

보도 일시	2023. 1. 29.(일) 12:00 2023. 1. 30.(월) 조간	배포 일시	2023. 1. 29.(일)
담당 부서	고용서비스정책관 국가고용서비스혁신TF	책임자	과 장 엄대섭 (044-202-7327)
		담당자	팀 장 김유리 (044-202-7369)
			사무관 이은상 (044-202-7328)

서비스 중심으로 고용정책 패러다임을 전환 「고용서비스 고도화 방안」 발표

- 급여 지원 → 노동시장 진입촉진을 위한 서비스 강화에 역량 집중
- 고용서비스 핵심 플랫폼으로서 온·오프라인 전달체계 개편
- 노동시장 환경 변화에 부응하는 고용서비스 시장 생태계 조성 뒷받침

고용노동부(장관 이정식)는 1.27.(금) 고용정책심의회를 거쳐 「고용서비스 고도화 방안(이하 방안)」을 발표하였다.

핵심은 고용복지+센터(이하, ‘고용센터’) 본연의 취업·채용 서비스의 적극적 역할을 강화하는 데 있다. 이를 통해 복지·실업급여 수급자 등 취약계층의 노동시장 진입을 촉진한다. 급변하는 노동시장 환경에 대응하여 구직자 역량 강화, 기업 성장까지 지원하며, 기업의 인력난을 적극적으로 해소한다는 계획이다.

이번 방안은 고용서비스 현장, 엠제트(MZ) 세대 등 청년 세대, 학계 전문가, 노·사가 참여하는 간담회 등 40회 이상의 폭넓은 의견수렴을 거쳐 마련되었다.

주요 내용은 다음과 같다.

I. 진단: 고용서비스의 現 주소

- * 고용서비스는 취업 지원, 기업 채용지원, 직업훈련 및 각종 급여 연계 등을 통해 구직자에게는 일자리를 찾아주고 기업에는 인재를 연결하며, 국가적으로는 인적 자원의 효율적 활용을 지원하는 포괄적 정책
- * 현재 전국 132개 고용센터(102개는 고용복지+센터로 운영)를 통해 제공 중

현재는 '급여 지원' 중심

고용서비스는 적극적 노동시장정책(ALMP: Active Labor Market Policy) 중에서도 장기적인 일자리 창출에 미치는 효과가 높은 핵심 정책으로 꼽힌다. 경제협력개발기구(OECD)는 1994년부터 일관되게 수급자가 현금 급여보다는 일하는 것이 유리하도록 실업자 사회안전망을 개혁하고, 취업 취약계층에 대한 맞춤형 고용서비스에 중점을 둘 것을 권고하고 있다.

경제협력개발기구(OECD) 주요국은 이를 고용서비스의 일관된 방향으로 삼아 추진 중이다. 그 결과 적극적 노동시장정책에 대한 부문별 투자 비중은 직접일자리(0.05) 보다 고용서비스(0.13)가 높은 편이다. 우리나라는 직접 일자리(0.15)보다 고용서비스(0.05) 비중이 낮다.

그간 우리 고용센터는 코로나19 과정에서 위기에 대응하기 위해 급여 지원에 집중할 수 밖에 없었다. 고용센터 본연의 업무인 구직자에 대한 일자리 연계 등 취업 지원에는 소홀했던 것이 사실이다.

새 정부 도입한 기업·구직자 맞춤형 서비스를 통해 변화의 가능성 확인

새 정부는 직접적인 보조금 지원보다는 상담·컨설팅을 기초로 구직자·기업에 대한 맞춤 지원을 핵심으로 하는 「구직자·기업 도약보장 패키지」 사업을 시범 운영 중이다. 이를 통해 고용서비스 변화의 가능성을 확인하고 있다.

참여 구직자와 기업의 80% 이상이 높은 만족도를 보이고 있다. “기존에 받았던 정부의 서비스랑은 다르다. 상담사가 나에게 집중하는 모습에 놀라고, 감동받았다.”라는 소감이 이어지고 있다.

특히, 처음에는 “과연 보조금도 없이 서비스를 할 수 있을까”라고 반신 반의하던 센터의 직원들도 실제 사업을 하면서, “보람을 느끼며 상담사 스스로도 역량이 높아진다는 느낌.”이라고 확산 필요성에 공감하고 있다.

Ⅱ. 세부 실천 과제

4대 부문, 12대 실천과제로 구성된 방안의 세부 내용은 다음과 같다.

