

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가치서비스가
일자리창출 및
안정성에
미치는 영향



부천시지역노사민정협의회

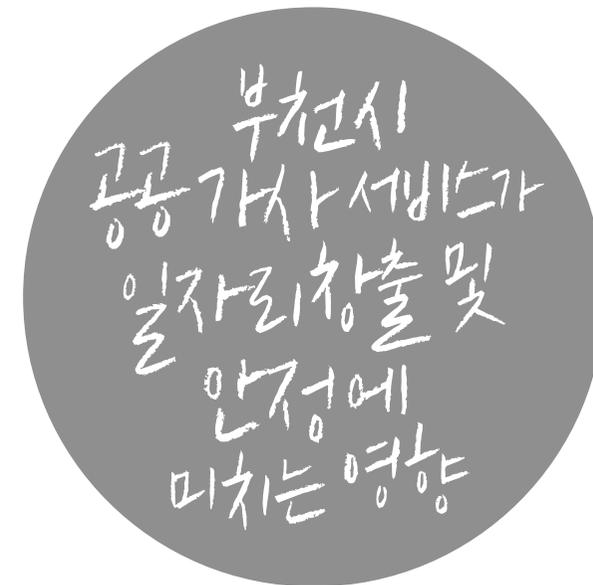
2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가치서비스가
일자리창출 및
안정성에
미치는 영향



부천시지역노사민정협의회



부천시 워킹맘·워라밸 가사서비스
코로나19 3개월 중심으로

연구책임

김연희

연구진

손수영

본 보고서는 부천시노사민정협의회
2020년 작은연구「희망플랜」지원에 의한 연구결과보고서로
부천시 정책과 다를 수 있습니다.

Contents

I. 연구개요	1. 연구배경 및 목적	12
	2. 연구방법 및 구성	14
	3. 선행연구 및 주요내용	19
II. 부천시 공공가사서비스의 이해	1. 부천시 워킹맘 워라벨 가사서비스 개요 및 특징	26
	2. 공급기관 개용 및 특징	33
III. 가사서비스 관련 설문 면접조사 (코로나 19 3개월) 결과	1. 공공 가사서비스 가사 종사자 설문조사 결과	40
	2. 민간 가사서비스 가사 종사자 설문조사 결과	51
	3. 서비스 이용자 설문조사 결과	58
	4. 집단심층면접(FGI) 결과	69
IV. 공공 가사서비스 (워킹맘 워라벨)의 일자리 영향 검토	1. 공공 가사서비스 일자리 안정 영향	84
	2. 공공 가사서비스 만족도 및 개선방향 검토	96
V. 결과 및 제언	1. 종합결론	102
	2. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스가 나아갈 길	106
참고문헌		110
<부록>		114

표목차

[표 1-1] 연령별 실업자수	12
[표 1-2] 설문조사 대상	15
[표 1-3] 공공가사서비스 가사종사자 설문조사 주요내용	15
[표 1-4] 민간가사종사자 설문조사 주요내용	16
[표 1-5] 공공가사서비스 이용자 설문조사 주요내용	16
[표 1-6] 심층면접 조사대상	17
[표 1-7] 공공가사서비스 가사종사자 FGI 주요내용	17
[표 1-8] 민간가사서비스 가사종사자 FGI 주요내용	17
[표 1-9] 공급기관 담당자 FGI 주요내용	18
[표 1-10] 사회서비스 일자리 유사 개념 비교	20
[표 2-1] 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 선정기준	27
[표 2-2] 부천YWCA 돌봄과살림 서비스 내용	34
[표 2-3] 부천YWCA 돌봄과살림 서비스 요금	34
[표 2-4] 라이프매직케어협동조합 서비스 요금	36
[표 2-5] 가사관리신입양성과정 커리큘럼(라이프매직케어협동조합)	36
[표 2-6] 민간자격증 등록현황(라이프매직케어협동조합)	37
[표 2-7] 민간자격증 등록현황(전국가정관리사협회)	38
[표 2-8] 희망나눔사회적협동조합 서비스 요금	38
[표 2-9] 공급기관의 공통점	38
[표 3-1] 설문조사 분석 대상(공공가사서비스 가사노동자)	40
[표 3-2] 설문조사 분석 대상(민간가사서비스 가사노동자)	51
[표 3-3] 설문조사 분석 대상(서비스 이용자)	58
[표 3-4] FGI 주요 내용	69
[표 3-5] 심층면접 집단	69
[표 3-6] 심층면접 구성원 기본현황	70
[표 3-7] 심층면접 구성원 기본현황	73
[표 3-8] 심층면접 참여자 기본현황	78
[표 4-1] 설문조사 및 FGI 대상	84

그림목차

[그림 1-1] 연구추진절차 및 방법	18
[그림 2-1] 부천시 워킹맘 가사서비스사업 추진체계	26
[그림 2-2] 부천시 워라벨 가사서비스사업 주체별 역할	28
[그림 2-3] 부천 워킹맘·워라벨 가사지원서비스 이용자 매뉴얼	30
[그림 2-4] 부천YWCA돌봄과살림 사진 로고·보수교육	33
[그림 2-5] 라이프매직케어협동조합 홈페이지·플랫폼·교육DB	35
[그림 2-6] 라이프매직케어협동조합 서비스 범위	35
[그림 2-7] 희망나눔사회적협동조합 홈페이지·초등보센터	37

[그림 3-1] 가사종사자 연령	41
[그림 3-2] 가사종사자의 가족 구성원 수	41
[그림 3-3] 공공가사서비스 참여 현황	42
[그림 3-4] 가사서비스에 종사하게 된 계기	42
[그림 3-5] 공공가사서비스 가사종사자 일하는 주목적	42
[그림 3-6] 공공가사서비스 가사종사자 일감을 얻는 경로	43
[그림 3-7] 공공가사서비스 가사종사자 활동경력	44
[그림 3-8] 공공가사서비스 가사종사자 일주일 방문 횟수	44
[그림 3-9] 워킹맘 가사서비스 배정 가정 수	45
[그림 3-10] 워라밸 가사서비스 배정 가정 수	45
[그림 3-11] 공공가사서비스 가사종사자 지난 3개월(5~7개월) 월평균 수입	46
[그림 3-12] 공공가사서비스 가사종사자 교육 도움 정도	46
[그림 3-13] 공공가사서비스 가사종사자 취득 자격증	47
[그림 3-14] 공공가사서비스 가사종사자 코로나 기간 중 가구 증감	47
[그림 3-15] 공공가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 업무변화	48
[그림 3-16] 공공가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 심리적 변화	48
[그림 3-17] 공공가사서비스 근무조건 만족도	49
[그림 3-18] 공공가사서비스 운영 만족도	49
[그림 3-19] 공공가사서비스 가사종사자에게 '필요한' 것	50
[그림 3-20] 공공가사서비스 가사종사자 필요한 교육내용	50
[그림 3-21] 민간가사서비스 가사종사자 일을 시작하게 된 계기	51
[그림 3-22] 민간가사서비스 가사종사자 일하는 주목적	52
[그림 3-23] 민간가사서비스 가사종사자 일감을 얻는 경로	52
[그림 3-24] 민간가사서비스 가사종사자 활동경력	53
[그림 3-25] 민간가사서비스 가사종사자 일주일 방문 횟수	53
[그림 3-26] 민간가사서비스 가사종사자 지난 3개월(5~7개월) 월평균 수입	54
[그림 3-27] 민간가사서비스 가사종사자 교육 도움 정도	55
[그림 3-28] 민간가사서비스 가사종사자 취득 자격증	55
[그림 3-29] 민간가사서비스 가사종사자 코로나 기간 중 가구 증감	56
[그림 3-30] 민간가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 업무변화	56
[그림 3-31] 민간가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 심리적 변화	57
[그림 3-32] 이용 서비스	58
[그림 3-33] 가족 구성원 수	59
[그림 3-34] 이용자 자녀 수	59
[그림 3-35] 맞벌이 여부	60
[그림 3-36] 참여자의 가구 총 월 평균소득	60
[그림 3-37] 이용자 거주지 평수	61
[그림 3-38] 서비스이용 기간	61
[그림 3-39] 서비스를 알게 된 경로	62
[그림 3-40] 서비스 신청 이유	62
[그림 3-41] 가사서비스 이용 경험	63
[그림 3-42] 욕실 청소주기	63
[그림 3-43] 제공시간 대비 업무량	64
[그림 3-44] 관리사 변경 요청 경험	64
[그림 3-45] 가사서비스가 생활의 질 향상에 도움	65
[그림 3-46] 이용자의 가사종사자 만족도	65
[그림 3-47] 가사서비스 서비스 범위 만족도	66
[그림 3-48] 이용자 선정절차	66
[그림 3-49] 사업 개선사항	67
[그림 3-50] 이용자가 '필요하다' 라고 생각하는 것	67
[그림 3-51] 본인부담금 인상범위	68

[그림 4-1] 공공 가사서비스의 일자리 안정 영향	85
[그림 4-2] 공공 및 민간 가사서비스 방문 횟수 및 증감 설문응답 비교	86
[그림 4-3] 코로나19 기간 공공 민간실적 현황	88
[그림 4-4] 자격증 보유현황 및 가사서비스 진입 계기 설문응답 비교	89
[그림 4-5] 공공 및 민간 가사서비스 일자리 현황 설문응답	90
[그림 4-6] 공공 및 민간 가사서비스 코로나19기간 업무변화 설문응답	92
[그림 4-7] 공공가사서비스 사업내용 만족도 설문응답	95
[그림 5-1] 부천시 공공가사서비스 지원 배정 가구수	102
[그림 5-2] 공공가사서비스 일자리 안정성의 4가지 영향	103
[그림 5-3] 협동조합 공공가사서비스 사회적가치실현	107

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가치서비스가
일자리창출 및
안정에
미치는 영향

I. 연구개요

1. 연구배경 및 목적
2. 연구의 방법 및 구성
3. 선행연구 및 주요내용

I. 연구개요

1. 연구배경 및 목적

□ 연구배경

우리 사회는 기대수명의 연장과 저출산으로 인해 세계적으로 가장 빠른 인구 고령화 추이를 보이고 있다.¹⁾ 노후 준비가 부족한 베이비붐 세대는 노후 소득보충을 위해 경제활동 욕구가 크지만 이를 충족할 만한 일자리는 매우 부족한 현실이다.²⁾

2020년 6월 기준 50세~59세 실업자 수는 21.7만 명, 60세 이상 실업자 수는 17만 명으로 이는 전체 실업자 수의 31%에 해당한다. 높은 연령은 취업에 있어 상대적으로 많은 시간이 소요되어도 일반 노동시장으로의 진입이 아예 힘들어지는 등 재취업 환경이 열악하다.³⁾

[표 1-1] 연령별 실업자수

(단위 : 만명, %)

연령	15-29세	30-39세	40-49세	50-59세	60세이상
실업자 수	45.1	20.8	18.3	21.7	17
비율	37	17	15	18	17

자료: 통계청(2020), 경제활동인구조사

기준: 2020년 6월

재취업 신중년⁴⁾의 다수는 임시 일용직 등 불안정한 일자리와 저숙련 및 저임금의 단순 노동직에 종사하고 있다.⁵⁾ 특히, 생계를 위한 일자리가 필요한 취약계층 중장년 여성은 대부분 일용직으로, 일용직 여성의 경우 간병인, 가사도우미, 식당, 건물 청소 등의 직종에서 주로 일하고 있다.⁶⁾ 가사 일은 집안일을 해왔던 경력단절 여성이 연령 제한 없이 진입할 수

1) 이철화·권순만 (2019). 우리나라 인구고령화 현황과 정책적 과제: G20 회의 준비를 위한 제언, 최종보고서, 7면

2) 조계호, 『미디어생활, 베이비붐세대 위한 양질의 노인일자리 개발해야』 2018.10.27, 보도자료.

3) 오현주 (2019). 취업 취약계층의 취업 장애 요인 해소와 취업알선 연계모델 개발, 고용노동부. (김교성, 2002; 엄태영,

2009; 엄태영, 2010)제인용, 12면

4) 50세~69세

5) 이영대, 『한경리루트, 베이비붐어 은퇴 이후 '내 일' 갖기』 2020.4.28., 보도자료.

6) 최운선 (2012). 일용직 여성일자리 실태조사 및 지원방안 연구, 4면

있는 사회서비스⁷⁾ 영역이며 돌봄 시장 확대로 일자리 창출로 연결되고 있다.

경기도 민선7기 「경기도 일자리창출 종합계획」(2018)에서 사회적 가치를 실현하는 공공 및 공익적 일자리 창출을 비전 및 추진전략으로 제시하였는데, '공익적 일자리'는 기존의 사회서비스 일자리 개념과 유사하지만 사회서비스 이외의 분야를 포함하는 대신 민간 영리 기업의 비공익형 일자리를 제외한 일자리를 지칭한다.⁸⁾

공공가사서비스란 시민들의 삶의 질을 높이거나 공공의 이익을 위해 제공하는 재화나 서비스로 공기업과 공공기관 또는 민간 부분이나 비영리조직 등이 맡아 시민들에게 제공하는 각종 재화나 서비스를 말한다.⁹⁾

부천시는 2016년 여성친화도시로 지정되어, 여성의 시각과 관점을 반영한 여성친화사업을 추진 중이며 그중 하나가 여성의 경제활동 활성화를 위한 '워킹맘 가사지원 서비스'이다. 선정된 가정에 청소, 세탁 등의 가사서비스를 제공하는 것으로 2019년 이용자 대상 서비스 만족도 조사결과 "자녀에게 집중, 여가 생활 등 문제 해결" 91.4%, "가족관계 좋아짐" 94.1% 등 높은 만족도를 보였다.

이 사업에 참여하는 공급기관은 사회적 가치를 실현하는 사회적 경제의 협동조합들로 소속된 가사종사자에게 정기적인 일자리가 공급되고 있다.

공공의 이익을 실현하는 공공가사서비스가 고용이 불안정한 가사종사자의 일자리 창출 및 안정에 미치는 영향이라는 거시적인 차원의 논의에 앞서 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 지원사업에 참여하는 가사종사자를 대상으로 근로실태 현황조사와 구체적인 경험사례를 면접을 통해 질적 분석하여 일자리 창출 및 안정을 위해 필요한 방향과 공공일자리 활성화를 위한 정책 방안을 제안하고자 한다.

□ 목적

이 연구의 목적은 부천시 공공가사서비스인 워킹맘·워라벨 가사서비스¹⁰⁾ 지원사업을 중심으로 공공가사서비스가 일자리 창출 및 안정에 미치는 영향을 살펴보기 위함이다. 이상의 연구 목적을 달성하기 위한 연구문제는 아래와 같다.

연구문제1) 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 지원사업(코로나19 기간)이 종사자의 일자리 안정에 어떠한 영향을 미쳤는가?

연구문제2) 공공가사서비스 만족도는 어떠한가?

연구문제3) 공공가사서비스가 나아가야 할 방향

7) 개인 또는 사회 전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스(기존 사회복지서비스 개념 대체)

8) 백준봉·현지은·김지영 (2019). 사회문제 해결을 위한 공익적 일자리사업 발굴연구, 경기일자리재단, 15면

9) 김인 (2013). 한국에서의 공공가사서비스 연구경향, 한국 사회와 행정연구, 24(2), 177-210. 181면 글을 보완 수정

10) 이후에는 이를 공공 가사서비스라 칭한다.

2. 연구내용 및 방법

연구의 목적을 달성하기 위한 연구내용과 방법은 다음과 같다.

□ 연구내용

- 부천시 공공가사서비스와 지자체 가사지원 공공가사서비스 현황 파악
 - 부천시 워킹맘·워라밸 가사서비스 사업 개요 및 특징
 - 부천시 워킹맘·워라밸 가사서비스 사업 공급기관 개요 및 특징
 - 지자체 가사지원 공공가사서비스 현황
- 공공가사서비스 가사종사자, 이용자, 민간가사서비스 가사종사자 설문조사와 FGI 결과 분석
 - 공공가사서비스 가사종사자 설문 조사결과
 - 민간가사서비스 가사종사자와 설문 조사결과
 - 공공가사서비스 이용자 설문 조사결과
 - 공공·민간 가사종사자 및 공급기관 담당자 FGI 결과
- 코로나19 기간을 중심으로 공공가사서비스의 일자리 영향 검토
 - 공공가사서비스 일자리 안정 영향
 - 공공가사서비스 만족도 및 개선 방향

□ 연구방법

설문조사는 공공가사서비스 가사종사자, 공공가사서비스 이용자, 민간가사서비스 가사종사자로 진행되었다. 공공가사서비스 이용자, 가사종사자는 부천시 여성회관의 협조를 받아 구글 설문조사로 실시하였고, 민간가사서비스 가사종사자는 민간기관 협조로 진행되었다. 가사종사자 설문지 조사는 현재 부천시 공공가사서비스 공급기관에서 설문지로 추가 진행하였다. FGI는 부천시 공공가사서비스에 참여 가사종사자, 공급기관 담당자, 민간가사서비스 가사종사자 대상으로 9월~10월 실시하였다. 구체적인 방법과 절차는 다음과 같다.

- 공간적 범위 : 경기도 부천시
- 선행연구 : 공공가사서비스·가사종사자 관련 선행연구 검토 및 공공 가사서비스사업 파악

○ 설문조사

- 조사 기간 : 2020년 8월 11일~ 8월 31일
- 조사 대상
 - 부천시 공공가사서비스 가사종사자 및 이용자
 - 민간가사서비스 가사종사자(서울시, 시흥시)

[표 1-2] 설문조사 대상

공공가사서비스 가사종사자	민간가사서비스 가사종사자	서비스 이용자
63	65	171

- 조사 방법
 - 구조화된 자기기업식 구글 설문조사, 설문지
- 조사 내용
 - 가사노동자 설문지¹¹⁾는 기존 가사노동자 실태 조사지를 참조하였으며, 연구 목적에 맞춰 연구진과 수정하거나 새로운 문항을 개발하여 완성하였다. 이용자 설문지는 연구내용의 목적에 맞춰 작성 후 전문가 자문으로 보완하였다.

[표 1-3] 공공가사서비스 가사종사자 설문조사 주요내용

구분	분류	조사내용
설문	기본현황	- 연령, 가족 구성원수, 가구 총소득, 휴대폰 번호
	근로실태	- 시각 계기, 목적, 활동경력, 일감 얻는 경로 - 현재 근로횟수(1주일에 방문하는 총가구 수) - 워킹맘·워라밸 배정 가구수, 이 일을 통해 얻은 수입
	교육현황	- 교육을 받았는가, 자격증이 있는가 - 교육 도움 정도
	코로나영향	- 코로나 일감 증감 여부, 코로나 업무변화
	만족도 및 개선사항	- 만족도(임금, 안정성, 강도, 시간) - 사업내용(월 급여, 배상책임보험, 보수교육, 배정인원, 휴게시간) - 사업개선사항 및 필요 교육

11) 경기도가족여성연구원(2015)의『돌봄서비스 일자리 근로환경 조사』, 한국여성정책연구원(2015)의『가사서비스 노동자의 노동환경과 건강실태, 연구』, 부천시여성청소년재단(2017)의 『돌봄서비스 실태조사』

[표 1-4] 민간가사종사자 설문조사 주요내용

구분	분류	조사내용
설문	기본현황	- 연령, 가족 구성원 수, 가구 총소득, 휴대폰번호
	근로실태	- 시작 계기, 목적, 활동경력, 일감 얻는 경로, 총수입
	교육현황	- 교육이수 여부 -자격증 여부 -교육 도움 정도
	코로나영향	- 코로나 일감 증감 여부 - 코로나 업무변화, 심리적 변화

[표 1-5] 공공가사서비스 이용자 설문조사 주요내용

구분	분류	조사내용
설문	기본현황	- 연령, 가족수, 자녀수, 맞벌이 여부, 월평균 소득수준, 거주지 면적, 휴대폰번호
	서비스 이용현황	- 이용 경로, 신청동기, 이용 경험, 청소주기, 가사업무량, 가사종사자 변경 경험
	만족도	- 만족도 (생활개선 정도, 제공인력정보, 이용자 의견반영) - 생활의 질 향상에 도움을 주었는가?
	개선사항	- 이용대상에 대한 기준 확대, 이용기간, 횟수 확대 - 본인부담금 허용범위

○ 집단심층면접조사(FGI)

면접은 1~2시간 정도 소요되었으며 면접 내용은 면접 대상자에게 양해를 구하고 녹취한 후 전사하여 현안 중심으로 정리하였다. FGI 대상과 질문내용은 아래와 같다.

- 조사기간 : 2020년 9월 ~ 10월
- 조사대상 :
 - 부천시 공공가사서비스 참여 가사종사자
 - 민간가사서비스 가사종사자
 - 부천시 공공가사서비스 공급기관 담당자

[표 1-6] 심층면접 조사대상

(단위 : 명)			
공공가사서비스 가사종사자	민간가사서비스 가사종사자	공급기관 담당자	전체
3	3	3	9

- 심층면접의 주요 내용은 일자리 안정성을 4가지 측면으로 분류하고 일자리 안정의 영향을 살펴볼 수 있도록 설문조사 결과를 중심으로 심층면접 내용을 설계하였다.

[표 1-7] 공공가사서비스 가사종사자 FGI 주요내용

구분	분류	조사내용	
FGI	일자리	경제적인 측면	코로나 기간 일감 증감 현황
		심리적인 측면	가사종사자 직업선택의 의지(진입계기, 보유 자격증 등) 심리적 고용 안정성(생계필요소득, 고용불안 정도)
	안정성	직업적인 측면	코로나 기간 업무 변화 인식(업무환경, 범위 등) 가사종사자 직업인으로서의 인식, 호칭
		다각적인 측면	가사종사자 관리시스템(급여방식, 배상책임보험 등) 가사종사자 업무 보람
만족도 및 개선사항		공공가사서비스 만족도(임금수준, 일의강도, 배정인원, 휴게시간, 경력차등임금, 안정소득 보장, 고객인식 변화)	

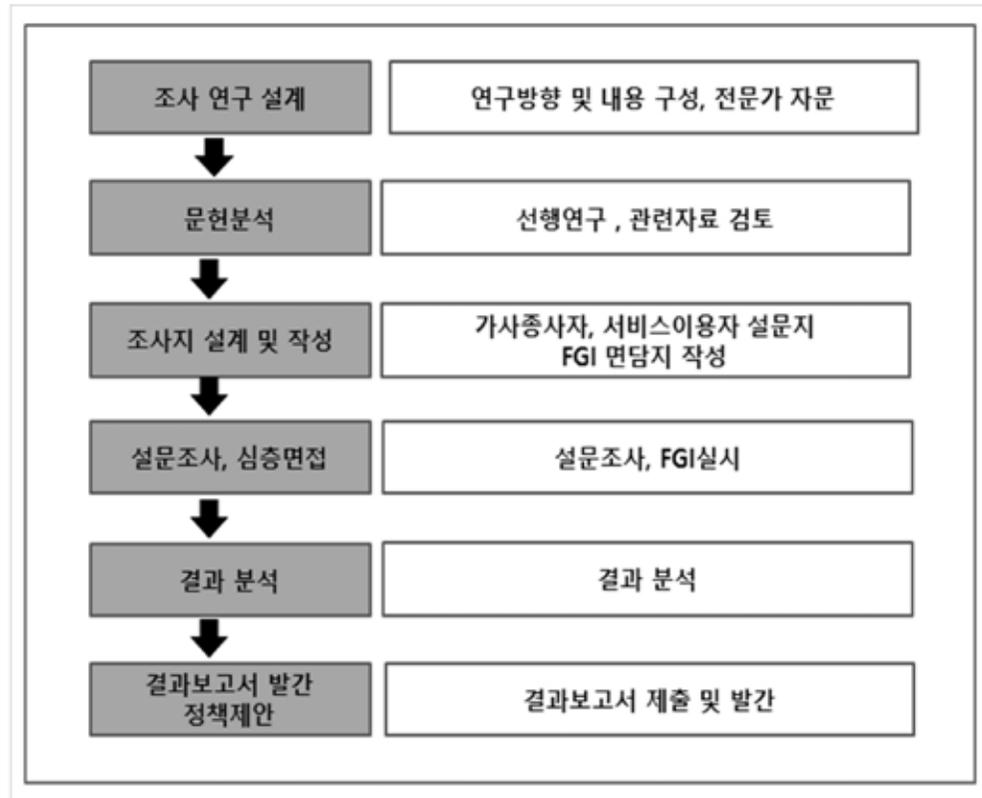
[표 1-8] 민간가사서비스 가사종사자 FGI 주요내용

구분	분류	조사내용	
FGI	일자리	경제적인 측면	코로나 기간 일감 증감 현황
		심리적인 측면	가사종사자 직업선택의 의지(진입계기, 보유 자격증 등) 심리적 고용 안정성(생계필요소득, 고용불안 정도)
	안정성	직업적인 측면	코로나 기간 업무 변화 인식(업무환경, 범위 등) 가사종사자 직업인으로서의 인식, 호칭
		다각적인 측면	가사종사자 관리시스템(급여방식, 배상책임보험 등) 가사종사자 업무 보람

[표 1-9] 공급기관 담당자 FGI 주요내용

구분	분류	조사내용	
FGI	일자리	경제적인 측면	공공가사서비스 운영 현황, 가사종사자 변화(인원, 수입)
		심리적인 측면	공공가사서비스가 미치는 협동조합의 영향 공공가사서비스의 신뢰감 및 안정성(코로나 기간 중심)
	안정성	직업적인 측면	가사종사자의 업무환경 변화(업무 범위 제한)
		다각적인 측면	가사종사자 관리시스템(급여방식, 배상책임보험 등) 가사종사자 업무 보람
	만족도 및 개선사항	공공가사서비스의 방향, 공공가사서비스와 민간가사서비스의 차이점, 공공가사서비스의 장단점, 개선사항(운영시스템, 임금수준, 규모), 공공가사서비스의 가사종사자 수요	

○ 추진 절차 및 방법



[그림 1-1] 연구추진절차 및 방법

3. 선행연구 및 주요내용

공공가사서비스 일자리 창출 및 안정에 관한 선행연구로서 관련 용어 정의를 정리하였고, 민간시장의 변화, 돌봄 사회서비스 고용안정 및 일자리의 질에 대해 검토하였다. 현황으로는 공공 가사서비스 제공 지자체를 조사하였다.

상기 연구들을 토대로 다음의 항목으로 정리하였다.

- 연구 관련 용어정리
- 민간 가사서비스 시장 동향
- 사회서비스의 대표 '돌봄'의 고용안정
- 고용안정과 일자리의 질
- 공공 가사서비스 제공 지역 현황

□ 공공가사서비스 관련 용어정리

- 공공가사서비스의 개념 정의에 있어 가장 핵심적인 것은 '사적인 것'과 구분되는 '공공'이라는 특성이다. 여기에서 말하는 공공(public)이라는 특성에는 서비스 공급에 정부가 직·간접적으로 관계되며, 서비스가 공공의 이익을 위해 공급된다는 점이 포함된다. 공공가사서비스는 주로 정책의 형태로 구체화되기 때문에 정책 집행과 관련된 일련의 과정은 공공가사서비스가 생산 및 전달되는 과정이라고 볼 수 있다.(김인, 2013).
- 정부가 주민의 삶의 질을 높이거나 공공의 이익을 위해 주민에게 제공하는 각종 재화나 서비스를 통칭하여 공공가사서비스라고 한다. 즉, 공공가사서비스는 "국가사회 내 구성원들의 문제를 해결하고 보다 바람직한 환경을 공급하기 위하여 한 사회 내의 편익을 배분하는 정부의 활동"이라고 할 수 있다(송건섭, 2013;이지은·이승중·이혜림, 2020).
- 돌봄 일자리가 사회서비스를 제공하는 직업으로 돌봄 일자리의 개념을 이해하기 위해 우선, '사회서비스'의 개념을 살펴보아야 한다. 사회서비스는 ① 광의의 사회서비스, ② 돌봄서비스, ③ 사회적 돌봄으로 세분된다. '광의의 사회서비스'는 가장 넓은 범위를 포괄하고, 그다음 넓은 범위는 '돌봄서비스', '사회적 돌봄'은 가장 세밀한 범위이다. 광의의 사회서비스는 일상생활에 매우 가까운 미시적인 서비스뿐만 아니라 거시적인 서비스를 포괄하는 것으로서, 일상생활의 개인

서비스와 국방을 포함한 공공행정 서비스, 보건의료 서비스, 교육 서비스 및 사회복지 서비스 등을 포함한다. 돌봄서비스는 수혜자의 발달, 배움, 숙련형성, 신체 및 정신건강을 도모하는 서비스로서, 일상생활 지원서비스뿐만 아니라 전통적으로 상당 부분 공식화되어왔던 교육, 의료 등이 포함된다. 사회적 돌봄은 개인의 일상생활 속에서 매우 밀접하게 연관된 서비스로서, 노인, 장애인, 아동 돌봄서비스 및 가사노동이 포함된다.(박정우, 2018)

[표 1-10] 사회서비스 일자리 유사 개념 비교

구분	사회서비스 일자리	사회적 일자리	공익적 일자리
개념	개인 또는 사회 전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스 (기존 사회복지서비스 개념 대체)	사회적으로 유용하지만 수익성 때문에 시장에서 충분히 공급되지 못하는 사회적 서비스 분야에서 공공 및 민간 비영리단체에 의해 창출되는 일자리	사회적 가치, 또는 공동체 발전을 위한 공공의 이익을 실현하기 위해 제공되는 일자리
주요대상	사회취약계층+일반 (서민, 중산층 포함)	사회취약계층 (노인, 장애인, 저소득자 등)	사회취약계층+일반 (중산층 포함)
제공주체	공공, 비영리단체, 민간(기업)	공공, 비영리단체	공공, 비영리단체, 민간(기업)

자료: 최조순·현동길·박예은(2016)

□ 민간 가사서비스 시장 동향

- 최근 가사서비스¹²⁾에 대한 수요가 증가하고 있으며 그 이유로는 여성의 경제활동 참여 확대 및 맞벌이 가구와 1인 가구의 증가 등이다. 경제활동에 참여하는 여성이 집안에서 가사일 및 가족 돌봄노동을 수행하기 쉽지 않기에 수요가 높아지고 있다.(김재민, 2018)
- 가사노동시장은 아직 오프라인 중개업체(직업소개소 또는 비영리단체 등)를 통한 가사노동서비스 중개업이 큰 비중을 차지하고 있다.(박은정, 2019) 전통적으로 가사서비스는 지역의 직업소개소 또는 비영리단체에 가사노동자와 고객 모두 연결하여 서비스를

받는 형태가 주류를 이루었지만 최근 가사노동시장에는 온라인 앱(APP)을 통한 서비스 수요가 증가하고 있다.(김재민, 2018)

- 전 국가적으로 플랫폼 노동에 대한 관심을 두고 플랫폼 노동자의 권리보호와 플랫폼을 매개로 하는 양질의 일자리 창출을 위한 논의가 이루어지고 있지만, 플랫폼 노동 가운데 중요한 위치를 차지하고 있는 가사노동에 대한 논의는 거의 없다. 기존의 오프라인 중개업체를 매개로 하는 가사노동시장은 점차 축소될 것이 예상됨에 따라 플랫폼을 중개업체로 하는 가사노동에 대한 논의가 필요하다.(박은정, 2019)
- 최근에는 시장경쟁으로 수수료가 낮아진 탓에 플랫폼 노동자들 중 일부는 소득 불안정에 놓여 있으며, 가입 시 약관 등에 동의하면 되므로 인사, 고용 비용 절감 등의 효과로 진입장벽이 매우 낮다. 이는 고용 관계의 모호성으로 책임회피 용이한 모호한 경계가 있다.(박은정, 2019)

□ 사회서비스의 대표 '돌봄'의 고용안정

- 사회서비스 일자리는 고용창출 가능성이 큰 직종으로 향후 일자리 확대 측면에서 매우 중요한 역할을 할 것으로 예상된다. 하지만 관련 시장의 확장에 힘입은 일자리 수의 증가와 더불어 장기적으로 봤을 때 고용안정성을 포함한 일자리의 질을 반드시 고려하여야만 하는 과제를 동시에 안고 있다. 한편 사회서비스 일자리는 여러 분야를 포함하나 의료서비스, 가사 및 육아도우미 등 '돌봄'을 대표적인 직종으로 꼽는 것이 일반적이다.(이윤진, 2018)
- 정부 정책의 대상이 아직 되지 못한 돌봄 산업은 제도적 테두리로 유입되어야 한다. 현실에서는 아직 제도권으로 흡수되지 못한 돌봄 산업이 있다. 대표적으로, '개인·가사서비스업'은 '공공행정 및 사회복지서비스업'으로 흡수되어야 할 것이다.(김광병, 2016; 박정우, 2018)
- 한 국가의 돌봄은 가족, 공공, 민간영리, 민간비영리 4가지 주체에 의해 생산되고, 4가지 주체의 생산비중, 생산주체들 간의 관계, 돌봄에 대한 지배적 이념과 철학 등에 의해 국가별 돌봄 체계가 다르게 나타난다. 결국, 돌봄 노동시장과 일자리의 질은 이 돌봄 체계에 의해 영향을 받는다는 것이다.(박정우, 2018)
- 우리나라를 포함한 대다수 국가의 사회서비스 일자리는 대표적인 여성 일자리, 그리고 저임금 일자리, 고용안정성이 보장되지 않는 일자리로 자리 잡고 있어 일자리의 질적

12) 도움이 필요한 가정에 방문하여 집안일을 돕는 등 설거지, 청소, 빨래 가시업무를 제공

측면에서 매우 낮은 지위를 점하고 있는 것이 보편적이다.(황덕순, 2013; 이윤진, 2018)

- 따라서 이러한 돌봄 노동을 포함하는 사회서비스 일자리의 고용안정성과 관련된 일자리의 질 문제는 관련 직종의 지속적인 양적 증가가 예상되는 가운데 필연적으로 고려하여야 할 사항일 수밖에 없다.(이윤진, 2018)
- 돌봄 일자리의 고용안정에 관한 이론적 논의가 필요하다. 돌봄 일자리에 관한 선행연구는 고용안정보다 임금수준에 주로 초점을 맞추어 왔다(황덕순, 2012a; 윤자영, 2011b; 홍경준·김사현, 2014; 이주환·윤자영, 2015). 어떻게 돌봄 일자리의 고용안정을 향상시킬 수 있는가에 대한 논의는 상대적으로 소홀했다는 것을 지적했다.(박정우, 2018)

□ 고용안정과 일자리의 질

- 사회서비스 일자리는 근무하는 서비스 인력의 근로환경과 일자리의 질은 서비스의 실질적 내용에 중대한 영향을 미친다는 점에서 다른 일자리에 비해 상대적으로 특수성을 가진다.(이윤진, 2018)
- 고용안정성은 일자리의 질을 평가하는 중요한 기준 중 하나이며 세부적인 지표로는 임금수준, 사회보험가입여부, 고용형태 등으로 판단하는 것이 일반적이다. 이는 객관적인 고용안정성과 주관적인 고용안정성으로 구분하기도 하는데 주관적인 고용안정성은 근로자가 근로하면서 느끼는 불안정성에 대한 주관적인 경험과 임금수준, 노동시간 등에 대한 불확실성으로 판단하는 것을 일컫는다.(구혜란, 2005; 이윤진, 2018에서 재인용)
- ‘괜찮은 일자리’개념은 고용안정과 근로자의 권리 등의 요소를 통한 일자리의 질을 판단하는 개념적 요소로, 경제적인 측면, 사회학적인 측면, 심리적인 측면의 다각적인 측면에서 접근하고자 함이라 할 수 있다.(이윤진, 2018)

□ 공공 가사서비스 제공 지역 현황

- 일생활 균형을 위한 한부모가족 가사지원서비스 사업(서울시)
서울시는 기준중위 소득 120% 이하 만18세 이하 자녀를 양육하는 한부모가족 중 취업, 학업 한부모, 36개월 미만 자녀 양육 한부모, 가족의 장애 질병을 돌봄, 간병 중인 한부모, 의료적 치료로 가사일이 어려운 한부모에게 가사지원서비스를 제공한다.

