

# KORDI ISSUE PAPER



2022-8

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

## 구조·기능 차원에서의 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선 방안 연구

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

### 요약

- 참여자에 대한 수요처 만족도가 높을수록 참여자 재고용 및 수요처 확대가 가능하고, 참여자인 노인들에게는 보람과 성취감이라는 선순환 구조를 만들 수 있음.
- 이러한 선순환 구조 실현을 위해서는 사업 추진체계인 전달체계부터 사회서비스형 노인일자리 정책 목적에 부합한 방식으로 기능해야 하지만 현재 공공형 노인일자리와 유사한 방식으로 운영하고 있어, 지속가능성이 불투명한 실정임.
- 이 연구는 사회서비스형 노인일자리 정책목표 달성을 위해 각각의 전달체계가 어떠한 기능과 역할을 담당하고, 개선점은 무엇인지 밝히는 것에 목적을 두고 수행되었음.
- 연구 결과 사회서비스형 노인일자리 수행기관이 참여자 역량 및 노무 관리에 보다 많은 역할을 담당할 수 있도록 중앙정부, 지방정부, 한국노인인력개발원의 적극적인 지원이 필요한 것으로 나타났음.

### 1. 연구의 배경 및 목적

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

- ▶ 노인일자리에서는 수행기관이 서비스 제공기관의 역할을 담당하고 있으며, 참여자는 사업 수행기관을 통해 일자리와 관련된 일체의 서비스를 제공받으며, 더 나아가 실제 근무하는 수요처와의 관계에서 발생하는 제반의 문제에 대해서도 협의 및 조정 등의 지원을 받음(천재영·최영, 2014).
- ▶ 따라서 집행체계인 수행기관이 이러한 역할과 기능을 원활히 이행하기 위해서는 선행 전달체계가 되는 행정체계의 역할과 기능이 제대로 작동되어야 하는데, 선행연구를 살펴보면 현재 사회서비스형 노인일자리 전달체계의 역할 및 기능이 명확하지 못한 이유로 여러 문제가 발생하고 있음.
  - 사회서비스형 노인일자리 경우 참여자의 업무 범위가 넓어짐에 따라 참여자 욕구와 수요처 욕구가 충돌하는 상황들이 발생하는데 이때 수행기관 담당자의 전문성에 따라 갈등이 해결될 수도 있고, 그렇지 못할 수도 있음.
  - 수행기관 담당자가 참여자와 수요처 욕구에 적절히 대응하지 못한다면 노인일자리 참여자와 그 참여자에게 사회서비스를 제공받는 수요처 모두 만족하지 못하는 결과가 초래됨.
- ▶ 사회서비스형 노인일자리와 같이 신규 사업이 개발되거나 사업 내용이 변화한 경우 전달체계가 어떻게 작동되고 있는지 점검하고 개선방안을 마련하는 것은 정책목표 달성 및 전달체계 발전을 위한 필수 과정임.
- ▶ 이 연구는 정규사업으로 추진된 지 3년 차가 되는 사회서비스형 노인일자리 실태 파악을 통해 각 전달체계가 어떠한 기능과 역할을 담당하고, 개선점은 무엇인지 밝히는 것에 목적이 있음.

## 2. 노인일자리 전달체계 분석틀

- ▶ 노인일자리 전달체계 유형은 여타 사회복지 전달체계와 마찬가지로 운영주체와 기능·구조로 크게 구분됨.
  - 운영주체 유형은 전달체계의 공적 특성과 사적 특성으로 설명되고, 사회복지서비스가 정부행정체계에 따라 전달되면 공적전달체계로, 민간 기관이나 단체를 통해 전달되면 사적전달체계로 분류됨.
  - 구조·기능 유형은 사회복지서비스의 구조와 기능을 중심으로 행정체계와 집행체계로 분류되며, 행정체계는 사회복지서비스를 기획하고 관리하는 중앙정부와 지방자치단체를 의미하고, 집행체계는 최종 고객인 서비스 대상자에게 직접 서비스를 제공하는 행정조직나 민간조직을 의미함(선우덕, 2012; 최성재·남기민, 2016).

