정책보고서 2023-09

가사서비스 제도화에 따른 경기도 노동시장 실태 분석

연 구 책 임 정 형 옥(경기도여성가족재단 선임연구위원)
연 구 지 원 정 수 연(경기도여성가족재단 연구원)

경기도여성가족재단
Gyeonggido Women & Family Foundation

가사서비스 제도화에 따른
경기도 노동시장 실태 분석

발 행 인 김 혜 순

발 행 일 2023년 9월 30일

발 행 처 (재)경기도여성가족재단

주 소 경기도 수원시 장안구 경수대로 1150

전 화 031)220-3900

홈페이지 www.gwff.kr

인 쇄 디자인펌킨

ISBN 978-89-6432-634-3 93330

본 출판물의 저작권 및 판권은 (재)경기도여성가족재단에 있습니다.

연구요약

1. 서론

가. 연구의 필요성 및 목적

□ 최근 가사서비스 노동시장에는 두 가지 측면에서 큰 변화가 나타나고 있음. 우선, 노동시장 측면에서의 변화는 전 세계적으로 플랫폼 기반 가사서비스 거래가 확대되고 있다는 것임. 다음으로 국내에서는 2022년 6월부터 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 「가사근로자법」)이 시행되고 있음.

□ 본 연구에서는 「가사근로자법」 시행에 따른 경기도 가사서비스 노동시장의 변화를 살펴보고자 함. 특히, 정부 인증을 받고 가사서비스를 제공하는 사업체의 특성을 분석하고, 경기도 여성 가사노동자의 노동실태를 조사하고자 함. 이를 바탕으로 향후 경기도 가사노동자 지원 정책의 방향을 모색하고자 함.

나. 연구내용

□ 연구내용은 다음과 같음. 첫째, 가사노동자 관련 법제도적 현황을 분석하였음. 둘째, 우리나라 가사노동자의 규모를 추정하고 실태를 분석하였음. 셋째, 가사서비스 제공기관으로 정부의 인증을 받거나 컨설팅을 받은 사업체의 특성을 파악하고, 관련 쟁점을 분석하였음. 넷째, 주로 민간영역에서 일하는 경기도 여성 가사노동자의 실태를 분석하였음. 다섯째, 경기도 가사노동자의 일자리 창출, 고용안정, 권익 향상 등을 위한 정책방안을 모색하였음.

다. 연구방법

□ 연구방법은 다음과 같음. 첫째, 문헌연구 및 통계분석을 실시하였음. 둘째, 심층면접을 실시하였음. 면접조사는 가사서비스 제공기관 담당자 11명과 경기도 여성 가사노동자 10명을 대상으로 하였음. 셋째, 설문조사를 실시하였음. 조사대상은 경기도민 또는 경기도 지역의 민간영역에서 주로 일하는 여성 가사노동자임. 응답자 129명의 자료를 분석에 활용하였음. 넷째, 전문가 자문회의를 4회 실시하였음.

2. 이론적 배경

가. 개념

□ 중앙정부 및 경기도에서 제도적으로 사용하는 용어에 차이가 있고, 선행연구들에서도 각각의 개념들이 혼재되어 사용되고 있는 상황임. 이와 관련 본 연구에서 사용하는 관련 개념을 정리하면 다음과 같음.

[표 1] 본 연구에서 사용하는 '가사노동자' 관련 개념

구분		중앙정부	경기도 조례	본 연구
「가사근로자법」 적용여부에 따른 개념	법 적용을 받는 경우	가사근로자	가사노동자	가사근로자
	법 적용을 받지 않는 경우	가사종사자	기타 가사노동서비스 종사자	가사종사자
		-	-	**가사노동자 = 가사근로자 + 가사종사자**
주된 서비스유형에 따른 개념	청소, 세탁, 주방 일	가사서비스	가사노동 서비스	**가사관리서비스**
	가구 구성원의 보호·양육			**돌봄서비스**

나. 선행연구 검토

□ 가사서비스 노동시장 공식화 관련 연구, 가사노동자 노동실태 조사 연구, 이주 가사노동자 관련 정책연구를 중심으로 검토하였음.

□ 국제노동기구(ILO)가 「가사노동자를 위한 양질의 일자리협약」과 권고를 채택한 2011년 이후 국내에서도 가사노동자의 법제도적 보호방안을 마련하기 위한 연구들이 본격적으로 추진되기 시작했음(박지순 외, 2011; 박선영 외, 2013; 황덕순 외, 2014; 황덕순 외, 2015). 한편 고용노동부는 가사서비스 공식화를 위한 법률안을 국회에 제출한 상황에서 제도적 보안방안에 대한 연구용역을 실시하였음(박선영 외, 2017). 또한 「가사근로자법」이 제정된 이후에도 관련 지원 방안 등에 대한 연구(손연정 외, 2021; 박은경 외, 2022)들이 실시되었음.

□ 다음으로 가사노동자에 대한 실태를 조사한 연구를 살펴보았음. 비공식부문에서 일하는 가사노동자의 인권상황에 대한 실태조사(구미영 외, 2015), 가사노동자의 노동환경과 건강실태를 중심으로 실태조사(김동식 외, 2016), 서울지역 가사노동자에 대한 실태조사(김재민 외, 2018), 광주광역시 가사노동자 고용 및 노동환경에 대한 실태조사(오창민 외, 2022) 등이 실시되었음.

□ 마지막으로 최근 사회적으로 이슈가 되고 있는 이주 가사노동자 관련 연구를 살펴보았음. 가사분야 외국인력 고용에 대한 해외 사례 연구(최서리 외, 2013), 한국에서 일하는 이주 가사노동자의 노동실태 연구(최영미 외, 2017), 가사 및 돌봄 분야의 인력수급 현황 파악 및 외국인력 활용 필요성 검토 연구(강정향 외, 2021) 등이 있음.

다. 가사노동자 관련 법률 현황

1) 가사노동자 법적용 관련 해외 동향

□ 국제노동기구(ILO)가 2020년 기준으로 검토한 108개 국가 중에서 95개 국가(88%)가 부분적이라도 일반 노동법이나 특별법 또는 하위 규정(subordinate regulations)을 통해 가사노동자를 법적으로 보호하고 있는 것으로 나타났음. 이러한 분류기준에 따르면 우리나라는 「근로기준법」과 같은 일반 노동법에서는 적용제외하고 있고, 2022년 6월부터 특별법인 「가사근로자법」을 통해 가사노동자를 보호하는 국가에 해당됨.

2) 「근로기준법」 등 법 적용 제외와 「가사근로자법」 제정

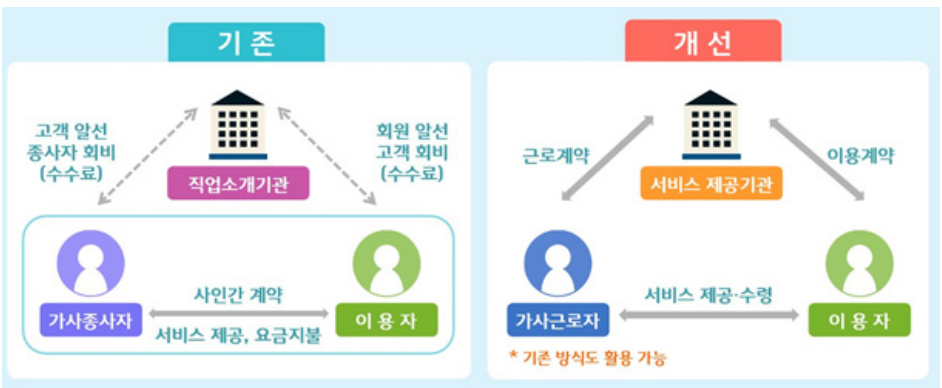
□ 1953년 우리나라에서 「근로기준법」이 제정되었던 당시부터 ‘가사사용인’은 법 적용대상에서 제외되었음. 이후 제정된 「최저임금법」, 「산업재해보상보험법」, 「고용보험법」 등 노동관계 법령에서도 ‘가사사용인’ 또는 ‘가구 내 고용활동’은 적용제외하고 있음. 2005년 제정된 「근로자퇴직급여 보장법」도 마찬가지임.

□ 이에 가사근로자의 법적 보호 방안에 대한 논의가 진행되었고, 제20대와 제21대 국회에서 관련 법안이 다수 발의되었음. 이를 바탕으로 2021년 5월 국회 환경노동위원장은 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률안」(대안)을 제안하였음. 동 법률안을 바탕으로 현행 법률이 2021년 6월 15일 제정되었고, 제정 1년 후인 2022년 6월 16일부터 시행되고 있음.

3) 「가사근로자법」 주요 내용

□ 현재 「가사근로자법」의 적용대상이 되는 '가사근로자'는 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람임. 이때 '가사서비스'란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 의미함(동법 제2조). 따라서 유사한 노동이라도 어린이집, 병원 등 시설에서 돌봄서비스를 제공하는 경우와 같이 '가정 외에서' 이루어지는 경우는 이 법의 적용대상이 아님.

[그림 1] 「가사근로자법」에 따른 계약관계



자료: 고용노동부. (2022.6), 가사근로자법 매뉴얼. p. 1

4) 2022년 헌법재판소 결정: 가사사용인 법적용제외와 평등권

□ 「가사근로자법」 시행 이후인 2022년 10월 27월 헌법재판소는 '가사사용인'을 「근로자퇴직급여 보장법」 적용대상에서 제외한 것에 대해 "합리적 이유가 있는 차별로서 불합리하다고 보기 어렵다"고 판결했음. 이에 대해 대법관 2명은 '가구 내 고용활동'을 적용 제외한 것은 평등원칙에 위반된다고 반대의견을 제시하였음.

5) 지방자치단체 조례 현황

□ 2023년 9월말 기준 9개의 광역자치단체와 4개의 기초자치단체에서 가사노동자 관련 조례를 제정하였음. 광역자치단체 중에서는 광주광역시, 충청남도, 울산광역시, 서울특별

시, 인천광역시, 경기도, 전라남도, 부산광역시, 대구광역시(제정일순)가 해당됨. 기초자치단체 중에서는 서울시 강서구, 경기도 성남시, 경기도 동두천시, 서울시 동작구에서 관련 조례를 제정하였음.

□ 경기도의 경우 2022년 7월 19일「경기도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례」를 제정하였음. 동 조례 제3조에서는 도지사의 책무로 '가사노동자'의 고용안정, 권익향상, 쾌적한 노동환경, 일자리 창출 등을 위해 노력하도록 하고 있음. 또한 '기타 가사노동서비스 종사자'의 노동인권 보호 및 고용조건 개선을 위하여 필요한 여건을 조성하기 위하여 노력하도록 하고 있음. 그리고 동 조례 제7조에 따르면 가사노동서비스 제공기관 및 가사노동자에 지원 사업으로는 1) 가사노동서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 지원, 자문 및 정보 제공 2) 가사노동자의 전문성 향상을 위한 교육 · 훈련 지원 3) 가사노동자에 대한 고충처리, 상담 등 가사노동자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 등을 실시할 수 있음. 또한 '기타 가사노동서비스 종사자'의 노동인권 보호 및 고용조건 개선을 위해서는 1) 교육 · 홍보 2) 고용조건 개선을 위한 조사 · 연구 등을 실시할 수 있음.

라. 가사노동자 관련 정책 현황

1) 중앙정부

□ 현재 정부 인증 가사서비스 제공기관을 지원하는 사업으로는 부가가치세 면세와 사회보험료 지원이 있음. 그리고 컨설팅 지원, 신중년 적합 직무 고용지원, 복지몰 지원 등의 사업을 추진하고 있음. 2023년 4월부터는 '가사서비스종합지원센터'를 운영하고 있음.

2) 지방자치단체

□ 광역자치단체 사례로는 경기도, 서울시, 부산시, 광주시, 울산시의 관련 정책을 살펴봄. 경기도는 일 · 생활균형 지역특성화 사업의 일환으로 맞벌이 및 한부모 가정을 대상으로 가사서비스 지원 사업을 추진하고 있음. 현재 성남시, 부천시, 양주시, 시흥시에서 시군의 특성을 고려해 사업을 추진하고 있음. 서울시의 경우 2018년부터 한부모가족 가사서비스 지원 사업을 추진하고 있고, 올해 서울형 가사서비스 지원 사업을 시작하였

음. 부산시는 한부모가족을 대상으로 한시적 가사지원 서비스 사업을 올해 추진하고 있음. 광주광역시의 경우 임신부 가사돌봄서비스 지원 사업과 한부모 가족 가사지원 서비스 사업을 추진하고 있음. 울산시는 맞벌이 또는 한부모 가정을 대상으로 가사지원 서비스를 추진하고 있음.

□ 기초자치단체에서도 자체적으로 가사 및 돌봄 지원 사업을 추진하고 있음. 경기도의 경우 부천시는 워킹맘 가사지원 서비스, 안성시는 안성맞춤 가사돌봄 지원 사업을 추진하고 있음. 서울시에서는 성동구와 중구에서 임신부를 대상으로 가사·돌봄 지원 사업을 추진하고 있음. 부산시 사하구에서는 취약계층을 위한 정리수납 지원 서비스를 추진하고 있음. 강원도 중에서 동해시는 임신부, 맞벌이 및 한부모 가정, 노인 및 장애인 등을 대상으로 가사지원 서비스, 화천군은 산모를 위한 가사지원 서비스를 추진하고 있음. 전라남도 해남군의 경우 임신부 가사·돌봄 지원 사업을 추진하고 있음.

3. 가사서비스 노동시장 관련 현황

가. 국제노동기구(ILO)의 가사노동자 규모 추정

□ 가사노동은 전 세계 총 고용의 2.3%를 차지하는 중요한 분야로 전 세계적으로 최소 7,560만 명 이상이 가사노동에 종사하고 있음. 전체 고용에서 가사노동이 차지하는 비율을 성별로 살펴보면, 여성은 4.5% 남성은 0.9%로 나타남. 여성의 경우 전체 고용에서 가사노동이 차지하는 비율이 가장 높은 지역은 아랍 국가로 32.4%이며, 가장 낮은 지역은 유럽과 중앙아시아로 1.6%임.

□ 한편, 가사노동자의 성별 분포를 살펴보면, 여성이 76.2%, 남성이 23.8%를 차지함. 대부분의 지역에서 여성 비율이 현저히 높지만, 아랍국가의 경우 남성이 63.4%로 나타남. 이러한 가사노동자의 성별 및 지역별 분포의 차이는 가사노동 관련 직업과도 관련이 있음. 즉, 여성 가사노동자의 경우 대부분이 가구 내 고용활동(domestic cleaners and helpers), 직접 간병(direct caregivers) 관련 직업에서 종사하고 있는 반면, 남성의 경우 운전사, 요리사, 정원사, 건물관리인(building maintenance men), 보안요원(security guards) 등 보다 다양한 직업에 종사하고 있음.

나. '가사 및 육아도우미' 규모 추정 및 현황

□ 다음은 통계청 지역별고용조사를 바탕으로 '가사 및 육아도우미(951)'에 해당하는 우리나라 취업자의 규모를 분석한 결과임.

□ 지난 5년간 가사노동자 규모 추이를 살펴보면, 2018년 157,833명에서 2019년 115,069명으로 크게 감소한 후 코로나19가 확산되기 시작한 2020년에는 136,807명으로 다시 증가하였음. 이후 감소하는 추세로 2021년 126,783명에서 2022년에는 106,969명으로 감소함. 우리나라 가사노동자의 대부분은 여성으로 전체의 96.9~99.2%를 차지했음.

□ 여성을 중심으로 가사노동자가 속한 산업을 소분류 기준으로 살펴보면 2022년 기준, 가구 내 고용활동이 62.7%로 가장 높고, 다음은 비거주 복지시설 운영업(15.6%), 그 외 기타 개인 서비스업(13.2%), 고용 알선 및 인력 공급업(4.3%), 기타 교육기관(1.7%) 등의 순으로 나타남.

□ 다음으로 여성 가사노동자의 인적특성을 살펴보았음. 연령대를 살펴보면 2022년 기준 60대가 49.5%로 과반에 가깝고, 다음은 50대가 33.5%를 차지했음. 다음은 70대 이상이 9.3%로 나타났음. 반면, 40대는 4.5%, 30대 이하는 3.2%에 불과했음. 이는 가사노동자의 대부분이 중노년 여성에 해당한다는 사실을 보여줌. 학력을 살펴보면, 2022년 기준 고졸이 52.7%로 과반을 차지하고 다음은 중졸이하 32.8%, 전문대졸 이상 14.5% 순으로 나타났음.

□ 마지막으로 여성 가사노동자의 노동조건을 살펴보았음. 근로시간은 15시간 이상~30시간 미만이 전체의 40.0%로 가장 높은 비율을 차지하고, 다음은 40시간 이상~52시간 미만(26.2%), 15시간 미만(15.4%), 30시간 이상~40시간 미만(14.5%), 52시간 이상(4.0%) 순으로 나타났음. 월평균 임금은 50만원 이상~100만원 미만(31.7%), 100만원 이상~150만원 미만(29.0%), 150만원 이상~200만원 미만(18.5%), 50만원 미만(10.6%), 200만원 이상~250만원 미만(8.2%) 등의 순으로 나타났음.

다. 가사서비스 제공기관 현황

1) 정부 인증 가사서비스 제공기관

□ 2023년 9월 현재 정부 인증 가사서비스 제공기관은 총 49개소임. 이 중 11개소는 1개

이상의 지역에서 서비스를 제공하는 사업체이며, 나머지 38개소는 특정 지역을 중심으로 서비스를 제공하는 사업체임. 광역단위로 서비스를 제공하는 사업체의 분포를 살펴보면, 서울이 15개소로 가장 많고, 다음은 경기도가 12개소임. 이 외에는 부산 4개소, 인천 및 경남이 각각 2개소, 나머지 대전, 강원, 충북에서 각각 1개소가 운영 중임. 사업체 소재지가 경기도인 12개 사업체는 부천시 3개소, 안산시와 안양시 각각 2개소, 화성시, 수원시, 고양시, 구리시, 의정부시에 각각 1개소가 운영 중임.

□ 사업체 소재지가 경기도인 12개 사업체의 법적 유형을 살펴보면, 사회적 기업이 7개소로 가장 많고, 다음은 주식회사 2개소, 사회적 협동조합 1개소, 협동조합 1개소, 유한회사 1개소로 나타남. 이 중 겸업하는 사업체는 5개이며, 이 중 4개소는 유료 직업소개소를 겸업하고 있음.

□ 서비스 종류(중복)의 경우 청소/세탁이 47개소, 정리/수납 40개소, 요리 40개소, 어르신 돌봄 27개소, 육아도우미 26개소, 산모도우미 16개소, 기타 17개소로 나타남.

2) 직업소개소

□ 2023년 5월 현재 우리나라에는 총 16,755개의 직업소개소가 있음. 이 중 유로 직업소개소는 15,020개소, 무료 직업소개소는 1,735개소임. 경기도 소재 직업소개소는 4,008개소로 전체의 23.9%를 차지함. 경기도 소재 직업소개소의 경우 유료 직업소개소는 3,710개소(92.6%), 무료 직업소개소는 298개소(7.4%)임.

3) 플랫폼 기반 사업체

□ 전 세계적으로 가사서비스와 관련한 온라인 플랫폼이 증가하는 추세임. 국제노동기구(ILO)에 따르면 2020년 기준 확인된 가사서비스 관련 사업체 846개 중에서 427개는 오프라인 기반의 전통적인 유형이었으나 그 외 224개는 디지털 사업체, 205개는 온라인과 오프라인을 병행하는 유형(hybrid)임. 가사서비스와 관련한 온라인 플랫폼은 2010년 28개에서 2020년 224개로 지난 10년 동안 크게 증가했음. 국내에서도 플랫폼에 기반한 가사서비스 노동시장이 본격적으로 등장한 것은 불과 몇 년 전이지만, 매우 빠르게 확산되고 있음.

4. 가사서비스 제공기관 사례조사 결과분석

가. 정부 인증 요건과 법적용대상의 '최소고용' 문제

□ 연구결과 국내에서 「가사근로자법」 이 시행된 지 약 1년이 지났지만 법의 적용을 받는 가사근로자는 많지 않다는 사실을 확인할 수 있었음. 그 이유는 크게 두 가지로 구분할 수 있음. 정부 인증을 받은 가사서비스 제공기관 자체가 많지 않다는 것과 정부 인증을 받더라도 실제 고용한 가사근로자 규모가 '5인 이상' 이라는 요건을 간신히 충족하는 수준에서 유지되는 경우가 많기 때문이었음. 이에 대해 조사결과를 바탕으로 구체적으로 살펴보면 다음과 같음.

□ 가사서비스 제공기관들이 적극적으로 정부 인증을 받지 않는 이유는 다양하겠지만 기본적으로는 정부 인증을 받지 않더라도 사업 운영이 가능한 법제도적 현실에서 비롯됨. 즉, 정부는 「가사근로자법」 제정에 대해 그 동안 비공식 노동시장에서 거래되던 가사서비스가 '공식화' 된 것이라고 밝혔지만, 현재 법제도상 정부 인증을 받지 않고도 기존처럼 '비공식 노동시장' 에서 가사서비스를 거래하는 것도 가능하기 때문임. 또한 정부 인증 가사서비스 제공기관에서도 직업소개소를 겸업하는 것은 가능함. 이에 정부 인증을 받은 가사서비스 제공기관 49개소 중에서 18개소가 겸업을 하고 있었으며, 이 중 14개소는 유료직업소개소에 해당했음.

□ 반면, 가사서비스 제공기관으로 인증받기 위해서는 몇 가지 요건을 충족해야 함.

□ 첫째, 사업체의 유형이 '법인' 이어야 함. 그런데 기존의 유료직업소개소의 경우 대부분 '개인사업체' 형식으로 운영되고 있어서 정부 인증을 받기 위해서는 사업체를 법인으로 전환해야 함. 개인사업체를 법인으로 전환하기 위해서는 여러 가지 법적 절차가 요구됨. 그러나 현행법상 기존의 개인사업체 형식으로 가사서비스를 제공하는 것도 가능하기 때문에 굳이 정부 인증을 받기 위해 법인으로 전환하는 경우가 많지 않은 것으로 생각됨.

□ 둘째, 정부 인증을 받기 위해서는 5천만 원 이상의 자본금을 갖춰야 함. 비영리조직의 경우 일반 협동조합 등으로 운영해서 '법인' 이라는 요건은 충족된 경우라도 '5천만 원 이상' 의 자본금 요건을 갖추는데 어려움을 겪는 것으로 나타남. 조사 사업체 중에

서는 비영리조직으로 정부 인증 관련 컨설팅을 받았으나 아직 인증은 받지 않은 사례들에서 대표적으로 나타남. 이들 사업체에서는 정부 인증을 받기 위해서는 일반 협동조합에서 사회적 협동조합으로 조직유형을 변경하는 것이 필요하다고 인식하고 있었음. 사단법인, 재단법인, 사회적협동조합, 사회복지법인 등 비영리법인의 경우는 '5천만원 이상' 인증 조건에서 제외되기 때문임. 더 나아가 지금과 같은 비영리조직의 운영구조로서는 정부 인증을 받을 요건을 갖추는 것도 쉽지 않지만, 정부 인증을 받더라도 현재의 수익구조로 지속가능할 것인가에 대해 회의적인 입장을 가지고 있었음.

□ 셋째, 정부 인증 요건은 4대 보험에 가입되고 최저임금액 이상의 임금이 지급되는 5명 이상의 유급 가사근로자를 고용해야 한다는 것임. 현재 「가사근로자법」의 적용을 받은 가사근로자의 규모에 대한 공식적인 자료는 없지만, 언론보도에 따르면 2023년 6월 28일 가사랑 홈페이지 기준 정부 인증기관 41개에 소속된 가사근로자는 총 420명에 불과한 것으로 나타남. 본 연구의 사업체 조사에서도 정부 인증 가사서비스 제공기관이라도 법의 적용을 받는 가사근로자를 '최소고용' 하는 현실을 확인할 수 있었음. 즉, 면접에 참여한 대부분의 사업체에서는 정부 인증을 받더라도 직접 고용하는 가사근로자는 법적용을 받기 위한 기준인 5명 정도로 최소화하고 있었음. 사업체 차원에서 관리의 문제 등을 이유로 「가사근로자법」 적용대상을 최소화하는 경우도 있었지만, 가사근로자 채용의 어려움을 제기한 경우도 있었음.

□ 사업체에서 「가사근로자법」 적용대상을 최소화하는 경우는 '5명 이상' 이라는 요건만 갖추면 정부 인증을 받을 수 있기 때문에 굳이 4대 보험 등의 법 적용대상이 되는 가사근로자를 최대한 많이 고용할 이유가 없다는 것임. 이에 대해 면접에 참여한 사업체들은 '관리의 어려움' 이 있기 때문이라고 표현함. 또한 '1인 1표' 의 특성을 가진 사회적 협동조합 형태로 조직을 운영하는 사업체의 경우도 조합원, 즉 가사근로자가 많을 경우 조직 운영 과정에서 발생하는 다양한 상황에 대처하는데 유연성이 떨어질 수 있다는 점을 언급함.

□ 위와 같은 이유 등으로 인해 아직까지 가사서비스 노동시장에서 정부 인증을 받은 사업체가 확대되는 속도가 매우 더딘 것으로 나타남. 이는 「가사근로자법」이 적용되는 가사근로자가 제한적일 수밖에 없는 근본적인 이유라고 생각됨. 이와 더불어 정부 인증을 받은 제공기관이라도 실제 고용한 가사근로자 규모는 '5인 이상' 이라는 인증요건을

간신히 충족하는 수준에서 유지되는 경우가 많다는 사실을 연구결과 확인할 수 있었음. 이와 관련 가사근로자 채용의 어려움을 제기한 경우도 있었는데, 이는 가사서비스 노동시장의 임금구조, 사회보험 제도 등의 문제와 밀접한 관련이 있는 것으로 나타남.

나. 사회보험제도와 가사노동자 특성

□ 「가사근로자법」의 적용을 받는다는 것은 4대 사회보험의 적용대상이 된다는 것임. 이와 관련해서 우리나라 사회보험제도가 가사근로자의 특성을 반영하고 있는가 하는 점을 살펴볼 필요가 있음.

□ 국민연금과 고용보험의 경우 근로자의 연령이 가입자격과 수급요건을 결정하는 기준임. 즉, 국민연금의 적용대상은 18세 이상 60세 미만의 근로자임. 따라서 가사근로자의 경우도 60세 이상은 국민연금의 가입대상이 아님. 또한 고용보험의 경우 65세 이후에 새로 고용된 근로자는 실업급여의 적용대상에서 제외됨. 그런데 우리나라에서 '가사 및 육아도우미'로 일하는 여성의 연령대별 분포를 살펴보면, 60대가 49.5%를 차지하고, 70대 이상도 9.3%나 됨(2022년). 가사노동자의 '고령화' 문제는 본 연구의 면접조사에서도 확인됨. 이와 같은 고령의 가사노동자들에게는 '4대 보험' 가입이라는 조건이 인증기관으로 유인하는 실질적인 혜택으로 인식되지 않는 것으로 나타남. 또한 고용보험의 핵심이 되는 실업급여의 경우 자발적 실업자는 대상이 아님. 그런데 현재 가사서비스 노동시장의 경우 수요보다 공급이 부족한 '인력난'이 제기되고 있음. 이러한 현실을 고려하면 가사근로자의 고용관계가 '비자발적'으로 종료되어 실업급여를 받을 가능성은 크지 않을 것으로 보여짐.

□ 이는 고령화되고 있는 가사노동자 인력구조와도 밀접한 관련이 있는 것으로 생각됨. 본 연구의 면접조사에 참여한 대부분의 사업체에서는 가사서비스 노동시장의 수요와 공급의 불일치의 문제를 언급함. 특히, 공급과 관련해서는 가사서비스 일자리에 대한 사회적 인식 등으로 인해 신규 인력은 유입되지 않는 반면, 기존의 인력은 고령화되는 문제를 제기함.

다. 노동시간과 임금구조

□ 기본적으로 기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관과 현재 정부 인증 가사서비스 제공기관의 가장 큰 차이는 가사노동자를 직접 고용했는가 여부임. 즉, 가사노동자의 법적 지위가 다른 것임. 그러나 정부 인증 여부와 무관하게 가사노동자의 노동시간을 산정하는 방식은 대부분 동일함. 즉, 일자리를 연계해서 가사노동자가 이용자의 가구에 방문해서 일하는 시간이 '노동시간'이 됨. 본 연구에서 조사한 정부 인증 가사서비스 제공기관의 경우 대부분 법에서 정한 최소 15시간으로 노동시간을 정하고, 필요한 경우 추가노동을 하는 방식으로 운영하고 있었음. 그리고 가구에 방문해 가사서비스를 제공한 시간을 기준으로 급여가 책정되는 방식임.

□ 예외적으로 면접한 사업체 중에서 유일하게 I사만이 가사근로자의 이동시간을 노동시간으로 포함해서 급여를 지급하고 있었음. 즉, I사의 가사근로자의 '노동시간'은 가사서비스를 제공한 시간이 아니라 사업체에 출근해서 퇴근한 시간을 기준으로 하고 있다는 점에서 차이가 있었음. I사는 가사근로자들이 출근해서 비품을 챙긴 후 일할 가구에 회사 차량으로 이동하고, 일이 끝나면 회사 차량으로 다시 사무실로 와서 청소용품을 정리하고 퇴근하는 방식으로 운영되고 있었음. 이는 기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관들이 운영되는 방식은 물론 현재 다른 정부 인증 가사서비스 제공기관의 운영방식과도 완전히 다른 것임. 가사근로자의 이동시간을 근무시간으로 인정하는 사례로서 유사 사업체에서는 찾기 힘든 사례였음. 또한 I사는 유료이든 무료이든 일자리를 연계하는 방식으로 운영해 온 기존의 가사서비스 제공기관과 달리 「가사근로자법」 제정 이전부터 가사노동자를 직접 고용해서 사업체를 운영하고 있었음.

□ 다음으로 임금구조를 살펴보면 사업체에 따라 세부적인 차이는 있지만 급여는 대부분 최저시급을 기준으로 하고 있었음. 단순히 시간급 자체를 보면 '최저임금'보다 다소 많은 것으로 보이지만 가구를 이동하면서 일하는 이동노동자로서의 특성을 고려하면 사실상 '최저임금' 수준에서 시간급이 결정되는 것임. 이처럼 최저시급 수준에서 임금이 책정되는 것은 개별 사업체의 문제라기보다는 가사서비스 노동시장의 이용금액 등 구조적인 문제와 결부되어 있음. 더 나아가 면접에 참여한 대부분의 정부 인증 가사서비스 제공기관들은 정부 인증을 위해 가사종사자를 가사근로자로 전환하는 과정에서 가사근로자의 시급이 가사종사자에 비해 낮아지는 문제를 제기하였음. 즉, 퇴직금, 4대

보험 등이 적용됨에 따라 가사근로자에게 적용되는 ‘시간급’ 자체는 가사종사자에 비해 다소 낮게 책정되는 구조라는 것임. 이러한 사실을 기존의 가사종사자에게 설명하고 ‘설득’ 하는 것이 쉽지 않다는 것임.

□ 이러한 문제를 해결하기 위해 정부 인증 가사서비스를 이용할 경우 이용요금을 조금 높게 책정한 사업체들이 있었음. 그런데 실제 이용수요는 많지 않은 것으로 나타남. 특히, 장시간 서비스를 이용해야 하는 돌봄서비스의 경우에는 이용요금이 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 조사됨. 이로 인해 현재 정부 인증 제공기관으로 들어온 일감만으로는 가사근로자에게 일을 연계하는 것이 충분하지 않다는 사업체들이 있었음. 사회적으로 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보도 부족하고, 이용자 입장에서 이용요금이 다소 높더라도 정부 인증 제공기관을 이용해야 할 필요성을 느끼지 못하는 단계라는 것임.

라. 플랫폼 기반 노동시장 확대와 비영리기관 운영구조 특징

□ 조사결과 오프라인 기반으로 서비스를 제공하던 사업체들에서도 자체적으로 앱을 개발해 플랫폼 기반으로 운영방식을 확대·변경하는 경향이 있는 것을 확인할 수 있었음. 플랫폼 기반 거래가 확대되는 사회적 변화에서 가사서비스 노동시장도 자유롭지 못하기 때문임. 그러나 오래 전부터 비영리기관으로 가사서비스 사업을 운영해 온 사업체들은 플랫폼 시장이 확대되면서 어려움을 겪고 있다는 점을 공통적으로 제기함. 최근 플랫폼 기반 가사서비스 제공업체가 많아지면서 ‘잠재고객’의 유입이 줄어들고 있다는 것임. 그럼에도 자체적으로 앱을 개발해서 플랫폼 기반으로 사업을 확장하지 못하는 것은 현실적으로 앱 개발은 물론 유지비용을 감당할 수 있는 재정구조가 아니기 때문임.

□ 이는 비영리기관의 사업운영 구조와 밀접한 관련이 있음. 대다수의 유료직업소개소나 플랫폼 기반 사업체의 경우 서비스 연계 건수에 비례해서 ‘수수료’를 받는 구조로 운영됨. 반면, 비영리기관의 경우 가사노동자에게는 월 회비 또는 교육비, 이용자에게는 연회비 등을 받은 구조로 운영하는 곳이 대부분임. 따라서 가사노동자의 규모가 일정 수준이 되지 않는 이상 관리 인력의 인건비, 사무실의 운영비 등을 충당하는 것도 현실적으로 어려운 구조임. 이에 비영리기관의 경우 사회적 기업으로 인증을 받아 인건비 지원을 받거나, 정부지원 사업에 참여하는 등의 방법으로 운영을 유지해 온 곳이 많았음.

마. 정책수요

□ 아직 법 시행 초기이기 때문에 가사서비스 노동시장이 앞으로 어떻게 변할 것인지에 예측하기 어려운 상황임. 그럼에도 본 연구의 면접에 참여한 사업체 중에서는 정부 인증 기관으로 사업의 확대가능성에 대해 회의적인 전망을 제기한 곳이 다수였음. 한편, 향후 확대 가능성을 전망하는 사업체들은 정부가 관련 사업을 추진할 때 정부 인증 제공기관에게 우선 기회를 부여할 것이라는 기대에 근거하고 있었음. 이와 더불어 대다수의 사업체에서는 정부 인증 제공기관과 가사근로자에 대한 정부의 지원이 확대될 필요가 있다는 의견을 제시함. 즉, 사회보험료 등에 대한 지원기간의 확대, 중앙정부 및 지방자치단체에서 가사서비스 관련 사업을 추진할 경우 정부 인증을 받은 가사서비스 사업체에 우선권 부여, 가사근로자에 대한 교육프로그램 지원, 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보 확대 등을 제안함.

5. 경기도 여성 가사노동자 실태조사 결과분석

가. 조사대상자 특성

□ 설문조사 응답자 129명의 특성은 다음과 같음.

- 가사근로자는 22명, 법의 적용을 받지 않는 가사종사자는 107명임. 정부 인증 가사서비스 제공기관 소속은 28명, 비영리 알선기관 소속은 43명, 영리 직업소개소 소속은 58명임. 주로 서비스 유형은 가사관리서비스가 80명, 돌봄서비스 49명임.
- 연령은 60~64세가 47명으로 가장 많고, 다음은 55~59세(32명), 65~69세(17명), 50~55세(16명), 40대 이하(9명), 70대 이상(8명) 순임. 학력은 고졸이 79명으로 가장 많고, 다음은 전문대졸(22명), 중졸 이하(18명), 대졸 이상(10명) 순임. 혼인상태는 배우자 있음이 89명, 별거/이혼/사별이 40명임.

□ 면접조사 참여자 10명의 특성은 다음과 같음.

- 연령대는 40대 1명, 50대 4명, 60대 3명, 70대 2명임. 주요 서비스 유형은 가사관리서비스가 6명, 돌봄서비스 4명임. 유료 직업소개소 소속이 5명, 협동조합 소속이 4명, 비영리단체 소속이 1명임. 1명은 정부 인증 가사서비스 제공기관에 소속되어, 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자임. 한편, 6명은 정부의 가사서비스 제공기관 컨설팅 참여기관 소속임.

나. 현재 일자리 관련 실태

1) 동종업계에서 일한 기간

□ 동종업계에서 일한 기간은 5~10년(20.2%), 1년 미만 및 1~3년 미만(각각 19.4%), 10~15년(15.5%), 3~5년(14.7%), 15년 이상(10.9%) 순으로 나타났음. 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우 상대적으로 동종업계에서 일한 기간이 긴 것으로 조사되었음. 즉, 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 15.0%가 15년 이상 일한 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자 중 15년 이상 일한 경우는 4.1%에 불과했음.

□ 향후 가사노동자로 얼마나 더 일할 것으로 예상하는지에 조사한 결과, 5년 이상이 34.9%로 가장 높은 비율을 차지했음. 다음으로는 1~3년 미만(32.6%), 3~5년 미만(21.7%), 1년 미만(10.9%) 순으로 나타났음. 이와 관련 면접참여자들은 대부분 '건강이 허락하는 한' 현재 하고 있는 일을 지속하고 싶다는 의견을 밝혔음.

2) 노동시간

□ 주당 평균 근로일수는 주 5일이 60.5%로 가장 많았음. 다음으로는 3~4일 일했다는 응답이 27.9%를 차지했음. 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우는 주 5일이 87.8%로 대부분을 차지했음. 반면, 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우는 5일(43.8%)과 3~4일(40.0%)이 비슷하게 나타났음. 1~2일도 12.5%를 차지했음.

□ 주당 평균 근로시간은 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우에는 15~40시간 미만이 56.3%, 15시간 미만이 30.0%, 40시간 이상 13.8% 순으로 나타났음. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우는 40시간 이상이 65.3%로 가장 많았고, 다음은 15~40시간 미만이 32.7%를 차지했음. 15시간 미만은 2.0%에 불과했는데 이는 주로 베이비시터로 일하는 경우가 대부분인 돌봄서비스의 특성을 반영한 것으로 보임.

□ 특정 가구에 1회 방문할 때 최소 근로시간은 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우는 3~4시간이 88.8%로 절대적으로 높은 비율을 차지했음. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자는 7~8시간이 59.2%로 나타났음.

□ 응답자의 72.1%는 현재 가사노동자로 원하는 시간만큼 일하고 있는 것으로 조사되었음.

원하는 시간보다 많이 일하고 있는 경우는 5.4%에 불과했음. 반면, 원하는 시간보다 적게 일하고 있는 경우는 22.5%로 나타났음.

□ 원하는 시간보다 적게 일하고 있는 경우, 그 이유는 일자리(알선) 자체가 부족해서 37.9%, 일하는 시간, 장소, 임금 등 활동조건이 맞지 않아서 34.5%, 정기적 가사서비스 이용자가 없어서 27.6% 순으로 나타났음. 그 이유의 경우 집단별로 차이가 있었음. 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 활동조건이 맞지 않거나 정기적 이용자가 없어서라는 답변이 많았음. 반면, 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 일자리(알선) 자체가 부족해서라는 응답이 상대적으로 많았음.

3) 방문 가구 수

□ 가사관리서비스는 1명의 가사노동자가 일주일에 여러 가구를 방문해서 일하는 반면, 돌봄서비스는 정해진 기간 동안 1가구에 방문해서 정해진 시간 동안 일하는 구조임.

□ 가사노동자로 일하는 응답자가 지난 일주일 동안 정기적으로 방문한 총 가구 수는 1가구(46.4%), 2~3가구(27.7%), 4~5가구(16.1%), 6가구 이상(9.8%) 순으로 나타났음. 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우는 1가구가 88.9%로 절대적으로 높은 비율을 차지했음. 반면, 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 2~3가구가 36.8%로 가장 많았고, 다음은 1가구(26.3%)와 4~5가구(22.4%)가 비슷한 비율을 차지했음. 6가구 이상도 14.5%로 나타났음.

□ 응답자에게 정기적으로 방문하고 있는 가구 중에서 가장 오랫동안 일한 가구에서 일한 기간을 질문한 결과도 주된 서비스 유형에 따라 차이가 있었음. 돌봄서비스의 경우 그 특성상 1년 미만이 66.7%로 가장 많았고, 다음은 1~3년(25.0%)로 나타났음. 반면, 가사관리서비스의 경우 5~10년 미만 14.5%, 10~15년 미만 13.2%, 15년 이상 6.6%로 5년 이상 장기간 동일 가구에서 일하고 있는 경우도 상당한 비율을 차지했음.

□ 일할 가구를 결정 시 허용 가능한 최대 이동시간은 편도 30분 초과~60분 이하가 55.8%로 가장 많았고, 다음은 30분 이하(28.7%), 1시간 초과(15.5%) 순으로 나타났음. 서비스 유형별 차이는 거의 없었음. 반면, 연령별로 살펴보면 60대 이상의 경우 1시간 초과가 차지하는 비율이 19.4%로 상대적으로 높았음. 이는 앞서 60대 이상의 경우 원하는 시간만큼 일하지 못하는 이유로 '일거리 자체가 부족해서'가 차지한 비율이 상대적으로 높았던 조사된 결과와 관련이 있는 것으로 보임.

4) 소득

□ 응답자의 52.7%는 알선업체(사업체)를 통해서 받는 것으로 나타났고, 47.3%는 고객에게 직접 받는 것으로 조사되었음. 고객에게 직접 받는다는 응답은 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우가 53.8%로 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우(36.7%)에 비해 높았음.

□ 다음으로 임금지급주기의 경우 월급이 56.6%로 가장 많았고, 다음은 일급(31.0%), 주급(12.4%) 순으로 나타났음. 주로 가사관리서비스를 제공하는 경우는 월급(48.8%)과 일급(43.8%)이 비슷한 수준이었음. 반면, 돌봄서비스를 제공하는 경우는 월급이 69.4%로 현저히 높았음.

□ 시간급은 11,000원 초과~13,000원 이하가 37.2%로 가장 많았고, 다음은 13,000원 초과가 32.6%로 나타났음. 그리고 9,620원 초과~11,000원 이하가 21.7%였으며, 2023년 현재 최저임금인 9,620원 이하인 경우도 8.5%로 나타났음. 9,620원 이하는 돌봄서비스 종사자의 경우 14.3%로 상대적으로 높은 비율을 차지했음. 한편, 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우 13,000원 초과가 42.5%로 상대적으로 많았음.

□ 응답자의 월평균 소득은 50~99만원이 36.4%로 가장 많았고, 다음은 150~199만원(25.6%), 100~149만원(22.5%), 50만원 미만(10.1%), 200~249만원(5.4%) 순으로 나타났음. 주된 서비스 유형별 차이가 크게 나타났음. 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자는 50~99만원이 45.0%로 가장 많았고, 50만원 미만도 15.0%를 차지했음. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우는 150~199만원이 38.8%로 가장 많았고, 50만원 미만은 2.0%에 불과했음.

□ 응답자의 24.0%는 고객(이용자)이 가사서비스 이용료를 안 내거나, 부당하게 깎으려고 하는 어려움을 겪은 적이 있는 것으로 조사되었음. 해결방법에 대해서는 소속업체의 도움을 받았다가 64.5%로 가장 높았음. 그 외에는 스스로 요구해서 받았음과 받지 못했음이 각각 16.1%로 동일하게 나타났음. 노동(여성)단체, 법률 상담소 등의 도움을 받았다는 응답은 3.2%에 불과했음.

□ 응답자의 46.5%는 사업체에서 일을 소개받기 위해 회비, 수수료 등을 지불하는 것으로 조사되었음. 수수료 등을 지불하는 경우 매월 고정비용을 지불한다는 응답이 56.7%, 연계할 때마다 지불한다는 응답이 43.3%로 나타났음. 매월 고정비용을 지불한다는 응답

은 가사관리서비스 제공자의 경우(65.9%), 연계할 때마다 지불한다는 응답은 돌봄서비스 제공자의 경우(68.8%) 상대적으로 높았음. 수수료 등의 적절성에 대해서는 응답자의 70.0%가 받는 혜택을 고려할 때 적절하다고 생각하는 것으로 조사되었음. 이외 받는 혜택에 비해 많다는 18.3%, 받는 혜택에 비해 적다는 11.7%로 나타났음.

□ 면접조사를 통해 소속된 사업체에 내는 수수료, 회비 등과 관련해서 살펴본 결과는 사업체의 유형에 따라 차이가 있었음. 우선, 영리 직업소개소를 이용하는 면접참여자의 경우는 연계건수에 따라 수수료를 지급하는 경우가 다수였음. 한편, 수수료 지불 여부 및 지급 기준을 정확하게 모르는 경우도 있었음. 한편, 비영리기관 소속의 면접참여자들은 회비, 교육비 등의 명칭으로 매달 소속 기관에 일정 금액을 내고 있었음.

□ 한편, 설문조사 응답자의 10.9%는 가사서비스 일자리를 제공하는 주된 사업체 이외에 다른 사업체도 동시에 이용하고 있는 것으로 나타났음. 특히, 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우가 15.0%로 상대적으로 높았음.

5) 사회보험

□ 국민연금은 미가입이 52.7%로 과반을 차지했고, 다음은 지역가입자(25.6%), 직장가입자(21.7%)로 나타났음. 건강보험의 경우 직장가입자의 피부양자가 41.1%로 가장 많았고, 다음은 직장가입자 38.0%, 지역가입자 20.2% 등의 순으로 나타났음. 고용보험의 경우 가입 36.4%, 미가입이 63.6%로 나타났음.

□ 면접참여자 중에서 유일하게 「가사근로자법」의 적용을 받는 사례2는 소속 사업체가 협동조합으로 전환하면서부터 4대 보험에 가입되었다고 밝힘. 사업체 소속으로 4대 보험이 가입되지 않는 경우의 사회보험 가입 여부는 개인적인 상황에 따라 차이가 있었음. 또한 보험의 종류와 자격요건에 따른 차이도 존재하였음. 예를 들어, 건강보험의 경우 가족구성원의 피부양자로 가입되어 있는 경우라도 국민연금은 개인으로 가입한 경우가 있었음.

□ 다음은 업무상 사고 및 질병 관련 실태를 조사한 결과임. 설문조사 결과 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 26.3%는 가사노동자로 일하면서 업무 중 사고(질병)을 경험한 적이 있는 것으로 나타났음. 이 때 치료비는 본인이 지불했다는 응답이 95.2%로 대부분을 차지했음. 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자 중에서는 업무 중 사고(질병)을 경험한 사례는 없었음.

□ 면접조사에서도 업무상 사고를 경험한 적이 있는 경우는 대부분 가사관리서비스를 제공하는 참여자의 사례였음. 손을 많이 사용하는 가사서비스 업무의 특성상 손을 다치거나 관련 질병으로 인해 치료한 경우, “커튼을 달다가” 발목을 다치는 등의 경험이 있다고 밝혔음. 이 때 치료비용은 자비로 부담한 것으로 조사되었음. 다만, 면접참여자 중에서 「가사근로자법」의 적용을 받는 사례2는 산재보험에 가입되어 업무상 재해 및 질병에 대해 승인받은 경험이 있었음.

6) 가사노동자로 일하는 어려움

□ 설문조사에서 제시한 11개의 문항 중에서는 ‘일이 육체적으로 힘들다’가 68.2%로 어려움이 있다는 응답률이 가장 높았음. 다음으로는 ‘고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 경우가 있다’가 65.1%로 높게 나타났음. 그리고 ‘가사서비스 일은 사회적 가치를 인정받지 못하고 있다’는 응답률이 62.8%로 높게 나타났음. 위 세 문항의 경우 응답자 10명 중에 6명 이상이 어려움이 있다고 답변한 것임. 다음으로는 ‘휴식/식사시간이 정해져 있지 않아 힘들다’ 57.4%, ‘일감이 일정하지 않아 불안정하다’ 52.7%, ‘고객(이용자)을 상대하는 일이 정신적으로 힘들다’ 49.6%, ‘정해진 업무 범위를 벗어나는 일을 요구한다’ 38.0%, ‘고객(이용자, 가족 포함)으로부터 무시를 당한다’ 26.4%, ‘집안의 물건이 없어지는 경우 의심을 받는다’ 25.6%, ‘일하는 과정을 지나치게 감시한다’ 23.3%, ‘(가구에 직접 방문하여 일하다보니) 성희롱이나 성폭력을 당할지도 모른다는 두려움이 있다’ 22.5% 순으로 나타났음.

□ 응답자의 28.7%는 가사노동자로 일하면서 고객(이용자)로부터 부당한 일을 겪는 경험이 있는 것으로 조사되었음. 부당한 일을 겪었을 때 해결방법으로는 소속 사업체의 도움을 받았다가 73.0%로 가장 많았음. 이외에는 문제제기를 하지 않고 참았다가 45.9%로 나타났음.

□ 가사노동자로 일하면서 겪는 어려움은 면접조사에서 좀 더 구체적으로 확인할 수 있었음. 우선, 호출노동의 특성으로 인해 고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 문제는 면접조사에서도 다수 언급되었음. 비슷한 맥락에서 고객들이 정해진 가사서비스 이용시간을 엄격하게 준수하지 않는 것에서 발생하는 어려움도 있었음. 또한 업무 범위와 관련한 갈등 및 어려움을 경험한 사례들도 다수 있었음. 대표적인 유형은 가사관리서비스를 주로 하는 가사노동자에게 돌봄서비스를 요구하거나, 반대로 돌봄서비스를 주로 제공하기로 한 가사노동자에게 가사관리서비스를 요구하는 경우였음.

□ 또한 면접조사에서 확인된 사실은 최근 개인 가구에서도 CCTV를 설치해서 가사노동자가 일하는 과정을 감시하는 것이 상당히 ‘보편화’ 되었다는 것이었음. 일하는 과정을 지나치게 감시하는 문제는 주로 돌봄서비스를 제공하는 경우에 발생하는 것으로 나타났음. 면접참여자들은 노동과정에 대한 감시가 점점 일반화되고, 확대되면서 가사노동자의 최소한의 ‘사생활’ 도 보호받지 못하는 문제가 발생할 수 있다는 점을 지적하였음. 또한 타인의 가구에 방문해서 일하는 과정에서 고객 또는 그 가족으로부터 성희롱이나 성폭행을 경험한 사례도 있었음. 마지막으로 가사노동자에 대한 사회적 인식에서 비롯되는 문제도 다수가 지적하였음. 이로 인해 면접참여자들은 가사노동자에 대한 지원 정책으로 ‘사회적 인식 개선의 필요성’ 을 다수 제기하였음.

다. 가사서비스 노동시장 관련 실태

1) 「가사근로자법」 인지도

□ 응답자의 44.2%만이 2022년 6월부터 「가사근로자법」 이 시행된 것을 알고 있었던 것으로 조사됨.

2) 「가사근로자법」 적용대상

□ 전체 응답자 129명 중에서 「가사근로자법」 의 적용을 받는 가사근로자는 22명이었음. 「가사근로자법」 의 적용대상이 되는 가사근로자로 일하게 된 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 ‘좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서’ 가 40.9%로 가장 많았음. 다음은 ‘직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서’ 가 18.2%로 나타났음.

□ 한편, 1순위와 2순위를 통합한 결과를 살펴보면, 1순위와 마찬가지로 ‘좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서’ 가 68.2%로 가장 높았지만, 다음 순위에서는 차이가 나타났음. 즉, ‘가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서’ 가 40.9%를 차지했고, 다음은 ‘최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서’ 가 22.7%로 나타났다. 마지막으로 현재 일하고 있는 정부 인증 가사서비스 제공기관에 취업한 것에 대해서는 대부분의 응답자가 만족하고 있는 것으로 조사되었음.

3) 「가사근로자법」 적용의향

□ 가사종사자로 일하고 있는 응답자의 74.5%는 향후 기회가 된다면 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향이 있는 것으로 나타났음. 그 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서'가 43.0%로 가장 많았고, 다음은 '실업급여를 받고 싶어서'가 25.3%로 나타났음. 한편, 1순위와 2순위를 통합해 살펴보면 1순위와 마찬가지로 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서'가 59.5%로 가장 높았지만, 다음 순위에서는 차이가 나타났음. 즉, '가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서'가 38.0%로 나타났음.

□ 한편, 가사근로자로 일할 의향이 없다는 응답자(전체의 25.5%)에게 그 이유를 질문한 결과 '소득, 일하는 시간 등 별다른 차이가 없을 것 같아서'와 '앞으로 이 일을 오래 하지 않을 것 같아서(나이가 많아서 등)'가 각각 21.4%로 가장 많았음. 다음은 '4대 보험에 가입할 필요가 없어서' 17.9%, '개인적 사정(소득 노출 우려 등)으로 인해' 14.3% 순으로 나타났음.

4) 교육 및 자격 관련 실태

□ 응답자의 86.0%는 가사노동자 직무 관련 교육이 필요하다고 생각하고 있었음. 또한 응답자의 80.6%는 가사노동자 관련 직무 교육을 받은 적이 있는 것으로 나타났음. 한편, 응답자의 19.4%가 관련 교육을 받지 않은 이유로는 적절한 교육과정이 없어서(32.0%), 교육받을 시간적 여유가 없어서(24.0%) 등의 순으로 나타났음.

□ 면접참여자들도 대다수가 다양한 이유에서 가사노동자에 대한 직무 관련 교육이 필요하고, 중요하다고 밝혔음. 여러 가지 이유가 있었지만 공통적인 이유 중 하나가 타인의 가구에서 가사서비스를 제공하는 일은 '집에서 무급으로 하는 가사노동'과는 다른 전문성이 요구된다는 것임.

□ 응답자의 69.0%는 가사서비스 관련 자격증 제도가 필요하다고 생각하였음. 특히, 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우, 50대 이하의 응답률이 높았음. 면접참여자의 대다수가 직무 관련 교육은 필요하다고 답변한 것과 달리 자격증 제도의 필요성에 대해서는 다양한 의견이 제시되었음.

□ 응답자의 76.7%가 가사노동자의 경력이나 자격에 따라 임금에 차이가 있어야 한다고 답변하였음. 특히, 돌봄서비스를 제공하는 경우, 50대 이하가 상대적으로 높았음. 임금의 차이가 있어야 한다면 무엇을 기준으로 해야 하는지에 대해서는 동일 분야에서 일한 경력(59.2%)이 가장 많았고, 다음은 현재 소속된 사업체에서 일한 경력(20.4%)으로 나타났음.

□ 면접조사에서도 경력이나 자격에 따라 임금에 차이를 두는 것이 필요하다고 생각하는지에 대해서 다양한 의견이 제시되었음. 경력이 있거나, 자격증이 있으면 임금에 차이를 두는 것도 필요하다는 의견도 있었음. 반면, 업무의 특성상 경력과 자격이 항상 업무성과(주로 고객의 만족)과 일치하는 것은 아니라는 의견도 다수 제기되었음. 특히, 가사관리서비스를 제공하는 경우 위와 같은 의견을 밝힌 경우가 다수였음.

5) 정책수요

□ 가사노동자 처우개선을 위해 필요한 정책(1순위)에 대해서는 '가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업' 이 40.3%로 가장 높게 나타났음. 다음은 '정부 인증 가사서비스 제공기관 확대' (23.3%), '경력인정 시스템의 도입' (13.2%), '이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보' (10.9%), '고충처리 상담창구 마련 및 운영' (7.0%) 등의 순으로 나타났음.

□ 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 상대적으로 가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업, 이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보에 대한 필요성을 더욱 크게 느끼고 있었음. 반면, 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 경력인정 시스템의 도입, 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대의 필요성을 상대적으로 더욱 크게 느끼고 있었음.

6. 정책제언

가. '가사서비스 지원사업' 참여 우선권 부여

□ 「가사근로자법」 이 실효성을 갖기 위해서는 무엇보다 법의 적용을 받는 가사근로자가 확대되어야 함. 그러나 본 연구결과 확인할 수 있는 사실은 「가사근로자법」 이 시행된

지 약 1년이 지났지만 정부 인증 가사서비스 제공기관이 아직 49개소에 불과하다는 것과 가사서비스 제공기관에 고용되어 법의 적용을 받는 가사근로자 규모도 매우 작다는 사실임. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 가사서비스 제공기관들이 정부 인증을 받도록 여러 가지 유인책을 모색하는 것이 필요함.

□ 이와 관련 중앙정부 및 지방자치단체에서 가사서비스 관련 사업을 추진할 때 정부 인증 제공기관에게 우선권을 부여하는 방안을 제안함. 예를 들어, 보건복지부는 올해 하반기부터 '일상돌봄서비스 사업'을 추진하는데 이와 관련 각 지방자치단체가 가사서비스 제공기관을 선정할 때 정부 인증 가사서비스 제공기관을 우대하도록 하고 있음. '일상돌봄서비스 사업'은 돌봄이 필요한 중장년(만 40~64세)과 가족돌봄청년(만 13~34세)을 대상으로 하는 사업임. 재가 돌봄·가사 서비스는 기본 서비스에 해당됨. 공모를 통해 선정된 12개 시도의 37개 시군구에서 서비스를 제공하는데, 경기도의 경우 광주시, 광명시, 남양주시, 용인시, 이천시 5개 시군이 참여함.

□ 이처럼 정부 지원 사업에 참여하는데 있어서 정부 인증 제공기관에 우선권을 부여하는 것의 정당성은 법의 적용을 받는 가사근로자의 고용을 확대하는데서 찾을 수 있음. 그런데 조사결과 대다수의 사업체에서는 인증요건을 갖추는 선에서 '최소고용'해서 정부 인증 제공기관으로서의 '지위'를 획득하는 경향도 나타남. 따라서 정부 지원 사업에 참여하는 가사노동자 또한 법의 적용을 받는 가사근로자로 제한하는 것이 필요함. 이 때 정부 지원 사업이 종료되는 시점까지만 가사근로자와 근로계약을 체결하는 것을 허용하더라도 제공기관과 가사노동자 모두 공식 영역에서 일하는 경험을 확대할 수 있다는 점에서 의의가 있다고 생각됨.

□ 한편, 본 연구조사에서도 확인할 수 있었던 것처럼 오랫동안 취약계층 여성일자리 지원 차원에서 가사서비스 제공기관을 운영해 왔던 비영리기관의 경우 조직운영 구조의 현실적인 문제로 인해 아직 정부 인증을 받지 못한 기관들도 다수 존재함. 따라서 법이 시행된 지 약 1년이 지난 현재 시점에서는 과도기적으로 사회적 기업, 사회적 협동조합 등과 같은 비영리조직도 우선권 부여 대상에 포함하는 것을 제안함. 다만, 정부 지원 사업을 추진하는 기관으로 선정될 경우 반드시 정부 인증을 받는 것을 조건으로 제시할 필요가 있음.

나. 가사서비스 관련 공적 일감 확대

□ 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받을 경우 정부에서 추진하는 '가사서비스 지원 사업' 에 우선 참여할 수 있다는 것이 유인책이 되기 위해서는 가사서비스와 관련한 공적 일감이 지금보다 크게 확대될 필요가 있음. 가사서비스 관련 공적 일감을 확대하는 것에 대한 법적 근거는 국가 및 지방자치단체로 하여금 가사근로자의 일자리 창출을 위해 노력하도록 하고 있는 「가사근로자법」 제3조 및 「경기도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례」 제3조에서 찾을 수 있음.

□ 현재 일부 지방자치단체에서는 저출산·고령화 등 우리 사회의 구조적 문제를 해결하는 하나의 방안으로 지역별 상황에 따라 다양한 방식으로 가사·돌봄서비스 지원 사업을 추진하고 있음. 서울시의 경우 2018년부터 한부모가족 가사서비스 지원 사업을 추진해 왔음. 동 사업의 경우는 한부모 가족만을 대상으로 하는 사업임. 한편, 올해부터는 임산부, 맞벌이, 다자녀 가정을 대상으로 하는 '서울형 가사서비스 지원 사업' 을 추진하고 있음. 총 사업비는 5,450백만원으로 시비 50%, 구비 50%로 구성됨. 2023년에는 총 13,000가구(임산부 5,000가구, 맞벌이 5,000가구, 다자녀 3,000가구)에 대해 가사서비스를 지원할 계획이라고 밝힘. '서울형 가사서비스 지원 사업' 을 통해 가사서비스 관련 공적 일감을 대폭 확대한 것임.

□ 한편, 경기도는 '일·생활균형 지역특성화 사업' 의 일환으로 맞벌이 및 한부모 가정을 대상으로 가사서비스 지원 사업을 추진하고 있음. 동 사업은 2019년 성남시, 부천시에서 시작해서, 2020년에는 성남시, 부천시, 양주시, 2021년부터는 성남시, 부천시, 양주시, 시흥시로 확대되었음. 2023년 사업예산은 총 765,000천원이며 도비는 30%를 차지함. 일·생활균형 지역특성화 사업은 상담, 부모교육, 인식개선, 지역특화 사업으로 구성됨. 지역특화 사업의 한 유형이 가사서비스 지원 사업임. 사업의 목적에 따라 미성년 자녀가 있는 맞벌이 가정을 대상으로 하고 있으며, 부천은 50인 미만 기업 근로자도 포함하고 있음. 2022년 실적을 살펴보면, 총 464가구가 지원을 받은 것으로 나타남.

□ 이처럼 현재 경기도의 경우 '일·생활균형 지역특성화 사업' 의 하나로서 가사서비스 지원 사업을 추진하고 있지만, 2022년 기준 지원받은 가구는 4개 시군의 총 464가구에 불과함. 서울시가 올해 13,000가구를 지원하는 것에 비교해 볼 때 지원규모가 현저하게

적은 수준임. 따라서 경기도에서도 가사서비스 관련 공적 일감을 보다 확대할 필요가 있음. 하나의 방법은 현재 경기도에서 추진하는 '일·생활균형 지역특성화 사업'을 31개 시군으로 확대하면서, 가사서비스 지원 사업을 확대하는 방안임. 다른 하나의 방법은 '경기도 가사서비스 지원 사업'을 별도로 추진하는 방안임. 지원대상도 임산부, 다자녀가정, 맞벌이 가정, 한부모 가정 등으로 확대할 필요가 있음.

다. 가사노동자 지원 사업 추진

□ 「경기도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례」 제7조에 따라 가사노동서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 지원, 자문 및 정보 제공, 가사노동자의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원, 가사노동자에 대한 고충처리, 상담 등 가사노동자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 등과 관련한 사업을 추진하는 것이 필요함.

□ 우선, 경기도 지역에서 가사서비스 제공기관을 운영하고 있는 사업체를 대상으로 정부인증을 받을 수 있도록 홍보를 확대하는 것이 필요함. 더 나아가 가사서비스 제공기관을 운영하는데 필요한 지원, 자문 및 정보 제공 등을 적극적으로 할 필요가 있음.

□ 또한 정부 인증 가사서비스 제공기관의 서비스를 차별화하기 위해서는 무엇보다 서비스의 전문화가 요구됨. 이는 가사근로자에 대한 전문적이고 체계적인 교육을 통해 가능함. 현재는 개별 사업체별로 가사노동자에 대한 직무 교육을 실시하고 있지만 사업체에 따라 교육내용, 교육수준 등에서 편차가 큰 편임. 따라서 정부 인증 가사서비스 제공기관에서 일하는 가사근로자를 대상으로 하는 체계적이고 전문적인 교육과정을 개발해 보급하고, 교육을 지원할 필요가 있음. 공통의 교육과정 개발과 운영을 통해 정부 인증 가사서비스 제공기관으로서 최소한의 서비스의 전문성을 제고하는 것임.

□ 한편, 가사서비스 관련 업무의 특성상 근골격계 질환, 청소용품 등 화학물질로 인한 호흡기계 질환 등에 노출될 위험이 큰 편임. 더 나아가 가사노동자들은 현장에서 이용자를 직접 상대하는 과정에서 여러 가지 어려움과 '감정노동자'로서 심리적 지원의 필요성을 제기함. 현재 경기도의 경우 「경기도 노동자 건강증진 조례」에 근거해 일하는 노동자에 대한 건강관리 및 지원 사업을 추진하고 있음. 이를 근거로 향후 경기도 가사노동자의 특성을 고려한 건강관리 및 지원 사업을 보다 적극적으로 추진할 필요가 있음.

□ 그리고 조사결과 개인 가구에서도 CCTV를 설치해서 가사노동자가 일하는 과정을 감시

하는 것이 상당히 ‘보편화’ 된 것을 확인할 수 있었음. 그런데 가사노동자에게 CCTV 촬영에 대해서 사전에 알리거나 동의를 받지 않는 경우도 있는 것으로 나타남. 가사서비스 이용자의 개인정보보호가 중요한 것처럼 가사노동자의 개인정보보호도 중요함. 그런데 현재 고용노동부에서 운영 중인 ‘가사랑’에 게시된 ‘표준이용계약서’에는 가사서비스 제공기관과 가사근로자가 이용자의 개인정보를 보호해야 한다는 조항(제8조)는 포함되어 있으나, 이용자가 가사근로자의 개인정보를 보호해야 한다는 조항은 포함되어 있지 않음. 따라서 ‘표준이용계약서’에 CCTV를 촬영할 경우 가사노동자에게 사전에 고지하고 동의를 받도록 하는 조항을 추가하는 등 가사노동자의 개인정보를 보호방안을 마련하는 것이 필요함. 더 나아가 경기도 가사노동자들이 업무상 직면하는 여러 가지 문제에 대해 고충처리, 상담 등을 할 수 있는 권익증진 사업도 요구됨.

□ 위와 같은 가사노동자 지원 사업을 운영함에 있어서 경기도가 자체적으로 사업을 추진하면서, 필요한 경우 중앙정부의 정책 자원을 적극적으로 활용하는 것이 필요함. 예를 들어, 고용노동부는 정부 인증 가사서비스 제공기관을 확대하기 위해 컨설팅 지원 사업을 추진하고 있음. 또한 가사근로자에 대한 교육·훈련 및 고충처리·법률상담, 「가사근로자법」 홍보·캠페인, 인증기관 발굴·연계 등 업무를 수행하는 ‘가사서비스종합지원센터’을 민간위탁해서 운영하고 있음. 고용노동부가 운영하는 ‘가사서비스종합지원센터’의 사업에는 지방자치단체 가사서비스 지원 사업 발굴 등도 포함되어 있기 때문임.

라. 정부 인증 가사서비스 제공기관 홍보 확대

□ 현재 중앙정부에서는 ‘가사랑’이라는 홈페이지를 운영하면서 「가사근로자법」 및 지원 사업을 소개하고, 정부 인증 가사서비스 제공기관을 검색할 수 있도록 하고 있음. 그러나 「가사근로자법」이 시행된 지 약 1년이 지났지만 가사서비스 제공기관 중에서 ‘정부 인증’을 받는 사업체가 있다는 사실, ‘가사랑’이라는 홈페이지가 있다는 사실도 잘 모르는 경기도민이 대다수일 것이라고 생각됨. 따라서 법은 물론 관련 지원제도, ‘가사랑’이라는 홈페이지 등에 대해서 적극적으로 홍보하는 것이 무엇보다도 중요한 시점임.

□ 한편, 우리사회 전반적으로 상품은 물론 서비스의 거래도 플랫폼 기반으로 빠르게 변화

되고 있음. 가사서비스 노동시장도 이러한 변화에서 자유롭지 않음. 본 연구의 조사결과 오프라인 기반으로 서비스를 제공하던 사업체들에서도 자체적으로 앱을 개발해 플랫폼 기반으로 운영방식을 확대·변경하는 경향이 있는 것을 확인할 수 있었음. 그러나 2023년 9월 현재 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받은 49개의 사업체 중에서 자체적으로 모바일앱을 개발해 운영하고 있는 사업체는 13개소에 불과함. 특히, 오래 전부터 취약계층 여성일자리 지원 차원에서 가사서비스 일자리를 연계해 온 비영리기관의 경우 자체적으로 모바일 앱을 개발해 운영하기 어려운 구조인 것으로 조사됨. 따라서 현재 PC홈페이지 및 모바일웹 형식으로 구축되어 있는 '가사랑'을 발전시켜 정부인증 가사서비스 제공기관 전용 모바일앱을 운영할 필요성이 없는지 검토가 필요함. 이는 지방자치단체별로 추진하기 보다는 중앙정부 차원에서 추진하는 것이 보다 효율적일 것으로 생각됨.

