

KDISSW 자활정책 Brief

발행 2022년 4월 발행처 한국자활복지개발원 주소 서울시 서대문구 충정로 13 삼창빌딩 5층

국민취업지원제도 요건심사형 참여자 특성과 만족도¹⁾

이승호 한국노동연구원 부연구위원

1. 서론

2021년 1월 도입된 국민취업지원제도는 참여자를 1유형(요건심사형, 선발형)과 2유형으로 구분한다. 1유형 참여자는 취업지원서비스와 구직촉진수당을 모두 제공받을 수 있지만, 2유형 참여자는 취업지원서비스만 참여 가능하고, 소득지원은 구직활동 시 발생하는 비용의 일부를 지원받는 수준으로 제한된다. 2유형은 기존의 취업성공패키지 사업에 해당하므로, 국민취업지원제도에서 새로 시작하는 사업은 1유형이다. 그 중에서도 요건심사형은 신청자가 사전에 지정된 수급요건을 충족하면 의무적으로 구직촉진수당의 수급자격을 인정한다는 점에서 주어진 예산 범위 내에서만 수급자격을 인정하는 선발형과 다르다. 국민취업지원제도는 참여자에게 소득지원 권리에 대응하여 구직활동 의무를 부여하는 상호의무 원칙을 명시한 제도이고, 요건심사형은 이와 같은 제도적 변화가 집약된 유형에 해당한다.

요건심사형 참여자는 연령, 소득, 자산, 취업요건의 네 가지 수급요건으로 선정한다. 연령이 15~69세여야 하고, 소득이 중위소득 60% 이하여야 하며, 재산이 4억 원 미만이어야 한다.²⁾ 구직의사가 없는 참여자의 유입을 방지할 목적으로 최근 2년 이내 100일 또는 800시간 이상의 취업경험을 갖춰야 하는 요건이 추가되었다. 선발형에서는 청년의 취업 지원을 강화하기 위해 청년층만 소득요건을 중위소득 120% 이하로 확대했지만, 요건심사형에서는 모든 연령대에 동일한 수급요건을 적용한다. 최근에 실직한 저소득 구직자가 고용보험 제도의 실업급여를 받지 못하는 경우, 신설된 국민취업지원제도를 통해서 취업지원서비스와 생계지원 급여를 같이 제공받을 수 있다.

1) 이 글은 한국노동연구원의 노동리뷰 2021년 12월호에 게재된 글을 수정, 보완하여 작성하였다.

2) 이 수급요건은 2021년 9월 기준이다. 제도 도입 초기에는 소득 기준이 중위소득 50% 이하, 재산 기준이 3억 원 이하였다.

이 글에서는 누가 요건심사형으로 국민취업지원제도에 참여하고 있는지, 취업지원 프로그램과 구직촉진수당을 어떻게 활용하고 있는지, 서비스에 대한 만족 정도는 어떠한지를 살펴본다. 분석자료는 2021년 7월 한국노동연구원이 실시한 국민취업지원제도 참여자 만족도 조사(이하 참여자 실태조사)이다.

참여자 실태조사는 2021년 6월을 기준으로 국민취업지원제도 참여자 모집단을 구성하고, 연령대와 성별로 구분한 하위집단 내에서 무작위로 표본을 선정한 후, 모바일 웹조사 방식으로 설문조사를 진행하였다. 분석에 필요한 사례를 충분히 확보하기 위해 중장년 참여자를 과다표집하였다. 제도에 대한 전반적 이해가 필요하다는 점에서 참여한 지 한 달이 되지 않은 사례는 제외하였고, 서비스를 신청한 목적 등이 다른 연령대와 상이할 수 있는 65세 이상 참여자도 제외하였다. 실태조사는 청년층과 요건심사형 참여자를 대상으로 진행했지만, 여기서는 주로 요건심사형 응답자 1,345명의 자료만 사용한다. 모집단과 응답자의 연령대별, 성별 분포 차이를 조정하기 위해 가중치를 적용하였다.

2. 요건심사형 참여자의 특성

〈표 1〉은 요건심사형 참여자의 개인 및 가구 특성을 정리한 것이다. 요건심사형 참여자의 55.3%는 34세 이하의 청년층이고, 중년층(35~49세)이 25.3%, 장년층(50~64세)이 19.4%를 각각 차지하였다. 모든 연령대에 동일한 수급요건을 적용했음에도 청년층 참여자가 절반을 넘었고, 연령이 높을수록 참여자 규모가 감소하였다. 성별 분포는 여성이 55.1%로 남성(44.9%)보다 많았다.

교육수준은 4년제 대학교를 졸업했거나 재학 중인 경우가 48.7%로 다수를 차지했고, 고등학교를 졸업한 경우가 23.2%로 뒤를 이었다. 대학원 이상 또는 중학교 이하의 학력을 가진 비중은 높지 않았다. 결혼지위에서는 미혼 비중이 66.8%로 많았고, 배우자와 동거하는 경우가 18.9%, 별거나 이혼, 사별한 경우가 14.3% 수준이었다. 이러한 특성은 다른 연령대에 비해 교육수준이 높은 청년층이 참여자의 다수를 차지하는 것과 관련이 있다.

