

서울시 여성가족정책 리뷰

2025.05.(제 4호)

서울시 가사서비스 정책의 일·생활균형 지원 효과와 과제*

서울시여성가족재단

[관련 분야 재단 연구 현황]

서울시 일·생활균형 실태조사 및 정책과제(2023)

서울시 가족 성평등 실태조사 및 정책과제(2023)

서울형 저출생 대응 정책 과제 개발 연구(2022)

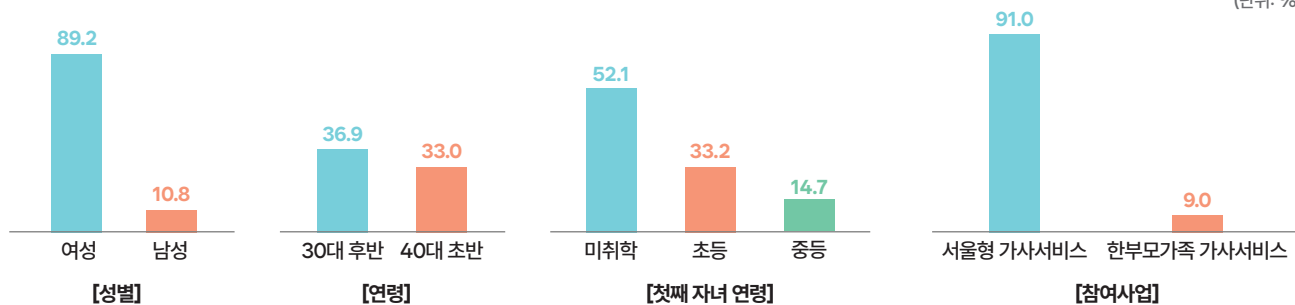
서울시는 심화되는 저출생 문제에 대응하기 위한 정책의 일환으로, 양육자의 일·생활균형을 지원하는 서울형 가사서비스 사업을 2023년부터 본격 추진하였다. 가사노동 부담을 경감함으로써 양육 친화적인 사회 환경을 조성하기 위해 임신부, 맞벌이, 다자녀 가구 등 양육 부담이 큰 가구를 중심으로 지원해왔다. 서울시는 2019년부터 한부모가족을 대상으로 가사서비스 지원 사업을 추진해왔으며, 이를 통해 양육자의 일·생활균형 제고와 가족관계 개선의 가능성이 확인되었다. 이러한 성과를 바탕으로, 이용 대상을 확대해야 한다는 요구가 지속적으로 제기되어 왔다. 서울형 가사서비스는 이러한 흐름 속에서 기존의 돌봄 중심 가족지원 정책에서 더 나아가, 일상적 가사노동에 대한 공공 지원까지 포함하는 형태로 정책 범위를 확대한 사례다. 본 사업은 서울시와 자치구가 예산을 5:5로 분담하여 운영되고 있으며, 2023년에는 6,064가구, 2024년에는 8,226가구가 서비스를 무료로 이용하였다.

이러한 정책 확대에 따라, 서울시여성가족재단은 가사서비스의 실효성을 점검하고 제도 개선 방향을 모색하기 위해, 서비스 이용자와 가사관리사를 대상으로 실태조사를 실시하였다. 이번 호 정책 리뷰는 해당 연구 결과를 바탕으로, 서울형 가사서비스 이용 이후 양육자에게 나타난 일·생활균형의 변화, 가사 부담 경감, 가족관계 개선 등의 주요 성과를 살펴보고, 향후 정책 발전을 위한 시사점을 모색하고자 한다.

