

---

# 고용서비스 고도화 방안

---

2023. 1. 27.

고 용 노 동 부



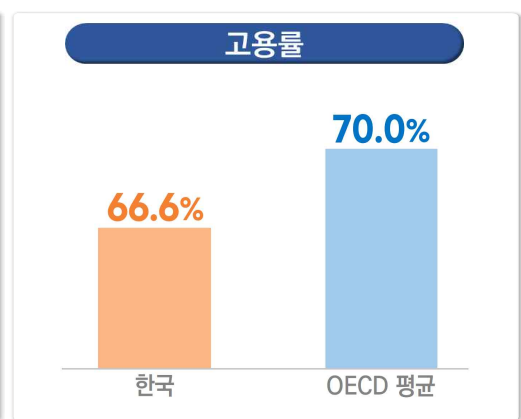
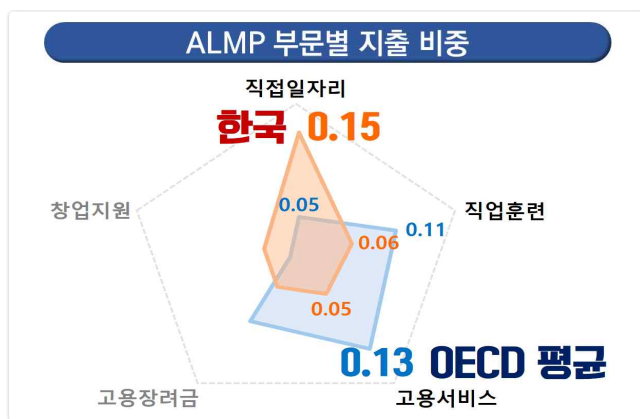
# 순 서

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| I. 추진 필요성 .....                       | 1  |
| II. 고용서비스 현 주소 .....                  | 3  |
| III. 추진 방향 및 핵심 과제 .....              | 6  |
| IV. 세부 추진 과제 .....                    | 7  |
| 1. 「근로빈곤층 → 구직자 → 근로자」 도약 지원 강화 ..... | 7  |
| 2. 기업고용서비스 강화를 통한 「기업 혁신성장」 지원 .....  | 14 |
| 3. 「취업·채용 서비스 전문기관」으로 도약 .....        | 18 |
| 4. 정부 주도 → 「민간과 함께」 고용서비스 시장 활성화 .... | 23 |



## I. 추진 필요성

- 고용서비스는 구인·구직 지원을 통해 노동시장 내 인적자원 배분의 효율성을 높이고 일을 통한 복지를 실현하는 '경제-고용-복지정책'의 가교
  - \* 중장기 고용률 상승에 기여하는 효과(▲고용서비스 0.403 vs ▲직접일자리 -0.594)
- '23년 일자리 전망, 시장 내 미스매치 심화 등 고려시 노동시장 안팎 근로빈곤층, 구직자 등에 대한 '약자 안전망'으로써 **적극적 노동시장정책 강화**, 특히, **고용서비스 고도화**가 **긴요**한 시점
- 그러나, 코로나19를 거치며 고용복지+센터는 단기 위기에 대응하여 소극적 수단으로서 급여 지원 위주로 운영
  - 고용센터 본연의 업무인 취업·채용 지원 상담 등 적극적 수단으로서 고용서비스 기능은 약화
- OECD 주요국과 비교시에도 GDP 대비 직접일자리 비중은 높은 반면, 고용서비스 비중은 낮아 고용률은 낮은 수준
  - 선진국은 '94년부터 고용서비스 개혁의 방향으로 수급자의 적극적 구직노력 의무화 및 활성화(Activation) 조치를 일관되게 추진 중
  - \* ✓ 실업급여 수급자 구직활동 개입강화(독일·호주) ✓ 상담 중심 서비스 제공(독일·프랑스)



- 아울러 고용서비스는 급격히 변화하는 환경에 직면
  - 인구·산업구조 변화, 취업·채용 형태 다양화, 일에 대한 인식 변화, 온라인·디지털 서비스 확산 등 고용서비스 여건 변화

⇒ 고용정책 패러다임을 '급여 지원 → 서비스 중심'으로 전환, 고용서비스 고도화를 통해 「**고용-복지-성장 선순환**」 체계 확립

## 【참고】 해외 주요국 고용서비스 트렌드

### ■ OECD는 '94년, '06년, '18년 일관되게 실업자 사회안전망 개혁 및 고용서비스 개혁 권고

- 수급자가 현금급여보다 일하는 것이 유리하도록 개혁 → 수급자의 적극적인 구직 노력을 의무화하는 상호의무 원칙과 활성화 조치(Activation) 강화
- 고용서비스 개혁차원에서 원스톱 고용사무소 구축 및 실업자 프로파일링 도입, 취업취약계층과 사량산업밀집지역에 대한 맞춤형 패키지 서비스 제공 권고

### ■ 코로나19 이후 비대면·디지털 방식의 PES 전환 가속화



프랑스

- 'Salon en ligne' 플랫폼을 통한 디지털 채용박람회, 면접 등 제공



독일

- eservices 추진, 연방고용공단의 각종 급여·지원금 지급 업무를 온라인 처리



벨기에

- 디지털 활용한 역량 기반 매칭 영역 증대 및 AI 취업확률 예측 모델 개발 추진

### ■ 주요국은 OECD 권고를 고용서비스 개혁의 방향으로 일관되게 추진 중

#### ① 수급자에 대한 Activation 강화



독일

- 실업수당 수급자의 적극적 구직활동 의무 위반에 대한 제재를 법률상 명시



호주

- 구직활동 포인트제를 실시하여, 구직자는 상호의무원칙에 따라 일자리 계획에서 약속한 과업별 수행실적에 따라 포인트 적립



핀란드

- 실업자 조기 취업을 위한 1:1 밀착 지원 강화 및 구직활동 소홀에 대한 제재 강화 등을 담은 모델(Nordic labour market service model) 시행

#### ② 개별 맞춤형 취업·채용지원 서비스 제공



독일

- "프로파일링→목표설정→취업전략설정→실행·모니터링" 등 개인 맞춤형 고용서비스 제공체계 구축



프랑스

- 구직자의 상황 분석에 기반한 사용자 맞춤형 경력개발 지원
- 중소기업 대상 기업현황 분석, 구인애로 대처방안 제시 등 맞춤형서비스 제공



호주

- 구직자 유형 분류체계(JSCI)를 구축, 구직자 유형에 따른 적합 서비스 제공

#### ③ 원스톱 고용-복지 서비스 제공



독일

- '잡센터'에서 취업사례관리, 빈곤층에 대한 기본보장 관련 서비스 등 제공



캐나다

- 서비스 캐나다(정부 산하기관)를 통해 연방정부에서 운영하는 서비스와 급여 등을 한 장소에서 제공

## II. 고용서비스 현 주소

### 고용복지+센터 본연의 취업 촉진 기능 약화

#### □ 근로빈곤층에 대한 고용·복지 연계 기능은 아직 미완성

- 취약계층 복지·돌봄·요양 등 사회서비스 연계를 위해 고용복지+센터에 지자체 복지팀, 대상·서비스별 특화기관이 참여 중이나,
  - 코로나19에 따른 사례관리협의체 간헐적 운영, 지자체 복지팀 감소 등에 따른 효과적인 복지서비스 연계 미흡
    - \* '22년 현재 복지팀 참여인력은 고용복지+센터 개소 시에 비해 27% 감소
    - \*\* 고용-복지 연계 실적 지속 감소 ('20) 35,523건 → ('22년) 10,845건
  - 새일센터, 중장년내일센터 등 기관 중심의 분절적 서비스 제공, 수요자 관점의 서비스 연계는 미약, 참여 인원 부족 등에 기인
    - \* 기관당 평균 참여인력 1명으로 원소속 기관의 업무와 고용센터 업무를 병행하면서, 특화기관의 장점을 살린 특화프로그램 보다는 일자리 알선 등 진행