〈표 1〉 참여자의 개인 및 가구 특성

(단위: %)

		비 중			비 중
연령	청년(34세 이하)	55.3	가구주와의 관계	가구주(1인)	41.8
	중년(35~49세)	25.3		가구주(2인 이상)	16.9
	장년(50~64세)	19.4		배우자	8.8
성	남성	44.9		미혼 자녀	20.8
	여성	55.1		기혼 자녀	2.7
교육수준	중학교	2.9		손자녀 및 기타	9.0
	고등학교	23.2	가구규모	1인	41.8
	전문대	19.0		2인	21.3
	대학교	48.7		3인	19.1
	대학원 이상	6.2		4인 이상	14.6
결혼지위	미혼	66.8	부양자녀	없음	88.6
	배우자 있음	18.9		1명	6.2
	별거, 이혼, 사별	14.3		2명 이상	5.2

자료 : 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

참여자 본인이 가구인 비중이 58.7%로 높았지만, 가구주의 대부분이 1인 가구에 해당했고, 2인 이상 가구의 가구주는 16.9%에 그쳤다. 부모와 동거하는 미혼 자녀의 비중이 20.8%로 배우자(8.8%)보다 많았다. 가구규모는 혼자 사는 경우가 41.8%를 차지했고, 동거인이 있는 경우에도 가구규모가 작은 경우가 더 많았다. 부양자녀가 없는 참여자가 88.6%로 대부분을 차지했고, 자녀가 있는 참여자 비중은 11.4%에 그쳤다. 청년이 다수인 점을 고려하더라도 유자녀 비중이 낮은 편이다.

정리하면, 요건심사형 참여자는 다른 연령대에 비해 청년층의 비중이 높고, 학력수준이 높으며 미혼의 1인 가구인 경우가 많다는 특징을 보였다. 성별로는 남성보다는 여성 참여자가 많았다. 역으로 보면, 부양자녀가 있는 중장년 남성은 다른 집단에 비해 요건심사형 참여가 비교적 낮은 것으로 해석된다.

〈표 2〉는 요건심사형 참여자 가구의 경제적 특성을 보여준다. 참여자 가구의 2020년 월평균 소득은 평균 171.2만 원으로 낮은 편이었지만, 그 안에서의 편차가 작지 않았다. 절반 정도의 참여자 가구가 평균치에 가까운 100만~300만 원 사이의 월평균 소득을 보였지만, 16.3%의 가구는 월평균 소득이 1인 생계급여 기준 금액(중위소득 30%, 2020년 52.8만 원)에도 미치지 못하였다. 2018년 이후에 국민기초생활보장급여를 수급한 적이 있다고 응답한 비중도 16.8%로 비슷한 수준이었다. 가구소득이 300만 원 이상이라고 답한 가구(17.3%)의 경우, 실직 등의 사유로 2021년 이후에 소득이 감소했을 가능성이 있다.

참여자 가구의 자산은 2020년 12월 말을 기준으로 조사했고, 응답자가 정확한 금액을 모르는 경우에는 범주형으로 다시 질문하였다. 참여자 가구의 자산규모는 제도 도입 초기 요건심사형의 자산요건 기준인 3억 원 미만에 해당하는 비중이 96.7%로 대부분이었고, 그중에서도 1억 원 미만이라고 응답한 비중이 74.6%로 높은 수준이었다. 주거형태는 자가에 거주하고 있는 참여자 가구의 비중이 31.9%에 그쳤고, 월세(37.7%)나 전세(21.4%)에 거주하는 경우가 많았다. 비동거 가족이 소유한 집에 머무는 경우는 6.5%였다.

〈표 2〉 참여자 가구의 경제적 특성

(단위: %)

		비 중			비 중
가구소득 (월평균)	50만 원 미만	16.3	가구자산	1억 원 미만	74.6
	50만~100만 원	14.3		1억~3억 원	22.1
	100만~200만 원	27.3		3억 원 이상	3.3
	200만~300만 원	24.8	주거형태	자가	31.9
	300만~500만 원	12.3		비동거 가족 자가	6.5
	500만 원 이상	5.0		전세	21.4
기초보장 수급경험	없음	83.2		월세	37.7
	있음	16.8		기타	2.5

자료 :한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

경제적 특성을 정리하면, 다수의 요건심사형 참여자 가구는 소득과 자산이 모두 낮은 경제적 취약집단에 해당하고, 비교적 최근에 국민기초생활보장급여 수급을 경험한 가구도 많은 편이었다. 다만, 2021년 기준으로 국민기초생활보장제도의 생계급여를 수급한 비중이 2.2%에 그친다는 점을 고려하면, 대부분의 참여자 가구는 빈곤층 위의 차상위계층에 해당하는 것으로 해석할 수 있다.