목 차

제1장 서론

1. 연구의 필요성 및 목적 ····· 3
2. 연구내용 ····· 5
3. 연구방법 ····· 6

제2장 이론적 논의

1. 개념 ····· 11
2. 선행연구 검토 ····· 12
   가. 가사서비스 노동시장 공식화 관련 연구 ····· 12
   나. 가사노동자 노동실태 조사 연구 ····· 14
   다. 이주 가사노동자 관련 연구 ····· 15
3. 가사노동자 관련 법률 현황 ····· 17
   가. 가사노동자 법적용 관련 해외 동향 ····· 17
   나. 「근로기준법」 등 법 적용 제외와 「가사근로자법」 제정 ····· 18
   다. 「가사근로자법」 주요 내용 ····· 22
   라. 2022년 헌법재판소 결정: 가사사용인 법적용제외와 평등권 ····· 26
   마. 지방자치단체 조례 현황 ····· 27
4. 가사노동자 관련 정책 현황 ····· 36
   가. 중앙정부 ····· 36
   나. 지방자치단체 ····· 38

제3장 가사서비스 노동시장 관련 현황

1. 국제노동기구(ILO)의 가사노동자 규모 추정 ····· 49
2. '가사 및 육아도우미' 규모 추정 및 현황 ····· 50
가. 분류기준 ····· 50
나. 가사노동자 규모 추이 ····· 53
다. 여성 가사노동자 인적특성 ····· 55
라. 여성 가사노동자 노동조건 ····· 57
3. 가사서비스 제공기관 현황 ····· 61
가. 정부 인증 가사서비스 제공기관 ····· 61
나. 직업소개소 ····· 71
다. 플랫폼 기반 사업체 ····· 72

제4장 가사서비스 제공기관 사례조사 결과분석

1. 조사개요 ····· 77
가. 조사대상 및 방법 ····· 77
나. 조사내용 ····· 78
2. 조사대상 사업체 개요 ····· 80
가. 정부 인증 가사서비스 제공기관 ····· 80
나. 미인증 가사서비스 제공기관 ····· 84
3. 쟁점 ····· 85
가. 정부 인증 요건과 법적용대상의 '최소고용' 문제 ····· 85
나. 사회보험제도와 가사노동자 특성 ····· 89
다. 노동시간과 임금구조 ····· 93
라. 가사서비스 노동시장 '인력난' ····· 97
마. 정부 인증 제공기관 가사서비스 차별화와 수요 ····· 100
바. 플랫폼 기반 노동시장 확대 ····· 102
사. 비영리기관 운영구조 특징 ····· 107

4. 정책수요 ····· 108
가. 정부 인증 제공기관으로서 향후 계획 ····· 108
나. 정부 인증 제공기관으로서의 장점 ····· 111
다. 현재 정부 지원 정책에 대한 의견 ····· 115
라. 추가적인 정부 지원 제안 ····· 117
5. 소결 ····· 121

제5장 경기도 여성 가사노동자 실태조사 결과분석

1. 조사개요 ····· 127
가. 조사대상 및 방법 ····· 127
나. 조사내용 ····· 127
2. 조사대상자 특성 ····· 129
3. 현재 일자리 관련 실태 ····· 131
가. 동종업계에서 일한 기간 ····· 131
나. 노동시간 ····· 136
다. 방문 가구 수 ····· 141
라. 소득 ····· 144
마. 사회보험 ····· 151
바. 가사노동자로 일하는 어려움 ····· 156
4. 가사서비스 노동시장 관련 실태 ····· 163
가. 「가사근로자법」 인지도 ····· 163
나. 「가사근로자법」 적용대상 ····· 163
다. 「가사근로자법」 적용의향 ····· 167
라. 교육 및 자격 관련 실태 ····· 170
마. 정책수요 ····· 175
5. 소결 ····· 179

제6장 결론

1. 연구결과 논의 ····· 185
가. 가서서비스 제공기관 조사결과 ····· 185
나. 경기도 여성 가사노동자 조사결과 ····· 190
2. 정책제언 ····· 193
가. ‘가사서비스 지원 사업’ 참여 우선권 부여 ····· 193
나. 가사서비스 관련 공적 일감 확대 ····· 194
다. 가사노동자 지원 사업 추진 ····· 196
라. 정부 인증 가사서비스 제공기관 홍보 확대 ····· 197

참고문헌 ····· 199

부 록: 설문조사지 ····· 201

표 목 차

[표 1-1] 자문회의 현황 ····· 7

[표 2-1] 본 연구에서 사용하는 '가사노동자' 관련 개념 ····· 12
[표 2-2] 가사노동자에게 노동 관련 법률을 적용하는 국가의 수와 비율(2010, 2020) ····· 17
[표 2-3] '가사사용인' 및 '가구 내 고용활동'에 대한 법적용제외 조항 ····· 18
[표 2-4] 「가사근로자법」 관련 입법 동향 ····· 19
[표 2-5] 「가사근로자법」 관련 21대 국회 입법 ····· 20
[표 2-6] 가사근로자에게 달리 적용되는 근로기준법 및 「가사근로자법」 조항 ····· 24
[표 2-7] 가사서비스 이용계약 및 가사근로자 근로계약에 포함되어야 하는 사항 ····· 25
[표 2-8] 지방자치단체 가사노동자 관련 조례 현황(제정일순) ····· 29
[표 2-9] 사회보험료 지원요건 ····· 36
[표 2-10] 가사서비스 제공기관 컨설팅 내용 ····· 37
[표 2-11] 가사서비스종합지원센터 주요기능 ····· 38
[표 2-12] 광역자치단체 가사돌봄서비스 지원 사업 현황 ····· 40
[표 2-13] 기초자치단체 가사돌봄서비스 지원 사업 현황 ····· 44

[표 3-1] 한국표준직업분류: 가사 및 육아도우미 ····· 51
[표 3-2] 한국표준산업분류(제10차): 가사노동자 주 업종 ····· 52
[표 3-3] 성별 가사노동자 추이(2018~2022) ····· 53
[표 3-4] 여성 가사노동자의 산업(소분류) 추이(2018~2022) ····· 54
[표 3-5] 여성 가사노동자의 연령 추이(2018~2022) ····· 55
[표 3-6] 여성 가사노동자의 학력 추이(2018~2022) ····· 56
[표 3-7] 여성 가사노동자의 혼인상태 추이(2018~2022) ····· 56
[표 3-8] 여성 가사노동자의 종사상 지위 추이(2018~2022) ····· 57
[표 3-9] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 근로시간(2022) ····· 58

[표 3-10] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 월 평균 임금(2022): 임금근로자 ····· 59
[표 3-11] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 고용계약기간 결정 여부(2022): 임금근로자 ····· 59
[표 3-12] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 고용계약기간(2022): 임금근로자 ····· 60
[표 3-13] 정부 인증 가사서비스 제공기관 ····· 61
[표 3-14] 정부 인증 가사서비스 제공기관 겸업여부 및 이용방법 ····· 64
[표 3-15] 정부 인증 가사서비스 제공기관 이용가능 요일 및 시간, 서비스 종류 ····· 68
[표 3-16] 직업소개소 현황(2023년 4~5월 기준) ····· 71
[표 3-17] 가사서비스 앱 이용 현황 ····· 73

[표 4-1] 가사서비스 제공기관 조사대상 사업체 현황 ····· 78
[표 4-2] 가사서비스 제공기관 조사내용 ····· 79

[표 5-1] 경기도 여성 가사노동자 조사내용 ····· 128
[표 5-2] 설문조사 응답자 특성 ····· 129
[표 5-3] 심층면접 참여자 현황 ····· 130
[표 5-4] 동종업계에서 일한 기간 ····· 131
[표 5-5] 향후 동종업계에서 일할 것으로 예상하는 기간 ····· 134
[표 5-6] 1주 평균 근로일수 ····· 136
[표 5-7] 1주 평균 근로시간 ····· 136
[표 5-8] 1회 가구 방문 시 최소 근로시간 ····· 137
[표 5-9] 1회 가구 방문 시 최대 근로시간 ····· 137
[표 5-10] 원하는 시간만큼 일하고 있는지 여부 ····· 138
[표 5-11] 정기적 방문가구 수 ····· 142
[표 5-12] 정기적 방문 가구에서 일한 기간 ····· 142
[표 5-13] 일할 가구 결정 시 허용 가능한 최대 이동시간 ····· 143
[표 5-14] 임금 지급 주체 및 주기 ····· 144
[표 5-15] 시간급 기준 ····· 145
[표 5-16] 월평균 소득 ····· 145
[표 5-17] 이용료 지급 관련 문제 경험 여부 및 해결방법 ····· 148

[표 5-18] 회비 및 수수료의 지급여부, 지급방식, 적절성 ····· 149
[표 5-19] 타 사업체 동시 이용 여부 ····· 150
[표 5-20] 사회보험 가입방식 ····· 152
[표 5-21] 업무중 사고(질병) 경험여부 및 치료비용 지불 방식(중복응답) ····· 154
[표 5-22] 가사노동자로 일하면서 경험한 어려움 ····· 157
[표 5-23] 부당한 일 경험 여부 및 해결방법(중복응답) ····· 158
[표 5-24] 「가사근로자법」 시행 및 내용 인지 여부 ····· 163
[표 5-25] 「가사근로자법」 적용 대상의 현 사업체 근로기간 ····· 164
[표 5-26] 「가사근로자법」 적용 대상인 가사근로자로 일하게 된 이유(1순위) ····· 164
[표 5-27] 「가사근로자법」 적용 대상인 가사근로자로 일하게 된 이유(1+2순위) ····· 165
[표 5-28] 정부 인증 가사서비스 제공기관 취업 만족도 ····· 165
[표 5-29] 「가사근로자법」 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향 ····· 167
[표 5-30] 「가사근로자법」 의 적용을 받는 가사근로자로 일하고 싶은 이유(1순위) ····· 167
[표 5-31] 「가사근로자법」 의 적용을 받는 가사근로자로 일하고 싶은 이유(1+2순위) ····· 168
[표 5-32] 「가사근로자법」 의 적용을 받는 가사근로자로 일할 생각이 없는 이유 ····· 169
[표 5-33] 직무 관련 교육의 필요성 ····· 170
[표 5-34] 직무 교육 여부 및 교육을 받지 않은 이유 ····· 170
[표 5-35] 주기적 직무 교육 여부 ····· 171
[표 5-36] 가사서비스 자격증 제도의 필요성 ····· 172
[표 5-37] 경력 및 자격에 따른 임금 차등 필요성 및 차등의 기준 ····· 173
[표 5-38] 가사노동자의 처우 개선을 위해 필요한 정책(1순위) ····· 176
[표 5-39] 가사노동자의 처우 개선을 위해 필요한 정책(1+2순위) ····· 176

[표 6-1] 경기도 2022년 ‘일생활균형 지역특성화 사업’ 중 가사서비스 비교 ····· 195

그 림 목 차

[그림 2-1] 「가사근로자법」에 따른 계약관계 ····· 23

[그림 3-1] 가사노동자 성별 분포(The gender dimension) ····· 49
[그림 3-2] 플랫폼 가사서비스 노동시장 운영방식 ····· 72
[그림 3-3] 연도별 전 세계 가사노동 플랫폼 수(1950-2020) ····· 73

[그림 4-1] H사 서비스 이용절차 ····· 102

Ⅰ

서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

2. 연구내용

3. 연구방법

Gyeonggido Women & Family Foundation

1. 연구의 필요성 및 목적

가사노동(domestic work)은 전 세계의 총 고용의 2.3%를 차지하는 분야이며, 전 세계적으로 최소 7,560만 명 이상이 종사하고 있다. 그러나 가사노동자(domestic worker) 10명 중에 약 8명은 비공식적으로 고용되어 사회적 보호를 받지 못하고 있다. 또한 최근에는 코로나19로 인해 일자리를 잃는 등 가장 큰 피해를 본 집단이기도 하다(ILO, 2021.).

최근 한국의 가사서비스 노동시장에는 두 가지 측면에서 큰 변화가 나타나고 있다. 첫째, 노동시장 측면에서의 변화는 플랫폼 기반 가사서비스 거래가 확대되고 있다는 것이다. 이는 전 세계적인 현상이다. 둘째, 국내에서는 2021년 6월 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 「가사근로자법」)이 제정되어 정부 인증 가사서비스 제공기관이 운영되기 시작했다는 점이다.

우선, 노동시장 측면에서의 변화를 살펴보면 다음과 같다. 가사서비스를 노동시장에서 '매개' 하는 방식이 기존의 오프라인 직업소개소 중심에서 온라인 플랫폼을 기반으로 다변화되고 있다. 이른바 '긱 워크(Gigwork)'로 분류되는 호출형 가사서비스는 고객이 플랫폼 앱을 통해 서비스를 신청하면 가사노동자가 매칭 되는 방식으로 운영되고 있다. 이미 다수의 플랫폼 사업체가 가사서비스 시장에 진출했고, 향후 플랫폼을 통한 가사서비스 노동시장은 더욱 확대될 것으로 전망된다(정형옥, 2019). 이러한 플랫폼 기반 가사서비스 노동시장의 등장은 저연령·고학력 노동자의 참여 확대, 직업소개소 및 비영리단체와 같은 전통적 가사서비스 알선 기관의 축소, 가사서비스의 세분화와 전문화, 가사노동자의 노동시간 선택권 확대, 서비스 평가 방식의 다각화, 온라인 직무교육 도입 등 노동시장의 변화를 가져오고 있다(김재민 외, 2018).

최근 확대되고 있는 온라인 기반 가사서비스 노동시장이 오프라인 직업소개소 중심의 가사서비스 노동시장과 분리된 노동시장인지에 대해서는 다소 상반된 연구결과가 있다. 여성가사노동자 관련 연구에서는 플랫폼을 통해 가사서비스를 제공하는 가사노동자들은 대부분 오프라인의 일과 병행한다는 특징이 있다고 밝힌 바 있다. 즉, 가사노동자들이 추가적인 일을 찾는 방법으로 온라인 플랫폼을 활용하기도 한다는 것이다(오은진 외, 2018; 김재민 외, 2018)[1]. 반면, 최근 플랫폼 종사자 연구에서는 다양한 플랫폼 관련 직종 중에서 플랫폼노동

1) 이러한 온라인 플랫폼 기반 가사서비스 노동시장의 실태와 특성에 대해서는 오은진 외(2018), 김재민 외(2018), 국미애(2020) 등 최근 연구에서 분석한 바 있다.

일만 하는 비율은 가사노동자가 97.2%로 가장 높은 것으로 나타났다(김준영 외, 2021).

한편, 가사서비스 노동시장 관련 또 다른 변화는 법제도적인 측면과 관련된 것이다. 가사노동자는 대부분 여성으로 노동시장에서 가장 취약한 계층이나 그동안 법적 보호에서 배제되어 있었다. 우리나라에서 근로기준법 제정되었던 1953년 당시부터 '가사사용인'은 법의 적용제외 대상이었고, 이에 따라 '가사사용인' 또는 '가구 내 고용활동'은 최저임금법, 산업재해보상보험법, 고용보험법 등 노동관계 법률에서 대부분 적용 제외되고 있다[2].

이에 오래 전부터 국내외적으로 가사노동자의 노동권 보장에 대한 요구가 지속되어 왔다(한국가사노동자협회, 2015). 그리고 국제노동기구(ILO)에서는 2011년 「가사노동자를 위한 양질의 일자리협약(Convention Concerning Decent Work for Domestic Workers, Convention. No. 189)」과 권고를 채택했다[3]. 또한 국가인권위원회는 2016년 "비공식부문 가사근로자의 노동권 및 사회보장권 보호를 위한 권고" (2016.12.23.)를 발표하기도 했다[4].

이러한 사회적 요구에 따라 국내에서는 2021년 6월 「가사근로자법」이 제정되었고, 2022년 6월부터 법이 시행 중이다. 가사노동자의 법적 지위와 관련한 큰 변화라고 볼 수 있다. 이에 대해 정부는 그동안 비공식 노동시장에서 주로 거래되었던 가사서비스가 공식화되면서 가사서비스 시장 활성화, 가사노동자의 노동권 보호, 양질의 일자리 창출, 서비스 품질제고 등을 기대한다고 밝혔다(고용노동부, 2022.6). 또한 오랫동안 법제정 운동을 주도했던 가사노동자 관련 여성단체 등에서는 국가 및 지방자치단체의 책무 부여, 조세 및 사회보험료 감면 근거 마련, 주 15시간 이상 노동시간 보장, 입주 가사노동자에 대한 보호 명시 등의 중요한

2) 이와 관련 2022년 10월 27월 헌법재판소는 가사노동자에 대해 퇴직금을 지급하지 않도록 하고 있는 현행 법률(「근로자퇴직급여 보장법」 제3조 단서 중 '가구 내 고용활동' 부분)이 헌법에 위반되지 않는다고 결정했다. 사실 이와 같은 헌법재판소의 결론은 그 동안 국가의 관리 감독의 어려움 등을 이유로 법에서 가사사용인을 배제했던 근거와 크게 다르지 않다. 오히려 이 판결에서 주목할 만한 사실은 "가사사용인도 임금을 목적으로 근로를 제공한다는 측면에서 근로자에 해당 한다" 고 명확히 밝힌 점과 소수의견(대법관 2명)이지만 여성이 대다수인 가사노동자에 대한 퇴직급여 적용제외는 헌법이 보장하는 남녀평등원칙에 위배된다고 판단한 반대의견이다(박은정. (2022.12.14.). 가사사용인의 법적지위와 노동법의 보호. 매일노동뉴스).

3) 위 협약에서는 '가사노동'은 하나 혹은 여러 가구 내에서, 또는 하나 혹은 여러 가구를 위해 수행하는 노동으로 정의하였다. 그리고 '가사노동자'는 고용관계 내에서 가사노동에 종사하는 자이며, 가끔 또는 산발적으로만, 그리고 직업적이지 않게 가사노동을 수행하는 자는 협약의 적용대상이 되는 가사노동자가 아니라고 밝히고 있다(제1조).

4) 이에 따르면 "가사근로자(Demestic Workers)는 하나 또는 여러 가구의 가사, 육아, 간병 등 다양한 가사노동을 수행한 대가로 임금을 받아 생활하는 근로자" 라고 정의하였다. 그리고 "비공식부문 가사근로자는 정부의 바우처 사업 등 공공부문에 종사하는 가사근로자들과 달리 구인자와 구직자 간의 사적 계약에 의해 가정에 서비스를 제공하고 있는 민간부문의 가사근로자" 로 정의하였다.

의미가 있다고 밝혔다[5].

이처럼 우리나라에서 「가사근로자법」이 제정된 것은 여러 가지 의의가 있지만, 적용대상이 되는 '가사노동자'는 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람에 국한된다는 것은 특별법 형식의 보호가 가지고 있는 근본적인 한계이다[6]. 이로 인해 현재 우리나라의 가사서비스 노동시장은 법적용대상이 되는 경우와 그렇지 않은 경우로 이원화되었다. 즉, 공식과 비공식 노동시장이 혼재되어 있는 것이다.

이에 본 연구에서는 「가사근로자법」 시행에 따른 경기도 가사서비스 노동시장의 변화를 살펴보고자 한다. 특히, 정부 인증을 받고 가사서비스를 제공하는 사업체의 특성을 분석하고, 경기도 여성 가사노동자의 노동실태를 조사하고자 한다. 이를 바탕으로 향후 경기도 가사노동자 지원 정책의 방향을 모색하고자 한다.

2. 연구내용

본 연구의 범위 및 내용은 다음과 같다.

첫째, 가사노동자 관련 법제도적 현황을 분석하였다. 근로기준법 등 관련 법적용 제외와 「가사근로자법」 제정 과정, 현재 시행되고 있는 「가사근로자법」의 주요 내용, 가사사용인 법적용제외와 평등권 문제에 대한 2022년 헌법재판소의 결정, 지방자치단체의 관련 조례 제정 현황, 중앙정부 및 지방자치단체에서 추진 중인 관련 정책 등 가사노동자 관련 법제도를 분석하였다.

둘째, 가사노동자의 규모를 추정하고 실태를 분석하였다. 현재 직업소분류 기준인 '가사 및 육아도우미' 수준으로 분석이 가능한 자료는 통계청의 지역별고용조사이다. 다만, 직업소분류까지 제공되는 통계청 원자료로는 광역자치단체별 분석은 불가능하다. 이에 본 연구에서는 전국을 기준으로 '가사 및 육아도우미'의 규모를 추정하고, 여성 가사노동자의 인적 특성 및 노동조건을 살펴보았다.

---

5) 한국가사노동자협회와 15개 회원단체 등 여성노동단체. (2021.5.21.), '가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률안' 제정을 환영하며: '이제 우리는 당당한 가사노동자로 일어선다!'

6) 이와 관련 한국노총은 가사노동자법 제정이 '비공식노동의 공식화', '비노동자의 노동자화'라는 점에서는 의미가 있지만 근로기준법의 적용제외 조항은 유지되면서 특별법 형식을 취하고 있다는 점에서 근본적인 한계가 있다고 밝혔다(한국노동조합총연맹. (2021.6.16.). " 한국정부는 가사노동자 협약을 조속히 비준하고, 노동자 보호에 만전을 기하라" -ILO 가사노동자협약(189호) 채택 10주년을 맞는 한국노총 입장-).

셋째, 가사서비스 제공기관으로 정부의 인증을 받은 사업체의 특성을 파악하고, 관련 쟁점을 분석하였다. 더불어 향후 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대 방안을 모색하기 위해 정부 인증은 아직 받지 않았으나 관련 컨설팅은 받은 사업체도 일부 포함하였다.

넷째, 주로 민간영역에서 일하는 경기도 여성 가사노동자의 실태를 분석하였다. 현재 일자리 실태와 관련해서는 가사노동자로 일한 기간, 근로시간, 임금, 사회보험 가입 실태, 일하면서 겪는 어려움 및 해결방안, 향후 계획 등을 조사하였다. 정책수요와 관련해서는 「가사근로자법」 관련 인지도, 「가사근로자법」 적용 가사근로자의 경우 관련 실태, 가사종사자의 경우 「가사근로자법」 적용 희망 여부, 가사노동자 직무교육 및 자격증 제도 필요성, 가사노동자 경력 및 자격에 따른 임금 차등 적용에 대한 의견, 가사근로자 처우개선을 위해 필요한 정책 등을 조사하였다.

다섯째, 경기도 가사노동자의 일자리 창출, 고용안정, 권익 향상 등을 위한 정책방안을 모색하였다. 그 하나의 방안으로 경기도 지역의 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대를 위한 방안을 모색하였다.

3. 연구방법

본 연구의 주된 방법은 다음과 같다

첫째, 문헌연구를 실시하였다. 가사노동자 관련 선행연구를 검토하고, ILO의 최근 관련 자료를 살펴보았다. 또한 지역별고용조사 등 통계자료를 분석하였다. 마지막으로 정부 및 지방자치단체의 관련 행정자료를 분석하였다. 특히, 정부 인증 가사서비스 제공기관 실태에 대해서는 고용노동부에서 운영 중인 공식홈페이지('가사랑')에 제공된 자료를 주로 활용하였다.

둘째, 심층면접을 실시하였다. 면접조사는 가사서비스 관련 사업체 담당자 11인과 경기도 여성 가사노동자 10인을 대상으로 하였다. 사업체 조사는 정부 인증 가사서비스 제공기관과 컨설팅 참여기관을 대상으로 하였다. 총 11개의 사업체 중 정부 인증 가사서비스 제공기관은 9개소였으며 컨설팅 참여기관은 2개소 였다. 정부 인증 가사서비스 제공기관의 경우 다양한 유형을 파악하기 위해 경기도 소재 사업체로 제한하지 않았다. 최종적으로 면접에 참여한 사업체는 수도권 소재 사업체가 9개소, 비수도권 소재 사업체가 2개소였다. 컨설팅 참여기관은 경기도 소재 사업체로 제한했고, 2개의 사업체가 면접에 참여했다. 다음으로 가사노동자에 대한 심층면접은 설문조사 참여자 중 면접참여를 희망하는 가사노동자를 대상으로 하였다.

10명 중에서 9명은 설문조사 후 직접 참여의사를 밝힌 경우이고, 1명은 심층면접 참여자의 소개로 면접에 참여하였다.

셋째, 설문조사를 실시하였다. 조사대상은 경기도민 또는 경기도 지역의 민간영역에서 주로 일하는 여성 가사노동자이다. 따라서 보건복지부의 사회서비스 관련 바우처 사업에 주로 종사하는 가사노동자는 조사대상에서는 제외하였다. 설문조사는 구조화된 설문지를 바탕으로 온라인(모바일) 조사를 실시하였다. 설문조사 링크를 전달받은 가사노동자 중에서 조사에 응답한 사례는 132명이었다. 이 중 불성실 응답 등을 제외한 129명에 대한 자료를 분석에 활용하였다. 설문조사는 전문 조사업체를 통해 실시하였다.

넷째, 전문가 자문회의를 실시하였다. 1차 자문회의에는 가사서비스 제공기관에 대한 컨설팅을 수행하는 기관의 담당자 3인이 참석해 연구목적에 따른 연구방법의 적절성, 가사서비스 노동시장 현안 및 개선방안 등에 대해 논의하였다. 2차 자문회의에는 가사서비스 제공기관에 대한 컨설팅을 수행하는 기관의 담당자 2인(온라인 회의)과 학계 전문가 2인(서면 자문)이 설문조사 방법 및 설문지(안) 등 실태조사 방안에 대해 자문하였다. 3차 자문회의에는 학계 전문가 2인이 참석해 설문조사 및 면접조사 결과 분석(안)을 검토하고, 정책제언 등에 대해 논의하였다. 마지막으로 중간보고회에는 학계 전문가 2인 및 유관 공무원 3인이 참석해 조사결과 및 정책제언 등에 대해 논의하였다.

[표 1-1] 자문회의 현황

일자	대상	안건
2023.3.6.	- 가사서비스 제공기관 컨설팅 수행기관 3인	- 경기도 가사서비스 노동시장 실태조사 방법 - 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대 가능성 - 가사서비스 노동시장 현안 및 개선방안 등 논의
2023.4.13.	- 가사서비스 제공기관 컨설팅 수행기관 2인 - 학계 전문가 2인	- 설문조사방법 및 설문지(안) 등 논의
2023.8.8.	- 학계 전문가 2인	- 설문조사/면접조사 결과 분석(안) 및 정책제언 등 논의
2023.8.31	- 학계 전문가 2인 - 공무원 3인	- 중간보고회: 연구결과 및 정책제언 등 논의

Ⅱ

이론적 논의

1. 개념
2. 선행연구 검토
3. 가사노동자 관련 법률 현황
4. 가사노동자 관련 정책 현황

Gyeonggido Women & Family Foundation

1. 개념

국내 대표적인 법률인「가사근로자법」에서 ‘가사근로자’란 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다고 정의하고 있다. 그러나 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람이 모두 법의 적용을 받는 가사근로자는 아니다. 이 경우 고용노동부는 ‘가사종사자’라는 개념을 사용하고 있다[7]. 한편으로 고용노동부는 최근 가사근로자에 대해 ‘가사관리사(관리사님)’라는 호칭을 사용할 것을 제안하였다[8].

경기도의 경우 2019년 제정된「경기도 조례 근로 용어 일괄정비 조례안」에 따라 중앙정부와 달리 조례에서 ‘근로자’가 아닌 ‘노동자’라는 개념을 사용하고 있다. 즉, 경기도 조례에서는 중앙정부와 달리「가사근로자법」의 적용을 받은 경우 ‘가사노동자’라는 개념을 사용하고 있다. 법적용의 대상이 아닌 경우에는 ‘기타 가사노동서비스 종사자’라는 개념을 사용하고 있다.

이처럼 중앙정부 및 경기도에서 제도적으로 사용하는 용어에 차이가 있고, 선행연구들에서도 각각의 개념들이 혼재되어 사용되고 있는 상황이다.

이에 본 연구에서는 용어의 혼란을 피하고자「가사근로자법」의 적용을 받는 경우 ‘가사근로자’,「가사근로자법」의 적용을 받지 않는 경우 ‘가사종사자’라고 표현하고자 한다. 그리고 ‘가사노동자’란 가사근로자와 가사종사자를 모두 포괄하는 개념으로 사용하고자 한다. 이를 바탕으로 맥락에 따라 가사노동자, 가사근로자, 가사종사자 개념을 사용하였다.

한편,「가사근로자법」에서는 “가사서비스란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호 · 양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것”이라고 정의하고 있다(동법 제2조). 경기도 조례에서는 ‘가사노동서비스’라는 개념을 사용하고 있다. 가사서비스 노동시장에서 서비스의 유형은 크게 ‘청소, 세탁, 주방 일’을 주로 하는 경우와 ‘가구 구성원을 보호 · 양육’하는 경우로 나눌 수 있다. 그리고 서비스의 유형에 따라 노동실태에 차이가 있다. 이에 본 연구에서는 서비스의 유형을 강조할 때에 청소, 세탁, 주방 일을 의미하는 경우에는 ‘가사관리서비스’라는 개념을 사용하고, ‘가구 구성원을 보호 · 양육’하는 경우에는 ‘돌봄서비스’라는 개념을 사용하고자 한다.

7) 고용노동부. (2022.6), 가사근로자법 매뉴얼.

8) 고용노동부에 따르면 가사근로자에 대한 호칭 선호도 조사결과 10,623명 중 42.5%가 가사관리사를 선호하는 것으로 나타났다고 한다(고용노동부. (2023.8.2.). “아줌마”, “이모님” 아닙니다. 가사관리사(관리사님)으로 불러 주세요. [보도자료].).

[표 2-1] 본 연구에서 사용하는 '가사노동자' 관련 개념

구분		중앙정부	경기도 조례	본 연구
「가사근로자법」 적용여부에 따른 개념	법 적용을 받는 경우	가사근로자	가사노동자	가사근로자
	법 적용을 받지 않는 경우	가사종사자	기타 가사노동서비스 종사자	가사종사자
		-	-	**가사노동자 = 가사근로자 + 가사종사자**
주된 서비스유형에 따른 개념	청소, 세탁, 주방 일	가사서비스	가사노동 서비스	**가사관리서비스**
	가구 구성원의 보호·양육			**돌봄서비스**

2. 선행연구 검토

다음에서는 가사서비스 노동시장 공식화 관련 연구, 가사노동자 노동실태 조사 연구, 이주 가사노동자 관련 정책연구를 중심으로 검토하였다.

가. 가사서비스 노동시장 공식화 관련 연구

국제노동기구(ILO)가 「가사노동자를 위한 양질의 일자리협약」과 권고를 채택한 2011년 이후 국내에서도 가사노동자의 법제도적 보호방안을 마련하기 위한 연구들이 본격적으로 추진되기 시작했다.

우선, 박지순 외(2011)는 가사사용인에 대한 실태를 파악하고, 보호방안을 연구하였다. 오스트리아, 스위스, 프랑스, 남아프리카공화국, 일본, 태국, 홍콩, 필리핀, 미국의 사례를 검토하고, 가사사용인 보호를 위한 정책과제를 제시하였다. 가사사용인에 대한 보호방안으로는 근로기준법 등 기존의 노동관계법에서 규율하는 방안과 가사사용인에게 적용되는 특별법을 제정하는 방안을 검토하고 각각의 장단점을 제시하였다.

박선영 외(2013)는 가사근로자에 대한 법적 보호 방안을 모색하는 연구를 실시하였다. 이를 위해 우리나라 가사근로자 법적 보호의 문제점을 분석하고, 가사근로자 보호 및 가사서비스노동 제도화 관련 해외 입법정책을 검토하였다. 연구결과 가사근로자 법적 보호를 위한 방

안으로 특별법 형태의 입법화를 제안하면서 ‘가사근로자 근로조건 등에 관한 법률’ 제정 시안을 제시하였다.

황덕순 외(2014)는 가사·간병종사자의 고용개선방안 연구를 실시하였다. 이를 위해 가사근로에 대한 법적 규율 현황 및 정책과제를 검토하였다. 그리고 벨기에의 가사서비스 바우처 제도를 검토하였다. 마지막으로 한국의 가사노동자 실태와 쟁점, 가사·바우처 사업 종사자의 고용과 인력현황을 분석하였다.

황덕순 외(2015)는 가사서비스 공식화에 따른 경제적 효과를 분석하였다. 이를 위해 국내 가사서비스 시장의 실태를 분석하고, 외국의 가사서비스 공식화 지원 제도를 조사하였다. 그리고 가사서비스 공식화와 관련된 법률적 쟁점을 검토하고, 법제정에 따르는 소요예산과 경제적 효과를 분석하였다.

한편, 고용노동부는 가사서비스 공식화를 위한 법률안을 국회에 제출한 상황에서 제도적 보안방안에 대한 연구용역을 실시하였다. 이 연구를 수행한 박선영 외(2017)은 재정지원 돌봄서비스 등 기존 유사 사업과의 관계, 하위법령에 위임된 사항에 대한 구체화, 법 시행 시 발생할 수 있는 법률관계 등에 대해 검토하였다. 그리고 가사서비스 공식시장 조기 정착을 위한 지원방안으로는 사회보험료 지원, 조세 감면, 표준화 된 교육훈련 제공 및 지원, 제공기관 컨설팅 지원체계 마련을 제안하였다.

한편, 손연정 외(2021)은 「가사근로자법」이 제정된 후 시행을 앞두고 가사서비스 공식화를 위한 세제 및 사회보험료 지원 방안에 대한 소요 예산과 경제적 효과를 분석하였다. 세제지원방안과 관련해서는 부가가치세 면세규정, 이용자에 대한 소득공제(세액공제), 관련 해외사례를 검토하였다. 그리고 조세감면 지원제도를 도입할 경우 예상되는 재정소요 추계 및 조세 수입에 미칠 효과에 대해 분석하였다. 다음으로 가사근로자에 대한 사회보험료 지원 규모를 추계하고, 사업주의 사회보험료 지원 사업을 신설하는 방안을 제안하였다. 이러한 조세지원 및 사회보험료 지원에 관한 법제도적 검토와 함께 가사서비스 노동시장이 공식화됨으로서 기대되는 효과에 대해 분석하였다.

마지막으로 박은경 외(2022)는 가사 분야의 사회적경제기업들을 「가사근로자법」에 근거한 인증 제공기관으로 전환·육성할 수 있는 모델을 개발하였다. 이를 위해 가사 및 돌봄서비스를 제공하는 국내 비영리·사회적경제기업 13개소에 대한 사례 연구를 실시하였다. 비교대상으로는 가사 분야 플랫폼 기업 2개소와 공공 가사 및 돌봄서비스에 대한 사례조사를 실시하였다. 연구결과를 바탕으로 가사서비스 사회적경제기업 모델을 ① 「가사근로자법」 인

증 제공기관으로서 모델 ② 지역사회 가사서비스 제공자로서 모델 ③ 고용안정과 일자리의 질을 높이는 모델로 제안하였다. 또한 가사 분야 여성 일자리 질 제고를 위해 가사서비스 모델과 연계해 가사서비스 주체별 지원 방안을 제안하고, 가사서비스 산업 생태계 발전을 위한 사회적경제기업 육성방안을 제안하였다.

나. 가사노동자 노동실태 조사 연구

다음으로는 가사노동자에 대한 노동실태를 조사한 최근 연구를 살펴보았다.

우선, 구미영 외(2015)는 비공식부문에서 일하는 가사노동자의 인권상황을 노동권, 사회보장권, 건강권, 인격권으로 나누어 실태조사를 실시하였다. 설문조사는 가사도우미, 간병인, 육아도우미 총 507명을 대상으로 실시하였고, FGI는 외국인(10명)과 내국인(5명) 가사노동자 총 15명을 대상으로 하였다. 이를 바탕으로 가사노동자 인권보호를 위한 정책으로 ILO 협약 비준 및 적용 제외 조항 폐지, 안정적인 일자리 확보 지원, 이용자와의 관계 정립 및 조율 필요, 사회보험 제도로의 포섭, 직업능력개발훈련 제도로의 포섭, 건강권의 보장, 간병인 보호 대책 마련, 이주 가사노동자 관련 대책 마련 등을 제안하였다. 이와 같은 가사노동자 관련 정책의 성공적 추진을 위해서는 건전한 사용자의 육성과 집단적 교섭 제도 마련이 전제되어야 한다고 밝혔다.

한편, 김동식 외(2016)은 가사노동자의 노동환경과 건강실태를 중심으로 실태조사를 실시하였다. 이를 위해 근로환경조사(KWCS) 분석, 심층면접, 가사노동자 800명에 대한 설문조사를 실시하였다. 이를 바탕으로 가사노동자의 건강과 안전권 보장 방안을 제안하였다. 정부의 과제로는 가사노동자 노동권 보장을 위한 입법화 추진, 가사업무의 표준화 마련, 가사서비스 노동에 대한 사회적 인식 제고, 건강 및 안전 관련 교육 및 관련 안내서 제공, 휴게시간 보장, 식사 및 휴게 공간 제공, 지역기반 가사노동자 건강 및 안전 지원체계 마련, 여성친화적 가사노동 문화 확산과 관련 도구 개발 및 보급을 제안하였다.

김재민 외(2018)은 플랫폼 기반 가사서비스 등장 등으로 가사서비스 노동시장이 변화하는 상황에서 서울지역을 중심으로 가사노동자의 노동실태를 조사하였다. 설문조사는 서울지역 가사노동자 534명을 대상으로 하였고, 심층면접은 가사노동자와 가사서비스 알선기관 관리자를 대상으로 하였다. 이에 따르면 아직까지는 가사서비스 종사자의 대다수는 저학력, 고연령층 여성에 집중되어 있지만, 온라인 플랫폼 기반 일자리 알선이 확대됨에 따라 가사노동자

의 인적 특성에도 변화가 있을 것이라고 전망하였다. 조사결과를 바탕으로 중앙정부 차원에서는 플랫폼 노동 특성을 반영한 가사노동시장 제도화, 영세 가사서비스 기관 사회보험 지원, 인증 알선기관의 직업고용 방안 마련을 제안하였다. 한편, 서울시 차원에서 추진할 정책과제로는 가사노동자 보호 관련 조례 제정, 가사노동자에 대한 사회적 인식 전환 캠페인, 가사노동자쉽터와 프로그램 지원, 서울형 공공 가사서비스 일자리 창출, 가사노동자를 위한 건강증진과 안전교육 지원 등을 제안하였다.

오창민 외(2022)는 광주광역시를 중심으로 가사노동자 고용 및 노동환경에 대한 실태를 조사하였다. 이를 위해 구조화된 설문폼을 활용한 온라인 조사 및 면대면 조사를 통해 673명의 광주지역의 가사서비스종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구결과를 바탕으로 가사서비스 시장 제도화(공식화) 및 가사서비스 지원, 가사노동자의 노동권 보호, 가사노동자를 위한 지역사회 지원 체계 마련과 관련한 정책을 제안하였다. 다만, 동 조사의 경우 온라인 커뮤니티를 통해 조사를 실시해 응답자 중에 20~30대 비율은 23.7%로 높은 반면, 60대 이상은 2.2%에 불과하다. 이로 인해 응답자의 학력 또한 대학(2~3년제 포함)이 45.3%로 상당히 높게 나타났다. 이러한 가사노동자의 연령 및 학력 분포를 고려할 때 고연령층이 상당히 과소표집된 조사라는 한계가 있다.

다. 이주 가사노동자 관련 연구

최근 사회적으로 이슈가 되고 있는 이주 가사노동자 관련 연구는 다음과 같다.

최서리 외(2013)는 아시아의 홍콩, 싱가포르, 대만과 유럽의 독일, 이탈리아의 가사분야 외국인력 고용 사례 및 관련 쟁점을 검토하였다. 이를 통해 가사분야 외국인 고용 관련 쟁점으로 외국 인력의 제한적 도입과 미등록화 문제, 외국인력 고용이 가사서비스 제도화의 촉진제가 될 수 있는지, 외국인력 체류 기간의 문제 등을 논의하였다.

최영미 외(2017)는 한국에서 일하는 이주 가사노동자의 노동실태를 파악하고, 관련 법제도 및 해외 사례를 검토해 정책과제를 제시하였다. 이를 위해 이주 가사노동자 62명에 대한 설문조사, 이주노동자 및 에이전시 관련자 등 11명을 대상으로 심층면접을 실시하였다. 동 연구에서는 내국인 가사노동자는 출퇴근방식, 외국인 가사노동자는 입주방식으로 이원화되어 있는 가사서비스 시장의 특성을 고려해 이주 가사노동자의 노동권 보호 방안을 마련하는 것이 필요하다고 제안하였다. 구체적인 정책제언으로는 ILO 가사노동자협약 비준 및 가이드라

인 제정, 서울시 가사근로자지원센터(가칭) 설치와 적극적 지원, 시민노동단체의 적극적 관심과 사회적 인식 개선 캠페인 확대를 제시하였다.

강정향 외(2021)는 가사 및 돌봄 분야의 인력수급 현황을 파악하고, 이를 바탕으로 외국인력 활용의 필요성을 검토하였다. 즉, 국내 가사 및 돌봄 분야에서 부족한 인력을 외국인으로 공급하는 방안을 모색하는데 초점을 둔 연구이다. 특히, 시설에서 일하는 간병인과 요양보호사와 같은 돌봄 종사자를 중심으로 외국 인력을 활용하는 방안을 다각도로 검토하였다.

3. 가사노동자 관련 법률 현황

가. 가사노동자 법적용 관련 해외 동향

국제노동기구(ILO)에 따르면 2020년 기준으로 검토한 108개 국가의 95개 국가(88%)가 부분적이라도 일반 노동법이나 특별법 또는 하위 규정(subordinate regulations)을 통해 가사노동자를 적용대상으로 하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 분류기준에 따르면 우리나라는 근로기준법과 같은 일반 노동법에서는 적용제외하고 있고, 2022년 6월부터 특별법인 「가사근로자법」을 통해 가사노동자를 보호하는 국가에 해당된다.

[표 2-2] 가사노동자에게 노동 관련 법률을 적용하는 국가의 수와 비율(2010, 2020)

Type	For countries reviewed in 2010				For all countries 2020	
	2010 laws		2020lLaws		For countries reviewed in 2010	
	No. countries	%	No. counties	%	No. counties	%
Domestic workers are covered fully or in part by labour laws:	60	80.8	63	84.0	95	88.0
by the general labour laws	27	36.0	21	28.0	27	25.0
in part by the general labour laws and in part by subordinate regulations or specific labour laws	23	30.7	35	46.7	56	51.9
by subordinate regulations or specific labour laws	10	13.3	7	9.3	12	11.1
Domestic workers are excluded from the scope of the country' s labour laws	13	17.3	9	12.0	9	8.3
Federal country with provisions that differ between states	2	2.7	3	4.0	4	3.7
Total	**75**	**100.0**	**75**	**100.0**	**108**	**100.0**

자료: ILO. (2021). Making decent work a reality for domestic workers: Progress and prospects ten years after the adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189), p. 59.

나. 「근로기준법」 등 법 적용 제외와 「가사근로자법」 제정

1953년 우리나라에서 「근로기준법」이 제정되었던 당시부터 '가사사용인'은 법 적용 대상에서 제외되었다. 이후 제정된 최저임금법, 산업재해보상보험법, 고용보험법 등 노동관계 법령에서도 '가사사용인' 또는 '가구 내 고용활동'은 적용 제외하고 있다. 2005년 제정된 「근로자퇴직급여 보장법」도 마찬가지이다.

[표 2-3] '가사사용인' 및 '가구 내 고용활동'에 대한 법적용제외 조항

법령	조항
근로기준법 (1953.5.10. 제정)	제11조(적용 범위) ① 이 법은 상시 5명 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 또는 사업장과 **가사(家事) 사용인**에 대하여는 적용하지 아니한다.
산업재해보상보험법 (1963.11.5. 제정)	제6조(적용 범위) 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 위험률·규모 및 장소 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에 대하여는 이 법을 적용하지 아니한다. <시행령> 제2조(법의 적용 제외 사업) ① 「산업재해보상보험법」(이하 "법"이라 한다) 제6조 단서에서 "대통령령으로 정하는 사업"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)을 말한다. 4. **가구 내 고용활동**
최저임금법 (1986.12.31. 제정)	제3조(적용 범위) ① 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업과 **가사(家事) 사용인**에게는 적용하지 아니한다.
남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 (1987.12.4. 제정)	<시행령> 제2조(적용범위) ① 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제3조제1항 단서에 따라 동거하는 친족만으로 이루어지는 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)과 **가사사용인**에 대하여는 법의 전부를 적용하지 아니한다.
고용보험법 (1994.12.22. 제정)	제8조(적용 범위) ① 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 산업별 특성 및 규모 등을 고려하여 대통령령으로 정하는 사업에 대해서는 적용하지 아니한다. <개정 2021.1.5> <시행령> 제2조(적용 범위) ① 법 제8조제1항 단서에서 "대통령령으로 정하는 사업"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업을 말한다. 3. **가구 내 고용활동** 및 달리 분류되지 아니한 자가소비 생산활동
근로자퇴직급여 보장법 (2005.1.7. 제정)	제3조(적용범위) 이 법은 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장(이하 "사업"이라 한다)에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 및 **가구 내 고용활동**에는 적용하지 아니한다.

자료: 국가법령정보센터(https://www.law.go.kr/) 검색.

이에 가사근로자의 법적 보호 방안에 대한 논의가 진행되었고, 제20대와 제21대 국회에서는 [표 2-4]와 같이 관련 법안이 발의되었다. 이와 관련 2021년 4월 27일 국회 환경노동위원회 회의에서는 제21대 국회에서 발의된 4건의 법률안을 심의한 결과 당시 쟁점이 된 '공익적 제공기관' 관련 조항을 삭제한 위원회 대안을 제안하기로 하였다[9]. 이에 2021년 5월 국회 환경노동위원장은 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률안」(대안)을 제안하였다. 동 법률안을 바탕으로 현행 법률이 2021년 6월 15일 제정되었고, 제정 1년 후인 2022년 6월 16일부터 시행되고 있다. 당시 발의된 법률안들의 구체적인 내용은 [표 2-5]와 같다.

한편, 법안이 제정된 이후에도 [표 2-4]와 같이 개정안이 발의되어 현재 국회에 계류 중이다. 이수진의원이 2022년 대표발의한 개정안은 제정 과정에서 삭제되었던 '공익적 제공기관 육성' 관련 조항은 신설하는 방안이다. 한편, 조정훈의원이 2022년 대표발의한 개정안은 최근 사회적으로 큰 논란이 되고 있는 외국인 가사근로자에 대해서 최저임금법의 적용을 제외하는 방안이다. 마지막으로 이수진의원이 2023년 대표발의한 개정안은 가사서비스종합지원센터 및 가사근로자 고용개선 기본계획 관련 조항을 신설하는 방안이다.

[표 2-4] 「가사근로자법」 관련 입법 동향

구분	관련 법안	비고
제20대 국회 (2018.3.30. 국회 공청회)	서형수의원 대표발의(2017.6.16.)	임기만료 폐기
	이정미의원 대표발의(2017.9.11.)	
	정부안(2017.12.28.)	
제21대 국회 (2021.3.12. 국회 공청회)	정부안(2020.7.13.)	환경노동위원회 대안(2021.5.20.) → **원안 가결**
	이수진의원 대표발의(2020.9.14.)	
	강은미의원 대표발의(2020.9.17.)	
	임의자의원 대표발의(2021.3.16.)	
제21대 국회 (법안 제정 이후)	이수진의원 대표발의(2022.6.16.)	공익적 제공기관 육성 관련 조항 신설
	조정훈의원 대표발의(2023.3.21.)	외국인 가사근로자 최저임금법 제외
	조정훈의원 대표발의(2023.3.22.)	
	이수진의원 대표발의(2023.7.25.)	- 가사서비스종합지원센터 조항 신설 - 가사근로자 고용개선 기본계획 조항 신설

자료: 의안정보시스템(http://likms.assembly.go.kr/) 검색.

9) 제386회-환경노동소위제1차(2021년 4월 27일) 속기록

[표 2-5] 「가사근로자법」 관련 21대 국회 입법

정부안 (2020.7.13.)	이수진의원 대표발의 (2020.9.14.)	강은미의원 대표발의 (2020.9.17.)	임이자의원 대표발의 (2021.3.16.)	환경노동위원회 대안 ⇒ 국회 통과 (2021.5.20.)
	제1장 총칙	제1장 총칙	제1장 총칙	제1장 총칙
제1조(목적)	제1조(목적)	제1조(목적)	제1조(목적)	제1조(목적)
제2조(정의)	제2조(정의)	제2조(정의)	제2조(정의)	제2조(정의)
제3조(다른 법률과의 관계)	제3조(적용범위)	제3조(국가 등의 책무)	제3조(다른 법률과의 관계)	제3조(국가 등의 지원)
제4조(정부의 지원)	제4조(국가 등의 책무)	제4조(제공기관, 이용자, 이용자	제4조(국가 등의 책무)	제4조(가사근로자의 권익 증진)
제5조(가사서비스 제공기관의 인증)	제5조(제공기관·이용자 및	가족 및 가사근로자 등의 의무)		제5조(적용 범위)
제6조(가사서비스 제공기관의 휴업 및 폐업)	가사근로자 등의 의무)	제5조(가사근로자에 대한 존엄성 보장 등)	제2장 가사서비스 제공기관	제6조(다른 법률과의 관계)
제7조(시정명령 및 인증취소)	제6조(가사근로자에 대한 존엄성 보장 등)	제6조(다른 법률과의 관계)	제5조(가사서비스 제공기관의 인증)	
제8조(가사서비스 제공기관의 운영)	제7조(다른 법률과의 관계)		제6조(결격사유)	제2장 가사서비스 제공기관
제9조(가사서비스의 이용계약)		제2장 제공기관	제7조(가사서비스 제공기관의 휴업 및 폐업)	제7조(가사서비스 제공기관의 인증)
제10조(근로조건의 명시)	제2장 제공기관	제7조(제공기관의 인증)	제8조(시정명령 및 인증취소)	제8조(결격사유)
제11조(최소근로시간)	제8조(제공기관의 인증)	제8조(결격사유)		제9조(가사서비스 제공기관의 준수사항)
제12조(유급휴일 및 연차 유급휴가)	제9조(결격사유)	제9조(제공기관의 휴업 및 폐업)	제3장 가사서비스 제공 및 촉진	제10조(가사서비스 제공기관의 휴업 및 폐업
제13조(입주 가사근로자에 관한 특례)	제10조(제공기관의 휴업 및 폐업)	제10조(시정명령 및 인증취소)	제9조(가사서비스 제공기관 및	등)
제14조(실태조사)	제11조(시정명령 및 인증취소)		가사근로자의 의무)	
제15조(출입검사 등)			제10조(가사근로자 결격사유)	제3장 가사서비스의 제공
제16조(가사서비스 구매권)		제3장 가사서비스의 제공 및 촉진	제11조(결격사유 확인을 위한	제11조(가사서비스의 이용계약)
제17조(전산시스템의 구축·운영)	제3장 가사서비스 제공 및 촉진	제11조(가사서비스의 이용계약)	범죄경력 조회)	제12조(아동의 보호·양육 서비스
제18조(권한 또는 업무의 위임·위탁)	제12조(가사서비스의 이용계약)	제12조(손해배상보험 가입 등)	제12조(가사서비스의 이용계약)	제공 가사근로자의 결격사유)
제19조(벌칙)	제13조(손해배상보험 가입 등)	제13조(이용자 소득세 감면)		제13조(결격사유 확인을 위한
제20조(양벌규정)	**제14조(공익적 제공기관 육성)**	**제14조(공익적 제공기관 육성)**	제4장 가사근로자의 근로조건 등	범죄경력 조회)
제21조(과태료)	제15조(조세의 감면)		제13조(근로조건의 명시)	
		제4장 가사근로자의 근로조건 등	제14조(최소근로시간)	제4장 가사근로자의 근로조건
	제4장 가사근로자의 근로조건 등		제15조(유급휴일 및 연차 유급휴가)	제14조(근로조건의 명시)
	제16조(근로계약)	제16조(근로계약)	제16조(입주 가사근로자에 관한 특례)	제15조(최소근로시간)

정부안 (2020.7.13.)	이수진의원 대표발의 (2020.9.14.)	강은미의원 대표발의 (2020.9.17.)	임이자의원 대표발의 (2021.3.16.)	환경노동위원회 대안 ⇒ 국회 통과 (2021.5.20.)
	제17조(이 법 등을 위반한 근로계약) 제18조(임금지급) 제19조(임금지급의 연대 책임) 제20조(근로시간 보장) 제21조(휴게 등) 제22조(연차 유급휴가) 제23조(입주 가사근로자에 관한 특례) 제24조(입주 가사근로자의 생활보장 등) 제25조(교육훈련) 제26조(퇴직금) 제27조(가사근로자의 권리) 제5장 가사근로자 등에 대한 지원 제28조(사회보험료의 지원) **제29조(취약계층에 대한 가사서비스 지원)** **제30조(가사근로자 권익보호협의회)** 제6장 평가 및 감독 등 제31조(보고 및 평가) 제32조(지도 및 감독 등) 제33조(권한의 위임 및 위탁) 제34조(벌칙 적용에서의 공무원 의제) 제7장 벌칙 제35조(벌칙) 제36조(과태료)	제17조(이 법 등을 위반한 근로계약) 제18조(가사근로자의 임금) 제19조(근로시간 보장) 제20조(휴게 등) 제21조(휴일) 제22조(연차유급휴가) 제23조(입주 가사근로자에 관한 특례) 제24조(교육훈련) 제25조(가사근로자의 권리) 제5장 가사근로자 등에 대한 지원 제26조(사회보험료 지원) 제27조(가사서비스 일자리 창출) **제28조(가사근로자 권익보호협의회)** 제6장 평가 및 감독 등 제29조(보고 및 평가 등) 제30조(지도 및 감독 등) 제31조(권한의 위임 및 위탁) 제32조(벌칙 적용에서의 공무원 의제) 제7장 벌칙 제33조(벌칙) 제34조(과태료)	제5장 가사근로자 등에 대한 지원 및 조사·검사 등 제17조(조세 감면 및 사회보험료 지원) 제18조(실태조사) 제19조(출입검사 등) 제20조(권한의 위임) 제6장 벌칙 및 과태료 제21조(벌칙) 제22조(양벌규정) 제23조(과태료)	제16조(유급휴일 및 연차 유급휴가) 제17조(입주 가사근로자에 관한 특례) 제5장 가사서비스의 촉진 제18조(조세 감면 및 사회보험료 지원) 제19조(전산시스템의 구축·운영) 제20조(가사근로자의 권익 증진에 관한 중요사항 심의) 제6장 조사·감독 등 제21조(실태조사) 제22조(지도 및 감독 등) 제23조(시정명령 및 인증취소) 제24조(권한 또는 업무의 위임·위탁) 제25조(벌칙 적용에서 공무원 의제) 제7장 벌칙 제26조(벌칙) 제27조(양벌규정) 제28조(과태료)

자료. 의안정보시스템(http://likms.assembly.go.kr/) 검색.

다. 「가사근로자법」 주요 내용

현재 「가사근로자법」의 적용대상이 되는 '가사근로자'는 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고, 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람이다. 이때 '가사서비스'란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호 · 양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 의미한다(동법 제2조). 따라서 유사한 노동이라도 어린이집, 병원 등 시설에서 돌봄서비스를 제공하는 경우와 같이 '가정 외에서' 이루어지는 경우는 이 법의 적용대상이 아니다.

다만, 고용노동부는 아이 돌봄 과정에서 어린이집 등·하원 지원, 가정 내 주방 일을 위한 장보기 업무 등 업무수행이 가정 밖에서 다소 이뤄진다고 해도 가정 내 가사서비스 제공과 연계된 경우에는 '가사서비스'에 해당한다고 보고 있다. 또한 '가정생활의 유지 및 관리'에는 "집안 정리정돈, 소독(세균 제거 등), 해충 방역, 가정 내부의 수리, 내부 리모델링, 인테리어, 반려동물 돌봄 등"도 포함되는 것으로 폭넓게 해석하고 있다(고용노동부, 2022.6.)

고용노동부가 제시하고 있는 '가사서비스 표준 이용계약서(안)'에 따르면 가사서비스의 종류는 청소, 세탁, 주방일(설거지 및 조리), 만 12세 이하의 아동 돌봄, 산모 및 신생아 돌봄, 노인 돌봄, 환자 간병, 장애인 생활 지원, 기타로 구분되어 있다.

한편, 가사서비스 제공기관은 동법에 따라 인증을 받고 가사서비스를 제공하는 기관을 의미한다(동법 제2조). 가사서비스 제공기관으로 고용노동부 장관에게 인증받기 위해서는 법이 정한 다음과 같은 요건을 모두 갖추어야 한다(동법 제7조 및 시행령 제2조).

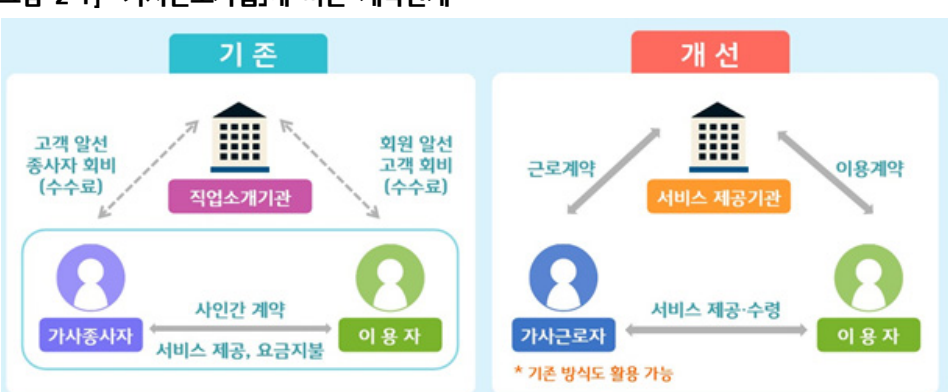
1) 「민법」, 「상법」 또는 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인일 것
2) 고용 인원 등 대통령령으로 정하는 기준에 따라 가사근로자를 유급 근로자로 고용해 가사서비스를 제공하는 영업활동을 할 것. 이 때 대통령령으로 정하는 기준이란 ① 가사근로자를 5명 이상 상시 고용하고 있거나 고용할 예정일 것 ② 가사근로자에 대해 고용보험 및 산업재해보상보험, 국민건강보험, 국민연금 모두 가입할 것 ③ 가사근로자에게 「최저임금법」 제5조에 따른 최저임금액 이상의 임금을 지급할 것
3) 가사근로자가 가사서비스를 제공하는 과정에서 안전사고 등으로 인하여 발생할 수 있는 인적 · 물적 손해에 대한 배상 수단을 갖추고 있을 것

4) 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우를 포함하여 가사근로자가 불편사항이나 고충 등의 처리를 요청할 수 있는 수단을 갖추고 있을 것

5) 그 밖에 운영 등의 기준에 관하여 대통령령으로 정하는 사항은 다음과 같음. ① 대표자 외에 관리 인력을 1명 이상 둘 것 (다만, 가사근로자가 50명 미만인 경우로서 대표자가 관리업무를 겸하는 경우에는 관리 인력을 따로 두지 않을 수 있음) ② 5천만 원 이상의 자본금을 갖출 것(다만, 사단법인, 재단법인, 사회적협동조합, 사회복지법인 등 비영리 법인의 경우는 적용을 제외함), ③ 전용면적 10제곱미터 이상의 사무실을 갖출 것(다만, 「직업안정법」에 따른 유료직업소개사업을 하고 있는 경우로서 해당 법령에 따른 사무실 요건을 갖춘 경우에는 사무실 요건을 갖춘 것으로 봄) ④ 「직업안정법」 등 다른 법률에 따른 가사서비스를 제공하고 있는 경우에는 가사서비스 제공기관으로서의 가사서비스 제공을 구분하여 운영할 것.

이러한 현행 법률에 따르면 인증 받은 가사서비스 제공기관 중에서는 「직업안정법」 등 다른 법률에 따른 가사서비스 제공과 「가사근로자법」에 따른 가사서비스 제공 업무를 병행할 수 있다.

[그림 2-1] 「가사근로자법」에 따른 계약관계



자료: 고용노동부. (2022.6), 가사근로자법 매뉴얼. p. 1

「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 「근로기준법」, 「남녀고용평등과 일 · 가정 양립 지원에 관한 법률」, 「최저임금법」 등 근로관계 법령의 적용이 제외되는 가사(家事) 사용인으로 보지 않는다. 그리고 이 법의 적용을 받는 가사근로자가 행하는 가사서비스는 「근로자퇴직급여 보장법」 등 근로관계 법령의 적용이 제외되는 가구 내 고용활동으로 보지 않는다. 다만, 가사근로자의 근로관계에 관하여는 「근로기준법」 제17조(근로조건의 명시), 제54조(휴게)(입주가사근로자의 경우는 제외), 제55조(휴일), 제60조(연차유급휴가) 제1항 · 제2항 · 제4항 및 제5항을 적용하지 않고, 입주가사근로자의 근로관계에 관하여는 「근로기준법」 제50조(근로시간) 및 제53조(연장근로의 제한)를 적용하지 않는다(동법 제6조).

[표 2-6] 가사근로자에게 달리 적용되는 근로기준법 및 「가사근로자법」 조항

「근로기준법」 조항		가사근로자	
		「근로기준법」 적용 여부	「가사근로자법」 적용
제17조	근로조건의 명시	X	제14조(근로조건의 명시)
제54조	휴게	입주가사근로자 O 그 외 가사근로자 X	
제55조	휴일	X	제16조(유급휴일 및 연차 유급휴가)
제60조(1~5항)	연차 유급휴가	X	
제50조	근로시간	입주가사근로자 X 그 외 가사근로자 O	
제53조	연장 근로의 제한	입주가사근로자 X 그 외 가사근로자 O	

자료: 고용노동부. (2022.6), 가사근로자법 매뉴얼. p. 3

가사서비스 제공기관은 가사서비스 이용자와 이용계약을 서면으로 체결해야 한다. 이 때 이용계약에는 가사서비스의 종류, 가사서비스 제공일 및 제공시간, 가사근로자 휴게시간, 가사근로자의 안전에 관한 사항, 가사서비스 이용요금 및 이용료 지급방법, 가사서비스 제공 시 안전사고 등으로 발생할 수 있는 손해의 배상에 관한 사항 등이 포함되어야 한다. 입주 가사서비스의 경우에는 기숙 공간, 식사 제공, 연속적인 휴게시간 보장과 관련한 사항이 반영되어야 한다(동법 제11조).

또한 가사서비스 제공기관의 사용자는 가사근로자와 근로계약을 체결할 때 임금(구성항목, 계산방법, 지급방법을 포함), 최소근로시간, 유급휴일 및 연차 유급휴가, 가사근로자가 제공하는 가사서비스의 종류와 내용 등을 서면으로 명시해야 한다(동법 제14조).

[표 2-7] 가사서비스 이용계약 및 가사근로자 근로계약에 포함되어야 하는 사항

구분	내용
가사서비스 이용계약에 포함되어야 하는 사항	- 제공하는 가사서비스의 종류(가사, 간병, 아이돌봄 등) - 가사서비스 제공일 및 제공시간 - 가사근로자 휴게시간 - 가사근로자의 안전에 관한 사항 - 가사서비스 이용요금 및 이용료 지급방법 - 가사서비스 제공 시 안전사고 등으로 발생할 수 있는 손해의 배상에 관한 사항 - 제공되는 가사서비스의 내용 - 가사서비스의 내용, 제공일 및 제공시간의 변경 방법·절차 - 가사서비스 이용 신청의 취소 및 계약 해지 방법·절차 - 가사근로자의 휴일 및 휴가 시 조치에 관한 사항 - 가사근로자와 가사서비스 이용자 사이의 분쟁 해결에 관한 사항
가사근로자 근로계약에 포함되어야 하는 사항	- 임금(구성항목, 계산방법, 지급방법을 포함한다) - 법 제15조에 따른 최소근로시간 - 법 제16조에 따른 유급휴일 및 연차 유급휴가 - 가사근로자가 제공하는 가사서비스의 종류와 내용 - 가사서비스 제공 가능 요일 또는 날짜 - 가사서비스 제공 가능 시간대 - 가사서비스 제공 가능 지역

자료: 고용노동부. (2022.6), 가사근로자법 매뉴얼. p. 17, p. 23

이 법에서 주목할 사항 중의 하나는 가사근로자의 명시적인 의사나, 법에서 정한 기준에 부합하는 경영상 불가피한 사항이 있는 경우를 제외하고 원칙적으로 가사서비스 제공기관은 가사근로자에 대해 1주일에 15시간 이상의 최소근로시간을 보장하도록 하고 있다는 점이다(동법 제15조). 이는 임금을 목적으로 일을 하는 노동자로서 생계유지를 위한 최소한의 노동시간을 보장하면서, 고용보험 등 사회보험의 적용대상이 되는 조건이라는 의미가 있다.

또한 가사서비스 촉진을 위해 가사서비스 제공기관 및 이용자, 그리고 가사근로자에 대해 조세 감면 및 사회 보험료를 지원할 수 있도록 하였다. 즉, 국가와 지방자치단체는 가사서비스 제공기관과 이용자에 대하여 「조세특례제한법」, 「지방세특례제한법」, 그 밖의 조세 관계 법률에서 정하는 바에 따라 국세 또는 지방세를 감면할 수 있다. 그리고 국가는 가사서비스 제공기관과 가사근로자에 대하여 「고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률」에 따른 고용보험료 및 산업재해보상보험료, 「국민건강보험법」에 따른 보험료 및 「국민연금법」에 따른 연금보험료의 일부를 지원할 수 있다(동법 제18조). 이에 따라 현재 가사서비스 제공기관에 대해 부가가치세(10%) 면세, 가사근로자의 국민연금 및 고용보험료(80%)가 지원되고 있다.

라. 2022년 헌법재판소 결정: 가사사용인 법적용제외와 평등권

「가사근로자법」 시행 이후인 2022년 10월 27월 헌법재판소는 가사사용인을 「근로자퇴직급여 보장법」 적용대상에서 제외한 것에 대해 “합리적 이유가 있는 차별로서 불합리하다고 보기 어렵다” 고 판결했다[10)11)].

그 이유로는 ① 이용자(가족)의 사생활 침해 우려 및 가사의 사생활적 특성으로 인해 국가의 관리 감독의 어려움 ② 가사사용인 이용 가정의 경우 퇴직급여법에 따른 퇴직금, 노무관리 비용, 인력의 부담 등을 준수할만한 여건과 능력을 갖추지 못한 경우가 대부분이라는 점 ③ 가사사용인에 대한 실태도 제대로 파악하기 어려운 현실에서 퇴직급여법을 전면 적용할 경우 막대한 행정비용이 요구된다는 점 ④ 「가사근로자법」은 관리 감독이나 현황 파악이 비교적 용이한 가사서비스 제공기관 소속 일부 가사근로자들에 대해 근로관계 법령을 적용하도록 한 것일 뿐 가사사용인을 근로관계 법령에서 제외하고 있는 것 자체에 대한 반성적 고려에 따른 것이라고 보기 어렵다는 점을 근거로 가사사용인을 퇴직급여법의 적용범위에서 배제하는 것에 대해 합리적 이유가 있는 차별이라고 판단하였다.

한편, 다수의견에 대한 보충의견으로 대법관 1인은 “가사사용인에 대하여 적용을 전면적으로 배제하고 있는 현행 근로관계 법령들에 대하여는 법령별로 적용 여부를 구체적으로 검토하여 가사사용인의 근로조건과 근로환경을 보호할 수 있는 방향으로 입법적 개선을 하는 것이 필요하다” 고 밝혔다. 특히, 최저임금제도는 “인간의 존엄성을 보장하기 위한 최소한의 근로조건에 해당하며, 이에 관한 권리는 근로의 권리의 내용에 포함되므로(헌재 2021. 12. 23. 2018헌마629등 참조) 가사사용인의 경우에도 동일하게 적용되어야 한다” 고 밝혔다.

이번 헌법재판소 판결에서 주목할 만한 내용은 다수의견(보충의견)보다는 대법관 2명이 제시한 반대의견이다. 퇴직급여법에서 ‘가구 내 고용활동’ 을 적용 제외한 것은 평등원칙에 위

10) 헌법재판소 2022. 10. 27. 선고 2019헌바454 전원재판부 결정 [근로자퇴직급여 보장법 제3조 단서 위헌소원]

11) 동 사건은 2014년부터 2018년까지 한 이용자의 가구에서 가사노동자로 일했던 청구인이 퇴직 후 「근로자퇴직급여 보장법」에 의한 퇴직금 등을 청구하는 소송을 제기한 것에서 시작되었다. 그러나 「근로자퇴직급여 보장법」 제3조에서는 이 법은 “동거하는 친족만을 사용하는 사업 및 가구 내 고용활동에는 적용하지 아니 한다” 고 규정하고 있어 해당 소송은 기각되었다. 이에 청구인은 「근로자퇴직급여 보장법」에서 가구 내 고용활동을 적용제외 하는 것이 헌법에서 보장한 평등권, 재산권, 행복추구권을 침해하고, “여자의 근로는 특별한 보호를 받으며, 고용, 임금 및 근로조건에 있어서 부당한 차별을 받지 아니한다” 고 규정한 헌법 제32조 제4항에 위배된다며 헌법소원심판을 청구하였다. 이와 관련 헌법재판소는 재산권, 행복추구권, 헌법 제32조 제4항 위반은 심판대상조항에 해당하지 않는다고 보고 평등권 위배 부분에 대해서만 판단하였다.

반된다고 판단한 반대의견은 다음과 같은 이유를 제시하고 있다.

우선, ‘가구 내 고용활동’이 근로관계 법령에서 적용배제된 것이 가사가 개인의 사생활과 관련된다는 등의 이유도 고려되었을 수 있으나, 그 기저에는 가사노동이 주로 여성이 무급으로 수행해 왔던 일이고, 따라서 급여를 지급해야 하는 공식 노동으로 인정하지 않았던 전통적 고정관념에 근거한 것이라고 밝혔다. 또한 종사자의 절대다수가 여성인 ‘가구 내 고용활동’에 대해 근로관계 법령을 적용하지 않는 것은 헌법 제32조 제4항의 취지에 부합하지 않는다고 밝혔다. 따라서 가사사용인에 대해 퇴직급여법을 적용하지 않는 것이 평등권 위반에 해당하는가를 판단하는데 있어서는 엄격한 심사척도를 적용해서 비례성 원칙에 따른 심사를 해야 한다고 밝혔다. 이에 따르면 우선, 퇴직급여법은 2005년 제정되었음에도 1953년 제정된 근로기준법 등 “‘가구 내 고용 활동에 대한 근로관계 법령 배제’와 같은 성차별적 법제도를 무비판적으로 답습하여 가사사용인에게 성차별적 고정관념을 수용하게끔 강제하고, 가사사용인이 퇴직급여법의 법적 보호를 받지 못함에 따라 여전히 남성에 비해 상대적으로 주변화되어 있고 차별에 취약한 여성의 고용환경에 부정적인 영향을 끼친다”는 점에서 목적의 정당성을 인정할 수 없다고 밝혔다. 또한 퇴직급여는 본질적으로 근로제공의 대가인 후불적 임금의 성질을 지닌 것으로 ‘가구 내’의 사생활과 무관하므로 심판대상조항에 의한 차별대우가 가정의 사생활 보호를 위한 적합한 수단이라고 보기 어렵다고 밝혔다. 마지막으로 퇴직한 근로자의 실업보험 및 노후생활 보장이라는 사회보장적 급여의 성격을 가지고 있는 퇴직급여제도의 목적을 고려할 때 가사사용인이 배제될 이유가 없고, 더 열악한 지위에서 일하고 있는 가사사용인을 퇴직급여제도까지 배제하는 것은 사회안전망의 사각지대를 발생시키게 된다는 점에서 차별대우의 비례성을 인정하기 어렵다고 밝혔다.

마. 지방자치단체 조례 현황

2023년 9월말 기준 9개의 광역자치단체와 4개의 기초자치단체에서 가사노동자 관련 조례를 제정하였다. 즉, 광역자치단체 중에서는 광주광역시, 충청남도, 울산광역시, 서울특별시, 인천광역시, 경기도, 전라남도, 부산광역시, 대구광역시(제정일순), 기초자치단체 중에서는 서울시 강서구, 경기도 성남시, 경기도 동두천시, 서울시 동작구에서 관련 조례를 제정하였다. 구체적인 현황은 [표 2-8]과 같다.

경기도의 경우 2022년 7월 19일 「경기도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조

례」를 제정하였다. 동 조례 제2조에서 정의하는 가사노동서비스, 가사노동서비스 제공기관, 가사노동자, 기타 가사노동서비스 종사자는 [표 2-8]과 같다. 경기도 조례에서는 상위법과 다르게 「가사근로자법」에 따른 가사노동자 뿐만 아니라 '기타 가사노동서비스 종사자'도 조례의 적용대상으로 포괄하고 있다. '기타 가사노동서비스 종사자'란 가사노동자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개 및 가사노동서비스 관련 온라인 플랫폼 등을 통한 직업소개 등에 따라 가사노동서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다. 경기도 이외의 대부분 지역의 조례에서도 「가사근로자법」의 적용대상이 되는 가사노동자 뿐만 아니라 「직업안정법」에 근거해 일하고 있는 '기타 가사노동서비스 종사자'의 노동인권보호 및 고용조건 개선을 위해 지방자치단체 차원에서 관련 사업을 추진할 수 있는 근거를 마련하고 있다.

한편, 경기도 조례 제3조에서는 도지사의 책무로 '가사노동자'의 고용안정, 권익향상, 쾌적한 노동환경, 일자리 창출 등, '기타 가사노동서비스 종사자'의 노동인권 보호 및 고용조건 개선을 위하여 필요한 여건을 조성하기 위하여 노력하도록 하고 있다. 그리고 동 조례 제7조에 따르면 가사노동서비스 제공기관 및 가사노동자에 지원 사업으로는 1) 가사노동서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 지원, 자문 및 정보 제공 2) 가사노동자의 전문성 향상을 위한 교육 · 훈련 지원 3) 가사노동자에 대한 고충처리, 상담 등 가사노동자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 등을 실시할 수 있다. 또한 '기타 가사노동서비스 종사자'의 노동인권 보호 및 고용조건 개선을 위해서는 1) 교육 · 홍보 2) 고용조건 개선을 위한 조사 · 연구 등을 실시할 수 있다.