#### □ 각종 지원제도의 재취업 촉진 기능이 약화

- 코로나19 경제위기 대응 과정에서 상담사 개입, 구직활동 의무 등 완화
  - 실업급여는 이력서 반복 제출, 면접불참 등 형식적 구직활동 부작용, '22.7.부터 실업인정 강화방안 운영 중이나 수급자의 43.4%만 적용 중



■ 구직자를 알선받아 뽑고 싶어도 정작 면접장에 나오지 않거나 면접을 해보면 취업하지 않으려는 사람들이 많아요. (00기업 인사담당자)

- 국민취업지원제도 참여자들은 취업지원보다는 수당에 보다 관심



■ 유튜브에 국민취업지원제도 검색 시 '취준생이면 한달에 50만원을 준다고?' '상담 3번에 50만원 받기' 등 수당 지급에 초점을 둔 게시물 다수 게재

- 구직의욕 고취를 위한 집단상담 진로지도 프로그램 등도 축소

\* 집단상담 참여인원: '19년 3.2만명 → '21년 1.7만명 → '22년 2.7만명

#### □ 구직자에 대한 직업훈련 연계 및 역량개발 촉진 미흡

- 국민취업지원제도 참여자의 42%가 직업훈련에 참여 중이나, 취업역량평가 결과에 따른 적합 훈련과정과의 연계 다소 미흡\*

\* 구직의지, 구직장애요인, 건강상태, 구직역량 영역별 점수를 총점으로 평가하여 유형을 분류함에 따라 상담사 재량별로 훈련 참여 필요 여부가 달리 판단될 가능성

## 일자리 창출의 근원인 기업에 대한 체계적 고용서비스는 부족

### □ 고용센터 대다수의 서비스가 구직자를 중심으로 운용

- 센터의 기업지원과는 고용장려금 등 급부행정 기능만 수행,
  - 채용지원 업무는 일자리 제공처 관점에서 취업지원총괄과 내 일부 인력으로만 수행, 기업 관점에 맞춘 체계적 지원 미흡

### □ 선진국의 경우 기업에 대한 토털서비스 제공 중

- 프랑스는 기업진단(프로파일링)을 기반으로 한 체계적 서비스 연계



- [프랑스(Pôle emploi)] 기업 전담 자문 상담원이 중소기업 대상으로 개별 기업 맞춤형 서비스를 제공('20년 기준 15만~20만개소)
  - 고용문제 진단 컨설팅, 채용·면접을 위한 훈련, 기업지원 상담 등

## 급변하는 민간시장 · 트렌드에 대응하지 못하는 법과 인력

### □ 「직업안정법」은 큰 개정 없이 29년간 오프라인 중심의 법 기반 유지

- 민간 서비스 시장은 온라인 플랫폼 등 새로운 서비스가 확산 중이나, 현 제도로는 운영 현황 등 기본 정보조차 파악 곤란
  - 물리적 공간이 진입요건으로, 온라인 기반의 새로운 기관 진입 저해
- 기존 민간 고용서비스 기관의 경우 유료직업소개소사업자 평균 종사자는 1.5명, 5인 미만 비중은 약 80%로 영세한 실정

### □ 상담 인력의 전문성 약화

- (공공) 코로나19로 상담운영이 대폭 축소되면서, '상담하는 방법을 모르겠다'는 우려가 존재, 상담 인력의 세대 불균형도 심각

\* ▲상담직 공무원 4~50대 82% vs 2~30대 18% ▲직업상담원 4~50대 83.3% vs 2~30대 16.7%



- 신규직원들은 상담 경험이 부족하고, 고참 직원들은 부가적인 업무가 많다보니 심층 상담을 내가 할 수 있을까? 라는 불안감이 있습니다.

- 센터 운영측면에서도 상담직보다는 일반공무원 위주로 운영, 직업상담원의 경우 승진 등 비전이 없어 의욕이 저하
- (민간) 민간서비스기관 종사자의 평균 근속연수는 3년 미만으로 상담 전문성 축적이 어려운 여건

## 한편, 새정부 도입한 구직자·기업 서비스로 변화의 가능성 확인

### □ 취업·채용 지원 서비스의 현장 체감 만족 확산

- '22.8월~, 구직자와 기업에 대한 「진단-컨설팅-맞춤형 지원」을 골자로 하는 「구직자·기업 도약보장 패키지」 사업을 시범 운영 중
  - \* 별도의 지원금 없이, 고용센터 전담자가 구직자, 기업에 대한 상담을 기반으로 기존 지원제도를 연계한 1:1 맞춤형 서비스를 제공(구직자 6개, 기업 9개 센터)
- 참여자·기업의 80% 이상이 서비스에 만족, 특히 고용센터의 '상담 서비스' 그 자체에 높은 만족도
  - \* 가장 만족한 서비스 1위
    - ▲ 구직자: 심층상담(4.42점), ▲ 기업: 근로조건 개선지원 서비스(4.50점)



■ “구직자도약보장패키지는 그동안 받았던 국가의 서비스랑은 완전 달랐어요. 제가 그동안 어떻게 살아왔는지 취미가 뭐고 뭘 좋아하는지부터 물어요. 상담하신 분한테 엄청 감동받고 감사했어요.”

### □ 상담 인력의 정책 추진 의지도 높아지는 상황

- 사업 초기, '상담만 하는 사업이 되겠냐'며 반신반의하는 분위기에서,
  - '구직자와 기업에 꼭 필요한 사업'이고 '일을 하면서 자긍심과 보람을 느낀다'는 반응으로 전환



■ 처음에는 지원금을 주는 제도가 아니라, 고용센터 방문조차 가능할까? 걱정했습니다. 지원금이 없는 대신, 내담자 한 분 한 분께 더 질 높은 서비스를 제공하고자 노력하고 있습니다. 그러다 보니 내담자는 취업도 하고, 저 또한 업무능력이 향상되었다고 생각합니다. 참여자도 '이런 서비스를 고용센터에서 받을 줄은 몰랐다'며 고마워하십니다.(상담직원)

- 특히, AI 기반 진단 도구인 잡케어, 디지털 기업 지도 등이 상담 준비·실제 상담에 상당히 도움이 된다는 반응

⇒ 코로나 19로 약화된 고용서비스의 취업촉진 기능을 강화하고, 시범사업 성공의 경험을 단계적 확산 필요

### III. 추진 방향 및 핵심 과제

- ◇ 급여지원 → 노동시장 진입 촉진을 위한 서비스 중심으로 전환
- ◇ 고용서비스 핵심 플랫폼으로서 온·오프라인 전달체계 개편
- ◇ 노동시장 환경 변화에 부응하는 고용서비스 시장 생태계 조성 뒷받침

## 고용을 통해 생산과 복지를 결합하는 지속가능한 노동시장 구축

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

#### ① (구직자) 「근로빈곤층 → 구직자 → 근로자」 도약 지원 강화(Activation)

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

#### ② (기업) 기업고용서비스 강화를 통한 「기업의 혁신 성장」 지원

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

#### ③ (서비스) 「취업·채용 서비스 전문기관」으로 도약

- 디지털·온라인 고용서비스 고도화
- 특화 교육 신설 등 상담 인력 전문성 강화 지원
- 상담 인력의 전문성을 축적하는 방향으로 조직 운영

#### ④ (민간) 정부 주도 → 「민간과 함께」 고용서비스 시장 활성화

- 변화하는 시대에 부응하도록 「직업안정법」 전면 개정
- 구직자 보호와 함께 고용서비스 산업 육성을 위한 규제 혁신
- 민·관 협업 강화

## IV. 세부 추진 과제

### 1. 「근로빈곤층 → 구직자 → 근로자」 도약 지원 강화(Activation)

- ❖ 적극적 고용서비스를 통해 취약계층·구직자의 노동시장진입 및 취업 촉진
  - 지방자치단체와 협업을 통한 취약계층 고용·복지 연계서비스 강화
  - 실업급여 제도, 국민취업지원제도의 Activation 강화
  - 전생애 역량개발 관리 체계 구축, 직업훈련 연계 활성화
  - 효과적인 고용서비스 제공을 위한 전달체계 개편 추진

