

## 경제포커스

### ■ 서울시 고령자 재취업 특성 분석: 워크넷과 고용 보험의 자료

윤형호(서울시정개발연구원 연구위원)

### ■ 서울시 고령자취업알선센터 취업자 현황

김은희(서울노인복지센터 부설 노인취업훈련센터))

# 서울시 고령자취업알선센터 취업자 현황

김은희\*

서울노인복지센터 부설 노인취업훈련센터

zcarkeh@hanmail.net

## 1. 서울시 고령자취업알선센터 운영현황

현재 서울시에 15개의 고령자취업알선센터와 1개의 노인취업훈련센터가 운영되고 있으며 이 곳을 통해 연간 4,000명 이상의 고령자가 취업을 하고, 1000여명이 직종별 재취업훈련을 받고 있다. 이들 취업센터는 노인종합복지관 내에 부설기관으로 있어 노인복지관을 찾는 노인들에게 취업상담과 알선, 취업훈련 등의 서비스를 제공하고 있다.

서울시고령자취업알선센터는 1981년 제정된 노인복지법과 1991년 제정된 고령자고용촉진법을 근거로 1992년도에 서울시가 설립하였다. 초기에 11개 센터를 시작으로 2006년 현재 15개 센터로 확대되었고, 2007년에도 1개소가 추가 설립될 예정이다. 서울시의 고령자취업알선업무는 노인복지사업의 일환으로 시작되어 노인복지과가 주관하며 각 노인

\* 저자 학력, 경력 및 최근 연구:

- 서울대 간호학과 졸업
- 서울대 보건대학원 석사학위 취득
- 명지대 사회교육원 사회복지과정 수료
- 현재 서울노인복지센터 및 부설 중앙고령자취업알선센터, 노인취업훈련센터 근무

종합복지관에게 그 업무를 위탁하여 운영하는 체계이다. 우리나라 고령화 문제가 사회적으로 제기되기 훨씬 이전부터 서울시가 고령자취업알선센터를 설립하여 15년간 사업을 수행해 왔지만, 이러한 행정상 특성으로 인해 고용업무를 담당하는 노동부의 고령자고용서비스와는 분리되어 있다. 따라서 노인복지관을 중심으로 이루어진 고령자 취업현황이 노동부가 담당하는 워크넷이나 고용동향에는 실제로 총괄되지 못하며 최근 변화되고 있는 고령자 고용지원의 정책에 반영되기도 어려운 실정이다.

서울시고령자취업알선센터의 운영 목적은 고령화 사회에 대비하여 노인들의 복지 수요인 취업 욕구에 부응하고, 일할 의욕이 있는 노인들의 적성과 능력에 맞는 구인처를 개발, 알선해 줌으로써 노인의 실질적 소득을 보장함과 동시에, 기업에게는 인력난을 해소하고 국가의 사회보장비를 감소시키는 등 생산적 노인복지에 기여하는데 있다.

고령자취업알선센터에서는 만 55세 이상의 고령자에 대해 구직상담과 전산 등록을 한 후, 취업알선뿐만 아니라 사후관리, 취업교육 등을 통해 구직자의 욕구에 맞는 제반 서비스를 제공하고 있다. 또한 구인처 개발 및 관리, 고령자 적합직종 개발, 실버취업박람회 개최 등을 통해 고령 구직자의 일자리 개발을 위해 노력하고 있다. 2004년에는 재취업 후 업무 적응력과 취업 지속률을 높이기 위해 노인취업훈련센터를 설립하여 연간 12개 직종, 1000여명에게 직종별 재취업훈련을 하고 있다.

## 2. 고령자 취업알선 상담서비스 개요

### 1) 취업알선 절차 및 내용

#### ① 구직상담 및 접수

##### ○ 전화상담

전화상담은 취업알선절차에 있어 가장 기본적인 단계이며, 중요한 단계이다. 구직정보와 상담이 다소 혼용되어 활용되기도 하지만, 정확하게 구직자의 욕구를 확인하고, 타당성을 검증한 후 대처 및 지속관리를 지원한다는 면에서 중요하다. 이용자는 대개 노인복지관 회원이거나 구청 등의 소개를 받아 취업기관을 찾아오게 되는 경우가 많으며 아래와 같은 단계에 걸쳐 유선상담을 실시할 수 있다.

