

취업성공패키지지원사업 운영실태 파악 및 성과분석

박 혁

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구의 목적 및 필요성	1
제2절 기존의 연구	4
제3절 연구 방법	7
1. 문헌고찰	7
2. 사업실무자 협의, 면접조사 및 자문 검토	7
3. 서비스 이용자 대상 심층면접조사 진행	8
제2장 공공고용서비스의 의의와 국내외 현황	9
제1절 공공고용서비스의 의의	9
제2절 고용센터의 역할 및 기능	11
제3절 취약계층과 공공고용서비스	15
제4절 해외 주요 국가의 고용서비스 동향	17
1. 주요국 고용서비스 동향 개관	17
2. 해외 주요국 고용서비스 동향 개관	21
제5절 새로운 고용서비스 체계의 필요성	24
제3장 취업성공패키지지원사업의 추진방향과 개관	26
제1절 사업의 도입배경과 추진방향	26
1. 도입배경	26
2. 제도의 의의	27
3. 추진방향	28

제2절 사업의 개관	29
1. 사업의 개념과 지원대상자	29
2. 취업지원의 주요 내용	29
제3절 사업내용의 변화 과정 및 주요 성과	31
1. 2009년 시범사업 이전의 고용서비스 정책의 내용	31
2. 2009년 사업	31
3. 2010년 사업	33
4. 2011년 사업	35
5. 2012년 사업 추진 계획	38
제4절 유사사업과의 지원내용 비교 : 희망리본프로젝트 (성과관리형 자활사업 보건복지부)	38
1. 사업 개요	39
2. 기존 자활사업과의 차이점	40
3. 사업 수행 성과	42
제4장 고용서비스 제공자(공공·민간) 성과분석	47
제1절 고용센터 사업 실무자 대상 취업성공패키지지원사업 성과 평가 내용 분석	47
1. 사업참여자(대상자) 모집과정 관련 평가	47
2. 사업참여 요건 및 지원 내용 등의 적정성 평가	48
3. 2단계(의욕·능력증진) 프로그램에서의 직업훈련 평가	49
4. 2단계 프로그램 성과의 3단계 프로그램 운영과정 및 성과에 미치는 영향 평가, 실제의 효과성 정도	49
5. 민간위탁기관과의 공동 운영 체계 관련 성과	50
제2절 민간위탁기관 실무자 대상 취업성공패키지지원사업 성과 평가 내용 분석	52
1. 사업 전반에 대한 문제점 분석	52
2. 사업 단계별 개선 요구 사항	55
3. 기타 제도 개선 시 고려 사항	56

제3절 제도 개선 과제와 방향성	59
1. 저소득층 취업지원 사업의 중복	59
2. 문제점	60
3. 개선방안	60
4. 저소득층 특성적 측면 이해	61
5. 고용센터 패키지 진담자의 업무량 기준 필요	61
제5장 고용서비스 이용자 성과분석	63
제1절 서비스이용자 표적집단심층면접조사(FGI) 결과 분석	63
1. 취업성공패키지지원사업 참여경로	63
2. 취업성공패키지지원사업 프로그램 만족도	72
3. 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가	97
제2절 결과 요약 및 시사점	103
1. 취업성공패키지지원사업 참여경로	103
2. 취업성공패키지지원사업 프로그램 만족도	104
3. 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가	107
제6장 분석결과 요약 및 정책적 시사점	110
제1절 서비스 제공주체 대상 조사 결과 분석 내용 요약 및 합의	110
1. 사전단계	110
2. 1단계: 진단 및 경로설정	111
3. 2단계: 의욕 및 능력증진	112
4. 3단계: 집중취업알선	113
5. 참여자 특성을 고려한 프로그램 단계별 성과 분석 결과	113
제2절 서비스 이용자 대상 조사(FGI) 결과 분석 내용 요약 및 합의	115
1. 기초생활수급자 분석 및 참가자 대상 만족도 설문조사 분석	115

참고문헌 119

[부 록] 서비스 공급자 및 수요자 대상(표적집단)