〈1〉 취약계층의 노동시장 진입 촉진을 위한 서비스를 강화하겠습니다.

현재는 이렇습니다.

- ✓ 실업급여 수급자는 면접 불참 등 형식적 구직활동, 실업급여 반복 수급·장기 수급 등 의존 행태
- ✓ 취업 지원 서비스보다는 수당에 보다 관심
- ✓ 고용센터 참여 기관(새일센터·중장년내일센터 등) 간 분절적 서비스

첫째, 구직의무 부여, 상담사 개입 강화 등 액티베이션(Activation)*을 통해 실업급여수급자 등 취업지원 서비스 대상자의 취업 촉진 기능을 강화한다. * 실업급여 수급자 등 구직자가 실질적인 구직활동을 하도록 하는 활성화 조치

■ 실업급여수급자 Activation 강화

* 실업급여수급자 추이는 '17년 120만명에서 '21년 178만명으로 증가, '22년 163만명 수준

“사람 구하기가 힘들어요. 실업급여 받는 것이 일하는 것보다 낫다고 하네요.” 최근, 인력난을 겪는 중소·영세 기업의 하소연이다.

경제협력개발기구(OECD)에서도 한국 실업급여의 경우 상대적으로 짧은 기여 기간과 높은 급여 하한액이 근로의욕과 재취업 유인을 낮춘다고 지적한 바 있다.

* OECD는 '22.9월 한국의 실업급여 수급자가 최저임금 일자리로 취업할 경우 사회보험료 및 소득세로 인해 오히려 세후소득이 감소한다고 지적

이에, 고용노동부는 실업급여 수급자에 대한 구직활동 촉진기능을 강화한다.

우선, 현재 국회에 계류 중인 반복수급자의 구직급여 감액, 대기 기간 연장을 주 내용으로 하는 「고용보험법」과 「고용산재보험료징수법」 개정안이 통과될 수 있도록 국회 논의를 적극 지원할 예정이다.

또한, 지난해 7월 마련한 「실업인정 강화방안」이 올해 5월이면 모든 수급자에 적용된다.('22.7.1. 이후 실업급여 수급자에게 적용 중) 이에 따라, 이력서 반복 제출과 같은 형식적 구직활동, 면접 불참(노쇼), 취업 거부 시 구직급여 부지급 등 실질적 제재 조치를 강화한다.

이에 더해, 추가적인 실업급여 제도개선안도 상반기 중 마련한다. 핵심 방향은 수급자의 근로의욕을 고취하고 재취업을 촉진하는 데 있다. 특히, ▲도덕적 해이 최소화, ▲고용보험을 가입한 근로자 간 형평성, ▲저소득층 보호 등을 종합적으로 고려하여, 구직급여 기여 기간, 지급 수준, 지급 기간·방법 개선 등을 추진한다. 이를 위해 실업급여 실태조사 등을 실시하고, 노·사, 전문가와의 논의를 거쳐 방안을 마련할 예정이다.

■ 고용·복지 연계 활성화

근로빈곤층의 고용·복지 연계 활성화를 위해 국민취업지원제도를 중심으로 지자체와의 협업을 강화한다. 신용회복지원, 은둔청년지원사업 등 지자체 복지사업 참여자 중 취업희망자를 선제적으로 발굴하고, 국민취업지원제도를 통해 취업지원·훈련·일경험 등 서비스로 연계를 강화한다.

국민취업지원제도에 참여하는 조건부 수급자에 대해서는 매월 2회 이상 구직활동 이행상황 확인(방문·유선), 대면상담을 통한 구직의사 중간 점검 등 취업 활동에 대한 개입의 강도를 높이면서도, 조기취업성공수당을 신설*하는 등 취약계층의 근로의욕이 고취될 수 있도록 지원한다.

* 조건부 수급자에 대해 취업활동계획 수립 후 3개월 이내 취업시 50만원 1회 지원

이를 위해 전국 고용센터에 취약계층 전담자, 취업알선전담팀 등을 운영하고, 간헐적으로 운영되던 사례관리협의체를 정례화한다.

더불어, 상반기 중 주요 지자체와 고용-복지 연계 서비스 강화를 위한 업무협약(MOU)을 체결하여 우수 모델을 창출하고, 이를 주요 지자체로 단계적으로 확산해 나갈 계획이다.

고용·복지 전달체제도 고도화한다.

2023년 하반기 고용서비스 통합네트워크를 신설하여, 고용센터·지자체·새일센터 등 지역 내 취업지원 기관 등과의 협업을 강화한다.

