

# 2012년 OECD 보고서에서 읽는 호주의 고용서비스 전달체계\*

이승렬 (한국노동연구원 선임연구위원)

## ■ 머리말

고용서비스는 구직자와 일자리의 결합을 원활히 함으로써 적극적 노동시장정책의 한 축을 담당한다. 이러한 점에서 고용률 70%라는 목표의 달성에는 고용서비스의 효율성 제고가 수반되어야 한다.

이러한 점에서 호주는 좋은 연구대상이다. 호주는 고용서비스를 민간에 위탁하여 운영하는 방식으로 고용서비스에 시장요소를 일찍이 도입한 국가이기도 하다(OECD, 2012).<sup>1)</sup> 이 때문에 최근 10년간 호주의 고용서비스에 대한 연구와 소개가 축적되었다.<sup>2)</sup> 게다가 호주는 2012년의 고용률(15~64세 기준)이 72.3%로 한국의 64.2%보다 8.1%포인트 높는데, 이미 호주는 2003년부터 15~64세의 고용률이 70%를 넘어서고 있었다(그림 1 참조). 물론 파트타임 고용이 전

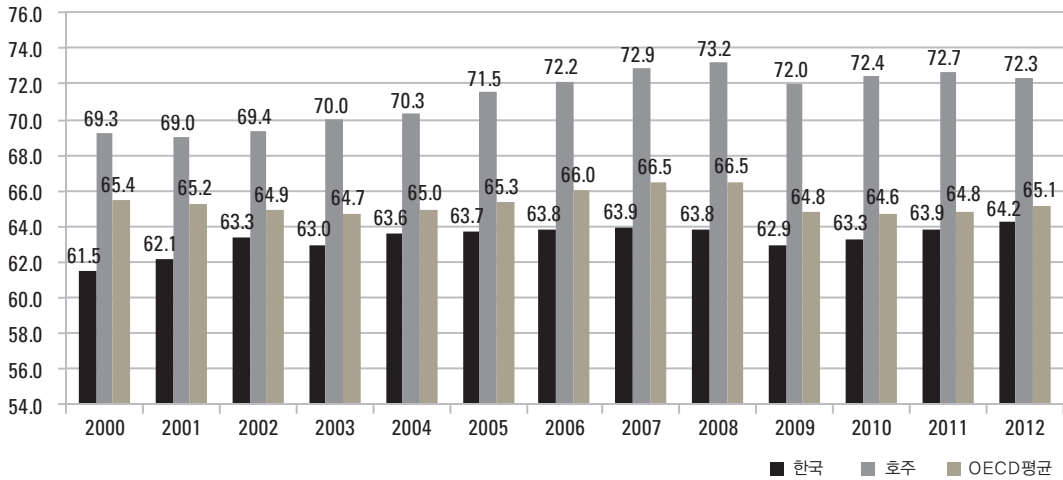
\* 이 글은 2012년에 OECD에서 발간한 *Activating Jobseekers: How Australia Does It*을 필자가 읽고, 관련 문헌을 참고하면서 작성하였다. 아울러 『고용률 70% 달성 추진체계 연구를 위한 해외 고용서비스 전달체계 분석』(김훈 외, 고용노동부 용역보고서, 2013)에서도 일부 발췌하였다.

1) 구직자 등록, 급여 관리 등의 업무는 공공고용서비스(Public Employment Service: PES)가 담당하기에 완전한 민영화라 하기는 어렵다(OECD, 2012).

2) 황준욱·박혁(2002), Kairouz(2004), 장지연(2005), 김승택·노상현·신현구(2006), 유길상(2006), 이상현(2009), 유길상 외(2011), 김호원·김태우(2012), 유길상 외(2011)와 김호원·김태우(2012)가 최근의 호주 고용서비스 전달체계를 소개하고 있으므로 독자는 이 자료들을 읽어보아도 좋을 것이다.

[그림 1] 한국 · 호주 · OECD의 평균 고용률(15~64세 기준, 2000~2012년)

(단위 : %)



자료 : OECD 온라인 고용 데이터베이스(<http://www.oecd.org/employment/emp/onlineoecdemploymentdatabase.htm>).

체 고용의 4분의 1 수준을 차지하고 있다는 사실이 높은 고용률과 상관을 보인다는 점이 있으나(OECD, 2012), 최근 한국도 시간제 일자리 창출에 정책적 관심이 높아져 있기에 호주에 주목하여야 할 이유로서 충분하다.

