

공공 고용서비스 강화 방안

2021. 6. 18.

관 계 부 처 합 동

목 차

I. 추진 배경	1
II. 현황 및 진단	2
III. 공공 고용서비스 강화 방안	5
1. 구인·구직 지원 체계화: 맞춤형 채용·취업지원서비스 강화	6
2. 비대면·디지털 취업지원서비스 체계 구축	10
3. 취약계층 고용안전망 확충	13
4. 공공 및 민간 고용서비스 인프라 확대·강화	15
5. 코로나19 지속 대응: 코로나 피해 기업 및 실직자 집중 지원	18
IV. 추진 일정	21

I. 추진 배경

- 코로나19 극복 및 경기회복 국면에서 공공 고용서비스 기능을 강화하여 원활한 경제·고용회복 및 기업의 인력 채용 지원 필요
 - 그간 고용센터는 취업취약계층 등의 조속한 취업을 지원하기 위한 우리나라 공공 고용서비스의 핵심 기관으로서 역할 수행
 - 코로나19 발생 후에는 고용유지·생계안정 지원 등을 통한 코로나19 신속 대응으로 고용정책 전달체계* 역할을 성공적으로 수행 → 다만, 취업지원 기능은 상대적으로 축소
 - * ▲[고용유지지원] '20년 지원 사업장은 47.8배, 지원인원은 24.9배 이상('19년 대비)
 - ▲[긴급고용안정지원금] '20.6월~'21.5월 4차례에 걸쳐 특고·프리랜서 등 179.2만명에게 3.4조원 지급
 - ▲[실업급여] '20년 신규 실업급여신청자는 137.2만명으로 '19년 대비 19.5% 증가
 - 최근의 수출·소비 회복 등 경기개선* 본격화 → 기업 인력수요 증가** 등에 따라 일자리 매칭을 위한 취업지원 기능 복원이 필요
 - * '21.5월, [수출] 전년동월대비 45.6% 증가, [소비] 소비자심리지수 5개월 연속 상승
 - ** '21.1월~5월, 워크넷 구인 46.5% 증가(전년동기대비)
 - '21년 국민취업지원제도 시행, 실업급여신청자 지속 증가 등 공공 고용서비스를 통한 취업지원 수요도 대폭 증가할 것으로 전망
 - * '21년 국민취업지원제도 64만명 지원, '21.1월~5월 워크넷 구직 17.0% 증가(전년동기대비)
- 아울러, 코로나19 대응 경험을 토대로 Post 코로나에 대비한 취업 지원시스템 개편 등 공공 고용서비스 인프라 확대·강화 필요
 - '사회적 거리두기'가 장기화되면서 디지털·비대면(Untact) 서비스 제공 방식이 새로운 보편적 방식(New Normal)으로 대두
 - * 코로나19 대응을 위해 공공 고용서비스(PES)의 디지털화 계획 가속화 제안(OECD, 2020)
 - 취약계층*을 위해 도입된 전국민 고용보험 및 국민취업지원제도 등 고용안전망 현장 정착을 위해서는 공공 고용서비스 인프라 확충 필요
 - * 코로나19 고용충격은 고용안전망에서 배제된 특고·프리랜서, 저소득취약계층에 심화된 경향

- ⇒ 경기개선에 이은 고용회복 지원을 위해 구인·구직 서비스를 체계화하여 일자리 매칭의 효과성 제고 추진
- ⇒ Post 코로나를 대비, 맞춤형 채용·취업지원 서비스 강화와 함께, 비대면·디지털 방식의 서비스 체계로 개편 추진
- ⇒ 취약계층 고용안전망을 뒷받침하기 위해 공공 고용서비스 인프라 확충을 통한 서비스 질적 개선 추진

II. 현황 및 진단

① 코로나19 구인·구직 미스매치 ⇨ 맞춤형 채용·취업지원 강화 필요

- 작년 고용센터는 고용유지·생계안정지원, 실업급여 등을 통해 고용 위기 최전선에서 대응*함에 따라, 본연의 취업지원 기능은 다소 약화

* 기업지원·실업급여 등 코로나19 대응 업무에 집중토록, 취업지원 등 고용센터 내·외 인력 재배치(평균 1,500여명) 및 업무 간소화 등을 통해 비상체제로 운영

- 코로나19 경기침체로 인한 기업 채용여건 악화, 구인·구직 미스매치 심화 → 공공 고용서비스 망(워크넷)을 통한 취업 감소 추세

* ▲ '20년, 워크넷 구인 2.4% 감소, 워크넷 구직 12.5% 증가 ['19년 대비]
▲ 공공 고용서비스 지원을 통한 취업률 감소('19: 33.7% → '20: 29.6%)

- 고용센터에서 일자리 매칭을 위해 구인·구직자에게 채용·취업지원 서비스를 제공 중이나, 적극적인 서비스 노력은 부족하다는 평가

☞ **대통령말씀**(19.6.3, 수석보좌관회의): "구인·구직을 연결시키려면, 결국 기업을 일일이 찾아다니면서 자리를 연결해주는 활동을 열성적으로 해야 합니다. 실제 기관에서 **구인과 구직을 연결시켜 주는 공적노력이 필요...**"

* [붙임1: 공공 고용서비스 발전방안('19.6.4.) 既 추진사항] 참조

- 지역 일자리 분석, 기업 정보 활용 등 적극적인 일자리 발굴 노력 부족

* 제조업 등 기존 찾아오는 기업 중심으로 발굴업무가 이루어져 새로운 일자리 수요 포착 미흡
☞ [붙임2: 워크넷을 통한 구인기업 일자리 수요 파악] 참조

- 구인기업 특성 및 여건에 따라 필요한 서비스를 유형화하고, 보다 밀착지원이 필요한 기업에 선택과 집중하는 전략적 지원체계 미흡

- 구인 수요에 따라 구직자를 선별해 알선하기 보다는, 손쉬운 매칭*이 가능한 부분을 중심으로 단순 매칭, 공공 고용서비스 체감도 저하

* 임금수준, 근로조건 등이 유사하여 적극적 개입이 불필요한 돌봄서비스, 경비·청소, 제조단순직 등 3개 직종이 전체 서비스지원(알선 등) 취업 실적의 49.1% 차지 ('20.)

- 양질의 일자리를 발굴하더라도, 적합 구직자를 선별해 알선하지 못해 공공 고용서비스에 대한 기대를 낮추는 사례들도 발생

* [워크넷 미이용 기업 설문조사('19.11월)] 워크넷 미이용 사유로 적합구직자 부족(31.5%), 절차복잡(17.5%), 허위·형식적 지원자 다수(17.1%) 순으로 응답

☞ **맞춤형 채용·취업지원서비스를 강화하여 일자리 매칭 효과성 제고**
→ 경제·고용회복 지원을 위한 본연의 취업지원 기능 복원 및 강화 필요

② 비대면·디지털 수요 증가 ⇨ 취업지원시스템 개편 필요

□ 코로나19로 인한 대면활동 제약 등으로 인해 대면 중심의 상담 및 취업지원 업무를 비대면·디지털 방식으로 전환 수요 증가

* 대부분 국가에서 비대면·디지털 방식으로 PES 운영 모델의 변화를 코로나19 위기에 대한 단기적 대응의 가장 중요한 요소로 강조 [OECD, 2021]

○ 집단상담·채용박람회 등 대면 중심 업무 일부를 비대면으로 제공했으나, 보편적 적용에는 다소 미흡

* 기업지원(고용유지지원 등) 업무는 온라인 신청이 일반화되어 있으나, 복잡한 지원 요건·방식 등 행정부담으로 신속·탄력적인 대응에 한계

☞ **Post 코로나 대비, 안전하고 효과성이 높은 비대면·디지털 방식으로 취업지원시스템 개편 및 On-Line 전용 고용센터 구축 필요**

③ 취약계층 고용안전망 ⇨ 고용서비스 인프라 확충을 통해 뒷받침 필요

□ 취약계층을 위한 1·2차 고용안전망인 전국민 고용보험, 국민취업지원제도의 기틀은 구축했지만, 이를 원활히 작동시키는 서비스 질적 수준 개선 필요

○ 고용서비스 수요 증가*에 따라 취업 상담·지원의 질적 제고, 고용안전망 현장 안착 지원을 위해서는 고용센터 인력·인프라 확충 절실

* ▲ 고용보험: (~'22) 임금근로자, 특고·플랫폼 등 1,700만명 → (~'25) 모든 취업자 2,100만명
▲ 국민취업지원제도: 연간 60만명 이상 취업취약계층에게 공공 고용서비스 제공

