
“30년 만의 혁신, 이제는 고용복지+센터다”

**모든 일하는 사람의 「일할 권리」를 보장하는
고용서비스 혁신**

2026. 8. 20.



고용노동부

Ministry of Employment and Labor

I. 추진 배경 - 왜 지금 바뀌야 하는가	1
II. 고용서비스 현실 진단 - 무엇을 바뀌야 하는가?	2
1. 국민이 마주한 고용서비스의 현실	2
2. 원인 분석	3
3. 기회 요인	4
III. 이렇게 바꾼다 - 고용서비스 혁신 방향	5
IV. 국민이 체감하는 변화 - 3대 혁신과제	6
1. [구직자] AI와 함께, 한 사람 한 사람에 맞는 일자리 경로를 찾는다	6
2. [기업] 이제는 기업을 찾아가서, 먼저 문을 두드린다	9
3. [지역] 지역 일자리 문제, 지역이 직접 진단하고 처방한다 ..	12
V. 혁신을 현실로 만드는 3가지 엔진	15
1. [행정 혁신] 서류를 내려놓고 사람을 만난다	15
2. [인재 혁신] 전문성으로 일하고, 성과로 인정받는다	16
3. [조직 혁신] 행정과 서비스 분리 - 3층위 전달체계로 새판을 짠다	18
VI. 「고용서비스 혁신 방안」 실행 전략	19

I

추진 배경 - 왜 지금 바뀌야 하는가

① [기술변화] 평생직장은 없다 - 생애 경력개발과 일자리 이동의 시대

- AI 등 급속한 기술변화는 직무의 변형·재구성·전환을 빠르게 하고, **평생 직장·직업 개념**을 약화
 - 고용형태가 다변화 되면서 특고·프리랜서 등 **노무제공자 대폭 증가**
(노무제공자 고용보험 가입자: '21년 43.2만명 → '25년 90.1만명)
- 개인이 평생에 걸쳐 자신의 **역량**을 **진단·개발**하고, **경력**을 **설계·조정**함으로써 '일자리 이동'을 요구

② [인구변화] 일할 사람은 줄고 청년은 갈 곳이 없다 - 이중 위기

- 고령화가 심화되면서 **생산가능인구**(15~64세)는 **대폭 감소** 전망
(국가데이터처, '22년부터 향후 10년간 332만명 감소)
- 베이비붐 세대 은퇴로 **숙련 인력 부족**, **청년층**은 **갈만한 일자리가 없어**
일자리 - 노동자 연결이 필요

③ [지역소멸] 변화의 충격은 지역에 집중 - 일자리 생태계 재구축 시급

- **산업전환**의 **가속화**로 석탄, 자동차 등 특정 산업이 집중된 지역은 **고용 충격**과 **지역소멸**에 직면할 가능성
 - * GX 전환에 따라 석탄발전 산업은 '25년 태안화력 1호기부터 '40년까지 전량 폐쇄 목표, 28기 폐지하면 약 1.6만명 순감 예상(노동연구원, '22)
- 주민들의 생계·소득 및 일자리 보호를 위해 지역에서 **일자리 문제**를 **협의·조정**하는 **구심점**이 필요

→ 일자리 대전환의 시대에서 헌법의 국민 일할 권리를 보장하도록 고용복지*센터를 '**졸업에서 은퇴까지의 일자리 동반자**'로 혁신

II

고용서비스 현실 진단 - 무엇을 바꿔야하는가

■ 고용서비스는 고용정책 전반을 전달해 온 국가 인프라

■ 최근 환경 변화와 구조적 한계에 부딪혀 서비스 기능과 역할이 제약

1 국민이 마주한 고용서비스의 현 주소

① [구직자] 누구에게나 같은 서비스, 정작 필요한 서비스는 미흡

- 고용복지+센터(이하 “고용센터”)는 연 200만명 이상의 구직자에게 **급여 중심**의 **일률적** 서비스
 - 실업급여 담당 **직원 1인당** 하루 평균 **71.7건**의 **실업인정 처리** 등 업무가 과중하여 내실있는 취업지원에 한계
 - * 실업급여 수급자 재취업 활동 중 온라인 취업 특강(48.2%), 최초 교육(11.7%) 등이 높은 비중
 - 구직자 개개인의 **생애주기**와 **수요**에 맞는 경력 설계·진단은 **미흡**
 - * **[20대]** “당장의 일자리보다는 내가 경력발전을 위해 무엇을 해야하는지 알고 싶음”
 - * **[50대]** “경력을 살리고 훈련을 더 해서 취업하고 싶은데, 상담이 부실”

② [기업] 지원은 했지만, 채용성과는 저조

- 현재 고용센터 기업지원은 ‘**지원금 지급**’에 **집중**
 - 기업은 적합한 **인재 채용**을 위한 **방법을 모르고**, 고용센터도 기업 **지원 사항**의 **명확한 파악**에 한계
 - * **[사업주]** “지원금을 준다고 해서 채용했는데, 우리 회사가 당장 필요로 하는 기술을 가진 사람은 아니었다. 결국 가르치다가 그만두거나, 지원 기간이 다 되면 내보낸다.”
 - 중소기업이 **인력을 채용**하고 **근속**할 수 있도록 돕는 **기업지원 경험 부족** → 청년 등의 **조기 이탈** 방지에 한계
 - * **[전문가]** “중소기업 상황은 매우 다양한데 청년들이 접근 가능한 정보는 제한적, 임금 외 시설, 근로시간, 휴가, 사내문화 등 청년이 선호하는 기업 정보 제공 필요”

③ [지역 일자리] 문제는 달랐는데, 획일적으로 대응

- 지역마다 산업구조나 산업전환의 양상이 다름에도 **중앙**에서 **일률적** 정책을 **처방**, 지역 현장은 문제를 **해결**할 **역량 부재**

* **[현장]** “센터가 지역에 줄 것(예산·평가 등)이 없어요. 지역에서 저희랑 함께 할 유인이 없죠.”

- 산업전환 등으로 지역 일자리 위기가 반복되나 **한시적** 또는 **사후적 조치** 위주로 **대응**

* 통상 지역에 일자리 위기 발생하면, 해당 지역을 고용위기지역으로 지정하여 대응

2 원인 분석

① [구직자] 행정 중심 운영과 분절화된 서비스

- (행정 절차 과잉) **과도한 행정 프로세스**로 서비스 집중에 한계
 - 직원들은 행정(실업인정 등)과 서비스(취업지원 상담) 업무를 병행, 민원·감사 등을 피하기 위해 **행정 업무 우선 처리**
- * **[현장]** “상담직이지만 그간 실업급여 인정, 구인 인증 관리같은 행정업무를 하다 보니, 이제는 구직자가 오면 내가 상담을 잘 해줄 수 있을지 두려워요.”
- (분절된 체계) 다양한 고용서비스 기관들을 **이어주는 체계 미흡**, **연계 비용**은 **높고**, **책임**은 **분산**(고용센터, 내일센터, 새일센터 등)
 - 전산과 데이터가 구직자의 이력·참여 기록·취업 여부까지의 흐름으로 **연결·공유**되지 **않음** → 연속성 있는 서비스 제공 곤란

② [기업] 지원 프로세스와 운영 기반 미흡

- (서비스 공백) 기업 발굴 + 구인 애로 원인해결 + 채용과 근속 지원 까지 이어지는 **종합 기업 지원 프로세스 부재**
- (여력 부족) **지원금 심사·집행** 등의 업무가 많아 기업지원 서비스를 제공할 **여력 부족**(‘23~’25년 모성보호 급여 지원인원 43% 증가)

