고용서비스 선진화 사업

평가 및 향후과제

2005. 12. 20(화)

대통령 자문

사람입국·일자리위원회

목 차

Ⅰ. 선진화 시범사업 평가 ····· 1

1. 시범사업 평가 ····· 1
2. 성과요인 ····· 5
3. 문제점 및 개선과제 ····· 6

Ⅱ. 주요선진국의 고용서비스 혁신사례 ····· 8

1. OECD 등 국제기구 동향 ····· 8
2. 독일의 고용서비스 혁신사례 ····· 9
3. 영국의 고용서비스 혁신사례 ····· 13
4. 미국의 고용서비스 혁신사례 ····· 18
5. 호주의 고용서비스 혁신사례 ····· 22
6. 선진국 혁신의 공통적 특징 ····· 25

Ⅲ. 향후과제 ····· 26

1. 시범센터 운영성과 제도화 ····· 26
2. 고용서비스 인적자원 확충 ····· 28
3. 고용안정센터의 기능 개편 ····· 30
4. 지역 파트너쉽 구축(추후 검토과제) ····· 31

Ⅰ. 선진화 시범사업 평가

1. 시범사업 평가

❑ 희망의 발견

◇ 6개월간의 시범사업 기간을 평가하기에는 매우 짧은 기간이나 시범센터 이전과 비교할 때 양적·질적 성과, 투자 효율성 등의 면에서 성공적으로 평가 가능

◇ 『고용-직업능력개발』 연계를 통한 원스톱서비스와 유관기관 파트너쉽 구축 등은 선진국 수준과 비교하면 크게 미흡

❑ 양적 성과지표의 향상

○ 시범센터의 양적 성과지표인 구인·구직자수, 취업자수 등이 증가

- 특히 기업에 대한 성과지표인 충족률이 크게 증가

○ 시범전·후 성과를 대비한 투입(인력·예산) 대비 산출 비율도 전반적으로 향상된 것으로 나타남

(단위 : 명, 백만원, %, %p)

구분	성과지표		시범전	시범후	성과(증가율)
투입	인력	전체	251	381(335)	51.8%(33.4%)
		공무원	62	101	62.9%
		상담원	189	280	48.1%
	예산		3,365	5,830(5,228)	73.3%(55%)
산출	구직자수		44,170	92,104	108.5%
	구인수		26,030	46,709	79.4%
	취업률		17.5	30.0	12.5%p
	취업률(본인제외)		6.7	9.8	3.1%p
	충족률		29.7	59.2	29.5%p
	수급자취업률		13.3	18.9	5.6%p

※ ( )는 직업능력개발업무 관련 인원 및 예산 제외시

≪ 자료 : 이효수 ≫

《 모의실험(Simulation) 결과 : 한국노동연구원 》

◇ 기존의 고용안정센터 인원에 추가로 77명을 투입한 결과 총 18,018명(152.4%)의 취업자수 증가 효과

- 동 효과가 지속될 경우 고용안정센터의 시장점유율이 현재의 5% 수준에서 12.6%로 증가할 것으로 분석

※ 시범기간 중 증원된 인력(약 31% 증원)의 두 배 증원시 점유율이 20.3%로 증가하여 일본(약 23.0%)등 선진국 수준에 도달할 전망

❑ 질적 성과

○ 고용서비스 주 고객에 대한 명확한 인식 또는 성공 사례 발굴

※ 서울강남 : 고학력 대졸 IT인력,

대 구 : 기업 인력수요 정보와 대학·훈련기관 인력공급 정보 연계를 위한 Goodjob Net 운영,

동 인 천 : 고령자, 가정주부 대상 취업의욕 고취

○ 지역사회내 유관기관과 협력 모색

※ 지자체, 지역 노사단체, 대학, 장애인공단, 무역협회, 신용회복위원회, 사회복지시설, 종교단체 등

○ 서울 강남 등의 사례와 같이 실업급여 지급 및 저급 일자리 위주의 고용서비스 기관에서 종합적인 고용서비스 기관으로 전환 가능성 제시

○ 기업을 위한 취업대행서비스 등을 주된 내용으로 하는 기업전담제 실시 등 지역별로 새로운 사업아이템 발굴 추진

○ 찾아가는 서비스 제공으로 서비스 행정의 성공 가능성 제시와 전반적인 고객만족도 향상

○ 새로운 프로그램 개발과 고객만족도 향상 등으로 직원들의 자신감·자긍심, 역량 강화

○ 구직자, 구인기업을 대상으로 알선만족도, 상담만족도, 훈련만족도 등 전반적 만족도를 측정한 결과 전체적으로 수준이 증가한 것으로 나타남

◀ 전반적 만족도 분석 결과 ▶

구 분	구 직 자		구 인 기 업		구인·구직 평균	
	시 범	비 교	시 범	비 교	시 범	비 교
운영이전	71.4	70.4	68.4	70.2	69.9	70.3
운영이후	75.2	74.2	74.6	73.0	74.9	73.6
증 감	*3.8*	*3.8*	*6.2*	*2.8*	*5.0*	*3.3*

≪ 자료 : 한국노동연구원 ≫

❑ 높은 투자 효율성

- 청년실업대책, 사회적 일자리, 취약계층 일자리 및 직업훈련, 보조금 사업 등 다른 일자리 지원사업에 비해 투자효율성(예산 투입 대비 수혜인원)이 높은 것으로 나타남

※ 한국노동연구원의 비용-효과분석(Cost Effectiveness Analysis) 결과

●●●▶ **OECD 조사결과 역시 고용서비스 사업부문의 투자가 노동시장 정책중 가장 효과성이 높은 것으로 분석 (1994, OECD Job Study)**

≪참고≫ 비서실의 합동점검(노동, 민정, 국정상황, 시민사회) 결과

※ 본 평가는 대통령님의 지시에 의하여 비서실 소속 고용서비스 분야 비전문가 직원이 참여하여 전국 8곳(시범센터 5, 일반센터 3)에서 11.25~ 30일까지 6일간에 걸쳐 이뤄진 것임.

