사회서비스 분야 사회적기업의 임금실태와 정책과제*

길 현 종**

Ⅰ. 머리말

사회서비스는 형태상으로는 사람이 사람에게 서비스를 제공하는 대인서비스(human service)라는 특징을, 내용상으로는 사람을 돌보는(caring) 행위를 그 핵심으로 한다는 특징을 갖는다. 사회서비스 분야를 이 같은 주요 특징만으로 이해한다면, 사람이 사람을 돌보는 행위를 핵심으로 하는 산업 분야로 정의할 수 있다.[1)]

인류 역사에서 사회서비스는 오랜 기간 가족 및 친족 간, 특히 여성이 다른 가족 및 친족 구성원에게 제공하는 경우가 일반적이었다(Hasenfeld, 2010). 물론 우리나라를 포함한 대부분의 사회에서는 이 행위를 매우 숭고한 행위, 혹은 가치를 매길 수 없는 행위로 인식해 왔다.

하지만 이러한 돌봄 행위가 가족이 아닌 타인에 의해 제공될 경우, 적어도 우리나라에서는 이를 높은 가치로 평가하고 있지 않는 듯하다. 이는 의사 등 일부 예외적인 경우를 제외했을 때, 사회복지나 보육 등 대다수 돌봄 행위에 대한 노동의 가치, 즉 임금수준이 상당히 낮게 책정되어 있다는 점에서 명확하게 드러난다. 실제로, 사회서비스 분야의 저임금에 대한 예는 매우 손쉽게 찾아볼 수 있다. 예를 들면, 사회서비스를 제공하는 핵심 인력 중 하나인 사회복지사의 임금이 2013년 기준 전체 근로자 평균임금의 약 80% 수준에 머무르고 있거나(국가인권위원회, 2013), 4대 바우처사업 돌봄근로자의 월평균임금이 약 75만~80만 원 수준에 불과하다는 것 등이 바로 그것이다(이철선, 2014). 말하자면, 우리나라에서는 사람이 사람을 돌보는 행위에 대한 가치의 역설, 즉 그 행위 자체는 가치를 매길 수 없는 중요한 일로 인식되고 있음에도 불구, 이와 관련한 노동의 가치는 매우 낮게 평가되는 모순적인 상황이 일어나고 있는 것이다.

* 이글은 황덕순 외(2015), 『사회적기업의 임금실태와 저임금 개선방안에 관한 연구』 보고서 제5장의 일부를 정리한 것이다.

** 한국노동연구원 부연구위원(hyeonjongkil@kli.re.kr).

1) 사회서비스의 정의에 대한 보다 구체적인 논의는 강혜규 외(2012)를 참고.

물론 이러한 모순적인 상황을 인식하고 대응하는 방식은 사회서비스를 제공하는 조직마다 매우 큰 편차를 보일 가능성이 크다. 예를 들어, 기업 지배구조의 특성(예 : 일반기업, 직원협동조합)에 따라 사회서비스 조직은 일선서비스 공급자의 돌봄노동에 대한 가치를 최대한 낮게 책정하려 할 수도 있고, 반대로 최대한 가치를 높여 언급한 모순적 상황의 차이를 줄이려 할 수도 있을 것이다. 본 연구의 주요 대상인 사회적기업의 경우도 사회적 목적추구 등 조직의 독특한 특성으로 인해, 위에 언급한 모순적 상황에 대한 인식과 이에 대한 해결방식 등이 일반 영리기업의 그것과 다를 가능성이 있다.

위와 같은 문제의식에 의거, 본고는 사회서비스를 제공하는 사회적기업이 돌봄서비스 노동에 대해 어떤 가치를 부여하고 있으며 그 이유는 무엇인지에 대해 확인하는 것을 목적으로 한다. 즉, 사회서비스를 제공하는 사회적기업의 임금수준이 어느 정도인지, 그 형태와 구조는 어떠한지, 이에 대해 당사자들은 어떻게 인식하고 있는지 등에 대해 포괄적으로 확인해 보고자 한다.

이를 위해 본고는 다음과 같이 구성된다. 먼저 제Ⅱ장은 사회적기업의 가치와 임금의 관련성에 대해 탐색적으로 정리해 보고, 우리나라 인증사회적기업 중 사회서비스 제공기업의 임금 관련 개략적인 현황을 확인해 볼 것이다. 다음으로 제Ⅲ장에서는 인증사회적기업 관리자 및 일선 근로자 대면면접(face-to-face interview)을 바탕으로 앞서 제시한 사회적기업 임금 관련 내용을 확인해 볼 것이다. 마지막으로 제Ⅳ장은 결론 부분으로, 이상의 내용을 요약하고 이와 관련한 정책제언을 제시해 볼 것이다.

Ⅱ. 사회적기업, 사회서비스 그리고 임금

1. 사회서비스 제공 사회적기업의 임금

사회서비스를 제공하는 사회적기업에서 일하는 근로자의 임금에 대해 심층적으로 확인한 국내 연구는 매우 드문 편이다. 사회적기업 일자리의 질과 관련한 일부 연구에서 근로자 임금에 관한 내용을 다루고 있긴 하지만(강은나, 2011; 김보람 · 문은하 · 이승윤, 2012; 문순영 · 방대욱, 2010), 이들 연구 대부분은 전체 사회적기업을 대상으로 하고 있을 뿐 아니라, 그 내용에 있어서도 평균임금 등 단순 양적 수치만을 기술적으로 제시하거나 다른 분야 평균임금과 비교하는 수준에 그치고 있어, 본 연구의 문제의식을 포괄하는 데 일정 부분 한계를 지닌다. 즉, 현시점에서 기존 연구만으로는 임금과 관련된 구체적인 가정을 제시하고, 이를 양적인 자료로

실증하기에는 일정 부분 무리가 있다고 판단된다. 이에 본 연구는, 사회서비스 제공 사회적기업 근로자 임금에 대한 다양한 특성을 보다 포괄적이고 탐색적인 수준에서 확인해 보고자 한다.

사회적기업이 일반기업과 다른 근본적인 차이는 사회적 목적추구를 그 핵심 목표로 설정한다는 점이다(Austin, Stevenson, & Wei-Skillern, 2006; Dacin, Dacin, & Matear, 2010). 즉, 일반적인 영리기업의 경우 조직의 주요 목표가 영리 추구에만 집중되어 있는 데 반해 사회적기업은 이에 더해 사회적 가치 실현 또한 최우선적 목표로 고려하는 특성을 보인다.

이 같은 사회적기업과 영리기업의 차이는 구체적 운영방식의 차이로 이어지기도 하는데, 이에는 근로자의 임금 또한 포함될 수 있다. 임금수준과 관련해서는 상반된 두 주장이 가능하다. 먼저, Austin et al.(2006)의 경우 기존 연구를 바탕으로 사회적기업 근로자의 임금이 다른 기업 근로자에 비해 낮음을 언급하면서, 이러한 차이의 근본적인 원인으로 사회적기업의 사회적 목표 추구를 지적하고 있다. 저자들은 사회적기업의 경우 사회적 목표 추구 등의 이유로 영리기업에 비해 재정적인 자원 동원 능력에 한계가 있으며 인센티브 활용 등에 있어 여러 제한을 지닐 수밖에 없어, 근로자 보상수준 자체가 낮을 수밖에 없다고 언급하고 있다. 이 주장을 따르면, 사회적기업에서 일하는 근로자의 보수는 다른 동종 업계에 종사하는 근로자의 임금에 비해 본질적으로 열악할 수밖에 없다.

하지만 사회적기업의 사회적 목적 추구는 위와 정반대의 가능성을 열어주기도 한다. 사회적기업의 사회적 목적 추구의 발현 방식은 이윤의 사회적 활용 등 기업 외적 사회적 목적 실현 방식과 근로자의 민주성 강화 등 기업 내적 사회적 목적 실현으로 구분할 수 있다. 만약 사회적기업의 외적인 사회적 목적 실현이 해당 산업에 존재하는 임금체계를 포함한 다양한 고용·노동관계의 불합리성 개선과 관련이 있다면, 혹은 기업 내적인 사회적 목적 실현이 기업 내 의사결정 구조의 민주성 발현이나 근로자 인권보호에 초점을 두고 있다면, 근로자의 처우에 있어 영리기업보다 더 높은 대우를 해줄 수 있을 가능성이 존재한다. 실제로 우리나라 인증사회적기업 중에는 기업 운영의 혁신을 강조하는 곳도 있으며, 근로자의 행복과 인권에 대해 매우 중요한 가치를 부여하는 곳도 존재한다(고용노동부·한국사회적기업진흥원, 2014). 물론 이러한 기업에서는 실제 근로자의 급여수준이 다른 기업에서 일하는 근로자에 비해 높게 책정될 수도 있을 것이다.

