 고용주 아래에서 계속 근무하는 경우 1년에 최소 3일 이상의 유급휴가를 받

을 권리를 규정하고 있음

- 40시간 미만 일을 할 때는 재해보상보험 가입, 업무 외의 사유로 부상을 입거나 질병에 걸려 7일 이상 일하지 못하게 되는 경우 장해보험금의 수급을 인정하고 있으며 뉴욕주 인권법(Human Rights Law)에 따라 성희롱 또는 인종차별 등으로부터 보호받을 권리가 인정되고, 뉴욕주 인권부에 진정을 제기할 권리가 부여됨⁷⁾
- 중국 정부는 지난 2019년 가사서비스 업계의 발전을 위해 가사관리서비스업의 질적 개선과 규모 확대 촉진에 관한 의견(关于促进家政服务业提质扩容的意见)을 발표, 가사관리서비스업의 질적 개선과 규모 확대를 위해 가사관리서비스 노동자의 업무 환경 개선, 가사관리서비스 기업의 지역사회 서비스망 설치, 자격을 갖춘 가사관리서비스 노동자의 방문 서비스 제도 구축을 제시함
 - 이에 따르면 직원제 가사관리서비스 기업 육성을 촉구하며, 가사관리서비스 기업은 근로 계약을 체결하고 사회보험비를 납부해야 한다고 명시함. 또한, 이로 인해 발생하는 세금 부담을 덜어주기 위해 ‘의견’은 가사관리서비스업 증치세(부가가치세) 세액 공제 비율을 높이고, 직원제를 시행하는 가사관리서비스 기업에는 증치세 면제 적용 범위를 확대할 것이라고 밝힘⁸⁾

7) 박은정. (2019). 플랫폼과 가사노동자 : 노동법적 보호를 중심으로. 이화젠더법학, 11(3), 245-285.

8) https://csf.kiep.go.kr/newsView.es?article_id=34657&mid=a20100000000 (2019)

제3절 가사서비스 산업 및 노동 현황 분석⁹⁾

1. 가사서비스 노동과 산업 현황

- 일반적으로 가사서비스는 가정의 가사노동을 보조하거나 지원하는 업무를 의미하며, 여성 경제활동의 증가와 1인 가구 증가 등 사회·경제적 환경의 변화에 맞물려 시장이 형성되고 점차 확대되고 있음
 - 전통적 의미의 가사서비스는 가사서비스 노동자가 고객의 가정 내에 입주하여 숙식하면서 살림을 맡아 하는 노동의 형태가 일반적이었으나, 점차 출·퇴근 노동 형태로 변화하면서 유·무료 직업소개소를 중심으로 이용자와 노동자의 가사서비스 거래가 일반화되고 서비스를 특화하여 제공하는 전문 업체들이 등장하게 되었음
 - 비공식으로 이루어지는 가사서비스 중개 및 거래의 특성상 가사서비스 시장규모를 정확히 파악할 수 있는 통계는 존재하지 않음. 다만, 지역별 고용조사의 가사서비스 노동자 수와 임금을 통해 추산한 결과 시장규모는 2020년 기준 약 3조 7천억 원으로 추정됨¹⁰⁾
- 최근 인터넷을 중심으로 가사서비스 이용자와 노동자를 연결하는 가사서비스 플랫폼이 성장하면서 인터넷에서 이용자가 가사서비스의 종류와 해당 업무를 전문적으로 수행하는 가사서비스 노동자를 선택하는 방식으로 시장의 형태가 변화되고 있음
 - 특히 모바일 어플리케이션을 이용한 서비스가 활성화되면서 온라인으로 고객을 유치하고 오프라인으로 고객에게 서비스를 제공하는 O2O 형태의 가사서비스가 점차 확대되고 있음
- 가사서비스 제공기관 현황을 살펴보면, 최근 플랫폼 기업의 진출이 두드러지며 가사서비스 시장의 점유율은 플랫폼 기업, 직업소개소(3,300여 개), 비영리기관이 3:6:1 수준인 것으로 알려짐
 - 아이돌보미 사업, 산모·신생아 건강관리 지원 등 정부 및 지방자치단체의 바우처 사업이 확대됨에 따라, 돌봄서비스 수요는 대부분 공적 서비스 시장으로 이동하였으며¹¹⁾, 민간

9) 가사서비스 영역과 관련하여 공식적인 통계자료가 존재하지 않기 때문에, 아래의 서술은 기존 문헌에서의 양적 추정과 함께 저자의 현장 조사에 기반한 추정을 바탕으로 작성하였음.

10) 손연정 외. (2021). 가사서비스 공식화를 위한 세제 및 사회보험료 지원방안. 8.

시장에 남아 있는 수요는 대부분 순수 가사서비스이며, 일부 간병 서비스, 놀이 돌봄 수요도 존재

- 비공식적인 알선과 노동이 일반적인 상황 속에서, 이용자 현황에 대한 정확한 통계는 존재하지 않으나, 여러 현장 조사에 의하면, 과거에는 소득 수준상 중산층 이상의 가구가 많이 이용하였으나, 최근에는 이용 연령대가 다양해지고 있음. 30~40대 육아기에 있는 맞벌이 가정뿐만 아니라, 1인 가구 등도 점차 가사서비스 이용이 많아지고 있음
- 특히, B 플랫폼 업체의 자료를 보면, 서비스 시작 당시(2015년 4/4분기) 25명 이하 고객의 이용비율은 전체의 8%에 불과하였으나, 2021년 상반기 25명 이하 고객의 이용비율은 전체의 37%에 이를 정도로 확대된 것을 볼 수 있음

| 표 2-2 | A 플랫폼 업체 평형별 주문비율(2021년 5월 기준)

평형	전체 대비 비율
19명 이하	35%
20명~29명	22%
30명~39명	29%
40명~49명	9%
50명~59명	3%
60명 이상	2%

| 표 2-3 | B 플랫폼 업체 평형별 주문비율(2021년 5월 기준)

평형	2015년(10월~12월)	2016년(1월~5월)	2021년(1월~5월)
25명 이하	8%	30%	37%
26~35명	5%	33%	33%
36명 이상	87%	37%	30%

○ 가사서비스 이용요금은 시간 당 최저 1만 원~2만 원 이상까지 다양한 것으로 알려짐

- 전통적인 직업소개소 방식을 통한 가사서비스 중개에서는 이용자가 노동자에게 현금이나 계좌이체로 직접 지급하는 경우가 대부분이며, 플랫폼 방식을 도입한 경우에는 카드

11) 예를 들어, 여성가족부의 아이돌보미 사업은 사업 수행기관이 아이돌보미 노동자와 근로계약을 체결할 것을 기본 조건으로 하고 있음.

결제 후 플랫폼 업체가 일정 비율의 수수료를 제하고 노동자에게 전달하는 구조임

- 가사서비스 이용시간의 경우, 노동자가 가정 내에서 휴게시간 없이 일을 마치는 반일제(4시간) 수요가 가장 많으며 일반적으로 주 1~2회 이용하는 경우가 많음. 비정기적으로 이용하는 경우가 70% 수준인 것으로 알려짐
- 전통적인 가사서비스 중개방식은 가사노동자가 유료직업소개소에 회원으로 가입하여 정기 회비를 내고 일자리를 소개받고, 고객에게도 회비를 명목으로 소개비를 받고 가사노동자를 소개해주는 방식임. 최근 업체 간 경쟁이 치열해지면서 가사노동자 확보가 어려워지자 회비 명목의 수수료를 받지 않거나 줄이는 형태로 바뀌고 있음
 - 가사근로자법 제정 이전 가사서비스 시장은 직업안정법에 따라 규정됨. 직업안정법상 직업소개란 ‘구인 또는 구직의 신청을 받아 구직자 또는 구인자를 탐색하거나 구직자를 모집하여 구인자와 구직자 간에 고용계약이 성립되도록 알선하는 것’임 직업소개에는 유·무료가 있는데 무료직업소개는 ‘수수료, 회비 또는 그 밖의 어떠한 금품도 받지 아니하고 하는 직업소개사업’으로 정의되며, 무료직업소개가 아닌 것은 모두 유료직업소개사업임
 - 무료직업소개사업은 여성인력개발센터 등 공공 취업기관, 복지관 등 공공기관 이외에 비영리법인에서 진행했는데 수수료를 받지 못하는 상황에서 점차 사업이 축소되었으며, 유료직업소개소가 대부분이 비중을 차지함
- 가사서비스 O2O가 확대된 것은 2015년 인터파크의 자회사인 홈스토리생활이 대리주부를 시작하면서부터임. 앱 기반 가사서비스는 고객이 앱으로 가사서비스를 신청하면, 가사노동자를 배치하여 고객의 집으로 가사노동자를 파견하는 O2O 서비스 형태로 가사서비스 중개 업체는 가사노동자에게 일을 중개하는 대가로 고객으로부터 건당 수수료를 받아 수익을 냄

표 2-4 | 가사서비스앱 이용 현황

다운로드 건수	업체명
100만 이상	청소연구소, 미소, 대리주부
10만 이상	홈마스터, 당신의집사, 째깍악어, 단디헬퍼
5만 이상	시터넷
1만 이상	돌봄플러스,
5천 이상	클린베데랑, 청소몬

출처: 구글플레이앱에서 가사서비스, 가사도우미, 돌봄서비스, 베이비시터, 홈클리닝 키워드로 검색

- O2O 가사서비스 중개방식은 이용자가 원하는 날짜와 시간, 이용시간(2시간/4시간/8시간 등), 이용자의 집 면적, 정기성/1회성 여부, 가족의 수, 반려동물 유무, 기본청소/요리/정리 정돈/베이비시터/가전청소 등 이용을 원하는 서비스 분야에 대한 옵션을 앱에서 입력함. 선택 옵션에 따라 가격이 제시되고 프로그램에서 그에 따른 서비스 가격이 결정됨
 - 미소, 청소연구소 등 O2O 가사서비스 중개업체는 가사노동자와 이용자들이 앱이나 홈페이지에 등록하고, 이용자가 가사노동자가 등록한 경력과 특기, 자격증 등의 정보를 바탕으로 자신이 원하는 가사노동자를 선택하도록 하는 회원등록제 형태로 사업을 수행하고 있음. 이용료는 대개 가사서비스 이용자가 부담하고 가사노동자의 등록비는 면제하는 경우가 대부분임
 - 가사노동자는 ‘파트너’(미소), ‘매니저’(청소연구소), ‘가사도우미’(당신의집사) 등 업체별로 다양한 명칭이 있음. 중개업체의 고유한 사업 이미지 구축을 위해 각각의 업체들이 별도의 교육과정을 마련하여 가사노동자에 대한 사전교육을 진행하고 있음. 이러한 유형의 중개업체는 온라인·오프라인 사업 수행 여부와 관계없이 대부분 직업안정법상 직업소개업 등록을 하고 있음
- 한편, 가사서비스 중개업체와 가사노동자가 근로계약을 체결하고 그 근로자에게 이용자의 가정에서 가사노동을 제공하도록 하는 유형도 있음
 - 대리주부는 가사노동자를 매니저라고 호칭하며, 일부 매니저와 직접 근로계약을 체결함. 하지만 가사노동자와 근로계약을 체결하지 않고 위탁계약 형태로 일하는 매니저들이 대부분임
 - 대리주부를 운영하는 (주)홈스토리생활은 과학기술정보통신부의 ICT 규제 샌드박스(2019.11.27.)를 적용받아 매니저들과 직접 근로계약을 체결함. 이에 따르면 1,000명 이내의 인원에게 대하여 근로계약을 체결하되 근로기준법의 일부 규정들의 적용은 제외하고 당시 정부가 발의하여 국회 계류 중이던 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률안」과 같은 내용의 자체 규제를 적용하겠다는 것을 주요 내용으로 함. (주)홈스토리생활은 2019년 이후 대리주부 매니저 1,000명을 직접 근로계약을 체결하는 것을 목표로 함

| 표 2-5 | 직접 고용 기반 가사서비스 제공 플랫폼 규제 샌드박스 과제 소개

주요내용	<ul style="list-style-type: none"> • ‘직접 고용 기반 가사서비스 제공 플랫폼’을 통해 근로자의 처우를 개선하고, 이용자 편익을 향상시키는 양질의 가사서비스 구현이 가능하도록 불합리하게 적용되는 노동 관련 법령의 일부 규제 적용을 배제하는 실증특례 요청 • 가사근로자는 가사서비스 제공여부, 근로시간을 재량으로 결정하고, 신청기업이 근로자에게 서비스 제공을 지시하더라도 근로자가 거부할 수 있으므로 가사근로자의 소정 근로시간을 특정 불가능
부가조건	<ul style="list-style-type: none"> • 정부제출(‘17.12.28)「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(안) 제5조 제3호, 제9조, 제10조, 제11조, 제12조 준수 <ul style="list-style-type: none"> - (제5조 제3호) 사업주 책임으로 가사서비스 중 인적·물적 손해 배상수단 강구 - (제9조) 제공기관과 이용자 사이 이용계약 체결, 이에 따른 서비스 제공 - (제10조) 근로조건 명시하여 근로계약 체결, 서면교부 - (제11조) 정당한 사유 없는 경우 최소 주 15시간 이상 근로 보장 - (제12조) 실근로시간 기준으로 유급휴일, 연차유급휴가 부여 • 직접고용 근로자에 대한 사회보험 가입, 최저임금법 준수 • 특례사항 이외 근로기준법 등의 노동관계법령 준수

2. 가사노동자 규모

- 가사노동자는 오랫동안 법과 제도로부터 배제되어온 비공식 영역이었기 때문에 제대로 실태가 확인되지 않았음. 가사서비스 노동자들은 지속해서 늘어나고 있지만, 정확한 통계는 존재하지 않음
- 가사·돌봄서비스 노동자 규모는 추정방식에 따라 다양하게 나타나고 있음
 - 김재민(2018)에서는 2017년 기준 가사서비스 노동자가 16.4만 명인 것으로 추산하였으며 윤자영 외(2011)¹²⁾에서는 2011년 기준으로 가사서비스 노동자가 11.9만 명인 것으로 추정하였음. 가사서비스 업계에서는 자체적으로, 가사서비스 노동자의 규모를 20만~40만 명 규모로 추정하고 있음.
- 국회 예산정책처에서는 「가사근로자법」 시행과 관련한 예산추계서에서, 가사서비스 노동자의 규모를 약 20만 명으로 추정함

12) 윤자영 외. (2011). 가사사용인의 근로실태 및 보호방안. 국회입법조사처.

표 2-6 | 고용·산재·건강·국민연금 보험 신규 적용대상 가사근로자 수 추계치

(단위: 명)

구분		2018	2019	2020	2021	2022
[전체 가사근로자 수]						
간병인(4211)		94,526	98,708	103,075	107,634	112,396
가사 도우미(9511)		159,781	166,849	174,230	181,938	189,986
육아 도우미(9512)		103,858	108,452	113,250	118,260	123,491
소 계(A)		358,165	374,009	390,555	407,832	425,873
[기존 보험 적용 가사근로자 수](B)		156,475	169,080	182,709	197,446	213,378
고용 노동부	사회적기업 지원 중 가사근로자	6,060	6,331	6,615	6,912	7,221
	가사간병 방문도우미	6,867	7,470	8,122	8,829	9,593
보건 복지부	노인 돌보미 (노인단기가사 포함)	32,603	35,467	38,566	41,918	45,546
	산모신생아도우미	14,602	15,885	17,272	18,774	20,399
	장애인 활동보조	86,343	93,927	102,134	111,013	120,620
	소 계	140,415	152,749	166,094	180,534	196,157
여성 가족부	아이돌보미	10,000	10,000	10,000	10,000	10,000
신규 보험 적용 대상 가사근로자 수(A-B)		201,690	204,929	207,846	210,386	212,495

출처 : 국회예산정책처, 가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률안(2017. 서형수의원) 비용추계서¹³⁾

○ 관련 기업 및 단체는 가사서비스 노동자를 최대 3~40만 명으로 추정하고 있음

- 가사서비스 O2O 주요 3개사 가사서비스 노동자는 대리주부 2.2만 명, 청소연구소 2만 명, 미소 3만 명 등 8만 명 안팎이며¹⁴⁾, 김준영(2019)¹⁵⁾은 플랫폼노동 종사자를 8.1만~9.3만으로 추정함
- ILO는 전 세계 가사노동자를 약 6500만 명으로 추산하고 있으며, 비공식 통계로는 약 1억 명이 종사하고 있다고 보고함¹⁶⁾

13) 2021년 제정된 '가사근로자 고용개선에 관한 법'에는 '선언적, 권고적 내용'이라는 이유로 비용추계서가 첨부되지 않음.

14) 이승길. (2021). 가사근로자 고용개선을 위한 입법공청회

15) 김준영. (2019). 우리나라 플랫폼 경제종사자 규모 추정. 고용동향브리프, 2019 vol2, 한국고용정보원.

- 관련 업계에서는 이용자의 가정에 입주하여 일하는 입주 가사근로자는 2-3만명(10%) 수준으로 파악하고 있음. 일반 가사서비스 노동자는 대부분 내국인이며, 입주 가사노동자는 대부분 이주 노동자(중국 동포)임
- 가사노동자들의 연령대를 살펴보면, 전체적으로는 50대 후반이 가장 많고, 30~40대의 비중이 약 3~40%인 것으로 알려짐.
- 가사서비스 제공기관 유형별로 주 연령대가 차이가 나고 있음. 전통적인 유료직업소개소 및 비영리기관을 통해 가사서비스 일을 수행하는 노동자는 주로 50대~60대가 많고, 신규로 가사서비스 시장에 진입하는 노동자는 50대 이하 연령대가 많으며, 플랫폼 기업을 이용하는 경우가 많은 것으로 알려짐

3. 가사노동자의 노동조건과 일자리의 질

- 노동자의 일자리가 좋은 일자리(Good Job)인지 아닌지가 중요함. 미국의 사회학자 캘리버그(Arne L. Kalleberg)에 따르면 좋은 일자리와 나쁜 일자리(Bad Job)는 다음과 같이 구별됨¹⁷⁾
- 좋은 일자리는 1) 상대적으로 높은 임금을 지급하며 근속 연수의 증가에 따라 더 높은 임금을 받을 가능성이 존재하며, 2) 건강보험과 은퇴 수당과 같은 적절한 부가 급여(fringe benefits)가 제공되며, 3) 작업 활동에 대한 노동자 스스로의 통제권을 가능케 하며 4) 고용 조건과 일정에 대한 유연성이 제공되며 5) 직업의 종료에 대한 통제권을 노동자가 보유하는 일자리임
- 나쁜 일자리(Bad job)는 1) 낮은 임금을 받거나, 근속 연수가 증가함에도 임금이 증가하지 않는 일자리, 2) 건강보험이나 연금 혜택 등과 같은 부가급여가 제공되지 않는 일자리, 3) 작업 활동에 대한 통제권을 노동자에게 허용하지 않는 일자리, 4) 비노동 이슈와 관련된 유연성을 노동자에게 주지 않는 일자리, 5) 직업의 종료와 관련한 통제권을 노동자가 가지고 있지 않은 일자리임
- 이러한 구별에 따라, 가사서비스 영역의 임금(소득) 수준, 노동 시간, 사회보장 적용 등의 부가급여, 노동과정의 통제권 등을 통해 가사노동자의 일자리의 질을 따져볼 수 있음

16) 손연정. (2021). 가사근로자법 제정의 의의와 향후 과제. KLI노동포럼.

17) Arne L. Kalleberg. (2011) Good Jobs, Bad Jobs: The Rise of Polarized and Precarious Employment Systems in the United States, 1970s to 2000s. (New York: Russel Sage Foundation), 9-10.

○ 계약관계

- 가사근로자법 시행 이전인 2021년을 기준으로 하면, 가사노동자는 제공사업자와 근로 계약을 맺는 경우가 극히 드물고, 일부는 업체와 이용자 사이의 이용약관 등을 통해 일하고 있음
- 이용약관 작성의 경우도 흔한 편은 아닌 것으로 알려졌는데, 가사서비스 공급 방식은 가사노동자가 특정 기간 특정한 가구를 대상으로 서비스를 지속해서 제공하는 경우보다는, 이용자의 요청에 따라 서비스의 기간이 결정되기 때문에 문서로 된 정식 계약을 체결하는 비율이 매우 낮은 것으로 알려짐
- 가사노동자는 근로계약 등을 통해 일하는 것이 아니므로, 고용보험이나 산재보험 등의 사회보험 미가입자가 절대다수임. 고용보험 및 산재보험에서 배제되어 있으므로 갑작스러운 일자리 상실이나 업무 수행 중 발생한 질환이나 사고 등에 제대로 대비할 수 없는 문제가 크게 자리 잡고 있음
- 특히, 2020년 코로나 19 확산 이후 일감을 상실한 사례가 많이 발생하였으나, 고용보험에서 배제된 특성상, 실업급여 등에서 소외되었으며, 무기록, 무등록 상태로 일해왔기 때문에, 코로나 19 확산 이후 긴급고용지원금 등 정부의 각종 지원 프로그램에서도 배제되어왔음

○ 노동시간

- 가사노동자의 노동시간상 특징은 가사서비스 제공이 (초)단시간 노동인 경우가 일반적이라는 점임. 일반적으로 가사노동자는 1주 3~4회, 반일제(4-5시간)로 일하는 경우가 많으며, 입주 가사노동자의 경우 주 6일을 일하고 1일 휴무일을 갖는 것으로 알려져 있음
- 입주 가사노동자의 경우, 1일 근로시간은 12시간 정도임. 비입주 가사노동자의 경우, 평균 노동시간이 1주당 15~20시간이지만, 이는 단순 평균치라는 점을 유의해야 함. 가사노동자의 서비스 수행은 고객의 요청과 제공사업자의 알선에 의한 것이기 때문에, 가사노동자에게 일감이 주어지지 않는다면, 일 자체를 하지 못하는 경우도 많다는 점에서, 주당 평균 노동시간의 노동자별 분포는 광범위하게 나타날 수 있음
- (초)단시간 일하는 구조 속에서, 가사서비스 제공은 노동자가 일을 통해서 직업적 정체성을 갖기 어려운 구조라고 볼 수 있음

○ 소득

- 2021년 기준 서비스 제공시간 4시간 기준 이용요금은 5만 원 내외임. 근로시간별로 월

80~120만 원 정도가 일반적이며, 이용자의 요청으로 추가로 노동하는 때도 있으나 추가 노동시간이 30분 이내로 짧다면 추가 요금이 계산되지 않는 경우도 많음. 입주 가사 근로자의 경우 월 230~250만 원 수준의 소득을 올리는 것으로 알려져 있음. 가사노동자의 소득 역시, 노동시간과 동일하게 평균 소득의 범위는 광범위하게 분포할 수 있음

○ 가사노동자는 업무의 수행 형태로 볼 때, 가장 큰 특징은 고객의 가정을 방문하여 일을 수행하는 ‘가구방문노동자’라는 점임

- 가구방문노동자의 노동 특성상 노동 장소가 고객의 가정이며, 주로 서비스 대상자와 대면하여 업무를 수행한다는 점에서, 노동자의 건강과 안전 문제의 양상은 일반적인 사업장에서의 쟁점과 다소 다른 점이 존재함

○ 방문노동을 수행하는 가사노동자의 건강과 안전 문제는 크게 1) 신체적 건강에 대한 위험 문제, 2) 정신적 건강 측면에서 직무 스트레스와 감정노동 문제, 3) 안전에 대한 위험 문제가 지적되어왔음

- 신체적 건강에 대한 위험 문제로 지적되는 대표적인 문제는 근골격계 질환 문제임. 장시간 서서 일하거나, 무릎을 쓰는 자세로 손동작, 팔 동작을 반복하는 직무 특성, 물건을 들거나, 제한된 시간 내에 일을 마쳐야 하는 특성상 강화된 노동강도에서부터 비롯되는 근골격계 질환 문제가 많은 것으로 알려져 있음
- 정신적 건강 측면에서는 고객과의 대면이 중요한 노동과정인 상황 속에서, 고객의 무리한 요구 등을 거절하지 못하거나, 인격권을 침해받는 등의 감정노동 문제 역시 지적되고 있음
- 안전 측면에서는 고객의 가정이라는 밀폐된 공간에서 일하면서 고객의 성희롱·성추행 등의 성폭력 문제가 발생할 우려가 있으며, 업무 수행 시 독성 화학제품 노출로 인한 눈 가려움 및 따가움 등의 건강상의 문제, 업무 수행 시 미끄러지거나 넘어지는 사고 발생 위험 등이 제기되고 있음

○ 가사노동자가 근로기준법의 적용을 받지 못하는 기존의 알선방식 비공식 상황에서는 업무 수행 과정에서 발생하는 질환 또는 사고임에도 산업재해보상보험으로 업무상 질환 또는 사고에 대해 처리하지 못하는 문제가 있으며, 주로 경험하는 감정노동의 문제, 인격권 침해 문제에 대한 고충 처리 역시 제대로 진행되지 못하였음

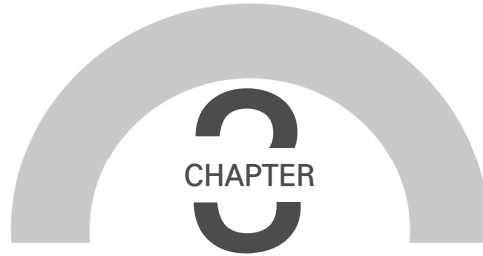
- 근로기준법상의 근로자가 아닌 상태로 비공식으로 일하는 경우, 산재보험 등 사회보험

- 가입이 의무가 아니므로 노동과정에서 발생하는 위험의 문제에 제대로 대처할 수 없었음
- 건강과 안전 문제에 관련된 고충 처리 기구가 존재하지 않았다는 문제는 알선방식에서 나타나는 단점이라고 볼 수 있음. 알선방식에서는 노동자가 고객으로부터 부당한 요구를 받거나 성희롱 등의 부당한 대우를 경험할 때, 중개기관에 고충을 호소하여 처리 받는 것은 전혀 현실적이지 않음. 공식적인 고용 관계가 존재하지 않는 비공식 상황에서는 산업안전보건법상 ‘고객응대근로자 보호조치’ 등이 적용되기 어렵고, 고객에게 문제를 제기하는 것이 곧 일감의 손실로 이어지기 때문에 중개기관과 노동자 모두에게 좋을 것이 없다는 인식에서 노동자의 고충이 제대로 문제 제기되거나 처리되지 못해왔음

제4절 가사서비스 공식화와 노동자 일자리 질·이용자의 삶의 질 연계

- 가사서비스 공식화는 한국 사회의 지속가능성에 긍정적인 영향을 가져올 수 있음
- 가사서비스는 서비스 특성상 가사노동자와 가사서비스 이용자가 지역을 매개로 이어진다는 특징을 보임. 이러한 관점에서 보면, 가사서비스 공식화는 지역사회 일자리 창출과 일자리 유지, 사회 취약계층 및 우리 사회의 저급의 시대적 화두에 대응할 수 있는 서비스를 창출할 가능성을 가지고 있음
- 가사서비스 공식화를 통해 가사노동자는 사회보험 등에 가입됨으로써, 그동안 누리지 못했던 노동자의 지위 인정을 받게 될 수 있음. 또한, 가사서비스 공식화를 통한 가사서비스 시장의 확대가 이루어질 경우, 안정적 고액의 확보는 가사서비스노동자의 숙련 향상 및 직업 능력 확대에 기여할 수 있음
- 가사서비스 공식화를 통해 가사서비스 노동이 ‘보통의 직업’으로 자리 잡을 경우, 그동안 비 공식 상황에서의 노동조건이 열악함 등으로 신규 인력이 진입되지 못한 상황을 개선할 수 있음. 이는 그동안 노동시장에서 배제되어 있었으나 다시 일하고 싶은 사람들에게 괜찮은 일자리로 작동할 수 있음. 또한, 가사서비스 활성화를 통해 가사 부담 등으로 인해 일자리를 이탈했던 여성 노동자들의 고용유지에도 기여할 수 있음
- 여기서 중요하게 살펴볼 것은 가사서비스 공식화가 지역사회의 지속가능성을 확보하는 계기가 됨으로써, 우리 사회의 전체적인 삶의 질의 개선이 이루어질 수 있다는 점임
- 이를 위해서 가장 중요한 것은 일감의 확보라고 할 수 있음. 일감의 지속적이고 안정적인 확보는 이 시장에서의 수요를 확대하고, 노동자의 진입을 수월하게 하는 기본 전제조건이라고 볼 수 있음.
- 가사서비스 공식화의 안정적인 정착을 위해서는 이른바 ‘공적 일감’이 확보될 필요가 있음. ‘공적 일감’은 우리 사회의 변화상을 반영하는 것이 필요함. 대표적인 것이 바로 인구구조변화라는 이슈임. 인구구조변화 시대의 가사서비스는 저출생·고령시대의 준(準)공적 돌봄으로 기능할 수 있음

- 오늘날 저출생의 심화는 큰 사회문제라고 볼 수 있음. 저출생의 여러 가지 원인 중 일하는 여성노동자가 일-가정의 양립이 쉽지 않은 문제가 존재함. 만약, 가사·돌봄의 부담으로 임신 등의 의사결정이 어려운 경우, 임신 기간 가사서비스를 지원해주는 서비스를 시행할 필요가 있음. 이미 서울 일부 자치구에서는 특정 조건(고위험 산모, 기존 다자녀 산모 등)에서 임신부에 대한 가사서비스 제공 사업을 시행하고 있음. 이러한 사례를 확대하여, ‘공적 일감의 확보와 서비스 확대가 필요할 것으로 판단됨
- 또한, 급속한 고령화시대에 1인 노인가구의 증가 문제 역시 큰 사회문제임. 노인 인구 중 노인장기요양보험의 돌봄 대상이 아닌 노인들의 경우, 돌봄의 사각지대에 존재함. 이러한 공적 돌봄의 사각지대를 가사서비스 제공으로 보충할 필요가 존재함. 실제로 서울 OO지역 사회적협동조합에서는 1인 독거노인 가구에 대한 가사서비스를 제공하고 있음. 독거노인에 대한 가사서비스 제공은 자녀들이 의뢰하는 경우, 주기적 방문을 통해 독거노인에게 문제가 발생 시 자녀에게 연락하는 등의 빠른 대처가 가능한 사례들이라고 볼 수 있음
- 일부 경기지역 지자체에서는 한부모 가정 등에 대한 가사서비스 제공 역시 공적 일감 방식으로 제공하고 있음
- 가사서비스 공식화 이후에는 이러한 정부 및 지자체 주도의 공적 일감의 확대가 필요하고, 가사근로자법에 따른 인증기관이 공적 일감의 사업 수행기관이 되도록 함으로써, 가사근로자법의 성공적인 안착을 위한 정부 및 지자체 등의 역할이 중요하다고 볼 수 있음
- 이러한 방식은 임신부, 독거노인, 한부모 가정 등의 생활 안정화 등에 기여하는 방식으로써 가사서비스가 단순히 가사노동자의 일자리 창출에 기반한 개인 간의 거래에 머물지 않고, 이용자의 삶의 질 개선으로 이어져 사회의 기능 유지에 도움이 되는 형태로 작동할 수 있음을 보여준다고 하겠음



사회적경제 가사서비스의 특징과 국내 사회적경제기업 분석



제1절 가사서비스와 사회적경제 관련성 고찰 ..	35
제2절 국외·국내 사회적경제 가사돌봄서비스 사례 및 현황	42
제3절 가사서비스 사회적경제기업 현장 사례 ..	51
제4절 플랫폼 가사서비스 기업 및 공공 가사서비스 지원사업	104
제5절 가사서비스 사회적경제기업 환경 분석	117

3 CHAPTER

사회적경제 가사서비스의 특징과 국내 사회적경제기업 분석

제1절 가사서비스와 사회적경제 관련성 고찰

1. 가사서비스의 특징

- 가사서비스는 사회서비스와 같이 기본적으로 재화(Goods)와 구분되는 무형성, 비분리성, 소멸성 등 특징을 갖고 있으며(곽동성·강기두, 1999), 서비스 제공자의 역량이 중요하고 제 공자-이용자 간 신뢰를 기반으로 함
 - 무형성이란 행위, 수행, 사람의 노력으로 제공되는 서비스로 물체, 장치, 사물로 대표되는 재화와 구분되는 특성이며, 비분리성은 서비스 생산과정에서 소비가 동시에 이뤄짐을 의미함. 고객은 서비스가 생산되는 동안에 함께 생산과정을 지켜보고 심지어 참여할 수도 있어 생산자의 측면에서는 인적요소가 매우 중요하게 두드러지고 고객 만족과 고객 확보에 매우 중요한 역할을 함. 소멸성은 서비스가 저장에 불가하며 향후 수요에 대비해 저장할 수 없음을 의미함(경기개발연구원, 2013)
 - 가사서비스는 높은 노동집약적, 비표준적 특징을 갖고 있음. 또한, 서비스의 질을 경험 하고 나서 확인 가능하며 저장할 수 없다는 경험재의 특징이 있어 서비스 제공자 역량이 중요하며 서비스 제공자와 이용자 간 신뢰가 중요함(장원봉·김유숙, 2008)
- 가사서비스는 공공이 아닌 개인 가정에서 제공되므로, 폐쇄적이며 사생활 보호와 산업상 안전 환경과 관련된 이슈가 있음
 - 가사서비스는 가정의 가사노동을 보조하거나 지원하는 업무로, 다른 서비스 산업과 달리

개인의 가정이라는 폐쇄적인 공간에서 서비스가 제공되는 독특한 특성을 가짐. 서비스 이용자 측면에서 사생활과 연계되어 사생활 보호에 대한 이슈가 발생할 여지가 있음

- 서비스 제공자는 고객과 대면한 가운데, 가정 내 인격적 무시와 모욕적 말투, 간혹 성희롱의 범죄 상황에 놓일 수 있으며, 감정노동에도 노출되어 있음(김현주, 2013). 그러나 가정이라는 비공식 사업장에서는 공식 사업장과 다르게 이러한 환경을 규정하기 어려운 문제가 있음
- 또한, 가사노동자들은 가정이라는 좁은 노동 공간에서 안전사고와도 밀접하게 연계되어, 근골격계 질환이나 부상의 위험에 노출되어 있음. 이들은 공식적인 노동자 신분이 아니었기에 산업재해보험 혜택을 받을 수 없어 대부분 안전사고와 관련한 비용을 본인이 부담하고 있음(한국여성노동자회, 2013)

○ 가사서비스는 대표적인 비공식 영역으로 산업재해보험이나 사회보험 등 법적·제도적 보호에서 배제되어 노동자의 노동권리와 일자리의 질이 열악한 상황임

- ILO(2012)에 따르면, 가사노동은 비공식 노동 중에서도 불안정하고 낮은 임금, 노동환경이 가장 열악한 편이라고 평가. 특히, 노동의 불규칙성으로 인해 임금이 불규칙하게 입금되고, 작업장의 제공 및 유지, 장비나 기구의 구입 및 운영에 비용이 들어가 중개기관에 노동 자체를 상당 부분 의존하는 구조임(Chen, 2011)
- 이러한 열악한 노동환경에 놓여 있는 가사노동자들은 대부분 지리적·공간적으로 분산된 환경에서 노동을 제공하고 있어 사회적으로 고립되어 있음(Kabeer et al., 2013). 사회적 고립은 노동권 확보를 위한 조직 활동에도 어려움을 가져옴
- 가사노동의 공식화는 정기적으로 적정임금이 지급되고, 직업상의 안전과 건강이 보장되며 업무 수행에 필요한 개인의 장비와 역량에 대한 투자가 가능하다는 것을 의미함

○ 가사노동자의 대부분은 고령 여성 노동자로, 노동권 확보를 위한 조직화가 상대적으로 어려워 노후 빈곤 문제로 이어질 가능성이 큼

- ILO(2017)에 따르면, 가사노동자들은 전 세계 여성 고용의 4.5%를 차지하며, 전세계 가사노동자 중 76.2%가 여성으로 나타남
- 전 세계 가사서비스 영역은 고령의 여성노동자들이 많은 편으로 국내도 비슷한 상황임. 고용노동부(2020)에 따르면 국내 가사노동자들은 50대(36.7%), 60대(44.9%), 70대 이상(11.7%)이 대부분임

- 중장년 여성 비중이 높은 가사노동자는 노동권 보장을 위한 조직적 운동을 추진하는 데 상대적으로 어려움을 겪고 있어 저임금, 법적 보호에서 제외된 열악한 노동환경에 놓여 여성의 노후 빈곤 문제로 이어질 가능성이 큼
- 풍부한 자본을 갖춘 가사서비스 플랫폼기업의 빠른 성장 속에 근무시간을 분절화하여 고용의 불안을 강화시키는 특징을 갖는 플랫폼 노동이 기존 가사서비스 노동 문제와 중첩하여 가사노동자들의 노동환경을 악화시킬 우려가 있음
 - 인구 고령화와 장기요양 등 돌봄 수요 증가에 따라 가사노동에 대한 수요도 증가하고 있으며 풍부한 자본을 바탕으로 한 가사서비스 플랫폼기업 역시 빠르게 성장하고 있음
 - 2010년 기준, 전 세계 약 28개의 가사서비스 플랫폼기업이 있었으며, 2020년에는 약 224개 플랫폼기업이 등장함. 10년 동안 플랫폼기업의 수는 약 8배 증가한 것으로 향후 직·간접 돌봄 서비스가 꾸준히 증가할 것으로 예상하는 가운데 가사노동의 중요성은 계속 두드러질 것으로 보임
 - 그러나 시간 쪼개기 노동 또는 단시간 노동, 분산화된 플랫폼 노동의 문제가 가사노동자들의 노동환경을 악화시킬 우려가 있음

2. 사회적경제의 의미와 특징

- 사회적경제는 경제와 사회의 균형을 추구하며, 활동의 주된 기반이 지역사회로 지역사회 수요에 민감하게 반응하는 구조임
 - 협동조합은 사회적경제기업의 대표적인 조직 유형으로 가사서비스를 제공하는 국내 사회적경제기업의 상당수는 (사회적)협동조합의 형태임. 협동조합은 지역사회에 기반해 사업을 추진하며, 경제적 이익과 함께 사회적 가치를 추구하며 구성원의 참여가 중심인 민주적 조직운동을 조직 가치와 원칙으로 삼고 있음
 - 협동조합은 조합원의 경제적 요구에 부응하는 본래의 목적을 달성하면서도, 지역사회에 기여하고, 지역사회와 협동조합의 지속가능한 발전을 위해서 협동조합의 사회적 책임을 다하는 것이 중요한 과제임(김수현, 2014)
 - 지역의 필요에 기초한 명확한 사회적 목적은 서비스 제공자, 이용자, 그리고 재정적 지원자 간의 경제적 보상을 넘어 개방적이고, 민주적 통제권을 공유하게 함(Bacciega

& Borzaga, 2003). 사회적경제기업은 지역사회 사회서비스 욕구에 밀접하게 대응하도록 해 관료조직의 비효율성을 극복할 수 있음(장원봉·김유숙, 2009)

| 표 3-1 | ICA 협동조합 7원칙

1원칙	자발적이고 개방적인 조합원제도
2원칙	조합원에 의한 민주적 관리
3원칙	조합원의 경제적 참여
4원칙	자율과 독립
5원칙	교육, 훈련 및 정보제공
6원칙	협동조합 간 협동
7원칙	지역사회에 대한 기여

- 국제사회는 코로나19를 겪으며 저성장, 소득 불평등 등 위기에 직면한 가운데, 취약계층의 고용은 물론 노동의 가치를 존중하고, 1인 1표 등 민주적 조직운영 시스템을 갖추고 경제적 가치를 창출하는 사회적경제가 대안으로 관심을 얻고 있음
 - 협동조합을 비롯한 사회적경제는 지속가능한 소득창출을 위한 도구이면서 사회·경제적 발전을 위한 역할을 하고 있음
 - ICA는 2013년 1월 발표한 ‘협동조합의 향후 10년의 청사진’에서 “협동조합의 고유한 본성 안에 지속가능성을 내재하고 있음을 증명하고, 지속가능성에 긍정적 기여를 해야 한다”고 주장함. 이는 전통적인 협동조합이 수행해온 사회통합, 일자리 창출, 빈곤 문제 해결을 포괄해 지속가능성을 정체성의 핵심적 요소로 통합한다는 의미를 담고 있는 것임(최영미, 2015)
 - 협동조합은 지역사회를 임파워링(empowering)하고 협동조합의 조합원들이 지역사회의 경제발전에 참여, 기여할 수 있도록 개입하는 중요한 기관임

3. 사회적경제를 통한 사회서비스 공급의 장점

- 사회적경제는 지역사회에 뿌리 둔 신뢰 자본¹⁸⁾을 바탕으로 이해관계자 요구에 대응하고 사

18) 신뢰 자본은 많은 학자들에 따라 정의와 구성요소가 조금씩 다름. 퍼트남(Putnam, 1995) 미 하버드대학 철학과 교수는

회서비스의 사각지대를 메우는 역할을 담당함

- 실업 증가와 인구 고령화, 여성의 사회진출은 돌봄서비스의 공백 등 기존 사회보장제도의 한계를 드러내고 있음. 복지국가의 위기상황에 놓인 유럽국가들은 사회서비스의 대안으로 사회적경제를 비롯한 시민사회 참여를 적극적으로 논의하며 정책을 실행하고 있음
- 지역사회에 기반하며 자발성을 특징으로 한 제3부문이 사회서비스 공급에 효과적인 것으로 판단되면서 사회서비스 공급 주체로 사회적경제가 중요한 역할을 하고 있음(김정원, 2009)

○ 사회적경제는 정부나 지자체보다 지역사회 신뢰 자본을 기반으로 이해당사자의 요구에 빠르게 대응하고 사회서비스의 사각지대를 메운다는 특징이 있으며, 민간기업과 비교해 노동조건을 외면하지 않고 사회적 목적을 우선하는 사회서비스의 대안적 공급 주체로 역할할 수 있음

- 가사서비스는 표준화된 기준에 의해 제작되는 재화처럼 가시적으로 미리 확인할 수 없고, 사후에 확인 가능한 관계적 활동을 통한 용역임. 그래서 서비스의 이용자, 구매자, 제공자 등 이해당사자들 사이의 정보 비대칭 문제를 해소하고, 신뢰 관계를 형성하는 것이 중요한 과제임(Laville & Nyssens, 2000)
- 비영리기관은 조직운영에 있어 재정적·행정적 측면에서 정부의 통제를 많이 받아 시장 유연성이 떨어지며, 영리기업은 공공성, 낮은 마진율, 취약계층 고용 등의 측면에서 적합성이 떨어진다는 한계가 있음(김희연 외, 2013). 그러나 최근 가사돌봄 수요 증대에 따라 민간시장이 확대되면서 시장 원리에 유연하게 대처하고, 취약계층 고용에 적극적인 조직의 필요와 역할이 중요해짐
- 협동조합은 시장에서 독과점 문제에 대한 경제 주체들의 자발적 대응방식으로 탄생함. 특히, 가사 및 돌봄서비스 영역에서 협동조합을 비롯한 사회적경제 조직은 수익성이 낮아 시장에서 공급되지 않는 장애아동 교육이나 돌봄, 단시간 돌봄 등을 목표로 사업을 운영하는 경우가 많음

○ 사회적경제는 비공식경제 영역의 노동자들에게 경제적 안정과 사회적 보호 등 안전망을 제 공함

신뢰 자본은 상호이익을 증진시키기 위한 조정과 협력을 촉진시키는 규범, 신뢰, 네트워크로 보고 있으며, 후쿠야마(Fukuyama, 1997) 미 스탠포드 대학교수는 그룹과 조직에서 공공목적을 위해 함께 일하도록 하는 사람들의 능력이며, 협력을 가능케한 집단 내 공유된 비공식적 가치, 규범, 신뢰로 규정함.

- 대다수의 가사노동자들은 본인이 근로자로 인식되길 원하며, 특히 금융 접근성을 높이고, 경력 및 역량개발에 대한 지원을 받기 원하는 것으로 나타남(Bonner & Spooner, 2011)
- 협동조합을 비롯한 사회적경제는 노동자들에게 안정적 일자리를 제공하고, 금융과 시장에 대한 접근성을 높여줌. 특히, 중개기관으로 협동조합은 서비스 이용자, 혹은 계약자들과 협의해서 노동자들이 더 나은 노동환경에서 일할 수 있도록 함
- 실제로 많은 수의 비공식경제 노동자들이 협동조합을 구성해 노동권을 인정받고, 사회적 보호를 받고 있음

○ 사회적경제는 가사노동자의 경력개발과 전문성 강화를 위한 교육훈련 기회 제공함

- 사회적경제 조직은 기본적으로 노동자들의 필요에 반응하고, 조직의 의사결정에 이를 반영하는 구조를 가지고 있음(Gadgi & Samson, 2017)
- 사회적경제는 서비스 제공자인 노동자들의 역량이 중요한 가사서비스의 특성상, 그들의 전문성 강화를 위한 교육훈련 프로그램을 제공함. 또한, 동료들과의 지속적인 교류와 조직 참여를 통해 전문성 강화와 교육훈련에 대한 동기를 부여하고 있음

○ 가사노동자의 대다수를 차지하는 여성 노동자들의 자기결정권, 관리 경영 능력을 배양하는 역할 담당함

- 여성 참정권이 도입되기 이전부터 영국 로치데일선구자협동조합에서는 여성 조합원에 대한 1인 1표 적용하는 등 사회적경제는 여성들의 사회진출과 역량증진을 추구해 옴
- 특히, 협동조합은 성별을 뛰어넘어 조합원들의 유연성을 보장하고, 활동적인 참여를 권장하면서 여성 조합원들이 자부심과 주인의식을 갖고 활동할 수 있도록 지원하고 있음(ILO & ICA, 2015)
- 또한, 사회적경제는 민주적 거버넌스 원칙을 갖고, 여성들이 리더십 포지션에 오를 기회를 제공하고, 여성 조합원들의 전문성을 강화하고 리더십을 배양하기 위한 다양한 교육 프로그램을 지원하며, 나아가 지역사회 내 성평등, 폭력을 지양하고 평화를 주창하는 캠페인 활동에도 적극적으로 참여하고 있음

○ 사회적경제기업은 지역과 국가발전의 니즈를 연결해주는 유용한 메커니즘으로, 시장에 대한 접근성, 지역-국가-지방정부 차원에서 노동구조에 대한 지원이 가능함

- 협동조합의 발전에 대한 접근법은 지역과 국가발전의 니즈와 궤도를 연결해주는 유용한

- 체제임(ILO, 2014). 사회적경제기업은 국가경제발전 정책을 지역사회 활동과 연결하고, 중재자이자, 노동자, 고용인으로서 지역에 기반을 두고 다양한 역할을 담당하고 있음
- 국제노동기구는 2002년 NO. 193(Promotion of Cooperatives Recommendation)을 통해 협동조합의 중요성을 인지하고, 이들이 비공식경제 활동을 전환하는 중요한 역할을 한다고 천명함
 - 이에 시장에 대한 접근성을 넓히고 지역, 국가, 지방정부 차원에서 양질의 일자리를 제공하고, 노동조건을 개선하는데 사회적경제의 역할을 중요하게 보고, 정부가 이들이 비공식경제를 공식 경제로 전환하는 역할을 할 수 있는 환경을 적극적으로 조성해야 한다고 주장함(ILO, 2014)

제2절 > 국외·국내 사회적경제 가사돌봄서비스 사례 및 현황

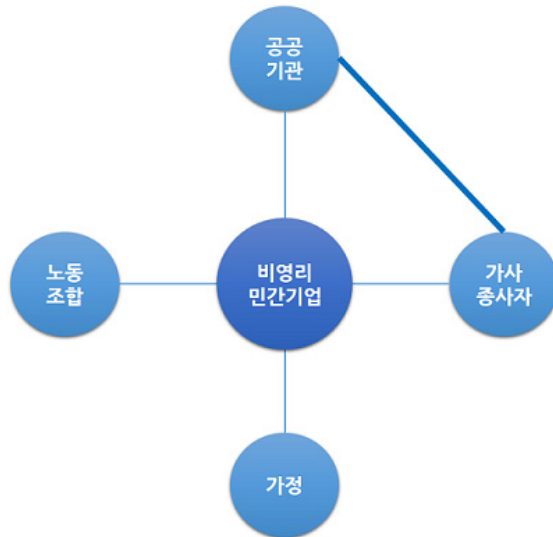
1. 해외 가사서비스 제공 사회적경제 사례

□ 캐나다 퀘벡 사회적경제 가사서비스기업(SEDHEs)

- 퀘벡은 공공기관이 가사돌봄서비스를 지원하고 있으며 여기에는 개인의 위생, 가정 내 식사 준비, 이동 지원과 가사 도움(청소 및 세탁, 식사 준비 등)이 포함됨
 - 건강 및 서비스 센터(Centres intégrés de santé et de services sociaux, CISSS)로 볼 수 있는 지역의 공공기관이 가사서비스를 제공하는 비영리단체, 협동조합과 서비스 계약을 맺는 구조로 이들을 사회적경제 가사서비스기업(Social Economy Domestic Help Enterprises, SEDHEs)으로 지칭함¹⁹⁾
- SEDHEs는 가사노동자(주로 여성)를 직접 고용하여 서비스가 필요한 고객에게 단기 재택 돌봄 및 가사서비스를 제공하고(3개월 미만), 노동조합은 개별 SEDHEs와 직접 단체협약을 협상함
 - 시장에서 가사노동자의 중개자 역할을 하는 공공기관은 단체교섭을 촉진하여 고용을 공식화하고 양질의 일자리를 공급하는 데 일정 부분 기여할 수 있지만, 고용 관계의 성격은 민간기업의 상황에 따라 달라질 수 있음
 - 즉, 퀘벡에서는 공공기관이 가사노동자를 직접 고용하는 사회적경제 가사서비스기업(SEDHEs)을 지원하지만, 고용 관계에 직접 관여하지는 않는 구조임

19) <https://www.ramq.gouv.qc.ca/en/citizens/aid-programs/domestic-help/social-economy-businesses>

| 그림 3-1 | 퀘벡, 공공기관과 민간 비영리기업의 협업 구조



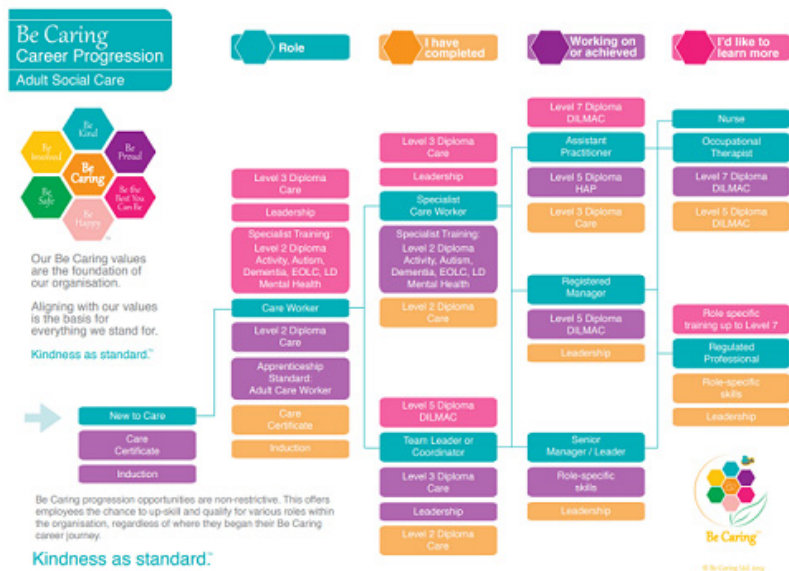
□ 영국 비 케어링(Be Caring)

- 2004년 설립한 사회적기업 CASA(Care and Share Associates)는 2019년 1월 Be Caring으로 리브랜딩을 단행했으며, 현재 Be Caring은 약 800명의 직원이 근무하고 있는 영국에서 가장 큰 노동자 소유 돌봄서비스 제공기업임
 - CASA는 소셜 프랜차이즈 모델을 운영했는데, 본사는 회원사와 라이선스 계약을 체결해 백오피스 지원 및 전략 수립 등을 제공함. 비 케어링의 이름으로 합병을 진행한 뒤에는 표준운영 절차를 갖춘 단일한 직원 소유기업으로 재탄생함
- 비 케어링은 사람 중심 돌봄서비스 제공을 목적으로 하며 주로 노인 대상 돌봄서비스를 제공하지만 학습 장애, 완화 치료, 아동돌봄 등의 서비스도 제공하고 있음. 고품질의 가사돌봄서비스 제공과 함께 의료서비스가 제공되는 방식을 변화시키려는 비 케어링은 변화를 위한 캠페인, 다양한 이해관계자와의 협업 관계 구축 등 옹호 활동에도 적극적임
- 직원 소유 조직인 비 케어링은 서로 다른 서비스 제공 분야의 직원 대표로 선출된 구성원과 경영진이 함께 ‘보이스(Voice)’라는 위원회를 구성하여 참여 중. 직원들은 조직운영 방식에 발언할 수 있는 권한을 갖고 있으며 모든 직원이 적극적으로 참여할 수 있도록 온라인플랫폼 구축 및 분기별 모임을 운영하고 있음

- 비 케어링 직원들의 급여는 지역마다 차이가 있는데 지자체의 돌봄서비스 부담 비율이 반영되기 때문임. 맨체스터의 경우 생활임금을 기본요금으로 지급하고 있으며(시간당 9 파운드), 2019년 8월 기준 노동자들은 시간당 8.25~9파운드의 급여를 받는 구조임. 돌봄서비스 제공을 위해 개인 차량을 이용하는 경우 추가 비용을 지급하며, 팀 리더와 코디네이터는 연봉제를 적용하고 있음(2019년 8월 기준, 1만8천~2만 파운드 범위에서 연봉 지급)

- 직원들의 역량 강화를 위해 비 케어링은 선덜랜드 대학(Sunderland College)과 파트너십을 맺고 직원들의 다양한 경력 경로 개발을 위한 교육 기회를 제공함. 예를 들어, 전문 요양보호사 또는 코디네이터가 되려면 2급 간호 자격증 취득이 필요하고 비 케어링은 이를 지원함

| 그림 3-2 | 비 케어링의 경력 개발 맵



□ 영국 선덜랜드홈케어협회(SHCA, Sunderland Home Care Associates)

- 1976년 협동조합 방식으로 공동육아를 위해 결성한 협동조합에서 시작한 SHCA는 1994년 고령자, 장애인 대상 재택 병간호 서비스를 제공하는 사업을 시작하면서 새롭게 출발함. 1994년 20명의 간호사에서 시작해서 현재 450명을 고용하는 규모로 성장했으며 연 매출은 10억 원에 이릅니다

- 1980년대 영국에서 활성화된 커뮤니티케어(community care)가 조직 성장의 발판이 됨. 이는 SHCA가 노동자협동조합 방식으로 운영되었기 때문에 새로운 사업이 시작과 유지에 있어 조합원, 곧 노동자의 오너십(ownership)에 의한 책임 있는 역할 수행과 장기근속이라는 서비스의 질 유지가 가능했기 때문임
- 주요사업은 질병, 장애, 노령으로 인한 어려움을 겪는 개인 대상의 방문돌봄서비스(식사 및 간식 준비 등), 세탁, 청소, 음식 준비 등 가사돌봄서비스, 장애인 독립생활 지원 등임. 지방정부의 지역사회서비스에 대한 계약서비스 비용과 개인 서비스 비용 지급이 주된 수익원임
- SHCA는 노동자가 조직의 예산, 급여 조건 등을 결정하는 구조로 더 나은 서비스의 제공 및 노동환경 개선에 수익이 사용되고 있음. 이직률이 3.5%로 매우 낮으며, 2006년 영국에서 가장 진취적이고 지속가능한 사회적기업에 수여하는 엔터프라이징 솔루션 어워즈를 수상함
 - 노동자 지분에 따라 이익이 배분되고 있어 안정적인 일자리 보장과 주도적이고 책임 있는 역할 수행을 담보하는 배경이 됨. 노동자 주식은 퇴직 시 내부에서만 매매할 수 있으며 기본적으로 노동자 지분 소유방식을 유지함
- 사회서비스의 정책환경 변화(홈케어서비스의 등장과 확장, 서비스 질에 대한 정책 당국의 강력한 요구 등)에 발맞춘 능동적인 조직 변화로 조직의 안정성을 확보하고 있으며, 변화 속에도 설립 초기 구성원들의 소신과 가치를 유지하려고 노력함
 - 선덜랜드시와 협력해 장애인에게 지역 내 일자리를 제공하는 ‘독립적인 미래(Independent Futures)’ 프로그램 기획. 프로그램에 참여한 장애인들은 시청에서 운영하는 커피숍에서 일하거나 애완동물을 대신 돌봐주며 많지 않지만 스스로 돈을 벌고, 자신의 적성과 소질을 발견하는 기회를 얻게 됨

※ 참고 : 영국의 돌봄서비스 제도²⁰⁾

- 영국의 돌봄서비스는 아동법(Children Act)에 의한 아동 돌봄서비스, 1990년 국민보건서비스 및 커뮤니티케어법(National Health Service and Community Care Act : NHSCCA)에 의한 성인 돌봄서비스로 구분됨
- 사회서비스에서 단순한 시장 방식 접근은 서비스 질 저하라는 위험에 직면할 가능성을 내포하고 있기 때문에 영국의 사회서비스는 유사시장 방식을 적용하고 있다고 볼 수 있음
- 영국 커뮤니티케어의 질 관리 체계의 핵심 기제는 아동과 성인에게 제공되는 돌봄서비스의 질 개선을 위해 2002년 4월 1일부터 시행된 돌봄표준법(Care Standard Act 2000)임. 이 법의 시행으로 발생한 주요 변화는 다음과 같음
National Care Standards Commission(NCSC)의 설립. 이 조직은 등록된 서비스 제공자들에 의해 제공된 돌봄서비스 수준 향상을 목적으로 하며, 이전에 지방정부와 보건당국 각각의 책임하에 시행된 보건과 사회적 보호서비스의 등록과

감독에 관한 업무를 인계받아 시행함. 2004년 4월부터 영국 전역의 사회보호서비스 영역에 대한 감독과 평가 업무가 단일 조직에 통합됨
서비스에 대한 국가최소자격기준(National Minimum Standards)을 제정함. 지역마다 다른 기준에 의해 서비스 점검이 이루어지던 것이 국가최소자격기준 제정으로 전국에 적용되는 양질의 돌봄서비스에 대한 기준을 제시함
범죄기록국(Criminal Records Bureau) 설립. 서비스 제공기관의 고용주들이 고객 보호를 위해 보다 안전한 채용을 할 수 있도록 돕기 위해 설립된 조직으로 고용주는 직원에 대한 범죄기록 정보 접근이 가능함
전문가 관리기구(General Social Care Council, GSCC) 설립. 돌봄서비스 분야에 종사하는 인력을 관리하는 조직으로 노동자의 실천강령과 행동강령을 확립하고, 돌봄서비스 종사 인력을 등록시켜 적절치 않은 사람이 채용되지 못하도록 하기 위한 목적으로 설립

□ 미국 업앤고(Up&Go)

- 가사청소 플랫폼 업앤고(Up & Go)는 2017년 뉴욕시에 기반을 둔 노동자협동조합으로 협동조합 설립을 지원하는 비영리단체(Center for Community Life), 지역의 가난 퇴치 활동을 지속해서 벌여온 로빈후드 지역재단과 바클레이스 은행 등의 사회공헌기금 지원(약 5억 원), 웹 애플리케이션을 개발하는 노동자 소유기업 CoLab을 통해 앱을 개발한 사례임
 - 업앤고는 공정임금 원리에 따라 지역의 다른 노동자보다 시간당 임금이 4~5달러 높은 편(\$25/시간)이며, 상업적 앱은 서비스 가격의 20~50%가 플랫폼 사업자의 몫이지만 업앤고는 비용의 95%는 노동자가 가져가며 수익의 5%만을 앱 유지비로 집행함
 - 업앤고 플랫폼 및 브랜드는 노동자가 공동으로 소유 및 관리하고 있음. 그래서 업앤고는 노동자의 인권 보호를 위해 사용자 인터페이스 설계 시 개별 가사돌봄 노동자를 평가하는 기능을 제공하지 않기로 함
- 업앤고에서 일하기 위해 가사노동자는 대면 면접을 거쳐야 하며, 수습 기간(3~6개월) 동안 관련 교육 참석, 시범 업무 수행 등 심사과정을 거쳐야 함
 - 업앤고 노동자는 매월 회의에 참여해 협동조합의 정책 및 서비스 요금 등 의사결정을 내림

□ 미국 CHCA(Cooperative Home Care Associates)²¹⁾

- 미국 브롱크스에 기반을 둔 CHCA는 12개의 가사돌봄서비스 제공자들이 1985년 설립한 미국에서 가장 큰 노동자협동조합임. 현재 약 2000명의 노동자를 고용하고 있으며 대부분 라틴계 및 아프리카계 여성들로 구성됨

20) 오온진. (2010). 영국의 돌봄노동 종사자들을 위한 자격제도와 직업훈련 및 고용 현황. 국제노동브리프, 8(3), 4-21.