 심층면접조사 질문지 121

표 목 차

<표 1- 1> 표적집단심층면접조사(FGI) 개요	8
<표 1- 2> 표적집단심층면접조사(FGI) 진행 절차	8
<표 2- 1> 고용센터 수행 업무	13
<표 2- 2> GDP 대비 공공고용서비스(PES) 지출 비중 추이 (1997~2008)	19
<표 2- 3> GDP 대비 공공고용서비스(PES) 지출 비중 추이 (1997~2008): 국가별 순위	20
<표 3- 1> 성과관리형 자활시범사업 1,2차년도 재정지원 구조	43
<표 3- 2> 1차년도 성과급 지급 실적	45
<표 3- 3> 1차년도 성과급 실적 달성률(조건부)	45
<표 4- 1> 저소득층 대상 취업지원 사업 현황	59
<표 5- 1> 사업 참여경로	64
<표 5- 2> 중요 메시지	65
<표 5- 3> 홍보 관련 개선사항	66
<표 5- 4> 적합한 홍보방법	67
<표 5- 5> 프로그램 참여 전 구직활동	69
<표 5- 6> 프로그램 참여동기	71
<표 5- 7> 상담사의 대응능력	72
<표 5- 8> 상담시간의 충분성	73
<표 5- 9> 참여수당의 적절성	74
<표 5-10> IAP와 배정받은 유형에 대한 만족도	75

<표 5-11> 진로설정에 실질적인 도움 정도	75
<표 5-12> 즉시 취업계획과의 상충 정도	76
<표 5-13> 그 외 1단계 개선사항	77
<표 5-14> 프로그램 참여기간의 적절성	78
<표 5-15> 프로그램의 다양성	79
<표 5-16> 취업가능성 향상 기여도에 대한 의견	80
<표 5-17> 직업훈련과정의 본인 선택 여부	80
<표 5-18> 직업훈련참여수당의 적절성에 대한 의견	81
<표 5-19> 참여수당이 없었을 경우 참여 여부	83
<표 5-20> 내일배움카드 관련 개선사항	84
<표 5-21> 훈련기관 관련 개선사항	86
<표 5-22> 기타 개선사항	89
<표 5-23> 취업 알선 기관	92
<표 5-24> 알선받은 일자리의 질	93
<표 5-25> 일자리 정보의 충분성	94
<표 5-26> 취업알선, 동행면접 등 취업성공 기여도	95
<표 5-27> 현재 취업성공수당 지급방식	96
<표 5-28> 그 외 개선사항	96
<표 5-29> 프로그램 전반 개선사항	97
<표 5-30> 보건복지부 프로그램과의 비교	99
<표 5-31> 고용보험사업장 취업 및 취업 후 보조금 지급 관련 의견	101
<표 5-32> 취업성공패키지지원사업에 참여하지 않았을 경우	102
<표 5-33> 적합한 홍보방법	104

제 1 장 서 론

제1절 연구의 목적 및 필요성

- 2004년부터 고용노동부를 중심으로 고용서비스¹⁾ 체계의 개편 논의가 활발해지면서²⁾ 2006년 이후 민간 고용서비스 부문과의 연계 움직임 지속적 강화
 - 공공고용서비스 조직인 고용센터*는 고용노동부의 직속기관으로서 1998년 경제위기 이후 정부 실업대책 및 노동시장정책의 최일선 전달체계로서의 역할 수행
 - ※ 조직이 만들어진 1998년 IMF 경제관리체제 시기부터 고용서비스 선진화를 위한 시범사업 수행 당시까지는 고용안정센터로 이르는 고용

-
- 1) 본 연구에서 사용되고 있는 고용서비스(employment service)는 OECD와 ILO에서 규정하고 있는 노동시장정책 분류 기준 및 한국의 직업안정법상 규정에 근거한 개념으로서 크게 취업알선(job broking), 실업급여 및 생계지원 등 급여·수당지급, 적극적 노동시장정책(조정) 조치(심층상담, 직업훈련, 장려금·보조금 지급 등)를 포괄함. 연구자에 따라서 특정 서비스 기능을 강조하여 직업안정사업(혹은 직업안정서비스), 고용지원서비스, 고용안정서비스, 취업지원서비스 등으로 사용하기도 하지만, 본 연구에서는 주 분석대상이 되는 ‘취업성공패키지지원사업’의 경우 통합적 서비스의 특성을 갖고 있기 때문에 앞서 언급한 일반적으로 합의될 수 있는 포괄적 정책기능으로서의 ‘고용서비스’로 용어를 통일하여 사용하였으며, 정부부처를 중심으로 한 공공성과 민간위탁기관과의 공조체계 등의 의미를 고려할 경우에 ‘공공’과 ‘민간’을 추가하였음.
 - 2) 이러한 개편 논의의 구체적 성과는 2005년 당시 고용노동부에서 발표한 「국가고용지원서비스 혁신 보고회」 자료로 압축됨.