- 한부모가정 일가정양립 가사서비스 지원(안산시)
안산시는 안산시 거주 만 18세 이하 자녀가 있는 한부모 근로자 가정 및 한부모 영세사업자 가정이며, 중위소득 72%이하 가정을 대상으로 가사서비스 지원한다.
- 저소득 한부모가족 가사지원서비스(창원시)
창원시는 부자가정을 대상으로 2007년부터 계속 진행해 오고 있다. 위탁기관의 근로자 2명이 20가정에 9개월 정도 가사서비스를 제공한다.
- 안성맞춤 가사돌봄서비스 사업(안성시)
맞벌이 가정을 위한 공공형 돌봄서비스로 안성시 거주 막내기준 만 12세 이하 아동을 양육중인 중위소득 60%이하 맞벌이 가정 및 한부모 가정을 대상으로 주1회 가사서비스를 제공한다.
- 경기도 가사노동자 지원사업(경기도)
경기도는 일·생활 균형 확립을 유도하여 삶의 질 향상을 도모하기 위해 경기도 5개권역에 가사서비스 사업을 추진하고 있다. 가족 친화 일하기 좋은 기업 및 여성고용우수기업 제작자 중 만 18세 이하 자녀가 있는 여성 노동자 및 맞벌이 남성 노동자에게 15회 제공한다.

□ 선행연구의 시사점

- 가사서비스 시장은 오프라인 중개업체를 통한 중개업이 주류였지만 최근 플랫폼 수요가 증가하고 있으며, 플랫폼 역시 불안정한 노동환경임을 확인하였다. 공공가사서비스로 가사서비스를 제공하는 지역은 서울시, 부천시, 안산시, 창원시, 안성시 등이며 경기도가 주도적으로 시작단계로 추진하고 있음을 파악하였다. 가사서비스업은 정부 정책의 제도권으로 흡수되지 못한 돌봄 산업으로 가사노동자 보호를 위한 법 개선제도 측면에서도 근로자성 인정 및 임금수준, 처우개선을 중심으로 논의되었다. 본 연구는 고용안정의 테두리 안에 없었던 가사서비스 시장에서 공공가사서비스 시행을 통한 일자리 창출 및 안정에 대한 영향을 검토한다는 측면에서 차별성이 있으나 연구대상 집단이 매우 적고 고용안정 범위가 제한적이라는 한계성이 있다.

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가사서비스가
일자리창출 및
안정성에
미치는 영향

II. 부천시 공공가사서비스의 이해

1. 부천시 워킹맘·워라밸 가사서비스
개요 및 특징
2. 공급기관 개용 및 특징

II. 부천시 공공가사서비스의 이해

1. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 개요 및 특징

□ 부천시 워킹맘 가사서비스 사업

- 주관기관 : 부천여성청소년재단(부천시 여성회관)
- 지원대상 : 부천시 거주하는 만12세 이하 자녀(첫째 기준)를 양육 중인 맞벌이, 한부모, 워킹맘(대디) 가정(건강보험료 본인부담금 가구 합산액이 중위소득 120% 이하)
 - ※ 단, 첫째 자녀가 만 12세 이상이라도 자녀 중 미취학 자녀가 있으면 가능
- 지원내용 : 주1회 4시간 가사관리사 파견 <청소, 반찬(국1, 반찬2), 세탁서비스 제공>
- 서비스이용 본인 부담
 - 기준 중위소득 75% 이하 : 자부담 월 15,000원
 - 기준 중위소득 76~120% 이하 : 자부담 월 20,000원
 - ※ 서비스이용 본인부담금은 공급기관 운영지원비로 대체
- 기간 : 2020년 1월 ~12월(최대 12개월)
 - ※ 기준 중위소득 75% 이하 연장 가능
- 인원 : 실인원 166명, 연인원 : 4,000명, 횟수 3,230회
- 가사종사자 인건비 : 시간당 12,000원
- 소요예산 : 금 157,664,000원
- 추진체계 :



[그림 2-1] 부천시 워킹맘 가사서비스사업 추진체계

- 추진 방향 :
 - 지역사회 및 관계기관과의 협업을 통한 워킹맘 서비스지원 모델 구축
 - 가사지원서비스 운영으로 워킹맘(워킹대디) 가정의 생활안정과 경력단절 여성의 일

자리 창출을 지원하여 여성의 사회참여 기회 확대

○ 사업내용

[표 2-1] 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 선정기준

구분	워킹맘 가사지원서비스					워라벨 가사지원서비스
	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2020년 워라벨 가사지원서비스
자녀 연령 (첫째 아이 기준)	만18세 이하	만 18세 이하	만12세 이하(단,자녀 이상의 경우 만12세 이상 서비스 가능)	만 12세 이하 (단, 첫째 자녀가 만 12세 이상이라도 미취학 자녀가 있으면 서비스 가능)		만 18세 이하
소득 기준	건강보험료 본인부담금 가구 합산액 중위소득 80% 이하	건강보험료 본인부담금 가구 합산액 중위소득 120% 이하				건강보험료 본인부담금 가구 합산액 중위소득 150% 이하
이용 료(자 부담)	월 5,000원	월 5,000원	월 10,000원	-기준중위소득 75%이하 월 11,000원 -기준중위소득 120%이하 월 15,000원	-기준중위소득 75%이하 월 15,000원 -기준중위소득 120%이하 월 20,000원	1회 10,000원 (월 40,000원)
서비스 기간	최대 20개월 (17년도까지 연장가능)	최대12개월	최대12개월	최대12개월(단, 중위소득 75% 이하 또는 한부모, 다문화 최대 36개월 연장)		최대 12개월

□ 부천시 워라벨 가사서비스 사업

- 주관기관 : 부천여성청소년재단(부천시 여성회관)
- 사업목표 : 가사서비스 제공으로 맞벌이·한부모 가정 일생활균형지원
- 사업대상
 - (필수) 부천시 거주
 - 경기도 내 중소 규모 사업장 재직자(50명 미만 기업) 근로자
 - 영세 자영업자(근로자 5인 미만) 및 소속 근로자(제례시장 포함)등
 - 맞벌이·한부모·1인 가구 등

※단, 첫째 자녀 18세 이하, 중위소득 150% 이하

- 서비스 내용
 - 주1회 4시간 가사관리사 파견
 - 청소, 반찬(국1, 반찬2), 세탁 서비스 제공
- 가사종사자 인건비 : 시간당 12,000원(기본 4시간 48,000원)
- 기간 : 2020년 1월 ~12월(최대 12개월)
- 이용자부담 : 1회 10,000원
 - ※ 서비스이용 본인부담금은 공급기관 운영지원비로 대체
- 추진방법 : 지역 내 사회적기업 등 민관협력체계 구축을 통한 사업 수행
 - ※ 협력기관 :부천YWCA돌봄과살림, 라이프메직케어협동조합, 희망나눔사회적협동조합
- 사업 주체별 역할

이용자 매뉴얼 제작



[그림 2-2] 부천시 워라벨 가사서비스사업 주체별 역할

- 워라벨 가사지원서비스 운영
 - 대상자 선정 : 매월
 - 가사서비스 제공 : 상시
 - 협력기관 간담회 : 매월
 - 가사관리사 직무 보수교육 : 4월~10월 3회 실시
 - 서비스 이용자 중간점검 : 6월~8월
 - 이용만족도 조사 : 11월~12월

□ 부천시 워킹맘·워라벨 가사지원서비스 특징

- 이용자매뉴얼 제작 배포
 - 이용자가 서비스 범위를 인지하고 이용수칙 소개, 가사종사자 근로환경 보호를 위한

○ 이용약관서의 가사종사자 보호 조항

－ 제5조 [제외서비스]

- ① 손빨래, 손걸레질, 다림질, 운동화·가방·침대시트 세탁
- ② 김장 담그기, 준비된 재료가 상이하여 조리할 수 없는 국 및 반찬
- ③ 노약자 및 자녀 목욕, 반려견 이미용 등 가사지원서비스 외의 서비스

－ 제7조 [신청인 주의사항]

- ① 세탁물 옷감은 분리해 두고, 세탁소에 맡길 옷은 직접 맡겨야 하며, 세탁물을 분리해 두지 않아 훼손된 세탁물에 대해서는 제공기관과 가사관리사가 책임을 지지 않는다.
- ② 영유아를 위한 서비스는 기본업무에 포함되지 않는다.
- ③ 취급시 주의가 필요한 제품에 대해서는 신청인이 사전에 가사관리사에게 고지해 주어야 한다.
- ④ 귀중품은 신청인이 별도로 관리하여야 하며, 분실 시 제공기관과 가사관리사는 책임을 지지 않는다.
- ⑤ 이용요금은 일괄납부 가능하며, 서비스 개시 후 이용한 달은 환불이 불가하며 서비스 종료 시 이용하지 않은 기간은 월별 환불이 가능하다.

－ 제8조 [가사관리사의 권익보호]

- ① “가사관리사님”이라는 호칭을 사용하여야 한다.
- ② 가사관리사를 인격적으로 대하고, 수치심 또는 모욕적인 언행을 하여서는 안 된다.
- ③ 집안에 가족들이 있거나, CCTV등의 녹화 기능 장비가 설치된 경우, 반드시 가사관리사에 고지하여야 한다.
- ④ 살균제 등의 인체에 해가 되는 물품의 사용은 가능한 자제하여야 한다.

－ 제11조 [서비스 중단 및 해지]

- ② 가사관리사에게 무리한 요구를 하거나 부당한 대우를 하는 경우
- ③ 가사관리사에게 인격적 모독이나 성적수치심, 성희롱 등 신변의 위협 하는 경우
- ④ 정당한 사유 없이 3회 이상 가사관리사 교체를 요구하는 경우
- ⑤ 가사지원 활동 중 가사관리사가 전치1주 이상의 상해를 입은 경우
- ⑥ 서비스 이용요금 미납 시(전월 25일까지 미입금, 2회 연속 미납 등)

2. 공급기관 개요 및 특징

공급기관은 지역에서 오랫동안 가사서비스 사업을 추진해왔다. 정기적으로 월례회의·보수교육 등을 실시하여 소속된 가사종사자와도 높은 신뢰 관계가 형성되어 있었다. 공급기관들과 네트워크를 조직하여 ‘가사종사자 인식개선 캠페인’을 정기적으로 추진하기도 하였다. 이용자와의 매칭 방법은 이용자의 주소, 가족 수, 서비스이용 일자, 실거주 평수 등의 정보를 취합하고 이용자와의 전화 상담으로 요청 부분을 파악하여 가사종사자의 성향, 근무조건을 고려하여 소개하였다.

□ 부천YWCA 돌봄과살림

- 한국YWCA는 1966년 12월 제 1회 시간제 가정부 훈련을 기점으로 중장년 일자리를 창출해 왔으며, 2010년부터 ‘돌봄과살림’이라는 브랜드로 한국YWCA 산하 지역 YWCA의 돌봄 관련 사업을 특화한 사업단으로 살림돌보미, 산모돌보미, 아기 돌보미 등의 서비스 영역이 있다.
- 현재 우리나라 YWCA에는 약 50개 지부가 있는데, 부천YWCA는 16곳 경기지부 가운데 하나이다.
- 돌봄과살림 협동조합은 돌봄 정의와 가치를 바로 세우기 위해 2015년 협동조합을 창립하여 지역사회 돌봄의 공백을 채우고 양질의 돌봄서비스를 제공하고자 가사관리사, 산모관리사를 파견하고 있다.



[그림 2-4] 부천YWCA돌봄과살림 사진 로고·보수교육

- 알선방법 : 연회비 납부 후 전화 연결방식
- 서비스 범위 : 청소, 세탁 등 기본서비스
 - 청소 : 방, 거실, 욕실, 현관, 주방, 베란다(다용도실 정리 제외)
 - 세탁 : 세탁기 1~2회, 빨래 널기, 삶기, 개키기, 다림질(셔츠 5개 내외)

○ 서비스 내용

[표 2-2] 부천YWCA 돌봄과살림 서비스 내용

구분	영역	내용
청소	방	정리정돈, 먼지 제거, 이불 털기 및 햇빛 건조, 바닥 진공 청소, 물걸레질, 가구 손걸레질, 걸레 삶기 및 건조
	욕실	타일, 세면대, 양변기, 수도꼭지 물때 제거, 제품정리정돈, 배수구 청소
	주방	설거지, 찌꺼기 망 청소, 정리정돈, 싱크대 청소(상판, 외관, 걸레질), 가스레인지 닦기, 후드 청소, 가전제품 닦기, 주방 바닥청소, 수세미, 행주, 칼, 도마 소독
	베란다	빨래 건조대 정리, 화분 물주기, 정리정돈
	현관	신발 정리정돈, 신발장 휴먼지 닦기, 현관문 표면 닦기, 거울 닦기
	※ 바닥은 마대 걸레질	
세탁	세탁	라벨확인, 유색 옷, 흰옷 분리 세탁, 애벌빨래, 삶기, 행구기, 건조 빨래 정리하기

○ 서비스 요금

[표 2-3] 부천YWCA 돌봄과살림 서비스 요금

시간	서비스 요금				
	~20평	~39평	~49평	50평 이상	1시간 추가
4시간 기준	48,000원	50,000원	52,000원	57,000원	12,000원
오전 09:00~13:00 오후 14:00~18:00	연회비 45,000원				

○ 관리자 관리방법 : 월례회의 진행

○ 관리자 조직 : 조합원

□ 라이프매직케어협동조합 '우렁각시'

- 한국가사노동자협회는 IMF 대량실업의 상황에서 전국의 실업 단체들이 만든 중장년 여성일자리사업단에서 시작되어 2003년 '전국여성 가사사업단 우렁각시'라는 전국조직으로 발전했고, 2012년 경력단절 여성들의 권익향상과 돌봄 일자리 창출을 목적으로 한국가사노동자협회를 창립
- 2017년 민간시장의 진입으로 돌봄 영역의 사회적 가치를 실현코자 2018년 5월 라이프매직케어협동조합을 설립 '우렁각시' 프랜차이즈협동조합으로 전국 12개의 가맹점 보유
- 부천 가사직영사업, 플랫폼 운영본부, 좋은돌봄연구소 등의 돌봄 교육사업, 프랜차이즈 가맹사업 등을 추진
 - ※ 사회적경제 영역에서 가사 플랫폼 보유



[그림 2-5] 라이프매직케어협동조합 홈페이지·플랫폼·교육DB

○ 서비스 범위



[그림 2-6] 라이프매직케어협동조합 서비스 범위



[그림 2-6] 라이프매직케어협동조합 서비스 범위(계속)

○ 서비스 금액

[표 2-4] 라이프매직케어협동조합 서비스 요금

정기성	~35평	36~45평	40~60평	추가요금
4시간	53,000원	58,000원	63,000원	이른 시간/늦은 시간 5,000원 1시간 연장 11,000원 복층 5,000원
8시간	90,000원	95,000원	100,000원	

○ 가사관리사 신입양성과정 교육 훈련

- 기본 10시간 집합 교육 커리큘럼

[표 2-5] 가사관리사신입양성과정 커리큘럼(라이프매직케어협동조합)

차수	시간	시수	주제	내용
1일차	10:00~11:00	1	직업인의 자세	가사서비스 시장현황 직업인의 자세와 역할
	11:00~12:00	1	가사서비스의 이해	기본원칙 및 범위
	13:00~16:00	3	가사서비스 실제	업무영역과 청소법 전자제품의 이해 옷 개기 실습
2일차	10:00~12:00	1	앱 사용법	회원가입 및 승인 사용법 및 주의사항
	13:00~16:00	3	고객 응대법	가사서비스 고객응대 상황대처법

- 현장실습 시행
- 월 보수교육 민원사례 공유
- 가사관리전문가 2급, 1급, 마스터 민간자격과정 운영

[표 2-6] 민간자격증 등록현황(라이프매직케어협동조합)

자격증명	등록연도	교육과정	시수	운영현황
NCS기반 가사관리전문가	2019	2급	10	2018년 상반기 1차 발급
		1급	20	
		마스터	30	

- 앞치마 및 청소키트 지급
- 제출서류 : 건강보건증, 주민등록등본, 통장사본

□ 희망나눔 사회적협동조합

- 부천나눔지역자활센터에서 10년간 돌봄 사업을 하며 쌓은 노하우를 바탕으로 탄생한 자활기업으로 취약계층을 위한 일자리를 마련하고 돌봄을 필요로 하는 대상에게 돌봄사회서비스를 제공
- 부천아가마지 산모신생아, 나눔 가사관리사, 나눔 간병 등의 사업운영
- 부천 관내 초등학생을 대상으로 종일반, 다양한 학습프로그램을 지원하는 초등돌봄센터 운영
- 홈페이지



[그림 2-7] 희망나눔사회적협동조합 홈페이지-초등돌봄센터

○ 가사관리사 교육

- 기본교육 : 이론 및 실습 총 32시간
- 심화교육 : 베이비시터 교육 총 60시간 / 정리수납 교육 총 16시간
- 보수교육 : 매월 1회 직업의식 교육, 의사소통교육 및 소양교육 실시

[표 2-7] 민간자격증 등록현황(전국가정관리사협회)

자격증명	등록연도	교육과정	운영현황
가정관리사	2016	직무교육 20H	2017년 상반기 1차 발급

- 고객관리 : 연회원제
- 서비스 내용
 - 방, 거실, 욕실, 주방청소, 세탁 및 기타 집안일
- 서비스 요금

[표 2-8] 희망나눔사회적협동조합 서비스 요금

구분	39평 이하	40~49평	50~59평	60평이상
4시간	48,000원	50,000원	55,000원	60,000원
8시간	96,000원	100,000원	110,000원	120,000원

※야간(6시 이후) 5,000원 추가/ 반찬지원 5,000원 추가
 추가시간(30분~1시간) 12,000원

□ 3개 공급기관의 공통점

[표 2-9] 공급기관의 공통점

공급기관	공통점
돌봄과살림협동조합 (부천YWCA)	- 회원 중심의 공동체성 지지 - 공공영역이 진입하기 전부터 가사서비스사업을 추진 (10년 이상) - 직업훈련 및 체계적인 교육 중요하게 인식 - 중앙조직과 지부로 전국조직으로 형성 - 미션 및 비전 '사회적가치 실현', '여성일자리 창출'
라이프매직케어협동조합 (사)한국가사노동자회 우렝각시	
사회적협동조합 희망나눔 (전국가정관리사협회)	

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가사서비스가
일자리창출 및
안정에
미치는 영향

Ⅲ. 가사서비스 관련 설문 면접조사 (코로나 19 3개월) 결과

1. 공공 가사서비스 가사 종사자 설문조사 결과
2. 민간 가사서비스 가사 종사자 설문조사 결과
3. 서비스 이용자 설문조사 결과
4. 집단심층면접(FGI) 결과

III. 가사서비스 관련 설문·면접 조사(코로나19 3개월) 결과

1. 공공가사서비스 가사종사자 설문조사 결과

1) 조사개요

□ 분석대상

- 공공가사서비스 가사종사자 대상으로 구글 설문지로 진행되었음.
 - 공공가사서비스 가사종사자 총 63명에게 문자로 발송하였으며, 2020. 8. 11 ~ 2020. 8.21 까지 응답한 구글 설문지 중 분석 가능한 35건
 - 현재 가사종사자 공급기관(돌봄과살림협동조합, 희망나눔사회적협동조합, 라이프매직케어협동조합)의 담당자 협조로 추가 설문조사지 15건 총 50건으로 결과를 도출함.

[표 3-1] 설문조사 분석 대상(공공가사서비스 가사노동자)

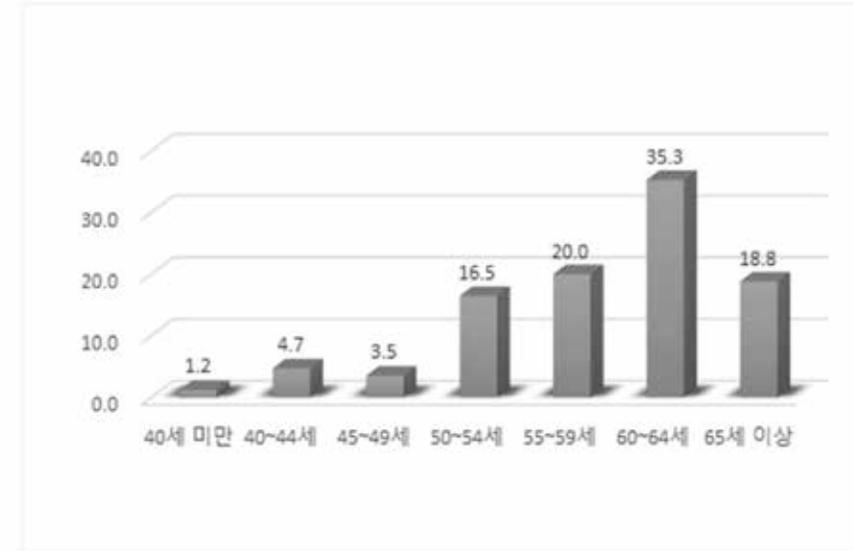
(단위 : 명, %)

구분	발송인원	응답인원	응답률
공공가사서비스 가사노동자	63	50	83%

2) 일반현황¹³⁾

□ 가사종사자의 연령

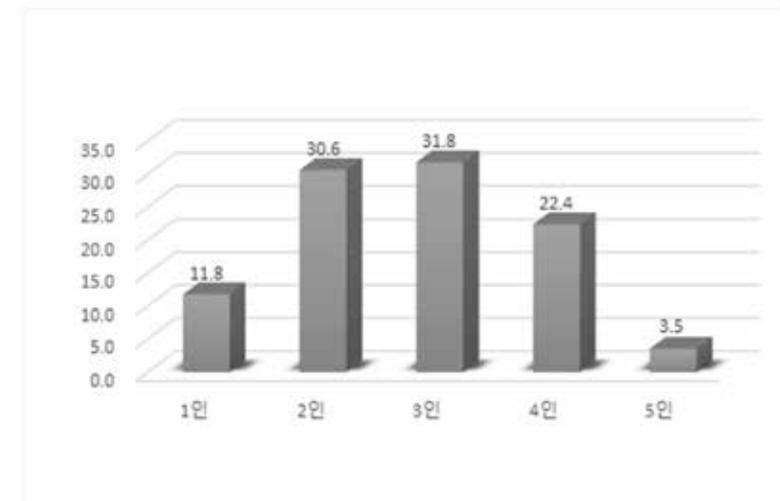
- 응답자의 연령은 50세 이상이 90.6%를 차지하며, 그중에서도 60~64세가 비율이 높게 나타났음. 40세 미만의 가사종사자 포함 40대 종사자는 9.4% 정도로 확인되었음.
 - 60~64세 35.3%, 55~59세 20.0%, 65세 이상 18.8%, 50~54세 16.5% 순으로 나타났음.



[그림 3-1] 가사종사자 연령

□ 가사종사자의 가족 구성원 수

- 응답자의 가족 구성원 수는 3인이 31.8% 비율이 가장 높게 나타났으며, 1인도 11.8%로 비교적 높은 것으로 파악되었음.



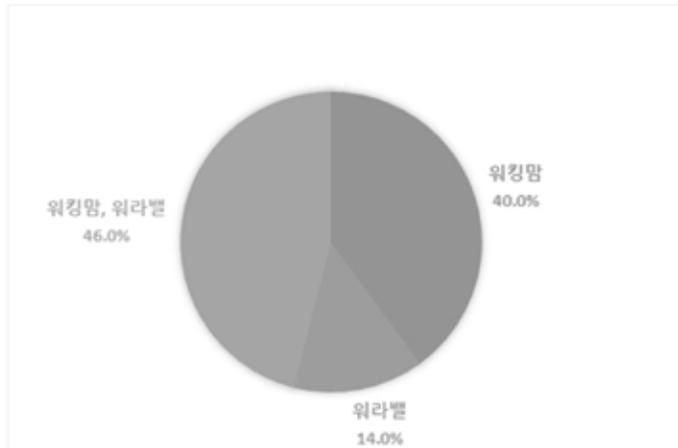
[그림 3-2] 가사종사자의 가족 구성원 수

13) 가사종사자의 일반현황은 공공가사서비스 가사종사자와 민간가사서비스 가사종사자 취합 통계임

3) 근로실태

□ 공공가사서비스 참여 현황

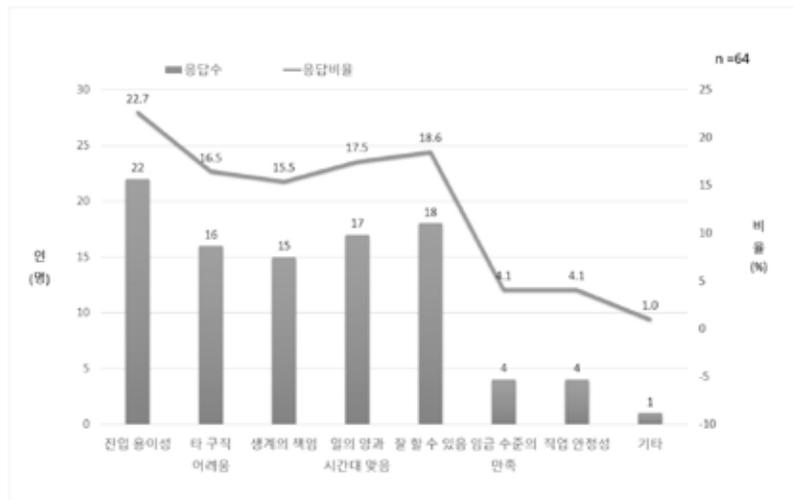
○ 응답자의 46.0%는 워킹맘 가사서비스, 워라벨 가사서비스 동시에 제공하고 있었음.



[그림 3-3] 공공가사서비스 참여 현황

□ 가사서비스에 종사하게 된 계기

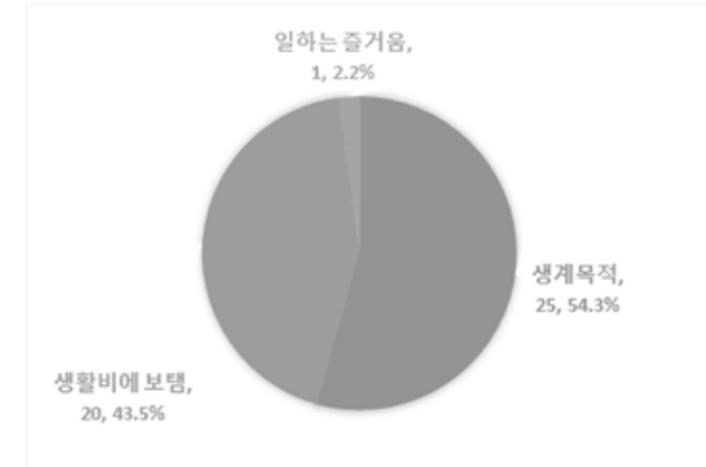
○ 일을 시작하게 된 계기는 진입이 용이함 22.7%, 잘할 수 있음 18.6%, 일의 양과 시간대 활용 17.5%, 다른 구직이 어려움 16.5%, 생계책임 15.5% 순으로 나타났음.



[그림 3-4] 가사서비스에 종사하게 된 계기

□ 공공가사서비스 가사종사자 일하는 주목적

○ 일하는 주목적은 생계 목적으로 54.3%, 생활비에 보탬 43.5%, 로 나타났음.

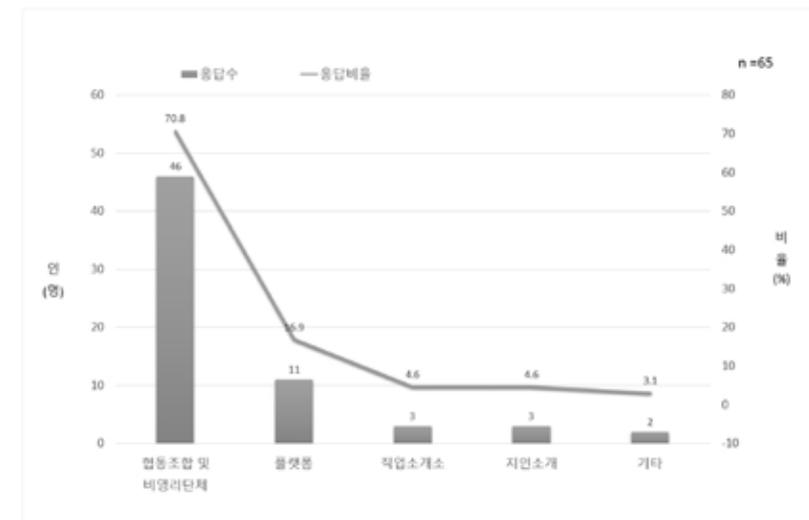


[그림 3-5] 공공가사서비스 가사종사자 일하는 주목적

□ 공공가사서비스 가사종사자 일감을 얻는 경로

○ 일감을 얻는 경로는 협동조합 및 비영리단체가 70.8%로 다른 경로보다 높은 비율로 나타났음.

