

# 고용서비스 개선방향

길 현 중\*

## I. 머리말

본고에서는 우리나라 고용서비스 개선방향에 대해 다루어보고자 한다. 좀 더 구체적으로 본고는 우리나라 고용서비스 분야에서 상당기간 동안 논의되어 왔으나 여전히 개선이 필요한 부분과 향후 사회적·제도적인 변화에 조응해 변화가 필요한 부분에 대해 논의해 보고자 한다. 이를 위해 본고는 제II장에서 고용서비스의 현황을, 제III장에서 현재 개선이 필요한 문제점을, 제IV장에서 향후 고용서비스영역에서 고려할 필요가 있는 점들을 다루어 볼 것이다.

## II. 우리나라 고용서비스 현황

고용서비스는 크게 취창업 지원 및 유지 서비스로 구성되며(길현중, 2016), 그 중요도를 기준으로 보면 실직자 대상의 취창업 지원서비스가 그 중심에 위치해 있다 판단된다. 자료 분석 방법 및 시기 등에 따라 약간씩 다른 결과를 보이지만, 우리나라 실직자들의 구직경로를 살펴 보면 대체로 전체 실직자의 약 30~40% 정도가 대인 고용서비스를 제공받고 있음을 확인할

〈표 1〉 실직자의 주된 구직경로(2016년 상반기)

	공공 직업 알선 기관	민간 직업 알선 기관	대중매체	학교, 학원	친척, 친구, 동료	기타	계
전체 실직자 비율(%)	23.7	17.4	36.3	2.5	19.4	0.7	100

자료: 경제활동인구조사(김안정, 2016: 14 재인용).

\* 한국노동연구원 부연구위원(hyeonjongkil@kli.re.kr).

수 있다(김안정, 2016; 오성욱, 2016).

<표 1>에서도 확인할 수 있듯이, 우리나라 고용서비스는 제공주체를 기준으로 공공고용서비스와 민간고용서비스로 구분된다. 공공과 민간 영역에서 제공되는 서비스는 대체로 뚜렷하게 구분되는 편인데, 공공고용서비스는 상용직 취업지원에, 민간위탁을 제외한 민간고용서비스는 건설·파출·간병 분야 일용직 취업지원에 초점이 맞추어져 있다(길현중 외, 2015a). 본 고에서는 이 같은 현재의 공공·민간 영역 역할분담 구조들 내에서 고려해볼 필요가 있는 고용서비스 개선방향을 정리해 볼 것이다.

### Ⅲ. 현 고용서비스의 개선방향

우리나라 고용서비스 연구의 역사는 곧 고용서비스 개편 노력의 역사이기도 하다. 최근까지도 우리나라 고용서비스 개편을 위한 연구들이 매우 빈번하게 이루어져 왔다. 여기에서는 길현중(2016), 오성욱(2016) 등 최근 고용서비스 연구에서 다루었던 내용 중 가장 근본적인 논의로 판단되는 네 가지 논점을 정리해 볼 것이다.

#### 1. 대면상담사 중심의 공공고용서비스 인프라 확충 및 조정

사회서비스는 사람을 만나는 대인서비스를 그 요체로 하기에(길현중, 2016), 고용서비스 핵심 인프라는 이용자를 직접 만나 이들에게 서비스를 제공하는 대면 직업상담사라 할 수 있다. 이 같은 관점에서 공공고용서비스 인프라 수준은 대면 직업상담사 인력규모와 직접적으로 연관되어 있다.

<표 2> 공공고용서비스기관 직원 1인당 경제활동 인구 수(명)

	한국	독일	영국	일본
1997~99년 자료	8,049	338	867	4,438
2013~15년 자료	5,467	447	463	2,359

자료: 노동부(1999); 오성욱(2016).

대면 상담인력 확충과 관련해 우리나라 공공 고용서비스 분야에서 거의 20년 동안 지속적으로 활용되어 온 대표적 통계가 바로 국가별 경제활동 인구 수와 공공고용서비스 기관 1인당 인구 수를 비교한 자료이다. <표 2>를 보면, 우리나라의 경우 비록 20년 가까운 기간 동안 상당

한 인력충원이 있었음에도 불구하고, 독일·영국·일본 수준만큼의 공공고용서비스 인프라 개선이 이루어지지 못한 것처럼 보인다. 하지만 이 같은 비교는 고용서비스와 관련된 국가 간 상황적 차이를 전혀 고려하지 않은 비교이기에 인프라 강화 필요성 주장을 뒷받침하는 자료로는 일정 부분 한계가 있다. 특히, 이를 통해서만 대면상담사만의 비교가 어렵다는 한계도 존재한다.

