



# 2022 가사서비스 제공기관 컨설팅 우수사례



Ministry of Employment and Labor



고용노동부



2022  
가사서비스  
제공기관 컨설팅  
우수사례



## CONTENTS

<b>정부 인증 가사서비스 개요</b>	04
01 비영리 가정관리사 사회적협동조합	09
02 영리 든든피플주식회사	21
03 비영리 사회적협동조합 성동행복한돌봄	31
04 비영리 사회적협동조합 원주행복한돌봄	43
05 영리 조은사람들 주식회사	55
06 영리 주식회사 가사앤육아	65
07 영리 주식회사 가온	77
08 영리 주식회사 아이맘케어	87
09 영리 주식회사 유라이프	97
10 비영리 케어믹스 사회적협동조합	111
11 영리 홈텔리어 주식회사	119
12 비영리 희망나눔 사회적협동조합	131

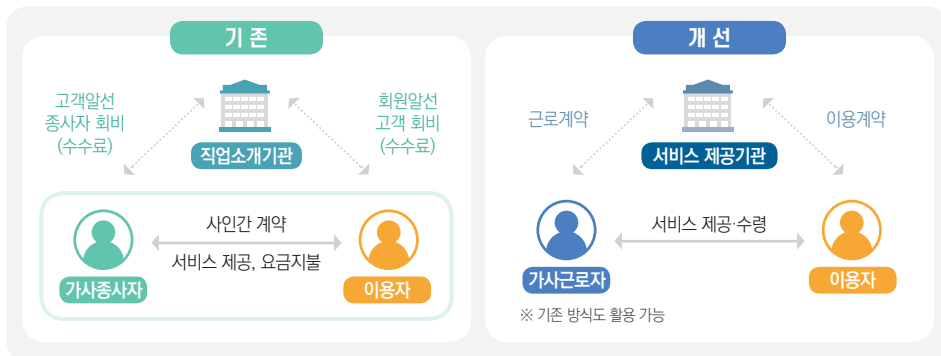
# 정부 인증 가사서비스 개요

## 제도 도입의 배경

- 그동안 “직업소개” 형태로 운영되면서 노동법 사각지대에 있던 가사서비스 시장을 “직접고용” 형태로 전환하여 양질의 일자리 창출, 가사근로자의 고용안정 및 근로조건 향상을 도모하려는 취지로 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」이 제정·시행되었습니다.(’22. 6. 16 시행)
- 양질의 가사서비스 시장 활성화는 가사근로자 보호는 물론 여성경제활동을 촉진시켜 맞벌이 가구의 일·가정 양립과 저출생·인구 대책에도 기여할 수 있습니다.

## 제도의 주요 내용

- 정부로부터 인증을 받은 법인(가사서비스 제공기관)이 가사근로자를 직접 고용하고, 가사서비스를 이용하려는 고객과는 이용계약을 체결하게 되며, 가사근로자는 해당 법인의 직원으로서 이용계약에 따라 고객에게 서비스를 제공하게 됩니다.
- (정부인증) 고용노동부장관은 법령요건을 갖추어 인증신청한 법인을 “가사서비스 제공기관”으로 인증합니다.
- (근로계약) 가사서비스 제공기관은 가사근로자를 직접 고용하며, 근로계약을 체결 할 때 임금, 최소근로시간, 유급휴일, 연차유급휴가에 대한 사항 등을 명시하고 서면으로 교부합니다.  
\* 다만 가사서비스의 특성 등을 고려하여 최소근로시간(주 15시간) 보장 및 유급휴일·휴가 등 특례 규정(제15조, 제16조)
- (이용계약) 가사서비스 제공기관은 이용자와 가사서비스 종류 및 시간, 휴게시간, 이용요금과 산정 기준, 안전 및 안전사고로 인한 손해배상 등이 포함된 이용계약을 서면으로 체결합니다.



## 가사서비스 제공기관 인증 요건

- 가사서비스 제공기관으로 인증받기 위해서는,
  - ① 「민법」, 「상법」 또는 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인이어야 하고,
  - ② 가사근로자를 5명 이상 직접 고용하여 4대 사회보험에 가입하고 최저임금 이상을 지급해야 하며,
  - ③ 인적·물적 손해배상 수단과 고충처리요청수단을 갖추고,
  - ④ 그 밖에 운영에 필요한 기본요건(관리인력, 10제곱미터 사무실, 5천만원의 자본금 등)을 갖추어서, 고용노동부 홈페이지 민원마당 또는 고용노동부 지방관서 고용관리과에 인증 신청을 해야 합니다.

## 정부 인증 가사서비스의 주요 특징

- 정부가 인증한 법인에서 직접 고용한 직원이 서비스를 제공하게 되므로, 서비스 이용자는 믿을 수 있는 서비스를 제공받을 수 있으며, 이용요금이 투명하게 공개되고, 손해배상 수단 구비, 서비스 이용자 비밀보호 등의 제도도 갖추어져 있습니다.

- ✓ 인증기관은 민법·상법 등 법률에 따라 설립된 법인으로 한정
- ✓ 가사근로자는 위 법인에 직접 고용된 근로자 (5인 이상 직접고용)
- ✓ 서비스 중 안전사고 등으로 인한 인적·물적 손해배상 수단 구비
- ✓ 인증기관의 대표자·임원은 법정 결격사유가 없을 것
- ✓ 만 12세 이하 아동을 보호·양육하는 가사근로자는 정신질환, 마약, 형사처벌 관련 취업제한 등 결격사유에 해당하지 않을 것
- ✓ 서비스 종류·내용, 이용요금 산정기준 및 이용 절차 등 공개('가사랑' 누리집)
- ✓ 제공기관 및 가사근로자는 업무상 알게 된 이용자의 비밀을 누설하거나 업무 목적 외의 용도에 사용할 수 없음

## 정부 인증제도의 기대효과

- 가사근로자는 4대 사회보험, 최저임금, 퇴직금과 더불어 유급휴일 및 연차유급휴가 등 노동법상의 권리가 보장되며, 나중에 실업 상태가 되었을 때 실업급여를 지급받을 수도 있습니다.
- 가사서비스 제공기관은 사회보험료 지원, 부가가치세 감면 등을 받을 수 있고, 인증을 위한 컨설팅도 무료로 받을 수 있습니다.
- 가사서비스 이용자는 정부 인증기관으로부터 믿을 수 있는 가사서비스를 이용할 수 있게 됩니다.



## 정부 인증 가사서비스 제공기관 현황

(2022. 12. 31. 기준)

연번	사업장명	소재지	전화번호
1	주식회사 유라이프	서울 서초구	1688-3451
2	(주)유니메오	서울 서초구	1588-5791
3	(주)통인에이치앤씨	서울 서초구	02-3461-0123
4	(주)참사랑씨앤이	서울 서초구	02-3473-0560
5	(주)홈스토리생활	서울 강남구	02-6204-4822
6	사회적협동조합 성동행복한돌봄	서울 성동구	02-463-0029
7	홈텔리어 주식회사	서울 용산구	02-6261-5577
8	(주)휴브리스	서울 마포구	02-2135-2296
9	사회적협동조합 행복한돌봄	서울 영등포구	02-785-3238
10	사회적협동조합 강서나눔돌봄센터	서울 영등포구	02-2065-1584
11	든든피플 주식회사	서울 강서구	02-842-8797
12	주식회사 효심홈케어	서울 양천구	02-2608-8288
13	한살림서울돌봄사회적협동조합	서울 도봉구	02-6956-6890
14	소망협동조합	서울 구로구	02-859-9110
15	주식회사 가사앤육아	인천 연수구	1533-1205
16	청솔돌봄 사회적협동조합	인천 남동구	032-425-0630
17	함께동행 사회적협동조합	인천 남동구	032-710-6802
18	조은사람들	인천 계양구	032-572-2004
19	(주)나눔과돌봄	경기 부천시	032-323-9264
20	희망나눔사회적협동조합	경기 부천시	032-323-9408
21	주식회사온케어구리	경기 구리시	031-569-6624
22	주식회사 아이맘케어	경기 고양시	1877-8338
23	주식회사 동부케어	경기 화성시	031-221-3511
24	주식회사 돌봄세상	경기 수원시	031-221-9238
25	(주)도우누리안양돌봄센터	경기 안양시	031-443-1591
26	가정관리사 사회적협동조합	경기 안산시	031-495-6840
27	(주)안산돌봄센터	경기 안산시	031-475-4833
28	사회적협동조합 원주행복한돌봄	강원 원주시	033-732-1111
29	사회적협동조합품애	부산 부산진구	051-866-0300
30	(사)부산돌봄사회서비스센터	부산 사하구	051-715-0541
31	협동조합 리본	부산 동래구	051-528-1007
32	양산행복한돌봄사회적협동조합	경남 양산시	055-366-9797
33	주식회사 인서치	전북 전주시	1566-3345
34	케어믹스 사회적협동조합	세종특별자치시	1833-2633
35	주식회사 가온	충북 청주시	043-287-9091



## 지방고용노동관서 연락처

연번	관서명	관할구역	연락처
1	고용노동부	-	1350(고객상담센터)
2	서울지방고용노동청	서울특별시 중구, 종로구, 동대문구, 서초구	02-2250-5815
3	서울강남지청	서울특별시 강남구	02-3465-8409
4	서울동부지청	서울특별시 성동구, 광진구, 송파구, 강동구	02-2142-8508
5	서울서부지청	서울특별시 용산구, 마포구, 서대문구, 은평구	02-2077-6116
6	서울남부지청	서울특별시 영등포구, 양천구, 강서구	02-2639-2344
7	서울북부지청	서울특별시 중랑구, 노원구, 강북구, 도봉구, 성북구	02-950-9731
8	서울관악지청	서울특별시 관악구, 구로구, 금천구, 동작구	02-3282-9125
9	충부지방고용노동청	인천광역시 중구, 동구, 남구, 연수구, 남동구, 미추홀구, 옹진군	032-460-4512
10	인천북부지청	인천광역시 부평구, 계양구, 강화군, 서구	032-540-5726
11	부천시청	경기도 부천시, 김포시	032-320-8985
12	의정부지청	경기도 의정부시, 포천시, 구리시, 남양주시, 동두천시, 연천군, 양주시, 강원도 철원군	031-850-7714
13	고양지청	경기도 고양시, 파주시	031-931-2908
14	경기지청	경기도 수원시, 화성시 동탄면, 동탄 1~3동, 병점 1~2동, 진안동, 반월동, 용인시	031-259-0352
15	성남지청	경기도 성남시, 광주시, 양평군, 이천시, 여주군, 하남시	031-788-1594
16	안양지청	경기도 안양시, 과천시, 광명시, 의왕시, 군포시	031-463-7385
17	안산지청	경기도 안산시, 시흥시	031-412-1908
18	평택지청	경기도 평택시, 오산시, 안성시	031-646-1134
19	강원지청	강원도 춘천시, 화천군, 홍천군, 양구군, 인제군, 경기도 가평군	033-269-3563
20	강릉지청	강원도 강릉시, 동해시, 속초시, 고성군, 양양군	033-650-2536
21	원주지청	강원도 원주시, 횡성군	033-769-0832
22	태백지청	강원도 태백시, 삼척시	033-550-8605
23	영월출장소	강원도 영월군, 정선군, 평창군	033-371-6212
24	부산지방고용노동청	부산광역시 중구, 동구, 서구, 영도구, 남구, 부산진구, 연제구, 사하구	051-860-2152
25	부산동부지청	부산광역시 동래구, 금정구, 수영구, 해운대구, 기장군	051-559-6693

연번	관서명	관할구역	연락처
26	부산북부지청	부산광역시 북구, 사상구, 강서구	051-330-9933
27	창원지청	경상남도 창원시, 함안군, 의령군, 창원군	055-239-6523
28	울산지청	울산광역시	052-228-1821
29	양산지청	경상남도 김해시, 밀양시, 양산시	055-370-0981
30	진주지청	경상남도 진주시, 사천시, 산청군, 거창군, 함양군, 합천군, 하동군, 남해군	055-760-6547
31	통영지청	경상남도 통영시, 고성군, 거제시	055-650-1939
32	대구지방고용노동청	대구광역시 중구, 수성구, 북구, 동구, 경상북도 군위군, 경산시, 영천시, 청도군	053-605-6330
33	대구서부지청	대구광역시 남구, 서구, 달서구, 달성군, 경상북도 고령군, 칠곡군, 성주군	053-605-9014
34	포항지청	경상북도 포항시, 경주시, 영덕군, 울릉군, 울진군	054-271-6773
35	구미지청	경상북도 구미시, 칠곡군(석적읍 중리 국가산업단지), 김천시	054-450-3576
36	영주지청	경상북도 영주시, 봉화군, 문경시, 상주시	054-639-1172
37	안동지청	경상북도 안동시, 예천군, 의성군, 청송군, 영양군	054-851-8017
38	광주지방고용노동청	광주광역시, 전라남도 나주시, 화순군, 곡성군, 구례군, 담양군, 장성군, 영광군, 함평군, 제주	062-975-6272
39	전주지청	전라북도 전주시, 남원시, 무주군, 장수군, 진안군, 완주군, 임실군, 순창군, 정읍시	063-240-3316
40	익산지청	전라북도 익산시, 김제시	063-839-0004
41	군산지청	전라북도 군산시, 부안군, 고창군	063-450-0513
42	목포지청	전라남도 목포시, 신안군, 진도군, 무안군, 영암군, 해남군, 장흥군, 강진군, 완도군	061-280-0108
43	여수지청	전라남도 순천시, 보성군, 고흥군, 여수시, 광양시	061-650-0112
44	대전지방고용노동청	대전광역시, 충청남도 금산군, 공주시, 논산시, 계룡시, 세종특별자치시	042-480-6243
45	청주지청	충청북도 청주시, 진천군, 괴산군, 보은군, 증평군, 옥천군, 영동군	043-299-1113
46	천안지청	충청남도 천안시, 당진시, 예산군, 아산시	041-560-2871
47	충주지청	충청북도 충주시, 제천시, 단양군, 음성군	043-840-4023
48	보령지청	충청남도 보령시, 서천군, 부여군, 홍성군, 청양군	041-930-6215
49	서산출장소	충청남도 서산시, 태안군	041-661-5622

CHAPTER.

# 01

## 가정관리사 사회적협동조합

Housekeeping Service Provider



# 01

## 가정관리사 사회적협동조합



### 기관정보

설립연도

2015년

대표

김재순

대표전화

(031) 495-6840

홈페이지

www.ashomecare.or.kr

주소

경기 안산시 단원구 인현중앙길 29, 203-1호(고잔동)



### 주요사업

- 가사관리 서비스: 환기 및 청소준비, 세탁, 주방청소, 바닥청소, 화장실 청소 등 가정 내 청소
- 정리수납 서비스: 옷장, 서랍장, 베란다, 냉장고 및 싱크대 정리수납, 고객요청에 의한 공간 정리수납 등
- 영유아 서비스: 우유·이유식·간식 먹이기, 젓병소독·기저귀 갈기·목욕 등 위생관리, 연령에 맞는 놀이지도 및 책 읽어주기, 학습지도 및 정리정돈



### 주요 연혁

- 2001. 02. 안산양지자활지역자활센터(前 자활후견기관)의 일손파견사업단
- 2002. 01. 전문가정관리 생산자협동조합 창립
- 2004. 02. 전문가정관리사 공동체 창립총회
- 2004. 04. 전문가정관리사협회 공동체 개소(안산시 인정자활기업)
- 2005. 03. 노동부 사회적일자리 저소득맞벌이가정 가사·보육지원사업 시행
- 2005. 11. 전국가정관리사협회 안산지부 창립 총회
- 2011. 07. 가정관리사협회 한부모가정 가사서비스 진행
- 2014. 03. 전문가정관리사협회 일·가정양립지원사업 가사서비스 진행
- 2014. 09. 전문가정관리사 사회적협동조합 창립 총회
- 2014. 12. 가정관리사 사회적협동조합 인가(여성가족부)로 법인전환
- 2016. 12. 경기도 예비사회적기업 지정
- 2019. 05. 사회적기업 인증(제2019-053호)
- 2022. 07. 가사서비스 제공기관 인증(고용노동부)



### 주요 성과

· 가정관리사 사회적협동조합은 2005년 '전국가정관리사협회 안산지부'라는 비영리 조직을 시작으로 자활기업을 거쳐 2014년 가정관리사 사회적협동조합을 설립했습니다. 이후 사회적기업 인증을 받고 현재 청소전문기업으로 운영하고 있습니다.

## ABOUT COMPANY



가정관리사 사회적협동조합은 비영리 가사서비스전문기업으로 안정적인 일자리를 만들어가기 위해 안산지역의 여성들이 모여 설립한 경제공동체입니다. 지역사회 취약계층 및 중장년 여성들에게 일자리를 제공함으로써 지역사회 복지에 기여하고, 자활기업이나 사회적협동조합으로서 조합원들에게 안정적인 일자리 제공을 통해 자주적 경제/생활공동체를 이루고자 하는, 공익성이 강한 사회적 경제조직입니다.

일반적으로 가사 일은 누구나 할 수 있는 일, 적당히 할 수 있는 일로 생각되어 왔으나 이제 가사일도 일반 가사관리, 가정보육, 산후관리 등으로 세분화되고 영역별로 전문화되고 있습니다.

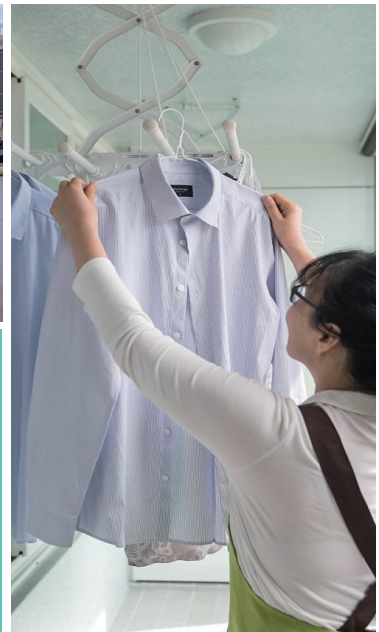
가정관리사 사회적협동조합은 이러한 고객의 전문화 요구에 맞추어 전문 교육 시스템을 갖추고 직업교육과 인성교육을 이수한 가정관리사가 체계적인 서비스로 가정의 가사 및 돌봄을 지원하고 있습니다.



## 가정관리사 사회적협동조합



66  
고객의 요구에 맞추어  
전문 교육 시스템을 갖추고  
직업교육을 이수한  
가정관리사 양성  
99



66  
자주적 경제/생활공동체를  
이루고자 하는, 공공성이 강한  
사회적 경제조직입니다.  
99



## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

“가정관리사 사회적협동조합은 ‘가사서비스’에서 시작했습니다. 현재는 ‘가사서비스’ 뿐만 아니라 건물위생관리청소, 매트리스 소독, 소독방역업까지 사업을 확장하여 운영하고 있습니다. 나아가 가사서비스 종사자들의 처우개선을 위한 지속적인 활동을 해오고 있습니다. 매년 다른 단체들과 함께 국제가사노동자의 날에 맞춰 캠페인과 인식개선운동을 전개하여 관리사의 권익증진을 위해 애쓰고 있으며 이러한 과정에서 가사서비스 제공기관 인증신청은 당연한 과정이었습니다.” - 김재순 대표 인터뷰

가정관리사 사회적협동조합은 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」(이하 ‘가사근로자법’)이 제정되기 전부터 가사서비스에 종사하는 노동자들의 권리증진에 목소리를 내온 조직으로, 제공기관 인증 컨설팅을 처음 시작할 때부터 제공기관 인증 의지가 확고하였음은 물론, 나아가 더 많은 가사서비스 제공기관 육성 지원 의사도 드러내었습니다. 특히, 가사서비스 시장 활성화를 위한 가사근로자의 구체적인 노동조건이나 이용계약의 틀을 마련하려는 목적도 뚜렷하여 더욱 질 좋은 컨설팅 성과를 도출할 수 있었습니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“현재 가정관리사 사회적협동조합에 속해있는 가정관리사의 안정적인 일자리 마련을 준비하면서, 안산지역의 ‘전국가정관리사협회 안산지부’ 소속으로 활동하고 있는 가정관리사를 주축으로 2011년부터 가사서비스를 제공하고 있었습니다. 컨설팅을 통해 앞으로 어떻게 추가적으로 가정관리사의 일자리를 마련하고 고용을 확대할지 논의했고, 관리자 1인 배치 시 최소 몇 명의 가정관리사를 고용해야 하는지 등 운영비에 대해서도 고민할 수 있는 자리가 되었습니다.” - 김재순 대표 인터뷰

가정관리사 사회적협동조합은 가사서비스 제공기관 컨설팅 신청 당시 가사근로자를 5~6명 정도 고용하고 있었으나, 추가 고용 계획을 구상하고 있는 단계였습니다. 추가 고용을 하려면 고용에 따른 인건비 계획, 관리인력 채용 여부, 임금 책정에 대한 고려가 필요하고, 이는 다시 서비스 단가 책정으로 이어지므로 컨설팅 과정에서 상호논의를 통하여 현실적인 고용계획의 수립, 인건비/운영비 예산 수립의 기준을 잡아 나갔습니다.

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“컨설팅을 통해 임금설계 및 근로계약서 작성 등을 합법적인 기준에 맞춰 준비할 수 있었습니다. 기존 표준근로계약서를 참고하더라도 가사서비스 제공기관의 상황에 맞는 내용으로 서식을 맞춰가기에 오랜 시간이 소요될 수 있었지만, 이러한 부분이 쉽게 해결되었습니다.” - 김재순 대표 인터뷰

컨설팅을 진행하면서 기관과 가사근로자에 모두 긍정적인 효과를 거두기 위해 ‘가사근로자에 적용되어야 하는 임금설계’에 대한 많은 검토가 이루어졌습니다. 특히, 가사근로자에게는 유급휴일, 연차유급휴가 등이 적용되므로 기관으로서는 예상하지 못한 인건비의 증가로 이어질 수 있어, 가사근로자에게도 기관 인증으로 인하여 단가가 올라갔다는 인식을 줄 수 있는 방안을 검토했습니다. 그 결과 현실적인 서비스 요금 단가의 반영(단가의 인상)이 이루어졌고, 가사근로자는 사회보험제도의 적용을 받게 되어, 기관과 가사근로자가 모두 상생할 수 있는 기반이 마련되었습니다.

“가사서비스 제공기관 인증 후 서비스 요금 단가가 인상되고 임금도 인상되었습니다. 하지만 사회보험을 적용하면서 근무시간 대비 실수령액은 조금 줄어든 상황이기도 합니다. 그래도 정부인증 가사서비스 제공기관에서 일을 하다 보면 처우와 근로조건 등에서 근로자를 위해 힘써줄 것 같아 계속해서 함께하고 싶습니다.” - 가사근로자(송OO) 인터뷰

### 3 정부 인증관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“인증서류 작성하는 부분은 어렵지 않았고, 다만 시스템이 아직 초기이다보니 신청하는 과정에서 약간의 어려움이 있었지만 컨설팅을 통해 쉽게 해결할 수 있었습니다.” - 김재순 대표 인터뷰

가사서비스 제공기관 인증을 위하여 제출해야 하는 서류가 여러 가지이다 보니, 이를 누락하거나 의미를 오해하여 잘못 기재하는 상황이 종종 발생하므로, 가사서비스 제공기관 컨설팅 과정에서는 반드시 마지막에 인증서류 검토가 필요했습니다. 가정관리사 사회적협동조합은 컨설팅 신청 당시 이미 비영리법인으로 인증요건을 일부 갖추고 있는 상황이었고, 그 외 가사근로자 고용 계획이나 고충처리수단의 마련은 컨설팅 과정에서 충분한 논의를 통하여 해결할 수 있었습니다.