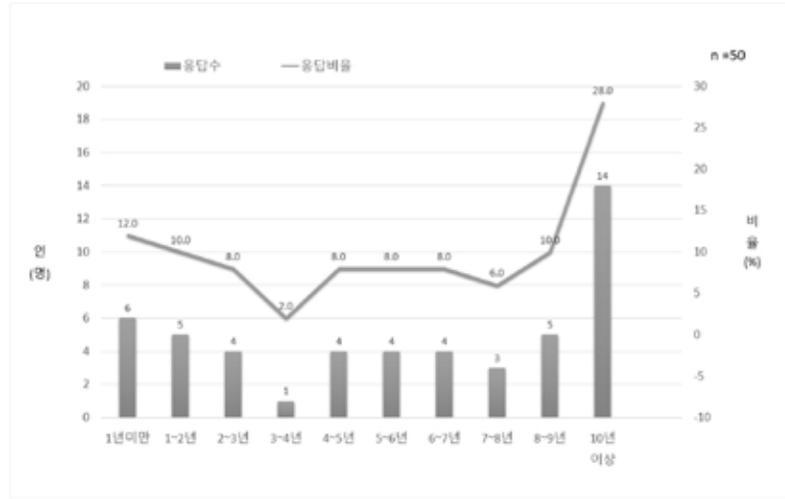
- 다음으로 플랫폼 16.9%, 직업소개소 4.6% 지인 소개 4.6% 순으로 나타났음.



[그림 3-6] 공공가사서비스 가사종사자 일감을 얻는 경로

□ 공공가사서비스 가사종사자 활동경력

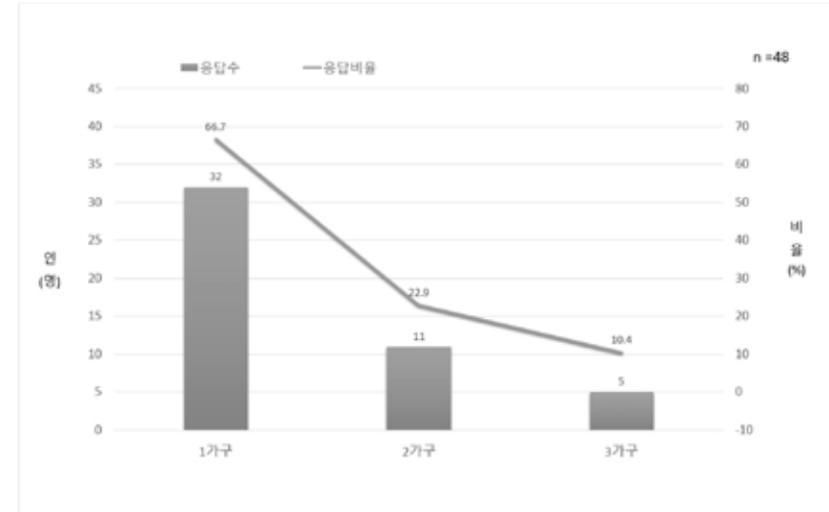
- 활동경력은 10년 이상이 28.0% 가장 높았으며, 1년 미만 12.0%, 1~2년 10.0%, 8~9년 10.0% 순으로 나타났음.



[그림 3-7] 공공가사서비스 가사종사자 활동경력

□ 워킹맘 가사서비스 배정 가구 수

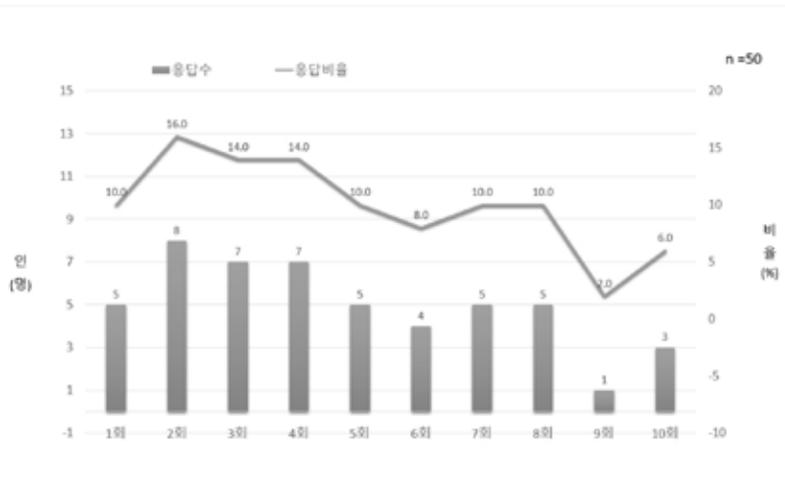
- 워라벨 가사서비스로 배정받은 가구수는 1가구 66.7%, 2가구 22.9%, 3가구 10.4% 순으로 나타났음.



[그림 3-9] 워킹맘 가사서비스 배정 가정 수

□ 공공가사서비스 가사종사자 일주일 방문 횟수

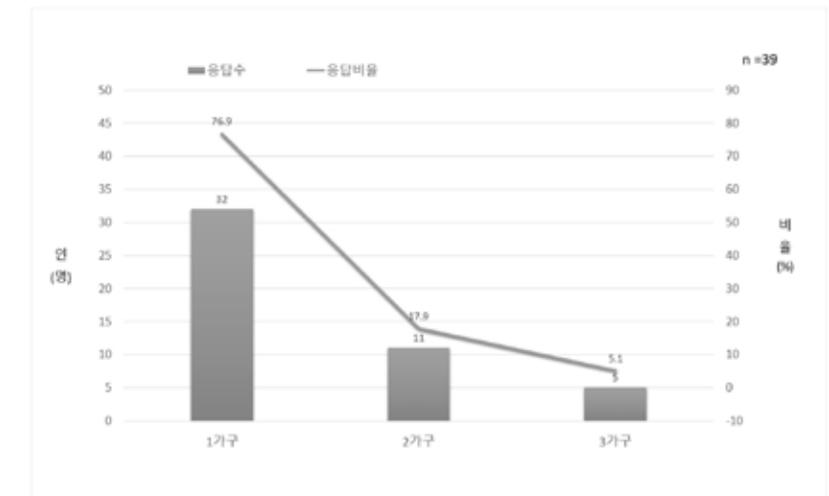
- 일주일 방문 횟수는 2회 16.0%로 가장 높았으며, 3회 14.0%, 4회 14.0%, 5회 10.0%, 7회 10.0%, 8회 10.0%, 6회 8.0%, 10회 이상 6.0% 순으로 나타났음.



[그림 3-8] 공공가사서비스 가사종사자 일주일 방문 횟수

□ 워라벨 가사서비스 배정 가정 수

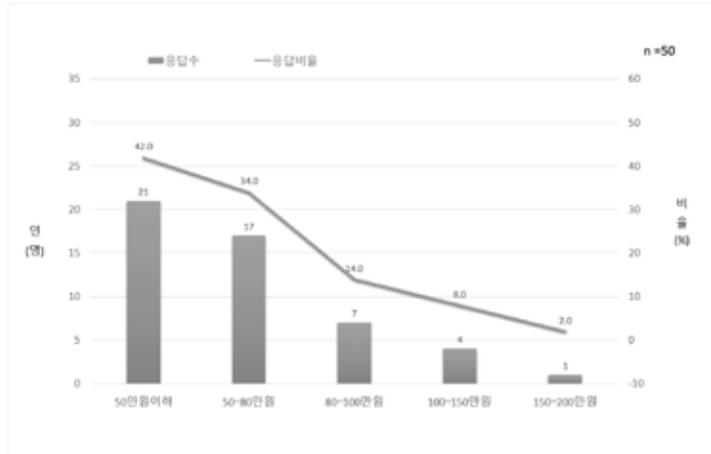
- 워라벨 가사서비스로 배정받은 가구수는 1가구 76.9%, 2가구 17.9%, 3가구 5.1% 순으로 나타났음.



[그림 3-10] 워라벨 가사서비스 배정 가정 수

□ 공공가사서비스 가사종사자 지난 3개월(5~7월) 월평균 수입

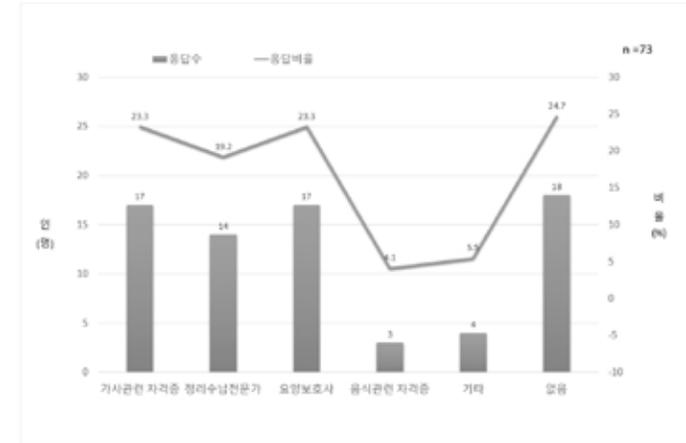
- 지난 3개월(5~7월) 월평균 수입은 50만 원 이하 42.0% 가장 많은 비율을 차지했으며 50~80만원 34.0% 80~100만원 14.0% 순으로 나타났음.



[그림 3-11] 공공가사서비스 가사종사자 지난 3개월(5~7개월) 월평균 수입

□ 공공가사서비스 가사종사자 취득 자격증

- 직무와 관련한 취득 자격증에 대해 가사 관련 23.3%, 정리수납 19.2%, 요양보호 23.3%으로 나타났음. 응답자의 24.7%는 관련 자격증을 소지하고 있지 않음.

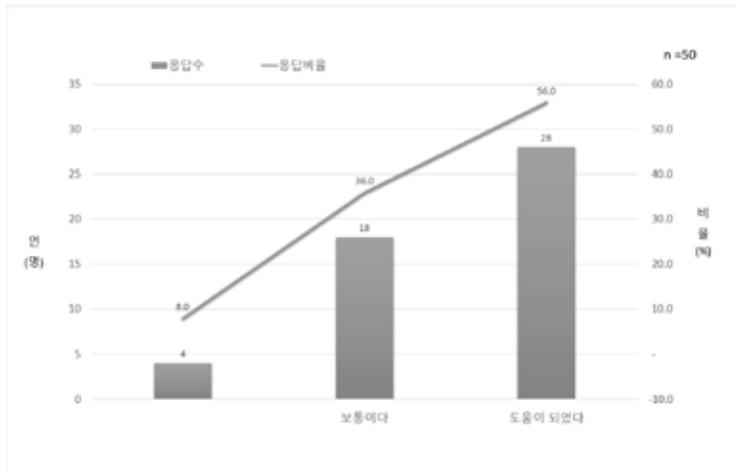


[그림 3-13] 공공가사서비스 가사종사자 취득 자격증

4) 교육현황

□ 공공가사서비스 가사종사자 교육 도움 정도

- 교육이 업무에 도움 정도에 대해 응답자의 92.0%가 도움이 되었다고 응답하였음.
- ※응답자 100% 업무 활동 전 교육 이수하였음.

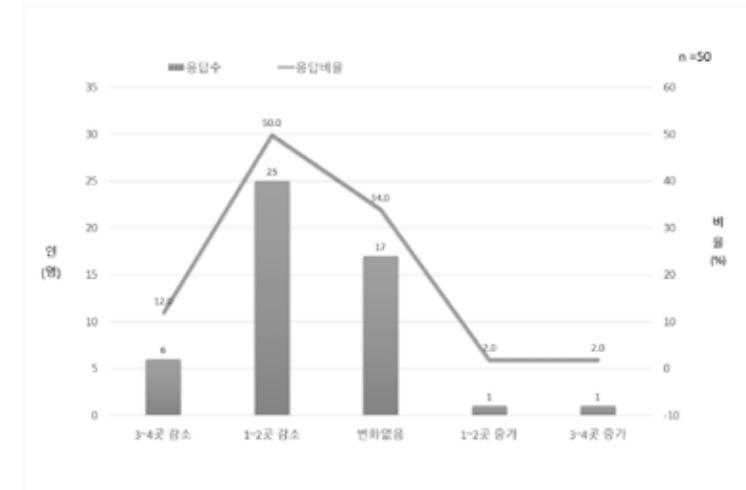


[그림 3-12] 공공가사서비스 가사종사자 교육 도움 정도

5) 코로나 영향

□ 공공가사서비스 가사종사자 코로나 기간 중 가구 증감

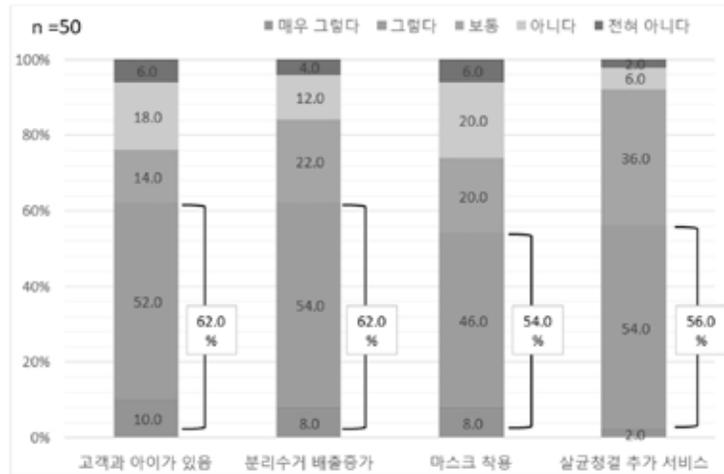
- 코로나 기간에 방문 가구 수의 증감은 1~2곳 감소 50.0%, 34.0% 변화 없음, 3~4곳 감소 12.0%, 1~2곳 및 3~4곳 증가 2.0% 순으로 나타났음.



[그림 3-14] 공공가사서비스 가사종사자 코로나 기간 중 가구 증감

□ 공공가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 업무변화

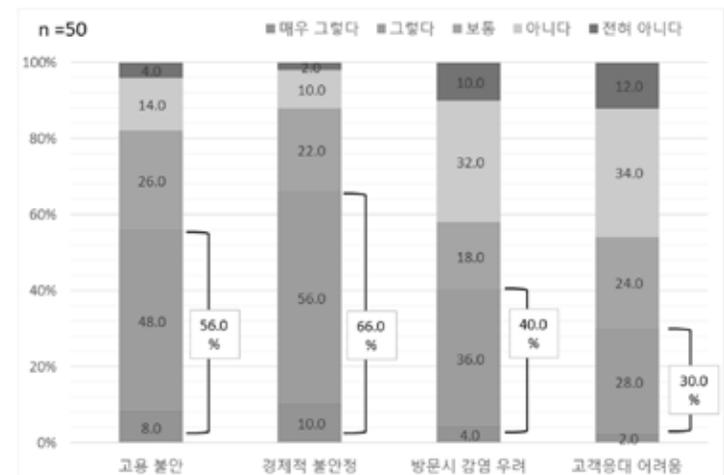
- 업무변화는 채택근무로 고객과 아이가 있음(62.0%)과 분리수거 배출증가(62.0%)가 가장 큰 변화이며, 살균·청결서비스 업무 추가(56.0%), 마스크 착용(54.0%) 순으로 나타났음.



[그림 3-15] 공공가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 업무변화

□ 공공가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 심리적 변화

- 코로나로 인한 심리적 변화는 '방문 시 감염 우려'(40.0%) 보다 '경제적 불안정'(66.0%) 및 '고용불안'(56.0%)이 더 높게 나타났음.
- 가사종사자는 코로나로 인한 경제적 및 고용 불안정에 심리적으로 더 민감하였음.

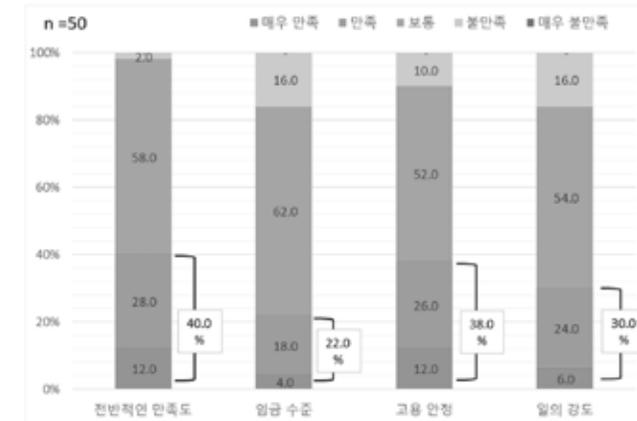


[그림 3-16] 공공가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 심리적 변화

6) 공공가사서비스 만족도 및 개선사항

□ 공공가사서비스 근무조건 만족도

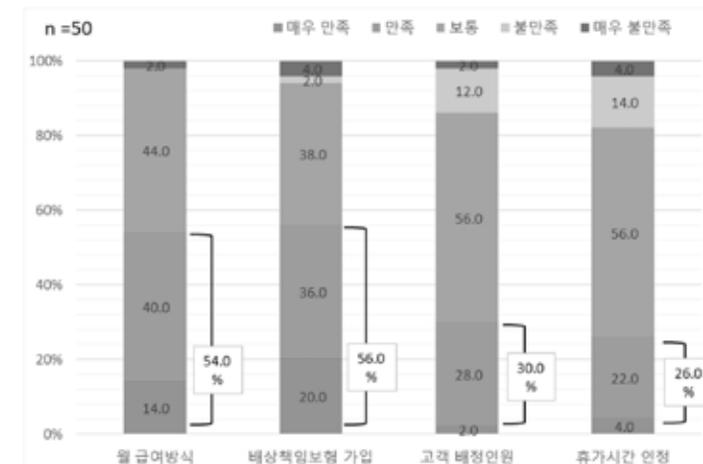
- 공공가사서비스에 대한 가사종사자의 전반적인 근무조건 만족도(40.0%)는 다른 항목에 비해 높은 비율로 나타났음. 임금수준 만족도(22.0%)는 상대적으로 차이를 보임.



[그림 3-17] 공공가사서비스 근무조건 만족도

□ 공공가사서비스 운영 만족도

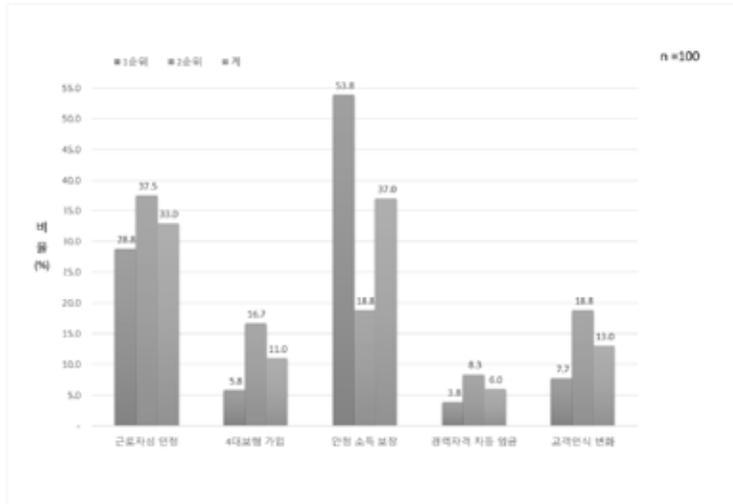
- 공공가사서비스의 월 급여방식, 배상책임보험 가입, 고객 배정 인원, 휴게시간 인정에 대해 응답자는 '배상책임보험' 56.0%, '월급여방식' 54.0%로 나타났음. 반면에 '고객 배정인원' 30.0%, '휴게시간 인정' 26.0%로 낮은 비율을 보였음.



[그림 3-18] 공공가사서비스 운영 만족도

□ 공공가사서비스 가사종사자 '필요한' 것

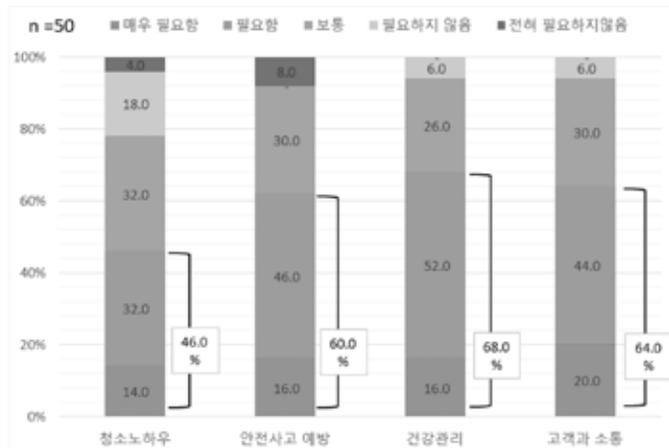
- 가사종사자는 공공가사서비스 사업에 참여하면서 가장 '필요하다' 생각하는 것 1순위는 안정소득보장(53.8%), 2순위는 근로자성 인정(37.5%), 안정소득보장(18.8%)로 나타났다.



[그림 3-19] 공공가사서비스 가사종사자에게 '필요한' 것

□ 공공가사서비스 가사종사자 필요한 교육내용

- 응답자가 필요하다고 생각하는 교육은 '건강관리'(68.0%) '고객과의 소통'(64.0%), '안전사고예방'(60.0%), '청소노하우'(46.0%) 순으로 나타났다.



[그림 3-20] 공공가사서비스 가사종사자 필요한 교육내용

2. 민간가사서비스 가사종사자 설문조사 결과

1) 조사개요

□ 분석대상

- 민간가사서비스 가사종사자 대상으로 구글 설문지로 진행되었음.
- 민간가사서비스 가사종사자는 총 65명에게 문자 발송하였으며, 2020.8.11. ~ 2020.8.21까지 응답한 구글 설문지 중 분석 가능한 35건으로 결과를 도출함.

[표 3-2] 설문조사 분석 대상(민간가사서비스 가사노동자)

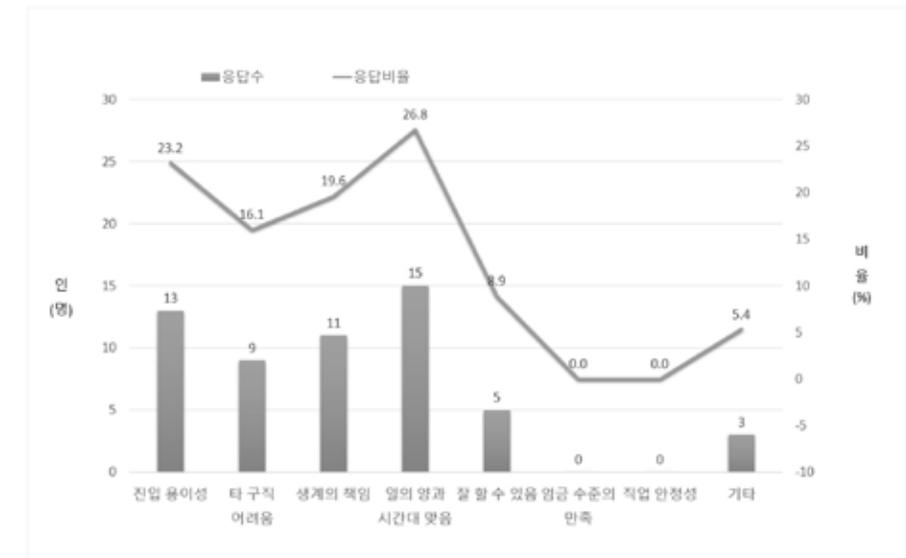
(단위 : 명,%)

구분	발송인원	응답인원	응답률
민간가사서비스 가사노동자	65	35	54%

2) 근로실태

□ 민간가사서비스 가사종사자 일을 시작하게 된 계기

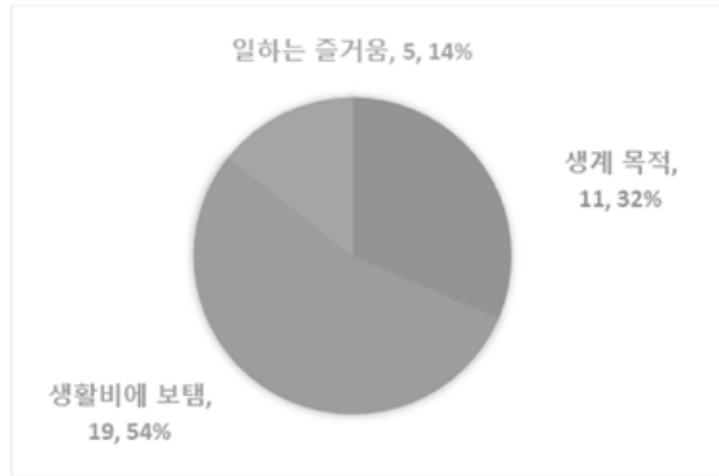
- 일을 시작하게 된 계기는 진입이 일의 양과 시간대 맞음 26.8%, 진입 용이성 23.2%, 생계의 책임 19.6%, 타 구직의 어려움 16.1% 순으로 나타났다.



[그림 3-21] 민간가사서비스 가사종사자 일을 시작하게 된 계기

□ 민간가사서비스 가사종사자 일하는 주목적

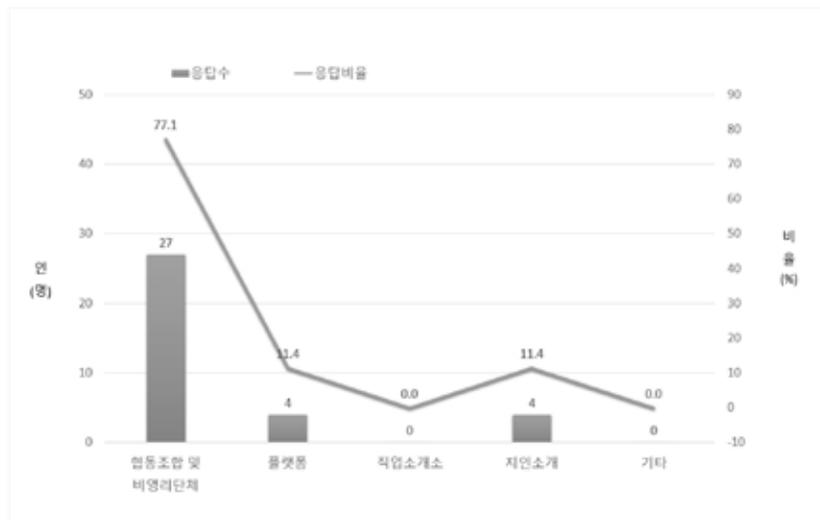
- 일하는 주목적은 생활비에 보탬 54%, 생계 목적으로 32%, 일하는 즐거움 14%로 나타났다.



[그림 3-22] 민간가사서비스 가사종사자 일하는 주목적

□ 민간가사서비스 가사종사자 일감을 얻는 경로

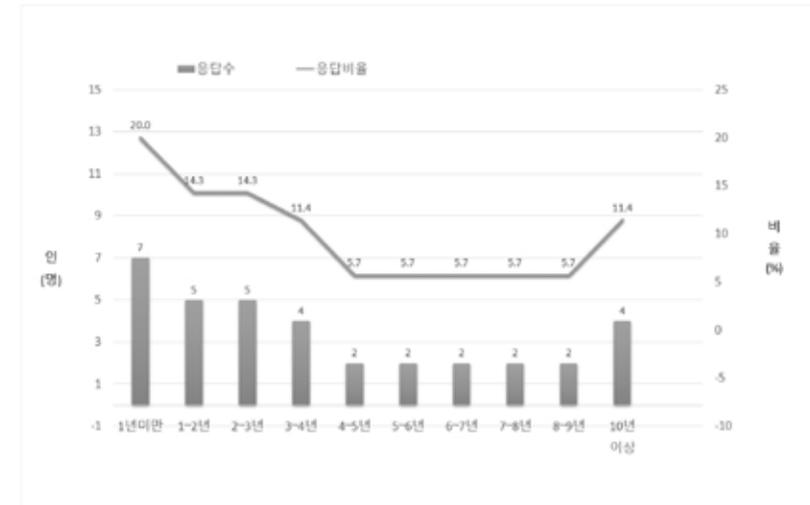
- 일감을 얻는 경로는 협동조합 및 비영리단체가 77.1%로 큰 차이를 보였으며 그다음은 플랫폼 11.4%, 지인 소개 11.4%로 나타났다.



[그림 3-23] 민간가사서비스 가사종사자 일감을 얻는 경로

□ 민간가사서비스 가사종사자 활동경력

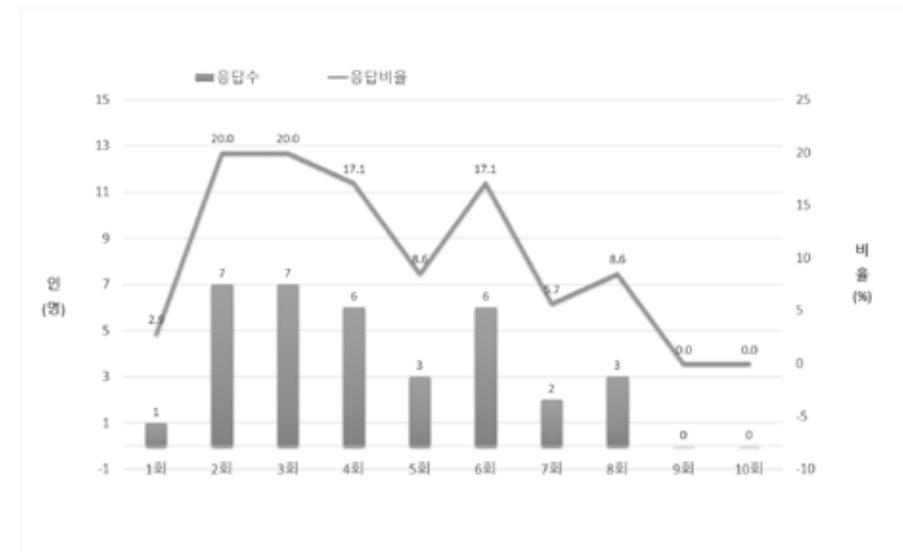
- 활동경력은 10년 이상이 23.3% 가장 높았으며, 1~2년 13.3%, 7~8년 10%, 8~9년 10%로 순으로 나타났다.



[그림 3-24] 민간가사서비스 가사종사자 활동경력

□ 민간가사서비스 가사종사자 일주일 방문 횟수

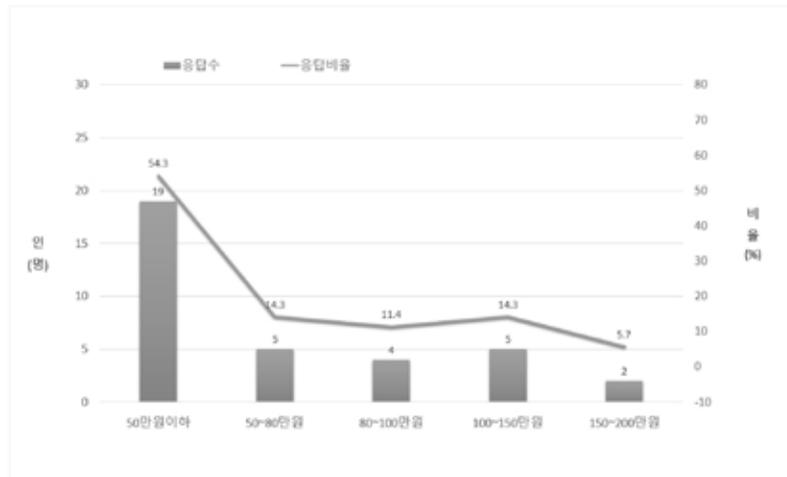
- 일주일 방문 횟수는 2회 20%, 3회 20%, 4회 17.1%, 6회 17.1%, 5회 8.6%, 8회 8.6%, 7회 5.6% 순으로 나타났다.



[그림 3-25] 민간가사서비스 가사종사자 일주일 방문 횟수

□ 민간가사서비스 가사종사자 지난 3개월(5~7월) 월평균 수입

- 지난 3개월(5~7월) 월평균 수입은 50만 원 이하 54.3% 가장 많은 비율을 차지했으며 50~80만원 14.3% 100~150만원 11.4%, 150~200만원 5.7% 순으로 나타났다.

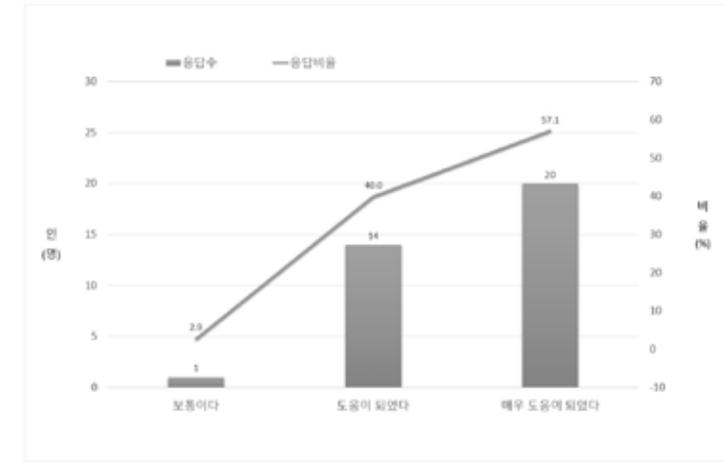


[그림 3-26] 민간가사서비스 가사종사자 지난 3개월(5~7개월) 월평균 수입

3) 교육현황

□ 민간가사서비스 가사종사자 교육 도움 정도

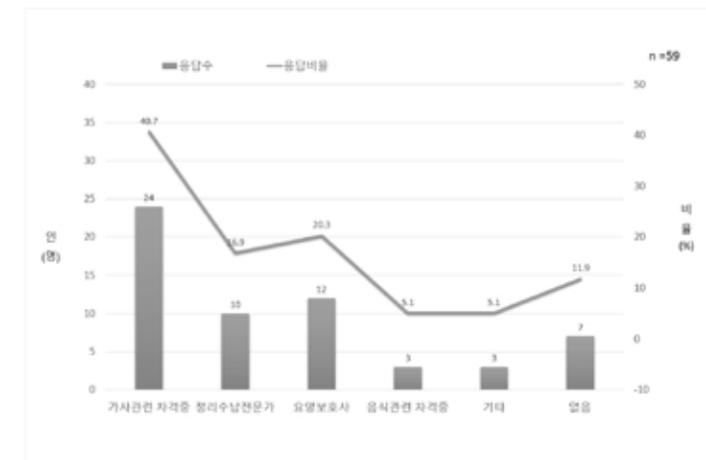
- 교육이 업무에 도움 정도에 대해 응답자의 90%가 도움이 되었다고 응답하였음.
 - 응답자 전원이 교육 이수하였음.