21) <https://www.chcany.org/>

- CHCA는 가사돌봄 일자리 개선을 목표로 운영되고 있으며, 실직 여성들에게 경제적 자립이 가능한 일자리 기회를 제공하는 한편 수천 명의 저소득 주민들의 삶의 질 개선에 집중함. 1992년 비영리 교육기관 PHI를 설립해 매년 6백 명 이상의 저소득 및 실업 여성 대상 무료 교육을 제공하고 있음
 - 별도의 훈련기관을 두어 4주 동안 무료로 훈련을 시킨 후 이 과정을 수료하면 개인 건강 보조원과 가정 건강 보조원 두 개의 자격증을 얻고 CHCA에 입사함. 주당 35~40시간을 보장하고 있으며 시간당 임금은 16.5달러(약 18,000원)임. 이 시급은 돌봄서비스 업계의 평균인 10달러 수준을 크게 상회함
 - 조합원이 되기 위해서는 1,000달러(약 110만 원)의 조합비를 내야 하며 이 중에서 우선 50달러만 내고 나머지 950달러는 5년에 걸쳐서 무이자로 상환함. 분기별로 조합원 총회를 열어 조합의 재무 상태를 공개하고 가사돌봄 서비스 시장의 상황 등을 안내함
- CHCA의 연간 매출은 약 6,000만 달러임. 설립 초기에 재정적 손실을 겪기도 하였으나, 2년 후인 1987년부터 이윤을 남기기 시작하였고, 33년 동안 세 차례를 제외하고 매해 이윤을 냄. 배당은 대체로 200~400달러 정도임
 - 돌봄서비스 분야 이직률이 평균 40%인 것과 비교해 CHCA는 15% 수준으로 상당히 낮음. CHCA의 성공사례에 자극을 받아 뉴욕시에서는 노동자협동조합을 지원하기 위해서 120만 달러(약 13억 원)의 기금을 조성하기도 함.
 - 2012년 가사돌봄기업 중 최초로 비Corp(B Corp) 인증을 받았으며, 노동자, 지역사회, 소비자, 그리고 환경에 미치는 영향력을 고려해 의사결정을 내림

□ 칠레 CECAM(Centro de Capacitacion para la Mujer Trabajadora)²²⁾

- 1994년 피노체트 정권의 군사 통치 아래에서 세 명의 여성 지도자들이 노동조합의 여성들을 지원하기 위해 여성 노동권리 단체인 아나 클라라(Ana Clara)를 설립함. 1996년 국제노동기구(ILO)에서 가사노동자협약 177호가 채택된 이후 아나 클라라는 산티아고와 칠레의 다른 지역에서 여성 노동조합과 지역사회 지도자들의 네트워크를 통해 가사노동자에게 영향력을 확장하기 시작함

22) Kementarian, P. P. N. Home-based workers: Decent work and social protection through organization and empowerment.

- 2001년 아나 클라라는 영국 정부의 지원을 받아 가사노동자의 역량강화 및 환경 개선을 위한 정책 옹호 활동 등을 추진하기 시작함. 가사노동자 훈련 및 교육, 조직 구성 등이 진행됐으며, 2003년 CECAM(Centro de Capacitacion parala Mujer Trabajadora)의 단체명으로 활동을 본격 추진하게 됨
 - CECAM은 2004년 약 1300명의 가사노동자 대상의 설문조사를 통해 대부분 20~40세 사이의 여성이 사회적 안전망 없이 가사돌봄 분야에 종사하고 있으며, 설문 응답자의 27%는 가장의 역할을 맡은 것으로 확인됨
- CECAM은 노동 및 여성단체와 협력해 지자체 및 중앙정부 차원에서 가사돌봄노동의 가시성을 높이는 기반을 만들었음. 예를 들어, 가사노동자 교육 및 역량개발 도구, 조직화 활동을 지원함
 - 가사돌봄 상황 개선을 위해 6단계 접근법을 개발하여 적용함. 1) 가사노동자와의 면대면 접촉(가사돌봄노동에 종사하는 여성과의 커뮤니케이션 시작), 2) 소규모 모임 진행(노동 현장의 어려움을 파악하고 해결방안을 모색하는 소규모 모임), 3) NGO 관계자 및 연구자가 포함된 연구팀 구성, 4) 가사노동 업무의 맵핑(업무 유형, 업무상의 어려움, 조직화 가능성 등을 확인하기 위한 작업과 함께 리더 발굴 진행), 5) '대중 교육' 진행, 6) 조직화
 - CECAM은 가사노동자 훈련 목적의 정기 세미나를 매년 진행함. 경제 및 정치 상황 분석, 여성 및 노동자의 권리, 노동조합 및 조직화 등을 위한 훈련이 진행됐으며, 그 과정에서 참여자들은 연대를 쌓고 기술과 지식을 습득함
- 2004년 이후 외부 자금 지원이 줄어들자 CECAM은 볼리비아, 브라질, 멕시코 등 라틴 아메리카의 다른 나라에서 가사노동자 단체 설립 지원에 집중했으나 자금 부족으로 인해 2006년 해산함

2. 국내 사회적경제 가사돌봄서비스 현황

- 사회적경제기업의 가사서비스 참여 이전, YWCA연합회, 한국가사노동자협회 등 비영리단체가 가사노동자 보호에 앞장섰으며 협동조합기본법(2012) 이후 많은 조직이 협동조합으로의 전환과 설립을 통해 가사노동자 보호의 주체가 됨
 - YWCA, 한국가사노동자협회, 한국여성노동자회는 2006~2010년 노동자에 대한 교육 훈련 매뉴얼과 교재를 공동개발하는 한편, 고객들이 지켜야 할 내용을 '약관'으로 만들어 제공함

- 한국YWCA연합회는 2016~2017년 가사지원서비스 NCS를 개발했으며, 한국가사노동자협회는 이를 바탕으로 2018년 단체표준 인증을 추진해 노동자-이용자-업체(직업소개소) 간 규율을 만들려고 했지만 무산됨
- 사회적기업, (사회적)협동조합 등 사회적경제기업의 가사서비스 분야 참여가 늘어나고 있으며 소셜 프랜차이즈를 설립한 가사서비스 사회적기업도 등장함. 한국사회적기업진흥원과 협력하여 사업을 확장 중임
 - 전병유(2010)는 돌봄서비스의 질을 높이기 위한 추가 재정 투입에 대한 사회적 합의가 부족한 상태에서 서비스와 고용의 안정화를 위해 협동조합 모델이 국내 상황에 적합하다고 봄. 적정임금과 부가급여 수준에서 일정한 시간을 보장해주는 것(회의시간, 이동시간 등을 보상하는 방법), 노동조합, 교육훈련, 돌봄 근로자의 헌신과 노력을 인정해주는 문화를 형성하기 위해 멘토링이나 동료그룹 지원체계 지원이 필요하다고 언급함
 - 사회적협동조합은 특히 사회적 사명과 공익적 활동의 강화, 직원 조합원의 대표성을 높이는 조직·교육·홍보 활동 등이 좋은 가사서비스를 만드는 데 직접 작용할 수 있다는 기대와 영리를 목적으로 하지 않아 서비스의 공공성을 강화할 수 있다는 측면에서 주목을 받고 있음
 - 비영리법인으로 조세 면세 혜택, 국가 위탁사업 참여 용이성 등이 장점으로 이해되나 협동조합 결정은 자발성을 담보로 하기에 예비조합원 교육, 공동체의 합의 등에 적지 않은 시간이 소요되고 제도적으로 이익배당 금지 등의 원칙, 인가 절차의 복잡성 등이 진입장벽이 되기도 함
- 사회적경제기업은 취업 알선과 최소한의 시장 규율을 형성하는 데 기여함. 예를 들어, 서비스 요금 및 회비 결정에 당사자가 참여하도록 구조화하거나 소액대출사업이나 상호부조사업 등을 통해 최소한의 사회안전망을 스스로 구축함
 - 가사돌봄서비스 분야의 사회적경제기업은 노동자들에게 안정적인 일자리를 제공하고, 열악한 근로조건을 개선하고, 서비스의 질적 향상에 노력하여, 지역사회 내에서 돌봄노동에 대한 사회적 인식 개선 활동 등에 힘써옴
 - 대부분 수익 창출보다 사회적 목적을 주요한 미션으로 하는 특성이 반영됐기 때문인데 이는 반대로 영리기업으로서의 사회적경제기업 유지의 한계가 되기도 함
- 코로나19 위기상황에서 대면접촉 서비스의 특성상 고객의 서비스 중지 요청이 지속되면서 수입은 급격하게 줄어드는 데 반해, 감염으로부터의 안전을 확보할 장치가 없는 상황. 또 근로기준법상 노동자로의 지위가 인정되지 않아 실업급여, 휴업수당 지급 대상에서도 제외됨

- 개별 가구에 고용되는 업무 특성상 서비스 직전 임의 취소가 다수 발생해 ‘휴업’, ‘휴직’의 개념 적용이 어렵고 노무 미제공 사실확인서를 발급할 사업주도 없는 상황에서 현금으로 임금을 받고 있어 소득 감소를 증명할 방법도 없음

○ 가사서비스는 소득에 상관없이 전 국민의 복지서비스로 확대되고 있으며, 일부 지자체에서 특화서비스로 도입함. 조직 형태와 목적이 공익적인 조직의 선도적 활동이 건강한 시장을 견인할 수 있음

- 라이프매직케어협동조합 및 지역 YWCA는 가사서비스를 비롯해 돌봄서비스를 취약계층의 일자리 창출과 안심할 수 있는 서비스 제공이라는 측면에서 사업화하여 활동중

○ 정부는 사회서비스 부문 중 가사돌봄서비스 산업 분야가 교육산업 다음으로 일자리 수요가 많아 10년 이상 국정과제로 관심을 두고 추진 중임. 그러나 사회서비스 분야 사회적경제기업 비중은 전체의 6% 내외에 불과한 것으로 확인됨²³⁾

- 정부는 지난 2020년 12월 ‘사회적경제를 통한 사회서비스 강화 추진’을 발표함. 아동돌봄 분야에서는 지역 상황에 맞는 프로그램이 운영되도록 지역사회 참여를 활성화하고 어린이집·지역아동센터 등 기존 돌봄 제공기관을 사회적경제기업으로 전환하는 추진과제를 발표함. 또한, 노인, 장애인, 정신질환자를 대상으로 지역사회 기반 주거, 보건의료, 요양, 돌봄 등이 결합된 커뮤니티케어(지역사회돌봄)를 강조함
- 2019년 커뮤니티케어 시범사업 및 선도사업에 안산, 부천, 화성, 전주의료복지사회적협동조합이 참여함

표 3-2 | 사회서비스 분야별 사회적경제기업 현황

구분	노인돌봄		영유아 돌봄			장애인		건강/의료	가사지원
	장기요양	맞춤형돌봄	어린이집	지역아동센터	다함께돌봄센터	활동지원	장애인직업재활	의료사협	간병방문지원
개소수	234/25,030	20/647	61/37,589	19/4,207	4/101	47/1,122	98/651	24개소 조합원	64/466
점유율	0.9%	3%	0.16%	0.4%	4%	4.2%	15%	48,596명	13.7%

출처 : 관계부처 합동 사회적경제를 통한 사회서비스 강화 추진 「사회서비스분야 사회적경제 활성화 방안」 발표자료(2020.12.28.) 8쪽.

○ 가사돌봄서비스 정책은 여성만이 아니라 건강, 교육, 노동, 공공서비스, 사회간접자본, 사회보장 정책 등을 포함하고 있어 여러 부처의 정책과 연결이 필요함

23) 관계부처 합동 사회적경제를 통한 사회서비스 강화 추진 「사회서비스분야 사회적경제 활성화 방안」 발표자료. 2020.12.28

제3절 가사서비스 사회적경제기업 현장 사례

1. 사례조사 개요

- 앞서 2절에서 가사서비스를 제공하는 사회적경제 조직의 현황을 개괄하였다면, 3절에서는 실제 해당 활동에 참여 중인 사회적경제기업 및 비영리단체의 관계자를 대상으로 면담 조사를 진행하고 그 실태를 상세히 파악하고자 함
- 구체적으로 어떠한 배경에서 현재의 사업구조를 갖추게 되었는지, 사회적경제기업(또는 비영리단체)으로 갖는 강점은 무엇인지, 해당 사업을 저해하는 요인이 있다면 무엇인지, 가사근로자법 시행을 앞두고 사업의 지속가능성을 높이는 데 필요한 지원은 무엇인지 등을 탐색함
- 면담 조사대상의 선정은 유의표집(purposive sampling)을 통해 이루어졌으며, 선행연구의 사례, 공동연구진 및 현장 전문가의 추천으로 구성된 후보 가운데 협조 가능한 사례로 확정함. 이렇게 선정된 대상은 1) 사업의 주된 목적을 안정적 일자리 창출이나 지역의 돌봄 문제 해결에 두고 있고, 2) 전국 단위 혹은 지역 중심으로 가사서비스를 제공하는 사회적경제기업(또는 비영리단체)임
- 연구진이 개별 대상자를 방문하여 반구조화된 질문지를 활용해 면담하였음. 짧게는 60분, 길게는 80분가량 소요되었으며 참여자의 사전 동의를 얻어 녹음된 인터뷰 내용은 텍스트로 옮긴 후 재정리함

2. 면담 대상기관 분석방법

□ 양질의 일자리와 가사서비스 일자리

- ILO는 1999년 총회에서 사무총장보고서를 통해 ‘양질의 일자리(Decent work)’²⁴⁾의 개념을 제안하고 11개 영역 99개 지표를 제시하였음

24) Decent work는 역자에 따라 ‘괜찮은 일자리’ ‘양질의 일자리’ ‘품위있는 일자리’ ‘좋은 일자리’ 등으로 쓰이고 있는데 여기에서는 이러한 해석을 혼용하기로 한다. 여기에서 일자리(work)란 고용(employ)과 노동(labor)보다 폭넓은 개념으로 사용되고 있다.

- 이 개념은 2008년 ‘공정한 세계화를 위한 사회정의 선언(ILO Declaration on Social Justice for a Fair Globalization)’을 통해 ‘양질의 일자리 의제(Decent Work Agenda)’로 구체화됨. 여기에서 양질의 일자리란 ‘일터에서의 권리’, ‘고용 촉진’, ‘사회적 보호’, ‘사회적 대화’라는 4가지 요소를 충족시켜야 함
- ILO는 이 의제를 지속해서 발전시켜 2013년 세부 측정지표를 발표했는데, 위 4가지 핵심 요소가 하나 이상 반영되어야 함
- 11가지 영역 : ① 고용기회, ② 적정 소득과 생산적 일, ③ 적절한 근무시간, ④ 일-가정-개인의 삶의 조화, ⑤ 폐지되어야 할 일자리, ⑥ 일자리의 안정성 및 보장성, ⑦ 고용에서 동등한 기회 및 대우, ⑧ 안전한 작업 환경, ⑨ 사회보장, ⑩ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성, ⑪ 경제적 및 사회적 맥락
- ‘양질의 일자리’ 개념은 ILO 외 UN 및 각국 정부, 노동조합에서 고용과 일자리 핵심의제의 하나로 받아들임. 예를 들어 UN은 2016년부터 시행된 지속가능발전목표(SDGs)의 17개 목표 중 경제 분야의 핵심목표를 ‘8. 모두를 위한 지속적이고 포용적이며 지속가능한 경제성장 및 완전하고 생산적인 고용과 양질의 일자리 제공’으로 제시함
- 가사서비스 일자리의 경우 2009년 ILO 사무총장보고서에서 양질의 일자리가 공식경제 내 노동자뿐 아니라 비공식부문의 가사노동자들까지 포함한다고 밝힌 후, 2011년 ILO 가사노동자협약(제189호 협약, Convention on Decent Work for Domestic Workers) 채택을 기점으로 국제적 비준 운동이 진행 중임

□ ILO 가사노동자협약과 양질의 일자리

- ILO는 전 세계에서 활동하는 가사노동자의 규모가 1억 명 이상이며, 그 가운데 82%가 여성이고 다수가 이주노동자와 아동이라고 추정함. 2013년 ILO 조사에 따르면 15세 미만을 제외하고 최소 5,200만 명의 가사노동자가 가사서비스에 종사하고 있는 것으로 확인됨
- ILO 가사노동자협약은 가사노동자의 노동 3권 보장, 최소한의 근로조건과 최저임금 보장, 알선·소개업의 적절한 규제와 정부의 적극적 정책 수립을 규정하고 있음
 - 협약은 가사노동자들에게 일반 노동자들과 같은 수준의 처우 혹은 최소한 불리하지 않은 대우를 제공할 것을 규정하고 있음. 이에 따라 가사노동자들에게도 일반 노동자들과 마찬가지로, 근로계약, 최저임금, 근무시간 중 휴게시간, 주휴·연차 휴가, 산업안전, 모

성보호, 단결권 등을 보장해야 한다는 것임²⁵⁾

□ 가사서비스 일자리와 사회적경제기업

○ ‘양질의 일자리’ 지표를 기준으로 현행 가사서비스 일자리를 분석하면 다음과 같은 특징을 보임

- 이러한 특징이 나타나는 이유는 가사서비스 일자리가 1953년부터 근로기준법 적용제외 대상으로 발전하는 노동 보호의 테두리에서 소외되어 있었기 때문임

표 3-3 | ILO 양질의 일자리 요소와 가사서비스 일자리 분석

11가지 분야 (4대 요소) ²⁶⁾	법적 프레임워크 지표	현재 가사서비스 일자리
고용기회(1+2)	<ul style="list-style-type: none"> • 완전고용에 대한 정부약속 • 실업보험 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공고용지원서비스에서 배제되어 있음 • 고용보험 미적용
적정 소득과 생산적 일(1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 법정 최저임금 	<ul style="list-style-type: none"> • 법정 최저임금 미적용
적절한 근무시간 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 최대근무시간 • 유급연차휴가 	<ul style="list-style-type: none"> • 최저·최대근무시간 미적용. 입주 일자리의 경우 실제로 24시간 근무, 출퇴근 일자리의 경우 보통 회당 4시간 • 유급연차휴가 없음
일-가정-개인의 삶의 조화 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 육아휴직 	<ul style="list-style-type: none"> • 미적용
폐지되어야 할 일자리 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 아동노동방지법 • 강제노동방지법 	<ul style="list-style-type: none"> • 한국의 경우 해당 없음
일자리 안정성 및 보장성 (1+2+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 고용만료 	<ul style="list-style-type: none"> • 고용만료에 대한 사전 고지 의무 없음
고용에서 동등한 기회 및 대우(1+2+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 공평한 기회 및 대우 • 동등한 가치의 일에 대한 남녀 공평한 보상 	<ul style="list-style-type: none"> • 가사근로자고용개선법을 기점으로 사회적 논의가 시작될 것으로 기대됨
안전한 작업 환경 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 고용산업재해보상 	<ul style="list-style-type: none"> • 산업재해보상보험, 산업안전보건법 적용대상 아님
사회보장 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 고령 사회적 보장 혹은 연금 혜택(공공/민간) • 병가 	<ul style="list-style-type: none"> • 국민연금 가입 가능. 하지만 지역연금 대상자로서 전액 자부담 • 기업 차원의 병가 없음 2022년 일부 지역에서 상병급여 시범사업이 시작되었음
사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성 (1+4)	<ul style="list-style-type: none"> • 조합을 조직할 자유 및 권리 • 단체교섭의 권리 • 삼자협의 	<ul style="list-style-type: none"> • 2022년 5월 가사서비스노동조합이 설립되었지만 산별 노조의 지부형태임. 따라서 사업 또는 사업장이 불분명한 상태에서 개별 노조 설립인가가 나올지는 불분명함 • 2022년 경제사회노동위원회 플랫폼산업위원

25) https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189

11가지 분야 (4대 요소) ²⁶⁾	법적 프레임워크 지표	현재 가사서비스 일자리
경제적 및 사회적 맥락	<ul style="list-style-type: none"> 노동 행정 (평생학습, 기업 문화, 법적 및 규제 프레임워크, 공정한 경쟁 등) 	<ul style="list-style-type: none"> 회 '가사·돌봄분과'에서 최초로 삼자협약이 시작됨 근로기준법 적용 제외로 직업소개사업(알선·중개)으로 이루어져 왔으므로 기업 단위의 지원과 규제 시스템 없음

출처 : 오수현(2017) 재작성

- 사회적경제기업은 일자리의 질을 높이기 위해 노력해왔지만, 이러한 노력은 기존 노동법의 테두리 밖에서 진행되었기 때문에 한계를 가질 수밖에 없음을 인정해야 함
- 일부 기업들은 노동자를 근로계약을 통해 보호하고자 했으나 호출 근로에 적합하지 않은 현행법 적용의 어려움에 더해 기업의 영세성, 낮은 부가가치로 인해 고충을 겪고 있음

표 3-4 | ILO 양질의 일자리 요소와 사회적경제기업의 노력

11가지 분야 (4대 요소)	법적 프레임워크 지표	사회적경제기업의 노력
고용기회(1+2)	<ul style="list-style-type: none"> 완전고용에 대한 정부약속 실업보험 	<ul style="list-style-type: none"> 법인기업 설립과 자체 홍보를 통해 민간, 공공 시장에서 고용기회를 창출. 특히 지역에서 중고령자들의 일자리 창출에 기여
적정 소득과 생산적 일(1+3)	<ul style="list-style-type: none"> 법정 최저임금 	<ul style="list-style-type: none"> 최소 수준의 조합비, 회비 적용을 통해 노동자들의 실질급여를 높여주고자 노력
적절한 근무시간 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> 최대근무시간 유급연차휴가 	<ul style="list-style-type: none"> 플랫폼노동의 2시간 초단시간 근무제 도입에 대응해 최소 3~4시간의 회당 근무시간을 지키고자 함
일-가정-개인의 삶의 조화 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> 육아휴직 	<ul style="list-style-type: none"> 개별 호출노동의 고립감을 해결하기 위해 회의, 자조모임 등 회원간 사회적 관계망 구축을 지원하고 다양한 문화 향유 기회 제공
폐지되어야 할 일자리 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> 아동노동방지법 강제노동방지법 	-
일자리 안정성 및 보장성 (1+2+3)	<ul style="list-style-type: none"> 고용만료 	<ul style="list-style-type: none"> 고객용 이용약관을 통해 고용만료를 사전에 고지할 것을 권고 고용 만료시 노동자의 거주지역, 선호도에 따라 후속 일자리를 연결하고자 노력
고용에서 동등한 기회 및 대우(1+2+3)	<ul style="list-style-type: none"> 공정한 기회 및 대우 동등한 가치의 일에 대한 남녀 공평한 보상 	-
안전한 작업 환경 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> 고용산업재해보상 	<ul style="list-style-type: none"> 사고에 대비하기 위해 배상보험에 가입 개인 혹은 법인 차원에서 상해보험 가입

26) 괄호 안의 숫자는 각각 다음과 같다. 1.일터에서의 권리, 2.고용 촉진, 3.사회적 보호, 4.사회적 대화

11가지 분야 (4대 요소)	법적 프레임워크 지표	사회적경제기업의 노력
		<ul style="list-style-type: none"> • 산재 예방 및 건강관리에 대한 교육 실시 • 고객용 약관에 제공 불가능한 위험한 서비스를 예시하고 제공하지 않음
사회보장 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 고령 사회적 보장 혹은 연금 혜택(공공/민간) • 병가 	<ul style="list-style-type: none"> • 제도적 사회보장이 아닌 공제적 사회보장을 자체로 진행(소액대출(주민금고), 상호부조, 근속수당 등)
사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성 (1+4)	<ul style="list-style-type: none"> • 조합을 조직할 자유 및 권리 • 단체교섭의 권리 • 삼자협의 	<ul style="list-style-type: none"> • 노동자를 법인의 이사로 영입하려는 노력 • 서비스 요금과 수수료, 업무지침 등을 노동자와 협의하여 결정 • 2022년 5월 사회적경제기업의 조합원, 회원을 주대상으로 노동조합 설립 • 2022년 경제사회노동위원회 플랫폼산업위원회 ‘가사·돌봄분과’에 사회적 대화의 일주체로 참여
경제적 및 사회적 매력	<ul style="list-style-type: none"> • 노동 행정 (평생학습, 기업 문화, 법적 및 규제 프레임워크, 공정한 경쟁 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 표준교육커리큘럼, 교육교재 등을 통해 학습 기회 제공 • 자조모임, 총회 및 월례회의를 통해 노동자의 임파워먼트 증진과 민주적 기업문화 배양

출처 : 상동

○ 국내 사회적경제기업이 놓여 있는 열악한 상황과 비교해 상대적으로 국제사회에서 사회적경제는 주요 경제영역으로 인정받고, 양질의 일자리 창출에서 갖는 함의가 강조됨

- ILO는 이미 2008년 ‘공정한 세계화를 위한 사회정의에 관한 ILO 선언’에서 사회적 경제를 지속가능한 경제개발을 위한 중요한 수단으로 인정한 바 있음
- 2019년 발표된 ‘일의 미래 보고서’는 “(ix) 양질의 일자리와 생산적 고용, 모두의 생활수준 향상을 위해 협동조합과 사회연대경제를 비롯해 영세 중소기업의 기업활동과 지속가능성 제고를 위한 환경을 촉진함으로써 경제성장과 고용 창출의 주요 원천으로서 민간부문의 역할을 지원한다.”²⁷⁾고 선언함
- 2022년 6월 열린 110회 ILO 총회의 핵심의제는 △직업안전보건(occupational safety and health) △수습직(apprenticeship) △사회연대경제(social and solidarity economy)임. ILO는 2002년 협동조합 권고안(제193호), 2015년 비공식 경제에서 공식 경제로의 전환 권고안(제204호), 2017년 평화 및 탄력성을 위한 고용 및 양질의 일자리 권고안(제205호) 등을 발표한 바 있음

27) ILO Centenary Declaration for the Future of Work, 20 June 2019

- 그간의 과정을 통해 사회연대경제가 빈곤 감소, 포용적 사회로의 전환에 기여했음을 인정하고, 양질의 일자리와 사회연대 경제에 관한 일반적인 논의가 시작됨. 총회에서는 사무총장에게 346차 이사회 회기(2022년 11월)에서 심의하기 위해 4대 요소에 기반한 양질의 일자리와 사회연대경제에 대한 전략 및 행동 계획 수립을 요청함²⁸⁾

○ ILO 양질의 일자리 요소의 11가지 분야 중 국내 상황에서 관련이 없는 ‘폐지되어야 할 일자리’, ‘고용에서 동등한 기회 및 대우’를 제외한 9가지 분야를 기준으로 사회적경제기업 사례를 분석하고자 함

3. 기관 현장 사례

□ A 협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) A 협동조합은 가사서비스와 아동돌봄서비스를 프랜차이즈로 운영하는 가맹사업 본부로 플랫폼협동조합이라는 기치 아래 현재 가사서비스 영역에 앱을 도입, 운영하고 있음
 - 1997년 IMF 외환위기 이후 전국의 실업 단체들이 모여 만든 중장년여성일자리사업단에서부터 시작됨. 2004년 전국실업단체연대 산하 ‘전국여성일용가사사업단’을 발족하고 공동브랜드를 구성함
 - 2012년 당사자조직인 ‘한국가사노동자협회’로 전환·독립하면서 각 지부를 협동조합, 사회적협동조합 등으로 전환하고 모법인(실업단체)으로부터 분리하는 작업을 진행함. 가사서비스 시장의 변화를 감지하고 2014년 이후 사업본부 설립, 플랫폼 앱 도입 관련 논의를 시작해 2018년 사업본부로 A협동조합을 인큐베이팅하고 이 협동조합에서 같은 해 10월 가사서비스 부문의 우렁각시 앱을 출시함
- (조직구성) 조합원, 가맹사, 회원사, 협력사의 방식으로 구성되어 있으며 인구와 면적 기준으로 가맹사에 사업권을 부여하고 있는데 보통 시군구 단위로 1-2개의 서비스 제공조직이 있을 때 목표로 한 돌봄서비스의 원활한 제공이 가능하다는 입장

28) 110회 총회에서 사회경제연대에 관한 내용은 다음의 자료를 참고했다. Resolution concerning decent work and the social and solidarity economy(10 June 2022).
https://www.ilo.org/ilc/ILCSessions/110/reports/texts-adopted/WCMS_848633/lang-en/index.htm

| 표 3-5 | A 협동조합 지부 현황

지역	조직명	서비스 영역	비고
서울	남부	사회적협동조합 행복한돌봄	가사관리, 산후관리, 베이비시터
	성동	사회적협동조합 성동행복한돌봄	가사관리, 산후관리, 베이비시터
	강서·양천	사회적협동조합 강서나눔돌봄센터	가사관리, 노인장기요양, 장애활동보조
	동작	심온사회적협동조합	22년 하반기 서비스 예정
인천	미추홀	미추홀사회서비스	가사관리
경기	남양주	남양주 행복한돌봄 사회적협동조합	가사관리
	수원	주식회사 돌봄세상	가사관리, 베이비시터
	시흥	사회적협동조합 시흥주거복지센터	가사관리
		주식회사 작은자리돌봄센터	자활근로, 노인장기요양, 간병
	부천	희망나눔사회적협동조합	가사관리, 노인장기요양, 간병
		주식회사 우렁각시매직케어	청소, 방역
	김포	사회적협동조합 사람과평화	베이비시터, 다함께돌봄
	성남	성남YWCA돌봄과살림	가사관리, 산후관리, 베이비시터
전북	전주	사회적협동조합 전북행복한돌봄	가사관리, 베이비시터
전남	광주	사단법인 노동실업광주센터	가사관리
강원	원주	사회적협동조합 원주행복한돌봄	가사관리
경남	양산	양산행복한돌봄 사회적협동조합	가사관리, 산후관리, 베이비시터
	창원	창원손길협동조합	가사관리, 베이비시터

- (미션과 비전) A 협동조합은 소셜프랜차이즈를 운영하며, 취약계층 여성(중고령, 경력단절)의 일자리 창출 및 돌봄 노동자의 사회적 지위 향상을 목적으로 하며, 이를 통해 믿을 수 있고 질 높은 돌봄서비스를 제공하는 것에 목적을 두고 있음
- (서비스 종류) 가사관리서비스를 기본으로 아이돌봄, 정리수납 서비스를 제공함. 사업본부는 사업관리매뉴얼과 표준교육커리큘럼 및 콘텐츠를 관리함으로써 사업 표준화를 책임짐. 그밖에 지역별, 가맹사별로 필요한 서비스는 각자 개발하거나 본부에 의뢰함

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (가사노동자 모집 및 구성) 본부는 연중 구직자를 모집하며, 구직자 모집이벤트를 기획하여 인력 확보에 집중하기도 함. 하지만 구체적으로 지역에 모집 광고를 내고 상담과 교육을 실시하는 것은 지역을 관할하는 지부들임
 - 주로 50~60대 가사노동자들이 중심이며, 40대와 70대 가사노동자들도 간혹 활동함
 - 가사노동자 중 지난 2~3년간 신규 인력으로 참여하게 된 경우는 약 30% 정도로 추산함. 노동자 재직기간은 평균 3~5년 정도임

■ 적정 소득과 생산적 일

- (수익원) 회비를 기반으로 하며, 프로젝트, 교육사업 등을 통해 부수적인 수익 확보
 - 회원사마다 조합원 출자금, 회비, 가사노동자의 수수료 부담 비율 등이 다르며 서비스 분야도 다름

■ 적절한 근무시간

- (근무시간 보장) A 협동조합의 회원사는 최소 3~4시간의 회당 근무시간을 준수함

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (관계망 구축) 정기 교육 외 월례회의와 자조모임 등을 통해 가사노동자의 고립을 방지하고 소속감을 높이고 있음

■ 일자리의 안전성 및 보장성

- (플랫폼 개발 및 운영) 플랫폼 기업들의 시장 진출에 대응하기 위해 2019년 초, 우령각시 앱을 출시하여 일자리 안전성 보장
 - 중·고령층이 대부분인 가사노동자의 특성상 우령각시 앱 사용에 관한 교육 및 문화 형성이 필요한데 관련 노력 미흡
- (브랜드 홍보) 일자리 보장을 위해 대외적 공신력을 활용해 본사에서는 주로 회원사 홍보대행 및 전체 브랜드 차원의 홍보를 진행하며, 지부 상황에 따라 지역별 홍보 진행함

■ 안전한 작업 환경

- (이용약관) ‘A 협동조합’ 서비스 이용약관의 내용에는 가사서비스의 내용 및 업무의 범위가 명확히 기재되어 있음. 제공되는 서비스와 제공되지 않는 서비스를 구분하고 있으며, 가사관리사와 서비스 이용자가 지켜야 할 권리 및 의무가 기재되어 있어 최소한의 노동권 보호조치가 이루어짐

“2014~2015년 대형 자본이 플랫폼을 만들면서 서비스 수요가 정체되고 앞으로 나가지 못했습니다. 2~3년간 회원사끼리 회의를 하면서 십시일반 돈을 모아 우리도 앱을 만들어보자고 결정했어요. 그렇게 우려했던 사업을 할 수 있는 사업단이 만들어졌고 그것이 A협동조합입니다. 처음에는 주식회사로 만들었다가 2019년에 협동조합으로 조직을 전환했습니다. 한국가사노동자협회는 정책적으로 (가사노동자)권리를 높이기 위한 활동을 하고, 돌봄서비스 사업을 하고 있습니다.”

- (사례공유) 성추행, 성희롱 등 가사노동자들이 직면한 문제와 관련해 노동자를 보호하는 정책 운용함. 교육 및 월례회의를 통해 사례를 공유하고 대응 방안을 제시함

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 협동조합으로 총회를 중심으로 지역별 조직이 나뉘어 있음. 총회를 최고의 사결정기구로 두고 있으며, 조합원 1인 1표 행사함
 - A 협동조합은 전국 16개 법인조합원과 가맹점이 서비스를 제공하고 있으며, 약 1천 명의 가사노동자가 활동 중으로 주로 50~60대임. 40대와 70대 가사노동자들도 간혹 활동함
 - * 가사노동자 조합원이 되기 위해서는 평균 6개월~1년을 준조합원으로 있으면서 조합원 교육과 모임 등에 빠지지 않고 참석해야 함. 이후 협동조합 가입 의향이 있으면 조합원 가입신청서와 함께 3~5만 원의 출자금을 납부하고 조합원이 될 수 있음

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 신규 가입 시 10시간의 사전교육이 필수이며(코로나19 이전에는 현장실습 진행), 멘토링 제도, 정기·수시 보수교육 진행
 - NCS 기반 가사관리사 자격증(마스터·1급·2급) 제도를 운용하여 가사서비스 현장실습 강사로 활동할 수 있도록 지원

3) 네트워크

- (사회적 네트워크) 사회적 협력 차원에서 지자체, 대기업과 협력하여 가사서비스 제공하는 경우가 많으며, 본부인 A 협동조합은 이를 지부에 연결해 네트워크를 확장함
 - 예를 들어, ‘20년 신세계아이앤씨의 사회적경제기업 지원사업(‘미니콘테스트’)에 선정된 이후 추가로 사회공헌사업까지 끌어내어 이를 시흥 지부(시흥주거복지센터사회적협동조합)에 연결함. 양육자가 저장강박증, 우울증 등으로 어려움을 겪는 가구에 3개월간 대청소, 가사서비스와 코로나19 등 감염병 예방을 위한 방역서비스를 제공함
 - 한국토지주택공사(LH)에 협력사업을 제안해 ‘20년 한국토지주택공사 인천지역본부와 미추홀노인인력개발센터(인천지부인 미추홀사회서비스의 모법인)가 홈케어매니저 운영 업무협약을 체결하도록 도움. 이를 통해 고시원 등을 나와 다세대주택에 입주한 주거빈곤가구들에게 양질의 가사서비스 제공

“돌봄서비스는 커질 수밖에 없고 복지사회로 가기 때문에 모두가 가사서비스를 받을 수 있도록 커져야 해요. 지금은 지자체가 차상위계층 등 특정 대상에게만 (가사서비스를)받을 수 있게 하는데 모두가 가사서비스를 받을 수 있도록 하는 게 맞다고 생각합니다.”

4) 향후 과제

- (사업운영) 서울 및 수도권을 제외한 지역에서 가사노동자 모집이 용이하지 않음
 - 민간 영리 플랫폼기업은 수익을 극대화해야 하므로 서울, 성남, 하남, 청라 등 수요가 충분한 지역 위주로 서비스를 제공하고 있으며 회원사, 지사의 구조가 아니라 직영임. 전국 단위로 가사서비스를 제공하는 조직은 A 협동조합이 유일함
 - 새로운 인구가 유입되지 않는 중소도시, 농산어촌의 경우 가사노동자 모집이 어려워 운영의 한계가 있어 해당 지역의 주민들 대상으로 하는 새로운 구직자 모집방법을 찾아야 함

□ B 비영리법인

1) 기관 개요

- (설립배경) ‘돌봄과살림’은 2010년 YWCA 산하 51개 지역 YWCA의 돌봄 관련 사업을 특화한 사업단으로 가사·산모·간병·육아 등에 ‘돌보미’를 파견, 서비스를 제공함. 이러한 과정에서 B 비영리법인은 2013년 시작함

- B 비영리법인은 1966년, 국내 최초로 ‘시간제 가정부’ 훈련을 시작해 입주나 종일제가 아니라 정해진 시간에 출퇴근을 하며 임금과 근무조건을 보장받는 하나의 직업으로 가사관리사를 인식시킴
- (조직구성) 비영리법인인 서울YWCA 산하기관이지만 현재 유료직업소개소 개인사업장으로 신고하여 운영 중
- (미션과 비전) 일하는 여성의 육아와 가사노동을 지원하여 여성의 사회참여를 돕고, 취업 취약계층 및 중장년 여성일자리를 창출해 취업을 지원하고자 함
- (서비스 종류) B 비영리법인은 돌봄과살림센터(가사돌보미, 산후조리, 아기돌보미, 세이프맘, 간병사)와 재가장기요양기관(방문요양)을 운영하고 있으며, 돌봄과살림센터에는 5명, 재가장기요양기관은 4명(센터장 1명, 사회복지사 2명, 회계업무 담당 1명)의 사무국 직원이 근무 중
- (서비스 이용자) 이용자 회원은 573명임(간병은 협약을 체결한 병원에서 서비스가 이루어지고 있어 이용자 회원에서 제외)
 - 40~50대가 전체 이용자 회원의 약 40%를 차지하고 있으며, 노부모를 위해 자녀가 서비스를 신청하는 경우가 늘고 있어 70대 이상 이용자가 약 20%임
 - 서비스 이용은 주 2~3회가 일반적이나 코로나19로 인한 경제 상황 악화, 타인의 가정방문 불편함 등을 이유로 주 1회 서비스 이용을 요구하는 경우가 늘어나고 있음
- (서비스 운영) 주로 전화 상담을 통해 서비스를 신청하며 요청 사항(연령대, 성향 등)을 고려하여 서비스 이용자와 가사노동자를 매칭함. 돌봄과살림센터에서 상호 간 필요와 욕구를 고려하여 매칭을 진행함
 - 연회비(6만 원)를 납부하면 별도의 수수료나 노동자 교체 비용 발생 없이 서비스(가사돌보미, 산후조리, 아기돌보미, 세이프맘) 이용 가능함(이용자-노동자 매칭 후 센터에서 이용자에게 회원가입 안내 및 약관 URL을 문자로 발송함)
 - 센터에서 회원 관리를 하고 있으며, 평균 1~2회 가사노동자 교체가 발생함. 이용자 회원뿐만 아니라 가사노동자도 업무의 강도, 이용자 회원의 성향 등을 평가하고 교체를 요청하기도 함

2) 분석 내용

■ 고용기회

○ (가사노동자 모집) 가사노동자로 일하기 위한 별도 자격조건은 없으며 건강진단서(전염성 질환 및 B형 간염 검사), 직종동의서, 가족관계증명서, 서울보증보험가입(신원보증), 증명사진 제출이 요구됨. 1차 면접(대면) 후, 필수 교육을 거쳐 회원가입 절차를 진행하고 업무를 매칭하는 방식임

- 40대 중반의 노동자들이 유입되지 않는 상황임. 5년 전까지는 일주일씩 가사교육을 진행했는데 이제 교육 없이도 바로 현장 투입이 가능한 플랫폼 기업에서 일감을 찾는 경우가 증가하는 추세임

“플랫폼 기업은 등록해서 서비스 요청한 집에 가서 일하고 오면 간편합니다. 하루 교육 얘기하는데 청소 요령이나 스킬 이런 것들만 얘기하고 그날부터 일할 수 있도록 해요. 그런데 저희는 매달 나 오라 하고(월례회의) 교육받으라고 하니 40대가 없어요.”

○ (현황) 현재(2022.2.기준) 가사노동자는 201명, 산후조리, 아기돌보미, 간병 등을 합치면 근로자는 총 497명이며 비율은 가사돌봄 약 40%, 산후조리 약 7%, 아기돌봄(세이프맘 포함) 약 23%, 간병사 30% 수준임. 전체 노동자의 50% 이상이 60대 이상

- 가사노동자의 평균 재직기간은 10년 이상으로 돌봄 사업 초기 결합한 근로자의 경우 현장에서 가사노동을 하지는 않지만, 회원 자격을 유지하는 경우도 상당함

| 표 3-6 | B 비영리법인 현황

구분	가사돌보미	산후조리사	아기돌보미	세이프맘 (하원도우미)	간병사	합계
회원 수(명)	201	40	60	48	148	497
이용자수(명)	447	23	76	27	-	573

■ 적정소득과 생산적 일

○ (월회비) 노동자는 매월 3만 5천 원(2천 원은 자치회 회비로 지출)을 납부하며 별도의 수수료는 없음

○ (수익원) B 비영리법인은 이용자 회비(연 6만 원)와 노동자 월회비가 주된 수익임.

표 3-7 | B 비영리법인 직종별 서비스 요금

구분	가사돌봄	산모돌봄	아기돌봄	건강돌봄	정규시간외 할증
정규서비스 제공시간대	(종일)09~17시 (시간)09~13시 14~18시	(출퇴근) 09~18시 (숙식형) 매주 일요일 휴무	(주5일) 09~18시 (주6일) 09~18시/ (토)09~13시	숙식 주/야간	<ul style="list-style-type: none"> 가사, 산모 연장: 1시간, 10,000원 아기: 연장 1시간 9천원 / 19시 이후 12,600원
요금	85,000원~	95,000원~	93,000원	90,000원	

■ 적절한 근무시간

- (최소 이용 규정 마련) B 비영리법인은 플랫폼기업의 2시간 초단시간 근무제 도입에 대응해 서비스 이용 약관(“가사돌보미 서비스 기간의 최소단위는 시간제 및 종일제의 경우 주 1회 씩, 4회 이상이어야 한다”)에서 최소 주 1회, 월 4회 이상 서비스 이용을 규정하고 있음
- 종일제 또는 4시간 근무(오전 9시~오후 1시, 오후 2시~6시)로만 서비스 제공

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (관계망 구축) 돌봄서비스 직종별, 기수별로 반장을 두고 있으며, 이들 안에서 임원진을 선출해 의결기구를 결성함. 기수별 인원은 평균 5~10명 사이로 네트워킹 활동을 할 수 있도록 구성함. 여행 동아리, 영어 회화 동아리 등 자율적인 모임을 활발히 운영했으나 코로나19 이후 제대로 운영되지 않는 상황
- 개인 혼자서 업무를 수행하는 돌봄 업무의 특성상 노동자들이 기관에 소속감을 느끼기 어려우므로 기수 모임, 봉사활동 등을 통해 다른 동료들과 결속력을 강화하고 소속된 조직에 대한 소속감을 높일 수 있는 다양한 프로그램 제공

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (사전 통지 요청) 노동자 교체가 필요할 경우 서비스 이용자에게 최소 1주일 전 통지할 것을 이용약관에 명시하고 있어 제공기관이 할 수 있는 한도에서 고용안정을 위해 노력함

■ 안전한 작업 환경

- (이용약관) 서비스 이용 에티켓 및 이용약관을 제작·배포해 호칭(관리사), 기본 서비스 영역 등을 명시적으로 안내하고 있음
- (배상보험) 노동자의 월회비 내 배상보험 가입
 - 노동자 입장에서 B 비영리법인은 ① 장기 고객 확보에 용이, ② 노동자 권익 대변이 가능하므로 도움이 되지만, 일감이 빠르게 공급되지 못해 플랫폼 업체를 통해 일하기도 함 (구인자, 구직자 ‘돌봄 에티켓’ 문서를 제작해 온라인상에 배포)
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회보장

- (자치회) 가사노동자 간의 자치회가 있어 상호부조를 스스로 제공하고 있으며, 10년 이상 재직 시 자치회 내에서 퇴직금 지급함

■ 사회적대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 돌봄서비스 직종별로 기수 반장을 두고 있으며, 기수 반장 내에서 임원진을 선출해 의결기구를 결성함
 - 직종별로 선발된 5명의 임원진이 대표성을 갖고 센터와 논의하는 구조이며, 매년 정기 총회에서 사업계획, 규칙 및 운영 제안을 논의하고 지출 내역을 공유함

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 보수교육은 매월, 심화교육은 직종별로 분기마다 진행하며 코로나19 이전에는 이용자 회원의 불편사항을 기준으로 CS교육, 가전제품 교육 등 직무역량 중심 교육을 진행함. 코로나19 이후에는 짝수달에 대면 모임, 홀수달에는 동영상 자료를 공유하는 것으로 교육 방식이 변경됨
 - 최신 가전제품 사용 가정이 늘어나면서 노동자들이 어려움을 느껴 외부 강사(제조업체의 AS 센터 등을 통해 초빙)로부터 지원을 받고 있음
 - 심화교육은 보수교육에서 다루지 못하는 가사노동자 회원의 필요를 반영한 교육을 진행함. 예를 들어, 가사의 경우 환자식 요리법, 아기돌봄은 교구 만들기, 아기 체조 교육, 산후조리는 베이비 마사지, 응급상황 대처법 등이 진행됨

- (경력자 대우) 경력이 쌓이면 반장으로 선정하며, 반장은 자치협의회 임원으로 활동함
 - 경력자에 대한 임금 인센티브는 없으나 임원 훈련(1박2일 워크숍), 리더십교육, 연말시상 등 비금전적인 보상 체계를 마련함

3) 향후 과제

- (사업운영) 플랫폼 기업의 자본력에 대응할 만큼의 자본을 갖고 있지 못하며, 구직자에게 빠르게 일감을 제공하지 못하는 한계가 있음

“유료직업소개소로 운영된 이유는 월 회비, 수수료를 받는 법적 근거를 갖추기 위해서였어요. 그런 이유가 아니었다면 사업체로 운영할 필요가 없었죠. 요즘 사회적협동조합으로 전환을 모색하는 것은 비영리의 성격을 갖고 사회적 형태의 돌봄 사업을 진행하려 하기 때문입니다.”

- (인증 제공기관 진입) 가사근로자법 시행을 앞두고 직종별 대표자를 발기인으로 사회적협동조합 설립 논의중
 - 현재 YWCA 회원사 중 협동조합으로 운영 중인 지역은 부천, 성남, 순천이며 나머지 회원사는 유료/무료직업소개사업을 운영하고 있음
 - 가사노동자를 직고용할 경우 비용 가중으로 운영이 어렵겠다고 판단하는 YWCA 회원사들은 사업 정리를 생각하기도 함
 - 법 제정을 위해 애써왔지만, ‘공익적 인증 제공기관’ 지원에 관한 내용이 없는 상황에서 현실적으로 직고용을 전제로 한 제공기관 인증을 받기 어렵다고 판단하고 당장 인증을 받기보다 전체적인 상황을 살펴보려 함. 회비제로 운영하면서 사무실 임대료와 인건비를 겨우 마련하는 상황인데 인증 제공기관의 요건을 충족하면서 지속가능하게 사업을 운영하기가 불가능함
 - 가사돌봄 서비스를 제공하는 노동자 입장에 서서 이들의 권익을 대변하는 공동체로 역할을 할 것인지 구인자-구직자 매칭을 기본으로 공공서비스를 제공하는 사업체로 모범 사례를 만들 것인지를 고민하는 단계임
- (정책제안) 사회적경제기업 및 비영리단체가 가사돌봄 교육 거점 기반으로 역할 하는 것을 제안함. 산후바우치의 경우 현재 편법으로 교육이 운영되고 있어 가사근로자법상 제공기관 인증에 따른 교육제도도 변칙적으로 운영될 수 있다는 우려가 있음

□ C 사회적협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) 2008년 이후 지역의 사회복지에 관심을 두기 시작한 C 생협은 2009년 노인 돌봄을 주요활동으로 하는 돌봄 단체인 ‘어깨동무’를 설립함. 주로 노인 대상 방문요양, 방문목욕, 생활지원 서비스를 제공하였으며 2013년 서비스 지역을 마포에서 강북 지역까지 확장하였고 사업 분야를 아동 돌봄으로 넓힘
 - 2019년 사회적협동조합을 설립했으며, 사업이 자리 잡은 지 이제 1년 6개월 정도임
- (미션과 비전) 지역돌봄문화 만들기, 일하는 사람들의 공동체, 다양한 돌봄서비스 구축, 마을돌봄센터 만들기, 지역사회 통합돌봄체계 구축의 비전을 갖고 활동
 - 서비스 제공의 단선적 연결이 아니라 제공자와 수혜자가 복잡하게 엮이고 상호의존하는 방향으로 설계되어야 한다는 목적으로 지역의 돌봄문화만들기, 지역사회 통합돌봄체계 구축(복지기관, 자치단체)을 운영 비전으로 설정
 - ‘일하는 사람들의 공동체’를 만들기 위한 목적으로 운영 중
- (서비스 종류) ‘협동조합 사무국(코디네이터)’-‘가사노동자’-‘서비스 이용자’ 3자 간 서비스 제공 전 대면 미팅을 진행함. 이용자 에티켓(생활응원 약속)을 공유함
 - 일회성 서비스 제공의 경우에는 사전 미팅 없음

표 3-8 | C 사회적협동조합 사업

구분	서비스 종류 및 내용	시간당 요금
아이돌봄	<ul style="list-style-type: none"> • 생후 5개월~13세 아동을 가정으로 방문하여 안전하게 돌보는 서비스로 먹거리(식사, 간식) 챙기기, 놀이, 나들이, 휴식, 이동(병원, 어린이집) 등을 보호자와 상의하여 진행함 - 긴급 일시돌봄(1일전), 환아돌봄, 일반돌봄, 등하원돌봄 - 등하원과 병원동행은 기본 1시간으로 진행하며 12,000원 	기본 2시간 평일 12,000원
성인돌봄	<ul style="list-style-type: none"> • 몸이 아파 일상활동이 불편할 때 식사챙김, 병원동행, 간단한 가사를 지원함 	기본 2시간 평일 13,000원
가사돌봄	<ul style="list-style-type: none"> • 안정적인 일상생활을 위한 청소 및 조리서비스 제공 • 이용자와 상의하여 범위와 시간을 정하며 안정적인 서비스를 위해 지속서비스만 운영함 	기본 2시간 평일 13,500원
단체응원	<ul style="list-style-type: none"> • 지역단체가 필요로 하는 아이돌봄, 조리, 청소 등 지원 - 어린이집, 방과후어린이집 지원 	기본 2시간 평일 15,000원
반려동물돌봄	<ul style="list-style-type: none"> • 반려인 부재시 반려동물을 살피거나 동행하여 병원방문 지원 	기본 1시간 평일 13,000원

- (서비스 이용자) 생활응원을 이용자는 약 30가구로 매월 30~40건 정도의 서비스를 지속해서 제공 중. 가사돌봄은 지속 이용의 경우에만 매칭이 이뤄짐(일회성 서비스는 제공되지 않음)
 - 2021년 연간 이용자는 62명(2020년 87명)이며 이중 신규 이용자는 35명, 월평균 이용자는 30명임. 코로나19 상황 지속으로 서비스 참여와 이용을 안내하기 쉽지 않음

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (가사노동자 모집) 생활응원단 양성과정을 통해 돌봄 활동가(가사노동자)의 양성 및 발굴 진행
 - 코로나19로 인해 가사노동자 양성이 쉽지 않았고, 가사에 대한 인식이 낮아 모집에 어려움이 많은 것이 현실
 - 가사노동자 발굴과 양성을 연중 추진한다는 계획에 따라 사회적협동조합 자체 교육과정은 물론 마포구 고용복지센터와의 협력(가사과정) 모색
- (현황) 현재 조합원은 75명(2021.12.31. 기준). 약 70명이 재직 중이며 요양보호사가 전체 재직자의 50% 이상을 차지하고 있음. 가사 분야 노동자는 5명 이하임
 - 2021년 생활응원에 참여한 노동자는 37명(2020년 46명)이며 신입 노동자는 13명으로 월평균 17명이 참여함
 - 오래 재직한 노동자는 2013년부터 근무했으며 평균 6~7년 정도 재직한 경우가 상당수임. 평균연령은 55세

■ 적정소득과 생산적 일

- (월운영비) C 사회적협동조합의 유지를 위해 노동자 스스로 활동량에 따라 구간별로 매월 최소 5천 원에서 최대 2만 원까지 추가로 구간별 운영비를 내고 있음(노동자의 월평균 소득은 50~100만원 정도)
- (수익원) C 사회적협동조합의 주된 수익원은 출자금과 운영 수수료, 타사업 수행에 따른 수익금임
 - 장기요양사업, ‘서울시 돌봄SOS센터’사업을 함께 하고 있으며, 서울시 사업에서 일부 수익 발생

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 대부분 가사와 양육을 병행하는 여성이 참여하고 있어, 파트타임 근무를 원하며 원하는 시간만큼 일자리가 주어짐

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (관계망 구축) 월례회의를 통해 정서적 지지를 서로에게 제공하는 구조를 갖추고 있으며 산지 체험, 마을 행사 참여 등 지역사회와의 관계망도 구축함

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (가사서비스의 새로운 명명) '생활응원'이란 카테고리 안에 가사돌봄을 배치하고 있으며, 가사노동자는 '생활응원단'으로 지칭함
- (지속서비스 제공) C 사회적협동조합은 안정적인 서비스 제공을 위해 일회성 서비스가 아닌 지속서비스만 제공함
- (소득보장) 가사서비스 이용비용은 협동조합에 지급하며, 협동조합 사무국에서 매출신고 후 운영 수수료 1천 원을 제외하고 노동자에게 매월 결산하여 지급

■ 안전한 작업 환경

- (신뢰) 소비자생활협동조합(생활)에 기반한 조직으로 이용자-노동자의 오랜 관계 속에서 비롯된 신뢰가 있음
- (코디네이터의 중재) C 사회적협동조합 홈페이지, 전화로 서비스 신청가능하며, 전화 신청이 대부분으로 가사돌봄 및 아이돌봄 담당 코디네이터 1명이 생활응원단에서 일할 수 있는 노동자를 매칭하여 연계함. 이때 코디네이터는 서비스 관리와 이용자-노동자 간 의사소통 등 관리 지원과 함께 생활응원단 회의, 팀원 관리, 결산, 교육 및 양성을 지원함
- (이용약관) 서비스 이용 에티켓 및 이용약관을 제작·배포해 호칭, 기본 서비스 영역 등을 명시적으로 안내하고 있음
- (배상보험) 배상보험 가입
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회적대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 사회적협동조합으로 총회를 비롯해 이사회(연 6회)-공동체회의(연 6회)-사무국 회의(연 12회)를 진행하고 있으며 노동자가 이사로 참여
 - 총회에서는 임원선출, 사업결과 및 결산, 사업계획 및 예산승인이 이루어지며, 이사회에서는 신규서비스 개발, 지역 연대활동에 대한 출자 승인 등을 논의하고, 사무국회의에서는 사업실행에 대한 점검이 이루어짐

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 16시간 생활응원단 양성과정(하루 4시간씩 총 4일)을 수료한 뒤 일할 수 있었지만, 코로나19 이후 4시간 속성 교육 진행함. 가사돌봄, 아이돌봄, 어르신돌봄 3가지 주제로 영상을 제작하여 교육에 활용함
 - 2021년부터 생활응원단 양성과정과 별개로 가사돌봄은 전문가 과정을 별도로 운영함. 욕실, 주방청소 등 실습이 필요한 분야에 특정하여 실습 진행함
 - 노동자의 필요에 따라 보수교육을 진행하고 있음

“(보수교육이) 의무는 아닌데 선생님들이 원하시니까 해요. 저희가 지향하는 것은 멤버십이에요. 일하는 사람들의 공동체가 중요한 거죠. 많은 돈을 버는 일은 아니지만, 우리가 할 수 있을 때까지 즐겁게 일할 수 있는 공동체를 만드는 거죠. 지역사회에서 필요로 하는 돌봄이라는 영역에서 팀워크를 갖고 일하는 건데요, 이 시장이 워낙에 개별화되어 소속감을 못 느끼세요. 그래도 저희는 여러 가지 일들을 같이하고, 한 달에 한 번씩 함께 회의하고, 배우고 싶은 것들 같이 제안해서 배우고 그렇게 관계를 만들어 가려고 해요.”