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(2012:24), 최성재·남기민(2020:120) 참조 재구성

〈그림 1〉 사회복지서비스 전달체계 유형

- ▷ 노인일자리는 행정체계인 보건복지부가 전체 사업량 및 사업 유형을 결정하고 이후 지방자치단체 수준에서 사업량과 세부 사업 유형 등을 결정함.
  - 행정체계 단계에서의 정책 결정이 이뤄지면 결정된 정책에 따라 개별 수행기관이 집행체계 마지막 단계에서 참여자 선발, 일자리 배치, 수당 지급 등의 직접 서비스를 제공함.
  - 현 단계에서 노인일자리 전달체계의 주된 이슈는 운영주체보다 행정체계와 집행체계에 집중된 만큼 구조·기능 차원에서 사회서비스 노인일자리 전달체계를 분석하고 그에 따른 개선방안을 도출하였음.
- ▷ Gilbert와 Terrell(2013)의 전달체계 원칙을 토대로 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀을 접근성, 책임성, 통합성, 적절성으로 규정함.

〈표 1〉 사회서비스형 노인일자리 전달체계 분석틀

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

주 : 변금선 외(2018:36), 이재원 외(2017:63), Gilbert & Terrell(2013:162) 참조하여 재구성

### 3. 분석 방법

- ▷ 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안을 제시하기 위해서는 정책결정의 우선순위, 즉 상대적으로 개선의 필요성이 더 큰 방향으로 의견을 수렴할 필요가 있음.
  - 수요처와 노인일자리 참여자가 모두 만족할 수 있는 사회서비스형 노인일자리를 위해 지방자치단체, 수행기관, 한국노인인력개발원이 어떠한 역할과 기능을 담당해야 하는지 델파이 조사를 실시하였음.
- ▷ 조사 대상은 총 30명으로 조사 참여를 수락한 전문가 10명, 현장 실무자 10명, 보건복지부 및 한국노인인력개발원 담당자 10명임.
- ▷ 전달체계 분석틀을 토대로 조사표를 개발하였으며, 응답자의 편의성 제고를 위해 전문조사업체를 통해 웹 설문지로 재개발 하였음.
  - 조사는 개인 이메일로 전달받은 URL 주소에 접속하여 응답하는 온라인 방식으로 진행하였으며, 2022년 10월 6일부터 2022년 11월 10일까지 총 3회에 걸쳐 실시함.

구조·기능	일정	추진 내용
패널 선정	2022년 10월 6일~10월 11일	- 패널 선정 및 참여 의사 확인 - 이슈의 명료화 및 1차 설문지 개발
1차 조사	2022년 10월 13일~10월 22일	- 1차 설문지 배포 및 취합 - 1차 조사 결과 분석 및 2차 설문지 개발
2차 조사	2022년 10월 27일~11월 1일	- 2차 설문지 배포 및 취합 - 2차 조사 결과 분석 및 3차 설문지 개발
3차 조사	2022년 11월 7일~11월 10일	- 3차 설문지 배포 및 취합 - 3차 조사 결과 분석
평가·정리	2022년 11월 11일~11월 20일	- 결과 정리 및 평가 - 보고서 작성

〈그림 2〉 델파이 조사 추진 절차

## 4. 델파이 조사 결과

### 가. 1차 델파이 조사 결과

▷ 1차 델파이 조사는 총 30명이 응답하였으며 각 질문에 대한 응답 내용은 ATLAS ti 소프트웨어 프로그램을 이용하여 분석하였고, 수집된 자료는 반복 검토한 뒤, 유사한 내용을 중심으로 통합 및 분류하는 방식으로 정리하였음.

- 전달체계 분석들에 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 도출하였음.

