

지방자치단체 장년층 인생이모작 지원사업의 분석과 개선방안*

김 대 욱**

국문요약

우리나라의 장년층 인구가 점차 늘어가고 있는 가운데 이들에 대한 정책적 지원의 필요성이 제기되고 있다. 이 연구의 목적은 지방자치단체 장년층 인생이모작 지원사업을 분석하고 개선방안을 제시하는 데 있다. 사업의 분석을 위하여 공급자인 지방자치단체 사업담당자와 수요자인 이용자들의 인식을 조사하여 분석하였다. 분석요소로는 공급자 측면에서는 사업계획, 관리, 성과평가 측면을 선정하고, 수요자 측면에서는 사업에 대한 인지도, 사업우선순위, 서비스의 질을 선정하였다. 분석결과 세부사업의 우선순위 조정, 다른 사업과의 유사·중복성 검토, 사업담당 인력과 조직의 정비, 적절한 성과평가체계 구축, 사업의 적극적 홍보 등과 같은 시사점이 도출되었다. 이어 사업의 개선을 위한 방안을 지방자치단체의 사업의 충실한 준비와 확산을 위해 계획과 관리, 성과평가로 구분하여 제시하였다.

주제어: 지방자치단체, 장년층, 인생이모작

I. 서론

본 연구는 지방자치단체의 장년층 인생이모작 지원사업을 분석하고 개선방안을 제시하는 것을 목적으로 한다. 연구의 필요성에 대하여 더 상세하게 설명하고자 한다. 첫째, 지방자치단체 장년층의 인구가 증가함에 따라 장년층을 대상으로 이를 지원하는 사업의 필요성이 대두되고 있다. 지방자치단체 장년층의 비율은 전국적으로 23.7%를 차지함으로써 노인층으로 보는 65세 이상의 인구의 비율인 15.1% 보다 더 많은 비율을 차지하고 있다. 따라서 기존의 노인복지정책의 대상인구 보다 장년층의 정책에 대하여 다루어야할 대상 인구가 훨씬 더 많은 부분을 차지함을 알 수 있다. 즉 대부분의 지방자치단체에서 장년층의 비율은 노년층의 비율을 상회하고 있으며 이에 대응하는 정책수요에 대한 필요성이 큰 상황인 것을 알 수 있다. 이러한 실정에도 불구하고 기존의 지방자치단체에서 지원하는 고령사회에 대비한 정책사업은 노인사업에 편중되고 있으며, 장년층인 50~

* 이 논문은 한국지방행정연구원의 2019년도 기본연구과제(지방자치단체 고령자정책 개선방안)의 일부를 토대로 수정 및 보완한 것입니다.

** 단독저자

64세를 대상으로 하는 사업은 많이 부족한 실정이다. 최근에는 장년층의 증가라는 상황에 따른 조치를 취함에 따라 일부 자치단체가 구심점으로서 장년층의 인생 이모작 지원사업을 실행하였으며, 이를 점차 확장하여 시행시키기 위하여 사업이 더욱 효율적으로 진행되도록 관련 연구가 더 풍부하게 진행될 필요성이 높아지는 것이다. 둘째, 장년층은 기존의 노년층과는 다른 특성과 욕구들이 있기에 그들의 수요에 알맞은 정책사업이 필요하다. 현재 장년층을 구성하고 있는 다수는 소위 제1차 베이비부머세대이며, 이들은 기존 노년층과는 상당히 다른 특성을 가지고 있다(방하남 외, 2011). 상대적으로 높은 교육수준을 가지고 있으며 상당한 문화적·경제적 자산을 소유하고 있다. 또한 이들은 이전의 경험을 토대로 하는 은퇴 후의 재취업과 사회공헌 활동의 참여를 통하여 이러한 욕구의 수요를 충족시킬 수 있는 지원정책사업의 마련이 필요하다. 셋째, 중앙정부와 지방자치단체 차원에서 장년층 인생이모작 지원사업에 대한 관심이 증폭되고 있다. 중앙정부는 베이비부머의 퇴직대책 이후에 신중년을 대상으로 한 인생3모작 기반구축에 대한 정책을 제시하고 있고, 지방자치단체 차원에서는 장년층에 대한 생애재설계와 인생이모작에 관련한 조례의 제정을 추진하며 인생이모작지원센터를 설치하여 장년층에 대한 지원을 도모하고 있다. 2019년 9월 현재에는 40곳의 지방자치단체에 이에 대한 조례가 제정되어 있고, 인생이모작지원센터도 서울, 경기 부천, 대전, 충남, 광주 광산구 등에 설립되어 운영되고 있다. 향후 장년층 지원사업에 대해서 더 많은 관심과 수요가 커질 것으로 예상되기 때문에 현재 상황을 파악하여 이에 대한 진단과 개선방안의 마련이 필요하다. 넷째, 장년층 지원 문제에 대하여 지방자치단체 차원의 대응에 대한 실효성이 크다. 현재 중앙정부가 제시하고 있는 장년층 정책은 각 부서들별로 장년층을 대상으로 시행하고 있는 정책들을 총괄하여 모아놓은 수준에 그치고 있는 실정이다. 중앙정부에서 추진하는 장년층 지원정책에 대해서는 각각 부서별로 시행되고 있기 때문에 정책에 대한 종합적인 조정과 체계적인 지원이 이루어지고 있다고 보기에는 어렵다. 그러나 지방자치단체에서는 관련 부서를 신설하고 지원센터를 설립하여 보다 종합적인 측면에서 장년층 지원사업을 시행하고 있다. 따라서 정책의 분산에 따른 실효성 약화를 방지할 수 있으며 장년층에게 더 실질적인 도움을 주는 정책을 실행할 수 있을 것으로 판단된다. 그러나 이는 아직 일부 자치단체 수준에서의 운영에만 그치고 있으므로 향후 이러한 정책의 추가적인 확산이 필요할 것이다. 따라서 기존에 수행되고 있는 장년층 지원정책에 대한 분석을 통해 잠재적인 정책공급자인 타 지방자치단체에 대하여 유용한 정보를 공급할 수 있을 것이라 기대된다. 이러한 측면들에서 지방자치단체 장년층 인생이모작 지원사업에 대한 보다 자세하고 깊은 연구의 필요성이 제기되고 있다.

이러한 요청에도 불구하고 장년층 인생이모작에 대한 연구는 조례분석(김대건, 2018), 사회참여 교육(정재한·김형성, 2016), 인생이모작지원센터 설립을 위한 과제보고서(조용준, 2018) 등 일부 수준에 그치고 있어 추가적인 연구의 필요성이 제기되고 있다. 이에 본 연구에서는 지방자치단체 장년층 인생이모작 지원사업을 사업담당자 및 이용자의 인식조사를 통해 분석하고 개선방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 선행연구

1. 장년층 및 인생이모작

장년층이라는 개념은 사회적으로 많이 통용되어 사용되지만 법률적인 개념은 아니며, 어느 연령대를 지칭하는지에 대해서도 정확하게 공통된 합의는 없는 실정이다. 장년층이라는 용어가 정부에 처음 사용된 것은 '베이비붐 세대 퇴직 대비 고령사회 대책 보완방안'에서 부터인데, 이 방안에서 장년은 50세에서 64세로 규정되어 있다(자치분권연구소, 2016). 이후에 사회 전반적으로 장년층에 대하여 관심이 대두되었고, 지방자치단체 차원에서는 서울시에서 이에 관련된 조례가 2015년에 최초로 제정되었다. 서울시의 조례에 의하면 장년층이란 50세에서 64세 사이의 주민으로 규정되어 있고, 그 후에 조례를 제정하게 된 지방자치단체에서도 대부분이 이 연령대를 장년층으로 규정하여 따르는 경우가 많다. 장년층의 지원조례라는 명칭을 붙인 조례가 최근에 지방자치단체들에서 제정되고 있는데, 이들 조례에서 의하면 주로 50세에서 64세에 해당하는 연령층을 장년층의 구체적인 연령구간으로 규정하였다. 따라서 본 연구에서는 장년층을 50세에서 64세의 연령구간에 해당되는 주민으로 규정하려 한다. 이와 관련하여 Laslett(1991)은 50대 이후의 시기를 인생의 제3단계라 명명하고, 은퇴 이후의 인생의 절정기에 해당하며 개인적인 성취를 달성하는 또 다른 기회라는 측면에서 의의를 찾고 있기도 하다(김대건, 2018).

한편, 생애주기별 발달단계 이론에서 장년층의 개념을 참고적으로 검토하면 다음과 같다. 발달단계에 대한 구분은 학자별로 차이가 있다(최운실 외, 2003). 외국의 경우, Havighurst(1972)는 유아기부터 아동기와 청년기, 성인기와 중년기, 노년기로 이를 나누고 있고, Levinson(1978)은 아동기·청년기(3~17)와 성인에의 과도기(17~22), 성인전기(22~40)와 중년에의 과도기(40~45), 중년기(45~60)와 노년에의 과도기(60~65), 노년기(65세 이상)로 이를 나누고 있다. 한편, Wortley & Amatea(1982)는 생애단계를 10년 단위로 설정하고 있다. 우리나라의 경우는 유아기, 아동기, 청소년기, 성인전기, 성인중기, 성인후기의 6단계 구분이 활용되고 있다(김정자 외, 1996; 최운실 외, 2003). 여기서 유아기란 취학 전인 5~6세 이르기 까지, 아동기는 초등학교 취학연령인 6~11세 까지, 청소년기는 중등학교 취학기간이 대부분인 10대를 말하고, 성인전기란 성인기의 초반(20~30대)과 성인중기인 성인기의 중반기(40~50대), 성인후기란 활동이 줄어들기 시작하는 성인기의 후반기(약 60세 이후)를 말한다. 이러한 구분에 따르면 본 연구에서 다루는 장년층은 성인중후반기 부터 성인후기에 이르는 단계를 지칭하는 것으로 볼 수 있을 것이다. 최운실 외(2003)는 장년층에 속하는 성인중기와 성인후기에 대한 발달과업을 제시하고 있다. 이들 과업들은 평생학습의 주요 주제가 되는 동시에, 본 연구에서 중점적으로 다루고 있는 생애재설계의 교육과 그에 대한 준비에도 밀접한 연관성이 있다는 점에서 주목할 필요가 있다.