[그림 3-27] 민간가사서비스 가사종사자 교육 도움 정도

□ 민간가사서비스 가사종사자 취득 자격증

- 직무와 관련한 취득 자격증에 대해 가사 관련 40.7%, 정리수납 16.9%, 요양보호 20.3%으로 나타났음

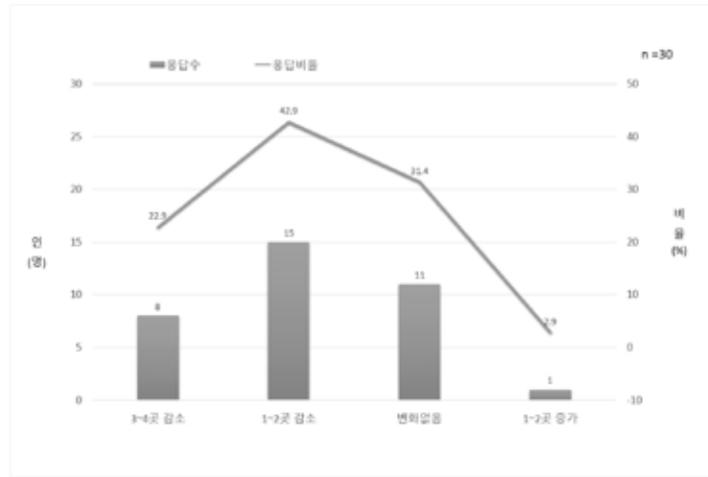


[그림 3-28] 민간가사서비스 가사종사자 취득 자격증

4) 코로나 영향

□ 민간가사서비스 가사종사자 코로나 기간 중 가구 증감

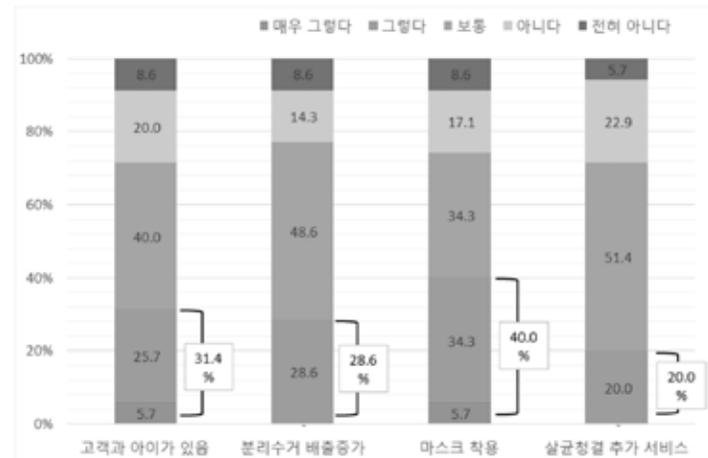
- 코로나 기간에 방문 가구수의 증감은 1~2곳 감소 42.9%, 31.4% 변화 없음, 3~4곳 감소 22.9% 순으로 나타남.



[그림 3-29] 민간가사서비스 가사종사자 코로나 기간 중 가구 증감

□ 민간가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 업무변화

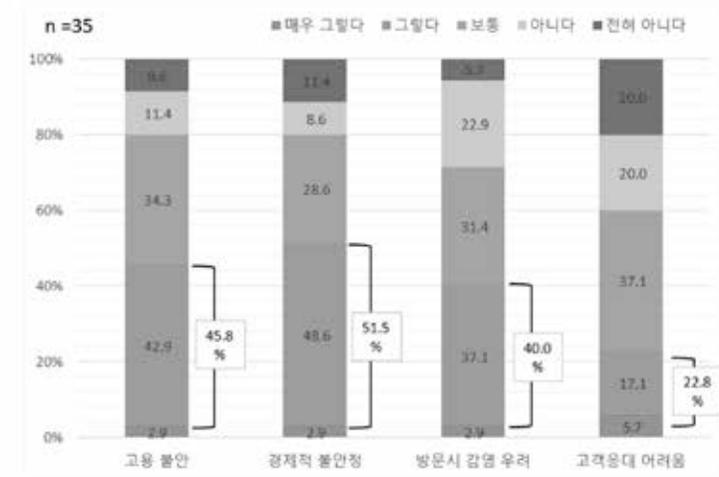
- 업무변화는 마스크 착용이 가장 큰 변화(40%)이며, 제택근무로 고객과 아이가 있고 (31.4%), 분리수거 배출증가(28.6%) 순으로 나타났음.
- 공공가사서비스의 업무변화에 비해 업무 민감도는 다소 변화폭이 크지 않음.



[그림 3-30] 민간가사서비스 가사종사자 코로나 기간 중 가구 증감

□ 민간가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 심리적 변화

- 코로나로 인한 심리적 변화는 '방문 시 감염 우려'(40%)보다 '경제적 불안정'(51.5%)이 더 높게 나타났음. 경제적 불안정 51.5%, 고용 불안 45.8%, 방문 시 감염 우려 40%, 고객 응대 어려움 22.8% 순으로 나타났음



[그림 3-31] 민간가사서비스 가사종사자 코로나로 인한 심리적 변화

3. 서비스 이용자 설문조사 결과

1) 조사개요

□ 분석대상

- 설문조사는 부천시 공공가사서비스를 이용하는 이용자 대상으로 총 171명에게 문자로 발송하였으며, 2020. 8. 11 ~ 2020. 8.13¹⁴⁾ 까지 응답한 구글 설문지 중 분석이 가능한 60건을 대상으로 결과를 도출함.

[표 3-3] 설문조사 분석대상(서비스 이용자)

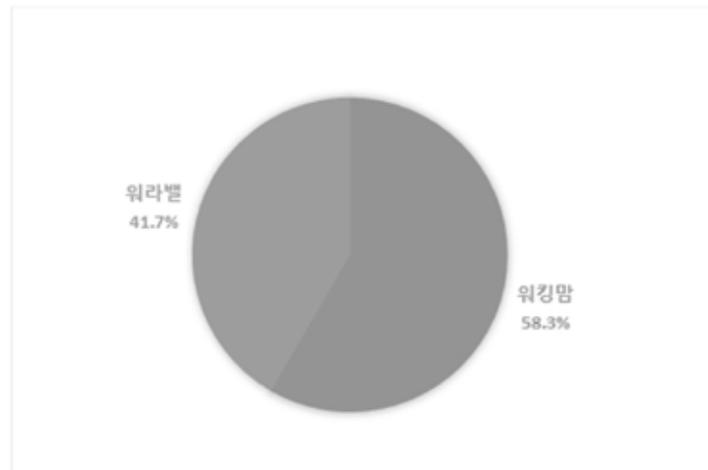
(단위 : 명, %)

구분	발송인원	응답인원	응답률
서비스 이용자	171	60	35%

2) 일반현황

□ 이용 서비스

- 전체 설문 응답자 중 워킹맘 가사서비스 이용자가 58.3%, 워라벨 가사서비스 이용자 41.7% 나타났음.

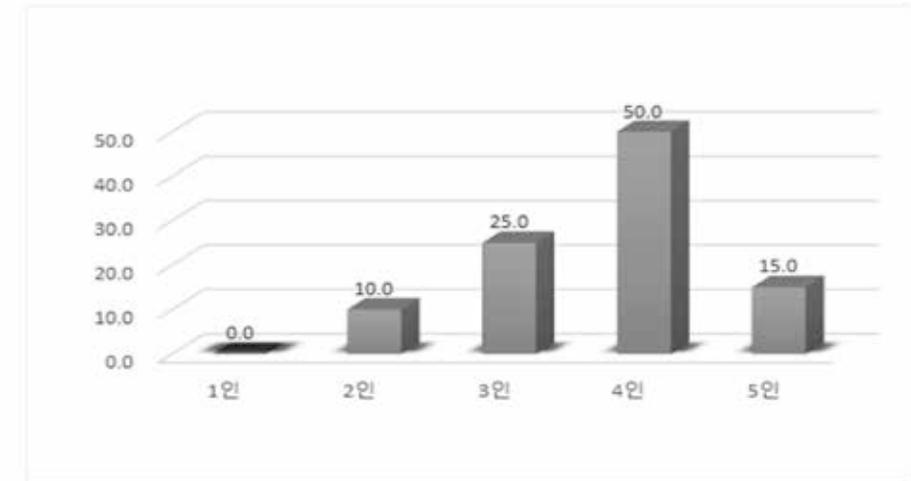


[그림 3-32] 이용 서비스

14) 이용자 구글 설문 문자발송 후 응답 건의 증가로 설문조사 예산에 맞추어 구글 설문지 종료하였음.

□ 가족 구성원 수

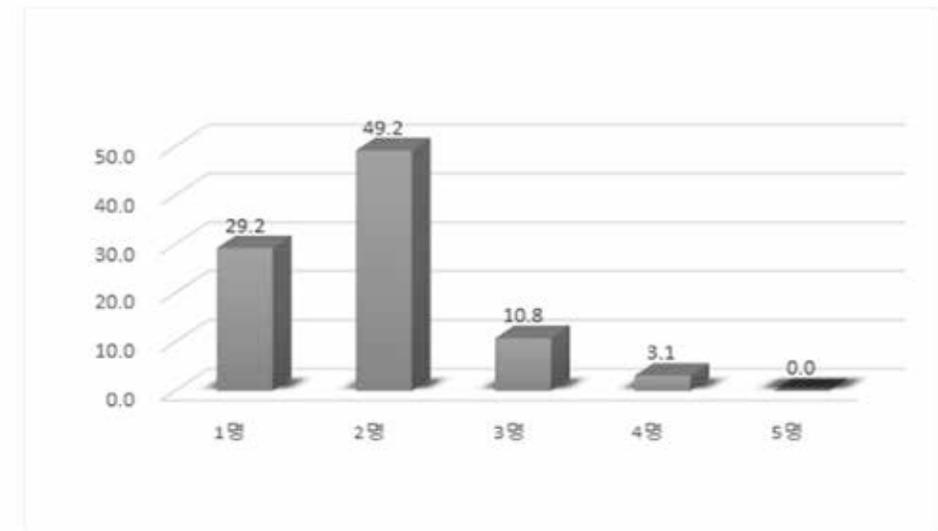
- 설문 참여자들의 '가족 구성원 수'는 4인이 50%로 가장 많은 비중을 차지했으며 3인 25%, 5인 15%, 2인 10% 순으로 나타났음.



[그림 3-33] 가족 구성원 수

□ 이용자 자녀 수

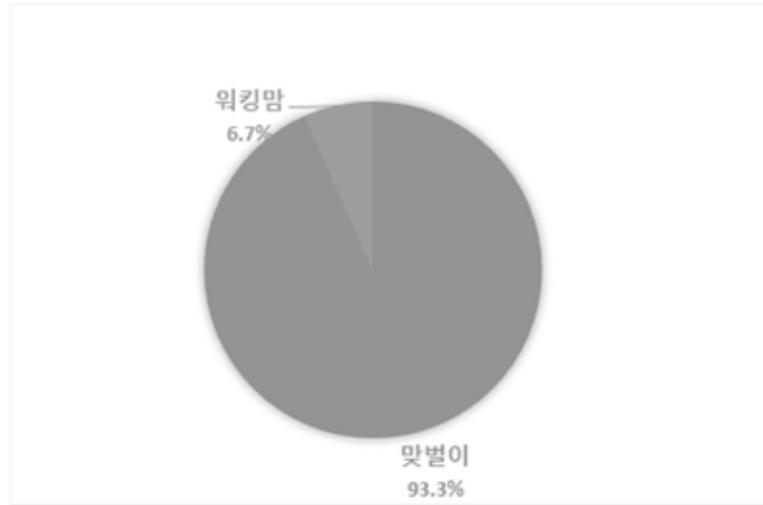
- 설문 응답자의 자녀수는 49.2%가 2명, 1명은 29.2% 나타났음.



[그림 3-34] 이용자 자녀 수

□ 맞벌이 여부

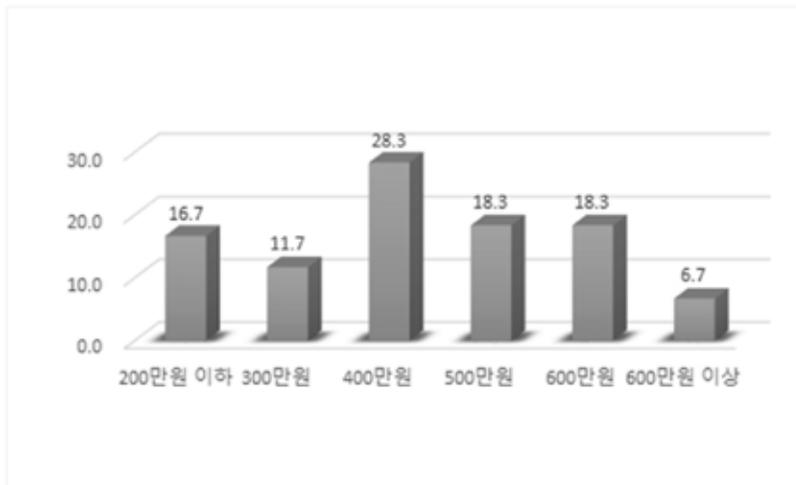
- 응답자의 93.3%가 맞벌이 가정으로 비율이 높았으며 6.7%는 맞벌이 가정이 아닌 것으로 차이가 있었음.



[그림 3-35] 맞벌이 여부

□ 참여자의 가구 총 월 평균소득

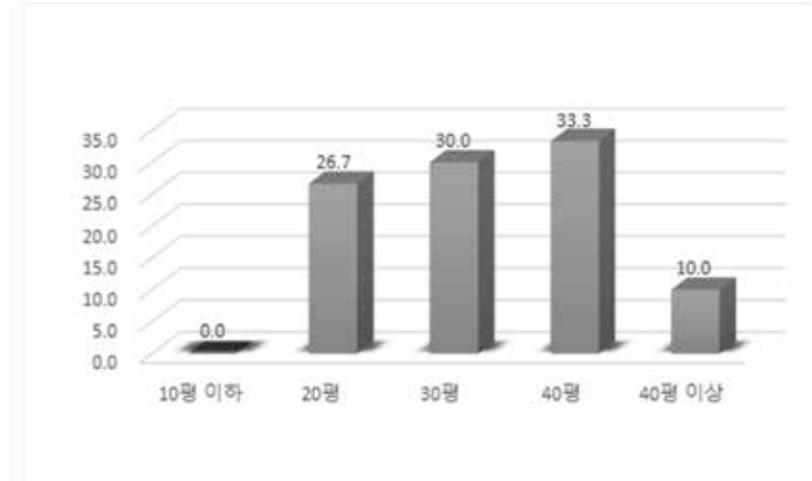
- 참여자들의 가구 총 월평균 소득은 400만원 28.4%로 가장 비율이 높았으며, 500만 원 이상은 43.3%로 나타났음.



[그림 3-36] 참여자의 가구 총 월 평균소득

□ 이용자 거주지 평수

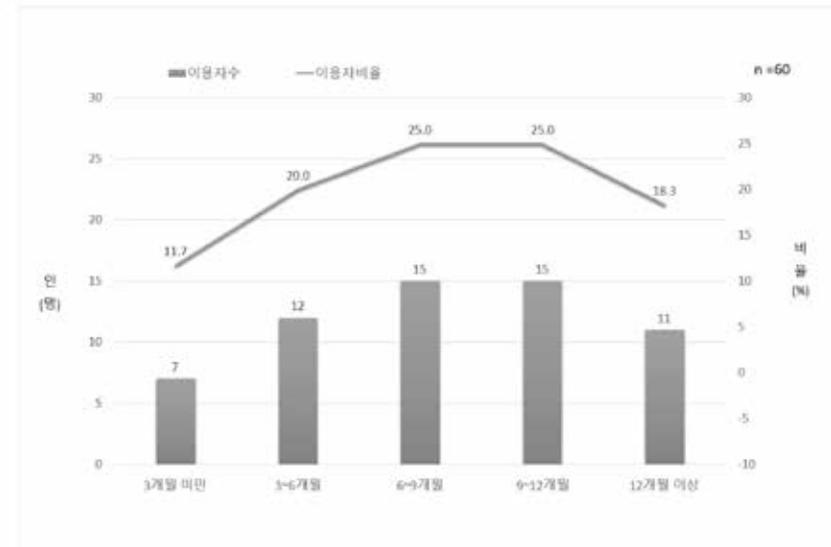
- 응답자의 거주지의 평수의 경우 20평은 26.7%, 30평은 30%, 40평은 33.3%로 나타났음.



[그림 3-37] 이용자 거주지 평수

□ 서비스이용 기간

- 서비스이용 기간은 6-9개월 25%, 9-12개월 25%, 3-6개월 20% 순으로 나타났음.

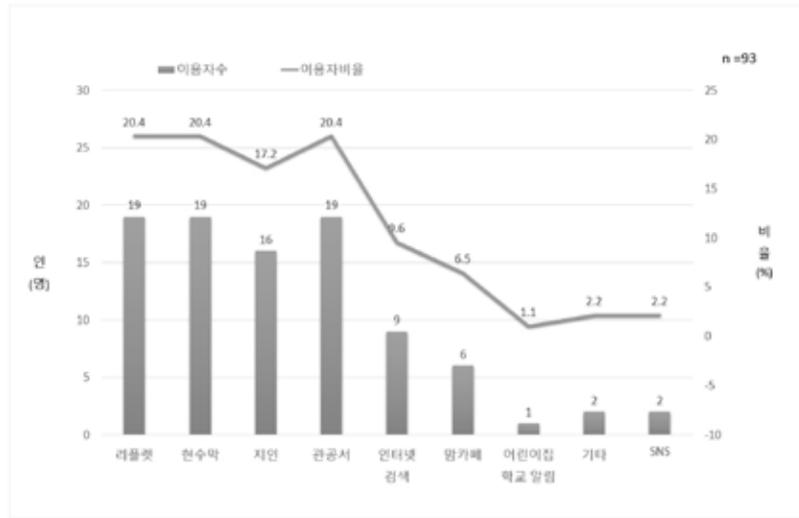


[그림 3-38] 서비스이용 기간

3) 이용현황

□ 서비스를 알게 된 경로

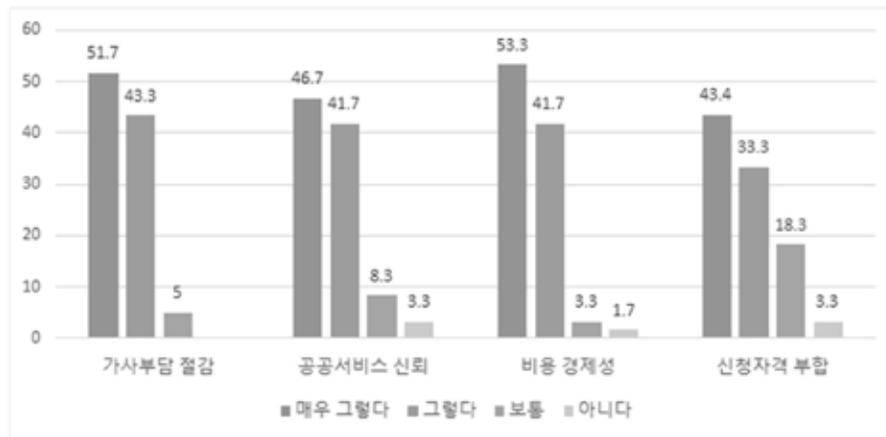
- '워킹맘 워라벨 가사서비스를 알게 된 경로'에 대한 결과 응답자의 20.4% 리플렛, 20.4% 현수막, 20.4% 관공서로 나타났음.



[그림 3-39] 서비스를 알게 된 경로

□ 서비스 신청 이유

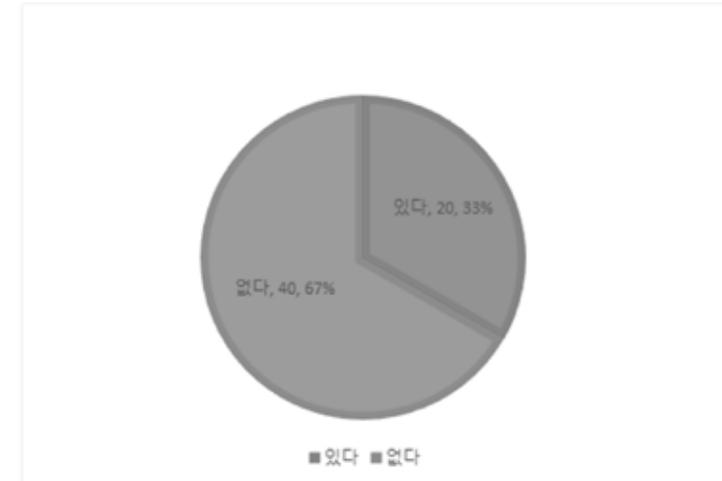
- 설문 응답자들은 가사부담 절감, 저렴한 비용에 대해 95%가 '그렇다'라고 응답하였음



[그림 3-40] 서비스 신청 이유

□ 가사서비스 이용한 경험

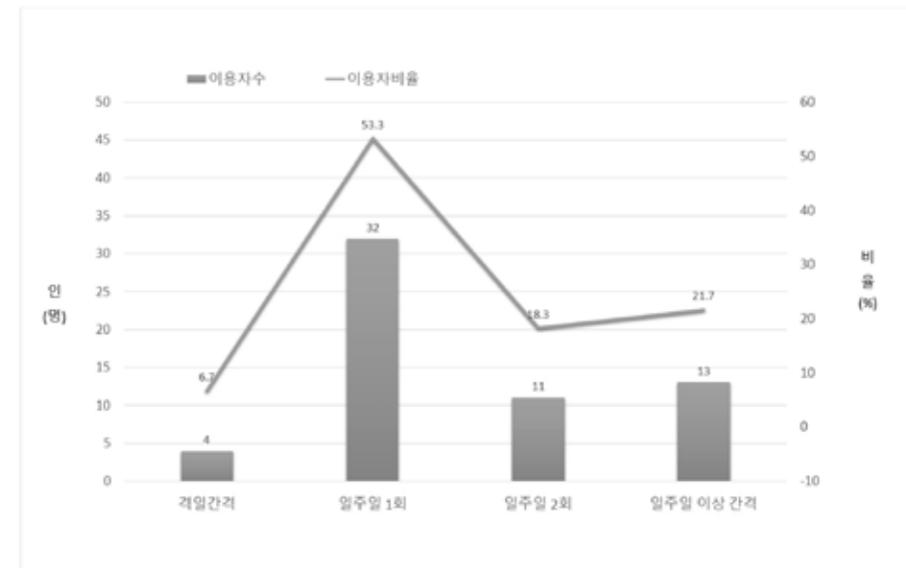
- 응답자의 67%는 가사서비스 경험이 없음.
- '가사서비스'를 처음 받는 비율이 높게 나타남을 확인하였음.



[그림 3-41] 가사서비스 이용 경험

□ 욕실 청소주기

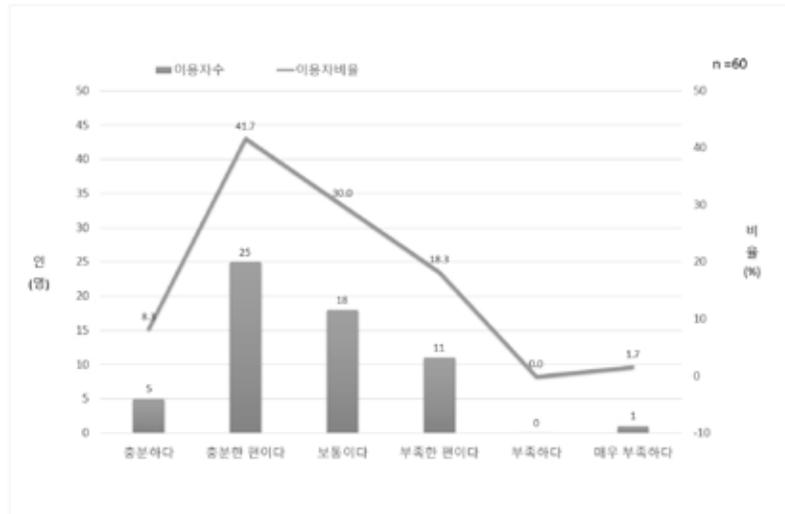
- 응답자의 평소 청소주기는 일주일 1회 53.3%, 일주일 이상 21.7% 나타났음.



[그림 3-42] 욕실 청소주기

□ 제공시간 대비 업무량

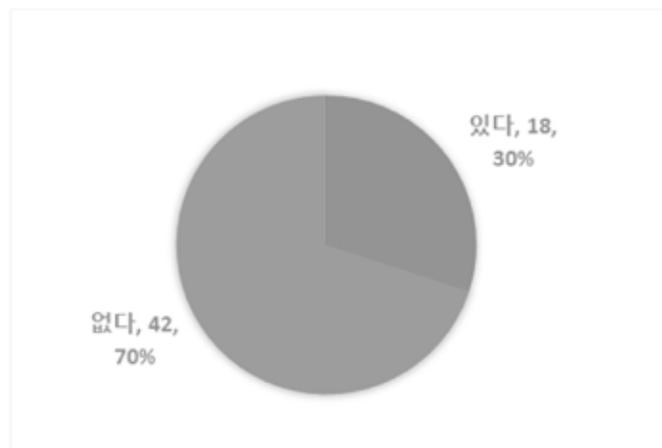
- 가사서비스 제공시간(4시간)에 응답자가 느끼는 가사업무량은 '충분한 편이다'가 41.7%, '보통이다' 30%, '부족한 편이다' 18.3% 순으로 나타났음.



[그림 3-43] 제공시간 대비 업무량

□ 관리자 변경 요청 경험

- 서비스를 이용하는 동안 방문하는 가사종사자를 변경 요청한 경험에 대해 70%에 '없다'라고 응답하였음.

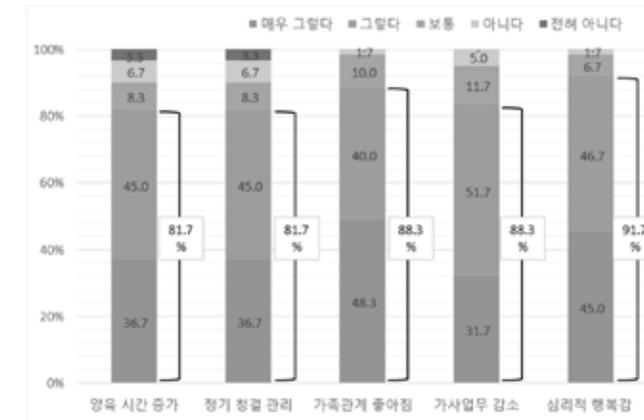


[그림 3-44] 관리자 변경 요청 경험

4) 서비스 만족도

□ 가사서비스가 생활의 질 향상에 도움

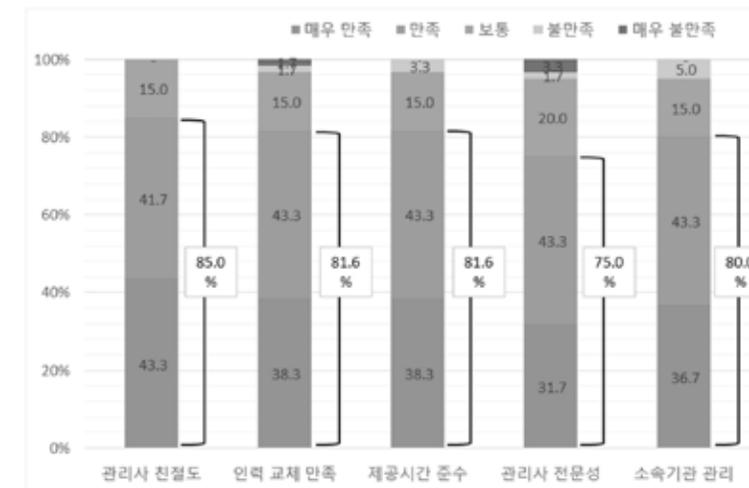
- 심리적 행복감 91.7%로 비율이 높게 나타났음.
 - 가족관계가 좋아짐 88.3%, 가사업무 감소 88.3% 생활의 질 향상에 도움이 된다고 응답하였음.



[그림 3-45] 가사서비스가 생활의 질 향상에 도움

□ 이용자의 가사종사자 만족도

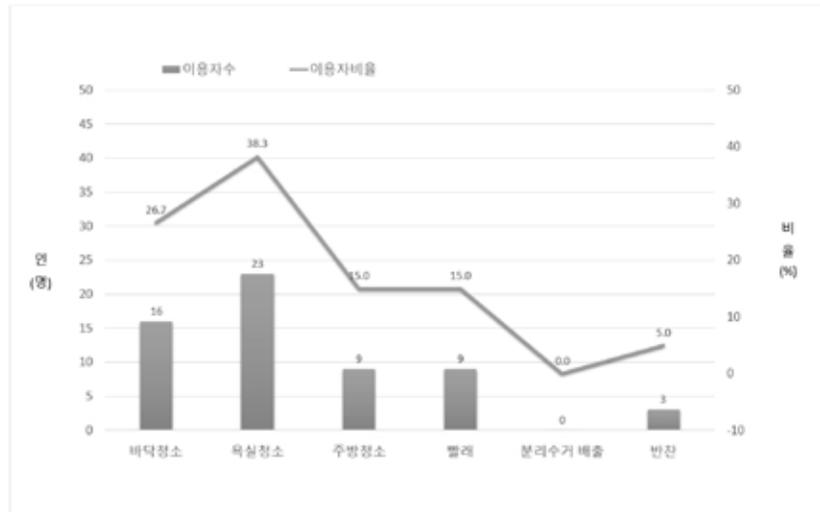
- 가사종사자 친절도 85%, 제공시간 준수 81.6%, 인력 교체 만족 81.6% 순으로 나타났음.



[그림 3-46] 이용자의 가사종사자 만족도

□ 가사서비스 서비스 범위 만족도

- 서비스 범위 중에서 욕실 청소가 38.3% 가장 만족도 비율이 높았음.
- 바닥청소 26.7%, 주방 청소 15%, 빨래 15% 순으로 나타났음.

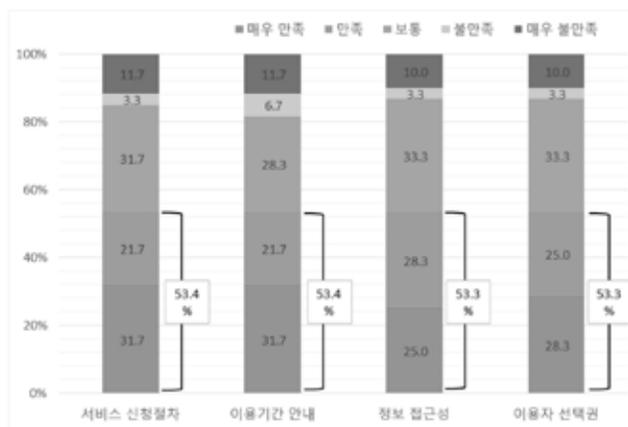


[그림 3-47] 가사서비스 서비스 범위 만족도

5) 개선사항

□ 이용자 선정절차

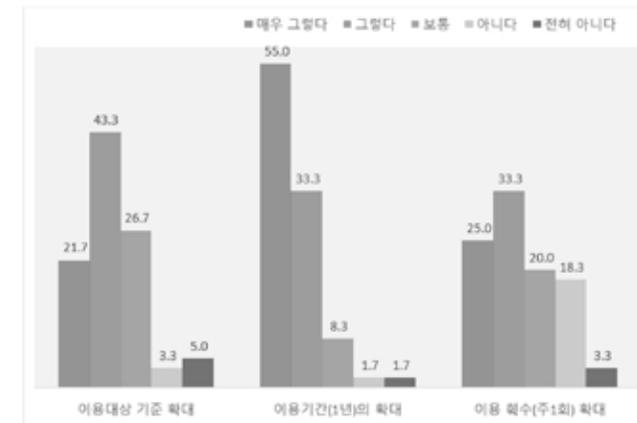
- 서비스 신청 절차 53.4%, 이용 기간 안내 53.4%, 정보 접근성 53.3%, 이용자 선택권은 53.3%로 별다른 차이를 보이지 않았음.



