

## 호주의 고용안정서비스: Job Network

Edel Kairouz

(호주 노동부 고용안정서비스국)

### ■ 호주 고용안정서비스의 역할: Job Network

1996~97년도 예산안에서 호주 연방정부는 노동시장 서비스 체계의 대대적인 개혁안을 발표했다. 종합적 변화 도입의 결과, 호주는 OECD 국가 가운데 가장 처음으로 고용안정서비스 체계에 경쟁체제를 도입한 국가가 되었다.

고용 안정서비스 개혁안은 소득지원 및 고용서비스 연결 창구의 일원화(Centrelink)와 고용 서비스에 완전경쟁시장도입(Job Network)을 주요 특징으로 한다.

이 체제는 성과에 역점을 두며, 취업지원 제공자에서 구매자로의 정부의 역할 전환에 토대를 두고 있다. Job Network는 고용안정서비스 제공자에 대한 구직자와 구인자의 선택의 폭을 넓히고, 서비스 업체간 경쟁체제를 강화하자는 취지로 도입되었다. 또한 Job Network를 통해 정부 서비스를 보다 효과적으로 제공하고, 노동시장의 효율성을 제고하는 것도 목표로 하고 있다.

경쟁력 있는 Job Network 구축을 위한 주요 과제는 다음과 같다.

- 지리적 접근성을 최대화할 수 있는 시스템의 제공
- 구인 및 구직자들의 다양한 요구에 대한 공평하고 유연한 대응
- 노동시장 지원자로서의 정부에 대한 신뢰성 제고

Job Network는 1998년 도입된 이래, 종전의 공공 고용안정서비스(Commonwealth Employment Service)와 비교해 볼 때 현저한 비용절감 및 실적 상승 효과를 달성했다.

호주 노동부(DEWR)는 정부를 대표해 고용서비스를 구매하고, Job Network 회원사와 다른 주요 업체들간의 전략적 관계를 촉진하는 역할을 한다. 또한, 앞으로 제공할 고용 안정서비스의 범위와 광의의 성격을 규정하고, 고품질 및 비용 효과적 고용 안정서비스 제공을 위해 노력한다.

Job Network 사업은 공개 입찰 방식으로 진행되는데, 낙찰자들은 보통 3년 정도의 장기계약을 제시받는다. 2003년 7월 세 번째 계약이 실시되었다.

## ■ Job Network의 현황 및 Centrelink의 기능

호주 정부는 Job Network 성공을 기반으로 최근 <직접 참여형 고용서비스 모델>을 새로이 도입하였다. 이 모델은 4년간 경쟁시스템을 운용해 온 정부의 경험과 시스템의 효과 및 개선점에 대한 민간부문의 연구 결과 축적을 토대로 한다. 또한 복지혜택(실업수당)에 대한 의존도 증가 방지를 위해 정부가 발표한 2001년 복지 개혁안을 바탕으로 한다.

Job Network 3기 계약의 시작에 맞추어 도입된 '직접 참여형 모델'은 구직자가 보다 개선된 지원을 받으면서 능동적으로 일자리를 찾을 수 있도록 구직자 참여 확대를 보장하는 것을 목표로 한다.

### 직접 참여형 모델의 주요특징

- **간단하고 신속한 구직 서비스** - 구직 서비스 지원을 위해 구직자는 Job Network 회원사 한 곳만 선택하면 된다.

- **보다 많은 일자리 정보** - 국가 취업정보 인터넷(Australian Job Search)에 보다 많은 구인정보가 게시되고, 구인·구직 연결이 신속하게 진행될 것이다.
- **취약계층에 대한 지원 확대** - 취약계층이 구직자는 더 많은 지원을 받을 것이다.
- **확실한 서비스 보장** - 구직자는 자신이 등록된 네트워크 회원사로부터 확실한 품질의 서비스를 제공받는다.
- **보완 프로그램 및 직업훈련 서비스로의 연계 개선**
- **구직자 계좌** - 취업 면접 참가비용, 통역 서비스, 전문가 상담 또는 기타 관련 상담, 임금지원 및 직업훈련 또는 작업장 변경 관련 제반 비용이 구직자의 계좌로 지원된다.

현재 호주에서는 '직접 참여형 모델'에 따라 Job Network가 운용되고 있고, 직업소개 및 기타 고용관련 서비스를 제공하는 웹사이트가 전국적으로 2,500여 곳이 있다.

3기 계약에서 활용된 '직접 참여형 모델'은 이전 계약들보다 더 성공적으로 수행되고 있는데, 2003년 9월 이후 취업정보 사이트(Australian JobSearch)에 등록된 일자리 수는 2002년에 등록된 일자리 숫자를 넘어서기 시작했고, 2004년 2월에는 전년보다 20% 정도 늘어났다.