③ [지역] 권한에 비해 많은 책임, 현장은 피로 누적

- (지역 자율성 부재) 중앙에서 모든 사업과 제도를 조정하고, **지역**은 일자리 문제에 대응할 **권한**과 **자원**이 **미흡**
 - * **[현장]** “센터가 지역에 줄 것(예산·평가 등)이 없어요 지역에서 저희랑 함께 할 유인이 없죠.”
- (효율화 없는 사업 신설) 그때 그때의 현안에 대응하기 위해 사업을 신설, 기존 **업무 축소 · 효율화** 노력은 **부족**
- (조직 활력 저하) 고용센터는 상담·행정직렬 공무원, 직업상담원 등 다양한 인적자원 구성, 일부는 **성장 비전**이 **없어** 근무 의욕 低
 - * **[사례]** 행정직에는 거의 없는 근속 승진이 상담직 7급에서는 약 40%에 육박

3 기회 요인

① [기술 발전] 시가 판을 바꾼다 - 지금이 바로 혁신의 타이밍

- (AI 타겟 정밀화) AI 기술을 고용서비스에 활용하면, 진짜 **도움**이 **필요한 국민**을 정확히 찾아내고, **개인형 서비스** 가능
- (행정 자동화) 행정정보 공동이용 · 공공 마이데이터 등 서류 확인, 급여 지급 등의 행정 업무를 **자동**으로 **처리**할 수 있는 여건 조성

② [경험 자산] 현장엔 이미 답이 있다 - 쌓아온 경험을 제대로 활용

- (지역 특화 서비스) 조선업 · 반도체 등 업종별 위기, 석탄발전소 폐지 대응 등 **지역**과 **업종**의 **특성**에 맞는 **고용서비스 경험** 축적
 - * **[사례]** 조선업 · 반도체 등 신속 취업 지원 TF('24), 중장년 고용 네트워크 시범 사업('25) 등
- (고용 - 복지 연계) '14년부터 일자리 외에도 주거 · 신용 · 복지 지원 등을 함께 제공하는 **통합서비스 경험** 축적(고용복지+센터)
 - 개인 통합지원 경험을 살려, **기업 사례관리 · 통합지원** 시도 가능

“일할 권리”를 보장하는 졸업에서 은퇴까지, “평생 일자리 토털케어”

국민이 체감하는 변화 - 3대 혁신 과제



AI와 함께, 한 사람 한 사람에 맞는 **일자리 경로**를 찾는다

- 고용센터가 내 손안에 들어옵니다 - 「나만의 AI 고용센터」
- 스스로 진짜 취업활동을 한다 - **취업활동 마일리지**
- 한 명의 전문가 한 명의 구직자를 전담한다 - **Case Manager**



이제는 **기업을 찾아가서, 먼저 문을 두드린다**

- 기다리지 않는다 - **힘든 기업을 먼저 찾아낸다**
- 채용공고에서 근속까지, 센터가 지원한다 - **원스톱 채용 토털 케어**
- AI가 우리 기업에 맞는 인재와 지원금을 골라준다 - **AI 채용비서**



지역 일자리 문제, 지역이 직접 진단하고 처방한다

- 감(感) 대신 데이터로 - **지역 일자리 문제를 정확히 진단한다**
- 혼자하지 않는다 - **지방청이 기획하고, 지역이 함께 만들어 나간다**
- 예산도, 권한도 지역으로 - **현장이 설계하고, 현장이 실행한다**

혁신을 현실로 만드는 3가지 엔진

행정 혁신

서류를 내려놓고
사람을 만난다



인재 혁신

전문성으로 일하고
성으로 인정받는다



조직 혁신

행정과 서비스 분리,
전문성을 강화한다

IV

국민이 체감하는 변화 - 3대 혁신과제

1 [구직자] 시와 함께, 한 사람 한 사람에 맞는 일자리 경로를 찾는다



1 고용센터가 내 손안에 들어옵니다 - 「나만의 AI 고용센터」

■ 「고용24 마이페이지」를 「나만의 AI 고용센터」로 개편합니다.

■ 언제 어디서든, 취업에 필요한 모든 것을 핸드폰으로 한번에 해결합니다.

- [프로파일링] AI 기반 구직자 ① **설문**, ② **개인 이력** 등 **데이터 분석**
→ 역량, 목표 등에 따라 ▲ **자기주도형**과 ▲ **집중지원형**으로 구분
 - (자기주도형) **스스로 직업 탐색**이 가능한 구직자, **온라인** 중심으로 **자율적** 취업활동 수행(‘취업활동 코칭’ 지원 병행)
 - (집중지원형) **전문가 조력**이 필요한 구직자, **전담 상담사**가 처음부터 끝까지 함께하며, 목표에 맞는 취업활동 수행
- [서비스 통합] 「**나만의 취업경로**」를 설계하는 **사례관리형 플랫폼 구축**
 - (**모든 사업을 한 번에 추천**) 공공·민간 고용서비스, 직업훈련 기관에서 제공하는 모든 취업지원 사업 안내, 나에게 맞는 사업 추천
 - (**모든 절차를 한 곳에서 처리**) 서비스 선택 → 신청 → 수수료 확인 등 일련의 절차를 하나의 페이지에서 진행
 - (**모든 이력을 한 눈에 확인**) 프로그램 참여 이력, 진단 결과 등의 취업활동 현황을 통합하여 조회

② 스스로 진짜 취업활동을 한다 - 취업활동 마일리지

■ 성실하게 취업활동에 참여하면, 급여·수당은 자동으로 지급됩니다.

■ 구직자는 진짜 취업활동에, 센터는 IAP 수립과 상담에 집중합니다.

- **[마일리지 도입]** 국민취업지원제도 및 실업급여 수급자 등에 대해 IAP 수립 및 **취업활동 목표점수** 부여, **활동** 이행시마다 **포인트 적립**
→ 목표 달성하면 **자동 급여 지급(반복수급자 등 단계적 적용)**

IAP 수립	취업활동 수행	포인트 적립	급여 자동지급
■ AI 통해 딱 맞는 취업활동계획 수립	→ ■ 취업상담, 면접, 직업훈련 등 참여	→ ■ 난이도별 차등화 ■ AI 허위활동 모니터링	→ ■ 급여지급 전산처리 ■ 센터는 상담에 집중

- (취업활동 체계화) **취업활동**을 **차등화**하여 난이도가 높거나 많은 노력을 투입해야 하는 활동(직업훈련, 면접 등)에 **가중치** 부여

- 취업활동 노력은 **일관적 기준**에 따라 **객관적 판단**(포인트 적립 등)

- AI가 구직자의 허위·형식적인 취업활동 **의심 사례** 스크린, 해당 건에 대해서는 **집중 모니터링** (AI 탐지 프로그램 가동)

[2월] [목표: 100 마일리지]

일	월	화	수	목	금	토
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13 ^{수료}	14
15	16	17	18	19	20 ^{확정}	21
22	23	24	25	26	27	28
상담 신청		계획 확정		한번에 신청		

이번 달의 추천 지원사업

○○분야 실무 훈련 기간: 2.9~ 마일리지: 100 ○○훈련기관	○○분야 재직자 특강 기간: 2.20일 마일리지: 100 □□고용센터	○○분야 모의 면접 기간: 2.27 마일리지: 100 △△대일센터
--	--	--

- (취업활동 코칭) **취업활동 조언**, 목표 미충족시 애로요인 파악, **마일리지 조정** 등의 취업활동 전반에 대해 지도·조언

- **[프로그램 다양화]** 내실있는 마일리지 제도 운영을 뒷받침하도록 녹색전환, AI, 노무제공자 등 **산업 트렌드**에 맞는 취업 **프로그램 확충**

- 중장년센터, 새일센터 등 지역 유관기관의 프로그램 적극 연계

주요 취업지원 프로그램 개발

- **[서울센터]** AI 대체 직무 전공 청년 → 새로운 직무로 진로전환 프로그램 개발
- **[대구센터]** 제조업 퇴직자·전직 희망자 → AI 활용한 취·창업 준비과정 제공
- **[전주센터]** 미래모빌리티 취업 준비자 → 신산업 기업과 연계, 맞춤 취업경로 제시

③ 한 명의 전문가가 한 명의 구직자를 전담한다 - Case Manager

■ 이제 직접 창구를 찾아 다니며, 여러 사람을 만날 필요 없습니다.