“가사서비스 제공기관 인증 단계에서 제출할 서류가 많거나 입력해야 할 내용이 많다고 어려워하는 경우가 있는데, 가정관리사 사회적협동조합의 경우에는 이미 상당수 인증요건을 충족하고 있었고 부족한 부분은 컨설팅 과정에서 보완을 모두 마쳤기 때문에 인증 신청서의 작성과 서류 준비가 매우 원활했습니다.” - 컨설턴트 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

“가사근로자들이 기본 20시간 이상의 근무조건을 갖추려면 서비스 요금의 상향 조정이 불가피했습니다. 근로자의 주차수당 및 연월차 수당, 퇴직금 등에 대한 부분을 고려하여 서비스 비용 산정을 하여야 하나 타 기업들과의 요금 비교 시 고객 분들이 서비스 요금을 비싸다고 생각하실 수 있어 이것이 염려되었습니다.” - 김재순 대표 인터뷰

가사서비스 제공기관 인증을 받을 경우, 가사서비스 제공기관의 사용자는 가사근로자에게 가사근로자법에 따른 유급휴일 및 연차 유급휴가를 주어야 하는 법적 의무가 발생합니다. 또한, 1년 이상 근로한 경우의 퇴직급여 지급과 기관에서 부담하는 사회보험료를 고려하여야 하며, 이는 곧 가사서비스 제공기관 인건비의 수립에 중요한 고려지점입니다.

## 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“제공기관 인증과 함께 서비스 요금을 인상하며 갑작스러운 요금 인상이 고객 이탈의 원인이 될 수 있으므로, 기존 고객은 올해 말까지 서비스 요금 인상을 새로운 고객의 50%선으로 조정하는 등 조금이나마 서비스 요금 인상에 대한 부담을 줄여드리고자 노력했습니다. 또한 가사근로자의 보건증 발급과 새로운 이용계약서 작성을 통해 정부인증 제공기관으로서 서류를 재차 정비하고 계산서 및 현금영수증 발급 등 지출증빙 등을 갖춰 고객들의 변화되는 욕구에 맞춰 변화를 시도하고 있습니다.” - 김재순 대표 인터뷰

가정관리사 사회적협동조합은 가사서비스 제공기관 인증에 따른 불가피한 인건비 상승을 감안하여 서비스 요금 인상을 실시하였으나, 이로 인해 기존 서비스 이용 고객이 이탈하지 않도록 다양한 조정안과 서비스의 품질 개선을 실시하였습니다. 이로 인해 가사근로자에게는 안정적인 일자리의 제공, 이용고객에게는 안심되는 서비스의 제공이라는 성과를 달성할 수 있었습니다.

## 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

“서비스를 제공받은 고객의 만족도 모두를 서비스 제공 후에 즉각 반영합니다. 운영을 하다보면 예기치 않은 상황이 발생할 수도 있고 이에 대한 해결 또한 기업 뿐 아니라 근로자와 고객 모두가 함께해야 하는 상황이 벌어집니다. 그래서 평상시 기업-근로자-고객의 관계 맺기가 가장 중요하다고 생각합니다. 업무역량이 부족하더라도 기업-근로자-고객과의 지속적인 피드백 속에서 가사근로자의 업무능률도 오르고 고객의 만족도도 오를 수 있다고 생각합니다.” - 김재순 대표 인터뷰

#### 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

가사서비스 제공기관으로 인증받은 기관은 고용노동부가 운영하는 공식 홈페이지인 ‘가사랑’(www.gasarang.go.kr)에 공시되며, 가정관리사 사회적협동조합은 ‘안산 1호 제공기관’으로 등록되어 있습니다. ‘가사랑’에는 인증기관의 이용요금, 이용절차 등을 구체적으로 확인할 수 있어 소비자들로 하여금 서비스 선택에 편의를 제공할 뿐만 아니라 정부 인증기관으로서 신뢰를 줄 수 있습니다.

“TV와 라디오를 통한 가사서비스 제공기관 홍보를 통해 ‘정부 인증’이라는, 타 기업과 다른, 가사근로자에 대한 처우개선을 우선하는 기업임을 내보일 수 있어 긍정적이라 생각합니다. 따라서 정부인증 가사서비스 제공기관에 대한 지속적인 홍보가 필요합니다. 그리고 가사서비스 매출액에 대한 부가가치세 면세가 적용됩니다. 현금영수증이나 계산서 등의 지출증빙을 고객이 요청하는 경우 부가가치세 적용에 대한 부분을 확인하는 경우가 있는데 옳은 서비스 비용에 부가가치세가 추가로 발생하지 않아 그만큼의 고객 부담을 줄일 수 있습니다.” - 김재순 대표 인터뷰



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

인증 신청 시점 (2022.7.15.)	현재 시점 (2022.11.1.)
가사근로자 5명	가사근로자 8명

가정관리사 사회적협동조합은 가사서비스 제공기관 컨설팅을 통하여 가사근로자 추가 고용계획을 면밀하게 세워 실제로 가사근로자 고용인원이 증가하는 성과가 나타났습니다. 또한 그동안 서비스 단가가 동결되었으나, 가사서비스 제공기관 인증을 시점으로 전체적인 서비스 품질 개선을 가져온다는 인식을 주면서, 서비스 단가를 인상할 수 있었습니다.

“코로나 19 인해 2020년에는 서비스의 중단 및 취소사례가 크게 발생했습니다. 이로 인해 최저시급 상승분을 반영한 서비스 요금 인상이 필요했으나 그동안은 인상하지 못한 채 서비스를 진행하고 있었습니다. 그런데 가사서비스 제공기관 인증을 기점으로 인상할 수 있었습니다. - 김재순 대표 인터뷰

### 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“가사서비스 제공기관 컨설팅을 통해 가사근로자법에서 모호했던 부분들을 명확히 준비할 수 있었습니다.” - 김재순 대표 인터뷰

2022년 6월 가사근로자법 시행을 앞두고 있었으나, 실제 가사서비스 제공기관 으로 인증되면 무엇이 달라지고 무엇을 해야 하는지를 알지 못하는 상황에서 인증신청을 망설이는 기관들의 경우 가사서비스 제공기관 컨설팅은 정확한 정보의 전달과 함께 기관들이 앞으로의 방향을 구상하는 데 도움을 줄 수 있었습니다. 나아가 컨설팅 과정에서 가사서비스 제공기관 인증까지의 실무적인 지원을 진행하면서, 가사서비스 제공기관이 인증 신청을 하는 데 시행착오를 줄일 수 있었습니다.


**제언사항**
**1 향후 고려할 점**

“대다수의 가사근로자들은 50대 후반에서 60세 이상의 근로 취약계층이 많습니다. 그러다보니 국민연금 지원으로 인한 근로유인은 어렵다고 판단됩니다. 현재의 가사서비스 요금으로 근로자의 기본급, 주차수당, 연월차수당, 퇴직금, 사회보험 등의 조건을 맞춰 지급하다보면 관리인력의 인건비와 운영비를 감당하기에 어려움이 큼니다. 이에 일정 인원 미만의 인증기관에는 관리인력의 인건비 지원이 필요합니다.” - 김재순 대표 인터뷰

“정부인증 가사서비스 제공기관에 대한 지속적인 홍보를 정부 차원에서 해주시길 원합니다. 요양보호사에 대한 광고를 통해 ‘요양보호사’에 대한 사회적인 인식 개선이 이루어진 것으로 알고 있습니다. 한 두 개의 제공기관의 힘만으로는 불가능하므로 이러한 부분을 계속해서 지원해 주길 바랍니다.” - 가사근로자(송OO) 인터뷰



CHAPTER.

# 02

## 든든피플주식회사

Housekeeping Service Provider



# 02

## 든든피플주식회사



### 기관정보

설립연도	2020년 12월 28일	대표	이화정, 김미정
대표전화	1644-8797	홈페이지	www.dendenpeople.com
주소	서울 영등포구 도림로 129, 404호(대림동)		



### 주요사업

- 든든한파출부 프랜차이즈 운영 및 모집업, 든든한 파출부 앱 서비스



### 주요 연혁

- 2017년 든든한파출부 서울점 시작
- 2018년 든든한파출부 앱서비스 시작
- 2020년 소상공인진흥공단 상생협력프랜차이즈지원사업을 통한 든든피플주식회사 법인설립
- 2021년~22년 서울시 한부모 가사서비스 수행업체
- 2022년 고용노동부 가사서비스 제공기관 인증완료
- 2022년 현재 든든한파출부 가맹점 전국 12개소 운영중



### 주요 성과

- 2022년 11월 현재 가사근로자 5명 고용
- 든든한파출부 지점과 든든한파출부 앱을 통한 온오프라인 서비스로 가자중사자에게 월 6,000여건의 일자리 제공
- 정부인증 가사서비스 시행중

## ABOUT COMPANY



든든피플주식회사는 직업소개소 든든한파출부 프랜차이즈 가맹업을 시작으로, 전국 12개소의 든든한파출부 가맹점을 운영중입니다. 2023년까지 전국 30개소 오픈예정입니다.

주요사업 분야는 식당서비스와 가사서비스의 인력매칭을 제공하는 든든한파출부 지점과 든든한파출부 앱을 통해 온오프라인으로 서비스를 제공하는 것입니다. 고용노동부로부터 가사서비스 제공기관으로 인증받고 정부인증 가사서비스를 시작했습니다. 현재 가사근로자 5명을 채용하였으며, 2022년 11월부터 정부인증 가사서비스 업무를 수행중입니다. 든든피플주식회사에 고용된 가사근로자의 연령은 40대부터 60대까지 다양하며, 가사업무를 희망하는 구직자에게 안정된 근로환경을 제공하고자 합니다.



### 든든피플주식회사



66  
 든든한파출부 앱을 통한  
 인력매칭으로 온-오프라인  
 서비스를 제공합니다

99





## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

든든한파출부를 운영하면서 현장에서 많은 가사종사자 분들을 만나고 일을 해왔습니다. 개인의 상황에 따라 차이가 있지만, 4대 사회보험 혜택을 받지 못하는 분들도 계십니다. 그리고 고객은 가사 일을 대신해 줄 일손이 필요해 가사서비스를 신청하지만 현장에서 고객들이 가사종사자에게 부당한 대우를 하는 경우도 적지 않았습니다.

가사근로자법이 입법예고되고 간담회에 참여하면서 가사근로자에 대한 인식과 근로조건 개선에 힘을 보태야겠다는 의지가 생겨, 고용노동부에서 진행한 가사컨설팅에 참여하였습니다.

가사서비스 제공기관을 준비하면서 컨설팅을 통해 노무 및 세무 등의 전문가에게 사업적으로 필요한 컨설팅을 받았고, 가사근로자법 인증 준비에 큰 힘이 되었습니다.

정부인증 가사서비스 제공기관으로 고객에게는 양질의 서비스를, 가사근로자에게는 안정된 근무환경 제공을 위해 힘쓰겠습니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“저희 기관은 기존 든든한파출부를 통해 가사서비스를 진행하던 가사종사자와 면담을 통해 직접고용 가사근로자로 전환하였습니다.

또한 현재는 가사근로자 거주지 인근의 업무지 배정으로 가사근로자가 일하기 좋은 근무환경 조성에 노력하고 있습니다.” - 회사 관계자 인터뷰

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“컨설팅을 통해 제시받은 월 60시간 (주 15시간) 이상 근로자 고용시 인건비 및 간접노무비 계산내역으로 최저임금 이상의 임금을 설계하였습니다. 설계한 임금으로 가사근로자의 근로계약서 작성을 진행하였으며, 채용된 근로자 전원 4대 사회보험에 가입하였습니다. 일용직 급여에 익숙한 가사근로자에게는 월급여를 시간당 급여로 계산하여, 이해하기 쉽게 설명하였습니다.” - 인사담당자 인터뷰

## 3 정부 인증관련서류 작성방법에 대한 컨설팅

“컨설팅을 통해 가사서비스 제공기관 인증서류 작성과 계약서 작성은 수월하게 진행하였습니다. 또한 인증서류 중 ‘고충처리 매뉴얼’을 작업하면서, 서비스 이용고객의 민원 상담 및 처리 경험과 노하우를 바탕으로 가사서비스를 수행하는 가사근로자의 고충을 현장에서 발빠르게 알고 해결해주고자 하였습니다.” - 이화정 대표 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

2017년부터 든든한파출부를 운영하며 수천건의 가사서비스를 매칭 하였습니다. 그동안은 남의집 일을 해주는 것이라는 소비자의 인식 때문에 가사종사자가 부당한 대우를 받거나, 업무 중 물건이 파손되어 구직자가 직접 배상하는 경우도 있었습니다. 배상수단을 마련하고 싶었지만 개인사업자를 배상보험에 가입시켜주는 보험사는 찾기 힘들었습니다. 든든피플주식회사 법인을 설립하면서 배상보험에 가입하였고 서비스 중에 발생하는 파손 등의 사건에는 배상을 진행했습니다.

가사서비스 제공기관으로 최우선으로 꼽는 것은 구직자에게 안정된 근로환경을 제공하여 가사서비스의 질을 높이는 것입니다. 사업자가 온전히 부담해야했던 4대 사회보험과 부가가치세 면세에 대한 지원을 받고 그 부분을 질 높은 서비스 제공으로 이용자에게 보답하려고 합니다.

## 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“가사서비스 제공기관 인증을 준비하면서, 가장 어려웠던 점은 가사근로자 채용이었습니다. 1차적으로 가사근로자 채용을 준비하던 분들이 개인적인 사유로 근로계약이 체결되지 않으면서 채용인원 5명 계약이 빠르게 이루어지지 않았습니다.

워크넷 등의 구인구직사이트를 통해 홍보하고, 기존 가사종사자와의 면담으로 가사근로자로 전환하였습니다. 11월 현재 가사근로자 5명 채용이 완료되었으며, 현재 저희 기관은 꾸준히 가사근로자로의 취업문의를 받고 있습니다. 채용된 가사근로자 거주지 인근의 업무지 배정과 스케줄 조정으로 가사근로자의 업무만족도를 높이기 위해 노력하고 있습니다.”

- 이화정 대표 인터뷰

## 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

### [민법, 상법 또는 그 밖의 법률에 따라 설립된 법인일 것]

별도의 법인을 설립하여 사업을 진행하신다면, 자금계획과 사업성 검토가 필요합니다. 법인 설립비용, 기타 법인 운용자금, 정부인증 가사서비스 금액, 가사근로자 임금 등의 여러 가지 요건 등을 검토하여 준비하셔야 합니다.

### [가사근로자를 5명 이상 고용하고 있을 것]

아직 정규직 가사근로자에 대한 인식이 부족한만큼 가사근로자 모집 고용에 대한 계획을 상세하게 세우셨으면 합니다. 서비스를 제공할 지역에 대한 고려도 필요합니다.

## 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

처음으로 인증되는 가사서비스 제공기관만큼 정부에서 지원하는 가사서비스 제공기관 컨설팅에 꼭 참여하시기 바랍니다. 든든피플 주식회사는 컨설팅을 통해 정부인증 가사서비스에 대한 이해와 전문성이 높아졌습니다.

가사근로자에게 제공하여야 할 4대 사회보험에 대한 일부지원으로 사업자의 부담을 덜게 되었습니다. 향후에도 많은 지원제도가 나오기를 희망합니다.

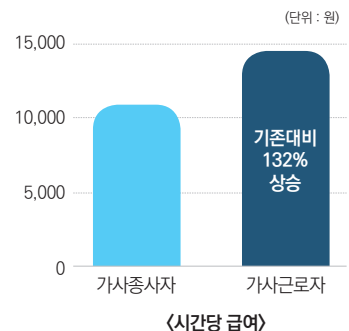
든든피플주식회사는 든든한파출부 앱서비스의 가사서비스와 별도로 '홈앤든든서비스' (정부인증 가사서비스)를 런칭하였습니다. 고객은 기존과 동일한 가사서비스와 정부인증 가사서비스를 선택적으로 이용할 수 있습니다. 그리고 실제로 '홈앤든든서비스'를 선택한 고객에게 좀 더 믿을 수 있는 서비스를 받게 되어서 좋았다는 피드백을 받았습니다.



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

가사서비스 제공기관 컨설팅 이후 가사근로자의 임금체계에 대해 논의를 하여 기존 대비 132% 높은 급여를 책정하였습니다. 앞으로 가사서비스가 양질의 일자리로 인식되기를 희망합니다.



## 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“그동안 가사종사자로 인연을 맺고 가사서비스를 함께 진행해 온 구직자에게 4대 사회보험과 정규직이라는 안정된 근로환경을 제공할 수 있게 되었습니다. 앞으로도 근로자에게 안정적인 회사가 되도록 발판을 공고히 할 계획입니다. 가사서비스 제공기관의 컨설팅을 통해 근로자 채용 시 사업자가 알아야 하는 노무·세무 지식을 쌓을 수 있었습니다. 그리고 근로계약서 작성부터 가사근로자의 유급휴가와 기타 근무조건에 대해 깊이 고민하는 계기가 되었습니다. 가사서비스 제공기관 인증으로 가사노동에 대한 인식과 가사근로자에 대한 처우가 개선되기를 희망합니다.” - 회사 관계자 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

#### [컨설팅 전문가]

처음 시작하는 분야이기에 컨설턴트 선정 시 전문성도 충분히 고려하여 주시기를 부탁드립니다.

#### [유관기관에 대한 홍보]

고용노동부 인증 가사서비스 제공기관을 위해 사업자등록 변경을 진행하였는데, 그 과정에서 유관기관(세무서 등)의 정보 부족으로 진행에 어려움이 있었습니다. 정부인증 가사서비스와 부가가치세 면세에 대한 부분을 유관기관 담당자에게 전달, 교육하여 사업자가 가사서비스 제공기관으로 인증을 진행하는 데 도움을 받을 수 있길 바랍니다.

### [양질의 가사서비스 제공을 위한 교육 프로그램 마련]

가사서비스는 수행하는 근로자의 역량에 따라 고객 만족도의 차이가 큰 서비스입니다. 시범적으로 교육이 진행되고 있으나, 그 교육의 기회가 더 자주, 많은 지역에 마련되었으면 합니다. 현장에서 사업자가 교육을 진행하고 근로자에게 매뉴얼을 제공하지만 표준화된 교육 프로그램으로 가사서비스의 전문가들을 양성하고, 가사근로자가 양질의 서비스를 제공할 수 있게 되기를 희망합니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 고객 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?



이용자  
최OO

처음에는 일반 가사도우미와 정부인증 가사서비스의 차이가 궁금해서 문의 드렸어요. 든든피플에서 친절하게 설명해주셔서 이해가 쉬웠습니다. 서비스를 이용하는 입장에서는 계약직의 가사도우미분보다는 정규직의 가사도우미 분이 더 믿음이 가는 것 같아요. 정부에서 인증받은 회사라 신뢰할 수 있고요. 좋은 분 소개받아서 정기적으로 이용하고 있습니다. 앞으로도 지속적으로 이용하게 될 것 같아요.



이용자  
이OO

직장맘이라서 처음 오시는 날 빼고는 집에 사람이 없을 때 서비스를 이용하는데요. 정부에서 인증한 회사에 소속된 가사도우미 분이 오시는 것이 아무래도 더 안심될 것 같아서 든든피플의 정부인증 가사서비스를 이용해봤어요. 청소도 너무 잘해주시고, 만족스럽습니다. 필요할 때 종종 이용하려고요.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 가사근로자 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 근무경험은 어땠나요?



이OO

가사도우미와 요양보호사 일을 했어요. 체력적으로 긴 시간 일이 어려워 고민하던 차에, 가사근로자 모집 공고를 보고 지원했습니다. 일감과 4대 보험까지 보장되니 안정적으로 일할 수 있어서 좋은 것 같아요. 60대가 넘어가니 4대 보험 보장받는 곳에 취직하기도 힘들었거든요.



손OO

전에는 직업소개소에서 회비를 내고 가사 일을 소개받아 일을 했어요. 최근 다시 일을 알아보는 중에 든든피플 구인공고를 보고 찾아왔는데요. 구직회비 없이 일을 할 수 있고, 4대 보험까지 보장받으면서 급여가 생각보다 높아서 만족스럽습니다.



김OO

업무를 시작한지 3주차입니다. 회사에서 스케줄을 잘 조정해주셔서 무리 없이 일하고 있어요. 스케줄대로 제가 맡은 고객 집에 가서 일하니 책임감도 생기고, 무엇보다 회사에 소속되었다고 생각하니 안정감과 소속감이 생겨서 좋습니다.

CHAPTER.

# 03

## 사회적협동조합 성동행복한돌봄

Housekeeping Service Provider



# 03

## 사회적협동조합 성동행복한돌봄



### 기관정보

설립연도	2014년 12월	대표	윤은옥
대표전화	02) 463-0029	홈페이지	www.sdcarecoop.com
주소	서울 성동구 성수일로 12길 20, 604호(성수동2가, 성동안심상가빌딩)		



### 주요사업

- 가사서비스: 세탁, 청소, 정리정돈, 주방정리 등 가사지원서비스
- 산후서비스: 산모, 신생아 건강관리서비스(청소, 식사지원, 세탁 포함)
- 베이비시터: 아이목욕, 식사, 놀이지도 등 아동돌봄 맞춤형 서비스
- 일자리 양성교육사업: 경력단절 및 취약계층 여성일자리 양성교육
- 사회서비스: 서울 종로구, 중구, 성동구 임신부 가사지원 서비스, 돌봄SOS센터 긴급지원 돌봄서비스

구분	서비스 지원내용
이동, 동행지원	병원방문, 민원업무, 은행, 장보기 동행, 동네외출, 무거운 짐 운반 등
식생활 위생지원	가사지원 서비스(주거 청소, 세탁 등)
임산부 가사돌봄지원	기본 + 맞춤서비스(청소, 세탁 외 임신부 맞춤 식사 제공)



### 주요 연혁

- 2014. 12. 성동행복한돌봄협동조합 창립
- 2016. 12. 성동여성인력개발센터 교육협약 체결
- 2017. 08. 성동구 지역사회 통합돌봄지원센터 업무협약 체결
- 2017. 09. 한국사회적기업 진흥원 '너의 가치를 보여줘' 공모 선정
- 2017. 10. 사회적협동조합 조직변경 인가증 교부(보건복지부)
- 2018. 12. 고용노동부 사회적기업 인증
- 2018. 12. 성동구청장 사회적경제 표창장 수상
- 2019. 04. 서울 중구청 고위험임신부 가사서비스 제공 지정기관선정

- 2019. 07. 서울시 어르신취업지원센터 여성고령구직자 가사교육 지정기관
- 2019. 07. 돌봄SOS센터 서비스 제공 협약
- 2019. 11. 사회적 금융-사회서비스 협업 활성화를 위한 업무 협약
- 2020. 02. 성동구 지역사회 민.민 협력기반 조성사업 컨소시엄 업무 협약
- 2020. 07. 돌봄SOS센터 서비스 제공 협약
- 2021. 05. 서울시 종로구청 고위험임신부 가사관리지원사업 업무협약
- 2021. 07. 서울시 성동구 돌봄SOS센터 서비스제공 협약체결
- 2022. 02. 서울시 성동구 임신부 가사돌봄 지원사업
- 2022. 07. 돌봄SOS센터 서비스 제공 협약
- 2022. 07. 서울시 가사서비스 제공기관 인증(서울동부-1호)
- 2022. 08. 서울시 사회적경제 우수기업 선정



### 주요 성과

- 4대보험 가입 유급근로자 및 매출액(전년도와 비교)

구분	2021년도	2022년도 (9월까지 기준)	증가율
유급근로자	8명	22명	175%
매출액	223,777천원 (2021.1.1.~2021.12.31.)	423,782천원 (2022.1.1.~2022.9.30.)	89.4%

## ABOUT COMPANY



사회적협동조합 성동행복한돌봄은 사람이 중심이 되고 돌봄노동자가 존중받는 사회를 만들어가고 있으며, 취약계층, 중장년여성, 고령자의 일자리를 창출하는 사회적기업입니다.