국내에서는 베이비부머의 은퇴를 맞으면서 장년층에 대한 관심이 크게 대두되었다. 베이비부머는 어떠한 사건을 계기로 하여 특정한 시기를 맞아 폭발적으로 신생아의 수가 증가하는 세대를 의미하며, 우리나라에서는 1차 베이비부머 세대로 칭해지는 1955년~1963년 사이에 태어난 세대

를 말한다. 1차 베이비부머 세대의 경우에 현재의 연령구간을 살펴보면 58세~66세에 분포하고 있어 현재 장년층에 해당되어 있으며 향후에는 노인층에 편입될 예정이다. 베이비붐 세대는 우리나라의 정치사회적 격변기인 급격한 경제성장과 국가 대변혁의 시기를 경험하였으며, 상대적으로 높은 교육수준과 생산력으로 기존 노인세대와의 차별성이 뚜렷하다(방하남 외, 2011; 자치분권연구소, 2016). 2015년 통계청 인구추계에 따르면 우리나라 1차 베이비붐 세대(1995년~1963년 출생자)는 총인구의 14.3%에 달하고 있으며 이들이 포함된 장년층은 제도권 교육을 온전히 이수한 세대이며 경제적 성장과 풍요, 다양한 사회·문화운동을 경험한 세대이다(남경아, 2017). 또한 시장영역에서 장년층은 영향력 있고 부유한 소비집단으로 자리잡고 있으며 베이비붐 세대만으로도 국내 전체 토지의 42%와 건물기준 부동산 58%, 주식 20%를 보유하고 있다(남경아, 2017). 이에 현재의 장년층은 가족관계, 건강과 가치관, 근로에 관한 인식과 태도, 노후소득, 사회참여 등 모든 측면에서 기존의 노인세대와는 명확히 차별적인 특성을 가지고 있다.

한편, 인생이모작의 개념도 학술적인 의미보다는 실무적으로 사용되는 개념으로서 의미가 있다. 지방자치단체에서 제정된 조례에 의하면 인생이모작이란 '은퇴 전후에 새로운 인생을 위한 준비 및 성공적인 노후생활을 위한 모든 활동'으로 규정되어 있다. 인생이모작이라는 용어와 가장 가까운 해외의 용어는 '앙코르 커리어'이다. 앙코르커리어는 미국 시민단체인 앙코르닷오르그의 설립자인 마크 프리드먼의 저서 「앙코르: 오래 일하며 사는 희망의 인생설계」에서 처음 등장하였고, 이후 미국의 50세 이후 삶과 관련된 용어에서 광범위하게 사용되기 시작하였다(남경아, 2017). 여기서 앙코르커리어는 인생 후반기의 지속적 수입과 사회적 영향 및 가치, 개인적 의미와 성취를 모두 얻을 수 있는 일자리를 의미한다(마크 프리드먼, 2007). 이러한 일자리들은 주로 사회의 제3섹터에서 발견할 수 있는데 그 중에 사회서비스, 교육, 카운슬링 및 코칭, 헬스케어, 비영리와 사회적경제, 정부와 공공기관, 환경 분야 등이 유망한 분야로 전망되고 있다. 프리드먼에 의하면 앙코르 단계란 중년에서 노년 사이에 이르는 새로운 단계이고 이 단계에 진입하는 장년층들은 그들이 가지고 있는 유무형의 자원에 대하여 미래세대에의 활용이 필요함을 역설하고 있다. 즉 장년층이 보유하고 있는 경험과 자산 및 잠재력에 주시하는 개념인 것이다. 실제로 미국의 앙코르닷오르그는 선의로 가치있는 일을 펼칠 수 있도록 장년층의 앙코르커리어에 대한 설계를 지원하고 있다. 이러한 앙코르커리어 운동은 우리나라 장년층 지원사업의 철학적 바탕이 되고 있다(남경아, 2017).

2. 관련 선행연구

장년층에 관한 연구는 대부분 베이비붐 세대와 관련된 논의가 주로 다루어지고 있다. 주로 2010년 초기부터 연구가 이루어져 왔으며, 관련 주제들은 베이비붐 세대를 위한 정책 우선순위 분석(최숙희, 2010), 베이비붐 세대의 근로생애와 은퇴과정 연구(방하남 외, 2011), 베이비부머의 삶의 다양성에 관한 연구(정경희 외, 2011), 베이비부머 세대들의 삶을 통해 본 일과 은퇴의 경험적 의미에 대한 연구(박태정, 2013), 베이비붐 세대의 일자리특성과 정책방향(조달호·최봉, 2014) 등

이 이루어진 것이다. 이에 대하여 더 구체적으로 살펴보자면 다음과 같다. 최숙희(2010)는 고령정책에 대한 우선순위를 노후소득정책, 건강관리 및 유지정책, 고령인력 고용정책으로 나누어 제시하고 있다. 방하남 외(2011)는 베이비붐 세대의 일자리 특성과 결정요인 및 이행상황을 파악하고, 교육과 노동시장의 성과와 세대내 불평등을 분석하였으며, 자산과 소비, 건강과 노동공급 및 노후생활준비에 대하여 종합적으로 검토하였다. 정경희 외(2011)는 베이비부머에 대하여 8개의 유형으로 구분하여 각각의 삶의 특성들을 분석하였다. 박태정(2013)은 일과 은퇴에 관련된 베이비부머의 경험적인 주제영역에 대하여 질적 분석방법을 활용하여 살펴보았다. 분석한 결과, 베이비부머의 경험은 '일에 대한 경험', '베이비부머 세대에 대한 자기인식', '은퇴를 바라보는 관점'으로 구분되었다. 조달호·최봉(2014)의 연구는 베이비부머 세대의 일자리 정책방향으로 고용의 연장, 맞춤형 일자리의 발굴, 창업보다는 취업의 우선, 50+센터 중심의 권역별 고용 거버넌스 구축이 제시되었다. 이들 연구들을 통하여 베이비붐 세대의 특성과 향후 정책방향에 대한 기초적인 논의가 형성된 것으로 판단된다. 이후에 베이비붐 세대가 본격적으로 장년층으로 유입됨으로써 지방자치단체 차원에서의 장년층의 생애재설계 및 인생이모작과 관련된 연구들이 연구보고서의 형식으로 시행되기 시작하였다. 최근에는 장년층의 사회참여에 대해 중점을 둔 연구가 진행되고 있다. 정재한·김형성(2016)은 장년층 세대가 기존의 노인층 세대에 비해서 사회 참여에 대한 욕구가 높은 것으로 나타났기 때문에, 50+센터 등을 중심으로 하여 이들의 인생설계와 사회참여교육의 역할을 수립할 필요성이 있음을 제안하고 있다. 김대건(2018)은 기초자치단체의 인생이모작 및 생애재설계 조례는 중고령층의 사회참여의 지원을 위한 조례라고 보고 이를 입법평가기준을 통하여 분석하였다. 이처럼 장년층에 대한 일부 연구들이 비교적 최근에 수행되고 있지만, 지방자치단체의 전반적인 차원에서 이루어지는 장년층에 대한 본격적이고 종합적인 연구는 아직 부족한 단계라고 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 지방자치단체의 장년층 생애재설계 사업에 대하여 정책측면, 공급자측면, 수요자측면에 대한 다양한 분석을 통해 관련된 연구의 깊이를 더하고자 한다.

Ⅲ. 분석방법

본 연구에서는 장년층 생애재설계 지원사업을 공급자 및 수요자 양쪽 측면에서 분석해보고자 한다. 이를 위해 공급자의 측에서는 정책의 공급자로 볼 수 있는 지방자치단체의 공무원을 그 대상으로 하여 설문조사를 실시하고, 수요자의 측에서는 정책의 이용자로 볼 수 있는 장년층에 속하는 주민을 그 대상으로 하여 사업의 인지도와 만족도 및 우선순위 등을 조사하고 분석하였다. 분석항목과 대상 및 방법은 다음과 같이 구성하였다.

1. 공급자측면

1) 분석항목

본 연구에서 공급자 부분에 대한 분석항목은 재정사업의 자율적 평가지표를 연구목적에 맞게 활용하여 구성하였다. 장년층 인생이모작 지원사업은 기본적으로 지방자치단체의 재정이 소요되는 재정사업으로서 재정사업의 자율평가 지표의 적용이 가능한 것으로 판단했기 때문이다. 국가 재정사업에 대한 재정사업 자율평가는 부처가 자율적인 평가를 하는 것으로 2005년부터 시작하여 현재에 이르고 있다. 재정사업 자율평가의 지표는 2005년 처음으로 작성되었고, 이후 매년 일정한 수준으로 변경되어왔다(한국조세재정연구원, 2018). 그러나 계획, 관리, 성과/환류라는 큰 틀은 유지되어 왔다. 사업계획(계획)의 경우 사업목적의 명확성과 정부지출의 필요성, 유사·중복 해당 여부와 사업내용 및 추진방식의 효율성 지표가 적용되었으며, 성과계획의 지표로는 성과목표·지표의 구체성 및 연계성, 성과지표의 목표치 설정에 대한 합리성 등이 적용되었다. 집행/관리 분야에서는 모니터링에 대한 운영실적과 사업추진 중의 문제점 해결, 계획된 예산에 대한 집행여부 등이 활용되었고, 성과/환류분야에서는 객관적이고 종합적 평가의 실시여부와 평가결과 의 효과성, 계획의 목표 및 성과달성과 성과의 우수성, 사업고객의 만족여부 및 평가결과의 환류 등이 지표로 사용되었다.

