

KORDI ISSUE PAPER



2021-6

발행일 2021.12.24. / 발행인 김미곤

발행처 한국노인인력개발원 | 경기도 고양시 일산동구 하늘마을로 106 우)10310 | TEL : 031)8035-7500 | E-mail : webmaster@kordi.or.kr

노인일자리사업 서비스 품질 개선 방안에 대한 고찰

천 재 영 | 한국노인인력개발원 연구조사센터 부연구위원
(genius1469@kordi.or.kr)

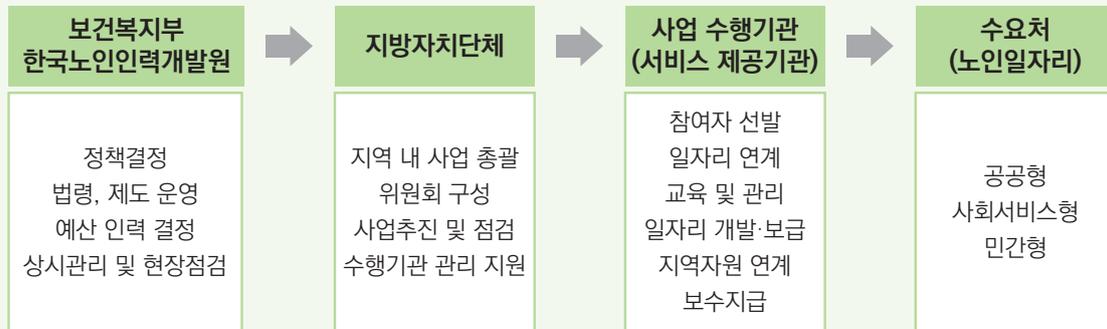
요약

- 이 글에서는 노인일자리사업 서비스 품질이 참여자 만족도에 미치는 영향을 검정하고, 참여자 의견을 토대로 노인일자리사업 서비스 품질 개선 방안을 제시하였음.
- 분석 결과 수행기관의 서비스 품질은 참여자 만족도에 유의한 영향을 미치고 있었으며, 60대 · 고등학교 졸업 이상 · 월소득 200만원 이상 · 취업알선형사업 · 대한노인회 소속 참여자가 서비스 품질을 가장 낮게 지각하고 있었음.
- 연령이 낮은 신규 참여자 및 교육 수준과 소득 수준이 높은 참여자의 일자리 만족도 제고를 위해서는 노인일자리에 대한 참여자의 욕구가 가변적이고 다양화되고 있는 특성을 고려하여 서비스 품질을 개선 해야함.

1. 배경 및 목적

- ▷ 만족도는 공공서비스 정책의 성과평가에 활용되는 대표적인 지표체계로 노인일자리사업 정책 효과성 평가에서도 주요한 지표로 활용되고 있음.
- ▷ 노인일자리사업 참여자는 사업수행기관, 수요처, 사업 내용 등 다양한 요인들로부터 영향을 받고 있으며, 그 중에서도 수행기관은 최접점에서 노인일자리서비스를 제공하는 전달체계로 수행기관의 서비스 품질은 참여자의 일자리 만족도에 직접적인 영향을 미치게 됨.

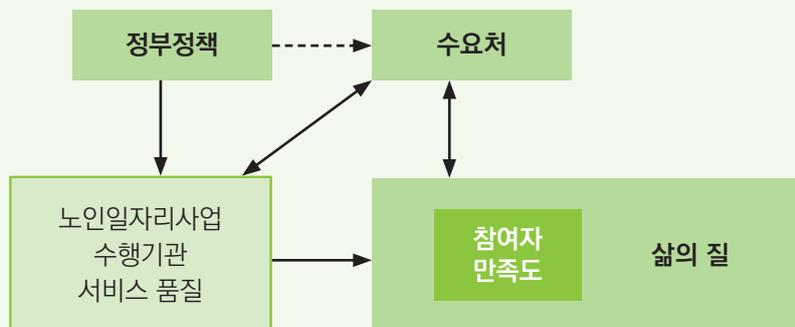
- 수행기관은 노인일자리 및 사회활동 지원사업의 실질적인 운영 주체로서, 참여자 선발, 교육, 배정, 보수지급, 평가, 일자리 개발 및 보급에 관한 업무를 수행하고 있으며, 참여자와 수요처와의 관계에서 발생하는 제반의 문제에 대해서도 협의 및 조정 등의 업무를 담당하고 있음(천재영·최영, 2014).