따라서 공공고용서비스 대면상담사 확충 필요성을 판단하기 위해서는 다른 나라와의 비교보다는 우리나라 고용서비스 환경에 보다 집중할 필요가 있다. 실제로 이 같은 관점에서 이루어진 최근 연구나 행정자료 등을 확인해 보면, 우리나라 공공고용서비스 영역의 대면상담사는 수요 혹은 규정된 업무수준에 비해 매우 부족하다는 점이 확인된다. 예를 들어, 김승택 외(2015)는 2,537명의 고용센터 근무자 설문조사 자료를 분석해 약 557명의 추가인력이 필요함을 주장하고 있으며, 서형수(2016)는 취업성공패키지 상담사들의 경우 정해진 1인당 상담인원 상한(1인당 100~120명)보다 훨씬 더 많은 대상자에게 고용서비스를 제공하고 있음을 보여주고 있다. 이에 더해 최근 길현종 외(2015a)의 연구에 의하면, 지역 내 잠재적 고용서비스 수요 대비 공공 고용서비스 대면상담사 수 비율이 지역별로 매우 큰 편차를 보이고 있음도 확인할 수 있다. 이상의 연구결과를 고려한다면, 공공고용서비스 대면상담사 인력의 확충, 그리고 지역별 균형적 서비스 제공을 위한 인력조정이 반드시 필요하다 판단된다. 구체적으로 이는 새로운 신규인력 확충, 업무 효율화를 통한 타직군 근로자의 상담직으로의 직무전환, 그리고 지역 간 인력 재배치 등을 통해 구현할 수 있을 것이다.

〈표 3〉 고용센터 인력(Manpower) 과부족(명)

	응답자 수	인력	과부족	추가소요 인력	추가소요 과부족
전체 고용센터	2,537	3,038	501	3,094	557

주 : 설문조사 당시 고용센터 현원은 4,470명이었음.  
자료 : 김승택 외(2015).

다만 현재까지 양적 확충의 필요성을 확인한 연구 대부분이 일선 상담사나 관리자의 의견을 반영해 얻은 결과라는 측면에서(예 : 김승택 외, 2015), 그리고 양적 확충의 기준이 되는 업무수준, 예를 들면 앞의 취업성공패키지 대면상담사 1인당 연간 관리인원 상한의 적정수준 또한 구체적 연구를 통해 도출된 수치가 아니라는 측면에서, 향후에는 취창업 성공·유지라는 고용서비스의 목표를 기준으로 추가적으로 필요한 대면상담 인력이 어느 정도인지를 확인하는 구체적인 연구가 지속적으로 확대될 필요가 있다. 이와 관련해, 독일의 경우 소위 ‘FAIR’, ‘1:70’, ‘Berlin Job-Offensive’와 같은 실험연구를 통해 대면상담사 사례 수의 차이가 이용자의 취창업에 어떻게 영향을 미치는지를 확인하는 연구를 최근 10년 이상 지속하고 있음을 확인할 수 있는데(Fertig & Csillag, 2015), 효과적인 인력운용을 위해 이 같은 현장에서의 실험연구가 우리나라

라에서도 반드시 필요하다 판단된다.

## 2. 사회서비스 중복조정 및 연계강화를 위한 고용복지+센터 내실화

고용서비스를 포함한 사회서비스를 이용하는 개인들은 주어진 상황 혹은 개인의 특성에 따라 하나의 서비스 욕구를 지닐 수도 혹은 복수의 욕구를 지닐 수도 있다. 물론 이와 같은 다양한 욕구에 대응하기 위해 정부를 포함한 사회서비스 제공주체는 가장 최적화된 대안을 고민할 필요가 있다. 즉, 하나의 욕구에 대응하기 위해 과도한 수준의 중복적 서비스 제공을 최대한 줄이고, 복수의 욕구에 대응하기 위해 통합적 서비스를 제공하거나 개별 서비스 간 연계를 강화해야 할 필요가 있다. 특히, 대체로 많은 사회서비스가 지역을 기반으로 이루어지고 있음을 고려한다면(Allard, 2009), 지역 내 사회서비스의 중복을 조정하고 연계를 강화하는 것은 사회서비스 전달체계 구축에 있어 지속적으로 고민해야 할 가장 중요한 과업 중 하나라 할 수 있다.

