

KORDI ISSUE PAPER



2023-09

발행일 2023.12. / 발행인 김미곤

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

노인일자리 연계에 대한 실무자 FGI 조사 분석¹⁾

박경하

한국노인인력개발원 연구조사부 선임연구위원
(keh222@kordi.or.kr)

요약

- 노인일자리 연계사업 사례를 대상으로 실시한 FGI 조사 결과, 다양한 목적으로 추진된 노인일자리의 연계는 매우 효과적이라고 평가됨.
- 협력기관과 공동으로 기획된 사업의 목적을 실현하는 구체적인 성과를 거두었고, 노인인력에 대해 긍정적 인식을 제고하였으며, 노인일자리 연계 사업이 진행되면서 노인들이 수행하는 일에 대한 인식이 점차 개선되는 변화를 보였고, 노인, 수요처, 지자체 등 노인일자리 연계 업무와 관련된 이해관계자들의 만족도가 높았음.
- 성공적인 연계사업의 성과를 위해 지역단위에서 인력풀을 구축, 수요처가 원하는 지식과 경험, 자격요건을 갖춘 인력을 적절하게 매칭하는 일자리 매칭 플랫폼 기능 구축, 그리고 사업운영 과정에서 협력기관 간 원활한 정보 공유가 이루어질 필요가 있음.

1. 분석개요

- 사회서비스에 대한 노인일자리 수요는 서비스를 제공하는 다양한 전달체계에서 발생할 수 있음. 수요자들이 제공받는 서비스의 양적, 질적 요구 수준이 높을수록 서비스 제공주체들 간의 연계가 필요함. 최근에는 새로운 사회적 수요에 대응하거나 부족한 서비스 자원을 보충하거나 서비스를 개선하는 데 노인인력에 대한 활용도가 높아지고 있음. 특히 노인일자리사업 수행체계 조직과 정부 혹은 공공기관과 협력관계를 통해 기획된 사회서비스형 신규 사업모델이 확대되고 있음.

1) 본고는 박경하, 최유진, 강지원, 진성진, 김지민, 도화정(2023). 「정부 일자리정책의 노인일자리 연계방안 연구」 일부를 발췌하여 정리하였음을 밝힘.

- 본 절에서는 사회서비스형 노인일자리 모델에 종사하는 실무자를 대상으로 정책, 조직, 프로그램(사업) 단위에서 이루어진 협력 및 연계 실태를 살펴보았음. 분석을 위해 2021~2023년에 실시된 사회서비스형 신규사업을 담당하고 있는 수행기관 실무자 5명을 대상으로 FGI 조사를 실시하였음. 조사는 2023년 10월 30일에 실시하였고, 집단 인터뷰를 통해 연계로 창출된 사회서비스형 신규 모델 추진현황과 추진배경, 연계 관련 주요 이슈(연계의 필요성, 방법, 효과 등), 현장 실무자들이 인식하는 주요 성과, 노인일자리 연계 방안과 개선점을 질문하였음.

〈표 1〉 FGI 참여자 특성

연번	지역	사업명	관련 업무 수행기간	기관명	면접대상
참여자1	경남	시니어국민생활시설 점검원	2년 10개월	○○시니어클럽	○○○팀장
참여자2	세종충북	시니어 푸드뱅크 매니저	3년	○○시니어클럽	○○○대리
참여자3	서울	사전연명의료의향서 상담사 운영지원	10개월	○○노인종합복지관	○○○주임
참여자4	부산울산	우리동네 플라스틱 자원순환단	4년 4개월	○○시니어클럽	○○○선임
참여자5	서울	시니어 승강기안전단	3년 4개월	○○시니어클럽	○○○대리

2. 노인일자리 연계내용

1) 공동사업기획과 시범사업 추진

- 분석대상으로 살펴 본 사회서비스형 신규사업은 모두 기관 간 연계로 노인일 자리를 운영하고 있음. 시니어국민 생활시설 점검원은 국토관리원을, 시니어푸드뱅크 매니저는 한국사회복지협의회를, 사전연명의료의향서 상담사 운영지원은 국가생명윤리 정책원을, 시니어승강기안전단은 한국승강기안전공단, 우리동네 플라스틱 자원순환단은 환경부를 협업기관으로 삼고 있음. 협업기관들은 취약시설 안전 방지, 위기가구 발굴 및 복지사각지대 해결, 자원재활용, 사전연명의료의향서 등록 등 공익적 목적을 가진 고유한 사업을 수행하고 있음. 이와 같이 노인일 자리는 협업기관들이 시행하는 사업에서 일부 업무를 지원하고 있음.

