

서울시, 일·생활균형 위해 가사서비스 제공하고 가사근로자 경력 형성이 가능한 체계 구축할 필요

인구·가구 구조 변화 때문에 가사서비스 수요·공급도 여러 형태로 분화

여성의 경제활동 참여가 늘어나면서 맞벌이 가구가 증가하고, 고령화 속도가 빨라지는 등 인구·가구 구조의 변화에 따라 가정의 비시장 노동을 대신해주는 가사서비스에 지출을 늘리는 방향으로 소비형태가 변화하였다. 1990년대까지는 6세 미만 자녀가 있으면서 소득분위가 높은 가구에서 주로 소비가 많았지만, 가구 분화와 고령화의 영향으로 2000년대부터는 전 분위에 걸쳐 지출이 확대되었다. 이러한 소비패턴의 변화는 가사서비스와 같은 저부가가치 서비스업의 노동수요 증가로 이어졌다. 기존에는 중개기관이 가사서비스 이용자와 근로자를 연결하였지만, 최근에는 디지털 기술이 서비스산업에 접목하면서 거래 방식도 분화되었다. 기존의 운영방식인 비영리단체 또는 유료 직업소개소의 중개 외에도 온라인 플랫폼의 가사서비스 앱을 활용한 중개방식, 그리고 중개업체 없이 이용자와 근로자가 직거래하는 방식 등이 있다.

가사서비스 시장, 플랫폼과 동반성장… 노동강도·성별직종분리 심화 ‘문제’

통계청에 따르면 가사서비스 결제금액은 2017년 기준 7조 5천억 원이고 2019년에는 2017년보다 214% 증가하였다. 2019년 추정 근로자 규모는 공식부문 20만~40만 명, 비공식 부문까지 포함 시 최대 60만 명이다. 통계청의 2020년 하반기 지역별 고용조사에 따르면 가사근로자는 전국 10만 5천 명, 서울시 3만 8천 명이었다. 전통적인 가사서비스 시장에서의 거래는 축소되고 플랫폼 시장으로 이동하는 양상이다. 직업소개소가 중개하는 기존의 시장은 근로자가 고령화되고 인력공급이 원활하지 않다. 그 대신 가사서비스 플랫폼 시장은 온·오프라인 연계(Online to Offline; O2O) 시장과 함께 성장하여 이용자와 근로자 모두 원하는 시간을 선택하거나 원하는 항목을 선

택할 수 있도록 서비스가 세분화하였다. 하지만 가사서비스 시장은 기술 발전과 규모의 경제가 발생하면서 온디맨드(on demand: 수요가 모든 것을 결정하는 시스템)화되고 이용자의 평가시스템이 강조되었다. 이로 인해 근로자는 더 좋은 평점을 얻기 위해 추가 노동을 수행하여 노동강도가 심해지고, 이용자의 여성 선호가 분명해 성별 직종분리가 정체되어 있다.

비공식근로자 포괄하는 가사근로자법 제정 불구 플랫폼시장은 고려 못 해

이 연구에서 가사서비스는 가정 내 청소, 세탁, 육아 등의 서비스를 제공하는 활동을 포괄한다. 그러므로 가사근로자는 가정 내에서 이러한 서비스를 제공하는 사람을 의미하는데, 예를 들면 가사도우미, 베이비시터, 산모도우미 등이다. 베이비시터와 산모도우미는 바우처가 제공되는 서비스로 공식적으로 인정받는 영역인 반면, 가사도우미는 비공식 부문이다. 즉, 가사근로자는 공식근로자(베이비시터, 산모도우미)와 비공식근로자(가사도우미)가 혼재한다. 가사근로자법은 다른 법에서 포괄하지 못하는 비공식근로자를 포괄하는 것이 목적이다. 하지만 이 법은 18대 국회에서 처음 발의된 후 폐기와 발의가 반복되다가 10년 만에 만들어진 관계로 그사이에 등장한 플랫폼 시장을 고려하지 못하고 있다. 그 결과 가사근로자가 노조를 결성하더라도 교섭 상대가 없고, 플랫폼 계약에는 표준약관이 필요한 실정이다.