[표 2-8] 지방자치단체 가사노동자 관련 조례 현황(제정일순)

조례명 (제정일)	정의	지원 사업	계획 수립	실태 조사
광주광역시 가사근로자 등의 고용개선 및 지원 조례 (21.7.23)	1. “가사서비스” 란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호 · 양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사근로자” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다)에 따라 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고, 가사서비스 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다. 3. **“기타 가사서비스 종사자”** 란 가사근로자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개, 가사서비스 관련 온라인 플랫폼 등을 통해 계약의 형식에 관계없이 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다.	<가사서비스 제공기관 및 가사근로자> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자의 전문성 향상을 위한 교육 · 훈련 지원 3. 가사근로자에 대한 고충처리, 상담 등 가사근로자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 <기타 가사서비스 종사자> 1. 기타 가사서비스 종사자의 노동인권 보호를 위한 교육 · 홍보 2. 기타 가사서비스 종사자의 고용조건 개선을 위한 조사 · 연구 3. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사업	○ 광주시 노동정책 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○
충청남도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (21.9.30)	1. “가사서비스” 란 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호 · 양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사노동자” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조 제4호의 “가사근로자” 를 말한다. 3. **“기타 가사서비스 종사자”** 란 가사노동자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개 및 가사서비스 관련 온라인 플랫폼 등을 통한 직업소개 등에 따라 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다.	<가사서비스 제공기관 및 가사노동자> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사노동자의 전문성 향상을 위한 교육 · 훈련 지원 3. 가사노동자에 대한 고충처리, 상담 등 가사노동자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 <기타 가사서비스 종사자> 1. 기타 가사서비스 종사자의 노동인권 보호를 위한 교육 · 홍보 2. 기타 가사서비스 종사자의 고용조건 개선을 위한 조사 · 연구 3. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사업	○ 충청남도 노동정책 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○

조례명 (제정일)	정의	지원 사업	계획 수립	실태 조사
울산광역시 가사근로자 등의 고용개선 및 지원 조례 (21.12.29.)	1. “가사서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 가사서비스를 말한다. 2. “가사근로자” 란 법 제2조제4호에 따른 가사근로자를 말한다. 3. **“기타 가사서비스 종사자”** 란 가사근로자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개, 가사서비스 제공 플랫폼 이용 등 계약의 형식이나 방법에 관계없이 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다. 4. “가사근로자 등” 이란 제2호의 가사근로자와 제3호의 기타 가사서비스 종사자를 말한다.	<가사서비스 제공기관 및 가사근로자> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원 3. 가사근로자에 대한 고충처리, 상담 등 가사근로자의 권익증진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업 <기타 가사서비스 종사자> 1. 기타 가사서비스 종사자의 노동인권 보호를 위한 교육·홍보 2. 기타 가사서비스 종사자의 고용조건 개선을 위한 조사·연구 3. 그 밖에 기타 가사서비스 종사자의 권익증진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업	○ 울산시 노동정책 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	X
서울특별시 가사노동자의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (22.3.10)	1. “가사서비스“란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법“이라 한다) 제2조제1호에 따라 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사서비스 제공기관“이란 법 제7조에 따른 인증을 받고 법에 따라 가사서비스를 제공하는 기관을 말한다. 3. “가사노동자“란 가사서비스 제공기관의 사용자(「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다)와 노동계약을 체결하고 법 제2조제3호에 따른 가사서비스 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다. 4. **“그 밖의 가사노동서비스 종사자“**란 제3호에 따른 가사노동자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개 및 가사노동서비스 관련 온라인 플랫폼 등을 통한 직업소개 등에 따라 가사노동서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다.	<가사노동자> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사노동자의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원 3. 가사노동자에 대한 고충처리, 상담 등 권익증진을 위하여 필요한 사항 4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사업	○ 서울시 노동정책 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○

조례명 (제정일)	정의	지원 사업	계획 수립	실태 조사
인천광역시 가사근로자 등의 고용개선 및 지원 조례 (22.4.21.)	1. “가사서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 가사서비스를 말한다. 2. “가사근로자” 란 법 제2조제4호에 따른 가사근로자를 말한다. 3. **“기타 가사서비스 종사자”** 란 가사근로자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개, 가사서비스 제공 온라인 플랫폼 이용 등을 통해 계약의 형식이나 방법에 관계없이 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다. 4. “가사근로자 등” 이란 가사근로자 및 기타 가사서비스 종사자를 말한다.	<가사서비스 제공기관 및 가사근로자> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원 3. 가사근로자에 대한 고충처리, 상담 등 가사근로자의 권익증진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업 <기타 가사서비스 종사자> 1. 기타 가사서비스 종사자의 노동인권 보호를 위한 교육·홍보 2. 기타 가사서비스 종사자의 고용조건 개선을 위한 조사·연구 3. 그 밖에 기타 가사서비스 종사자의 권익증진을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업	○ 인천시 노동정책 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○
경기도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (22.7.19)	1. “가사노동서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사노동서비스 제공기관” 이란 법 제7조에 따른 인증을 받고 가사노동서비스를 제공하는 기관을 말한다. 3. “가사노동자” 란 가사노동서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고 이용자에게 가사노동서비스를 제공하는 사람을 말한다. 4. **“기타 가사노동서비스 종사자”** 란 가사노동자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개 및 가사노동서비스 관련 온라인 플랫폼 등을 통한 직업소개 등에 따라 가사노동서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다.	<가사노동서비스 제공기관 및 가사노동자> 1. 가사노동서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 지원, 자문 및 정보 제공 2. 가사노동자의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원 3. 가사노동자에 대한 고충처리, 상담 등 가사노동자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 등 <기타 가사노동서비스 종사자의 노동인권 보호 및 고용조건 개선> 1. 기타 가사노동서비스 종사자의 노동인권 보호를 위한 교육·홍보 2. 기타 가사노동서비스 종사자의 고용조건 개선을 위한 조사·연구 등	○ 경기도 노동정책 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○

조례명 (제정일)	정의	지원 사업	계획 수립	실태 조사
서울특별시 강서구 가사근로자의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (22.11.9)	1. “가사서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호 · 양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사서비스 제공기관” 이란 법 제7조에 따른 인증을 받고 강서구 관내에 주소를 두고 가사서비스를 제공하는 기관을 말한다. 3. “가사근로자” 란 법 제2조제4호에 따른 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다.	<가사근로자> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자의 전문성 향상을 위한 교육 · 훈련 지원 3. 고충처리, 상담 등 가사근로자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 4. 그 밖에 구청장이 필요하다고 인정하는 사업	○ 서울시 강서구 노동정책 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○
전라남도 가사노동자 고용개선 및 지원 조례 (23.3.30.)	1. “가사노동자” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 사람을 말한다. 2. 그 밖에 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」 을 따른다.	<가사서비스 제공기관 및 가사노동자> 1. 가사서비스 제공기관에 대한 행정적 지원 및 정보 제공 2. 가사노동자의 전문성 향상 및 노동인권 보호를 위한 교육 · 훈련 3. 가사노동자의 고충상담 · 처리 권익증진을 위하여 필요한 사항 4. 가사노동자의 고용조건 개선을 위한 조사 • 연구 5. 그 밖에 도지사가 필요하다고 인정하는 사업	○	○

조례명 (제정일)	정의	지원 사업	계획 수립	실태 조사
성남시 가사근로자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (23.4.3.)	1. “가사서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호 · 양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사서비스 제공기관” 이란 법 제7조에 따른 인증을 받고 가사서비스를 제공하는 기관을 말한다. 3. “가사근로자” 란 가사서비스 제공기관의 사용자(「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다.)와 근로계약을 체결하고 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다. 4. **“기타 가사서비스 종사자”** 란 가사근로자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개 및 가사서비스 관련 온라인 플랫폼 등을 통한 직업소개 등에 따라 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다. 5. “가사근로자 등” 이란 가사근로자와 기타 가사서비스 종사자를 말한다.	<가사서비스 제공기관 및 가사근로자> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자의 전문성 향상을 위한 교육 · 훈련 지원 3. 가사근로자에 대한 고충처리, 상담 등 가사근로자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사업 <기타 가사서비스 종사자> 1. 기타 가사서비스 종사자의 노동인권 보호를 위한 교육 · 홍보 2. 기타 가사서비스 종사자의 고용조건 개선을 위한 조사 · 연구 3. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사업	○ 성남시 노동권익 보호 및 증진 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○
부산광역시 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (23.4.5.)	1. “가사서비스“란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법“이라 한다) 제2조제1호에 따라 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호 · 양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사서비스 제공기관“이란 법 제7조에 따른 인증을 받고 가사서비스를 제공하는 기관을 말한다. 3. “가사노동자“란 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다. 4. **“기타 가사서비스 종사자“**란 가사노동자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개 및 가사서비스 관련 온라인 플랫폼 등을 통한 직업소개 등에 따라 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다.	<가사노동자 등의 고용개선 및 가사서비스 산업 활성화> 1. 가사노동자 등에 대한 교육 · 훈련 지원 2. 가사노동자 등의 고충 처리를 위한 상담 지원 3. 가사노동자 등에 대한 사회적 인식개선 활동 지원 4. 그 밖에 가사노동자 등의 고용안정 및 고용조건 개선을 위해 시장이 필요하다고 인정하는 사업	○ 부산시 노동권익 보호 및 증진 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○

조례명 (제정일)	정의	지원 사업	계획 수립	실태 조사
대구광역시 가사근로자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (23.8.10.)	1. “가사서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사서비스 제공기관” 이란 법 제2조제2호에 따른 기관을 말한다. 3. “가사근로자” 란 법 제2조제4호에 따른 사람을 말한다. 4. **“기타 가사서비스 종사자”** 란 가사근로자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개 및 가사서비스 제공 플랫폼 등을 통해 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다.	<가사근로자의 고용개선 및 가사서비스 산업 활성화> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원 3. 가사근로자의 고충 처리를 위한 상담 지원 4. 가사근로자의 권익증진 및 근로환경 개선 사업 5. 그 밖에 시장이 가사근로자의 고용개선 및 가사서비스 산업 활성화를 위해 필요하다고 인정하는 사업	○ 대구시 근로자 권리보호 및 복리증진 기본계획에 포함하여 수립할 수 있음	○
동두천시 가사근로자의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (23.9.18.)	1. “가사서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사서비스 제공기관” 이란 법 제7조에 따른 인증을 받고 가사서비스를 제공하는 기관을 말한다. 3. “가사근로자” 란 가사서비스 제공기관의 사용자(「근로기준법」 제2조제1항제2호에 따른 사용자를 말한다)와 근로계약을 체결하고 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다.	<가사근로자의 노동권익 향상 및 건전한 가사서비스 시장 조성> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원 3. 가사근로자에 대한 고충처리, 상담 등 가사근로자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 4. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 사업	○	○

조례명 (제정일)	정의	지원 사업	계획 수립	실태 조사
서울특별시 동작구 가사근로자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례 (23.9.27.)	1. “가사서비스” 란 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 “법” 이라 한다) 제2조제1호에 따른 가정 내에서 이루어지는 청소, 세탁, 주방일과 가구 구성원의 보호·양육 등 가정생활의 유지 및 관리에 필요한 업무를 수행하는 것을 말한다. 2. “가사서비스 제공기관” 이란 법 제7조에 따른 인증을 받고 서울특별시 동작구(이하 “동작구” 라 한다) 관내에 주소를 두고 가사서비스를 제공하는 기관을 말한다. 3. “가사근로자” 란 법 제2조제4호에 따른 가사서비스 제공기관의 사용자와 근로계약을 체결하고 이용자에게 가사서비스를 제공하는 사람을 말한다. 4. **“기타 가사서비스 종사자”** 란 가사근로자가 아닌 사람으로서 「직업안정법」에 따른 직업소개, 가사서비스 제공 플랫폼을 통한 직업소개 등에 따라 가사서비스를 제공하고 그 대가로 수입을 얻는 사람을 말한다.	<가사근로자 등의 근로조건 향상 및 건전한 가사 서비스 시장 조성> 1. 가사서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 자문 및 정보 제공 2. 가사근로자 등의 전문성 향상을 위한 교육·훈련 지원 3. 가사근로자 등에 대한 고충처리, 상담 등 가사근로자 등의 권익증진을 위하여 필요한 사항 4. 그 밖의 구청장이 필요하다고 인정하는 사업	○	○

자료. 자치법규정보시스템(https://www.elis.go.kr/) 검색(최종검색일: 2023.9.).

4. 가사노동자 관련 정책 현황

가. 중앙정부

현재 정부 인증 가사서비스 제공기관을 지원하는 대표적인 정책으로는 부가가치세 면세와 사회보험료 지원이 있다. 그리고 컨설팅 지원, 신중년 적합 직무 고용지원, 복지몰 지원 등의 사업을 추진하고 있다.

우선, 가사서비스 제공기관이 가사서비스 이용자에게 제공하는 가사서비스에 대해서는 부가가치세(10%)가 면세된다[12]. 그리고 가사서비스 제공기관(사업주) 및 가사근로자 등 해당 기관에 소속된 근로자 중 [표 2-9]와 같은 지원요건에 해당하는 경우 국민연금 및 고용보험료의 80%를 지원한다(고용노동부, 2022.6).

[표 2-9] 사회보험료 지원요건

구분	내용
지원대상	「가사근로자법」에 따른 가사서비스 제공기관(사업주) 및 가사근로자 등 해당기관에 소속된 근로자가 지원대상임 ▪ 공공기관(「부패방지 및 국민권익위원회의 설치와 운영에 관한 법률」 제2조 제1호)은 지원 제외 ▪ 국민연금 가입자인 외국인 가사근로자는 국민연금 보험료 지원대상에는 포함되지 않음
지원요건	① (월평균보수) 월평균보수(국민연금의 경우 기준소득월액)가 260만원 미만 ▪ 월평균보수 수준은 최저임금의 120% 수준 등을 고려하여 결정함
	② (일반재산) 전년도 재산의 과세표준액 합계가 6억원 미만 ▪ 재산은 「지방세법」 제5조에 따른 토지, 건축물, 주택, 항공기 및 선박을 말함
	③ (종합소득) 전년도(소득자료 입수시기에 따라 전년도 또는 전전년도) 종합소득이 4,300만원 미만 ▪ 종합소득은 「소득세법」 제4조 제1항 1호의 종합소득을 말함
지원수준	근로자 및 사업주가 부담하는 고용보험 보험료와 국민연금 보험료의 80% ▪ 지원금은 고용보험 사업별로 원 단위에서 각각 절사하여 합산[사업주지원금(실업급여, 고용안정·직업능력개발)과 근로자지원금(실업급여)을 산정한 후 원 단위에서 각각 절사하여 합산]
지원기간	1인당 최대 36개월 지원함 ▪ 3년 한시 사업으로 제도 시행('22.6.16.) 이후 약 3년 내('24.12.31.)까지 지원신청을 한 자에 대해 최대 36개월까지 지원함

자료: 가사랑 홈페이지(https://www.work.go.kr/gsrnMain.do) 검색(최종검색일: 2023.2.16.).

12) 부가가치세법 시행령 제42조(저술가 등이 직업상 제공하는 인적 용역으로서 면세하는 것의 범위) 법 제26조제1항제15호에 따른 인적(人的) 용역은 독립된 사업(여러 개의 사업을 겸영하는 사업자가

다음으로 고용노동부는 가사서비스 제공기관에 대해 인증요건, 근로조건 등 관련 컨설팅 지원 사업을 추진하고 있다(고용노동부, 2022.6). 2022년 기준 100개소에 대해 컨설팅 지원을 추진하였고, 2023년도 100개소에 대해 컨설팅을 계획하였다.

[표 2-10] 가사서비스 제공기관 컨설팅 내용

구분	내용
인증요건	▸ 법인 설립 ▸ 인력・시설・자본금 요건 ▸ 직업소개업 겸업 시 구분 ▸ 고충처리수단 ▸ 손해배상수단 등
근로조건	▸ 근로계약서 작성 ▸ 최소근로시간 ▸ 유급휴일, 연차휴가 등
이용계약	▸ 표준이용계약 등
제공기관 준수사항	▸ 정보공개사항 ▸ 시정명령 및 인증취소 사항 등

자료: 고용노동부. (2022.6), 가사근로자법 매뉴얼. p. 46

또한 「가사근로자법」에 따른 가사서비스 제공기관의 사업주가 가사근로자를 신규 고용하는 경우로서 고용노동부의 '신중년 적합 직무 고용지원 사업'의 지원요건을 충족하면 신규 고용한 근로자의 임금의 일부를 사업주에게 지원하고 있다(고용노동부, 2022.6). 지원요건으로는 1) 가사서비스 제공기관으로 인증을 받고, 고용창출장려금 참여신청서 및 사업계획서를 관할 고용센터에 제출하여 승인받은 후, 가사근로자를 신규고용 해야 하며 2) 만 50세 이상 실업자를 고용하여 3개월간 고용유지(원칙적으로 정규직 또는 무기계약직 고용) 3) 신규 고용한 가사근로자의 월 임금이 183만원 이상에 해당해야 한다. 지원 금액은 신규 고용 가사근로자 1인당 우선지원 대상기업은 월 80만원, 중견기업은 월 40만원이다.

또한 복지 전문 민간기업과 협력 사업을 추진하고 있다. 최근 고용노동부는 복지플랫폼 전문 민간기업의 복지몰을 통해 정부 인증 가사서비스를 제공할 수 있도록 하였다[13]. 또한 앞

과세사업에 필수적으로 부수되지 아니하는 용역을 독립하여 공급하는 경우를 포함한다)으로 공급하는 다음 각 호의 용역으로 한다.

2. 개인, 법인 또는 법인격 없는 사단・재단, 그 밖의 단체가 독립된 자격으로 용역을 공급하고 대가를 받는 다음 각 목의 인적 용역

다. 직업소개소가 제공하는 용역 및 상담소 등을 경영하는 자가 공급하는 용역으로서 기획재정부령으로 정하는 용역

사. 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」에 따른 가사서비스 제공기관이 가사서비스 이용자에게 제공하는 가사서비스

13) 고용노동부는 지난 2022.12.29.에 (주)현대이지웰・SK엠앤서비스(주)와 가사서비스 제공에 관한 업무협약을 체결하였다. 이를 통해 "정부의 인증을 받은 가사서비스 제공기관들이 복지플랫폼 전문기

으로 “근무혁신우수기업·남녀고용평등우수기업 등 선정 시 사내 복지프로그램 등을 활용하여 소속 직원이 정부 인증기관의 가사서비스를 이용할 수 있도록 지원한 기업에 대해서는 가점을 부여하는 방안” 을 추진할 계획이라고 한다[14].

마지막으로 2023년 4월부터는 ‘가사서비스종합지원센터’ 를 운영하고 있다. 동 센터는 “「가사근로자법」 홍보·캠페인, 가사서비스 제공기관 발굴·연계(지자체 가사서비스 지원사업 발굴 등), 가사근로자 교육훈련 및 고충처리·법률상담 등을 수행” 하는 것을 목적으로 한다[15]. 2023년에는 한국가사노동자협회와 전국고용서비스협회가 수행기관으로 선정되었다[16].

[표 2-11] 가사서비스종합지원센터 주요기능

구분	내용
고충처리 및 법률상담	공인노무사 등을 통해 애로사항, 노동관계법 상담 등 가사관리사의 고충처리·법률상담 실시
가사관리사 교육·훈련	인증기관 및 가사관리사 수요조사, 고충처리·법률상담 결과 등에 기반하여 자체 특화 훈련과정 설계
홍보 및 캠페인	가사관리사가 ‘당당한 직업’으로 인식되고 「가사근로자법」에 대한 이해도 상승을 위한 홍보·캠페인 추진
제공기관 발굴·연계	가사서비스 관련 기업(직업소개소, 사회적기업·협동조합 등)과 연계하여 인증의사가 높은 기업 발굴

자료: 가사랑 홈페이지(https://www.work.go.kr/gsrnMain.do) 검색(최종검색일: 2023.8.22.).

나. 지방자치단체

현재 지방자치단체에서는 지역별 상황에 따라 가사·돌봄서비스 지원 사업을 추진하고 있다.

우선, 광역자치단체의 경우 경기도, 서울시, 부산시, 광주시, 울산시의 사례를 살펴보면 [표 2-12]와 같다. 경기도는 일·생활균형 지역특성화 사업의 일환으로 맞벌이 및 한부모 가정을 대상으로 가사서비스 지원 사업을 추진하고 있다. 현재 성남시, 부천시, 양주시, 시흥시에서 시군의 특성을 고려해 사업을 추진하고 있다. 서울시의 경우 2018년부터 한부모가족 가사서

업의 복지몰에 입점하게 되면, 이들 전문기업의 약 5,600개에 달하는 고객사 직원들이 복지포인트를 이용하여 복지몰에서 가사서비스를 구매할 수 있게 된다” 고 밝혔다(고용노동부. (2022.12.29.). 정부 인증 가사서비스 활성화를 위한 정부–민간기업 협약 체결 [보도자료].).

14) 고용노동부. (2022.12.29.). 정부 인증 가사서비스 활성화를 위한 정부–민간기업 협약 체결 [보도자료].

15) 고용노동부. (2023.2.24.). 2023년 가사서비스종합지원센터 수행기관 선정 입찰 공고(제2023-129호).

16) 고용노동부. (2023.4.26.). 고용부, ’가사서비스종합지원센터’ 2개소 운영 [보도자료].

비스 지원 사업을 추진하고 있고, 올해 서울형 가사서비스 지원 사업을 시작하였다. 부산시는 한부모가족을 대상으로 한시적 가사지원 서비스 사업을 올해 추진하고 있다. 광주광역시의 경우 임신부 가사돌봄서비스 지원 사업과 한부모 가족 가사지원 서비스 사업을 추진하고 있다. 울산시는 맞벌이 또는 한부모 가정을 대상으로 가사지원 서비스를 추진하고 있다.

다음으로 기초자치단체에서도 자체적으로 가사 및 돌봄 지원 사업을 추진하고 있다. 경기도의 경우 부천시는 워킹맘 가사지원 서비스, 안성시는 안성맞춤 가사돌봄 지원 사업을 추진하고 있다. 서울시에서는 성동구와 중구에서 임신부를 대상으로 가사·돌봄 지원 사업을 추진하고 있다. 부산시 사하구에서는 취약계층을 위한 정리수납 지원 서비스를 추진하고 있다. 강원도 중에서 동해시는 임신부, 맞벌이 및 한부모 가정, 노인 및 장애인 등을 대상으로 가사지원 서비스, 화천군은 산모를 위한 가사지원 서비스를 추진하고 있다. 전라남도 해남군의 경우 임신부 가사·돌봄 지원 사업을 추진하고 있다.

[표 2-12] 광역자치단체 가사돌봄서비스 지원 사업 현황

<table>
<tr><th>구분</th><th>사업명</th><th>사업대상 및 기준</th><th>사업
기간</th><th>제공서비스 및 지원내용</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>서울시</td><td>한부모가족
가사서비스
지원사업</td><td>▪ 중위소득 150% 이하 한부모가족(아래 조건 한 가지 이상 해당 시 우선순위)
- 일 또는 학업 병행(한부모 본인)
- 자녀 36개월 미만
- 본인, 가족구성원의 장애로 가사가 어려운 경우</td><td>2018년
~
현재</td><td>▪ 1회 4시간, 월 4회, 무료
▪ 청소, 세탁, 설거지 또는 침구세탁 교체서비스 등 일반 가사업무(제외: 냉장고 청소, 이사청소, 정리수납, 마당청소 등)</td><td>▪ (운영) 서울특별시 한부모가족 지원센터</td></tr>
<tr><td>서울시</td><td>서울형
가사서비스
지원사업</td><td>▪ 중위소득 150% 이하 임산부・맞벌이・다자녀 가정
- 임산부: 임신~출산 후 1년 이내
- 맞벌이: 부부 모두 주 20시간 이상 근로
- 다자녀: 만18세 이하 자녀 2명 이상</td><td>2023년
7월
~
현재</td><td>▪ 1회 4시간, 총 6회, 무료
▪ 방/거실/주방/화장실 청소, 설거지, 쓰레기 배출, 세탁 등 가사서비스(제외: 정리정돈, 취사, 아이돌봄, 반려동물 관련, 입주청소, 특수 전문자격을 요하는 서비스)</td><td>▪ 지역사회서비스 투자사업</td></tr>
<tr><td>경기도</td><td>일생활균형
지역특성화
사업</td><td>▪ 자녀양육 및 가사노동 등으로 일생활균형에 어려움을 겪는 일하는 여성 및 맞벌이 가정을 위한 지원</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">(성남) 일가정양립
가사돌봄지원사업</td><td>▪ 아래 조건에 모두 해당하는 가정
- 1일 4시간, 주 20시간 이상 근로하는 법정 한부모 및 맞벌이 가정
(법정 한부모, 1일 8시간 주40시간 이상 근로 가구 우선 선정)
- 모든 자녀가 고등학교 3학년 이하인 가정
(3명 이상 자녀 가구 우선 선정)
- 중위소득 170%이하 가구(맞벌이 합산)</td><td>2021년
~
현재</td><td>▪ 1회 3시간 30분~4시간, 3개월 간 총 6회, 60가구
<table><tr><td>중위소득</td><td>10~19평</td><td>20~34평</td><td>25~44평</td></tr><tr><td>100% 이하</td><td>5,000원</td><td>6,000원</td><td>7,000원</td></tr><tr><td>100%~150%</td><td>10,000원</td><td>11,000원</td><td>12,000원</td></tr><tr><td>160%~170%</td><td>15,000원</td><td>16,000원</td><td>17,000원</td></tr></table>▪ 방/거실 청소, 설거지, 세탁, 주방/화장실 청소, 각종 쓰레기 배출 등 선택</td><td>▪ (운영) 성남시 건강가정지원센터</td></tr>
</table>

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 기간	제공서비스 및 지원내용	비고
	(부천) 워라밸 가사지원 서비스Ⅰ	▪ 아래 조건에 모두 해당하는 가정 - 맞벌이 및 일하는 한부모 가정 - 첫째 기준 만18세 이하 자녀 양육 - 50인 미만 기업 근로자 또는 영세자영업자(5인 미만 사업장) - 중위소득 150% 이하	2018년 ~ 현재	▪ 1회 4시간, 월 4회, 최대 6개월 ▪ 이용료: 월 60,000원(1회당 15,000원) ▪ 청소, 세탁, 반찬(국 1종, 반찬 2종) 중 서비스 선택	▪ (운영) 부천시 일쉼지원센터
	(부천) 워라밸 가사지원 서비스Ⅱ	▪ 아래 조건에 모두 해당하는 가정 - 맞벌이 및 일하는 한부모 가정 - 첫째 기준 만18세 이하 자녀 양육 중인 가정 (가사지원서비스 신청 이력이 없는 신규 이용자)	2021년 ~ 현재	▪ 1회 4시간, 월 4회, 최대 1개월 ▪ 39평 이하: 월 60,000원, 40-49평 이하: 월 68,000원, 50-59평 이하: 월 84,000원, 60평 이상: 월 100,000원 ▪ 청소, 세탁, 반찬(국 1종, 반찬 2종) 중 서비스 선택	▪ (운영) 부천시 일쉼지원센터
	(양주) 직장맘 가사지원 서비스	▪ 아래 조건에 모두 해당하는 가정 - 만18세 이하 자녀를 양육 중인 맞벌이・한부모 워킹맘(대디) 가정 - 가구합산 중위소득 150% 이하 - 월 15일 이상 및 120시간 이상 근로자 (신규신청자, 중소기업/소기업(소상공인) 근로자, 공공기관 및 그 외 근로자 순 선정)		▪ 찾아가는 밑반찬 지원서비스 - 주 2회, 총 16회 2개월간 가정에 밑반찬 배달 - 1회당 배달료 3,000원 ▪ (특수청소) 전문가사도우미 파견서비스(1인 4회) - 에어컨 클리닝 및 욕실 대청소 등 8중 중 4종 선택 - 4회 10,000원	▪ (운영) 양주시 여성일・생활균형 지원센터

<table>
<tr><th colspan="2">구분</th><th>사업명</th><th>사업대상 및 기준</th><th>사업
기간</th><th>제공서비스 및 지원내용</th><th>비고</th></tr>
<tr><td colspan="2">(시흥)
워킹맘·맞벌이·
한부모가정
주거공간개선 및
가사서비스
지원사업</td><td>▪ Ⅰ유형: 워킹맘, 맞벌이 및 한부모(워킹대디 포함)
- 중위소득 120% 초과~150% 이하
- 만18세 미만 자녀가 있는 가정
(다자녀, 미취학자녀 가구 우선 지원)
▪ Ⅱ유형: 워킹맘, 맞벌이 및 한부모(워킹대디 포함) 가정으로 자녀가 있는 가구
- 중위소득 150% 초과
- 18세 미만 다자녀 가구 우선(다자녀, 미취학자녀 가구 우선)
- 시흥여성새일지원본부를 통해 취업한 여성근로자 2순위</td><td>2021년
~
현재</td><td>▪ 주거공간개선(정리수납) 1회(8시간, 6명 투입)
+ 가사서비스 4회(1회 4시간)
▪ 이용료
- Ⅰ유형: 가사서비스 회당 8,000원(정리수납 무료)
- Ⅱ유형: 가사서비스 회당 평형별 구분
<table><tr><td>34평 미만</td><td>34~45평 미만</td><td>45~60평</td></tr><tr><td>29,000원</td><td>32,500원</td><td>35,000원</td></tr></table></td><td>▪ (운영) 시흥여성새일지원본부</td></tr>
<tr><td>부산시</td><td>한부모가족
한시적가사
지원서비스</td><td>▪ 만18세 이하 자녀(첫째 기준)를 둔 기준 중위소득 100%이하 한부모이며 아래 요건 중 하나에 해당하는 자
- 월 120시간 이상 근로자
- 본인 또는 자녀 입원으로 가사가 어려운 자</td><td>2023.3
~
현재</td><td>▪ 1회 3시간, 연 2회, 무료
▪ 가사관리사 파견을 통한 청소, 세탁 등 가사서비스</td><td>▪ (운영) 부산광역시 건강가정지원센터 한부모가족지원사업단</td></tr>
</table>

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 기간	제공서비스 및 지원내용	비고
광주시	임신부 가사돌봄 서비스 지원사업	▪ 광주시 3개월 이상 거주하고, 의료기관에서 임신 사실 확인진단 시부터 출산예정일까지의 임신부 ▪ 선착순 초과시 고위험, 다태아 우선	2022년 ~ 현재	▪ 가사시비스 선 이용 후 이용 금액 청구 (임신부 1인당 200,000원 한도, 초과비용 본인 부담) ▪ 임신부 거주지 청소, 정리정돈 등 가사지원 또는 정리수납서비스 이용 지원	▪ (운영) 광주아이키움플랫폼
	한부모가족 가사지원 서비스	▪ 아래 조건에 모두 해당하는 가정 - 중위소득 120% 이하 한부모 가족 - 12세 이하 자녀 양육 - 한부모가 학업 또는 경제활동 시	2021년 ~ 현재	▪ 가사시비스 선 이용 후 이용 금액 청구 (1회당 4만원, 연간 160만원 한도, 초과금액 본인 부담)	▪ (운영) 광주남구 가족센터
울산시	가사지원 서비스	▪ 만15세 이하 자녀와 거주하는 맞벌이 가구 또는 취업한 한부모 가정	2022년 ~현재	▪ 1회 3시간, 주1회, 6개월 ▪ 1등급 22,000원, 2등급 44,000원, 3등급 66,000원, 4등급 88,000원, 5등급 110,000원, 6등급 132,000원	▪ 지역사회서비스 투자사업

자료: 각 시도 및 시군구 홈페이지, 지역사회서비스지원단 홈페이지 검색(최종검색일: 2023.7.11.).

[표 2-13] 기초자치단체 가사돌봄서비스 지원 사업 현황

구분	사업명	사업대상 및 기준	사업 기간	제공서비스 및 지원내용	비고
서울 성동구	임산부 가사돌봄 지원사업	▪ 임산부 및 출산가정 (출생 후 12개월 미만)	2020.6. ~ 현재	▪ 1일 4시간, 총 7회(서비스 개시 후 3개월 이내 사용) ▪ 이용료: 무료 ▪ 가사관리사 파견(청소, 세탁 등 가사서비스 및 임신부 식사제공, 위급 시 병원 동반 등 맞춤서비스)	
서울 중구	중구 임신부 가사돌봄 지원사업	▪ 중구에서 6개월 이상 거주 중인 임신부	2019.5. ~ 현재	▪ 1일 4시간, 최대 5회, 무료 ▪ 평일 09:00~18:00, 직장인 및 출산일 40일 전 임신부의 경우 주말 및 공휴일 이용 가능 ▪ 청소 세탁 등 가사서비스, 식사 및 간단한 반찬 준비 등의 임신부 돌봄서비스	
경기 부천시	워킹맘 가사지원 서비스	▪ 아래 조건에 모두 해당하는 가정 - 맞벌이 또는 일하는 한부모 가정 - 만12세 이하(첫째 기준) 자녀 양육 (단 첫째가 만12세 이상이더라도 미취학 자녀가 있으면 가능) - 가구합산 중위소득 120% 이하인 가정	2018년 ~ 현재	▪ 1회 4시간, 월 4회, 12개월 ▪ 중위소득 75% 이하: 월 25,000원, 중위소득 76% ~120%: 월 30,000원 ▪ 청소, 세탁, 반찬(국 1종, 반찬 2종) 중 서비스 선택	▪ (운영) 부천시 여성회관
경기 안성시	안성맞춤 가사돌봄 지원	▪ 만12세 이하 자녀를 양육 중인 중위소득 150%이하 맞벌이・한부모 가정	2018년 ~ 현재	▪ 1회 4시간, 주1회, 월 4회 ▪ 이용료: 월 40,000원 ▪ 청소, 세탁, 반찬(국 1종, 반찬 2종) 지원	▪ (운영) 안성시 가족센터

<table>
<tr><th>구분</th><th>사업명</th><th>사업대상 및 기준</th><th>사업
기간</th><th>제공서비스 및 지원내용</th><th>비고</th></tr>
<tr><td>부산
사하구</td><td>취약계층을
위한
정리수납
지원서비스</td><td>▪ 아래 조건에 모두 해당하는 가정
- 중위소득 120% 이하, 17평 이내
- 통합사례관리 대상자 중 1인 가구 또는 공공전달체계 및 민간전달체계 추천자</td><td>2023년
~현재</td><td>▪ 초기상담, 정리수납, 사후관리 각 월 1회, 3개월
<table><tr><th>등급</th><th>본인부담금</th><th>기준</th></tr><tr><td>1등급</td><td>월 25,000원</td><td>기초생활수급자,
차상위계층, 한부모가족</td></tr><tr><td>2등급</td><td>월 50,000원</td><td>중위소득 100% 이하</td></tr><tr><td>3등급</td><td>월 100,000원</td><td>중위소득 101% ~120%</td></tr></table></td><td>▪ 지역사회서비스
투자사업</td></tr>
<tr><td>강원
동해시</td><td>강원
행복한
가사지원
서비스</td><td>▪ 임산부(출산 전 휴가 중에도 가능)
▪ 만18세 이하 자녀와 거주하는 맞벌이 및 취업한 한부모 가정
▪ 만65세 이상 노인, 장애인</td><td>2022.5.
~
현재</td><td>▪ 사전검사, 가사서비스(1회 4시간, 월 4회), 사후검사
<table><tr><th>등급</th><th>본인부담금</th><th>등급</th><th>본인부담금</th></tr><tr><td>1등급</td><td>월 24,000원</td><td>4등급</td><td>월 96,000원</td></tr><tr><td>2등급</td><td>월 48,000원</td><td>5등급</td><td>월 120,000원</td></tr><tr><td>3등급</td><td>월 72,000원</td><td>6등급</td><td>월 144,000원</td></tr></table>▪ 청소, 세탁, 정리정돈, 취사 등(제외: 아이돌봄, 반려동물돌봄, 입주청소 등)</td><td>▪ 지역사회서비스
투자사업</td></tr>
<tr><td>강원
화천군</td><td>화천군
산모를 위한
가사지원
서비스</td><td>▪ 출산 후 1년 이내 산모
▪ 우선순위
- 대상자 중 한부모 또는 장애인
- 대상자 중 만12세 이하 자녀가 있는 가구
- 그 외 출산 후 1년 이내 산모</td><td>~
현재</td><td>▪ 사전검사, 가사서비스(1회 3시간, 월 4회)
▪ 1등급 24,000원 2등급 48,000원 3등급 72,000원
▪ 청소, 세탁, 정리정돈, 취사 등(제외: 아이돌봄, 반려동물돌봄, 입주청소 등)</td><td>▪ 지역사회서비스
투자사업</td></tr>
<tr><td>전남
해남군</td><td>임신부
가사돌봄
서비스</td><td>▪ 6개월 이상 해남군에 주민등록을 두고 거주하고 있는 임신부</td><td>2022년
~</td><td>▪ 1일 4시간, 총 4회
▪ 청소, 세탁 등 기본 가사서비스 제공</td><td></td></tr>
</table>

자료: 각 시도 및 시군구 홈페이지, 지역사회서비스지원단 홈페이지 검색(최종검색일: 2023.7.11.).

Ⅲ

가사서비스 노동시장 관련 현황

1. 국제노동기구(ILO)의 가사노동자 규모 추정
2. '가사 및 육아도우미' 규모 추정 및 현황
3. 가사서비스 제공기관 현황

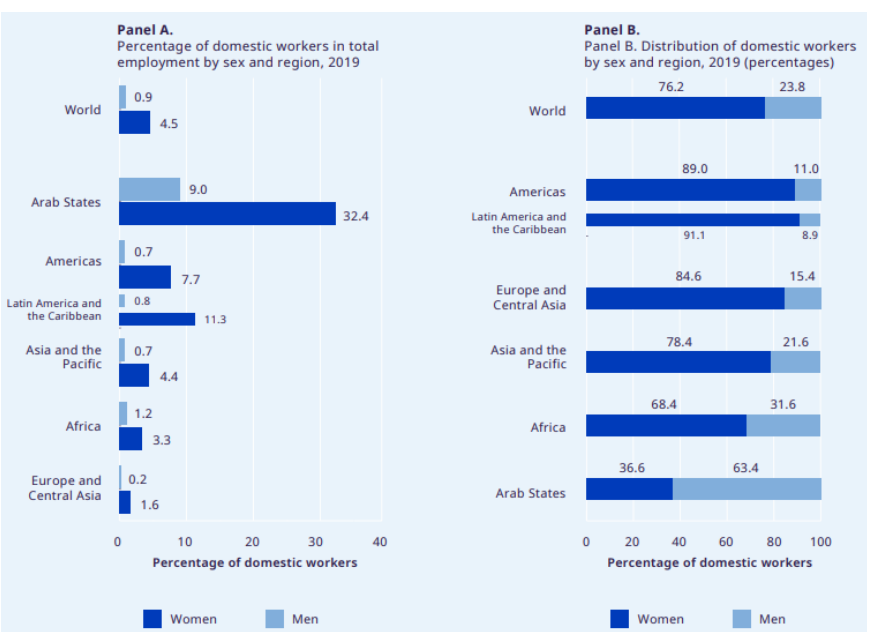
Gyeonggido Women & Family Foundation

1. 국제노동기구(ILO)의 가사노동자 규모 추정

가사노동은 전 세계 총 고용의 2.3%를 차지하는 중요한 분야로 전 세계적으로 최소 7,560만 명 이상이 가사노동에 종사하고 있다. 전체 고용에서 가사노동이 차지하는 비율을 성별로 살펴보면, 여성은 4.5% 남성은 0.9%로 나타난다. 여성의 경우 전체 고용에서 가사노동이 차지하는 비율이 가장 높은 지역은 아랍 국가로 32.4%이며, 가장 낮은 지역은 유럽과 중앙아시아로 1.6%이다.

한편, 가사노동자의 성별 분포를 살펴보면, 여성이 76.2%, 남성이 23.8%를 차지한다. 대부분의 지역에서 여성 비율이 현저히 높지만, 아랍국가의 경우 남성이 63.4%로 나타난다. 이러한 가사노동자의 성별 및 지역별 분포의 차이는 가사노동 관련 직업과도 관련이 있다. 즉, 여성 가사노동자의 경우 대부분이 가구 내 고용활동(domestic cleaners and helpers), 직접 간병(direct caregivers) 관련 직업에서 종사하고 있는 반면, 남성의 경우 운전사, 요리사, 정원사, 건물관리인(building maintenance men), 보안요원(security guards) 등 보다 다양한 직업에 종사하고 있다.

[그림 3-1] 가사노동자 성별 분포(The gender dimension)



자료: ILO(2021), Making decent work a reality for domestic workers: Progress and prospects ten years after the adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189), p. 13

2. '가사 및 육아도우미' 규모 추정 및 현황

「가사근로자법」에서 정의하는 가사노동자의 범주에는 가사 및 육아도우미(951) 뿐만 아니라 "재가 간병인 및 재가 산후도우미까지 포함하는 것으로 해석할 수 있다(손연정 외, 2021,)". 그러나 통계청 지역별고용조사 원자료의 직업소분류 정보만으로는 돌봄 및 보건서비스 종사자(421) 중에서 「가사근로자법」의 적용대상이 되는 재가 돌봄서비스 종사자의 규모를 파악할 수 없다[17]. 이에 본 연구에서는 '가사 및 육아도우미'로 제한해 규모를 추정하고 현황을 살펴보고자 한다. 다만, 직업소분류까지 제공되는 통계청 원자료는 지역별 분석은 불가능하다. 이에 다음에서는 전국을 기준으로 '가사 및 육아도우미'의 규모를 추정하고, 인적 특성 및 노동조건을 살펴보고자 한다.

가. 분류기준

가사노동자가 주로 속한 직종의 분류 기준을 살펴보면 [표 3-1]과 같다.

한국표준직업분류(7차 개정)의 기준에 따르면 [표 3-1]과 같이 '가사 및 육아도우미(951)'는 대분류로는 '단순노무종사자(9)', 중분류 기준 '가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직(95)'에 속한다. 세분류 기준으로 살펴보면, 가사도우미(9511)은 "고용된 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동을 수행한다. 또는 가정용품의 구입을 전문적으로 대행하는 자"로 정의되어 있다. 한편, 육아도우미(9512)는 "고용주의 아이를 돌보는 자를 말한다. 경우에 따라서는 어린이의 피복을 수선, 세척, 다림질하기도 하며 아이 양육에 관계되지 않은 가사업무를 수행하기도 한다"고 정의되어 있다.

17) 이에 손연정 외(2021)는 "재가 돌봄서비스 종사원(4211)을 식별하기 위하여 돌봄 및 보건서비스종사자(421) 가운데 산업분류가 고용알선 및 인력공급업(751), 비거주 복지시설 운영업(872), 그 외 기타 개인서비스업(969), 가구내 고용활동(970)인 종사자로 분석 대상을 제한"하였다. 그리고 "돌봄서비스 종사원(4211)은 다시 노인요양시설에 근무하는 요양보호사와 재가서비스 종사자로 구분되므로, 2012년 경제사회발전노사정위원회 연구결과를 토대로 재가 돌봄서비스 종사자 비율(40.6%)을 위에서 산출한 전체 돌봄서비스 종사원 수에 곱하여 재가 돌봄서비스 종사자를 산출"하였다. 이런 방식을 통해 산출된 재가 돌봄서비스 종사자는 2015년 8만 2천명에서 2020년에는 14만 8천명으로 증가했다고 추정하고 있다. 그러나 이 연구에서 규모를 추정하는데 적용한 재가 돌봄서비스 종사자 비율인 40.6%는 2012년 자료로서 지난 10년간의 변화를 반영하지 못한다는 점에서 한계가 있다. 즉, 지난 10년간 우리 사회에서 고령화와 저출산이 더욱 심화된 점, 간병인과 산후도우미 관련 산업 변화 등이 반영되기 어려운 자료의 한계가 있었다고 생각된다.

[표 3-1] 한국표준직업분류: 가사 및 육아도우미

대분류	중분류	소분류	세분류	설명
9. 단순 노무 종사자	95. 가사· 음식 및 판매 관련 단순 노무직	951. 가사 및 육아 도우미	9511. 가사 도우미	고용된 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동을 수행한다. 또는 가정용품의 구입을 전문적으로 대행하는 자를 말한다. <주요업무> · 고용된 가정의 화장실, 거실 등의 집안을 청소기로 청소하며, 의복을 세탁한다. · 음식을 만들고 대접하는 등의 가사업무를 수행한다. · 가정용품의 구입을 대행해 준다. <직업예시> · 가사보조원 · 파출부 · 가정부 · 가사쇼핑대행원
			9512. 육아 도우미	고용주의 아이를 돌보는 자를 말한다. 경우에 따라서는 어린이의 피복을 수선, 세척, 다림질하기도 하며 아이 양육에 관계되지 않은 가사업무를 수행하기도 한다. <주요업무> · 아이의 우유나 간식을 먹이고, 놀이기구로 유희를 하며 놀아 준다. · 육아의 의복세척 및 침구손질을 하기도 한다. <직업예시> · 유모 · 보모

자료: 통계청 홈페이지
(http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/kssc/common/ClassificationContent.do?gubun=1&strCategoryNameCode=002&categoryMenu=007&addGubun=no) 검색(최종검색일: 2023.2.7.).

다음으로 가사노동자가 주로 속한 업종의 분류 기준을 살펴보면 [표 3-2]와 같다.

우선, 소분류 기준 '고용알선 및 인력공급업(751)'에는 '고용 알선업(75110)', '임시 및 일용 인력 공급업(75121)', '상용 인력 공급 및 인사 관리 서비스업(75122)'이 포함된다. 여기에는 직업소개소 등 고용알선기관 또는 인력공급업체를 통해 가사서비스를 제공하는 주로 가사노동자가 해당될 것이다. 다음으로 '가구 내 고용활동(970)'에는 직접 이용자 가구와 계약을 맺고 일을 하는 가사노동자가 주로 해당될 것이다. 그 외 직업분류 기준으로 '가사 및 육아도우미'가 다수 포함된 업종은 '비거주 복지시설 운영업(872)'과 '그 외 기타 개인서비스업(969)'이다. 이는 주로 '가구에 고용되지 않고 가사 서비스를 제공하는 개인 또는 경영단위는 그 주된 활동 내용에 따라 분류'된 결과라고 생각된다. 이 중에서 본

연구의 주된 대상이 되는 고용노동부의 인증을 받은 가사서비스 제공기관에 속한 가사노동자는 주로 ‘고용알선 및 인력 공급업(751)’에 분포되어 있을 것으로 추정된다.

[표 3-2] 한국표준산업분류(제10차): 가사노동자 주 업종

대분류	중분류	소분류	세분류		설명
N. 사업시설 관리, 사업지원 및 임대 서비스업	75 사업 지원 서비스업	751. 고용 알선 및 인력 공급업	7511. 고용 알선업	75110. 고용 알선업	고용주 또는 고용 알선업체의 직원이 아닌 구직자를 대리하여 일자리 및 구직자 정보를 기초로 인력을 선발, 알선 및 배치하는 산업활동을 말한다. <예시> ・사무 인력 알선 ・제조업 노동 인력 알선 ・개인 및 가사 인력 알선 ・고급 인력 알선(헤드헌터) ・간호 인력 알선 ・직업소개소
			7512. 인력 공급업	75121. 임시 및 일용 인력 공급업	자기관리 아래 있는 노동자를 계약에 의하여 타인 또는 타사업체에 단기간(1년 미만) 공급하는 산업활동을 말한다. 이 노동자들은 인력 공급업체의 직원이지만 고객 사업체의 지시 및 감독을 받아 업무를 수행한다. <예시> ・임시 및 일용 근로자 파견업 ・단기 인력 파견업 ・단기 개인 및 가사 인력 공급 ・단기 간호 인력 공급 ・모델 공급 ・단기 산업 노동 인력 공급 ・근로자 단기 파견업 ・인력풀(pool) 공급 운영 ・단기 사무 인력 공급 ・연극, 영화 단역배우 공급 운영
				75122. 상용 인력 공급 및 인사관리 서비스업	자기관리 아래 있는 노동자를 계약에 의하여 타인 또는 타사업체에 장기간(1년 이상) 공급하는 산업활동을 말한다. 이들 사업체는 파견 인력에 대한 인사관리 서비스를 수행할 수 있으나, 파견 인력은 고객 사업체의 지시 및 감독을 받아 업무를 수행한다. <예시> ・상용 근로자 파견 및 공급업

대분류	중분류	소분류	세분류		설명
S. 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인 서비스업	96. 기타 개인 서비스업	969. 그 외 기타 개인 서비스업	9699. 그 외 기타 분류 안 된 개인 서비스업		
T. 가구 내 고용활동 및 달리 분류되지 않은 자가소비 생산활동	97. 가구 내 고용활동	970. 가구 내 고용활동	9700. 가구 내 고용활동	97000. 가구 내 고용활동	요리사, 가정부, 세탁부, 보모, 유모, 개인 비서, 집사, 운전사, 정원 관리원, 가정교사 등을 고용한 가구의 활동을 말한다. <제외> ・인력을 공급, 감독하는 사업체(7512) ・가구에 고용되지 않고 가사 서비스를 제공하는 개인 또는 경영단위는 그 주된 활동 내용에 따라 분류

자료: 통계청 홈페이지
(http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/kssc/common/ClassificationContent.do?gubun=1&strCategoryNameCode=002&categoryMenu=007&addGubun=no) 검색(최종검색일: 2023.2.7.).

나. 가사노동자 규모 추이

다음은 통계청 지역별고용조사를 바탕으로 '가사 및 육아도우미(951)'에 해당하는 우리나라 취업자의 규모를 분석한 결과이다.

지난 5년간 가사노동자 규모 추이를 살펴보면, 2018년 157,833명에서 2019년 115,069명으로 크게 감소한 후 코로나19가 확산되기 시작한 2020년에는 136,807명으로 다시 증가하였다. 이후 감소하는 추세로 2021년 126,783명에서 2022년에는 106,969명으로 크게 감소하였다. 우리나라 가사노동자의 대부분은 여성으로 전체의 96.9~99.2%를 차지했다.

[표 3-3] 성별 가사노동자 추이(2018~2022)

(단위: 명, %)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
전체	157,833	115,069	136,807	126,783	106,959
남성	1,218	1,562	4,178	2,637	839
	(0.8)	(1.4)	(3.1)	(2.1)	(0.8)
여성	156,615	113,507	132,629	124,145	106,120
	(99.2)	(98.6)	(96.9)	(97.9)	(99.2)

자료: 통계청. (각년도). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

여성을 중심으로 가사노동자가 속한 산업을 소분류 기준으로 살펴보면 2022년 기준, 가구 내 고용활동이 62.7%로 가장 높고, 다음은 비거주 복지시설 운영업(15.6%), 그 외 기타 개인 서비스업(13.2%), 고용 알선 및 인력 공급업(4.3%), 기타 교육기관(1.7%) 등의 순으로 나타났다.

지난 5년간 추이를 살펴보면, 가구 내 고용활동이 차지하는 비율이 2018년 30.4%에서 62.7%로 두 배 이상 증가한 사실을 알 수 있다. 특히, 2019년(48.0%)과 2020년(59.0%)에는 가구 내 고용활동이 차지하는 비율이 전년 대비 대폭 증가했다. 반면, 그 외 기타 개인 서비스업이 차지하는 비중은 지난 5년간 크게 감소했다. 즉, 2018년 51.0%에서 2019년 29.9%로 대폭 감소하였고, 2020년에도 19.2%로 감소했다.

[표 3-4] 여성 가사노동자의 산업(소분류) 추이(2018~2022)

(단위: 명, %)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
전체	156,615	113,507	132,629	124,145	106,120
가구 내 고용활동	47,556	54,444	78,249	78,854	66,513
	(30.4)	(48.0)	(59.0)	(63.5)	(62.7)
비거주 복지시설 운영업	17,413	15,959	17,744	16,577	16,605
	(11.1)	(14.1)	(13.4)	(13.4)	(15.6)
그 외 기타 개인 서비스업	79,868	33,964	25,519	15,926	14,028
	(51.0)	(29.9)	(19.2)	(12.8)	(13.2)
고용 알선 및 인력 공급업	6,554	4,130	5,811	7,092	4,576
	(4.2)	(3.6)	(4.4)	(5.7)	(4.3)
기타 교육기관	864	712	792	1,589	1,816
	(0.6)	(0.6)	(0.6)	(1.3)	(1.7)
기타 협회 및 단체	1,728	1,641	1,070	768	891
	(1.1)	(1.4)	(0.8)	(0.6)	(0.8)
입법 및 일반 정부 행정	2,114	2,214	1,494	1,521	804
	(1.3)	(2.0)	(1.1)	(1.2)	(0.8)
그 외 기타	516	443	1,950	1,820	886
	(0.3)	(0.4)	(1.5)	(1.5)	(0.8)

자료: 통계청. (각년도). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

다. 여성 가사노동자 인적특성

다음으로 여성 가사노동자의 인적특성을 살펴보았다.

우선, 연령대를 살펴보면 2022년 기준 60대가 49.5%로 과반에 가깝고, 다음은 50대가 33.5%를 차지했다. 다음은 70대 이상이 9.3%로 나타났다. 반면, 40대는 4.5%, 30대 이하는 3.2%에 불과했다. 이는 가사노동자의 대부분이 중노년 여성에 해당한다는 사실을 보여준다. 지난 5년간의 추이를 살펴보면, 50대의 비중은 감소한 반면, 60대의 비중은 증가하는 추세이다. 이는 전반적으로 가사노동자가 고령화되고 있는 현실을 보여준다. 한편, 30대 이하의 경우 전체에서 차지하는 비중은 매우 낮지만 다소 증가하는 추세이다. 이처럼 가사서비스 노동시장에 젊은 인력이 확대되는 것은 온라인 플랫폼 기반 인력 중개가 확대되는 것과도 연관이 있는 것으로 생각된다(김재민 외, 2018).

[표 3-5] 여성 가사노동자의 연령 추이(2018~2022)

(단위: 명, %)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
전체	156,615	113,507	132,629	124,145	106,120
30대 이하	2,616	1,999	2,313	3,531	3,395
	(1.7)	(1.8)	(1.7)	(2.8)	(3.2)
40대	10,915	8,101	7,082	7,637	4,793
	(7.0)	(7.1)	(5.3)	(6.2)	(4.5)
50대	61,393	39,965	45,233	40,330	35,589
	(39.2)	(35.2)	(34.1)	(32.5)	(33.5)
60대	66,816	50,404	61,560	60,997	52,482
	(42.7)	(44.4)	(46.4)	(49.1)	(49.5)
70대 이상	14,875	13,038	16,441	11,650	9,861
	(9.5)	(11.5)	(12.4)	(9.4)	(9.3)

자료: 통계청. (각년도). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

다음으로 여성 가사노동자의 학력을 살펴보면, 2022년 기준 고졸이 52.7%로 과반을 차지하고 다음은 중졸이하 32.8%, 전문대졸 이상 14.5% 순으로 나타났다. 지난 5년간의 추이를 살펴보면, 중졸이하가 차지하는 비중이 현저하게 감소한 반면, 고졸과 전문대졸 이상이 차지하는 비중이 증가하는 경향을 보인다. 이는 우리 사회 전반적인 고학력화 현상과 관련이 있는 것이라고 생각된다.

[표 3-6] 여성 가사노동자의 학력 추이(2018~2022)

(단위: 명, %)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
전체	156,615	113,507	132,629	124,145	106,120
중졸이하	74,089	50,861	51,890	42,789	34,756
	(47.3)	(44.8)	(39.1)	(34.5)	(32.8)
고졸	67,420	50,224	63,658	62,592	55,960
	(43.0)	(44.2)	(48.0)	(50.4)	(52.7)
전문대졸이상	15,107	12,422	17,081	18,765	15,404
	(9.6)	(10.9)	(12.9)	(15.1)	(14.5)

자료: 통계청. (각년도). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

마지막으로 여성 가사노동자의 혼인상태를 살펴보면, 2022년 기준 유배우가 62.0%로 가장 많고, 다음은 사별(19.2%), 이혼(14.8%), 미혼(4.0%) 순으로 나타났다. 지난 5년간 추이를 살펴보면, 큰 변화는 아니지만 전체적으로 유배우자와 사별이 차지하는 비중은 감소한 반면, 이혼과 미혼이 차지하는 비중은 증가하였다.

[표 3-7] 여성 가사노동자의 혼인상태 추이(2018~2022)

(단위: 명, %)

구분	2018	2019	2020	2021	2022
전체	156,615	113,507	132,629	124,145	106,120
미혼	3,389	2,175	3,259	4,473	4,258
	(2.2)	(1.9)	(2.5)	(3.6)	(4.0)
유배우	101,783	72,625	78,249	75,691	65,792
	(65.0)	(64.0)	(59.0)	(61.0)	(62.0)
사별	33,788	25,954	28,537	25,697	20,408
	(21.6)	(22.9)	(21.5)	(20.7)	(19.2)
이혼	17,655	12,752	22,585	18,285	15,661
	(11.3)	(11.2)	(17.0)	(14.7)	(14.8)

자료: 통계청. (각년도). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

라. 여성 가사노동자 노동조건

다음으로는 여성 가사노동자의 노동조건을 살펴보았다.

우선, 종사상 지위를 살펴보면, 2022년 기준 가사노동자의 92.0%는 임금근로자이며, 그 외 8.0%는 고용원이 없는 자영업자로 나타났다. 임금근로자의 경우 66.7%가 임시근로자이며, 20.7%는 일용근로자다. 상용근로자는 4.5%에 불과하였다. 지난 5년간의 추이를 살펴보면, 전반적으로 임시근로자의 비중은 증가한 반면, 고용원이 없는 자영업자가 차지하는 비중은 감소한 추이를 나타냈다.

[표 3-8] 여성 가사노동자의 종사상 지위 추이(2018~2022)

(단위: 명, %)

구분		2018	2019	2020	2021	2022
전체		156,615	113,507	132,629	124,145	106,120
임금근로자	상용근로자	3,406	4,835	5,348	8,670	4,825
		(2.2)	(4.3)	(4.0)	(7.0)	(4.5)
	임시근로자	92,233	62,324	78,142	71,500	70,826
		(58.9)	(54.9)	(58.9)	(57.6)	(66.7)
	일용근로자	37,359	25,400	32,157	30,286	21,985
		(23.9)	(22.4)	(24.2)	(24.4)	(20.7)
비임금근로자	고용원이 없는 자영업자	23,534	20,909	16,938	13,690	8,485
		(15.0)	(18.4)	(12.8)	(11.0)	(8.0)
	무급가족종사자	83	39	44	-	-
		(0.1)	(0.0)	(0.0)	-	-

자료: 통계청. (각년도). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

다음으로 여성 가사노동자의 근로시간은 15시간 이상~30시간 미만이 전체의 40.0%로 가장 높은 비율을 차지하고, 다음은 40시간 이상~52시간 미만(26.2%), 15시간 미만(15.4%), 30시간 이상~40시간 미만(14.5%), 52시간 이상(4.0%) 순으로 나타났다.

가사노동자의 근로시간은 종사상 지위에 따라 차이가 있다. 상용근로자의 경우 다른 종사상 지위에 비해 15시간 이상 30시간 미만(52.7%)이 차지하는 비율도 높지만, 52시간 이상도 8.3%로 높은 편이다. 반면, 일용근로자의 경우 15시간 미만이 25.0%로 상대적으로 높은 반면,

40시간 이상 일하는 비율은 낮은 편이다. 임시근로자는 타 종사상 지위에 비해 40시간 이상~52시간 미만이 차지하는 비율이 28.9%로 높은 편이다. 고용원이 없는 자영업자는 40시간 이상~52시간 미만이 34.0%로 더욱 높게 나타났다.

[표 3-9] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 근로시간(2022)

(단위: 명, %)

구분		15시간 미만	15시간~30시간 미만	30시간~40시간 미만	40시간~52시간 미만	52시간 이상	전체
계		16,158	42,020	15,201	27,482	4,172	105,033
		(15.4)	(40.0)	(14.5)	(26.2)	(4.0)	(100.0)
임금근로자	상용근로자	274	2,422	735	782	382	4,595
		(6.0)	(52.7)	(16.0)	(17.0)	(8.3)	(100.0)
	임시근로자	9,985	26,159	10,625	20,306	3,082	70,157
		(14.2)	(37.3)	(15.1)	(28.9)	(4.4)	(100.0)
	일용근로자	5,457	9,949	2,717	3,506	168	21,797
		(25.0)	(45.6)	(12.5)	(16.1)	(0.8)	(100.0)
비임금근로자	고용원이 없는 자영업자	442	3,490	1,124	2,888	540	8,484
		(5.2)	(41.1)	(13.2)	(34.0)	(6.4)	(100.0)

자료: 통계청. (2022). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

여성 가사노동자의 월평균 임금은 50만원 이상~100만원 미만(31.7%), 100만원 이상~150만원 미만(29.0%), 150만원 이상~200만원 미만(18.5%), 50만원 미만(10.6%), 200만원 이상~250만원 미만(8.2%) 등의 순으로 나타났다.

종사상지위별 차이를 살펴보면, 상용근로자의 경우 150만원 이상 200만원 미만이 33.3%로 상대적으로 높은 비율을 차지했다. 한편, 임시근로자의 경우 최저소득과 최고소득에 분포된 비율이 상대적으로 높았다. 즉, 50만원미만 11.7%, 300만원 이상 0.8%으로 나타났다. 일용근로자의 경우 100만원 이상~150만원 미만이 38.9%로 상대적으로 높은 비율을 차지했다.

[표 3-10] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 월 평균 임금(2022): 임금근로자

(단위: 명, %)

구분	50만원 미만	50만원~100만원 미만	100만원~150만원 미만	150만원~200만원 미만	200만원~250만원 미만	250만원~300만원 미만	300만원 이상	전체
계	10,342	30,916	28,355	18,062	8,018	1,350	593	97,636
	(10.6)	(31.7)	(29.0)	(18.5)	(8.2)	(1.4)	(0.6)	(100.0%)
상용근로자	107	1,165	1,306	1,608	518	121	-	4,825
	(2.2)	(24.1)	(27.1)	(33.3)	(10.7)	(2.5)	-	(100.0%)
임시근로자	8,294	23,456	18,494	13,144	5,779	1,065	593	70,825
	(11.7)	(33.1)	(26.1)	(18.6)	(8.2)	(1.5)	(0.8)	(100.0%)
일용근로자	1,941	6,295	8,555	3,310	1,721	164	-	21,986
	(8.8)	(28.6)	(38.9)	(15.1)	(7.8)	(0.7)	-	(100.0%)

자료: 통계청. (2022). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

임금근로자로 일하는 여성 가사노동자의 고용계약기간을 살펴보면, 기간을 정했다는 비율은 26.5%에 불과했다. 종사상 지위에 따라 살펴보면 좀 더 구체적인 특성이 드러난다. 즉, 고용계약기간을 정했다는 응답은 상용근로자는 55.8%, 임시근로자는 27.3%, 일용근로자는 17.5%로 나타났다. 그런데 앞서 살펴본 것처럼, 여성 가사노동자 중에서 상용근로자가 차지하는 비율은 전체의 4.5%에 불과하다. 이는 통상적으로 다른 직종의 경우 고용계약기간을 정하지 않으면 정년의 적용을 받는 근로자라고 추정할 수 있지만, 대부분 임시 및 일용근로자에 해당하는 가사노동자의 경우 '업계 관행상' 별도로 고용계약기간을 정하지 않고 일하는 특성이 반영된 것이라고 생각된다.

[표 3-11] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 고용계약기간 결정 여부(2022): 임금근로자

(단위: 명, %)

구분	정하였음	정하지 않았음 (정년제 포함)	전체
계	25,859	71,776	97,635
	(26.5)	(73.5)	(100.0)
상용근로자	2,692	2,133	4,825
	(55.8)	(44.2)	(100.0)
임시근로자	19,324	51,501	70,825
	(27.3)	(72.7)	(100.0)
일용근로자	3,843	18,142	21,985
	(17.5)	(82.5)	(100.0)

자료: 통계청. (2022). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

마지막으로 고용계약기간을 정한 경우 계약기간을 살펴보면, 6개월~1년 미만이 63.6%로 현저히 높은 비율을 차지했다. 종사상지위별로 살펴보면, 일용근로자의 경우 모두 1개월 미만으로 나타나며, 임시근로자의 경우 6개월~1년 미만(85.1%)과 1~6개월 미만(14.9%), 상용근로자의 경우 1년(97.4%)과 2년 초과~3년(2.6%)로 나타났다[18]. 종사상지위에 따른 계약기간의 차이는 통계청 지역별고용조사에서 상용근로자, 임시근로자, 일용근로자를 구분하는 기준에 근거한 것이다.

[표 3-12] 여성 가사노동자의 종사상 지위별 고용계약기간(2022): 임금근로자

(단위: 명, %)

구분	1개월 미만	1개월~6개월 미만	6개월~1년 미만	1년	1년 초과~2년	2년 초과~3년	3년 초과	전체
계	3,843	2,884	16,441	2,622	-	70	-	25,860
	(14.9)	(11.2)	(63.6)	(10.1)	-	(0.3)	-	(100.0%)
상용근로자	-	-	-	2,622	-	70	-	2,692
	-	-	-	(97.4)	-	(2.6)	-	(100.0%)
임시근로자	-	2,884	16,441	-	-	-	-	19,325
	-	(14.9)	(85.1)	-	-	-	-	(100.0%)
일용근로자	3,843	-	-	-	-	-	-	3,843
	(100.0)	-	-	-	-	-	-	(100.0%)

자료: 통계청. (2022). 지역별고용조사 상반기. 원자료 분석

18) 통계청, 「2022년 하반기 지역별고용조사 조사지침서」에서는 상용근로자, 임시근로자, 일용근로자를 다음과 같이 정의하고 있다.
〈상용근로자〉
- 고용계약 체결자는 고용계약기간이 1년 이상인 경우
- 고용계약 미체결자는 정해진 채용절차에 의해 입사하여 인사관리 규정을 적용받거나 상여금 및 퇴직금 등 각종 수혜를 받는 사람

〈임시근로자〉
- 임금근로자 중 고용계약기간이 1개월 이상 1년 미만인 사람 또는 일정한 고용계약이 없으나 1개월 ~ 1년 미만의 기간 동안 사업완료의 필요에 의해 고용된 사람

〈일용근로자〉
- 고용계약기간이 1개월 미만인 사람
- 하루 단위로 고용되어 근로의 대가로 일급 또는 일당제 급여를 받고 일하는 자

3. 가사서비스 제공기관 현황

가. 정부 인증 가사서비스 제공기관

2023년 9월 현재 정부 인증 가사서비스 제공기관은 [표 3-13]과 같이 총 49개소이다. 이 중 11개소는 1개 이상의 지역에서 서비스를 제공하는 사업체이며, 나머지 38개소는 특정 지역을 중심으로 서비스를 제공하는 사업체이다.

우선, 전국적으로 가사서비스를 제공하는 사업체로는 이른바 '대리주부'라는 온라인 플랫폼 사업체로 알려진 ㈜홈스토리생활이다. 다음으로는 수도권을 기반으로 서비스를 제공하는 사업체가 7개소가 있다. 이들 7개 사업체는 모두 경기도 지역을 대상으로 서비스를 제공하고 있다. 이 외에는 부산과 경남, 광주와 전북, 대전과 세종을 기반으로 서비스를 제공하는 사업체가 각각 1개소씩 있다.

다음으로 광역단위로 서비스를 제공하는 사업체의 분포를 살펴보면, 서울이 15개소로 가장 많고, 다음은 경기도가 12개소이다. 이 외에는 부산 4개소, 인천 및 경남이 각각 2개소, 나머지 대전, 강원, 충북에서 각각 1개소가 운영 중이다.

사업체 소재지가 경기도인 12개 사업체는 부천시 3개소, 안산시와 안양시 각각 2개소, 화성시, 수원시, 고양시, 구리시, 의정부시에 각각 1개소가 운영 중이다.

[표 3-13] 정부 인증 가사서비스 제공기관

연번	지역	업체명	소재지	서비스지역
1	중복 지역 (11)	㈜홈스토리생활	서울 강남구	전국
2		든든피플 주식회사	서울 강서구	서울, 인천, 경기
3		이편한동행사회적협동조합	서울 노원구	서울, 인천, 경기
4		징검다리사회적협동조합	인천 서구	서울, 인천, 경기
5		주식회사 효심홈케어	서울 양천구	서울, 경기
6		㈜휴브리스	서울 마포구	서울, 경기
7		청솔돌봄 사회적협동조합(내일처럼-청솔)	인천 남동구	인천, 경기
8		함께동행 사회적협동조합	인천 남동구	인천, 경기
9		협동조합 리본	부산 동래구	부산, 경남
10		주식회사 인서치	전북 전주시	광주, 전북
11		케어믹스 사회적협동조합	세종시	대전, 세종

연번	지역	업체명	소재지	서비스지역
12	서울 (15)	㈜참사랑씨앤이	서울 서초구	
13		㈜유라이프	서울 서초구	
14		㈜통인에이치앤씨	서울 서초구	
15		사회적협동조합 되돌림	서울 동대문구	
16		소망협동조합	서울 구로구	
17		사회적협동조합 행복한돌봄	서울 영등포구	
18		사회적협동조합 강서나눔돌봄센터	서울 영등포구	
19		사단법인 한국가사노동자협회	서울 영등포구	
20		한살림서울돌봄사회적협동조합	서울 도봉구	
21		사회적협동조합 성동행복한돌봄	서울 성동구	
22		홈텔리어 주식회사	서울 용산구	
23		강남파출부 주식회사	서울 양천구	
24		㈜잡모아	서울 양천구	
25		사회적협동조합 인사랑케어	서울 용산구	
26		주식회사 자운씨앤에스	서울 종로구	
27	부산 (4)	(사)부산돌봄사회서비스센터	부산 사하구	
28		주식회사 사회복지동행(사회복지동행가사협회)	부산 금정부	
29		㈜잡으리	부산 동래구	
30		돌봄사회적협동조합	부산 부산진구	
31	인천(2)	조은사람들 주식회사	인천 계양구	
32		주식회사 가사앤육아	인천 연수구	
33	대전(1)	행복드림사회적협동조합	대전 동구	
34	경기 (12)	주식회사 동부케어	경기 화성시	
35		주식회사 돌봄세상	경기 수원시	
36		주식회사 아이맘케어	경기 고양시	
37		㈜나눔과돌봄	경기 부천시	
38		희망나눔사회적협동조합	경기 부천시	
39		유한회사 다플러스(다플러스)	경기 부천시	
40		가정관리사 사회적협동조합	경기 안산시	
41		㈜안산돌봄센터	경기 안산시	
42		㈜도우누리안양돌봄센터	경기 안양시	
43		주식회사위드맘케어	경기 안양시	
44		주식회사온케어구리(유라이프온케어구리지점)	경기 구리시	
45		감동CLEAN협동조합	경기 의정부시	
46	강원(1)	사회적협동조합 원주행복한돌봄	강원 원주시	
47	충북(1)	주식회사 가온	충북 청주시	
48	경남(2)	양산행복한돌봄사회적협동조합	경남 양산시	
49		재성주식회사	경남 창원시	

자료: 가사랑 홈페이지(https://www.work.go.kr/gsrnMain.do) 검색(최종검색일: 2023.9.11.).

정부 인증 가사서비스 제공기관의 법적 유형을 살펴보면, [표 3-14]와 같이 주식회사가 18개소로 가장 많고, 다음은 사회적기업이 17개소, 사회적 협동조합 11개소로 나타났다. 이 외 기타(유한회사, 비영리기관, 협동조합)가 3개소가 있다. 이 중 직업소개소를 겸업하는 사업체는 18개소이며, 이중 14개소는 유료직업소개소에 해당한다.

사업체 소재지가 경기도인 12개 사업체의 법적 유형을 살펴보면, 사회적 기업이 7개소로 가장 많고, 다음은 주식회사 2개소, 사회적 협동조합 1개소, 협동조합 1개소, 유한회사 1개소로 나타난다. 이 중 겸업하는 사업체는 5개이며, 이 중 4개소는 유료 직업소개소를 겸업하고 있다.

이용방법을 살펴보면 모든 사업체가 기본적으로 전화(49개소)를 통해 이용할 수 있다. 추가적으로 PC 홈페이지를 통해 이용할 수 있는 사업체가 39개소이다. 그리고 18개소는 모바일 웹, 13개소는 모바일 앱을 통해 이용할 수 있다.