구직자의 연령/ 거주지역/ 센터 인지 경로/ 취업희망 사유와 직종/ 전직 등 확인 → 취업기관 등록 가능한지 여부 확인, 안내 → 등록에 필요한 서류(이력서/등본/사진/기타 자격증 사본 등...)준비 요청 → 내방일자 약속(내방가능한 일자와 시간을 미리 정하여, 담당실무자와의 상담일정을 미리 예측할 수 있도록 함) → 취업관련 전달사항 안내(알선가능직종/취업알선 까지의 대기시간/ 취업알선과정/ 취업센터 위치와 교통편) → 반드시 본인내방이 필수임을 재확인시킴

## ○ 내방상담

모든 구직 상담은 내방상담을 원칙으로 하고 있으며 취업알선 실무자는 내담자의 기본적인 인적사항과 취업필요내용, 경제력, 취업욕구 등 상황변인을 고려하여 제공할 수 있는 서비스의 방향을 설정한다.

### - 내담자에 질문 사항

가장 최근에 일한 곳/ 퇴직 후 근황/ 가족사항 및 현 경제상태/ 취업목적/ 전 직장에서 수령한 월보수 평균/ 희망급여와 직종/ 경력/ 재취업에 대한 보호자들의 인식, 반응/ 자격증/ 숙식여부/ 건강상태/ 통화가능시간 및 긴급연락처/ 취업센터 인지경로

### - 상담의견 및 취업알선 실무자의견 관련

취업자세 및 취업에 대한 의욕정도/ 최근 경제상황/ 취업 희망사유/ 내담자의 특성(능력과 적성, 경력에 맞는지 타당성 검토)/ 외양 및 건강상태/ 말투, 성격, 자세 등...)

### - 내담자에게 제공해야 할 취업정보

현재 고령자 취업동향/ 내담자의 취업 이외의 기타 사회복지서비스 이용방법/ 취업준비 구직자로서 가져야 할 태도와 소양 등

## ② 구인업체 상담

구인처가 기업이나 회사일 경우 회사명과 상장회사 유무를 확인하고, 위치와 교통편을 확인하여 본 기관에서 활용가능한 구인처인지 먼저 확인한다. 타 센터에 등록하였거나 구인 의뢰를 동시에 했는지에 관해 확인하고, 직종과 구체적 업무내용, 근무시간, 유일, 월 급여 또는 연봉수준과 기타 후생경비 유무, 자격증, 서류 등 필요여부, 숙식여부, 채용가능 연령 및 학력, 고용형태, 구인 수, 현재 근무하고 있는 고령인력의 수, 연락처와 담당자 성

명 등을 확인한다. 사업자 등록증이나 고유번호증 등의 사본을 팩스나 메일로 수령하는 것도 잊지 말도록 하여, 차후 부득이한 문제가 발생하더라도 조치 할 수 있는 여지를 마련해 두는 것이 중요하다.

### ③ 취업알선과 취업

등록된 구인처가 제시한 근무조건을 타당성을 검증하여 그에 적합한 구직자를 조회, 구직자로 하여금 구인처의 면접에 응하도록 하는 과정이다. 서로 다른 양측의 다양한 욕구와 의견들을 상호연계, 설득, 회유 등을 통해 조율하고 보다 넓은 취업의 기회를 제공하는 데 의미가 있으며, 그만큼 재취업과정에서 중요하고, 어렵기도 한 과정이다.