[그림 1] 고용복지+센터의 목표

정책 목표	지역 내 사회서비스 생태계의 유기적 연계 및 통합을 통해 이용자 및 공급자 양 측면의 비용효과성 증진			
문제 의식	서비스 기관의 분절		이용자 혼란	
실천 전략	센터 내적 중복조정	센터 내적 연계 증진	센터 외적 통합	센터 외적 연계증진
정의 주요 대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>중복: 다른 참여기관에서 동일한 서비스를 제공</li> <li>취업알선 중심의 고용서비스 중복: 고용센터, 일자리센터, 새일센터 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>연계: 한 대상자에게 센터에 참여한 복수 기관에서 다른 종류의 서비스 제공</li> <li>고용-고용, 고용-복지, 고용-금융 등 다양</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합: 지역 내 서비스 기관의 센터로의 부가적 공간통합</li> <li>고용서비스 기관의 센터로의 입주: 장애인 고용공단 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>연계: 한 대상자에게 센터와 지역의 다른 서비스 기관에서 다른 종류의 서비스 제공</li> <li>센터-주민센터, 센터-복지관 등 다양</li> </ul>

자료: 길현중 외(2015).

이에 정부는 매우 오래전부터 이와 관련한 문제를 개선하기 위한 시도를 꾸준히 지속해 왔다. 지금으로부터 20여 년 전에 시도된 보건복지사무소 사업(1995~99년), 10여 년 전에 시도된 사회복지사무소(2004~06년) 사업, 그리고 최근 박근혜 정부에서 시도한 고용복지+센터 설치

등은 언급한 목표를 구현하기 위해 시도된 노력의 일부라 할 수 있다(길현중 외, 2015b; 이현주·유진영, 2015). 특히, 최근의 고용복지+센터는 “우리나라 사회서비스사(史)에서 최초로 거버넌스 체계가 다른 고용·복지·문화·금융 등 이종 사회서비스기관들 간 공간통합을 전국적 범위에서 실현”시켰다는 점에서 매우 주목할 만한 시도로 판단된다(길현중, 2015: 132). 실제로 고용복지+센터는 그 자체로 고용센터, 지자체일자리센터, 여성새로일하기센터 등 지역 내 고용서비스기관들 간 기능분담을 통한 효율화 증진, 지역 내 이종 사회서비스 간 연계를 통한 이용자 중심의 서비스 효과성 제고를 실현할 수 있는 잠재력을 지니고 있다는 측면에서 매우 긍정적인 변화라 판단된다. 정부는 2017년까지 30개소를 추가해 총 100개소의 고용복지+센터를 설치하고자 한다.

만약 현재의 계획대로 고용복지+센터가 전국적으로 확산된다면, 이후 정부가 고민해야 할 부분, 즉 고용복지+센터 2.0은 앞서 언급한 고용복지+센터의 잠재력을 어떻게 효과적으로 실현할지에 대한 부분이라 판단된다. 이는 현 시점의 고용복지+센터가 본 기관이 가진 잠재력을 극대화하는 수준까지 이르지 못했기 때문이다. 예를 들어 길현중 외(2015b)의 연구결과를 확인해 보면, 현재 고용복지+센터는 센터 내 입주기관들이 인사·평가·예산체계를 각각 개별적으로 운영해 실질적 의미에서 하나의 기관으로 보기 어려우며, 기관 외적으로도 상당수의 고용복지+센터가 지역 내 다른 사회서비스기관들과 보다 강화된 네트워크를 구축하고 있지 못하다. 이를 고려하면 정부는 길현중(2015)에서 정리한 바와 같이(그림 1 참조), 기관 내·외적 중복조정과 연계강화라는 세부 목표를 설정, 지역 내 전체 사회서비스 분절 문제를 극복해 나가는 데 있어 고용복지+센터를 적극적으로 활용해야 할 것이다.