■ Case Manager가 취업부터 경력개발까지 프리미엄 對面 서비스를 제공합니다.

- **[통합 취업지원]** 집중지원형 구직자에게는 개인별 Case Manager 지정 → **경로 설계**에서 **취업**까지 전담하여 **책임** 관리

Case Manager 역할

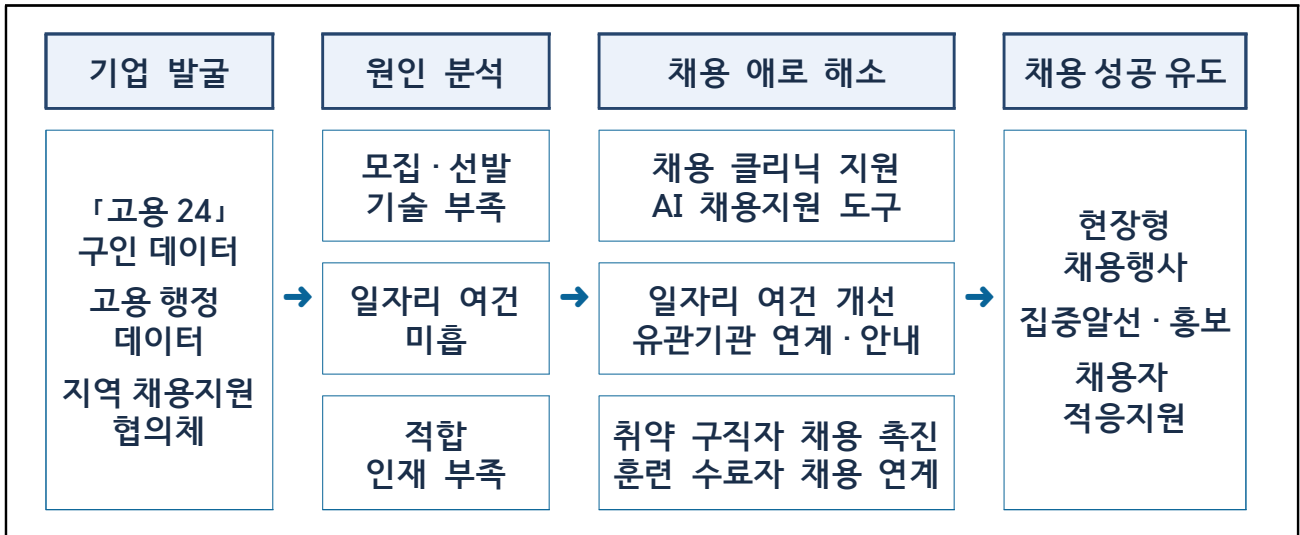
- **[현재]** 事業별 서비스, 구직자가 필요한 서비스를 찾아다녀야 하는 불편
- **[개선]** 人별 서비스, Case Manager가 개인별 서비스를 통합 지원



- (취업경로 설계) CM은 「Job Care」(AI 기반의 진단도구)를 활용, 구직자와 1:1 심층상담을 통해 역량진단 및 취업경로 설계
 - (인별 밀착관리) 세부 목표 달성(자격증 취득 등) 여부 등 구직자 **취업활동 상황**을 계속 **모니터링**하면서 **취업**까지 밀착 지원
- **[경력개발 지원]** 직업전환, 경력설계를 희망하는 구직자는 Case Manager가 **경력개발 · 관리** 지원
- 구직자 **직무역량, 희망직업** 정보를 토대로 경력설계 상담을 지원 하도록 「Job Care」 시스템 고도화
 - CM은 심층상담을 통해 구직자 **경력개발**에 필요한 진로 결정, 직업훈련 과정, 취득 필요 자격 등 제시



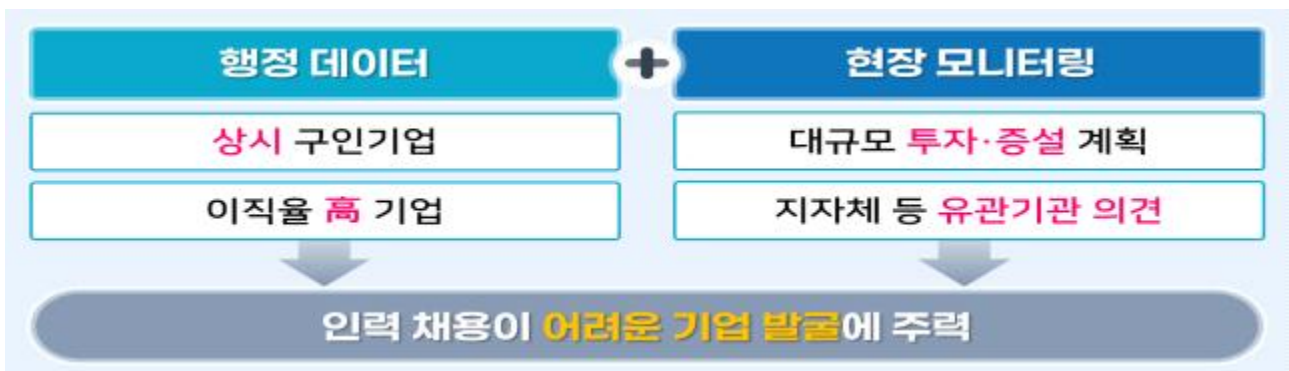
2 [기업] 이제는 기업을 찾아가서, 먼저 문을 두드린다



① 기다리지 않는다 - 힘든 기업을 먼저 찾아낸다

- 선제적인 데이터 분석과 현장 모니터링으로 '힘든 기업'을 발굴합니다
- 기업이 "힘들어요" 하기 전에, 먼저 기업의 문을 두드립니다.

- [기업 발굴] 데이터 분석, 지역 유관기관 협업을 통해 인력 수급에 어려움을 겪는 기업 발굴에 주력
- (데이터) 「고용 24」 구인광고, 행정 데이터 분석, 지원자가 적어 **반복 공고**하거나, **채용**에 **시간**이 **오래** 걸리는 **기업** 등을 추출
 - * ▲채용 확률이 낮은 기업, ▲고용보험 취득자의 근속기간이 짧은 기업 등
 - (현장 방문) ▲지방정부, 산업단지, 업종별 협·단체 등 **유관기관 협의체**,
▲**산업단지 순회, 기업방문** 등 통해 채용 애로 기업 적극 발굴



② 채용공고부터 근속까지, 센터가 지원한다 - 원스톱 채용 토털케어

■ 기업이 채용에 어려움을 겪는 구체적 원인을 찾아냅니다.

■ 원인별 해결책을 만들고 기업에 사람이 올 때까지 함께 합니다.