2004년 2월 Job Network의 회원들에게 취업알선기관들은 주당 평균 12,700개의 일자리를 소개하고 있는 것으로 조사되었는데, 이 숫자 역시 전년보다 24% 정도 증가한 것이며, 특히 2003년 12월 이후 13개월 이상 일자리를 유지하고 있는 근로자들의 비율이 계속 최고치를 경신하고 있어서, 호주

정부는 '직접 참여형 모델'의 성과에 고무되어 있다.

업알선서비스 시스템을 이용할 수 있는 길이 많이 있음을 시사한다.

## ■ 고용서비스의 종류

### 구직자 대상 서비스

#### Centrelink - Job Network로 가는 관문

센터링크는 많은 호주 구직자들에게 있어 취업으로 가는 출발점이다. 센터링크는 구직자가 Job Network를 비롯한 노동부 및 가정지역사회서비스부 산하 고용서비스의 수혜 자격 심사를 위해 취업 희망자의 등록, 인터뷰, 평가 업무를 실시한다.

이 프로그램에는 개인지원프로그램(Personal Support Program)과 장애인 고용서비스가 포함되어 있다. 센터링크는 경우에 따라 연방, 주 및 준주정부 부처가 운영하는 보완 프로그램으로 구직자들을 추천하기도 한다.

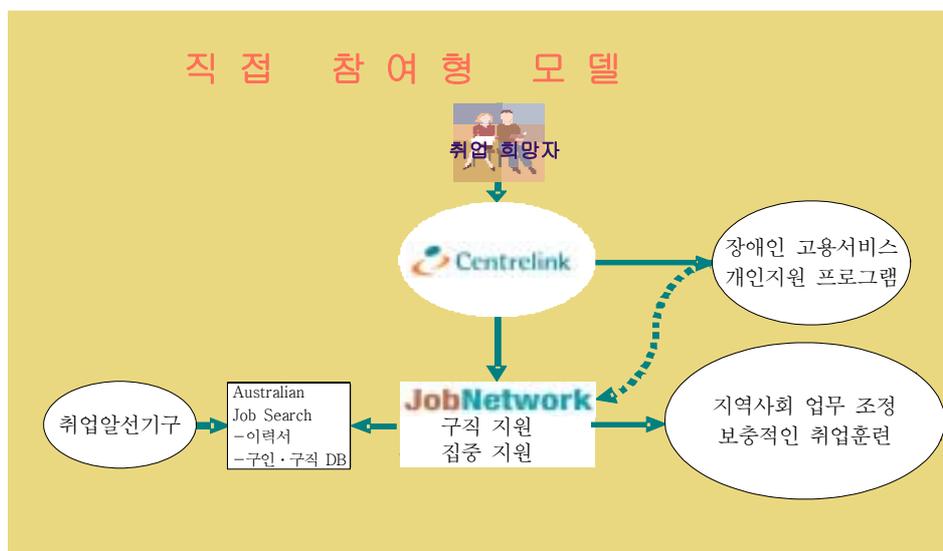
구직정보 서비스 다변화와 직접 참여형 모델을 통한 개인별 접근법의 확대는 유료 취

### Job Network

구직 여건상의 제약과 미취업 기간을 고려하여 다양한 차원의 서비스를 구직자에게 제공한다. Job Network의 회원들은 구직자들이 능동적으로 구직활동을 할 수 있고, 구직자들이 필요한 시기에 지원을 받을 수 있도록 하는 데 있어서 중요한 역할을 하고 있다.

Job Network는 크게 직업검색 서비스와 집중지원 서비스를 제공한다. 상호 책임(Mutual Obligations) 체제로 이어지는 두 서비스는 구직자가 실업상태인 경우 서비스가 강화되는 연속적 구직서비스를 제공한다.

[표 1]은 구직자의 실직 시점부터 42개월 동안 제공되는 이상적인 서비스 패턴을 보여준다. 실제로 제공되는 서비스 시점은 구직자 개인의 상황에 따라 달라진다.



[표 1] Job Network의 연속형 서비스



### 1단계: 구직 지원

첫 단계로, 일정 자격을 갖춘 구직자는 이력서 작성, 지원 및 면접요령 등 구직 제반에 대한 도움을 받는다. 이 서비스는 많은 구직자들에게 있어 일자리를 구하고 유지하는 데 필요한 모든 것이다.

구직지원서비스를 통해, Job Network 회원사들은 구직자들이 국가직업정보망(Australian JobSearch)에 이력서 또는 경력사항을 등록할 수 있도록 도와준다. 일단 경력정보가 등록되면, 매일 일단위로 업데이트 되는 구인 정보에 연결된다.