### 3. 민간 유료직업소개기관의 영세성 극복

유료직업소개기관은 우리나라 민간 고용서비스 분야에서 핵심적 위치를 차지하고 있으며(표 4 참조), 이들이 제공하는 고용서비스 핵심에는 건설·파출·간병 직업소개 서비스가 위치해 있다(장신철, 2013). 유료직업소개기관과 관련해 다수의 연구자들이 오랜 기간 문제로 언급한 내용 중 하나가 바로 본고에서 언급하고자 하는 기관의 영세성이다(백광호·박상현, 2008; 금재호 외, 2016). 관련 통계자료를 확인해 보면, 우리나라의 유료직업소개기관은 소수의 대형 직업소개소를 제외하고 5인 이하의 매우 영세한 규모로 운영되고 있음을 확인할 수 있는데, 구체적으로 2015년 기관당 종사자 수가 평균 2.81명 정도에 불과할 정도로 매우 영세한 수준이다(표 5 참조; 오성욱, 2016).

이와 같이 소규모로 직업소개기관이 운영될 경우, 경쟁력 등 다양한 측면에서 취약할 수밖에 없다. 최근 진행된 한 조사에 의하면, 소규모(1~4인) 민간 고용서비스기관의 경우 큰 규모

의 기관에 비해 직원 수, 매출, 취업알선 실적 변화추이나 직원의 직업훈련 참여비율 등에서 상대적으로 취약함을 확인할 수 있었으며, 전체적으로 자기 기관의 미래 경쟁력도 부정적으로 판단하고 있음이 확인된다(금재호 외, 2013). 이에 더해, 이와 같은 직업소개기관의 영세성은 민간 고용서비스의 또 다른 문제로 빈번하게 언급되어 온 전문성 미흡, 부정적 이미지 등(백광호 · 박상현, 2008; 금재호 외, 2016)에도 일정부분 영향을 미쳤을 가능성이 높다.

〈표 4〉 국내 민간 직업소개, 직업정보제공, 근로자파견 업체 수(개소)

	직업소개		직업정보제공	근로자파견
	무료	유료		
개소	1,564	10,475	1,145	2,468

주 : 직업소개는 2015년 3월 기준, 근로자파견은 2014년 기준(이상 금재호 외, 2016), 직업정보제공은 2015년 기준(오성욱, 2016)  
 자료 : 금재호 외(2016); 오성욱(2016).

이 같은 민간 고용서비스기관의 영세성으로 인해 발생 가능한 여러 잠재적 문제들을 고려하면, 이를 극복할 수 있는 새로운 정책대안이 필요하다 판단된다. 특히 등록만으로 설립 가능한 유료직업소개기관에 대한 직접적인 정책개입은 근본적인 한계가 있기에, 보다 창의적인 개선안을 고민해볼 필요가 있다. 관련해 5인 이상 조합원의 참여, 그리고 조직의 민주적 운영을 그 근간으로 하는 협동조합 형태의 유료직업소개기관을 활성화하거나, 호텔에서 활용하는 등급제를 민간 고용서비스 영역에 도입해 현재 민간 고용서비스 시장구조의 근본적 개편을 유도하는 것 등도 새로운 대안으로 고려해볼 만하다(금재호 외, 2013).

〈표 5〉 유료직업소개기관 인력 현황

	기관 당 종사자수	5인 이상 기관 비율
2013년	3.11명	14.9%
2015년	2.81명	12.1%

자료 : 오성욱(2016).

#### 4. 민간위탁 대면상담사 고용의 질 제고

한편 기관 영세성에 더해 민간위탁 부문 상담사들의 고용의 질 또한 민간 고용서비스 영역에서 지속적으로 제기되는 문제 중 하나이다. 대표적으로 임금에 있어, 비록 민간위탁사업마다 일정정도 편차가 있긴 하지만, 민간위탁 대면상담사의 임금은 일반 근로자의 임금총액에 비해 상당히 열악한 편이라 판단된다. 예를 들어 올해(2017년) 취약계층(노숙인, 건설인력) 취업지원 사업 담당인력 인건비는 월 180만 원(고용노동부, 2016), 여성새로일하기센터의 경우 월 173만



원으로 책정되어 있음을 확인할 수 있다(여성가족부·고용노동부, 2017).<sup>1)</sup> 대표적 민간위탁사업인 취업성공패키지의 경우에도 2015년 기준으로 초임 145만 원, 평균 165만 원 정도의 급여 수준을 나타내고 있다(김혜원 외, 2015).