호주의 고용서비스에 대한 관심은 다른 국가들도 마찬가지여서 최근 OECD는 호주의 적극적 노동시장정책을 소개하는 보고서(*Activating Jobseekers: How Australia Does It*)의 많은 부분에서 고용서비스를 설명하고 있다. 필자는 이 보고서를 읽고서 호주의 고용서비스 전달체계를 소개하고자 한다. 물론 OECD 보고서만을 소개하는 것이 아니라 인터넷에서 찾아낸 몇 가지 자료도 참고하기로 한다.

## ■ 고용서비스 전달체계

### 공공고용서비스에서 민간고용서비스로

호주의 고용서비스는 이전에 있던 민간고용서비스기업 이외에 1946년 연방정부 차원에서 고용서비스기관(Commonwealth Employment Service: CES)을 설립하면서 공공기관과 민간기업이 공존하는 방식으로 출발하였다(김승택 외, 2006). 1998년까지는 중앙정부가 CES를 운영하다가 1998년에 고용서비스 개혁이 이루어지면서 소득지원·고용서비스 연결 창구로서 센터링크(Centrelink)가 설치되고, 민간고용서비스 기관인 잡네트워크(Job Network)가 도입되었다(Kairouz, 2004).

호주의 고용서비스 전달체계는 실행 가능한 네트워크를 형성하면서 비용효율성도 달성하였다고 평가된다(Finn, 2011). 고용서비스 전달체계에 대한 호주의 방식은 영리·비영리 직업알선업체로 이루어지는 실행 가능한 네트워크를 형성하는 것이었고, 이 네트워크는 점차 개선되면서 이전 전달체계의 비용에 비하여 반감되었다.

잡네트워크는 2009년에 러드(Rudd) 정부가 잡서비스오스트레일리아(Job Services Australia: JSA)로 개명하였다. 이는 단순히 명칭만 변경된 것이 아니라 잡네트워크에서 노정된 문제점에 대한 해법이라 할 수 있었다(Finn, 2011). 잡네트워크의 공급체계에 기존의 여섯 가지 개별 전문 프로그램을 결합한 것이다. 이 잡서비스오스트레일리아가 현재 호주의 고용서비스 전달체계의 주요한 하부조직이라 할 수 있다.

### 적극적 노동시장정책 주체

호주의 고용서비스 전달체계를 이해하기 위해서는 먼저 적극적 노동시장정책의 주체를 이해하여야 한다. OECD(2012)에 따르면, 가족·주거·지역서비스·원주민부(Department of Families, Housing, Community Service and Indigenous Affairs: FaHCSIA), 교육·고용·노사관계부(Department of Education, Employment and Workplace Relations: DEEWR), 복지부(Department of Human Service: DHS)가 적극적 노동시장정책의 세 주체이다. 먼저 고령연금

과 장애인연금은 가족·주거·지역서비스·원주민부에서 담당한다. 이들 이외의 연령대를 대상으로 하는 소득지원급여, 고용서비스를 비롯한 적극적 노동시장정책은 DEEWR의 몫이다. 그리고 2011년에 DHS에 통합된 센터링크가 가족과 개인을 대상으로 하여 각종 급여와 사회 서비스를 전달한다. 이와 관련하여 FaHCSIA와 DEEWR는 해당 부처가 담당하는 각종 서비스의 전달을 센터링크와 협약을 맺어 위탁하고 있다.

적극적 노동시장정책의 주축인 교육·고용·노사관계부를 간략히 소개하면, 2013년 7월 현재 4,000여 명의 직원이 호주 본토를 포함한 40개 지역에서 근무를 하고 있다. 2011~12 회계 연도의 경우에는 4,199명이 재직하고 있는 것으로 확인된다(DEEWR, 2012).

