

ISBN 979-11-85663-95-1

연구-정책-22-03

사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선방안 연구

천재영 · 김가원 · 주경희 · 전용호 · 이소정 · 장은혜 · 윤열 |



【책임연구원】

천재영 한국노인인력개발원 부연구위원

【공동연구원】

김가원 한국노인인력개발원 부연구위원

주경희 한신대학교 교수

전용호 인천대학교 교수

이소정 남서울대학교 교수

【연구보조원】

장은혜 한국노인인력개발원 연구원

윤 열 한국노인인력개발원 연구원

본 연구보고서에 수록된 내용은 연구진의 견해이며 한국노인인력개발원의 공식적인 견해가 아님을 밝힙니다.

발간사 <<

한국노인인력개발원은 2005년 설립 이래, 일자리를 통한 ‘노인 행복 사회’를 구현하고자 부단히 노력해 왔습니다. 그 중에서도 사회서비스형 노인일자리는 노인일자리에 사회적 가치를 더한 일자리로서 어르신들의 경력과 활동역량을 활용하여 사회적으로 도움이 필요한 영역에 서비스를 제공하는 일자리입니다.

우리 개발원은 지난 3년간 추진해 온 ‘사회서비스형 노인일자리’를 지속가능한 노인일자리로 발전시키고자 본 보고서를 발간하였습니다. 사회서비스형 노인일자리는 공공형 일자리와 운영 방식을 달리해야 하며, 이를 위해서는 사업 추진체계인 전달체계부터 정책 목적에 부합한 방식으로 기능해야 합니다.

연구 결과 사회서비스형 노인일자리 참여자가 ‘수요처가 만족하는 좋은 품질의 서비스’를 제공하고, 그에 대한 ‘보람’으로 인해 참여자 삶의 질까지 개선하기 위해서는 참여자 및 수요처와 직접 소통하는 수행기관이 제 역할을 할 수 있도록 행정체계인 중앙 및 지방정부와 한국노인인력개발원의 적극적인 지원 대책이 마련되어야 한다는 결론에 도달했습니다.

본 연구가 사회서비스형 노인일자리의 발전과 지속가능성에 기여할 수 있는 자료로 활용되기를 바라며, 연구를 위해 함께 고민해 준 한국노인인력개발원 사회서비스형 노인일자리 사업 담당자들과 수행기관 담당자 여러분, 그리고 연구진의 노고에 감사의 말씀을 드립니다.

2022년 12월

한국노인인력개발원 원장

김 미 곤 

목 차 <<

요 약	vii
제1장 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구 방법	8
제2장 사회서비스형 노인일자리 전개와 현황	13
1. 사회서비스형 노인일자리 개요	15
2. 사회서비스형 노인일자리사업 내용	22
3. 사회서비스형 노인일자리사업 전달체계 현황	29
4. 소결	40
제3장 사회서비스형 노인일자리 실태와 이슈 분석	43
1. 표적집단 면접조사(Focus Group Interview) 개요	45
2. 사회서비스형 노인일자리 이슈 분석	48
3. 소결	68
제4장 구조·기능 차원에서의 전달체계 분석	71
1. 전달체계 분석틀	73
2. 델파이 조사 개요	78
3. 델파이 조사 결과	81
4. 소결	113

제5장 전달체계 모형 구축	117
1. 성공적인 사회서비스형 노인일자리 정착을 위한 과제	119
2. 사회서비스형 노인일자리 전달체계 모형	126
3. 소결	139
제6장 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안	143
1. 정책 목적에 따른 지원 방안 구축	146
2. 수행기관 담당자 전문성 제고	147
3. 행정체계 책임성 강화	149
4. 수행기관 지원체계로서 한국노인인력개발원 기능 정립	151
참고문헌	153
부 록	155
Abstract	185

표 목차 <<

<표 1-1> 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀	11
<표 2-1> 사회서비스 산업의 대분류 및 정의	17
<표 2-2> 만 60세 이상 참여 가능한 사회서비스형 프로그램 유형	20
<표 2-3> 사회서비스형 노인일자리 인건비 지급 기준	21
<표 2-4> 2022년 사회서비스형 노인일자리사업의 프로그램 유형	22
<표 2-5> 노인일자리 및 사회활동 지원사업(사회서비스형) 선발 기준(2022년)	25
<표 2-6> 교육 내용별 세부 구성 사항	27
<표 2-7> 사회서비스형 일자리사업 실적	29
<표 2-8> 2021-2022년 전체 및 가정 및 세대간 서비스 현황	31
<표 2-9> 2021-2022년 취약계층 전문서비스 유형별 현황	32
<표 2-10> 2021-2022년 공공 전문서비스 등 유형별 현황	33
<표 2-11> 사회서비스형 노인일자리사업 유형별 특성	34
<표 2-12> 사회서비스형 노인일자리사업 유형별 역량	35
<표 2-13> 사회서비스형 가정 및 세대간 서비스 역량	36
<표 2-14> 사회서비스형 취약계층 전문서비스 역량	38
<표 2-15> 사회서비스형 공공 전문서비스 역량	39
<표 3-1> FGI 대상자	46
<표 3-2> FGI 주요 질문내용	47
<표 3-3> FGI의 주요 분석 결과 내용	48
<표 3-4> 교육 추진 시 전달체계별 기대역할	64
<표 3-5> 사업 지속가능성을 위한 전달체계별 역할	67
<표 4-1> 전달체계 분석틀	75
<표 4-2> 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀	77
<표 4-3> 델파이 조사 대상자의 구성	78
<표 4-4> 1차 델파이 조사 설문 주요 내용	81
<표 4-5> 사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적 관련 주요 키워드	82
<표 4-6> 전달체계 접근성 키워드	83
<표 4-7> 전달체계 책임성 키워드	83
<표 4-8> 전달체계 통합성 키워드	84

〈표 4-9〉 전달체계별 적절성 키워드	84
〈표 4-10〉 2차 델파이 조사 문항 구성 : 사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적	85
〈표 4-11〉 2차 델파이 조사 문항 구성 : 중요도	85
〈표 4-12〉 응답자 수에 따른 내용 타당도 비율(CVR) 최솟값	86
〈표 4-13〉 수렴도, 합의도, 안정도(변이계수) 평가 기준	87
〈표 4-14〉 중요도에 대한 동의 : 노인일자리 정의	87
〈표 4-15〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 노인일자리 정의	88
〈표 4-16〉 중요도에 대한 동의 : 노인일자리 목적	89
〈표 4-17〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 노인일자리 목적	90
〈표 4-18〉 중요도 : 접근성_참여자 직무 역량 및 소양 강화	91
〈표 4-19〉 중요도 : 접근성_참여자 욕구 기반 수요처 연계	92
〈표 4-20〉 중요도 : 책임성	93
〈표 4-21〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 책임성	93
〈표 4-22〉 중요도 : 통합성	94
〈표 4-23〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 통합성	95
〈표 4-24〉 중요도 : 적절성_광역자치단체	95
〈표 4-25〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 적절성_광역자치단체	96
〈표 4-26〉 중요도 : 적절성_기초자치단체	96
〈표 4-27〉 중요도 : 적절성_수행기관	97
〈표 4-28〉 중요도 : 적절성_한국노인인력개발원	98
〈표 4-29〉 전달체계별 역할 : 접근성_참여자 직무 역량 및 소양 강화	99
〈표 4-30〉 전달체계별 역할 : 접근성_참여자 욕구 기반 수요처 연계	100
〈표 4-31〉 전달체계별 역할 : 책임성	101
〈표 4-32〉 3차 델파이 조사 문항 구성 : 사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적	102
〈표 4-33〉 3차 델파이 조사 문항 구성 : 수행 정도	102
〈표 4-34〉 노인일자리 정의에 대한 동의 비율	103
〈표 4-35〉 노인일자리 목적에 대한 동의 비율	104
〈표 4-36〉 접근성 수행 정도 : 참여자의 직무 역량 및 소양 강화	105
〈표 4-37〉 접근성 수행 정도 : 참여자 욕구 기반 수요처 연계	106
〈표 4-38〉 책임성 수행 정도 : 참여자 및 수요처 고충 해결	107
〈표 4-39〉 통합성 수행 정도 : 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축	108

〈표 4-40〉 적절성 수행 정도 : 광역자치단체 기능과 역할	109
〈표 4-41〉 적절성 수행 정도 : 기초자치단체 기능과 역할	110
〈표 4-42〉 적절성 수행 정도 : 수행기관 기능과 역할	111
〈표 4-43〉 적절성 수행 정도 : 한국노인인력개발원 기능과 역할	112
〈표 5-1〉 사회서비스형 일자리사업 연도별 정의·사업 유형·선발 기준 변화	120
〈표 5-2〉 사회서비스형 일자리사업 창출실적(2020)	121
〈표 5-3〉 사회서비스형 일자리 전달체계 모형(안)	137
〈표 5-4〉 노인일자리사업 예산지원 내역	141

그림 목차 <<

[그림 1-1] 사회서비스 전달체계	3
[그림 1-2] 노인일자리 전달체계	4
[그림 2-1] 사회서비스형 추진단계	24
[그림 2-2] 사회서비스형 일자리 전달체계	27
[그림 4-1] 사회복지서비스 전달체계 유형	74
[그림 4-2] 델파이 조사 추진 절차	80
[그림 4-3] 사회서비스형 노인일자리 정의와 목적	104
[그림 5-1] 사회서비스형 일자리사업 추진과정	123
[그림 5-2] 지자체 중심형 모델 사업 추진 프로세스	127
[그림 5-3] 지자체 중심형 전달체계 모형	128
[그림 5-4] 수행기관 중심형 전달체계 모형	129
[그림 5-5] 수행기관 중심형 모델 사업 추진 프로세스	130
[그림 5-6] 수요처 중심형 모델 사업 추진 프로세스	132
[그림 5-7] 수요처 중심형 전달체계 모형	133
[그림 5-8] 참여자 중심형 모델 사업 추진 프로세스	135
[그림 5-9] 참여자 중심형 전달체계 모형	136

요약 <<

1. 서론

가. 연구의 필요성 및 목적

- 수행기관이 개별적으로 사회서비스형 적합 노인일자리 수요처를 개발하는 것과 수요처 요구에 맞는 사회서비스형 노인일자리 참여자를 선발하는 것에 많은 어려움을 겪고 있음.
- 노인일자리 전달체계는 3개 정부 기관(보건복지부, 광역자치단체, 지방자치단체)과 복수의 수행기관으로 구성되어 있어 기관 간 관계와 기능에 따라 사업의 정책성과에 편차가 크게 나타남.
- 또한 노인일자리 유형에 따라 지향하는 정책 목표가 다름에도 불구하고 현재 공공형 노인일자리와 사회서비스형 노인일자리는 두 유형의 사업을 차별성 없는 전달체제로 운영하고 있음.
- 이에 본 연구는 사회서비스형 노인일자리 정책목표 달성을 위해 각 전달체계의 기능과 역할을 살펴보고, 개선점을 밝히는 것에 그 목적이 있음.

나. 연구 방법

- 문헌조사
 - 한국노인인력개발원 행정데이터의 사업추진 배경 및 현황 관련 내부자료 검토.
- 포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview)
 - 사회서비스형 노인일자리 수행기관 및 수요처 실태 파악을 위한 수행기관 종사자 및 수요처 실무자를 대상으로 초점집단 인터뷰 실시.

- 델파이 조사
 - 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안 의견 수렴을 위한 델파이 조사 진행.
- 전문가 자문회의
 - 델파이 조사 결과 적정성과 정책 활용 가능성 논의를 위한 내·외부 전문가 자문회의 진행.

2. 사회서비스형 노인일자리 전개와 현황

- 사회서비스형 노인일자리사업은 취약계층을 위한 일자리를 창출하고, 사회적으로 유용하나 수익성 때문에 시장에서 공급되지 못하는 사회서비스를 공급하는 두 가지 목적을 달성하기 위해 추진되었음.
- 일자리 수도 대폭 확대되었으나, 여전히 사업 참여를 원하는 노인 수 대비 공급량이 매우 낮음.
- 사회서비스형 일자리 프로그램 유형은 크게 가정 및 세대간서비스, 취약계층 전문서비스, 공공 전문서비스, 노인일자리 및 노인사회활동지원, 기타로 구성.
- 가정 및 세대간서비스와 취약계층 전문서비스는 사업 내용이 공익형의 노노케어 등 돌봄서비스와 유사성을 가짐.
- 수행기관 입장에서 지자체의 관리 및 감독, 한국노인인력개발원과의 운영지원 미비와 연계 지체로 인해 전달체계 차원의 비연속성이 나타남.
- 서비스에 대한 수요가 있더라도 이용하지 못하는 비접근성 문제를 해결하기 위한 수행기관에 대한 권한 부여와 다변화 모색이 필요함.

3. 사회서비스형 노인일자리 실태와 이슈 분석

가. 표적집단 면접조사(Focus Group Interview) 개요

○ 조사 방법

- 사회서비스형 노인일자리사업 참여 수여처와 수행기관을 중심으로 FGI 실시, 사회서비스형 노인일자리사업의 운영 현황 및 실태 탐색.
- 전달체계별 방안의 지속가능성에 대한 의견을 확인 후 향후 노인일자리사업 발전 및 속을 위한 개선방안 탐색.

○ 조사 대상

- 수요처와 수행기관은 수도권과 비수도권 지역으로 구분 하여 총 4개 그룹 (수요처 2개 그룹, 수행기관 2개 그룹) 선정.

○ 주요 질문내용

- 사회서비스형 노인일자리사업에 대한 운영 실태, 참여자 역량, 지속가능성에 대한 의견을 묻는 내용으로 구성.

나. 사회서비스형 노인일자리 이슈 분석

○ FGI 조사 결과

구분	주제	세부 내용
운영 실태	인식 및 이해	<ul style="list-style-type: none"> - 참여노인의 낮은 연령, 근로자로서 「근로기준법」 적용 긴 근로시간 - 관리 체계화로 매월 1회 참여자별 모니터링 실시 - 상대적으로 높은 직무 역량과 행정 및 상담업무도 가능 - 사회서비스형 일자리의 이해 부족으로 잘못된 업무 지시와 갈등 발생 - 사회서비스형 일자리를 공익형 일자리와 유사한 운영
	수요처의 사업 실시 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 수요처의 높은 만족도, 노인의 소속감 중요함 - 수요처의 애로사항과 요구사항 <ul style="list-style-type: none"> : 수요처 미고려 인력 운영 방식 : 수요처와 참여자의 소통 강화 : 수행기관의 업무 통일성 강화 : 수요처별 상황에 맞는 인력 채용

X 사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선방안 연구

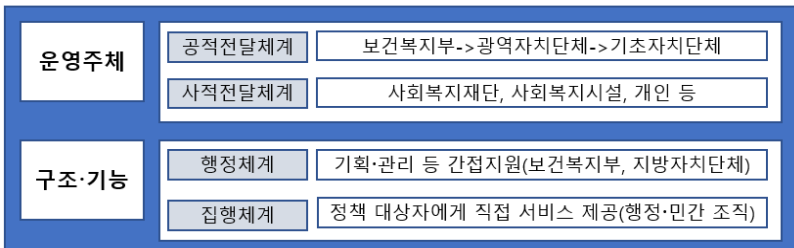
구분	주제	세부 내용
	수행기관의 사업 실시 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 수행기관의 애로사항 <ul style="list-style-type: none"> : 노무 및 세무 관련 문제 어려움 : 참여자와 수요처의 상호간 불만과 갈등 발생 : 수행기관의 수요처 개발의 어려움 : 수행기관의 과중한 업무 - 수행기관의 개선 요구사항 <ul style="list-style-type: none"> : 사회서비스형 노인일자리사업 이해 제고 : 사회서비스형 노인일자리사업 안내 및 소개 : 참여자 간담회 등을 통한 활동 점검
참여자 역량	참여자 직무 역량과 소양에 대한 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 전반적으로 충분한 직무 역량 - 일부는 참여노인 간 역량 격차와 역량 부족 - 업무수행 태도, 갈등해결 자세, 의사소통 능력 부족
	참여자 역량 강화를 위한 교육	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 교육의 애로사항 <ul style="list-style-type: none"> : 다양한 직무교육 수행 어려움 : 교육 장소 확보의 어려움 : 현장 직접 진행 교육의 낮은 효과성 - 향후 교육 운영 방안 <ul style="list-style-type: none"> : 배정 전 특성 교육의 필요성 : 배정 후 직무 역량 교육 월 1회 실시 : 직무와 소양 교육의 주기적인 실시 : 온라인 콘텐츠 교육 개발과 배포 필요 : 수행기관에서 전문 교육 활용 희망
	참여자 교육 전달체계별 기대역할	<ul style="list-style-type: none"> - 수행기관 <ul style="list-style-type: none"> : 교육자료 지원, 자료 개발, 콘텐츠 교육 시행 - 한국노인인력개발원 <ul style="list-style-type: none"> : 교육 콘텐츠 개발과 공유 : 전문인력 공유 및 적합인력 개발 - 지자체 <ul style="list-style-type: none"> : 교육 예산 확대 및 장소 지원
지속 가능성	수요처 비용 부담 시 계속 고용의 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 수요처 및 수행기관 모두 부정적 - 고연령으로 비용 대비 효율이 낮음 - 참여자 전문성 부족
	지속가능성을 위한 전달체계별 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 참여자 지원 및 대우 강화 - 참여자 애로사항 수집 창구로서 기능 확대 - 지자체의 지원 역할 강화 - 한국노인인력개발원의 사업 운영체계 확립 - 전반적인 교육 체계 개선

4. 구조·기능 차원에서의 전달체계 분석

가. 전달체계 분석틀

○ 노인일자리 전달체계 분석 차원

- 노인일자리는 행정체계와 집행체계가 비교적 명확히 구분되어 있어 본 연구에서는 구조 기능 차원에서 사회서비스형 노인일자리 전달체계를 분석하고자 함.



[사회복지서비스 전달체계 유형]

○ 노인일자리 전달체계 분석틀

- Gilbert와 Terrell(2013)의 사회서비스 전달체계 평가기준에 근거하여 사회 서비스형 노인일자리 전달체계의 분석틀을 접근성, 책임성, 통합성, 적절성으로 규정.

원칙	개념
접근성	<ul style="list-style-type: none"> • 참여자 역량(직무·소양)에 따라 선발되지 못하거나 희망하는 사회서비스형 노인일자리에 참여하지 못하는 것 • 사회서비스형 노인일자리 참여자 욕구에 기반한 수요처로 연계하지 못하는 것
책임성	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스형 노인일자리 사업 운영 과정에서 참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응
통합성	<ul style="list-style-type: none"> • 노인일자리사업을 분절적으로 운영하는 것이 아니라 전달체계 간 협조와 연계를 통해 통합적으로 운영하는 것
적절성	<ul style="list-style-type: none"> • 노인일자리정책 효과성을 높이고, 효율적으로 사업을 운영하기 위해 전달체계별 기능과 역할을 적절히 정립하는 것

나. 델파이 조사 개요

○ 조사 대상

- 조사대상자는 총 30명(전문가 10명, 현장실무자 10명, 보건복지부 및 한국 노인인력개발원 담당자 10명)으로 구성.

다. 델파이 조사 결과

- 사회서비스형 노인일자리의 정의 및 목적을 조사한 결과 정의는 ‘경력 및 업무 역량을 보유한 어르신이 사회적으로 도움이 필요한 영역에서 공익적 가치를 실현하는 근로활동’으로 수렴되었고, 목적은 ‘역량과 경험을 갖춘 어르신이 사회적으로 가치있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여하는 것’으로 수렴되었음.
- 사회서비스형 노인일자리 수요처 개발 및 확대를 위해 수요처가 필요로 하는 직무 역량 및 소양을 갖춘 참여자 인력풀을 구축해야 함.
- 참여자 역량 및 소양 강화를 위해 수행기관은 참여자에게 직접 교육을 제공하거나 참여자 역량에 대한 모니터링 역할을 담당한다면, 한국노인인력개발원은 교육 매뉴얼이나 지침, 인프라, 교육 프로그램 개발과 같은 간접지원 역할을 담당할 필요가 있는 것으로 나타났음.
- 참여자 욕구 기반 수요처 연계에서는 지방자치단체의 역할이 가장 큰 것으로 나타났으며, 지방자치단체는 예산을 비롯하여 참여자 욕구 파악을 통해 사회서비스형 노인일 자리를 개발하고 이에 따른 운영계획을 수립할 필요성이 있음.
- 전달체계 책임성에서는 한국노인인력개발원의 역할이 가장 큰 것으로 나타났으며, 주요 역할은 책임성과 관련된 지침, 제도, 규정 등을 마련하고 관계자 교육 등을 실시하는 것이었음.

라. 소결

- 사회서비스형 노인일자리 수요처 개발 및 확대를 위해서 수요처가 필요로하는 직무 역량 및 소양을 갖춘 참여자 인력풀을 구축해야 함.

5. 사회서비스형 노인일자리 전달체계 모형 구축

가. 성공적인 사회서비스형 노인일자리 정착을 위한 과제

- 다양한 수요처 개발(사업 아이템 개발)
 - 지역사회와 수행기관의 여건에 맞는 유의미한 사회서비스형 수요처와 사업 아이템을 개발해야 함.
 - 수요처 개발에 초점을 맞추는 사업 추진과정이 가장 선행되어야 하며, 수행기관이 사업량에 쫓기지 않고 적절한 수요처를 개발할 수 있는 환경을 조성해야 함.
- 참여자 역량 강화(교육)
 - 이전 세대보다 교육 수준이 높고 역량을 갖춘 베이비붐 세대의 은퇴와 함께 그 가능성이 더욱 커졌지만, 그렇다 해서 당장 사회서비스형 일자리의 전문성을 살려줄 역량을 충분히 갖춘 노인들이 사업에 대거 참여하는 것은 아니므로 참여자에 대한 교육이 강화되어야 함.

나. 사회서비스형 노인일자리 전달체계 모형(안)

- 지자체(지역협의체) 중심형 전달체계
 - 지자체 중심형 모델은 지자체 또는 지역협의체가 사회서비스형 일자리사업의 신규 아이템 또는 수요처 개발의 주체가 되는 모형으로 사회서비스형 일자리 참여자의 역량을 강화하기 위한 교육 계획의 수립 및 추진은 지자체(지역

협의체)가 중심이 됨.

- 기본계획 수립 시 이미 확보된 사회서비스형 일자리 아이템·수요처 등의 성격에 따라 적합한 인적 자원의 유형을 명시하고, 필요한 교육 내용을 마련함.
- 교육 내용의 현실화를 위해 교육 커리큘럼 마련 및 강사 풀 제공 등의 업무를 한국노인인력개발원 지역본부가 지원하도록 하며, 참여자 선발 후 지자체 책임 하에 교육을 실시하도록 함.
- 지자체 중심형 모델의 장점은 지자체와 지역협의체가 주체가 되어 사회서비스형 일자리에 대한 계획을 미리 수립해 됨으로써 사회서비스형 일자리의 방향에 대한 가이드라인을 수행기관 및 일선 현장에 제공할 수 있다는 것임.
- 반면, 수행기관의 역할이 축소되고, 지자체가 수립한 계획을 이행하는 것에 불과하여 수행기관이 사업 수행에 소극적인 자세를 취할 수 있고 사업을 배정하는 과정에서 수행기관과 충분한 협의를 거치지 않으면 수행기관에 적합한 사업배치에 오류를 범할 수 있다는 단점이 있음.

○ 수행기관 중심형 전달체계

- 사회서비스형의 사업 아이템 개발, 수요처 개발, 교육계획 수립 및 추진 등 사업 수행 과정 전반에 전달체계가 중심 역할을 하는 모형으로 현재의 노인일자리사업 전달체계 모형과 가장 유사함.
- 다만 현행 사업 추진체계에서는 수행기관이 사회서비스형 일자리 및 수요처를 제대로 개발하고 인력에 대한 교육을 추진할 수 있는 여지가 없으므로, 수행기관이 적절한 역할을 수행하도록 사업 추진체계(일정 등)와 사업량을 수행기관이 감당할 수 있는 선에서 조정할 재량권을 주는 데 초점을 두는 모델임.
- 이 모델에서 수행기관은 수요처와 사업 아이템 개발을 먼저 완료한 후 지자체에 수요처(및 사회서비스형 일자리 아이템)의 적절성에 대해 심사를 받는 과정을 거치게 됨.
- 장점은 수행기관이 중심이 되어 사업 아이템을 개발하고 사회서비스형 일자리사업 추진의 주체가 됨으로써 지역사회에 더욱 적합한 사회서비스형 일자리 개발이 가능하다는 것임.

○ 수요처(민간) 중심형 전달체계

- 지역사회의 다양한 사회서비스형 일자리에 해당하는 기관, 기업, 단체 등의 수요처가 사회서비스형 일자리사업 참여자 파견을 지자체에 요청할 수 있도록 개방하는 것이 본 모델의 중요한 특징임.
- 장점은 지금까지 사회서비스형 일자리사업 참여 인력에 대한 잠재적 욕구에도 불구하고 지자체 및 수행기관과 매칭되지 못했던 수요처가 자발적으로 사업에 참여할 수 있도록 함으로써 아직까지 개발되지 못한 수요처와 사업 아이템을 개발할 수 있다는 점임.
- 또한 수요처가 사업계획과 참여자 역량 강화를 위한 교육계획을 직접 수립하고, 사업 추진 전 과정에 참여함으로써 기존의 수동적 인력 공급의 주체에서 벗어나게 되는데, 이는 수요처의 욕구에 더 맞는 사회서비스형 일자리사업 추진을 가능하게 하며 교육의 현실 적합성을 향상하는 데 기여할 수 있을 것으로 보임.
- 반면 중단기적으로 보았을 때 지역사회 내 많은 잠재 수요처가 참여 의향을 밝히지 않을 가능성이 있음.

○ 참여자 중심형(자율형) 전달체계

- 참여자가 직접 수요처를 개발하고 사업계획을 수립하는 모형으로 수행기관 또는 지자체(지역본부) 등 참여자(집단)의 활동(업무)계획을 접수한 기관은 해당 활동내용 및 수요처의 적절성을 판단하여 참여자(집단)에게 환류하며 적절한 사업계획서를 선정함.
- 참여자 역량을 사회서비스형 일자리 수요처 요구에 부합하는 수준으로 끌어올리기 위한 교육계획을 대대적으로 마련할 필요성은 상대적으로 적음.
- 장점은 참여자의 능동성 및 자율적 참여를 극대화할 수 있고, 참여자가 스스로 수요처를 개발했기 때문에, 노인일자리사업 참여자의 욕구 충족을 극대화할 수 있음.
- 반면 중장기적으로 노인세대의 변화와 함께 더욱 성장할 수 있는 모델일 수 있으나, 확산까지는 시간이 소요될 것으로 보이며, 수요처 중심형 모델과

마찬가지로 홍보에 대한 비용투자도 필요함.

다. 소결

- 전달체계 개편모형의 전제조건 및 함의
 - 사회서비스형의 경우 사업을 내실화하며 발전시키고자 한다면 공공형에서와 같이 준비되지 않은 사업의 양적 확장은 지양해야 함.
 - 개발된 수요처, 자격을 갖춘 참여자 규모 등에 의해 수행기관이 사회서비스형 사업량을 스스로 선택할 수 있도록 해야 함.
 - ‘교육기능’을 전폭적으로 강화한 것인데, 강화된 교육기능을 위한 예산을 확보하는 것이 필수적임.
 - 제시된 네 가지 전달체계 개편모델 모두 교육이 중요하며, 지자체와 지역협의체의 역할이 중요하게 부각되고 있으나 지자체의 의지와 역량에 편차가 있기 때문에, 궁극적인 사업의 질 관리 책임주체로서 지자체 및 지역협의체의 역할 강화를 지원하기 위해 지역본부가 제 역할을 해야 함.
 - 지금까지 지자체-수행기관-수요처 중심의 다소 폐쇄적 전달체계 구조를 유지해 왔다면, 사회서비스형 일자리를 중심으로 지역사회 내에서 다양한 자원 동원이 활성화되어야 함.

6. 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안

가. 정책 목적에 따른 지원 방안 구축

- 노인일자리 참여자가 수요처가 만족할 수 있는 좋은 품질의 사회서비스를 제공하고, 그로 인해 참여자의 삶의 질까지 개선하기 위해서는 참여자 및 수요처와 직접 소통하는 수행기관이 제 역할을 할 수 있도록 중앙 및 지방정부와 한국노인인력개발원의 적극적인 지원 방안이 마련되어야 함.

나. 수행기관 담당자 전문성 제고

- 수행기관 담당자가 참여자와 수요처 욕구에 적절히 대응하지 못한다면 노인 일자리 참여자와 그 참여자에게 사회서비스를 제공받는 수요처 모두 만족하지 못하는 결과가 초래됨.
- 사회서비스형 노인일자리 수행기관의 전문성, 수행기관이 생산하는 서비스 품질 수준, 수행기관에 대한 수요처 평가 등에 대한 정기적인 평가 체계를 마련을 통해 사회서비스형 노인일자리 수행기관 전문성을 확보해야 함.

다. 행정체계 책임성 강화

- 수행기관 전문성을 강화하기 위해서는 사회서비스형 노인일자리사업 정책적, 사업 예산 및 운영 방식을 결정하는 행정체계의 책임성이 중요하다.
- 사회서비스형 노인일자리 담당자는 다양한 이해관계자와 더 많이 소통 및 협업해야 하고, 관련 연구와 실행에도 많은 에너지를 써야 하지만 사업량은 매년 늘어나는 반면 담당인력 전문성 강화를 위한 투자와 수행기관 운영비는 감축 또는 동결되고 있어 사회서비스형 노인일자리 수행기관의 부담이 매우 큰 실정임.

라. 수행기관 지원체계로서 한국노인인력개발원 기능 정립

- 참여자 역량 강화에 대한 한국노인인력개발원의 역할은 수행기관이 사회서비스형 참여자 직무 및 소양 교육을 실시할 수 있도록 표준 매뉴얼 개발, 사회서비스형 노인일자리 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육프로그램을 개발, 참여자 교육을 위한 다양한 교육 채널 및 인프라를 구축하는 것임.
- 수행기관 담당자가 참여자와 수요처 간 갈등상황에 적절히 대처할 수 있도록 지원하기 위해 한국노인인력개발원은 표준화된 대응 매뉴얼 개발 사회서비스형 노인일자리 참여자가 수요처에서 담당해야 하는 업무 내용과 업무 강도 등에

대한 지침을 제공하고, 근로계약 체결 시 참여자 권익 보호 조항을 추가할 수 있도록 규정을 마련 및 지속적으로 문제를 유발하는 참여자 또는 수요처에게 주의나 경고 등의 제재를 가할 수 있는 근거 규정을 마련하여, 참여자와 수요처 사이에 발생하는 문제 해결을 위해 전달체계별 책임 범위를 명확히 수립해야 함.

제 1 장 서론

1. 연구의 필요성 및 목적
2. 연구 방법

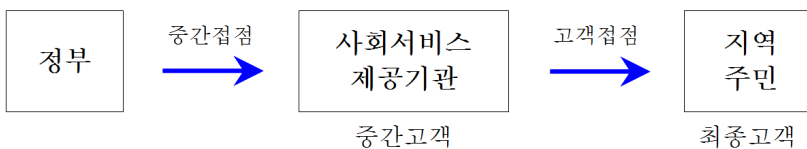
1. 연구의 필요성 및 목적

가. 연구의 필요성 및 목적

대부분 민간위탁으로 운영되는 사회서비스의 주체는 기획자(arranger)와 서비스 제공자(provider)로 구분되는데, 기획자인 중앙정부와 지방정부는 기본적인 정책을 결정 및 관리하는 한편, 제공자인 서비스 제공기관은 최종 고객인 지역주민에게 사회서비스를 제공하는 역할을 담당한다.

서비스 제공조직은 사회복지서비스 전달체계 마지막 단계에서 관리기능과 직접 전달기능을 동시에 담당하고, 수요자와 직접적으로 상호작용하는 만큼 서비스 제공기관과 연계된 전달체계에 대한 분석과 평가는 매우 중요한 주제이다.

[그림 1-1] 사회서비스 전달체계

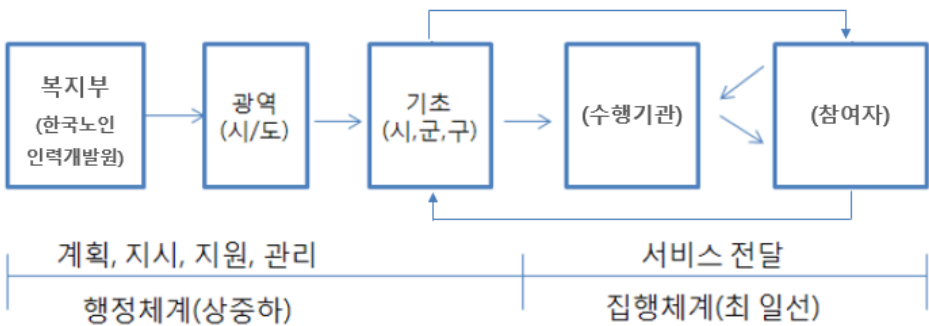


노인일자리 수행기관은 노인일자리 참여자 선발, 교육·훈련, 현장투입, 보수지급, 평가 등의 업무는 물론 새로운 사업 콘텐츠를 개발·보급하는 역할을 담당한다. 이에 참여자는 사업 수행기관을 통해 일자리와 관련된 서비스 일체를 제공받으며, 더 나아가 실제 근무하는 수요처에서 발생하는 제반 문제에 대해서도 협의 및 조정

4 사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선방안 연구

등의 지원을 받고 있다.(천재영·최영, 2014). 즉 집행체계인 수행기관은 정책 대상자인 참여자에게 노인일자리 서비스를 직접 제공하는 핵심 주체로서 노인일자리 참여자와 상호작용 과정을 통해 관계를 형성하고, 이러한 고객 접점에서 제공되는 서비스의 질은 ‘만족스러운 일자리 연계’ 이외에도 사회참여에 대한 동기부여, 자존감 회복, 심리·사회적 소외감 감소뿐만 아니라 더 나아가 삶의 만족까지 영향을 미친다(천재영·최영, 2014).

[그림 1-2] 노인일자리 전달체계



자료 : 선우덕 외(2012) 재구성.

최종 집행체계인 수행기관이 이러한 역할과 기능을 원활히 이행하기 위해서는 전달체계 상호간 합리적이고 협력적인 역할 분담이 전제되어야 한다. 그러나 2019년 노인일자리 및 사회활동 지원사업 실태조사 결과에 따르면 수행기관은 사회서비스형 노인일자리 수요처 개발과 수요처 요구에 맞는 사회서비스형 노인일자리 참여자를 선발하는 것에 많은 어려움을 겪고 있는 있었다. 이와 관련하여 이재원 외(2017)는 수요처 개발에 대한 광역자치단체의 소극적 역할과 시·군·구의 관행적인 사업집행으로 수행기관이 지역기반 노인일자리 개발에 적극적으로 참여하지 못하고, 무엇보다 사업량 위주의 단기적인 성과와 정치적 파급효과에 매몰되기 쉬운 정책추진 구조에 문제가 있음을 지적한 바 있다.

한편 노인일자리 전달체계는 3개 정부 기관(보건복지부, 광역자치단체, 지방자치단체)과 복수의 수행기관으로 구성되어 있어 기관 간 관계와 기능에 따라

사업의 정책성과에 편차 크고, 노인일자리 유형에 따라 지향하는 정책 목표에 차이가 있는 만큼 일자리 고려한 전달체계 구축이 필요하다(이재원 외, 2017).

또한 사회서비스형 노인일자리와 같이 신규사업이 개발되거나 사업 내용이 변화한 경우 전달체계가 어떻게 작동하고 있는지 점검하고 개선방안을 마련하는 것은 정책목표 달성 및 전달체계 발전을 위한 필수 과정이다. 이에 정규사업 추진 3년 차에 들어 선 사회서비스형 노인일 자리를 둘러싼 환경변화를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 사회서비스형 노인일자리 참여자의 역량이 강화되었다. 사회서비스형 노인일 자리는 이전 세대보다 업무 역량과 건강 수준이 높고, 사회공헌 의지가 있는 베이비붐 세대의 특성을 반영한 일자리로서, 공공형 노인일자리와 더불어 지역사회에 기여할 수 있는 사업 내용으로 구성되어 있다. 공공형 노인일자리 참여자가 낮은 역량의 80대 이상 고연령층이 다수인 반면, 사회서비스형 노인일자리 참여자는 60·70대가 주를 이루고, 업무 역량도 높아 수요처(수요자)에 도움이 되는 다양한 업무를 수행할 수 있다.¹⁾ 즉 공공형과 사회서비스형 모두 지역사회 기여라는 사회적 가치를 공유하지만, 사회서비스형 노인일자리 참여자가 수요처(수요자)로부터 더 많은 역할을 기대받고 있는 것이다.

둘째, 사회서비스형 노인일자리 참여자 업무의 고도화이다. 여전히 사회서비스형 노인일자리와 공공형 일자리 사업 내용에는 유사한 측면이 있으나, 2022년부터 시니어 컨설턴트, 미디어 전문서비스, 노인일자리 및 노인사회활동 지원 등 참여자의 전문성을 요구하는 여러 사업이 새롭게 개발되어 세부사업 간 차별성을 보이고 있다. 이러한 프로그램 개발은 사회서비스형 참여자들이 준전문가로서 업무수행 능력을 발휘하는 것을 전제로 하며, 이들의 업무가 고도화되고 있음을 보여준다.

셋째, 사회서비스형 노인일자리 참여자는 민간형 노인일자리 참여자와 마찬가지로 「근로기준법」상 근로자에 해당한다. 즉 사회서비스형 참여자는 공공형 참여자와

1) 사회서비스형 노인일자리사업 참여자 선발 기준을 연구한 이소정 외(2021)의 연구에서는 사회서비스형 노인일자리사업 참여자들이 공익활동과 비교하였을 때, 비교적 인지 능력, 건강 상태, 사업에 대한 적극성이 좋은 것으로 나타났으며, 65-69세 초기 노인의 비율이 높고, 고등학교 졸업 이상이 29.8%로 공익활동 참여자보다 높은 교육 수준을 보였다.

달리 고용계약을 체결한 근로자로서 지위를 가지게 되므로 자신이 제공한 사회서비스에 대해 책무를 져야 한다. 민간형 노인일자리 참여자가 근로자로서 수익 창출을 통해 사업장에 대한 책무를 진다면, 사회서비스형 참여자는 근로자로서 질 높은 사회서비스 제공을 통해 수요처(수요자)에 대한 책무를 이행하는 것이다.

이처럼 사회서비스형 노인일자리는 새로운 유형의 사업이 꾸준히 개발 되고 있으며, 참여 어르신의 특성도 변화하고 있어, 사회서비스형 노인일자리 고유의 정책 목적 달성을 위한 전달체계별 기능과 역할 개선이 필요한 상황이다. 그러나 사회서비스형 노인일자리사업의 대부분은 공공형 또는 시장형 사업을 운영하던 수행기관이 운영하고 있으며, 운영방식도 공공형과 유사한 방식이다.²⁾

사업 운영 방식은 사업을 통해 달성하고자 하는 최종 결과물 즉, 사업성과와 밀접한 관련이 있다. 공공형 노인일자리와 사회서비스형 노인일자리 정책 목표가 다름에도 불구하고, 두 유형의 사업을 차별성 없이 운영하는 것은 사회서비스형 노인일자리 지속가능성을 저해하는 요인이 된다.

지속가능한 사회서비스형 노인일자리로 발전하기 위해서는 수요처(수요자)의 기대에 부응하는 사회서비스를 노인일자리 참여자들이 제공할 수 있는 방향으로 참여자를 지원해야 하지만, 현 전달체계에는 그러한 기능이 결여되어 있어, 사회서비스형과 공공형 노인일자리에 차별성이 없다는 비판을 불러일으킨다. 사회서비스형 노인일자리의 정책 목적을 달성하기 위해 사회서비스형 노인일자리사업이 궁극적으로 달성하고자 하는 목적과 방향성에 부합하는 전달체계별 기능과 역할이 필요한 것이다.

이에 이 연구는 사회서비스형 노인일자리 정책목표 달성을 위해 각 전달체계가 어떠한 기능과 역할을 담당하고, 개선점은 무엇인지 밝히는 것에 목적을 두고 수행되었다.

2) 이 글에서 일컫는 수행기관 운영 방식은 '근로계약' 체결 및 관리와 같은 행정업무를 제외한 참여자 역량 및 소양 강화 등 참여자 지원 관련 업무 운영 방식을 의미한다.

나. 연구 내용

이 연구에서는 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안 도출을 위하여 다음과 같은 내용을 담았으며, 각 장의 연구 내용은 아래와 같다.

1장에서는 사회서비스형 노인일자리 참여자 특성 및 참여자 수행 업무 특성을 중심으로 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선의 필요성을 제시하였다.

2장에서는 문헌연구를 통해 사회서비스형 노인일자리의 개념과 특성을 정리하고, 지금까지 추진되어온 사회서비스형 노인일자리의 사업현황 및 운영 방식을 검토하였다.

3장에서는 사회서비스형 노인일자리가 실제 어떻게 운영되고 있는지 파악하기 위하여 수행기관 종사자 및 수요처 실무자를 대상으로 FGI 조사를 실시하였고, 이를 토대로 사회서비스형 노인일자리 지속가능성 제고를 위한 이슈를 도출하였다.

4장에서는 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안을 도출하기 위하여 델파이 조사를 실시하였고, 분석 결과를 활용하여 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안을 제안하였다.

5장에서는 델파이 조사 결과를 근거로 성공적인 사회서비스형 노인일자리 정착을 위한 과제와 새롭게 구축 가능한 모형을 제시하였다.

마지막 6장에서는 사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선방안을 제안하였다.

2. 연구 방법

가. 연구 방법

1) 문헌 조사

사회서비스형 노인일자리는 2019년 시범사업을 거쳐 2020년부터 정식사업으로 추진되었다. 관련 문헌이 매우 제한적인 한계가 있어, 한국노인인력개발원 행정데이터에서 산출한 사업 추진 배경 및 현황 등 내부자료를 검토하였다.

2) 포커스 그룹 인터뷰(Focus Group Interview)

사회서비스형 노인일자리 수행기관 및 수요처 실태를 파악하기 위하여 수행기관 종사자 및 수요처 실무자를 대상으로 초점집단 인터뷰(Focus Group Interview: FGI)를 실시하였다. 연구진은 한국노인인력개발원 지역본부를 통하여 사회서비스형 노인일자리사업을 원활하게 추진하고 있는 기관을 중심으로 종사자를 추천받아 섭외를 진행하였고, 이후 해당 수행기관 종사자가 추천한 수요처 실무자를 섭외하였다.

인터뷰 참여자는 수도권 수요처 실무자 6명, 수도권 수행기관 종사가 6명, 비수도권 수요처 실무자 3명, 비수도권 수행기관 실무자 3명으로 총 18명이다. 인터뷰는 2022년 7월 13일부터 21일까지 총 4회에 걸쳐 진행하였고, 참여자 동의를 얻어 녹음한 인터뷰 내용은 전사(transcription) 작업을 통해 정리하였다.

3) 델파이 조사

사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안에 대한 의견 수렴을 위해 델파이 조사 참여를 수락한 전문가 10명, 현장 실무자 10명, 보건복지부 및 한국노인인력개발원 사회서비스 노인일자리사업 담당자 10명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구진이 개발한 조사표는 응답자의 편의성 제고를 위해 전문조사업체를 통해 웹 설문지 형태로 변환하였고, 각 조사 대상자는 개인 이메일로 전달받은 URL 주소에 접속하여

응답하였다.

텔파이 조사는 2022년 10월 6일부터 11월 10일까지 총 3회에 걸쳐 진행하였고, 1차 조사 결과는 ATLAS ti 소프트웨어 프로그램을 이용하여 분석하였다. 수집된 자료는 반복 검토한 뒤, 유사한 내용을 중심으로 통합·분류하였다.

4) 전문가 자문회의

텔파이 조사 결과의 적정성과 정책 활용 가능성 등을 논의하기 위하여 내·외부 전문가 자문회의를 실시하였다.

나. 개념 정의

1) 사회서비스와 노인일자리

사회서비스는 사람에 의해서만 전달될 수 있는 무형의 급여로서, 사회서비스가 늘어나면 자동적으로 일자리가 창출되는 효과가 나타나는데, 사회서비스 자체가 노동공급 총량을 늘리는 데 기여하는 이중의 효과를 지니기 때문이다(안상훈, 2011). 사회서비스형 노인일자리란 노인이나 장애인, 실업자 등 노동시장약자에 대한 고용보장 서비스의 일환으로, 노동의 숙련화와 재숙련화를 통해 생애취업기간을 연장시켜 노동공급의 총량을 증가시키고 그와 동시에 이들 집단에 대한 사회서비스 노동시장 활성화에 기여한다(안상훈, 2011).

2) 사회서비스형 노인일자리 전달체계

사회복지서비스 전달체계는 다양하게 정의되고 있지만, 이 연구에서는 사회서비스형 노인일자리 전달체계의 개념에 이재원 외(2017)의 정의를 적용하고자 한다. 이재원 외(2017)는 전달체계가 서비스 공급자 간 조직적인 연계방식이나 공급자와 수급자 간 연계를 의미하며, 공공정책이나 공공서비스 제공에 관여하는 여러 정부 간 관계, 일선 현장의 서비스 제공기관과 정부 간 관계, 서비스 제공기관 간 관계, 제공기관과

이용자 간 관계, 서비스 제공기관 내부 조직구성체계나 인력관리방식 등을 포함하는 포괄적인 개념(이재원 외, 2017:61)이라고 정의하였다. 이에 이 연구에서는 사회서비스형 노인일자리 전달체계를 한국노인인력개발원, 광역자치단체, 기초자치단체, 수행기관으로 구성하였다. 노인일자리 전달체계를 구성하고 있는 주체별 기능과 역할을 살펴보면 다음과 같다.