[그림 3-48] 이용자 선정절차

□ 사업 개선사항

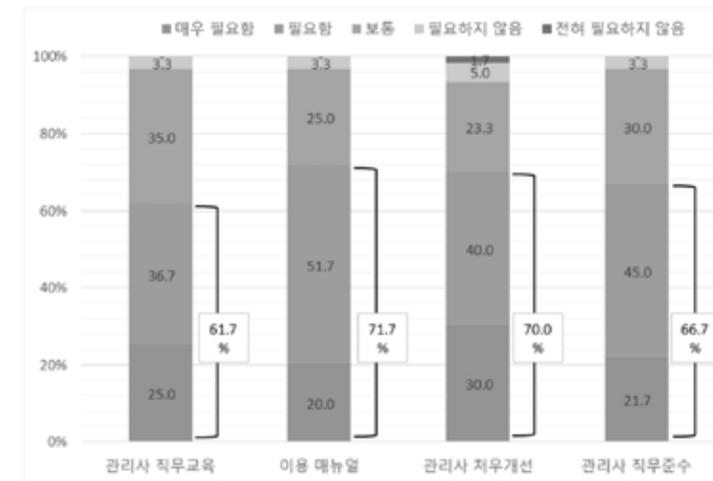
- 앞으로 개선사항에 대한 응답은 '이용 기간의 확대'의 매우 그렇다(55%)로 큰 차이를 보였다.
- 설문 참여자들은 이 서비스를 계속 지원받기를 원함을 확인할 수 있음.



[그림 3-49] 사업 개선사항

□ 이용자가 '필요하다' 라고 생각하는 것

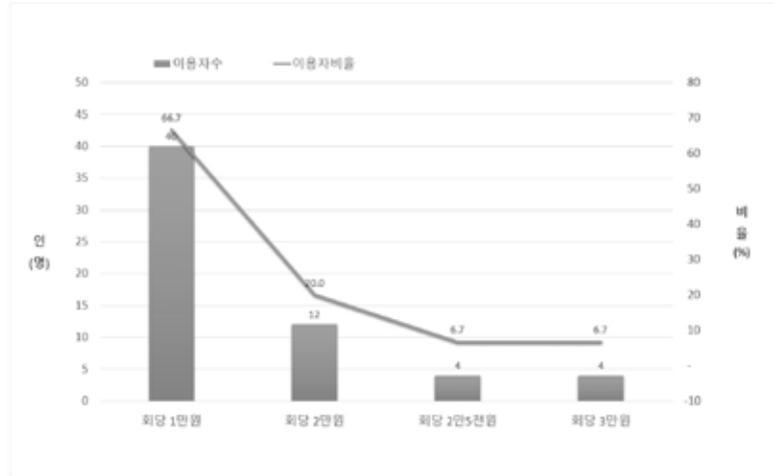
- 이용자의 71.7%가 이용 메뉴얼이 필요하다고 응답하였음. 다음으로 가사종사자의 치우개선 70.0%이 필요하다고 답하였음.



[그림 3-50] 이용자가 '필요하다' 라고 생각하는 것

□ 본인부담금 인상범위

- 본인부담금의 인상범위는 회당 1만원이 66.7%, 회당 2만원이 20%, 회당 2만5천원 6.7%, 회당 3만원이 6.7%로 나타났다.



[그림 3-51] 본인부담금 인상범위

4. 집단심층면접(FGI) 결과

1) 집단심층면접(FGI) 개요

□ 집단심층면접(FGI) 목적

- FGI는 현재 부천시 공공가사서비스 공급기관을 중심으로 공공가사서비스를 제공하는 가사종사자와 공급기관 실무자, 공공가사서비스를 제외한 민간가사서비스 가사종사자에게 FGI를 실시하였다.
- 주요 내용은 공공가사서비스 일자리 안정성의 영향에 대해 설문조사로 파악이 어려운 부분을 경제적인 측면, 심리적인 측면, 직업적인 측면, 다각적인 측면으로 분류하여 설계하였다.
- 집단별로 구체적인 사례를 들고 일자리 안정과 관련한 구성요인을 탐색하고 설문조사 결과를 검증하는데 그 목적이 있다.
- FGI는 1시간~2시간정도 소요되었으며 각 집단별 녹취에 대한 동의를 구한 뒤 진행하였다.

[표 3-4] FGI 주요 내용

분류		주요내용
기본현황		기본인적사항, 관리운영현황
일자리 안정성	경제적인측면	코로나기간 서비스 증감, 일자리 도움, 일자리제공 기여도
	심리적인측면	직업선택 의지, 전문성, 심리적 고용 안정성
	직업적인측면	업무변화 인식, 직업인으로서의 인식, 호칭,
	다각적인측면	급여방식, 작업환경, 보람
일자리 개선사항		개선사항, 발전방향, 임금수준

□ 집단심층면접(FGI) 대상 및 특징

심층면접 집단은 대상집단별 특성에 따라 3차에 나누어 실시하였다.

- 1집단 : 2020. 9. 23(목) 18:30~20:00 라이프메직케어협동조합 회의실
- 2집단 : 2020. 10. 5(목) 14:00~15:30 부천시여성회관 회의실
- 3집단 : 2020. 10.10(토) 10:30~12:00 라이프메직케어협동조합 회의실

[표 3-5] 심층면접 집단

(단위 : 명)

구분	소속	대상자
집단A	공공가사서비스 가사종사자	3
집단B	공공가사서비스 공급기관 담당자	3
집단C	민간가사서비스 가사종사자	3

2) 공공가사서비스 가사종사자 집단심층면접(FGI) 주요 내용과 시사점

공공가사서비스에 참여하는 가사종사자로 3곳의 공급기관별 경력과 일자리 헷수를 달리하여 1명씩 추천을 받아 이 집단에 포함하였다. 참여자의 특징은 다음과 같다.

[표 3-6] 심층면접 구성원 기본현황

구분	소속	나이	경력	일자리헷수
참여자A(백OO)	부천YWCA돌봄과살림협동조합	63세	3년	3
참여자B(최OO)	희망나눔사회적협동조합	54세	8개월	4
참여자C(박OO)	라이프매직케어협동조합	73세	7년	7

□ 일자리 안정성

○ 일할 수 있는 행복, 만족하는 일자리(경제적인 측면)

- 모든 참석자들은 정도의 차이는 있지만 고령자의 구직 어려움에 공감하고 있었다. 일을 할 수 있다는 자체로 만족하고 있었으며, 공공가사서비스에 참여하면서 가사종사자들이 주로 겪는 갑작스러운 해고통보, 그로 인한 일자리감소, 체불임금, 다시 겪어야 하는 구직 어려움을 벗어날 수 있음에 깊이 안정적이라 느끼고 주요한 핵심이라 파악되었다.

“우리 나이에 막연하게 어디 가서 일자리 구하는 게 쉽지 않잖아요. 그래서 여기는 그래도 공공기관에서 확실하게 증명되고 저희가 돈 매일 얻어 있고, 그런 게 확실히 안정적이죠. 내가 가서 일하는 거 못 받을 일없이 확실하게 받을 수 있으니까 일단 마음의 안정이 되고요. 그다음에 내가 가서 새로운데 뚫으려면 고생하고 힘들 텐데 일자리가 창출되는 데서 내 몸만 가면 되잖아요. 뭐 내가 최선을 다 해주면 고객이 만족하고 그런 집에 대해서 안정에 도움이 되요.” 참여자B-(최OO)

“나이가 있고 없고를 떠나서 나가서 일을 한다는 그 자체가 하기사 뭐 우리 나이에 뭐 어디 가서 일할 수 있어요? 없잖아요. 이게 마침 있으니까. 이런 걸 할 수 있으니까. 목적이 뭐 돈도 돈이지만 돈보다도 내가 나가서 활동할 수 있다는 거 자체가 좋은 거죠. 일자리가 있다는 자체가 이 나이에 몸이 허락하는 한 계속해서 지속해야죠. 일단 있다면, 지금 뭐 팔다리 안 아프고 허리 안 아프고 하니까 계속할 수 있다는 얘기고요.” 참여자C-(박OO)

“저는 일하면서 불안한 마음은 없었어요. 계속 쪽 가다가 코로나가 딱 2.5점으로 단계 올라가는 바람에 그때 잠깐 안 갔지. 그전에는 계속 갔어요. 신경 안 쓰게 또 만족하니까 또 가는 집마다 사람이 없으니까 청소만 해놓고 할 거 다 해놓고 오니까 코로나 기간 중에 증감은 없었어요.” 참여자B-(최OO)

○ 좋은 돌봄으로 사회적 공익성 추구(심리적인 측면)

- 참여자들은 이용자의 집을 깨끗하게 서비스 해주면 1년 동안 지속적으로 일할 수 있다고 생각하고 있었다. 지속적인 급여보장은 심리적인 안정감을 주어 고용의 불안정성을 일정 부분 해소하여 체계적으로 서비스를 충실히 제공할 수 있는데 도움이 되었다. 서비스 대응 면에서도 적극적으로 임하여 질 좋은 돌봄서비스로 운영되었다.

“하루하루 주는 사람도 있어요. 그런데 받으면 풍돈이 되더라고. 할 때마다 주면 험하게 써버리더라고요. 근데 월로 주면 그래도 목돈이 되잖아요. 그래서 월급방식이 제일 좋은 것 같아요. 일한만큼 받으니까 우린 제시간에 가서 깨끗이만 해주면 되요. 다들 맞벌이잖아. 힘들게 일하고 와서 깨끗한 집을 보면 기분 좋겠지” 참여자B-(최OO)

“이제 그 키트라든가 장갑 사무실에서 줘야요. 공공일자리 사업에서는 그렇게 미리 정보라든가 알아가지고 이렇게 앞서 나가서 우리한테 주어서 그런 면이 좋을 것 같아요. 부천시가 굉장히 적극적으로 준비하고 운영하잖아요. 그걸 그 집에 가서 최대한 다 활용하는 거예요. 그때 이게 표가 안 나지만 그래도 문 같은데 한 번씩 닦고 하면 아무래도 이제 백프로 표가 안 나지만은 미세하게는 보이는 거 같아요.” 참여자A-(백OO)

○ 소속감이 준 고급진 일자리(직업적인 측면)

- 참여자들은 공공가사서비스의 참여자라는 것에 소속감과 책임감을 느끼며 이리저리 일 찾아다니는 뜨내기가 아니라 소속되어 있는 직업인이라는 의지가 강했다. 공공가사서비스에서 배포되는 매뉴얼, 계약서, 이용자의 호칭과 막 대하지 않는 태도 등은 일반 민간 가사서비스와는 격차가 있다는 것에 의견이 일치했다. 공공가사서비스에 참여하는 가사종사자를 함부로 대하지 못하도록 하는 보호장치로 참여자들은 자존감과 직업의식이 향상되었다.

“워킹맘 이쪽 일은 고급지잖아요. 그쪽하고는 틀리지요. 일반 개인 파출하고는 좀 차별이 있지. 아무래도 우리는 부천시에서 아니 소속감이 있지. 업무는 똑같지만은 부천시하고 연관이 되어있고 여성회관하고 같이 협약을 해서 하는 거잖아요. 그러니까 조금 급수가 좀 있단 얘기가죠. 그런 자존감이 있지.” 참여자C-(박OO)

“저희가 가서 한 달에 한 번씩 나가서 교육을 받고 우리가 이미지 훼손 안 되게끔 해야 되잖아요. 그러니까 소속감이 있으니까요. 우리도 소신껏 하는 거죠. 뜨내기처럼 어디 가서 한번 일 좀 할까 이렇게 하는 거랑 그래도 나는 거기 소속이 되어 있다 라는 그런 것도 있고 또 상대도 역시 막 대하지는 않는 느낌. 이런 건 잘 보이지 않는 그런 게 좀 있는 거 같아요.” 참여자A-(백OO)

“아무래도 뭐 계약서도 있고 모든 게 다 이렇게 연결이 되면 우리한테는 좋죠. 좀 당당하죠. 쉽게 말하면 말이 좋아 가사도우미이지 예전에는 가정부인 식이잖아요. 우리나라는 아주 막 밑에 하찮게 하는 옛날로 따지면 식모야. 지금 이거는 메뉴얼하고 계약서가 일단은 가사관리사라는 그런 호칭을 통해 이용자부터 가정부 아니다. 변화를 인식시켜주는 계기가 되잖아요.” 참여자B-(최00)

○ 고마워요 문자, 일 끝나친 뒤 보람(다각적인 측면)

- 대부분의 참여자들은 이용자의 감사문자나 성의에 일하는 즐거움과 보람을 느꼈다. 일하는 것이 힘들어도 노동 후 깨끗한 집을 보면 쾌감을 느낀다고도 했다. 보람도 있고 돈도 벌고 번 돈으로 하고 싶은 일에 쓸 수 있어서 만족한다는 것에 동의했다.

“끝나고 집에 와서 그 사람들이 퇴근해서 와서 봤을 때 카톡을 보내줘요. 어 너무 깨끗하고 너무 감사하고 반찬도 해놓으면 너무 맛있게 잘 예들이 잘 먹는다고 그러고 막 이러면은 아 그게 너무 좋은 거예요. 마음에 좋고 또 내가 또 한 푼이라도 벌어서 손자손녀들 용돈을 줄 수 있으니까 그게 좋고 하여튼 여러 가지로 이 일한다는 자체가 좋은 거예요.” 참여자C(박00)

“급여 자체가 워낙 작아서 생계로는 좀 어려운 부분이 있죠. 3개 가지고는 생계는 안 되죠.

그래도 가사서비스는 만족해요. 일 없으면 돈을 쓰지만 할 거 아녜요. 벌어서 쓰는 거잖아요. 어절러 놓은 상태에서 깨끗하게 치우고 마지막으로 다 둘러보고 나올 때 일의 쾌감을 느껴요.” 참여자B(최00)

□ 개선사항

○ 상호존중, 1년 사업의 한계

- 참여자들은 쉬지 않고 일을 했어도 고객 만족도는 사람마다 다르다고 설명하였다. 서비스 이후 민원이 발생하는 경우 열심히 일한 과정이 무시될 때 상실감이 크다고 의견을 모았다. 청소도구나 세제 등이 없으면 노동강도가 커지며 이는 개선 필요성이 있다. 또한 이 사업의 기간은 1년으로 연말이 되면 예산소진으로 줄어든 수입으로 버티야 하는 애로사항이 있다.

“쉬지 않고 일하고 왔는데 다 만족할 수는 없는 거잖아요. 그런 거를 민원 그런 거와도 이쪽 저쪽 잘 상호조종을 좀 해서 일을 할 수 있는 업무환경도 만들어주는 방향으로 조정을 좀 잘 해줬으면 좋겠어요. 한쪽으로는 치우쳐서 그렇게 하지 말았으면 하는 생각이 들더라고요. 우리도 부천시민이잖아요. 우리도 존중해줘야지. 무조건 잘못했다고 하면 안되잖아요.” 참여자

A-(백00)

“우리가 워킹맘 워라벨 방문하잖아요. 각 가정들의 인식이 우리가 뭐 슈퍼우먼인지 아나 봐. 다 할 수 있다고 생각하는데 일단은 이제 청소도구 같은 것도 부족하다고 이야기할 때 준비해주는 사람도 있지만 자기도 바쁘니까 아무것도 없는 집도 있어요. 그래서 혹시 몰라서 개인이 준비하거든요. 청소하려면 뭐 도구라도 조금 좋아야지. 우리가 뭐 슈퍼엄마처럼 뽀짝뽀짝 막 결국 몸으로 힘으로 다해야 하는거예요.” 참여자B-(최00)

“신규는 들어오는데 내가 하는 게 만기가 돼야 끝나지. 그래서 들어오면은 일자리는 많지 않지만 워킹맘이든 워라벨이든 사업이 끝나가니까 특이 잘 안올라와. 수입이 줄었지만 그냥 있는거예요. 그렇다고 뭐 판 데 갈 수도 없는 거고 그냥 이따가 또 들어오면은 잡는다고. 그것도 약삭빠르게 한두건 남아채는 사람들 있어. 코로나때 워킹맘 워라벨말론 일이 없대요.” 참여자C-(박00)

3) 공공가사서비스 공급기관 실무자 집단심층면접(FGI) 주요 내용과 시사점

현재 공공가사서비스 제공인력 공급기관의 3곳의 담당자를 대상으로 실시하였다.

[표 3-7] 심층면접 구성원 기본현황

구분	소속	직급	경력	직무
참여자A(이00)	부천YWCA돌봄과살림협동조합	팀장	3년	돌봄사업 부천시 워라벨·워킹 맘 담당자
참여자B(김00)	희망나눔사회적협동조합	팀장	10년이상	
참여자C(최00)	라이프매직케어협동조합	팀장	3개월	

□ 일자리 안정

○ 관리운영현황(경제적인 측면)

- 공급기관 3곳 모두 부천지역의 돌봄을 위해 오래 고민하고 가사노동자의 인권·권리 증진을 위해 노력해왔다. 참여자들은 기관의 일자리가 대부분 공공가사서비스 이용자이며 매우 중요한 사업이라는 것에 의견을 모았다. 또한 플랫폼 시장이 진입하면서 일자리가 급감하고 코로나까지 더해져 가사사업을 유지·운영하는데 매우 열악한 현실이라고 주장하였다.

“현재 워킹맘 워라벨이 거의 대부분의 일자리 차지하고 있어요. 유료는 거의 들어오지 않는 상황이고 워킹맘 워라벨 사업이 없다면 가사사업이 힘든 상황이에요. 그나마 워킹맘 워라벨 사업이 있기 때문에 1년이 되고 3년이 되고 그나마 운영되고 있는 상황이고 그게 아니라면 현재 시장에서 살아남기가 어렵습니다. 고객 맞춤형으로 2시간 3시간 단가도 나오고 다른데 비해 비싸다는 평이 있어서 의뢰가 들어왔다 하더라도 취소되고, 왜냐하면 이 시장이 너무나 많아졌기 때문에 고객을 놓치는 경우도 있고요. 코로나로 인해서 신규는 거의 들어오지 않고, 오랫동안 기존에 10년 정도 했던 장기고객만 남아있는 상황입니다.” 참여자B(김OO)

“저희도 워킹맘 워라벨 지원사업 진행하고 있고 민간 역사가 오래되서 꾸준히 하고 있어요. 현재는 어려운 상황이고 코로나 상황, 앱으로 하는 플랫폼 사업자가 생기다보니 영향을 많이 받아요. 신규 서비스 건도 많이 없음. 한 달 선 적도 있어요. 조합비와 신규 구인자가 내는 연회비로 운영되고 있는데 신규가 떨어지고 나니 마이너스가 되고 있음. 기관 운영과 관리사님 인건비 이 두 부분을 같이 고려를 해야 되는 부분이 있기 때문에 단가나 이런 거를 어떻게 깎을 수가 없는 거잖아요.” 참여자A(이OO)

“주식회사 대표들이 우리 사업하는 걸 보면 왜 이런 사업을 하나 예를 들어 워라벨 고객님이 우리한테 만원주고 아니면 워킹맘은 75% 120% 소득분위가 있어요. 거기서 한 달에 만 오천 원이나 2만원 주거든요. 이 돈을 받고 이 사업을 하면 인건비가 나올까 이런 생각을 처음에 많이 했어요. 근데 3달 이렇게 하다 보니까 이게 굉장히 중요한 사업인 거예요.” 참여자C(최OO)

○ 코로나 유지 공공가사서비스 신뢰감 안정성(심리적인 측면)

- 참여자들은 공공가사서비스 지원이 되기 때문에 신뢰감도 있고 무엇보다 경제적 지원이 코로나 기간에도 중지하지 않고 대부분 지속해서 서비스를 진행하였다고 주장하였다. 외부인에 대한 감염 우려에 대해 그동안의 가족처럼 대했던 친분관계, 서로 간의 긴밀한 신뢰관계가 더 결정적이라고 말했다. 코로나 시기의 공공가사서비스의 유지는 일자리 안정에 매우 큰 도움이 되었다.

“저는 그거라고 생각해요. 가사관리사님과 그 친밀도 그리고 믿음 그동안 몇 달 동안 형성되어 온 그 믿음으로 인해서 이 관리사님은 우리 가족처럼 그냥 오셔도 된다. 라는 개념이 더 큰 것 같아요. 그나마 코로나 영향 덜 받았죠. 다행이죠.” 참여자C(최OO)

“이용자가 멈추는 사람이 몇 명 안돼요. 맞아요. 이용자 중에서 코로나 때문에 그만 잠깐 중지할게요 했던 사람들 몇 안 돼요. 여성회관에서 정기적으로 코로나 관련 문자 보냈거든요. 중지 안내를 했는데도 사실은 맞지는 않았어요. 제가 이용자에게 중지해도 기간이

연장된다고 얘기하면, 그러면 관리사님 급여는 어떻게 되나요? 생계가 어려울까요.. 그럼 오셔야죠. 이렇게 그 관리사님과 몇 달간 함께 그것도 굉장히 크더라고요. 무엇보다도 그게 정부지원이니 그냥 안하지 않나 싶어요. 이용자 중에서 코로나 때문에 그만 정말 잠깐 중지할게요 했던 사람들이 몇 명 안돼요.” 참여자B(김OO)

○ 협동조합과 사회적 가치(직업적인 측면)

- 참여자들은 사회적협동조합의 경우 고용의 질과 안정성 면에서 우월하다고 생각하고 있었다. 돌봄이 필요한 사람을 위해 일하는 사람이, 존중받는 사회가 되어야 하고 안정된 일자리는 좋은 서비스로 이어질 것이라는 믿음이 있었다. 또한 지역을 기반으로 두고 여성 취약계층의 지역주민을 조직화하였기에 지속가능한 고용창출이 가능하다고 판단하였다.

“공공가사서비스를 일반업체에 주지 않고 협동조합을 줬잖아요. 협동조합이라는 거는 일반업체하고 조금 다른 형태로 운영이 되요. 일반업체 같은 경우는 단순하게 소개하고 알선하고 일굴도 보지 않고 그냥 누가 왔는지 갔는지도 모르고 그냥 떠돌이처럼 그냥 관리사님의 권리 자체가 무시되는 시장에서 협동조합은 그래도 한 달에 한 번이든 2번이든 교육도 실시하고 만나기도 하고 서로 으쌰으쌰하면서 당신들을 존중합니다. 당신들의 권리를 위해 노력합니다. 라고 우리가 주장을 하잖아요. 어떻게 먹고 살기 위해서는 수익구조가 필요하긴 하지만 그보다 더 중요한 거는 우리 관리사님들한테 안정적으로 일자리를 제공하고자 하는 게 좀 더 그에 부합하죠.” 참여자B(김OO)

“일반 서비스는 단순한 일대일 매칭으로 해서 이용자와 알선하잖아요. 어떻게 보면 수요와 공급 차원에서 일했었던 거잖아요. 그런데 지금 워킹맘이랑 워라벨이 들어오고 나서는 선생님들이 가치나 일하는 입장에서 그리고 전체적으로 이제 조금 넓은 면에서 봤었을 때는 아 사회가 점차적으로 발전이 되고 있구나. 어떠한 서비스 차원에서 끝나는 게 아니라 인간을 생각하고 가족의 돌봄이나 여성을 생각하는 이런 그 초점을 갖고 가는구나. 라는 것에서 되게 협동조합과 방향을 같이 가는 거예요. 이분들도 일자리가 필요하고 이런 면에서 지역사회가 선순환되는거죠.” 참여자A(이OO)

○ 본업으로 하기엔 부족한 임금수준(다각적인 측면)

- 일이 아예 없는 것보다는 낫겠지만 본업으로 가족의 생계를 책임져야 하는 대다수의 가사종사자들은 공공가사서비스와 민간가사서비스 동시에 진행하고 있었다. 공공가사서비스만 하게 되면 최대 3개를 할 수 있는데 월급으로 60만 원 정도 수준이며 적어도 백만 원 정도는 되는 실질적인 일자리가 필요하다고 주장하였다.

“일이 없다 라는 건 이런 심리적으로 불안한데 내가 일을 지금 계속 유지하고 있다는 것만으로 심리적으로 안정이 돼요. 그게 돈이 많은 적든, 가사관리사님들이 아예 일이 없는 것보다 그 공공일자리에서 주는 그 3건 하는 분들은 거의 없어요. 그래도 1~2건이라도 하시는 분들은 그래도 안 하시는 분보다 훨씬 낫겠죠. 왜냐하면 그분들은 걸다리로 유선으로 들어오는 거는 일부를 들어오는 걸 잡을 수가 있으니까 생계를 책임지는 우리 관리사님 한 분은 월요일부터 일요일까지 풀로 뛰시는 분 있어요.” 참여자C(최OO)

“공공만으로는 되지 않아서 세 개로 한정되어 있어서 알바 개념으로 하는 분도 있지만 본인이 생계인 경우도 많으세요. 공공일자리는 최대 3개로 정해져 있는데 3개 하시는 분도 별로 없어요. 나눠줘야 하니까. 보통 1~2개 하죠. 그리고 공공만 하시는 분도 별로 없어요. 얼마 안되니까 용돈벌이정도. 그래서 어쩔 수 없이 예전에는 희망나눔에 딱 있었는데 공공과 민간을 동시에 하기도 하고 다른 기관까지 걸쳐서 하기도 하고 돈이 안되니까” 참여자B(김OO)

“한 달 이렇게 인건비 계산하잖아요. 진짜 이거 가지고 어떻게 사시나 어..휴.. 진짜 미칠 거 같아요. 근데 3가정만 하면 일주일 12시간 정도 한 달 한 59시간 나오거든요. 한 달 4회 개념으로 그러면 얼마 안되잖아요. 이거를 조금 어느 정도 한 달 뭐 60만 원 정도인데 백만 원 정도 수준은 가야되지 않을까? 지금으로 따서는 좀 우리도 일반인보다 못할 수도 있는 거 같아요.” 참여자A(이OO)

○ 공공가사서비스의 자긍심(다각적인 측면)

- 부천시 공공가사서비스는 공공가사서비스 참여자라는 소속감만으로 가사종사자에게 직업의식과 책임성을 스스로 가질 수 있도록 최선을 다하게 해주었다.

“공공가사서비스를 하시는 분들은 전문성이나 차별이죠. 아마 부천시가 전국 최초일걸요. 저는 자랑해요. 공공가사서비스로 가정친화사업을 하고 있다고. 파출부 하면 사람들이 선입견이 있잖아요. 그런데 우리는 그냥 파출부가 아니고 부천시에 소속된 협동조합의 가사관리사로 가는 거예요. 라고 하시면서 어떤 직업적인 마인드나 전문성은 다른 마음을 갖고 있다 라는 얘기를 해주셨어요.” 참여자B(김OO)

“이게 어느 선에서 서느냐에 따라서 사람이 갖게 되는 이 자세나 책임성이 조금 달라지는 거죠. 일단 이 부분은 공공가사서비스이기 때문에 나 하나로 인해서 이 사업이 어떤 가치절하 평가를 받는다고 또 정말 좋은 서비스라는 생각이 확대되면 널리 이제 많은 일자리들이 더 확대될 수도 있는 가능성이 되잖아요. 그런 차원에서 봤었을 때는 선생님들은 본인이 이제 간단한 일을 하는 것 같긴 하지만 나름대로의 어떤 자부심도 있고 자긍심을 좀 갖고 계시죠.”

참여자A(이OO)

□ 개선사항

○ 예산확대 4대보험, 소득보장 우선

- 참여자들은 가사종사자가 할 수 있는 최대3회(12시간)의 제도를 이해하면서도 가사종사자의 임금수준 보장면에서 반드시 해결할 문제라고 생각하였다. 일자리 건이 1명당 최소 3개는 보장이 되었으면 하였고 사업이 종료된 이후나 이용자가 지원기한이 끝난 후 가사종사자는 원치 않는 실업 상태가 되는데 가사종사자에게도 퇴직제도가 적용되기를 바라고 있다.

“주 15시간을 초과하게 되면 1년후에 퇴직금을 줘야하고, 4대보험 가입도 해야 하고 그래서 15시간 미만으로 하는거예요. 그래서 일주일에 3건밖에 못하는 거예요. 뭐 4대 보험을 들어주고는 싶지만 일자리가 언제 끊길지 모르고 자부담 금액이 월등히 큰 부분이니까 이거를 우리가 다 감당할 수가 없잖아요. 앞으로의 미래를 봤었을 때는 어쨌든 4대 보험은 해야 된다 라는 거고 이런 재정지원이 있었으면 좋겠고 다른 건 몰라도 그건 뭐 퇴직했을 때 퇴직제라도 되었으면 좋겠어요.” 참여자A(이OO)

“결과적으로는 예산 문제거든요. 이용자 대상을 만12세까지만의 자녀를 둔 워킹맘으로 하고 있잖아요. 그것도 1년만 지원하잖아요. 예산이 더 있어야 되는데 일하는 사람 입장에서는 애가 초등학교 중학생이든 손이 가는 거는 몇 가지거든요. 한 관리사가 3건씩이라도 보장해서 많은 관리사에게 주었을 좋겠어요. 그리고 이용자가 증지를 했을 경우에 관리사 일자리를 박탈당하지 않고 뭔가 보완할 수 있는 체계가 필요해서 기본급여는 유지가 되면 더 좋기는 한데 가능할까요?” 참여자B(김OO)

4) 민간가사서비스 가사종사자 집단심층면접(FGI) 주요 내용과 시사점

공공가사서비스 공급기관 소속 가사종사자 중에서 민간가사서비스를 제공하는 대상으로 각 기관마다 1명씩 설계하였다. 자발적 의지로 공공가사서비스에 참여하지 않고 민간가사서비스를 제공하는 대상으로 공공가사서비스에 참여하지 않는 가장 큰 이유는 소득이었다. 대부분 서비스 금액이 높은 큰 평수에서 서비스를 제공하고 있었으며 동종업체, 플랫폼 등에도 소속되어 있었다. 공공가사서비스 일을 하게 되면 제출해야 하는 행정서류에 대한 거부감도 있었다.

[표 3-8] 심층면접 참여자 기본현황

구분	소속	나이	경력	일자리횟수
참여자A(박OO)	부천YWCA돌봄과살림협동조합	65세	3년	3
참여자B(김OO)	희망나눔사회적협동조합	58세	10년	6
참여자C(홍OO)	라이프매직케어협동조합	64세	3년	8

□ 일자리 안정

○ 일자리 현황(경제적인 측면)

- 참여자들은 코로나 발생 전에는 현재보다 일자리 건수가 많았으며 생계형으로 일하는 경우와 부업인 경우에 따라 차이를 보였다. 본업으로 하는 참여자의 경우 고정적으로 8건 정도 하고 앱을 통해 일시적 일자리도 틈틈이 하고 있었다.

“저는 지금 그 전에는 일주일에 열 개씩 했어요. 요즘 코로나 때문에 일이 줄어서 현재 일주일에 6개 하고 있어요. 수입은 백만 원 조금 넘어요. 오만 원씩 따지고 주일에 토요일 일요일 쉬고 하면 100만원 조금 넘어요. 기본적으로 나가는 생활비 지출에도 빠듯하죠. 기본적으로 한 10개정도 해야 그나마 생활이 가능해요.” 참여자B(김OO)

“하루에 오전만 잡아서 다섯 개 했어요. 일이 힘에 부쳐서 그것도 힘들더라고요. 현재는 일주일에 3개하고 있어요. 수입은 60만 원 정도고 부부가 같이 일을 해서 많이 하지 않는다.” 참여자A(박OO)

“지금 기준으로 일주일에 8개 하고, 본업으로 하고 있고 수입은 2백만 원 조금 못 되요. 평수가 있다 보니까 금액이 6만원, 5만5천원 이다 보니까 그 정도는 되요. 본업으로 일하는 상황이어서 앱을 통해 짧은 시간의 일회성도 추가로 하고 있고요. 일하면서 깨끗한 집보다는 지저분한 집을 정리 해주고 고객이 만족한 모습을 보는 것이 기분 좋고요. 그 고객 소개로 다른 고객과 연결되는 경우도 있지요.” 참여자C(홍OO)

○ 코로나 영향 일자리 감소(경제적인 측면)

- 민간가사서비스를 제공하는 참여자들은 코로나로 인한 일자리 중단이 많았다고 주장했다. 갑작스럽게 그만두라는 통보에도 어떠한 대응도 하지 못함을 안타깝게 받아들였다. 오랫동안 한 집에서 근무한 경우에도 건강염려의 이유로 요청에 의해 그만두어야 했고, 코로나 심한 시기에는 플랫폼 일자리도 현저하게 줄었다.