재정사업 자율평가는 국가부처의 사업을 그 대상으로 하고 있기 때문에 기본적으로 지방자치단체의 사업에 대하여 직접적으로 활용되지는 않고 있다. 그러나 지방사업의 분석지표를 구성함에 있어서 적합한 참고자료로 활용하기에 적절하다고 판단하였기에 본 연구는 재정사업 자율평가에 대한 평가지표를 적극적으로 활용하였다. 다만 본 연구의 목적이 인생이모작 사업에 대한 분석이기 때문에 이에 알맞게 설문항목을 적절하게 재구성하여 활용하였다.¹⁾ 선정된 공급자 측면의 분석항목은 다음과 같다. 계획 부분에 대하여는 인생이모작 사업의 목적에 관한 명확성과 사업의 구상에 대한 지역주민 수요의 반영도, 타 사업과의 유사성 및 중복성 여부, 사업내용에 대한 적정성, 추진방식에 대한 효율성 및 사업에 대한 분명한 성과지표의 설정여부, 성과목표치 설정에 대한 합리성을 분석항목으로 정하였고, 관리 부분에서는 사업집행에 대한 모니터링 및 집행 시 발생하는 문제점에 대한 적합한 대처방안, 예산의 계획적인 집행 및 사업집행의 효율성, 인력 및 조직의 충분성을 정하였으며, 성과와 환류 부분에서는 적절한 평가에 대한 실시여부 및 계획된 성과지표에 대한 목표치의 달성수준, 평가결과에 대한 사업개선의 반영도, 사업성과에 대한 지역주민의 긍정적인 반응을 분석항목으로 정하였다. 이러한 과정들을 거쳐 선정된 분석항목에 따라서 정책의 공급자인 지방자치단체의 사업담당 공무원들을 대상으로 인식조사를 시행하였다.

1) 분석항목의 선정과정에서 정책평가 전문가 등의 자문을 거쳐 분석항목을 최종선정하였다.

〈표 1〉 공급자측면 분석항목

| 구분 | 분석항목 |
|-----------------------|----------------------------|
| 계획 (사업계획/ 성과계획) | 사업의 목적에 관한 명확성 |
| | 사업의 구상에 대한 지역주민 수요의 반영도 |
| | 타 사업과의 유사성 및 중복성 |
| | 사업내용에 대한 적정성 |
| | 추진방식에 대한 효율성 |
| | 분명한 성과지표에 대한 설정 |
| | 성과목표치 설정에 대한 합리성 |
| 관리 | 사업집행에 대한 모니터링 |
| | 집행 시 발생하는 문제점에 대한 적합한 대처방안 |
| | 예산의 계획적인 집행 |
| | 사업집행의 효율성 |
| | 인력 및 조직의 충분성 |
| 성과평가/ 환류 | 적절한 평가에 대한 실시여부 |
| | 계획된 성과지표에 대한 목표치의 달성수준 |
| | 평가결과에 대한 사업개선의 반영도 |
| | 사업성과에 대한 지역주민의 긍정적인 반응 |

2) 대상 및 방법

공급자측에서의 설문조사는 2019년 9월 5일 부터 9월 20일에 걸쳐 장년층 지원에 대한 관련조례(생애재설계/인생이모작조례 등)가 제정되어 있는 40개의 지방자치단체(광역자치단체 11곳과 기초자치단체 29곳)의 장년층에 대한 지원사업(생애재설계/인생이모작 등)을 관할하는 담당과장 또는 팀장을 대상으로 이를 실시하였다. 설문내용은 인생이모작 사업에 대한 사업의 계획과 사업의 관리, 사업성과와 환류 등에 대한 사항 등이고 조사방법은 장년층에 대한 지원에 관련한 조례(인생이모작조례 등)가 제정되어 있는 40개의 지방자치단체의 명부를 기반으로 조사대상자에 속하는 명단을 작성하여 조사대상자와 전화로 접촉한 후에, 조사표를 만들어 이메일을 발송하고 회신받는 방식을 통하여 이루어졌다.

2. 수요자측면

1) 분석항목

본 연구에서는 수요자측면의 분석항목에 대하여 고용복지플러스센터의 인지도 및 만족도에 대한 조사지표와 서브퀄(SERVQUAL)의 지표를 적용하여 이를 작성하였다. 본 연구가 고용복지플러스센터의 인지도와 만족도에 대한 조사의 지표를 활용한 것은 지방자치단체의 장년층 생애재설계 지원사업이 대부분 인생이모작센터를 구심점으로 시행되고 있는 실정을 고려했기 때문이다. 고용

복지플러스센터는 주민들에게 고용 및 복지에 대한 통합적인 서비스를 제공하기 위해 설립된 기관으로서 장년층에게 생애재설계의 서비스를 통합적으로 제공하기 위해 설립된 인생이모작지원센터와 설립된 취지의 유사성이 큰 것을 발견할 수 있다. 그러므로 분석항목을 구성함에 있어서 고용복지플러스센터에 관한 항목은 그 선행조사로서 이루어졌기 때문에 이를 참고하는 유용성이 큰 것으로 판단하였다. 고용복지플러스센터 인지도 및 만족도 조사는 문화체육관광부가 고용복지플러스센터의 인지도와 만족도 조사를 의뢰하여 (주)윌드리서치가 수행한 조사이다(문화체육관광부, 2015). 이 조사는 인지도에 대한 조사 측면과 만족도에 대한 조사 측면으로 이루어져 있다. 인지도에 대한 조사는 인지와 이용현황, 향후의 이용현황으로 나누어지고 있다. 인지 및 이용현황은 구체적으로 고용복지플러스센터의 인지여부와 인지경로, 이용경험여부 및 비이용의 이유로 구성되어 있고, 향후 이용현황은 향후 이용현황 및 방문과 비방문의 이유로 구성되어 있다. 만족도 조사에 대한 항목은 고용복지센터의 방문형태, 고용복지센터의 업무처리과정에 대한 평가, 고용복지센터에 대한 관련 만족도로 구성되어 있다. 본 연구에서는 위의 분석항목들을 참고로 삼아 인생이모작사업의 조사항목을 선정하였다. 최종적으로 선정된 항목은 인생이모작 지원사업에 대한 인지경로와 이용목적, 이용경험과 사업우선순위 등이 있다.

더불어 서비스에 대한 질에 대한 분석을 위하여 서브켈 지표를 활용하였다. 서브켈 지표란 공공이나 민간이 제공하는 서비스에 관한 질을 측정하는 지표로 Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)에 의해 제시되었고 이후의 많은 후속 연구에서 계속 활용되었다. Parasuraman, Zeithaml & Berry(1988)는 서비스에 대한 질을 유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성의 항목으로 선정하였다. 서브켈(SERVQUAL) 지표는 연구자의 관심부분이나 연구의 초점에 맞추어 차별적인 지표를 선정한다. 예를 들면 송건섭(2003)은 대응성, 보증성, 유형성, 공감성, 신뢰성으로 정하였고, 김인(2011)은 친절성, 공정성, 신뢰성, 간편성, 대응성, 쾌적성, 접근성, 유용성으로 정하여 연구에 적용하였다. 본 연구는 장년층에 대한 지원사업을 실시하는 인생이모작센터를 서비스를 제공하는 주체로 파악하고 접근편리성과 전문성, 친절성과 시설편의성 및 전반적 만족도로 분석항목을 정하였다.

〈표 2〉 수요자측면 분석항목

| 구분 | 분석항목 |
|---------------|----------------------------|
| 인지경로 및 이용목적 | 인생이모작에 대한 지원사업을 알게 된 경로 |
| | 인생이모작에 대한 지원사업을 이용하는 주된 목적 |
| 이용경험 및 사업우선순위 | 이용 경험이 있는 인생이모작의 지원사업 분야 |
| | 세부사업별의 우선순위 |
| 서비스의 질 | 접근편리성 |
| | 전문성 |
| | 친절성 |
| | 시설편의성 |
| | 전반적 만족도 |

2) 대상 및 방법

수요자측면 분석을 위한 이용자 조사는 2019년 9월 9일~18일에 걸쳐 실시하였다. 서울시의 50플러스 지원센터의 서부와 중부, 남부 캠퍼스, 경기도 부천의 인생이모작지원센터, 충청남도의 인생이모작지원센터, 광주광역시 광산구의 인생이모작지원센터의 이용자들이 조사대상이다. 주된 조사내용은 지원사업 이용경험 및 사업우선순위에 관한 사항, 인생이모작사업(인생이모작지원센터)에 관한 사항, 전반적인 성과 및 개선사항 등이고, 조사방법은 조사원이 직접 이용자를 대상으로 한 대인면접설문조사를 실행하였다.

IV. 분석결과 및 시사점

1. 공급자측면 분석결과

1) 일반사항

(1) 서비스 공급방식

장년층의 지원사업에 대한 서비스의 공급방식에 대한 질문의 복수응답의 결과, 민간위탁과 혼합방식의 공급이 35.7%의 같은 비율로 가장 높은 비율을 차지했고, 직접공급은 28.6%를 차지했다.

〈표 3〉 사업의 서비스 공급방식 (복수응답 / 단위: 명, %)

| 구분 | 빈도 | 비율 |
|------|----|-------|
| 직접공급 | 8 | 28.6 |
| 민간위탁 | 10 | 35.7 |
| 혼합방식 | 10 | 35.7 |
| 전체 | 28 | 100.0 |

(2) 장년층 지원사업의 세부사업 비중

장년층에 대한 지원사업의 사업예산과 중요도를 고려하여 함께 100%의 기준으로 사업 비중에 대한 질문의 응답결과에 대하여 평균으로 환산하면 다음과 같다. 취업의 훈련 및 일자리의 지원이 37.4%로 가장 높은 비율을 차지하고 있으며, 인생 재설계의 교육(31.9%), 사회공헌에 대한 활동지원(27.6%), 문화/여가에 대한 지원(13.4%), 건강증진에 대한 지원(12.5%), 장년층에 관한 연구 및 조사(9.4%)의 순으로 그 비중이 높은 것으로 나타났다.

〈표 4〉 세부사업 비중 (단위: 명, %)

| 구분 | 빈도 | 비율 |
|------------------|----|------|
| 인생 재설계의 교육 | 18 | 31.9 |
| 취업의 훈련 및 일자리의 지원 | 21 | 37.4 |
| 사회공헌에 대한 활동지원 | 19 | 27.6 |
| 건강증진에 대한 지원 | 10 | 12.5 |
| 문화/여가에 대한 지원 | 16 | 13.4 |
| 장년층에 관한 연구 및 조사 | 8 | 9.4 |

2) 사업계획

사업계획과 관련된 질문에 대한 응답결과는 다음과 같이 나타났다. 첫째, 장년층에 대한 지원사업의 목적이 얼마나 명확한가에 대하여 50.0%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였고, 매우 그렇다(33.3%), 보통(16.7%)의 순으로 응답비중이 높은 것으로 나타났다. 부정적 응답이나 보통보다도 긍정적인 응답이 대부분을 차지하는 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 목적에 대하여 명확한 것으로 인식하고 있음을 판단할 수 있다.