사회서비스를 제공하는 인증사회적기업의 경우에도 위의 상반된 논리가 모두 적용 가능하다. 즉, 사회적 목적 추구라는 기업 고유의 특성으로 인해 사회서비스 제공 사회적기업은 다른 영리기업에 비해 임금수준이 떨어질 수도 있는 반면, 동일 업종에 비해 상대적으로 높은 임금을 나타낼 수도 있다. 이에 본 연구는 이러한 정반대의 가능성이 실제 현실에서 어떻게 구현되고 있는지, 그리고 그 이유가 위와 같은 이유 때문인지 혹은 다른 이유가 있는지를 전체적으로 확인해 보고자 한다.

2. 인증사회적기업과 사회서비스

사회적기업을 광의로 정의했을 때, 우리나라의 사회적기업에는 사회적협동조합, 자활기업, 장애인 생산품 생산·판매시설, 농어촌공동체회사, 마을기업, 마이크로 크레딧 등 다양한 형태의 조직들이 포함될 수 있다(길현종 외, 2013). 하지만, 현 시점에서 법률로 사회적기업 명칭을 활용할 수 있도록 규정되어 있으며, 항구적으로 그 법적 지위가 유지 가능한 사회적기업은 인증사회적기업이 유일하다(길현종 외, 2013, 2014). 이 같은 대표성으로 인해, 국내 사회적기업 연구의 상당수는 「사회적기업 육성법」에 근거한 인증사회적기업만을 그 연구대상으로 하고 있다. 본 연구 또한 이 같은 중요성을 고려, 사회서비스를 제공하는 인증사회적기업을 본 연구의 연구모집단으로 설정할 것이다.

「사회적기업 육성법」이 시행된 2007년 7월부터 2016년 2월까지 인증된 사회적기업은 총 1,674개소로, 이 가운데 현재 1,526개가 운영되고 있다(한국사회적기업진흥원, 2016). 이 중 사회서비스 제공을 주목적으로 하는 사회적기업을 추출하는 데 있어, 사회적기업진흥원의 공식적 유형 구분 중 두 가지를 활용할 수 있다. 먼저, 사회적목적실현 유형은 사회적기업의 사회적 목적 실현방식에 따라 사회적기업을 일자리제공형, 사회서비스제공형, 지역사회공헌형, 혼합형, 기타형 등 다섯 가지 유형으로 구분한 것이다. 이 중에서 본 연구와 직접적으로 관련 있는 유형은 사회서비스제공형과 혼합형인데, 사회서비스제공형에는 사회적기업 중 취약계층에 제공하는 사회서비스의 양이 50% 이상인 기업이 포함되며, 혼합형에는 취약계층 사회서비스 제공 비율이 30% 이상인 기업이 포함된다(사회적기업 육성법 시행령, 제9조). 2016년 2월 현재 사회서비스제공형은 93개소, 혼합형은 159개소가 운영되고 있다(한국사회적기업진흥원, 2016).

다음으로 한국사회적기업진흥원은 서비스 분야에 따라 인증사회적기업을 문화·예술, 청소, 환경, 교육, 사회복지, 간병·가사지원, 관광·운동, 보육, 보건, 문화재, 산림보전 및 관리, 기타로 구분하고 있다(한국사회적기업진흥원, 2016). 명칭으로만 보면, 사회서비스를 제공하는 인증사회적기업이 주로 포함된 분야는 사회복지, 간병·가사지원, 보육, 보건 분야로 추정된다. 전체 인증사회적기업 중 이들 분야로 구분된 인증사회적기업은 총 219개소이다(한국사회적기업진흥원, 2016).

사실 위의 두 유형이 본 연구에서 의도하는 돌봄서비스 중심의 대인서비스기관을 정확하게 추출 가능한 기준이라 하기에는 여러 측면에서 한계를 지닌다(한국사회적기업진흥원, 2014). 이는, 이들 분류가 본 연구의 주요 대상인 사회서비스 제공 사회적기업 전체를 추출하지도 못할 뿐 아니라, 돌봄서비스가 아닌 사회적기업 또한 일부 포함하고 있기 때문이다. 사회서비스 제공 사회적기업 추출에 있어 이 같은 어려움의 근본적인 원인 중 하나는 사회서비스 자체가 넓은 범위와 다양한 세부 분야를 포함하고 있기 때문이라 판단된다(강혜규 외, 2012). 이 같은

분류상의 한계를 염두에 두더라도 분명한 점은 인증사회적기업 중 상당수인 200여 개 이상의 기업이 사회서비스를 제공하는 것을 주요 목표로 삼고 있다는 점이다.

한편, 전체 인증사회적기업은 매년 사업보고서 제출을 의무화하고 있는데(사회적기업 육성법 제17조), 이 사업보고서에는 유급근로자의 평균임금과 근로시간 정보가 포함되어 있다. 이를 활용해, 앞서 사회서비스 제공기업으로 구분된 기업들의 근로자 평균임금 및 근로시간을 분석하면 <표 1>과 같다. 표에서 확인할 수 있는 바와 같이, 사회적목적실현 유형을 활용해 구분한 사회서비스 제공 사회적기업의 전체 월평균임금은 124만 원이었다(2014년 기준). 서비스분야별 유형구분을 기준으로 활용했을 경우에도 이와 큰 차이를 보이지 않았다(121만 원). 이 같은 임금수준은 2014년 전 산업 평균임금인 319만 원이나 보건 및 사회복지서비스업 평균임금인 270만 원에 비해 매우 낮은 것이었다(김복순, 2015a). 이 같은 임금수준의 차이는 이들의 시간당 임금을 계산해 보아도 마찬가지였다.

비록 이와 같이 기존 자료를 통해 사회서비스 제공 사회적기업 근로자의 대략적인 평균임금 수치를 확인할 수 있고 이 임금의 대략적인 수준을 비교하는 것이 가능하지만, 이 결과는, 앞서 언급한 분류상의 한계를 고려한다면 구체적으로 어떤 사회적기업이 포함되었는지에 따라 큰 폭으로 달라질 수 있을 것이다. 즉, 위의 행정 자료에 기반한 분석결과는 그 결과의 정확성・신뢰성 측면에서 근본적인 한계가 있다고 판단된다. 그뿐만 아니라, 행정 자료만으로는 본 연구의 핵심 연구 목적인 구체적 임금구조와 임금수준에 대한 인식 및 느낌, 임금결정과정 등 또한 확인하기 어렵다.

〈표 1〉 사회서비스제공 사회적기업 임금현황

(단위 : 만 원, 시간)

	사회적 목적 실현 유형			서비스 분야				
	사회서비스 제공형	혼합형	전 체	사회 복지	간병, 가사지원	보 육	보 건	전 체
월평균임금	152	114	124	120	115	110	147	121
주당 근로시간	33.3	33.9	33.7	34.2	34.3	33.6	35.1	34.3

자료 : 한국사회적기업진흥원(2015), 「2014년 사회적기업 사업보고서」.

Ⅲ. 사회서비스 제공 인증사회적기업 임금형태와 임금결정구조

1. 연구방법 및 조사 개요

가. 연구방법 및 자료 수집방법 : 질적 대면면접

본 연구가 임금이라는 민감한 주제(Tourangeau & Yan, 2007)를 다루어야 한다는 점, 기존에 많은 연구가 이루어지지 않은 상황에서 사회적기업 내 임금수준, 인식, 결정요인 등을 전체적으로 확인하고자 한다는 점 등을 고려한다면, 개별 사회적기업의 구체적인 임금 관련 과정을 탐색적으로 확인하는 질적 연구방법을 활용하는 것이 본 연구의 연구 목적이나 방향에 부합하는 것으로 판단된다(Monette, Sullivan, & Dejong, 2011). 따라서 본 연구에서는 구조화된 실태조사를 통한 양적 분석보다는 개별 사회적기업의 현상에 대해 전체적으로 이해할 수 있는 질적 자료 수집 및 분석방법을 활용하도록 한다. 질적 연구에서는 관찰이나 면담을 통해 확보한 자료와 각종 기존 자료(문헌, 음성자료 등) 등을 활용할 수 있는데(Creswell, 2014; Monette et al., 2011), 이 중 본 연구에서는 사회적기업 관리자 및 일선 근로자 대면면담을 통해 확보한 자료를 주로 활용했다. 다른 질적 자료수집 방법(참여관찰, 포커스그룹 면담 등)이 아닌 대면면담 기법을 활용한 이유는 사회서비스 기관의 다양성, 임금이라는 주제의 민감성, 개별 사례에 대한 심층적 정보 수집의 중요성, 연구 주제의 변화과정에 대한 구체적 정보 확보의 중요성, 제한된 자원하에서 비용·시간의 효율성, 현실적 인터뷰 가능성 등을 전체적으로 고려한 결정이었다(Creswell, 2014; Monette et al., 2011; McCoyd & Kerson, 2006).