[표 3-14] 정부 인증 가사서비스 제공기관 겸업여부 및 이용방법

연번	지역	업체명	직업소개소		법적유형	이용방법				
			겸업 여부	업체명		전화	PC 홈페이지	모바일 웹	모바일 앱	기타
1	중복 지역 (11)	㈜홈스토리생활	유료	대리주부	주식회사	0	0	0	0	
2		든든피플 주식회사	비겸업		주식회사	0	0	0	0	
3		이편한동행사회적협동조합	비겸업		사회적협동조합	0	0	0		
4		징검다리 사회적협동조합	유료	징검다리간병인협회	사회적협동조합	0	0		0	
5		주식회사 효심홈케어	비겸업		주식회사	0				
6		㈜휴브리스	유료	돌봄플러스	주식회사	0	0		0	
7		청솔돌봄 사회적협동조합(내일처럼-청솔)	비겸업		사회적기업	0	0	0	0	0
8		함께동행 사회적협동조합	비겸업		사회적협동조합	0	0			
9		협동조합 리본	비겸업		사회적기업	0	0	0		
10		주식회사 인서치	유료	맘스인	주식회사	0	0	0		
11		케어믹스 사회적협동조합	무료	케어믹스사회적협동조합	사회적협동조합	0	0	0		0
12	서울 (15)	㈜참사랑씨앤이	유료	참사랑어머니회 산후관리사파견	주식회사	0	0	0		
13		㈜유라이프	비겸업		주식회사	0	0	0		
14		㈜통인에이치앤씨	비겸업		주식회사	0	0			
15		사회적협동조합 되돌림	비겸업		사회적기업	0	0			
16		소망협동조합	비겸업		사회적협동조합	0				0
17		사회적협동조합 행복한돌봄	비겸업		사회적기업	0	0	0		
18		사회적협동조합 강서나눔돌봄센터	비겸업		사회적협동조합	0	0	0	0	

연번	지역	업체명	직업소개소		법적유형	이용방법				
			겸업 여부	업체명		전화	PC 홈페이지	모바일 웹	모바일 앱	기타
19	서울 (15)	사단법인 한국가사노동자협회	비겸업		비영리기관	O	O			
20		한살림서울돌봄사회적협동조합	비겸업		사회적협동조합	O	O	O		O
21		사회적협동조합 성동행복한돌봄	비겸업		사회적기업	O	O			
22		홈텔리어 주식회사	비겸업		주식회사	O	O	O	O	
23		강남파출부 주식회사	비겸업		주식회사	O	O			
24		㈜잡모아	유료	㈜잡모아	주식회사	O	O			
25		사회적협동조합 인사랑케어	비겸업		사회적기업	O	O			
26		주식회사 자운씨앤에스	비겸업		주식회사	O				
27	부산 (4)	(사)부산돌봄사회서비스센터	비겸업		사회적기업	O	O			
28		주식회사 사회복지동행(사회복지동행가사협회)	유료	㈜사회복지동행	사회적기업	O	O			
29		㈜잡으리	유료	㈜잡으리	주식회사	O	O			
30		돌봄사회적협동조합	비겸업		사회적협동조합	O	O	O		
31	인천 (2)	조은사람들 주식회사	비겸업		주식회사	O	O	O	O	O
32		주식회사 가사앤육아	유료	동부파출소	주식회사	O	O	O	O	
33	대전(1)	행복드림사회적협동조합	비겸업		사회적협동조합	O	O			
34	경기 (12)	주식회사 동부케어	유료	㈜동부케어	사회적기업	O	O	O		
35		주식회사 돌봄세상	유료	㈜돌봄세상	사회적기업	O	O		O	
36		주식회사 아이맘케어	유료	㈜아이맘케어	주식회사	O	O			
37		㈜나눔과돌봄	비겸업		사회적기업	O	O			
38		희망나눔사회적협동조합	무료	나눔가사	사회적협동조합	O	O	O	O	
39		유한회사 다플러스(다플러스)	비겸업		유한회사	O				

연번	지역	업체명	직업소개소		법적유형	이용방법				
			겸업 여부	업체명		전화	PC 홈페이지	모바일 웹	모바일 앱	기타
40	경기 (12)	가정관리사 사회적협동조합	비겸업		사회적기업	O	O			
41		㈜안산돌봄센터	비겸업		사회적기업	O				
42		㈜도우누리안양돌봄센터	비겸업		사회적기업	O	O			
43		주식회사위드맘케어	비겸업		주식회사	O				
44		주식회사온케어구리(유라이프온케어구리지점)	유료	㈜온케어구리	사회적기업	O	O			
45		감동CLEAN협동조합	비겸업		협동조합	O				
46	강원(1)	사회적협동조합 원주행복한돌봄	무료	희망나눔터	사회적기업	O	O			O
47	충북(1)	주식회사 가온	유료	㈜가온직업소개소	사회적기업	O			O	
48	경남(2)	양산행복한돌봄사회적협동조합	비겸업		사회적협동조합	O			O	
49		재성주식회사	무료		주식회사	O				
계			겸업18 (유료 14, 무료 4) 비겸업 31		주식회사 18 사회적기업 17 사회적협동조합 11 기타 3	49	39	18	13	7

주 1) 이용방법 기타 (조은사람들 주식회사) 카카오톡 채널, (사회적협동조합 원주행복한돌봄) 블로그, (양산행복한돌봄사회적협동조합) 블로그
2) 법적유형: '가사랑' 홈페이지 기준이며, '사회적기업·협동조합 해당 여부'에 '해당없음'이면서 업체명에 ㈜ 또는 주식회사가 명시된 경우 주식회사 등 업체명을 기준으로 분류함
자료: 가사랑 홈페이지(https://www.work.go.kr/gsrnMain.do) 검색(최종검색일: 2023.9.11.).

다음으로 정부인증 가사서비스 제공기관의 이용가능 요일 및 시간, 서비스 종류, 서비스 이용방법은 [표 3-15]와 같다.

이용가능 요일이 연중무휴인 사업체가 24개소, 평일만 이용 가능한 사업체가 20개소, 주말, 공휴일 이용가능 사업체가 1개소, 기타 사업체 1개소이다.

이용가능시간은 주간(09~18시)인 경우가 41개소로 가장 많고, 야간(18~22시)에 이용 가능한 사업체는 16개소이다. 24시간(입주도우미) 서비스가 가능한 사업체는 8개소, 기타 9개소로 나타난다.

서비스 종류(중복)의 경우 청소/세탁이 47개소, 정리/수납 40개소, 요리 40개소, 어르신 돌봄 27개소, 육아도우미 26개소, 산모도우미 16개소, 기타 17개소로 나타난다.

[표 3-15] 정부 인증 가사서비스 제공기관 이용가능 요일 및 시간, 서비스 종류

연번	지역	업체명	이용가능 요일				이용가능 시간				서비스 종류						
			평일	주말, 공휴일	연중무휴	기타	주간(09~18)	야간(18~22)	24시간(입주도우미)	기타	청소세탁	정리수납	요리	영유아돌봄	육아도우미	산모도우미	기타
1	중복지역(11)	㈜홈스토리생활			O		O	O	O		O	O	O	O	O	O	O
2		든든피플 주식회사			O		O				O						
3		이편한동행사회적협동조합			O						O	O	O	O			O
4		징검다리 사회적협동조합			O		O	O	O		O	O	O	O	O	O	O
5		주식회사 효심홈케어			O		O	O	O		O	O	O	O	O		
6		㈜휴브리스			O						O	O	O		O		
7		청솔돌봄 사회적협동조합(내일처럼-청솔)			O		O	O			O			O			
8		함께동행 사회적협동조합			O		O				O	O	O	O			O
9		협동조합 리본	O				O				O	O					
10		주식회사 인서치	O				O				O	O	O	O	O	O	O
11		케어믹스 사회적협동조합			O						O	O	O	O	O	O	O
12	서울(15)	㈜참사랑씨앤이	O				O				O	O	O		O	O	O
13		㈜유라이프					O				O	O					
14		㈜통인에이치앤씨			O		O				O	O					
15		사회적협동조합 되돌림		O			O				O	O	O	O	O		O
16		소망협동조합				O	O	O			O	O	O	O	O	O	
17		사회적협동조합 행복한돌봄			O		O	O			O	O	O		O	O	
18		사회적협동조합 강서나눔돌봄센터			O		O	O		O	O	O	O	O			O

연번	지역	업체명	이용가능 요일				이용가능 시간				서비스 종류						
			평일	주말, 공휴일	연중무휴	기타	주간 (09~18)	야간 (18~22)	24시간 (입주 도우미)	기타	청소 세탁	정리 수납	요리	영유아 돌봄	육아 도우미	산모 도우미	기타
19	서울 (11)	사단법인 한국가사노동자협회	O				O			O	O	O	O	O	O		
20		한살림서울돌봄사회적협동조합			O		O	O					O	O	O		
21		사회적협동조합 성동행복한돌봄			O		O	O			O	O	O		O	O	
22		홈텔리어 주식회사									O	O	O				O
23		강남파출부주식회사	O				O			O	O		O				O
24		㈜잡모아	O				O				O	O	O		O		
25		사회적협동조합 인사랑케어			O		O	O			O	O	O	O			
26		주식회사 자운씨앤에스			O		O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	
27	부산 (4)	(사)부산돌봄사회서비스센터			O		O				O		O	O	O	O	
28		주식회사 사회복지동행(사회복지동행가사협회)	O				O			O	O	O	O				
29		㈜잡으리	O				O				O	O	O	O	O		
30		돌봄사회적협동조합			O		O	O	O		O	O	O	O	O	O	O
31	인천 (2)	조은사람들 주식회사			O		O	O			O	O	O				O
32		주식회사 가사앤육아			O		O	O	O		O	O	O		O		O
33	대전(1)	행복드림사회적협동조합			O		O	O	O		O	O	O	O	O	O	
34	경기 (12)	주식회사 동부케어			O		O				O	O	O	O	O	O	O
35		주식회사 돌봄세상			O						O	O	O	O	O		
36		주식회사 아이맘케어	O				O				O	O			O	O	
37		㈜나눔과돌봄	O				O			O	O		O	O			
38		희망나눔사회적협동조합	O							O	O	O	O				

연번	지역	업체명	이용가능 요일				이용가능 시간				서비스 종류						
			평일	주말, 공휴일	연중무휴	기타	주간(09~18)	야간(18~22)	24시간(입주도우미)	기타	청소 세탁	정리 수납	요리	영유아 돌봄	육아 도우미	산모 도우미	기타
39	경기(12)	유한회사 다플러스(다플러스)	O				O				O	O	O	O	O		
40		가정관리사 사회적협동조합	O				O				O	O	O		O		
41		㈜안산돌봄센터	O				O				O	O	O	O			
42		㈜도우누리안양돌봄센터	O								O		O	O			
43		주식회사위드맘케어														O	
44		주식회사온케어구리(유라이프온케어구리지점)	O				O				O	O					
45		감동CLEAN협동조합	O				O				O						
46	강원(1)	사회적협동조합 원주행복한돌봄	O				O				O	O	O				O
47	충북(1)	주식회사 가온	O				O				O	O	O				
48	경남(2)	양산행복한돌봄사회적협동조합	O				O			O	O	O	O	O			
49		재성주식회사			O		O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
계			20	1	24	1	41	16	8	9	47	40	40	27	26	16	17

주 1) 이용가능 요일 기타 (소망협동조합)주말가능

2) 이용가능 시간 기타 (강서나눔돌봄센터) 고객의 요청에 따라 협의 가능, (사단법인 한국가사노동자협회) 상담후 서비스 이용 상황에 따라 진행하며, 시간 조정 시 추가요금 발생할 수 있음, (강남파출부주식회사) 주말은 사전 예약만 가능, (주식회사 사회복지동행) 추가수당 지급 시 주말, 18시 이후 이용 가능, ((주)나눔과돌봄) 1인가구 2시간 서비스 제공 가능, (희망나눔사회적협동조합) 09~13, 14~18, (양산행복한돌봄사회적협동조합) 9-18 외에는 추가 비용

3) 서비스 종류 기타 (이편한동행사회적협동조합) 병원동행, 산책, 시장보기, ((주)참사랑씨앤이) 산후조리, (사회적협동조합 되돌림) 구성원 간병 등, (강서나눔돌봄센터) 병원동행, 산책, 장보기, 재가소독, (홈텔리어) 침구류 세팅, (강남파출부주식회사) 어른분들 식사준비, (돌봄사회적협동조합) 간병, (조은사람들주식회사) 이사 전/후 청소, (가사앤육아) 간단한 이사청소, (사회적협동조합 원주행복한돌봄) 교육사업, 기타 돌봄서비스

자료: 가사랑 홈페이지(https://www.work.go.kr/gsrnMain.do) 검색(최종검색일: 2023.9.11.).

나. 직업소개소

다음으로 「직업안정법」에 근거해 운영 중인 직업소개소 현황을 살펴보면 [표 3-16]과 같다. 2023년 5월 현재 우리나라에는 총 16,755개의 직업소개소가 있다. 이 중 유료 직업소개소는 15,020개소, 무료 직업소개소는 1,735개소이다.

경기도 소재 직업소개소는 4,008개소로 전체의 23.9%를 차지한다. 경기도 소재 직업소개소의 경우 유료 직업소개소는 3,710개소(92.6%), 무료 직업소개소는 298개소(7.4%)이다. 시군별 분포를 살펴보면, 수원이 771개소로 가장 많고, 다음은 부천시(320개소), 고양시(307개소), 성남시(270개소), 안산시(243개소), 용인시(218개소) 등의 순으로 나타난다. 한편, 무료직업소개소의 경우 수원시(64개소), 부천시(36개소), 안양시(33개소), 고양시(19개소),성남시(17개소), 용인시(16개소) 등의 순으로 나타난다.

[표 3-16] 직업소개소 현황(2023년 4~5월 기준)

구분	전체		유료		무료	
	개소	비율	개소	비율	개소	비율
전국	16,755	100.0	15,020	100.0	1,735	100.0
경기도	4,008	100.0	3,710	100.0	298	100.0
수원시	771	19.2	707	19.1	64	21.5
고양시	307	7.7	288	7.8	19	6.4
용인시	218	5.4	202	5.4	16	5.4
성남시	270	6.7	253	6.8	17	5.7
화성시	208	5.2	202	5.4	6	2.0
부천시	320	8.0	284	7.7	36	12.1
남양주시	101	2.5	96	2.6	5	1.7
안산시	243	6.1	234	6.3	9	3.0
평택시	190	4.7	178	4.8	12	4.0
안양시	184	4.6	151	4.1	33	11.1
시흥시	92	2.3	83	2.2	9	3.0
파주시	101	2.5	96	2.6	5	1.7
김포시	127	3.2	121	3.3	6	2.0
의정부시	83	2.1	76	2.0	7	2.3
광주시	76	1.9	71	1.9	5	1.7
하남시	48	1.2	45	1.2	3	1.0
광명시	37	0.9	35	0.9	2	0.7
군포시	60	1.5	54	1.5	6	2.0
양주시	44	1.1	41	1.1	3	1.0
오산시	78	1.9	75	2.0	3	1.0
이천시	93	2.3	90	2.4	3	1.0

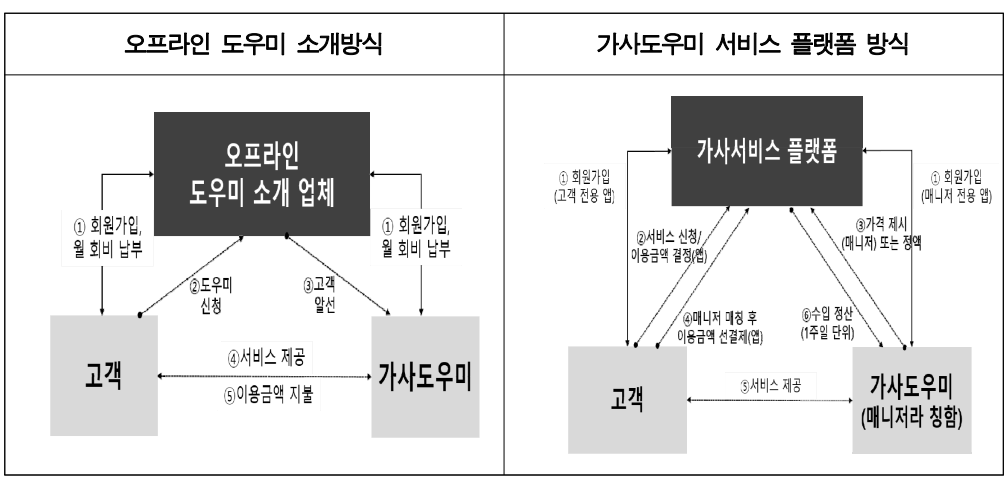
구분	전체		유료		무료	
	개소	비율	개소	비율	개소	비율
안성시	58	1.4	53	1.4	5	1.7
구리시	40	1.0	36	1.0	4	1.3
의왕시	10	0.2	7	0.2	3	1.0
포천시	59	1.5	55	1.5	4	1.3
양평군	32	0.8	30	0.8	2	0.7
여주시	80	2.0	74	2.0	6	2.0
동두천시	28	0.7	27	0.7	1	0.3
과천시	5	0.1	4	0.1	1	0.3
가평군	20	0.5	19	0.5	1	0.3
연천군	25	0.6	23	0.6	2	0.7

자료 1) 고용노동부. (2023.5.10. 기준). 국내 유료 직업소개소 현황.
2) 고용노동부. (2023.4.17. 기준). 국내 무료 직업소개소 현황.

다. 플랫폼 기반 사업체

긱 워크(Gigwork)로 분류되는 호출형 가사서비스의 운영방식은 [그림 3-2]와 같다. 즉, 고객이 플랫폼 앱을 통해 서비스를 신청하면 가사노동자가 매칭되는 방식이다(정형옥, 2019).

[그림 3-2] 플랫폼 가사서비스 노동시장 운영방식

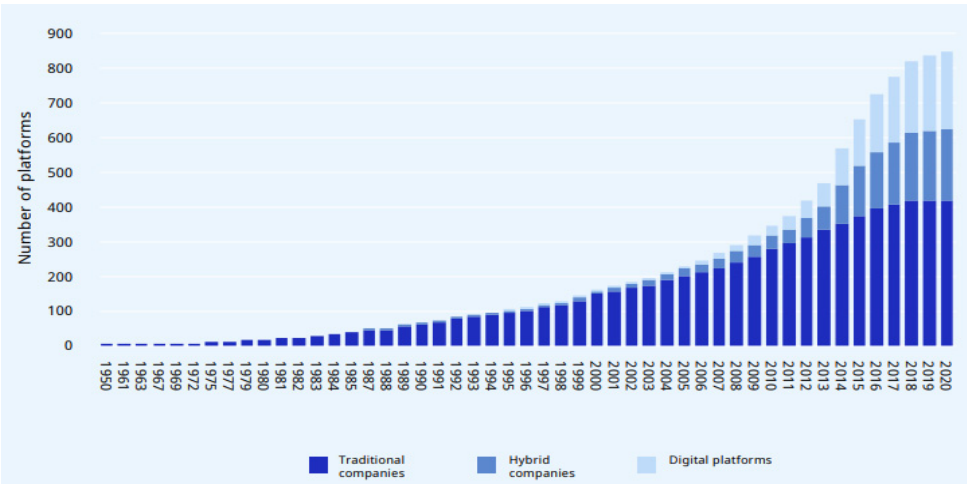


자료: 김용진. (2019). 주요 플랫폼사업과 플랫폼 노동에 관한 실태조사, 경제사회노동위원회 발표자료

전 세계적으로 가사서비스와 관련한 온라인 플랫폼이 증가하는 추세이다. ILO에 따르면 2020년 기준 확인된 가사서비스 관련 사업체 846개 중에서 427개는 오프라인 기반의 전통적인 유형이었으나 그 외 224개는 디지털 사업체, 205개는 온라인과 오프라인을 병행하는 유형

(hybrid)이다. 가사서비스와 관련한 온라인 플랫폼은 2010년 28개에서 2020년 224개로 지난 10년 동안 크게 증가했다(ILO, 2021, p. 46~48).

[그림 3-3] 연도별 전 세계 가사노동 플랫폼 수(1950-2020)



자료: ILO(2021), Making decent work a reality for domestic workers: Progress and prospects ten years after the adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189), p. 47.

국내에서도 플랫폼에 기반한 가사서비스 노동시장이 본격적으로 등장한 것은 불과 몇 년 전이지만, 매우 빠르게 확산되고 있다. 국내 가사서비스 관련 주요 온라인 플랫폼은 [표 3-17]과 같다.

[표 3-17] 가사서비스 앱 이용 현황

구분	앱 이름
100만 이상	대리주부, 미소, 청소연구소
50만 이상	맘시터
10만 이상	OKHOME, 단디헬퍼, 당신의 집사, 시터넷, 하우스10, 홈마스터
5만 이상	돌봄플러스, 링크맘, 마녀의빗자루
1만 이상	든든한 파출부, 우리매니저, 입주박스, 클린벨
5천 이상	까사인, 닥터주부, 단지이모, 세이프시터, 우렁각시, 우렁각시-가온, 클린베테랑
1천 이상	가정요리사, 나노클린, 마터피아, 새누리헬퍼, 이모넷, 조은맘, 청소부름, 헬프맘, 홈텔리어
1천 이하	하이키퍼, 내일처럼-청솔, 정리의 신, 가사앤육아, 가온맘시터, 이사청소옥션, 계양구 조은 사람들, 부평구 조은 사람들, 인천 가사도우미 조은 사람들, 청라 조은 사람들, 정리하기, 청소반장, 홈시터, 33파출그룹, 광주 사랑방 청소, 안심홈헬퍼, 클린콜

주: (검색어) 홈클리닝, 가사서비스, 가사도우미, 정리정돈, 파출부, 베이비시터, 산후조리사, 이사청소 등
자료: 구글플레이스토어 검색(최종검색일 2023.2.17.).

Ⅳ

가사서비스 제공기관 사례조사 결과분석

1. 조사개요
2. 조사대상 사업체 개요
3. 쟁점
4. 정책수요
5. 소결

Gyeonggido Women & Family Foundation

1. 조사개요

가. 조사대상 및 방법

본 연구에서 사업체 조사는 정부 인증 가사서비스 제공기관과 컨설팅 참여기관을 대상으로 하였다. 정부 인증 가사서비스 제공기관의 경우 다양한 유형을 파악하기 위해 본사가 경기도에 소재한 사업체로 제한하지 않았다. 그 이유는 크게 두 가지였다. 우선, 프랜차이즈 형식으로 운영되는 경우 본사는 서울 등에 소재하지만 경기지역을 대상으로 서비스를 제공하는 경우도 있기 때문이다. 다음으로 「가사근로자법」이 시행된 지 약 1년 정도가 지난 현재 시점에서 정부 인증을 받은 사업체가 많지 않기 때문에 경기도로 제한할 경우 면접대상 사업체가 매우 제한적이라 다양한 유형을 파악하기 어렵기 때문이다.

이에 연구진은 전문가 자문회의 등을 통해 다양한 유형의 사업체를 검토하고, 18개 사업체에 대해 면접을 요청하였다. 이 중 정부 인증 제공기관은 11개소이며, 이 중 9개소가 면접에 참여하였다. 수도권 소재 사업체가 7개소, 비수도권 소재 사업체가 2개소였다. 다음으로 컨설팅 참여기관에 대한 면접요청은 경기도 소재 사업체로 제한했다. 7개의 사업체에 면접을 요청하였고, 최종적으로 2개 사업체가 면접에 참여하였다.

이에 따라 최종적으로 면접에 참여한 사업체는 [표 4-1]과 같다. 우선, 정부 인증 가사서비스 제공기관이 9개소, 컨설팅 참여기관이 2개소이다. 본사의 소재지는 수도권 소재 사업체가 9개소, 비수도권 소재 사업체가 2개소였다. 사업체의 유형을 살펴보면, 주식회사가 6개소, 사회적 경제 조직이 5개소였다. 자체적으로 앱을 개발해 운영하고 있는 사업체는 6개소였다.

사업체 면접조사는 연구진이 개발한 조사지를 바탕으로 실시하였다. 처음 면접조사를 실시한 5개의 사업체에 대한 면접은 연구진이 직접 해당 사업체에 방문해서 대면으로 실시하였다. 방문 면접한 5개의 사업체는 모두 정부 인증 가사서비스 제공기관이었다. 사업체를 방문해서 면접한 이유는 정부 인증 가사서비스 제공기관이 운영되는 현장의 분위기를 파악하기 위함이었다. 이후 6개의 사업체는 온라인을 이용해 면접조사를 실시하였다. 면접조사는 사전에 연구 참여에 대한 동의를 받고 녹음을 하면서 실시했으며, 녹취해서 분석에 활용하였다. 면접시간은 1~2시간이 소요되었다. 면접에는 해당 사업체를 실질적으로 운영하는 대표자(담당자)가 참석했다. A사업체의 경우 공동대표 2인이 면접에 참여했으나, 사업체 관련 실태를 조사한 내용이기 때문에 면접내용을 인용할 경우에 따로 구분하지는 않았다.

[표 4-1] 가사서비스 제공기관 조사대상 사업체 현황

정부 인증 관련 현황	사업체	법적유형	직업소개소 겸업여부	자체 앱 운영여부	본사 소재지	면접 방법
인증기관	A	주식회사	비겸업	O	서울	대면(해당 사업체 방문)
	B	주식회사	유료	O	인천	대면(해당 사업체 방문)
	C	주식회사	유료	O	서울	대면(해당 사업체 방문)
	D	주식회사	유료	-	경기도	온라인
	E	사회적협동조합	무료	-	세종	온라인
	F	사회적기업	유료	O	충북	온라인
	G	사회적기업	비겸업	-	경기도	온라인
	H	주식회사	유료	O	서울	대면(해당 사업체 방문)
	I	주식회사	비겸업	O	서울	대면(해당 사업체 방문)
컨설팅 참여기관	J	사회적 협동조합	-	-	경기도	온라인
	K	일반 협동조합	-	-	경기도	온라인

나. 조사내용

사업체 면접조사의 주요 내용은 [표 4-2]와 같다. 정부 인증 제공기관에 대해서는 인증을 받게 된 배경 및 이유, 정부 인증 이전 사업체 관련 현황, 정부 인증을 받은 이후 사업체 관련 현황, 직업소개소를 겸업하는 경우 관련 실태 등을 조사하였다. 특히, 정부 인증 가사서비스 제공기관의 가사근로자 고용실태 및 정부 인증 제공기관으로 사업체를 운영하면서 겪는 문제 등을 파악하였다. 한편, 정부 인증을 위해 컨설팅을 받은 기관에 대해서는 현 사업체 운영 실태 관련 현황, 정부 인증을 받지 않은 이유, 향후 계획 등을 중심으로 조사하였다. 이를 통해 법이 시행되고 비교적 앞서 정부 인증을 받은 가사서비스 제공기관의 특성을 파악하고, 향후 정부 인증 제공기관을 확대하기 위해서 필요한 조건은 무엇인지 살펴보고자 하였다.

[표 4-2] 가사서비스 제공기관 조사내용

구 분		주요내용
정부 인증 기관	정부인증 받은 경우	- 가사서비스 제공기관으로 정부인증을 받게 된 배경 및 이유 - 정부인증 과정에서의 애로사항 및 해결 방안 등
	가사서비스 제공기관으로 정부인증을 받기 **이전** 사업체 관련 현황	- 사업체 유형, 제공서비스 범위 및 특성, 시간당 서비스 요금, 배상보험 등 - 서비스 이용자 모집 및 관리 방식, 이용자 특성 등 - 가사서비스 종사자 모집 방식 및 규모, 인적 특성, 교육훈련, 일하는 시간, 보수 지급 방식 등
	가사서비스 제공기관으로 정부인증을 받은 **이후** 사업체 관련 현황	- 사업체 유형, 제공서비스 범위 및 특성, 가사근로자법 적용을 받는 가사노동자 규모 및 인적 특성 등 - 가사노동자 채용방식, 고용형태, 교육훈련, 노동시간 및 임금, 복지제도, 이직률 등 인사관리 관련 현황 및 문제점 등 - 서비스 지역을 제한하는 이유, 서비스 이용자 확보방안, 이용자 특성, 서비스 이용방식(정기/비정기 등) 및 요금, 주로 발생하는 서비스 관련 문제 및 해결방식 등 - 인적 물적 손해에 대한 배상 수단 확보 방안, 고충처리위원회 관련 현황 - 인증 제공기관으로서 장점과 애로사항, 향후 사업 활성화를 위한 방안 등 - 인증 제공기관에 대한 지원 정책수요, 가사근로자법 관련 의견 등
	겸업하는 경우	- 가사서비스 종사자와 가사노동자 각각의 규모, 인적 특성의 차이, 일하는 방식의 차이, 노동조건의 차이 등
컨설팅 기관	컨설팅 받은 경우	- 가사서비스 인증 제공기관 관련 컨설팅을 받게 된 배경 및 이유 - 정부인증 조건을 만족하기 어려운 사항 및 해결 방안 등 - 향후 정부인증을 받을 계획 여부, 계획이 있다면 이유, 만약 계획이 없다면 이유 - 인증을 받기 위해 필요한 정책방안에 대한 의견 - 가사근로자법 관련 의견 등
	사업체 관련 현황	- 사업체 유형, 제공서비스 범위 및 특성, 시간당 서비스 요금 등 - 가사서비스 종사자 모집 방식 및 규모, 인적 특성, 교육훈련, 일하는 시간, 보수 지급 방식 등 - 서비스 지역을 제한하는 이유, 서비스 이용자 확보방안, 이용자 특성, 서비스 이용방식(정기/비정기 등) 및 요금, 주로 발생하는 서비스 관련 문제 및 해결방식 등 - 인적 물적 손해에 대한 배상 수단 확보 방안 등
	기타	- 사업체별 특성 및 특이사항(가사노동자 '호칭') 등

2. 조사대상 사업체 개요

가. 정부 인증 가사서비스 제공기관

1) A사: 주식회사

A사의 대표가 별도로 운영하는 A파출부는 2017년 유료직업소개소로 시작했다. 이후 2020년 소상공인진흥공단 상생협력프랜차이즈사업을 통해 A사를 법인으로 설립했다. 본사에 해당하는 A사가 가사서비스 제공기관으로 인증을 받은 사례이다. A사는 프랜차이즈 법인의 본사로서 가맹점과 브랜드 사용에 대한 권한을 공유하면서 컨설팅, 마케팅 등을 지원하고 있다. 이에 대해 "그냥 맥도날드처럼" 운영하는 것이라고 밝혔다. 2023년 5월 현재 전국에서 29개 지점이 운영 중이며, 이 중 8개 지점이 경기도에 위치하고 있다. 이 중 정부 인증 가사서비스는 서울, 인천, 경기도(부천, 성남, 시흥, 용인시 기흥구, 하남시)를 대상으로 운영되고 있다. A파출부의 서비스는 4가지로 구분되는데 정부 인증 가사서비스(A사), 가사도우미, 식당도우미, 정리수납이다. 2018년에 자체적으로 앱을 개발해서 사용 중이다. 지점과는 온라인으로는 "플랫폼을 공유" 하고 있다. 오프라인으로는 지점에 대해 교육을 지원하고, 운영시스템을 컨설팅하면서 "로열티" 를 받는 구조라고 밝혔다.

A사가 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받은 이유는 정부 지원 사업을 추진한 경험이 있는 사업체로서 정책의 변화에 "유연하게 빠르게 준비를 해야 겠다" 는 인식에 기반한 것으로 보인다. 즉, 정부 인증을 받는 것이 향후 정부 지원 사업을 받는 것에 도움이 될 것이라고 생각한 것이다. 더 나아가 '소규모 직업소개소' 사업이 좀 더 확장될 수 있는 계기가 될 것이라고 판단한 것으로 보인다.

2) B사: 주식회사

B사는 특정 지역에서 유료직업소개소를 운영하면서 관련 협회 활동을 하는 약 20명의 사업체 대표들이 자본을 출자해 새로운 법인을 설립한 사례이다. B사는 2022년 정부 인증을 받기 위해 신설 법인을 설립했고, 자체적으로 운영하기 위한 앱도 개발했다. B사는 가사서비스와 육아서비스를 제공하는데, 주로 가사서비스를 이용하는 고객이 다수라고 한다. B파출부라는 유료직업소개사업을 겸하고 있다.

이로 인한 B사의 특징은 출자자들이 운영하는 기존의 직업소개소와 상호연계하면서 사업

체를 운영하고 있는 점이다. 즉, 출자자들이 운영하는 개별 직업소개소에서 자체적으로 가사서비스 이용자와 가사노동자가 연계되기 어려울 때, 서로의 인력풀을 활용하는 방식이다. 기존 직업소개소에서 이용자를 소개할 경우 해당 직업소개소에 B사에서 건당 5천원을 소개료로 지불하고 있다. 이후 해당 이용자가 가사서비스를 지속적으로 이용할 경우 B사의 고객이 될 수 있으며, 가사노동자에게 제공할 수 있는 일자리가 확보될 수 있다는 점을 기대하고 있었다. 즉, 가사노동자가 B사의 "어플을 깔 수 있게 고객들에게 알려줘서" 나중에는 결국 B사를 직접 이용하게 될 것이라는 것이다.

3) C사: 주식회사

C사는 1998년도에 설립되었고, 2004년 현재 법인으로 전환하였다. 돌봄서비스를 주력으로 하는 사업체에 해당한다. 전국에 같은 브랜드를 사용하는 지사(가맹점)가 있고, 본사에서는 광고, 기획, 교육 등을 담당하고 지사로부터 비용을 받는 구조이다. C사는 본사에 해당하는 사업체로 가사서비스 제공기관으로 인증을 받았다. 정부 인증 가사서비스의 경우 서울시의 5개 구를 대상으로 하고 있다. C사가 제공하는 서비스는 산후관리사, 베이비시터, 가정관리사로 구분할 수 있다. 보건복지부의 산모·신생아 건강관리 지원사업 추진기관이면서, 산후관리사를 파견하는 유료직업소개소 사업을 겸업하고 있다.

C사는 정부 인증을 받은 이유에 대해서 현재 추진하고 있는 사업체 시스템을 점검하고, 인증을 통해 새로운 사업 기회가 생길 수 있다는 기대가 있었다고 밝혔다. 무엇보다 정부 인증 요건에 해당하는 법인 형태로 이미 사업체를 운영하고 있었고, 보건복지부의 산모·신생아 건강관리 지원 사업을 하고 있어 관련 가사근로자들이 이미 4대 보험에 가입되어 있는 등 인증요건에 부합한 상황이었다.

4) D사: 주식회사

D사는 2014년 법인으로 설립되었고 돌봄을 주된 서비스로 제공하는 사업체이다. 법인으로 전환하기 전에 개인사업자로 10년 정도 운영하였다. 현재 브랜드로 영업을 한 것은 10년 정도 되었다. 보건복지부의 산모·신생아 건강관리 지원 사업을 추진하고 있다. 2022년 사회서비스 교육기관으로 등록해서 운영 중이다. 전국에 개인사업자로 운영 중인 지사가 33개소가 있다. 산모·신생아 건강관리 지원 사업을 이용한 고객들을 대상으로 가사서비스를 연계하고자 하는 계획으로 정부 인증을 받게 되었다. 유료직업소개사업을 겸하고 있다.

D사는 「가사근로자법」 시행 관련 홍보 메일을 통해 관련 정보를 알게 되었다고 한다. 이후 정부 인증 제공기관 관련 컨설팅을 신청하고, 정부 인증을 받게 되었다. D사도 다른 산모·신생아 건강관리 지원 사업을 제공하는 기관과 같이 돌봄서비스 이용자를 가사서비스로 연계하는 방안을 계획하였다. 당시에는 "수요가 있을 것이라고 생각했다"고 밝혔다.

5) E사: 사회적 협동조합

E사는 개인사업체로 2016년부터 보건복지부의 산모·신생아 건강관리 지원 사업을 추진하고 있었다. 현재 브랜드명은 2018년부터 사용하고 있다. 그리고 2021년 법인을 설립하였고, 취약계층 고용형으로 사회적 협동조합으로 설립 인가를 받았다. 사회적 협동조합의 조합원은 5명이다. 2022년에는 무료직업소개소로 등록하였다.

E사가 가사서비스 제공기관으로 인증을 받은 이유는 크게 두 가지로 나타난다. 첫째, 산모·신생아 건강관리 서비스를 제공하는 가사노동자 중에서 하루 8시간 돌봄서비스를 제공하기 어려운 경우 상대적으로 근로시간이 짧은 가사서비스 분야의 일을 할 수 있을 것이라고 생각한 것이다. 둘째, 산모·신생아 건강관리 지원 사업 이용자 중에서 가사서비스로 연결되는 수요가 있을 것이라고 판단한 것이었다.

6) F사: 사회적 기업

F사는 시민단체에서 2001년 추진한 지역의 가사도우미사업단에서 시작되었다. 2008년 현재의 사업체 이름으로 주식회사를 설립하였다. 법인을 설립한 2008년 사회적 기업으로 인증을 받았고, 또한 산모·신생아 건강관리 지원 사업 제공기관으로 지정되었다. 그리고 2011년 지역의 예비사회적기업으로 지정되었다. F사는 지역을 중심으로 가사도우미, 산후도우미, 베이비시터, 재가방문요양, 간병사, 펫시터 등 다양한 서비스를 제공하고 있다. 정부에서 발간한 관련 자료에 따르면 F사의 월평균 고객은 1천명 이상이며, 관련 종사자는 350명 이상으로 나타난다. F직업소개소라는 유료직업소개사업을 겸하고 있다. 2021년부터 연합조직에서 자체적으로 앱을 제작해 운영하고 있다.

F사는 비영리기관으로 오래 전부터 가사서비스법 제정 관련 운동에 참여했다. 법 제정 이후 정부에서 인증 제공기관에 주는 지원이 기대했던 바에 못 미쳤으나 "관리사님들 입장에서는 인증을 받는 것이 낫겠다"고 생각해서 정부 인증을 추진했다고 밝힌다.

7) G사: 사회적 기업

G사는 2001년 지역자활센터의 관련 사업단에서 시작되었다. 2005년 00협회 00지부로 창립하였다. 그리고 2014년 12월 사회적 협동조합으로 인가를 받으면서 법인으로 전환하였다. 2016년 지역의 예비사회적기업으로 지정받았고, 2019년 사회적기업으로 인증을 받았다. 비영리기관으로 지역에서 여성에게 일자리를 제공하기 위해 가사서비스 일자리를 연계해 왔다.

비영리기관인 G사도 「가사근로자법」 제정을 요구해 왔고, 이에 법이 시행되자 바로 인증을 받는 사례이다. 이미 사회적 협동조합으로 운영하고 있어서 인증 요건을 갖추고 있었던 점이 다른 비영리기관에 비해 빠르게 인증을 받을 수 있었던 조건이 되었던 것으로 보인다.

8) H사: 주식회사

H사는 2018년 앱을 기반으로 돌봄서비스를 제공하고자 하는 목적에서 설립되었다. 당시 온라인 플랫폼을 기반으로 사업을 시작한 이유에 대해서는 “인력소개소처럼 계속 매칭을 하면 플랫폼으로 성장을 못 할 거라고 생각을 했기 때문”이라고 밝혔다. 베이비시터가 주 분야이고, 가사를 원하는 경우 가사서비스를 같이 제공하는 형태로 운영되고 있다. 서비스 지역은 서울, 경기, 인천 등 수도권을 중심으로 하고 있다.

H사가 가사서비스 제공기관으로 인증을 받은 이유에 대해서 “경쟁력이 될 것이라고 생각했다”고 밝혔다. 즉, 가사노동자들이 4대 보험도 가입하고, 안정적으로 일할 경우 서비스의 질도 높아질 것이라고 생각했다는 것이다.

9) I사: 주식회사

I사는 ‘청소서비스’를 전문으로 하는 사업체로 2021년 법인으로 설립되었다. I사는 유료이든 무료이든 가사노동자에게 일자리를 인계하는 기존의 직업소개소와 달리 「가사근로자법」 제정 이전부터 가사노동자를 직접 고용해서 사업체를 운영하고 있었다. 가사노동자를 직접 고용한 이유는 ‘가사서비스의 전문화 전략’을 추구하기 위한 하나의 방안이었다고 밝혔다.

I사는 관련 협회에서 보낸 이메일을 통해 가사서비스 제공기관에 대해 정부가 인증하는 제도가 있다는 것을 알게 되었다. I사업체는 법인으로 운영되고 있었고, 가사노동자를 모두 직원으로 고용하고 있었기 때문에 인증 요건을 어느 정도 갖추고 있었다. 그래서 “정부 인증을 받지 않을 이유가 없었다”고 한다. 현재 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 5명이다.

나. 미인증 가사서비스 제공기관

1) J사: 사회적 협동조합

J사는 가사노동자에게 일자리를 연계해 온 대표적인 비영리기관 연합체의 지역 조직에서 시작되었다. 주로 제공하는 서비스는 가사관리서비스와 아이돌봄분야이다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 노동자가 70명 정도, 아이돌봄서비스를 제공하는 노동자가 80명 정도라고 한다.

J사는 2016년부터 일반협동조합으로 운영하다가 올해 3월에 사회적 협동조합으로 전환하였다. 2023년 5월 면접 당시까지는 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받지 않은 상태였다. 정부 인증을 받기 전에 "준비가 필요하다"는 생각을 가지고 있었다. 정부 인증 가사서비스 제공기관으로 운영하기 위해서는 가사근로자의 4대 보험, 퇴직금 등을 고려할 때 이용금액의 인상이 필요하기 때문에 새로운 시장을 '개척'해야 한다는 것이다. 최소 5명의 가사근로자를 고용하려면 "마이너스 지출도 예상해야 하는 상황이라...모험하면서 가지 말자"는 입장이었다.

2) K사: 일반 협동조합

K사도 가사노동자에게 일자리를 연계해 온 대표적인 비영리기관 연합체의 지역 조직에서 시작되었다. 면접 당시까지는 일반협동조합으로 운영되고 있었고, 조합원은 20명 정도였다. 정부 인증 제공기관 관련 컨설팅을 받았으나, 면접 당시까지는 인증을 받지는 않았다. 현재 정부 인증요건의 하나가 5천만 원 이상의 자본금을 갖춘 법인이어야 한다는 것이다. 예외적으로 사단법인, 재단법인, 사회적 협동조합, 사회복지법인 등 비영리법인의 경우는 적용이 제외된다. K사는 정부 인증 시 요구되는 5천만 원 이상의 자본금 조건 때문에 사회적 협동조합으로 전환하는 방안을 고민하고 있었다. 현재 K사에서는 정부가 인증 제공기관에 지원하고 있는 4대 보험 지원 등만으로는 '선뜻' 인증을 추진하기 어려운 상황이라고 밝힌다.

3. 쟁점

가. 정부 인증 요건과 법적용대상의 '최소고용' 문제

플랫폼 기반으로 돌봄서비스를 주로 제공하는 정부 인증 제공기관인 H사에는 현재 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 현재 6명에 불과하다. H사의 플랫폼에 가입되어 있는 '돌봄 선생님'이 약 2만명 정도이고, 이 중에서 한 번이라도 일을 한 사람을 1천 명 정도로 추정하는 것을 고려할 때 매우 적은 규모이다.

> 지금 저희가 채용한 분은 여섯 분이고요. **직접 고용한 건 6분**이고. 지금 가입해서 활동하시는 분은 2만명 정도 가입되어 있습니다. 플랫폼사업자다보니까.(그 중에서 실제로 일을 하시는 분은 몇 명 정도나 되나요?) 월에 천 명 정도 된다고 보시면 될 것 같습니다. 한번이라도 일한 분들 포함되어 있는 거예요.
>
> 【H사】

그렇다면 법의 적용을 받는 가사근로자로 6명밖에 채용하지 않은 이유는 무엇일까. 그 과정을 살펴보면 다음과 같다. 가사근로자로 채용하기 위해서 자체 플랫폼에 채용공고를 냈고, 100명 정도가 지원을 했다고 한다. 그리고 그 동안 활동한 리뷰와 평점 등을 고려해 서류 전형을 통과한 인원은 30명 정도였다고 한다. 이후 면접과정을 통해 최종적으로 6명이 채용되었다. 정부 인증 요건인 5명 정도만 채용하려고 계획했던 것이냐고 질문하자 "최대한 많이 뽑으려고 했으나" 어려운 점이 많았다고 답변했다.

> 저희도 4대 보험이나 이런 것들을 고려해서 채용을 한 것도 있었고요. 그리고 저희도 어쨌든 수익을 내야 되니까 그러려면 어느 정도 급여 수준도 좀 맞아야 되는 것도 있었고. 그런 것들을 다 고려하다 보니까 저희도 처음에 모집을 했을 때 한 100명 정도 지원을 했었어요. 100명 중에서 고르고, 고르고 하다 보니까 한 30명 정도 남았었던 것 같거든요. 그래서 그때 서류를 다 걸러서 한 30명 정도 남았고, 근데 실제로 면접을 보다 보니까 이 사람들도 그냥 지원한 사람도 있고. 그리고 뭐 일도 안 할 건데 돈은 주냐 이런 사람도 있고. 뭐 여러 가지 케이스들이 있어서 실제로 채용된 사람은 그 정도.
>
> 【H사】

> (서류를 검토해 30명을 어떤 기준으로 결정하신 거예요?) 이미 저희 것에 대한 활동한 시간이랑 저희 또 리뷰가 있으니까 활동한 리뷰랑 평점이랑 이런 것들을 좀 복합적으로 봤죠. (이분들 그 다음에 면접 보셨어요?) 네. 그 중에 좋은 분만 뽑은 게 6분이었어요. (딱 5명만 뽑겠다. 그런 가이드라인이 있었던 건 아니고요?) **저는 최대한 많이 뽑으려고 했어요. 왜냐하면 최대한 많이 뽑아서 이분들 최대한 많이 저희가 확보해야겠다는 생각을 했었는데 사실 좀 어려운 부분이 많았습니다.**
>
> 【H사】

여러 가지 이유가 있겠지만, 가장 중요한 이슈로는 '시급'의 문제를 제기하였다. 서비스 요금 등 여러 가지 조건을 고려할 때 가사근로자의 시급은 현실적으로 최저임금을 기준으로 시급을 책정할 수밖에 없다고 한다. 가사근로자로 일할 경우 4대 보험 가입, 연차 휴가, 주휴수당, 퇴직금 등이 적용되어 전체적으로는 '프리랜서'로 일하는 것보다 나은 조건이지만 '시급'만 비교하면 낮아서 이 부분을 설득하는 것이 어려웠다고 한다.

> 저희는 채용을 했을 때 일단 최저임금 수준으로 맞출 수밖에 없었거든요. 왜냐하면 저희가 퇴직금도 만들어야 되고 주휴수당도 만들어야 되고 여러 가지를 준비해야 돼서 그런 걸 설명하면서 대신에 기존에 **프리랜서로 활동할 때보다 더 좋은 대우를 받으실 것이라고 설명을 다 해드렸는데 그걸 다 금전적으로도 계산하고 해서 다 보여드렸지만 잘 이해를 못하시더라고요.** 나는 시급으로 더 높여라. 그렇게 시급을 하면 우리는 너무 마이너스라서 안 된다. 근데 무조건 시급만 언급하시는 분도 계시고, 그런 부분 때문에 좀 어려웠던 부분이 좀 있었어요. 그리고 **실제로 채용을 했었는데 이탈하신 분들도 다 시급에 문제가 제일 컸었어요.**
>
> 【H사】

F사의 상황도 유사하다. 고용노동부 자료에 따르면, 지역 기반으로 다양한 가사 및 돌봄 관련 서비스를 제공하고 있는 F사에 속해 일하는 가사노동자는 350명 이상이다. 월 평균 고객은 1천 명 이상이다. 그런데 현재 면접 당시 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 4명에 불과했다. 정부 인증을 받을 당시에는 5명의 요건을 갖추었지만 가사근로자의 퇴사가 반복되면서 5명을 유지하는 것도 힘든 상황이라고 밝혔다. F사도 정부 인증을 받기 위해 준비할 당시 가사종사자로 일하고 있는 분들을 대상으로 설명회를 진행했다고 한다. 이때 가사근로자로 전환하는 것에 관심을 보이는 '가사관리사'가 약 20여명 정도 있었다고 한다. 이들을 대상으로 구체적인 근로조건 변화에 대해 설명회를 하고 가사근로자로 전환하기를 원하는 경우 신청을 받았다. 이때만 해도 인증 요건인 '5명의 가사근로자'를 확보하는 것이 어려울 것이라고 생각하지는 않았었다고 한다. 그런데 F사 담당자는 "최종적으로 5명을 채우기도 굉장히 어려웠다"고 밝힌다. 여러 가지 이유가 있었지만 근본적으로는 가사근로자로 전환하게 되면 퇴직금, 사회보험료 등으로 인해 시간급 자체는 다소 낮아지는 것이 문제가 된 것으로 이해하고 있었다. 간신히 5명의 가사근로자를 고용해 인증을 받았지만 이후 가사근로자의 퇴사와 신규 채용의 어려움으로 '5명 고용'을 지속적으로 유지하는 것도 어려운 것이 현실이라고 밝혔다.

가사관리사님들 중에서 이제 저희가 매달 정기회의를 그분들하고 하고 있는데 이 인증 가사가 저희 시작이 되다 보니까 설명회를 따로 진행을 했어요. 그래서 관심 있는 분들은 따로 모여가지고 별도로 한 20여 명 정도가 오셔가지고 인증 가사에 대한 전체적인 설명회를 듣고 급여라든지 이런 거를 가사관리사님들 하고 조정을 해서 이제 하실 분들 신청하세요라고 했는데 처음에는 신청자가 조금 있었어요. **5명을 모집하기에 이렇게 힘들다고 생각을 저희가 안 했었거든요.** 근데 이제 하다 보니까 가족들이 반대해요. 이런 것부터 시작해가지고 저는 뭐 때문에 하면 안 돼요 뭐 때문에 안 돼요 해서 안 하시는 분들이 많다. **보니까 최종적으로 5명을 채우기도 굉장히 어렵더라고요** 그리고 이제 그런 부분이 급여 문제라든지 이런 평소에 일하시는 분 이제 그런 거랑 약간 달라지는 부분들이 있잖아요. **정부 인증 가사를 하면서 저희가 급여를 시간당 1만 4천 원으로 이제 책정을 해가지고 급여를 지급을 하게 됐는데 일반 가사로 이용하시는 분들은 시간당 1만 5천 원이세요. 그래서 이제 이 금액 자체가 이제 떨어지기도 하는데 이제 사회보험이나 퇴직금이 적립되고 하면 훨씬 더 금액이 이제 높다는 것도 다 저희가 비교 분석까지 다 해드렸는데도** 이제 그거에 대해서 그냥 그때그때 받는 게 좋아요. 그리고 급여가 좀 차이 나는 거 복잡해요. 가사 인증하다 보니까 계약서도 작성을 해고 이런 것들이 좀 부담스러워요. 하시는 분이 많이 있었어요.

【F사】

저희가 5명을 하다가 중간에 한 분이 또 그만두셨어요. 그래서 그만두시고 나서 바로 채용을 못해서 4월에 다시 한 번 채용을 해서 5명 유지를 하고 있는데 두 달 만에 또 한 분이 두 상황을 그만두신다고 해서 또 4명이 된 거예요. 그래서 한 명을 조금 더 채워야 되는 상황인 거죠.

【F사】

F사는 현재 추가적으로 가사근로자를 고용하기 위해서 사업체 내에서 가사종사자로 일하고 있는 분들 중에서 “희망자를 찾고 있다”고 밝힌다. 신입 교육을 통해서도 가사근로자로 고용되는 것에 대해 설명을 하지만 신규로 시작하는 분들의 경우 업무 능력을 “검증할 시간이 필요”하다고 밝힌다. 고객들 입장에서는 ‘정부 인증’에 대한 기대감이 있기 때문에 업무능력이 어느 정도 검증되었고, 가능하면 지속적으로 일할 수 있는 분을 가사근로자로 고용하기 위해서라는 것이다.

지금 현재 가사 관리로 일하시는 분들 중에서 희망자를 저희가 찾고 있고요 저희가 매달 신입 교육을 또 별도로 진행을 해요. 거기서도 인증 가사에 대해서 저희가 충분히 설명을 하고 있다고 얘기를 드려요. 근데 이제 시작하시는 분 입장에서는 급여나 이런 게 아직은 안정적이지 않기 때문에 이제 **어느 정도 일을 하시고 나서 좀 이제 고정적인 자리가 좀 생기면 그때부터 이제 정부 가사를, 인증 가사를 하게 되는 거죠.** 왜냐하면 그분들이 정말 인증 가사라고 해도 잘하시는 분이냐 아니면 정말 못하시는 분이냐 그거를 검증할 시간이 필요한 거죠. 왜냐하면 이제 고객들 입장에서도 인증 가사라고 하면 이분들이 직원이기 때문에 믿는 그런 내용들이 있는데 이들이 가셔가지고 너무 못하거나 아니면 사정상 몇 번 하다가 그만 둘래요 하다 보면 교체 건도 많이 생기고 하다 보니까 저희가 이제 한 두세 달 정도 지켜보고서 이제 고정적인 일자리는 안정적으로 이분이 하실 수 있겠다고 하는 것을 이제 말씀을 드리고

【F사】

비슷한 맥락에서 G사 담당자도 신규로 일하는 분들은 1주 최소 15시간이라는 조건을 맞추기 어렵기 때문에 처음부터 가사근로자로 고용하기는 어렵다고 밝혔다.

> 처음부터는 제공기관으로 확 들어올 수가 없어요. 왜 그러냐면 60시간에 대한 그런 부분이 걸려 있기 때문에
> 【G사】

면접 당시 D사도 '4대 보험에 가입되어 있는' 가사근로자는 2명에 불과했다. 정부 인증을 받을 당시에는 5명의 요건을 갖추었지만 이후 변동이 있었다는 것이다.

> (홈페이지에 산후관리사, 가정관리사로 구분하시던데 가정관리사로 일하신다는 7명이 인증 제공기관에 고용되어 계시나요?) 그걸로 등록은 해놨는데 그분들이 4대 보험자로 등록되어 있지는 않습니다. **처음에 네 분인가 다섯 분이 4대 보험을 무조건 들으라고 그래서 해 놨었고요. 저희가 그거하고 너무 조건이 맞지가 솔직히 않았었어요.** 그래서 지금은 4대 보험자로는 탈퇴를 한 상황입니다. 〈중략〉 두 분은 아직도 지금 근로를 하고 계시고, 그 나머지 분들. (그러면 지금 두 분만 인증 제공 기관에 근로자로 채용되어 있다. 이렇게 보면 되나요.) 네. 현재는 그렇습니다.
> 【D사】

A사도 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 인증 요건인 5명에 불과하다. 이들은 정부 인증을 위해 별도로 설립한 서울에 사무실이 있는 법인 소속이다. 가사근로자는 기존 가사종사자로 일하셨던 분들을 전환하기도 하고, 구인구직 플랫폼에 공고를 내서 모집도 했다고 한다. 공고를 보고 오면 면접을 봐서 특별한 결격사유가 없는 한 채용을 하는데 이에 대해 "그들이 선택하는 거지 저희가 선택하지는 않는다"고 말한다.

> 구인 공고를 통해서 모집을 하고요. 아니면 지금 기존의 종사자로 일하셨던 분들을 전환하기도 하고. 지금 한 5명 유지. (자체 홈페이지에 구인 공고를 내신 거에요?) 아니요. 그 알바 천국이나 그런 다른 구인구직 플랫폼에 내는 거예요.
> 【A사】

> **그들이 선택하는 거지 저희가 선택하지는 않아요.** 지금 잘 몰라요. 홍보를 더 해야 되는 거고 저희 사업체에서 개별로 공고를 내지만 이런 게 있다는 거를 인식이 아직 적으니까. 경쟁률이랄 건 없고. 오시면 면접 봐서 채용하는.
> 【A사】

C사도 정부 인증을 받은 본점의 전체 근로자 약 25명 중에서 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 6명에 불과하다. 다만, C사의 경우 보건복지부의 관련 사업에 참여하는 가사종사자도 4대 보험에 다 가입되어 있다고 한다. 따라서 정부 인증 제공기관 소속 가사근

로자로 전환하는 것이 가사노동자 입장에서는 별다른 차이가 없다고 한다. 다만, 60세 이하 중에서 희망하는 근로자, 사업체에서 '관리하기 쉬운 분'을 정부 인증 제공기관 가사근로자로 전환하고 인증을 받았다고 한다.

> 크게 다른 건 없어요. 그분들도 4대 보험 다 들어가고 근로자로 인정받는데 저희가 일부러 안 뒀습니다. 저희가 이제 **관리하기 쉬운 분 6분만 넣고 그리고 혜택이 좀 있는** 왜냐하면 이게 정부의 어떤 사업 수주나 이런 것들을 제외하고는 직접적으로 오는 거는 두 가지. 한 가지 고용보험료하고 저거 지원해 줘요. 저기 국민연금. 근데 **60세 이상 분들은 의미가 별로 없잖아요.** 저희 입장에서 굳이 그거 지원을 그리고 전체 인원에 대해가지고 그래서 하여튼 여섯 분만 넣었어요. 〈중략〉 간단히 말씀을 드리면 뭐 점검 나오고 하여튼 우리 혜택을 받은 사람이 6명밖에 없다. 이 사람들만 관리해서 내면 되잖아요. 그런데 25명 내려면 골치 아프다는 얘기입니다.
>
> 【C사】

비슷한 맥락에서 G사 담당자도 가사근로자로 고용되기를 희망하는 인력은 상대적으로 연령이 낮은 특성이 있다고 밝힌다. 즉 "연령대가 65세 미만인 분들"이라는 것이다.

> 지금 한 8명 정도가 된 걸로 알고 있어요. 〈중략〉 상대적으로 좀 젊으신 분들이 속한다고 보시면 될 것 같아요. 〈중략〉 거의 연령대가 아무래도 65세 미만인 분들이라고 보시면 될 것 같아요.
>
> 【G사】

나. 사회보험제도와 가사노동자 특성

가사노동자가 정부 인증 가사서비스 제공기관에서 일한다는 것은 「가사근로자법」의 적용을 받는다는 것을 의미한다. 이를 현실에서 가장 체감하는 것은 '4대 보험'을 직장으로 가입한다는 것이다. 사업체 입장에서는 4대 보험료에 대한 사업주 부담 부분이 요구된다. 이에 정부에서는 일정 조건에 부합하는 경우 정부 인증 가사서비스 제공기관과 가사근로자에 대해 국민연금과 고용보험의 일부를 지원하고 있다. D사의 경우 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받은 것에는 '4대 보험'에 대한 지원을 받을 수 있다는 것이 영향을 미쳤다고 한다. 그러나 건강보험이 제외되는 등 예상했던 것 보다 정부 지원이 크지 않아 "실망들 많이 하셨다"고 밝힌다.

(4대 보험 가입이) 일단은 기관의 입장에서는 부담이에요. 가사서비스를 제가 처음에 (인증)받았던 이유는 저 보험료에 대한 지원의 부분이 있었기 때문에 솔직히 시작한 부분도 있었는데 해놓고 나니까 연금 빠지고 건강 빠지고 그래서 다들 너무 실망들 많이 하셨죠. 또 그게 맞지 않았던 게 규칙적인 업무라든가 규칙적으로 일을 드리는 게 패턴이 맞지가 않았었어요. 2주에 한 번은 원하는 댁도 있고요. 그래서 저희는 그런 부분들이 4대 보험하고 연결할 때 처음에 보험료 저희가 4개월 동안 무조건 다 내드렸거든요. 근데 그게 좀 맞지 않아서 지금은 그분들을 3.3의 자율 소득자로 옮겨놓은 상태입니다.

【D사】

한편, 가사노동자의 입장에서는 각각의 사회보험 제도에 따라 가입대상(연령), 수급조건 등이 달라 연령, 가족관계 등 가사노동자의 개인적인 사정에 따라 입장의 차이가 있는 것으로 나타났다.

우선, 본 연구의 사업체 담당자 면접결과에 따르면 상대적으로 보험료를 많이 내는 건강보험에 대한 개인적 이해관계가 가사노동자의 '선택'에 주로 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 즉, 가족구성원의 피부양자로 건강보험이 적용되는 경우와 지역가입자로 건강보험료를 납부해야 하는 경우가 다른 것이다.

메리트를 잘 못 느껴 하시는 것 같더라고요. 그러니까 뭐 시급도 있을 거고, 퇴직금이라는 것도 자기가 언제 받을지 모르는데 그거를 한 것도 있었고요. **4대 보험도 어차피 누군가 가족이 들고 있기 때문에 별로 메리트를 느끼지 못하시더라고요. 메리트를 거의 못 느끼셨어요. 사실은.** 〈중략〉 저희한테 (가사근로자로 전환을) 신청하신 30명 중에 몇 분들은 계속 가입하고 싶어 하시는 분들은 4대 보험료를 많이 내시는 분들이 계시긴 해요. 가족 여러 명 해가지고. 한 20만원씩 내신다 그랬나. 그런 분들이 있으시더라고요. 그런 분들은 어떻게든 가입하려고 계속 하시는 거죠.

【H사】

4대 보험 그게 가장 큰 것 같아요. 예를 들어서 아까 말씀드렸듯이 **남편이나 자녀분 밑으로 4대 보험이 돼 있으신 분들은 굳이 내가 할 필요가 없는 거죠.** 일용직으로 그 소득만 그냥 하는 게 더 저렴하신 거고 그러니까 더 좋으신 거고. 그리고 이제 만약에 나는 남편도 지금 현재 없는 상태이고 자녀분 밑으로도 이제 사업을 하거나 이래서 넣을 수 없는 상태에 이제 계신 분들이. 어쨌든 그게 가장 큰 거죠. 니즈가.

【A사】

이제 50대에서 60대 사이는 이제 남편분이 계시는 분들은 그냥 4대 보험이 그쪽으로 돼 있으니까 굳이 할 필요가 없는 거죠. **60세이신 분들은 국민연금이나 이런 것 때문에 굳이 안 해도 되는 거고. 또 실업급여를 적극적으로 받을 수 있는 게 아니기 때문에 이제 그런 부분에 대해서는 그렇게 메리트는 없는 것 같아요.** 그런데 이제 계속 이 가사로 인해서 생계를 유지하면서 이제 혼자서 이제 가족들을 다 부양을 해야 되는 지역 가입자라든지 이런 분들 입장에서는 훨씬 더 도움이 되신 거죠. 그래서 그런 분들이 좀 많이 남으신 거네요.

【F사】

다음으로 가사노동자의 연령도 중요한 것으로 나타났다. 국민연금과 고용보험의 경우 근로자의 연령이 가입자격과 수급요건을 결정하는 기준이 되기 때문이다. 즉, 국민연금의 적용대상은 18세 이상 60세 미만의 근로자이다. 따라서 가사근로자의 경우도 60세 이상은 국민연금의 가입대상이 아니다. 또한 고용보험의 경우 65세 이후에 새로 고용된 근로자는 실업급여의 적용대상에서 제외된다. 특히, 본 연구의 사업체 조사에서 확인된 바로는 사업체의 업력이 긴 경우에는 가사노동자도 상대적으로 고령화된 경우가 많았다. 예를 들어, C사의 경우도 20년이 넘게 일을 하고 있는 가사노동자가 다수였는데, 이 분들이 처음 일을 시작했을 때는 40~50대였지만 지금은 전반적으로 60~70대로 고령화된 경향이 있다고 밝힌다. 이와 같은 고령의 가사노동자들에게는 '4대 보험' 가입이라는 조건이 인증기관으로 유인하는 실질적인 혜택으로 인식되지 않는 것으로 나타났다.

> 여기 그 중에는 20년 넘게 일하신 분들도 있어요. 그런 분들은 거의 대부분 30대 후반 그러니까 예전에는 그랬다는 얘기입니다. 예전에는 저희가 이걸 이 사업을 시작했을 때는 뽑을 때 있었어요. 저희도 이제 당시에는 50대 후반으로 가도 안 뽑았어요. 40대, 40대 분들이 제일 많이 일을 시작을 하셨거든요. 근데 이 40대를 가지고 20년을 했으면 벌써 70대예요. 20년 넘게 하셨던 분 저희 수도권에 있는 지점들이 거의 대부분 20년 넘었거든요.
>
> 【C사】

또한 고용보험의 핵심이 되는 실업급여의 경우 자발적 실업자는 대상이 아니다. 뒤에 구체적으로 다루겠지만 사업체 조사에서 공통적으로 이야기하는 것이 가사서비스 노동시장의 경우 수요보다 공급이 부족하다는 '인력난' 의 문제였다. 이처럼 '인력난' 이 문제라고 하는 현재 가사서비스 노동시장의 현실을 고려하면 가사근로자의 고용관계가 '비자발적' 으로 종료되어 실업급여를 받을 가능성은 크지 않다.

> (4대 보험 가입이) 굉장히 큰 장점은 아닌 것 같아요. 몇 명한테만 그게 장점이고 사실은 처음에 4대 보험이 된다고 그래서 다들 좋아하셨거든요. 사실 이제 4대 보험이 되면서 이런저런 혜택들이 많이 있었지만 제일 먼저 많이 물어보시는 게 실업급여 되나요? 였어요. 그래서 **실업 급여는 이제 나중에 본인이 개인적으로 그만두시는 거나 이런 거는 안 됩니다라고 하니까 안 할래요가 또 많았어요.**
>
> 【F사】

이에 본 연구에서 조사한 사업체의 경우 정부 인증을 받은 사업체라도 유료 직업소개소 등을 겸업하면서 가사노동자에게 「가사근로자법」 적용여부를 '선택' 하도록 하고 있었다.

예를 들어, B사의 경우 가사노동자의 선택에 따라 '정규직' 과 '시간제(기간제)' 여부가

결정된다고 밝혔다. 즉, 4대 보험 가입을 희망하는 경우 '정규직', 희망하지 않는 경우는 '시간제'로 계약한다는 것이다. 고용노동부 자료에 따르면, B사의 경우 "4대 보험 가입된 정규직원이 18명, 기간제 근로자가 70명"이라고 되어 있다. 4대 보험에 가입되지 않은 가사노동자가 더 많은 것이다.

> 저희가 업무 교육을 하면 기본적인 업무 이런 매뉴얼들에 대한 내용들을 쭉 설명을 드려요. 그런 다음에 **본인이 선택을 하게. 정규직으로 할 건지, 시간제로 할 건지.** 그리고 시간제로 하시다가 정규직으로 전환하신 분도 있어요. 그렇게 하시는 분도 있고. 또 정규직으로 하시다가 자기는 이게 안 맞다. 그래서 시간제로 전환하시는 분도 있고. 그거는 본인 선택을 확 열어놓은 거죠. 언제든지 바꿀 수 있고 언제든지 선택할 수 있게.
>
> 【B사】

> (정규직, 시간제) 선택을 하게 해드리는 거죠. 일하시는 분들이 투잡을 뛰시는 분도 있고요. 굳이 또 연령대가 있다 보니까 굳이 내가 4대 보험을 들 필요가 없다고 의식을 하시는 분들이 있어요. 그리고 또 잘못된 생각인데 사실은 세금을 내면 그만한 혜택을 보잖아요. 그런데 그거에 대해서 두려움을 갖고 계신 분들이 솔직히 있어요. 연령대가 있는 분들은. 그래서 굳이 내가 4대 보험? 나는 그냥 나 편하게 일하고 싶어. 이렇게 하셔서 **저희는 시간제라고 부르는데 비정규직으로 일하시는 분들도 꽤 있어요. 그분들이 오히려 더 많아요.**
>
> 【B사】

E사에서도 가사노동자의 '선택'에 따라 4대 보험 가입 여부를 결정한다고 밝힌다. E사에서 현재 산모·신생아 건강관리사로 활동하는 인력은 약 40~50명 정도라고 한다. 이 중에서 40명 정도는 근로자로 4대 보험에 가입했고, 나머지는 업무 위탁 계약서를 작성했다고 한다.

> 저희가 계약서를 작성을 한다고 했을 때 본인들이 4대 보험을 가입하고 싶고 일정 소정 시간 근무를 계속하고 싶다고 했을 때는 이제 「가사근로자법」으로 적용이 되는 거잖아요. 그렇기 때문에 15시간 이상씩 계속 근무를 해야 된다는 조건이 있을 거고요 그런데 이제 만약에 나는 그런 게 싫고 그냥 내가 하고 싶을 때 일을 하겠다고 했을 때는 업무 위탁 계약서를 작성을 하겠죠. 〈중략〉 4대 보험 가입이 40명 정도이고 (업무 위탁계약서 쓰신 분이) 정확하게 이야기를 못하는 게...10명에서 20명 가까이
>
> 【E사】

다. 노동시간과 임금구조

본 연구에서 조사한 정부 인증 가사서비스 제공기관의 경우 대부분 최소 15시간으로 근로시간을 정하고, 필요한 경우 추가근로를 하는 방식으로 운영하고 있었다. 사업체에 따라 세부적인 차이는 있겠지만 급여는 대부분 최저시급을 기준으로 하고 있는 것으로 나타났다. 급여의 지급기간은 월급이 가장 많았지만, 주급으로 지급하는 경우도 있었다.

A사의 경우 일주일에 16시간 일하는 가사근로자가 가장 많고, 많은 경우 주 24시간 일하는 경우도 있다고 한다. 급여는 시간당 최저임금 정도이며, 주급으로 지급하고 있다.

> 주에 16시간 하시는 분들이 제일 많고 많이 하시는 분들은 6일에서 24시간도 일하시고 그렇게 돼요. 〈중략〉 어쨌든 최저시급 정도라고 생각을 하시면 되시고요. 그리고 최저시급 정도고. 이 정도 다 비슷해요.
> 【A사】

> 원래 월급으로 하면 본사 차원은 좋은데 일하시는 분들이 월급은 좀 너무 기간이 길어서 주급으로.
> 【A사】

C사의 경우도 가사근로자들은 보통 하루 4시간 기준 주 20시간 정도 일한다고 한다. 급여는 월급으로 지급하고 있다.

> 가정관리사하고 저쪽 가정관리사도 월화수목금 저희가 이제 스케줄 짜잖아요. 보통 4시간이 최소 4시간 4시간을 진행한단 말입니다. 그러면은 주 20시간 주 20시간 채워줘요. 〈중략〉 월급으로 줍니다. 1일부터 31일까지 한 거를 그 다음 날 10일 날
> 【C사】

H사도 주당 근로시간은 기본적으로 15시간으로 하고, 원하는 경우 추가적으로 일을 할 수 있는 구조로 운영하고 있었다. 한 달 기준으로 볼 때 평균적으로는 월 100시간 정도 일하며, 많이 일하는 경우는 일주일에 40시간 이상 하는 경우도 있다고 한다.

> 저희도 일단 기본은 15시간으로 하고요. 대신에 플랙서블하게 시간을 정해놓고 하시고 싶은 대로 더 하시려면 하셔라 이렇게 하고 진행하고 있습니다. 사람마다 좀 다르긴 한데 **평균 100시간 좀 넘게 하시는 것 같아요.** 최대하시는 분은 일주일에 40시간 거의 넘겨서 하실 때도 있고.
> 【H사】

B사에서도 근로시간은 가사근로자 본인이 선택해서 결정하고 있다고 한다. 법에서는 15시간 이상 일하도록 하고 있지만, '가사근로자의 명시적인 의사가 있는 경우' 1주일에 15시간 미만 일하는 것도 가능하기 때문이다.

가끔 보면 어떤 주는 20시간 이상하기도 하고. 어떤 주는 본인 선택에 따라서 저희는 일하시는 분들한테 최대한 편리를 봐드리는 거죠. 그래서 지금 어플이 저희들도 나왔거든요. 그래서 본인들이 찍어서 가는 거예요. **정규직이지만. 그래서 15시간미만 하시든, 이상하시든. 단지 15시간 이상을 하면 주휴수당을 더 드리는 거고. 15시간미만으로 본인이 선택을 해서 미만 하시게 되면 주휴수당을 못 받으시는 거고.** 그렇게 하는 거고.

【B사】

일반회사의 정규직들은 209시간을 해야 만근이잖아요. 저희는 그걸 60시간으로 낮춰놨어요. 15시간을 기준으로 해서 60시간만 넘어가면 60시간 이상만 하시면 추가수당에다가 그 다음에 원래는 만근을 하시게 되면 월차 휴가가 생기잖아요. 그런데 이 분들은 선택적으로 일을 하셨었잖아요. 정규직이기 때문에. 그래서 60시간 이상을 하시게 되면 월차 생기는 거를 아예 수당으로 지급을 해드려요. 그 달에 바로.

【B사】

기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관과 현재 정부 인증 가사서비스 제공기관의 가장 큰 차이는 가사노동자를 직접 고용했는가 여부이다. 즉, 가사노동자의 법적 지위가 다른 것이다. 그러나 지금까지 살펴본 바와 같이 인증을 받았든, 인증을 받지 않았든 가사노동자의 노동시간을 산정하는 방식은 대부분 동일하다. 즉, 일자리를 연계해서 가사노동자가 이용자의 가구에 방문해서 일하는 시간이 '노동시간'이 된다. 가사서비스를 제공한 시간을 기준으로 급여가 책정되는 방식이다.

