

자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화방안 연구

한창근

【연구책임자】

한창근 성균관대학교

【 연구보조원】

맹성준 성균관대학교

본 보고서는 성균관대학교 산학협력단이 한국자활복지개발원의 연구용역을 의뢰받아 수행한 연구결과입니다. 보고서의 내용은 연구진의 의견이며, 한국자활복지개발원의 공식적인 입장이 아님을 밝혀둡니다.

본 보고서의 글꼴은 한국출판인회의에서 개발한 KoPub서체입니다.

제 출 문

한국자활복지개발원장 귀하

본 보고서를 “자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화방안 연구”의 최종보고서로 제출합니다.

2023년 12월

연구책임자 : 한창근 (성균관대학교)

연구보조원 : 맹성준 (성균관대학교)

요약

□ 연구 배경 및 필요성

- 2022년 신통장(희망저축계좌 I·II, 청년내일저축계좌)이 도입되어 이전 5개 구통장(희망키움통장 I·II, 내일키움통장, 청년희망키움통장, 청년저축계좌)을 대체하는 제도개편이 이루어짐.
- 신통장 3개가 도입되고 추가적으로 청년내일저축계좌 연간 참가자가 4만명이 넘고 상대적으로 희망저축계좌 I·II 참가자는 정체 수준으로 진행되고 있음.
- 이러한 제도개편 그리고 청년참가자 모집의 집중이 이루어지면서 구통장 5개와 희망저축계좌 I·II는 지역자활센터에서, 청년내일저축계좌는 광역자활센터에서 담당하는 업무 분담이 이루어졌음.
- 청년내일저축계좌를 맡아서 진행하는 광역자활센터에서 청년들을 대상으로 한 서비스 제공의 일환으로 2023년 광역자활센터 특화서비스가 시범사업 형태로 실시되었음. 이러한 시범사업의 의의는 높다고 판단하나 특화서비스의 유형 및 내용 그리고 사업진행 과정에서 모집 및 참여도 등에 있어서 이슈가 제기됨. 광역자활센터 특화서비스의 재구조화 및 모델화 수립에 관한 논의가 필요한 상황임.
- 자산형성지원제도의 개편, 청년 중심의 참가자 확대, 지역 및 광역자활센터의 역할분담, 광역자활센터 특화서비스의 모델화 논의 등의 상황은 한국자활복지개발원 차원에서 전달체계의 개편 및 서비스 제공 주체들의 역할분담 명확화 등의 논의가 필요한 상황임.
- 따라서 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 서비스 제공 주체들의 역할분담 명확화 등을 통해 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화를 위한 전달체계의 개선 방향을 도출하는 것을 목적으로 함.

□ 연구 내용 및 방법

- (문헌연구) 재무역량 관련 국내외 문헌을 검토하였음.
- 양적 데이터 분석
 - 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사 자료를 분석하였음.
 - 자산형성포털 신규 회원가입 및 복지서비스 관련 설문조사 자료를 분석하였음.
 - 연구진에서 수행한 자산형성지원제도 전담담당자 설문조사 자료를 분석하였음.
- (질적 데이터 분석) 연구진은 지역자활센터 및 광역자활센터의 자산형성지원제도 전담담당자를 대상으로 초점집단면접을 수행하고 내용을 분석하였음.
- (광역자활센터 특화서비스 분석) 2023년 총 16개 광역자활센터에서 진행한 특화서비스 내용을 분석하였음.
- (자산형성지원제도 전문가 자문 분석) 자산형성지원제도 관련 연구자 및 관계기관 실무자를 대상으로 자문을 진행하였음.

□ 주요 분석 결과

- (문헌연구) 국내외 재무역량 사업을 살펴본 결과, 금융교육이 필수사항으로 포함되어 있으며 강조되고 있는 추세임. 금융교육은 기초단계와 심화단계 또는 필수교육과 선택교육(특화교육) 형태로 두 트랙으로 운영되고 있음
- 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사 자료의 주요 분석 결과는 다음과 같음.
 - 교육 지원 복지서비스 욕구에 관한 항목 중에서는 자격증 취득교육(65.7%)이 가장 높게 나타났으며, 이후 금융교육(48.7%), 어학교육(48.0%), 취업교육(39.1%), 직무역량교육(33.5%), 창업교육(28.3%) 순으로 나타남.

- 한국자활복지개발원에서 제공하길 희망하는 욕구 서비스에 관한 항목 중에서는 복지서비스 알람 서비스(69.3%)가 가장 높게 나타났으며, 이후 교육프로그램 제공(39.5%), 멘토링 서비스(27.0%), 1대1 상담 서비스(22.0%), 사례관리 서비스(15.6%) 순으로 나타남. 이러한 결과는 자산형성지원사업 참여자에게 있어 정보 제공의 중요성을 시사함.
- 교육 지원 복지서비스 욕구에 대해 이항 로지스틱 회귀분석을 진행하였으며, 주요 결과는 다음과 같음.
 - 취업교육 욕구에 관한 로지스틱 회귀분석 결과, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 향후계획이 있는 사람보다는 없는 사람이, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 구직 중이 아닌 미취업자보다는 구직 중인 미취업자가 취업교육 욕구가 높은 것으로 나타났음.
 - 자격증 취득교육 욕구에 관한 로지스틱 회귀분석 결과, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 향후계획이 있는 사람보다는 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 구직 중이 아닌 미취업자보다는 취업자가 자격증 취득교육 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 어학교육 욕구에 관한 로지스틱 분석 결과, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 비수도권 거주자보다는 수도권 거주자가, 향후계획이 없는 사람보다는 있는 사람이, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 어학교육 욕구가 높은 것으로 나타났음.
 - 금융교육 욕구에 관한 로지스틱 분석 결과, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 경험이 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 금융교육 욕구가 높은 것으로 확인되었음.
 - 창업교육 욕구에 관한 로지스틱 분석 결과, 연령이 높을수록, 1인가구보다는

다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 경험이 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 창업교육 욕구가 높은 것으로 나타남.

- 한국자활복지개발원에서 제공하길 희망하는 욕구 서비스에 대해 이항 로지스틱 회귀분석을 진행하였으며, 주요 분석결과는 다음과 같음.
 - 멘토링서비스 욕구에 관한 분석 결과, 여성보다는 남성이, 연령이 낮을수록 멘토링서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 파악되었음.
 - 복지서비스 알람서비스 욕구에 관한 분석 결과, 남성보다는 여성이, 연령이 높을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 생활만족도가 낮을수록 복지서비스 알람서비스 욕구가 있는 것으로 나타남.
 - 사례관리 서비스 욕구에 관한 분석 결과, 여성보다는 남성이, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 사례관리 서비스 욕구가 있는 것으로 나타남.
 - 교육 프로그램 서비스 욕구에 관한 분석 결과, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 클수록 교육 프로그램 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 1대1 상담서비스 욕구에 관한 분석 결과, 연령이 낮을수록, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 클수록 1대1 상담서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
- 자산형성지원사업 신규 회원가입 및 복지서비스 관련 설문조사 자료의 분석 결과는 다음과 같음.
 - 개발원에서 제공되기를 바라는 서비스로 자산·금융지원(43.6%)으로 가장 높게 나타났고, 뒤를 이어 주거 지원(27.1%), 취·창업 지원(10.5%), 생활(문화, 예술)

- 지원(9.5%), 보건·건강 지원(4.5%), 교육 지원(4.2%) 순으로 나타남.
- 한국자활복지개발원 희망 서비스 선호도 관련 영향요인을 파악하기 위해 이항 로지스틱 회귀분석을 진행하였음. 주요 분석 결과는 아래와 같음.
 - 자산·금융 복지서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 자산·금융 복지서비스를 경험하지 않은 사람보다는 경험한 사람이, 무급/자활/공공근로, 임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용 종사자보다는 상용직종사자가 자산·금융 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 취·창업 지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활 지원 복지서비스를 경험한 사람보다는 경험하지 않은 사람이, 상용직종사자보다는 무급/자활/공공근로, 임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용 종사자가 취·창업 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 교육지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활 지원 복지서비스를 경험하지 않은 사람보다는 경험한 사람이, 상용직종사자보다는 무급/자활/공공근로 종사자가 교육 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 주거지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 다인가구보다는 1인가구가, 보건·건강 복지서비스를 경험한 사람보다는 경험하지 않은 사람이, 상용직 근로자보다는 무급/자활/공공근로 및 고용주/자영업 종사자가 주거 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 생활(문화, 예술) 지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 1인가구보다는 다인가구가 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 분석결과를 살펴보았을 때, 복지서비스 욕구에 영향을 미치는 요인들이 상이하므로 이를 고려해서 복지서비스를 개발 및 연계할 필요가 있음.
 - 한편 생활만족도가 낮고, 저축액 마련 어려움 정도가 높으며, 무급/자활/공공근로

종사자가 상용직근로자에 비해 복지서비스 욕구가 높게 나타났음. 이러한 결과는 상대적으로 취약계층의 복지서비스 욕구가 크다는 것을 의미함. 따라서 사업참여자의 환수해지 등을 예방하고, 성공적인 지급해지를 위해서 취약계층을 대상으로 보다 적극적인 복지서비스 제공 및 연계가 필요함.

○ 2023년 총 16개 광역자활센터에서 진행한 특화서비스 내용 분석 결과 및 개선 방향은 다음과 같음.

- 특화서비스 성과 분석 결과 계획 및 목표대비 실제 낮은 제공 인원, 목표인원 미달로 낮은 예산 집행율, 지역사회 서비스 연계, 현금성 지원에 높은 호응도 등이 나타났음. 광역자활센터 담당자 주요 의견으로는 안내 및 홍보, 표준매뉴얼 개발 및 욕구조사, 보수교육 및 담당자 네트워크 강화 등이 필요한 것으로 확인됨. 모니터링단의 주요 의견으로는 사업운영과 관련하여 서비스 종류, 담당자의 역량 등에 기초한 운영방식의 개선, 참여자 만족도가 높은 재무교육 중심 특화서비스의 개발, 사업담당자 대상 보수교육 등의 필요성이 나타남.
- 광역자활센터 특화서비스 개선 방향으로는 기본서비스와 특화서비스의 명확화, 광역자활센터 통장 전담담당자들을 대상으로 한 역량강화 교육 실시, 한국자활복지개발원의 적극적인 지원 등이 제시됨.

○ 자산형성지원제도 전담담당자 서베이 분석 결과는 다음과 같음.

- 통장 사업별 참여자 및 사례관리 진행대상자 수를 살펴보면, 구 통장사업의 경우 희망키움통장Ⅱ와 청년저축계좌의 참여자 및 기초·심화 사례관리 실시 대상자 수가 높게 나타남. 신 통장사업의 경우 청년내일저축계좌의 참여자 수가 상대적으로 매우 높게 나타난 반면, 월평균 기초·심화 사례관리 실시 대상자 수는 희망저축계좌Ⅱ가 가장 높게 나타남.
- 전담담당자가 느끼는 업무 부담의 경우 심화사례관리, 중간점검, 자립역량강화교육 관리 등의 순으로 확인됨.

- 전담담당자가 요구하는 업무개선의 경우 보수체계 개편, 통장사업 매뉴얼 단순화, 온라인 업무로의 전환 확대 순으로 확인됨.
 - 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선의 경우 ‘개발원 차원에서 자립역량강화 교육의 질관리를 적극적으로 실시해야 한다’, ‘전담담당자의 사례관리 관련 보수교육이 보다 체계적으로 진행되어야 한다’ 등의 순으로 나타남. 이러한 결과는 상술한 전담담당자가 느끼는 업무 부담과 유사함.
 - 전담담당자 보수교육 모든 보수교육 항목의 평균이 3점 초반대(5점 만점)로 나타나 전반적으로 보수교육의 적절성이 높지 않은 것으로 보임. 특히 분석결과로 미루어보아 심화사례관리 보수교육 개선이 필요함.
 - 2022년 통장사업 재편에 대한 인식의 모든 항목의 평균이 2점 중반에서 3점 초반대로 나타나 인식이 높지 않은 것으로 확인됨. 특히, 분석결과를 통해 지역사회활센터와 광역자활센터 간 업무 연계가 잘 이루어지고 있지 않은 것으로 나타남.
 - 사례관리 평가의 전반적인 응답에 대한 평균을 고려하면, 전담담당자들은 사례관리의 필요성을 인식하고 있으나, 사례관리가 잘 이루어지고 있지 않다고 생각하는 것으로 나타남.
 - 자립역량교육 평가의 응답 결과를 살펴보면, 전담담당자들은 자립역량교육의 필요성과 효과성은 공감하나, 현재 진행되고 있는 자립역량교육의 내용과 구성을 부적절하다고 생각하는 것으로 보임. 따라서 이에 대한 자립역량교육의 질 관리가 필요함.
- 자산형성지원제도 전담담당자 FGI 분석 결과
- 분석 결과 18개의 의미단위를 추출하였으며, 추출된 의미단위들은 8개의 하위범주로 통합되었으며, 최종적으로 ‘자산형성지원사업의 문제점’과 ‘자산형성지원사업의 개선점’ 2개의 상위범주로 통합됨.
 - 자산형성지원사업의 문제점을 살펴보면, ‘업무 부담’, ‘정보 부족’, ‘열악한 처우’,

‘업무지침의 불명확성’, ‘실효성 있는 교육의 부재’ 등이 나타남. 자산형성지원사업의 개선점의 경우 ‘특화(추가)서비스의 방향’, ‘업무 개편’, ‘업무지침의 명확화’가 확인되었음.

- 이는 앞서 분석한 ‘자산형성지원사업 전담담당자 서베이 분석결과’와 유사한 것으로 확인됨.
- 단, FGI를 통해 ‘해지업무의 어려움’, ‘추가(특화)서비스 업무의 어려움’, ‘업무지침의 불명확성’ 등의 문제점과 특화서비스의 개선 방안에 대한 의견이 새롭게 도출됨.

□ 결론

○ 재무역량 전달체계 개편 논의의 필연성 파악의 중요성

- 자산형성지원제도의 환경 변화에 따른 전달체계개편 논의가 필요함.
 - 자산형성지원사업이 기존 5개의 구통장과 신규 3개의 통장으로 재편됨에 따라, 전달체계의 개편논의가 필연적으로 제기되고 있음.
 - 자산형성포털과 콜센터 등 재무역량 전달체계 관련 인프라가 변화하여 자산관리의 온라인화 가능성이 확산 및 재무교육 전달체계의 혁신적 개선 가능성에 대한 논의가 필요함.
- 전달체계 개편 논의에서 수요자 중심의 맞춤형 접근 강화
 - 한국자활복지개발원에서 사업참여자들을 대상으로 정기적으로 욕구조사를 진행하고 있으며, 서비스 욕구를 표출하는 사업참여자가 20~30%의 비중을 보임. 이러한 욕구에 대해 적극적으로 개입하기 위해서는 전달체계 개편이 필수적임.
 - 수요자 중심성의 측면에서 전달체계 개편은 수요자 중심의 개입 효율성을 높이는 방향으로 진행되는 것이 바람직함. 따라서 재무역량 향상 프로그램의 기

본적인 체계는 금융교육으로 제공하되, 추가적인 욕구는 기본서비스와 특화서비스로 구성하여 제공될 필요가 있음. 전달체계 개편과정에서 혼란이 없도록 한국자활복지개발원, 광역자활센터, 지역자활센터, 콜센터의 역할 및 기능에 관한 가이드라인이 명확하게 제시되어야 함.

- 활발한 후속논의의 기초 자료

- 본 연구보고서는 개발원의 재무역량 전달체계를 개선하기 위한 정답지를 제공하기보다는 전달체계 개편 가이드 라인을 제시하고 있음. 가이드 라인에는 한국자활복지개발원, 광역자활센터, 지역자활센터, 그리고 콜센터의 역할 및 기능에 대한 변화 방향이 포함되어 있으며, 무엇보다도 중요한 이슈는 이러한 변화 방향에 관한 적용가능성을 논의하는 것임.
- 보고서에 기반하되, 한국자활복지개발원에서 자체적으로 재무역량 전달체계 개편에 관한 내부 논의를 거쳐 전달체계 개편 방향에 대한 기본적인 설계도를 마련할 필요가 있음. 또한 개편 설계도에 대한 참여 주체들과의 논의 및 모니터링을 통해 전달체계 개편안을 확정하고, 참여 주체들의 역할 및 업무에 관한 이해도를 제고할 필요가 있음

CONTENTS

목 차

I. 서 론	1
1. 연구목적 및 필요성	3
2. 연구방법	5
II. 자산형성지원사업 재무역량사업 현황	9
1. 자산형성지원제도의 이해	11
2. 자산형성지원제도의 재무역량의 이해	16
3. 국내외 재무역량 사업 소개	18
III. 자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화 관련 서비스 이용 현황 및 수요 분석 ...	27
1. 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사	29
2. 자산형성포털 신규 회원가입 및 복지서비스 관련 설문조사	56
IV. 저소득층 특화 재무역량 강화 서비스 사례 분석	71
1. 특화 재무역량 강화 사업 소개	73
2. 특화 재무역량 강화 사업 분석	81
V. 자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화를 위한 전달체계 개선 제안 ..	89
1. 자산형성지원사업 전담담당자 서베이 분석 결과	91
2. 자산형성지원사업 전담담당자 FGI 분석 결과	101
3. 재무역량 강화 전달체계 개선 방향	118

VI. 결론	125
1. 연구결과 요약	127
2. 연구함의	138
 참고문헌	 143
부록	145

CONTENTS

표목차

〈표 I-1〉 전문가 자문 대상자의 정보	7
〈표 II-1〉 자산형성지원사업 참여자 수(기존 사업)	13
〈표 II-2〉 자산형성지원사업 참여자 수(신규 사업)	14
〈표 II-3〉 전국 지역지활센터 자산형성지원사업 전담담당자 현황	15
〈표 II-4〉 서울시복지재단 자산형성지원사업(2022년 기준)	18
〈표 II-5〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 필수교육 온라인 교육과정	19
〈표 II-6〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 필수교육 오프라인 교육과정	20
〈표 II-7〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 선택교육 온라인 교육과정	20
〈표 II-8〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 선택교육 오프라인 교육과정	21
〈표 II-9〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 재무상담	21
〈표 II-10〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 전문기관 서비스 연계	22
〈표 II-11〉 기초단계	23
〈표 II-12〉 심화단계	24
〈표 III-1〉 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사 조사 내용	29
〈표 III-2〉 분석대상의 인구사회학적 특성	31
〈표 III-3〉 분석대상의 복지서비스 욕구	32
〈표 III-4〉 인구사회학적 특성에 따른 직무역량교육 욕구 차이	33
〈표 III-5〉 인구사회학적 특성에 따른 취업교육 욕구 차이	34
〈표 III-6〉 인구사회학적 특성에 따른 자격증 취득교육 욕구 차이	35
〈표 III-7〉 인구사회학적 특성에 따른 어학교육 욕구 차이	36
〈표 III-8〉 인구사회학적 특성에 따른 금융교육 욕구 차이	37
〈표 III-9〉 인구사회학적 특성에 따른 창업교육 욕구 차이	38
〈표 III-10〉 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향 분석(1)	41
〈표 III-11〉 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향 분석(2)	42

〈표 Ⅲ-12〉 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향 분석(3)	43
〈표 Ⅲ-13〉 교육 지원 복지서비스 욕구 관련 로지스틱 회귀분석 결과 요약	44
〈표 Ⅲ-14〉 인구사회학적 특성에 따른 멘토링서비스 욕구 차이	45
〈표 Ⅲ-15〉 인구사회학적 특성에 따른 복지서비스 알람 서비스 욕구 차이	46
〈표 Ⅲ-16〉 인구사회학적 특성에 따른 사례관리 서비스 욕구 차이	47
〈표 Ⅲ-17〉 인구사회학적 특성에 따른 교육프로그램 제공 욕구 차이	48
〈표 Ⅲ-18〉 인구사회학적 특성에 따른 1대1 상담 서비스 욕구 차이	49
〈표 Ⅲ-19〉 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 미치는 영향 분석(1)	52
〈표 Ⅲ-20〉 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 미치는 영향 분석(2)	53
〈표 Ⅲ-21〉 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 미치는 영향 분석(3)	54
〈표 Ⅲ-22〉 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스 관련 로지스틱 회귀분석 결과 요약 ..	55
〈표 Ⅲ-23〉 자산형성포털 홍보이벤트(복지서비스 관련) 조사 내용	56
〈표 Ⅲ-24〉 분석대상의 인구사회학적 특성	57
〈표 Ⅲ-25〉 인구사회학적 특성에 따른 자산·금융 지원 서비스 욕구 차이	58
〈표 Ⅲ-26〉 인구사회학적 특성에 따른 취·창업 지원 서비스 욕구 차이	59
〈표 Ⅲ-27〉 인구사회학적 특성에 따른 교육 지원 서비스 욕구 차이	60
〈표 Ⅲ-28〉 인구사회학적 특성에 따른 주거 지원 서비스 욕구 차이	61
〈표 Ⅲ-29〉 인구사회학적 특성에 따른 보건·건강 지원 서비스 욕구 차이	62
〈표 Ⅲ-30〉 인구사회학적 특성에 따른 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구 차이	63
〈표 Ⅲ-31〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향 분석(1)	66
〈표 Ⅲ-32〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향 분석(2)	67
〈표 Ⅲ-33〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향 분석(3)	68
〈표 Ⅲ-34〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구 관련 로지스틱 회귀분석 결과 요약 ..	69
〈표 Ⅳ-1〉 현행 지침상 광역자활센터 역할	74

〈표 IV-2〉 광역자활센터 특화서비스 지원 영역	76
〈표 IV-3〉 광역자활센터별 특화서비스 운영 내용(1)	77
〈표 IV-4〉 광역자활센터별 특화서비스 운영 내용(2)	78
〈표 IV-5〉 광역자활센터 기본서비스와 특화서비스 모델화	87
〈표 V-1〉 자산형성지원제도 전담담당자 설문조사 조사 내용	92
〈표 V-2〉 자산형성지원제도 전담담당자 특성 항목	93
〈표 V-3〉 자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수(기존사업)	94
〈표 V-4〉 자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수(신규사업)	95
〈표 V-5〉 자산형성지원사업 전담담당자 업무 부담 정도 및 가장 힘든 업무	96
〈표 V-6〉 자산형성지원사업 전담담당자 업무 개선을 위한 제도 개선 필요성 동의 정도 ..	96
〈표 V-7〉 자산형성지원사업 전담담당자 전달체계 개편 및 개선	97
〈표 V-8〉 자산형성지원사업 전담담당자 보수교육의 적절성	98
〈표 V-9〉 2022년 통장사업 재편에 대한 의견	98
〈표 V-10〉 사례관리의 평가	99
〈표 V-11〉 자립역량교육의 평가	100
〈표 V-12〉 자산형성지원사업의 효과성	100
〈표 V-13〉 연구참여자의 기본적인 특징	101
〈표 V-14〉 자산형성지원사업 전담담당자 FGI 분석 결과	103
〈표 V-15〉 재무역량 강화 논의를 위한 현황과 개선방향	118
〈표 V-16〉 통장 사례관리와 재무역량 사례관리	123

CONTENTS

그림목차

[그림 IV-1] 광역자활센터 기본서비스와 특화서비스 모델화	88
[그림 V-1] 재무역량 전달체계 개선안(현황과 비교)	124



서론

1. 연구목적 및 필요성
2. 연구방법

1. 연구목적 및 필요성

1) 연구 필요성

(1) 재무역량(또는 금융역량: Financial Capability)

최근 재무역량에 관한 학문적 그리고 정책적 관심과 정책적 실행이 국내외에서 주요 화두로 대두되고 있음. 재무역량이란 합리적이고 건전한 금융생활을 영위하기 위하여 금융소비자가 갖추어야 할 능력을 의미하며 금융 및 재무에 관한 특성을 올바르게 이해하고 필요에 맞는 의사결정을 할 수 있는 능력을 의미함(한국은행·금융감독원, 2023). 국내에서는 한국은행을 비롯한 금융감독원, 서민금융진흥원, 신용회복위원회 등의 기관들이 국민들의 재무역량 또는 금융이해력(Financial Literacy)을 향상시키기 위해 다양한 금융교육을 실시하고 있음.

해외에서도 재무 또는 금융역량의 향상을 위해 정부차원의 다양한 정책들이 실시되고 있음. 미국의 경우에는 정부단위에서 다양한 재무역량 관련 홈페이지를 통한 대국민 재무역량 강화 프로그램들을 실시하고 있음(MyMoney.gov, Youth.gov, FDIC(Federal Deposit Insurance Corporation) 등). 호주의 경우에는 재무부 차원에서 National Financial Capability Strategy 프로그램을 통해 호주 국민들의 재무역량 강화를 도모하고 있음.

(2) 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화 및 자립역량 향상 필요성 증가

한국의 경우 매칭을 제공하는 다양한 자산형성지원제도들(디딤씨앗통장, 희망저축

계좌 I·II, 청년내일저축계좌 등)이 중앙정부 및 지방정부차원에서 도입되어 실시되고 있음. 매칭형 저축프로그램들의 경우 월 저축액에 대해 매칭을 제공하는 것이 가장 중요한 특징으로 이해되나 추가적으로 금융교육 및 재무상담을 통해서 참여자들의 재무 및 금융역량을 향상시키는 것도 필수적임. 이러한 금융교육 및 상담의 중요성은 매칭형 자산형성지원제도를 제안한 Sherraden(1991)에 의해서도 강조되고 있음.

하지만 자산형성지원제도의 양적 확산이 이루어졌으나, 참여자들에게 제공하는 재무교육 및 재무상담의 질적 수준 담보에 대한 정책적 관심은 그렇게 높지 않았음. 우리나라 지자체에서 청년을 대상으로 실시한 8개의 자산형성지원사업을 살펴본 결과, 금융교육이 필수인 사업은 3개에 불과함(이수영·성유지, 2019). 다양한 선행연구들(장동호, 2021; Zhan, 2003; Grinstein-Weiss et al., 2006)이 금융교육을 통한 참여자의 재무역량 강화가 저축성과를 높인다는 것을 보고했음. 따라서 자산형성지원제도 참여자들로 하여금 매칭을 통한 자산형성뿐만 아니라, 재무역량 및 금융이해도를 향상시키고 그들의 미래설계에 실질적으로 도움을 주는 방식으로 재무역량 강화 및 자립역량 강화 프로그램의 질적 개선이 필요함.

(3) 자산형성지원사업 내 자산형성을 통한 자립지원 특화서비스 모델화 필요

한국자활복지개발원에서는 자산형성지원사업의 확산 과정에서 참여자 중심의 서비스 개발의 필요성을 반영하여 광역자활센터를 통해 42개의 특화서비스를 실시하고 있음. 광역단위에서 청년 및 중장년 참여자들의 욕구를 반영한 서비스 개발이라는 점에서 의미가 있으나 다른 한편으로는 특화서비스의 표준화 모델 개발을 통한 특화서비스의 양적 그리고 질적 개선이 필요한 상황임.

(4) 자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화를 위한 전달체계 개선방향에 관한 논의 필요

코로나19 이전에는 대규모의 집합교육을 통해 금융교육이 실시되었으나, 코로나19 이후 온라인 비대면 중심의 금융교육으로 방식이 변경되면서, 서비스 전달체계는 혼란을 겪음. 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화를 위해 추진목표 및 추진전략, 성과관리방안 등 각 주체별·인프라별 구체적인 전달체계 개선방안에 대한 논의가 요구되는 상황임. 따라서 보건복지부, 한국자활복지개발원, 광역 및 지역자활센터 등 참여주체들의 역할과 기능에 관한 정책적 제언이 필요함.

2) 연구목적

본 연구의 목적은 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화방안을 도출하는 것임. 이를 위해 재무역량 관련 문헌고찰, 양적데이터 분석, 전담담당자 설문조사 및 초점 집단면접(FGI), 재무역량 관련 연구자 및 관계기관 실무자를 대상으로 한 자문 등을 통해 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화 수요 분석, 재무역량 서비스 욕구 및 갭 분석, 자립지원 특화서비스 표준모델화 제시, 그리고 참여자 재무역량 강화를 위한 전달체계 개선방안을 도출하고자 함. 이를 통해 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화 서비스의 기초자료 축적, 전달체계 개선을 통한 효율화 향상, 특화프로그램 확산, 더 나아가 자산형성지원사업 참여자들의 재무역량 향상을 통한 성공적 자활을 달성할 수 있을 것으로 예상됨.

2. 연구방법

1) 문헌 연구

본 연구는 자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화방안을 도출하는 것이므로, 재무역량 관련 국내외 문헌을 검토하였음.

2) 양적 데이터 분석

본 연구는 다양한 양적 데이터를 분석하여 자산형성지원사업 참여자의 욕구 파악 및 갭 분석을 실시하였으며, 이를 통해 참여자의 욕구에 기반한 서비스를 제안했음. 분석한 양적 데이터는 아래와 같음.

(1) 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사

‘자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사’는 한국자활복지개발원에서 청년내일저축계좌, 희망저축계좌 사업참여자를 대상으로 2022년 12월에 실시된 온라인 조사임. 청년내일저축계좌의 표본크기는 8,000명이며, 희망저축계좌는 100명임. 상술한 조사의 조사내용은 응답자 특성 항목, 주요 욕구별 지원내용, 자산형성지원사업 실태 및 미래전망, 한국자활복지개발원 제공 서비스 욕구, 자산형성지원사업에 바라는 점으로 구성되어 있음(강성민 외, 2022). 본 연구에서는 청년내일저축계좌 사업참여자 데이터만을 활용하였음.

(2) 자산형성포털 신규 회원가입 및 복지서비스 관련 설문조사

‘자산형성포털 홍보이벤트(복지서비스 관련) 설문조사’는 한국자활복지개발원에서 청년내일저축계좌 가입자 중 자산형성포털 신규회원을 대상으로 2023년 9월에 실시된 온라인 조사임. 회수된 설문지는 총 2,781부였으며, 조사내용은 응답자 특성 항목, 경험한 청년복지서비스, 한국자활복지개발원에서 제공하길 희망하는 서비스로 구성되어 있음.

(3) 자산형성지원제도 전담담당자 설문조사

‘자산형성지원제도 전담담당자 설문조사’는 본 연구진에서 지역자활센터 및 광역자활센터의 자산형성지원제도 전담담당자를 대상으로 2023년 10월부터 11월까지 실시된 조사임. 회수된 설문지는 총 128부였으며, 조사내용은 응답자 특성 항목, 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수, 전담담당자의 업무 부담 정도, 업무 개선을 위한 제도 개선, 전달체계 개편 및 개선, 보수교육, 업무 지침 변경, 사례관리, 자립역량교육, 자산형성지원사업의 효과성으로 구성되어 있음.

3) 자산형성지원제도 전담담당자 초점집단면접 분석

자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화방안을 위한 특화서비스 표준 모델 개발 및 전달체계 개선을 위해 자산형성지원제도 전담담당자를 대상으로 2023년 11월 초점집단면접(이하 FGI)을 진행했음. 연구진은 연구참여자를 선정하기 위해 기준을 수립하였고, 세평적 사례선택(reputational selection)을 통해 지역자활센터 전담담당자 8명, 광역자활센터 전담담당자 4명으로 총 12명의 연구참여자를 선정했음. FGI는 3집단으로 나누어 총 3회 실시하였음. 연구진은 반구조화된 질문지를 개발하였으며, 주요 내용은 업무현황, 재무역량 강화 프로그램, 사례관리, 전달체계 등임

4) 광역자활센터 특화서비스 분석

자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화방안을 위해 2023년 광역자활센터에서 진행한 특화서비스 내용을 분석하였음. 이를 통해 특화서비스 진행 과정에서 제기된 이슈들을 살펴보고 개선 방향을 도출하였음. 또한 광역자활센터 특화서비스를 기본서비스와 특화서비스로 구분하여 모델화하였음.

5) 자산형성지원제도 전문가 자문 분석

자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화방안을 위한 특화서비스 표준 모델 개발 및 전달체계 개선을 위해 재무역량 관련 연구자 3명, 관계기관 실무자 4명을 대상으로 2023년 10월부터 12월까지 자문을 진행했음. 전문가 자문 대상자의 정보는 <표 I-1>에 제시하였음.

<표 I-1> 전문가 자문 대상자의 정보

구분	소속 및 직위	비고
전문가 A	ㄱ복지재단	팀장
전문가 B	ㄱ복지재단	주임
전문가 C	ㄴ금융복지상담센터	센터장
전문가 D	ㄴ금융복지상담센터	전문상담관
전문가 E	ㄷ대학교	교수
전문가 F	ㄷ대학교	교수
전문가 G	ㄹ연구원	연구위원



자산형성지원사업 재무역량사업 현황

1. 자산형성지원제도의 이해
2. 자산형성지원제도의 재무역량의 이해
3. 국내외 재무역량 사업 소개

II

자산형성지원사업 《 재무역량사업 현황

1. 자산형성지원제도의 이해

1) 자산형성지원제도의 개념

자산형성지원제도는 근로빈곤층에게 재정 지원과 더불어 금융교육 등의 복지서비스를 제공하여 근로빈곤층의 자립 및 자활을 지원하는 제도임. 대한민국에서는 국민기초생활보장법 및 동법 시행령·시행규칙에 법적 근거를 두고 있음. 국내에서 자산형성지원제도는 개인발달계좌(IDA)를 중심으로 운영되고 있음. 개인발달계좌란 일반적으로 저소득층을 대상으로 하며, 참여자가 일정 기간 저축을 하면 이에 대한 저축 매칭금 등의 인센티브를 제공하는 제도임(Sherraden, 1991).

일반적으로 빈곤을 정의하는데 가장 많이 사용되는 개념은 소득이지만, 소득은 변화가능성이 높아 장기적 경제지표로 활용하는데 제한이 있음(Oliver & Shapiro, 1990). 이러한 이유로 빈곤의 정의에 전통적 지표인 소득이 아닌, 자산 개념이 강조되면서 자산형성지원사업의 중요성도 함께 제기되고 있음(이수영, 2016).

최근 고용없는 성장이 장기간 지속되고 있는 상황에서 비정규직으로 대표되는 불안정노동자의 수가 급격히 증가하고 있음. 비정규직은 언제든지 해고가 될 가능성이 높기 때문에 소득활동이 중단되는 위기에 처할 수 있음. 따라서 소득이 없는 상태에서도 기본적 생활을 유지하고, 재취업하기 위해서는 최소한의 자산을 형성하는 것이 필요함. 이런 의미에서 자산형성지원사업은 적절한 정책수단으로 판단됨.

개인발달계좌의 유형은 다양하나 설계 시 선택하는 옵션에 따라 유형이 달라지며, 프로그램 참여대상, 적립금의 사용용도, 프로그램의 구성, 크게 세 가지로 구분할 수 있으며, 어떻게 설계하는지에 따라 상이한 효과를 수반할 가능성이 높음(김연명·최영·남윤주·이용우, 2007; 장동호, 2021; Grinstein-Weisset al., 2007; Curely,

Ssewamala and Sherraden, 2009; Shanks, 2014; Sherraden et al., 2018). 첫 번째는 프로그램의 참여대상(participants)이며, 선별적인 관점에서 참여대상을 제한할지 아니면 보편적인 관점에서 참여대상의 범위를 확대할지에 따라 계좌의 유형이 달라짐.