### 구직자에게 관문(gateway)이 되는 센터링크

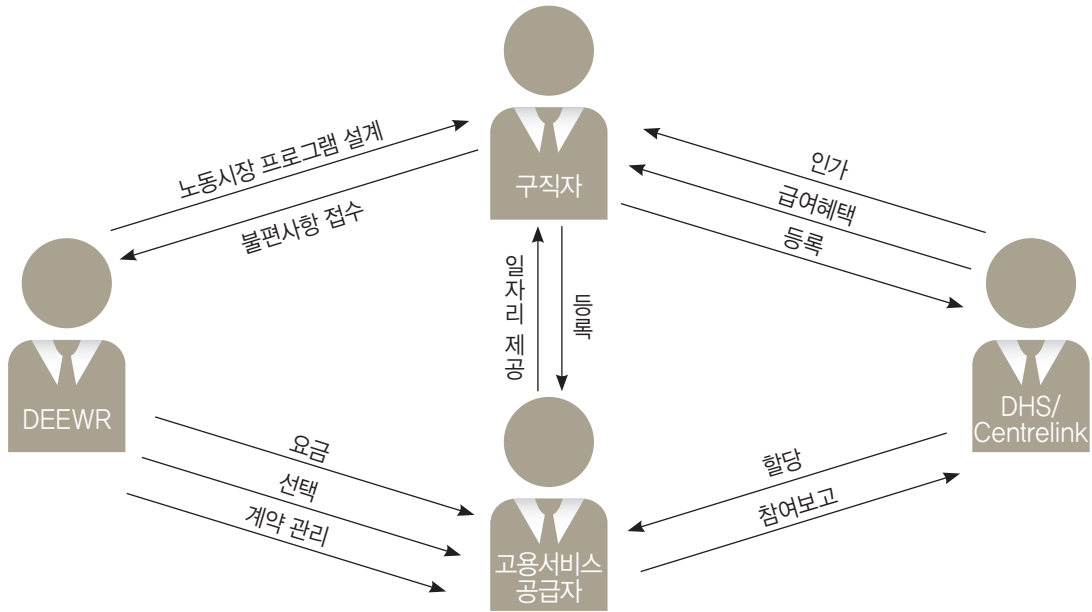
센터링크를 “관문”이라 하듯이 센터링크는 공적지원의 사회서비스를 얻고자 하는 사람들에게는 모두 첫 접촉점이 된다(OECD, 2012). 구직자의 경우는 등록을 하고, 일자리를 얻기에 적절한 조건을 갖추고 있는지 평가를 받게 되며, 이 평가를 기초로 하여 적합한 일자리를 소개해주는 직업알선업체로 연결된다. 이를 그림으로 나타내면 [그림 2]와 같다.

센터링크는 “국민들이 개별 부처가 제공하는 각각의 공공서비스를 받기 위하여 각기 다른 기관을 찾아다닐 필요 없이 단 한 곳을 찾아가면 모든 문제를 해결할 수 있도록 하여 공공서비스에 대한 국민들의 만족도를 높이고 효율성을 제고하기 위해”(유길상 외, 2011: 12) 1997년 6월에 설립되었으며(유길상 외, 2011), 2011년 7월 1일부로 발효된 복지개정법률(The Human Services Legislation Amendment Act 2011)에 따라 센터링크는 복지부에 통합되었다(DHS, 2012). 참고로 복지부는 2004년 10월 26일에 창설되었다.

2010년 현재 센터링크 직원 수는 27,048명이다. 2010년 호주 공무원 전체 162,237명의 16.7%로 가장 높은 비중을 차지하는 조직에 해당한다(Whelan, 2011).

센터링크는 중앙·지방정부 등의 각종 서비스를 제공한다. 센터링크는 29개의 정부 측 파트너와 관계를 맺으면서 정부를 대신하여 약 91억 호주달러의 급여지급을 했다(DHS, 2011).

[그림 2] 구직자, 교육·고용·노사관계부, 복지부/센터링크, 고용서비스 공급기관의 관계



자료: OECD(2012).

### 구직자의 취업능력을 평가하는 센터링크

구직자가 센터링크를 방문하면, 먼저 구직자 분류도구(Job Seeker Classification Instrument: JSCI)를 이용하여 구직자 개인의 구직가능 상태를 검사하게 된다. JSCI는 구직자의 상대적인 노동시장 불리 정도에 대한 객관적 척도로 이는 개인의 환경을 고려한다.

개인의 환경을 평가하기 위해 JSCI 질문지와 고용가능성에 영향을 미치는 것으로 알려진 여타 정보에 대한 구직자의 응답을 이용한다(Finn, 2011). JSCI는 1996년에 개발되었으며, 수차례 개선이 이루어졌다. 2009년 7월 1일의 개정판이 최신의 것으로 확인되는데, 연령, 성, 최근 일자리 경험 등의 총 18개 요소로 이루어져 있다.<sup>3)</sup>

잡서비스오스트레일리아에서는 JSCI를 이용하여 구직자의 자격을 Streams 1부터 4까지 분

3) DEEWR 웹사이트(<http://deewr.gov.au>)에서 JSCI의 개발과 관련된 정보를 얻을 수 있다.