“코로나 상황에서 중단된 고객이 있죠. 서러운 건 사전 통보 없이 당일 갑자기 서비스를 중단하는 경우가 많았어요. 사무실을 통해 고객을 받아야 하는데 대체 자리가 바로 나타나지 않기 때문에 일자리 및 수입이 줄어들게 되어 황당하지만 가사관리사 입장으로서 어쩔 수 없는 상황이에요.” 참여자B(김OO)

“2년을 지속한 집에서 일을 하다 쓰러진 적이 있는데 그동안 고객이 서비스에 대한 만족도가 매우 높은 편이었음에도 쓰러진 것을 목격하고는 서비스를 중단했어요. 그리고 다시 구해야 하는데 서비스를 처음 가는 집에 적응하는 것이 제일 힘들어요. 몇 달 이용하다가도 어느 한순간 서비스 중단할 수도 있어요. 코로나 기간에는 고객이 수시로 몸의 이상 유무를 확인하고 조금만 이상해도 오지 말라고 요구했어요. 그러면서 한 주씩 서비스를 중단하기도 했는데 우리도 수입의 계획이 있는데 한 달에 20만원 나오는 집이 10만원 나오게 되어 타격이 심했죠. 제택근무 한다고 서비스를 중단한 경우가 많았어요. 사전에 얘기 없이 갑자기 중단 통보가 와서 다른 가정을 보충할 시간이 없어 일주일에 한 개만 한 적도 있어요.” 참여자A(박OO)

“앱을 통해 짧은 시간의 일회성 일들을 하었는데 코로나 이전 앱 상에 전국적으로 하루에 몇 천 건이 나왔었는데 코로나가 전국적으로 확산된 직후에는 몇 십 건으로 줄었어요. 그리고 부천지역에는 몇 달간 한 건도 없었어요. 앱으로 추가 업무를 보던 것은 피해가 부족 많았죠. 코로나 심할 때는 완전히 없었다가 코로나가 쉽게 없어질 것 같지 않은 후로 어느 정도 회복했어요.” 참여자C(홍OO)

○ 힘없는 여성 노동자(심리적인 측면)

- 대다수의 참여자들은 자격증을 취득하고 본업으로 일하고 있었지만 하루아침에 오지 말라면 갈 수 없는 호출노동자이며 감정노동자라 말했다. 참여자들은 고용 및 심리적 불안정성에 노출되어 있었다. 가사노동자에 대한 이용자의 인식변화는 10년 넘도록 큰 변화가 없었고 문제로도 인식되지 않았다.

“가사종사자를 하루 왔다가 그냥 가는 사람으로 취급해요. 나도 자격증이 있고 어디 가서 대우 받을 수 있는 사람인데 그러는 게 너무 속상하고 화가 나지만 고객한테 뭐라 할 수 없는 게 현실이에요. 나는 밑도 끝도 없이 갑자기 툭 찌르고 오지 말라고 그럴 때 참 황당해요. 미리미리 얘기라도 하지 나도 이거 하나의 직업인데 그런데 그런 사람들을 교육을 시킬 수는 없고...” 참여자B(김OO)

“그런 처우를 받는 게 제일 싫어요.” 참여자A(박OO)

“정신적으로도 힘들었어요. 고객은 오지 말라고 하는데 내가 마음대로 나가서 활동할 수도 없고 사무실에서도 일이 없었어요. 대체가 없으니까 이걸 어떻게 해야 하나 심리적으로 힘들었어요. 4대보험이라도 되면 실업급여가 나오는데 그것도 아니니까 일이 없으면 할 수 없지 하고 넘어갈 수밖에 없어요. 스스로 이해를 하는데도 힘든 건 힘들어요. 10년을 넘게 했어도 고객들이 바뀐 게 없어. 막 부리고 불안한 게 새로운 고객이 배정되었을 때 그 고객은 어떤 고객일까? 하는 두려움이 있어요. 고객을 만나서 파악하기 전까지는 불안하죠.” 참여자B(김OO)

“면담경험이 있었는데 개인 시간을 내서 면담까지 하고 왔는데 이후 가사서비스 업무사항에 대해 세세하고 치밀한 고객 문자를 보고 스트레스를 받아서 사무실에 못가겠다고 했지만 고객변경을 해주지 않았어요. 그래서 고객에게 전화를 해서 고객님과 저는 잘 맞지 않는 것 같다고 사무실에 얘기해달라고 해서 변경한 적이 있어요. 고객이 말하면 되지만 우리가 말하면 안바꿔주고 그 스트레스를 다 받아야 해요.” 참여자A(박OO)

○ 사회적 안전망 결여(심리적인 측면)

- 참여자들은 코로나 우려가 되는 상황에서도 정기 이용자에게 먼저 잠시 중단하겠다고 말하지 못했다. 그러나 혹시 감염되면 그 외의 다른 일을 다 못하기 때문에 마스크 착용 등 스스로 조심했다. 서운해 하지 않을까 하는 미안한 마음도 있지만 못하는 시간만큼 생계에 영향을 받기 때문에 이용자가 오지 말라고 하기 전까지 근무하였다. 쉼 많은 일자리는 사회적 안전망을 포괄하는 개념으로 근로자의 권리와 소득보장의 영역을 함께 고려하는 특징을 가지지만 가사종사자의 일자리는 불안정하고 권리는 없는 일자리이다.

“저 같은 경우에는 저희 고객 아드님이 미국에서 미국이 위험하니까 이제 한국으로 들어오는 거예요. 아니 이차피 9월 단위 누나 결혼식도 그러니까 아들이 그렇게 들어왔는데 걱정이 되더라고요. 내가 코로나 걸리면 다른 일도 다 못하는데 근데 인천공항에서 인천 무슨 호텔에서 보름간 격리하고 그리고 들어왔어요. 내가 조심해야 되겠다. 그냥 조심했어요. 모르는 일니까 그런수록 마스크 철저히 쓰고 요즘에는 아파트 엘리베이터에다 소독제가 있으니까 가기 전에 하고 내려와서 하고 뭐 일단은 놀랐으면 무조건 손이라도 오히려 많이 하고 마스크 철저히 쓰고 우리가 조심해야지.” 참여자C(홍OO)

“고객 중에 한분이 자가격리 했었는데 갈 때 좀 불안하고 또 그분들의 회사를 운영하니까 요새 교회에서 엄청 교회에서 정말 많이 나오잖아요. 그러니까 좀 불안해더라고요. 또 리첸시아 사는 분은 처음에 대구에서만 확진자 유행일 때 아들이 대구에서 학교를 다니는데 와서 있었어요. 마스크를 쓰고 했어요. 근데 이게 별일 없었어. 그래도 못 가겠어요.

라는 소리는 못하겠더라고요. 미안해서” 참여자A(박OO)

○ 사회적 지위 일하러 온 사람(직업적인 측면)

- 참여자들은 일하는 사람의 배려가 없는 업무환경에 상황에 답답해했다. 어느 정도 체념했지만 더럽게 어지럽히면 다 치워야 하는 사람으로 자신을 인식하고 있다는 것에 더 씁쓸해했다. 근로환경은 직무만족도뿐 아니라 노동자의 삶의 질에도 기여하기에 일자리 안정성면에서도 근로환경은 중요하지만 가사종사자의 근로환경은 매우 열악하다.

“더 화가 나는 거는 그거를 깨끗이 씻어서 얹어놓고, 우유팩도 씻어서 얹어놓은 집도 있지만 대부분 그냥 국물 좀 남은 것도 그냥 다 거다 나뉘. 그럼 내가 다 씻어서 분리수거를 해야 돼. 그게 화가 나. 자기가 먹은 그릇을 차라리 물이라도 부워놓든가. 그 빨긴 기름에다가 된장국물에다가 놔두고 나는 일하러 온 사람이라 또 뭐라 할 수가 없어 내가 알아서 다 해야 돼. 이런 것은 분리해줘라 뭐 이런 게 없으니까 해야지 뭐.” 참여자B(김OO)

“내가 설거지만 주방에서 두 시간을 보내는 집도 있어요. 올 때만 기다리고 쌓아놓고 있는 집이 있어요. 컵에 물도 안부어놔요. 며칠 전에 먹었는지 말라비들어요. 화장실에도 팬티를 이렇게 물에 적서놓은 게 또한 한 열 개가 되는 것 같아. 근데 세탁기가 고장이 났대. 그래 가지고 고무장갑 끼고 해서 손빨래해서 날아줬어.” 참여자C(홍OO)

○ 특수 고용형태 임금 지연에도 기다림(다각적인 측면)

- 참여자들의 급여방식은 계좌이체, 봉투 등 이용자에 따라 달랐으며 업무 종료 후, 업무 시작 전, 이후 등 주는 시기도 제각각이었다. 당일 받지 못하면 매번 임금 여부를 확인해야 하고 한 달 이상 연체되기도 하였다. 임금은 고용형태와 고용안정성과 밀접한 영향을 미치는데 일한 만큼 받는 임금 지연은 일자리 안정은 물론 삶의 질이 하락하고 있음을 보여준다.

“요새는 계좌이체를 하니까 예 잊어버려요. 그래가지고 어떤 사람은 한 달씩 미뤄서 사람들도 있어요. 내가 해놓은 돈이니까 나는 기다려요. 달라는 소리 안 해. 그리고 기다리고 있으면 자기네들이 아차 싶으면 이제 넣어주는 거예요. 어떤 집은 한 달에 한 번씩 해주겠다고 했는데 그 집에 뭐가 나쁘냐면 한 번에 이렇게 말을 하지 말든가 항상 늦어요. 내가 문자를 해야 되는 거예요. 그리고 기다려요. 이번주 넣어줄까?” 참여자A(박OO)

“그러면요 딱 돈 놓고 가면요. 하루가 즐거워요. 미리 놓고 가셨네. 잘해야지 옛 말에 사람이 기분에 따라 좌지우지한다고 하잖아요. 그거를 내가 오늘 이려고 진짜 땀땀 흘리고 일했는데 하루 더 미루고 이들도 미루고...” 참여자B(김OO)

“아니 문자를 확실하게 한 번 넣어도 소용없어요. 남의 집 일을 하면서 자꾸 이거 입금 확인 하는 것도 참 어렵네요. 남의 집 일을 하면서 지금 입금이 됐는지 안 됐는지 자꾸 확인하는 것도 어렵네요. 당연히 입금을 원칙으로 해주세요. 라고 말해요.” 참여자C(홍OO)

○ 해고수당제도(다각적인 측면)

- 코로나로 인한 생계의 어려움은 참여자들에게 심각한 문제로 인식하였다. 코로나로 인해 갑작스러운 서비스 중지를 당연시 받아들여야 하는 현실이 냉혹하다고 느꼈으며 제도적으로 보호나 제한 있어서 너무 쉽게 해고할 수 없으면 좋겠다는 의견을 모았다.

“수입이 지속적으로 안정적으로만 있다면은 참 좋은 일이지. 그럴 수 있을지 모르겠지만 그 수입이 보장, 일자리 진수에 대한 보장이 가장 중요해요. 우리는 그러지 못하는 입장이나 함부로 그만두라고 할 수 없게 의무적으로 제도화 해줬으면 좋겠어요. 우린 아파도 안 돼. 다 우리탓이야.” 참여자B(김OO)

“이번에 지원금 같은 거 우리 같은 경우는 혜택 받은 사람 별로 없잖아요. 증명할 수 있는 게 없잖아. 긴급지원금 이런 거 우리는 이렇게 일자리가 줄었는데도 어떻게 할 수가 없어. 그런데 그 고용보험에 가입되어있으면 그런 거 우리도 고용보험도 그렇게 해야 될 것 같아요. 그런 거를 제도적으로 만들어서 우리가 지금 일을 하고 있다는 거를 뭔가 증명할 수 있는 그런 게 돼 있다면 이걸 단순히 우리가 변심이 아니고 고객이 갑질로 해고했다는 그로 인해서 이렇게 일자리를 잃게 됐다는 이제 노동자들 해고 못하게 되어 있잖아. 우리도 일하는 노동자잖아.” 참여자C(홍OO)

“그리고 갑자기 지금 코로나 때문에 재택근무한다고 오지 말라고 하잖아요. 그러면 그럴 경우에도 우리가 전액 손해를 보잖아요. 자기네는 코로나로 재택근무하는데 우린 찢리는 거예요. 코로나 기간에 일을 못하는 것에 대해 몇 프로를 준다든지 이런 것도 있으면 좋을 거 같아요. 어차피 그 집에서 계속 일을 하고 있었으니까 상황이 이런 거니까. 긴급지원금 형식으로 적은 액수라도. 아니면 정부가 지원해주는 식으로. 또 갑자기 하루아침에 짜르면, 갑자기 그만두라고 하면 50만 원을 준다든가. 이런 거라도 있으면 하루 아침에 찢러지는 않을 거 아니야. 미리 얘기는 하고 다른 일을 구할 시간이라도 주겠지.” 참여자A(박OO)

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가사서비스가
일자리창출 및
안정에
미치는 영향

IV. 공공 가사서비스 (워킹맘 워라벨)의 일자리 영향 검토

1. 공공 가사서비스
일자리 안정 영향
2. 공공 가사서비스 만족도
및 개선방향 검토

IV. 공공가사서비스(워킹맘·워라벨 가사서비스)의 일자리 영향 검토

1. 공공가사서비스 일자리 안정 영향

일자리 불안정성이 극대화 되었던 코로나19 기간을 중심으로 부천시 공공가사서비스의 일자리 안정에 대한 영향을 분석하기 위해 설문조사¹⁵⁾ 및 FGI 실시한 결과를 검토하였다. 공공가사서비스 가사종사자 및 민간가사서비스 가사종사자 응답 결과를 경제적, 심리적, 직업적, 다각적인 측면으로 분석하였고 설문조사 및 FGI 대상은 다음과 같다.

[표 4-1] 설문조사 및 FGI 대상 (단위 : 명)

구분	분류	결과
설문조사	부천시 공공가사서비스 가사종사자	- 설문조사 실시(응답자 50명)
	타지역 민간가사서비스 가사종사자 ¹⁶⁾	- 공공가사서비스가 시행되지 않은 수도권 타지역(서울시 2개, 경기도 시흥시1개)의 가사종사자 대상 설문조사 실시(응답자: 35명)
FGI	공공가사서비스 가사종사자	- 부천시 공공가사종사자 FGI(3명)
	부천시 민간가사서비스 가사종사자 ¹⁷⁾	- 부천시 공공가사서비스 미참여 가사종사자 FGI(3명)
	부천시 공공가사서비스 공급기관 실무자 ¹⁸⁾	- 부천시 공급기관(3개 기관) 실무자 FGI(3명)

15) 설문조사시 설정 기간 :2020년 5월~7월
 16) 이하 '타지역 민간가사종사자'
 17) 이하 '민간가사종사자'
 18) 이하 '공공가사서비스 실무자'



[그림 4-1] 공공 가사서비스의 일자리 안정 영향

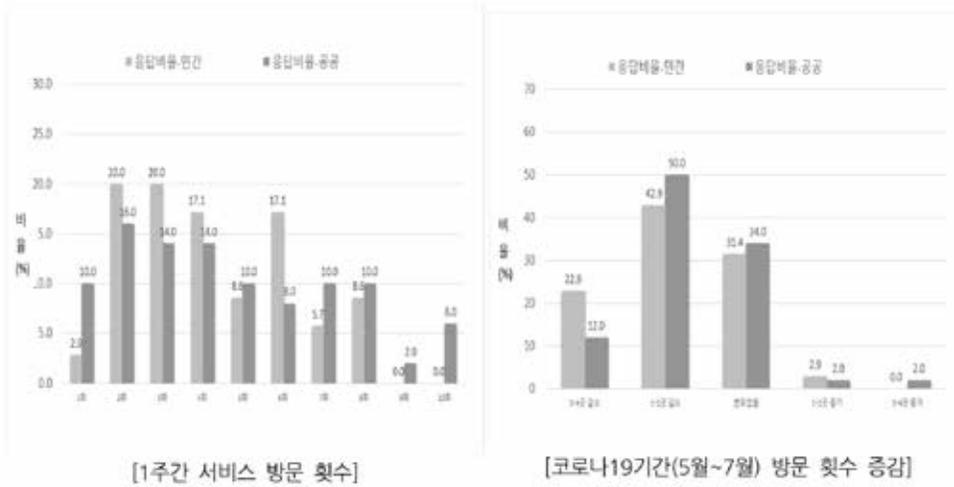
1) 경제적인 측면에서의 일자리 안정

경제적인 측면에서의 일자리 안정은 안정적인 소득을 의미한다. 가사서비스의 소득은 서비스 방문횟수에 기인하므로 설문조사 결과 '코로나19 기간 중 서비스 방문횟수 증감 현황'을 중심으로 검토하였고 FGI 결과로 보완하였다. 공공 및 타지역 민간가사서비스 실적 현황 비교·분석하여 검증하였다.

□ 설문조사 결과 검토

- 1주간 서비스 방문횟수 설문조사 검토 결과 1주간 '6회 이상 방문횟수'에 대한 응답률이 공공가사종사자 36.0%, 타지역 민간가사종사자 31.4%로 유사하게 나타났다.¹⁹⁾
- 또한, '코로나19 기간 중 가사서비스 감소 여부' 대한 설문조사 결과 공공가사종사자 62.0%, 타지역 민간가사종사자 65.7%로 유사하게 나타났다.²⁰⁾
- 가사서비스 증감횟수 결과 두 집단 모두 유사하게 나타나 설문조사 결과로는 공공가사서비스가 가사종사자의 안정적인 소득에 도움이 되었는지 판단이 어려웠음.

19) 1주간 서비스 방문횟수에 대한 설문조사 응답 결과 공공 5회 이하 64.0%, 6회 이상 36.0%, 민간 5회 이하 68.6%, 6회 이상 31.4%
 20) 코로나19 기간(2020년 5월~7월) 가사서비스 감소 설문조사 응답 결과 공공 62.0%, 민간 65.7% 감소



[그림 4-2] 공공 및 민간 가사서비스 방문 횟수 및 증감 설문응답 비교

□ FGI 결과 검토

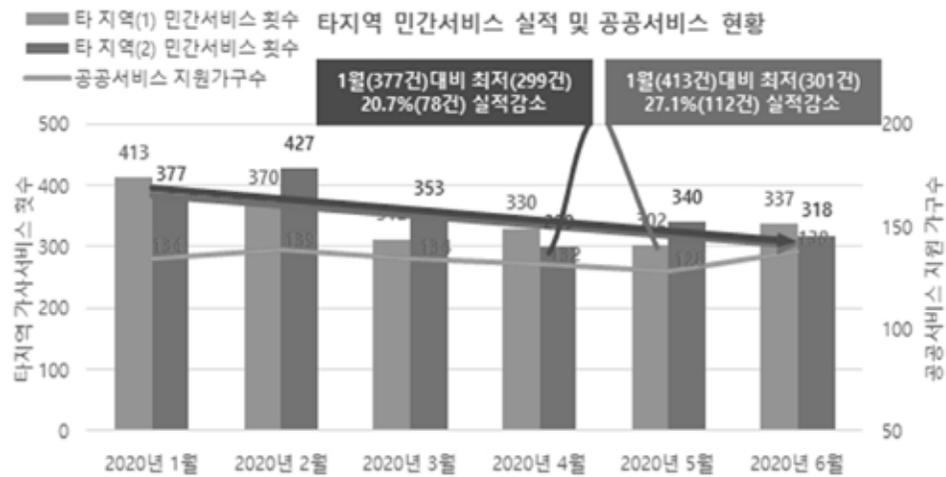
- 공공가사종사자는 공공가사서비스 횟수만으로 필요한 소득을 채울 수 없어 대다수가 민간가사서비스와 병행하고 있음.
 - 공공가사종사자 1명당 최대 배정 이용자 수는 3가정이지만 1주 평균 방문횟수는 1~2곳이었음.
 - “공공만으로는 되지 않아서 세 개로 한정되어 있지만 골고루 나눠주니 평균 1~2건이예요. 알바 개념으로 하는 분도 있지만 본인이 생계인 경우도 많으세요. 공공일자리는 정해져 있으니 일반도 같이하죠. 생계인 분들은 월요일부터 일요일까지 풀로 뛰시는 분도 있어요.”

- 가사종사자의 일자리는 민간일자리 비율이 높았음.
 - 일하는 목적에 따라 1명당 방문횟수는 평균 2~3건 또는 6~8건 정도였음. 1~2건의 공공일자리를 제외한 나머지는 민간일자리임.
 - 가사종사자들은 공공일자리가 있으면 더 할 수 있다고도 하였음.
 - “저는 지금 워킹맘 두 개, 경기껴 두 개, 일반 월수급 하는 거 주 3회 한집 하고 있어요. 일만 있으면 더할 수 있을 거 같아요”
 - “저는 그전에는 일주일에 열 개씩 했어요. 요즘 코로나 때문에 일이 줄어서 현재 일주일에 6개 하고 있어요. 오만 원씩 따지고 토요일, 일요일 쉬고 하면 100만원 조금 넘는데 기본적으로 나가는 생활비 지출에도 빠듯해요.”

- 코로나 기간 중 민간일자리 감소가 큼
 - 코로나19 기간 중 공공가사서비스의 증가는 많지 않았지만 병행하고 있는 민간가사서비스 일자리는 크게 감소하였음.
 - 이와 같은 이유로 인해 설문조사 결과 공공가사서비스와 민간가사서비스가 유사하게 나온 결과를 유추할 수 있음.
 - “서비스 증감은 없었어요. 이거는 워킹맘이니까요? 거기서 주로 누리는 쪽이니까는 코로나 있어도 감소는 없었어요.”
 - 민간가사종사자 FGI결과 민간가사서비스 중 플랫폼 일자리는 코로나 기간 일부 동안 부천시지역은 한 건도 없을 만큼 심각하여 경제적인 타격이 매우 컸음.
 - “앱을 통해 일회성 일을 했었는데 코로나 이전엔 전국적으로 하루에 몇천 건이 나왔었거든요. 코로나가 전국적으로 확산된 직후에는 몇십 건으로 줄었어요. 그리고 부천시지역에는 몇 달간 한 건도 없었어요.”

○ 설문조사와 FGI결과를 검증하기 위해 공공가사서비스를 시행하지 않는 타지역 실적 현황을 비교한 결과

- 타지역 민간가사종사자 2020년 실적 현황과 2020년 공공가사서비스 지원가구 수를 비교한 결과 타지역은 20%이상 서비스감소가 발생하였으나 공공가사서비스 지원가구수는 큰 변동없이 유지된 것으로 나타났다.
- 설문조사 및 FGI 결과는 타당하며 부천시 공공가사서비스는 경제적 측면에서 일자리 안정에 긍정적 영향을 보였다고 판단함.
- 코로나로 인한 일자리 급감에 공공가사서비스는 일자리 유지를 통해 안정적인 소득보장에 기여했음을 알 수 있었음.



[그림 4-3] 코로나19 기간 공공 민간실적 현황

2) 심리적인 측면에서의 일자리 안정

심리적 측면에서의 일자리 안정은 좋은 일자리로서의 충분한 역할을 하였는가를 의미한다. 좋은 일자리란 노동량에 대한 대가만이 아니라 생계소득보장과 고용안정이 유지되어 심리적 안정도가 높은 일자리일 것이다. 따라서 공공가사서비스의 심리적 고용 안정성을 검토하기 위해 가사종사자의 근로실태²¹⁾에 관한 설문조사와 FGI 결과를 토대로 공공가사서비스가 좋은 일자리로서의 기여한 바를 분석하였다.

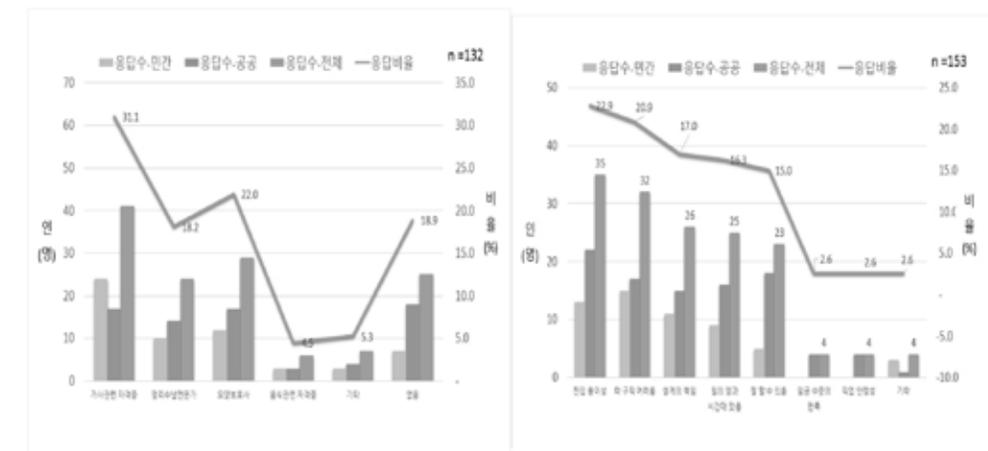
21) 가사서비스관련 자격증 보유 여부, 진입 계기, 3개월 평균임금, 코로나19 기간 심리적인 고용불안

□ 설문조사 결과 검토

가사서비스관련 자격증 보유 여부에 대한 설문조사 결과²²⁾ 자격증 1개 이상 소지한 비율이 75.8%로 전문인력으로서의 자격을 갖추고 있었다. 가사서비스 진입 계기에 대한 설문조사결과 '개방된 직종(진입 용이성, 타구직 어려움)'이 43.8%로 가장 높고 '능동적 선택(일의 양과 시간대 맞음, 잘할 수 있음)'이 31.3%로 높게 나타나 가사종사자 스스로 자격을 갖추고 능동적으로 선택한 직업임을 알 수 있었다.

반면 가사종사자 3개월 평균 수입에 대한 설문조사(85명 응답)결과 월평균 100만 원 이하가 85.9%로 현재의 가사종사자 직종은 생활에 필요한 수입원을 제공하지 못하는 것으로 나타났다. 코로나19 기간 고용불안정에 대한 설문조사 결과도 공공과 민간을 합쳐 50.9%로 불안정한 고용현황을 느끼는 것으로 나타났다.

가사서비스는 전문자격증을 취득하고 능동적으로 일하기를 위해서 진입하였지만 생계 목적을 위한 필요소득을 제공하고 있지 못하고 있으며 고용 안정면에서도 좋은 일자리 역할을 충분히 하고 있지는 못하고 있었다. 각각의 설문조사에서 공공가사서비스 및 민간가사서비스의 편차가 크지 않아 설문조사 결과를 통해서는 공공가사서비스가 심리적 측면에서 일자리 안정 기여가 뚜렷하게 나타나지 않았다.



[가사종사자 자격증 보유 현황]

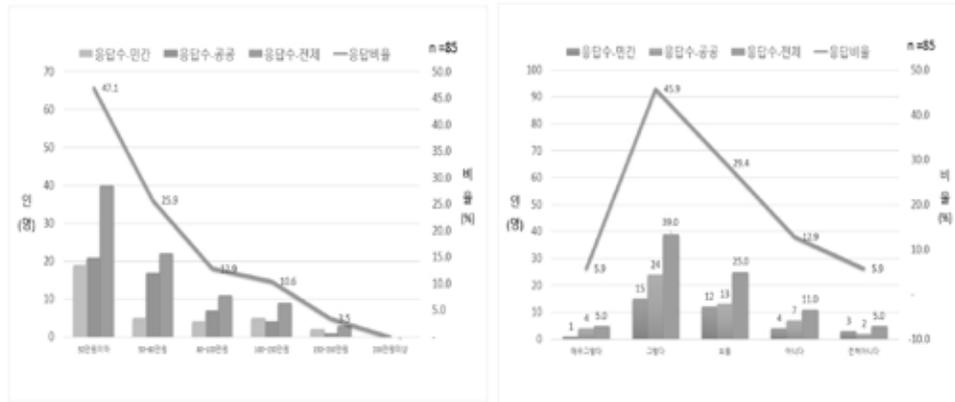
[가사서비스 진입 계기]

[그림 4-4] 자격증 보유현황 및 가사서비스 진입 계기 설문응답 비교

- 자격증 보유 현황 설문응답 결과 가사관련자격증 31.1%, 정리수납전문가 18.2%, 음식관련자격증 4.5%, 기타 5.3%, 없음 18.9%

22) 85명의 가사종사자의 복수응답 132건

- 진입 계기 설문응답 결과 진입용이성 22.9%, 타 구직 어려움 20.9%, 생계의 책 임 17.0%, 일의 양과 시간대 맞음 16.3%, 잘 할 수 있음 15.0%, 임금수준 만족 4.0%, 직업 안정성 4.0%, 기타 4.0%



[그림 4-5] 공공 및 민간 가사서비스 일자리 현황 설문응답

- 3개월 평균 수입 설문응답 결과 50만원이하 47.1%, 50~80만원 25.9%, 80~100만원 12.9%, 100~150만원 10.6%, 150~200 3.5%
- 코로나19 기간 고용불안정 여부에 대한 설문응답 결과 매우그렇다 5.9%, 그렇다 45.9%, 보통 29.4%, 아니다 12.9%, 전혀아니다 5.9%

□ FGI 결과 분석

- 공공가사서비스 수입으로 생계를 꾸리기엔 낮은 임금으로 그동안 어려움과 아쉬움이 있었다. 갑작스러운 코로나19로 민간 가사서비스 일자리가 급격히 감소하면서 공공가사서비스 일자리는 가사종사자에게 지속적 유지할 수 있는 안전한 일자리로 평가되었다. 또한 적지만 정기적인 소득보장은 생계유지에도 막막함을 줄여주는 영향을 주었다.
- 코로나19 기간 중 공공가사서비스 일자리를 통해 소득 유지에 도움이 되었음. "이 나이에 어느 곳보다 나아. 진짜 사회활동도 좀 알고 이런 부분에서도 50만 원이래도 벌잖아요. 코로나로 다 찼렀다 하는데 일하고 있잖아."
- 일자리 감소로 심각한 운영 현실에 공공가사서비스 일자리는 기관에도 도움이 되었음.

"원벽까지는 않지만 사실은 너무나 많은 도움이 됐어요. 그게 기관으로서도 상당히 도움이 되고 관리사님한테도 좀 안 좋은 쪽으로 해서 더 이상 일이 없었으면 어떻게 됐을까? 라는 생각이 들더라고요."
 "워킹맘이 없었으면은 사실은 이제 이후에 문제들을 모를 수 있을 거 같아요 경제적인 이런 상황에서 정말 심각했을 것 같다. 라는 생각이 들더라고요. 운영이 어려울 수도 있었 겠다. 싶은 생각이 들죠."

- 코로나 기간 중 공공가사서비스 이용자는 서비스 지원 기간이 있어 대부분 유지하 였음.

"개인 같은 경우는 이제 그만오세요 그랬는데 여기서는 별일이 없는 한은 이제 오지 마세 요. 이런 게 아니잖아요. 일단 뭔가 만족스럽게 해주면 계속할 수 있죠. 그런 면에서는 불 안함 없이 그냥 쪽 멈추지 않고 하고 있어요."

- 공공가사종사자는 별일이 없는 한 계속할 수 있다는 신뢰가 있어 불안감 없이 서비스 진행하였음.

"코로나 기간에는 고객이 수시로 몸의 이상 유무를 확인하고 조금만 이상해도 오지 말라 고 요구했어요. 한 주씩 서비스를 중단하기도 했는데 우리도 수입의 계획이 있는데 한 달 에 20만원 나오는 집이 10만원 나오게 되어 타격이 심했죠."