○ 국민이 체감할 수 있는 양질의 고용서비스 제공을 위해서는 공공·민간 고용서비스 종사자의 전문성 및 역량 제고 긴요

☞ **공공 고용서비스 인프라 확대·강화를 통한 서비스 질 제고 필요**

④ 취약업종·계층의 코로나19 피해는 여전 ⇨ 지속적인 위기 대응 필요

□ 최근 고용개선세에도 불구하고 아직 코로나19 이전 수준으로 회복하지 못한 가운데, 대면서비스업과 취업취약계층의 어려움은 지속

* 여행업, 관광업 등 특별고용지원업종은 영업 피해 및 고용여건 회복에 상당기간 소요 전망

○ 특별고용지원업종 등 취약업종을 중심으로 고용유지 지원 및 코로나 실직자에 대한 집중 취업지원 필요

☞ **코로나 피해가 큰 취약업종·계층 중심으로 집중적 지원을 지속할 필요**

참고

코로나19 이후 해외 주요국의 PES 대응 사례

❖ 주요국은 코로나19 고용위기에 PES 역할·기능 강화를 통해 적극 대응(OECD, 2020 등*)

* Public employment service in the frontline for jobseekers, workers and employers(OECD, 2020)
Scaling up policies that connect people with jobs in the recovery from COVID-19(OECD, 2021)
COVID-19: Public employment services and labour market policy responses(ILO, 2020)

① 대면활동 제한에도 PES의 구인·구직DB를 통한 일자리매칭 역할 지속 → 특히, 일자리매칭 효과성 제고를 위해 지역·산업 생태계와 연계한 구인기업 중심 맞춤형 서비스* 제공에 중점

* 현장중심의 ALMP가 작동하기 위해서는 지역 사회에서 좋은 일자리를 창출하고, 지역 여건에 맞춤 기업 맞춤형 서비스 제공을 강조 [Miller-Adams 등, 2019]

프랑스	○ 역량평가 기반 매칭 기법(채용시뮬레이션 등)을 활용한 일자리매칭 강화
독 일	○ 사업주가 긴급히 구인하는 '빈 일자리'에 해시태그 등 강조
오스트리아	○ 긴급한 구인처를 위한 마켓플레이스 제공

② 단기적 대응 전략으로 비대면·디지털 방식으로 PES 운영 전환 가속화

프랑스	○ 온라인 채용박람회, 트위터유튜브 채널의 실시간 채팅을 통한 구직 교육 및 정보 제공
독 일	○ PES와 PREA 협업을 통해 경력단절 여성 취업지원을 위한 전담 취업포털 운영
미 국	○ 뉴욕 주정부는 Google과 협력해 '실업보험 App' 구축·운영

③ 장기적 전략으로는 코로나19 위기에 더 많은 피해를 입은 취약 구직자·기업에 대한 우선·집중적 지원에 중점

* 코로나19 장기 대응 전략은 단기적인 운영·전달 모델보다는 구직자·구인기업 집중 지원을 위한 타겟팅과 지원 내용에 초점을 두고 설계할 필요 [OECD, 2021]

벨기에	○ 코로나로 해고된 구직자에 대한 개별적 코칭 및 취업지원에 주력
그리스	○ 관광, 문화 등 코로나 피해 업종에서 해고된 구직자 지원에 중점
싱가포르	○ 코로나로 인해 피해를 입은 저소득 및 중산층 실업자를 위한 특별지원금 신설

④ 코로나19 위기 상황에 신속 대응을 위해 ALMP 지출 확대를 통한 PES 인프라 지속 확충(신규 채용, 직원 재배치 등) 추진

* OECD-EC 설문조사('20년말)에 따르면, 설문에 응한 46개 국가 중 ▲35개국이 '20년 ALMP 예산 증가, ▲25개국이 PES 직원을 추가 채용했다고 응답 [OECD, 2021]

독 일	○ STW 담당인력 14배 증원 및 PES 직원 일시적 근무시간 연장
영 국	○ 잡센터플러스 재취업지원 인력(Work Coach) 13,500명 증원
프랑스	○ '21년 Pôle Emploi 현지사무소 직원 추가 채용 계획
벨기에	○ 콜센터 직원 5배 증원, 급여지원과 무관한 직원을 콜센터 상담원으로 전환

⑤ 대규모 실업예방을 위한 STW(고용유지지원) 제도 확대·신설, 각종 지원금 지급 프로세스 단순화 등을 통해 코로나19 위기상황에 적시 대응

독 일	○ 조업단축수당 지원 확대(순실 순수소득의 60~67% → 80~87%) 및 사회보장기여금 환급 신설
영 국	○ CJRS(Coronavirus Job Retention Scheme) 신설: 총 급여의 60~80% 지원
미 국	○ 인건비대부제도 신설: 중소기업에 2개월치 인건비의 1.25배 금액 대출(1%금리)

III. 공공 고용서비스 강화 방안

경제·고용회복 지원 및 Post 코로나 대비를 위한 공공 고용서비스 강화

구인·구직 지원 체계화

① 구인애로 기업 일자리 발굴

- 구인 발굴 분석·관리체계 구축
- 다양한 수단을 통한 발굴 노력

② 기업유형별 맞춤형 채용지원

- 유형별 맞춤형 매칭 서비스 (자율매칭, 채용지원, 적극개입)
- 기업채용지원패키지 신설·제공

③ 구직자 맞춤형 취업지원 강화

- 심층 진입상담 → 유형분류
- 구직자 유형별 맞춤 취업지원 (집중알선, 취업의욕·능력 제고)

④ 지역·현장맞춤형 집중 취업지원

- 지역·산업맞춤형 취업지원 체계 구축 (업종 중심 '특별 취업지원팀' 확산)
- 현장맞춤형 직업훈련 강화

구인·구직 일자리 매칭 효과성 제고

비대면· 디지털 시스템 구축

① 비대면 취업지원시스템 구축

- 비대면 취업지원프로그램 개발·운영 · 디지털비대면 취업상담시스템 구축

② On Line · One-stop 고용센터 구축

- 「고용 24」 온라인 전용 고용센터 구축
- 기업지원·실업급여 등 온라인 신청 및 업무처리 효율화
- 모든 국민이 편리하게 이용 가능한 고용센터 환경 개선

고용 안전망 확충

① 전국민 고용보험 도입에 맞춘 고용서비스 체계 구축

- 특고 취업지원서비스 제공 · 전국민 고용보험 현장안착 지원

② 국민취업지원제도 안착 및 성과 제고

- 취업지원서비스 내용 및 질적 수준 제고 · 유관기관 연계·협업 강화

인프라 확대·강화

① 공공 고용서비스 인프라 확대·강화

- 고용센터 인력인프라 확충 · 고용센터 중심의 지역 고용거버넌스 활성화

② 민간위탁 고용서비스 품질 및 전문성 제고

- 민간위탁기관 품질관리 · 종사자 교육 강화 · 직업상담사 자격 활성화

코로나19 지속 대응

① 기업 고용유지 지원 지속

- 특별고용지원업종 고용유지 지원 강화 · 고용유지지원금 사각지대 해소

② 코로나 실직자에 대한 취업지원 강화

- 특별고용지원업종 이직자 취업지원 강화 · 특별고용촉진장려금 지원

① 구인애로 기업 및 양질의 일자리 집중 발굴

❖ 지역별로 채용지원이 필요한 구인기업 일자리 수요를 선제적으로 발굴·확보

□ 구인기업 발굴을 위한 분석·관리 체계 구축

- 지역별로 조사·행정 통계 및 현장 수요 파악 등을 통해 일자리 수요를 체계적으로 분석 → 구인 애로를 겪는 타겟 업·직종* 도출

* (서울강남 예) ①워크넷을 이용하지 않으면서, 미충원율이 높은 정보통신, 보건의료업 + ②코로나19 피해에도 불구하고 구인수요가 포착된 관광숙박업 등 3개 업종 도출

- 디지털 기업지도* 등을 활용해 업·직종별 워크넷 미이용 기업 대상으로 '잠재고객기업**' 선정 → 유선 또는 방문 등 실제 일자리수요 적극 발굴

* 근로자 수, 임금, 지원금 여부 등 개별기업의 각종 정보를 지도 형태로 제공('20.7월~)

** (서울강남 예) 최근 1년간 워크넷 미이용기업 중 채용지원이 필요할 것으로 예상되는 정보통신, 보건의료, 관광숙박업 등 100개 기업을 '잠재고객기업'으로 선정

☞ 일자리 발굴 시범센터 운영('21.7월~, 6개 청 센터 중심) 후, 전국 확산 추진

- 워크넷 이용기업 중 강소기업, 혁신형 중소기업 등 양질의 일자리는 '중점지원기업'으로 선정·관리하여 집중적인 채용지원서비스 제공

* 센터에서 발굴·확보한 '잠재고객기업' 일자리도 집중 채용지원이 필요하다고 판단 되는 경우에, '중점지원기업'으로 선정·관리

□ 다양한 수단을 통한 일자리 발굴 노력 강화

- (지원사업 연계) 기관장(센터소장) 중심의 현장 일자리 지원 활동* 및 각종 지원사업**과 연계 등 적극적인 일자리 수요 발굴 노력

* 노동시간 단축 현장지원단, 일터혁신 컨설팅 등과 연계한 구인 일자리 정보 공유 강화

** 채용을 전제로 지원을 받는 기업(고용창출·청년추가고용장려금 등)의 일자리정보 확보

- (유관기관 협력) 지역 고용서비스 기관이 참여하는 채용지원협의체를 통해 공동·협업 일자리 발굴 노력 강화

채용지원협의체 구성·운영 방안(서울강남 예)