[그림 3] 호주의 고용서비스 전달체계



자료 : DEEWR(2008)(김호원·김태우(2012)에서 재인용).<sup>4)</sup>

류하고, 직업능력검사가 필요한 구직자도 분류한다(Finn, 2011). Stream 1은 취업할 준비가 되어 있는 구직자이며, Stream 4는 ‘심각한 장애’가 있는 구직자이다. JSCI에 의해 구직자가 고용과 관련하여 여러 가지 복잡한 장애를 가지고 있는 것으로 판단될 때, 직업능력검사가 실시된다(Finn, 2011).

신규 구직자의 절반을 약간을 넘어서는 53%는 ‘Stream 1’으로 분류된다(표 1 참조). 이들은 JSCI 점수가 19점 이하이다. 3개월 후에는 기능을 평가하며, 12개월 이내에 취업이 되지 않으면, 리뷰를 한 뒤에 ‘Stream 2’로 넘어가게 된다. Stream 2는 JSCI 점수가 20~28점인 경우로 신규 구직자의 22%를 차지한다. 역시 이들도 12개월 후에 서비스 리뷰를 실시한 뒤에 ‘Stream 3’으로 넘어가게 된다. Stream 3은 신규 구직자의 10% 정도로 JSCI 점수가 29 이상이다. Stream 4는 신규 구직자의 15%를 차지하는데 이들은 직업능력검사를 받게 된다. Stream이 올라갈수록 Employment Pathway Fund, 알선료, 서비스료가 높아진다. 이에 따라 직업알선업체는 취업에 애로를 겪는 구직자에 상대적으로 많은 관심을 가지게 되는 인센티브가 작동한다

4) 김호원·김태우(2012)가 인용한 DEEWR(2008)은 참고문헌에 제시하지 않아서 찾을 수 없었으나 DEEWR(2009) 본문에 유사한 그림이 있다.

〈표 1〉 구직자 분류(업무경험단계)

유형	취업가능계층		취업애로계층	
	Stream 1	Stream 2	Stream 3	Stream 4
서비스료	722AUD(첫 12개월까지), 400AUD(이후 매년)	722AUD(첫 12개월까지), 400AUD(이후 매년)	722AUD(첫 12개월까지), 400AUD(이후 매년)	722AUD(첫 12개월까지), 400AUD(이후 매년)
Employment Pathway Fund	500AUD	500AUD	500AUD	500AUD
알선료	2,258AUD (1,360개월)	2,258AUD (1,360개월)	5,550AUD (1,360개월), 7,150AUD(60개월 이상)	5,550AUD (1,360개월), 7,150AUD(60개월 이상)

자료 : OECD(2012).

(OECD, 2012).

2011~12년(회계연도)에 복지부는 잡서비스오스트레일리아의 직업알선기관에 630,085건을 소개하였으며, 이 가운데 69%에 해당하는 435,223건은 2일 이내에 약속이 성사되었다(DHS, 2012). 아울러 직업능력검사를 받은 건수는 116,205건이었다.

### 업무경험단계(Work Experience Phase: WEPH)

직업알선기관은 1년이 지난 후 고객에게 Stream Services Review(SSR)를 통해 JSCI를 재평가한다. Stream 4의 고객인 경우, SSR을 통해 추후 6개월 동안 연장하여, Stream 4를 계속 유지할 것인지를 결정할 수 있으나 이 결정 이후 연장은 없으며, 업무경험단계(Work Experience Phase: WEPH)로 자동으로 진입하게 된다. 2012년부터는 SSR이 폐지되고, Stream 1~3의 구직자는 12개월, Stream 4의 구직자는 18개월이 지날 경우에 자동으로 업무경험단계로 편입된다(OECD, 2012).

업무경험단계에서는 연령별로 제공받는 프로그램이 달라지는데, 업무경험단계에서, 18~49세의 구직자는 1년 동안 26주간의 업무경험활동(Work Experience Activity: WEA)에 참여하여야 한다. 21~39세의 경우에는 전일참여가 요구되며 다음 가운데 한 가지를 하여야 한다. 첫째, 파트타임 학습 총 100시간, 둘째, 파트타임 업무 130시간, 셋째, 자원봉사활동/예비군 240시

---

간, 넷째, Dole/Green Corps 390시간이다. 50세 이상의 구직자는 면제된다(OECD, 2012).