#### <1> 취약계층 고용·복지 연계 활성화

- 지자체-고용센터가 협업, 근로빈곤층 선제 발굴 밀착 취업지원 서비스
  - 국민취업지원제도를 활용하여 고용노동부-지방자치단체 취업지원 사업 및 복지사업 등 효율적 연계
    - (복지↔고용) 지자체 복지사업 참여자\* 중 취업희망자를 고용센터의 취업 지원 서비스와 연계하여 취업 촉진
      - \* (예) 마음건강사업, 신용회복지원, 은둔청년지원사업, 교통비 지원사업, 월세지원 등
    - (고용↔고용) 국민취업지원제도를 기반으로 지자체별 특화 취업서비스\* (직업훈련, 고용서비스, 고용장려금 등)를 연계하여 취업가능성 제고
      - \* (예) 서울시 청년사관학교, 직무캠프, 면접정장대여 서비스 등
    - (정보 연계) 고용부, 지자체의 고용·복지사업 참여자 정보(성명, 생년월일, 연락처)를 상호 연계하여 맞춤형 취업·복지서비스 안내, 홍보
  - 전국 고용센터에 취약계층 전담자 지정\*, 취업알선 전담팀, 일자리정보 연계·조정팀 운영 등 밀착 지원체계 상시 가동('22.~)
    - \* 자립청소년, 위기 가구, 차상위계층 등 취약계층 전담자 운영
  - 사례관리협의체 운영을 강화하여 구직자의 취업애로요인 해소를 통해 실질적인 고용복지 연계 내실화 및 노동시장 진입 촉진
    - \* 사례관리협의체 정례화(월 1~2회), 광역 단위 사례관리 등 운영 내실화

✓ 취약계층 고용·복지 연계서비스 강화를 위한 「고용노동부 장관-지방자치단체장 MOU」 추진

## □ 조건부수급자 근로유인 체계 강화

- 자활 사업과 국민취업지원제도를 연계하여 근로자의 능력·상황 등에 맞춰 자활 또는 탈수급(취업) 지원 **현장**

\* 근로능력을 보유한 기초생활보장제도 수급자의 취업가능성을 높일 수 있도록 자활역량평가 개편 추진(연구용역 등)

- 국민취업지원제도 참여 조건부 수급자에 대한 근로유인 체계 개편

- 조건부수급자도 구직촉진수당 수급자에 준하여 적극적 구직노력 의무 부여(예: 월 2회 이상 구직활동 이행 등) 및 점검 강화\*

\* ▲ 매월 2회 이상 고용센터 방문·유선으로 구직활동 이행상황 확인  
▲ 대면상담을 통한 구직의사 중간 점검 등

- 조건부수급자 대상 조기취업성공수당\* 도입으로 취업유인 제고

\* ('23년) 취업활동계획 수립 후 3개월 이내 취업 시 50만원 1회 지원

## □ 고용복지+센터 통합네트워크를 통해 고용·복지 연계서비스 뒷받침

- 고용복지+센터 한 곳만 방문하면 고용·복지 융합 서비스 제공

- 새일센터, 중장년내일센터 등 특화서비스기관 및 지자체 참여 확대, 여성·중장년·취약계층 특화서비스 종합 제공

- (특화 기관) 현재 1~2명 부분 참여 중인 특화서비스 기관 전체를 고용복지+센터로 통합 추진

- (지자체) 지자체 참여 활성화를 통한 복지서비스 효과적 연계

\* ▲ 고용복지+센터 참여 지자체 대상 복지인력 정원 조사 정례화(행안부 협의)를 통한 참여 인력 확대 유도, 출장 일수 확대, 네트워크 활성화 등 다양한 방식 활용  
▲ 참여기관 종사자에 대한 복무관리 및 성과평가를 수행할 수 있는 권한 부여 등



- 효과적인 진입 상담 설계, 육아·돌봄·주거·금융 등 취업을 어렵게 하는 복합 애로요인을 면밀히 파악, 맞춤형 서비스로 효율적 연계
  - 단순 창구안내는 키오스크 등 효율화, 복합 서비스가 필요하거나 필요한 서비스를 잘 모르는 방문자의 초기 진입 상담 강화 **현장**
  - 기존 중장년내일센터, 여성새일센터 등 공급자 중심의 창구는 구직자 관점에서 청년·여성·중장년 등 대상별로 구성·운영
- 심층 상담, 집단 상담 프로그램 및 대상별 특화 교육 등 운영을 위한 독립적 상담 부스와 프로그램실 위주로 구성·운영

✓ '23.下, 지역 수요와 협업 효과성 등을 고려하여 4개소 시범 선정·운영  
→ 향후, 운영 성과를 토대로 단계적 확대

## □ 고용서비스 전달체계의 허브로서 거버넌스 기능 강화

- 고용복지+센터 중심으로 새일센터, 중장년내일센터 등과 연계 강화, 각 기관은 대상별 특별서비스 기관으로 발전·개편

### 〈 기관별 발전 방안(예시) 〉

- (새일센터) 현재 4~50대 이상 일자리 알선 중심 + 3~40대 경력단절여성의 직무능력 향상 및 일자리 이행을 지원하는 경력단절예방 전문기관으로 기능 강화
- (중장년내일센터) 구직자 유형별 맞춤 서비스를 위한 기관 간 서비스 연계, 중장년센터의 기관별 장점을 감안한 기능 개편 추진
  - \* ▲민간센터: 중장년에 적합한 기업발굴 ▲노발재단: 중장년대상 프로그램 개발·운영

- 고용서비스 제공시 국가와 지자체 간 중복업무 또는 협업 필요 사항에 대한 조정 규정 마련\*(법개정, 환노위 계류중)
  - \* 지자체 공무원의 고용복지+센터 인사·복무 관련 협의조항, 중복업무에 대한 상호 협의 및 자료협조 근거 구체화 등
- 고용복지+센터 참여기관 성과지표 연계, 통합 등 추진(~'24.)
  - \* 연구용역 및 의견수렴을 거쳐 정부합동평가 등 성과지표 개선안 마련

## 〈2〉 실업급여 수급자 Activation 강화

### □ 실업급여 수급자 구직활동 촉진 및 모니터링 강화

- 「실업인정 재취업활동 기준 강화방안(’22.7.)」의 전면 적용(’23.5.~)
  - 대면 실업인정 확대를 통한 취업서비스 제공 기회 확보
    - \* (1차) 초기상담 및 집체교육, (4차) 구직의사·능력 등 중간점검을 위해 출석형 전환
  - 재취업활동 의무횟수 증가, 구직활동 필수지정을 통해 구직활동 촉진
    - \* 재취업활동 의무횟수는 실업인정차수 1~4차는 4주 1회, 5차부터는 매 4주 2회 이상
  - 수급자별 특성을 반영하여, 반복·장기수급자 실업 인정 방식 차별화
    - \* 반복수급자의 재취업활동은 구직활동(직업훈련 가능)으로만 제한하며, 장기수급자는 8차 이상부터 1주 1회 이상 구직활동을 수행해야 실업을 인정하는 등 기준 강화
- 모니터링을 통해 허위·형식적 구직활동, 정당한 사유 없이 면접 불참 또는 취업 거부시 구직급여 부지급 조치 등 실질적 제재

### □ 실업급여 부정수급 근절을 위한 기획조사 강화, 특별점검 확대

- 지역 산업분포를 고려한 기획조사 가이드라인 시달 등 실업급여 부정수급 기획조사 강화 및 검·경 합동 조사 진행(상시)
- 부정수급 특별점검을 ’22년 1회 → ’23년 2회로 확대하고, 정보연계를 통한 특별점검 대상 발굴 확대
  - \* 건설일용, 모성보호 등 ’22년 기획조사에서 대규모 부정수급이 적발된 분야 전국 확대 실시