3) 네트워크

- (사회적 네트워크) C 생협은 물론 마포구 및 서울시 내 사회적경제기업과 연대사업 활발히 진행
 - 마포 내 사회적경제기업과 함께 홈케어 사업 진행, 공동돌봄서비스 개발을 위한 사회적협동조합 설립 추진, 사회적경제기업의 자립과 재정 지원을 위한 공동기금 조성
 - 중증 어르신 방문진료, 장기요양 상담 등 마을통합돌봄을 위한 ‘새봄회의’ 운영
 - ‘의료’-‘돌봄’-‘자치’가 결합한 주거와 공간 중심의 통합돌봄 실험(서로돌봄케어안심주택)을 기획 중이며 거점 공간을 활용해 지역 내 다양한 관계를 촉진하려는 의지가 있음

| 표 3-9 | C 사회적협동조합 네트워크 현황

구분	2020년	2021년
마포구	<ul style="list-style-type: none"> • 마포돌봄네트워크 • 마을통합사례회의(의료사회적협동조합, 마포희망나눔) • 마포사회적경제네트워크 • 돌봄SOS공동생산단 	<ul style="list-style-type: none"> • 마포돌봄네트워크 • 새봄통합사례회의(의료사회적협동조합/마포희망나눔) • 마포홈케어주치의사업(법인준비위) • 사회적협동조합 문턱없는세상 • 해빛투게더협동조합 • 마포공동체경제모아
서울시	<ul style="list-style-type: none"> • 한국돌봄사회적협동조합 • 어르신종사자돌봄지원센터 • 한살림어르신돌봄센터 	<ul style="list-style-type: none"> • 한국돌봄사회적협동조합 • 어르신종사자돌봄지원센터 • 한살림어르신돌봄센터
협동조합	-	<ul style="list-style-type: none"> • 팔당두레생명살림협동조합 • 사회적협동조합세이
지원조직	<ul style="list-style-type: none"> • 마포사회적경제지원센터 • 사회적협동조합세이 • 서울시50플러스재단 	<ul style="list-style-type: none"> • 마포사회적경제지원센터 • 서울시협동조합지원센터 • 서울시50플러스재단 • 신나는조합

○ (경제적 네트워크) 서울시 돌봄SOS센터 사업

- 2019년 성동·노원·은평·마포·강서구 등 5개 자치구에서 시범사업으로 시작한 ‘돌봄 SOS센터’는 갑작스러운 사고나 질병으로 도움이 필요한 시민에게 돌봄서비스를 제공하는 기관임. 지원대상은 돌봄이 필요한 수급자, 차상위, 만 50세 이상 중장년이거나 장애인 등이며 기준 중위소득 100% 이하일 경우 시가 비용을 지원하고, 자부담으로도 서비스를 이용할 수 있음
- 외출할 때 동행 지원이나 식사 배달, 가정방문 돌봄 등의 서비스를 제공함

4) 향후 과제

○ (사업운영) 사회적경제기업을 위한 공공시장 육성의 필요성

“이미 너무나 시장화된 영역이거든요. 공공성을 확보하기 위해서라도 사회적경제를 육성해야 한다고 생각해요. 지자체에서 필요로 하는 서비스 영역에서 사회적경제기업들을 찾고 육성하는 데 온 힘을 기울여야 한다고 생각해요. 좀 더 좋은 돌봄, 좋은 일자리를 고려할 때 이 두 가지를 함께 할 수 있는 곳이 사회적경제이고, 그래서 협력해야 하는 파트너라고 생각해요.”

○ (인증 제공기관 진입) 법 시행을 앞두고 별도의 계획을 세우지는 않은 상황이지만, 지역사회 내 돌봄서비스를 안정적으로 공급하는 역할을 하고자 함

“플랫폼은 아니라고 생각해요. 노동을 개별화하고 결국 아무도 보호하지 못하잖아요. 계속 경쟁시키는 구조라고 생각해요. 가사근로자법이 이왕이면 지역사회통합돌봄과 연결되면 싶어요. 노동의 유형이 유사하고 또 여성들이 주로 참여하고 있고요. 50대 여성들의 활동과 노동의 의미를 정의하고, 제대로 보상하고 지속할 수 있게끔 하는 게 필요해요.”

□ D 사회적협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) 2008년 전국실업단체연대 직속으로 노동부 사회적일자리사업을 활용한 실직여성 일자리사업단에서 시작함. 2004년 설립된 전국여성가사사업단 우령각시 서울지부의 이름으로 가사서비스를 시작했고 취약계층 여성, 경력단절여성의 일자리 창출을 미션으로 함
- 2014년 사회적협동조합을 설립하였으나 보건복지부의 인가를 받지 못해 일반협동조합을 재설립하여 운영하였고, 2017년 중간지원기관의 도움을 받아 사회적협동조합으로 조직변경
- (미션과 비전) 가사노동자들의 권익 보호와 돌봄서비스를 통한 삶의 질 향상을 목적으로 하고 있음. 자주적, 자립적, 자치적인 조합활동을 통하여 서로 다른 이해관계자들이 모여 취약계층의 일자리 창출 및 복리 증진, 사회서비스확대 등 지역사회에 기여함
- (서비스 종류) 가사관리, 산후관리, 아이돌봄(베이비시터), 노인일자리 사업을 하고 있음
- (서비스 이용자) 대부분 장기 이용고객으로 주 1~2회 이용자가 다수이며 어르신 1인 가구의 이용률이 높아지는 추세. 이전에는 주로 30~40대 고객이 이용했으나 현재는 주 3회 어르신 1인 가구에 방문하는 사례가 늘고 있음. 주로 자녀들이 서비스를 신청함
 - 이용자는 조합원으로 가입하지 않는 구조임
 - 서비스 이용요금은 계좌이체로 납부하며 소득공제는 되지 않음

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (가사노동자 모집) 준조합원제도를 두고 6개월 근무 뒤 조합원 가입을 권장하고 있으나 잘 작동하지 않아 최근에는 교육이 끝난 뒤 바로 조합원 가입을 권하고 있음
- (현황) 약 70명을 직접고용(노인일자리 사업을 통한 고용 40명, 산모바우처 사업을 통한 고용 20명, 사회적기업 일자리 창출을 통한 고용 8명 등을 포함)하고 있음
 - 가사노동자 40명 중 대부분은 60대 중후반으로 새로운 노동자 유입이 쉽지 않아 인증 제공기관이 안정화되면 젊은층의 유입이 늘어날 것으로 기대함. 수요는 많은데 공급이 부족해 서비스를 제공하지 못하는 경우가 있음

■ 적정 소득과 생산적 일

- (월수수료) 노동자는 서비스 제공 건당 5천 원(서비스 요금의 10%가 수수료)의 수수료를 D 사회적협동조합에 지급하며 그 외 회비 등은 없음

“유료직업소개소는 회비로 운영되는 구조고 우리는 수수료 기반입니다. 처음에는 유료직업소개소처럼 회비로 운영했는데, 플랫폼 진입 후에는 대부분 건당 수수료를 받더라고요. 플랫폼에서는 17~20%까지 수수료를 받는데 그렇게까지 할 수 없었어요. 처음에 조합비로 3만 5천 원 받고 수수료가 없었어요. 그래서 (바뀌니) 불만이 컸죠. 한 건을 하거나 10건을 해도 조합비 안에서 모두 해결이 됐는데 수수료 체계로 바뀌니 10건 하는 분은 5만 원 내야 하고, 한 건 하는 분은 5천 원을 내는 거죠.”

- (수익원) D 사회적협동조합은 조합원의 출자금(3만원), 서비스 이용료와 수수료가 주요 수익원임

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 주당 근무시간은 20시간(4시간*5일)이며, 대부분 5건 정도 서비스를 제공하며, 많이 일하면 7~8건(28~32시간)까지도 소화함. 종사자들은 원하는 시간만큼 일자리를 보장 받고 있음

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (관계망 구축) 매월 월례모임을 통해 노동자 간 상호교류의 시간을 보내며, 월례모임 참여시 상조회비 5천 원을 매월 납부함. 이는 조합원 상호 간의 애경사를 위한 것임

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (사전 통지 요청) 노동자 교체나 신규 파견 등이 필요할 때 D 사회적협동조합이 중간에서 관리해 개별 노동자의 고용 안전성을 최대한 보장하는 구조임

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 사고에 대비해 배상보험에 가입되어 있음
- (이용약관) 이용약관으로 서비스 내용, 이용자 및 노동자의 준수사항 등을 공유하고 있음
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회보장

- (자조금고) 퇴직금이 없어 D 사회적협동조합 자체적으로 자조금고를 운영하고 있는데, 필요한 조합원이 본인 급여에서 5만 원, 10만 원을 적립해 퇴직할 때 사용할 수 있도록 함
 - 2021년 기준, 코로나19로 소득이 급감한 조합원 대상 무이자로 최대 200만 원까지 대출을 진행해 7명이 기금을 사용하고 있음

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 사회적협동조합으로 총회와 이사회(이사장 1명, 이사 7명, 감사 1명)를 두고 있으며, 조합원은 1인 1표를 행사함
 - 서비스요금, 회비갱신이 필요할 때 임원회의와 월례회의를 통해 논의하고 결정함

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 가사관리는 10시간, 산모신생아 관리는 60시간, 아이돌봄(베이비시터)은 40시간 정기 교육을 받은 뒤에 서비스 제공 가능함
 - 가사관리 교육은 하루 5시간, 이를 동안 이루어지며 업무의 핵심사항, 고객과 소통하는 방법 등에 대한 교육을 진행함

- 오프라인 교육이 어려워 온라인 활용가능한 동영상 제작해 올해 공유할 예정임. 10시간 동영상 강의 시청 후 D사회적협동조합 사무실에 방문하여 오리엔테이션 참여, 약관 작성하는 방식으로 교육 진행할 예정임. 아동돌봄 교육은 서대문여성인력개발센터 위탁을 통해 오프라인으로 진행함

○ (경력자 대우) 경력자 중 일부는 운영위원회에 참가해 사업운영 전반을 함께 논의함

3) 네트워크

- (사회적 네트워크) 서울시 사회적경제지원센터 돌봄 분과 네트워킹, 영등포구와 돌봄 SOS 사업, 영등포협동조합협의회, 서울지역협동조합협의회 등 지자체, 지원기관, 당사자 조직 등과 다양한 네트워킹 진행 중
- 지역 기관과 함께 장애인지원을 위한 가사서비스(청소, 정리점검 등)를 지원하고 있음

4) 향후 과제

○ (사업운영) 가사노동자, 이용자의 가사노동 인식개선을 위해 노력이 필요함

“이름을 바꿔야 해요. 가사근로자법이 통과됐지만, 가사라는 용어가 들어가는 청소라는 생각만 하 시더라고요. 가사근로자의 정의에는 다 포함되어 있거든요. 돌봄 노동자에는 가사가 포함되지 않는다고 보는 것 같아요. (중략)이름을 바꾸면 괜찮지 않을까요? 가사를 꼭 여성만 하는 것도 아니고, 남자도 일할 사람이 많고요.”

- 일감 확보가 쉽지 않아 가사노동자 중 플랫폼 기업으로 옮기는 사례도 발생함. 공적 일감 확보가 필요하며, 제공기관 대상으로 공적 일감을 제공하는 방식이어야 인증 제공기관 활성화가 이루어질 것이라는 의견 제시

○ (인증 제공기관 진입) 제공기관 시행을 앞둔 현장의 필요를 확인하는 작업 필요

“직고용을 원하는 분도 계시고, 4대 보험을 원치 않는 분들도 계시고 여러 경우가 생길 겁니다. 젊은 층은 4대 보험 필요하다고 하시는 분들이 있고요, 60대 넘어가는 분들은 이야기해보면 급여도 줄고, 65세 이상이면 실업급여도 못 받으니 필요 없다고 하세요. (중략) 고용노동부에서도 수요조사를 해볼 필요가 있을 것 같아요.”

□ E 사회적협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) E 생협은 2012년부터 조합원 대상 돌봄 설문조사를 진행하며 돌봄서비스를 준비했으며 2020년 12월 E 사회적협동조합을 창립함('21년 7월 보건복지부 설립인가)
 - 2016년부터 생협 내부에서 아이돌봄 사업을 진행했으며, 사업에 집중해 규모화해야 할 필요를 확인. E 생협 사무국 근로자, 아이돌봄 교사, 요양보호사 등 8명의 발기인이 2020년 설립 준비
 - 서울시협동조합지원센터의 예비협동조합 대상 '초기성장지원 사업'의 도움을 받아 사회적협동조합 설립을 준비하였고, 보건복지부 설립인가 이후 사업자등록까지 완료함. 맞춤형 컨설팅(사회적협동조합 휴먼케어)을 통해 비즈니스 모델, 사회적협동조합 조직운영 피드백 및 어르신 센터 운영의 노하우를 얻음
- 아이돌봄 사업을 위해 TFT를 구성, 이용료를 감당할 수 있는 지역(강남, 서초) 중심으로 예비 사업을 진행. 현재 서울 전역으로 확장했으나 일부 지역에서만 이용이 이뤄지고 있음
 - 서비스 이용 대상자를 생협 조합원으로만 한정하고 있으나 향후 일반인으로 대상자를 확대할 예정임
- (미션과 비전) 돌봄을 통한 지역공동체, 지역공동체를 통한 돌봄의 관계망 만들기
- (서비스 종류) 생활돌봄, 아이돌봄 사업(가정방문돌봄), 어르신돌봄 사업(서울돌봄센터-재가장기요양기관)을 운영하고 있음
 - 생활돌봄은 맞벌이 부부의 자녀나 독거 어르신을 방문해 반찬거리를 만들어주는 사업이며, 아이돌봄사업은 생후 4개월부터 초등학교까지 유아 및 초등 대상으로 돌봄서비스 제공
 - 돌봄센터 재직 요양보호사에게 의무교육 및 보수교육(사례학습, 인지 활동 워크숍, 근골격계 예방교육)을 진행하고 있으며, 운영위원회(연 2회)와 요양보호사가 참여하는 교육위원회(연 5회)를 통해 '좋은돌봄'을 만들기 위한 역량을 키우고 있음
- (서비스 이용자) 아이돌봄 주요 이용자는 30~40대로 2022년 2월 말 기준 23명 이용 중
 - 코로나 이전 아이돌봄 이용자는 54명(단기 돌봄서비스 포함 시 약 80명)이었으나 코로나 이후 30명 선에서 이용자가 유지됨(2022년 2월 현재 오미크론 확산으로 인해 이용

자 감소). 어르신돌봄과 달리 아동돌봄은 가족·친지를 통한 대체돌봄, 재택근무 등 대안이 있어 이용자 감소 폭이 꽤 크다는 판단

- 이용자의 대부분은 E생협 조합원이며, 협동조합 차원에서 연 2회 정기 모니터링 진행

| 표 3-10 | E 사회적협동조합 설립 과정

연도	주요내용
2013년	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄을 통한 지역살림 시범사업 ‘아이사랑생명학교협동조합’ 조합원 가입 및 출자 • 돌봄사업 계획 수립(4~5월), 돌봄추진회의 출범(7월), 지부운영회의 집단학습회(9월), 돌봄실무해외연수(10월), 정책 설명회
2014년	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄정책설문조사(4월), 돌봄정책 워크숍(7월) • 돌봄정책간담회/토론회/설명회, 육아사랑방, 건강실천단 시범 시행
2015년	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄수다모임, 육아사랑방, 재가요양추진단 회의, 어르신 인문아카데미 위탁사업
2016년	<ul style="list-style-type: none"> • 아이방문돌봄 사업 개시(7월)
2017년	<ul style="list-style-type: none"> • 어르신방문돌봄센터 개소 및 사업 개시(1월) • 제1회 돌봄문화제(11월)
2018년	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄특강 ‘일본협동조합과 돌봄의 융합모델’
2019년	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄 조합원간담회 진행(7월) • 생활돌봄 1차 시범 운영(12월)
2020년	<ul style="list-style-type: none"> • 제17차 E생협 정기대의원총회에서 돌봄전문법인 설립 의결 • 생활돌봄 2차 시범 운영(10월) • E사회적협동조합 창립총회(12.19)
2021년	<ul style="list-style-type: none"> • 서울시협동조합지원센터 초기성장지원사업 선정(3월) • 아이돌봄활동가양성교육(5회), 생활돌봄활동가양성교육(4회) 운영 • E사회적협동조합 보건복지부 인가(7월), 사업 개시(12월) • 어르신돌봄센터를 서울돌봄센터로 신규 설치(12월)

2) 분석 내용

고용기회

- (노동자 모집) 현재까지 양성교육 대상자는 E생협의 조합원으로 한정, 조합원 중 신청자 대상으로 돌봄서비스 양성교육을 진행함
 - 대면 면담을 진행하며, 현재는 E생협의 취업규칙을 적용하고 있으나 2022년 상반기 중 별도의 취업규칙을 만들려고 함
- (현황) 조합원은 현재 50명이며 이중 직원 조합원으로 고용보험 가입한 경우는 24명(프리랜서 제외)
 - 평균연령은 55세로 50대가 대부분. 대부분 3개월 전후로 계속 근무 여부가 결정됨

■ 적정 소득과 생산적 일

- (월소득) 노동자 급여는 시간급 형태로 월평균 60시간 근무 시 66만 원 정도임
 - 프리랜서로 결합할 경우 시간당 기본 단가는 12,000원이며, E 사회적협동조합에서 이용가정이 지급한 금액을 매월 10일 노동자에게 송금함
- (수익원) 조합원 출자금, 서비스 이용료 수익, E 생협 지원금(향후 5년간 E 생협으로부터 사무국 인건비 및 법인 운영비(사업비) 지원 예정)
 - E 생협 조합원 대상으로 서비스를 한정적 제공하는 것에서 지역사회로 이용 자격을 확대할 계획을 세우고 있으며, 그에 따른 노동자 확보가 요구되는 상황

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) E 사회적협동조합과 고용 관계를 맺은 아이돌봄 활동가의 경우 월 60시간, 174시간 이내 범위에서 근로시간을 협의하여 결정함
 - 월 60시간 근무(주당 15시간)를 기본으로 하는데 코로나처럼 예상하지 못한 변수들의 영향을 받고 있음

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (소모임 운영) 활동가 소모임을 운영하여 현장 활동에 대한 공유와 상호 지지를 통해 관계망 구축. 소모임 계획서를 제출해 각 참여자의 역할을 정리하며, 모임 횟수와 상관없이 매월 2만 5천 원 지원함

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (직접고용) 아이돌봄 노동자 18명을 직접고용하고 있으며, 서비스 이용자는 이용요금을 선지급함

“선불인 이유가 한 명 고용을 위해서는 안정적인 일자리가 보장되어야 한다는 것도 있고, 또 하나는 후불로 할 때 이용자가 비용을 내지 않으면 고스란히 사무국의 100% 손실이 되기 때문이기도 해요. 그래서 변동 없이 계속 선불제로 유지하고 있습니다.”

- (사전 통지 요청) 노동자 교체나 신규 파견 등이 필요할 때 E 사회적협동조합이 중간에서 관리해 개별 노동자의 고용 안전성을 최대한 보장하는 구조임

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 안전사고에 대비해 모든 노동자는 배상책임보험에 가입되어 있으며, E 사회적협동조합이 건의사항 제안, 평가와 피드백을 상시 진행함
- (이용약관) 이용약관으로 서비스 내용, 이용자 및 노동자의 준수사항 등을 공유하고 있음
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회보장

- (사회보장 체제) G 사회적협동조합은 노동자를 직접 고용하기 때문에 4대보험, 연차수당, 퇴직금 등을 제공하는 구조임

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 총회-이사회(4회)
 - 정기 이사회와 임원학습회로 이사 간 유대감 형성에 노력하고 있으며, 총 12명의 이사 중 4명은 돌봄서비스를 제공하는 당사자임

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 코로나 이전에는 50시간 교육을 진행(어린이집 실습 포함)했으나 현재는 실습을 제외하고 20시간 정도 교육을 진행하고 있음
 - 2021년 기준 5차례 양성교육을 진행했으며 수료생 중 약 20~30%가 활동 중. 보수교육/특강, 월례모임에서 현장 사례를 나누는 동시에 노동자로서의 관계성과 소속감을 강화하고자 함
 - 전화 모니터링 통해 돌봄 노동자의 역량 확인 진행
- (경력자 대우) 경력자는 양성교육, 보수교육, 외부교육에 강사로 참여할 기회를 제공함

3) 네트워크

- (사회적 네트워크) 어르신돌봄센터가 위치한 서울시 도봉구 중심의 지역사회 연대활동 및 가사근로자법 제정 관련 연대
 - 도봉지역시민네트워크 사회적경제분과, 도봉구 방학1동 민관통합돌봄네트워크, 경제사회노동위원회 가사돌봄분과 등

4) 향후 과제

- (사업운영) 현재 생협 조합원 대상으로 사업을 진행하고 있어 지역사회로 이용자를 확장할 때 어떤 강점으로 접근할 수 있을지 논의가 필요한 상황임
- (인증 제공기관 진입) 가사근로자법 시행을 앞두고, 주 15시간 확보, 휴게 시간, 휴업수당 등을 어떻게 부담할 수 있을지에 대한 물음을 갖고 있음. 상시근로자 중심으로 근로기준법이 구성되어 있어 돌봄 노동에 그대로 적용되는 것에 대한 우려도 있음
 - 인증기관 진입 후 최소한의 운영비를 확보하기 위해서는 시간당 서비스 이용료가 16,000~18,000원 사이에서 책정되어야 함. 이용자들이 그만큼의 비용 부담을 안고 서비스를 이용할 것인지에 대한 의문이 있음
- (정책제안) 공통교육 설계 및 가사노동자 맞춤형 근로제도 모색

“국가에서 공통교육을 진행하면 어떨까요? 저희 내부에서는 아이돌봄 양성 교육 20시간에 12만원, 생활돌봄은 교육시간이 짧은 대신 3만 원의 교육비를 내면 교육을 받을 수 있도록 했어요. 홍보를 많이 했지만, 참여하는 비율이 비슷하더라고요. 교육 기간도 길고, 비용도 부담이 돼서 고민이 있을 것 같아요. 그래서 저희가 진행하는 교육 중에 인권이나 응급처치 같은 것들을 국가 기관에서 공통으로 해주면, 우리도 교육비를 좀 적게 받고 훨씬 유익하게 할 수 있을 것 같아요.”

□ F 협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) F 협동조합은 여성 직업훈련을 통한 일자리 창출 지원을 꾸준히 진행해왔으며, 1991년 무료직업소개소의 방식으로 일자리를 제공해 옴. 노동시장의 급격한 변화에 대응하기 위한 논의를 2011년부터 시작함
- YWCA연합회 차원에서 진행한 협동조합 전환 시범사업 회원사로 선정(2012년)됐으며 2013년부터 3년간 협동조합 설립을 위한 준비 모임 끝에 협동조합 설립
 - 가사서비스의 ‘사업’과 ‘운동’의 측면을 결합한 조직 형태를 고려했으며, 당시 협동조합 기본법 제정(2012년)과 맞물려 YWCA연합회에서 52개 회원사 중 시범사업 추진할 회원사로 부천YWCA와 성남YWCA를 선정함
 - 당사자가 자발적으로 참여하는 조직을 만들기 위해 실무자, 임원의 협동조합 학습회, 일

본 연수 등이 진행됨

- (미션과 비전) 안정적 일자리 확보, 양질의 서비스 제공, 돌봄정도가 실현되는 사회를 만들겠다는 목적으로 설립·운영
- (서비스 종류) 가사돌봄, 산후관리(바우처/일반), 아기돌봄
- (서비스 이용자) 현재 약 250명이 이용 중으로 30~50대가 70%, 70대 이상이 30%를 차지하고 있음
 - 지역 특성상 고령(80~100세)의 노부부나 노년층 1인 가구가 많음. F 협동조합은 이들 대상으로 서비스를 개발하려는 의지는 갖고 있으나, 일할 수 있는 사람이 많지 않아 한계가 있음
 - 기존 가사서비스(가정 내 서비스 전반을 제공하는 방식)에 익숙한 노년층의 서비스 기대와 플랫폼 기업 진입 이후 표준업무(기본 서비스 외 추가 업무는 모두 비용 처리되는 방식)에 익숙해진 가사노동자의 업무의 부조화가 발생하고 있다는 평가

“플랫폼에서 그런 흐름을 만든 것인지 모르지만요. 좋고 나쁘고의 문제가 아니라 딱 4시간만 일하 시려는 게 있어요. 일하는 분들에게겐 좋죠. 그런데 예전부터 서비스 이용하셨던 분들, 다른 서비스를 함께 필요로 하는 분들은 조금 불편해하세요. 예를 들면 고객이 어려움을 겪으면 신발 세탁도 하고 음식 서비스도 하고요. 물론 지금도 추가 요금을 받기는 하지만, 재료 다듬는 것이나 서로 필요한 것을 주고받고 소통할 수 있는 능력을 갖춘 분들은 경력이 오래된 분들이죠. (중략) 그런데 최근 일을 시작하신 분들은, 시장의 흐름이 4시간에 표준업무만 하고 그게 아니면 나오고 그렇게 변화되고 있어요.”

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (구성원 모집) 만 55세 이하로 서비스 수행을 위한 기초 교육 수료한 뒤 업무 가능한 구조임
 - 시장이 변하고 있고, 기존 노동자들이 고령화되면서 새로운 가사노동자의 유입 필요성을 느끼고 있지만, 진입장벽이 높다는 내부 평가
- (현황) 2022년 2월 기준, 조합원은 74명(출자금 10만 원)으로 후원자 2명, 실무자 1명, 감사 1명을 제외한 70명은 모두 생산자 조합원임. 예비조합원은 55명(가사: 22명, 아기돌봄: 31명, 산모: 2명)으로 교육 후 취업 대기자가 20명 있음. 실제 일하는 인원은 120~130명 수준

- 설립 초기 백여 명 넘게 조합원을 확보했으나 행정 업무 과다로 조합원 모집을 사실상 중단한 상태임(조합원 가입은 1년간 지속 근무한 후 조합원 가입 의사를 밝혔을 때 가능함). 기존 조합원 중 이직으로 탈퇴한 경우는 서너 명이며 대부분 고령화로 인해 탈퇴했음. 양성교육을 받은 후 일할 의사가 있는 경우 예비조합원으로 받는데 실제 일하는 경우는 40명 정도임
- 가사서비스 제공 조합원은 주로 50~60대로 해당 분야 경력은 최소 5년부터 20년까지임. 경력 2~3년차 조합원은 10~15명 정도임

| 표 3-11 | F 협동조합 조합원 연령대

구분	40대	50대	60대	70대	합계
가사서비스(명)	3	37	48	2	90
아기돌봄(명)	3	49	25	3	80

■ 적정 소득과 생산적 일

- (월소득) 평균 100~150만 원 사이의 이익을 얻고 있으며, 오전/오후 8시간 근무하는 20%의 가사노동자는 200~250만 원까지 수익을 확보함
- (수익원) 조합원 출자금(10만 원)과 가사노동자의 운영비(5만 원), 이용자의 연회비(6만 원)가 주된 수익원
 - 운영비는 월 70만 원 이상 수익을 내는 조합원의 경우에 납부하는 것으로 5만 원의 운영비 중 2만 원은 교육비
 - 협동조합이라는 법인격을 갖고 있지만, 운영방식은 기존의 무료직업소개사업과 크게 다르지 않아 경영이 열악하다는 내부 한계를 안고 있음

| 표 3-12 | F 협동조합 서비스 요금

시간		평형	금액	비고
반나절 (4시간)	9~13시/ 14~18시	~19평	50,000원	<ul style="list-style-type: none"> • 공휴일 추가요금 : 10,000원 • 시간 추가 30분 당 : 6,000원 • 종일제 중식제공 / 미제공시: 식대 7천원 • 애완동물 관련 서비스 진행 시, 추가요금 • 서비스 당일 취소 시, 위약금 1만원
		20~35평	55,000원	
		36~45평	60,000원	
		46~55평	65,000원	
		56평~	협의	

시간		평형	금액	비고
종일제 (8시간)	9시~17시	~45평	100,000원	
		46~55평	110,000원	
		56평~	협의	

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 종일제 또는 4시간 근무(오전 9시~오후 1시, 오후 2시~6시)로만 서비스 제공
 - 50대 노동자 평균 주당 30~40시간 근무하고 있으며, 아이돌봄 종일제는 40시간/반일제는 20시간 이상 근무하는 경우가 일반적임

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (자조모임) 매월 열리는 월례회의에서 개선 및 제안사항을 나누고, 조별 모임을 구성해 월례회의에서 나누지 못한 논의를 지속함. 조별로 조장이 있으며 조장 격월 회의(돌봄임원회)로 가사노동 현장의 상황을 확인·점검함

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (사전 통지 요청) 노동자 교체가 필요할 경우 서비스 이용자에게 최소 1주일 전 통지할 것을 이용약관에 명시하고 있어 일자리 안정성 모색

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 안전사고에 대비해 배상책임보험에 가입함
- (이용약관) 이용약관으로 서비스 내용, 이용자 및 노동자의 준수사항 등을 공유하고 있음
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회보장

- (구성원 지원) 2021년, 소득이 줄어든 조합원 대상 정부 재난지원금(프리랜서 분야)을 받을 수 있도록 서류를 지원하여 신청자 전원('21년 49명, '22년 28명)이 재난지원금을 수령함
 - 2019년 총소득증명서, 노무제공사실확인서, 노무미제공사실확인서, 소득감소증빙서, 임금수령확인서 등의 서류가 필요함

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (협동조합 설립) 단순 알선에 그치는 것이 아니라 가사노동자 스스로 조합원으로 좀 더 책임감 있는 양질의 서비스 제공, 안정적 일자리 만들기, 사회 기여를 위해 2016년 5월 협동조합 설립
 - 120~130명의 근로자 중 90여 명이 조합원으로 협동조합에 참여했으며, 20~30여 명은 예비조합원으로 참여함
- (조직구조) 총회-이사회(매월 진행했으나 코로나 이후 격월로 이사회 운영)와 돌봄임원회(조합원 의견수렴)로 조직 구성되어 있으며, 현재 이사장은 생산자 조합원임. 이사 3명(후원자 조합원 2명 포함)과 감사 1명으로 임원진이 구성됨
 - 가사(6명), 아기돌봄(4명), 산모(1명) 직종별 임원을 두고 있음

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (구성원 교육·훈련) 예비조합원 양성을 위한 신규 취업교육 및 취업박람회(아기돌봄)를 진행함. 가사의 경우 1~2일 총 5~15시간 교육을 연중 5회 진행하여 세탁법, 다림질, 옷 정리, 활동수칙 등의 내용을 교육함(21년 참가자 : 22명)
 - 가사노동자들로부터 보수교육에서 받고 싶은 직무역량 교육에 대한 의견을 수렴. 송년회, 나들이를 제외하고 1년에 10회 교육을 진행함
- (경력자 대우) 매년 근속상(5년, 10년, 15년, 20년) 또는 우수상을 시상하고 있으며, 경력자의 경우 역량 강화 워크숍 참여 기회를 제공해 예비임원으로 성장할 수 있는 기반을 마련함

4) 네트워크

- (사회적 네트워크) 지역 협동조합 협업사업에 ‘조직변경 멘토링’, ‘인권교육’, ‘역량강화 워크숍’ 등으로 참여하여 사회적경제에 대한 이해와 협력의 기회를 마련함
 - 성남여성인력개발센터와 ‘영유아돌보미와 가사돌보미’ 취업교육을 진행하여 50여 명의 수료생 배출

5) 향후 과제

- (인증 제공기관 진입) 가사노동자의 처우 개선을 목표로 하는 법이 실제 작동하기 위해서는

인증 제공기관과 서비스 이용자에 대한 지원 또한 함께 고려해야 하는 것이 현실적임. 공익적 인증 제공기관 제도가 구성되어 사회적 가치창출에 집중하는 곳들이 실제 혜택을 얻을 수 있어야 함. 컨설팅 등 제도에 안정적으로 들어가는 방법에 대한 고민이 필요

“그동안 애써왔던 것들이 있었고, 여기까지 왔다는 사실이 너무 감사하지만, 그럼에도 인증 제공 기관에 들어가지 못하는 상황이 있을 수도 있을 것 같아요. 그래서 되도록 공익적 인증 제공기관의 틀 이 만들어졌으면 해요. 근로자 처우 개선 환경을 만드는 것은 어렵지 않아요. 고충 처리의 기반을 만 들고, 사회보험료를 지원한다거나 표준계약을 만드는 등 눈에 보이는 것을 할 수 있죠. 사회적 약속 이 있으니깐 더 수월할 겁니다. 그런데 노동자가 일할 수 있도록 하는 인증 제공기관과 서비스 이용자 에게 부담이 커지고 이들에 대한 지원이 없다면 법이 현실적으로 작동하기 어려워요. 공익적 인증 제 공기관을 꾸꾸는 곳은 모두 가난하고, 현재의 인증 제공기관에 들어가기 어려운 것이 현실입니다.”

- (사회적협동조합 전환) F 협동조합은 협동조합기본법상 일반 협동조합(영리)이기 때문에 돌봄지원사업에 참여할 수 있는 자격요건을 충족하지 못함. 성남 내 돌봄사업을 영리로 진행하 는 곳은 F 협동조합이 유일하며, 자활기업 등은 비영리임. 사회적협동조합으로 전환하여 지 자체와 협업할 방법을 찾아야 하는 상황

□ G 사회적협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) 성공회 원주 나눔의집에서 2008년 구직여성을 위한 가사관리서비스, 베이비시 터 교육 및 일자리 연계를 시작함
 - 2009년 우령각시 1기 교육생이 처음 배출됐고 2015년 베이비시터 교육이 처음 진행됨
- 2018년 5월 사회적협동조합 창립총회를 시작으로 법인등기와 사업자등록(7월), 예비사회 적기업 지정(12월)까지 이루어짐(2021년 사회적기업 인증)
 - 사회적기업 인증에 따른 일자리 지원사업(현재 전문인력 1명, 일자리 인력 지원 4명 총 5명의 인건비 지원) 종료에 대한 대안 마련이 필요함(2023년 3차 인증 후 종료)
- (미션과 비전) 조합원이 스스로 일자리를 만들고 운영하는 사회적기업으로 지속적인 교육훈 련을 통해 전문직업인이 되고자 노력함. 사전상담과 맞춤형 서비스 제공으로 고객 편의 증진 에 주력하는 한편 지역사회와 주민들이 필요로 하는 돌봄 서비스를 제공하고자 함

- (서비스 종류) 가사서비스를 중심으로 사업이 진행되고 있으며, 그 외 정리·수납, 노인돌봄, 아이돌봄, 반려동물 케어 서비스 등의 사업운영 중
- (서비스 이용자) 전화 상담과 앱(우령각시)을 통해 서비스 신청 가능하며, 주로 전화 상담으로 서비스 신청이 이뤄짐
 - 전체 이용고객은 75세대로 기존 고객은 전화상담, 젊은층(1인 가구, 서울 이주)은 우령각시 앱을 통해 서비스 신청함. 20대(주로 대학생)는 약 5%, 주로 30대 중반에서 40대 부부가 이용하며 1인 가구와 노년층 이용자도 상당함. 75세대 중 최근 1~2년 사이 서비스 신청한 경우는 약 30% 수준임
 - 원주 혁신도시에서 서비스 신청이 많으나 교통편이 부족해 서비스 매칭이 이뤄지지 못하고 있음

“코로나로 버스가 많이 끊겼어요. 선생님들은 차가 없고 대중교통을 이용하시는데, 지형 상 문막 쪽에 기업도시가 있고, 반대편에 혁신도시가 있어요. 거기는 버스가 하루에 한두 대만 다니는데 그쪽에서 문의가 많이 와요. 신도시 거주하는 분들이 서울, 경기에서 이주하신 분들이 많고 이미 앱으로 가사서비스를 이용한 경험이 많으셔서 여기서도 사용하려 하시는 거죠. 그런데 교통편이 없으니 선생님들이 갈 수가 없어요. 차를 하나 구입해서 선생님들을 모시고 다녀야 하나 싶어요. 그럼 인력이 또 배치되어야 하는데 그 인력 부담을 어떻게 해야 할지 모르겠어요.”

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (구성원 모집) 별도의 경력이나 자격요건을 요구하지 않으며, 가사관리 교육 이수 후 일자리 제공(4시간씩 3차례 실습 진행 포함)
 - 필수서류(이력서, 가족관계증명서, 보건증)를 제출해야 함
 - 원주여성새로일하기센터와 연대하여 지속적인 구직자 모집
- (현황) 2022년 총회 기준 총 47명의 조합원(직원 조합원 5명, 후원자 조합원 30명, 생산자 조합원 12명)
 - 현재 22명이 돌봄 활동에 참여하고 있으며, 고용된 3명을 제외한 나머지 노동자는 프리랜서 형태로 참여 중임. 노동자의 평균연령은 55~58세 사이

■ 적정 소득과 생산적 일

- (수익원) G 사회적협동조합의 주요 수익원은 가사노동자의 수수료(전체 수익의 10%), 사회적기업 인증을 통한 일자리 지원, 사업개발비 등 정부 정책 지원금임

| 표 3-13 | G 사회적협동조합 서비스 요금

구분	~10평	~35평	~45평	~55평	~70평
정기성(4시간)	40,000원	58,000원	63,000원	68,000원	73,000원
일회성(4시간)	50,000원	68,000원	73,000원	78,000원	83,000원

*1시간 연장:13,000원/ 입주청소: 평당 13,000~15,000원

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 최소 근무시간을 4시간으로 정해 단시간 노동의 폐해를 조금이라도 극복하고자 함
- 노동자 평균 주당 40시간 근무하고 있으며 이 중 8~10시간은 사회봉사 참여

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (관계망 구축) 노동자 간 자조모임, 월례회의를 진행함(예: 스트레칭 프로그램, 노동인권교육 등 교육 포함)

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (신규사업 모색) 안정적인 일자리 공급을 위해 2021년부터 일상 관리 기술을 학습하는 ‘일상생활교육’ 사업을 새롭게 도입하여 연령과 신체 발달 차이를 고려한 활동 중심의 교육서비스를 제공하고 있음

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 안전사고에 대비해 배상책임보험에 가입함
- (이용약관) 이용약관으로 서비스 내용, 이용자 및 노동자의 준수사항 등을 공유하고 있음
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 총회, 이사회(이사장 1명, 이사 8명, 감사 2명), 사무국으로 구성되어 있음

- 법인 설립 초기 가사노동자가 이사로 결합했으나 현재는 없음

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 모조직(성공회 원주 나눔의 집)에서 그룹홈을 운영하고 있어 해당 가정에서 가사 실습이 가능함

- 월례회의, 워크숍 등 교육 및 네트워킹 지원

“신규교육부터 심화교육까지 꾸준히 해요. 교육이 살 길이라고 생각하고 있어요. 가전제품도 새로운 제품이 많이 나오잖아요. 예를 들어, 다이슨 청소기 처음 나왔을 때 선생님들이 청소 방법을 몰라서 파손도 많았어요. 사무실의 교육 담당 선생님이 계신데 새로운 제품 나오면 무조건 배워요. 교육 담당자가 자료도 남겨놓고 그래요. 배상책임보험을 들었으니까 배상할 수 있지만, 변화에 적응해야 하잖아요.”

- (경력자 대우) 경력자에게 주유비와 연차 수당을 별도로 지급함(팀장에게도 직급수당 지급)

3) 네트워크

- (사회적 네트워크) 사회적경제기업 및 지역사회와 활발히 협력하고 있음

- (사)한국가사노동자협회 및 A 협동조합 회원사로 연대하는 것은 물론 원주협동사회경제 네트워크의 돌봄협의체 실무단 협의, 원주아동청소년교육복지 실무협의체, 농촌노인생활공동체 협의 정기적으로 진행

- (경제적 네트워크) 2021년 일상생활교육을 도시재생사업, 학교의 정서 지원사업과 결합하여 새로운 수익구조 마련

- 학성동도시재생현장지원센터 등과 일상생활교육 추진은 물론 교육서비스 모델시범사업으로 교육안 개발(2차시)

4) 향후 과제

- (인증 제공기관 진입) 가사근로자법은 노동자의 권익 보호에 초점을 맞추고 있는데 인증 제공기관이 법 시행 이후 사업운영이 가능한지에 대한 조사가 필요함

“왜 운영진(인증 제공기관)이 (가사근로자)고용을 할 수 없는지에 대한 조사가 필요합니다. 예를 들어 재가방문은 100% 고용인데요, 국가에서 정확한 수가를 제시해주니까 가능해요. 가사근로자법

이 개인, 노동자 입장에서는 좋죠. 4대 보험에 들고 퇴직금도 받을 수 있고요. 그런데 그 혜택을 줄 수 있는 인증 제공기관도 보호해야 합니다. 그래야 그 조직이 움직일 수 있어요. 여가부에서 인증 제공기관에게 무엇을 할 수 있을지, 다른 부처간 네트워크로 효과적인 정책을 펼칠 수 있을지 고민이 필요합니다.”

○ (정책제안) 정부의 가사 바우처 기준 제시

“노인 돌봄사업이 있는데, 돌봄에는 가사 돌봄도 있어요. 그걸 나눌 수 있지 않을까요? 노인 돌봄 3시간에 1시간 만이라도 우리에게 할당하면, 직원 채용에 부담이 줄 것 같아요. 재가방문, 노인 돌봄은 수가가 정해져 있는데 가사도 정하면 좋겠어요.”

□ H 사회적협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) 취업상담, 일자리 알선 등 지원을 펼치는 비영리민간단체 양산노동복지센터에서 출발
 - 2005년 가사관리사 ‘우렁각시’ 교육 및 일자리 연결사업을 진행함. 우렁각시 양산지부로 활동을 시작해 2018년 4월 H 사회적협동조합을 설립함(2018년 9월 경상남도 예비 사회적기업 지정)
- (미션과 비전) 삶을 변화시키는 생활 디자이너로서의 가사관리사 위상 확대, 가사서비스 제공을 통한 일·생활 균형 문화 확산, 지역 내 여성 인권 옹호 노력 및 공동체 일자리 제공을 통한 사회적 질 향상
- (서비스 종류) 가사서비스, 산후 서비스, 베이비시터
- (서비스 이용자) 이용 가구는 60~70가구이며 대부분 맞벌이 가구가 많이 이용함. 전화 상담과 앱을 통해 서비스 신청 가능하며, 주로 전화 상담으로 서비스 신청함
 - 지역 특성상 직장은 부산에 거주하는 양산에 하는 경우가 많으며 물금신도시 등 대규모 아파트 단지에서 서비스 이용하는 경우가 많음
 - 이용자가 지불하는 연회비 등은 없으며, 서비스 이용요금만 H 사회적협동조합으로 납부함. 전화 상담으로 서비스를 신청할 경우 계좌이체를 하며, 앱을 사용해 신청할 때는 카

드 사용 가능함. 세금계산서, 현금영수증 발급이 필요한 경우에는 비용 일부 추가됨

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (구성원 모집) 양산여성새로일하기센터, 양산노동복지센터 등 일자리 지원 기관들과 협력하여 인력 확보
- (현황) 2018년 사회적협동조합 설립 과정에서 비영리단체 시기부터 결합한 가사노동자 일부는 고령화, 질병 등의 이유로 조합원으로 참여하지 않음. 현재 16명의 조합원으로 구성되어 있으며 기존 노동자는 2~3명 정도임. 조합원 출자금은 1구좌당 10만 원. 사회적기업 인증을 받아 조합원 모두 4대 보험을 받고 있음
 - 연령대는 40대 후반에서 50대 초중반이며 60대가 넘는 가사노동자는 많지 않음. 젊은층이 자녀가 학교에 있는 시간(오전)을 활용할 수 있어 상대적으로 참여하는 경향이 높음

“내 시간을 활용할 수 있어서 그런 필요가 있는 주부들이 여기에 진입했어요. 청소일과 내가 맞으며 일하기가 좋아요. 그런데 청소라는 이미지가, 사회적 인식이 좀 낮으니까요. 그런 것이 크게 문제되지 않는다면(중략)”
 - 초기 결합한 2~3명 정도의 가사노동자가 10년 차, 나머지는 2년 차가 대부분이며 신규 활동한 경우에는 1년 미만인 경우도 있음

■ 적정 소득과 생산적 일

- (수익원) 서비스 이용료와 사회적기업 인증을 통한 일자리지원, 사업개발비 등 정부 정책 지원금, 양산시/고용노동부 신중년경력형 일자리사업

“일반 가사서비스는 시장임금이 낮아 운영비 확보가 쉽지 않아요. 그런데 바우처 시장은 시급이 15,600원입니다. 그 정도는 되어야 월급 제외하고 최소한의 운영비를 남길 수 있어요. 가사서비스는 4시간 기준 평균 6만 원인데요, 평수가 작으면 5만 원입니다. 올해 5천원을 인상해서 6만 원을 맞췄는데, 이렇게 해도 선생님들 시급이 15,000원이예요. 여기에서 급여 지급하고, 4대보험, 퇴직금, 기타 운영비까지 나오지 않습니다. 수익의 96%가 인건비로 지출되는데 그래도 최저임금밖에 안 돼요.”

| 표 3-14 | H 사회적협동조합 서비스 요금

구분	~25평	~35평	~45평	46~60평
정가성(4시간)	50,000원	55,000원	60,000원	65,000원
일화성(4시간)	55,000원	60,000원	65,000원	70,000원

*이른시간/늦은시간 5,000원, 1시간 연장 15,000원, 복층 5,000원 추가

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 최소 근무시간을 4시간으로 정해 단시간 노동의 폐해를 조금이라도 극복하고자 함
 - 노동자 평균 주당 20시간 근무(평균 1일 4시간)

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (자조모임) 가사노동자 간 모임을 진행하고 있으며 친목 도모(회비 1만원 자체 각출하여 운영)

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (신규사업 모색) 안정적 일자리제공을 위해 반려동물 케어 등 부가서비스 개발 준비
- (IT화에 적극 대응) 양산 신도시 개발로 젊은층 유입이 많아졌고 대부분 IT에 익숙하고 앱을 이용하기 때문에 우렁각시 앱(협동조합 플랫폼)을 적극 활용 중. 사회적기업 사업개발비로 2년 정도 포털 광고를 진행했으며 효과가 있었음. 젊은층은 지인 소개보다 온라인 검색으로 정보를 찾는 경우가 많아 별도로 블로그 운영 및 키워드 광고를 진행하고 있음
 - IT에 적응하기 어려운 중고령 가사노동자들을 위해 우렁각시 앱 교육을 적극적으로 실시함

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 안전사고에 대비해 배상책임보험에 가입함
- (이용약관) 서비스 이용자와 노동자 간 이용약관을 명시하여 안정적인 서비스 공급이 가능한 기반을 구성함
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 총회와 이사회, 조합원은 5명으로 전(前) 이사장은 가사노동자로 오래 활동하다 이사장으로 결합했으며 현재는 이사로 참여하고 있음
 - 임금 설계 과정을 가사노동자와 공유하면서 진행함

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 신규 교육(15시간) 및 가사관리사 자격증 취득 지원
 - 매월 월례회의를 통해 한 달 결산을 하고 있으며, 2022년부터 운영위원회 안에서 체계적인 교육·훈련을 계획하려 함
- (경력자 대우) 경력자 중 일부는 운영위원회에 참여해 사업운영 전반을 함께 논의함

3) 네트워크

- (사회적 네트워크) 양산돌봄사회적경제 분야 간 네트워크
- (경제적 네트워크) 양산시와 함께 고용노동부 공모사업인 ‘신중년 경력형 일자리 사업’을 2021년부터 진행하고 있음. 위기환경가정 가사지원서비스로 청소와 밑반찬 지원, 필요물품 기증, 에어컨 청소 등 다양한 서비스를 제공하고 있음
 - H 사회적협동조합에서 양산시 일자리경제과에 직접 제안하여 진행하게 된 사업으로 올해 22명 고용(2022년 2월부터 12월까지 사업 진행되며, 해당 기간 계약직 고용)

4) 향후 과제

- (사업운영) 아직 플랫폼 기업의 영향력이 크게 미치지 않는 상황이나 플랫폼 기업이 소도시까지 진출할 경우 사업의 지속가능성 확보가 어렵다는 견해

“일부가 들어와서 활동하고 있다고는 들었어요. 저희도 고객들이 앱을 많이 이용하니까요. 플랫폼이 소도시까지 진입하기 어려운 게 인력 때문이 아닐까요? 대부분 부산에서 양산까지 와서 일한다고 들었어요. 아직은 양산 시장이 활발하지 않아요. 그런데 플랫폼이 활발해지면 저희가 쉽지 않죠. 저희는 고용해서 운영하니까 더 쉽지 않아요.”

- (인증 제공기관 진입) 제공기관으로 등록해 운영할 수 있으나 현실적인 운영의 한계가 있음
- (정책제안) 가사 바우처 설계

- 산모서비스, 아이돌봄, 방문요양, 장애인활동보조 등 바우처 시장이 분화되어 있으며 가사의 경우에만 별도 지정하지 않음. 가사돌봄을 공공서비스로 인식하고 바우처를 설계할 필요가 있음. 중앙정부 및 지자체 차원에서 바우처에 대한 일정한 금액이 책정되어야 시장에서 경쟁하며 생존할 수 있음

□ I 사회적협동조합

1) 기관 개요

- (설립배경) I 사회적협동조합은 2017년 고용노동부 인가를 받아 사회적협동조합으로 설립됐으며, 2018년 예비사회적기업에 선정됨
 - 전북노동복지센터가 10년간 노동부 사회적일자리사업 차원에서 개별적으로 진행해온 돌봄서비스(살림네, 아기사비, 장애아동통합서비스사업단)를 통합하여 사회적협동조합을 설립함
- (미션과 비전) 돌봄이 필요한 가정에 교육을 이수한 돌봄전문가를, 취업 취약계층 여성에게 일자리 제공
- (서비스 종류) 가사돌봄, 아이돌봄(베이비시터), 산모신생아돌봄, 노인케어서비스, 병원간병서비스 제공
- (서비스 이용자) 30~40대 이용자가 전체 이용자의 50~60% 수준이며, 대청소를 요청하는 노년층이 20% 정도
 - 서비스 요금은 협동조합으로 지급하는 경우가 80%, 고객이 직접 가사노동자에게 전달하는 경우가 20%임

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (구성원 모집) 기존 가사노동자들의 소개를 통해 확보하고 있으나 인력 부족을 겪고 있음. 특히 군산, 익산으로 서비스 제공이 원활히 이루어지지 못하고 있음
- (현황) 대부분 50~60대로 매일 서비스를 제공하는 가사노동자는 60~70명 정도이며 I 사회적협동조합에서 일한 지 평균 2.5년 정도임. 이미 가사서비스 업무를 익힌 경우가 대부분임

며 타업체(비영리기관, 유료직업소개소)에서 I 사회적협동조합으로, I 사회적협동조합에서 타업체로 이동하는 경우가 빈번함

- 교육을 받은 후 협동조합의 조합원으로 참여 여부를 결정할 수 있음. 현재 조합원으로 약 120명이 가입되어 있으며, 협동조합 조합원으로 가입하지 않으면 교육생으로 신분 유지함

■ 적정 소득과 생산적 일

- (수수료) 노동자는 서비스 건당 전체 요금의 9%를 수수료로 I 사회적협동조합에 납부함
- (수익원) I 사회적협동조합의 주요 수익원은 협동조합 출자금(2만원)과 노동자의 서비스 이용료이며 정부 지원을 받는 사업은 하지 않고 있음
 - 조직운영의 어려움으로 내부 구성원과의 합의 및 의견 공유를 통해 올해 3월부터 수수료 인상 결정

| 표 3-15 | I 사회적협동조합 서비스 요금

구분	~34평	35~60평	61평 이상
정기성(4시간)	50,000원	60,000원	70,000원
일회성(4시간)	52,000원	63,000원	75,000원

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 최소 근무시간을 4시간으로 정해 단시간 노동의 폐해를 조금이라도 극복하고자 함
 - 주1~2회 일하고 있으며, 정기적인 업무보다는 일회성 업무 수요가 많아 이에 대응하는 노동 패턴을 보임

“주3회나 주5회 (정기 업무가) 들어오더라도 나갈 사람이 없어요. 4대 보험 혜택이 생기고, 안정적으로 되어야 여기도 일회성이 아니라 정기적으로 일할 수 있는 일자리가 될 가능성이 있다고 보는 데 지금은 주로 (주당) 1회, 2회 일하는 분들이 많습니다.”

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (관계망 구축) 월례회의가 진행되나 코로나19 이후 잠정적으로 중단된 상황임

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (사전 통지 요청) 노동자 교체가 필요할 경우 서비스 이용자에게 최소 1주일 전 통지할 것을 이용약관에 명시하고 있어 일자리 안정성 모색

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 안전사고에 대비해 배상책임보험에 가입함
- (이용약관) 서비스 이용자와 노동자 간 이용약관을 명시하여 안정적인 서비스 공급이 가능한 기반을 구성함
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 다중이해관계자 협동조합으로 후원자(노동복지센터, 덕진자활센터), 자원봉사자(사무국 직원), 생산자 조합원으로 구성되어 있음(생산자 조합원은 가사노동자, 베이비시터(아이돌봄), 특수아동지도사 조합원이 참여)
 - 올해 초 임원 변경을 했으며, 사무국 직원이 이사를 맡고 있음. 생산자 조합원이 이사로 참여하는 경우도 있었으나 가사노동을 하면서 협동조합의 실무나 행정에 관여하는 것이 어려워 사임

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 신규 가사노동자를 위한 대면 교육을 격월로 진행하고 있음. 코로나19 이후 월례회의나 소모임 등을 진행하지 못하고 있으며, 가사노동자 개별 상담을 통해 필요한 교육서비스를 제공하고 있음

3) 네트워크

- (사회적 네트워크) 전북사회적경제연대회의 사회서비스위원회와 전주사회적경제네트워크에 참여하고 있음

4) 향후 과제

- (인증 제공기관 진입) 인증 제공기관으로 진입하려 하지만 구체적인 계획은 부재한 상황임.

시행 시점에 맞춰 주 15시간 근로할 수 있는 가사노동자를 찾아 서비스를 진행할 예정임

- 서비스 요금 인상은 불가피할 것 같은데 기존 서비스 이용자 설득이 과제임
- 공익적 가사서비스 인증 제공기관이 유지되기 위해서는 공공의 목적을 수행한다는 합의가 필요함. 가사서비스가 갖는 공공성에 대한 인정이 이루어지고 바우처사업과 같은 안정적인 기반 마련이 필요함

- (제도적 보완) 국세청은 2021년 11월부터 소득신고를 개별적으로 해온 캐디 등 8개 특수고용업종(캐디, 대리운전기사, 킥서비스 기사, 간병인, 가사도우미, 수화물 운반원, 중고차 판매원, 육실 종사원 등)의 용역을 알선·중계하는 사업자에게 매월 소득자료를 제출할 것으로 의무화함. I 사회적협동조합의 가사노동자는 서비스 요금 중 수수료 9%를 제외한 비용을 수익으로 가져가고 있으며, I 사회적협동조합은 수수료에서 세금을 납부하고 있음. 가사노동자에 대한 보장이 전무한 상황에서 노동자의 소득자료만 요청하는 것에 대한 불합리를 해결해야 함

□ J 비영리법인

1) 기관 개요

- (설립배경) 1998년 실업으로 고통받는 저소득 실직자에게 고용정보제공, 취업알선, 복지지원, 공동체 프로그램 등을 제공하는 한편, 각종법률상담 등 노동자 권리를 찾아가는 활동을 지원하기 위한 목적으로 설립된 J 무료직업소개소에서 2003년 아이들을 돌봐주는 보육사들의 공동체인 '색동저고리'를 발족함
 - 색동저고리는 초등학교 저학년까지의 아동에게 돌봄서비스를 제공했으며, 회원제(가입비 5만원)로 운영됨
 - 여성실직자와 취업 희망자를 대상으로 무료로 베이비시터(방문보육사) 양성교육을 통해 보육교사를 육성함
- 2008년 고용노동부 예비사회적기업 사회적일자리창출사업 돌봄서비스에 선정되어 해당 사업을 운영했으며, 다음해 J 비영리법인 직할 우렁각시사업단으로 창립하여 가사서비스를 제공함(2012년 한국가사노동자협회 우렁각시사업단에 가입)
- (미션과 비전) 스스로 만드는 일자리를 통한 자조자립, 일을 통한 여성의 공동체성, 저소득 여

성의 권익과 지위 향상, 좋은 일자리 창출로 실직문제 등 사회문제 해결에 기여

- (서비스 종류) 가사서비스만 운영하고 있으며, 장애통합서비스와 산모서비스는 종료함
 - J 비영리법인은 부설기관으로 사회적기업 (주)희망자원, 동구지역자활센터, 늘푸른지역아동센터, 해맑은지역아동센터를 두고 있음
- (서비스 이용자) 맞벌이인 30~40대와 소득수준이 높은 50~60대가 주로 이용하고 있으며 전체 이용자는 80명임. 정기적으로 서비스 이용하는 경우와 월 1~2회 정도 이용하는 경우가 혼재되어 있음

2) 분석 내용

■ 고용기회

- (구성원 모집) 기존 가사노동자의 소개를 통해 모집하거나 지역신문 홍보, 구청·시청의 구인 구직 게시판 광고를 통해 가사노동자 확보
- (구성원 현황) 회원으로 약 100명이 가입되어 있으며 가사노동자로 활동하는 경우는 약 30명임. 가사노동자는 주로 50~60대로 50대 미만 가사노동자 확보에 주력

■ 적정 소득과 생산적 일

- (수익원) J 비영리법인의 주요 수익원은 서비스 이용자의 회비(3만원)와 수수료(건당 3천원)임

| 표 3-16 | J 비영리법인 서비스 요금

시간	평형	금액	비고
반나절 (4시간)	~30평 미만	40,000원	<ul style="list-style-type: none">• 음식추가(국, 반찬2~3가지) : 10,000원• 애완동물 있을 경우 10,000원 추가• 50평 이상은 주1회 이용불가• 사전 면접비 : 10,000원
	30~44평	45,000원	
	45~49평	50,000원	
	50~59평	55,000원	
	60평 이상	60,000원	
종일제 (8시간)	~30평 미만	80,000원	
	30~44평	90,000원	
	45~49평		
	50~59평	100,000원	
	60평 이상		

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 최소 근무시간을 4시간으로 정해 단시간노동의 폐해를 조금이라도 극복하고자 함

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (자조모임) 가사노동자 간 친목도모 및 정보공유를 통한 스트레스 해소를 위해 자조모임을 진행하고 있으며(2021년 총 3회 진행), 인문교육 프로그램 운영 등을 통해 자아 회복 지원

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (사전 통지 요청) 노동자 교체가 필요할 경우 서비스 이용자에게 최소 1주일 전 통지할 것을 이용약관에 명시하고 있어 일자리 안정성 모색

■ 고용에서 동등한 기회 및 대우

- (경력자 대우) 경력자에게 명절 선물 제공 등으로 지원함

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 안전사고에 대비해 배상책임보험에 가입함
- (이용약관) 서비스 이용자와 노동자 간 이용약관을 명시하여 안정적인 서비스 공급이 가능한 기반을 구성함
- (교육) 안전과 건강관리에 대한 교육을 정기적으로 실시

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) J 비영리법인은 총회와 이사회를 통해 운영되고 있으며, 가사서비스는 비영리법인의 사업 중 하나
 - 가사노동자와 정기 월례회의를 진행하고 있으나 코로나19로 인해 현재 연간 3~4회 정도의 가사 간담회를 개최하는 방식으로 바꾸어 진행 중

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (구성원 교육) 신입교육 및 가사전문가 교육, 보수교육, 간담회 진행

3) 향후 과제

- (사업운영) 사업 역량이 부족한 비영리단체는 일반 기업의 가사돌봄 분야 진출이 확대될 때 시장에서 지속가능성 확보가 어려운 것이 사실이며, 사업운영을 위한 공적 지원이 일부 필요함

“기초 토대는 민간이 어렵게 잡아요. 운동하는 사람들이. 그런데 어느 정도 사회에서 익숙해지면, 전 체적으로 시장을 열어요. 이전에 산모서비스도 광주시에 4~5개 기관에만 사업을 했어요. 수요와 공급이 맞았고, 열심히 일하면 일하는 분들에게 좋은 일자리를 주고, 또 좋은 서비스도 제공할 수 있었어요. 그런데 민간에 시장이 모두 열린 뒤에 우리는 따라갈 수가 없더라고요. 우리는 일하는 분들의 일자리와 가치를 이야기하고 계속 교육해요. 그런데 민간은 사업에만 집중하니까 따라갈 수가 없어요.(중략)”

□ K 비영리법인

1) 기관 개요

- (설립배경) 1978년, 가사도우미 교육을 처음으로 시작함
 - 시민사회운동이 개별 영역으로 세분되기 전 광주YWCA, 광주YMCA는 환경, 소비자운동 등 다양한 사업을 활발히 전개해 옴
- (미션과 비전) 여성들의 사회참여 증대에 따른 살림의 어려움 해소 및 전문 살림돌봄 일자리 창출
- (서비스 종류) 가사돌봄, 산모돌봄(산모돌봄 바우처 서비스)을 제공하고 있음
 - 과거 간병 서비스, 아이돌봄 서비스도 진행했으나 일반기업의 진출과 제도화 이후 사업 정리
 - “요양재가센터가 생기고, 요양보호사 자격증이 되다 보니 갈 수 있는 것에 한계가 있어 간병 사업을 접었어요. 아이돌봄도 광주에서는 처음 저희가 시작했는데, 건강가정지원센터로 위탁이 되면서 손을 놓게 됐어요. 현재는 살림과 산모서비스만 제공합니다.”
- (서비스 이용자) 약 300가구 이용 중이며 주로 60~70대가 이용함
 - 연회비를 낸 뒤 서비스 이용 가능하며(회원제), 서비스 요금은 가사노동자에게 직접 지급하거나 카드결제 가능함
 - “돌보미 파견받으려고 회원가입하는 분들은 거의 3만원을 내시고요. 후원하려 가입하신 분들은 5만원, 10만원, 평생회원비 20만원 그렇습니다. 후원하시다 청소 서비스가 필요하실 때 자유롭게 서비스 이용하실 수 있고요.”