이 같은 열악한 임금수준은 민간위탁 고용서비스 종사자들의 빈번한 이직을 발생시키는 주요 원인 중 하나로 판단된다(길현중, 2013). 최근 한 통계자료에 의하면, 민간위탁 고용서비스 종사자의 근속연수(2.1년)는 공공고용서비스(5.0년), 사회서비스업(6.8년), 임금근로자 전체(5.1년)의 그것에 비해 상당히 짧은 수준임을 확인할 수 있다(고혜원, 2012)<sup>2)</sup>. 취업성공패키지 대면 상담사의 경우에도 근속연수가 매우 짧아 1년이 채 되지 않아 팀장을 하는 사례가 심심치 않게 발견되기도 한다(이병희 외, 2016; 김혜원 외, 2015).

사회서비스 제공에 있어 서비스 제공자 경험의 중요성을 고려한다면, 이 같은 대면상담사의 낮은 임금과 잦은 이직은 민간위탁 고용서비스 질적 제고에 매우 큰 걸림돌로 작용할 가능성이 높다 판단된다. 이를 고려한다면, 정부는 민간위탁 고용서비스 전체 시장을 종합적으로 확인해, 이직이 잦은 민간위탁 부문의 대면상담사들이 해당직무를 보다 오랜 기간 지속할 수 있도록 고용의 질을 제고하는 노력을 기울일 필요가 있다 판단된다.

### Ⅲ. 미래 환경변화와 고용서비스 개편

우리나라 고용서비스는 앞서 언급한 현재 문제의 개선뿐 아니라, 향후 발생 가능한 다양한 환경적 변화에 적응해야 할 과제를 동시에 안고 있다 판단된다. 이에 본고는 가까운 미래에 발생 가능성이 높은 두 가지 환경적 변화인 기술진보와 사회안전망 개편에 대해 정리해 보자 한다.

#### 1. 기술진보에 따른 고용서비스의 변화<sup>3)</sup>

최근 우리 사회는 소위 4차 산업혁명이라는 개념을 활용해 인터넷 및 기술고도화, 그리고 이의 영향에 대한 논의를 매우 활발하게 전개하고 있다. 물론, 다른 사회제도와 마찬가지로 이 디지털화나 기술의 고도화는 고용서비스에도 새로운 변화를 요구한다. 이 기술진보와 관련해

- 1) 여성새로일하기센터의 경우, 월 159만 원이라는 하한액도 설정되어 있음(여성가족부·고용노동부, 2017).
- 2) 민간고용서비스 분야 근속연수는 민간위탁 고용서비스 기관 위주로 구성된 실태조사를 통해 확인된 수치임.
- 3) 이하의 내용은 길현중(2017)을 요약·정리한 것임을 밝힘.

고용서비스 영역에서 특히 고려해 보아야 할 점은 총 다섯 가지 정도로 요약해 볼 수 있다 판단되는데, 이는 1) 인공지능 고도화 및 빅데이터 활용성 향상, 2) 데이터 관리 분야 등 새로운 영역 일자리 창출 가능성 확대, 3) 일자리 직무변화 가능성 확대, 4) 저위험·소규모 창업가능성 확대, 5) 새로운 고용 및 근로형태의 확대이다.

