

국민취업지원제도 요건심사형 참여자의 특성과 만족도*

이 승 호**

이 글에서는 참여자 실태조사를 이용하여 국민취업지원제도 요건심사형 참여자의 특성과 서비스 이용 현황 및 만족도를 살펴보았다. 요건심사형 참여자는 단기 일자리를 경험한 청년층이 많았지만, 정규직에서 오래 근무한 중장년층도 적지 않았다. 신청 목적에서는 구직촉진수당 수급을 위한 참여자와 상담을 통한 취업활동 계획 수립을 위한 참여자들이 혼재하였다. 전반적으로 구직활동의무를 성실히 이행하고 있지만, 취업지원서비스의 참여율은 낮은 편이었다. 수급한 구직촉진수당은 주로 생계비와 구직활동비용으로 지출하였다. 적절한 취업활동 계획을 수립하여 적극적으로 구직활동을 이행할수록 국민취업지원제도에 대한 전반적인 만족도가 높은 경향을 보였다. 분석결과에 기초하여 중장년층의 참여유인을 강화하고, 맞춤형 취업지원서비스를 확대하며, 소득지원을 강화할 것을 제안하였다.

I. 머리말

2021년 1월 도입된 국민취업지원제도는 1유형(요건심사형, 선발형)과 2유형으로 참여자를 구분한다. 1유형 참여자는 취업지원서비스와 구직촉진수당을 모두 제공받을 수 있지만, 2유형 참여자는 취업지원서비스만 참여가 가능하고, 소득지원은 구직활동 시 발생하는 비용의 일부를 지원받는 수준으로 제한된다. 요건심사형은 신청자가 사전에 지정된 수급요건을 충족하면 의무적으로 구직촉진수당의 수급자격을 인정한다는 점에서 주어진 예산 범위 내에서만 수급자격을 인정하는 선발형과 다르다. 국민취업지원제도는 참여자에게 소득지원에 대한 권리와 함께 구직활동의 의무를 부여하는 상호의무 원칙을 명시한 제도이고, 요건심사형은 이와 같은 제도적 변

* 이 글은 고용노동부 학술연구용역사업의 일환으로 수행한 이병희 외(2021), 『제1차 구직자 취업지원 기본계획(국민취업지원제도) 수립 연구』 보고서의 일부를 요약·정리한 것이다.

** 한국노동연구원 부연구위원(leesh99@kli.re.kr).

화가 집약된 유형에 해당한다.

요건심사형 참여자는 네 가지 수급요건으로 선정한다. 연령이 15~69세여야 하고, 소득이 중위소득 60% 이하여야 하며, 재산이 4억 원 미만이어야 한다.¹⁾ 구직의사가 없는 참여자의 유입을 방지할 목적으로 최근 2년 이내 100일 또는 800시간 이상의 취업경험을 갖춰야 하는 요건이 추가되었다. 선발형에서는 청년의 취업을 지원하기 위해 청년층의 소득요건을 중위소득 120% 이하로 확대했지만, 요건심사형에서는 모든 연령대에게 동일한 수급요건을 적용한다. 따라서 최근에 취업을 경험한 저소득 구직자가 고용보험제도의 실업급여를 받지 못하는 경우, 국민취업지원제도를 통해 취업지원서비스와 구직기간 동안의 생계지원을 같이 제공받을 수 있다.

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 기준을 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 사용하였다. 모집단과의 연령대별, 성별 분포 차이를 조정하기 위해 가중치를 적용하였다.

II. 요건심사형 참여자의 특성

〈표 1〉은 요건심사형 참여자의 개인 및 가구 특성을 정리한 것이다. 요건심사형 참여자의 55.3%는 34세 이하의 청년층이고, 중년층이 25.3%, 장년층이 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, 고등학교

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

〈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.

교를 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.

참여자 본인이 가구주에 해당하는 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, 동거하는 사람이 있는 경우에도 가구규모가 작은 경우가 더 많았다. 부양자녀가 없는 비중이 88.6%로 대다수를 차지했고, 자녀가 있는 비중은 11.4%에 그쳤다.