◉ 총괄 평가

° 업무태도, 사명감 고취, 친절서비스, 민원인 만족도 향상 체감

- 명확한 목표의식 공유, 우수인력 투입, 청장의 관심 및 센터장의 열정

◉ 개선 과제

° 경험에 의존한 구직상담

: 최초로 고용안정센터를 방문하는 구직자에 대한 초기 상담의 형식화로 맞춤형서비스 미흡

° 지역내 국가 고용서비스의 중추기관 역할 미흡

° 지역간 편차, 시범센터와 일반센터간 서비스 격차

° 지역별, 시간대별 민원인 수의 차이

: 센터 개수 및 인력배치의 효율성 재검토

° 입간판 등 안내시설 및 홍보 부족 : 낮은 주민인지도

◉ 성공을 위한 제안

° 의욕적이고 리더쉽을 갖춘 센터장 임명(인사상 인센티브)

° 시범센터에서 훈련된 직원을 개혁전도사로 활용, 노하우 전파

° 상담인력의 전문성 및 사기 제고를 위한 혁신방안 추진

2. 성과요인

❑ 우수인력 및 자원의 집중 투입

○ 인력 및 예산 등 자원의 집중 투입(약 30%증대)은 결과적으로 개인별 맞춤형 지원서비스 확충, 기업지원팀 설치 등 신규사업을 가능하게 하였음

❑ 시범센터 운영의 자율성 확대

○ 지방청에 시범센터 선정, 예산·인력·사업수행 등의 분야에 자율권을 부여하고 지역에 특화된 사업 수행

- 청장 및 센터장의 권한과 책임 강화로 효과적 리더쉽 발휘도 가능한 것으로 보임

❑ 직원의 사명의식과 열정적 헌신

○ 고용서비스 사업이 국가의 핵심 전략과제라는 점과 대통령님의 지대한 관심에 대한 인식이 직원들의 확실한 동기부여로 작용

○ 서비스 확대에 따른 고객만족도 증가가 직원의 일에 대한 보람과 자긍심 향상으로 이어지는 선순환으로 작용

❑ 철저한 점검과 관리

○ 추진내용을 세부사업별로 코드화하여 매월 장관주재 점검회의를 개최하는 등 주기적 모니터링 전개

3. 문제점 및 개선과제

◇ 시범센터 운영과정의 경험에 비추어 볼 때, 보다 발전적인 고용서비스 체제 구축 및 운영을 위해서는 다음의 핵심 개선과제들을 단계적으로 개선해 나갈 필요

(1) 고용과 직업능력 개발이 통합된 원스톱서비스는 아직 도입 단계 수준

○ 직업능력개발 업무가 아직 직업훈련기관 관리에 치우쳐 있어『고용-능력개발』연계가 느슨한 수준

- 종전 지방노동관서 관리과에서 담당하던 직업능력 개발 업무를 고용안정센터로 이관하여 연계틀을 마련하였으나,

- 실제 현장에서 취업알선 등의 서비스와 직업능력개발 프로그램을 통합 제공할 수 있는 구체화된 업무 메뉴얼, 프로그램 등이 미비 ⇒ 맞춤형 종합서비스 제공 한계

(2) 직업능력개발의 유효경쟁체제 형성 필요

○ 노동시장의 공급구조는 급격히 고학력화되고 있음에도 과거 기능인력 중심의 직업훈련체계를 유지

- 정부에서 정한 직업훈련 계획을 영세한 지역의 직업훈련 기관이 집행하는 Top-down 관리 방식

○ 이에 따라 실제 수요자가 필요로 하는 직업능력개발 프로그램이 적시에 공급되지 못해 실업자 취업기회 확대와 기업의 원활한 인재 확보 곤란

○ 대학 등 우수 교육기관의 양질의 능력개발 과정 등 노동시장내 능력개발 정보를 통합 제공하고

- 이를 통해 수요자가 최고의 과정을 선택할 수 있도록 하는 유효경쟁체제 구축

⇒ 일자리와 연계된 능력개발 서비스 제공

(3) 지자체 등 유관기관과 네트워킹을 통한 파트너쉽 제도화 필요

○ 대학, 지자체 등 지역 유관기관과의 파트너쉽이 본격화 되지 못하는 실정

※ 채용박람회 공동개최 정도의 낮은 연계 수준

- 고용안정센터가 지역 유관기관을 통합·조정할 수 있는 제도적 틀도 부재

(4) 시범센터 운영시의 정책적 관심과 열정이 지속되도록 내재화할 필요

○ 시범기간 동안 노동부장관과 지방청장의 관심과 담당인력의 적극적 자세 등이 성과의 중요한 요인으로 작용

- 따라서 이러한 관심과 열정의 지속여부가 성공모델 확산의 관건

※ 서비스 행정영역은 담당인력의 열정과 전문성이 성패를 좌우하는 실정

Ⅱ. 주요 선진국의 고용서비스 혁신사례

1. OECD 등 국제기구 동향

❑ OECD의 고용전략을 위한 정책권고(2004, Job Study)

◇ 직업소개, 실업급여, 적극적 노동시장 프로그램(ALMPs)은 공공직업안정기관(PES)을 중심으로 효과적으로 통합되어야 하며, 이를 위해 원스톱사무소(One-stop Office) 구성이 바람직