〈표 2〉 전달체계 접근성 키워드

구분	주요 내용
참여자 직무 역량 및 소양 강화	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, 직무역량 모니터링, 수요처 의견이 반영된 참여자 평가 체계 마련, 수요처에게 필요한 직무교육 제공, 전문적인 교육 기회 제공
참여자 욕구 기반 수요처 연계	수행기관 인력 및 예산 확대, 사회서비스형 특성 안내, 자자체별 참여자 욕구를 반영한 일자리 개발 및 운영계획 수립, 전문 수행기관 발굴, 베이비붐 세대의 욕구 및 직무 역량을 반영한 일자리 개발, 수행기관 네트워크를 통해 서비스 중복 최소화, 지자체와 수행기관 협업을 통한 수요처 발굴, 실무자 역량 강화 투자, 수행기관 사업운영 부담 감소를 위한 제도 개선, 사업량 중심의 수행기관 평가에서 수행기관의 전문성과 노력 등에 대한 평가로 평가방식 개편

- 참여자와 수요처 간 발생 문제 해결을 위한 전달체계별 개선사항을 조사한 결과 총 14개의 키워드를 도출하였음.

〈표 3〉 전달체계 책임성 키워드

구분	주요 내용
참여자와 수요처가 경험할 수 있는 고충에 대한 전달체계별 대응	전달체계별 역할 및 책임 범위 명확화, 수행기관 전담 참여자수 축소, 수행기관 전문성 배양, 사회서비스형 특성 인지 안내(참여자와 수요처), 수행기관 인센티브 및 현장지도 등 점검 강화, 수행기관 및 수요처 정기 간담회 실시, 수행기관 담당 인력 처우개선, 참여자 권익보호를 위한 안전장치 제도화, 수요처 모니터링 강화, 업무 내용 등에 대한 구체적 지침, 참여자와 수요처 처분 가능한 규정 마련, 사업 참여자 대상 사례 교육 실시, 참여자와 수요처 인식 개선, 사례분석을 통한 표준 가이드라인 개발 및 교육자료 제공

- 전달체계 통합성과 관련해서는 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축에 있어 필요한 내용을 수집하였으며 이를 통해 총 13개의 키워드를 도출하였음.

〈표 4〉 전달체계 통합성 키워드

구분	주요 내용
전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축	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 도출하였음.

〈표 5〉 전달체계 적절성 키워드

구분	주요 내용
광역자치단체	광역단위 수행체계 발굴 지원, 지역내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 발굴, 노인대상 일자리사업 재분류, 광역단위 노인 인적자원 확보 계획 수립, 사업 목적 달성을 위한 예산 확보, 신유형 상버 발굴 지원, 사업 확대를 위한 전문 연구 수행 및 자문단 운영
기초자치단체	기초단위 사업량 결정 및 유형별 배분, 현장 모니터링 및 점검 강화, 참여자 발굴 및 역량 강화 지원, 지자체 내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악, 수요처 발굴 협조, 수행 기관 모집 및 지원, 수행기관 역량개발을 위한 지원책 마련, 지자체 담당자 역량 강화
수행기관	참여자에 대한 수퍼비전 제공, 참여자 노무관리 강화, 수요처 발굴, 수행기관 전문성 강화, 참여자 역량강화 노력, 수요처 관리, 수행기관 간 네트워크 활성화, 지역맞춤 특화 아이템 개발, 참여자 교육 강화, 직무역량에 근거한 참여자 선발 강화
한국노인인력개발원	수행기관 평가방식 개편, 수행기관 종사자 교육, 참여자 선발 등 명확한 지침 제공, 정책이슈 공론화 및 제도개선 노력, 민관 협의체 강화, 특성화 수행기관 발굴 및 활용 방안 마련, 사업 기획 기능 강화, 수요 대응형 일자리 발굴 및 지원, 참여자 소양 및 역량 강화를 위한 교육과정 개발

## 나. 2차 델파이 조사 결과

- ▷ 2차 델파이 조사에서는 1차 델파이 조사 분석을 통해 도출된 키워드를 각 주제별로 항목화하여 중요도를 질문하는 형태로 설문을 구성했으며, 중요도는 리커트 5점 척도를 이용해 평가하였음.