사회적협동조합 성동행복한돌봄은 IMF 시절 실업여성 일자리사업단에서 시작되어 현재 고객, 참여자, 지역사회가 더불어 사는 지역공동체를 지향하는 사회적기업입니다. 협동조합의 최우선 목표는 경력단절여성들에게 일자리를 제공하고, 매월 정기 모임 및 보수 교육을 통해 전문직업인으로서의 능력을 향상시키며, 배상보험과 고객맞춤형 상담을 통해 고객이 신뢰할 수 있는 맞춤서비스를 제공하는 것입니다.



## 사회적협동조합 성동행복한돌봄



66  
사람이 중심이 되고 돌봄노동자가  
존중받는 사회를 만들고자  
노력하고있습니다.  
99



66  
고객맞춤형 상담을 통해  
고객이 신뢰할 수 있는  
맞춤서비스를 제공합니다.  
99



## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

“가사근로자 직고용을 통한 처우개선과 고용안정으로 일자리 확대를 도모하기 위함입니다. 또한 일자리 확대와 매출 증대로 기업의 지속적인 성장 발전과 로컬기업으로서 인지도 향상, 지역돌봄 사회적 경제의 발전을 도모하기 위해 신청하게 되었습니다. 즉 지역 일자리 확대 및 돌봄서비스의 전문성을 강화하기 위해 신청하게 되었습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰

가사근로자법 제정에 따라 양질의 일자리를 만들기 위해 가사서비스 컨설팅의 지원을 받고자 하였습니다. 법률상 근로조건을 보장함으로써 가사근로자를 보호하고 최저임금을 준수하여 근로자의 삶의 질을 향상시킴으로써 서비스 질의 향상을 도모하고자 하였습니다.

구체적으로는 서비스 요금체계를 보완하여 근로자의 임금 등 근무조건을 개선하고 비자발적인 근로 중단에 대한 대안을 마련하기 위해 고용안정기금을 마련하는 등 근로조건 보호와 개선에 대해 컨설팅 받고자 하였습니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“저희 사회적협동조합 성동행복한돌봄은 직고용 전환과 관련하여 가사 근로자법을 이해하고, 기업의 지속 성장에 필요한 지원 및 서비스 금액 등 전반적인 운영에 대한 컨설팅을 받았습니다. 사회적협동조합 성동행복한돌봄은 중장년, 취약계층, 고령자의 일자리를 창출하고 있는 사회적기업입니다. 가사서비스 전문가를 육성하기 위해서는 안정적인 근로관계가 보장되어야 하므로 기존 노동관계법령 상 제반사항에 대해 보호받지 못하였던 불안정한 관계를 탈피하여 가사근로자법에 따른 근로관계를 보장받을 수 있는 방향으로 고용계획을 수립할 수 있었습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성과 관련하여, 저희는 두 가지 문제를 안고 있었습니다. 우선, 가사서비스 이용요금과 근로자로 채용하면서 변경되는 임금(주휴수당 포함하여)간 격차로 인해 직고용에 대한 부담이 있었고, 한편으로는 회원(종사자)들에게 근로계약을 맺는 것이 왜 중요하고 이로운지 충분히 전달해야 하는 어려움이 있었습니다. 저희는 이를 컨설팅을 통해서 해결했습니다.

가사서비스 컨설팅 이전에는 근로계약을 체결한 가사근로자가 없었으므로 가사근로자법은 물론 근로기준법에 따른 근로계약 체결 방법 및 관리방법에 대해 알지 못하였습니다. 그리고 기존에 프리랜서의 형태로 계약관계를 맺고 있는 분들을 근로계약관계로 전환하고자 하였으나, 당사자들에게 이를 설득하기란 쉽지 않았습니다. 또한 가사서비스 사업을 지속적으로 운영하기 위해서는 적자 구조를 개선하는 것이 필요하였고 이에 인건비 산정 방법을 정확하게 이해할 필요가 있었습니다. 컨설팅 이후에는 제공받은 근로계약서 서식을 활용하여, 가사근로자들과 원활하게 소통하면서 근로계약을 체결하고 관리할 수 있게 되었습니다. 임금에 대해서도 인건비 예산 산정 시뮬레이션을 통해 적절한 이용요금 책정 및 임금 산정이 이뤄질 수 있었습니다.”

- 윤은옥 대표 인터뷰

“저는 남편 일을 돕고 있다가 코로나로 인해 어려움을 겪으면서 가사서비스에 종사하게 되었습니다. 가사일이 시간도 짧고 불규칙해서 보수도 불안정했고 제가 국민연금을 가입하고 싶었지만 그러지 못한 채, 고용과 산재보험만 가입하고 업무를 했었는데요. 그러다가 제가 사는 지역과 가까운 성동행복한돌봄을 알게 되어 상담을 하다가 저에게도 4대보험 가입이 가능하다는 이야기를 듣게 되었습니다. 여러 가지 운영에 어려움이 있음에도 근로자의 편에 서서 고민하는 모습에서 큰 신뢰를 얻게 되었고 지난 2월부터 성동행복한돌봄에서 근무하게 되었습니다.

무엇보다 가사서비스 제공기관 인증 후 국민연금과 고용보험 지원으로 많은 도움이 되었습니다. 저는 50대라서 국민연금에 대한 보험료가 많이 부담되었는데 인증기관의 혜택을 잘 지원받아서 실수령 급여도 더 많이 받게 되어 좋습니다.” - 가사근로자(임OO) 인터뷰

### 3 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“저희는 인증을 받기 위한 절차와 사업을 계획하고 운영하는 부분에 이르기까지의 절차를 구체적으로 컨설팅을 받았습니다. 다만 인증 후에 근로자를 채용하면서 가사근로자의 고충처리, 처우개선 등 양질의 서비스를 제공하기 위해서 지속적인 컨설팅이 추가로 필요하다고 생각합니다.

컨설팅 기관으로부터 컨설팅 신청서를 작성하는 과정 전반에 대해 많은 도움을 받을 수 있었습니다. 원래 저희 기관은 가사서비스 제공기관 인증에 관한 내용은 매우 생소하였고 적은 행정인력으로 이를 처리하기에는 여력도 부족했습니다. 그런데 컨설팅 기관에서 인증을 위한 요건을 상세히 설명해주었고 성동행복한돌봄에 적합한 내용으로 서류를 구비할 수 있도록 지원해주어 크게 도움이 되었습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

“가사서비스 제공기관으로 사업을 시작하게 된 것은 근로자에게는 양질의 일자리를 제공하고, 임금, 사회보장 혜택 등 사각지대 돌봄노동의 환경을 개선하여 돌봄서비스의 일자리를 확대하고 돌봄노동이 존중받는 사회를 만들기 위함이었습니다. 또한 사업 확대에 대한 부담을 경감하기 위한 부가가치세 면세를 받고, 처우개선을 통한 일자리 창출로 지역사회 일자리문제를 해결하고 지속가능한 기업으로 성장하기 위함이었습니다.

가사서비스 제공기관 인증을 통해 가사서비스 사업을 하고자 했던 목적은 사회적가치였습니다. 취약계층의 안정적인 일자리 제공을 제1의 목적으로

하여 가사근로자의 처우개선 및 권익증진을 위해 가사서비스 사업의 체계화를 가장 크게 고려하였습니다. 더 나아가 가사서비스를 통해 일과 가정이 양립할 수 있도록 지원하여 사회환경을 조성하고 지역사회 발전을 도모하고자 노력했습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰

## 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“근로기준법 안에서 생활임금을 적용할 수 없는 부분, 근로자가 납부해야 하는 사회보험료 개인부담분, 서비스요금 인상에 따른 이용자의 이탈 우려 등이 가장 고민스러웠습니다. 저희는 인증 후 가사근로자 사회보험료 지원으로 사회보험료 부담 경감과 함께, 서비스 요금 인상 후 이용자에게 소득공제의 혜택과 근로자의 처우개선을 통한 돌봄서비스 제공 차별화를 하고 있습니다. 또한 근로자의 휴게시간 보장, 복리후생(명절 선물제공), 업무역량교육, 감정힐링 프로그램 지원 등을 제공하고, 돌봄노동자의 행복한 삶을 위해 매월 정기적인 모임과 동아리 지원으로 업무환경 개선을 위해 노력하고 있습니다.

기존에 가사서비스 사업을 수행하면서 가장 어려웠던 점은 비자발적인 근로중단 문제였습니다. 이를 위해서 안정적인 환경을 구축하는 것이 필요하다고 판단하였고 가사서비스 제공기관이 발판이 되어 줄 것이라 생각하였습니다. 그러나 제공기관으로의 인증을 위해서는 근로자와의 근로계약 체결과 법률상 요구되는 근로조건 충족이 필요하였습니다.

이를 위해서 서비스 요금을 인상하였고 인증을 통해 서비스의 질을 향상시킴으로써 선순환 구조를 형성하고자 하였으며 가사근로자에 대한 안정적 고용 환경을 구축할 수 있었습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰

### 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

“기업의 이윤을 창출하는 부분도 중요하지만, 가사근로자를 채용하여 근로환경을 개선하고 양질의 일자리를 창출하여 더 나은 서비스를 제공한다면 이용자의 만족도도 향상되고 기업도 함께 성장할 수 있다고 봅니다.

또한 가사서비스의 보편화를 통해 가사서비스 이용요금의 표준화를 마련하고 돌봄노동자의 안정성을 확보하여 일자리를 필요로 하는 중장년층의 유입을 촉진할 수 있습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰

### 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

“부가가치세 면세, 사회보험료 지원으로 비용 경감이 도움이 되었습니다. 나아가 신중년적합직무 장려금과 한국가사노동자협회를 통해 알게된 노인인력개발원의 선도사업(인건비 지원)도 크게 도움이 되었습니다. 다만, 사회적경제기업을 위한 좀더 다양한 혜택을 통하여 지역사회 안에서 함께 상생할 수 있도록 선별적인 지원이 필요하다고 생각합니다.

서비스 요금 인상을 통해 가사근로자에 대한 안정적인 근로관계를 유지하고자 하였습니다. 그러나 이용자의 서비스 요금 인상은 한계가 있습니다. 그래서 가사서비스 제공기관으로 인증받으면서 부가가치세 면세, 사회보험료 지원을 받아 큰 요금 인상 없이 성동행복한돌봄뿐만 아니라 가사근로자에게도 많은 도움을 줄 수 있었습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

구분	가사서비스 인증 전 (2022년 6월)	가사서비스 인증 후 (2022년 9월)	증가율
서비스 이용요금	13,250원	15,000원	13.2%
고용인원	10명	22명	120%
매출액(월 단위)	52,203천원	65,666천원	25.8%

※ 근거자료

- 서비스 이용요금 20~35평형 정기요금 4시간 기준의 시간당 이용요금
- 고용인원: 인증 전후 유급근로자 기준
- 매출액: 매출부가세 신고자료 기준 2022년 6월과 9월 매출액

위 표에서와 같이 가사서비스 제공기관으로 인증받고 서비스 이용요금을 인상하였습니다. 이를 통해 안정적인 고용관계를 구축하고 서비스 질을 향상시키기 위해서였습니다. 그 결과 매출 확대를 도모할 수 있었습니다.

### 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“직고용에 필요한 표준이용계약서, 근로계약서, 취업규칙, 고충처리위원회 설치를 비롯해 사업의 지속 성장에 필요한 고용 및 운영에 대한 전반적인 컨설팅으로 고용창출 증대 및 처우개선, 양질의 일자리 창출이 가능하였습니다.

가사근로자법에 따른 근로계약서 및 이용계약서를 구비할 수 있게 되었고 이용자에 대한 의무를 준수하도록 함으로써 가사근로자의 근로조건을 보호할 수 있었습니다. 또한 체계적인 취업규칙을 마련함으로써 명확한 인사노무관리가 가능하게 되었고, 인증요건의 하나인 고충처리 수단 마련을 통해 가사근로자의 신체적·정신적 어려움을 해결할 수 있는 절차를 마련할 수 있었습니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

“지속적인 컨설팅이 필요합니다. 또한 가사근로자법 제정 이후 직원 채용에 대한 법적 의무사항, 변화하는 기업의 사회적 책임 및 경영에 필수적인 노사관계 이해, 노동자의 근무환경 개선 등 사회적경제 기업의 지속적인 발전을 도모하기 위해 컨설팅과 선별적인 지원이 함께 강화되었으면 합니다.” - 윤은옥 대표 인터뷰

“가사서비스 뿐만 아니라 방문서비스는 바로 당일 서비스를 취소해도 이용자가 부담하는 건 없습니다. 정부에서 인증한 기관들에 소속된 가사근로자에게는 이용자가 좀 더 존중해 줄 수 있으면 좋겠고, 서비스 예약과 취소 시에도 법적으로 보호받으면서 안정적으로 일하고 싶습니다.

가사근로자도 여러 지원제도 혜택을 받아서 급여도 많이 안정적으로 받도록 해 주시면 좋겠고 가사근로자를 위한 인권존중, 기관 홍보를 아낌없이 해주세요. 제가 근무하는 성동행복한돌봄처럼 비영리 기관에 더 많은 혜택을 주셔서 잘 성장할 수 있도록 해주시고 많은 분들이 지역 안에서 함께 편하게 일할 수 있도록 부탁드립니다.” - 가사근로자 인터뷰



## 가사 서비스 후기 인터뷰



## 고객 인터뷰

## Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?



이용자 1

아기 낳고 무너진 멘탈까지도 케어해주는 관리사님을 만났습니다. 가령 아이를 달랠 때 어떤 방식으로 안는지, 장난감은 언제 어떻게 사용하는 등 그 때 그때의 대응이나 케어 부분을 구체적으로 알 수 있어서 많은 도움이 되었습니다. 부족한 찬거리지만 매 끼니 호텔급의 식사를 준비해주시고 너무 깔끔히 살림을 도와주셔서 저희 신랑도 정말 만족했습니다. 저도 깔끔한 성격이고 집이 깨끗한 편인데 명함도 못 내밀 정도입니다. 신경 써서 해주시는 빨래나 정갈한 식사 같은 것에서 저를 위한 배려를 느낄 수 있었습니다.



이용자 2

관리사님이 오시고 나서 집도 깨끗해지고 반찬 만드는 솜씨도 좋으셔서 맛있게 잘 먹었습니다. 욕실 천장까지 어떻게 닦으셨는지 모르겠습니다. 남편도 너무 깨끗하다고 칭찬일색입니다. 오늘도 고생 많으셨습니다.



이용자 3

지난해 둘째 출산하고 올해 복직해서 정신없는 나날을 보내던 중 다른 집안일은 대충 해결되는데 청소가 특히 신경 쓰였습니다. 성동구에 거주하는 임산부 가사서비스를 알게 되어 지난주에 첫 서비스를 받았습니다. 특히나 제가 자신 없었던 욕실 청소부터 말씀드리고 그날 바로 해주고 가셨는데 이렇게 반짝반짝한 울집 욕실은 처음입니다. 너무 대만족한 서비스입니다. 앞으로도 더 오실텐데 잘 부탁드립니다.

CHAPTER.

# 04

## 사회적협동조합 원주행복한돌봄

Housekeeping Service Provider



# 04 사회적협동조합 원주행복한돌봄



## 기관정보

설립연도	2018년	대표	추현희
대표전화	033) 732-1111	홈페이지	blog.naver.com/wjn anum
주소	강원 원주시 칠봉로 6-6, 1층		



### 주요사업

- 가사서비스(우렁각시)
- 교육서비스(가사관리사양성교육, 정리수납교육, 일상생활교육 등)



### 주요 연혁

- 1996 실업자종합지원센터 '희망나눔터' 개소
- 2004 여성일용가사사업단 '우렁각시' 출범 전국네트워크로 연대
- 2008 무료직업소개소 '희망나눔터' 원주시 등록
- 2018 사회적협동조합 창립, (예비)사회적기업 지정
- 2020 사회적기업 인증
- 2022 가사서비스 제공기관 인증



### 주요 성과

- 가사근로자들이 조합원으로서 조직의 운영에 동참함
- 2020년 11월 사회적기업 인증을 받았음
- 가사서비스업 전국 네트워크인 '우렁각시'의 회원사
- 가사근로자법 시행 이전부터 힘들지만 근로기준법에 따른 근로계약을 체결하여 가사근로자를 고용하였고, 이번 제공기관 인증으로 좀더 안정적인 운영이 가능해짐

## ABOUT COMPANY



사회적협동조합 원주행복한돌봄은 비영리 가사서비스 전문기업으로 지역 주민들에 의한 자주적·자립적·자치적인 조합활동을 하고 있으며, 인간 중심의 돌봄서비스 사업(가사 및 아이돌봄 서비스를 중점으로 한 통합돌봄 사회서비스), 사회적일자리 창출(경력단절여성, 준고령자 등 취약계층을 비롯한 지역주민 일자리 창출)과 구직자 및 지역주민 교육(경력단절여성, 준고령자 등 지역주민을 위한 취업 및 진로교육), 취약계층과 지역주민을 위한 사회서비스 개발 등 통합돌봄서비스를 실현하는 사회적 경제공동체입니다.

“원주행복한돌봄은 원주 지역 최초의 돌봄 전문 사회적협동조합입니다. 1997년 설립된 성공회 원주교구 나눔의집 ‘우렁각시사업단(2008년)’이 모태입니다. 원주지역 일자리 창출을 위한 가사돌봄, 아이돌봄서비스와 취약계층 복지를 위한 다양한 돌봄서비스를 진행하고 있습니다.” - 회사관계자 인터뷰

여러 제약조건 속에서도 구성원들이 합심하여 지역주민을 위한 다양한 활동을 수행하고 있습니다. 지역주민의 일자리 창출 차원에서 가사서비스 사업을 운영하고 있으며, 이를 통해 지역주민의 삶의 질을 높입니다. 또한 가사서비스의 품질을 향상시키기 위하여 전문 교육 과정을 통해 가사근로자에 대한 직업교육과 인성교육을 운영합니다. 취약계층을 위하여 아동그룹홈, 방임아동(초·중고생)에 대한 가사지원서비스도 하고 있습니다.



## 사회적협동조합 원주행복한돌봄



66  
가사돌봄, 아이돌봄서비스와  
취약계층 복지를 위한 다양한  
돌봄서비스를 진행합니다.  
99





## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

“고용되지 않은 돌봄활동가(가사노동자)의 직고용 활성화를 위해 가사컨설팅을 신청하게 되었습니다.” - 회사관계자 인터뷰

사회적협동조합 원주행복한돌봄은 가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(이하 가사근로자법)이 제정되기 전부터 가사서비스에 종사하는 노동자들의 권리 증진에 목소리를 내온 조직으로서, 컨설팅을 처음 시작할 때부터 인증 의지가 확고하였음은 물론, 나아가 더 많은 가사서비스 제공기관 육성 지원 의지를 드러내었습니다. 특히, 가사근로자법 이전에도 절대 다수의 업체가 알선에 머무른 데 비하여 일부 인원이라는 하지만 근로계약을 체결하여 직접 고용함으로써 ‘안정적인 일자리 창출’이라는 기관의 가치를 달성하고자 했습니다. 이번 가사근로자법 제정을 맞아 관계법령에 맞는 형태로 근로계약·이용계약을 정비하여 더욱 질 좋은 성과를 도출할 수 있었습니다. 특히 원주라는 지방 소도시에서 이러한 노력을 하였고, 인증을 받았다는 점은 앞으로 지방의 작은 업체들에게도 시사점을 줄 수 있을 것입니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“기업의 매출, 정부의 지원사업 등을 고려하여 현재 상황에 적합한 가사근로자의 고용인원을 파악할 수 있었습니다.” - 회사관계자 인터뷰

원주행복한돌봄은 가사서비스 제공기관 컨설팅 신청 당시 총 20여명의 가사종사자 중 3명 정도를 직접 고용하고 있었으나, 향후 7명 이상 추가적으로 고용하려는 구상을 가지고 있었습니다. 추가 고용을 하게 되면 고용에 따른 인건비 계획, 관리인력 채용 여부, 임금 책정을 검토해야 하고, 이는 다시 서비스 단가 책정과 연관됩니다. 따라서 컨설팅 과정에서 논의를 통하여 현실적인 고용계획의 수립, 인건비/운영비 예산 수립의 기준을 잡아 나갔습니다.

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“근로기준법에 어긋나지 않으면서도 근로자와 합의할 수 있는 임금 기준, 근로조건 등을 알 수 있었습니다.” - 회사관계자 인터뷰

가사근로자법에 따른 근로계약을 체결할 수 있도록 근로기준법에 따른 근로계약과 어떤 점이 달라지는지 확인하고, 가사근로자법에 부합하는 근로계약서 서식을 제공하고, 근로계약 체결 요령 실무 코칭을 진행했습니다. 특히 원주행복한돌봄은 조직의 민주적 운영을 위하여 가사근로자들이 순환하여 관리사무를 병행하도록 하고 있어서 담당업무에 따라 근로시간이 변경되어야 한다는 점을 고려해야 했습니다.

근로계약 과정에 중요 근로조건인 ‘임금’에 대해 가사근로자법에 따른 산정방법을 제시하고, 서비스 단가를 함께 검토할 수 있도록 서식을 제공하였습니다. 임금 결정은 서비스 제공방법과 연동할 필요가 있었는데, 가사근로자가 투입되는 주택의 크기별로 추가수당을 지급하는 ‘평균수당’을 근로조건에 반영하여 회사의 매출이 근로자의 보수로 연동되어 적정한 이익분배가 이루어질 수 있도록 구성하였습니다.

컨설팅 이후에는 제공받은 근로계약서 서식을 활용하고 컨설팅을 통해 알게 된 다양한 지식으로 가사근로자들과 원활하게 소통할 수 있게 되었습니다. 임금에 대해서도 인건비 예산 산정 시뮬레이션을 통해 적절한 이용요금 책정 및 임금 산정이 이뤄질 수 있었습니다.

“제공기관 인증을 통해 근로계약 체결에 도움을 받았습니다. 또한 노동법, 사회보험, 산업안전 등 권리보호교육 실시로 도움을 받을 수 있었고 연차 사용에 있어서도 알지 못했던 것을 배울 수 있었습니다.” - 가사근로자 인터뷰

### 3 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“가사서비스 제공기관 인증에 필요한 서류 준비에 도움이 되었습니다.”

- 회사관계자 인터뷰

가사서비스 제공기관 인증에 필요한 요건 및 관련 서류들은 대체로 준비되어 있었습니다. 기존 서류를 가사서비스 제공기관에 부합하도록 수정하고, 인증과정에 필요한 서류가 다양하므로, 누락하지 않도록 목록에 대해 상기시켰습니다.



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

“서비스의 공공성 확보를 위한 바우처 사업, 지자체나 관공서 등과 사업 연계 가능성 검토를 통해 수익의 안정화와 규모화를 지향하였습니다.”

- 회사관계자 인터뷰

소도시여서 사업 규모 및 지역 내 서비스 구매력에 한계가 있었기 때문에 매출구조 개선이 가능할지를 중요하게 고려하였습니다. 이를 위하여 외부 사업 연계를 통해 매출이 안정화될 수 있는 방법과 규모를 키워 사업수행 능력을 향상시키는 방안을 논의하였습니다. 동시에 합리적인 수준의 임금을 설계하여 종사자들이 근로계약을 맺을 수 있도록 설득하기 위한 방안을 모색하였습니다.