- 실업급여 담당자와 고용서비스 담당자 간에 업무에 대한 이해 공유를 위해 직원 간의 순환보직 또는 상대 업무에 대한 정기적인 실무연수가 중요

◇ 장기실업의 위험이 있는 실업급여 수급자를 위해『프로파일링(Profiling)』시스템 활용과, 빠른 시기에 적극적인 상담·구직활동지원이 제공되어야 함

※ 구직자 profiling 시스템 : 구직자의 경력, 학력, 직업능력, 적성, 희망 등을 종합적으로 분석하여 장기실업이나 빈곤에 빠질 위험성을 사전에 파악하는 분석시스템

❑ EU의 고용정책 가이드라인(2004)

◇ 실업 초기단계에서 수요(needs)를 조기 확인하여 실업자에게 상담·구직활동 지원 및 개인별 실천계획(personalized action plan)등의 지원을 하여야 함

◇ 장기실업 예방을 위해 청소년 실업자의 경우 실업후 6개월 이전에, 성인실업자의 경우 실업 후 12개월 이전에 ALMPs를 활용한 개인별 특성에 맞는 고용서비스 제공

※ ILO : 민간고용서비스기관에 대한 협약('97, 제181호)에서 민간고용서비스기관의 영업을 승인하여 종전 협약의 유료 직업소개의 금지와 직업소개업무의 공공독점의 기본원칙을 포기

2. 독일의 고용서비스 혁신사례

1927 ~ 2001

○ 1927년『고용알선 · 실업보험청』설립 ⇨ 실업보험 시행

○ 1969년 **연방고용청**(Bundesanstalt für Arbeit : BA) 확대·개편

- BA중심으로 전국적인 공공직업안전망 구축, 공공부문 중심으로 고용서비스 제공

고용서비스 경쟁체제 도입

2002 ~ 현재

❑ 고용서비스 경쟁체제 도입

○ 고용서비스혁신위원회(Hartz Commission) 구성

○ Hartz 보고서(2002.8, 최종보고서 제출)

- 기본방향 : 공공부문(연방고용청)중심의 고용서비스 제공 ⇒ 민간부문 참여유도, 민간·공공부문 연계

- Hartz법(노동시장 관련 법률의 제 · 개정, Hartz Ⅰ~Ⅳ)

o 기존의 연방고용청 소속 지역고용사무소와 사회보험청 소속 지역사무소를 통합하여 지역고용사무소내에 **Job Center** 신설(2004.1)

- 취업알선 바우처(voucher)제도 도입으로 고용서비스 기관간 경쟁 촉진, 수요자 중심의 고용서비스 제공

- 실업기간 3개월 초과한 구직자에 바우처 제공 ⇒ 민간 또는 공공기관까지 서비스 선택 ⇒ 경쟁촉진

- 고용서비스를 중심으로 고용-복지서비스 연계 제공

o 실업급여 소정급여일수 대폭 단축 : 6~32월 ⇨ 6~18월

< 연방고용청의 규모 및 서비스 내용 >

❑ 인력 규모 및 특성

○ 조직 : 연방고용청 본부, 지방고용청(10개), 지역고용사무소(180개), 지역고용사무소의 출장소(660개)등 총 840개 기관으로 구성

※ 지역고용사무소의 출장소는 상담과 취업알선 업무만을 담당

○ 총정원('04년) : 93,274명(공무원 24,716명(26.5%), 민간인 68,558명(73.5%))

- 본부(400명), 지방고용청(1,000여명), 지역고용사무소 및 출장소(90,600명)

○ 공무원과 민간직원은 당초부터 다른 신분으로 채용된 것을 상호 인정하고 있어 별다른 갈등이 없으며

- 민간직원의 공무원 전환 신청건수도 현저히 감소하는 추세이며

- '03년부터 공무원 신규채용을 중단하여 단계적으로 전원 민간인으로 채용할 계획

❑ 주요 서비스 내용

(1) 학생 등 예비구직자에 대한 직업정보서비스 제공

○ 일반학교, 직업학교, 기업체 훈련생, 대학생 등 학생과 청소년을 대상으로 다양한 직업지도 서비스를 실시하는데

- 직업정보, 훈련정보, 학과정보 등을 제공하여 올바른 진로를 선택할 수 있도록 지원

※ 20~29세의 청년층 직업교육훈련을 이수하지 않은 사람은 14%에 불과

(2) 지역맞춤형 고용서비스 제공

○ 고용기관들이 고용촉진 예산의 10%를 그 지역에 적합한 프로그램을 개발할 수 있도록 규정(사회보장법)되어 있어

- 각 지역마다 특정직업과 전문직 종사자를 위한 전문직 프로그램이 개발되어 있음

※ 베를린, 함부르크, 뮌헨 등 5개 지역에서는 연극, 영화, 방송 직종에 대한 취업알선 서비스를 전문적으로 제공하는 알선소 별도 운영

(3) 유관기관과의 연계를 통한 다양한 서비스 제공

○ 지역고용사무소와 지자체는 상시적으로 긴밀한 협력체계를 유지하면서,

- 기업체 훈련, 기업간 교환근무, 기업체 협의회, 벤처기업 워크샵, 교육박람회, 인턴제도 등을 통해 경제계·교육계·지역사회간 연계 강화

○ 2만명 이상의 대학생이 있는 56개 도시에는 대학전담팀을 운영하는 등 지역고용사무소와 대학 간의 연계 또한 활발하게 이루어지고 있음

○ 지역고용사무소 내에 직업정보센터(BIZ)를 두고

- 800개 직업·학과정보, 1,000개 직종 직업정보 컴퓨터 프로그램, 60만건의 직업훈련정보 DB, 700여건의 직업관련 영화·비디오, 100여건의 오디오 프로그램, 유럽지역 직업정보 등을 각 EU국가의 언어로 제공