〈표 6〉 2차 델파이 조사 전달체계 분석 틀 : 중요도

구분		세부 항목
접근성	참여자 직무역량 및 소양강화를 위해 필요한 사항	• 10개 항목
	참여자 욕구 기반 수요처 연계를 위해 필요한 사항	• 10개 항목
책임성	수요처(수요자) 간의 관계에서 발생하는 문제	• 11개 항목
통합성	전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축	• 13개 항목
적절성	광역자치단체 기능·역할	• 7개 항목
	기초자치단체 기능·역할	• 8개 항목
	수행기관 기능·역할	• 10개 항목
	한국노인인력개발원 기능·역할	• 9개 항목

- ▷ 2차 델파이 조사는 EXCEL 및 SPSS를 사용하여 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도를 검증하고 담당 전달체계에 대한 응답은 각 항목에 대해 빈도 분석을 진행하였음.
- ▷ 본 조사에서 내용 타당도는 Lawshe(1975)가 제안한 내용 타당도 비율(Content Validity Ratio, CVR)의 기준 중 응답자 수 30명 기준 최소값은 0.33이며, 각 항목의 CVR 값이 최소값(0.33)보다 클 때 내용 타당도가 있는 것으로 판단하였음.

〈표 7〉 응답자 수에 따른 내용 타당도 비율(CVR) 최소값

응답자 수	10	15	20	25	30	35	40
CVR 최소값	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 커지는 반면 합의도는 응답자 사이에 어느 정도 합의가 이루어졌는가를 검증하는 것으로 완전 합의했을 때 1의 값을 가지며 의견편차가 클수록 수치가 감소함.
- 즉, 수렴도는 0에 가까울수록, 합의도는 1에 가까울수록 전문가들의 의견에 합의가 이루어진 것으로 보며, 본 조사에서는 수렴도는 0.5 이하일 때 전문가들의 의견에 편차가 없는 것으로 판단하였으며, 합의도는 0.75 이상일 때 전문가들의 의견에 합의가 이루어진 것으로 판단하였음(강용주, 2008).
- ▷ 마지막으로 안정도는 반복되는 설문과정에서 패널들의 설문응답 차이가 적어서 응답의 일치성이 높은 경우 안정도가 확보되었다고 보고, 이는 변이계수(Coefficient of Variation)로 측정하며, 일반적으로 변이계수가 0.5 이하인 경우 추가적인 설문이 필요 없으며, 0.5~0.8인 경우 비교적 안정적이고, 0.8 이상인 경우는 추가적인 설문이 필요한 것으로 봄(노승용, 2006).

〈표 8〉 수렴도, 합의도, 안정도(변이계수) 평가 기준

요소	수렴도	합의도	변이계수
기준	0.5 이하	0.75 이상	0.5 이하

▷ 접근성 : 참여자의 직무 역량 및 소양 강화

- 참여자 직무 역량 및 소양 강화에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 10개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났음.
- 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 분석되었음.

〈표 9〉 접근성 중요도 : 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 직무역량 모니터링	4.17	0.73	0.50	0.75	0.16
7. 참여자에게 보다 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

주) 기준 부합 항목

▷ 접근성 : 참여자의 욕구 기반 수요처 연계

- 문항별 중요도 분석 결과 총 10개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났음.
- 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 순이었음.