이와 같은 급여책정 구조는 I사도 다르지 않다. I사의 가사근로자의 급여는 시급기준 11,000~13,000원이다. 가사근로자의 근무시간은 최소 3시간 이상이며, 보통 4~6시간 정도라고 한다. 월급을 주는 형태로 운영하고 있다.

저희 만 천 원부터 만3천원까지 드리고 있습니다. 시급 기준으로 하면. 항상 100% 다 정직원이고요.

【I사】

하루 4시간도 있으시고 6시간도 있으시고. 본인이 원하는 시간으로 하세요. 저희가 하한선이 3시간인 거죠. 그래서 15시간으로 정직원으로 하고 저희도 주휴수당 드리고. (그런데 계약은 했는데 일이 없을 수가 있잖아요. 그런 경우는 없어요?) 저희는 거의 없었어요. 없으면 차라리 다시 교육을 해요. 저희는 그러니까 왜냐하면 이거는 어떻게 보면 회사에 투자라고 생각을 해요. 저희는 퀄리티니까.

【I사】

그러나 I사의 가사근로자의 '노동시간'은 가사서비스를 제공한 시간이 아니라 사업체에 출근해서 퇴근한 시간을 기준으로 하고 있었다. 이는 기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관들이 운영되는 방식은 물론 현재 다른 정부 인증 가사서비스 제공기관의 운영방식과도 완

전히 다른 것이다. 가사근로자들이 사무실에 9시에 출근한 후 업무에 필요한 비품 등을 준비하면 회사에서 차량으로 서비스를 제공하는 가구에 데려다 주는 구조이다. 현재 가사근로자들은 하루 4시간 또는 6시간 일하는 것으로 계약하고, 상황에 따라 시간 외 근무를 하는 방식으로 운영하고 있다.

> 다른 서비스랑 저희랑 다른 점은 알아서 가시라고 해요. 이게 예전에 용역, 파출용역. 인력사무소의 모순인 거죠. 소개만 해주고 사람 보내주고. 근데 저희는 저희가 다 모셔다 드려요. 그리고 다시 다 사무실로 퇴근할 땐 다 모셔오고. 매일 걸레라든지 이런 비품을 준비하셔야 되기 때문에 오셔가지고 나머지 뒷정리를 하시고 말려놓고 가시고요. (일할 가구에 가는 시간이 다 다르지 않아요?) 저희가 다 스케줄링을 하죠. **기본적으로는 다 9시에 출근하십니다. 그래서 거기서 차를 타고 준비하시고 가시면 서비스 첫 시작이 9시 20분, 9시30분 이렇게 되죠. 끝나고 또 다른 데로 이동하시고. 저희가 기사분이 또 가셔서 이동.** 어떻게 보면 되게 비효율적이라고 하는데.
>
> 【I사】

I사가 차량지원을 시작하게 된 것은 가사노동자의 이동에 대한 시간과 비용의 부담을 줄임으로서 인력채용의 문제를 해결하고, 한편으로는 서비스의 질을 제고하기 위한 방안이었다. 가사근로자들은 출근해서 비품을 챙긴 후 일할 가구에 회사 차량으로 이동하고, 일이 끝나면 회사 차량으로 다시 사무실로 와서 청소용품을 정리하고 퇴근하는 구조이다. 이러한 구조로 일을 하기 위해서는 "동선에 따라 스케줄을 짜는 것이 핵심" 이라고 밝힌다. 가사근로자의 이동시간을 근무시간으로 인정하는 사례로서 유사 사업체에서는 찾기 힘든 사례이다.

> 두 가지였어요. **일단 일하시는 분들이 이동에 대한 부담.** 싫어하세요. 그리고 나이 많으신 분들이야 그나마 지하철이라든지 이런 게 무료시니까 하시는 부분이 있었는데. 본인 어쨌든 차비가 들 수 있고 하는데. 근데 저희는 어쨌든 이게 다 그러면 또 저희도 어쨌든 간에 차비를 일비로 드려야 돼요. 이동비를 드려야 되는 상황인 거고. 이게 갑자기 월급에 포함돼 있는 거예요. 이러기도 참 뭐 하잖아요. 용역도 아니고. 그러니까 저희가 지향하는 바는 좀 다른 거죠. 그래서 **이분들 좀 편하게 이동할 수 있고, 저희는 거기에 맞춰서 동선에 따라서 스케줄을 짜고. 그게 어떻게 보면 저희 되게 핵심인 거죠. 그러다 보니까 이동에 대해서 크게 거부감을 가지신 분이 없어지셨어요.** 그래서 어떻게 보면 인력 채용 때문에 이런 부분이 하나가 있는 거고. 두 번째는 청소하러 갔는데 청소 도구가 없어요. 없는 집들이 꽤 있어요. 그래서 퀄리티가 안 나와요. 저희한테 맞는 청소 도구를 다 가져갑니다. 〈중략〉 (사무실로 와서) 정리하시고 옷 갈아입으시고 작업복 입고 유니폼 입고 하시니까요. 〈중략〉 저희가 그래서 근무 시간을 5시나 5시 반에 끝나게 해드려요. 스케줄이 다. 그러면 30분 이동해가지고 와서 정리해서 가시게. 이 사무실에 5시반정도에는 오시게. 스케줄을 짜고 있습니다.〈중략〉 아니면 보통은 4시. 9시부터 4시. 그래서 4시면 그래서 여기 사무실에 들어오는 시간을 3시 반에 맞춰서 스케줄링을 하고. 그러니까 사실 서비스 시작도 이래저래 앞뒤로 30분, 40분, 1시간 이렇게 버리게 되는 건데. 어쨌든 그거는 저희는 또 내일 서비스를 준비하시고.
>
> 【I사】

회사는 차량과 기사를 유지하는 비용은 업무 효율화를 통해 해결한다고 밝힌다. 즉, 매뉴얼에 따라 집중적으로 일을 해서 시간당 생산성을 높인다는 것이다. 근로자 입장에서는 "노동 강도가 높아지는 것 아니냐"는 질문에 대해서는 "불필요한 시간을 없애는 것"이라고 답변하였다. 노동과정을 매뉴얼화해서 상대적으로 짧은 시간에 정해진 업무를 처리한다는 것이다.

> (여기에서는 최소 단가가 좀 더 높은 건가요?) 아니요. 그렇지 않습니다. 거의 비슷한 수준이기는 한데 진짜 운영의 차이인 것 같아요. 그리고 가장 큰 차이점은 실질적인 시간을 저희는 청소 시간으로 써요. 〈중략〉 그러니까 이게 시간당으로 치면 좀 높은 편은 맞아요. 그런데 거기는 이 집을 청소하는데 3시간이 걸리고 4시간이 걸리고요. 저희는 이게 1시간이 걸려요. 거기는 하다가 쉬어야 되고. 중간에 매뉴얼이 없으니 중간에 음식물 쓰레기가 많으면 갖다 버리고 오고. 그러면 그거 갖다 버리고 오면 20분, 30분 날라가죠. 재활용 많으면 그것 또 먼저 다 버리고. 저희는 이런 걸 다 매뉴얼화 한 거죠. 그런 식으로 해서 고객 분들이 놀래시는 거예요. 처음에 이게 한 두시간만에 이게 돼요? 이렇게 되는 거죠.
>
> 【I사】

> 돈 많이 주는데 강도가 높다? 아니에요. 이분들은 절대 그렇게 일을 오래 하실 수 없어요. **불필요한 시간을 없애는 거죠.**
>
> 【I사】

이러한 I사의 전략은 이용요금에 대한 기준에서도 나타난다. 대다수의 가사서비스 사업체가 이용요금은 기본적으로 4시간 또는 8시간으로 제시하면서, 면적에 따라 비용에 차이를 두는 방식이다. 그런데 A사의 이용요금은 시간이 아니라 서비스 제공 면적을 기준으로 하고 있다. 즉, 해당 면적을 기준으로 가사서비스를 제공하는데 소요되는 시간을 명시하고 있는 방식이다.

I사가 처음부터 가사노동자를 직접 고용해서 사업체를 운영한 것은 아니었다. 초기에는 호텔 수준의 서비스를 하겠다는 생각에 호텔 청소를 전문으로 하는 업체에 전체적으로 하도급을 주었다고 한다. 그러나 서비스 결과에 대한 문제제기가 다수 발생했고, 이런 경험을 통해 호텔 룸을 청소하는 것과 가정집을 청소하는 것은 다르다는 사실을 깨달았다고 한다. 이후 서비스 품질 관리를 위해 가사노동자를 직접 고용하는 형태로 변경하였다.

아예 턴키로 다 드렸었어요. 그래서 운영을 해봤는데 퀄리티가 안 나오는 거예요. <중략> 컴플레인이 나고 뭐 여러 가지 일이 있었어요. 컴플레인이 나서 재청소를 안 할 수가 없는 상황이 돼서 갔는데 그런데 거기에서 또 재청소 또 컴플레인이 나고. <중략> (2021년) 그때부터 직접 채용을 했습니다. 처음엔 한 분이셨죠. 처음부터 정직원으로 했고요. 그때는 가사근로법이 없다보니까 그때 그냥 사무실에서 같이 회의하고 계속 저희 앉아서. 출퇴근 하시고. 오셔가지고 어떻게 더 서비스 만들까. 계속 그냥 고민하고 그냥 쉬시다가 가시고. 아니면 또 정말 일 없으면 먼저 퇴근하라고 하시고. 페이는 다 드렸었어요. 월급이죠. 그래서 근무시간 크게 상관없이. 저는 조기 퇴근이든 크게 문제가 없었던 게. 호텔의 생태계라든지, 어떻게 청소한다. 이런 부분을 그분 통해서 많이 배우게 됐었어요.

【I사】

이후 가사노동자를 직접 고용해서 가사서비스에 관한 업무 매뉴얼을 직접 만들었다. 사무실에서 일하는 직원들도 필요할 경우 모두 가사서비스 업무를 할 수 있도록 교육하고, 비상시에 직접 가사서비스 업무를 수행하는 방식으로 운영하고 있다고 한다.

저희는 매뉴얼을 만들어야 해서 그분이 저희 매뉴얼 만드는 것도 했고. 저희도 직접 우리만의 매뉴얼을 만들어야 되니까 청소에 대한 직접. 저희 사실 저부터 시작해서 다 같이 청소를 나가서 했습니다. 그러면서 매뉴얼을 만들어 나가기 시작했죠.

【I사】

라. 가사서비스 노동시장 '인력난'

본 연구의 면접조사에 참여한 대부분의 사업체에서는 가사서비스 노동시장의 수요와 공급의 불일치의 문제를 언급하였다. 즉, 가사서비스 노동시장의 경우 일할 사람이 부족하지 일자리가 없는 것은 아니라는 것이다.

이제 계속 다른 분들도 다 똑같은 얘기를 하실 겁니다. 이제 구인란이 가장 문제다고 얘기를 하실 거고요 다들 수요가 없어서 문제다고 얘기하시는 사람은 단 한 명도 없지 않을까라고. 다 똑같이 그런 얘기하시지 않나요? <중략> 수요는 굉장히 많은데 그래서 저희도 지금 계속 연락이 지금도 와요. 지금도 가사 서비스는, 가사 서비스를 문의하시는 분이 굉장히 많이 계신데 (일하실 분이 없어요?) 이제 관리사분들이 안 가시려고 하죠. 이게 거꾸로 된 거죠.

【E사】

지금 제가 생각할 때는 적어도 가사 서비스 인증기관이라고 하면 나름 이쪽 인적 서비스 쪽에서 어느 정도 시간도 시간이겠지만 나름 분명히 생각을 하고 사업을 하시는 분들이 대부분일 텐데 그분들이 하시는 쪽에 거의 대부분 제가 볼 때는 **인력이 모자라면 모자라지 일이 없지는 않아요.**

【C사】

대부분의 사업체에서는 우선 교육생을 모집하고, 교육과정을 마친 후 현장에서 가사노동자로 일하는 구조이다. 그런데 대다수의 면접참여 사업체에서 공통적으로 이야기하는 것이 점점 교육생도 모집되지 않고, 교육을 받은 경우라도 실제 일을 하는 인력이 줄어들고 있다는 것이다. C사의 경우 교육기관을 겸하고 있는데, 현재는 교육을 할 때 "다섯 명 모으기가 힘들다" 고 한다.

> 저희 회사 같은 경우도 여기뿐만 아니라 저희 서울에 있는 지사 지방 수도권에 있는 지사들이 거의 대부분 보면 사람을 못 뽑아서. 여기 지금 저희가 이제 서울시에서 교육기관으로 등록이 돼 가지고 교육을 하는데 매달 한 번씩 해요. 근데 코로나 전에 4, 5년 전에는 적어도 한 차수 한 달에 한 번씩 하면 한 차수 열다섯 명 이렇게 놓고 교육을 했거든요. 그래야 강사들 외부 강사하고 저기 하고 그 정도 되는데 **지금은 다섯 명 모으기가 힘들어요.**
>
> 【C사】

비영리기관으로 오래 전부터 가사서비스 일자리를 연계하고 있는 K사와 J사에서도 신규 인력이 유입되지 않는 문제를 제기하였다. K사의 경우 최근에는 신규로 '조합원' 을 모집하고자 해도 모집이 잘 안되고, 교육을 받더라도 실제로 "현장에 투입되는 관리사는 한 두명 정도" 에 불과하다고 밝힌다. J사에서도 과거에는 매달 신입 교육을 실시했지만 현재는 교육을 받겠다는 사람이 별로 없다고 밝힌다. F사도 매달 신입 교육을 진행하고 있고, 적게는 5명에서 10명 이상 교육을 받지만 지속적으로 일을 하는 경우는 많지 않다고 한다.

> (신규로 조합원을 모집하지는 않나요?) 하고는 있는데 그런 모집이 잘 안 돼요 〈중략〉 교육을 받아도 실질적으로 현장에 투입되는 관리사들은 하나나 둘 이 정도밖에 안 되세요.
>
> 【K사】

> 가사는 옛날에는 한 달에 한 번씩 (교육을) 했었거든요. 지금은 가사 교육을 받으러 오시는 분이 별로 없어서 가사 교육을 받겠다고 하면 무조건 합니다.
>
> 【J사】

> 저희가 매달 신입 교육을 하면서 가사관리사님들을 계속 모집을 하는데 신입 교육을 하면은 적게는 5명에서 많게는 10명에서 올해 1월 같은 경우는 20명까지도 오셔가지고 신입 교육을 받았거든요. 그런데 그분들 같은 경우도 계속해서 일하려고 하는 게 아니라 짧게 일하고 그 다음에 이제 일을 하려고 하시다가 왔다가도 그만두시는 분들이 많아요.
>
> 【F사】

또한 F사에서는 정부 인증 가사서비스 제공기관에 소속되어 일하는 가사근로자가 많지 않기 때문에 적극적으로 홍보를 하지 못하고 있다고 밝힌다. 이용자 중에서는 소득공제 등을 받

기 위해 정부 인증 제공기관을 이용하는 경우가 있는데 해당 가사근로자의 경우 대부분 정기적으로 방문하는 가구에서 일하기 때문에 신규 이용자의 수요를 충족하기 어렵다는 것이다.

> 앱에 들어가면 내용은 있는데요. 사실은 이거를 적극적으로 홍보를 못하는 이유가 관리사님들이 많지가 않아요. 그리고 이제 그 관리자님들이 기존에 가고 있던 고객들이 쭉 있기 때문에 고객이 그분을 신청한다고 그래도 일정에 맞게 못 가시는 경우가 대부분이거든요. 그래서 인증 가사가 필요하고 사회보험 이런 소득공제나 이런 현금영수증이 필요하다 하시는 분들은 사무실에 별도로 연락을 주시거든요. 그래서 이렇게 하고 싶다고 얘기를 하시면 저희가 기존의 인증 가사 관리사님하고 가능한지를 다 확인을 하고 매칭을 해드리거나 아니면 이 분들한테 지금 현재는 갈 수가 없다. 이렇게 말씀을 드리면 대기자로 해 달라 이제 대기인 상태에서 가능한지 연락드려서 또 이제 하게 되고 이런 상황인 거죠.
>
> 【F사】

G사에서도 정부 인증은 받았지만 "적극적으로 홍보하지 못 하는" 이유로 인력난의 문제를 제기하였다. 다른 사업체와 같이 현재 일하고 있는 가사노동자들은 대부분 오래 전부터 일하던 '초창기 멤버'들이 대부분이라는 것이다. G사에서도 가사서비스 노동시장에 점점 신규 인력이 유입되지 않고 있는 문제를 지적했는데, 그 원인의 하나로 '플랫폼 기반' 가사서비스 사업체가 확대되는 것이라고 인식하고 있었다.

> 저희들이 고객 홍보를 하고 싶어도 일하실 만한 관리사님들이 없어서 좀 그 부분을 좀 못하고 있는 상황이기는 해요. 〈중략〉 적극적으로 홍보를 하지 못해... 일을 할 만한 또 관리사님이 없어가지고 그게 딜레마예요. 그게 항시 〈중략〉 지금은 솔직히 일할 만한 관리자님이 모집이 교육을 네다섯 명 시켜도 한 명 건지기가 너무 어렵다는 거
>
> 【G사】

> 지금 저희가 이제 2002년도부터 자활기업, 2003년 자활기업을 시작해가지고 지금까지 운영을 하고 있거든요. 지금 그때 시작해서 2004년, 5년, 6년 그렇게 일을 하러 들어오셨던 관리사님들이 현재까지도 일을 하고 계세요. 그래서 **새로운 유입이 안 된다는 게 최고의 신규 관리사님들 모집하는 게 최고 문제점이고 그것은 이제 플랫폼이 들어오면서 그 문제가 좀 발생이 됐다고 보면 될 것 같아요.**
>
> 【G사】

I사도 다른 사업체와 마찬가지로 가사근로자를 구하기 어려운 인력난을 경험하고 있다고 밝힌다. 업무와 관련한 "모든 걸 다 웹이나 앱으로 다 관리" 하기 때문에 영상 촬영 등 고객서비스 작업이 가능한 사람을 선호한다고 밝힌다. 또한 업무상 의사소통도 휴대폰을 통해 이루어지기 때문에 이러한 작업환경에 익숙한 사람이 필요한데, 그 기준을 '연령'으로 생각하고 있었다.

초창기 때는 거의 한 60대 이상이 많이 오셨었어요. 60대 이상이 오셨었다가 그러다가 저희가 페이를 확 올렸어요. 페이를 어떻게 보면 아 안 되겠다. 어차피 시작은 청소로 막 떼돈을 벌고 싶은 생각이 하나도 없었기 때문에. 아까 취지도 말씀드렸던 이유가. 서비스를 이렇게 여는 하나의 항목이라고 생각을 해요. 그래서 그런 부분 때문에 **고객에 대한 금액을 올리는 만큼 페이도 다 이렇게 올렸어요.** 그리고 능력, 하시는 부분에 맞춰서 단가를 산정해서 다 드리는 걸로. 그러다 보니까 연령대가 조금씩 조금씩 낮아지고 있습니다. 그래서 지금은 30대 분들도 계시고요. 이력서가 오는 것도 3~40대. 좀 많으시면 50대.

【I사】

우리도 젊어져야 되고. 왜냐하면 저희가 다른 데랑 다르게 유선, 전화로 해서 가세요. 알아서 가세요. 이거 하는 게 아니라 모든 걸 다 웹이나 앱으로 다 관리를 하고 있습니다. 그러니까 어떻게 보면 휴대폰에 대한, 휴대폰도 좀 잘 알면 저희한테도 도움도 되고. 저희가 또 다른 점이 비포 애프터 영상을 촬영을 해요. 그래서 고객한테 부재중이라도 뭔가 드리는 거죠. 영상을 찍어서 보내드리고. 그러려면 영상도 찍을 수 있어야 되고. 또 저희가 뭔가 고객의 니즈라든지 요청사항 이런 거를 저희 매니저 분들한테도 휴대폰을 통해서 다 전달을 합니다. 문자라든지 이런 부분으로 다 전달을 드리는 부분이라서 아무래도 이걸 잘 보시고 편하신 분들이 좋죠.

【I사】

마. 정부 인증 제공기관 가사서비스 차별화와 수요

정부 인증을 받은 제공기관 중에서는 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자의 서비스를 이용할 경우 이용요금을 조금 높게 책정한 사례들이 있었다. 그런데 실제 이용수요는 많지 않은 것으로 나타났다.

D사는 5명의 가사근로자를 고용해서 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받았으나, 예상처럼 수요가 많지는 않다고 밝혔다. 현재 D사의 가사서비스를 이용하는 가구는 약 15개 가구에 불과하다고 한다. 그 이유에 대해서는 첫째로 이용요금의 문제라고 인식하고 있었다. 즉, 사업체에서는 가사근로자의 4대 보험 가입 등의 근로조건을 고려해 이용요금을 책정하였는데, 주변업체에 비해 다소 높아 "가격대에서는 많이 밀렸다"는 것이다. 즉, 사회적으로 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보도 부족하고, 이용자 입장에서 이용요금이 다소 높더라도 정부 인증 제공기관을 이용해야 할 필요성을 느끼지 못하는 단계라고 인식하고 있었다.

(몇 가구 정도예요. 지금 이용 고정 가구가?) 지금 한 15개 정도 되는 거 같아요. <중략> 저희가 4시간에 그때 7만 2천 원으로 책정을 하고 시작을 했었습니다. 그런데 어디 업체보다 1만 2천 원이 비싸네, 그럼 왜냐하면 저희는 4대 보험을 들었었으니까 그럴 수밖에 없었는데요. 일단 가격대에서는 많이 밀렸고요 <중략> 가사 인증이라는 게 이렇게 아직 소비자 입장에서는 이렇게 막 아~ 가사 인증 받은 데야. 라고 신뢰를 할 만큼 그런 정보는 많지 않았다고 보거든요. 그건 좋은데 너무 비싸다. 그런 부분이 제일 많이 들었던 얘기이기도 합니다.

【D사】

앱 기반으로 시작해 돌봄서비스를 주로 제공하는 H사의 경우 서비스 이용자는 앱에서 「가사근로자법」의 적용을 받은 '돌봄 선생님'을 선택할 수 있다. 그러나 이용자 입장에서는 시급 기준 2천원을 더 지불해야 한다. 돌봄서비스의 경우 상대적으로 장시간 서비스를 이용해야 구조라 이용자 입장에서는 부담이 될 수 있다. 이에 '프리미엄 서비스'를 선택하는 이용자가 많지 않다고 한다. 그로 인해 현재 가사근로자의 경우도 '프리미엄 서비스' 이용자가 아니라 일반 이용자에게 서비스를 제공하고 있다고 밝힌다.

앱에서 선택하실 수는 있어요. 근데 좀 비싸서. **시급 2천 원 정도 더 비싸요. 만사천원정도. 수요가 별로 없어요.** 왜냐하면 굳이, 왜냐하면 서비스는 거기서 거기라고 생각을 할 텐데. 그걸 돈 주고 쓰기가 부담스럽죠. 왜냐하면 이분들이 한번 쓰고 말게 아니니까. 쭉 써야 되는데 부담스럽죠. 사실. 한 20퍼센트가 오르는 거니까. 백만 원 낼 거 백이십만 원 내면 좀 부담스럽죠. (그러면 수요가 없으면 그냥 일반 매칭으로 들어온 걸 연계 시키는 거예요?) 네. 그러고 있는 거예요.

【H사】

A사의 경우도 정부 인증 가사서비스는 일반 가사서비스에 비해 이용료가 조금 높은 편이다. 그런데 실제로 정부 인증 가사서비스에 대한 수요는 많지 않다고 한다. 이로 인해 현재 정부 인증 제공기관으로 들어온 일만으로는 가사근로자에게 일을 연계하는 것이 충분하지 않다고 한다. 그래서 가사근로자에게 일반 서비스로 들어온 일자리를 연계하고 있다고 밝힌다.

서비스가 아예 분리되어 있어요. 인증 가사도우미를 원하면 정부 인증 가사서비스. 그게 아니면 일반 가사서비스. 이용료 차이가 있죠. 지금 현재는 5, 6천 원 정도. 총 금액에 4시간 4시간 금액에 7만8천원으로 책정이 되어 있고. 이제 아닌 경우에는 7만1500원.

【A사】

(인증 제공기관 서비스 수요가 좀 있나요?) 많진 않아요. 사실은.
약간 호기심에 신청하시는 분들이 현재는 있는 것 같아요. 그러니까 정부 인증 가사 서비스라고 하는데 이게 어떤 차이가 있어요? 이렇게 물으시면서 신청하시는 분들이 있으세요. 가사도우미 자체가 다르다 전부 인증 받은 가사도우미 4대 고용되어 있는 가사도우미 분이 가시는 거다. 아무래도 고용되어 있는 거니까 이제 기대치가 높죠.

【A사】

지금은 사실 정부 인증 서비스를 신청하는 고객도 있고 그냥 000파출부에 가사 서비스를 신청하는 고객도 있잖아요. 이분들이 000파출부로 일을 가기도 하죠. 그니까 종사자들은 정부 인증 일을 갈 수는 없는데 가사근로자는 거기를 갈 수가 있잖아요. 그렇게 이제 일을 배분을 하는 거예요. (왜요? 이쪽 일이 충분하지 않아서요?) 그렇죠.

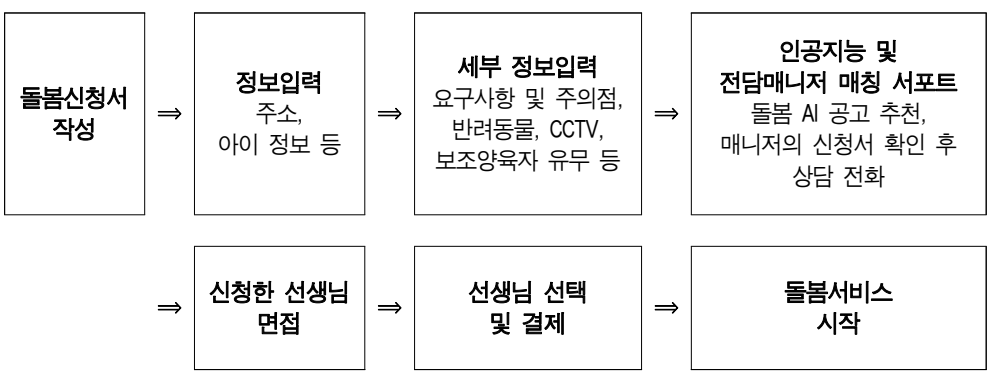
【A사】

바. 플랫폼 기반 노동시장 확대

면접에 참여한 사업체들 중에는 자체적으로 앱을 개발해 플랫폼을 기반으로 가사서비스를 제공하는 사례들이 있었다.

H사는 처음부터 플랫폼을 기반으로 사업체를 시작한 경우이다. H사의 돌봄서비스를 이용하기 위해서는 어플에서 회원가입을 하고 세부 정보를 입력하면 인공지능 및 전담 매니저가 '돌봄 선생님'을 소개해준다. 이후 이용자가 '돌봄 선생님'을 면접하고 최종 결정한다. 한편, '돌봄 선생님'으로 일하기 위해서는 본인 및 건강, 학력·자격증, 범죄 인증 등 관련 인증을 거친 후 일정한 교육을 받아야 한다.

[그림 4-1] H사 서비스 이용절차



자료: H사 홈페이지

I사도 초기부터 자체적으로 앱을 개발해서 운영하고 있으며 여기에 비용을 많이 투자했다고 밝힌다.

(앱은 자체 개발하신 거예요?) 네. 엄청 쏟아 부었어요.

【I사】

다음으로는 오프라인 기반에서 사업을 시작한 유료직업소개소 중에서 자체적으로 앱을 개발해 플랫폼으로 사업방식을 확장한 경우이다. 이러한 사업체의 경우 기존과 같이 오프라인으로 서비스를 신청하는 이용자들도 있어 현재는 온라인과 오프라인을 병행하고 있다는 특징이 있다.

유료직업소개소의 프랜차이즈 사업체를 운영하는 A사는 2018년부터 자체적으로 앱을 개발해 사용하고 있다. 플랫폼을 이용하는 고객의 경우 연령에 따라 차이가 있는데, 젊은 연령층에서는 앱을 통해 가사서비스를 예약하는 경우가 상대적으로 많다고 한다. 이에 대해 과거에는 '집안에서 일하는 사람'을 본다는 인식이 강했다면 지금은 서비스를 제공하는 업체를 보는 경향이 있다는 것이다.

가사는 그래도 앱에서 예약이 많이 들어와요.
연령이 진짜 그 고객의 연령에 따라서 이렇게 확 나뉘는 것 같아요.
젊은 분들은 앱에서 다 예약을 하고 이제 나이 드신 분들이 이제 이게 잘 안 되니까 전화를 하시는 거예요. 인그게 많이 바뀌었어요. 옛날에는 우리 집에 오는 사람이...〈중략〉 **지금은 서비스를 이용한다는 이런 인식들이 많아져서 그냥 이 업체를 보는 거지** 이 사람에 대한 각각의 이렇지는 않아요.

【A사】

정부 인증을 받기 위해 지역의 유료직업소개소 사업자들이 연합해 별도의 법인을 설립한 B사도 자체 앱을 운영 중이다. 앞으로는 가사서비스도 오프라인보다는 온라인 기반 서비스 연계가 주가 될 것으로 예상하고 자체적으로 앱을 개발했다는 것이다.

앞으로의 시대는 오프라인은 점점 도태를 하게 되잖아요. 온라인으로 가야 되는 거고. 또 기존에 청연이나 미소나 이런 데도 이미 성공을 해서 달리고 있고. 그래서 저도 개인적으로 하려고 그러다가 계속 하루 이틀 밀려지다가 이게 소스가 돼서 시작을 한 거라 그래서 00000어플을 만들게 된 거죠. 이미 준비는 하고 있었어요.

【B사】

아직까지는 고객도 오프라인으로 신청하는 고객들이 있어요. 그러다 보니까 병행을 하고 있는 거죠. 알려주고 있지만 고객이 저는 그거 쓰기 싫어요. 막 이런 고객도 있어요. 그러다 보니까 어쩔 수 없이 그런 분들한테는 우리가 등록을 해서 매니저한테 체크를 하라고 하는 경우도 있고. 아니면 다이렉트로 보고 매니저님 여기 여기 있는데 여기 좀 가세요. 이렇게 얘기를 하는 거죠. 딱히 뭐가 많다고 말하기에는 지금은 반반이라고 보셔야 될 것 같아요. 사실은 어플이 더 많아야 되는데 아직까지는 초기다 보니까.

【B사】

B사는 자체 앱을 활용해서 향후 다른 지역으로 서비스를 확장하는 방안도 구상하고 있다. 즉, 지역에 사무실을 운영하지 않더라도 "특정 장소를 임대해서" 해당 지역을 기반으로 일할 가사노동자를 모집·교육해 사업체를 확장하는 방식이다. 앱을 통해서 서비스를 연계하면 특정 지역에 오프라인 사무소를 운영하지 않아도 되기 때문이다.

특정 장소를 임대를 해가지고 특정일을 지정을 해서 교육받으실, 일하실 분들을 언제 어디로 모여라. 거기서 교육하고 그 자리에서 계약서 쓰고 그리고 일하는 건 어플 상에서 하는 거니까.

【B사】

J사에서는 현재 가사서비스 노동시장에 대해 "과도기" 라고 인식하고 있었다. 우선, 이용자 입장에서는 앱 기반 이용의 편리성을 선호하기는 하지만 대체로 플랫폼 기반 가사서비스 제공기관의 경우 정해진 매뉴얼에 근거한 서비스를 제공한다. 반면, J사의 경우 매뉴얼은 있지만 "과거부터 해왔던 시스템이 있기 때문에" 좀 더 유연하게 서비스를 제공하는 경향이 있다는 것이다. 이에 좀 더 '포괄적인' 가사서비스를 원하는 이용자의 경우 J사를 이용하기도 한다고 밝힌다. 한편, 가사종사자 중에서는 플랫폼 기반 가사서비스 제공기관에서 연계건수에 따라 수수료를 받는 시스템에 부담을 느끼고 J사에서 활동하는 경우도 있다. 이 경우 매뉴얼에 따라 일의 범위가 정해져 있지 않고 '고객 맞춤형' 으로 진행되는 시스템에 문제를 느끼기도 한다고 밝힌다.

앱이라고 하는 거는 2시간 3시간 4시간 그리고 시간 안에 매뉴얼이 정해져요. 정해진 매뉴얼 그리고 정해지지 않은 거는 과감하게 거절하고 안 해줘요. 그런데 이제 그렇지 않은 전반적으로 저희는 해드리거든요. 전반적으로 매뉴얼이 저희도 매뉴얼이 분명히 있기는 한데 매뉴얼이 촘촘하지는 않아요. 이제 과거부터 해왔던 시스템이 있기 때문에 그래서 그런 부분에서 해결이 안 되는 건 저희 쪽으로 오시기는 하는데 그러다 보니까 저희 선생님 다른 업체에서 앱 시장에서 일을 하셨던 분들이 너무 많이 수수료를 떼가니까 저희 쪽으로 오시는 경우도 있기는 해요. 그런데 거기서는 일이 수월했는데 저희 쪽에서는 일의 범위가 그냥 고객 맞춤형으로 어느 정도 좀 되어 있으니까 매뉴얼이 있음에도 불구하고 그게 선배들이 그렇게 해 와서 이제 그런 어려움도 있고 지금 이게 과도기예요. 그래서 굉장히 고민스럽기는 합니다.

【J사】

그러나 오래 전부터 비영리기관으로 가사서비스 사업을 운영해 온 사업체들은 플랫폼 시장이 확대되면서 어려움을 겪고 있다는 점을 공통적으로 제기하였다. 이에 대해 K사 담당자는 가사서비스 분야에 플랫폼이 확대되면서 가사노동자의 신규 유입은 물론 이용자들도 "다 줄어드는 것 같다" 고 인식하고 있었다. J사 담당자의 인식도 유사했다. 즉, J사의 경우 이용자가 가사서비스를 이용하기 위해서는 1년에 6만원만 연회비를 내면 된다. 그래서 기본적으로 고정적인 이용자가 대다수라고 밝힌다. 그런데 최근 플랫폼 기반 가사서비스 제공업체가 많아지면서 '잠재고객'의 유입이 줄어들고 있다고 인식하고 있었다.

> 플랫폼 시장이 2015년부터 지금 시작을 하고 있잖아요. 그래서 거대하게 플랫폼 시장이 기업적으로 들어오다 보니까 **저희 같은 비영리 단체를 운영하는 기업 가사 서비스를 제공하는 기업들이 굉장히 어려워졌어요.**
>
> 【G사】

> (오랫동안 일하시다 보니 가사서비스 노동시장의 변화가 느껴지시나 봐요) **다 줄어드는 것 같아요.** 그전에는 우리 민간에서 이렇게 서비스를 했었는데 어느 날부터인가 대기업 플랫폼으로 해서 업체들이 들어와 버렸잖아요. 그러다 보니까 관리사들이 많이 이제 그쪽으로 유입되는 경향도 우리한테는 좀 피해를 보는 것도 있었죠. 이용자들도 마찬가지고. 그러니까 그거에서 저희가 버티기가 쉽지 않은 거죠. 현재는.
>
> 【K사】

> **코로나 이후와 그 다음에 앱 시장이 활성화**되면서 저희보다는 이제 젊으신 분들 요즘은 이렇게 경제 상황을 떠나서 이 서비스가 필요하신 분들이 많잖아요. **일회성도 많고 그러니까 접근성이 많은 그런 분들이 다 앱 시장으로 가서 갑니다.** 그래서 좀 많이 나갔죠.
>
> 【J사】

> 요즘은 빠르고 쉬운 게 돈보다 우선하니까 그래서 그런 **잠재 고객들이 저희 쪽으로 유입되는 것이 줄었다는 의미예요.**
>
> 【J사】

이에 자체적으로 앱을 개발할 계획은 없냐는 질문에 대해서는 초기비용은 물론 유지비용도 지속적으로 필요해서 "엄두가 안 난다" 고 밝힌다. 그래서 아직까지는 "옛날식으로" 전화로 신청을 받는 방식으로 운영하고 있다. 자체적으로 개발하는데도 비용이 많이 들지만, 유지비용 또한 만만치 않은데 이를 감당할 재정능력이 되지 않는다는 것이다.

> 앱 서비스를 하나를 만들어 하고자 했어도 그게 **어마어마한 비용이 많이 들어서** 〈중략〉 엄두가 안 나는 거고 앱을 뭐 한두 푼도 아니고 활용할 수 없는 부분이고 그냥 계속적으로 이제, 이제 옛날식으로 이제 전화로 이제 신청 받고 하고는 있어요.
>
> 【K사】

저기 0000(비영리단체) 보니까 몇 억 원을 해서 개발을 했는데 1년에 유지비가 몇 억이 된다는 거예요. 저희는 사무실도 없는 상황인데 그게 될 수가 없죠.

【J사】

한편, 비영리기관 중에서 2021년부터 자체 앱을 개발해 운영하고 있는 F사의 경우는 이용금액에 대해 현금영수증은 발행할 수 있으나 현재 카드 결제는 어려운 상황이다. 자체 앱에서 카드 결제 기능을 포함하지 않은 이유는 비용의 측면이 가장 컸다고 밝힌다. 즉, 카드 결제 기능을 포함할 경우 앱 개발 비용도 추가되고, 카드 결제의 경우 수수료도 부담이 된다는 것이다.

자체적으로 했기 때문에 비용도 많이 들고 대신에 이제 저희가 하고 있는 사업에 대한 특수성이라든지 이런 거를 다 반영을 해서 앱을 만들었어요. 그래서 시간도 오래 걸렸어요.

【F사】

저희는 현금 영수증만 가능해요. 관리사님들이 카드 결제기를 들고 다닐 수 있는 건 아니구요. 사무실에 오셔가지고 결제를 해야 되는데 그렇게 되면 이제 고객님들이 계속 사무실에 와 가지고 이제 결제를 해야 되잖아요. 근데 우리가 앱이 있다고 해도 다른 데는 앱 상에서 결제 기능이 있어서 괜찮을 텐데 저희는 앱에는 아직 결제 기능을 안 넣었어요. **앱 개발하는 데 비용이 카드 결제 비용 때문에 엄청나게 올라가는 상황이 되는 거예요.** 그리고 이제 그렇게 하기에는 저희가 너무 이제 인증 가사 하시는 분들이 많지 않기 때문에 전체적으로 다 이제 그런 분들이다 라고 하면 저희가 고려를 해보겠는데 그것도 아니고 또 카드 결제를 하게 되면 카드 결제 수수료라든지 이런 것도 비용적으로 지속적으로 나가야 되는 기기 때문에 그런 것도 부담이 많이 되죠.

【F사】

그럼에도 기본적으로 현재 가사서비스 노동시장은 “앱 시장이 대세”인데 “앱을 갖고 있지 않은 사업체는 (새로운 시장을) 개척하기가 어렵다”는 인식이 일반적이었다. 그런데 소규모 비영리 사업체의 경우 자체적으로 앱을 개발 운영하기 어려운 것이 현실이다.

가장 큰 문제는 **지금 앱 시장이 대세예요.** 가사랑에서도 저희같이 앱을 갖고 있지 않은 데에서는 개척하기가 어려워요. 앱을 사용하신 분들은 여기가 인증기관이네 진입도 편하고 0000는 30년 넘게 이런 일을 했기 때문에 괜찮아 난 돈 더 주고 쓸 수 있어 이렇게 접근성이 앱으로 들어가면 들어올 수 있어요. 진입이. 근데 저희는 앱이 없어요.

【J사】

사. 비영리기관 운영구조 특징

비영리기관의 경우 대부분 취약계층 여성일자리 지원 차원에서 오래 전부터 가사서비스 제공기관을 운영해 왔다. 유료직업소개소나 플랫폼 기반 사업체의 경우 연계 건수에 비례해서 '수수료'를 받는 구조가 대부분이다. 반면, 비영리기관의 경우 가사노동자에게는 월 회비 또는 교육비, 이용자에게는 연회비 등을 받은 구조로 운영하는 곳이 대부분이다. 따라서 가사노동자의 규모가 일정 수준이 되지 않는 이상 관리 인력의 인건비, 사무실의 운영비 등을 충당하는 것은 현실적으로 어려운 구조라고 밝힌다. 이에 비영리기관의 경우 사회적 기업으로 인증을 받아 인건비 지원을 받거나, 정부지원 사업에 참여하는 등의 방법으로 운영을 유지해 온 곳이 많았다.

> 수수료 체계인 데가 오히려 사대보험이나 퇴직금을 그쪽에서 이제 더 하기 때문에 훨씬 더 이제 급여 이제 이런 거를 만들기가 편하다고 보시면 돼요 근데 저희 같은 경우는 월 회비 체계가 그러다 보니까 이거를 맞추는 게 조금 어려워요. 근데 전국적으로 월 회비 구조를 갖고 있는 데가 몇 군데 없어요.
>
> 【F사】

> **이윤은 전혀 없어요.** 관리사님들한테 서비스 지원 비용 자체가 우리가 6만 원을 받잖아요. 6만 5천 원 받으면 그것들이 다 관리사님한테 가는 거예요. 대신에 저희가 아직도 회원들한테 회비를 받고 있긴 해요. 한 달에 5만 원씩 5만 원 그래봤자 20명도 안 되는 거야 100만 원도 안 되잖아요. 한 달에 제 급여가 사실은 마련이 돼야 되는 거잖아요. 사무실에서 하는 급여가 또 운영을 해야 되니까 또 회계를 운영하려면 운영비도 또 들어가는 거고 사무실 관리비도 들어가야 되고 그런 것들이 만만치 않게 들어가요 사실은.. 마이너스죠 아무것도 안 되는 거죠. 그래서 어쩔 수 없이 정부에서나 아니면 지자체에서 운영하는 그런 사업, 펀딩을 따야 되는 상황인 거예요.
>
> 【G사】

> 저희는 연회비 개념으로 진행을 해요. 가사는 연회비로 합니다. 그래서 1년에 정말 적은 6만 원이라는 돈만 내시면 1년간 이용을 하실 수가 있고 저희는 단타가 없어요. 1회성이 정말 3~4% 밖에 안 되고 고정이시거든요.
>
> 【J사】

또한 가사서비스를 제공하는 비영리기관의 경우 사회적 협동조합으로 조직을 변경해서 정부 인증을 받는 경우가 대부분이었다. 사회적 협동조합으로 변경할 때 대다수의 기관에서는 조합원의 규모를 축소하는 것으로 나타났다. G사도 경우도 "조합원 제도와 일반 회원 제도로 2중 구조로 운영하고 있다"고 밝힌다.

> 사회적 협동조합도 이중 구조로 운영을 그냥 일반 회원 제도와 조합원 제도로 2중 구조로 제가 지금 운영을 하고 있어요.
>
> 【G사】

아직 정부 인증을 받지 않은 K사의 이용자들은 1년에 5만 5천원의 연회비를 내고 있다. 가사노동자들은 이용요금을 이용자에게 직접 받고, K사에는 매달 회비를 내고 있다. 면접참여자는 이러한 운영구조에서는 선뜻 5명의 가사근로자를 고용해서 4대 보험, 퇴직금 등을 지급하기가 어렵다는 의견을 밝혔다. 더 나아가 사회적 협동조합의 경우 가사근로자로 일을 하는 조합원이 대표자가 되는 경우가 일반적인데, 대표자에게 사업주로서의 법적 책임을 지게 하는 것도 현실적으로 부담이 되는 점이라고 밝혔다.

> 경제적으로도 우리도 이게 많이 건수가 들어와야지 선생님들 고용해서 그런 4대 보험료나 이런 거를 충당할 수 있는 게 있어져야 되는데 사실상 저희가 얼마 정도의 수수료를 많이 뗀다든지 이런 게 없잖아요. 보통 저런 청소연구소나 미소 이런 데서는 이제 수수료 개념으로 건당 얼마씩을 계속 받거든요. 그러니까 저희는 거기하고는 경쟁력이 뒤쳐져서. 사실상 5명을 고용한다 하더라도 그게 참 어려운 부분이 있는 거죠. 그러니까 여기서도 자체 임원들도 이사장도 거의 이제 여기 가사관리사 일을 하시는 분이 이제 대표를 어느 정도를 맡고 있기 때문에 사람들한테 그런 책임을 전가하게끔 하는 거죠. 어떤 무슨 일이 생겼을 때 그거를 책임질 수 있는 어떤 능력이 있거나 그런 편은 아니니까 책임을 지우는 게 쉽지 않고
>
> 【K사】

4. 정책수요

가. 정부 인증 제공기관으로서 향후 계획

아직 법 시행 초기이기 때문에 가사서비스 노동시장이 어떻게 변할 것인지에 예측하기 어려운 상황이다. 이에 본 연구의 면접에 참여한 인증기관들도 가사서비스 노동시장을 어떻게 전망하고 있는지, 짧은 기간이지만 정부 인증 가사서비스 제공기관으로 운영해 본 경험에 따라 향후 계획에도 차이가 있었다.

우선, A사는 현재 정부 지원 사업에 적극적으로 참여해서 사업체를 확장하는 전략을 추진하고 있었다. 다른 한편으로는 민간 서비스를 확대하기 위한 대책이 필요하다는 것을 인식하고 있었고, 이를 통해 '수수료' 수입을 확대하는 구조를 만들 계획을 밝혔다.

정부 지원 사업에만 의존할 수 없으니 이제 민간 서비스에 대한 확대를 어떻게 할 것인지에 대한 방향이 가장 사실은 중요할 것 같아요. 그거에 대한 대책을 좀 마련을 하려고 하고 〈중략〉 그러면 이제 정부 지원이 아니어도 민간사업을 위해서 어쨌든 우리가 이제 일하는 사람들이 이 정도 모집이 캐파가 있으니 이제 진행을 해야 되잖아요. 그래서 그 부분이 이제 가장 이제 큰 방향이 될 것 같아요. 어쨌든 4대 보험료보다 이제 수수료를 더 받을 수 있게끔 하는 사업의 구조를 만드는 게.

【A사】

G사는 정부 인증을 받기는 했는데 '가사서비스' 만으로 사업체를 유지하는 것이 가능한지 고민이 많다고 밝힌다.

인증기관으로 00시 1호로 인증받기는 했지만 가사서비스만 갖고 될까 다른 서비스를 조금 더 접목을 해야 될까 그런 것들에 대한 고민이 지금 많이 되고 있는 상황이에요. 〈중략〉 저희 같은 경우는 가사 서비스만 하다 보니까는 점점 회원도 줄어드는 것 같아요.

【G사】

H사는 정부의 인증을 받은 초기인 2022년까지는 가사근로자 더 채용해서 '프리미엄' 서비스를 확대하고자 하는 계획이 있었다고 한다. 그런데 몇 개월 운영해 본 2023년 4월 현재 시점에서는 향후 채용 확대 계획에 대해 "잘 모르겠다"고 밝힌다.

(생각보다 고용돼서 일하고 싶어 하시는 분들이 많지 않았다는 건가요?) 네. 생각보다 없었어요. 저희는 인력 풀이 좀 있다 보니까 그렇게 채용을 했는데 여기서 더 채용하는 건 고민이 많이 되긴 하는 것 같아요. 사람이 더 있을까. 왜냐하면 저희가 작년에 더 채용을 하려고 계속 했었는데 그 과정이 좀 쉽지 않더라고요. (왜 더 채용하려고 하신 거예요?) **저희는 채용해서 이분들을 좀 더 프리미엄화 하고 싶었거든요.** 저희 직원이었을 때 조금 더 프리랜서보다 소속감을 느끼고 하실 수 있을 거라고 생각을 해서 그런 쪽으로 방향을 한 섹터를 더 만들려고 했는데 그것도 인원이 좀 늘어나야 되는데 그게 지금 잘 안 늘어나가지고.

【H사】

작년까지만 했어도 더 많이 채용하는 쪽이긴 했었어요. 근데 이번년도는 사실 잘 모르겠어요. 왜냐면 정부에서도 계속 홍보를 더 해주겠다고는 했었는데 고용노동부에서는. 홍보를 하고 있는 건지도 잘 모르겠고.

【H사】

더 나아가 현재 일하고 있는 가사근로자가 퇴직할 경우 새로 채용할 것이냐는 질문에 대해서는 "좀 더 고민해봐야 할 것 같다"고 밝혔다. 정부 인증 제공기관으로 운영하면서 프리미엄 서비스를 제공하는 것을 "계속 테스트를 하는 과정이지만...프리미엄화가 안 된다"는 결론으로 가고 있다는 것이다. 즉, '프리미엄 서비스'에 대한 수요가 증가하지 않을 것이라고 예상하고 있었다.

(현재 일하시는 분들 중에 한 두 명이라도 그만두면 다시 또 채용을 하시는 구조로 가시는 거예요?) 그건 좀 더 고민해봐야 될 것 같아요. 왜냐하면 저희가 지금 여러 가지 테스트를 하는 과정이긴 한데, 이분들이 과연 프리미엄화가 될까를 저희도 계속 테스트를 하는 과정이거든요. 근데 **지금 좀 프리미엄화가 안 된다는 걸로 가고는 있어요.** 왜냐하면 이분들도 여러 가지 다 사정들도 갑자기 생기고. 나이가 있으시다 보니까. 쉽지가 않더라고요. 또 교육도 아니고 약간 보육의 분야니까 프리미엄 자체가 좀 어렵고. 그래서 이러다가 더 뭔가 베네핏이 없으면 더 유지하기도 쉽지 않겠다는 생각이 좀 들기는 하더라고요.

【H사】

B사는 정부 인증을 받기 위해 지역의 유료직업소개소 운영자들이 모여 법인을 설립했을 때는 "포부가 컸다"고 밝힌다. 그러나 아직까지는 정부 인증 가사서비스 제공기관으로 운영하는 것의 장점이 크지 않다고 한다. 정부 인증 가사서비스 제공기관이라고 홍보하는 것 이외에는 별다른 차이가 없다는 것이다.

다 까놓고 얘기해서요. 미미해요. **저희는 포부가 컸어요.** 이렇게 인증을 하면 정부의 지원도 있고.

【B사】

단지 그냥 우리는 정부 인증기관이야 이렇게 홍보하는 거 문구 하나 들어가는 거 외에는 솔직한 얘기로 없어요. 그리고 지원받는 것도 4대 보험에서 국민연금 본인부담금 80%. 국민연금하고 고용보험만 해당되잖아요. 이런 거 얘기해도 일하시는 분들이 그래요. 그거 얼마 된다고. 이렇게 인식을 하세요.

【B사】

비슷한 맥락에서 D사는 인증기관의 사업을 적극적으로 운영하는 것에 대해서 다소 회의적이었다. 향후 계획을 묻는 질문에 "저희는 한 발을 뺀 상태"라고 밝혔다. 기존의 돌봄서비스 중심의 사업을 가사서비스까지 확장하기 위해서 관련 시설을 새롭게 설비하고 담당 인력을 배치하였으나 "있는 것만 유지하고 있는 현실"이라는 것이다.

저희는 한 발을 뺀 상태예요. 수입도 안 맞고. 사무실에 한 편을 인테리어까지 해서 가정관리룸으로 만들어 놨었거든요. 그래서 거기서 이제 교육이라든가 저희는 부엌 시스템까지 교육장에 다 있어요. 싱크대까지도 크고 인덕션도 다 되어 있어요. 그래서 거기서 이제 트레이닝을 좀 시켜서 위생적인 부분 이제 해서 그렇게까지 투자를 하고 했는데

【D사】

있는 것만 유지하고 있는 현실이고요 제가 그쪽 파트에 담당자까지도 뽑아놓은 상태였어요. 그래서 솔직히 저한테는 되게 손실도 되게 컸던 케이스이기 물론 제가 운영을 잘 이끌어가지 못했던 부분도 물론 있을 거는 같고요 이거를 놓지 않고 있는 이유는 조금 더 좋아지는 지원이라든가 아니면 진짜 서울처럼 그렇게 3회든 그런 거를 해준다면 저는 다시 또 해볼 생각은 있습니다. 근데 기존에 지금 하고 있는 것만 그냥 돌리는 상태지 새롭게 뭔가를 시작, 더 받으려고 영업을 하지는 않아요.

【D사】

E사의 경우 가사서비스 제공기관으로 인증 받아 운영하면서는 향후 지속가능성에 다소 회의적인 견해를 피력하였다. 그 이유에 대해서는 크게 두 가지를 제시하였다. 첫째, 법제도적으로 정부 인증 가사서비스 제공기관이 유료 직업소개소 사업을 겸업할 수 있도록 하는 제도적 문제를 지적하였다. 둘째, 가사서비스는 일단 고객과 근로자가 신뢰관계가 형성되어 장기적으로 서비스를 제공할 경우 제공기관의 역할은 줄어드는 현실을 지적하였다. 이런 경우 이용자 입장에서는 제공기관에 수수료를 지급하기 보다는 가사노동자와 직접 '계약'을 맺는 것을 선호한다는 것이다. 이에 가사서비스 사업의 지속가능성에 다소 회의적이었다.

유료 직업소로 형태로 운영해도 된다. 이렇게 적혀 있으니 사람들이 굳이 이거를 유료직업소개소 형태로 운영하시는 분들도 당연히 있을 거고

【E사】

이제 이용자랑 그냥 다이렉트로 (여기서 채용을 했으면 근로계약을 여기랑 맺었는데 그렇게 할 수가 있어요?) 근로계약은 그쪽에서 그냥 안 오면 끝나는 거잖아요. (그런 경우도 있어요?) 되게 많죠. 왜냐하면 본인은 장기로 계속 쓰고 싶은데 회사한테 왜 줄 필요가 있냐 이용자 입장에서 (직접 계약하는 형식으로?) 그런 형태로 가는 게 생각보다 많더라고요 제가 생각을 해보니까 산모·신생아 쪽 같은 경우는 기간이 정해져 있어요. 15일 20일 정해져 있는데 이거는 고정된 집을 계속 가니까 이 패턴이 익숙해지면 중간자가 필요 없겠다는 생각이 들겠다는 게 느껴지더라구요. 왜냐하면 썼던 사람이 계속 쓰는 그런 느낌이니까 그러니까 월 렌탈료 같은 느낌이거든요. 그런데 네가 왜 중간자가 왜 필요하냐 라는 형태가 되니까, 나중에 문제가 생기는 건 둘째 치고 그 사이에 검증을 본인이 이미 해버린 거잖아요. 그러니까 이제 중간자가 없어지는 거죠.(그럼 지난 1년 동안 그렇게 해서 그만두신 분들이 있어요?) 엄청 많죠.

【E사】

나. 정부 인증 제공기관으로서의 장점

면접에 참여한 정부 인증 가사서비스 제공기관의 관리자들은 인증기관의 장점으로는 기본적으로 정부 지원을 받을 수 있는 점을 언급하였다. 즉, 부가가치세가 면세 처리되는 점, 4대보험 일부를 지원하는 점을 언급하였다. 특히, 부가가치세가 면세되었던 직업소개소와 달리

일반 사업체로 운영했던 H사의 경우 '부가가치세 면세'를 실질적인 장점으로 인식하고 있었다. 또한 기존에도 가사노동자들을 직접 고용해서 4대 보험에 가입하고 있었기 때문에 '4대 보험 일부 지원'도 비용의 측면에서 장점이라고 인식하고 있었다.

> 일단 면세 처리되는 부분도 컸고요. 사무실은 일반 과세, 일반 세대는 면세를 처리하고 있는 거죠. 그 부분에서 일단 매출적으로 이익적으로 플러스가 되는 부분이 있고요. 4대 보험도 일부 지원 해 주시는 부분이 있고요.
>
> 【I사】

> 아무래도 이제 저희가 이제 인증으로 되었다는 그런 말씀을 듣기도 하시고 저희들이 가사 서비스 같은 경우는 부가세 제외 대상이잖아요. 그러다 보니까 그런데 현금 영수증을 저희가 끊어준다든가 계산서를 좀 발행해 드릴 수가 있어요. 가사 서비스 같은 경우는.
>
> 【G사】

또한 면접에 참여한 사업체 중에서는 향후 정부 또는 지방자치단체에서 추진하는 관련 지원 사업에서 정부 인증 가사서비스 제공기관에게 우선 기회를 부여하지 않겠냐는 기대를 가지고 있는 사례들도 다수 있었다. A사는 정부 인증 제공기관의 장점에 대해서는 정부 지원 사업에 참여할 수 있는 것과 고객이 일반 서비스와 인증 서비스 중 선택할 수 있도록 기회를 주는 것을 언급하였다. 사업체 입장에서 장점은 크지 않지만, 향후 가사서비스 노동시장이 인증 받은 제공기관을 중심으로 변화하게 될 것이라고 생각하고 있었다.

> 인증기관으로서 장점은 **어쨌든 나라가 이렇게 주도하는 이런 사업에 참여를 할 수 있는 거고,** 그리고 저희한테 오는 고객들한테 선택지를 줄 수 있는 거죠. 일반 서비스와 인증 서비스를 제공할 수 있는 거에 대한 그런 게 있고. 사실 인증, 인증기관이 4대 보험 해가지고 두 가지 보험을 나라에서 지원을 해 준다고 이렇게 지금 제도는 돼 있지만 사실 그게 사업체 입장으로는 그 지원은 되게 미비하고 오히려 되게 돈이 오히려 사업자가 돈을 많이 내야 많이 지불을 해야 되는 사업이에요. 지금. 근데 결국은 결과론적으로는 **앞으로 가사 서비스를 하는 시장이 그런 방향으로 갈 거니까 저희는 이제 시작할 때 이거를 인증을 받으려고 노력을 한 거고요.** 그래서 결국에는 이걸 바탕으로 저희가 나라 사업을 많이 해서 지점들한테도 일자리를 좀 주고 저희 일하시는 분들도 많이 모집하면 그렇게 되는 거죠. 일자리를 많이 제공할 수 있는 거죠. 저희가 개인적으로 할 때보다는 일자리가 더 많아지는 거니까 결국에는.
>
> 【A사】

실제로 A사는 정부 지원 사업에 적극 참여하고 있고, 향후에도 정부 지원 사업을 중심으로 사업을 확장할 계획을 가지고 있었다. 면접 당시 00시에서 추진하는 가사서비스 관련 사업의 추진기관으로 선정되었다. 00시 사업은 올해 예산이 약 60억 정도이며, 권역별로 사업을 추

진할 기관 5개소를 선정했다. 이에 따라 A사는 12억 정도의 사업비를 받게 되었다. 그리고 2021년 이후 매년 지속해오던 00시 한부모 가사서비스 사업에도 지원한 상태였다. C사도 A사와 같이 00시의 가사서비스 지원 사업을 위탁받았다.

> 정부 지원 사업을 이번에 이제 두 개를 가사 서비스 지원 사업을 2개를 넣었는데 네 이제 한 개는 이제 되었어요. 정부 지원 사업 2개를 이제 집어넣었고 1개는 이제 저희가 선정 기관이 됐어요. 주관 기관이 되었어요. 이제 이런 기회들이 어쨌든 정부 인증기관으로 인해서 이제 열리게 되는 거죠. 기회가. 하나는 00시 한부모 가사 서비스 그건 이제 원래 작년 재작년 2021년 22년 이렇게 수행을 했던 사업이고 올해 이제 다시 또 지원을 하게 되었어요. 아직 발표는 아직 이제 PT가 남았고요.
>
> 【A사】

> 한부모가 처음에 사업할 때 전체 사업은 4억이고 저희가 그 중에 1억 2천을 한 거고, 이번 00시 같은 경우에는 전체 사업비는 한 60억 정도 되는 걸로. 저희가 하는 거는 12억 정도. 10배 성장을 해야 되는 거죠.
>
> 【A사】

E사에서도 정부 인증 제공기관의 장점에 대해서 4대 보험, 신중년 지원금 등을 언급하면서 향후 정부에서 관련 사업을 추진할 때 "우선권을 얻을 수도 있겠다"는 기대를 하고 있었다.

> 지금은 잘 모르겠는데 어쨌든 저는 지금 이 애매한 선이 아직도 있잖아요. 아까 말씀드렸던 육아랑 가사랑 이게 합쳐지는 애매한 선이 있기 때문에 혜택을 보는 것들이 당연히 있죠. 신중년 지원도 받아본 거고 그리고 저는 국민연금, 고용보험도 지원을 받을 수 있는 거고요 그리고 추후에 혹시 00시에서 가사 서비스 제공기관들을 모집을 한다고 하면 **정부 지원 바우처 사업이 또 생긴다면 우선권을 얻을 수도 있겠죠.**
>
> 【E사】

또한 사업운영의 측면에서 고객들은 물론 새로 일하고자 하는 가사근로자들이 사업체에 대해 '신뢰'를 갖는 점을 언급하였다.

> 정부에서 지금 인증한다고 해가지고 저희들이 홍보라고 할지 그 다음에 이런 회의라고 할지 그런데 나갔을 경우 **고객님들한테도 저희가 정부에서 인증 받은 기업이라고 했을 때 그런 분들이 좀 믿을 수 있다고 그런 부분은 좀 있어요.** 그런 메리트는 있는 것 같아요.
>
> 【G사】

인증을 했다고 아무래도 정부에서 인증한다는 거에 대한 것을 고객들한테 약간 어필할 수 있는 거고 관리사님들도 그거가 조금 현장에서 일하실 때 그래서 인증기관이고 믿고 서비스를 할 수 있다. 그 다음에 신규들이 들어왔을 경우에 대부분에 계속 그걸 물어보잖아요. 관리사님들이 우리나라 사람이냐고 물어보는 경우고 여기는 어떻게 운영을 하느냐고 물어보기도 하고 그래서 저희가 이제 정부에서 인증하는 그런 기관이다. 그렇게 말씀을 드리기도 하고 홈페이지에서 한번 들어가서 보시기도 하신 분도 계시기도 하시고 그래서 그런 부분을 저희가 좀 어필할 때 고객님들이 아 그런 것도 있어요 하고 그럴 때 좀 믿음을 좀 더 갖는 것 같아요.

【G사】

더 나아가 F사는 정부 인증 제공기관의 장점에 대해서 가사근로자들이 고용되어 일하기 때문에 소속감과 책임감을 가지고 더 열심히 일하려고 노력하는 것이라고 밝힌다.

일단은 가사관리사님들 입장에서는 그 얘기하시더라고요 **직원이기 때문에 소속감도 있고 나는 정식 직원이야 이렇게 당당하게 얘기할 수 있는 거** 그리고 또 이제 직원이기 때문에 그냥 마음가짐도 내가 혼자서 하는 게 아니라 기관을 대표해서 가서 일을 하시는 거기 때문에 **훨씬 더 일하는 거에 대한 책임감이나 소속감도 훨씬 더 생기는 거고 더 잘하시려고 하는 것도 있구요.** 그런 거는 커다란 장점인 것 같아요. 그리고 이제 기관 입장에서도 이런 부분들이 많아지면 일단 잘하시는 분들이잖아요. 경력도 어느 정도 되고. 그러면 그 분들을 관리하면 고객들도 사실은 만족도가 굉장히 높아질 거거든요. 그런 거에 대해서는 굉장히 장점인 것 같아요.

【F사】

한편, 장점에 대해 특별히 잘 모르겠다고 답변한 경우도 있었다. 플랫폼 기반인 H사에서는 정부 인증 제공기관 소속 가사근로자가 “늘어났다면 장점이 될 수도 있었을 텐데” 라고 밝히면서 현재로서는 정부 인증 가사서비스 제공기관으로서 장점에 대해 “잘 모르겠다” 고 밝힌다.

사실 많이 만약에 선생님들이 늘어났다고 하면 또 장점이 될 수도 있었을 텐데. 지금으로서는 또 잘 모르겠어요. 그렇게 혜택이 좀 있나? 왜냐면 이것저것 바우처 같은 거 할 때 혜택을 준다고 하는데 또 그게 얼마나 혜택으로 다가오는지는 잘 모르겠더라고요. 마땅히 그런 사업도 없고 그래서 아직은 잘 모르겠어요. 딱히 와 닿는 게 없어가지고.

【H사】

다. 현재 정부 지원 정책에 대한 의견

1) 정부 지원 사업 기간 확대

현재 정부는 가사서비스 제공기관 및 가사근로자에 대해 국민연금과 고용보험료의 80%를 지원하고 있다. 다만, 월평균보수, 재산, 종합소득 관련 지원요건을 모두 충족해야 한다. 그리고 지원기간은 근로자 1인당 최대 36개월로 제한되어 있다. 이와 관련 K사는 현재 정부 인증을 받을 경우 4대 보험 등의 지원을 받을 수 있지만, 한시적이고 실질적으로 큰 도움은 되지 않기 때문에 "선뜻" 인증을 추진하기 어렵다고 밝힌다.

> 조건이 근로기준법으로 5명 이상을 정한 거라고 봤는데 지원을 해주겠다고는 해서 막상 딱 뚜껑을 열어보니까 사실 지원이라는 게 단지 그냥 한시적으로 이렇게 그냥 밖에서 봤었을 때는 이렇게 지원해 주고 하니까 좋겠다는 생각이 들 수는 있어요. 그런데 제가 봤었을 때는 너무 작은 금액인 거고 이제 어떤 몇 년 1년, 2년 얘기만 이렇게 해서도 보면 반가운 것 같지만 실질적으로 들여다보면 도움이 안 되니까 아무도 이거를 선뜻 나서지 않는다고 얘기를 하거든요.
>
> 【K사】

비슷한 맥락에서 인증을 받은 F사는 향후 신중년 적합직무 지원금 등 정부 인증 제공기관에 대한 지원이 중단되면 "기관에서 계속해서 돈을 이제 투자를 하면서 이제 이 사업을 끌고 나가야 되는데 그렇게 하기는 좀 어렵지 않나" 하는 의견을 밝혔다.

> 지금 **신중년 지원금이라든지 4대 보험이라든지 이런 게 한시적인 거잖아요.** 그럼 2년만 이렇게 지원을 해주겠다. 근데 그게 끝나게 되면 사실 저희도 할 수 있을지 없을지 모르겠어요. 지금도 신중년을 지원을 받았을 때 수익이 남지는 않거든요. 100% 다 신중년을 다 가입하시는 게 아니기 때문에 그렇다고 하면은 전체가 다 없어졌을 때는 기관에서 계속해서 돈을 이제 투자를 하면서 이제 이 사업을 끌고 나가야 되는데 그렇게 하기는 좀 어렵지 않나
>
> 【F사】

2) 신중년 적합 직무 고용지원 사업 대상 확대

다음으로는 신중년 적합직무 고용지원 사업에 대한 의견이다. 현재 정부 인증 제공기관의 사업주가 신중년 적합직무 고용지원 사업의 지원요건을 충족하면 신규 고용한 근로자의 임금 일부를 사업주에게 지원하고 있다. F사의 경우 "신중년 지원금이 없으면 운영 자체가 완전 불가능하다" 고 밝힌다. 이에 가사근로자를 고용할 때 신중년 고용지원금을 받을 수 있는

연령, 소득요건 등의 조건이 되는지 고려한다. 현재 신중년 적합직무 고용지원금을 받기 위해서는 '만 50세 이상 실업자'를 고용해야 한다. 그리고 월 임금은 183만원 이상이어야 한다. 이에 F사에서는 지원금 대상이 되는 '만 50세 이상'의 연령층을 주로 가사근로자로 고용하게 된다고 밝힌다. 따라서 신중년 지원금의 지원 대상 연령을 확대하면 좀 더 다양한 연령대의 가사근로자를 고용할 수 있을 것이라고 제안하였다. E사에서는 '월 임금 183만원 이상'이라는 요건이 가사근로자의 현실에 비해 높다는 의견을 제시하였다. 지원요건을 충족하기 위해서는 하루 7시간 이상 일을 해야 하는데, 가사노동자의 노동 강도나 이동시간 등을 고려할 때 쉽지 않은 일이라는 것이다.

> 이제 4대 보험이라든지 아니면 지금 신중년 지원금도 지금 받고 있잖아요. 그렇게 이제 지원을 받아서 4대 보험 때문에 조금 급여가 많이 깎이지는 않으시고 대신에 이제 **신중년 지원금이 없으면 운영 자체가 저희는 완전 불가능한 거예요.** 그래서 신중년 지원금을 네, 다섯 분 중에서도 그냥 몇 분 정도는 받을 수 있는 분을 기본적으로 해놓고 나머지는 그냥 최소한 그래도 한 달에 85만 원 이상은 버시는 분으로 저희가 이제 뽑는 거죠.
>
> 【F사】

> 일단은 저희가 이제 **신중년 보조금이나 이런 것 때문에 50세 이상을 저희가 뽑아요. 그러다 보니까 이제 40세인 분들은 하고 싶어도 못 들어오는 경우가 많아서.**
>
> 【F사】

> 기관 입장에서도 더 많은 관리사님들한테, 지금 저희 같은 경우에 정부 보조나 이런 것 때문에 50세 이상인 분들의 한정해가지고 이거를 있잖아요. 근데 이제 그런 지원 폭이라든지 이런 걸 넓혀주면 저희도 더 다양하신 분들을 또 이제 채용을 할 수가 있을 것 같아요.
>
> 【F사】

> 3명을, 이제 지원자는 더 조금 더 있기는 했는데요. 가사 근로를 8시간씩 하는 게 말이 되냐 라는 형태의 의아한 반응을 보였던 분이 되게 많으셨고 그래서 8시간씩 어떻게 짜줘야 되냐는 고민을 저도 많이 했고 그래서 이 시간을 어떻게 좀 줄일 수 있는 방법이 없냐고 물어봤는데 그건 일단 불가능했었고 무조건 7시간 이상은 근무를 해야 하니까. 그래서 이제 코스를 두 개로 해서, 두 개로 짜서 진행을 해야겠다. 7시간 근무를 한다고 치면 이제 중간에 휴게 시간을 2시간 잡아서 이동시간까지 포함을 시켜버리면 되지 않을까 이렇게 생각을 했었죠.
>
> 【E사】

3) 복지몰 지원 사업 관련 의견

다음은 복지몰 지원 사업 관련 의견이다. 고용노동부는 민간 복지 전문기업과 업무협약을 맺어 올해 3월부터 이용자들이 사내 복지포인트로 인증기관의 가사서비스를 구매할 수 있도

록 하고 있다. 해당 기업들은 정부인증 가사서비스를 활성화하는 차원에서 “최저입점 수수료율을 적용” 한다고 밝힌 바 있다. 이와 관련 B사는 복지몰에 입점했으나 4월 면접 당시까지는 복지몰을 통해 서비스가 연계된 사례는 없다고 밝혔다. H사 또한 복지몰에 입점은 하였으나 면접 당시까지는 실질적인 효과는 못 느끼고 있었다. 또한 복지몰에 수수료를 지급해야 하는 구조라 이용요금의 상승을 가져올 수 있다고 우려하였다.

> 들어갔는데 단 한 건도 안 오고 있어요. 거기서는 서비스를 진행하다고 그래서 저희가 협약을 맺고 그 안에 들어가서 다 저희 걸 오픈을 했어요. 근데 단 한 건도 거기서 서비스 진행된 게 없어요.
>
> 【B사】

> 이번에 00랑 00복지몰 입점했는데 뭐 하고 있는지도 잘 모르겠어요. 입점 되어있는데 아무것도 소식은 없고 입점만 됐어요. 입점만. 그게 저도 얘기 들어보니까 복지몰의 사용이 사실 더 비싸게 책정될 수밖에 없는 부분도 또 있잖아요. 복지몰 안에서. 그게 복지몰에서 또 수수료를 떼는 거예요. 그러니까 저희도 더 올릴 수밖에 없는 거죠. 왜냐하면 저희도 수수료를 받아야 되는데. 그 00복지몰에서 또 수수료를 10%를 떼 가니까 그러면 저희는 0이잖아요 팔아도. 그러니까 저희가 더 올릴 수밖에 없는 거예요. 수수료를 그래서 5%만 떼 가게 해놓은 거예요.
>
> 【H사】

라. 추가적인 정부 지원 제안

1) 정부 지원 사업 참여시 우선권 부여

면접에 참여한 사업체들이 정부 인증을 받은 이유 중에 하나는 정부 지원 사업에 적극적으로 참여하고자 하는 목적도 있었다. 이에 중앙정부 및 지방자치단체에서 가사서비스 관련 사업을 추진할 경우 정부 인증을 받은 가사서비스 사업체에 우선권을 부여하는 방안을 제안하였다. B사는 현재 00시의 위탁사업을 수행하고 있는데, 정부 인증 가사서비스 제공기관이라고 해서 “가산점이 있었던 것은 아니다” 고 밝힌다. 당시 경쟁했던 사업체는 플랫폼 기반 가사서비스를 제공하는 사업체로 정부 인증은 받지 않은 사업체였다고 한다.