(4) 정보검색 및 자기구직활동 지원을 위한 정보망 운용

○ '04. 8 연방고용청 온라인포탈서비스인 가상고용시장(『VAM』) 출범

- 구직자들을 위한 결원DB(SIS), 기업주 정보시스템(AIS), 직업훈련기관DB(AISS)와 관리직, 창업자, 엔지니어 등의 전문화된 분야에 관한 전문직DB 등 지원

(5) 심층 상담서비스 실시

○ 연방고용청은 본부와 지방에 별도의 심층상담서비스 부서를 설치하고 배치,

- 본부는 주로 심리검사를 연구 개발하고, 지방은 심리검사를 실시

(6) 청년 실업자를 위한 JUMP Plus 프로그램 지원

○ 15～25세의 실업급여 수급자를 위한 취업지원 프로그램으로 자격취득을 위한 직업훈련 지원 및 특별 직업소개 담당관을 통한 맞춤형 고용서비스 제공

(7) 장기실업자를 위한 특별프로그램 시행

○ 25세 이상의 장기실업자 10만 명에 대해 2년 동안 경제적 지원을 하면서 연방고용청의 적극적 고용촉진 대책 프로그램에 참여하도록 함

(8) 자영업 창업 지원

○ 창업후 3년동안 창업지원금을 지급할 수 있음

- 동 보조금은 과세대상이 아니며 상환하지 않아도 됨

※ 첫 해 월 600유로, 두 번째 해 360유로, 마지막 해 240유로 지원

○ 연간 25,000유로이상의 이익을 내면 다음해부터 지원 중단

3. 영국의 고용서비스 혁신사례

1911~1990년 중반

○ 교육고용부(고용청) 산하인 "Jobcentre"에서 고용서비스 업무를, 사회보장부(급여관리청) 산하 "Benefit office"에서 실업급여 지급업무를 각각 담당

○ 1990년 중반부터 양기관 통합 추진 시작

- '99~'03년까지 『시범사업 ONE』을 추진하면서 실업급여 등 사회보장급여와 고용서비스 통합 개혁 추진

원스톱서비스

1999~2003

❑ 고용중심의 원스톱 서비스(One-stop Service)

○ '01.6 사회보장업무와 고용업무를 통합한 『고용연금부』 (Department of Work and Pension)설립

○ 설립목적 : 『일을 통해 모든 국민에게 기회와 자립을, 일 할 수 없는 사람들에게는 지원을 제공』

○ '01. 10 『Jobcentre』를 『Jobcentre Plus』로 개편

⇒ 56개 시범사무소 형태로 시작 ⇒ '06년까지 전국적으로 확장

- 고용서비스 기능에 사회보장기능과 근로관련 복지프로그램의 집행업무까지 통합 제공

- 지역단위에서 지자체(Local Authority), 업종별 학습기술 위원회(Learning and Skills Councils), 자원봉사기관 등 유관 기관과 파트너쉽을 형성하고 이들과의 협력하에 필요한 고용서비스 제공

❑ ONE 프로젝트('99~'03)

< 목 적 >

○ 사회보장 급여수급자에게 급여와 고용서비스를 '원스톱 기관'에서 통합 제공하는 방안 모색

< 내 용 >

○ 실업급여, 질병 및 장애급여, 편부모급여 등 근로연령대의 사회보장 급여 전달체계를 단일체제로 통합하고 이를 고용서비스와 연계

○ 사회보장급여 신청자의 재취업 강조

- 처음 급여 신청시 취업중심 인터뷰 참여 의무화

⇒ 노동시장 진입 장애요인을 파악하고, 이를 극복하기 위한 다양한 서비스 제공

※ 전문상담, 주거지원, 탁아서비스 등

< 평 가 >

○ 기존의 수동적 급여시스템을 취업장려 및 고용주의 필요에 초점을 맞춘 '적극적 복지국가'로 탈바꿈하는 계기 마련

❑ Jobcentre Plus('01~)

※ One 프로젝트의 성과를 반영, 고용-복지서비스 통합 전달체계 (Jobcentre Plus)를 구축

< Jobcentre Plus의 서비스 내용 >

⇒ 핵심서비스인 『뉴딜프로그램』을 중심으로 일자리 탐색 지원 등의 다양한 서비스 제공

(1) 뉴딜 프로그램

○ '98년 4월 청년에서 시작하여 고령자, 장애인, 편부모 등으로 대상을 확대(6개 유형의 프로그램 운영)

- Jobcentre Plus의 상담원들을 통해 집행되며, 연 8,000억원 규모의 사업 수행('03.4~'04.3)
  - · 18~24세중 6개월 이상 구직수당을 수령한 청년을 대상으로 구직을 위한 3단계 프로그램에 참여 강제

▲ The Gateway(1단계) : 취업을 위해 개인상담사와 집중 면담 (최장 4개월)

▲ Options(2단계) : 구직 실패자에게 4가지중 하나의 Option을 선택하도록 하고 구직활동 지속

ⅰ) 임금보조 고용(최장 6개월, 고용주에 보조금 및 훈련비 보조)
ⅱ) 교육 및 훈련실시(최장 12개월 수당지급)
ⅲ) 자원봉사기관 근무(최장 6개월 수당지급, 기관에 훈련비 보조)
ⅳ) 환경개선 활동참여(최장 6개월 수당지급, 기관에 훈련비 보조)

▲ Follow-Through(3단계) : 2단계 미취업자에 대해 1·2단계의 성과를 분석하고 추가적인 취업지원 제공(최장 6개월)

○ 뉴딜프로그램은 고객과 관장부처인 고용연금부가 성과계약을 체결하는 운영방식으로 운용

⇒ 지역별 사무소 및 전문상담원별 목표설정, 달성여부 평가

- 고객을 재취업 난이도에 따라 5단계로 구분 관리하여 취약계층 중심의 서비스 제공

※ 제1순위(실업상태의 편부모, 장애인 등),
제2순위(50세이상, 청년, 장기구직자 등),
제3순위(단기구직자),
제4순위(실업상태의 비수급자) 등