〈표 3〉은 요건심사형 참여자의 취업경험 관련 특성을 정리한 것이다. 절반에 가까운 참여자는 국민취업지원제도 서비스를 신청하기 6개월 전에도 구직활동 중이었다고 응답했다. 청년 참여자가 다수인 만큼 기타 취업 준비(13.4%) 또는 학원수강 중(11.9%)이었다는 비중이 많았고, 그냥 쉬는 중이었다는 응답이 10.8%로 뒤를 이었다. 육아나 가사 중이었다는 응답은 2.9%로 미미한 수준이었다. 경력단절여성은 요건심사형으로 참여하기 어렵다는 것을 보여주며, 최근 2년 간 일정한 취업경험을 요구하는 수급요건으로 인한 결과일 것이다.

국민취업지원제도 신청 전에 마지막으로 일자리를 경험한 시기는 비교적 최근인 경우가 많았다. 참여자의 44.8%는 마지막 일자리를 그만둔 지 6개월도 지나지 않은 것으로 나타났다. 다만, 앞에서 신청 6개월 전에 취업 중이었다는 비중이 8.7%에 그쳤다는 점을 고려하면, 마지막 취업경험은 계약기간이 짧거나 고용이 불안정한 일자리였을 가능성이 크다. 1년 이상 취업경험이 없었던 비중은 전체 참여자의 28.7% 수준이었다. 요건심사형 참여자 중에도 장기실업자의 비중이 작지 않음을 보여준다.

마지막에 경험한 일자리의 유형은 이질적인 분포를 보였다. 민간과 공공의 비정규직 일자리(35.8%)나 특수형태근로종사자(9.8%), 정부 일자리 사업(5.9%) 등 고용이 불안정한 일자리를 경험한 비중이 절반을 넘었지만, 민간과 공공의 정규직 일자리에 종사했다고 응답한 비중도 43.0%로 상당한 규모를 차지했다. 비슷하게, 마지막 일자리의 근속기간이 1년 미만이라고 응답한 비중이 42.1%로 가장 많았지만, 마지막 일자리에서 2년 이상 근무했다는 응답도 34.2% 수준이었다.

〈표 3〉 참여자의 취업경험 특성

(단위: %)

		비 중			비 중
6개월 전 지위	취업 중	8.7	마지막 일자리 유형 (N=1,305)	민간 정규직	38.0
	구직활동	47.2		민간 비정규직	24.4
	쉬는 중	10.8		공공 정규직	5.0
	육아, 가사	2.9		공공 비정규직	11.4
	공시 준비	1.4		정부 일자리사업	5.9
	입사시험, 영어 준비	3.8		특수형태근로종사자	9.8
	직업훈련, 학원수강	11.9		자영업	5.3
	기타 취업 준비	13.4		기타	0.2
마지막 일자리 시기	1개월 이내	8.9	마지막 일자리 근속기간 (N=1,305)	1년 미만	42.1
	1~3개월	16.0		1~2년	23.6
	3~6개월	19.9		2~3년	11.7
	6개월~1년	26.5		3~5년	10.2
	1년 이상	24.9		5~10년	7.3
	일자리 경험 없음	3.8		10년 이상	5.0

자료 : 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

요컨대, 요건심사형 참여자의 취업경험 특성에서는 집단 내에 이질적인 분포가 확인되었다. 최근에 고용이 불안정한 단기 일자리를 경험한 참여자가 다수였지만, 안정적인 자리에서 오랫동안 근무하다가 퇴직한 경우도 상당한 비중을 차지했다. 이러한 결과는 요건심사형 참여자를 동질한 집단으로 보기 어렵고, 참여자의 특성 차이를 고려해서 차등적인 서비스가 제공될 필요가 있음을 보여준다.

3. 요건심사형 참여자의 서비스 이용 현황

요건심사형 신청자가 수급자격을 인정받으면 고용센터에서의 상담을 통해 개인별 취업활동 계획(Individual Action Plan : IAP)을 수립한 후, 해당 계획에 따라 취업지원서비스에 참여하거나 구직활동의무를 이행하면서 취업을 준비한다. 구직활동 기간의 생계지원을 위해 월 최대 50만 원의 구직촉진수당을 최대 6개월간 지급하고, 참여자가 취업하면 취업성공수당을 추가 지급한다. 여기서는 참여 신청부터 서비스 이용 및 수당 지급의 각 단계별로 참여자의 이용 현황을 살펴본다.