우선 중앙정부(보건복지부)로부터 노인일자리사업을 위탁운영하 있는 한국노인인력개발원은 노인일자리사업과 관련된 1단계 기본계획 수립 및 시·도별 예산 배분, 규정과 제도 정비, 지역협의체 운영 등 노인일자리 전반을 관리·지원하는 추진 주체이다(이재원 외, 2017).

광역자치단체는 보건복지부 기본계획 및 국고 내시 기준에 근거하여 1단계 시·도별 기본계획을 수립하고, 시·군·구별 사업량 배분, 시·군·구별 노인일자리 전담인력 및 예산 배분계획 수립하여 통보하는 역할을 수행한다.

기초지방자치단체는 광역자치단체보다 더 광범위한 역할을 수행하고 있는데 1단계 기본계획 수립과 2단계 수행기관 선정, 3단계 사업계획 수립을 담당하고 있다. 1단계 기본계획 수립에서는 광역 시·도 기본계획에 따라 시·군·구별 총괄 운영계획 수립하여 노인일자리 업무시스템에 등록하고, 2단계 수행기관 선정에서는 노인일자리 및 사회활동 지원사업 위원회 구성, 수행기관 심사·지정 및 위탁계약 체결, 선정된 수행기관별 사업량 및 예산, 노인일자리 담당자 등을 배분한다.

한편 기초자치단체는 공적 운영주체로서 수행기관의 역할도 담당하고 있다. 이에 3단계 사업계획 수립에서 수행기관으로서 사업계획을 수립하고 한국노인인력개발원 으로부터 사업계획서에 대한 심사를 받는 동시에 사적 운영주체인 민간 수행기관이 등록하고 심사 완료된 사업계획에 대한 모니터링 및 심사결과 분석을 담당한다.

직접사업을 추진하는 민간 수행기관의 경우 구체적인 노인일자리사업 사업계획을 수립하고 수요처 개발 및 선정, 참여자 모집, 선발, 교육, 활동비 지급 등의 역할을 담당하는데 사업 유형에 따라 수행기관 역할에 차이가 있으나 대체로 사업 준비는 물론 참여노인에 대한 상담, 배치, 수요처와 수요자 개발·선정 및 협의 등과 같은 참여자 관리는 물론 직접 사업을 수행하기도 한다(이재원 외, 2018).

2) 전달체계 분석틀

사회복지 전달체계는 정책이 지향하는 목적 달성을 위하여 그가 갖추어야 할 원칙이 존재하며, 이러한 원칙은 일반적으로 전달체계의 바람직한 기능이나 역할을 다룰 때 평가기준으로 활용된다(이재원 외, 2017). 더욱이 사회서비스형 노인일자리와 같이 신규사업이 개발되거나 사업 내용이 변경된 경우에는 전달체계가 이러한 원칙을 어떻게 구현하고 있는가를 평가하는 것은 정책성과 달성 및 사회복지 전달체계 발전을 위한 필수적인 과정이다(선우덕 외, 2012).

사회복지 전달체계 원칙은 연구자에 따라 다양한 요인으로 구성되지만, 이 연구에서는 FGI 결과와 가장 부합한 것으로 구성된 Gilbert와 Terrell(2013)의 전달체계 원칙을 평가기준으로 제시하였다. Gilbert와 Terrell(2013)은 사회복지 전달체계 원칙을 분절성(fragmentation), 비연속성(discontinuity), 비접근성(inaccessibility), 무책임성(unaccountability)으로 설명했다(Gilbert & Terrell, 2013). 이 연구에서는 FGI 결과 및 Gilbert와 Terrell(2013)의 전달체계 원칙을 토대로 사회서비스형 노인일자리 전달체계의 분석틀을 접근성, 책임성, 통합성, 적절성으로 규정하고, 이에 따라 전달체계 개선 전략을 모색하였다.

〈표 1-1〉 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀

문 제	내 용
접근성	정책 대상자의 진입장벽과 관련되며, 소득이나 연령, 성공 가능성 또는 기타 조건에 기초한 선별주의가 특정인을 사업참여로부터 배제하는 것을 의미
책임성	사업참여자와 정책결정자 간 관계와 관련된 문제로, 사업참여자 또는 수요처(수요자)가 필요로 하는 도움을 정책결정자로서 책임성을 가지고 해결하는 것을 의미
통합성	사업과 관련된 여러 기관이나 정부 사이에 정책목표나 시행과정에서의 규정상 차이로 인하여 기관 간 갈등이나 사업 간 충돌 또는 지역 내 또는 지역 간 차이가 발생하지 않는 상황으로 의미
적절성	전달체계에 관련된 기관이나 집단 간 업무나 기능이 명확하고 타당하게 분배되어 있어, 기능 중복이나 충돌로 인한 비용, 시간, 노력 등의 낭비가 없이 효과적인 정책추진이나 효율적인 서비스제공이 이뤄질 수 있음을 의미

주: 변금선 외(2018), 이재원 외(2018), Gilbert & Terrell(2013) 재구성

제 2 장

사회서비스형 노인일자리 전개와 현황

1. 사회서비스형 노인일자리 개요
2. 사회서비스형 노인일자리사업 내용
3. 사회서비스형 노인일자리사업 전달체계 현황
4. 소결

2

사회서비스형 노인일자리 << 전개와 현황

1. 사회서비스형 노인일자리 개요

가. 사회서비스 개념

사회서비스형 노인일 자리를 논하기 위해서는 사회서비스가 가지고 있는 본질적 속성에 대한 이해가 선행될 필요가 있다. Bahle(2003)은 사회서비스가 재화의 생산이나 분배가 아닌 대인서비스로서 신체적·지적 욕구보다는 개인의 사회적 욕구 충족에 초점을 두고 있으며, 서비스 제공자와 서비스 이용자 간의 직접적인 사회적 상호관계 속에 전달되는 속성이 있다고 보았다(Bahle, 2003; 천재영, 2017에서 재인용). 윤영진(2010)은 사회서비스의 속성을 사회적 특성과 서비스적 특성으로 설명하는데 사회적 특성은 공공부문 서비스로서 사회서비스가 지향하는 공공성의 가치를 반영하며, 이는 사회서비스가 국가 개입을 통한 사회 전체의 이익 달성이 목적이기 때문이다(윤영진, 2010; 천재영, 2017에서 재인용). 서비스적 특성은 사회서비스가 객관적으로 보거나 만질 수 없는 무형의 속성을 가지며, 생산과 소비가 동시에 일어나고 서비스 전달과정이 가변적임에 따라 제공되는 품질이 고르지 않고, 재고로서 보관하지 못하고 사라지는 특성을 의미한다(이유재·라선아, 2006; 천재영, 2017에서 재인용). 뿐만 아니라 사회서비스는 대인서비스로서 서비스 이용자의 기대 충족에 부합하도록 내용과 목적이 설정되어 제공되는 특성이 있다(천재영, 2017).

사회서비스의 이러한 특성은 사회서비스의 개념 정의에도 영향을 미쳤는데 사회경제적 여건 변화와 맞물려 국가와 학자에 따라 다양하게 사용되어 왔다.

법률적 개념을 살펴보기 위해 사회서비스와 관련 있는 법령으로 「사회보장기본법(1995)」, 「사회적기업육성법(2007)」, 「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률

(2011)], 「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률(2021)」을 들 수 있다. 각 법률에는 공통으로 주체, 영역, 지원내용이 포함되어 있지만, 제시하는 사회서비스의 개념과 범위는 다소 차이가 있다. 그중 가장 대표적으로 통용되는 것은 「사회보장기본법」상 사회서비스의 정의이다.

「사회보장기본법」은 사회서비스를 ‘국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도’라고 정의하고 있다(법 제3조제4호).

「사회적기업육성법」은 사회서비스를 ‘교육, 보건, 사회복지, 환경 및 문화 분야의 서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 분야의 서비스’라고 정의하고 있으며(법 제2조제3호), 대통령령으로 정하는 분야는 ‘보육, 예술·관광 및 운동, 산림 보전 및 관리, 간병 및 가사 지원, 문화재보존 또는 활용 관련, 청소 등 사업 시설 관리, 「직업안정법」 제2조의2제9호에 따른 고용서비스, 그 밖에 고용노동부장관이 정책심의회를 거쳐 인정하는 서비스’를 포함하고 있다(사회적기업 육성법 시행령 제3조). 여기에서는 자신에게 필요한 사회서비스를 시장가격으로 구매하는 데 어려움이 있는 취약계층에게 대한 사회서비스 또는 일자리 제공에 중점을 두고 있다.

「사회서비스 이용 및 이용권 관리에 관한 법률」에서는 사회서비스를 ‘「사회복지사업법」 제2조제4호에 따른 사회복지서비스, 「보건의료기본법」 제3조제2호에 따른 보건의료서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 서비스’라고 정의하고 있다(법 제2조제1호). 대통령령으로 정하는 서비스란, 돌봄 및 일상생활 지원서비스, 가사지원 및 간병서비스, 건강관리서비스, 인지·인성 발달지원서비스 등을 말한다.

「사회서비스 지원 및 사회서비스원 설립·운영에 관한 법률」은 사회서비스를 「사회보장기본법」 제3조제4호의 사회서비스로 정의하고 있다.

기존 연구에서는 여러 학자가 사회서비스를 주체(수요자, 공급자), 기능, 내용 등에 따라 다양하게 정의하여 유형화하였다. 정경희 외(2006)는 궁극적인 목적과 동기,

규모의 결정방식, 행위의 성격 등을 기준으로 사회서비스를 ‘이윤추구를 일차적 목적으로 하지 않으면서, 사회적 욕구 충족에 초점을 두는 집합적이고 관계지향적인 활동’이라고 정의하였다. 윤영진 외(2011)에서는 사회서비스 개념을 주체, 대상자 및 분야, 특성의 기준으로 광의의 사회서비스, 협의의 사회서비스, 최협의의 사회서비스로 유형화하였다. ‘광의의 사회서비스’는 사회정책과 구분하기 어려울 정도로 광범위한 영역 즉, 사회부조, 사회보험, 아동복지, 교정, 정신위생, 공중보건, 교육, 오락, 노동보호, 주택제공 등을 포함한다고 제시하였다. ‘협의의 사회서비스’는 사회적 보호, 장애, 질병 등 사회적 약자를 지원하는 사회복지서비스를 의미하며, ‘최협의의 사회서비스’는 사회적 돌봄서비스를 지칭한다.

기존 연구를 통해 살펴본 사회서비스는 사람과 사람 사이의 대인서비스를 제공하고, 개인적 이윤추구보다는 상부상조와 같은 사회적 가치를 추구하며, 관계지향적 직접서비스로 정의할 수 있다.

광의의 사회서비스는 사회적 보호(social care)를 비롯하여 국민 개개인의 다양한 복지욕구에 대한 집합적 대처의 필요성에 따라 제공되는 사회복지, 돌봄, 의·식·주의 보장 및 보건의료, 교육, 고용 등 일련의 개입이 이뤄지는 서비스를 포괄하고 있다.

한편 보건복지부는 2013년 「사회보장기본법」상 사회서비스산업에 속하는 사업을 한국표준산업분류(KSIC)에 연계하여 사회서비스산업 특수분류(SSISC: Social Service Industrial Special Code)를 제정하였다(〈표 2-1〉 참고).

〈표 2-1〉 사회서비스 산업의 대분류 및 정의

대분류	포괄 범위(정의)
종합 사회서비스업	돌봄·재활·상담 등 사회서비스를 포괄적으로 제공하는 복지시설·협회 등의 산업 활동
돌봄 서비스업	의료 관리가 필요한 노인·장애인 요양 보호 및 단순 돌봄 대상자에 대한 가정·비거주·거주시설 보호 산업 활동
상담·재활 서비스업	상담서비스와 재활을 위한 의료서비스 또는 발달재활서비스를 제공하는 산업 활동
건강지원 서비스업	재활서비스 외의 의료 등 보건서비스를 제공하는 산업 활동

대분류	포괄 범위(정의)
교육 및 역량 개발 관련 사회서비스업	공교육을 통한 유아·청소년기의 신체·사회적 발달 지원 및 평생교육·직장교육 등을 통한 역량 개발 지원과 관련된 산업 활동
문화·체육 관련 시설 이용 지원 사회서비스업	문화·예술·체육 활동 관련 국공립예술단체, 미술관, 박물관 등 관련 단체·시설 및 문화·예술·체육 서비스와 관련된 산업 활동
사회 참여 지원 서비스업	피고용자를 파견하거나 중개·알선 등 고용지원서비스를 제공, 또는 직업 재활 등을 통해 사회 참여를 지원하는 산업 활동
사회서비스 관련 행정	보건, 교육, 문화, 환경, 노동 등 사회서비스와 사회보장 관련 관리기능을 수행하는 기관과 관련된 산업 활동

사회서비스형 노인일자리사업 내용 역시 위의 사회서비스 산업의 대분류에 속하는 범위로 개발할 여지가 있으며, 현재 돌봄서비스업 위주로 되는 사업 내용을 향후 다른 대분류 사업으로 확대할 필요가 있다.

나. 사회서비스형 노인일자리의 특성

사회서비스형 노인일자리 2019년에 정식으로 도입되었는데, 그 배경은 근로 능력이 있는 노인에게 적합한 일자리 활동을 지원함으로써 소득보충, 건강개선 및 사회적 관계증진 등 안정된 노후생활 보장을 위한 것이었다(보건복지부, 2019). 베이비붐 세대의 노인집단 진입과 더불어 신노년에 대한 사회참여활동을 지원해야 함에도 불구하고, 기존 노인일자리의 속성과 근로조건은 신노년세대 일자리에 대한 욕구를 충족하기에는 충분하지 않았다. 이에 근로 능력이 있는 노인이 안정된 노후생활을 보장받으면서 사회적 가치를 부여하는 활동을 할 수 있는 일자리가 필요했던 것이다.

따라서 도입 초기였던 2019년의 공공형 노인일자리 2019는 저소득 고령 어르신들의 지속적인 사회참여활동을 지원함으로써 건강 개선, 사회적 관계 증진 및 소득 보충 등 건강하고 활기찬 노후생활에 기여하고, 노인이 자기만족과 성취감 향상 및 지역사회 공익증진을 위해 참여하는 봉사활동형으로 정의한 반면, 도입된 사회서비스형 노인일자리 2019는 근로 능력이 있는 노인에게 적합한 일자리 활동을

지원함으로써 소득보충, 건강개선 및 사회적 관계증진 등 안정된 노후생활을 보장할 목적으로 취약계층 지원시설 및 돌봄시설 등 사회적 도움이 필요한 영역에 노인인력을 활용하여 필요한 서비스를 제공하는 일자리로 정의하여 근로활동의 성격을 부각하였다.

사회서비스형 노인일자리는 2020년부터 지금까지 ‘노인의 경력과 활동 역량을 활용하여 사회적 도움이 필요한 영역(지역사회 돌봄, 안전 관련 등)에 서비스를 제공하는 일자리’로 변경하여 정의하고 있다(김수린 외, 2020: 137). 또한, 노동시장의 주변인이자 근로자로서 취약계층인 노인의 경력과 활동 역량을 활용하여 일자리를 제공한다는 점과 사회적 도움이 필요한 수요자에게 서비스를 제공한다는 점에서 상부상조와 같은 사회적 가치를 추구하며, 사람과 사람 사이의 대인서비스를 직접적으로 제공하므로 사회서비스 범주에 포함된다고 할 수 있다.

사회서비스형 시행 초기에는 주로 일자리 수요 측면을 강조했다면, 사업이 진행될수록 노인의 경력과 능력 등을 제시하면서 역량을 갖춘 노인인력 활용을 강조하는 것으로 정의가 바뀌었으며, 이러한 변화는 전달체계의 역할에도 영향을 미쳤다. 2019년에는 다른 유형보다 지자체의 역할을 강조하였다. 지방자치단체는 일반적으로 노인일자리 및 사회활동 지원사업 지역 내 사업을 총괄하였고, 시·도 및 시·군·구는 지역 내 사업계획 심사, 사업 착수 이후 참여자 현황, 사업 운영 현황 등 사업 추진실적을 확인하며, 노인일자리 및 사회활동 지원사업의 예산(지방비)을 지원하였다. 특히 참여자 모집과 선발은 지자체 주도하에 수행기관 통합모집, 수행기관 개별선발 방식으로 진행하였다(보건복지부, 2019). 그러다 2020년부터 수행기관별 참여자 공개 모집을 통해 참여자를 선발하도록 하였다.

이처럼 사회서비스형 노인일자리사업의 전달체계는 운영주체차원에서 공적전달 체계인 정부 행정체계에 따라 보건복지부→광역자치단체→기초자치단체로 전달이 되며, 사적전달체계인 노인일자리수행기관인 시니어클럽이나 노인복지관 등 사회복지기관을 통해 노인일자리사업이 제공된다. 구조·기능차원에서 행정체계와 집행 체계간의 기대 역할의 차이와 집행체계의 공공과 민간 일자리수행기관의 역량 차이로 인하여 노인일자리 사업 성과에 차이가 존재한다는 논의가 이루어지고 있다. 특히 오랜 기간동안 사업을 수행해 왔던 공익형과는 도입된 지 얼마 되지 않은 사회서

비스형 노인일자리사업은 사업의 정체성 혼란과 사업성과에 적합한 전달체계 구축 미비 등 여전히 자리리르 잡지 못하고 있는 실정이다. 이에 사회서비스형 노인일자리 내실화를 위해 전달체계 개편이 필요한 시점이다.

사회서비스형은 기존의 공익형과 다른 고유한 특징이 있는데, 이를 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 만 65세 이상 노인이 주요 참여 대상이지만, <표 2-2>에 제시된 일부 프로그램은 만 60세 이상도 참여가 가능한데, 이는 경력과 업무 능력이 우수한 60대 초반 대상자를 모집하기 위한 자격조건이다. 이는 원하는 노인일자리사업 참여를 희망하는 정책 대상자가 누구나 노인일자리에 참여할 수 있는 접근성에 있어서 사회서비스형이 공익형에 비해 만 60세 이상으로 참여의 폭이 넓어졌다는 점에서 연령 접근성이 높다고 할 수 있다. 그러나 일자리의 수요와 공급에 있어서 사회서비스형 노인일자리의 경우 참여자 역량 등의 한계로 수요처 요구에 부합하는 참여자 선발 및 수요처 연계에 어려움이 있다는 점에서 접근성이 한계가 있음을 알 수 있다.

<표 2-2> 만 60세 이상 참여 가능한 사회서비스형 프로그램 유형

<ul style="list-style-type: none"> • 교육시설 학습보조 지원 • <u>취약계층 공익증진서비스</u> • 안전관리지원 • 노인일자리 및 노인사회활동 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 시니어 컨설턴트 • 공공행정업무지원 • 미디어 전문서비스
--	---

둘째, 주당 15시간, 월 60시간 이상으로 근무시간이 길고, 10개월간 사업에 참여한다. 대상자는 「근로기준법」상 ‘근로자’로서 법적 지위를 부여받는다. 일정한 시간을 초과해서 근무하기 때문에, 근로자로서 각종 복지혜택을 누릴 수 있는 것이다. 기존의 공익형 사업에서 노무는 중요한 이슈가 아니었지만, 사회서비스형 일자리는 시민서비스(civic service) 성격을 강화했다. 즉, 일정 시간 이상의 근무를 통해서 수행기관 업무에 실질적인 도움이 되도록 했다. 사업 참여자는 법적 근로자이므로, 수행기관은 여러 법적 책임과 노무 이슈에 대응해야 한다.

구체적으로, 수행기관은 「근로기준법」상 사용자로서 「근로기준법」, 「최저임금법」, 「산업안전보건법」 등 노동관계 법령과 사회복지 측면에서 「고용보험법」, 「산재보험법」 등 사회보험법을 준수해야 한다. 또한, 복지 차원의 의무사항인 건강보험, 고용보험, 산재보험, 배상책임보험 등에 반드시 가입해야 한다. 경력과 능력을 갖춘 참여자의 선발도 중요한데, 전문역량을 보유하고 사업 특성에 적합한 대상자를 선발해야 한다. 선발 기준은 활동 역량(40점), 필요도(20점), 사무역량(20점), 인성역량(20점), 대인관계역량(20점), 유관자격증 가점(15점), 코로나19 예방접종 유무(5점)로 구성되어 있다.

셋째, 공익형 일자리 대비 인건비가 월 최대 712,800원(2022년 기준)으로 대폭 상승하였다. 인건비는 1인당 월 59만4,000원이고, 주휴 및 연차수당은 연간 148만 5,000원이고, 부대경비는 연간 50만6,000원이다.

〈표 2-3〉 사회서비스형 노인일자리 인건비 지급 기준

유형	참여자 1인 예산지원 기준				
	인건비(월)	주휴 및 연차	참여 기간	부대경비	계
사회서비스형	59.4만 원	연 148.5만 원	10개월	연 50.6만 원	793.1만 원

2. 사회서비스형 노인일자리사업 내용

가. 사회서비스형 노인일자리사업 유형

사회서비스형 노인일자리사업의 프로그램 유형은 <표 2-1>에 제시된 대로 크게 가정 및 세대 간 서비스, 취약계층 전문서비스, 공공 전문서비스, 노인일자리 및 노인사회활동지원, 기타로 구성되어 있다. 사업 예산과 규모가 늘어나면서 프로그램도 지속적으로 확대·발전되었는데, 그 세부 내용을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 가정 및 세대간서비스는 이전의 아동청소년서비스지원과 가정서비스가 통합된 형태로 운영되고 있다.

둘째, 취약계층 전문서비스도 기존의 장애인서비스지원과 노인서비스지원이 통합되어 제공되고 있다.

셋째, 공공 전문서비스는 이전의 상담 및 컨설팅 지원서비스에서 안전관리지원과 공공행정업무지원, 미디어 지원서비스 등이 포함되면서 신설되었다.

넷째, 노인일자리 및 노인사회활동지원 프로그램은 노인일자리사업 전담 인력의 업무를 지원해서 업무 부담을 덜어주기 위한 사업이다.

다섯째, 기타는 지역 내 취약시설 또는 사회적 공헌유형 지원 등이다.

<표 2-4> 2022년 사회서비스형 노인일자리사업의 프로그램 유형

구분	프로그램	프로그램 내용
가정 및 세대간 서비스	보육시설(어린이 집 등) 지원	• 보육교사 보조, 생활 및 급식지도 등
	온종일 돌봄시설 지원	• 지역아동센터, 다함께 돌봄시설 등하교, 돌봄지원, 업무보조 등
	청소년 시설 지원	• 방과 후 돌봄 및 학습보조, 업무보조 등
	교육시설 학습보조 지원	• 초등학교 아동돌봄(방과 후 돌봄, 학습보조, 수업 지원) 및 어린이집 보육교사 대체인력
	가정서비스 지원	• 한부모시설, 다문화가족시설, 건강가정지원센터 등 시설이용 안내, 업무보조 지원 등

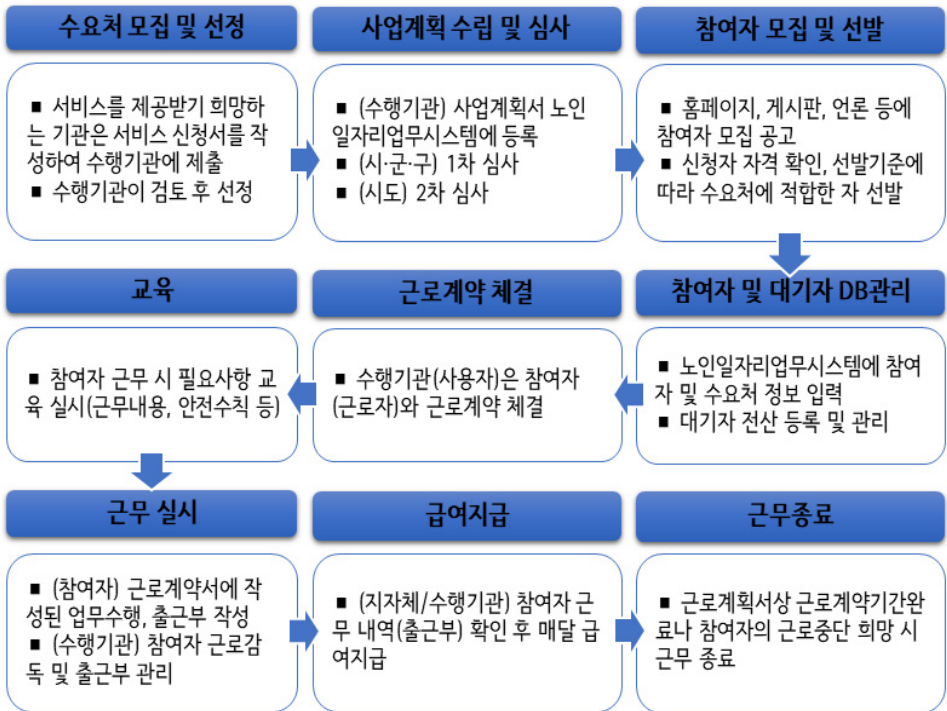
구분	프로그램	프로그램 내용
취약계층 전문서비스	장애인 서비스 지원	• 장애인 보호시설 등 대상자 보조 및 지원, 장애인 이동보조 및 활동보조 등
	노인 관련 시설 지원	• 노인서비스 및 시설 이용안내 등 업무보조 지원
	노인맞춤돌봄 서비스 지원	• 노인맞춤돌봄 서비스 업무보조 등
	취약계층 공익증진 서비스	• 시니어 금융업무 지원, 시니어 소비피해예방지원, 취약계층 교육지원 서비스(디지털, 인지도원 등), 시니어 학대피해 아동지킴이, 노인돌봄전달체계 개편 시범사업 등
공공 전문서비스	안전관리지원	• 시니어 안전 모니터링, 시니어 가스안전관리원, 시니어국민생활 시설점검원
	시니어 컨설턴트	• 시니어 취업상담, 동행면접, 정보제공 및 기업일자리 개발 등
	공공행정 업무지원	• 시니어 산재가이드, 공공정보 수집 및 구축지원(승강기 정보 등), 시니어 공황서포터즈, 시니어 북 딜리버리, 장기요양서비스 지원, 우체국 행정업무지원, 사전연명의료의향서 상담사 운영지원, 국립공원 관광객 안내 지원(시니어 탐방플러스), 시니어 연금가이드, 에너지 품질안전 파수꾼, 시니어 자살예방 상담원 등
	미디어 전문서비스	• 미디어 콘텐츠 제작 업무 및 미디어 분야 교육
노인일자리 및 노인사회활동 지원	• 노인일자리 담당자 업무지원	
기타	• 기타 지역 내 취약시설 또는 사회적 공헌유형 지원 등	

자료: 보건복지부(2022)

나. 사회서비스형 일자리 추진 절차

사회서비스형 노인일자리사업은 수요처 모집 및 선정부터 참여자 모집 및 선발, 교육, 근무 실시 등 일련의 과정을 거쳐서 진행된다.

[그림 2-1] 사회서비스형 추진단계



자료: 김수린 외(2020)

첫째, 수요처 모집 및 선정은 서비스를 제공할 수요처를 공개 모집하여 선정하는 과정으로, 사회서비스형 성격에 맞는 다양한 수요처를 개발해야 노인이 활동할 기회도 많아진다.

둘째, 사업계획 수립 및 심사는 수행기관이 모집된 수요처를 통해서 수행할 사업과 그 내용, 방법 등을 작성해서 제출하는 과정이다. 시·군·구와 시·도가 그 내용을 확인 및 심사한다.

셋째, 참여자 모집 및 선발은 사업에 참여할 노인과 만 60세 이상을 대상으로 사업을 공고하고, 참여자를 선정기준에 따라 선정하는 과정이다. 수요처의 요구사항과 노인의 경력, 선호 등을 체계적으로 매칭해서 선정하는 것이 중요하다. 현재 2022년 노인일자리 및 사회활동 지원사업(사회서비스형) 선발 기준표(표 2-5)에 의거하면 활동 역량으로 의사소통역량(의사전달능력, 경청능력), 신체활동능력을, 사무역량으로 컴퓨터활용능력과 정보검색능력을, 인성역량으로 적극성(사무이해도, 목표·지원동기)과 친절을, 대인관계역량으로 협조적 태도와 갈등해결능력을 평가한다. 이러한 각 역량은 수요처의 직무에 따라 요구 수준이 다를 것이다.

〈표 2-5〉 노인일자리 및 사회활동 지원사업(사회서비스형) 선발 기준(2022년)

고려요소			배점항목		배점
가 (필수)	활동 역량 (40점)	의사소통역량	의사전달능력 (상)		10
			의사전달능력 (중)		5
			의사전달능력 (하)		0
			경청능력 (상)		10
			경청능력 (중)		5
			경청능력 (하)		0
	신체활동능력	①보행능력, ②의자에 앉았다 일어서기 5회 연속, ③머리보다 높은 곳에 있는 것에 손 뻗쳐 닿기		3가지 충족	20
2가지 충족				10	
1가지 충족				0	
나 (필수)	필요도 (20점)	공적수급 여부 (만 60세~64세)	차상위계층 자격 有		10
			차상위계층 자격 無		0
	공적수급 여부 (만 65세 이상)	소득인정액 0원		10	
		소득인정액 0원 초과		5	
		기초연금 미수급		0	
	세대구성	경제적 능력 無 동거		10	
		노인독신가구		8	
		노인부부가구		5	
경제적 능력 有 동거		0			

고려요소			배점항목	배점
다 (선택/ 택2)	사무역량 (20점)	컴퓨터활용능력	활용능력 (상)	10
			활용능력 (중)	5
			활용능력 (하)	0
		정보검색능력	인터넷·스마트폰 활용(상)	10
			인터넷·스마트폰 활용(중)	5
			인터넷·스마트폰 활용(하)	0
인성역량 (20점)	적극성	사업이해도 (상)	5	
		사업이해도 (하)	0	
		목표의식/지원동기 명확	5	
		목표의식/지원동기 불명확	0	
	친절	면접태도 (상)	10	
		면접태도 (중)	5	
		면접태도 (하)	0	
	대인관계 역량 (20점)	협조적 단계	협조적 관계 (상)	10
			협조적 관계 (중)	5
			협조적 관계 (하)	0
		갈등해결능력	갈등해결능력 (상)	10
			갈등해결능력 (중)	5
갈등해결능력 (하)			0	
라 (가점)	유관자격증 가점(15점)	자격증 유	15	
		자격증 무	0	
마 (가점)	코로나19 예방접종 유무(5점)	2차 접종	5	
		1차 접종 또는 미접종	0	
합 계				100(120)

넷째, 참여자 및 대기자 데이터 관리는 노인일자리 업무시스템에 참여노인과 수요처 등 각종 정보를 입력하는 과정이다.

다섯째, 근로계약 체결은 일정 시간 이상 지속적인 근무를 조건으로 하는 일자리 특성으로 「근로기준법」에 따라 참여노인과 수행기관이 근로계약을 작성하는 과정이다.

여섯째, 참여노인을 대상으로 근무 시 필요한 교육을 실시한다. 교육은 소양 교육 8시간, 안전교육 4시간, 직무교육 6시간으로 나뉘며, 전문강사가 실시하는 강의식 교육과 외부 온라인 교육으로 구성된다.

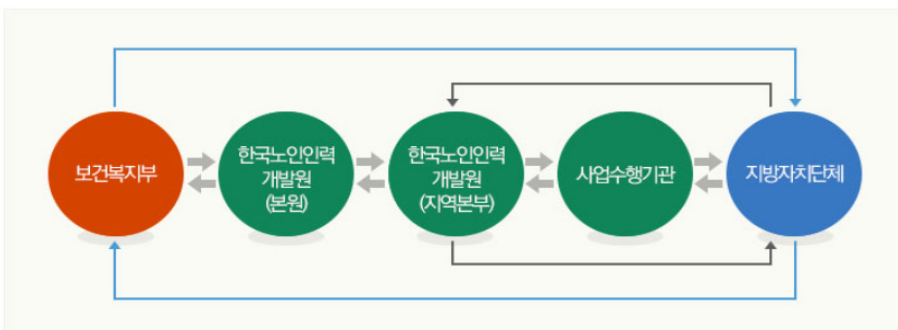
〈표 2-6〉 교육 내용별 세부 구성 사항

소양 교육	안전교육	직무교육
<ul style="list-style-type: none"> • (법정) 직장 내 성희롱 예방 • (법정) 직장 내 장애인 인식개선 • (법정) 개인정보보호 (해당 시) • 인권 • 부정수급 유형 및 조치사항 • 사회서비스형 사업 관련 • 노년기의 이해 관련 등 	<ul style="list-style-type: none"> • (법정) 산업안전보건 (해당 시) • 산재보험 처리절차 안내 • 근무 시 사고 발생 예방 • 교통사고 예방 • 자연재해 및 사회재난 대처 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 직무이해 (직무 및 수혜자 등) • 근무 관련 서류 작성 • 현장실습 등

다. 사회서비스형 일자리 전달체계

사회서비스형 노인일자리는 위의 추진단계별로 수요처 모집 및 선정부터 참여대상자 모집 및 선발, 교육, 근무 실시 등 일련의 과정을 담당하는 기관 즉, 보건복지부(한국노인인력개발원), 광역자치단체, 지방자치단체, 수행기관으로 전달체계가 구성된다.

〈그림 2-2〉 사회서비스형 일자리 전달체계



출처: 한국노인인력개발원 홈페이지

각 주체는 사회서비스형 노인일자리사업의 목표를 달성하기 위해 주요 역할을 수행한다. 보건복지부는 노인일자리정책 담당부처로, 노인일자리사업 관련 정책수립, 사업계획, 관련 법규정 및 제도 정비, 예산총액 규모 결정 및 지원 등 사업 전반을 총괄한다. 지방자치단체는 관할 행정구역 내 노인일자리사업 수행을 위한 세부실행계획을 수립하고, 지역 내 노인일자리사업에 대한 수요조사, 사업 유형 등 세부적인 내용을 결정하여 서비스 공급주체인 수행기관을 지정한다. 또한, 수행기관별로 사업량과 유형을 확정하여 예산을 배분하고, 집행과정에 대한 지도·감독을 수행하며, 일정 비율로 재정을 부담한다. 때로는 지방자치단체가 수행기관으로서 직접 사업을 맡는 경우도 있다.

한국노인인력개발원은 노인일자리 및 사회활동 지원사업을 상시 관리하고, 성과관리 및 수요조사를 실시하며, 지역협의체를 구성·운영한다. 수행기관은 참여노인 선발·홍보·교육, 수혜처(자) 개발·협의, 일자리사업 수행, 참여자 관리를 담당한다. 특히 사회서비스형 노인일자리 경우 시니어클럽과 노인종합복지관이 큰 비중을 차지하고 있다.

사업의 성과와 목표를 달성하는 것은 전달체계의 효과적인 사업 수행 여부에 달려 있다. 따라서 현재 전달체계가 사회서비스형 노인일자리사업을 수행하는 데 있어 접근성, 책임성, 적절성, 통합성을 가지고 있는지 살펴봐야 할 필요가 있다. 원하는 사회서비스형 노인일자리 참여를 희망하는 정책 대상자가 누구나 사회서비스형 노인일자리 참여할 수 있는지(접근성), 사회서비스형 노인일자리 참여 과정에서 참여자 또는 수요처가 고충을 호소하였을 때, 전달체계별 주체가 문제를 해결하기 위한 대응 방안 등을 가지고 있는지(책임성), 노인일자리 사업과 관련된 여러 기관이나 정부 사이에 정책목표나 시행 규정상 차이로 인하여 기관 간 갈등이나 사업 간 충돌 또는 지역 내 또는 지역 간에 차이가 발생하지 않도록 기관 간 또는 지역 간 일자리 사업이 통합적으로 수행되고 있는지(통합성), 사회서비스 전달체계 기관이나 조직, 집단 간 업무 및 기능에 대한 명확성 등과 관련된 것으로, 기능 중복이나 충돌로 인한 비용, 시간, 노력 등의 낭비 없이 효율적으로 운영하는지(적절성)를 사회서비스형 노인일자리 전달체계를 중심으로 살펴봐야 한다. 이에 대한 구체적인 논의는 4장에서 다루고자 한다.

3. 사회서비스형 노인일자리사업 전달체계 현황

가. 프로그램 유형별 총괄 현황

1) 전반적인 사회서비스형 일자리 현황

사회서비스형 일자리 현황은 2020년 45,764명에서 2021년 63,058명으로 크게 증가했다. 2022년에는 6월 말 기준 69,047명으로, 이미 2021년 말 수치를 넘는 수준으로 급격히 일자리가 확대되고 있다. 사회서비스형 일자리에 대한 예산을 확대 배정하면서, 수행기관들은 수요처와 사업 참여자 수를 적극적으로 늘리고 있다.

전체 사회서비스형 일자리를 서비스 유형별로 살펴보면, 1) 가정 및 세대간 서비스가 전체의 절반 수준으로 가장 큰 비중을 차지하고, 다음으로는 2) 취약계층 전문서비스가 약 1/4, 3) 공공 전문서비스, 4) 노인일자리 및 노인사회활동지원이 순으로 나타났다.

〈표 2-7〉 사회서비스형 일자리사업 실적

(노인일자리 업무시스템 마감 기준, 단위: 명, %)

종유형	소유형	2020년		2021년		2022년(6월)	
		현황	비율	현황	비율	현황	비율
계		45,764	100.0	63,058	100.0	69,047	100
가정 및 세대간 서비스	소계	24,557	53.7	28,874	45.8	29,869	43.3
	보육시설(어린이집 등) 지원	17,460	38.2	20,601	32.7	21,103	30.6
	온종일 돌봄시설 지원	6,110	13.4	6,721	10.7	6,693	9.7
	청소년 시설 지원	384	0.8	434	0.7	496	0.7
	교육시설 학습보조 지원	414	0.9	939	1.5	1,382	2.0
	가정 서비스 지원	189	0.4	179	0.3	195	0.3
취약계층 전문서비스	소계	12,671	27.7	15,521	24.6	18,519	26.8
	장애인 서비스 지원	2,014	4.4	2,363	3.7	2,640	3.8
	노인 관련 시설 지원	6,565	14.3	7,605	12.1	8,708	12.6
	노인맞춤돌봄서비스 지원	3,438	7.5	2,489	3.9	1,997	2.9
	취약계층 공익증진서비스	654	1.4	3,064	4.9	5,174	7.5

종유형	소유형	2020년		2021년		2022년(6월)	
		현황	비율	현황	비율	현황	비율
공공전문 서비스	소계	2,819	6.2	8,678	13.8	11,316	16.4
	안전관리지원	2,260	4.9	3,995	6.3	3,575	5.2
	시니어 컨설턴트	220	0.5	525	0.8	614	0.9
	공공행정 업무지원	339	0.7	4,158	6.6	6,880	10.0
	미디어 전문서비스	-	-	-	-	247	0.4
노인일자리 및 노인 사회활동 지원	소계	-	-	922	1.5	1,347	2.0
	노인일자리 및 노인사회활동지원	-	-	922	1.5	1,347	2.0
기타	소계	5,717	12.5	9,063	14.4	7,996	11.6
	기타	4,261	9.3	7,377	11.7	6,892	10.0
	시범사업	1,456	3.2	1,686	2.7	1,104	1.6

가정 및 세대간 서비스 중에서 가장 높은 실적을 낸 사업은 1) 보육시설 지원이며, 다음으로는 2) 온종일돌봄시설 지원, 3) 교육시설 학습보조 지원, 4) 청소년 시설 지원, 5) 가정서비스 지원 순으로 나타났다.

취약계층 전문서비스는 1) 노인관련시설 지원, 2) 취약계층 공익증진서비스, 3) 장애인 서비스 지원, 4) 노인맞춤돌봄서비스 지원 순으로, 노인 대상 전문서비스가 많이 제공되는 편으로 나타났다.

공공 전문서비스는 공공기관의 업무를 지원 및 보조하는 업무로서 1) 공공행정업무지원, 2) 안전관리지원, 3) 시니어 컨설턴트, 4) 미디어 전문서비스 순으로 나타났다.

나. 사업 및 기관 유형별 현황

1) 유형별 사회서비스형 일자리 현황

사회서비스형 일자리사업의 전체 현황을 수행기관별로 살펴보면, 시니어클럽이 58.0%(2021년 36,552명, 2022년 40,072명)로 가장 많은 일자리를 냈다.

다음으로는 2022년 기준으로 노인복지관 13.1%(9,027명), 대한노인회 7.7%(5,283명), 노인복지센터 4.2%(2,900명), 종합사회복지관 2.6%(1,820명), 지자체 1.8%(1,257명), 지역문화원 0.2%(105명), 기타 순으로 나타났다.

〈표 2-8〉 2021-2022년 전체 및 가정 및 세대간 서비스 현황

(기준: 2021.12, 2022.6. 단위: 명)

구분		계	지자체	시니어 클럽	대한 노인회	노인 복지관	종합사회 복지관	노인 복지센터	지역 문화원	기타
계	21년	63,058	1,107 (1.8)	36,552 (58.0)	3,829 (6.1)	8,739 (13.9)	1,743 (2.8)	2,324 (3.7)	102 (0.2)	8,662 (13.7)
	22년	69,047	1,257 (1.8)	40,072 (58.0)	5,283 (7.7)	9,027 (13.1)	1,820 (2.6)	2,900 (4.2)	105 (0.2)	8,583 (12.4)
가정 및 세대간 서비스	21년	28,874	711 (2.5)	16,774 (58.1)	2,123 (7.4)	3,885 (13.5)	944 (3.3)	914 (3.2)	102 (0.4)	3,421 (11.9)
	22년	29,869	773 (2.6)	17,346 (58.1)	2,281 (7.6)	3,606 (12.1)	1,007 (3.4)	1,269 (4.3)	105 (0.4)	3,482 (11.7)
보육시설 (어린이집 등) 지원	21년	20,601	456 (2.2)	11,717 (56.9)	1,320 (6.4)	3,209 (15.6)	652 (3.1)	643 (3.1)	102 (0.5)	2,502 (12.2)
	22년	21,103	525 (2.5)	11,690 (55.4)	1,594 (7.6)	2,916 (13.8)	668 (3.2)	1,002 (4.8)	105 (0.5)	2,603 (12.3)
온종일 돌봄시설 지원	21년	6,721	155 (2.3)	4,022 (59.4)	744 (11.1)	581 (8.6)	263 (3.9)	232 (3.5)	-	724 (10.8)
	22년	6,693	164 (2.5)	4,112 (61.4)	646 (9.7)	552 (8.3)	295 (4.4)	242 (3.6)	-	682 (10.2)
청소년 시설 지원	21년	434	27 (6.2)	284 (65.4)	33 (7.6)	48 (11.1)	6 (1.4)	4 (0.9)	-	32 (7.4)
	22년	496	23 (4.6)	328 (66.1)	34 (6.9)	78 (15.7)	4 (0.8)	10 (2.0)	-	19 (3.8)
교육시설 학습보조 지원	21년	939	69 (7.4)	676 (72.0)	23 (2.5)	30 (3.2)	18 (1.9)	26 (2.8)	-	97 (10.3)
	22년	1,382	57 (4.1)	1,106 (80.0)	7 (0.5)	39 (2.8)	36 (2.6)	3 (0.2)	-	134 (9.7)
가정 서비스 지원	21년	179	4 (2.2)	75 (41.9)	3 (1.7)	17 (9.5)	5 (2.8)	9 (5.0)	-	66 (36.9)
	22년	195	4 (2.1)	110 (56.4)	-	21 (10.8)	4 (2.1)	12 (6.2)	-	44 (22.6)

가정 및 세대간 서비스는 시니어클럽(58.1%)이 2022년 기준으로 가장 많은 사업을 실시했고, 다음으로는 노인복지관(12.1%), 기타(11.7%), 대한노인회 (7.6%), 노인복지센터(4.3%), 종합사회복지관(3.4%), 지자체(2.6%), 지역문화원(0.4%) 순으로 나타났다.

〈표 2-9〉 2021-2022년 취약계층 전문서비스 유형별 현황

(기준: 2021.12, 2022.6. 단위: 명)

구분		계	지자체	시니어 클럽	대한 노인회	노인 복지관	종합사회 복지관	노인 복지센터	지역 문화원	기타
취약계층 전문 서비스	21년	15,521	173 (1.1)	7,516 (48.4)	952 (6.1)	2,937 (18.9)	594 (3.8)	954 (6.2)	-	2,395 (15.4)
	22년	18,519	210 (1.1)	9,303 (50.2)	1,620 (8.8)	3,478 (18.8)	571 (3.1)	1,047 (5.7)	-	2,290 (12.4)
장애인 서비스 지원	21년	2,363	27 (1.1)	1,579 (66.8)	37 (1.6)	207 (8.8)	46 (2.0)	134 (5.7)	-	333 (14.1)
	22년	2,640	14 (0.5)	1,740 (65.9)	48 (1.8)	263 (10.0)	37 (1.4)	222 (8.4)	-	316 (12.0)
노인 관련 시설 지원	21년	7,605	126 (1.7)	3,340 (43.9)	720 (9.5)	1,382 (18.2)	232 (3.1)	644 (8.5)	-	1,161 (15.3)
	22년	8,708	178 (2.0)	3,979 (45.7)	1,036 (11.9)	1,838 (21.1)	202 (2.3)	665 (7.6)	-	810 (9.3)
노인 맞춤형돌봄 서비스 지원	21년	2,489	-	848 (34.1)	29 (1.2)	983 (39.5)	222 (8.9)	156 (6.3)	-	251 (10.1)
	22년	1,997	3 (0.2)	674 (33.8)	24 (1.2)	770 (38.6)	191 (9.6)	110 (5.5)	-	225 (11.3)
취약계층 공익증진 서비스	21년	3,064	20 (0.7)	1,749 (57.1)	166 (5.4)	365 (11.9)	94 (3.1)	20 (0.7)	-	650 (21.2)
	22년	5,174	15 (0.3)	2,910 (56.2)	512 (9.9)	607 (11.7)	141 (2.7)	50 (1.0)	-	939 (18.2)

취약계층 전문서비스도 마찬가지로 시니어클럽이 약 절반의 사업을 실시했으며, 다음으로는 2022년 상반기 기준 노인복지관 18.8%(3,478명), 기타 (12.4%, 2,290명), 대한노인회 8.8%(1,620명), 노인복지센터 5.7%(1,047명), 종합사회복지관 3.1%(571명), 지자체 1.1%(210명) 순으로 나타났다.