자료 : 천재영 · 최영(2014)에서 수정

[그림 1] 노인일자리사업 전달 체계

- ▶ 또한 노인일자리사업 담당자는 참여자로 선발된 노인과 관계를 형성하고, 욕구를 파악하며, 참여자에게 적합한 일자리를 배치하게 되는데, 참여자는 담당자와의 이러한 관계 속에서 활동비(임금) 외에도 사회활동에 대한 동기부여, 자존감 회복, 심리·정서적 위안을 받을 수 있음.
- ▶ 즉 노인일자리사업 참여자의 만족도를 높이고 더 나아가 참여자의 삶에 긍정적인 영향을 미치기 위해서는 우수한 품질의 서비스 제공이 선행되어야 함.



[그림 2] 노인일자리사업 서비스 품질과 참여자 만족도

- ▶ 노인일자리 사업량이 급증하고, 사업수행기관이 다양화되고 있음에도 불구하고 노인일자리사업 서비스 품질 개선에 대한 논의는 매우 제한적임.
- ▶ 이 글에서는 ‘2021년 노인일자리 및 사회활동 지원사업 참여자 만족도 조사’ 결과를 이용하여 노인일자리사업 서비스 품질이 참여자 만족도에 미치는 영향을 검정하고, 참여자 의견을 토대로 서비스 품질 개선 방안을 제시하였음.
- 조사대상자는 2021년 노인 일자리 및 사회활동 지원사업 참여자 2,000명이며, 조사방법은 구조화된 설문지를 활용한 전화 조사임.

2. 노인일자리 참여 동기

▷ 개방형 질문을 통해 노인일자리사업에 참여한 주된 동기를 조사한 결과 생계비, 용돈 등 '소득보조' 때문이라고 응답한 참여자가 1,328명(66.5%), '사회활동' 때문이라고 응답한 참여자가 612명(31.0%)이었음.

- 참여 동기가 사회활동인 경우 여가시간 활용을 위해 참여한다는 응답자가 215명(10.8%)으로 가장 많았고, 건강유지가 203명(10.2%), 일에 대한 보람이 105명(5.4%), 외로움 해소가 49명(2.5%), 사회봉사가 40명(2.1%) 순이었음.
- 2021년 조사 결과 '외로움 해소'를 위해 참여한다는 응답이 새롭게 탐색되었음.

〈표 1〉 노인일자리 참여 동기 분류 결과

대분류	중분류		소분류		
	구분	%	내용	N	%
소득보조	생계비 마련	45.7	생활비 마련	907	45.4
			사업실패로/장사가 안돼서	5	0.3
	용돈 마련	20.8	용돈 마련	324	16.2
			가정경제 보탬/돈 벌려고	82	4.1
			병원비 및 약값마련	10	0.5
사회활동	여가시간 활용	10.8	여가시간 활용	204	10.2
			퇴직 후 소일거리 찾다가	11	0.6
	건강유지	10.2	건강유지/운동삼아	203	10.2
			심심해서/무기력/우울증	26	1.3
	외로움 해소	2.5	사람들과 어울리고 싶어서	23	1.2
			일하는 것이 즐거워서	60	3.1
	일에 대한 보람	5.4	일이 하고 싶어서	45	2.3
사회활동참여			29	1.5	
사회봉사	2.1	봉사/재능기부	11	0.6	
		주변사람 권유	29	1.5	
기타	주위의 권유	2.1	지자체·복지관 등에서 신청 권유	9	0.5
			회사연계로	1	0.1
			다른 일보다 힘들지 않아서	5	0.3
	참여 여건	0.7	홍보 글을 보고	4	0.2
			가족 중 환자가 있어서	3	0.2
	기타	0.4	노후대비	5	0.3
			경력단절로 인해서	1	0.1
무응답	0.2	모름	3	0.2	
계				2,000	100.0