나. 연구대상 : 사회서비스 제공을 주요 업무로 하는 세 곳의 인증사회적기업 임금 담당 관리자 및 일선 근로자

자료 수집을 위해 방문한 사회적기업은 사회서비스 제공을 주 업무로 하는 인증사회적기업이다. 먼저, 방문기관 선정, 즉 전체 인증사회적기업 중 사회서비스 제공을 주 업무로 하는 기업을 확인하기 위해 개별 인증사회적기업의 실제 업무 내용을 확인할 수 있는 한국사회적기업진흥원(2014)의 자료를 활용했다. 본 자료를 통해 사회서비스 제공 사회적기업으로 확인된 기업들 중 실제 대상을 선정함에 있어서는 규모, 구체적인 서비스 대상, 서비스 내용, 조직 형태 등에 있어 최대한 다양한 기관을 포괄하고자 했다. 이같이 고른 분포를 고려한 이유는 연구

결과의 극단적인 편향을 줄이기 위해서였다(Monette et al., 2011). 구체적으로, 선정된 기관들은 규모에 있어 일선 근로자가 10여 명 정도인 작은 기관에서 수백여 명에 이르는 큰 기관까지 다양하며, 서비스 계층도 아동부터 노인까지 다양한 계층을 아우르고 있다. 그뿐만 아니라, 서비스 내용도 다양한 돌봄서비스를 포괄하고 있으며, 조직형태도 비영리조직 이외에 다른 형태 또한 포함하고 있다.

한편, 이들 기관 내 면담 대상자로는 임금 관련 업무를 담당하는 관리자(대표 포함)와 일선 서비스 제공자를 함께 포함했다. 이 둘을 함께 면담 대상자로 포함한 이유는 조직 내의 위치나 역할에 따라 임금수준 및 임금 구조에 대한 인식의 차이가 발생할 수 있다는 점을 고려했기 때문이다. 구체적으로, 임금과 관련한 변화의 흐름을 파악하기 위해, 각 기관의 전체 관리자 및 근로자 중 적어도 2년 이상의 경력이 있는 관리자와 근로자만을 연구대상에 포함했다.

다. 연구 질문 및 면담 방식 : 개방형(open-ended) 질문, 비구조화(unstructured)된 면담

자료 확보를 위한 면담 방식은 개방형과 비구조화된 질문을 통하여 이루어졌다(Creswell, 2014). 본 연구의 연구 목적을 고려하여 연구 질문에는 임금체계 변화, 임금형태(임금, 수당, 성과급 등 구체적 내용), 경쟁업체들과의 비교 및 이들과의 차이점, 임금조정방식, 임금에 대한 불만 정도, 임금조정의 기준 및 근로자-조직 간 임금협의, 구체적인 과정과 협의과정 내에서의 갈등 등이 포함되었다.

라. 면담 자료 및 분석 : 현장 메모와 녹음

면담 자료는 연구자와 연구보조원이 인터뷰 도중 기록한 메모와 녹음을 통해 수집되었다. 이들 수집된 자료를 코딩(coding)하고 분류하는 질적분석은 연구자가 주도적으로 진행했으나, 이 과정에서 면담에 참여하고 자료를 함께 수집한 연구보조원의 메모도 함께 활용했으며, 연구보조원과 복수의 토의 또한 진행하기도 했다. 이와 같은 과정을 거친 이유는, 연구의 타당성(validity)을 높이기 위해서였다(investigator triangulation, Johnson, 1997). 덧붙여, 분석 결과의 기술에 있어 녹취 내용을 그대로 활용하거나(low inference descriptors), 연구자 개인의 편견, 특히 본 연구에서는 사회적기업이 임금에 있어 보다 근로자 중심적일 것이라는 연구자의 편견에 대해 최대한 주의를 기울였던 부분(reflexivity) 또한 연구 전체의 타당도를 증진하기 위한 노력의 일환이었다(Johnson, 1997).

2. 면담 자료 분석결과

결과 1. 방문한 사회적기업 일선 서비스 공급자의 임금은 이들과 경쟁하는 다른 서비스 기관과 마찬가지로 매우 낮은 수준을 보이고 있었다.

2015년 상반기 5인 이상 사업체 월평균임금인 324만 원을 기준으로 볼 때(김복순, 2015b), 방문한 세 곳의 기업 일선 서비스 공급자 대부분의 임금은 이의 50% 정도 혹은 그 수준에도 미치지 못했다. 방문한 세 기관 중 한 곳은 아예 최저임금에 맞추어 임금이 책정되어 있었으며, 다른 기관들도 최저임금보다 약간 높은 수준을 보이고 있었다. 이러한 저임금 구조는 방문한 사회적기업과 경쟁관계에 있는 다른 기업들에서도 마찬가지였다.[2)]

기관 관리자 A : 주간 근무 있으시고, 야간 근무 있으시고, 그러면 야간은 일 많이 하면 할수록 많이 받아가는 급여이고, 야간을 많이 하면 할수록 많이 받는 급여라, 평균적으로 160 정도이고요.
…(중략)…
기관 관리자 A : 시급은 무조건 최저임금에 곱해서 (나갑니다).

연구자 : 선생님께서는 제가 죄송스럽게 조심스럽게 여쭤보는데 몇 시간 보통 일을 하시고 어느 정도 임금을 대충 받으시나요?
기관 근로자 C : 저는 120만 원 받습니다.
연구자: 몇 시간 정도 일하시나요?
기관 근로자 C : 8시간이요 …(중략)… 하루 8시간, 1주 40시간.

연구자 : (임금이) 더 높은 수준인가요? 실질임금은 비슷한데 4대보험이 들어가서 높거나 이런 수준은 아니고 실질임금도 높고 4대보험도 제공 이런 것이 있잖아요?
기관 관리자 C : 그것은 달라요. 말씀하신 것처럼 근로자가 체감하는 체감 임금이 있을 거 아니에요. 공제 후에 받는 거.
연구자 : 예.
기관 관리자 C : 그것은 차이가 있을 수 있어요. 뭐냐 하면 사회보험을 가입하지 않은 곳과 가입한 곳을 비교하면 우리는 당연히 공제 전 세전 급여를 얘기하는 것이고, 근로자 입장에서는 예를 들면 자기가 직접 받는 금액을 얘기하면 그것은 많거나 같거나 작거나 세 가지가 다 가능

2) 본 연구에 포함된 면담 내용은 연구 서술의 흐름, 문어·표준어 변환, 지시어의 명료화, 비밀 보장과 관련한 연구윤리 확보 등을 위해 최소한의 범위에서 제한적으로 수정이 이루어진 자료임을 밝힌다. 덧붙여, 원고 분량제한으로 인해 일부 자료만을 본문에 제시했음을 밝힌다. 부가적인 인터뷰결과는 『사회적기업의 임금 실태와 저임금 개선방안에 관한 연구』 제5장에 포함되어 있다.

합니다.

이렇듯 낮은 임금수준을 보이는 이유는 조직의 생존을 위해 다른 기업의 임금구조를 따를 수밖에 없는 구조가 존재하기 때문이라 판단된다(Pfeffer & Salancik, 1978). 앞서 확인한 바와 같이, 방문한 사회적기업의 경우 대체로 경쟁업체의 임금수준을 충분히 인지하고 있었으며, 실제로 임금수준을 결정할 때도 다른 경쟁기업의 임금이나 이용료를 참고하고 있기도 했다. 어떤 이유에서든 이 같은 저임금은 서론에서 언급한 사회서비스 노동의 역설, 즉 돌봄노동에 대한 가치를 매우 낮게 평가하고 있음을 보여주는 예로 이해할 수 있다.

결과 2. 좀 더 구체적으로 비교해 보면, 방문한 사회적기업 근로자들의 경우 이들과 경쟁관계에 있는 다른 서비스기관 근로자들에 비해, 적은 차이이긴 하지만 실질적으로 높은 시간당 임금을 받고 있었다.