2) 다양한 목적의 서비스 업무에 노인인력 투입

- 협력관계에서 노인일자리 수행기관들은 노인인력을 지원하고 관리하는 역할을 함. 조사대상 기관들은 다양한 목적에서 노인인력을 연계하는 것으로 확인되었음. 협력기관의 핵심인력 업무를 지원하거나(시니어푸드뱅크 매니저), 관리대상 시설의 위험요소를 현장에서 조사하는 업무(시니어국민생활시설 점검원), 대규모 인력 투입이 필요한 업무(우리동네 플라스틱 자원순환단), 일상적인 현장점검 업무(시니어 승강기 안전단), 전문적인 상담업무(사전연명의료의향서 상담사)를 수행하고 있음.

- ▶ 저는 시니어 국민 생활시설 점검 일을 하고 있는데, 이 일은 시니어들이 소규모 취약시설 그러니까 경로당이나 어린이집, 복지시설, 전통시장에 가서 안전 점검 현장 조사 자료를 모바일을 이용해서 수집하는 일을 합니다. 그러니까 핸드폰으로 수집해서 자율 안전점검 포털에 전송하는 모바일 현장 조사 업무를 하고 있습니다. (참여자1)
- ▶ 사회복지협의를 연계해서 푸드뱅크 물류창고나 아니면 푸드마켓 등에 어르신들을 지원해서 사회복지사들 일자리 업무를 도와주고 있습니다. 지금 현재 여덟 분이 올해 참여 중이시고요 하는 업무는 전국 물류창고에서 관리 FMS 기록하는 업무이고, 푸드마켓에서 마켓 물품 관리 그리고 광역기초단체에서 기부처 발굴 진행하고 있습니다. (참여자2)
- ▶ 전 연명 의료 의향서란 19세 이상의 성인이 향후 자신이 임종 과정에서 있는 환자가 되었을 때를 대비하여 연명으로 중단 등의 결정을 호스피스나 의사한테 문서로 작성하는 것인데요. 이러한 설명을 젊은 사람들이 설명하기보다는 아무래도 동년배 상담이 장점이 있더라고요. 그래서 연명식에서도 노인 일자리와 협업해서 어르신들을 좀 더 전문 상담원처럼 교육을 시키고 그분들이 편안한 동질감으로 어르신들을 상담한다면 불편한 인식이 개선되면서 좀 더 성과가 있지 않을까 하는 마음으로 시작을 했던 것 같아요. (참여자3)
- ▶ 금정 시니어클럽에서 저는 우리 동네 자원순환단을 담당하고 있고요 우리 동네 자원순환단은 올해 5월부터 시작한 신규 시범 사업입니다. 그래서 지금 현재 150명이 참여 중이시고요 11개 조로 움직이고 계세요. (참여자4)
- ▶ 저는 시니어 승강기 안전단을 담당을 하고 있는데요 시니어 승강기 안전단은 어르신들이 지하철 역사 내에 있는 승강기나 에스컬레이터가 운행이 잘 되는지에 대한 일상 점검을 해주시거나 에스컬레이터 쪽에서 승객들이 안전하게 이용할 수 있도록 계도 등을 해주는 사업으로 진행이 됩니다. (참여자5).

3) 협력기관 업무의 일부업무를 연계해 노인일자리로 진행

- 협력기관은 기관의 고유사업을 수행하기 위해 노인일자리를 활용하며, 노인일자리는 협력기관의 주된 업무가 아니라 일부 업무를 처리하는 역할을 함.
- 하지만 노인일자리로 부수적 업무를 수행한다고 해서 있으나마나 한 일이 아님. 우리동네 플라스틱 자원순환단이 플라스틱을 수거하는 역할은 재활용 사업의 필수적 요소에 가까움. 사전연명의료 의향서 상담사의 업무도 마찬가지인데, 참여자들이 경로당이나 복지관에 방문해서 노인들에게 제도의 취지를 설명하고 의향서를 작성하게 한 다음 노인들이 작성한 의향서를 시스템에 등록하는 일을 수행함. 상담사들의 과업은 국가생명윤리정책원에서 임무를 수행하는 연명의료결정제도 관련 데이터베이스 구축 및 관리 업무와 직접적인 연관성이 있음.