□ 서울시 가사서비스 이용자 설문조사

- ▶ 조사 대상: 2023년 서울형 가사서비스, 한부모가족 가사서비스 이용자 1,395명
- ▶ 조사 방법 및 기간: 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사, 2024년 8~9월
- ▶ 조사 응답자 특성

(단위: %)

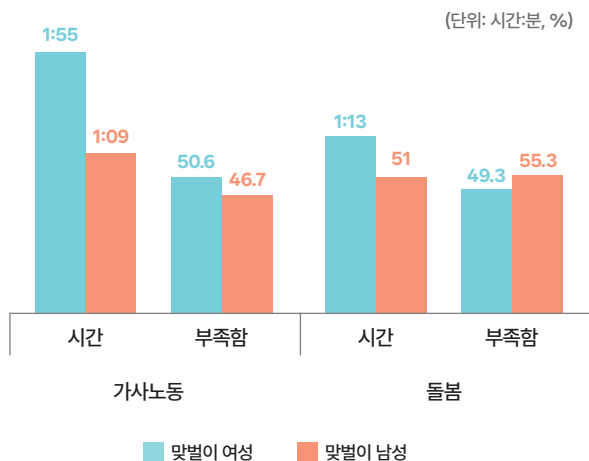


*서울시여성가족재단이 2024년 수행한 「서울시 가사서비스 지원 정책 발전방안 연구」(이선형·류지아·이수연, 2024) 결과를 토대로 작성함.

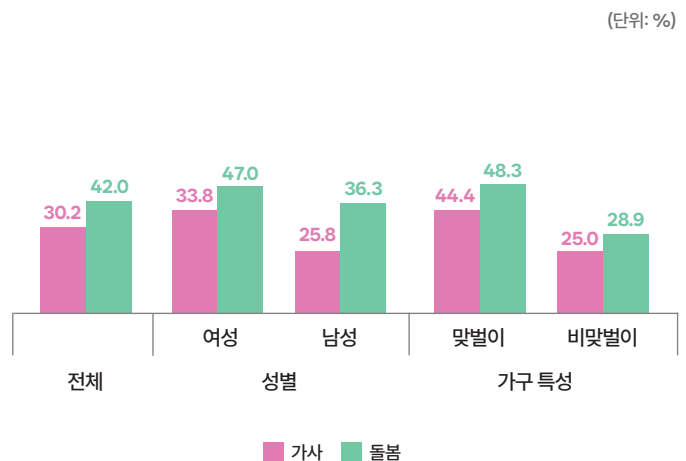
서울시 양육자의 일·생활균형 어려움, 가사·돌봄 여성 집중으로 저출생 심화

○ 가사·돌봄으로 인해 충분한 쉬를 갖지 못하는 양육자 지원 필요

- 서울시여성가족재단(2023) 연구에 따르면, 맞벌이 가구 여성의 평일 가사 노동시간은 1시간 55분, 돌봄은 1시간 13분, 맞벌이 가구 남성의 평일 가사 노동시간은 1시간 9분, 돌봄은 51분으로 나타남(그림 1).
- 이 같은 가사·돌봄 시간은 가족 내에서 양육자들의 쉼에 영향을 미치는 것으로 나타남. 특히 맞벌이 가구와 여성에게서 가사·돌봄이 쉼에 영향을 준다는 응답이 높게 나타나(그림 2) 가사·돌봄 지원의 필요성을 보여줌.



|그림 1| 맞벌이 가구 평일 가사·돌봄 시간



|그림 2| 가사·돌봄이 쉼에 미치는 영향

서울시 가사서비스 지원 사업 추진

○ 2025년 서울시 가사서비스 지원 사업

- 2025년도에는 서울형 가사서비스 이용자에게 연간 70만 원의 바우처를 제공하여, 가구 특성과 수요에 따라 원하는 서비스를 이용할 수 있도록 변경됨. 서비스는 서울시 기준에 따라 선정된 32개 업체에서 이용할 수 있음. 한부모가족 가사서비스의 경우 작년과 동일하게, 선정된 한부모가구 당 연간 15회 서비스를 무료로 제공함. 두 사업 모두 기준 중위소득 180% 이하 가구를 대상으로 지원하며, 이는 2024년 기준 중위소득 150%에서 완화된 것임.

|표 1| 서울시 가사서비스 지원 사업 (2025년 기준)