### 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“기존에 사회적협동조합, 사회적기업 법인 운영 중이어서 조직변경에 대한 어려움은 없었습니다.” - 회사관계자 인터뷰

서비스 단가의 인상이 경직적이라는 점에서 가사근로자법에 따른 직고용인원을 늘리게 되면 재정 건전성 확보에 어려움이 생깁니다. 이에 지역내 구매력을 고려하여 단가를 설계하되 가사근로자에게는 충분한

수준의 임금이 지급될 수 있도록, 임금과 서비스 단가를 산정해볼 수 있는 서식을 제공하였습니다. 이를 활용하여 관리인력에 지출되는 비용까지 포함한 서비스 단가를 가능해 볼 수 있었습니다.

### 3 유료직업소개사업과 겸업하는 경우의 장·단점

“장점은 아직 근로계약을 맺지 않은(혹은 근로계약에 대한 의지가 없는) 분들도 돌봄활동을 유지할 수 있고, 직고용 관리사의 일정상 매칭이 어려운 주문도 그분들을 통해 해결할 수 있다는 점입니다. 단점은 회계관리를 별도로 해야 하기 때문에 어려움을 겪었고 고객관리 역시 어려웠습니다.” - 회사관계자 인터뷰

직접 고용하는 가사근로자와 알선하는 가사관리사는 장·단점이 서로 교차합니다. 알선하는 가사관리사는 상대적으로 인건비에 대한 부담이 적고, 고용에 대한 책임이 덜하여 유동적으로 활용할 수 있는 여지가 있는 반면, 이러한 형태의 결합은 기관이 지향하는 안정적인 고용의 형태와 멀어 차츰 직접 고용하려고 합니다.

직접 고용하는 가사근로자는 기관이 사용자로서 책임을 부담해야 하고, 인건비의 부담이 상대적으로 높음은 물론 고용도 경직적으로 바뀌지만, 우리 기관은 비용을 지불하고서라도 안정적인 일자리를 구조적으로 유지하는 것을 더 선호하기 때문에 극복해야 할 사항이라고 판단합니다.

위와 같이 직고용과 알선이 각각 장·단점이 있지만, 원주행복한돌봄은 직접 고용한 가사근로자를 통해 가사서비스를 제공하는 방향을 계속 추진할 계획입니다.

#### 4 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

“가사서비스 제공기관 인증에 대한 컨설팅 지원과 같은 여러 외부 지원을 받아 정확한 정보를 얻는 것이 도움이 됩니다. 또한 제공기관 인증의 장점을 잘 알고 마케팅, 구인광고에 적용하는 것이 도움이 됩니다.” - 회사관계자 인터뷰

로컬업체들은 다양한 네트워크를 통해 지역의 특성을 파악하고 있다는 것이 큰 장점입니다. 지역의 주택의 크기나 생활패턴을 고려하여 지역 소비자들의 구매력을 판단할 수 있습니다. 그리고 주택의 크기에 따라 적정 소요시간을 판단하고 있어, 가사근로자의 적정 투입량을 확인할 수 있습니다. 이를 통해 제한적인 재정 여건에도 불구하고 가사서비스업의 지속가능성을 확보할 수 있습니다.

#### 5 정부지원사업 중 도움이 된 내용

“사회보험료 지원과 관련해 국민연금과 고용보험료 지원이 도움이 되었습니다. 다만 대다수의 가사근로자는 국민연금에 해당이 되지 않으므로 건강보험료 지원으로 혜택이 변경되었으면 합니다.” - 회사관계자 인터뷰

가사서비스 제공기관으로 인증된 기관은 고용노동부가 운영하는 전산 시스템인 ‘가사랑(<https://www.work.go.kr/gasarang/offerOrgSrch/offerOrgSrchList.do>)’에 인증 제공기관으로 공시되며, 사회적협동조합 원주행복한돌봄은 ‘원주 1호 제공기관’으로 등록되어 있습니다. ‘가사랑’에는 인증기관의 이용요금, 이용절차 등을 구체적으로 확인할 수 있어 소비자들로 하여금 서비스 선택에 편의를 제공할 뿐만 아니라 정부 인증 기관으로서 신뢰를 줄 수 있습니다.



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

과제 항목	컨설팅 이전	컨설팅 이후
근로계약서 서식 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>근로기준법에 따라 근로계약서를 작성하였음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>가사근로자법에 따른 근로계약서 서식 마련</li> <li>평형수당을 반영한 근로계약서 서식을 반영하여 이용단가 정책에 부합함</li> </ul>
이용계약서 서식 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용계약서가 마련되어 있지 않았음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>가사근로자법에 따른 이용계약서 서식을 마련함</li> </ul>
인건비 예산 산정 Tool 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>인건비 예산을 검토하는 별도의 서식이 없이 매출과 지출을 관리 하였음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인건비 예산을 미리 검토하여 이용 요금을 책정하거나 임금체계를 계획 할 수 있게 됨</li> </ul>
임금대장 및 급여명세서 서식 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>임금대장을 별도로 작성하였음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>임금대장 작성과 급여명세서를 연동하여 편리하게 관리할 수 있도록 개선함</li> </ul>
연차휴가관리대장 서식 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>연차유급휴가 관리가 체계적이지 못함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>연차유급휴가 관리를 체계적으로 수행하고, 기록으로 남겨 분쟁의 소지를 예방함</li> </ul>
고충처리규정(안) 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>가사근로자가 어려움을 호소하는 것에 대해 개별적으로 해소방안을 찾는 형태로 대응함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충처리위원을 두고 명시적으로 고충처리절차를 마련하여 명확한 고충처리 수단을 확보함</li> </ul>
직업안정법상 직업소개사업과 구분하여 운영하도록 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>직업안정법상 직업소개소로 등록 하지 않았음</li> <li>일용직형태로 고용하는 것과 일자리 알선을 혼동함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>향후 모든 가사서비스는 가사근로자로 고용하여 제공할 것임</li> </ul>

“가사서비스 제공기관 인증 이후 직고용 인원이 확대되면서 기업 매출이 상승했습니다.”

2022. 6월 기준(인증 전)

• 매출액 1,700만원

2022. 10월 기준(인증 후)

• 매출액 2,100만원 (23.53% 상승)

## 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“가사근로자의 고용 조건에 대해 알게 되었고, 직고용을 활성화할 수 있었습니다. 또한 사업의 방향에 대해 조직 내에서 심도 깊게 논의할 수 있는 계기가 마련되었습니다. 가사근로자로의 전환의 장단점을 분석했고, 이를 통해 인력 관리의 효율성에 대해서 기능할 수 있었습니다.” - 회사관계자 인터뷰

가사근로자법이 시행되기 이전부터 가사근로자를 직접 고용하였던 원주행복한돌봄은 가사서비스 업무형태에 완전히 부합하는 근로계약을 체결할 수 있게 되었습니다. 그리고 임금을 서비스단가와 연결해 관리할 수 있는 방법을 마련하였습니다. 이를 통해 안정적인 일자리를 만들어, 지역주민들에게 가사서비스를 제공하려는 원주행복한돌봄의 목적을 더욱 잘 달성할 수 있게 되었습니다. 또한 가사근로자로 직접 고용하는 근로자수가 늘어남에 따라 인력관리가 체계적으로 정비될 필요가 있는데, 그러한 체계적인 관리의 수단들을 컨설팅을 통해 확보하였습니다. 서비스단가가 단계별로 차등 형성되어 있는데, 이를 임금에 반영하여 크기별 보상이 이루어져 가사근로자들에게 적절한 수준의 동기부여와 기여에 대한 이익분배가 이루어질 수 있는 구조를 확보하였습니다.



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

“제공기관으로 인증 후에 발생할 수 있는 다양한 인사노무 관련 어려움, 예를 들면 연차수당 계산 등을 여쭙어볼 수 있는 통로가 상시적으로 있었으면 합니다.”

- 회사관계자 인터뷰

“가사근로자에게 혜택이 많아졌으면 좋겠습니다. 저는 60세 이상이어서 사회보험료 지원 중 국민연금은 해당이 되지않아 혜택을 받을 수 없다는 점이 아쉽습니다. 또한 가사근로자에 대한 홍보가 보완되면 좋겠습니다. 가사근로자에 대한 홍보가 많아져야 사회에서 인정받을 수 있을 것 같습니다.” - 가사근로자 인터뷰



CHAPTER.

# 05

## 조은사람들 주식회사

Housekeeping Service Provider



# 05

## 조은사람들 주식회사



### 기관정보

설립연도	2022년 5월	대표	이혜정
대표전화	032) 572-2004	홈페이지	www.jiniservice.com
주소	인천 계양구 장제로 881		



#### 주요사업

- 가사서비스



#### 주요 연혁

- 2009년 조은파출부(직업소개소) 창업 (가사서비스 전문)
- 2010년 가사서비스 예약 앱 배포
- 2022년 조은사람들 주식회사 설립 (정부 인증 가사서비스 제공)



#### 주요 성과

- 기존 직업소개소 거래처를 조은 사람들(주)로 순차적으로 이관 중
- 2010년부터 가사서비스 실시간 예약 플랫폼 운영
- 가사서비스 월 평균 1,300건 제공 (인천)-조은파출부

### ABOUT COMPANY



2009년 조은파출부(직업소개소) 창업 후 인천지역 중심으로 운영했던 것을 기반으로 2022년 조은사람들 주식회사 법인 창업 후 정부로부터 가사 서비스 제공기관으로 인증을 받아 기존 직업소개소 형태로 운영하던 월 1,300여 거래처를 순차적으로 법인 사업자로 이관 중이며 2022년 4분기까지 30%, 2023년 1분기까지 80% 이관을 목표로 서비스의 질적인 향상을 도모하고 있습니다. 특히 직원에게 인성교육과 서비스 향상 교육을 6시간 실시하여 가사서비스 제공기관으로 최적의 인적 자원을 확보 중입니다.

직원의 형태는 100% 정규직으로 4대보험, 퇴직금, 상여금 및 복리후생(식대, 교통비, 경조사비)을 기본으로 적용하여 안정적인 일자리를 제공하고 있습니다.



## 조은사람들 주식회사



66  
인성교육과 서비스향상  
직원 교육을 통한 최적의 인적  
자원을 확보합니다.  
99



66  
간편하고 전문적인  
가사서비스 실시간 예약 플랫폼을  
운영합니다.  
99



## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

2009년부터 가사서비스 제공을 전문으로 하는 직업소개소를 운영하면서 가사서비스 제공 노동자의 취약점이 많고 법으로 보호를 못 받는 사례를 접하였지만, 현실적으로 직업소개소의 한계를 넘지 못하여 가사서비스 노동자에 대한 처우 개선에 소극적인 자세를 지속하였습니다.

2022년 6월 가사근로자의 고용 개선 등에 관한 법률이 시행됨에 따라, 가사노동자의 권익보호에 기대감을 가지고 정부가 인증하는 가사서비스 제공기관 인증에 도전하면서 새로운 용어, 인증에 따른 많은 서류를 준비 하는데 어려움이 있었는데 이런 어려움을 풀어주는 무료 컨설팅으로 인증에 따른 어려움과 고민을 해결하게 되었습니다. 노무, 세무 등 꼭 필요한 커리큘럼으로 컨설팅을 받은 후 어려움 없이 정부 인증을 받고 현재는 최선을 다해 정부인증 가사서비스 제공 업체로서 노력하고 있습니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“가사근로자 고용계획으로는 기존 가사서비스 제공 노동자를 서비스 관련 교육을 통해 가사근로자로 전환 하였고, 동시에 워크넷 등을 이용해 가사근로자를 발굴하여 점진적으로 고용을 늘려 나갈 계획입니다.

중요한 것은 근로자의 수가 아닌 가사서비스 제공기관으로 서비스 퀄리티를 높여 소비자가 만족할 수 있는 고품질의 가사서비스를 제공 하는것입니다.”

- 이해정 대표 인터뷰

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“일용직 노동자로서 불안한 마음으로 하루하루 일 하면서 미래를 한 번도 생각하지 못했는데 가사근로자로 취업을 하면서 많은 부분이 달라졌습니다. 정직원이라는 지위는 회사에 소속감으로 당당하게 일할 수 있고 월차 수당, 퇴직금, 휴가 등 상상도 못한 혜택이 있어 너무 좋습니다. 당당하게 4대보험 가입으로 퇴사 시 실업급여도 받을 수 있어 너무 좋습니다. 가사서비스 제공에 따른 책임감으로 열심히 업무를 수행하여 행복한 미래를 꿈꾸겠습니다.” - 가사근로자 인터뷰

## 3 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“인증 서류의 작성은 컨설팅의 도움으로 어려움 없이 작성하였고, 인증에 대한 취지와 인증 업체로서의 책임감, 앞으로의 경영 계획을 세우는데 많은 도움이 되었습니다.” - 이해정 대표 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

가사서비스 제공기관으로서의 시작은 서비스의 질을 높이는 것이라 생각합니다. 정부인증이라는 타이틀에 대한 무게감은 기존 직업소개소에서 제공하는 서비스와는 차별화되어야 한다고 생각합니다. 서비스에 앞서 철저한 서비스 교육과 특히 CS 교육은 필수이며 가사근로자에게 노동을 제공하는 것이 아니라 서비스를 제공한다는 개념을 교육해야 하며, 그래야 정부 인증 가사서비스의 본질을 지키는 것이라 생각합니다.

매출을 늘리려고 근로자만 늘리는 것이 아니라 양질의 서비스를 제공할 수 있는 근로자의 발굴과 철저한 교육이 선행되어야 정부인증 가사서비스 제공사업이 자리를 잡을 수 있습니다.

## 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“가장 힘들게 하는 것은 가사근로자법에 따른 임금 지급과 각종 세금 등으로 인해 기존의 가격 대비 20% 이상의 서비스 요금 인상을 할 수밖에 없다는 점입니다.

저희는 이 문제의 극복을 위해 근로자를 최소한으로 유지하면서 지속적인 교육을 통해 달라진 서비스를 이용자에게 제공하여 서비스 요금 인상에 대한 타당성을 소비자에게 인식시키고 무리하지 않게 시장을 늘려나가는 전략으로 포커스를 맞추어 진행하고 있습니다.” - 이혜정 대표 인터뷰

## 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

가장 부담스러운 유급근로자 5명 채용조건은 누구나 쉽게 접근이 어려운 조건으로, 만일 여러분이 이 문제를 극복하신다면 가사서비스 시장에서 승자가 될 수 있을 것입니다.

이 문제를 극복하기 위해서는 서비스의 퀄리티를 높이기 위한 교육과 소비자와의 해피콜을 시행하여 소비자의 니즈를 파악하여 빠르게 대응하면서 서비스의 차별화를 확고하게 이루어야 할 것입니다.

## 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

정부인증으로 가사근로자에 대한 사회적인 인식의 변화가 가장 중요한 부분이고 부가가치세 면제와 사회보험료 지원으로 경영상의 비용 상승에 대한 부담을 줄여줘서 많은 도움이 됩니다. 포털 사이트를 통한 정부인증 가사서비스 제공기관에 대한 홍보도 소비자의 인식개선에 많은 도움이 되었습니다.



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

#### 이전

- 고용에 따른 노무, 세무 등 회사 운영에 필요한 지식이 없어 어려움이 있었습니다.

#### 이후

- 컨설팅으로 어려움 없이 경영 전 반을 소화하고 있습니다.

### 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“컨설팅을 통해 정부의 취지와 앞으로의 방향을 이해하고 그에 따른 준비를 할 수 있어 좋았고, 현재는 초기에 수립한 경영 계획을 하나씩 이루고 있음을 감사하게 생각합니다.” - 이해정 대표 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

인증 참여 기업이 활용 가능한 컨설팅에 따른 세부적인 지침서가 있다면 좀 더 체계적으로 준비할 수 있을 것 같습니다.

분기별 사업자 간담회를 통한 애로사항 전달 및 고용노동부의 정기적인 정책 방향 설명이 있다면 보다 발전하는 가사서비스 인증 사업이 될 수 있을 것입니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



## 고객 인터뷰

## Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?

이용자  
정OO

회사일 많아지면서 점점 집안 정리가 안되고 있는 현실에 마음이 어지러워진다.

평소 깔끔을 떨어 늘 깨끗하고 반듯한 정리가 잘 되었는데, 요샌 우리 집이 엉망이어서 마음이 불편했는데 회사 언니의 소개로 가사서비스를 받아보기로 했다.

혼자 거주하는 오피스텔이라 주 1회 서비스를 받으면 충분하다는 생각으로 주 1회 서비스를 계획하고 언니가 알려준 가사랑 홈페이지에서 인천 부평의 지역 검색을 통해 얻은 업체 정보를 꼼꼼히 보고 조은사람들의 홈페이지에 예약을 하였지만, 어떤 청소를 부탁할까? 혹시 청소가 맘에 안 들면 어쩌지. 여러 가지 생각에 잠겼었다.

그런데 서비스 받기 전, 업체에서 먼저 예약확인 전화가 와서 서비스 내용, 예약 시간 안내 등 가사 서비스에 대해 미리 안내받고 맘이 편해졌다.

또한 서비스 당일, 퇴근 후 깨끗하고 잘 정돈된 우리 집을 보고 맘이 편해지고 행복했다. 오랜만에 보는 깨끗한 우리 집, 정부인증 가사서비스를 이용하길 잘했다.

가사서비스를 받고 느낀 점은..

정부가 인증을 해주고, 업체 정보까지 확인할 수 있는 사이트가 있어서 너무 편하고 신뢰가 가서 좋았다는 점이다. 오시는 이모님들이 모두 정규직 직원이라는 점도 신뢰감 상승에 한몫을 했다.

깨끗하고 정돈된 환경을 원한다면 가사서비스를 받아보라고 권유해 주고 싶고 가사서비스 중 이왕이면 정부인증 가사서비스를 이용하라고 당부하고 싶다. 정부 인증 가사 서비스 홈페이지인 가사랑을 이용하면 많은 고민이 줄어들고 업체 정보도 잘 되어 있어 시간 절약도 된다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



이용자  
김OO

일과 집안 살림으로 내 몸이 지친 날이 점점 늘어나 가사서비스를 이용하기로 맘먹고 업체를 알아보기로 했다. 먼저 업체 선정 기준을 정했는데..

1. 빈집을 맡기는 상황이니 믿을 수 있는 서비스
2. 혹시나 발생할 수 있는 사고 대비해서 보험 가입 여부
3. 꼼꼼하게 청소 및 정리 정돈을 잘하는 서비스

이 기준으로 업체를 검색하면서 정부 인증 가사 서비스를 처음 알게 되었다. 고용노동부 인증을 통해 서비스를 제공하는 업체가 있고 그런 인증업체를 검색할 수 있는 "가사랑"이라는 사이트가 있다는 것은 업체 선택의 고민을 덜어주는 중요한 포인트이다. "가사랑" 홈페이지에서 지역을 선택해서 5개 업체가 나왔고 인천에 있는 업체인 조은사람들을 통해 서비스를 받기로 결정했다. 그 이유는 이렇다.

1. 정부 인증 업체라 신뢰가 간다.
2. 오시는 이모님이 정규직 직원이라는 점이 믿음이 간다.
3. 파손보험이 가입되어 안전하다.
4. 직원 모두 한국 국적으로 외국인이 없다.
5. 예약 후 상담을 통해 스케줄, 청소 범위, 오시는 직원의 성향 등 상세한 상담으로 서비스의 기대감이 생긴다.

정부인증 가사서비스를 받은 후 느낀 점은 기존 가사서비스와는 확실하게 다르다는 것이다. 정부가 심사를 해서 인증해 준다는 것은 신뢰와 믿음이 생기고, "가사랑"이라는 사이트에서 지역별로 업체를 검색한다는 편의성은 많은 시간을 절약해 준다. 친절한 상담, 깔끔한 서비스 진행, 서비스 후 해피콜을 통한 만족도 점검까지 너무 만족스러운 서비스를 받아 조은사람들에 감사했다.



CHAPTER.

# 06

## 주식회사 가사안육아

Housekeeping Service Provider



# 06

## 주식회사 가사앤육아



### 기관정보

설립연도

2022년 4월 26일

대표

박수진

대표전화

1533-1205

홈페이지

www.homehelper.co.kr

주소

인천 연수구 용담로 134, 2층



### 주요사업

· 가사도우미와 육아도우미 파견사업



### 주요 연혁

- 22. 04. 주식회사 가사앤육아 법인 설립
- 22. 05. (사)전국고용서비스협회 인천지회와 주식회사 가사앤육아 MOU
- 22. 05. 가사서비스 AI 기반 스마트 구인/구직 자동 매칭 플랫폼 개발 시작
- 22. 06. 주식회사 가사앤육아 가사서비스제공 인증기관 전국 제1호 인증기관 획득
- 22. 06. 주식회사 가사앤육아 정식 영업 운영 시작
- 22. 07. 인디앤드코리아 (인천 이음물 서비스) MOU  
이음 카드사용 및 인천 이음 물, 복지 물 운영 협업
- 22. 08. 주식회사 가사앤육아 창업기업 확인서 및 중소기업 확인서 인증 - 중소벤처기업부장관
- 22. 09. 주식회사 가사앤육아 여성기업 확인서 인증 - 인천지방 중소벤처기업청장
- 22. 10. 주식회사 가사앤육아 연구개발전담부서 인증서 획득 - 한국산업기술진흥협회장
- 22. 11. 주식회사 가사앤육아 벤처기업 인증 신청. 자사 자동매칭 플랫폼런칭



### 주요 성과

#### ① 가사앤육아 플랫폼 서비스 출시 전 영업내용

· 본격적 자사의 영업 수단인 플랫폼 출시 전이므로 홍보 수단은 SNS 등 각 매체별 무료 홍보방법 이용

☞ 네이버 키워드 “인천가사도우미” 검색 네이버플레이스 1위 차지

네이버 블로그 다수차지 네이버 동영상 1위

☞ 노동부WORK NET 이용홍보

★ 회사 설립 이후 플랫폼 런칭 전까지 여러 루트로 유료 홍보가 아닌 무료 홍보를 주력으로 인천시 “가사도우미&육아도우미” 서비스는 ‘가사앤육아’라는 이미지를 인천 시민에게 확실하게 브랜드화 시킴

★ 가사서비스는 6개월 안에 1천만원의 월 매출 실적을 올리기 힘든 직종임에도 불구하고, 플랫폼 런칭 전 유료 홍보 없이 오프라인 영업임에도 불구하고 6월27일 영업후 4개월만에 3천만원의 매출 올림

#### ② 가사앤육아 직원 규모

· 전문 경영진 수 : 3명

· 4대보험 정규직 직원 수 : 18명      · 기간제 근로자 수 : 70명



### 주식회사 가사앤육아 임원 조직도

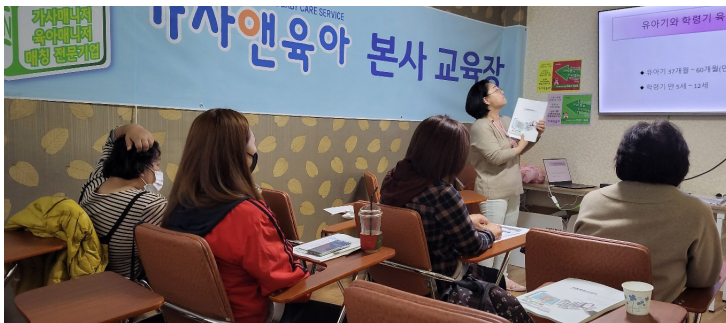




## 주식회사 가사안육아



66  
빅데이터 인프라를 갖춘  
구인/구직 시 기반  
자동매칭 플랫폼 개발  
99



66  
구직자의 고용개선과  
일자리 창출로  
경제 활성화에 기여하겠습니다.  
99



## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

주식회사 가사앤육아는 직업소개소의 운영방법을 스마트 디지털화 하고자 합니다. 인천시에 플랫폼 기업이 없다는 취약점을 공략하여 자사는 이러한 틈새시장을 공략함으로써 독보적인 시장 점유율을 확보할 수 있다는 확신 아래, 구인자와 구직자의 데이터를 많이 확보한 인천 각 구·동에 위치한 15년 이상의 직업소개소 대표들과의 컨소시엄으로 법인 회사를 설립하고 빅데이터 인프라를 갖춘 구인·구직 AI 기반 자동매칭 플랫폼을 개발하였습니다.