〈표 4〉는 국민취업지원제도 서비스를 신청할 당시에 특정 목적을 고려했는지에 대한 설문 결과를 보여준다. 미리 선정한 다섯 가지 목적에 대하여 각각 5점 척도로 측정하였다. 다섯 가지 목적 가운데 높은 점수를 받은 것은 구직상담 및 취업활동 계획 수립(4.05)과 구직촉진수당 수급을 통한 생활안정(3.99)이었다. 취업지원 프로그램 참여(3.72)와 구직활동지원 프로그램 참여(3.73) 목적은 비슷한 수준을 보였고, 고용서비스와 복지서비스의 동시 이용을 위해 신청한 경우는 다른 목적에 비해 비중이 적은 편이었다.

〈표 4〉 국민취업지원제도 참여 목적

(단위: %, 점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균 ¹⁾
구직상담 및 취업활동 계획 수립	0.9	3.0	15.2	52.1	28.8	4.05
취업지원 프로그램을 통한 취업역량 강화	2.2	5.2	29.2	45.2	18.3	3.72
구직활동지원 프로그램을 통한 취업기회 확대	1.8	6.1	29.7	42.0	20.4	3.73
구직촉진수당 수급을 통한 생활안정	1.3	5.9	20.9	36.2	35.8	3.99
고용서비스와 복지서비스 동시 이용	3.1	11.2	34.2	37.9	13.6	3.48

주: 1) 전혀 그렇지 않음을 1점 ~ 매우 그렇다를 5점으로 측정한 점수의 평균을 의미함.

자료: 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

〈표 5〉에서는 참여자의 취업활동 계획 수립과정과 구직활동의무 이행 현황을 정리하였다. 참여자별로 평균 4.0회의 상담을 진행하였고, 이 중 대면상담이 2.5회를 차지했으며, 평균 상담시간은 29.3분이 소요되었다. (결과를 제시하지 않았지만) 1유형 청년 선발형 참여자나 2유형 청년 참여자와 비교하면 요건심사형이 상담 횟수가 적고, 시간이 짧은 편이었다.³⁾

〈표 5〉 취업활동 계획 수립과정 및 구직활동의무 이행 현황

(단위: 회, 분, %)

		통계치			통계치
상담	총 상담횟수	4.0	구직활동 의무 이행	IAP에 따라 이행	62.8
	대면상담횟수	2.5		IAP 이상으로 이행	35.8
	평균 상담시간	29.3		기타	1.4

자료: 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

3) 1유형 청년 선발형 참여자의 평균 상담횟수는 4.8회, 2유형 청년 참여자의 상담횟수는 4.3회였고, 평균 상담시간은 1유형 청년 선발형이 40.2분, 2유형 청년 참여자가 36.6분이었다.

요건심사형 참여자의 62.8%는 작성된 취업활동 계획에 따라 구직활동을 이행하고 있다고 응답하였다. 수립된 취업활동 계획 이상으로 구직활동을 하고 있다는 적극적 참여자는 35.8%였다. 구직활동의무를 이행하지 못한 경험이 있다는 응답은 5.0%에 불과하였다. 계속되는 코로나19 확산으로 외부 활동이 어렵고, 노동시장이 매우 위축된 시기라는 점을 고려하면 참여자 대부분이 구직활동의무를 비교적 성실하게 이행하고 있는 것으로 판단할 수 있다.

〈표 6〉은 국민취업지원제도가 제공하는 취업지원 서비스를 취업지원 프로그램과 구직활동지원 프로그램으로 구분하고 개별 프로그램의 참여율을 정리한 것이다. 요건심사형 참여자 가운데 하나 이상의 취업지원서비스에 참여한 적이 있는 비중은 46.1%였으며, 청년 참여자에 비해 중장년 참여자의 참여율이 더 높은 경향을 보였다. 청년 선발형이나 2유형 청년 참여자의 프로그램 참여율(55.8~57.8%)을 고려하면, 요건심사형 참여자(특히, 청년층)의 프로그램 참여율은 상당히 낮은 수준으로 볼 수 있다.

요건심사형 참여자 중에서 하나 이상의 취업지원 프로그램에 참여한 비중은 36.3%였다. 여섯 가지 세부 프로그램 중에서는 직업훈련 프로그램(24.4%)과 취업의욕 고취, 취업기술 향상 프로그램(21.1%), 전문심리상담서비스(11.9%)의 참여율이 비교적 높은 편이었다. 한편, 하나 이상의 구직활동지원 프로그램에 참여한 경험이 있는 비중은 28.5%로 취업지원 프로그램에 비해 참여율이 더 낮았다. 5가지 주요 프로그램 중에서는 구직기술 향상 지원 프로그램의 참여율이 23.5%로 가장 높았고, 맞춤형 취업알선 프로그램의 참여율이 16.6%로 뒤를 이었다. 그 외의 구직활동지원 프로그램은 참여자가 많지 않았다.