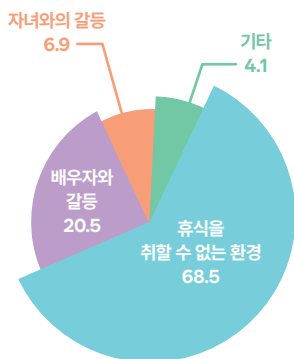
사업명	서울형 가사서비스	한부모가족 가사서비스
지원 대상	· 서울시 거주 중위소득 180% 이하, 만12세 이하 (2012.1.1. 이후 출생) 자녀가 있는 임신부, 맞벌이, 다자녀 가정	· 서울시 거주 중위소득 180% 이하 한부모가정 · 취업 또는 학업 중, 36개월 미만 자녀를 양육, 본인 또는 가족의 장애가 있는 경우 우선 지원
지원 내용	· 1가정당 가사서비스 신청자 본인 명의 신용(체크) 카드에 70만 원 가사서비스 포인트 지급	· 서비스 내용: 청소, 세탁, 설거지(연 15회 서비스 제공) · 서비스 시간: 1회 3시간
신청 방법	· 서울맘케어시스템 온라인 신청	· 서울시한부모가족지원센터 온라인 신청

출처 | 서울맘케어시스템(<https://www.seoulmomcare.com/notice/gasaGuide.do>)
서울시한부모가족지원센터(<https://www.seoulhanbumo.or.kr/han/contents/han-reinforceCapa.do>), 내부자료.

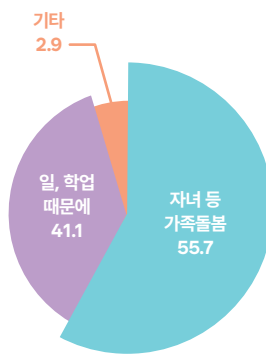
서울시 가사서비스를 신청하게 된 계기: 스트레스, 시간 부족, 전문적인 서비스 등

○ 서울시 양육자들은 가사 스트레스, 시간 부족 등을 이유로 가사서비스를 신청함

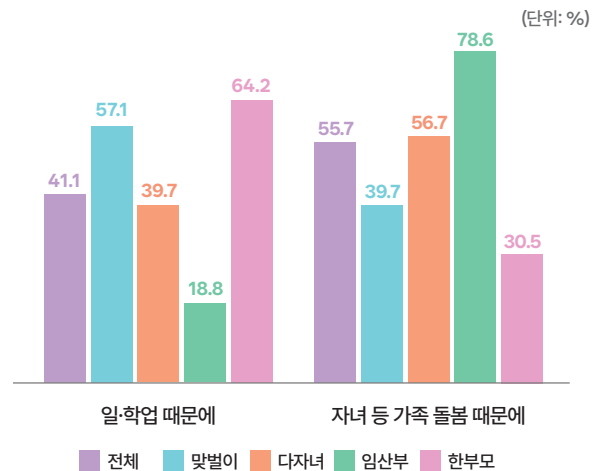
- 양육자들이 생각하는 가사 스트레스의 원인을 구체적으로 살펴보면, ‘휴식을 취할 수 없는 환경’(68.5%), ‘배우자와의 갈등’(20.5%), ‘자녀와의 갈등’(6.9%), ‘기타’(4.1%) 응답으로 소진, 우울증, 피로 누적 등이 나타났다.
- 한편 시간이 부족한 이유를 구체적으로 살펴보면 ‘자녀 등 가족돌봄’ (55.7%), ‘일·학업 때문에’(41.1%), ‘기타’(2.9%) 응답으로 건강, 질병 사유 등이 나타났다. 이를 가구 유형별로 살펴보면 한부모와 맞벌이 가구의 경우 일·학업 때문에 시간이 없다는 응답이 각각 64.2%, 57.1%로 평균보다 높게 나타났으며, 자녀 등 가족 돌봄으로 시간이 부족하다는 응답은 임신부와 다자녀 가구에게서 각각 78.6%와 56.7%로 높게 나타났다.