2 취업성공패키지지원사업 운영실태 파악 및 성과분석

지원센터로 개칭 후 2010년 하반기부터 고용센터로 명칭 변경; 조직 구성원은 직업상담원과 고용노동부 공무원으로 혼재

- 그러나 고용센터 조직의 주 구성원인 직업상담원 인력의 정체(양적·질적)로 인한 업무 과중화, 사업수행 효과 저하 등의 문제점이 지속적으로 제기
 - 고용노동부는 2006, 2007년 취업지원 민간위탁 시범사업 수행기간을 거쳐 2008년부터 현재까지 4년차 사업으로 위탁계약을 통한 민간부문과의 고용서비스 연계체계 운영 중
 - 시범사업 시행 초기 취업취약계층(여성, 고령자, 장애인, 자활대상자, 장기실직자 등)을 주 대상으로 한 집단상담프로그램, 취업알선 서비스 제공 중심
 - 이후 노숙인, 새터민, 건설일용근로자, 제대군인 등을 대상으로 한 취업지원, 산업단지 내 취업지원기능 지원, 전문계 고교·대학 취업지원기능 강화 지원 등 대상 및 영역 조정 및 확대
 - 이러한 공공-민간 연계 고용서비스 사업은 2009년부터 저소득 취약계층에 초점을 맞추어 대상자 유형별로 다양한 맞춤형 취업지원 서비스(심층상담, 직업훈련, 단기일자리, 수당 지급 등)를 제공하는 이른바 통합적 저소득 취업촉진지원제도의 일환인 '취업성공패키지지원사업'으로 시범 운영 시작
- 그럼에도 불구하고 현 상황 아래에서는 공공고용서비스가 주도적 역할을 담당할 필요성이 여전히 존재
- 공공부문이 지나치게 관료화될 가능성이 높으며, 예산 및 인원의 비효율성 발생과 창의적이고 유연한 서비스의 개발이 저해될 수 있음.
 - 그러나 영리를 목적으로 하는 민간고용서비스 부문은 취업취약계층에 대한 서비스가 상대적으로 취약한 한계
 - ※ 취업지원 민간위탁사업의 경우, 그 대상자를 취업취약계층에 집중하여 운영하고 있고, 사업자 심사, 평가 시 취업취약계층에 대한 프로그램 계획 및 실적 등에 가산점 부여
 - 공공고용서비스 체계의 경우, 취약계층에 대한 국가의 서비스가

강화되고 고용정보의 인프라가 하나의 정보망으로 운영되는 강점 존재

- OECD 회원국 중에도 완전한 시장 형태를 취하는 나라는 없으며, 민간 고용서비스 체계의 성공적 사례로 자주 언급되는 호주의 경우도 여전히 민간고용서비스의 구매가 이용자가 직접 지불하는 것이 아니라 위탁비용이 국가 재정으로 감당되며 실업급여의 지급 기능 및 취업알선망의 운영 등은 국가가 지속
- 공공고용서비스 체계의 주도적 역할을 전제한 고용서비스의 질적 수준이 향상을 이룬 이후 민간고용서비스의 역량 강화를 위한 지원을 제공하는 방향으로 발전시킬 필요
- 장기적으로 민간과 공공은 상호 동반자적 경쟁체계를 구축
 - 한국의 경우, IMF 경제위기 이전까지 고용서비스 부문은 민간 직업소개소에 거의 전적으로 의존하고 있고, IMF 고실업시대와 맞물려 급격히 확충 발전된 경우
 - 독점 체제에서 자유적 공존 체제로 이동하는 선진국 경우와는 반대로 완전시장에서 자유적 공존 체제로 이행하고 있는 단계이기 때문에 공공고용서비스의 확충도 충분치 못한 단계이며, 민간고용서비스와의 협력적 관계도 실험단계로 평가되기 때문
- 이에 본 연구는 통합적 취업지원 민간위탁사업의 대표적 사업으로 2009년부터 추진 중인 ‘취업성공패키지지원사업’의 성과분석을 중심으로, 고용센터 중심의 공공고용서비스 사업수행 현황과 공공-민간 연계사업의 운영 실태를 파악함으로써 한국 공공고용서비스 체계의 실효성을 제고할 수 있는 발전적 대안을 모색함에 그 목적이 있음.
- 2009년부터 시범사업으로 추진되어 온 저소득층 중심의 취업취약계층 대상 ‘취업성공패키지지원사업’은 공공고용서비스 지원체계의 민간위탁 방식을 적극적으로 수용하여 공공-민간 연계지원 방식의 대표적인 사업으로 평가되어 온 바, 해당 사업의 성과분석을

중심으로 공공-민간 고용서비스 지원체계의 실효성을 파악하는 것은 향후 통합적 고용서비스의 향방을 가늠하는 데 중요한 의미가 있다고 판단됨.