둘째, 장년층에 대한 지원사업이 지역주민의 수요를 반영하여 장년층의 지원사업을 구상하는가에 대하여는 58.3%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(29.2%), 그렇지 않다(8.3%), 매우 그렇다(4.2%)의 순으로 응답비중이 높은 것으로 나타났다. 부정적인 응답보다 긍정적인 응답이 더 많은 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업이 지역주민의 수요를 반영하여 장년층의 지원사업을 구상한다고 인식하고 있음을 알 수 있다.

셋째, 장년층에 대한 지원사업과 유사하거나 중복되는 다른 사업의 존재여부에 대하여는 41.7%가 그렇지 않다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그렇다(29.2%), 보통(25.0%), 전혀 그렇지 않다(4.2%)의 순서로 높은 응답비율을 차지하였다. 전체적으로 보면 그렇지 않다는 비율이 더 우세하지만 그렇다의 비율도 상당부분을 차지하는 것으로 미루어 보아 다른 사업과의 유사성 및 중복성의 문제에 대해서는 자유롭지 못하다는 것을 알 수 있다.

넷째, 장년층에 대한 지원사업의 사업내용이 적절한가에 대하여는 66.7%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통이라는 응답과 매우 그렇다(각 16.7%)가 동일한 응답비율을 차지하였다. 긍정적인 응답이 높은 부분을 차지하고 부정적 응답이 없는 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 사업내용이 적절하다고 인식하고 있음을 판단할 수 있다.

다섯째, 장년층에 대한 지원사업의 추진방식이 효율적인가에 대하여는 45.8%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(37.5%), 매우 그렇다(12.5%), 그렇지 않다(4.2%)의 순서로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답보다 긍정적인 응답이 매우 높은 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 추진방식이 효율적인 것으로 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

여섯째, 장년층에 대한 지원사업의 성과지표가 명확하게 설정되어 있는가에 대하여는 37.5%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통이라는 응답과 그렇지 않다가 25.0%의

같은 비율을 차지하였고, 매우 그렇다가 12.5%로 가장 적은 비율을 차지하였다. 부정적인 응답보다 긍정적인 응답이 더 많은 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 성과지표가 비교적 명확히 설정되어 있다고 인식하고 있음을 판단할 수 있다.

일곱째, 장년층에 대한 지원사업 성과목표치의 설정이 합리적인가에 대하여는 45.8%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(33.3%), 그렇지 않다(12.5%), 매우 그렇다(8.3%)의 순서로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답보다 긍정적인 응답이 더 높은 비율로 나타나는 것을 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 성과목표치 설정이 합리적인 것으로 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 5〉 사업계획 (단위: 명, %)

| 구분 | 사업목적의 명확성 | | 사업의 구상에 있어 지역주민 수요반영도 | | 사업의 유사 및 중복성 | | 사업내용의 적절성 | |
|-----------|--------------|-------|-----------------------|-------|---------------|-------|-----------|-------|
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 |
| 전혀 그렇지 않다 | | | | | 1 | 4.2 | | |
| 그렇지 않다 | | | 2 | 8.3 | 10 | 41.7 | | |
| 보통 | 4 | 16.7 | 7 | 29.2 | 6 | 25.0 | 4 | 16.7 |
| 그렇다 | 12 | 50.0 | 14 | 58.3 | 7 | 29.2 | 16 | 66.7 |
| 매우 그렇다 | 8 | 33.3 | 1 | 4.2 | | | 4 | 16.7 |
| 전체 | 24 | 100.0 | 24 | 100.0 | 24 | 100.0 | 24 | 100.0 |
| 평균 | 4.2 | | 3.6 | | 2.8 | | 4.0 | |
| 구분 | 사업 추진방식의 효율성 | | 성과지표의 명확한 설정 | | 성과목표치 설정의 합리성 | | | |
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | | |
| 전혀 그렇지 않다 | | | | | | | | |
| 그렇지 않다 | 1 | 4.2 | 6 | 25.0 | 3 | 12.5 | | |
| 보통 | 9 | 37.5 | 6 | 25.0 | 8 | 33.3 | | |
| 그렇다 | 11 | 45.8 | 9 | 37.5 | 11 | 45.8 | | |
| 매우 그렇다 | 3 | 12.5 | 3 | 12.5 | 2 | 8.3 | | |
| 전체 | 24 | 100.0 | 24 | 100.0 | 24 | 100.0 | | |
| 평균 | 3.7 | | 3.4 | | 3.5 | | | |

3) 사업관리

다음은 사업관리와 관련된 문항에 대한 응답결과이다. 첫째, 장년층에 대한 지원사업의 집행에 대하여 적절한 모니터링이 이루어지고 있는가에 대한 응답결과는 다음과 같다. 52.4%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비중을 차지하였으며, 보통(28.6%), 매우 그렇다(19.0%)의 순서로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 나타나지 않았으며 긍정적인 응답이 상당히 높은 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 집행에 대하여 모니터링이 적절하게 이루어지고 있는 것으로 판단할 수 있다.

둘째, 장년층에 대한 지원사업의 추진 중에 발생하는 문제점에 적절히 대처하는가에 대한 응답 결과는 다음과 같다. 47.6%가 보통에 응답하여 가장 높은 비중을 차지하였으며, 그렇다(42.9%), 매우 그렇다(9.5%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 없고 긍정적인 응답이 많은 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 추진 중에 발생하는 문제점에 적절히 대처하는 것으로 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, 장년층에 대한 지원사업의 예산이 계획대로 집행되는가에 대한 응답결과는 다음과 같다. 전체자치단체의 경우, 61.9%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비중을 차지하였으며, 매우 그렇다(19.0%), 보통(14.3%), 그렇지 않다(4.8%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 적고 그에 비해 긍정적인 응답이 높은 비율을 차지하는 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 예산이 계획대로 집행되고 있는 것으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

넷째, 장년층에 대한 지원사업의 목적 달성을 위하여 사업집행이 효율적으로 이루어지고 있는가에 대한 응답결과는 다음과 같다. 전체자치단체의 경우, 52.4%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비중을 차지하였으며, 보통(23.8%), 매우 그렇다(19.0%), 그렇지 않다(4.8%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 적고 그에 비해 긍정적인 응답은 높은 비율을 차지하는 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 집행이 효율적으로 이루어지고 있다고 인식하고 있음을 알 수 있다.

다섯째, 장년층에 대한 지원사업을 추진하는 조직과 인력이 충분한가에 대한 응답결과는 다음과 같다. 42.9%가 보통에 응답하여 가장 높은 비중을 차지하였으며, 그렇지 않다(28.6%), 그렇다(19.0%), 전혀 그렇지 않다(9.5%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답이 긍정적인 응답에 비해 상대적으로 높은 비율을 차지하고 있음을 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업을 추진하는 조직과 인력에 대해서는 부정적인 응답이 더 우세하다는 것을 알 수 있다.

〈표 6〉 사업관리 (단위: 명, %)

| 구분 | 집행에 대한 적절한 모니터링 | | 사업 추진 중 발생하는 문제점에 대한 적절한 대처 | | 예산의 계획적인 집행 | | 사업집행에 대한 효율성 | | 추진 조직과 인력의 충분성 | |
|-----------|-----------------|-------|-----------------------------|-------|-------------|-------|--------------|-------|----------------|-------|
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 |
| 전혀 그렇지 않다 | | | | | | | | | 2 | 9.5 |
| 그렇지 않다 | | | | | 1 | 4.8 | 1 | 4.8 | 6 | 28.6 |
| 보통 | 6 | 28.6 | 10 | 47.6 | 3 | 14.3 | 5 | 23.8 | 9 | 42.9 |
| 그렇다 | 11 | 52.4 | 9 | 42.9 | 13 | 61.9 | 11 | 52.4 | 4 | 19.0 |
| 매우 그렇다 | 4 | 19.0 | 2 | 9.5 | 4 | 19.0 | 4 | 19.0 | | |
| 전체 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 | 21 | 100.0 |
| 평균 | 3.9 | | 3.6 | | 4.0 | | 3.9 | | 2.7 | |

4) 사업성과 및 환류

사업성과 및 환류에 대한 질문에 대한 응답결과는 다음과 같이 나타났다. 첫째, 장년층에 대한 지원사업에 대해 적절한 평가가 실시되는가에 관하여 50.0%가 보통이라고 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였고, 그렇다(40.0%), 그렇지 않다(10.0%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답이 긍정적인 응답에 비해 높은 비율을 차지하는 것은 아니지만 보통이라는 응답이 절반을 차지하는 것으로 미루어 보면 사업에 대한 적절한 평가의 실시에 대해서는 유보적으로 인식하고 있다는 것을 알 수 있다.

둘째, 장년층에 대한 지원사업이 계획된 성과지표의 목표치를 달성하고 있는가에 대하여는 60.0%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(30.0%), 매우 그렇다와 그렇지 않다(각 5.0%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 긍정적인 응답에 비해 높은 비율을 차지하지 않고 있으므로 장년층에 대한 지원사업이 계획된 성과지표의 목표치를 달성하고 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, 장년층에 대한 지원사업의 평가결과가 사업개선에 반영되는가에 대하여는 55.0%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(35.0%), 매우 그렇다(10.0%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 나타나지 않았고 긍정적 응답이 높은 비율을 차지한 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업의 평가결과가 사업개선에 반영되어 있다는 것을 알 수 있다.

넷째, 장년층에 대한 지원사업 성과에 대하여 지역주민의 반응이 긍정적인가에 대하여는 50.0%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(30.0%), 매우 그렇다(20.0%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 나타나지 않았고 긍정적인 응답이 높은 비율을 차지한 것으로 미루어 보면 장년층에 대한 지원사업 성과에 대하여 지역주민의 반응은 긍정적으로 인식하고 있음을 알 수 있다.