## Work for the Dole

현재 고용서비스를 담당하는 잡서비스오스트레일리아의 전신(前身)이라 할 수 있는 잡네트워킹도 사실은 Work for the Dole(WfD)과 밀접한 관련이 있다. 1970년대와 1980년대 초에 실업률 급증을 경험한 호주는 1980년대 말에 적극적 노동시장정책을 수립하여 주로 1990년대에 실행하였다(OECD, 2012). ‘1994-97 일하는 국가 전략(The Working Nation Strategy of 1994-97)’에서 개인 사례 관리를 부분적으로 위탁하는 프로그램을 도입하고, 1998년에 “상호의무”라는 개념이 만들어지면서 구직자가 6개월 이상 실업상태에 있게 되면, 파트타임 일자리나 자원봉사, 훈련 등에 참가하도록 하였다. 바로 이 프로그램이 Work for the Dole(WfD)이다. 처음에는 청년 구직자를 대상으로 실시하였으나 이후에 49세까지 확대되었으며, 고용부는 300개 정도의 영리·비영리조직과 계약을 맺게 되었는데 이 고용서비스 전달체계를 잡네트워킹이라 이르게 된 것이다(OECD, 2012).

## ■ 잡서비스오스트레일리아와 직업알선업체 그리고 평가

### 잡서비스오스트레일리아

잡서비스오스트레일리아는 호주 정부의 전국 고용서비스 시스템이라 할 수 있다(Finn, 2011). 잡서비스오스트레일리아에는 민간기관과 비영리기관이 포함되며, 구직자에게 고용 지원에 대한 네 종류의 Stream을 제공하도록 계약이 체결된다. 말하자면, 호주는 잡서비스오스트레일리아에 소속된 민간고용서비스기업이 구직자에게 고용서비스를 제공하고, 이 서비스의 대가는 국가가 지급하는 방식인 것이다.

이에 따라 호주 정부는 이후에 당시에 존재하였던 7개의 프로그램(Job Network, Specialist PSP, Job Placement, Employment and Training(JPET), WfD, NEIS, Harvest Labour Services)을



잡서비스오스트레일리아로 통합하였으며, 2009년 7월에 총 2,300개의 잡서비스오스트레일리아가 개설되었다. 잡서비스오스트레일리아 서비스 제공기관의 책임 아래에 4개의 서비스(JN, JPET, PSP, WfD)의 고객그룹과 기능들은 직접적으로 통합되었으며, 나머지 3개 유형의 서비스 제공기관은 계속해서 분리되어 계약된 형태로 지속되었다(OECD, 2012).

## 잡서비스오스트레일리아의 서비스 대상

호주에서 일할 권리를 가지고 있으면서 일을 하고 있지 않거나 학생인 경우에 잡서비스오스트레일리아의 서비스를 받을 수 있다. 자격이 있는지를 알기 위해서는 복지부에 전화를 하거나 방문하여야 하고, 복지부 웹사이트<sup>5)</sup>를 통해서도 확인 가능하다. 앞에서 설명하였듯이 잡서비스오스트레일리아의 서비스를 받기 위해서는 먼저 센터링크에 등록하여야 한다. 센터링크는 등록자의 상황을 평가한 뒤에 어떠한 서비스가 적절한지를 찾아내며, 이때 잡서비스오스트레일리아 직업알선업체에 대한 정보를 제공하고, 면담 약속도 주선해주게 된다. 만일 구직자 본인이 직접 잡서비스오스트레일리아 공급기관을 선정하고자 하는 경우에는 Australian JobSearch<sup>6)</sup>에서 검색할 수 있다. 장애가 있거나 위험에 처한 청년, 홀리스, 정신적 장애가 있는 경우에는 특별 지원을 받을 수 있다. 이 경우에는 JobAccess Adviser로 연락하거나 해당 웹사이트(jobaccess.gov.au)를 방문하여 정보를 얻을 수 있다.