〈표 6〉 취업지원 프로그램 및 구직활동지원 프로그램 참여자 비중

(단위: %)

	비중		비중
취업지원 프로그램 참여	36.3	구직활동지원 프로그램 참여	28.5
취업의욕 고취, 취업기술 향상 프로그램	21.1	구직기술 향상 지원	23.5
전문심리상담서비스	11.9	맞춤형 취업알선	16.6
고용노동부 직업훈련연계	24.4	채용행사	4.8
해외취업지원	0.9	동행면접	1.9
창업지원 프로그램	2.3	채용대행	3.0
일경험 프로그램	3.5		
취업지원서비스 참여율 ¹⁾			46.1

주: 1) 취업지원 프로그램 또는 구직활동지원 프로그램에 참여한 비율.

자료: 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

다음으로, 설문조사에 응답한 요건심사형 참여자의 95.4%는 구직촉진수당을 수급한 경험이 있다고 응답하였다. 나머지 참여자는 시기적으로 아직 구직촉진수당을 수급하지 않았거나 초기 수당 지급이 거부되었을 가능성이 있다. 조사에서는 구직촉진수당의 주요 사용처에 대해서 1순위와 2순위로 구분하여 질문하였으며, 결과는 〈표 7〉에 정리하였다.

구직촉진수당의 주요 사용처는 크게 세 가지 항목에 집중되었다. 1순위와 2순위 응답을 합한 결과로 살펴보면, 지급된 수당을 생활비(76.4%)로 사용했다는 비중이 가장 컸고, 다음으로 구직활동비용(50.3%)과 구직 관련 직접 준비비용(42.8%) 순이었다. 보건·의료비로 지출했다는 응답(11.6%)도 적지 않았는데, 감염병 확산의 시기적인 영향 때문으로 해석된다.

구직촉진수당은 참여자가 취업활동계획 수립을 완료했거나 취업지원 및 구직활동지원 프로그램을 이행한 경우에, 구직활동 및 생활안정에 소요되는 비용을 지원하는 목적을 지닌다(고용노동부, 2021). 적어도 이번 실태조사의 결과에 의하면, 국민취업지원제도에서 처음으로 지급하기 시작한 구직촉진수당이 대체로 본연의 목적에 맞게 사용되고 있다고 볼 수 있다.

〈표 7〉 구직촉진수당 주요 사용처

(단위 : %)

주요 사용처(N=1,274)	1순위	1순위+2순위 ¹⁾
구직 관련 직접 비용(학원비, 자기계발 등)	28.2	42.8
구직 관련 간접 비용(세미나, 준비 모임 등)	1.0	6.2
구직활동비용(응시료, 교통비, 면접의상 준비 등)	17.2	50.3
생활비(식비, 공과금, 주거비 등)	50.1	76.4
보건·의료비	1.6	11.6
여가 및 문화활동비	0.5	5.1
의복 및 이·미용비	0.1	0.8
부채금 상환(학자금 포함)	1.0	5.6
저축(예금, 적금, 보험 등)	0.3	1.3

주 : 1) 1순위 비중과 2순위 비중의 단순 합으로 계산함.

자료 : 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

4. 서비스 참여 및 만족도의 영향요인

마지막으로, 요건심사형 참여자의 서비스 단계별 만족 정도를 살펴보고, 취업지원서비스 이용 및 단계별 만족도에 영향을 미친 요인을 추정한다. 국민취업지원제도의 성과는 참여자의 취업여부와 구직기간, 취업한 일자리의 질 등을 종합적으로 고려하여 판단해야 한다. 그러나 시기적으로 취업지원이 종료된 사례가 많지 않은 조건이므로, 이 연구에서는 참여자의 서비스 만족도를 이용하여 제도 도입 초기의 성과를 간접적으로 살펴보았다.

〈표 8〉에서는 국민취업지원제도 참여신청부터 프로그램 참여, 구직촉진수당 수급까지의 단계별 참여자 만족도를 5점 척도로 질문한 결과를 정리하였다. 요건심사형 참여자들은 대부분의 단계에서 대체로 만족하고 있는 것으로 나타났다.

서비스 신청 및 접수 단계에서는 5점 척도의 만족도 평균이 3.91점이고, 만족(그렇다) 또는 매우 만족(매우 그렇다)으로 응답한 비중이 71.7%에 달했다. 불만족을 표한 참여자의 비중은 4.8%에 그쳤다. 취업활동계획 수립 과정에서 상담원의 전문성에 대한 만족 정도는 그보다 더 높았다.

다만, 초기의 접수 및 상담 과정에 비해 취업지원서비스 참여 및 구직촉진수당 수급 단계로 이어질수록 참여자의 만족도는 감소하는 추이를 보였다. 취업지원서비스는 참여율이 낮았지만, 프로그램에 참여한 경우의 성과도 두드러지지 않았다. 취업지원 프로그램 참여자 가운데 자신감이 높아졌다고 응답한 비중은 57.5% 수준이었고, 구직활동지원 프로그램으로 구직기술이 향상되었다고 응답한 비중은 53.2%였다. 프로그램 참여자의 절반 가량은 취업에 필요한 도움을 받지 못한 셈이다.