〈표 7〉 사업성과 및 환류 (단위: 명, %)

| 구분 | 사업에 대한 적절한 평가실시 | | 계획된 성과지표의 목표치의 달성 | | 평가결과의 사업개선 반영 | | 사업성과에 대한 지역주민의 긍정적 반응 | |
|-----------|-----------------|-------|-------------------|-------|---------------|-------|-----------------------|-------|
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 |
| 전혀 그렇지 않다 | | | | | | | | |
| 그렇지 않다 | 2 | 10.0 | 1 | 5.0 | | | | |
| 보통 | 10 | 50.0 | 6 | 30.0 | 7 | 35.0 | 6 | 30.0 |
| 그렇다 | 8 | 40.0 | 12 | 60.0 | 11 | 55.0 | 10 | 50.0 |
| 매우 그렇다 | | | 1 | 5.0 | 2 | 10.0 | 4 | 20.0 |
| 전체 | 20 | 100.0 | 20 | 100.0 | 20 | 100.0 | 20 | 100.0 |
| 평균 | 3.3 | | 3.7 | | 3.8 | | 3.9 | |

2. 수요자측면 분석결과

1) 사업의 인지경로 및 이용목적

(1) 인지경로

인생이모작 지원사업(센터)을 알게 된 경로에 대한 질문에 대한 응답결과는 다음과 같다. 44.3%가 주변 지인의 소개에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 인터넷 검색(28.5%), 센터 건물을 보고 직접 방문(9.1%), 관공서 및 기관 직원 소개(7.4%), 언론기사 등의 정보(7.1%), 기타(3.6%)의 순서로 높은 응답비율을 차지하였다. 이에 따라 주변 지인의 소개가 인생이모작 지원사업(센터)을 인지하게 되는 주요 경로로서 기능했음을 알 수 있다.

〈표 8〉 사업의 인지경로 (단위: 명, %)

| 구분 | 빈도 | 비율 |
|----------------|-----|-------|
| 주변 지인의 소개 | 137 | 44.3 |
| 건물을 보고 직접 방문 | 28 | 9.1 |
| 언론기사 등의 정보 | 22 | 7.1 |
| 관공서 및 기관 직원 소개 | 23 | 7.4 |
| 인터넷 검색 | 88 | 28.5 |
| 기타 | 11 | 3.6 |
| 전체 | 309 | 100.0 |

(2) 인생이모작 지원사업(센터)의 이용목적

인생이모작 지원사업(센터)의 이용목적에 관한 1순위의 응답결과는 다음과 같다. 인생재설계 교육에 37.9%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 문화 및 여가활동(26.5%), 취업훈련 및 일자리관련(23.0%), 사회공헌 활동 지원(11.7%), 주변 장년층과의 교류(0.6%), 기타(0.3%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 이에 인생이모작 지원사업(센터)의 주된 이용목적은 인생재설계 교육과 문화 및 여가활동인 것으로 나타났다. 2순위 응답결과는 다음과 같다. 사회공헌 활동 지원에 29.9%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 인생재설계 교육(21.8%), 문화 및 여가활동(20.1%), 취업훈련 및 일자리관련(18.2%), 주변 장년층과의 교류(9.7%), 기타(0.3%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다.

〈표 9〉 이용목적 (단위: 명, %)

| 구분 | 1순위 | | 2순위 | |
|--------------|-----|-------|-----|-------|
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 |
| 인생재설계 교육 | 117 | 37.9 | 67 | 21.8 |
| 취업훈련 및 일자리관련 | 71 | 23.0 | 56 | 18.2 |
| 사회공헌 활동 지원 | 36 | 11.7 | 92 | 29.9 |
| 문화 및 여가활동 | 82 | 26.5 | 62 | 20.1 |
| 주변 장년층과의 교류 | 2 | 0.6 | 30 | 9.7 |
| 기타 | 1 | 0.3 | 1 | 0.3 |
| 전체 | 309 | 100.0 | 308 | 100.0 |

2) 사업이용경험 및 사업우선순위

(1) 이용해 본 인생이모작 지원사업

이용해 본 인생이모작 지원사업에 대한 응답결과는 다음과 같다. 문화·여가 지원에 25.9%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 인생재설계 교육(22.8%), 사회공헌 활동 지원(21.4%), 취업훈련 및 일자리 지원(18.6%), 건강증진 지원(10.6%), 장년층 연구 및 조사(0.6%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 인생이모작 지원사업에 대하여 주로 이용해 본 사업은 문화·여가 지원과 인생재설계 교육으로 두 개의 사업이 거의 절반의 비율을 점유하고 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 10〉 이용해 본 사업 (복수응답 / 단위: 명, %)

| 구분 | 빈도 | 비율 |
|---------------|-----|-------|
| 인생재설계 교육 | 146 | 22.8 |
| 취업훈련 및 일자리 지원 | 119 | 18.6 |
| 사회공헌 활동 지원 | 137 | 21.4 |
| 건강증진 지원 | 68 | 10.6 |
| 문화·여가 지원 | 166 | 25.9 |
| 장년층 연구 및 조사 | 4 | 0.6 |
| 전체 | 640 | 100.0 |

(2) 인생이모작 지원사업의 세부사업별 우선순위

인생이모작 지원사업에 대한 세부사업별 우선순위에 관한 질문 중 1순위의 응답결과는 다음과 같다. 인생재설계 교육에 45.0%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 취업훈련 및 일자리 지원(22.7%), 문화·여가 지원(13.6%), 사회공헌 활동 지원(11.7%), 건강증진 지원(6.8%), 장년층 연구 및 조사(0.3%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 2순위 응답결과는 다음과 같다. 취업훈련 및 일자리 지원에 29.4%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 인생재설계 교육(22.3%), 사회공헌 활동 지원(19.4%), 문화·여가 지원(15.5%), 건강증진 지원(12.0%), 장년층 연구 및 조사(1.3%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 3순위 응답결과는 다음과 같다. 사회공헌 활동 지원

에 41.1%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 건강증진 지원(18.1%), 문화·여가 지원(13.9%), 취업훈련 및 일자리 지원(13.6%), 인생재설계 교육(11.7%), 장년층 연구 및 조사(1.6%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 4순위 응답결과는 다음과 같다. 건강증진 지원에 28.8%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 문화·여가 지원(23.0%), 사회공헌 활동 지원(16.2%), 취업훈련 및 일자리 지원(15.2%), 인생재설계 교육(12.9%), 장년층 연구 및 조사(3.9%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 5순위 응답결과는 다음과 같다. 문화·여가 지원에 29.1%가 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 건강증진 지원(25.6%), 장년층 연구 및 조사(15.2%), 취업훈련 및 일자리 지원(14.2%), 사회공헌 활동 지원(9.4%), 인생재설계 교육(6.5%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다.

〈표 11〉 세부사업의 우선순위 (단위: 명, %)

| 구분 | 1순위 | | 2순위 | | 3순위 | | 4순위 | | 5순위 | |
|---------------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|-----|------|
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 |
| 인생재설계 교육 | 139 | 45.0 | 69 | 22.3 | 36 | 11.7 | 40 | 12.9 | 20 | 6.5 |
| 취업훈련 및 일자리 지원 | 70 | 22.7 | 91 | 29.4 | 42 | 13.6 | 47 | 15.2 | 44 | 14.2 |
| 사회공헌 활동 지원 | 36 | 11.7 | 60 | 19.4 | 127 | 41.1 | 50 | 16.2 | 29 | 9.4 |
| 건강증진 지원 | 21 | 6.8 | 37 | 12.0 | 56 | 18.1 | 89 | 28.8 | 79 | 25.6 |
| 문화/여가 지원 | 42 | 13.6 | 48 | 15.5 | 43 | 13.9 | 71 | 23.0 | 90 | 29.1 |
| 장년층 연구 및 조사 | 1 | 0.3 | 4 | 1.3 | 5 | 1.6 | 12 | 3.9 | 47 | 15.2 |
| 전체 | 309 | 100 | 309 | 100 | 309 | 100 | 309 | 100 | 309 | 100 |

3) 인생이모작사업(센터) 서비스의 질

첫째, 인생이모작 지원사업(센터)에 접근하기가 편리한가(접근편리성)에 대하여 43.0%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(28.8%), 매우 그렇다(18.4%), 그렇지 않다(9.4%), 전혀 그렇지 않다(0.3%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 그다지 많지 않은 반면에 긍정적인 응답이 응답자의 절반 이상을 차지하는 것으로 미루어 보아 접근 편리성에 대하여는 긍정적으로 인식하고 있다는 것을 판단할 수 있다.

둘째, 인생이모작 지원사업(센터)의 관계자들이 전문적인 지식과 능력을 가지고 업무를 처리하는가(전문성)에 대하여는 55.3%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 보통(22.3%), 매우 그렇다(19.4%), 그렇지 않다(2.6%), 전혀 그렇지 않다(0.3%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 미미한 반면에 응답자 10명 중에 7명 이상이 긍정적인 응답을 한 것으로 미루어 보아 전문성에 대하여 긍정적으로 인식하고 있다는 것을 판단할 수 있다.

셋째, 인생이모작 지원사업(센터)의 담당자가 친절한가(친절성)에 대하여는 52.1%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 매우 그렇다(37.2%), 보통(7.1%), 그렇지 않다(2.3%), 전혀 그렇지 않다(1.3%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 미미한 반면에 응답자 10명 중에 9명 정도가 긍정적으로 응답한 것으로 미루어 보아 친절성에 대하여는 긍정적

으로 인식하고 있다는 것을 판단할 수 있다.

넷째, 인생이모작 지원사업(센터)의 환경 및 시설에 만족하는가(시설편의성)에 대하여는 53.1%가 그렇다에 응답해 가장 높은 비율을 차지하였으며, 매우 그렇다(31.1%), 보통(11.7%), 그렇지 않다(3.2%), 전혀 그렇지 않다(1.0%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 미미한 반면에 응답자 10명 중에 8명 정도가 긍정적으로 응답한 것으로 미루어 보아 시설 편의성에 대하여는 긍정적으로 인식하고 있음을 판단할 수 있다.