3. 참여자 만족도 선행요인 분석 결과

- ▷ 노인 일자리 및 사회활동 지원사업 참여자가 인식하는 수행기관 서비스 품질을 측정하기 위하여 전체 서비스 품질을 구성하는 네 가지 하위 품질차원을 분석하였음.
 - 결과품질은 노인 일자리사업 참여 이후 최종 결과에 대해 참여자가 지각하는 품질로 서비스 결과에 대한 호감 정도를 의미함.
 - 상호작용품질은 서비스가 전달되는 과정에서 발생하는 품질로 사업 담당자의 태도, 행동, 전문성 등과 관련된 품질임.
 - 환경품질은 통제 가능한 객관적이고 인위적인 물리적 품질로 사업수행기관이 아닌 수요처의 쾌적성, 편리성, 심미성 등과 관련된 품질임.
 - 사회품질은 노인 일자리사업이 추구하는 공익성, 사회적 가치의 실현, 사회적 연대 등과 관련된 품질로서 서비스의 보편성, 참여자의 권익보호, 활동에 대한 가치인정 등을 의미함.
- ▷ 분석 결과 수행기관의 네 가지 하위 품질 모두 참여자 만족도에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타남($p < 0.001$).
 - 영향력의 크기는 결과품질($\beta = .393$), 상호작용품질($\beta = .254$), 환경품질($\beta = .208$), 사회품질($\beta = .079$)의 순이었음.

〈표 2〉 서비스 품질이 참여자 만족도에 미치는 영향

구 분		참여자 만족도 (N=2,000)		
		B	S.E	β
상 수		.909	.090	
인구 사회 학적 특성	성별(0=여성)	.016	.021	.013
	연령대(0=85세 이상)			
	60대	-.015	.051	-.010
	70~74세	-.036	.048	-.029
	75~79세	-.051	.048	-.040
	80-84세	-.055	.050	-.035
	학력(0=초졸 이하)	-.005	.025	-.003
	중졸	.026	.025	.019
	고졸	.015	.036	.007
	대졸 이상			
	소득(0=50만원 미만)			
	50만원~100만원 미만	.038	.021	.033
	100만원~200만원 미만	.086	.032	.049 **
	200만원 이상	.062	.039	.029
가구유형(0=다인 가구)	.003	.020	.002	

구 분		참여자 만족도 (N=2,000)		
		B	S.E	β
일자리 특성	기관유형(0=종합사회복지관)			
	노인복지관	-.012	.045	-.007
	노인복지센터	.024	.060	.008
	대한노인회	.015	.045	.009
	시니어클럽	-.038	.041	-.033
	지자체	.039	.048	.019
	기타	-.052	.047	-.027
수행기관 서비스 품질	결과품질	.304	.015	.393 ***
	상호작용품질	.219	.021	.254 ***
	환경품질	.172	.018	.208 ***
	사회품질	.059	.015	.079 ***
adj R 2		.623		
F		124.579***		

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

▷ 참여자 특성에 따른 총 서비스 품질 차이를 분석한 결과 가구유형을 제외한 모든 변수에서 집단 간 평균 차이가 있는 것으로 나타남.

- 남성 참여자가 지각하는 노인일자리사업 서비스 품질이 여성 참여자보다 낮고, 60대 참여자가 85세 이상 참여자보다 서비스 품질을 더 낮게 평가함.
- 학력에서는 고졸 이상과 대졸 이상 참여자가 초등졸 이하 참여자보다 서비스 품질을 낮게 평가하였으며, 소득에서는 200만원 이상 참여자가 50만원 미만과 50만원~100만원 미만 참여자보다 서비스 품질을 낮게 평가함.
- 기초연금 비수급 참여자가 수급 참여자보다 서비스 품질을 낮게 인식함.
- 사업 유형에서는 사회서비스 일자리 참여자보다 공익활동형과 시장형 일자리 참여자가 서비스 품질을 낮게 평가하였고, 공익활동형과 시장형 일자리 참여자보다 취업알선형 일자리 참여자가 서비스 품질을 낮게 평가함.
- 대한노인회 소속 참여자가 종합사회복지관과 기타 수행기관 소속 참여자보다 서비스 품질을 낮게 평가함.