요건심사형 참여자의 만족 정도가 가장 낮게 나타난 부문은 구직촉진수당의 급여수준이었다. 월 50만 원의 급여수준에 만족을 표한 수급자가 40.4%로 다수였지만, 불만족을 표한 수급자 비중도 22.1%로 작지 않은 수준이었다. 구직촉진수당에 대한 만족도는 청년에 비해 중장년 집단에서, 여성에 비해 남성 집단에서 더 낮은 경향을 보였다. 중장년 남성 집단에서 부양가족이 있는 가구주의 비중이 높다는 점을 고려하면, 월 50만 원의 정액 급여로 생계를 유지하기가 쉽지 않기 때문으로 추정된다.

〈표 8〉 서비스 과정별 만족도

(단위: %, 점)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	평균 ²⁾
서비스 신청 및 접수 과정에 대해 만족함	0.5	4.3	21.6	50.5	21.2	3.91
상담원의 전문성에 대해 만족함	1.5	5.4	21.9	42.0	29.3	3.92
취업활동 계획 수립과정에 대해 만족함	1.0	3.8	32.7	44.3	18.2	3.75
취업지원 프로그램 참여로 취업에 성공할 수 있다는 자신감이 높아졌음(N=505) ¹⁾	1.2	5.7	35.6	42.9	14.6	3.64
구직활동지원 서비스를 받고 구직기술이 향상되었음(N=417) ¹⁾	1.5	7.2	38.1	40.2	13.0	3.56
구직촉진수당의 급여수준에 만족함(N=1,274) ¹⁾	3.7	18.4	37.5	27.0	13.4	3.28
국민취업지원제도의 서비스에 대해 전반적으로 만족함	0.6	2.8	31.2	45.2	20.3	3.82

주: 1) 취업지원 프로그램, 구직활동지원 프로그램의 성과, 구직촉진수당의 급여수준 만족 질문은 참여자 및 수급자에게만 질문함.

2) 전혀 그렇지 않음을 1점 ~ 매우 그렇다를 5점으로 측정한 만족도 점수의 평균을 의미함.

자료: 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

〈표 9〉에서는 선형회귀모형을 이용하여 서비스 신청 당시의 목적에 따른 단계별 서비스 참여 및 만족도의 차이를 살펴보았다. 참여자의 개인 및 가구 특성을 통제변수로 포함하였다. 결과변수는 적극적 구직활동 여부(A1),⁴⁾ 취업지원 프로그램 참여 여부(A2), 구직활동지원 프로그램 참여 여부(A3), 구직촉진수당 급여수준에 대한 만족도(A4), 전반적 서비스 만족도(A5) 등이다.

모형 A1은 구직상담 및 취업활동 계획 수립을 목적으로 국민취업지원제도 서비스를 신청한 참여자일수록 더 적극적으로 구직활동에 임하고 있음을 보여준다. 대체로 청년에 비해 중장년 집단에서 이 목적으로 서비스를 신청하는 경향을 보였지만, 회귀모형에서 연령의 효과는 유의하지 않았다.⁵⁾

취업지원 프로그램을 통한 취업역량 강화를 목적으로 서비스를 신청한 참여자들은 국민취업지원제도가 제공하는 취업지원서비스를 이용하는 비중이 더 컸다(A2, A3).⁶⁾ 대학교 이상의 학력수준을 보유한 참여자들은 구직활동지원 프로그램에 참여하지 않는 경향을 보였다. 고학력자의 다수는 청년층인데, 국민취업지원제도 이전에 청년 구직활동지원금으로 자발적인 구직활동을 전제로 수당을 지급했다는 점에서 청년층이 프로그램 참여에 부정적인 인식을 지녔을 수 있고, 제공되는 취업지원서비스가 청년이나 고학력 집단의 욕구를 충족하지

4) 적극적 구직활동 여부는 수립된 취업활동 계획 이상으로 구직활동의무를 이행한 경우를 1, 그렇지 않은 경우를 0으로 측정하였다.

5) 통계적으로 유의한 결과는 아니지만, 취업지원 프로그램이나 구직활동지원 프로그램 참여 변수가 계수값이 음의 부호를 보였는데, 이는 프로그램 참여를 구직활동으로 인정하고 있는 것을 반영한 결과이다.

6) 구직활동지원 프로그램 참여를 통한 취업기회 확대 목적과 취업지원서비스 참여의 관계가 통계적으로 유의하지 않은 것은 취업지원 프로그램을 통한 취업기회 확대 변수와의 상관관계(.674)가 높은 것이 영향을 미친 결과이다. 실제로 모형 A3에서 취업지원 프로그램 참여 변수를 제외하면 구직활동지원 프로그램 참여를 원할수록 취업지원 프로그램(B=.052, p<.01)과 구직활동지원 프로그램(B=.051, p<.01)에 더 많이 참여하는 것으로 나타났다.