방문한 사회적기업의 일선 서비스 공급자들의 임금수준을 이들과 경쟁관계에 있는 기관과 비교해 보면, 금액상으로는 매우 큰 차이라 할 수 없으나 대체로 높은 임금수준을 보이고 있었다. 구체적으로, 경쟁기관에서 최저임금 이하의 시급이 지급될지라도 사회적기업은 최저임금을 준수하려 노력하고 있었고, 다른 경쟁기관이 4대보험 혹은 퇴직금을 제공하지 않을 때 4대보험을 제공하기도 했으며, 실질적으로 경쟁기관에 비해 시간당 임금을 높게 책정하는 경우도 확인할 수 있었다. 면담에 응한 기관관리자는, 비록 기업 내 근로자의 실질 월임금 수령액이 다른 경쟁기관의 근로자보다 낮을 수도 있으나 이는 근로시간이 짧거나 4대보험 및 퇴직금의 공제 때문이지 시간당 임금 자체가 낮기 때문이 아니라고도 언급했다. 이러한 원칙이나 규정을 중시하는 이유 중 하나는 앞서 언급한 사회적기업으로서의 사회적 목적 추구, 이와 관련된 공익성 추구에 대한 원칙이 실제 기업운영 과정에서 발현되기 때문이라 판단된다.

기관 관리자 A : …이렇게 그룹으로 하는 형태들이 있어요. 묶어서 가격을 낮추고. 거기는 이제 여러 명 본다고 XX라고 하는데 거기는 사실 4대보험이나 퇴직금을 불입을 못 하시거든요.
연구자 : 그러니까 지금 말씀하신 부분은 4대보험이나 최저임금을 지키기가 어렵다는 거죠?
기관 관리자 A : 그렇죠. 4대보험이 가입이 안 되니까. 그런데 저희는 기본적으로 시급이나 야간수당 이런 것들 안에서는 매우 많이 준수하고 그 다음에 4대보험하고 퇴직금까지 불입이 되니까 급여수준이 사실 숨겨진 것이 많죠.

기관 관리자 B : 민간 쪽이랑 저희가 이제 (A업무 임금) 책정을 할 때 그 전에 민간이랑 다 해서 오거든요. 거의 비슷해요. 같이 가고 있고. 그런데 총액으로 보면 국민연금 가입되는 것들이 계속 적립되는 것이고, 퇴직연금이 있고 그러니까 총액으로 보면 (더 많습니다).

결과 3. 사회적기업은 임금 이외에 근무조건·환경 등 다른 부분에서도 경쟁기업들에 비해 근로자 중심의 조직운영을 하고 있었다.

언급한 임금뿐 아니라 일선 서비스 공급자의 근무조건·환경에 있어서도 사회적기업은 대체로 다른 경쟁기업에 비해 근로자 친화적 조직운영을 행하고 있었다. 예를 들어, 방문한 기관 중에는 다른 경쟁기관과 달리 서비스 공급자를 직접 고용하고 있기도 했으며, 일선 서비스 공급자 입장을 감안해 주간 혹은 월간 근로계획을 설정하기도 했다. 그뿐만 아니라, 방문한 한 기업의 경우 사회적기업 인건비 지원이 종료된 이후에도 취약계층을 계속 고용하는 원칙을 견지하고 있기도 했다. 물론 이 같은 사례를 모든 인증사회적기업에서 일어나는 현상으로 일반화하기는 어렵지만(전병유 외, 2012), 이 사례들의 근본적인 이유 역시 앞서 상대적으로 높은 임금수준과 같은 맥락에서 이해할 수 있다고 판단된다.

기관 관리자 A : 그리고 저희가 정년이 만 60이었거든요. 그러다가 60이 넘어가도 솔직히 요새는 많이 젊죠. 체력도 되시는 분들도 있고 그래서 정년을 만 63세로 늘렸고, 그리고 안에 정규직화 대우도 저희는 2년 지났다고 다 계약직으로 돌리거나 근로계약 종료를 안 하기 때문에 거의 정규직화를 (해요).

기관 관리자 B : 그런데 (A업무 서비스 공급자) 같은 경우에는 저희는 이제 교육을 많이 하고 가는 것도 있지만 저희가 직접 고용하니까 …(중략)… (이용자)들과 상담할 때 저희가 직접 고용해서 가시는 분들이기 때문에 내가 여기에 속해 있다고 생각하시는 거예요. 그러니까 (이용자)와의 갈등문제가 그 당사자가 막 풀어야 되는 것이 아니라 (이용자)에게 받는 (이용료)든 뭐든 그분이 직접 받는 것이 아니고 우리 센터가 받잖아요. 이분한테 월급을 주는 것이고. 그러니까 이제 (이용자)와 이야기할 때 조금 더 당당하다 이런 얘기들을 하시더라고요. …(중략)… 그리고 중요한 것은 XXX(사회서비스분야) 중에 직접고용을 유지하는 데가 없을 거예요.

이러한 임금과 근로환경이 방문한 사회적기업 내 근로자들의 이직률을 낮게 만들고 직업에 대한 만족도를 높이는 이유 중 하나로 판단된다. 방문한 세 기관 면담자들은 공통적으로 기관에서 근무하는 근로자들의 이직이 많지 않음을 언급했다.

연구자 : 일하시는 분들이 오래되신 분들이 많은 편인가요? 어떠세요?
기관 관리자 A : 평균 저희가 근속기간이 안 그래도 계속 늘어나는데 평균 근속기간은 3년 정도 되는 것 같고, 이직률은 한 2~3% 정도 되는 것 같고요.

결과 4. 한편 임금형태는 시간제를 주로 활용했으며, 호봉제를 주요 임금형태로 활용하는 기관은 없었다.

방문한 기관들에서 활용하는 대표적인 임금형태는 시간제였으며, 호봉제를 주로 활용하는 기관은 없었다. 비록 한 곳의 일부 근로자에게는 정액급여가 활용되기도 했으나, 이 역시 정해진 시간을 일하고 대가를 받는 구조이기에 시간제와 실질적인 구조에 있어서는 차이가 없었다. 한편 일부 기관의 경우 휴가수당을 통해 근속기간에 대한 소규모의 부가적인 보상이 이루어지는 것을 확인할 수 있었으나, 이는 전체 급여에서 매우 적은 부분을 차지하고 있었다.

연구자 : 받는 금액은 시간당으로 받는 건가요?
기관 관리자 A : 시급으로 계산해서 월급제로 드리고요.
…(중략)…
연구자 : 초봉이요?
기관 관리자 A : 저희는 초봉 개념이 없어요. 시급이기 때문에.

연구자 : 호봉급이 포함되어 있는 부분인가요?
기관 관리자 C : 다 없습니다.
연구자 : 휴가 관련해서 수당은요?
기관 관리자 C : 휴가나 이런 것들은 다 예를 들면.
연구자 : 연차가 되면 조금씩 하루 더 붙기도 하구요?
기관 관리자 C : 그것 외에는 없습니다.

이같이 사회적기업이 시간제를 주로 활용하는 이유를 이해하기 위해서는 서비스 이용자들의 이용료 또는 국가의 사회서비스 수가(酬價)나 금액 수준을 고려해 볼 필요가 있다. 즉, 상당수의 이용료나 수가가 대체로 숙련을 고려하지 않은 채 시간을 기준으로 정해져 있으므로 사회적기업뿐만 아니라 다른 사회서비스 기관도 이를 따를 수밖에 없다고 판단된다. 특히, 이 금액 자체가 최저임금 혹은 이보다 약간 높은 수준의 임금이 지급될 수밖에 없는 수준에서 정해져 있기에, 호봉제를 도입할 경우 초임이 급격히 떨어져 최저임금 이하가 되거나 혹은 일정기간 근무해 숙련된 사회서비스 공급자가 실질적으로 일하기 어려워질 수밖에 없다. 이러한 돌봄노동에 대한 시간당 임금구조, 최저임금 정도 수준의 낮은 가치부여는 임금과 관련한 조직의 선택지를 축소시키는 결과를 가져올 수밖에 없다.

기관 관리자 C : 그것은 왜냐하면 이용료가 숙련자의 서비스를 더 치지 않습니다. …(중략)…바우처나 보험은 사람의 근속이나 직무나 이런 것에 관계없이 똑같은 서비스 이용료거든요. 그러니까 그것을 만약에 사업장 내에서 호봉을 인정해 주려면 어떻게 되느냐 하면 최초 진입자를 더 낮추고 설계를 그렇게 해야 되는 거예요. 그러면 만약에 이게 처음 받는 사람이 급여를 많이 받으니까 적정 수준에서 떼어내고 그것을 밀어서 설계를 하면 가능해요. 그런데 현재의 서비스

비용은 최초 진입자가 한 달에 150만 원 정도밖에 못 받게 하는데, 그것을 똑 떼어서 더 오래 일한 사람을 주는 것이 맞지는 않은 것 같아서(요).

결과 5. 임금체계 개편 또는 임금인상의 결정은 경영진과 일선 근로자 간 토의 과정을 거친 후 이루어졌으며, 이 과정에서 경영진은 회사 운영의 현재 상황을 근로자에게 매우 구체적으로 공개하고 있었다.