〈표 3〉 참여자 특성별 서비스 품질 차이

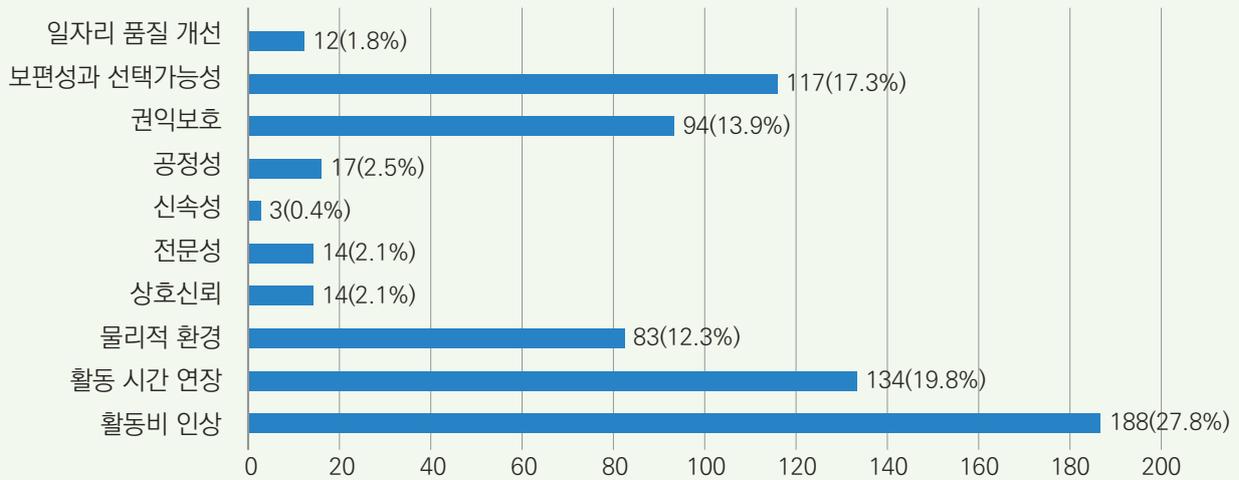
구분		N	M	(SD)	T/F	사후검정 (scheffe)
성별	남성	794	3.93	(.685)	-7.460 ***	
	여성	1,206	4.16	(.603)		
연령대	60대 (a)	523	3.99	(.712)	4.815 **	a < e
	70~74세	610	4.10	(.642)		
	75~79세	521	4.13	(.598)		
	80~84세	279	4.01	(.607)		
	85세 이상 (e)	67	4.20	(.573)		
학력	초졸 이하 (a)	892	4.16	(.599)	11.841 ***	c, d < a
	중졸	403	4.04	(.666)		
	고졸 (c)	481	3.96	(.687)		
	대졸 이상 (d)	224	4.00	(.653)		
소득	50만원 미만 (a)	467	4.10	(.641)	4.857 **	d < a, b
	50만원~100만원 미만 (b)	976	4.10	(.622)		
	100만원~200만원 미만	330	3.99	(.674)		
	200만원 이상 (d)	227	3.97	(.697)		
기초 연금	비수급	434	3.97	(.720)	-3.368 ***	
	수급	1,566	4.10	(.620)		
가구 유형	1인 가구	686	4.08	(.632)	.400	
	2인 이상 가구	1,314	4.07	(.653)		
사업 유형	공익활동형 (a)	953	4.12	(.593)	50.780 ***	d < a, c < b
	사회서비스형 (b)	356	4.30	(.559)		
	시장형 (c)	338	4.01	(.634)		
	취업알선형 (d)	353	3.75	(.74)1		
기관 유형	노인복지관	261	4.0831	(.603)	7.058 ***	c < e, g
	노인복지센터	61	4.0794	(.605)		
	대한노인회 (c)	455	3.9114	(.722)		
	시니어클럽	792	4.1031	(.613)		
	종합사회복지관 (e)	90	4.2120	(.588)		
	지자체	151	4.0891	(.619)		
	기타 (g)	190	4.1980	(.640)		

4. 개선 의견 분석 결과

▷ 개방형 질문을 통해 노인일자리사업 개선 의견을 조사한 결과 개선할 점이 없다고 응답한 참여자가 819명(39.5%)으로 가장 많았고, 개선 의견을 제시한 참여자가 676명(32.6%), 모르겠다고 응답한 참여자가 577명(27.9%)이었음.