두 번째는 적립금의 사용용도(allowable uses)에 따라 유형이 달라지며, 전통적으로는 사용용도의 범위를 직업훈련, 창업, 대학진학 등으로 제한하였음. 하지만, 미국의 사례에서는 제공 주체가 민간재단 등으로 다양해지면서 적립금 사용용도의 폭이 자동차 구입, 비상금 마련 등으로 확대됨. 또한, 국내에서도 고용노동부, 중소벤처기업부에서 진행하는 청년내일채움공제 역시 적립금 사용용도에 있어 제한이 없음.

세 번째는 프로그램의 구성(program features)이며, 저축에 대한 매칭금이라는 저축 인센티브외에도 성과 인센티브, 고금리 지원, 예금 투자 시 추가 옵션 등을 제공하는 등의 다양한 프로그램 구성이 가능함. 또한, 재무컨설팅, 금융멘토링, 경제교육 등의 참여를 필수로 하여 참여자들의 재무역량 강화를 도모함. 저축과 자산형성이라는 프로그램의 목표달성 이후에도 스스로 경제관념을 갖고, 자산관리를 할 수 있도록 함.

2) 국내 자산형성지원사업의 현황

국내 최초의 자산형성지원사업은 2007년 시설보호아동을 대상으로 시행된 디딤씨앗통장임. 이후 자산형성지원사업의 효과성이 점차 입증되며, 중앙정부뿐만 아니라 지방자치단체에서도 자산형성지원사업을 시행하는 등 확대되었음. 현재 중앙정부에서 시행하고 있는 자산형성지원사업은 8개로 기존 사업은 희망키움통장 I, 희망키움통장 II, 내일키움통장, 청년희망키움통장, 청년저축계좌가 있으며, 신규 사업은 희망저축계좌 I, 희망저축계좌 II, 청년내일저축계좌가 있음.

국내 자산형성지원사업의 전달체계를 살펴보면, 전국에 광역자활센터 16개소, 지역자활센터 250개소가 설치되어 있음.

기존 시행된 자산형성지원사업 참여자 수를 살펴보면, 희망키움통장Ⅱ가 6,567명으로 가장 높게 나타났으며, 이후 청년저축계좌(5,129명), 내일키움통장(2,422명), 청년희망키움통장(1,128명), 희망키움통장 I(835명) 순으로 나타났음.

〈표 II- 1〉 자산형성지원사업 참여자 수(기존 사업)

(단위 : 명)

구분	희망키움통장 I	희망키움통장 II	내일키움통장	청년희망키움통장	청년저축계좌
합계	835	6,567	2,422	1,128	5,129
서울특별시	161	973	467	270	1,290
부산광역시	59	479	229	81	400
대구광역시	59	272	167	115	280
인천광역시	61	571	140	114	434
광주광역시	72	370	176	74	206
대전광역시	29	214	39	32	147
울산광역시	10	127	57	7	90
세종특별자치시	4	34	8	4	33
경기도	160	1,646	298	185	1,134
충청북도	20	186	70	23	104
충청남도	32	201	87	21	144
전라북도	40	286	157	63	170
전라남도	24	242	137	24	89
경상북도	32	281	120	32	178
경상남도	39	374	139	40	247
제주특별자치도	18	84	23	16	64
강원특별자치도	15	227	108	27	119

자료 : 2023년 10월 31일 기준 자산형성지원사업 참여자 수. 한국자활복지개발원 내부자료(2023)

새롭게 시행된 자산형성지원사업 참여자 수를 살펴보면, 청년내일저축계좌가 87,223명으로 가장 많은 참여자 수를 보였으며, 이후 희망저축계좌II(9,825명), 희망저축계좌I(5,428명) 순으로 확인되었음. 기존 사업 대비 신규 사업의 참여자 수가 높게 나타난 것은, 지원기준이 변경되었거나 기존 사업 참여자들이 중도해지 또는 만기해지를 했기 때문인 것으로 보임.

〈표 II- 2〉 자산형성지원사업 참여자 수(신규 사업)

(단위 : 명)

구분	희망저축계좌Ⅰ	희망저축계좌Ⅱ	청년내일저축계좌 (차상위 이하)	청년내일저축계좌 (차상위 초과)
합계	5,428	9,825	50,773	36,450
서울특별시	917	1,470	13,067	9,221
부산광역시	632	670	4,161	3,012
대구광역시	369	526	2,785	1,981
인천광역시	466	582	3,291	2,206
광주광역시	547	417	2,101	1,478
대전광역시	188	335	2,503	2,077
울산광역시	67	221	789	495
세종특별자치시	29	63	243	263
경기도	832	2,305	9,661	6,567
충청북도	103	281	1,310	988
충청남도	163	289	1,349	1,081
전라북도	234	419	1,956	1,483
전라남도	163	401	1,211	944
경상북도	213	582	1,885	1,417
경상남도	250	795	2,716	1,820
제주특별자치도	128	158	602	437
강원특별자치도	127	311	1,143	980

자료 : 2023년 10월 31일 기준 자산형성지원사업 참여자 수. 한국자활복지개발원 내부자료(2023)

전국 지역자활센터 자산형성지원사업 전담담당자 수를 살펴보면, 2020년 146명, 2021년 144명, 2022년 144명, 2023년 145명으로 약 145명 수준으로 유지되고 있는 것으로 확인됨. 전국에 지역자활센터가 250개소가 설치되어있는 것을 고려했을 때, 자산형성지원사업 전담담당자 수가 부족한 것으로 보임.

〈표 II- 3〉 전국 지역자활센터 자산형성지원사업 전담담당자 현황

(단위 : 명)

구분	2020년 (2020.01.31. 기준)	2021년 (2021년 05월 기준)	2022년 (2022년 05월 기준)	2023년 (2023년 05월 기준)
합계	146	144	144	145
서울특별시	18	18	17	17
부산광역시	15	15	15	15
대구광역시	8	8	8	8
인천광역시	10	10	9	10
광주광역시	7	7	7	7
대전광역시	5	5	5	5
울산광역시	3	3	3	3
세종특별자치시	0	0	0	0
경기도	26	26	26	26
충청북도	4	4	4	4
충청남도	6	4	6	6
전라북도	11	11	11	11
전라남도	6	6	6	6
경상북도	9	9	9	9
경상남도	8	8	8	8
제주특별자치도	3	3	3	3
강원특별자치도	7	7	7	7

자료 : 자산형성지원사업 전담담당자 수. 한국자활복지개발원 내부자료(2023)

2. 자산형성지원제도의 재무역량의 이해

재무역량이란 합리적이고 건전한 금융생활을 영위하기 위하여 금융소비자가 갖추어야 할 능력을 의미하며 금융 및 재무에 관한 특성을 올바르게 이해하고 필요에 맞는 의사결정을 할 수 있는 능력을 의미함(한국은행·금융감독원, 2023). 단순한 금융 관련 지식습득보다 재무관리 방법을 터득하는 것이 재무역량에 있어 더욱 중요함(CFPB, 2015). 특히, 금융생활을 하면서 결정을 내려야 할 순간에 필요한 신뢰할 만한 정보를 찾고, 처리하고, 영향에 대해 파악하는 것 등 금융생활에 있어 의사결정 실행방법을 아는 것을 재무역량이라고 정의하기도 함(Johnson and Sherraden, 2007).

재무관리역량의 측정과 결정요인에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같음. 영국의 금융감독원인 FSA(Financial Service Authority)에 따르면 재무관리역량은 재무관리에 관한 지식과 기술, 그리고 태도가 결합되어 재무관리행동으로 나타나며, 개인의 재무관리행동을 살펴보면 개인의 재무관리역량의 측정이 가능함을 확인할 수 있음(FSA, 2006). 국내의 선행연구에서는 재무관리지식(인지적 요인), 재무관리태도(정의적 요인), 재무관리기능(실천적 요인), 총 세 가지의 하위요인으로 재무관리역량을 설명함(김정현, 2011; 정우진, 2019).

국내의 선행연구들을 살펴보면, 대한민국 소비자들은 재무관리에 관한 지식의 측면보다는 재무관리실천역량, 재무관리 기능이 낮은 것으로 확인되었으며, 이는 재무복지를 저해하는 요인으로 파악됨(김정현 2011; 김정현·최현자, 2012). 금융채무 불이행자들의 재무관리역량을 살펴본 연구에서도, 채무 불이행자의 경우 상대적으로 낮은 재무목표설정행동 및 실행행동 점수를 확인할 수 있었으며, 특히, 학력이 낮거나, 이혼/사별인 경우, 외벌이일 때 이러한 경향이 커졌음이 보고됨(최현자·김정현, 2010). 한편, 인구사회학적 특성을 고려하여 소비자의 재무관리역량 수준을 조사한 연구에서는 직장인보다는 학생이, 월세 거주자, 미혼일수록 재무기능역량이 상대적으로 낮은 것으로 확인됨(김정현·최현자, 2012).

대한민국 국민들의 재무역량을 살펴볼 수 있는 자료로, 전국민 금융이해력 조사가 있음. 전국민 금융이해력 조사는 한국은행과 금융감독원이 공동으로 주관하며, 2016년에 처음 실시되어 2년마다 경제협력개발기구 산하 금융교육국제네트워크(INFE)가 제시한 금융이해력 측정기준에 근거하여 우리나라 성인(만18세~79세)의 금융지식, 금융행위, 금융태도 등을 조사하는 실태조사임. 가장 최근에 실시된 2022년 결과에 따르면, 2020년도에 비해 대한민국 성인의 금융이해력 점수는 1.4점 소폭 상승하였

으나, 금융행위 항목 중에서 장기 재무목표 설정, 평소 재무상황 점검 항목의 점수가 타 금융행위 항목별 점수보다 낮게 나타났음. 특히 금융서비스 및 상품 선택 시, 전문지식 혹은 전문가의 조언보다는 친구나 가족과 같이 지인의 추천에 의존하는 경향이 관찰됨. 또한, 2022년도에 새롭게 조사된 디지털 금융이해력 점수(42.9점)는 일반 금융이해력 점수(66.5점)보다 전반적으로 낮았으며, 특히 70대 고령층(36.0점), 저소득층(39.4점) 및 고졸 미만(35.9점) 등의 디지털 금융이해도가 낮음이 관찰되었음.

선행연구와 실태조사 결과를 종합하면, 재무역량교육의 필요성과 중요성이 다시 한번 강조됨. 자산형성지원제도의 목적은 저축 매칭금을 제공하여 참여자의 저축동기를 강화시키고 자산형성을 통한 자활 및 자립을 지원하는 것과 더불어 참여자들의 재무역량을 향상시키는 것임. 특히, 재무역량 강화는 총저축액 증가 등 저축행동의 변화를 유발시키고, 자산형성에 있어 긍정적인 영향을 미치므로 그 중요성이 더욱 강조되는 실정임(이수영·성유지, 2019; 장동호, 2021; 최상미·조자영, 2022). 따라서 자산형성지원사업 참여자의 재무역량을 증진시켰을 때 자립 및 자활의 효과가 극대화될 수 있음.

3. 국내외 재무역량 사업 소개

1) 한국 서울시복지재단 자산형성지원사업

(1) 개요

서울시 자산형성지원사업은 서울시에 거주하는 저소득층의 자산형성을 지원하는 동시에 금융교육을 통해 재무역량을 강화하여 궁극적으로 저소득층의 자립을 목적으로 함. 서울시는 2007년 자산형성지원사업을 시범사업으로 운영하다, 2009년 희망플러스 통장을 시작으로 현재 희망두배 청년통장, 꿈나래 통장, 이룸통장 등을 운영하고 있음. 본문에서는 희망두배 청년통장과 꿈나래 통장의 참가자 지원 서비스에 대해 살펴보려고 함.

〈표 II- 4〉 서울시복지재단 자산형성지원사업(2022년 기준)

구분	희망두배 청년통장	꿈나래 통장
목적	청년의 자립지원을 통해 저소득 근로청년의 자립의욕 고취 및 빈곤층 전락 방지	저소득 가구 자녀의 교육 자금을 적립토록 지원하여 자녀의 교육 기회 부족으로 인한 빈곤의 확산 및 대물림 예방
가입대상	만 18세 이상 ~ 만 34세 이하 근로청년	만 18세 이상 성인 (14세 이하 자녀를 둔 부모 친권자)
저축목적	주거자금/교육자금/창업자금/결혼자금	교육자금
본인저축액	10만원 또는 15만원 중 선택	5만원, 7만원, 10만원, 12만원 중 선택
약정기간	2년 또는 3년 중 선택	3년 또는 5년 중 선택
선발인원	7,000명	300명

자료 : 서울시복지재단 자산형성사업의 이해. 서울시복지재단 내부자료(2023)

(2) 참가자 지원 사업

서울시복지재단은 희망두배 청년통장 및 꿈나래 통장 사업참여자에게 금융교육(필수, 선택), 재무상담, 전문기관 서비스 연계 등을 제공하고 있음.

① 금융교육(필수)

참가자의 재무역량 강화를 위해 금융 관련 교육을 제공하고 있으며, 참가자는 연 1회 필수로 이수해야 함. 참가자는 서울시평생학습포털을 통한 온라인 수강 및 오프

라인 수강을 통해 필수교육을 이수할 수 있음. 2023년의 필수교육 온라인 교육과정은 다음 <표 II-5>와 같음.

<표 II- 5> 서울시복지재단 자산형성지원사업 필수교육 온라인 교육과정

구분	과정명	세부내용
기존	생애주기 재무계획	금융상품의 이해, 생애주기별 금융소비와 가치 선택
	신용과 대출관리	신용관리와 대출, 서민금융지원제도의 이해
	보험관리와 활용	보험의 필요성과 구성, 유형별 보험사례
	노후준비와 은퇴설계	연금, 노후준비
	디지털금융과 금융소비자의 보호제도	합리적 금융소비, 경제적 사고, 금융사기와 피해예방
신규	어서와, 재무계획은 처음이지	재무계획, 경제생활점검, 단·중·장기 포트폴리오
	대출아, 신용을 부탁해	신용관리 이해와 원칙, 현명한 부채관리
	보이지 않는 위험, 보험으로	보험의 필요성 및 종류, 보험 포트폴리오
	노퍽당당 노후준비	노후준비 필요성 및 중요성, 행복한 노후준비
	잘 아는 만큼 잘 챙기는 디지털 금융과 금융소비자의 권리	디지털금융 의미, 국내·해외 환경, बैं킹 종류, 금융소비자 의미, 디지털금융 활용법
	내 월급에 딱 맞는 저축과 투자	금융상품 선택, 주식투자, 거시경제 및 성장 산업군 이해

자료 : 서울시 자산형성사업 온·오프라인 교육과정. 서울시복지재단 내부자료(2023)

오프라인 교육은 카카오톡, 문자발송, 통장사업 홈페이지 공지글 등 홍보를 통해 모집함. 오프라인 교육은 강의형과 실습형으로 구분할 수 있음. 강의형은 강사의 지식정보 전달, 질의응답 위주로 운영되며 참가자의 접근성을 고려하여 일반적으로 평일 19-21시(2시간), 강의장소는 용산구, 중구, 종로구 등에서 진행됨. 실습형은 강사의 지식정보 전달 및 참가자 간 토론, 워크북 활동 등 3시간 동안 진행되며, 강의형과 마찬가지로 참가자의 접근성을 고려하여 일정 및 장소가 정해짐. 2023년의 필수교육 오프라인 교육과정은 다음 <표 II-6>과 같음.

〈표 II- 6〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 필수교육 오프라인 교육과정

구분	과정명	세부내용
강의형	인생설계는 재무계획으로부터	수입과 지출관리, 채무조정
	불필요한 보험 NO, 필요한 보험 YES	보험의 필요성과 구성
	이대로는 안된다. 나의 신용!	부채 및 대출에 대한 올바른 이해 및 활용
	MZ세대를 위한 저축과 투자	저축습관 및 금융상품 투자전략, 경제상식
실습형	연말정산과 세금상식을 한번에	청년 직장인 연말정산 방식, 공제사항 및 세금상식
	직장인의 재무설계를 단 한번에!	수입과 지출관리, 채무조정, 참가자의 재무상황 점검 및
	알아야 더 잘준비하는 프리랜서 재무계획	통장쪼개기 실습, 가계부 작성

자료 : 서울시 자산형성사업 온-오프라인 교육과정. 서울시복지재단 내부자료(2023)

② 금융교육(선택)

참가자의 저축 목적에 따른 청년 자립에 필요한 특화 교육을 제공하고 있으며, 금융교육(선택) 이수자는 자유롭게 선택할 수 있음. 선택교육은 필수교육과 마찬가지로 참가자는 서울시평생학습포털을 통한 온라인 수강 및 오프라인 수업을 통해 선택교육을 이수할 수 있음. 2023년의 선택교육 온라인 교육과정은 다음 〈표 II-7〉과 같음.

〈표 II- 7〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 선택교육 온라인 교육과정

구분	과정명	세부내용
신규	내가 사는 주토피아	청년주택, 주거비 지원제도, 전세사기, 집구하기
	꿈꾸는 내일을 위한 창업 도전기	창업이해, 성공사례, 창업지원사업 및 계획서 작성법
	부부가 함께 발맞춰 달려가는 재무레이스	결혼, 돈에 대한 이해, 부부재무관리 방법
	가정에서 시작하는 엄마표 경제교육	용돈교육, 연령대별 경제교육 방법 등

자료 : 서울시 자산형성사업 온-오프라인 교육과정. 서울시복지재단 내부자료(2023)

필수교육과 마찬가지로 오프라인 교육 역시 카카오톡, 문자발송, 통장사업 홈페이지 공지글 등 홍보를 통해 모집하며, 강의형과 실습형으로 구분할 수 있음. 또한 운영참가자의 접근성을 고려하여 일반적으로 평일 19-21시(2시간), 장소는 용산구, 중구, 종로구 등에서 진행됨. 2023년의 오프라인 교육과정은 다음 〈표 II-8〉과 같음.

〈표 II- 8〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 선택교육 오프라인 교육과정

구분	과정명	세부내용
강의형	내 보증금을 지키는 주택임대차보호법	임대차보호법 이해하기, 주요내용 및 사례설명, 임대차 관련서류에 대한 설명
	청년을 위한 주거정책	청년주거정보(공공임대주택, 주택금융), '23년 공고 일정 공유 및 신청방법
	알기 쉬운 청년 주거복지/공공임대	
실습형	알아두면 쓸모 있는 청년주거정보 베타치기	청년 주거정책 안내, 전세사기예방 및 사례공유, 세입자에게 필요한 법률 및 생활정보, 집구하기 체크리스트, 계약서작성법
	나의 첫 전세계약 알아야 안 당한다	
	모두가 탐내는 창업 아이템 발굴의 기술	한국의 창업시장, 상권별·수요층별 아이템 개발, 아이템 개발 성공·실패사례, 창업계획서 작성

자료 : 서울시 자산형성사업 온·오프라인 교육과정, 서울시복지재단 내부자료(2023)

③ 재무상담

참가자의 재무역량 강화를 위해 1:1 및 집단 재무상담, 재무상담 후속지원을 제공하고 있으며, 금융교육으로 포함되지는 않음. 재무 목표 수립, 재무 고민 해소를 위한 상담·실습 과정으로 구성되어 있으며, 전문기관과 연계하여 운영됨. 재무상담 추진 내용은 다음 〈표 II-9〉와 같음.

〈표 II- 9〉 서울시복지재단 자산형성지원사업 재무상담

구분	1:1 재무상담	재무상담 후속지원	집단 재무상담
일정	'23.3~11월 (연간 6회 내외 모집)	'23.4~12월	'23.4~10월 (연간 10회 내외 모집)
대상	청년, 꿈나래, 이룸통장 참가자 1,000여명(연간)	1:1 재무상담 참여자	청년, 꿈나래, 이룸통장 참가자 200여명(연간)
내용	·참가자의 현재 재무 상태 진단 ·재무상태에 알맞은 재무 목표와 계획 수립 ·목표 달성을 위한 솔루션 제공 ·상담주제: 소득지출관리, 부채관리, 목돈마련, 노후준비, 기가입 금융·보험 상품 분석, 주거 자금 마련 등	·1:1 재무상담에서 수립한 개별 계획 점검 ·솔루션 실행 지원 ·재무상담 결과 평가 등	·전문가의 재무 지식/정보 전달 ·또래 참가자 간 재무관리 이야기 나눔 등 ·상담주제: 소비, 지출, 재테크, 신용, 관리, 청약 관리 등

자료 : 서울시 자산형성사업 온·오프라인 교육과정, 서울시복지재단 내부자료(2023)

④ 전문기관 서비스 연계

참가자의 저축목적을 달성할 수 있도록 참가자의 욕구에 적합한 분야의 전문기관 서비스 및 정보를 제공하고 있으며, 상세한 내용은 다음 <표 II-10>과 같음.

<표 II- 10> 서울시복지재단 자산형성지원사업 전문기관 서비스 연계

구분	내용
주거	· 주거 분야 전문기관 서비스 및 정보를 제공하여 주거 상담 등을 통한 참가자의 저축목적을 달성할 수 있도록 지원 · SH주거안심종합센터 - 주거 관련 일반 상담, 1:1 맞춤형 주거상담 (월 1회)
교육	· 교육 분야 전문기관 서비스 및 정보를 제공하여 교육 프로그램 등을 통한 참가자의 저축목적을 달성할 수 있도록 지원 · 마포청년나루 - 역량향상교육 (월 1회), 패스트캠퍼스 - 직무역량교육(연 2회)
결혼	· 결혼 분야 전문기관 서비스 및 정보를 제공하여 예비부부교실 등을 통한 참가자의 저축목적을 달성할 수 있도록 지원 · 서울시 가족센터 - 예비부부교실, 부모교실 (월 1회)
창업	· 창업 분야 전문기관 서비스 및 정보를 제공하여 창업 교육 등을 통한 참가자의 저축목적을 달성할 수 있도록 지원 · 사회연대은행 알파라운드 - 창업교육 (연 3회)
건강·문화 등	· 건강·문화 등 전문기관 서비스 및 정보를 제공하여 건강검진, 심리상담 등을 통한 참가자의 저축목적을 달성할 수 있도록 지원 · KMI한국의학연구소 - 건강검진 (연 1회), 서울시 청년마음건강지원 (연1회), 연극 '라면' (월 1회)

자료 : 서울시 자산형성사업 온·오프라인 교육과정, 서울시복지재단 내부자료(2023)

2) 미국 Mind Treasures

(1) 개요

미국 Mind Treasures는 캘리포니아주를 기반으로 한 비영리기관으로 ABCs of Wealth financial literacy 시리즈를 개발하여 운영하고 있음. 이 재무역량 시리즈의 특징은 단순히 금전적인 재무역량에 초점을 두기보다는 인성개발과 금융교육을 연계하여 구성되었다는 점임. 이 시리즈는 기초단계와 심화단계로 구분하여 운영되고 있음. 각 단계는 10개의 강좌로 구성되어 있고 각 강좌는 60-90분 세션으로 구성되어 있음. 이상적인 수업 규모는 15명에서 35명 정도로 구성되는 것이 바람직함.

(2) 기초단계

〈표 II- 11〉 기초단계

레슨	강좌명	주요 내용
Lesson 1	Human treasures	인간의 기본적인 특성이 우리 삶과 금융분야에서 어떠한 역할을 하는지 그리고 가구의 재문적인 특성에 관한 일반적인 설명 제시
Lesson 2	Patience	무엇을 가지고 싶은지 또는 무엇을 위해 저축을 할 것인지에 관한 설명과 저축계좌에 관한 소개
Lesson 3	Moderation	일상활동에서의 균형잡기, 쇼핑리스트 작성, 시간과 돈의 예산세우기
Lesson 4	Responsibility	가정에서의 집안일과 책임감에 관한 내용, 우리 가정과 지역사회에서의 도전, 개선점, 그리고 해결책에 관한 토론
Lesson 5	Accountability	개인행동에 대한 책임감 향상, 가정, 학교, 지역사회에서의 지도력 발휘, 필요한 자원 파악하기 등
Lesson 6	Thankfulness	우리가 가지고 있는 것에 관한 감사, 우리가 가져야 하는 것과 없이 살 수 있는 것에 대한 파악
Lesson 7	Respect	우리 삶에서 이용가능한 모든 것에 존중하는 방법 배우기 타인에게 롤 모델이 되는 법 배우기
Lesson 8	Generosity	우리가 가진 것을 나눔으로서 타인을 변화시키기 이러한 과정을 통해서 개인, 가족, 그리고 지역사회에서 같이 성장하기
Lesson 9	Truthfulness	쇼핑시 비교하기와 광고에 유혹되지 않는 방법
Lesson 10	Creativity	열정과 재능 발견하기 그리고 그러한 열정과 재능을 이익 창출로 연계시키는 방법

자료 : Mind Treasures(<https://mindtreasures.com/our-curriculum/>)

(3) 심화단계

14세 이상의 연령에 적합한 단계이며, 이 단계는 재무역량의 테크니컬한 측면에 초점을 맞추고 있음. 강사는 지역사회에서 적용가능한 교재 및 정보를 제공할 필요가 있음. 특히 신용, 채무, 소득, 세금, 투자, 그리고 은퇴와 같은 내용에 대한 이해가 필요함.

〈표 II- 12〉 심화단계

레슨	강좌명	주요 내용
Lesson 1	Consultation	의사결정과정에 대한 이해와 타인과의 교류의 중요성에 대한 이해
Lesson 2	Purpose	목적과 목표의 설정, 시기에 대한 이해, 그리고 액션플랜의 중요성
Lesson 3	Saving wealth & banking services	은행에서 제공되는 저축 및 다양한 서비스의 이해
Lesson 4	Budgeting	월 재무제표 및 지출계획에 대한 설정
Lesson 5	Reliability	신용의 중요성 및 시장에서의 신용의 역할
Lesson 6	Credit cards	신용카드의 작용 방식 및 신용카드의 잇점에 대한 이해
Lesson 7	Taxes	소득세를 비롯한 각종 세금에 대한 이해
Lesson 8	Selflessness	은퇴준비를 위한 저축 및 퇴직연금제도의 이해
Lesson 9	Courage	투자 위험에 대한 이해 그리고 주식, 펀드, 채권 및 부동산 투자의 이해
Lesson 10	Entrephilanthropy	기업가정신의 이해

자료 : Mind Treasures(<https://mindtreasures.com/our-curriculum/>)

3) 미국 개인발달계좌(IDAs)의 금융교육(뉴저지주)

(1) 개요

미국 뉴저지주 Department of Community Affairs에서 제시하고 있는 IDA 매뉴얼 내용을 기초로 재무역량 관련 교육 내용을 소개하고 있음. 추가적으로 이 매뉴얼은 미국 연방정부 TANF에서 IDA 프로그램 관련 운영방식에 관한 일반적인 내용을 포함하고 있음.

(2) 재무역량 교육

모든 개인발달계좌 참여자는 적어도 10시간의 기본 금융역량교육을 이수해야 함. 이러한 금융교육 이수는 개인발달계좌를 성공적으로 진행할 수 있는 역량을 가지고 있다는 것의 지표로 간주되어야 함.

(3) 저축목적 관련 특화 교육

위에서 언급한 기본 금융역량교육에 더하여 모든 IDA 참가자들은 저축종료후 투자하려는 자산관련 특화 교육을 이수해야 함. 일반적으로 이 저축목적 관련 특화 교육은 최소 5-10시간의 이수과정으로 구성되며 아래와 같은 구체적인 교육내용을 포함하고 있음.

① 주거구입 카운슬링(최소 10시간 이상)

- 구매 가능한 주택가격에 대한 이해
- Sub-prime 주택대출 및 위험대출 관행에 대한 이해
- 초기 주택 매입자금(Down-payment)에 대한 이해
- 생애최초주택매입프로그램들(First Home, First Home Plus 등)에 관한 이해
- 주택대출 플랜에 대한 이해
- 주택 압류 및 담보에 대한 이해

② 창업 훈련(최소 8시간 이상)

- 창업분야의 잠재 소비자 및 타겟 마켓에 대한 이해
- 창업계획서 발전 연습
- 마케팅에 관한 이해
- 사업의 현금흐름에 대한 이해
- 창업관련 대출 프로그램의 이해

③ 고등교육 및 커리어 카운슬링(최소 5시간 이상)

- 교육 및 커리어 목표에 대한 상담
- 교육 및 커리어 플랜 작성
- 대학 탐색 및 지원절차 관련 지원
- 지역 직업훈련 프로그램 및 서비스의 이해
- 교육 및 훈련 관련 지원 및 장학금 파악



자산형성지원사업 참여자 재무 역량 강화 관련 서비스 이용 현황 및 수요 분석

1. 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및
욕구조사
2. 자산형성포털 신규 회원가입 및 복지서비스 관련
설문조사

III

자산형성지원사업 참여자 《 재무역량 강화 관련 서비스 이용 현황 및 수요 분석

1. 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사

1) 분석 개요

본 장에서는 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화 관련 서비스 이용 현황 및 수요를 분석하기 위해 한국자활복지개발원에서 2022년 12월 수행된 ‘자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사’ 자료를 활용하였음. 분석 자료는 청년내일저축계좌 참여자 8,000명을 표본으로 하여 온라인 조사를 통해 이루어졌음. 조사 내용은 응답자 특성 항목, 주요 욕구별 지원내용, 자산형성지원사업 실태 및 미래 전망, 한국자활복지개발원 제공 서비스 욕구 등으로 구성되어 있음(강성민 외, 2022).

〈표 III-1〉 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사 조사 내용

구분	내용
응답자 특성 항목	- 성별 / 연령 / 거주지역
I. 주요 욕구별 지원내용	- 영역별 복지서비스 인지 및 경험 여부, 필요도 및 욕구 - 가장 도움이 된 복지서비스, 복지서비스별 도움 정도
II. 자산형성지원사업 실태 및 미래전망	- 근로활동·취업준비·구직활동 유무, 어려움, 어려운 이유 - 현재 생활 만족도, 불만족 이유 - 자산형성지원사업 저축액 마련방법, 어려움, 어려운 이유 - 향후 계획 유무, 구체적인 향후 계획
III. 한국자활복지개발원 제공 서비스 욕구	- 한국자활복지개발원 서비스 안내 방식 및 제공 희망 서비스
IV. 자산형성지원사업에 바라는 점	- 청년내일저축계좌 사업 개선사항

자료 : 자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사. 강성민 외(2022)

2) 분석 방법

분석 대상의 일반적 특성과 경향성을 살펴보기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 진행했음. 또한 인구사회학적 특성에 따른 응답의 차이가 있는지를 확인하기 위해 카이제곱검정을 수행했음. 마지막으로 분석 대상의 어떤 특성이 교육 지원 복지서비스 욕구 및 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 이항 로지스틱 회귀분석과 다중회귀분석을 이용했음.

3) 분석 결과

(1) 분석대상의 인구사회학적 특성

분석대상의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 진행했고, 다음 <표 III-2>에 제시함. 우선 성별은 남성 2,479명(31.0%), 여성 5,521명(69.0%)으로 나타나 남성보다 여성이 더 많은 것으로 확인됨. 연령의 경우 평균 27.589, 표준편차는 4.980으로 나타났으며, 수도권 거주 여부의 경우 비수도권이 4,277명(53.5%)으로 수도권 3,723명(46.5%)보다 높은 비중을 보임. 1인가구 여부의 경우 다인가구가 4,193명(52.4%)로 1인가구 3,807(47.6%)보다 높게 나타났으며, 취업여부의 경우 취업자가 7,285명(91.1%)으로 매우 높은 비중을 차지하였으며, 이후 미취업자(구직 중) 505명(6.3%), 미취업자(구직 중 아님) 210명(2.6%) 순으로 나타남. 향후계획 여부의 경우 향후 계획을 가지고 있지 않다가 2,615명(32.7%)으로 향후 계획을 가지고 있다 5,385명(67.3%)보다 적게 나타났음. 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부는 수급경험 없음 4,088명(51.1%), 수급경험 있음 3,912명(48.9%)로 확인됨. 저축액 마련 어려움의 평균은 3.233, 표준편차는 .914로 나타났으며, 생활만족도의 평균은 3.233, 표준편차는 .865로 확인됨.

〈표 Ⅲ-2〉 분석대상의 인구사회학적 특성 (n=8,000)

변수	구분 혹은 범위	빈도(%) 혹은 평균(SD)
성별	남성	2,479(31.0%)
	여성	5,521(69.0%)
연령	19 - 39	27.589 (4.980)
수도권 거주 여부	비수도권	4,277(53.5%)
	수도권	3,723(46.5%)
1인가구 여부	다인가구	4,193(52.4%)
	1인가구	3,807(47.6%)
취업 여부	미취업자(구직 중 아님)	210(2.6%)
	미취업자(구직 중)	505(6.3%)
	취업자	7,285(91.1%)
향후계획 여부	향후 계획을 가지고 있지 않다	2,615(32.7%)
	향후 계획을 가지고 있다	5,385(67.3%)
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	수급경험 없음	4,088(51.1%)
	수급경험 있음	3,912(48.9%)
저축액 마련 어려움	1 - 5	3.233(.914)
생활만족도	1 - 5	3.233(.865)

다음으로 분석대상의 복지서비스 욕구를 살펴보기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 진행했고, 다음 〈표 Ⅲ-3〉에 제시함. 교육 지원 복지서비스 욕구 유무의 경우 자격증 취득교육이 가장 높게 나타났으며, 이후 금융교육, 어학교육, 취업교육, 직무역량교육, 창업교육 순으로 확인되었음. 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스의 경우 복지서비스 알람 서비스 욕구가 가장 높게 나타났으며, 이후 교육프로그램 제공, 멘토링 서비스, 1대1 상담 서비스, 사례관리 서비스 순으로 나타났음.