|그림 3| 스트레스 원인



|그림 4| 시간 부족 이유

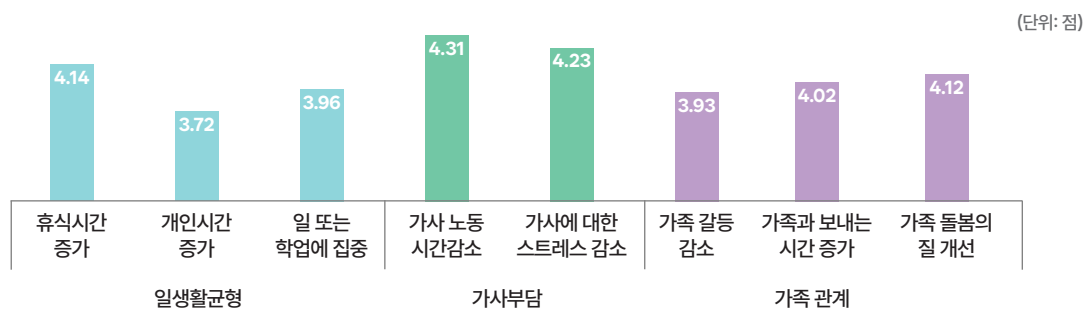


|그림 5| 시간 부족 이유(가구 유형별)

서울시 가사서비스 이용 이후 전반적인 변화

○ 서비스 이용 이후 가사 노동 시간 및 스트레스 감소, 휴식 증가 등의 변화가 나타남

- 서울시 가사서비스 이용 이후 변화를 살펴보면 ‘가사 노동시간 감소’(4.31점), ‘가사에 대한 스트레스 감소’(4.23점)에 대한 변화가 가장 높게 나타남. 이 같은 변화는 ‘가족 구성원의 휴식 시간 증가’(4.14점), ‘가족 돌봄의 질 개선’(4.12점) 등의 긍정적 변화로 이어짐. 그러나 ‘개인 시간 증가’(3.72점), ‘일 또는 학업에 집중’(3.96점), ‘가족 갈등 감소’(3.93점) 등으로 이어지는 변화는 다소 낮게 나타남(그림 6). 이 같은 변화는 중·장기적으로 관찰될 수 있을 것으로 보임.



|그림 6| 서울시 가사서비스 이용 이후 변화

- 2019년 이후 지속되고 있는 한부모가족 가사서비스 지원 사업의 경우 일·생활균형, 가사 부담 경감, 가족 관계 개선 등 모든 영역에서 서울형 가사서비스 이용자에 비해 만족도가 높게 나타났다. 임신부·맞벌이·다자녀 가구를 중심으로 지원하는 서울형 가사서비스에 비해 한부모가족 가사서비스 이용자의 만족도가 높게 나타난 것은 한부모의 특성 뿐 아니라, 한부모가족 가사서비스 횟수와 사업 추진 기간이 서울형 가사서비스 지원 횟수와 기간에 비해 길기 때문에 나타난 것으로 볼 수 있음.¹⁾ 향후 서울형 가사서비스 사업이 확대·지속될 경우 만족도가 높아질 수 있을 것으로 기대함.

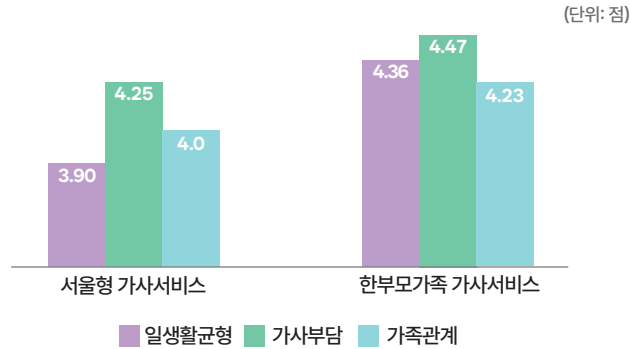


그림 71 사업 유형별 변화

서울형 가사서비스 이용자의 서비스 이용 후 변화

○ 서울형 가사서비스 이용자만을 대상으로 일·생활균형, 가사부담 경감, 가족관계에 미친 영향 분석

- 2023년에 시작한 서울형 가사서비스 이용자만을 대상으로 성별, 연령, 학력, 맞벌이 여부, 소득, 지역 등에 따라 일·생활균형, 가사부담, 가족관계에 미친 영향을 회귀분석으로 살펴봄. 일·생활균형, 가사노동 부담 감소, 가족관계 개선과 관련된 영역은 아래의 문항을 5점 척도로 조사하였음(종속변수).