(2) 기타 고용지원서비스 프로그램

◇ 스탭업(StepUP) 프로그램

- 뉴딜을 통해 취업하지 못한 사람들에게 보다 집중적인 지원을 제공
- 참여자는 최대 50주간 법정 최저임금 수준의 전일제 고용을 보장받으며, 개인별 특성에 맞는 고용지원서비스 제공

◇ 일자리 탐색지원제도(Jobsearch scheme)

- Jobplan 워크숍 : 5일간의 개별 평가 프로그램, 구직지도, 자신감 향상 프로그램 등 제공
- Jobfinder Plus : 일련의 면접프로그램으로서 어떠한 뉴딜 프로그램에도 참여하지 않고 있는 사람에게 제공

◇ 직무훈련(work-based training) 프로그램

- 의무교육기간을 마친 후 전일제 교육을 받지 않고 있는 청년에게 기술 및 자격증 습득의 기회 제공
- 25세이상이면서 6개월동안 실업이 지속된 사람을 대상으로 원조 제공, 기술훈련 및 취업관련 경험 제공

◇ 고용촉진지정지역(Employment Zones)

- 지역적으로 실업률이 높고 장기실업자가 많은 15개의 낙후지역을 지정하여 지역에 거주하는 장기실업자를 특별관리하는 지역

◇ 국가보육전략(National Childcare Strategy) 프로그램

- 각 지역마다 접근성 좋고 비용이 저렴하며 질적으로 우수한 보육서비스를 0~14세 아동을 대상으로 제공

◇ 근로경로 프로그램(Workpath programmes)

- 일자리를 구하거나 고용유지를 희망하는 장애인들을 돕기 위해 계획된 프로그램으로서,
- 장애인 및 고용주가 처한 상황에 대해 실질적인 도움을 제공하고, 이를 통해 장애인의 잠재력과 일자리 근로에 도움

◇ 직업전환서비스(Job Training Service)

- 산업구조조정 과정에서 발생하는 정리해고자 등을 대상으로 한 전직 지원서비스

◇ 고용종합정보망「Worktrain」운용

- 일자리와 학습에 관한 정보를 온라인상에서 이용가능하게 하기 위한 국가적 차원의 고용학습정보 사이트로서 직업, 훈련, 일자리, 자원봉사 등의 정보 제공

◇ 채용장려사업(Recruit)

- 인력채용을 상대적으로 꺼리는 중소사업자들에게 뉴딜에 참여하는 인력을 전일제나 파트타임으로 채용할 경우 고용보조금을 지불함으로써 인력수급을 원활하게 하려는 의도에서 계획

◇ 취업수당(Jobfinder's Grant)

- 장기 복지수급자들이 취업하고 또 고용을 유지하는 것을 장려하기 위해 취업수당을 제공

4. 미국의 고용서비스 혁신사례

1920~1990년대 중반

○ 1933년 와그너-페이셔법(Wagner-Peyser Act) 제정
- 연방정부의 주정부에 대한 비용 지원으로 전국적으로 공공 직업안정기관이 체계적으로 발전

○ 1960년대 빈곤과의 전쟁(War on Poverty) 정책
- 취약지역 및 취약계층에 대한 고용서비스 강화

○ 1962년 인력개발훈련법(Manpower Development and Training Act : MDTA)
- 실업자 등 경제적 취약계층에 직업교육훈련, 구직활동 지원

○ 1982년 직업훈련파트너쉽법(Job Training Partnership Act : JTPA) 등

지역단위 파트너쉽 구축

1998 ~ 현재

❑ 지역단위 파트너쉽 구축을 제도화

○ 1998 인력투자법(Workforce Investment Act : WIA) 제정

⇨ 노동시장 정보제공 체계 향상 및 고용과 훈련의 연계 강화

(1) 고용과 훈련에 관하여 지자체(연방·주·지방정부), 공공 및 민간기관 등이 참여하는 『지역단위 파트너쉽 구축 및 제도화』

(2) 원스톱 센터(One-stop Career Center)에서 연방·주·지방정부 및 공공과 민간조직이 참여하여 직업훈련, 고용서비스, 성인교육, 직업재활 등 고용·훈련 프로그램 통합적으로 제공

(3) 근로우선(Work First) 복지철학 실천, 개인의 고용훈련 프로그램 선택권 존중 및 관련기관의 경쟁을 촉진하는 복지개혁 추진

< 인력투자법(WIA)에 의한 원스톱(One-stop) 고용서비스 >

❑ WIA의 내용 : 수요자 중심적인 고용서비스로의 변화를 위한 7대원칙

(1) 지역단위의 파트너쉽의 구축과 고용, 훈련, 복지관련 통합서비스의 원스톱 제공

○ 원스톱서비스 확립은 참여한 파트너들이 고용서비스를 함께 계획하고 조정할 수 있게 함

○ 원스톱시스템 유지를 위한 비용도 파트너들이 각각 부담하는 것을 원칙으로 함

(2) 모든 국민에 대한 서비스의 제공

○ "노동력의 질적 제고를 위해 그리고 국가 경쟁력을 증진시키기 위해" 모든 성인들이 원스톱체계를 통해 기본 서비스를 받을 수 있게 함

(3) 수요자 중심의 서비스 제공을 통한 개인의 선택권 증대

○ 서비스 이용자들은 제공되는 핵심서비스(노동시장정보, 구직도움, 직업계획)에 자신의 필요에 따라 접근함으로써 스스로 자신의 직업경력에 대한 계획과 발전을 도모