이는 기존 고용복지+ 센터의 장점을 극대화한 모델로, 기관 참여를 보다 확대할 계획이다. (기존은 평균 1~2명) 특히 진입 상담 기능 강화, 심층상담실 구축, 집단프로그램실 등 상담에 집중할 수 있는 환경을 구성한다. 아울러 인공지능(AI) 면접, 디지털 취약계층을 위한 워크넷 활용 강의 등 최근 경향에 대응할 수 있는 취업 지원 환경을 구축할 예정이다. 이를 통해 육아·돌봄·복지·주거 등 취약계층의 취업을 가로막는 요인에 대한 면밀한 진단과 해소를 지원한다.

고용부는 관심 있는 지자체와 협의하여 지역 수요, 주민 편의성 제고 등을 고려하여 운영 지역을 선정할 예정이다.

■ 전생애 경력설계 · 역량 강화 지원



국민 누구나 노동시장 생애 단계에 따라 경력을 설계하고, 이를 기반으로 직업훈련, 취업지원 서비스 등을 통해 더 나은 일자리로 도약할 수 있도록 지원을 강화한다.

1:1 심층상담을 제공하고, 직업심리검사, 직업역량 진단 등을 토대로 **경력 개발로드맵** 수립을 지원한다. 이를 바탕으로 직업훈련, 신속취업지원, 이력서 컨설팅이나 인공지능(AI) 면접 준비 등 구직기술 향상 프로그램 지원 등 다양한 서비스를 제공한다.

현재 「구직자 도약보장 패키지」를 통해 시범 운영 중인 동 서비스를 2023년 하반기 전국 48개 센터로 확대할 계획이다. 수준 높은 상담 서비스 제공을 위해 인공지능(AI) 기반 경력진단 도구인 「Job care」 시스템을 지속 고도화해나가는 한편, 청년·중장년·여성 등에 대한 상담 프로그램 등을 계속 확충해 나갈 계획이다.

<2> 기업의 인력난을 해소하고 혁신 성장을 지원하겠습니다.

현재는 이렇습니다.

- ✓ 고용센터의 업무는 구직자 중심으로 설계
- ✓ 고용센터의 기업지원과는 고용장려금 등 지급업무 중심

둘째, 고용센터의 산업·기업 지원 기능도 대폭 강화된다.

■ 산업에 대한 국가지원 강화

국가중요산업은 고용센터의 (초)광역단위 전담 지원체계를 둔다. 빈일자리, 훈련종료자 등 인력수급 예측 및 모니터링을 강화하고, 전국의 광역단위 구직자 풀을 통한 선제적 인재 매칭 등을 밀착 지원할 계획이다.

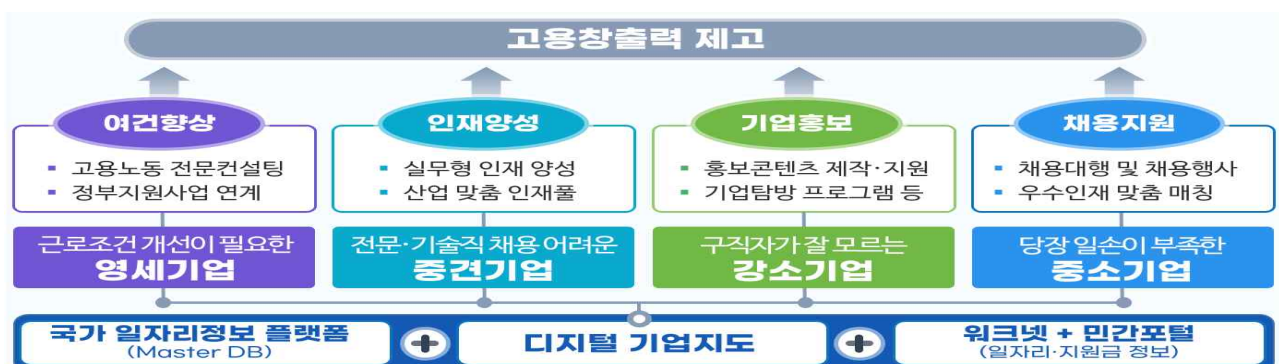
반도체·조선 2개 업종 개설회(’23.7.~)을 시작으로 향후 정보기술(IT), 자동차, 바이오 등 업종으로 단계적으로 확산할 계획이다. 특히, 워크넷에 산업별 온라인 지원관 신설, 「직업안정법」 상 산업에 대한 지원 근거를 마련하는 등 기반을 갖추어나간다.