- ▶ 요즘에 플라스틱 제품들을 많이 쓰시잖아요. 플라스틱을 있는 그대로 씻어서 쓰시면 재활용인데요. 저희는 못 쓰는 플라스틱을 모아서 플레이크로 만들어서 재활용 사업을 합니다. 그러면 저희 어르신들은 우선 플라스틱 수거하는 역할들을 하시고요. ESG 센터와 연계해서 ESG 센터에서 이 플라스틱을 플레이크로 만들어서 원사로 만들어서 장갑이나 수건, 어르신들이 쓰시는 종이 같은 것도 생산하고 있고요. (참여자4)
- ▶ 그래서 사전 연명 의료 의향서라는 것은 결정을 해야 하는 경우가 됐을 때 그것들을 문서로 미리 작성하여 놓는 거예요. 그래서 그분들이 작성을 해놓으면 관리 기관에서는 그걸 데이터베이스화하고 전국으로 흩어져 있는 연계 기관들이 한 곳에 그 서류를 모아요. 그런 작업 과정에서 어르신들이 서류 작업을 도와드리고 실제 현장에서 직접 뛰시는 분들은 이런 것들에 대한 구체적인 설명과 인식 개선을 도와드리고 있습니다. (참여자3)

4) 사회복지인력 업무 지원

- 노인일자리는 협력기관의 핵심 업무를 수행하는 인력을 지원하고 있음.

▶ 사회복지협의회랑 연계를 해서 푸드뱅크 물류창고나 아니면 푸드마켓 등에 어르신들을 지원해서 사회복지사들 일자리 업무를 도와주고 있습니다.....사회복지사들이 업무적으로 과중이 되어 있던 것들을 해소해 주려고 노인 일자리와 연계를 하면서 시작을 하게 되었습니다.....연락이 오랫동안 안되서 연락을 주기적으로 해보니 몸이 좀 안 좋으시거나 아니면 정말 위기가구가 되시는 경우가 있습니다. 일을 나가지도 못하시고 결식도 하셔서 정말 위기 가구가 되어 있는 경우도 있는데, 이런 경우에는 사회복지협의회 직원들에게 사례 공유를 해서 그분들이 위기가구를 발굴하고 적절한 조치를 해줄 수 있도록 연계하는 과정까지 같이 업무의 한 방향으로 진행하고 있습니다. (참여자2)

5) 연계기관에서 직무교육 수행

- 노인일자리 참여자에게 직무와 관련된 교육은 협력기관에서 직접 실시함. 기관에 따라서는 오프라인뿐만 아니라 온라인 교육도 병행하고 있음. 직무와 직접 관련된 교육이기 때문에 노인들의 교육참여는 수동적이지 않고 적극성을 띠고 있음. 하지만 단기간 교육이 이루어지다 보니 직무를 충분히 습득하기에 충분하지 못하다고 설명하는 실무자도 있었음.

3. 연계성과

1) 사업목적과 관련된 구체적 성과

- 실무자들은 모두 추진하고 있는 사업에 대해 성공적이라고 평가하고 있음. 이러한 주관적 인식을 갖게 된 이유에 대해서 실무자들은 노인일자리로 연계된 대상사업들이 참여자들의 활동을 통해 사업 취지에 맞는 구체적인 성과를 올리고 있다는 점을 들었음.

▶ 가장 큰 거는 사업 기간 동안에 저희가 한 10여 개소의 경로당에서 위험 요소가 파악이 됐고 보수 보강 조치까지 이루어졌어요. (참여자1)

▶ 본 사업은 좀 성공적이라고 평가를 하고 있고요. 성공적이라고 평가하고 있는데 실제 실적들이 많이 발생하고 있습니다. 그래서 출고 관리, fms 기록 등을 지원해 주면서 사회복지사들의 업무 부담이 많이 경감됐다고 평가를 많이 해주고 있습니다.....기부처 발굴이라고 기대할 수 업체들을 저희 어르신들이 리스트업하고 연락을 드려서 만들고 있는데, 올해 한 군데에 지속 기부처를 발굴하는 사업을 했어요. (참여자2).