#### ○ 유선알선

희망업체와 구직자를 확인했을 때 구직자에게 면접에 응할 의지가 있는지를 유선으로 확인하여, 면접을 볼 수 있도록 지원하는 방법이다. 이때 대부분은 한 개의 구인처에 적합한 구직자들을 복수 또는 단수로 연결을 해 주게 된다. 양적알선은 구인구직 양측에 선택의 기회를 보다 많이 제공해 준다는 데서 강점을 도출할 수 있으며 그만큼 채용 가능성이 많아질 수 있다. 그러나 업체들의 특성에 따라 일부러 많은 인원을 면접에 응하게 하고 응시자와는 무관하게 1명만 선발하여 미채용의 실망감을 구직자에게 부여하는 곳들도 많으므로 담당 실무자의 적절한 판단이 요구된다. 또한 유선알선의 경우에는 구직자 또한 책임감이나 부담감이 적어 면접에 응하겠다고 약속 한 후에도 약속을 제대로 지키지 않아 기관대 기관의 상호 신뢰감을 저해하게 되는 원인이 되기도 하여 담당 실무자들의 각별한 관리와 교육이 필요하다.

#### ○ 내방알선

양적인 취업알선보다 업그레이드 된 알선방법으로 알선 가능한 업체와 구직자를 확인했을 경우 희망구직자를 센터로 내방하도록 하여, 간단한 면접과 함께 업체면접에서 유의해야 할 사항들과 면접 후 구직자 대응방법에 관한 교육을 지도한 후 알선처의 면접에 응하도록 유도하는 방법이다. 취업 확정율은 유선알선보다는 높으며, 최적의 조건을 갖춘 구직자를 알선한다는 점에서 구인처의 만족도가 높다. 또한 구직자는 그만큼 취업에 대한 의지를 다지고, 책임감을 가지게 되어 미채용의 실망감이 적어지나, 취업알선 단계에 시간과 에너지가 많이 들어 실적 도달에는 어려움이 많은 방법이다. 유선알선과 적절히 혼용하여 사용하면 좋은 방법이다.

## ○ 동행면접

취업희망 구직자가 구인처의 면접에 응할 경우 알선기관의 실무자가 구직자와 함께 업체를 방문하여, 면접에 참여하는 방법이다. 이것은 특별 관리업체 및 시범사업, 신규직종 등에 주로 활용된다.

## ④ 사후관리

사후관리는 취업자에 대한 직무수행 능력 및 적응능력 등을 평가하고 애로사항을 청취하여 장기근속을 유도하며, 나아가 노인복지서비스의 한 유형으로 취업알선사업을 지속적으로 확대 하는데 이바지 할 수 있도록 노력하여야 한다.