> 00시 지자체에서 시행을 할 때도 들어갔는데 제가 알기로는 청연은 가사 인증을 안 받은 걸로 알고 있어요. 그런데 거기 업체하고 경쟁이 붙어서 결국에는 제가 피피티 하고 이렇게 해서 따내긴 했지만 그럴 때에 제가 알기론 정부인증기관이라고 해서 가산점이 있었던 건 아니에요. 단지 저희 피피티하고 저희 설명하면서 내부에서 어떻게 결정이 됐는지 모르겠지만 처음부터 고용노동부에서 그렇게 되면 지자체에서 사업 시행할 때 정부인증기관에 우선 가산점을 준다든지 이런 내용은 전혀 없어요.
>
> 【B사】

각 지자체에서 제공 기관을 잘 운영할 수 있도록 사업 아이템들 그런 것들을 같이 고민해갖고 하면은 좋을 것 같아요. 지금 00시 같은 경우는 아직 제공 기관으로 가지는 않고 있는데 거기 같은 경우는 비정규지원센터라든가 그런 쪽에서 제공 기관으로 인증을 해라 사업들을 자기들이 밀어주겠다. 그렇게 말씀들을 이제 거기는 협동조합이기 때문에 그렇게들 또 이렇게 계속 지자체에서 지원을 해 주는 거죠. 거기는 조례도 만들어졌고 그 다음에 막달서비스라고 혹시 들어보셨어요? 〈중략〉 고용노동부도 노력이 필요하지만은 결국은 지자체에서 운영이 잘 돼야 되는 거잖아요. 가사서비스 자체가. 그래서 지자체에서 그런 노력들이 조금 필요한 것 같아요.

【G사】

2) 직무교육에 대한 지원

다음으로 면접에 참여한 사업체들이 다수 제안한 정책은 교육 사업에 대한 지원이었다. C사 대표는 정부 인증 가사서비스 제공기관이 경쟁력을 갖기 위해서는 ‘서비스 차별화’가 필요하다고 보았다. 이를 위해서는 교육과 전문화가 중요하다고 인식하고 있었다.

원래 4시간에 8만 원 4시간에 8만 원이었는데 이분들은 10만 원입니다. 제가 **서비스 차별화를 한 다음에 10만 원을 달라고 해야지** 그걸 인정을 받는 거잖아요.

【C사】

앞으로 어디로 가야 되냐 **이것도 전문가가 돼야 된다는 얘기인 거죠.** 저희가 굳이 왜 가정관리사라고 이름을 붙이고 친환경화 하고 이쪽을 정리 수납 쪽에다가 이제 서비스를 갖다 붙였냐 하면은 최근에 이제 분화되는 경향들이 있어요. 무슨 호텔 수준의 청소. 이런 것들도 그 뭔가 특화됩니다. 하다못해 청소도 계단 청소만 하는 데들도 있잖아요.

【C사】

I사는 가사근로자에 대한 직접 고용과 지속적인 교육을 통해 ‘전문적인 서비스’를 제공하는 것으로 차별화하는 전략을 세우고 있었다. 특히, 가사노동자들이 매일 사업체로 출근하기 때문에 “조회처럼” 매일 교육을 하고 있다는 것이다.

다른 사업보다 왜 이렇게 낙후됐을까 라는 생각이 들었어요. 봤을 때 전문직이라는 생각이 없으세요. 그냥 누구나 다 하는 청소 근데 저희는 특히 저희가 추구하는 바는 누구나 하는 그 정도의 청소를 그런 그 정도 하시는 분을 바라는 게 아니에요. **전문화 전략을 하는 거죠.** 그렇다고 저희가 막 특이하게 입주 청소, 줄눈. 특수 청소를 하고 싶은 생각은 1도 없어요. 정말 없어요. 어떻게 보면 저는 젊은 용어로 엣지 있게. 뭔가 좀 다르게. 이렇게 하려고 저희는 그래서 교육을 시키는 거죠. 그렇게 계속 전문적인 일이라는 인식을 드리고 있고요.

【I사】

> 교육 준비. 회의 준비. 그러니까 그분들한테 저희 교육 되게 많이 신경 써요. 〈중략〉 매일 조회처럼 합니다. 어차피 다 여기 출근하시니까 조회처럼.
>
> 【I사】

A사에서도 정부 인증 제공기관으로서 차별성을 갖기 위해서는 교육프로그램이 필요하다고 생각하는데 이 또한 사업비가 필요한 일이라고 밝혔다. 이에 고용노동부가 정부 인증 가사서비스 제공기관에서 일하는 가사근로자를 위한 교육프로그램을 운영한다면 개별 인증기관에서 별도로 교육을 진행하지 않아도 될 것이라고 제안하였다.

> 이게 어려운 거는 사업을 인증해서 유지하기 위한 비용도 많이 드는데 이 교육 훈련도 자체적으로 마련하지 않으면 차별성이 없는 거예요. 그렇잖아요. **만약에 고용노동부에서 인증기관에 종사하는 분들을 집단 교육 제도를 마련한다면** 저희가 개별적으로 이 교육을 진행할 필요는 없어지는데 지금 그게 안 돼 있고 개중에 이제 규모가 큰 업체들이 자체적으로 교육을 하고 있잖아요. 근데 그런 교육을 진행하는 거에도 사업비가 드는 거죠.
>
> 【A사】

이런 맥락에서 F사도 정부 인증 제공기관에 대해 직무 관련 교육훈련 지원 사업을 제안하였다. 사업체에서 자체적으로 교육을 하고 있지만, 가사서비스 분야도 전문화되는 추세에 맞춰 교육과정을 운영한다면 도움이 될 것이라는 의견이었다.

> 원래 가사관리사님들 교육이라든지 이런 거를 좀 하게끔 돼 있잖아요. 근데 지난번에 저희도 이제 저희 가사관리사님이 서울에서 교육이 있어서 저희가 이제 모시고 이제 교육을 받게끔 해드렸는데 너무 좋아하시더라고요 그래서 그런 교육 기회가 좀 자주 있었으면 좋겠다. 이제 가사에 필요한 청소 도구라든지 이런 교육인데, 저희가 이제 했어도 또 이제 전문적으로도 하시는 분들이 오면 그런 게 있잖아욧. 그리고 이제 교육을 하는 김에 가사노동자에 대한 그런 것들 인식이라든지 이런 것도 해 주셨으면 좋겠고 대신에 교육을 가게 되면 저희는 그거를 근무로 인정을 해서 급여를 드리는데 그거는 안 나오잖아요.
>
> 【F사】

3) 「가사근로자법」 및 인증기관에 대한 홍보 확대

대부분의 사업체에서는 「가사근로자법」 그리고 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 적극적인 홍보가 필요하다고 밝혔다. 정부는 현재 '가사랑'이라는 홈페이지를 만들어 정부 인증 가사서비스 제공기관 등 관련 정책을 홍보하고 있다. 이와 관련 B사 면접자는 "가사랑을 알고 있는 일반인이 없다" 고 밝힌다.

홍보. 홍보 가사 서비스가 인증을 받는 그런 제도로 만들어졌다는 홍보도 **너무 아무도 몰라요** 선생님 우리나 알지. 네 아무도 모르고

【D사】

가사랑 해가지고 홈페이지를 만들었다고는 해요. 거기에 들어가면 볼 수는 있어요. 그런데 **가사랑을 알고 있는 일반인이 없어요.** 일반 이 기관에서 관련된 일을 하시는 분 외에는 가사랑이라는 홈페이지가 있는지도, 아는 분이 제가 봐서는 없어. 아예 없어요. 아예 없고요. 그러다 보니까 노동부에서 이 사업을 성공을 시키고 말 그대로 이걸 제대로 했다고 하려면 오히려 TV 광고라든지 이런 걸 정책 홍보를 해줘야 돼요. 정부에서. 이거를 이 업체를 이용을 하셔서 하셔야 여러분들이 이만한 혜택을 보실 수 있습니다라는 걸 홍보를 해줘야 되는데 단 한 건도 없어요. 그냥 홍보가 전혀 안 돼 있어요. 그리고 고객들한테 저희 정부인증기관입니다. 얘기하면 그게 뭐예요? 이렇게 나와요.

【B사】

이제 **인증 가사가 도입이 됐어도 사실은 이게 굉장히 홍보가 많이 되지는 않았어요.** 저희도 자체도 홍보를 많이 못하기는 하지만 주변에서도 인증 가사나 가사근로자다 이런 내용들 그리고 이제 소득공제나 이런 거 다 되는 가사서비스 이용하세요라는 그런 것들이 많지 않다 보니까 네 고객들도 긴가민가해서 전화했다가 그런 게 있어요? 라고 얘기 들으면서 대기를 하게 되는 그런 상황이 저희 기관에서밖에 못하고, 못 들으시는 것 같아요. 그런 홍보도 좀 잘 해주셨으면

【F사】

4) 인증기관 가사서비스 이용료 가이드라인 제시

D사에서는 가사서비스 이용요금도 사업체마다 다른 현실을 지적하면서 유사한 노동을 하는 만큼 “적정한 이용료를 정해서 동일하게 적용할 수 있도록 하는 방안”이 필요하다는 의견을 제시하였다.

저는 그거를 그래서 동일한 가격을 받게 해 주셨으면 좋겠어요. 그동안 기존에도 업체에서 알아서 받으라고 하시더라고요 수수료도 급여도 너네가 알아서 하라고 하셨는데 근데 그거는 인증을 받은 그거에는 안 맞는 것 같아요. 그래서 저는 좀 가격도 네 적정한 가격을 만들어서 동일하게 될 수 있도록 하는 것도 저는 좋을 것 같고. 업체 수수료도 딱 정해 주시고 근로조건도 그만큼 딱 확보해 주시고

【D사】

5. 소결

위와 같은 사업체 사례 조사를 통해 확인된 가사서비스 노동시장 관련 쟁점은 다음과 같다.

첫째, 「가사근로자법」의 적용대상의 '최소고용 문제'이다. 즉, 면접에 참여한 대부분의 사업체에서는 정부 인증을 받더라도 직접 고용하는 가사근로자는 법적용을 받기 위한 기준인 5명 정도로 최소화하고 있었다[19]. 사업체에서 관리의 문제 등을 이유로 「가사근로자법」 적용대상을 최소화하는 경우도 있었지만, 가사근로자 채용의 어려움을 제기한 경우도 있었다.

둘째, 사회보험제도가 가사노동자의 특성을 반영하고 있는가 하는 문제이다. 국민연금과 고용보험의 경우 근로자의 연령이 가입자격과 수급요건을 결정하는 기준이다. 즉, 국민연금의 적용대상은 18세 이상 60세 미만의 근로자이다. 따라서 가사근로자의 경우도 60세 이상은 국민연금의 가입대상이 아니다. 또한 고용보험의 경우 65세 이후에 새로 고용된 근로자는 실업급여의 적용대상에서 제외된다. 그런데 앞서 살펴보았듯이, 우리나라 여성 가사노동자의 경우 60대가 49.5%를 차지하고, 70대 이상도 9.3%나 된다(2022년). 가사노동자의 '고령화' 문제는 본 연구의 면접조사에서도 확인되었다. 이와 같은 고령의 가사노동자들에게는 '4대보험' 가입이라는 조건이 인증기관으로 유인하는 실질적인 혜택으로 인식되지 않는 것으로 나타났다. 또한 고용보험의 핵심이 되는 실업급여의 경우 자발적 실업자는 대상이 아니다. 그런데 현재 가사서비스 노동시장의 경우 수요보다 공급이 부족한 '인력난'이 제기되고 있다. 이러한 현실을 고려하면 가사근로자의 고용관계가 '비자발적'으로 종료되어 실업급여를 받을 가능성은 크지 않다.

셋째, 최소 노동시간과 '최저임금'을 기준으로 형성된 임금수준의 문제이다. 기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관과 현재 정부 인증 가사서비스 제공기관의 가장 큰 차이는 가사노동자를 직접 고용했는가 여부이다. 즉, 가사노동자의 법적 지위가 다른 것이다. 그러나 정부 인증 여부와 무관하게 가사노동자의 노동시간을 산정하는 방식은 대부분 동일하다. 즉, 일자리를 연계해서 가사노동자가 이용자의 가구에 방문해서 일하는 시간이 '노동시간'이 된다. 본 연구에서 조사한 정부 인증 가사서비스 제공기관의 경우 대부분 최소 15시간으로 노동시간을 정하고, 필요한 경우 추가노동을 하는 방식으로 운영하고 있었다. 그리고 가구에

19) 이와 관련 2023년 6월 28일 가사랑 홈페이지 기준 정부 인증기관 41개에 소속된 가사근로자는 총 420명에 불과하다는 보도가 있었다(이미지. (2023.7.4.). 근무환경 나아졌지만… 정부 인증기관 가사근로자 400여 명 뿐. 동아일보.).

방문해 가사서비스를 제공한 시간을 기준으로 급여가 책정되는 방식이다. 사업체에 따라 세부적인 차이는 있지만 급여는 대부분 최저시급을 기준으로 하고 있었다. 최저시급을 기준으로 임금이 책정되는 것은 개별 사업체의 문제라기보다는 가사서비스 노동시장의 이용금액 등 구조적인 문제와 결부되어 있다.

이와 같은 급여책정 구조는 I사도 다르지 않다. 그러나 I사의 가사근로자의 '노동시간'은 가사서비스를 제공한 시간이 아니라 사업체에 출근해서 퇴근한 시간을 기준으로 하고 있다는 점에서 차이가 있었다. 즉, 가사근로자가 출근해서 비품을 챙긴 후 일할 가구에 회사 차량으로 이동하고, 일이 끝나면 회사 차량으로 다시 사무실로 와서 청소용품을 정리하고 퇴근하는 방식으로 운영되고 있었다. 이는 기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관들이 운영되는 방식은 물론 현재 다른 정부 인증 가사서비스 제공기관의 운영방식과도 완전히 다른 것이다. 가사근로자의 이동시간을 근무시간으로 인정하는 사례로서 유사 사업체에서는 찾기 힘든 사례였다.

넷째, 가사노동자의 인력난 문제이다. 본 연구의 면접조사에 참여한 대부분의 사업체에서는 가사서비스 노동시장의 수요와 공급의 불일치의 문제를 언급하였다. 공급과 관련해서는 가사서비스 일자리에 대한 사회적 인식 등으로 인해 신규 인력은 유입되지 않는 반면, 기존의 인력은 고령화되는 문제를 제기하였다.

다섯째, 오프라인 기반으로 서비스를 제공하던 사업체들에서도 자체적으로 앱을 개발해 플랫폼 기반으로 운영방식을 확대·변경하는 경향이 있었다. 플랫폼 기반 거래가 확대되는 사회적 변화에서 가사서비스 노동시장도 자유롭지 못하기 때문이다. 그러나 오래 전부터 비영리기관으로 가사서비스 사업을 운영해 온 사업체들은 플랫폼 시장이 확대되면서 어려움을 겪고 있다는 점을 공통적으로 제기하였다. 최근 플랫폼 기반 가사서비스 제공업체가 많아지면서 '잠재고객'의 유입이 줄어들고 있다는 것이다. 그럼에도 자체적으로 앱을 개발해서 플랫폼 기반으로 사업을 확장하지 못하는 것은 현실적으로 앱 개발은 물론 유지비용을 감당할 수 있는 재정구조가 아니기 때문이었다.

이는 비영리기관의 사업운영 구조와 밀접한 관련이 있다. 대다수의 유료직업소개소나 플랫폼 기반 사업체의 경우 서비스 연계 건수에 비례해서 '수수료'를 받는 구조로 운영된다. 반면, 비영리기관의 경우 가사노동자에게는 월 회비 또는 교육비, 이용자에게는 연회비 등을 받은 구조로 운영하는 곳이 대부분이다. 따라서 가사노동자의 규모가 일정 수준이 되지 않는 이상 관리 인력의 인건비, 사무실의 운영비 등을 충당하는 것도 현실적으로 어려운 구조이다.

이에 비영리기관의 경우 사회적 기업으로 인증을 받아 인건비 지원을 받거나, 정부지원 사업에 참여하는 등의 방법으로 운영을 유지해 온 곳이 많았다.

다음으로 정부 인증 제공기관 가사서비스 차별화와 수요의 문제를 살펴보았다. 정부 인증 가사서비스를 이용할 경우 이용요금을 조금 높게 책정한 사례들이 있었다. 그런데 실제 이용 수요는 많지 않은 것으로 나타났다. 특히, 장시간 서비스를 이용해야 하는 돌봄서비스의 경우에는 이용요금이 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 조사되었다. 이로 인해 현재 정부 인증 제공기관으로 들어온 일감만으로는 가사근로자에게 일을 연계하는 것이 충분하지 않다는 사업체들이 있었다. 사회적으로 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보도 부족하고, 이용자 입장에서 이용요금이 다소 높더라도 정부 인증 제공기관을 이용해야 할 필요성을 느끼지 못하는 단계라는 것이다.

그러나 아직 법 시행 초기이기 때문에 가사서비스 노동시장이 앞으로 어떻게 변할 것인지에 예측하기 어려운 상황이다. 그러나 본 연구의 면접에 참여한 사업체 중에서는 정부 인증 기관으로 사업의 확대가능성에 대해 다소 회의적인 전망을 제기한 곳이 다수였다. 한편, 향후 확대 가능성을 전망하는 사업체들은 정부가 관련 사업을 추진할 때 정부 인증 제공기관에게 우선 기회를 부여할 것이라는 기대에 근거하고 있었다. 이와 더불어 대다수의 사업체에서는 정부 인증 제공기관과 가사근로자에 대한 정부의 지원이 확대될 필요가 있다는 의견을 제시하였다. 즉, 사회보험료 등에 대한 지원기간의 확대, 중앙정부 및 지방자치단체에서 가사서비스 관련 사업을 추진할 경우 정부 인증을 받은 가사서비스 사업체에 우선권 부여, 가사근로자에 대한 교육프로그램 지원, 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보 확대 등을 제안하였다.

V

경기도 여성 가사노동자 실태조사 결과분석

1. 조사개요

2. 조사대상자 특성

3. 현재 일자리 관련 실태

4. 가사서비스 노동시장 관련 실태

5. 소결

1. 조사개요

가. 조사대상 및 방법

본 연구의 조사대상은 경기도민 또는 경기도 지역의 민간영역에서 주로 일하는 여성 가사노동자이다. 따라서 보건복지부의 사회서비스 관련 바우처 사업에 주로 종사하는 가사노동자는 조사대상에서는 제외하였다. 한편, 본 연구의 설문조사 응답자는 가사서비스를 제공하는 사업체를 통해 일을 하는 가사노동자라는 특징이 있다. 이는 본 연구에서 활용한 다음과 같은 설문조사 절차와 밀접한 관련이 있다.

우선, 설문조사를 위해 경기도 지역에 가사서비스를 제공하는 사업체에 조사협조를 요청하였다. 조사협조를 요청한 기관은 정부 인증 가사서비스 제공기관 19개소, 정부의 가사서비스 제공기관 컨설팅에 참여한 경기도 사업체 26개소, 그 외 경기도 소재 가사서비스 제공기관을 대상으로 하였다. 해당 사업체에는 홈페이지 등에 공개된 연락처로 연락해 조사의 목적을 설명하고, 사업체 담당자에게 온라인 조사 참여 안내문 및 설문조사 링크를 발송하였다. 사업체 담당자는 소속 가사노동자 중에서 조사대상이 되는 경기도 여성 가사노동자에게 설문조사 링크를 발송하였다. 이와 더불어 추가적으로 사단법인 전국고용서비스협회의 협조를 받아 조사대상에 해당하는 소속 회원사에게 조사협조를 요청하는 공문을 발송하였다. 이를 통해 역시 사업체 담당자에게 조사대상이 되는 가사노동자에게 설문조사 링크를 발송해 줄 것을 요청하였다. 설문조사는 구조화된 설문지를 바탕으로 온라인(모바일) 조사를 실시하였다. 설문조사 링크를 전달받은 가사노동자 중에서 조사에 응답한 사례는 132명이었다. 이 중 불성실 응답 등을 제외한 129명에 대한 자료를 분석에 활용하였다.

한편, 심층면접은 설문조사 참여자 중 면접참여를 희망하는 가사노동자를 대상으로 하였다. 10명 중에서 9명은 설문조사 후 직접 참여의사를 밝힌 경우이고, 1명은 심층면접 참여자의 소개로 면접에 참여하였다.

나. 조사내용

설문조사 및 면접조사의 주요 내용은 [표 5-1]과 같다. 조사내용은 크게 현재 일자리 관련 실태와 정책 수요로 구분할 수 있다. 현재 일자리 실태와 관련해서는 가사노동자로 일한 기간, 근로시간, 임금, 사회보험 가입 실태, 일하면서 겪는 어려움 및 해결방안, 향후 계획 등을

조사하였다. 정책수요와 관련해서는 「가사근로자법」 관련 인지도, 「가사근로자법」 적용 가사근로자의 경우 관련 실태, 가사종사자의 경우 「가사근로자법」 적용 희망 여부, 가사노동자 직무교육 및 자격증 제도 필요성, 가사노동자 경력 및 자격에 따른 임금 차등 적용에 대한 의견, 가사노동자 처우개선을 위해 필요한 정책 등을 조사하였다.

[표 5-1] 경기도 여성 가사노동자 조사내용

구 분	내 용
일자리 관련 실태	- 가사노동자로 일한 기간 - 주로 제공하는 가사서비스(가사, 돌봄) - 지난 일주일 근로일수 및 근로시간 - 지난 일주일 가사서비스 제공하기 위해 방문한 가구(정기적, 비정기적) - 정기적으로 방문하고 있는 가구 중 가장 오래 일한 가구 근무 기간 - 한 번 방문 시 일하는 시간 - 가사노동자로 원하는 시간만큼 일하고 있는지 여부 - 원하는 시간만큼 일을 하지 못하는 가장 큰 이유 - 일할 가구 결정 시 허용 가능한 최대 이동시간 - 임금을 받는 방법, 임금을 받는 주기 - 가사노동자로 일하며 받는 시간당 임금 및 월평균 소득 - 고객이 이용료를 안 내거나 부당하게 깎으려고 하는 어려움 경험 및 해결 방법 - 일을 소개받기 위해 업체에 지불하는 수수료 및 지불 방법, 적절한지 의견 - 소속 업체 외 다른 업체 동시 이용 여부 - 가사노동자로 일하면서 업무 관련 사고(질병) 경험 및 치료 비용 지불 주체 - 국민연금, 건강보험, 고용보험 가입 자격 - 가사노동자로 일하면서 느낄 수 있는 어려움 - 가사노동자로 일하며 고객으로부터 겪은 부당한 일 - 향후 가사노동자로 일할 것으로 예상하는 기간
정책 수요	- 「가사근로자법」 시행 인지 여부 - 「가사근로자법」 내용 인지 정도 - 「가사근로자법」 적용 여부 - 정부 인증 가사서비스 제공기관 근무 기간 - 「가사근로자법」 적용대상이 되는 가사노동자로 일하게 된 이유 - 정부 인증 가사서비스 제공기관 취업 만족도 - 「가사근로자법」 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향 - 「가사근로자법」 적용을 받는 가사근로자로 일하고 싶은 이유 - 「가사근로자법」 적용을 받는 가사근로자로 일할 생각이 없는 주된 이유 - 가사노동자의 경력이나 자격에 따른 임금 차등에 대한 의견 등 - 가사노동자 직무 교육 실태 및 관련 현황 - 가사서비스 관련 자격증 제도 필요성 - 가사노동자 처우 개선을 위해 가장 필요한 정책
응답자 정보	- 소속 업체 유형 - 민간영역 가사노동자 여부 - 일하는 지역 및 거주 지역 - 성별, 최종 학력, 연령, 혼인상태

2. 조사대상자 특성

전체 설문조사 응답자 129명 중에서 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 22명, 법의 적용을 받지 않는 가사종사자는 107명이다. 응답자가 속해 있는 사업체의 유형을 살펴보면, 정부 인증 가사서비스 제공기관 소속은 28명, 비영리 알선기관 소속은 43명, 영리 직업소개소 소속은 58명이다. 주로 하는 업무의 유형은 가사관리서비스가 80명, 돌봄서비스 49명이다. 연령은 60~64세가 47명으로 가장 많고, 다음은 55~59세(32명), 65~69세(17명), 50~55세(16명), 40대 이하(9명), 70대 이상(8명) 순으로 나타났다. 학력은 고졸이 79명으로 가장 많고, 다음은 전문대졸(22명), 중졸 이하(18명), 대졸 이상(10명)으로 나타났다. 혼인상태는 배우자 있음이 89명, 별거/이혼/사별이 40명이었다.

[표 5-2] 설문조사 응답자 특성

(단위: 명, %)

구분		사례수	비율
전체		129	100.0
가사노동자 여부	가사근로자	22	17.1
	가사종사자	107	82.9
업체 성격	정부 인증 가사서비스 제공기관	28	21.7
	비영리 알선기관	43	33.3
	영리 직업소개소	58	45.0
주요 업무	가사관리서비스	80	62.0
	돌봄서비스	49	38.0
연령	40대 이하	9	7.0
	50-55세	16	12.4
	55-59세	32	24.8
	60-64세	47	36.4
	65-69세	17	13.2
	70대 이상	8	6.2
	평균	59.5세	
최종 학력	중학교 졸업 이하	18	14.0
	고등학교 졸업	79	61.2
	전문대학 졸업	22	17.1
	대학교 졸업 이상	10	7.8
혼인 상태	배우자 있음(사실혼 포함)	89	69.0
	별거/이혼/사별	40	31.0

다음은 심층면접에 참여한 가사노동자 10명에 대한 일반적 현황이다. 전체 심층면접 참여자 10명 중에서 6명은 주로 가사관리서비스를 제공하였고, 4명은 돌봄서비스를 제공하고 있었다. 연령대는 40대 1명, 50대 4명, 60대 3명, 70대 2명으로 구성되었다. 소속해서 일하는 사업체의 유형을 살펴보면, 유료 직업소개소 소속이 5명, 협동조합 소속이 4명, 비영리단체 소속이 1명이다. 1명은 정부 인증 가사서비스 제공기관에 소속되어, 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자이다. 한편, 6명은 정부의 가사서비스 제공기관 컨설팅 참여기관에 속해서 일하고 있었다.

[표 5-3] 심층면접 참여자 현황

사례번호	주요업무	연령대	사업체 유형	정부 인증 관련 현황
1	가사	60대	사회적 협동조합	컨설팅 참여기관
2	가사	50대	사회적 협동조합	정부 인증 가사서비스 제공기관
3	가사	70대	유료 직업소개소	컨설팅 참여기관
4	가사	50대	일반 협동조합	컨설팅 참여기관
5	가사	60대	사회적 협동조합	컨설팅 참여기관
6	가사	70대	유료 직업소개소	컨설팅 참여기관
7	돌봄	60대	유료 직업소개소	컨설팅 참여기관
8	돌봄	50대	유료 직업소개소	-
9	돌봄	40대	유료 직업소개소	-
10	돌봄	50대	비영리단체	-

3. 현재 일자리 관련 실태

가. 동종업계에서 일한 기간

설문조사에 응답한 경기도 여성 가사노동자가 동종업계에서 일한 기간은 5~10년(20.2%), 1년 미만 및 1~3년 미만(각각 19.4%), 10~15년(15.5%), 3~5년(14.7%), 15년 이상(10.9%) 순으로 나타났다. 일한 기간은 주로 제공하는 서비스 유형에 따라 차이가 있었는데, 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우 상대적으로 동종업계에서 일한 기간이 긴 것으로 조사되었다. 즉, 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 15.0%가 15년 이상 일한 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자 중 15년 이상 일한 경우는 4.1%에 불과했다. 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우 1~3년 미만이 22.4%로 가장 많았고, 다음은 1년 미만, 3~5년 미만, 5~10년 미만이 각각 20.4%로 고르게 분포되어 있었다. 또한 연령별 차이도 나타났다. 50대 이하의 경우 1년 미만이 29.8%로 가장 많았고, 다음은 1~3년 미만(24.6%), 3~5년 미만(19.3%) 등의 순으로 나타났다. 반면, 60대 이상의 경우 5~10년 미만이 26.4%로 가장 많았고, 다음은 10~15년 미만(22.2%)으로 나타났다. 15년 이상도 13.9%로 높은 비율을 차지했다.

[표 5-4] 동종업계에서 일한 기간

(단위: 명, %)

구분		사례수	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10~15년 미만	15년 이상
전체		129	19.4	19.4	14.7	20.2	15.5	10.9
주요업무	가사	80	18.8	17.5	11.3	20.0	17.5	15.0
	돌봄	49	20.4	22.4	20.4	20.4	12.2	4.1
연령	50대 이하	57	29.8	24.6	19.3	12.3	7.0	7.0
	60대 이상	72	11.1	15.3	11.1	26.4	22.2	13.9

면접조사에서도 동종업계에서 일한 기간이 다양하게 나타났는데, 설문조사 결과와 같이 주로 가사관리서비스를 제공하는 경우 15년 이상 일하고 있는 사례들이 다수 있었다. 사례2는 출산과 자녀양육으로 경력단절을 경험한 후 관련 교육을 받고 2007년부터 가사노동자로 일하고 있었다. 사례4도 40대 중반인 2008년부터 가사노동자로 일하기 시작해서 현재까지 약 16년째 일하고 있었다.

저는 2007년 정도부터 일을 하기 시작했어요. (거의 15~6년 되었네요. 어떻게 일을 시작하게 되셨어요? 다른 일을 하시다 하신 거예요?) 직장을 다니다 애기를 낳고 한 4~5년 쉬다 보니까 갈 데가 없어진 거죠. 그 즈음에 00에서 하는 교육이 있는데 받아 볼래? 해서 교육을 핑계 삼아 가서 교육을 받고 바로 배정을 받아서 하기 시작했어요.

【사례2, 가사, 50대】

제가 2008년부터 시작했거든요. 햇수로 16년째인 거 같아요.(거의 40대에 시작하신 거네요?) 맞아요. 45세 때 시작해서 지금 60이 되었습니다.

【사례4, 가사, 50대】

면접참여자들이 가사노동자로 일하게 된 계기는 물론 현재 사업체에서 일하게 된 계기도 대부분 '지인'의 소개가 다수였다. 사례8은 "친구가 하고 있어서 괜찮겠다 싶어서" 가사노동자로 일하기 시작했다고 밝힌다. 사례7은 서울에서 일하다가 경기도에 있는 현재 소속 사업체를 어떻게 알게 되었냐는 질문에 대해 "지인들하고 서로 알죠" 라고 답하였다.

친구가 하고 있어서 괜찮겠다 싶어서 시작했어요.

【사례8, 돌봄, 50대】

지인을 통해서 이런 게 있다고 소개를 받았어요. 아는 사람을 통해서요.

【사례1, 가사, 60대】

지인 소개로요.

【사례9, 돌봄, 40대】

(소개시켜 주는 사업체는 어떻게 알고 경기도 쪽으로 옮기신 거예요?) 지인들하고 서로 알죠.

【사례7, 돌봄, 60대】

한편, 면접참여자 중에서는 이례적으로 사례8과 같이 "114에 전화해서 사무실을 소개" 받았다는 경우도 있었다.

(그러면 지금 일 소개해 주는 사업체는 어떻게 알게 되신 거예요?) 114에 전화를 해서 사무실을 소개받았어요. 〈중략〉 나는 교육장이 00시에 있는 줄 알고, 교육장이 어디 있는지 모르니까, 여기는 00시거든요. 모르니까 114에 물어봤죠. 산모관리사를 하고 싶은데 교육장이 어디 있어요? 물어보니까 사무실을 가르쳐 주더라고요. 거기에 물어보니 교육장은 안양이나 광명이나 부평을 가래요. 거기서 교육을 받고 오세요, 그러더라고요. 사무실에서 다 안내를 해 줬어요. 위치하고 교육비라든지 상세히 설명을 해 줘서 교육은 부평에서 받고 교육 끝나자마자 사무실에 가서 등록을 했죠.

【사례8, 돌봄, 50대】

가사서비스의 유형은 가사와 돌봄으로 크게 나뉜다. 면접조사에 따르면 개인의 선호, 근로조건 등의 특성 등을 종합적으로 고려해 가사노동자가 선택하는 것으로 나타났다.

> 베이비는 아기를 책임을 져야 될 일이 생길 거 같아서, 돌보다 감기가 걸릴 수도 있고 다칠 수도 있는데 가사도우미 쪽이 낫겠다 싶어서 교육을 받았죠.
>
> 【사례5, 가사, 60대】

> 산모관리사는 시간대가 좋아서 선택을 했거든요. 애기도 좋아하고 요리하는 것도 좋아하지만 시간대가 좋아서, 시간에 구애 안 받고 나만 잘하면 산모 집에 가서 나만 잘하면 괜찮다는 생각을 많이 했어요.
>
> 【사례8, 돌봄, 50대】

한편, 최근에는 정리/수납, 입주청소 등 특화된 분야로 가사관리서비스를 제공하는 경우도 증가하고 있다. 이런 경우는 가사노동자들이 '팀'을 이루어 특정 가구에 비정기적(대부분 일회성)으로 방문하는 구조로 일하게 된다. 즉, 입주청소의 경우 여러 명이 팀으로 움직이기 때문에 '팀장'이 아닌 팀원은 고객과 직접 의사소통을 하지는 않는 구조이다. 면접참여자 중에서 주로 정리/수납 또는 입주청소를 하고 있는 사례6은 "그룹으로 다니면서 3시간 정도 걸리는 작업을" 여러 명이 나누어 한다고 밝힌다. 사례3도 현재 입주청소 위주로 일하고 있다고 밝혔는데, 면접과정에서 확인한 바에 따르면 '연령'의 문제가 결부되어 있었다. 즉, 70대인 사례3의 경우 혼자서 일을 하는 가사서비스의 경우 '나이가 많아' 선호하는 고객이 많지 않다는 사실이었다. 본 연구의 면접조사에 참여한 10명의 가사노동자 중에서 주로 입주청소를 하는 경우는 사례3과 사례6이었는데, 두 명의 면접참여자 모두 70대라는 공통점이 있었다.

> 그거는 전문가 선생님하고 그룹으로 해서 다니면서 한 3시간 정도 걸리는 작업을 해요. 그러면 가서 원하는 대로 주방, 방 하나 아니면 거실, 주방 이런 식으로 해서 시간이 초과가 되기 때문에 시간 안에 할 수 있는 거를 정해요.
>
> 【사례6, 가사, 70대】

> 지금도 입주청소 위주로 해요. 입주청소 하고 가사도 가요. 그런데 저는 고정은 없어요. 한 집을 가면 그 집에서 자기네가 필요로 할 때 불러요.
>
> 【사례3, 가사, 70대】

사례2와 같이 경력단절을 경험한 후 가사노동자로 경제활동을 다시 시작하게 된 경우도 있지만, 면접에 참여한 여성들은 대부분 생애전반에 걸쳐 다양한 방식으로 일을 하고 있었던 것으로 나타났다. 예를 들어, 사례4와 사례7은 기존에 하던 '식당 일'이 아닌 다른 일을 찾

다가 지인의 소개로 가사노동자로 일하게 된 경우이다. 사례4는 "나이도 있어" 식당 일을 지속하기는 너무 힘들어 다른 일을 찾다가 지역의 비영리단체에서 교육을 받고 가사노동자로 일하게 되었다. 그리고 사례7은 다른 직종에 비해 상대적으로 고령화된 가사서비스 노동시장의 특성상 "50대 우선" 이라 주변 지인의 권유로 가사노동자로 일하기 시작했다. 사례10은 "알바를 이것저것 하다가" 지인의 소개로 관련 기관에서 교육을 받고 베이비시터로 일하고 있었다.

> 제가 가정을 책임져야 하는 그런 상황이었는데, 그전에는 식당에서 일을 했어요. 12시간씩 일하고 한 달에 두 번 쉬고, 너무 힘든 거예요. 나이도 있고 그래서 다른 일거리를 찾아보다가 친구가 00시에 사는데 그 얘기를 하는 거예요. 00라는 데가 있는데 거기 가면 가사 돌봄을 할 수 있단다, 한 번 가 봐라, 그래서 시작하게 되었죠.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

> 누구 소개로 한 건 아니고 저희 언니나 친구들이 나이 더 먹기 전에, 지금 나이 딱 좋으니까 50대에, 그때는 50대면 우선이었거든요. 요구하는 데도 많고요. 그때부터 시작하자. 식당일이 좀 힘들잖아요.
>
> 【사례7, 돌봄, 60대】

> 제가 뭔가 알바를 이것저것 하고 있었는데 가까운 지인분이 생활보조사라고 그런 일을 하고 있는데, 저는 아기돌보미 쪽이거든요. 이쪽 일을 고민하다가 이쪽으로 하게 되었는데 00에서 교육을 받고 이수를 받으면 베이비시터가 될 수 있다고 그렇게 얘기를 들어서, 그때까지 저는 그런 일이 있는지 몰랐거든요.
>
> 【사례10, 돌봄, 50대】

설문조사를 통해 특별한 일이 없다면 향후 가사노동자로 얼마나 더 일할 것으로 예상하는지에 조사한 결과에 따르면, 5년 이상이 34.9%로 가장 높은 비율을 차지했다. 다음으로는 1~3년 미만(32.6%), 3~5년 미만(21.7%), 1년 미만(10.9%) 순으로 나타났다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자, 60대 이상 응답자의 경우 1~3년 미만이 상대적으로 높았다.

[표 5-5] 향후 동종업계에서 일할 것으로 예상하는 기간

(단위: 명, %)

구분		사례수	1년 미만	1-3년 미만	3-5년 미만	5년 이상
전체		129	10.9	32.6	21.7	34.9
주요업무	가사	80	10.0	35.0	21.3	33.8
	돌봄	49	12.2	28.6	22.4	36.7
연령	50대 이하	57	12.3	26.3	21.1	40.4
	60대 이상	72	9.7	37.5	22.2	30.6

이러한 설문조사결과는 면접조사에서도 유사하게 확인되었다. 면접참여자들은 대부분 '건강이 허락하는 한' 현재 하고 있는 일을 지속하고 싶다는 의견을 밝혔다. 한편으로는 '건강문제' 와 별개로 일정 수준의 연령이 되면 본인의 의지와 무관하게 일을 그만두게 될 것이라는 점도 예상하고 있었다. 사례4는 "계획은 10년이지만 고객이 원하지 않으면 그만 둬야 한다" 고 밝힌다. 사례7도 "쓰겠다는 사람이 있으면 계속 하겠" 지만 '나이' 가 현실적인 조건이 될 것이라고 인식하고 있었다.

> 제가 건강이 허락해서 할 수 있는 한 하고 싶어요.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

> (언제까지 하실 거예요?) 저는 마음은 1년이에요. 그런데 1년이 지나가면 건강하면 또 1년.. 그렇게 되는 거 같아요. (지금은 할 수 있을 때까지?) 네.
>
> 【사례3, 가사, 70대】

> 제가 건강하다면 70까지는 할 수 있을까, 생각을 하거든요.
>
> 【사례5, 가사, 60대】

> 건강이 허락하는 한은, 사무실에서 계속 해 주신다면 계속 하고 싶어요.
>
> 【사례8, 돌봄, 50대】

> 제 생각에는 10년은 할 수 있으면 좋겠거든요. 그런데 나이를 먹으면 고객들이 싫어하세요. 젊은 사람이 와야 일도 빠릿빠릿하고 손도 빠르고...계획은 10년이지만 고객이 원하지 않으면 그만 둬야죠. 어쩌겠어요. 이 나이에 이거를 그만 둔다고 해서 다른 직업을 찾거나 그러고 싶진 않아요. 제가 기운이 있는 동안 할 수 있는 동안 이 일을 하고 싶죠.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

> (그러면 지금 하시는 일을 언제까지 하실 거 같으세요?) 저는 쓰겠다는 사람이 있으면 계속 하겠죠. (일을 할 수 있는 한 계속 하실 계획이신가요?) 네. 그런데 나이가 있으니까, 원하는 사람이 있으면 계속 할 자신이 있거든.
>
> 【사례7, 돌봄, 60대】

한편, 면접참여자 중에서 유일하게 40대인 사례9는 좀 더 장기적인 전망을 가지고 가사노동자로 일하고 있는 것으로 나타났다. 일을 시작한 지 2년 정도 되었고, 향후 3년 정도 더 경력을 쌓은 뒤 직접 가사서비스 제공기관을 운영할 계획을 밝혔다.

> (지금 2년 가까이 일하신 건데 앞으로 계획은 어떻게 되세요?) 최소 3년은 해야 될 거 같아요. 저는 아까 얘기한 것처럼 사회복지사를 딴 게 시설을 해 보고 싶어서 딴 거라서 좀 더 경험을 해 보고 이쪽 일을 해 보는 것도 괜찮을 거 같긴 해요.
>
> 【사례9, 돌봄, 40대】

나. 노동시간

설문조사 결과 지난 일주일 평균 근로일수는 주 5일이 60.5%로 가장 많았다. 다음으로는 3~4일 일했다는 응답이 27.9%를 차지했다. 이 외 1~2일은 8.5%, 6일 이상은 3.1%에 불과했다. 특히, 주로 제공하는 서비스 유형에 따라 차이가 크게 나타났다. 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우는 주 5일이 87.8%로 대부분을 차지했다. 반면, 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우는 5일(43.8%)과 3~4일(40.0%)이 비슷하게 나타났다. 1~2일도 12.5%를 차지했다.

[표 5-6] 1주 평균 근로일수

(단위: 명, %)

구분		사례수	1~2일	3~4일	5일	6일 이상
전체		129	8.5	27.9	60.5	3.1
주요업무	가사	80	12.5	40.0	43.8	3.8
	돌봄	49	2.0	8.2	87.8	2.0
연령	50대 이하	57	10.5	26.3	57.9	5.3
	60대 이상	72	6.9	29.2	62.5	1.4

한편, 지난 일주일 동안의 평균 근로시간은 15~40시간 미만이 47.3%로 가장 많았고, 다음은 40시간 이상(33.3%), 15시간 미만(19.4%) 순으로 나타났다. 주당 평균 근로시간도 주로 제공하는 서비스 유형에 따라 차이가 크게 나타났다. 즉, 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우에는 15~40시간 미만이 56.3%, 15시간 미만이 30.0%, 40시간 이상 13.8% 순으로 나타났다. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우는 40시간 이상이 65.3%로 가장 많았고, 다음은 15~40시간 미만이 32.7%를 차지했다. 15시간 미만은 2.0%에 불과했는데 이는 주로 베이비시터로 일하는 경우가 대부분인 돌봄서비스의 특성을 반영한 것으로 보인다.

[표 5-7] 1주 평균 근로시간

(단위: 명, %)

구분		사례수	15시간 미만	15-40시간 미만	40시간 이상
전체		129	19.4	47.3	33.3
주요업무	가사	80	30.0	56.3	13.8
	돌봄	49	2.0	32.7	65.3
연령	50대 이하	57	19.3	47.4	33.3
	60대 이상	72	19.4	47.2	33.3

특정 가구에 1회 방문할 때 최소 근로시간을 조사한 결과 역시 서비스 유형에 따라 차이가 크게 나타났다. 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우는 3~4시간이 88.8%로 절대적으로 높은 비율을 차지했다. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자는 7~8시간이 59.2%로 나타났다.

[표 5-8] 1회 가구 방문 시 최소 근로시간

(단위: 명, %)

구분		사례수	1-2시간	3-4시간	5-6시간	7-8시간	9시간 이상
전체		129	7.0	62.0	2.3	24.8	3.9
주요업무	가사	80	5.0	88.8	1.3	3.8	1.3
	돌봄	49	10.2	18.4	4.1	59.2	8.2
연령	50대 이하	57	5.3	63.2	-	28.1	3.5
	60대 이상	72	8.3	61.1	4.2	22.2	4.2

또한 특정 가구에 1회 방문할 때 최대 근로시간의 경우도 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자는 3~4시간이 47.5%가 가장 많았고, 다음은 5~6시간(25.0%), 7~8시간(22.5%) 순으로 나타났다. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 근로자의 경우도 역시 최대 근로시간이 7~8시간이 59.2%로 가장 많았고, 다음은 9시간 이상이 22.4%를 차지했다. 이 외에는 3~4시간이 18.4%로 나타났다.

[표 5-9] 1회 가구 방문 시 최대 근로시간

(단위: 명, %)

구분		사례수	3-4시간	5-6시간	7-8시간	9시간 이상
전체		129	36.4	15.5	36.4	11.6
주요업무	가사	80	47.5	25.0	22.5	5.0
	돌봄	49	18.4	-	59.2	22.4
연령	50대 이하	57	36.8	15.8	35.1	12.3
	60대 이상	72	36.1	15.3	37.5	11.1

다음으로 응답자의 72.1%는 현재 가사노동자로 원하는 시간만큼 일하고 있는 것으로 조사되었다. 원하는 시간보다 많이 일하고 있는 경우는 5.4%에 불과했다. 반면, 원하는 시간보다 적게 일하고 있는 경우는 22.5%로 나타났다. 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자, 50대 이하 응답자의 경우 상대적으로 원하는 시간보다 적게 일하고 있다는 응답률이 높았다.

원하는 시간보다 적게 일하고 있는 경우, 그 이유는 일자리(알선) 자체가 부족해서 37.9%, 일하는 시간, 장소, 임금 등 활동조건이 맞지 않아서 34.5%, 정기적 가사서비스 이용자가 없어서 27.6% 순으로 나타났다. 그 이유의 경우 집단별로 차이가 있었다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 활동조건이 맞지 않거나 정기적 이용자가 없어서라는 답변이 많았다. 반면, 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 일자리(알선) 자체가 부족해서라는 응답이 상대적으로 많았다. 연령별 차이도 있었는데, 50대 이하의 경우는 활동조건이 맞지 않아서, 60대 이상의 경우는 일자리(알선) 자체가 부족해서가 상대적으로 높았다.

[표 5-10] 원하는 시간만큼 일하고 있는지 여부

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
원하는 시간보다 많이 일하고 있음		5.4	6.3	4.1	3.5	6.9
원하는 시간만큼 일하고 있음		72.1	70.0	75.5	71.9	72.2
원하는 시간보다 적게 일하고 있음		22.5	23.8	20.4	24.6	20.8
사유	일자리(알선) 자체가 부족해서	37.9	26.3	60.0	28.6	46.7
사유	일하는 시간, 장소, 임금 등 활동조건이 맞지 않아서	34.5	36.8	30.0	42.9	26.7
사유	정기적 가사서비스 이용자가 없어서	27.6	36.8	10.0	28.6	26.7

위와 같은 서비스 유형별 근로시간의 차이를 면접조사 결과를 통해 좀 더 구체적으로 살펴본 결과는 다음과 같다.

전술하였듯이 가사노동자들이 제공하는 서비스의 종류는 크게 가사관리서비스와 돌봄서비스로 구분할 수 있다. 가사관리서비스의 경우 주로 가구를 방문해서 청소, 빨래, 요리 등을 제공하는 일을 하고 있다. 이에 대해 가사관리서비스를 제공하는 사례4는 본인의 직무에 대해 “모든 집안일을 다 한다고 보면 된다” 고 표현한다. 일하기로 정해진 시간 내에서 “할 수 있는 모든 일을 다 하려고 노력한다” 는 것이다. 이런 경우는 가사노동자 1인이 정해진 가구를 주기적으로 방문해 정해진 시간 동안 일하는 유형에 해당한다.

> 모든 집안일을 다 한다고 보면 돼요. 설거지, 화장실 청소, 세탁, 어떤 곳은 재활용 수거까지, 원하는 게 있으시면 매시간 제가 할 수 있는 모든 거는 다 해 드리려고 노력을 하죠.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

본 연구 설문조사 결과에서도 확인하였듯이 주로 가사관리서비스를 제공하는 경우 통상적으로 1일 3~4시간 일하는 경우가 가장 일반적이다. 다만, 가사노동자의 주당 근로시간이나 방문하는 가구 수는 개인별 상황에 따라 차이가 있다. 이를 면접조사 결과를 통해 살펴보면 다음과 같다. 사례4는 "일주일에 8개를 가고 있다" 고 표현한다. 하루에 2가구를 방문해서 오전 4시간, 오후 4시간 씩 하루 8시간 주 4일 일하고 있다는 것이다. 더 나아가 사례4는 "원래 월~금 주 5일을 해야 되는데" 최근 일자리가 줄어서 주5일 근무를 못하고 있으며 이로 인해 수입이 줄었다고 밝힌다. 사례1은 고정적으로 방문하는 가구를 기준으로 하루 4시간, 주 5일 일하기 때문에 주당 평균 20시간 정도 일하고 있었다. 사례1은 나이가 들면서 "체력적으로 힘이 들어서" 일하는 시간을 줄였다고 하는데, 한편으로는 "손주 돌봄도 겸해서" 라고 밝힌다. '유급' 노동시간은 줄었지만 '무급' 가사노동시간은 증가한 것이다. 사례6은 주 3일은 요양보호사로 일하면서 나머지 주 3일은 가사관리서비스를 제공하고 있었다.

> 4시간에서 6시간 하는 집도 있고요. 보통 기본이 4시간인데 오전, 오후 하는 집도 있고 4시간만 하고 나오는 집도 있어서 한 일주일에 거의 30시간 정도 평균적으로 일하는 거 같아요. 6시간짜리가 있고 4시간짜리가 있고 그러니까요.
>
> 【사례2, 가사, 50대】

> 일주일에 8개를 가고 있거든요. 4시간씩 2타임이에요. 오전에 4시간, 오후에 4시간. 원래는 월~금 주 5일을 해야 되는데 빠진 부분이 있어요. 그래서 4시간씩 8군데를 가고 있어요. (최근에 줄어든 거예요?) 네. 원래는 10개가 되어야 주 5일 근무가 되잖아요. 수입이 균등하게 되는데 지금은 수입이 들쑥날쑥하네요. 일이 많이 줄어서요.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

> 고정적으로 하는 게 하루 4시간 정도, 그 전에는 하루 종일 했어요. 나이가 더 들고 일을 오래 진행하다 보니까 아무래도 체력적으로 힘이 들어서 종일 하던 거를 한나절로 바꾼 상태예요. 손주 돌봄도 겸해서...(3년 전부터는 하루에 4시간 정도 하시는 걸로, 그러면 요즘은 일주일에 며칠 하세요?) 보통 5일 정도 해요.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

> 제가 요양을 월, 수, 금을 해요. 그러면 화, 목 일을 들어 갈 수 있잖아요. 그렇게 정해 주고 월, 수, 금에 오후에 들어 갈 수 있는 일의 계획이 나오죠.
>
> 【사례6, 가사, 70대】

한편, 사례5는 정기적으로 방문하는 4가구에서만 하루 8시간씩 일하고 있었는데, 최근 서비스 이용요금이 오르면서 1가구가 서비스 이용시간을 4시간으로 줄였다고 밝혔다. 오래 전부터 가사노동자로 일하고 있는 사례5는 가사서비스 노동시장의 변화에 대해 다음과 같이 설명하였다. 즉, 과거에는 1가구에서 주 3회 일하거나, 매일 일하는 경우도 있었지만 시간이 지나면서 점점 주 2회, 주 1회로 줄어드는 경향이 나타났다는 것이다. 이에 현재는 정기적으로 방문하는 가구는 주 1회가 대부분이고, 한 번 방문했을 때 일하는 시간도 8시간에서 4시간, 2시간 등으로 점점 줄어드는 경향이 나타났다고 밝힌다. 다만, 사례5의 현재 일자리는 오랫동안 일하고 있는 가구들이 대부분이고 과거부터 하루 8시간씩 일을 해왔던 몇 몇 가구들이 아직까지 유지되고 있는 경우이다.

> 고정적으로 가는 데만 가고 있어요. (몇 가구 정도예요?) 4가구요. (비정기적으로 가는 데는 없고요?) 없어요. (4가구는 일주일에 한 번씩 가시는 거예요?) 네. (그러면 한 번에 4시간씩 하시는 건가요?) 주 2회 갔던 데도 있었는데 이번에 임금이 오르면서 한 번으로 줄였거든요. 일주일에 한 번만 4가구를 가는 건데 한 댁은 4시간, 거기는 8시간이었는데 인건비 오르면서 4시간으로 줄였어요. 3가구는 8시간이요.
>
> 【사례5, 가사, 60대】

> 예전에는 00시에서 한 집에 월수금, 화목토 이렇게 많이 했어요. 매일 가는 댁도 있었거든요. 그때 비해서 주 2일도 없어지는 편이죠. 주로 주 1회가 많이 생긴 거고 예전에는 월수금, 화목토, 주 2회, 이렇게 신청이 많이 들어 왔거든요. 그래서 많은 집을 안 다니고 적은 집으로 수입이 됐는데 00시에서도 주 2회가 많았는데 그게 많이 줄어서 말씀 드린 대로 1시간, 2시간, 단타, 한 번 이런 게 많이 들어오는 거죠. 고정적으로 가는 댁은 주 1회가 주로죠.
>
> 【사례5, 가사, 60대】

반면, 돌봄서비스는 가구구성원에 대한 돌봄을 담당하는데 본 연구대상에 해당하는 민간영역에서는 주로 산후도우미, 베이비시터 등 아이 돌봄과 관련한 서비스를 제공하고 있었다. 이는 우리나라에서 현재 노인 돌봄의 경우 요양보호사 제도를 통해 사회서비스 방식으로 이뤄지기 때문에 민간영역에서 서비스를 연계하는 비중이 크지 않기 때문이라고 생각된다. 통상적으로 돌봄서비스의 경우 1명의 가사노동자가 여러 가구에서 일하는 가사관리서비스와 달리 정해진 기간 동안 1가구에 방문해서 정해진 시간 동안 일하는 구조이다. 예를 들어, 산모도우미나 베이비시터의 경우 일반적으로 하루 8시간 전일제로 일하는 경우가 많다. 다만, 특정 가구에서 일하는 기간이 끝나고 다음 가구로 연결되는 중간에 일을 쉬는 경우들이 있다.

> 월요일부터 금요일까지 하고 있고요. 거의 1년에 한 두세 번? 서너 번 정도 있을까 말까 하는데 주말에도 필요에 따라서 그렇게 하고 있어요. 거의 하루 9시부터 6시까지 해서 9시간 주 5일로 하고 있어요.
>
> 【사례10, 돌봄, 50대】

> 보통 아침 9시~6시까지 일을 하고요. 점심시간 포함 1시간 휴게시간이 있는데 일반 직장인들처럼 정해져서 지켜지는 건 아니고요. 상황에 따라서 쉴 수도 있고 못 쉴 수도 있고요. 우선은 산모들이 아침을 못 먹었을 경우 아침 챙겨주고 아기들 케어하고 간단한 집안일들 도와주는 거죠. 주 5일이고 간혹 산모들이 주말에 해 달라는 경우도 있긴 한데.
>
> 【사례9, 돌봄, 40대】

> 바로바로 연결이 될 때도 있고 중간에 3~4일 쉴 때도 있고요.
>
> 【사례8, 돌봄, 50대】

> 텀이 없을 때도 있고요. 텀이 있을 때도 있는데요. 올해 같은 경우는 한 4월까지는 텀 없이 했거든요. 그런데 5~6월은 전화 자체가 적어서, 그래서 5~6월은 좀 쉬기도 했고요. 사실은 쭉 일을 하는 스타일은 아니라서 보통 2~3주 하면 한 주 쉬고 그 다음 일을 달라고 하죠.
>
> 【사례9, 돌봄, 40대】

한편, 돌봄서비스의 경우는 해당 가구에 입주해서 일하는 경우도 있었다. 주로 입주해서 돌봄서비스를 제공하는 사례7은 자신의 직무에 대해 “입주로 가사 전체 다 담당하면서 애들 돌보는 거”라고 표현하였다. 일하는 시간은 “금요일 저녁에 퇴근하고 일요일 저녁에 들어가는” 방식이었다.

> 업체 소개로, 입주로 거기서 가사 전체 다 담당하면서 애들 돌보는 거요. 〈중략〉 금요일 저녁에 퇴근하고 일요일 저녁에 들어가요.
>
> 【사례7, 돌봄, 60대】

다. 방문 가구 수

지금까지 살펴본 면접조사 결과에서 나타났듯이 가사노동자의 노동시간은 방문 가구 수와도 밀접한 관련이 있다. 설문조사를 통해 확인한 결과는 다음과 같다. 즉, 가사노동자로 일하는 응답자가 지난 일주일 동안 정기적으로 방문한 가구 수는 1가구(46.4%), 2~3가구(27.7%), 4~5가구(16.1%), 6가구 이상(9.8%) 순으로 나타났다. 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우는 1가구가 88.9%로 절대적으로 높은 비율을 차지했다. 이는 앞서 노동시간에서도 나타났듯이, 주로 1가구에 대해 주 5일, 1일 8시간 기준으로 일하는 돌봄서비스의 특성이 반영된 결과이다. 반면, 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 2~3가구가 36.8%로 가장 많았

고, 다음은 1가구(26.3%)와 4~5가구(22.4%)가 비슷한 비율을 차지했다. 6가구 이상도 14.5%로 나타났다. 연령별 차이를 중심으로 보면, 50대 이하의 경우 1가구(53.3%), 60대 이상의 경우 6가구 이상(11.9%)이 상대적으로 높았다. 이는 60대 이상 응답자의 경우 가사관리서비스를 주로 하는 경우가 69.4%로 50대 이하(52.6%)에 비해 높은 것이 반영된 결과라고 생각된다.

[표 5-11] 정기적 방문가구 수

(단위: 명, %)

구분		사례수	1가구	2-3가구	4-5가구	6가구 이상
전체		112	46.4	27.7	16.1	9.8
주요업무	가사	76	26.3	36.8	22.4	14.5
	돌봄	36	88.9	8.3	2.8	-
연령	50대 이하	45	53.3	26.7	13.3	6.7
	60대 이상	67	41.8	28.4	17.9	11.9

응답자에게 정기적으로 방문하고 있는 가구 중에서 가장 오랫동안 일한 가구에서 일한 기간을 질문한 결과도 주된 서비스 유형에 따라 차이가 있었다. 돌봄서비스의 경우 그 특성상 1년 미만이 66.7%로 가장 많았고, 다음은 1~3년(25.0%)로 나타났다. 반면, 가사관리서비스의 경우 5~10년 미만 14.5%, 10~15년 미만 13.2%, 15년 이상 6.6%로 5년 이상 장기간 동일 가구에서 일하고 있는 경우도 상당한 비율을 차지했다.

[표 5-12] 정기적 방문 가구에서 일한 기간

(단위: 명, %)

구분		사례수	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10~15년 미만	15년 이상
전체		112	40.2	26.8	8.9	10.7	8.9	4.5
주요업무	가사	76	27.6	27.6	10.5	14.5	13.2	6.6
	돌봄	36	66.7	25.0	5.6	2.8	-	-
연령	50대 이하	45	53.3	28.9	8.9	-	6.7	2.2
	60대 이상	67	31.3	25.4	9.0	17.9	10.4	6.0

이러한 실태를 면접조사 결과를 통해 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 사례2는 현재 방문하는 가구가 11가구 정도 되는데 가장 오래된 가구는 15년 정도 되었다. 그리고 최근 지자체 지원 사업으로 방문하는 3가구를 빼고는 대부분의 가구가 일한지 10년이 넘은 것으로 나

타났다. 사례4도 대부분의 가구에서 일한 지 6~7년이 넘었고, 10년 가까이 일하고 있는 가구들이 많다고 밝힌다. 가사관리서비스의 경우 그 특성상 가사노동자와 이용자 사이에 신뢰가 생기면 특별한 일이 없는 한 지속적으로 일을 하는 경향이 있었다.

> 수요일 같은 경우는 격주 일도 있고 하니까 총 가구 수는 11가구 정도 되고요. 일주일 동안 하는 거니까 그렇게 하고, 대부분 제가 다니는 곳들은 다 장기고객들이에요. 오랫동안 계속 하는 집이다 보니까 고객이 변심해서 안 하시거나 아니면 이사를 가기 전에는 계속 일을 하고 있어요. 〈중략〉 가장 오래된 고객은 사실은 15년인 거죠. (나머지 가구들도 거의 10년 전후 이렇게 하고 있는 집들이 많은가요?) 센터에서 하는 (지자체 관련 사업에 해당하는) 3가구 빼고는 거의 10년은 넘죠.
>
> 【사례2, 가사, 50대】

> (15년 가까이 된 가구도 있다고 하셨잖아요.) 네. (8가구는 대체로 오래된 가구들인가요?) 네. 거의 다 10년이 넘은 거 같아요. 제일 오래된 가정이 일 시작하자마자 해서 여태 다니는 댁이 있고요. 대부분 6~7년 넘었고 10년 가까이 되는 가정이 많습니다.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

> (그러면 지금 일하시는 4가구 중에 가장 오래된 가구는 몇 년이나 되었어요?) 한 8년 된 거 같아요. 짧은 가구는 3개월.
>
> 【사례5, 가사, 60대】

다음은 응답자에게 일할 가구를 결정할 때 허용 가능한 최대 이동시간을 질문한 결과이다. 도보, 대중교통 등 전체 이동시간을 기준으로 편도 30분 초과~60분 이하가 55.8%로 가장 많았고, 다음은 30분 이하(28.7%), 1시간 초과(15.5%) 순으로 나타났다. 서비스 유형별 차이는 거의 없었다. 반면, 연령별로 살펴보면 60대 이상의 경우 1시간 초과가 차지하는 비율이 19.4%로 상대적으로 높았다. 이는 앞서 60대 이상의 경우 원하는 시간만큼 일하지 못하는 이유로 '일거리 자체가 부족해서'가 차지한 비율이 상대적으로 높았던 조사된 결과와 관련이 있는 것으로 보인다.

[표 5-13] 일할 가구 결정 시 허용 가능한 최대 이동시간

(단위: 명, %)

구분		사례수	30분 이하	31~60분	1시간 초과
전체		129	28.7	55.8	15.5
주요업무	가사	80	28.8	56.3	15.0
	돌봄	49	28.6	55.1	16.3
연령	50대 이하	57	29.8	59.6	10.5
	60대 이상	72	27.8	52.8	19.4

라. 소득

임금지급주체를 조사한 결과 응답자의 52.7%는 알선업체(사업체)를 통해서 받는 것으로 나타났고, 47.3%는 고객에게 직접 받는 것으로 조사되었다. 서비스 유형에 따른 차이를 살펴보면, 고객에게 직접 받는다는 응답은 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우가 53.8%로 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우(36.7%)에 비해 높았다. 연령별로는 60대 이상이 고객에게 직접 받는다는 응답이 52.8%로 상대적으로 높았다.

다음으로 임금지급주기의 경우 월급이 56.6%로 가장 많았고, 다음은 일급(31.0%), 주급(12.4%) 순으로 나타났다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 경우는 월급(48.8%)과 일급(43.8%)이 비슷한 수준이었다. 반면, 돌봄서비스를 제공하는 경우는 월급이 69.4%로 현저히 높았다. 연령별로는 50대 이하의 경우 월급, 60대 이상의 경우 일급이 차지하는 비율이 상대적으로 높았다.

[표 5-14] 임금 지급 주체 및 주기

(단위: 명, %)

구분		사례수	지급주체		지급주기		
			고객에게 직접	알선업체 (사업체)	일급	주급	월급
전체		129	47.3	52.7	31.0	12.4	56.6
주요업무	가사	80	53.8	46.3	43.8	7.5	48.8
	돌봄	49	36.7	63.3	10.2	20.4	69.4
연령	50대 이하	57	40.4	59.6	24.6	10.5	64.9
	60대 이상	72	52.8	47.2	36.1	13.9	50.0

시간급을 살펴보면, 11,000원 초과~13,000원 이하가 37.2%로 가장 많았고, 다음은 13,000원 초과가 32.6%로 나타났다. 그리고 9,620원 초과~11,000원 이하가 21.7%였으며, 2023년 현재 최저임금인 9,620원 이하인 경우도 8.5%로 나타났다. 9,620원 이하는 돌봄서비스 종사자의 경우 14.3%로 상대적으로 높은 비율을 차지했다. 한편, 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우 13,000원 초과가 42.5%로 상대적으로 많았다.

[표 5-15] 시간급 기준

(단위: 명, %)

구분		사례수	9,620원 이하	9,621~ 11,000원	11,001~ 13,000원	13,001원 이상
전체		129	8.5	21.7	37.2	32.6
주요업무	가사	80	5.0	18.8	33.8	42.5
	돌봄	49	14.3	26.5	42.9	16.3
연령	50대 이하	57	7.0	17.5	47.4	28.1
	60대 이상	72	9.7	25.0	29.2	36.1

응답자의 월평균 소득은 50~99만원이 36.4%로 가장 많았고, 다음은 150~199만원(25.6%), 100~149만원(22.5%), 50만원 미만(10.1%), 200~249만원(5.4%) 순으로 나타났다. 주된 서비스 유형별 차이가 크게 나타났다. 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자는 50~99만원이 45.0%로 가장 많았고, 50만원 미만도 15.0%를 차지했다. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우는 150~199만원이 38.8%로 가장 많았고, 50만원 미만은 2.0%에 불과했다. 연령별로 살펴보면, 50대 이하의 경우 50만원 미만이 14.0%로 상대적으로 많았으며, 200~249만원도 7.0%로 상대적으로 많았다.

[표 5-16] 월평균 소득

(단위: 명, %)

구분		사례수	50만원 미만	50~99 만원	100~149 만원	150~199 만원	200~249 만원
전체		129	10.1	36.4	22.5	25.6	5.4
주요업무	가사	80	15.0	45.0	18.8	17.5	3.8
	돌봄	49	2.0	22.4	28.6	38.8	8.2
연령	50대 이하	57	14.0	33.3	21.1	24.6	7.0
	60대 이상	72	6.9	38.9	23.6	26.4	4.2

이러한 임금 관련 실태를 면접조사 결과를 통해 구체적으로 살펴본 결과는 다음과 같다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 경우 임금산정은 대부분 시간급을 기준으로 하고 있으며, 적용되는 시간급은 지역 또는 사업체 등에 따라 다소 차이가 있었다.

(4시간 기준으로는 얼마예요?) 6만 5천원~7만원인데 저는 6만 5천원 가정들이에요.
【사례1, 가사, 60대】

4시간에 5만 7천원, 5만 9천원 받고 있어요.
【사례4, 가사, 50대】

많지 않아요. 우리가 시간당 13,000원씩 받잖아요.
【사례6, 가사, 70대】

6만~6만 5천원이요.
【사례3, 가사, 70대】

한편, 주로 돌봄서비스를 제공하는 경우는 하루 8시간 기준으로 2주 또는 3주 등 이용기간에 따라 서비스 이용요금에 차이가 있고, 이를 기반으로 가사노동자의 급여가 결정되는 방식이다. 사례7과 같이 주로 입주해서 일하는 경우에는 이용자와 한 달 기준으로 급여를 협의해서 결정하고 있었다.

급여는 그냥 어차피 시급제로 진행이 되고 저는 월급으로 수령을 했어요.
【사례10, 돌봄, 50대】

(2주하면 이용요금은 어느 정도예요?) 하루 9만 9,600원이거든요. 3.3% 떼고 받는 거니까요.
【사례9, 돌봄, 40대】

아직은 확실하게 결정된 거는 없고 280에서.. 그 정도? 완전히 결정은 없고요.
【사례7, 돌봄, 60대】

최저시급이요.
【사례8, 돌봄, 50대】

설문조사에서 나타났듯이 급여를 지급받는 방식 및 주기도 서비스 유형에 따라 차이가 있었다. 가사관리서비스를 제공하는 사례4는 이용자로부터 직접 급여를 수령하고 있었고, 방문가구의 상황에 따라 당일 또는 월말에 지급받고 있었다. 사례5도 대부분 정기적으로 방문하는 가구이기 때문에 매달 말일 통장으로 이체해달라고 했다고 밝힌다. 반면, 돌봄서비스를 제공하는 사례8은 일을 연계해 주는 소속 사업체를 통해서 월 단위로 지급받고 있었다. 사례2은 과거에는 직접 이용자에게 현금으로 받았으나, 소속기관이 협동조합으로 전환하고 인증기관이 되면서 현재는 사업체를 통해 '월급'으로 지급받고 있다고 밝힌다.

당일이거나 아니면 다들 바쁘시니까 저희를 쓰는 분들이니까 그때그때 하기 불편하시면 월말에 한꺼번에 해 주셔도 된다 하는 가정도 서너 군데 되고요. 나머지는 대부분 그날그날 주세요. 계좌이체를 하신다거나 현금을 주신다거나.

【사례4, 가사, 50대】

저는 고정적으로 가는 댁들이니까 그날 받는 것보다는 마지막 주 끝나고 한 달 거 한 번에 통장에 이체 시켜 주세요, 하거든요. 마지막 날까지 넣어 달라고 해요. 통째로 한 달로 끊어서 받고 있어요.

【사례5, 가사, 60대】

(그러면 급여는 산모에게 직접 받나요?) 사무실 통해서요. (월 단위로 받으세요, 주 단위로 받으세요?) 월 단위요. 그 집이 끝나면 바로..

【사례8, 돌봄, 50대】

저희가 일을 하면, 예전에는 고객들에게 돈을 현금으로 받았어요. 저희 협동조합도 그렇고 인증기관이 되면서 고객들이 사무실로 돈을 입금하시는 거예요. 서비스 요금을 그렇게 해서 근로계약서를 써요. 한 달에 몇 시간 일을 하고, 최소한 주 15시간 일을 해야 되니까 그렇게 계약서 쓰고 월급을 정하는 거죠. 120만원까지 일을 할 수 있어, 80만원까지밖에 일을 할 수 없어, 이렇게 각자가 정한 다음에 세금 제하고 나머지 실 수령을 받아 가는 거죠.

【사례2, 가사, 50대】

다음은 가사노동자로 일하면서 이용료 지급과 관련한 문제를 경험한 적이 있는지 조사한 결과이다. 설문조사 응답자의 24.0%는 고객(이용자)이 가사서비스 이용료를 안 내거나, 부당하게 깎으려고 하는 어려움을 겪은 적이 있는 것으로 조사되었다. 특히, 50대 이하 응답자의 경우 그렇다는 응답이 35.1%로 상대적으로 높았다. 해결방법에 대해서는 소속업체의 도움을 받았다가 64.5%로 가장 높았다. 그 외에는 스스로 요구해서 받았음과 받지 못했음이 각각 16.1%로 동일하게 나타났다. 노동(여성)단체, 법률 상담소 등의 도움을 받았다는 응답은 3.2%에 불과했다.

[표 5-17] 이용료 지급 관련 문제 경험 여부 및 해결방법

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
없음		76.0	76.3	75.5	64.9	84.7
있음		24.0	23.8	24.5	35.1	15.3
해결방법	소속업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)의 도움을 받음	64.5	68.4	58.3	70.0	54.5
	노동(여성)단체, 법률 상담소 등의 도움을 받음	3.2	0.0	8.3	0.0	9.1
	스스로 요구해서 받았음	16.1	15.8	16.7	20.0	9.1
	받지 못했음	16.1	15.8	16.7	10.0	27.3

다음은 응답자가 속한 사업체에서 일을 소개받기 위해 회비, 수수료 등을 지불하고 있는지 조사한 결과이다. 응답자의 46.5%만이 지불하고 있다고 응답했다. 수수료 등을 지불하고 있다는 응답은 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우, 60대 이상의 응답률이 상대적으로 높았다. 한편, 전체 응답자의 53.5%는 지불하지 않는다고 응답했다.