- (구성) 강남구청, 새일센터 등 지역 고용서비스기관과 청년창업지원센터, 청년재단, 이노비즈협회 등 유관기관 총 10개소 참여
- (일자리 발굴) '잠재고객기업' 100개를 강남구청·새일센터 등과 공유 → '잠재고객기업' 등 발굴을 위한 역할 분담 및 협업 → 공동 발굴
- (채용지원) 구인신청 시 워크넷 등록·공개, 협업을 통한 집중 채용지원 실시

② 구인기업 유형별 채용지원서비스 제공

❖ 구인기업 여건에 따라 유형화 → 기업 특성에 맞는 채용지원서비스 제공

□ 구인기업 프로파일링을 통한 맞춤형 서비스 제공('21.7월~)

- 구인 일자리 성격, 근로조건 및 채용여건 등을 고려하여 유형 분류
⇒ ①온라인알림·②인재지원·③대규모채용·④인지도확산·⑤고용여건개선형
- 유형별 구인·구직 서비스 개입 필요성에 따라, 선택과 집중을 통한 맞춤형 채용지원서비스 제공

* 쉬운 매칭이 가능한 '온라인알림형'(돌봄, 경비·청소)은 자동알림을 우선 제공 → 지원이 필요한 '대규모채용형'(대기업 수시채용), '인지도확산형'(강소기업) 위주로 집중 채용지원

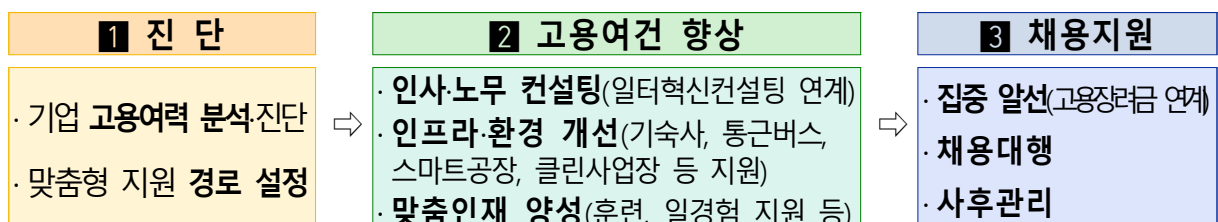
< 구인기업 유형별 맞춤형 채용지원서비스(안) >

개입 정도	유형	구인 일자리 특성	채용지원서비스	
			1단계(채용공고)	2단계(구인애로)
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: mixed; margin-right: 5px;">↑</div> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: mixed; margin-right: 5px;">↓</div> </div>	온라인 알림형	▲ 일자리에 상관없이 근로조건 동일·유사 ⇒ <u>요양보호기관(돌봄서비스직 등)</u> , <u>경비·청소용역업체</u> 등	자율매칭 [자동알림서비스] * 알림톡, 푸시알림	채용지원 [구직자 알선]
	인재 지원형	▲ 임금中 ▲ 복지中 ▲ 인지도中 ⇒ <u>연구기관, IT업체</u> (전문기술직 등)	자율매칭 [AI 일자리 추천] * 직무능력 중심	적극개입 [구직자 발굴] [눈높이 조절]
	대규모 채용형	▲ 임금上 ▲ 복지上 ▲ 인지도上 ⇒ <u>대기업협력업체 수시채용</u> (생산기능직 등)	집중 채용지원 [채용대행·행사]	
	인지도 확산형	▲ 임금中 ▲ 복지中 ▲ 인지도中下 ⇒ 강소기업, 혁신형 중소기업 등	집중 채용지원 [구직자 알선] [채용대행·행사]	적극개입 [눈높이 조절] [근로조건 조정·협상]
	고용여건 개선형	▲ 임금下 ▲ 복지下 ▲ 인지도下 ⇒ 30인 미만 소규모 영세기업 등	고용여건향상 종합 지원 [기업채용지원패키지 제공]	

- 특히, 근로조건이 열악한 소규모 영세기업 등은 고용여건 향상, 맞춤형 인력 양성·채용까지 종합 지원하는 「기업채용지원패키지」 신설·제공

* ('21.7월~) 6개 청 센터 위주로 시범실시 → ('22~) 단계적 확산 추진

< 기업채용지원패키지 단계별 주요 지원 내용(안) >



3 구직자 맞춤형 취업지원서비스 강화

❖ 구직자 취업가능성 등에 따라 유형화 → 개인별 특성에 맞는 취업지원서비스 강화

□ 구직자 프로파일링을 통한 맞춤형 서비스 제공

- 심층 진입상담*을 통해 취업분야 결정여부, 취업가능성 등 구직자 특성에 따라 '준비된 구직자' 및 '준비가 필요한 구직자'로 분류**

* 센터방문 구직자, 온라인 구직등록자 중 조기취업 희망자 등 대상으로 취업의욕·역량, 취업애로요인 등 취업가능성을 확인할 수 있는 세부 정보를 체계적으로 파악·관리

** 전체 구직자 대상으로 활용 가능한 '유형분류 체크리스트' 마련·보급

- 구직자 유형별 특성에 따라 맞춤형 취업지원서비스 강화

* 취업준비 여부에 따라 취업가능성이 높은 구직자는 별도의 '준비된 구직자' pool로 선별·관리 → 알선 적중률 제고

① 준비된 구직자: 워크넷 정보제공 및 집중 취업알선 제공

- 거주지 이동이 상대적으로 용이한 구직자(주로 청년층) 대상으로 광역 알선·매칭 집중(→ 청년센터에 광역단위 취업성공사례, 매뉴얼 등 보급)
- 거주지 이동이 어려운 구직자는 지역 내 일자리 중심으로 집중 알선(→ 지자체 일자리센터 등 협업하여 지역 특화 일자리로 신속 매칭)

② 준비가 필요한 구직자: 취업의욕·능력 제고 등 취업 준비 후, 알선

- 취업의욕 및 능력 여부에 따라 구직의욕 고취, 훈련·일경험 등 취업역량 강화 프로그램을 맞춤형으로 지원
- 취업가능성이 낮고, 경제적 여건이 어려운 구직자는 복지서비스 연계 등 통합사례관리를 통해 취업애로요인 해소 지원

< 구직자 유형별 맞춤형 취업지원서비스(안) >

유형	특성	취업지원서비스
준비된 구직자	▲ 취업분야결정 完 ▲ 취업가능성 上	• 워크넷 정보제공 및 집중 취업알선
	▲ 지역이동 可	- 광역단위 일자리 알선
	▲ 지역이동 不可	- 지역 내 적합 일자리 위주 알선
↑ ↑ 취업의욕·능력 제고를 통해 준비된 구직자로 전환하여 지원 ↑ ↑		
준비가 필요한 구직자	▲ 취업분야결정 未完 ▲ 취업가능성 下	• 취업의욕·능력 제고 등 취업준비 후 알선
	▲ 취업의욕 下 ▲ 취업능력 中	- 심층상담, 구직의욕고취 프로그램 등 지원
	▲ 취업의욕 中 ▲ 취업능력 下	- 훈련 및 일경험 등 취업역량 제고 지원
	▲ 취업의욕·능력 下 ▲ 경제적 여건 下	- 통합사례관리를 통한 취업애로요인 해소 지원

☞ 다만, 코로나19로 인한 고용센터 업무 상황 등을 고려, 적정 시점 시행 추진

4 지역·현장맞춤형으로 집중 취업지원

❖ 지역별로 고용위기업종, 전략업종을 대상으로 맞춤형으로 “먼저 찾아가는” 취업지원·직업훈련서비스 등 집중 제공

□ 지역·산업맞춤형 집중 취업지원서비스 체계 구축

- 지역·산업별 여건에 따라 지역 내 고용위기업종, 전략업종 등 2~3개 업종 중심으로 「특별 취업지원팀*」을 통해 집중 서비스 제공

* 서울고용센터 「여행업 특별 취업지원팀」 시범 운영('21.1.25.~) → 전국 센터별로 주요 업종에 대한 「특별 취업지원팀」 설치·운영 확산('21.7월~)

☞ **대통령말씀** '21.4.15, 확대경제장관회의): “조선과 해운은 글로벌 경제 회복에 따른 물동량 증가를 확실한 도약의 계기로 활용해야 합니다. 급증하는 수주 물량을 차질없이 소화하기 위해 조선업 구조조정 과정에서 퇴직한 숙련인력의 복귀를 지원하고...”