## ○ 초기 사후관리 (취업확정 후 1일~1주일 이내)

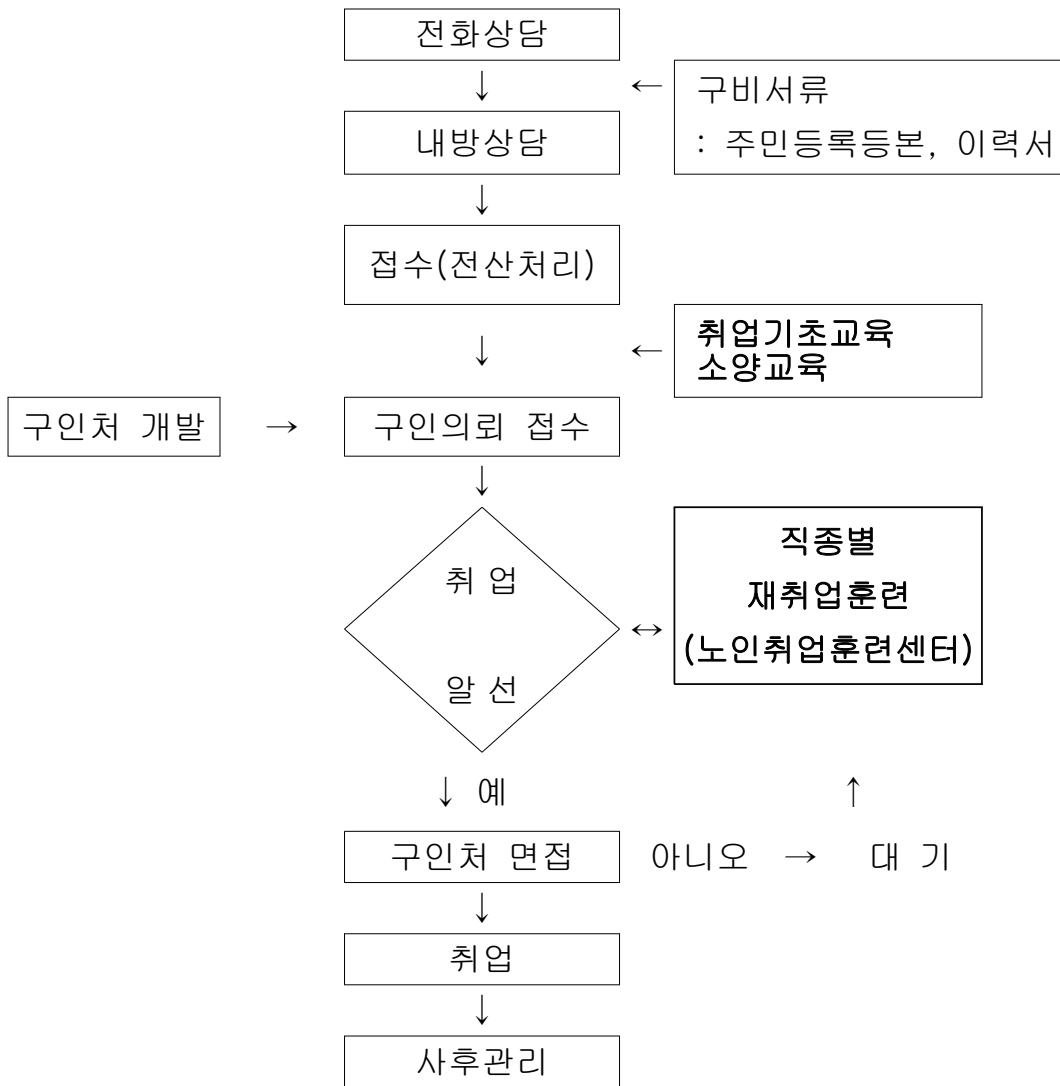
초기 사후관리는 구직자 재취업에 대한 독려와 지지를 위해 실시하는 것으로 업무내용과 적응에 필요한 정서적인 지원을 실시하며, ‘할 수 있다’ 는 자신감과 취업현장의 어려운 점을 감안하여 반복적인 조기퇴직을 수행하지 않도록 독려하는 작업이다. 이때 애로점은 수용하되 가능한 적응할 수 있도록 지지해 주고 성실히 근무할 수 있도록 유도한다.

## ○ 정기 사후관리 (분기별 채용확정 대상에게 직접 유선으로 연락)

정기적 사후관리는 전산 프로그램의 사후관리 양식에 준하여, 취업자의 근무 만족도 및 조건 등에 대한 관리가 필요한데, 근로조건(채용 후 시간이 경과하면서 고용조건이 채용시점과 다를 수도 있다.), 동료관계, 고객과의 관계, 고용주와의 관계, 근무만족도, 권장직종인가의 여부, 출퇴근 소요시간, 전직의향 및 애로사항 등을 확인하며, 장기구직을 독려하도록 한다.

## ○ 실태조사 및 만족도조사

15개 센터협회와 연합하여, 년 1회 또는 3년에 1번 정도 구직자 실태조사를 실시하는데, 이때 근무기간, 장기근속 여부, 퇴직사유, 취업 의사 등을 구체적으로 확인하여, 어르신 취업에 맞는 다양한 서비스의 개발 지표로 활용할 수 있도록 함과 동시에 취업활성화를 도모할 수 있도록 연구 자료화 할 수 있다.



<그림> 고령자 취업알선상담 서비스 흐름도

### 3. 서울시 고령자취업알선센터 취업자 현황

1993년부터 서울시고령자취업알선 전산망을 통해 구인, 구직 상담및 알선, 사후관리의 전 과정을 전산화하고 있으며 2006년 말 현재 54,981명의 구직자가 등록되어 있고 매월 취업 현황과 고용동향을 분석하고 있다. 최근 5년간의 구인.구직 및 취업현황은 <표 1> 과 같다.