□ **[채용 애로 해소]** 채용애로 원인에 따라 ▲모집·선발 기술 부족, ▲일자리 여건 미흡, ▲적합 인재 부족으로 구분 → 문제 해소

○ (모집·선발 기술 부족) 구직자 관심을 끄는 **채용공고** 등을 작성할 (직무 정의, 요구 조건 등)수 있도록 '**채용 클리닉 컨설팅**' 지원

○ (일자리 여건 미흡) '**고용 24 Firm Care AI**' 분석 결과를 활용, 임금·근로시간, 복지, 작업 환경 등을 개선하는 해결 방안 제안

* **[근로조건]** 일터혁신컨설팅(노발재단) **[역량 개발]** 능력개발주치의(인력공단)
[작업환경] 클린사업장조성지원(안전공단) **[인프라]** 기숙사·통근버스(지방정부) 등

○ (적합 인재 부족) 인재를 찾기 어려운 기업에는 **훈련 수료자**, **집중지원 구직자** 등 **구직자 추천** 풀을 확대

* **[집중지원 구직자]** 고용촉진지원금 연계하여 상담사 조력을 받는 구직자 추천 등
[훈련 수료자] 국기 및 KDT 등 장기훈련 수료자 구직등록 유효기간 자동연장

□ **[채용과 근속 지원]** 일자리 여건이 갖춰진 기업은 **실제 채용**과 **근속**까지 **연결**되도록 밀착 지원

○ (사람이 급한 기업) 상시적 **채용행사** 개최(일자리 수요데이, 구인·구직 만남의 날 등), **동행면접**, **채용대행** 등 **집중 채용**알선

○ (사람들이 잘 모르는 기업) **뿌리기업** 등에 대해서는 **홍보 콘텐츠** 제작·배포, **기업탐방** 프로그램 등을 통해 기업의 **인식도** 제고

○ (사람들이 자꾸 나가는 기업) 전담상담사가 신입 노동자 **멘토 지정**, **OJT 프로그램 운영 컨설팅** 등의 **적응지원** 서비스 제공

③ 시가 우리 기업에 맞는 인재와 지원금을 골라준다 - AI 채용비서

■ '고용24 Firm Care AI'가 기업의 채용비서가 됩니다.

■ 어떤 사람을 뽑고, 어떤 지원금을 받을 수 있는지 AI가 알려드립니다.

□ **[채용 관리]** 기업의 '채용 마이페이지'에서 **구인 공고 작성** 지원, **적합 인재** 추천, **상담 서비스** 등 채용대행 서비스를 **통합** 제공

○ (AI 채용 도구) 키워드 기반 **구인 공고 자동 작성**, 「고용 24」 등록 인재 중 **적합자 추천** + **추천 이유** 등의 서비스 제공

○ (채용 관리) 서류접수 통지 → 지원현황 → 결과 안내 등의 **채용 관련 절차**를 **통합 조회**하고 관리

○ (상담 서비스) 긴급 채용 필요, 지원자 저조, 신규채용자 조기 퇴사 등의 사유가 있는 기업은 **원클릭 대면 / 비대면 상담** 신청 지원

□ **[지원금 추천]** ▲ '채용 마이페이지'에서 기업에 맞는 **지원금 추천**, ▲ 지원금액, 지원인원 수 등의 **현황**을 **파악**할 수 있도록 지원

○ (추천) 개별 기업의 고용보험 이력 등을 기반으로 **신청 가능 지원금, 지원(예상)금액, 필요 요건** 등을 통합 표시

○ (관리) 지원받는 **지원금, 인원, 단가** 등을 **한 눈에** 알 수 있도록 안내

채용 현황				일자리 지원금 현황						
채용공고 총 2개				2026년 2월		현재 지원 중인 내용		인원	단가	총계
직무	지원	마감	상태	총 690만원		취약 구직자 채용(고용촉진지원금)		2명	150	300
마케팅	4명	-7	원활	3월	690만원	고령자 채용(고령자고용안정지원금)		3명	90	270
생산	1명	-2	주의	4월	570만원	대체인력 채용(출산육아기고용안정지원금)		1명	120	120
원클릭 상담 신청				예상 지원금		추가 가능한 지원		인원	단가	신청
긴급 채용이 필요해요				3월	00만 원	중장년 인턴제		3명	150	바로가기
지원자가 저조해요				4월	00만 원	근로자 주도 훈련 도입		7명	50%	바로가기
신입 적응지원이 필요해요				5월	00만 원	스마트 안전 장비 도입		-	8천	바로가기

정부 전체 기업 지원제도 추천받기

3 [지역] 지역 일자리 문제, 지역이 직접 진단하고 처방한다.



1 감(感) 대신 데이터로 - 지역 일자리 문제를 정확히 진단한다

- '일자리가 부족한 것 같다'- 이 한마디로 수십억 예산이 집행됐습니다.
- 이제 데이터로 '무엇이, 왜' 문제이고 '얼마나' 부족한지 확인합니다.

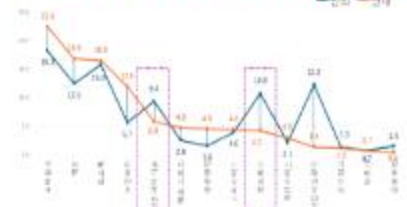
- [데이터 기반 진단] 광역에서 고용보험 등 행정 데이터를 기반으로 지역의 산업전환, 고용현황 등 일자리 상황 분석
 - 취업자 이동, 기업 지원금-채용 연관성, 훈련 수료자 취업 현황 등을 상시 분석·확인

행정 데이터 분석·활용 사례

■ 안양지청 청년층 취업 유출('25년 시범운영)

- (분석) 전문과학·정보통신 분야에서 지속 유출, 전문과학 분야 청년 수요가 많은 일자리 부족
- 유출 청년을 4가지 유형화 → 맞춤형 상담 설계
- 이직 사유와 무관히 이직 시 임금 상승 경향 → 청년층 진로 상담·불안 해소에 활용

■ 관외 통근 청년의 전문과학기술, 정보통신 업종 종사 비중 높은 현
(「사업시설관리」는 본사업할 가업이 많은 업종의 특성에 반영됨)
⇒ <문제의식> 두 업종은 안양지청 특화업종임에도... 왜 나갈까?



- [현장기반 진단] 지역 인자위, 업종별 협회 등과 협업 네트워크 구축 → 산업 동향, 업종별 인력 수요 등 상시 모니터링

* [예시] 부산시, 부산해양수산청, (사)부산항만산업총연합회 등과 업무협약 체결 → 검수사나 줄잡이 직종, 선용품 공급 업종 등에 구인 애로가 있다는 점을 파악

② 혼자하지 않는다 - 지방청이 기획하고, 지역이 함께 만들어 나간다

■ 똑같은 지침, 똑같은 서비스, 그래서, 아무 것도 못했습니다.

■ 이제 지방청 중심으로 지역과 함께하는 일자리 협력체계를 구축합니다.