### □ 구직급여 반복수급의존 행태 개선을 위한 고용보험법·징수법 개정 추진

※ 개정 고용보험법 및 징수법(정부안) 환노위 계류 중

- 구직급여 반복 수급자 구직급여 감액·대기 기간 연장, 단기 이직자가 많은 사업장은 사업주 보험료율 추가 부과

### □ 수급자의 근로의욕을 고취하고 재취업을 촉진할 수 있도록 추가적인 실업급여 제도개선안 마련(’23.上.)

- 실업급여 실태조사 등을 실시하고 노·사, 전문가와의 논의를 거쳐 마련
  - \* ·도덕적 해이 최소화, ·고용보험 가입 근로자간 형평성 ·저소득층 보호 등 종합 고려, ·구직급여 기여기간, 지급 수준, 지급 기간 ·방법 등 개선 추진

### 〈3〉 전생애 경력설계 및 직업역량 도약 지원



#### □ 국민 누구나 생애 경력설계 서비스를 받을 수 있는 체계 구축

- 고용복지+센터를 방문하는 누구나 전문 상담사가 1:1 심층상담을 토대로 경력설계 컨설팅 및 직업훈련-취업지원 연계서비스 제공
  - \* 현재 시범운영 중인 「구직자 도약보장 패키지」 전국 확대(6개 → 48개 센터, '23.下)
- 구직자의 직무 이력, 현재 보유역량 등 객관적 역량진단을 토대로 적합 훈련 참여 및 직업 경로 설계를 통한 도약 지원

#### - AI 기반 개인 커리어 분석 도구인 잡케어(job care) 시스템\* 고도화

- \* ❶ 워크넷 이력서, 자기소개서 등을 토대로 객관적 경력진단. 직업심리검사 등 연계
- ❷ 취업희망업종·직종의 미래 전망, 시장 내 평균 임금, 구인 배율(구직/구인) 등 분석
- ❸ 진단결과 등을 종합하여 장기적인 경력개발 로드맵(직업훈련, 직업경로) 등 설계지원

#### ☑ 현장 사례

- ✓ 자영업을 접고 사회복지자 구직에 계속 실패하는 구직자 A씨는 잡케어 상담을 통해 기존 자격증과 본인 희망분야와 경력(장애인생활관 봉사활동 경험) 고려시 '일반 사회복지사'보다는 '장애인 생활지도원'이 보다 적합한 직무임을 확인
- ✓ 구인배율(구직/구인)도 일반 사회복지사(1.30)보다 장애인 생활지도원(0.97)의 취업성공률이 보다 높다는 것을 확인 후, 전문상담원의 도움을 거쳐 취업 성공

#### - 개인이 자격·교육·훈련 등을 통해 취득한 직무능력 정보를 수집·관리하는 「직무능력은행제」 시스템 구축 및 고도화

- \* NCS를 중심으로 개인이 교육과정, 직업훈련, 자격 등으로 학습한 직무역량과 실제 근무를 통해 축적한 경력 등의 정보를 시스템을 통해 자동으로 추출·축적 → 이력 증빙 등에 활용

#### - 「잡케어」와 직무능력은행제 시스템을 연계하여 취업알선·직업 훈련·경력개발서비스 등 맞춤형 고용서비스 제공('24.~)

- 청년, 경단녀, 중장년 등 대상별 「경력 준비 - 유지 - 전환」 수요에 맞는 상담을 위해 생애단계별 상담 도구 개발·운영(3종, '23.)

## □ 고용서비스 ↔ 직업훈련 연계 활성화

- 국민취업지원제도 참여자, 실업급여 수급자 등 훈련 참여 촉진
  - (국취참여자 등 취약계층) 구직자 구직의욕·역량별 유형 분류 기준을 세분화하여 직업훈련이 필요한 유형 선별 및 관리 강화('23.~)
    - 국민내일배움카드 훈련 자부담 경감, 국가기간·전략산업직종훈련 등 장기훈련 참여자의 생계비 대부 지원 우대 등 훈련 진입 부담 완화
      - \* ▲국취 미참여 차상위계층의 내배카 자부담률을 현 15~55% → 0~20%로 경감
      - ▲ KDT·국기훈련에 한정하여 지원요건을 월평균 가구소득 중위 80 → 100%이하로 확대
  - (실업급여 수급자) 직업훈련 참여자 실업 인정 우대(계속) 취업지원 서비스 연계를 통해 직업훈련 필요자 선발·연계
    - 특히, 실업급여 반복수급자·장기수급자 등은 고용센터별로 집중 훈련 연계 대상으로 관리(예: 직업훈련 상담 우선 실시 등)
  - (성과평가 연계) 취업지원 서비스의 성과지표로 훈련 연계율 반영, 장기 훈련, 신기술 훈련 연계의 경우는 가점 등 우대
- 훈련참여자에 대한 효과적 취업지원 서비스
  - (훈련지원 → 취업지원) 훈련과정 및 훈련수료자 정보를 연계, 취업 지원 서비스 대상자 선제 발굴 및 서비스 제공('24.~) **현장**
    - \* 워크넷 행정지원시스템 중 취업지원 메뉴에 “훈련수료자 명단” 추가, 워크넷에서 구직 신청 안내 문자메시지(또는 푸쉬 메시지)를 자동 송부
  - (훈련기관 ↔ 구인기업) 훈련기관에 훈련과정과 연계된 맞춤형 일자리 리스트를 제공하여 훈련수료자 대상 취업지원 강화('24.~)
    - \* 잡케어 시스템과 HRD-Net을 연계, 코딩·빅데이터 분석 등 IT분야 훈련기관에 워크넷 구인 기업의 세부 직무 등을 분석하여 적합 구인기업 리스트 제공
  - 구인기업에 구인조건에 적합한 훈련수료자 추천 서비스 제공('24.~)
    - \* 워크넷을 통해 구인 등록한 기업에게 구인 조건 적합한 훈련 수료자 명단을 제공

## □ 대상별 취업의욕 고취 및 구직기술 향상을 위한 프로그램 확충

- (비대면) 구직자의 자기이해, 자존감 회복, 구직기술 향상 지원을 위한 온라인 취업컨설팅 “온담(On談)” 프로그램\* 신규 개발·운영('23. 7중) **현장**

\* 온라인플랫폼을 활용하여 집단상담 방식(5~6명 내외의 소그룹)으로 운영

- (청년) 희망직군별\* 핵심 직무역량에 대한 강점 탐색, 구직기술 향상 지원

\* ▲ 경영사무·영업판매·IT 직군별 프로그램(3종) 전국 보급('23.上) →

▲ 반도체·조선업 분야 핵심직무 이해 및 구직기술향상 프로그램(2종) 개발·운영('23.下)

- (취약계층) 경력단절여성, 신중년 등에 대한 구직동기 강화 지원

\* ▲ 마음뚫뚫心+: 취업 취약계층 대상 구직동기 향상 및 행동변화 유도('23.上)

▲ 내일 또다시: 신중년 대상 직업탐색 역량 강화('23.上)

- (대 면) 활용도가 낮은 집단상담 등 프로그램 폐지 및 새로운 채용 트렌드, 수요자 니즈 변화를 반영한 프로그램 신규 개발('23.~)

\* 활용도가 낮은 기존 프로그램 6종은 '23년부터 점진적 폐지

- (청년) 졸업예정자, 제대군인 등 청년층 특성에 따라 의욕증진부터 직업선택 및 구직기술 향상까지 종합 케어하는 모듈식 프로그램 개발('23.下)

\* 참여자 성향·니즈 등을 고려, 진행자가 프로그램 내용을 맞춤형·모듈별로 구성·운영



- (취약계층) 취업 취약계층의 직업기초능력 향상 및 직장적응 지원 등을 위한 프로그램 개정·개발('24.~)

\* 예: 마음의 힘 기르기, 구직 스트레스 다루기, 비즈니스 매너 등 단기집단상담프로그램

## 2. 기업 고용서비스 강화를 통한 「기업의 혁신 성장」 지원

- ❖ 기업을 구직자를 위한 단순 일자리 제공처가 아닌, 적극적 서비스 대상으로 전환
- ❖ 기업·산업에 대한 적극적 서비스 체계를 구축하여 기업과 산업의 인력난을 해소하고 장기적으로 시장의 지속 가능한 양질의 일자리 창출력 제고