형식상의 차이는 있었으나 방문한 사회적기업 모두 임금관련 중요한 결정에 있어 일선 근로자와의 논의 과정을 반드시 거치고 있었다. 기관규모에 따라 그 논의의 구체적 형식은 달랐는데, 일선 근로자가 열 명 남짓한 소규모 기관은 운영자와 일선 근무자 전체가 참여하는 간담회를 통해 임금에 대한 논의를 진행한 반면, 큰 기관은 매년 일정 형식을 갖추고 논의를 진행했다. 구체적으로, 방문한 기관 중 한 곳은 전체 모임 이전에 근로자들 개개인에게 개별적으로 접촉해 경영진이 구상한 임금 관련 변화 내용에 대한 정보를 제공한 뒤, 정규 교육시간을 활용해 이에 대한 의견을 나누고 있었다. 다른 한 곳은 팀별 정례회의를 활용해 경영진이 구상한 임금개편 내용에 대해 토의하는 시간을 갖고 있었다.

임금 관련 논의에서 방문한 기관들의 공통점은 다음과 같다. 첫째, 노동조합을 통한 교섭보다는 일선 근로자 전체와 경영진이 참여하는 회의라는 형식을 활용했다. 노동조합이 결성된 곳도 방문한 한 사회적기업의 지점 한 곳에 불과했다. 둘째, 임금개편 관련 초안은 경영진과 근로자가 함께 만들기보다는 경영진에서 우선적으로 안을 만들었다. 셋째, 근로자 역시 조직의 재정 상황에 대해 매우 구체적으로 인지하고 있었다. 노동조합이 부재한 상황에서도 임금에 대한 협의 과정을 자발적으로 행하고 있다는 점, 경영진의 임금 구상의 구체적 내용까지도 전체 근로자와 공유를 한다는 점 등은 방문한 사회적기업의 민주적 운영에 대한 원칙이 임금 관련 논의에서 구현되고 있는 것으로 이해할 수 있다.

연구자 : 근로자 임금수준 결정되는 것이 혹시 노동조합도 있나요?
기관 관리자 A : 노조는 없어요.
연구자 : 그러면 노사협의회는 있나요?
기관 관리자 A : 노사협의회는 없고 …(중략)… 그런데 저희는 조금 워낙 원칙적으로 운영하다 보니까 임금이 변하거나 혹은 노동조건이, 근로조건이 변할 때 지역사무소에 있는 관리자들이 다 설명을 해요.

연구자 : 그러면 논의 과정들은 어떻게 진행되나요?
기관 관리자 C : 우선 (기관)에 현재는 제가 있으니까, 제가 우리는 어떻게 하느냐 하면 전년도에 재무제표가 나오면 그 재무제표에 대해서 분석을 하고 그것을 직원들에게 설명을 합니다.

설명을 하고.
연구자 : 설명회장이 있는 건가요?
기관 관리자 C : 지금 이 팀별로 회의가 있어요. 팀 회의. 왜냐하면 전체 자리에서 설명을 하면 떨어지잖아요. 이 A팀, B팀, C팀 이 팀의 월례회의 자리에 제가 가서 전년도 재무제표에 대한 확인 설명을 하고 예산 계획 얘기를 하고, 임금을 어떻게 할 것인지에 대해서 우리는 협상이라고 하는데 그래서 그 해에 임금을 다시 결정을 해요.
연구자 : 제로 베이스에서 다시 하는 건가요?
기관 관리자 C : 매년 결정해요. 제로라기보다는 전년도 임금의 기준에 그 전년도 그러니까 현재의 임금에 전년도의 재무제표에 올해 계획이 영향을 어떻게 줄 것이냐, 이렇게 해서 이제 뭐 인상폭을 어떻게 할지 또는 가끔은 계산방식까지 얘기를 합니다. 왜냐하면 주요 수당을 어떤 방식으로 계산하느냐에 따라서 약간 차이가 생기거든요. 그런 것까지 터놓고 얘기를 해요. 모수입을 어떻게 잡느냐에 따라서 다른데 이렇게 했을 경우에는 오래 일한 사람이 손해를 보고 이렇게 했을 때는 조금 일한 사람이 손해를 본다. 대신에 예산상에 이런 차이가 있다. 이렇게 쭉 얘기를 해서 매 연도 초에 그 임금결정을 해요.

결과 6. 방문한 기관에서 근무하는 근로자들은 임금 관련 논의에서 대체로 경영진의 논의를 수용하고 있었다. 이는 근로자들이 기업의 재정적 상황을 명확하게 인지하고 있었기 때문이다.

방문한 세 기관의 일선 근로자들은 최근의 임금 논의 과정에서 심각한 갈등이 있기보다는, 대체로 경영진의 구상을 수용했다고 언급했다. 즉, 임금과 관련한 공식적·비공식적 논의과정에서 심각한 갈등이 표출된 경험이 없었다고 언급했다.

연구자 : 그럴 때(임금논의 시) '조금만 더 올려주십시오' 이런 과정들은 별로 없는 건가요?
기관 근로자 B: 예, 없어요.

연구자 : 논의 구조에서 갈등들이 불거지거나 이런 경우들이 있었는지 아니면 이해를 하시는지?
…(중략)…
기관 관리자 C : 나름 아직까지 부딪치지 않(았습니다).

갈등이 발생하지 않는 이유 중 하나는, 앞서 언급한 바와 같이 경영진이 임금 변화와 관련해 구체적인 내용을 근로자에게 충분히 공개했기 때문이라고 판단된다. 방문한 기관들은 그 크기의 차이는 있으나 최근 경영상의 어려움을 경험하고 있음을 공통적으로 언급했다. 예를 들어,

한 기관의 경우 과거 수년간의 적자 운영으로 인해 내년에는 적립금이 고갈될 가능성이 높음을, 다른 기관의 경우 내년 최저임금의 급격한 인상으로 인해 기관의 내년 운영에 있어 어려움이 매우 커졌음을 언급했다. 또 다른 기관의 경우도 이미 상당 기간 적자 운영을 지속해 왔다고 언급하기도 했다.

기관 관리자 B : 받는 돈이 있고 저희가 매년 4~5천 적자거든요. 그런데 그것은 어떻게 유지하느냐 하면 내년이 고비인데 기존에 저희가 세팅을 할 때, 사회적기업 준비하고 세팅을 할 때 이 사회적 서비스 쪽 자체가 돈이 안 되잖아요. 공공 쪽이잖아요. 그런데 저희는 약간 정책적 방향이 있어서 버티자. 버텨서 정착시키는 것이 저희 목적이기 때문에 그래서 초기 운영 구조 자체를 조금 지금이랑 비슷하게 쭉 갈 수 있게 만들었죠. 그래서 외부 돈이 들어올 때는 그것을 적립을 하는 것으로 이렇게 좀 가졌죠.
…(중략)…
기관 관리자 B : 그렇죠. 버틸 만큼 버텼죠.
…(중략)…
연구자 : 그러면 진짜 내년이 위기겠네요. 올해도 위기일 수도 있고요.
기관 관리자 B : 어쨌든 돈 까먹으면 끝난 거죠.

근로자들은 임금 논의 과정 등을 통해 이 같은 회사의 어려움을 충분히 인지하고 있었고, 그 결과 이에 대한 경영진의 구상을 수용할 수밖에 없다고 언급하고 있었다. 분명한 점은, 일선 근로자들도 임금 자체에 대한 불만을 지니고 있긴 하지만, 이러한 불만이 조직이나 경영진에 대한 불만으로 크게 표출되지는 않고 있었다는 점이다. 실제로 한 면담자의 경우에는 임금인상에 대한 불만보다는 기업 운영에 대해 걱정을 하고 있기도 했다.

기관 근로자 A : 그동안에 사회적기업으로 여러 군데에서 지원이 많았고 (도움을 받는 조직)에서 지원금액도 컸던 것으로 알고 있어요. 그런데 이제 사회적기업이 5년이 넘었잖아요. 다른 데에서 이제 후원이 점점 줄어요. 그러니까 자체적으로 이제 해야 돼요. …(중략)… 그러니까 그것을(근로자들의 임금을) 다 맞춰야 되기 때문에 (회사)에서도 이렇게. 뭐 이 사람[경쟁 사회서비스 종사자]들은 일대일 뭐 일하면은 돈 내고 일을 안 하면 돈 안 내고 이런 거니까 이 사람들은 편해요. 그런데 우리 (회사) 측에서는 이것을 전체적으로 다 조절을 해야 되니까 그런 어려움도 있을 거예요.