구체적으로 고용서비스는 이와 같은 환경변화에 따라 다음의 대응방안을 고민할 필요가 있다. 첫째, 인공지능이나 빅데이터를 고용서비스에 활용하는 방안을 고민해 볼 필요가 있다. 상담내용 등의 빅데이터를 적극 활용해 개별 이용자에 최적화된 상담을 제공하는 노력 등이 바로 그것이다. 단, 대면상담의 심리적·정서적 가치를 고려한다면, 이 인공지능·빅데이터 기술의 활용은 상담자의 상담 효과성 제고를 위한 수단으로만 한정되어야 한다. 즉, 상담자를 인공지능 컴퓨터가 대체하는 수준까지 활용하는 것에 대해서는 매우 주의 깊은 접근이 필요하다. 둘째, 새로운 일자리 수요에 즉응해 직업훈련과정을 재편할 필요가 있다. 이 변화에는 데이터 관리 등 기존 직업훈련에 새로운 일부 직종을 추가하는 것뿐 아니라, 산업이나 현장의 직무 변화에 신속하게 대응할 수 있도록 직업훈련 수요예측체계 전체를 변화시키는 것까지 포함된다. 셋째, 재직자 직업훈련 및 전직지원체계를 강화해야 할 필요가 있다. 인공지능 로봇 등을 활용한 자동화가 고도화되면 현존하는 다수의 직무가 다른 형태로 변화되거나 다수의 일자리에 대한 전환배치 수요가 발생할 가능성이 높기에, 근로자의 자연스러운 직무전환 및 전직전환이 가능하도록 재직자 직업훈련을 강화하고 장기적이고 체계화된 전직지원체계를 새로이 구축할 필요가 있다. 넷째, 현재보다 창업지원 혹은 창업유지서비스를 강화할 필요가 있다. 3D 프린팅 기술이나 클라우드 펀딩 플랫폼 등을 통해 상대적으로 적은 위험이나 소자본으로 창업이 가능한 현 시점에서, 새로운 아이디어를 가진 개인들이 보다 용이하게 창업할 수 있도록 창업관련 고용서비스를 강화할 필요가 있다 판단된다. 다섯째, 클라우드 워커, 재택근로, 원격근로 등 다양하고 새로운 고용 및 근로형태를 적극 활용하고자 하는 이용자 수요에 부합하는 새로운 고용서비스 제공을 고민해 볼 필요가 있다. 즉, 새로운 근로형태를 선호하는 수요에 부합하는 고용서비스를 제공하거나, 공유경제 등 새로운 근로형태에 진입하고자 하는 개인을 지원하는 고용서비스 체계가 갖추어져야 할 필요가 있다 판단된다.

## 2. 사회안전망 체계의 변화에 따른 고용서비스의 변화

활성화(activation) 정책과 결부된 사회안전망 체계의 변화는 곧 공공 고용서비스의 변화이기도 하다. 최근 일각에서 제기되는 실업부조 도입 등과 같은 사회안전망 개편 논의가 이의 대표적인 예라 할 수 있다(이병희 외, 2013). 만약, 가까운 미래에 이와 같은 새로운 사회안전망이 도입되거나 기존 사회안전망 체계가 개편된다면, 공공 고용서비스는 인프라에서 그 서비스 내용



까지 매우 큰 폭의 변화를 요구받게 될 가능성이 높다.

보다 구체적으로, 근로능력층을 대상으로 하는 새로운 사회안전망 도입은 고용서비스 인력 대폭 확충을 요구할 가능성이 높다. 이러한 인력 확충을 위해서는 정확한 인력 수요예측과 이에 대응한 충분한 전문 직업상담사 인력 확보가 필수적이다. 이에 더해, 기존과 다른 어떤 고용 서비스를 어떻게 효과적으로 제공해야 할지에 대한 고민도 필요하다. 이에 참여자 선정 기준을 어떻게 일선에서 적용할 수 있을지, 일상생활 속에서 이용자의 구직활동을 어떻게 확인해야 할지, 대면상담사가 이용자에게 합리적인 구인처를 제공했을 때 이용자를 얼마나 강제할 수 있을지, 복지 등 다른 서비스와 어느 정도의 연계수준을 유지해야 할지 등 구체적 서비스 내용에 대한 여러 고민들이 모두 포함된다. 물론, 이같은 사회안전망 체계 개편은 이와 연관된 기존의 사회안전망, 즉 현재 제공되고 있는 공공 고용서비스의 변화 또한 요구하는 것일 수 있기에, 단순히 해당 사회안전망 관련 고용서비스만이 아닌 연관 고용서비스 전체 체계의 변화까지도 포괄적으로 염두에 두어야 할 것이다.