### 〈1〉 산업에 대한 국가 지원 강화

#### □ 반도체·조선업종 등 국가 중요산업에 대한 특별지원 체계 구축 **현장**

- 고용센터에 (초)광역단위 전담 지원체계를 구축(「업종별 취업지원 허브」), 반도체, 조선 등 산업에 대한 특화 고용서비스 지원

\* '23년 반도체, 조선 2개 업종 → 향후 IT, 자동차, 바이오 등으로 단계적 확대

- (전망·모니터링) 인력수요, 훈련종료자 등 빅데이터를 분석, 수요-공급 예측 및 산업현장의 시점별 빈일자리 모니터링
- (광역 채용지원) 산업 권역 중심의 정부예산·지원 발굴·연계, 광역 단위 구직자 풀을 통한 선제적 인재 제공
- (매칭 강화) 해당 업종·직종의 기초역량이 부족한 구직자 등을 대상으로 전국단위 업종별 취업컨설팅\* (청년취업ON 등) 실시

\* 해당 업종에 관심 있는 구직자 대상 온라인 쌍방향 취업컨설팅(채용서류, 면접 등) 제공

#### □ 산업 채용지원 서비스 기반 강화

- (디지털 기반) 워크넷 상 산업별 온라인 지원관 신설('23.~)

\* 산업별 협회, 원청·협력사 등과 연계한 채용대행서비스, 산업별 온라인 채용 박람회 등 지원

\*\* 디지털기업지도를 고도화하여 산업별 미충원률, 구인배율, 업종별 기업 검색 및 관리, 구인·기업지원 현황 제공



- (법) 「직업안정법」에 산업에 대한 국가 지원 근거 마련, 각 산업 분야에 필요한 인력의 원활한 수급의 국가 책무 강화(법개정, 환노위 계류중)

## □ 구인·구직 미스매칭 해소 프로그램 강화

- (온라인) 업종별 괜찮은 중소·중견기업 정보에 대한 워크넷 연계 강화, 구직자에 대한 양질의 일자리 정보 제공

\* 중소기업중앙회 「참 괜찮은 중소기업」, 중견기업연합회 회원사 등 정보 연계

- (오프라인) 구직자 대상 주요 산단을 찾아가는 현장 방문 프로그램 확대, 생생한 사업장 정보를 기업홍보카드\* 등을 통해 구직자에게 제공

\* 사업장의 외관, 내부 근로환경, 생산라인 등 작업 공정, 생산품, 휴게시설 등 구직자가 사업장에 대해 알고 싶은 생생한 정보를 동영상, 사진 책자 등의 형태로 제작



중소기업은 홍보도 잘 안되어있고, 작업환경도 좋지 않을 것 같다는 막연한 생각에 구직자들이 꺼리는 경우가 많은데, 센터에서 작업환경도 좋고 복지도 좋은 중소기업을 직접 방문하는 프로그램들을 진행하면 청년들 반응이 굉장히 좋습니다. 실제 채용까지 이루어지는 경우도 많고요.(센터 기업담당자)

## <2> 신속·유연한 인력난 해소 체계 구축

### □ 구인난 집중 업종 등에 대한 신속 지원체계 가동

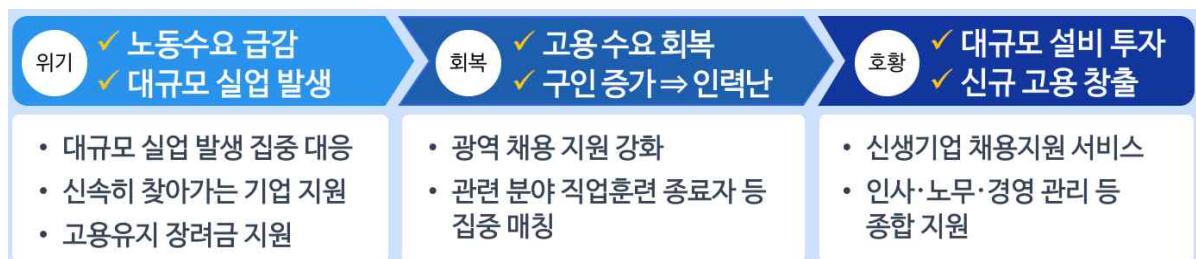
- 본부-지방 간 고용동향 점검 회의 상시화(월1회), 구인난 업종, 지역 발생 시 고용센터에 신속 대응체계 가동(즉시)

\* 업종별 빈일자리, 구인-구직 배수 등이 일정 기준 이상으로 증가 시 해당 업종 신속 지원팀 구성·운영 → 집중 채용 알선, 구인·구직 만남의 날 진행 등

### □ 지역 고용 위기 단계별 대응 시스템 구축

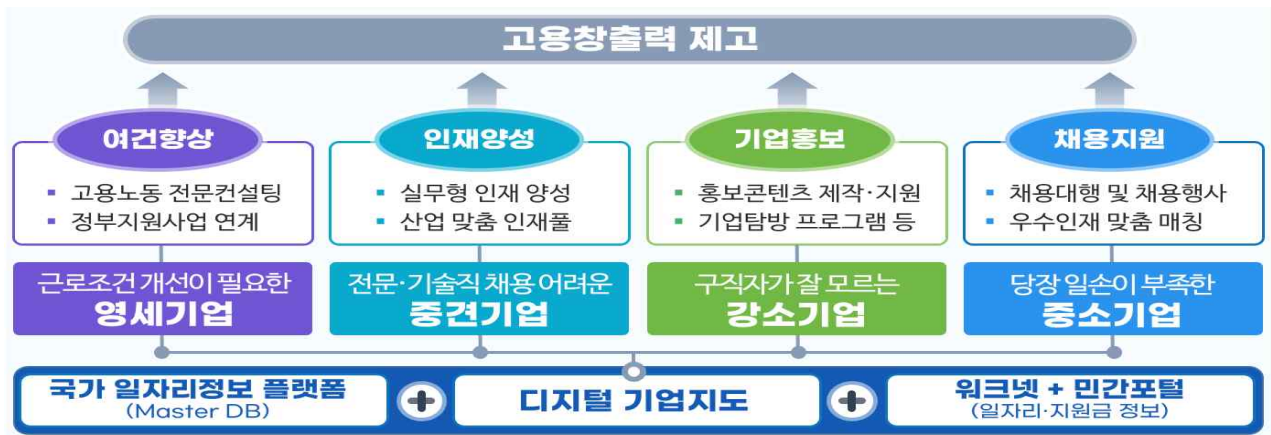
- 지역 고용위기 진행 상황에 맞추어 고용복지+센터의 기업지원 서비스를 유연하게 지원("23.~)

- 위기 발생시 (지)청장 직속 신속 대응 TF를 구성·운영



### 〈3〉 기업 맞춤형 서비스 강화

#### □ 채용지원 서비스의 국가 브랜드로서 「기업 도약보장 패키지」 본격 추진



- 기업 채용지원 전담자가 「진단-컨설팅-맞춤형 서비스」를 종합 제공하는 「기업 도약보장 패키지」 전국 확대 시행(23.~) **현장**

\* 현재 시범운영 중인 「기업 도약보장 패키지」 전국 확대 시행(9개 → 48개 센터)

#### ○ 기업의 애로 유형에 따른 맞춤형 서비스 강화

- (진단-컨설팅) 일자리 특성, 구인 직종 및 임금·복지 수준 등을 종합적으로 고려하여 기업의 애로 유형 분류 → 맞춤형 솔루션
  - \* 근로여건개선, 핵심인재양성, 인지도제고, 신속인력매칭 등 솔루션 목표를 설정, 집중 지원
- (연계 서비스) 기업 애로요인의 실질적 해소를 위한 지방고용노동청-센터, 관계부처, 산업협회 등의 정책·사업을 최대한 연계
- (근로여건 개선) 근로감독-산업안전-기업지원과 등과 협업, 일터혁신 컨설팅사업 등을 연계하여 청년 등이 일하고 싶은 일터로 개선 지원