○ 또한 이용자들이 직업훈련을 받고자 하는 경우는 훈련 프로그램과 그 제공자들을 직접 선택할 수 있는 개인훈련 계좌(ITA)를 이용

※ ITA : 훈련 바우처제도의 일종으로 원스톱센터가 훈련생의 계좌에 일정액을 입금해주고 충분한 상담 및 훈련정보를 제공하여 훈련생이 원하는 교육훈련과정을 선택, 수강할 수 있도록 하는 제도

(4) 주정부와 지방정부 및 일선 원스톱센터의 자율성 제고

○ 각 지역에 알맞은 서비스나 그 서비스의 전달체계는 주정부나 하위 지방에서 더 잘 알고 있다는 전제 하에 연방노동부는 서비스에 따른 결정권한 분권화에 노력

- 따라서 원스톱센터는 지역실정에 맞는 고용, 학습, 복지 서비스 제공 가능

(5) 주 및 지방정부의 프로그램에 대한 책임성(accountability) 제고

○ 각 주와 하위 지방이 지방의 인력추진체계(Workforce Investment System)의 성과에 대해 책임을 지게 하기 위해,

- 서비스를 제공받은 수요자들을 추적해 서비스 만족도와 수요자들의 성과 조사

(6) 민간부문과의 연계 및 경영계 인사의 적극 참여

○ 세계적 수준의 인력체계의 구축과 국가경쟁력 제고를 위해 구직자뿐만 아니라 고용주들의 요구를 충족시키기 위해 노력

○ WIA는 각 지역의 인력투자위원회에 경영계 인사가 51% 이상이 되도록 경영계 인사를 적극 참여하게 함

- 지역단위의 고용전략 수립과 고용서비스 제공뿐만 아니라 경영계가 고용서비스의 고객으로서도 적극적으로 참여하게 함

(7) 청소년 프로그램의 질적 개선

○ 청소년 발달이라는 큰 틀 안에서 종합적인 청소년 서비스 전략 증진 추진

- 청소년 활동을 조정하고 보다 다양한 비전을 제공하기 위해 지방 인력투자위원회(WIB)의 부설기구로 청소년 협회(Youth Councils)의 설립을 의무화하고 있음

❑ One-Stop Career Center

○ 17개 연방부처가 제공하는 고용, 훈련, 복지에 관한 서비스를 한 장소에서 종합적으로 제공하여 실업자 등 취약 계층을 위한 '종합 서비스센터'로서 기능

○ 기본적으로 비영리조직, 다양한 파트너들이 콘소시엄 형성·활동

○ 소속 직원은 보통 5~10명에 불과하고

- 주 정부 및 자치단체 공무원, 경영자 및 노동단체, NGO, 복지단체, 탁아협회, 훈련기관협의회 대표, 대학 및 전문대학 협의회 대표 등 고용관련 각종 민간기관 참여

※ 원스톱센터장은 주 인력투자위원회(WIB)에서 선출

❑ 인력투자위원회(Workforce Investment Board : WIB)

○ 지역노동시장 주체가 참여하는 지역단위 고용서비스 추진을 위한 의사결정기구 ⇒ 지역단위 파트너쉽 제도화

- 지역 고용전략 수립, 일선 원스톱센터 감독 등을 담당

❑ 인력투자법에 대한 평가

○ 정책결정의 분권화와 인력투자 활동에 있어서 지역의 역할 신장

○ 원스톱 센타를 통해 구직 - 복지 - 훈련서비스 전달의 체계화

○ 개인훈련계좌제도(ITA), 훈련실시기관 명단, 성과측정 지표의 적용 등으로 시장메커니즘 강화

5. 호주의 고용서비스 혁신사례

1946~1994

○ 1946 연방고용청 소속 지방고용사무소(공공고용서비스기관) 설립 · 고용서비스 제공

⇒ 1995 장기실업문제의 효율적 해결방안 모색을 위해 고용서비스 혁신방안 모색

취업지원서비스 민간 위탁

1995~

❑ 취업지원서비스 민간 위탁

○ 1995『연방고용서비스자문위원회』의 건의

- 행정절차와 고용서비스 전달체계 간소화, 수요자 특성에 맞는 프로그램 보강 및 공공고용서비스 민영화 등 민간기관간 경쟁에 의한 고용서비스 질 제고

○ 1997 고용서비스 개혁의 주요 특징

- 실업자에 대한 소득지원과 고용서비스는 "Centrelink"라는 새로운 조직을 통하여 연계하고 직접적인 고용서비스는 "Job Network"라는 민간고용서비스 네트워크에 이양하여 고용서비스시장의 완전경쟁체제 도입

⇒ 성과에 역점을 두고, 정부의 역할을 취업지원 제공자에서 구매자로 전환

< 센터링크(Centrelink)와 민간기관(Job Network) >

❑ Centrelink('97년에 설립된 정부기구)

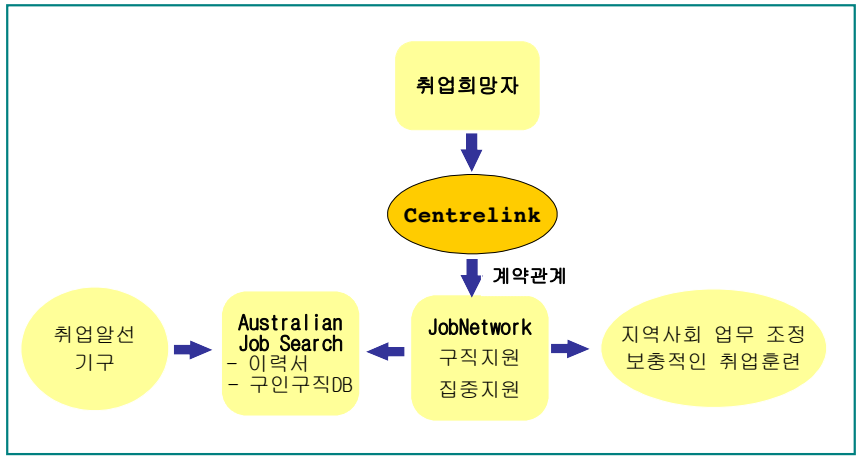
○ 노동부, 교육부 등 연방정부 10개 부처를 비롯하여 25개 정부기관이 제공하는 약 140여 가지 고용서비스를 통합적으로 제공