요건심사형 참여자는 다른 연령대에 비해 청년층의 비중이 매우 높고, 그와 관련하여 학력수준이 높으며 미혼의 1인 가구인 경우가 많다는 특징을 보였다. 남성보다는 여성 참여자가 많았다. 역으로 보면, 부양자녀가 있는 중장년 남성의 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 기준금액(2020년 52.8만 원)에도 미치지 못하였다. 2018년

이후 국민기초생활보장급여를 수급한 적이 있다고 응답한 비중도 16.8%로 비슷한 수준이었다. 가구소득이 300만 원 이상이라고 답한 가구(17.3%)의 경우, 실직 등의 사유로 2021년의 소득이 감소했을 가능성이 있다.

참여자 가구의 자산은 2020년 12월을 기준으로 조사했고, 응답자가 정확한 금액을 모르는 경우에는 범주형으로 다시 질문하였다. 가구의 자산규모가 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, 요건심사형 참여자 가구는 소득과 자산이 모두 낮은 경제적 취약집단에 해당하고, 비교적 최근에 국민기초생활보장급여 수급을 경험한 가구도 작지 않은 비중을 보였다. 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 참여하는 경우가 많지 않음을 보여준다.

〈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.

국민취업지원제도 신청 전 마지막 일자리는 비교적 최근인 경우가 많았다. 참여자의 44.8%는 마지막 일자리를 그만둔 지 6개월이 경과하지 않은 것으로 나타났다. 다만, 앞에서 신청 6개월 전에 취업 중이었다는 비중이 8.7%에 그쳤다는 점을 고려하면, 마지막 취업경험은 계약기간이 짧은 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 다수였지만, 민간과 공공의 정규직 일자리에 종사했다고 응답한 비중도 43.0%로 상당한 규모를 차지했다. 이와 관련해서 마지막 일자리의 근속기간이 1년 미만이라고 응답한 비중이 42.1%로 가장 많았지만, 2년 이상 근무했다는 응답도 34.2% 수준이었다.

요컨대, 요건심사형 참여자의 취업경험 특성에서는 비교적 다양한 분포가 확인되었다. 최근에 고용이 불안정한 단기 일자리를 경험한 경우가 다수였지만, 안정적인 자리에서 오랫동안 근무하다가 퇴직한 경우도 상당한 비중을 차지했다. 이러한 결과는 참여자의 특성 차이를 고려해서 차등적인 서비스가 제공될 필요가 있음을 보여준다.

III. 요건심사형 참여자의 서비스 이용 현황

요건심사형 참여자의 수급자격이 인정되면 고용센터에서의 상담을 통해 개인별 취업활동 계획(Individual Action Plan : IAP)을 수립한 후, 계획에 따라 취업지원서비스에 참여하거나 구직활동의무를 이행하면서 취업을 준비한다. 구직기간의 생계를 지원하기 위해 월 최대 50만 원의 구직촉진수당을 최대 6개월간 지급하고, 참여자가 취업하면 취업성공수당을 추가 지급한다. 여기서는 서비스 및 수당 지급 단계에 따라 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 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. 1유형 청년 선발형 참여자나 2유형 청년 참여자와 비교하면 상담 횟수가 적고, 시간이 짧은 편이었다.²⁾

2) 1유형 청년 선발형 참여자의 평균 상담횟수는 4.8회, 2유형 청년 참여자의 상담횟수는 4.3회였고, 평균 상담시간

〈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.

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. 코로나19 확산으로 외부 활동이 어렵고, 노동시장이 위축된 상황이라는 점을 고려하면 참여자 대부분이 구직활동의무를 비교적 성실하게 이행하고 있다고 볼 수 있다.

〈표 6〉은 국민취업지원제도가 제공하는 취업지원서비스를 취업지원 프로그램과 구직활동지원 프로그램으로 구분하여 각각의 참여율을 정리한 것이다. 요건심사형 참여자 가운데 취업지원서비스에 참여한 적이 있는 비중은 46.1%였는데, 청년 선발형이나 2유형 청년 참여자의 참여율(55.8~57.8%)보다 낮았다. 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.

〈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.

은 1유형 청년 선발형이 40.2분, 2유형 청년 참여자가 36.6분이었다.

요건심사형 참여자 가운데 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.

실태조사에 응답한 요건심사형 참여자의 95.4%는 구직촉진수당을 수급한 경험이 있다고 응답하였다. 나머지 참여자는 시기적으로 아직 수급하지 않았을 가능성이 있다. 구직촉진수당의 주요 사용처에 대해서는 1순위와 2순위로 구분하여 질문하였으며, 결과는 <표 7>에 정리하였다.

구직촉진수당의 주요 사용처는 크게 세 가지 항목에 집중되었다. 1순위와 2순위 응답을 합한 결과로 보면, 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 때문이다. 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.