표 21 서울형 가사서비스 이용 이후 변화 (영역별)

영역	가사서비스를 이용한 후에
일·생활균형	1) 가족 구성원의 휴식 시간이 늘었다.
	2) 가족 구성원의 취미·운동 등 개인 시간이 늘었다.
	3) 일 또는 학업에 집중할 수 있게 되었다.
가사노동 부담	4) 가사 노동 시간이 줄었다.
	5) 가사에 대한 스트레스가 줄었다.
가족 관계	6) 집안일로 인한 가족 간의 갈등이 줄었다.
	7) 가족과 보내는 시간이 더 늘었다.
	8) 가족 돌봄의 질이 개선되었다.

○ 일·생활균형은 맞벌이 가구에서 효과가 높게 나타남

- 서울형 가사서비스 이용 이후, 맞벌이 가구는 외벌이 가구에 비해 일·생활균형 점수가 통계적으로 유의미하게 증가한 것으로 나타남.
- 소득 수준에서는 모든 구간에서 통계적으로 유의한 것은 아니지만, 저소득층 가구에 비해 소득 수준이 높아질수록 회귀계수는 음의 방향으로 커지는 경향을 보임. 이는 저소득층 대비 중·고소득층의 서비스 효과 체감 정도가 점진적으로 감소하는 것으로 해석할 수 있음.
- 권역별 특성을 살펴보면 도심권, 서북권, 동북권에서 일·생활균형과 관련한 효과의 차이가 통계적으로 유의미하게 나타남.

1) 응답자 이용 시기인 2023년 기준으로 볼 때, 한부모가족 가사서비스는 월 4회, 서울형 가사서비스는 연 6회 서비스 제공함.

○ 가사 부담 경감은 초등 저학년 자녀 양육자에서 효과가 높게 나타남

- 가사 노동시간과 가사 스트레스의 감소 등의 내용으로 가사 부담 경감의 효과를 조사한 결과 자녀 연령이 통계적으로 유의미한 영향을 주는 변수로 나타남. 특히 영아에 비해 초등 저학년 자녀를 둔 가구에서 가사부담 경감 효과가 유의미한 것으로 나타남.
- 권역별 특성을 살펴보면 도심권, 서북권, 동북권에서 가사부담 경감 효과의 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났음.

○ 가족 관계 개선은 저소득층 가구에서 효과가 높게 나타남

- 가사서비스 이용 이후 가족 간 갈등 감소, 가족과 보내는 시간 증가, 돌봄 질 개선 등의 문항으로 가족 관계 개선 영역의 변화를 분석한 결과 소득 수준이 통계적으로 유의한 설명 변수로 나타남.
- 소득이 증가할수록 가족 관계 개선 효과를 덜 인식하는 경향이 통계적으로 유의하게 확인됨.
- 권역별 특성을 살펴보면 도심권, 동북권에서 가족관계 개선 효과의 차이가 통계적으로 유의미하게 나타났음.