〈표 III-3〉 분석대상의 복지서비스 욕구 (n=8,000)

변수	구분	빈도(%)
직무역량교육	욕구 없음	5,324(66.6%)
	욕구 있음	2,676(33.5%)
취업교육	욕구 없음	4,873(60.9%)
	욕구 있음	3,127(39.1%)
자격증 취득교육	욕구 없음	2,742(34.3%)
	욕구 있음	5,258(65.7%)
어학교육	욕구 없음	4,161(52.0%)
	욕구 있음	3,839(48.0%)
금융교육	욕구 없음	4,161(51.3%)
	욕구 있음	3,839(48.7%)
창업교육	욕구 없음	4,161(71.7%)
	욕구 있음	3,839(28.3%)
멘토링 서비스	욕구 없음	5,844(73.1%)
	욕구 있음	2,156(27.0%)
복지서비스 알람 서비스	욕구 없음	2,453(30.7%)
	욕구 있음	5,547(69.3%)
사례관리 서비스	욕구 없음	6,751(84.4%)
	욕구 있음	1,249(15.6%)
교육프로그램 제공	욕구 없음	4,841(60.5%)
	욕구 있음	3,159(39.5%)
1대1 상담 서비스	욕구 없음	6,244(78.1%)
	욕구 있음	1,756(22.0%)

(2) 인구사회학적 특성에 따른 교육 지원 복지서비스 욕구의 차이

① 인구사회학적 특성에 따른 직무역량교육 욕구의 차이

분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구 중, 직무역량교육 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-4>와 같음. 연령과 취업 여부에 따라 직무역량교육 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 연령의 경우 응답 간 차이가 크지 않았으나, 취업 여부의 경우 미취업자(구직 중)의 직무역량교육 욕구가 상대적으로 높게 나타났음. 한편, 성별, 수도권 거주 여부, 1인가구 여부, 향후 계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서는 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-4> 인구사회학적 특성에 따른 직무역량교육 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=5,324)	욕구 있음 (n=2,676)	합계	χ^2
성별	남성	67.5%	32.5%	2,479	1.416
	여성	66.1%	33.9%	5,521	
연령	10대 미만	66.3%	33.7%	246	11.620**
	20대	65.2%	34.8%	4,867	
	30대	68.9%	31.1%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	66.9%	33.1%	3,723	.464
	비수도권	66.2%	33.8%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	66.3%	33.7%	3,807	.206
	다인가구	66.8%	33.2%	4,193	
취업 여부	취업	66.9%	33.1%	7,285	8.073*
	미취업(구직 중)	60.8%	39.2%	505	
	미취업(구직 중 아님)	67.6%	32.4%	210	
향후 계획 여부	있음	67.2%	32.8%	5,385	3.570
	없음	65.1%	34.9%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	67.1%	32.9%	3,912	.950
	없음	66.0%	34.0%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

② 인구사회학적 특성에 따른 취업교육 욕구 차이

분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구 중, 취업교육 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-5>와 같음. 성별, 연령, 1인가구 여부, 취업 여부, 향후 계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에 따라 취업교육 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 연령, 1인가구 여부, 취업 여부, 향후 계획 여부의 경우 응답 간 상대적인 차이가 높게 나타남. 한편, 수도권 거주 여부에서는 취업교육 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-5> 인구사회학적 특성에 따른 취업교육 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=4,873)	욕구 있음 (n=3,127)	합계	χ^2
성별	남성	62.9%	37.1%	2,479	6.132*
	여성	60.0%	40.0%	5,521	
연령	10대 미만	54.5%	45.5%	246	54.206***
	20대	58.1%	41.9%	4,867	
	30대	66.2%	33.8%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	61.5%	38.5%	3,723	1.043
	비수도권	60.4%	39.6%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	63.3%	36.7%	3,807	17.073***
	다인가구	58.8%	41.2%	4,193	
취업 여부	취업	61.6%	38.4%	7,285	25.553***
	미취업(구직 중)	50.3%	49.7%	505	
	미취업(구직 중 아님)	61.0%	39.0%	210	
향후 계획 여부	있음	63.2%	36.8%	5,385	37.799***
	없음	56.1%	43.9%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	58.8%	39.1%	3,912	14.789***
	없음	63.0%	37.0%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

③ 인구사회학적 특성에 따른 자격증 취득교육 욕구 차이

분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구 중, 자격증 취득교육 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-6>과 같음. 성별, 연령, 수도권 거주 여부, 1인가구 여부, 향후 계획 여부에 따라 자격증 취득교육 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인됨. 특히, 성별의 경우 남성과 여성 간 상대적인 차이가 높게 나타남. 한편, 취업 여부 및 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서는 자격증 취득교육 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-6> 인구사회학적 특성에 따른 자격증 취득교육 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=2,742)	욕구 있음 (n=5,258)	합계	χ^2
성별	남성	43.7%	56.3%	2,479	141.254***
	여성	30.0%	70.0%	5,521	
연령	10대 미만	27.6%	72.4%	246	18.518***
	20대	33.0%	67.0%	4,867	
	30대	37.1%	62.9%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	35.5%	64.5%	3,723	4.505*
	비수도권	33.2%	66.8%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	36.5%	63.5%	3,807	16.512***
	다인가구	32.2%	67.8%	4,193	
취업 여부	취업	34.1%	65.9%	7,285	3.154
	미취업(구직 중)	33.9%	66.1%	505	
	미취업(구직 중 아님)	40.0%	60.0%	210	
향후 계획 여부	있음	35.9%	64.1%	5,385	19.216***
	없음	30.9%	69.1%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	33.2%	66.8%	3,912	3.703
	없음	35.3%	64.7%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

④ 인구사회학적 특성에 따른 어학교육 욕구 차이

분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구 중, 어학교육 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-7>과 같음. 성별, 연령, 수도권 거주 여부, 향후 계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 성별 및 연령의 경우 응답 간 차이가 큰 것으로 확인됨. 한편, 1인가구 여부, 취업 여부에서는 어학교육 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-7> 인구사회학적 특성에 따른 어학교육 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=4,161)	욕구 있음 (n=3,839)	합계	χ^2
성별	남성	58.9%	41.1%	2,479	67.370***
	여성	48.9%	51.1%	5,521	
연령	10대 미만	43.5%	56.5%	246	52.967***
	20대	49.3%	50.7%	4,867	
	30대	57.3%	42.7%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	50.2%	49.8%	3,723	9.424**
	비수도권	53.6%	46.4%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	51.3%	48.7%	3,807	1.587
	다인가구	52.7%	47.3%	4,193	
취업 여부	취업	52.3%	47.7%	7,285	2.700
	미취업(구직 중)	48.5%	51.5%	505	
	미취업(구직 중 아님)	51.4%	48.6%	210	
향후 계획 여부	있음	51.0%	49.0%	5,385	6.606*
	없음	54.1%	45.9%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	53.2%	46.8%	3,912	4.479*
	없음	50.9%	49.1%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

⑤ 인구사회학적 특성에 따른 금융교육 욕구 차이

분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구 중, 금융교육 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-8>과 같음. 성별, 취업 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에 따라 금융교육 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서 수급 경험이 있는 사람에 비해 수급 경험이 없는 사람의 금융교육 욕구가 상대적으로 높게 나타났음. 한편, 연령, 수도권 거주 여부, 1인가구 여부, 향후 계획 여부에서는 금융교육 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-8> 인구사회학적 특성에 따른 금융교육 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=4,103)	욕구 있음 (n=3,897)	합계	χ^2
성별	남성	53.2%	46.8%	2,479	5.522*
	여성	50.4%	49.6%	5,521	
연령	10대 미만	45.1%	54.9%	246	3.933
	20대	51.4%	48.6%	4,867	
	30대	51.7%	48.3%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	51.1%	48.9%	3,723	.083
	비수도권	51.4%	48.6%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	52.0%	48.0%	3,807	1.303
	다인가구	50.7%	49.3%	4,193	
취업 여부	취업	50.8%	49.2%	7,285	6.625*
	미취업(구직 중)	55.2%	44.8%	505	
	미취업(구직 중 아님)	57.1%	42.9%	210	
향후 계획 여부	있음	51.7%	48.3%	5,385	1.221
	없음	50.4%	49.6%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	54.3%	45.7%	3,912	27.707***
	없음	48.4%	51.6%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

⑥ 인구사회학적 특성에 따른 창업교육 욕구 차이

분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구 중, 창업교육 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-9>와 같음. 연령 및 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에 따라 창업교육 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 연령에서 상대적으로 30대의 창업교육 욕구가 높은 것으로 나타남. 한편, 성별, 수도권 거주 여부, 1인가구 여부, 취업 여부, 향후 계획 여부에서는 창업교육 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-9> 인구사회학적 특성에 따른 창업교육 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=5,733)	욕구 있음 (n=2,267)	합계	χ^2
성별	남성	72.7%	27.3%	2,479	1.726
	여성	71.2%	28.8%	5,521	
연령	10대 미만	75.2%	24.8%	246	48.668***
	20대	74.3%	25.7%	4,867	
	30대	67.0%	33.0%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	72.0%	28.0%	3,723	.485
	비수도권	71.3%	28.7%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	72.4%	27.6%	3,807	2.048
	다인가구	71.0%	29.0%	4,193	
취업 여부	취업	71.3%	28.7%	7,285	4.962
	미취업(구직 중)	75.2%	24.8%	505	
	미취업(구직 중 아님)	75.2%	24.8%	210	
향후 계획 여부	있음	72.2%	27.8%	5,385	2.514
	없음	70.5%	29.5%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	72.8%	27.2%	3,912	4.463*
	없음	70.6%	29.4%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

(3) 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향 분석

분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 각 교육 지원 복지서비스 욕구 유무를 종속변수로 하여 로지스틱 회귀분석을 진행하였음. 로지스틱 회귀분석 결과, 직무역량교육을 종속변수로 한 모형을 제외하고 나머지 모형은 통계적으로 유의미하였으며, 결과는 다음 <표 III-10>, <표 III-11>에 제시하였음.

우선 취업교육 욕구 유무를 종속변수로 설정한 모형의 분석 결과를 살펴보면, 연령, 1인가구 여부, 향후계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 생활만족도, 취업여부(미취업_구직 중)가 통계적으로 유의미한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났음. 즉, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 향후계획이 있는 사람보다는 없는 사람이, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 구직 중이 아닌 미취업자보다는 구직 중인 미취업자가 취업교육 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 나타났음. 한편, 성별, 수도권 여부, 저축액 마련 어려움, 취업 여부(취업)는 통계적으로 유의미하지 않았음.

자격증 취득교육 욕구 유무에는 성별, 연령, 1인가구 여부, 향후계획 여부, 생활만족도, 취업 여부(취업)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음. 즉, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 향후계획이 있는 사람보다는 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 구직 중이 아닌 미취업자보다는 취업자가 자격증 취득교육 욕구가 있을 가능성이 높은 것을 의미함. 한편, 수도권 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 저축액 마련 어려움, 취업여부(미취업_구직 중)은 통계적으로 유의미하지 않았음.

어학교육 욕구 유무에는 성별, 연령, 수도권 여부, 향후계획 여부, 저축액 마련 어려움이 통계적으로 유의미한 수준에서 영향을 미치는 것으로 확인되었음. 즉, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 비수도권 거주자보다는 수도권 거주자가, 향후계획이 없는 사람보다는 있는 사람이, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 어학교육 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 나타났음. 한편, 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 생활만족도, 취업여부(미취업_구직 중, 취업)는 유의미하지 않은 것으로 확인되었음.

금융교육 욕구 유무에는 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 생활만족도, 저축액 마련 어려움이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음. 즉, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 경험이 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 금융교육

욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 확인되었음. 한편, 성별, 연령, 수도권 여부, 향후 계획 여부, 취업여부(미취업_구직 중, 취업)는 통계적으로 유의미하지 않았음.

창업교육 욕구 유무에는 연령, 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 생활만족도, 저축액 마련 어려움이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었음. 즉, 연령이 높을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 경험이 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 창업교육 욕구가 있을 가능성이 높음을 의미함. 한편, 성별, 수도권 여부, 향후계획 여부, 취업여부(미취업_구직 중, 취업)은 유의미하지 않았음.

마지막으로 분석대상의 교육 지원 복지서비스 욕구의 정도에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 교육 지원 복지서비스 욕구의 수를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 진행하였음. 모형의 적합도를 살펴보면 F값은 22.974($p < .001$)로 나타나 모형이 적합하게 나타났으며, 결과는 <표 III-12>에 제시하였음. 분석결과, 교육 지원 복지서비스 욕구의 수에는 성별, 연령, 1인가구 여부, 생활만족도, 저축액 마련 어려움, 취업여부(미취업 구직 중), 취업여부(취업)가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타남. 즉, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 교육 지원 복지서비스 욕구가 증가함을 의미함. 한편, 수도권 여부, 향후계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부는 유의미하지 않았음.

〈표 III-10〉 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향 분석(1) (n=8,000)

구분	DV: 직무역량교육		DV: 취업교육		DV: 자격증 취득교육	
	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio
성별 (ref. 남성)	.035 (.052)	1.035	.053 (.051)	1.054	.546*** (.051)	1.726
연령	-.019*** (.005)	.981	-.042*** (.005)	.959	-.026*** (.005)	.975
수도권 여부 (ref. 비수도권)	-.030 (.048)	.970	-.049 (.047)	.952	-.076 (.048)	.927
1인가구 여부 (ref. 다인가구)	.020 (.049)	1.021	-.138** (.048)	.871	-.139** (.049)	.870
향후계획 여부 (ref. 없음)	-.068 (.052)	.934	-.261*** (.050)	.770	-.121* (.053)	.886
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	-.041 (.049)	.960	.156*** (.047)	1.169	.085 (.049)	1.088
생활만족도	-.057 (.029)	.945	-.131*** (.029)	.877	-.141*** (.030)	.869
저축액 마련 어려움	.055* (.027)	1.056	.035 (.027)	1.036	.024 (.027)	1.025
취업 여부 (ref.미취업_구직 중 아님)	-	-	-	-	-	-
취업여부 (미취업_구직 중)	.320 (.174)	1.378	.535** (.170)	1.708	.320 (.173)	1.377
취업 여부 (취업)	.085 (.151)	1.088	.135 (.146)	1.145	.354* (.146)	1.425
상수항	-.212 (.256)	.809	1.010*** (.249)	2.745	1.178*** (.254)	3.249
Nagelkerke R ²	.006		.032		.037	
-2Loglikelihood	10159.886		10517.584***		10068.434**	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-11〉 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향 분석(2) (n=8,000)

구분	DV: 어학교육		DV: 금융교육		DV: 창업교육	
	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio
성별 (ref. 남성)	.396*** (.050)	1.486	.089 (.049)	1.093	.080 (.055)	1.083
연령	-.042*** (.005)	.959	-.009 (.005)	.991	.037*** (.005)	1.038
수도권 여부 (ref. 비수도권)	.160*** (.046)	1.173	.015 (.045)	1.015	-.045 (.050)	.956
1인가구 여부 (ref. 다인가구)	.076 (.047)	1.078	-.100* (.046)	.905	-.111* (.051)	.895
향후계획 여부 (ref. 없음)	.181*** (.050)	1.198	.003 (.049)	1.003	-.005 (.054)	.995
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	-.085 (.046)	.918	-.249*** (.046)	.779	-.126* (.051)	.882
생활만족도	.028 (.028)	1.029	-.072** (.028)	.930	-.163*** (.031)	.850
저축액 마련 어려움	.145*** (.026)	1.156	.077** (.026)	1.080	.059* (.029)	1.061
취업 여부 (ref.미취업_구직 중 아님)	-	-	-	-	-	-
취업여부 (미취업_구직 중)	.171 (.167)	1.187	.056 (.167)	1.057	-.113 (.192)	.893
취업 여부 (취업)	.066 (.143)	1.068	.258 (.143)	1.294	.095 (.164)	1.099
상수항	-.031 (.243)	.970	.036 (.242)	1.037	-1.634*** (.272)	.195
Nagelkerke R ²	.034		.011		.023	
-2Loglikelihood	10867.861***		11017.885***		9411.222***	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-12〉 교육 지원 복지서비스 욕구에 미치는 영향 분석(3) (n=8,000)

구분	DV: 교육 지원 복지서비스 수		
	B	S.E	t
성별(ref. 남성)	.279***	.036	7.851
연령	-.024***	.003	-7.361
수도권 여부(ref. 비수도권)	-.001	.033	-.031
1인가구 여부(ref. 다인가구)	-.088**	.033	-2.633
향후계획 여부(ref. 없음)	-.059	.035	-1.678
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	-.061	.033	-1.822
생활만족도	-.118***	.020	-5.878
저축액 마련 어려움	.092***	.019	4.899
취업 여부(ref.미취업_구직 중 아님)		-	
취업 여부(미취업_구직 중)	.305*	.120	2.549
취업 여부(취업)	.226*	.102	2.210
상수항	3.085***	.174	17.725
R ² (Adj. R ²)		.028(.027)	
F		22.974***	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-13〉 교육 지원 복지서비스 욕구 관련 로지스틱 회귀분석 결과 요약

구분	DV: 직무역량교육	DV: 취업교육	DV: 자격증 취득 교육	DV: 어학교육	DV: 금융교육	DV: 창업교육
성별	-	-	여성(+)	여성(+)	-	-
연령	-	낮음(+)	낮음(+)	낮음(+)	-	높음(+)
수도권 여부	-	-	-	수도권(+)	-	-
1인가구 여부	-	다인가구(+)	다인가구(+)	-	다인가구(+)	다인가구(+)
향후계획 여부	-	없음(+)	없음(+)	있음(+)	-	-
국민기초생활 보장제도 수급 경험 여부	-	있음(+)	-	-	없음(+)	없음(+)
생활만족도	-	낮음(+)	낮음(+)	-	낮음(+)	낮음(+)
저축액 마련 어려움	-	-	-	높음(+)	높음(+)	높음(+)
취업 여부 (ref.미취업_ 구직 중 아님)	-	미취업(구직중) (+)	-	-	-	-
취업 여부 (ref.미취업_ 구직 중 아님)	-	-	취업(+)	-	-	-

(4) 인구사회학적 특성에 따른 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스의 차이

① 인구사회학적 특성에 따른 멘토링서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스 중, 멘토링서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-14>와 같음. 연령, 취업 여부에 따라 멘토링서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 한편, 성별, 수도권 거주 여부, 1인가구 여부, 향후 계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서는 멘토링서비스 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-14> 인구사회학적 특성에 따른 멘토링서비스 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=5,844)	욕구 있음 (n=2,156)	합계	χ^2
성별	남성	71.8%	28.2%	2,479	2.837
	여성	73.6%	26.4%	5,521	
연령	10대 미만	73.2%	26.8%	246	7.923*
	20대	72.0%	28.0%	4,867	
	30대	74.9%	25.1%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	73.7%	26.3%	3,723	1.391
	비수도권	72.5%	27.5%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	72.6%	27.4%	3,807	.920
	다인가구	73.5%	26.5%	4,193	
취업 여부	취업	73.5%	26.5%	7,285	8.193*
	미취업(구직 중)	68.3%	31.7%	505	
	미취업(구직 중 아님)	69.0%	31.0%	210	
향후 계획 여부	있음	73.4%	26.6%	5,385	.763
	없음	72.4%	27.6%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	72.5%	27.5%	3,912	1.090
	없음	73.6%	26.4%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

② 인구사회학적 특성에 따른 복지서비스 알람 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스 중, 복지서비스 알람 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-15>와 같음. 성별, 연령, 1인가구 여부, 향후 계획 여부에 따라 복지서비스 알람 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 연령의 경우 응답 간 상대적인 차이가 높게 나타났음. 한편, 수도권 거주 여부, 취업 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서는 복지서비스 알람 서비스 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-15> 인구사회학적 특성에 따른 복지서비스 알람 서비스 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=2,453)	욕구 있음 (n=5,547)	합계	χ^2
성별	남성	34.4%	65.6%	2,479	24.229***
	여성	29.0%	71.0%	5,521	
연령	10대 미만	29.3%	70.7%	246	67.099***
	20대	34.0%	66.0%	4,867	
	30대	25.1%	74.9%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	30.6%	69.4%	3,723	.001
	비수도권	30.7%	69.3%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	32.4%	67.6%	3,807	10.480**
	다인가구	29.1%	70.9%	4,193	
취업 여부	취업	30.5%	69.5%	7,285	1.177
	미취업(구직 중)	32.5%	67.5%	505	
	미취업(구직 중 아님)	32.4%	67.6%	210	
향후 계획 여부	있음	31.6%	68.4%	5,385	6.902**
	없음	28.7%	71.3%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	29.8%	70.2%	3,912	2.803
	없음	31.5%	68.5%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

③ 인구사회학적 특성에 따른 사례관리 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스 중, 사례관리 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-16>과 같음. 성별, 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에 따라 사례관리 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서 수급 경험이 없는 사람에 비해 수급 경험이 있는 사람의 사례관리 서비스 욕구가 상대적으로 높게 나타났음. 한편, 연령, 수도권 거주 여부, 취업 여부, 향후 계획 여부에서는 사례관리 서비스 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-16> 인구사회학적 특성에 따른 사례관리 서비스 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=6,751)	욕구 있음 (n=1,249)	합계	χ^2
성별	남성	82.8%	17.2%	2,479	6.736**
	여성	85.1%	14.9%	5,521	
연령	10대 미만	85.0%	15.0%	246	.641
	20대	84.6%	15.4%	4,867	
	30대	84.0%	16.0%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	83.7%	16.3%	3,723	2.150
	비수도권	84.9%	15.1%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	85.7%	14.3%	3,807	10.037**
	다인가구	83.2%	16.8%	4,193	
취업 여부	취업	84.5%	15.5%	7,285	.848
	미취업(구직 중)	83.8%	16.2%	505	
	미취업(구직 중 아님)	82.4%	17.6%	210	
향후 계획 여부	있음	84.4%	15.6%	5,385	.013
	없음	84.3%	15.7%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	82.2%	17.8%	3,912	27.587***
	없음	86.5%	13.5%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

④ 인구사회학적 특성에 따른 교육프로그램 제공 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스 중, 교육프로그램 제공 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-17>과 같음. 성별, 연령, 1인가구 여부에 따라 교육프로그램 제공 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 성별에서 남성에 비해 여성의 교육프로그램 제공 욕구가 상대적으로 높게 나타났음. 한편, 수도권 거주 여부, 취업 여부, 향후 계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서는 교육프로그램 제공 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-17> 인구사회학적 특성에 따른 교육프로그램 제공 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=4,841)	욕구 있음 (n=3,159)	합계	χ^2
성별	남성	67.3%	32.7%	2,479	69.779***
	여성	57.5%	42.5%	5,521	
연령	10대 미만	57.3%	42.7%	246	7.110*
	20대	59.6%	40.4%	4,867	
	30대	62.4%	37.6%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	59.6%	40.4%	3,723	2.558
	비수도권	61.3%	38.7%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	61.7%	38.3%	3,807	4.302*
	다인가구	59.4%	40.6%	4,193	
취업 여부	취업	60.7%	39.3%	7,285	1.639
	미취업(구직 중)	58.6%	41.4%	505	
	미취업(구직 중 아님)	57.6%	42.4%	210	
향후 계획 여부	있음	60.9%	39.1%	5,385	1.089
	없음	59.7%	40.3%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	61.6%	38.4%	3,912	3.826
	없음	59.5%	40.5%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

⑤ 인구사회학적 특성에 따른 1대1 상담 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스 중, 1대1 상담 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-18>과 같음. 연령, 취업 여부에 따라 1대1 상담 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 한편, 성별, 수도권 거주 여부, 1인가구 여부, 향후 계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에서는 1대1 상담 서비스 욕구의 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-18> 인구사회학적 특성에 따른 1대1 상담 서비스 욕구 차이 (n=8,000)

구분		욕구 없음 (n=6,244)	욕구 있음 (n=1,756)	합계	χ^2
성별	남성	77.9%	22.1%	2,479	.081
	여성	78.1%	21.9%	5,521	
연령	10대 미만	79.3%	20.7%	246	9.204*
	20대	76.9%	23.1%	4,867	
	30대	79.8%	20.2%	2,887	
수도권 거주 여부	수도권	78.6%	21.4%	3,723	1.445
	비수도권	77.5%	22.5%	4,277	
1인가구 여부	1인가구	78.2%	21.8%	3,807	.093
	다인가구	77.9%	22.1%	4,193	
취업 여부	취업	78.4%	21.6%	7,285	6.099*
	미취업(구직 중)	73.9%	26.1%	505	
	미취업(구직 중 아님)	76.2%	23.8%	210	
향후 계획 여부	있음	78.3%	21.7%	5,385	.747
	없음	77.5%	22.5%	2,615	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	78.3%	21.7%	3,912	1.090
	없음	77.8%	22.2%	4,088	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

(5) 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 미치는 영향 분석

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 각 서비스 욕구 유무를 종속변수로 하여 로지스틱 회귀분석을 진행하였으며 모든 모형은 통계적으로 유의미하였고, 결과는 <표 III-19>, <표 III-20>에 제시하였음.

먼저 멘토링서비스 욕구 유무를 종속변수로 분석한 결과를 살펴보면, 멘토링서비스 욕구 유무에 성별과 연령이 통계적으로 유의미한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 여성보다는 남성이, 연령이 낮을수록 멘토링서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 파악되었음. 한편, 수도권 여부, 1인가구 여부, 향후계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 생활만족도, 저축액 마련 어려움, 취업 여부는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

복지서비스 알람서비스 욕구 유무에는 성별, 연령, 1인가구 여부, 생활만족도가 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었음. 즉, 남성보다는 여성이, 연령이 높을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 생활만족도가 낮을수록 복지서비스 알람서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 나타났다. 한편, 수도권 여부, 향후계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 저축액 마련 어려움, 취업 여부는 통계적으로 유의미하지 않았음.

사례관리 서비스 욕구 유무에는 성별, 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 생활만족도, 저축액 마련 어려움이 통계적으로 유의미한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 여성보다는 남성이, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 사례관리 서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 나타났다. 한편, 연령, 수도권 여부, 향후계획 여부, 취업여부는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 확인되었음.

교육 프로그램 제공 서비스 욕구 유무에는 성별, 연령, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 생활만족도, 저축액 마련 어려움이 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 클수록 교육 프로그램 제공 서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 확인되었음. 한편, 수도권 여부, 1인가구 여부, 향후계획 여부, 취업여부는 통계적으로 유의미하지 않았음.

1대1 상담서비스에는 연령, 생활만족도, 저축액 마련 어려움이 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었음. 즉, 연령이 낮을수록, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련

어려움 정도가 클수록 1대1 상담서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 나타났음. 한편, 성별, 수도권 여부, 1인가구 여부, 향후계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 취업여부는 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났음.

마지막으로 분석대상의 희망 욕구 서비스의 정도에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 희망 욕구 서비스의 수를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 진행하였음. 모형의 적합도를 살펴보면 F값은 11.287($p < .001$)로 나타나 모형이 적합하게 나타났으며, 결과는 <표 Ⅲ-21>에 제시하였음. 분석결과, 희망 욕구 서비스의 수에는 성별, 연령, 1인가구 여부, 생활만족도, 저축액 마련 어려움이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인됨. 즉, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 클수록 희망 욕구 서비스의 수가 증가함을 의미함. 한편, 수도권 여부, 향후계획 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 취업 여부는 유의미하지 않았음.

〈표 III-19〉 한국자활복지개발원 희망 육구 서비스에 미치는 영향 분석(1) (n=8,000)

구분	DV: 멘토링서비스		DV: 복지서비스 알람서비스		DV: 사례관리 서비스	
	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio
성별 (ref. 남성)	-.110* (.055)	.896	.271*** (.053)	1.311	-.183** (.066)	.833
연령	-.018*** (.005)	.982	.043*** (.005)	1.044	-.002 (.006)	.998
수도권 여부 (ref. 비수도권)	-.065 (.051)	.937	.001 (.049)	1.001	.064 (.062)	1.066
1인가구 여부 (ref. 다인가구)	.060 (.052)	1.061	-.148** (.050)	.862	-.151** (.064)	.860
향후계획 여부 (ref. 없음)	-.040 (.055)	.960	-.074 (.054)	.929	.012 (.067)	1.012
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	.061 (.052)	1.063	.066 (.050)	1.068	.294*** (.063)	1.341
생활만족도	-.060 (.031)	.941	-.100*** (.030)	.904	-.096* (.038)	.908
저축액 마련 어려움	.025 (.029)	1.025	.003 (.028)	1.003	.073* (.036)	1.076
취업 여부 (ref.미취업_구직 중 아님)	-	-	-	-	-	-
취업여부 (미취업_구직 중)	.052 (.178)	1.053	-.078 (.178)	.925	-.105 (.219)	.900
취업 여부 (취업)	-.165 (.153)	.848	-.002 (.152)	.998	-.100 (.186)	.905
상수항	-.155 (.267)	.856	-.138 (.262)	.871	-1.465*** (.324)	.231
Nagelkerke R ²	.006		.023		.012	
-2Loglikelihood	9292.094***		9728.004***		6874.766***	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-20〉 한국자활복지개발원 희망 육구 서비스에 미치는 영향 분석(2) (n=8,000)

구분	DV: 교육 프로그램 제공		DV: 1대1 상담서비스	
	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio
성별 (ref. 남성)	.407*** (.051)	1.502	-.046 (.059)	.955
연령	-.015*** (.005)	.985	-.020*** (.006)	.980
수도권 여부 (ref. 비수도권)	.087 (.046)	1.091	-.079 (.055)	.924
1인가구 여부 (ref. 다인가구)	-.089 (.047)	.915	-.032 (.056)	.968
향후계획 여부 (ref. 없음)	.032 (.050)	1.033	.025 (.059)	1.025
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	-.107* (.047)	.898	-.041 (.056)	.959
생활만족도	-.080** (.028)	.923	-.194*** (.033)	.823
저축액 마련 어려움	.074** (.027)	1.077	.114*** (.032)	1.120
취업 여부 (ref.미취업_구직 중 아님)		-		-
취업여부 (미취업_구직 중)	-.039 (.168)	.962	.093 (.193)	1.098
취업 여부 (취업)	-.093 (.143)	.911	-.079 (.166)	.924
상수항	-.159 (.246)	.853	-.321 (.288)	.725
Nagelkerke R ²	.019		.015	
-2Loglikelihood	10621.682***		8341.559***	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-21〉 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 미치는 영향 분석(3) (n=8,000)

구분	DV: 희망 욕구 서비스 수		
	B	S.E	t
성별(ref. 남성)	.098***	.027	3.679
연령	-.002***	.002	-.769
수도권 여부(ref. 비수도권)	.003	.024	.127
1인가구 여부(ref. 다인가구)	-.065**	.025	-2.597
향후계획 여부(ref. 없음)	-.009	.026	-.355
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	.031	.025	1.272
생활만족도	-.098***	.015	-6.562
저축액 마련 어려움	.051***	.014	3.681
취업 여부(ref.미취업_구직 중 아님)			
취업 여부(미취업_구직 중)	-.012	.089	-.134
취업 여부(취업)	-.085	.076	-1.116
상수항	1.968***	.130	15.155
R ² (Adj. R ²)		.014(.013)	
F		11.287***	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-22〉 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스 관련 로지스틱 회귀분석 결과 요약

구분	DV: 멘토링서비스	DV: 복지서비스 알람서비스	DV: 사례관리 서비스	DV: 교육 프로그램 제공	DV: 1대1 상담서비스
성별	남성(+)	여성(+)	남성(+)	여성(+)	-
연령	낮음(+)	높음(+)	-	낮음(+)	낮음(+)
수도권 여부	-	-	-	-	-
1인가구 여부	-	다인가구(+)	다인가구(+)	-	-
향후계획 여부	-	-	-	-	-
국민기초생활 보장제도 수급 경험 여부	-	-	있음(+)	없음(+)	-
생활만족도	-	낮음(+)	낮음(+)	낮음(+)	낮음(+)
저축액 마련 어려움	-	-	높음(+)	높음(+)	높음(+)
취업 여부 (미취업_구직 중) (ref.미취업_ 구직 중 아님)	-	-	-	-	-
취업 여부 (취업) (ref.미취업_ 구직 중 아님)	-	-	-	-	-

2. 자산형성포털 신규 회원가입 및 복지서비스 관련 설문조사

1) 분석 개요

본 장에서는 자산형성지원사업 참여자의 재무역량 강화 관련 서비스 이용 현황 및 수요를 추가적으로 살펴보기 위해, 한국자활복지개발원에서 2023년 9월에 실시한 ‘자산형성포털 홍보이벤트(복지서비스 관련)’ 자료를 활용하였음. 분석 자료는 청년내일저축계좌 가입자 중 자산형성포털 신규회원을 대상으로 실시된 온라인 조사이며, 회수된 설문지는 총 2,781부였음. 조사내용은 응답자 특성 항목, 경험한 청년복지서비스, 한국자활복지개발원 제공 서비스 욕구 희망하는 서비스로 구성되어 있음.

〈표 III-23〉 자산형성포털 홍보이벤트(복지서비스 관련) 조사 내용

구분	내용
응답자 특성 항목	- 가구형태 / 국민기초생활보장제도 수급 경험 / 근로형태
청년복지서비스 경험	- 경험한 청년복지서비스 - 가장 도움이 된 청년복지서비스
한국자활복지개발원 제공 서비스 욕구	- 한국자활복지개발원 제공 희망 서비스

자료 : 자산형성포털 홍보이벤트(복지서비스 관련). 한국자활복지개발원 내부자료(2023)

2) 분석 방법

자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사의 분석 방법과 마찬가지로, 분석 대상의 일반적 특성과 경향성을 살펴보기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 진행했음. 또한 인구사회학적 특성에 따른 응답의 차이가 있는지를 확인하기 위해 카이제곱검정을 수행하였음. 마지막으로 분석 대상의 어떤 특성이 한국자활복지개발원 희망 욕구 서비스에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보기 위해 이항 로지스틱 회귀분석과 다중회귀분석을 이용했음.

3) 분석 결과

(1) 분석대상의 인구사회학적 특성

분석대상의 인구사회학적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 진행

했고, 다음 <표 Ⅲ-24>에 제시함. 1인가구 여부의 경우 1인가구가 1,729명(62.2%)으로 다인가구 1,052명(37.8%)보다 높았으며, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부는 수급경험 없음이 1,983명(71.3%)으로 수급경험 있음 798명(28.7%)보다 높은 비중을 보였음. 근로형태의 경우 상용근로자(정규직근로자)가 1,300명(46.7%)으로 높은 비중을 차지하였으며, 이후 임시직근로자(아르바이트 포함), 프리랜서(자유계약자), 고용주/자영업자, 일용직근로자, 자활근로/공공근로, 특수형태고용종사자, 무급가족종사자 순으로 나타났음. 마지막으로 한국자활복지개발원 희망서비스의 경우 자산·금융 지원이 1,212명(43.6%)으로 가장 높게 나타났으며, 이후 주거 지원, 취·창업 지원, 생활(문화, 예술) 지원, 보건·건강 지원, 교육 지원, 기타 순으로 확인되었음.

<표 Ⅲ-24> 분석대상의 인구사회학적 특성 (n=2,781)

변수	구분 혹은 범위	빈도(%)
1인가구 여부	다인가구	1,052(37.8%)
	1인가구	1,729(62.2%)
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	수급경험 없음	1,983(71.3%)
	수급경험 있음	798(28.7%)
근로형태	무급가족종사자	18(0.6%)
	자활근로/공공근로	90(3.2%)
	임시직근로자(아르바이트 포함)	732(26.3%)
	일용직근로자	115(4.1%)
	프리랜서(자유계약자)	336(12.1%)
	특수형태고용종사자	75(2.7%)
	고용주/자영업자	115(4.1%)
	상용근로자(정규직근로자)	1,300(46.7%)
	자산·금융 지원(현재 가입한 청년내일저축계좌 제외)	1,212(43.6%)
한국자활복지개발원 희망서비스	취·창업 지원	291(10.5%)
	교육 지원	116(4.2%)
	주거 지원	753(27.1%)
	보건·건강 지원	124(4.5%)
	생활(문화, 예술) 지원	263(9.5%)
	기타	22(0.8%)

(2) 인구사회학적 특성에 따른 한국자활복지개발원 희망 서비스 욕구의 차이

① 인구사회학적 특성에 따른 자산·금융 지원 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 서비스 욕구 중, 자산·금융 지원 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-25>와 같음. 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부와 근로형태에 따라 자산·금융 지원 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 근로형태의 경우 응답 간 차이가 크게 나타났음. 한편, 1인가구 여부에서는 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-25> 인구사회학적 특성에 따른 자산·금융 지원 서비스 욕구 차이 (n=2,781)

구분		욕구 없음 (n=1,569)	욕구 있음 (n=1,212)	합계	χ^2
1인가구 여부	1인가구	55.0%	45.0%	1,729	3.725
	다인가구	58.7%	41.3%	1,052	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	60.5%	39.5%	798	7.680**
	없음	54.8%	45.2%	1,983	
근로형태	무급가족종사자, 자활근로/공공근로	65.0%	35.0%	223	28.744***
	임시직근로자 (아르바이트 포함)	60.5%	39.5%	732	
	프리랜서(자유계약자), 특수형태고용종사자	60.8%	39.2%	411	
	고용주/자영업자	47.8%	52.2%	115	
	상용근로자 (정규직근로자)	52.0%	48.0%	1300	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

② 인구사회학적 특성에 따른 취·창업 지원 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 서비스 욕구 중, 취·창업 지원 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 Ⅲ-26>과 같음. 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부와 근로형태에 따라 취·창업 지원 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 근로형태의 경우 응답 간 차이가 크게 나타났으며, 무급가족종사자, 자활근로/공공근로의 경우 취·창업 지원 서비스 욕구가 가장 높게 나타났음.

