

# KORDI ISSUE PAPER



2022-7

발행일 2022.12.14. / 발행인 김미곤

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

## 사회서비스형 노인일자리 지속가능성 제고를 위한 노인일자리 참여자 역량 강화 방안

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

### 요약

- 지속가능한 사회서비스형 노인일자리로 발전하기 위해서는 노인일자리 참여자들이 수요처(수요자) 기대에 부응하는 사회서비스를 제공할 수 있어야 함.
- 그러나 현재 사회서비스형 노인일자리 참여자 역량 부족 등으로 수요처 요구에 부합하는 참여자 선발 및 연계에 한계가 있고, 참여자 역량 제고를 위한 교육 체계도 부족한 실정임.
- 이 연구는 지난 3년간 추진되어 온 사회서비스형 노인일자리 실태 파악을 통해 사회서비스형 노인일자리 참여자 역량 강화 방안을 모색하고자 수행되었음.
- 연구결과 참여자 역량 강화를 위해 수행기관은 수요처별 사업 특성 및 교육 수요를 파악하고, 지자체는 참여자 교육 예산 확대 및 인프라를 지원하고, 한국노인인력개발원은 참여자 직무 및 소양 교육을 위한 표준 매뉴얼 개발 및 다양한 교육 채널을 구축해야 하는 것으로 나타났음.

### 1. 사회서비스형 노인일자리 참여자 역량 강화의 필요성

- ▷ 민간형 참여자가 근로자로서 수익 창출을 통해 사업장에 대한 책무를 진다면, 사회서비스형 참여자는 근로자로서 질 높은 사회서비스 제공을 통해 수요처(수요자)에 대한 책무를 이행해야 함.

- ▷ 공공형 일자리가 질 낮은 ‘단순노무형’ 일자리라는 비판을 받아왔던 것에 반해, 사회서비스형은 참여자의 ‘역량’을 살릴 수 있는 일자리를 창출해 지역사회에 기여하고, 노인일자리를 질적으로 향상하고자 하는 명확한 목표를 가지고 있음.
- ▷ 실제 사회서비스형 노인일자리 참여자는 60·70대가 주를 이루고, 업무 역량도 높아 수요처(수요자)에 도움이 되는 다양한 업무를 수행하고 있음.
  - 2022년부터 시니어 컨설턴트, 미디어 전문서비스, 노인일자리 및 노인사회활동 지원 등 참여자의 전문성을 요구하는 여러 사업이 새롭게 개발되었으며, 이는 사회서비스형 참여자들 업무가 고도화되고 있음.
- ▷ 그러나 사회서비스형 노인일자리에 적합한 역량을 갖춘 노인들이 사업에 대거 참여하는 것은 아니며, 참여한다 하더라도 수요처 욕구와 업무 특성을 고려한 재교육이 필요하므로 사회서비스형 일자리가 성공적으로 추진되기 위해서는 참여자에 대한 교육이 강화되어야 함.
- ▷ 이에 본 연구에서는 지난 3년간 추진되어 온 사회서비스형 노인일자리 이슈를 파악하고, 지속가능한 사회서비스형 노인일자리 구축을 위한 참여자 역량 강화 방안을 모색하였음.

## 2. 연구방법

- ▷ 표적집단 면접조사(Focus Group Interview : FGI)
  - 사회서비스형 노인일자리 운영 실태를 파악하고 관련 이슈를 도출하고자 FGI 조사를 실시하였음.
  - 조사 대상자는 사회서비스형 노인일자리사업의 실질적인 운영주체인 수행기관 담당자와 실제 일자리 활동이 이뤄지는 수요처(수요자) 실무자로 구성하였으며, 수도권과 비수도권 지역 총 18명임.

〈표 1〉 FGI 주요 질문

구분	세부 질문 항목
운영실태	사회서비스형 노인일자리사업에 대한 인식 수요처 및 수행기관의 사업 운영 시 애로사항 및 개선점 수요처 및 수행기관의 역할 인식
참여자 역량	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	정부지원 없는 수요처의 사회서비스형 노인일자리사업 참여자 지속 고용에 대한 의견 사회서비스형 노인일자리사업 운영 방식에 대한 의견 및 개선점 사회서비스형 노인일자리사업 전달체계로서의 역할

- ▷ 델파이 조사
  - 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안 도출을 위하여 델파이 조사를 실시하였고, 1차는 개방형 질문으로, 2차와 3차는 객관식 질문으로 조사하였음.
  - 조사대상자는 총 30명으로, 조사 참여를 수락한 전문가 10명, 현장 실무자 10명, 보건복지부 및 한국노인인력개발원 담당자 10명으로 구성하였음.

### 3. 사회서비스형 노인일자리 이슈 분석

▷ 사업 운영과 관련하여 ‘사회서비스형 노인일자리 사업에 대한 인식 및 이해’, ‘수요처의 사업 경험’, ‘수행기관의 사업 경험’에 대한 이슈를 <표 2>에 제시하였음.