2) 내용 분석

■ 고용기회

- (구성원 모집) 신규 노동자의 대부분은 기존 가사노동자의 입소문(소개)을 통해 참여
 - 이력서, 가족관계증명서 제출 필요하며, 살림 돌봄 신규교육을 받은 후 가사노동자로 업무 진행 가능함
 - 2021년에는 신규교육을 진행하지 못했으며, 올해 3월 신규교육을 처음 진행하여 10명 정도가 수료했고 이 중 6명이 근무 중
- (현황) 350명 이상이나 전업으로 근무하기보다 대부분 요양보호사 등 다른 일자리와 함께 진행하고 있음. 온전히 가사노동자로 일하는 경우는 50명 내외로(평균연령 60대) 나머지 가사노동자의 경우 본인의 여유시간을 활용하고 있음

“프리랜서 개념이 많죠. 저희 쪽에 4대 보험을 들지 않으니깐요. 본인이 4대 보험 드는 직장에서 일하면서 비는 시간에 일하는 경우가 있어요. 저희 쪽에서 (신규)교육받고, 비는 날짜에 일자리가 있는지 문의하고 들어오는 경우도 많아요.”

■ 적정 소득과 생산적 일

- (수익원) K 비영리법인의 주요 수익원은 서비스 이용자의 연회비(3만원)임

표 3-17 | K 비영리법인 서비스 요금

시간	평형	금액	비고
반나절 (4시간)	~39평	45,000원	<ul style="list-style-type: none"> • 시간 추가 1시간 당 : 10,000원 추가 • 애완동물 서비스 : 10,000원 추가 • 반찬 서비스 : 10,000원 추가 • 주택 : 5,000원 추가 • 90평 이상의 경우 종일제만 가능하며 주1회 사용 불가
	40~49평	50,000원	
	55평~69평	55,000원	
	70평 이상	60,000원	
종일제 (8시간)	~39평	80,000원	
	40~49평	90,000원	
	55평~69평	100,000원	
	70평 이상	110,000원	
	90평 이상	130,000원	

■ 적절한 근무시간

- (근무시간) 종일제 또는 4시간 근무(오전 9시~오후 1시, 오후 2시~6시)로만 서비스 제공

■ 일-가정-개인의 삶의 조화

- (자조모임) 가사노동자 간 친목도모 및 정보공유를 통한 스트레스 해소를 위해 월례회의를 진행하나 참석률은 높지 않음(350명 중 참석률은 10~20% 수준)

■ 일자리의 안정성 및 보장성

- (사전 통지 요청) 노동자 교체가 필요할 경우 서비스 이용자에게 최소 1주일 전 통지할 것을 이용약관에 명시하고 있어 일자리 안정성 모색

■ 안전한 작업환경

- (배상책임보험 가입) 업무상 안전사고에 대비해 배상책임보험에 가입함
- (이용약관) 서비스 이용자와 노동자 간 이용약관을 명시하여 안정적인 서비스 공급이 가능한 기반을 구성함

■ 사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성

- (조직구조) 교육과 알선업무를 수행(무료 직업소개사업)하는 방식으로 운영 중이며, 비영리법인인 광주YWCA의 총회와 이사회에서 운영 방향 결정
 - 2명의 사무국 인원이 이용자 상담, 이용자-가사노동자 매칭, 사후관리 등을 전담하고 있음. 돌봄과살림 사업에서 수익이 나지 않기 때문에 담당자 모두 각기 다른 YWCA 프로그램을 병행하여 업무에 투입됨

■ 경제적 및 사회적 맥락

- (교육·훈련) 신규 교육과 월례회의를 통해 구성원의 교육·훈련을 하고 있음. 매월 진행되는 월례회의에서 업무 환경에 대한 소통은 물론 강사 초빙하여 정리수납, 신규가전제품 이용방법 등을 학습하고 있음

3) 향후 과제

- (인증 제공기관 진입) 진입 여부를 고민하는 상황으로 태스크 포스(TF)를 조직해 인증 제공기관 진입의 실익을 확인하려고 함

“가사 돌봄에 완전히 올인해야 인건비, 공과금 등을 낼 수 있는 상황이 돼요. 돌보미 선생님 중에도 언제 4대 보험 들어줄 것이냐고 묻는 분이 계시지만, 또 자기는 그런 것은 원치 않는다고 앞으로 어디에서 일해야 하냐고 하시는 분도 계세요. 인증 제공기관에 진입하게 되면 분명 서비스 금액이 올라가고, 이용자가 부담스럽다고 할 거예요. 왜 이렇게 비싸졌냐고 할 테고요. 직원들도 여기에 몰입하면, 다른 사업을 운동성을 갖고 할 수 있는 여력이 없어요. 이윤추구만을 할 것인가, 정말 어려운 사람들이 일자리를 구할 수 없을 때 운동성을 갖고 갈 것인지 딜레마입니다.”

- (정책 지원) 가사노동자의 노동자성에 대한 인정과 지원은 가사노동자의 일자리를 제공하고 연결하는 인증 제공기관의 사업 안정화와도 연결되어 있는데, 가사근로자법에서는 가사노동자의 권리보장만을 다루고 있음. 인증 제공기관 운영 현실화를 위한 기반 마련이 필요함
- (인지도 개선) 가사노동자뿐만 아니라 이용자의 인식 전환이 요구됨

표 3-18 | 사례 기업 양질의 일자리 요소 분석

구분	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
고용기회	<ul style="list-style-type: none">• 취업 취약계층 및 중장년 여성의 안정적인 일자리 창출에 조직 미션을 두고 있어 (사회적)협동조합 설립과 자체 홍보로 민간과 공공시장에서 고용기회를 창출함• 노동자 평균 재직 기간은 5~10년으로 소속 기업에 대한 충성도가 높음• 최소 수준의 조합비, 회비를 설정해 노동자들의 실질급여를 높이기 위해 노력함									
	월회비 (3만원)	수수료 (1천원)	수수료 (서비스요금의 10%)	수수료	월운영비 (5만원)	수수료(전체 수익의 10%)	-	수수료 (서비스요금의 9%)	회비(3만원) 수수료(간담)	-
	<ul style="list-style-type: none">• 플랫폼 기업의 초단시간 근무제 도입에 대응해 최소 4시간의 회당 근무시간을 지키고자 함• 이용자 편익에 맞기면 초단시간 근로가 일반화된 것을 우려해 3~4시간을 최소근무시간으로 정하고 있음									
적절한 근무시간	종일제 또는 4시간 근무	최소 4시간(1회)		종일제 또는 4시간 근무		최소 4시간(1회)		종일제 또는 4시간 근무		
	<ul style="list-style-type: none">• 개별 호출노동의 고립감을 해결하기 위해 회의, 자조모임 등 노동자 간 사회적 관계망 구축을 지원하고 다양한 문화 향유 기회 제공									
일-가정-개인의 삶의 조화	기수별 모임, 동아리 운영	자조모임(월례회의)		소모임	자조모임(월례회의)		(코로나 이후 모임 중단)		자조모임(월례회의)	
	<ul style="list-style-type: none">• 고객용 이용약관을 통해 고용만료를 사전에 고지할 것을 권고• 일부 기업은 힘들지만, 고용안정을 위해 가사노동자를 직고용하고 있음									
일지리의 안정성 및 보장성	-	가사서비스를 '생활응원'으로 명명	-	노동자 직접고용	-	신규사업 모색해 일자리 안정성 도모		-		
	<ul style="list-style-type: none">• 서비스 이용 에티켓 및 이용약관을 제작·배포해 호칭(관리사), 기본 서비스 영역 등을 명시적으로 이용자들에게 안내하고 있음• 배상책임보험에 가입해 안전한 작업 환경 구축• 서비스 이용자-노동자 간 신뢰에 기반한 작업 환경 조성• (사회적)협동조합, 비영리법인인 서비스 이용자-노동자 사이에서 의사소통, 지원체계 마련 등 중개기관으로 역할함									
안전한 작업 환경										
사회보장	자치회 내 상호부조 (퇴직금)	-	상조회비(5천 원) 노동자 애경사 지원	직접고용으로 4대보험 등 사회보장	재난지원금 수령할 수 있도록 지원	-	-	-	-	-

구분	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
사회적 대화, 근로자 및 고용자의 대표성	총회, 이사회, 직종별 화장단	총회, 이사회, 올림픽공동체회 의, 시무국 회의 * 노동자가 이사로 참여	총회, 이사회	총회, 이사회 소모임	총회, 이사회, 돌봄이사회 * 노동자가 이사장	총회, 이사회	총회, 이사회	총회, 이사회	총회, 이사회	총회, 이사회
경제적 및 사회적 맥락	• 경력자의 경우 운영위원회 참여, 강사활동 기회 제공, 예비임원 성장 기회 제공 등이 뒷받침됨									
	신규교육, 보수교육 (매월) 및 심화교육	신규교육, 보수교육	신규교육, 보수교육, 자격증 취득 지원	신규교육, 보수교육	신규교육, 보수교육	신규교육, 워크샵	신규교육, 보수교육, 자격증 취득 지원	(코로나 이후 교육 중단)	신규교육, 보수교육	신규교육

제4절 플랫폼 가사서비스 기업 및 공공 가사서비스 지원사업

1. 플랫폼 가사서비스 기업

□ 플랫폼 기업 현황 분석

- 가사서비스 플랫폼 기업 분석을 통해 이와 대비되는 가사서비스 사회적경제기업의 특성을 파악하고 모델 도출에 참고하고자 함. 가사서비스 시장에서 점유율과 인지도가 높은 플랫폼 기업 두 곳을 선정하여 분석함
- A 기업과 B 기업은 서울, 경기 등 수도권 지역을 중심으로 사업을 운영하고 있음. A기업은 부산, 광주 등 광역시에 일부 진출했으며, B 기업은 대전, 천안, 아산 등 산업단지 기반의 중견 도시에 진출함
- 두 기업 모두 모기업의 신사업 벤처팀으로 시작해 별도 투자를 받았고, 이후 분사해 법인을 설립함
- A기업 종사자는 교육 이수자 기준 약 2만5천 명이며, B 기업도 비슷한 수준임. B 기업의 플랫폼을 통해 가사서비스를 제공하는 이는 약 5천 명이며, 이중 매달 급여를 받는 사람은 약 2천 명으로 알려져 있음. 양 기업에 속한 종사자들은 50대 후반이 주를 이루며, 최근 30대 종사자들도 늘어나는 상황임
- A기업은 종사자를 직접 고용하지 않고 100% 일감별 계약하는 형태지만, B기업은 2019년 11월부터 과학기술부 ICT 규제 샌드박스를 통해 직접고용 지원 혜택을 받아 100명의 종사자를 직접고용하고 있음
- 두 기업 모두 종사자 보수는 이용자에게 받은 금액 중 수수료를 제외한 금액을 기업이 종사자들에게 직접 지급하는 방식을 취함
- 이용자 수는 가입자 수 기준으로 A 기업이 B 기업(약 30만 명)보다 2배 많은 약 60만 명임. 두 곳 모두 이용자 연령대는 30~40대 여성층이 주를 이루며, 최근에는 노인, 1인 가구 수요도 늘고 있는 상황

- 이용자들의 서비스 사용 횟수는 평균 주 1회(약 4시간)로 대부분 일회성 서비스를 이용하는 것으로 나타남

| 표 3-19 | 가사서비스 분야 플랫폼기업 현황 비교

구분	A기업	B기업
활동지역	서울 전역, 경기 대부분 권역, 인천, 부산, 광주	서울 전역, 경기 대부분 권역, 인천, 대전, 천안, 아산, 양주
법인격	플랫폼 기업 (통신판매업, 직업정보제공업)	플랫폼 기업 (통신판매업, 직업소개업)
설립배경	카카오 신사업 시작, 2017년 카카오벤처스 투자 설립	2009년 인터파크 사내벤처로 시작, 2014년 분사 설립
최근투자 현황 (누적투자)	220억('21년 5월) (355억원)	20억('17년 11월) (55억원)
종사자 수	2만5천명(등록후 교육수료기준)	등록자: 2만2천명/ 활동인원: 5천명(매월 급여를 받는 인원은 2천여명)
종사자 평균연령	평균 50대 후반, 3040 세대 30%,	50대 40%, 60대 20%, 40대 30%, 30대 이하 증가세
종사자 직접고용	없음	100명 * '19년 11월부터 과기부 ICT규제샌드박스로 직접고용 지원을 받고 있음
종사자 근무시간	월평균 10회, 반일제	주3~4회 반일제
종사자 보수지급	회사에서 종사자 직접 계좌이체	회사에서 종사자 직접 계좌이체
이용자수	60만명(가입자수 기준)	30만명(가입자수 기준)
이용자 평균연령	30~40대, 노인, 1인 가구 증가	30~40대 여성층 70~80%
이용횟수	주1회	주1회, 고정형보다 일회성 서비스 신청 2배 이상

□ 플랫폼 기업 양질의 일자리 요소 비교

- 플랫폼 기업은 일터에서의 노동자 권리, 사회적 보호, 사회적 대화 3가지 측면에서 사회적경제기업과 뚜렷한 차이를 보임. 노동자들의 의견을 조직에 전달하고 소통할 수 있는 조직 거버넌스가 부재하고, 상조 등 노동자의 경제적 안전망을 제공할 수 있는 프로그램은 물론 종사자 간 교류할 수 있는 정서적 지지망이 없는 것으로 나타남
- 종사자 권익 보호와 지역사회 돌봄서비스 제공 등 사회적 가치를 조직의 주요한 비전으로 삼고 있는 사회적경제기업과는 달리, 플랫폼 기업은 고객에게 효과적인 서비스 제공과 종사자의 경제적 보상에 가치를 두고 있음
- 플랫폼 기업의 목표 고객은 사회적 가치에 관심 있는 고객보다 20대~40대 초반의 앱 이용에

익숙한 세대들로 정기적 이용고객보다는 일회성 고객들이 많음

- 종사자 교육훈련도 신규종사자 대상 입문 교육 외에 종사자 경력 개발 및 역량 관리를 위한 추가 교육훈련의 기회가 거의 없는 것으로 나타남
- 사회적경제기업 면담에서 나온 고객과의 갈등 사례들과 비교해 고객과의 갈등관리 상황이 거의 없다고 두 기업 모두 응답함. 플랫폼 기업은 고객 갈등관리에 대한 조직 차원의 매뉴얼 및 프로세스 확인이 쉽지 않으며, 종사자들이 고객들과 갈등 상황을 개별적으로 관리·책임 지는 것으로 보임
- 지역사회 및 지자체와의 협력 네트워크를 살펴볼 때, 두 기업 모두 ‘서울시 한부모지원사업’에 참여했거나 참여하고 있으며, 그 외 지역 내 시민사회와 별도의 네트워킹 활동은 하지 않는 것으로 보임
- A 기업은 스타트업, 벤처 기업 대상의 임직원 복지서비스 중 하나로 가사서비스를 지원하는 사업을 운영해 새로운 수익을 창출하고 있음

표 3-20 | 플랫폼 기업 양질의 일자리 요소 분석

분석 요소	A기업	B기업
고용기회	플랫폼 등록 후 일정한 교육 수료 후 바로 서비스 제공 가능	
적정 소득과 생산적 일	이용자-종사자 간 일자리 중개 수수료가 플랫폼 기업의 주요 수익이며, 플랫폼 기업에서 수수료를 제외하고 종사자에게 비용 지급하는 구조임	
적절한 근무시간	2시간부터 근무 가능 (초단시간 근무로 별도의 휴게시간 없음)	
일-가정-개인의 삶의 조화	종사자 간 모임 등 정서적 지지망 부재	
일자리 안정성 및 보장성	종사자 교체가 필요할 때 서비스 이용자에게 별도로 부과되는 의무사항 없음 (평점으로 종사자 평가)	
고용에서 동등한 기회 및 대우	-	
안전한 작업환경	<ul style="list-style-type: none"> 종사자 갈등사항 접수가 거의 부재하다는 자체 평가 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 이용자의 폭언이나 감정적 갈등 사항이 없다는 자체 평가 철과상 등 업무상 부상 이슈 존재
사회보장	플랫폼 기업 자체에서 종사자 대상 사회보장 정책을 마련하고 있지 않음	
사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성	조직 운영에 종사자가 참여할 수 있는 민주적 거버넌스 부재	
경제적 및 사회적 맥락	<ul style="list-style-type: none"> 신규종사자 대상 교육훈련 진행(5시간) 보수교육은 수행능력 낮은 것으로 평가된 종사자만 진행함 	<ul style="list-style-type: none"> 신규종사자 대상 교육훈련 진행(2시간) 보수교육은 수행능력 낮은 것으로 평가된 종사자만 온라인으로 진행함

2. 공공 가사서비스 지원사업

□ 정부의 사회서비스 정책

- 정부는 2020년 12월 보건복지부 등 7개 부처가 협력해 지역공동체 기반 사회서비스 전달체계를 확립하는 ‘사회서비스분야 사회적경제 활성화 방안’을 발표함
 - 이에 따르면 1) 돌봄(도시형): 사회적 경제형·융합형 노인 돌봄 사업 추진, 2) 돌봄(농촌형): 농협의 사회서비스 제공 역할 확대, 3) 건강·의료: 의료복지사회적협동조합(의료사회협)을 통한 종합적·맞춤형 건강관리서비스 제공, 4) 가사지원: 가사서비스의 신사회 서비스화, 5) 영·유아 돌봄: 사회적 경제조직 서비스 제공기관 확대, 6) 장애인 돌봄: 사회적 경제조직 참여 등의 계획이 확인됨
- 2021년 3월, ‘사회적경제 정책 방향’에 따르면 여성의 노동시장 진입 촉진 및 처우 개선 등을 위한 사회적경제 분야 여성일자리 지원 확대 측면에서 가사근로자 등의 권리보장형 협동조합* 확산 추진 제기
 - * 공동브랜드 및 온라인플랫폼(앱) 개발 추진, 상호부조 등을 통한 처우 개선 등
- 여성가족부는 아이돌봄 지원사업으로 기준 중위소득 150% 이하 가정의 소득 수준에 따라 시간제 돌봄서비스와 영아종일제 돌봄서비스를 시행 중. 돌봄서비스 제공기관 현황을 살펴보면 2021년 1월 기준 건가(건강가정지원센터)·다가(다문화가족지원센터)가 75.8%로 가장 많음

표 3-21 | 여성가족부 아이돌봄 서비스 제공기관 현황

(2021년 1월 기준, 단위: 개소)

계	건가·다가 통합센터	건강가정 지원센터	다문화가족 지원센터	여성단체 여성인력	지자체 직영	사회복지관	자활센터	기타
227	148	18	6	9	10	4	3	29

* 기타 : YWCA/YMCA(4개소), 산학협력단(2개소), 협동조합(2개소), 사회복지법인 등 (21개소)²⁹⁾

29) https://idolbom.go.kr/front/upc/comm/htmlInfo.do?H_MENU_CD=0201&L_MENU_CD=020102&MENU_SITE_ID=FRONT&SEQ=16

□ 지자체의 가사서비스 지원사업

- 사회서비스가 중앙정부 주도로 확대되면서 사각지대가 발생하자 이를 보완하기 위한 지방정부 지원사업이 등장하기 시작
 - 시·군·구 지방자치단체가 주민복지 및 사회적 일자리 관점에서 ‘한부모가족 가사서비스’, ‘임신부 가사돌봄서비스’ 등을 제공하면서 가사노동자를 비영리단체나 법인을 통해 서비스가 필요한 가정에 매개해주는 사업이 활발함. 현재 주요 정책 대상은 한부모가구, 워킹맘, 임신부 등으로 제한적임
- 지자체 가사서비스 지원사업 대상은 한부모가족, 다자녀가구, 맞벌이 부부(유자녀)와 같이 자녀가 있는 경우로 자녀의 연령은 지자체별로 차이가 있으나 미성년자녀가 있는 경우에 서비스를 제공한다는 공통점을 보임
- 임신부와 1인 가구 대상의 가사서비스 지원사업도 있으며 임신부가 대상일 때 소득 기준 없이 4~5회 가사서비스를 무료로 제공함
 - 한부모가족, 다자녀가구, 맞벌이 부부, 1인 가구 대상의 사업은 중위소득 기준에 따라 이용요금 차등하여 서비스를 제공함
- 서비스 운영은, ① 지자체에서 매년 가사서비스 제공기관을 공모하여 선정된 기관에서 가사서비스를 제공하거나 ② 서비스 대상자가 시장에서 가사서비스 이용 후 비용을 청구하거나 ③ 지자체나 위탁기관에서 직접 가사노동자를 채용하여 서비스를 제공하는 방식으로 구분됨
 - 지자체 공모·선정 방식(①)은 지자체가 서비스 이용자를 모집 및 선정하고, 제공기관이 가사노동자의 매칭 및 서비스를 제공(양성·보수교육 포함)하는 구조로 제공기관은 주로 사회적경제기업과 비영리법인임
 - 서비스 이용 후 비용을 청구하는 경우(②)에는 지자체마다 이용 한도가 정해져 있어, 서비스 이용자가 초과 비용을 부담하는 구조로 매월 증빙자료를 제출해야 함
 - 가사노동자를 직접 채용하는 방식(③)은 시급제(11,000~13,000원)로 운영하며 4대보험 가입, 주휴수당, 교통비를 지급함
- 서비스 제공 후 모니터링 및 이용자 만족도 조사를 진행해 그 결과를 차년도 사업 개선에 활용하고 있으며, 이용자의 80~90%가 만족하고 있다고 응답함

□ 공공 지원사업 사례 : 부천시 워킹맘·워라밸가사지원서비스

1) 사업 추진배경

- 부천시는 2015년 여성친화도시 지정 이후(2020년 2단계 지정), 2016년 워킹맘 가사지원서비스를 직접 개발하고 운영함(부천시 전체 출연사업으로 진행)
 - 워킹맘의 일가정 양립 지원을 위한 ‘엄마손 프로젝트’는 초기 워킹맘 가사지원서비스, 워킹맘 초등자녀 학습지도 대학생 멘토단 운영의 2개 사업으로 구성됨
- 워킹맘 가사지원서비스는 저소득 워킹맘 가정에 가사관리사를 파견하는 것으로 부천시여성청소년재단(부천시여성회관), 사회적기업, 협동조합, 여성인력개발센터 등이 함께 추진하는 협력사업임
 - 소득 기준에 따라 대상자를 선정하였으며 주 1회 4시간 서비스를 제공하는 형태
- 부천시여성회관은 사업 수행기관으로 대상자 모집과 사업 서비스 품질관리를, 가사서비스 제공 및 가사노동자 교육은 협력기관인 부천시 여성 사회적경제 기업에서 담당하는 협업체계로 사업 운영 중(본 사업에서 가사노동자의 고용보험 예산은 책정되어 있지 않음)
 - 2019년 1월 부천시, 부천여성청소년재단, 부천YWCA돌봄과살림협동조합, 부천여성인력개발센터, 사회적기업(주)우렁각시매직케어, 희망나눔사회적협동조합의 워킹맘가사지원서비스 업무협약 이후 현재까지 워킹맘 가사지원서비스는 부천시 여성친화 도시 사업으로 꾸준히 진행 중
 - 2020년 1월 부천YWCA돌봄과살림협동조합, 부천여성인력개발센터, 사회적기업(주)우렁각시매직케어, 희망나눔사회적협동조합 간 워킹맘가사지원서비스 업무협약

“제공기관에 돌아가는 게 사실 없어요. 이용요금도 예전에는 1인당 한 달에 1만원, 1만 2천 원 정도였습니다. 서비스 이용자가 50명이면 50만원인 거죠. 사업을 관리하는 활동비도 되지 않아요. 사회적경제 기업들이 무상으로 했다고 봐도 됩니다. 수익이 발생하는 구조가 아니므로 유료 시장에서 참가할 만한 일은 아니었어요.”
- 경기도 일생활균형 지역특성화사업으로 ‘워라밸 가사지원서비스1, 2’를 운영하고 있음
- 워킹맘 가사지원서비스는 부천시 예산사업이며, 워라밸 가사지원서비스는 경기도와 부천시 매칭 사업으로 제공함(경기도:부천시=3:7)

| 표 3-22 | 부천시 워킹맘·워라밸가사지원서비스 사업 운영 성과(2021년)

구분	워라밸 가사지원서비스	워라밸 가사지원서비스2	워킹맘 가사지원서비스
가사서비스 제공	1,922회	141회	2,928회
이용가구	86가구	35가구	125가구
일자리창출	415명		498명
가사관리사	65명		66명

2) 사업 내용

■ 워킹맘 가사지원서비스

- 부천시 여성친화 도시 사업으로 일하는 여성의 일생활균형을 위해 워킹맘 가정에 가사관리사가 주 1회 방문하여 가사지원 서비스를 제공함
 - (이용대상) 부천시 거주 12세 이하 자녀(첫째 기준) 양육 중인 맞벌이 가정 또는 일하는 한부모 가정으로 첫째가 만12세 이상이라도 미취학 자녀가 있으면 서비스 가능함
 - (지원기준) 기준중위소득 120% 이하
 - (서비스 내용) 주 1회 4시간 청소, 세탁, 반찬 중 협의가 이뤄진 서비스를 선택하여 제공하며 최대 1년간 이용가능함
 - (이용금액) 기준중위소득 75% 이하는 월 2만 원, 120% 이하는 월 2만 5천원
- 관내 가사서비스 사회적경제기업과 업무협약으로 가사서비스를 제공하며, 부천시여성회관에서 대상자 모집과 선정 및 서비스 품질관리, 가사서비스 사회적경제기업에서 가사관리사 매칭 및 관리를 맡고 있음

■ 워라밸 가사지원서비스

- 부천시 사업 특성과 환경을 고려한 일생활균형 특성화 사업으로 워킹부모를 지원하는 가사서비스(워라밸 가사지원서비스1)와 가사지원 서비스 이용 경험을 제공하여 가사서비스 시장 확대를 통한 중장년 여성의 일자리 확대를 위한 서비스(워라밸 가사지원서비스2)로 구분하여 사업 추진
- 지역사회 요구나 시장의 반응을 고려해서 유연하게 사업 진행 가능

| 표 3-23 | 부천시 워라밸가사지원서비스 주요내용

구분	워라밸 가사지원서비스1	워라밸 가사지원서비스2
이용대상	• 부천시 거주자로 18세 이하(첫째 기준) 양육 중인 중소 규모(50인 미만) 사업장 재직자	• 부천시 거주자로 18세 이하(첫째 기준) 양육 중인 맞벌이, 일하는 한부모 가정
지원기준	• 기준 중위소득 150% 이하	• 소득 기준 없음
서비스 내용	• 주 1회 4시간 청소, 세탁, 반찬 중 협의된 서비스를 선택하여 제공하며 최대 6개월까지 이용가능함	• 주 1회 4시간 주 1회 4시간 청소, 세탁, 반찬 중 협의된 서비스를 선택하여 제공하며 최대 1개월(월 최대 4회) 이용가능함
이용금액	• 월 5만원(1회당 12,500원)	• 월 5만원 * 청소의 경우 평수별로 금액 상이 39평 이하 월 50,000원 40평~49평 이하 월 58,000원 50평~59평 이하 월 74,000원 60평 이상 월 90,000원

■ 주 이용자층

- 초중등 자녀를 둔 맞벌이 가정이 주된 이용자로 연령대는 30대 중반부터 40대 초반임. 자녀 양육 경험이 적고, 자녀가 어린 일·가정 양립의 어려움을 겪고 있는 워킹맘 가정에서 신청

3) 주요 특징

- 가사서비스 시장 유지 및 확대를 위한 기반 마련에 일정 부분 기여
- 코로나19 이후 신규고객 유입이 증진된 가사서비스 시장의 최소한 유지 기반 제공
 - 가사노동자의 고용을 직접 보장하지는 않지만, 지역주민이 가사서비스 체험을 할 수 있도록 참여대상 기준을 완화하여(워라밸 가사지원서비스2) 경험재의 특성을 갖는 가사서비스의 문턱을 낮추는 효과를 가져왔으며 이는 장기적으로 가사서비스 시장 확대에 기여

“가사서비스 시장의 이용자 특성 중 하나는 오랫동안 서비스를 이용해와서 가사관리사와 충분한 소통이 되는 경우와 또 하나는 최근 5~10년 이내에 단기 대청소나 주 1회 정도 서비스를 요청하는 경우입니다. 그런데 팬데믹 이후로 신규 서비스 이용자가 멈췄어요. 굳이 가사관리사를 들일 필요가 없어진 거죠. 기존에 이용하시는 분 중에도 서비스를 중지하는 예도 생겼고요. 이때 저희는 적극적으로 사업비를 집행하기 위해 노력하고 최소한의 사회적 안전망으로 기능했습니다.”

○ 민관 거버넌스 구축

- 사업을 맡은 부천여성회관과 협력기관인 사회적경제 기업 사이에 쌓인 신뢰 바탕으로 협력으로 안정적인 거버넌스를 구축함
- 매월 1회 협력기관과 부천여성회관 실무자 사이의 정기 간담회에서 매월 이용현황과 민원 사례, 주요 사업계획 등을 공유하며, 연말에 대표자 자문회의(부천시 주무부처 관계자 참여)를 통해 연간 사업 평가 및 사업계획 수립 진행

4) 주요 이슈

- 사회적경제기업과의 협력 : 공공사업의 특성상 수익 창출이 쉽지 않은 사업구조로 가사서비스를 제공하는 사회적경제기업과의 협력이 중요함. 사회적경제기업은 가사노동자 관리 및 서비스 제공의 전체 과정을 관리
- 가사노동자 부족 현상 : 가사서비스 노동시장 전반에서 확인되는 문제로 가사노동자 모집이 어려운 상황임. 코로나19 이후 일자리 변동성이 커져 가사노동자의 일자리 이동(베이비시터, 요양보호사 등)이 두드러짐

“사업 홍보는 부천 전역을 대상으로 하고 있는데, 중동이나 상동을 제외한 부천 외곽 지역에서 신청하실 때, 가사관리사님과 매칭이 어려운 경우도 발생합니다. 관리사님 수가 적어 여러 지역에 가실 수 없어요. 서비스 신청자도 많고, 만족도도 높는데 그에 비해 바로 투입할 수 있는 인력이 적은 게 가장 어려운 점입니다.”

- 가사노동자 양성교육 : 부천시와 협력하는 개별 사회적경제기업에서 가사노동자 부족 및 홍보의 한계로 양성교육 참여자 모집에 어려움을 겪고 있음. 교육 운영 최소인원에 도달하지 못해 양성교육이 이루어지지 못해 향후 부천시여성회관에서 공동 교육을 진행하고자 함

“작년까지는 협력기관에서 가사관리사 모집이나 교육을 진행했어요. 기관별로 10~15명 이상 신청자가 모이면 하루 동안 대면 교육을 했는데 코로나로 일대일 교육을 하게 됐고요. 그런데 실제 신청자(교육생) 모집이 수월하지 않다고 하더라고요. 저희가 정기 간담회를 통해 여성회관에서 교육이나 모집을 함께 진행하면 좋겠단 의견을 듣고 올해 교육을 열어 20명 정도 수료한 상태입니다.”

- 가사노동자 보호망 부재 : 개인의 노동력 투입 시간에 따라 수익이 발생하는 가사서비스는 별도의 부가가치가 발생하지 않는다는 특징이 있음. 코로나19 이후 서비스 이용을 일시 중지하

는 경우가 빈번했고, 이때 가사노동자의 소득이 전혀 보장되지 못함. 가사근로자법이 최소한의 보장 가능한 구조를 갖추어야 하며, 그 구조를 인증 제공기관이 감당할 수 있는 환경 마련이 필요함

□ 공공 지원사업 사례 : 부천시 건강가정지원센터 아이돌봄 사업

1) 사업 추진배경

- 아이돌봄서비스는 2006년 ‘아이돌보미 양성 및 연계 시범사업’에서 시작, 2007년 신규사업으로 본격 도입되어 지속적인 확장과 근거법 제정 등으로 운영되고 있음
 - 대부분 민간시장에 맡겨져 있는 개인양육지원서비스에서 유일한 공공서비스임
- 아이돌봄지원사업은 여성의 일자리제공 및 돌봄의 공백을 메운다는 측면에서 의미 있음
- 부천시의 경우 사업 예산은 44억 원(국가 및 시도 매칭 사업으로 국고 70%, 시도 30%) 수준이며, 가족센터에서 부수적인 사업으로 위탁받았지만, 현재 가장 큰 사업
- 현재 아이돌봄은 공공에서 양성 및 교육, 훈련, 평가의 과정이 매뉴얼에 따라 체계화되어 있으며 민간 아이돌봄 시장 또한 일정 부분 공공의 조건을 준용하고 있음

2) 사업 내용

- (사업 내용) 아이돌봄지원사업은 만 36개월 이하 영아 대상의 영아종일제서비스와 만 12세 이하 아동에게 시간 단위 일시적 돌봄을 제공하는 시간제서비스가 가장 주요한 서비스이며, 이용비용에 대한 정부 지원은 가구의 소득수준에 따라 차등이 있음
- (아이돌보미 현황) 전국적으로 5만 명으로 추산되며, 부천시의 경우 275명의 아이돌보미가 채용됨. 아이돌보미 50명당 건강가정지원센터는 1명의 팀원을 채용할 수 있으며, 부천시는 8명의 사무국 담당자들이 아이돌보미 사업에 투입됨
 - 아이돌보미는 1년 단위로 계약하며, 부천시에서 활동하는 아이돌보미는 50대 초반부터 70대까지로 고령화 진행 추세임. 평균 일 2~3시간 근무함
 - 채용 전 인·적성 검사를 비롯해 아이돌보미 활동 이후에도 CS 교육 등 직업의식 제고를 위한 교육 활발히 진행함. 전국적인 사업으로 여성가족부 통합관리시스템에 채용 공고를 센터별로 공지하면 워크넷 등 일자리 사이트에 공고가 공유됨. 채용 과정은 통합관리시

스텝에서 이루어짐

- (아이돌봄 수요) 대기는 평균 140명 수준으로 대부분 등원/하원 시간에 서비스 수요가 많아 수요와 공급의 매칭 불균형이 주요 특징
 - 서비스 요금은 시간당 10,550원이며, 정부가 최대 85%까지 지원

3) 주요 이슈

- 제도적 보완 계속 진행
 - 제도 설계 후 사업실행 과정에서 시행착오를 계속 겪고 있으며 이를 지침에 보완하는 작업이 꾸준히 이뤄지고 있음. 현장 실무자의 의견을 충실히 수렴하고 빠르게 제도에 적용해야 현장 안정화가 가능함
 - 돌봄서비스를 둘러싼 다양한 이해관계자들과의 협력적 거버넌스 구축이 중요

□ 공공 지원사업 사례 : 광주남구가족센터 한부모가족 가사서비스 지원

- 2021년 ‘한부모가족 가사지원 서비스’를 10개월간 시범으로 중위소득 120% 이하 한부모가족 중 일정 조건 해당자에게 주 1회(회당 3시간) 청소, 세탁, 설거지를 제공함. 회당 이용요금 4만 5천원 중 본인 부담은 5천원으로 설정함
- 시범사업 진행 당시 가사근로자 채용 공고를 별도로 내고, 시급제 단기채용 방식으로 10명을 선발하였으나 2022년부터 가구당 주 1회 가사서비스 이용료를 지원하는 방식으로 서비스 지원 방식을 변경함
 - 시범사업 당시 채용한 10명의 가사노동자는 3시간 서비스 제공을 기준으로 4만원(교통비 5천원 별도) 인건비 지급함. 채용은 서류 확인을 통한 적합심사 후 면접을 거쳐 최종 선발함
- 채용 및 인사관리의 어려움 등으로 현재 사업은 이용자에게 회당 4만 5천원(연간 160만원 한도)을 지원하며 초과금액은 본인 부담
 - 매월 서비스 대상자로 선정된 가정 대상 플랫폼 이용 여부 확인, 서비스의 질, 이용자 만족도 모니터링 진행

3. 시사점

○ 가사돌봄서비스를 사회적경제 방식으로 제공하는 기업들은 공동으로 소유하고 민주적으로 운영되는 사업체를 통해 공동의 경제적·사회적·문화적 필요와 욕구를 충족시키고자 하는 사람들이 자발적으로 결성한 자율적인 조직으로서 구성원으로 참여하는 제공자와 이용자 등 공동의 욕구를 스스로 충족할 수 있을 것이라는 기대를 하고 있었음

- 가사노동자는 사회적경제기업 참여를 통해 권리의식을 신장하고 전달체계의 주체로 임파워먼트 할 수 있으며, 사회적경제기업은 인사관리, 교육, 지역사회 기여 등으로 공공기관 및 영리기업의 재정과 인력의 한계를 일정 부분 극복하는 경향을 보임
- 사회적협동조합은 영리를 목적으로 하지 않아 돌봄사회서비스의 공공성을 강화할 수 있다는 장점을 보임
- 또한, 노동자와 이용자는 물론 지역사회와의 관계에서 신뢰 등 사회적 자본을 형성하여 사회통합과 경제성장에도 기여할 수 있을 것으로 보임

○ 한편, 시장경쟁 구도 속에서 공익적 목적을 중심에 두고 운영되는 조직이기에 이윤창출이 쉽지 않은 것이 현실임. 돌봄서비스 확장의 방법으로 사회적경제를 활용할 경우 공공서비스 위탁 기회 등을 만들어 구성원이 주체성을 갖고 당사자 운동을 할 수 있는 기반을 만들어야 할 필요가 있음

○ 앞선 현장 사례 검토에 따른 시사점은 다음과 같음

① 가사노동자 권익 보호에 앞장선 사회적경제 및 비영리기관

- 이윤추구보다 가사노동자의 안정적 일자리의 유지 및 가사서비스 품질관리에 집중
- (사회적)협동조합의 형태로 가사노동자 권익 보호 및 산업 체계화를 위한 실험을 꾸준히 진행함. 고객의 권리와 의무는 물론 가사노동자의 권리와 의무가 기입된 약관 제정 및 공유, 가사서비스 이용자들의 인식개선을 위해 자체 제작한 ‘에티켓북’ 배포, 가사관리사 호칭의 명명 등 가사서비스의 체계적 시스템 마련
- 직무 교육 및 소모임과 월례회의, 총회 등으로 공동체 의식을 다지는 기반 조성

② 지역사회 돌봄서비스 자원봉사 등 지역 연계 활동 참여로 지역사회통합돌봄 기반 마련

- 인건비와 기본 운영비를 제외하고 이익은 거의 남지 않는 구조

③ 가사서비스 이용자 관리 시스템 부족

- 다양한 세대와 연령에서 가사서비스 이용에 대한 수요가 늘고 있으나 가사서비스 이용자의 정보 관리 및 현황분석 등이 미비한 상황
- 소비자 만족 및 서비스 품질관리를 위해 서비스 이용자 정보 분석(거래건수, 기간 내 재구매율, 가족구성, 소득구성 등)이 요구됨

④ 고용안정성 강화 필요

- 사회적경제기업의 순기능에도 가사노동자 모집 및 관리에 한계가 있음
- 따라서 지자체는 사회보험, 수당, 퇴직금 등을 보전할 수 있도록 지원금액을 설계해 최소한 정부 사업에서는 가사노동자의 고용안정성을 높여야 함. 또 기업의 운영비도 책정해 가사노동자를 고용하는 기업의 성장을 지원할 수 있어야 함

제5절 가사서비스 사회적경제기업 환경 분석

1. 가사서비스 사회적경제기업 내부 환경 분석

- 가사서비스 사회적경제기업은 공통적으로 지역사회에서 가사서비스 외 종합돌봄서비스를 제공하고 있었으며, ① 좋은 일자리 창출과 고용유지, ② 가사서비스의 공익성 확대(지역사회 기여), ③ 안심할 수 있는 가사서비스 공급을 주된 목적으로 추구함
 - ① 좋은 일자리 창출과 고용유지: 취업상담, 일자리 알선을 통해 결합한 가사노동자의 평균연령은 55세 이상으로 안정적인 일자리제공을 위해 직접고용, 월급제 지향
 - (사회적)협동조합 방식으로 운영되며 일하는 사람이 조합원으로 결합하여 임금체계 결정 등에 직접 의사결정권을 행사함. 개별적으로 이루어지는 가사노동의 한계를 보완하기 위한 목적으로 구성원 간 네트워킹 촉진을 위한 월례모임, 소모임 등이 진행 중이며, 역량 강화 차원에서 교육도 활발히 제공되고 있음
 - 한편, 가사노동자 간의 상호성에 기반한 상호부조, 소액대출 등을 통해 좋은 일자리의 기반을 스스로 만들어 가고 있음
 - ② 가사서비스의 공익성 확대: 지역 내 사회적경제기업, 시민단체 등과 연대·협력하여 취약계층 대상 가사서비스(청소, 정리정돈 등)를 지원하거나 지역의 돌봄협의체에 참여하는 등 지역사회 기여에 적극 참여
 - 이는 지역사회통합돌봄 등 지역 기반 돌봄체계 구축 시 지역 내 다양하게 존재하는 사회적경제기업과의 연계 강화의 가능성을 마련한다는 측면에서 의미가 있음
 - ③ 안심할 수 있는 가사서비스 공급: 첫 서비스 매칭 시 사회적경제기업에서 가사노동자-서비스 이용자 간 대면 미팅으로 상호 안심할 수 있는 구조를 마련하는 한편, 서비스 이용자의 불만 처리에 사회적경제기업이 개입하여 해결방안을 모색함
 - 가사노동자의 좋은 일자리 지원은 물론 이용자 측면에서도 신뢰할 수 있는 서비스 제공의 기반 마련

| 표 3-24 | 가사서비스 사회적경제기업의 특징

구분	활동	이해관계자	근거자료
좋은 일자리 창출과 고용유지	가사노동자의 의사결정 참여	가사노동자, 사회적경제기업	조합원 참여율, 조직구조(이사회 현황 등), 각종 회의체 운영 현황, 회의록
	가사노동자의 역량 강화	가사노동자, 사회적경제기업, 교육 관련 기관	교육 시행 및 교육참가자현황 자격증 취득 현황
	가사노동자 네트워킹 활성화	가사노동자, 사회적경제기업	모임 진행 현황, 회의록
	취약계층 일자리 제공	가사노동자, 사회적경제기업, 정책기관, 지역사회	취약계층 채용률, 복지자원 연계현황
	직접고용*, 월급제 운용**	가사노동자, 사회적경제기업, 정책기관, 지역사회	고용 현황, 급여 제공 방식
	가사노동자의 권리 향상	가사노동자, 사회적경제기업, 서비스이용자	서비스 이용자 에티켓
가사서비스의 공익성 확대 (지역사회 기여)	지역사회 연대활동	사회적경제기업(가사노동), 지자체, 지역사회(주민)	네트워크 활동, 기타 연대사업 현황
	지역 필요서비스 개발	사회적경제기업(가사노동), 지자체, 지역사회(주민)	참여주민 평가 내용, 사업보고서
안심할 수 있는 가사서비스 공급	대면 상담, 연결	가사노동자, 서비스 이용자, 사회적경제기업	서비스 이용자-가사노동자 매칭 방식
	사회적경제기업의 중간관리	서비스 이용자, 사회적경제기업	고충 처리내용
	서비스 만족도 조사	서비스 이용자, 사회적경제기업	조사내용

* 가사노동자 전체 고용은 H 사회적협동조합에서만 실시 중이며, 다른 사회적경제기업은 가사노동자 일부를 고용하는 형태
 ** 소비자는 서비스 이용료를 협동조합에 입금(계좌이체, 카드)하며, 협동조합에서 가사노동자에게 매월 임금

□ 주요활동

- 가사서비스 사회적경제기업은 ‘가사서비스 제공’이라는 중심 사업을 위해 가사서비스 제공 전 가사노동자 확보와 신규교육부터 시작해 가사서비스 제공 이후 사후관리까지의 전체 과정을 연결하여 지원하고 있음
- 한편, 지역사회의 사회적경제기업, 지자체 등과 네트워크 결성으로 사업의 가능성을 확장하는 동시에 지역사회에 대한 기여를 하고 있음
- 가사서비스 외 산후관리(산모돌봄 바우처), 아이돌봄(베이비시터), 재가장기요양(방문요양) 등 다양한 돌봄서비스를 함께 제공하고 있음
 - 일부 사회적경제기업은 가사서비스 영역을 지역사회 돌봄과 연계하여 사업 확장의 가능성을 모색하고 있음. 이는 플랫폼 기업이 제공할 수 없는(관심을 두지 않는) 지역사회와의 관계망 형성과 유지라는 사회적경제기업의 특징을 반영한 것으로 사회적가치의 확장이라는 의미와 함께 수익구조 개선에도 일정한 역할을 할 수 있다고 기대됨

- 이는 ① 중앙행정기관이나 지자체 사업과 연계, ② 지역사회의 사회적경제기업과 협업하는 경우로 크게 구분할 수 있음. 가사 및 돌봄서비스가 단지 구매되는 서비스가 아니라 인식에 따라 지역사회 구성원과 이해관계자가 자발적·협동적인 네트워크 구축으로 가사서비스를 확장해 지역의 돌봄 이슈를 해결한다는 의미가 있음

| 표 3-25 | 사회적경제 가사서비스 제공기관의 주요활동

① 가사서비스 준비단계	② 가사서비스 제공	③ 가사서비스 사후관리	④ 가사서비스 확장
<ul style="list-style-type: none"> 가사노동자 확보 및 신규교육 서비스 이용자와 가사노동자 확보를 위한 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 이용자-가사노동자 매칭 	<ul style="list-style-type: none"> 가사노동자 보수교육 및 월례회의 서비스 관리 및 커뮤니케이션 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 지역 내 사회·경제적 네트워킹 활동

□ 거버넌스 및 자본조달

- 사례조사를 진행한 가사서비스 사회적경제기업은 거버넌스와 자본조달에 있어 차이를 보임
- 본 연구에서 분석한 가사서비스 사회적경제기업은 (사회적)협동조합과 직업소개소(무료, 유료) 방식으로 운영되고 있으며, 사회적협동조합 중 일부는 소셜 프랜차이즈를 조직하여 플랫폼 개발(앱)을 비롯해 자체 역량 강화를 위한 유무형의 자원 공유 등으로 규모의 경제를 추구함
 - 소셜 프랜차이즈의 경우 개별 법인의 운영 자율성·독립성은 가져가되 사업 추진에 있어 협력을 모색하는 구조임
- 일부 사회적협동조합의 경우 생협 기반의 조직이라는 공통점과 함께 지역 단위의 사회적경제 및 시민단체 등과 협력하여 커뮤니티케어를 추구하고 있음
 - 자본조달 측면에서 모조직(생협)의 금전적·비금전적 지원이 초기 조직 설립과 운영에 영향력을 끼치는 모습을 보임. 예를 들어, 모조직인 생협과 조합원의 장기적인 관계가 가사노동자와 서비스 이용자 사이에 신뢰감과 안정감을 형성하는 데 일정한 역할을 하고 있음. 특히 E 사회적협동조합은 조합원인 경우에만 돌봄 양성교육을 받고 일할 수 있으며, 현재까지는 서비스 이용자도 조합원으로 제한하고 있음(향후 확대 예정)
 - 또한, 모조직의 금전적 지원(C 사회적협동조합은 돌봄기금. E 사회적협동조합은 사무국 운영비 지원) 혹은 비금전적 지원(C 사회적협동조합은 지역에 필요한 돌봄활동을 지원 하는 기금을 운영하여 돌봄에 대한 인식개선 지원)이 수익 구조 개선에 일정한 역할을 하고 있음

- 다양한 자본조달 창구 마련이라는 측면에서 지자체와 협력하는 특징이 확인됨. G 사회적협동조합은 일상생활교육을 원주 초등학교와 연계하여 진행해 새로운 수익 창출을 모색하고 있으며, H 사회적협동조합은 양산시-고용노동부 신중년 경력 일자리사업으로 인건비 일부를 확보함. C 사회적협동조합은 서울시돌봄SOS센터로 수익 창구의 다각화를 모색함. 이는 서비스 이용료(수수료) 기반의 수익 구조를 개선하려는 방안으로도 해석할 수 있음
 - 사회적기업 인증을 받아 정부의 지원금(인건비, 사업개발비)을 받는 경우도 일종의 자원조달 방식을 다양하게 가져가는 형태로 볼 수 있음

2. 가사서비스 사회적경제기업 외부 환경 분석

- 본 연구의 면담 대상기관인 사회적경제기업들은 거버넌스, 자원조달 측면에서 일부 차이를 보이나, 미션 및 비전, 수익모델을 비롯해 이용자 특성, 노동자 교육 및 훈련 등 대부분의 조직 내부 운영구조는 거의 비슷한 것으로 분석됨
- 이에 기업을 둘러싼 외부 환경, 이를테면 인구, 지리, 산업 환경 등을 분석해 기업의 운영방식, 혹은 이용자 수요, 시장경쟁 상황 등을 분석해 현재 혹은 미래 기업에 어떤 영향을 미치는지를 파악하고 예측하고자 함
- 이를 통해 도출된 사회적경제기업 유형은 사회적경제기업을 활성화하고, 가사돌봄 사각지대를 보완하기 위한 중앙과 지방자치단체 차원의 정책과 연계하여 제안하고자 함

□ 인구 현황

- 인구 950만 명 이상의 서울특별시를 제외하고는 광주광역시가 지역 중 인구(147만 명 이상)가 가장 많음. 인구밀도에서도 서울특별시(16,086명/㎢)가 가장 높고, 인구는 적으나 적은 면적으로 인해 부천시(15,080명/㎢)가 두 번째로 높으며, 성남시(6,565.04명/㎢)가 세 번째로 인구밀도가 높은 것으로 나타남
- 대도시이며 인구 규모와 인구 유입이 많은 서울특별시와 광주광역시, 서울특별시와 인접한 성남시를 제외한 지역에 있는 도시들의 인구 현황을 서비스 공급과 수요의 측면에서 살펴볼 필요가 있음

| 표 3-26 | 지역별 면적 및 인구 비교

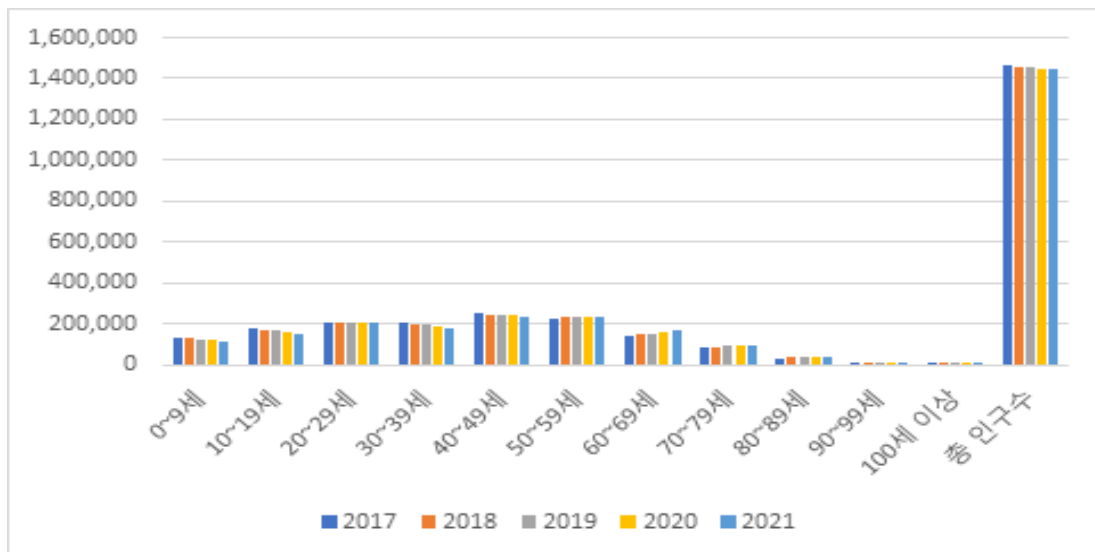
구분	광주광역시	부천시	원주시	양산시	전주시	성남시	서울특별시
면적	501.13km ²	53.44km ²	868.28km ²	485.6km ²	206.04km ²	141.64km ²	605.24km ²
행정 구역	5구 96동	10동	1읍, 7면, 16개동	1읍, 4면 8동	2구 35동 83동	3구, 50동	25구, 425동
인구	1,471,385	806,067	358,647	354,489	656,766	929,463	9,509,458
인구 밀도	516.2명/km ²	15,080명/km ²	409.4명/km ²	728.6명/km ²	3193.2명/km ²	6565.6명/km ²	16,086명/km ²

1) 광주광역시

○ 광주광역시는 1996년 130만에서 2021년 147만으로 인구가 지속 증가했으나 상대적으로 타 광역시도보다 인구 규모가 적은 광역시임

- 2021년 기준 광주광역시 연령별 인구는 0~9세 7.9%, 10~19세 10.6%, 20~39세 26.9%, 40~59세 32.7%, 60세 이상 21.9%인 것으로 나타남

| 그림 3-3 | 광주광역시 최근 5년간 세대별 인구현황



○ 최근 5년간 경제활동인구는 2017년 76만 6천 명에서 2021년 77만 2천 명으로 소폭 증가했으며 실업자 역시 2만 2천 명(2017년)에서 2만 9천 명(2021년)으로 완만하게 증가함

- 광주광역시 북구, 광산구는 생산연령인구가 2017년(각각 33만4천 명, 30만 9천 명) 이후 증가하여 각각 2018년(북구 33만 4천 명), 2019년(광산구 31만 6천 명)으로 정점을 이루며 이후 감소 추세로 전환될 것으로 전망함

표 3-27 | 광주광역시 최근 5년간 경제활동인구

단위: 천명, %

구분	15세 이상 인구	경제활동 인구	취업자	실업자	비경제활동 인구	경제활동 참가율	실업률	고용률	15-64세 고용률
2017년	1,260	766	744	22	494	60.8	2.9	59.0	63.8
2018년	1,261	779	749	30	483	61.7	3.8	59.4	64.6
2019년	1,265	778	750	29	486	61.5	3.7	59.3	64.5
2020년	1,274	778	748	30	497	61.0	3.9	58.7	63.8
2021년	1,280	772	745	28	508	60.3	3.6	58.2	63.4

○ 2019년 기초수급자는 전년도대비 4.7% 증가했으며, 전체 인구 대비 수급률은 약 5%임

- 광주광역시는 정부의 국민기초생활보장제도에서 제외된 비수급 취약계층을 지역 자체적으로 발굴하여 지원하는 '광주형 기초보장제도'를 운영하고 있으며, 이에 해당할 경우 생계급여 지급기준액의 45%를 지원함

표 3-28 | 광주광역시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황

단위: 가구, 명

구분	가구수	인원수	남	여
2017년	38,944	65,468	29,607	35,861
2018년	44,212	72,757	32,186	40,571
2019년	47,619	76,193	33,636	42,557

- 광주광역시의 장애인 인구수는 2019년 12월말 기준 70,177명으로 광주광역시 주민등록인구의 4.81%에 해당함. 광주광역시 등록 장애인 중 60세 이상 장애인 수는 38,360명으로 전체 장애인의 약 54%, 70세 이상 장애인 수는 24,412명으로 전체 장애인의 약 34%를 차지함
- 2019년 12월말 기준 광주광역시 장애인복지시설은 151곳으로 광산구(43개소)와 북구(36개소)에 가장 많이 분포되어 있음. 분야별로 거주시설 77개소, 지역사회재활시설 47개소, 직업재활시설(생산품판매시설 포함) 27개소임

- <광주광역시 장애인정책 종합계획(2019~2022)>에 따르면, 국가에 대한 요구사항은 소득보장(32.8%), 의료보장(22.6%), 고용보장(12.5%)의 순으로 높았으며, 여성 장애인은 임신이나 출산 관련 교육 및 정보 제공(26.1%), 자녀양육지원 서비스(15.9%), 활동보조인(11.9%), 산후조리 서비스(10.4%), 가사도우미(10.3%)의 순으로 응답함

| 표 3-29 | 광주광역시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황

단위: 명

2017년			2018년			2019년		
소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
69,233	38,943	30,290	69,884	39,368	30,516	70,177	39,573	30,604

○ 지속적인 기대수명의 증가로 64세 이상 고령인구는 2017년 17만 9천명(12.0%)에서 2020년 베이비부머가 65세 이상 고령인구에 진입하는 시점 이후 고령인구 비중이 가속되어 2028년 초고령 사회 진입할 것으로 전망됨. 독거노인인구 비율은 2019년 기준 7.0%로 연도별 평균 5.3% 증가하고 있음

- 광주광역시 내 요양기관의 수는 2020년 기준, 2,888개로 연평균 1.5% 증가하고 있으며, 고령인구 비율이 증가함에 따라 노인 1천명 당 노인여가복지시설 수는 4.6개로 연도별 평균 4.2% 감소하고 있음

| 표 3-30 | 광주광역시 2017~2019년 성별 독거노인 현황

단위: 명

구분	전체 합계			국민기초생활보장 수급권자			저소득노인		
	성별			성별			성별		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
2017년	42,525	11,163	31,362	8,962	2,615	6,347	6,624	1,257	5,367
2018년	43,802	11,638	32,164	7,998	2,449	5,549	6,707	1,301	5,406
2019년	46,818	13,786	33,032	10,143	3,339	6,804	4,695	1,075	3,620

○ 저소득 한부모 가족은 2019년 기준 총 8,985가구이고 가구원 수는 22,087명임. 그중 한부모가족지원법에 의한 수급가구는 1,848가구, 국민기초생활보장법에 의한 수급가구는 7,137가구임