〈표 2-10〉 2021-2022년 공공 전문서비스 등 유형별 현황

(기준: 2021.12, 2022.6. 단위: 명)

구분		계	지자체	시니어 클럽	대한 노인회	노인 복지관	종합사회 복지관	노인 복지센터	지역 문화원	기타
공공 전문 서비스	21년	8,678	117 (1.4)	6,223 (71.7)	372 (4.3)	389 (4.5)	49 (0.6)	84 (1.0)	-	1,444 (16.6)
	22년	11,316	101 (0.9)	8,276 (73.1)	689 (6.1)	598 (5.3)	51 (0.5)	226 (2.0)	-	1,375 (12.2)
안전관리 지원	21년	3,995	19 (0.5)	2,571 (64.4)	200 (5.0)	207 (5.2)	4 (0.1)	54 (1.4)	-	940 (23.5)
	22년	3,575	2 (0.1)	2,434 (68.1)	263 (7.4)	212 (5.9)	4 (0.1)	84 (2.4)	-	576 (16.1)
시니어 컨설팅트	21년	525	3 (0.5)	355 (67.6)	109 (20.8)	2 (0.4)	3 (0.6)	5 (1.0)	-	48 (9.1)
	22년	614	5 (0.8)	412 (67.1)	129 (21.0)	2 (0.3)	3 (0.5)	5 (0.8)	-	58 (9.5)
공공행정 업무지원	21년	4,158	95 (2.3)	3,297 (79.3)	63 (1.5)	180 (4.3)	42 (1.0)	25 (0.6)	-	456 (11.0)
	22년	6,880	94 (1.4)	5,305 (77.1)	288 (4.2)	318 (4.6)	44 (0.6)	120 (1.7)	-	711 (10.3)
미디어 전문 서비스	21년	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	22년	247	-	125 (50.6)	9 (3.6)	66 (26.7)	-	17 (6.9)	-	30 (12.2)
노인일자리 및 노인 사회활동 지원	21년	922	16 (1.7)	708 (76.8)	26 (2.8)	65 (7.1)	11 (1.2)	13 (1.4)	-	83 (9.0)
	22년	1,347	-	928 (68.9)	75 (5.6)	91 (6.8)	15 (1.1)	98 (7.3)	-	140 (10.4)
기타	21년	9,063	90 (1.0)	5,331 (58.8)	356 (3.9)	1,463 (16.1)	145 (1.6)	359 (4.0)	-	1,319 (14.6)
	22년	7,996	173 (2.2)	4,219 (52.8)	618 (7.7)	1,254 (15.7)	176 (2.2)	260 (3.3)	-	1,296 (16.2)
시범사업	21년	1,686	6 (0.4)	1,197 (71.0)	15 (0.9)	123 (7.3)	-	28 (1.7)	-	317 (18.8)
	22년	1,104	56 (5.1)	574 (52.0)	26 (2.4)	23 (2.1)	-	62 (5.6)	-	363 (32.9)

공공 전문서비스는 시니어클럽이 2022년 상반기 기준 73.1%(8,276명)로 대부분의 사업을 실시했으며, 다음으로는 기타 12.2%(1,375명), 대한노인회 6.1%(689명), 노인복지관 5.3%(598명) 등의 순으로 나타났다.

다. 사회서비스형 노인일자리사업 참여노인 역량 현황

1) 사회서비스형 노인일자리사업 유형별 역량 현황

사회서비스형 노인일자리사업은 5개 유형으로 구분된다. 2021년 12월 마감 기준 63,058명(결측치 2명 제외)으로, 성별은 여성 47,070명(74.6%), 남성 15,988명(25.4%)이고, 평균 연령은 72.9세로 70대가 40,488명(64.2%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 60대 16,352명(25.9%), 80대 6,157명(9.8%), 90대 61명(0.1%) 순으로 나타났다. 성별로 가장 많이 차지한 유형을 살펴보면, 여성은 가정 및 세대간 서비스(92.9%)이며, 남성은 공공 전문서비스(55.1%)로 나타났다. 유형별 평균연령은 가정 및 세대간 서비스가 73.6세로 가장 높았으며, 공공 전문서비스유형이 70.6세로 가장 낮았다.

〈표 2-11〉 사회서비스형 노인일자리사업 유형별 특성

		가정 및 세대간 서비스	취약계층 전문서비스	공공 전문서비스	노인일자리 및 노인 사회활동 지원	기타	합계
성별	여성	26,838 (92.9)	10,801 (69.6)	3,897 (44.9)	460 (49.9)	5,074 (56.0)	47,070 (74.6)
	남성	2,036 (7.1)	4,720 (30.4)	4,781 (55.1)	462 (50.1)	3,989 (44.0)	15,988 (25.4)
평균연령		73.6	72.8	70.6	70.9	72.6	72.9
연령대	60대	5,198 (18.0)	4,011 (25.8)	4,192 (48.3)	497 (53.9)	2,454 (27.1)	16,352 (25.9)
	70대	20,493 (71.0)	10,044 (64.7)	3,884 (44.8)	370 (40.1)	5,697 (62.9)	40,488 (64.2)
	80대	3,154 (10.9)	1,451 (9.3)	595 (6.9)	55 (6.0)	902 (10.0)	6,157 (9.8)
	90대	29 (0.1)	15 (0.1)	7 (0.1)	0 (0.0)	10 (0.1)	61 (0.1)
합계		28,874 (100.0)	15,521 (100.0)	8,678 (100.0)	922 (100.0)	9,063 (100.0)	63,058 (100.0)

사회서비스형 노인일자리사업 선발 기준표에 의거한 유형별 역량은 <표 2-12>와 같다. 총점이 가장 높은 유형은 노인일자리 및 노인사회활동 지원(93.3점)이고, 가장 낮은 유형은 가정 및 세대간 서비스(91.7점)으로 나타났다. 참여노인 역량과 관련 있는 활동 역량, 인성역량과 대인관계 역량의 합은 노인일자리 및 노인사회활동 지원이 가장 높고, 가정 및 세대간 서비스와 취약계층 전문서비스가 가장 낮았다. 유형별 직무 특성에 따라 필요로 하는 직무 역량이 다를 것이므로, 각 유형이 어떠한 역량을 더 필요로 하는지에 대한 분석을 통해 교육 내용과 결합하여 진행하는 것이 바람직할 것으로 보인다. 그리고 직무 역량과 밀접한 관련이 있는 사무역량인 컴퓨터 활용능력과 정보검색 능력을 데이터 부재로 확인할 수 없는 것을 한계로 들 수 있다.

<표 2-12> 사회서비스형 노인일자리사업 유형별 역량

(기준: 2022.7. 단위: 점, 시범사업 제외)

구분	고려요소			배점	가정 및 세대간 서비스	취약계층 전문서비스	공공전문 서비스	노인일자리 및 노인 사회활동 지원	기타
가 (필수)	활동 역량 (40점)	의사 소통 역량	의사전달능력	10	9.6	9.6	9.7	9.8	9.7
			경청능력	10	9.6	9.5	9.7	9.8	9.6
		신체활동능력		20	19.2	19.4	19.7	19.8	19.5
나 (필수)	필요도 (20점)	공적수급 여부 (만 60세~64세)		10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		공적수급 여부 (만 65세 이상)		10	4.2	3.8	2.1	2.5	4.4
		세대구성		10	5.0	5.0	4.4	4.7	5.1
다 (택2)	사무 역량 (20점)	컴퓨터 활용능력		10	-	-	-	-	-
		정보검색 능력		10	-	-	-	-	-
	인성 역량 (20점)	적극성	사업이해도	5	4.7	4.6	4.6	4.7	4.6
			목표의식·지원동기	5	4.9	4.8	4.7	4.9	4.7
		친절		10	9.4	9.4	9.4	9.7	9.5
	대인관계 역량 (20점)	협조적 단계		10	9.1	9.2	9.3	9.4	9.3
갈등해결 능력		10	8.8	8.8	9.2	9.2	9.1		

구분	고려요소	배점	가정 및 세대간 서비스	취약계층 전문서비스	공공전문 서비스	노인일자리 및 노인 사회활동 지원	기타
라 (가점)	유관자격증 가점	15	2.3	4.1	4.5	3.8	2.0
마 (가점)	코로나19 예방접종 유무	5	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
합 계		100 (120)	91.7	93.3	92.3	93.3	92.5
활동 역량(가)와 대(인)성/대(인)관계의 합계		80	75.3	75.3	76.3	77.3	76

가정 및 세대간 서비스 유형의 총점은 청소년시설지원이 92.5점으로 가장 높고, 다음으로는 보육시설지원, 가정서비스지원, 온종일돌봄시설 지원, 교육시설 학습보조 지원 순이며, 활동 역량, 인성역량과 대인관계 역량의 합도 같은 순서로 나타났다.

〈표 2-13〉 사회서비스형 가정 및 세대간 서비스 역량

구분	고려요소		배점	가정 및 세대간 서비스					
				보육 시설 지원	온종일 돌봄시설 지원	청소년 시설지원	교육시설 학습보조 지원	가정 서비스 지원	
가 (필수)	활동 역량 (40점)	의사 소통 역량	의사전달능력	10	9.6	9.6	9.7	9.5	9.4
			경청능력	10	9.6	9.6	9.6	9.5	9.5
		신체활동능력	20	19.3	19.2	19.6	19.4	18.7	
나 (필수)	필요도 (20점)		공적수급 여부 (만 60세~64세)	10	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
			공적수급 여부 (만 65세 이상)	10	4.7	4.7	4.8	2.5	4.4
			세대구성	10	5.1	5.2	5.1	4.5	4.9

구분	고려요소		배점	가정 및 세대간 서비스					
				보육 시설 지원	온종일 돌봄시설 지원	청소년 시설지원	교육시설 학습보조 지원	가정 서비스 지원	
다 (택2)	사무 역량 (20점)	컴퓨터 활용능력		10	-	-	-	-	-
		정보검색 능력		10	-	-	-	-	-
	인성 역량 (20점)	적극성	사업이해도	5	4.6	4.7	4.8	4.8	4.7
			목표의식·지원동기	5	4.8	4.8	4.9	4.9	4.9
		친절		10	9.4	9.4	9.5	9.3	9.5
	대인관계 역량 (20점)	협조적 단계		10	9.2	9.2	8.9	8.5	9.5
		갈등해결 능력		10	8.9	8.8	8.6	8.5	9.2
	라 (가점)	유관자격증 가점		15	1.8	1.6	2.0	4.0	2.0
마 (가점)	코로나19 예방접종 유무		5	5.0	5.0	5.0	4.9	5.0	
합 계			100 (120)	92.0	91.7	92.5	90.6	91.9	
활동 역량(가)와 대(인성/대인관계)의 합계			80	75.4	75.3	75.6	74.4	75.4	

취약계층 전문서비스 유형의 총점은 노인맞춤돌봄서비스 지원이 97.9점으로 가장 높고, 다음으로는 취약계층공익증진서비스, 노인관련시설 지원, 장애인서비스 지원 순으로 나타났다. 활동 역량, 인성역량과 대인관계 역량의 합은 취약계층공익증진서비스가 가장 높았으며, 다음으로는 노인맞춤돌봄서비스 지원, 노인관련시설지원, 장애인서비스지원 순이었다.

〈표 2-14〉 사회서비스형 취약계층 전문서비스 역량

구분	고려요소		배점	취약계층 전문서비스				
				장애인 서비스 지원	노인관련 시설지원	노인맞춤돌봄 서비스 지원	취약계층 공익증진 서비스	
가 (필수)	활동 역량 (40점)	의사 소통 역량	의사전달능력	10	9.4	9.5	9.7	9.7
			경청능력	10	9.4	9.5	9.6	9.6
		신체활동능력	20	19.1	19.1	19.6	19.7	
나 (필수)	필요도 (20점)		공적수급 여부 (만 60세~64세)	10	0.0	0.0	0.0	0.0
			공적수급 여부 (만 65세 이상)	10	4.4	4.4	4.3	2.0
			세대구성	10	5.0	5.0	5.4	4.6
다 (택2)	사무 역량 (20점)		컴퓨터 활용능력	10	-	-	-	-
			정보검색 능력	10	-	-	-	-
	인성 역량 (20점)	적극성	사업이해도	5	4.4	4.6	4.7	4.7
			목표의식·지원동기	5	4.8	4.8	4.8	4.8
			친절	10	9.3	9.4	9.5	9.5
	대인관계 역량 (20점)		협조적 단계	10	8.9	9.2	9.3	9.4
			갈등해결 능력	10	8.2	8.9	9.0	9.2
라 (가점)		유관자격증 가점	15	2.2	2.8	7.1	4.4	
마 (가점)		코로나19 예방접종 유무	5	5.0	5.0	5.0	5.0	
합 계			100 (120)	90.1	92.4	97.9	92.6	
활동 역량(가)와 다(인성/대인관계)의 합계			80	73.5	75	76.2	76.6	

공공 전문서비스 유형의 총점은 안전관리지원이 93.8점으로 가장 높고, 다음으로는 시니어컨설턴트, 공공행정업무지원, 미디어전문서비스 순으로 나타났다. 활동 역량, 인성역량과 대인관계 역량의 합은 시니어컨설턴트가 가장 높았으며, 다음으로는 안전관리 지원, 공공행정업무지원, 미디어전문서비스 순이었다.

〈표 2-15〉 사회서비스형 공공 전문서비스 역량

구분	고려요소		배점	공공 전문서비스				
				안전관리 지원	시니어 컨설턴트	공공행정 업무지원	미디어 전문 서비스	
가 (필수)	활동 역량 (40점)	의사 소통 역량	의사전달능력	10	9.7	9.8	9.7	9.7
			경청능력	10	9.7	9.7	9.7	9.7
	신체활동능력		20	19.6	19.9	19.5	19.8	
나 (필수)	필요도 (20점)	공적수급 여부 (만 60세~64세)		10	0.0	0.1	0.0	0.0
		공적수급 여부 (만 65세 이상)		10	2.5	2.2	2.2	1.4
		세대구성		10	4.7	4.4	4.5	4.1
다 (택2)	사무 역량 (20점)	컴퓨터 활용능력		10	-	-	-	-
		정보검색 능력		10	-	-	-	-
	인성 역량 (20점)	적극성	사업이해도	5	4.6	4.8	4.7	4.2
			목표의식·지원동기	5	4.8	4.8	4.8	4.4
		친절		10	9.5	9.6	9.5	9.0
	대인관계 역량 (20점)	협조적 단계		10	9.4	9.6	9.4	8.9
		갈등해결 능력		10	9.3	9.4	9.1	8.9
라 (가점)	유관자격증 가점		15	4.9	4.5	3.3	5.3	
마 (가점)	코로나19 예방접종 유무		5	5.0	5.0	5.0	4.9	
합 계			100 (120)	93.8	93.5	91.4	90.4	
활동 역량(가)와 다(인성/대인관계)의 합계			80	76.6	77.6	76.4	74.6	

4. 소결

본 절에서는 사회서비스의 개념과 사회서비스형 노인일자리사업의 특성, 유형과 현황을 살펴보았다. 사회서비스는 사람과 사람 사이의 대인서비스를 제공하고, 개인적 이윤추구보다는 상부상조와 같은 사회적 가치를 추구하며, 관계지향적 직접서비스로 정의할 수 있다. 사회서비스형 노인일자리사업은 취약계층을 위한 일자리를 창출하고, 동시에 사회적으로 유용하나 수익성 때문에 시장에서 공급되지 못하는 사회서비스를 공급하는 두 가지 목적을 달성하기 위해 추진되었으며, 일자리 수도 대폭으로 확대되었다. 그러나 여전히 노인일자리사업에 대한 수요 즉, 사업 참여를 원하는 노인 수 대비 공급량이 매우 낮다. 그리고 현재 노인일자리사업 참여자는 저소득 계층, 여성, 고령, 저학력 노인이 많은 반면, 참여 희망자는 남성, 저연령층 노인, 고학력자, 자녀 동거 노인 등의 비중이 높은 것으로 나타났다. 즉, 60대, 남성, 고학력 노인이 상대적으로 노인일자리사업에 진입하지 못하고 있는 것으로 나타나, 이들의 활동 수요에 부합하는 일자리 또는 사회활동 개발이 요구된다(강한나, 2017). 따라서 사회서비스형 노인일자리와 같이 신노년세대가 활동할 수 있는 유형을 더욱 적극적으로 개편하여 양적 확대를 꾀하여야 할 것이다.

사회서비스형 일자리의 프로그램 유형은 크게 가정 및 세대간서비스, 취약계층 전문서비스, 공공 전문서비스, 노인일자리 및 노인사회활동지원, 기타로 구성되어 있다. 이 중에서 가정 및 세대간서비스와 취약계층 전문서비스는 사업 내용이 공익형의 노노케어 등 돌봄서비스와 유사성을 가진다. 따라서 사회서비스의 특성을 고려하여 앞으로 참여노인 역량에 따른 다양한 사업 내용을 개발하고, 사회서비스 산업의 대분류에 속하는 다른 사업으로도 일자리를 확대할 필요가 있다.

전달체계 차원에서 비연속성이 나타난다. 비연속성은 수요자가 필요로 하는 서비스들을 연결하는 수단 또는 의뢰체계가 미비하거나 연속적으로 제공되는 서비스 간 연계가 부족한 경우에 나타나는 것으로, 수행기관 입장에서 지자체의 관리·감독, 한국노인인력개발원(본원과 지역본부)과의 운영지원 미비와 연계 지체를 원인으로 들 수 있다. 따라서 전달체계 주체 간 협업체계가 원활하게 이뤄지고, 서비스가 적시에 전달될 수 있도록 운영되어야 할 것이다. 그리고

클라이언트가 거주하는 지역 내에서 서비스가 제공되지 않거나 서비스를 제공받을 수 있는 자격이 엄격하게 규정되어 있어, 서비스에 대한 수요가 있더라도 이용하지 못하는 비접근성 문제를 해결하기 위해 수행기관에 대한 권한 부여와 다변화를 모색해야 한다. 노인일자리사업 수행기관인 지자체, 시니어클럽, 대한노인회, 노인복지관, 종합사회복지관, 노인복지센터, 지역문화원 등은 수요처가 원하는 전문자격이나 경력을 보유한 신노년세대 중심의 참여자를 모집하고 선발하는 등 유연성과 주도성을 가지고 일자리사업을 수행할 수 있어야 한다. 또한, 다양한 수요처 개발을 위해서는 사회복지의 돌봄 영역뿐만 아니라, 문화, 여가, 교육, 체육 등 다양한 영역으로 활동할 수 있는 수행기관으로 다양화하여야 한다. 이러한 수행기관의 다양화는 서비스 영역의 확장으로 이어질 것이다.

그리고 단편성에서 벗어나기 위해 사회서비스형 노인일자리 참여노인도 사업 내용에 적합한 역량을 갖출 필요가 있다. 단편성은 수요자에게 필요한 서비스들이 각각 다른 장소에 있고, 서로 다른 일정으로 운영되며, 서로 중복되는 서비스를 제공하는 경우에 나타나는데, 사회서비스형 일자리와 공익형 일자리와의 정체성 혼란을 극복하고, 사회서비스형의 기본 취지에 맞게 참여노인의 역량 강화를 위한 교육체계를 새롭게 개편하여 전문적인 직무교육과 보수교육을 실시하며, 신노년세대 맞춤형 교육·훈련을 개발·운영하여야 할 것이다.

제 3 장

사회서비스형 노인일자리 실태와 이슈 분석

1. 표적집단 면접조사(Focus Group Interview) 개요
2. 사회서비스형 노인일자리 이슈 분석
3. 소결

3

사회서비스형 노인일자리 << 실태와 이슈 분석

1. 표적집단 면접조사(Focus Group Interview) 개요

사회서비스형 노인일자리사업 전달체계가 담당해야 할 기능과 역할을 탐색하기 위하여 표적집단 면접조사(Focus Group Interview, 이하 'FGI')를 실시하였다. FGI에서는 기존의 공익활동형 및 시장형 노인일자리사업 대비 사회서비스형 노인일자리사업의 차이점, 애로사항, 지속가능성 제고를 위한 개선방안 등을 탐색하였다. 본 연구에서 FGI를 실시하는 이유는 사회서비스형 일자리 수행기관과 노인을 활용해서 사업을 하는 수요처의 입장에서 사회서비스형 일자리 운영 실태와 이슈를 심층적으로 진단하고 개선방안을 모색하기 위해서다.

가. 조사 방법

사회서비스형 노인일자리사업에 참여하고 있는 수요처와 수행기관을 중심으로 FGI를 실시하고, 사회서비스형 노인일자리사업의 운영 현황 및 실태를 탐색하였다. 이와 함께, 지속가능한 사회서비스형 노인일자리사업 운영을 위한 전달체계별 방안의 지속가능성에 대한 의견을 확인하여 향후 노인일자리사업의 발전 및 지속을 위한 개선방안을 탐색하고자 한다.

면접 대상자는 사회서비스형 노인일자리사업의 실질적인 운영주체인 수행기관의 담당자와 실제 일자리 활동이 이뤄지는 수요처(수요자)의 실무자로 선정했으며, 면접은 2022년 7월 13일, 14일, 21일 총 3일간 각각 2시간 내외로 진행하였다. 면접 내용은 참석자들의 동의를 받은 뒤 녹음하였으며, 녹취록을 만들어 분석에 활용하였다.

나. 조사 대상

본 FGI에 참여한 수요처와 수행기관은 수도권과 비수도권 지역으로 구분하여 총 4개 그룹(수요처 2개 그룹, 수행기관 2개 그룹)을 선정하였다. 본 연구에서 수요처와 수행기관을 대상으로 각각 FGI를 실시한 이유는 사회서비스형 노인일자리사업 참여노인을 직접적으로 활용하는 수요처의 입장에서 중요한 이슈들을 파악하는 데 도움이 되며, 수행기관은 일선 현장에서 사회서비스형 노인일자리사업 참여노인 선발, 수요처 개발, 노인-수요처 매칭 등 다양한 역할을 수행하기 때문이다. 특히 수행기관과의 인터뷰 내용은 사회서비스형 일자리사업의 현실과 발전 방안을 모색하는 데 도움이 될 것이다.

〈표 3-1〉 FGI 대상자

그룹	구분	일시	인원	기관	참석자
1그룹	수도권 수요처	2022년 7월 13일(수)	6명	A 융합키움센터	박OO
				B 데이케어센터	송OO
				C 어린이집	신OO
				D 어린이집	김OO
				E 데이케어센터	이OO
				F 어린이집	손OO
2그룹	수도권 수행기관	2022년 7월 14일(목)	6명	G 시니어클럽	김OO
				H 시니어클럽	태OO
				I 시니어클럽	장OO
				J 사회복지관	김OO
				K 시니어클럽	정OO
				L 시니어클럽	이OO
3그룹	비수도권 수요처	2022년 7월 21일(목)	3명	소비자원 M 지원	김OO
				N 방송	김OO
				O 발전재단	최OO
4그룹	비수도권 수행기관	2022년 7월 21일(목)	3명	P 시니어클럽	이OO
				Q 시니어클럽	신OO
				R 시니어클럽	김OO

본 연구에서 수도권과 비수도권의 참여자를 구분해서 연구를 실시한 이유는 특정 지역으로 참여자가 집중되지 않고, 수도권과 비수도권의 지역적인 여건을 고려해서 다양한 대상자가 참여하도록 하기 위함이다. 이와 함께, 본 연구에서 시니어클럽이 수행기관으로서 주로 참여한 이유는 실제로 사회서비스형 일자리사업에서 상당 부분을 시니어클럽이 담당하고 있기 때문이다.

다. 주요 질문내용

본 FGI의 주요한 질문은 사회서비스형 노인일자리사업과 전달체계에 대한 운영 실태, 참여자 역량, 지속가능성 등의 의견을 묻는 내용으로 구성하였다. 사회서비스형 일자리의 참여자인 노인과 수요처는 일자리 사업 전달체계의 중요 행위 인력으로 이들의 경험을 파악 및 분석해서 사회서비스형 일자리의 현실과 개선방안을 모색했다.

〈표 3-2〉 FGI 주요 질문내용

구분	세부 질문 항목
운영실태	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스형 노인일자리사업에 대한 인식 • 수요처 및 수행기관의 사업 운영 시 애로사항 및 개선점 • 수요처 및 수행기관의 역할 인식
참여자 역량	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스형 노인일자리사업 참여 노인의 직무 역량 만족도 • 참여자 직무 역량 및 소양 교육 운영 관련 문제점 및 개선점 • 참여자 직무 역량 및 소양 향상을 위한 교육에 대한 의견
지속가능성	<ul style="list-style-type: none"> • 정부지원 없는 수요처의 사회서비스형 노인일자리사업 참여자 지속 고용에 대한 의견 • 사회서비스형 노인일자리사업 운영 방식에 대한 의견 및 개선점 • 사회서비스형 노인일자리사업 전달체계로서의 역할

본 인터뷰를 통해 현재 사회서비스형 노인일자리사업이 현장에서 어떻게 운영되고 있는지 그 실태를 파악하고, 공익형 일자리사업과 다른 중요한 특징인 참여노인 역량에 대한 의견을 들으며, 사회서비스형 일자리사업이 향후에 사업의 지속가능성을 위해 필요한 사항에 대한 의견을 분석했다.

2. 사회서비스형 노인일자리 이슈 분석

본 인터뷰의 주요한 조사 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다.

〈표 3-3〉 FGI의 주요 분석 결과 내용

구분	주제	세부 내용
운영 실태	인식 및 이해	<ul style="list-style-type: none"> - 참여노인의 낮은 연령, 근로자로서 「근로기준법」 적용 긴 근로시간 - 관리 체계화로 매월 1회 참여자별 모니터링 실시 - 상대적으로 높은 직무 역량과 행정 및 상담업무도 가능 - 사회서비스형 일자리사업의 이해 부족으로 잘못된 업무 지시와 갈등 발생 - 사회서비스형 일자리를 공익형 일자리와 유사한 운영
	수요처의 사업 실시 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 수요처의 높은 만족도, 노인의 소속감 중요함 - 수요처의 애로사항과 요구사항 <ul style="list-style-type: none"> : 수요처 미고려 인력 운영 방식 : 수요처와 참여자의 소통 강화 : 수행기관의 업무 통일성 강화 : 수요처별 상황에 맞는 인력 채용
	수행기관의 사업 실시 경험	<ul style="list-style-type: none"> - 수행기관의 애로사항 <ul style="list-style-type: none"> : 노무 및 세무 관련 문제 어려움 : 참여자와 수요처의 상호간 불만과 갈등 발생 : 수행기관의 수요처 개발의 어려움 : 수행기관의 과중한 업무 - 수행기관의 개선 요구사항 <ul style="list-style-type: none"> : 사회서비스형 노인일자리사업 이해 제고 : 사회서비스형 노인일자리사업 안내 및 소개 : 참여자 대표 간담회 등을 통한 활동 점검
참여자 역량	참여자 직무 역량과 소양에 대한 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 전반적으로 충분한 직무 역량 - 일부는 참여노인 간 역량 격차와 역량 부족 - 업무수행 태도, 갈등해결 자세, 의사소통 능력 부족
	참여자 역량 강화를 위한 교육	<ul style="list-style-type: none"> - 현재 교육의 애로사항 <ul style="list-style-type: none"> : 다양한 직무교육 수행 어려움 : 교육 장소 확보의 어려움 : 현장 직접 진행 교육의 낮은 효과성 - 향후 교육 운영 방안 <ul style="list-style-type: none"> : 배정 전 특성 교육의 필요성 : 배정 후 직무 역량 교육 월 1회 실시 : 직무와 소양 교육의 주기적인 실시 : 온라인 콘텐츠 교육 개발과 배포 필요 : 수행기관에서 전문 교육 활용 희망

구분	주제	세부 내용
	참여자 교육 전달체계별 기대역할	<ul style="list-style-type: none"> - 수행기관 : 교육자료 지원, 자료 개발, 콘텐츠 교육 시행 - 한국노인인력개발원 : 교육 콘텐츠 개발과 공유 : 전문인력 공유 및 적합인력 개발 - 지자체 : 교육 예산 확대 및 장소 지원
지속 가능성	수요처 비용 부담 시 계속 고용의 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 수요처 및 수행기관 모두 부정적 : 고연령으로 비용 대비 효율이 낮음 - 참여자 전문성 부족
	지속가능성을 위한 전달체계별 역할	<ul style="list-style-type: none"> - 참여자 지원 및 대우 강화 - 참여자 애로사항 수집 창구로서 기능 확대 - 지자체의 지원 역할 강화 - 한국노인인력개발원의 사업 운영체계 확립 - 전반적인 교육 체계 개선

1) 사회서비스형 노인일자리사업 운영실태

(1) 사회서비스형 노인일자리사업에 대한 인식 및 이해

기존 공익활동형 대비 사회서비스형 노인일자리사업의 가장 큰 차이점은 참여노인의 낮은 연령과 근로자의 성, 긴 근로시간으로 나타났다. 사회서비스형 참여자의 연령 기준은 60세 이상으로, 공익활동형 일자리보다 낮아진 점을 인지하고 있었으며, 공익형은 한 달에 10일만 근무하는 반면에 사회서비스형은 20일간 하루 3시간씩 총 60시간을 근무한다는 차이가 있음을 인식하고 있었다. 총 근로시간 확대에 따라 사회서비스형 참여자는 「근로기준법」이 적용되는 상시근로자로 구분되는 점 또한, 차이점으로 인식하는 것으로 나타났다.

“연령이 가장 큰 차이예요. 공공은 대부분 70세 이상, 80대, 90대도 있었는데, 사회서비스형은 급여와 연관되기도 해서 60세 이상이고, 좀 더 젊어요.”

“가장 큰 차이는 상시근로자라는 거죠, 공공은 근로자로 볼 수 없었죠. 일단 근무 시간이 60시간 월 20일에 계약기간이 10개월이고, 근로자니까 법적으로 적용되는 게 복잡하죠.”

사업 운영 간 참여자 관리 부분에서도 차이를 인식하고 있었다. 공익활동형은 연 1회 수요처에 방문하여 참여자의 활동을 점검하고 불만사항을 확인하는 반면, 사회서비스형은 매월 1회 참여자별 모니터링을 진행해야 하는 것으로 확인되었다.

“저희가 어르신들의 활동을 관리하는 방식은 전화 통화로 할 수도 있고, 아니면 어르신들이 일하는 곳으로 가서 모니터링을 할 수도 있는데, 유형마다 모니터링 주기가 달라요. 공익활동형은 1년에 한 번 정도인데, 사회서비스형은 어르신별로 매월 1회 방문을 해서 활동 점검을 해야 해요.”

참여자 역량에서는 공익활동형 대비 사회서비스형 참여자가 상대적으로 높은 직무 역량을 가졌다고 인식하는 것으로 나타났다. 공익활동형은 단순한 환경정비나 보조업무를 주로 담당하는 반면, 사회서비스형은 행정 및 상담업무도 가능한 것으로 인식하고 있었다.

“공익활동형 사업 같은 경우에는 이제는 정말 흔한 환경정비나 보조 역할을 한다면, 사회서비스형은 보조에서 좀 더 업그레이드된 역할을 하고, 행정업무도 봐주시고, 상담업무도 해주시고… (중략)”

“역량 같은 경우에도 처음에 사회서비스형 참여자를 선발할 때 장애 시설이나 식사 보조 같은 자격증이 있으면 가점을 받는 부분들이 있어요. 15점 가점을 더 받아서 일반 신청하시는 분들보다는 뽑히기가 더 쉬워요.”

그러나, 공익활동형과 사회서비스형 노인일자리사업을 명확하게 구분하지 못하는 예도 있었는데, 특히 공익활동형과 사회서비스형 노인일자리사업을 모두 실시하는 수요처는 두 사업을 같은 것으로 잘못 인식하고 있었다.

“저희 어린이집 같은 경우에는, 그러니까 시니어클럽은 사회서비스형만 운영하는 기관이고, 어르신 복지관은 공익활동형이랑 사회서비스형 양쪽으로 진행하다 보니 원장님들 인식에 그냥 다 같은 사업이고… 시간 정도의 차이만 있는 거로 인식하시거든요.”

또한, 수요처에서는 사회서비스형 노인일자리사업의 목적에 대한 이해가 부족해 참여노인에게 기준과 다른 일을 지시하여 마찰이 발생한 경우도 있었다.

“과거에 업무를 주었던 기준으로 당연히 어르신에 대한 역할은 이 정도까지는 해도 될 거니라고 이렇게 말씀을 드렸는데 어르신이 안 된다고 해서 알았어요”

참여자가 현장에서 수행하는 업무의 유사성으로 인해 두 사업의 유형을 명확하게 구분하기 어려운 점도 확인되었다. 이에 따라 사업 참여자 간 갈등이 발생하는 상황도 있었는데, 취약계층을 돌보거나 지원하는 활동은 두 유형이 유사하지만, 참여자가 받는 활동비는 3배 수준으로 차이가 났다. 사회서비스형 참여자는 높은 활동비로 인해 긍정적인 입장인 반면, 공익활동형 참여자는 불만을 표시했다. 또한, 사회서비스형 참여자는 퇴직 전 사회생활 경험과 전문성을 바탕으로 더 다양한 업무를 할 수 있는 역량을 가지고 있음에도 불구하고 수요처에 따라 공익활동형과 같은 단순 업무를 배정하여 참여자가 전문역량을 발휘하지 못하는 경우도 발생했다. 이처럼 사회서비스형 일자리에 대한 수요처의 이해도가 낮아 사실상 현장에서 공익활동형 일자리처럼 운영되는 경우도 적지 않다고 밝혔다.

“취약계층 같은 부분이 공익활동형 일자리 부분하고 너무 유사하게 돌아가고 있어요. (중략) 어르신들이 이렇게 일자리사업으로 받을 수 있는 활동비 자체가 공익활동형이랑 거의 3배 정도 차이가 나니까, 제가 보기에는 사회서비스형 참여하시는 분들은 100% 만족하세요.”

“우체국 사업을 받아서 참여자들을 보냈는데, 그중에서 우체국에서 퇴직하신 분도 계셨거든요. 본인이 일했던 직장이니깐 기대하고 출근했는데, 막상 우체국에서는 상사 업무를 해달라는 거죠.”

(2) 수요처의 사업 실시 경험

(가) 수요처의 만족도 제고

사회서비스형 노인일자리사업에 대한 수요처의 전반적인 만족도는 매우 높은 것으로 나타났다. 만족 요인으로는 낮아진 연령과 길어진 근로시간이 주되게 나타났다. 기존 공익활동형은 70~90대 고연령층이 많아 수요처 담당자가 참여자에게 업무를 지시하기 부담스러웠던 반면, 사회서비스형은 60대로 연령층이 낮아지면서 과거 대비 부담 없이 업무를 지시할 수 있는 것으로 나타났다. 또한, 공익활동형 대비 근로시간이 길어지면서 수요처 담당자의 업무 중 일부를 참여자가

수행할 수 있고, 환경미화와 같은 단순 업무 외에도 돌봄 등의 다른 업무를 수행할 수 있어 참여자의 근로 능력 활용도가 높아진 것으로 확인되었다.

이와 함께, 참여자의 만족도 향상을 위해 수요처가 고려해야 하는 사항도 파악되었다. 명찰이나 명함, 사원증 등을 제공하여 참여자가 근무하는 회사에 소속감을 느낄 수 있게 해주거나, 본인이 수행하는 업무에 대한 피드백을 통해 업무의 가치를 느끼게 해주는 것이 중요한 것으로 나타났다. 이를 통해서 일터가 단순히 시간을 보내는 곳이 아닌, 수행업무의 가치와 보람을 느끼는 공간으로 인식될 수 있도록 하는 것이 참여자의 만족도를 높이는 것이라는 의견이 나타났다.

“이분들이 되게 소속감을 원하시더라고요. 그래서 저희한테 처음에 와서 명찰이라든지 아니면 명함 같은 걸 만들어줬으면 좋겠다고 해서 저희가 명찰을 만들어 드렸어요. 그리고 저희는 연말에 활동 피드백 결과를 수집하고, 시정조치까지 간 것들은 포상해서 상장을 만들어 드리거든요. 그러면 어르신들이 그걸 찍어서 본인의 카카오톡 프로필 사진 화면에 올리신다든지, 아니면 다른 사람한테 이렇게 보여주면서 자랑하신다든지 하면서 이 활동이 되게 좋다고 홍보를 하신다고 하더라고요.”

(나) 수요처의 애로사항과 개선 요구사항

이처럼 수요처의 사회서비스형 노인일자리사업에 대한 만족도가 전반적으로 제고되었지만, 일부는 애로사항 및 개선 요구사항을 언급했다.

그중 하나는 수요처의 특성을 고려하지 않은 인력 운영 방식으로, 현재 노인일자리사업 참여자의 근무 기간은 10개월로 운영되고 있는데, 사회서비스형 참여자의 업무 범위가 확대됨에 따라 10개월 근무 후 2개월의 공백이 발생하게 된다. 이때 참여자가 담당했던 업무를 수요처의 담당자가 추가로 맡아서 해야 하는 것에 대한 부담이 큰 것으로 나타났다. 또한, 수요처마다 인력이 필요한 상황 및 시기가 다른데, 연 1회 파견으로 운영되어 실제로 인력이 필요한 시기에는 인력이 부족한 상황이 있던 것으로 확인되었다. 즉, 사회서비스형 일자리가 사실상 공익활동형 일자리와 동일한 주기와 방식으로 관리·운영되고 있는 것의 문제점을 지적했다.

“저희가 나중에 건의사항 있으면 얘기하려고 그랬어요. 아까 다른 분들이 다 얘기했지만, 어르신들이 10개월을 근무하잖아요. 근데 어린이집에서는 1~2월에 내년 걸 준비하는데, 이때 포트폴리오, 졸업 준비를 하느라 선생님들이 너무 바쁘거든요. 근데 이 시기에 어르신 8명이 짝 빠지는 거예요. 그래서 저희는 또 다른 인건비를 주고 사람을 고용해서 쓰거든요.”

“3월에는 원아 모집이 여의치 않아 한 명 정도면 충분했는데, 하반기로 갈수록 원아가 늘고 정원이 차다 보니 인력이 부족해서 혹시 인력을 더 받을 수 있는지 문의했는데 안 된다고 하더라고요. 필요 없는 인력을 초반에 많이 쓸 필요는 없는데, 1년에 한 번이라... 1년에 두 번이라도 상황에 맞게 신청할 수 있었으면 좋겠어요.”

FGI에 참여한 수요처 담당자들은 사회서비스형 일자리사업의 실질적인 발전을 도모하려면 다음과 같은 개선이 필요하다고 밝혔다.

첫째, 수요처와 참여자 간 소통을 강화할 방법이 필요한 것으로 나타났다. 현재는 사회서비스형 노인일자리사업과 관련한 애로사항을 일정 시기 및 주기별로 수집하여 참여자 근태나 근무 태도 등을 비롯한 문제가 발생했을 때 즉각적인 해결이 어려운 것으로 확인되었다. 사업에 참여하는 전달체계 간 간담회 등을 통해 애로사항을 더 자주 소통하고, 상호간 피드백을 통해 문제를 해결하는 것이 필요하다고 주장했다.

둘째, 수행기관의 업무 통일성을 강화할 필요가 있는 것으로 나타났다. 사회서비스형 노인일자리사업 수행기관에 따라 업무처리 절차 등에 차이가 있어, 수요처에서는 이와 관련한 행정 노력이 부가적으로 투입되는 불편함이 확인되었다. 이에 수행기관 간 협의를 통해 수요처에 통일된 업무 요청을 해달라는 의견이 확인되었다.

셋째, 1년에 최소 2회 또는 분기별로 인력을 신청받거나, 상반기에 6개월 근무 후 평가를 통해 하반기에 재배치하거나 수시 채용하는 등 수요처별 상황에 맞게 인력을 채용할 수 있도록 운영 방식을 변경해야 한다고 주장했다. 공익형 일자리사업처럼 획일적인 운영 방식에서 탈피하여 수요처의 다양한 상황과 여건에 맞게 유연하게 사업을 실시하는 것이 필요하다고 강조했다.

“지금은 10개월이라는 걸 딱 정해 놓고 어르신들을 모집하는 건데, 그걸 6개월로 하고 1년에 두 번을 하면 어떨까 싶어요. 그리고 6개월 근무하신 분들 중에 평가가 좋은 분들은 재계약을 할 수 있도록... (중략)”

“어린이집은 상반기, 하반기, 방학 때 등 특정 시점에 인력이 필요해서 최소한 연 2회로 6개월 단위로 배정되는 게 필요해요. 그래야 공백기도 없고, 퇴직금 지급도 벗어나는 방법이 필요해요.”

“공공 때처럼 수시로 모집하고 배정하는 것도 필요해요. 전반적으로 수요처 인력 필요 상황을 고려한 운영 방식이 필요해요.”

(3) 수행기관의 사업 실시 경험

(가) 수행기관의 애로사항

수행기관이 사회서비스형 노인일자리사업을 운영하면서 느낀 애로사항은 아래와 같이 확인되었다.

첫째, 사회서비스형 참여자가 「근로기준법」상 근로자에 해당함에 따라 참여자가 연차휴가 및 주휴수당 등의 근로자 권리를 요구하는 등 노무 및 세무 관련 문제가 발생했을 때 참여자를 설득시키고 이를 해결하는 데 어려움을 느끼고 있는 것으로 확인되었다.

“저희가 계속 법을 따라가야 하는 사람이라서 매년, 매년 기준이 바뀌거나 이러면 사실 담당자들이 법을 알고서 일을 하지 않잖아요. 현장에서 일하기도 하고… (중략)”

“근로기준법 적용으로 육아휴직, 휴가 등 권리를 주장할 때 개발원에서 준 지침이 자세하지 않고 너무 다양한 사례로 적용하기 어려운데, 이런 노무 부분은 대립이 첨예해 설득하고 납득시키는 게 너무 어려워요.”

인사 및 노무 등과 관련해서는 현재 매뉴얼이 마련되어 있지만, 현장에서 발생하는 다양한 사례에 적용하기에는 부족한 것으로 확인되었다. 따라서 구체적인 사례와 내용을 중심으로 매뉴얼이 보완되어야 할 필요성을 느끼고 있었다.

둘째, 참여자와 수요처 상호간 이해 및 소통 부족으로 불만과 갈등이 발생하는 것으로 확인되었다. 수요처는 참여자 특성에 대한 이해가 부족하고, 참여자는 업무에 대한 이해가 부족하여 갈등이 발생하게 되는데, 수행기관이 이러한 문제 해결에 어려움을 겪고 있는 것이다.

셋째, 수행기관들은 수요처 개발 및 확대에 큰 어려움을 겪는 것으로 확인되었다.

여기에는 사회서비스형 노인일자리사업의 고유한 특성이 명확히 구분되지 않고, 사회서비스형 사업에 대한 수요처의 인지도가 아직 낮은 것도 원인으로 지적되었다.

“일단 ‘노인’이라는 단어 때문에 받지 않아요. 더군다나 사회서비스형이 다른 시니어 일자리와 어떻게 다른지에 대한 인지가 부족해요. 개발원에서 공문을 보내서 좀 나아지긴 했어요.”

마지막으로, 수행기관의 업무 과중에 대한 의견도 제시되었다. 수행기관의 경우 매년 바뀌는 사업 내용을 숙지한 후 수요처 및 참여자에게 전달해야 하며, 참여자를 대상으로 교육을 진행할 경우 교육 인력 및 장소도 직접 마련해야 하여 부담이 큰 것으로 확인되었다. 특히 매월 참여자 모니터링을 실시하는 것에 대해 현실성이 없다는 의견이 제시되었다. 예를 들어, 100명의 참여자가 한 수요처에 2명씩 배치되었을 때 모니터링을 실시해야 하는 수요처는 총 50개로, 모든 수요처를 모니터링하는 것이 물리적으로 불가능하다는 의견이었다.

(나) 수행기관의 개선 요구사항

수행기관은 개선방안으로 첫째, 참여자와 수요처를 대상으로 설명회나 교육 등을 실시하여 사회서비스형 노인일자리사업에 대한 이해를 높이고, 참여주체에 대한 각자의 역할을 정확히 이해시킬 필요가 있다는 의견을 제시하였다. 또한, 현장에서 업무를 진행하면서 발생하는 갈등에 대해서는 간담회 등을 통해 서로의 입장을 이해하고 소통할 수 있는 채널에 대한 필요성도 제시하였다.

“사회서비스형 노인일자리사업에 대한 소개를 수요처, 참여자 모두에게 더욱 쉽고 정확하게 전달될 수 있게 수요처에 배치되기 전에 교육이나 간담회로 충분히 이해한다면 수요처는 어르신들이 근로자면서 복지 대상으로의 이해가 있을 거고 어르신들은 자신들이 어떤 도움이 되어야 할지 알게 되니까 갈등은 덜해질 것 같아요.”

“서로에 대한 이해가 부족하고 소통이 안 돼서 발생하는 어려움이 있는데 일단은 서로의 역할이나 특징에 대해 충분히 이해할 수 있는 교육이나 서로 소통할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요해요.”