[표 3] 서울형 가사서비스 이용 이후 변화

독립 변수(기준 대비)		일·생활균형	가사부담	가족관계
첫째자녀연령 (기준: 영아)	유아(3세~6세)	0.067	0.169	0.135
	초등 저학년 (7-9세)	0.199	0.228*	0.219
	초등 고학년 (10-12세)	0.126	0.105	0.060
	중등 이상 (13-18세)	0.209	0.189	0.166
맞벌이 여부 (기준: 외벌이)	맞벌이	0.145**	0.041	0.088
소득수준 (기준: 183만원 이하)	184만 원 ~ 573만 원 이하	-0.250*	-0.074	-0.289*
	574만 원 ~ 859만 원 이하	-0.236	-0.122	-0.292*
	860만 원 이상	-0.444**	-0.191	-0.442**
권역 (기준: 서남권)	도심권	0.233**	0.234**	0.222**
	서북권	0.187*	0.264**	0.148
	동북권	0.225**	0.263***	0.168*
	동남권	0.093	0.105	0.039
_cons		3.848***	4.048***	4.050***
F		2.12*	1.65*	1.40*
R ²		0.043	0.034	0.029

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001²⁾

○ 서울형 가사서비스 효과

- 초등 저학년 자녀 양육자의 가사 부담 경감 효과와 맞벌이 가구의 일·생활균형 지원 효과가 크며, 상대적으로 저소득층 가구에서 전반적인 효과가 높게 나타나고 있음. 한편 지역별 효과가 다르게 나타나고 있는 부분에 대해서는 이용자 특성뿐 아니라 서비스 제공기관 및 가사관리사 요인 등이 복합적으로 작용할 수 있음.

2) 회귀계수 옆 별표는 통계적 유의성을 나타냄. 별표가 많을수록 각 독립변수가 종속변수(일·생활균형, 가사부담, 가족관계)에 미치는 효과가 우연에 의한 결과가 아닐 가능성이 높다는 점을 의미하며, 해당 변수의 영향력이 정책적으로도 유의미할 수 있음을 시사함.

서울시 가사서비스 정책 발전을 위한 과제

○ 서울시 양육자의 일·생활균형 지원을 위해 한부모, 맞벌이 가구 소득기준 완화 필요

- 서울시 가사서비스 지원 사업은 가사·돌봄 시간으로 충분한 쉼을 갖지 못하는 양육자의 일·생활균형을 지원하는 서비스의 목적에 부합하는 것으로 나타남. 특히 맞벌이 가구의 일·생활균형 지원 효과가 높게 나타난 만큼 본 사업을 필요로 하는 맞벌이 가구 대상 확대가 필요함.
- 이를 위해서는 이용자 선정 시 적용되는 중위소득 기준이 완화될 필요가 있음. 2024년 기준 중위소득 150% 이하 가구 대상 지원에서 180% 이하 가구 지원으로 완화되어 맞벌이 가구의 체감도가 높아질 것으로 기대함.
- 서울시 가사서비스 대상자 선정 기준과 관련하여, 소득 기준 완화에 대해서도 긍정적으로 나타남(3.61점). 특히 일·생활균형 및 가사부담이 큰 한부모·맞벌이 가구의 소득 기준 완화에 대해서 3.77점으로 높게 나타남.



[그림 8] 가사서비스 이용자 소득기준 완화 필요성

○ 서울시 양육친화 기업 근로자 지원 사업과 연계하여 일·생활균형 효과 제고 필요

- 서울시와 서울시여성가족재단에서 지원하고 있는 출산·양육친화기업의 근로자가 서울시 가사서비스 지원 사업을 이용함으로써 양육자의 일·생활균형 효과를 제고할 수 있도록 할 것을 제안함.
- 서울시는 2025년 '탄생응원 서울프로젝트 시즌2'를 통해 일·생활균형, 양육친화 환경 조성을 목적으로 '중소기업 워라벨 포인트제' 신규 인센티브 도입, 소상공인 맞춤형 출산·양육지원 3종 세트, 1인 자영업자 출산·양육 지원 등을 신규 추진하고 있음.
- 향후 중소기업 워라벨 포인트 신규 인센티브, 소상공인 및 1인 자영업자 출산·양육 지원에 서울시 가사서비스 이용 바우처 추가 지원 등을 통해 양육자의 일·생활균형 지원 정책의 효과성을 제고할 수 있도록 하는 것이 필요함.