다섯째, 인생이모작 지원사업(센터)가 제공하고 있는 서비스(사업내용)에 전반적으로 만족하는가(전반적만족도)에 대하여는 55.7%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 매우 그렇다(24.9%), 보통(15.5%), 그렇지 않다(3.2%), 전혀 그렇지 않다(0.6%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 미미한 반면에 응답자 10명 중에 8명 정도가 긍정적으로 응답한 것으로 미루어 보아 전반적 만족도에 대하여 긍정적으로 인식하고 있다는 것을 판단할 수 있다.

〈표 12〉 서비스의 질 (단위: 명, %)

| 구분 | 접근편리성 | | 전문성 | | 친절성 | | 시설편의성 | | 전반만족도 | |
|-----------|-------|-------|-----|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 | 빈도 | 비율 |
| 전혀 그렇지 않다 | 1 | 0.3 | 1 | 0.3 | 4 | 1.3 | 3 | 1.0 | 2 | 0.6 |
| 그렇지 않다 | 29 | 9.4 | 8 | 2.6 | 7 | 2.3 | 10 | 3.2 | 10 | 3.2 |
| 보통 | 89 | 28.8 | 69 | 22.3 | 22 | 7.1 | 36 | 11.7 | 48 | 15.5 |
| 그렇다 | 133 | 43.0 | 171 | 55.3 | 161 | 52.1 | 164 | 53.1 | 172 | 55.7 |
| 매우 그렇다 | 57 | 18.4 | 60 | 19.4 | 115 | 37.2 | 96 | 31.1 | 77 | 24.9 |
| 전체 | 309 | 100.0 | 309 | 100.0 | 309 | 100.0 | 309 | 100.0 | 309 | 100.0 |
| 평균 | 3.7 | | 3.9 | | 4.2 | | 4.1 | | 4.0 | |

4) 전반적 성과

인생이모작 지원사업이 장년층의 인생재설계에 대하여 도움이 되고 있는가에 대한 응답결과는 다음과 같다. 전체자치단체의 경우, 62.5%가 그렇다에 응답하여 가장 높은 비율을 차지하였으며, 매우 그렇다(20.1%), 보통(15.2%), 그렇지 않다(1.6%), 전혀 그렇지 않다(0.6%)의 순으로 높은 응답비율을 차지하였다. 부정적인 응답은 미미한 반면에 응답자 10명 중에 8명 정도가 긍정적으로 응답한 것으로 미루어 보아 사업이 장년층의 인생재설계에 도움이 되는 것으로 인식되고 있다는 것을 판단할 수 있다.

〈표 13〉 인생이모작 지원사업의 인생 재설계에 도움정도 (단위: 명, %)

| 구분 | 빈도 | 비율 |
|-----------|-----|-------|
| 전혀 그렇지 않다 | 2 | 0.6 |
| 그렇지 않다 | 5 | 1.6 |
| 보통 | 47 | 15.2 |
| 그렇다 | 193 | 62.5 |
| 매우 그렇다 | 62 | 20.1 |
| 전체 | 309 | 100.0 |
| 평균 | 4.0 | |

3. 시사점

이상의 분석결과를 통하여 시사점을 도출하여 보면 다음과 같다. 첫째, 사업제공의 비중과 장년층이 인식하고 있는 세부사업의 우선순위 간에는 실제로 조금의 차이가 발견되므로 양자 간의 일치성이 높아질 수 있도록 실제 사업비중에 대한 조정의 필요성이 요구된다. 사업공급에 대한 순위는 취업의 훈련 및 일자리의 지원, 인생재설계에 대한 교육, 사회공헌에 대한 활동지원, 문화/여가에 대한 지원, 건강증진에 대한 지원, 장년층에 관한 연구 및 조사의 순서로 나타났지만, 장년층이 원하는 사업에 대한 우선순위는 인생재설계의 교육, 취업의 훈련 및 일자리의 지원, 사회공헌활동에 대한 지원, 건강증진에 대한 지원, 문화/여가에 대한 지원, 장년층에 관한 연구 및 조사로 나타났기 때문에 양자 간에 우선순위의 차이가 있음이 드러났다. 따라서 사업구상을 함에 있어서 실제 공급되는 사업과 장년층이 제공을 원하는 사업간의 우선순위가 일치되는 방향으로 사업비중에 대해 조정하여야 할 필요가 있다. 주로 장년층의 수요에 맞는 방향으로의 조정이 바람직할 것이지만, 자치단체의 여건에 따른 차이점 또한 함께 고려해야 할 것으로 판단된다. 둘째, 사업계획측면에 있어서는 다른 사업과의 유사성 및 중복성 문제가 일부분 제기되기 때문에 이를 해결하기 위한 적절한 대응이 필요하다. 장년층에 대한 지원사업은 사업대상의 측면에서는 노인층에 대한 대상사업 또는 여성에 대한 대상사업 등과 일부분 겹치게 되는 사업내용이 존재하게 될 가능성이 높다. 또한 프로그램의 측면에서는 기존의 사업에 제공되는 사업들이 장년층을 대상으로 추가적이거나 중복적으로 제공되게 될 가능성도 있다. 따라서 사업의 구상에 있어서 대상 및 프로그램의 유사·중복성을 상세히 검토해서 창의적인 사업내용을 공급할 수 있도록 노력할 필요성이 크다. 셋째, 성과지표 측면에서는 다른 항목들에 비하여 인식의 정도가 부족한 것으로 나타나고 있기에 이에 대한 개선이 필요하다. 장년층에 대한 생애재설계 지원사업에 대하여 명확한 성과지표를 마련해야 할 필요성이 기본적으로 요구되고, 그 과정에서 성과지표를 합리적으로 설정하여 지원사업의 목적을 충실히 반영할 수 있도록 해야 한다. 넷째, 사업관리측면에서 특히 인력과 조직의 불충분성이 드러나고 있다. 다른 항목들에 비하여 또렷하게 낮은 인식도를 차지하는 것으로 드러나고 있는데, 많은 자치단체에서 장년층에 대한 지원사업을 전담 조직 및 인력이 완비하지 않은 상태에서 추진하고 있기 때문인 것으로 판단된다. 즉 기존에 있던 노인복지조직이나 기타복지조직에게 장년층에 대한 지원

사업의 업무가 추가적으로 부여된 경우가 많이 있어 기존의 인력과 조직에 업무부담으로 가중되고 있기 때문에, 적절한 사업집행이 힘들어 사업목적달성에도 부정적 영향을 미치고 있는 것이다. 장년층에 대한 지원사업은 그 대상과 내용이 계속 확대될 것으로 기대되므로 자치단체의 차원에서도 이에 대응하여 조직과 인력을 더 충실하게 확보할 필요성이 요구된다. 다섯째, 사업에 대한 적절한 성과에 대한 평가가 필요할 것이다. 대부분의 자치단체에서는 장년층에 대한 지원사업이 출범된 지 얼마 되지 않았기에 적절한 성과의 평가가 진행되지 않은 실정인 것으로 파악된다. 하지만 장년층에 대한 지원사업은 상당한 재원이 들어가는 사업이기 때문에 사업의 목적이 충실하게 달성되었는가에 대한 성과평가가 필수적으로 요구되는 사업이다. 따라서 사업의 계획과 집행 측면과 함께 성과관리 측면에 대해서도 이에 대한 충실한 보완이 요구된다. 여섯째, 수요자측면에서는 인생이모작 사업을 알게 되는 경로가 주변의 지인을 통하거나 인터넷 검색을 통하여 이루어지는 경우가 대부분을 차지하는 것으로 나타나고 있으므로, 더 적극적인 사업에 대한 홍보가 이루어질 필요성이 요구된다. 관련 사업을 알고 추천해 줄 수 있는 지인이 주변에 없는 경우나 적극적인 태도로 스스로 사업을 알아보려고 하지 않는 경우에는 지원사업에 대하여 알기가 어렵다는 것을 알 수 있다. 따라서 잠재적인 수요대상인 많은 장년층은 이러한 지원사업을 인식하지 못하고 있을 가능성이 높다. 이러한 문제점의 극복을 위하여 장년층이 주로 이용하는 시설 등에서 관련된 지원사업의 내용을 적극적으로 홍보할 필요성이 있고, 방송 및 신문 등의 언론을 활용하는 것도 좋은 방안이 될 수 있으며, 주민센터 등의 행정기관을 방문하는 장년층에 대하여는 이에 대한 안내를 위하여 문자메시지를 발송하는 방법도 고려해 볼 수 있을 것이다. 일곱째, 서비스의 질 측면에서 접근편의성에 대해 제고할 필요성이 있다. 접근편의성 항목의 만족도가 상대적으로 낮은 이유는 인생이모작 지원사업이 대부분의 경우 인생이모작지원센터를 통하여 공급되고 있는 실정 때문에, 지원센터가 이들의 거주지에서 거리가 멀어짐에 따라 접근편의성이 떨어지는 것이다. 이런 어려움에 대한 대응책으로는 자치단체가 센터를 확충하고 센터의 위치를 접근성이 좋은 곳으로 선정하는 등의 대응책이 필요할 것이며, 센터 규모가 일정수준 이상인 경우에는 셔틀버스 등의 제공 또한 고려하여 접근성을 용이하게 하는 것도 도움이 될 것이라 판단된다. 여덟째, 서비스의 전문성을 제고할 필요성이 있다. 현재에도 어느 정도의 만족스러운 서비스 제공을 하고 있지만, 각 사업부분에 따라서 전문인력을 확충하여서 수요자를 더 만족시킬 수 있는 서비스를 제공할 수 있도록 노력할 필요가 있다. 아홉째, 사업에 대하여 전반적인 만족도와 성과가 양호한 편인 것으로 보여지나 만족도와 성과가 더 나아질 수 있도록 개선할 필요성이 있다. 사업에 대한 개선은 사업의 각 단계별 개선과 홍보방식의 개선, 서비스의 질에 대한 제고 등이 포함될 수 있을 것이다.