- 전체 2,000명 중 1,396명(67.4%)의 참여자가 노인일자리사업에 대한 개선점에 대해 의견을 제시하지 못함.
- 개선 의견을 분석한 결과 활동비 인상이 개선되어야 한다고 응답한 참여자가 188명(27.8%)으로 가장 많았고, 활동 시간에 대한 개선 의견을 제시한 응답자가 134명(19.8%), 누구나 원하는 일자리에 참여할 수 있는 보편성과 선택가능성을 응답한 참여자가 117명(17.3%), 부당하고 불합리한 상황에 대해 수행기관이 참여자의 권리와 이익을 보호해 주길 바라는 권익보호 의견이 94명(13.9%), 수요처의 물리적 환경 개선에 대한 의견이 83명(12.3%) 등의 순으로 나타남.

노인일자리사업 개선 사항



[그림 3] 노인일자리사업 개선 사항

5. 제언

▷ 참여자 욕구에 부응하는 노인일자리정책이 수립되어야 함.

- 개방형 질문으로 조사된 2021년 노인일자리사업 참여 동기를 분석한 결과 기존 조사에서 포함되지 않았던 '외로움 해소'와 관련된 응답이 탐색됨.
- 이는 노인일자리에 대한 참여자들의 욕구가 다양화되고 있음을 나타내는 결과로 향후 노인일자리정책은 참여자의 욕구가 가변적이고 다양화되고 있음을 고려하여 수립될 필요가 있음.

▷ 노인일자리사업 서비스 품질 개선을 위한 획기적 대책이 마련되어야 함.

- 새롭게 유입되는 60대 참여자, 고등학교 졸업 이상 참여자, 월소득이 200만원 이상인 참여자, 기초연금 비수급 참여자 집단에서 노인일자리사업 서비스 품질을 가장 낮게 평가하고 있음.
- 현재와 같은 전달 방식으로 노인일자리사업 서비스를 제공한다면 기존 참여자에 비해 연령이 낮고, 교육 수준과 소득 수준이 높은 신규 참여자의 일자리 만족도는 지속적으로 하락할 수 밖에 없음.
- 노인일자리사업의 양적 증가보다 품질 제고에 대한 사회적 관심이 예상되는(박경하 외, 2020 : 117) 지금 시점에서 서비스 품질 개선을 위한 획기적 대책이 마련되어야 함.
 - 수행기관을 중심으로 서비스 품질 개선 방안을 마련하되, 수요처가 참여자에게 미치는 영향 및 수행기관 일자리 담당자의 근무여건, 처우 등을 포괄적으로 고려해야 함.

▷ 개선 의견을 제시하지 않거나 모르겠다고 응답한 참여자가 67.4%에 이르는 만큼 후속 연구를 통해 지금까지 밝혀지지 않은 노인일자리사업 참여자 특성 등을 파악할 필요가 있음.

참고문헌

박경하, 남기철, 강은나, 김수린, 배재윤, 김성용, 이창숙, 박준혁. (2020). 복지와 노동시장 환경변화에 대응한 노인일자리 중장기 발전방안 연구. 한국노인인력개발원.

천재영, 최영 (2014). 노인일자리사업 수행기관의 서비스 품질이 참여자의 일자리 및 삶의 만족도에 미치는 영향. 사회보장연구, 30(3): 245~274.

천재영, 최영 (2017). 사회서비스의 사회품질 탐색을 위한 질적 연구. 비판사회정책, 57:117~155.

천재영, 최영 (2018). 사회서비스 품질 측정모형 개발, 한국사회복지행정학, 20(1): 1~23.