못하기 때문일 수도 있다. 이 분석 결과에 의하면, 청년층의 프로그램 참여가 낮은 것은 연령보다는 교육수준의 영향이 더 큰 것으로 추정된다.

모형 A4에서는 구직촉진수당의 수급 목적 또는 고용서비스와 복지서비스의 연계 목적으로 서비스를 신청한 참여자일수록 구직촉진수당의 급여수준에 만족하는 것으로 나타났다. 인구사회적 특성 변수 중에서는 남성보다 여성이, 참여자의 연령이 낮을수록 구직촉진수당의 급여수준에 대한 만족이 높았다. 회귀모형 결과에서도 중장년 남성 참여자들이 구직촉진수당 급여수준에 대한 만족 정도가 낮게 나타난 셈인데, 이는 구직촉진수당이 참여자의 특성에 관계없이 일정한 금액을 지급하는 것이 원인일 수 있다.

〈표 9〉 서비스 신청 목적과 단계별 서비스 참여 및 만족도의 관계

	서비스 참여			만족도	
	A1. 적극적 구직활동	A2. 취업지원 프로그램 참여	A3. 구직활동지원 프로그램 참여	A4. 구직촉진수당 급여수준 만족	A5. 전반적 서비스 만족
구직상담 및 취업활동 계획 수립	.056(.021)**	-.037(.020)	-.006(.017)	.031(.045)	.085(.032)**
취업지원 프로그램을 통한 취업역량 강화	-.035(.023)	.113(.022)***	.051(.020)***	.038(.049)	.070(.036)
구직활동지원 프로그램을 통한 취업기회 확대	-.017(.023)	-.004(.022)	.026(.019)	-.007(.048)	.100(.035)**
구직촉진수당 수급을 통한 생활안정	.014(.017)	-.023(.017)	-.001(.015)	.384(.035)***	.249(.026)***
고용서비스와 복지서비스 동시 이용	.004(.018)	.008(.018)	.007(.019)	.118(.038)**	.093(.029)***
여성	-.051(.029)	.002(.028)	.027(.026)	.180(.058)**	.006(.042)
연령	.005(.008)	-.011(.009)	-.009(.008)	-.073(.017)***	-.028(.013)*
연령 제곱	-.000(.000)	.000(.000)	.000(.000)	.001(.000)***	.000(.000)*
대학교 이상	-.055(.030)	-.040(.030)	-.105(.028)***	.017(.059)	.033(.043)
부양자녀 있음	-.073(.038)	-.026(.041)	-.003(.038)	.012(.082)	.053(.057)
상수	.207(.199)	.319(.198)	.097(.178)	2.408(.388)***	2.049(.287)***
F	2.30**	8.61***	15.42***	33.72***	39.63***
R ²	.017	.057	.083	.228	.255
N	1,345	1,345	1,345	1,274	1,345

주 : ***, **, *는 각각 $p < .001$, $p < .01$, $p < .05$ 를 의미함. 괄호는 표준오차임.

자료 : 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

모형 A5는 서비스를 신청한 목적과 국민취업지원제도 서비스 전반에 대한 만족도의 관계를 보여준다. 목적에 따라 정도의 차이는 있지만, 요건심사형 참여자들은 국민취업지원제도 서비스를 신청한 특정 목적이 분명할수록 제공받은 서비스에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 다섯 가지 목적 중에서는 구직촉진수당 수급 목적과 서비스 만족도 간의 관계가 가장 두드러졌다. 개인 특성에서는 연령이 높을수록 서비스에 대한 전반적인 만족도가 낮아지는 경향을 보였다. 연령과 만족도 간 2차 함수의 최저점은 약 45세였다. 45세까지는 연령이 높을수록 만족도가 낮았지만, 이후 연령대에서는 다시 연령과 만족도가 정의 관계를 가진다고 볼 수 있다.

〈표 10〉에서는 요건심사형 참여자의 단계별 서비스 이용과 전반적인 서비스 만족도의 관계를 선형회귀모형으로 분석한 결과를 정리하였다. 요건심사형 참여자들은 초기에 적절한 취업활동 계획을 수립할수록(B1), 적극적으로 구직활동을 수행할수록(B2) 국민취업지원제도 서비스에 대한 만족 정도가 높은 것으로 나타났다. 취업지원 프로그램이나 구직활동지원 프로그램의 참여는 전반적인 서비스 만족도와 통계적으로 유의한 관계를 보이지 않았다(B3). 단계별 변수들을 모두 포함한 모형에서도 변수별 주요 결과에는 큰 차이가 없었다(B4).