적합한 일자리가 연결되면 그 정보는 24시간 내에 Job Network의 단말기나 전화를 통해 구직자에게 통보된다. 또한 휴대폰 사용자들은 문자 메시지로 통보 받을 수 있다. 구인자는 제출된 이력서를 살펴본 후 적

합한 지원자들에게 e-메일을 보낼 수 있다. 구직자들도 국가직업정보망을 이용해 호주 전역에 걸쳐 결원 정보를 검색해 지원할 수 있다.

### 2단계: 집중 지원

3개월 후

실직 후 3개월이 지나면 구직자는 집중지원 대상이 되고, 취업교육을 받기 시작한다. 지원서 작성 또는 이력서 업데이트, 면접 요령 습득 및 향상, 고용주에게 업무능력을 입증하는 방법에 대해 상담을 받고, 자신감을 형성하고 구직자의 경력이 활용될 수 있는 일자리를 찾을 수 있도록 지원 받는다.

6개월 후: 상호책임

6개월 경과 시에도 취업이 안 될 경우, 구직자 대부분은 상호책임 조건을 이행하고

계속적인 소득지원을 받기 위해 6개월짜리 프로젝트(Dole project)나 다른 상호책임 활동에 의무적으로 참여해야 한다.

12개월 후: 고객맞춤 서비스

실직 후 12개월이 경과하면, 구직자는 맞춤지원 단계로 올라간다. 이 서비스는 6개월간 지속되며, 실질적이고 집중적인 개인 맞춤 서비스가 제공된다. 맞춤지원은 구직자 개인별 요구와 취업 기회에 따라 제공되며, 구직자는 직업훈련을 받고 실무경험을 익히거나, 보완적 고용이나 언어, 교양, 수리능력 교육 등 훈련 프로그램 대상자로 추천된다. 노동시장에서 가장 취약한 조건을 가진 구직자들은 처음부터 집중지원 서비스를 받게 된다.

### 구직자 계좌

맞춤서비스에는 구직자 계좌<sup>1)</sup>가 지원된다. 이 계좌에 들어 있는 별정기금은 Job Network 회원사만이 구직자 취업지원 용도로 이용할 수 있다. 업무적 또는 지역적<sup>2)</sup>으로 불리한 구직자들은 더 많은 자금지원을 받는다. 교육 및 관련 비용, 취업관련 활동에 소요되는 교통비 및 연료지원 또는 작업복 및 장비가 지원된다.

### 장기 실직자 지원

2년 동안 취업하지 못한 구직자는 2차 맞춤서비스 대상자가 된다. 장기 실업 구직자

---

1) 구직자 계좌의 기금은 집중지원 개시 시점부터 (또는 지역적 취약층에겐 등록 이후부터) 사용될 수 있고, 더 많은 규모의 기금 지원은 맞춤서비스 대상자에게만 가능하다.  
2) Job Network 회원업체로부터 합당한 여행 시간대 권역 밖에 거주하는 구직자

를 정기적 상호계약 활동에 계속 참여시키고, 서비스 제공자와 지속적인 연락을 하며 구직활동에 전념할 수 있도록 한다.

### 구직 취약자에 대한 조기 개입

일부 구직자 가운데 취업에 심각한 장애가 있거나 구직활동을 하는 데 있어서 특별히 불리한 조건을 갖고 있는 경우가 있다. Centrelink는 개인 사정이나 노동시장 관련 기술로 인해 장기 실업 가능성이 있는 구직자 파악을 위해 노동부(DEWR)의 개선된 평가수단인 구직자 분류법(JSCI)<sup>3)</sup>을 활용한다. 구직자들 중 취약계층으로 분류되는 즉시 맞춤서비스 대상자가 된다. Job Network 회원사는 새로운 정보를 바탕으로 한 구직자 개인정보 업데이트를 통해 실업 12개월이 도래하기 전에 취약 구직자를 파악할 수도 있다.

### 서비스 수수료

‘직접 참여형 모델’은 성과 중심 서비스로, 가장 취업알선이 어려운 고객의 고용을 장기적으로 유지하는 서비스 제공자가 가장 큰 경제적 보상을 받는 시스템으로 되어 있다. Job Network의 기본적인 수수료 체계에 변화는 있지만, 서비스 제공자들은 장기 실업자와 취약 구직자에 대한 지원 및 구직 성과에 대해 높은 재정적 인센티브를 받고 있다. 수수료 체계는 기본적으로 정액제이며, 알선료, 서비스료, 성과료로 구성된다.

성과료는 전체 수수료의 약 50%를 차지한다. 알선 및 집중지원 서비스 성과 수수료

---

3) JSI에 관한 자세한 정보는 [www.workplace.gov.au/JSCI](http://www.workplace.gov.au/JSCI)에서 제공된다.