<표 Ⅲ-26> 인구사회학적 특성에 따른 취·창업 지원 서비스 욕구 차이 (n=2,781)

구분		욕구 없음 (n=2,490)	욕구 있음 (n=291)	합계	χ^2
1인가구 여부	1인가구	91.2%	8.8%	1,729	13.649***
	다인가구	86.8%	13.2%	1,052	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	85.6%	14.4%	798	18.611***
	없음	91.1%	8.9%	1,983	
근로형태	무급가족종사자, 자활근로/공공근로	79.4%	20.6%	223	71.002***
	임시직근로자 (아르바이트 포함)	84.7%	15.3%	732	
	프리랜서(자유계약자), 특수형태고용종사자	89.1%	10.9%	411	
	고용주/자영업자	91.3%	8.7%	115	
	상용근로자 (정규직근로자)	94.0%	6.0%	1300	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

③ 인구사회학적 특성에 따른 교육 지원 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 서비스 욕구 중, 교육 지원 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-27>과 같음. 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부와 근로형태에 따라 교육 지원 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 근로형태의 경우 응답 간 차이가 크게 나타났으며, 무급가족종사자, 자활근로/공공근로의 경우 교육 지원 서비스 욕구가 가장 높게 나타났음. 한편, 1인가구 여부에서는 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-27> 인구사회학적 특성에 따른 교육 지원 서비스 욕구 차이 (n=2,781)

구분		욕구 없음 (n=2,665)	욕구 있음 (n=116)	합계	χ^2
1인가구 여부	1인가구	96.0%	4.0%	1,729	.372
	다인가구	95.5%	4.5%	1,052	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	93.9%	6.1%	798	10.857***
	없음	96.6%	3.4%	1,983	
근로형태	무급가족종사자, 자활근로/공공근로	91.5%	8.5%	223	13.124*
	임시직근로자 (아르바이트 포함)	96.0%	4.0%	732	
	프리랜서(자유계약자), 특수형태고용종사자	95.6%	4.4%	411	
	고용주/자영업자	98.3%	1.7%	115	
	상용근로자 (정규직근로자)	96.3%	3.7%	1300	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

④ 인구사회학적 특성에 따른 주거 지원 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 서비스 욕구 중, 주거 지원 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-28>과 같음. 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부와 근로형태에 따라 주거 지원 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 특히, 근로형태의 경우 응답 간 차이가 크게 나타났으며, 프리랜서(자유계약자), 특수형태고용종사자의 경우 주거 지원 서비스 욕구가 높게 나타났음.

<표 III-28> 인구사회학적 특성에 따른 주거 지원 서비스 욕구 차이 (n=2,781)

구분		욕구 없음 (n=2,028)	욕구 있음 (n=753)	합계	χ^2
1인가구 여부	1인가구	70.9%	29.1%	1,729	9.950**
	다인가구	76.3%	23.7%	1,052	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	76.6%	23.4%	798	7.522**
	없음	71.5%	28.5%	1,983	
근로형태	무급가족종사자, 자활근로/공공근로	81.2%	18.8%	223	18.483***
	임시직근로자 (아르바이트 포함)	75.1%	24.9%	732	
	프리랜서(자유계약자), 특수형태고용종사자	68.9%	31.1%	411	
	고용주/자영업자	80.0%	20.0%	115	
	상용근로자 (정규직근로자)	70.9%	29.1%	1300	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

⑤ 인구사회학적 특성에 따른 보건·건강 지원 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 서비스 욕구 중, 보건·건강 지원 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-29>와 같다. 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부에 따라 보건·건강 지원 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 한편, 1인가구 여부, 근로형태에서는 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-29> 인구사회학적 특성에 따른 보건·건강 지원 서비스 욕구 차이 (n=2,781)

구분		욕구 없음 (n=2,657)	욕구 있음 (n=124)	합계	χ^2
1인가구 여부	1인가구	95.7%	4.3%	1,729	.343
	다인가구	95.2%	4.8%	1,052	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	93.7%	6.3%	798	8.576**
	없음	96.3%	3.7%	1,983	
근로형태	무급가족종사자, 자활근로/공공근로	93.3%	6.7%	223	5.546
	임시직근로자 (아르바이트 포함)	94.8%	5.2%	732	
	프리랜서(자유계약자), 특수형태고용종사자	96.4%	3.6%	411	
	고용주/자영업자	94.8%	5.2%	115	
	상용근로자 (정규직근로자)	96.2%	3.8%	1300	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

⑥ 인구사회학적 특성에 따른 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구의 차이

분석대상의 한국자활복지개발원 희망 서비스 욕구 중, 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구를 인구사회학적 특성에 따라 비교하였으며 <표 III-30>과 같음. 1인가구 여부에 따라 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구 유무에 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 확인되었음. 한편, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부 및 근로형태에서는 차이가 발견되지 않았음.

<표 III-30> 인구사회학적 특성에 따른 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구 차이 (n=2,781)

구분		욕구 없음 (n=2,518)	욕구 있음 (n=263)	합계	χ^2
1인가구 여부	1인가구	92.1%	7.9%	1,729	13.515***
	다인가구	87.9%	12.1%	1,052	
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부	있음	90.5%	9.5%	798	.006
	없음	90.6%	9.4%	1,983	
근로형태	무급가족종사자, 자활근로/공공근로	91.9%	8.1%	223	3.210
	임시직근로자 (아르바이트 포함)	89.5%	10.5%	732	
	프리랜서(자유계약자), 특수형태고용종사자	90.3%	9.7%	411	
	고용주/자영업자	87.8%	12.2%	115	
	상용근로자 (정규직근로자)	91.2%	8.8%	1300	

주 1) 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림하였으며, 전체의 합이 100%가 되지 않을 수 있음.

주 2) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

(3) 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향 분석

분석대상의 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 각 희망서비스 욕구 유무를 종속변수로 하여 로지스틱 회귀분석을 진행하였음. 로지스틱 회귀분석 결과, 보건·건강 지원을 종속변수로 한 모형을 제외하고 나머지 모형은 통계적으로 유의미하였으며, 결과는 다음 <표 III-31>, <표 III-32>에 제시하였음.

먼저 자산·금융 지원 서비스 욕구 유무에는 복지서비스 경험(자산·금융), 근로형태(무급/자활/공공근로), 근로형태(임시직근로자), 근로형태(프리랜서/특수형태고용)가 통계적으로 유의미한 수준에서 영향을 미치는 것으로 나타났음. 즉, 자산·금융 복지서비스를 경험하지 않은 사람보다는 경험한 사람이, 무급/자활/공공근로, 임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용 종사자보다는 상용직종사자가 자산·금융 지원 서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것을 의미함. 한편, 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 복지서비스 경험(취·창업, 교육 지원, 주거 지원, 보건·건강, 생활 지원), 근로형태(고용주/자영업)은 통계적으로 유의미하지 않았음.

취·창업 지원 서비스 욕구 유무에는 1인가구 여부, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 복지서비스 경험(생활 지원), 근로형태(무급/자활/공공근로), 근로형태(임시직근로자), 근로형태(프리랜서/특수형태고용)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었음. 즉, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활 지원 복지서비스를 경험한 사람보다는 경험하지 않은 사람이, 상용직종사자보다는 무급/자활/공공근로, 임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용 종사자가 취·창업 지원 서비스 욕구가 있을 가능성이 높음. 한편, 복지서비스 경험(자산·금융, 취·창업, 교육 지원, 주거 지원, 보건·건강), 근로형태(고용주/자영업)은 통계적으로 유의미하지 않았음.

교육 지원 서비스 욕구 유무에는 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 복지서비스 경험(생활 지원), 근로형태(무급/자활/공공근로)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났음. 즉, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활 지원 복지서비스를 경험하지 않은 사람보다는 경험한 사람이, 상용직종사자보다는 무급/자활/공공근로 종사자가 교육 지원 서비스 욕구가 있을 가능성이 더 높은 것으로 확인되었음. 한편, 1인가구 여부, 복지서비스 경험(자산·금융, 취·창업, 교육 지원, 주거 지원, 보건·건강), 근로형태(임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용, 고용주/자영업)은 통계적으로 유의미하지 않았음.

주거 지원 서비스 욕구 유무에는 1인가구 여부, 복지서비스 경험(보건·건강), 근로

형태(무급/자활/공공근로), 근로형태(고용주/자영업)가 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 다인가구보다는 1인가구가, 보건·건강 복지서비스를 경험한 사람보다는 경험하지 않은 사람이, 상용직 근로자보다는 무급/자활/공공근로 및 고용주/자영업 종사자가 주거 지원 서비스 욕구가 있을 가능성이 더 높음을 의미함. 한편, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 복지서비스 경험(자산·금융, 취·창업, 교육 지원, 주거 지원, 생활 지원), 근로형태(임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용)는 유의미하지 않았음.

생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구 유무에는 1인가구 여부만 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었음. 즉, 1인가구보다는 다인가구가 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구가 있을 가능성이 더 높음. 한편, 국민기초생활보장제도 수급 경험 여부, 복지서비스 경험(자산·금융, 취·창업, 교육 지원, 주거 지원, 보건·건강, 생활 지원), 근로형태(무급/자활/공공근로, 임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용, 고용주/자영업)는 유의미하지 않았음.

마지막으로 분석대상의 희망서비스 욕구 정도에 미치는 영향요인을 살펴보기 위해 희망서비스 욕구의 수를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 진행하였음. 분석 결과, 모형의 적합하지 않은 것으로 확인됨($F=1.185$, $p=.287$).

〈표 III-31〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향 분석(1) (n=2,781)

구분	DV: 자산·금융 지원		DV: 취·창업 지원		DV: 교육 지원	
	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio
1인가구 여부 (ref. 다인가구)	.111 (.083)	1.118	-.328** (.133)	.720	.088 (.205)	1.092
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	-.075 (.093)	.927	.323** (.141)	1.381	.506* (.214)	1.658
복지서비스 경험 (자산·금융)	.215* (.109)	1.240	-.100 (.189)	.905	.253 (.260)	1.288
복지서비스 경험 (취·창업)	.121 (.115)	1.128	.236 (.183)	1.266	-.304 (.314)	.738
복지서비스 경험 (교육 지원)	-.106 (.169)	.900	.026 (.257)	1.027	.478 (.335)	1.613
복지서비스 경험 (주거 지원)	-.195 (.117)	.823	-.091 (.190)	.913	-.179 (.283)	.836
복지서비스 경험 (보건·건강)	.032 (.263)	1.033	.437 (.361)	1.548	-1.717 (1.033)	.180
복지서비스 경험 (생활 지원)	-.255 (.172)	.775	-.759* (.312)	.468	.713* (.316)	2.040
근로 형태 (ref. 상용직근로자)	-	-	-	-	-	-
근로 형태 (무급/자활/공공근로)	-.456** (.155)	.634	1.267*** (.210)	3.549	.696* (.295)	2.007
근로 형태 (임시직근로자)	-.310** (.095)	.733	.998*** (.157)	2.714	.015 (.243)	1.015
근로 형태 (프리랜서/특수형태고용)	-.327** (.116)	.721	.662*** (.198)	1.939	.085 (.286)	1.088
근로 형태 (고용주/자영업)	.197 (.193)	1.217	.402 (.352)	1.495	-.818 (.731)	.441
상수항	-.149 (.086)	.861	-2.620*** (.153)	.073	-3.488*** (.223)	.031
Nagelkerke R ²	.021		.066		.036	
-2Loglikelihood	3764.726***		1773.399***		934.808**	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-32〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향 분석(2) (n=2,781)

구분	DV: 주거 지원		DV: 보건·건강 지원		DV: 생활(문화, 예술) 지원	
	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio	B (S.E)	Odds Ratio
1인가구 여부 (ref. 다인가구)	.203** (.094)	1.226	-.047 (.199)	.954	-.475*** (.137)	.622
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	-.191 (.106)	.826	.364 (.209)	1.439	-.180 (.157)	.835
복지서비스 경험 (자산·금융)	-.216 (.127)	.805	.133 (.254)	1.142	-.289 (.204)	.749
복지서비스 경험 (취·창업)	-.068 (.130)	.934	.107 (.266)	1.113	-.274 (.212)	.760
복지서비스 경험 (교육 지원)	.071 (.187)	1.074	-.503 (.420)	.604	.057 (.263)	1.058
복지서비스 경험 (주거 지원)	.232 (.125)	1.261	.396 (.242)	1.486	.030 (.198)	1.030
복지서비스 경험 (보건·건강)	-.744* (.356)	.475	.562 (.444)	1.754	.585 (.349)	1.794
복지서비스 경험 (생활 지원)	.089 (.188)	1.093	.435 (.321)	1.546	.442 (.241)	1.556
근로 형태 (ref. 상용직근로자)	-	-	-	-	-	-
근로 형태 (무급/자활/공공근로)	-.495* (.186)	.610	.417 (.315)	1.518	-.174 (.272)	.840
근로 형태 (임시직근로자)	-.181 (.106)	.834	.221 (.224)	1.248	.140 (.158)	1.150
근로 형태 (프리랜서/특수형태고용)	.091 (.124)	1.095	-.139 (.303)	.870	.106 (.195)	1.112
근로 형태 (고용주/자영업)	-.492* (.242)	.611	.252 (.447)	1.287	.320 (.304)	1.377
상수항	-.972*** (.097)	.378	-3.388*** (.213)	.034	-1.981*** (.138)	.138
Nagelkerke R ²	.021		.023		.021	
-2Loglikelihood	3207.204***		993.979		1712.995**	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 III-33〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구에 미치는 영향 분석(3) (n=2,781)

구분	DV: 희망서비스 욕구 정도		
	B	S.E	t
1인가구 여부(ref. 다인가구)	-.004	.004	-1.145
국민기초생활보장제도 수급 경험 여부(ref. 없음)	.001	.004	.344
복지서비스 경험(자산·금융)	-.003	.005	-.709
복지서비스 경험(취·창업)	.004	.003	1.772
복지서비스 경험(교육 지원)	.000	.002	.047
복지서비스 경험(주거 지원)	.001	.001	.778
복지서비스 경험(보건·건강)	-.002	.002	-.795
복지서비스 경험(생활 지원)	.000	.001	.280
근로 형태(ref. 상용직근로자)			
근로 형태(무급/자활/공공근로)	-.017**	.007	-2.637
근로 형태(임시직근로자)	-.001	.004	-.247
근로 형태(프리랜서/특수형태고용)	-.004	.005	-.780
근로 형태(고용주/자영업)		.006	
상수항	.995***	.004	265.046
R ² (Adj. R ²)		.005(.001)	
F		1.185	

주 1) *p<.05, **p<.01, ***p<.001

〈표 Ⅲ-34〉 한국자활복지개발원 희망서비스 욕구 관련 로지스틱 회귀분석 결과 요약

구분	DV: 자산·금융 지원	DV: 취·창업 지원	DV: 교육 지원	DV: 주거 지원	DV: 보건·건강 지원	DV: 생활(문화, 예술) 지원
1인가구 여부	-	다인가구(+)	-	1인가구(+)	-	다인가구(+)
국민기초생활보 장제도 수급 경험 여부	-	있음(+)	있음(+)	-	-	-
복지서비스 경험(자산·금융)	있음(+)	-	-	-	-	-
복지서비스 경험(취·창업)	-	-	-	-	-	-
복지서비스 경험(교육 지원)	-	-	-	-	-	-
복지서비스 경험(주거 지원)	-	-	-	-	-	-
복지서비스 경험(보건·건강)	-	-	-	없음(+)	-	-
복지서비스 경험(생활 지원)	-	없음(+)	있음(+)	-	-	-
근로 형태 (무급/자활/ 공공근로) (ref.상용직)	상용직(+)	무급/자활/ 공공근로(+)	무급/자활/ 공공근로(+)	상용직(+)	-	-
근로 형태 (임시직근로자) (ref.상용직)	상용직(+)	임시직근로자 (+)	-	-	-	-
근로 형태 (프리랜서/특수 형태고용) (ref.상용직)	상용직(+)	프리랜서/ 특수형태고용 (+)	-	-	-	-
근로 형태 (고용주/자영업) (ref.상용직)	-	-	-	상용직(+)	-	-

IV

저소득층 특화 재무역량 강화 서비스 사례 분석

1. 특화 재무역량 강화 사업 소개
2. 특화 재무역량 강화 사업 분석

IV

저소득층 특화 재무역량 강화 《서비스 사례 분석》

1. 특화 재무역량 강화 사업 소개

1) 추진배경

(1) 광역자활센터에서 통장담당자의 역할 논의

① 내용

- 청년대상 자산형성지원사업이 확대되면서 청년내일저축계좌 대상자 관리를 기존 지역자활센터에서 광역자활센터로 이관해서 실시함.
- 청년내일저축계좌 참가자 수는 2022년 시행이후 매년 전국적으로 4만명이상이 참여하고 있음. 기존 구통장(희망키움통장 I·II, 내일키움통장, 청년희망키움통장, 청년저축계좌)과 희망저축계좌 I·II를 지역자활센터에서 관리하고 청년내일저축계좌는 광역자활센터에서 관리함.
- 다만 구통장은 기존 참가자들을 대상으로 관리하되 그 수는 3년 저축기간이 경과하면서 통장만기해지자 및 환수해지자들이 증가함에 따라 그 관리대상자 수는 급감할 것임. 또한 희망저축계좌 I·II 참가자 수는 청년통장 대비 적은 상황임.
- 이러한 상황에서 대규모로 추가되는 청년내일저축계좌 관리를 광역자활센터 관리로 설정하게 됨.
- 광역자활센터에서 통장관리를 위해 16개 광역자활센터에 1명의 통장담당자를 배치함.

② 광역자활센터 통장담당자의 역할

- 광역자활센터에 통장담당자 1명을 배치하여 일반적인 통장관리(신규진입자에게 통장안내, 저축관리, 해지관리 등) 업무를 맡아서 진행하고 있음.
- 시군구 단위로 가입절차가 진행되나 유지관리는 광역자활센터로 설계되어 지자체-광역자활센터 간 소통이 어려운 상황임.
- 이런 상황은 청년내일저축계좌 가입자 관리의 프로세스가 불명확하다는 것을 의미함.
- 이런 상황에서 개발원은 광역자활센터 통장담당자에게 통장 참여 청년을 대상으로 한 직접서비스 제공의 가능성 및 역할 모델화에 관한 논의가 진행됨.

〈표 IV-1〉 현행 지침상 광역자활센터 역할

청년내일저축계좌 사업지원
- 청년내일저축계좌 가입자 관리 - 자산형성포털 내 지역 콘텐츠 관리 및 유관기관 네트워크 구축 • 지역 내 재무, 금융, 고용 등 정보 관리 및 서비스 연계 • 청년내일저축계좌 통장 가입자 서비스 연계를 위한 지역 내 네트워크 구축 - 특화서비스 계획 및 제공
지원 세부 내용 - 청년내일저축계좌 가입자 관리 • 서비스 지원, 민원대응, 가입자 명단 관리 및 유지 관련 지자체 협력 등 - 지역 내 재무, 금융, 고용, 기타 복지서비스 등 청년 밀접 관련 정보 제공 - 네트워크 구축 및 자원 연계 • 지역 내 청년에게 필요한 자원연계를 위한 유관기관 네트워크 구축 - 특화서비스 • 자산형성포털 활용 정보제공 • 재무, 금융, 취업, 복지서비스 등 직·간접적 서비스 지원 및 연계

(2) 광역자활센터 통장관련 서비스 모델화 가능성 논의

① 자활복지개발원 차원에서 특화서비스 모델 필요성

- 자활복지개발원 내부에서 자산형성지원사업 가입자의 통장유지 및 지급해지 향상을 촉진할 수 있는 특화서비스의 필요성이 제기됨.
- 청년의 일상생활에서의 보완적 지원을 가능케 하는 특화서비스의 모델 필요성을 고민하고 있음.

- 개발원 차원에서 광역자활센터에서 특화서비스 모델을 진행할 필요성으로 아래와 같은 논의들을 진행함
 - 청년근로연계 복지확대 과정에서 청년들의 경우 사회활동 기회가 부족해져 사회적 고립이 심화되고 있음.
 - 최근 사회고립형 청년, 자립준비청년, 금융부채 과다 가구 등 새로운 청년취약 계층이 증가함에 따라 이러한 다차원적 문제를 가지고 있는 청년들을 대상으로 한 개입 필요성이 대두됨.
 - 제도개선 차원에서 자산형성지원사업과 주거, 교육, 금융 등 다양한 차원에서 의 부가서비스 병행 지원의 필요성이 지속적으로 제기됨.
 - 이러한 상황은 청년내일저축계좌 참여 청년의 경우에도 근로유지 및 삶의 어려움을 완화하고, 청년자산형성 지원의 성공적 유지를 제고하기 위해 보충적 복지 개념의 추가 서비스의 필요성이 제기됨.

② 자활복지개발원 차원에서 특화서비스 모델 가능성 검토 방향

- 보다 구체적으로 개발원에서 제시하고 있는 특화서비스 모델화 검토방향은 아래와 같음.
 - 일상생활에서 필요한 서비스를 지원하고 부수적으로 필요한 금전적 또는 심리적 부담을 완화하여 통장을 유지하고 자산형성을 할 수 있도록 다양한 서비스 마련
 - 청년의 참여율 확대를 위한 청년 욕구반영 및 다양한 접근방법 적용
 - 제한적 예산의 효율적 활용

2) 사업내용

(1) 광역자활센터의 특화서비스 사업 내용

① 광역자활센터별 특화서비스 지원 현황

- 2023년도 특화서비스 공모사업이 진행되면서 총 16개 광역자활센터가 공모사업에 참여함.
- 개발원에서 공모사업을 진행하면서 연계 및 발굴서비스와 특화서비스개발 및 운영으로 크게 2개로 구분하였고, 연계 및 발굴서비스에는 교육, 주거/환경, 보건/의료, 문화/소통, 그리고 금융으로 지원영역이 세분화되었고, 특화서비스 개발 및 운영은 가구구성원 지원과 개인지원으로 구분되어 실시됨.

〈표 IV-2〉 광역자활센터 특화서비스 지원 영역

서비스 분류	주요 지원 영역		
	구분	사업명 및 주요내용	운영 센터
연계 및 발굴 서비스	교육	☐ 직장훈련 교육 및 전문자격 취득 지원	(5개) 강원, 경남, 대구, 제주, 충남
		☐ 취업 및 진로컨설팅 지원	(4개) 부산, 서울, 제주, 충남
		☐ (예비)부모교육, 자녀양육교육 지원	-
	주거/ 환경	☐ 주거비(전·월세) 지원	-
		☐ 냉·난방기기 설치 지원	(1개) 서울
		☐ 주거환경 개선(청소, 수리) 지원	(6개) 강원, 경남, 경북, 광주, 대전, 충북
	보건/ 의료	☐ 검사(진단)비, 수술 및 치료비, 간병비 지원	(3개) 대전, 부산, 서울
		☐ 의료장비 및 기자재, 보조공학재활기구(의수족, 휠체어 등) 지원	-
		☐ 중독치료(약물, 음주, 흡연, 도박, 게임, 인터넷) 건강교육(만성질환), 재활 및 운동프로그램 지원	-
	문화/ 소통	☐ 우울증 및 스트레스(불안, 공황) 개선 프로그램 지원	(3개) 경남, 광주, 충북
		☐ 상담치료, 심리검사(진단), 언어치료 등 지원	(3개) 강원, 대전, 서울
		☐ 사회적 관계 관련 프로그램 지원	(1개) 부산
	금융	☐ 문화(공연, 연극) 연계 지원	(3개) 경기, 부산, 서울
		☐ 청년 소모임(동아리) 활동 지원	(2개) 강원, 대구
		☐ 신용회복사업 연계 지원	-
	특화 서비스 개발 및 운영	☐ 개인회생, 대출관리 상환 재무설계 지원	(4개) 강원, 광주, 부산, 충북
		☐ 가족돌봄지원	-
		☐ 기타	(2개) 광주, 전남(자녀교육)
	개인 지원	☐ 일자리 탐색, 취업지원 멘토링	-
		☐ 기타	(6개) 광주(심리정서), 부산(챗봇), 울산(재무, 심리, 노동), 전남(자기계발, 재무관리), 전북(건강지원), 충남(취창업, 여가지원)

- 지원항목별 진행상황에서 총 9개 센터에서 교육분야 사업을 실시하여 가장 높은 빈도를 보이고 있는 것으로 나타남. 뒤를 이어 주거/환경(7개 센터), 보건/의료, 문화/소통, 기타가 각 6개 센터가 실시하는 것으로 나타남. 가구구성원 지원 사업을 2개센터에서 진행하여 그 빈도가 가장 낮은 것으로 나타남.

② 광역자활센터별 특화서비스 실시 현황

- 각 센터별 구체적인 특화서비스 추진 내용은 아래 표에 제시되어 있음.

〈표 IV-3〉 광역자활센터별 특화서비스 운영 내용(1)

광역	운영 주요 추진내용
강원	(자격증취득, 홈클리닝, 카페(정신건강), 소소(동아리), 재무컨설팅) - 5개 사업 모두 진행 중 - 심리상담인 강원 마인드카페는 어플 운영으로 참여자 진행 관리에 다소 어려움이 있음
경기	(문화공연 참여) - 사업 미진한 상황 - 포털, 지역자활센터로 홍보했으나, 초기 대상자를 자활참여자로 한정하다 보니 참여율이 저조한 상황
경남	(교육(직무역량, 자격증), 퍼스널컬러, 주거개선) - 3개 사업 모두 진행 중 - 퍼스널컬러 경우 만족도가 높았으며, 교육관련의 경우 연계대학의 커리큘럼 대부분 산업(자동차, 기계산업)중심으로 수요가 낮아 금융·경제교육으로 변경하여 온라인으로 진행 중
경북	(주거개선(에너지 효율)) - 사업 미진한 상황 - 초기 지자체에 대상자 추천받는 형식이었으나 진행 부진으로 문자 홍보로 변경하여 사업 진행 중
광주	(주거개선, 보건의료(우울/스트레스), 재무설계, 고용노동, 심리정서) - 5개 사업 중 3개 사업 진행 중 - 미진행된 노동교육은 지속적 홍보했으나 참여율이 저조한 상황으로 콘텐츠 형태를 변경하여 진행할 예정
대구	(교육(상하반기), 문화소통(청년살롱)) - 2개 사업 모두 진행 중 - 상반기 사업 참여자 대상 욕구조사를 반영하여 문화 소통사업을 진행하여 사업 참여 만족도가 높았음

자료 : 광역자활센터별 특화서비스 운영 내용, 한국자활복지개발원 내부자료(2023)

〈표 IV-4〉 광역자활센터별 특화서비스 운영 내용(2)

광역	운영 주요 추진내용
대전	(주거개선, 보건의료(검진, 상담), 문화(영화관람)) - 3개 사업 모두 진행 완료 - 청년 실생활에 필요한 서비스를 제공하여 사업 완료율은 높았으나 현금성 지원으로만 사업 구성됨
부산	(교육(취업), 의료(안과검진, 수술), 문화(연극 등), 재무설계, 챗봇) - 5개 사업 모두 진행 중 - 청년 맞춤 다양한 사업을 진행중, 높은비용으로 참여 어려운 문화소통지원사업 만족도가 높았음
서울	(교육(취업), 주거환경(냉난방기), 보건의료(치아미백, 심리검사), 문화) - 4개 사업 중 2개 사업 진행 중 - 현금성 지원(냉난방기지원, 치아미백사업)만 원활하게 진행, 추후 취업 이직 대상자를 위한 교육 진행할 예정
울산	(개인특화 : 재무상담 및 교육, 심리건강증진, 노동법률상담) - 3개 사업 모두 진행 중 - 대부분 긍정적인 피드백이 도출됐으나, 노동교육은 욕구 조사 미반영 기획으로 참여율이 상대적으로 저조함
인천	(교육(자격증), 여가문화, 금융교육 및 상담) - 3개 사업 중 2개 사업 진행 중 - 자격증 지원이나 금융교육 경우 참여자 호응도가 좋아 계획 인원 초과하여 운영함
전남	(가구특화(자녀지원), 개인특화(재무관리, 자기계발)) - 3개 사업 모두 진행 중 - 재무교육 경우 자립지원준비청년으로 제한하여 대상자 선정이 어려웠으나, 계속 추천받아 진행될 예정
전북	(개인특화(체육활동)) - 목표 대비 초과하여 사업 완료함 - 전북청년 직무스트레스 욕구 고려한 사업을 기획, 서비스 지원 시 본인 부담금 설정으로 성실 참여 유도함
제주	(교육(직장훈련 및 취업지원)) - 목표 인원은 미달성했으나 최종 취업연계 3명 완료함 - 탐색부터 일자리까지 체계적으로 취업연계 진행, 지역특성 고려한 독창적 사업으로 유의미한 영향 있음
충남	(교육(취업연계), 개인특화(취창업, 여가)) - 3개 사업 모두 진행 중 - 취업 연계는 직장인 특성상 일정 제약으로 불참률이 높으며, 취창업모임은 3명이상 구성으로 사업 진행에 어려움 있음
충북	(주거환경개선, 의료(긴급의료비, 정신건강상담), 금융(법률/금융 상담)) - 3개 사업 중 2개 사업 진행 중 - 의료 중 긴급의료비 경우 신청 기준이 높아(전치 4주 이상) 모집률 저조로 기준 하향하여 진행될 예정

자료 : 광역자활센터별 특화서비스 운영 내용, 한국자활복지개발원 내부자료(2023)

(2) 광역자활센터의 특화서비스 진행과정에서 제기된 이슈들

- 광역자활센터의 특화서비스 진행과정에서 제기된 이슈들은 2023년 8-10월 사이에 진행된 모니터링 자료를 기반으로 분석한 내용임. 따라서 광역자활센터 특화서비스의 실제 제공 인원, 예산 집행률 등의 내용은 최종 시점과 상이할 수 있음.

① 계획 및 목표대비 실제 낮은 제공 인원

- 2023년도 광역자활센터 특화서비스의 목표인원은 4,196명이었으나 결과는 1,469명이 지원받아 약 35%의 달성률을 보임.
- 목표 대비 달성인원은 대전이 총 102.5%, 전북이 101.7%, 경남이 99.1%, 강원 이 86.6%로 높게 나타남.
- 첫 시행 과정에서 목표인원이 과다 설정을 통해서 나타나기도 했고, 현장에서 청년들의 낮은 신청률 그리고 신청 후 실제 참여하지 않은 비율이 높게 나타난 것으로 보고됨.

② 목표인원 미달로 낮은 예산 집행률

- 청년들의 낮은 신청률 및 참여율로 5억9천만원의 교부금액 대비 실제 39% 정도 만이 집행된 것으로 나타남.
- 가장 높은 예산 집행률은 전북이 84.2%이고 다음으로 충남이 64.9%를 달성함.

③ 지역사회 서비스 연계

- 청년들에게 특화서비스를 제공하면서 지역사회자원 연계가 서비스 제공 효율성을 높일 수 있다는 점에서 이러한 지역사회연계를 강조하여 추진되었으나 총 57개 기관연계, 센터별 평균 3.6개의 기관연계가 이루어짐.
- 재무 및 상담서비스의 경우 외부기관과 연계해서 실시하기도 하였고, 청소 분야 자활기업을 통한 서비스를 제공하기도 하였음. 지역사회 자활기업을 통한 서비스 제공은 자활사업과의 연계라는 점에서 의의가 있음.

④ 현금성 지원에 높은 호응도

- 센터별 사업 호응도에 관한 분석에서는 교육 및 자격응시 관련 수강료지원사업 (강원, 인천, 전남, 충남)과 문화소통차원에서 영화 및 콘서트 참가 지원 등의 호응도가 높은 것으로 나타남.
- 현금성 지원 자체에 문제가 있을 수 있으나 청년들의 참여도를 높이고 지속성을 높이는 차원에서의 현금성 지원 프로그램의 연계도 의미가 있을 것으로 평가됨.

⑤ 광역자활센터 담당자 주요 의견

- 통장 참가자들을 대상으로 개발원차원에서 통장사업, 의무교육, 자산형성포털과 같은 내용들을 안내 및 홍보를 진행하는 것이 필요하고 이렇게 되어야 청년들의 관심도가 높아질 것으로 기대함.
- 특화서비스의 업무 표준매뉴얼, 지역별 욕구조사, 정기적으로 실시하기 위한 사업 공유 등의 개발원 지원이 필요함.
- 통장담당자 업무를 명확하게 규정하고 담당자 대상 업무 및 보수교육이 실시될 필요가 있음. 또한 담당자들의 네트워크를 강화해서 정보공유 및 의견 수렴의 창구 필요성이 제기됨.

⑥ 모니터링단 의견

- 특성화 사업의 진행과정을 모니터링하기 위해 지역별 모니터링 위원을 선정함.
- 사업운영과 관련하여 서비스 종류, 담당자의 역량 등에 기초하여 운영방식의 개선이 필요하다고 평가함.
- 현금성 지원을 지양하고 참여자 만족도가 높은 재무교육 중심 특화서비스의 개발이 필요함.
- 정규담당이 아닌 계약직 또는 타사업 담당자 배치를 통한 업무분담이 필요해 보임. 특히 잦은 인사이동으로 사업에 대한 이해도가 낮고 실제 업무 추진에 있어서 지속성 문제가 있을 수 있음.
- 계획서 작성의 실제 교육이 필요하고, 성과도출 그리고 서비스 효과성 측정에 관한 모니터링이 필요함.
- 사업담당자들을 대상으로 한 보수교육을 실시하여 사업취지나 목표 그리고 추진 방향 등에 관한 보다 구체적인 정보를 제공하고 담당자가 실제 사업을 진행하는 과정에서 지원이 필요해 보임.

2. 광역자활센터 특화서비스 개선방향 및 모델화 가능성 논의

1) 광역자활센터 특화서비스 진행과정에서의 개선 방향

(1) 기본서비스와 특화서비스의 명확화

① 기본서비스 논의

- 광역자활센터에서 제공할 수 있는 기본서비스에 관한 논의가 필요해 보임. 여기에서의 기본서비스는 통장담당자가 직접서비스로 실시해야 하는 서비스를 의미하는 것이 아니라 자산형성지원제도 즉 통장 사업과의 밀접한 연계성을 가진다는 의미에서의 기본서비스를 말함.
- 현재 특화서비스 지원내용 구성표에서는 연계 및 발굴서비스와 특화서비스 개발 및 운영으로 구분되어 있으나 이 구분이 애매함. 연계 및 발굴서비스가 기본서비스인지도 불투명한 상황임.
- 기본서비스 후보로는 통장사업과 밀접하게 연관되어 있는 금융 및 재무역량 향상 서비스가 적당해 보임. 금융 및 재무역량 향상 서비스 구성 프로그램으로는 금융 및 재무상담, 재무설계, 부채상담 및 신용회복 등의 내용들로 구성될 필요가 있음.
- 이 업무의 실시는 광역자활센터 통장담당자가 외부 지역사회자원과의 연계를 통해서 진행될 수 있을 것임. 실제 2023년에 실시한 강원 등의 센터들에서도 이러한 외부 인력 및 자원과의 연계를 통해서 실시하고 있으므로 광역센터별 자원연계를 통해서 실시할 수 있을 것임.