#### ☑ 현장 사례

- ✓ 대구 소재 A 기업은 센터 기업전담팀이 찾아가는 서비스를 통해 프레스 사고 위험 및 안전망 설치 필요성 등 위험요인을 사전 진단 → 산업안전보건공단 안전보건컨설팅 사업으로 연계하여 개선 조치



- (인재양성 지원) 산업인력공단 「능력개발전담주치의(23.신규)」 등과 협업, 훈련여건 진단 및 맞춤형 훈련 서비스 연계, 사후관리까지 지원

\* 고용센터 기업지원전담자와 능력개발전담주치의(23개 지부지사)를 지역별 매칭, 기업을 함께 방문하여 ①채용전략 수립→②훈련역량진단→③맞춤형 훈련제공 원스톱 서비스

## ○ 집중지원 기업 발굴 강화 및 기업지원을 위한 체계 구축

### ■ 업종, 규모별 타겟 지원기업 선정

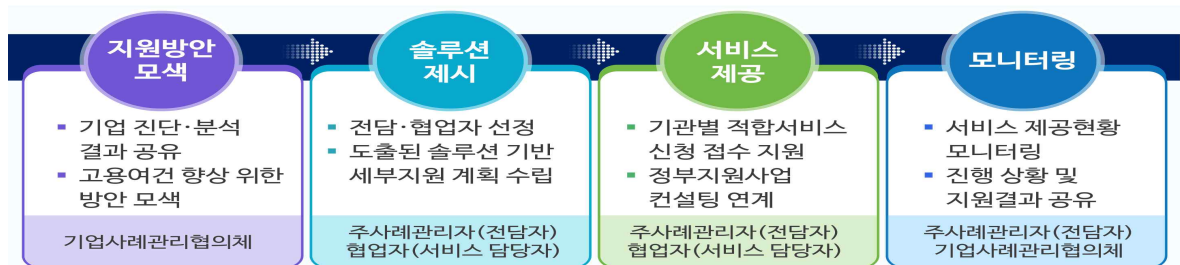
- (업종) 지역·산업별 여건, 고용위기·경기 상황 등을 고려

\* (사례) 인천센터는 여행 업황 회복에 따라 구인난이 심한 항공운수업을, 서울센터는 지역 내 주력·전략 업종인 IT업종을 집중지원 업종으로 선정

- (규모) 근로여건 등이 열악하거나 기업 인지도가 낮아 인력난을 겪는 상시 300인 이하 중소·중견 기업 집중 발굴·지원

\* 워크넷에 구인등록을 하지 않은 기업에 대해서도 디지털 기업지도, 지역내 산업별 협회 등과 MOU 추진 등을 통해 지원 필요 기업 선제 발굴

### ■ 사례관리 협의체 운영, 복합 구인애로기업 집중 관리



### ■ 기업지원금 등 범용 서비스 외에도 지역별 업종·구인기업 중심의 맞춤형 타겟·특화 서비스 기획·제공(지역별 1~2개 운영)

\* (예시) 대구지역은 섬유제조 관련 협회, 지역 대학 등과 수출 관련 컨설팅 및 채용 지원 등 기업 애로사항을 공동 해결 추진 서비스 제공

## □ 구인기업 지원을 위한 민간 검색 포털 등과 협업 강화

- 민간의 검색 포털 등과 협업하여 부처, 지자체, 협회 등에서 제공하는 기업지원 사업 정보 연계 강화 및 기업 활용을 적극 지원(23.~)

- 정부는 포털에 기업지원 서비스 등 데이터 소스(open API) 제공, 포털은 빅데이터 기반으로 기업 추천 서비스 등 제공

- 고용복지+센터의 기업지원 서비스에서 적극 활용

\* 기업지원정책 세부조건 검색 기능이 강화된 센터 직원 전용 별도 페이지 개설·운영

### 3. 「취업·채용 서비스 전문 기관」으로 도약

- ❖ 실업급여 등 지급업무는 AI 등 디지털 기술을 활용하여 자동화, 효율화하고 온라인을 통한 비대면 서비스 고도화
- ❖ 상담역량 강화를 위한 재교육 강화 및 인력운영 혁신

#### <1> 디지털·온라인 고용서비스 고도화

##### □ 온라인 고용센터(「가칭」 고용24) 신설



지금은 내일배움카드 신청, 실업급여 신청을 모두 다른 홈페이지를 찾아가서 해야 해요. 어느 한곳만 들어가도 모두 해결되면 좋겠어요

- 한 번의 접속으로 각종 취업지원 서비스, 직업훈련, 지원금 등을 신청·신고·조회할 수 있는 통합 포털 구축(~'23.)

\* ①취업지원(워크넷), ②국민취업지원(취업이름), ③실업급여·모성보호·고용장려금(고용보험), ④직업훈련(HRD-NET), ⑤외국인고용(EPS) 등의 기능 통합

- 국세청 등 공공기관과의 데이터를 연계, 불필요한 정보 입력과 첨부서류 감축하고 서비스 진행 상황 알림서비스\*로 편의성 제고

\* 매번 로그인하지 않아도 서류보완 요청 등 진행상태를 확인할 수 있도록 단계별 알림(SMS, 실시간 채팅서비스 등)서비스 제공



- 구인·구직자에게 언제·어디서나 맞춤형 서비스를 제공할 수 있도록 빅데이터, AI 기반 디지털 고용서비스 고도화 지속('24.~)

- (챗봇) 챗봇을 통해 안내할 수 있는 서비스를 고용센터 전체 민원·제도로 확대, 고객 맞춤형 안내가 가능토록 프로그램 고도화
- (AI 매칭 서비스) 직종·훈련·자격증 등 일자리 관련 최신 데이터의 학습·분석 강화 등을 통해 맞춤형 일자리 추천 강화

## □ 국가일자리 포털 워크넷을 통한 비대면 고용서비스 고도화



워크넷은 다른 민간 포털에서는 확인하기 어려운 임금 정보가 나와서 정말 좋아요. 다양한 심리검사 프로그램도 도움이 되고요. 민간과 똑같이 만들 것이 아니라 워크넷만의 특징점을 더 극대화해서 사용하기 편해지면 좋겠어요

### ○ 워크넷을 사용자 친화적으로 전면 개편

- 사용자가 직관적인 질문에 대한 클릭 몇 번으로 필요한 서비스를 쉽게 추천받을 수 있도록 질문 방식 등 초기 진입 화면 개편 검토

\* ◦ (구직자) 일자리를 구하시나요? ◦ (기업) 인재를 찾으시나요?

◦ (기타) 다른 취업·채용지원 서비스를 원하시나요? 대상별 직관적 카테고리 구성

< 개편 예시 >



### ○ 워크넷을 통한 비대면 상담 서비스 확대

- 구직자의 생애주기에 따른 맞춤형 서비스 안내 및 필요시 인근 고용복지+센터 상담사와의 비대면 상담까지 제공

- (비대면 상담 제공) 게이트웨이 첫 화면에 온라인 상담메뉴 탑재 → 구직자에게 인접한 고용센터 상담원을 배정하여 실시간 채팅, 예약 상담 등 제공
- (상담범위 확대) 기존 심리검사, 진로지도 외에 일자리 알선·매칭까지 확대

- 새일센터, 중장년내일센터 등 특화 취업지원기관의 특화 서비스 연계 및 프로그램 원스탑 신청

- (상담사 매칭) SNS 워크넷 채널을 활용, 인근 새일센터 등 고용서비스 기관의 상담사 매칭 → 각종 프로그램 안내, 특화프로그램의 초기 진입 상담 등 진화
- (원스탑 서비스) 취업역량 강화 프로그램 등 각 기관의 특화서비스를 워크넷을 통해 안내, 조회, 신청까지 할 수 있도록 개선

○ 워크넷 구인·구직 정보의 양적·질적 제고 **현장**

- 보다 많은 일자리 정보를 활용한 취업지원을 위해 타 취업지원 기관 전산시스템\*과 구인 정보 연계 추진('23.~)

\* 경기도 잡아바, 제대군인 지원센터 V-net 등

- 구직자가 가장 관심있는 임금정보에 대한 모니터링 강화('23.~)

\* 임금 오입력 반복 사업장 등 오류 가능성이 높은 구인·구직 데이터 유형화를 바탕으로 오류 사업장 정보 클리닝

- 사용자가 직접 참여·발굴하는 워크넷 오류 개선 추진('23.~),  
발굴된 오류 및 아이디어는 즉시 / 장기 과제로 단계적 개선

\* 「2030 청년자문단」을 통해 정책정보 등 콘텐츠 오류, UI·UX 및 기능 개선 등 의견 수렴

☞ 온라인 고용센터 신설 후, 단계적으로 기능 이전 추진

□ 각종 장려금, 지원금 지급 등 단순 반복 업무는 자동화를 통해 업무 효율화

- 고용센터 직원들이 상담 서비스에 역량을 집중할 수 있도록 행정 업무, 단순·반복적 업무를 자동화·간소화(~'24.)