대기업 플랫폼 등 타 지역으로 이탈한 구직자를 인천지역으로 취업을 유도하여, 구직자의 고용개선과 인천지역의 일자리 창출에 기여하고 싶은 마음에 가사컨설팅을 신청하게 되었습니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“저희 회사는 인천을 시작으로 전국적으로 가사서비스와 육아 돌봄 서비스를 확대할 계획입니다. 사업을 확대하고 발전시키기 위해서는 근로자들에게 좀 더 좋은 업무환경과 임금 정책을 제공하는게 필요하고, 저희 회사는 계속적으로 보다 많은 직원을 채용할 계획입니다.” - 박수진 대표 인터뷰

“현재 가사앤육아의 플랫폼 출시 전이어서 사실상 영업은 O2O방식에 오프라인으로 매칭하고 있는 상황입니다. 우리 가사앤육아는 가사근로자가 최소한의 기본 교육과정을 이수해야지만 일 시작이 가능하기 때문에 1주일에 2회씩 매주 화/목 구직자 대상 무료 교육을 진행중인데 매번 교육희망자들과 수료자들이 배출되고 있습니다.

그만큼, 일하려는 근로자들의 인식이 예전과는 많이 달라졌고, 직업소개소에서 회비를 부담하고 일자리를 소개받는 것보단 회비 없이 무료로 회사에 직원으로 채용되어 안정적으로 부담없이 일하려는 구직자들이 많이 늘었다는 것을 체감합니다.” - 관리이사 인터뷰

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“주식회사 가사안육아에서 일하려면, 먼저 5시간의 교육을 들어야 하고, 그 이후 준비서류 가져온 것을 제출하고 면접 본 뒤에 마침내 대표이사과 직접 근로계약을 씁니다. 쓰는 서류도 되게 많습니다. 근로계약서, 범죄경력 조회동의서, 가사안육아 복무규정 계약서, 가사안육아 복무규정 동의서 이렇게 씁니다. 근로계약서와 복무규정 계약서는 복사본을 한 부씩 주셔서 제가 가지고 있습니다.

처음에는 15시간 미만으로 계약서를 썼었는데 막상 일을 시작해보니 제가 원하는 일감이 많이 있었습니다. 그리고 제가 그동안 2개 회사에서 가사일을 하며 벌었던 수입을 비교해 보니 가사안육아에서 15시간 이상으로 일을 하는 편이 훨씬 보수가 좋았습니다. 그래서 과감히 다른 회사 플랫폼 가사 일을 그만두고 가사안육아에 정규직 15시간 이상으로 일하려고 다시 근로계약을 썼습니다. 그러니깐 저는 근로계약을 두 번 썼습니다. 가사안육아 한 회사에서 정규직으로 기본급과 여러 수당을 합치면 여러업체 일을 하는 것보다 훨씬 좋습니다. 또 4대보험가입과 퇴직금도 당연히 나옵니다.”

- 가사근로자 인터뷰

### 3 직업소개사업과 가사서비스 분리 운영방안에 대한 컨설팅

“가사서비스 인증기관으로 인증받고 운영함에 있어서 직업소개소와 가사서비스 인증기관의 운영방법은 완전히 다른 방법으로 운영이 되기 때문에 각각 분리하여 운영할 수 밖에 없습니다.

예를 들면, 직업소개소는 구직자에게 한달에 한번씩 월회비를 받고 구직자가 소개소에서 일을 받으면 구인자에게 서비스를 제공하고 구인자가 소개소에 지불할 소개수수료를 구직자가 대신받아 직업소개소에 전달하는 방법으로 운영됩니다. 그리고 직업소개소의 소개 직종은 대체로 식당이나 건설인력들입니다.

그러나 가사서비스 인증기관은 먼저 법인 회사를 설립한 뒤 근로자들을 직접 채용하고, 회사에서는 근로자들을 이용자 가정에 보내고, 직접 근로자에게 임금을 주는 형식을 취합니다. 그러므로 구직자들을 직고용하고 이용자들(직업소개소의 구인자들)에게는 세금계산서등 지출비용 정산 등을 해주는 실질적인 노무·회계 등의 여러 가지 많은 일들을 담당해야 합니다.

직업소개소는 일용직 구인구직 소개로 월회비를 받고 단순하게 운영되는 반면, 가사서비스 인증기관은 구직자들을 직접 채용하고 이용자 가정에 보내야 하는 과정에서 생기는 복잡한 문제로 인해 노무법적으로도 철저한 관리가 필요합니다. 만약에 직업소개소와 가사서비스 인증기관을 같이 겸하고 운영하려는 분들에게는 가사서비스 인증기관을 노무법이나 세무법적으로 잘 분리하여 운영하길 조언 드립니다.

가사서비스 인증기관의 정규직 또한 매한가지로 시간제와 같이 일을 하는 방법으로 업무를 하는 것이어서 월급을 정하는 기준과 정규직 근로자들의 처우에 대한 여러 가지 복잡한 문제가 많기에 가급적 회사와 가까운 곳의 노무사와 세무사를 섭외하여 운영하는 것을 추천합니다.”

- 관리이사 인터뷰

#### 4 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“컨설팅업체의 도움이 없었다면 가사근로자법을 먼저 공부하고, 고용노동부 가사서비스 인증제도를 검색해서 일일이 찾아봐야하는 번거로움이 있었을 것입니다. 이쪽으로는 경험이 없는 회사라면 (사)전국고용서비스협회에 문의를 하여 컨설팅 도움을 받는 것이 최고로 좋은 방법입니다.”

- 박수진 대표 인터뷰

#### 5 법인 설립 방향에 대한 컨설팅

“법인 설립 전에, 컨설팅 업체의 도움이 없다면 가사근로자법 매뉴얼에 대한 숙지를 먼저 하고 법인 설립도 하여야 합니다. 그리고 인증받은 후 영업을 하였을 경우를 시뮬레이션 하여, 손익 계산까지를 염두에 두고 기획을 하여야 합니다. 다른 인증기관이 어떻게 영업을 하는지와 어떠한 문제를 겪고 있는지를 파악하여 이를 해결할 수 있는 자신감이 있고 경영에 대한 부담감이 없을 때 법인 설립을 추천합니다.” - 박수진 대표 인터뷰



### 사업운영

#### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

사업의 수익성과 근로자 모집에 대한 문제점이 가장 심각했습니다.

## 2 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

현재 가사서비스와 돌봄 서비스를 운영하는 업체들은 인증기관과 비인증기관을 가리지 말고 무조건 많이 최대한 능률적으로 벤치마킹하는 것을 권유합니다.

## 3 컨설팅을 통해 도움받은 내용

컨설팅이 유용했습니다. 사업운영에 대한 비용지원도 도움이 많이 되었습니다.



### 가사컨설팅 성과

#### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

이전	이후
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 4대보험과 퇴직금에 대한 이해도 부족</li> <li>2. 온라인/디지털화에 필요한 실무 능력 부족</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 가사근로에 대한 4대보험 일부 지원을 통해 회사 비용 절감</li> <li>2. 온라인플랫폼 사용에 대한 이해도 증가</li> </ol>

#### 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“컨설팅을 받고 회사운영에 있어서 가장 많은 문제가 직원관리 문제라고 들었기에, 고민없이 직원관리와 경영 경비 처리 등은 전문가인 노무사와 세무사에게 맡기기로 결정했습니다. 그런 결과 법인 설립 후 6월 27일 영업을 시작하였고, 10월 말 기준 4대보험 근로자가 18명, 주 15시간 미만의 근로자가 70명이 채용되어 수월하게 운영중입니다.” - 박수진 대표 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

“가사서비스 컨설팅 정책으로서 보완점은 없는 것 같습니다. 하지만, 가사근로자법에 의한 가사서비스 인증기관 운영에 있어 아쉬운 점은 있습니다. 가사도우미와 육아도우미등 돌봄 서비스 일을 하고 싶어 하는 주요 구직자들의 연령층은 주로 40대 이상입니다. 그 중 60대 이상도 많습니다. 가사서비스는 경력단절 여성과 취약계층에게는 가장 진입장벽이 낮은 취업 직종이므로 고용노동부에서는 가사서비스 인증기관만큼은 취약계층과 수급자들의 직고용이나 단시간 채용 등을 맘 놓고 할 수 있게 정부차원에서 홍보와 구인정책 수립이 필요합니다.” - 박수진 대표 인터뷰



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 고객 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?



이용자 1

저희집은 지금까지 고정으로 5번 이용해 봤는데 복받았다고 생각해요. 지금 우리집에 오시는 도우미 분이 정OO씨인데요. 너무 일을 잘하시고 열심히 하셔서 만족합니다. 처음엔 연세가 좀 있으신 거 같아서 우려했었는데.. 현관문 들어서자마자 인사하시면서 말씀하시고 일 시작하시는데 제가 뭐라 말 안 해도 다 알아서 해주시니 너무 만족하고 있어요. 그래서 제가 이모님 연세도 있는데 일을 너무 잘하신다 하니, 이모님께서는 회사에서 교육을 5시간이나 받고 못하면 안 된다는 업무계약서도 쓰셨다고 하시더라고요..ㅎㅎ 그래서 역시 정부 인증기관은 무언가 다르긴 하구나 속으로 생각했습니다. 일단 저는 만족하고 계속 이용하려 합니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



이용자 2

음~~ 일단 저는 타 플랫폼 어플을 이용해서 가사도우미를 써봤었고, 파출부 사무실도 이용해 봤었습니다. 개인적으로 타 플랫폼은 가격이 저렴하지만 너무 일을 못하시는 분들만 보내셔서 지역 가까운 곳의 파출부 사무실을 이용해 봤는데, 그나마 파출부 사무실에서 보내주시는 이모님이 일을 더 잘하시기는 했어요.

그래서 파출부 사무실 이모님께 서비스를 부탁드리다가 이모님이 개인적인 일로 몇 주 못 오시는 바람에 가사앤육아를 처음 이용해 보았는데, 지금 너무 만족합니다.

만족하는 이유는 두가지예요. 한 가지는 일단, 도우미 분 교육을 잘 시켜서 보내시는 것 같구요. 두 번째는 카드결제도 되고 현금영수증 처리도 되고 나중에 세금정산 처리도 가능하다 해서 무엇보다 그 점이 제일 맘에 드네요. 저희 같은 회사원들이나 맞벌이 부부들은 좋은 것 같아요.



이용자 3

우리 집사람이 둘째 아이를 출산하고 힘들어해서 인터넷 검색하다가 가사서비스 정부인증기관을 알게 되어 믿고 일단 써봤습니다. 저는 잘 모르겠지만, 우리 집사람은 지금 대단히 편안해 하고 만족스러워 합니다. 그래서 출산 산모 도우미 국가에서 바우처를 주시는 분도 계셨는데 그분보다도 더 일을 잘하신다 해서 오히려 바우처로 도움받는 그분을 오시지 말라하고, 저희가 자비로 가사앤육아에서 정기적으로 이모님을 주 5회로 4시간 이용하고 있습니다.

저희 같은 이용자에게 요즘 할인혜택이 있었으면 좋겠습니다. 지금 이모님은 꼼꼼하게 깨끗이 잘해주시고 둘째 아이 케어에 있어서도 워낙 잘 알아서 미리미리 해주시니 우리 와이프가 오랫동안 일해주시기를 원하고 계십니다.



CHAPTER.

# 07

## 주식회사 가온

Housekeeping Service Provider



# 07

## 주식회사 가온



### 기관정보

설립연도

2008년

대표

김지현

대표전화

043)287-9091

홈페이지

blog.naver.com/gaon365

주소

충북 청주시 서원구 사직대로 83, 2층



### 주요사업

- 우령각시 가사도우미
- 우령각시 산후도우미
- 우령각시 베이비시터
- 우령각시 재가방문요양
- 우령각시 병원간병
- 우령각시 핏시터



### 주요 연혁

- 2001 충북실업극복연대 가사도우미사업단 설립
- 2003 전국여성일용가사사업단 우령각시 청주지부 설립
- 2008 주식회사 가온 설립. 사회적기업 인증(고용노동부 2008-49호)  
산모신생아도우미지원 사업 기관 지정(충청북도)
- 2011 충북형 예비사회적기업 지정(충청북도), 병원 공동간병사업 개시
- 2014 충북사회적기업협의회회장, 한국사회적기업협의회 공동대표
- 2016 SK 사회성과 인센티브 기업 선정
- 2021 강소기업 선정(고용노동부), 가온 우령각시 앱 출시
- 2022 소셜벤처기업 지정(중소벤처기업부)  
여성기업 지정, 정부인증 가사서비스 기관 지정



### 주요 성과

- 충북 최대 통합돌봄서비스 업체
- 청주 시장 점유율 최상위권
- 월 평균 고객 1천명 이상
- 종사자 350여명 이상



## 주식회사 가온



66  
 가사도우미·산후도우미·베이비시터·  
 재가방문요양·간병사·핏시터 운영  
 토달돌봄서비스  
 99



66  
 가사도우미사업  
 최상위권의 시장점유율  
 (청주시 점유율 55%)  
 99

## ABOUT COMPANY



가사도우미/산후도우미/베이비시터/재가방문요양/간병사/핏시터 등의 사업을 운영하는 충북 내 최대 규모의 토탈돌봄서비스 업체입니다. 대부분의 사업이 청주시장 내 최상위권의 시장점유율을 가지고 있습니다. 가사도우미사업의 경우, 청주시장 점유율이 55%선입니다. 사회적기업 운영 기조에 따라, 민주적인 의사결정구조를 지향하고 있습니다. (매월 사업단 월례회의, 매년 정기총회, 임원선출 및 임원진회의 등 운영) 가온 우렁각시 앱 출시로 선진화된 돌봄서비스사업 방식을 구축하고 있습니다.



### 가사컨설팅 신청동기

#### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

20여년 넘게 가사서비스 사업을 운영해 오면서 가사근로자법 제도와와 가사노동자의 노동조건 개선 문제에 많은 관심을 가지고 있었습니다. 비공식 영역에 남아있던 가사서비스 사업이 제도화되는 흐름에 동의하며, 이를 수행하고자 컨설팅 사업을 신청하게 되었습니다.



### 가사컨설팅 내용

#### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

인증완료 이후 한달안에 가사근로자를 채용해도 된다는 컨설팅을 받았습니다. 이를 통해 충분한 준비기간을 거쳐 기존에 유료직업소개소로 근무하는 가사관리사들에게 사업내용과 운영에 대한 설명회를 실시하였으며, 가사근로자의 의견을 수렴하여 급여와 운영방식을 결정하는 등 인증준비와 가사서비스 실시에 따른 시간계획을 잘 할 수 있었습니다.

#### 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

임금(최저임금, 주휴, 연차 등)에 대한 내용과 근로계약서 작성시 필수적으로 포함되어야 하는 내용 등에 대한 자세한 컨설팅을 받은 이후 기관의 가사근로자들과 임금체계를 세분화 하였으며, 근로계약서의 세부내용을 설명하고 서류로 작성하는 등 순조롭게 진행할 수 있었습니다.

### 3 직업소개사업과 가사서비스 분리 운영방안에 대한 컨설팅

직업소개사업과 인증가사서비스의 분리 운영방식에 대해 충분한 컨설팅을 받았으며, 주의할 점(급여, 근로시간, 통장관리 등)을 파악하고 사업을 준비할 수 있었습니다.

### 4 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

인증서류 작성방법에 대한 컨설팅을 통해 최종 점검을 해 주셔서 수월하게 서류를 제출할 수 있었습니다. 해당 지역에서 1호로 인증기관 신청서를 제출하였으나 심사과정에서 관공서의 기존에 없던 추가서류 요청 등으로 인증이 지연되기도 하였지만, 컨설팅 담당자의 대응방법 안내와 중재를 통해 인증심사를 잘 마무리 할 수 있었습니다.



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

현재 가사서비스 시장은 인력을 구하는 것이 매우 어려운 상황으로, 기존 제공인력의 이탈을 방지하기 위한 방안을 우선적으로 고려했습니다.

가사서비스 대형 앱 업체의 고객들은 카드결제를 통해 연말정산 혜택을 얻을 수 있는 것이 장점입니다. 아직 카드결제가 되지 않는 저희 회사의 경우, 정부인증 서비스를 통해 고객에게 동일한 혜택을 줄 수 있을 것이란 기대를 했습니다.

### 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

이미 받고 있던 가사서비스 시장요금과 고용된 직원의 임금 차이에 대한 부분을 줄이는 것이 가장 어려웠습니다. 회사 수익의 손해를 감수하고서 그 차이를 최소화하였습니다. 손해부분은 다른 지원사업을 통해서

총당할 예정입니다. 4대보험의 필요성에 대한 이해가 부족한 중장년 여성일용직분들에 대해 설명하는 것이 어려웠습니다. 희망 의사가 있는 분들을 계속 면담하고 교육하면서 고용계약을 체결하였습니다.

### 3 유료직업소개사업과 겸업하는 경우의 장·단점

장점이 더 많다고 판단합니다. 제공인력을 구하는 것이 어려운 지금의 시장 상황에서 가사근로자의 의사에 따라서 정부 인증기관과 유료 직업소개소를 선택할 수 있으니 인력관리에 더욱 도움이 됩니다.

다만 고객의 경우 정부인증 서비스를 더 선호하는 것으로 파악되나, 현재는 정부인증 제공인력이 부족하여 매칭 해드릴 수 없는 상황이라 이용자 일부는 부득이 유료직업소개소를 이용하고 있습니다.

### 4 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

제공인력을 구하는 것이 가장 어렵습니다. 일용직을 선호하시는 분들이다 보니, 일용직 임금과 4대보험 적용된 임금의 차이를 잘 받아들이지 못합니다. 최저시급 수준으로는 이 힘든 일을 하시려는 분이 거의 없습니다. 적절한 시급을 책정해야 직원을 채용할 수 있을 것입니다.

고객모집은 생각보다 수월합니다. 기존 고객들도 정부인증 서비스를 선호합니다. 가사서비스 업종은 대단한 이윤을 내기는 어려운 업종입니다. 일정 이상의 규모화를 이루어야 수익이 납니다. 하지만 현재 저희 회사는 정부인증 서비스의 수익률이 낮은 상황이므로, 기존보다 더 큰 규모화를 이루어야 수익이 날 것으로 예상됩니다.

## 5 정부지원사업 중 도움이 된 내용

컨설팅을 받아서 보다 수월하게 인증준비에 임할 수 있었습니다. 또한 신중년적합직무 장려금도 도움이 되었습니다.



### 가사컨설팅 성과

#### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

사실 저희 회사는 이미 인증에 필요한 여러 가지 조건을 거의 갖춘 상태였습니다. 컨설팅을 통해서 실제 가사서비스 사업에 대한 이해를 좀 더 높일 수 있었습니다. 또한 컨설턴트의 소개로 정부의 가사서비스 사업 설명회에 참석하여 좀 더 이해를 넓힐 수 있었습니다.

#### 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

충북지역에서 1호로 신청을 하는 상황이라 정보도 부족하고 참고할 선례도 없는 상황이었었는데 컨설턴트의 도움으로 어려움들을 해결할 수 있었습니다.



### 제언사항

#### 1 향후 고려할 점

추후에는 실제 운영사례를 바탕으로 한 제도의 운영방법이 추가되었으면 합니다. 제도 초기이다보니 매우 막막한 부분들이 많았습니다. 그리고 지역 관할 관공서도 이해가 부족하여, 약간의 어려움을 겪었습니다. 관할 부서의 이해의 폭이 더 넓어졌으면 합니다. 그리고 실제로 사업을 운영해보니 저희의 150여명 가사 도우미 중 실제로 고용을 원하시는 분은 5명 정도 선이었습니다. 이는 기존에 받던 시장요금과 4대보험 시급의 차이 때문입니다. 제공인력이 부족한 지금 시장 상황에서 위의 부분들이 보완되기를 바랍니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



## 고객 인터뷰

## Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?

이용자  
이00

가사관리 요금이 적지 않은 금액인데 소득공제를 받을 수 있는게 좋고, 무엇보다 우리 관리사님이 4대보험이 되는 직원으로 보호를 받으며 일하시게 됐다는게 엄청 반갑고 좋았어요. 그래서 저도 정부인증 서비스 이용하기로 바로 결정 했습니다!

이용자  
김00

저희는 맞벌이다 보니 집에 아무도 없을 때 관리사님이 다녀가시거든요. 그동안은 아무리 기관에서 교육을 진행하고 관리사님을 보내준다고 했어도 아무나 오는게 아닐까, 검증이 된 사람일까 조금 걱정스러운 마음이 없지 않아 있었는데 정부인증 서비스는 검증된 사람이 오는것 같아 마음이 더 놓입니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 가사근로자 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 근무경험은 어땠나요?



신00

4대보험도 보장이 되고, 퇴직금도 받을 수 있고 너무 좋아요. 그리고 그동안 혹시나 고객들한테 돈을 받지 못할까 하는 걱정과 불안감이 있었는데 지금은 회사에서 월급을 받는 직원이다보니 이런 저런 걱정 없이 일하고 있습니다.



백00

10년 넘게 가사 일을 하면서 오랫동안 이 날을 기다려 왔었어요. 정부인증이 아닐때도 물론 자부심을 가지고 열심히 일을 했지만 정부인증 가사관리사로서 더 자부심도 생기고 소속감도 생기고 더 즐겁게 일하고 있습니다.



조00

그동안 가사관리사로 활동을 하면서 10년 넘게 일했어도 퇴직금도 못 받고 아쉽게 활동을 접으시는 관리사님들을 많이 보았었어요. 그러면서 나의 미래도 저렇겠지 생각을 하며 이직을 해야할까 고민이 많았었는데 때마침 정부인증 관리사를 모집한다는 기관 홍보글을 보고 바로 지원을 해서 활동을 하게 됐습니다! 저는 퇴직금을 받는게 제일 좋아요.



CHAPTER.

# 08

## 주식회사 아이맘케어

Housekeeping Service Provider



# 08

## 주식회사 아이맘케어

### 기관정보

설립연도	2014년 10월 1일	대표	김정은
대표전화	1877-8338	홈페이지	www.imomcare.co.kr
주소	경기 고양시 일산서구 고양대로 632번길 60, 이안빌딩 301호		



#### 주요사업

- 산모신생아건강관리 서비스
- 가사서비스



#### 주요 연혁

- 산모신생아건강관리 제공 기관, 교육기관 등록
- 가사서비스 시작



#### 주요 성과

- 산모신생아건강관리사 최우수 제공기관 선정
- 평생교육기관
- 가사서비스 제공기관 인증

### ABOUT COMPANY



당사는 산모신생아 건강관리 제공기관으로 2014년 10월 1일 창업하였습니다. 2021년에는 경기도 최우수 산모신생아건강관리서비스 제공 기관으로 선정되었으며 2022년 2월 3일 사회서비스 교육기관으로 등록 산모신생아 제공인력의 양성과 취업 활동을 지원하고 있습니다. 그리고 제공 인력들의 실제적이고 효율적인 양성교육 시스템을 구축하고자 교육장에 실습장을 추가로 설치 확장하여 양질의 사회서비스 제공인력을 양성하고 있습니다. 금번 가사서비스의 제공기관 인증으로 출산에서 육아 및 가사서비스까지 올인원(all-in-one) 서비스 시스템을 구축하게 되었습니다.





## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

당사는 기존에 보건복지부 인증 산모신생아건강관리서비스 제공 기관과 제공인력 교육기관을 운영하고 있었으나 본 서비스 종료 후 이용자(산모)들의 가사서비스 요청이 많아 서비스의 연속성을 위해 본 가사서비스 제공기관을 요청하게 되었습니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

본 사업의 가장 중요한 부분으로 당사의 특성과 조건에 맞는 컨설팅을 제공 받았습니다.