둘째, 다양한 수요처 개발을 위해서는 사회서비스형 노인일자리사업의 장점과

특징, 다른 시니어 일자리사업과의 차별점 등을 강조한 안내 및 소개가 먼저 되어야 한다는 의견을 제시하였다.

“수요처에 사회서비스형 노인일자리사업의 장점과 특징, 사회적 책임 등에 대한 안내가 더 강화되어야 해요. 서울시에서 하는 노인 사업도 있고 고용복지, 보건부 등 여러 곳에서 진행 되는 사업과의 차별점을 수요처에 좀 더 적극적으로 홍보해서 미리 인지하고 있게 했으면 해요. 그래야 개발이 좀 더 쉬워질 것 같아요.”

셋째, 수행기관이 실시하는 모니터링을 1달 1회 진행하는 대신에 참여자 대표 간담회 등의 방법을 통해 참여자 활동 점검이나 불만 사항을 수집하는 의견 등을 제시하였다. 교육의 경우 다양한 직무에 맞는 전문강사 목록과 교육장소를 한국노인인력개발원에서 제공하는 것에 대한 요구도 있었다.

2) 사회서비스형 노인일자리사업 참여자 역량

(1) 참여자 직무 역량 및 소양에 대한 평가

사회서비스형 노인일자리사업 참여자의 직무 역량은 전반적으로 충분한 것으로 평가되었다. 사업 및 지역, 참여자별로 편차는 존재하나, 참여자 선발 시 직무 역량에 대한 기준이 마련되어 있고, 이전 사회생활 경험을 평가하기 때문에 현장에서 업무를 수행하는 데 필요한 역량을 갖춘 것으로 확인되었다. 다만 참여자의 역량은 충분하나, 오히려 수요처에서 전문성을 원하지 않는 경우가 있어 수행기관에서 어려움을 겪는 경우도 있었다.

“상담, 컨설턴트, 행정업무를 보시는 분은 해당 능력으로 선정하기도 했고, 공무원, 공공기관 출신들이라 직무 역량은 우수하죠.”

“사회서비스형은 저희가 선발할 때 조건을 주기도 하고, 해당 기관의 퇴직자들이라 역량은 충분하다고 생각해요. 그런데 수요처에서는 어르신들의 전문성을 원하지 않고, 이들의 전문성에 맞는 업무를 배정하지도 않아요.”

그러나, 일부 수요처는 참여자 간 기본 역량 차이가 크며, 역량 부족 시 해결할

방법이 없다는 점이 확인되었다. 일부 참여자는 전문성 및 직무 역량이 높으나, 재교육 및 재훈련이 필요한 참여자도 있는 것으로 확인되었고, 직무 역량이 낮아 참여자가 희망하는 일자리에 배치되지 못하는 사례도 있었다.

“두 분이 오셨는데 한 분의 역량은 너무 좋은데, 한 분은 따라가지 못해서 안 받고 싶은데, 경제적 상황도 있으니까 그렇게 못하죠. 지금은 와도 그만 안 와도 그만이에요. 이게 좀 난감하고 힘들어요.”

“지역에 계시는 분들은 대면 활동은 되게 잘하시는데, 오히려 직무 역량은 좀 떨어지세요. 이런 분들을 위해서 저희가 디지털 정보 격차 해소 교육이라고 컴퓨터 등을 통해서 교육 활동하려고 해도 이걸 할 수 있는 공간이 없어요. 연습할 수 있는 공간이 없어요.”

일부 수요처는 참여노인의 기본적인 소양이 부족하여 일터에서 동료 참여자나 수요처 담당자와 갈등을 겪는 사례도 있었으며, 일부 참여자는 수년간 해당 직무를 수행하면서 전문성을 보유했지만, 기준 업무수행 절차를 위반하는 문제도 발생했다고 밝혔다. 이에 대응한 현재 제재방식의 한계(구두 경고)를 지적하였고, 참여자의 실질적인 변화를 기대하기 어려운 상황이었다.

“프로세스 위반자가 1/5 확인됐는데, 이분들을 어떻게 처리할 방법이 없어요. 거의 매일 교육은 하고, 교육 과정에서 위반 사항이 발견되었다고 해도 전혀 통하지 않아요. 고집이 세요. 말로는 2회 경고를 하지만, 이후에는 사실 할 수 있는 절차가 없어요. 새로운 분들도 들어오기 어려워요. 직무능력만 보면 이들이 오래 했기 때문에 잘하시는 건 맞거든요.”

참여노인이 업무 수행에 대한 수용적 태도, 갈등해결 자세, 의사소통 능력 등의 실질적인 역량을 강화하는 것이 필요하다는 의견이 제시되었다. 수요처가 중요하게 인식하는 참여자의 주요 직무 역량으로는 예전 직업이나 직위에 연연하지 않고, 본인이 맡은 업무를 적극적으로 수행할 수 있는 근로 수용력인 것으로 나타났다. 또한, 업무를 수행하면서 갈등이나 문제가 발생했을 때 담당자와의 대화를 통해 문제를 해결하고자 하는 태도 역시 주요 역량으로 확인되었다.

“어떤 분은 늘 ‘나는 공무원 출신이야’라고 하시면서 저희가 부탁드리는 돌봄이나 이런 데에 적극적이지 않으시고 그냥 보고 계시더라고요.”

“일하다 보면 문제가 생길 수도 있고 뭔가 안 맞을 수도 있는데, 이럴 때 자연스럽게 대화할 수 있는 건 중요해요. 그냥 불평만 가지고 계시지 말고 대화하고 해소할 수 있는 능력이 있어야 해요.”

특히, 수요처에서 중요하게 고려하는 소양으로는 현 직무에 대한 적극적인 태도와 근태 및 예절로 확인되었다. 맡겨진 업무에 적극적으로 임하고, 근로자로서 기본적인 규칙과 예절을 지키는 태도를 중요하게 인식하고 있었으며, 수요처에서 업무를 수행하면서 알게 된 정보를 외부에 발설하지 않는 것도 주요 역량으로 강조하였다.

“맡겨진 업무에 적극적으로 하는 게 가장 중요해요. 대부분 참여자는 잘 해주시는데, 가끔 할 아버지들이 안 보이는 곳에 가서 담배 피우고 커피 마시고 하시니까 힘들어하죠.”

“저희는 배려해드린다고 일이 좀 없을 때 30분 일찍 보내드렸는데, 이젠 당연히 일찍 간다고 생각하시는 것 같아요. 근무지의 근태 관리는 필요해요.”

“수요처에서 들은 얘기나 있었던 일들을 너무 떠벌리지 않고 비밀을 유지하는 것도 필요해요. 참여자들끼리 얘기를 하니깐 여기 원장님은 어떻다고 소문이 나고 이런 거 때문에 힘들어요.”

수행기관 역시 참여자가 본인의 업무를 대하는 태도를 중요하게 생각하는 것으로 나타났다. 퇴직 전 직업이나 직급에 얽매이지 않고, 현실을 수용하는 자세를 중요하게 생각했다. 또한, 함께 일하는 참여자 및 수요처와의 관계를 원만하게 이끌 수 있는 타인에 대한 배려심과 유연함도 중요 소양으로 나타났다,

“전반적으로 어르신들이 잘하시는데, 자신이 어느 대학을 나왔고, 과거에 뭐 했고 등 옛날의 자신에서 벗어나지 못하고 노인인 현실을 수용하지 않는 분들이 있어요. 근데 이러면 힘들어져서 현실을 수용하는 자세가 필요해요. 이게 극복되지 않으면 수요처 담당자뿐만 아니라 다른 어르신과도 부딪히게 되더라고요.”

“혼자 하시는 게 아니라 조직 내에서 다른 사람들과 함께 일을 하셔야 하는데, 서로를 생각하고 이해하지 않고 자기중심적이 되면 어려워져요.”

(2) 참여노인의 역량 강화를 위한 교육

참여자의 직무 역량 및 소양을 강화하는 방안으로는 참여자와 수요처 모두 교육을 가장 중요하게 인식하고 있었다. 사회서비스형 참여자의 경우 기존 공익활동형 대비 직무 역량이 높아지긴 했으나, 예전과 다른 현장 상황과 참여자가 보유하고 있는 전문성과 다른 업무를 담당하게 될 수 있는 점을 고려했을 때 새로운 업무 및 환경에 적응하기 위한 교육이 필요한 것으로 확인되었다. 더 나아가 빠르게 변화하는 사회문화에 맞추기 위해서는 지속적인 교육이 중요한 것으로 인식하고 있었다.

“역량 강화를 위한 교육이 필요하다고 생각하거든요. 왜냐하면 계속 변화하잖아요. 이 사회 복지 현장도 그렇고, 공공 영역들도 계속 변화하고 있기 때문에… (중략) 교육을 계속하는 것들이 필요하죠.”

(가) 현재 교육 진행 방식 및 내용에 대한 애로사항

현재 수행기관 및 수요처에서도 참여자를 대상으로 직무 역량 및 소양 교육을 진행하고 있으나, 현실적으로 여러 가지 어려움이 있다고 인식하고 있었다.

첫째, 다양한 직무에 맞는 교육을 제공하기 위한 인력을 준비하는 데 긴 시간을 투자해야 하는 어려움을 겪는 것으로 확인되었다. 현재 소양 교육의 경우 한국노인인력개발원에서 교육 인력을 지원해 주지만, 직무교육은 인력 지원이 없어 수행기관 담당자가 직무별로 적절한 인력을 준비해야 하는 상황이다. 어린이집이나 데이케어센터의 경우 수요처 담당자를 교육 인력으로 활용하는 경우도 있지만, 행정업무의 경우 수요처에 따라 기준과 특성의 차이가 있어 수행기관 담당자가 직접 교육을 하거나 직무별로 교육 인력을 찾아야 하는 어려움이 있었다.

“이번에도 저희가 이제 18시간 교육을 진행하는 부분에 있어서 강사를 지원해 주겠다고 계시판에는 계속 쓰지만 소양뿐이에요. 계속 그 소양만 떠 있지, 직무 역량이나 이런 게 전혀 없으니까 직무별로 저희가 다 찾아야 하고, 강사분도 이제 찾고 이리저리 알아보고 하는 그런 시간이 더 많이 걸리거든요.”

“어린이집 원장님이 오셔서 매년 어린이집에 대한 이해나 활동에 관한 내용을 이해시켜도 마 찬가지예요. 행정 쪽은 아까 말씀드린 것처럼 너무 다양한 거예요. 우체국부터 키움센터까지 다양하게 있다 보니까, 이거는 그냥 직원이 시킬 수밖에 없는 거예요. 그렇게 하다 보니 한계가 있고, 직무 역량의 차이도 너무 크고, 누구는 너무 힘들고, 누구는 너무 수월하고, 누구는 행정이고, 누구는 청소인 거예요.”

둘째, 교육 장소를 마련하는 데 어려움을 겪고 있었다. 수행기관의 경우 대규모 인원을 수용할 수 있는 교육 장소가 미비하고, 지자체 공간 등을 이용해야 하는데, 우선순위로 고려되지 못해 어려움이 있는 것으로 확인되었다. 수요처 역시 교육 진행을 위한 공간이 부재하여 직접 교육을 진행하지 못하는 경우가 있었다.

“근데 사실은 천 명이 연간에 드나드시는데, 매월 교육할 수 있는 장소가 적어도 100명 이상의 강당 정도는 갖고 있어야 운영이 되는데, 1년에 18시간, 1년에 12시간, 10시간 이상 필요한 교육들을 치내기에는 공간을 갖고 있는 시니어가 거의 없어요. 저희도 매년 지자체의 회관들을 다 준비했는데, 저희는 후순위일 수밖에 없거든요.”

“시골에서는 저희가 디지털 정보 격차 해소 교육이라고 해서 컴퓨터라든지 이런 거 통해서 활동하려고 해도, 이걸 할 수 있는 공간이 없어요. 연습을 할 수 있는 공간이 없어요.”

셋째, 수요처 및 수행기관에서 직접 진행하는 교육은 효과성이 낮다는 의견이 다수로 제시되었다. 교육의 집중도 및 효율성을 고려했을 때 단순 전달 교육보다는 참여 교육이 필요한 것으로 파악되었지만, 실무 담당자가 교육 준비부터 진행까지 하는 것은 현실적으로 어렵다는 것이 확인되었다.

“저희는 어르신들이 그냥 전달 교육을 했을 때는 솔직히 효과성이 너무 낮아요. 그냥 이렇게 말로 앞에서 대면으로 이렇게 설명해 드릴 때는 저희도 사실 그냥 계속 이야기를 하면 그게 집중도가 떨어지잖아요. 그래서 좀 어르신들이 참여할 수 있는 그런 활동이 있는 교육이 있으면 좋을 것 같아요. 그래서 저희는 계속 뭔가 활동지를 만들거나 뭔가 어르신들이 하실 수 있는 걸 넣으려고 노력을 하는데, 이게 저희가 만들다 보니까 너무 품도 많이 팔리고 힘든 부분이 좀 많더라고요.”

“근데 이게 어떤 교육이냐에 따라서 다를 것 같아요. 직무교육이면 저희 쪽에서 하는 게 맞겠지만, 기본적인 소양 교육은 교육 전문기관에서 하는 게 훨씬 더 효율적이지 않을까 싶습니다.”

(나) 향후 교육 운영 방안

직무역량 강화를 위한 교육은 수요처 배정 전 특성 교육과 배정 후 역량 강화 교육으로 진행하는 것이 효과적이라는 의견이 제시되었다.

배정 전 특성 교육은 먼저 수행기관 담당자가 유사기관 배정 예정자를 대상으로 해당 기관에 대한 특성 교육을 진행하고, 이후 직무 분야별 교육을 진행하여 교육 참여 이력을 바탕으로 수요처를 배정하는 방식이다. 추가로 수요처 배정 전 출근부, 스마트폰, 기본 서류 등 업무 참여에 필요한 교육을 진행해야 한다는 의견도 제시되었다.

“어린이집과 가정어린이집은 많이 다른데, 어린이집으로 알고 오시기도 해서...”

“수요처가 너무 다양하긴 하나 분야별로 교육을 개설하고, 이수한 교육을 중심으로 수요처에 배정하면 중간에 재교육할 필요도 없을 것 같아요.”

배정 후 직무 역량 교육은 배정받은 수요처에서 월 1회 진행하는 방식이다. 배정 전 받았던 기본 직무교육보다 구체적인 내용을 교육하여 본인이 담당하는 업무에 전문성을 높일 수 있는 방식이다.

특히 수요처에서는 참여노인의 역량향상을 위해 직무 및 소양에 대한 주기적인 교육이 필요하다는 의견이 많이 나타났다. 현재 수요처 자체적으로도 참여자 교육을 진행하는 경우도 있지만, 열악한 교육 환경, 참여자의 불량한 태도 등으로 효과적인 교육 진행이 어려운 것으로 확인되었다. 수행기관 등 전문기관에서의 주기적인 역량 교육을 통한 참여자의 근무 태도 개선 필요성이 제기되었으며, 이와 더불어 참여자에 대한 역량 평가와 교육을 연계해야 한다는 의견들도 제시되었다.

“우리 어린이집에 맞는 과목들로 교육을 구성해서 이걸 다 이수하신 분을 어린이집에 파견했으면 해요.”

“근무의 적합성이라든가 이런 것들도 체크를 해서 매월 평가를 통해 다음 분기에 배정할 때 평가 결과를 감안한다고 하면, 그분들도 이제 본인의 일이니까 앞으로 계속 지속적으로 하려면 본인이 스스로 고치려고 하지 않으실까요? 아직까지 그런 부분들이 되어 있진 않습니까?”

“직무교육이면 저희 쪽에서 하는 게 맞겠지만, 기본적인 소양 교육은 교육 전문기관에서 하는 게 훨씬 더 효율적이지 않을까 싶습니다.”

소양 강화를 위한 교육은 더 다양한 내용으로 커리큘럼을 구성하여 수행기관 및 한국노인인력개발원에서 진행하는 안이 제시되었다.

근로에 필요한 기본예의 교육은 참여자가 조직생활 및 조직 구성원으로서 갖추어야 할 근무 태도를 가르치고, 퇴직 후 노인생활과 노인일자리에 대한 인식 교육은 이들이 근무환경에 적응할 수 있도록 돕는다. 다음으로 사회생활에서 원만한 소통을 하는 데 도움이 되는 교육과 수요처 및 서비스 대상자에 대한 CS교육도 필요하다는 의견이 제시되었다. 노인으로서의 자존감과 적극적 근무 태도의 중요성에 대한 교육도 제시되었으며, 성인지 교육, 진로 교육 등도 소양 교육으로 진행하는 것이 제안되었다.

“어르신마다 조직 경험 차이가 있는데, 수요처에서 어떻게 해야 하는지에 대한 기본은 교육해야 해요.”

“예전에는 노인들이 아이들 만지고 하는 게 별문제 아니었지만, 지금은 아니니까 이런 변화된 건 교육으로 알려 드려야죠.”

“노인에게 일이라는 게 그냥 시간을 때우는 수준이 아니라, 새로운 직업으로 발전시킬 수 있다는 동기부여도 필요할 것 같아요.”

참여자 역량 강화를 위한 교육 운영 시 고려해야 할 사항도 나타났다. 현재 한국노인인력개발원에서 제공하는 온라인 콘텐츠를 사용하여 교육을 진행하고 있으나, 직무별로 세분화되어 있지 않고 다양하지 못하다는 의견이 제시되었다. 수행기관에서 직접 개발하기에는 전문적인 역량이 부족하고 높은 비용이 발생하기 때문에, 한국노인인력개발원에서 이를 적극적으로 개선해 주기를 바라는 것으로 확인되었다. 콘텐츠 개발 시에는 노인들이 이해하기 쉽고 집중할 수 있는 유머 요소가 포함된 콘텐츠를 만드는 것도 중요 개선점으로 확인되었다.

“장애인 시설에 가시는 분들이 장애인의 특성을 이해하고 가시면 더 직무를 잘하실 수 있잖아요. 직무가 너무 많긴 하지만, 행정, 노인 돌봄, 상담, 장애, 어린이 카테고리를 구분해서 영상이 있으면 역량 강화 교육에 좋을 것 같아요.”

“노인 교육이기 때문에 쉽고 재미있게 만들어져야 해요.”

또한, 한국노인인력개발원이 활용할 수 있는 전문 교육 인력을 수행기관에서도 활용하도록 희망하는 것으로 확인되었으며, 평생교육원의 등의 강사를 초빙하거나 노인일자리사업 참여자 중 직무교육에 전문경력이 있는 인력을 활용하여 교육을 진행하는 방법도 제시되었다. 무엇보다 한국노인인력개발원의 노인일자리사업 교육 담당자가 전문 교육 인력 그룹을 직접 운영하여 참여자들이 더 전문적인 교육을 받을 수 있는 환경이 마련되는 것을 중요하게 인식하고 있었다.

(다) 참여자 교육 전달체계별 기대역할

사회서비스형 노인일자리사업 참여자의 직무 역량 및 소양 교육 진행 시 전달체계별로 담당 역할을 나눠 교육을 운영하는 것에 대한 의견이 나왔다.

먼저 수행기관에 기대하는 역할로는 수요처별로 운영하는 사업의 특성을 범주화하고, 수요처와 사전 협의를 통해 업무에 필요한 기본 교육과 업무별 특성 교육을 위한 자료를 지원하는 등 교육 운영 및 수요처 의견을 수렴하는 역할이 제시되었다.

한국노인인력개발원에 기대하는 역할로는 직무 및 소양 교육 관련 콘텐츠를 개발하고, 교육 진행에 적합한 인력을 개발하여 수요처 및 수행기관에 제공하는 것이 제시되었다. 또한, 노인 특성에 맞는 강의 방법을 개발하고, 이를 수행기관 및 수요처에 제공하는 역할을 기대하고 있었다.

지자체에 기대하는 역할로는 교육 인력 확대를 위한 예산을 확대하고, 집합교육시설 및 장소를 지원하는 것이 제시되었다.

〈표 3-4〉 교육 추진 시 전달체계별 기대역할

전달체계	기대역할
수행기관	<ul style="list-style-type: none"> • 수요처별 사업 특성 범주화 및 교육자료 지원(수요처 협의) • 참여자 배치 전 수요처 이해 교육자료 개발 • 재교육 필요시 주제별 교육 콘텐츠 제시 및 교육 시행 • 필요 콘텐츠에 대한 의견 제시(수요처, 한노원과 협의)
한국노인인력개발원	<ul style="list-style-type: none"> • 직무·소양 교육 관련 콘텐츠 개발 및 공유 (세분화된 교육 분야로 콘텐츠 개발 및 동영상 업로드) • 보유하고 있는 교육 관련 전문인력 공유 및 적합 인력 개발 (시니어 강사 개발 등) • 노인 특성에 맞는 강의 방법 개발 및 적용 • 한국노인인력개발원 교육 담당자의 전문 교육
지자체	<ul style="list-style-type: none"> • 교육 예산 확대(유명강사 초빙 등 지원 필요) • 집합교육 시설·장소 지원

3) 사회서비스형 노인일자리사업의 지속가능성

(1) 수요처 비용 부담 시 계속 고용에 대한 평가

정부지원 없이 수요처가 참여자의 비용을 부담하여 사회서비스형 노인일자리사업을 지속하는 것에 대해서는 수요처 및 수행기관 모두 부정적인 반응을 보였다.

수요처는 효율성을 기준으로 비용을 지급하는데, 사회서비스형 참여자는 고연령으로 비용 대비 효율이 낮다고 평가했다. 사업의 지속가능성을 위해서는 업무 수행에 무리가 없는 연령대로 연령 상한선을 설정하거나 연령을 세분화하여 각 연령대에 적합한 수요처를 배정하는 것이 필요하다는 의견이 나타났다.

“비용이 들지 않으니가 노인일자리사업 참여자를 받는 거지, 만약 저희 비용으로 해야 한다면 더 젊은 사람을 쓸 거예요. 노인이 하루 일하는 걸 젊은 사람들은 3~4시간이면 되니까...”

“사회적 기여는 있지만, 기업 차원에서 굳이 비용을 늘려서 일을 만들지는 않을 거예요. 공공기관에서는 의미가 있어도 최저임금을 지급해야 한다면 예산이 없죠.”

또한, 사회서비스형 노인일자리사업 참여자의 전문성이 부족하다는 의견이 나타났다. 기존 공익활동형 대비 직무 역량이 높아지긴 했으나, 여전히 업무를 전담하여 추진할 수준의 전문성은 갖추지 못한 것으로 판단했다. 따라서 수요처에서 비용을 지급할 경우, 업무 관련 자격증이나 전문역량을 갖춘 인력을 채용하겠다는 의견이 주를 이루었다. 사회서비스형 참여자의 계속 고용을 위해서는 참여자가 직무 수행에 필요한 역량을 갖추 수 있도록 관련 교육을 제공하거나, 사회서비스형 참여자의 특성에 적합한 직무를 추가로 개발하는 등의 활동이 필요한 것으로 나타났다.

“만약 전문성이 필요한 일이라면 자격증도 있는 분을 고용할 거예요. 현재 사회서비스형이 공익활동형 대비 전문성이 높아졌다고는 하나, 저희에게 딱 맞는 전문성을 가진 분은 아니거든요. 그래서 저희가 직무를 전적으로 맡길 수 없어요. 저희가 인건비를 지급하게 된다면 저희가 딱 필요한 자격증, 예를 들면 보육교사 자격증을 가진 분으로 전문 직원을 채용할 거고, 사회서비스형보다는 공익형으로 업무보조 도움을 받게죠.”

“노인 한 명당 5만 원씩 지급해야 한다면 차라리 1명의 직원을 채용할 거예요. 어르신들이 다른 고용인과 비교해 경쟁력이 있어야지 비용을 쓸 텐데, 사실 경쟁력을 갖기 어렵죠.”

“수요처에서 무상 인력을 사용하시면서 정규직 의향이 있다고는 하시겠지만, 매달 150만 원을 써야 한다면 얘기가 달라질 거예요. 지금 노인들이 전문인력 대비 더 잘하시는 건 아닐 수 있으니까…”

“필요직무의 전문성 매치도 미흡하고, 무엇보다 연령이 높아 돌봄, 치매노인 간병 등 체력적으로 힘든 현재의 직무만으로는 사회서비스형 노인일자리 지속가능성은 밝지 않아요. 차라리 노인들만이 할 수 있는 직무를 많이 개발하고 배정한다면 지속가능성이 있을 수 있을 것 같아요.”

“60대가 80, 90대의 말벗 도우미를 하거나, 노년기 삶의 경험을 얘기하는 등, 노인만이 알 수 있는 지원 분야가 있다면 연령, 전문성에 부족함이 없을 것 같아요.”

(2) 사업 지속가능성을 위한 전달체계별 역할

사회서비스형 노인일자리사업의 지속가능성을 위해 각 전달체계에 기대하는 역할은 아래와 같이 나타났다.

먼저 수요처에서는 참여자가 일자리를 통해 삶의 가치를 느낄 수 있도록 하는 지원 및 대우가 강화될 필요가 있다고 인식했다. 참여자가 근무처에 소속감을 느낄 수 있게 해주고, 본인이 담당하는 업무에 대한 가치를 느껴줄 수 있게 해주는 것이 필요하다는 의견이었다. 노인일자리사업 참여가 단순한 경제적 활동을 넘어 노년 삶의 활력을 느낄 수 있게 해주는 활동으로 거듭나야 한다는 의견이 제시되었다.

수행기관은 수요처와 참여자의 애로사항을 수집하는 창구로서의 기능 확대가 필요한 것으로 나타났다. 정기적 간담회 등을 통해 참여자와 수요처의 애로사항을 수집하여 참여자의 일자리 적응을 돕고, 문제가 발생했을 때 적절한 해결방안을 제시해 주는 역할이 필요한 것으로 확인되었다.

지자체의 경우 사회서비스형 노인일자리사업 진행과 관련한 예산을 증대하고, 100명 이상 교육 가능한 집합교육시설 및 장소를 지원하는 역할이 필요한 것으로 나타났다.

마지막으로 한국노인인력개발원은 명확한 사업 운영체계를 확립하고, 교육 콘텐츠 및 교육 인력을 지원하는 역할이 필요한 것으로 확인되었다. 먼저 사업 운영 관련 지침을 보완하여 수행기관이 통일성 있게 행정업무를 수행할 수 있도록 지원하고, 사업 참여자의 역량 및 소양 평가 방안을 마련하는 것이 필요한 것으로 나타났다.

참여자의 역량 강화를 위한 방안으로 중요하게 여겨진 교육과 관련해서는 참여자의 직무 역량과 소양을 강화할 교육 관련 콘텐츠를 개발하고, 교육에 적합한 전문인력을 개발하여 수요처 및 수행기관에 제공하는 것이 제시되었다. 또한, 노인 특성에 맞는 강의 방법을 개발하고 적용하여 수행기관 및 수요처에 이를 제공하는 역할을 기대하고 있었다.

〈표 3-5〉 사업 지속가능성을 위한 전달체계별 역할

전달체계	역할
수행기관	<ul style="list-style-type: none"> • 수요처, 참여자의 애로사항 수집 창구 기능 확대 • 정기적 간담회 등 지속적인 만남 실시 • 참여자의 일자리 적응 지원 및 문제 발생 시 대안 제시 • 애로사항에 대한 적절한 해결방안 제시 • 수요처와 협의해서 도움이 될 수 있는 사업영역 개발 (시니어 세대 맞춤형 일자리 개발 및 확대) • 수요처와의 지속적이고 적극적인 소통 • 수요처의 인력 공백 보충 방안 마련
지자체	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 운영 관련 예산 증대 • 집합교육 시설·장소 지원(100명 이상 교육 가능한 시설)
한국노인인력개발원	<ul style="list-style-type: none"> • 명확한 사업 운영체계 확립 • 공익활동형 대비 사회서비스형 직무 차별점 미흡 해소 • 참여자 평가 방안 마련 • 수행기관들의 통일성 있는 행정 수행 지침 마련 • 사업에 대한 구체적 자료 정리·홍보 • 교육 관련 콘텐츠 개발 및 전문 강사 그룹 제시 및 개발 등

3. 소결

본 장에서는 사회서비스형 노인일자리사업 전달체계 현황 및 사례를 분석하고자 하였으며, 이를 위해 사업의 실질적인 운영주체인 수행기관 담당자와 참여자로부터 근로를 제공받는 수요처를 대상으로 FGI를 실시하였다.

사회서비스형 노인일자리사업에 대해 기존 공익활동형 대비 낮은 연령과 긴 근로시간, 사업 참여자의 근로자 구분 등 차이점은 인지하고 있었으며, 사업 참여자들이 공익활동형 대비 높은 직무 역량을 가진 것으로 판단하고 있었다. 하지만 사회서비스형 참여자가 기존 공익활동형과 동일한 수요처에 배정되거나 현장에서 수행하는 업무가 유사한 경우가 있어, 실질적으로 사업 유형별 업무 구분이 어려운 점도 확인되었다. 따라서 사회서비스형 노인일자리사업의 수요처, 참여자, 수행기관, 지자체 등 관련 기관을 대상으로 사회서비스형 노인일자리사업에 대해 지속적으로 소개하고, 관련 직무 규정을 구축하여 홍보할 필요가 있는 것으로 나타났다. 더불어 사회서비스형 노인일자리사업에 적합한 수요처 및 직무 개발을 통해 사업 참여자 간 업무 유사성으로 인해 발생하는 갈등을 해결할 필요가 있는 것으로 확인되었다.

수요처가 사회서비스형 노인일자리사업에 참여하면서 느낀 애로사항은 현재의 인력 운영 방식, 참여자 간 기본 역량 및 소양의 편차 등으로 요약할 수 있다. 인력 운영 방식 개선 의견으로는 1년에 최소 2회 또는 분기별로 인력을 신청받거나 상반기에 6개월 근무 후 평가를 통해 하반기에 재배치하는 등 수요처별 상황에 맞게 인력을 공급할 수 있도록 운영 방식을 변경하는 의견이 제시되었다. 참여자의 역량 강화를 위한 방안으로는 수행기관 등 전문기관을 통한 주기적인 교육이 필요하다는 의견이 제시되었다.

사회서비스형 노인일자리사업에 참여하는 수행기관의 경우, 노무 및 세무 관련 문제 해결, 참여자와 수요자 간 이견으로 인해 발생하는 갈등, 신규 수요처 개발 등에서 어려움을 겪고 있는 것으로 확인되었다. 이와 같은 문제 해결을 위해 구체적인 사례가 반영된 업무 매뉴얼 보안, 설명회나 교육 등을 통해 사회서비스형 노인일자리사업에 대한 이해도 제고 등의 의견들이 제시되었다.

참여자의 직무 역량 및 소양을 강화하는 방안으로는 참여자와 수요처 모두 교육을 가장 중요하게 인식하고 있었다. 현재 수행기관 및 수요처에서도 참여자를 대상으로 직무 역량 및 소양 교육을 시행하고 있으나, 교육 인력 및 장소, 교육 내용 개발 등에 어려움을 겪고 있었다. 사회서비스형 노인일자리사업 참여자에게 필요한 교육은 직무 역량 교육과 소양 강화 교육으로 요약할 수 있으며, 수요처의 직무 특성별 교육과 기본 근로 예의 교육 등이 필요한 것으로 나타났다.

교육을 추진함에 있어 수행기관에 기대하는 역할로는 수요처 의견 수집이 제시되었으며, 한국노인인력개발원은 교육 관련 콘텐츠를 개발과 교육 인력 개발이 제시되었다. 지자체에 기대하는 역할로는 관련 예산 확대와 장소 등의 지원이 제시되었다.

사회서비스형 노인일자리사업이 지속가능성을 확보하기 위해서는 정부의 지원이 필수적이라는 의견이 다수로 나타났으며, 참여자 특성에 적합한 직무를 개발하고, 역량을 발휘할 수 있는 수요처를 개발하는 등의 노력이 필요한 것으로 확인되었다. 또한, 참여자에게 직무 역량 및 소양 강화를 위한 교육을 제공하여 참여자가 업무를 수행할 수 있는 전문성을 갖출 수 있도록 지원하고, 더 나아가 빠르게 변화하는 사회문화에 맞춰 일자리 활동을 할 수 있도록 지원하는 것이 필요한 것으로 나타났다. 이와 동시에 수행기관 및 수요처에 대한 교육도 병행하여 사업 참여자에게 양질의 교육과 서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 것에 대한 필요성도 함께 제시되었다.

제 4 장

구조·기능 차원에서의 전달체계 분석

1. 전달체계 분석틀
2. 델파이 조사 개요
3. 델파이 조사 결과
4. 소결

4

구조·기능 차원에서의 << 전달체계 분석

1. 전달체계 분석틀

4장에서는 접근성, 책임성, 통합성, 적절성이 담보된 사회서비스형 노인일자리 전달체계 구축을 위하여 3장 FGI 분석 결과를 근거로 델파이 조사를 실시하였고, 구조·기능 차원에서 전달체계 개선방안을 도출하였다.

가. 노인일자리 전달체계 분석 차원

노인일자리 전달체계 이슈는 여타 사회복지 전달체계와 마찬가지로 운영주체 이슈와 구조·기능 이슈로 구분된다. 운영주체 측면에서 전달체계는 공적 특성과 사적 특성으로 나뉘지고, 사회복지서비스가 정부 행정체계에 따라 전달되면 공적 전달체계로 민간기관이나 단체를 통해 전달되면 사적 전달체계로 구분된다. 반면 구조·기능 측면에서는 사회복지서비스의 구조와 기능을 중심으로 행정체계와 집행체계로 분류된다. 우선 행정체계는 사회복지서비스를 기획하고 관리하는 중앙정부와 지방자치단체를 의미하고, 집행체계는 최종 고객인 서비스 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 행정조직이나 민간조직을 의미한다(선우덕, 2012; 최성재·남기민, 2020).

[그림 4-1] 사회복지서비스 전달체계 유형

운영주체	공적전달체계	보건복지부->광역자치단체->기초자치단체
	사적전달체계	사회복지재단, 사회복지시설, 개인 등
구조·기능	행정체계	기획·관리 등 간접지원(보건복지부, 지방자치단체)
	집행체계	정책 대상자에게 직접 서비스 제공(행정·민간 조직)

자료 : 선우덕 외(2012), 최성재·남기민(2020) 재구성

노인일자리는 행정체계인 보건복지부 및 지방자치단체 단위에서 사업량과 세부사업 유형 등을 결정하고, 집행체계 최종 단위인 수행기관이 참여자 선발, 일자리 배치, 수당 지급 등의 서비스를 제공한다. 즉 행정체계가 집행체계가 비교적 명확히 구분되어 있고, 수행기관이 비영리조직으로 일원화되어 있어 운영주체 차원의 이슈보다, 구조기능 차원의 이슈가 더 많이 논의되고 있는 상황이다.³⁾

FGI 조사 결과에서도 사회복지서비스형 노인일자리 내실화를 위해 행정체계가 집행체계 간 기대 역할에 차이가 있음이 탐색된 만큼 4장에서는 구조·기능 차원에서 사회복지서비스형 노인일자리 전달체계를 분석하고, 그에 따른 개선방안을 도출하였다.

나. 노인일자리 전달체계 분석틀

1) 전달체계 분석틀

Gilbert와 Terrell(2013)은 지역 사회복지서비스 전달체계가 여러가지 문제를 가지고 있지만 대부분 분절성(fragmentation), 비연속성(discontinuity),

3) 운영주체 차원에서 노인일자리 수행기관에는 공적전달체계와 사적전달체계가 모두 포함되어 있다. 공적 전달체계에 속하는 수행기관은 기초자치단위인 시군구가 있고, 그 외는 사적전달체계에 속하는 민간 비영리조직이다. 노인일자리사업 추진을 위해 공공과 다양한 분야의 민간 비영리조직이 수행기관으로 참여하고 있는 만큼, 수행기관 간 역량 차이로 인한 업무 성과에 차이가 존재하는 이슈가 있다.

비접근성(inaccessibility), 무책임성(unaccountability)으로 귀결된다고 보았다(Gilbert & Terrell, 2013). Gilbert와 Terrell(2013)에 따르면 분절성은 전달체계를 구성하는 조직 간 관계와 조직 고유의 특성 등과 관련되어 있고, 비연속성은 서비스 전달체계 내 이동을 방해하는 장애물과 관련되어 있다. 또한 비접근성은 서비스 진입장벽으로 정책 대상자의 소득이나 연령 등 기타 조건들에 따른 선별주의의 특성과 관련되어 있으며, 무책임성은 정책 대상자와 정책 결정권자 간의 관계와 관련되어 있다(Gilbert & Terrell, 2013).

이 연구에서는 Gilbert와 Terrell(2013)이 제시한 사회서비스 전달체계 평가기준에 근거하여 사회서비스형 노인일자리 전달체계의 분석틀을 접근성, 책임성, 통합성, 적절성으로 규정하였으며 세부 내용은 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 전달체계 분석틀

분석틀	내 용
접근성	정책 대상자의 진입장벽과 관련되며, 소득이나 연령, 성공 가능성 또는 기타 조건에 기초한 선별주의가 특정인을 사업참여로부터 배제하는 것을 의미
책임성	사업참여자와 정책결정자 간 관계와 관련된 문제로, 사업참여자 또는 수요처(수요자)가 필요로 하는 도움을 정책결정자로서 책임성을 가지고 해결하는 것을 의미
통합성	사업과 관련된 여러 기관이나 정부 사이에 정책목표나 시행과정에서의 규정상 차이로 인하여 기관 간 갈등이나 사업 간 충돌 또는 지역 내 또는 지역 간 차이가 발생하지 않는 것을 의미
적절성	전달체계에 관련된 기관이나 집단 간 업무나 기능이 명확하고 타당하게 분배되어 있어, 기능 중복이나 충돌로 인한 비용, 시간, 노력 등의 낭비 없이 효과적인 정책추진이나 효율적인 서비스제공이 이뤄질 수 있음을 의미

주 : 변금선 외(2018), 이재원 외(2018), Gilbert & Terrell(2013) 재구성

2) 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀

앞서 논의한 전달체계 분석틀에 근거하여 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀을 살펴보면 다음과 같다. 우선 접근성은 사회서비스형 노인일자리 참여를 희망하는 노인 누구나 사회서비스형 노인일자리에 참여할 수 있는 것을 의미하며,

노인일자리에 대한 정보 접근성, 지리적 접근성, 심리적 접근성 등이 해당한다(변금선 외, 2018). FGI 조사 결과 사회서비스형 노인일자리는 참여자 역량 부족 등으로 수요처 요구에 부합하는 참여자 선발 및 연계에 어려움이 있는 것을 확인할 수 있었다. 이에 전달체계의 접근성을 ‘참여자 역량(직무·소양)에 따라 선발되지 못하거나 희망하는 사회서비스형 노인일자리에 참여하지 못하는 것’, ‘사회서비스형 노인일자리 참여자 욕구에 기반한 수요처로 연계하지 못하는 것’으로 개념화하였다.

책임성은 사회서비스형 노인일자리 참여 과정에서 참여자 또는 수요처가 고충을 호소하였을 때, 전달체계별 주체가 문제를 해결하기 위한 대응 방안 등을 가지고 있는가를 의미한다. 변금선 외(2018)는 노인일자리사업 역시 여타의 사회복지 서비스와 마찬가지로 국가가 시민의 권리로 인정한 서비스를 전달하도록 위임받은 것이므로 서비스 전달에 대한 책임성을 가져야 함을 제안한 바 있다(변금선 외, 2018). 또한 변금선 외(2018)는 노인일자리사업에 참여하는 참여자와 수요처가 불편이나 불만을 적절하게 제기할 수 있고, 그러한 불만 제기가 클라이언트에게 피드백되는 체계를 마련하는 것이 책임성의 핵심이라고 보았다(변금선 외, 2018). 이에 전달체계의 책임성을 ‘사회서비스형 노인일자리 사업 운영 과정에서 참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응’으로 개념화하였다.

통합성은 노인일자리 사업과 관련된 여러 기관이나 정부 사이에 정책목표나 시행 규정상 차이로 인하여 기관 간 갈등이나 사업 간 충돌 또는 지역 내 또는 지역 간에 차이가 발생하지 않도록 노인일자리 사업을 통합적으로 운영하는 것을 의미한다(이재원, 2017). 통합성과 관련된 FGI 조사 결과를 살펴보면 수행기관에 따라 업무 처리방식에 차이가 있어 수요처가 어려움을 겪고 있었고 사회서비스형 노인일자리 참여자 역량 강화를 위한 지원책도 지자체나 수행기관에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 이에 통합성의 개념을 ‘노인일자리사업을 분절적으로 운영하는 것이 아니라 전달체계 간 협조와 연계를 통해 통합적으로 운영하는 것’으로 개념화하였다.

적절성은 사회서비스 전달체계 기관이나 조직, 집단 간 업무 및 기능에 대한 명확성 등과 관련된 것으로, 기능 중복이나 충돌로 인한 비용, 시간, 노력 등의 낭비

없이 효율적으로 운영하는 것을 의미한다(이재원 외, 2017). FGI 분석 결과 수행기관은 사회서비스형 노인일자리사업 운영 지침이 불분명하고, 특히 참여자 역량 강화를 위한 전달체계별 기능 및 역할이 제대로 수립되어 있지 않아 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 이에 적절성을 ‘노인일자리정책 효과성을 높이고, 효율적으로 사업을 운영하기 위해 전달체계별 기능과 역할을 적절히 수립하는 것’으로 개념화하였다.

〈표 4-2〉 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀

원칙	개념
접근성	<ul style="list-style-type: none"> • 참여자 역량(직무·소양)에 따라 선발되지 못하거나 희망하는 사회서비스형 노인일자리에 참여하지 못하는 것 • 사회서비스형 노인일자리 참여자 욕구에 기반한 수요처로 연계하지 못하는 것
책임성	<ul style="list-style-type: none"> • 사회서비스형 노인일자리 사업 운영 과정에서 참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응 역량
통합성	<ul style="list-style-type: none"> • 노인일자리사업을 분절적으로 운영하는 것이 아니라 전달체계 간 협조와 연계를 통해 통합적으로 운영하는 것
적절성	<ul style="list-style-type: none"> • 노인일자리정책 효과성을 높이고, 효율적으로 사업을 운영하기 위해 전달체계별 기능과 역할을 적절히 수립하는 것

2. 델파이 조사 개요

사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안 도출을 위하여 델파이 조사를 실시하였다. 1차는 개방형 질문으로, 2차와 3차는 객관식 질문으로 조사하였다.

가. 조사 대상

델파이 조사는 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안 도출을 목적으로 실시하였다. 델파이 조사에 참여한 조사대상자는 총 30명으로, 조사 참여를 수락한 전문가 10명, 현장 실무자 10명, 보건복지부 및 한국노인인력개발원 담당자 10명으로 구성하였다.

〈표 4-3〉 델파이 조사 대상자의 구성

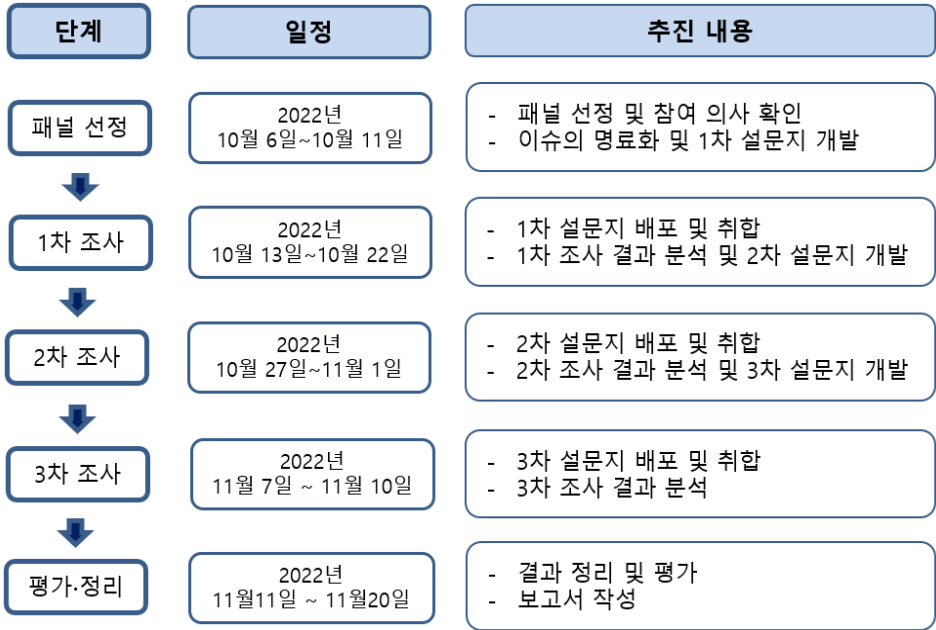
순서	분야	참여자	소속	직책	성별
1	전문가	P1	종합사회복지관	관장	남성
2		P2	대학교	교수	여성
3		P3	대학교	교수	여성
4		P4	연구원	박사	여성
5		P5	공공기관	센터장	여성
6		P6	대학교	교수	남성
7		P7	연구원	박사	남성
8		P8	시니어클럽	관장	남성
9		P9	대학교	교수	남성
10		P10	공공기관	본부장	남성

순서	분야	참여자	소속	직책	성별
11	현장 실무자	P1	대전 서구지역 수행기관	실장	남성
12		P2	서울 강서지역 수행기관	실장	여성
13		P3	대전 서구지역 수행기관	팀장	남성
14		P4	서울 양천지역 수행기관	실장	여성
15		P5	대전 동구지역 수행기관	과장	여성
16		P6	울산 남구지역 수행기관	팀장	남성
17		P7	광주 동구지역 수행기관	실장	남성
18		P8	경남 사천지역 수행기관	팀장	여성
19		P9	강원 원주지역 수행기관	주임	여성
20		P10	대구 달서지역 수행기관	실장	남성
21	보건복지부· 한국노인인력 개발원	P1	보건복지부	과장	남성
22		P2	한국노인인력개발원	부장	남성
23		P3	한국노인인력개발원	차장	남성
24		P4	한국노인인력개발원	실장	남성
25		P5	한국노인인력개발원	차장	남성
26		P6	한국노인인력개발원	차장	남성
27		P7	한국노인인력개발원	차장	남성
28		P8	한국노인인력개발원	차장	여성
29		P9	한국노인인력개발원	차장	여성
30		P10	한국노인인력개발원	실장	남성

나. 조사 과정

전달체계 분석틀 및 FGI 조사 결과를 바탕으로 조사표를 개발하였고, 응답자의 편의성 제고를 위해 전문조사업체를 통해 웹 설문지 형태로 변환하였다. 조사는 각 대상자가 개인 이메일로 전달받은 URL 주소에 접속하여 응답하는 온라인 방식으로 진행하였으며, 2022년 10월 6일부터 2022년 11월 10일까지 총 3회에 걸쳐 실시하였다.