② 특화서비스 논의

- 기본적으로 2023년 실시한 금융교육, 신용회복, 재무설계 등의 서비스 이외의 모든 프로그램들이 특화서비스로 간주될 수 있음.
- 하지만 특화서비스의 범위를 너무 넓게 제시하는 경우 모니터링 및 관리가 어려울 수 있음.
- 따라서 2023년 실시된 특화 서비스 경험을 근거로 후보군을 좁힐 필요가 있음.
- 특화서비스 후보군에 관한 더 깊은 고민이 필요하나 주거관련 서비스, 재취업 및

창업 관련 서비스 등은 우선적으로 고려할 필요가 있음.

③ 기본서비스와 특화서비스의 연계

- 기본서비스와 특화서비스 항목들의 구성이 정해진 이후 추가적으로 기본서비스와 특화서비스를 연계해서 실시하는 방안도 적극 검토가 필요해 보임.
- 신청과정부터 기본서비스를 우선적으로 참여한 후에 특화서비스를 추가 신청받아서 운영하는 것도 가능할 것임.
- 구체적으로 기본서비스인 재무설계 프로그램을 참여하면서 주거, 재취업, 신용회복 등 프로그램을 추천하여 참여시키는 방식임.

(2) 광역자활센터 통장담당자들을 대상으로 한 교육실시

① 지역사회자원 파악 및 연계

- 광역자활센터에서 기본서비스와 특화서비스는 통장담당자가 직접 실시하는 프로그램이 아닌 지역사회자원연계를 통한 사업임. 따라서 기본서비스와 특화서비스의 실시 과정에서 지역사회 자원 파악과 연계가 중요한 업무임.
- 따라서 이러한 지역사회자원 파악 및 연계에 관한 기본적인 교육이 실시될 필요가 있음.

② 청년감수성 및 사업 홍보 교육

- 청년대상으로 한 많은 사업들이 청년들의 적극적인 관심과 참여를 전제로 함. 하지만 실제 많은 청년들이 관심이 없거나 신청 후 포기하는 경우도 많이 나타남.
- 일차적으로 청년대상 사업임을 감안하여 청년감수성을 인지하고 청년들의 이해를 통한 사업을 수행해야 할 것임.
- 추가적으로 청년들과의 커뮤니케이션 및 대화법에 관한 교육도 중요할 수 있음.
- 또한 청년들을 대상으로 한 홍보나 공지에서의 청년들의 관심을 끌 수 있는 방법들에 관한 교육도 필요함.

(3) 개발원의 적극적인 지원

① 사업홍보의 적극적 실시

- 광역자활센터 담당자의 의견으로 제시된 바와 같이 개발원에서 자산형성포털에서의 적극적인 안내 및 홍보는 청년들의 관심을 높일 수 있는 하나의 방법임. 또한 문자메시지 등을 통해서 청년들에게 사업 홍보기간에 적극적인 안내 활동을 개발원 차원에서도 진행할 필요가 있음.

② 서비스 참가 후보자의 공동 발굴

- 신용회복, 우울, 실업 등 참가자들에게 다양하게 발생할 수 있는 상황들에 대해 개발원과 광역자활센터가 긴밀한 연계를 통해서 기본 및 특화서비스 대상자 발굴을 진행할 필요가 있음.
- 통장 미납입기간이 연속 3개월이 되는 경우부터 일차적으로 개발원 차원에서 위험신호로 간주하여 해당 참가자에게 연락하여 광역자활센터로 적극적으로 연계하여 관련 서비스를 받을 수 있도록 연계하는 시스템의 구축이 필요해 보임.

③ 공모사업의 형태가 아니라 연중 진행되는 사업으로 수정 필요

- 현재 특화서비스 사업은 공모형태의 일시적 시간을 두고 진행되는 사업임. 이렇게 시기를 정해놓고 실시하는 것이 아니라 표준화 모델로 구축하여 연중 상시 서비스 욕구의 발굴을 통해서 지원하는 방식으로 진행될 필요가 있음.

2) 광역자활센터 특화서비스 모델화

(1) 광역자활센터 특화서비스 모델화 논의과정에서의 기본적인 이슈들

① 광역자활센터 업무 명확화

- 광역자활센터에서 맡아서 수행하는 자산형성지원제도 업무에 관한 명확한 설명이 제시되어야 함. 현재 광역자활센터는 청년들을 대상으로 한 청년내일저축계좌 참가자들을 대상으로 하여 진행하고 있음.

- 다만 자산형성지원 콜센터 위탁 운영이 실시되고 있고, 콜센터 사업목적을 사업 운영의 원활한 지원, 민원 확대에 따른 응대 강화 등으로 설정하고 있음. 즉 자산형성지원사업 민원 접수 창구를 확대하고 업무분야에 따라 구분하여 민원인 편의를 도모하고, 전문상담원에 의한 신속·정확·친절한 상담으로 고객 만족도를 향상하고, 전문지원기관으로서 기관 이미지를 제고하기 위하여 콜센터를 위탁운영하고 있음.
- 콜센터 위탁운영에 추가됨으로서 중요한 이슈는 콜센터 전문상담원에서 제공하는 서비스와 광역자활센터 통장 전담담당자의 역할 간 업무분담을 명확하게 구분하여 설정하여 실시될 필요가 있음.
- 서울복지재단의 경우에도 통장사업 관련 콜센터를 위탁운영하고 있고, 콜센터 업무로 민원 상담, 통장관련 Q&A, 저축 독려 문자발송(매월 24일, 매월 말일 미저축자, 익월 1일 전월 미저축자)를 맡아서 진행하고 있음.
- 즉, 기본적인 저축관리 차원에서 개발원, 광역자활센터, 그리고 콜센터 차원에서의 업무부담의 명확한 구분과 함께 광역자활센터와 콜센터 차원에서의 업무처리 범위를 어떻게 연계할 것인가에 관한 논의가 필요함.

② 통장관리 업무의 온라인화 강화

- 통장관리의 기본적인 과정, 즉, 신규 참가자에 관한 기본적인 정보 제공(금융교육, 저축일 등), 저축관리(콜센터 담당), 등에 있어서 분명한 업무분담이 이루어지고 추가적으로 저축 중지 및 해지 과정도 온라인 상에서 처리할 수 있도록 시스템 구축이 필요해 보임.
- 서울복지재단의 경우 통장 해지 과정에서도 참가자가 해지 관련 서류 및 영수증을 온라인 시스템 상에서 본인이 입력하고 제출하도록 시스템화 되어 운영되고 있음. 물론 모든 해지 관련 서류들을 온라인화 하기에는 무리가 될 수 있으나 가능한 온라인화가 가능한 업무를 적극적으로 반영하여 시스템 구축하는 것이 업무부담을 낮출 수 있을 것임.
- 이를 위해 개발원에서 운영하고 있는 자산형성포털의 시스템 개선 및 구축이 필요해 보임.

③ 광역자활센터 통장 전담담당자 채용조건 개선 및 직무교육 실시

- 광역자활센터 통장 전담담당자의 과도한 업무 부담 그리고 계약조건(예를 들어, 계약직)으로 인해 이직자가 속출하고 있음. 2022년 청년내일저축계좌 실시 이후 16개 광역자활센터 통장 전담담당자 중 14곳에서 전담담당자의 이직 및 퇴직이 있었음.
- 통장사업의 안정적인 관리 및 참가자들과의 사업 연속성을 고려한다면 통장 전담담당자의 정규직화 또는 계약조건의 개선이 필요해 보임.
- 신규 직원 채용과 관련하여 통장 업무에 관한 직무교육 및 보수교육이 체계적으로 실시될 필요가 있음.

(2) 광역자활센터 특화서비스 모델화

광역자활센터에서 제공하는 서비스의 구분을 기본서비스와 특화서비스로 구분하여 구성할 필요가 있음. 기본적으로 저축관리 관련한 서비스를 콜센터와 구체적인 업무 분담을 명확히 하고 추가적으로 온라인 시스템 구축을 통해서 광역자활센터 통장 전담담당자의 저축관리 부담을 낮출 필요가 있음. 청년내일저축계좌 참가자가 지속적으로 증가하는 추세를 고려한다면 이러한 역할분담과 온라인시스템 구축이 선제조건으로 진행될 필요가 있음.

① 기본서비스

- 광역자활센터에서 제공할 기본서비스는 금융역량 및 재무역량과 직접적으로 연관된 분야를 선택할 필요가 있음.
- 의무교육으로 제공되는 재무역량 교육 내용에 추가적으로 발전시킬 수 있는 내용으로 구성된 기본서비스의 제공이 필요함. 의무교육 내용과 연계하여 추가적인 서비스 제공이라는 의미를 가지고 있음.
- 가능하다면 의무교육을 듣고 추가적인 궁금증이나 관심사와 연관되어 문제해결형 기본서비스를 제공하는 방식으로 진행될 필요가 있음.
- 기본서비스 내용으로 신용관리, 보험관리, 부채관리, 세금관리, 투자관리 등으로 구성하되 개인별 맞춤형 상담도 같이 진행될 필요가 있음. 금융 및 재무와 관련된 궁금증을 해결해 주는 내용으로 진행될 필요가 있음.

- 기본서비스도 광역자활센터 통장 전담담당자가 직접 제공하는 것이 아니라 기본 서비스 프로그램을 진행할 수 있는 기관 및 업체를 지역사회에서 발굴하여 연계 시키는 형태임. 다만 전담담당자는 서비스 욕구 파악과 홍보 그리고 서비스 연계에 초점을 두되 서비스 질관리 및 만족도를 통해서 모니터링을 진행할 필요가 있음.

② 특화서비스

- 기본서비스와 함께 특화서비스는 주거, 개인회생 및 채무, 일자리, 창업 등의 분야를 특화시켜서 제공할 필요가 있음. 기본서비스에서 제공하는 일반적인 금융 및 재무 분야에서 더 나아가 청년들이 추가적으로 관심이 있는 분야를 선정하여 진행될 필요가 있음.
- 특화서비스에서도 각 분야별 개인별 맞춤형 상담을 같이 진행하여 실제 고민 및 질문에 대한 해결책을 제공하는 방식으로 진행될 필요가 있음.
- 통장 전담담당자는 특화서비스 추진 계획을 세우고 지역사회 자원 파악을 통해서 서비스 연계를 하되 기본서비스와 같이 서비스 모니터링을 철저히 수행하여 프로그램 질 관리를 진행할 필요가 있음.

③ 인센티브 연계

- 기본서비스와 특화서비스를 홍보하면서 적극적 참여를 유도하기 위해서 참여자들에게 인센티브를 제공할 필요가 있음.
- 2023년 실시한 광역자활센터 특화서비스 내용 중 주거 청소, 자격증 취득 학원비, 건강관련 지원, 마음건강바우처 지원 등을 기본서비스 및 특화서비스 신청과 함께 제공함으로써 동기부여를 할 수 있을 것임.
- 추가적으로 지역자활센터의 자활기업들에서 제공하는 서비스를 발굴하여 자활사업의 상생적 발전을 도모할 수 있는 영역의 서비스를 인센티브로 적극적으로 개발할 필요가 있음.

④ 한국자활복지개발원의 역할

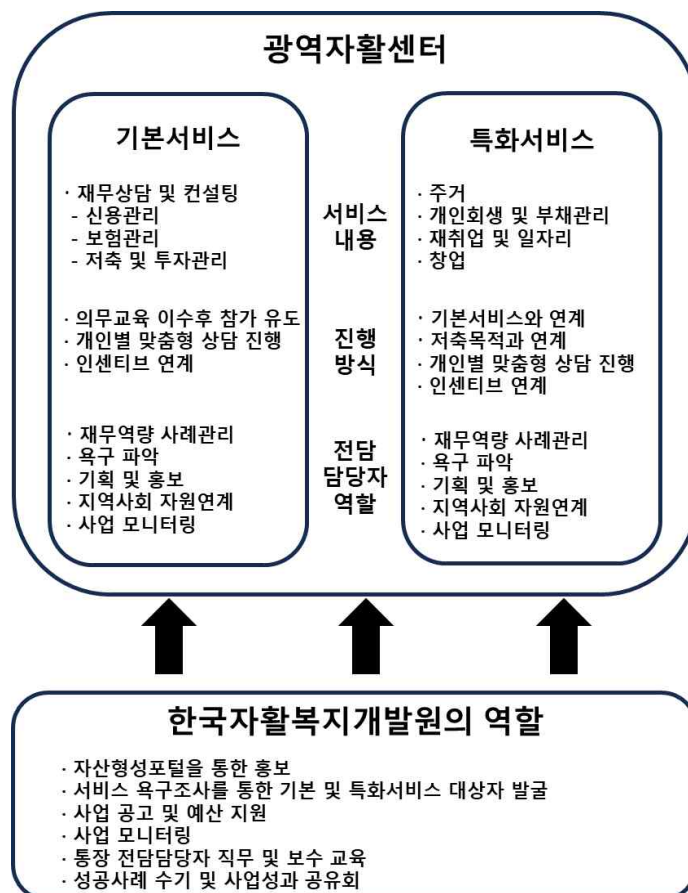
- 광역자활센터에서 제공하는 기본서비스와 특화서비스의 확산과 발전을 위해서 기본적으로 개발원 차원의 관심과 지원이 이루어질 필요가 있음.

- 일차적으로 사업 홍보를 적극적으로 진행할 필요가 있음. 자산형성포털을 비롯한 콜센터 문자서비스 등을 활용하여 사업 안내를 적극적으로 진행할 필요가 있음.
- 또한 정기적인 서비스 욕구조사를 수행하면서 기본서비스 및 특화서비스 프로그램 항목들을 욕구조사에 포함시켜 욕구가 있는 참여자들을 서비스에 연계하는 방안을 모색할 필요가 있음.
- 추가적으로 사업의 연속성을 감안한 예산배정을 연초에 진행하여 일회성이 아닌, 예를 들어, 연 2회 또는 분기별 사업을 진행하는 방식을 고려할 필요가 있음.
- 광역자활센터 통장 전담담당자들을 대상으로 연초 또는 담당자 변경에 따라 직무 교육 및 보수 교육을 실시하고 광역자활센터 통장 업무의 슈퍼비전을 제공할 수 있는 전담 슈퍼바이저를 개발원에 배치할 필요가 있음.
- 청년내일저축계좌 청년들에게 이러한 서비스를 참여한 이후 참여자들이 경험한 긍정적인 변화를 소개하기 위하여 성공사례집을 제작할 필요가 있음. 이러한 과정을 통해서 적극적 참여와 긍정적 변화가 확산될 수 있는 정보를 제공할 필요가 있음. 추가적으로 사업성과 공유회를 통해서 적극적으로 홍보할 필요가 있음.

〈표 IV-5〉 광역자활센터 기본서비스와 특화서비스 모델화

구분	서비스 내용	진행방식	전담담당자 역할
기본 서비스	- 재무상담 및 컨설팅 - 신용관리 - 보험관리 - 저축 및 투자관리	- 의무교육 이수후 참가 유도 - 개인별 맞춤형 상담 진행 - 인센티브 연계	- 욕구 파악 - 홍보 - 지역사회 자원연계 - 사업 모니터링
특화 서비스	- 주거 - 개인회생 및 부채관리 - 재취업 및 일자리 - 창업	- 개인별 맞춤형 상담 진행 - 인센티브 연계	- 욕구 파악 - 홍보 - 지역사회 자원연계 - 사업 모니터링
개발원의 역할	- 자산형성포털을 통한 홍보 - 서비스 욕구조사를 통한 기본 및 특화서비스 대상자 발굴 - 사업 공고 및 예산 지원 - 사업 모니터링 - 통장 전담담당자 직무 및 보수 교육 - 성공사례 수기 및 사업성과 공유회		

〈그림 IV-1〉 광역자활센터 기본서비스와 특화서비스 모델화





자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화를 위한 전달체계 개선 제안

1. 자산형성지원사업 전담담당자 서베이 분석 결과
2. 자산형성지원사업 전담담당자 FGI 분석 결과
3. 재무역량 강화 전달체계 개선 방향

V

자산형성지원사업 참여자 《 재무역량 강화를 위한 전달체계 개선 제안

1. 자산형성지원사업 전담담당자 서베이 분석 결과

1) 분석 개요

본 절에서는 자산형성지원사업 전담담당자의 전달체계 개편과 관련된 의견을 살펴 보기 위해 연구진에서 2023년 10월부터 11월까지 수행한 ‘자산형성지원제도 전담담당자 설문조사’ 자료를 활용했음. 분석 자료는 전국의 지역 및 광역 자활센터의 자산형성지원제도 전담담당자를 대상으로 실시되었으며, 회수된 설문지는 총 128부임. 조사 내용은 응답자 특성 항목, 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수, 전담담당자의 업무 부담 정도, 업무 개선을 위한 제도 개선, 전달체계 개편 및 개선, 보수교육, 업무 지침 변경, 사례관리, 자립역량교육, 자산형성지원사업의 효과성으로 구성되어 있음.

〈표 V-1〉 자산형성지원사업 전담담당자 설문조사 조사 내용

구분	내용
응답자 특성 항목	- 근무지 / 센터 및 통장사업 종사자 수 / 전문분야 및 자격증 - 자활사업분야 및 자산형성지원사업 전담 담당자 근무기간
I. 자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수	- 희망키움통장 I, 희망키움통장 II, 내일키움통장, 청년희망키움통장, 청년저축계좌 - 청년내일저축계좌, 희망저축계좌 I, 희망저축계좌 II
II. 자산형성지원사업 전담담당자 업무 부담 및 업무 개선	- 자산형성지원사업 전담담당자 업무 부담 정도 - 자산형성지원사업 전담담당자 업무 개선을 위한 제도 개선
III. 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선	- 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선
IV. 자산형성지원사업 전담담당자 보수교육	- 자산형성지원사업 전담담당자 보수교육의 적절성
V. 2022년 통장사업 재편에 대한 의견	- 2022년 통장사업 재편 이후 역할과 업무에 대한 의견
VI. 사례관리 및 자립역량교육	- 사례관리 평가 - 자립역량교육 평가
VII. 자산형성지원사업 효과성	- 자산형성지원사업의 효과성 정도

2) 분석 방법

전담담당자의 특성과 전달체계 개편과 관련된 의식을 살펴보기 위해 빈도분석 및 기술통계분석을 진행했음.

3) 분석 결과

(1) 분석대상의 응답자 특성 항목

분석대상의 응답자 특성을 차례로 살펴보면, 먼저 지역/광역 자활센터 여부의 경우 지역자활센터가 113명(88.3%)로 광역자활센터 15명(11.7%)에 비해 높게 나타났음. 센터 총 종사자 수의 평균은 12.883, 표준편차는 3.420으로 나타났으며, 통장사업 담당 종사자 수는 1.078, 표준편차는 3.420으로 나타남. 자활사업분야 근무기간의 평균은 29.737, 표준편차는 35.761로 나타났으며, 자산형성지원사업 전담담당자 근무

무기간의 평균은 22.365, 표준편차는 24.741로 확인됨.

전문분야의 경우 사회복지가 120명(93.8%)으로 가장 높게 나타났으며, 이후 금융복지상담 18명(14.1%), 교육기획 및 운영 17명(13.3%) 등의 순으로 나타났음. 자격증 보유의 경우 사회복지사 99명(77.3%), 금융복지상담사 20명(15.6%), 직업상담 14명(10.9%) 등의 순으로 나타남.

〈표 V-2〉 자산형성지원사업 전담담당자 특성 항목

변수	구분 혹은 범위	빈도(%) 혹은 평균(SD)
지역/광역 자활센터 여부	지역자활센터	113(88.3%)
	광역자활센터	15(11.7%)
센터 총 종사자 수	5 - 25명	12.883(3.420)
통장사업 담당 종사자 수	0 - 5명	1.078(.446)
자활사업분야 근무기간	0 - 234개월	29.737(35.761)
자산형성지원사업 전담담당자 근무기간	1 - 159개월	22.365(24.741)
전문분야	사회복지	120(93.8%)
	금융복지상담	18(14.1%)
	신용상담	3(2.3%)
	직업상담	10(7.8%)
	교육기획 및 운영	17(13.3%)
	기타	4(3.1%)
자격증 보유	사회복지사	99(77.3%)
	금융복지상담사	20(15.6%)
	신용상담사	9(7.0%)
	직업상담	14(10.9%)
	교육기획 및 운영	10(7.8%)
	기타	4(3.1%)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(2) 자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수

자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수를 기존 통장사업별

로 살펴보면, 희망키움통장Ⅱ와 청년저축계좌의 참여자 및 기초·심화 사례관리 실시 대상자 수가 상대적으로 높게 나타났다.

희망키움통장Ⅰ 참여자 수 평균은 5.683, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수는 2.874, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수는 .760으로 나타났다.

희망키움통장Ⅱ 참여자 수 평균은 37.173, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수 평균은 18.761, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수 평균은 3.440으로 나타남.

내일키움통장 참여자 수 평균은 13.311, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수 평균은 6.758, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수 평균은 2.639로 나타남.

청년희망키움통장 참여자 수 평균은 6.752, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수 평균은 2.918, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수 평균은 .720으로 나타남.

청년저축계좌 참여자 수 평균은 39.039, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수 평균은 17.416, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수 평균은 4.000으로 나타남.

〈표 V-3〉 자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수(기존 사업)

구분		범위	평균(SD)
희망키움통장Ⅰ	참여자 수	0 - 30	5.683(5.870)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 23	2.874(4.089)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 13	.760(1.923)
희망키움통장Ⅱ	참여자 수	0 - 200	37.173(37.641)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 180	18.761(34.204)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 116	3.440(13.618)
내일키움통장	참여자 수	0 - 98	13.311(13.148)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 40	6.758(7.526)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 20	2.639(3.529)
청년희망키움통장	참여자 수	0 - 35	6.752(6.824)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 20	2.918(4.819)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 8	.720(1.290)
청년저축계좌	참여자 수	0 - 430	39.039(54.864)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 200	17.416(32.097)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 104	4.000(12.898)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수를 신규 통장사업별로 살펴보면, 청년내일저축계좌 참여자가 가장 높게 나타난 반면, 월평균 기초·심화 사례관리실시 대상자 수는 희망저축계좌Ⅱ가 상대적으로 높게 나타났음.

청년내일저축계좌 참여자 수 평균은 688.840, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수는 8.698, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수는 .962로 나타났음.

희망저축계좌Ⅰ 참여자 수 평균은 29.830, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수 평균은 13.022, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수 평균은 3.203으로 나타남.

희망저축계좌Ⅱ 참여자 수 평균은 48.337, 월평균 기초사례관리 실시 대상자 수 평균은 22.633, 월평균 심화사례관리 실시 대상자 수 평균은 5.000으로 나타남.

〈표 V-4〉 자산형성지원사업 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수(신규 사업)

구분		범위	평균(SD)
청년내일저축계좌	참여자 수	0 - 22,297	688.840(2914.982)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 563	8.698(60.546)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 11	.962(1.776)
희망저축계좌Ⅰ	참여자 수	0 - 100	29.830(23.038)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 99	13.022(19.666)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 52	3.203(7.813)
희망저축계좌Ⅱ	참여자 수	0 - 239	48.337(42.347)
	월평균 기초사례관리 실시 대상자 수	0 - 180	22.633(36.472)
	월평균 심화사례관리 실시 대상자 수	0 - 165	5.000(19.808)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(3) 자산형성지원사업 전담담당자 업무 부담 및 업무 개선

자산형성지원사업 전담담당자 업무 부담 정도를 살펴보면, 심화사례관리의 평균이 3.592로 가장 높게 나타나, 심화사례관리 업무 부담이 가장 높은 것으로 확인됨. 이후 중간점검, 자립역량강화교육 관리, 전반적인 업무, 가입자해지 지원, 기초사례관리 순으로 나타남. 표에는 제시되지 않았지만 기타 항목에 다수의 응답자가 ‘자산형성지원사업 외 센터 업무’를 기입하였으며, 업무 부담을 느끼는 것으로 확인됨.

가장 힘든 업무 1순위는 심화사례관리가 지목되었으며, 2순위는 자립역량강화교육 관리로 나타남.

〈표 V-5〉 자산형성지원사업 전담담당자 업무 부담 정도 및 가장 힘든 업무

구분	범위	평균(SD)
기초사례관리	1=부담이 거의 없다 ~ 5=매우 부담이 크다	2.768(.977)
심화사례관리		3.592(1.219)
중간점검		3.128(.889)
자립역량강화교육 관리		3.073(.964)
가입자해지 지원		2.992(1.077)
전반적인 업무		3.008(.828)
가장 힘든 업무 1순위	-	심화사례관리
가장 힘든 업무 2순위	-	자립역량강화교육 관리

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

자산형성지원사업 전담담당자가 생각하는 업무 개선을 위한 제도 개선 필요성 동의 정도를 살펴보면, 보수체계 개편의 평균이 4.280으로 매우 높게 나타났음. 이후 통장사업 매뉴얼 단순화, 온라인 업무로의 전환 확대, 광역(지역)자활센터로 업무 분산, 센터별 전담담당자 추가 배치 순으로 나타남. 표에는 제시되지 않았지만 기타 항목에 ‘자산형성지원사업 외 센터 업무’ 응답이 확인되었음.

업무개선 1순위는 보수체계 개편으로 나타났고, 2순위는 통장사업 매뉴얼 단순화로 나타남.

〈표 V-6〉 자산형성지원사업 전담담당자 업무 개선을 위한 제도 개선 필요성 동의 정도

구분	범위	평균(SD)
센터별 전담담당자 추가 배치	1=전혀 필요하지 않다 ~ 5=매우 필요하다	2.707(1.240)
통장사업 매뉴얼 단순화		3.782(.924)
광역(지역)자활센터로 업무 분산		2.967(1.040)
온라인 업무로의 전환 확대		3.419(1.029)
보수체계 개편		4.280(.799)
업무개선 1순위	-	보수체계 개편
업무개선 2순위	-	통장사업 매뉴얼 단순화

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(4) 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선

자산형성지원사업 전담담당자가 생각하는 전달체계 개편 및 개선에 대한 동의 정도를 살펴보면, ‘개발원 차원에서 자립역량강화 교육의 질관리를 적극적으로 실시해야 한다’의 평균이 4.039로 가장 높게 나타났음. 이후 ‘전담담당자의 사례관리 관련 보수교육이 보다 체계적으로 진행되어야 한다’, ‘자산형성포털 이용 및 활용을 활성화해야 한다’ 등의 순으로 나타남.

〈표 V-7〉 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선

구분	범위	평균(SD)
지역자활센터 전담담당자 배치기준이 개선되어야 한다		3.398(1.037)
지역자활센터와 광역자활센터와의 업무분배가 재설정되어야 한다		3.464(1.028)
전담담당자의 사례관리 관련 보수교육이 보다 체계적으로 진행되어야 한다	1=전혀 그렇지 않다 ~ 5=매우 그렇다	4.039(.830)
개발원 차원에서 자립역량강화 교육 질관리를 적극적으로 실시해야 한다		4.047(.792)
참여자들 대상으로 한 멘토링이 확대 실시되어야 한다		3.492(.822)
자산형성포털 이용 및 활용을 활성화해야 한다		3.961(.771)
전담담당자의 슈퍼비전이 강화되어야 한다		3.898(.831)
참여자들 대상으로 한 1:1 상담이 확대 실시되어야 한다		3.173(.927)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(5) 자산형성지원사업 전담담당자 보수교육

자산형성지원사업 전담담당자가 생각하는 보수교육의 적절성에 대해 살펴보면, 기초사례관리의 평균이 3.010으로 가장 낮게 나타났으며, 반대로 자립역량강화교육 관리의 평균이 3.216으로 가장 높게 나타났음. 이후 심화사례관리, 가입자해지 지원 등의 순으로 나타남. 보수교육 개선 1순위와 2순위 모두 심화사례관리로 나타났음.

〈표 V-8〉 자산형성지원사업 전담담당자 보수교육의 적절성

구분	범위	평균(SD)
기초사례관리	1=전혀 적절하지 않다 ~ 5=매우 적절하다	3.010(1.046)
심화사례관리		3.116(1.166)
중간점검		3.065(1.057)
자립역량강화교육 관리		3.216(1.073)
가입자해지 지원		3.105(1.144)
자립역량교육 관리		3.070(1.037)
지역자원 연계		3.048(1.093)
보수교육 개선 1순위	-	심화사례관리
보수교육 개선 2순위	-	심화사례관리

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(6) 2022년 통장사업 재편에 대한 의견

자산형성지원사업 전담담당자가 생각하는 2022년 통장사업 재편에 대한 의견의 동의정도를 살펴보면, ‘시군구 및 읍면동 담당 공무원과 업무 연계가 잘 이루어지고 있다’의 평균이 3.252로 가장 높게 나타났음. 이후 ‘업무 재편은 전반적으로 바람직하다’, ‘업무 재편에 따른 업무부담이 낮아졌다’ 등의 순으로 나타남.

〈표 V-9〉 2022년 통장사업 재편에 대한 의견

구분	범위	평균(SD)
업무 재편은 전반적으로 바람직하다	1=전혀 그렇지 ~ 5=매우 그렇다	3.197(.873)
업무 재편에 따른 업무부담이 낮아졌다		3.024(.996)
업무 재편에 따라 통장 참여자를 대상으로 한 서비스의 질이 높아졌다		2.740(.866)
광역자활센터와 업무 연계가 잘 이루어지고 있다		2.472(.958)
시군구 및 읍면동 담당 공무원과 업무 연계가 잘 이루어지고 있다		3.252(.899)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(7) 사례관리의 평가

자산형성지원사업 전담담당자가 생각하는 사례관리에 대한 평가를 살펴보면, ‘사례관리 연계 인센티브 도입이 이루어질 필요가 있다’의 평균이 3.817로 가장 높게 나타났다. 이후 ‘사례관리의 보수교육이 강화되어야 한다’, ‘기초사례관리는 통장 참여자들의 저축유지에 효과적이다’, ‘사례관리 이후 1:1 상담이 확대되어야 한다’ 등의 순으로 나타남.

〈표 V-10〉 사례관리의 평가

구분	범위	평균(SD)
기초사례관리는 통장 참여자들의 저축유지에 효과적이다		3.240(.902)
심화사례관리는 통장 참여자들의 저축유지에 효과적이다		3.008(.976)
사례관리는 위기 통장 참여자들의 발굴에 효과적이다	1=전혀 그렇지 않다 ~ 5=매우 그렇다	3.008(.942)
사례관리를 통한 서비스 연계가 잘 이루어지고 있다		2.794(.888)
사례관리의 보수교육이 강화되어야 한다		3.520(.898)
사례관리 이후 1:1 상담이 확대되어야 한다		3.192(.830)
사례관리 연계 인센티브 도입이 이루어질 필요가 있다		3.817(.983)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(8) 자립역량교육의 평가

자산형성지원사업 전담담당자가 생각하는 자립역량교육에 대한 평가를 살펴보면, ‘자립역량교육에 정서심리 지원 내용이 포함되어야 한다’의 평균이 3.583으로 가장 높게 나타났다. 이후 ‘자립역량교육은 내용과 구성이 체계적으로 구성되어 있다’, ‘자립역량교육은 통장 참여자들의 저축 및 통장 유지에 효과적이다’, ‘자립역량교육 추가 이수에 따른 인센티브를 제공해야 한다’ 등의 순으로 나타남.

〈표 V-11〉 자립역량교육의 평가

구분	범위	평균(SD)
자립역량교육은 통장 참여자들의 저축 및 통장 유지에 효과적이다		3.127(1.035)
자립역량교육은 내용과 구성이 체계적으로 구성되어 있다	1=전혀 그렇지 않다 ~	3.173(.909)
자립역량교육에 정서심리 지원 내용이 포함되어야 한다	5=매우 그렇다	3.583(.904)
자립역량교육 시간을 늘려야 한다		2.732(1.004)
자립역량교육 추가 이수에 따른 인센티브를 제공해야 한다		2.906(1.130)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

(9) 자산형성지원사업의 효과성

자산형성지원사업 전담담당자가 생각하는 자산형성지원사업의 효과성에 대해 살펴 보면, ‘통장 참여자들의 미래설계에 긍정적인 영향을 미치고 있다’의 평균이 3.683으로 가장 높게 나타났음. 이후 ‘자산형성지원사업은 금융소외를 방지하는데 기여하고 있다’, ‘통장 참여자들의 저축습관이 긍정적으로 개선되었다’, ‘통장 참여자들의 저축 습관이 긍정적으로 개선되었다’ 등의 순으로 나타남.

〈표 V-12〉 자산형성지원사업의 효과성

구분	범위	평균(SD)
통장 참여자들은 근로의지가 높아졌다		3.437(.942)
통장 참여자들의 자립역량이 향상되었다		3.346(.885)
통장 참여자들의 자신감이 향상되었다		3.323(.815)
자산형성지원사업은 금융소외를 방지하는데 기여하고 있다	1=전혀 그렇지 않다 ~	3.646(.772)
통장 참여자들의 저축습관이 긍정적으로 개선되었다	5=매우 그렇다	3.591(.810)
통장 참여자들의 빈곤탈출에 성공적이다		3.299(.820)
통장 참여자들의 미래설계에 긍정적인 영향을 미치고 있다		3.683(.806)
전반적으로 현재의 자산형성지원사업은 성공적이다		3.472(.795)

주 1) 각 항목별로 무응답은 분석에서 제외되었음.

2. 자산형성지원사업 전담담당자 FGI 분석 결과

1) 분석 개요

본 절에서는 자산형성지원사업 전담담당자의 전달체계 개편과 관련된 경험과 생각을 듣기 위해, 전담담당자를 대상으로 2023년 11월 FGI를 실시하였음. FGI는 연구참여자의 개인적 경험을 존중하고 다양성을 이해하기에 적합하며(신경림 외, 2004), 1:1 인터뷰에서 얻을 수 없는 심도있는 정보를 파악할 수 있다는 장점이 있음.

연구참여자인 전담담당자는 연구주제에 적합한 연구참여자를 선정하기 위해 세평적 사례선택 방법을 통해 지역자활센터 전담담당자 8명, 광역자활센터 전담담당자 4명으로 총 12명의 연구참여자를 선정하였음. FGI는 3집단으로 나누어 총 3회 실시하였으며, 첫 번째 FGI는 지역자활센터 전담담당자 5명, 두 번째 FGI는 광역자활센터 전담담당자 2명, 세 번째 FGI는 지역자활센터 전담담당자 3명과 광역자활센터 전담담당자 2명으로 구성되었음.

〈표 V-13〉 연구참여자의 기본적인 특징

구분	지역/광역 자활센터	성별	자산형성지원사업 전담담당자 근무기간
A-1	지역자활센터	여성	3년 8개월
A-2	지역자활센터	여성	2년 8개월
A-3	지역자활센터	남성	6년
A-4	지역자활센터	여성	5년 8개월
A-5	지역자활센터	여성	13년
B-1	광역자활센터	여성	1년 10개월
B-2	광역자활센터	여성	1년 6개월
C-1	지역자활센터	여성	1년 3개월
C-2	지역자활센터	남성	3년 7개월
C-3	지역자활센터	여성	3년 6개월
C-4	광역자활센터	여성	7개월
C-5	광역자활센터	남성	5개월

2) 분석 방법

연구진은 연구참여자들이 본 연구에 대한 이해를 바탕으로 경험을 구술할 수 있도록 연구의 목적, 재무역량 강화 프로그램, 사례관리, 전달체계 등으로 구성된 반구조화된 질문지를 개발하여 사전에 전달하였음. 인터뷰는 비대면 온라인 화상회의 방식으로 진행되었으며 약 90분 정도 소요되었음.