- 기존의 산모신생아 건강관리사 교육생들에게 본 가사서비스 제공 인력으로 활동 권유
  - 기존의 영유아 관련 서비스와 부적합하거나 성향적으로 적응이 어려운 인력들에게 본 가사서비스 제공인력으로 전환 유도
  - 당사의 홈페이지나 블로그를 통해 온라인 모집 광고를 진행
- \* 기존의 인력을 유기적으로 활용할 수 있도록 컨설팅을 제공 받음

### 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

가사근로자 임금설계는 최저임금, 최소근로시간, 유급휴일 및 연차 유급휴가, 가사서비스의 종류와 내용에 따라 본 임금을 설계하도록 컨설팅 받았습니다.

근로계약서는 표준 근로계약서를 기준으로 작성 및 교부 할 수 있도록 컨설팅 받았습니다.

### 3 직업소개사업과 가사서비스 분리 운영방안에 대한 컨설팅

당사는 부수적 서비스를 위해서만, 유료직업소개업에 등록하고 있어 실질적으로 직업소개 경우가 미미하므로 운영상 업무 분리는 어려움이 없었습니다.

또한 가사서비스를 관리하는 직원과 업무를 구분하고 업무에 차질이 없도록 구체적인 지침을 컨설팅 받았습니다.

### 4 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

신청서 작성 방법과 첨부서류 작성 및 준비사항을 구체적으로 컨설팅 받았습니다.

## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

공적 인증기관으로서 이용자들에게 신뢰성을 줄 수 있으며 이용자와의 갈등 야기 문제를 이용계약서 등을 통해 해소할 수 있습니다. 또한 가사근로자의 안정적 취업형태로 가사 제공 인력의 운영에 대한 효율성을 제고할 수 있습니다.

마지막으로 기존 사업(산모신생아 건강관리서비스)과의 시너지효과가 기대됩니다.

## 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

가사서비스 제공기관 인증은 컨설팅의 도움으로 어려움 없었습니다. 가사근로자 확보 문제가 있었지만 기존의 사업(산모신생아 건강관리서비스)의 유희인력 활용 및 가사근로자 전환을 권유하고, 정부 지원사업 안내 및 안정적 근로에 대한 비전을 설명하여 극복했습니다.

## 3 유료직업소개사업과 겸업하는 경우의 장·단점

당사 기존의 사업모델(산모신생아 건강관리서비스)과는 근로 성격이 달라 단점 보다는 장점이 많았습니다. 즉, 서비스 제공인력의 성향과 근로 스케줄의 유연성을 갖게 되면서 운영기관에서의 근로지원(스케줄관리)이 용이해졌습니다.

## 4 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

아직 초기라 운영상의 노하우를 확보하긴 힘드나 이용자 모집에서는 정부인증 제공기관의 신뢰성을 부각하여 영업활동의 활성화를 기할 수 있습니다. 또한 제공인력(가사근로자)의 모집에도 같은 잇점을 가지고 있습니다. 그리고 기존의 인력과의 유기적 근로 배치가 활용도를 높일 수 있습니다.

## 5 정부지원사업 중 도움이 된 내용

우선 이용자로부터 이용률을 높이고자 할때, 문제점은 이용금액입니다. 일반 유료직업소개업의 이용료보다 20~30%가 높게 책정될 수밖에 없는 시스템에서, 정부인증 가사서비스는 이용자가 예민하게 생각하는 안전성 확보 문제를 해소할 수 있어 도움이 됩니다.

- 범죄경력증명서는 이용자에게 안전성 문제를 불식시키는 중요한 포인트입니다.
- 이용금액에 대한 이용자의 저항은 세제혜택을 소개하면 일정부분 해결이 됩니다.
- 또한 기존의 가사근로자의 책임이 개인에 있다면, 가사서비스 제공기관은 그 책임이 회사에 있어 이용자들이 안정적인 가사 서비스를 제공 받을 수 있어 고객 유치에 도움이 됩니다.



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

이전	이후
컨설팅 전에는 가사서비스에 대한 정보와 개념이 부족 했다.	컨설팅 이후는 가사서비스에 대한 개념이 정리되고, 사업 방향을 잡을 수 있었다.

### 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

가사서비스 제공기관의 운영사항과 주요 의문사항에 대하여 솔루션 제공과 효율적인 운영팁을 제공받았습니다. 그리고 일회성 컨설팅이 아니라 운영 중 문제에 대하여 지속적인 컨설팅 지원과 가사서비스 제공기관 초기 정착에 대한 다양한 문제에 대하여 선제적 컨설팅 지원이 있었습니다.



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

현재는 초기 운영이라 안정적 정착을 위해 컨설팅기관에서 적극적인 지원이 이루어지고 있어 큰 어려움과 보완 사항은 없습니다. 이에 감사하며 차후 다양한 문제점이 발생할 수 있음을 감안하여 지속적인 관심과 세부적인 매뉴얼 지원이 필요하다고 생각합니다.



## 가사서비스 후기 인터뷰



### 고객 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?



이용자  
이00

가사지원 서비스를 여러 번 이용해 보았는데 이번에 아이맘케어에서 가사서비스 제공기관으로 인증받았다고 해서 이용해 보았다. 다른 업체에서 이용했을 때는 이용 후 어떤 모니터링도 받지 못했는데, 이번에는 만족도조사 실시와 불편한 점은 없었는지 꼼꼼히 챙겨준 점에서 업체를 신뢰할 수 있었다.



이용자  
홍00

나는 아이맘케어에서 이번에 가사서비스 제공기관으로 인증을 받았다는 홍보물을 보내주셔서, 가사서비스도 함께 하는 것을 알게 되었다. 산후조리가 끝났어도 육아와 살림에 온몸이 힘들고 지쳐 있었는데, 1주일에 1회 가사 서비스를 이용하다 보니 왜 내가 혼자서 육아와 살림을 하려고 했는지, 이렇게 원스톱 서비스를 진작 받지 못했는지 아쉬웠다. 지금이라도 주 1회이지만 아이맘케어의 도움으로 가사노동 스트레스 없이 육아에 전념할 수 있어 출산한 다른 친구들에게도 홍보하고 있다. 아이맘케어에서 보내주신 가사서비스 홍보물로 출산 후 가사서비스까지 원스톱서비스로 만족하고 있다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 가사근로자 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 근무경험은 어땠나요?



강OO

예전부터 일하고 있었지만, 한 번도 교육이라는 것은 받아 보지 않았다. 업체에서 기본 테크닉 정도를 알려주셨고, 일하면서 배울 수밖에 없었는데, 아이맘케어에서는 처음 등록 때부터 3일 정도의 교육을 실시하였고, 그곳에서 지켜야 할 에티켓부터 알려 주셨다. 청소나 기타 가사업무는 자신이 있었지만 현장에서 우리가 지켜야 할 기본 매너가 아주 중요하다는 것을 이번 교육을 통하여 느낄 수 있었으며 예전처럼 청소만 해주고 오는 업무가 아닌, 고객이 원하는 서비스의 질을 교육을 통하여 배울 수 있어서 좋았다.



이OO

이곳에서 처음 3번 정도의 현장을 체험하게 되었다. 다른 사람의 집에 가서 일을 한다는 것이 쉽지 않음을 알게 되었고 그만하고 싶은 마음도 없지는 않았다. 하지만 규칙적인 수입이 필요해서 다시 한 번 마음을 고쳐먹고 일을 다시 하려고 센터와 의논도 하였는데 동 센터에서는 근로자에게는 수수료도 받지 않고 일을 연결해 주신다고 해주셔서 너무 감사하였다. 그 전에 알아본 업체에서는 많게는 만원 정도의 수수료를 업체가 가지고 갔는데, 아이맘케어에서는 근로자의 입장으로 일을 처리해 주셔서 너무 감사했다.



김OO

저는 장애우를 키우고 있어 6시안에는 꼭 집에 들어가야 하는데, 업체에서는 저의 상황을 이해해 주셔서 집 근처 가까운 곳으로 일자리를 만들어 주셨다. 저의 입장을 배려해서 근무지를 해주신 점에 감사드린다.



CHAPTER.

09

# 주식회사 유라이프

Housekeeping Service Provider



# 09

## 주식회사 유라이프



### 기관정보

설립연도

2018년

대표

김형주

대표전화

1688-3451

홈페이지

www.u-life.kr

주소

서울 서초구 논현로87, 삼호물산빌딩 B동 1204호



### 주요사업

- 주요사업: 공동주택 단위의 고급 가사서비스 사업
- 사업항목: 하우스키핑, 컨시어지 (생활안내, 심부름, 소식, 방문세탁, 방문세차, 펫케어, 돌봄서비스, 문화강좌 등), 홈케어서비스(주방딴클린, 욕실딴클린, 에어컨청소), 이사, 청소, 정리수납서비스



### 주요 연혁

- 2018년
  - 법인설립
  - 소상공인시장진흥공단 생활혁신형 창업 아이템 선정
- 2019년
  - (주)타워피엠씨 타워홈서비스 업무 계약 (타워팰리스/롯데시그니엘레지던스/트리마제/한남더힐)
  - 쓰시오리빙(현 SLP) 제휴계약 (신동탄SK뷰파크3차/수원권선꿈에그린/신반포자이)
  - HDC현대산업개발 제휴 계약 (잠실올림픽아이파크/동탄호수공원아이파크)
  - 국제생활서비스협회 설립
  - (사)굿뉴스월드 “희망나눔기업” 1호 선정
- 2020년
  - HDC현대산업개발 서비스 계약 (기존단지 + 목동센트럴아이파크/파주운정아이파크/청주가 경아이파크/산성역포레스티아 등 추가계약)
  - 잘살아보세 서비스 계약 (사가정센트럴아이파크)

- 2021년
  - 지에이치파트너스 제휴 계약 (용산베르디움프렌즈 컨시어지 서비스)
  - 쏘시오리빙(현 SLP) 서비스 계약 (에어컨 분해청소 서비스 실시 / 타워더모스트 광안 주거서비스 시행)
  - 핏인모션 제휴 계약 (파주운정우미린더퍼스트\_커뮤니티시설청소 / 문화강좌 운영)
  - 입주청소 서비스 계약 (심플리시티 / 논현N168)
  - 건물청소 서비스 계약 (루베 / 석촌유치원 / 공영홈쇼핑 / 내곡도서관)
- 2022년
  - 서울시 예비사회적기업 선정
  - 가사서비스 제공기관 인증
  - SLP 서비스 계약 (하우스키팅 서비스 추가 실시 / 기존단지+브라이튼논현/빌리브파비오더까사)
  - 대신이디아이 제휴 계약 (알루어반포\_컨시어지 서비스 운영)
  - 장원디앤씨 서비스 계약 (광주빌리브트레비체\_하우스키팅)
  - 고덕그라시움 주거서비스 업체 선정
  - 에이치스위트해운대 하우스키팅 서비스 계약



### 주요 성과

사업장	지역	세대수	근무 인원	이용 현황	연 매출	사업기간
타워팰리스	서울 강남구 도곡동	2,587	8명	100세대 월 100 CASE	1.5억	3년 (2019.3~현재)
롯데타워 시그니엘 레지던스	서울 송파구 신천동	223	4명	30세대 월 50 CASE	1.7억	3년 (2019.3~현재)
트리마제	서울 성동구 서울숲	688	10명	200세대 월 250 CASE	3억	2년11개월 (2019.4~현재)
한남더힐	서울 용산구 한남동	600	4명	20세대 월 20 CASE	0.5억	2년9개월 (2019.6~현재)
아크로서울포레스트	서울 성동구 서울숲	280	8명	70세대 월 100 CASE	1.7억	1년2개월 (2021.7~현재)
용산베르디움프렌즈	서울 용산구 삼각지	763	3명	30세대 월 40 CASE	-	9개월 (2021.7~현재)
타워더모스트 광안	부산 수영구 광안	653	3명	시범운영 중	-	OPEN (2022.3~현재)

## ABOUT COMPANY



“고용노동부 인증 가사서비스 제공기관이자 예비사회적기업인 (주)유라이프입니다. 유라이프는 공동주택 대상 가사서비스인 하우스키팅을 중심으로 조식, 심부름, 집수리, 세차, 세탁, 이사, 청소 등 통합 주거서비스(컨시어지 서비스)를 제공하는 생활서비스 전문기업입니다.

현재 서울 강남, 서초, 한남, 성동(서울숲), 용산 등 최고급 단지에서 서비스를 제공하고 있으며, 광주, 부산, 대구 등 전국으로 확장되어 공동주택을 기반으로 지역경제 활성화와 일자리 창출에 이바지하고 있습니다.

주식회사 유라이프는 공동주택을 대상으로 가사서비스를 제공하는 생활서비스 전문기업입니다. 가정관리사를 전문적으로 관리하기 위해 하우스키팅팀·청소사업팀·정리수납팀·서비스운영팀 그리고 경영기획팀으로 조직을 구성하고 있습니다.

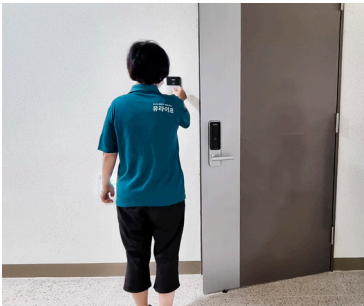
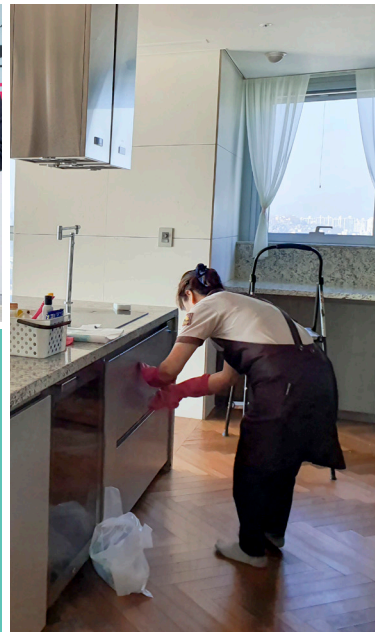
주식회사 유라이프는 가사서비스 제공기관 및 서울시 예비사회적기업으로서 취약계층 및 일시 지원이 필요한 가정에 사회공헌활동 차원의 가사서비스를 제공하고 공동주택 단위의 공동체 주거환경 개선 및 삶의 질 향상에 이바지하며 취약계층을 위한 사회공헌서비스를 제공하고자 하는, 무엇보다 가사근로자의 고용 안정 및 일자리 확충을 위해 노력하는 기업입니다.” - 김형주 대표 인터뷰



## 주식회사 유라이프



66  
하우스키팅팀·청소사업팀·정리  
수납팀·서비스운영팀을 갖춘  
전문적인 조직 구성 기업입니다.  
99



66  
가사근로자의 고용 안정 및  
일자리 확충을 위해  
노력하겠습니다.  
99



## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

“사업 초기부터 주거서비스의 품질을 높이고, 근로자들에게는 안정적인 일자리를 제공할 방법에 대한 고민이 많았습니다. 그러던 중에 ‘가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률’이 제정되면서, 이 법이 정부의 지원 아래 사업 초기부터 가지고 있던 고민에 대한 해결책이 될 것이라 생각하였고, 때마침 제공기관 인증을 위한 컨설팅이 있다는 소식을 접하여 신청하게 되었습니다.

주식회사 유라이프는 가사서비스 제공기관 컨설팅 신청 이전부터 가사근로자법의 제정에 대해 많은 관심을 가지고 고용노동부 및 컨설팅 기관에 문의를 해왔습니다. 가사서비스에 대한 수요가 높아짐에 따라 가사근로자의 고용 확대 및 지속에 대한 고민이 있었고, 이를 위해서 가사근로자법에서 정한 근로조건을 준수할 수 있는 인사노무관리 방안을 마련하는 것을 최우선 과제로 하였습니다. 이에 컨설팅을 통해 가사서비스 제공기관으로 인증받음으로써 회사의 역량을 강화하고 당면 문제에 적극적으로 대응하고자 하였습니다.”

- 김형주 대표 인터뷰



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“기존에 가사근로자를 채용해왔으나 가사근로자 특성상 정규직 채용보다는 기간제 혹은 시간제 근무로 고용하는 경우가 많았습니다. 그러다가 이번 컨설팅을 통해 ‘가사서비스 제공기관 인증’을 준비하면서 가사근로자의 안정적인 일자리를 확대할 수 있는 고용계획을 세울 수 있었습니다. 주식회사 유라이프는 컨설팅 이전에는 기간제 근로계약을 중심으로 고용관계를 맺고 있었습니다. 그러나 컨설팅을 통해 **사업의 확대 및 서비스 품질 향상을 위해서 가사근로자들과의 안정적인 근로관계를 확보·유지하는 것이 필요하다고 판단했고 컨설팅 과정에서 가사근로자법과 인사노무에 대한 이해를 바탕으로 근로계약기간에 있어서 안정화를 도모하고 기존 프리랜서 계약을 근로계약으로 전환하는 방식으로 가사근로자에 대한 고용계획을 수립할 수 있었습니다.**” - 김형주 대표 인터뷰

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“가사근로자가 가지는 특징 (정규직이 아닌 일용직이나 기간제 형태) 때문에 기존 근로계약서와 별개로 가사근로자용 근로계약서가 필요하다는 사실을 인지하고 있었습니다. 실제 현재 운영단지인 트리마제, 타워팰리스, 아크로서울포레스트, 한남더힐 등에 서비스를 제공하며 다소 불분명한 근로계약서를 사용하고 있었는데, 이번 컨설팅을 통해 근로자의 권익을 제대로 보장할 수 있는 투명한 근로계약서 작성에 직접적인 도움을 주셔서 많은 도움이 되었습니다.

주식회사 유라이프는 컨설팅 이전에는 근로기준법과 가사근로자법에 대한 차이, 가사근로자법에서의 근로계약 관리 방식을 이해하는 데에서 어려움을 가지고 있었으나 컨설팅을 통해 가사근로자법뿐만 아니라 근로기준법에 따른 근로계약 작성·교부 등 근로계약 관리에 대한 방식에 관하여 잘 이해할 수 있었습니다. 무엇보다 임금 관련하여 유급휴일 처리방식, 시급제 또는 월급제 계산방식에 대해 이해하여, 현실성에 맞는 임금을 설계할 수 있게 되었습니다.”

- 김형주 대표 인터뷰

## 3 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“저희 유라이프의 경우 가사근로자의 고용, 배상수단, 사무실 등 기본적인 부분은 대부분 갖추어져 있었으나, 제공기관 인증에 맞는 ‘정관’의 수정, 가사근로자에게 맞는 새로운 취업규칙, 고충처리규정이 필요했습니다. 사실 기업 스스로 해당 내용을 수립하고 처리하려면 상당한 시간이 소요되었을 것인데 컨설팅을 통해 적극적인 지원을 받아 순조롭게 처리할 수 있어서 이번 가사서비스 제공기관으로 인증받을 수 있었습니다.

가사서비스 제공기관 컨설팅을 통해 궁극적으로 달성하고자 하는 것은 제공기관으로 인증을 받는 것이었으므로 이 부분에 대한 실질적인 도움이 필요하였습니다. 고용노동부에서 배포한 매뉴얼을 통해 기본적인 정보를 얻을 수 있었고 컨설팅 과정에서 요건별로 비단 형식적인 수준에 그치지 않고 실제 제공기관으로서 운영하기 위해 갖춰져야 하는 내용들을 구비할

수 있었습니다. 다만 실제 신청으로 나아감에 있어 신청서식의 문구 이해에서부터 제출해야 하는 입증서류까지 난관이 있었으나 그때마다 컨설팅기관의 상세한 안내를 받아 순조롭게 인증을 받을 수 있었습니다.”

- 김형주 대표 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

“가사서비스 제공기관으로서 유라이프는 서비스 고급화를 통해 고객에게 더 나은 양질의 서비스를 제공하고자 합니다. 이를 통해 유라이프의 서비스를 경험하는 이용자의 만족도를 끌어올려 자연스러운 고부가가치를 실현하고, 근로자의 작업 여건도 긍정적으로 개선하는 데에 목적을 두고 있습니다. 여기에 그치지 않고 소비자와 가사근로자 모두가 만족하는 ‘긍정적인 선순환’을 통해 한 단계 높은 고급화 서비스를 지향하려 합니다.

가사서비스 제공기관으로 사업을 진행함에 있어 가장 중요하게 고려한 것은 가사서비스 제공기관으로서 회사 역량을 강화할 수 있다는 점이었습니다. 현실적으로 인건비, 자재비 등의 상승에 따른 어려움이 있으나 당장에 서비스 비용을 인상할 수 없으므로 역으로 회사 역량을 강화함으로써 근본적으로 당면하는 문제를 해결할 수 있다고 판단하였습니다. 현재 가사서비스 제공기관으로서 가사근로자의 고용 여건 개선 그리고 가사서비스 활성화를 통한 선순환 구조를 만들고자 노력하고 있습니다.” - 김형주 대표 인터뷰

### 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“앞서 언급했듯이 대부분의 조건을 갖추고 있는 상황이었으나, ‘정관’의 수정, 가사근로자용 취업규칙, 고충처리 규정이 가장 어려운 부분이었습니다. 기업 스스로 해당 내용을 수립하고 처리하려면 상당한 시간이 소요되었을 것으로 예상되는데, 컨설팅을 통해 적극적인 지원을 받아 순조롭게 이번 가사서비스 제공기관으로 인증받게 되었습니다.

법 규정과 매뉴얼을 통해 확인할 수 있는 내용으로도 많은 도움이 되었으나 실제 이를 입증하기 위한 자료를 구비하는 것, 그리고 형식에 그치지 않고 실제 주식회사 유라이프에서 작동할 수 있는 자료를 구비하는 데 어려움이 있었습니다. 그러나 컨설팅을 통해 취업규칙, 고충처리규정을 주식회사 유라이프에 적합한 내용으로 정비할 수 있게 되었고 이를 기반으로 운영 관리를 할 수 있게 되었습니다.” - 김형주 대표 인터뷰

### 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

“먼저 안정적인 기관 운영을 위해서는 목표를 가사서비스 제공기관 인증 자체가 아니라 가사근로자들에게 안정적인 일자리를 제공할 수 있는 환경을 마련하겠다는 데 두어야 합니다. 처음부터 제공기관 인증을 위한 조건 충족만 생각하며 달려나간다면 정작 중요한 가사근로자의 안정적인 일자리 제공과 권익보장에 대해서는 간과하기 쉽습니다. 다소 느리더라도 가사근로자가 안정적으로 근무할 수 있는 환경을 조성한다고 생각하고 준비하다보면 자연스럽게 제공기관 인증에 필요한 모든 요소들을 갖추게 될 것입니다.

그리고 무엇보다 컨설팅을 적극 활용하시기 바랍니다. 준비하고 충족시켜야 하는 조건이 많은 만큼 컨설팅 기관의 적극적인 지원 아래 차근차근 준비하면 순조롭게 가사서비스 제공기관으로 인증받으실 수 있을 것입니다.”

- 김형주 대표 인터뷰

#### 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

“사회보험료 지원과 신중년적합직무 장려금이 도움되었습니다. 서비스 확장으로 가사근로자를 계속 고용해야 하는 상황에서 사회보험료에 대한 부담이 점점 커지는 상황이었습니다. 때마침 가사서비스 제공기관에 대한 정부지원사업으로 국민연금 및 고용보험료의 대부분을 지원받게 되어 가사근로자 계속 고용에 큰 도움이 되었습니다. 또한 신규 인력의 채용이 꼭 필요한 상황인데 정부의 지원 아래 신중년적합직무로 인원을 채용할 수 있는 길이 생겨 사업을 운영하는 데 큰 도움이 되었습니다.