■ 인력난·고용위기 상황 등에 기민하게 대응

경기 상황에 따라 일시적으로 발생할 수 있는 구인난 업종에 대응할 수 있도록, 고용부 본부-지방 센터간 「고용동향 점검회의」를 상시화한다. 주요 업종의 빈일자리, 구인-구직 현황 등을 파악하고, 인력난을 겪는 업종은 전국에 즉시 신속지원팀을 구성하여 인력 매칭, 채용대행 서비스 등 신속히 지원해 나간다.

* 현재 조선업 6개, 뿌리산업 11개, 서비스업 48개 신속지원팀 등 운영 중

■ 기업 맞춤형·패키지 서비스 강화



기업의 고용여건 개선을 위한 서비스도 강화한다. 산업단지 등 찾아가는 서비스를 통해 지원이 필요한 기업을 선제적으로 발굴한다. 특히 근로 여건 개선, 핵심인재양성, 인지도 제고, 신속인력매칭 서비스 등 기업의 애로 유형에 따른 집중적인 서비스를 제공한다.

이를 위해 현재 시범 운영 중인 「기업 도약보장 패키지」를 하반기에는 전국 48개 고용센터로 확대한다. 특히, 근로여건개선을 위해 산업안전 컨설팅 등도 체계적으로 연계할 계획이다.

〈3〉 고용센터는 「고용서비스 전문기관」으로 거듭나겠습니다.

셋째, 상담 서비스의 전문성을 강화한다.

현재는 이렇습니다.

- ✓ 오프라인 전달 체계 중심
- ✓ 신규 직원은 구직자 상담 경험 부족, 고참 직원은 행정·관리 업무가 많아 상담에 부담

■ 디지털 기반의 업무 효율화 · 전문성 제고

디지털화를 통해 대국민 서비스의 편의성과 전문성은 높이고, 업무를 효율화하여 상담에 집중할 수 있는 환경을 만든다. 「(가칭) 고용24」를 신설하여 각종 취업지원서비스, 직업훈련, 지원금 등을 한곳에서 신청·처리할 수 있도록 한다. 인공지능(AI), 빅데이터 기반 챗봇 서비스, 일자리 자동추천 서비스를 지속적으로 고도화하여 국민 편의성을 높여나간다.



단순 업무 자동화뿐 아니라 온라인 기반의 비대면 상담 서비스도 지속

확충해나갈 예정이다. 화상 상담 시스템을 통해 비대면 상담서비스를 제공하고 온라인으로 고용센터 전문 상담원을 1:1 매칭하여, 챗봇으로는 해결할 수 없는 상담 등 심층적인 취업지원서비스를 메신저, 채팅 등으로 제공할 예정이다.

■ 상담 인력 재교육 강화

한국고용노동교육원에 최신 상담기법, 기업·구직자 진단·컨설팅 기법 등 총 6개의 상담서비스 특화 교육과정을 신설한다. 특히, 일선 현장에서 겪고 있는 실제 사례를 해결하는 프로젝트형 교육, 4개월 이상의 현장형 장기 교육 등을 설계하여 실전 인재를 양성을 뒷받침한다.

■ 성과 기반 조직 운영 혁신

상담 중심으로 전문적 서비스 제공을 위해 상담직 공무원 비중을 단계적으로 높여나간다. 또한, 새 정부 첫 문을 연 센터 소장 공모제에 6급 상담 직렬 발탁('22.12. 속초, 김천, 서산 3개 센터)을 5급 상담 직렬까지도 확대해 나갈 예정이다.

직업상담원은 성과기반 승진제도를 운영한다. 국정과제 수행성과 등을 평가에 반영하여 승진시 우대하고, 수석직급에는 일정한 권한과 책임을 부여하는 등 단계적 승진구조를 구축해 나간다.

* 현재 4단계 직급구조를 운영 중(전임 → 책임 → 선임 → 수석)

〈4〉 민간과 함께 고용서비스 시장 활성화를 적극 뒷받침 하겠습니다.

현재는 이렇습니다.