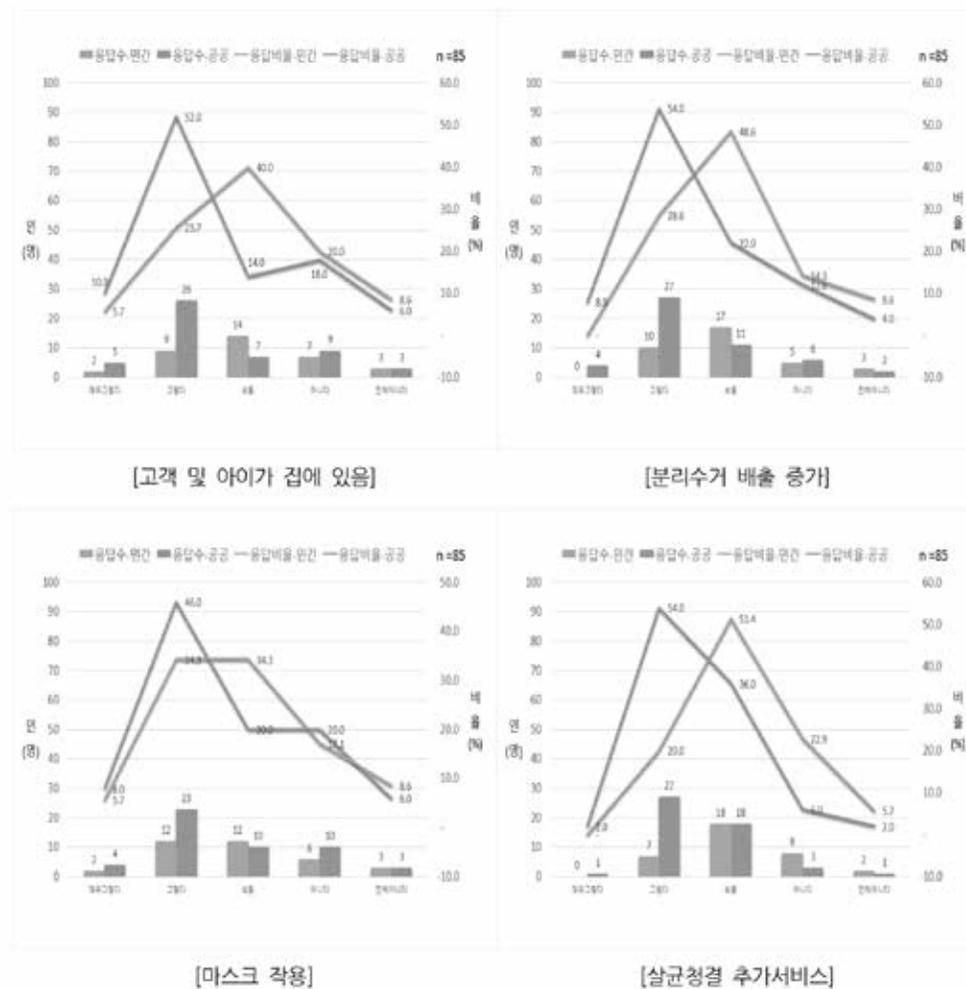
- 민간가사서비스는 가사종사자의 상황이나 고려없이 수시로 중지를 요청하여 생 계에 타격이 심했음.

3) 직업적인 측면에서의 일자리 안정

공공가사서비스의 운영지원과 공급기관의 가사종사자 관리는 가사종사자의 직업적 자긍심 향상과 전문성에 도움이 되었다. 직업적인 측면의 일자리 안정은 업무수행에 있어 직업인 으로서의 소양과 직업적 전문성 확보에 기여를 의미한다.
 공공가사서비스에서 지원되는 홍보, 물품, 보수교육, 이용매뉴얼, 계약서, 공공이미지는 가 사종사자의 당당한 직업 인식에 영향을 주었다. 공급기관에서 진행되는 정기회의, 1:1상담, 민원처리 등은 가사종사자의 일자리 소속감, 종사자들 간의 유대감 형성으로 이어졌다. 가 정내 생활패턴 변화가 발생했던 코로나19 기간동안 전문성을 갖춘 직업인으로서 가사종사 자의 업무변화 적응에 대해 설문조사 및 FGI 결과를 분석하였다.

□ 설문조사 결과 검토

- '고객 또는 아이가 집에 있어 업무변화가 있었냐는 설문조사 결과 공공은 '매우그렇다 및 그렇다'가 60.2%인데 비해 민간은 31.4%, 분리수거 배출증가 여부의 설문에 공공은 '매우그렇다 및 그렇다'가 62.0%인데 비해 민간은 28.6%, 마스크 착용 인지 설문에 공공은 '매우그렇다 및 그렇다'가 54.0%인데 비해 민간은 40.0%, 살균청결 추가 서비스 실시에 대한 설문에 공공은 '매우그렇다 및 그렇다'가 56.0%인데 비해 민간은 20.0%로 공공가사서비스가 전 영역에서 민감하게 반응한 것으로 나타났다.



[그림 4-6] 공공 및 민간 가사서비스 코로나19기간 업무변화 설문응답

- 4개의 설문조사 결과 그래프를 보면 공공가사종사자는 좌측 상단에 분포하여 위치해 있다. 코로나19 기간 동안 공공가사종사자는 업무변화에 민감성을 인지하고 의식하고 있으며 적극적으로 대처하였다고 볼 수 있다. 이는 공공가사서비스의 체계적인 직무교육에서 비롯된 것으로 공공가사서비스는 직업적 측면에서 일자리 안정에 일정부분 기여하고 있다고 판단된다.

- 고객 및 아이가 집에 있음의 설문응답 결과 공공은 매우그렇다 10.0%, 그렇다 52.0%, 보통 14.0%, 아니다 18.0%, 전혀아니다 6.0%, 민간은 매우그렇다 5.7%, 그렇다 25.7%, 보통 40.0%, 아니다 20.0%, 전혀아니다 8.6%
- 분리수거 배출 증가의 설문응답 결과 공공은 매우그렇다 8.0%, 그렇다 54.0%, 보통 22.0%, 아니다 12.0%, 전혀아니다 4.0%, 민간은 매우그렇다 0.0%, 그렇다 28.6%, 보통 48.6%, 아니다 14.3%, 전혀아니다 8.6%
- 마스크 착용의 설문응답 결과 공공은 매우그렇다 80%, 그렇다 46.0%, 보통 20.0%, 아니다 20.0%, 전혀아니다 6.0%, 민간은 매우그렇다 5.7%, 그렇다 34.3%, 보통 34.3%, 아니다 17.1%, 전혀아니다 8.6%
- 살균청결 추가서비스의 설문응답 결과 공공은 매우그렇다 2.0%, 그렇다 54.0%, 보통 36.0%, 아니다 6.0%, 전혀아니다 2.0%, 민간은 매우그렇다 0.0%, 그렇다 20.0%, 보통 51.4%, 아니다 22.9%, 전혀아니다 5.7%

□ FGI 결과 분석

- 공공가사서비스에서 제공하는 지원과 교육은 내가 소속된 '부천시' 사업과 기관에서 신경 쓰고 있고 '잘 운영하고 있다'고 인식하여 참여하는 자신도 잘하고 있고 잘해야 한다는 긍정적 인식이 있었다.

"이렇게 때에 따라서 물품준비라든가 이런 설명이라든가 해주는 게 지금 부천시가 굉장히 적극적으로 뭐든지 해주는 거 같아요. 우리 팀장님이 뭐 가져가세요. 해요. 기관에서 이것을 하고 있으니까 앞서 나가서 이런 정책을 하고 있구나. 잘하고 있구나. 또 우리들도 그렇게 잘하고 있구나 하고 생각해요."

- 공공가사종사자는 정해진 교육, 서류 등을 제출해야만 참여할 수 있도록 제도적으로 되어 있다. 별도 서류 없이 진입하는 민간가사종사자에 비해 까다로운 절차가 책임감을 갖게 하며 '부천시' 소속으로 한다는 소속감은 가사종사자에게 큰 의미가 있었다.

"서류상 기본증명서라든가 보건증이라든가 b형간염 이런 건강과 관련된 거 또 가정과 관련된 이런 서류를 받다 보니까 고객한테도 믿음을 줄 수 있고 관리사분들도 교육받고 서류 내고 하니까 민간 일반 서비스에서 하지 못하는 책임감도 갖고 계시는 것 같더라고요. 부천시로 한다면 부천시 워킹맘 워라벨 하시는 분들은 자부심 자긍심 이런 거를 좀 가지고 있어요."

- 가사종사자는 법적 제도적 보호도 없는데다 근무지가 이용자의 가정이다 보니 사실상 이용자가 가사종사자를 바라보는 관점이 중요하게 작용한다. 함부로 대하는 사례도 많으며 그런 경우 그냥 수용하는 수밖에 없었다. 이런 점에서 공공가사종사자는 업무범위가 정해져 있고 '가사관리사' 호칭 사용을 권장하고 계약서가 있다는 차별성이 있다. 그리고 공공영역의 소속감은 가사종사자에게 조금 더 소신껏 당당히 일하는 계기가 되었다.

"워킹맘 이쪽 일은 고급지않아요. 그쪽하고는 틀리지요. 일반 개인 파출하고는 좀 차별이 있지, 아무래도 우리는 부천시에서 아니 소속감이 있지. 업무는 똑같지만은 부천시하고 연관이 되어있고 여성회관하고 같이 협약을 해서 하는 거잖아요. 그러니까 조금 급수가 좀 있던 얘기 이죠. 그런 자존감이 있지. 그러니까 교육받고 알려주는 대로 열심히 하는 거죠."

"저희가 가서 한 달에 한 번씩 나가서 교육을 받고 우리가 이미지 훼손 안되게끔 해야 되잖아요. 그러니까 소속감이 있으니까요, 우리도 소신껏 하는 거죠. 뜨내기처럼 어디 가서 한번 일 좀 할까 이렇게 하는 거랑 그래도 나는 거기 소속이 되어 있다 라는 그런 것도 있고 또 상대도 역시 막 대하지는 않는 느낌. 이런 건 잘 보이지 않는 그런 게 좀 있는 거 같아요."

"아무래도 뭐 계약서도 있고 모든 게 다 이렇게 연결이 되면 우리한테는 좋죠. 좀 당당하죠. 쉽게 말하면 말이 좋아 가사도우미이지 예전에는 가정부인 식이잖아요. 우리나라는 아주 막 밑에 하찮게 하는 옛날로 따지면 식모야. 지금 이거는 매뉴얼하고 계약서가 일단은 가사관리사라는 그런 호칭을 통해 이용자부터 가정부 아니다. 변화를 인식시켜주는 계기가 되잖아요."

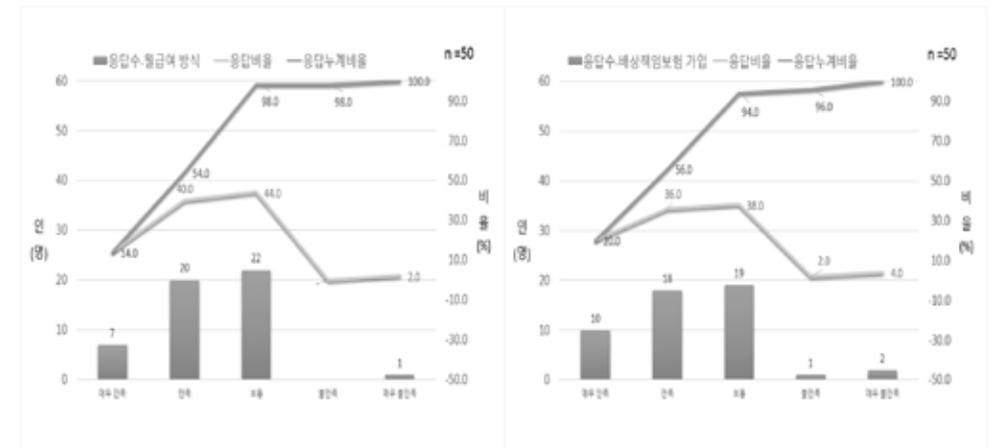
4) 다각적인 측면에서의 일자리 안정

다각적인 측면에서의 일자리 안정은 일자리 근무조건이다. 플랫폼을 제외한 가사종사자의 임금 수령방식은 서비스를 제공한 후 이용자에게 현금 또는 계좌이체로 받는다. 업무 중

파손 등 사고가 발생한 경우 가사종사자 본인 책임으로 부담하기도 하며, 배상책임보험 가입을 위해서 매년 납부도 한다. 이런 불리한 근무조건 개선에 공공 가사종사자의 '월 급여 방식 시행'과 '배상책임보험 가입' 등이 어떤 도움이 되었는지 설문조사 및 FGI 결과를 통해 분석하였다.

□ 설문조사 결과 검토

- 공공가사서비스 가사종사자의 월급여 방식 채택에 대한 설문조사 결과는 '매우 만족 및 만족'이 54.0%이었으며 배상책임 보험 가입에 대해서는 '매우 만족 및 만족'이 56.0%로 나타났다.
 - 공공가사서비스의 월급여방식에 대한 만족도 설문응답 결과 매우 만족 14.0%, 만족 40.0%, 보통 44.0%, 불만족 .0%, 매우 불만족 2.0%
 - 공공가사서비스의 배상책임보험 가입에 대한 만족도 설문응답 결과 매우 만족 20.0%, 만족 36.0%, 보통 38.0%, 불만족 2.0%, 매우 불만족 4.0%



[월 급여방식] [배상책임보험 가입]
[그림 4-7] 공공가사서비스 사업내용 만족도 설문응답

- 월급여방식은 정해진 일자에 한 달 활동비를 지급하는 활동비청구방식을 말하며 배상책임보험은 활동하는 가사종사자에게 가입해 주는 것으로 전체적으로 가사종사자의 만족도는 높은 것으로 파악되었음.

□ FGI 결과 분석

- '월급여방식'과 '배상책임보험 가입'은 공공가사종사자에게 제공되는 혜택으로 가사종사자의 경제 보장, 또 이를 통한 이탈 방지 개선에도 도움이 되었다.

- 안정적으로 돈을 모을 수 있어서 좋은 방식이라고 생각함.

“그때그때 받아쓰면 푼돈이 돼버리잖아요. 어찌됐든 40만원이든 50만원이든 자체가 관리사님한테는 조금 더 안정적이라는 그 돈을 모을 수 있다는 푼돈이 되지 않고 이 방식에 있어서 좋은 방식이라고 생각해요. 훨씬 더 소속감도 생겨서 그걸로 인해서 생기는 거 같아요.”

“지금 하루하루 주는 사람도 있어요. 그런데 몇 푼푼이 되더라고 그니까 할 때마다 주면 헛뜨게 써버리더라고요. 근데 월로 주면 그래도 목돈이 되잖아요. 그래서 월급방식이 제일 좋은 것 같아요.”

- 민간가사종사자의 경우 소득 지연으로 인한 심리적 스트레스도 큰 비중을 차지했다. 매번 주기로 한 날짜에 지급하지 않고 늦게 주어도 요청 못하고 무작정 기다렸음.

“요새는 계좌이체를 하니까 잊어버려요. 그래가지고 어떤 사람은 한 달씩 미뤄서 사람들도 있어요. 내가 해놓은 돈이니까 나는 기다려요. 달라는 소리안해. 그리고 기다리고 있으면 자기네들이 아차 싶으면 이제 넣어주는 거예요. 어떤 집은 한 달에 한 번씩 해주겠다고 했는데 그 집에 뭐가 나쁘다면 한 번에 이렇게 말을 하지 말든가 항상 늦어요. 내가 문자를 해야되는 거예요. 그리고 기다려요. 이번주 넣어줄까?”

- 일하다 보면 파손 등이 발생할 수 있는데 하루 4시간 벌어 파손이 발생하면 큰 부담이기에 배상책임보험 가입을 해주어서 큰 도움이 되었음.

“나 처음에 갔을 때 와인잔이야. 그래서 그건 따로 씻어야지 그리고는 빠지지 않게 이렇게 손가락으로 이렇게 집었어요. 부드럽게 깨져버린 거야. 다치지 않고 이게 이렇게 손잡은 데는 괜찮은데 이게 좀 힘이 들어갔나봐요. 그냥 그렇게 맥없이 깨져버리더라고요. 막상 파손되고 하니 그런 게 있으니 다행이다 싶더라고요.”

2. 공공가사서비스 만족도 및 개선방향 검토

1) 만족도

이용자들은 가정과 회사를 오가며 쉴 틈 없는 생활에서 일주일에 1번 깨끗하게 청소된 집을 보며 힐링을 느꼈다. 부천시 공공가사서비스는 이용자에게 서비스 자체가 만족스러웠다.

- 설문조사 결과 생활의 질 향상에 대체로 만족하였다. 정기적인 가사서비스로 양육시간을 확보하고 청결 관리 및 가사업무가 감소하고 가족관계도 좋아졌다고 응답하였다.

- 특히, 가사서비스로 만족하는 서비스 영역으로는 욕실청소와 바닥청소였다.

- 가사종사자의 만족도도 높게 나타났다. 가사관리사의 친절함, 업무 전문성, 제공 시간 준수 등에서도 만족했다.

공공가사서비스 가사종사자는 전문교육을 이수하고 관련 자격증을 취득하기도 하였으며 지속적 보수교육 및 정기회의를 통해 사례학습 등을 통해 전문성과 숙련도가 강화되었다.

○ 비교적 안정된 돌봄일자리(가사종사자)

공공가사종사자는 월급여방식, 배상책임보험 지원, 특히 서비스 지원기간(12개월)에 만족하였다. 빈번하게 서비스가 철회되는 민간일자리에 비해 일자리 안정성이 상대적으로 보장되었기 때문이다.

- 설문조사결과 공공가사서비스 가사종사자는 급여방식에 만족도가 높았다. 민간가사서비스와 달리 한 달에 한번 정해진 날짜에 지급방식이어서 지급일이 연기되거나 누락 염려가 없는 점이였다.

- 배상책임보험도 개별로 가입하려면 부담이 되는데 이런 지원이 일하는 과정에서 부담을 덜어주고 비교적 안정적으로 일자리 환경을 만드는 것에 도움을 주었다.

- FGI결과 가장 만족하는 부분은 12개월의 일자리 안정성이었다. 가사종사자가

열심히 근무한다면 이용자는 1년 동안 서비스가 지속하기 때문에 갑자기 그만두는 일은 발생하지 않는다는 것이 가사종사자의 고용 안정성 부분에서 매우 만족하였다.

“지금 하루하루 주는 사람도 있어요. 그런데 밋 푼푼이 되더라고 그니까 할 때마다 주변 헛뜨게 써버리더라고요. 근데 월로 주면 그래도 목돈이 되잖아요. 그래서 월급방식이 제일 좋은 것 같아요.”

“워킹맘은 그래도 계약을 좀 하잖아요. 1년 계약 이렇게 하잖아요. 그러면 어떤 변동성이 없는 한 그래도 이용자와 관리사가 같이 1년 동안 안정적으로 하니까 도중에 팀장님한테 일자리 주세요. 뭐 막 이런 게 없어서.”

2) 개선사항

○이용자 선정기준 및 서비스지원 기간 확대

사회 경제적 변화는 돌봄이 개인에서 공공의 역할로 확장되었고 돌봄은 한시적 지원이 아닌 지속적 지원이 필요함을 인식하게 하였다. 부천시 워킹맘·워라벨 가사지원 서비스의 목적이 워킹맘의 삶의 질 향상을 위해서인 만큼 서비스 지원 기간은 논의될 필요가 있다. 이용자수에 따라 지원 조건을 달리하는 것도 방법일 수 있을 것이다. 설문조사에서 지원 기간 확대와 12개월이 지난 이용자에게 차등 지원을 간략히 조사하기도 하였다. 실제적인 지원을 위해 연구와 설계가 필요하며 이미 시스템과 인프라를 갖춘 부천시 공공가사서비스는 보다 현실적인 여성지원 정책을 선도하는 지표가 되었으면 한다.

- 지원 기간이 종료된 이용자 : 지원 횟수에 따른 차등 본인부담금 인상지원으로 일·가정 양립지원이 가능하도록 설계
- 지원대상 : (기존) 현재 12세 미만 자녀만 지원
(확대) 개선 초등학교생뿐 아니라 중·고등학교생의 워킹맘 확대

○가사종사자의 임금수준 및 안정적인 소득보장

설문조사를 통해 확인한 공공가사종사자의 3개월 평균 임금수준은 100만원 미만으로 매우 낮는데 가사종사자 1명당 3가정으로 제한하였기 때문이다. 이는 1가정당 4시간 근로하는 가사종사자를 1주 15시간 미만 근로자 유지하기 위함이다. 초단시간 근로자에게는 주휴수당, 퇴직금, 연차휴가 미발생, 기간제법 예외, 4대보험 가입이 제외된다. 취약계층의 일자리 창출을 위한 일자리라면 생계는 보장받을 수 있는 임금이어야 근로 빈곤에서 벗어날 수 있다.

“세 가정만 하면은 한 달 한 59시간 나오거든요. 시간당 12,000원 그러면 얼마 안 되잖아요. 한 달 백만 원은 되어야 직업이라 할 수 있지 않을까요? 이거는 총소득으로 봐서는 일반 시장보다 못할 수도 있는 거잖아요.”

○이용자 인식변화

이용자의 집은 가사종사자의 근무환경이다. 근무환경은 업무의 효율성과 연관되는데 청소도구나 세제 등이 없으면 업무수행이 어렵고 힘주어 일해야 하므로 노동강도가 커진다. ‘청소하러 온 아줌마’라는 저숙련 도우미로 취급하는 사회적 인식에 개선이 필요하다. 공공가사서비스의 이용자 인식변화를 위한 다각적인 노력은 매우 중요한 역할이 된다.

“가정들의 인식이 우리가 뭐 슈퍼우먼인지 아나봐. 다 할 수 있다고 생각하는데 일단은 청소도구 같은 것도 뭐가 부족하다고 이야기할 때 들어줘야지”

○4대보험 등 제도적 보호

가사종사자는 육체노동이다. 몸이 아프면 일할 수 없다. 건강이 허락하여 일할 수 있으나 쇠약해지면 당장 생계가 걱정인 노년이다. 고용보험과 국민연금 혜택도 없고 마땅한 노후대비도 없다.

“한의원도 가고 하는데 일해서 버는 돈이랑 한의원 비용라고 맞겠더라고 약 지어먹고 게가 힘을 주는가 봐요. 이런 데는 아프더라고 아귀 같은데가 지금 일하는 갯수가 중요한 게 아니라 4대보험 중요해요. 그러면 나중에 몸이 안되서 우리가 잘못하게 되면 한 30만원이라도 퇴직금이나 국민연금이나 고용보험이나 그런 필요성을 느껴요. 의료보험까지는 가족이 있으니까 안하더라도 그래도 때어야 한다면 때어야죠.”

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가사서비스가
일자리창출 및
안정에
미치는 영향

V. 결과 및 제언

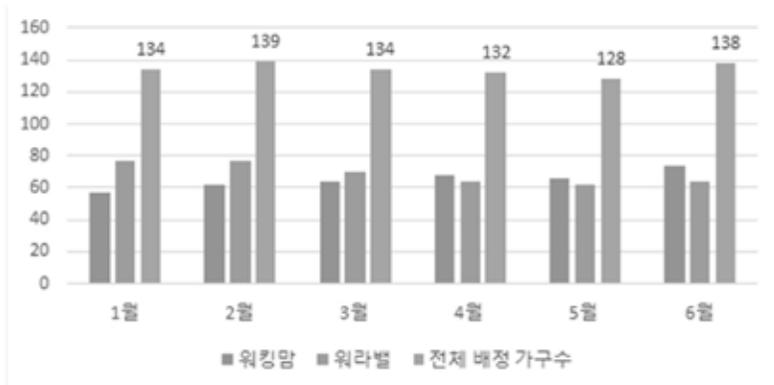
1. 종합결론
2. 부천시 워킹맘·워라밸
가사서비스가 나아갈 길

V. 결과 및 제언

1. 종합결론

1) 공공가사서비스의 일자리 창출 및 안정성 효과

부천시 워킹맘·워라밸 가사서비스 지원사업은 공공일자리로서 가사종사자의 일자리를 창출하고 맞벌이 및 한부모 육아 가정의 가사업무부담을 절감하고 일·가정양립지원으로 개인의 소득 활동과 가사 역할이 조화를 이룰 수 있도록 하여 삶의 질 향상을 위해 2016년부터 현재까지 지원하고 있다. 코로나19 기간인 2020년 1월~6월까지²³⁾ 부천시 공공가사서비스 지원 배정 가구수는 매월 평균 134가구의 이용자가 서비스 지원을 받고 있으며 가사종사자 1명당 일자리 배정수 평균 1.5개 수준으로 60여명의 가사종사자에게 일자리가 제공되고 있다. 서비스이용 가구수도 코로나 기간에도 큰 변동없이 유지되어 공공가사서비스는 일자리 창출에 대해서 확실한 역할을 하였다.



[그림 5-1] 부천시 공공가사서비스 지원 배정 가구수

안정된 일자리는 안정된 소득, 고용에 대한 심리적 안정, 근로자의 직업적 의식, 근무조건 등 다양한 부분에 대해 검토가 필요하므로 공공가사서비스가 가사종사자 일자리 안정에 미치는 영향에 대해 경제적, 심리적, 직업적, 다각적인 측면에서 분석하였으며 분석결과

23) 2020년 1월~6월 부천시여성회관 공급기관 간담회자료

는 다음과 같다.



[그림 5-2] 공공가사서비스 일자리 안정성의 4가지 영향

첫째, 경제적 불안감이 매우 컸던 코로나 기간에 공공일자리는 일정 소득보존으로 경제적인 측면에서 일자리 안정에 도움이 되었다.

코로나 기간에 일자리 증감에 대한 설문조사 결과 공공가사서비스와 민간가사서비스 모두 '일자리가 감소하였다'고 응답한 비율이 유사하게 나타났다. 설문조사 결과로는 일자리 안정성 효과를 유추할 수 없었으나 FGI를 진행한 결과 공공가사서비스의 일자리는 변동이 거의 없는 반면 민간가사서비스는 매우 급감하였음을 확인하였고 설문조사 결과에서 공공가사서비스의 일자리 감소가 나타난 이유는 공공가사종사자의 최대 배정수는 3가정이고 평균 1.5가구 배정으로 공공가사서비스만으로는 소득수준이 매우 낮아 다수의 가사종사자는 민간가사서비스를 병행하고 있었으며 코로나 기간 민간가사서비스가 급감함에 따라 공공가사종사자의 전체적인 일자리도 감소한 것임을 알 수 있었다.

보다 명확한 확인을 위해 타지역 민간기관의 2020년 실적 현황과 2020년 공공가사서비스 지원가구수를 비교한 결과 타지역 서비스 실적은 20%²⁴⁾ 이상 감소하였으나 그에 비해 공공가사서비스 이용자수²⁵⁾는 1월부터 6월까지 일시적인 증지는 있더라도 큰 변동없이 유지되었다. 따라서 가사종사자는 공공가사서비스를 통해 일정 부분 안정적 소득보존이 가능하였다.

둘째, 공공가사서비스는 가사종사자가 겪는 고용 불안감 '갑작스러운 이용철회'를 이

24) 수도권 타지역 민간가사서비스 실적 (1)1월(377건)대비-최저(299건) 20.7%(78건) 실적감소, 타지역(2)1월(413건)대비-최저(301건) 27.1%(112건) 실적감소

25) 공공가사서비스 2020년 월별 이용자수 1월(134),2월(139),3월(134),4월(132),5월(128),6월(138)

는 정도 해소하여 심리적인 측면에서 일자리 안정에 기여하였다.

가사서비스종사자는 전문교육을 수료하고 자격증을 취득하는 등 자발적 구직으로 진입하여 실질적으로 소득보장 욕구가 강하다. 그러나 근로실태 설문조사 결과 3개월 평균소득이 50만 원 이하가 가장 많은 비율을 차지할 만큼 생계를 위한 필요소득을 충족하지 못하고 있는 상황에서 고용에 대해서도 매우 불안정하게 느끼고 있었다. 이러한 결과는 FGI를 통해서도 확인되어 민간가사종사자는 이용자의 갑작스러운 이용철회가 빈번하게 발생하였으며 이런 불안정한 고용관계가 심리적 불안정의 문제로 이어졌다. 공공가사서비스는 특별한 이유가 없는 한 서비스 지원 기간인 1년 동안 이용자와의 서비스 관계가 유지되었고 이를 통해 가사종사자는 단기적이지만 심리적으로 안정하게 직무에 집중할 수 있었다.

셋째, 공공가사서비스는 가사종사자에게 직업적 자긍심 고취 및 전문성 향상을 통해 직업적인 측면에서 일자리 안정에 영향을 주었음을 알 수 있다.

가사서비스 이용자의 생활패턴 변화로 업무환경이 크게 변화했던 코로나19 기간 동안 업무변화에 대한 설문조사 결과 민간가사종사자에 비해 공공가사종사자들은 업무변화를 민감하게 인지하고 있으며 적극적으로 대처한 것으로 나타났다. 이는 FGI 결과로 공공가사서비스의 체계화된 직업교육과 부천시에 소속된 일자리로서 책임감이 계기가 된 것을 알 수 있었다.

넷째, 공공가사서비스의 일자리 환경(근무조건)을 통해 안정된 일자리 제공이 가능한 측면이 있다.

민간가사종사자의 일자리 환경은 하루 일하고 일당 받는 일용직 형태로 이루어져 지급날짜 지연 또는 미납이 발생하고 업무상 과실에 대한 보호장치가 미흡한 것에 비해 공공가사종사자는 매월 정해진 날짜에 미납 없이 일한 만큼 받는 월 급여방식 시스템과 배상책임보험 등의 혜택으로 일하면서 발생할 수 있는 직무환경의 불안감에서 안심하고 일할 수 있도록 제도적으로 지원받고 있었다. 공공가사서비스 이용시 이용자에게도 계약서를 작성하도록 하여 이용자(갑)와 가사종사자(을)가 충돌할 경우 가사종사자의 인권 보호 및 업무범위 합의를 통해 업무환경 개선을 도모하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 부천시에서 공공가사서비스로 시행한 '부천시 워킹맘·워라밸 가사지원서비스'는 일정하게 유지되는 일자리 제공을 통해 일자리 창출을 실현하였고 가사종사자의 안정적 소득보존, 정서적 안정감 부여, 전문성 확보, 근로조건 개선을 통해 일정 부분 일자리 안정에 기여하였다. '부천시 워킹맘·워라밸 가사지원서비스'는 가사종사자의 소득보존, 인권 보호 및 업무환경개선 체계를 시행함으로써 '집안일'이라는 이유로 하찮게 여

기는 선입견으로 인해 직업적으로 불합리성이 내재되어 있고 사회적으로 소외된 가사종사자에게 '좋은 일자리'로서의 직업적 욕구를 해소하고 직업인으로서의 자신감을 부여하여 공공기관의 사회적 가치실현을 위한 합리적인 제도의 사례가 되었다고 할 수 있다.

2) 연구의 의의와 한계

본 연구는 취약계층 준고령 여성이 대부분인 돌봄 분야의 가사서비스가 공공일자리 진입 단계에 있는 상황에서, 공공서비스 가사종사자의 일자리에 대해 구체적인 실태조사와 사례를 살펴봄으로써 정책제안의 기초자료로 활용할 수 있다는 점에서 의의를 둘 수 있다. 무엇보다 일자리 감소한 심각했던 코로나 기간에 일자리 안정성에 대해 검토하여 공공가사종사자의 일자리 안정성을 검증하였다는 데 의의가 있다.

또한 안정된 일자리를 위한 일자리 규모 확대가 요구되며 일자리 안정성을 보장할 수 있는 섬세한 설계가 필요하다는 것을 확인하였다. 가사종사자의 업무수행과정에서 보호받을 수 있는 제도, 지속적인 교육과 물품 지원 등은 직업의식 향상에 도움이 됨을 파악할 수 있었다. 이는 가사종사자도 제도권 안에서 준고령자의 좋은 직업으로 인식할 수 있음을 확인하였다는 점에서 의미가 있다.

끝으로 오랫동안 돌봄 사업을 추진해왔던 사회적협동조합이 시장경쟁에서 밀려나는 현황에서 부천시 워킹맘·워라밸 가사지원서비스는 사회적협동조합과의 협업으로 사회적 가치를 실현하고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 반면 프로젝트 사업으로 추진되고 있어 예산에 따른 불안정함은 해결해야 할 중요한 과제임을 다시 확인했다는 점에서 의의가 있다. 다만, 공공일자리 안정성 효과에 관련하여 여러 제약과 한계를 가지고 있다는 점을 밝혀둔다. 구체적인 한계는 다음과 같다.

첫째 '부천시 워킹맘·워라밸 가사지원서비스'에 활동하는 가사종사자 중심으로 분석하였다. 표본 자체가 워낙 작으며 총 65명의 활동자 중 50명을 기준으로 현재 상황을 보여주는 결과를 토대로 취합된 결과이다. 대상자가 확대되고 축적되면 추계에서 차이가 발생할 수 있다는 한계가 있다. 안정된 일자리 정착과 공익성을 위해 지속적인 연구가 필요하다.

둘째, 공공가사종사자가 다수가 일자리 충족을 위해 민간가사서비스를 병행하고 있었다는 상황적 한계와 민간가사종사자를 사회적협동조합 대상으로 한정하고 있다. 향후 규모가 확대되면 공공 가사서비스만 수행하는 대상으로 연구가 진행될 필요가 있다.