▶ 승강기 안전장을 하면서 저희 어르신들이 실질적으로 사고 예방도 많이 해주셔서 사고 발생 건수도 많이 줄어들기도 하고 그랬어요(참여자5).

▶ 올해 5월부터 시작했는데 저희가 인원은 150명이지만 지금까지 13톤을 모았어요. 13톤이라고 하면 플라스틱 동그라미 하나가 무게가 1~2g밖에 되지 않거든요. 그걸로 13톤을 모을 때는 그게 어마어마한 양이라는 걸 보지 않고는 아닐 수 없을 거예요. 저희 사무실이 조금 협소한데 그 플라스틱이 저희 주차장에 다 적재가 되어 있습니다. 그래서 민원도 조금 많았고요. 근데 사실 이 사업을 하면서 제일 필요한 건 공간인 것 같아요. 공간이 있어야 플라스틱을 적재할 수 있습니다(참여자4).

2) 노인과 사업에 대한 긍정적 인식 확산

- 노인들이 수행하는 일에 대해 긍정적 인식이 확대되는 것도 중요한 성과이며, 참여자에 대한 이미지가 사업성과에도 영향을 미칠 수 있음. 사업이 진행되면서 노인인력에 대한 좋은 인식이 확산되면서 사업에도 좋은 인식을 받고 있음. 사회서비스형은 노인에게 근로자로서 인식을 명확하게 부여하고 있음. 근로자 조건은 수요처의 노인에게 대한 인식 변화에 영향을 미칠뿐만 아니라 사업에 대한 성과를 높이는 데도 기여하고 있음.

- ▶ 사업 기간 동안에 저희가 한 10여 개소의 경로당에서 위험 요소가 파악이 됐고 보수 보강 조치까지 이루어 졌어요. 그래서 큰 사고를 막을 수 있다는 소문이 퍼지면서 이제는 이 사업에 좀 협조적입니다. (참여자1)
- ▶ 그렇게 내방하시는 분들도 있고, 현장으로 직접 찾아가는 서비스를 하고 계시는 분들은 대부분 노인정이나 자치회관 같이 어르신들이 많이 모여 계시는 공간을 활용해서 그분들을 모아놓고 설명을 하세요. 초반은 잡상인 인식도 많이 받으셨다고는 하는데 지금은 어느 정도 많이 홍보가 돼 있는 상태여서 그 정도는 아닙니다. (참여자2)

3) 지자체 관심과 만족도 증가

- 전반적으로 사업에 대한 만족도가 높음. 실무자들은 노인인력, 수요처, 관할 지자체 모두 현재 시행하고 있는 사업에 대해 긍정적이라고 판단하고 있음.

- ▶ 어르신들의 만족도도 높고 지금 일하고 계시는 연명식에서도 어르신들이 잘 해내고 있어서 수요처와 참여자분들 서로 굉장히 만족하는 사업이 아닌가 싶습니다. (참여자3)
- ▶ 승강기 안전장을 하면서 저희 어르신들이 실질적으로 사고 예방도 많이 해주셔서 사고 발생 건수도 많이 줄어들기도 하고 그랬어요. 그래서 이제 지하철 역사 사업도 굉장히 만족도가 높습니다. 서울교통공사와 협업을 해서 사업을 진행 중인데요. 그쪽에서도 어르신들이 보여주는 실질적인 성과와 사고에 대한 예방 조치와 같은 성과들이 있어서 만족도 높은 사업으로 운영이 되고 있습니다. 어르신들도 처음에는 사고가 발생하면 당황하시기도 하는 부분들이 있었는데, 점차 사업을 하면서 어르신들도 사고 발생 시에 조치를 잘하시고 익숙해지시다 보니 사업에 대한 어르신들의 만족도도 높아지고 있습니다. 어르신들이 자부심도 갖고 계시더라고요. 그래서 이 사업이 성공적이라고 생각을 하고 있습니다. (참여자 5)
- ▶ 참여자들의 만족도 같은 경우는 사회서비스형은 전반적으로 만족도가 굉장히 높은 편입니다. 아무래도 퇴직을 하시고 나서 다시 한 번 사회 구성원으로서 활동하는 자리가 찾아온 거다 보니까 급여에 대한 만족도라든가 근무 강도, 업무 형태에 대한 만족도가 높다는 생각이구요. (참여자2)
- ▶ 경로당을 담당하는 게 주민센터 복지팀이거든요. 오히려 이제 주민센터에서 저에게 자기 쪽을 먼저 점검을 해달라고 요청이 들어옵니다. 그래서 이게 성공적인 사업이구요... 저희 측은 어르신들의 만족도는 거의 100% 수준입니다. 신체 나이가 젊으시다고 하십니다. (참여자1)