- 지역인자위(RSC), 지역일자리네트워크 등과 연계해 주요 지원 업종* 등을 선정하고, 협업을 통해 운영

* (예) ▲서울: IT소프트웨어 ▲인천: 항공업, 뿌리산업 ▲울산·창원: 자동차, 조선업
▲대구: 자동차부품, 첨단의료 ▲전주: 농생명식품 ▲청주: 바이오헬스, 유기농식품산업 등

- 업종별 협회, 고용보험 DB 등을 통해 파악한 이직(예정)자 등을 대상으로 취업지원 안내 등 ‘먼저 찾아가는’ 서비스를 우선 제공

* 심층상담을 통해 개인별 전직수요 및 취업능력·의지 등에 따른 맞춤형 지원 강화

- 지자체 등과 협의하여 지역산업맞춤형일자리, 고용안정 선제대응패키지 사업과 연계해 고용위기업종, 전략업종에 대한 지원사업 적극 발굴

* '21년 4개 지역을 신규 선정하여 기술컨설팅, 이·전직지원, 전문인력양성 등 추진
↳ ▲부산: 기계부품 ▲울산: 자동차부품 ▲광주: 가전자동차부품 ▲충남: 석탄화력발전소 등

□ 현장맞춤형 직업훈련 지원 강화

- 지역 내 고용위기업종, 전략업종 등을 대상으로 이·전직 및 훈련 수요 파악 등을 통해 ‘찾아가는 직업훈련*’ 실시('21.3월~, 10개 RSC)

* 지역인자위(RSC) 중심으로 지역 고용·산업·인력동향을 바탕으로 지원 업종 선정 → 수요 파악, 훈련기관·과정 발굴, 과정 심사·승인 과정을 거쳐 맞춤형 직업훈련 제공

- 청년 등 구직자의 디지털·신기술 역량 강화를 위해 혁신훈련기관을 통한 현장문제 해결 방식의 K-Digital Training 확대 추진

* ('21) 78개 훈련기관, 159개 훈련과정, 2만명 목표 → ('22) 훈련인원 확대 추진

1 비대면 취업지원시스템 구축

❖ 코로나19 대응 및 포스트 코로나 상황에 맞게 안전하고 효과 높은 비대면 취업지원시스템 구축·활용

□ 비대면 취업지원프로그램 개발 · 운영

○ 집단상담·취업특강·채용박람회 등 취업지원프로그램을 비대면 방식으로 운영할 수 있도록 개발

- 비대면 집단상담프로그램과 별개로, 비대면·온라인 환경에 적합한 '소그룹 취업컨설팅 프로그램'을 신규 개발·운영

< 비대면 취업지원프로그램 개발·운영(안) >

구 분		'20	'21
비대면 전환·개발	집단상담	· 성취, CAP@	· 취업희망프로그램 등 추가 개발
	취업특강	· 이러닝 동영상 강좌 28개	· 37개로 확대 * 사이버진로센터 STEP 포털을 통해 제공
	채용박람회	· 온라인 7회 실시	· 운영 매뉴얼 및 사례집 개발·보급
신규 개발	소규모 취업컨설팅	-	· 개발 및 교육 → '22년 보급·운영

○ 평시에는 대면 프로그램과 병행하되, 감염병 상황 등 거리두기 단계에 따라 위기 시에는 비대면·온라인 전용 프로그램만 운영

□ 디지털 · 비대면 취업상담시스템 구축

○ 화상시스템*을 활용한 비대면으로 구인·구직자 간 면접 지원** 및 구인·구직 알선 상담 등 취업·채용지원서비스 제공

* 워크넷 상에 화상상담을 위한 다자간(고용센터↔구인·구직자, 구인기업↔구직자) 화상 연결 채널 구축 ('21.6월~)

** 고용센터는 기존의 집단상담·집체교육 공간을 화상면접도 가능토록 개편

화상상담시스템 구축(안)

• 고용센터 직원들이 워크넷 상의 화상전용 웹사이트에 접속하여 민원인(구인기업·구직자 등)에게 링크 주소 등을 SMS로 발송 → 화상상담 실시



2 On Line · One-stop 고용센터 구축

- ❖ 「고용 24」 시스템을 구축('23년)하여, 온라인·원스톱 고용센터로 발돋움시키고, 온라인 신청 및 업무 효율화 등 편리한 서비스 제공 지속 추진

□ 「고용 24」 시스템을 통해 온라인 전용 고용센터 구축

- 각종 서비스를 고용센터 방문 없이, 언제 어디서나 신청할 수 있고, 모든 민원을 한 곳에서 처리 가능한 「고용 24」 시스템 구축(~'23.)

* ('21) ISP 수립 → ('22) 내부 업무 통합포털 구축 → ('23) 외부 개별 전산망 기능 통합

▪ ① 모든 민원 및 업무 처리가 원스톱으로 가능한 통합 전산망 구축

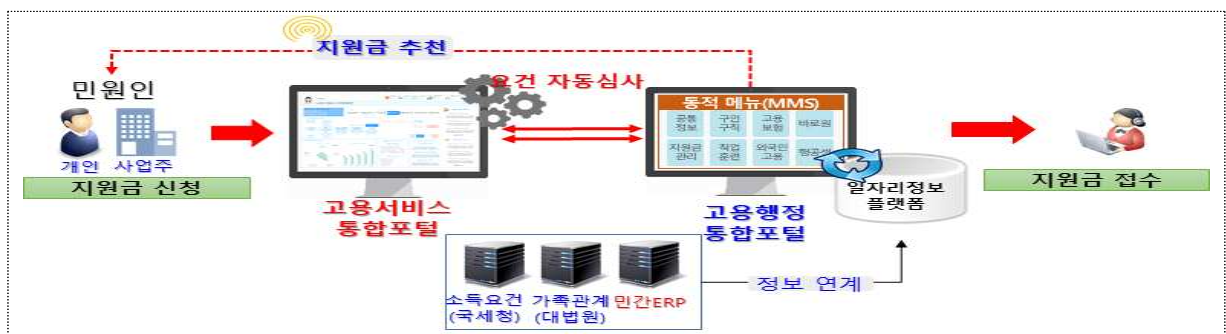
- * (외부망) 상담·훈련, 취업알선, 고용장려금 등 개별 전산망 민원신청 기능 통합 + (내부망) '고용행정통합포털'에서 모든 행정 처리가 가능하도록 지원



▪ ② 각종 지원금 관련 서비스를 센터 방문 없이 온라인·비대면으로 제공받을 수 있는 디지털 인프라 구축

- * 개별기업 정보(업종, 규모 등)와 지원금 요건을 매칭하여 맞춤형 지원금 추천 및 요건 충족여부 자동심사 → 지원금 관련 센터 문의 또는 방문 최소화

** 지원금 신청에 필요한 서류를 자동 제출할 수 있도록 他 기관 정보 연계 강화



▪ ③ 취업상담 등 본연 업무에 집중할 수 있도록, 단순 행정업무는 전산화·간소화 추진

- * ▲ 정형화된 단순 반복 작업은 소프트웨어 로봇이 수행 (RPA: Robotic Process Automation)
- ▲ 민원인과의 음성상담 내용을 문자변환(STT: Speech to Text) 후 자동 저장 지원
- ▲ 구인·구직신청 등 민원서식 내용 자동입력이 가능한 OCR(Optical Character Reader) 도입 등

□ 기업지원 · 실업급여 등 온라인 신청 및 업무처리 효율화

○ (기업지원) 고용장려금 신청 표준서식 마련 및 정보 연계를 통한 증빙서류 간소화 등을 통해 기업이 편리하게 신청할 수 있도록 지원

- * (現) 현장에서는 복잡한 신청서식 및 각종 증빙서류 등으로 신청에 어려움 호소 →
(改) 부처·기관간 전산망 연계를 통해 신청 시 필요한 정보를 자동입력으로 구현

- 행정부담 완화 및 신속한 지원을 위해 담당자가 확인 가능한 요건 위주로 지원요건*을 정비하고, 지급기준도 정액 또는 보수** 기준으로 변경

* (例) 기업 확인요건: 최근 3년간 매출액·총자산 증감 → 월 평균 피보험자 현황

** (現) 임금대장을 일일이 확인하는 행정부담 → (改) 근로복지공단 보수월액 자료로 확인·심사

○ (실업급여) 현재 방문 신청으로만 가능한 실업급여 신규 신청을 온라인으로도 편리하게 할 수 있도록 개선('21. 下, 고용보험법 개정 추진)