이상의 내용을 요약하면, 경영진의 기업에 대한 투명한 정보공개가 근로자들이 최근 경영상의 어려움을 충분히 이해하게 만들었고, 그 결과 임금개편 논의에서 특별한 갈등이 발생하지 않았다고 판단된다. 앞서 언급한 바와 같이, 이 같은 기업 경영정보에 대한 경영진-근로자 간 폭넓은 공유는 사회적기업 운영에 있어 민주성의 발현으로 이해할 수 있다.

부가적으로, 이같이 경영진과 근로자 간 기업재정과 관련해 충분한 정보공유가 가능한 이유 중의 하나는, 방문한 사회적기업의 경우 기업경영 및 관리에 있어 근로자가 중요 주체로 참여하는 기업 운영구조를 갖고 있기 때문이라 판단된다. 예를 들어, 한 기관에서는 이사회의 과반수를 근로자로 구성하고 있기도 했고, 다른 기관에서는 일선 근로자가 재정과 관련한 행정업무를 담당하고 있기도 했다. 이 같은 구조에서는 기업의 구체적인 재정 상황이 투명하게 공개될 수밖에 없다.

기관 관리자 B : 저희는 양쪽 다 센터 운영과 관련해서 걱정하시는 부분이 많거든요. 그래서 명절 이렇게 챙겨 드리면 돈도 없는데 왜 이런 것을 챙겨 주냐고, (기관 근로자 A) 같은 경우에는 그런 식으로 그래요. 그리고 워낙 오래 계셔서 이게 어떤 것으로 이렇게 지속되는지를 다 어느 정도는 다 아시는 거죠. 왜 지속하는지도 아시는 거고요.

결과 7. 사회적기업은 힘든 상황에서도 최저임금 규정을 준수하고 근로자의 저임금 상황을 개선하는 것을 매우 중요한 가치로 이해하고 있었다.

한편, 사회적기업은 기업이 적자로 운영되고 있는 상황에서도 임금과 관련한 사회적 책무를 다하려는, 즉 최저임금 규정을 준수하고 일선 근로자의 임금수준을 향상시키려는 노력을 지속하고자 했다. 예를 들어, 한 기관의 경우 내년 큰 폭의 최저임금 인상에도 불구, 최저임금 이하의 임금을 주기보다는 모든 근로자의 근로시간을 줄이는 노력을 통해 최저임금 규정을 준수하고자 했다. 다른 기관의 경우에도 상당 기간 기업운영상 적자가 발생했음에도 불구하고 과거 수년간 꾸준한 임금인상을 지속해 오기도 했다. 이같이 조직 운영상 어려움을 감수하면서도 최저임금을 최대한 준수하고자 하거나 일선 근로자의 임금을 더 배려하는 것 역시, 방문한 기업들이 운영과정에서 사회적 목표를 실현하고 있는 것으로 이해할 수 있다.

기관 관리자 B : 아니오. 그래도 X만 원씩 올려요.
연구자 : 그렇게 되면 이게 어떻게 기관이 유지가 될 수 있을지요?
기관 관리자 B : 그러니까 이게 유지를 위해서 최선의 노력을 다하고 있기는 해요. 어쨌든 이것은 공공성으로 풀어야 되는 서비스이기 때문에 그 관리에 대해서 다양하게 노력은 하지만 된다는 보장은 없고. 그것은 제 몫이고 여기 선생님들은 여기가 어쨌든 운영될 때까지는 행복하게 근무를 해야 되는 거죠.

연구자 : 최저임금 관련해서 질문을 드리겠는데 내년에 상당히 오르잖아요. 어떻게 지금 우려가 있을 것 같은데요.
기관 관리자 C : 우려가 굉장히 심각하죠.

연구자 : 그래서 특히 거의 대부분 인터뷰를 하다 보면 우려가 심각해서 그것에 대해서 계획이나 플랜이나 이런 것들이 있으신지요?
기관 관리자 C : 아까 말씀드린 것처럼 임금을 이제 정하고 주는 것은 어쨌든 사용자의 몫이잖아요. 그러니까 최저임금을 못 지키면 이 업을 하면 안 되는 거죠. 그것은 명확하게 그것은 본인들의 판단의 몫(입니다).

결과 8. 이 같은 일선 근로자 친화적 임금운영으로 인해 중간관리자의 임금이나 근로여건이 다른 경쟁기업에 비해 상대적으로 낮을 가능성 또한 확인할 수 있었다.

사회적기업에서 이 같은 일선 근로자 친화적 임금운용이 가능하기 위해서는, 다른 조건이 동일하다 가정했을 때, 기업조직 자체 혹은 기업 내 다른 구성원이 경쟁관계에 있는 다른 기업에 비해 상대적으로 불리한 조건을 감수해야 한다는 의미이기도 하다. 실제로 방문한 기관에서는 중간관리자의 임금 혹은 근로조건이 일선 근로자나 경쟁기관에 비해 좋지 않을 가능성을 발견할 수 있었다.

기관 관리자 A : 관리자도 성과급이 없습니다. …(중략)… 저희(관리자)도 내부적으로 (연장이나 야간근무) 하는데 여기는 연장하고 야간인데 관리자는 없고 그런 거죠. (일선 서비스 공급자) 연차수당들 나갈 때 우리는 없고.

기관 관리자 C : 대신에 이제 관리자 임금이 적죠. 왜냐하면 쓰는 임금은 똑같거든요. …(중략)… 그런데 그것은 저는 왜곡되어 있다고 보는 거였어요. 관리자는 이렇게 많이 받을 필요가 없어요. 너무 많이 차이가 나는 거죠.

이는 사회적기업이 일선 서비스 공급자의 임금수준 향상을 통해 사회적 가치를 구현하는 동시에 기업 내 다른 구성원 또한 고려하기 위해서는 이를 위해 필요한 부가적 자원동원이나 조직 확대를 통한 규모의 경제 실현 등의 노력을 지속해야 한다는 의미이기도 하다. 물론, 이 같은 전략 수립은 방문한 기관의 현재 경영상 어려움을 해소하기 위해서도 반드시 필요한 부분이라 판단된다.

결과 9. 방문한 사회적기업의 경우 부가적 재원 마련을 위한 정부사업 참여의 어려움이나, 정부 부처 간 정책의 부조화로 인한 운영상의 어려움을 언급하기도 했다.

사회서비스 제공 사회적기업들은, 사회서비스 노동 자체의 사회적 가치가 매우 낮게 평가되는 상황에서, 인증사회적기업 관련 지원의 가장 큰 부분을 차지하는 인건비 지원이 종료된 이

후 이 지원폭을 상쇄할 만한 민간・공공 자원을 동원할 방안을 마련할 필요가 있다. 즉, 언급한 부가적 자원동원이나 규모의 경제 실현을 위해 사회서비스 제공 사회적기업들은 정부지원・조달 등의 기회를 활용해 기업의 역량이나 서비스 제공 범위를 확대할 필요가 있다. 실제로, 방문한 한 기업의 경우 공공기관 사회서비스 관련 입찰에 참여하려는 의도를 갖고 있었다. 하지만 이 기관은 사회적경제 조직이 사회적 가치 실현을 지속하면서 공공시장에 참여하여 경쟁을 통한 입찰을 받는 데 상당한 어려움이 있음을 언급했다.

기관 관리자 A : 저희가 입찰을 해요. 일부 조그맣게. 공공시장으로 들어가는 데 사회적기업 가점이 있[었]죠. 기본 지침이 있는데 (공공시장)은 사회적기업이 아이덴티티가 동일하니까 들어가야 된다고 생각하고 계약을 할 때도 제한 경쟁으로 들어갔으면 좋겠다라는 것이 저희의 생각이고. 물론 저희가 잘해야 되겠지만(요). 그것을 저희가 (지자체A 공공시장)에 일부 했고, 거기에 대해서 사실 배점표가 일부 조금 바뀌었어요. 사회적 공헌이 5점 정도 배점이 됐(었)거든요. 그래서 몇 군데 저희가 되기도 했었고(요). 그러다가 (해당 사회서비스 분야가) '무슨 품질을 하느냐, 뭐 제안 협상해서 계약을 하느냐, 그냥 최저가로 바꿔라' 해서 (공공시장을) 최저가로 다 바꿨어요. 그러다 보니까 운으로 되기 때문에 낙찰을 2014년에 두 군데 받았다가 2015년에 제로로 가는 형태가 있기 때문에….
…(중략)…
기관 관리자 A : 그래서 사회적기업 제한경쟁을 붙여달라는 것이 저희의 입장이고, 그리고 기회라도 달라는 측면에서 최저가입찰로 하게 되면 말씀드린 대로 기관 입장에서는 이윤을 어느 정도 낮추는 것은 한계가 있기 때문에 그러면 결국 근로자 임금을 깎을 수밖에 없거든요.