는 구직자의 실업기간과 약조건의 정도에 따라 인상된다. 집중지원 서비스 성과료는 실직 3개월이 지난 후부터 모든 의뢰인에게 지급되기 시작해 지속적으로 지급된다. 실직 기간 동안 지속적인 지원을 제공한 Job Network 회원사들에 대한 인센티브인 셈이다.

이 수수료는 집중지원 대상 구직자를 위한 구직자계좌로 네트워크 회원사에 제공되는 기금과는 별도로 추가되는 것이다.

서비스료 및 성과료와 구직자 계좌로 충당되는 자금의 50%가 취약 구직자에게 지원된다. 또한 취약 구직자들에게 조기 맞춤지원이 제공된다는 것은 성과료가 실직 초기부터 지급된다는 것을 뜻한다.

## 구인자 대상 서비스 : 인재알선

인재알선은 고용자의 요구를 충족시킬 수 있도록 마련된 고용자 중심 채용서비스이며, 다양한 구인정보 제공을 통해 자격요건을 갖춘 구직자들에게 구직기회를 제공한다. 알선업체는 고용주로부터 구인정보를 받아 적임자를 추천한다. 구직자의 실직기간이 길거나 취약 정도가 심한 구직자일수록 높은 수수료를 받는다.

인재알선 업체들은 규모가 큰 채용서비스 업체로부터 정보를 얻기 때문에 구직자들에게 제공되는 일자리의 수와 범위가 확대된다. 정부의 허가를 받아야 인재알선을 할 수 있는 다른 에이전시나 업체들과는 달리 Job Network 회원사들은 인재알선 서비스 제공이 가능하다. 인재알선 희망업체들은 노동부(DEWR)의 허가를 받아야 하는데, 신규업체의 시장 진입 장려의 일환으로 알선업 허가

는 상시 발급된다. 인재알선 업체들은 서비스의 공정성과 전문성에 대한 행동강령을 준수한다.

## ■ 파트너십 : 정부와 Job Network 간 협력

호주 정부는 Job Network 구축을 위해 사회 3대 부문인 정부, 기업, 지역사회의 자원과 역량을 강화하였고, 사회·경제적 목표를 달성하기 위해 각 부문과 협력하고 있다. Job Network는 개별적 접근법을 활용한 성과달성 역량을 비롯한 민간부문 및 지역사회의 기업가적 능력과 창의력을 성공적으로 활용하였다. 회원사의 다양성과 의뢰인 요구에 대한 폭넓은 수용력, 업무방식의 명확성과 공개성 그리고 성과 중심성은 Job Network의 결정적 성공요인이 된다.

## 입찰방식 도입

Job Network의 주요 경쟁적 요소는 바로 입찰 과정에 있다. 노동부(DEWR)가 주관하는 이 입찰방식을 통해 정부는 다양한 서비스 제공자들로부터 고용 서비스를 구매한다. 또한 노동부는 제공자에 대한 수수료 지급을 비롯한 낙찰계약 관리 및 서비스 품질 보장에 대한 책임을 진다.

지금까지 세 차례의 입찰이 실시되었다. 응찰업체들은 여러 입찰 지역 가운데 한 곳에서 하나 이상의 Job Network 서비스 제공을 신청해 왔다. 입찰자는 모두 같은 조건으로 경쟁하며 모든 입찰은 공개된 선별 기준에 의해 평가된다. 입찰업체가 의뢰인의 취업을 성사시킬 능력이 있는지, 또 수준 높

은 서비스를 제공할 수 있는지를 입증하는 것이 주요 평가 기준이 된다.

## 성과

현재도 개선되고 있는 Job Network의 높은 성과와 고품질 구직 서비스는 네트워크 회원사와 노동부(DEWR)의 협력과 신뢰의 원칙을 토대로 하는 관계에 기인한다. Job Network의 계약 및 성과 관리 체계는 원칙에 근거하며 규범이나 행정적 또는 관료주의적 요건에 좌우되지 않는다. 네트워크 회원사들에겐 높은 수준의 직업의식, 청렴성, 책임감이 요구되며, 신뢰를 저버리고, 직업의식, 청렴성, 책임성에 대한 기대치에 부응하지 못했을 경우 퇴출을 비롯한 엄격한 제재가 가해진다.

취업 성사 실적은 면밀하게 감사된다. 계약에 따라 노동부(DEWR)는 회원사들의 실적을 정기적으로 평가하며, 저조한 업체로부터 회수한 사업권을 우량 업체에게 인센티브로 제공한다. 또한 DEWR은 실적개선방안에 대해 서비스 제공자 및 국립고용서비스 협회 같은 업계 대표 단체와 협력하고 있다.

지원 체제를 통해 Job Network 제공자와 대규모 채용서비스 업계, 교육 제공자, 업계 협회, 기타 보완적 고용 제공자 및 정부 각 기관에서 실시하는 교육 프로그램들 간의 연계가 가능해졌다.