- * 피보험단위기간 180일 이상인 비자발적 이직자 등을 대상으로는 온라인으로 수급자격 신청서를 제출 후, 센터에 방문하여 최소한의 본인확인만 하는 방안 우선 추진 중('21.2월~)

- 보험료 부과 기준(보수총액)과 일치 및 행정부담 완화* 등을 위해 지급기준을 '보수'로 변경(고용보험법 개정안 환노위 계류 중)

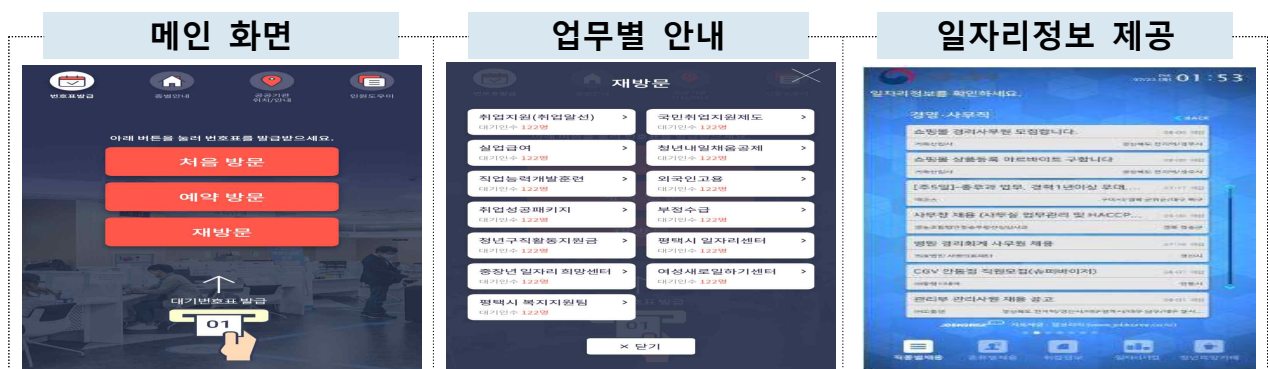
* ▲ 이직자는 평균임금을 알기 어려워 수급액을 예상할 수 없는 불편, ▲ 평균임금은 이직확인서, 보수총액은 피보험자격 상실신고서를 통해 확인함에 따라 행정력도 낭비

□ 모든 국민이 편리하게 이용 가능한 고용센터 환경 구축

○ 구인·구직자의 편리한 센터 이용 및 단순 민원·위치 안내 등에 소요되는 행정력 절감 등을 위해 키오스크 설치('21. 6개센터, 19대 → 단계적 확대)

- * 센터배치, 담당창구, 유관기관 위치 조회 및 각종 일자리 정보 종합적 제공

< 키오스크 주요 화면 구성(안) >



○ 전자적 방식으로 현행 법정 구인·구직신청서를 수리·관리하는 구인·구직 전자문서 시스템 구축('21. 31개센터, 태블릿PC 900대 → 단계적 확대)

- * 센터 담당자가 상담을 기초로 작성한 구인·구직 신청 내용을 민원인이 태블릿 모니터로 확인 후 전자서명하여, 민원서류 접수

① 전 국민 고용보험 도입에 맞춘 고용서비스 체계 구축

❖ 특고 고용보험 적용(‘21.7월~)에 따른 맞춤형 취업지원 방안 마련 및 특고·플랫폼 종사자 관리체계 강화를 통한 전 국민 고용보험 현장 안착 지원

□ 특수형태근로종사자(‘특고’) 취업지원서비스 제공방안 마련

- 연구용역* 등을 통해 특고 직종별 수요·특성에 따른 맞춤형 취업지원 서비스 제공방안 마련(‘21.下), 「특고 취업전담반」 운영** 추진(‘22.~)

* 특고 맞춤형 프로그램 개발 및 기관 간 연계·협업 서비스 제공방안 등 마련(‘21.3~10월)

** 실업급여 수급 및 국취 참여 특고 대상으로 심층상담을 통해 유형을 분류하고, 유형별로 센터 집중알선, 他 기관 연계 서비스 등 맞춤형 지원

「특고 취업전담반」 취업지원서비스 제공 방안(안)			
대상자	실업급여 수급자 + 국취 참여자 + 내방 민원인		
전담창구	[특고 취업전담반] 개인별 수요·특성에 대한 심층상담·진단을 통해 유형분류		
유형별 맞춤형 서비스	① 특고 → 임금근로자	② 특고 → 특고	③ 특고 → 자영업자
	· 심층상담(진로지도) · 일경험(경력형성) · 직업훈련 · 집중알선(동행면접 등)	· 특고 경력·보수관리 상담 · 특화프로그램 개발·제공 · 직종별 훈련 연계·제공 · 이직희망 특고는 단체에 연계·추천	· 창업수요 등 상담·진단 · 창업희망분야 교육 연계 · 창업지원패키지 연계
연계·협업	· 새일증장년센터 지자체 등	· 특고단체(보험인협회 등)	· 창업진흥원 등

□ 전 국민 고용보험 현장 안착 지원 강화

- (특고) 국세청 등 유관기관의 특고 소득신고·노무제공 정보를 실시간으로 연계하기 위한 전산시스템* 구축·활용(‘21.7월~)

* 국세청 소득신고 자료를 공단과 전산으로 공유, 사업주 신고내용과 교차 검증 후 가입누락 여부 등 확인·조치 강화

- (플랫폼 종사자) 노무중개·제공 플랫폼에 대한 신고의무 부과 등 체계적인 관리 시스템* 구축(직업안정법 개정안 환노위 계류 중)

* 플랫폼 운영 사항(명칭, 운영수단·방식, 대상직종, 수수료 부과여부 등) 신고·접수 → 신고내용 관리(통계관리 등) → 신고 대상 플랫폼 추가 발굴·조치 등 모니터링에 활용

- 플랫폼 운영 상의 기본적인 준수사항* 이행 여부 및 종사자 보호 측면을 종합 평가하여 우수 플랫폼에 대한 인센티브 지원 신설

* ▲이용약관을 접근 가능한 방식(App, 홈페이지 게시)과 형태로 제공 ▲노무 내용·대가 및 이용수수료 등 사전통지 ▲노무제공자 등에게 노무 내용·대가, 시간에 관한 자료 제공 등

② 국민취업지원제도 안착 및 성과 제고

❖ '21년부터 취업취약계층 64만명 대상으로 시행 → 대상별·맞춤형 취업지원 서비스 강화 등을 통해 현장 안착 및 취업지원 성과 제고 중점 추진

□ 취업지원서비스 내용 및 질적 수준 제고

- 국민취업지원제도가 고용센터의 핵심 지원업무로 자리매김할 수 있도록 1:1 밀착·심층상담을 통한 맞춤형 취업지원에 역량 집중
 - 취업의욕 고취를 위한 집단상담프로그램 개발·연계, 일경험* 및 지역 내 복지 자원(금융·양육 등) 연계 등 취업지원서비스 다양화
 - * '21년 체험형(2.3만명)·인턴형(2만명) 등 총 4.3만명 지원 목표
 - 디지털 활용에 익숙한 청년층을 위한 AI 면접지원 단계적 도입, 구인처 발굴·매칭 기능 강화 등 집중적인 취업알선 강화
- 취업지원서비스 품질을 제고하고, 전달체계별로 균질적인 서비스 제공을 위해 적정 서비스 제공기준 및 표준 업무프로세스 정립
 - * '21년 연구용역 및 현장의견 수렴 등을 통해 「서비스 표준(안)」 마련·배포 추진

□ 대상별 맞춤형 취업지원을 위한 유관기관 연계·협업 강화

- 대상별 취업지원 강화를 위해 특화 서비스 제공하는 연계·협업 기관 및 규모 등 확대* 추진(인프라 등 소요예산 확보 협업 추진)
 - * ('21) 새일센터(경단여성, 1.9만명) 및 지자체(즉각 취업알선 희망자, 1만명) 등 2.9만명 → ('22) 운영 성과 평가 등을 통해 중장년일자리희망센터 등 연계기관 및 규모 확대
- 유관기관 간 연계·협업 서비스 품질을 담보하기 위한 「국민취업지원제도 표준평가체계*」 도입 → '22년 연계 실적부터 적용 추진**
 - * 기관 간 공통으로 적용되는 지표(국민취업지원제도 연계 취업 실적, 일자리정보 공유, 수요자 만족도 등)를 평가 → 평가결과는 운영예산 및 인센티브와 연동 추진
 - ** 연구용역('20.11~'21.6) → 표준평가체계(안) 마련 및 의견수렴(~'21) → 참여기관 적용('22~)

□ 취업취약계층 지원 확대

- 운영성과 평가에 착수('21.上), 제도 사각지대 해소 등 개선 방안을 반영한 「(가칭)제1차 국민취업지원 기본계획」 수립 추진('21.下)