- 저소득 한부모 자녀양육비 등 지원과 함께 시 자체 주거 지원 및 복지시설 운영 지원 등이 진행 중

| 표 3-31 | 광주광역시 2017~2019년 저소득·한부모 현황

단위: 가구, 명

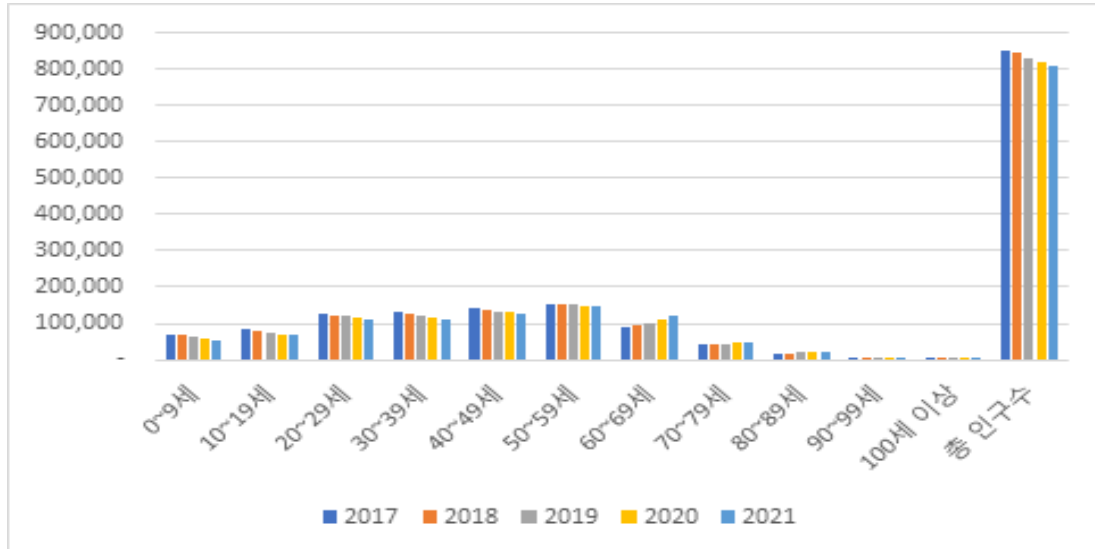
구분	합계		한부모가족지원법 수급자		국민기초생활보장법 수급자	
	가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수
2017년	9,159	24,109	2,127	7,814	7,032	16,295
2018년	9,070	22,487	2,060	7,002	7,010	15,485
2019년	8,985	22,087	1,848	6,177	7,137	15,910

2) 부천시

○ 부천시 인구는 약 80만 명으로 전국의 1.6%, 경기도의 5.9%를 차지하고 있음(부천시는 행정구가 없는 지역)

- 2021년 기준 전년 대비 인구가 약 1.5% 감소함. 부천시 연령별 인구는 0~9세 6.6%, 10~19세 8.4%, 20~39세 27.9%, 40~59세 33.5%, 60세 이상 23.6%인 것으로 나타남
- 부천시 15세 이상 인구수는 약 72만 명으로 부천시 전체 인구의 89%를 차지하고 있는데 이는 전국(88%), 경기도(86%)에 비해 다소 높은 수치나 15세 이상 경제활동 참가율은 61.2%로 전국(62.8%), 경기도(63.5%)와 비교해 다소 낮음
- 부천시 노인인구의 비율은 2017년 10.9%, 2018년 11.6%, 2019년 12.5%, 2020년 13.7%로 점차 증가하는 추세로 신중년·노인 일자리 수요가 높아질 것으로 보임
- 부천시는 좁은 주거지구 면적에 많은 인구를 수용함으로써 높은 인구밀도를 보이며, 인천시 등 다른 지역으로 인구가 계속 빠져나가고 있음(부천시 인구밀도는 전국 도시 중 서울에 이어 2위)

| 그림 3-4 | 부천시 최근 5년간 세대별 인구현황



- 코로나19 영향에도 불구하고 2021년 전국 및 경기도 고용률과 취업자가 모두 증가했지만, 부천시는 소폭 감소하였으며 이중 남성층은 0.5% 증가, 여성층 고용률과 취업자가 1.2% 감소함
- 여성의 경제활동 참여율이 높아졌음에도 불구하고, 코로나19로 인한 경기 침체로 상대적으로 고용이 불안정한 여성층 일자리가 직접 영향을 받은 것으로 보임
 - 부천시는 '부천형 뉴딜 일자리' 등 지역경제 활성화를 통한 신규 일자리사업 발굴 및 지역 일자리 인프라 구축으로 지속가능한 일자리를 창출하려는 계획을 수립한 상황

| 표 3-32 | 부천시 최근 5년간 경제활동인구

단위: 천명, %

구분	15세 이상 인구	경제활동 인구	취업자	실업자	비경제활동 인구	경제활동 참가율	실업률	고용률	15-64세 고용률
2017년	730.6	434.3	418.5	15.8	296.3	59.4	3.6	57.3	63.2
2018년	731.8	455.9	434.4	21.5	275.9	62.3	4.7	59.4	65.4
2019년	729.0	459.6	438.7	20.8	269.5	63.0	4.5	60.2	66.4
2020년	723.5	444.0	423.9	20.1	279.5	61.4	4.5	58.6	65.0
2021년	720.6	441.1	422.8	18.3	279.5	61.2	4.2	58.7	65.2

- 2019년 기준 국민기초생활보장 수급가구는 총 15,145가구이고 수급권자수는 21,155명임

| 표 3-33 | 부천시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황

단위: 가구, 명

구분	가구수	인원수	남	여
2017년	12,027	17,452	8,047	9,405
2018년	13,680	19,370	8,796	10,574
2019년	15,145	21,155	9,545	11,610

○ 부천시 장애인은 2019년 기준 37,251명으로 전체 인구의 약 4%이며 성별로는 여자가 14,653명(39.3%)으로 남자에 비해 낮은 비율을 보임

- 지난 2018년 진행한 <제4기(2019~2022) 부천시 지역사회보장계획>에 따르면, 부천시는 ‘장애인 돌봄 과정(61.0%)’, ‘아동돌봄(49.5%)’, ‘아동발달·양육(40.1%)’ 등의 영역에서 전반적으로 어려움을 경험한 정도와 지원/서비스 필요도가 모두 높아 사회보장요구 우선순위가 높은 영역으로 확인됨

| 표 3-34 | 부천시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황

단위: 명

2017년			2018년			2019년		
소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
36,426	22,124	14,302	36,930	22,427	14,503	37,251	22,598	14,653

○ 부천시의 노령화지수는 지속적으로 증가하여 2017년 88.4를 기록하였으며 전국보다는 비교적 낮은 수준을 보이거나 경기도 전체에 비해서는 전반적으로 높은 수준을 나타내고 있음

- 1인 가구 중 독거노인 증가율은 전체 1인 가구 대비 3배 이상의 증가율을 보이며, 여자 독거노인이 남자 독거노인보다 약 2.1배 높은 비율을 보임
- 노인가구, 노인1인 가구, 노인부부가구는 인구고령화에 따라 점차 증가하는 추세로 2017년에서 2019년 세 가지 가구 유형 모두 상대적으로 높은 증가율을 보이는 것으로 확인됨
- <2019년 부천시 사회조사 보고서>에 의하면 사회복지를 위해 우선해야 하는 정책으로 ‘출산, 보육지원’(43.1%)에 이어 ‘노인복지사업 확대’(31.9%)에 대한 필요가 높은 것으로 확인됨

| 표 3-35 | 부천시 2017~2019년 성별 독거노인 현황

단위: 명

구분	전체 합계			국민기초생활보장 수급권자			저소득노인		
	성별			성별			성별		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
2017년	21,143	6,504	14,639	1,758	615	1,143	347	90	257
2018년	22,791	7,155	15,636	2,158	787	1,371	452	109	374
2019년	24,665	7,825	16,840	1,291	532	759	1,190	343	816

- 저소득 한부모 가족은 2019년 기준 총 2,653가구이고 가구원 수는 6,344명임. 그중 한부모가족지원법에 의한 수급가구는 869가구, 국민기초생활보장법에 의한 수급가구는 1,784가구임
- <부천시 2030 도시계획>에 의하면 저소득층, 취약계층의 생활보장 수준을 향상하는 전략이 우선 수립되어 있으며 특히 사회복지시설의 운영 내실화 및 복지시설 확충에 투자 계획의 우선순위가 설정되어 있음

| 표 3-36 | 부천시 2017~2019년 저소득·한부모 현황

단위: 가구, 명

구분	합계		한부모가족지원법 수급자		국민기초생활보장법 수급자	
	가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수
2017년	2,871	6,870	1,006	3,464	1,865	3,406
2018년	2,771	6,656	928	3,242	1,843	3,414
2019년	2,653	6,344	869	2,861	1,784	3,483

- 부천시 다문화 가구는 2018년 8,463가구에서 2020년 9,570가구로 약 13% 증가함
- 다문화 아이들에 대한 관심과 대책, 다문화 청소년 교육지원 방안(학습, 심리), 다문화가족의 심리적 불안 해소 지원 및 다문화이주여성의 고령화에 따른 다문화감수성을 갖춘 상담 등이 필요한 상황임

| 표 3-37 | 부천시 2018~2020년 다문화 가구 현황

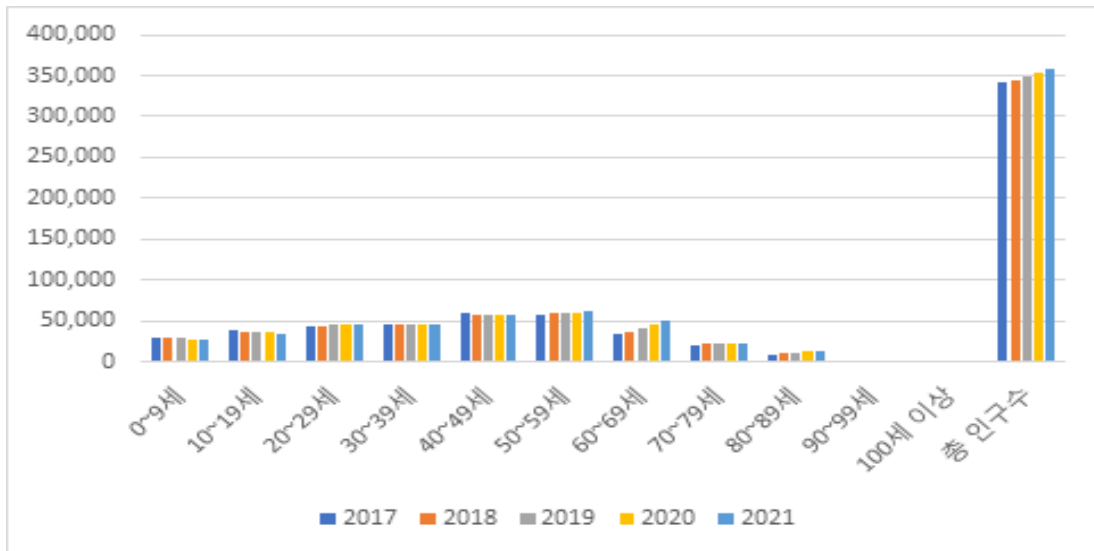
단위: 가구, 명

구분	2018년	2019년	2020년
가구수	8,463	9,057	9,570
가구원수	23,096	24,730	25,823

3) 원주시

- 원주시 인구는 2021년 약 35만 7천 명이며 65세 이상 고령자 인구는 약 15%를 차지하는 것으로 확인됨. 강원도보다 20대부터 40대까지 인구가 적은 편이며, 50대 이상은 많은 편임
 - 2021년 기준 원주시 연령별 인구는 0~9세 7.7%, 10~19세 9.9%, 20~39세 25.3% 40~59세 33.0%, 60세 이상 24.2%인 것으로 나타남
 - 60대 이상은 여자가 남자보다 많은 것으로 나타났지만, 30대 이하의 남자가 여자보다 많게 나타남
- 인구 35만 명을 넘긴 경우는 강원도에서 원주가 처음으로 2008년 30만 명을 넘어선 뒤 11년 만의 변화임(연평균 약 4천2백 명씩 증가한 것). 인구 증가 배경에는 혁신도시와 기업도시 등 신도시 조성이 주된 요인으로 꼽히는데 원주의 순 유입 인구 증감 현황을 보면 최근 5년 사이 경제활동 인구가 2만 명 가량 증가함

| 그림 3-5 | 원주시 최근 5년간 세대별 인구현황



- 원주시 실업률은 4%로 전국 9개 도의 시(市) 지역 중 시흥(5.3%), 거제(4.5%) 다음으로 높은 것으로 확인됨. 강원도 내 18개 시군 중 코로나19 확진자가 가장 많이 발생하면서 도·소매, 숙박·음식점 등에서 대량 실업이 발생했기 때문임. 반면, 원주시 취업자는 2020년 17만9천

명에서 2021년 18만5천 명으로 6천 명 증가해 고용률도 59.2%에서 60.1%로 상향됨

- 산업별 취업자는 전기·운수·통신·금융업(11.4%)에서, 직업별 취업자는 사무종사자(18.1%) 비중이 가장 큰 것으로 나타남

표 3-38 원주시 최근 5년간 경제활동인구

단위: 천명, %

구분	15세 이상 인구	경제활동 인구	취업자	실업자	비경제활동 인구	경제활동 참가율	실업률	고용률	15-64세 고용률
2017년	288.0	173.5	165.9	7.6	114.5	60.3	4.4	57.6	62.3
2018년	292.1	182.6	177.5	5.2	109.5	62.5	2.8	60.8	66.4
2019년	297.2	184.1	178.8	5.3	113.1	61.9	2.9	60.2	65.5
2020년	303.2	187.4	179.5	7.9	115.8	61.8	4.2	59.2	64.6
2021년	308.5	193.1	185.3	7.8	115.4	62.6	4.0	60.1	65.5

- 원주시의 사회복지대상자 중 기초생활보장수급자는 2019년 기준 9,588가구 14,518명으로 전체인구의 약 3.5%를 차지하고 있는 것으로 파악됨

표 3-39 원주시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황

단위: 가구, 명

구분	가구수	인원수	남	여
2017년	7,203	11,499	5,114	6,385
2018년	8,494	13,091	5,653	7,438
2019년	9,588	14,518	6,178	8,340

- 원주시 장애인 등록 현황은 2019년 기준 18,837명으로 2017년에 비해 약 5% 증가한 것으로 확인됨

- 장애 유형별로 고른 서비스를 받을 수 있도록 장애인의 재활과 사회복귀를 위한 시설 및 서비스 등 지원이 일부에 편중되지 않도록 하는 노력이 필요함. 장애인학대 예방 및 인권보호 등을 위한 매뉴얼 개발, 홍보, 관련 프로그램 개발 등 체계적인 노력이 필요한 상황임

| 표 3-40 | 원주시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황

단위: 명

2017년			2018년			2019년		
소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
17,914	10,531	7,383	18,245	10,699	7,546	18,837	11,009	7,828

○ 2019년 원주시의 노인 인구는 45,983명으로 총인구의 13.7%를 차지하고 있는데 매년 증가하는 추세를 보임. 원주시의 1인 가구는 46,208가구로 2010년 대비 80세 이상 남자 1인 가구는 307가구, 여자 1인 가구는 1,359가구 증가함. 60대 이상 여자 1인 가구는 남자보다 4,449가구 더 많은 것으로 나타남

- 고령화로 인한 신체적·정신적 어려움을 해소할 수 있는 제도적 기반이 마련되어 있다고 인식하지만, 이를 요청하는 경로에 대한 인식이 낮은 것이 현실임. 차상위계층 등 사각 지대에 있는 노인을 파악하고 이들에게 찾아가는 서비스를 제공하기 위한 다양한 방안의 마련이 필요함. 독거노인지원, 방문간호, 방문요양 등을 통합할 수 있는 시스템 구축 및 복지서비스의 확대가 필요함
- 원주는 YWCA(여성인력개발센터, 새일센터, 다문화지원센터), 천주교(노인복지관, 노인 복지센터) 등 양대 법인이 주로 정부 위탁사업을 하고 있고, 취업 지원은 일자리센터가 상대적으로 활성화되어 있음. 노인 일자리는 노인복지관, 시니어클럽이 진행하고 있으며 시장형의 비율은 매우 낮음. 한편, 의료복지사회적협동조합이 생태마을에서 노인일자리 사업을 하고 있는데 인원은 적지만 시사적인 사례임

| 표 3-41 | 원주시 2017~2019년 성별 독거노인 현황

단위: 명

구분	전체 합계			국민기초생활보장 수급권자			저소득노인		
	성별			성별			성별		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
2017년	12,592	3,807	8,785	2,202	666	1,536	1,148	301	847
2018년	13,190	4,166	9,024	2,798	835	1,963	1,229	314	915
2019년	15,646	4,898	10,748	2,809	876	1,933	1,702	435	1,267

- 원주시의 저소득·한부모는 2019년 기준 총 1,711가구이고 가구원 수는 4,293명으로 2017년과 비교해 약 10% 감소한 추세임

표 3-42 원주시 2017~2019년 저소득·한부모 현황

단위: 가구, 명

구분	합계		한부모가족지원법 수급자		국민기초생활보장법 수급자	
	가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수
2017년	1,889	4,612	586	1,949	1,303	2,663
2018년	1,691	4,273	514	1,778	1,177	2,495
2019년	1,711	4,293	432	1,489	1,279	2,804

- 원주시에서 2020년 기준 다문화 가구의 총 구성원 수는 5,973명이고 가구 구성원 중 한국인 배우자 수는 884명, 결혼이민자와 귀화자의 수는 1,703명으로 확인됨

- 신규 결혼이민자는 감소하는 추세로 원주시는 중장기 결혼이민자 대상의 프로그램을 기획하여 운영 중임. 원주시 3기 다문화정책계획에서는 중장기 결혼이민자의 안정적인 적응을 중요한 정책 목표로 설정하고 사업을 추진함

표 3-43 원주시 2018~2020년 다문화 가구 현황

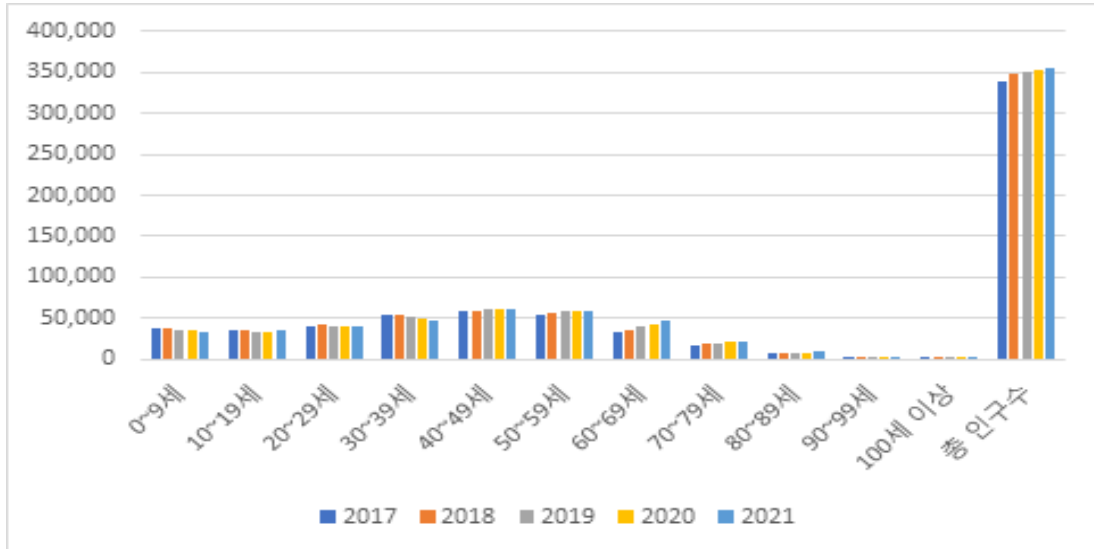
단위: 가구, 명

구분	2018년	2019년	2020년
가구수	1,638	1,749	1,895
가구원수	5,273	5,600	5,973

4) 양산시

- 양산시 총인구수는 2021년 기준, 35만 5천 명으로 경남에서 인구수가 증가한 지역은 양산이 유일함(현재 경남 인구수는 총 331만 4천여 명으로 이 중 양산시는 10.7%를 차지함)
- 2021년 기준 양산시 연령별 인구는 0~9세 9.3%, 10~19세 9.8%, 20~39세 24.4%, 40~59세 34.2%, 60세 이상 22.4%인 것으로 나타남. 매년 인구수가 평균 4.5% 증가하는 성장 도시에서 안정기로 접어드는 상황임
 - 신도시 조성사업으로 인해 2016~2017년도 대단지 신규 아파트 입주완료 이후 연령대별 소폭의 인구 증가 현상을 보였으나 2018년 이후 감소한 연령대가 나타나고 있음

| 그림 3-6 | 양산시 최근 5년간 세대별 인구현황



○ 양산시 경제활동인구는 2021년 17만 8천 명으로 2017년 16만 5천 명에 비교해 약 8% 증가했으며 실업률은 3.7%로 나타남

- 2021년 상반기 기준 ‘사업·개인·공공서비스’(5만7천 명), ‘광·제조업’(4만8천 명), ‘도소매·음식 숙박업’(2만9천 명) 분야에서 취업이 높은 것으로 확인됨
- 지역내총생산 사업체수, 종사자수가 매년 증가하고 있으나 증가세는 다소 둔화됨
- 취업취약계층 고용을 위한 일자리 시책 추진과 기업맞춤형 인력양성으로 고용창출에 집중하고 있으며, 양산일반산업단지 재생사업 등 산업단지 조성과 유망 중소기업 유치, 신산업 육성 지원으로 신규 일자리를 창출하려는 노력이 계속되고 있음

| 표 3-44 | 양산시 최근 5년간 경제활동인구

단위: 천명, %

구분	15세 이상 인구	경제활동 인구	취업자	실업자	비경제활동 인구	경제활동 참가율	실업률	고용률	15-64세 고용률
2017년	277.1	165.3	158.6	6.7	111.8	59.7	4.1	57.2	62.3
2018년	289.9	176.7	168.9	7.7	113.2	60.9	4.4	58.3	63.9
2019년	293.7	178.1	171.3	6.8	115.6	60.6	3.8	58.3	64.6
2020년	297.6	179.4	170.2	9.1	118.2	60.3	5.1	57.2	62.9
2021년	301.3	178.4	171.9	6.5	122.8	59.2	3.7	57.1	63.4

- 양산시의 사회복지대상자 중 기초생활보장수급자는 2019년 기준 7,782가구 11,237명으로 전체 인구의 약 3.2%를 차지하고 있는 것으로 파악됨
- 양산시는 국민기초생활수급자 맞춤형 주거복지 사업의 일환으로 주거환경개선을 통한 취약계층의 주거안정과 주거수준 향상을 위해 주택개량 지원사업을 시행함

| 표 3-45 | 양산시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황

단위: 가구, 명

구분	가구수	인원수	남	여
2017년	5,756	8,671	3,964	4,707
2018년	6,862	10,047	4,437	5,610
2019년	7,782	11,237	4,955	6,282

- 양산시의 장애인 수는 2019년 기준 16,083명으로 2017년(15,015명) 대비 1,068명(약 7%)이 증가함
- <양산시 제4기 지역사회보장계획(2018)>에 따르면 장애로 인해 발생하는 어려움은 저소득으로 인한 경제적 어려움(59.0%), 취업이나 경제적 활동의 어려움(58.9%)의 순으로 나타났으며 장애인 복지를 위해 양산시가 역점을 두어야 할 분야(다중응답)는 의료보장(65.9%)이 가장 높은 것으로 나타남

| 표 3-46 | 양산시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황

단위: 명

2017년			2018년			2019년		
소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
15,015	9,054	5,961	15,726	9,433	6,293	16,083	9,631	6,452

- 양산시 전체인구 중 65세 이상의 인구비중 추이를 살펴보면 2015년 10.6%에서 2017년에는 11.2%, 2019년에는 12.7%의 비중으로 지속적인 증가 추세를 보이며, 이는 양산시가 고령화 사회에 진입한 것을 알 수 있음

| 표 3-47 | 양산시 2017~2019년 성별 독거노인 현황

단위: 명

구분	전체 합계			국민기초생활보장 수급권자			저소득노인		
	성별			성별			성별		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
2017년	9,580	3,122	6,458	1,625	538	1,087	1,049	275	774
2018년	10,693	3,318	7,375	-	-	-	-	-	-
2019년	11,585	3,673	7,912	-	-	-	-	-	-

○ 양산시의 저소득 한부모는 2019년 기준 총 10,908가구이고 가구원 수는 14,102명으로 2017년과 비교해 가구원수가 약 23% 증가하여 높은 증가세를 나타냄

| 표 3-48 | 양산시 2017~2019년 저소득·한부모 현황

단위: 가구, 명

구분	합계		한부모가족지원법 수급자		국민기초생활보장법 수급자	
	가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수
2017년	7,320	11,429	964	2,447	6,170	8,671
2018년	8,526	13,109	1,076	2,742	2,948	2,948
2019년	10,908	14,102	7,260	10,047	7,774	10,849

○ 양산시 다문화 가구는 2020년 기준, 2,268가구로 2018년에 비해 약 11% 증가했는데 양산시 전체인구 증가율보다 다소 빠르게 증가하고 있음

| 표 3-49 | 양산시 2018~2020년 다문화 가구 현황

단위: 가구, 명

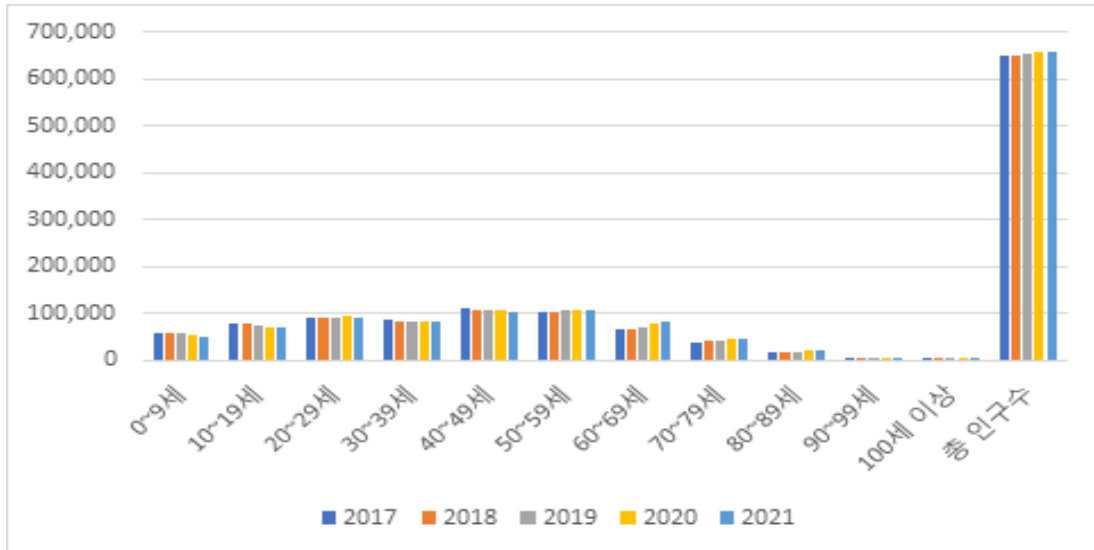
구분	2018년	2019년	2020년
가구수	2,036	2,154	2,268
가구원수	6,253	6,638	6,904

5) 전주시

○ 전주시 인구는 65만 명으로 지난 2013년 인구가 65만 명을 처음 돌파한 이후 제자리걸음을 하는 상황임

- 2021년 기준 전주시 연령별 인구는 0~9세 7.8%, 10~19세 10.7%, 20~39세 26.4%, 40~59세 32.3%, 60세 이상 22.8%인 것으로 나타남
- 전라북도에서 인구밀도는 전주시가 3,176명/km²로 가장 높음

| 그림 3-7 | 전주시 최근 5년간 세대별 인구현황



- 전주시에서 2021년까지의 경제활동참가율을 살펴보면 평균적으로 약 58%의 경제활동참가율을 보임. 고용률은 코로나19 이전 평균 약 56%에서 2020~2021년 평균 약 59%로 약 3% 증가했으나 실업률 또한 평균 2.3%에서 3.2%로 증가한 경향을 보임

| 표 3-50 | 전주시 최근 5년간 경제활동인구

단위: 천명, %

구분	15세 이상 인구	경제활동 인구	취업자	실업자	비경제활동 인구	경제활동 참가율	실업률	고용률	15~64세 고용률
2017년	555.2	309.6	301.0	8.6	245.6	55.8	2.8	54.2	60.0
2018년	559.1	317.8	312.2	5.7	241.3	56.8	1.8	55.8	61.3
2019년	563.5	336.2	328.4	7.8	227.3	59.7	2.3	58.3	63.8
2020년	568.3	340.3	329.4	10.9	228.0	59.9	3.2	58.0	62.9
2021년	575.2	356.8	345.8	11.0	218.5	62.0	3.1	60.1	64.7

- 전주시의 사회복지대상자 중 기초생활보장수급자는 2019년 기준 20,715가구 31,339명으로 전체인구의 약 4.8%를 차지하는 것으로 파악됨
 - 전주시는 저소득층 지원을 위한 양곡지원 등의 사업 진행

| 표 3-51 | 전주시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황

단위: 가구, 명

구분	가구수	인원수	남	여
2017년	17,510	27,493	12,304	15,189
2018년	19,088	29,330	12,977	16,353
2019년	20,715	31,339	13,787	17,552

- 전주시의 장애인 수는 2019년 기준 33,720명으로 2017년(32,993명) 대비 727명(약 2%)이 증가함

| 표 3-52 | 전주시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황

단위: 명

2017년			2018년			2019년		
소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
32,993	18,251	14,742	33,280	18,445	14,835	33,720	18,752	14,968

- 전주시의 독거노인 수는 2019년 기준 15,717명으로 2017년 대비 약 82% 증가하여 높은 증가세를 보임
 - 2019년 기준, 전북 시군별 고령자 인구 구성비는 전주시(14.2%)가 가장 낮음
 - 노인 의료복지시설은 2018년 기준 39개, 노인 여가복지시설(노인복지관, 경로당, 노인 교실)은 635개로 확인됨

| 표 3-53 | 전주시 2017~2019년 성별 독거노인 현황

단위: 명

구분	전체 합계			국민기초생활보장 수급권자			저소득노인		
	성별			성별			성별		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
2017년	8,602	1,632	6,970	1,204	228	976	2,236	424	1,812
2018년	10,172	2,336	7,836	4,254	977	3,277	2,315	531	1,784
2019년	15,717	11,295	4,422	4,253	3,187	1,066	922	589	333

- 전주시의 저소득 한부모는 2019년 기준 총 3,893가구이고 가구원 수는 9,619명으로 2017년과 비교해 가구원수가 약 3.7% 증가한 것으로 나타남

표 3-54 | 전주시 2017~2019년 저소득·한부모 현황

단위: 가구, 명

구분	합계		한부모가족지원법 수급자		국민기초생활보장법 수급자	
	가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수
2017년	3,693	9,272	716	3,101	2,977	6,171
2018년	20,973	34,905	1,885	5,575	19,088	29,330
2019년	3,893	9,619	725	2,731	3,168	6,888

- 전주시에서 2020년 기준 다문화 가구의 총 구성원 수는 9,504명이고, 가구 구성원 중 한국 인배우자 수는 1,424명이고, 결혼이민자와 귀화자의 수는 2,674명으로 나타남
- 〈2020년 전라북도 사회조사 보고서〉에 의하면 다문화 가구원을 위해 도 및 시군에서 가장 먼저 지원해야 할 사항이 무엇인냐는 질문에 ‘다문화 가족에 대한 인식 개선’(30.0%), ‘사회적응을 위한 한글 교육 지원’(22.5%), ‘직업 훈련 및 취업 알선’(15.0%)의 순으로 응답이 높음

표 3-55 | 전주시 2018~2020년 다문화 가구 현황

단위: 가구, 명

구분	2018년	2019년	2020년
가구수	2,647	2,792	3,054
가구원수	8,441	8,798	9,504

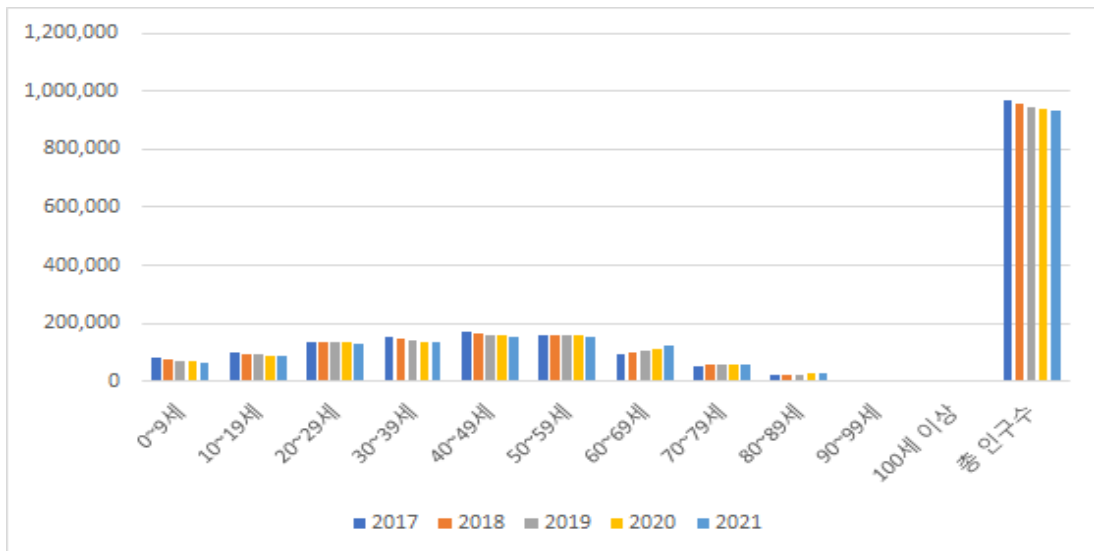
6) 성남시

- 성남시 인구는 약 93만 명으로 2017년(약 96만 명) 이후 꾸준히 감소하는 상황이며 경기도 인구의 약 7%를 차지함
- 2021년 기준 성남시 연령별 인구는 0~9세 7.1%, 10~19세 9.2%, 20~39세 28.2% 40~59세 33.1%, 60세 이상 22.4%인 것으로 나타남
 - 성남시 인구는 2010년 98만 명을 기록한 이후 부동산 가격 상승 등으로 인근 용인, 광

주지역으로 전출하여 인구가 감소 추세에 있으며 기존 원도심 재개발사업으로 2016년부터 인구가 급격히 감소함

- 15~29세 청년층은 전체인구의 약 18%, 65세 이상 노인층은 약 15%를 차지하며 경제활동이 활발해야 할 30~49세, 50~64세는 전체 중 각각 31%, 24.3%를 차지함. 총인구는 감소하고 있으나 60세 이상 인구는 최근 5년간 연평균 약 4.7% 증가함
- 남성 및 여성 비율은 각각 49.5%, 50.5%로 여성인구비율이 상대적으로 높음

| 그림 3-8 | 성남시 최근 5년간 세대별 인구현황



○ 성남시 인구 약 93만 명 중 경제활동인구는 약 50만 명(53%)이며, 경제활동인구 중 취업자는 약 48만 5천명임

- 15세 이상 고용률은 2021년 기준 전년 대비 1.6%p 상승했으며, 여성고용률(2.1%p 상승)과 신중년, 노인층(65세 이상) 고용률이 각각 3.6%p, 3.5%p 상승하여 전체 취업자 수 상승에 기여한 것으로 나타남
- 코로나 취업 불황으로 인한 고용타격이 가장 큰 계층인 청년층은 취업 정책 확대로 2021년 전년 대비 약 3%p 상승함
- 2021년 말 기준 계층별 고용률 비교 시 30~49세, 50~64세(신중년)를 제외한 모든 계층에서 타시군(수원·고양·용인)보다 고용률이 앞서고 있는 것으로 나타남

| 표 3-56 | 성남시 최근 5년간 경제활동인구

단위: 천명, %

구분	15세 이상 인구	경제활동 인구	취업자	실업자	비경제활동 인구	경제활동 참가율	실업률	고용률	15-64세 고용률
2017년	811.0	491.5	471.7	19.8	319.5	60.6	4.0	58.2	64.0
2018년	802.0	495.3	471.3	24.0	306.7	61.8	4.8	58.8	64.8
2019년	799.3	495.7	471.3	24.4	303.7	62.0	4.9	59.0	65.8
2020년	798.7	497.6	471.8	25.7	301.1	62.3	5.2	59.1	65.4
2021년	800.0	501.2	485.0	16.2	298.8	62.7	3.2	60.6	67.0

○ 성남시의 사회복지대상자 중 기초생활보장수급자는 2019년 기준 18,344가구 26,003명으로 전체인구의 약 2.7%를 차지하는 것으로 파악됨

| 표 3-57 | 성남시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황

단위: 가구, 명

구분	가구수	인원수	남	여
2017년	14,284	20,942	9,722	11,220
2018년	16,598	23,921	10,874	13,047
2019년	18,344	26,003	11,929	14,074

○ 성남시의 장애인 수는 2019년 기준 36,051명으로 2017년(35,312명) 대비 739명(약 2%)이 증가함

- 성남시 장애인 수가 3년 연속 늘어난 것에 비해 중증장애인 비율은 꾸준히 감소한 것으로 확인됨
- 성남시 장애인 복지예산은 2017년 454억 원(전체 예산의 1.4%), 2018년 523억 원(전체 예산의 1.5%), 2019년 669억 원(전체 예산의 1.7%)으로 점차 늘어남
- 성남시의 장애인 사회서비스 제공시설은 2019년 기준 총 47곳(지역사회재활시설, 직업재활시설, 거주시설 등)이며 초·중·고등학교 내 장애인편의시설 평균 설치율은 2019년 94.5%로 2018년 대비 4.3%p 증가한 것으로 나타남

| 표 3-58 | 성남시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황

단위: 명

2017년			2018년			2019년		
소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
35,312	20,600	14,712	35,834	20,824	15,010	36,051	20,865	15,186

○ 성남시의 독거노인 수는 2019년 기준 30,962명으로 2017년 대비 약 12% 증가한 것으로 나타났다며 여성 독거노인(21,205명)은 남성 독거노인(9,757명)보다 약 2.2배 많은 것으로 확인됨

- 성남시의 노인 인구는 총인구의 약 13%를 차지하며 매년 증가세를 보이고 있음
- 1인가구의 비율은 남자는 20~50대의 연령대에서 높은 것으로 나타났고, 여자는 나머지 연령대에서 높은 비율을 나타내고 있음
- <2021년 성남시 사회조사보고서>에 의하면 노인이 느끼는 문제는 경제문제(36.5%), 외로움·소외감(27.8%)의 순으로 높았음

| 표 3-59 | 성남시 2017~2019년 성별 독거노인 현황

단위: 명

구분	전체 합계			국민기초생활보장 수급권자			저소득노인		
	성별			성별			성별		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
2017년	27,527	8,526	19,001	6,556	2,065	4,491	1,649	528	1,121
2018년	29,045	8,997	20,048	6,824	2,270	4,554	1,297	310	987
2019년	30,962	9,757	21,205	6,140	2,105	4,035	1,601	412	1,189

○ 성남시의 저소득 한부모는 2019년 기준 총 3,067가구이고 가구원 수는 7,407명으로 2017년과 비교해 약 10% 감소한 것으로 나타남

| 표 3-60 | 성남시 2017~2019년 저소득·한부모 현황

단위: 가구, 명

구분	합계		한부모가족지원법 수급자		국민기초생활보장법 수급자	
	가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수
2017년	3,337	8,185	1,074	3,949	2,263	4,236
2018년	3,291	7,977	981	3,517	2,310	4,460
2019년	3,067	7,407	829	2,894	2,238	4,513

○ 2020년 기준 다문화 가구에 속해 있는 가구원의 수는 총 16,249명으로 전체인구의 약 1.7%를 차지하고 있음

- 가구 구성원 중 한국인배우자 수는 2,531명이고, 결혼이민자와 귀화자 수는 5,714명으로 나타남

표 3-61 | 성남시 2018~2020년 다문화 가구 현황

단위: 가구, 명

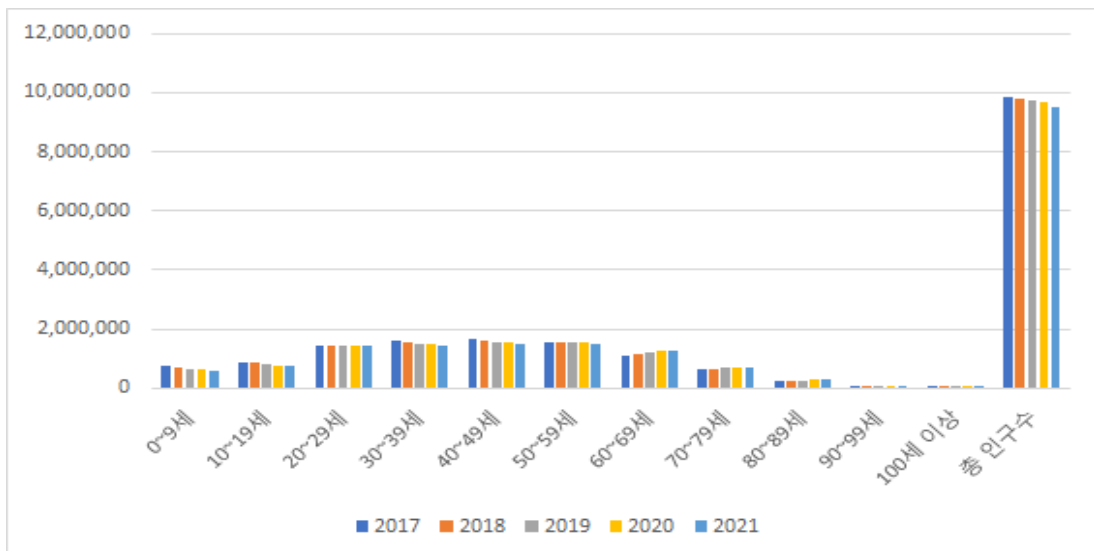
구분	2018년	2019년	2020년
가구수	5,609	5,866	-
가구원수	15,616	16,191	16,249

7) 서울특별시

○ 서울특별시 인구는 약 950만 명으로 2017년(약 980만 명) 이후 꾸준히 감소하는 상황임

- 2021년 기준 서울시 연령별 인구는 0~9세 6.1%, 10~19세 8.0%, 20~39세 30.1%, 40~59세 31.4%, 60세 이상 24.4%인 것으로 나타남
- 2020년 기준 인구수는 송파구(67만 4천명), 강서구(58만 6천명), 강남구(54만 4천명)의 순으로 많음

그림 3-9 | 서울특별시 최근 5년간 세대별 인구현황



- 서울특별시의 고용률은 2017년 60.2%로 17개 도시 중 11위, 코로나19의 여파가 있던 2020년에는 59.3%로 13위로 하락함. 실업률은 2018년 4.8%로 오른 이후 2021년에도 4.8%의 실업률을 보임

| 표 3-62 | 서울특별시 최근 5년간 경제활동인구

단위: 천명, %

구분	15세 이상 인구	경제활동 인구	취업자	실업자	비경제활동 인구	경제활동 참가율	실업률	고용률	15-64세 고용률
2017년	8,557	5,396	5,152	244	3,161	63.1	4.5	60.2	66.4
2018년	8,521	5,335	5,080	254	3,186	62.6	4.8	59.6	66.0
2019년	8,478	5,319	5,086	233	3,159	62.7	4.4	60.0	66.3
2020년	8,516	5,293	5,051	241	3,223	62.1	4.6	59.3	65.9
2021년	8,533	5,312	5,055	257	3,221	62.3	4.8	59.2	66.6

- 서울특별시의 사회복지대상자 중 기초생활보장수급자는 2019년 기준 221,695가구 318,127명으로 전체인구의 약 3.3%를 차지하는 것으로 파악됨

| 표 3-63 | 서울특별시 2017~2019년 국민기초생활보장수급자 현황

단위: 가구, 명

구분	가구수	인원수	남	여
2017년	176,009	264,227	122,245	141,982
2018년	192,278	290,222	133,562	156,660
2019년	221,695	318,127	146,570	171,557

- 서울특별시의 장애인 수는 2019년 기준 394,843명으로 2017년(391,753명) 대비 3,090명(약 0.7%) 증가함
 - 〈2020년 서울시 복지실태조사 기초분석보고서〉에 따르면 2019년 기준 서울특별시 장애인 수는 전체인구의 약 4%에 해당하며 장애유형은 지체장애가 38.5%로 가장 많고, 청각장애는 14.3%, 비등록 장애는 12.6%로 확인됨

| 표 3-64 | 서울특별시 2017~2019년 성별 장애인 등록 현황

단위: 명

2017년			2018년			2019년		
소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
391,753	227,359	164,394	392,920	227,910	165,010	394,843	228,821	166,022

- 서울특별시의 독거노인 수는 2019년 기준 343,567명으로 2017년 대비 약 13% 증가한 것으로 나타났으며 여성 독거노인(232,903명)은 남성 독거노인(110,664명)보다 약 2.1배 많은 것으로 확인됨
- 〈2020년 서울시 복지실태조사 기초분석보고서〉에 따르면 서울시에서 시행하는 노인돌봄서비스(서울케어-건강돌봄서비스, 돌봄SOS센터)에 대한 인지율은 30% 내외이며, 이용경험은 서울케어는 10.4%, 돌봄SOS센터는 4.4%로 나타남
 - 노인돌봄서비스 이용 시 서비스 품질 판단에 있어 가장 중요하게 고려하는 사항에 대한 응답은 제공인력의 경력 및 전문성이 24.6%로 가장 높았고, 이어 서비스 내용과 질(20.9%), 서비스 이용의 접근성 또는 편의성(15.1%), 이용료에 대한 정부지원여부(15.0%)의 순으로 나타남

| 표 3-65 | 서울특별시 2017~2019년 성별 독거노인 현황

단위: 명

구분	전체 합계			국민기초생활보장 수급권자			저소득노인		
	성별			성별			성별		
	소계	남	여	소계	남	여	소계	남	여
2017년	303,824	95,677	208,147	59,772	21,080	38,692	18,664	4,760	13,904
2018년	332,512	107,879	224,633	62,754	21,877	40,877	25,265	7,316	17,949
2019년	343,567	110,664	232,903	80,376	27,823	52,553	20,131	5,065	15,066

- 서울특별시의 저소득 한부모 수는 2019년 기준 총 32,407가구이고 가구원 수는 75,457명으로 2017년과 비교해 가구원수가 약 12% 감소한 것으로 나타남
- 서울특별시의 한부모가구는 전체 가구의 7.5%를 차지하고 있음

| 표 3-66 | 서울특별시 2017~2019년 저소득·한부모 현황

단위: 가구, 명

구분	합계		한부모가족지원법 수급자		국민기초생활보장법 수급자	
	가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수
2017년	36,178	85,225	10,177	36,238	26,001	48,987
2018년	34,824	81,703	9,590	32,754	25,234	48,949
2019년	32,407	75,457	8,135	26,778	24,272	48,679

○ 다문화가구는 약 7만 가구며, 전체 가구의 1.4%를 차지하고 있음

- 서울특별시는 다문화가족의 지속적인 증가에 따라 결혼 이민자 역량강화, 다문화자녀 교육지원, 건강한 다문화가족 관계 강화, 건전한 다문화사회 조성을 목표로 한국어 교육, 전문 취업교육, 자녀교육 지원 등 맞춤형 정책을 추진하고 있음

| 표 3-67 | 서울특별시 2018~2020년 다문화 가구 현황

단위: 가구, 명

구분	2018년	2019년	2020년
가구수	67,790	69,738	69,790
가구원수	183,149	189,010	187,239

□ 산업 환경

○ 지역별 지역내총생산(GRDP)을 살펴보면, 서울특별시를 제외하고, 성남시가 가장 높으며 광주광역시, 부천시, 전주시, 양산시, 원주시가 뒤를 이음

○ 제조업 비중이 높은 지역은 양산시(43.0%), 부천시(24.4%), 광주광역시(24.2%)였으며, 사업서비스업은 성남시(17.1%), 서울특별시(14.8%)에서 상대적으로 높았음. 공공행정, 국방 및 사회보장 행정(11.6%)과 교육서비스업(16.0%)은 전주시에서 높았고, 정보통신업은 성남시(25.6%), 부동산업은 서울특별시(10.5%)와 부천시(10.0%)에서 상대적으로 높았음

- 세부산업을 살펴봤을 때, 광주광역시의 경우, 제조업의 비중이 가장 높고, 성남시는 관내 판교 IT밸리 등의 영향으로 정보통신업, 사업서비스업 비중이 높음. 부천시의 경우 제조업 중심의 산업단지 영향으로 전기, 가스 등 공급업과 제조업의 비중이 높은 것으로 나타남. 양산시의 경우에도 부산광역시와 연계한 산업단지가 많이 자리한 관계로 제조업이 높게 나타남
- 전주시의 경우, 혁신도시의 영향으로 공공 및 사회보장 행정, 교육서비스업 비중이 높게 나타남. 혁신도시가 위치한 원주수도 제조업이 가장 높은 우위를 보이거나 두 번째로 높은 산업이 공공 및 사회보장 행정으로 확인됨

| 표 3-68 | 지역별 지역내총생산 비교

단위: 백만원, %p

경제활동별	광주광역시		전주시		원주시		양산시	
	총액	비율	총액	비율	총액	비율	총액	비율
지역내총생산(시장가격)	41,519,553	100.0	15,790,505	100.0	9,625,033	100.0	10,727,181	100.0
순생산물세	2,991,996	7.2	822,985	5.2	770,066	8.0	617,166	5.8
총부가가치(기초가격)	38,527,557	92.8	14,967,520	94.8	8,854,967	92.0	10,110,015	94.2
농업, 임업 및 어업	127,376	0.3	91,586	0.6	98,304	1.0	137,858	1.3
광업	6,839	0.0	1,304	0.0	179,045	1.9	5,725	0.1
제조업	10,061,210	24.2	1,184,114	7.5	1,595,917	16.6	4,616,115	43.0
전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급업	302,845	0.7	135,072	0.9	77,691	0.8	31,577	0.3
건설업	1,913,260	4.6	1,002,679	6.3	762,843	7.9	979,982	9.1
도매 및 소매업	2,708,050	6.5	1,038,446	6.6	551,997	5.7	429,400	4.0
운수 및 창고업	1,133,171	2.7	429,284	2.7	298,764	3.1	448,935	4.2
숙박 및 음식점업	1,091,830	2.6	501,571	3.2	282,292	2.9	224,588	2.1
정보통신업	1,092,199	2.6	362,514	2.3	256,211	2.7	78,777	0.7
금융 및 보험업	2,308,565	5.6	1,412,045	8.9	441,297	4.6	266,821	2.5
부동산업	3,880,673	9.3	1,170,424	7.4	707,944	7.4	731,362	6.8
사업서비스업	3,247,037	7.8	1,037,704	6.6	693,750	7.2	426,796	4.0
공공 행정, 국방 및 사회보장 행정	2,586,362	6.2	1,837,362	11.6	936,233	9.7	417,214	3.9
교육 서비스업	2,894,517	7.0	2,527,434	16.0	896,187	9.3	532,039	5.0
보건업 및 사회복지 서비스업	3,637,036	8.8	1,545,701	9.8	667,609	6.9	450,664	4.2
문화 및 기타서비스업	1,536,587	3.7	690,280	4.4	408,883	4.2	332,165	3.1
경제활동별	서울특별시		성남시		부천시			
	총액	비율	총액	비율	총액	비율		
지역내총생산(시장가격)	435,927,212	100.0	44,085,982	100.0	17,561,534	100.0		
순생산물세	36,339,428	8.3	3,238,628	7.3	1,557,492	8.9		
총부가가치(기초가격)	399,587,784	91.7	40,847,354	92.7	16,004,042	91.1		
농업, 임업 및 어업	368,891	0.1	3,370	0.0	3,638	0.0		
광업	7,088	0.0	0	0.0	0	0.0		
제조업	16,305,816	3.7	4,022,760	9.1	4,291,707	24.4		
전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급업	1,306,325	0.3	230,471	0.5	97,048	0.6		
건설업	13,930,797	3.2	1,324,609	3.0	778,766	4.4		
도매 및 소매업	62,776,682	14.4	3,780,765	8.6	1,492,743	8.5		
운수 및 창고업	10,476,525	2.4	603,007	1.4	426,493	2.4		
숙박 및 음식점업	12,771,196	2.9	902,750	2.0	544,367	3.1		
정보통신업	51,371,809	11.8	11,295,083	25.6	309,278	1.8		
금융 및 보험업	49,469,855	11.3	2,222,162	5.0	1,250,318	7.1		
부동산업	45,697,133	10.5	3,670,754	8.3	1,750,397	10.0		
사업서비스업	64,416,070	14.8	7,551,383	17.1	1,620,488	9.2		
공공 행정, 국방 및 사회보장 행정	16,732,210	3.8	1,051,334	2.4	451,738	2.6		
교육 서비스업	19,945,827	4.6	1,758,968	4.0	1,156,877	6.6		
보건업 및 사회복지 서비스업	20,870,510	4.8	1,361,179	3.1	1,229,079	7.0		
문화 및 기타서비스업	13,141,050	3.0	1,068,759	2.4	601,105	3.4		

□ 시장 경쟁 환경

- 지역별 시장경쟁 환경을 비교하기 위해서 지역별로 진출한 플랫폼 기업 현황을 살펴봄. 서울 특별시와 수도권의 경우, 인천 강화군과 같이 인구가 적고 교통인프라가 부족한 소수의 기초 지자체 1~2곳을 제외하고 대부분 지역에 플랫폼 기업이 모두 진출한 상황임
- 서울특별시와 수도권을 제외한 사례 기업들이 위치한 지역의 진출 현황을 살펴보면, 광주광역시 7개로 가장 많고, 양산시(5개), 전주시(4개), 원주시(3개)로 나타남

표 3-69 | 지역별 플랫폼 기업 진출 현황

원주시	양산시	전주시	광주시
미소(2020.10) 클린베테랑(-)	까사인(오픈 예정) 미소(2020.10) 우리매니저(-) 안심홈헬퍼(-)	미소(2020.10) 까사인(-) 단지이모(-)	청소연구소(2021.6) 클린베테랑(2019.11) 까사인(-) 단지이모(-) 당신의집사(-) 대리주부(-) 미소(-)

* 위 자료는 뉴스 검색 등을 통해 정리함. 서울/경기 수도권은 플랫폼 기업은 인천 강화군 등 일부 지역을 제외하고 대부분 진출한 상황으로 상기 분석에서 제외함

- 수도권을 제외한 지역의 경우 플랫폼 기업들의 진출이 아직 활성화되지 않았는데 이는 해당 지역의 수요가 아직 적지만 지역 관리를 위한 비용이 소요되기 때문임. 최근 들어 혁신도시 개발 등에 따라 플랫폼 기업의 움직임이 조금씩 활발해지고 있음
- 지역에서는 여전히 오프라인 유료직업소개소가 주요 전달체계임. 유료직업소개소는 대부분 건설, 파출(식당), 가사를 종합적으로 운영하고 있으며, 교육이나 종사자 관리 체계 없이 단순알선기능을 주로 하고 있음
 - 2021년 고용노동부에서 정리한 지역별 직업소개소 현황을 살펴보면 서울특별시(2,962개), 광주광역시(372개), 전주시(319개), 부천시(310개), 성남시(259개), 원주시(118개), 양산시(73개)의 순으로 확인됨

| 표 3-70 | 지역별 직업소개소 현황

서울특별시	성남시	부천시	원주시
총 2,962개 (무료 516, 유료 2,446)	총 259개 (무료 17, 유료 242)	총 310개 (무료 34, 유료 276)	총 118개 (무료 13, 유료 105)
양산시	전주시	광주광역시	
총 73개 (무료 4, 유료 69)	총 319개 (무료 40, 유료 279)	총 372개 (무료 35, 유료 337)	

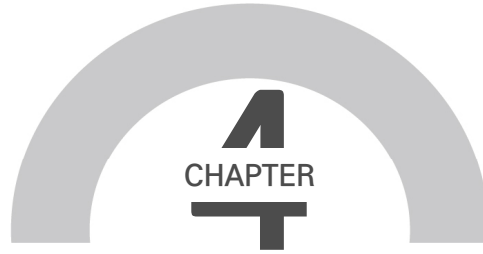
3. 시사점

- 본 연구의 질적연구 대상인 가사서비스 사회적경제기업을 유형별로 분류하기 위해 기업 내부 환경, 예를 들어 운영 방식, 거버넌스, 수익구조 등을 살펴봤을 때 영세한 기업 규모, 비공식 영역으로 존재해 왔던 산업 특성으로 인해 유형화할 수 있는 차이를 찾기 어려움. 이에 기업의 현재 혹은 미래 서비스 공급 및 수요에 영향을 미칠 수 있는 지역의 외부 환경을 분석함
- 10개 사회적경제기업의 외부 환경, 즉 서비스 수요와 공급(제공기관, 노동자)에 영향을 미칠 수 있는 요인(소득 및 경제활동참가율, 교통·지리적 환경, 산업 분포, 시장경쟁환경 등)을 분석한 결과, 크게 대도시형, 복합형, 중소도시형, 농산어촌형으로 분류할 수 있음
- 대도시형의 경우, 서비스 수요가 높고, 공급도 많으며, 인구가 많고, 교통 인프라가 발달하여 시장경쟁도 높은 곳으로 서울특별시, 광주광역시, 성남시가 해당됨
- 복합형은 서비스 수요는 높은 편이나, 서비스 공급이 수요에 비해 낮고, 소득격차가 비교적 적은 편임. 특히 복합형의 경우, 대도시에 인접하여 대도시와 연계한 교통인프라가 잘 발달한 곳으로 대도시보다는 시장경쟁이 적은 편이나 향후 플랫폼 기업 등 민간기업 진출 가능성이 큰 지역으로 부천시와 양산시가 해당됨
- 중소도시형은 서비스 수요는 1인 혹은 고령화 가정 등 틈새 수요가 있고, 향후 이러한 수요가 늘어날 가능성이 크나 상기 두 유형에 비해 소득수준이 낮으며, 교통인프라 발달도 다소 떨어지는 중소도시로서, 원주시와 전주시가 해당됨
- 마지막으로 농산어촌형의 경우, 서비스 공급 측면에서 민간기업뿐 아니라 사회적경제기업도 진출하지 못한 지역으로 본 연구의 면담 대상기업들도 해당하지 않는 지역임. 그러나, 전

국에서 소득수준이 가장 낮고 고령화된 가정, 혹은 1인 노인가구를 포함해 가사돌봄서비스가 가장 필요한 잠재적 수요층이 가장 많이 존재하는 곳으로 공공의 정책적 지원을 통한 서비스 공급이 필요한 지역이라 할 수 있음

| 표 3-71 | 가사서비스 사회적경제 유형(안)

구분	기준	해당 지역
대도시형	서비스 수요 多	서울특별시, 광주광역시, 성남시
	서비스 공급 多	
	인구 多, 면적 大	
	시장 경쟁 강도 高	
복합형	서비스 수요 多	부천시 양산시
	서비스 공급 少	
	소득수준 및 격차 평탄	
	시장 경쟁 강도 中	
중소도시형	서비스 現 수요 中	원주시 전주시
	서비스 공급 少	
	소득수준 및 격차 있음	
	시장 경쟁 강도 低	
농촌형	서비스 수요 少	-
	서비스 공급 小	
	인구 少, 면적 小	
	소득수준 低	
	시장 경쟁 강도 低	



가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델 및 정책 제언



제1절 가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델	151
제2절 가사서비스 사회적경제기업 가이드라인	163
제3절 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화 정책 제언	169