<표 1> 연도별 구인 구직 및 취업 현황

(단위: 명)

연도	구인	구직	알선	취업
2006년	11,110	6,872	9,994	4,982
2005년	5,895	4,756	6,396	3,688
2004년	7,150	6,278	7,133	4,307
2003년	6,996	4,785	6,321	4,202
2002년	5,151	3,006	5,841	3,455

자료 : 서울시고령자취업알선센터

표에서 보듯이 매년 구직자는 눈에 띄게 증가하고 있으며 구인 역시 증가하고 있다. 2005년도에만 예외적으로 구인, 구직, 취업 등 전반에 있어 감소추세를 보였는데, 이는 사회 전체의 경제불황과 실업 현상에 영향 받은 것이라 생각된다. 2006년에는 노인일자리사업이 본격화되면서 구인구직이 활성화되었으며 4,982명이 취업하는 성과를 보였다.

서울시고령자취업센터 전산자료에 기록된 2004년 취업자 4,307명과 2006년도의 취업자 4,982명의 현황 비교를 통해 최근의 몇 가지 변화추세를 구체적으로 살펴보고자 한다.

### 1) 취업자 성별 현황

2004년에 비해 2006년은 여성 고령자의 비율이 35%에서 38%로 증가하였다. 젊은 시절 취업의 경험이 적었던 여성 노인들도 경제적 필요에 의해 구직 욕구가 증가하고 있음을 알 수 있다.

<표 2> 성별 취업 현황

(단위: %)

성별	2004년	2006년
남	65	62
여	35	38
계	100	100

자료 : 서울시고령자취업알선센터



## 2) 취업직종 현황

이전에는 경비직, 환경미화직 등이 각각 20% 이상의 다수를 차지하였으나 2006년에는 많이 줄어 경비직 19%, 환경미화직 13%로 나타났고 배달원 직종은 10%에서 17%로 증가하였다.

경비직의 경우 60대 중반까지의 고령자 직종으로 자리 잡아 왔으나 최근 취업연령이 더욱 낮아지고 있으며 아파트 경비의 경우 구조조정으로 인원수가 줄어들고 급여는 낮아지는 등 고령자 취업에 불리한 조건으로 변화되고 있다. 주차관리도 자동화에 따른 인원 감소로 인해 고령자 취업이 줄어드는 추세이다.

반면에 배달직의 경우 지하철택배 업체가 성업하면서 최근 1,2년 사이에 구인과 취업자 수가 급속히 증가되었으며, 지하철 배달의 경우 교통비가 면제되는 65세 이상 고령자의 취업이 가능하게 되었다.

한편 어린이집 강사 비율은 2%에서 8%, 인원수로 보면 90여명에서 400여명으로 크게 증가하였는데, 이는 최근 대부분의 노인복지관에서 어린이집 강사 양성과 파견사업이 집중적으로 개발된 결과라고 할 수 있다.

〈표 3〉 취업 직종 현황

(단위: %)

취업직종	2004년	2006년
경비직	26	19
건물환경관리원(청소,환경미화직)	20	13
가사도우미 및 보모, 간병인	10	10
배달원	10	17
주차관리 및 운전원	6	4
사무보조 및 설문조사원	3	6
전화상담원	2	-
식당 및 판매원	3	3
어린이집강사 등 교육전문가	2	8
기타(전문직, 아르바이트 포함)	18	20
계	100	100

자료 : 서울시고령자취업알선센터

### 3) 취업자 연령 분포

연령의 변화추세는 가장 크게 나타나고 있다. 2004년과 2006년을 비교해 볼 때, 60세 미만이 21%에서 9.6%로, 60~64세는 39%에서 26.7%로 현저히 줄어들었다. 한편 65~69세는 30%에서 39.8%로, 70~74세는 7%에서 17.5%로 급격히 늘어나 전체적으로 보면 저연령 노인은 줄고 고연령 노인의 취업이 많이 증가하고 있음을 알 수 있다. 이는 노인복지관 중심으로 운영되고 있는 고령자취업알선센터의 특성이 잘 드러나는 것으로, 일반 노동시장에서 취업되기 어려운 60대 후반부터 70대 고령자의 일자리 창출을 위해 노인복지적 측면에서 다양한 노력을 하고 있음을 보여준다.