〈표 10〉 접근성 중요도 : 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 사업운영 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 발굴	4.33	0.87	0.50	0.75	0.14
6. 사업량 중심의 수행기관 평가에서 수행기관의 전문성과 노력 등에 대한 평가로 평가방식 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 발굴	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

주) 기준 부합 항목

### ▷ 책임성 : 참여자 및 수요처(수요자) 고충해결

- 문항별 중요도 분석 결과 총 14개 문항 중 13개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났고 '수행기관 담당인력이 전담하는 참여자 수를 대폭 축소' 문항은 수렴도와 합의도 기준을 충족하지 못해 삭제하였음.
- 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 순이었음.

〈표 11〉 책임성 중요도 : 참여자 및 수요처(수요자) 고충해결

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 수행기관 담당 인력 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 책임성과 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 작성시 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

주) 기준 부합 항목

### ▷ 통합성 : 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축

- 문항별 중요도 분석 결과 총 13개 문항 중 8개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났고, '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', '지방자치단체의 수행기관 선정 및 관리 감독 권한 축소'는 기준 요건을 충족하지 못하여 삭제하였음.
- 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 통해 노인일자리 정책목표 공유'가 평균 4.30점, '지방자치단체와 수행기관 간 협력적 관계 형성'이 평균 4.23점 순이었음.



〈표 12〉 통합성 중요도 : 전달체계 간 협조와 연계를 통한 집행체계 구축

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이계수
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 노인일자리정책 목표 공유	4.30	0.80	0.50	0.75	0.15
3. 전달체계 간 수평적 관계 형성	4.23	0.67	0.50	0.75	0.19
4. 지방자치단체의 역량강화와 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

주) 기준 부합 항목

▷ 적절성 : 광역자치단체의 기능과 역할

- 문항별 중요도 분석 결과 총 7개 문항 중 5개 문항이 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났고, '정부부처별 노인 대상 일자리사업 재분류'와 '사업 확대를 위한 전문연구 수행 및 전문 연구자문단 운영'은 타당도와 합의도 기준 요건을 충족하지 못해 삭제하였음.
- 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 순이었음.

〈표 13〉 적절성 중요도 : 광역자치단체 기능·역할

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 창의적이고 효율적인 신유형 사업 발굴 지원	4.17	0.67	0.50	0.75	0.17
2. 지역내 사회서비스형 노인일자리 수요 파악 및 수요처 발굴	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 수행체계 발굴 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

주) 기준 부합 항목

▷ 적절성 : 기초자치단체의 기능과 역할

- 문항별 중요도 분석 결과 총 8개 문항 중 9개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났음.
- 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 순이었음.

〈표 14〉 적절성 중요도 : 기초자치단체 기능·역할

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 수요처(공공기관) 발굴 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 역량개발을 위한 지원책 마련	4.27	0.93	0.50	0.75	0.12
5. 지자체 사업 담당자의 업무역량 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 발굴 및 참여자 역량 강화 지원	3.90	0.40	0.50	0.75	0.21

주) 기준 미부합 항목

#### ▷ 적절성 : 수행기관의 기능과 역할

- 수행기관 역할에 대한 문항별 중요도 분석 결과 총 10개 문항 중 10개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났음.
- 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 순이었음.

〈표 15〉 적절성 중요도 : 수행기관 기능·역할

항목	평균	타당도	수렴도	합의도	변이 계수
1. 사회서비스 적합 수요처 발굴	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. 지역맞춤 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

주) 기준 부합 항목

#### ▷ 적절성 : 한국노인인력개발원의 기능과 역할

- 한국노인인력개발원 역할에 대한 문항별 중요도 분석 결과 역시 총 9개 문항 중 9개 문항 모두 타당도, 수렴도, 합의도, 안정도 기준에 부합하는 것으로 나타났음.
- 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 순이었음.