- (자동 심사) 고용장려금, 실업급여, 취업지원 등 각종 기업·개인 지원금 신청에 대한 심사 자동화 **현장**

▪ (현재 심사) 매 신청건당 수십개(예: 고용촉진지원금은 28개)에 달하는 요건 충족 여부를 사람이 직접 확인하고, 지원금액도 사람이 직접 계산

→ (자동 심사) 고용부가 보유 또는 연계한 정보를 통해 개인/기업의 특징에 따라 요건별 적합/부적합 여부를 시스템에서 판단

- (단순·반복 업무 감축) 상담 내용을 자동으로 기록 및 요약\*하고, 전자팩스 신청서를 내부망 시스템에 자동 입력\*\*하는 기능 지원

\* AI 기반 음성인식 엔진(STT)을 통해 상담 음성데이터를 문자로 변환

\*\* 민원인이 전자팩스를 통해 보낸 신청서 등을 전산에 자동 입력

## <2> 특화 교육 신설 등 상담인력 전문성 강화 지원

### □ 상담 전담자 특화 교육 신설

- 구직자 및 기업에 대한 서비스 역량 제고를 위해 전담자 - 팀장 직급별 특화 교육과정 신설 등 체계적 교육과정 운영('23.~)

- \* ▲ (구직자) AI 기반 진단 도구 활용 기법 등 최신 상담기법, 직업훈련 상담 기법
- ▲ (기업) 진단 및 컨설팅 기법, 기업·산업 트렌드 변화 등



### □ 현장 사례 중심 교육 강화

- 취약계층 복합 취업애로 해소 등 실제 현장 사례 해결 중심의 “프로젝트형 교육” 강화

- 심층상담·기업상담 사례를 축적, 상담교재 활용 및 우수 상담원은 현장 교사 활용 **현장**

- 고용서비스 전반에 대한 전문가 양성을 위한 일정 경력 보유 직원을 대상으로 4개월 이상의 현장형 장기 교육과정 설계 **현장**

- \* 주요 역량별 모듈화된 커리큘럼 제공, 토론·실습·현장학습·연구활동 등 종합 구성

## □ 역량 기반의 교육체계 구축

- 업무 유형과 경력 수준에 따라 필요한 역량을 강화하기 위한 단계별 교육프로그램 설계\* 등 체계화
  - \* (신규자) 기본직무과정(취업지원, 실업급여 등 6개 분야), 현장 OJT → (재직자) 세부 직무 이해, 상담기법 향상, 고용서비스 전문역량 강화 과정 → (관리자) 고용정책관리자과정, 팀장 리더십 과정
- 교육 이수현황 승진 반영 기준 강화, 지속적인 역량 제고 유도

## 〈3〉 상담 인력의 전문성을 축적하는 방향으로 조직 운영

## □ 상담 직렬 공무원 확충 및 인센티브 확대

- 6급 이하 상담직렬 비중\*을 단계적으로 확대, 인력구조 개선 **현장**
  - \* 공무원 정원대비 상담직렬 현원 비중: ('22.8) 47.3% → ('25) 54.9% → ('27) 60%
- 6급 고용센터소장에 상담직렬 공무원 공모·선발 확대, 상담직에 대한 장기적 직업 비전 제시 및 조직 활성화
  - \* 직제 시행규칙(제14조②, 제15조②) 개정을 통해 '22년 12월 처음으로 속초, 김천, 서산 3곳에 상담직렬 센터소장 임명 → 향후 단계적 확대
- 향후, 5급 고용센터소장 직위에도 상담직 개방 검토

## □ 직업상담원이 비전과 열정을 갖고 일할 수 있도록 조직 운영

- 고용서비스 전문성을 위해 ①직업상담원 우선수행, ②공무원과 공동수행, ③공무원 전담 분야로 구분 설정('23.上 '직업상담원 규정' 개정 추진)
- 성과기반 승진제도 운영 등 승진기회 확대를 통해 직급구조를 단계적으로 개선하여 동기 부여 및 업무 몰입도 제고
  - \* '전임 → 책임 → 선임 → 수석' 4직급 체계로, 전임직급 비중(94.7%→ 80%)을 낮추고, 책임(4.4%→ 15%) 및 수석(0.1%→ 2.5%) 등 상위직급 비중을 확대
- 국정과제 수행성과 등을 근무성적평가지 반영하여 승진 시 우대
- 수석 직급은 전문성과 리더십 등 역량 있는 직업상담원으로 선발, 일정한 권한과 책임 부여
  - \* (운영 방향) 우선 6개청 선발·운영 → 중장기적으로 48개 관서에 1명씩 운영 확대 → 직업상담원 수행 직무를 중심으로 과(팀) 내 하부단위 팀(반)을 구성하여 총괄 및 멘토링

## 4. 정부 주도 → 「민간과 함께」 고용서비스 시장 활성화

❖ 온라인·플랫폼 서비스 기관 확대 등 변화하는 노동시장 환경에 부응하는 법적 기반 구축 및 민간과 협업 강화

### 〈1〉 변화하는 시대에 부응하도록 규범의 현대화

#### □ 現 「직업안정법」 전부 개정, 고용서비스 기본법으로서 위상 정립

- 「직업안정법」 전부 개정안에 대한 국회 논의 적극 지원
  - \* (與)임이자 의원안(발의 '22.12.2.), (野)장철민 의원안(발의 '21.3.18.) 환노위 계류 중
  - (기본법) 법제명을 「직업안정 및 고용서비스에 관한 법률」로 개정
  - (적용 대상) 서비스 제공 대상을 구직자에서 전국민으로 확대, 산업에 대한 지원 근거 마련
  - (산업 활성화) 구직자 보호조치 강화, 신산업 성장 기반 구축을 위한 정보 공유 규정 및 규제 혁신, 민간 고용서비스 품질 제고 등 규정

### 〈2〉 구직자 보호와 함께 고용서비스 산업 육성을 위한 규제 혁신

#### □ 고용행정 데이터 개방, 민간시장의 새로운 고용서비스 활성화

- 고용보험 피보험자, 직업훈련·실업급여, 임금정보 등 고용행정데이터를 민간에 단계적 개방, 데이터 분석 기반 맞춤형 서비스 개발 촉진
  - \* (1단계) 실업급여, 고용장려금, 직업훈련 통계 등 → (2단계) 고용보험 피보험자 취득·상실 이력, 직업훈련 참여이력, 실업급여 수급 이력 등 → (3단계) 임금 정보 등
  - ✓ (예시) 전직지원 회사는 주요 업종 퇴사자가 주로 이동하는 업종 경로를 분석, 해당 업종에 특화한 전직지원 프로그램, 상담서비스 등 개발