〈표 4〉 취업자 연령별 현황

(단위: %)

취업자 연령	2004년	2006년
55세 ~ 59세	21	9.6
60세 ~ 64세	39	26.7
65세 ~ 69세	30	39.8
70세 ~ 74세	7	17.5
75세 이상	3	6.4
계	100	100

자료 : 서울시고령자취업알선센터

### 4) 취업자 임금 현황

취업자 임금 현황은 2004년에 비해 2006년이 많이 낮아지고 있음을 보여준다. 70만원 이하가 56%에서 71.2%로 증가한 반면 71~80만원이 35%에서 16.8%로 감소했으며 80~100만원은 6%에서 10.9%로 다소 증가하였다. 임금 통계는 사업체가 구인시 제시한 근로조건을 토대로 구한 것으로 취업 시 실질 소득을 확인하지 않았으므로 정확하다고는 할 수 없지만, 전반적인 고령자 임금추세를 볼 수 있다.

〈표 5〉 취업자 임금 현황

(단위: %)

취업자 임금	2004년	2006년
70만원 이하	56	71.2
71만 ~ 80만원	35	16.8
81만 ~ 100만원	6	10.9
101만원 이상	3	1.1
계	100	100

자료 : 서울시고령자취업알선센터

### 3. 최근 고령자 고용개발 사례

지난 15년간 서울시고령자취업알선센터는 노인복지와 고령자 고용의 이중적 의미를 살려가며 고령자 취업에 있어 독특하고도 중요한 역할을 수행해 왔다. 특히 2002년부터 시작된 실버취업박람회를 통해 2003년에 삼성증권의 서류분류원, 2004년 현대오일뱅크의 주유원 등 대기업과 서울시의 주차단속원 등 공공분야에서 고령자 고용의 전기를 마련하기 시작하였다. 2004년 노인취업훈련센터 개소 이후 기업과의 맞춤형 직무훈련을 추진하여 번역, 주유원, 배달원 등 재취업훈련을 함으로써 사회적으로 노인취업의 여론화와 활성화에 크게 기여했다.

이러한 성과를 바탕으로 2006년에는 중요한 대기업의 고령자고용개발이 이루어졌다. (주)한전산업개발에서 65세 이상 노인을 20명 채용해 전기요금고지서 송달업무를 담당하게 하였는데, 이때 주요 일간지에 실린 65세 이상의 고령자를 구한다는 광고는 우리나라 최초의 고령자 구인광고로서 역사적인 의미를 갖는다 하겠다. 그 외에도 벼룩시장을 발간하는 (주)미디어월에서 60세 이상의 38명 노인을 지하철 배포대 관리원으로 채용하였다. 이러한 사례는 고령자취업알선센터가 적극 노력해 고령자 고용을 개발한 사례로서 이후 다양한 기업으로 확산하려 노력하고 있다.

서울시고령자취업알선센터의 성과에도 불구하고 취업자의 임금수준이 낮아지고 단순직종이 대부분이며 취업지속 기간이 짧은 것 등 취업의 질이 낮아지고 있는 상황을 극복하는 것이 앞으로의 과제라 하겠다. 최근 대기업과 공공부문의 고용개발 사례와 같이 구인업체 개발 전략을 세우고 대기업이나 업종별 협의회, 공사, 지방정부 등을 통해 조직적인 고용개발에 더욱 힘을 쏟아야 할 것이다. 아울러 고령자 일자리 창출이라는 사회적 과업에 기업의 적극적 참여를 기대한다.

#### 참고문헌

- 노동부, 고령자고용촉진법, 2006. 12
- 보건복지부, 노인복지법, 2007. 1
- 서울시고령자취업알선센터, 고령자 취업실무를 위한 업무 매뉴얼, 2006
- 활기찬미래연구소 (서울노인복지센터 부설), 노인취업의 현황과 취업훈련의 방향, 2005