CHAPTER 4

가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델 및 정책 제언

제1절 가사서비스 사회적경제기업 육성을 위한 모델

□ 가사근로자법 인증 제공기관으로서 사회적경제기업 모델

- 2022년 6월 16일 시행된 「가사근로자법」은 법이라는 공식적 틀에서 노동을 보호하는 것으로서 일자리의 질을 끌어올리는 데 중요한 역할을 할 것으로 보임. 이와 관련된 법의 주요 내용은 다음과 같음
 - 근로기준법 적용을 전제로 하되 호출노동의 성격을 살펴 최소근로시간, 휴게시간, 연차·유급휴가 등은 이 법을 적용함. 곧 근로계약을 통해 노동자들이 현재 시행되고 있는 다양한 노동 관련법 및 사회보장제도의 보호를 받게 하려는 것임
 - 또한, 가사근로자의 고용안정, 권익 향상, 일자리 창출 노력을 국가와 지방자치단체의 의무로 규정해 정부가 가사서비스 일자리의 발전을 책임져야 함을 공언함
- 선언적 내용이지만 이용자와 이용 가구의 근로자 보호 의무 규정³⁰⁾을 통해 향후 ‘기업(인증 제공기관)’-‘근로자’-‘이용자’ 간 거버넌스가 이루어져야 함을 드러내고 있으며, 최초로 입주 가사노동자에 대한 최소한의 보호³¹⁾를 명시해 입주 가사노동 양성화의 첫걸음을 떼었음

30) 제4조 1항 ‘이용자와 이용자가족은 가사근로자의 자유의사에 반하는 근로를 강요해서는 안 되며 휴게시간 제공 등 적절한 근로환경 제공에 노력해야 한다’

31) 제4조 3항 ‘이용자 등은 입주 가사근로자의 사생활의 자유를 침해해서는 안된다’, 제12조 2항 ‘입주가사근로자의 경우 이용계약에 기숙공간, 식사제공, 연속적 휴게시간 보장을 포함해야 한다’ 등

표 4-1 | ILO 양질의 일자리 요소와 가사근로자법

11가지 분야 (4대 요소)	법적 프레임워크 지표	가사근로자법
고용기회(1+2)	<ul style="list-style-type: none"> • 안전고용에 대한 정부 약속 • 실업보험 	<ul style="list-style-type: none"> • 고용센터, 워크넷 등 공공고용서비스 적용 • 고용보험 적용
적정 소득과 생산적 일(1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 법정 최저임금 	<ul style="list-style-type: none"> • 최저임금법 적용
적절한 근무시간 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 최대근무시간 • 유급연차휴가 	<ul style="list-style-type: none"> • 주52시간제, 유급연차휴가 적용
일-가정-개인의 삶의 조화 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 육아휴직 	<ul style="list-style-type: none"> • 육아휴직, 가족돌봄휴가제 적용
폐지되어야 할 일자리 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 아동노동방지법 • 강제노동방지법 	-
일자리 안정성 및 보장성 (1+2+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 고용만료 	<ul style="list-style-type: none"> • 최소근로시간(주15시간) 보장 • 인증 제공기관-이용자간 이용계약 체결 • 임금채권보장법, 퇴직급여보장법 등 적용
고용에서 동등한 기회 및 대우(1+2+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 공평한 기회 및 대우 • 동등한 가치의 일에 대한 남녀 공평한 보상 	<ul style="list-style-type: none"> • 남녀고용평등법, 연령차별금지법 등 적용
안전한 작업 환경 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 고용산업재해보상 	<ul style="list-style-type: none"> • 산재보험, 배상보험 의무 • 산업안전보건제도 적용 대상
사회보장 (1+3)	<ul style="list-style-type: none"> • 고령 사회적 보장 혹은 연금 혜택(공공/민간) • 병가 	<ul style="list-style-type: none"> • 기업 기반 5대 보험 적용 • 근로자복지기본법에 따른 근로자복지 이용 가능 • 상병급여제도 도입시 당면 적용 예상
사회적 대화·근로자 및 고용자의 대표성 (1+4)	<ul style="list-style-type: none"> • 조합을 조직할 자유 및 권리 • 단체교섭의 권리 • 삼자협의 	<ul style="list-style-type: none"> • 고용정책기본법에 근거해 고용정책심의회 가 사근로자 전문위원회 운영
경제적 및 사회적 맥락	<ul style="list-style-type: none"> • 노동 행정 (평생학습, 기업 문화, 법적 및 규제 프레임워크, 공정한 경쟁 등) 	<ul style="list-style-type: none"> • 국가가 인증 제공기관 자문·정보제공, 가사근로자 교육훈련 및 고충처리·상담 지원 시책 마련 • 인증 제공기관의 가사근로자 고충처리수단 의무화 • 기업활동 촉진 및 규제, 공정경쟁에 관한 기존의 법 적용 예상

출처 : 상동

- 가사서비스 분야 일자리의 질을 높이기 위한 우선 필요조건은 인증 제공기관으로서 사회적 경제기업의 진입을 촉진하고 확대하는 것임
- 사회적경제기업도 1) 노동자를 직접 고용하는 경우, 2) 회원제 방식으로 알선하는 경우로 나눌 수 있고, 직접 고용한다고 해도 (초)단시간 근로를 제공하는 곳도 있을 수 있음

- 사회적경제기업 가운데 가사근로자법의 5인 이상 고용 및 최소근로시간, 고충 처리수단과 배상보험 구비 의무 등을 준수하는 인증 제공기관의 육성은 ‘일자리의 질’을 높이기 위한 전제조건임
- 법 시행을 앞두고 고용노동부가 인증 제공기관 준비 컨설팅 지원사업장을 공모한 결과, 1차 선정 60개 사업장 가운데 비영리 사단법인 3개소를 포함한 37개가 사회적경제기업이었음. 이 분야의 사회적경제기업 숫자가 적은데도 컨설팅 신청이 절반을 넘었다는 것은 가사서비스 양성화에 대한 사회적경제의 적극성을 보여준다는 점에서 매우 시사적임

○ 사회적경제기업들이 자신의 차별성을 살려 가사서비스 시장에서 ‘좋은 일자리’의 표준을 만들 수 있어야 한다는 것이 충분조건임

- 가사근로자법은 사회적경제기업과 자본주의 기업을 막론하고 모든 법인사업자가 지켜야 할 일자리의 최저 요건을 규정하고 있는 것. 따라서 ‘사회적경제 인증 제공기관모델’은 시장을 선도할 수 있는 모범으로서 요건을 갖춰야 함

○ 가사서비스는 가정의 청결과 위생을 관리해 가구원들의 휴식과 노동력 재생산을 돕는 간접적 대인 서비스에 속함

- 서비스가 제공되는 가구원의 욕구를 충족시켜야 하는 맞춤형 서비스이자 가정이라는 사적 공간에 들어가 서비스를 제공해 이용자로서는 사생활 보호의 이슈, 노동자는 고립된 공간에서 고객의 요구에 맞춰야 한다는 감정노동, 성희롱 등의 이슈가 발생하기 쉬움
- 문제는 이러한 이슈가 ‘가정 내’에서 발생하기 때문에 공공기관이 근무 장소에서 일어나는 이슈를 모두 알거나 관리하기 어려움
- 또한, 여타 돌봄서비스와 마찬가지로 인건비가 매출액 대부분이며 부가가치가 매우 낮아 공공기관이 요금과 회계의 투명성을 전제로 서비스 요금과 급여의 균형을 잡지 않는다면 낮은/좀처럼 오르지 않는 임금으로 노사관계에서 갈등이 일어나거나, 높은 이직률로 기업활동에 어려움을 겪을 수 있음

○ 사회적경제기업은 가사근로자법이 요구하는 인증 제공기관 요건 외 ‘근로자의 기업운영 참여’, ‘적극적 교육훈련’ 같은 차별성을 강화해야 함

- 교육훈련을 통해 근로자의 역량과 직업윤리를 개발·향상하고 근로자의 기업운영 참여를 촉진해 가정 내에서 일어나는 산업 안전, 직무 범위 결정과 서비스 요금 및 급여 결정에 당사자의 의견을 반영할 필요가 있음

- 급여와 근무환경에 커다란 변화가 없더라도 근로자의 고충을 함께 해결하고 고용 안정성을 높이며 만족도를 높일 수 있을 것임

표 4-2 | 가사근로자법상 인증 제공기관으로서 사회적경제기업 모델

가사근로자법상 인증 제공기관의 기본 요건	사회적경제기업의 추가 요건
① 근로계약 체결과 최소근로시간 준수 ② 고충처리수단, 배상보험 구비 ③ 근로조건의 명시 및 이용자와 체결한 이용계약 사전 고지 ④ 근로자-이용자 간 갈등의 조정 노력 ⑤ 관련 노동법 준수	⑥ 근로자의 대표성 및 노사거버넌스 강화 : 노동이사제 도입* ⑦ 법정 의무교육 강화 : 규모에 상관없이 실시** ⑧ 노동법 교육 의무화 : 연1회 이상 노동법 및 노동문제 교육 ⑨ 투명성 강화 : 경영공시 의무화, 이윤(잉여)배분의 제한***

* 서울시는 우리나라 최초로 2016년 근로자 30명 이상의 16개 공단·공사·출연기관에 근로자 이사를 두는 제도를 도입했고, 2022년 1월에는 공공기관의 운영에 관한 법률 개정으로 공기업 및 준정부기관에 노동이사(비상임이사)를 두게 되었다. 하지만 사회적기업의 경우 이미 인증요건 제8조(서비스 수혜자, 근로자 등 이해관계자가 참여하는 의사결정 구조를 갖출 것)에 따라 기업의 근로자대표를 사내 이사로 등기하게 되어 있다. 또 사회적협동조합은 시행령 제19조(설립동의자는 생산자, 소비자, 직원, 자원봉사자, 후원자 등 다양한 이해관계인 가운데 둘 이상의 이해관계인을 포함하여 구성할 것에 의거해 2개 유형 이상의 조합원에서 이사를 선출하게 되어있다. 따라서 이 조항은 사회적경제기업에서는 이미 구현되고 있거나 혹은 구현될 가능성을 의무화하여 근로자가 직접 경영에 참여할 수 있도록 하는 것이다.

** 5대 법정 의무교육은 ①산업안전보건교육(5인 이상, 매분기 6시간 이상) ②직장 내 성희롱예방교육(모든 사업장, 연1회 1시간 이상) ③개인 정보보호교육(개인정보를 처리하는 자, 연1-2회 권고) ④직장내 장애인 인식개선교육(사업주 및 모든 근로자, 연1회 1시간 이상) ⑤퇴직연금교육(퇴직연금제도 가입자, 연1회 이상)이다. 하지만 장애인 인식개선교육과 퇴직연금교육을 제외하고는 교육자료를 배포하거나 관리자가 교육을 할 수 있게 되어있어 형식화되었다는 비판이 많다. 따라서 사회적경제기업 제공기관 모델에서는 전문강사 혹은 내부 인력일자리도 강사 자격증을 취득한 자를 통해 교육을 의무 실시함으로써 근로자들의 법적 감수성과 인식을 개선해야 한다.

*** 기업의 투명성과 공익성을 위하여 사회적협동조합(잉여 배분의 전면 금지, 의무적 경영공시), 사회적기업(이윤 배분의 일부 제한, 자율적 경영공시)에서는 이미 구현되고 있는 것을 강조한 것이다. 이러한 투명성과 공익성이 일반 기업보다 사회적경제기업이 가진 우월성을 보여주는 것이고, 일자리 분야에서도 사회적경제모델을 이야기하는 이유이기도 하다.

□ 지역사회 가사서비스 제공자로서 사회적경제기업 모델

1) 가사서비스와 지역격차

- 다른 서비스와 마찬가지로 가사서비스도 수요와 공급의 적절한 매칭이 중요함. 수요보다 공급이 많다면 경쟁이 치열해지고, 저부가가치 산업의 특성상 수익성 저하를 임금 등 근로조건 저하로 메꾸기 쉬움. 한편, 수요보다 공급이 적다면 어떤 방식으로 공급을 늘릴 것인가가 주요 쟁점이 됨
 - 수요 측면에서 1) 지불 능력이 있고, 서비스가 필요한 수요자, 2) 지불 능력이 없거나 낮지만, 서비스가 필요한 수요자로 구분됨
 - 공급 측면에서 서비스를 제공할 수 있는 기업의 수와 제공 가능한 인력의 규모도 고려되어야 함

○ 수요와 공급의 격차는 특히 지역의 격차로 드러나고 있음

- 1) 인구가 밀집되어 있고, 상대적으로 나이가 젊은 대도시권, 2) 인구가 적고 상대적으로 고령화된 농산어촌
- 예를 들어, 경기도는 2020년 ‘경기도 노동자 가사서비스 지원사업’을 실시함. 지역은 넓고 인구가 적고 교통이 불편한 도농, 농촌지역은 서비스 공급이 어려워 사업이 폐기됨. 한편, 남양주, 의정부, 양주, 포천, 동두천이라는 매우 넓은 지역에서 수요가 7가구에 불과해, 해당 지역은 공급인력 육성도 어렵고 지역 외부에서 인력을 보내기도 어려웠음

※ 참고 : 2020년 경기도 노동자 가사서비스 지원사업 주요내용

- 목적 : 남녀고용평등과 일·가정양립 지원에 관한 법률, 경기도 경력단절여성 등의 경제활동 촉진에 관한 조례에 근거하여 가사서비스 이용을 지원함으로써 노동자의 개인적 휴식과 여가시간을 확보하게 하고 일생활균형을 통하여 삶의 질을 향상을 도모
- 지원대상 : 경기도 가족친화인증기업, 여성고용우수기업에 재직하는 만18세 이하 자녀를 둔 여성노동자 또는 맞벌이 남성근로자 132명
- 공급기관 : 공모를 통해 권역별 공급기관을 선정. 주식회사형 사회적기업, 협동조합, 비영리법인 5개소가 각각 권역을 담당해 서비스 제공

권역별	지 역	수요자 수
제 1 권역	수원, 성남, 광주, 양평	28
제 2 권역	용인, 평택, 오산, 안성	21
제 3 권역	화성, 안산, 군포	27
제 4 권역	부천, 안양, 시흥, 의왕, 과천	30
제 5 권역	김포, 고양, 파주	19
제 6 권역	남양주, 의정부, 양주, 포천, 동두천	7
합계		132

출처 : 경기도 여성가족국, ‘2020년 경기도 노동자 가사서비스 지원사업 세부운영지침’

○ 지역 격차로 인한 서비스 공급 불균형에 대해 사회서비스 분야에서 몇몇 연구가 이루어진 바 있음

○ 김남훈 외(2020)는 농촌은 도시와 달리 돌봄시설이 부족하고 대상자가 시설에 접근하기 어려워 면이나 마을 단위는 소외되기 쉽다는 문제의식을 설정함

- 지리적 불리함과 물적·인적 자원이 부족한 농촌 환경을 극복하고 효과적인 돌봄을 제공하기 위해 지역사회 구성원들이 공급자로 참여하는 ‘지역사회돌봄시스템’ 구축의 필요성 주장함. 이때 중앙정부와 지자체는 주민공동체를 지원해 면 단위까지 돌봄 수요를 충족

시키는 방향으로 돌봄체계를 구축해야 한다는 것

- 이를 위해 1단계로 지역사회의 역량 있는 조직·단체 중심으로 주체를 형성하고 수요 조사와 학습을 통해 계획을 수립, 2단계로 사회적경제기업 특히 이해당사자가 협력하는 사회적협동조합으로 돌봄 법인을 설립, 3단계로 먼, 리 단위에 필요한 돌봄시설을 만들고 주민들을 돌봄인력으로 육성하자고 제안함³²⁾

○ 함영진(2019)은 사회서비스 바우처사업 중 지역의 특성에 맞는 서비스 개발을 위해 설계된 지역사회서비스투자사업의 이용자 대비 공급자원을 분석했고, 그 결과 공급자원이 대도시 지역에 집중되는 등 공급자원의 지역 간 격차를 확인함

- 이에 예산 확충을 전제로 수요 대비 적정 규모의 서비스 인증 제공기관과 제공인력을 육성해야 한다고 제안함
- 연구는 지역 간 격차가 단순히 ‘차이’가 아니라 서비스가 필요한데도 이용하지 못하는 ‘불평등’, 이용자의 ‘권리 침해’로 정부의 적극적인 대책이 필요하다고 주장함

○ 김학실·최영출(2018)은 사회복지서비스 공급자로서 사회적기업의 지역별 설립 격차와 그 원인을 연구했는데 공통요인은 인구수로 나타남

- 나아가 사회적기업에 대한 정부의 사회적경제 활성화 방향에도 불구하고 지역별 격차의 발생 원인으로 농촌지역에는 서비스 구매자도 공급자(제공인력)도 많지 않다는 점을 들며, 이런 상황이 계속된다면 농촌에서는 계속 외부인력에 의존하게 된다고 지적함
- 이를 해결하기 위해 사회적경제의 지역별 역량을 면밀히 분석하여 핵심 영역을 발굴, 집중적으로 지원해야 한다고 제안함

2) 돌봄 사회적경제기업과 지역격차

○ 지역에서는 돌봄 분야, 특히 가사서비스를 제공하는 사회적경제기업이 희소함

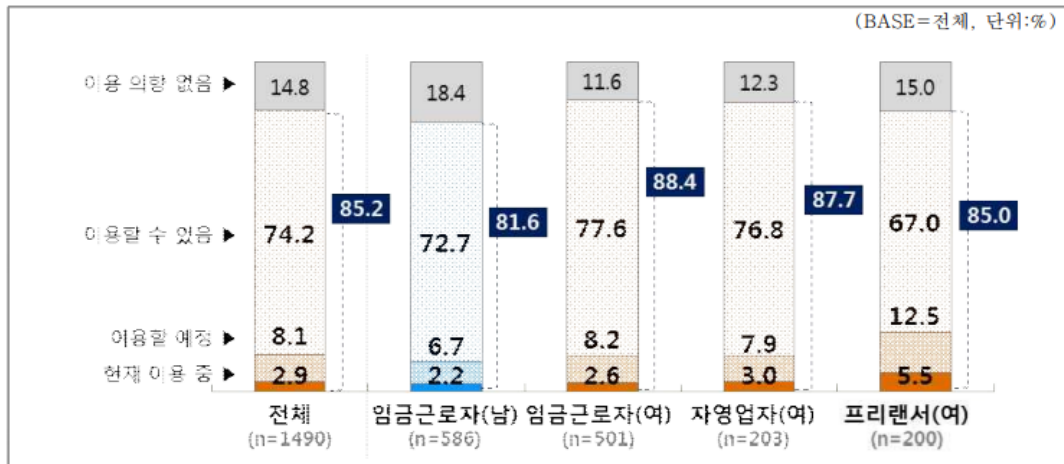
○ 대도시와 중소도시, 농촌 지역이 병존하며 가사지원서비스 연구와 지원사업이 상대적으로

32) 연구에서는 먼 지역에 일상생활이 어려운 노인들이 많이 거주하는데, 일상생활수행능력(ADL)과 수단적 일상생활수행능력(IADL)을 기준으로 농촌 거주 노인 중 27.3%가 잠재적 돌봄 수요자인 반면 이 가운데 노인장기요양보험과 노인맞춤돌봄서비스를 제공하는 사람은 절반 이하에 머물고 있다고 얘기한다. IADL이란 몸단장, 집안일, 식사준비, 빨래, 정기적 약 복용, 금전관리, 근거리 외출, 물건구매 결정, 돈 지불과 거스름돈 받기, 전화걸고 받기, 교통수단 이용하기 등 10개 항목으로 구성된다. 또 65세 이상 노인 중 외출이 어려워 상당시간을 집안에서 보내며 청소, 장보기 등 일상활동에 주변의 도움이 필요하지만 특별한 장애나 질병이 없어 노인요양 대상이 되지 않는 허약노인의 비율도 매우 높는데 2008년 복지부 노인실태 조사에 따르면 65세 이상 노인의 약 48.9%, 65세-74세 노인의 경우 약 8.3%에 달한다. 따라서 보고서에 나온 IADL 제한자들과 허약노인들은 특히 농촌지역에서 가사서비스의 잠재 수요자라고 할 수 있다.

축적된 경기도의 사례를 분석하면 그 특징은 다음과 같음

- 최윤선 외(2018)는 2018년 ‘경기도 일·생활균형 지원사업’을 가사 및 아이돌봄서비스로 확대하기 위해 모델 개발 연구를 진행함
- 임금근로자, 자영업자, 프리랜서 모두 가사지원서비스에 대한 욕구가 높았지만, 공급 가능 기관은 지역별로 큰 차이를 보임

| 그림 4-1 | 집으로 방문하는 가사서비스 이용 의향



출처 : 최윤선 외(2018), p.21

| 표 4-3 | 경기도 31개 시군별 가사서비스 지원 가능

구분	시군	사회적기업	YWCA	공공일자리
군집1	안산		1	
	시흥	1		
	화성	1		
	의정부		1	의정부새일
	하남		1	
	광주			
	수원	3		팔달,영통새일
	부천	2	1	부천새일
	성남		1	
	안양		1	안양새일
	고양		1	
	남양주		1	남양주새일
	파주		1	

구분	시군	사회적기업	YWCA	공공일자리
	광명			광명새일
	구리, 용인, 군포, 의왕, 오산, 김포, 양주	-		
군집2	과천	-		
군집3	평택		1	
	이천, 안성, 여주, 포천	-		
군집4	양평, 동두천, 가평, 연천			

출처 : 상동

주 : 1. 군집은 연구자들이 기존에 연구된 경기도 31개 시군의 일생활균형지수에 따라 나눈 것임

2. 사회적기업은 2018년 한국사회적기업진흥원의 경기도 현황자료와 사업체 홈페이지를 참고하여 연구자들이 작성한 것으로서 법인격은 협동조합, 사회적협동조합, 주식회사로 구성되어 있음
3. 사회적기업만 대상으로 했기 때문에 협동조합이 누락 된 지역 있음. 예를 들어, 안산에 가사분야 사회적협동조합이 1개 있으며, 부천에도 추가로 1개의 가사분야 협동조합이 있음

○ 경기도 노동자 가사지원사업 대상 지역 중 일부를 기준으로 경기도 지역을 살펴보면 다음과 같이 현재 가사서비스를 수행할 수 있는 사회적경제기업의 분포를 확인할 수 있음

- 김포 : 돌봄 사회적경제기업은 장애인지원, 아동돌봄, 노인돌봄분야에 분포됨. 돌봄분야 사회적기업 1개소, 사회적협동조합 4개소가 장애인 분야이며, 사회적협동조합 가운데 4개소는 지역아동센터와 아동돌봄분야임
- 남양주 : 사회적기업 2개소(노인돌봄, 흡서비스), 협동조합 6개소(장애인분야, 노인돌봄, 공동육아), 사회적협동조합 22개소(지역아동센터 10개소와 초등방과후돌봄 수탁 2개소를 비롯해 노인돌봄, 장애인 분야)가 있음
- 고양 : 사회적기업 7개소(장애인 분야), 마을기업 2개소(장애인 분야)가 있음

| 표 4-4 | 기초지자체의 돌봄분야 사회적경제기업 분포 예시

지역	인증사회적기업	협동조합	사회적협동조합	마을기업
김포	18(1)	104(5)	26(9)	8(0)
고양	53(7)	244(0)	7(1)	10(2)
남양주	22(2)	96(6)	45(22)	4(0)

주 : 1. 괄호 안은 보건복지서비스업으로서 돌봄을 주사업으로 상정한 기업의 숫자임

2. 사회적기업과 협동조합, 사회적협동조합은 중복된 곳이 있어 실제 숫자는 다를 수 있음

3. 돌봄분야 숫자는 검색 사이트에 나온 업종과 주사업내용으로 판단해 실제 사업 여부는 다를 수 있음. 또한 업종과 주사업내용이 기재되지 않은 곳은 제외하였음

4. 지역별 사회적경제지원센터 홈페이지를 참고함. 다만 고양시는 협동조합의 경우 명칭 외 주사업이 표기되지 않아 협동조합 홈페이지(<https://www.coop.go.kr/>)를 검색했고, 그 결과 일반협동조합 244개 중 돌봄분야가 0개로 확인됨. 이는 예를 들어 장애인협동조합이 도소매 업종처럼 다른 업종으로 등록했기 때문으로 보임

○ 다음으로 향후 가사서비스 공급이 가능할 것으로 예상하는 잠재적 사회적경제기업의 지역 분포를 살펴보면 다음과 같음. 아래 기업들은 현재 사회적경제에서 돌봄분야의 대표기업으로 인지되고 있으며 다음과 같은 특징을 가지고 있음

- 1) 1990년대 자활사업 혹은 IMF 당시 실업자지원사업을 하던 실업단체 기반의 사회적경제기업으로 대부분 10년 이상의 업력을 갖고 성장해 옴
- 2) 2006년 사회서비스바우처사업, 2008년 노인요양제도 도입 시기부터 해당 사업을 시작해 규모화되어 해당 지역의 주된 사회서비스 공급기관으로 자리 잡음. 가사서비스 분야는 직업소개소가 절대다수인 시장에서 비영리조직으로 시작해 노동자 중심의 가사서비스 제공 모델을 구축함
- 3) 다수의 사회적경제기업이 참여하는 사회적협동조합 혹은 소셜 프랜차이즈 방식으로 사업협력네트워크 모델을 만들고 있음

표 4-5 | 돌봄분야 사회적경제 네트워크 조직의 지역적 분포

명칭	주사업	소재지	사업구역
한국돌봄 사회적협동조합 (2015년 설립)	노인요양과 노인돌봄, 장애인활동 지원을 중심으로 일부 기업은 가사간병, 산모신생아건강관리 바우처사업 진행	서울 17개소	서울 전역
		부산 3개소	해운대구, 연제구 중심
		인천 3개소	서구, 부평구, 남동구 중심
		광주 1개소	광주광역시
		울산 4개소	울산광역시
		경기 12개소	오산, 용인, 남양주, 양평, 수원, 안양, 평택, 부천, 양주, 구리, 성남
		강원 5개소	삼척, 동해, 영월, 원주, 정선
		충청 8개소	(충북)음성, 청원, 단양, 충주 (충남)공주, 천안, 서산, 당진
		호남 2개소	(전북)전주 (전남)나주
		영남 15개소	(경북)경산, 성주, 영덕, 경주, 안동, 울진, 포항 (경남)양산, 김해, 진주, 사천, 창원
라이프매직케어 협동조합 (2018년 설립)	가사서비스를 중심으로 아이돌봄서비스, 교육서비스 진행	제주 1개소	제주시 일부
		서울 4개소	서울 전역
		경기 5개소	남양주, 수원, 시흥, 김포, 부천
		인천 1개소	미추홀구 및 인근 지역
		울산 1개소	울산 전역
		강원 1개소	원주
		호남 2개소	전주·군산·익산, 광주광역시
경기사회 서비스협회 사회적 협동조합 (2020년 설립)	노인요양과 노인돌봄, 장애인활동지원 중심	영남 2개소	양산, 창원
		경기동부 3개소	성남, 용인, 양평
		경기서부 7개소	광명, 부천, 군포, 안산, 시흥
		경기남부 3개소	안양, 수원
		경기북부 4개소	남양주, 양주, 구리, 파주

3) 역사성과 신뢰성을 바탕으로 정부 및 중간지원기관과 사업파트너, 현장과의 소통창구 역할을 하고 있음

- 기초지자체 차원으로 내려가면 적은 수요와 교통의 불편함 등으로 가사서비스를 제공하는 조직 자체가 적음
- 사회적경제기업 역시 예외는 아니어서 전국에 분포되어 있지만, 포괄범위는 적은 편
- 지역의 특성에 맞춰 1) 현재 가사서비스를 제공하는 사회적경제기업이 기존 모델을 전국으로 확산하는 방안, 2) 현재 돌봄분야에서 활동하는 사회적경제기업이 가사서비스로 사업영역을 확대하는 방안, 3) 고령화가 급진전하고 인구가 적은 농촌처럼 사회적경제기업을 포함해 공공·민간의 제공기관이 부재하다면 주민공동체를 중심으로 사회적경제기업을 설립하는 방안을 검토할 수 있음
- 지역사회 가사서비스 제공자로서 사회적경제기업 모델의 정책 방안과 상기 질적연구 대상기업 10곳을 분석으로 도출된 유형(대도시형, 복합형, 중소도시형, 농산어촌형)과 연계한 세부 정책 설계가 가능
 - 가사서비스 사회적경제 유형별 세부 정책 방안의 구체적인 내용은 하단의 제3절 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화 정책 제언 부분에서 서술함

표 4-6 | 가사서비스 사회적경제 유형별 세부 정책 방안

구분	기준	해당 지역	세부 정책 방안
대도시형	서비스 수요 多	서울특별시, 광주광역시, 성남시	➡ <ul style="list-style-type: none"> - 한부모가족, 맞벌이부부 등 여성가족부 주요 정책 대상을 중심으로 운영 - 가사돌봄협의체 중심으로 공공 가사돌봄서비스 플랫폼 혹은 특화사업 공동 개발 및 운영 지원
	서비스 공급 多		
	인구 多, 면적 大		
	시장 경쟁 강도 高		
복합형	서비스 수요 多	부천시, 양산시	➡ <ul style="list-style-type: none"> - 지역 가사돌봄협의체 설립 및 운영 지원 - 협의체 기반 노동자 교육·훈련/경영 컨설팅/가사돌봄 확장 신규서비스 개발 및 운영 지원 - 인근 농산어촌 지역과 연계하여 지원사업 실시
	서비스 공급 少		
	소득수준 및 격차 평탄		
	시장 경쟁 강도 中		
중소도시형	서비스 수요 中	원주시, 전주시	
	서비스 공급 少		
	소득수준 및 격차 있음		
	시장 경쟁 강도 低		

구분	기준	해당 지역	세부 정책 방안
농촌형	서비스 수요 少	-	- 주민을 서비스 제공인력으로 육성 - 주민이 참여하는 가사서비스 사회적협동조합 육성
	서비스 공급 小		
	인구 少, 면적 小		
	소득수준 低		
	시장 경쟁 강도 低		

□ 고용안정과 일자리의 질을 높이는 사회적경제기업 모델

- 가사근로자법은 가사노동자의 최소한 노동과 일자리의 질을 담보할 수 있을 것으로 기대되며, 사회적경제기업이 이 분야의 대표 모델이 되기 위해서는 추가적인 가이드라인을 지켜야 함. 이는 조직 자체의 정체성, 사회적 가치와 직결된 것임
 - 현재 기준 돌봄사회적경제기업 중 법에 따라 인증을 받고 가사서비스로 사업영역을 확대하려는 곳들이 등장하고 있어 인증 제공기관 활성화는 지역의 공급기관을 늘리는 데에도 효과를 보일 것임
 - ‘여성일자리형 사회적경제기업(혹은 가사서비스 분야 여성사회적경제기업) 지정’ 등을 통해 가이드라인을 준수하는 기존 혹은 신규 사회적경제기업이 가사서비스 분야에 진입할 수 있도록 특별히 지원할 필요가 있음
- 한편, 사회적경제기업 인증 제공기관 모델이 농촌과 같이 공급인력이 부족한 지역에도 적용 가능한지 점검이 필요함
 - 앞서 서비스 수요가 적고 인구가 적은 농촌 지역 등에서는 지역주민을 중심으로 사회적경제기업을 설립할 수 있다고 봤지만, 지역주민 대부분은 고령자이거나 일부 시간을 농사에 투입해야 하므로 주 15시간 이상 가사서비스에 종사하기 어려울 수 있음
 - 농촌뿐 아니라 도시 지역도 동일한 문제가 있음. 육아와 가족돌봄, 학업 병행 등 개인 사정으로 월 60시간보다 적은 시간을 일하기 원하는 경력단절 여성, 청년과 중장년에게도 해당하는 문제임
 - 법이 보호가 시급한, 곧 생업을 중심으로 하는 사람들을 우선 보호하는 것이라 하면 대상별 정책은 특성에 맞게 좀더 촘촘한 내용을 갖추고자 노력해야 함
- 이에 ‘여성일자리형 사회적경제기업(혹은 가사서비스 분야 여성사회적경제기업)’의 지정·육성 시 가사근로자법에서 제외되는 단시간 근로 희망자에 대한 가이드라인도 추가되어야 함

- 현재 ‘기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률’이 시행 중으로 단시간근로자는 ‘사업장의 1주 동안의 소정근로시간이 그 사업장에서 같은 종류의 업무에 종사하는 통상 근로자의 1주 동안의 소정근로시간에 비하여 짧은 근로자’(근로기준법 제2조 9항)임
- 단시간근로자는 근로기준법과 이 법에 따라 보호받으며 사회보험은 일부만 적용됨. 산재보험은 의무 적용이지만 국민연금은 3개월 이상 계속 근로자로서 본인이 희망하면 사업주의 동의를 얻어 가입할 수 있음. 건강보험은 미적용, 고용보험은 3개월 이상 근무자의 경우 의무가입임. 하지만 다양한 사정으로 법이 제대로 준수되지 않는 것이 현실임
- 가사근로자법의 인증 제공기관이 본인의 희망에 의해 주 15시간 미만 단시간근로자가 있을 때 이 법을 준수할 것을 의무화해야 함. 또한, 농촌 등 지역 상황에 따라 근로 희망자들이 주 15시간 미만의 근로만 가능할 경우 인증 제공기관 인증을 받지 않더라도 이 법을 준수할 것을 전제로 여성사회적경제기업으로 지정·육성할 필요가 있음

제2절 > 가사서비스 사회적경제기업 가이드라인

1. 가사서비스 사회적경제기업 가이드라인의 필요성

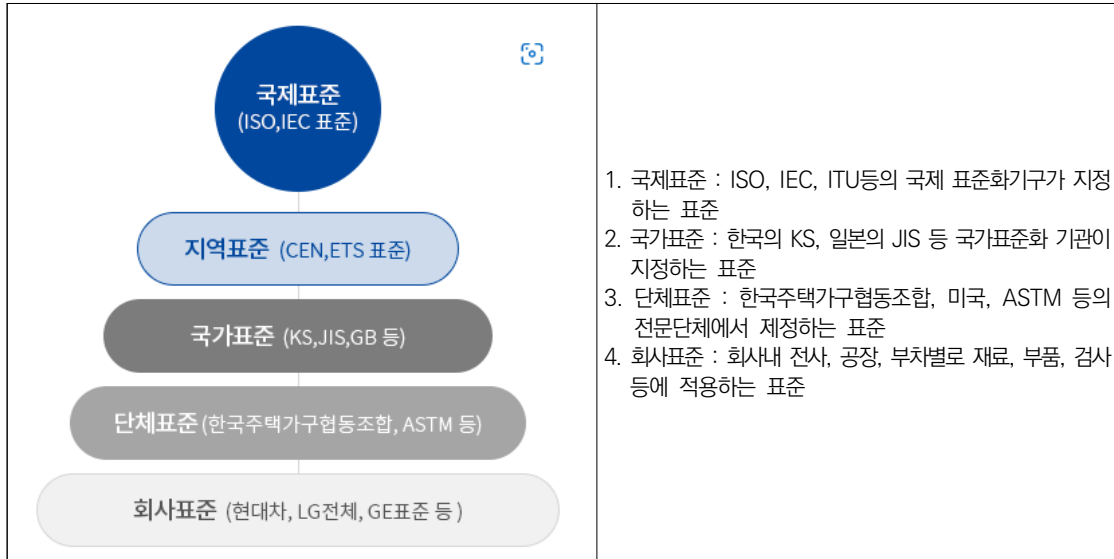
- 1절에서 살펴본 모델은 가사분야 일자리 질 제고를 위한 사회적경제기업의 차별성을 확인·강화하기 위한 것으로 기업의 투명성, 근로자 경영참여, 교육훈련 강화와 같은 차별성 요인은 다시 기업운영의 가이드라인으로 구체화하여야 함
- 가이드라인은 가사분야에서 활동하는 개별 기업이 스스로 사업을 점검하고 나아가야 할 방향을 제시하는 역할이며, 동시에 앞으로 가사서비스 영역에서 활동하려는 기업들에게 일종의 운영표준으로 역할을 할 수 있을 것임
- 본 가이드라인은 사회적으로 인정받는 체계를 갖춰야 하며 한 기업에만 적용되는 것이 아니라 가사서비스 분야의 업계 표준으로 확산해 시장의 자율규제 역할을 하는 것이 바람직함
- 따라서 가이드라인이 실효를 거두기 위해서는 이를 관리할 수 있는 협의체 설립이 핵심임. 현행법에서 이러한 역할을 하는 것이 ‘단체표준’이므로 다음에서는 단체표준을 살펴보면서 단체표준의 도입 혹은 이와 유사한 가이드라인 도입을 제안하고자 함

2. 단체표준의 개념과 내용, 제정 절차

□ 단체표준 개념

- 단체표준은 공공의 안전성 확보, 소비자 보호 및 구성원들의 편의를 도모하기 위하여 전문분야의 기호, 용어, 성능, 절차, 방법, 기술 등에 대해 제정한 표준을 말함
- 급속한 기술 발전과 사회 변화로 아직 국가표준이 만들어지지 않은 분야에서 안전성과 구성원들의 욕구에 신속히 대응하기 위한 보완 역할을 하고 있음
 - 현재 국제표준, 지역표준, 국가표준, 단체표준, 회사표준 등 다양한 표준이 운영되고 있으며 그 관계는 다음과 같음

| 그림 4-2 | 단체표준 개념



출처 : 단체표준·인증종합지원시스템(<http://sps.kbiz.or.kr/portal/default/main/m010000/m010100.page>)

○ 단체표준의 제정 조건과 운영은 산업표준화법에 규정되어 있음

- 산업표준화법 제27조에서 단체표준은 산업표준화와 관련된 단체 중 산업통상자원부령으로 정하는 단체가 공공의 안전성 확보, 소비자 보호 및 구성원들의 편의를 도모하기 위하여 특정의 전문분야에 적용되는 기호·용어·성능·절차·방법·기술 등에 대해 제정한 표준으로 정의함
- 시행규칙 제19조에서는 단체표준 요건으로서 1) 해당 단체표준에 관한 이해관계인의 합의에 따라 제정된 것일 것, 2) 관련 분야의 한국산업표준(KS) 또는 다른 단체표준과 중복되지 않을 것을 요구함
- 단체표준을 제정할 수 있는 단체의 요건은 1) 중소기업협동조합법에 따른 중소기업협동조합(같은 업종의 협동조합이 지역별로 구성된 경우에는 협동조합연합회), 2) 소비자보호 공산품의 품질향상 또는 산업활동과 관련된 서비스의 품질향상을 목적으로 하는 비영리법인임

○ 정부는 단체표준이 가지는 신뢰성을 기반으로 다양한 판로지원을 하고 있음

- 산업표준화법 제25조에는 단체표준 인증 제품 가운데 기준에 적합한 제품을 우선 구매해야 한다고 규정함. 이에 따라 국가와 지방자치단체는 단체표준 제품을 대상으로 제한

입찰경쟁을 실시할 수 있음

- 또 단체표준제품 우선 구매를 정한 위의 조항과 산업표준화법 시행규칙 제18조에 따라 개별법에도 우선구매 조항이 삽입됨. 예를 들어 고령친화산업진흥법 시행령 제7조에는 한국산업표준이나 단체표준인증 제품을 우수제품으로 지정할 수 있게 했고, 어린이제품 안전특별법 시행규칙 제18조에는 단체표준을 어린이제품 안전인증의 기준으로 준용할 수 있게 함

○ 단체표준은 업계의 자율규제 역할도 하게 됨

- 단체표준을 제정한 단체는 산업통상자원부령에 따라 인증업무를 수행할 수 있음(산업표준화법 제27조). 곧 제정단체는 참여한 기업의 제품과 서비스가 표준에 맞는지 검사할 수 있고 이를 통해 품질 표준화와 자율규제를 수행하게 됨
- 이러한 효과를 실현하기 위해서는 가사분야 사회적경제기업 간 협의체를 구성해, 단체표준 제정을 선도하고, 자율규제의 성격으로 협의체 참여한 기관들이 이를 준수하고, 가사서비스 제공업체와 인증 제공기관 등 가사서비스 시장에 확산시킬 수 있도록 해야함

□ 단체표준이 갖춰야 할 주요 내용과 절차

- 단체표준을 등록하기 위해서는 KS A 0001(표준서의 서식 및 작성방법)의 형식에 맞춰 내용이 작성되어야 함

| 표 4-7 | KS A 0001에 따른 표준서 예시

표준번호	SPS-XXXX-0000-0000 또는 KS S 0000-0
분야	복지 서비스분야
표준명(한글)	가사지원서비스 단체표준
표준명	Service Quality Standards in Home Care Service
단체명	가사지원서비스 단체표준 추진단(가칭)
적용범위	이 단체표준은 가사서비스의 품질 표준화 및 국가 및 지방정부 공공기관 공기업 등에서 서비스 혹은 인력양성을 위탁할 경우 수탁기관의 서비스 역량을 보증하는 기준으로 활용한다. 위탁의 경우 기관 또는 단체가 아닌 개인 위탁에는 적용하지 아니한다.
키워드	가사지원서비스, 민간위탁, 수탁기관
KS이관여부	(이관시) ICS CODE 03.080.30(소비자를 위한 서비스)

출처 : 박상선 외(2018), P68에서 재구성

- 문서에는 ‘프로세스-기반구조-품질관리(교육훈련)’을 반드시 포함하게 되어있으며 개별 표준 또는 단일표준으로 만들 수 있음
- 산업 성숙도가 높지 않아 각 분야에서 활동하는 기업이 많지 않고 제품·서비스가 종합적으로 제공될 때에는 단일표준으로 만드는 경우가 많음
- 세부 구분과 내용은 해당 표준 업계의 상황에 맞게 작성할 수 있음

| 그림 4-1 | 단체표준(안)의 주요 내용 예시

<목차>	
1. 적용범위	1
2. 관련표준	1
3. 용어와 정의	1
3.1. 일반용어	1
3.2. 기반시설 용어	2
4. 프로세스	4
4.1. 준비	4
4.2. 수행	5
4.3. 평가	6
5. 기반구조	7
5.1. 인적자원관리	7
5.2. 안전관리	7
5.3. 보안관리	8
5.4. 품질관리	8
6. 교육훈련	11
6.1. 교육기반	11
6.2. 교육준비단계	11
6.3. 교육수행단계	12

업무표준절차

개별구성요소

평가/모니터링

교육훈련

출처 : 상동, P68에서 재구성

- 단체표준은 관련 단체가 동의하고 협의체를 구성해 인증을 관리해야 하므로 작성 과정에서 업계의 의견을 폭넓게 수렴해야 함

○ 등록요건에는 단체표준이 이해관계인의 합의에 따라 제정된다는 ‘합의성’ 요건으로 명시되어 있음

- 예를 들어, 2018년 사회적경제기업들이 한국사회적기업진흥원과 함께 시도한 가사지원, 아이돌봄서비스 단체표준안은 다음과 같은 절차를 거쳐 마련되었음

| 그림 4-4 | 단체표준안 개발과정



| 표 4-8 | 가사지원 및 아이돌봄 서비스 단체표준(안) 추진 세부절차

단계	내용	중점사항	비고
1. 표준화 대상 선정	• 서비스 공급 자격에 대한 표준 (시스템 인증) 또는 개별 서비스에 대한 표준	• 가사지원 및 아이돌봄과 같은 영역의 품질은 서비스의 표준화, 제공인력의 전문성, 기관의 투명성 등 공급자의 역량에 따라 달라지므로 공급자 중심 표준 추진이 효과적임	• 유관기관의 의견 수렴
2. 참조 표준 및 문서확인	• 국내외 가사지원 및 아이돌봄 관련 유사 표준 조사	• 표준의 핵심인 공통표준화 요소 도출 및 요소별 적정기준(기준치) 파악 • 가사지원 및 아이돌봄과 유사 성격을 지닌 영역의 사례 조사를 통한 항목 도출	• 참조문서를 바탕으로 표준의 적용범위, 용어정의, 사업의 범위, 인력관리, 교육관리 등 수용가능한 항목/기준 식별
3. 표준구성 요소별 기준치 설정	• 필수 표준 구성요소별 정성적 수준과 정량적 기준치 설정	• 표준 구성요소의 속성별 특성을 고려하여 적정 수준의 정성/정량적 기준 도출	• 현재 민간위탁법인의 공급여건을 고려한 기준 설정으로 수용력 제고
4. 단체표준 초안작성 (1차 문서화)	• 3~4단계의 핵심결과물을 반영한 단체표준 1차 문서화	• 문서의 체계성 확보를 위해 단체표준 문서 작성표준인 'KS A 0001:2015' 준수	• 표준문서의 체계성 및 신뢰도 제고를 위해 표준문서 편집기를 활용한 문서 작성
5. 자문회의	• 4단계에서 제정된 단체표준(안)을 대상으로 사전 구성된 자문단을 통해 적정성 및 보완의견 수렴	• 표준의 구성요소의 적절성과 설정된 기준치의 타당성 검토	• 불필요한 표준구성 요소 제거 • 전문가의견을 반영한 표준구성 요소 도출 • 요소별 수준/기준치 설정의 자의성 및 편중성 해소
6. 단체표준 개정안 작성(2차 문서화)	• 5단계의 자문회의의 수정의견을 반영한 개정안 도출	• 단체표준 초안의 내용적 완성도 향상	• 필요시 4~6단계 반복수행을 통한 내부의견 수렴과 검증 강화
7. 공청회/협의회/자문회의/관계부처회의	• 6단계를 통해 보완된 단체표준 개정안에 대한 자문단 이외의 수탁기관에 대한 공개적 의견 수렴 및 피드백	• 표준 적용 시 실제 적용대상인 수탁기관의 수용도 향상을 위한 보완요소 식별 및 이해관계자 의견 수렴	• 공청회/협의회/자문회의/관계부처 회의의 결과를 피드백한 개정안을 바탕으로 6~7단계 반복 수행

단계	내용	중점사항	비고
8. 단체표준 최종안 작성(3차 문서화)	<ul style="list-style-type: none"> 1~7단계의 수행결과를 종합, 내부 심의 및 중소기업중앙회 단체표준국 등록을 위한 제출문서로 '단체표준(안)' 작성 	<ul style="list-style-type: none"> 중기중앙회 단체표준 사무국 등록 접수를 위한 표준문서의 완성 결성 확보 	<ul style="list-style-type: none"> 단체표준심사위원회 검토 가능한 완성도 확보

출처 : 상동, p64-65

3. 가사서비스 가이드라인으로서 단체표준의 기대효과

- 서비스 품질의 표준화와 관계자 만족도 증진
 - 가사서비스 제공기관의 서비스 품질 표준화
 - 제공인력의 처우 기준과 서비스 관리기준의 투명화, 고도화
 - 교육훈련의 의무화 및 기준 제시
- 서비스 위탁의 투명성 확보와 공정한 거래 보장
 - 공공시장 확대에서 서비스 위탁기관이 위탁기준으로 활용
 - 공공조달 우선구매와 다수공급자계약 적용으로 산업의 발전에 기여
- 협의체를 통한 단체표준 인증 및 관리로 업계의 자율규제 및 협업 촉진
 - 사회적경제기업 외에 표준에 동의하는 기업도 참여 가능. 이를 통해 업계 전반의 품질향상과 자율규제를 선도
 - 협의체의 중심이 되는 사회적경제기업 간 협업을 통한 규모화 가능

제3절 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화 정책 제언

1. 국내외 사례의 정책적 함의

- 사회적경제 가사서비스기업은 취업 취약계층 및 중장년 여성의 안정적인 일자리 창출과 여성의 사회참여 지원이 설립 목적으로, 직업소개소와 플랫폼 기업보다 고용의 질, 안정성, 사회적 신뢰 구축의 측면에서 유의미한 성과를 내고 있다는 것이 여러 사례에서 확인됨
- 가사서비스 플랫폼 기업의 적극적인 시장 확대로 나타난 불안정노동 증가에 대응해 사회적경제 가사서비스기업은 일자리의 질을 제고하고, 가사노동자의 자존감을 높이는 데 기여하고 있음
 - 사회적경제 가사서비스기업은 가사노동자들을 위한 체계적인 교육훈련 노력은 물론 개별 노동의 고립감과 소외 문제를 완화하고, 노동자의 자율성과 자기결정권 강화를 위한 각종 모임 및 회의 등 커뮤니티 활동에 주목함
 - 또한, 이용자와의 1:1 거래 관계로 발생하기 쉬운 부당행위에 대한 노동자 대변 및 고충상담을 통해 노동자 보호에 앞장서고 있음
- 서비스의 질 관리 측면에서 사회적경제 가사서비스기업은 소비자와 가사노동자 사이의 갈등 관리는 물론 가사노동자의 교육훈련 및 경력, 역량개발을 위한 추가적인 지원에 적극적임
- 사회적경제 가사서비스 제공 사례는 각 나라의 정치·사회적 환경에 따라 다르게 성장해왔으나 정부 및 지자체의 법·제도적 환경조성과 민관 파트너십이 사회적경제 가사서비스기업의 성장에 큰 영향을 미칠 수 있음
- 공공 및 민간과 비교해 지역사회 신뢰 자본을 바탕으로 이해당사자 요구에 적극적으로 대응하며, 사회서비스의 사각지대를 메우는 한편 가사노동자들에게 경제적 안정과 사회적 보호 등 안전망을 제공하는 사회적경제 가사서비스 기업은 가사근로자법 시행을 앞두고 사업체의 안정적 운영 및 유지에 관한 이슈에 직면함

2. 사회적경제 가사서비스기업 인증 제공기관 진입의 장애 요인

- 사회적경제 가사서비스 제공기관은 그동안 가사노동자의 처우 개선을 목표로 가사근로자법 제정을 위해 노력해왔지만, 가사근로자법 제정 후 인증 제공기관 진입과 유지의 조건이 비영리로 운영되는 사회적경제 가사서비스 제공기관의 현실적 한계로 인식됨
- 가사노동자 및 서비스 이용자(고객)가 요구하는 사회적 가치창출에 집중하고 있지만, 이에 대한 사회의 인식과 제도적 평가와 인정, 보상이 부재해 사회적경제 가사서비스 제공기관의 효과가 드러나지 못하는 상황임
- 사회적경제 가사서비스 제공기관의 주요 수익원은 출자금(최소 2만 원~최대 10만 원)과 가사노동자의 월 수수료(서비스 요금의 10% 안팎) 혹은 월회비로 안정적인 수익구조 마련이 쉽지 않은 상황임. 이에 가사서비스 외 산후관리, 아이돌봄(베이비시터), 노인돌봄 등 다양한 돌봄사업을 진행하여 수익을 다각화하고 있음. 일부 기관은 사회적기업 인증을 받아 인건비와 사업개발비를 지원받고 있으나 이는 기한의 정함이 있는 지원임
- 가사서비스 노동강도와 비교하면 시장의 서비스 요금이 저평가되어 있으며, 플랫폼 업체 등과의 경쟁 속에서 서비스 요금을 인상하기도 쉽지 않은 상황임. 외부 투자로 사업운영 비용을 보전하는 플랫폼 기업은 가격 인하 요건(신규고객 할인, 친구추천 할인 등)을 활용하기 용이하나 사회적경제 가사서비스 제공기관은 상대적으로 자본조달의 제약이 커 사업 활성화를 위한 방안 모색에도 한계가 있음
 - (사회적)협동조합들은 협동조합 금융기관, 은행 등의 이용이 제한적이며, 필요한 자본조달을 대부분 조합원 출자금이나 조합원의 개인 차입으로 해결하고 있는 상황으로 가사노동자가 조합원으로 참여하는 사회적경제 가사서비스 제공기관은 자본조달이 쉽지 않은 것이 현실임
- 정부 정책은 고용과 복지 안전망의 역할을 하는 사회적경제 가사서비스 기업의 인증기관 진입을 육성·지지하고, 규모화 등 기업으로서 경쟁력을 갖추 수 있도록 뒷받침하는 방향으로 설계되어야 함

3. 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화를 위한 정책 목표 및 방향

- 본 연구에서는 가사 분야 여성일자리 질 제고를 위해 상기 제안한 가사서비스 모델과 연계해 가사서비스 주체별 지원 방안을 제안하고, 나아가 가사서비스 산업 생태계를 조성하고 성장·발전해나갈 수 있도록 정책 지원 방안을 제안하고자 함
- 가사노동자들의 안정적 일자리를 창출하고 보장하는 가사서비스 인증 제공기관 육성이 전제되어야 하며, 특히 전통적으로 국내에서 취약한 가사 분야 노동자 권익을 위해 노력해온 사회적경제기업들의 역할이 중요해질 것임. 사회적 가치와 공익적 가치를 중심에 둔 기존 사회적경제기업들이 서비스 인증 제공기관으로 활발하게 진입하여 가사돌봄 서비스 생태계가 초기 안정적으로 정착될 수 있도록 해야 하며, 새로 진입한 이들 서비스 인증 제공기관들이 유지될 수 있도록 지원하는 방안이 필요함
- 가사돌봄 일자리의 창출과 유지를 위해서는 신규 노동자들의 유입이 중요함. 이를 위해서는 가사 분야 일자리 경력에 따른 보상 체계를 마련하고 노동자들이 다양한 일자리 경로를 탐색·연계할 수 있도록 전문성을 강화·개발해나갈 수 있는 지원 방안이 필요함
- 나아가 인증 제공기관 활성화와 노동자들의 역량 및 전문성 강화를 통해, 소비자 요구를 만족시키는 양질의 가사서비스를 제공하는 한편, 농산어촌과 같이 가사서비스 사각지대를 보완할 수 있는 지역별 가사서비스 활성화 지원사업을 통해 가사서비스 생태계 전반을 육성하고, 보편적 돌봄서비스로 자리 잡을 수 있도록 지원하고자 함

| 그림 4-5 | 가사분야 사회적경제기업 육성 및 활성화 위한 정책목표 및 정책방향

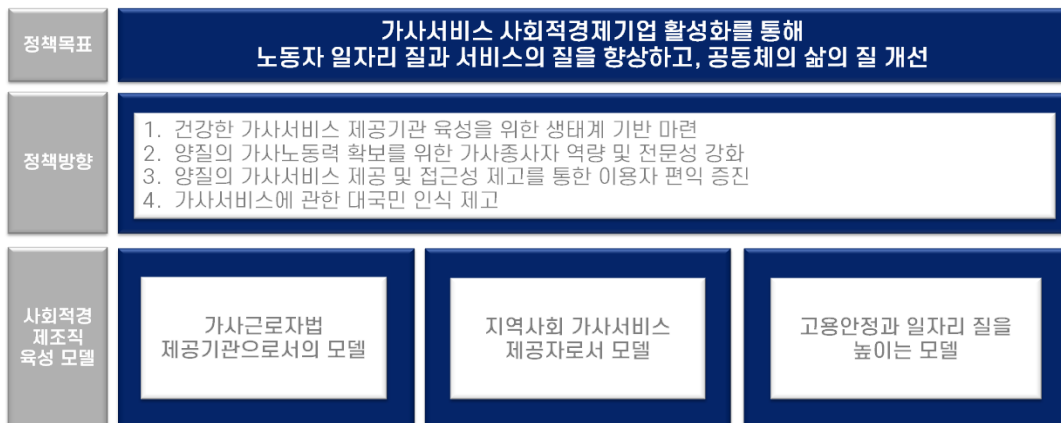


표 4-9 | 사회적경제 가사서비스기업 활성화를 위한 육성모델 및 정책방안

육성 모델	구분	정책방안
가사근로자법 인증 제공기관으로서 모델	가사서비스 제공기관 활성화 지원	1. 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 지원* 2. 사회적경제 제공기관 협의체 설립 및 운영 지원
고용안정과 일자리 제고 위한 모델	가사노동자 역량강화 및 안전망 마련	3. 가사서비스 공공 직업훈련 교육 지원* 4. 가사노동자 전문성 강화와 경력개발 지원* 5. 경력단절, 결혼이민 여성 가사서비스 취업 연계 및 지원* 6. 가사노동자의 안전한 일터 환경 조성
지역사회 가사서비스 제공자로서 모델	가사서비스 산업 생태계 조성 및 지원	7. 지역 기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원* 8. 가사·돌봄 이해관계 당사자 간 협력적 거버넌스 구축 9. 가사서비스 통합정보시스템의 구축 및 운영
	가사서비스에 관한 대국민 인식 제고	10. 일·가정 양립 지원 바우처 도입* 11. 가사서비스 제공기관과 가사노동자 인식개선을 위한 대국민 캠페인 12. 가사서비스 이용자 보호 및 분쟁해결을 위한 시장의 규칙 마련

* 여성가족부 직접 연계 정책

4. 여성가족부 가사서비스 관련 정책 및 인프라 분석

1) 가사서비스 관련 정책

□ 아이돌봄 지원법

- 아이돌보미에 의한 아동 학대 사건을 방지하기 위해 아이돌보미에 대한 관리·감독을 강화하는 등의 내용으로 「아이돌봄 지원법」이 2020년 5월19일 개정되어 2022년 1월1일 시행됨
- 아동학대 사건을 방지하기 위한 아이돌보미의 직무와 자격 기준을 강화하고, 아이돌봄 지원에 관한 효율적이고 체계적인 정책 추진을 위해 ‘아이돌봄중앙지원센터’와 ‘아이돌봄광역지원센터’ 지정·운영 방안과 관련된 조항을 신설함
- (아이돌보미 자격) 아이돌보미가 되려는 사람이 받아야 하는 적성·인성 검사에는 직업윤리 및 직무수행자세 등에 관한 사항이 포함되고, 아이돌봄서비스 제공기관은 보호자의 요청에 따라 아이돌보미의 성명·연락처 및 경력 등에 관한 사항을 아이의 보호자에게 제공하도록 함
- (아이돌봄서비스 제공기관) ‘아이돌봄중앙지원센터’를 지정·운영하여 아이돌봄지원사업 관련 연구 및 자료 발간, 교육 교재 개발 및 보급, 교육기관 관리 등 양성 보수교육 관리, 아이돌보미 자격·이력·채용 관리 위한 정보시스템 운영 등의 업무를 수행함. ‘아이돌봄광역지원

센터'는 시, 도에서 지정·운영하며 아이돌보미 채용 및 복무관리, 수급계획 수립 및 제공현황 수립 등의 업무를 담당하기로 함

- (기타) 아이 양육 관련 정보교류 등을 위해 설치되는 공동육아나눔터의 시설 기준을 구체적으로 정하며, 아이돌봄서비스에 관한 실태조사에는 아이돌보미의 특성 및 활동 실태 등에 관한 사항이 포함되도록 하고, 아이돌보미에 대한 자격정지 기준을 종전보다 강화함

□ 여성의 경제활동 촉진과 경력단절 예방법

- (정책 대상 및 범위의 확대) 「여성의 경제활동 촉진과 경력단절 예방법」은 기존 「경력단절여성등의 경제활동 촉진법」 개정안으로, 2022년 6월 8일 시행됨. 정책 대상의 범위를 기존 경력단절 여성 외에 새로 노동시장에 진입하는 여성 및 재직여성을 포함해 확대함
 - ‘경력단절 예방’에 대한 용어가 도입되며, ‘여성이 혼인·임신·출산·육아와 가족 구성원의 돌봄 또는 근로조건 등을 이유로 경제활동을 중단하는 것을 방지하는 제반 활동’으로 정의하며, 경력단절 예방 범위가 근로환경과 사업체 현황 등으로 확대됨
 - ‘경력단절 여성 등의 경제활동 촉진에 관한 기본계획’은 ‘여성의 경제활동 촉진과 경력단절 예방에 관한 기본계획’으로, ‘경력단절여성지원센터(여성새로일하기센터)’는 ‘여성 경제활동지원센터’로 변경되며, 현장에서는 시민들의 혼선을 막기 위해 ‘새일센터’ 용어 그대로 사용하기로 함
- (직업교육훈련 확대) 여성가족부는 740여개 신기술, 고부가가치 등 미래직종 분야 직업 훈련과정을 확대해 전문인력을 양성하고 양질의 일자리로 여성의 진출을 적극 지원 계획임³³⁾

2) 가사서비스 관련 인프라

□ 가족센터

- 2021년 10월 ‘2021년 가족사업 안내’ 개정에 따라 건강가정·다문화가족지원센터(약칭 건강가다가센터)의 명칭을 가족센터로 변경하였으며, 2022년 6월 기준 가족센터는 207개, 건강가정지원센터는 14개, 다문화가족지원센터는 23개임

33) 여성가족부, 2022년 업무계획, 2021.12.