[그림 4-2] 델파이 조사 추진 절차



다. 분석 방법

이종성(2001)에 따르면, 델파이 기법은 중요 문제에 대한 다수의 안 중에서 하나를 채택하기 위한 의사결정이나 예측 평가를 하기 위한 조사 방법으로, ‘조건부 반복 앙케이드법’이라고도 한다. 선정된 다수의 전문가집단을 대상으로 설문조사를 실시하고, 결과를 집계하여 알려주며, 이를 참고하여 다시 응답하는 과정을 거쳐 전문가집단의 의견을 수집하고 종합하여 정리하는 방법이다. 전문가집단은 공개되지 않을 뿐만 아니라 대면 협의 방법에서 발생할 수 있는 다수의 횡포, 권위 있는 한 사람에 의한 발언의 영향, 사전 조율에 의한 집단 역학적 약점, 한번 취한 입장의 고수 등 바람직하지 못한 심리적 효과를 피할 수 있다(이종성, 2001).

3. 델파이 조사 결과

가. 1차 델파이

1) 설문 구성

1차 델파이 조사에서는 접근성, 책임성을 담보하기 위해 지방자치단체, 수행기관, 한국노인인력개발원이 개선해야 할 점과 분절적으로 운영되고 있는 전달체계의 통합성 제고를 위해 가장 중요하게 고려해야 할 사항에 대해 조사하였다. 또한 적절성과 관련하여 사회서비스형 노인일자리의 효율적 운영을 위해 각각의 전달체계가 어떠한 역할과 기능을 담당해야 하는지 조사하였다.

한편 FGI 조사 결과 수행기관 담당자와 수요처 실무자, 참여자 모두 사회서비스형 노인일자리에 대한 이해도가 낮았고, 사회서비스형 노인일자리 특성이 반영된 정의 및 목적에 대한 재탐색이 필요하다는 의견이 있어, 사회서비스형 노인일자리의 정의 및 목적도 함께 조사하였다.

조사 대상자가 사업에 관한 내용을 환기할 수 있도록 질문에 응답하기 전, 2022년 사회서비스형 노인일자리사업 안내 자료를 먼저 제시하였다. 1차 조사 설문의 주요 내용은 아래 <표 4-4>와 같다.

<표 4-4> 1차 델파이 조사 설문 주요 내용

구분		주요 설문 내용
사회서비스형 노인일자리		<ul style="list-style-type: none"> 정의 및 목적
전달체계 분석틀	접근성	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스형 노인일자리사업 참여자 직무 역량 강화 및 참여자 욕구에 기반한 수요처 연계를 위해 각각의 전달체계가 개선해야 할 사항
	책임성	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스형 노인일자리 참여자와 수요처에서 발생하는 문제 해결을 위해 각각의 전달체계가 개선해야 할 사항
	통합성	<ul style="list-style-type: none"> 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축 시 주요 고려 요인
	적절성	<ul style="list-style-type: none"> 사회서비스형 노인일자리 정책 효과성 및 효율성 제고를 위한 전달체계 별 기능과 역할

2) 분석 방법

1차 델파이 조사는 총 30명이 응답하였으며, 각 질문의 응답 내용은 ATLAS ti 소프트웨어 프로그램을 이용하여 분석하였다. 수집된 자료는 반복 검토한 뒤, 유사한 내용을 중심으로 통합·분류하였다.

3) 분석 결과

(1) 정의 및 목적

사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적의 주요 키워드를 분석한 결과 정의와 관련하여 사업대상 5개, 사업 내용 7개, 사업 영역 6개의 키워드를 도출하였다. 목적에서는 사업대상 6개, 사업 목적 11개의 키워드를 도출하였다.

〈표 4-5〉 사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적 관련 주요 키워드

구분	세부구분	주요 내용
정의	사업 대상	• 경력 및 업무 역량, 전문적인 기술, 경험과 지혜, 근로 능력, 신노년
	사업 내용	• 도움이 필요한 대상에게 서비스 지원, 공익적 가치 실현, 지역 사회문제 해결 참여, 사회안전망 구축, 지역경제 발전 이바지, 사회적 취약점 보완, 지역사회 구성원 삶의 질 증진
	사업 영역	• 사회적 도움이 필요한 영역, 사회적 수요가 큰 공적 영역, 공익추구 영역, 대인서비스 제공 영역, 고용을 통한 서비스 제공 영역, 사회서비스 전문 영역
목적	대상	• 신노년 세대, 근로자, 역량과 경험을 갖춘 노인, 근로 능력, 전문성, 전기 노인
	목적	• 근로 제공을 통한 개인 및 사회의 공동선 기여, 소득 확보, 사회공동체 유지 및 국민 편의 서비스 제공, 지역사회 경제발전, 노후소득 보전, 인적자원 확보, 노인일자리 인식 개선, 소득 및 사회관계 증진을 통한 안정된 노후생활 보장, 국가 사회서비스 확충 기여, 사회문제 해결, 사회 서비스 직접 제공 및 간접 지원

(2) 전달체계 분석틀에 따른 키워드

전달체계 분석틀에 따라 접근성에 대한 주요 키워드를 분석한 결과 ‘참여자 직무 역량 및 소양 강화’를 위해 필요한 개선사항으로 총 10개의 키워드를 도출하였고, ‘참여자 욕구에 기반한 수요처 연계’를 위해 필요한 개선사항 역시 총 10개의 키워드를 도출하였다.

〈표 4-6〉 전달체계 접근성 키워드

구분	주요 내용
참여자 직무 역량 및 소양 강화	<ul style="list-style-type: none"> 표준 매뉴얼 제공, 다양한 교육 채널, 대인서비스 분야 교육, 참여자 역량 담보, 참여자 교육을 위한 인프라 지원, 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램 제공, 직무 역량 모니터링, 수요처 의견이 반영된 참여자 평가 체계 마련, 수요처에게 필요한 직무교육 제공, 전문적인 교육 기회 제공
참여자 욕구 기반 수요처 연계	<ul style="list-style-type: none"> 수행기관 인력 및 예산 확대, 지자체별 참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및 운영 계획 수립, 전문 수행기관 개발, 베이비붐 세대의 욕구 및 직무 역량을 반영한 일자리 개발, 수행기관 네트워크를 통해 서비스 중복 최소화, 지자체와 수행기관 협업을 통한 수요처 개발, 사업량 중심의 수행기관 평가에서 수행기관의 전문성과 노력 등에 대한 평가로 평가방식 개편, 실무자 역량 강화 투자, 수행기관 사업 운영 부담 감소를 위한 제도 개선

책임성에 대한 주요 키워드를 분석한 결과 수행기관 전문성 배양, 수요처 모니터링 강화 등 총 14개의 키워드를 도출하였다.

〈표 4-7〉 전달체계 책임성 키워드

구분	주요 내용
참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응	<ul style="list-style-type: none"> 전달체계별 역할 및 책임 범위 명확화, 수행기관 전문성 배양, 담당인력이 전담하는 참여자 수를 대폭 축소, 사회서비스형 특성 인지 안내(참여자 및 수요처), 수행기관 인센티브 및 현장지도 등 점검 강화, 수행기관 및 수요처 정기 간담회 실시, 수행기관 담당인력 처우개선, 참여자 권익 보호를 위한 안전장치 제도화, 수요처 모니터링 강화, 업무 내용 등에 대한 구체적 지침, 참여자 및 수요처 처분 가능한 규정 마련, 사업 참여자 대상 사례 교육 실시, 참여자 및 수요처 인식 개선, 사례분석을 통한 표준 가이드라인 개발 및 교육자료 제공

통합성에 대한 주요 키워드 분석 결과에서는 전달체계 간 노인일자리 정책목표 공유, 노인인력개발원 지역본부 중간 전달체계 역할 강화 등 총 13개의 키워드를 도출하였다.

〈표 4-8〉 전달체계 통합성 키워드

구분	주요 내용
전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> 지방자치단체의 수행기관 선정 및 관리·감독 권한 축소, 지방자치단체의 역량 강화 및 책임성 제고, 노인 일자리 업무시스템 기능 강화, 전달체계 간 법적 지위 보장, 지방자치단체와 수행기관 간 협력적 관계 형성, 한국노인인력개발원의 명확한 역할 구분, 행정절차 축소, 전달체계 간 노인일자리 정책목표 공유, 소통 성과 중심으로 평가 개편, 상향식 의사결정 방식 강화, 지자체별 협의체 개편, 복지부 소속 상설기구 설치, 노인인력개발원 지역본부 중간 전달체계 역할 강화

적절성에 대한 주요 키워드는 사회서비스형 노인일자리 전달체계 각각을 구분하여 도출하였으며, 분석 결과 광역자치단체 7개, 기초자치단체 8개, 수행기관 10개, 한국노인인력개발원 9개의 키워드를 도출하였다.

〈표 4-9〉 전달체계별 적절성 키워드

구분	주요 내용
광역자치단체	<ul style="list-style-type: none"> 광역단위 전달체계 개발 지원, 지역 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 개발, 노인 대상 일자리사업 재분류, 광역단위 노인 인적자원 확보 계획 수립, 사업 목적 달성을 위한 예산 확보, 신유형 사업 개발 지원, 사업 확대를 위한 전문 연구 수행 및 자문단 운영
기초자치단체	<ul style="list-style-type: none"> 기초단위 사업량 결정 및 유형별 배분, 현장 모니터링 및 점검 강화, 참여자 개발 및 역량 강화 지원, 지자체 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악, 수요처 개발 협조, 수행기관 모집 및 지원, 수행기관 역량 개발을 위한 지원책 마련, 지자체 담당자 역량 강화
수행기관	<ul style="list-style-type: none"> 참여자에 대한 슈퍼비전 제공, 참여자 노무관리 강화, 수요처 개발, 수행기관 전문성 강화, 참여자 역량 강화 노력, 수요처 관리, 수행기관 간 네트워크 활성화, 지역 맞춤형 특화 아이템 개발, 참여자 교육 강화, 직무 역량에 근거한 참여자 선발 강화
한국노인인력개발원	<ul style="list-style-type: none"> 수행기관 평가 방식 개편, 수행기관 종사자 교육, 참여자 선발 등 명확한 지침 제공, 정책이슈 공론화 및 제도 개선 노력, 민관 협의체 강화, 특성화 수행기관 개발 및 활용 방안 마련, 사업 기획 기능 강화, 수요 대응형 일자리 개발 및 지원, 참여자 소양 및 역량 강화를 위한 교육과정 개발

나. 2차 델파이

1) 설문 구성

2차 델파이 조사는 1차 델파이 조사 분석을 통해 도출된 키워드를 중심으로 각각의 문항에 대해 중요하다고 생각하는 정도를 질문하였고, 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다. 2차 델파이 조사 세부 문항은 <표 4-10>, <표 4-11>과 같다.

<표 4-10> 2차 델파이 조사 문항 구성 : 사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적

구분		2차 세부 문항	설문 형태
사회서비스형 노인일자리	정의	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 대상 5개 문항 • 사업 내용 7개 문항 • 사업 영역 6개 문항 	• 중요도
	목적	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 대상 6개 문항 • 사업 목적 11개 문항 	

한편 2차 델파이 조사에서는 전달체계별 기능을 명확히 구분하기 위하여 접근성과 책임성 관련 문항을 중심으로 전달체계별 담당 역할을 조사하였다.

<표 4-11> 2차 델파이 조사 문항 구성 : 중요도

구분		세부 항목	설문 형태
접근성	참여자 직무 역량 및 소양 강화를 위해 필요한 사항	• 10개 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 중요도 • 담당 전달체계
	참여자 욕구 기반 수요처 연계를 위해 필요한 사항	• 10개 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 중요도 • 담당 전달체계
책임성	수요처(수요자) 간 관계에서 발생하는 문제	• 14개 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 중요도 • 담당 전달체계
통합성	전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축	• 13개 항목	• 중요도
적절성	광역자치단체 기능·역할	• 7개 항목	• 중요도
	기초자치단체 기능·역할	• 8개 항목	• 중요도
	수행기관 기능·역할	• 10개 항목	• 중요도
	한국노인인력개발원 기능·역할	• 9개 항목	• 중요도

2) 분석 방법

중요도에 대한 응답은 EXCEL 및 SPSS를 사용하여 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도를 검증하고, 담당 전달체계에 대한 응답은 각 항목에 대해 빈도 분석을 실시하였다.

본 조사에서 내용 타당도는 Lawshe(1975)가 제안한 내용 타당도 비율(Content Validity Ratio, CVR)의 기준 중 응답자 수 30명 기준 최솟값은 0.33이며, 각 항목의 CVR 값이 최솟값(0.33)보다 클 때 내용 타당도가 있는 것으로 판단하였다.

〈표 4-12〉 응답자 수에 따른 내용 타당도 비율(CVR) 최솟값

응답자 수	10	15	20	25	30	35	40
CVR 최솟값	0.62	0.49	0.42	0.37	0.33	0.31	0.29

수렴도는 델파이 조사를 통해 얻은 응답 결과가 한 점에서 모두 수렴했을 때 0의 값을 가지며, 의견 편차가 클수록 값이 커진다. 반면 합의도는 응답자 사이에 어느 정도 합의가 이뤄졌는가를 검증하는 것으로 완전 합의했을 때 1의 값을 가지며, 의견 편차가 클수록 수치가 감소한다. 즉, 수렴도는 0에, 합의도는 1에 가까울수록 전문가들의 의견에 합의가 이뤄진 것으로 본다. 수렴도 분석식은 $[(75 \text{ 백분위수} - 25 \text{ 백분위수}) / 2]$ 이며, 합의도 분석식은 $[1 - ((75 \text{ 백분위수} - 25 \text{ 백분위수}) / \text{중앙값})]$ 이다 (강용주, 2008). 본 조사에서는 수렴도는 0.5 이하일 때 전문가들의 의견에 편차가 없는 것으로 판단하였으며, 합의도는 0.75 이상일 때 전문가들의 의견에 합의가 이뤄진 것으로 판단하였다.

마지막으로 안정도는 반복되는 설문 과정에서 패널들의 설문 응답 차이가 적어 응답의 일치성이 높은 경우 안정도가 확보되었다고 보고, 이는 변이계수(Coefficient of Variation)로 측정하며, 분석식은 $[\text{표준편차} / \text{산술평균}]$ 이다. 일반적으로 변이계수가 0.5 이하면 추가적인 설문이 필요 없으며, 0.5~0.8인 경우 비교적 안정적이고, 0.8 이상이면 추가적인 설문이 필요한 것으로 본다(노승용, 2006).

〈표 4-13〉 수렴도, 합의도, 안정도(변이계수) 평가 기준

요소	수렴도	합의도	변이계수
기준	0.5 이하	0.75 이상	0.5 이하

3) 분석 결과

(1) 정의 및 목적 문항의 중요도

사회서비스형 노인일자리 정의에 대한 문항별 중요도 분석 결과 사업대상 총 5개 문항 중 2개 문항, 사업내용 총 7개 문항 중 4개 문항, 사업영역 총 6개 문항 중 3개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 사업대상에 대한 정의에서는 ‘근로 능력이 있는 노인’이 중요하다는 의견이 평균 4.50점으로 가장 높았고, ‘경력 및 업무 역량을 보유한 노인’이 중요하다는 의견이 평균 4.40점 순이었다. 사업 내용에 대한 정의에서는 ‘도움이 필요한 대상에게 돌봄 등의 서비스 지원’과 ‘공익적 가치를 실현하는 근로활동 제공’이 중요하다는 의견이 각각 평균 4.43점으로 나타났다. 사업영역에 대한 정의에서는 ‘사회적으로 도움이 필요한 영역’이 평균 4.47점으로 가장 높았고, ‘사회적 수요가 큰 공적 영역’이 평균 4.43점 순이었다.

〈표 4-14〉 중요도에 대한 동의 : 노인일자리 정의

항목		평균	타당도	수렴도	합의도	변이계수
사업대상	1. 근로 능력이 있는 노인	4.50	0.93	0.50	0.80	0.13
	2. 경력 및 업무 역량을 보유한 노인	4.40	0.93	0.50	0.75	0.13
사업내용	1. 도움이 필요한 대상에게 돌봄 등의 서비스 지원	4.43	0.87	0.50	0.78	0.14
	2. 공익적 가치를 실현하는 근로활동 제공	4.43	0.87	0.50	0.78	0.14
	3. 지역 사회문제 해결에 참여	4.27	0.67	0.50	0.75	0.19
	4. 어르신 활동을 통한 사회안전망 구축	3.97	0.67	0.00	1.00	0.20
사업영역	1. 사회적 도움이 필요한 영역	4.47	0.87	0.50	0.80	0.14
	2. 사회적 수요가 큰 공적 영역	4.43	0.93	0.50	0.75	0.13
	3. 민간영리보다 공익추구 영역	4.33	0.80	0.50	0.75	0.15

사회서비스형 노인일자리 정의에 대한 문항별 중요도 분석 결과 사업대상에서 ‘자격증 등 전문적인 기술을 갖춘 노인’은 수렴도와 합의도에서 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘노인의 경험과 지혜’, ‘근로자로서 신노년’은 타당도 기준 요건을 충족하지 못해 삭제하였다. 사업내용에서는 ‘지역사회 구성원의 삶의 질 증진에 기여’가 수렴도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘사회적 취약점 보완’은 타당도, 수렴도, 합의도를, ‘지역 경제 발전에 이바지’는 타당도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못하여 삭제하였다. 사업영역에서는 ‘대인서비스 제공 영역’과 ‘사회서비스 전문 영역’이 타당도 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘고용을 통한 서비스 제공 영역’은 타당도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못하여 삭제하였다.

〈표 4-15〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 노인일자리 정의

항목		평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
사업 대상	1. 자격증 등 전문적인 기술을 갖춘 노인	3.90	0.33	0.88	0.56	0.22
	2. 노인의 경험과 지혜	3.83	0.27	0.50	0.75	0.22
	3. 근로자로서 신노년	3.77	0.27	0.50	0.75	0.26
사업 내용	1. 지역사회 구성원의 삶의 질 증진에 기여	4.03	0.47	0.88	0.56	0.21
	2. 사회적 취약점 보완	3.70	0.20	0.88	0.56	0.29
	3. 지역 경제 발전에 이바지	3.33	-0.40	0.50	0.67	0.31
사업 영역	1. 대인서비스 제공 영역	3.77	0.27	0.50	0.75	0.26
	2. 사회서비스 전문 영역	3.60	0.20	0.50	0.75	0.30
	3. 고용을 통한 서비스 제공 영역	3.43	0.00	0.50	0.71	0.29

사회서비스형 노인일자리 목적에 대한 문항별 중요도 분석 결과 사업대상 총 6개 문항 중 2개 문항, 사업목적 총 11개 문항 중 3개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 모두 부합하는 것으로 나타났다. 사업대상에 대한 정의에서는 ‘근로 능력이 있는 노인’이 중요하다는 것에 동의하는 의견이 평균 4.40점으로 가장 높았고, ‘역량과 경험을 갖춘 노인’이 중요하다는 의견은 평균 4.20점 순이었다.

사업목적에 대한 정의에서는 ‘사회적으로 가치 있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여’가 중요하다는 것에 동의하는 의견이 평균 4.47점으로 가장 높게 나타났다.

〈표 4-16〉 중요도에 대한 동의 : 노인일자리 목적

항목		평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
대상	1. 근로 능력이 있는 노인	4.40	0.80	0.50	0.78	0.15
	2. 역량과 경험을 갖춘 노인	4.20	0.73	0.50	0.75	0.21
목적	1. 사회적으로 가치 있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여	4.47	0.87	0.50	0.80	0.14
	2. 소득 보충, 건강 개선 및 사회적 관계 증진 등 안정된 노후생활 보장	4.10	0.67	0.50	0.75	0.21
	3. 새로운 성장동력으로서 인적자원 확보	3.60	0.33	0.50	0.75	0.27

사회서비스형 노인일자리 목적에 대한 문항별 중요도 분석 결과 사업대상에서 ‘전문성을 갖춘 노인’은 수렴도와 합의도에서 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘신노년 세대’, ‘유급봉사자가 아닌 근로자’는 타당도 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘전기(74세 이하) 노인’은 타당도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못해 삭제하였다. 사업목적에서는 ‘국가의 사회서비스 확충에 기여’, ‘사회문제 해결에 기여’, ‘사회공동체 유지와 국민 편의서비스 제공’, ‘사회서비스 직접제공 및 간접지원’, ‘노인일자리에 대한 인식 개선’이 수렴도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘근로자로서 노후소득 보전’, ‘사회적 필요성이 높은 활동을 통해 더 많은 소득 확보’는 타당도 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘지역사회 경제발전을 위해 노하우 발휘’는 타당도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못하여 삭제하였다.

〈표 4-17〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 노인일자리 목적

항목		평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
대상	1. 전문성을 갖춘 노인	3.97	0.33	1.00	0.50	0.22
	2. 신노년 세대	3.80	0.27	0.50	0.75	0.19
	3. 유급봉사자가 아닌 근로자	3.70	0.20	0.50	0.75	0.26
	4. 전기(74세 이하) 노인	3.60	0.00	0.50	0.71	0.24
목적	1. 국가의 사회서비스 확충에 기여	4.10	0.40	1.00	0.50	0.21
	2. 사회문제 해결에 기여	4.10	0.47	0.88	0.56	0.20
	3. 사회공동체 유지와 국민 편의서비스 제공	4.07	0.47	0.88	0.56	0.19
	4. 사회서비스 직접제공 및 간접지원	3.90	0.33	1.00	0.50	0.26
	5. 노인일자리에 대한 인식 개선	3.83	0.33	0.88	0.56	0.26
	6. 근로자로서 노후소득 보전	3.73	0.27	0.50	0.75	0.20
	7. 사회적 필요성이 높은 활동을 통해 더 많은 소득 확보	3.60	0.07	0.50	0.75	0.23
	8. 지역사회 경제발전을 위해 노하우 발휘	3.33	-0.20	0.50	0.67	0.28

(2) 전달체계 분석틀에 따른 중요도

참여자 직무 역량 및 소양 강화에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 10개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 참여자 직무 역량 및 소양 강화를 위해서는 ‘직무 및 소양 교육 표준 매뉴얼 제공’이 필요하다는 의견이 평균 4.57점으로 가장 높았고, ‘수요처에 필요한 직무교육을 참여자에게 제공’이 평균 4.30점, ‘대인서비스 분야에 대한 충분한 교육’이 평균 4.27점 순으로 나타나, 수요처 업무에 도움이 되는 교육을 참여자에게 제공할 필요가 있는 것으로 분석되었다.

〈표 4-18〉 중요도 : 접근성_참여자 직무 역량 및 소양 강화

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 직무 및 소양 교육 표준 매뉴얼 제공	4.57	1.00	0.50	0.80	0.11
2. 수요처에 필요한 직무교육을 참여자에게 제공	4.30	0.80	0.50	0.75	0.15
3. 대인서비스 분야에 대한 충분한 교육	4.27	0.93	0.50	0.75	0.12
4. 다양한 교육 채널 구축	4.20	0.80	0.50	0.75	0.15
5. 인프라 지원 강화	4.20	0.73	0.50	0.75	0.16
6. 참여자 직무 역량 모니터링	4.17	0.73	0.50	0.75	0.16
7. 참여자에게 더욱 전문적인 교육 기회 제공	4.17	0.73	0.50	0.75	0.16
8. 참여자 역량에 대한 책임 담보	4.13	0.73	0.38	0.81	0.15
9. 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램 제공	4.13	0.73	0.38	0.81	0.15
10. 수요처 의견이 반영된 참여자 평가 체계 마련	4.10	0.73	0.38	0.81	0.17

참여자 욕구 기반 수요처 연계에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 10개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 참여자 욕구 기반 수요처 연계를 위해서는 ‘베이비붐 세대 욕구 및 직무 역량을 반영한 일자리 개발’이 필요하다는 의견이 평균 4.50점으로 가장 높았고, ‘수행기관의 사업 운영 부담 감소를 위한 제도 개선’이 평균 4.47점, ‘수행기관 인력 및 예산 확대’가 평균 4.10점 순이었다.

〈표 4-19〉 중요도 : 접근성_참여자 욕구 기반 수요처 연계

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 베이비붐 세대 욕구 및 직무 역량을 반영한 일자리 개발	4.50	0.93	0.50	0.80	0.13
2. 수행기관의 사업 운영 부담 감소를 위한 제도 개선	4.47	0.80	0.50	0.80	0.15
3. 수행기관 인력 및 예산 확대	4.40	0.67	0.50	0.80	0.19
4. 지자체별 참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및 운영계획 수립	4.37	0.93	0.50	0.75	0.15
5. 지자체와 수행기관이 협업하여 수요처 개발	4.33	0.87	0.50	0.75	0.14
6. 사업량 중심의 수행기관 평가에서 수행기관의 전문성과 노력 등에 대한 평가로 평가 방식 개편	4.33	0.87	0.50	0.75	0.14
7. 참여자가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내	4.30	0.73	0.50	0.75	0.16
8. 직능 또는 직장 등 수행기관의 강점을 반영할 수 있는 전문 수행기관 개발	4.30	0.87	0.50	0.75	0.14
9. 수행기관 실무자 역량 강화에 적극적으로 투자	4.30	0.80	0.50	0.75	0.15
10. 수행기관 네트워크를 통해 동일사업 및 동일 수요처로 인한 서비스 중복 최소화	4.17	0.80	0.38	0.81	0.14

참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 14개 문항 중 13개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충 대응을 위해서는 ‘수행기관 담당인력 처우개선(고용안정, 급여 등)을 통한 노하우 축적’이 필요하다는 의견이 평균 4.43점으로 가장 높았고, ‘문제 해결에 대한 전달체계별 역할 및 책임 범위를 명확히 수립’이 평균 4.37점, ‘수행기관 담당인력 전문성 배양’이 평균 4.33점 순이었다.

〈표 4-20〉 중요도 : 책임성

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 수행기관 담당인력 처우개선(고용안정, 급여 등)을 통한 노하우 축적	4.43	0.87	0.50	0.78	0.14
2. 문제 해결에 대한 전달체계별 역할 및 책임 범위를 명확히 수립	4.37	0.80	0.50	0.75	0.15
3. 수행기관 담당인력 전문성 배양	4.33	0.80	0.50	0.75	0.15
4. 참여자 및 수요처 모니터링 결과에 따라 수행기관 인센티브 지급 또는 현장지도 및 점검 강화	4.23	0.67	0.50	0.75	0.19
5. 참여자 및 수요처가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내	4.20	0.73	0.50	0.75	0.16
6. 사례 분석을 통한 표준 가이드라인 개발 및 교육자료 제공	4.20	0.73	0.50	0.75	0.18
7. 사회서비스 제공자로서 책무성과 자긍심을 가지고 사업에 참여할 수 있도록 참여자 및 수요처 인식 개선	4.13	0.73	0.50	0.75	0.18
8. 참여자 및 수요처(수요자)에게 주의, 경고 등의 처분이 가능하도록 규정 마련	4.10	0.67	0.50	0.75	0.19
9. 업무 내용, 업무 강도, 근로 시간 등을 지침서에 구체적으로 명시	4.07	0.67	0.00	1.00	0.16
10. 참여자 권익 보호를 위한 안전장치(계약서 작성 시 적시 등)를 제도적으로 마련	4.03	0.60	0.38	0.81	0.19
11. 수행기관, 참여자, 수요처(수요자)를 대상으로 사례 교육 실시	4.03	0.67	0.00	1.00	0.15
12. 수행기관 담당자 및 수요처(수요자) 간담회를 정기적으로 실시	3.97	0.53	0.00	1.00	0.19
13. 수요처 방문횟수 등 모니터링 수준 강화	3.90	0.53	0.00	1.00	0.21

참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응에 대한 문항별 중요도를 분석한 결과 ‘수행기관 담당인력이 전담하는 참여자 수 대폭 축소’는 수렴도와 합의도에서 기준 요건을 충족하지 못하여 삭제하였다.

〈표 4-21〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 책임성

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 수행기관 담당인력이 전담하는 참여자 수를 대폭 축소	3.90	0.40	1.00	0.50	0.25

전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 13개 문항 중 8개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축을 위해서는 ‘노인일자리 관련 법률 마련을 통해 전달체계 간 법적 지위 보장’이 중요하다는 의견이 평균 4.43점으로 가장 높았고, ‘전달체계 간 소통 정례화를 통한 노인일자리 정책목표 공유’가 평균 4.30점, ‘지방자치단체와 수행기관 간 협력적 관계 형성’이 평균 4.23점 순이었다.

〈표 4-22〉 중요도 : 통합성

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 노인일자리 관련 법률 마련을 통해 전달체계 간 법적 지위 보장	4.43	0.87	0.50	0.78	0.14
2. 전달체계 간 소통 정례화를 통해 노인일자리 정책목표 공유	4.30	0.80	0.50	0.75	0.15
3. 지방자치단체와 수행기관 간 협력적 관계 형성	4.23	0.67	0.50	0.75	0.19
4. 지방자치단체 역량 강화와 책임성 제고	4.13	0.80	0.38	0.81	0.16
5. 노인일자리 업무시스템 기능 강화	4.13	0.67	0.50	0.75	0.19
6. 지역본부 성과지표를 수행기관 지원 및 지방자치단체 소통 성과 중심으로 개편	4.10	0.60	0.50	0.75	0.20
7. 현장 의견이 반영될 수 있도록 상향식 의사결정 방식으로 개편	4.10	0.67	0.38	0.81	0.16
8. 산발적으로 운영되고 있는 지자체별 협의체를 일원화된 소통창구로 개편	4.00	0.53	0.38	0.81	0.20

전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축에 대한 문항별 중요도를 분석한 결과 ‘한국노인인력개발원의 역할과 기능을 명확히 수립’, ‘행정절차 축소를 통해 의사결정 과정의 신속성 확보’, ‘복지부(중앙) 소속 상설기구로서 노인일자리 위원회 설치’, ‘한국노인인력개발원 지역본부 확충으로 중간 전달체계 역할 강화’는 수렴도와 합의도에서 기준 요건을 충족하지 못하였고, ‘지방자치단체의 수행기관 선정 및 관리 감독 권한 축소’는 타당도와 합의도에서 기준 요건을 충족하지 못하여 삭제하였다.

〈표 4-23〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 통합성

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 한국노인인력개발원의 역할과 기능을 명확히 수립	4.07	0.47	0.88	0.56	0.24
2. 행정절차 축소를 통해 의사결정 과정의 신속성 확보	4.03	0.47	0.88	0.56	0.21
3. 복지부(중앙) 소속 상설기구로서 노인일자리 위원회 설치	3.87	0.33	0.88	0.56	0.23
4. 개발원 지역본부 확충으로 중간 전달체계 역할 강화	3.87	0.33	0.88	0.56	0.24
5. 지방자치단체의 수행기관 선정 및 관리 감독 권한 축소	2.77	-0.60	0.50	0.67	0.42

광역자치단체 역할에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 7개 문항 중 5개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 광역자치단체가 담당해야할 역할 중에서 '창의적이고 효율적인 신유형 사업 개발 지원'이 중요하다는 의견이 평균 4.17점으로 가장 높았고, '지역 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 개발'과 '사회서비스형 노인일자리 목적 달성을 위한 지자체 별도 예산 확보'가 각각 평균 4.10점 순이었다.

〈표 4-24〉 중요도 : 적절성_광역자치단체

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 창의적이고 효율적인 신유형 사업 개발 지원	4.17	0.67	0.50	0.75	0.17
2. 지역 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 개발	4.10	0.73	0.50	0.75	0.20
3. 사회서비스형 노인일자리 목적 달성을 위한 지자체 별도 예산 확보	4.10	0.67	0.50	0.75	0.21
4. 광역단위 전달체계 개발 지원	4.00	0.67	0.00	1.00	0.15
5. 광역단위 노인 인적자원 확보 계획 수립	3.93	0.53	0.00	1.00	0.21

광역자치단체 수행역할에 대한 문항별 중요도 분석 결과 '정부부처별 노인 대상 일자리사업 재분류'와 '사업 확대를 위한 전문연구 수행 및 전문 연구자문단 운영'은 타당도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못해 삭제하였다.

〈표 4-25〉 기준에 부합하지 않는 중요도 : 적절성_광역자치단체

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 정부 부처별 노인 대상 일자리사업 재분류	3.93	0.27	1.00	0.50	0.21
2. 사업 확대를 위한 전문 연구 수행 및 전문 연구자문단 운영	3.53	-0.13	0.50	0.67	0.24

기초자치단체 역할에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 8개 문항 중 9개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 기초자치단체가 담당해야할 역할 중에서 ‘수요처(공공기관) 개발 협조’가 중요하다는 의견이 평균 4.50점으로 가장 높았고, ‘지자체 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악’이 평균 4.40점, ‘기초단위 사업량 결정 및 유형별 배분’이 평균 4.33점 순이었다.

광역자치단체와 기초자치단체의 평균 점수를 비교해 보았을 때 광역자치단체보다 기초자치단체의 평균 점수가 더 높은 것을 알 수 있는데, 이는 사회서비스형 노인일자리 사업 운영과 관련하여 기초자치단체의 역할이 더 많기 때문에 나타난 결과로 해석된다.

〈표 4-26〉 중요도 : 적절성_기초자치단체

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 수요처(공공기관) 개발 협조	4.50	1.00	0.50	0.78	0.11
2. 지자체 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악	4.40	0.87	0.50	0.78	0.16
3. 기초단위 사업량 결정 및 유형별 배분	4.33	0.87	0.50	0.75	0.14
4. 수행기관의 역량 개발을 위한 지원책 마련	4.27	0.93	0.50	0.75	0.12
5. 지자체 사업 담당자의 업무 역량 강화	4.17	0.60	0.50	0.75	0.20
6. 사회서비스형에 특화된 수행기관 모집 및 지원	4.13	0.80	0.38	0.81	0.16
7. 현장 모니터링 및 점검 강화	4.10	0.67	0.38	0.81	0.16
8. 다양한 경력의 일자리 참여자 개발 및 참여자 역량 강화 지원	3.90	0.40	0.50	0.75	0.21

수행기관 역할에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 10개 문항 중 10개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 수행기관이 담당해야할 역할 중에서 평균 점수가 가장 높은 문항은 ‘사회서비스 적합 수요처 개발’로 평균 4.47점이었고, 다음으로 ‘참여자 노무관리 지원 강화’ 4.43점, ‘참여자 역량 강화를 위한 직무 및 소양 교육 제공’이 4.37점 순이었다.

〈표 4-27〉 중요도 : 적절성_수행기관

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 사회서비스 적합 수요처 개발	4.47	0.87	0.50	0.80	0.14
2. 참여자 노무관리 지원 강화	4.43	0.87	0.50	0.78	0.14
3. 참여자 역량 강화를 위한 직무 및 소양 교육 제공	4.37	0.87	0.50	0.75	0.16
4. 직무 역량에 근거한 참여자 선발을 강화	4.33	0.80	0.50	0.75	0.15
5. 수요처 모니터링 및 관리	4.30	0.80	0.50	0.75	0.15
6. 수행기관 담당인력 전문성 강화를 위한 투자	4.27	0.93	0.50	0.75	0.12
7. 공통 교육 및 수요처별 맞춤형 참여자 교육 실시	4.27	0.87	0.50	0.75	0.14
8. 지역 맞춤 특화 아이템 개발	4.20	0.73	0.50	0.75	0.16
9. 참여자가 겪을 수 있는 다양한 상황에 대해 상시 수퍼비전 제공	4.13	0.67	0.50	0.75	0.16
10. 수행기관 간 네트워크 활성화	4.00	0.60	0.00	1.00	0.16

한국노인인력개발원 역할에 대한 문항별 중요도 분석 결과 역시 총 9개 문항 중 9개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났다. 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 한국노인인력개발원이 담당해야할 역할 중에서 평균 점수가 가장 높은 문항은 ‘참여자 선발 기준 등 명확한 지침 제공’으로 평균 4.50점이었고, 다음으로 ‘수행기관 종사자 역량 강화 교육 제공’ 4.47점, ‘정책이슈 공론화 및 제도 개선 노력’ 4.43점 순이었다.

〈표 4-28〉 중요도 : 적절성_한국노인인력개발원

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 참여자 선발 기준 등 명확한 지침 제공	4.50	0.93	0.50	0.80	0.13
2. 수행기관 종사자 역량 강화 교육 제공	4.47	0.87	0.50	0.80	0.14
3. 정책이슈 공론화 및 제도 개선 노력	4.43	0.73	0.50	0.80	0.16
4. 사업량 중심의 수행기관 평가 방식 전면 개편	4.40	0.87	0.50	0.75	0.14
5. 선도모델 등 사회가 필요로 하는 다양한 수요 대응형 일자리 개발 및 지원	4.37	0.80	0.50	0.78	0.18
6. 참여자 직무 및 소양 강화를 위한 교육과정 개발	4.30	0.87	0.50	0.75	0.14
7. 사회서비스형 노인일자리 개발을 위한 민관 협의체 강화	4.27	0.73	0.50	0.75	0.18
8. 사회서비스형 노인일자리사업 기획 기능 강화	4.20	0.60	0.50	0.75	0.18
9. 특성화 수행기관 개발 및 활용 방안 마련	4.00	0.60	0.00	1.00	0.16

한편 FGI 조사 결과 수요처는 사회서비스형 노인일자리 참여자의 직무 역량 및 소양 부족으로 어려움을 겪고 있었고, 참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응 방안 마련을 기대하고 있었다. 이에 참여자 직무 역량 및 소양 강화, 참여자 욕구 기반 수요처 연계, 참여자 및 수요처 고충처리와 관련하여 각각의 전달체계가 어떠한 역할을 담당해야 하는지 분석하였다.

먼저 전달체계 접근성 분석 결과 ‘참여자 직무 역량 및 소양 강화’를 위한 역할은 수행기관과 한국노인인력개발원을 중심으로 나타났다. 수행기관이 참여자에게 직접 교육을 제공하거나 참여자 역량에 대한 모니터링 역할을 담당한다면, 한국노인인력개발원은 교육 매뉴얼이나 지침, 인프라, 교육 프로그램 개발과 같은 간접지원 역할을 담당할 필요가 있는 것으로 나타났다. 반면 지방자치단체 역할에 대한 응답률은 낮게 나타났는데, 이는 지방자치단체 역할의 필요성이 낮음을 의미하는 것이 아니라 지방자치단체의 경우 참여자 역량 강화를 위한 직접적인 역할보다 수행기관 지원 또는 지역사회 교육기반 조성과 같은 간접적인 역할 수행에 더 적합한 집행체계에 놓여있기 때문으로 해석하는 것이 타당할 것이다. 참여자 접근성 제고를 위한 지방자치단체의 역할은 이어지는 결과표 <4-30>에 제시되어 있다.

〈표 4-29〉 전달체계별 역할 : 접근성_참여자 직무 역량 및 소양 강화

단위: %

항목	지방 자치단체	수행기관	한국 노인인력 개발원
1. 대인서비스 분야에 대한 충분한 교육	0.0	76.7	23.3
2. 참여자 역량에 대한 책임 담보	10.0	83.3	6.7
3. 참여자 직무 역량 모니터링	6.7	86.7	6.7
4. 수요처에 필요한 직무교육을 참여자에게 제공	16.7	76.7	6.7
5. 참여자에게 더욱 전문적인 교육 기회 제공	6.7	50.0	43.3
6. 직무 및 소양 교육 표준 매뉴얼 제공	0.0	6.7	93.3
7. 다양한 교육 채널 구축	16.7	20.0	63.3
8. 인프라 지원 강화	36.7	13.3	50.0
9. 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램 제공	3.3	33.3	63.3
10. 수요처 의견이 반영된 참여자 평가 체계 마련	20.0	36.7	43.3

‘참여자 욕구 기반 수요처 연계’에서는 지방자치단체의 역할이 많은 비중을 차지하는 것으로 나타났다. 지방자치단체는 예산 및 인력 확대를 비롯하여 참여자 욕구 파악을 통해 사회서비스형 노인일자리를 개발하고, 이에 따른 운영계획을 수립해야 한다. 또한 수행기관 강점을 반영할 수 있는 전문 수행기관을 개발하고, 수행기관 네트워크를 통한 사업 중복 최소화, 수행기관과 협업을 통해 수요처를 개발해야 한다. ‘참여자 욕구 기반 수요처 연계’를 위해 수행기관은 참여자가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내하고, 사업 담당자 역량 강화에 적극적으로 투자해야 한다. 한국노인인력개발원은 베이비붐 세대 참여자 특성 고려하고, 질적인 부분에 초점을 둔 수행기관 평가방식 구축 등을 통해 참여자 욕구 기반 수요처 연계를 실현할 수 있는 것으로 나타났다. 또한 사회서비스형 노인일자리의 경우 참여자 노무관리로 인한 수행기관 부담이 큰 만큼 한국노인인력개발원은 사업 운영 절차 등의 제도 개선을 통해 수행기관 업무 부담 감소에 도움이 되는 역할을 담당해야 하는 것으로 나타났다.

〈표 4-30〉 전달체계별 역할 : 접근성_참여자 욕구 기반 수요처 연계

단위: %

항목	지방 자치단체	수행기관	한국 노인인력 개발원
1. 수행기관 인력 및 예산 확대	86.7	0.0	13.3
2. 지자체별 참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및 운영계획 수립	86.7	10.0	3.3
3. 직능 또는 직장 등 수행기관의 강점을 반영할 수 있는 전문 수행기관 개발	60.0	10.0	30.0
4. 수행기관 네트워크를 통해 동일사업 및 동일 수요처로 인한 서비스 중복 최소화	73.3	23.3	3.3
5. 지자체와 수행기관이 협업하여 수요처 개발	73.3	20.0	6.7
6. 참여자가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내	6.7	83.3	10.0
7. 수행기관 실무자 역량 강화에 적극적으로 투자	23.3	40.0	36.7
8. 베이비붐 세대 욕구 및 직무 역량을 반영한 일자리 개발	16.7	13.3	70.0
9. 사업량 중심의 수행기관 평가에서 수행기관의 전문성과 노력 등에 대한 평가로 평가 방식 개편	6.7	3.3	90.0
10. 수행기관의 사업 운영 부담 감소를 위한 제도 개선	33.3	3.3	63.3

참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 역할에서는 한국노인인력개발원의 비중이 가장 큰 것으로 나타났으며, 주요 역할은 책임성과 관련된 지침, 제도, 규정 등을 마련하고 관계자 교육 등을 실시하는 것이었다. 지방자치단체의 주요 역할은 수행기관 예산 및 담당자 처우 개선이었고, 수행기관은 수요처와의 소통 강화를 통해 책임성을 실현할 수 있는 것으로 나타났다.

〈표 4-31〉 전달체계별 역할 : 책임성

단위: %

항목	지방 자치단체	수행기관	한국 노인인력 개발원
1. 참여자 및 수요처 모니터링 결과에 따라 수행기관 인센티브 지급 또는 현장지도 및 점검 강화	56.7	10.0	33.3
2. 수행기관 담당인력 처우개선(고용안정, 급여 등)을 통한 노하우 축적	56.7	13.3	30.0
3. 수행기관 담당자 및 수요처(수요자) 간담회를 정기적으로 실시	40.0	56.7	3.3
4. 참여자 및 수요처가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내	13.3	70.0	16.7
5. 수요처 방문횟수 등 모니터링 수준 강화	10.0	76.7	13.3
6. 사회서비스 제공자로서 책무성과 자긍심을 가지고 사업에 참여할 수 있도록 참여자 및 수요처 인식 개선	30.0	46.7	23.3
7. 문제 해결에 대한 전달체계별 역할 및 책임 범위를 명확히 수립	33.3	13.3	53.3
8. 수행기관 담당인력 전문성 배양	0.0	33.3	66.7
9. 참여자 권익 보호를 위한 안전장치(계약서 작성 시 적시 등)를 제도적으로 마련	20.0	20.0	60.0
10. 업무 내용, 업무 강도, 근로 시간 등을 지침서에 구체적으로 명시	3.3	30.0	66.7
11. 참여자 및 수요처(수요자)에게 주의, 경고 등의 처분이 가능하도록 규정 마련	23.3	16.7	60.0
12. 수행기관, 참여자, 수요처(수요자)를 대상으로 사례 교육 실시	6.7	36.7	56.7
13. 사례 분석을 통한 표준 가이드라인 개발 및 교육자료 제공	0.0	6.7	93.3

다. 3차 델파이

1) 설문 항목

노인일자리 정의 및 목적은 2차 델파이 조사 분석을 통해 도출된 항목 중 각 주제에 가장 적절한 내용을 선택하는 단일선택형 문항으로 구성하였다.