- '05년 현재 25천명의 직원이 전국의 1,000여 군데 지점 또는 콜센터를 통해 고용서비스를 통합적으로 제공

※ 제공되는 통합서비스 : 취업알선, 자영업 창업, 직업훈련 수강, 보육, 경제적 어려움, 별거 또는 이혼, 질병·부상·장애, 간호, 장례, 은퇴후 생활, 이민 등

○ 전달체계 : 센터링크는 직접 서비스를 제공하는 것이 아니라 서비스를 제공할 수 있는 민간기관(Job Network)과 계약을 맺고 민간기관으로부터 서비스를 구매하는 방식

◀ 호주의 고용서비스 흐름도 개관 ▶



❑ Job Network : 고용서비스 전달(민간고용서비스기관의 연합체)

○ 구직지원단계 : 구직자의 국가직업정보망(AJS) 등록, 구인 정보연결 등

○ 집중지원단계(실직기간에 따른 차별화된 서비스)

- 상담서비스, 프로젝트(6개월) 참여, 개인별 맞춤고용 서비스 제공(구직자 계좌 지원)

❑ 호주 고용서비스의 주요 특징

○ 간단하고 신속한 구직 서비스 : 구직 서비스 지원을 위해 구직자는 Job Network 회원사 한 곳만 선택하면 됨

○ 보다 많은 일자리 정보 : 국가 취업정보 인터넷(Australian Job Search)에 보다 많은 구인정보가 게시되고, 구인·구직 연결이 신속하게 진행

○ 취약계층에 대한 지원 확대 : 취약계층 구직자는 더 많은 지원을 제공 받음

○ 확실한 서비스 보장 : 구직자는 자신이 등록된 Job Network 회원사로부터 확실한 품질의 서비스를 제공 받음

○ 보완 프로그램 및 직업훈련 서비스로의 연계 개선 : Job Network 회원사의 서비스 외의 서비스가 필요한 사람에 대하여 보완 프로그램 및 직업훈련 서비스 등 연계가 이루어짐

○ 구직자 계좌 : 취업 면접 참가비용, 통역 서비스, 전문가 상담, 임금지원 및 직업훈련 또는 작업장 변경 관련 제반 비용이 구직자의 계좌를 통해 지원

6. 선진국 혁신의 공통적 특징

<1> 고용중심의 " 학습-복지" 통합, 원스톱서비스(One-stop Service)

➡ 고용, 학습 및 복지서비스를 연계한 맞춤식 종합고용 서비스를 한 곳에서 또는 상호 긴밀히 연계하여 원스톱으로 제공

<2> 고용서비스 혁신을 국가 전략과제로 관리

➡ 독일의『아젠다 2010』, 영국『ONE 프로젝트』, 미국『WIA』등 고용서비스 확충을 국가적 혁신과제로 선정하여 인적·물적 자원을 과감히 투입

※ 전체 GDP의 0.19%~0.34%를 관련 예산으로 투입 (우리나라의 4~7배)

<3> 지역주도 파트너쉽(local partnership) - 거버넌스 시스템 (Governance System)구축

➡ 당해 지역의 주체(관련기관과 이해관계자)가 참여하는 지역단위에서의 파트너쉽 구축으로 지역 고용관련 기관의 유기적 협력체계하에서 시너지 효과를 얻도록 추진

- 중앙 : 예산조정, 일반정책 및 시스템 개발, 모니터링, 평가
- 지방 : 지역 노동시장 정보망 구축, 고용서비스 개발 및 제공

Ⅲ. 향후과제

기 본 방 향

◇ 시범센터 운영성과의 확산과 심화

- 성공모델(Best Practices)의 확산, 제도화

◇ 고용서비스 인적자원의 전문성 강화 및 민간기관 역량 활용

◇ 현행 "고용안정센터"를 "고용능력개발센터"로 개편

◇ 실질적 파트너쉽 구축을 위한 거버넌스 모델 구축 추진

1. 시범센터 운영성과 제도화

❑ 고용서비스 업무를 국정과제로 지속 추진

○ 범부처적인 지원 등 국정과제로 지속관리하고, 지방청장, 센터장의 지속적 관심 확보

○ 고용안정센터의 위상 제고

- 고용안정센터장은 지역차원 네트워크 구성의 중심기관으로 현 직급(4~5급)체제로 지자체장, 대학 등과의 업무 추진에 한계가 있으므로 직급 등 상향조정 필요

❑ 기업, 취약계층에 대한 시범서비스 시스템화

○ 기업전담제, 지역내 우량기업의 DB구축, 학생·장애인·성매매여성 등 특성별 맞춤형 지원 등 성공사례(Best Practices)의 체계화 추진