한편, 다른 기관 관리자의 경우 최근 최저임금 인상과 관련해서 운영상의 어려움을 토로하기도 했다. 즉, 상당 수준의 최저임금 인상에도 불구하고 정부가 정하는 서비스 수가가 이에 걸맞게 인상되지 않아 내년 조직 운영의 우려가 매우 크다는 점을 지적했다.

연구자 : 최저임금 관련해서 질문을 드리겠는데 내년에 X% 정도 오르잖아요. 어떻게 지금 우려가 있을 것 같은데요.
기관 관리자 C: 우려가 굉장히 심각하죠. …(중략)… 지금 내년을 보면 사실은 굉장히 갑갑해요. …(중략)… 저희가 올해 기준으로 봤을 때 시급이 …(중략)… A는 X원이니까 X원을 올려야 되고 B도 한 X원 올려야 되고요. 문제는 C이죠. C 같은 경우에는 X원 가까이 올려야 되니까 그러면 C는 도저히 불가능한. …(중략)… 분명히 내년에 이것과 관련해서 이슈화시키는 것이 필요하다고 봐요.

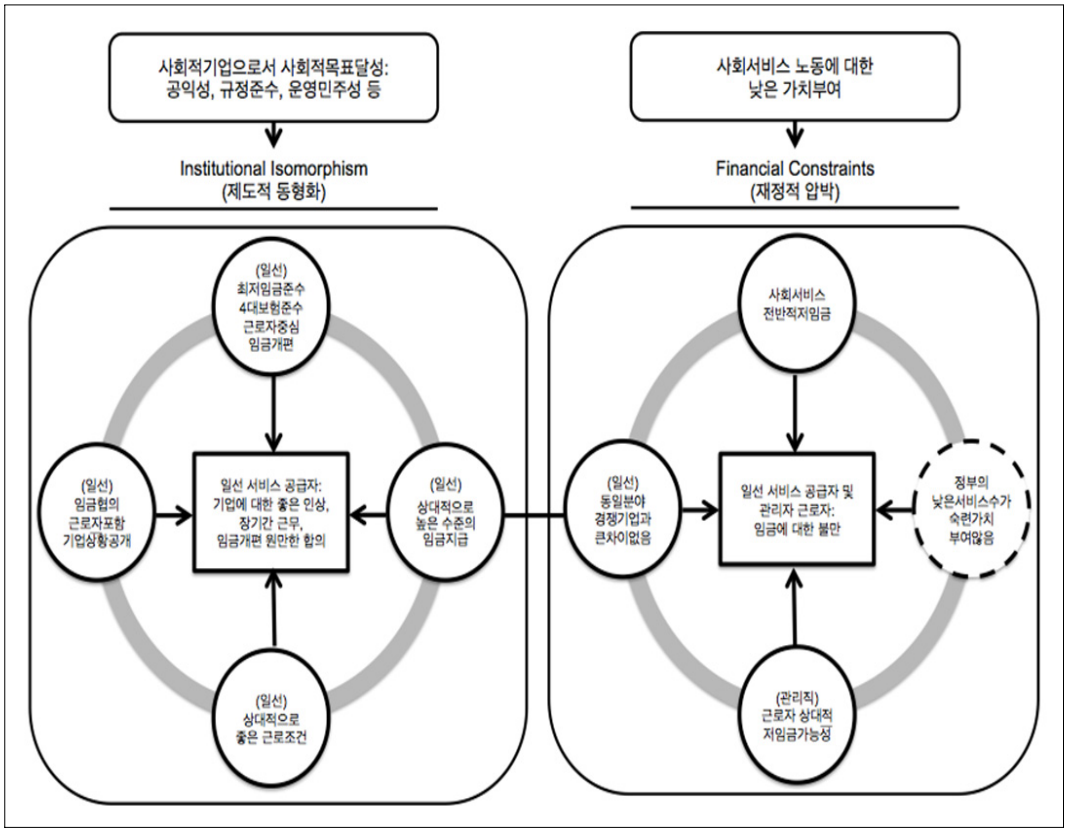
요약하면, 임금에 있어 사회적 가치를 실현하는 사회적기업이 공공부문의 기회를 활용하고

싶어도 일정 부분 제약이 있는 경우를 확인할 수 있었고, 그 운영에 있어서 정책적 부조화로 인해 어려움을 겪는 사회적기업도 확인할 수 있었다. 이는 사회적기업 혹은 사회서비스 관련 정책 운영이나 지원에 있어 일정 부분 개선이 필요함을 시사하는 것으로 이해할 수 있다.

Ⅳ. 요약 및 결론

본고는 사회서비스를 제공하는 사회적기업의 임금수준과 형태, 임금결정 과정 및 방식, 임금에 대한 근로자와 경영진의 인식 등을 기업 관리자 및 일선 서비스 공급자와의 심층면접 자료를 기반으로 탐색적으로 확인해 보았다. 본 연구에서 확인한 내용을 요약해 정리하면 [그림 1]과 같다.

〔그림 1〕 사회서비스 제공 사회적기업의 임금 관련 질적 분석 결과 요약



분석 결과를 전체적으로 이해하기 위해 본 연구는 사회서비스를 제공하는 사회적기업에 크게 두 가지의 외부적 요인이 작용하고 있다고 판단했다. 구체적으로, 이 두 가지는 사회적기업으로서 사회적 목적을 구현해야 한다는 제도적 동형화(institutional isomorphism)의 압박, 즉 조직운영에 있어 사회적 목적을 실현해야 한다는 외부적 압박(DiMaggio & Powell, 1983)과 사회서비스 노동에 대한 낮은 가치부여로 인한 재정적 압박(financial constraints), 즉 운영 자금 부족으로 인해 경험하는 재정적 압박이다(Pfeffer & Salancik, 1978).

본 연구는 두 가지의 외부 요인이 임금과 관련한 조직역동에 상당 부분 영향을 미친다고 판단했다. 먼저, 제도적 동형화의 압박에 의해 사회적기업은 그 운영에 있어 사회적 목표를 실현하고자 한다. 이 결과, 일선 서비스 공급자 임금수준 결정에 있어 사회적기업은 최저임금 및 4대보험 등의 규정을 철저히 지키려 하고, 일선 서비스 공급자 친화적 임금 개편을 시도해 경쟁관계에 있는 타 기관보다 높은 수준의 임금을 일선 근로자에 지급하려 노력한다. 더불어 임금 개편 과정에서도 경영진은 전체 근로자와 논의 과정을 반드시 거치려 노력하며, 이 과정에서 기업의 구체적 재정상황을 근로자에게 온전히 공개하기도 한다. 물론 이러한 일선 근로자 친화적 선택은 임금 부분에서만 나타나는 것은 아니며, 임금 이외의 근로환경 개선 등 다른 부분에서도 나타난다. 이 같은 기업운영은 일선 서비스 공급자가 자신의 기업에 대한 좋은 인상을 갖게 할 가능성을 높이고 직무만족을 높이는 데 기여할 가능성이 크다. 이 결과, 다수의 근로자는 호봉제와 같은 임금 관련 근속 유인책이 활용되지 않음에도 불구하고 상대적으로 오랜 기간 사회적기업에서 근무하게 되며, 임금 개편과 관련한 논의에서도 원만한 합의가 도출되게 된다.

이와 같은 근로자 관점에서 긍정적인 환류의 흐름과 동시에, 사회서비스 노동에 대한 낮은 가치 평가는 임금과 관련한 조직운영의 선택지를 좁히는 결과를 만들기도 한다. 비록 경쟁 사회서비스 기관에 비해 실제적으로 높은 임금수준을 보이긴 하나, 전체적 저임금하에서 기관간 임금의 차이는 매우 미미한 수준이다. 덧붙여, 재원이 한정된 상황에서 일선 서비스 공급자 친화적 임금운용은 관리직 근로자 등 조직 내 다른 구성원의 임금을 낮추게 될 가능성을 높인다. 사회서비스 노동에 대한 낮은 사회적 가치평가에 기반해 정부는 낮은 수준의 수가(酬價) 책정을 지속하고 있으며, 서비스 숙련이나 질에 대한 고려 없이 시간당 수가 기준만을 활용하고 있다. 결국, 이 모두는 근로자의 임금에 대한 불만을 높이는 결과를 가져올 가능성이 높다.

이상의 논의를 요약하면, 사회적기업으로서의 제도적 동형화 압박에 기인한 임금 및 근로환경, 처우와 관련한 사회적기업의 선택은 사회적기업에서 사회서비스를 제공하는 일선 서비스 공급자의 조직에 대한 만족감을 증대시킬 수 있는 가능성을 제공한다고 판단된다. 하지만 이와 동시에 사회서비스 노동에 대한 낮은 사회적 가치 부여에 기인한 조직 및 정부의 선택은 일선 서비스 공급자 및 관리직 근로자의 임금, 근로 처우, 더 나아가 조직에 대한 불만을 증대시킬

여지도 존재한다고 판단된다.