〈표 4-32〉 3차 델파이 조사 문항 구성 : 사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적

구분		2차 문항	1차 문항	조정 결과
사회서비스형 노인일자리	정의	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 대상 2개 문항 • 사업 내용 4개 문항 • 사업 영역 3개 문항 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 대상 5개 문항 • 사업 내용 7개 문항 • 사업 영역 6개 문항 	<ul style="list-style-type: none"> • 3개 문항 제거 • 3개 문항 제거 • 3개 문항 제거
	목적	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 대상 2개 문항 • 사업 목적 3개 문항 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 대상 6개 문항 • 사업 목적 11개 문항 	<ul style="list-style-type: none"> • 4개 문항 제거 • 8개 문항 제거

전달체계의 접근성, 책임성, 통합성, 적절성에 대한 문항은 2차 조사 결과 중요한 것으로 최종 평가된 각각의 문항에 대한 현재 ‘수행 정도’를 질문하는 형태로 구성했으며, 리커트 5점 척도를 이용해 평가하였다.

〈표 4-33〉 3차 델파이 조사 문항 구성 : 수행 정도

구분		2차 문항	1차 문항	조정 결과
접근성	참여자 직무 역량 및 소양 강화를 위해 필요한 사항	• 10개 문항	• 10개 문항	유지
	참여자 욕구 기반 수요처 연계를 위해 필요한 사항	• 10개 문항	• 10개 문항	유지
책임성	참여자 및 수요처 고충 해결	• 13개 문항	• 14개 문항	1개 문항 제거
통합성	전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축	• 8개 문항	• 13개 문항	5개 문항 제거
적절성	광역자치단체 기능·역할	• 5개 문항	• 7개 문항	2개 문항 제거
	기초자치단체 기능·역할	• 8개 문항	• 8개 문항	유지
	수행기관 기능·역할	• 10개 문항	• 10개 문항	유지
	한국노인인력개발원 기능·역할	• 9개 문항	• 9개 문항	유지

2) 분석 방법

3차 델파이 조사에서는 2차 델파이 조사에서 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도(변이계수) 각각의 기준에 부합한 87개 문항에 대해서 조사를 진행하였고, EXCEL 및 SPSS를 사용하여 중요도와 수행 정도 간 차이(Gap) 분석을 실시하였다.

3) 분석 결과

(1) 정의 및 목적 문항의 중요도

3차 델파이 조사 결과, 노인일자리 정의에서 사업대상을 가장 적절하게 설명하는 문항은 ‘경력 및 업무 역량을 보유한 노인’이었고, 사업 내용은 ‘공익적 가치를 실현하는 근로활동 제공’, 사업 영역은 ‘사회적 도움이 필요한 영역’으로 나타났다.

〈표 4-34〉 노인일자리 정의에 대한 동의 비율

단위: %

구분	항목	비율
사업 대상	1. 경력 및 업무 역량을 보유한 노인	80.0
	2. 근로 능력이 있는 노인	20.0
사업 내용	1. 공익적 가치를 실현하는 근로활동 제공	63.3
	2. 도움이 필요한 대상에게 돌봄 등의 서비스 지원	13.3
	3. 지역 사회문제 해결에 참여	13.3
	4. 어르신 활동을 통한 사회안전망 구축	10.0
사업 영역	5. 민간영리보다 공익추구 영역	16.7
	6. 사회적 도움이 필요한 영역	46.7
	7. 사회적 수요가 큰 공적 영역	36.7

노인일자리 목적에서 사업대상을 가장 적절하게 설명하는 문항은 ‘역량과 경험을 갖춘 노인’이었으며, 사업목적은 ‘사회적으로 가치 있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여’인 것으로 나타났다.

〈표 4-35〉 노인일자리 목적에 대한 동의 비율

단위: %

구분	항목	비율
대상	1. 역량과 경험을 갖춘 노인	80.0
	2. 근로 능력이 있는 노인	20.0
목적	1. 사회적으로 가치 있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여	86.7
	2. 새로운 성장 동력으로서 인적자원 확보	6.7
	3. 소득보충, 건강개선 및 사회적 관계증진 등 안정된 노후생활 보장	6.7

가장 많은 의견으로 수렴된 연구 결과를 근거로 사회서비스형 노인일자리 정의와 목적을 정리하면 다음과 같다.

〔그림 4-3〕 사회서비스형 노인일자리 정의와 목적

사회서비스형 노인일자리 정의

- 경력 및 업무 역량을 보유한 어르신이 사회적 도움이 필요한 영역에서 공익적 가치를 실현하는 근로활동

사회서비스형 노인일자리 목적

- 역량과 경험을 갖춘 어르신이 사회적으로 가치있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여하는 것

(2) 전달체계 분석틀에 따른 수행 정도

‘참여자의 직무 역량 및 소양 강화’에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이를 분석한 결과 ‘참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램 제공’의 겹 점수가 -1.67점으로 가장 크게 나타났다. 이는 참여자 직무 역량 및 소양 강화를 위해 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램 제공이 4.17점만큼 중요하다고 판단하였으나 실제 수행 정도는 2.50점으로 -1.67점 만큼 기대에 미치지 못하는 것을 의미한다. 다음으로 차이가 큰 문항은 ‘수요처 의견이 반영된 참여자 평가 체계 마련’이 -1.64점, ‘수요처에 필요한 직무교육을 참여자에게 제공’이 -1.57점

순이었다. 따라서 참여자 직무 역량 및 소양 강화를 위해서는 참여자 욕구뿐만이 아니라 수요처가 참여자에게 어떠한 직무 역량 및 소양을 기대하고 있는지 파악할 필요가 있다.

이 연구의 2차 델파이 조사 결과 참여자 교육 관련 역할이 수행기관과 한국노인인력개발원에 집중되었던 만큼 각 전달체계별 특성을 고려하여 참여자 교육에 대한 역할과 기능을 정립해 나가야 할 것이다.

〈표 4-36〉 접근성 수행 정도 : 참여자의 직무 역량 및 소양 강화

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램 제공	4.17	2.50	-1.67
2. 수요처 의견이 반영된 참여자 평가 체계 마련	4.27	2.63	-1.64
3. 수요처에 필요한 직무교육을 참여자에게 제공	4.30	2.73	-1.57
4. 다양한 교육 채널 구축	4.20	2.63	-1.57
5. 참여자 직무역량 모니터링	4.13	2.57	-1.56
6. 참여자에게 보다 전문적인 교육 기회 제공	4.13	2.63	-1.50
7. 참여자 역량에 대한 책임 담보	4.10	2.60	-1.50
8. 직무 및 소양 교육 표준 매뉴얼 제공	4.57	3.13	-1.44
9. 대인서비스 분야에 대한 충분한 교육	4.20	2.80	-1.40
10. 인프라 지원 강화	4.17	2.83	-1.34
평균	4.24	2.69	-1.55

‘참여자의 욕구 기반 수요처 연계’에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이를 분석한 결과에서는 ‘지자체별 참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및 운영계획 수립’의 갭 점수가 -2.10점으로 가장 높았고, 다음으로 차이가 큰 문항은 ‘수행기관 인력 및 예산 확대’가 -1.80점, ‘지자체와 수행기관이 협업하여 수요처 개발’이 -1.70점 순이었다.

이러한 연구 결과는 참여자의 욕구 기반 수요처 연계를 위해 지자체별로 지역 내 사회서비스형 노인일자리 참여자들의 욕구를 조사하고, 지역 특성에 맞는

사회서비스형 노인일자리 개발이 필요함을 반영한다. 아울러 네 번째로 겹 점수가 높은 ‘수행기관의 사업운영 부담 감소를 위한 제도 개선(-1.67점)’에 대한 의견을 통해 사회서비스형 노인일자리사업 운영을 위해 지자체가 지금보다 더 적극적인 지원 역할을 담당해야 함을 알 수 있다.

〈표 4-37〉 접근성 수행 정도 : 참여자 욕구 기반 수요처 연계

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 지자체별 참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및 운영계획 수립	4.37	2.27	-2.10
2. 수행기관 인력 및 예산 확대	4.40	2.60	-1.80
3. 지자체와 수행기관이 협업하여 수요처 개발	4.33	2.63	-1.70
4. 수행기관의 사업운영 부담 감소를 위한 제도 개선	4.47	2.80	-1.67
5. 사업량 중심의 수행기관 평가에서 수행기관의 전문성과 노력 등에 대한 평가로 평가방식 개편	4.33	2.70	-1.63
6. 수행기관 실무자 역량 강화에 적극적으로 투자	4.30	2.67	-1.63
7. 직능 또는 직장 등 수행기관의 강점을 반영할 수 있는 전문 수행기관 개발	4.30	2.70	-1.60
8. 베이비붐 세대 욕구 및 직무 역량을 반영한 일자리 개발	4.50	3.07	-1.43
9. 참여자가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내	4.30	3.17	-1.13
10. 수행기관 네트워크를 통해 동일사업 및 동일 수요처로 인한 서비스 중복 최소화	4.17	3.07	-1.10
평균	4.32	2.82	-1.50

‘참여자 및 수요처 고충 해결 책임성’에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이를 분석한 결과 ‘문제 해결에 대한 전달체계별 역할 및 책임 범위를 명확히 수립’의 겹 점수가 -1.77점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘수행기관 담당 인력 처우개선(고용안정, 급여 등)을 통한 노하우 축적’이 -1.73점, ‘수행기관 담당인력 전문성 배양’이 -1.50점 순이었다.

즉 참여자 및 수요처 고충 처리와 같은 전달체계 책임성 원칙은 전달체계별 역할 및 책임 범위를 명확히 수립함으로써 달성될 수 있는 것이다. 또한 노인일자리

담당자의 노하우가 축적될 수 있도록 종사자 처우 개선 및 전문성 강화를 위한 적극적인 지원 대책도 책임성 제고에 기여할 것으로 전망된다.

〈표 4-38〉 책임성 수행 정도 : 참여자 및 수요처 고충 해결

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 문제 해결에 대한 전달체계별 역할 및 책임 범위를 명확히 수립	4.37	2.6	-1.77
2. 수행기관 담당 인력 처우개선을 통한 노하우 축적	4.43	2.7	-1.73
3. 수행기관 담당인력 전문성 배양	4.33	2.83	-1.50
4. 사례 분석을 통한 표준 가이드라인 개발 및 교육자료 제공	4.2	2.9	-1.30
5. 참여자 및 수요처 모니터링 결과에 따라 수행기관 인센티브 지급 또는 현장지도 및 점검 강화	4.23	3.07	-1.16
6. 수행기관, 참여자, 수요처(수요자)를 대상으로 사례 교육 실시	4.03	3.07	-0.96
7. 참여자 및 수요처가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내	4.2	3.27	-0.93
8. 참여자 및 수요처(수요자)에게 주의, 경고 등의 처분이 가능하도록 규정 마련	4.1	3.2	-0.90
9. 수요처 방문횟수 등 모니터링 수준 강화	3.9	3.07	-0.83
10. 참여자 권익 보호를 위한 안전장치(계약서 작성시 적시 등)를 제도적으로 마련	4.03	3.3	-0.73
11. 업무 내용, 업무 강도, 근로 시간 등을 지침서에 구체적으로 명시	4.07	3.47	-0.60
12. 수행기관 담당자 및 수요처(수요자) 간담회를 정기적으로 실시	3.97	3.37	-0.60
13. 사회서비스 제공자로서 책무성과 자긍심을 가지고 사업에 참여할 수 있도록 참여자 및 수요처 인식 개선	4.13	3.6	-0.53
평균	4.15	3.11	-1.04

전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이를 분석한 결과 ‘지방자치단체와 수행기관 간의 협력적 관계 형성’의 겹점수가 -1.66점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘전달체계 간 소통 정례화를 통해 노인일자리정책 목표 공유’가 -1.57점, ‘노인일자리 관련 법률 마련을 통해 전달체계 간 법적 지위 보장’이 -1.56점 순이었다.

이는 전달체계 통합성 제고를 위해 무엇보다 지방자치단체와 수행기관 간 소통 및 협업이 필요함을 의미한다. 특히 기초자치단체는 노인일자리사업을 운영하는 수행 주체인 동시에 수행기관을 관리·감독하는 이중 역할을 담당하고 있으므로 수행기관과 기초자치단체가 사회서비스형 노인일자리사업 개발을 위해 협력적 관계를 구축한다면 지역 내 사회서비스형 노인일자리 발전에 기여할 수 있을 것이다.

〈표 4-39〉 통합성 수행 정도 : 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 지방자치단체와 수행기관 간의 협력적 관계 형성	4.23	2.57	-1.66
2. 전달체계 간 소통 정례화를 통해 노인일자리정책 목표 공유	4.30	2.73	-1.57
3. 노인일자리 관련 법률 마련을 통해 전달체계 간 법적 지위 보장	4.43	2.87	-1.56
4. 지역본부 성과지표를 수행기관 지원 및 지방자치단체 소통 성과 중심으로 개편	4.10	2.73	-1.37
5. 지방자치단체의 역량강화와 책임성 제고	4.13	2.77	-1.36
6. 노인일자리 업무시스템 기능 강화	4.13	2.83	-1.30
7. 산발적으로 운영되고 있는 지자체별 협의체를 일원화된 소통 창구로 개편	4.00	2.73	-1.27
8. 현장 의견이 반영될 수 있도록 상향식 의사결정 방식으로 개편	4.10	2.90	-1.20
평균	4.17	2.79	-1.38

광역자치단체의 기능과 역할에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이를 분석한 결과 ‘창의적이고 효율적인 신유형 사업 개발 지원’의 갭 점수가 -1.60점으로 가장 높았고, 다음으로 ‘사회서비스형 노인일자리 목적 달성을 위한 지자체 별도 예산 확보’가 -1.57점, ‘지역 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 개발’이 -1.47점 순이었다.

광역자치단체가 사회서비스형 노인일자리에 대한 지역 내 수요를 파악하고, 신규 아이템 개발 및 별도 예산 편성 등의 역할과 기능을 담당한다면 전달체계로서 적절성 원칙을 지킬 수 있다.

〈표 4-40〉 적절성 수행 정도 : 광역자치단체 기능과 역할

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 창의적이고 효율적인 신유형 사업 개발 지원	4.17	2.57	-1.60
2. 사회서비스형 노인일자리 목적 달성을 위한 지자체 별도 예산 확보	4.10	2.53	-1.57
3. 지역내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 개발	4.10	2.63	-1.47
4. 광역단위 노인 인적자원 확보 계획 수립	3.93	2.63	-1.30
5. 광역단위 수행체계 개발 지원	4.00	2.73	-1.27
평균	4.11	2.61	-1.50

기초자치단체의 기능과 역할에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이분석에서는 ‘수요처(공공기관) 개발 협조’의 값 점수가 -1.93점으로 가장 높았고, ‘수행기관의 역량개발을 위한 지원책 마련’이 -1.84점, ‘지자체 사업 담당자의 업무역량 강화’가 -1.80점 순이었다.

앞서 사회서비스 노인일자리 정의 및 목적에서 나타났듯이 사회서비스형 노인일자리는 ‘사회적으로 도움이 필요한 영역에서 공익적 가치를 실현하는 근로활동’으로서 지역 내 공공기관이 주요 수요처가 될 수 있다. 따라서 지역 내 공공기관을 수요처로 개발하기 위해서 무엇보다 기초자치단체의 적극적인 협조가 필요한 것이다. 기초자치단체가 지역 내 공공기관의 수요처 개발을 위해 수행기관과 협조하고 지원하는 역할을 담당다면 전달체계로의 적절성을 확보할 수 있을 것이다. 또한 앞서 전달체계의 통합성 부분에서 기술한 바와 같이 기초자치단체는 수행기관을 관리·감독하는 행정체계인 동시에 노인일자리 사업을 운영하는 집행체계의 역할을 담당하고 있다. 기초자치단체 사업 담당자가 민간 수행기관과 적극적으로 소통한다면 사회서비스형 노인일자리 운영에 대한 업무 노하우도 공유할 수 있을 것이다.

〈표 4-41〉 적절성 수행 정도 : 기초자치단체 기능과 역할

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 수요처(공공기관) 개발 협조	4.50	2.57	-1.93
2. 수행기관의 역량개발을 위한 지원책 마련	4.27	2.43	-1.84
3. 지자체 사업 담당자의 업무역량 강화	4.17	2.37	-1.80
4. 지자체 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악	4.40	2.73	-1.67
5. 사회서비스형에 특화된 수행기관 모집 및 지원	4.13	2.47	-1.66
6. 기초단위 사업량 결정 및 유형별 배분	4.33	2.83	-1.50
7. 다양한 경력의 일자리 참여자 개발 및 참여자 역량 강화 지원	3.90	2.57	-1.33
8. 현장 모니터링 및 점검 강화	4.10	3.03	-1.07
평균	4.23	2.59	-1.64

수행기관의 기능과 역할에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이 분석에서 겹점수가 가장 높은 문항은 ‘수행기관 담당인력 전문성 강화를 위한 투자’로 -1.27점이었고, ‘공통 교육 및 수요처별 맞춤형 참여자 교육 실시’가 -1.20점, ‘사회서비스 적합 수요처 개발’이 -1.04점의 순으로 나타났다.

이는 사회서비스 노인일자리 담당인력 전문성 강화를 위한 투자와 수요처 맞춤형 참여자 교육 등이 수행기관의 중요한 역할이지만 실제로는 그러한 기능이 제대로 작동되지 못함을 의미하는 것으로, 향후 수행기관 기능 강화를 위한 지원방안이 마련되어야 한다.

〈표 4-42〉 적절성 수행 정도 : 수행기관 기능과 역할

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 수행기관 담당인력 전문성 강화를 위한 투자	4.27	3.00	-1.27
2. 공통 교육 및 수요처별 맞춤형 참여자 교육 실시	4.27	3.07	-1.20
3. 사회서비스 적합 수요처 개발	4.47	3.43	-1.04
4. 직무 역량에 근거한 참여자 선발을 강화	4.33	3.30	-1.03
5. 참여자가 겪을 수 있는 다양한 상황에 대해 상시 수퍼비전 제공	4.13	3.10	-1.03
6. 참여자 노무관리 지원 강화	4.43	3.43	-1.00
7. 참여자 역량 강화를 위한 직무 및 소양 교육 제공	4.37	3.50	-0.87
8. 지역맞춤 특화 아이템 개발	4.20	3.37	-0.83
9. 수요처 모니터링 및 관리	4.30	3.53	-0.77
10. 수행기관 간 네트워크 활성화	4.00	3.23	-0.77
평균	4.28	3.30	-0.98

한국노인인력개발원의 기능과 역할에 대한 문항별 중요도와 수행 정도의 차이를 분석한 결과 꺾임 점수가 가장 높은 문항은 '사업량 중심의 수행기관 평가방식 전면 개편'으로 -1.30점이었고, '사회서비스형 노인일자리 개발을 위한 민관 협의체 강화'가 -1.27점, '수행기관 종사자 역량 강화를 위한 교육 개발'이 -1.24점 순이었다.

이러한 결과는 한국노인인력개발원이 양질의 사회서비스형 노인일자리 개발을 위해 수행기관 평가방식을 품질 중심으로 개편하고, 사회서비스형 노인일자리 개발을 위한 민관 협의체 강화, 그리고 수행기관 종사자 역량 강화를 위한 역할과 기능에 보다 집중할 필요가 있음을 보여준다.

〈표 4-43〉 적절성 수행 정도 : 한국노인인력개발원 기능과 역할

단위: 점

항목	중요도 (A)	수행 정도 (B)	GAP (B-A)
1. 사업량 중심의 수행기관 평가방식 전면 개편	4.40	3.10	-1.30
2. 사회서비스형 노인일자리 개발을 위한 민관 협의체 강화	4.27	3.00	-1.27
3. 수행기관 종사자 역량 강화를 위한 교육 개발	4.47	3.23	-1.24
4. 참여자 선발 기준 등 명확한 지침 제공	4.50	3.30	-1.20
5. 정책이슈 공론화 및 제도개선 노력	4.43	3.23	-1.20
6. 선도모델 등 사회가 필요로 하는 다양한 수요 대응형 일자리 개발 및 지원	4.37	3.27	-1.10
7. 참여자 직무 및 소양 강화를 위한 교육과정 개발	4.30	3.20	-1.10
8. 특성화 수행기관 개발 및 활용 방안 마련	4.00	3.00	-1.00
9. 사회서비스형 노인일자리 사업 기획 기능 강화	4.20	3.43	-0.77
평균	4.33	3.17	-1.16

4. 소결

4장에서는 델파이 조사를 통해 사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선방안을 도출하였다. 전달체계 분석틀에 따른 주요 연구 결과 및 함의를 살펴보면 다음과 같다. 우선 FGI 조사 결과 수행기관 담당자와 수요처 실무자, 참여자 모두 사회서비스형 노인일자리에 대한 이해가 낮은 것으로 나타났고, 사회서비스형 노인일자리 특성이 반영된 정의 및 목적에 대한 재탐색이 필요하다는 의견이 제안되었다. 이에 사회서비스형 노인일자리 정의 및 목적을 조사한 결과 정의는 ‘경력 및 업무 역량을 보유한 어르신이 사회적으로 도움이 필요한 영역에서 공익적 가치를 실현하는 근로활동’으로 수렴되어 현재 정의와 크게 다르지 않은 결과를 보였다. 사회서비스형 노인일자리 목적은 ‘역량과 경험을 갖춘 어르신이 사회적으로 가치있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여하는 것’으로 수렴되어 현재 목적과 다소 차이가 있는 것으로 나타났다.⁴⁾ 이 연구를 통해 수렴된 목적은 참여자들의 역할과 사회적 기여에 초점을 두고 있는 반면 기존 목적은 노인일자리사업이 참여자에게 미치는 정책 효과에 초점이 맞춰져 있다. 즉 전자가 사회서비스형 노인일자리 참여자를 능동적인 사업 주체로 접근한다면, 후자는 정책 대상자로서 보다 수동적으로 인식하고 있는 것이다. 향후 사회서비스형 노인일자리가 추구하는 정책 방향성에 대한 다양한 논의를 거쳐 지속가능성을 제고할 수 있는 사회서비스형 노인일자리 고유의 정책 목적을 수립할 필요가 있다.

사회서비스형 노인일자리 수요처 개발 및 확대를 위해 수요처가 필요로 하는 직무 역량 및 소양을 갖춘 참여자 인력풀을 구축해야 한다. FGI 조사 결과에서도 사회서비스형 노인일자리 참여자에게는 직무 역량뿐만 아니라 업무 수행에 대한 수용적 태도, 갈등해결 자세, 의사소통 능력 등의 실질적인 역량 강화 교육이 필요한 것으로 나타났다. 특히 수요처가 중요하게 인식하는 참여자의 주요 직무 역량은 과거 직업이나 직위에 연연하지 않고, 본인이 맡은 업무를 적극적으로 수행할 수

4) 2022년 노인일자리 및 사회활동 지원사업 운영안내에 따르면 사회서비스형 노인일자리 정의는 ‘노인의 경력과 활동역량을 활용하여 사회적 도움이 필요한 영역에 서비스를 제공하는 일자리’이고, 목적은 근로능력이 있는 노인에게 적합한 일자리 활동을 지원함으로써 소득보충, 건강개선 및 사회적 관계증진 등 안정된 노후생활 보장’이다.

있는 근로 수용력인 것으로 나타났다. 또한, 업무를 수행하면서 갈등이나 문제가 발생했을 때 수요처 담당자와 대화를 통해 문제를 해결하고자 하는 태도 역시 주요 역량으로 파악되었다. 조사 결과를 근거로 수요처가 만족할 수 있는 인력풀 구축을 위해 각각의 전달체계가 담당해야 할 역할을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 참여자 역량 및 소양 강화와 관련하여 수행기관이 참여자에게 직접 교육을 제공하거나 참여자 역량에 대한 모니터링 역할을 담당한다면, 한국노인인력개발원은 교육 매뉴얼이나 지침, 인프라, 교육 프로그램 개발과 같은 간접지원 역할을 담당할 필요가 있다. 아울러 지방자치단체는 참여자 역량 강화를 위한 직접적인 역할보다 수행기관 지원 또는 지역사회 교육기반 조성 과 같은 간접적인 역할 수행에 더 집중해야 한다.

둘째, 참여자 욕구 기반 수요처 연계와 관련하여 지방자치단체는 예산 및 인력 확대를 비롯하여 참여자 욕구 파악을 통해 사회서비스형 노인일 자리를 개발하고 이에 따른 운영계획을 수립해야 한다. 또한 수행기관 네트워크 활성화를 통해 사업 중복을 최소화하고, 사회서비스형 수요처 개발을 위해 수행기관과 적극적으로 소통 및 협업해야 한다. 참여자 욕구 기반 수요처 연계를 위한 수행기관의 역할은 참여자가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내하고, 사업 담당자 역량 강화에 적극적으로 투자하는 것이다. 한국노인인력개발원은 질적인 부분에 초점을 둔 수행기관 평가방식 구축 등을 통해 참여자 욕구 기반 수요처 연계를 실현할 수 있다.

셋째, 참여자 및 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계 책임성에서는 한국노인인력개발원의 역할이 가장 큰 것으로 조사되었다. 한국노인인력개발원의 주요 역할은 책임성과 관련된 지침, 제도, 규정 등을 마련하고 관계자 교육 등을 실시하는 것이다. 전달체계 책임성 대한 지방자치단체의 역할은 수행기관 운영 예산 및 담당자 처우 등을 개선하는 것이고, 수행기관은 수요처와 소통 강화를 통해 책임성을 이행할 수 있다.

다음으로 각각의 전달체계 원칙에 따라 중요도와 수행 정도 간 차이를 살펴보면 접근성에서 겹 점수가 가장 높은 항목은 '참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램 제공(1.67점)'과 '지차체별 참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및

운영계획 수립(2.10점)’이었다. 전달체계 책임성에서는 ‘문제 해결에 대한 전달체계별 역할 및 책임 범위를 명확히 수립(1.77점)’하는 것의 겹 점수가 가장 높았고, 통합성에서는 ‘지방자치단체와 수행기관 간의 협력적 관계 형성(1.66점)’의 겹 점수가 가장 높게 나타났다. 광역자치단체의 적절성에서 겹 점수가 가장 높은 문항은 ‘창의적이고 효율적인 신유형 사업 개발 지원(1.60점)’이었고, 기초자치단체의 적절성에서 겹 점수가 가장 높은 문항은 ‘수요처(공공기관) 개발 협조(1.93점)’였다. 수행기관의 적절성에서 겹 점수가 가장 높은 문항은 ‘수행기관 담당인력 전문성 강화를 위한 투자(1.27점)’였고, 한국노인인력개발원의 적절성에서 겹 점수가 가장 높은 문항은 ‘사업량 중심의 수행기관 평가방식 전면 개편(1.30점)’이었다. 겹 점수가 크다는 것은 중요하다고 생각하지만 기대만큼 수행되지 못하고 있음을 의미하는 것으로, 겹 점수가 큰 항목부터 점수 차를 줄이기 위해 노력해야 한다.

4장의 연구 결과를 통해 사회서비스형 노인일자리 전달체계 내실화를 위해 각각의 전달체계가 어떠한 역할과 기능을 담당하고, 이를 위해 무엇을 개선하며, 개선의 우선 순위는 무엇인지 탐색할 수 있었다. 이어지는 5장에서는 4장의 논의를 토대로 사회서비스형 노인일자리의 성공적인 정착을 위해 새롭게 구축 가능한 전달체계 모형을 제시하였다.

제 5 장

전달체계 모형 구축

1. 성공적인 사회서비스형 노인일자리 정착을 위한 과제
2. 사회서비스형 노인일자리 전달체계 모형(안)
3. 소결

5

전달체계 모형 구축 <<

1. 성공적인 사회서비스형 노인일자리 정착을 위한 과제

가. 다양한 수요처 개발(사업 아이템 개발)

2019년 사회서비스형 일자리 시범사업 실시 이래 2022년 현재까지 사회서비스형 일자리의 정의와 사업 유형 등은 매년 변화를 거듭해 왔다. 2019년 시범사업을 실시할 당시, 사회서비스형 일자리는 주로 '취약계층 지원시설 및 돌봄시설'에 서비스를 제공하는 인력으로서 노인일자리사업 참여자를 상정했으며, 세부사업 유형을 아동시설지원(지역아동센터·다함께돌봄센터·보육시설), 청소년시설 지원(청소년수련관시설·청소년상담복지센터), 장애인시설지원(장애인관련시설·장애인특수학교), 취약가정시설 지원(한부모복지시설·다문화가족시설·건강가정지원센터), 노인시설 지원(재가노인복지시설·노인보호전문기관), 기타시설 지원(기타 지역 내 취약시설 또는 사회적 공헌 유형)으로 구분하였다. 또한, 다수의 수행기관에서 새로 도입된 사회서비스형 일자리에 대한 이해도가 낮아 예시된 사업 유형 가운데 기존 공공형 일자리 수요처에 중복적으로 참여자를 배치하였으며, 결과적으로 사회서비스형 일자리와 공공형 일자리가 내용적 차별성을 상실하고 참여 시간과 급여의 차이만 존재하게 되었다. 2020년에는 시범사업의 결과를 수용해 사회서비스형 일자리의 정의에 노인의 '경력'과 '활동 역량'을 강조하며 사회서비스형 일자리의 정체성을 더욱 명확하게 부각하였다. 이러한 정의를 반영하여 참여노인 선발 기준에서 소득 인정액 기준을 없애고, 활동 역량 및 사회서비스형 일자리 수행 시 필요 역량에 대한 배점을 강화하는 동시에 유관자격증에 대한 배점을 추가하여 사회서비스형 일자리의 정의에 맞는 인력을 선발하고자 하였다. 궁극적으로 사회서비스형 일자리사업은 '경력'과 '활동 역량'을 갖춘 노인이 지역사회에 도움이 되는 '공익적 일자리'에 다양한

서비스를 제공하는 사업으로 정의될 수 있다.

〈표 5-1〉 사회서비스형 일자리사업 연도별 정의·사업 유형·선발 기준 변화

	정의	사업 유형	선발 기준
2019	취약계층 지원시설 및 돌봄시설 등 사회적 도움이 필요한 영역에 노인인력을 활용하여 필요한 서비스를 제공하는 일자리	아동시설지원, 청소년시설지원, 장애인시설지원, 취약가정시설지원, 노인시설지원, 기타시설지원	소득인정액(35) 노인일자리사업 중도포기 경험(10) 세대구성(15) 활동 역량(30) 수행기관의 적합성 판단(10)
2020	노인의 경력과 활동 역량을 활용하여 사회적 도움이 필요한 영역(지역사회 돌봄, 안전관련 등에) 서비스를 제공하는 일자리	아동·청소년 서비스 지원, 가정서비스 지원, 장애인 서비스 지원, 노인서비스 지원, 상담 및 컨설팅 지원, 기타	활동 역량(40) 공적지원수급 여부 및 세대구성 형태(20) 필요 역량(40) 유관자격증(15) 활동 역량 0점은 사업참여 제한 가능
2021	2020 동일	가정 및 세대간 서비스, 취약계층 전문서비스, 공공 전문서비스, 기타	2020 동일
2022	2020 동일	가정 및 세대간 서비스, 취약계층 전문서비스, 공공 전문서비스, 노인일자리 및 사회활동 지원, 기타	신체활동능력 세분화(보행능력, 의자에 앉았다 일어서기 5회 연속, 머리보다 높은 곳에 있는 것에 손 뻗쳐 닿기)
	사회서비스형 선도모델(시범사업) : 외부자원(인적·물적)을 활용한 사회서비스 분야 신노년세대 맞춤형 일자리		

출처 : 각 연도 노인일자리 및 사회활동 지원사업 안내

한편, 사회서비스형의 세부사업 유형은 2019년 이후 ‘분류체계’의 변동은 매년 있었지만, 내용상으로 큰 변화를 보이지는 않았다. 2020년에는 교육시설학습보조, 장애인활동보조, 노인맞춤돌봄서비스 지원, 시니어 안전모니터링, 장기요양통합서비스 지원 등이 포함되었으며, 시니어 컨설턴트, 시니어 소비피해 예방지원 등 ‘상담 및 컨설팅 지원’이 신규 유형으로 포함되었다. 2021년에는 시니어 금융업무지원, 소비피해 예방, 취약계층 교육지원 등을 포함하는 ‘취약계층 공익증진 서비스’, 노인일자리 안전사고 예방활동 및 안전교육, 시니어 취업상담·동행면접·정보제공·기업일자리 개발, 산재신청 안내·공항출입국 관리·도서 대여·공공정보 수집 및 구축 지원 등 공공행정업무지원 등이 새로운 사업 유형으로 포함되며, 기존의

사업 유형 분류체계가 ‘가정 및 세대간 서비스’, ‘취약계층 전문서비스’, ‘공공 전문서비스’로 재분류되었다. 2022년에는 전년도 사업 유형 분류체계에 ‘노인일자리 및 노인사회활동 지원’이 별도 영역으로 분류되었으며, 기존 ‘공공 전문서비스’에 안전관리지원, 미디어 전문서비스 등 새로운 프로그램이 추가되었다. 요약하자면, 2019년 시범사업 당시 사회서비스 사업 유형이 주로 지역사회 복지시설에 대한 지원에 국한되었다면, 전문성이나 참여자 역량이 더 요구되는 사업 유형으로 확대되어 나갔음을 알 수 있다. 그러나 2020년도 노인일자리사업 통계에 따르면, 새롭게 도입된 ‘상담 및 컨설팅 지원’ 사업은 전체 사회서비스형 일자리사업량의 1% 정도에 불과한 소량의 추진실적을 보였다(〈표 5-2〉). 2021년, 2022년 통계는 확인되지 않지만, 참여자 역량을 반영해 기존 공공형과 중복되지 않는 새로운 수요처를 통한 사회서비스형 일자리 추진실적은 높지 않은 것으로 보인다.

〈표 5-2〉 사회서비스형 일자리사업 창출실적(2020)

아동/청소년 서비스		가정서비스		장애인 서비스		노인서비스		상담 및 컨설팅		기타		소계	
배정	추진	배정	추진	배정	추진	배정	추진	배정	추진	배정	추진	배정	추진
20,155	24,368	151	189	1,638	2,014	10,534	12,932	397	544	4,461	5,717	37,336	45,764

출처 : 2020 노인일자리사업 통계

이처럼 참여노인의 전문적 역량을 반영한 유의미한 사회서비스형 일자리에 대한 일선 수행기관의 추진실적이 미진한 이유는 다음과 같다.

첫째, 보건복지부의 『노인일자리 및 사회활동 사업 안내』를 통해 제시되는 사회서비스형 일자리 유형이 지역사회 및 일선 수행기관의 여건과 맞지 않을 수 있기 때문이다. 사회서비스형 일자리에 대한 수행기관의 이해도가 낮을 때는 세부사업 유형을 제시하는 것이 일종의 가이드라인으로서 기능한다는 측면에서 의미가 있을 수는 있지만, 다른 한편으로는 일자리 유형을 제한하는 결과를 낳는다. 지역사회와 수행기관의 여건에 맞는 유의미한 사회서비스형 수요처와 사업

아이템이 개발될 여지를 제한할 수 있으며, 결과적으로 기존 공공형 일자리 수요처와 중복된 상태로만 유지될 수 있는 것이다.

둘째, 현행 사회서비스형 일자리의 사업 추진체계는 지역사회와 수행기관 여건에 맞는 새로운 사회서비스형 사업 아이템을 개발하고, 수요처 개발을 어렵게 만드는 시스템이다. [그림 5-1]과 같이 2022년부터 사회서비스형 일자리사업의 경우 새로운 사업 추진 프로세스가 구축되었다. 가장 주요한 변화는 수요처를 먼저 모집한 후 참여자를 모집하는 것이다. 그러나 이러한 추진과정이 갖게 될 한계는 수행기관 선정과 사업량 배정 후에야 이미 수행기관과 협업의 경험이 있는 기존의 공공형 수요처를 모집·선정한다는 점이다. 현실적으로 수요처가 먼저 신청하는 것보다는 수행기관에서 수요처를 개발하고 신청하도록 하는 방식으로 진행될 가능성이 더 큰 것이다. 이미 일정량의 사업이 배정된 상태에서 수행기관이 새로운 수요처를 충분히 개발하지 못하면 기존 공공형 수요처를 중복해서 활용할 수밖에 없는 상황이 오는데, 수요처 개발이 사회서비스형 일자리사업의 성공적인 정착에 매우 중요한 요소임을 고려할 때, 완전히 다른 사업 추진체계에 대한 고민이 필요하게 된다. 따라서 수요처 개발에 초점을 맞추는 사업 추진과정이 가장 선행되어야 하며, 수행기관이 사업량에 쫓기지 않고 적절한 수요처를 개발할 수 있는 환경을 조성해야 한다.

[그림 5-1] 사회서비스형 일자리사업 추진과정

단 계	운영 방법	운영 주체
사업시행 공고	<ul style="list-style-type: none"> □ 홈페이지, 게시판, 언론 등을 활용하여 사업 시행 공고 - 공고 내용 : 사업개요, 사회서비스형 프로그램별 사업량, 수행기관 신청 절차 및 내용, 수행기관 선정 심사계획 등 	시·군·구
수행기관 선정 및 사업량 배정	<ul style="list-style-type: none"> □ 시·군·구는 심사를 거쳐 수행기관을 선정하고, 수행기관별, 프로그램별 사업량 배정 * 사전에 시도별 사업량 배분과 신규 발굴 프로그램 관련 수요처 매칭 완료 	시·군·구 → 수행기관
수요처 모집 및 선정	<ul style="list-style-type: none"> □ 서비스를 제공받고자 하는 기관은 서비스 신청서를 작성하여 수행기관으로 제출, 수행기관은 검토하여 선정 	수요처 → 수행기관
사업계획 수립	<ul style="list-style-type: none"> □ 수행기관 사업계획서 노인일자리어무시스템에 등록 	수행기관
사업계획 심사	<ul style="list-style-type: none"> □ 시군구(1차), 시도(2차 최종) 사업계획 심사 	시·군·구/시도 → 수행기관
참여자 모집 및 선발	<ul style="list-style-type: none"> □ 홈페이지, 게시판, 언론 등을 활용하여 참여자 모집 공고 □ 신청자의 자격 확인, 선발기준에 따라 수요처에 적합한 자 선발 	시·군·구 수행기관
참여자 및 대기자 DB 관리	<ul style="list-style-type: none"> □ 참여자 및 수요처 정보 전산 입력 □ 대기자 전산 등록·관리 	수행기관 → 업무시스템
근로계약 체결	<ul style="list-style-type: none"> □ 수행기관(사용자)은 참여자(근로자)와 근로계약 체결 	수행기관, 참여자
교육	<ul style="list-style-type: none"> □ 참여자 근무 시 필요사항에 대한 교육 실시(근무내용, 안전수칙 등) 	수행기관
근무 실시	<ul style="list-style-type: none"> □ 참여자는 근로계약서에 작성된 업무 수행, 출근부 작성 □ 수행기관은 참여자 근무 감독 및 출근부 작성 	수행기관, 참여자
급여 지급	<ul style="list-style-type: none"> □ 지자체 또는 수행기관은 참여자의 근무내역(출근부) 확인 후 매달 급여 지급 	수행기관 → 참여자
근무 종료	<ul style="list-style-type: none"> □ 근로계약서상 근로계약기간 완료나 참여자의 근무 중단 희망 시 근무 종료 	수행기관

출처 : 2022 노인일자리 및 사회활동 지원사업 안내(보건복지부)

나. 참여자 역량 강화(교육)

공공형 일자리가 질 낮은 ‘단순노무형’ 일자리라는 비판을 받아왔던 것에 반해, 사회서비스형은 참여자의 ‘역량’을 살릴 수 있는 일자리를 창출해 지역사회에 기여하고, 노인일 자리를 질적으로 향상하고자 하는 명확한 목표를 가지고 있다. 이는 이전 세대보다 교육 수준이 높고 역량을 갖춘 베이비붐 세대의 은퇴와 함께 그 가능성이 더욱 커졌지만, 그렇다 해서 당장 사회서비스형 일자리의 전문성을 살려줄 역량을 충분히 갖춘 노인들이 사업에 대거 참여하는 것은 아니다. 설령 역량을 갖추었다 하더라도 구체적 현실과 업무에 맞춘 역량 강화는 필요하다. 따라서 사회서비스형 일자리가 성공적으로 추진되기 위해서는 참여자에 대한 교육이 강화되어야 한다.

2020년까지 사회서비스형 일자리사업은 별도의 참여자 교육에 대한 지침이 없었다. 반면 2022년 노인일자리 및 사회활동 지원사업 안내에서는 사회서비스형 참여자에 대한 교육 관련 지침을 신설하였으며, 소양 교육 내용을 명시하고 있다. 명시된 내용은 개인정보보호교육, 디지털 역량 강화 교육, 실생활에 필요한 금융교육(금융사기 예방교육, 디지털 금융 이해하기 등) 등이다. 이러한 교육 내용 제시는 이전의 형식적 소양 교육보다 진일보한 측면이 있지만, 노인의 일반적 생활역량 강화를 위한 교육 내용에 해당하며, 여전히 사회서비스형 일자리 내용과 전문성 강화와는 거리가 있다. 델파이 조사 결과에서도 사회서비스형 노인일자리 참여자는 수요처에 필요한 직무교육과, 대인서비스 분야에 대한 충분한 교육이 필요한 것으로 파악되었다.

이처럼 사회서비스형 일자리에서 참여자 역량 강화와 이를 위한 교육이 중요함에도 불구하고 적절한 교육이 추진되기 어려운 이유는 다음과 같다. 먼저, 사업 추진 일정의 문제이다. 새로운 사회서비스형 일자리 아이템 개발과 수요처 개발을 거쳐 유용하고 현실에 적합한 교육 프로그램 계획을 수립하려면 수요처와의 협의가 필요한데, 이러한 과정에는 시간이 필요하다. 그러나 [그림 5-1]이 보여주는 바와 같이 사회서비스형 일자리 추진과정에 이를 위한 시간적 공백은 없다. 그뿐만 아니라 참여자들은 근로시간을 기준으로 급여가 지급되기 때문에 교육에 충분한

시간을 할애하는 것이 현실적으로 어렵다. 두 번째는 사회서비스형 일자리에는 직접 서비스 제공에서부터 컨설팅, 모니터링 등 다양한 형태의 사업이 포괄되어 있는데, 이러한 다양성으로 인해 표준적인 교안 마련이 쉽지 않다. 특히 교육 콘텐츠 마련의 책임이 현재와 같이 수행기관에 주어지는 상황에서 수행기관과 전담인력의 여건 및 전문성 등을 고려할 때 적합한 교육안 마련이 쉽지 않다. 셋째, 참여자의 역량 또한 다양하다. 이전 직종의 분포, 자격증과 전문적 역량이 다양하므로, 동일 수요처의 동일 일자리에 참여하는 참여자라 하더라도 개인의 상황에 따라 필요로 하는 교육의 수준이 달라질 수 있다.

이러한 이유로 사회서비스형 일자리의 내실화와 성과를 위해 이전 노인일자리사업 소양 교육과는 차원이 다른 혁신적 교육 프로그램의 마련과 실행이 무엇보다 중요하지만, 현실적 한계에 부딪히며 형식적 교육을 넘어서지 못한다. 종합하면, 사회서비스형 일자리의 교육 내실화를 위해 두 가지 화두를 던질 수 있는데, 한 가지는 전문적 교육지원체계가 필요하다는 것이며, 다른 한 가지는 충분한 교육 프로그램의 실행을 위해 완전히 다른 방식의 사업 운영이 필요하다는 것이다. 기존 수행기관과 지자체의 역량으로 내실 있는 교육을 추진하는 것은 불가능하므로, 한국노인인력개발원 지역본부 또는 지역 교육기관(대학 등)과 협력하여 지역 내 사회서비스형 일자리에 대한 교육 내용을 마련하고 추진하는 것을 전방위적으로 지원하는 기구가 반드시 필요하다. 또한, 교육에 참여하는 시간도 유급노동시간으로 인정할 수 있도록 사업 시행 지침을 변경하여 충분한 시간 동안 교육 과정을 이수한 후 수요처에 파견될 수 있도록 해야 한다. 이는 사회서비스형 참여자에 대한 수요처의 만족도를 높여 실질적인 취업 연계 가능성을 높일 수 있으며, 새로운 수요처들이 사회서비스형 일자리에 적극적으로 참여하게 만드는 계기가 될 수 있다.

2. 사회서비스형 노인일자리 전달체계 모형

앞 절에서 살펴본 바와 같이, 사회서비스형 일자리사업이 올바른 방향성을 도모해 나가기 위해서는 ‘수요처(사업 아이템) 개발’을 통한 사회서비스형 일자리의 다양화 및 사회서비스형 일자리에 적합한 참여자 교육 추진을 목표로 교육 계획을 수립하고, 추진 주체가 명확하게 반영된 전달체계 모형을 구축해야 한다.

본 절에서는 4장에서 도출한 전달체계 개선방안을 토대로 수요처(사업 아이템) 개발의 주체 및 방식을 네 가지 모형으로 수립하고, 각각의 특성에 맞는 교육계획 마련 및 교육추진 주체에 관한 내용을 제안하고자 한다. 각 모델은 상호보완적이므로, 여러 모델을 혼합하여 추진하는 것이 바람직해 보인다.

가. 지자체(지역협의체) 중심형 전달체계

첫 번째 전달체계 모델은 ‘지자체(지역협의체) 중심형’으로 명명할 수 있다. 지자체 중심형 모델은 지자체 또는 지역협의체가 사회서비스형 일자리사업의 신규 아이템 또는 수요처 개발의 주체가 되는 모형이다. 『노인일자리 및 사회활동 지원사업 안내』에 따르면, 지자체는 매년 노인일자리사업 운영을 위한 기본계획을 마련하게 되어 있으나, 다년간의 반복적 사업수행 과정에서 동 계획은 매년 소폭의 변경 사항만 반영될 뿐, 사실상 형식적으로 수립된다. 반면, 지자체 중심형 모델에서는 지자체가 매해 수립하는 노인일자리사업 운영 기본계획(이하 ‘기본계획’)을 내실화하여 동 계획에 신규 사회서비스형 일자리사업 아이템 및 수요처를 개발·수룩하도록 하며, 기존 및 신규 사회서비스형 일자리를 포괄해 익년도 사회서비스형 일자리사업 운영에 관한 계획을 마련하도록 한다. 기본계획에 따라 사회서비스형 일자리사업 아이템 및 수요처 특성에 가장 부합하는 수행기관에 사업을 배정하여 사업의 효과적 추진을 가능하게 한다.