3. 성공요인과 제약조건

- 사회서비스형은 근로욕구가 큰 노인이 참여하는 사업이며, 공익활동과 달리 이 사업은 명확하게 근로자 지위를 부여하고 있음.
- 수행기관은 수요처에서 요구하는 적절한 인력풀을 확보해서 제공하는 역할을 함. 수요처의 욕구에 맞춰 업무 능력이나 전문성을 보유한 인력이 확보되지 못하면 사업의 성과를 얻기가 어렵게 됨. 수행기관은 수요처에서 희망하는 업무를 수행할 수 있는 인력을 연계하는 것이 중요함. 하지만 지역에 따라 여건이 다르지만 관내에 수요를 충족할 수 있는 인원은 한정되고 상시적으로 필요에 의해서 총원할 수 있는 인력풀이 없는 상황에서 참여노인 확보에 부담을 갖고 있음.

▶ 기본적으로 컴퓨터 작업을 할 줄 아셔야 됩니다. 한글이나 엑셀 같은 프로그램을 다루실 줄 아셔야 하는데, 그런 부분에서 직무 능력을 가지고 계신 분들을 선별하기가 어려웠던 점이 있었습니다. 컴퓨터 능력까지 다 갖추고 상담을 원활하게 하실 수 있는 소양을 갖추신 분을 선별하기가 시가상 조금 어려움이 있었습니다. (참여자 3)

▶ 저희지에 대해 설명을 하면서 그게 가능한 분들의 관심을 받았으면 좋았을텐데 잘 안되어서 이 사업에 적합한 역량있는 어르신을 선발하는 거에 있어서는 부족하지 않았나 싶기도 했습니다. (참여자 5)

- 수행기관이 타 기관의 업무와 연계된 일자리 추진은 유관기관과 정보공유와 원활한 소통이 중요하며, 수행기관 실무자들은 노인들이 직무를 수행하면서 획득한 정보를 협력기관들과 공유하고 서비스를 연계함.

▶ 저희 쪽은 국토안전관리원과 진주 시니어클럽 그리고 참여자 이 세 방향 소통이 원활하게 이루어지고 있어야만 빨리 조치가 되는 거라서 실제로 국토안전관리원이 저희에게 소통 창고가 되고 있습니다. (참여자 1)

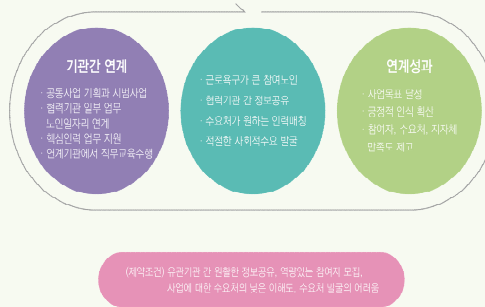
▶ 지자체 기업과로부터 관내에 있는 기업들의 정보를 받기도 했고 또 사회복지협의회에서 관리하고 있는 자체적인 기업 정보 데이터베이스를 기반으로 사업을 적극적으로 펼쳐서 성과가 좀 있었습니다. 연계 자체를 지자체와 하다 보니까 아무래도 지자체 담당 실무자의 협조가 좀 이루어져야 합니다. (참여자2)

- 연계된 노인일자리 서비스 대상이 되는 수요처나 서비스 수혜자가 이 사업에 대한 이해가 부족해 업무 추진 과정에서 어려움을 겪고 있음. 수요처에서 해당 사업에 대한 홍보와 인식이 부족한 경우 협력기관을 지원하는 노인일자리 연계 업무 추진이 쉽지 않음.