<표 2> FGI의 주요 분석 결과 : 운영실태

구분	주제	세부 내용
운영 실태	인식 및 이해	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 참여노인의 낮은 연령, 근로자로서 「근로기준법」 적용 긴 근로시간</li> <li>- 관리 체계화로 매월 1회 참여자별 모니터링 실시</li> <li>- 상대적으로 높은 직무 역량과 행정 및 상담업무도 가능</li> <li>- 사회서비스형 일자리사업의 이해 부족으로 잘못된 업무 지시와 갈등 발생</li> <li>- 사회서비스형 일자리를 공익형 일자리와 유사한 운영</li> </ul>
	수요처의 사업 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수요처의 높은 만족도, 노인의 소속감 중요</li> <li>- 수요처의 애로사항과 요구사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 수요처 미고려 인력 운영 방식</li> <li>: 수요처와 참여자의 소통 강화</li> <li>: 수행기관의 업무 통일성 강화</li> <li>: 수요처별 상황에 맞는 인력 채용</li> </ul> </li> </ul>
	수행기관의 사업 경험	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수행기관의 애로사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 노무 및 세무 관련 문제 어려움</li> <li>: 참여자와 수요처의 상호간 불만과 갈등 발생</li> <li>: 수행기관의 수요처 개발의 어려움 : 수행기관의 과중한 업무</li> </ul> </li> <li>- 수행기관의 개선 요구사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 사회서비스형 노인일자리사업 이해 제고</li> <li>: 사회서비스형 노인일자리사업 안내 및 소개</li> <li>: 참여자 간담회 등을 통한 활동 점검</li> </ul> </li> </ul>

▷ 사회서비스형 노인일자리 참여자 직무 역량과 관련하여 ‘직무역량과 소양에 대한 평가’, ‘참여자 역량 강화를 위해 필요한 교육’, ‘참여자 교육을 위한 전달체계별 기대 역할’에 대한 이슈를 <표 3>에 제시하였음.

<표 3> FGI의 주요 분석 결과 : 참여자 역량

구분	주제	세부 내용
참여자 역량	참여자 직무 역량과 소양에 대한 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 전반적으로 충분한 직무 역량</li> <li>- 일부는 참여노인 간 역량 격차와 역량 부족</li> <li>- 업무수행 태도, 갈등해결 자세, 의사소통 능력 부족</li> </ul>
	참여자 역량 강화를 위한 교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 교육의 애로사항                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 다양한 직무교육 수행 어려움</li> <li>: 교육 장소 확보의 어려움</li> <li>: 현장 직접 진행 교육의 낮은 효과성</li> </ul> </li> <li>- 향후 교육 운영 방안                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 배정 전 특성 교육의 필요성</li> <li>: 배정 후 직무 역량 교육 월 1회 실시</li> <li>: 직무와 소양 교육의 주기적인 실시</li> <li>: 온라인 콘텐츠 교육 개발과 배포 필요</li> <li>: 수행기관에서 전문 교육 활용 희망</li> </ul> </li> </ul>
	참여자 교육 전달체계별 기대역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수행기관                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 교육자료 지원, 자료 개발, 콘텐츠 교육 시행</li> </ul> </li> <li>- 한국노인인력개발원                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 교육 콘텐츠 개발과 공유</li> <li>: 전문인력 공유 및 적합인력 개발</li> </ul> </li> <li>- 지자체                             <ul style="list-style-type: none"> <li>: 교육 예산 확대 및 장소 지원</li> </ul> </li> </ul>

- ▷ 지속가능한 사회서비스형 노인일자리를 위해 ‘수요처 비용 부담 시 참여자 계속 고용 의지’와 ‘지속가능성을 위한 전달체계별 역할’에 대한 이슈를 <표 4>에 제시하였음.

<표 4> FGI의 주요 분석 결과 : 지속가능성

구분	주제	세부 내용
지속 가능성	수요처 비용 부담 시 계속 고용의 평가	- 수요처 및 수행기관 모두 부정적 : 고연령으로 비용 대비 효율이 낮음 : 참여자 전문성 부족
	지속가능성을 위한 전달체계별 역할	- 참여자 지원 및 대우 강화 - 참여자 애로사항 수집 창구로서 기능 확대 - 지자체의 지원 역할 강화 - 한국노인인력개발원의 사업 운영체계 확립 - 전반적인 교육 체계 개선

#### 4. 참여자 역량 강화를 위한 전달체계 역할

- ▷ 사회서비스형 노인일자리 ‘참여자 직무 역량 및 소양 강화’를 위한 전달체계별 역할을 분석한 결과 수행기관은 참여자에게 직접 교육을 제공하거나 참여자 역량에 대한 모니터링 역할을 담당해야하는 것으로 나타났음.
- ▷ 한국노인인력개발원은 교육 매뉴얼이나 지침, 인프라, 교육 프로그램 개발과 같은 간접지원 역할을 담당할 필요가 있는 것으로 나타났음.
- ▷ 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 교육기관 조성과 같은 간접적인 역할 수행에 더 적합한 집행체계에 놓여있기 때문으로 해석하는 것이 타당할 것임.

<표 5> 전달체계 역할

단위: %

항목	지방자치단체	수행기관	한국노인인력개발원
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

## 5. 제언

- ▶ 사회서비스형 노인일자리 참여자 교육은 노인 인적자본 개발을 위한 일반 교육과 수요처 맞춤형 교육, 노인일자리사업 참여자로서 소양 교육으로 구분하여 개발해야 함.
- ▶ 노인 인적자본 개발을 위한 일반 교육은 직무 역량 자체가 부족한 참여자를 위한 교육으로 컴퓨터 사용 방법, 문서 작성 방법 등 사회서비스형 노인일자리 참여를 위한 기초 역량 향상에 목적이 있음.
- ▶ 수요처 맞춤형 교육은 수요처별 업무 특성 및 수요처 욕구를 반영한 교육으로 참여자가 수요처 욕구에 부합하는 맞춤형 사회서비스를 제공할 수 있도록 지원하기 위한 교육임.
- ▶ 노인일자리사업 참여자로서 소양 교육은 담당 업무에 대한 적극적인 태도와 근로자로서 기본적인 규칙과 예절, 노인일자리사업 참여자로서 소명감에 대한 교육임.