[표 4] 서울시 탄생응원 프로젝트: 일·생활균형, 양육친화 신규 사업(2025년)

사업	내용
중소기업 워라벨 포인트제 신규 인센티브 도입	- 중소기업 워라벨 포인트제: 출산·양육 친화적인 중소기업 대상으로 실적에 따른 포인트를 주고, 적립 포인트에 따라 인센티브 제공 - 2025년 신규 인센티브 · 육아휴직자 대체인력 근로자 지원: 육아휴직자 대체인력 근무 시 6개월 간 월 20만 원 수당 지원 · 동료응원수당 제공: 육아휴직 대직자 업무대행수당 1년간 월 10만 원 지급 · 서울형 출산휴가 급여 보전: 사업주 지급 의무가 없는 출산휴가 마지막 1개월(30일) 급여 최대 90만 원 지원
소상공인 맞춤형 출산·양육 지원 3종 세트	- 목적: 대체인력 인건비 부담, 휴업으로 인한 매출 감소 등 일가정 양립 제도 활용이 어려운 소상공인 일·생활균형 지원 제도 - 3종 세트 지원 · 민간 아이돌봄 서비스 연계: 이용요금의 2/3, 아동 1명 당 6개월 간 최대 360만 원 지원 · 육아휴직자 대체인력 지원: 대체인력 인건비 월 246만 원, 최대 6개월 간 지원 · 휴업 손실 지원: 임신·출산으로 인한 휴업 중 임대료 및 공공요금 1일 5만 원, 최대 50만 원 지원
1인 자영업자 등 출산·양육 지원	- 목적: 1인 자영업자, 프리랜서 등 고용보험 미적용자도 고용보험 적용대상자 수준으로 '임산부 출산급여' 보장 - 고용노동부는 소득활동을 하지만 고용보험의 '출산휴가급여'를 지원 받지 못하는 여성에게 150만 원을 지원하며, 서울시는 여기에 90만 원을 추가 지원함.

출처 | 서울시 여성가족실 저출생담담단 보도자료(2025.1.21.)
서울시 여성가족실 저출생담담단, 서울시여성가족재단 보도자료(2025. 3. 14.)

○ 장기적으로 가사서비스 공식화를 통한 여성 일자리 창출 효과로 이어질 수 있음

- 가사 노동의 공식화를 통한 일자리 창출과 맞벌이 가정의 일·생활균형 지원은 가사서비스 사업의 중요한 두 가지 목적임. 사회서비스로서 가사서비스 바우처 제도를 도입한 벨기에 사례에서도 궁극적으로 가사서비스를 지원하는 것은 일·생활균형 지원과 비공식 노동인 가사노동을 공식화함으로써 질 좋은 일자리를 창출하는 것임. 「가사근로자법」 제정 이후 추진되는 가사서비스 지원 사업으로서 가사관리사의 고용 개선을 고려한 사업 개선이 지속적으로 이루어져야 할 것임.

○ 가사관리사의 노동에 대한 사회적 존중과 정당한 평가에 기초한 서비스 확대가 필요함

- 가사서비스의 공공 지원을 단순한 ‘가사·돌봄의 외주화’로 이해하는 것이 아니라, 가사와 돌봄이 개인의 삶에서 핵심적인 필수노동이라는 점을 사회적으로 인정하고 제도화하는 것이 중요함.
- 가사서비스 제공 과정에서 가사관리사의 노동에 대한 사회적 존중과 정당한 평가가 뒷받침되어야 함. 가족 구성원 간의 돌봄과 달리, 가사 노동은 종종 비공식 노동으로 간주되어 왔으며, 이를 제도화된 공공서비스로 전환하는 과정에서 노동의 가치를 명확히 재정의하지 않는다면, 과거의 비가시적, 종속적 형태의 가사노동 구조를 반복할 우려가 있음.
- 따라서 서울시 가사서비스는 수요자의 편의 증진과 함께 가사노동의 사회적 가치를 제고하는 방식의 정책 설계로 나아가야 함.

작성자: 이선형 / 정책개발실 여성가족정책팀