V. 결론: 개선방안

본 장에서는 상기한 분석을 바탕으로 개선방안을 논의하고자 한다. 본 연구의 목적이 장년층 인생이모작 지원사업을 분석하고 개선방안을 도출하는 것에 있기 때문에 개선방안에 대한 논의도

기본적으로 연구의 공급자측면 분석틀인 계획, 관리, 평가로 구분해야 할 것이다. 이는 기본적으로 해당 사업을 진행하는 주체가 지방자치단체이므로 지방자치단체에 대한 실질적 조연이 중요하기 때문이다. 특히 아직은 장년층 인생이모작 지원사업을 시행하고 있는 지방자치단체의 수가 상당히 적으며, 앞으로 확대될 것을 기대하기 때문에 충실한 사업 준비를 위해 사업의 계획단계 논의를 상대적으로 풍부하게 다루고자 한다.

1. 계획단계의 개선방안

첫째, 장년층에 대한 지원사업의 진행 전에 사업의 목적에 대하여 명확하게 규정할 필요가 있다. 이러한 목적은 조례에 명시되어 있는 것이 적절한데, 현재 관련 사업을 시행하는 자치단체들은 장년층에 대한 노후지원을 위한 모든 활동 정도로 규정하고 있는 실정이다. 이러한 목적 규정은 사업진행에 대한 규범적인 명분으로서 존재하므로 꼭 필요한 준비단계에서의 작업이라 할 수 있다. 따라서 추후에 장년층에 대한 지원정책을 계획하거나 추진하는 자치단체에서는 반드시 조례나 관련 규정을 통하여 사업에 대한 명확한 목적을 규정해야 할 것이다. 재단이나 민간위탁 등을 통하여 사업을 진행하려는 경우에는 중앙정부정책과 지방자치단체정책의 목적에 대한 연계성을 고려하여 사업목적에 대해 규정해야 할 필요성이 요구된다.

둘째, 장년층에 대한 지원사업을 구상함에 있어서 사전에 지역주민의 수요에 대하여 철저히 파악해야 할 필요가 있다. 타 자치단체가 사업을 진행한다고 해서 엄격한 고려절차 없이 그대로 따라 사업을 추진하는 것은 적절하지 못하다. 자치단체의 여건을 고려하여 장년층에 대한 지원정책이 상대적으로 중요성이 떨어지거나 필요성이 낮아지는 경우도 존재할 수 있기 때문이다. 이와 관련하여 서울시와 수원시는 인생이모작지원센터를 출범하기 전에 지역의 장년층을 대상으로 면밀한 욕구조사를 실시한 사례가 있어 참고할 만 하다(한국보건사회연구원, 2015; 조용준, 2018). 장년층에 대한 생활실태와 욕구를 정확히 파악하고 이를 바탕으로 하여 적합한 사업의 세부내용을 구성해야 정책수요자들의 만족도와 호응도를 높일 수 있을 것이다. 정책공급자인 지방자치단체가 사업서비스를 제공함에 있어 더 효과적인 내용을 구성함으로써 필요성이 떨어지는 사업을 진행하는 등의 불필요한 허비를 미리 방지할 수 있을 것이다.

셋째, 사업내용의 중복성 검토가 필요하다. 장년층에 대한 지원사업은 타 복지사업들과의 중복 가능성이 상당히 높을 가능성이 크다. 장년층에 대한 지원사업은 지역주민 전체를 대상으로 하는 사업에도 포함되며, 여성사업 분야에는 여성장년층이 부분적으로 포함되기 때문에 이러한 점을 고려하여 사업의 중복발생을 방지하기 위하여 세밀한 계획을 수립할 필요성이 있다. 이와 관련하여 서울시와 서울시의회는 50플러스재단과 서울시복지재단, 서울시여성가족재단과의 사업중복성을 면밀히 검토하여 기관간 중복성의 문제를 최소화하고 장년층 지원사업의 차별성을 부각시킨 바 있으므로 이를 적절히 참고할 필요가 있다(한국보건사회연구원, 2015).

넷째, 적절한 사업내용의 구상이 필요하다. 장년층에 대한 지원정책의 사업내용에 대하여는 자치단체에 따라서 조금씩 차이는 있지만, 전반적으로 보면 인생재설계(노후준비, 재무설계 등)에

대한 교육, 취업의 훈련 및 일자리의 지원, 사회공헌에 대한 활동지원(재능기부, 사회참여 등), 신체적·정신적 건강증진에 대한 지원, 문화·여가에 대한 지원, 장년층에 관한 연구 및 조사, 기타 사업의 범위 안에서 선택적으로 진행되고 있다. 정책대상자의 규모 자체가 크고 자치단체의 인적·재정적 여건이 충분하게 있는 경우에는 더 넓은 사업범위의 제공이 가능하며, 그렇지 못한 경우에는 제시된 사업의 범위 안에서 우선순위가 높은 사업내용을 먼저 진행할 필요성이 있다. 이러한 경우에는 관련된 해외정책사례를 적극적으로 조사하고 이를 반영할 필요가 있다.

다섯째, 효율적인 추진방식의 설정이 필요하다. 장년층 지원정책의 추진방식은 크게 직접공급, 재단, 민간위탁을 구분하여 제시할 수 있다. 실제의 자치단체의 상황에 따라서 공급방식 또한 차별적으로 제공되고 있는 경우도 있다. 생각건대 효율적인 추진방식에 대하여는 정답은 존재하기 어렵고 해당 지역의 여건과 상황에 따라서 적합한 방식에 대한 선택이 중요할 것이며, 추진방식에 대해 비효율적이라고 여겨지는 경우에는 추진방식에 대하여 과감하게 수정하거나 변경하는 것도 고려해 볼 수 있을 것이다.

재단방식의 공급을 살펴보면 서울시의 50플러스재단 설립 시 고려된 타당성 검토 연구와 실제 운영에서 참고를 얻을 수 있다. 서울시는 사업의 공공성과 사업의 지속성, 기존의 조직과의 유사성 및 중복성에 대한 검토, 사업에 대한 추진의 일관성 및 효율성의 측면에서 50플러스재단의 설립에 대한 타당성을 제시하고 진행하였다. 재단의 경우에는 단일의 정책이나 사업에 집중하는 것이 가능하며 전문적인 인력의 확보가 용이하기 때문에 서울시와 같이 사업대상의 범위가 넓고 예산이 상대적으로 풍족한 경우에 재단을 설립함으로써 소기의 목적 달성이 가능할 것으로 판단된다. 다만 재단을 운영함에 있어 설립 및 관리에 상당한 재원이 필요하기 때문에 이러한 재원의 충당이 가능한 광역자치단체나 대규모의 기초자치단체의 경우에만 고려해 볼 수 있는 추진방식이라는 한계점이 있다. 민간위탁 방식의 공급방법은 대부분 소규모의 기초자치단체에서 고려해 볼 수 있는 추진방식이라 판단된다. 규모가 작은 기초자치단체에서는 인력 및 예산의 한계로 인하여 선택적이고 집중적인 사업의 운영이 필요하고, 이러한 경우 사업을 운영함에 있어서 비용의 효율성을 추구하는 민간위탁 방식의 활용이 상대적으로 적합할 것으로 판단된다. 다만 민간위탁 방식을 선택할 경우 그 목적을 충실히 달성하기 위해서는 적합한 민간위탁 기관의 발굴과 선정이 매우 중요할 것이다. 서울시의 초기사례와 같이 민간위탁기관의 역량과 전문성이 미흡한 경우에는 적절한 정책을 추진하기가 어렵기 때문이다. 따라서 민간위탁 방식의 추진을 고려하는 자치단체에서는 사업 추진을 위한 적절한 위탁기관을 발굴할 수 있는지의 여부를 계획단계에서 면밀히 고려해 볼 필요가 있을 것이다. 직접공급의 방식이란 장년층에 대한 지원사업에 대해 공무원이 직접적으로 공급을 추진하는 방식을 말한다. 재단 및 민간위탁과 같은 별도의 공급방식을 택하지 않은 자치단체가 진행하고 있는 방식이라 할 수 있다. 직접공급의 방식은 사업에 대한 공공성을 확보할 수 있다는 장점이 크지만, 순환근무제의 특성을 고려하면 담당자에 따라서 그 전문성이 지속되기 어렵다는 단점도 있다. 또한 규모가 작은 자치단체의 경우에는 직접공급을 위해 적합한 인력을 확보하기도 어렵다. 이러한 점들을 미루어 보면, 직접공급을 택하는 자치단체는 사업의 대상 및 사업내용이 소규모이며 명확해야 할 것으로 생각된다. 다만 사업의 대상과 내용이 확장될 경우에는, 재원 등의 여건

들을 참고하여 민간위탁 및 재단 등의 공급방식으로의 변경을 고려해 볼 필요성이 있다.

여섯째, 사업의 합리적이고 명확한 성과목표치의 설정이 필요하다. 장년층에 대한 지원정책은 수혜자의 범위가 넓으며 자치단체의 예산이 많이 투입되는 재정사업이기 때문에 정책 목표의 달성을 위하여 명확하고 합리적인 성과목표치의 설정이 요구된다. 정책 목적인 장년층에 대한 노후 인생재설계의 지원은 개념적인 규정으로 그 목적달성도의 측정이 어렵다. 따라서 명확한 정의를 통하여 성과목표치를 미리 설정해 두어야 한다. 이러한 성과목표치는 정책목적의 달성도를 효율적이고 정확하게 반영할 수 있는 지표로 구성되어야 하며, 명확하고 합리적인 절차를 통해 이를 마련하여야 할 필요가 있다.

2. 사업집행 및 관리단계의 개선방안

첫째, 사업추진 조직과 인력의 확충이 필요하다. 장년층 인생이모작 지원사업은 다양한 사업의 내용이 제공되고 상당한 재원이 요구되는 사업이다. 따라서 이 사업을 담당하는 인력과 조직의 충원은 매우 중요함에도 불구하고 자치단체가 이 사업을 집중하여 수행하기에는 그 조직과 인력은 많이 부족한 실정이다. 대부분의 자치단체에서는 기존의 복지부서나 일자리부서에서 업무를 추가적으로 담당하여 사업을 진행하고 있는 실정이다. 따라서 기존 부서에서는 가중된 업무부담으로 느끼고 있는 것이 현실이다. 장년층 생애재설계 지원과 관련되어 있는 과와 팀이름을 가지고 있는 경우는 서울시 본청, 일부 서울시의 자치구(강동구, 광진구, 금천구), 남양주시 정도이다. 향후에 장년층에 대한 지원사업은 사업대상의 규모가 커지고 사업내용에 대한 수요도 점차 많아질 것으로 기대된다. 따라서 자치단체 차원에서는 사업에 대한 효과적인 집행을 위해 이의 관리를 위한 조직 및 인력을 충분히 마련해 둘 필요성이 크다.