- [지방청 정책 역량 강화] 본부-지방청-지청의 3층위 구조로 재편, 청 고용센터에 일자리 문제 진단 및 사업 기획·조정 기능 및 권한 강화



- [일자리 사업 근거 마련] [초]광역시 권역에서 주도하여 일자리 사업 등을 설계·지원할 수 있는 근거인 「지역고용 활성화에 관한 법률」 제정

- (사업 기반) 지역 주도 일자리 정책 운영을 효과적으로 뒷받침하도록 지역 자율사업, 일자리 사업 조정 권한 등의 근거 마련
- (운영 기반) 지역의 일자리 사업 개발과 운영, 지역일자리 전산시스템 구축 등을 지원하는 지역고용혁신지원센터(한고원) 설립

- [광역 협의체 구성] 지방정부, 지방청, 지역 노·사, 유관기관(인자위, 인력공단 등) 등이 참여하여 협력하는 광역 단위의 협의체 구축

- (역할) 지역 자율사업 설계, 중앙정부 사업 조정 건의, 기관 간 사업 연계, 인력양성 등을 심의·지원
- (지원) 데이터 분석 도구, 법령·지침 개선, 운영 매뉴얼 등 전폭 지원

③ 권한도, 예산도 지역으로 - 현장이 설계하고, 현장이 실행한다

■ 권한없이 책임만 지는 시대, 중앙의 눈치만 보는 시대는 이제 끝납니다

■ 사업 조정 권한도, 예산도 지역으로 내려갑니다. 지역이 주인입니다.

- **[지역별 사업 조정]** 기존 일자리 사업을 산업 특성에 맞게 지원할 수 있도록 **요건, 지원기간** 등을 **유연**하게 **조정**할 수 있는 권한 부여

지역별 사업 조정 예시

- 지역 신산업(전주: 미래모빌리티 등) 분야의 청년채용지원금 연령 범위 확대
- 산업전환 위기지역(여수·태안 등)에 실직 前 전직을 위한 훈련 참여요건 완화

- **[지역 자율사업 시행]** **지방청**이 지역 특성에 맞춰 주도적으로 **지역 일자리 사업** 운영

- **지방청, 지방정부, 지역 유관기관** 등이 협업하여 사업을 **설계**하면, 중앙기관은 최소한의 적법성 검토 후 지원
- 특히, 지방정부의 **정주지원 사업**과 **연결**하여 주민의 정주여건 강화

센터 자율사업 + 지방정부 사업 연계 예시

- **[센터]** 지역 채용수요 반영한 직업훈련 개설(부산: 스마트물류전문가 양성 등)
- **[지방]** 우수 훈련 강사·추가 훈련 수당 등 지원(지방정부 사업)
- **[연계]** 신규 채용자 적응지원(지방청) + 정주지원 사업(지방정부) 결합

- **[지역 특화센터 운영]** **지역**에서 **자율적**으로 산업 전환에 대응하는 **취업·채용지원서비스**를 제공하는 **‘지역·산업 특화 고용센터’** 운영

- 지역 채용수요, 구직자 특성을 분석하여 서비스 대상을 선정, 유관기관 사업을 조합하여 특화 서비스를 기획·제공



V

혁신을 현실로 만드는 3가지 엔진

1

[행정 혁신] 서류를 내려놓고 사람을 만난다



1 [업무 통합] 행정은 모아 광역에서, 서비스는 각각의 현장에서

- **[위탁기관 관리]** 민간위탁 등 고용서비스 제공기관 **선정·평가**는 **광역**에서 **통합 수행**해 품질 관리 책임성 확보
- **[민원 처리]** 지역에서는 1차 민원만 처리하고, 복합·전산·특이 **민원** 및 **지침 해석** 등은 **광역**에서 **최종 처리**
- **[부정수급]** 디지털 프로그램을 활용하여 1차 의심 모니터링 실시, **이상탐지·지역 제보**가 있는 경우 **광역**에서 **수사·처리**

2 [자동화] 사람 손 안 거친다 - 지원금 심사·지급 전면 자동화

- **[신청·접수]** 행정정보 연계를 적극 확대하여 **각종 신청서류**는 **자동**으로 **작성**되도록 지원하고, 결격 문서 접수는 원칙적 금지*

* **[예시]** ① 필수정보 미입력 시 신청 진행 불가, ② 전자 팩스 공란 감지 시 자동 반려, ③ 「고용 24」 자기소개서·이력서 부실 입력 시 등록 제한 등

- **[심사·지급]** **지원금** 지급을 위한 심사 전반에 행정정보 연계 **자동 심사 적용**, 이상 탐지 프로그램 운영으로 지원금 업무 간소화

* **[예시]** 행정정보 연계 자동 심사 → 이상치에만 담당자가 개입해 해결 후 승인

* **[사업설계 지원]** 지원금 설계에 활용할 행정정보 라이브러리 구축 → 업무 급증 방지

2 [인재 혁신] 전문성으로 일하고, 성과로 인정받는다

■ 직원은 전문가로 성장하고, 성과는 제대로 평가됩니다.

■ 몇명을 취업시켰는지가 아니라, 실질적인 변화가 있었는지를 봅니다.

1 [인재 관리] 상담사가 아닌 고용서비스 전문가로 키운다

□ [직렬 개편] 「상담」 직렬을 '**고용서비스**' 직렬로 개편 →

경력개발 등 고도화된 서비스 제공이 가능하도록 전문성 극대화

- 「고용서비스」직 공무원들은 일정 권역에서 1:1상담, 취업 프로그램 운영 중심의 업무를 수행하며 Case Manager로서의 역량 확보

□ [경력경로] **고용 분야**에서 **관리자까지 성장**할 수 있는 경로 마련

- 센터 직원들이 적성, 역량에 맞는 업무를 수행하며, 그 분야의 전문가·관리자로 성장할 수 있도록 보장

* **[예시]** ① 일선 센터의 서비스 관리·지원부터 시작해 광역 일자리 기획 등 행정 전문가로 성장,
② 취업·채용 등 분야별 상담 전문성을 쌓아, 일선 센터 관리자(과장, 소장 등)로 성장

- (분야별 전문가) 취업 지원·직업훈련·기업 지원 등 분야별 전문성을 높일 수 있도록 전문 직위 확대·보직 기간 연장 등 검토

□ [센터장 리더십 확보] **고용센터장**은 원칙적으로 **고용서비스** 업무 **경험**이 있는 **사람**을 보임

- 고용센터 업무, 센터장의 역할 등을 설명하는 「고용복지+센터 센터장 매뉴얼」 제작, 현장 중심의 직무·리더십 교육 필수 운영

□ [직원 보호] 안전한 대면 상담 서비스를 위한 직원 보호조치* 확대

* 직원·내담자 돌발상황에 대응할 수 있는 상담실 환경을 위한 비상벨·CCTV 설치
(현재 통합고용 서비스 운영 센터 8개소 → 전체로 확대)

② [역량개발] 현장을 따라가는 교육, 현장을 앞서가는 전문가

- **[교육 개편]** 센터 직원들의 **일자리 사업 기획, 상담 서비스 역량**을 높일 수 있도록 **교육 과정 재설계**(‘26.下 연구용역)
 - **실무형 교육(Practical Learning)** 강화 → ▲ AI·데이터 활용·분석, ▲ 구직자 심리 상담과 사례 분석, ▲ 기업 HR 컨설팅 등 콘텐츠 재편
 - **상시학습 인프라(Anytime-Anywhere Learning)** 구축, **일-학습의 선순환**
 - 경력자-신규자 멘토링, 학습조직(Cop), 액션 러닝(Action Learning) 현장 OJT 등을 정규교육 과정으로 편성
- **[전문가 인증제]** 교육·역량이 경력·인사로 연계되는 선순환 체계 마련
 - **교육 이수, 성과 검증, 상담 경력** 등 통해 고용서비스 전문가 인증 → 사내강사, 민간기관 출강, 지역 협업 등 부여 및 인사시 우대

③ [평가 개선] 건수가 아닌 변화로 평가한다

- **[구직자 지원]** 취업이 어려운 **집중지원 대상 구직자**를 중심으로 알선 취업 외 취업역량 향상, 경력개발 지원 등 **노력** 전반을 평가
 - * **[예시]** 고용보험 피보험자격 취득 외 소득활동 종사와 소득활동 유지도 성과로 인정, 「고용 24」의 개인 취업 가능성 상승, 장기 준비 구직자 지원·취업에 가점 등
- **[기업 지원]** 채용 성사 외 **애로 기업 발굴**, 일자리 **여건 개선** 등의 다양한 **채용지원 활동**을 종합적으로 **성과**로 인정
 - * **[예시]** 채용 애로 기업 발굴, 집중지원 구직자 취업 연계, 일자리 여건 개선을 위한 사업 안내·연계, 채용클리닉 서비스 제공 활동 등
- **[유기적 평가]** 고용서비스 기관들이 **한 팀으로** 움직일 수 있도록 기관 간 서비스를 연계하는 **협업 실적**을 **평가**에 반영
 - 구직자 지원 - 기업 채용 - 지역 추가 지원을 상호 연결하거나, 적합한 서비스를 받을 수 있는 기관을 추천·연계하면 성과 인정

3 [조직 혁신] 행정과 서비스 분리 - 3층위 전달체계로 새판을 쓴다

■ 그간 모든 센터가 똑같은 일을 했습니다. 이제 역할을 나눕니다.