○ 여타 센타의 지역특성(사례 : 대전의 경우 박사급 고급인력 등)에 부합하는 성공사례 위주로 확산·보급 추진

❑ 센터운영의 자율권 부여

○ 지역실정에 부합하는 각종 사업의 수행

○ 센터를 준독립적 사업부서로 운영하기 위해서 기관운영성과 평가제 적용

○ 고용서비스 업무의 권한을 센터장에게 대폭 위임하여 센터운영의 자율성을 강화하고 지방노동청장이 센터장의 활동을 최대한 지원하는 시스템 구축

❑ 양질의 직업능력개발 기회 제공

○ 직업능력개발의 유효경쟁체제 확립

- 기업·구직자 수요 파악 → 공모 → 우수 프로그램 구매 → 우수 교육훈련기관 육성

○ 대학 등 우수한 교육기관을 적극 활용하여 질 높은 직업능력개발 기회 제공

2. 고용서비스 인적자원 확충

◇ 중·장기적 관점에서 센터인력의 효과적 관리 및 전문성 강화

◇ 민간의 창의성과 자원을 최대한 효과적으로 동원

◇ 서비스 선진화에 요구되는 인력은 과감히 투입

❑ 센터인력의 전문성 강화

○ 일반직(공무원 등)과 전문직(직업상담원 등)으로 구분 관리

- 직업상담원의 경우 취업지원, 기업지원, 심층상담 등을 담당하고

- 공무원의 경우 보험급여 지급, 유관기관 네트워크 관리, 직업능력개발기관 관리 등 담당

○ 센터장 공모제, 성과계약제의 단계적 도입

- 업무성과에 대한 계약을 체결하고 성과평가에 따라 재계약 여부 및 연봉, 인센티브 수준 등을 결정

○ 직원에 대한 성과중심의 평가 및 인사·보수제도 강화로 책임성을 높이고 조직의 관료화 및 경직화 예방

○ 직업상담원의 신분안정·처우개선을 위한 중·장기적 대책 강구

- 신분안정을 위한 특별법 제정 등 차질없이 추진

- 전문교육 이수, 관련 학위 취득 등의 경우 근무평정시 우대

○ 직업상담원의 전문성 강화를 위해 대학 등 교육기관에 전문교육프로그램 설치 대폭 확대

❑ 민간의 인력·역량 활용

○ 민간고용서비스 기관이 자생력과 경쟁력을 갖출 수 있도록 여건 조성

○ CAP 등 취업지원 프로그램, 심층상담 분야의 대학 등 민간에 시범위탁 추진

- 특히 민간기관이 독자적으로 개발하기 어려운 직업연구자료, 진로지도 매뉴얼, 상담기법 등의 전수 필요

○ 채용박람회, 고용서비스 프로그램 개발 등 다양한 사업에 민간이 참여할 수 있도록 노력

❑ 서비스 선진화에 요구되는 인력 과감히 투입

○ 인력투입의 효과성 검증에 따라 선진국 수준에 크게 미달하는 인력 규모의 단계적 확대 필요

◀ 주요국의 공공고용안정기관 직원수와 직원 1인당 경제활동인구 ▶

	일본 (1997)	독일 (2004.6)	영국 (1999)	미국 (1997)	한국 (2004.7)
직 원 수(명)	15,324	93,274	35,992	70,682	3,116
경제활동인구(천명)	67,650	39,474	29,470	143,006	22,906
직원 1인당 경제활동인구(명)	4,415	423	819	2,023	7,351

자료: ILO, The Public Employment Service in A Changing Labour Market, 2001.

3. 고용안정센터의 기능 개편

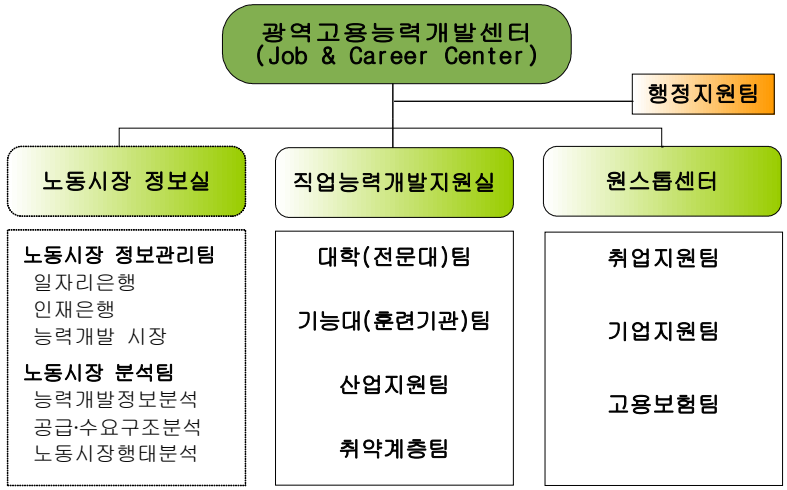
◇ 『고용-능력개발』의 실질적 연계를 위해서는 노동시장 분석 기능을 추가하고 직업능력개발 지원기능을 보다 체계적으로 추진할 수 있도록 개편

◇ 지역 노동시장의 행태 분석, 정책개발 등 기능 추가

○ 현행 센터의 기능에 『노동시장 정보』관리 및 분석 기능을 추가하고, 『직업능력개발·지원』의 업무를 대학·기능대 등 기관대상별 세분화

- 기업에 필요로 하는 노동의 질에 대한 정보제공과 교육훈련기관의 능력개발 프로그램 관련정보를 충실히 구축해야 실질적인 양질의 고용서비스가 가능

○ 이에 따라 우선 광역도시 중심의 6개 센터를 소위 『광역고용·능력개발센터』로 재편



4. 지역 파트너쉽 구축(추후 검토과제)

○ 고용안정센터와 지자체, 대학, 기업 등의 실질적 파트너쉽 구축을 위해서는 이를 뒷받침 할 수 있는 거버넌스 체계 구축 필요

- 선진국은 “일을 통한 복지(Workfare)", "일자리와 연계된 직업능력 개발”이 가능하도록 고용중심으로 지역단위 거버넌스 구축

○ 이러한 거버넌스 구축을 위해 보다 면밀히 연구하여

- 관계부처·기관(지자체·대학·지역경영체) 협의를 거쳐, 우리나라 실정에 맞는 모델과 추진전략 마련