- ✓ 「직업안정법」은 29년간 큰 개정없이 오프라인 기관 중심의 체계를 유지
- ✓ 유료직업소개소사업자 평균 종사자는 1.5명, 5인 미만 비중은 약 80%로 영세

**넷째, 고용서비스 시장 활성화를 위해
규제를 혁신하고 민간과의 협업을 강화한다.**

■ 고용서비스 기본법 마련

변화하는 시대에 부응하도록 「직업안정법」을 전부 개정하여 고용서비스 기본법으로서의 위상을 정립한다. 현재 개정안(의원발의)이 국회 계류 중인 상태다. 법제명을 「직업안정 및 고용서비스에 관한 법률」로 개정하면서, 적용 대상을 전 국민, 산업으로 확대하고, 고용서비스 산업을 활성화하기 위한 규제혁신 내용 등이 담겼다. 고용부는 개정안의 국회 논의를 적극 지원한다는 계획이다.

■ 구직자 보호와 함께 산업 육성을 위한 규제 혁신

산업 육성을 가로막는 기존의 법·규정 등을 정비한다. 우선, 민간에 고용 행정데이터 개방을 추진한다. 고용보험, 실업급여, 직업훈련, 임금정보 등을 민간에 단계적으로 개방함으로써, 데이터 분석 기반의 맞춤형 서비스 개발을 촉진한다. 예를 들면, 금융업종의 퇴사자가 주로 이동하는 업종 경로를 분석하여, 해당 업종에 특화된 전직지원 프로그램, 상담서비스 등을 개발하는 식이다.

- * (1단계) 실업급여, 고용장려금, 직업훈련 통계 등 → (2단계) 고용보험 피보험자 취득·상실 이력, 직업훈련 참여이력, 실업급여 수급 이력 등 → (3단계) 임금 정보 등

온라인 기관의 시장진입을 촉진할 수 있도록 관련 규정도 정비한다. 먼저, 근로자 보호를 위한 요건(전자 서면계약 등) 등을 충족하는 경우, 오프라인 전용면적 적용 완화 등 합리화할 예정이다. («직업안정법 시행령」 개정) 아울러, 온라인 기반의 플랫폼·노무중개 서비스 기관의 운영정보 공유기반을 마련 (개정안 계류중) 한다.

■ 민·관 협업 강화

고용서비스 품질을 높이기 위한 민간과의 협업도 강화한다. 「고용서비스 역량강화센터」 건립을 통해 민간 고용서비스 기관 등과 시설·교육과정 등을 공유한다. 또한, 「직업안정법」 개정을 통해 민간종사자에 대한 교육을 강화 하면서, 민간 사업자 협회가 관련 교육사업 등을 수행할 수 있도록 지원을 확대한다.

우수 민간위탁기관의 경우 최대 3년까지 다년도 위탁을 허용(「직업안정법」 개정안 계류 중)하고, 역량있는 직업훈련 기관의 경우에는 민간위탁 사업 참여를 허용 (「직업안정법 시행령」 개정)하는 등 공공 고용서비스 민간위탁 기관의 서비스 품질도 제고해 나간다.

미래 고용서비스 분야 진출을 희망하는 청년들을 육성할 수 있도록 고용 서비스학과 재학생 등에 대한 고용센터 현장실습제 도입 등도 추진한다.

Ⅲ. 실천 계획

고용노동부는 「고용서비스 고도화 방안」의 세부 과제가 현장에서 착실히 실천되어 국민들이 실질적인 효과를 체감할 수 있도록 적극 노력할 계획이다.

특히, 가장 대표적인 제도인 실업급여 수급자의 수급 중 재취업률과 국민 취업지원제도 참여자 취업률 제고를 성과목표로 관리하여, 3년 내에 각 26.9% → 30%, 55.6% → 60%까지 끌어올릴 계획이다.

고용정책심의회 민간위원인 윤동열 교수(건국대 경영학과 교수)는,

“구직자가 반복적인 실업급여에 의존하고 기업이 장려금 지원에만 기대한다면 노동시장이 지속될 수 없다. 코로나19 팬데믹과 저성장 추세로 우리 노동시장의 체질이 악화되지 않았나 점검이 필요하다. 단기 현금성 지원이 아닌 고용서비스의 질적 강화를 통한 지속가능한 고용정책 패러다임의 변화가 필요한 시점이다.”

“한편, 고용서비스 정책이 일선 현장까지 잘 이어질 수 있도록 세심한 설계가 중요하다. 이번 대책은 현장에서의 실천력을 높이기 위한 고민이 잘 담겨져 있는 것으로 보인다.”라고 평했다.

이정식 고용노동부 장관은,

“미래세대에도 지속 가능한 노동시장을 위해서는 구직자와 기업이 노동 시장에서 적응하고, 성장해나갈 수 있는 근본적인 역량을 갖추는 것이 중요하다.”