무엇보다 가사서비스라는 특성상 인건비 부담이 크다는 점에서 위탁계약에 따라서는 인건비가 사업수익을 초과하는 경우가 빈번히 발생하게 됩니다. 특히 가사근로자가 사회보험료에 대한 부담을 토로하며 근로계약을 체결하는 것을 꺼렸을 때 이를 설득하기가 쉽지 않았습니다. 이러한 점에서 정부에서 실시한 일부 보험료에 대한 지원은 큰 도움이 되었습니다.” - 김형주 대표 인터뷰



### 가사컨설팅 성과

#### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

“현재(22년 11월)로서는 법이 시행되고 5개월 정도 지난 시점이라 뚜렷한 매출 변화를 확인하기는 다소 어려운 단계입니다. 하지만 긍정적인 변화는 확실히 있었습니다. 우선 가사근로자 분들의 의사에 따라 상이하긴 하나, 정규직으로 채용하는 데 대한 부담이 줄어들어 안정적인 일자리를 제공하기 수월해졌습니다. 또한 가사서비스 제공기관으로 인증받으면서 그 공로와 실적을 인정받아 최근 공동주택 단위의 주거서비스(주로 가사서비스) 제공업체 선정 입찰에서 낙찰되기도 하였습니다.

이를 계기로 가사근로자에게 안정적인 일자리를 제공할 수 있는 사업장이 점차적으로 늘어나고, 서비스 이용자에게는 표준화된 고품질 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다. 이는 결과적으로 가사근로자에 대한 인식을 긍정적으로 개선하고, 더 나아가 시장에서 가사서비스가 안정적으로 정착하는 일에 좋은 선례가 될 것으로 예상합니다.”

- 김형주 대표 인터뷰

이전	이후
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로계약서, 이용계약서, 취업규칙 등 가사근로자 및 가사서비스 운영·관리에 필요한 양식이 구비되지 못함</li> <li>• 가사근로자 인건비에 대한 산정방법과 수익 수준에 대해 알지 못함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가사근로자법에 따른 계약서 서식 및 주식회사 유라이프에 적합한 규정이 정비되어 합리적인 인사노무관리가 가능해짐</li> <li>• 가사근로자 인건비에 대해 사전에 예측하여 합리적인 임금 설계가 가능해짐</li> </ul>

## 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“가장 큰 성과는 역시 목표했던 것처럼 “가사서비스 제공기관”으로 인증 받았다는 점입니다. 가사서비스 제공기관 인증에 관한 컨설팅은 물론 사후관리 차원에서의 지속적인 정보 제공 및 정부 지원 사업 신청방법도 컨설팅 받을 수 있어서 좋았습니다. 컨설팅이 없었다면 가사서비스 제공기관 인증을 빠른 시간 내에 하기 어려웠을 것입니다. 그리고 컨설팅을 통해 실질적으로 활용할 수 있는 가사서비스 제공기관으로서의 운영 체계를 구축할 수 있게 된 점이 가장 큰 성과라 할 수 있습니다. 그리고 정해진 컨설팅 일정 이후에도 사후지원이 원활하게 이뤄지고 있는 점이 큰 도움으로 작용하고 있습니다.” - 김형주 대표 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

“이번 컨설팅을 통해 정말 많은 도움을 받았습니다. 보완사항이 생각나지 않을 정도로 먼저 잘 준비해주시고 서포트 해주셔서 감사하다는 말씀 전합니다. 저희 유라이프에게 해주셨던 것처럼 가사서비스 제공기관으로 인증받으려는 여러 업체들에게도 지속적으로 컨설팅이 제공되었으면 합니다. 인증업체가 많아질수록 가사근로자에 대한 시선이 바뀌고, 이는 가사근로자들이 정당한 대우를 받는 일에 큰 힘이 될 것입니다.” - 김형주 대표 인터뷰



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 고객 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?



이용자  
배OO

우리집은 매일 청소기와 물걸레 전용 로봇청소기를 돌려 청소하는 집이라 굳이 가사서비스가 필요할까 싶었는데, 결과는 내 생각과는 다르게 정말 만족스러웠습니다.

시간 맞춰 가사관리사 분들이 오셨고 평소에 잘 하지 못했던 창틀과 화장실 줄눈 위주로 청소를 부탁드렸는데 처음 입주청소 받았던 것처럼 창틀과 화장실 줄눈을 새하얗게 만들어 주셨습니다.

거기에 전체적인 주방 청소, 침실 정리, 창문 청소, 화장실 청소를 해주셔서 집이 손을 댈 곳이 없이 깔끔해졌습니다. 특별한 곳을 요청드렸기 때문에 다른 부분은 기대하지 않았는데도 놓치는 부분 없이 꼼꼼하게 청소해 주셔서 너무 만족스러웠습니다. 처음에는 ‘한 번만 체험해 봐야지 했다가 지금은 정기적으로 신청해볼까?’하는 상황입니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



이용자  
이00

회사일 때문에 너무 바빠서 정말 청소 하나도 못하고 나왔는데 집에 돌아오니 정말 너무 깨끗히 청소해주셔서 기분이 좋았습니다.

바닥 청소는 물론이고 화장실 청소, 침실, 주방 그리고 널어놔던 옷들까지 예쁘게 개켜주셨어요. 보통 가사관리서비스를 이용할 때 욕실은 따로인 경우가 많은데 욕실 청소까지 포함이어서 너무 만족했습니다! 더불어 주방 싱크대 안쪽, 각종 손잡이 물때까지 다 신경써주셔서 좋았어요! 세심하게 청소해주셔서 감사했습니다!



이용자  
이00

처음에는 얼마만큼 깨끗하게 작업을 해주실지에 대한 의구심이 컸습니다. 왜냐하면 여기서 서비스를 받기 전 다른 업체를 통해 서비스를 받았던 적이 있었는데, 큰돈을 냈는데도 불구하고 깨끗히 청소가 되지 않아서 아쉬웠었기 때문입니다. 그리고 서비스를 받는 날이 되었고 가사관리사 분들이 저희 집에 오셨습니다.

이후 다시 집에 왔을 때는 깜짝 놀랐습니다. 정말 오랜만에 새 집 느낌도 나고 가사관리사분들이 참 깨끗하게 정리해 주셨습니다. 특히 안방 같은 경우는 침구도 호텔에 온 것처럼 깨끗하게 해주셔서 너무나 좋았습니다. 앞으로도 저희 집은 정기적으로 해당 서비스를 받는 것을 고민 중입니다. 아무리 집을 깨끗하게 정리하여도 먼지가 나오기도 하고 더러워지는 경우가 있는데 해당 서비스를 받으면 집을 최대한 이쁘게 깨끗하게 꾸미면서 살 수 있을 거 같은 느낌이 들었습니다.

무엇이 되었던간에 집을 한번 깨끗하게 정리하고 싶은 분들에게는 너무나 맞는 서비스가 아니었나 싶습니다. 다시 한번 서비스를 신청할 것이고 그때도 잘 부탁드립니다.



CHAPTER.

# 10

## 케어믹스 사회적협동조합

Housekeeping Service Provider



# 10

## 케어믹스 사회적협동조합



### 기관정보

설립연도

2021년

대표

서영석

대표전화

1833-2633

홈페이지

<http://lovemom-caremix.com>

주소

본사 세종 한누리대로 2129, 309호

지사 대전 서구 둔산대로 117번길 25, 5층



### 주요사업

- 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인서비스업



### 주요 연혁

- 2021.08. 사회적협동조합 설립인가(취약계층 고용형) 법인 설립
- 2021.10. 세종시 사회서비스 제공자 등록(산모신생아건강관리지원) 세종시 교육기관 지정(산모신생아건강관리지원) 세종시 지역자문기관 위촉(산모신생아건강관리지원) 대전시 교육기관 지정(산모신생아건강관리지원)
- 2021.11. 분사무소 설치
- 2021.12. 대전시 사회서비스 제공자 등록(산모신생아건강관리지원)
- 2022.01. 대전시 서구 무료직업소개소 등록
- 2022.02. 세종시 무료직업소개소 등록
- 2022.05. 대전시 사회서비스 제공자 등록(가사간병방문지원)
- 2022.07. 가사서비스 제공기관 인증(대전지방고용노동청)



### 주요 성과

- 2022년 상반기 취약계층 고용비율 74.29%
- 2022년 사회적기업가 육성사업 선정
- 2022년 신중년적합직무 신규고용 11명 승인



## 케어믹스 사회적협동조합



66  
 산모가정을 위한  
 방문돌봄서비스 기업  
 99



66  
 체계적인 운영과 다년간의  
 경험으로 최상의 서비스를  
 제공하겠습니다.  
 99

## ABOUT COMPANY



저희 회사는 'CARE - MIX' 라는 회사명처럼 케어가 필요한 다양한 사람들에게 적합한 사회서비스를 제공하고, 이를 통해 고용창출을 일으키고자 노력하고 있습니다. 현재 주력하고 있는 사회서비스는 '산모가정을 위한 서비스'입니다. 저희 '케어믹스 사회적협동조합'은 이용자들에게 개인별 맞춤형 서비스를 제공하고 있으며, 체계적인 운영과 다년간의 경험을 통하여 이용자에게 최고의 만족을 드리고자 노력하고 있습니다.



### 가사컨설팅 신청동기

#### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

“유사 사회서비스를 진행하고 있으나, 가사에 초점이 맞춰진 서비스가 아닌 돌봄서비스가 주사업이기 때문에, 가사서비스 제공기관 수행을 위한 컨설팅이 필요하다고 생각하여 신청하게 되었습니다. 또한 올해부터 시행되는 가사근로자법에 따라 어떻게 사업이 변모하는지도 확인하고 싶습니다.” - 박OO 팀원 인터뷰



### 가사컨설팅 내용

#### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“유사업종에 이미 종사하고 있었기 때문에 상대적으로 수월하게 고용 계획을 수립할 수 있었습니다. 이미 4대보험에 가입한 인력도 있었으며, 가사근로에 관심을 가지고 있는 근로자들도 있었기 때문에, 저희는 기존 인력을 통한 가사근로자 확보로 방향을 잡고 사업을 추진했습니다.”

- 송OO 팀원 인터뷰

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“기존과는 다르게 최소근로시간 15시간이라는 항목이 생기면서, 고정적인 급여를 받을 수 있는 만큼 열심히 일해볼 생각입니다.”

- 가사근로자 김00 인터뷰

## 3 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“표준근로계약서나 이용계약서 등 관련자료 등은 가사랑에 충분히 잘 공지되어 있기 때문에 다른 부분만 잘 해결이 된다면, 인증서류에 대한 부분은 큰 문제가 있지 않습니다. 특히 저희 같은 사회적 협동조합은 이미 채용된 가사근로자가 있어 인증서류에 대해 큰 어려움 없이 수월하게 진행되었던 것 같습니다.” - 서영석 대표 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

“가사서비스 제공기관으로 진행하면서, 가장 크게 고려했던 부분은 기존 사업과의 연계였습니다. 단발성 사업인 산모신생아사업에서 지속성 사업인 가사서비스 사업을 연계할 수 있다면, 이용자와 제공자 모두가 만족할 수 있는 사업모델로 구색을 갖추어 나갈 수 있지 않을까라는 생각에 고민하지 않고 참여하게 되었습니다.” - 박00 팀원 인터뷰

### 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“가사서비스 제공기관 인증과정은 크게 어려움은 없었습니다. 다만, 처음 진행되는 사업이다 보니, 관할지청이 사업장소재지에 따라 분류되는지, 아니면 법인에 따라 진행되는지 여부를 한 번 더 체크하였습니다. 인증과정보다는 그 이후 실제 사업으로 추진하기 위한 과정이 더욱 중요하다고 생각했습니다.” - 송00 팀원 인터뷰

### 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

“저희도 가사서비스를 본격적으로 처음 운영을 하게 되어서 이 부분에 대해서는 말을 아껴야 할 것 같습니다. 하지만 직업소개소와 제공기관의 운영형태를 비교하는 것이라면, 이걸 이야기가 다를 수 있겠네요.

직업소개소의 경우에는 가사서비스 제공자를 소개하는 개념이지만, 제공기관의 경우에는 근로자를 직접 채용합니다. 이에 따라 운영 형태는 완벽하게 달라질 수밖에 없습니다. (일(-)인 기업에서 다(多)인을 거느리는 기업으로 바뀌게 됩니다.) 이에 따라 노무, 세무, 회계 등 달라지는 부분이 많아집니다. 이런 점들을 꼭 체크해야 하는 것이 가장 중요한 포인트가 아닐까 싶습니다.”

- 서영석 대표 인터뷰

### 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

“가사서비스 제공기관의 경우에는 가사서비스 종사자를 ‘근로자’로 간주하는 부분에 초점이 많이 맞춰져 있습니다. 그래서 정부에서도 근로자를 직접 고용시 지원되는 혜택들이 주로 있습니다. 두루누리장려금의 경우에도 최대 80%까지 지원됩니다만, 비슷한 예로 가사근로자의 경우에는 사업장 규모 제한 없이 국민연금과 고용보험이 80% 지원됩니다.” - 박OO 팀원 인터뷰



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

“국민연금과 고용보험 이것만 하더라도 몇 백만원이나 되는 금액인데, 엄청난 지원입니다! 그리고 미래를 위한 인건비 지원 이것만으로도 충분한 변화이자, 혜택입니다!” - 서영석 대표 인터뷰

## 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“제공기관을 운영하기 위해선 ‘노무’는 정말 중요합니다. 특히 ‘가사 근로자’의 경우에는 과거 근로자성을 인정받지 못했지만 이제는 명확한 정리(근로자도 보호)를 받을 수 있었고, 이를 업무에 적용할 수 있었습니다.”

- 송OO 팀원 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

“가사서비스 제공기관 컨설팅에 대해 만족하고 있습니다. 다만, 저희 기관은 제공인력 확보에 대해 아직도 큰 어려움을 겪고 있는 상황입니다. 그래서 일을 제공인력 확보에 어려움을 겪다보니, 이용자 모집 등 전반적인 업무에도 차질이 있는 상황입니다. 가사서비스 수요는 지속적으로 발생하나 아직까지 가사근로자의 처우나 지원정책이 받쳐주질 못해, 가사근로자가 부족한 상황이 아닐까 싶습니다. 이에 대한 대책이 필요하다고 생각합니다.”

- 서영석 대표 인터뷰



CHAPTER.

# 11

## 홈텔리어 주식회사

Housekeeping Service Provider



# 11

## 홈텔리어 주식회사

### 기관정보

설립연도

2021년 7월

대표

허 혁

대표전화

02) 6261-5577

홈페이지

www.hometelier.co.kr

주소

서울 용산구 백범로99길 40, 101동 205호(한강로2가, 용산 베르디옴프렌즈)



### 주요사업

· 청소, 침구류 교체, 부재중 대행(가구 옮기기, 수리 등) 서비스



### 주요 연혁

- 2021 홈텔리어 주식회사 법인 설립  
베딩서비스 등 신규서비스 론칭
- 2022 용산구, 마포구, 강서구, 영등포구 등 서비스지역 확장  
2022년 가사서비스 제공기관 인증 및 가사관련 신규서비스 론칭 예정



### 주요 성과

- 단순 청소 외 베딩, 타월 서비스 등 생활편의 서비스 연계 최초 론칭
- 실질적인 면적대비 청소시간에 따른 요금체계 구축
- 전 직원 직고용, 정규직화를 통해 직원복지 향상 및 청소업무에 대한 인식개선, 전문화 고취

### ABOUT COMPANY



홈텔리어는 2021년 7월에 설립되어 청소대행서비스를 제공하고 있는 회사입니다. 2021년 용산구, 마포구를 시작으로, 2022년 강서구로 확장하여 운영 중에 있으며 추후 서울을 넘어 전국단위 서비스를 제공할 예정입니다. 주요 사업으로 오피스텔, 주택, 아파트를 대상으로 청소서비스를 제공하고 있으며, 홈텔리어만의 특징인 호텔베딩 및 타월 서비스, 부재중 대행 서비스 제공하고 있습니다. 홈텔리어는 가사근로자(이하 '서비스매니저')를 직고용하여 운영하고 있으며 향후 확장에 따라 본점 이외에 권역별 추가 사무소를 확장 운영할 계획입니다.



## 호텔리어 주식회사

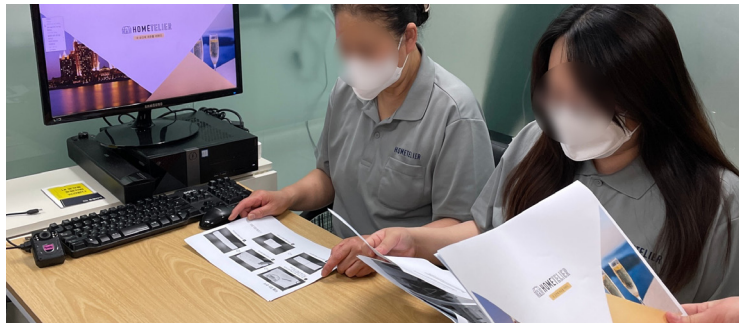
HOMETELIER

매일 호텔같은 일상,  
호텔리어



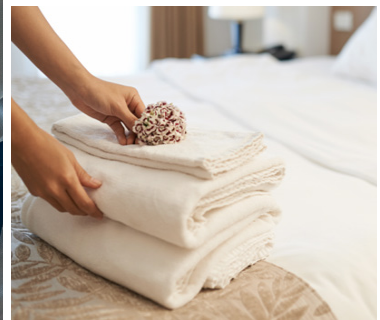
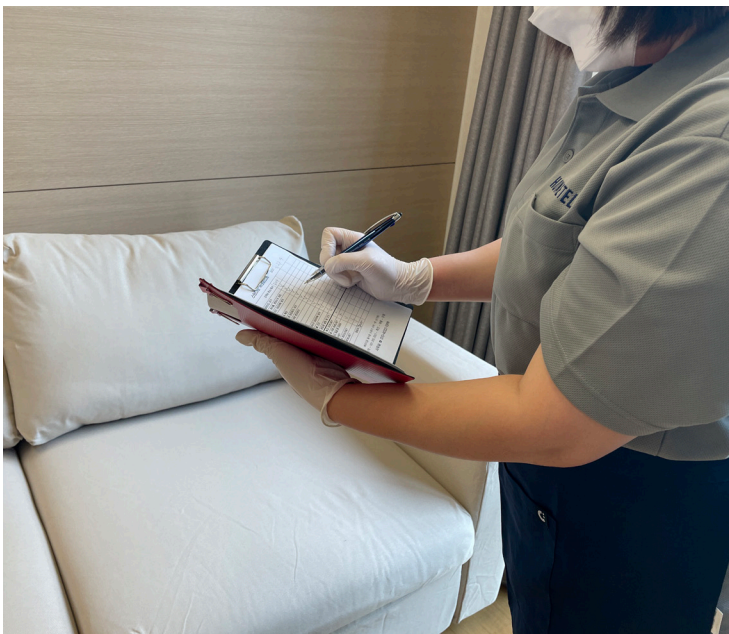
66  
호텔베딩 및 타월 서비스,  
부재중 대행 서비스를 제공하고  
있습니다.

99



66  
전 직원 정규직화를 통해  
직원복지 향상 및 청소업무에 대한  
가치 및 전문화 고취

99





## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

홈텔리어 서비스 사업화를 위해 전 시장을 조사하고 테스트하면서 가장 크게 느꼈던 것은, 가사시장이 제공하는 가치와 노동 강도에 비해 비용과 인식이 매우 저평가되어 있다는 점이었습니다. 이를 위해 가사노동(근로)에 대한 전반적인 인식의 변화가 선행되어야 한다고 생각했습니다. 이것이 근본적으로 해결되어야 가사노동의 질적 향상과 더불어 일정 수준 이상의 서비스가 제공될 수 있다고 생각합니다. 이를 위해 저희는 근로자, 사업자, 고객 모두가 윈/윈할 수 있는 구조를 만드는데 최선을 다하고 있습니다.

그 첫걸음으로써, 우선 타 업체에 비해 손해를 감수하면서 근로자의 처우개선에 가장 힘을 쏟고 있습니다. 4대 보험 및 휴게시간, 연차사용 등 근로자의 근로의욕을 증진시킬 수 있는 근로환경을 조성하고 있습니다. 저희의 이러한 노력은 사업자와 고객 간에도 인식의 선순환을 유발해 보다 안정적이고 지속가능한 근로시장 환경을 조성하는데 일조하기 위해서입니다. 이에 대한 일환으로 가사근로자법을 통한 [가사서비스 제공기관 인증]을 획득함으로써 근로자에게 안정된 직장으로서의 입지를 다지고 그에 걸맞은 대우를 하여, 지속적인 구인활동을 하고자 합니다.

아무래도 신규법인인 만큼, 저희의 서비스가 건강한 노동생태계 조성에 기여하기에는 다소 힘에 부치는 점이 많다고 생각합니다. 때마침 업계 전문가분들의 컨설팅을 받아볼 수 있는 좋은 기회가 있어 컨설팅을 신청하게 되었습니다. 향후 전문가분들의 소중한 컨설팅을 내재화하여 가사노동의 인식과 시장의 평가를 개선하기 위해 양질의 서비스를 제공하고, 기존의 저가시장에서 고급화를 추구하여 우리의 삶에 없어서는 안될 서비스로 자리매김해 가사노동의 중요함과 편리성을 알리고 생활 패턴의 변화를 선도하겠습니다.



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“워크넷 등 구인구직 사이트 등을 통해 구직자가 근로조건 및 환경에 대한 정보를 충분히 확인할 수 있게 했습니다. 특히 인사담당자가 전담 배치되어 근무 시간 내에 유선상으로라도 구직자 상담과 간이면접이 진행될 수 있도록 노력하고 있습니다. 그리고 저희 회사의 경우 서비스 지역의 증가에 맞춰 다수의 가사근로자(이하 ‘서비스매니저’)를 고용하기 위해 적극 노력하고 있습니다. 특히 고용 뿐 아니라 지속적인 교육훈련을 통해서 갑작스러운 결원을 대비한 유휴인력까지 확보하려는 노력을 하는 것이 바람직하다고 생각합니다.” - 인사 담당자 인터뷰

### 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“컨설팅에 있어서 가장 중요하고 많은 도움을 받은 부분이었습니다. 기존 시장에서 어떻게 계약이 진행되고 있었는지, 인증 후 무엇이 변화되는지 등 많은 정보를 받았던 사항이었습니다. 가사근로자와는 제공받은 표준계약서로 재계약을 진행하였습니다. 특히, 4대보험과 자유로운 연차 사용은 사업 초기부터 꾸준히 진행하던 사항으로 큰 변화 없이 진행 가능하였습니다. 이 외에도 직원복지를 강화하기 위해 일정 근속월에 따른 소정의 성과급을 지급하여 근무의욕을 증진시킬 수 있도록 설계하여 좋은 성과를 내고 있습니다.” - 인사 담당자 인터뷰

### 3 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“인증서류의 작성은 큰 무리없이 진행되었으며, 단순 인증취득 뿐만 아닌 인증 이후의 비즈니스 모델, 근로자들의 사회안전망으로의 편입, 근로의욕 고취 등을 좀 더 준비할 수 있었습니다.” - 인사 담당자 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

가사서비스 시장에 진입했을 때부터 가졌던 가장 큰 문제 의식은 가사 시장이 제공하는 가치와 노동 강도에 비해 시장에서 저평가되어 있다는 점이었습니다. 이를 위해 고용주와 가사근로자들의 전반적인 의식의 변화가 선행되어야 한다고 생각했습니다. 이것이 근본적으로 해결되어야 가사노동의 질적 향상과 더불어 일정 수준 이상의 서비스가 제공될 수 있다고 봤기 때문입니다. 즉, 선순환 구조가 필요하다고 보았습니다.