〈표 16〉 적절성 중요도 : 한국노인인력개발원 기능·역할

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 강화를 위한 교육 개발	4.47	0.87	0.50	0.80	0.14
3. 정책이슈 공론화 및 제도개선 노력	4.43	0.73	0.50	0.80	0.16
4. 사업량 중심의 수행기관 평가방식 전면 개편	4.40	0.87	0.50	0.75	0.14
5. 선도모델 등 사회가 필요로 하는 다양한 수요 대응형 일자리 발굴 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 노인일자리 사업 기획 기능 강화	4.20	0.60	0.50	0.75	0.18
9. 특성화 수행기관 발굴 및 활용 방안 마련	4.00	0.60	0.00	1.00	0.16

주) 기준 부합 항목

## 5. 사회서비스형 노인일자리 전달체계 개선방안

### ▷ 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 행정체계인 중앙 및 지방정부와 한국노인인력개발원의 적극적인 지원 방안이 마련되어야 함.

### ▷ 수행기관 담당자 전문성 제고

- 참여자의 업무 범위가 넓어짐에 따라 참여자 욕구와 수요처 욕구가 충돌하는 상황들이 발생하는데 이때 수행기관 담당자가 참여자와 수요처 욕구에 적절히 대응하지 못한다면 노인일자리 참여자와 그 참여자에게 사회서비스를 제공받는 수요처 모두 만족하지 못하는 결과가 초래됨.
- 현재 사업량만 달성하면 좋은 평가를 받을 수 있으므로 수행기관은 사회서비스형 노인일자리 참여자가 '수요처가 만족할 수 있는 사회서비스를 제공'할 수 있도록 지원하기 위한 역할이나 기능에 투자하지 않게 되고, 이는 수행기관 담당자 역량 저하에 직접적인 영향을 미치게 됨.

### ▷ 행정체계 책임성 강화

- 수행기관 전문성 강화를 위해서는 사회서비스형 노인일자리 사업 예산 및 운영 방식을 결정하는 행정체계의 책임성이 무엇보다 중요하므로 지방자치단체는 수요처와 참여자가 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 노인일자리사업 노하우 축적을 지원해야 함.

▷ 수행기관 지원체계로서 한국노인인력개발원 기능 정립

- 한국노인인력개발원은 사회서비스형 참여자 직무 및 소양 교육을 실시할 수 있도록 표준 매뉴얼을 개발하고, 사회서비스형 노인일자리 참여자 욕구 및 수요를 반영한 교육프로그램을 개발 및 제공하며, 참여자 교육 인프라를 구축해야 함.
- 사회서비스형 노인일자리 참여자의 업무 범위가 넓고 근무 시간이 긴 사업으로, 참여자 욕구와 수요처 욕구가 충돌하는 상황들이 종종 발생하는데, 이때 수행기관 담당자가 갈등상황에 적절히 대처할 수 있도록 한국노인인력개발원이 사례분석, 대응 매뉴얼 개발, 대응 규정 등을 마련하여 수행기관을 지원해야 함.

### 참고문헌

- 강용주 (2008). 델파이 기법의 이해와 적용사례. 성남: 한국장애인고용공단 고용개발원.
- 노승용 (2006). 델파이 기법(Delphi Technique): 전문적 통찰로 예측하기. 국토, 299, 53-62.
- 변금선·최혜지·한동우·김형용·신유미·윤기연·송명호 (2018). (가칭)통합형 노인일자리센터 모형 구축을 위한 연구. 한국노인인력개발원.
- 선우덕·정순돌·양찬미 (2012). 노인장기요양서비스 전달체계의 평가 및 개선방안 : 재가서비스를 중심으로. 한국보건사회연구원.
- 이재원·양기용·이인재·유태균·김진·오영삼·김자옥·박혜경·민혁기 (2017). 노인일자리 전달체계 개선방안 연구, 보건복지부.
- 천재영·최영 (2014). 노인일자리사업 수행기관의 서비스 품질이 참여자의 일자리 및 삶의 만족도에 미치는 영향. 사회보장연구, 30(3), 245-274.
- 최성재·남기민 (2020). 사회복지행정론. 개정 3판. 나남.
- 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.