IV. 서비스 참여 및 만족도의 영향요인

마지막으로, 요건심사형 참여자의 서비스 단계별 만족도를 살펴보고, 취업지원서비스 이용 및 단계별 만족도에 영향을 미친 요인을 추정한다. 시기적으로 취업지원이 종료된 사례가 많지 않은 조건에서 참여자의 서비스 만족도는 제도의 성과를 보여주는 간접적인 지표로 사용할 수 있다.

〈표 8〉에서는 국민취업지원제도 서비스 신청부터 구직촉진수당 지급까지의 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, 그렇다 또는 매우 그렇다고 응답한 비중이 71.7%에 달했던 반면, 불만족을 표한 참여자의 비중은 4.8%에 그쳤다. 상담원의 전문성에 대한 만족 정도는 그보다 더 높았다.

다만, 초기의 접수 및 상담 과정에 비해 취업지원서비스 참여 및 구직촉진수당 지급 단계로 갈수록 참여자의 만족도는 감소하는 추이를 보였다. 취업지원 프로그램 참여자 가운데 자신감이 높아졌다고 응답한 비중은 57.5% 수준이었고, 구직활동지원 프로그램으로 구직기술이 향상되었다고 응답한 비중은 53.2%였다.

〈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 않다를 1점 ~ 매우 그렇다를 5점으로 측정된 만족도 점수의 평균을 의미함.

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

요건심사형 참여자의 만족 정도가 가장 낮게 나타난 부문은 구직촉진수당의 급여수준에 대한 만족 정도였다. 월 50만 원의 급여수준에 만족을 표한 수급자가 40.4%였지만, 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 반영하는 결과로 추정된다.

〈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),³⁾ 취업지원 프로그램 참여 여부(A2), 구직활동지원 프

〈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<.05를 의미함. 괄호는 표준오차임.
 자료 : 한국노동연구원(2021), 「국민취업지원제도 참여자 만족도 조사」 원자료.

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

로그래 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. 취업지원 프로그램을 통한 취업역량 강화를 목적으로 서비스를 신청한 참여자들은 국민취업지원제도가 제공하는 취업지원서비스를 이용하는 비중이 더 컸다(A2, A3).⁴⁾ 대학교 이상의 학력수준을 보유한 참여자들은 구직활동지원 프로그램에 참여하지 않는 경향을 보였다.

모형 A4에서는 구직촉진수당의 수급 목적 또는 고용서비스와 복지서비스의 연계 목적으로 서비스를 신청한 참여자일수록 구직촉진수당의 급여수준에 만족하는 것으로 나타났다. 인구사회적 특성에서는 남성보다 여성이, 참여자의 연령이 낮을수록 급여수준에 대한 만족이 높았다. 중장년 남성 참여자들이 구직촉진수당 급여수준에 대한 만족 정도가 비교적 낮은 것으로 해석된다.

모형 A5는 서비스를 신청한 목적과 서비스 전반에 대한 만족도의 관계를 보여준다. 목적에 따라 정도의 차이는 있지만, 요건심사형 참여자들은 국민취업지원제도 서비스를 신청한 목적이

〈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<.05를 의미함. 괄호는 표준오차임.

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

4) 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 결과로 보인다.

분명할수록 제공받은 서비스에 대한 만족 정도가 높은 것으로 나타났다. 다섯 개 목적 중에 구직촉진수당 수급 목적과 서비스 만족도 간의 관계가 가장 두드러졌다. 개인 특성에서는 연령이 높을수록 전반적인 만족도가 낮아지는 경향을 보였다.

〈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 서비스 만족도와 통계적으로 유의한 관계를 보이지 않았다(B3). 단계별 변수들을 모두 포함한 모형에서도 주요 결과에는 큰 차이가 없었다(B4).

V. 요약 및 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 검

토하고, 참여 유인을 강화할 필요가 있다. 둘째, 참여자의 특성 차이를 고려한 맞춤형 취업지원 서비스가 필요하다. 현재의 요건심사형 참여자 집단은 불안정 일자리에에서의 취업경험을 보유한 청년 참여자가 다수지만, 정규직 일자리에에서 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 조기 취업수당 지급을 검토할 수 있다. 국민취업지원제도가 도입 초기에 드러난 문제들을 잘 해결하고 한국형 실업부조로서 온전히 자리잡을 수 있기를 기대한다. **KLI**

[참고문헌]

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