FGI를 통해 수집한 자료는 Krueger와 Casey(2009)의 반복적 비교분석법을 통해 분석하였음. 반복적 비교분석법은 먼저 전사된 자료를 반복해서 읽으면서 의미있는 진술에 이름을 붙이는 개방 코딩을 수행함. 이후 개방 코딩을 통해 비슷한 이름으로 분류된 자료들을 범주화함. 마지막으로 범주들이 개념의 관련성을 바탕으로 구성되었는지를 검토하는 과정을 거침.

3) 분석 결과

분석결과 18개의 의미단위를 추출하였으며, 추출된 의미단위들은 8개의 하위범주와 2개의 상위범주로 통합되었음. 분석결과는 <표 V-14>에 제시하였음.

〈표 V-14〉 자산형성지원사업 전담담당자 FGI 분석 결과

범주	하위범주	의미단위
자산형성 지원사업의 문제점	업무 부담	- 사례관리에 대한 어려움(A-1, B-1, B-2, C-3) - 해지업무의 어려움(A-1, A-2, A-3, A-4, A-5, C-1) - 추가(특화)서비스 업무의 어려움(B-1, B-2, C-4) - 자립역량교육 관리의 어려움(A-1, A-2, A-3, A-4, C-1, C-2)
	정보 부족	- 최초 자산형성지원사업 접근 시 사업참여자에게 정보제공이 불충분함(A-1, A-2, A-3, A-4, B-1, B-2, C-1, C-2, C-5) - 전담담당자의 자산형성포털과 자활정보시스템 정보접근 제한(B-1, B-2, C-1, C-4, C-5)
	열악한 처우	- 불안정 노동자인 전담담당자(A-4, B-1, B-2, C-2, C-3)
	업무지침의 불명확성	- 초기상담에 대한 업무지침이 불분명함(A-1, A-2, A-3) - 사례관리에서 사업관리로의 변경(A-3, C-1, C-3) - 자산형성지원사업 외에 센터 업무를 수행(A-2, A-3, A-4, A-5, B-2, C-2, C-3)
	실효성 있는 교육의 부재	- 전담담당자를 대상으로 한 보수교육의 부재(A-2, A-3, B-1, B-2, C-1, C-2, C-3) - 사업참여자를 대상으로 한 형식적인 재무역량교육(A-1, A-2, A-3, A-4, A-5, B-1)
자산형성 지원사업의 개선점	특화(추가)서비 스의 방향	- 재무교육과 특화서비스의 연계(B-1, B-2) - 광역자활센터와 지역자활센터의 연계를 통한 특화서비스 수행(C-1, C-2, C-3, C-4, C-5)
	업무 개편	- 업무 개편으로 인한 부담감 감소(A-1, A-2, A-3, A-4, C-3) - 업무 개편으로 인한 자산형성지원사업의 방향성(A-4, A-5, C-1)
	업무지침의 명확화	- 사례관리의 강화(A-1, A-3, B-1, B-2, C-1, C-3, C-4, C-5) - 자산형성지원사업 전담담당자의 업무 범위 명확화(A-2, A-3, A-4, A-5, B-2, C-2, C-3, C-4)

(1) 업무 부담

① 사례관리에 대한 어려움

다수의 연구참여자들은 사례관리의 필요성을 인식하고 있었음. 하지만 해지 업무를 비롯한 타 업무로 인한 여력의 부족, 전담담당자 수 대비 많은 참여자 수로 인해 사례관리에 대해 어려움을 경험하고 있었음.

“사례관리에 대한 게 부담이 부담을 갖고 있기는 해요. 뭔가 사례관리를 더 이렇게 해야 될 것 같은데 해지 업무를 하고 이제 많은 가입자들을 관리를 하다 보니 실질적으로 사례관리를 하기가 쉽지가 않아서 심리적 부담이 있는 건 사례관리구요.(A-1)”

“저희 회사 입장에서는 지금 청년 지원 이 사업에 대해서 관심도 많으시고 좀 이것저것 많이 해보자라고 해서 그렇다 보니까 이제 사례관리도 지금 전국에서 아마 저희가 처음으로 아마 하고 있는 걸로 알고 있습니다. 사례관리를 다른 광역에서 할 수 있는 여력이 아마 안 될 거예요.(B-1)”

“기초 사례관리만 진행하고 있고 심화 사례관리를 하고 있는 경우는 거의 못 볼 정도로 이제 그 한 명이 담당하기 어려운 인원 수를 100명 단위로 보고 있는데 지금 저희는 현재 보면은 거의 천단위의 인원 수를 1명에서 그런 사례 관리를 진행을 해야 되는데 저는 필요성은 있다고 보는데 물리적으로 업무를 처내기에는 좀 비현실적이라는 생각이 들거든요.(B-2)”

“제가 정말 해야 될 일이 어떻게 보면 정말 그런 사람들을 발굴해서 사례관리를 해야 하는 일임에도 불구하고 제가 자산형성 담당자로서 했던 일은 가입, 유지, 해지 그 이상의 일이 크게 없었던 것 같아요.(C-3)”

② 해지업무에 대한 어려움

연구참여자들은 해지업무의 업무 비중이 가장 많으며, 업무 부담 역시 높다고 진술하였음. 상술한 이유로 연구참여자들은 가입 기수에 따라 해지 인원의 차이가 크기도 하고, 참여자의 소득변화 및 교육 미이수 등으로 인해 처리해야 할 업무가 많음을 지적하였음.

“서류를 받고 또 서류를 이제 보완하는 과정이 또 필요하고 또 이제 그 지출 증빙 서류에서 금액이 또 좀 잘 안 되시는 분들은 어떻게 하면 또 금액을 잘 맞출 수 있을지 같이 논의하고 같이 그것들을 찾아드리고 하는 그런 과정에서 아무래도 좀 제일 많은 시간이 소요되는 게 해지 업무인 것 같고요.(A-1)”

“이런 이런 조건이 있으니 미리 선생님의 소득을 높이시거나 아니면 자녀분이 소득 있으면 같이 소득 신고를 하셔야 된다. 근데 이제 또 똑같죠. 나는 이런 걸 들은 적이 없다부터 해가지고 교육을 충족하셔야 되는데 교육은 차라리 쉬워요.(A-2)”

“일단 저도 해지 관련돼서가 가장 어려운데. 이게 이제 기존 통장에 청년 저축 계좌나 희망 키움 통장 2 같은 경우에는 저희가 수급 자격 변동이 되면은 환수 해지를 하셔야 되는 분들이 제세요. 근데 그분들이 본인들이 자격 변동 되었는지 그런 거 다 인지못한 상태에서 구청에서 이제 파일이 내려와요. 이분들은 환수 해지를 하셔야 된다고. 최저생계비가 떨어지셨다고. 그럼 제가 그분들한테 안내를 해드리면 그분들은 당연히 최저생계비가 떨어지면 환수 해지되는지 몰랐죠 하면서 민원을 엄청 넣으시거든요.(A-4)”

“통장별로 또 해지 조건이 지금 혼잡해 있는 상황이다 보니 해지하는 과정에서 좀 더 투여가 되는 것 같습니다.(C-1)”

③ 추가(특화)서비스 업무의 어려움

광역자활센터는 2023년부터 청년내일저축계좌 사업참여자 중 복지서비스 욕구가 있는 사업참여자에게 추가서비스를 운영하고 있음. 추가서비스가 새롭게 실행되는 사업이다보니, 담당자들은 사업 운영에 어려움을 토로하였음. 하지만 연구참여자들은 추가서비스 사업을 운영하며 사업의 효과성을 체감하는 등 긍정적으로 생각하고 있었음.

“제가 하는 업무상 가장 많은 업무량 이라고 봐야 될 것 같고요. 그 게 지금 추가 특화서비스 지원하는 업무라고 볼 수 있을 것 같습니다. (중략) 저는 사업 진행하면서 청년분들과 그 라포 형성하고 관계 맺으면서 또 하나 저희는 이번에는 사업이 5종이었지만 중복으로 참여도 가능하게 이렇게 했었거든요. 그냥 하나를 참여하신 분들은 그거에 대해서 만족도가 높다 보니까 다른 사업들 다른 사업하는 것도 다 이렇게 다 참여를 하셔가지고. 그래서 만족도도 되게 높았고. 저는 되게 오래 사업하는데 그래도 처음인 거에 비해서 좀 재미있게 잘 진행을 했었던 것 같습니다.(B-1)”

“저는 이게 특화 서비스 자체도 일해야 되는 게 엄청 많거든요. 프로그램 하나를 준비하기 위해서 담당자가 모집만 하는 게 아니고 포스터도 만들어야 되고 다과 준비도 해야 되고 모집하면 또 오는지 안 오는지 전화 확인도 해야되고, 문자도 다시 보내야 되고, 해야 될 게 엄청 많은데.(B-2)”

“특화 서비스를 지금 진행하고 있기 때문에 지금 현재로서는 그 업무 부담이 가장 큰 거는 저는 특화 서비스 같아요. 이게 아무래도 이번 년도 아예 처음 들어서 하는 거다 보니까 아예 전부 다 모르는 상태로 지금 다 진행이 되는 거라. 그 외에 별도로 관리나 이런 대응 같은 경우는 저희 쪽에서 확인 가능한 것만 지자체에 협력을 하고 있기 때문에 제 가장 큰 거

는 그거라고 말씀드리고 싶습니다.(C-4)”

④ 자립역량교육 관리의 어려움

지역자활센터에서 근무하는 대다수의 연구참여자들은 자립역량교육 관리의 어려움을 진술하였음. 자립역량교육 관리가 어려운 이유는 고령의 사업참여자의 경우 온라인 교육을 수강하는데 어려움이 있으며, 근로활동을 하는 사업참여자의 경우 근로시간으로 인해 교육에 참여하기 어려운 것으로 나타났음.

“저희는 따로 집합 교육은 하지 않고요. 왜냐면 저희가 국민연금공단에서도 집합 교육을 나와주세요. 서민금융진흥원이나 따로 저희가 부를 수가 있는데 저희가 그만큼 인원수가 안 되는 거예요. 왜냐하면 자산형성지원사업은 자활 참여자가 있고 그냥 아닌 분들이 계시잖아요. 근데 그분들을 모아서 하기에 날짜부터 해서 주말은 또 선생님들이 싫어하세요. 그러면 주중인데 그러면 또 사업단을 빼야 되고 그러면 참여자분들은 또 빠지니까...(A-2)”

“저는 사실 교육 이수 관련해서는 일단은 연령대가 많으신 분들은 아무래도 온라인 교육이 제일 힘들고 그니까 오프라인 같은 경우에도 사실 다 근로하시는 분들이기 때문에 참여하시는 게 참여율이 좀 높지가 않으세요.(A-4)”

우선 자활 참여자분들을 대상으로 하는 집합 교육이나 이런 거는 좀 워낙 활성화가 되어 있다 보니까 자활 참여자분들이 교육을 이수하는 데는 크게 어려움이 없으신 것 같은데 오히려 고령에 이제 있으시거나 아직도 2G 폰을 쓰시는 가입자분들도 계시고 이러거든요. (중략) 그제 많은 케이스를 차지하지는 않지만 통장별로 있으시다 보니까 그런 교육을 이제 저희가 집합 교육을 절대 열지 않는 것도 아닌데, 그때 당시에는 또 근무 환경 때문에 못 오시고 온라인은 할 줄 모르시고...(C-1)

(2) 정보 부족

① 최초 자산형성지원사업 접근 시 사업참여자에게 정보제공이 불충분함

대다수의 연구참여자들은 자산형성사업의 문제점으로 사업참여자가 최초 자산형성 지원사업에 접근 할 때, 주민센터에서 정보가 불충분하게 제공됨을 지적하였음. 주민센터에서 사업참여자에게 자산형성지원사업에 대한 정보를 충분하게 제공해주지 않아, 연구참여자들은 사업참여자에게 많은 민원을 받고 있었음.

“간혹 이제 가입할 때 나는 이거 몰랐다 이런 서류를 내야 되는 걸 몰랐다 이런 식으로 좀 민원을 넣으시는 분들도 계시기도 하니까 이제 그런 부분이 아무래도 업무에서 제일 가장 큰 부분을 차지하기 때문에 좀 부담이 있는 것 같고.(A-1)”

“저희 센터 같은 경우에는 제가 가입 당시부터 시작해가지고 1년 단위로 그리고 해지하기 6개월 전부터는 계속해서 이제 서류를 제출할 수 있도록 설명을 하고 해지 조건들 같은 경우에도 사전에 가입 당시에는 이제 주민센터 같은 경우는 그런 부분 설명이 미비하다 보니까 초기 가입 당시에 상담을 한 번 짝 해요. 그래서 그때 또 설명을 해지 조건이나 유의사항이나 이런 부분 또 설명을 하면서도 하는데 그래도 또 서류 준비가 잘 안 되시는 분들도 있거든요.(A-3)”

“주민센터에 가서서 신청을 하시다 보니까 자활 참여자분들이 아니시면 주민센터에서 기초 상담을 받고 그런 해지 조건이나 가입 조건에 대해서 설명을 받으시거든요. 근데 이제 아무래도 주민센터는 이 통장 말고도 담당하는 통장이 워낙 많다 보니까 이거에 대한 면밀하게 알지 못하거나 자활 참여 혜택이신 분들은 또 매칭금이 달라지거나 이런 세부 설명이 전혀 없어요. 그러다 보니 그런 부분에 좀 보완이 필요하지 않을까 싶긴 한데.(C-1)”

“근데 문제는 이제 가입하시는 분들께서 문의 주신 내용이 가장 많은 게 그게 뭐예요? 였어요 그러다 보니까 저희는 자산 형성 포털 가입 방법이나 자산형성포털이 뭔지 부터 그거 먼저 좀 안내를 하고 있는 상황이었어서 사실 청년 내일저축계좌 중에 가입자분들이 자산형성 포털 가입이 필수적인데 아직까지 그렇게 되고 있지는 않아서 이거는 좀 좀 그런 상황입니다.(C-5)”

② 전담담당자의 자산형성포털 및 자활정보시스템 정보접근 제한

광역자활센터에서 근무하는 연구참여자들 모두 자산형성포털 및 자활정보시스템에 대한 정보접근이 제한되어 있는 것에 대해 불편함을 호소하였음. 전담담당자들은 청년내일저축계좌 참여자들의 민원을 처리하기 위해 참여자들의 정보를 확인해야되나, 자산형성포털(또는 자활정보시스템)에 접속해도 확인가능한 정보가 제한적이라 민원 처리에 어려움을 경험했음.

“일단 자산형성포털 자체는 OO도 아마 이걸 모든 지역에 다 같을 거예요. 광역 담당자가 들어갈 수 있는 수단이 아예 없고요. 저희는 예를 들어 자활 정보 시스템에 이런 청년을 위

한 정보라든가 왜냐면 이 추가 특화서비스에 대한 홍보 게시글 게시 외에는 별도로 저희가 들어가서 이런 걸 확인을 할 수가 없고요.(C-4)”

“사실 저희가 지금 포털 시스템 내에서 지금 가입자분들에 대한 정보를 확인하는 게 좀 많이 한정적이에요. 볼 수 있는 게 사실 번호, 이름, 주소, 정말 이 정도 미납률, 교육 시간, 이 정도인데 가끔 이제 가입자분들께서 문의하시는 내용으로는 저희가 좀 할 수 있는 답변을 드릴 수 없는 내용들이 좀 많다 보니까 여기서 좀 발생하는 문제가 가입자분들은 지자체라든가 아니면 지역자활센터라든가 돌고 돌아서 저희한테 그냥 세 번째 네 번째 이렇게 전화를 주시는데. 이제 그런데도 저희가 할 수 있는 거는 자산형성콜센터 쪽으로만 최종적으로는 안내를 해야 되는 상황이니깐 가입자분들도 조금 많이 답답하신 상황이고 저희 입장에서 좀 확실하게 답변을 할 수 없는 상황이다 보니까 좀 그런 가입자분들에 대한 문의 대응 이런 거에서 조금 많이 좀 애로사항을 겪고 있는 상황이에요.(C-5)”

(3) 열악한 처우

① 불안정 노동자인 전담담당자

연구참여자들은 자산형성지원사업 전담담당자의 이직율이 높은 이유로 전담담당자의 고용형태가 비정규직임을 지적하였음. 실제로 자산형성지원사업 전담담당자의 대다수는 비정규직이며, 이직율도 높은 것으로 나타났음. 특히, 광역자활센터 전담담당자의 경우 16개 광역자활센터 중 2곳을 제외하면, 전담담당자가 모두 바뀐 것으로 확인되었음.

“저의 지금 000선생님이랑 저랑만 계속 원년 멤버. 원년 멤버고 다른 곳들 다 바뀌었어요.(B-1)”

“이제 통장 사례관리 담당하시는 분들이나 이제 자활 사례 관리 오시는 분들이 거의 계약직이잖아요? 그런 분들의 잦은 퇴사 이런 것 또 좀 문제가 있는데.(B-2)”

“자활 통장 사례관리자에 대한 이제 처우도 조금 개편이 됐으면 좋겠습니다. 다 센터마다 상황이 다르고 센터마다 기관마다 지역마다 여건이 다 다르긴 하겠지만 어느 센터는 통장 사례관리자가 무엇을 하고 어느 센터는 통장 사례관리자가 없고 어느 센터나 다 이런 한 중구난방이 너무 되다 보니까 통장 사례관리자들의 이직률도 너무 높고 그래서 조금 그러한 이제 현장 현장 실무자의 얘기도 조금 귀담아 들어주셨으면 좋겠습니다.(C-2)”

“저도 처음 개선이 좀 필요하지 않을까. 저 같은 경우에는 지금 자활센터에 온 지가 한 3년 반 정도 됐기 때문에 기존 사회복지사들에 비해서는 자산 형성 담당자들이 급여가 높은 편이잖아요. (중략) 자산 형성도 기존의 다른 게이트라든지 사례관리자들처럼 호봉 체계가 있으면 어떨까 그리고 지금 호봉 체계가 있고 만약에 자사 형성 같은 경우에 올해 지침에 가족수당이라든지 명절 수당을 줄 수 있다라고 적혀 있지 주라라는 명시되어 있는 부분이 없어요. 그래서 저는 작년에는 명절 수당을 못 받았었어요(C-3).”

(4) 업무지침의 불명확성

① 초기상담에 대한 업무지침이 불분명함

연구참여자들은 사업참여자와 초기상담을 실시하려고 노력하고 있었음. 하지만 업무지침이 명확하지도 않고, 주민센터에서 실시하는 초기상담과 내용이 겹치기도 해서 사업참여자들이 불만을 가지는 경우도 있음을 토로하였음.

“근데 이제 모든 참여자들을 다 하지는 않고 이제 원하시는 분들도 있고 또 싫어하시는 분들도 많더라고요. 주민센터에서 이것을 했는데 왜 똑같은 걸 또 하나 사실 내용이 거의 겹쳐요. 초기 상담지 저희 양식이 있는데 양식이 좀 이제 아무래도 처음에 가입할 때 기재하는 내용들이랑 겹치는 부분들이 좀 있기는 하더라고요. 그래서 그런 것들을 조금 꺼려하시는 경우도 있고 그래서 그런 걸 좀 스킵하고 넘어가기도 하는데 또 입력을 하려면 필수적으로 그런 걸 또 다 입력을 해야지 이제 시스템에 입력이 완료가 되는 게 있어서 그래서 초기 상담지를 이제 좀 진행을 하는 분도 있고 못하는 분도 있고 그렇습니다.(A-1)”

“초기 상담지를 하려면 이렇게 뭔가 라포가 형성이 돼 있어야 되는데 이제 통장 가입을 했는데 막 이런 걸 조사하면 되게 싫어하시더라고요. 그래서 그런 분들은 안 받기도 하고 좀 이렇게 좀 열려 있으신 분들이 있으시면 받아가지고 입력하는 편입니다.(A-2)”

“(초기상담이) 지침상으로는 사실 명확하게 해야 된다. 이게 아니라 그 담당자의 역할에 따라서 때로는 할 수도 있고 안 할 수도 있는데 저 같은 경우에는 되도록이면 그분들의 좀 상황을 미리 파악해보고자 해서 진행하는 부분입니다.(A-3)”

② 사례관리에서 사업관리로의 변경

기존 사업인 희망키움통장 I·II, 내일키움통장, 청년희망키움통장, 청년저축계좌 참여자는 사례관리가 연 2회 필수로 실행되어야 하지만, 신규 사업인 희망저축계좌 I·

II, 청년내일저축계좌는 사례관리 의무가 없으며 명칭도 사례관리에서 사업관리로 변경됨. 연구참여자들은 지침이 변경되었음에도 불구하고, 통장사업담당자의 역할에 사례관리가 포함되어 있어 혼동을 경험하였음.

“통장 사업 지침에는 사업 관리 또는 사업 지원이란 이런 부분들로 문구가 사실상 바뀌게 되면서 그런 부분에 대해서 좀 강제성은 사실 떨어지게 되는 부분이죠. 근데 자산 형성 지원 사업 사업 담당자의 역할 그 부분에는 또 사례 관리가 필요하다는 부분으로 또 명시가 되어 있는 부분이 있다 보니까 사례 관리를 또 진행해야 되는 부분은 어떻게 보면 이어지고 있다라고도 볼 수 있습니다.(A-3).”

“우선 자산 형성 지원 사업 매뉴얼에도 점점 지급 해지 요건이 간소화되고 비대면이 강화가 되는데 자활사례관리사가 수행해야 되는 건 사례관리로 변화해야 한다고 기제가 돼 있어서 그게 좀 궁금한 점이 있었어요.(C-1)”

③ 자산형성지원사업 외에 센터 업무를 수행

대다수의 연구참여자들은 자산형성지원사업 전담담당자로 채용되었음에도 불구하고, 센터 업무를 과하게 수행하고 있음을 진술했음. 일부 연구참여자는 자산형성지원사업 업무보다 센터 업무를 더 많이 수행하고 있는 것으로 확인되었음. 연구참여자들은 상술한 상황이 자산형성지원사업 매뉴얼이 불명확하기 때문임을 지적하였음.

“저는 후원금 담당했다가 올해는 후원금 담당은 안 하고요. 이제 센터 안전 관리랑 센터 내 그게 좀 밖에 외부적인 거 말고 저희 센터 내에 상조나 이런 개인적인 것들이 있어요. 식대 관리나 이런 것들까지 다 하고 있어요.(A-2)”

“저는 현재 자산 형성이랑 교육 사업 이렇게 지금 두 가지를 맡고 있습니다. 근데 저의 주는 자산 형성이고요. 참여 주민이랑 종사자 교육이랑 이런 부분들의 관리랑 이런 진행하는 부분도 같이 보고는 있습니다.(A-3)”

“센터에서도 그렇고 외부에서 생각하는 것도 그렇고 저희 자산 형성이 자활에 꼭 참여해야 되는거 관련해서 다들 점점 그 인식들이 줄고 있는 것 같거든요. 그러니까 그래서 센터에 저희 자산 형성 업무만이 아니고 다른 업무도 다 맡고 있고요. 지금 그래서 그런 부분에 대해서도 좀 불안한 감이 있긴 해요.(A-4)”

“일단은 제가 알기로는 자산 형성 담당자로 뽑았다고 이제 꼭 자산 형성만 해야 된다 라는 그런 매뉴얼이 있는 거는 그건 아닌 걸로 알고 있어요. 그래가지고 저도 처음에 입사하고 나서 이제 그냥 처음부터 사업단이란 이제 자산 형성이랑 다 같이 맡게 된 케이스입니다.(C-2)”

“저 같은 경우에도 좀 매뉴얼이 있었으면 좋겠다. 통장 사례관리자가 해야 될 일은 어디까지인지 솔직히 통장 사례관리자는 딱 통장만 봐야 된다는 게 원래 저는 그런 건 줄 알았는데 좀 전에도 말씀드렸듯이 저는 지금 하는 일이 자활사업부 업무 절반, 자산 형성 절반이예요. 근데 당연히 제가 더 집중이 돼야 되는 부분은 자산 형성이라고 생각을 하고 제가 한번 센터장님께 말씀을 드린 부분이 있었는데 이 매뉴얼이 없다 보니 꼭 자산 형성은 자산 형성만 하는 것이 아니더라는 게 요 지역에는 좀 박혀 있는 것 같아요.(C-3)”

(5) 전담담당자를 대상으로 한 실효성 있는 교육의 부재

① 보수교육의 부재

연구참여자들은 자산형성지원사업 관련하여 제대로 된 보수교육을 받아본 적이 없다고 진술하였음. 일부 연구참여자의 경우 보수교육을 받긴 하였으나, 매뉴얼을 읽어주는 수준에 불과해, 업무수행에 실질적인 도움이 되지 못했다고 구술하였음.

“해지 전 교육 같은 건 따로 없는 것 같아요. 오래되진 않았지만 해지 전 교육을 저희한테 따로 해주지 않고 저희가 다 터득한 거죠. 이렇게 이렇게 하고 미리 전에 성장 지침을 항상 공부하니까요.(A-2)”

“자산형성지원사업 관련해서 종사자 교육은 사실 있긴 있습니다. 매해 진행되는 부분이 지침 관련해서 이제 한국사회복지개발원에서 연 1회씩 진행하는 부분이 있고요. 그다음에 연수원에서도 자산형성지원사업 담당자 교육이라고 해가지고 원래는 2022년도까지는 보통 3~4회 정도 해가지고 집합이나 비대면 교육을 진행했었고요. 그래서 그 교육에 참여하면서 이제 자산형성지원사업 관련해서 사업 내용이나 이런 교육들을 진행했었고요. 올해는 2023년도에는 이제 지침 관련해서 비대면으로 줌으로 교육을 진행했던 이력은 있긴 있습니다. 사실은 2박 3일 정도로 교육을 진행을 했었던 부분들이 있는데 그 교육에 참여하면은 사실은 저는 느꼈던 게 뭐냐하면 매해 동일했다. 그냥 약간 지침을 읽어주고 그냥 지침 내용 전달하고 그냥 그 수준에서 머물다 보니까 이제 꼭 내가 교육에 참여해야 되는가라는 의문이 들 정도의 교육이었거든요.(A-3)”

“근데 그거는 저희가 가서 참여해 봤을 때 그닥 저희한테 그거에 대한 효과성이 있다라고는 저희는 생각하지 않아요.(B-1)”

“(연구자: 업무 보수교육이 있나요?) 한 번도 없었습니다. (연구자: 그냥 알아서 하시는거예요?) 네 그랬어요. 네 그러니까 지자체에서 열어주는 교육은 가입자분들 자립 역량 교육 이외에 따로 전담 담당자들을 위한 교육을 열어준 적은 없습니다.(C-1)”

② 사업참여자를 대상으로 한 형식적인 재무역량교육

연구참여자들은 사업참여자를 대상으로 한 재무역량교육이 형식적으로 진행됨을 진술하였음. 연구참여자들은 구체적으로 ‘매년 동일한 내용’, ‘사업참여자의 욕구를 반영하지 못함’ 등을 언급하였음.

“사실 참여자들이 이제 가입하는 그런 듣는 교육은 아까 말씀하신 것처럼 좀 형식적인 부분도 많이 있기는 해요. 왜냐하면 의무이기 때문에 그래서 교육을 들으시는 부분에서 진짜 근데 내용 콘텐츠 자체는 들으면 도움은 많이 된다고 하시더라고요. 그래서 저희도 이렇게 보거나 하면은 내용이 유익한 부분이 있긴 한데. 아무래도 부담이 되니까 형식적으로 들으시는 부분도 많고 그리고 예전 통장 같은 경우는 가입자가 아니고 가구원이 들을 수도 있어요.(A-1)”

“저희도 선생님들이 거의 형식적으로 들으시는 것 같아요. 그냥 그거를 교육을 이수하기 위해서 그냥 하루에 막 몰아가지고 들으시는 선생님도 있거든요. 근데 이렇게 하면 안 되신다고 제가 말씀드리기도 하는데. (A-2)”

“그러니까 3년 만기 시에는 만기 시에는 3년, 3년 만기 시에 돈을 받을 때에는 그냥 10시간을 한 번에 다 들어도 상관은 없다고 하더라고요.(B-1)”

(6) 특화(추가)서비스의 방향

① 재무교육과 특화서비스의 연계

연구참여자들은 사업참여자들의 재무교육과 광역자활센터에서 수행하고 있는 특화서비스를 연계하는 것은 현재의 상황에서 많은 어려움이 발생할 것 같다고 진술하였음. 하지만 연구참여자(B-1)는 재무교육과 특화서비스의 연계를 통해 광역자활센터 담당자와 사업참여자가 직접 대면하고 컨설팅으로 이어질 수 있는 등 긍정적으로 평

가하였음.

“다른 광역의 얘기를 들어본 바로 의하면 재무교육이라는 것들을 프로그램들을 많이 추가 서비스로 만들으셨더라고요. 근데 거기에서의 애로사항이 이 재무 교육이라는 거기 때문에 거의 이제 대면 교육으로 많이 계획들을 하셨고 그렇다 보니까 참여율이 너무 저조해서 참여자를 만드는데 신청자 접수하는 게 너무 힘들다라는 얘기를 계속하셨었어요. 저는 재무 교육을 광역에서 진행을 하면서 그게 의무교육으로 진행이 된다면 모두들 다 참여를 하실 거잖아요. 그러면은 저희 광역에서도 모든 참여자분들을 다 만날 수도 있는 거고, 그렇기 때문에 그것도 되게 의미가 있다고 생각하고. 또 말씀하신 것처럼 거기서 필요하신 분들이 컨설팅까지 연계될 수 있게끔 한다면, 그거는 네 방향적으로 봤을 때 되게 의미가 있다고 저는 생각이 듭니다.(B-1)”

“재무역량이 지금 청년들이 들어야 되는 재무교육이랑 연계는 할 수 있을 것 같은데 지금 현재 이 사업을 했을 때는 딱히 지금 이 온라인 재무교육이랑 저희가 지금 하고 있는 특화 서비스랑 연계할 수 있을 만한 좀 매력적인 방법 이런 건 딱히 지금은 없는 것 같거든요.(B-2)”

② 광역자활센터와 지역자활센터의 연계를 통한 특화서비스 수행

연구참여자들은 광역자활센터에서 사례를 발굴하여 지역자활센터에 연계하고, 지역자활센터에서 사업참여자들을 대상으로 특화서비스를 수행하는 방안에 대해 긍정적으로 생각하고 있었음. 하지만 광역자활센터에서 근무하는 연구참여자들은 상술한 방안에 동의하였으나, 현재 특화서비스를 수행하면서 경험한 어려운 점들을 토로하며 염려했음

“일단 대상자가 원하고 만약에 이제 광역에서 그런 어려움이 있는 청년 대상자분들을 발견을 했을 때 그분에 대한 이제 케어를 우리 이제 지역자활센터의 연계를 시켜드린다는 생각이신 거잖아요. 그래서 그거는 이제 그 대상 청년분께서 오케이를 한다고 하면은 각자의 이제 각 지역자활센터에서 갖고 있는 자원이라든지 아니면 이제 외부기관 연계라든지 이 정도에 대한 서비스 제공은 가능은 하겠죠.(C-2)”

“특화 사업도 좀 진행할 수 있지 않을까 근데 그 부분을 제가 따로 그런 부분에 대해서 저 측계좌 가입자들하고는 대화를 나눠보지 않아서 막상 어떤 걸 진행하세요라고 하면 지금 당장은 말씀은 못 드리겠는데 그냥 제 생각으로는 이게 지역으로 내려오면 차라리 청년들도 좀 지원해 줄 수 있는 부분이 많지 않을까.(C-3)”

“근데 이게 지금 저희도 일단 특화 서비스를 하고 있으니까 거기에 따라서 신청하실 분들 이랑 이런 건 수요 조사나 이런 걸 계속 받고 있는 입장이라 일단은 말씀을 드리기는 해요. 근데 이게 물론 가능은 하겠죠 가능은 하겠지만 저희가 무언가 이거 자체는 어디까지나 수요가 있어야 사실상 발굴이 되는 거고 그렇게 진행을 할 수 있는 건데 청년 내일 저축 계좌 가입자들은 대부분이 거의 다 사실 참여를 하실지 안 하실지 그 여부 자체가 굉장히 불투명해서 그게 가장 염려가 돼요.(C-4)”

“저희도 그렇고 다른 광역들도 똑같겠지만 아까 말씀해 주셨던 것처럼 신청을 하고 다 진행이 됐고 이제 서비스만 진행이 되면 되는 상황인데도 당일날 갑작스럽게 참여를 안 하시는 경우도 있고 그러다 보니까 사실 이러한 과정 속에서 사실 담당자들은 정말 많은 심적이든 신체적으로든 좀 많이 소요가 진행이 되는데 네 아무튼 저는 그게 좀 많이 저도 똑같이 좀 걱정이 되기는 했었습니다.(C-5)”

(7) 업무 개편

① 업무 개편으로 인한 부담감 감소

지역자활센터와 광역자활센터의 업무가 개편되면서, 지역자활센터에서 근무하는 연구참여자들은 업무 부담감의 감소를 경험하였음. 연구참여자들은 업무 부담감 감소의 이유로 기존통장사업들은 더 이상 모집을 하지 않기 때문에 가입자 수가 감소하고 있으며, 청년내일저축계좌를 광역자활센터에서 담당하기 때문임을 진술하였음.

“많이 줄었죠. 저 봤을 때만 해도 이제 그전 가입자부터 해서 제가 꽤 많이 했었는데 그동안 해지자들이 진짜 많았거든요. 그래서 지금은 한 100몇 명 정도밖에 안 되는 것 같아요.(A-2)”

“청년내일저축계좌 같은 경우에는 이 통장 자체의 가입자 수가 사실 자활사업 참여 주민들만 이제 관리를 하게 되다 보니까 그 인원 폭 자체가 너무 많이 줄어들게 되어서 사실은 그래도 조금 부담은 덜하더라는 부분은 사실은 있습니다. 그래서 재편되면서 그런 부분들에 대한 부담은 사실 조금 줄어들게 되어서 좀 다행이다. 약간 좀 그런 부분들을 긍정적으로 좀 보고 있는 부분이고요.(A-3)”

“그때 제가 가슴이 되게 답답했는데 그게 광역 단위로 넘어간다는 말이 나오면서 말은 나오는데 넘어가지 않아서 제가 청년내일저축계좌를 관리한다고 상반기에 솔직히 조금 힘들었

있거든요. 근데 이게 광역으로 넘어가고 나니 저는 마음이 되게 편안한데 광역 담당하시는 분들께서는 기존에 자산 형성에 대해서 모르다가 갑자기 접했는데 이 200~300명이 시군구마다 다 있을 거잖아요. 그 200~300명이 모여서 몇만 명이 되면 되게 답답하겠구나.(C-3)”

② 업무 개편으로 인한 자산형성지원사업의 방향성

일부 연구참여자들은 업무 개편으로 인해 업무 부담감이 감소되었지만, 다른 한편으로는 불안감이 증가하였다고 진술하였음. 연구참여자들은 업무 개편에 따른 지역자활센터에서 자산형성지원사업 담당자의 업무가 감소하여, 지역자활센터와 자산형성지원사업의 관련성 역시 희미해지고 있음을 언급함. 연구참여자들은 자산형성지원사업과 지역자활센터의 관련성이 강화될 수 있도록, 적절한 사업이 수행되기를 희망하였음.