- 가족센터는 여성가족부의 교육기관으로 가족교육, 생애주기별 가족생활교육, 아버지교육, 가족성장아카데미 교육 등 조합서비스를 제공하고 있음
- 가족센터 기능을 확대해 지역 중심의 보편적 가족서비스를 제공하는 것을 목표로 공간 기반 조성 사업이 추진(상담실, 교육실, 공동육아나눔터, 사무공간, 다목적 소통·교류 공간 등) 중이며 2021년 기준 97개소 대상 지원사업이 이루어짐
- 가족센터에서 진행하는 주요사업의 내용은 다음과 같음

| 표 4-10 | 가족센터 추진 주요사업

구분	주요내용
가족관계	<ul style="list-style-type: none"> • 가족구성원 역량강화를 위한 맞춤형 서비스 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 부모역할지원 : 임신·출산부모 지원, 영·유아기부모지원, 아버지교육 - 부부역할지원 - 노년기부부지원 - 가족상담 : 개인상담, 가족집단상담, 찾아가는 상담프로그램 - 다문화가족관계향상지원, 다문화가족 이중언어 가족환경조성사업, 다문화가족자녀성장지원사업
가족돌봄	<ul style="list-style-type: none"> • 가족기능이 약화된 가족대상 돌봄 서비스지원 <ul style="list-style-type: none"> - 가족역량강화지원 : 한부모가족, 조손가족, 긴급위기가정 등에게 역량강화 지원 - 다문화가족 방문교육서비스, 다문화가족 자녀 문화예술 활동
가족생활	<ul style="list-style-type: none"> • 가족특성에 따른 고충상담 및 생활정보제공 <ul style="list-style-type: none"> - 맞벌이 가정 일·가정 양립지원사업 : 가정 생활정보 등 맞벌이 가정의 일·가정 양립 지원 - 1인가구 지원사업 : 1인가구를 대상으로 일상생활에서의 역량강화, 자기개발을 통한 성장 - 결혼이민자 취업지원 : 취업기초 소양교육, 취업기관연계, 자격증·면허증 반 운영지원 - 다문화가족 초기정착지원, 결혼이민자 통번역지원
지역공동체	<ul style="list-style-type: none"> • 지역사회 가족친화 환경조성을 위한 지역공동체 사업 및 가족프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 인식개선 및 공동체의식 - 가족친화문화프로그램 : 가족캠프, 가족축제, 가족체험활동 등 가족구성원 전체가 참여 - 공동육아나눔터 : 부모가 함께 자녀를 양육할 수 있는 공동육아나눔터 운영 - 가족봉사단(봉사단/자조모임) : 봉사활동으로 자긍심 향상 및 긍정적인 인식개선
다문화가족지원 별도사업	<ul style="list-style-type: none"> - 다문화가족 자녀 언어발달지원, 결혼이민자 통번역서비스, 다문화가족 사례관리, 한국어교육 - 아이돌봄지원사업

□ 여성새로일하기센터

- ‘여성새로일하기센터(이하 새일센터)’는 혼인·임신·출산·육아 등으로 경력이 단절된 여성 등에게 취업 상담, 직업교육훈련, 인턴십 및 취업 후 사후관리 등 종합적인 취업서비스 지원을 목적으로 운영하며 상담, 직업교육훈련, 취업연계, 사후관리를 진행하고 있음

표 4-11 | 새일센터 추진 주요사업

상담	직업교육훈련	취업연계	사후관리
<ul style="list-style-type: none"> • 개별상담 • 집단상담 프로그램 • 취업정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 전문기술, 기업맞춤형, 취약 계층과정 등 교육 • 새일역량교육 	<ul style="list-style-type: none"> • 구인 구직 매칭 • 인턴십 연계 • 동행면접 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 취업자 상담 및 멘토링: 직장 적응교육, 멘토링 등 • 여성친화적 기업문화 조성: 성평등교육, 환경개선지원 등

- 2021년 12월 기준 전국에 새일센터는 159개소가 설치되어 운영중으로 센터 유형은 일반형, 농어촌형, 경력개발형, 산단형으로 크게 구분됨

표 4-12 | 시·도별 새일센터 지정현황

(‘21.12.31. 기준)

	서울	부산	대구	인천	광주	대전	울산	세종	경기	강원	충북	충남	전북	전남	경북	경남	제주
159 (13)	27 (1)	11 (1)	5	9 (1)	5	3 (1)	4	1	29 (2)	9 (1)	6 (1)	11 (1)	9 (1)	9 (1)	9 (1)	9 (1)	3

※ () 안은 광역센터 수입

※ 운영기관 유형: 여성인력개발센터(58), 여성회관(38), 대학(8), 지자체(18), 기타 법인·단체(37)

표 4-13 | 특화 유형별 새일센터 현황

구분	목적	주요 직업교육훈련과정	지역
농어촌형 (9)	• 도시와는 다른 인구·산업적 특성을 지닌 농어촌지역에 맞춰 취·창업 지원	K-먹거리 취창업과정, 친환경&생활용품 전문가과정, 펫푸드 전문가, 무점포 온라인 창업과정, 온라인 마케팅 전문가 등	강원(양양, 영월, 정선), 충북(영동), 충남(부여, 서천, 홍성), 전북(완주), 제주(한라)
경력개발형 (6)	• 과학기술·IT·체육 분야 전공자나 경력자를 대상으로 여성 전문 직업 훈련과 관련 분야 취업연계 등 특화된 서비스를 제공	FTA 무역마스터 과정, 치과진료 코디네이터 양성과정, 사회복지분야 사례관리 실무과정, 영양사를 위한 식단구성 고도화 과정 등	서울(서울과학기술, 서초), 부산(부산진), 대전(대전배재대ICT), 경기(경기IT, 고양MICE)
산단형 (6)	• 산단 지역 현장의 구인난을 해소하고 경력단절여성의 취업을 지원하기 위하여 산단 지역에 여성 종합 취업 지원 서비스를 제공	공동주택 회계사무원, 시니어 인지케어 전문가, 글로벌방과후강사양성과정, 가드닝플래너 전문강사 창업과정 등	인천(인천산단), 광주(광산), 경기(시흥), 충북(충북), 전북(익산), 경남(경남)

- 새일센터는 지역 내 산업별 인력·훈련 수요 등에 대한 정보를 공유하고, 일자리 유관기관(고용센터, 테크노파크, 상공회의소 등)과의 취업 지원 서비스 연계·협력 등을 위해 유관기관 거버넌스, 기업체 협력망을 구축해야 함. 또한, 결혼이민자에 대한 체계적 취업 지원을 위해 다문화가족지원센터와 연계 체계 구축이 요구됨
- 2022년 경력단절여성등의 경제활동촉진 시행계획(중앙행정기관)에 따르면, 사회적경제 분야의 여성 지원 강화 중점과제 아래 사회서비스 바우처 일자리 개선, 경력단절여성 대상 사회적기업 육성이 세부과제로 명시됨. 또한, 돌봄 지원체계 강화를 위한 세부과제로 맞벌이가구, 취업모를 위한 돌봄서비스 강화, 지역사회 돌봄체계 강화가 세부과제로 제시됨

□ 가족센터, 여성새로일하기센터 연계방안

- 여성가족부는 지역별 ‘가족센터’와 ‘새일센터’의 설립·운영을 지원하고 있어 기존 자원과 연계한 가사서비스 사회적경제기업 활성화를 모색할 수 있음
- 전국에 설치·운영 중인 가족센터와 새일센터는 각각 가족문제의 예방과 해결, 여성의 경제활동촉진과 경력단절 예방을 위한 다양한 사업을 추진 중
 - ‘가사서비스’는 가족센터의 주요사업인 가족 돌봄 서비스(가족 기능이 약화된 가족 대상 서비스 지원)와 맞벌이 가정 일·가정 양립 지원사업, 결혼이민자 취업 지원과 연계할 수 있음
 - 새일센터 유형에 따라 시행 중인 직업교육훈련과정에 시니어 인지케어 전문가, 사회복지 분야 사례관리 실무과정 등이 있음. 가사서비스 직업훈련 프로그램, 경력경로 개발, 취업 및 창업 등 일자리 지원사업과 연계하여 프로그램 운영 가능
 - 대도시, 복합형, 농산어촌 지역에 위치한 새일센터의 여성 노동자를 대상으로 한 직업훈련 및 일자리 지원 사업과, 가족센터의 가족돌봄 및 일·가정 양립 지원 사업과 사회적경제 제공기관 육성 및 활성화 프로그램을 연계한 방안이 필요
- 가족센터와 새일센터에서 추진하는 기존 사업 내용을 강화하는 측면에서 사회적경제 가사서비스 기업들과 협력 모색

| 표 4-14 | 가족센터, 여성새로일하기센터 사업 연계방안

주관 기관	사업명	사업내용
새일센터	가사서비스 분야 여성 역량강화 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 사업목적 <ul style="list-style-type: none"> - 농산어촌 혹은 산단형 새일센터를 중심으로 지역 내 경력단절여성 혹은 결혼이민여성을 대상으로 가사돌봄 분야 직업훈련 교육 시행 - 지역사회 가사돌봄 분야의 공백을 메우고 지역 내 가사돌봄 활력을 주도할 핵심 여성 리더 및 조직 양성 • 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> - 가사서비스 교육강좌 개설 및 수료증 발급 - 제공기관 혹은 가사서비스 제공조직이 없을 경우 가사서비스 여성협동조합 발굴 및 육성 - 사회적경제 가사서비스 제공기관과 새일센터 MOU 체결로 가사돌봄 분야 희망 종사자 학습조직체 조성 및 순회교육 실시(역량개발 생활기술 교육, 리더십 함양교육 등 추진) MOU 체결 시 다음의 내용을 참고할 것 1) 가사돌봄분야 직무 기초/보수교육 실시와 구직자 취업 연계, 2) 지역에 필요한 가사돌봄서비스 일자리 개발 및 인력 양성 • 추진체계 : 새일센터-사회적경제기업 협업 <ul style="list-style-type: none"> - (공통사항) 구직자 모집, 교육과정 개발 및 실시 - (새일센터) 구인·구직자 모집, 홍보, 상담, 구직상담, 직업정보 제공, 강좌 개설 및 운영, 취업 후 사후관리 지원, 사업효과 분석을 위한 취업 정보 자료관리 - (사회적경제기업) 실전·심화 교육, 교육과정 개발, 이론 및 기초교육, 취업 연계, 사업효과 분석
	새일 가사서비스 여성인턴	<ul style="list-style-type: none"> • 사업목적 <ul style="list-style-type: none"> - 경력단절여성 및 결혼이민여성에게 고용기회를 부여하여 복지와 고용을 연계하고, 이들을 적극적으로 고용하는 사회적기업의 질적 성장 및 내실화를 추구하여 보다 좋은 일자리를 지속적으로 제공하도록 지원함 • 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> - 사회적경제 가사서비스 제공기관에서 새일센터 교육 인턴 채용 시, 인건비 일부를 지원함으로써 자생력 향상 - 취약계층 근로자(저소득자, 고령자, 청년 경력단절여성 중 고용촉진장려금 지급 대상자)의 경우 인건비 추가 지원 보조 • 추진체계 : 새일센터-사회적경제기업 협업 <ul style="list-style-type: none"> - (공통사항) 대상자 관리 및 지원 - (새일센터) 취약계층 대상 구직상담, 직업정보 제공, 보조금 지급 - (사회적경제기업) 인턴 채용 관리, 사업효과 분석
가족센터, 새일센터	고령자 안심노후 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> • 사업목적 <ul style="list-style-type: none"> - 민간기업이 수익성을 이유로 진입하지 않는 농산어촌 지역의 돌봄 공백 해소를 지원하는 방안 필요함. 사회적경제 제공기관 지원을 통해 수익성이 낮고 접근이 힘든 환경적 요인을 극복하고 복지 사각지대를 보완하고, 결혼이민여성 등 여성 노동자에게 안정적 일자리를 제공하고자 함 • 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> - 농산어촌 지역 내 장기요양보험의 수급자가 아닌 고령자를 대상으로 소득 및

주관 기관	사업명	사업내용
		<p>자산 수준에 따라 저소득, 혹은 1인 고령자 가정에 방문 가사서비스 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대상 지역인 농산어촌 마을 10곳 정도를 선정하고, 노동자 이동을 돕기 위한 교통비 지원 혹은 공공 교통 인프라(예: 공공버스 운영 혹은 택시 바우처 제도 등)를 활용할 수 있도록 지원 제공 <p>• 추진체계: 가사서비스 사회적경제 인증기관 위탁 사업 운영</p>
	마을공동체 활성화 사업	<p>• 사업목적</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지리적 접근성이 떨어지거나 인적자본이 제약을 받는 등 농산어촌 지역 한계를 극복하기 위해서는 장기적으로 주민공동체를 중심으로가사돌봄 주체 조직으로 성장해 지역사회 가사돌봄을 제공할 수 있도록 지원 <p>• 사업내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 농산어촌 지역 내 가사돌봄서비스를 주민공동체를 중심으로 직접 제공하고 운영할 수 있도록 교육훈련 프로그램을 제공하고, 조직 운영 컨설팅을 지원하고, 여성노동자들이 강사 및 코디네이터로 참여하도록 함 <p>• 추진체계: 가사서비스 사회적경제 인증기관 위탁 사업 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - (새일센터 혹은 가족센터) 사업 위탁기관 선정 및 평가 - (사회적경제기업) 주민공동체 모집, 교육훈련 프로그램 운영, 공동체 조직 운영 컨설팅
	일·가정 양립 지원 사업	<p>• 사업목적</p> <ul style="list-style-type: none"> - 저소득 맞벌이 가정 혹은 한부모 가정, 보호종료 청소년, 미혼모 가정 등 사회 취약계층을 대상으로 가사돌봄서비스를 지원해 돌봄 사각지대를 보완하고, 사회적경제 인증기관과 여성 노동자들에게 안정적 기반을 제공 <p>• 사업내용</p> <ul style="list-style-type: none"> - 저소득 맞벌이 가정 및 한부모 가정, 청소년 중 보호종료 청소년, 혹은 미혼모 가정, 여성장애편, 여성암생존자 등을 대상으로 가사돌봄서비스를 제공하고, 여성노동자들이 서비스를 제공하도록 지원함 <p>• 추진체계: 가사서비스 사회적경제 인증기관 위탁 사업 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> - (새일센터 혹은 가족센터) 사업 위탁기관 선정, 대상 가정 모집 및 선정, 사업 평가 - (사회적경제기업) 노동자 교육 및 인사관리, 서비스 제공, 서비스 관리

5. 여성가족부 가사서비스 관련 정책 방안

- 여성가족부의 가사서비스와 연계 가능한 정책과 인프라 현황을 기반으로 상기 본 연구에서 제안한 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화를 위한 정책 목표와 방향, 육성 모델별로 구체적인 정책방안을 아래와 같이 제시함

가사근로자법 인증
제공기관으로서 모델

제공기관 활성화 지원

1. 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 지원

□ 배경 및 취지

- 여성가족부는 여성 노동자의 일자리 질 제고뿐 아니라, 여성들의 돌봄 부담을 완화하고 경제 활동을 지원하는 등 일·가정 양립을 위한 가사서비스 수요 증대에도 밀접하게 관련되어 있음
- 가사서비스 노동자는 대다수가 여성 고령자로, 가사서비스의 안정적 일자리 창출하고 유지하는 것은 이들의 경제, 사회적 안전망을 제공하는데도 중요한 역할을 할 뿐 아니라, 맞벌이 가구 증가, 1인가구 확산으로 인한 아이돌봄 등 가사돌봄의 필요성 증대, 다문화 여성의 돌봄 분야 진출 등 사회 변화에 대응에도 역할을 할 수 있을 것으로 기대됨
- 전통적으로 여성 노동자의 안정적 일자리 제공에 이바지하고 지역사회 돌봄 네트워크와 연계해 가사서비스를 제공해 온 사회적경제기업들을 육성하고 활성화하는 것은 사회적 가치를 기반으로 한 가사서비스 산업의 양적, 질적 발전을 도모하고 보편적 돌봄 서비스로 자리 잡기 위한 기반이 될 것임
 - 가사서비스의 경우 장애인, 어르신, 육아가 필요한 맞벌이 부부 등 다양한 돌봄 대상에 대한 서비스가 요구되며, 이에 따라 가사돌봄 정책 사업을 통합적으로 설계·운영하는 방안에 대한 검토가 필요
 - 통합적인 가사서비스 공급 체계(노동자 발굴, 교육훈련, 자격관리, 경력관리 등) 구축으로 서비스 인증 제공기관에 대한 이용자의 신뢰를 확보할 수 있음
 - 이는 일·가정 양립을 지원하는 가족친화기업 인증 등 기존 여성가족부 정책의 확장이라는 측면에서 의미가 있음. 이미 여성가족부는 여성, 가족 친화적 일자리 창출과 서비스를 제공하는 사회적경제 분야 기업 대상으로 여성가족형 (예비)사회적기업 지정, 사회적협동조합 인가를 하고 있음

□ 세부내용

- 기존 여성가족형 (예비)사회적기업 지정제도 내 사회서비스 유형 안에 가사서비스 분야를 추가해 가사서비스 사회적경제기업이 가사서비스 인증 제공기관에 진입하고, 이후 제공기

관으로 안정적으로 안착할 수 있도록 지원함

※ 참고 : 여성가족형 (예비)사회적기업 현황 및 주요 지원내용

- 현황 : '12년 9월 여성가족형 예비사회적기업 지정 제도 도입 후 '22년 5월 기준 159개 기업 지정함(누적 개수)
 - 지정된 예비사회적기업의 사회적목적 유형은 사회서비스 제공형(34%)이 가장 많으며, 이어 기타형(33%), 일자리제공형(17%), 혼합형(9%), 지역사회공헌형(7%)의 순
 - 사업분야는 주로 경력단절 여성 사회진출 및 여성집중 직종 일자리 지원(32%), 취약계층·가족 일자리 및 서비스 제공(28%), 건강한 가정 형성 및 위기청소년 지원(26%), 문화·예술·체육 서비스 및 보건(14%) 분야의 순으로 집중됨
- 유형 : 일자리제공형, 사회서비스형, 혼합형, 지역사회공헌형, 기타(창의, 혁신)형
- 지원내용

발굴	육성	네트워킹
<ul style="list-style-type: none"> - 예비 창업자들을 위한 설명회 - 비즈니스 모델 아이디어 공모전 개최 - 지정심사 탈락 기업 설명회 및 온라인 상담창구 운영 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 기초진단 및 특화분야 컨설팅 지원 - 제품·서비스 경쟁력 강화 지원 - 우수기업 지원(사업개발비 지원 및 인증전환 컨설팅) 	<ul style="list-style-type: none"> - 선배기업, 전문가 등과의 협업·교류 증진을 위한 워크숍 - SNS 소통창구 운영 - 만료예정기업 대상 인증 전환 컨설팅 등

* 별도로 예비사회적기업 지정 시 인건비 지원, 전문인력 지원, 판로지원 등 사회적경제지원 신청 가능

- 현 여성가족형 (예비)사회적기업 지정제도에 따른 지원내용(① 발굴 → ② 육성 → ③ 네트워킹)에 맞춰 가사서비스 사회적경제기업의 단계별 지원 및 방안을 적용해 지원함으로써, 사회적경제 기업들의 인증 참여를 독려하고 조직의 안정적 경영활동을 지원하고, 이를 확산할 수 있도록 함

| 표 4-15 | 가사서비스 사회적경제기업 단계별 지원 방안

1단계: 발굴	2단계: 육성	3단계: 네트워킹 (평가 및 보상)
<ul style="list-style-type: none"> - 여성가족형 (예비)사회적경제 설명회 - 지정심사 탈락 기업 설명회 및 온라인 상담창구 운영 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 인사, 노무, 회계 등 필요한 전문 경영 컨설팅 지원 - 여성가족부에서 추진하는 가사서비스 정책 지원사업에 우선 참여 기회 제공 	<ul style="list-style-type: none"> - 여성가족형 가사서비스 사회적경제기업이 제공하는 서비스의 공익적, 사회적 가치를 측정하는 평가지표 마련 - 평가 우수기업에 대한 보상방안 제공

- (1단계: 발굴) 여성가족형 (예비)사회적경제 지정 기업에 진입할 수 있도록 관련 설명회를 개최하고, 지정 기업에서 탈락된 기업을 위한 상담창구를 운영하는 등 기업 발굴에 초점을 맞춘 사업을 운영
- (2단계: 육성) 사회적경제 및 비영리기관의 가사서비스 인증 제공기관 진입 및 이들의 안정적인 사업 유지를 위해 인사·노무, 회계 등 경영 전반의 컨설팅 상시 지원함

- 가사서비스 제공기관의 지속적인 경영역량 강화를 위한 분야별 컨설턴트, 멘토 육성 등 인력운영 방안 모색 필요
- * (사)한국가사노동자협회는 노무법인과 협력하여 가사근로자법에 따른 가사서비스 인증기관을 희망하는 기업체 대상 가사서비스 제공기관 컨설팅을 진행함

| 표 4-16 | 가사서비스 제공기관 대상 경영 컨설팅 및 교육 지원(안)

구분	주요내용
사업개요	<ul style="list-style-type: none"> • 가사근로자법에 의해 인증기관에 진입한 사회적경제기업 및 비영리기관 대상 수요자 중심의 컨설팅 연계 및 대상별 차별화된 컨설팅 지원 • 기업 성장 및 자립 단계별 경영과제를 해결하는 맞춤형 전문컨설팅 제공
지원대상	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적경제기업((예비)사회적기업, (사회적)협동조합) 또는 비영리법인 중 가사근로자법에 의한 인증기관
지원유형	<ul style="list-style-type: none"> • 자율형 컨설팅 : 경영/기술 전 분야에 관해 자유롭게 컨설팅기관과 매칭하여 결정한 주제에 대한 컨설팅 지원 • 표준형 컨설팅 : 자금/정책 연계, 경영지원 지정 분야 내 지원 등 • 전문 경영인 파견 지원 : 전문 경영인을 필요로 하는 경우 경영안정화(손익분기점 도달 등) 시점까지 전문 경영인 파견 <ul style="list-style-type: none"> ※ 상시(1년) 컨설팅 지원 및 업체별 담당자를 지정(예: 인사노무 담당 노무사 1인, 회계 담당 회계사 1인 등) 지정해 효과를 높이는 방안 모색

- 여성가족형 (예비)사회적경제기업을 대상으로 여성가족부에서 가사서비스 관련해 추진하는 지원 정책에 우선 참여할 수 있는 기회 부여
- * 본 연구에서 제안하는 지역기반 사회적경제 가사서비스 활성화 사업, 일·가정 양립지원 바우처, 공공 직업훈련 프로그램 지원사업, 새일여성인턴 사업 등에 우선 참여 기회 제공

○ (3단계: 네트워킹/평가 및 보상) 여성가족형 가사서비스 사회적경제기업이 창출하는 사회적 가치와 공익성에 대한 평가·보상 체계 마련하고, 이와 연계한 보상 방안을 제안해 지정기업으로서 사회적 가치를 확산시킬 수 있는 기반 마련

- (평가체계 마련) 여성가족형 가사서비스 사회적경제기업이 제공하는 서비스의 공익적, 사회적 가치를 서비스 이용자(수혜자), 노동자(제공자), 지역사회 측면에서 정성적 지표로 측정하는 평가체계 마련
- * 공동체로서 느끼는 소속감, 개인 생활의 만족도 등 가사서비스 사회적경제기업을 통해 ‘내 생활의 변화’를 체감할 수 있는 지표를 제시
- (보상방안 제공) 여성가족형 (예비)사회적경제기업 평가 결과에 따라 우수기업의 경우는

고용하는 인력의 인건비를 일부를 지원하거나, 근속수당을 지원하는 등의 보상을 제공할 수 있음

* 노인요양 분야의 경우, 우수기관으로 평가된 기관에는 사회복지사 인력 1명을 지원하는 보상제도를 시행하고 있음

□ 기대효과

- 가사서비스 분야 사회적경제기업의 단계별 맞춤형 지원을 통해, 가사서비스 인증 제공기관으로의 진입을 촉진하고, 인증 제공기관으로서 안정적으로 자리 잡을 수 있도록 지원하는 체계를 마련
- 여성가족형(예비)사회적경제기업이 창출하는 사회적 가치와 공익성에 대한 평가·보상 시스템을 제시하여 개별 가사서비스 사회적경제기업의 경영전반을 점검하는 모니터링 체계로서 활용하고, 나아가 전체 산업의 발전 방향을 제시할 수 있는 통합적 지표로서 역할을 할 수 있도록 함

고용안정과 일자리 제고 위한 모델	3. 가사서비스 공공 직업훈련 교육 지원
노동자 역량강화 및 안전망 마련	

□ 배경 및 취지

- 가사지원서비스 국가직무표준(NCS)이 개발되어 있지만, 기존 비공식 노동·산업 시장의 한계로 공공 교육기관을 비롯한 현장 기업에서 적극적으로 활용되지 못함. 일부 업체는 NCS라는 명칭을 붙여 민간자격증을 발급하고 있지만, 활성화되지 못함
 - 2016년 가사지원, 2017년 산후육아지원(산후도우미), 2021년 아이돌보미 국가직무능력표준이 개발됨. 가사지원 분야의 경우, 가사관리 및 설계, 가사기본관리, 방 청소, 주방 청소 등 총 11개의 학습 모듈로 구성
 - * 실제로 내용에 NCS를 반영하여 매년 꾸준히 자격증을 발급하고 있는 사례는 한국가사노동자협회-라이프매직케어협동조합의 'NCS활용 가사관리전문가' 자격증 외에는 찾아보기 어려움

- 가사근로자법 시행과 함께 공식화된 노동·산업 시장에서 NCS 기반으로 한 표준화된 교육 설계·운영으로 양질의 가사서비스 제공의 기반 마련하고, 가사노동자의 전문성을 강화할 필요성이 제기됨
 - 가사돌봄 분야의 직무 수행은 감정노동과 결합하여 노동강도에 영향을 주며, 개인의 특성에 따라 노동강도에 차이가 발생함
 - 직무교육 지원은 노동자들이 감정노동 및 육체노동 과정에서 노동강도를 조절하여 스스로를 보호하고, 노동의 지속가능성을 높일 수 있음

※ 참고 : NCS 직업 분류

- 정의 : NCS 직업 분류상 가사도우미(경비·청소)·청소가사지원)로 분류되며 가사지원은 가정생활의 편의를 위하여 청소, 빨래 등의 간접적 대인지원서비스를 제공하는 일로 직무 정의됨
- NCS능력단위
가사관리 및 설계, 가사기본관리, 방 청소, 주방 청소, 욕실 청소, 베란다 청소, 빨래 및 다림질, 특수 청소, 정리 수납, 공간정리수납 컨설팅, 유품정리의 총 11개 단위로 구분됨

- 현재 여성가족부 '새일센터'에서는 직업교육훈련과정 중에 '시니어 인지케어 전문가', '사회복지분야 사례관리' 실무과정이 포함돼 있음. 향후 공식화되는 가사서비스와 늘어나는 수요로 인해, 새일센터 내 관련 교육과정을 운영·지원하는 정책이 필요함

□ 세부내용

- 여성가족부 산하 '새일센터'를 중심으로 가사서비스 분야 교육훈련 프로그램을 여성가족형 사회적경제기업 혹은 지역 내 가사서비스 사회적경제협의체에 위탁 운영하는 방안 도입
- NCS 기반으로 직업훈련 프로그램을 운영해온 사회적경제기업과의 MOU를 통해 가사돌봄 교육훈련 프로그램을 위탁 운영하여 표준화된 가사서비스 교육과정을 제공
- 나아가 가사서비스 사회적경제 제공기관과 함께 가사서비스의 상용화된 콘텐츠를 개발하고, 세부 특화 강좌를 운영하는 등 교육훈련 과정을 다양화하여 운영할 수 있음

□ 기대효과

- 늘어나는 가사서비스 수요에 맞춰 지역 일자리 연계 가능성이 높은 새일센터를 중심으로 표준화된 교육훈련 프로그램을 제공함
- 사회적경제기업 및 비영리기관의 교육훈련 경험과 전문성을 기반으로 현장 기반의 상용화된 가사서비스 교육 콘텐츠를 개발하고, 세부 특화 강좌를 운영하는 등 가사서비스 교육훈련 프로그램을 다양화하고 확대 운영할 수 있음

고용안정과 일자리 제고 위한 모델 노동자 역량강화 및 안전망 마련	4. 가사노동자 전문성 강화와 경력개발 지원
---	--------------------------

□ 배경 및 취지

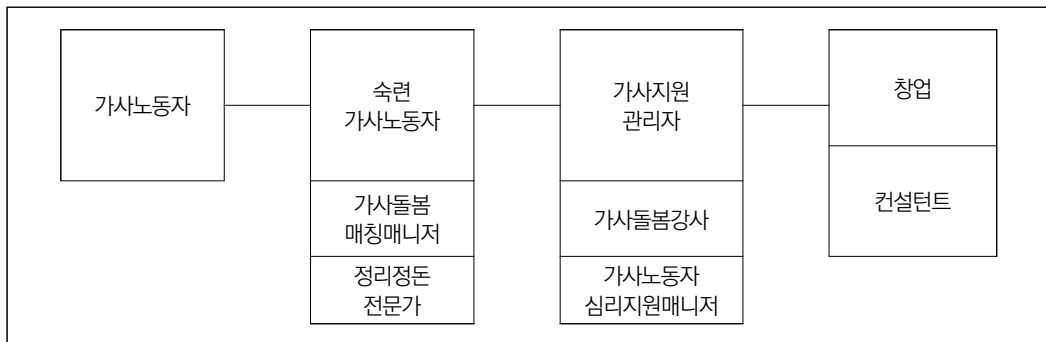
- 가사노동자 경력관리를 위한 경력인정제도, 가사돌봄 분야별 자격증 도입을 통해 가사노동자의 전문성과 직업 정체성을 강화할 필요가 있음
 - 가사돌봄 노동은 근무조건이나 노동이 이루어지는 노동상황이 다양하며, 상황에 따른 노동시간의 운영에서부터 업무과업 수행 내용도 달라짐에 따라 이러한 환경을 파악하고 업무를 수행하는 노동자 개인 재량과 역량이 중요한 특성을 가짐
- 경력이 단절된 여성, 혹은 경제활동을 한 적이 없는 여성 중 취업을 희망하는 여성들이 가사노동자로 경제활동에 참여할 수 있게 하려면, 가사노동이 보통의 직업으로서, 나아가 전문적인 업으로서 사회에 인정받기 위한 제도적 기반을 마련할 필요가 있음
- 가사노동자의 역량을 강화하고, 전문성을 인증하는 가사노동의 공식적인 자격증 제도와 가사노동 경력인증제도 도입이 필요함
 - 경력 및 전문성이 쌓인 가사노동자가 향후 강사로 활동할 수 있도록 경력 경로(career path) 설정하고 이에 따른 교육훈련 프로그램을 제공할 필요가 있음

□ 세부내용

- (가사노동자 자격증 및 경력인증제도 도입) 가사노동의 전문성을 인정하는 공식적인 자격증 제도를 도입하고, 가사노동 경력인증제도를 도입함

- 가사서비스 제공기관에 근무한 경력, 기간에 따른 경력인증제도를 도입하고, 공식적인 자격증 제도를 설계·도입해 운영
- (경력 경로 개발 및 관련 교육훈련 프로그램 운영) 가사서비스를 세분화하고 특정 서비스 영역의 전문가를 양성하는 방향으로 가사서비스 경력 경로를 설정하고, 세부 교육훈련 프로그램을 개발해 보급함
- 경험이 풍부하고 이용자 평가가 높은 인력을 강사나 상담자로 양성해 현장과 강사 또는 상담자 직무를 오가는 방식으로 운용하거나 사무역량을 갖춘 노동자의 능력을 고려하여 사업 관리직으로 연결할 방안을 모색할 수 있음
- 최근 가사서비스 제공기관에서 특화서비스, 예를 들어 반찬 만들기, 정리정돈, 반려견 케어 서비스 등으로 사업 영역을 세분화하여 추가 수익을 확보하고 있음. 향후 경제, 사회 흐름상 가사서비스가 노인, 요양 돌봄서비스와 연계, 확장되면서 제공서비스 종류가 많아지고 심화하는 추세가 늘어날 것임. 이와 연계하여 노동자들도 전문성을 심화할 수 있도록 교육훈련 및 자격증 제도를 개발, 제공할 필요가 있음

| 그림 4-6 | 가사서비스 노동자 경력 경로(안)



□ 기대효과

- 가사서비스 산업이 확장하고 늘어나는 수요에 맞춰, 표준화되고 전문적인 가사서비스 역량을 갖춘 노동자들을 육성할 수 있는 자격증, 경력인증제 등의 제도적 기반을 마련
- 가사뿐 아니라 아이돌봄, 재가 간병 등의 기타 사회서비스와 연계될 수 있는 가사서비스 경력 경로를 설계, 개발하고 관련 교육훈련 프로그램 제공하여 보편적 사회서비스로서 가사서비스가 자리잡을 수 있도록 지원

- 가사노동자들에게도 다양한 직업 경로를 제공하고 전문성을 강화하고 확장해갈 기회를 제공할 수 있음

고용안정과 일자리 제고 위한 모델 노동자 역량강화 및 안전망 마련	5. 경력단절, 결혼이민 여성 가사서비스 취업연계 및 지원
---	----------------------------------

□ 배경 및 취지

- 경력단절 및 경제활동을 한 적이 없는 여성들의 경제활동을 촉진하기 위해 새로운 일자리를 창출해 경제활동에 참여할 수 있도록 지원
- 특히 일자리를 찾기 어려운 결혼이민 여성들에게 가사서비스 분야의 취업을 연계하여 소득을 창출하고, 사회, 경제적 자립을 지원하고자 함
- 인력난을 겪는 가사서비스 사회적경제 제공기관에 노동자들을 연계하고, 인건비 일부를 지원해 사회적경제기업들의 인건비 부담을 완화하고, 나아가 새로운 일자리를 창출할 수 있도록 지원

□ 세부내용

- 농어촌, 산단형 등 지역별 새일센터 특성에 따라 결혼이민여성 혹은 경력단절 여성 등 가사서비스 직업훈련 대상자를 특화하여 교육 프로그램을 운영·제공함 (상기 가사서비스 분야 여성 역량강화 지원 방안 참조)
- 경력단절 여성들과 다문화 여성들의 일자리를 지원하는 여성가족부 새일센터의 '새일여성 인턴' 사업을 가사서비스 사회적경제기업과 연계하여 지원
 - 전국에 있는 158개의 새일센터 중 돌봄서비스업이 안정적 일자리 창출의 기반이 될 수 있는 일부 지역을 선택(예: 농산어촌에서 운영 중인 새일센터)하여 취업연계 및 지원 시범사업 시행 가능함
 - * 새일여성인턴사업: 여성가족부 새일센터가 경력단절여성을 대상으로 일경험 기회 제공 및 취업 후 고용유지를 지원하는 사업

- 여성 가사서비스 노동자들의 안정적 일자리 확보를 위해서는 7. 지역기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원사업과 연계하여 지역별 새일센터 특성에 맞춰(농어촌, 산단형) 지역 내 가사서비스를 제공하는 사회적경제기업을 육성하고 활성화하는 방안이 연계·실행되어야 함
- 산단형 새일센터의 경우, 지역 내 경력단절 여성 혹은 경제활동을 희망하는 여성 노동자를 대상으로 가사서비스 직업교육 훈련과 새일 여성인턴 사업을 통해 일자리를 제공하고, 관내 맞벌이·한부모 가정을 대상으로 일·가정 양립 지원사업으로 가사서비스 지원사업을 함께 연계해 장기적으로 여성 노동자들에 안정적 일자리를 제공할 수 있는 기반을 마련함
 - * 경기도 시흥새일센터(산단형)는 중장년 여성 취업 지원 사업으로 가사관리사 및 가정관리사 전문가 양성 과정을 운영하고, 교육 수료생들을 근로자 복지 지원사업으로 여성근로자, 맞벌이 남성 한부모 가정 대상으로 가사서비스 지원사업과 연계해 일자리를 제공하고 있음

※ 참고 : 시흥새일센터(산단형)

- 센터 개요: 산단형 새일센터로, 가사, 육아부담 등으로 경력이 단절된 여성의 재취업을 위한 직업상담, 직업교육, 복지서비스를 제공하는 것을 목적으로 함
- 현 운영 중인 주요사업
 - 중장년 여성 취업 지원(가사관리사, 가정관리사 전문가, 조리안전지킴이 전문가 양성과정): 가사서비스 양성 교육을 무료로 제공하고, 모집인원 20명 대상 일·생활 균형 가사서비스 지원사업 및 재가요양 등 지원사업, 혹은 시흥시 관내 유아기관 조리원과 직접 연계해 일자리 제공
 - 근로자 복지 지원사업
 - 새일반찬점: 반찬점 이용비를 소득 순위별로 성장기 자녀가 있는 관내 거주 여성근로자에게 차등 지원
 - 무료셔틀버스: 대중교통 취약지역 거주 여성근로자 출근 편의를 위한 버스(2노선) 운행
 - 가사서비스 지원: 만18세 이하 자녀가 있는 관내 거주 여성근로자, 맞벌이 남성 한부모 가정 대상 월2회(1회 4시간) 가사서비스 지원

- 농어촌 새일센터의 경우, 지역 내 다수의 결혼이민여성을 대상으로 가사서비스 사회적경제 제공기관 혹은 협의회와 함께 가사서비스 교육 프로그램을 개발·운영하고, ‘새일 가사서비스 여성인턴 사업’으로 교육생을 대상으로 사회적경제 제공기관과 연계하여 일자리를 제공하도록 함
- 이와 함께, 지역 내 가사서비스 사회적경제 제공기관 육성 및 활성화 지원사업도 함께 연계하여 실행하는 것이 중요함. 제공기관들이 안정적으로 여성 노동자들에게 일자리를 제공하고 지역사회 가사서비스를 지원할 수 있도록 ‘고령자 안심노후 지원사업’, ‘노노케어’ 등 사업을 실시하고, 여성 노동자들이 지원사업의 코디네이터와 강사 등으로 활동할

수 있도록 다양한 일자리 기회를 제공할 수 있도록 함

※ 제주 한라새일센터(농어촌형)

- 센터 개요: 농어촌형 새일센터로, 취업상담 및 알선, 교육훈련, 직업상담 사업을 운영함
- 현 운영 중인 주요사업
 - 새일인턴십: 경력단절여성과 더불어 결혼이민여성을 대상으로 주30시간 이상 근무한 인턴에 채용 및 근속 장려금(기업: 최대9개월 320만원, 인턴:60만원) 지원
 - 직업훈련 과정: 농어촌 실정에 맞는 새로운 일자리 발굴 지원하기 위한 맞춤형 교육서비스 지원하고자 교육과정 (온라인마케팅사무원 양성, 제주자원공방창업 양성) 운영 중

[정책 사업 제언]

1. 가사서비스 직업훈련 프로그램 개발 및 운영

- 현 운영 중인 직업훈련 과정 내 결혼이민여성을 대상으로 한 '가사서비스' 직업훈련 프로그램 추가 개발 및 운영함
- (세부 내용) ① 가사서비스 교육강좌 개설 및 수료증 발급
- ② 제공기관 혹은 가사서비스 제공조직이 없을 경우 가사서비스 여성협동조합 발굴 및 육성
- ③ 사회적경제 가사서비스 제공기관과 새일센터 MOU 체결로 가사돌봄 분야 희망 종사자 대상 직업훈련 프로그램 개발, 학습조직체 조성 및 순회교육 실시(역량개발 생활기술 교육, 리더십 함양교육 등 추진)
- ④ MOU 체결 시 다음의 내용을 참고할 것 1) 가사돌봄분야 직무 기초/보수교육 실시와 구직자 취업 연계, 2) 지역에 필요한 가사돌봄서비스 일자리 개발 및 인력 양성
- (추진체계) 새일센터-사회적경제기업 협업
- (공통사항) 구직자 모집, 교육과정 개발 및 실시
- (새일센터) 구인·구직자 모집, 홍보, 상담, 구직상담, 직업정보 제공, 강좌 개설 및 운영, 취업 후 사후관리 지원, 사업효과 분석을 위한 취업 정보 자료관리
- (사회적경제기업) 실전·심화 교육, 교육과정 개발, 이론 및 기초교육, 취업 연계, 사업효과 분석

2. 가사서비스 새일인턴십 프로그램 운영

- 현 운영 중인 새일인턴십 사업의 참여분야 및 기업 중 하나로 가사돌봄서비스 사회적경제기업 포함해 운영함

3. 가사서비스 사회적경제기업 육성 및 활성화 지원사업과 연계

- 하단에서 제안한 7. 지역 기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원 정책 사업 중 농산어촌 지역 사업 중 주민공동체 중심으로 가사서비스 돌봄 주체로 성장 지원사업인 '노노케어' 사업과 연계 가능
- 가사서비스 사회적경제기업이 지역사회 내 가사돌봄서비스 주민공동체 모집하고, 교육훈련 과정을 거쳐, 가사돌봄서비스 협동조합을 조직하기 위한 컨설팅을 제공하는 조직화 사업 주체로 활동하는 정책 사업을 운영
- 가사서비스 직업훈련프로그램 및 새일인턴십 수료자들이 본 사업에 함께 참여해 강사 및 코디네이터로 활동할 수 있도록 지원함

□ 기대효과

- 경력단절 여성을 포함해, 일자리를 찾기 힘든 결혼이민자 여성들을 대상으로 가사 분야 일자리를 제공
- 가사서비스 사회적경제 및 비영리기관에 신규노동자들을 연계하여 인건비를 지원하여 인건비 부담을 완화할 수 있음

지역사회 가사서비스
제공자로서 모델
산업 생태계 조성
및 지원

7. 지역 기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원

□ 배경 및 취지

- 가사서비스는 장기요양, 산모 돌봄 등 기존 사회서비스와 연계할 필요성이 커지고 있으며 관련 서비스 수요도 증가하고 있음. 하지만 지역별로 지역의 인프라나 자원의 차이로 가사돌봄 서비스가 제공되기 어렵거나, 공익적 가치를 제공하는 가사 분야 사회적경제 혹은 비영리기업이 활성화되기 어려운 상황임
- 특히 농산어촌 지역의 경우, 플랫폼 기업이나 민간기업들이 진출하기는 수요가 적고 교통 인프라가 부족해 시장성이 떨어져 진출을 꺼리며, 지역 내 자원의 부족으로 가사서비스의 이용에 어려움이 있어, 가사 분야 사회적경제와 비영리기관을 연계하여 가사돌봄 공백을 메우는 정책 설계가 요구됨

□ 세부내용

- (대도시형) 서울, 경기 혹은 광역시와 같이 플랫폼 대기업을 중심으로 시장경쟁 강도가 높은 대도시의 경우, 현 가사서비스 사회적경제기업 모델을 확산하고 경쟁력 강화를 위한 지원사업이 필요
 - 지역 내 생활권을 기반으로 가사돌봄 사회적경제 협의체를 구성할 수 있도록 지원
 - 협의체를 중심으로 공공 가사플랫폼을 공동으로 개발·운영하도록 지원
 - 특화 사업(반찬 만들기, 반려견 돌봄 등)을 개발·운영할 수 있도록 지원하는 정책방안 제공
- (복합형) 늘어나는 서비스 수요를 맞추기 위해 시장 공급이 원활히 될 수 있도록 사회적경제 기업의 역할을 강화하고, 사업영역을 확산시킬 수 있도록 지원하는 방안
 - 지역 내 가사돌봄협의체 설립과 운영 지원을 통해 신규노동자 양성 교육 및 노동자 경력 개발 프로그램 운영을 위한 인프라(강의장, 강사, 프로그램 등)를 공유할 수 있도록 지원
 - 인접한 농산어촌 지자체와 MOU를 통해 지역 내 사회적경제기업이 직접 서비스나 지역 공동체 교육을 제공할 수 있도록 지원 기반 마련

- (농산어촌형) 가사서비스 플랫폼 기업 혹은 기존 유료직업소개소 등 민간기업이 수익성을 이유로 진입하지 않는 지역의 돌봄 공백 해소를 지원하는 방안 필요. 사회적경제 제공기관들이 이를 보완하기 위해서는 교통 인프라의 부족, 부족한 시장 수요 등 수익성이 낮고 접근이 힘든 환경적 요인을 고려한 공공 정책 지원이 뒷받침되어야 함
- 장기요양보험의 수급자가 아닌 고령자의 경우 공적 돌봄 사각지대가 발생할 수 있어 공적 돌봄의 대상이 아닌 경우, ‘고령자 안심노후 지원사업(가칭)’을 통해 돌봄취약 마을의 고령자 저소득 취약가정 혹은 1인 고령자 가정을 방문하여 가사서비스를 제공함. 서비스 대상 지역인 농산어촌 마을 10곳 정도를 선정하고, 노동자 이동을 돕기 위한 교통비 지원 혹은 공공 교통 인프라(예: 공공버스 운영 혹은 택시 바우처 제도 등)를 활용할 수 있도록 지원 제공
 - 주민공동체를 중심으로 가사서비스 사회적경제 제공기관 설립 지원사업 실시. 지리적 접근성이 떨어지거나 인적자본이 제약을 받는 등 농산어촌 지역의 특성을 고려하여, 사회적경제기업이 주민공동체를 모집하고, 돌봄제공자이자 수혜자로서 가사돌봄 주체 조직으로 성장할 수 있도록 교육훈련 제공하고 컨설팅하는 시범사업을 시행

표 4-17 | 지역 기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원 방안

구분	정책 방향	세부 정책
대도시형	- 공익 가치 확대를 위한 사회적경제기업 경쟁력 강화	- 한부모가족, 맞벌이부부 등 여성가족부 주요 정책 대상을 중심으로 운영 가사돌봄협의체 중심으로 공공 가사돌봄서비스 플랫폼 혹은 특화사업 공동 개발 및 운영 지원
복합형	- 시장 수요 충족 및 안정적 수익구조 마련을 위한 연계사업 지원	- 지역 가사돌봄협의체 설립 및 운영 지원 - 협의체 기반 노동자 교육·훈련/경영 컨설팅/가사돌봄 확장 신규서비스 개발 및 운영 지원 - 인근 농산어촌 지역과 연계하여 지원사업 실시
농산어촌형	- 가사돌봄서비스 공백 해소	- 고령자 안심노후 지원사업 실시 - 주민이 서비스 제공자이자 수혜자로서 활동할 수 있는 사회적협동조합 설립을 지원, 컨설팅하는 시범사업 실시

□ 기대효과

- 농산어촌 지역과 인접 지역 가사서비스 제공기관 혹은 인증기관과 연계한 지원 사업을 통해 농산어촌 가사돌봄 공백을 보완할 것으로 기대됨

지역사회 가사서비스 제공자로서 모델	10. 일·가정 양립 지원 바우처 도입
대국민 인식 제고	

□ 배경 및 취지

- 저출생 고령화, 1인가구 증가 등 사회 변화에 맞춰, 가사돌봄 서비스를 보편적 사회서비스의 일환으로 공공과 민간이 함께 지원하기 위한 중앙정부와 지자체 정책 방안들이 논의 중
- 미혼모, 보호종료 청소년 등 가사돌봄서비스의 사각지대에 놓인 소외계층을 대상으로 한 가사서비스 바우처 제도의 필요성 증대
- 가사서비스 바우처 제도는 이용자의 선택권을 확장하고, 사회적경제 인증기관을 포함해 가사서비스 시장 확대에 큰 역할을 할 수 있을 것으로 기대됨

□ 세부내용

- 여성가족부 주요 정책대상이자 가사돌봄서비스 사각지대인 청소년 중 보호종료 청소년, 미혼모·부, 한부모가정 등을 대상으로 한 가사돌봄 지원사업을 추진
- (대상자) 보호종료 청소년, 미혼모·부 등 한부모가정
- (실행주체 및 방법) 여성가족형 (예비)사회적경제기업을 우선으로 하며, 대상자 소득별 가사돌봄서비스 제공 범위 및 방식 설계 필요

□ 기대효과

- 바우처(서비스 이용권) 제도는 서비스 이용자 중심의 직접 지원방식으로 서비스 이용자의 선택권을 확장하여 사회적경제 및 비영리기관의 가사서비스 시장 창출에 일정한 역할을 할 수 있을 것으로 기대됨

6. 기타 가사서비스 관련 정책 제언

- 가사서비스 사회적경제기업 육성과 활성화를 통해 가사노동자들의 일자리 질 제고와 가사서비스가 공식적으로 보편적 사회서비스로 자리 잡을 수 있도록 노동과 산업 전반에 대한 정책 방안을 아래와 같이 제언하고자 함

가사근로자법 인증 제공기관으로서 모델	2. 사회적경제 제공기관 협의체 설립 및 운영 지원
제공기관 활성화 지원	

□ 배경 및 취지

- 가사서비스 사회적경제 및 비영리기관의 제공기관 협의체 결성과 설립을 지원하여, 정책 설계에 현장의 의견이 반영할 수 있는 통로를 제공
- 사회적경제 및 비영리기관이 협의체를 통해 제공기관으로 진입할 수 있도록 장려하고, 단체 표준 등 가이드라인을 마련하는 등 선도적인 현장 주체로서 가사서비스가 공식적인 산업으로서 안착하고 성장할 수 있는 토대를 마련

□ 세부내용

- 가사서비스 사회적경제 및 비영리기관의 가사서비스 제공기관 협의체 결성을 지원함
 - 정부 주도의 단발성 협의체에서 벗어나 정부-민간의 역할 분담과 협업 방향 등을 구체적으로 논의하고 전달할 수 있는 상시적 민관 협업체계 구축의 필요를 충족할 수 있도록 구성
 - 협의체 결성을 지원하고, 조직된 협의체가 자체적으로 운영되고 안착될 수 있도록 초기 운영비를 지원함

□ 기대효과

- 지역 현장의 의견이 상시로 전달될 수 있는 민관 협업체계의 기반을 마련함
- 협의체를 통해 영세한 사회적경제기업 및 비영리기관의 제공 진입기관으로의 진입을 촉진함

고, 향후 단체표준 가이드라인 개발을 비롯해 공익적 가치를 기반으로 한 업계 발전을 도모할 수 있도록 함

고용안정과 일자리질 제고
위한 모델
노동자 역량강화 및
안전망 마련

6. 가사노동자의 안전한 일터 환경 조성

□ 배경 및 취지

- 비공식 노동자로서 안전 위험에 노출되거나, 부당한 처우에 놓여있었던 가사노동자들의 노동 환경을 개선할 수 있는 공식적인 가이드라인 혹은 매뉴얼 제작이 필요함
- 인증 제공기관 외에 유료직업소개소 등 전통적 제공기관에서 단시간 노동하는 가사노동자들의 노동상담과 권리 구제를 위한 공식적인 채널이 필요
 - 서비스 이용자와 대면하거나 이용자의 공간에서 서비스가 이루어지는 특성으로 인해 업무의 기술적인 부분보다 이용자와의 관계에서 발생하는 분쟁이 많은 편이며, 타업종보다 감정적 스트레스가 높아 이를 해소하는 방안 마련이 시급함

□ 세부내용

- 가사노동자 윤리 및 노동자 보호 등을 목적으로 하는 ‘산업안전매뉴얼’의 제작 및 보급과 노동자 인권교육 진행
 - 가사노동자들의 산업안전매뉴얼을 제작해 보급
 - 가사서비스 사회적경제기업 협의회 등 현장 산업 안전 현황을 반영해 매뉴얼을 제작하고, 관련 교육프로그램을 함께 개발해 보급할 필요가 있음
 - 가사노동자들을 대상으로 ‘산업안전’에 대한 교육과 함께 노동권을 비롯한 인권 교육 강좌도 함께 개설해 ‘새일센터’를 중심으로 직업교육훈련 과정과 함께 운영
- 가사노동자 성추행 등 안전의 사각지대에 놓였으나 피해상담 창구조차 없어 가사노동자 인권 보호가 이루어지지 않고 있음. 가사노동자의 업무 수행 과정에서 발생할 수 있는 문제들에 대한 상담 및 권리 구제 등을 지원할 수 있는 ‘(가칭)가사근로자종합지원센터’를 신규 설치하

거나, ‘새일센터’ 내 관련 기능을 하는 조직을 구성할 필요가 있음

- '21년 경상남도는 돌봄서비스 노동자의 권익 보호를 위한 지원센터를 전국 최초로 개설함.
경남 창원(중부권), 김해(동부권), 진주(서부권)에 권역별 돌봄노동자 지원센터를 두고 있음

※ 참고: 경상남도 돌봄노동자 지원센터

- 설립 근거 : 경상남도 돌봄노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례(2019)
- 설립 현황(위탁 운영)
 - 동부권 돌봄노동자 지원센터(김해·밀양·양산)
 - 서부권 돌봄노동자 지원센터(진주·통영·사천·거제·고성·남해·하동·산청·함양·거창·합천)
 - 중부권 돌봄노동자 지원센터(창원·의령·함안·창녕)
- 주요사업
 - 돌봄노동자의 실태조사 및 연구, 정책개발
 - 직업·심리·고충 상담
 - 건강관리 및 역량강화
 - 취업 관련 정보 제공 및 구직활동 지원

□ 기대효과

- 가사노동자들의 노동 환경을 반영한 산업안전매뉴얼의 보급과 교육프로그램 운영을 통해, 노동환경 개선에 이바지하고 노동권 등 가사노동자들의 인권에 대한 인식 제고에 기여할 수 있음. 성추행 등 안전의 사각지대에 놓였으나 피해상담 창구조차 없어 가사노동자 인권 보호가 이루어지지 않고 있음
- 가정에서 이뤄지는 노동 환경의 특수성으로 성추행 등 범죄에 쉽게 노출될 수 있는 가사노동자들을 상담하고 권리 구제할 수 있는 공식 통로를 제공해 노동 안전을 보장하고 노동권 제고를 도모함

지역사회 가사서비스 제공자로서 모델	8. 가사·돌봄 이해관계 당사자 간 협력적 거버넌스 구축
산업 생태계 조성 및 지원	

□ 배경 및 취지

- 가사서비스를 둘러싼 다양한 이해관계자들과의 협력적 거버넌스 구축으로 현장의 의견을 충실히 수렴하고 빠르게 제도에 적용할 필요가 있음

- 정부 및 지자체의 법·제도적 기반을 바탕으로 한 민관 파트너십은 고용과 복지 안전망의 역할을 하는 사회적경제 가사서비스기업의 인증기관 진입을 촉진하고, 규모화를 통한 기업 경쟁력 강화 등 긍정적 역할을 한다는 사실을 국내외 연구 사례를 통해 확인됨
- 2010년 11월 ISO 26000을 비롯해 최근 ESG 경영이 부각되면서, 이해관계자를 기반으로 한 기업과 공공의 사회적 책임 경영이 강조되고 있음. 이에 따라 가사노동자, 가사서비스 인증 제공기관, 이용자, 학계 전문가, 정부 모두가 함께 참여하는 협력적 거버넌스 구축의 필요성이 중요해짐

□ 세부내용

- 가사분야 이해관계자 거버넌스(가사서비스 특별위원회(가칭)) 마련하여 가사근로자의 권익 개선과 가사돌봄 서비스 질 향상을 위한 다양한 의제들을 상시로 논의할 수 있는 의사결정 구조를 갖추도록 함
 - 가사근로자법에는 고용정책심의회가 이 업무를 맡게 되어 있어 가사근로자 고용개선 전문위원회를 설치하게 되었는데 이는 중앙정부 차원에 국한되며 원칙적으로 ‘인증 제공기관의 가사근로자’를 적용범위로 함
 - 따라서 저출산·고령사회기본법과 같은 유사 법률에 따르거나 혹은 정부 산하 위원회로서 인증 제공기관 여부에 상관없이 가사노동자에 관한 의제를 담당할 수 있는 거버넌스 구조를 설치할 필요가 있음
- 가사서비스 노·사·민·전·정이 참여하는 특별위원회를 구축하고, 가사노동자들의 양질의 일자리 필요성과 가사서비스가 사회에 안착할 수 있는 시장 규칙과 제도와 관련한 내용을 논의할 수 있도록 함
 - 현재 가사근로자법에는 거버넌스와 관련된 내용이 부재해 향후 가사근로자법 개정 사항에 반영하여 추진할 필요가 있음

※ 참고: 가사분야 이해관계자 거버넌스(가사서비스 특별위원회(가칭))

- 설립 목적 : 가사서비스 시장의 안정화·활성화를 위하여 이해당사자간 협력적 거버넌스 구성
- 설립 지원 주체 : 여성가족부/고용노동부
 - 설립 지원 주체로 각 부처별 장단점이 있음. 여성가족부가 주관할 경우 여성·돌봄의 맥락에서 기존 정책과 연계할 수 있으며, 고용노동부가 주관할 경우 고용정책으로 접근할 수 있음
- 위원회 구성: 가사노동자, 가사서비스 인증 제공기관, 이용자, 학계 전문가, 정부
- 위원회의 역할
 - 가사서비스 활성화를 위한 국가 및 지방자치단체, 산·학·관 협력에 관한 사항 논의
 - 가사서비스 활성화를 위한 법적 절차 지원 및 사회적 공론화

□ 기대효과

- 공식화된 가사서비스 업계의 노동자 권익 개선과 서비스 질 향상을 위한 다양한 의제들을 다양한 이해관계자와의 숙의 과정을 통해 해결방안을 모색할 수 있음
- 가사서비스 활성화를 위한 다양한 정책들을 현장을 중심으로 설계할 수 있으며, 정책 보급 및 파급 효과를 제고할 수 있음

지역사회 가사서비스 제공자로서 모델	9. 가사서비스 통합정보시스템의 구축 및 운영
산업 생태계 조성 및 지원	

□ 배경 및 취지

- 현재 간병, 돌봄, 가사지원 등 사회서비스 관련 정보를 제공하는 공공 플랫폼은 개별 부처에서 운영하는 플랫폼을 통해서만 접근할 수 있어, 지원 대상자임에도 정보를 검색, 신청하기 어려운 상황임
- 가사서비스 관련 정책과 서비스 인증 제공기관, 서비스 참여대상 및 구체적인 지원사업 내용을 확인할 수 있는 통합정보시스템 구축이 필요함

□ 세부내용

- 공공 정책 지원사업뿐 아니라 민간에서 제공하는 가사서비스에 관한 정보도 함께 확인할 수 있는 통합정보시스템 구축과 운영을 통해 보편적 사회서비스 기반으로 가사서비스가 자리할 수 있도록 인프라 마련이 필요

- (구성) 부처 간 돌봄 정책과 사업을 전체적으로 확인할 수 있는 방향으로 설계되어야 하며, 소비자 상담창구 및 노동자 고충 처리 등 과정을 통합처리 할 수 있는 기능도 포함되어야 할 것임
- * 예시: 경기도 아동돌봄플랫폼은 다함께돌봄센터, 지역아동센터, 육아나눔터, 아동돌봄공동체, 청소년방과후아카데미 등 도내 2490곳이 모두 표시됨
- (향후 추가 기능) 가사서비스의 지역화폐, 혹은 지역사업과의 연계 등 통합정보시스템 안착과 활성화를 위한 방안도 고려해 볼 필요가 있음

※ 참고: 지역별 통합정보시스템 현황

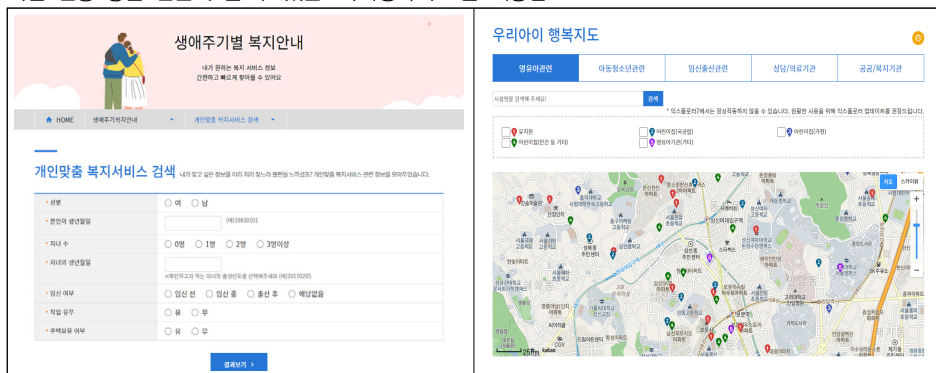
○ 대전광역시 '대전아이'

- 돌봄기관정보 제공은 물론 이용연령, 지역, 돌봄시설 등 조건에 따른 맞춤형 돌봄서비스를 검색 및 예약할 수 있도록 사이트 구성
- 돌봄활동가 양성교육, 돌봄공동체 신청 등 돌봄서비스 제공자와 이용자별 서비스 제공



○ 서울 성북구 '온가족행복망'

- 생애주기별 수요자 맞춤형 서비스 제공 및 지역 유희공간 대여, 지역 내 임신·영유아·아동청소년 대상 시설 현황 등을 한눈에 볼 수 있는 '아이행복지도'를 제공함



□ 기대효과

- 이용자가 원하는 가사서비스를 쉽게 검색하고 신청할 수 있는 통합정보시스템을 통해, 다양한 가사서비스 정보를 제공받을 수 있으며, 보편적 사회서비스로 안착할 수 있는 계기를 마련
- 가사서비스 정책과 관련 교육 및 사업, 행사 홍보 등의 이슈를 함께 제공함으로써, 가사서비스 정책을 활성화하고, 일·생활 균형 문화 확산에도 기여할 수 있음

지역사회 가사서비스 제공자로서 모델 가사서비스에 관한 대국민 인식 제고	11. 가사서비스와 종사자에 대한 인식개선 대국민 캠페인
--	---------------------------------

□ 배경 및 취지

- 가사·돌봄은 모두가 누려야 하는 권리이자 누구나 수행할 수밖에 없는 의무라는 점에서 가사·돌봄의 사회적, 공공적 성격에 대한 사회적 공감대 마련이 중요함
- 직업으로서 가사노동의 가치를 사회적으로 인정받는 것은 가사노동자의 권리신장과 일자리의 질 제고와도 직접적으로 맞닿아 있기 때문에 장기적인 사회 인식개선 운동이 필요함

□ 세부내용

- 가사근로자법에서는 가사서비스 이용자들이 안전한 노동 환경을 제공해야 하는 의무도 함께 명시하고 있지만, 아직 이용자들의 가사서비스 이용 책임에 대한 내용은 구체적으로 홍보되지 않은 상황임
- 가사서비스 이용 방법과 가사노동자들의 안전한 노동 환경 제공 책임에 대한 홍보자료와 가사노동과 노동자에 대한 인식개선에 초점을 맞춘 매체 광고 및 홍보자료를 배포
 - 참고: 국민건강보험공단에서 제작·배포한 요양보호사 인식개선 매체 광고
- 가사서비스 사회적경제 협의회 등 현장과 함께 국제 가사노동자의 날(6월16일)을 기념하는 포럼 및 캠페인 진행
 - 가사서비스 산업 및 가사노동 관련 이슈를 다루는 포럼 및 캠페인을 민관 합동으로 진행해 참여도와 인지도를 높이고자 함

□ 기대효과

- 가사서비스 이용자의 책임을 비롯해 가사노동자들의 지위 등 가사서비스 전반에 대한 사회 인식을 제고하여 보편적 사회서비스로 자리 잡을 수 있는 공감대 마련에 기여
- 가사노동에 대한 인식개선은 일자리 질 개선뿐 아니라 향후 고령 여성에 한정된 노동자는 물론 일반인에게도 인식개선의 기반을 마련함

지역사회 가사서비스 제공자로서 모델 가사서비스에 관한 대국민 인식 제고	12. 가사서비스 이용자 보호 및 분쟁 해결을 위한 시장의 규칙 마련
--	--

□ 배경 및 취지

- 가사서비스 시장 확장을 위해 서비스 이용자와 가사노동자, 제공기관 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위한 보다 구체적인 합의 또는 권고 기준이 필요함
 - 올해 6월 시행된 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」은 가사근로자의 권익보장과 관련된 이용자의 의무와 책임을 명시하고 있으나, 근로자들의 이용자의 비밀, 권리보장에 관한 구체적인 기준 혹은 가이드라인에 관한 내용이 포함되지 않음
 - 공정거래위원회는 소비자 불만이 빈발하는 거래 분야에서 분쟁의 사전예방 및 소비자보호 측면에서 표준약관의 보급 및 활성화를 중점과제로 추진해오고 있음
- 가사돌봄 사회적경제 및 비영리기관에서도 자체적으로 가사노동자와 서비스 이용자 이용약관을 마련해 운영하고 있음

□ 세부내용

- (표준이용약관 내용) 현장에서 발생하는 분쟁 최소화를 위해 매칭 전 단계에서 서비스의 범위, 서비스 종류에 따른 차등 비용, 노동자에 대한 이용자가 지켜야 할 예절, 노동자 휴게시간, 제공해야 할 노동환경 조건 등이 명시된 표준이용약관을 마련해야 함
 - 노동자 휴게시간의 경우, 사전 안내되고 있지만, 현장에서 인정되지 않아 노동자들의 피로감이 누적되고 있음. 휴게시간, 식사시간이 반드시 보장될 수 있도록 인식개선이 요구됨
 - 가사서비스 인증 제공기관, 전문가, 학계 등 함께 의견을 취합해 표준이용약관을 마련하

고 현장에 적용할 수 있는 법, 제도적 기반 마련이 필요함

* 예시: 공동주택관리 분쟁 발생 시, 「공동주택관리법」 제71조에 따라 ‘공동주택 관리 분쟁조정위원회’에서 분쟁 조정

○ (고안 방식) 가사서비스를 둘러싼 다양한 이해관계자, 가사노동자-제공기관-이용자들(가칭 가사서비스 특별위원회)이 함께 참여하여 표준이용약관 마련에 설립할 수 있도록 지원함

※ 참고: 가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률

제4조(가사근로자의 권익 증진) ① 가사서비스 제공기관과 이용자·이용자 가족(이하 이 조에서 “이용자등”이라 한다)은 가사근로자의 자유의사에 반하는 근로를 강요하여서는 아니 되며 가사근로자에게 휴게시간을 주는 등 적절한 근로환경을 제공하도록 노력하여야 한다.