1 공공 고용서비스 인프라 확대 · 강화

❖ **취약계층 고용안전망 강화 정책을 뒷받침하기 위해**
고용센터 인프라 확충 및 고용센터 중심의 지역 고용거버넌스 활성화 추진

□ 고용센터 인력 · 인프라 확충 추진

- (인력) 전국민 고용보험, 국민취업지원제도 등 고용안전망 서비스 질적 수준 향상을 위해 고용센터 상담인력 등 지속 충원
 - ▲ 예술인('20.12.10~) · 특고('21.7월~) 고용보험 적용 확대에 따라, 고용센터 실업급여·재취업지원 인력, 근로복지공단 고용보험 적용 인력 확충
 - ▲ 국민취업지원제도 시행('21.1월~)에 따라, 밀착상담 강화 등 취업지원서비스 질 제고를 위한 담당 인력 확충('21. 740명 증원 → 인력 충원 지속 추진)
- (인프라) 도시지역의 과밀한 고용센터는 관할구역을 분할, 추가설치를 통해 대국민 서비스 점점 확대 및 취업지원서비스 질 제고
 - * ('21.6월~) ▲서울동부+성동광진 ▲서울북부+강북성북 2개소 추가 → ('22.~) 추가설치 지속 추진
 - 중형고용센터에서 실업급여까지 서비스를 확대 제공하고, 접근성·행정수요 등을 고려해 정식 고용센터로 단계적 전환·확대 추진
 - * 현재 30개 중형고용센터는 非직제기관으로, 국취 중심 업무 수행 중(담당인력 5명 내외)

□ 고용센터 중심의 지역 고용 거버넌스 활성화

- 고용센터의 자체적인 취업지원 기능 강화와 함께, 고용센터 중심으로 지역 고용 거버넌스를 총괄하는 컨트롤타워 역할 확립
 - 지역 고용지원협의회를 활성화*하여, 고용센터소장이 주도하는 지역 고용문제 공동 논의·해결 등을 위한 실질적 거버넌스 강화
 - * (구성) 청·지청 센터소장 위원장, 지자체·유관기관·노사단체 등 실무자 중심 협의체 (운영) ▲지역고용심의회 논의안건 사전협의, ▲지역 네트워크 구축 및 협력사업(센터-지자체 협의를 통한 자산맞 사업 개발·추진), ▲취업·채용지원 및 직업훈련 협업 추진 등
 - '고용복지+센터 운영위원회'를 강화, 실질적인 연계·협업 체계로 활용
 - * (現) 행정지침 상 협의체로, 센터소장이 개별 기관 이해관계를 조정하는 실질적 권한 미흡 → (改) 관계부처 합동 고시에 규정, 기관 간 연계업무 및 인사관리 등을 포괄하여 실질적 조정
 - 지역 고용서비스 구심점 역할 강화를 위해 센터소장 직급 상향 추진
 - * 지역 고용 거버넌스 중추로써, 지자체 및 유관기관 간 원활한 업무협조 추진 필요

2 민간위탁 고용서비스 품질 및 전문성 제고

❖ 고용서비스 민간위탁기관 품질관리를 체계화하고, 전문성 제고를 위해 종사자 역량 강화 및 직업상담사 자격제도 활성화 추진

□ 고용서비스 민간위탁 품질관리 체계화

- 전체 고용서비스 민간위탁기관 대상으로 위탁기관 선정, 우수기관 인증, 컨설팅·성과평가 등 프로세스별 체계적인 품질관리* 강화

* 한고원 內 '(가칭)민간위탁기관 품질관리 센터' 신설·운영 추진('22.~)

- ①기본 서비스 제공 능력과 전문성을 고려한 단계적 선정 절차 마련
 - * [1단계: 공통심사] 기관 물적(시설, 인프라 등)·인적(교육 참여 등) 자원 등 기본적인 서비스 제공 능력 심사 → [2단계: 사업별 심사] 사업별 전문성·특수성 등 반영하여 최종 선정
- ②현재 운영 중인 '품질인증' 제도를 '우수기관* 인증'으로 통합
 - * 인증기관 대상으로 3년간 안정적인 수탁 근거 마련(직업안정법 개정안 환노위 계류 중)
- ③현장 중심 컨설팅 및 성과평가 체계 구축
 - * 신규 위탁기관, 참여 희망기관 등 중심으로 대상기관 특성별 맞춤형 컨설팅 실시
 - ** 연구용역을 통해 사업별 특성을 고려한 성과평가 체계 마련('21.) → 우수기관 인증과 연계

□ 민간 고용서비스 종사자 전문성 및 역량 제고

- 민간 고용서비스 기관 종사자 전문성 강화를 위해 유료직업소개사업자 및 소속 상담원 연수교육(每 2년) 의무화(직업안정법 개정안 환노위 계류 중)

* 유료직업소개사업자는 사업 개시 전 1년 내, 상담원은 취업 후 6개월 내 실무교육 의무화

- 고용서비스 종합교육체계 구축 추진 및 민간 고용서비스 종사자 보수교육* 등을 통한 역량 제고

* 직업안정법 등 법령 이해, 직업윤리, 고용서비스 정책 방향, 최신 채용 트렌드, 대상별 상담기법 및 주요 사례실습 등 교육과정 운영('21, 5천명, 한기대 수행)

□ 직업상담사 자격제도 활성화 추진

- 역량이 높은 상담인력 양성을 위해 직업상담사 1·2급 등급별 차별화된 자격체제로 개편* 추진

* ('21) 전문가 TF 등을 통해 시험과목, 출제기준 등 등급별 차별화 방안 논의·마련 → ('22.~) 국가기술자격법령 등 관련 규정 개정 추진

- 직업상담사 전문인력이 공공·민간 고용서비스 분야에서 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 자격제도의 현장 효용성* 강화

* 1급 취득자의 고용서비스 분야 취업 활성화를 위해 ▲1급 자격소지에 따라 민간 위탁 선정 시 우대, ▲법령 상 실무교육 면제 등 검토·추진

참고

PREA(민간 고용서비스)와 PES(공공 고용서비스)의 관계

1. 현 황

☐ (PREA) 고임금·전문 일자리와 질 낮은 일자리로 양극화된 서비스 제공

- 일부 헤드헌팅업체를 제외하고, 대다수의 직업소개소는 영세하며 건설일용·간병 등 단순 일자리 알선에 그침

* 전국고용서비스협회(민간유료직업소개사업자 협회) 회원사 중 건설일용 61.9%, 간병·파출 20.6%이나, 헤드헌팅업체는 5.6%에 불과 ['15. 실태조사]

** 직업소개사업소(14,516개소) 중 종사자 5인 이하 97.9%, 2인 이하 94.7% 수준('19.9월)

- 온라인 직업정보제공은 일부 대형취업포탈(사람인, 잡코리아 등)을 중심으로 활성화 중이나, 대다수 업체는 영세한 실정

* 직업정보제공사업소(1,043개소) 중 종사자 5인 이하 78.2%, 2인 이하 64.8% 수준 ['19.9월]

☐ (PES) 자체 구인·채용에 어려움을 겪는 제조업 및 중견·중소기업 중심으로 채용지원서비스 제공 중

* 노동시장 구인에 비해 워크넷 활용이 활발한 업종·규모는 제조업, 30~99인 수준

- 지원하는 구직자도 노동시장 내 인력이동이 원활하지 못한 취업취약계층이 주된 고객

* 고용센터, 지자체, 새일센터 등이 국민취업지원제도 등에 대한 공공 고용서비스 협업체계 구축·운영 중

2. 역할 분담

☐ 민간 고용서비스 시장이 활성화되어 인력 매칭이 원활하게 이루어지는 분야는 PREA 중심으로 지원

* ▲대기업, 공공기관, 전문직 등 좋은 일자리 ▲전문 서비스 구입 여력이 있는 구직자 등

☐ PES는 시장 기능이 작동하지 않아 미스매치가 발생하는 부문에 적극 개입·지원하여 PREA와 상호보완

* ▲워크넷을 이용하지 않으면서 인력충원에 어려움을 겪거나, 워크넷을 이용하더라도 구인이 어려운 기업 중심으로 집중적인 채용지원서비스 제공

▲국민취업지원제도 등을 통해 저소득취약계층에 대한 취업의욕·능력 제고 등 맞춤형 취업지원서비스 제공

- 대상·기능별로 취약계층에 대한 전문성이 있는 분야는 공공 고용 서비스 민간위탁을 통해 PREA 활용·협업('20년 민간위탁 925개소)

* 국민취업지원제도 참여자 중 저소득취약계층은 고용센터에서 직접 서비스 제공, 청년층은 민간위탁 활용 ⇒ 보다 취약한 계층을 PES에서 전담 지원 중