셋째, 이번 연구에서는 공공가사서비스로 일자리 제공이 가능했던 가사종사자를 중심으로 분석하고 공공가사서비스 이용자는 만족도 설문조사만 실시하였다. 일·가정의 양립을 위해 추진하는 '부천시 워킹맘·워라밸 가사지원서비스' 인만큼 공공가사서비스로 인해 이용자의 경력유지 영향 등 이용자 측면에서의 일자리 안정에 기여한 연구도 진행되었으면 한다.

2. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스가 나아갈 길

1) 이용자의 '삶의 질' 향상과 가사종사자의 '일자리 안정'

부천시 워킹맘·워라벨 가사지원서비스는 워킹맘의 삶의 질 향상에 도움을 주었으며 가사종사자의 일자리 안정에도 긍정적인 영향을 주었다. 이용자 설문조사결과²⁶⁾ 가족관계가 좋아지고 양육시간이 증가하고 가사업무가 감소하여 심리적 행복감이 매우 향상되었다. 사업초기 설계시부터 가사사업을 진행했던 사회적 경제조직들과 긴밀하게 소통하여 이용자의 측면과 가사종사자의 입장을 잘 반영하여 운영하였기 때문이라고 볼 수 있다. 좋은 돌봄서비스를 위해서는 상호 만족도가 중요하다. 서로 만족하는 돌봄서비스를 위해서는 이용자와 가사종사자 상호간의 기대수준을 구체화하고 섬세하게 축적된 데이터가 필요하다. 민원이 발생한 경우 이용자 입장과 가사종사자의 상황을 고려한 처리 기준도 돌봄서비스는 중요하다. 공공가사서비스가 확충되는 시점에서 이용자의 서비스 만족도를 높이고 가사종사자와 안정된 일자리가 보장되는 상호 권리존중을 위해 최선의 노력과 책임을 다할 수 있는 일자리 정책이 마련되길 바란다.

2) 정책제언

우리 사회의 준고령 취약여성이 다수를 이루는 가사종사자는 낮은 임금과 열악한 근무환경으로 사회적으로 소외된 일자리이고 스스로 직업을 부끄러워하며 이용자의 무리한 요구에도 거부하지 못하고 있다. 가사종사자도 한 가정의 생계를 책임지고 있는 시민임을 기억하고 공공영역에서 이들을 위한 안정된 일자리로 확대하였으면 한다.

설문조사 및 FGI결과를 바탕으로 나타나는 문제점은 낮은 임금, 이용자 배정 수, 1년 종료의 기간 등이다. 이는 안정적인 소득보장, 근로자성 인정, 이용자 대상 및 기간 확대로 정리할 수 있다.

따라서 다음과 같은 정책적 대안을 제언하고자 한다.

첫째, 종사자의 근무시간 확대 및 후생복지 강화가 필요하다. 주15시간 미만의 근무시간 제한을 확대하여 안정적인 소득을 보장하고 사회보장제도 혜택을 지원하여 몸으로 일하는 노동자가 일하는 과정에서 다치거나 일방적인 해고 등에도 막대한 생계에 산재보험과 고용보험이 지원되는 정책이 필요하다. 부천시 공공가사서비스는 여성친화정책의 일환으로

설계되었는데 가사종사자 역시 휴식이 필요한 워킹 여성이다. 따라서 이들도 여성친화정책을 누릴 권리가 있다. 주 15시간이상 근무시간을 보장하여 4대보험 및 주휴수당을 지급을 제안한다. 2018년에 시작한 안성시 다문화가족지원센터에서는 다문화 여성을 정규직 형태로 가사서비스 사업을 시범 시행하고 있는데 안성시 지원으로 4대보험 및 주휴수당을 장려하고 있다. 아이돌봄사업의 규정을 토대로 적용하였다고 하니 부천시도 시도해 볼 필요가 있다. 또한 연 1회 휴가 제도를 제공하여 휴가제도를 실시하고 휴가 수당을 지급하였으면 한다.

둘째, 이용자 규모 및 이용 기간이 확대되어야 한다. 공공가사서비스는 84만 부천시민 중에 고작 80~90명 정도의 이용자만이 혜택을 받고 있다. 첫째 아이 기준 만 12세 이하 대상이 되어도 12개월 서비스 지원 후에는 종료된다. 가사종사자는 공공가사서비스 기간 12개월을 자신의 고용유지 기간으로 인식하여 만족하기도 하였다. 그러나 이용자 입장에서 보면 일하면서 가사노동과 육아 양육 부담은 여전하므로 다시 삶의 질이 저하될 수 있다. 이에 대한 적극적인 대안이 필요해 보인다. 이용자의 만족도가 높지만 예산의 문제로 기간, 규모를 확대하기 어렵다면, 한부모 등 취약계층에게는 확대되고 있는 복지부 노인일자리사업(사회서비스형)을 활용하여 중산층/서민들의 이용규모를 키우는 방법도 찾아볼 수 있겠다. 그리하여 가사종사자의 일자리 양적 확대로 이어지면 더 많은 일자리 창출이 가능해질 것이다. 다시 말해 생계유지가 가능한 안정적 일자리가 실현될 수 있다. 이는 다시 고용유지를 위해 필요한 워킹맘에게 이어지고 일자리 선순환구조를 형성할 것이다.



[그림 5-3] 협동조합 공공가사서비스 사회적가치실현

26) 심리적 행복감(91.7%), 가족관계 좋아짐(88.3%), 양육시간 증가(81.7%), 가사업무 감소(88.3%)

마지막으로 앞으로도 지역의 사회적 가치를 위해 존립하는 사회적경제조직 또는 협동조합과 함께 돌봄서비스 구축해 나아가야 할 것이다.

우리나라에서도 사회적 가치실현을 위하여 공공부문부터 민간부문에 이르기까지 전 방위적으로 노력 중이다. 영국에서 발표한 시민사회전략('18.8월)은 사회적 가치실현을 위하여 사회를 구성하는 다섯 가지 영역(①사람, ②지역, ③시민사회부문, ④민간부문, ⑤공공부문)에서 어떠한 역할이 필요하고 이를 위해 정부에서 지원·협업해야 할 부분을 제시하고 있다. 영국의 경우 사회적 가치실현을 위하여 민간의 역량을 활용함으로써 목표를 보다 효과적이고 효율적으로 달성하고자 하는 정책적 흐름을 형성해왔다. 돌봄은 사람을 통해 이루어지는 대인서비스로 관계성이 중요하므로 사람을 중심에 두어야 한다. 사람의 노동의 가치를 인정해야 좋은 서비스로 이어진다. 지역 내에서 지역주민과 함께 만들어진 공동체로서 공공영역이 들어오기 전부터 일자리 창출을 목적으로 책임감과 사명감으로 설립된 협동조합은 영리를 목적으로 하지 않기에 수익성이 부족하다. 그럼에도 상호간의 존중을 중심에 둔 공급체계를 갖추고 있다. 공공일자리는 좋은 돌봄서비스가 필요하며 체계적인 노동환경개선과 이용자 인식개선에도 적극적으로 대응할 수 있다. 서로 맞물려 연결될 때 사회는 조금 더 나아지고 서로 도움을 주고받을 수 있는 공익적 목적 실현 정책이 완성된다.

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가사서비스가
일자리창출 및
안정에
미치는 영향

참고문헌

참고문헌

- 김제민 (2018). 심층면접을 통해 본 가사노동시장의 변화와 가사노동실태, 『서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안』, 최종발표토론회 자료, 서울노동권익센터.
- 구미영·오은진·장미혜·최영미 (2015). 비공식부문 가사노동자 인권상황 실태조사.
- 구정혜 (2017). 비영리단체 돌봄사업의 가능성과 한계 -YWCA돌봄사업구조 변화 과정을 중심으로, 한양대학교.
- 김선희·김현준·김나연 (2020). 공공가사서비스 지불 의사는 공공성에 대한 규범적 판단인가, 공공가사서비스에 대한 경험적 선택인가?, 한국행정학보, 54(2), 339-377.
- 김인 (2013). 한국에서의 공공가사서비스 연구경향. 한국사회와 행정연구, 24(2), 177-210.
- 문순영 (2008). 돌봄 노동 일자리의 일자리 질에 대한 탐색적 연구. 사회복지정책, 33 : 207-237.
- 박용철 (2018). 좋은 일자리 창출과 공공부문의 역할. 월간 공공정책, 149, 11-13.
- 박은정 (2019). 플랫폼과 가사노동자 : 노동법적 보호를 중심으로. 이화젠더법학, 11(3), 245-285.
- 박정우(2018). 돌봄 일자리의 질 개선 가능성-돌봄 노동시장 내 '괜찮은 일자리' 이동-, 사회복지정책 제45권 제2호 39-66.
- 박지순·권순원·정정임 (2015). 가사서비스시장 공식화 방안과 일자리창출 효과 고용영향평가 연구.
- 백준봉·현지은·김지영 (2019). 사회문제 해결을 위한 공익적 일자리사업 발굴연구, 경기일자리재단.
- 오현주 (2019). 취업취약계층의 취업장애요인 해소와 취업알선 연계모델 개발, 고용노동부. p12
- 윤자영 (2011). 가사노동자 노동권 보장을 위한 국제적 노력. 국제노동브리프, 9(4), 1-3.
- 윤자영 (2013). 한국 비공식 가사노동자 실태와 보호 방안. 월간 복지동향(177), 61-67.
- 윤자영(2018). 설문조사를 통해 본 서울 가사노동자 노동실태와 개선방안, 『서울지역 가사노동자 노동실태와 지원방안』, 최종발표토론회 자료.
- 이병희·황덕순·김혜원·길현중(2017). 근로빈곤층에 대한 실업안전망 구축 방안, 한국노동연구원.
- 이윤진 (2018). 돌봄서비스 종사자 고용안정성 강화. GRI 연구논총, 20(1), 149-178
- 이은환 (2018). 경기도민 삶의 질 IV: 웰빙(삶의 질, 워라밸, 건강수준) 이슈&진단 NO. 348, 경기연구원.
- 이재호, 황건호, 이태종 (2011). 지역의 일자리 전망과 일자리 창출 정책의 방향. 한국정책과학학회보, 15(1), 75-99.
- 이지은·이승종·이혜림 (2020). 공공가사서비스 기대불일치가 정주의식에 미치는 영향: 시민참여의 매개효과를 중심으로. 한국사회와 행정연구, 31(1), 7-37.
- 이철희·권순만 (2019). 우리나라 인구고령화 현황과 정책적 과제: G20 회의 준비를 위한 제언. 최종보고서, 서울대학교.
- 이혜진·심인선·박성애 (2019). 공공가사도우미 지원서비스 추진 방안. 중점정책연구 현안연구, 1-126.
- 전미양·이력수 (2019). 돌봄노동의 가치와 근로자성에 관한 연구: 서울시 아이돌보미의 처우와 지위를 중심으로. 한국사회정책, 26(3), 3-28
- 최석현·박정훈 (2016). 경기도 공공고용서비스 쟁점과 과제. 이슈&진단(259), 1-24.
- 최윤선 (2012). 일용직 여성일자리 실태조사 및 지원방안 연구.
- 최윤선·남승연·장미·정수연 (2018). 2018년 경기도 일·생활 균형 지원 모델 개발. (재)경기도가족여성연구원.
- 최준순·현동길·박예은(2016). 「경기도 사회서비스 일자리 영역 및 모델 발굴 -사회적 일자리를 중심으로-」. 경기복지재단.
- 조재호, 「미디어생활」 “베이비붐세대 위한 양질의 노인일자리 개발해야” 2018.10.27. 보도자료. 돌봄서비스 근로환경 실태조사, 부천여성청소년재단.
- 2019 워킹맘 이용대상자 만족도 조사결과, 부천여성회관.
- 2020 부천시 여성회관 간담회 자료
- 일생활균형 도민 인식조사 결과보고서
- 민선7기 경기도 일자리창출 종합계획(2018-2022)
- 2019 사회적 가치구현을 위한 지역공동체 정책 연구, 행정안전부.

<웹사이트>

- 희망나눔 사회적협동조합 홈페이지 <https://heemang.biz/>
- 라이프메직케어협동조합 우렁각시 홈페이지 <http://www.woorungcare.co.kr/>
- 부천YWCA돌봄과살림 블로그 <https://blog.naver.com/pcywca/220667391006>
- 부천여성회관 홈페이지 <http://www.bwyf.or.kr/woman/index.do>
- 국가통계포털 <http://kosis.kr/>
- e-나라지표 <http://www.index.go.kr/main.do?cate=1>

2020 시민참여 창의혁신 공론화

작은연구 희망플랜

부천시
공공가치서비스가
일자리창출 및
안정성에
미치는 영향

<부록>

< 부 록 >

1. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 가사종사자 설문조사

안녕하십니까?
 본 설문조사는 부천시노사민정협의회에서 주관하는 2020 작은연구 희망플랜 연구사업의 일환으로 일·가정양립지원을 위한 부천시 공공가사서비스사업인 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 지원사업 참여자를 대상으로 진행하는 설문입니다.

귀하께서 주시는 응답은 부천시 공공일자리 정책제안을 위한 소중한 기초자료를 마련하는데 그 목적이 있습니다. 바쁘시더라도 신중하고 성실하게 응답해주시면 감사하겠습니다.

귀하가 응답하신 모든 내용은 통계법 제 33조에 의해 통계적으로만 이용되며, 일체 비밀이 보장됩니다.

참여해주신 분께 감사의 뜻으로 CU모바일 상품권(5,000원)을 문자로 발송해드립니다.

설문조사 마지막에 귀하의 휴대폰번호를 정확히 입력해주세요.

2020년 8월
 김연희 /E-mail coopcare@naver.com, 032-719-8847

***필수항목**

귀하가 참여하는 가사서비스(사업)는 무엇입니까? *(복수 응답 가능) *

- 부천시 워킹맘 가사서비스
- 부천시 워라벨 가사서비스

1. 근로실태

1. 가사서비스 일을 시작하게 된 계기는 무엇입니까? *(복수 응답 가능)

- ① 비교적 쉽게 일을 시작할 수 있어서
- ② 현재의 조건으로 다른 일자리를 구하기 어려워서
- ③ 일하는 시간을 조절할 수 있어서
- ④ 다른 일자리에 비해 소득이 괜찮아서
- ⑤ 다른 일자리에 비해 안정적이어서
- ⑥ 일이 적성에 맞아서

⑦ 기타(1-1문항으로)

1-1. 1번 설문문항의 ⑦기타 내용을 적어주세요.

내 답변

2. 귀하가 일을 하시는 주된 목적은 무엇입니까?*

- ① 생계
- ② 부수입(여행, 학원비 등)
- ③ 보람
- ④ 기타

3. 귀하가 현재 일감을 얻는 경로는 어느 곳입니까? (복수 응답 가능) *

- 협동조합 및 비영리단체(우렁각시, 여성인력개발센터, YWCA, 희망나눔사회적협동조합)
- 플랫폼(대리주부, 미소, 청소연구소, 우렁각시 등의 플랫폼 앱)
- 직업소개소(가나, 현대인력 등의 파출직업소개소)
- 지인소개
- 기타(3-1번 문항에 입력)

3-1. 3번 설문문항의 기타 경로를 적어주세요.

내 답변

4. 귀하의 활동경력은 어느 정도 되십니까? *

- 1년미만
- 1년~2년
- 2년~3년
- 3년~4년
- 4년~5년
- 5년~6년
- 6년~7년
- 7년~8년
- 8년~9년
- 10년 이상

5. 귀하는 현재 가사업무외 하시는 일이 있습니까?(투잡)*

- ① 있다 ② 없다

6. 귀하는 가사서비스 일을 하기 전에 다른 일을 가진 적이 있습니까? *

- 그렇다(6-1문항으로)
- 아니다

6-1. 가사 일을 하기 전에는 어떤 일을 하셨습니까?

내 답변 _____

6-2. 그만둔 이유는 무엇입니까?

내 답변 _____

7. 일주일에 방문하는 총 횟수를 몇회입니까?*

- 1 ○ 2 ○ 3 ○ 4 ○ 5
○ 6 ○ 7 ○ 8 ○ 9 ○ 10

8. 워킹맘 지원사업으로 배정받은 가정수는 몇 가구입니까?*

- 1 ○ 2 ○ 3

9. 워라밸 지원사업으로 배정받은 가정수는 몇 가구입니까? *

- 1 ○ 2 ○ 3

10. 지난 3개월(5~7월) 월평균 수입은 얼마입니까? *

(숫자만 적어주세요, 월평균 40만원일경우 40)

내 답변 _____

2. 교육현황

11. 귀하는 업무를 시작하기 전 교육을 받았습니까?*

- ① 그렇다(11-1문항으로) ② 아니다.

11-1. 교육이 업무에 도움이 되었습니까?*

- 매우 도움이 되었다
○ 도움이 되었다
○ 보통이다
○ 도움이 안되었다
○ 매우 도움이 안되었다.

12. 귀하는 아래 항목에서 취득하신 자격증이 있습니까? (복수 응답 가능) *

- 가사관련 자격증 (예)NCS가사관리전문가
 정리수납전문가

- 음식관련 자격증 (예)한식조리사
 요양보호사
 기타 (12-1. 문항에 입력)
 없음

12-1. 12번 문항의 기타자격증 종류를 적어주세요.

내 답변 _____

3. 코로나 영향

13. 코로나 기간 동안 방문 가구수 증감에 차이가 있습니까? (2020년 5~7월 기준) *

- 3~4곳 감소(13-1문항으로)
○ 1~2곳 감소(13-1문항으로)
○ 변화없음
○ 1~2곳 증가
○ 3~4곳 증가

13-1. 서비스를 중단한 대상은 누구입니까? *

- 고객
○ 가사관리사

14. 코로나로 업무에 변화가 생겼습니까? *

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
재택근무 등으로 가정에 고객과 아이가 있음					
배달증가로 분리수거 배출업무 증가					
근무시간(4시간) 동안 마스크 착용					
살균정결 서비스 등의 추가서비스					

15. 코로나로 심리적 변화가 있습니까?*

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
고용 불안					
경제적 불안정					
제도장치 필요성					
방문시 감염위험					
고객 응대 어려움					

4. 만족도 및 개선사항

16. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 사업이 귀하에게 다음의 내용에 대해 얼마나 만족하십니까? *

항목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
전반적인 만족도					
임금 수준					
고용 안정					
일의 강도					

17. 귀하는 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 사업 내용과 관련하여 다음 내용에 대해 얼마나 만족하십니까? *

항목	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
월 급여 방식					
배상책임보험 가입					
고객 배정 인원					
휴식시간 인정					

18. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 사업에 참여하시면서 다음의 내용이 필요하다고 생각하십니까?(1,2 우선순위 선택)*

항목	근로자 인정 제도 정착	4대보험 가입	안정적인 소득 보장	경력 및 자격 임금 차등	고객인식 변화
1순위					
2순위					

19. 워킹맘 워라벨 가사서비스를 지속적으로 참여하기 위해서 어떤 교육이 필요하다고 생각하십니까?*

항목	전혀 필요하지 않음	필요하지 않음	보통	필요함	매우 필요함
직무(청소노하우)교육					
안전사고 예방 교육					
건강관리 교육					
고객과의 소통 교육					

20. 워킹맘 워라벨 가사서비스의 지속적인 참여를 위한 의견을 자유롭게 적어주세요.

내 답변 _____

5. 응답자 일반정보

개인정보 제공 동의 후 정보입력

- 개인정보의 수집 · 이용목적
 - 조사 참여자에 대한 사례비 지급
 - 응답 결과에 대한 통계자료 작성
- 수집하는 개인정보의 항목
 - 나이, 가족구성, 거주지, 업무장소, 휴대전화번호
- 개인정보 보유 · 이용기간
 - 조사 종료후 3개월까지

본 개인정보 수집 및 이용에 대한 동의를 거부할 수 있습니다.
* 답례품은 모바일 편의집상품권으로 지급될 예정입니다.

a. 개인정보 수집에 동의해 주세요 *

- 동의
- b. 귀하의 출생년월을 적어주세요. (1967년 3월생이면 196703) *

내 답변 _____

c. 함께 사는 가족 구성원수 몇 명입니까?*

- 1 2 3 4 5

d. 가구 총소득은 얼마입니까? * (숫자만 적어주세요)

내 답변

e. 귀하의 거주지를 적어주세요. 예)중1동, 여월동, 옥길동 *

내 답변

f. 귀하의 휴대폰번호를 적어주세요. (-없이 숫자만 적어주세요, 적어주신 휴대폰 문자로 답례품이 지급되오니 정확하게 기재하여 주세요) *

내 답변

-설문에 참여하여 주셔서 감사합니다.-

2. 타지역 가사서비스 가사종사자 설문조사

안녕하십니까?
 본 설문조사는 가사서비스의 공공가사서비스사업 지원에 대한 연구를 위해 가사서비스 직종의 가사관리자를 대상으로 진행하는 설문입니다.
 귀하께서 주시는 응답은 공공일자리 정책제안을 위한 소중한 기초자료를 마련하는데 그 목적이 있습니다. 바쁘시더라도 성실하게 응답해주시면 감사하겠습니다.
 귀하가 응답하신 모든 내용은 통계법 제 33조에 의해 통계적으로만 이용되며, 일체 비밀이 보장됩니다.
 참여해주신 분께 감사의 뜻으로 CU모바일 상품권(2,000원)을 문자로 발송해드립니다.
 설문조사 마지막에 귀하의 휴대폰번호를 정확히 입력해주세요.
 본 조사와 관련하여 문의사항이 있으시면, 아래의 연락처로 연락주시기 바랍니다.
 2020년 8월
 김연희 /E-mail coopcare@naver.com, 032-719-8847

* 필수항목

1. 근로실태

1. 가사서비스 일을 시작하게 된 계기는 무엇입니까? *(복수 응답 가능)

- ① 비교적 쉽게 일을 시작할 수 있어서
- ② 현재의 조건으로 다른 일자리를 구하기 어려워서
- ③ 일하는 시간을 조절할 수 있어서
- ④ 다른 일자리에 비해 소득이 괜찮아서

- ⑤ 다른 일자리에 비해 안정적이어서
- ⑥ 일이 적성에 맞아서
- ⑦ 기타(1-1문항으로)

1-1. 1번 설문문항의 ⑦기타 내용을 적어주세요.

내 답변

2. 귀하가 일을 하시는 주된 목적은 무엇입니까?*

- ① 생계
- ② 부수입(여행, 학원비 등)
- ③ 보람
- ④ 기타

3. 귀하가 현재 일감을 얻는 경로는 어느 곳입니까? (복수 응답 가능) *

- 협동조합 및 비영리단체(우렁각시, 여성인력개발센터, YWCA, 희망나눔사회적협동조합)
- 플랫폼(대리주부, 미소, 청소연구소, 우렁각시 등의 플랫폼 앱)
- 직업소개소(가나, 현대인력 등의 파출직업소개소)
- 지인소개
- 기타(3-1번 문항에 입력)

3-1. 3번 설문문항의 기타 경로를 적어주세요.

내 답변

4. 귀하의 활동경력은 어느 정도 되십니까? *

- 1년미만
- 1년~2년
- 2년~3년
- 3년~4년
- 4년~5년
- 5년~6년
- 6년~7년
- 7년~8년
- 8년~9년
- 10년 이상

5. 귀하는 현재 가사업무의 하시는 일이 있습니까?(투표)*

- ① 있다 ② 없다

6. 귀하는 가사서비스 일을 하기 전에 다른 일을 가진 적이 있습니까? *

- 그렇다(6-1문항으로)
- 아니다

6-1. 가사 일을 하기 전에는 어떤 일을 하셨습니까?

내 답변

6-2. 그만둔 이유는 무엇입니까?

내 답변

7. 일주일에 방문하는 총횟수를 몇회입니까?*

- 1 2 3 4 5
- 6 7 8 9 10

10. 지난 3개월(5~7월) 월평균 수입은 얼마입니까? *

(숫자만 적어주세요, 월평균 40만원일경우 40)

내 답변

2. 교육현황

11. 귀하는 업무를 시작하기 전 교육을 받았습니까?*

- ① 그렇다(11-1문항으로) ② 아니다.

11-1. 교육이 업무에 도움이 되었습니까?*

- 매우 도움이 되었다
- 도움이 되었다
- 보통이다
- 도움이 안되었다
- 매우 도움이 안되었다.

12. 귀하는 아래 항목에서 취득하신 자격증이 있습니까? (복수 응답 가능) *

- 가사관련 자격증 (예)NCS가사관리전문가
- 정리수납전문가
- 음식관련 자격증 (예)한식조리사
- 요양보호사
- 기타 (12-1. 문항에 입력)
- 없음

12-1. 12번 문항의 기타자격증 종류를 적어주세요.

내 답변

3. 코로나 영향

13. 코로나 기간동안 방문 가구수 증감에 차이가 있습니까? (2020년 5~7월 기준) *

- 3~4곳 감소(13-1문항으로)
- 1~2곳 감소(13-1문항으로)
- 변화없음
- 1~2곳 증가
- 3~4곳 증가

13-1. 서비스를 중단한 대상은 누구입니까? ? *

- 고객
- 가사관리사

14. 코로나로 업무에 변화가 생겼습니까? *

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
재택근무 등으로 가정에 고객과 아이가 있음					
배달증가로 분리수거 배출업무 증가					
근무시간(4시간) 동안 마스크 착용					
살균청결 서비스 등의 추가서비스					

15. 코로나로 심리적 변화가 있습니까?*

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
고용 불안					
경제적 불안정					
제도장치 필요성					
방문시 감염위험					
고객 응대 어려움					

5. 응답자 일반정보

개인정보 제공 동의 후 정보입력

1. 개인정보의 수집 · 이용목적

- 조사 참여자에 대한 사례비 지급
- 응답 결과에 대한 통계자료 작성

2. 수집하는 개인정보의 항목

- 나이, 가족구성, 거주지, 업무장소, 휴대전화번호

3. 개인정보 보유 · 이용기간

- 조사 종료후 3개월까지

본 개인정보 수집 및 이용에 대한 동의를 거부할 수 있습니다.

※ 답례품은 모바일 편의점 상품권으로 지급될 예정입니다.

a. 개인정보 수집에 동의해 주세요 *

동의

b. 귀하의 출생년월을 적어주세요. (1967년 3월생이면 196703) *

내 답변

c. 함께 사는 가족 구성원수 몇 명입니까?*

1 2 3 4 5

d. 가구 총소득은 얼마입니까? * (숫자만 적어주세요)

내 답변

e. 귀하의 거주지를 적어주세요. 예)중1동, 여월동, 옥길동 *

내 답변

f. 귀하의 휴대폰번호를 적어주세요. (-없이 숫자만 적어주세요, 적어주신 휴대폰 문자로 답례품이 지급되오니 정확하게 기재하여 주세요) *

내 답변

-설문에 참여하여 주셔서 감사합니다-

3. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 서비스 이용자 설문조사

안녕하십니까?
 본 설문조사는 부천시노사민정협의회에서 주관하는 2020 작은연구 희망플랜 연구사업의 일환으로 일·가정양립지원을 위한 부천시 공공가사서비스사업인 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스 지원사업 서비스 이용자를 대상으로 진행하는 설문입니다.

귀하께서 주시는 응답은 부천시 공공일자리 정책제안에 있어 소중한 기초자료를 마련하는데 그 목적이 있습니다. 바쁘시더라도 신중하고 성실하게 응답해주시면 감사하겠습니다.

귀하가 응답하신 모든 내용은 통계법 제 33조에 의해 통계적으로만 이용되며, 일체 비밀이 보장됩니다.

참여해주신 분께 감사의 뜻으로 CU모바일 상품권(5,000원)을 문자로 발송해드립니다.

설문조사 마지막에 귀하의 휴대폰번호를 정확히 입력해주세요.

2020년 8월
 김연희 /E-mail coopcare@naver.com, 032-719-8847

*** 필수항목**

귀하가 지원받는 사업은 무엇입니까? *

- 부천시 워킹맘 가사서비스
- 부천시 워라벨 가사서비스

현재까지 이용하신 기간은 몇 개월입니까? *

- 3개월 미만
- 3~6개월
- 6~9개월
- 9~12개월
- 12개월 이상

1. 이용 현황

1. 부천시 워킹맘·워라벨 가사서비스지원사업을 어떤 경로로 알게 되었습니까? 경로를 모두 체크해주세요. *

- 인터넷 검색(블로그 등)
- 맘카페
- SNS(페이스북, 인스타그램)
- 관공서(주민센터, 부천시청, 여성회관 등)
- 어린이집 학교 알림
- 리플렛, 현수막
- 지인
- 기타 (1-1문항으로)

1-1. 본 지원사업을 알게 된 기타 경로를 적어주세요.

내 답변

2. 본 지원사업을 신청한 동기의 정도 어떠합니까? *

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
가사부담 절감					
공공가사서비스 신뢰					
비용 경제성					
신청자격 부합					

3. 귀하는 본 지원사업 신청 전에 다른 가사서비스를 이용한 경험이 있습니까? *

- 있다
- 없다

4. 귀 가정의 평소 욕실 청소 주기는 어떻게 됩니까? *

- 매일
- 격일간격
- 일주일 2회
- 일주일 1회
- 일주일 이상 간격

5. 귀 가정의 가사업무량은 서비스시간(4시간)에 비해 어떠하다고 생각하십니까? *

- 매우 많다
- 많은 편이다
- 보통이다
- 없는 편이다
- 거의 없다

6. 귀하는 가사서비스를 제공받는 기간 동안 가사관리사의 변경을 요청한 경험이 있습니까? *

- 있다
- 없다

2. 참여만족도

9. 가사서비스가 귀하의 생활의 질 향상에 도움이 되셨습니까?

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
양육 등 돌봄 시간 증가					
정기적인 청결 관리					
가족관계 좋아짐					
가사업무 감소					
심리적 행복감 향상					

10. 본 지원사업으로 방문하는 가사관리사에 대해 얼마나 만족하십니까? *

구분	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
관리사 친절도					
인력 교체 만족					
제공시간 준수					
관리사 전문성					
소속기관 관리					

11. 가사서비스 영역 중 가장 만족하는 영역을 선택해주세요. (우선순위 1, 2순위) *

항목	바닥청소	욕실청소	주방청소	빨래	분리수거 배출	반찬
1순위						
2순위						

12. 신청 및 선정 방법에 대해 얼마나 만족하십니까? *

항목	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
서비스 신청절차					
서비스 이용기간					
정보접근성					
이용자의 선택권					

3. 개선사항

13. 본 가사서비스 이용하시면서 어떤 지원이 필요하다고 생각되십니까?*

항목	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
이용대상에 대한 기준 확대					
이용 기간(1년)의 확대					
이용 횟수(주1회) 확대					

14. 본 지원사업에서 다음의 내용이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

항목	전혀 필요하지않음	필요하지 않음	보통	필요함	매우 필요함
관리사 직무교육					
이용 매뉴얼					
관리사 처우개선					
관리사 직무준수					

15. 본 지원사업 종료 후 가사서비스 이용을 지속할 의사가 있다면, 본인부담금 허용 범위는 얼마까지인가요? *

- 서비스 이용 의사 없음
- 회당 1만원
- 회당 2만원
- 회당 2만5천원
- 회당 3만원

16. 부천시 워킹맘·워라밸 가사서비스의 개선사항에 대해 자유롭게 적어주세요.

내 답변

4. 응답자 일반정보

개인정보 제공 동의 후 정보입력

1. 개인정보의 수집·이용목적
 - 조사 참여자에 대한 사례비 지급
 - 응답 결과에 대한 통계자료 작성

2. 수집하는 개인정보의 항목
 - 나이, 가족구성, 거주지, 업무장소, 휴대전화번호

3. 개인정보 보유·이용기간
 - 조사 종료후 3개월까지

본 개인정보 수집 및 이용에 대한 동의를 거부할 수 있습니다.
 ※ 답례품은 모바일 편의점 상품권으로 지급될 예정입니다.

- a. 개인정보 수집에 동의해 주세요 *
 동의
- b. 귀하의 가족수는 몇 명입니까? *
 1 2 3 4 5
- c. 자녀수는 몇 명입니까? *
 1 2 3 4 5
- d. 귀하의 거주지를 적어주세요. 예)중1동, 여월동, 옥길동 *

내 답변

- e. 귀하는 맞벌이십니까? *
 그렇다
 아니다
- f. 귀 가정의 월평균 소득수준은 어떻게 됩니까? *
 200만원 이하
 200~300만원
 300~400만원
 400~500만원
 500~600만원
 600만원 이상
- g. 거주지 평수는(실평수 기준) 몇 평입니까? *
 10평 이하
 20평 이하
 20~30평 이하
 30~40평 이하
 40평 이상

h. 귀하의 휴대폰번호를 적어주세요. (-없이 숫자만 적어주세요, 적어주신 휴대폰 문자로 답례품이 지급되오니 정확하게 기재하여 주세요) *

내 답변

-설문에 참여하여 주셔서 감사합니다-

사랑,
노망

부천시노사민정협의회