동 모델에서 사회서비스형 일자리 참여자의 역량을 강화하기 위한 교육 계획의 수립 및 추진은 지자체(지역협의체)가 중심이 된다. 기본계획 수립 시 이미 확보된 사회서비스형 일자리 아이템·수요처 등의 성격에 따라 적합한 인적 자원의 유형을

명시하고, 필요한 교육 내용을 마련한다. 교육 내용의 현실화를 위해 교육 커리큘럼 마련 및 강사 풀 제공 등의 업무를 한국노인인력개발원 지역본부가 지원하도록 하며, 참여자 선발 후 지자체 책임 하에 교육을 실시하도록 한다.

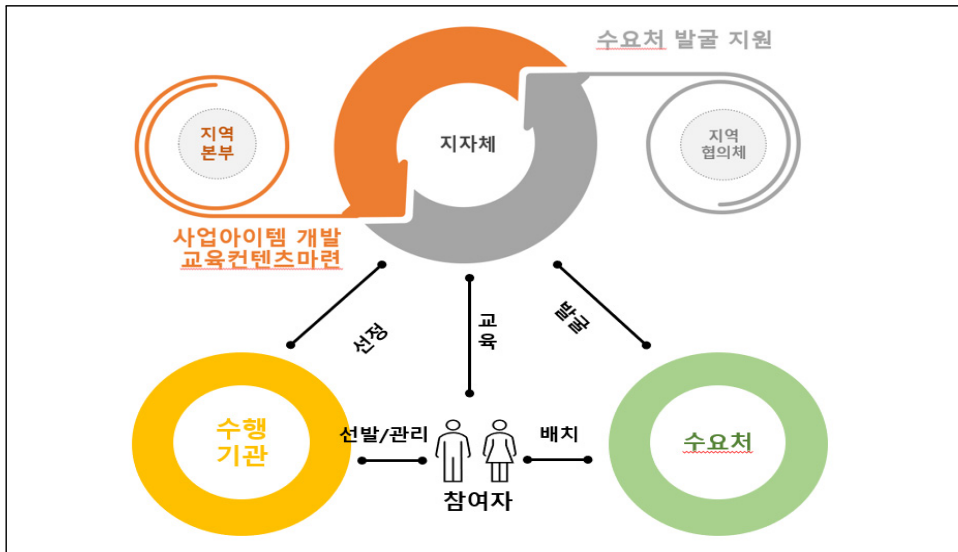
지자체 중심형 모델의 사업 추진 프로세스는 다음과 같다. 먼저 지자체는 상반기부터 시작해 8월까지 익년도 노인일자리사업 운영 기본계획을 마련한다. 지자체는 ① 지역협의체 적극 활용, ② 지역본부와 긴밀한 협조체계 유지, ③ 연구용역 수행 등을 통해 내실 있는 사회서비스형 일자리 아이템 및 수요처 개발, 교육 기조 마련 등의 작업을 진행한다. 마련된 기본계획에 따라 9월 중 사회서비스형 일자리 수요처와 사업 아이템에 가장 부합하는 수행기관을 선정한다. 선정된 수행기관은 10월 중 수요처와 협의를 통해 사업 추진계획 및 참여자 교육 추진계획을 수립하도록 하며, 지자체(또는 지역협의체)는 11월 중 수립된 사업계획을 환류 및 승인하도록 한다. 모든 계획 수립 및 준비가 완료되면 12월 중 수행기관을 중심으로 해당 사회서비스형 일자리 참여자를 모집하고 선발한다. 기존 진행 방식과 달리 이미 사회서비스형 일자리의 내용과 수요처가 확정된 상태이므로, 참여자를 선발하는 수행기관은 참여자 요건 또는 자격 기준에 대해 더욱 명확한 가이드라인을 가지고 선발에 임할 수 있다. 마지막으로 참여자 선발이 완료되면 1~2월에 내실 있는 교육을 실시하도록 한다. 교육 실시의 주체는 지자체와 지역협의체 또는 지역본부가 될 수 있으며, 유급교육을 통해 사회서비스형 일자리 참여 시간만큼 교육에 참여하고 동일한 급여를 제공하도록 한다. 교육참여가 완료된 참여자는 3월 1일부터 12월까지 사회서비스형 일자리사업에 참여하며, 수행기관은 이들의 활동 관리 및 활동비 지급 등의 실무를 진행한다.

[그림 5-2] 지자체 중심형 모델 사업 추진 프로세스



이와 같은 지자체 중심형 모델의 장점은 지자체와 지역협의체가 주체가 되어 사회서비스형 일자리에 대한 계획을 미리 수립해 둠으로써 사회서비스형 일자리의 방향에 대한 가이드라인을 수행기관 및 일선 현장에 제공할 수 있다는 것이다. 현재 다수의 수행기관이 사회서비스형 일자리의 방향성에 대해 혼란을 겪고 있으며, 공익활동과 차별성이 없는 사업이 추진되고 있다는 점에서 이 모델은 비교적 단시간에 사회서비스형 일자리가 정착하는 데 기여할 것으로 보인다. 아울러 사회서비스형의 생명이라고 볼 수 있는 적합한 인력양성을 위한 체계적인 교육안을 마련하고 추진하는 데도 용이할 것으로 보인다. 반면, 수행기관의 역할이 축소되고, 지자체가 수립한 계획을 이행하는 것에 불과하여 수행기관이 사업 수행에 소극적인 자세를 취할 수 있다. 그뿐만 아니라, 사업을 배정하는 과정에서 수행기관과 충분한 협의를 거치지 않으면 수행기관에 적합한 사업배치에 오류를 범할 수 있다는 단점이 있다. 이 모델은 특히 사회서비스형 일자리 수행에 있어 지자체의 역할이 매우 강화된 형태이므로, 지자체의 부담 역시 늘어날 것으로 예상된다. 지역협의체가 건강하게 기능하여 지자체의 역할을 보조하는 데 충분한 기능을 하는 방안과, 한국노인인력개발원 지역본부가 적극적인 지원조직을 함으로써 이러한 단점을 보완할 수 있도록 하는 방안 마련이 필요하다.

[그림 5-3] 지자체 중심형 전달체계 모형

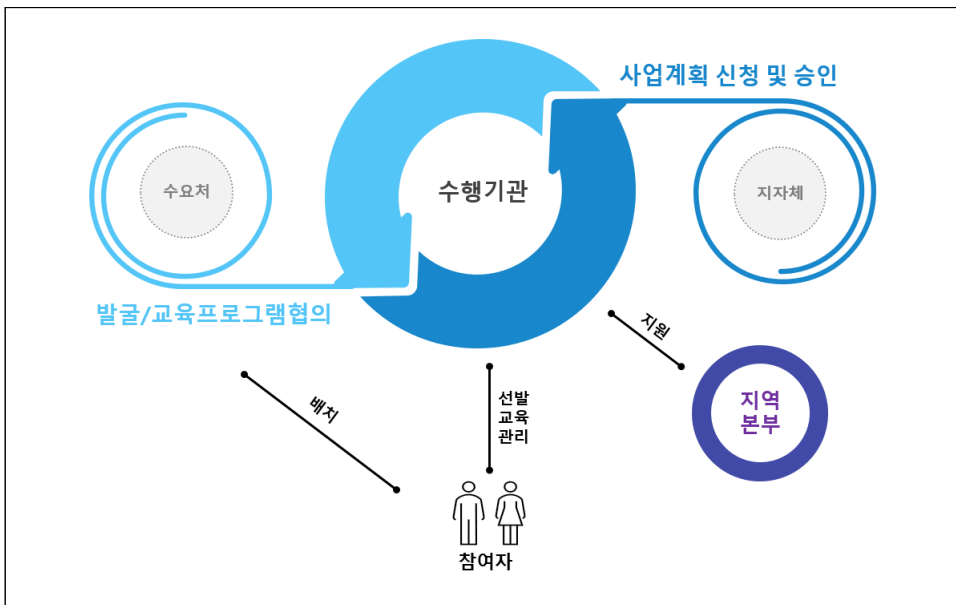


나. 수행기관 중심형 전달체계

두 번째 전달체계 모델은 ‘수행기관 중심형’이다. 이 모델은 사회서비스형의 사업 아이템 개발, 수요처 개발, 교육계획 수립 및 추진 등 사업 수행 과정 전반에 전달체계가 중심 역할을 하는 모형이다.

‘수행기관 중심형’ 모델은 수행기관이 근린 지역사회 및 참여자 관련 정보를 많이 갖고 있고, 사회서비스형 일자리사업을 적절하게 추진해 나갈 수 있는 역량을 갖추고 있다는 점을 전제하며, 현재의 노인일자리사업 전달체계 모형과 가장 유사하다. 다만 현행 사업 추진체계에서는 수행기관이 사회서비스형 일자리 및 수요처를 제대로 개발하고 인력에 대한 교육을 추진할 수 있는 여지가 없으므로, 수행기관이 적절한 역할을 수행하도록 사업 추진체계(일정 등)와 사업량을 수행기관이 감당할 수 있는 선에서 조정할 재량권을 주는 데 초점을 두는 모델이다.

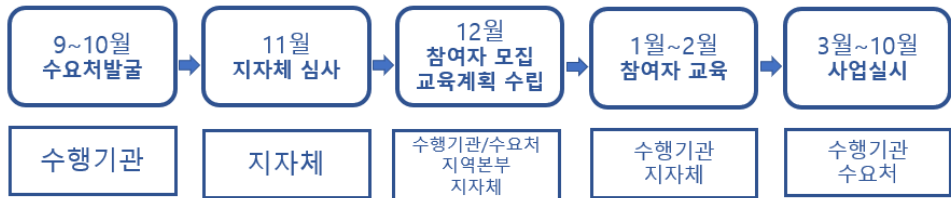
[그림 5-4] 수행기관 중심형 전달체계 모형



이 모델에서 수행기관은 수요처와 사업 아이템 개발을 먼저 완료한 후 지자체에 수요처(및 사회서비스형 일자리 아이템)의 적절성에 대해 심사를 받는 과정을 거친다. 현행 사회서비스형 일자리사업 추진 방식이 수행기관에 일자리 수량을 미리 배정한 후 참여자를 모집하고 마지막으로 수요처를 찾아 참여자들을 배치하는 것과 역방향으로 사업이 추진된다.

이처럼 수행기관으로 하여금 먼저 수요처와 사업 아이템을 개발함으로써 적절한 수요처가 개발되지 않아 공익활동과 차별성 없는 사회서비스형 일자리가 추진되는 것을 방지할 수 있다. 구체적으로 수행기관 중심형 모델의 사업 추진 프로세스는 다음과 같다. 먼저 수행기관은 상반기 중 지역사회 내 적절한 수요처와 사회서비스형 일자리사업 아이템을 개발한다(9~10월 완료). 다음으로 수행기관은 지자체에 사업계획을 제출하여 지자체가 수요처의 적절성을 심사하고 적합한 사업을 선정한다(11월). 이후 12월에는 참여자 모집 및 선발을 완료하고, 지자체 및 지역협의체, 지역본부의 지원을 받아 사업에 적합한 교육계획을 수립한다. 수행기관은 수립된 교육계획에 따라 익년도 1월부터 2월까지 사업 참여자들을 대상으로 일자리사업 참여 시간에 교육을 수행하며, 교육 참여 기간에도 사회서비스형 일자리 급여를 제공한다.

[그림 5-5] 수행기관 중심형 모델 사업 추진 프로세스



수행기관 중심형 모델의 장점은 수행기관이 중심이 되어 사업 아이템을 개발하고 사회서비스형 일자리사업 추진의 주체가 됨으로써 지역사회에 더욱 적합한 사회서비스형 일자리 개발이 가능하다는 점이다. 또한, 수행기관이 능동적으로 사회서비스형 일자리사업을 추진함에 따라 수행기관의 능동적 사업수행이

기대되며, 수행기관의 역량을 강화하는 데 기여할 것으로 보인다. 지자체 역시 사업 전반에 있어 주도적인 개발의 역할보다 관리·감독 역할을 함에 따라 사업 추진 부담을 경감할 수 있다는 장점이 있다.

전술했듯이 이 모델의 전제는 수행기관의 역량에 대한 신뢰에 있다. 즉 사업 추진체계를 변경하여 수행기관이 더욱 능동적으로 사업에 대해 고민하고 추진할 수 있는 여지를 마련한다면, 수행기관의 주도로 사회서비스형 일자리의 발전을 가져올 수 있다고 보는 것이다. 이렇게 수행기관의 역할, 특히 노인일자리사업 전담 인력의 역할이 매우 중요하기 때문에, 전담인력과 수행기관의 역량이 확보되지 않는다면 지금까지 공익활동 및 시장형 일자리에서 보았듯 오히려 사업 아이템과 수요처가 제한될 가능성도 배제할 수 없다. 실제로 수행기관이 얼마만큼 ‘수행기관 중심형’ 모델이 가정하는 기능을 수행해낼 수 있을지가 이 모델의 성패를 가르는 핵심 포인트이다.

다. 수요처(민간) 중심형 전달체계

세 번째 전달체계 모델은 ‘수요처 중심형’ 모델이다. 이 모형은 사회서비스형 일자리사업 아이템 및 수요처 개발의 주체로 수요처(민간)가 중심이 되는 모형이다. 지금까지 노인일자리사업에서는 수요처가 ‘개발’되어야 할 대상으로서 수동적으로 취급되었다면, 본 모델에서는 수요처에 능동성을 부여한다는 점에서 차이가 있다. 즉, 지역사회의 다양한 사회서비스형 일자리에 해당하는 기관, 기업, 단체 등의 수요처가 사회서비스형 일자리사업 참여자 파견을 지자체에 요청할 수 있도록 개방하는 것이 본 모델의 중요한 특징이다.

지자체는 다양한 (예비) 수요처의 신청을 받고, 이 가운데 사회서비스형 일자리사업에 부적합한 신청은 제외하면서 적합한 사업을 선정하는 역할을 하게 된다. 구체적으로 수요처 중심형 모델의 사업 추진체계는 다음과 같다. 먼저 지자체는 예비수요처에 대한 신청을 접수하고(9월), 사회서비스형 일자리에 적합한 수요처를 선정하는 과정을 거친다(10월). 수요처 선정 후에는 수행기관과 수요처를 연계하여 해당 사업을 담당할 사업 수행기관을 선정하고, 수행기관과 함께 필요한

참여자 역량과 교육계획 등이 포괄된 구체적인 사업 수행계획을 수립한다(11월). 특히 교육계획을 수립하고 추진할 때는 지자체, 지역협의체 또는 한국노인인력개발원 지역본부의 지원이 필요하다. 계획 수립이 완료되면 사업 수행에 적합한 수행기관을 선정하고, 선정된 수행기관은 참여자를 모집 및 선발한다(12월). 수행기관과 수요처는 선발된 참여자를 대상으로 공동의 유급교육과정을 실시하여 수요처 요구에 부합하는 참여자 역량을 길러내도록 하며(1~2월), 모든 교육이 마무리된 후 3월부터 12월까지 사업을 운영한다. 이때 수행기관은 활동 관리 및 활동비 지급 등을 담당한다.

[그림 5-6] 수요처 중심형 모델 사업 추진 프로세스

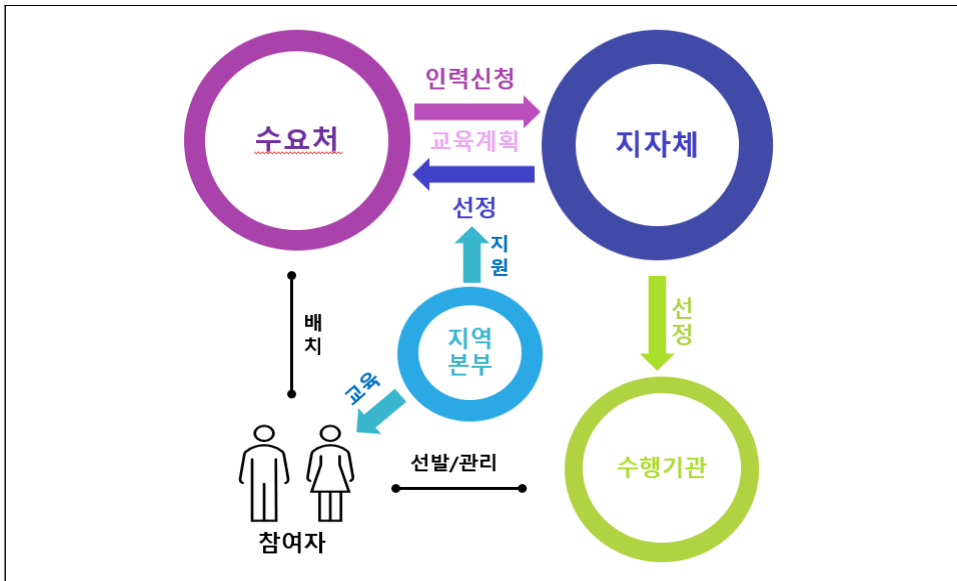


본 모델의 장점은 지금까지 사회서비스형 일자리사업 참여 인력에 대한 잠재적 욕구에도 불구하고 지자체 및 수행기관과 매칭되지 못했던 수요처가 자발적으로 사업에 참여할 수 있도록 함으로써 아직까지 개발되지 못한 수요처와 사업 아이템을 개발할 수 있다는 점이다. 이 모델에서는 또한 수요처가 사업계획과 참여자 역량 강화를 위한 교육계획을 직접 수립하고, 사업 추진 전 과정에 참여함으로써 기존의 수동적 인력 수급의 주체에서 벗어나게 되는데, 이는 수요처의 욕구에 더 맞는 사회서비스형 일자리사업 추진을 가능하게 하며 교육의 현실 적합성을 향상하는 데 기여할 수 있을 것으로 보인다.

반면 본 모델의 단점은 실현 가능성에 있다. 즉 중단기적으로 보았을 때 지역사회 내 많은 잠재 수요처가 참여 의향을 밝히지 않을 가능성이 있기 때문이다. 일반 민간기관, 기업 등은 여전히 노인인력에 대한 부정적 시각을 가지고 있기 때문에 사업 참여에 소극적일 수 있다. 그러나 향후 어느 정도 역량을 갖춘 베이비붐 세대가 사회서비스형 일자리사업의 주된 참여자로 자리 잡게 되어 지역사회 내 수요처의

시각이 바뀌게 된다면, 이 모델의 성공 가능성은 커질 수 있다. 다만 이 경우에도 사회서비스형 노인일자리사업에 대한 지역사회 내 적극적인 홍보를 통해 인식을 확산하고, 잠재 수요처의 참여를 유도하려는 노력이 필요하다. 마지막으로 본 모델은 수행기관의 역할이 다소 제한적이라는 것이 단점으로 지적될 수 있다. 즉, 수요처가 선정된 후 수행기관이 협의를 통해 해당 수요처와 연결되는 방식인데, 수행기관 입장에서 불합리하거나 부적절하게 수요처와 매칭된다면 일자리사업 관리자로서의 역할이 축소될 가능성이 있다.

[그림 5-7] 수요처 중심형 전달체계 모형



라. 참여자 중심형(자율형) 전달체계

네 번째 전달체계 모델인 ‘참여자 중심형(자율형)’은 개인(참여자) 또는 참여자들이 집단(group)을 형성하여 스스로 참여를 희망하는 수요처를 개발한 후 가까운 수행기관 또는 지자체에 활동(업무)계획을 제출하는 모델이다. 즉, 참여자가 직접 수요처를 개발하고 사업계획을 수립하는 모형이다. 수행기관 또는 지자체(지역본부)

등 참여자(집단)의 활동(업무)계획을 접수한 기관은 해당 활동내용 및 수요처의 적절성을 판단하여 참여자(집단)에게 환류하며 적절한 사업계획서를 선정한다. 이러한 모형과 유사한 사례로 국민연금공단에서 실시하고 있는 노후준비 민간강사를 들 수 있다. 노후준비지원 서비스를 제공하는 주체인 국민연금공단에는 국민을 대상으로 노후준비에 대한 인식을 제고하고, 노후준비 추진을 돕기 위해 상담 및 파견 강의(교육) 등의 업무를 수행하는데, 직접 상담과 강의를 하는 주체는 국민연금공단 직원(CSA)이다. 그러나 ‘노후준비 민간강사’라는 타이틀로 해마다 민간 지원자들 가운데 적절한 능력을 갖춘 대상자를 선발하여 이들로 하여금 노후준비에 대한 강의를 제공할 기관 즉, ‘수요처’를 직접 선정하게 하고, 강의 및 교육 서비스를 제공한 후 건별 수당을 지급한다. 참여자 중심형 모델은 일자리사업 참여자가 직접 수요처를 모색하여 활동(업무)계획을 수립 후 제출하면 활동에 대한 대가를 사회서비스형 일자리 급여로 지급한다는 점에서 국민연금공단 노후준비 민간강사와 유사한 시스템으로 볼 수 있다.

이 모델의 경우 참여자 역량을 사회서비스형 일자리 수요처 요구에 부합하는 수준으로 끌어올리기 위한 교육계획을 대대적으로 마련할 필요성은 상대적으로 적다. 참여자들이 이미 자체 역량(자격증, 이전 종사 직종 기반 등)으로 수요처를 개발했기 때문에, 이미 수요처에서 요구하는 일정 수준의 역량을 갖추었을 것으로 가정되기 때문이다. 다만 이 경우에도 참여자들의 지속적인 역량 증진을 위해 추가 교육 프로그램을 수행기관과 자율적으로 협의·구성할 수 있으며, 이에 대해 지역본부 차원에서 교육 추진을 지원할 수 있을 것이다.

참여자 중심형 모델의 사업 추진 프로세스는 다음과 같다. 먼저 공모를 통해 참여자 개인 또는 그룹이 지역사회 내 참여하길 원하는 사회서비스형 일자리 수요처를 개발, 수요처의 의사를 타진한 후 활동계획을 수립하여 지자체(또는 인근 수행기관)에 제출한다(10월). 지자체, 지역본부 등은 접수한 활동계획 및 수요처 등의 사업 적합성 및 타당성을 검토한 후 참여자(그룹)를 선발하고, 선정된 참여자(그룹)에게 수행기관을 배정한다(11월). 만약 참여자(그룹)가 지자체가 아닌 수행기관으로 직접 활동계획서를 제출했다면, 해당 수행기관이 참여자(그룹)와 수요처를 관리할 수 있다. 배정된 수행기관은 참여자(그룹) 및 수요처와 함께

활동계획을 점검하고, 추가 교육을 실시하는 등 코디네이터 역할을 수행한다(12월). 마지막으로는 사업을 실시하며, 활동관리, 활동비 지급 등의 업무를 수행한다(1~10월).

[그림 5-8] 참여자 중심형 모델 사업 추진 프로세스

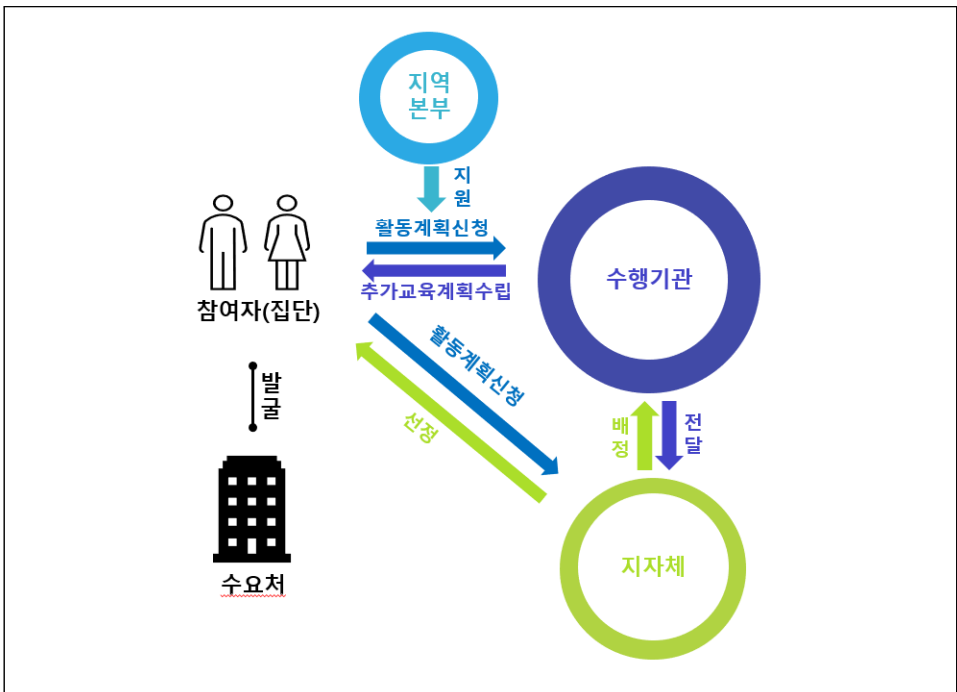


이 모델의 장점은 무엇보다 참여자의 능동성 및 자율적 참여를 극대화할 수 있다는 점이다. 또한, 참여자가 스스로 수요처를 개발했기 때문에, 노인일자리사업 참여자의 욕구 충족을 극대화할 수 있다. 그뿐만 아니라 개인 차원의 다양한 자원이 동원됨으로써 사회서비스형 일자리 사업 아이템 및 수요처를 다양하게 개발할 가능성이 열린다. 이 모델이 다른 전달체계 모델들과 구별되는 또 다른 점은 ‘교육’에 있다. 사회서비스형은 앞서 강조한 대로 참여자들의 역량을 강화할 수 있는 교육이 매우 중요하다. 그러나 이 모델의 경우 상대적으로 교육을 통한 역량 강화의 부담이 적다. 이미 어느 정도의 역량을 갖춘 참여자(집단)가 수요처와 협의해 수요처를 개발했기 때문에 수요처에서 요구하는 기본적인 역량을 갖추고 있을 것으로 예상되기 때문이다. 따라서 다른 모델들에서와는 다르게 지역본부나 지자체에 교육 지원의 책임성이 경감된다. 교육에 대한 부담이 적다는 것은 바꾸어 말하면 교육 소요 시간이 짧아지면서 상대적으로 사회서비스형 일자리사업 참여 기간이 길어질 수 있다는 점을 보여준다. 즉, 다른 전달체계모델의 경우 1~2월의 유급교육 기간을 제시하는데, 이 모델에서는 경우에 따라 짧은 교육을 거쳐 곧바로 1월부터 12월까지 연중 상시 사업 참여가 가능하다. 수행기관의 경우 참여자(그룹)에 대해 코디네이터 역할을 수행함으로써 수요처를 개발해야 하는 부담 없이 사업 관리자 및 사업의 발전적 수행을 위한 조정자로서의 역할을 수행할

수 있다.

반면 노인들의 자율적 역량에 좌우되기 때문에 현실 가능성과 보편성에서 의문이 제기될 수 있다. 즉, 이 모델 역시 중장기적으로 노인세대의 변화와 함께 더욱 성장할 수 있는 모델일 수 있으나, 확산까지는 시간이 소요될 것으로 보인다. 그뿐만 아니라 수요처 중심형 모델과 마찬가지로 홍보에 대한 비용투자도 필요하다.

[그림 5-9] 참여자 중심형 전달체계 모형



〈표 5-3〉 사회서비스형 일자리 전달체계 모형(안)

구분	지자체(지역협의체) 중심형	수행기관 중심형	수요처(민간) 중심형	참여자(자율) 중심형
교육	지자체 주관(사업계획 수립 시 계획된 사회서비스형 일자리 아이템·수요처 등의 성격에 따라 교육계획 수립 병행)	교육계획 수립 : 수행기관(개발된 사업 아이템·수요처 특성 등에 따름) 교육계획 추진 : 지자체 및 지역본부 교육 실시 : 수행기관	교육계획 수립 : 지자체와 수요처가 협의하여 수립 교육계획 추진 : 지자체 및 지역본부 교육 실시 : 지역본부	참여자 자체 역량(자격증, 이전 종사 직종 등) 기반 추가 교육을 수행기관과 자율적으로 협의·구성, 지역본부 교육 추진 지원
사업아이템(수요처) 개발	지자체(지역협의체) : 노인일자리 사업 운영 기본계획 수립 시 당해 연도 사업 아이템·수요처에 대한 계획 수립 ⇒ 사회서비스형 일자리사업 아이템·수요처에 가장 부합하는 수행기관에 사업 배정	수행기관이 사업 아이템·수요처 개발 ⇒ 지자체에 신청	사회서비스형 수요처가 인력파견 요청 ⇒ 지자체 신청, 지자체 선정	개인(참여자) 또는 참여자 집단(group)이 가까운 수행기관 또는 지자체에 활동(업무)계획 제출(참여자가 직접 수요처 개발) ⇒ 지자체(지역본부) 심사 및 선정 cf) 국민연금공단 노후준비 민간 강사
사업추진 프로세스	지자체 기본계획 마련(연중, 8월까지 마감) → 수요처 및 사업아이템에 따른 수행기관 선정(9월) → 수요처 협의 및 사업추진계획 수립(10월, 수행기관) → 지자체 사업계획 심사 및 승인(11월) → 참여자 모집 및 선발(12월, 수행기관) → 참여자 유급교육 실시(1월~2월, 지자체·지역협의체) → 사업 실시 및 활동 관리, 활동비 지급(3~12월, 수행기관)	수요처 선개발(9~10월, 수행기관) → 지자체 수요처 적정성 심사 및 선정(11월) → 참여자 모집 및 수행기관 교육계획 수립(12월) → 사업 시작, 참여자 유급교육(1~2월) → 사업 참여(3~12월)	예비수요처 신청·접수(9월)→수요처 선정(지자체, 10월)→지자체와 수요처 교육계획 수립(11월)→수행기관선정→수행기관 및 참여자 선발(12월)→교육 실시(지역본부, 지자체/1~2월)→사업실시 및 활동 관리, 활동비 지급(수행기관, 3월~10월)	개인 또는 그룹이 지역사회 내 사회서비스형 일자리 수요처 개발, 활동계획 수립 → 지자체 제출(10월) → 참여자(그룹) 선발(지자체, 지역본부, 11월) → 선정 참여자(그룹)에게 수행기관 배정(11월) → 활동계획 점검 및 추가 교육 실시(수행기관 코디네이터 역할, 12월) → 사업 실시, 활동 관리 및 활동비 지급(수행기관, 1~10월)

구분	지자체(지역협의체) 중심형	수행기관 중심형	수요처(민간) 중심형	참여자(자율) 중심형
장점	<p>지자체와 지역협의체가 주체가 되어 사서형 일자리 기본계획을 수립함으로써 사서형 일자리 아이팀 및 방향에 대한 가이드라인 제공, 체계적인 교육안 마련 및 추진에 용이</p>	<p>수행기관이 중심이 되어 사업 아이템을 개발함에 따라 지역사회에 더욱 적합한 사회서비스형 일자리 개발 가능 지자체는 전체적인 관리·감독 역할을 수행함에 따라 사업 추진 부담 경감</p>	<p>욕구가 있었음에도 불구하고 지자체 및 수행기관과 매칭되지 못했던 수요처 사업 참여 가능 수요처가 직접 교육 수립에 참여함으로써 교육의 현실 적합성 향상</p>	<p>참여자의 능동성 극대화, 욕구 충족을 극대화할 수 있는 모형 다양한 수요처 개발 가능 교육을 통한 역량 강화 부담 적음 지역본부, 지자체의 교육지원 책임 경감 수행기관은 참여자(그룹)에 대해 코디네이터 역할 수행을 통한 긍정적 기능</p>
단점	<p>수행기관의 역할 축소, 수행기관의 사업 수행 소극성 지자체 역할 강화에 따른 지자체 부담 증가(지역본부가 지자체와 적극 협의 필요)</p>	<p>기존 공익활동 및 시장형 일자리와 같이 수행기관 역량에 따른 사업 아이템 제한 가능성 존재 수행기관의 불확실한 해당 기능 담보 가능성</p>	<p>현실 가능성(얼마나 많은 수요처가 참여할 의향이 있는가) 홍보에 대한 비용투자 수행기관의 제한적 역할</p>	<p>현실 가능성(노인들의 자율적 역할에 좌우) 홍보에 대한 비용투자 정착되기까지 시간 소요</p>
모형				

3. 소결

가. 전달체계 개편모형의 전제조건 및 함의

앞서 제시된 전달체계 모형들은 각각 지자체 및 수행기관의 상황과 여건에 따라 다중선택, 다중트랙으로 운영할 수 있다. 즉, 하나의 수행기관에서 4개 모델 중 한 가지 이상을 조합하여 사회서비스형 일자리사업을 추진할 수 있다는 것이다. 이하에서는 상술한 전달체계 모형으로 개편하기 위한 전제조건과 이러한 개편이 사회서비스형 노인일자리사업에 주는 함의를 살펴해보도록 한다.

첫 번째 전제조건은 사회서비스형의 경우 사업을 내실화하며 발전시키고자 한다면 공공형에서와 같이 준비되지 않은 사업의 양적 확장은 지양해야 한다. 연차별 사업 평가 시 해당 수행기관 및 지자체에서 적절한 사회서비스 사업량을 산정하고, 이를 익년도 사회서비스형 일자리 계획 수립 시 반영하도록 해야 한다. 지금까지 할당된 물량을 줄이는 것이 어렵다고 한다면, 적어도 사업이 안정적으로 정착할 때까지는 현재 물량을 큰 폭으로 늘리는 것을 지양해야 하며, 추가 물량은 '사회서비스형 선도모델' 등 다른 사업 유형으로 배정해야 한다.

두 번째 전제조건은 수행기관이 사회서비스형 사업량을 조절할 수 있어야 한다. 즉, 현행과 같이 사업 물량을 일괄적으로 배정하는 방식이 아닌, 개발된 수요처, 자격을 갖춘 참여자 규모 등에 의해 수행기관이 사회서비스형 사업량을 스스로 선택할 수 있도록 해야 한다. 수행기관의 여건과 무관하게 사업 물량을 배정하면 사업은 내실화를 기할 수 없으며, 비효율적 예산 사용으로 연결된다.

셋째, 전달체계 개편에서 가장 중요한 특징은 '교육기능'을 전폭적으로 강화한 것인데, 강화된 교육기능을 위한 예산을 확보하는 것이 필수적이다. 교육기능 강화를 위한 추가 예산이 편성되는 것이 가장 바람직하겠지만, 그럴 수 없다면 다음과 같은 두 가지 방안을 고려해 볼 수 있다. 한 가지는 사회서비스형 일자리 1인당 급여 수준을 소폭 조정하여 일종의 '교육수당'으로 배정하는 것이다. 사회서비스형 일자리의 참여자 급여는 최저임금보다 소폭 높게 설정되어 있다. 사업의 정의와 선발 기준으로 보았을 때 사회서비스형 일자리사업 참여자는

기초연금 지급 여부만 파악하며, 실제 소득수준은 반영되지 않기 때문에 공익활동 참여자보다 경제적 여건이 나을 것으로 예상할 수 있다. 공익활동 참여자들의 일자리사업 참여 수당이 생계와 직결된다면, 사회서비스형 참여자의 경우 생계에 미치는 영향은 비교적 크지 않음을 짐작할 수 있다. 따라서 직무교육에 참여하는 첫 번째 달(또는 두 번째 달)의 경우 다소 삭감된 급여를 제공하고, 삭감된 비용을 교육수당 명목으로 교육 프로그램 내실화에 활용하는 방안을 고민해 볼 수 있다. 두 번째 방안은 부대경비를 조정하는 방안이다. 현재 사회서비스형 일자리사업은 참여자 1인당 연간 199.1만 원의 부대경비를 지출할 수 있게 되어 있으며, 지출 가능한 부대경비의 범위는 피복비, 홍보비, 회의비, 교육비(참여자), 팀장수당, 사업진행비, 비품구입비, 문화활동비, 출장비, 참여자 유류비 보조, 기관 차량 유류비 보조, 교육참가비, 배상책임보험료, 참여자 사회보험료(기관부담금), 노인일자리 담당자(구 전담인력) 사회보험료(기관부담금), 공공요금 중 전화요금, 노인일자리 담당자(구 전담인력) 연차수당 등이다. 사회서비스형에서 참여자 1인당 지급되는 부대경비는 공공형(연간 180천 원)에 비해 압도적으로 많고 사용 범위가 커 교육에 관한 항목을 포함하고 있지만, 충분치는 않다. 그뿐만 아니라 여러 항목이 부대경비 범주 안에 통합되어 있어 교육에 일정 비율이 확보되는지 장담할 수 없다. 따라서 부대경비 내에서 참여자 1인당 교육경비를 별도로 명시할 필요가 있으며, 현행 부대경비 수준을 소폭 인상하고, 부대경비 가운데 반드시 참여자 1인당 약 3만 원 정도의 비용을 교육에 사용하도록 명시하는 방안에 대해 고민할 필요가 있다. 교육경비 지출로 인해 증가하는 수행기관의 부담을 완화하기 위하여 현재 부대경비를 1인당 2만 원으로 늘린다면 사회서비스형 참여자 65,000명을 기준으로 약 13억 원의 추가 예산이 소요될 것으로 보인다(20,000*65,000).

〈표 5-4〉 노인일자리사업 예산지원 내역

구 분		활동비 (월)	부대경비* (연)	참여 기간	합계 (연)
공공형(공익활동)		270천원	180천원	평균 11개월	3,150천원
사회서비스형		594천원	1,991천원	10개월	7,931천원**
민간형	시장형사업단	2,670천원		연중	2,670천원
	취업알선형	-	(지자체보조)150천원	연중	150천원

주 : 시장형사업단·취업알선형의 경우 사업비로 활용, 주휴 및 연차 수당 연 1,485천원 포함

※ 각 사업별 국고보조율은 50%(서울 30%)

출처 : 2022 노인일자리 및 사회활동 지원사업 안내

한편, 제시된 네 가지 전달체계 개편모형은 사회서비스형 노인일자리사업의 성격을 재규정해야 함을 암시한다. 즉, 교육기능 강화를 통한 참여자 역량 강화를 목표로한다면, 사회서비스형 일자리 참여 과정은 일종의 OJT 과정으로 기능할 수 있다. 또한, 지역본부의 역할이 현행 대비 전폭적으로 강화되어야 한다. 네 가지 모델 모두 교육이 중요하며, 지자체와 지역협의체의 역할이 중요하게 부각된다. 다만 지자체의 의지와 역량에 편차가 있기 때문에, 궁극적인 사업의 질 관리 책임주체로서 지자체 및 지역협의체의 역할 강화를 지원하기 위해 지역본부가 제 역할을 해야 한다. 마지막으로 지금까지 지자체-수행기관-수요처 중심의 다소 폐쇄적 전달체계 구조를 유지해 왔다면, 사회서비스형 일자리를 중심으로 지역사회 내에서 다양한 자원 동원이 활성화되어야 한다. 대표적으로 지역사회 내 대학은 교육사업 지원에 있어 동원할 수 있는 유의미한 자원이 될 수 있다. 그뿐만 아니라 ‘참여자 중심형’ 모델은 지역사회 내 잠재적 참여자 그룹으로 기능할 수 있는 다양한 기관 및 시설에 사회서비스형 노인일자리사업을 알리고, 이를 통해 다양한 주체가 노인일자리사업에 참여하고 의견을 제시할 가능성을 내포하는 모델이다.

제 6 장

사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안

1. 정책 목적에 따른 지원 방안 구축
2. 수행기관 담당자 전문성 제고
3. 행정체계 책임성 강화
4. 수행기관 지원체계로서 한국노인인력개발원 기능 정립

6

사회서비스형 노인일자리 << 전달체계 개선방안

지속가능한 사회서비스형 노인일자리로 발전하기 위해서는 노인일자리 참여자들이 수요처(수요자) 기대에 부응하는 사회서비스를 제공할 수 있어야 한다. 참여자에 대한 수요처 만족도가 높을수록 참여자 재고용 및 수요처 확대가 가능하고, 참여자인 노인들에게는 보람과 성취감이라는 선순환 구조를 만들기 때문이다. 이러한 선순환 구조 실현을 위해서는 목적 달성에 부합한 방식으로 사회서비스형 노인일자리사업을 운영해야 하지만 현재 공공형 노인일자리와 동일한 방식으로 운영하고 있어, 앞서 기술한 사회서비스형 노인일자리 지속가능성이 불투명한 실정이다.

이에 이 연구에서는 사회서비스형 노인일자리 성공적인 정착을 위해 2장 문헌연구와 3장 FGI 조사를 통해 지난 4년간 추진되어온 사회서비스형 노인일자리 실태를 파악하였고, 4장 델파이 조사를 실시하여 전달체계별 기능과 역할, 개선점을 모색하였다. 5장에서는 3장과 4장 조사에서 주요 결과로 도출된 '참여자 교육'과 '수요처 개발' 이슈를 중심으로 새롭게 구축 가능한 노인일자리 전달체계 모형을 제시하였다. 그리고 마지막 6장에서는 사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선방안을 제안하였다.

1. 정책 목적에 따른 지원 방안 구축

연구 결과에서 도출된 사회서비스형 노인일자리의 목적은 ‘노인일자리 참여자가 사회적으로 가치있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여하는 것’이었다. 이는 노인일자리 참여자들이 수요처에 제공하는 사회서비스가 우리 사회의 공동선에 ‘기여’하기 위해서는 서비스 대상자가 되는 수요처 욕구에 부응하는 서비스를 제공해야 함을 의미한다.

또한 수요처가 만족하는 양질의 사회서비스를 제공한 노인일자리 참여자는 수요처로부터 ‘보람’과 같은 긍정적인 피드백을 받게 되고, 이러한 과정 속에 사회서비스형 노인일자리 참여자들은 노인이지만 자신이 여전히 가치 있고, 사회구성원으로서 필요한 존재임을 인식하게 된다. 따라서 노인일자리 참여자가 수요처가 만족할 수 있는 좋은 품질의 사회서비스를 제공하고, 그로 인해 참여자의 삶의 질까지 개선하기 위해서는 참여자 및 수요처와 직접 소통하는 수행기관이 제 역할을 할 수 있도록 행정체계인 중앙 및 지방정부와 한국노인인력개발원의 적극적인 지원 방안이 마련되어야 한다. 이어지는 논술에서는 사회서비스형 노인일자리 수행기관이 제대로 기능할 수 있는 방안을 중심으로 개선책을 제안하였다.

2. 수행기관 담당자 전문성 제고

가. 전문성 제고를 위한 투자의 방향성

사회서비스형 노인일자리 참여자는 연령대가 낮고, 업무 역량도 높아 수요처(수요자)에 도움이 되는 다양한 업무를 수행하고 있다. 즉 공공형과 사회서비스형 모두 지역사회 기여라는 사회적 가치를 공유하지만, 사회서비스형 노인일자리 참여자가 수요처(수요자)로부터 더 많은 역할을 기대받고 있는 것이다. 한편 참여자의 업무 범위가 넓어짐에 따라 참여자 욕구와 수요처 욕구가 충돌하는 상황들이 발생하는데 이때 수행기관 담당자의 전문성에 따라 갈등이 해결될 수도 있고, 그렇지 못할 수도 있다. 다시 말해 수행기관 담당자가 참여자와 수요처 욕구에 적절히 대응하지 못한다면 노인일자리 참여자와 그 참여자에게 사회서비스를 제공받는 수요처 모두 만족하지 못하는 결과를 초래하게 된다.

4장 연구 결과를 근거로 사회서비스형 노인일자리 수행기관 담당자가 갖춰야 할 전문성을 제시하면 다음과 같다. 첫째, 참여자가 수요처에서 경험할 수 있는 다양한 애로사항에 대해 수퍼비전을 제공할 수 있는 전문성, 둘째, 지역 특성을 반영한 사회서비스형 노인일자리 수요처를 개발할 수 있는 전문성, 셋째, 수요처와 참여자 간 욕구를 조정하고 갈등상황을 해결할 수 있는 전문성이다. 이에 수행기관장을 비롯한 중앙 및 지방정부, 한국노인인력개발원은 사회서비스형 노인일자리 담당자가 이러한 전문성을 확보할 수 있도록 투자해야 한다.

나. 수행기관 평가방식 개편

사회서비스형 노인일자리는 참여자 노무관리, 수요처 관리 등 업무 난이도가 높은 사업 유형이다. 그러나 현재 수행기관 평가는 수행기관 역량이나 전문성은 배제된 채 사업량, 즉 정량 평가로만 진행하고 있다. 사업량만 달성하면 좋은 평가를 받을 수 있으므로 수행기관은 사회서비스형 노인일자리 참여자가 '수요처가 만족할 수 있는 사회서비스를 제공할 수 있도록 지원하기 위한 역할이나 기능'에 투자하지

않게 되고, 이는 수행기관 담당자 역량 저하에 직접적인 영향을 미치는 요인이 된다. 수행기관 담당자의 역량이 사회서비스형 노인일자리 지속가능성과 밀접한 관련성이 있는 만큼 사회서비스형 노인일자리 수행기관이 생산하는 서비스 품질 수준, 수행기관에 대한 수요처 평가 등에 대한 정성적인 평가 체계 마련을 통해 사회서비스형 노인일자리 수행기관 전문성을 확보해야 한다.