■ 광역은 일자리 기획과 유관기관 협업, 일선은 대민 서비스에 집중합니다.

□ [내용] 지방청 고용센터에 관할지역(청·지청) **고용센터 운영 총괄** 및 **광역단위 일자리정책 수립** 기능·권한 부여

* 취업지원총괄과, 실업급여과 등 고용관련 부서(7개) 기능을 재정립, 조직 재편

- 일자리 정책기획, 고용센터 운영, 급여지급 등의 **행정 기능**, 상담이나 취업 알선 등의 **서비스 기능**을 **분리**하여 전문화
- 민간위탁 사업 운영 등 여러 부서에서 **중복적**으로 수행하는 **기능**은 **통합**하여 **효율화**

□ [역할] 본부는 고용서비스 플랫폼 및 산업전환 고용정책을 총괄, 지방청은 (초)광역 **일자리 정책기획**, 지역 **유관기관 협업** 수행

- (본부) 전반적인 **국가 고용정책**에 대한 **가이드라인** 제시, 고용서비스 플랫폼 구축·운영 등 효과적 일자리 정책을 뒷받침
- (청 고용센터) 일자리 사업 기획, 유관기관 협력, 민간위탁 선정·관리 등의 **지역 고용정책**의 **중추**로 기능
- (102개 고용센터) 지역 구인·구직자 대상 **취업·채용지원서비스** 집중

기관별 주요 업무

< 청 고용센터 기능 강화 >

- 광역단위 고용정책·자율 일자리 사업 기획
- 지역 고용노동 통계, 노동시장 분석
- 관할 고용센터 및 프로그램 위탁기관 관리
- 초광역 일자리 협의체 운영 지원

< 고용센터 >

- 구직자 전담 취업지원(Case Manager)
- 취업지원 프로그램(특강 등) 운영
- 채용 애로 기업 일자리 여건 개선 종합 지원

■ 현장에서 고용서비스 혁신 방안이 원활히 안착할 수 있도록 과제별 시범운영부터 단계적 추진

□ ('26.下~) 「나만의 AI 고용센터」 등 과제별 시범사업에 주력

- (구직자) 국민취업지원제도 참여자, 실업급여 수급자, 비수급자 등 구직자 유형별 「나만의 AI 고용센터」 시범 운영
 - ▲'26.5월부터 대전고용센터에서 국민취업지원제도 참여자 300명 대상 적용 중, ▲실업급여 수급자, 비수급자 추가 시범 운영 예정
- (기업) 원스톱 채용 토탈케어 기업지원서비스 시범 운영
- (지역) 「지역·산업 특화 고용센터」 운영('26.2.20부터 7개소 운영 중)

□ ('27.~) 고용서비스 혁신 과제 통합 시범 운영, 온라인 기능 구축

- (시범운영) 1~2개 권역의 고용센터를 지정하여 고용서비스 혁신 과제의 통합 시범 운영 추진
 - 현장 고용센터 직원들과 TF를 구성하여 시범 운영을 위한 실행 방안과 지침 등 마련
 - ▲지원금 지급절차 간소화, ▲행정-서비스 분리 방안을 마련하여 시범센터에 단계적 적용
- (온라인 기능 구축) ▲「나만의 AI 고용센터」, ▲기업 AI 채용비서, ▲지원금 지급 절차 자동화 기능 개발 착수

□ ('28.~) 고용서비스 혁신 모델 단계적 확산

- 고용서비스 혁신 시범 모델을 다른 지역 고용센터로 단계적 확산
- 고용서비스 혁신 성과 등을 분석 → 일선 센터가 서비스에 주력할 수 있도록 인력 재배치, 적절한 조직 구조 등을 장기적 검토

	As-is		To-be
	AI와 함께, 한 사람 한 사람에 맞는 일자리 경로를 찾는다.		
 구직자	» 모두가 고용센터를 방문	→	자기주도형 언제 어디서나 AI고용센터와 취업활동
	» 누구에게나 같은 서비스		집중지원형 한 명의 전문가가 한 명을 밀착 상담
	기업을 먼저 찾아가서 문을 두드린다		
 기업	» 지원금 지급에 치중	→	선제적 발굴 인력 채용이 어려운 기업을 먼저 발굴
	» 채용지원 서비스는 부족		원스톱 토탈케어 여건 향상부터 채용, 근속까지 종합 지원
	지역이 직접 진단하고, 처방한다		
 지역	» 중앙에서 사후적 대응	→	지역주도 지역이 권한을 갖고 맞춤형 정책 처방
	» 획일적 정책 처방		광역협의 지방청 중심 공동대응
	서류를 내려놓고 사람을 만난다.		
 고용센터	» 급여지급 등 반복행정 매물	→	AI 고용센터 반복행정 자동화 상담 등 서비스 강화
			행정과 서비스분리 행정은 통합 서비스는 일선

참고 2

국민취업지원제도 시범 운영 중간 성과

- ① [조사 개요] 7.13(월) ~ 22(수), 총 10일간 온라인 실시
참여 진행 중인 참여자 129명 중 응답 106명(82.2%)

- ② [운영성과 요약] “편의는 높이고, 상담은 필요한 사람에게 집중”

86.8% **94.4%** **95.0%** **554건**

전체 긍정 평가

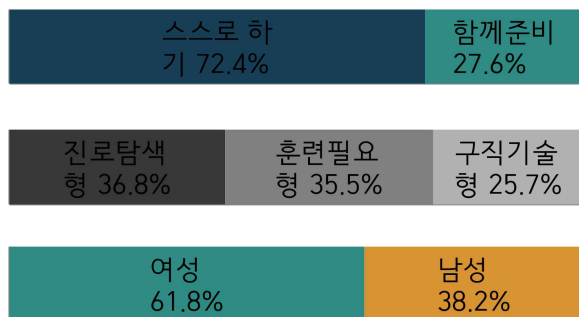
스스로 하기 유형
비대면 상담

함께 준비 유형
대면상담

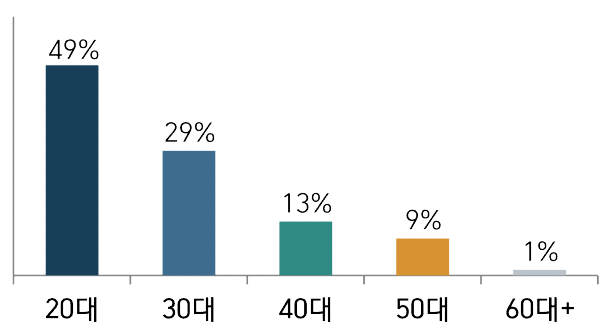
전체 구직활동

- 전체 참여자의 참여 과정에 대한 만족도 긍정 86.8%
- 역량 있는 스스로 하기 참여자는 비대면 상담
도움이 필요한 함께 준비 참여자는 대면으로 상담자원 재배분
- 구직활동은 554건으로, 심리검사·훈련·센터 프로그램 22.8%,
참여자 직접 활동(입사 지원, 면접, 민간 훈련 등)이 77.2%