- 아울러, PREA의 기능 및 역량 등을 지속 육성·지원*함으로써 전반적인 고용서비스 질서 확립을 추진

* 민간 고용서비스기관 품질인증 및 우수기관 인증, 민간 고용서비스기관 종사자 교육 등

① 기업 고용유지 지원 지속

❖ **코로나19 고용위기 상황에 대응하기 위해**
코로나 피해가 심한 특별고용지원업종 중심으로 고용유지지원 지속 강화

□ 특별고용지원업종 고용유지 지원 강화

- **코로나19 장기화로 인한 영업 피해 및 고용여건 등을 감안, 영화업 등 6개 업종을 특별고용지원업종으로 추가 지정**(‘21.4.1.~’22.3.31.)
 - * 기존 여행업, 관광숙박업 등 8개 업종도 지원기간 연장(~’22.3.31.) → 총 14개 업종 지원 중
- **고용충격이 큰 업종을 보다 두텁게 지원하기 위해 특별고용지원업종의 무급휴직지원금 지원기간 연장**(180일→ 270일, ~’22.3.31)
 - * 무급휴직자가 직업훈련 참여 시 훈련수당 월 30만원 추가 지급
- **他 업종에 비해 영업 피해 및 고용불안이 계속되는 특별고용지원업종에 대한 유급휴직지원금 지원기간 연장**(180일→ 270일, ‘21년 한시)

□ 고용유지지원금 사각지대 해소 노력

- **고용유지지원제도가 코로나19 고용충격 상황에서 고용안정의 버팀목 역할을 다 할 수 있도록 현장 안착 지원 강화**
 - * ‘21년부터 시행 중인 고용유지지원금 사각지대 해소 방안이 산업현장에서 적극 활용될 수 있도록 선제적 안내·홍보 중점 실시

「고용유지지원금 사각지대 해소 방안」 현장 안착 지원

- ① **사업장이 집합 제한·금지 명령으로 인해 휴업한 경우 지원금 소급 지원이 가능함을 적극 홍보·안내**(‘20.12~)
 - * (제도 개선내용) 국가 및 자치단체의 명령으로 강제 휴업·휴직하는 경우 사후 신고 가능
- ② **파견·용역 사업주도 지원금을 받을 수 있도록 요건 완화 안내문 발송**(‘21.1~)
 - ↳ ▲파견사업주: 지방관서 감독부서 협조, ▲용역사업주: 중기중앙회, 노총 등을 통해 안내
 - * (제도 개선내용) 원청·사용 사업주가 소속 근로자의 고용유지조치 시, 파견·용역·도급 사업주도 해당 사업장의 근로자에 대해 고용유지지원금 지원 수급 가능
- ③ **10인 미만 사업장이 유급 지원금 지원기간 소진을 앞둔 경우(예: 잔여기간 60일 이하), 무급휴직 지원금 지원제도 선제적 안내**(‘20.1~)
 - * (제도 개선내용) 고용유지지원금 지원 기간을 모두 소진한 10인 미만 기업에 대해 무급휴직지원금 지원(~’22년까지 적용)

② 코로나 실직자에 대한 취업지원 강화

❖ 코로나19 장기화에 따른 고용조정 상황이 우려되는
특별고용지원업종 이직자 등을 대상으로 선제적으로 취업지원서비스 강화

□ 특별고용지원업종 이직자 등에 대한 취업지원 강화

- 서울고용센터 「여행업 특별취업지원팀」(‘21.1.25.~)을 통해 업황* 및 고용여건이 불안한 여행업 이직(예정)자 대상으로 집중 서비스 제공

* ‘20.1월~11월, 인바운드(해외→국내) 여행사 실적 전년대비 91.6% 감소,
아웃바운드(국내→해외) 여행사 실적 88.3% 감소 [한국여행업협회 조사 결과]

서울고용센터 「여행업 특별취업지원팀」 서비스 제공 사례

- (구성) 서울고용복지+센터 소장을 팀장으로, 중장년센터·새일센터·여행업협회 등과 협업하여 구성(‘21.1.25.~)
- (서비스 제공) 여행업계 희망퇴직자 명단 확보, 고용보험 DB 등을 통해 이직자에 대해 관련 서비스 안내 등 ‘먼저 찾아가는’ 서비스를 우선 제공
→ 심층상담을 통해 전직희망 여부, 희망업종 유무 등 개인별 취업지원 경로를 설정·지원
- (지원 현황) 총 941명 상담 → 654명 취업서비스 제공(알선 315명, 진로지도 244명, 훈련 45명 등) 및 130명 취업 성공(6.15.기준)

☞ 전국 고용센터에서 지역 내 고용위기 업종 등을 중심으로 「특별 취업지원팀」 설치·운영을 확대(‘21.7월~)하여 지속적으로 지원

□ 코로나 실직자 특별고용촉진장려금 지원

- 코로나19 장기화에 따라 실업자 고용촉진 등 고용여건 개선을 위해 특별고용촉진장려금* 지원(‘20~’21년 한시사업)

* 1개월 이상 실업자를 6개월 이상 고용한 중소기업 사업주에 1인당 100만원씩, 최대 6개월 간 지원(‘20년 5만명 → ‘21년 4만명)

- 코로나로 인한 고용타격이 큰 청년·여성을 집중 지원하기 위해 ‘21년 지원인원 4만명 중 2만명은 청년, 1.8만명은 경력단절여성 지원

참고

고용센터 방역관리 시스템 강화

- (거리두기 단계별 조치) 주요 취업지원서비스의 거리두기 단계별 조치방안을 마련('20년) → 안전하고 효과적인 고용서비스 제공

[사회적 거리두기 단계별 조치방안]

	1단계 (생활방역)	1.5단계 (지역유행)	2단계 (지역유행)	2.5단계 (전국유행)	3단계 (전국유행)
구인·구직 신청	• 대면·비대면 병행 • 소독, 발열체크, 가림막 설치 등 방역수칙 준수			• 온라인·유선 등 비대면 권고	• 비대면 원칙 (불가피한 경우만 대면 실시)
채용행사	• 대면 가능(방역수칙 준수)		• 비대면 권고	• 비대면 원칙 (불가피한 경우만 대면 실시)	• 대면 불가
취성패 (국취)	• 초기상담은 대면	• 초기상담은 대면 (이후 상담은 가급적 유선으로 진행)			• 모든 상담 비대면 원칙
실업급여	• 집합교육 참여자 개인방역	• 집합교육 100인 이하 제한	• 좌석 띄우기 • 강의중 음식물 섭취 금지	• 좌석 두 칸 띄우기 • 집합교육 50인 이하	• 집합교육 참여 10인 이하 제한

- (방역관리) 기업지원 등 코로나19 대응 업무를 차질없이 수행하면서, 민원인이 안전하게 서비스를 받을 수 있도록 방역관리에 만전

고용센터 방역관리 시스템 추진 현황

- ① (민원방문 최소화) 실업급여 신규 신청자 2부제* 실시('21.1.11 ~ 6.9) 등 민원인 집중 방지
 - * [출생 월에 따라 고용센터 방문요일 및 시간 지정] (1~3월) 월·수·금 오전 (4~6월) 월·수·금 오후 (7~9월) 화·목·금 오전 (10~12월) 화·목·금 오후
 - 온라인 실업인정, 비대면 집단상담프로그램 등 온라인·비대면 서비스 확대 제공
- ② (직원 방역수칙) 민원 대응 시 마스크 필수 착용, 코로나19 임상증상 발생 시 미출근 등 방역수칙 준수 적극 지도
 - * 수시로 공문 등을 통해 고용센터에 코로나19 대응 공무원 복무관리 준수 지도
- ③ (민원인 방역수칙) 코로나19 의심자의 센터 방문을 조기에 발견할 수 있도록 열감지 카메라, 온도계를 설치·운영
 - 지자체 방역관리사업, 자원봉사자 등과 협업하여 방문인에 대한 청사 내 거리두기 및 질서유지 지도 병행

⇒ 이와 같은 전사적인 노력으로, 그간 120차례에 걸쳐 코로나19 확진자가 고용센터를 방문하였음에도 직원 또는 他 민원인에게 추가적인 전염 사례 발생 無