## 직업알선업체

잡서비스오스트레일리아에 참여하는 호주의 직업알선업체는 100여 개이다. 초기에는 300개 정도의 직업알선업체가 서비스를 제공하였으나 점차 줄어들었다. 교육·고용·노사관계부 웹사이트에서 별점(Star rates)(뒤에 설명하기로 한다)이 부여된 업체 수를 확인하면, 2013년 9월 현재 93개이다.<sup>7)</sup>

5) <http://www.humanservices.gov.au/customer/themes/job-seekers>

6) <http://www.jobsearch.gov.au/>

7) 이는 필자가 해당 웹사이트에서 확인한 것이어서 실제로는 다소 다를 수도 있다는 점에 유의하여야 한다.

직업알선업체에게 지급되는 보수는 크게 두 가지로 나뉜다(OECD, 2012). 직업알선업체가 구직자에게 서비스를 개시하는 것에 대하여 지급되는 부분과 고용이나 다른 성과가 실현되는 것에 대하여 지급되는 부분이다. 후자의 성과 부분은 실업자의 취업으로 정도를 평가하여 차등적으로 지급된다. 직업알선업체가 받는 서비스료, 알선료, 성과수수료 등은 14개 등급으로 나뉘어 지급된다(OECD, 2012). 그리고 Stream 1의 경우에는 알선료로 440AUD(호주달러)가 지급되는데 실업기간이 3개월을 넘지 않을 때는 지급되지 않는다. 직업알선업체가 직업훈련이 수반되는 고용성과를 보이면 성과 보수의 20%를 보너스로 지급받게 된다. 2009년에 잡서비스오스트레일리아가 잡네트워크를 대체하게 되면서 단기 실업자(Stream 1)의 직업알선료는 인하되었고, 취업에 애로가 많은 구직자의 취업에 직업알선업자가 노력하도록 하는 방식으로 전환되었다(OECD, 2012).

서비스료는 분기별로 지급되는데 면담 등에 들어가는 비용으로서 Stream별로 다르게 책정된다. 알선료는 구직자가 10일(근무일 기준) 동안 50시간 이상의 유급 근로를 완료할 경우 지급되며, 만일 10일 동안 15~49시간 유급 근로를 할 경우 수수료는 낮아지게 된다. 역시 Stream별로 다르게 설정되어 있다. 마지막으로 성과보수는 완전 성과가 있을 때 지급되는데 완전 성과란 13주 동안 고용이 되었거나 도제 혹은 인턴 등의 성과를 내고 Newstart Allowance나 Youth Allowance 등의 지원금이 없어도 될 정도의 소득이 발생할 경우를 말한다. 이에 대해 보수가 지급되고, 다시 13주가 지난 다음에 두 번째 보수가 지급된다. 따라서 총 26주간의 고용이 유지되어야 한다. 아울러 직업알선기관이 구직자의 취업애로요소를 제거하기 위해 Employment Path Fund(EPF)를 이용할 수 있다. 이를 통하여 구직자의 취업가능성을 높이도록 한다(OECD, 2012).

### 잡서비스오스트레일리아 실적

잡서비스오스트레일리아는 2009년 7월 1일에 출범한 이래 120만 건의 직업알선을 했고, 50만 건 이상의 13주 프로그램을 실시하였다. 고용성과율(employment outcome rates)은 개선을 지속하여 47.7%(2010~11년)에서 48.8%(2011~12년)로 상승하였다. 이와 함께 장애가 있는 구직자의 고용성과율도 상승하였다(DEEWR, 2012).

잡서비스오스트레일리아를 통하여 구직자의 61.9%가 보조를 받으며 일을 하거나 학습에 참여하였으며, 잡서비스오스트레일리아는 약 91,000명의 호주 원주민과 토레스 해협 섬주민을 지원하였다. 이는 프로그램에 참여하는 구직자 749,000명의 12%를 넘어서는 수준이라 한다. 다문화(언어) 구직자의 성과도 좋은 편으로 40.8%(2010~11 회계연도)에서 43.6%(2011~12 회계연도)로 증가하였으며, 장애가 있는 구직자의 성과도 33.4%에서 37.4%로 증가하였다 (DEEWR, 2012).

### 별점평가(Star Ratings)

직업알선업자 성과에 별점평가가 도입된 것은 2000년이다. 별점은 기본적으로 직업알선건수를 포함하는 성과에 따라 부여되며, 여기에 구직자의 특성과 지역노동시장 상황을 고려하게 된다. 이 별점평가 방식으로 낮은 성과를 보이는 직업알선업자는 시장에서 퇴출되고, 새로운 직업알선업자가 진입하는 여건이 만들어지게 된다(OECD, 2012).