- ③ [참여자 구성] “여성·20~30대 청년 중심 지원”



[참여유형 및 성별 분포]

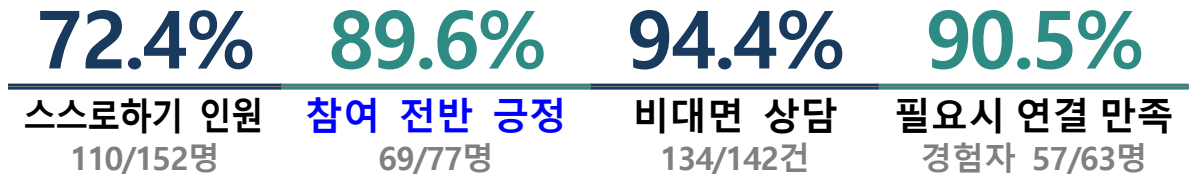


[참여자 연령 구성]

- 전체 中 여성이 61.8%이며, 20~30대 참여자 비중이 77.6% 차지
 - 함께준비 유형은 여성이 76.2%로 평균(61.8%)보다 더 많고,
20~30대 청년은 76.2%로 평균(77.6%)보다 다소 적게 나타남

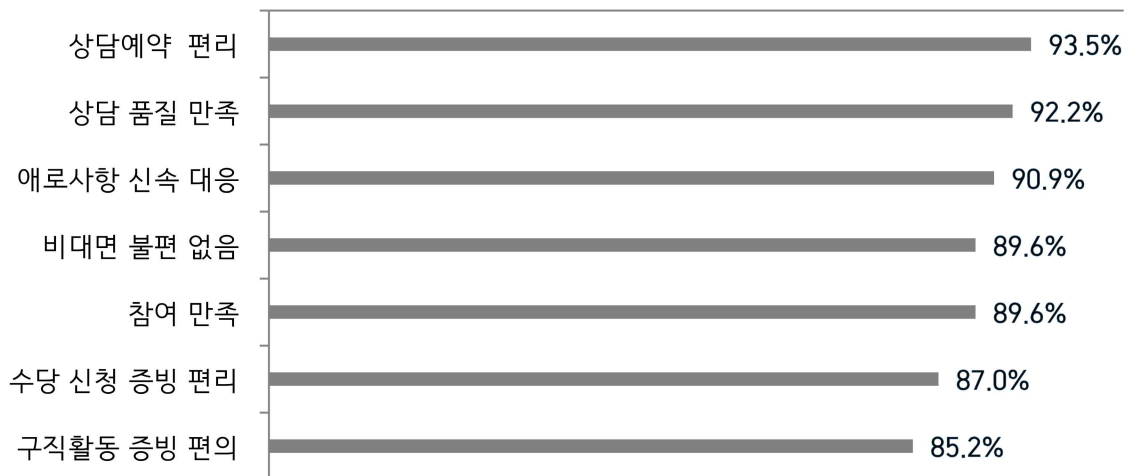
④ [스스로 하기] “비대면 중심 운영에도 상담·절차·접근성 만족”

① (총괄) 편의성·상담 품질·절차에서 대부분 긍정 응답



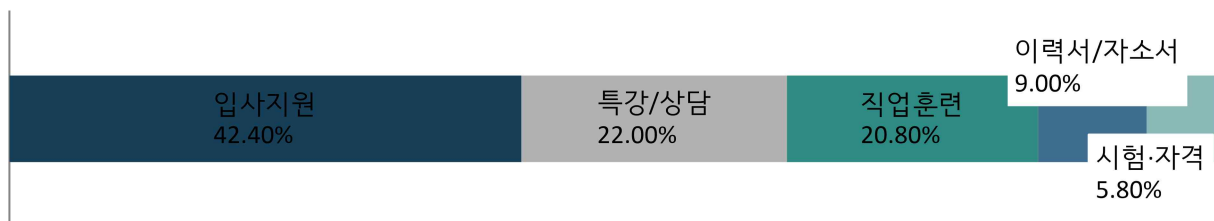
- 응답자(77명)의 89.6%가 긍정, 상담(142건)의 94.4%를 비대면 수행
- 2개월에 1번 30분 비대면 상담 외에도, 필요시 상담사에게 비대면 연락 요청을 할 수 있고, 이에 90.5%가 만족

② (운영 요소별) AI를 활용해 스스로 구직활동을 이어가고, 이를 비대면으로 증빙하는데 **큰 어려움이 없다**고 응답



스스로 하기 요소별 긍정응답 비율 (N=77)

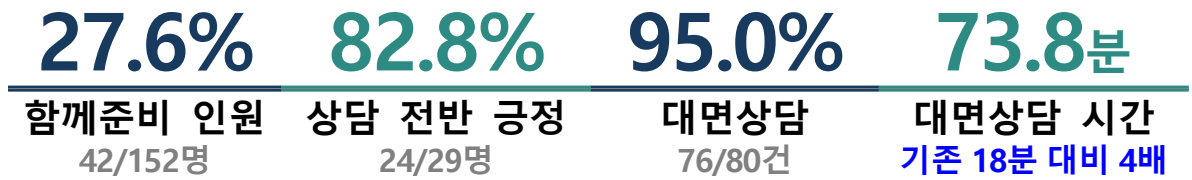
③ (구직활동) 구직역량이 높은 편인 스스로 하기 유형 참여자는 **입사지원·면접 활동**이 많고, 직업훈련도 일정 비율 차지



스스로 하기 구직활동 구성비

⑤ [함께 준비] “집중 심층 지원 실시”

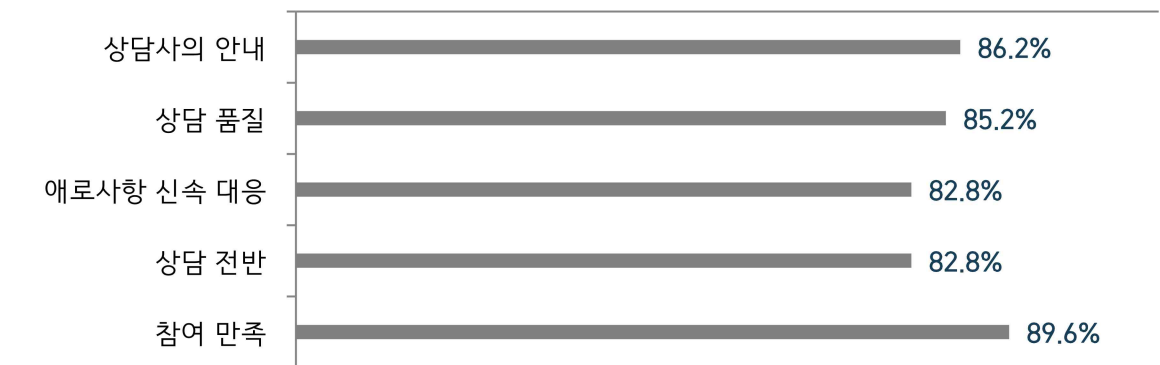
① (총괄) 밀착 대면상담 중심 운영으로 상담 품질에 전반적 만족



- 응답자(29명)의 82.8%가 상담 전반에 긍정, 상담(80건)의 95.0%가 대면으로 수행되며, 평균 대면상담 시간 73.8분으로 **약 4배 증가**
- 함께준비 참여자는 스스로 하기에 비해 빠른 취업과 역량강화 목적이 높음(51.7% > 41.6%)