때문에 가사서비스 제공기관이라는 정부의 공식인증을 그 첫걸음으로, 소비자들의 신뢰를 우선시 하고자 하였습니다. 그리고 이를 위해선 당연히 근로자들에게도 **업계평균 이상의 실질적인 보상이** 이루어져야 한다고 생각했습니다. 그래서 저희는 가사서비스 제공기관 인증을 시작으로, 우선 타 업체에 비해 손해를 감수하면서 근로자의 처우개선에 힘을 쏟았습니다. 4대 보험 및 휴게시간, 연차사용 등 근로자의 근로의욕을 증진시킬 수 있는 근로환경 조성은 물론, 책임감 있는 근무태도에 대한 보상, 상시 근로자 고충처리위원회를 열어 주기적으로 근로자가 일하는 데 있어 어려움을 느끼지 않는지를 확인하고 운영에 적극 반영하고 있습니다.

### 2 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“가사서비스 제공기관 인증을 취득하는 과정에 있어 가장 어려웠던 점은 가사근로자 5명 고용을 유지하는 일이었습니다. 아무래도 2차 노동시장에 속하는 가사근로자들의 근속은 탄력적이고 가변적인만큼, 초기 가사 근로 사업을 시작하는 저희로서는 근로자들에게 근속연수를 지속시키기 위한, 동기부여 수단이 부족했던 것이 사실입니다. 모든 직원을 정직원으로 채용하여 지속가능하고 고품질의 서비스를 제공하고자 하는 저희 입장으로서는 그렇다고 5명을 채우기 위해 무턱대고 채용, 유지 할 수 없는 상황이었습니다. 하지만 사전 채용계획을 세워 이부분을 해소할 수 있어 다행이었습니다.

저희는 대표이사를 포함한 전 인원이 적극적인 채용 시도와 회사소개, 업계 최고수준의 대우, 신뢰할만한 회사 운영방식 등을 구직자들에게 적극 어필하여 구직자들이 충분히 안심하고 만족도 높게 회사를 다닐 수 있게끔 많은 시도를 해왔습니다. 그 결과 다행히 저희를 믿고 함께 시작해주신 가사근로자분들 덕에 가사서비스 제공기관 인증을 취득할 수 있었으며, 지금은 모든 가사근로자분들이 최초에 회사가 약속했던 문화, 복지 등에 만족해하고 계십니다.” - 인사 담당자 인터뷰

### 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

먼저, 가사서비스 제공기관으로 인증받기 위한 여러 요소 중 내부 운영 및 관리 차원에서 필요한 최소 요건만 크게 추려보자면 아래와 같습니다.

- ① 유급 가사근로자 5명 이상 고용(4대 보험, 최저임금 보장)
- ② 인적·물적 손해에 대한 배상 수단 확보
- ③ 고충처리위원회 구성
- ④ (50인 이상인 경우)대표자 외 관리인력 1명 이상

아마 초기 사업을 시작하는 입장에서 위 4가지는 다소 부담스러운 조건일 수도 있으나, 사실 가사서비스의 지속가능한 사업영위를 위해서는 반드시 필요한 요소들임을 강조하고 싶습니다. 홈텔리어가 실제 운영하고 있는 노하우 중 하나이기도 한데, 가사근로자분들의 신뢰있고 품질 높은 서비스를 위해 별도의 관리인력들이 전담 배치되어 이들이 고충처리 위원회를 운영하고 있습니다.

또한 서비스간 물적 손해가 발생 시 무조건적 근로자의 귀책 사유로 하지 않고, 육하원칙에 따른 정확한 경위파악과 더불어 C/S팀과 함께 고객에게 처리 과정을 공유하는 등, 가사근로자들이 근로함에 있어 혹여 배상, 사고 등 발생할 수도 있는 상황에 대한 불안요소를 최대한 덜어드리려 노력하고 있습니다. 가사서비스 제공기관의 인증취득을 위해 준비하여야 하긴

하지만, 사실 저 4가지 요건이 사업의 지속가능한 운영을 위해 반드시 필요하며, 실제 저희 호텔리어의 근로자에 대한 차별화된 안심포인트라고 말해주고 싶습니다.

#### 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

가장 직접적으로 도움이 된 점은 사업 운영비용에 대한 지원 측면으로, 가사서비스 용역에 대한 부가가치세가 면제되어 노동비용 상승에 대한 부담을 덜 수 있게 된 점입니다.

둘째로, 고용보험, 연금보험 지원으로 사업운영에 있어 부담완화 및 가사서비스의 신뢰도 및 품질이 높아지는 선순환 구조에 기여할 수 있다는 점입니다.

마지막으로, 정부가 가사근로자에 대한 지위를 높여 공식 근로자로 인정해주는 장치인 만큼, 기업 입장에서도 소비자에게 보다 지속가능한 고품질의 가사서비스를 제공해 줄 수 있다는 점입니다.



## 가사컨설팅 성과

### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

이전	이후
<ul style="list-style-type: none"> <li>고충처리 등 가사근로자들 처우와 면담에 관한 관리 부족</li> <li>모든 서비스에 대해 부가세 부과, 4대보험 전액 부담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고충처리위원회 구성, 지속적인 면담을 통한 가사근로자들 근로의욕 증진</li> <li>가사서비스 용역에 대한 부가가치세 면세, 4대보험 일부 지원을 통한 회사이익 증대</li> </ul>

### 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“가사서비스 제공기관 인증을 통한 성과는 크게 두가지로 나눌 수 있는데, 첫째는 부가가치세 면세와 사회보험료 지원 등 재정적인 부분에 있어 회사에 직접적인 도움이 된다는 점입니다. 가사시장이 아직은 전반적으로 낮은 인식과 더불어 열악한 근로환경이 대부분인데 재정적 혜택을 주는 것은 초기사업자들 입장에서 굉장히 반길만한 사안이라 생각합니다.

둘째로, 시장, 즉 소비자들에 대한 가사근로 인식 제고 효과입니다. 회사가 자체적으로 양질의 교육과 서비스를 제공한다 하더라도, 시장에 전반적인 인식의 변화를 주기에는 어려움이 있습니다. 이 시장은 사람으로 시작해 사람으로 맺음이 되는 사업만큼 신뢰와 이미지가 그 어느것보다 중요하고, 이것이 뒷받침되었을 때 비로소 비즈니스 모델이 활성화될 수 있다고 믿습니다. 해당 인증기관에 대한 적극적 홍보, 그리고 이를 취득하는 기업들이 많아지는 현상 자체가 장기적으로 가사서비스사업에 이미지 제고와 더불어 매출 성과로 이어질 것이라 확신합니다.”

- 회사 관계자 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

가사서비스 인력은 갈수록 줄어들고 있습니다. 해외 인력을 사용한다고 하더라도 당장은 책임감 있는 태도와 근무 효율을 기대하기 쉽지 않습니다. 지속적인 가사 서비스 인력에 대한 전문성을 홍보하여 사회에 중요한 하나의 직군으로서 자리매김할 수 있도록 지원이 필요합니다. 그 한 예로 사회복지사가 있습니다. 사회복지사에 준하는 지원과 전문성 있는 가사근로자 양성을 부탁드립니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 고객 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 서비스는 어땠나요?



이용자  
김00

무엇보다 정부에서 까다로운 절차를 거쳐 인증한 회사에서 서비스 매니저를 보내 주어서 안심이 되고 앞으로 장기적으로 이용할 수 있을 것 같습니다. 정규직 근로자였다가 회사에서 영업배상책임보험을 가입하였다고 하니 이보다 더 신뢰할 수 있을만한 무언가가 있을까 싶습니다.



이용자  
김00

이번에 정부에서 인증받는 기관이라고 해서 용산에 있는 호텔리어 주식회사에 가사서비스를 신청했습니다. 근로자분께서 정규직이다 보니 교육도 체계적으로 받는 것 같고 응대 서비스도 깔끔하고 친절해서 마음에 듭니다. 앞으로 인증기관만 찾아 서비스 이용할 예정입니다.



## 가사 서비스 후기 인터뷰



### 가사근로자 인터뷰

#### Q. 가사서비스 제공기관의 근무경험은 어땠나요?



김00

이번에 가사근로자법에 대해 알게되면서 보다 나은 근무환경을 제공받을 수 있는 것 같아 마음이 놓여요. 여태까지는 가사근로자에 대한 인식이나 처우가 그다지 좋지는 않았는데 이제는 법적 테두리 내에서 고용보험 등 실질적인 혜택을 받을 수 있어서 마음 놓고 일할 수 있을 것 같아요.



소00

가사근로자법이 시행되고 회사가 엄격한 과정의 인증을 획득하고 나니 저도 더 회사에 믿음이 가면서 오래동안 일하고 싶은 마음이 생겼어요. 항상 현장에서 일할 때마다 혹시나 이용자 물건들의 파손이 있지는 않을까 불안해했었는데 영업배상 책임보험 등도 가입되어 있어서 더 마음 놓고 일할 수 있게 되었어요.



심00

퇴직금, 연차사용, 실업급여 등 사실 가사시장은 여태까지 음지였다보니까 잘 지켜지지 않고, 나몰라라 하는 회사가 많았는데요. 이번 가사노동자법이 생김으로써 확실히 양지에서 정당한 근로자로서 인식받고 처우가 이루어지는 것 같아 뿌듯합니다.



CHAPTER.

# 12

## 희망나눔 사회적협동조합

Housekeeping Service Provider



# 12

## 희망나눔 사회적협동조합



### 기관정보

설립연도

2010년

대표

김인자

대표전화

032) 323-9408

홈페이지

www.희망나눔.kr

주소

부천 경인로 224번길 36(심곡본동) 두레광장 3층



### 주요사업

- 도시재생 자산화 사업: 재생구역 내 노후화된 건물을 리모델링한 후, 사회적경제, 주민의 참여를 유도하여 지역경제, 사회적 경제 활성화와 지역주민이 더불어 성장 상생하는 모델 구축
- 가사서비스사업: 변화하는 시대 흐름에 따라 가사서비스 우렁각시에 가입하여 10여 년간의 사업 노하우에 '우렁각시' 브랜드를 입히고 앱을 병행하여 사업을 고도화
- 직무역량 교육사업: 기존 관리사 역량교육을 강화하여 매출 증대를 모색



### 주요 연혁

- 2010. 01. (주)희망 나눔 법인 설립
- 2011. 06. (주)희망 나눔의 지점으로 해드림 요양원 사업개시
- 2013. 09. 사회적 기업 인증 (노동부 제2013-104호)
- 2015. 07. (주)희망 나눔의 지점으로 해드림 주간보호 센터 사업개시
- 2016. 11. 사회적 협동조합으로 조직 변경 후 설립 인가 (인가번호 제 136호)
- 2016. 12. 희망나눔 사회적 협동조합 비영리 법인설립
- 2018. 12. 경기도 착한기업선정(제 2018-1694호)
- 2019. 03. 고용노동부 부천시 주관 초등돌봄사업 개시
- 2020. 01. 심곡본동 도시재생 자산화사업(두레광장)
- 2021. 01. 희망나눔주간보호센터 사업승인 및 사업 개시



### 주요 성과

· 기업의 목적과 비전에 맞게 지속적인 일자리 창출 및 유급 근로자(가사종사자) 유지

연도	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년 현재
명	평균 40명	평균 44명	평균 44명	평균 39명	평균 40명	평균 40명

## ABOUT COMPANY



“희망나눔사협은 자활기업의 자립과 사회적기업의 소명의식으로 지속적으로 일자리를 만들어내고 중·장년 취약계층에게 전문교육을 강화하여 전문적인 직업인으로 자리매김할 수 있는 역할을 하고 있습니다. 또한 체계적인 돌봄서비스 제공으로 지속가능한 협동조합의 운영원리를 실현해 가고자 전심전력하며 지역 돌봄공동체 실현에 앞장서고자 노력하고 있습니다.

희망나눔사협은 부천나눔지역자활센터 자활공동체사업의 결정체로 체계적인 가사서비스 제공을 통해 인간존중 가치를 실현하고자 합니다. 인간존중의 가치를 바탕으로 한 가사서비스는 돌봄이 필요한 분들에게 정성어린 가사서비스를 제공함으로써 ‘자활공동체 및 사회적 기업’의 가치와 운영원리를 실현하며 여성 취업 취약계층의 자활자립 지원과 지역 돌봄 공동체 실현 및 지역사회의 돌봄서비스 발전에 기여하고자 합니다.” - 김인자 대표 인터뷰



## 희망나눔 사회적협동조합



66  
체계적인 돌봄서비스 제공을 통해  
지역 돌봄공동체 실현에  
노력하고있습니다.  
99



66  
'자활공동체 및 사회적 기업'의  
가치와 운영원리를  
실현하겠습니다.  
99





## 가사컨설팅 신청동기

### 1 가사컨설팅을 신청하게 된 동기

“2010년부터 현재까지 진행하고 있는 가사서비스 사업에 소속된 가사 관리사의 근로자성 확보를 위해 컨설팅을 신청하였습니다. 또 가사서비스 제공기관으로 인증받을 때 도움도 받고자 하였습니다.

희망나눔사협의 “부천우렁각시” 가사서비스 사업은 2010년 부천나눔지역 자활센터 가사보육 공동체로 인증을 받아 10년 이상 지속해 온 사업입니다. 그간 현장에서는 가사근로자의 제도적 보호, 사회적 지위 향상 및 열악한 근로조건 개선이 절실히 요구되는 상황이었습니다. 그래서 저희 희망나눔 사회적협동조합은 이러한 가사근로자 보호와 사회적 지위 향상을 목표로 사업을 진행해 왔으며, 컨설팅을 통해 가사서비스 노동의 공공성 강화, 체계적인 시스템 안에서 지속가능한 안정적 일자리 창출, 공익적 가사 제공기관의 사회적 경제조직 모델이 되고자 하였습니다.” - 김인자 대표 인터뷰



## 가사컨설팅 내용

### 1 가사근로자 고용계획에 대한 컨설팅

“컨설팅을 통해 가사서비스 제공기관으로서 충족해야 할 고용 수준을 확인하고, 사업의 지속가능성을 고려하여 가사근로자 고용 규모를 계획할 수 있었습니다.

가사서비스 시장에 영리 플랫폼 대기업이 진출한 이후 가사 분야 사회적 경제조직들은 운영이 어려운 상황입니다. 이에 가사서비스사업의 안정화를 도모하고자 희망나눔사회적협동조합은 최소 5명 이상의 가사관리사와 근로계약을 체결하여 지속적이고 안정적인 일자리 확보에 최우선을 두었습니다.” - 김인자 대표 인터뷰

## 2 가사근로자 임금설계 및 근로계약서 작성에 대한 컨설팅

“양질의 가사서비스 일자리를 창출하고, 가사근로자의 근로조건을 개선하기 위해 가사근로자법이 시작되었다고 교육받았습니다. 컨설팅을 통해 인건비 설계에 대한 구체적인 내용과 근로계약서 작성 및 관리에 관한 상세한 도움을 받을 수 있었고 가사서비스 제공기관 인증에 앞서 5명의 가사관리사와 근로계약을 체결할 수 있었습니다.

호출형 근로의 특성을 고려하여 시간급을 단위로 한 임금 체계를 잡을 수 있었고 현장 상황에 부합하는 근로계약을 체결할 수 있게 되었습니다. 더 나아가 근로계약 관리에 필요한 세부 교육을 통해 자체적으로 인사노무관리를 수행할 수 있게 되었습니다.” - 김인자 대표 인터뷰

“희망나눔 사회적협동조합과 근로계약을 체결하니 회사에 소속감도 생기고 일도 많이 할 수 있게 되었습니다. 또한 정식근로자로 인정받아 근로기준법, 최저임금법 등 법적으로 보호를 받고, 고용보험·산재보험 등 4대보험도 적용되는 점이 큰 장점입니다. 그리고 1년 이상 근무시 다른 근로자들처럼 퇴직금도 받을 수 있어 좋다고 생각합니다.” - 가사근로자(오OO) 인터뷰

## 3 정부인증 관련 서류 작성방법에 대한 컨설팅

“가사서비스 제공기관 컨설팅 신청 시점에서부터 신청서에 대한 도움을 받았으며 제공기관 인증을 받기 위해 충족되어야 하는 요건과 세부 구비 서류에 대한 준비에 대해 도움을 받았습니다. 또한 실제 신청 과정에서 겪는 실무적인 어려움에 대해서도 도움을 받을 수 있었습니다.

저희 희망나눔 사회적협동조합은 컨설팅을 통해서 가사근로자에 대한 채용과 근로관계 등 제반 인사노무관리 시스템을 구축할 수 있었습니다. 그리고 컨설팅을 통해 제공받은 서식, 규정들은 실무에서도 많은 도움이 되었습니다.”

- 김인자 대표 인터뷰



## 사업운영

### 1 가사서비스 제공기관으로서의 중점 고려사항

“저희는 사업을 시작하며, 소속된 가사관리사의 근로계약 관계가 안정적으로 유지되어야 한다는 점을 중점 고려하였습니다. 또한 가사서비스 제공기관으로 인증 이후 노동법의 사각지대에 있는 가사근로자를 노동법의 기준과 보호 아래 둬으로써 가사근로자 고용개선을 위해 노력했습니다.

더불어 가사서비스 제공기관으로서 저희 희망나눔 사회적협동조합이 사회적 경제조직의 비즈니스 모델로 자리매김하고자 하였으며 이를 통해 가사근로자의 지속적이고 안정적인 일자리 확보를 최우선에 두었습니다.”

- 김인자 대표 인터뷰

### 2 정부 제공기관 정부인증을 받으면서 가장 어려웠던 점과 극복사례

“인증 진행과정은 어렵지 않았으나 가사관리사를 유급 근로자로 들어오시게 설득하는 과정이 어려웠으며, 근로자성 유지에 대한 기관의 비용부담에 어려움을 겪었습니다.

이와 관련하여 희망나눔 사회적 협동조합은 65세 이상 근로자를 한국노인 인력개발원 선도사업 (5개월 지원)과 연계하여 소액이나마 초기의 재정적 어려움을 해소 하였고, 종사자에 대해서는 근로자로 전환하면서 얻어지는 장점을 설득하였 습니다.” - 김인자 대표 인터뷰

### 3 정부인증을 준비하는 기관에 대한 운영 노하우 등 조언

“현재는 제공기관 인증으로 인한 인건비와 운영비 등 고정비 부담이 아직 크기 때문에 노하우를 알려주기에는 시기상조라고 생각합니다. 다만 컨설팅을 통해 지원받은 내용을 활용하면 기관을 운영하는데 큰 도움이 된다는 점을 알려드리고 싶습니다.” - 김인자 대표 인터뷰

#### 4 정부지원사업 중 도움이 된 내용

“첫째로, 전문 컨설팅 지원이 도움이 되었습니다. 또한 두번째로는 사회보험료 지원(국민연금 및 고용보험료 80%)을 통해 기관 부담을 일부 보전할 수 있어 도움이 되었습니다.

저희는 그중에서도 무엇보다 **고용노동부의 전문 컨설팅 지원이 도움이 되었습니다.** 컨설팅을 통해 가사서비스 제공기관에 대한 장점과 단점을 파악할 수 있었습니다. 물론 사회보험료 등 정부의 인건비 지원을 통해 재정적인 어려움을 보완할 수 있었다는 것도 현실적으로 큰 도움이 되었습니다.” - 김인자 대표 인터뷰



### 가사컨설팅 성과

#### 1 가사컨설팅 이전과 이후의 변화

이전	이후
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 근로계약·취업규칙 등에 대해 자체적으로 인사노무관리에 어려움이 있음</li> <li>• 사업운영을 위한 인건비 책정에 어려움이 있음</li> <li>• 프리랜서계약을 통해 가사사용인을 고용하고 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 컨설팅을 통해 실질적으로 필요한 서식을 구비할 수 있게 되었고, 더 나아가 자체적으로 인사노무관리를 할 수 있는 역량을 키움</li> <li>• 적법한 인건비 책정을 통해 가사서비스 사업의 안정성을 구축할 수 있음</li> <li>• 2022년 7월 가사근로자 5명을 채용함으로써 일자리를 확대함</li> </ul>

무엇보다 **가사근로자의 안정적 일자리 창출이 가장 큰 변화입니다.** 기존에는 이에 대한 두려움이 있었으나 이제는 본 협동조합이 자체적으로 이를 관리하고 운영할 수 있게 되었다는 점이 가장 큰 변화라 할 수 있습니다.

## 2 컨설팅을 통해 도움받은 내용

“가사관리사의 근로자성을 확보하여 안정적인 일자리 창출이라는 목표를 달성하는 데에서 전문적인 도움을 받을 수 있었던 것이 이번 컨설팅을 통해 얻게 된 성과입니다. 컨설팅을 통해 가사근로자의 안정적인 일자리를 확보할 수 있는 발판을 마련하였으며, 더 나아가 지역사회가 필요로 하는 서비스를 최상의 품질로 제공함으로써 가사서비스에 대한 지역사회의 인식변화와 발전을 모색할 수 있게 되었습니다.” - 김인자 대표 인터뷰

“저는 가사관리서비스와 정리수납서비스를 주된 업무로 하여, 이용자 가족이 편하게 쉬고 내일을 위해 재충전 할 수 있도록 깨끗하게 집안청소서비스를 제공하고 있습니다. 그리고 이를 위해 NCS 가사관리 전문가 과정을 이수하고 가사서비스를 제공하는 전문가로 10년간 종사해 왔습니다. 저는 과거 전업주부로 지내다가, 10년 전 갑작스러운 남편의 병으로 처음 가사서비스 일을 시작하게 되었습니다. 그동안은 가사서비스 일이 육체적으로 힘들고, 스트레스도 많고, 아직도 가사관리사의 직업에 대한 인식 개선이 되지 않아 더 어려운 점이 있었습니다. 그러나 가사근로자법 시행 이후 근로자로서 인정받고 일을 하여 삶이 안정되고, 생활도 아이들도 다 안정되어 가사관리사로 일하는 것이 만족스럽고 즐겁습니다.” - 가사근로자(오OO) 인터뷰



## 제언사항

### 1 향후 고려할 점

“현재 상태로 지속된다면, 계속되는 기관손실로 제공기관 및 유급근로자 유지에 어려움이 있습니다. 따라서 정부의 가사바우처 제공 등 손실 없이 사업을 안정적으로 유지할 수 있는 지원정책이 필요하다고 생각합니다.”

- 김인자 대표 인터뷰

“인식개선과 안정적인 일자리 제공 정책 및 인건비 지원이 필요합니다. 요양보호사 인식개선 TV 광고를 본 적이 있습니다. 이와 유사하게 정부에서 가사근로자에 대한 인식개선 캠페인도 적극적으로 하여 파출부, 도우미가 아닌 가사관리사로서 전문 직업인으로 인정받고 싶습니다. 또한 산모신생아바우처 사업으로 산후 관리사들에게 안정적인 일자리를 제공해 주는 것처럼 가사근로자에게도 나라에서 안정되고 좋은 일자리를 제공해 주길 바랍니다.

다만 근로자 입장에서 4대보험 본인 부담금을 내야 하니, 어쩔 수 없이 받는 실급여가 적어졌습니다. 그래서 다른 동료들은 근로계약을 하지 않으려고 하는 경우가 있습니다. 따라서 정부에서 인건비 지원을 많이 해 주어 더 많은 가사근로자들이 법적 보호를 받았으면 하는 바람입니다.”

- 가사근로자(오OO) 인터뷰



2022

# 가사서비스 제공기관 컨설팅 우수사례

---

발행일 2023년 2월

인쇄 2023년 2월

발행처 고용노동부

주소 세종특별자치시 한누리대로 422

디자인 덕성기획(☎ 044-864-8863)

---



2022  
가사서비스  
제공기관 컨설팅  
우수사례



고용노동부