별점평가는 세 가지 목적을 가지고 있다. 첫째, 구직자가 자신이 살고 있는 지역의 민간고용 서비스기관의 상대적 성과를 평가하게 된다. 둘째, 민간고용서비스업체는 계약 성과를 위한 측정을 할 수 있게 된다. 셋째, 민간고용서비스업체의 성과를 제고하는 수단인 동시에 교육·고용·노사관계부에서 민간고용서비스기관에게 위탁을 담당하는 수단으로도 이용할 수 있게 된다(DEEWR, 2013).

이 점수는 직업알선업체의 상대적 성과를 측정하게 되는데, 주로 두 가지 주요 성과지수(Key Performance Indicators: KPI) 3년치를 이용한다. 첫째는 KPI 1(Efficiency)으로서 구직자가 채용되는 데 걸리는 특정 직업알선업체의 평균 시간을 다른 직업알선업체와 비교한다. 둘째, KPI 2(Effectiveness)로서 알선과 성과가 이루어진 참여자 비율이다.

별점 산출을 설명하면, 먼저 개인 단위의 데이터를 이용하여 성과변수(예를 들면 13주 pathway outcome 지급 여부)를 구직자 특성과 지역노동시장 상황으로 회귀분석을 한다. 이렇게 하여 예측된 결과 대비 실제 성과의 비율이 성과 척도가 된다. 이때 가중치를 이용하여 가중 평균을 한다. 마지막으로 별점은 예측된 결과 대비 가중평균의 비율에 기초하여 산출된다. 성과가 평균보다 40% 이상이면, 별이 5개, 평균의  $\pm 20\%$ 이면, 별이 3개, 평균보다 50% 이하이

면 별이 1개이다(OECD, 2012).

호주 내 2,300여 개의 잡서비스오스트레일리아 민간직업알선기관은 이러한 별점평가제도를 가지고 있으며, 별점평가를 통해 구직자는 지역의 직업알선업체 역량을 파악할 수 있게 된다. 2010년 6월부터 3개월마다 평가 결과를 교육·고용·노사관계부 웹사이트<sup>8)</sup>에서 볼 수 있다.

이와 같이 잡서비스오스트레일리아 모델은 민간고용서비스기업에 인센티브를 부여한다. 단 기실업자에 대한 직업소개로는 보상이 없고, 별점평가를 높이려면 업무경험단계에 있는 장기 실업자를 실업에서 탈출시켜야 하는 것이다. 그리고 학교교육 중퇴자에 대한 성과보상이 다른 경우에 비해 크고, 직업교육훈련을 수료시킬 경우에 직업알선업체에 추가 보상이 있다. 인턴십이나 수습사원으로 취직시킬 경우에도 전일제 일자리를 소개시킨 것과 같은 보상이 주어진다(OECD, 2012).

## ■ 맺음말

OECD(2012)가 호주의 고용서비스 전달체계를 “준시장(quasimarket)”이라 표현한 것은 민간 고용서비스업체가 고용서비스 대부분을 제공하면서도 급여 지급이나 직업알선업체의 감독·관리는 정부가 관장하고 있기 때문일 것이다. 그렇다고 하더라도 정부는 직업알선업체의 경쟁을 유지하기 위한 평가제도를 갖추고, 다양한 평가기법으로 고용서비스 제공기관을 평가함으로써 높은 성과를 보이는 고용서비스 제공기관만이 시장에서 유지되도록 하고 있는 것이다(OECD, 2013). 특히 잡서비스오스트레일리아 모델은 취업애로계층의 고용성장에 초점을 맞추고 있다는 점도 중요한 특징이라 할 수 있다(OECD, 2012).

한국의 경우에 전면적으로 호주의 잡서비스오스트레일리아 모델을 그대로 도입하여 고용서비스 전달체계를 민간서비스업체에 위탁한다는 것은 어려운 일이다. 그렇다 하더라도 이미 민간서비스업체가 고용서비스 전달체계에 편입이 된 만큼 어떠한 방식으로 민간의 참여를 유도하고, 민간의 참여가 “준시장”의 기능을 갖출 수 있을 것인지 지속적으로 고민하여야 한다.

8) <http://deewr.gov.au/job-services-australia-provider-performance-star-ratings>.