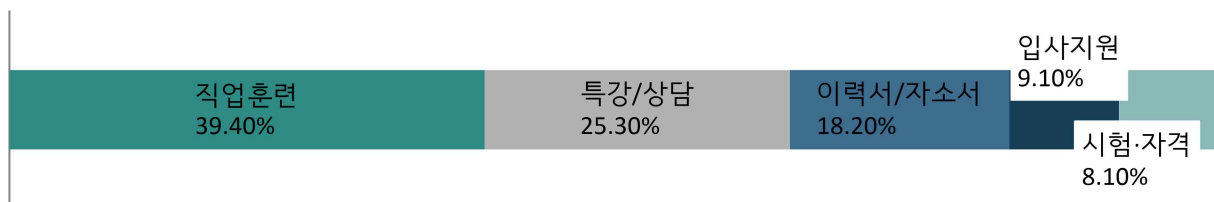
② (운영 요소별) 스스로 하기에 비해 상담 만족도가 다소 부족

- 다만, 시범운영·정식사업 병행으로 인한 상담사 업무 부하 및 장시간 상담에 대한 역량 강화 지원이 없는 상황임을 고려 필요



함께준비 요소별 긍정응답 비율 (N=42)

③ (구직활동) 함께준비 참여자는 충실한 대면상담을 통해 진로를 결정하고, **직업훈련**을 통한 역량 개발, 이력서/자소서 준비 중심 활동



함께 준비 구직활동 구성비

참고 3

과제별 실행 계획

과 제 명		일정
1. [구직자] AI와 함께, 한 사람 한 사람에 맞는 일자리 경로를 찾는다		
① 고용센터가 내 손안에 들어옵니다 - 「나만의 AI 고용센터」		
■ 「고용24」에 디지털 프로파일링 시스템 구축		’27~
■ 「고용24」 마이페이지를 「나만의 AI 고용센터」로 개편		’27.~
② 스스로 진짜 취업활동을 한다 - 취업활동 마일리지		
■ 「고용24」에 마일리지 도입을 위한 기술 구현		’27.~
■ 마일리지 도입, 활동 촉진 등 실업인정, 구직활동인정 규정 개정		’27.~
■ 고용센터 등 고용서비스 기관 취업지원 프로그램 확충		’26.下~
■ 구직활동 기준 마련, 활동별 마일리지 점수 부여 등 제도 마련		’27.~
③ 한 명의 전문가가 한 명의 구직자를 전담한다 - Case Manager		
■ Case Manager 활용한 통합 취업지원서비스 제공		’26.下~
■ 생애주기 기반의 경력개발 설계 및 서비스 제공		’26.下~
2. [기업] 이제는 기업을 찾아가서, 먼저 문을 두드린다		
① 기다리지 않는다 - 힘든 기업을 먼저 찾아낸다		
■ 구인·행정데이터 기반의 구인 애로 기업 발굴 지원		’26.下~
■ 협의체, 산업단지 순회 등 통한 현장 기반 애로 기업 발굴		’26.下~
② 채용공고부터 근속까지, 센터가 지원한다 - 원스톱 채용 토털케어		
■ 전담 상담사 컨설팅을 통한 채용공고 브랜딩 개선		’26.下~
■ Firm Care AI 분석결과를 활용한 일자리 여건 향상방안 제안		’26.下~
■ 잦은 이직이 발생하는 일자리가 있는 기업에 성장경로 지원		’26.下~
■ 채용여건이 향상된 기업은 인재 채용 + 근속까지 지원		’26.下~
③ AI가 우리 기업에 맞는 인재와 지원금을 골라준다 - AI 채용비서		
■ 인재 + 지원금 추천이 가능토록 「고용24」 채용마이페이지 개편		’26.下~

과 제 명	일정
-------	----

3. [지역] 지역 일자리 문제, 지역이 직접 진단하고 처방한다

① 감(感) 대신 데이터로 - 지역 일자리 문제를 정확히 진단한다	
■ 데이터 기반의 일자리 문제 진단	'26.下~
■ 현장 기반의 일자리 문제 진단	'26.下~
② 혼자하지 않는다 - 지역을 잇는 든든한 협력체계 구축	
■ 고용서비스지원단에 일자리 문제 진단, 사업 기획 기능 부여	'26.下~
■ 「지역고용 활성화에 관한 법률」 제정	'26.下~
■ 지역 자율 일자리 사업 마련을 위한 협의체 구축	'26.下~
③ 권한도, 예산도 지역으로 - 현장이 설계하고, 현장이 실행한다	
■ 기존 일자리 사업에 지역별 추가지원할 수 있는 권한 부여	'26.下
■ (초)광역에 적용할 수 있는 지역 자율사업 마련	'27.~
■ 지역·산업 특화센터 운영	'26.下~

4. [행정 혁신] 서류를 내려놓고 사람을 만난다

① 행정은 모아 광역에서, 서비스는 각가의 현장에서	
■ 민간위탁 기관 평가를 광역(청)에서 통합 관리	'26.下~
■ 복합·전산·특이 민원은 광역(청)에서 통합 처리	'26.下~
■ 부정수급 수사·처리는 광역(청)에서 담당	'26.下~
② 사람 손 안 거친다 - 지원금 심사·지급 전면 자동화	
■ 행정정보 연계 적극 확대해 신청서류를 자동으로 작성 지원	'26.下~
■ 행정정보 연계를 통한 자동 지원금 심사 적용, 이상 탐지 프로그램 운영	'26.下~
■ 모성보호·위라벨 지원금 등의 업무 감축 검토	'27.~

과 제 명	일정
-------	----

5. [인재 혁신] 전문성으로 일하고, 성과로 인정받는다

① 상담사가 아닌 고용서비스 전문가로 키운다

- | | |
|-------------------------------|--------|
| ■ 상담 직렬 → 「고용서비스」 직렬로 개편 | '27.~ |
| ■ 고용서비스 전문가로 성장할 수 있는 인사경로 마련 | '27.~ |
| ■ 고용서비스 경험이 있는 사람을 센터장으로 보임 | '26.下~ |
| ■ 대면 상담 직원 보호조치 확대 | '27.~ |

② 현장을 따라가는 교육, 현장을 앞서가는 전문가

- | | |
|--|--------|
| ■ 성과 우수자, 상담 고경력자 고용서비스 전문가 인증 | '26.下~ |
| ■ 일자리 기획, 데이터 분석, 상담 역량 강화를 위한 교육 운영 | '26.下~ |
| ■ 올해의 고용서비스상을 중심으로 포상 확대 | '26.下~ |
| ■ 대면 상담 서비스 증가에 대응한 보호조치 확대(CCTV 설치 등) | '26.下~ |

③ 건수가 아닌 변화로 평가한다

- | | |
|-----------------------------|--------|
| ■ 구직자·기업 등 고용센터의 기관평가 체계 개선 | '26.下~ |
|-----------------------------|--------|

6. [조직 혁신] 행정과 서비스 분리 - 3층위 전달체계로 새판을 짠다

① 고용센터 조직체계 개편

- | | |
|-----------------------|-------|
| ■ 본부, 지방청, 고용센터 기능 분리 | '27.~ |
|-----------------------|-------|