둘째, 사업추진에 대한 모니터링과 그 문제점에 대하여 적절하게 대처할 필요가 있다. 장년층 인생이모작 사업의 추진에 대한 전반적인 과정에 대하여 세밀한 모니터링을 할 필요성이 있다. 사업을 추진하게 되는 과정에서는 다양한 환경변화와 문제점들을 맞이하게 되는 경우가 많이 있다. 그러나 현재 자치단체들은 사업의 모니터링과 문제점들에 대하여 적절하게 대응하여 만족스러운 대처가 이루어지지 못하는 것으로 판단된다. 인식조사의 결과 모니터링에 대해서는 3.9점, 문제점에 대한 적절한 대처에는 3.6점 정도에 그치는 결과가 나타난 것이다. 특히 문제점에 대한 적절한 대처가 부족한 것으로 보이고 있는데, 이것은 해당 사업에 대한 경험이 부족하기 때문에 발견되는 문제점들에 대하여 적절하게 대처할 수 있는 경험이나 참고할 수 있는 자료가 없기 때문인 것으로 추측된다. 이러한 문제점에 대한 적절한 대처를 위해서는 서울시와 같이 문제점을 지혜롭게 극복한 경험이 있는 선형 자치단체의 사례를 참고하거나 미리 대응 매뉴얼을 개발하는 등의 노력이 필요할 것이다.

셋째, 사업에 대한 홍보강화를 통한 장년층 이용자의 확대가 필요하다. 장년층 인생이모작 지원 사업의 이용자의 의견을 들어보면, 이러한 사업이 매우 유용하여 다른 장년층에게 더 많이 알려져 보다 많은 이용자가 혜택을 누리기를 바라는 의견들이 나왔다. 사업의 만족도와 인생재설계에 대

한 도움은 5점 만점에 약 4.0점을 받아 사업에 대한 만족도 또한 꽤 높은 것으로 나타나고 있다. 그러나 이 사업의 홍보는 매우 미흡한 것으로 나타났다. 실제 사업에 대한 인지도로 조사의 결과가 주변 지인의 소개나 인터넷 검색이 많은 비율을 차지하고 있기 때문에 사업에 대해 인지하고 있는 장년층의 수는 상대적으로 부족한 것을 알 수 있다. 장년층에 대한 지원사업은 다양한 프로그램을 통하여 장년층의 실질적인 수요를 충족시킬 수 있는 잠재력이 큰 만큼 더 많은 장년층들에게 홍보가 되어 이용자가 더욱 늘어나 사업에 대해 혜택을 누릴 수 있도록 해야 할 것이다. 구체적인 방안으로는 위에서 제안한 것과 같이 관련된 기관을 이용하는 장년층에 대한 홍보를 높이고, 장년층의 이용시설 및 채널을 이용하여 적극적인 홍보를 펼치는 방법 등이 활용 가능할 것이다.

3. 사업성과평가 및 환류단계의 개선방안

첫째, 사업에 대한 적절한 성과평가 실시가 필요하다. 장년층 지원사업은 대부분의 자치단체에서 시행초기이거나 시행되지 않은 경우가 많다. 사업이 진행되고 있는 자치단체의 경우도 사업에 대한 적절한 성과의 평가는 미흡한 것으로 드러나고 있다. 인식조사의 결과 약 3.3점 정도로 성과의 평가 및 환류의 타 항목에 비하여도 낮은 결과가 나타나고 있는 것이다. 장년층 인생이모작 지원사업은 사업내용의 다양성으로 인해 사업별로 적절한 성과지표를 마련하고 합리적 방법을 통하여 성과의 평가를 실행할 필요성이 있다. 이를 위해서는 성과의 관리를 위한 방안들이 사업구상의 단계에서 세밀히 검토될 필요성이 있을 것이다. 그러나 성과지표의 설정과 평가 등의 성과관리는 기본적으로 그 자체가 높은 전문성이 요구되는 업무이기 때문에 작은 규모의 자치단체에서 장년층에 대한 사업만을 대상으로 하여 성과관리를 하기에는 현실적으로 많은 어려움이 따른다. 따라서 유사 자치단체의 벤치마킹을 통해 성과관리의 사례에 대한 적극적인 참고를 하여 성과지표 등을 설정하고 평가 등의 방안을 세우는 것이 합리적인 방법일 것이다.

둘째, 평가결과의 사업개선반영 강화가 필요하다. 장년층에 대한 사업의 성과평가에 대해서는 평가 그 자체로서의 의미도 있지만, 미흡한 부분에 대해서 보완점을 마련하여 이를 통한 사업을 개선하는 것에서 더 큰 의미가 있다. 따라서 사업의 다양한 측면을 통한 평가를 참고하여 미흡한 점을 정확히 인식하고 그에 대한 적합한 해결방안을 세우는 동시에 차년도 사업의 개선계획에 반영할 필요성이 있다.

참고문헌

- 김대건. (2018). 중고령층의 사회참여 지원을 위한 기초자치단체 조례 연구. 「지방행정연구」, 32(2): 239-266.
- 김정자 외. (1996). 「인간의 성장과 생활에 관한 연구의 동향」. 한국교육개발원.
- 김인. (2011). 지방정부 공공서비스 민간위탁의 경쟁, 유인, 성과평가가 서비스 질에 미치는 영향:

- 사회복지서비스를 중심으로. 「한국행정논집」, 23(2): 605-633.
- 남경아. (2017). 「50플러스세대」. 서울연구원.
- 마크 프리드먼, 김경숙 옮김. (2007). 「앙코르」. 프런티어.
- 문화체육관광부. (2015). 「고용복지+센터 인지도 및 만족도 조사」.
- 박태정. (2013). 베이비부머 세대들의 삶을 통해 본 일과 은퇴의 경험적 의미에 대한 연구. 「노동정책연구」, 13(3): 29-56.
- 방하남·이성균·우석진·김기현·김지경. (2011). 「베이비붐 세대의 근로생애와 은퇴과정 연구」. 한국노동연구원.
- 송건섭. (2003). 지방정부 지역축제의 성과평가: 문화관광부지정 2002년 지역축제를 중심으로. 「한국사회와 행정연구」, 14(4): 339-359.
- 차치분권연구소. (2016). 「서울시 50+ 사업에 대한 실태분석 및 정책적 평가와 체계적 지원을 위한 법제 방안 연구」. 서울특별시의회 용역보고서.
- 정경희·오영희·이윤경·박보미. (2011). 「베이비 부머의 삶의 다양성에 관한 연구」. 한국보건사회연구원.
- 정재한·김형성. (2016). 장년층의 은퇴 후 삶에 대한 지방정부의 정책대응: 50+센터의 역할 정립을 중심으로. 「한국콘텐츠학회논문지」, 16(12): 291-299.
- 조달호·최봉. (2014). 「서울시 베이비붐 세대 일자리특성과 정책방향」. 서울연구원.
- 조용준. (2018). 「수원시 신증년 인생임착 지원센터 운영에 관한 연구」. 수원시정연구원.
- 최숙희. (2010). 베이비붐 세대를 위한 정책 우선순위 분석. 「한양고령사회논집」, 1(1): 1-39.
- 최운실·이희수·변종임. (2003). 생애단계에 따른 평생교육 체제 모델 탐색. 「평생교육학연구」, 9(3): 299-325.
- 한국보건사회연구원. (2015). 「50+재단 설립 타당성 검토 연구」.
- 한국조세재정연구원. (2018). 「재정사업자율평가 2005-2018」.
- Havighurst, R. J. (1972). *Developmental Tasks and Education*. New York: London: Longman.
- Laslett, P. (1991). *A fresh map of life: The emergence of the third age*. Harvard University Press.
- Levinson, D. J. (1978). *The Seasons of a Man's Life*. Ballantine Books.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(Spring): 12-40.
- Wortley, D. B. & Amatea, E. S. (1982). Mapping Adult Life Changes: A Conceptual Framework for Organizing Adult Development Theory. *The Personnel and Guidance Journal*, 60(8): 476-482.

김대욱(金大旭): 서울대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 지방행정구역 규모가 민주성과 효율성에 미치는 영향, 2012), 한국지방행정연구원을 거쳐 전남대학교 행정학과 교수로 재직중이다. 관심분야는 지방자치행정, 지방행정체제, 지방조직인사 등이다. 최근 논문으로는 “Sustainability of social economy organizations (SEOs): An analysis of the conditions for surviving and thriving”, “소방공무원 직장협회의 활성화 및 노동조합과의 관계설정에 대한 시론적 논의” 등이 있다.(kdw@jun.ac.kr)

〈논문접수일: 2021. 4. 8 / 심사개시일: 2021. 4. 9 / 심사완료일: 2021. 4. 16〉

Abstract

Analysis and Improvement Plan of Local Government's Life-Rebuilding Support Programs for the Older Generations

Kim, Daewook

As the nation's elderly population is gradually increasing, the need for policy support for them is being raised. The purpose of this study is to analyze the current local government programs for supporting older generations and explore ways to improve the life-rebuilding projects. For the analysis, we investigated the perceptions of the project managers and users of the project. Our analyses focus on the aspects of a business plan, project management, and performance evaluation from the supplier's perspective. From the perspective of the consumer, we analyzed business awareness, project priority, and quality of service. Our results imply that the local government must arrange priorities of some of the sub-projects, review redundancy with existing projects, re-adjust personnel and organizations in charge of projects, establish an appropriate performance evaluation system, and actively promote projects. Based on our findings, we suggest project improvement plans in terms of planning, management and performance evaluations for the preparation and diffusion of projects by local governments.

Key Words: Local Government, Older Generations, Life-Rebuilding