③ 이용자등은 입주가사근로자의 사생활의 자유를 침해하여서는 아니 된다.

11조 ④ 이용자는 제1항 및 제2항에 따라 체결한 이용계약을 준수하여야 하며, 이용계약에서 정한 사항 외의 업무를 가사근로자에게 요구하여서는 아니 된다

| 그림 4-7 | 서울행복한돌봄과살림 서비스 이용 고객 에티켓

돌봄서비스 이용 고객 에티켓
가사돌봄 서비스 이용 고객 에티켓



1
정식 요청으로 불러 주세요

여러분 집안 구석구석을 내 걸음이 경성껏 돌봐드리는 가사돌봄이는 가사노동을 하는 직업인, 집에 가면 자녀를 키우는 부모입니다. '아줌마'가 아니라 '관리사'라는 직업호칭을 사용해 주세요.

2
존중하는 말투를 사용해 주세요

아랫사람 부리듯 반말이나 하대하는 말은 사양합니다. 돌봄이를 배려하고 존중하는 친절함 태도와 말투는 더 좋은 서비스로 이어집니다.

3
가사돌봄이가 제공하는 기본 서비스 영역이 있다는 것을 이해해 주세요

가사서비스 기본업무는 청소, 세탁, 설거지, 간단한 음식준비입니다. 가사서비스 영역은 홈페이지 통해 확인할 수 있습니다.

4
돌봄이도 쉬는 시간이 필요합니다

돌봄이는 근로기준법에 따라 4시간마다 30분 이상의 휴식 시간을 가질 수 있습니다. 잠깐의 커피타임으로 업무 효율을 높일 수 있도록 적당한 휴식을 인정해 주세요.



5
돌봄서비스 시간 약속을 지켜 주시고 서비스 요금은 당일 지급해 주세요

서비스 시간이 가사돌봄이에게는 임금으로 직결되는 근무시간입니다. 갑작스러운 취소는 바로 임금 삭감으로 이어집니다. 취소는 최소 전날 오전까지 알려 주시기 바랍니다. 서비스 요금은 봉투에 넣어 미리 준비해 주세요.

6
사소한 언행이 돌봄이의 자존심을 해치는 성희롱이 될 수 있습니다

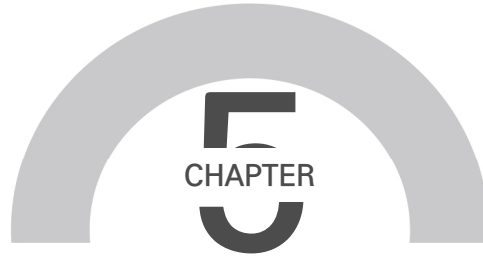
최근 남성 단독가구가 늘어나면서 아무렇지 않게 하는 사소한 언행이 돌봄이에게 성적 수치심을 주는 경우가 있습니다. 남성 고객이 혼자 계신다면 불편하시더라도 돌봄이가 일하는 동안 집을 비워주시는 것도 훌륭한 배려입니다.

7
종일제 가사돌봄이 서비스 이용자 점심을 제공해 주세요

종일제 서비스는 간단한 점심식사를 제공해 주셔야 합니다. 서비스 이용자실에서 드시는 음식으로 준비해 주시고 제공이 어려우면 식대를 지불해 주셔도 됩니다.

□ 기대효과

- 업계의 분쟁을 사전예방하고, 이용자를 보호하는 측면에서 표준약관을 마련하고 보급·활성화함으로써 가사노동자들의 일자리 질 제고와 공익적 가치를 기반으로 가사서비스 시장의 발전을 도모할 수 있음
- 정부뿐 아니라 이용자, 제공기관, 노동자가 함께 참여하는 거버넌스 구조를 통해, 표준약관을 마련하여 현장 중심으로 약관을 보급·확산할 수 있음



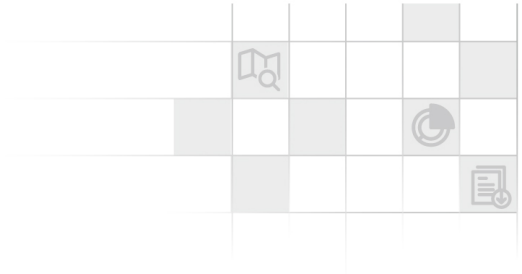
요약 및 결론



제1절 연구 요약	205
제2절 연구의 한계	210

5 CHAPTER

요약 및 결론



제1절 연구 요약

- 저출생·고령화 사회 추세 속에서 여성과 가족을 둘러싼 사회서비스에 대한 요구가 복잡하고 다양해지면서 지역에 기반해 소비자의 요구를 충족하고, 노동자들의 질적 권리 향상에 기여하는 사회적경제기업의 역할이 중요해지고 있음. 이에 본 연구에서는 가사 분야 사회적경제기업이 서비스 인증 제공기관으로서 육성·활성화할 수 있는 모델과 방안들을 제시하고자 함
- 이상의 연구 목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 전국 가사돌봄 서비스를 제공하는 비영리, 사회적경제기업의 실무자 및 전문가를 대상으로 현장의 상황을 더 깊이 이해하고, 의견을 청취하기 위한 질적 연구를 시행함. 현장 질적 연구내용을 기반으로 전문가 자문회의를 개최하여, 연구내용에 대한 타당성 검토 및 보완 발전 방향에 대한 의견도 수렴함
- 본 연구의 범위는 가사 및 돌봄서비스를 제공하는 국내 비영리·사회적경제기업 13개소를 연구 대상으로 한정하였으며, 연구 비교를 위해 가사 분야 플랫폼기업 2개소와 공공 가사 및 돌봄서비스 사례를 추가 조사함
- 인터뷰는 반구조화된 질문지를 바탕으로 시행하였으며, 주요질문 내용은 기관(거버넌스 근로 규칙, 서비스 요금, 노동자 교육훈련, 노동자 보수지급 등), 노동자(연령대, 근로시간, 월 평균 소득, 이직률 등), 이용자(연령대, 서비스 이용횟수 등), 지역사회와의 관계, 가사서비스 인증 제공기관 전환 여부 및 이유, 사업 추진 시 어려움 등으로 구성함. 전문가 자문의 경우, 여성 정책 분야(2명), 가사돌봄 현장(2명), 사회적경제 분야(2명), 노동분야(3명) 총 9명으로 구성함

- 연구 참여자들과의 일대일 인터뷰 결과를 공공, 타 민간기업과의 비교분석을 통해, 자료 분석한 결과는 다음과 같음
 - ① 좋은 일자리를 창출하고 고용을 유지하기 위해 직접고용 혹은 월급제를 지향하고, 분절화된 가사노동의 한계를 보완하기 위해 노동자 간 네트워킹 촉진을 위한 월례모임, 소모임을 운영, 역량 강화 차원에서 보수교육 및 양성 교육 활발히 제공
 - ② 지역 내 시민단체, 사회적경제기업 등과 연대·협력하고 취약계층 대상으로 가사서비스를 지원하거나 지역 돌봄협의체에 참여하는 등 지역사회 기여에 적극 참여
 - ③ 안심할 수 있는 가사서비스 공급을 위해 노동자-이용자 간 갈등 분쟁 처리에 적극적으로 개입하는 등 가사서비스 공익성을 확대하는 노력
- 본 연구조사 결과에 따르면 가사서비스 사회적경제기업은 지역사회 내 다양한 사회단체들과 네트워크를 통해 사업 가능성을 확장하는 동시에 지역사회에 대한 기여를 하고 있으며, 가사서비스 외에 산후조리, 아이돌봄, 재가장기요양 등 다양한 돌봄서비스를 제공하고 있음
- 특히, 플랫폼 기업과 비교하면, 이용자 측면에서 서비스를 2년 이상 정기적으로 이용해온 충성고객들이 많으며, 신규노동자 대상 입문 교육 외에, 경력개발, 역량 관리에 대한 추가 교육 훈련 기회가 많고, 노동자 간 네트워크 기회도 많이 제공되는 차이를 보임
- 반면, 본 연구의 조사대상 기관들은 미션과 비전을 기반으로 하는 사회적경제기업 특성상, 운영 및 수익 등의 조직 내부 구조적 측면에서 큰 차이점을 보이지 않으며, 영세한 조직 특성상 서비스 이용자 특성도 큰 차이점이 발견되지 않아, 조직이 위치한 지역별 외부 환경요인을 함께 살펴봄
- 조직내외부 환경요인 분석 결과, 가사서비스 사회적경제기업 유형은 서비스 수요 및 공급(제공기관 및 노동자) 수준, 소득 및 경제활동참가율, 시장경쟁환경을 기준으로 삼고 차별화 요인을 분석하여, 대도시형, 복합형, 중소도시형, 농산어촌형으로 분류함
 - 대도시형은 서비스 수요가 높고, 공급도 많으며, 인구가 많고 교통 인프라도 잘 갖춰진 편이나 시장경쟁이 높은 지역으로, 서울특별시, 광주광역시, 성남시가 해당함
 - 복합형은 서비스 수요는 높은 편이나, 서비스 공급이 수요에 비해 낮고 소득격차가 비교적 적은 편으로 인접한 대도시와 연계한 인프라는 갖춰져 있으나, 대도시보다는 시장경쟁이 적고 향후 플랫폼 기업이나 민간기업의 진출 가능성이 큰 지역임. 본 연구 대상

지역으로는 부천시, 양산시가 해당함

- 중소도시형은 서비스 수요는 1인 혹은 고령화 가정 등의 틈새 수요가 있으며, 향후 이러한 수요가 늘어날 가능성이 크나, 상기 두 유형에 비해 소득수준이 낮고, 교통 인프라 수준이 다소 낮은 중소도시로서, 원주시 및 전주시가 해당함
- 이 밖에 농산어촌형의 경우, 민간기업뿐 아니라 사회적경제기업도 진출을 꺼리는 지역으로 소득수준이 낮고 고령화 수준이 높은 지역으로 가사서비스의 사각지대이며, 잠재적 수요층이 높은 곳으로 공공의 정책적 지원을 통한 서비스 공급이 필요한 지역임

○ 국제노동기구(ILO) ‘양질의 일자리’ 지표와 본 연구의 조사대상인 비영리·사회적경제기업의 조직 내외부환경 분석 결과, 가사서비스 사회적경제기업 모델은 ① 가사근로자법 인증 제공기관으로서 모델 ② 지역사회 가사서비스 제공자로서 모델 ③ 고용안정과 일자리의 질을 높이는 모델로 제안함

- 가사근로자법 인증 제공기관으로서 모델은 비공식 노동인 가사노동의 일자리의 질을 제고하는데 중요한 역할을 한 가사근로자법이 제대로 자리잡기 위해서, 사회적경제기업이 인증 제공기관으로 진입을 촉진·확대하여 ‘좋은 일자리’의 표준을 만들고 시장을 선도할 수 있는 모범으로서 요건을 갖추는데 목표를 두고 있음
- 지역사회 가사서비스 제공자로서 모델은 서비스의 공급과 수요, 지역 내 인프라 자원 등 지역 격차로 인한 서비스 공급 불균형 문제를 해소하기 위해, 사회적경제기업이 역할을 할 수 있도록 지원하는 모델임
- 고용안정과 일자리의 질을 높이는 모델의 경우, 가사근로자법 시행 이전부터 취약계층에게 최소한의 노동을 제공하고 가사노동자의 일자리 질을 담보하기 위해 노력해온 사회적경제기업이 정체성과 사회적 가치를 지키고 확장해나갈 수 있도록 지원하는 모델임

○ 가사분야 일자리 질 제고를 위한 사회적경제기업의 차별성을 확인·강화하기 위해서는 기업 운영의 가이드라인으로 구체화할 필요가 있음. 이에 본 연구에서는 가사분야에서 활동하는 개별 기업이 스스로 사업을 점검하고 나아가야 할 방향을 제시하는 동시에 앞으로 가사서비스 영역에서 활동하려는 기업들에게 일종의 운영표준이 될 수 있는 가이드라인을 제안함

- 가이드라인은 사회적으로 인정받는 체계가 필요하며 가사서비스 분야의 업계 표준으로 확산해 시장의 자율규제 역할을 하는 것이 바람직함
- 가이드라인이 실효성 있게 작동하기 위해서는 이를 관리할 수 있는 협의체 설립이 필요

함. 현행법에서 이러한 역할을 하는 것이 단체표준이기에 본 연구에서는 단체표준 도입 혹은 이와 유사한 가이드라인 도입을 제안함

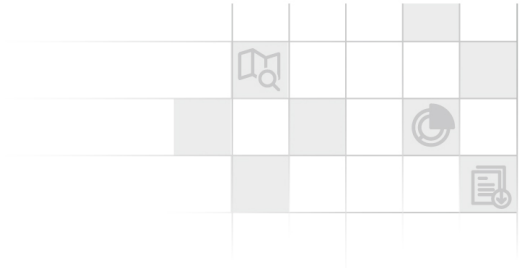
- 가사서비스 가이드라인으로 단체표준 제정 시 기대효과로 ① 서비스 품질의 표준화와 관계자 만족도 증진 ② 서비스 위탁의 투명성 확보와 공정한 거래 보장 ③ 협의체를 통한 단체표준 인증 및 관리로 업계의 자율규제 및 협업 촉진을 들 수 있음
- 본 연구는 가사 분야 여성일자리 질 제고를 위해 상기 제안한 가사서비스 모델과 연계해 가사서비스 주체별 지원방안을 제안하고 나아가 가사서비스 산업 생태계를 조성하고, 성장·발견해나갈 수 있도록 사회적경제기업 육성과 활성화를 위한 정책을 제안하고자 함
- 첫째, 가사서비스 인증 제공기관 활성화 지원방안의 세부 정책으로는 1) 가사서비스 여성가족형(예비)사회적경제 지정기관 육성 및 지원방안과 2) 가사서비스 사회적경제 제공기관 협의체 설립과 운영 지원방안을 포함
 - 기존에 여성가족부에서 운영 중인 여성가족형(예비)사회적경제 지정 제도를 가사서비스 분야로 확대 실시하여 가사서비스 사회적경제기업들이 인증 제공기관으로 전환할 수 있도록 하고, 안정적으로 인증기관으로 정착할 수 있도록 지원함
 - 지정기업을 대상으로 인사·노무, 회계, 경영 전반 컨설팅을 지원하고, 여성가족부가 운영하는 가족친화기업 인증제도와 연계해 사회적경제기업들이 사회적 가치를 바탕으로 안정적으로 가사서비스를 제공할 수 있도록 지원
- 둘째, 가사노동자 역량 강화와 안전망 마련의 세부 정책은 1) 가사서비스 공공 직업훈련 교육 지원 2) 가사노동자 전문성 강화와 경력개발 지원 3) 경력단절, 결혼이민자 여성 가사서비스 취업연계 및 지원 4) 가사노동자의 안전한 일터 환경조성 방안이 포함됨
- 셋째, 가사돌봄 산업 생태계 조성 및 지원의 세부 정책으로는 1) 지역기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원 2) 가사돌봄 이해관계 당사자 간 협력적 거버넌스 구축 지원 3) 가사서비스 통합정보시스템의 구축 및 운영 방안이 있음
 - 지역기반 사회적경제 가사서비스 활성화 지원방안은 상기 가사서비스 사회적경제기업 유형 모델과 연계하여 지역별 인프라 및 자원의 차이로 발생하는 가사돌봄 사각지대를 보완하고, 사회적경제, 비영리기업이 이를 위해 역할을 할 수 있도록 육성 양성하는 방안을 지역별로 제안함

- 넷째, 가사서비스 이용자 인식 제고의 세부 정책으로는 1) 일·가정 양립 지원 바우처 도입 2) 가사서비스 인증 제공기관과 노동자 인식개선을 위한 대국민 캠페인 실시 3) 가사서비스 이용자 보호 및 분쟁 해결을 위한 시장 규칙 마련 방안을 제안함

제2절 연구의 한계

- 본 연구는 가사근로자법 시행을 앞두고 사회적경제기업들이 추구하는 여성 일자리 질 제고를 비롯한 공익적 가치를 확산하기 위해 이들을 서비스 인증 제공기관으로 육성하고 활성화하는 방안에 목적을 두고 있음. 이에 사회적경제기업의 역할과 조직운영 구조, 노동자 일자리 현황에 관한 내용을 중심으로 연구를 진행함
 - 국내 다양한 지역의 사회적경제기업 대상으로 연구를 진행하려 했지만, 가사근로자법 시행 전 비공식 노동과 산업에 머물던 가사서비스 시장의 특성으로 산업과 노동 전반에 대한 전국의 조직 현황 데이터가 존재하지 않아 개별 조직 차원에서 본 연구와 관련된 데이터를 축적하기 어렵다는 한계가 있었음. 이에 따라, 제한적으로 연구 대상 조직을 선정하였고, 이용자 데이터도 조직별로 관리되는 정도의 차이가 커서 데이터의 비교 분석이 어려웠음
- 가사서비스 여성일자리 질 제고는 제공기관의 경쟁력과 밀접하게 연계가 되어있으며, 이는 나아가 가사서비스의 질적 향상을 가져오는 선순환되는 구조로서 서비스에 대한 이용자의 만족도 등 이용자 분석도 중요하게 다뤄져야 할 분야임
 - 하지만 비영리, 사회적경제기업과 같이 영세한 제공기관들은 이용자 데이터를 체계적으로 관리·축적하는 시스템이 갖춰져 있지 않아 구체적인 데이터 확보가 어려움
 - 일부 지자체에서 가사 분야 실태조사를 진행했거나 진행 예정이지만, 중앙정부를 비롯해 대다수 지자체에서는 아직 전반적인 실태조사가 이뤄지지 않았음
- 향후 가사근로자법이 제대로 안착하고, 서비스 인증 제공기관이 활성화되고 경쟁력을 강화하기 위해서는 인증 제공기관 및 노동자를 비롯해 서비스 만족도 및 서비스 질에 대한 이용자 실태조사가 필요함. 이를 통해, 사회적경제기업의 서비스 질 제고를 위한 구체적인 전략과 지원방안들을 수립할 수 있을 것이라 기대됨

참고문헌



[국내 문헌]

- 경기개발연구원. (2013). 경기도 사회서비스 공급 기관의 사회적경제 형태로의 전환 방안 연구.
- 곽동성·강기두. (1999). 내부서비스품질이 종업원만족과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 한국마케팅저널. 1권 4호.
- 광주광역시. (2019). 「장애인이 행복한, 주체적이고 동등한 삶」을 위한 광주광역시 장애인정책 종합계획 (2019~2022).
- 권오성·박소희. (2020). 가사노동자 보호에 관한 연구. 노동법포럼(제31호).
- 김남훈·조승연·하혜지. (2020). 농촌형 지역사회 통합돌봄모형 개발 및 확산방안. 한국농촌경제연구원.
- 김수현. (2014). 협동조합의 사회경제적 가치 평가에 관한 연구 -농협 경제사업을 중심으로-. 전북대학교 박사학위 논문.
- 김재민. (2018). 심층면접을 통해 본 가사노동시장의 변화와 가사노동실태. 서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안 최종발표토론회 발표문, 28.
- 김정원. (2009). 사회적기업이란 무엇인가. 서울:아르케.
- 김준영. (2019). 우리나라 플랫폼 경제종사자 규모 추정. 고용동향브리프, 2019 vol2, 한국고용정보원.
- 김현경·노대명·송지원·양정승·엄형식·정성미·최요한. (2019), 사회서비스 분야 양질의 일자리 창출방안, 한국보건사회연구원.
- 김현주. (2013). 가사노동자의 일과 건강 실태조사-가사노동자 건강을 말하다. 한국여성노동자회. 민주당여성위원회 주최.
- 김희연·유영성·고재경. (2013). 복지공동체, 공공복지의 한계를 넘는다, 이슈&진단 157호, 경기연구원
- 박상선·최영미·권영기·남원호·탁은주. (2018). 가사지원 및 아이돌봄 서비스 표준화 연구용역. 한국사회적기업진흥원.
- 박은정. (2019). 플랫폼과 가사노동자 : 노동법적 보호를 중심으로. 이화젠더법학, 11(3), 245-285.
- 부천시. (2021). 부천시 고령친화도시조성 실행평가 및 중장기 계획 수립 연구. 유한대학교 산학협력단.

- 서울연구원. (2021). 2020년 서울시 복지실태조사 기초분석보고서.
- 성남시. (2021). 성남시 사회조사 보고서.
- 손연정·이병화·정영훈·조혁진. (2021). 가사서비스 공식화를 위한 세제 및 사회보험료 지원방안. 8.
- 손연정. (2021). 가사근로자법 제정의 의의와 향후 과제. KLI노동포럼.
- 양산시. (2018). 양산시 제4기 지역사회보장계획.
- 오수현. (2017). ‘품위 있는 일자리(decent work)’의 논의 동향이 우리 원조에게 주는 시사점. 국제개발협력 2017년 제3호, 한국국제협력단.
- 오은진. (2010). 영국의 돌봄노동 종사자들을 위한 자격제도와 직업훈련 및 고용 현황. 국제노동브리프, 8(3), 4-21.
- 윤자영·최영미·윤지영·표대중. (2011). 가사사용인의 근로실태 및 보호방안. 국회입법조사처.
- 이승길. (2021). 가사근로자 고용개선을 위한 입법공청회.
- 이준희. (2021). 가사노동종사자 보호를 위한 입법논의 현황과 대안 : 한국의 디지털 플랫폼 매개 가사노동을 중심으로. 노동법논총, 51, 149-202.
- 이태희. (2013.09.24.), “돌봄 서비스 제3의 길을 열다”, 시사인.
- 장원봉·김유숙. (2010). 돌봄사회서비스 영역의 사회적기업 설립과 교육과정. 한국여성재단.
- 전라북도. (2020). 전라북도 사회조사. 전주대학교 산학협력단.
- 전병유. (2010). 우리나라 노인요양사 인력문제와 대안적인 요양인력모델의 모색. 한국사회정책, 제17집 제3호, 67-91.
- 전주시. (2018). 전주시 제4기 지역사회보장계획.
- 최영미. (2015). 협동조합의 사회적 가치에 관한 조사연구. 서울지역협동조합협의회.
- 최윤선·남승연·장미·정수연. (2018). 경기도 일·생활균형 지원모델 개발. 경기도가족여성연구원.
- 한국여성노동자회. (2013). 가사노동자의 건강, 우리가 지켜요.

[외국 문헌]

- Arne L. Kalleberg. (2011) *Good Jobs, Bad Jobs: The Rise of Polarized and Precarious Employment Systems in the United States, 1970s to 2000s*. (New York: Russel Sage Foundation), 9-10.
- Bacchiaga, A., & Borzaga, C. (2003). The economics of the third sector. In *The study of the nonprofit enterprise*. Springer, Boston, MA, 27-48.
- Bonner, C., & Spooner, D. (2011). Organizing in the informal economy: A challenge for trade unions, in *International Politics and Society*, 2, 87-105.
- Chen, M. A. (2011). Recognizing domestic workers, regulating domestic work: Conceptual,

- measurement, and regulatory challenges. *Canadian Journal of Women and the Law*, 23(1), 167-184.
- Fudge, J., & Hobden, C. (2018). Conceptualizing the role of intermediaries in formalizing domestic work (Vol. 95). International Labour Office, Inclusive Labour Markets, Labour Relations and Working Conditions Branch.
- Gadgil, M., & Samson, M. (2017). Hybrid organisations, complex politics: When unions form cooperatives. *Crossing the divide: Precarious work and the future of labour*, 143-164.
- ILO Centenary Declaration for the Future of Work, 20 June 2019 / Resolution concerning decent work and the social and solidarity economy(10 June 2022).
- ILO. (2012) Decent work for domestic workers in Asia and the Pacific : Manual for Trainers
- ILO. (2014) Regional Model Competency Standards: Domestic work, ILO Regional Skills and Employability Programme in Asia and the Pacific (SKILLS-AP)
- ILO. (2017). Persisting Servitude and Gradual Shifts Towards Recognition and Dignity of Labour: A Study of Employers of Domestic Workers in Delhi and Mumbai
- Kabeer, N., Milward, K., & Sudarshan, R. (2013). Organising women workers in the informal economy. *Gender & Development*. 21(2), 249-263.
- Kementarian, P. P. N. Home-based workers: Decent work and social protection through organization and empowerment.
- Laville, J. L., & Nyssens, M. (2000). Solidarity-Based Third Sector Organizations in the "Proximity Services" Field: A European Francophone Perspective. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 11(1), 67-84.

[기타 자료]

- 경기사회서비스협회 내부자료(2020)
- 고양사회적경제지원센터 (<https://www.goyangse.or.kr/>)
- 김포사회적경제지원센터 (<https://www.gimpo.go.kr/>)
- 남양주시사회적경제지원센터 (<https://www.nyj.go.kr/>)
- 라이프매직케어협동조합 홈페이지 (<http://www.woorungcare.co.kr/>)
- 한국돌봄사회적협동조합 홈페이지 (<http://www.한국돌봄.kr>)
- 협동조합 홈페이지 (<https://www.coop.go.kr/>)
- Be Caring 홈페이지 (<https://becaring.org.uk/>)
- CHCA 홈페이지 (<https://www.chcany.org/>)

https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C189

https://csf.kiep.go.kr/newsView.es?article_id=34657&mid=a20100000000. (2019)

<https://www.ramq.gouv.qc.ca/en/citizens/aid-programs/domestic-help/social-economy-businesses>

[별첨] 지자체별 가사돌봄서비스 정책지원사업 현황(2022년 4월말 기준)

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 제공 기간	서비스 지원 기간	제공서비스 및 지원내용	운영방식	노동자 교육 및 관리	이용자 평가 및 관리	위탁 및 운영업체
서울	한부모가족 가사서비스 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> 서울시 거주 중위소득 120% 이하인 한부모가족 중 아래 조건 1개 이상 해당하는 가족 <ul style="list-style-type: none"> - 일 또는 학업을 병행하는 경우 - 자녀가 36개월 미만인 경우 - 본인, 가족구성원의 질병 또는 장애로 가사가 어려운 경우 	2018년~ 현재	예산 소진 시 종료	<ul style="list-style-type: none"> 가사서비스 지원(청소, 세탁, 설거지) <ul style="list-style-type: none"> - 월 4회 4시간 이용요금(2022년 기준) <ul style="list-style-type: none"> - 중위소득 52% 이하 무로 - 중위소득 80% 이하 1회 8,000원 - 중위소득 120% 이하 1회 10,000원 	<ul style="list-style-type: none"> 매년 한부모가족 가사서비스 지원사업 가사서비스 제공기관 공모를 진행하고, 공모에서 선정된 4개 기관이 가사서비스를 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 공모 신청 자격: 정부 및 지자체 허가·승인된 비영리법인 또는 단체, 사회적기업, 사회적 협동조합 및 임의 단체, 기타 유사 서비스를 제공하는 영리 법인, 기업 	한부모 생활 코디네이터를 통한 초기면접 진행 후 서비스 제공 여부 판단	매년 서비스 만족 설문조사 실시	(주)홈스토리 한울대주주, (주)리호즈 당신의 집사, (주)드림홈 드림한 파돌부, (사)한국가사 노동자협회 우림가시
서울 광진구	임신부 가사돌봄 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> 광진구 거주 임신부(600명) 	2021년 3월~ 현재	서비스 가사임로부 터 60일 이내 이용 완료	<ul style="list-style-type: none"> 가정 내 가사관리사 파견 <ul style="list-style-type: none"> - 1일 4시간, 4회 제공 이용요금 무료(소득제한 없음) 	<ul style="list-style-type: none"> 광진구에서 이용자 모집하고 지원 대상자로 결정되면, 결정통지일로부터 5일 이내에 서비스 제공기관(한부모가사노동자협회)에서 연락 제공기관에서는 서비스 개시 전 서비스 약관 고지 및 서비스 상담 시행 	-	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 종료 후 만족도 설문조사 실시 서비스 제공받은 382명의 만족도 93.28% 	(사)한국가사 노동자협회
서울 마포구	세 자녀 이상 가정 가사 서비스 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> 다음 요건을 모두 갖춘 가정 (50가정) <ul style="list-style-type: none"> - 만 8세 이하 세 자녀 이상 양육하고 있는 가정, 기준 중위소득 100% 이하 가정, 가사서비스 신청일까 지 6개월 이상 구애 주민등록을 두고 있는 가정, 정부 타 가사서비스 지원을 받고 있지 않은 가정 	2022년 4월~ 현재	9개월	<ul style="list-style-type: none"> 주방 및 욕실 청소, 세탁서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 1일 4시간, 주 1회, 월 최대 4회 - 화기 사용(요리도움), 아이 돌봄, 반려동물 관리 제외 이용요금 <ul style="list-style-type: none"> - 1회 5천 원(마포구 5만 원 지원) 	<ul style="list-style-type: none"> 마포구 여성가족과에서 이용자 모집 및 제공기관 선정 신청된 제공기관에서 가사관리사 양성 및 서비스 제공 	-	-	-
서울 성동구	임신부 가사 돌봄 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> 6개월 이상 성동구 거주 임신부 <ul style="list-style-type: none"> - 고위험군 임신부, 다태아 임신부, 장애인 임신부, 다자녀가정 임신부, 좌방인 임신부 	2020년 6월~ 현재	출산 전 6회	<ul style="list-style-type: none"> 가정 내 가사관리사 파견 <ul style="list-style-type: none"> - 청소, 세탁, 가사서비스 등 - 1일 4시간, 6회 제공 - 반찬도움, 돌봄, 아이돌봄 제외 - 이용료 무료(소득제한 없음) 	<ul style="list-style-type: none"> 성동구에서 이용자 모집하고 지원대상자로 결정되면, 결정통지일로부터 5일 이내에 서비스 제공기관(한부모가사노동자협회)에서 연락 제공기관에서는 서비스 개시 전 서비스 약관 고지 및 서비스 상담 시행 	-	서비스 종료 후 만족도 설문조사 실시	(사)한국가사 노동자협회
서울 성동구	1인 가구 가사 지원 서비스	<ul style="list-style-type: none"> 1인 가구 중 중위소득 150% 이하 대상자(50가정) 	2021년 11월~ 12월	11월 중 지원	<ul style="list-style-type: none"> 3가지 서비스 중 택 1(중복선택 불가) <ul style="list-style-type: none"> - 1) 간병 돌봄 서비스: 서비스 일체 가정 방문 3일 단위(간병 시간: 평일 	<ul style="list-style-type: none"> 성동구에서 이용자 모집 	-	-	-

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 제공 기간	서비스 지원 기간	제공서비스 및 지원내용	운영방식	노동자 교육 및 관리	이용자 평가 및 관리	위탁 및 운영업체
서울 종로구	고위험 임신부 가사 돌봄 서비스 지원	• 종로구에 10개월 이상 거주한 고위 험 임신부 • 고위험 임신부: 유산·조산·거대아 출산 경력이나 유전 질환 등 가족력 이 있는 임신부, 고혈압과 당뇨병, 심 장병 등으로 절대 안정이 필요한 임 산부, 산전검사 이상 소견이 있는 임 산부	2021년 6월~ 현재	출산 전 최대 10일	• 가정 내 가사돌봄이 파견하여 청소, 세 탁 등의 가사서비스 등 지원 - 1일 4시간, 최대 10일 • 이용요금 : 소득수준 상관없이 무료(전 역 구 예산)	-	-	-	-
	고위험 임신부 가사 돌봄 사업	• 종로에 1년 이상 거주하고 있는 고위 험 임신부 - 고위험 임신부: 유산·조산·거대아 출산 경력이나 유전 질환 등 가족 력이 있는 임신부, 고혈압과 당뇨 병, 심장병 등으로 절대 안정이 필 요한 임신부, 산전검사 이상 소견 이 있는 임신부	2019년 5월~ 현재	출산 전 최대 10일	• 가정 내 가사돌봄이 파견하여 가사서비 스 등 지원 - 기본 서비스 : 청소, 세탁, 집안 정리 등 가사서비스 - 맞춤 서비스 : 식사, 반찬 등 임신부 도움 및 위생기 가족, 병원 등 연락 - 주 2회 또는 10일 연속(주말 제외) 중 선택 이용 - 1일 4시간, 최대 10일 - 이용요금 : 소득수준 상관없이 무료 (전역 구 예산)	• 중구에서 0용자 모집 • 제공기관은 공도를 통해 선정하고, 선정 된 제공기관이 서비스를 제공	-	-	(사)한국가사 노동자협회, 사 회적협동조합 행복한돌봄, 사회적협동 조합 성동행복한 돌봄
경기 중구	고위험 임신부 가사 돌봄 사업	• 고위험 임신부: 유산·조산·거대아 출산 경력이나 유전 질환 등 가족 력이 있는 임신부, 고혈압과 당뇨 병, 심장병 등으로 절대 안정이 필 요한 임신부, 산전검사 이상 소견 이 있는 임신부	2019년 5월~ 현재	출산 전 최대 10일	• 서비스 범위 : 방, 거실, 욕실, 주방, 현 관, 베란다 청소 및 세탁 • 지원 금액(4시간 기준) : 1회 5만 원, 최대 75만 원까지 비용 지원(연간 총 15회) • 추가지 평형 상관없이 동일 금액 지원, 추가 요금 발생은 이용자 자부담	• 경기도가 도내 시·군 전역을 6개 권역으 로 나눠 가사서비스 수행업체 5개 기관을 선정 • 공모 신청 자격: 경기도에 소재한 비영리 법인, 비영리민간단체, 사회적 경제기업, 기타 근로자의 권익향상과 고용안정을 위 해 가사서비스를 수행할 수 있도록 허가 된 단체 및 기관(연말 신청, 중복 신청 가능)	-	-	(사)한국가사 노동자협회, 사 회적협동조합 행복한돌봄, 사회적협동 조합 성동행복한 돌봄
	경기 부천시	가사 서비스 지원 사업	• 아래 조건을 충족하는 맞벌이 가정 또는 일하는 한부모 가정	2018년~ 현재	12개월	• 청소·세탁·반찬 등 가사서비스 지원 - 주 1회 4시간, 월 최대 4회	• 부천시(여성화관)에서 고객 모집 및 선정 • 협력 기관에서 매칭 및 활동비 지급	• 협력 기관 에서 가서	위탁금/ 위탁비

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 제공 기간	서비스 지원 기간	제공서비스 및 지원내용	운영방식	노동자 교육 및 관리	이용자 평가 및 관리	위탁 및 운영업체
	서비스	- 부천시 거주, 자녀나이 첫째기준 만 12세 이하(만 12세 이상이라도 미취학 자녀 있을 시 서비스 가능), 중위소득 120% 이하 - 맞벌이 가정 상시 근로 기준 : 월 15일 이상 근무, 120시간 이상			<ul style="list-style-type: none">• 이용요금(소득별 차등)<ul style="list-style-type: none">- 중위소득 75% 이하 : 월 20,000원- 76~120% 이하 : 월 25,000원				조항, 희망나눔사회 적협동 조합
	위탁별 가사 지원 서비스 1	아래 조건을 충족하는 맞벌이 가정 또는 일하는 한부모 가정 <ul style="list-style-type: none">- 부천시 거주, 자녀나이 첫째기준 만 18세 이하, 50인 미만 기업 근로자 또는 영세자영업자(미만 사업자) 및 소속 근로자, 중위소득 150% 이하- 맞벌이 가정 상시 근로 기준 : 월 15 일 이상 근무, 120시간 이상	2018년~ 현재	6개월	<ul style="list-style-type: none">• 청소/세탁/빈찬 등 가사서비스 지원• 주 1회 4시간, 월 최대 4회• 이용요금 : 월 50,000원 (회당 12,500원)	관리사 선발 및 교육 진행 <ul style="list-style-type: none">• 1년에 2번, 4시간씩 직무교육 시행	가사지원서비스 이용자 가정 대상 이용자 만족도 조사 실시		
	위탁별 가사 지원 서비스 2	<ul style="list-style-type: none">• 아래 조건을 충족하는 맞벌이 가정 또는 일하는 한부모 가정<ul style="list-style-type: none">- 부천시 거주, 자녀나이 첫째기준 만 18세 이하, 소득기준 없음	2021년~ 현재	1개월	<ul style="list-style-type: none">• 청소/세탁/빈찬 등 가사서비스 지원<ul style="list-style-type: none">- 주 1회 4시간, 월 최대 4회• 이용요금(평월별 차등)<ul style="list-style-type: none">- 39평 이하 월 50,000원- 40~49평 이하 월 58,000원- 50~59평 이하 월 74,000원- 60평 이상 월 90,000원				
경기 성남시	일가정 양립 가사 돌봄 지원 사업	<ul style="list-style-type: none">• 성남시 거주 일하는 한부모 및 맞벌 이 가정으로 다음 요건을 충족하는 가구<ul style="list-style-type: none">- 모든 자녀가 16세 이하인 가정- 1월 4시간 이상, 주 20시간 이상 근 로하는 한부모·맞벌이 가정- 중위소득 150% 이하	2021년~ 현재	2개월	<ul style="list-style-type: none">• 방·거실 등 생활공간 청소, 설거지, 세 탁, 창틀 먼지 제거, 베란다 청소, 주방 및 화장실 청소, 각종 쓰레기 배출 등 선택<ul style="list-style-type: none">- 1가구당 2개월, 총 6회 지원- 선정된 가구의 이용 월은 무작위 배 정(배정방식은 월은 변경 불가)• 이용요금(1회당 비용)<ul style="list-style-type: none">• 1) 기준 중위소득 100% 이하<ul style="list-style-type: none">- 10~19평 : 5,000원- 20~34평 : 6,000원- 35~44평 : 7,000원• 2) 기준 중위소득 100~150%<ul style="list-style-type: none">- 10~19평 : 10,000원- 20~34평 : 11,000원- 35~44평 : 12,000원	<ul style="list-style-type: none">• 이용자가 이용자부담금을 입금하면, 성남 시에서 청소연구소 포인트로 지원금을 지 급• 이용자가 청소연구소 앞에서 서비스 이용 예약하면 이용료가 포인트로 차감됨.	-	청소연구소	

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 제공 기간	서비스 지원 기간	제공서비스 및 지원내용	운영역사	노동자 교육 및 관리	이용자 평가 및 관리	위탁 및 운영업체
경기 인천시	여성 인건비 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> • 우형 (120가구): 시흥시 거주하는 위령망·맞벌이 또는 재직 중인 남성 가정으로 아래 37가지 요건을 충족하는 가구 <ul style="list-style-type: none"> - 중위소득 150% 이하 가구(맞벌이 부부 합산) - 경제활동을 하는 여성 및 남성(임금포자, 자영업자, 농·어업인, 기타) - 미성년자(만 18세 미만) 자녀가 있는 여성 및 남성(단, 초등학교 이하 자녀가 있는 다자녀 가정 우선 선정) - 40평 미만의 가구 한정 • II 우형 (50가구): 신청일 기준 시흥시에 주소소를 두고 실제 거주하는 위령망·맞벌이 및 한부모(위령망·포함) 가정으로 자녀가 있는 가구 <ul style="list-style-type: none"> - 18세 미만 다자녀 가구 우선 지원 (다자녀, 미취학자녀 가구 우선) - 시흥여성새로일하기지원본부와 함께 취업한 여성근로자 2순위 - 2021년 일생활균형지원사업 참여 가구 3순위 	2021년~ 현재	연간 총 12회 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 이용자부담금(6회) 납부원로 가구에 한 해 포인트 지급 • 가구당 주거공간개선(정리수납) 1회 (6명 투입 6시간) + 가사서비스 4회(1인 4시간) <ul style="list-style-type: none"> - 정리수납: 물건의 분류, 정리를 통한 쾌적한 주거환경 창조(2~3개 공간 집중 지원) - 가사서비스: 가정 내 청소, 세탁, 주방 청소 및 설거지, 세탁물 정리 등 정원에 수반되는 청소 ○ 이용요금 <ul style="list-style-type: none"> - 유형(중위소득 100% 이하 가구): 무급/중위소득 100%초과~ 150% 이하 가구: 자부담 회당 6,000원 - II 유형(34평 미만: 26,500원/34평~45평 미만: 27,500원/45평~60평(5시간 기준): 33,000원) 	<ul style="list-style-type: none"> • 시흥여성새로일하기지원본부에서 가사 서비스 지원사업 참여기관을 모집 • 지원 자격: <ul style="list-style-type: none"> - 시흥시에 소재를 두고 있는 정리수납 및 가사서비스 관련분야 기관 - 수행에 필요한 인력, 조직 및 전문성, 역량을 갖춘 기관 	-	-	-
	한부모가정 정리수납 및 가사서비스 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> • (2018-2020) 인천시 거주 미취학 또는 초등생 자녀가 있는 한부모 근로자 가정 및 한부모 영세사업자 가정(중위소득 72% 이하) • (2021-현재) 인천시 거주 만 18세 이하 자녀가 있는 한부모 근로자 가정 및 한부모 영세사업자 가정(중위소득 120% 이하) (60가정) 	2018년~ 현재	신청일부터 12월 까지 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 청소, 세탁, 설거지 등 가사서비스 월 2회 제공 • 이용요금 <ul style="list-style-type: none"> - 중위소득 100% 이하 회당 5,000원 - 중위소득 100~120% 이하 회당 10,000원 	<ul style="list-style-type: none"> • 인천시여성노동자복지센터에서 서비스 이용자 모집 • 제공기관에서 서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 파견 전 2월 에 2~3일간 교육 진행 • 7개월 1회 사례관리사 모임 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • 2개월 1회 이용자 가정 간담회 실시 • 연말 전체 만족도 조사 실시 	<ul style="list-style-type: none"> • YMCA, 인천지역자활 센터, 사회적협동조합, 협, 청산사업단들과 MOU 체결
	여성 인건비 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> • (2018-2020) 중위소득 120% 이하, 만 12세 이하 자녀를 양육 중인 맞벌이·한부모 가정 • (2021년 이후) 중위소득 150% 이하 	2018년~ 현재	서비스연계 일부터 12월까지 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 가사·돌봄비가 방문하여 청소, 세탁, 반찬(단 1종, 반찬 2종) 서비스 지원 - 월 4회, 주 1회 4시간 • 이용요금: 월 4만 원(단, 한부모, 맞벌이) 	<ul style="list-style-type: none"> • 인천시여성노동자복지센터에서 서비스 이용자 모집 • 제공기관에서 서비스 제공 	가사 돌봄비 양성 교육 실시 후 양성교육수로	-	<ul style="list-style-type: none"> • 인천시여성노동자복지센터에서 서비스 이용자 모집 • 제공기관에서 서비스 제공

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 제공 기간	서비스 지원 기간	제공서비스 및 지원내용	운영방식	노동자 교육 및 관리	이용자 평가 및 관리	위탁 및 운영업체
경기 양주시	작장면 가사 지원 서비스	<p>하, 만 12세 이하 자녀를 양육 중인 맞벌이·한부모 가정, 고위험 임신부 (소득 무관) (807가구)</p>	2020년~ 현재	<p>일반전 1개월, 특수 정소 연 1회</p>	<p>• (2020) 아래 조건에 모두 해당하는 가정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 호천 1동~호천 4동, 양주2동 지역 거주, 만 18세 이하 자녀를 양육중인 맞벌이·한부모 임금empf(대) - 거주지 제한 사유: 애산 및 반찬공 급저 함정으로 운영 상 어려움(배 달로 비중 과다, 배달 시간 지체) - 중위소득 150% 이하 - 월 15일 이상 근무하면서 120시간 이상 근로자 	<p>• 신체와 정신이 건강한 안정성 거주 60세 이하 여성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 가정관리사 양성교육과정 수료자 - 취업취약계층(장애인) 우대 - 자차 운전 가능자 우대 - 가정관리사 및 정리수납전문가 자격증 취득자 우대 - 시급 11,000원(주휴수당 지급, 4대 보험 가입, 교통비 지급) 	<p>한 돌보미를 각 가정에 파견</p>		
		<p>• (2021~2022) 아래 조건에 모두 해당하는 가정</p> <ul style="list-style-type: none"> - 양주시 전 지역 거주, 만 18세 이하 자녀를 양육하는 맞벌이가정 또는 한부모 임금empf(대) - 중위소득 150% 이하 - 월 15일 이상 근무, 또는 월 120시간 이상 근로자 			<p>• 지원 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 일반전 지원서비스(150가구, 일반전 매뉴 2-3종 배달, 선정 17가 구 당 주 2회, 월 8회, 1개월 지원) - 정리코디네이터 파견서비스(1007가구): 1회당 3인 1정리코디네이터 1인 + 청소인력 2인 파견(4시간) - 서비스 범위: 방 거실 욕실 주방, 현 관 베란다 중 택2 - 선정 17구 당 1회 신청 가능) • 이용요금 - 일반전 지원 : 매회당 배달료 부담 (3000~6000원) - 정리코디네이터 파견 : 1회당 10,000원 <p>• 지원 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> - 찾아가는 일반전 지원서비스(1507가구): 2020년과 지원 서비스 같은. - 가사도우미 파견서비스(1007가구): 에어컨클리닝 서비스, 욕실대청소 서비스, 이불세탁 배송 서비스, 주방후드 청소 서비스, 매트리스 케어 서비스, 일반 홈클리닝, 방역소독 서비스 총 7종 중 4종 선택 • 이용요금 - 일반전 지원 : 본인 부담금 1회 3,000원 - 소득금액 하위 20%까지 배상으로 100% 	<p>• 양주시(여성생활문화지원센터에서) 이 용자 모집</p> <ul style="list-style-type: none"> • 자격여부 심사 후 지원 여부 개별통보 	-		

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업제공 기간	서비스 지원 기간	제공서비스 및 지원내용	운영방식	노동자 교육 및 관리	이용자 평가 및 관리	위탁 및 운영체제
광주 광역시	임신부 및 가사 서비스 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> • 신청일 기준 광주시 3개월 이상 거주하는 임신부 (선착순 1,000명) 	2022년~현재	출산 전 5개월 (임신 21주) 부터 출산 예정일까지	<ul style="list-style-type: none"> • 임신부 거주지 청소, 세탁 등 가사지원 서비스(5회, 4시간/회) 또는 가구 옷방, 주방세제, 정리 등 정리수납 서비스(1회) 지원 • 지원금액 <ul style="list-style-type: none"> - 임신부 1인당 200,000원 한도 - 서비스 이용 화별 초과비용은 본인 부담 	<ul style="list-style-type: none"> • 임신부가 서비스 제공기관·업체 직접 신청(가사서비스는 우선 이용하고 이용금액을 청구하면, 인월에 지원금 지급) • 해당 연도 내 미이용·미정규 시, 동일 임신 기간으로 다음연도 중복신청 불가 • 서비스 이용 후 비용 청구를 위해 이용료는 계좌이체 또는 카드결제 등 증빙을 해야 하며, 제공기관이 증명되어야 함 	-	-	임신부 선택 이용
	한부모가족 가사 서비스 지원사업	<ul style="list-style-type: none"> • 아래 요건을 모두 충족하는 가구 (100가구) - 광주광역시 거주 중위소득 120% 이하 한부모가족, 12세 이하 자녀 양육, 한부모가 학업 또는 경제활동 시 	2021년~현재	연간 160만원 한도	<ul style="list-style-type: none"> • 가사서비스 이용료 일부 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 주 1회, 회당 4만원, 연간 160만원 한도 - 초과 금액은 본인 부담 	<ul style="list-style-type: none"> • 지원 대상으로 선정되면 시중의 가사도우미 플랫폼을 통해 서비스를 이용하고, 월 단위로 증명자료를 첨부하여 비용을 청구 	-	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년 한부모가족 20여 세대 시범으로 한 결과, 이 용자의 만 족도 90% 이상 	<ul style="list-style-type: none"> • JB스타터 385 사회적 협동조합과 협약 체결. • 전주시협동 조합의와 전주시사회 적기업협의 회 전주시 가사지원 기업협회, 전주시마을 기업협회 등 사회적경제 기업 등이 중합물품 구매 관리 하고 서비스 제공
전북 전주시	통합돌봄 쿠폰사업	<ul style="list-style-type: none"> • 통합돌봄 대상자(350여 명) 	2021년	2021년 7월~ 12월	<ul style="list-style-type: none"> • 일반전 지원, 가사간병 지원, 외출 동행 지원, 소독·방역, 냉장고 정리, 하수구 뿔기, 가전 클리닝 등 다양한 돌봄 서비스 중 본인이 필요한 서비스를 선택해 지원받을 수 있는 돌봄 틈새 지원 쿠폰 제공 • 노인과 장애인 등 1인당 80만 원 한도 	<ul style="list-style-type: none"> • 전주시에서 지역의 통합돌봄 대상자를 중심으로 1차 지원대상자를 선정 • 동 주민센터를 통해 중합물품쿠폰 지원 	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • JB스타터 385 사회적 협동조합과 협약 체결. • 전주시협동 조합의와 전주시사회 적기업협의 회 전주시 가사지원 기업협회, 전주시마을 기업협회 등 사회적경제 기업 등이 중합물품 구매 관리 하고 서비스 제공

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 제공 기간	서비스 지원 기간	제공서비스 및 지원내용	운영방식	노동자 교육 및 관리	이용자 평가 및 관리	위탁 및 운영업체
전남 해남군	임신부 가사 돌봄 서비스	• 해남군에 6개월 이상 주민등록을 두 고 거주하는 임신부	2022년~ 현재	출산 후 서비스 종료	• 청소 및 세탁 등 가사돌봄, 임신부 식사 제공, 위급 시 병원 동반 - 1일 4시간, 총 4회의 무료 가사서비스 지원(소득 무관)	-	-	-	-
	경남형 가사지원 사업 서비스	• 경상남도 거주 법정 하부모 가족 - 우선순위 1순위 : 초등학교 이하 자녀 2명 이상 가구 - 우선순위 2,3,4순위 : 중위소득 52%, 60%, 72% 이하 가구	2021년 2021년	연중 25회까지 가능	• 청소, 세탁, 설거지, 집안정리, 빈천 서 비스 지원 - 주 1회 4시간, 월 2회 가사관리사 파견(매달 월 4회, 연중 25회까지 가 사 서비스) - 이용요금 : 본·부담금 1회 5,000원	• 경상남도, 건강가정지원센터에 위탁하여 추진 건강가정지원센터에서 가사관리사 선발 - 가사관리사 활동비 : 1회 52,000원(고 통비 포함), 최대 주 3회 활동 가능	경상남도 건강가정지 원센터	-	경상남도 건강가정 지원센터
경남	주거공간 개선 가사 지원사업	• 지원기준: 법정 하부모 가족 18가정, 중위소득 100% 이하 저소득 맞벌이 가족 - 단, 서비스 이용했던 가정은 3년 이내 재신청 불가	2020년~ 현재	신청 후 12월 30일 까지	• 장려수반전문가를 파견하여 주거공간 개선(방·거실·주방·베란다 등) 실시 - 1일 8시간(3시간 사전진단 별도) • 이용요금 : 1가구 당 3만 원(단, 6만원 상당의 장려수반용품 제공)	• 장려 YWCA에서 이용자 신청 및 주거공 간개선 시행	• 서비스 이용 이 끝나면 만족도 조사 시행 • 이용자 120 명 만족도 조사 결과, 118명 매우 만족, 2명 만족	창원 YWCA	
경남 양산시	위기관경 가정가사 지원서비스 (신중년 경력형 일자리 사업)	• 재가법률서비스 강력이 있는 50세 이하 신중년 여성 (22명)	2021년~ 현재	-	• 청소와 관련된 지원, 필요물품 기준, 예 외경정소 등 서비스 제공 • 서비스 진행 가구 537구, 이용 대기 중 47구(2021년 7월 기준)	• 양산행복돌봄사회적협동조합에서 신 중년 여성 별도 모집 후 서비스 제공. • 가사지원대상자는 행정복지센터나 지역 단체로부터 추천받음	-	-	양산행복돌 봄 사회적협동 조합
	저소득 부자 가정 가사 지원서비스 (하부모 가족 가사 지원서비스)	• 부자가정 20가정	2007년~ 현재	9개월	• 부자·장애인 등 20세대 대상으로 월 2 회 집안살림 정리정돈 및 청소 등 서비 스 제공 • 월급제로 진행하며 2명이 짝을 지어 한 개 부자가정으로 파견됨	• 창원시 여성가족과에서 서비스 이용자 모집 • 마산회원지역지원센터에서 가사서비스 지원	-	-	마산회원지역 지원센터