IV. 추진 일정

추진 과제		담당부처	일정
1. 구인·구직 지원 체계화: 맞춤형 채용·취업지원서비스 강화			
① 구인애로 기업 및 양질의 일자리 집중 발굴			
① 구인기업 발굴을 위한 분석·관리체계 구축	고용부	'21.7월~	
② 다양한 수단을 통한 일자리발굴	고용부	계 속	
② 구인기업 유형별 채용지원서비스 제공			
① 구인기업 프로파일링을 통한 맞춤형 서비스 제공	고용부	'21.7월~	
② 기업채용지원패키지 신설	고용부	'21.7월~	
③ 구직자 맞춤형 취업지원서비스 강화			
① 심층 진입상담을 통한 구직자 유형분류	고용부	(잠정)'22.~	
② 구직자 유형별 맞춤형 취업지원서비스 제공	고용부	(잠정)'22.~	
④ 지역·현장 맞춤형으로 집중 취업지원			
① 지역·산업맞춤형 집중 취업지원서비스 체계 구축	고용부	'21.7월~	
② 현장맞춤형 직업훈련 지원 강화	고용부	'21.3월~	
2. 비대면·디지털 취업지원서비스 체계 구축			
① 비대면 취업지원시스템 구축			
① 비대면 취업지원프로그램 개발·운영	고용부	계 속	
② 디지털·비대면 취업상담시스템 구축	고용부	'21.6월~	
② On Line · One-stop 고용센터 구축			
① 「고용24」 시스템 구축	고용부	~'23	
② 기업지원 업무처리 효율화	고용부	'21.下~	
③ 실업급여 온라인 신청 및 업무처리 효율화	고용부	'21.下~	
④ 편리한 고용센터 이용 환경 구축	고용부	'21.~	

추진 과제		담당부처	일정
3. 취약계층 고용안전망 확충			
① 전국민 고용보험 도입에 맞춘 고용서비스 체계 구축			
① 특수형태근로종사자 취업지원서비스 제공방안 마련	고용부	'21.下~	
② 특고 정보 연계 시스템 구축	고용부·국세청	~'22.上	
③ 플랫폼 종사자 관리 시스템 구축	고용부	'21.下~	
② 국민취업지원제도 안착 및 성과 제고			
① 취업지원서비스 내용 및 질적 수준 제고	고용부	계 속	
② 유관기관 연계·협업 강화	고용부·여가부·행안부	'22.~	
③ 제1차 국민취업지원 기본계획 수립	고용부	'21.下	
4. 공공 및 민간 고용서비스 인프라 확대·강화			
① 공공 고용서비스 인프라 확대·강화			
① 고용센터 상담 인력 충원 추진	고용부·기재부·행안부	'21.下~	
② 고용센터 인프라 확충 추진	고용부·기재부·행안부	'21.下~	
③ 고용센터 중심의 지역 고용거버넌스 활성화	고용부	'21.下~	
② 민간위탁 고용서비스 품질 및 전문성 제고			
① 고용서비스 민간위탁 품질관리 체계화	고용부	'21.下~	
② 민간 고용서비스 종사자 전문성 및 역량 제고	고용부	'21.下~	
③ 직업상담사 자격제도 활성화	고용부	'22.~	
5. 코로나19 지속 대응: 코로나 피해 기업 및 실직자 집중 지원			
① 기업 고용유지 지원 지속			
① 특별고용지원업종 고용유지 지원 강화	고용부	'21.~	
② 고용유지지원금 사각지대 해소	고용부	'21.~	
② 코로나 실직자에 대한 취업지원 강화			
① 특별고용지원업종 이직자 취업지원 강화	고용부	'21.~	
② 코로나 실직자 특별고용촉진장려금 지원	고용부	'21.~	

◆ 국민취업지원제도 도입과 연계, 공공 고용서비스의 질적 개선과 효율화를 위한 「공공 고용서비스 발전 방안」 마련·추진

* '19.6.4, 제11차 일자리위원회에서 '국민취업지원제도 도입 방안'과 함께 의결

1 구직자 지원: 개인별 맞춤형 취업지원서비스 체계 구축

○ 국민취업지원제도 도입·시행에 따라, 밀착·심층상담 강화 등 대상별 맞춤형 취업지원을 위한 업무 매뉴얼 마련·보급('21.~)

○ 서비스 접근성 제고, 대상별 특화 취업지원서비스 제공을 위해 새일센터 및 지자체(일자리센터)와 「유관기관 연계·협업체계」 구축

* 새일센터(110개소, 1.9만명), 지자체(119개소, 1만명) 등 총 2.9만명 연계 규모 확정('20.12.30. 고용부-여가부-지자체 간 협약 체결)

2 구인기업 지원: 기업수요 맞춤형 채용지원서비스 체계 구축

○ 기업수요 맞춤형 채용지원서비스* 시범실시('19.7월)를 통해 맞춤형 채용지원서비스 토대 구축(코로나19로 전국 확대 미 실시)

* ▲일자리발굴 특화 시범센터(대구, 천안)에서 채용지원협의체 등 공동 일자리 발굴 강화
▲기업정보 분석, 컨설팅·장려금 지원 등을 활용한 맞춤형 채용지원 강화 등

3 서비스 접점 확대: 중형고용센터 및 출장소 설치·운영

○ 국민취업지원제도 도입 등 서비스 수요 증가에 맞춰, 중형고용센터(30개소) 및 출장소(40개소) 설치·운영 등 서비스 접점 확대(~'20.)

* 중형고용센터: 유관기관 협업으로 5명 내외 상설 근무하는 소규모 고용복지+센터
출장소: 격오지 등 대상으로 주 1~2회 지자체 방문 상담하는 비상설 출장센터

** 고용서비스전문위원회 의결('20.6.25.) 및 지자체 협의 등을 거쳐 신설(~'20.12월)

4 전문성 강화: 거버넌스 구축 및 고용서비스 종사자 교육 강화

○ 국가 고용서비스 제도 및 인프라 개선 등 협의를 위한 「고용서비스 전문위원회」 구성·운영(관계부처, 전문가 등 협업체계 구축)

* 고용정책기본법 시행령 개정('19.10.29) → 제1차 고용서비스전문위원회 개최('20.6.25.)

○ 고용서비스 종사자의 전문성 및 역량 제고 등을 위한 교육 강화

* 매년 전문교육기관인 고용노동연수원, 한국고용정보원을 통해 고용서비스 종사자 경력별(기초 - 전문 - 심화과정) 과정 설계 등 전문·특화교육 실시 중

◆ 직종별 사업체노동력조사(‘20.下) 및 워크넷 구인·구직 DB(‘20.3분기) 비교·분석 → 업·직종, 규모별로 워크넷 이용 및 구인애로 등 파악

□ 제조업, 생산관련직, 100인 미만 기업에서 공공 고용서비스(워크넷) 이용 활발

공공 고용서비스 高 활용 현황 [‘20.3분기]

[업종별] 제조업(65.6), 전기·가스공급(37.4), 건설업(32.0) 등

[%, 워크넷 이용률: 구인인원/고보취득인원, 평균 27.8]

[직종별] 금속·재료생산(219.1), 화학설치·정비(216.0), 인쇄·목재(199.6), 제조단순(246.0)

[%, 워크넷 이용률: 워크넷 구인(5인 이상)/사업체조사 구인, 평균 82.9]

[규모별] 5~29인(38.7), 30~99인(44.2) [%, 워크넷 이용률: 구인인원/고보취득인원, 평균 27.8]

○ 업종 제조, 전기·가스, 건설업, 직종 금속, 화학, 인쇄, 제조단순직 등은 상대적으로 他 업·직종에 비해 워크넷을 활발히 이용

○ 규모별로는 100인 미만의 기업이 상대적으로 워크넷을 활발히 이용

□ 반면, 정보통신·교육서비스업, 교육·연구직, 100인 이상 기업에서는 공공 고용서비스(워크넷) 이용이 상대적으로 낮음

공공 고용서비스 底 활용 현황 [‘20.3분기]

[업종별] 정보통신(11.9), 도·소매(15.6), 교육서비스(15.9), 시설관리서비스(22.7), 전문·과학기술서비스(24.6), 운수(27.2) 등 [%, 워크넷이용률: 구인인원/고보취득인원, 평균 27.8]

[직종별] 교육(18.1), 정보통신·연구개발(28.3), 보건·의료(28.9), 경호·경비(40.1), 영업·판매(42.1), 운전·운송(49.0) 등 [%, 워크넷 이용률: 워크넷 인(5인 이상)/사업체조사 구인, 평균 82.9]

[규모별] 300인 이상(17.1), 100~299인(25.2) [%, 워크넷 이용률: 구인인원/고보취득인원, 평균 27.8]

○ 이 중, 업종 정보통신, 운수, 직종 정보통신, 운전·운송 등은 워크넷 이용이 낮으면서, 인력 충원에도 어려움

* 미충원율(% , 평균 12.6): ▲(업종) 정보통신 18.4, 운수 39.8

▲(직종) 정보통신·연구개발 20.0, 운전·운송 38.0

○ 규모별로는 100~299인 기업의 경우 워크넷 이용이 낮은 상황

⇒ 공공 고용서비스를 이용하지 않고, 인력 충원에 애로를 겪는 기업을 업·직종, 규모별로 타겟팅한 일자리 발굴이 필요