가사근로자 “안정된 일자리, 퇴직금 등 사회적 안전망, 직업으로 인정 요구”

가사근로자법이 제정되면서 가사서비스 근로자는 근로자로 인정받게 되었다. 하지만 가사서비스를 공식영역으로 이끌고 제도화하려면 가사서비스를 직업으로 인정할 필요가 있다. 가사서비스 실태조사 결과, 가사근로자는 안정된 일자리와 퇴직금·주휴수당·유급휴가 보장, 4대 보험 가입 등 사회적 안전망을 요구하고 있었다. 자기계발 측면에서는 가사서비스 관련 교육훈련과 관련 자격증 취득을 원하고 가사서비스 업무의 사회적 인식 전환도 요구한다. 단, 선행연구와 전문가 자문의견에 따르면 4대 보험 가입을 원하지 않는 경우도 있는데, 이미 가족의 피부양자 자격으로 의료보험을 제공받고 있거나 저소득 자격 유지를 위해 소득 공개를 원치 않는 경우가 해당한다. 이처

럼 가사근로자는 특수형태근로근로자처럼 근로 유형, 원하는 근무와 계약 방식이 제각기 달라서 직고용만으로는 요구하는 것을 모두 충족하기 어렵다. 이들의 경력과 능력만으로 경력 경로를 구축하는 것도 쉽지 않다. 이들의 주된 업무공간이 개별 가정이기 때문에 접근 방식을 고민할 필요가 있다. 특히, 비공식 시장을 제도 안으로 끌어들이려면 간병인, 요양보호사, 아이돌보미 같이 가사서비스의 정의를 명확히 하고 숙련 수준별 경력체계를 구축해야 한다.

가사서비스 이용자, 입법화로 비용부담 증가 불가피 속 신뢰보장·분쟁해결 기대

가사근로자법 제정의 목적은 고용개선이다. 하지만 지나치게 고용개선에 초점을 맞추면 시장단가가 높아지는데, 이용자 실태조사에서도 가사근로자법 제정과 직고용 확대로 이용자의 비용 증가를 우려하고 있음을 알 수 있었다. 또한, 신뢰보장과 분쟁해결 요구도 높았다. 이용자의 신뢰와 만족도를 높이려면 가사근로자의 신원보증과 인증기관의 서비스 품질에 대한 관리, 실제 환경과 옵션 변동에 대처할 수 있는 표준화 매뉴얼 마련이 필요하다. 한편, 코로나19 완화 및 종식 후에도 맞벌이 가구 및 돌봄이 필요한 가구를 중심으로 가사서비스 수요 확대가 예상되므로 서비스 제공 확대를 위한 방안도 모색이 필요하다.

건설근로자 기능등급제 빌려 가사근로자 임금 정하고 직접고용 목표 명확해야

국가직무능력표준(National Competency Standards, 이하 NCS)은 여러 산업현장에서 요구되는 직무 능력을 표준화하고 있는데, 가사서비스 부문도 NCS를 활용한 가사관리 전문가 과정이 있지만, 시장체계나 임금에는 적용되지 못하고 있다. 따라서 건설근로자 기능등급제를 차용하면 단계별로 임금 수준을 책정할 수 있다. 단, 자격증이나 포상은 돌봄 영역에 제한적인 수준이므로 가사관리 부분은 경력개발을 위한 프로그램 개발이 필요하다. 한편, 가사근로자의 직접고용은 사회서비스원의 직접고용 방식을 고려하되, 당장은 직고용의 규모 확대보다는 공공부문의 신뢰 향상 측면에서 접근할 필요가 있다. 소수이더라도 직접 우수 근로자를 선별해 양성하여 서비스 품질 개선과 직접고용을 통한 고용 안정의 실효성을 확보하는 것부터 시작해야 한다.

서울시, 일·생활 균형 위해 가사서비스 제공하고 지원센터, 인증기관 등 관리

경기도는 일·생활 균형 차원에서 가사서비스 지원 사업을 하고 있다. 서울시는 기존 복지지원 정책에서 나아가 서울시 근로자의 '워라벨'(일과 삶의 균형, work-life balance의 준말)을 위해 가사서비스 지원을 보편적인 정책으로 확대할 필요가 있다. 이에 따라 우수 중소기업(강소기업, 여성고용우수기업)의 맞벌이 근로자 가구를 지원하거나, 다자녀 가구·자녀연령이 낮은 가구 또는 가족의 돌봄과 관리가 필요한 1인 가구는 소득 제한 없이 지원하는 방안을 고려할 수 있다. 한편, 서울시는 근로자 신원 보증, 경력 개발, 근로환경 개선을 위한 구체적인 정책 마련이 필요하다. 이를 위해 시스템을 갖추지 못한 소규모 직업소개소에 표준계약서 보급을 지원하고 정책 홍보, 고용보험 제도, 교육, 분쟁해결 등을 해주는 전담 지원센터를 마련할 필요가 있다. 아울러 신원 보증과 근로환경 보장은 인증기관이 담당하되 서울시는 인증기관 관리를 담당하는 방식도 고려할 필요가 있다.