▶ 이제는 저희 어르신이 여덟 분이 4 개조로 움직이시는데 하반기가 되면 같은 데를 또 가게 됩니다. 그러면 경로당 같은 경우는 같은 데를 또 가면 오기만 오고 왜 고쳐주지 않냐고 말씀들 하세요 그리고 또 어린이집 같은 경우는 방문을 꺼려하십니다. 제가 드리려고 싶은 말은 지자체에서 좀 더 적극적으로 협조를 해주셨으면 하는 바람입니다(참여자1).

▶ 그런데 근무를 막상 시작하려고 역사별로 어르신들 배치를 위해서 서울교통공사 담당자분과 돌아다녔는데 여기에서는 이 사업에 대해서 잘 인지를 못하는 상황이 발생이 되더라고요 그러니까 수요 조사를 신청했는데 조금 있다가 역장님이 바뀌게 되면서 여기에서는 사업을 진행하지 못하는 경우가 생기게 된 거예요. 그래서 설명을 드려서 이런 사업을 진행을 한다고 다시 한번 말씀을 드려서 진행을 하기는 했는데 그런 게 사전에 정확하게 공유가 됐으면 더 원활히 진행이 될 수 있지 않았을까 생각했습니다(참여자 5).

4. 결론



[그림 1] 노인일자리 연계 사업 FGI 조사 결과

- 노인일자리 연계는 복합적인 성과는 달성하는 데 기여하였음. 첫째는 협력기관과 공동으로 기획된 사업의 목적을 실현하는 구체적인 성과를 거두었음. 둘째는 노인인력에 대해 긍정적 인식을 제고하였음. 노인일자리 연계 사업이 진행되면서 노인들이 수행하는 일에 대한 인식이 점차 개선되는 변화를 보였음. 셋째는 노인, 수요처, 지자체 등 노인일자리 연계 업무와 관련된 이해관계자들의 만족도가 높았음. 참여노인뿐만 아니라 노인인력을 활용하는 수요처, 연계업무에 대한 관리 책임이 있는 지자체 모두가 높은 만족도를 보였음.
- 이렇듯 노인일자리 연계의 긍정적 성과에도 불구하고, FGI로 조사한 연계 사업들은 노인일자리를 추진하는데 상당한 제약조건에 직면해 있음. 개별 수행기관의 노력만으로 수요처에서 요구하는 전문성이나 직업적 경험이 풍부한 인력을 확보하기가 어려움. 그리고 사업을 추진하면서 신속하게 공유할 수 있는 정보체계가 미흡하고, 사업에 대한 수요처의 낮은 이해도는 노인일자리 연계 사업을 추진하는 데 상당한 저해요인으로 작용하였음.
- 따라서 노인일자리 연계를 촉진할 수 있는 인프라를 구축하고 노인일자리 수행기관들의 외부환경과 연계할 수 있는 지원을 확대하고, 나아가 지자체를 단위에서 연계사업에 대한 적극적인 홍보를 펼쳐야 할 필요가 있음.
- 연계사업이 성공할 수 있는 요인들은 복합적임. 무엇보다 연계사업은 돌봄, 안전, 환경 등 사회적 위험에 대응하는 사회서비스 수요를 양적 혹은 질적으로 충족하는 일자리 공급이 이루어질 때 높은 성과를 기대할 수 있음. 이를 위해서는 근로욕구가 큰 노인들이 적극적으로 사업에 참여할 수 있어야 함. 개별 수행기관에서 그러한 조건을 갖춘 인력을 확보하는 것은 한계가 있기 때문에 지역단위에서 인력풀을 구축할 필요가 있음. 또한 수요처가 원하는 지식과 경험, 자격요건을 갖춘 인력을 적절하게 매칭하는 것이 연계사업의 성과를 좌우할 수 있음. 수요처에 맞는 서비스를 제공할 수 있는 인프라 구축과 시스템을 운영하는 일자리 매칭 플랫폼 기능이 필요함. 그리고 사업운영 과정에서 협력기관 간 원활한 정보 공유가 이루어 질 때 연계사업에 대한 만족도가 개선될 수 있음.

참고문헌

박경하, 최유진, 강지원, 진성진, 김지민, 도화정(2023) 정부 일자리정책의 노인일자리 연계방안 연구. 한국노인인력개발원