“그러기 위해서는 고용서비스를 통해 구직자와 기업 모두가 한 단계 도약할 수 있도록 곁에서 지원하는 역할이 필요하다. 이는 어려운 길이지만 반드시 가야 하는 길이다.”라며,

“고용노동부 본부와 전국 고용센터의 전 직원들이 하나가 되어, 센터 본연의 기능인 취업·채용지원 서비스의 기능을 회복하는 데 역량을 집중할 것이다. 이것이 곧 미래세대에도 지속 가능한 노동시장을 뒷받침하는 일이다.”라고 밝혔다.

<붙임1> 고용서비스 고도화 추진방향 및 과제 (인포그래픽)

<붙임2> 고용서비스 고도화를 통해 달라지는 점(인포그래픽)

<별첨> 「고용서비스 고도화 방안」

담당 부서 <총괄>	고용서비스정책관실 고용서비스정책과	책임자	과 장	엄대섭 (044-202-7327)
		팀 장	서기관	김유리 (044-202-7369)
		담당자	사무관	이은상 (044-202-7328)
<실업급여>	고용서비스정책관실 고용지원실업급여과	책임자	과 장	이원주 (044-202-7368)
		담당자	사무관	박미희 (044-202-7371)
<국민취업 지원제도>	고용서비스정책관실 국민취업지원기획팀	책임자	과 장	김지원 (044-202-7190)
		담당자	사무관	김정탁 (044-202-7193)
<온라인서비스>	고용지원정책관실 고용서비스기반과	책임자	과 장	이태훈 (044-202-7671)
		담당자	사무관	윤문규 (044-202-7673)
<직업훈련>	직업능력정책국 직업능력정책과	책임자	과 장	권진호 (044-202-7269)
		담당자	사무관	김은화 (044-202-7272)

고용을 통해 생산과 복지를 결합하는 지속가능한 노동시장 구축

선진 고용서비스를 통해 앞으로 3년 내에,
실업급여 재취업률을 26.9% → 30%까지
국민취업지원제도 취업률을 55.6% → 60%까지 끌어 올리겠습니다.

1

**「근로빈곤층 →
구직자 → 근로자」
도약 지원 강화**

- 취약계층 고용·복지 연계 활성화
- 실업급여 수급자 Activation 강화
- 전생애 경력설계 및 직업역량 도약 지원

2

**기업 고용서비스
강화를 통한
「기업의 혁신 성장」 지원**

- 산업에 대한 국가 지원 강화
- 신속·유연한 인력난 해소체계 구축
- 기업 맞춤형 서비스 강화

3

**수급기관 →
「취업·채용서비스
전문기관」으로 도약**

- 특화 교육 신설 등 상담인력 전문성 강화 지원
- 상담인력의 전문성을 축적하는 방향으로 조직 혁신
- 디지털·온라인 고용서비스 고도화

4

**정부 주도 →
「민간과 함께」
고용서비스 시장 활성화**

- 변화하는 시대에 부응하도록 「직업안정법」 개정
- 구직자보호 및 고용서비스 산업육성을 위한 규제 혁신
- 기업 맞춤형 서비스 강화

〈고용서비스 고도화 방안 '23.1.27〉

고용서비스가 고도화되면 어떤 변화가 생겨날까요?

구직자

취업이 더 쉬워지고 미래를 위한
직업역량을 개발합니다.

- ✓ 취약계층 고용복지 연계 활성화
- ✓ 실업급여수급자 재취업 촉진
- ✓ 전생애 경력설계 컨설팅

기업

적합한 인력을 빠르게 채용하고
지속가능한 성장을 합니다.

- ✓ 반도체·조선 등 업종 특화 지원
- ✓ 인력난 신속 지원 체계 상시 운영
- ✓ 신속매칭, 근로여건 개선 종합



고용복지+센터

직원들의 상담역량이 높아집니다.

- ✓ 디지털·온라인화로 단순반복 업무 ↓
- ✓ 특화 교육 신설 등 상담 전문성 ↑

민간 고용서비스

고용서비스 산업이 활성화됩니다.

- ✓ 고용서비스 기본법 마련(「직업안정법」 개정)
- ✓ 온라인 서비스를 위한 규제 혁신
- ✓ 민간 종사자 교육 강화 등 민관 협업

실업급여 수급 중 재취업률

국민취업지원제도 참여자 재취업률

26.9%

30%

55.6%

60%

고용을 통해 생산과 복지를 결합하는
지속가능한 노동시장을 만들어 나갑니다.