“저는 사실 부담감은 줄기는 했는데 그만큼 불안감이 좀 는것 같아요. 이제 내년 이후 내년 이후 되면 이제 기존 통장들은 다 해지가 돼서 이제 다 사라져요. 그러면 사실상 자활센터에 참여하시는 통장 가입하시는 분들이 거의 없다고 보면 되거든요. 그러면 저는 어떤 생각이 들었냐면, 자활과 자산형성지원사업이 얼마나 어떤 연계성을 가지고 이제 어떤 업무를 해서 여기에 남아 있어야 되는지 그런 거에 대해서 좀 의문은 많이 들었거든요. 그래서 이제 광역으로 넘어간다. 그러니까 청년내일저축계좌도 이제 광역으로 넘어갔고. 지금 말씀하신 것처럼 광역으로 넘어갈 수 있다는 그런 말씀을 들으면은 굳이 이제 자활센터에 자산형성이 있어야 되는가.(A-4)”

“자활에 소속된. 업무가 자활하고 연관이 없다 보니까. 그런 소속감 결여라든지 아니면은 갈등이 좀 있어요. 그런 부분도 좀 생각해 주시면 업무 편성하실 때. 통장 자체가 자활센터하고는 정말 직접적인 연관이 없는 거잖아요. 그러다 보니까 이제 센터에서는 저희가 무슨 일을 하는지도 이제 잘 모르는 경우도 많아요. 저희는 지자체하고 다이렉트로 이렇게 하다 보니까...(중략)...앞으로 욕심이 좀 있다면은 저희 업무를 센터에 줄 거면 계속 이렇게 할 거면 센터와 같이 묶여 있을 수 있는, 결합될 수 있는 그런 걸 좀 해줬으면 좋겠어요.(A-5)”

(8) 업무지침의 명확화

① 사례관리의 강화

연구참여자들은 업무 개편으로 업무 부담감이 완화된 만큼, 사례관리 강화의 필요성을 언급하였음. 연구참여자들은 통장사업을 담당하면서 사례관리가 필요한 사업참

여자들을 목격한 경험을 진술하며 사례관리의 필요성을 강조하였음. 한편, 일부 연구 참여자들의 경우 사례관리 업무를 강화하기 위해서는 업무지침에 사례관리가 명확하게 기재되어야 함을 진술함.

“사실 통장 가입을 하고 나서 이제 목적을 달성할 수 있도록 지원을 하는 게 저희 역할이긴 하지만 또 그 사람들의 상황에 따라서 중간에 또 해지를 하고자 하는 분들이 있거든요. 그럴 때는 또 그에 맞춰서 단순히 우리는 해지를 하는 저는 단순히 해지를 해주는 게 아니라 해지를 하더라도 그 사람들 상황을 한 번 더 파악을 하고 조금 해지보다는 유지할 수 있는 방안을 좀 더 찾아갈 수 있도록 조금 그런 역할들을 하고 있는데 사실 그럴 때마다 그분들의 의지를 좀 더 고취하고 그런 역할들을 찾아갈 수 있도록 하는 게 좀 필요한데.(A-3)”

방향성에 대해서는 저도 이 업무를 하면서 뭔가 그런 사례 관리가 좀 필요한 케이스들이 좀 있겠다라고 생각은 든 건 있어가지고. 이 필요성에 대해서는 체감을 하고 있는데.(B-2)

“저는 오히려 해야 지역자활센터에서 자산형성지원사업 사례관리사로서의 역할이 좀 더 명료화되지 않을까. 현재는 조금 해지 너무 이제 은행의 느낌으로의 개입이 좀 많다 보니까 우리가 사회복지사로서의 역할이 되려면 재무와 관련된 개입이 실제로 이루어져야 하다 보니 그런 전문적인 서비스를 개발하는 것도 해볼 필요가 있다라고 개인적으로 생각합니다.(C-1)”

“제가 정말 해야 될 일이 어떻게 보면 정말 그런 사람들을 발굴해서 사례관리를 해야 하는 일임에도 불구하고 제가 자산형성담당자로서 했던 일은 가입, 유지, 해지 그 이상의 일이 크게 없었던 것 같아요. 그래서 그런 매뉴얼이 좀 정착이 돼서 자산형성담당자들도 기존 사례관리자들처럼 이런 식으로 사례관리를 하면 좋겠다라는 매뉴얼이 좀 생겼으면 좋겠어요.(C-3)”

② 자산형성지원사업 전담담당자의 업무 범위 명확화

다수의 연구참여자들은 전담담당자의 업무 범위가 모호하여 자산형성지원사업과 타 업무를 병행하고 있으며, 혼란을 경험하는 것으로 확인됨. 이에 다수의 연구참여자들은 자산형성지원사업 전담담당자가 자산형성지원사업에 집중할 수 있도록, 전담담당자의 업무 범위에 대한 매뉴얼이나 지침의 필요성을 제기하였음.

“저도 지금 이 일 외에도 다른 컨설팅 사업이나 이제 그리고 저희 사업 부서 내에 있는 사업들이 다 담당하고 있어서 지금 그것까지 만약에 광역에 있는 청년 내일 저축 계좌 담당자한테 해야 되는 업무로 주어진다 하면은 아예 그러면 그 외의 업무를 맡지 않게끔 해준다 하

면은.(B-1)”

“사업단 업무랑 통장 업무랑 이제 병행해서 하시는 분들은 더욱이 그렇다라고 생각이 드는데. 아무튼 아까 말씀하신 것처럼 거기에 관련해가지고 가타부타 이렇다 저렇다 명확한 그런 게 없고. 각 지역마다 다 다르다 보니까 게이트가 자산형성을 하는 곳도 옛날에 있었던 걸로 알고 있고 아무튼 각 지역마다 그런 게 다 다르거든요. 그거에 대한 조금 원칙은 정해졌으면 좋겠다라는 생각입니다.(C-2)”

“저 같은 경우에도 좀 매뉴얼이 있었으면 좋겠다. 통장 사례관리자가 해야 될 일은 어디까지인지 솔직히 통장 사례관리자는 딱 통장만 봐야 된다는 게 원래 저는 그런 건 줄 알았는데 좀 전에도 말씀드렸듯이 저는 지금 하는 일이 자활사업부 업무 절반, 자산형성 절반이에요. 근데 당연히 제가 더 집중이 돼야 되는 부분은 자산형성이라고 생각을 하고 제가 한번 센터장님께 말씀을 드린 부분이 있었는데 이 매뉴얼이 없다 보니 꼭 자산형성은 자산형성만 하는 것이 아니다라는 게 이 지역에는 좀 박혀 있는 것 같아요.(C-3)”

지금 현재 청년내일저축계좌 같은 경우는 저희만 OO만 저렇게 생각하는지 모르겠지만 현재로서는 개발원에서 전달해 주시는 이 업무 체계나 업무의 범위 자체가 굉장히 불확실하기 때문에 담당자로서도 굉장히 좀 많이 혼동되는 경우도 있고 심지어 지자체랑도 협력을 해야 되는데 지자체도 지금 개발원에서 지침에서 나오는 거랑 지금 개발원에서 얘기하는 거랑 굉장히 다르다면서 좀 혼동이 많이 오고 있는 상태라 현재로서는 사실 저희도 잘 모르겠다라는 이런 답변밖에는 못 드리는 상황이 그래서 만약에 그런 일대일 서비스가 진행이 된다고 하면은 이런 범위를 좀 명확하게 해 주시면 저희 쪽에서는 좀 긍정적으로 보고 있다라고 말씀드리고 싶습니다.(C-4)

3. 재무역량 강화 전달체계 개선 방향

1) 재무역량 강화 전달체계 개편과 관련된 현황 진단

(1) 재무역량 관련 현황과 개선방안

① 여기에서는 지금까지 분석한 내용에 기초하여 한국자활복지개발원에서 실시하고 있는 자산형성지원제도의 재무역량 강화사업의 현황과 개선방향에 관한 내용을 비교표를 통해 제시하고 있음.

〈표 V-15〉 재무역량 강화 논의를 위한 현황과 개선방향

분야	현황	개선방향
전담 담당자 업무	• 통장 업무 불명확 • 통장관리 과부하(광역)	• 전담담당자 업무 매뉴얼 구축 • 기본 통장관리는 콜센터로 이전 • 통장 사례관리 업무
	• 광역자활센터 담당 참가자의 급격한 확대로 인한 직원 배치기준 개선 • 높은 이직률	• 선택과 집중 원칙을 적용한 업무 조정 • 사례관리와 재무역량 기본 및 특화서비스에 집중
	• 지역자활센터 담당 참가자의 감소 • 일반 자활업무와 겸업	• 지역자활센터 전담담당자의 업무 명시 • 사례관리와 재무역량 기본 및 특화서비스 기획 및 실시
	• 직무교육 및 보수교육의 미비	• 신규직원의 직무교육의 실시 • 보수교육의 체계적 실시 • 전담담당자 슈퍼비전 도입
광역 자활 센터 특화 서비스	• 해지업무의 부담	• 자산형성포털을 통한 해지 증빙서류 제출 등을 온라인화 전환
	• 계획과 시행의 갭 • 노쇼 문제 • 재무교육과 특화서비스의 비연계 • 서비스 업무 자체의 어려움	• 재무역량 서비스를 기본서비스와 특화서비스로 구분하여 실시 • 각 서비스의 업무 지침을 명확화
자립 역량 교육	• 금융교육 연차별 이수 규정 미시행	• 연차별 이수 규정 명시 • 통장사업 및 제공 프로그램 설명 교육은 참가후 3개월 내 실시

분야	현황	개선방향
및 금융 교육	• 금융교육 콘텐츠 질 이슈 • 자립역량교육에 정서심리 지원 내용 포함	• 정기적으로 금융교육 콘텐츠 질 관리 • 기본 및 특화서비스에 포함시키되 인센티브 형식으로 진행
개발원 의 역할	• 개발원과의 정보교류의 미비 • 광역 및 지역자활센터간 연계	• 광역 및 지역자활센터 전담 직원을 통한 업무 명확화 및 정보교류 활성화 • 광역 및 지역자활센터간 업무 교류 및 연계 활성화 시행
사례 관리	• 사례관리 불명확 • 초기상담 지침의 불명확 • 사례관리에서 사업관리로 변경 • 사례관리에 관한 부담감 • 사례관리에 관한 보수교육 요구 • 사례관리 인센티브 제공	• 사례관리를 통장 사례관리와 재무역량 사례관리로 구분하여 실시 • 업무 내용 명확화와 보수교육 실시 • 기본 및 특화서비스에서 인센티브 제공
자산 형성 포털	• 자산형성포털의 비활성화	• 자산형성포털의 의무가입 전환 • 자산형성포털의 정보제공 활성화 • 신규 가입 및 해지 업무의 온라인화 전환
업무 효율화	• 전담담당자의 자산형성포털 및 자활정보시스템 정보접근 제한	• 접근 가능한 정보 지정을 통해 접근성 향상
정보 제공	• 참가자에게 불충분한 정보제공	• 자산형성포털을 이용한 정보제공 • 콜센터를 통한 정보제공
콜센터 업무	• 통장관리 업무 추가 가능성 논의 필요	• 전달체계 업무 효율화를 위해 콜센터 업무를 질의응답 및 민원 관련 상담에 추가하여 기본적인 통장관리(저축독려 등) 및 정보제공 업무도 추가

2) 재무역량 강화 전달체계 개편 논의의 전제 조건

(1) 통장 전담담당자 인력의 불균형 및 인력충원의 지연

① 광역자활센터 통장 참가자의 포화

- 청년내일저축계좌 참가자의 절대적 증가로 인해 청년내일저축계좌를 담당하고 있는 광역자활센터 통장 전담담당자의 경우 업무과정 그리고 잦은 이직현상이 일어나고 있음.
- 기본적으로 청년내일저축계좌를 현재처럼 광역자활센터에서 담당하여 진행된다

는 전제 하에서는 인력충원에 관한 현실적 해결책이 고민될 필요가 있음. 하지만 인력충원이 빠른 시일내에 진행되기가 어렵다는 상황을 받아들이고 전달체계 개선안에 관한 고민이 필요한 상황임.

② 지역자활센터 통장 참가자의 감소

- 구통장 사업들의 만기 그리고 희망저축계좌 I·II 참가자의 상대적인 소규모로 인해 지역자활센터 통장 전담담당자의 역할에 관한 재논의가 필요한 상황임.

(2) 개발원, 광역자활센터, 그리고 지역자활센터간 연계 활성화

① 사례관리 및 재무역량 교육 등에 있어서 상호 연계성 강화

- 사례관리 및 재무역량 교육 또는 특화서비스 제공에 있어서 욕구조사 및 위험사례 발굴 과정에서 개발원, 광역자활센터, 그리고 지역자활센터 각각 독자적으로 진행할 수도 있지만 서비스 대상자 발굴에 있어서 서로 협력하여 연계하는 시스템을 활성화시킬 필요가 있음.
- 예를 들어, 개발원 차원에서 금융교육 및 사례관리 욕구조사를 통해서 발굴된 사례를 광역 또는 지역자활센터에 정보를 제공하여 서비스 제공하도록 노력할 뿐만 아니라 광역과 지역자활센터 간에도 이러한 상호 협력 및 연계가 활성화될 필요가 있음.

(3) 콜센터 상담의 효율적 활용

① 콜센터 업무의 명확한 구성

- 통장 관리 및 민원대처와 관련된 명확한 업무설명을 통해서 개발원과 광역 및 지역자활센터 통장 전담담당자의 업무 부담을 줄일 필요가 있음.
- 특히 기본적인 통장 관리 업무(홍보, 정보제공, 저축독려 안내 등)를 콜센터에서 진행하도록 규정하여 통장 전담담당자가 사례관리 및 재무역량 교육 등에 집중할 수 있도록 지원하는 것이 중요해 보임.
- 콜센터 업무 대상을 모든 통장 참가자들로 확대 실시

② 콜센터와 개발원(광역 및 지역자활센터 포함)과의 연계 활성화

- 콜센터 컨택으로 들어온 상담자의 경우 콜센터 차원에서 해결이 어려운 특히 위기 참가자의 경우에는 개발원과 광역 및 지역자활센터 통장 전담담당자로의 상담자 연계 및 후속 지원이 이루어질 수 있도록 하는 시스템 구축이 필요해 보임.

(4) 자산형성포털의 자산관리 효율화 추진

① 자산형성포털의 의무 가입 추진

- 통장 참가 개시 이후 일정 기간 내 자산형성포털에 의무적으로 가입하도록 안내하고 미가입자를 대상으로 지속적인 가입안내문 공지

② 자산형성포털 자산관리 업무 추가

- 의무가입을 전제로 하고 금융교육 및 재무역량 교육과 관련된 정보제공 및 신청 등을 효율적으로 관리
- 가입연차별 통장 참가자들의 이수조항들을 명시하고 모니터링 할 수 있는 시스템 구축
- 통장 만기시 영수증 첨부과 같은 업무도 자산형성포털 시스템 계발을 통해 포함시킬 필요도 있음.

3) 재무역량 강화 전달체계 개선안

(1) 전달체계 개선 방향

① 개발원 역할

- 전달체계 개편으로 인한 업무 분담에 관한 명확한 가이드 라인 구축
- 광역 및 지역자활센터 그리고 콜센터의 역할 분담 명시화
- 광역 및 지역자활센터 그리고 콜센터간 상호 연계 매뉴얼 구축
- 정기적인 재무역량 및 사례관리 욕구조사를 실시하고 광역 및 지역자활센터와 협력하여 서비스 제공

- 자산형성포털의 활성화를 통한 금융교육, 정보제공 및 통장관리의 효율화 추진
- 통장 전담담당자들을 대상으로 한 직무 및 보수교육 실시
- 광역 및 지역자활센터 그리고 콜센터 대상으로 한 모니터링 실시

② 광역자활센터 전담담당자 역할

- 통장 가입 후 참가자들을 대상으로 한 통장관리 및 만기해지와 관련한 업무 실시
- 청년내일저축계좌 참가자를 대상으로 한 기본서비스 및 특화서비스 기획 및 실시
- 지역사회 자원연계를 통해 외부 전문기관(예, 금융복지센터, 지역신용회복위원회 등)과의 협력 및 연계 실시
- 청년내일저축계좌 참가자들 중 욕구가 있거나 위기 참가자들을 지역자활센터로 연계 및 의뢰

③ 지역자활센터 전담담당자 역할

- 통장 가입 후 참가자들을 대상으로 한 통장관리 및 만기해지와 관련한 업무 실시
- 지역자활센터 담당 통장사업 참가자들을 대상으로 한 기본서비스와 특화서비스 프로그램(광역자활센터 서비스 체계 도입) 기획 및 실시
- 통장 참가자들 중 욕구가 있거나 위기 참가자들을 대상으로 한 사례관리 실시
- 위기 대상자들의 경우 지역사회 연계를 통한 서비스 의뢰
- 개발원 또는 광역자활센터로부터 의뢰받은 참가자를 대상으로 한 서비스 제공

④ 콜센터 역할

- 참가자에게 정보제공 및 홍보
- 참가자 저축 독려
- 참가자 민원 대응(대응 실패시 개발원으로 의뢰)
- 위기 참가자들 개발원, 광역 및 지역자활센터로 의뢰
- 청년내일저축계좌를 포함한 전체 통장 참가자들로 확대(예산 이슈)

(2) 전달체계 개선안

① 통장 전담담당자의 업무 명확화

- 전담담당자의 업무를 사례관리와 재무역량 강화 기본 및 특화서비스 중심으로 재편
- 통장관리와 관련된 업무는 콜센터와 자산형성포털에서 처리하도록 하고 수정 및 확인 작업에 집중

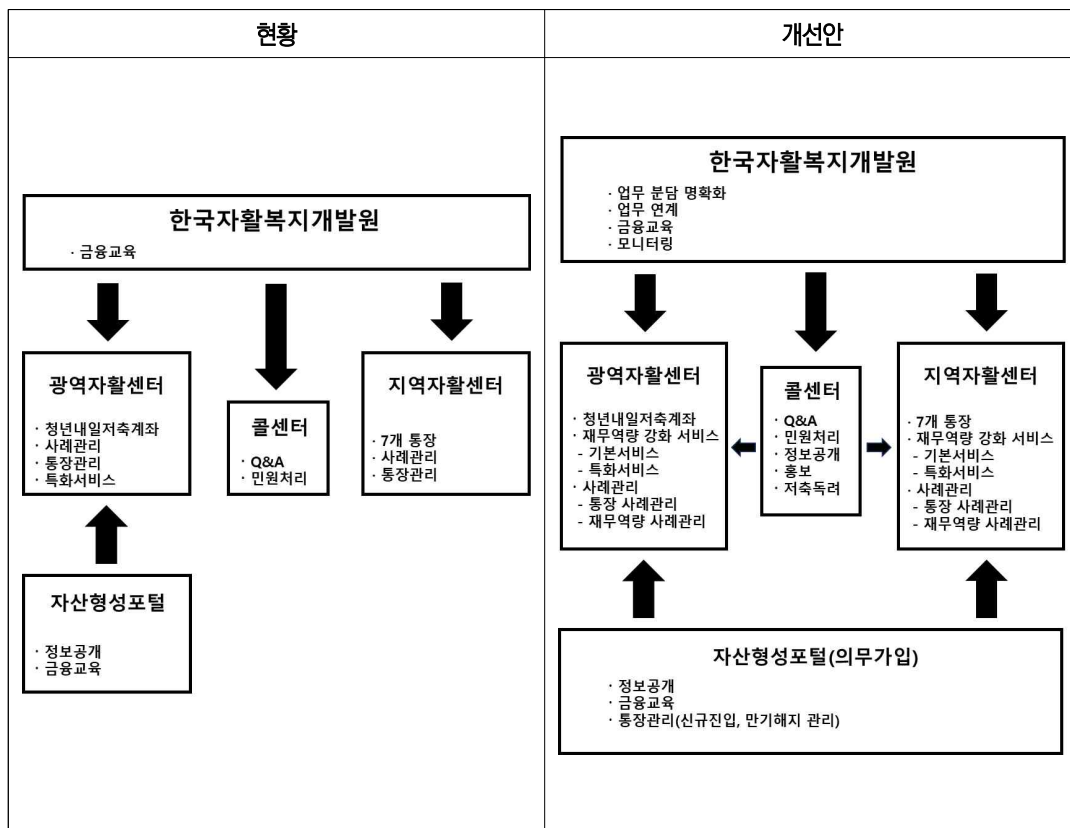
② 재무역량 강화 프로그램과 사례관리의 연계

- 통장 사례관리에서는 통장 미저축자 또는 중도(환수) 해지자 등과 같은 위기 참가자들을 대상으로 실시
- 재무역량 사례관리는 재무역량 강화 프로그램인 기본 및 특화 서비스 참가자들을 대상으로 실시

〈표 V-16〉 통장 사례관리와 재무역량 사례관리

구분	통장 사례관리	재무역량 사례관리
대상	■ 통장 위기 참가자 • 미저축자(3개월 이상) • 금융교육 미이수자 • 중도 및 환수 해지자 • 개발원의 의뢰	■ 통장 적극 참가자 • 재무역량 기본서비스 참가자 • 재무역량 특화서비스 참가자
내용	• 위기 참가자 욕구조사 • 저축유지를 위한 개입 • 지역사회 자원 연계(실업, 정신건강, 등) • 통장 해지와 관련된 업무 • Exit survey	• 욕구조사 및 욕구사정 • 서비스 연계 및 제공 • 지역사회 자원(재무 상담 및 컨설팅) 연계 • 인센티브(청소, 학원비, 마음건강바우처 등) 제공
개발원의 역할	• 사례관리 매뉴얼 구축 • 전담담당자 업무 및 보수 교육 • 통장 사례관리 대상자 의뢰 • 재무역량 욕구조사 실시 • 재무역량 참가자 모집 홍보 및 참가자 의뢰 • 모니터링	

〈그림 V-1〉 재무역량 전달체계 개선안(현황과 비교)





결론

1. 연구결과 요약
2. 연구함의

VI

결론 《

1. 연구결과 요약

1) 자산형성지원제도 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사 분석 결과 (n=8,000, 2022년 조사)

- 교육 지원 복지서비스 욕구에 관한 항목 중에서는 자격증 취득교육(65.7%)이 가장 높게 나타났으며, 이후 금융교육(48.7%), 어학교육(48.0%), 취업교육(39.1%), 직무역량교육(33.5%), 창업교육(28.3%) 순으로 나타남.
- 한국자활복지개발원에서 제공하길 희망하는 욕구 서비스에 관한 항목 중에서는 복지서비스 알람 서비스(69.3%)가 가장 높게 나타났으며, 이후 교육프로그램 제공(39.5%), 멘토링 서비스(27.0%), 1대1 상담 서비스(22.0%), 사례관리 서비스(15.6%) 순으로 나타남.
- 교육 지원 복지서비스 욕구에 대해 이항 로지스틱 회귀분석을 진행하였으며, 주요 분석결과는 다음과 같음.
 - 취업교육 욕구에 관한 로지스틱 회귀분석 결과, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 향후계획이 있는 사람보다는 없는 사람이, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 구직 중이 아닌 미취업자보다는 구직 중인 미취업자가 취업교육 욕구가 높은 것으로 나타났음.
 - 자격증 취득교육 욕구에 관한 로지스틱 회귀분석 결과, 남성보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 향후계획이 있는 사람보다는 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 구직 중이 아닌 미취업자보다는 취업자가 자격

증 취득교육 욕구가 높은 것으로 나타남.

- 어학교육 욕구에 관한 로지스틱 분석 결과, 남정보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 비수도권 거주자보다는 수도권 거주자가, 향후계획이 없는 사람보다는 있는 사람이, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 어학교육 욕구가 높은 것으로 나타났음.
- 금융교육 욕구에 관한 로지스틱 분석 결과, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 경험이 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 금융교육 욕구가 높은 것으로 확인되었음.
- 창업교육 욕구에 관한 로지스틱 분석 결과, 연령이 높을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 경험이 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 창업교육 욕구가 높은 것으로 나타남.

○ 한국자활복지개발원에서 제공하길 희망하는 욕구 서비스에 대해 이항 로지스틱 회귀분석을 진행하였으며, 주요 분석결과는 다음과 같음.

- 멘토링서비스 욕구에 관한 분석 결과, 여정보다는 남성이, 연령이 낮을수록 멘토링서비스 욕구가 있을 가능성이 높은 것으로 파악되었음.
- 복지서비스 알람서비스 욕구에 관한 분석 결과, 남정보다는 여성이, 연령이 높을수록, 1인가구보다는 다인가구가, 생활만족도가 낮을수록 복지서비스 알람서비스 욕구가 있는 것으로 나타남.
- 사례관리 서비스 욕구에 관한 분석 결과, 여정보다는 남성이, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 없는 사람보다는 경험이 있는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 높을수록 사례관리 서비스 욕구가 있는 것으로 나타남.
- 교육 프로그램 서비스 욕구에 관한 분석 결과, 남정보다는 여성이, 연령이 낮을수록, 국민기초생활보장제도 수급 경험이 있는 사람보다는 없는 사람이, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 클수록 교육 프로그램 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
- 1대1 상담서비스 욕구에 관한 분석 결과, 연령이 낮을수록, 생활만족도가 낮을수록, 저축액 마련 어려움 정도가 클수록 1대1 상담서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.

2) 자산형성포털 신규 회원가입 및 복지서비스 관련 설문조사 분석 결과 (n=2,781, 2003년 조사)

- 개발원에서 제공되기를 바라는 서비스로 자산·금융지원(43.6%)로 가장 높게 나타났고, 뒤를 이어 주거 지원(27.1%), 취·창업 지원(10.5%), 생활(문화, 예술) 지원(9.5%), 보건·건강 지원(4.5%), 교육 지원(4.2%) 순으로 나타남.
- 한국자활복지개발원 희망 서비스 선호도 관련 영향요인을 파악하기 위해 이항 로지스틱 회귀분석을 진행하였음. 주요 분석 결과는 아래와 같음.
 - 자산·금융 복지서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 자산·금융 복지서비스를 경험하지 않은 사람보다는 경험한 사람이, 무급/자활/공공근로, 임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용 종사자보다는 상용직종사자가 자산·금융 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 취·창업 지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 1인가구보다는 다인가구가, 국민기초생활보장제도 수급 경험에 없는 사람보다는 경험에 있는 사람이, 생활 지원 복지서비스를 경험한 사람보다는 경험하지 않은 사람이, 상용직종사자보다는 무급/자활/공공근로, 임시직근로자, 프리랜서/특수형태고용 종사자가 취·창업 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 교육지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 국민기초생활보장제도 수급 경험에 없는 사람보다는 경험에 있는 사람이, 생활 지원 복지서비스를 경험하지 않은 사람보다는 경험한 사람이, 상용직종사자보다는 무급/자활/공공근로 종사자가 교육 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 주거지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 다인가구보다는 1인가구가, 보건·건강 복지서비스를 경험한 사람보다는 경험하지 않은 사람이, 상용직 근로자보다는 무급/자활/공공근로 및 고용주/자영업 종사자가 주거 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.
 - 생활(문화, 예술) 지원 서비스의 로지스틱 회귀분석 결과, 1인가구보다는 다인가구가 생활(문화, 예술) 지원 서비스 욕구가 높은 것으로 나타남.

3) 저소득층 특화 재무역량 강화서비스 모델화 분석

○ 광역자활센터 통장 전담담당자의 역할 논의

- 청년내일저축계좌의 확산에 따른 광역자활센터에서의 역할 특히 통장 전담담당자의 역할에 관한 논의가 진행됨.
- 또한 청년내일저축계좌 참가자들의 통장 유지 및 지급 해지 향상을 촉진시킬 수 있는 특화서비스의 필요성이 제기됨.
 - 일상생활에서 필요한 서비스를 지원하고 부수적으로 필요한 금전적 또는 심리적 부담을 완화하여 통장을 유지하고 자산형성을 할 수 있도록 다양한 서비스 마련
 - 청년의 참여율 확대를 위한 청년 욕구반영 및 다양한 접근방법 적용
 - 제한적 예산의 효율적 활용

○ 광역자활센터 특화서비스의 진행 및 성과

- 2023년도 광역자활센터 특화서비스 공모사업이 진행되면서 총 16개 광역자활센터에서 공모사업에 참여하여 진행하였음.
- 개발원에서 공모사업을 진행하면서 연계 및 발굴서비스와 특화서비스개발 및 운영으로 크게 2개로 구분하였고, 연계 및 발굴서비스에는 교육, 주거/환경, 보건/의료, 문화/소통, 그리고 금융으로 지원영역이 세분화되었고, 특화서비스 개발 및 운영은 가구구성원 지원과 개인지원으로 구분되어 실시됨.
- 지원항목별 진행상황에서 총 9개 센터에서 교육분야 사업을 실시하여 가장 높은 빈도를 보이고 있는 것으로 나타남. 뒤를 이어 주거/환경(7개 센터), 보건/의료, 문화/소통, 기타가 각 6개 센터가 실시하는 것으로 나타남. 가구구성원 지원 사업을 2개센터에서 진행하여 그 빈도가 가장 낮은 것으로 나타남.

○ 특화서비스 성과 분석

- ① 계획 및 목표대비 실제 낮은 제공 인원
 - 2023년도 광역자활센터 특화서비스의 목표인원은 4,196명이었으나 결과는 1,469명이 지원받아 약 35%의 달성율을 보임.
 - 목표 대비 달성인원은 대전이 총 102.5%, 전북이 101.7%, 경남이 99.1%, 강원이 86.6%로 높게 나타남.
 - 첫 시행 과정에서 목표인원의 과다 설정을 통해서 나타나기도 했고, 현장에서 청년들의 낮은 신청율 그리고 신청후 실제 참여하지 않은 비율이 높게 나타난

것으로 보고됨.

- ② 목표인원 미달로 낮은 예산집행을
 - 청년들의 낮은 신청율 및 참여율로 5억9천만원의 교부금액 대비 실제 39% 정도만이 집행된 것으로 나타남.
 - 가장 높은 예산 집행율은 전북이 84.2%이고 다음으로 충남이 64.9%를 달성함.
- ③ 지역사회 서비스 연계
 - 청년들에게 특화서비스를 제공하면서 지역사회자원 연계가 서비스 제공 효율성을 높일 수 있다는 점에서 이러한 지역사회연계를 강조하여 추진되었으나 총 57개 기관연계, 센터별 평균 3.6개의 기관연계가 이루어짐.
 - 재무 및 상담서비스의 경우 외부기관과 연계해서 실시하기도 하였고, 청소 분야 자활기업을 통한 서비스를 제공하기도 하였음. 지역사회 자활기업을 통한 서비스 제공은 자활사업과의 연계라는 점에서 의의가 있음.
- ④ 현금성 지원에 높은 호응도
 - 센터별 사업 호응도에 관한 분석에서는 교육 및 자격응시 관련 수강료지원사업(강원, 인천, 전남, 충남)과 문화소통차원에서 영화 및 콘서트 참가 지원 등의 호응도가 높은 것으로 나타남.
 - 현금성 지원 자체에 문제가 있을 수 있으나 청년들의 참여도를 높이고 지속성을 높이는 차원에서의 현금성 지원 프로그램의 연계도 의미가 있을 것으로 평가됨.
- ⑤ 광역자활센터 담당자 주요 의견
 - 통장 참가자들을 대상으로 개발원차원에서 통장사업, 의무교육, 자산형성포털과 같은 내용들을 안내 및 홍보를 진행하는 것이 필요하고 이렇게 되어야 청년들의 관심도가 높아질 것으로 기대함.
 - 특화서비스의 업무 표준매뉴얼, 지역별 욕구조사, 정기적으로 실시하기 위한 사업 공유 등의 개발원 지원이 필요함.
 - 통장담당자 업무를 명확하게 규정하고 담당자 대상 업무 및 보수교육이 실시될 필요가 있음. 또한 담당자들의 네트워크를 강화해서 정보공유 및 의견 수렴의 창구 필요성이 제기됨.
- ⑥ 모니터링단 의견
 - 특성화 사업의 진행과정을 모니터링하기 위해 지역별 모니터링 위원을 선정하

여 진행함.

- 사업운영과 관련하여 서비스 종류, 담당자의 역량 등에 기초하여 운영방식의 개선이 필요하다고 평가함.
- 현금성 지원을 지양하고 참여자 만족도가 높은 재무교육 중심 특화서비스의 개발이 필요함.
- 정규담당이 아닌 계약직 또는 타사업 담당자 배치를 통한 업무분담이 필요해 보임. 특히 잦은 인사이동으로 사업에 대한 이해도가 낮고 실제 업무 추진에 있어서 지속성 문제가 있을 수 있음.
- 계획서 작성의 실제 교육이 필요하고, 성과도출 그리고 서비스효과성 측정에 관한 모니터링이 필요함.
- 사업담당자들을 대상으로 한 보수교육을 실시하여 사업취지나 목표 그리고 추진방향 등에 관한 보다 구체적인 정보를 제공하고 담당자가 실제 사업을 진행하는 과정에서도 지원이 필요해 보임.