수수료 등을 지불하는 경우 매월 고정비용을 지불한다는 응답이 56.7%, 연계할 때마다 지불한다는 응답이 43.3%로 나타났다. 매월 고정비용을 지불한다는 응답은 가사관리서비스 제공자의 경우(65.9%), 연계할 때마다 지불한다는 응답은 돌봄서비스 제공자의 경우(68.8%) 상대적으로 높았다.

수수료 등의 적절성에 대해서는 응답자의 70.0%가 받는 혜택을 고려할 때 적절하다고 생각하는 것으로 조사되었다. 이외 받는 혜택에 비해 많다는 18.3%, 받는 혜택에 비해 적다는 11.7%로 나타났다. 한편, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우 받는 혜택에 비해 많다고 생각하는 비율(31.3%)도, 받는 혜택에 비해 적다고 생각하는 비율(18.5%)도 상대적으로 높았다. 연령별로는 60대 이상이 받은 혜택에 비해 적다는 응답이 15.0%로 상대적으로 높았다.

[표 5-18] 회비 및 수수료의 지급여부, 지급방식, 적절성

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
지불하지 않음		53.5	45.0	67.3	64.9	44.4
지불하고 있음		46.5	55.0	32.7	35.1	55.6
지불 방식	매월 고정비용 지불	56.7	65.9	31.3	55.0	57.5
	연계할 때마다 지불	43.3	34.1	68.8	45.0	42.5
적절성	받는 혜택에 비해 많음	18.3	13.6	31.3	20.0	17.5
	받는 혜택을 고려할 때 적절함	70.0	77.3	50.0	75.0	67.5
	받는 혜택에 비해 적음	11.7	9.1	18.8	5.0	15.0

면접조사를 통해 소속된 사업체에 내는 수수료, 회비 등과 관련해서 살펴본 결과는 사업체의 유형에 따라 차이가 있었다. 우선, 영리 직업소개소를 이용하는 면접참여자의 경우는 연계건수에 따라 수수료를 지급하는 경우가 다수였다. 가사관리서비스를 제공하는 사례3의 경우 1건 당 3천원을 수수료로 지급하는데, 한 달 기준으로 최고 6만원으로 상한선이 있었다. 한편, 돌봄서비스를 제공하는 사례7의 경우는 일하기로 한 가구에서 받기로 한 월급여의 10%를 수수료로 지급한다고 밝혔다. 다만, 한 달을 일하지 못 하더라도 책정된 10%의 수수료를 내야 하는 구조에 대해서는 "부당하다"고 인식하고 있었다. 한편, 사례8과 같이 수수료 지급 기준을 정확하게 모르는 경우도 있었다.

(수수료는요?) 건 당 3천원을 내야 돼요. 월말에 내야 되는데.. 한 달에 한 번씩 내는데 많이 해도 6만원까지가 끝이에요. 만약에 30건을 하면 9만원인데 6만원이 끝이에요.

【사례3, 가사, 70대】

한 달에 260만원을 받잖아요. 한 달하고 그 집을 그만 뒀다 하면 26만원 업체에.. 그러니까 그게 조금 애매하잖아요. 한 달하고 그거 내면 괜찮은데 한 달 못 하고 26만원이라면 그게 우리에게는 맞지 않죠. 〈중략〉 한 달 하고 한 달 월급 받고 내는 거는 괜찮은데 며칠 하고 일주일 하고 그만한 수수료를 내고, 돌려받자니 힘들거든요. 정확하게는 한 달 했으면 내는 거는 괜찮은데 그거를 며칠 하고 떼고 그러는 거는 부당하지 않나.

【사례7, 돌봄, 60대】

(사무실에 내는 수수료 같은 게 있어요?) 네. 있어요. (얼마나 내요?) 그거까지는 잘 모르겠어요. (실 수령액이 수수료를 떼고 들어오는 거죠?) 네. (얼마나 떼는지는 잘 모르시는 거고요?) 네. 25%? (25%요?) 25%로 알고 있는데 정확히는 잘 모르겠어요.(100만원 기준이면 75만원이 들어오는 거예요?) 잘 모르겠어요. 수수료 뗀다는 것만 알아요. 정확하게는 저도 모르겠어요.

【사례8, 돌봄, 50대】

반면, 비영리기관 소속의 면접참여자들은 회비, 교육비 등의 명칭으로 매달 소속 기관에 일정 금액을 내는 경우가 대부분이었다. 사례2는 '회비'를 매달 5만원씩 내고 있었다. 사례4는 '교육비'의 명목으로 매달 5만원을 지불하던 것이 최근 5만 5천원으로 인상되었다고 밝힌다. 사례1도 회비가 5만원에서 최근 7만원으로 올랐다고 밝혔다.

수수료는 없는데 협동조합이다 보니까 한 달에 한 번 회비를 내요. (얼마나 내요?) 건건이 내는 건 아니고 한 달에 한 번 5만원씩 회비를 내고 있습니다.

【사례2, 가사, 50대】

저희가 한 달에 한 번 교육을 하거든요. <중략> 한 달에 한 번 정기적으로 업무에 관한 거라든가 우리가 살면서 필요한 정보라든가 교육을 받고 있어요. (얼마예요?) 5만원이었는데 5만 5천원으로 이번에 올랐네요.

【사례4, 가사, 50대】

(기관에는 월 회비 형식으로 내나요?) 네. (얼마 정도예요?) 7만원이요. (조금 오른 건가요?) 오른 거죠. 5만원에서 지금 2만원이 추가되어서 오른 거예요. 최근에요. 올해..

【사례1, 가사, 60대】

한편, 설문조사 응답자의 10.9%는 가사서비스 일자리를 제공하는 주된 사업체 이외에 다른 사업체도 동시에 이용하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우가 15.0%로 상대적으로 높았다. 연령별로는 60대 이상이 12.5%로 상대적으로 높았다.

[표 5-19] 타 사업체 동시 이용 여부

(단위: 명, %)

구분		사례수	다른 업체 이용	다른 업체 이용하지 않음
전체		129	10.9	89.1
주요업무	가사	80	15.0	85.0
	돌봄	49	4.1	95.9
연령	50대 이하	57	8.8	91.2
	60대 이상	72	12.5	87.5

다만, 면접조사 참여자 중에서는 최근 확대되고 있는 플랫폼 기반 가사서비스 사업체를 직접 이용한 경험이 있는 사례는 없었다. 사례2는 “플랫폼이 어떤 건지 알아보기 위해 들어가 본 적은 있지만 이용은 하지 않았다” 고 밝힌다. 사례6도 “플랫폼을 하는 사람들은 계속 하지만” 본인은 플랫폼을 통해 일자리를 구하지는 않는다고 하였다. 사례4는 플랫폼 기반 가사서비스의 경우 ‘2시간’ 일하는 단시간 일자리가 많다는 사실을 언급하였다. 즉, 시간을 기준으로 급여가 산정되는 일자리의 특성상 단시간 일자리는 낮은 수입으로 연결되는 문제를 지적하였다.

> 플랫폼을 이용해 본 적은 없고요. 플랫폼이 어떤 건지 알아보기 위해 들어가 본 적이 있긴 하지만 이용은 하지 않고 있어요.
>
> 【사례2, 가사, 50대】

> 플랫폼을 하는 사람들은 계속 해요. 그런데 저는 그런 거는 안 해 보고..
>
> 【사례6, 가사, 70대】

> 플랫폼 같은 데서 엄청 싸게 한다고 해요. 저희는 안 해 봐서 모르겠는데 매시간을 그걸로 잡고 있잖아요. 이런 오피스텔 작은 평수는 2시간짜리도 있고요. 혼자 사는 평수가 작은 가구는 굳이 4시간을 쓸 필요가 없겠죠. 2시간짜리를 간다거나, 그분은 2시간만 할 수 있는 거예요. 우리는 4시간을 해야 되는데. 2시간짜리를 가면 수입이 적어지겠죠. 그런 부분이 있는 거 같아요. 저는 그냥 일이 줄어들면 줄어드는 대로 일이 올 때까지 기다리고 있는 거죠. 그러면 핑계 김에 쉬자, 이러고 기다리고 있는 중입니다.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

마. 사회보험

설문조사 응답자의 사회보험 가입실태를 살펴보면 다음과 같다.

우선, 국민연금의 경우 미가입이 52.7%로 과반을 차지했고, 다음은 지역가입자(25.6%), 직장가입자(21.7%)로 나타났다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우 미가입, 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우 직장가입의 비율이 상대적으로 높았다. 연령별로는 60대 이상의 경우 미가입이 68.1%로 현저하게 높은 비율을 차지했다. 건강보험의 경우 직장가입자의 피부양자가 41.1%로 가장 많았고, 다음은 직장가입자 38.0%, 지역가입자 20.2% 등의 순으로 나타났다. 60대 이상은 직장가입 피부양자가 43.1%로 상대적으로 높았다. 고용보험의 경우 가입 36.4%, 미가입이 63.6%로 나타났다.

[표 5-20] 사회보험 가입방식

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
국민연금	직장가입자	21.7	17.5	28.6	42.1	5.6
	지역가입자	25.6	25.0	26.5	24.6	26.4
	미가입	52.7	57.5	44.9	33.3	68.1
건강보험	직장가입자	38.0	35.0	42.9	42.1	34.7
	지역가입자	20.2	25.0	12.2	19.3	20.8
	의료수급권자	0.8	1.3	-	-	1.4
	직장가입 피부양자	41.1	38.8	44.9	38.6	43.1
고용보험	가입	36.4	33.8	40.8	43.9	30.6
	미가입	63.6	66.3	59.2	56.1	69.4

사회보험 가입 실태를 면접을 통해 좀 더 구체적으로 조사한 결과는 다음과 같다.

면접참여자 중에서 유일하게 「가사근로자법」의 적용을 받는 사례2는 소속 사업체가 협동조합으로 전환하면서부터 4대 보험에 가입되었다고 밝힌다.

> 이게 정기적으로 4대보험이 딱 된 거는 사실은 협동조합 하면서요. 여기가 사회적 협동조합이거든요. 협동조합 하면서 우리가 다른 거는 안 해 줘도 고용이랑 산재를 해 줘라 했는데 고용은 안 해 주고 산재까지는 했던 거 같아요. 그런데 인증기관 되고 나서는 4대보험이 다 들어가는 거죠.
>
> 【사례2, 가사, 50대】

사업체 소속으로 4대 보험이 가입되지 않는 경우의 사회보험 가입 여부는 개인적인 상황에 따라 차이가 있었다. 또한 보험의 종류와 자격요건에 따른 차이도 존재하였다. 예를 들어, 건강보험의 경우 가족구성원의 피부양자로 가입되어 있는 경우라도 국민연금은 개인으로 가입한 경우가 있었다. 사례1은 가사노동자로 일을 시작한 이후부터 개인적으로 국민연금을 납부하고 있었다. 그 이유에 대해서 "일하고 써버리고 나면 허할 거 같아서, 참 버거웠지만 시작을 했고 하다 보니까 꾸준히 넣어지게 되더라고요" 라고 밝혔다. 사례8도 국민연금은 지역

가입자로 가입해서 납부하고 있었다. 이에 대해 사례8은 “아직 내가 벌 수 있으니까 나중에 나이 들어서 좀 더 타려고 한다” 고 밝혔다. 사례10은 과거 직장 다닐 때 가입했던 국민연금을 퇴직한 이후에도 지역가입자로 계속 납부하고 있다고 하였다.

> 4대보험 같은 거는 저희 딸 밑으로 되어 있어요.
>
> 【사례7, 돌봄, 60대】

> 의료보험 같은 경우는 남편 앞으로 되어 있고요. 국민연금은 제가 개인으로, 지역가입자로 넣고 있어요. 아직 내가 벌 수 있으니까 나중에 나이 들어서 좀 더 타려고요
>
> 【사례8, 돌봄, 50대】

> 국민연금은 제가 개인으로 넣었어요.(지역가입자로 납부하신 거에요?) 네. 제 사비로 해서요. (지금도 계속 내고 계세요?) 네. 넣고 있어요. 제가 필요하다고 느꼈기 때문에 그냥 제가 넣고 있어요. 12만 7천원씩이요. (가사서비스 일을 시작하기 전부터요, 아니면) 일을 시작하고 나서부터요. (9년 동안 꾸준히 넣고 계신 거예요?) 네. 이 일을 시작하고 한 5~6개월 후부터 시작을 한 거죠. 뭔가 근거가 있고 일하고 써버리고 나면 허할 거 같아서, 참 버거웠지만 시작을 했고 하다 보니까 꾸준히 넣어지게 되더라고요.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

> (건강보험 이런 거는 어떻게 가입되어 있어요?) 건강보험이요? 그거는 남편 회사에서 (국민연금은요?) 그거는 국민연금이랑 제가 사적으로 개인연금 (국민연금도 가입되어 있으세요?) 아~ 그거는 제가 개인적으로 불입을 하는 거예요. (지역가입자로요?) 네. 옛날에 직장 다닐 때 끝났는데 제가 채워서 보충을 해서 계속 넣고 있어요.
>
> 【사례10, 돌봄, 50대】

한편, 현재 70대인 사례3은 연령조건으로 인해 국민연금은 가입대상이 아니고, 건강보험은 가족의 피부양자로 적용받고 있다고 밝혔다. 역시 70대인 사례6도 “나이가 있어서” 사회보험의 적용대상이 아니라는 인식을 가지고 있었다.

> (4대 보험은 어떻게 가입되어 있어요?) 지금 저는 아무것도 들 수가 없죠. (국민연금은 대상이 아니겠네요. 건강보험은?) 지역이요. (가족의 피부양자로 되어있어요?) 네.
>
> 【사례3, 가사, 70대】

> 나이가 있으니까요. 고용보험 그런 게 안 되잖아. 저는 선택을 할 수 없잖아요.
>
> 【사례6, 가사, 70대】

다음은 업무상 사고 및 질병 관련 실태를 조사한 결과이다. 설문조사 결과 주로 가사관리 서비스를 제공하는 응답자의 26.3%는 가사노동자로 일하면서 업무 중 사고(질병)을 경험한 적이 있는 것으로 나타났다. 이 때 치료비는 본인이 지불했다는 응답이 95.2%로 대부분을 차

지했다. 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자 중에서는 업무 중 사고(질병)을 경험한 사례는 없었다.

[표 5-21] 업무중 사고(질병) 경험여부 및 치료비용 지불 방식(중복응답)

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
없음		83.7	73.8	100.0	84.2	83.3
있음		16.3	26.3	-	15.8	16.7
치료비용	본인이 지불	95.2	95.2	-	88.9	100.0
	고객(이용자)이 지불	4.8	4.8	-	0.0	8.3
	소속업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)의 보험처리	4.8	4.8	-	11.1	0.0
	기타	4.8	4.8	-	11.1	0.0

주: (기타) 산재처리

면접조사에서도 업무상 사고를 경험한 적이 있는 경우는 대부분 가사관리서비스를 제공하는 참여자의 사례였다. 사례1, 사례4는 손을 많이 사용하는 업무의 특성상 손을 다치거나 관련 질병으로 인해 치료한 경우가 있었다. 사례5는 "커튼을 달다가" 발목을 다치는 등의 경험이 있다고 밝혔다. 이 때 치료비용은 자비로 부담한 것으로 조사되었다.

> 아무래도 손을 많이 쓰는 일이다 보니까 손이 다치거나 손목이 많이 무리가 가서 직업병처럼 일하시는 분들이 많이 힘들어 해요. 오래 하신 분들은요. 그리고 일을 하다 보면 처음에는 요령도 없어서 그런 부분도 있고, 많이 쓰기 때문에요. 그걸로 인해서 몇 번 치료를 받은 적도 있고 손가락 수술도 한 적도 있고, 그럴 때는 일을 쉴 수밖에 없는 상황이었고요.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

> 다친 적은 없는데 계속 같은 부위를 사용하다 보니까, 특히 손으로 하는 일이고 하다 보니까 스팀다리미에 크게 데인 적도 있고요. 그거는 다 제 자부담으로 치료를 하고, 손을 쓰는 일이다 보니까 방아쇠수지가 왔어요. 수술도 한 번 하고요. 늘 그런 거는 있죠.(그냥 개인적으로 비용 내고 하셨어요?) 저희는 산재라는 게 없으니까요. 제가 들어 있는 실손보험 있으니까 그걸로 지불하고 했죠.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

커튼을 달다가 커튼 끝을 밟아 넘어져서 삐끗해서 치료를 받았고요. 물건이 발등에 떨어져서 퉁퉁 붓고 그래서 걸을 수가 없는데 가니까 그래도 뼈가 부러지지는 않았다고 그래서 치료를 받았고요. 이 일을 해서 그런지 연골이 다 닳아서 양쪽 무릎 수술했거든요. (개인적으로 치료비용을 지불하신건가요?) 그렇죠. 내 자비로 치료를 받는 거죠. 저희는 다 자기 자비로 치료 받아요. 이 일 하다가 우리 회원 중에 물건이 떨어져서 발등 뼈가 부러졌어요. 그래서 수술을 하고 입원도 오랫동안 했지만 다 자비로 해요.

【사례5, 가사, 60대】

다만, 면접참여자 중에서 「가사근로자법」의 적용을 받는 사례2는 산재보험에 가입되어 업무상 재해 및 질병에 대해 승인받은 경험이 있었다.

일하는 거는 크게 차이가 없는데, 만약에 내가 일을 하다가 산재를 당했다 이런 경우에는 안심이 되거든요. 000에 있을 때는 다쳐서 일을 못하면 일 못해서 손해나는 것도 내 부담이고 병원을 가는 것도 내 부담이었는데 여기 들어오면 다쳐서 일을 못 한다 그러면 산재에서 일정부분 지원이 되잖아요. 그런 것 때문에 안 하는 것보다 낫다고 생각을 하시는 거죠. (그러면 혹시 이전에 일을 하다가 실제로 다치신 적이 있으세요?) 네. 저는 산재를 3번 했어요. 다 받았어요. 저는 신청을 하고 승인 나서 한두 달 정도 아파서.. 팔목 같은 데 다치고 미끄러지고 이러면, 일하다 허리 삐끗하고 그런 거 산재를 해서 두세 달 정도 쉬고, 쉴 때 부담스럽진 않죠. (요양급여를 받으셨겠어요?) 네. 다는 안 주지만 그래도 일정부분 소득도 보장해 주고 치료비도 대주고 하니까 그런 거는 좋은 거 같아요.

【사례2, 가사, 50대】

바. 가사노동자로 일하는 어려움

다음은 가사노동자로 일하면서 느낄 수 있는 어려움에 대해 조사한 결과이다.

설문조사에서 제시한 11개의 문항 중에서는 '일이 육체적으로 힘들다'가 68.2%로 어려움이 있다는 응답률이 가장 높았다. 다음으로는 '고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 경우가 있다'가 65.1%로 높게 나타났다. 그리고 '가사서비스 일은 사회적 가치를 인정받지 못하고 있다'는 응답률이 62.8%로 높게 나타났다. 위 세 문항의 경우 응답자 10명 중에 6명 이상이 어려움이 있다고 답변한 것이다. 다음으로는 '휴식/식사시간이 정해져 있지 않아 힘들다' 57.4%, '일감이 일정하지 않아 불안정하다' 52.7%, '고객(이용자)을 상대하는 일이 정신적으로 힘들다' 49.6%, '정해진 업무 범위를 벗어나는 일을 요구한다' 38.0%, '고객(이용자, 가족 포함)으로부터 무시를 당한다' 26.4%, '집안의 물건이 없어지는 경우 의심을 받는다' 25.6%, '일하는 과정을 지나치게 감시한다' 23.3%, '(가구에 직접 방문하여 일하다 보니) 성희롱이나 성폭력을 당할지도 모른다는 두려움이 있다' 22.5% 순으로 나타났다.

주된 서비스를 중심으로 살펴보면, 주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우 가사서비스 일은 사회적 가치를 인정받지 못하고 있다(73.8%), 일이 육체적으로 힘들다(70.0%), 휴식/식사시간이 정해져 있지 않아 힘들다(60.0%), 집안의 물건이 없어지는 경우 의심을 받는다(32.5%), 성희롱이나 성폭력을 당할지도 모른다는 두려움이 있다(30.0%)는 응답률이 상대적으로 높았다. 반면, 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우 고객(이용자)를 상대하는 일이 정신적으로 힘들다(57.1%), 고객으로부터 무시를 당한다(30.6%), 일하는 과정을 지나치게 감시한다(28.6%)에 대한 응답률이 상대적으로 높았다.

연령별로는 대부분의 항목에서 50대 이하가 더 어려움을 느끼고 있는 것으로 조사되었다. 60대 이상이 상대적으로 더 어려움을 느끼는 것으로 조사된 항목은 가사서비스 일은 사회적 가치를 인정받지 못하고 있다(68.1%), 고객(이용자)을 상대하는 일이 정신적으로 힘들다(54.2%)는 항목이었다.

[표 5-22] 가사노동자로 일하면서 경험한 어려움

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	129	80	49	57	72
일이 육체적으로 힘들다	68.2	70.0	65.3	71.9	65.3
고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 경우가 있다	65.1	66.3	63.3	71.9	59.7
가사서비스 일은 사회적 가치를 인정받지 못하고 있다	62.8	73.8	44.9	56.1	68.1
휴식/식사시간이 정해져 있지 않아 힘들다	57.4	60.0	53.1	59.6	55.6
일감이 일정하지 않아 불안정하다	52.7	52.5	53.1	57.9	48.6
고객(이용자)을 상대하는 일이 정신적으로 힘들다	49.6	45.0	57.1	43.9	54.2
정해진 업무 범위를 벗어나는 일을 요구한다	38.0	37.5	38.8	42.1	34.7
고객(이용자, 가족 포함)으로부터 무시를 당한다	26.4	23.8	30.6	31.6	22.2
집안의 물건이 없어지는 경우 의심을 받는다	25.6	32.5	14.3	28.1	23.6
일하는 과정을 지나치게 감시한다	23.3	20.0	28.6	22.8	23.6
(가구에 직접 방문하여 일하다보니) 성희롱이나 성폭력을 당할지도 모른다는 두려움이 있다	22.5	30.0	10.2	31.6	15.3

주: '그렇다'와 '매우 그렇다'의 합임

또한 응답자의 28.7%는 가사노동자로 일하면서 고객(이용자)로부터 부당한 일을 겪는 경험이 있는 것으로 조사되었다. 연령별로는 60대 이상의 응답률이 높았다. 부당한 일을 겪었을 때 해결방법으로는 소속 사업체의 도움을 받았다가 73.0%로 가장 많았다. 이외에는 문제제기를 하지 않고 참았다가 45.9%로 나타났다. 반면, 응답자 중에서 고용노동부 등 공공기관을 통해 처리했다거나 노동단체, 법률 상담소 등의 도움을 받은 경우는 없는 것으로 나타났다.

[표 5-23] 부당한 일 경험 여부 및 해결방법(중복응답)

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
없음		71.3	72.5	69.4	75.4	68.1
있음		28.7	27.5	30.6	24.6	31.9
해결방법	문제제기를 하지 않고 참음	45.9	45.5	46.7	28.6	56.5
	소속업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)의 도움을 받음	73.0	72.7	73.3	78.6	69.6
	고용노동부, 공정위, 경찰, 법원 등 공공기관을 통해 처리함	-	-	-	-	-
	노동(여성)단체, 법률 상담소 등의 도움을 받음	-	-	-	-	-
	기타	2.7	4.5	0.0	0.0	4.3

주: (기타) 해당 가구 일을 그만 둠

가사노동자로 일하면서 겪는 어려움은 면접조사에서 좀 더 구체적으로 확인할 수 있었다.

우선, 호출노동의 특성으로 인해 고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 문제는 면접조사에서도 다수 언급되었다. 사례2는 “출근을 하는데 갑자기 오늘 오지 마세요” 라고 하는 경우나 “갑자기 서비스를 중단” 하는 경우가 있었다고 밝힌다. 며칠 전에라도 이야기를 하면 다른 일자리를 알아 볼 수도 있는데 ‘갑자기’ 취소하거나 중단하면 “하루아침에 실업자” 가 된다는 것이다. 사례1도 정기적으로 일하는 가구라도 “고객의 요청” 에 따라 일을 못 하는 경우가 있다고 밝힌다. 이런 경우 가장 큰 문제는 소득이 줄어든다는 것이다.

> 아침에 제가 출근을 하는데 갑자기 오늘 오지 마세요 이러면 저는 그날 일을 못 하는 거잖아요. 어제나 그제 얘기를 했으면 사무실에 얘기를 해서 일이 있으면 나를 넣어 줘라 이렇게 하는데 그런 상황이 안 되니까, 갑자기 일 잘하다가 서비스 중단을 해 버리면, 고객이 서비스를 중단하면 저는 하루아침에 실업자가 되어 버리는 거거든요. 어디 가서 얘기를 하지도 못하고 사무실에서도 어떻게 해 줄 수 있는 부분이 아니기 때문에
>
> 【사례2, 가사, 50대】

> 지금도 제가 요청했다기 보다는 거의 고객의 요청으로 인해서 간간히 빠지는 경우가 간간히 있죠. 제가 그럴 경우도 있지만 거의 고객의 요청.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

이처럼 고객은 '갑자기 일을 취소하기도 하지만' 가사노동자들은 '아파도 일을 할 수 밖에 없는 구조'이다. 이에 대해 사례1은 "하루를 쉬면 수입이 없으니까...아파도 웬만하면 일을 한다" 고 밝힌다.

> 힘든 거는 몸 아플 때 힘들죠. 그런데 다른 사람들은 어떤지 모르겠지만 저 같은 경우는, 우리 일 자체가 월급이 아니고 일급이기 때문에 하루를 쉬면 수입이 없으니까 저도 고정수입이 있어야 되니까 아파도 웬만하면 일을 하죠.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

한편, 고객들이 정해진 업무시간을 엄격하게 준수하지 않는 것에서 발생하는 어려움도 있었다. 이에 대해 사례10은 "시간개념이 좀 부족한 것 같다" 고 표현한다. 즉, 정해진 시간에 고객들이 집에 와야 퇴근을 할 수 있는데 "10분 20분이 지나도 미리 연락을 안 주고" 늦게 오는 경우들이 있다는 것이다. 주로 돌봄서비스를 제공하는 가사노동자의 경우 일하기로 정해진 시간이 지나도 보호자가 집에 오지 않으면 아이를 혼자 두고 갈 수는 없기 때문이다. 반면, 가사관리서비스의 경우는 정해진 시간 안에 처리할 수 없는 서비스를 요구해서 발생하는 문제가 제기되었다. 예를 들어, 사례2의 경험처럼 일이 끝나기 "30분 전에 문자가 와서" 추가적인 업무를 요구하는 경우이다. 이에 대해 사례2는 "일을 해주고 나가자니 힘들고 시간이 오버가 되고, 안 해주고 가자니 일을 안 해줬어" 라고 불만을 가질 것 같았다는 것이다. 더 나아가 초과 시간에 대해서는 원칙적으로는 추가 요금을 부과해야 하지만 "현장에서는 이야기하기가 쉽지 않다" 고 밝힌다.

초기에는 고객이 끝나기 30분 전에 문자가 와요. 제가 까먹었는데 이것 좀 해 주시면 안 돼요? 30분 정도 남으면 일이 거의 마무리 단계거든요. 그 일을 하면서 2~30분 정도 초과가 되면 사실 하기 싫거든요. 내가 이 집에 와서 일을 하고 이 일로 인해서 돈을 벌고 이러니까 할 수 있는 데까지는 최선을 다 해서 해 주자 이러기는 하는데 늦게 2~30분 남았을 때 요구를 했을 때가 가장 어려운 거 같아요. 해주고 나가자니 힘들고 시간이 오버가 되고, 안 해주고 가자니 이 사람이 뭘 안 해줬어 이렇게 할 거 같은? 초창기에는 그런 게 제일 어려웠어요. 〈중략〉 1시간에 얼마 추가 요금이 있는데 일회성이나 한두 번 가고 말 거면 1시간 초과되어서 얼마라고 말씀을 드리는데 제가 고정적으로 가는 고객이니까 2~30분 초과되었으니까 돈을 더 달라는 말씀을 현장에 가 보면 못 합니다. 사무실에서는 이렇게 초과가 되면 고객에게 얘기를 하라고 말을 하지만 현장에서는 얘기를 하기 쉽지 않아요.

【사례2, 가사, 50대】

저는 크게 어려운 점이 없었는데 시간개념이 좀 부족한 거 같아요. 저는 최대한 불가항력적인 거 빼고는 늦어 본 적은 없거든요. 구인자분들은 10분이든 20분이든 지나도 미리 연락 안 주고 그런 게, 제가 개인적으로 약속이 있거나 바쁜 날이 있는데 그럴 때 불편한 게 살짝 있었어요.

【사례10, 돌봄, 50대】

다음으로 업무 범위와 관련한 갈등 및 어려움을 경험한 사례들도 다수 있었다. 대표적인 유형은 가사관리서비스를 주로 하는 가사노동자에게 돌봄서비스를 요구하거나, 반대로 돌봄서비스를 주로 제공하기로 한 가사노동자에게 가사관리서비스를 요구하는 경우였다. 예를 들어, 사례5는 어린 아이가 있는 집에서 일하는 경우 "갑자기 (어린이집에서 돌아오는) 애들 좀 데려와 주세요" 라는 요구를 받게 되는 경우가 있다고 밝힌다. 더 나아가 사례5는 위와 같은 업무 범위 밖의 고객의 요구를 들어 주다가 아이가 넘어져서 '책임'을 지게 된 동료의 사례를 언급하였다. 한편, 산후관리사로 주로 일하는 사례9은 "산모도우미를 가사도우미로 생각" 해서 "무리한 요구" 를 하는 경우들이 있다고 밝힌다.

어린 아이가 있는 집에는 갑자기 이모님, 우리 애 오면 내려 가셔서 애들 좀 받아 주세요, 데려와 주세요, 이런 것도 하거든요. 그럴 경우 조건을 달아야 돼요. 만약에 애가 뛰다 넘어졌다 이러면 내 책임이 아니다, 이렇게 해야 되는데 이러니까 저희 회원 중 한 분이 그럴 게요, 하고 애를 데리고 오는데 애가 어린이집 차에 내리면서 손을 안 잡고 혼자 뛰다 넘어진 거예요. 어린이집 선생님도 그걸 증언해 줬는데도 치료비 청구를 하고 책임전가를 했대요. 치료비 물어 주고 욕이라는 욕은 다 먹고 그 집을 그만 뒀대요.

【사례5, 가사, 60대】

산모님들이 정착이 안 된 거 같아요. 저희는 가사도우미는 아닌데, 말 그대로 산모도우미인데 가사도우미로 생각하시는 분들이 있어요. 무리한 요구를 하시는 분들도 있고요. 저희는 몸이 하나인데 애기를 돌봐야 되고 짬짬이 나는 시간에 간단한 청소는 해 드리고, 거주하는 방이나 거실, 반찬 한두 가지를 해 드려야 되는데 애기가 몸에서 떨어지지 않으면 할 수가 없는 거잖아요. 순한 애기를 만나면 상관이 없는데 그게 아니고 민감한 애기를 만나면 안고 있어야 되거든요. 저희가 일을 못 한 거에 대해서 이해를 못 하는 분들이 간혹 있어요.

【사례9, 돌봄, 40대】

한편, 면접조사에서 확인된 사실은 최근 개인 가구에서도 CCTV를 설치해서 가사노동자가 일하는 과정을 감시하는 것이 상당히 '보편화' 되었다는 것이었다. 일하는 과정을 지나치게 감시하는 문제는 주로 돌봄서비스를 제공하는 경우에 발생하는 것으로 나타났다. 이와 관련 사례7은 과거에는 CCTV를 촬영하는 경우 최소한 사전에 가사노동자에게 알리거나 협의를 했으나, 최근에는 CCTV 설치를 '당연하게' 생각하는 경향이 생겼다는 것이다. 사례9도 "처음부터 CCTV 있다고 오픈하시는 분도 있고 어떤 분은 몰래 찍는 분도 있다" 면서 "어디를 가든 CCTV는 있다고 생각을 하고 일을 한다" 고 밝혔다. 사례10도 "어떤 때는 있는지 없는지도 모르겠고, 그럴 때는 살짝 불편하다" 고 밝히면서 "저도 있는지 없는지를 알아야 대처하는데 직접 대고 물어볼 수도 없고 그럴 때가 있다" 고 하였다. 면접참여자들은 노동과정에 대한 감시가 점점 일반화되고, 확대되면서 가사노동자의 최소한의 '사생활' 도 보호받지 못하는 문제가 발생할 수 있다는 점을 지적하였다.

만약에 한 방에 애기를 데리고 많이 자잖아요. 애기만 카메라 비추고 저 일하는 데는 비추지 말았으면 좋겠더라고요. 옷 갈아 입어도 그렇고 사생활에 너무 카메라가 집중이 되니까, 어떤 집은 애기만 비춰요. 그거는 괜찮아요. 집집마다 틀리니까 어쩔 수 없겠죠. (계약하기 전에 cctv 할 거라고 얘기를 하나요?) 하는 집도 있고 안 하는 집도 있는데, 얘기하는 집도 하고 그래요. 보편적이니까 물어도 안 봐요. (요새는 완전 보편화가 되었어요?) 물어 봤자 다 있는데 뭐. (19년 일하셨는데 그전에는 그런 게 없나요?) 없었죠. 있어도 협의를 했어요. 남들이 하는데 해도 좋겠냐. 그때는 그랬어요. 나는 죄인도 아니고 감시받을 그런 거 할 사람도 아닌데, 만약에 그렇게 생각하면 안 한다. 협의를 하고 하는 거죠. (그런데 요새는 당연히 다 설치하나요?) 그렇죠. (언제부터 그렇게 바뀐 거 같아요?) 오래 된 거 같은데?(10년 정도 되었을까요?) 그 정도 됐겠지. 그런데 지금은 완전히 작은방, 큰방, 거실, 싱크대 위에 뭐, 완전히 그렇게 있더라고요. (그 사이에 환경이 완전히 바뀌었네요.) 그렇게 놓는 집도 있고 거실에만 놓는 집도 있고, 보편적으로 다 놓더라고요. 그런 거 어떻게 해. 우리는 일해야 되니까.

【사례7, 돌봄, 60대】

그때도 많이 있었죠. 좀 됐어요. 산모도우미 쪽에 CCTV가 들어온 거는 많이 되었고요. 어떤 분은 처음부터 CCTV 있다고 오픈하시는 분도 있고 어떤 분은 몰래 찍는 분도 있어요. 저희가 어쨌든 어디를 가든 CCTV는 있다고 생각을 하고 일을 하죠.

【사례9, 돌봄, 40대】

(선생님도 요즘은 CCTV 많이 있다고 하는데 일하는 가구도 그런가요?) 가정마다 다 있어요.(다 있어요?) 있기는 한데 하다 보면, 부모님들도 바쁘기도 하고, 어떻게 보면 일상이 거기서 거기이기도 하고 이러다 보니까 나중에는 없어지기도 하고 그럴 때도 있고 그래요. (8년 전에 일 시작하실 때도 그랬나요?) 그때는 안 그랬어요. 4년 전? 그때부터 좀 있었어요. (많이 바뀐 거네요.) 네. (사전에 선생님에게 물어 보고 하나요?) 여기, 여기 설치되어 있다고 말씀은 해 주세요. 그런데 어떤 때는 있는지 없는지도 모르겠고, 그럴 때는 살짝 불편해요. 저도 있는지 없는지를 알아야 대처하는데 그럴 때는 조금, 직접 대고 물어볼 수도 없고 그럴 때는 있어요.

【사례10, 돌봄, 50대】

또한 타인의 가구에 방문해서 일하는 과정에서 고객 또는 그 가족으로부터 성희롱이나 성폭행을 경험한 사례도 있었다.

사모님이 출타하고 안 계시는데 팔을 벌리고 안아 보자고 했어요. 그래서 제가 거부를 하고 그때부터 남은 시간은 거리를 두고 일을 하다 끝나고 나가면서 현관문 붙잡고 환복 다 하고 서서 아무렇지 않게 세 번 얘기를 했거든요. 아까 하신 거, 한 번만 더 얘기하시면 사모님에게 얘기 할 거고, 성추행인지 아시죠? 신고할 거예요. 한 번만 더 이런 말 하시면 다음부터 사모님에게 얘기할 거고 자녀분에게도 얘기를 할 거다. 이 이후로는 이런 얘기 다시 하지 마셔라, 했거든요. 그리고 거리를 뒀어요.

【사례5, 가사, 60대】

마지막으로 가사노동자에 대한 사회적 인식에서 비롯되는 문제도 다수가 지적하였다. 이로 인해 면접참여자들은 가사노동자에 대한 지원 정책으로 '사회적 인식 개선의 필요성'을 다수 제기하였다.

아무래도 집에서 하는 일이니까 파출부, 보모 이런 식으로 하다 보니까 옛날 분들은 그런 생각이 베이스에 깔려 있고 이래서 그런 면이 개선이 되어야 된다고 생각해요.

【사례10, 돌봄, 50대】

인식이죠. 사람들의 인식이고요.

【사례4, 가사, 50대】

4. 가사서비스 노동시장 관련 실태

가. 「가사근로자법」 인지도

응답자의 44.2%만이 2022년 6월부터 「가사근로자법」이 시행된 것을 알고 있었던 것으로 조사되었다. 알고 있었다는 응답은 가사관리서비스를 주로 제공하는 경우(56.3%), 50대 이하(47.4%)가 상대적으로 높았다. 한편, 「가사근로자법」의 내용을 알고 있는지에 대해서는 모르는 편이 45.0%로 가장 많았고, 전혀 모름도 21.7%를 차지했다.반면, 아는 편은 31.8%, 잘 알고 있다는 응답은 1.6%에 불과했다.

[표 5-24] 「가사근로자법」 시행 및 내용 인지 여부

(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	시행 여부 인지		내용 인지			
			몰랐음	알고 있었음	전혀 모름	모르는 편	아는 편	잘 알고 있음
전체		129	55.8	44.2	21.7	45.0	31.8	1.6
주요업무	가사	80	43.8	56.3	17.5	43.8	36.3	2.5
	돌봄	49	75.5	24.5	28.6	46.9	24.5	-
연령	50대 이하	57	52.6	47.4	12.3	47.4	36.8	3.5
	60대 이상	72	58.3	41.7	29.2	43.1	27.8	-

나. 「가사근로자법」 적용대상

전체 응답자 129명 중에서 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 22명이었다. 정부 인증 가사서비스 제공기관인 현재 일하고 있는 업체에서 일한 기간은 1년 미만이 45.5%로 가장 많았다. 한편, 11년 이상도 18.2%를 차지했다.

[표 5-25] 「가사근로자법」 적용 대상의 현 사업체 근로기간

(단위: 명, %)

구분		사례수	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5~7년 미만	7~9년 미만	9~11년 미만	11년 이상
전체		22	45.5	18.2	9.1	4.5	4.5	-	18.2
주요업무	가사	18	38.9	22.2	5.6	5.6	5.6	-	22.2
	돌봄	4	75.0	-	25.0	-	-	-	-
연령	50대 이하	11	63.6	18.2	-	-	-	-	18.2
	60대 이상	11	27.3	18.2	18.2	9.1	9.1	-	18.2

「가사근로자법」의 적용대상이 되는 가사근로자로 일하게 된 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서'가 40.9%로 가장 많았다. 다음은 '직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서'가 18.2%로 나타났다.

[표 5-26] 「가사근로자법」 적용 대상인 가사근로자로 일하게 된 이유(1순위)

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	22	18	4	11	11
좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서	40.9	44.4	25.0	54.5	27.3
직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서	18.2	22.2	-	18.2	18.2
산재보험의 적용을 받고 싶어서	9.1	5.6	25.0	-	18.2
최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서	9.1	-	50.0	18.2	-
가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서	9.1	11.1	-	-	18.2
실업급여를 받고 싶어서	4.5	5.6	-	9.1	-
퇴직금을 받고 싶어서	4.5	5.6	-	-	9.1
기타	4.5	5.6	-	-	9.1

한편, 1순위와 2순위를 통합해 살펴보면 [표 5-27]과 같다. 1순위와 마찬가지로 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서'가 68.2%로 가장 높았지만, 다음 순위에서는 차이가 나타

났다. 즉, ‘가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서’가 40.9%를 차지했고, 다음은 ‘최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서’가 22.7%로 나타났다.

[표 5-27] 「가사근로자법」 적용 대상인 가사근로자로 일하게 된 이유(1+2순위)

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	22	18	4	11	11
좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서	68.2	72.2	50.0	72.7	63.6
가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서	40.9	38.9	50.0	54.5	27.3
최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서	22.7	11.1	75.0	27.3	18.2
직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서	18.2	22.2	-	18.2	18.2
산재보험의 적용을 받고 싶어서	18.2	16.7	25.0	18.2	18.2
퇴직금을 받고 싶어서	18.2	22.2	0.0	0.0	36.4
실업급여를 받고 싶어서	9.1	11.1	-	9.1	9.1
기타	4.5	5.6	-	-	9.1

주: (기타) 4대보험에 가입하여 은행 업무 등에서 근로자로 신분을 보장받고 싶어서

마지막으로 현재 일하고 있는 정부 인증 가사서비스 제공기관에 취업한 것에 대해서는 대부분의 응답자가 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

[표 5-28] 정부 인증 가사서비스 제공기관 취업 만족도

(단위: 명, %)

구분		사례수	만족함	만족하지 않음
전체		22	95.5	4.5
주요업무	가사	18	94.4	5.6
	돌봄	4	100.0	-
연령	50대 이하	11	90.9	9.1
	60대 이상	11	100.0	-

주: 만족함은 ‘만족함’과 ‘매우 만족함’의 합, 만족하지 않음은 ‘전혀 만족하지 않음’과 ‘만족하지 않음’의 합임

면접참여자 중에서 정부 인증 가사서비스 제공기관에서 일하면서 「가사근로자법」의 적용대상이 되는 가사근로자는 사례2가 유일하다. 사례2가 속한 가사서비스 제공기관은 오래 전부터 「가사근로자법」 제정 운동에 참여한 비영리단체에서 시작되었다. 사례2는 본인이 속한 사회적 협동조합이 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받은 의미에 대해 "이제 법의 보호를 받을 수 있는 사람이 되었구나, 그게 좋은 거"라고 표현한다. 다만, 실질적인 변화나 장단점을 크게 느끼지는 못 한다고 하면서도 4대 보험이 가입된다는 점, 고객들에게 "00시 인증기관 1호라고 자랑처럼 이야기" 할 수 있는 점을 장점으로 언급하였다.

> 저희는 협동조합 하면서 월급 형태로 받았기 때문에 인증기관이 되어서 뭐가 확 바뀌었다 이런 거는 없는데, 뭐가 있냐면 협동조합 하면서 법 테두리 안에 들어와 있다가, 인증기관 되면서 작년부터 가사법이 통과가 되면서 진짜 법에서 보호를 받을 수 있구나. 저희가 가사법 통과하기 위해 엄청나게 노력들을 하셨고 저도 거기에 쫓아다니면서 퍼포먼스도 하고 발언도 하고 10년을 넘게 그러고 다녔는데, 인증기관이 되어서 좋아 그런 것보다는 이제 법의 보호를 받을 수 있는 사람이 되었구나, 그게 좋은 거죠.
>
> 【사례2, 가사, 50대】

> 현장에서는 그런 거 별로 못 느끼겠어요. 인증기관이 되었으니까 나아졌으려나 하지만 사실 현장에서는 그런 게 별로 없는데 고객분들에게 얘기할 때는 좀 더 나아졌죠. 아무것도 없이 이렇게 일을 하는 사람이야 얘기를 했다가 저희는 지금 인증기관이 되었고 00시 1호예요, 이렇게 자랑처럼 얘기할 수 있는, 정말 전문가 그룹이 되었다 그런 얘기를 할 때는 좋은데 일하는 거는 아직까지는 별 차이 없는 거 같아요.
>
> 【사례2, 가사,50대】

> 단점도 딱히 없고요. 장점이라고 해야 어쨌거나 4대보험이 들어간다? 그게 일반 소개업체와 다른 점이 그건 거죠. 우리는 여기 와서 교육을 받고 일을 하면 4대보험이 된다, 현재는 그게 가장 큰 장점인 거 같아요.
>
> 【사례2, 가사, 50대】

다. 「가사근로자법」 적용의향

다음으로 현재 가사종사자로 일하고 있는 응답자 중 74.5%는 향후 기회가 된다면 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향이 있는 것으로 나타났다.

[표 5-29] 「가사근로자법」 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향

(단위: 명, %)

구분		사례수	의향 있음	의향 없음
전체		106	74.5	25.5
주요업무	가사	61	70.5	29.5
	돌봄	45	80.0	20.0
연령	50대 이하	45	73.3	26.7
	60대 이상	61	75.4	24.6

그 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서'가 43.0%로 가장 많았고, 다음은 '실업급여를 받고 싶어서'가 25.3%로 나타났다.

[표 5-30] 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일하고 싶은 이유(1순위)

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	79	43	36	34	45
좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서	43.0	39.5	47.2	47.1	40.0
실업급여를 받고 싶어서	25.3	23.3	27.8	17.6	31.1
직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서	8.9	11.6	5.6	14.7	4.4
퇴직금을 받고 싶어서	8.9	9.3	8.3	2.9	13.3
가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서	7.6	11.6	2.8	8.8	6.7
산재보험의 적용을 받고 싶어서	2.5	2.3	2.8	2.9	2.2
최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서	2.5	2.3	2.8	5.9	0.0
기타	1.3	0.0	2.8	0.0	2.2

한편, 1순위와 2순위를 통합해 살펴보면 [표 5-31]과 같다. 1순위와 마찬가지로 ‘좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서’가 59.5%로 가장 높았지만, 다음 순위에서는 차이가 나타났다. 즉, ‘가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서’가 38.0%로 나타났다.

[표 5-31] 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일하고 싶은 이유(1+2순위)

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	79	43	36	34	45
좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서	59.5	55.8	63.9	70.6	51.1
가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서	38.0	39.5	36.1	44.1	33.3
실업급여를 받고 싶어서	30.4	27.9	33.3	20.6	37.8
퇴직금을 받고 싶어서	27.8	27.9	27.8	11.8	40.0
직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서	15.2	23.3	5.6	20.6	11.1
산재보험의 적용을 받고 싶어서	12.7	16.3	8.3	14.7	11.1
최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서	12.7	9.3	16.7	14.7	11.1
기타	3.8	0.0	8.3	2.9	4.4

주: (기타) 연차 및 주휴수당을 받고 싶음, 65세가 넘어 고용보험 적용을 받지 못해서 속상함, 노동가치 비례 보수가 저조함

한편, 현재 가사종사자로 일하고 있는 응답자의 25.5%는 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일할 생각이 없는 것으로 조사되었다. 그 이유에 대해서는 ‘소득, 일하는 시간 등 별다른 차이가 없을 것 같아서’와 ‘앞으로 이 일을 오래하지 않을 것 같아서(나이가 많아서 등)’가 각각 21.4%로 가장 많았다. 다음은 ‘4대 보험에 가입할 필요가 없어서’ 17.9%, ‘개인적 사정(소득 노출 우려 등)으로 인해’ 14.3% 순으로 나타났다.

[표 5-32] 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일할 생각이 없는 이유

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	28	19	9	12	16
소득, 일하는 시간 등 별다른 차이가 없을 것 같아서	21.4	15.8	33.3	8.3	31.3
앞으로 이 일을 오래하지 않을 것 같아서(나이가 많아서 등)	21.4	31.6	0.0	8.3	31.3
4대 보험에 가입할 필요가 없어서	17.9	15.8	22.2	33.3	6.3
개인적 사정(소득 노출 우려 등)으로 인해	14.3	10.5	22.2	33.3	0.0
자유롭게 일하고 싶어서	10.7	15.8	0.0	0.0	18.8
현재 방식대로 일하는 게 편해서	10.7	10.5	11.1	16.7	6.3
세금을 많이 내게 될까봐	3.6	0.0	11.1	0.0	6.3

면접조사에서는 현재 60대인 사례5의 경우 향후 4대 보험의 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향이 있는가에 대해서 '연령'의 문제를 언급하였다. 본인이 처음 일을 할 때 「가사근로자법」이 있었다면 "실업급여도 받고 나중에 국민연금도 가입해서 받으면 좋은데 지금 제 나이는 늦은 거 같다"는 것이다. 이미 60대이고, 현재 나이를 생각하면 향후 "길어야 3~4년" 더 일할 수 있을 것이라고 예상하기 때문에 4대 보험 등의 적용을 받는 가사근로자로 전환할 필요성을 크게 못 느낀다는 것이다.

(선생님은 그렇게 하면 4대보험 적용을 받고 가사근로자로 일하실 의향이 있으신가요?) 제가 처음에 일을 할 때 이런 게 있었다면 그렇게 하죠. 실업급여도 받고 나중에 국민연금도 가입해서 받으면 좋은데 지금 제 나이는 늦은 거 같아서, 저희가 그렇게 가도 되고 현재 하는 걸로 가도 됩니다, 했거든요. 그런데 제 나이 대 사람들은 진작 했으면 좋은데 신입으로 들어 온 사람들은 좋은데 우리는 얼마나 하겠냐. 길어야 3~4년인데 그거 가입할 필요가 있나, 현재대로 갈 거라는 사람이 많고 저도 그런 생각이에요.

【사례5, 가사, 60대】

라. 교육 및 자격 관련 실태

설문조사 응답자의 86.0%는 가사노동자 직무 관련 교육이 필요하다고 생각하고 있었다.

[표 5-33] 직무 관련 교육의 필요성

(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	필요함	필요하지 않음
전체		129	86.0	14.0
주요업무	가사	80	86.3	13.8
	돌봄	49	85.7	14.3
연령	50대 이하	57	94.7	5.3
	60대 이상	72	79.2	20.8

주: 필요함은 '필요함'과 '매우 필요함'의 합, 필요하지 않음은 '전혀 필요하지 않음'과 '필요하지 않음'의 합임

또한 전체 응답자의 80.6%는 가사노동자 관련 직무 교육을 받은 적이 있는 것으로 나타났다. 한편, 응답자의 19.4%가 관련 교육을 받지 않은 이유로는 적절한 교육과정이 없어서(32.0%), 교육받을 시간적 여유가 없어서(24.0%) 등의 순으로 나타났다.

[표 5-34] 직무 교육 여부 및 교육을 받지 않은 이유

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
직무 교육 받은 적 있음		80.6	81.3	79.6	84.2	77.8
직무 교육 받은 적 없음		19.4	18.8	20.4	15.8	22.2
받지 않은 이유	적절한 교육과정이 없어서	32.0	33.3	30.0	33.3	31.3
	교육을 받을 시간적 여유가 없어서	24.0	20.0	30.0	44.4	12.5
	교육이 필요하지 않은 일이라고 생각해서	16.0	13.3	20.0	0.0	25.0
	교육을 받지 않아도 일할 수 있어서	16.0	26.7	0.0	0.0	25.0
	기타	12.0	6.7	20.0	22.2	6.3

주: (기타) 교육 일정이 없어서/아니어서

현재 가사노동자 직무 관련 교육을 주기적으로 받고 있는 응답자는 58.9%로 나타났다. 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우가 73.5%로 상대적으로 높았다.

[표 5-35] 주기적 직무 교육 여부

(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	주기적으로 받고 있음	받고 있지 않음
전체		129	58.9	41.1
주요업무	가사	80	50.0	50.0
	돌봄	49	73.5	26.5
연령	50대 이하	57	61.4	38.6
	60대 이상	72	56.9	43.1

면접참여자들도 대다수가 다양한 이유에서 가사노동자에 대한 직무 관련 교육이 필요하고, 중요하다고 밝혔다. 여러 가지 이유가 있었지만 공통적인 이유 중 하나가 타인의 가구에서 가사서비스를 제공하는 일은 '집에서 무급으로 하는 가사노동' 과는 다른 전문성이 요구된다는 것이다. 이에 대해 사례4는 "우리 집에서 하는 것처럼 하면" 하면 정해진 시간 동안 주어진 업무를 처리하기 어렵기 때문에 "교육은 필수" 라고 밝힌다. 사례6은 교육의 필요성을 언급하면서 "위험성 있는 일들이 항상 있다" 고 하였다. 사례3은 "일할 때 주의사항이 많다" 고 밝힌다. 또한 돌봄서비스를 주로 제공하는 사례10은 아이를 돌보면서 발생할 수 있는 위급상황에 대한 대처법은 "한 번 받았다고 해서 숙지되는 것은 아니다" 면서 주기적인 재교육의 필요성을 제시하였다.

> 절대적으로 필요하죠. 저희는 한 달에 한 번 월례회의를 하거든요. 그때 재교육 비슷하게 하는 거거든요.
> 【사례5, 가사, 60대】

> 그럼요. 필요하죠. 처음에 가면 일을 못 해요. 왜냐면 우리 집에서 하는 것처럼 하면 4시간 동안에 일을 못 하잖아요. 체계가 있어야 돼요. 어디서부터 어떻게 시작해서 마무리는 어디로, 그러다 보니까 교육은 필수죠.
> 【사례4, 가사, 50대】

> 교육은 필요할 거 같아요. 위험성 있는 일들이 항상 있으니까요.
> 【사례6, 가사, 70대】

가면 주의사항이라든가, 일할 때 주의사항이 많아요. 수세미 센 걸로 써서 스크래치가 난다, 그러면 안 된다 그런 것도 해 주고 세제 순한 거 쓰니까 그런 거 사용하는 방법 그런 걸 해 주죠.

【사례3, 가사, 70대】

저희는 어차피 아기돌보미라서 심폐소생술 같은 그런 교육 같은 것도 한 번 받았다고 해서 숙지가 되는 게 아니고 1~2년 지나면 또 한 번 들어야겠더라고요. 경험도 해 보고 이래서 필요하다고 생각을 해요.

【사례10, 돌봄, 50대】

(교육이) 많이 필요해요. 보수교육도 필요하고, 왜냐면 서두에 선생님이 오래 되었으니까.. 이렇게 말씀하셨잖아요. 오래된 사람들이 편하게 생각을 하는 거예요. 내가 이렇게 해도 고객은 나를 이해할 거야. 오래되었으니까. 절대 이해하지 않으세요. 그런 거 때문에 오래된 관리사님들도 보수교육을 좀 하세요. 제가 사무실에 계속 요구하는 게 보수교육을 하자. 그리고 가사법 통과되었으니까 가사법 관련된 교육도 하자, 요새 계속 하고 있어요.

【사례2, 가사, 50대】

다음은 가사서비스 관련 자격증 제도 관련 사항이다. 설문조사 응답자의 69.0%는 가사서비스 관련 자격증 제도가 필요하다고 생각하는 것으로 나타났다. 특히, 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우, 50대 이하의 응답률이 높았다.

[표 5-36] 가사서비스 자격증 제도의 필요성

(단위: 명, %, 점)

구분		사례수	필요함	필요하지 않음
전체		129	69.0	31.0
주요업무	가사	80	65.0	35.0
	돌봄	49	75.5	24.5
연령	50대 이하	57	78.9	21.1
	60대 이상	72	61.1	38.9

주: 필요함은 '필요함'과 '매우 필요함'의 합, 필요하지 않음은 '전혀 필요하지 않음'과 '필요하지 않음'의 합임

면접참여자의 대다수가 직무 관련 교육은 필요하다고 답변한 것과 달리 자격증 제도의 필요성에 대해서는 다양한 의견이 제시되었다. 사례2처럼 "우리 집에서 일하는 것과 똑같아 보이지만 똑같지 않다" 고 밝히면서 가사노동자도 요양보호사처럼 "자격증이 있으면 낫지 않을까" 하는 의견을 제시하였다. 반면, 사례4는 "자격증도 있으면 좋겠지만" 가사서비스 업무의 특성상 '일률적으로' 평가하기는 어렵다는 의견을 제시하였다. 사례5는 관련 교육을 강화하는 것으로 충분하기 때문에 "자격증까지는 필요하지 않다" 는 생각을 밝혔다.

> 아무래도 어쨌거나 가사서비스도 전문적으로 일을 하는, 내가 우리 집에서 일을 하는 거니까 그거랑 똑같아. 물론 똑같지만 똑같지 않아요. 현장에 나가서 일을 하는 사람들은요. 자격증이 있으면 요양보호사님들처럼 낫지 않을까, 그런 생각?
>
> 【사례2, 가사, 50대】

> 자격증도 있으면 좋겠죠. 그런데 일률적인 게 아니잖아요. 다 사람마다 느끼는 게 달라요. 내가 이 일을 똑같이 이 집에 가서 해 줬는데 그분은 마음에 안 들 수 있어요. 개개인이다 보니까 상대하는 사람들이 룰이 없어요. 그래도 기초적인 룰은 잡아야 되죠.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

> 자격증까지는 필요하지 않다고 봐요. 제 생각이에요. 신입교육을 받잖아요. 어느 정도 교육을 받고 일을 나가는 건데 교육을 더 충분히 했으면 하는 생각이에요.
>
> 【사례5, 가사, 60대】

설문조사에서는 전체 응답자의 76.7%가 가사노동자의 경력이나 자격에 따라 임금에 차이가 있어야 한다고 답변하였다. 특히, 돌봄서비스를 제공하는 경우, 50대 이하가 상대적으로 높았다. 임금의 차이가 있어야 한다면 무엇을 기준으로 해야 하는지에 대해서는 동일 분야에서 일한 경력(59.2%)이 가장 많았고, 다음은 현재 소속된 사업체에서 일한 경력(20.4%)으로 나타났다.

[표 5-37] 경력 및 자격에 따른 임금 차등 필요성 및 차등의 기준

(단위: 명, %)

구분		전체	주요업무		연령	
			가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수		129	80	49	57	72
임금차이가 있어야 한다고 생각하지 않음		23.3	30.0	12.2	15.8	29.2
임금의 차이가 있어야 함		76.7	70.0	87.8	84.2	70.8
차등기준	동일 분야에서 일한 경력	59.2	61.8	55.8	59.6	58.8
차등기준	현재 소속된 업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)에서 일한 경력	20.4	16.4	25.6	21.3	19.6
차등기준	직무관련 교육 수료 여부	9.2	7.3	11.6	10.6	7.8
차등기준	직무관련 자격증 취득 여부	8.2	9.1	7.0	6.4	9.8
차등기준	기타	3.1	5.5	0.0	2.1	3.9

주: (기타) 개인의 업무능력, 교육수료/자격증취득/경력, 업무성과(고객 후기), 업무경력

이와 관련 면접조사에서도 경력이나 자격에 따라 임금에 차이를 두는 것이 필요하다고 생각하는지에 대해서 다양한 의견이 제시되었다. 사례2나 사례1의 경우처럼 경력이 있거나, 자격증이 있으면 임금에 차이를 두는 것도 필요하다는 의견도 있었다.

> 경력이 좀 오래 되면 이제 막 들어온 신입보다 똑같은 4시간을 일을 해도 좀 더 주기를.. 그랬으면 좋겠어요.
> 【사례2, 가사, 50대】

> (이런 분야의 자격증 같은 것도 있으면 좋겠다는 생각은) 있으면 일단 커리어가 생기겠죠. 예를 들어서 임금이 조금 차별을 할 필요도 있지 않을까, 이거는 제 생각입니다.
> 【사례1, 가사, 60대】

반면, 업무의 특성상 경력과 자격이 항상 업무 성과(주로 고객의 만족)과 일치하는 것은 아니라는 의견도 다수 제기되었다. 특히, 가사관리서비스를 제공하는 경우 위와 같은 의견을 밝힌 경우다 다수였다. 사례4는 경력이 많으면 경력을 인정해 줘야 한다고 생각한다면서도 "진짜 애매하다" 고 밝힌다. 또한 자격증도 있으면 좋겠지만 고객입장에서는 "자격증이 있어서 일을 더 잘하는 것은 아니라고" 평가할 수도 있다고 하였다. 비슷한 맥락에서 사례3은 고객의 입장에서는 경력유무와 무관하게 "똑같은 성과" 를 원하지 "경력이 없다고 일을 덜 해도 인정해 주지는 않을 것" 이라고 밝히면서 임금에 차이를 두는 것에 대해 다소 부정적인 의견을 밝혔다. 또한 가사노동자로 오랫동안 일하면서 신입교육을 진행하기도 한 사례5도 경력이 많으면 그만큼 숙련되어 업무성과가 좋을 수도 있겠지만 "(임금의) 차이를 둔다는 것은 아닌 것 같다" 고 밝혔다.

> 지금은 평수로 하죠. 그것도 참 애매한 게, 사실은 경력이 많으면 경력을 인정해 줘야 한다고 인터뷰에는 쓰긴 썼습니다만 진짜 애매해요. 왜냐면 많이 한다고 해서, 내 딴에는 잘하지만 상대가 보기에는 어설프고 마음에 안 드는 부분이 있을 수 있잖아요. 사실 애매해요. 그런데 자격증은 있으면 좋을 거 같아요. 어느 정도는 인증을 해 줄 수 있잖아요. 내가 이런 자격증을 갖고 이런 일을 하고 있어, 그런 위로는 되겠지만 이게 실생활에 나갔을 때 너가 자격증이 있어서 일을 더 잘하는 것도 아니잖아라고 말할 수도 있고, 자격증이 있는 사람이 일을 왜 이따위로 해 이럴 수도 있고, 일을 하다 보면 정말 어렵더라고요. 자격증은 있으면 좋겠습니다.
> 【사례4, 가사, 50대】

> 그런데 받는 사람 입장에서는 그렇겠지만 사용하시는 쪽에서는 똑같아요. 경력이 없어도 깨끗이 해 주는 거는 똑같이 해 줘야지 경력이 없으면 덜 해도 인정해 주고 그러는 거는 없는 거 같아요. 다 똑 같은 거 같아요.
> 【사례3, 가사, 70대

그거는 모르겠어요. 제가 교육을 해서 그런지 몰라도, 같은 시간에 같은 일을 하는데 오래되고 노하우가 많은 사람이 마음에 들게 해 줄 수는 있겠죠. 나도 신입시절이 있었는데 많이 당황하고 순서를 어떻게 잡아야 할지 몰랐거든요. 선배가 얘기를 해 주더라고요. 그래서 그런 게 필요하구나 했는데, 그거를 차등화 준다는 거는 아닌 거 같아요.

【사례5, 가사, 60대】

돌봄서비스를 제공하는 사례10도 정해진 시간 내에 수행해야 하는 업무가 같기 때문에 "약간 모호하다"는 의견을 제시하였다. 한편, 주로 돌봄서비스를 제공하는 경우에는 사업체에 따라서는 현재도 경력에 따라 임금의 차이를 두고 있는 사례도 있었다. 사례9가 속한 사업체의 경우 경력이 쌓여서 '프리미엄급'으로 일을 하게 되거나, 고객들이 특정 가사노동자를 '지정'할 경우 '지정비'라는 명목으로 급여에 차등이 있는 것으로 나타났다.

글쎄요. 저도 약간 모호한 상황인 거 같은데, 어떻게 보면 주관이 딱 뚜렷하진 않아요. 차등을 둬야 하는 게 맞는 거 같고 또 어떻게 보면 같은 주어진 시간 내에서 하는 게 똑같다고 볼 수 있고 이래서 그거는 제가 결론을 내는 게 쉽지는 않더라고요.

【사례10, , 50대】

산모님에게 얘기를 하죠. 이분은 경력이 5년 이상 되신 분이고 10년 이상 되신 분이고, 저희는 10년 이상 되신 분들도 있거든요. 그러면 그만큼 일에 대해서 베테랑이 되는 거니까, 애기는 사실 실시간으로 무슨 일이 일어날 지 모르잖아요. 신생아는 표현을 못하고 우는 것밖에 안 되는데 이 아이에 왜 우는지 모르잖아요. 그런데 경력이 오래되신 분들은 그거를 캐치하실 수 있으니까요. 그게 경험이 쌓여서 이런 경우는 애기가 어디가 불편해서 그래요, 아이가 아픈 거 같은데 병원을 가 보는 게 어떻겠냐 팍팍 나올 수 있으니까, 그런 거는 프리미엄이라고 해서 실장님이 산모님에게 안내를 해 드려요. 그러면 산모님이 베이직으로 서비스를 받을 건지 프리미엄으로 서비스를 받을 건지 선택을 해요. 지정비는 5만원이요.

【사례9, 돌봄, 40대】

마. 정책수요

마지막으로 가사노동자의 처우 개선을 위해 필요한 정책을 조사한 결과이다.

우선, 1순위를 중심으로 살펴보면 [표 5-38]과 같이 '가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업'이 40.3%로 가장 높게 나타났다. 다음은 '정부 인증 가사서비스 제공기관 확대'(23.3%), '경력인정 시스템의 도입'(13.2%), '이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보'(10.9%), '고충처리 상담창구 마련 및 운영'(7.0%) 등의 순으로 나타났다. 1순위와 2순위를 통합해 분석한 결과도 유사하게 조사되었다.

주로 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 상대적으로 가사노동자에 대한 사회적

인식 개선 사업, 이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보에 대한 필요성을 더욱 크게 느끼고 있었다. 반면, 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 경력인정 시스템의 도입, 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대의 필요성을 상대적으로 더욱 크게 느끼고 있었다.

[표 5-38] 가사노동자의 처우 개선을 위해 필요한 정책(1순위)

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	129	80	49	57	72
가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업	40.3	43.8	34.7	43.9	37.5
정부 인증 가사서비스 제공기관 확대	23.3	20.0	28.6	24.6	22.2
경력인정 시스템의 도입	13.2	8.8	20.4	15.8	11.1
이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보	10.9	13.8	6.1	7.0	13.9
고충처리 상담창구 마련 및 운영	7.0	7.5	6.1	3.5	9.7
직업교육훈련 및 자격증 취득 지원	2.3	2.5	2.0	1.8	2.8
표준계약서 개발 및 보급	2.3	2.5	2.0	1.8	2.8
기타	0.8	1.3	0.0	1.8	0.0

[표 5-39] 가사노동자의 처우 개선을 위해 필요한 정책(1+2순위)

(단위: 명, %)

구분	전체	주요업무		연령	
		가사	돌봄	50대 이하	60대 이상
사례수	129	80	49	57	72
가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업	67.4	73.8	57.1	70.2	65.3
정부 인증 가사서비스 제공기관 확대	34.9	31.3	40.8	35.1	34.7
경력인정 시스템의 도입	33.3	27.5	42.9	36.8	30.6
이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보	31.0	30.0	32.7	24.6	36.1
고충처리 상담창구 마련 및 운영	10.9	11.3	10.2	8.8	12.5
직업교육훈련 및 자격증 취득 지원	10.9	12.5	8.2	15.8	6.9
표준계약서 개발 및 보급	10.1	11.3	8.2	5.3	13.9
기타	1.6	2.5	0.0	3.5	0.0

주: '(기타) 임금 인상, 근무시간 준수, 정부 재정 지원

설문조사 결과와 같이 면접조사에서도 면접참여자들에게 가사노동자에게 필요한 정책이 무엇인지 질문한 결과 가장 우선적으로 제안된 정책이 '가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업' 이었다. 사례4는 우리 사회에 만연한 가사노동자에 대한 인식 개선을 위해서 호칭 문제 등 사회적 인식 개선 사업을 필요하다고 밝혔다. 더 나아가 사례2는 가사노동자들이 자부심을 갖고 일할 수 있도록 '가사노동자도 전문가' 라는 TV 광고 등을 제안하였다.

> 일단은 저희도 전에는 이모님 호칭에서 아줌마 이렇게 했는데 가사관리사라고 불러 주십시요, 인식의 전환을 좀 하고 있거든요. 우리만 한다고 되는 건 아니고, 저희도 직업인으로서 전문직? 가사 하는 게 아무나 할 수 있지만 아무나 할 수 없는 일이에요. 어떤 분은 그러시거든요. 저는 하루 종일 해도 안 돼요, 그런데 어떻게 그걸 4시간 안에 하고 가세요? 이러신다고요. 저희도 사실 전문직이에요. 전문직으로 인정을 못 받고 있죠. 남의 집 허드렛일이나 해 주는 사람이라는 인식이 많고 아직까지 인정을 받고 있는 상황이고, 인식의 변화라든가 그런 거는 필요한 거 같아요.
>
> 【사례4, 가사, 50대】

> 정책적으로나 인식을 바꿔 주시면, 노인복지 쪽도 처음에는 이것저것 시켰다고 하잖아요. 아무튼 지금은 계속 시간이 반복이 되고 홍보도 하고 많이 지원을 해 주다 보니까 안 그런 분도 있긴 하지만 조금은 그분들이 뭘 하는 분들이라는 개념이 잡혀 있는데 여기는 아직 덜한 거 같아요.
>
> 【사례9, 돌봄, 40대】

> TV에 요양보호사님처럼 가사서비스 하는 사람들도 전문가다, 이런 광고를 해 주시면 고마울 거 같아요. 그래서 자부심을 갖고 일 할 수 있도록.
>
> 【사례2, 가사, 50대】

> 가사노동 근로자라고 하잖아요. 근로자로서 대우랄지 그런 게 홍보가 좀 되거나 공식화되면 사회 전반적인 이미지도 바뀌지 않을까요? 옛날에 식모, 파출부 이런 개념이 아닌 전문직, 어떻게 보면 요즘은 분업화 되어서 전문직, 제가 일을 해 보니까 누구나 들어 올 수는 있지만 아무나 할 수 있는 일은 절대 아니에요. 건강한 정신, 사고, 건강이 있지 않으면 이 일은 할 수 없다고 봐요. 왜냐면 남의 집에, 내 집에 사람을 들인다고 생각을 하면 건강한 정신이 있지 않으면 들이기 쉽지 않기 때문에, 본인 스스로도 못 이겨요. 건강한 정신이 아니면 적응을 할 수가 없어요. 그래서 누구보다 바른 생각 정신한 정신을 갖지 않으면 이 일을 할 수 없기 때문에 단순 노동인데도 절대 단순 노동이 아니에요.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

유사한 맥락에서 사례6도 가사노동자에게 인격적인 대우를 하는 것이 우선이라고 밝히면서, 동시에 위험하지 않게 일할 수 있는 노동환경, 낮은 임금의 문제 등에 대한 지원이 필요하다는 의견을 제시하였다.

> 우선은 인격적으로 잘 대해 줘야 하는 게 우선인 거 같아요. 위험성에 많이 직면하지 않게 해 주는 게 있고 시급이라고 그러나요? 그게 좀 낮은 편인 거 같아요.
>
> 【사례6, 가사, 70대】

다음으로 다양하고 전문적인 직무 관련 교육의 필요성을 제시하였다. 사례1은 고객을 직접 상대하는 '감정노동자'에 해당하는 직종의 특성을 고려해 정신건강 등에 대한 교육을 정책적으로 지원하는 것이 필요하다는 의견을 제시하였다.

> 전문가, 예를 들어 꼭 우리 일만이 아닌 정신건강 얘기했잖아요. 그런 부분에 전문인들의 강의 같은 거를 지원을 해 주면, 교육관이 대인관계 이런 것들을 강의를 정부에서 지원을 해 준다거나 기관에서 지원을 해 주면 일하시는 분들이 더 자신감과 커리어를 갖지 않을까.
>
> 【사례1, 가사, 60대】

유료 직업소개소를 통해 일을 하고 있는 사례8은 가사노동자 처우 개선을 위해 필요한 사항을 질문하자 "4대 보험이 되면 좋겠다"는 의견을 제시하였다. 더 나아가 사례9는 가사노동자의 불안정하고 불규칙한 소득구조와 낮은 임금수준을 고려해 정부에서 보험료를 지원해 주는 방안을 제안하였다.

> 일하는 것도 괜찮고 다 좋은데 바람이 있다면 4대보험이 되면 좋겠다. 그것만 말씀드리고 싶어요.
>
> 【사례8, 돌봄, 50대】

> 저희는 일이 꾸준히 있는 게 아니다 보니까, 제가 알기로는 재가가 노인복지 쪽은 정부가 관리사들에게 4대보험을 지급해 주는 걸로 알고 있어요. 저희는 사실 그게 없어서 100% 내는 거잖아요. 그게 부담스러워서 못 드시는 분도 있거든요.
>
> 【사례9, 돌봄, 40대】

5. 소결

지금까지 경기도 여성 가사노동자의 노동실태에 대해 살펴보았다.