〈표 10〉 단계별 서비스 이용과 전반적 서비스 만족도의 관계

	전반적 서비스 만족도			
	B1	B2	B3	B4
적절한 취업활동 계획 수립	.597 (.026)***			.596 (.025)***
적극적 구직활동		.124 (.048)**		.115 (.038)**
취업지원서비스 참여 ¹⁾			.020 (.049)	-.014 (.039)
여성	.062 (.038)	-.000 (.048)	-.007 (.049)	.068 (.038)
연령	-.013 (.012)	-.046 (.015)**	-.045 (.015)**	-.014 (.012)
연령 제곱	.000 (.000)	.000 (.000)**	.000 (.000)**	.000 (.000)
대학교 이상	.055 (.039)	.084 (.048)	.080 (.049)	.060 (.039)
부양자녀 있음	.009 (.057)	.088 (.068)	.079 (.068)	.017 (.057)
상수	1.754 (.263)***	4.673 (.283)***	4.698 (.283)***	1.729 (.264)***
F	97.99***	4.65***	3.46**	75.72***
R ²	.363	.023	.018	.367
N	1,345	1,345	1,345	1,345

주 : 1) 취업지원 프로그램 또는 구직활동지원 프로그램의 참여 여부로 측정하였음.
 ***, **, *는 각각 $p < .001$, $p < .01$, $p < .05$ 를 의미함. 괄호는 표준오차임.
 자료 : 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

5. 결론

이 연구에서는 국민취업지원제도 참여자 만족도 조사를 활용하여 요건심사형 참여자의 특성과 서비스 이용 현황을 살펴보고, 서비스 신청 목적과 서비스 참여에 따른 전반적 서비스 만족도의 차이를 분석하였다. 요건심사형 참여자는 청년과 여성이 많았고, 중장년 남성 가구주의 참여가 낮은 편이었다. 경제수준은 빈곤층 위의 차상위계층에 해당했고, 취업경험은 오랫동안 종사한 정규직 퇴직자부터 단기간의 불안정 일자리 이직자까지 다양했다.

참여자들은 취업상담 및 취업활동 계획 수립이나 구직촉진수당 수급을 목적으로 서비스를 신청한 경우가 많았다. 구직활동을 성실하게 이행하는 편이었지만, 취업지원서비스 참여율은 다른 유형에 비해 낮았다. 구직촉진수당은 주로 생계비와 구직활동 관련 준비에 지출하였다.

참여자들의 서비스 단계별 만족도는 시간에 따라 감소하는 경향을 보였다. 상담원의 전문성에 대한 만족도가 높았고, 구직촉진수당의 급여수준에 대한 만족도가 가장 낮았다. 선형회귀모형에서는 취업활동 계획 수립을 목적으로 참여한 경우 적극적으로 구직활동을 이행했고, 서비스 참여를 목적으로 한 경우에 프로그램 참여율이 높았으며, 구직촉진수당 수급을 목적으로 참여한 경우에 급여에 대한 만족도가 높은 경향을 보였다.

국민취업지원제도에 대한 전반적 만족도는 서비스를 신청한 목적이 뚜렷할수록, 적절한 취업활동 계획을 수립하고 적극적인 구직활동을 이행할수록 높았다.

분석결과의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 부양가족이 있는 가구주의 참여율을 높이기 위한 정책 대응이 요구된다. 생애주기별 소득과 고용률 차이를 감안하더라도 현재의 요건심사형 참여자 구성에서 중장년층의 비중은 낮은 편이다. 청년 외의 집단이 참여를 주저하는 원인을 검토하고, 참여 유인을 강화할 필요가 있다. 둘째, 참여자의 특성 차이를 고려한 맞춤형 취업지원서비스가 필요하다. 현재의 요건심사형 참여자 집단은 불안정 일자리에서의 취업경험을 보유한 청년 참여자가 다수지만, 정규직 일자리에서 퇴직한 중장년 참여자도 상당수 포함되어 있다. 자기주도적인 취업 준비를 선호하는 집단과 교육·훈련이 필요한 집단을 구분하고, 집단별 특성을 고려한 취업지원서비스를 제공하여 서비스 이용률을 높여야 한다. 셋째, 참여자의 특성을 고려하여 소득지원 개선방안을 검토할 필요가 있다. 부양가족이 있는 중장년층 참여자들에게는 구직기간 동안 생계유지를 위한 적절한 수준의 소득지원을 강화하고, 자기주도적인 취업 준비를 선호하는 청년 참여자들에게는 구직활동의무와 구직촉진수당 급여수준을 같이 낮추되 조기취업수당 지급을 검토할 수 있다. 국민취업지원제도가 도입 초기에 드러난 문제들을 잘 해결하고 한국형 실업부조로서 온전히 자리잡을 수 있기를 기대한다.

| 참고문헌 |

- 고용노동부(2021), 『2021년 한국형 실업부조, 국민취업지원제도 업무매뉴얼 I유형(상세본)』, 고용노동부.
- 이병희·김근주·이승호·성재민·김혜원·오민홍(2021), 『제1차 구직자 취업지원 기본계획(국민취업지원제도) 수립 연구』, 고용노동부.
- 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」.