#### IV. 요약 및 결론

이상에서 본고는 현재 우리나라 고용서비스와 관련해 대면 서비스 인력 확충을 통한 효과적인 공공 고용서비스 제공, 고용복지+센터 내실화를 통한 지역 내 사회서비스 분절 극복, 민간 유료직업소개기관의 영세성을 극복해 경쟁력 있는 민간 고용서비스 제공, 민간위탁기관 대면 상담사 고용의 질 제고를 통한 양질의 고용서비스 제공을 주장했다. 이에 추가해, 본고는 향후 우리나라의 고용서비스가 기술진보와 사회안전망 개편이라는 환경적 요인에 따라 여러 변화를 준비해야 할 가능성이 높다는 점도 언급했다.

이상에서 언급한 정책대안 중 상당수, 특히 공공 및 민간위탁 대면상담사 인적투자 부분은 추가적 재정투입이 필수적이라 판단된다. 고용 혹은 노동의 여러 변화가 실업 등 개인의 위기로 귀결된다면, 적어도 현재까지는, 이를 해결하기 위해 고용서비스라는 도구를 활용할 수밖에 없으며, 이 서비스의 성패는 대면상담사의 서비스 질에 달려 있음을 고려한다면, 정부는 이와 같은 추가재정 투입에 대해 보다 적극적 태도를 견지할 필요가 있다 판단된다. **KLI**

[참고문헌]

고용노동부(1999), 『직업안정조직의 현황에 관한 보도자료』.

\_\_\_\_\_ (2016), 『2017년도 취약계층(노숙인, 건설인력) 취업지원 사업 운영기관 모집 공고』, 고용노동부 공고 제2016-432호.

고혜원(2012), 『민간고용서비스 인력의 실태와 서비스 역량』, 『KRIVET Issue Brief』 4.

김재호·유길상·강순희·신현구(2013), 『민간고용서비스 활성화 방안』, 고용노동부.

김재호·노현중·강금봉(2016), 『민간 고용서비스 자율개선 시스템 구축 방안』, 고용노동부.

길현중(2013), 『한국 고용·복지서비스 전달체계 현황과 과제』, 한국노동연구원.

\_\_\_\_\_ (2015), 『고용복지+센터의 가능성과 정책집행전략: 센터설립 초기제안을 중심으로』, 『응용경제』 17(3), pp.131~160.

\_\_\_\_\_ (2016), 『우리나라 고용서비스 현황 및 과제』, 미래지향적 고용서비스 발전방안 대토론회 발표문.

\_\_\_\_\_ (2017), 『기술진보와 고용서비스』, 고용서비스 선진화방향 연구 포럼 발표문.

길현중·김수영·신나래·이영수(2015a), 『고용·복지 사회서비스 수요·공급분석: 지역을 중심으로』, 한국노동연구원.

길현중·박찬임·성지미·김예슬(2015b), 『고용복지+센터 발전방안』, 고용노동부.

김승택·강황선·조문석·임재진·김재호·김주섭·신현구(2015), 『공공·민간 고용서비스 전달체계 개편방안』, 한국노동연구원.

김안정(2016), 『구직경로 분석』, 『고용동향브리프』 9월호, pp.14~18.

김혜원·김동현·오민홍·박혁(2015), 『고용서비스 민간위탁 효과 평가 및 개선방안』, 고용노동부.

서형수(2016), 『고용노동부, 맞춤형 취지 퇴색 된 취업성공패키지 사업』, 보도자료.

여성가족부·고용노동부(2017), 『2017년도 여성새로일하기센터 사업지침』.

오성욱(2016), 『경쟁력 제고를 위한 공공 및 민간 고용서비스현황 및 과제』, 고용서비스 선진화 10년의 성과와 과제 학술대회 발표문.

이병희·장지연·황덕순·김혜원·반정호·J. Gautie·R. Konle-Seidi·P. Bivand(2013), 『한국형 실업부조 도입방안』, 고용노동부.

이병희·길현중·김혜원·이영수·오민홍(2016), 『취업성공패키지 운영성과 평가분석 및 개편방안 마련』, 고용노동부.

이현주·유진영(2015), 『공공 사회복지 전달체계의 변화와 정책적 함의』, 한국보건사회연구원.

장신철(2013), 『민간고용서비스의 선진화를 위한 과제』, 한국노동연구원.

Allard, S. W.(2009), *Out of Reach : Place, poverty, and the new American welfare state*, New Haven, CT: Yale University Press.

Fertig, M. & M. Csillag(2015), *Cost-benefit analysis of remedial interventions for the long-term unemployed*, European Commission.