아울러 중요한 것은 고용서비스 전달체계에서 행정적인 경직성을 어떻게 제거해낼 것인가이다. 이 관점에서 민간의 경쟁요소를 도입하는 방식을 선택하였을 것이기 때문이다. 호주의 JSA 모델은 “불필요한 절차(red-tape)”를 줄인 것으로 평가된다(OECD, 2012). 하지만 직업알선업자들은 3천 쪽이 넘는 잡서비스오스트레일리아 규정 준수와 행정에 50%가 넘는 프로세스 시간을 소비하고 있으며, 행정에 드는 시간의 약 30%는 센터링크의 업무와 중복되거나 필요하지 않다는 생각을 가지고 있음이 직업알선업자단체가 의뢰한 보고서에서 나타났다(OECD, 2012). 민간직업알선업체를 대상으로 하는 상시적 점검은 반드시 필요한 것이지만, 관리와 자율의 균형을 제대로 갖추지 못한다면 단순히 행정의 민간위탁에 지나지 않을 수 있다는 점을 명심하여야 한다. 이러한 점에서 우리는 지속적으로 호주의 고용서비스 전달체계를 관찰할 필요가 있을 것이다. **KLI**

---

## 참고문헌

---

- 김승택 · 노상현 · 신현구(2006), 『민간고용서비스 활성화 방안 연구』, 한국노동연구원.
- 김호원 · 김태우(2012), 『고용서비스 품질지수 결과 분석 및 개선방안 연구』, 한국고용정보원.
- 김훈 외(2012), 『고용률 70% 달성 추진체계 연구를 위한 해외 고용서비스 전달체계 분석』, 고용노동부 용역보고서.
- 유길상(2006), 「고용서비스 전달체계의 발전 추세와 시사점 - 호주 · 미국 · 영국의 사례를 중심으로」, 『사회보장연구』 22(4), 한국사회보장학회, pp.1 ~ 25.
- 유길상 · 김동현 · 어기구 · 강금봉 · 최석규(2011), 『고용서비스 전달체계 해외사례연구』, 한국기술교육대학교 HRD연구센터.
- 이상현(2009), 『고용서비스 민간위탁사업 활성화 방안』, 한국고용정보원.
- 장지연(2005), 「호주의 통합 공공서비스 전달체계(센터링크(Centrelink))」, 『노동리뷰』 1(3), 한국노동연구원, pp.50~57.
- 황준욱 · 박혁(2002), 「호주의 취업망(Job Network)제도」, 『고용보험동향』 7(2), 한국노동연구

---

원, pp.89~105.

- Department of Education, Employment and Workplace Relations(2009), *Evaluation Strategy for Job Services Australia: 2009 to 2012*.
- \_\_\_\_\_(2012), *Annual Report 2011–12*.
- \_\_\_\_\_(2013), *Job Services Australia Star Ratings Methodology From July 2012 To June 2015*.
- Finn, Dan(2011), “Job Services Australia: design and implementation lessons for the British context”, *Department for Work and Pensions Research Report*, No. 752.
- Jobs Australia(2009), *Jobs Australia Submission to the Senate Inquiry into the DEEWR Tender Process to Award Employment Services Contracts*.
- Kairouz, Edel(2004), 「호주의 고용안정서비스 : Job Network」, 『국제노동브리프』 2(2), 한국노동연구원, pp.57~63.
- OECD(2012), *Activating Jobseekers: How Australia Does It*.
- \_\_\_\_\_(2013), *OECD Employment Outlook 2013*.
- Whelan, James(2011), *The State of the Australian Public Service: An Latemative Report*, Centre for Policy Development.
  
- Australian JobSearch 웹사이트(<http://www.jobsearch.gov.au>).
- DEEWR 웹사이트(<http://deewr.gov.au>).
- DEEWR Star Ratings 웹사이트(<http://deewr.gov.au/job-services-australia-provider-performance-star-ratings>).
- Department of Human Services(2011), *Centrelink Annual Report 2010–11*.
- DHS 구직자용 웹사이트(<http://www.humanservices.gov.au/customer/themes/job-seekers>).
- OECD 온라인 고용 데이터베이스  
(<http://www.oecd.org/employment/emp/onlineoecdemploymentdatabase.htm>).
- Portfolio Budget Statements 2013–14(<http://deewr.gov.au/budget-2013-14>).