조사결과 응답자의 절반 가까이(46.6%)가 동종업계에서 5년 이상 일하고 있으며, 향후 가사노동자로 계속 일할 의향에 대해서도 5년 이상이 34.9%로 높은 비율을 차지했다. 이에 대해 면접참여자들은 대부분 '건강이 허락하는 한' 현재 하고 있는 일을 지속하고 싶다고 밝혔다. 이러한 조사결과는 여성들이 가사노동자로 일하기 시작하면 동종업계에서 오랫동안 일을 지속할 가능성이 상당히 높다는 사실을 시사한다.

가사노동자의 노동실태는 주로 제공하는 서비스가 가사관리인지, 돌봄인지에 따라 차이가 있었다. 통상적으로 가사관리서비스의 경우 1명의 가사노동자가 주기적으로 여러 가구를 방문해서 일하는 반면, 돌봄서비스의 경우 정해진 기간 동안 1가구에 방문해서 정해진 시간 동안 일하는 구조이다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 경우 통상적으로 한 번 방문 할 때 3~4시간 일하는 경우가 가장 일반적이었다. 반면, 산모도우미나 베이비시터와 같이 돌봄서비스를 제공하는 경우에는 하루 8시간 일하는 경우가 많았다. 또한 특정 가구에서 일하는 기간이 끝나고 다음 가구로 연결되는 중간에 일을 쉬는 경우들이 있었다. 그리고 돌봄서비스의 경우는 해당 가구에 입주해서 일하는 경우도 있었다.

정기적으로 방문하고 있는 가구 중에서 가장 오랫동안 일한 가구에서 일한 기간을 질문한 결과도 주된 서비스 유형에 따라 차이가 있었다. 돌봄서비스의 경우 그 특성상 1년 미만이 66.7%로 가장 많았고, 다음은 1~3년(25.0%)로 나타났다. 반면, 가사관리서비스의 경우 5~10년 미만 14.5%, 10~15년 미만 13.2%, 15년 이상 6.6%로 5년 이상 장기간 동일 가구에서 일하고 있는 경우도 상당한 비율을 차지했다. 가사관리서비스의 경우 그 특성상 가사노동자와 이용자 사이에 신뢰가 생기면 특별한 일이 없는 한 지속적으로 일을 하는 경향이 있는 것을 확인할 수 있었다.

한편, 가사노동자 10명 중 7명 정도는 본인이 원하는 시간만큼 일하고 있는 것으로 조사되었다. 본인이 원하는 시간보다 적게 일하고 있는 경우는 전체의 22.5%였다. 그 이유는 일자리(알선) 자체가 부족해서(37.9%), 일하는 시간, 장소, 임금 등 활동조건이 맞지 않아서 (34.5%), 정기적 가사서비스 이용자가 없어서(27.6%) 순으로 나타났다. 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 활동조건이 맞지 않거나 정기적 이용자가 없어서라는 답변이 많았다. 반면, 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 일자리(알선) 자체가 부족해서라는 응답이 상대적으

로 많았다. 연령별 차이도 있었는데, 50대 이하의 경우는 활동조건이 맞지 않아서, 60대 이상의 경우는 일자리(알선) 자체가 부족해서가 상대적으로 높았다.

다음은 소득 관련 실태를 조사한 결과이다. 주로 가사관리서비스를 제공하는 경우 임금산정은 대부분 시간급을 기준으로 하고 있으며, 적용되는 시간급은 지역 또는 사업체 등에 따라 다소 차이가 있었다. 응답자의 52.7%는 알선업체(사업체)를 통해서 받는 것으로 나타났고, 47.3%는 고객에게 직접 받는 것으로 조사되었다. 시간급은 11,000원 초과~13,000원 이하가 37.2%로 가장 많았고, 다음은 13,000원 초과가 32.6%로 나타났다. 그리고 9,620원 초과~11,000원 이하가 21.7%였으며, 2023년 현재 최저임금인 9,620원 이하인 경우도 8.5%로 나타났다. 월평균 소득은 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자는 50~99만원이 45.0%로 가장 많았고, 50만원 미만도 15.0%를 차지했다. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우는 150~199만원이 38.8%로 가장 많았고, 50만원 미만은 2.0%에 불과했다.

한편, 응답자의 46.5%는 일을 소개받기 위해 소속 사업체에 회비, 수수료 등을 지불하고 있다고 응답했다. 수수료 등을 지불하는 경우 매월 고정비용을 지불한다는 응답이 56.7%, 연계할 때마다 지불한다는 응답이 43.3%로 나타났다. 매월 고정비용을 지불한다는 응답은 가사관리서비스 제공자의 경우(65.9%), 연계할 때마다 지불한다는 응답은 돌봄서비스 제공자의 경우(68.8%) 상대적으로 높았다. 면접조사를 통해 소속된 사업체에 내는 수수료, 회비 등과 관련해서 살펴본 결과는 사업체의 유형에 따라 차이가 있었다. 우선, 영리 직업소개소를 이용하는 면접참여자의 경우는 연계건수에 따라 수수료를 지급하는 경우가 다수였다. 한편, 수수료 지불 여부 및 지급 기준을 정확하게 모르는 경우도 있었다. 한편, 비영리기관 소속의 면접참여자들은 회비, 교육비 등의 명칭으로 매달 소속 기관에 일정 금액을 내고 있었다. 한편, 응답자의 10.9%는 가사서비스 일자리를 제공하는 주된 사업체 이외에 다른 사업체도 동시에 이용하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우가 15.0%로 상대적으로 높았다.

다음은 4대 보험 가입 실태이다. 국민연금의 경우 미가입이 52.7%로 과반을 차지했고, 다음은 지역가입자(25.6%), 직장가입자(21.7%)로 나타났다. 건강보험의 경우 직장가입자의 피부양자가 41.1%로 가장 많았고, 다음은 직장가입자 38.0%, 지역가입자 20.2% 등의 순으로 나타났다. 고용보험의 경우 가입 36.4%, 미가입이 63.6%로 나타났다. 사업체 소속으로 4대 보험이 가입되지 않는 경우의 사회보험 가입 여부는 개인적인 상황에 따라 차이가 있었다. 또한 보험의 종류와 자격요건에 따른 차이도 존재하였다. 예를 들어, 건강보험의 경우 가족구성원의

피부양자로 가입되어 있는 경우라도 국민연금은 개인으로 가입한 경우가 있었다. 한편, 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 26.3%는 가사노동자로 일하면서 업무 중 사고(질병)을 경험한 적이 있는 것으로 나타났다. 이 때 치료비는 본인이 지불했다는 응답이 95.2%로 대부분을 차지했다. 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자 중에서는 업무 중 사고(질병)을 경험한 사례는 없었다.

응답자의 28.7%는 가사노동자로 일하면서 고객(이용자)로부터 부당한 일을 겪는 경험이 있는 것으로 조사되었다. 가사노동자로 일하면서 겪는 어려움은 면접조사에서 좀 더 구체적으로 확인할 수 있었다. 우선, 호출노동의 특성으로 인해 고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 문제는 면접조사에서도 다수 언급되었다. 비슷한 맥락에서 고객들이 정해진 가사서비스 이용시간을 엄격하게 준수하지 않는 것에서 발생하는 어려움도 있었다. 또한 업무 범위와 관련한 갈등 및 어려움을 경험한 사례들도 다수 있었다. 대표적인 유형은 가사관리서비스를 주로 하는 가사노동자에게 돌봄서비스를 요구하거나, 반대로 돌봄서비스를 주로 제공하기로 한 가사노동자에게 가사관리서비스를 요구하는 경우였다. 또한 면접조사에서 확인된 사실은 최근 개인 가구에서도 CCTV를 설치해서 가사노동자가 일하는 과정을 감시하는 것이 상당히 '보편화' 되었다는 것이었다. 일하는 과정을 지나치게 감시하는 문제는 주로 돌봄서비스를 제공하는 경우에 발생하는 것으로 나타났다. 면접참여자들은 노동과정에 대한 감시가 점점 일반화되고, 확대되면서 가사노동자의 최소한의 '사생활' 도 보호받지 못하는 문제가 발생할 수 있다는 점을 지적하였다. 또한 타인의 가구에 방문해서 일하는 과정에서 고객 또는 그 가족으로부터 성희롱이나 성폭행을 경험한 사례도 있었다. 마지막으로 가사노동자에 대한 사회적 인식에서 비롯되는 문제도 다수가 지적하였다. 이로 인해 면접참여자들은 가사노동자에 대한 지원 정책으로 '사회적 인식 개선의 필요성' 을 다수 제기하였다.

응답자의 44.2%만이 2022년 6월부터 법이 시행된 것을 알고 있었다. 한편, 전체 응답자 129명 중에서 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 22명이었다. 「가사근로자법」의 적용대상이 되는 가사근로자로 일하게 된 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서' 가 40.9%로 가장 많았다. 다음은 '직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서' 가 18.2%로 나타났다. 한편, 1순위와 2순위를 통합한 결과를 살펴보면, 1순위와 마찬가지로 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서' 가 68.2%로 가장 높았지만, 다음 순위에서는 차이가 나타났다. 즉, '가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서' 가 40.9%를 차지했고, 다음은 '최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어

서’ 가 22.7%로 나타났다. 마지막으로 현재 일하고 있는 정부 인증 가사서비스 제공기관에 취업한 것에 대해서는 대부분의 응답자가 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

다음으로 현재 가사종사자로 일하고 있는 응답자 중 74.5%는 향후 기회가 된다면 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향이 있는 것으로 나타났다. 그 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 ‘좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서’ 가 43.0%로 가장 많았고, 다음은 ‘실업급여를 받고 싶어서’ 가 25.3%로 나타났다. 한편, 1순위와 2순위를 통합해 살펴보면, 1순위와 마찬가지로 ‘좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서’ 가 59.5%로 가장 높았지만, 다음 순위에서는 차이가 나타났다. 즉, ‘가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서’ 38.0%로 나타났다.

응답자의 86.0%는 가사노동자 직무 관련 교육이 필요하다고 생각하고 있었다. 또한 응답자의 80.6%는 가사노동자 관련 직무 교육을 받은 적이 있는 것으로 나타났다. 면접참여자들도 대다수가 다양한 이유에서 가사노동자에 대한 직무 관련 교육이 필요하고, 중요하다고 밝혔다. 여러 가지 이유가 있었지만 공통적인 이유 중 하나가 타인의 가구에서 가사서비스를 제공하는 일은 ‘집에서 무급으로 하는 가사노동’ 과는 다른 전문성이 요구된다는 것이다. 응답자의 69.0%는 가사서비스 관련 자격증 제도가 필요하다고 생각하였다. 특히, 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우, 50대 이하의 응답률이 높았다. 면접참여자의 대다수가 직무 관련 교육은 필요하다고 답변한 것과 달리 자격증 제도의 필요성에 대해서는 다양한 의견이 제시되었다.

가사노동자 처우개선을 위해 필요한 정책(1순위)에 대해서는 ‘가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업’ 이 40.3%로 가장 높게 나타났다. 다음은 ‘정부 인증 가사서비스 제공기관 확대’ (23.3%), ‘경력인정 시스템의 도입’ (13.2%), ‘이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보’ (10.9%), ‘고충처리 상담창구 마련 및 운영’ (7.0%) 등의 순으로 나타났다. 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 상대적으로 가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업, 이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보에 대한 필요성을 더욱 크게 느끼고 있었다. 반면, 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 경력인정 시스템의 도입, 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대의 필요성을 상대적으로 더욱 크게 느끼고 있었다.

Ⅵ

결론

1. 연구결과 논의
2. 정책제언

1. 연구결과 논의

본 연구는 2022년 6월부터 「가사근로자법」이 시행됨에 따라 경기도 가사서비스 노동시장의 변화를 분석하고자 하는 목적에서 추진되었다. 특히, 법에 따라 정부 인증을 받고 가사서비스를 제공하는 사업체의 특성을 분석하고, 경기도 여성 가사노동자의 노동실태를 조사하고자 하였다. 다음에서는 정책적 시사점이 있는 연구결과를 중심으로 살펴보고, 경기도 가사노동자 지원 정책의 방향을 모색하고자 한다.

가. 가서서비스 제공기관 조사결과

연구결과 국내에서 「가사근로자법」이 시행된 지 약 1년이 지났지만 법의 적용을 받는 가사근로자는 많지 않다는 사실을 확인할 수 있었다. 그 이유는 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 정부 인증을 받은 가사서비스 제공기관 자체가 많지 않다는 것과 정부 인증을 받더라도 실제 고용한 가사근로자 규모가 '5인 이상'이라는 요건을 간신히 충족하는 수준에서 유지되는 경우가 많기 때문이었다. 이에 대해 조사결과를 바탕으로 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

우선, 「가사근로자법」이 시행된 지 약 1년 정도가 지난 시점인 2023년 9월 기준 정부 인증 가사서비스 제공기관은 총 49개소에 불과했다. 이 중 11개소는 1개 이상의 지역에서 서비스를 제공하는 사업체이며, 나머지 38개소는 특정 지역을 중심으로 서비스를 제공하는 사업체였다. 광역단위로 서비스를 제공하는 사업체 중에서는 서울이 15개소로 가장 많고, 다음은 경기도가 12개소로 나타났다.

가사서비스 제공기관들이 적극적으로 정부 인증을 받지 않는 이유는 다양하겠지만 기본적으로는 정부 인증을 받지 않더라도 사업 운영이 가능한 법제도적 현실에서 비롯된다. 즉, 정부는 「가사근로자법」 제정에 대해 그 동안 비공식 노동시장에서 거래되던 가사서비스가 '공식화'된 것이라고 밝혔지만, 현재 법제도상 정부 인증을 받지 않고도 기존처럼 '비공식 노동시장'에서 가사서비스를 거래하는 것도 가능하기 때문이다. 또한 정부 인증 가사서비스 제공기관에서도 직업소개소를 겸업하는 것은 가능하다. 이에 정부 인증을 받은 가사서비스 제공기관 49개소 중에서 18개소가 겸업을 하고 있었으며, 이 중 14개소는 유료직업소개소에 해당했다.

반면, 가사서비스 제공기관으로 인증받기 위해서는 몇 가지 요건을 충족해야 한다.

첫째, 사업체의 유형이 '법인'이어야 한다. 그런데 기존의 유료직업소개소의 경우 대부분 '개인사업체' 형식으로 운영되고 있어서 정부 인증을 받기 위해서는 사업체를 법인으로 전환해야 한다. 개인사업체를 법인으로 전환하기 위해서는 여러 가지 법적 절차가 요구된다. 그러나 현행법상 기존의 개인사업체 형식으로 가사서비스를 제공하는 것도 가능하기 때문에 굳이 정부 인증을 받기 위해 법인으로 전환하는 경우가 많지 않은 것으로 생각된다.

둘째, 정부 인증을 받기 위해서는 5천만 원 이상의 자본금을 갖춰야 한다. 비영리조직의 경우 일반 협동조합 등으로 운영해서 '법인'이라는 요건은 충족된 경우라도 '5천만 원 이상'의 자본금 요건을 갖추는데 어려움을 겪는 것으로 나타났다. 조사 사업체 중에서는 비영리조직으로 정부 인증 관련 컨설팅을 받았으나 아직 인증은 받지 않은 사례들에서 대표적으로 나타났다. 이들 사업체에서는 정부 인증을 받기 위해서는 일반 협동조합에서 사회적 협동조합으로 조직유형을 변경하는 것이 필요하다고 인식하고 있었다. 사단법인, 재단법인, 사회적협동조합, 사회복지법인 등 비영리법인의 경우는 '5천만 원 이상' 인증 조건에서 제외되기 때문이다. 더 나아가 지금과 같은 비영리조직의 운영구조로서는 정부 인증을 받을 요건을 갖추는 것도 쉽지 않지만, 정부 인증을 받더라도 현재의 수익구조로 지속가능할 것인가에 대해 회의적인 입장을 가지고 있었다.

셋째, 정부 인증 요건은 4대 보험에 가입되고 최저임금액 이상의 임금이 지급되는 5명 이상의 유급 가사근로자를 고용해야 한다는 것이다. 현재 「가사근로자법」의 적용을 받은 가사근로자의 규모에 대한 공식적인 자료는 없지만, 언론보도에 따르면 2023년 6월 28일 가사랑 홈페이지 기준 정부 인증기관 41개에 소속된 가사근로자는 총 420명에 불과한 것으로 나타났다[20]. 본 연구의 사업체 조사에서도 정부 인증 가사서비스 제공기관이라도 법의 적용을 받는 가사근로자를 '최소고용' 하는 현실을 확인할 수 있었다. 즉, 면접에 참여한 대부분의 사업체에서는 정부 인증을 받더라도 직접 고용하는 가사근로자는 법적용을 받기 위한 기준인 5명 정도로 최소화하고 있었다. 사업체 차원에서 관리의 문제 등을 이유로 「가사근로자법」 적용대상을 최소화하는 경우도 있었지만, 가사근로자 채용의 어려움을 제기한 경우도 있었다.

사업체에서 「가사근로자법」 적용대상을 최소화하는 경우는 '5명 이상'이라는 요건만 갖추면 정부 인증을 받을 수 있기 때문에 굳이 4대 보험 등의 법 적용대상이 되는 가사근로

20) 이미지. (2023.7.4.). 근무환경 나아졌지만… 정부 인증기관 가사근로자 400여 명 뿐. 동아일보

자를 최대한 많이 고용할 이유가 없다는 것이다. 이에 대해 면접에 참여한 사업체들은 '관리의 어려움' 이 있기 때문이라고 표현하였다. 또한 '1인 1표' 의 특성을 가진 사회적 협동조합 형태로 조직을 운영하는 사업체의 경우도 조합원, 즉 가사근로자가 많을 경우 조직 운영 과정에서 발생하는 다양한 상황에 대처하는데 유연성이 떨어질 수 있다는 점을 언급하였다.

위와 같은 이유 등으로 인해 아직까지 가사서비스 노동시장에서 정부 인증을 받은 사업체가 확대되는 속도가 매우 더딘 것으로 나타났다. 이는 「가사근로자법」 이 적용되는 가사근로자가 제한적일 수밖에 없는 근본적인 이유라고 생각된다. 이와 더불어 정부 인증을 받은 제공기관이라도 실제 고용한 가사근로자 규모는 '5인 이상' 이라는 인증요건을 간신히 충족하는 수준에서 유지되는 경우가 많다는 사실을 연구결과 확인할 수 있었다.

이와 관련 가사근로자 채용의 어려움을 제기한 경우도 있었는데, 이는 가사서비스 노동시장의 임금구조, 사회보험 제도 등의 문제와 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 이를 이해하기 위해서는 먼저 가사서비스 노동시장의 노동시간과 임금구조를 살펴볼 필요가 있다.

기본적으로 기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관과 현재 정부 인증 가사서비스 제공기관의 가장 큰 차이는 가사노동자를 직접 고용했는가 여부이다. 즉, 가사노동자의 법적 지위가 다른 것이다. 그러나 정부 인증 여부와 무관하게 가사노동자의 노동시간을 산정하는 방식은 대부분 동일하다. 즉, 일자리를 연계해서 가사노동자가 이용자의 가구에 방문해서 일하는 시간이 '노동시간' 이 된다. 본 연구에서 조사한 정부 인증 가사서비스 제공기관의 경우 대부분 법에서 정한 최소 15시간으로 노동시간을 정하고, 필요한 경우 추가노동을 하는 방식으로 운영하고 있었다. 그리고 가구에 방문해 가사서비스를 제공한 시간을 기준으로 급여가 책정되는 방식이다.

예외적으로 면접한 사업체 중에서 유일하게 I사만이 가사근로자의 이동시간을 노동시간으로 포함해서 급여를 지급하고 있었다. 즉, I사의 가사근로자의 '노동시간' 은 가사서비스를 제공한 시간이 아니라 사업체에 출근해서 퇴근한 시간을 기준으로 하고 있다는 점에서 차이가 있었다. I사는 가사근로자들이 출근해서 비품을 챙긴 후 일할 가구에 회사 차량으로 이동하고, 일이 끝나면 회사 차량으로 다시 사무실로 와서 청소용품을 정리하고 퇴근하는 방식으로 운영되고 있었다. 이는 기존의 유료직업소개소 또는 비영리기관들이 운영되는 방식은 물론 현재 다른 정부 인증 가사서비스 제공기관의 운영방식과도 완전히 다른 것이다. 가사근로자의 이동시간을 근무시간으로 인정하는 사례로서 유사 사업체에서는 찾기 힘든 사례였다. 또한 I사는 유료이든 무료이든 일자리를 연계하는 방식으로 운영해 온 기존의 가사서비스 제

공기관과 달리 「가사근로자법」 제정 이전부터 가사노동자를 직접 고용해서 사업체를 운영하고 있었다.

다음으로 임금 구조를 살펴보면 사업체에 따라 세부적인 차이는 있지만 급여는 대부분 최저시급을 기준으로 하고 있었다. 단순히 시간급 자체를 보면 '최저임금'보다 다소 많은 것으로 보이지만 가구를 이동하면서 일하는 이동노동자로서의 특성을 고려하면 사실상 '최저임금' 수준에서 시간급이 결정된다고 볼 수 있다. 이처럼 최저시급 수준에서 임금이 책정되는 것은 개별 사업체의 문제라기보다는 가사서비스 노동시장의 이용금액 등 구조적인 문제와 결부되어 있다. 더 나아가 I사를 제외한 면접에 참여한 정부 인증 가사서비스 제공기관들은 정부 인증을 위해 가사종사자를 가사근로자로 전환하는 과정에서 가사근로자의 시급이 가사종사자에 비해 낮아지는 문제를 제기하였다. 즉, 퇴직금, 4대 보험 등이 적용됨에 따라 가사근로자에게 적용되는 '시간급' 자체는 가사종사자에 비해 다소 낮게 책정되는 구조라는 것이다. 이러한 사실을 기존의 가사종사자에게 설명하고 '설득'하는 것이 쉽지 않다는 것이다.

이러한 문제를 해결하기 위해 정부 인증 가사서비스를 이용할 경우 이용요금을 조금 높게 책정한 사업체들이 있었다. 그런데 실제 이용수요는 많지 않은 것으로 나타났다. 특히, 장시간 서비스를 이용해야 하는 돌봄서비스의 경우에는 이용요금이 미치는 영향이 상대적으로 큰 것으로 조사되었다. 이로 인해 현재 정부 인증 제공기관으로 들어온 일감만으로는 가사근로자에게 일을 연계하는 것이 충분하지 않다는 사업체들이 있었다. 사회적으로 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보도 부족하고, 이용자 입장에서 이용요금이 다소 높더라도 정부 인증 제공기관을 이용해야 할 필요성을 느끼지 못하는 단계라는 것이다.

「가사근로자법」의 적용을 받는다는 것은 4대 사회보험의 적용대상이 된다는 것을 의미한다. 이와 관련해서 우리나라 사회보험제도가 가사근로자의 특성을 반영하고 있는가 하는 점을 살펴볼 필요가 있다. 국민연금과 고용보험의 경우 근로자의 연령이 가입자격과 수급요건을 결정하는 기준이다. 즉, 국민연금의 적용대상은 18세 이상 60세 미만의 근로자이다. 따라서 가사근로자의 경우도 60세 이상은 국민연금의 가입대상이 아니다. 또한 고용보험의 경우 65세 이후에 새로 고용된 근로자는 실업급여의 적용대상에서 제외된다. 그런데 우리나라에서 '가사 및 육아도우미'로 일하는 여성의 연령대별 분포를 살펴보면, 60대가 49.5%를 차지하고, 70대 이상도 9.3%나 된다(2022년). 가사노동자의 '고령화' 문제는 본 연구의 면접조사에서도 확인되었다. 이와 같은 고령의 가사노동자들에게는 '4대 보험' 가입이라는 조건

이 인증기관으로 유인하는 실질적인 혜택으로 인식되지 않는 것으로 나타났다. 또한 고용보험의 핵심이 되는 실업급여의 경우 자발적 실업자는 대상이 아니다. 그런데 현재 가사서비스 노동시장의 경우 수요보다 공급이 부족한 '인력난' 이 제기되고 있다. 이러한 현실을 고려하면 가사근로자의 고용관계가 '비자발적' 으로 종료되어 실업급여를 받을 가능성은 크지 않은 것으로 보인다.

이는 고령화되고 있는 가사노동자 인력구조와도 밀접한 관련이 있는 것으로 생각된다. 본 연구의 면접조사에 참여한 대부분의 사업체에서는 가사서비스 노동시장의 수요와 공급의 불일치의 문제를 언급하였다. 특히, 공급과 관련해서는 가사서비스 일자리에 대한 사회적 인식 등으로 인해 신규 인력은 유입되지 않는 반면, 기존의 인력은 고령화되는 문제를 제기하였다.

조사결과 오프라인 기반으로 서비스를 제공하던 사업체들에서도 자체적으로 앱을 개발해 플랫폼 기반으로 운영방식을 확대・변경하는 경향이 있는 것을 확인할 수 있었다. 플랫폼 기반 거래가 확대되는 사회적 변화에서 가사서비스 노동시장도 자유롭지 못하기 때문이다. 그러나 오래 전부터 비영리기관으로 가사서비스 사업을 운영해 온 사업체들은 플랫폼 시장이 확대되면서 어려움을 겪고 있다는 점을 공통적으로 제기하였다. 최근 플랫폼 기반 가사서비스 제공업체가 많아지면서 '잠재고객' 의 유입이 줄어들고 있다는 것이다. 그럼에도 자체적으로 앱을 개발해서 플랫폼 기반으로 사업을 확장하지 못하는 것은 현실적으로 앱 개발은 물론 유지비용을 감당할 수 있는 재정구조가 아니기 때문이었다.

이는 비영리기관의 사업운영 구조와 밀접한 관련이 있다. 대다수의 유료직업소개소나 플랫폼 기반 사업체의 경우 서비스 연계 건수에 비례해서 '수수료' 를 받는 구조로 운영된다. 반면, 비영리기관의 경우 가사노동자에게는 월 회비 또는 교육비, 이용자에게는 연회비 등을 받은 구조로 운영하는 곳이 대부분이다. 따라서 가사노동자의 규모가 일정 수준이 되지 않는 이상 관리 인력의 인건비, 사무실의 운영비 등을 충당하는 것도 현실적으로 어려운 구조이다. 이에 비영리기관의 경우 사회적 기업으로 인증을 받아 인건비 지원을 받거나, 정부지원 사업에 참여하는 등의 방법으로 운영을 유지해 온 곳이 많았다.

그러나 아직 법 시행 초기이기 때문에 가사서비스 노동시장이 앞으로 어떻게 변할 것인지에 예측하기 어려운 상황이다. 그럼에도 본 연구의 면접에 참여한 사업체 중에서는 정부 인증기관으로 사업의 확대가능성에 대해 회의적인 전망을 제기한 곳이 다수였다. 한편, 향후 확대 가능성을 전망하는 사업체들은 정부가 관련 사업을 추진할 때 정부 인증 제공기관에게 우선 기회를 부여할 것이라는 기대에 근거하고 있었다. 이와 더불어 대다수의 사업체에서는

정부 인증 제공기관과 가사근로자에 대한 정부의 지원이 확대될 필요가 있다는 의견을 제시하였다. 즉, 사회보험료 등에 대한 지원기간의 확대, 중앙정부 및 지방자치단체에서 가사서비스 관련 사업을 추진할 경우 정부 인증을 받은 가사서비스 사업체에 우선권 부여, 가사근로자에 대한 교육프로그램 지원, 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보 확대 등을 제안하였다.

나. 경기도 여성 가사노동자 조사결과

다음은 경기도민 또는 경기도 지역에서 일하는 여성 가사노동자에 대한 노동실태를 조사한 결과이다.

우선, 조사결과 현재 가사노동자로 일하고 있는 여성들의 근속기간이 상당히 길며, 특별한 일이 없는 한 앞으로도 지속할 의향이 높은 것으로 나타났다. 즉, 설문조사 응답자의 절반 가까이(46.6%)가 동종업계에서 5년 이상 일하고 있으며, 향후 가사노동자로 계속 일할 의향에 대해서도 5년 이상이 34.9%로 높은 비율을 차지했다. 이에 대해 면접참여자들은 대부분 '건강이 허락하는 한' 현재 하고 있는 일을 지속하고 싶다고 밝혔다. 이러한 조사결과는 여성들이 가사노동자로 일하기 시작하면 동종업계에서 오랫동안 일을 지속할 가능성이 상당히 높다는 사실을 시사한다. 특히, 가사관리서비스를 주로 하는 경우 그 특성상 가사노동자와 이용자 사이에 신뢰가 생기면 특별한 일이 없는 한 지속적으로 일을 하는 경향이 있는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 가장 오랫동안 일한 가구에서 일한 기간을 질문한 결과 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우는 5~10년 미만 14.5%, 10~15년 미만 13.2%, 15년 이상 6.6%로 5년 이상 장기간 동일 가구에서 일하고 있는 경우도 상당한 비율을 차지했다.

둘째, 가사노동자 10명 중 7명 정도는 본인이 원하는 시간만큼 일하고 있는 것으로 조사되었다. 본인이 원하는 시간보다 적게 일하고 있는 경우는 전체의 22.5%였다. 그 이유는 일자리(알선) 자체가 부족해서(37.9%), 일하는 시간, 장소, 임금 등 활동조건이 맞지 않아서 (34.5%), 정기적 가사서비스 이용자가 없어서(27.6%) 순으로 나타났다. 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 활동조건이 맞지 않거나 정기적 이용자가 없어서라는 답변이 많았다. 반면, 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 일자리(알선) 자체가 부족해서라는 응답이 상대적으로 많았다. 연령별 차이도 있었는데, 50대 이하의 경우는 활동조건이 맞지 않아서, 60대 이상의 경우는 일자리(알선) 자체가 부족해서가 상대적으로 높았다.

셋째, 임금산정은 대부분 시간급을 기준으로 하고 있으며, 적용되는 시간급은 지역 또는 사업체 등에 따라 다소 차이가 있었다. 응답자의 52.7%는 알선업체(사업체)를 통해서 임금을 받는 것으로 나타났고, 47.3%는 고객에게 직접 받는 것으로 조사되었다. 시간급은 11,000원 초과~13,000원 이하가 37.2%로 가장 많았고, 다음은 13,000원 초과가 32.6%로 나타났다. 그리고 9,620원 초과~11,000원 이하가 21.7%였으며, 2023년 현재 최저임금인 9,620원 이하인 경우도 8.5%로 나타났다. 월평균 소득은 가사관리서비스를 주로 제공하는 응답자는 50~99만원이 45.0%로 가장 많았고, 50만원 미만도 15.0%를 차지했다. 반면, 돌봄서비스를 주로 제공하는 응답자의 경우는 150~199만원이 38.8%로 가장 많았고, 50만원 미만은 2.0%에 불과했다.

넷째, 응답자의 28.7%는 가사노동자로 일하면서 고객(이용자)로부터 부당한 일을 겪는 경험이 있는 것으로 조사되었다. 가사노동자로 일하면서 겪는 어려움은 면접조사에서 좀 더 구체적으로 확인할 수 있었다. 우선, 호출노동의 특성으로 인해 고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 문제는 면접조사에서도 다수 언급되었다. 비슷한 맥락에서 고객들이 정해진 가사서비스 이용시간을 엄격하게 준수하지 않는 것에서 발생하는 어려움도 있었다. 또한 업무 범위와 관련한 갈등 및 어려움을 경험한 사례들도 다수 있었다. 대표적인 유형은 가사관리서비스를 주로 하는 가사노동자에게 돌봄서비스를 요구하거나, 반대로 돌봄서비스를 주로 제공하기로 한 가사노동자에게 가사관리서비스를 요구하는 경우였다. 또한 면접조사에서 확인된 사실은 최근 개인 가구에서도 CCTV를 설치해서 가사노동자가 일하는 과정을 감시하는 것이 상당히 '보편화' 되었다는 것이었다. 일하는 과정을 지나치게 감시하는 문제는 주로 돌봄서비스를 제공하는 경우에 발생하는 것으로 나타났다. 면접참여자들은 노동과정에 대한 감시가 점점 일반화되고, 확대되면서 가사노동자의 최소한의 '사생활' 도 보호받지 못하는 문제가 발생할 수 있다는 점을 지적하였다. 또한 타인의 가구에 방문해서 일하는 과정에서 고객 또는 그 가족으로부터 성희롱이나 성폭행을 경험한 사례도 있었다. 마지막으로 가사노동자에 대한 사회적 인식에서 비롯되는 문제도 다수가 지적하였다.

다섯째, 응답자의 44.2%만이 2022년 6월부터 법이 시행된 것을 알고 있었다. 전체 응답자 129명 중에서 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자는 22명이었다. 「가사근로자법」의 적용대상이 되는 가사근로자로 일하게 된 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서' 가 40.9%로 가장 많았다. 다음은 '직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서' 가 18.2%로 나타났다. 한편, 1순위와 2순위를 통합한 결과를 살펴보면, 1순위와 마찬가지로 '좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서' 가 68.2%로 가장 높았

지만, 다음 순위에서는 차이가 나타났다. 즉, ‘가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서’가 40.9%를 차지했고, 다음은 ‘최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서’가 22.7%로 나타났다. 마지막으로 현재 일하고 있는 정부 인증 가사서비스 제공기관에 취업한 것에 대해서는 대부분의 응답자가 만족하고 있는 것으로 조사되었다.

한편, 현재 가사종사자로 일하고 있는 응답자 중 74.5%는 향후 기회가 된다면 법의 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향이 있는 것으로 나타났다. 그 이유를 1순위를 중심으로 살펴보면 ‘좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서’가 43.0%로 가장 많았고, 다음은 ‘실업급여를 받고 싶어서’가 25.3%로 나타났다. 한편, 1순위와 2순위를 통합해 살펴보면, 1순위와 마찬가지로 ‘좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서’가 59.5%로 가장 높았지만, 다음 순위에서는 차이가 나타났다. 즉, ‘가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서’38.0%로 나타났다.

여섯째, 응답자의 86.0%는 가사노동자 직무 관련 교육이 필요하다고 생각하고 있었다. 면접에서 확인된 바에 따르면 기본적으로 타인의 가구에서 가사서비스를 제공하는 일은 ‘집에서 무급으로 하는 가사노동’과는 다른 전문성이 요구된다는 것이다. 이에 응답자의 69.0%는 가사서비스 관련 자격증 제도도 필요하다고 생각하였다. 특히, 돌봄서비스를 주로 제공하는 경우, 50대 이하의 응답률이 높았다. 면접참여자의 대다수가 직무 관련 교육은 필요하다고 답변한 것과 달리 자격증 제도의 필요성에 대해서는 다양한 의견이 제시되었다.

마지막으로 가사노동자 처우개선을 위해 필요한 정책(1순위)에 대해서는 ‘가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업’이 40.3%로 가장 높게 나타났다. 다음은 ‘정부 인증 가사서비스 제공기관 확대’(23.3%), ‘경력인정 시스템의 도입’(13.2%), ‘이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보’(10.9%), ‘고충처리 상담창구 마련 및 운영’(7.0%) 등의 순으로 나타났다. 가사관리서비스를 제공하는 응답자의 경우는 상대적으로 가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업, 이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보에 대한 필요성을 더욱 크게 느끼고 있었다. 반면, 주로 돌봄서비스를 제공하는 응답자의 경우는 경력인정 시스템의 도입, 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대의 필요성을 상대적으로 더욱 크게 느끼고 있었다.

2. 정책제언

다음에서는 「가사근로자법」의 실효성 제고를 위해 정부 인증 가사서비스 제공기관을 확대하고, 법의 적용을 받는 가사근로자를 확대하기 위해 필요한 정책, 가사노동자의 권익증진을 위한 정책을 중심으로 제안하고자 한다.

가. '가사서비스 지원 사업' 참여 우선권 부여

「가사근로자법」이 실효성을 갖기 위해서는 무엇보다 법의 적용을 받는 가사근로자가 확대되어야 한다. 그러나 본 연구결과 확인할 수 있는 사실은 「가사근로자법」이 시행된 지 약 1년이 지났지만 정부 인증 가사서비스 제공기관이 아직 49개소에 불과하다는 것과 가사서비스 제공기관에 고용되어 법의 적용을 받는 가사근로자 규모도 매우 작다는 사실이다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 가사서비스 제공기관들이 정부 인증을 받도록 여러 가지 유인책을 모색하는 것이 필요하다.

이와 관련 중앙정부 및 지방자치단체에서 가사서비스 관련 사업을 추진할 때 정부 인증 제공기관에게 우선권을 부여하는 방안을 제안한다. 예를 들어, 보건복지부는 올해 하반기부터 '일상돌봄서비스 사업'을 추진하는데 이와 관련 각 지방자치단체가 가사서비스 제공기관을 선정할 때 정부 인증 가사서비스 제공기관을 우대하도록 하고 있다[21]. '일상돌봄서비스 사업'은 돌봄이 필요한 중장년(만 40~64세)과 가족돌봄청년(만 13~34세)을 대상으로 하는 사업이다. 재가 돌봄·가사 서비스는 기본 서비스에 해당된다. 공모를 통해 선정된 12개 시도의 37개 시군구에서 서비스를 제공하는데, 경기도의 경우 광주시, 광명시, 남양주시, 용인시, 이천시 5개 시군이 참여하였다[22].

이처럼 정부 지원 사업에 참여하는데 있어서 정부 인증 제공기관에 우선권을 부여하는 것의 정당성은 법의 적용을 받는 가사근로자의 고용을 확대하는데서 찾을 수 있다. 그런데 조사결과 대다수의 사업체에서는 인증요건을 갖추는 선에서 '최소고용'해서 정부 인증 제공기관으로서의 '지위'를 획득하는 경향도 나타났다. 따라서 정부 지원 사업에 참여하는 가사노동자 또한 법의 적용을 받는 가사근로자로 제한하는 것이 필요하다. 이 때 정부 지원 사

21) 고용노동부. (2023.8.2.). "아줌마", "이모님" 아닙니다. 가사관리사(관리사님)으로 불러주세요. [보도자료].
22) 보건복지부. (2023.7.5.). 일상돌봄서비스 사업 추진계획.

업이 종료되는 시점까지만 가사근로자와 근로계약을 체결하는 것을 허용하더라도 제공기관과 가사노동자 모두 공식 영역에서 일하는 경험을 확대할 수 있다는 점에서 의의가 있다고 생각된다.

본 연구조사에서도 확인할 수 있었던 것처럼 오랫동안 취약계층 여성일자리 지원 차원에서 가사서비스 제공기관을 운영해 왔던 비영리기관의 경우 조직운영 구조의 현실적인 문제로 인해 아직 정부 인증을 받지 못한 기관들도 다수 존재한다. 따라서 법이 시행된 지 약 1년이 지난 현재 시점에서는 과도기적으로 사회적 기업, 사회적 협동조합 등과 같은 비영리조직도 우선권 부여 대상에 포함하는 것을 제안한다. 다만, 정부 지원 사업을 추진하는 기관으로 선정될 경우 반드시 정부 인증을 받는 것을 조건으로 제시할 필요가 있다.

나. 가사서비스 관련 공적 일감 확대

가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받을 경우 정부에서 추진하는 '가사서비스 지원 사업' 에 우선 참여할 수 있다는 것이 유인책이 되기 위해서는 가사서비스와 관련한 공적 일감이 지금보다 크게 확대될 필요가 있다. 가사서비스 관련 공적 일감을 확대하는 것에 대한 법적 근거는 국가 및 지방자치단체로 하여금 가사근로자의 일자리 창출을 위해 노력하도록 하고 있는 「가사근로자법」 제3조 및 「경기도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례」 제3조에서 찾을 수 있다.

현재 일부 지방자치단체에서는 저출산・고령화 등 우리 사회의 구조적 문제를 해결하는 하나의 방안으로 지역별 상황에 따라 다양한 방식으로 가사・돌봄서비스 지원 사업을 추진하고 있다. 서울시의 경우 2018년부터 한부모가족 가사서비스 지원 사업을 추진해 왔다. 동 사업의 경우는 한부모 가족만을 대상으로 하는 사업이다. 한편, 올해부터는 임산부, 맞벌이, 다자녀 가정을 대상으로 하는 '서울형 가사서비스 지원 사업' 을 추진하고 있다. 총 사업비는 5,450백만원으로 시비 50%, 구비 50%로 구성된다. 2023년에는 총 13,000가구(임산부 5,000가구, 맞벌이 5,000가구, 다자녀 3,000가구)에 대해 가사서비스를 지원할 계획이다[23]. '서울형 가사서비스 지원 사업' 을 통해 가사서비스 관련 공적 일감을 대폭 확대한 것이다.

한편, 경기도는 '일・생활균형 지역특성화 사업' 의 일환으로 맞벌이 및 한부모 가정을 대상으로 가사서비스 지원 사업을 추진하고 있다. 동 사업은 2019년 성남시, 부천시에서 시

23) 서울특별시 (2023.2.22.). 서울형 가사서비스 지원사업 운영업체 모집공고(제2023-510호)

작해서, 2020년에는 성남시, 부천시, 양주시, 2021년부터는 성남시, 부천시, 양주시, 시흥시로 확대되었다. 2023년 사업예산은 총 765,000천원이며 도비는 30%를 차지한다. 일・생활균형 지역특성화 사업은 상담, 부모교육, 인식개선, 지역특화 사업으로 구성된다. 지역특화 사업의 한 유형이 [표 6-1]과 같은 가사서비스 지원 사업이다. 사업의 목적에 따라 미성년자녀가 있는 맞벌이 가정을 대상으로 하고 있으며, 부천은 50인 미만 기업 근로자도 포함하고 있다. 2022년 실적을 살펴보면, 총 464가구가 지원을 받은 것으로 나타난다.

[표 6-1] 경기도 2022년 '일생활균형 지역특성화 사업' 중 가사서비스 비교

구분		성남	부천	양주	시흥
사업대상	자격기준	ㅇ 미성년자녀가 있는 맞벌이 가정	ㅇ 미성년자녀가 있는 맞벌이 가정 ㅇ 50인 미만 기업근로자	ㅇ 미성년자녀가 있는 맞벌이 가정	ㅇ 미성년자녀가 있는 맞벌이 가정
	소득기준	중위소득 100% 이하 * 자부담 상이 (회당 5천원-1.2천원)	중위소득 150% 이하 * 자부담 월 5만원	중위소득 150% 이하 * 자부담 1만원	중위소득 150% 이하 * 자부담 회당 6천원 (100% 이하 무료)
지원횟수		6회	24회	4회	5회
서비스내용	개별	청소, 세탁	청소, 세탁	1회당 7종중 4종 택 (에어컨클리닝, 욕실대청소, 이불세탁, 주방후드청소 등)	청소, 세탁
	공통	ㅇ 서비스 내용: 주 1회 4시간 가정방문을 통한 가사서비스 (아이돌봄, 반려동물 관련, 입주청소 제외)			
22년 실적		61가구, 364회 (가구당 6회)	124가구, 1,769 (가구당 평균 14회)	100가구, 400회 (가구당 4회)	179가구, 843회 (가구당 평균 5회)

자료: 경기도 내부자료

이처럼 현재 경기도의 경우 '일・생활균형 지역특성화 사업'의 하나로서 가사서비스 지원 사업을 추진하고 있지만, 2022년 기준 지원받은 가구는 4개 시군의 총 464가구에 불과하다. 서울시가 올해 13,000가구를 지원하는 것에 비교해 볼 때 지원규모가 현저하게 적은 수준이다. 따라서 경기도에서도 가사서비스 관련 공적 일감을 보다 확대할 필요가 있다. 하나의 방법은 현재 경기도에서 추진하는 '일・생활균형 지역특성화 사업'을 31개 시군으로 확대하면서, 가사서비스 지원 사업을 확대하는 방안이다. 다른 하나의 방법은 '경기도 가사서비스 지원 사업'을 별도로 추진하는 방안이다. 지원대상도 임산부, 다자녀가정, 맞벌이 가정, 한부모 가정 등으로 확대할 필요가 있다.

다. 가사노동자 지원 사업 추진

「경기도 가사노동자 등의 고용개선 및 지원에 관한 조례」 제7조에 따라 가사노동서비스 제공기관의 운영 등에 필요한 지원, 자문 및 정보 제공, 가사노동자의 전문성 향상을 위한 교육 · 훈련 지원, 가사노동자에 대한 고충처리, 상담 등 가사노동자의 권익증진을 위하여 필요한 사항 등과 관련한 사업을 추진하는 것이 필요하다.

우선, 경기도 지역에서 가사서비스 제공기관을 운영하고 있는 사업체를 대상으로 정부 인증을 받을 수 있도록 홍보를 확대하는 것이 필요하다. 더 나아가 가사서비스 제공기관을 운영하는데 필요한 지원, 자문 및 정보 제공 등을 적극적으로 할 필요가 있다.

한편, 정부 인증 가사서비스 제공기관의 서비스를 차별화하기 위해서는 무엇보다 서비스의 전문화가 요구된다. 이는 가사근로자에 대한 전문적이고 체계적인 교육을 통해 가능하다. 현재는 개별 사업체별로 가사노동자에 대한 직무 교육을 실시하고 있지만 사업체에 따라 교육내용, 교육수준 등에서 편차가 심하다. 따라서 정부 인증 가사서비스 제공기관에서 일하는 가사근로자를 대상으로 하는 체계적이고 전문적인 교육과정을 개발해 보급하고, 교육을 지원할 필요가 있다. 공통의 교육과정 개발과 운영을 통해 정부 인증 가사서비스 제공기관으로서 최소한의 서비스의 전문성을 제고하는 것이다.

또한 조사결과 경기도 여성 가사노동자의 가장 큰 어려움으로 '일이 육체적으로 힘들다'는 것을 확인할 수 있었다. 그리고 가사노동자의 26.3%는 업무상 사고(질병)을 경험한 적이 있는 것으로 나타났다. 가사서비스 관련 업무의 특성상 근골격계 질환, 청소용품 등 화학물질로 인한 호흡기계 질환 등에 노출될 위험이 크다. 더 나아가 가사노동자들은 현장에서 이용자를 직접 상대하는 과정에서 여러 가지 어려움과 '감정노동자'로서 심리적 지원의 필요성을 제기하였다. 현재 경기도의 경우 「경기도 노동자 건강증진 조례」에 근거해 일하는 노동자에 대한 건강관리 및 지원 사업을 추진하고 있다. 따라서 향후 경기도 가사노동자의 특성을 고려한 건강관리 및 지원 사업을 보다 적극적으로 추진할 필요가 있다.

또한 조사결과 개인 가구에서도 CCTV를 설치해서 가사노동자가 일하는 과정을 감시하는 것이 상당히 '보편화'된 것을 확인할 수 있었다. 그런데 가사노동자에게 CCTV 촬영에 대해서 사전에 알리거나 동의를 받지 않는 경우도 있는 것으로 나타났다. 가사서비스 이용자의 개인정보보호가 중요한 것처럼 가사노동자의 개인정보보호도 중요하다. 그런데 현재 고용노동부에서 운영 중인 '가사랑'에 게시된 '표준이용계약서'에는 가사서비스 제공기관과 가

사근로자가 이용자의 개인정보를 보호해야 한다는 조항(제8조)는 포함되어 있으나, 이용자가 가사근로자의 개인정보를 보호해야 한다는 조항은 포함되어 있지 않다. 따라서 '표준이용계약서'에 CCTV를 촬영할 경우 가사노동자에게 사전에 고지하고 동의를 받도록 하는 조항을 추가하는 등 가사노동자의 개인정보 보호방안을 마련하는 것이 필요하다.

마지막으로 경기도 가사노동자들이 업무상 직면하는 여러 가지 문제에 대해 고충처리, 상담 등을 할 수 있는 권익증진 사업도 요구된다. 본 연구 설문조사 응답자 중에서 부당한 일을 겪었을 때 고용노동부 등 공공기관을 통해 처리했다거나 노동단체, 법률 상담소 등의 도움을 받았다고 응답한 경우는 거의 없었다. 소속 사업체의 도움을 받은 경우(73.0%)도 있었지만, 문제제기를 하지 않고 참은 경우도 45.9%나 되는 것으로 나타났기 때문이다.

위와 같은 경기도 가사노동자 지원 사업을 운영함에 있어서 경기도가 자체적으로 사업을 추진하면서, 필요한 경우 중앙정부의 정책 자원을 적극적으로 활용하는 것이 필요하다. 예를 들어, 고용노동부는 정부 인증 가사서비스 제공기관을 확대하기 위해 컨설팅 지원 사업을 추진하고 있다. 또한 가사근로자에 대한 교육・훈련 및 고충처리・법률상담, 「가사근로자법」 홍보・캠페인, 인증기관 발굴・연계 등 업무를 수행하는 '가사서비스종합지원센터'을 민간 위탁해서 운영하고 있다. 고용노동부에 따르면 '가사서비스종합지원센터'의 사업에는 지방자치단체 가사서비스 지원 사업 발굴 등도 포함된다[24].

라. 정부 인증 가사서비스 제공기관 홍보 확대

현재 중앙정부에서는 '가사랑'이라는 홈페이지를 운영하면서 「가사근로자법」 및 지원 사업을 소개하고, 정부 인증 가사서비스 제공기관을 검색할 수 있도록 하고 있다. 즉, 이용자가 지역(시도 및 시군구), 이용가능 요일 및 시간, 서비스 종류, 이용방법, 영업 상태를 선택하면 조건에 맞는 정부 인증 제공기관의 사업체명, 연락처, 이용방법(전화, PC홈페이지, 모바일웹, 모바일앱, 기타), 홈페이지 주소가 나타난다. 그리고 이용자가 사업체명을 클릭하면 해당 인증 제공기관에 대한 기본적인 정보와 제공서비스별 이용요금 및 결제방법, 제공가능 지역 및 제공가능 요일/시간, 이용절차 및 계약/해지 절차가 제시된다. 이런 과정을 거쳐 이용자는 정부 인증 가사서비스 제공기관에 대한 정보를 확인한 후, 해당 사업체에서 운영하는 전화, PC홈페이지, 모바일웹, 모바일앱 등의 방법을 통해 서비스를 신청할 수 있다.

24) 고용노동부 공고(제2023-129호), 2023년 가사서비스종합센터 수행기관 선정 입찰 공고

「가사근로자법」이 시행된 지 약 1년이 지났지만 가사서비스 제공기관 중에서 ‘정부 인증’을 받는 사업체가 있다는 사실, ‘가사랑’이라는 홈페이지가 있다는 사실도 잘 모르는 경기도민이 대다수일 것이라고 생각된다. 따라서 법은 물론 관련 지원제도, ‘가사랑’이라는 홈페이지 등에 대해서 적극적으로 홍보하는 것이 무엇보다도 중요한 시점이다.

한편, 우리사회 전반적으로 상품은 물론 서비스의 거래도 플랫폼 기반으로 빠르게 변화되고 있다. 가사서비스 노동시장도 이러한 변화에서 자유롭지 않다. 본 연구의 조사결과 오프라인 기반으로 서비스를 제공하던 사업체들에서도 자체적으로 앱을 개발해 플랫폼 기반으로 운영방식을 확대·변경하는 경향이 있는 것을 확인할 수 있었다. 그러나 2023년 9월 현재 가사서비스 제공기관으로 정부 인증을 받은 49개의 사업체 중에서 자체적으로 모바일앱을 개발해 운영하고 있는 사업체는 13개소에 불과하다. 특히, 오래 전부터 취약계층 여성일자리 지원 차원에서 가사서비스 일자리를 연계해 온 비영리기관의 경우 자체적으로 모바일 앱을 개발해 운영하기 어려운 구조인 것으로 조사되었다. 따라서 현재 PC홈페이지 및 모바일웹 형식으로 구축되어 있는 ‘가사랑’을 발전시켜 정부 인증 가사서비스 제공기관 전용 모바일앱을 운영할 필요성이 없는지 검토가 필요하다. 이는 지방자치단체별로 추진하기 보다는 중앙정부 차원에서 추진하는 것이 보다 효율적일 것으로 생각된다.

참고문헌

강정향, 전용일, 정숙희, 최경자. (2021). **가사·돌봄 시장의 인력수급 현황 분석 및 외국인력 고용 등에 관한 연구**. 고용노동부, (사)한국고용복지연금연구원.

고용노동부. (2022.6.). **「가사근로자법」 매뉴얼.**

구미영, 오은진, 장미혜, 최영미. (2015). **비공식부문 가사노동자 인권상황 실태조사**. 국가인권위원회, 한국여성정책연구원.

국미애. (2020). **서울시 플랫폼 영역 여성노동 실태 분석**. 서울시여성가족재단

김동식, 김영택, 정진주, 김현우. (2016). **가사서비스 노동자의 노동환경과 건강실태 연구.** 한국여성정책연구원

김재민, 윤자영, 정성진. (2018). **서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안**. 서울노동권익센터.

김준영, 장재호, 김강호, 박상현. (2021). **플랫폼종사자 규모와 근무실태.** 한국고용정보원.

박선영, 구미영, 한지영, 황의정. (2013). **가사근로자 보호를 위한 법제도 개선방안 연구**. 한국여성정책연구원.

박선영, 이승길, 김영란, 최영미, 한진영. (2017). **가사서비스 공식화 조기 정착을 위한 제도적 보완방안 연구**. 고용노동부, 한국여성정책연구원.

박지순, 김주희, 이정현, 손향미, 조아란. (2011). **가사사용인 실태파악 및 보호방안 연구.** 고용노동부, 고려대학교 산학협력단

박은경, 최영미, 조혁진, 신효진. (2022), **가사분야 여성일자리 질 제고를 위한 사회적경제 기업 모델 개발**. 여성가족부·한겨레경제사회연구원

(사)한국가사노동자협회. (2015). **아름다운 동행. 가사노동자 권리 확보를 위한 10년의 여정.**

손연정, 이병희, 정영훈, 조혁진. (2021). **가사서비스 공식화를 위한 세제 및 사회보험료 지원 방안 연구**. 고용노동부, 한국노동연구원.

오은진, 문지선, 최윤정, 장희영, 장혜원. (2018) **기술발전에 따른 여성 일자리 전망과 대응전략(I)**. 한국여성정책연구원.

오창민, 이승남. (2022). **광주광역시 가사노동자 고용 및 노동환경 실태조사 보고서**. 광주광역시비정규직지원센터.

정형옥. (2019). **‘플랫폼 노동’과 가사서비스, 현황과 과제**. 경기도가족여성연구원 이슈분석.

최서리, 마루하 아시스, 김경미. (2013). **가사분야 외국인 고용의 쟁점: 해외사례 연구**. IOM이민정책연구원

최영미, 윤지영, 표대중. (2017). **이주가사노동자 노동인권 실태와 정책방안**. 서울시노동권익센터, (사)한국가사노동자협회.

황덕순, 박제성, 윤자영. (2014). **가사·간병종사자 고용개선방안**. 고용노동부, 한국노동연구원.

황덕순, 박제성, 윤자영, 김유빈. (2015). **가사서비스 공식화에 따른 경제적 효과 분석**. 고용노동부, 한국노동연구원.

ILO. (2021), **Making decent work a reality for domestic workers: Progress and prospects ten years after the adoption of the Domestic Workers Convention, 2011 (No. 189).**

부 록

1. 설문조사지

개인정보보호법 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한)

① 개인정보처리자는 개인정보를 제15조제1항 및 제39조의3제1항 및 제2항에 따른 범위를 초과하여 이용하거나 제17조제1항 및 제3항에 따른 범위를 초과하여 제3자에게 제공하여서는 아니 된다.

변화의 중심 기회의 경기

CODE. NO.

경기도 여성 가사노동자 실태조사

인 사 말 씀

안녕하십니까? 경기도여성가족재단에서는 경기도 여성 가사노동자 실태조사를 실시하고 있습니다.

본 조사는 평소 귀하께서 생각하시는 대로만 응답해 주시면 되고, 응답 결과는 오로지 통계적 분석 목적으로만 사용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시만 시간을 내어 주시면 대단히 감사하겠습니다.

2023년 6월

조사주관	경기도여성가족재단 Gyeonggido Women & Family Foundation	조사기관	한국갤럽
문의처	㈜한국갤럽조사연구소 김예슬 연구원 ☎ 02-3702-2554		

SQ. 문항

SQ1 귀하가 현재 가사노동자로 일하고 있는 업체는 _____(리스트 업체 정보 보여주기)이 맞습니까?

① 예

② 아니오 ➡ 조사중단

SQ2 _____(리스트 업체 정보 보여주기) 업체는 다음 중 어디에 해당합니까?
(※ 리스트에 업체 정보 있는 경우는 리스트 정보 활용)

① 정부 인증 가사서비스 제공기관
② 비영리 알선기관
③ 영리 직업소개소

☞ 응답자 선정단계에서 조사업체에서 기록하는 문항.

SQ3 귀하는 현재 민간영역 가사노동자로 주로 일하고 있습니까?
보건복지부 등 공공영역의 사회서비스 바우처 관련 사업을 주로 하는 경우는 '아니오'에 응답해 주십시오.

① 예
② 아니오 ➡ 조사중단

SQ4 귀하가 가사노동자로 주로 일하는 지역은 경기도입니까?

① 예
② 아니오

SQ5 귀하가 현재 거주하고 있는 지역은 경기도 입니까?

① 예
② 아니오 ➡ SQ4=② AND SQ5=②인 경우는 조사중단, 그 외는 SQ6로 이동

SQ6 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

① 여성
② 남성 ➡ 조사중단

☞ 응답자 선정단계에서 조사업체에서 기록하는 문항.

A. 현재 일자리 관련 실태

A1 귀하가 지금까지 가사노동자로 일한 기간은 총 얼마나 됩니까?
중간에 쉰 기간이 있다면 제외하고 응답해 주십시오.

① 1년 미만 ② 1년 ~ 3년 미만
③ 3년 ~ 5년 미만 ④ 5년 ~ 10년 미만
⑤ 10년 ~ 15년 미만 ⑥ 15년 이상

A2 귀하가 현재 주로 제공하는 가사서비스는 다음 중 무엇입니까?

① 가사(청소/세탁/주방일 등) ② 돌봄(가구구성원의 보호·양육)

A3 귀하는 가사노동자로 지난 일주일 동안 며칠, 몇 시간 일하셨습니까?
지난 주 일을 하지 못한 경우에는 '그 전 일주일'을 기준으로 응답해 주십시오.

1주 평균 근로일수 : _____일

1주 평균 근로시간 : _____시간

A4 귀하가 지난 일주일 동안 가사서비스를 제공하기 위해 방문한 가구는 총 몇 가구입니까?
지난 주 일을 하지 못한 경우에는 '그 전 일주일'을 기준으로 응답해 주십시오.

지난 주 일주일 동안 총 방문가구(A+B)	_____가구
정기적 방문가구(A)	_____가구 ➡ A4-1 문항으로 이동
비정기적 방문가구(B)	_____가구

A4-1 귀하가 정기적으로 방문하고 있는 가구 중 가장 오랫동안 일한 가구에서 일한 기간은 얼마나 됩니까?

① 1년 미만 ② 1년 ~ 3년 미만
③ 3년 ~ 5년 미만 ④ 5년 ~ 10년 미만
⑤ 10년 ~ 15년 미만 ⑥ 15년 이상

A5 귀하가 가사서비스 제공을 위해 가구에 한 번 방문할 때, 일하는 시간은 몇 시간인가요?

최소 _____시간 ~ 최대 _____시간

A6 귀하는 현재 가사노동자로 원하는 시간만큼 일하고 계십니까?

① 원하는 시간보다 적게 일하고 있음
② 원하는 시간만큼 일하고 있음
③ 원하는 시간보다 많이 일하고 있음 → A7 문항으로 이동

A6-1 귀하가 원하는 시간만큼 일을 하지 못하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

① 일자리(알선) 자체가 부족해서
② 일하는 시간, 장소, 임금 등 활동조건이 맞지 않아서
③ 정기적 가사서비스 이용자가 많이 없어서
④ 기타(구체적으로 적어주세요: _____)

A7 귀하가 일할 가구를 결정할 때 허용 가능한 최대 이동시간은 다음 중 어디에 해당합니까?
도보, 대중교통 등 전체 이동시간을 편도 기준으로 응답해 주십시오.

① 30분 이하
② 31 ~ 60분
③ 1시간 초과

A8 귀하는 임금을 누구에게 받고 있습니까?

① 고객(이용자)에게 직접 받음
② 알선업체(사업체)를 통해서 받음
③ 기타(_____)

A9 귀하가 임금을 받는 주기는 다음 중 어디에 해당합니까?

① 일급 ② 주급 ③ 월급

A10 귀하가 가사노동자로 일하면서 받는 시간당 임금은 얼마나 됩니까?
※ 2023년 5월 기준 최저시급은 9,620원입니다.

시간당 _____원

A11 귀하가 가사노동자로 일하면서 버는 실제 소득은 한 달 평균 얼마나 됩니까?
세금, 수수료 등을 제외하고 응답해 주십시오.

① 50만원 미만
② 50~99만원
③ 100~149만원
④ 150~199만원
⑤ 200~249만원
⑥ 250~299만원
⑦ 300만원 이상

A12 귀하는 고객(이용자)이 가사서비스 이용료를 안 내거나, 부당하게 깎으려고 하는 어려움을 겪은 적이 있습니까?

① 있음 ② 없음 ➡ A13 문항으로 이동

A12-1 그럼 어떤 방식으로 해결하셨습니까?

① 소속 업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)의 도움을 받음
② 노동(여성)단체, 법률 상담소 등의 도움을 받음
③ 스스로 요구해서 받았음
④ 받지 못했음
⑤ 기타(구체적으로 적어주세요: _____)

A13 귀하가 속한 업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)에서 일을 소개받기 위해 회비, 수수료 등을 지불하고 있습니까?

① 지불하고 있음
② 지불하지 않음 → A14 문항으로 이동

A13-1 귀하는 회비, 수수료 등을 어떤 방식으로 지불하십니까?

① 매월 고정비용을 지불
② 연계할 때마다 지불

A13-2 귀하가 일을 소개받기 위해 내는 회비, 수수료 등은 적절하다고 생각하십니까?

① 받는 혜택에 비해 많음
② 받는 혜택을 고려할 때 적절함
③ 받는 혜택에 비해 적음

A14 귀하는 가사서비스를 제공하기 위해 _____(업체명 보여주기) 이외에 다른 업체도 동시에 이용하고 있습니까?

① 다른 업체 이용 ② 다른 업체 이용하지 않음

A15 귀하는 가사노동자로 일하면서 업무 관련 사고(질병)를 당한 적이 있습니까?

① 있음 ② 없음 ➡ A16 문항으로 이동

A15-1 치료 비용은 누가 지불했습니까? 해당되는 사항에 모두 응답해 주십시오.

① 본인
② 고객(이용자)
③ 소속된 업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)의 보험처리
④ 기타(_____)

A16 귀하는 현재 국민연금, 건강보험, 고용보험 각각에 어떤 자격으로 가입되어 있습니까?

국민연금	① 직장가입자	② 지역가입자	③ 미가입
건강보험	① 직장가입자	② 지역가입자	③ 의료수급권자
	④ 직장가입 피부양자	⑤ 미가입	
고용보험	① 가입	② 미가입	③ 잘 모름

A17 가사노동자로 일하면서 느낄 수 있는 어려움입니다. 귀하는 아래 각 사항에 대하여 어떻게 생각하십니까?

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 일감이 일정하지 않아 불안정하다	①	②	③	④
2. 고객(이용자)이 갑자기 일을 취소하는 경우가 있다	①	②	③	④
3. 일이 육체적으로 힘들다	①	②	③	④
4. 고객(이용자)을 상대하는 일이 정신적으로 힘들다	①	②	③	④
5. (가구에 직접 방문하여 일하다보니) 성희롱이나 성폭력을 당할지도 모른다는 두려움이 있다	①	②	③	④
6. 정해진 업무 범위를 벗어나는 일을 요구한다	①	②	③	④
7. 휴식/식사시간이 정해져 있지 않아 힘들다	①	②	③	④
8. 고객(이용자, 가족 포함)으로부터 무시를 당한다	①	②	③	④
9. 집안의 물건이 없어지는 경우 의심을 받는다	①	②	③	④
10. 일하는 과정을 지나치게 감시한다	①	②	③	④
11. 가사서비스 일은 사회적 가치를 인정받지 못하고 있다	①	②	③	④

A18 귀하는 가사노동자로 일하면서 고객(이용자)으로부터 부당한 일을 겪은 적이 있습니까?

① 있음 ② 없음 ➡ A19 문항으로 이동

A18-1 부당한 일을 겪었을 때 어떻게 해결하셨습니까? 아래 보기 중 해당되는 사항을 모두 응답해 주십시오.

① 문제 제기를 하지 않고 참음
② 소속된 업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)의 도움을 받음
③ 고용노동부, 공정위, 경찰, 법원 등 공공기관을 통해 처리함
④ 노동(여성)단체, 법률 상담소 등의 도움을 받음
⑤ 기타(구체적으로 적어주세요 : _____)

A19 귀하는 특별한 일이 없다면 가사노동자로 얼마나 더 일하실 것으로 예상하십니까?

① 1년 미만
② 1~3년 미만
③ 3~5년 미만
④ 5년 이상(특별한 일이 없으면 계속)

B. 정책수요

B1 귀하는 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」이 2022년 6월부터 시행된 것을 알고 있었습니까?

① 몰랐음 ② 알고 있었음

B2 귀하는 「가사근로자법」의 내용을 알고 있습니까?

① 전혀 모름 ② 모르는 편
③ 아는 편 ④ 잘 알고 있음

B3 귀하는 「가사근로자법」을 적용 받는 가사근로자입니까?
(귀하가 일하는 사업체 소속으로 4대보험이 가입되어 있는 경우, '그렇다'로 응답해주세요.)

① 그렇다 ➡ B4 문항으로 이동 ② 아니다 ➡ B7 문항으로 이동

〈가사근로자법 적용대상인 경우〉

B4 현재 일하고 있는 _____(업체명 보여주기) 업체는 정부 인증 가사서비스 제공기관입니다.
귀하는 이 업체에서 언제부터 일을 하였습니까?

_____년 _____월

B5 귀하가 가사근로자법의 적용대상이 되는 가사노동자로 일하게 된 이유는 다음 중 무엇입니까?
아래 보기 중에서 순서대로 2가지만 응답해 주십시오.

1순위		2순위	

① 실업급여를 받고 싶어서
② 직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서
③ 산재보험의 적용을 받고 싶어서
③ 좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서
④ 최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서
⑤ 퇴직금을 받고 싶어서
⑥ 가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서
⑦ 기타(_____)

B6 귀하는 정부 인증 가사서비스 제공기관에 취업한 것에 대해 얼마나 만족하십니까?

① 전혀 만족하지 않음 ② 만족하지 않음
③ 만족함 ④ 매우 만족함
➡ 응답 후, B8 문항으로 이동

〈가사근로자법 적용대상이 아닌 경우〉

B7 귀하는 기회가 된다면 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일할 의향이 있습니까?

「가사근로자법」은 **노동법의 사각지대에 있던 가사근로자를 정부가 인증한 가사서비스 제공기관이 직접 고용하여 가사근로자의 고용안정 및 근로조건 향상을 도모하기 위한 법**입니다.

- **가사근로자 권리 보호**: 정부 인증기관에 고용된 가사근로자는 최저임금, 사회보험, 퇴직금, 주휴일, 연차 유급휴가 등의 권리가 보장됩니다.
- **가사근로자 이용계약**: 가사서비스 이용 시 제공기관과 이용자 간의 계약을 체결해 서비스 종류·시간 등을 명확히 하게 됩니다.

① 의향 있음 ② 의향 없음 ➡ B7-2 문항으로

B7-1 귀하가 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일하고 싶은 이유는 무엇입니까? 아래 보기 중에서 순서대로 2가지만 응답해 주십시오.

1순위		2순위	

① 실업급여를 받고 싶어서
② 직장가입자로 건강보험에 가입하고 싶어서
③ 산재보험의 적용을 받고 싶어서
③ 좀 더 안정적으로 일할 수 있을 것 같아서
④ 최소한의 노동시간(주 15시간 이상)을 보장받고 싶어서
⑤ 퇴직금을 받고 싶어서
⑥ 가사노동자로서 경력과 전문성을 인정받고 싶어서
⑦ 기타(_____)

➡ 응답 후, B8 문항으로 이동

B7-2 귀하가 「가사근로자법」의 적용을 받는 가사근로자로 일할 생각이 없는 주된 이유는 무엇입니까?

① 4대 보험에 가입할 필요가 없어서
② 개인적 사정(소득 노출 우려 등)으로 인해
③ 소득, 일하는 시간 등 별다른 차이가 없을 것 같아서
④ 세금을 많이 내게 될까봐
⑤ 자유롭게 일하고 싶어서
⑥ 앞으로 이 일을 오래하지 않을 것 같아서(나이가 많아서 등)
⑦ 현재 방식대로 일하는 게 편해서
⑧ 기타(_____)

B8 귀하는 가사노동자의 경력이나 자격에 따라 임금에 차이가 있어야 한다고 생각하십니까?

① 그렇다 ② 아니다 ➡ B9 문항으로 이동

B8-1 임금의 차이가 있어야 한다면 무엇을 기준으로 해야 한다고 생각하십니까?

① 직무관련 교육 수료 여부
② 직무관련 자격증 취득 여부
③ 동일 분야에서 일한 경력
④ 현재 소속된 업체(알선업체, 인터넷 중개매체 등)에서 일한 경력
⑤ 기타(적을 것 : _____)

B9 귀하는 가사노동자 직무 관련 교육을 받은 적이 있습니까?

① 있음 ➡ B10 문항으로 이동 ② 없음 ➡ B9-1 문항으로 이동

B9-1 귀하가 교육을 받지 않은 가장 큰 이유는 다음 중 무엇입니까?

① 교육이 필요하지 않은 일이라고 생각해서
② 교육을 받지 않아도 일할 수 있어서
③ 교육을 받을 시간적 여유가 없어서
④ 적절한 교육과정이 없어서
⑤ 기타(적을 것 : _____)

B10 귀하는 가사노동자 직무 관련 교육을 주기적으로 받고 있습니까?

① 예 ② 아니오

B11 귀하는 가사노동자 직무 관련 교육이 필요하다고 생각하십니까?

① 전혀 필요하지 않음 ② 필요하지 않음
③ 필요함 ④ 매우 필요함

B12 귀하는 가사서비스 관련 자격증 제도가 필요하다고 생각하십니까?

① 전혀 필요하지 않음 ② 필요하지 않음
③ 필요함 ④ 매우 필요함

B13 귀하는 가사노동자의 처우 개선을 위해 가장 필요한 정책이 다음 중 무엇이라고 생각하십니까?
아래 보기 중에서 순서대로 2가지만 응답해 주십시오.

1순위 [ ] 2순위 [ ]

① 정부 인증 가사서비스 제공기관 확대 ② 고충처리 상담창구 마련 및 운영
③ 가사노동자에 대한 사회적 인식 개선 사업 ④ 경력인정 시스템의 도입
⑤ 이용자 에티켓 매뉴얼 보급 및 홍보 ⑥ 직업교육훈련 및 자격증 취득 지원
⑦ 표준계약서 개발 및 보급 ⑧ 기타(적을 것 : _____)

DQ. 통계적 처리를 위한 질문

DQ1 귀하의 최종 학력은 다음 중 어디에 해당됩니까? 졸업 기준으로 응답해 주십시오.

① 중학교 졸업 이하
② 고등학교 졸업
③ 전문대학 졸업
④ 대학교 졸업 이상

DQ2 귀하의 나이는 올해 만으로 어떻게 되십니까?

만_____세

DQ3 귀하의 혼인상태는 다음 중 어디에 해당합니까?

① 배우자 있음(사실혼 포함)
② 별거/이혼/사별
③ 미혼

※ 향후 개별 또는 집단 심층 면접 진행 시, 참여할 의향이 있으십니까?

① 예 (참여의향 있음)
② 아니오 (참여의향 없음) ➡ 조사 완료 및 응답사례를 위한 개인정보 수집

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.