이상의 논의에서 적어도 한 가지 분명하게 확인할 수 있었던 점은, 사회서비스를 제공하는 사회적기업이 임금, 근로 처우 등과 관련해 사회에 긍정적인 기여를 할 수 있는 충분한 잠재력을 지니고 있었다는 점이다. 앞서 확인한 바와 같이, 사회서비스 노동에 대해 낮은 가치를 부여하는 현실에서 다른 경쟁 기업의 경우 4대보험이나 최저임금에 대한 규정을 실제로 지키지 못하는 경우가 있었던 반면, 사회적기업의 경우 이를 엄격하게 준수하는 편이었다. 덧붙여, 임금과 관련해서도 경영진과 근로자 간 원만한 합의를 도출하는 기업 내 구조 및 운영 방향을 지니고 있었다. 이는 현 정부의 국정과제에서 언급된 바와 같이 사회적기업이 우리나라의 따뜻한 성장에 기여할 충분한 잠재력이 있다는 의미이다(관계부처합동, 2013).

이 같은 사회적기업의 긍정적 가능성에 근거해 향후 정부가 사회서비스 제공 사회적기업의 활성화를 지원하고자 한다면, 가장 우선적으로 관심을 가져야 할 부분은 사회서비스 제공 사회적기업만이 아닌 사회서비스 전 분야의 전반적 저임금 구조이다. 즉, 사회서비스 노동의 가치 증진의 필요를 인식하는 것이 사회서비스 제공 사회적기업 활성화의 시작점이라 판단된다.

이러한 큰 틀을 기반으로 하여, 구체적으로 정부는 다음 세 가지 실천전략을 고려해 볼 필요가 있다고 판단된다. 첫째, 정부는 사회서비스 수가의 인상을 고려할 필요가 있다. 앞서 확인한 바와 같이, 사회서비스를 제공하는 일부 사회적기업의 경우 높은 최저임금 인상에 부합하지 못하는 낮은 서비스 수가 인상으로 인해 기업의 생존을 우려하고 있었다. 이를 고려하면, 정부는 적어도 수가 인상률을 최저임금 인상률과 연동하는 체계를 구축할 필요가 있다. 더 나아가 정부는, 만약 서비스 수가 기준이 전체 사회서비스 노동에 대한 가치에 영향을 미칠 수 있다고 판단한다면, 사회서비스 노동에 대한 가치를 높이기 위해 서비스 수가를 현재 가치보다 높은 수준으로 인상하는 것도 고려해 볼 만하다.

둘째, 사회서비스 분야 근로자 임금에 대한 관리·감독을 강화할 필요가 있다. 앞서 언급한 바와 같이 사회적기업과 경쟁하는 일부 사회서비스 조직의 경우, 실질적으로 4대보험이나 최저임금 규정을 지키지 않은 채 운영되고 있을 가능성이 있다. 이에 정부는 관리·감독을 강화해 임금관련 불법행위가 적발된 기관의 징계 및 퇴출을 강제할 필요가 있다. 이 같은 관리·감독 강화는 사회서비스 분야 사회적기업의 경쟁력 강화로 이어질 수 있으며, 장기적으로는 사회서비스 분야의 전반적 임금상승으로도 이어질 수 있을 것이다.

셋째, 사회서비스를 제공하는 사회적기업이 지속가능할 수 있도록 새로운 지원사업을 개발하고 시도해야 한다. 앞서 언급한 바와 같이, 인건비 지원이 종료된 사회적기업들이 자원동원 능력을 확보하고 규모의 경제를 실현할 수 있도록, 정부는 활용 가능한 민간 재원과 사회서비스 제공 사회적기업 간 연계강화를 지원하거나 공공 입찰에서 사회적기업에 우선권을 부여할 수 있는 등 구체적인 지원사업 아이디어를 발굴하고 시도할 필요가 있다고 판단된다.

이상에서 본 연구는 기존에 많이 연구되지 못했던 돌봄서비스를 제공하는 사회적기업의 임금수준 결정과정에 대해 구체적으로 확인했다는 점, 이에 기반해 사회적기업 활성화를 위한 구체적 정책제언을 제시했다는 점에서 학문적·정책적 의의를 찾을 수 있다. 하지만 본 연구는 전체 돌봄서비스 기관 중 극소수의 기관만을 연구대상으로 삼아 연구결과의 일반화에 있어 근본적인 한계를 지닐 수밖에 없다. 향후 많은 사회적기업, 사회서비스, 그리고 임금 관련 연구자들이 본 주제에 대해 관심을 갖고 위 논의를 확장해 더욱더 정확한 인과관계를 찾아내어 이를 검증하는 연구를 지속한다면, 사회서비스 제공 사회적기업의 임금구조에 대해 보다 정교하고 폭넓은 이해가 가능하게 될 것이며, 이와 관련한 사회적 인식을 증대시키는 데에도 기여할 수 있을 것이다. KLI

[참고문헌]

강은나(2011),「사회적기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향 : 사회적 미션 지향성의 조절효과 검증」,『보건사회연구』31(2), pp.237~269.

강혜규·박수지·정홍원·유태균·민동세·이한나·이선희·이정은(2012),『사회서비스 부문 바우처사업의 운영실태와 개선방안』, 경제인문사회연구회·보건사회연구원.

고용노동부·한국사회적기업진흥원(2014),『2014 사회적기업 자율경영공시 사례집』.

관계부처 합동(2013),「박근혜정부 국정과제」, 보도참고자료.

국가인권위원회(2013),「인권위, 사회복지사 인권상황 실태조사결과 발표」, 보도자료.

길현종·류성민·임창규·배정희(2013),『2012 사회적기업 성과분석』, 한국노동연구원.

길현종·김성근·류성민·이경희·안승재(2014),『2013 사회적기업 성과분석』, 한국노동연구원.

김보람·문은하·이승윤(2012),「퍼지셋 이상형 분석을 활용한 사회적기업 일자리의 질 분석」,『한국지역사회복지학』43, pp.31~59.

김복순(2015a),「최근 임금 및 근로시간 동향」,『고용동향분석』20, pp.57~62.

_____(2015b),「최근 임금 및 근로시간 동향」,『고용동향분석』27, pp.59~64.

문순영·방대욱(2010),「인증사회적기업의 고용의 질에 대한 탐색적 연구」,『한국지역사회복지학』33, pp.121~154.

이철선(2014),「돌봄서비스 근로자 임금체계 구축과 추진과제」,『보건복지포럼』217, 한국보건사회연구원, pp.49~63.

전병유·김성기·반정호·신현구·오창호·이병희·이혜정·이인재·장종익·장혼근·황덕순·허동한·김민호(2012),『사회적기업 실태조사 연구보고서』, 고용노동부·한국사

회적기업진흥원.
한국사회적기업진흥원(2014),『2014년 사회적기업 개요집』.
_____(2016),『2016년 2월 사회적기업 인증 현황』.

Austin, J., H. Stevenson, and J. Wei-Skillern(2006), "Social and Commercial Entrepreneurship: Same, Different, or Both?," *Entrepreneurship Theory and Practice* 30(1), pp.1～22.

Creswell, J. W.(2014), *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Dacin, P., T. Dacin, and M. Matear(2010), "Social Entrepreneurship: Why We Don't Need a New Theory and How We Move Forward From Here," *Academy of Management Perspectives* 24(3), pp.37～57.

DiMaggio, P. J. and W. W. Powell(1983), "The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields," *American Sociological Review* 48(2), pp.147～160.

Hasenfeld, Y.(2010), *Human Services as Complex Organizations*, 2nd., Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Johnson, R. B.(1997), "Examinig the Validity Structure of Qualitative Research," *Education* 118(2), pp.282～292.

McCoyd, J. L. and M. Kerson(2006), "Conducting Intensive Interviews Using Email: A Serendipitous Comparative Opportunity," *Qualitative Social Work* 5(3), pp.389～406.

Monette, D. R., T. J. Sullivan, and C. R. DeJong(2011), *Applied Social Research: A tool for the human services*, Belmont, CA: Brooks/Cole.

Pfeffer, J. and G. R. Salancik(1978), *The External Control of Organizations: A resource dependence perspective*, New York, NY: Harper and Row.

Tourangeau, R. and T. Yan(2007), "Sensitive Questions in Surveys," *Psychological Bulletin* 133(5), pp.859～883.

사회적기업 육성법 및 시행령
사회적기업 사업보고서 행정자료(2015년 4월 제출)