3. 행정체계 책임성 강화

수행기관 전문성 강화를 위해서는 사회서비스형 노인일자리 사업 예산 및 운영 방식을 결정하는 행정체계의 책임성이 무엇보다 중요하다. 지방자치단체는 수요처와 참여자 모두 만족스러운 방향으로 사회서비스형 노인일자리사업이 운영되고 있는지 지속적으로 모니터링하고, 그 결과에 따라 우수한 수행기관에 인센티브를 지급하거나, 수행기관 담당자 처우 개선(고용안정, 급여 등)을 통해 사회서비스형 노인일자리 운영 노하우를 축적해 나가야 한다. 특히 사회서비스형 노인일자리 담당자는 수요처 개발을 위해 다양한 이해관계자와 소통하고 협업하는 등 다른 유형의 노인일자리 담당자보다 업무량이 많은 편이다. 그러나 매년 늘어나는 사업량에 비해 담당인력에 대한 투자 및 수행기관 운영비는 감축 또는 동결되고 있어 수행기관의 부담이 매우 큰 실정이다.⁵⁾ 연구 결과를 토대로 수행기관 전문성 강화를 위해 지방자치단체가 담당해야 할 역할과 기능을 제안하면 다음과 같다.

가. 광역자치단체의 수행기관 지원 기능 확대

수행기관 전문성 강화를 위한 광역자치단체의 역할은 첫째, 수행기관이 창의적이고 효율적인 방식으로 새로운 유형의 사회서비스형 노인일 자리를 개발할 수 있도록 기본계획을 수립하는 것이다. 지자체에 따라 정치적인 지지기반을 위해 노인일자리사업을 활용하고자 하는 유혹에 빠질 수 있기 때문에, 광역자치단체 수준에서 이를 제어하는 노력이 필요한 것이다(이재원 외, 2017). 이를 위해 사업계획 수립 시 기초자치단체의 수요를 파악하여 적절한 사업량을 배정하고, 익년도 사회서비스형 노인일자리 계획 수립 시 반영해야 한다. 지금까지 할당된 사업량을 줄이는 것이 어렵다면, 사업이 안정적으로 정착할 때까지는 현재 사업량을

5) 수행기관의 불안정한 재정 형편으로 단기 근로계약이 이루어지고 있다는 비판이 제기되고 있으며, 사업 담당자가 수행하는 업무 범위와 방식 역시 표준화되어 있지 못하고, 수행기관별로 임시방편으로 진행되고 있어 노인일자리사업 종사자들의 직무만족도가 높아지기 기대하기 어려운 상황이다(이재원 외, 2017).

큰 폭으로 늘리는 것을 지양해야 한다. 둘째, 수행기관이 사회서비스형 노인일자리
 궁극적 목적을 달성할 수 있도록 지원하기 위한 지자체 별도 예산을 마련하고, 셋째,
 광역단위 노인 인적자원 확보 계획과 광역단위 수행체계 개발 계획을 수립하는
 것이다.

나. 기초자치단체의 수행기관 지원 기능 확대

기초자치단체는 행정체계인 동시에 집행체계의 역할과 기능을 담당하고 있다.
 이러한 기초자치단체의 특성을 고려하여 수행기관 전문성 강화를 위한 기초자치단체의
 역할과 기능을 제안하면 다음과 같다. 첫째, 수행기관이 지역 내 공공기관을
 수요처로 개발하는 과정에 적극적으로 협조해야 한다. 사회서비스 노인일자리 정의
 및 목적에서 나타났듯이 사회서비스형 노인일자리는 ‘사회적으로 도움이 필요한
 영역에서 공익적 가치를 실현하는 근로 활동’으로 지역 내 공공기관이 주요
 수요처로 참여할 수 있다. 따라서 지역 내 공공기관을 수요처로 개발하기 위해서는
 무엇보다 기초자치단체의 적극적인 협조가 필요한 것이다. 둘째, 지역 내
 사회서비스형 노인일자리 수요 파악을 통해 기초단위 노인일자리 사업량을
 결정하고 배분해야 한다. 현행과 같이 사업량을 일괄적으로 배정하는 방식이 아닌,
 개발된 수요처, 자격을 갖춘 참여자 규모 등에 의해 수행기관이 사회서비스형
 사업량을 스스로 선택할 수 있어야 한다. 수행기관의 여건과 무관하게 사업량을
 배정하면 수행기관은 제 기능을 담당할 수 없으며, 비효율적 예산 사용으로
 연결된다.

4. 수행기관 지원체계로서 한국노인인력개발원 기능 정립

한국노인인력개발원은 수행기관이 효과적으로 사업을 수행할 수 있도록 방향을 설정하고 지원하는 역할을 기대받고 있다. 그러나 한국노인인력개발원의 역할과 기능에 대한 법적 근거가 명확하게 마련되지 못한 한계로 외부 환경변화에 따라 한국노인인력개발원의 역할도 가변적으로 흘러온 측면이 있다. 실제 한국노인인력개발원은 수행기관 평가 및 지도·감독 등의 행정체계 역할과 더불어 사업운영과 같은 집행체계 역할을 동시에 담당하고 있어, 수행기관 지원체계로서 구체적인 역할 모색이 필요하다. 사회서비스형 노인일자리 지속가능성을 위해 한국노인인력개발원이 담당해야 할 역할과 기능을 4장 연구 결과를 근거로 제안하고자 한다.

가. 수요처 만족도 향상을 위한 참여자 교육 지원

사회서비스형 노인일자리 참여자는 민간형 노인일자리 참여자와 마찬가지로 「근로기준법」상 근로자에 해당한다. 즉 사회서비스형 참여자는 공공형 참여자와 달리 고용계약을 체결한 근로자로서 지위를 가지게 되므로 자신이 제공하는 사회서비스에 대해 책무를 진다. 민간형 참여자가 근로자로서 수익 창출을 통해 사업장에 대한 책무를 진다면, 사회서비스형 참여자는 근로자로서 질 높은 사회서비스 제공을 통해 수요처(수요자)에 대한 책무를 이행하는 것이다. 연구 결과에서 도출된 참여자 역량 강화에 대한 한국노인인력개발원의 역할을 살펴보면 첫째, 수행기관이 사회서비스형 참여자 직무 및 소양 교육을 실시할 수 있도록 표준 매뉴얼을 개발하고 제공하는 것이다. 둘째, 사회서비스형 노인일자리 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육프로그램을 개발 및 제공하는 것이다. 셋째, 참여자 교육을 위한 다양한 교육 채널 및 인프라를 구축하는 것이다.

한편 사회서비스형 노인일자리 참여자 교육은 노인 인적자본 개발을 위한 일반 교육과 수요처 맞춤형 직무 교육, 노인일자리사업 참여자로서 소양 교육으로 구분하여 개발해야 한다. 먼저 노인 인적자본 개발을 위한 일반 교육은 직무 역량

자체가 부족한 참여자를 위한 교육으로서 컴퓨터 사용 방법, 문서 작성 방법 등 사회서비스형 노인일자리 참여를 위한 기초 역량 향상에 목적이 있다. 다음으로 수요처 맞춤형 직무 교육은 수요처별 업무 특성 및 수요처 욕구를 반영한 교육으로 참여자가 수요처 욕구에 부합하는 맞춤형 사회서비스를 제공할 수 있도록 지원하기 위한 교육이다. 끝으로 노인일자리사업 참여자로서 소양 교육은 담당 업무에 대한 적극적인 태도와 근로자로서 기본적인 규칙과 예절, 노인일자리사업 참여자로서 소명감에 대한 교육이다.

나. 한국노인인력개발원 책임성 강화

사회서비스형 노인일자리는 참여자의 업무 범위가 넓고 근무 시간이 긴 사업으로, 참여자 욕구와 수요처 욕구가 충돌하는 상황들이 종종 발생하는데 이때 수행기관 담당자가 갈등상황에 적절히 대처하기 위한 한국노인인력개발원의 지원책이 마련되어야 한다. 4장 연구 결과를 근거로 전달체계 책임성 강화를 위한 한국노인인력개발원의 주요 역할을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 갈등상황에 대한 사례분석을 실시하고, 수행기관 담당자가 업무에 참고할 수 있는 표준화된 매뉴얼을 개발 및 제공하는 것이다. 둘째, 사회서비스형 노인일자리 참여자가 수요처에서 담당해야 하는 업무 내용, 업무 강도, 예외 사항 등에 대한 지침을 제공하는 것이다. 셋째, 근로계약 체결 시 참여자 권익 보호 조항을 추가할 수 있도록 규정을 마련하는 것이다. 넷째, 지속적으로 문제를 유발하는 참여자 또는 수요처에게 주의나 경고 등의 제재를 가할 수 있는 근거 규정을 마련하는 것이다. 다섯째, 참여자와 수요처 사이에 발생하는 문제 해결을 위해 전달체계별 책임 범위를 명확히 수립하는 것이다.

참고문헌 <<

- 강용주 (2008). 델파이 기법의 이해와 적용사례. 성남: 한국장애인고용공단 고용개발원
- 강한나 (2017). 노인일자리사업 현황과 향후 과제, 보건복지포럼 2017년 9월 통권 제251호, 28-39.
- 김수린·최혜지·전용호·이승호·손선옥·최새봄 (2020). 지역사회 통합돌봄 도입에 따른 노인 돌봄과 노인일자리사업 연계방안 연구, 한국노인인력개발원.
- 남기철 (2022). 노인일자리 정책과 국정과제. 한국노인인력개발원 제2차 100세 시대 정책 포럼 발표 자료, (1), 6-28.
- 노기성 편 (2011). 사회서비스 정책의 현황과 과제: 사회복지서비스를 중심으로, 한국개발연구원.
- 노승용 (2006). 델파이 기법(Delphi Technique): 전문적 통찰로 예측하기. 국토, 299, 53-62.
- 박경하·남기철·강은나·김수린·배재운·김성용·이창숙·박준혁 (2020). 복지와 노동시장 환경 변화에 대응한 노인일자리 중장기 발전방안 연구, 한국노인인력개발원.
- 배재운·주경희·황남희·김동심·김남훈 (2020). 농산어촌 맞춤형 노인일자리 모델개발 연구, 한국노인인력개발원.
- 변금선·최혜지·한동우·김형용·신유미·윤기연·송명호 (2018). (가칭)통합형 노인일자리센터 모형 구축을 위한 연구, 한국노인인력개발원.
- 보건복지부 (2019). 노인일자리 및 사회활동 지원사업 안내.
- 보건복지부 (2022). 노인일자리 및 사회활동 지원사업 안내.
- 선우덕·정순돌·양찬미 (2012). 노인장기요양서비스 전달체계의 평가 및 개선방안 : 재가 서비스를 중심으로. 한국보건사회연구원.
- 안상훈. (2011). 사회서비스형 복지국가전략의 지속가능성. 경제논집, 50(3), 263-293.
- 윤영진 (2010). 사회서비스의 이론적 쟁점: 개념, 성격, 국가와 시장. 한국사회서비스학회 춘계세미나 발제논문, (1), 65-99.
- 윤영진·양기용·이인재·이재원 외 (2011). 사회서비스정책론, 나눔의 집.
- 이미나·박성희 (2015). 영재교육 담당교원의 핵심역량 인식에 대한 중요도와 실행도(IPA)

- 분석. 영재교육연구, 25(6), 927-949.
- 이석원·이윤석·허수정·정연백·신재은·박하나·김두리 (2014). 노인일자리 참가자의 보건의료 효과분석 연구, 서울대학교 산학협력단.
- 이소정 (2013). 노인일자리사업 참여가 노인의 사회관계에 미치는 효과 분석. 노인복지연구, 59, 331- 354.
- 이소정·반가운·변금선·김동진 (2021). 노인일자리 선발기준 개편방안 연구 : 공익활동과 사회 서비스형을 중심으로. 한국노인인력개발원.
- 이재원·양기용·이인재·유태균·김진·오영삼·김자옥·박혜경·민혁기 (2017). 노인일자리 전달 체계 개선방안 연구, 보건복지부.
- 이종성 (2001). 델파이 방법. 서울: 교육과학사.
- 정경희·이현주·박세경·김영순·최은영·이윤경·최현수·방효정 (2006). 한국의 사회서비스 쟁점 및 발전전략, 한국보건사회연구원.
- 천재영·최영 (2014). 노인일자리사업 수행기관의 서비스 품질이 참여자의 일자리 및 삶의 만족도에 미치는 영향. 사회복지연구, 30(3), 245-274.
- 천재영 (2017). 사회서비스 품질 측정모형 개발 : 공익형 노인일자리 서비스의 사회품질을 중심으로. 중앙대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 최성재·남기민 (2020). 사회복지행정론. 개정 3판. 나남.
- 한국노인인력개발원 (2021). 2020 노인일자리사업 통계, 한국노인인력개발원.
- Bahle, T. (2003). The changing institutionalization of social services in England and Wales, France and Germany: is the welfare state on the retreat?. Journal of European Social Policy, 13(1), 5-20.
- Gilvert, N. and P. Terrell (2013). *Dimensions of Social Welfare Policy* (8th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Lawshe, C.H. (1975). A quantitative approach to content validity. Personnel Psychology, 28(4), 563-575.

부 록

『사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선 연구』 델파이 조사 안내문(1차)

안녕하십니까?

한국노인인력개발원은 「노인일자리 및 사회활동 지원사업」을 보건복지부로부터 위탁받아 운영하는 노인일자리사업 중앙전담기관으로, 보건복지부 산하 준정부기관으로서, 2022년 연구과제 「사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선 연구」를 수행하고 있습니다.


본 연구는 기존 재정지원 노인일자리(공익활동, 시장형) 대비 사업 내용, 참여자 특성, 운영 방식 등에 차이가 있는 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선 방안 마련을 위해 수행되고 있습니다. 이와 관련하여 사회서비스형 노인일자리 **수요처(수요자) 및 참여자 만족도를 높이고, 사회서비스형 노인일자리 확대**를 위해 사회서비스형 노인일자리 **전달체계**(수행기관, 지자체, 한국노인인력개발원)가 어떻게 개선되어야 하는지 여러분의 의견을 수렴하고자 합니다.

본 조사는 총 3회로 진행되며 이번 조사는 **1차 조사**입니다. 바쁘시겠지만 잠시 시간을 내어 응답해 주실 것을 부탁드립니다. 조사에 관한 문의나 의견이 있을 경우 아래의 연락처로 연락 주십시오. 감사합니다.

2022. 10

한국노인인력개발원 연구조사센터

연구책임자 천재영 부연구위원(02-6731-6124, 6125)

조사주관	조사기관
 <p>한국노인인력개발원 Korea Labor Force Development Institute for the aged</p>	<p>조사기관 : 담 당 :</p>

참고 1 사회서비스형 노인일자리 2022년 사업 안내

□ 사회서비스형 노인일자리사업 목적 및 정의

- (목적) 근로능력이 있는 노인에게 적합한 일자리 활동을 지원함으로써 소득보충, 건강개선 및 사회적 관계증진 등 안정된 노후생활 보장
- (정의) 노인의 경력과 활동역량을 활용하여 사회적 도움이 필요한 영역(지역사회 돌봄, 안전 관련 등)에 서비스를 제공하는 일자리
- (참여자격) 만 65세 이상, (운영기간) 10개월, 주 소정근로시간 15시간(월 60시간, 4주), 월 최대 712,800원(주휴수당 포함), 연차수당 별도 지급

□ 사업 내용

사업 내용	가정 및 세대간 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 보육교사 보조, 돌봄서비스 이용 아동 등·하교 및 귀가지원, 급식 지원 등 • 한부모 가족의 아동보호 및 교육지원 등 • 섀터민 등 정서지원을 통한 정착지원 등
	취약계층 전문서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 장애인 보호시설 등 대상자 보조 및 지원, 장애인 이동보조 및 활동보조 등 • 시설이용 노인 서비스 지원 및 환경정비 지원 등 • 노인맞춤돌봄서비스 업무보조 등 • 시니어 금융업무지원, 소비자피해예방, 취약계층 교육지원, 시니어 학대피해 아동지킴이, 노인돌봄전달체계 개편 시범사업 등
	공공전문 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 시니어 안전 모니터링, 시니어 가스안전관리원, 시니어국민생활 시설점검원 • 시니어 취업상담, 동행면접, 정보제공 및 기업 일자리 발굴 등 • 산재신청 안내, 공항 출입국 관리, 도서 대여, 공공정보 수집 및 구축지원, 우체국 행정업무지원, 사전연명의료의향서 상담사 운영지원, 국립공원 관광객 안내 지원(시니어 탐방 플러스), 시니어연금가이드, 에너지 품질안전 파수꾼, 시니어 자살예방 상담원 등 • 미디어 콘텐츠 제작 업무 및 미디어 분야 교육
	노인일자리	<ul style="list-style-type: none"> • 노인일자리 담당자 업무지원
	기타	<ul style="list-style-type: none"> • 기타 지역내 취약시설 또는 사회적 공헌유형 지원 등

1. 사회서비스형 노인일자리 수행기관 담당자 및 수요처 실무자를 대상으로 FGI 조사를 실시한 결과 사회서비스형 노인일자리사업의 목적과 정의, 직무에 대한 기준이 불명확하여 다수의 참여자가 공익형과 유사한 내용의 직무를 수행하고 있는 것으로 나타났습니다. 귀하께서는 사회서비스형 노인일자리사업의 목적과 정의가 어떻게 규정되어야 한다고 생각하십니까?

목적	정의
----	----

2. 전달체계의 접근성 FGI 조사결과 사회서비스형 노인일자리는 참여자 간 직무 역량 및 소양에 편차가 크고, 참여자 욕구에 기반한 수요처(수요자) 연계에 어려움이 있는 것으로 나타났습니다. 귀하께서는 사회서비스형 노인일자리사업 참여자의 직무 역량 및 소양을 강화하고 참여자 욕구에 기반한 수요처 연계를 위해 각각의 전달체계가 어떠한 역할을 수행해야 한다고 생각하십니까?

지방자치단체
수행기관
한국노인인력개발원

3. **전달체계의 책임성** FGI조사 결과 사회서비스형 노인일자리는 공익형 대비 근로시간이 길고 참여자의 담당 업무가 확대되는 등 수요처(수요자)와 참여자 관계에서 다양한 일들이 발생하는 것으로 나타났습니다. 그러나 수요처(수요자)와의 관계에서 발생하는 문제에 대한 해결 방법이 명확하지 않아 참여자, 수행기관, 수요처(수요자) 모두 애로를 겪는 사례가 관찰되었습니다. 귀하께서는 이러한 문제를 해결하기 위해 각각의 전달체계가 어떠한 역할을 수행해야 한다고 생각하십니까?

지방자치단체
수행기관
한국노인인력개발원

4. **전달체계의 적절성** 노인일자리정책 효과성을 높이고, 효율적으로 추진하기 위해서는 전달체계 간 기능중복이나 충돌로 인한 비용, 시간, 노력 등의 낭비를 줄여야 합니다. 귀하께서는 사회서비스형 노인일자리정책 목적을 달성하기 위해 각각의 전달체계가 어떠한 역할을 수행해야 한다고 생각하십니까?

전달체계	현재 주요 기능	사회서비스형 노인일자리 정책목표 달성을 위한 기능 및 역할
광역자치단체	광역일자리수요 추정, 재정분담, 권역 사업량결정, 지자체별 사업량배분	
기초자치단체	사업실행계획작성, 사업량결정·유형별 배분, 수행기관선정 및 사업량 배분, 수행기관 지도·감독	
수행기관	참여자 선발·홍보·교육, 수요처(수요자) 발굴·협의, 일자리사업수행, 참여자 관리	
한국노인인력개발원	노인일자리 정책결정, 예산결정, 사업 지침결정, 사업결과평가, 관련 정보제공 및 전파	

주 : 현재 주요 기능의 내용은 이재원 외 '노인일자리 전달체계 개선방안 연구(2017), 한국사회서비스연구원'에서 재인용

5. **전달체계의 통합성** 현행 노인일자리사업 집행체계는 지방자치단체, 수행기관, 한국노인인력개발원으로 전달체계가 분리되어 있어 통합적 방식의 사업추진에 현실적인 한계가 있습니다. 그러나 노인일자리정책을 효과적·효율적으로 추진하기 위해서는 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계구축이 필요합니다. 귀하께서는 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축에서 무엇을 가장 중요하게 고려해야 한다고 생각하십니까?

『사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선 연구』 델파이 조사 안내문(2차)

안녕하십니까?

한국노인인력개발원은 「노인일자리 및 사회활동 지원사업」을 보건복지부로부터 위탁받아 운영하는 노인일자리사업 중앙전담기관으로, 보건복지부 산하 준정부기관으로서, 2022년 연구과제 「사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선 연구」를 수행하고 있습니다.


본 연구는 기존 재정지원 노인일자리(공익활동, 시장형) 대비 사업 내용, 참여자 특성, 운영 방식 등에 차이가 있는 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선 방안 마련을 위해 수행되고 있습니다. 이와 관련하여 사회서비스형 노인일자리 **수요처(수요자)** 및 **참여자 만족도**를 높이고, **사회서비스형 노인일자리 확대**를 위해 사회서비스형 노인일자리 **전달체계**(수행기관, 지자체, 한국노인인력개발원)가 어떻게 개선되어야 하는지 여러분의 의견을 수렴하고자 합니다.

본 조사는 총 3회로 진행되며 이번 조사는 2차 조사입니다. 바쁘시겠지만 잠시 시간을 내어 응답해 주실 것을 부탁드립니다. 조사에 관한 문의나 의견이 있을 경우 아래의 연락처로 연락 주십시오. 감사합니다.

2022. 10

한국노인인력개발원 연구조사센터

연구책임자 천재영 부연구위원(02-6731-6124, 6125)

조사주관	조사기관
 <p>한국노인인력개발원 Korea Labor Force Development Institute for the aged</p>	<p>조사기관 : 담 당 :</p>

- 1차 델파이 조사 결과를 근거로 사회서비스형 노인일자리의 정의 및 목적과 관련된 주요 키워드를 아래와 같이 도출하였습니다. 사회서비스'와 '베이비붐 세대' 특성을 고려하여 다음 질문에 응답해주시요.

- 사회서비스와 베이비붐 세대 특성 -

- **사회서비스** : 사회보장기본법 제3조 제3항에서 "사회서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도라고 정의하고 있다.
- **베이비붐세대** : 특정 시기에 출생아 수가 급증하는 현상으로, 우리나라의 베이비붐 세대는 한국전쟁 이후 출산율이 크게 높아졌던 1955년부터 산아제한정책이 도입된 직후인 1963년까지 태어난 연령층을 지칭한다(통계청 보도자료, 2012).
베이비붐 세대 교육수준은 이전 세대보다 높으나 이후 세대보다는 낮은 수준으로 전문대졸 이상이 16.5%에 그친다. 만성질환 등 건강문제는 이전 세대보다 늦게 나타나며, 경제수준 역시 이전 세대 보다 높은 특성을 보인다. 공적연금 가입률은 60%로 이전 세대보다 높지만 전국민 노후소득보장을 위한 토대가 되지 못하며, 개인연금이나 퇴직연금은 매우 미미한 수준이다(이용재, 2013).

- 자료 1. 이용재 (2013). 베이비붐 세대의 노후준비 특성분석, 한국콘텐츠학회, 13(5), 253-261.
2. 통계청 (2012). 베이비붐세대 및 예코세대의 인구·사회적 특성분석, (2012.8.2.(목)).

1. 사회서비스형 노인일 자리를 **정의**하는데 아래의 키워드가 얼마나 중요하다고 생각하십니까? ‘사회서비스’와 ‘베이비붐 세대’ 특성을 고려하여, 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해주시시오.

노인일자리 정의 키워드		중요도				
		전혀 중요하지 않음	중요 하지않음	보통	중요함	매우 중요함
		①	②	③	④	⑤
사업 대상	① 경력 및 업무 역량을 보유한 노인					
	② 자격증 등 전문적인 기술을 갖춘 노인					
	③ 노인의 경험과 지혜					
	④ 근로능력이 있는 노인					
	⑤ 근로자로서 신노년					
사업 내용	① 도움이 필요한 대상에게 돌봄 등의 서비스 지원					
	② 공익적 가치를 실현하는 근로활동 제공					
	③ 지역 사회문제 해결에 참여					
	④ 어르신 활동을 통한 사회안전망 구축					
	⑤ 지역 경제 발전에 이바지					
	⑥ 사회적 취약점 보완					
	⑦ 지역사회 구성원의 삶의 질 증진에 기여					
사업 영역	① 사회적 도움이 필요한 영역					
	② 사회적 수요가 큰 공적 영역					
	③ 민간 영리 보다 공익 추구 영역					
	④ 대인서비스 제공 영역					
	⑤ 고용을 통한 서비스 제공 영역					
	⑥ 사회서비스 전문 영역					

2. 사회서비스형 노인일자리의 **목적**을 설명하는데 아래의 키워드가 얼마나 중요하다고 생각하십니까? '사회서비스'와 '베이비붐 세대' 특성을 고려하여, 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해주시시오.

노인일자리 목적 키워드		중요도				
		전혀 중요하지 않음	중요 하지않음	보통	중요함	매우 중요함
		①	②	③	④	⑤
대상	① 신노년 세대					
	② 유급봉사자가 아닌 근로자					
	③ 역량과 경험을 갖춘 노인					
	④ 근로능력이 있는 노인					
	⑤ 전문성을 갖춘 노인					
	⑥ 전기(74세 이하) 노인					
목적	① 사회적으로 가치 있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여					
	② 사회적 필요성이 높은 활동을 통해 더 많은 소득 확보					
	③ 사회공동체 유지와 국민 편의서비스 제공					
	④ 지역사회 경제발전을 위해 노하우 발휘					
	⑤ 근로자로서 노후소득 보전					
	⑥ 새로운 성장동력으로서 인적자원 확보					
	⑦ 노인일자리에 대한 인식 개선					
	⑧ 소득보충, 건강개선 및 사회적 관계증진 등 안정된 노후생활 보장					
	⑨ 국가의 사회서비스 확충에 기여					
	⑩ 사회문제 해결에 기여					
	⑪ 사회서비스 직접제공 및 간접지원					

6. 노인일자리사업의 효과적·효율적 추진을 위해서는 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축이 필요합니다. 귀하께서는 **전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축을 위해 아래의 각 내용이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?**

전달체계 통합성	중요도				
	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
	①	②	③	④	⑤
① 지방자치단체의 수행기관 선정 및 관리 감독 권한 축소					
② 지방자치단체의 역량강화와 책임성 제고					
③ 노인일자리 업무시스템 기능 강화					
④ 노인일자리 관련 법률 마련을 통해 전달체계 간 법적 지위 보장					
⑤ 지방자치단체와 수행기관 간의 협력적 관계 형성					
⑥ 행정절차 축소를 통해 의사결정 과정의 신속성 확보					
⑦ 전달체계 간 소통 정례화를 통해 노인일자리정책 목표 공유					
⑧ 지역본부 성과지표를 수행기관 및 지방자치단체 소통 성과 중심으로 개편					
⑨ 현장 의견이 반영될 수 있도록 상향식 의사결정 방식으로 개편					
⑩ 산발적으로 운영되고 있는 지자체별 협의체를 일원화된 소통창구로 개편					
⑪ 복지부(중앙) 소속 상설 기구로서 노인일자리 위원회 설치					
⑫ 개발원 지역본부 확충으로 중간 전달체계 역할 강화					
⑬ 한국노인인력개발원의 역할과 기능을 명확히 수립					

7. 귀하께서는 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 **광역자치단체**가 아래의 내용을 수행하는 것이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

전달체계 적절성_광역자치단체	중요도				
	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
	①	②	③	④	⑤
① 사회서비스형 노인일자리 목적 달성을 위한 지자체 별도 예산 확보					
② 시군구와 수행기관 운영비 증액 및 합리적 배분					
③ 창의적이고 효율적인 신유형 사업 발굴 지원					
④ 지역내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 발굴					
⑤ 사업 확대를 위한 전문 연구 수행 및 전문 연구자문단 운영					
⑥ 정부 부처별 노인대상 일자리사업 재분류					
⑦ 광역단위 노인 인적자원 확보 계획 수립					

8. 귀하께서는 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 **기초자치단체**가 아래의 내용을 수행하는 것이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

전달체계 적절성_기초자치단체	중요도				
	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
	①	②	③	④	⑤
① 지자체 사업 담당자의 업무역량 강화					
② 기초단위 사업량 결정 및 유형별 배분					
③ 현장 모니터링 및 점검 강화					
④ 다양한 경력의 일자리 참여자 발굴 및 참여자 역량 강화 지원					
⑤ 지자체 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악					
⑥ 수요처(공공기관) 발굴 협조					
⑦ 사회서비스형에 특화된 수행기관 모집 및 지원					
⑧ 수행기관의 역량개발을 위한 지원책 마련					

9. 귀하께서는 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 **수행기관이 아래의 내용을 수행하는 것이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?**

전달체계 적절성_수행기관	중요도				
	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
	①	②	③	④	⑤
① 참여자가 겪을 수 있는 다양한 상황에 대해 상시 수퍼비전 제공					
② 참여자 노무관리 지원 강화					
③ 사회서비스 적합 수요처 발굴					
④ 수행기관 담당인력 전문성 강화를 위한 투자					
⑤ 참여자 역량 강화를 위한 직무 및 소양 교육 제공					
⑥ 수요처 모니터링 및 관리					
⑦ 수행기관 간 네트워크 활성화					
⑧ 지역맞춤 특화 아이템 개발					
⑨ 공통 교육 및 수요처별 맞춤형 참여자 교육 실시					
⑩ 직무 역량에 근거한 참여자 선발을 강화					

10. 귀하께서는 사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성을 위해 **한국노인인력개발원**이 아래의 내용을 수행하는 것이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?

전달체계 적절성_한국노인인력개발원	중요도				
	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	보통	중요함	매우 중요함
	①	②	③	④	⑤
① 참여자 직무 및 소양 강화를 위한 교육과정 개발					
② 사업량 중심의 수행기관 평가방식 전면 개편					
③ 수행기관 종사자 역량 강화를 위한 교육 개발					
④ 참여자 선발 기준 등 명확한 지침 제공					
⑤ 정책이슈 공론화 및 제도개선 노력					
⑥ 선도모델 등 사회가 필요로 하는 다양한 수요 대응형 일자리 발굴 및 지원					
⑦ 사회서비스형 노인일자리 개발을 위한 민관 협의체 강화					
⑧ 특성화 수행기관 발굴 및 활용 방안 마련					
⑨ 사회서비스형 노인일자리 사업 기획 기능 강화					

『사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선 연구』 델파이 조사 안내문(3차)

안녕하십니까?

한국노인인력개발원은 「노인일자리 및 사회활동 지원사업」을 보건복지부로부터 위탁받아 운영하는 노인일자리사업 중앙전담기관으로, 보건복지부 산하 준정부기관으로서, 2022년 연구과제 「사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한 전달체계 개선 연구」를 수행하고 있습니다.


본 연구는 기존 재정지원 노인일자리(공익활동, 시장형) 대비 사업 내용, 참여자 특성, 운영 방식 등에 차이가 있는 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선 방안 마련을 위해 수행되고 있습니다. 이와 관련하여 사회서비스형 노인일자리 **수요처(수요자)** 및 **참여자 만족도**를 높이고, **사회서비스형 노인일자리 확대**를 위해 사회서비스형 노인일자리 **전달체계**(수행기관, 지자체, 한국노인인력개발원)가 어떻게 개선되어야 하는지 여러분의 의견을 수렴하고자 합니다.

이번 조사는 **마지막 3차** 조사로서 약 15분의 시간이 소요될 것입니다. 바쁘시겠지만 잠시 시간을 내어 응답해 주실 것을 부탁드립니다. 조사에 관한 문의나 의견이 있을 경우 아래의 연락처로 연락 주십시오. 감사합니다.

2022. 11

한국노인인력개발원 연구조사센터

연구책임자 천재영 부연구위원(02-6731-6124, 6125)

조사주관	조사기관
 한국노인인력개발원 <small>Korea Labor Force Development Institute for the aged</small>	조사기관 : 담 당 :

□ '사회서비스'와 '베이비붐 세대' 특성을 고려하여 **응답해 주십시오.**

- 사회서비스와 베이비붐 세대 특성 -

- **사회서비스** : 사회보장기본법 제3조 제3항에서 "사회서비스"란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 **도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고** 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 **국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도**라고 정의하고 있다.
- **베이비붐 세대** : 특정 시기에 출생아 수가 급증하는 현상으로, 우리나라의 베이비붐 세대는 한국전쟁 이후 출산율이 크게 높아졌던 **1955년부터 산아제한정책이 도입된 직후인 1963년까지 태어난 연령층**을 지칭한다(통계청 보도자료, 2012).
- 베이비붐 세대 **교육수준은 이전 세대보다 높으나 이후 세대보다는 낮은 수준**으로 전문대졸 이상이 16.5%에 그친다. 만성질환 등 건강문제는 **이전 세대보다 늦게 나타나며, 경제수준 역시 이전 세대 보다 높은 특성**을 보인다. **공적연금 가입률은 60%**로 이전 세대보다 높지만 **전국민 노후소득보장을 위한 토대가 되지 못하며, 개인연금이나 퇴직연금은 매우 미미한 수준**이다(이용재, 2013).

자료 1. 이용재 (2013). 베이비붐 세대의 노후준비 특성분석, 한국콘텐츠학회, 13(5), 253-261.

2. 통계청 (2012). 베이비붐부 및 예코세대의 인구·사회적 특성분석, (2012.8.2.(목)).

1. 2차 델파이 조사 결과 사회서비스형 노인일자리 **정의**에 대한 의견이 아래와 같이 수렴되었습니다. '사회서비스'와 '베이비붐 세대' 특성을 고려하여 다음 질문에 응답해 주십시오.

1_1. 귀하께서는 아래의 키워드 중 **사회서비스형** 노인일자리 **정의**에 대한 설명으로 무엇이 더 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 경력 및 업무 역량을 보유한 노인
- 2) 근로 능력이 있는 노인

1_2. 귀하께서는 아래의 키워드 중 **사회서비스형** 노인일자리 **정의**에 대한 설명으로 무엇이 더 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 공익적 가치를 실현하는 근로활동 제공
- 2) 도움이 필요한 대상에게 돌봄 등의 서비스 지원
- 3) 지역 사회문제 해결에 참여
- 4) 어르신 활동을 통한 사회안전망 구축

1_3. 귀하께서는 아래의 키워드 중 **사회서비스형** 노인일자리 **정의**에 대한 설명으로 무엇이 더 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 민간영리 보다 공익추구 영역
- 2) 사회적 도움이 필요한 영역
- 3) 사회적 수요가 큰 공적 영역

2. 2차 델파이 조사 결과 사회서비스형 노인일자리 **목적**에 대한 의견이 아래와 같이 수렴되었습니다. '사회서비스'와 '베이비붐 세대' 특성을 고려하여 다음 질문에 응답해 주십시오.

2_1. 귀하께서는 아래의 키워드 중 **사회서비스형** 노인일자리 **목적**에 대한 설명으로 무엇이 더 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 역량과 경험을 갖춘 노인
- 2) 근로 능력이 있는 노인

2_2. 귀하께서는 아래의 키워드 중 **사회서비스형 노인일자리 목적**에 대한 설명으로 무엇이 더 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 사회적으로 가치있는 근로를 제공하여 개인과 사회의 공동선에 기여
- 2) 새로운 성장 동력으로서 인적자원 확보
- 3) 소득보충, 건강개선 및 사회적 관계증진 등 안정된 노후생활 보장

3. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 「**사회서비스형 노인일자리 참여자**」의 **직무 역량 및 소양 강화**와 관련된 아래의 각 내용에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 사회서비스형 노인일자리		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	참여자 직무 및 소양 교육을 위한 표준 매뉴얼이 마련되어 있다					
2	다양한 교육 채널이 구축되어 있다					
3	참여자 전문성 향상을 위한 프로그램이 마련되어 있다					
4	대인서비스 분야에 대한 교육 프로그램이 마련되어 있다					
5	참여자 역량에 대한 책임이 담보되고 있다					
6	참여자 교육을 위해 필요한 인프라(강사, 장소 등)가 지원되고 있다					
7	참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육 프로그램이 제공되고 있다					
8	참여자 직무역량 모니터링이 이루어지고 있다					
9	수요처 의견이 반영된 참여자 평가 체계가 마련되어 있다					
10	수요처가 필요로 하는 참여자 직무교육이 실시되고 있다					

4. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 「**사회서비스형 노인일자리 참여자**」 **욕구에 기반한 수요처 연계**와 관련된 아래의 각 내용에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 사회서비스형 노인일자리		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	수행기관이 필요로 하는 인력 및 예산이 확보되어 있다					
2	참여자가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내하고 있다					
3	참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및 운영계획이 지자체별로 수립되어 있다					
4	직능 또는 직장 등 수행기관의 강점을 반영할 수 있는 전문 수행기관이 개발되고 있다					
5	수행기관 업무 부담을 낮추기 위해, 관련 제도를 개선하고 있다					
6	베이비붐 세대 특성 및 직무 역량을 반영한 일자리가 개발되고 있다					
7	수행기관 네트워크를 통해 동일 사업, 동일 수요처로 인한 서비스 중복을 최소화하고 있다					
8	지자체와 수행기관이 협업하여 수요처를 개발하고 있다					
9	수행기관의 전문성(서비스 질)을 중심으로 수행기관 평가가 이뤄지고 있다					
10	수행기관 실무자 역량 강화에 대한 투자가 이뤄지고 있다					

5. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 「사회서비스형 노인일자리 참여자」와 수요처(수요자) 간의 관계에서 발생하는 문제와 관련하여 아래의 각 내용에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 사회서비스형 노인일자리		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	문제 해결을 위한 전달체계별 역할 및 책임 범위가 명확히 수립되어 있다					
2	문제 해결을 위해 수행기관 담당인력의 전문성을 향상시키고 있다					
3	참여자 및 수요처가 공익형과 사회서비스형 차이를 충분히 인지할 수 있도록 안내하고 있다					
4	참여자 및 수요처 모니터링 결과에 따라 수행기관 인센티브 지급 또는 현장지도·점검을 실시하고 있다					
5	수행기관과 수요처(수요자) 간담회를 정기적으로 실시하고 있다					
6	수행기관 담당 인력의 장기근속을 기반으로 사업 노하우를 축적하고 있다					
7	참여자 권익 보호를 위한 안전장치가 제도(계약서 적시 등)적으로 마련되어 있다					
8	수요처 방문횟수 확대 등 수요처(수요자) 모니터링을 강화하고 있다					
9	사업 지침서에 업무 내용, 업무 강도, 근로 시간 등이 구체적으로 명시되어 있다					
10	문제 발생 시 주의, 경고 등의 처분이 가능하도록 관련 규정이 마련되어 있다					
11	수행기관, 참여자, 수요처(수요자)를 대상으로 사례 교육을 실시하고 있다					
12	참여자는 사회서비스 제공자로서 책무성과 자긍심을 가지고 노인일자리 사업에 참여하고 있다					
13	사례 분석을 통한 표준 가이드라인을 제공하고 있다					

6. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 「**사회서비스형 노인일자리**」 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축과 관련하여 아래의 각 내용에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 사회서비스형 노인일자리		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	지방자치단체는 사회서비스형 노인일자리사업 운영을 위한 역량과 책임감을 갖고 있다					
2	노인일자리 업무시스템에는 전달체계 간 협조와 연계를 위한 지원 기능이 있다					
3	전달체계 간 법적 지위 보장을 위해 노인일자리 관련 법 제정을 추진하고 있다					
4	지방자치단체와 수행기관은 협력적 관계를 형성하고 있다					
5	지방자치단체별로 일원화된 소통창구가 마련되어 있다					
6	전달체계 간 소통 정례화를 통해 노인일자리정책 목표가 공유되고 있다					
7	한국노인인력개발원 지역본부 성과지표는 수행기관 지원 및 지방자치단체 소통 업무 중심으로 구성되어 있다					
8	현장 의견 반영을 위한 상향식 의사결정 방식이 구축되어 있다					

7. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 **사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성**과 관련하여 아래에 제시된 **광역자치단체의 역할과 기능**에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 광역자치단체의 역할과 기능		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	광역단위 수행체계 개발을 지원하고 있다					
2	창의적이고 효율적인 새로운 유형의 사업 개발을 지원하고 있다					
3	지역 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처를 개발하고 있다					
4	광역단위 노인 인적자원 확보 계획을 수립하고 있다					
5	사회서비스형 노인일자리사업 목적 달성을 위한 별도 예산이 마련되어 있다					

8. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 **사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성**과 관련하여 아래에 제시된 **기초자치단체의 역할과 기능**에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 기초자치단체의 역할과 기능		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	지역 특성과 사업유형에 따라 사업량을 결정 및 배분하고 있다					
2	현장 모니터링 및 점검을 적절히 수행하고 있다					
3	다양한 경력의 일자리 참여자 모집 및 참여자 역량 강화를 지원하고 있다					
4	지역 내 사회서비스형 노인일자리 수요를 파악하고 있다					
5	지역 내 공공기관 수요처 개발이 원활히 추진될 수 있도록 수행기관을 지원하고 있다					
6	사회서비스형 노인일자리에 특화된 수행기관을 개발하고 있다					
7	기초자치단체 노인일자리사업 담당자의 업무역량 향상을 위한 대책이 마련되어 있다					
8	수행기관 종사자의 역량개발을 지원하고 있다					

9. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 **사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성**과 관련하여 아래에 제시된 **수행기관의 역할과 기능**에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 수행기관의 역할과 기능		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	참여자가 겪을 수 있는 다양한 상황에 대해 상시적으로 슈퍼비전을 제공하고 있다.					
2	참여자 노무관리를 원활히 수행하고 있다					
3	사회서비스형 노인일자리로 적합한 수요처를 개발하고 있다.					
4	수행기관 담당자의 전문성 강화에 투자하고 있다					
5	참여자 역량 강화를 위한 직무 및 소양 교육을 제공하고 있다					
6	수요처 모니터링 및 관리를 적절히 수행하고 있다					
7	수행기관 간 네트워크가 활성화되어 있다					
8	지역 맞춤형 아이템을 개발하고 있다					
9	수요처 맞춤형 참여자 교육을 제공하고 있다					
10	직무 역량에 근거하여 참여자를 선발하고 있다					

10. 2차 델파이 조사 결과 아래와 같이 의견이 수렴되었습니다. 귀하께서는 **사회서비스형 노인일자리정책 목적 달성**과 관련하여 아래에 제시된 **한국노인인력개발원의 역할과 기능**에 대해 어떻게 생각하십니까?

2022년 현재 한국노인인력개발원의 역할과 기능		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
		①	②	③	④	⑤
1	수행기관 의견이 반영된 수행기관 평가 체계를 구축하고 있다					
2	수행기관 종사자 역량 강화를 위한 지원 대책이 마련되어 있다					
3	참여자 선발 기준, 사업 운영 방식 등에 대해 명확한 지침을 제공하고 있다					
4	정책이슈 공론화 및 제도개선을 위해 노력하고 있다					
5	참여자 직무 및 소양 강화를 위한 교육과정을 개발하고 있다					
6	사회서비스형 노인일자리 개발에 도움이 되는 민간 협의체를 구축하고 있다					
7	특성화 수행기관 개발을 위한 가이드라인을 제공하고 있다					
8	사회서비스형 노인일자리사업 기획 기능 강화를 위해 노력하고 있다					
9	선도모델 등 사회가 필요로 하는 다양한 수요 대응형 일자리를 개발 및 지원하고 있다					

Abstract <<

A Study on the Improvement Measures of a Delivery System for the Substantialization of Social Service SESAP

Jae Young Cheon

Ka Won Kim

Kyong Hee Ju

Yong Ho Chon

So Chung Lee

Eun Hye Jang

Yeol Yoon

The purpose of this study is to investigate the functions, roles, and improvements of each delivery system to fulfill the policy goals of social service Senior Employment and Social Activity Support Program (SESAP), which became a regular project three years ago.

In the study, the subjects in the organization of a delivery system included the Ministry of Health and Welfare (Korea Labor Force Development Institute for the Aged), wide-area local government, local governments, and execution agencies. The study set the principles of a delivery system as access, responsibility, integration, and appropriateness based on FGI results and the principle of Gilbert and Terrell (2013).

The main results of analyses at the structural and functional level based on a delphi survey were as follows:

First, "providing educational programs that reflect the needs of participants and customers" showed the biggest gap between importance and the degree of actual implementation in the access(reinforcing the job competence and knowledge of participants) of a delivery system. "Making plans to develop and manage jobs reflecting the needs of participants in each local government" showed the biggest gap between importance and the degree of implementation in connections with the access(users based on the needs of participants) of a delivery system.

Second, "defining the roles and scopes of responsibility of each delivery system to solve a problem" showed the biggest gap in the responsibility of a delivery system.

Third, "forming cooperative relationship between local governments and implementing agencies" showed the biggest gap in the integration of delivery systems.

Finally, in the appropriateness of a delivery system, "creative and efficient new business development support" showed the biggest gap in the roles and functions of a wide-area local government. "consumer(public institution) development cooperation" showed the biggest gap in the roles and functions of primary local governments. "investment to strengthen the professionalism of personnel in charge of implementing agencies" showed the biggest gap in the roles and functions of implementing agencies. "reorganization of the project volume-oriented agency evaluation method" showed the biggest gap in the roles and functions of the Korea Labor Force Development Institute for the Aged.

Keywords: social service Senior employment and social activity support program(SESAP), delivery system, service quality, education

사회서비스형 노인일자리 내실화를 위한
전달체계 개선방안 연구

발행일	2022년 12월 인쇄 2022년 12월 발행
발행인	김미곤
발행처	한국노인인력개발원 연구조사센터: 서울시 중구 세종대로 17 대표전화 02-6731-6120~7
인쇄처	도서출판 한학문화 대표전화 02-313-7593

이 책의 저작권은 한국노인인력개발원이 소유하고 있습니다. 이 책에 실린 글과 그림, 사진, 내용을 포함한 모든 사항은 저작권자와 협의 없이 무단전재 및 복제를 금합니다.