#### □ 플랫폼·헤드헌팅 등 온라인 기반의 신산업 성장 기반 구축

- (플랫폼) 노무중개·제공 플랫폼 확대 등 노동시장 변화를 반영, 플랫폼 서비스 기관 운영정보 공유 기반 마련\* 및 구직자 보호조치 병행
  - \* ▲플랫폼 이용약관 또는 이용조건을 접근 가능한 방식과 형태로 제공 ▲노무내용·대가, 플랫폼 이용 수수료 등 사전통지 ▲정보제공 또는 계약 체결과 관련된 자료 및 정보의 보존 등
- (O2O 서치펌) Online to Offline 방식의 서비스 기관도 법적 기반하에 사업할 수 있도록 직업소개사업 시설요건 다양화(직안법 시행령 개정, '23.~)
  - \* 근로자 보호를 위한 요건(전자 서면계약 등) 충족 시 오프라인 전용면적 제외 등

## □ 규제 완화를 통해 전통적 고용서비스 사업자의 새로운 서비스 활성화

- 직업정보제공사업자에 대한 규제를 합리화\*하여 AI 기반 기업 추천 서비스 제공 등 활성화 및 구직자 편의 제고(직안법 시행령 개정, '23.~)
  - \* 현재 직업정보제공사업자에게 사용 금지되어 있는 “취업 추천” 용어 사용 허용
- 영세사업자 중심의 유료직업소개사업 시장을 보다 규모화 할 수 있도록 법인의 유료직업소개사업 진입요건 완화\*(직안법 시행령 개정, '23.~)
  - \* 법인의 경우 임원의 인적요건(임원 2인 이상이 직업상담사 자격증 보유 등) 삭제

## 〈3〉 민-관 협업 강화

## □ 민간고용서비스 종사자 교육 강화를 통한 민간서비스 품질 제고

- (민간 시장) 민간 자율시정사업\*을 확대, 협회를 통한 교육 강화 및 사업자 수요에 맞춘 커리큘럼 개발 지원
  - \* 민간 사업자 협회가 자체적으로 유료직업소개사업자에 대한 교육 및 사업 컨설팅 수행
- (위탁 기관) 고용서비스 전문기관을 코칭 프로그램 운영기관으로 선정, 위탁기관 대상 '사례 관리' 코칭 강화
- (예비 종사자) 한국기술교육대학교 고용서비스 학과 등에 고용센터 현장 실습제 도입, 현장문제 해결능력을 갖춘 미래 종사자 육성

## □ 고용서비스 교육 인프라 구축

- 「고용서비스 역량강화센터」 건립(~'26., 한기대)
  - 민간고용서비스기관, 한국고용정보원, 노동교육원 등 공동인프라로 사용, 공공-민간 고용서비스 종사자의 효과적인 교육환경 구축

## □ 서비스 전문기관의 진입 촉진

- 고용서비스 민간위탁기관에 대한 다년도 위탁 허용(최대 3년) 안정적 사업환경에서 품질 높은 서비스 제공 유도(직안법 개정)
- 역량 있는 직업훈련기관\*에 대한 정부 민간위탁 사업 참여 허용, 세부 직무별 특화된 서비스 제공 강화(직안법 시행령 개정, '23.~)
  - \* 지정직업훈련시설 및 직업능력개발훈련법인

| 추진 과제                                              | 담당부처    | 일정    |
|----------------------------------------------------|---------|-------|
| <b>1. 「근로빈곤층 → 구직자 → 근로자」 도약 지원 강화(Activation)</b> |         |       |
| <b>① 취약계층 고용·복지 연계 활성화</b>                         |         |       |
| ① 지자체-고용센터 협업을 통한 밀착 취업지원 서비스                      | 복지부·고용부 | '23.~ |
| ② 국민취업지원제도 근로유인 강화                                 | 고용부     | '23.~ |
| ③ 고용복지+센터 통합네트워크 구축                                | 고용부     | '23.~ |
| ④ 고용복지+센터의 거버넌스 기능 강화                              | 고용부     | '23.~ |
| <b>② 실업급여 수급자 Activation 강화</b>                    |         |       |
| ① 구직활동 촉진 및 모니터링 강화                                | 고용부     | '23.~ |
| ② 실업급여 부정수급 특별 점검 강화                               | 고용부     | '23.~ |
| ③ 반복수급 개선을 위한 고용보험법·징수법 개정 추진                      | 고용부     | '23.~ |
| ④ 사중손실 최소화, 취업 촉진을 위한 제도개선                         | 고용부     | '23.~ |
| <b>③ 전생애 경력설계 및 직업역량 도약 지원</b>                     |         |       |
| ① 1:1 심층상담 기반 생애 경력설계 컨설팅 서비스                      | 고용부     | '23.~ |
| ② 고용서비스 ↔ 직업훈련 연계 활성화                              | 고용부     | '23.~ |
| ③ 대상별 취업의욕 고취 및 구직기술 향상 프로그램 확충                    | 고용부     | '23.~ |
| <b>2. 구인애로기업 → 「일하고 싶은 기업」으로 성장 지원</b>             |         |       |
| <b>① 산업에 대한 국가 지원 강화</b>                           |         |       |
| ① 업종별 취업지원 허브 구축                                   | 고용부     | '23.~ |
| ② 산업 채용지원 서비스 기반 강화                                | 고용부     | '23.~ |
| ③ 구인·구직 미스매칭 해소 프로그램 강화                            | 고용부     | '23.~ |
| <b>② 신속·유연한 인력난 해소 체계 구축</b>                       |         |       |
| ① 구인난 집중 업종 등에 대한 신속 지원체계 가동                       | 고용부     | '23.~ |
| ② 지역고용 위기 단계별 대응 시스템 구축                            | 고용부     | '23.~ |
| <b>③ 기업 맞춤형 서비스 강화</b>                             |         |       |
| ① 기업 도약보장 패키지 본격 추진                                | 고용부     | '23.~ |
| ② 구인기업 지원을 위한 민간 협업 강화                             | 고용부     | '23.~ |

| 추진 과제                              |     | 담당부처  | 일정 |
|------------------------------------|-----|-------|----|
| 3. 수급 기관 → 「취업·채용 서비스 전문 기관」으로 도약  |     |       |    |
| ① 디지털·온라인 고용서비스 고도화                |     |       |    |
| ① 온라인 고용센터 신설                      | 고용부 | '24.~ |    |
| ② 워크넷 비대면 고용서비스 고도화                | 고용부 | '23.~ |    |
| ③ 장려금 및 지원금 지급 등 단순·반복 업무 자동화      | 고용부 | '24.~ |    |
| ② 특화 교육 신설 등 상담인력 전문성 강화 지원        |     |       |    |
| ① 상담 전담자 특화 교육 신설                  | 고용부 | '23.~ |    |
| ② 현장 사례 중심의 학습 강화                  | 고용부 | '23.~ |    |
| ③ 역량기반 교육 체계 구축                    | 고용부 | '23.~ |    |
| ③ 상담 인력의 전문성을 축적하는 방향으로 조직 운영      |     |       |    |
| ① 상담 중심 조직 운영 혁신                   | 고용부 | '23.~ |    |
| ② 직업상담원 성과 기반 승진체계 구축              | 고용부 | '23.~ |    |
| 4. 정부 주도 → 「민간과 함께」 고용서비스 시장 활성화   |     |       |    |
| ① 변화하는 시대에 부응하도록 규범의 현대화           |     |       |    |
| ① 직업안정법 전면 개정 추진                   | 고용부 | '23.~ |    |
| ② 구직자 보호와 함께 고용서비스 산업 육성을 위한 규제 혁신 |     |       |    |
| ① 고용행정 데이터 개방                      | 고용부 | '23.~ |    |
| ② 온라인 기반 신산업 성장 기반 구축              | 고용부 | '23.~ |    |
| ③ 전통적 고용서비스 사업자의 새로운 서비스 활성화       | 고용부 | '23.~ |    |
| ③ 민·관 협업 강화                        |     |       |    |
| ① 민간 고용서비스 종사자 교육 강화               | 고용부 | '23.~ |    |
| ② 고용서비스 교육 인프라 구축                  | 고용부 | ~'26. |    |
| ③ 서비스 전문기관의 진입 촉진                  | 고용부 | '23.~ |    |