○ 광역자활센터 특화서비스 개선 방향

- 기본서비스와 특화서비스의 명확화

- ① 통장사업의 목적 즉 자산형성과 밀접하게 관련된 내용을 중심으로 기본서비스 설정
- ② 선택과 집중을 통해 금융 및 재무역량 분야를 기본서비스로 설정
- ③ 특화서비스의 경우 금융 및 재무역량과 연관되어 있고 좀 더 집중된 지원이 필요한 분야를 특화서비스로 선택
- ④ 특화서비스는 주거관련 서비스, 재취업 및 창업관련 서비스, 등으로 구성될 필요가 있음

- 광역자활센터 통장 전담담당자들을 대상으로 한 역량강화 교육 실시

- ① 지역사회자원 파악 및 연계 역량 향상
- ② 청년감수성 향상, 사업기획 및 홍보교육

- 개발원의 적극적인 지원

- ① 서비스 욕구 조사 및 파악
- ② 사업홍보의 적극적 실시
- ③ 1회성 사업이 아닌 연중 진행하는 사업으로 실시

○ 광역자활센터 특화서비스 모델화(안)

- 기본적인 전제들

- ① 광역자활센터 업무 명확화: 개발원에서 도입 실시하고 있는 콜센터의 실시로 광역자활센터 업무의 명확한 구분이 필요함.
 - ② 통장 관리 업무의 온라인화 강화: 자산형성포털을 적극적으로 활용하여 통장 관리 업무의 효율적개선 필요.
 - ③ 광역자활센터 통장 전담담당자 채용조건 개선 및 직무교육 실시
- 기본서비스
 - 광역자활센터에서 제공할 기본 서비스는 금융역량 및 재무역량과 직접적으로 연관된 분야를 선택할 필요가 있음.
 - 의무교육으로 제공되는 재무역량 교육 내용에 추가적으로 발전시킬 수 있는 내용으로 구성된 기본서비스의 제공이 필요함. 의무교육 내용과 연계하여 추가적인 서비스 제공이라는 의미를 가지고 있음.
 - 가능하다면 의무교육을 듣고 추가적인 궁금증이나 관심사와 연관되어 문제해결형 기본서비스를 제공하는 방식으로 진행될 필요가 있음.
 - 기본서비스 내용으로 신용관리, 보험관리, 부채관리, 세금관리, 투자관리 등으로 구성하되 개인별 맞춤형 상담도 같이 진행될 필요가 있음. 금융 및 재무와 관련된 궁금증을 해결해 주는 내용으로 진행될 필요가 있음.
 - 기본서비스도 광역자활센터 통장 전담담당자가 직접 제공하는 것이 아니라 기본서비스 프로그램을 진행할 수 있는 기관 및 업체를 지역사회에서 발굴하여 연계시키는 형태임. 다만 전담담당자는 서비스 욕구 파악과 홍보 그리고 서비스 연계에 초점을 두되 서비스 질관리 및 만족도를 통해서 모니터링을 진행할 필요가 있음.
 - 특화서비스
 - 기본서비스와 함께 특화서비스는 주거, 개인회생 및 채무, 일자리, 창업 등의 분야를 특화시켜서 제공할 필요가 있음. 기본서비스에서 제공하는 일반적인 금융 및 재무 분야에서 더 나아가 청년들이 추가적으로 관심이 있는 분야를 선정하여 진행될 필요가 있음.
 - 특화서비스에서도 각 분야별 개인별 맞춤형 상담을 같이 진행하여 실제 고민 및 질문에 대한 해결책을 제공하는 방식으로 진행될 필요가 있음.
 - 통장 전담담당자는 특화서비스 추진 계획을 세우고 지역사회 자원 파악을 통해서 서비스 연계를 하되 기본서비스와 같이 서비스 모니터링을 철저히 수행하여 프로그램 질 관리를 진행할 필요가 있음.
 - 인센티브 연계

- 기본서비스와 특화서비스를 홍보하면서 적극적 참여를 유도하기 위해서 참여자들에게 인센티브를 제공할 필요가 있음.
 - 2023년 실시한 광역자활센터 특화서비스 내용 중 주거 청소, 자격증 취득 학원비, 건강관련 지원, 마음건강바우처 지원 등을 기본서비스 및 특화서비스 신청과 함께 제공함으로써 동기부여를 할 수 있을 것임.
 - 추가적으로 지역자활센터의 자활기업들에서 제공하는 서비스를 발굴하여 자활사업의 상생적 발전을 도모할 수 있는 영역의 서비스를 인센티브로 적극적으로 개발할 필요가 있음.
- 한국자활복지개발원의 역할
- 광역자활센터에서 제공하는 기본서비스와 특화서비스의 확산과 발전을 위해서 기본적으로 개발원 차원의 관심과 지원이 이루어질 필요가 있음.
 - 일차적으로 사업 홍보를 적극적으로 진행할 필요가 있음. 자산형성포털을 비롯한 콜센터 문자서비스 등을 활용하여 사업 안내를 적극적으로 진행할 필요가 있음.
 - 또한 정기적인 서비스 욕구조사를 수행하면서 기본서비스 및 특화서비스 프로그램 항목들을 욕구조사에 포함시켜 욕구가 있는 참여자들을 서비스에 연계하는 방안을 모색할 필요가 있음.
 - 추가적으로 사업의 연속성을 감안한 예산배정을 연초에 진행하여 일회성이 아닌, 예를 들어, 연 2회 또는 분기별 사업을 진행하는 방식을 고려할 필요가 있음.
 - 광역자활센터 통장 전담담당자들을 대상으로 연초 또는 담당자 변경에 따라 직무 교육 및 보수 교육을 실시하고 광역자활센터 통장 업무의 슈퍼비전을 제공할 수 있는 전담 슈퍼바이저를 개발원에 배치할 필요가 있음.
 - 청년내일저축계좌 청년들에게 이러한 서비스를 참여한 이후 참여자들이 경험한 긍정적인 변화를 소개하기 위하여 성공사례집을 제작할 필요가 있음. 이러한 과정을 통해서 적극적 참여와 긍정적 변화가 확산될 수 있는 정보를 제공할 필요가 있음. 추가적으로 사업성과 공유회를 통해서 적극적으로 홍보할 필요가 있음.

4) 자산형성지원제도 전담담당자 서베이 분석 결과(n=128, 2023년 조사)

○ 2023년 10월부터 11월까지 수행한 ‘자산형성지원제도 전담담당자 설문조사’ 실

시

- 전국의 지역 및 광역 자활센터 자산형성지원제도 전담담당자를 대상으로 실시되었으며, 회수된 설문지는 총 128부임. 조사 내용은 응답자 특성 항목, 통장사업 참여자 및 사례관리 진행대상자 수, 전담담당자의 업무 부담 정도, 업무 개선을 위한 제도 개선, 전달체계 개편 및 개선, 보수교육, 업무 지침 변경, 사례관리, 자립역량교육, 자산형성지원사업의 효과성으로 구성.

○ 주요 분석결과

- 통장 사업별 참여자 및 사례관리 진행대상자 수
 - 구 통장사업의 경우 희망키움통장Ⅱ와 청년저축계좌의 참여자 및 기초·심화 사례관리 실시 대상자 수가 높게 나타났음.
 - 신 통장사업의 경우 청년내일저축계좌의 참여자 수가 상대적으로 매우 높게 나타난 반면, 월평균 기초·심화 사례관리 실시 대상자 수는 희망저축계좌Ⅱ가 가장 높게 나타났음.
- 전담담당자 업무부담 및 업무개선
 - 전담담당자가 느끼는 업무부담의 경우 심화사례관리, 중간점검, 자립역량강화교육 관리 등의 순으로 확인됨.
 - 가장 힘든 업무 1순위는 심화사례관리, 2순위는 자립역량강화교육 관리로 나타나, 전담담당자가 느끼는 업무부담의 평균 순위와 불일치함.
 - 전담담당자가 요구하는 업무개선의 경우 보수체계 개편, 통장사업 매뉴얼 단순화, 온라인 업무로의 전환 확대 순으로 확인됨.
 - 업무개선 1순위는 보수체계 개편, 2순위는 통장사업 매뉴얼 단순화로 전담담당자가 요구하는 업무개선과 평균 순위와 정확히 일치함.
- 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선
 - 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선의 경우 ‘개발원 차원에서 자립역량 강화 교육의 질관리를 적극적으로 실시해야 한다’, ‘전담담당자의 사례관리 관련 보수교육이 보다 체계적으로 진행되어야 한다’, ‘자산형성포털 이용 및 활용을 활성화해야 한다’ 등의 순으로 나타남. 이러한 결과는 상술한 전담담당자가 느끼는 업무 부담과 유사하게 나타남.
- 전담담당자 보수교육
 - 모든 보수교육 항목의 평균이 3점 초반대로 나타나 전반적으로 보수교육의 적절성이 높지 않은 것으로 보임.

- 보수교육 개선 1순위와 2순위 모두 심화사례관리로 나타나 앞서 언급한 전담담당자가 느끼는 업무 부담 및 전달체계 개편 및 개선에 관련이 있는 결과가 도출됨.
- 2022년 통장사업 재편에 대한 인식
 - 2022년 통장사업 재편에 대한 인식의 모든 항목의 평균이 2점 중반에서 3점 초반대로 나타나 인식이 높지 않은 것으로 확인됨.
 - 특히, ‘광역(지역)자활센터와 업무 연계가 잘 이루어지고 있다’의 평균이 가장 낮게 나타나, 지역자활센터와 광역자활센터 간 업무 연계가 잘 이루어지고 있지 않은 것으로 보임.
- 사례관리의 평가
 - 사례관리의 평가를 살펴보면, 평균이 가장 높은 항목은 ‘사례관리 연계 인센티브 도입이 이루어질 필요가 있다’였으며, 가장 낮은 항목은 ‘사례관리를 통한 서비스 연계가 잘 이루어지고 있다’로 확인됨.
 - 사례관리의 목적이 클라이언트의 역량 강화와 강점 관점에 기반한 사정으로 적절한 내적·외적 자원 연계를 통해 클라이언트의 사회적 기능 회복과 삶의 질 향상임을 고려할 때(권진숙 외, 2019), 서비스 연계가 잘 이루어지고 있지 않다는 것은 사례관리가 원활하게 진행되지 않음을 의미한다고 볼 수 있음.
 - 사례관리 평가의 전반적인 응답에 대한 평균을 고려하면, 전담담당자들은 사례관리의 필요성을 인식하면서도 사례관리가 잘 이루어지고 있지 않다고 생각하는 것으로 판단됨.
- 자립역량교육의 평가
 - 자립역량교육 평가의 응답 결과를 살펴보면, 전담담당자들은 자립역량교육의 필요성과 효과성은 공감하나, 현재 진행되고 있는 자립역량교육의 내용과 구성을 부적절하다고 생각하는 것으로 보임.
 - 특히 ‘자립역량교육 시간을 늘려야 한다’ 및 ‘자립역량교육 추가 이수에 따른 인센티브를 제공해야 한다’ 항목의 평균이 낮게 나타난 것은, 상술한 전담담당자의 업무 부담과도 연관되어 있음.
 - 따라서 자립역량교육의 시간을 절대적으로 늘리는 것 보다는 참여자들에게 적절한 자립역량교육 콘텐츠를 제공하고, 참여자가 필요에 의해 자발적으로 자립역량교육을 추가 이수할 수 있게끔 질 관리를 하는 것이 필요함.

5) 자산형성지원제도 전담담당자 FGI 분석 결과

- 전담담당자를 대상으로 2023년 11월 FGI를 실시. 지역자활센터 전담담당자 8명, 광역자활센터 전담담당자 4명, 총 12명의 연구참여자를 선정.
- 주요 분석결과
 - 분석 결과 18개의 의미단위를 추출하였으며, 추출된 의미단위들은 8개의 하위범주와 2개의 상위범주로 통합되었음.
 - 자산형성지원사업의 문제점을 살펴보면, ‘업무 부담’, ‘정보 부족’, ‘열악한 처우’, ‘업무지침의 불명확성’, ‘실효성 있는 교육의 부재’ 등이 나타남. 이는 앞서 분석한 ‘자산형성지원사업 전담담당자 서베이 분석결과’와 유사한 것으로 확인됨.
 - FGI를 통해 새롭게 발견된 문제점은 ‘해지업무의 어려움’, ‘추가(특화)서비스 업무의 어려움’, ‘업무지침의 불명확성’ 등임.
 - 자산형성지원사업의 개선점의 경우 ‘특화(추가)서비스의 방향’, ‘업무 개편’, ‘업무지침의 명확화’가 확인되었음. 이 역시 상술한 ‘자산형성지원사업 전담담당자 서베이 분석결과’와 유사한 것으로 확인됨.
 - 단, FGI를 통해 특화(추가)서비스를 재무교육과 특화서비스를 연계한다든지, 광역자활센터와 지역자활센터의 연계를 통해 특화서비스를 수행하는 것에 대한 의견이 새롭게 도출됨.

6) 재무역량 강화 전달체계 개선방향

- 재무역량 강화 전달체계 개편 논의의 전제 조건
 - 통장 전담담당자 인력 이슈, 직무 및 보수교육
 - ① 광역자활센터 통장 참가자의 포화: 업무의 효율화 추진 필요
 - ② 지역자활센터 통장 참가자의 감소: 업무 역할 부여 추진 필요
 - ③ 전담담당자들의 역할 및 활동에 관한 명확한 직무 및 보수 교육: 재무역량 강화 기본서비스 및 특화서비스 그리고 사례관리에 집중
 - 개발원, 광역자활센터, 그리고 지역자활센터간 연계 활성화
 - ① 사례관리 및 재무역량 교육 등에 있어서 상호 연계성 강화
 - ② 특히 개발원 차원에서의 연계 상황에 관한 모니터링 실시
 - 콜센터 상담의 효율적 운영

- ① 콜센터 업무의 명확한 구성: 통장 전담담당자의 자산관리 업무 일부를 이관
- ② 콜센터와 개발원(광역 및 지역자활센터 포함)과의 연계성 활성화
- 자산형성포털의 자산관리 효율화 추진
 - 자산형성포털 의무 가입 추진
 - 자산형성포털 자산관리 업무 추가

2. 연구함의

1) 재무역량 전달체계 개편 논의의 필연성 파악의 중요성

(1) 자산형성지원제도의 환경 변화에 따른 전달체계 개편 논의 필요

① 자산형성지원사업 재편에 따른 변화

- 기존 5개의 구통장에서 신규 3개의 통장으로 재편, 이에 따른 통장사업 전달 체계의 개편논의가 필연적으로 제기되고 있음.
- 청년내일저축계좌 중심으로 통장사업이 확대되고 있는 반면 중장년층 대상으로 한 통장사업은 상대적으로 소규모로 진행되고 있음.
- 광역자활센터 통장 전담담당자는 청년내일저축계좌의 확대에 따른 참가자의 급격한 증가로 업무의 과부담이 우려되는 상황임.
- 반면 구통장의 만기 그리고 희망저축계좌가 소규모로 충원되는 상황은 지역 자활센터 통장 전담담당자의 역할에 관한 재논의가 요구되고 있음.
- 한편 참여자들을 대상으로 한 욕구조사 결과는 저축 이외에 금융관리나 취업과 관련한 재무역량 욕구가 표출되고 있음. 이렇게 욕구가 표출된 참여자들을 대상으로 재무역량 강화 프로그램으로 적극적으로 연계하여 그들의 역량을 향상시키는 것이 중요한 과제로 부각되고 있음.

② 재무역량 전달체계 관련 인프라의 변화

- 자산형성포털을 통한 자산관리의 온라인화 가능성 논의 필요. 특히 반복된 통장관리 업무에 따라 전담담당자의 소진을 예방하는 차원에서 자산형성포

털을 이용한 자산관리 시스템 개발이 논의될 필요가 있음.

- 자산형성포털로 정보제공, 금융교육 관리, 해지과정의 온라인화 가능성 논의가 필요함.
- 추가적으로 청년내일저축계좌 참가자들을 대상으로 한 콜센터 상담의 운영
- 콜센터의 적극적 그리고 효율적 활용으로 재무교육 전달체계의 혁신적 개선 가능성에 관한 논의 필요

2) 전달체계 개편 논의에서 수요자 중심의 맞춤형 접근 강화

(1) 통장 참가자들을 대상으로 한 욕구조사에 부각된 상담 및 재무역량 욕구 파악

- ① 현재 정기적으로 개발원 차원에서 자산형성포털을 이용하여 통장 사업 참가자들을 대상으로 한 욕구조사가 진행되고 있음.
- ② 욕구조사 결과는 전체는 아니지만 상담, 멘토링, 교육 등에 있어서 욕구를 표출하는 참가자가 20~30%를 차지하는 것으로 나타남.
- ③ 이러한 욕구에 대한 적극적 개입 가능성을 높이는 전달체계의 개편이 필요해 보임.

(2) 수요자 중심의 개입 효율성을 높이는 전달체계 개편

- ① 욕구조사 이후 중요한 이슈는 표출된 욕구에 대한 개발원 차원의 개입방식에 관한 고민이 필요해 보임.
- ② 욕구조사 이외에 제공할 수 있는 재무역량 서비스 포트폴리오를 구성하여 욕구별 대처역량 향상을 도모할 필요가 있음.
- ③ 재무역량 향상 프로그램의 기본적인 체계는 금융교육으로 제공하되 추가적으로 다양한 욕구에 대해 기본서비스와 특화서비스를 구성하여 제공될 필요가 있음.
- ④ 이를 위해 재무역량 전달체계의 중요한 참여 주체로 개발원을 비롯한 광역자활센터, 지역자활센터, 그리고 콜센터의 역할 및 기능에 관한 분명한 가이드라인이 제시될 필요가 있음.

3) 자산형성지원사업 참여 주체의 역할 및 지원 논의 필요

(1) 보건복지부 자립지원과의 역할 및 지원

- ① 보건복지부 자립지원과의 경우 자산형성지원사업 개편 및 사업 추진과 관련된 실행과정에서 전달체계 특히 재무역량 강화사업 전달체계에 관한 중요성을 인식할 필요가 있음.
- ② 재무역량 강화사업 전달체계 개편논의는 기본적으로 인원확보, 시스템 개편 및 구축과 관련된 내용으로 예산확보와 밀접하게 관련되어 있음. 인력과 시스템 개선이 같이 이루어질 때 재무역량 전달체계 개편이 보다 효율적이고 효과적일 수 있음.
- ③ 보다 구체적으로는 인력충원과 관련된 예산 확보와 함께, 자산형성포털 온라인 통장관리 시스템, 그리고 콜센터 업무의 추가 등과 관련하여 예산 확보가 중요할 것임.

(2) 한국자활복지개발원의 역할 및 지원

- ① 개발원은 재무역량 전달체계 개편과 관련된 기본계획을 마련할 필요가 있음. 보건복지부를 대상으로 한 예산 확보와 관련된 논의에서 이 기본계획의 정당성 그리고 논리성이 설득력있게 제시될 필요가 있음.
- ② 개발원은 재무역량 강화 방침에 보다 적극적인 입장을 취하고 재무역량 전달체계에 관한 구성 및 재무역량 강화 프로그램의 계획, 그리고 전담담당자의 업무 범위 및 역할에 관한 분명한 지침을 마련할 필요가 있음.
- ③ 보다 구체적으로 자산형성포털의 시스템 구축, 콜센터의 업무 추가 및 조율, 재무역량 프로그램 욕구파악에 기초한 대상자 발굴, 광역 및 지역자활센터와의 연계 등은 체계적으로 개발될 필요가 있음.
- ④ 전달체계의 핵심은 시스템 구축과 함께 실제 현장에서 일하는 전담담당자의 역량에 있음. 전담담당자의 재무역량 강화 프로그램을 효율적으로 실시하기 위한 그들 대상으로 한 직무 및 보수교육의 체계적 실시가 중요함.

(3) 광역 및 지역자활센터의 역할

- ① 센터의 전담담당자는 재무역량 프로그램의 기획 및 실천 역량의 향상이 중요하다. 개발원의 직무 및 보수교육의 지원이 이루어진 후 실제 현장에서 재무역량 프로그램이 효과적으로 진행되기 위해서는 전담담당자의 기획과 실천 역량이 중요하다.
- ② 재무역량 강화 프로그램의 핵심은 지역사회 자원연계임. 재무 상담 및 컨설팅을 제공하기 위해서는 지역사회에서 금융복지상담센터, 재무컨설팅 기관 및 협회 등의 서비스 공급자를 파악하고 그들과의 연계가 중요하다. 따라서 이러한 자원연계 역량을 향상시킬 필요가 있음.
- ③ 재무역량 강화 프로그램의 실시 과정에서 개발원과 Top-down의 일방적인 연계뿐만 아니라 Bottom-up의 연계를 적극적으로 실시할 필요가 있음. 서비스 대상자 발굴 과정에서부터 사후관리까지 개발원과 센터 전담담당자간 긴밀한 상호 연계 및 협력이 이루어져야 재무관리 역량 강화프로그램의 성공가능성이 높아질 것임.

4) 활발한 후속논의의 기초 자료

(1) 정답지가 아닌 가이드 라인

- ① 본 연구보고서는 개발원의 재무역량 전달체계를 개선하기 위한 정답지를 제공하기 보다는 가이드라인을 제시하고 있음.
- ② 전달체계 개편 가이드라인에는 개발원을 비롯한 광역 및 지역자활센터 그리고 콜센터의 역할 및 기능 변화를 포함하고 있음. 중요한 이슈는 이러한 변화 방향에 관한 적용가능성을 논의하는 것으로 보임.

(2) 전달체계 개편 논의의 모니터링 필요

- ① 보고서에 기반하되 개발원에서 자체적으로 재무역량 전달체계 개편에 관한 내부 논의를 거쳐서 전달체계 개편방향에 관한 기본적인 설계도를 마련할 필요가 있음.
- ② 재무역량 전달체계 개편 설계도에 관한 재무역량 참여 주체들과의 논의와 협의

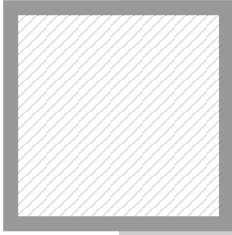
그리고 가능한 부분과 어려운 부분에 관한 논의가 진행될 필요가 있음.

- ③ 개발원은 이러한 논의 과정을 기획하고 동시에 모니터링을 통해서 최종적인 재무역량 전달체계 개편안을 확정하고 설명회를 개최하여 참여 주체들의 역할 및 업무에 관한 이해도를 높일 필요가 있음.

참고문헌 《

- 강성민, 한창근, 김경휘. 2022. 「자산형성지원사업 참여자 복지서비스 이용실태 및 욕구조사」, 서울: 한국자활복지개발원.
- 권진숙, 김성천, 유명이, 이기연, 조현순, 함철호. 2019. 「사례관리 전문가 교육(2판) -실무자 기초 과정-」, 서울: 학지사.
- 금융감독원, 한국은행. 2023. 「2022 전국민 금융이해력 조사결과 (230329 보도자료)」, 서울: 금융감독원.
- 김연명, 최영, 남윤주, 이용우. 2007. 「아동발달계좌(CDA)제도 및 사업확대방안」, 서울: 보건복지부, 중앙대학교.
- 김정현, 최현자. 2012. “우리나라 소비자의 재무관리역량”. 소비자학연구, 23(1), 229-254.
- 김정현. 2011. 소비자 재무관리역량 척도 및 지수 개발연구. 국내박사학위논문 서울대학교 대학원, 서울.
- 이수영, 성유지. 2019. 「희망두배 청년통장 사업성과 분석 연구」, 서울: 서울시복지재단.
- 이수영. 2019. 「꿈나래통장 성과분석 및 개선방안 연구」, 서울: 서울시복지재단.
- 장동호. 2021. “청년 자산형성지원사업의 정책효과”. 사회복지정책, 48(3), 153-179.
- 정우진. 2019. 소비자의 재무스트레스 경험과 영향요인에 관한 연구 -재무관리역량과 재무적 자기효능감의 조절효과를 중심으로-. 국내석사학위논문 서울대학교 대학원, 서울.
- 최상미, 조자영. 2022. 「청년 자산형성지원사업 해지자 실태조사 연구」, 서울: 한국자활복지개발원.
- 최현자, 김정현. 2010. “금융채무불이행자의 재무관리역량: 일반 소비자와의 비교”.

- 소비자학연구, 21(3), 83-105.
- Curley, J., Ssweamala, F., and Sherraden, M. 2009. "Institutions and savings in low-income households". *Journal of Sociology and Social Welfare*, 36(3), 9-32.
- Financial Services Authority. 2006. *Financial Capability in the UK: Establishing a baseline*. London: FSA.
- Grinstein-Weiss, M., Zhan, M., and Sherraden, M. 2006. "Saving performance in Individual Development Accounts: Does marital status matter?". *Journal of Marriage and Family*, 68(1), 192-204.
- Johnson, E., and Sherraden, M. S. 2007. "From financial literacy to financial capability among youth". *The Journal of Sociology and Social Welfares*, 34(3), 119-146.
- Krueger, R., A., and Casey, M. A. 2009. *Focus groups: A practical guide for applied research*. CA: Sage.
- Oliver, M. L., and Shapiro, T. M. 1990. "Wealth of a nation: A reassessment of asset inequality in America shows at least one third of households are asset-poor". *The American Journal of Economics and Sociology*, 49(2), 129-151.
- Shanks, T. R. 2014. "The promise of child development accounts: Current evidence and future directions". *Community Investments*, 26(2), 12-15.
- Sherraden, M. 1991. *Assets and the poor: A new american welfare policy*. NY: Sharpe.
- Sherraden, M., Birkenmaier, J., and Collins, M. 2018. *Financial capability and asset bulding in vulerable households: theory and practice*. NY: Oxford Univertisy Press.
- Zhan, M. 2003. *Saving outcomes of single mothers in Individual Development Account (CSD Working Paper No. 03-07)*. St. Louis: Washington University, Center for Social Development.
- Mind Treasures <https://mindtreasures.com/our-curriculum/>



부 록

1. 자산형성지원제도 전담담당자 설문조사지
2. 자산형성지원제도 전담담당자 FGI 질문지

[부록] 1. 자산형성지원제도 전담담당자 설문조사지

ID

--	--	--	--	--	--

자활복지개발원 지역자활센터 자산형성지원사업 전담담당자 설문조사

안녕하십니까?

청년내일저축계좌(이하, 자산형성지원사업) 사업 운영기관인 <한국자활복지개발원>에서는 지역자활센터 자산형성지원사업 담당자분들을 대상으로 설문조사를 수행중에 있습니다. 응답해주신 모든 내용은 통계법 제33조(비밀의 보호)와 제34조(통계종사자 등의 의무)에 의해 비밀이 보장되며, 정책 연구 목적으로만 활용됩니다. 조사에 소요되는 시간은 약 10분 내외입니다. 응답은 한국자활복지개발원의 올바른 정책수립에 귀중한 자료로 이용되오니 시간을 내어 협조해주시면 대단히 감사드립니다.

2023. 10.

<연구기관>

한국자활복지개발원

<조사수행기관>

성균관대학교 사회복지연구소

맹성준 연구원 TEL :

조사 및 개인정보 수집에 대한 이용 동의서

본 조사와 관련하여 아래와 같이 개인정보를 수집·이용 및 처리하고자 합니다. 귀하께서는 아래 내용을 자세히 읽어 보시고, 모든 내용을 이해하신 후에 동의 여부를 결정하여 주십시오.

☐ 개인정보의 수집·이용에 관한 동의 ☐ 동의하지 않음

조사 목적

- 자산형성지원사업 정책 개선을 위한 연구 자료 활용
(개별 의견이 아닌 전체 의견으로 분석된 자료로 활용)

개인정보의 보유 및 이용기간

- 연구용역 종료 후 2개월 이내(2024년 2월)

문 1) 자산형성지원사업 지역자활센터 및 전담 담당자 기본 정보

근무지(시군구)	_____시·도	센터 총 종사자수	()명
	_____구·시·군	통장사업 담당 종사자수	()명
자활사업분야 근무기간	()년 ()개월	자산형성지원사업 전담담당자 근무기간	()년 ()개월
전문분야 및 자격증			
구분	전문분야 (○표시)		자격증 여부 (등급 상관없이)
사회복지사	예 / 아니오		예 / 아니오
금융복지상담사	예 / 아니오		예 / 아니오
신용상담사	예 / 아니오		예 / 아니오
직업상담	예 / 아니오		예 / 아니오
교육기획 및 운영	예 / 아니오		예 / 아니오
기타()	예 / 아니오		예 / 아니오

문 2) 자산형성지원사업 사업별 담당하고 있는 통장사업 참여자 수 및 사례관리 진행대상자 수

구분	이전 통장들					'22 이후 통장들		
	희망 키움Ⅰ	희망 키움Ⅱ	내일 키움	청년 희망 키움	청년 저축	청년 내일 저축계좌	희망 저축 계좌Ⅰ	희망 저축 계좌Ⅱ
참여자 수								
월평균 기초사례관리 실시 대상자 수								
월평균 심화사례관리 실시 대상자 수								

문 3) 자산형성지원사업 지역자활센터 전담담당자 업무 부담 정도

항목	업무부담정도 (O표시)					가장 힘든 업무 1순위	가장 힘든 업무 2순위
	부담이 거의 없다	부담이 적은 편이다	보통 이다	부담이 큰 편이다	매우 부담이 크다		
㉠ 기초사례관리	①	②	③	④	⑤		
㉡ 심화사례관리	①	②	③	④	⑤		
㉢ 중간점검	①	②	③	④	⑤		
㉣ 자립지원교육 관리	①	②	③	④	⑤		
㉤ 가입자해지 지원	①	②	③	④	⑤		
㉥ 전반적인 업무	①	②	③	④	⑤		
㉦ 기타()	①	②	③	④	⑤		

문 4) 자산형성지원사업 지역자활센터 전담담당자 업무 개선을 위한 제도 개선

항목	필요성 동의 정도 (O표시)					업무 개선 1순위	업무 개선 2순위
	전혀 필요하지 않다	필요 하지 않은 편이다	보통 이다	필요한 편이다	매우 필요하다		
㉠ 센터별 전담담당자 추가배치	①	②	③	④	⑤		
㉡ 통장사업 매뉴얼 단순화	①	②	③	④	⑤		
㉢ 광역자활센터로 업무 분산	①	②	③	④	⑤		
㉣ 온라인 업무로의 전환 확대	①	②	③	④	⑤		
㉤ 보수체계 개편	①	②	③	④	⑤		
㉥ 기타()	①	②	③	④	⑤		
㉦ 기타()	①	②	③	④	⑤		

문 5) 자산형성지원사업 전달체계 개편 및 개선과 관련된 질문에 어떻게 생각하시는지 응답해주세요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
㉠ 지역자활센터 전담담당자 배치기준이 개선되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉡ 지역자활센터와 광역자활센터와의 업무분배가 재설정되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉢ 전담담당자의 사례관리 관련 보수교육이 보다 체계적으로 진행되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉣ 개발원 차원에서 자립역량강화 교육 질관리를 적극적으로 실시해야 한다	①	②	③	④	⑤
㉤ 참여자를 대상으로 한 멘토링이 확대 실시되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉥ 자산형성포털 이용 및 활용을 활성화해야 한다	①	②	③	④	⑤
㉦ 전담담당자의 슈퍼비전이 강화되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉧ 참여자를 대상으로 한 1:1 상담이 확대 실시되어야 한다	①	②	③	④	⑤

문 6) 자산형성지원사업 전담담당자 보수교육이 적절한지, 그리고 어떤 분야의 보수교육이 더욱 체계적으로 제공되어야 하나?

항목	보수교육 실시여부		보수교육 적절도 (항목별 예라고 응답한 경우)					보수 교육 개선 1순위	보수 교육 개선 2순위
			전혀 적절 하지 않다	적절 하지 않은 편이다	보통 이다	적절한 편이다	매우 적절 하다		
㉠ 기초사례관리	예	아니오	①	②	③	④	⑤		
㉡ 심화사례관리	예	아니오	①	②	③	④	⑤		
㉢ 중간점검	예	아니오	①	②	③	④	⑤		
㉣ 자립역량강화교육 관리	예	아니오	①	②	③	④	⑤		
㉤ 가입자해지 지원	예	아니오	①	②	③	④	⑤		
㉥ 자립역량교육 관리	예	아니오	①	②	③	④	⑤		
㉦ 지역자원 연계	예	아니오	①	②	③	④	⑤		

문 7) 2022년 통장사업 재편과 함께 자산형성지원사업 전담담당자의 주요 역할 및 업무도 재편되었습니다. 이러한 재편과정에서 다음의 질문에 어느정도 동의하시는지 답해주시면 감사하겠습니다.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
㉠ 업무 재편은 전반적으로 바람직하다	①	②	③	④	⑤
㉡ 업무 재편에 따른 업무부담이 낮아졌다	①	②	③	④	⑤
㉢ 업무 재편에 따라 통장 참여자를 대상으로 한 서비스의 질이 높아졌다	①	②	③	④	⑤
㉣ 광역자활센터와 업무 연계가 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
㉤ 시군구 및 읍면동 담당 공무원과 업무 연계가 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤

문 8) 사례관리의 평가

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
㉠ 기초사례관리는 통장 참여자들의 저축유지에 효과적이다	①	②	③	④	⑤
㉡ 심화사례관리는 통장 참여자들의 저축유지에 효과적이다	①	②	③	④	⑤
㉢ 사례관리는 위기 통장 참여자들의 발굴에 효과적이다	①	②	③	④	⑤
㉣ 사례관리를 통한 서비스 연계가 잘 이루어지고 있다	①	②	③	④	⑤
㉤ 사례관리의 보수교육이 강화되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉥ 사례관리 이후 1:1 상담이 확대되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉦ 사례관리 연계 인센티브 도입이 이루어질 필요가 있다	①	②	③	④	⑤

문 9) 자립역량교육의 평가

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
㉠ 자립역량교육은 통장 참여자들의 자축 및 통장 유지에 효과적이다	①	②	③	④	⑤
㉡ 자립역량교육은 내용과 구성이 체계적으로 구성되어 있다	①	②	③	④	⑤
㉢ 자립역량교육에 정서심리 지원 내용이 포함되어야 한다	①	②	③	④	⑤
㉣ 자립역량교육 시간을 늘려야 한다	①	②	③	④	⑤
㉤ 자립역량교육 추가 이수에 따른 인센티브를 제공해야 한다	①	②	③	④	⑤

문 10) 자산형성지원사업의 전담담당자로서 현재 자산형성지원사업의 효과성에 대한 질문

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이 다	그렇다	매우 그렇다
㉠ 통장 참여자들은 근로의지가 높아졌다	①	②	③	④	⑤
㉡ 통장 참여자들의 자립역량이 향상되었다	①	②	③	④	⑤
㉢ 통장 참여자들의 자신감이 향상되었다	①	②	③	④	⑤
㉣ 자산형성지원사업은 금융소외를 방지하는데 기여하고 있다	①	②	③	④	⑤
㉤ 통장 참여자들의 저축습관이 긍정적으로 개선되었다	①	②	③	④	⑤
㉥ 통장 참여자들의 빈곤탈출에 성공적이다	①	②	③	④	⑤
㉦ 통장 참여자들의 미래설계에 긍정적인 영향을 미치고 있다	①	②	③	④	⑤
㉧ 전반적으로 현재의 자산형성지원사업은 성공적이다	①	②	③	④	⑤

문 10-1) 위 설문 문항 ㉠에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 또는 ‘그렇지 않다’로 응답하신 경우 그렇게
생각하시는 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

지금까지 질문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

2. 자산형성지원제도 전담담당자 설문조사지

자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화 방안 연구 현장전문가 초점집단면접(FGI)

한국자활복지개발원 · 성균관대학교 산학협력단

- 연구과제: 자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화 방안 연구
- 일 시: 2023년 00월 00일 14:00
- 장 소: 비대면(zoom)

안녕하십니까? 성균관대학교 사회복지학과 한창근 교수입니다. 저희 연구진은 한국자활복지개발원의 위탁을 받아 『자산형성지원사업 참여자 재무역량 강화 방안 연구』를 수행하고 있습니다. 지역(광역)자활센터의 현장전문가분들을 모시고 다음의 사항에 대한 질문을 구하고자 합니다.

저희 연구진이 생각하는 구체적인 질문사항은 다음과 같습니다.

○ 질문사항

1. 업무 현황

- 현재 하시고 있는 업무에 관한 개략적인 설명
- 통장업무 중 가장 업무 부담이 큰 분야
- 전담담당자 업무 개선을 위한 제도 개선에 관한 의견

2. 자립 및 재무역량 강화 프로그램

- 자립 및 재무역량 강화 프로그램 실시 여부
- 자립 및 재무역량 강화 프로그램의 필요성
- 특별 활동지원서비스의 실시여부 및 개선점
- 자립 및 재무역량교육의 개선점
- 자립 및 재무역량 강화 프로그램이 확대 실시된다면, 한국자활복지개발원에 바라는 점

3. 사례관리

- 사례관리 실시 현황 및 사례
- 사례관리의 필요성
- 사례관리를 확대실시할 경우 개발원에 바라는 점

4. 전달체계

- 광역자활센터 및 지역자활센터 업무 재편 전후 변화내용
- 업무재편 확대 가능성 및 방향에 관한 의견

5. 전담담당자 보수교육

- 전담담당자 보수교육의 적절성
- 전담담당자 보수교육 개선에 관한 의견

○ 연구문의: 맹성준(성균관대학교 사회복지학과 박사수료, bossmsj@skku.edu)