- 이러한 분석들을 통하여 고용서비스 운영체계가 고용센터를 중심으로 공공성을 전제로 한, 실효성 높은 고용정책의 근간을 마련할 수 있도록 하는 정책적 시사점을 도출하는 것에 주목

제2절 기존의 연구

- 취업성공패키지지원사업은 기본적으로 기초생활수급자의 탈수급을 포함하여 저소득근로빈곤층 및 취약계층을 대상으로 취업성공을 위한 다양한 패키지사업을 실시하는 것이라 할 수 있음.
- 이와 관련하여 선진국에서는 탈빈곤을 위한 다양한 근로복지 연계 정책 혹은 근로복지 유인정책을 실시해 왔으며, 우리나라에서도 이와 관련된 일련의 연구가 진행되어 오고 있음.
- 아래에서는 국내 연구동향에 초점을 맞춰 최근까지 진행되어 온 취업성공패키지 관련 평가 및 정책연구 성과를 중심으로 정리하였음.
- 먼저 근로빈곤의 결정요인을 분석한 국내의 연구들은 가구 내의 추가 소득원인 기혼 여성의 취업이 근로빈곤 가능성을 낮출 수 있음을 우회적으로 밝히고 있음. 노동패널 1998~1999년 자료를 이용한 연구들은 취업자 수가 적을수록 빈곤층이 될 가능성이 높음을 보여 주었음. 김진욱·박창원(2002), 황덕순(2001)은 빈곤 여부의 결정, 빈곤으로부터의 탈출빈곤 지속기간에 중요한 영향을 미치는 변수가 취업자 수이므로 가구 내 근로능력이 있는 가구원의 취업기회를 증진시키는 정책이 빈곤의 탈피에 중요하다고 제시했음. 금재호 외

(2004)에서도 취업자가 있는 가구에서 취업자 수는 근로빈곤의 위험을 감소시키고, 가구원 수의 증가는 근로위험을 증가시켰다고 주장함.

- 다음으로 취업성공패키지와 직접적으로 관련된 대표적인 연구로는 김혜원·이병희·윤자영(2009), 전병유·이병희·황덕순·김주영·윤자영(2010), 이병희·홍경준·이상은·강병준·윤자영(2010), 황덕순·노대명·김재진(2009), 이병희·정진호·이승렬·강병구·홍경준(2008), 유길상·김동현·어기구·강금봉·최석규(2011) 등을 들 수 있음.
- 김혜원·이병희·윤자영(2009)은 우리나라 저소득층 취업성공패키지 지원사업 추진실태 및 효과분석을 통한 개선방안을 모색하기 위해 취업성공패키지 지원사업의 실태와 추진과정 및 사업성과를 면밀하게 분석하고 있음.
- 전병유·이병희·황덕순·김주영·윤자영(2010)은 취업성공패키지의 취업성과를 취업 여부뿐만 아니라 근속유지 효과, 일자리의 질 등을 종합적으로 평가하여 취업성과를 높일 수 있는 제도적인 개선방안을 모색하고 있음. 취업성공패키지 DB뿐만 아니라 고용보험 DB와 연계하여 취업 일자리의 특성을 장기적인 관점에서 평가하고 있음. 본 연구는 이러한 실증자료 분석 결과를 토대로 서비스 공급자와 수요자 양 주체에 대한 질적 조사를 통한 심층적 내용 분석을 시도하였음.
- 이병희·홍경준·이상은·강병준·윤자영(2010)은 우리나라 근로빈곤의 실태와 지원정책에 관한 연구로서 탈빈곤 및 탈수급 정책대안을 살펴보는 데 매우 유익한 연구 성과를 보여줌.
- 황덕순·노대명·김재진(2009)은 근로유인형 복지제도의 국제비교

6 취업성공패키지지원사업 운영실태 파악 및 성과분석

연구와 한국의 근로유인형 복지제도의 발전방안을 모색하고 있음. 이 연구 성과는 본 연구와 관련하여 기초생활수급자의 탈수급정책 분석에 유용하였음.

- 이병희·정진호·이승렬·강병구·홍경준(2008)은 우리나라 저소득 노동시장 전체를 분석하고 있으며, 본 연구와 관련하여서는 저소득층 취업성공패키지 추진방향을 분석하는 데 기초자료로 활용되었음.
- 유길상·김동현·강금봉·최석규(2010)은 국내외 공공고용서비스 민간위탁 추진실태 분석을 통한 효율화 방안 모색하고 있는데 본 연구에서는 취업성공패키지의 민간위탁 추진방향을 논의하는 데 기본 방향을 제시하여 주었음.
- 한편 우리나라에서 2008년부터 본격적으로 시행되었다가 취업성공패키지지원사업에 통합된 ‘청년층 뉴스타트 프로젝트’ 사업에 초점을 맞춘 연구들이 다수 진행되어 왔음. 대표적인 연구로는 류장수·김종한·박성익·조장식·오민홍(2010), 노경란·김미경·변정현·오성욱·이효남·전연진·정면진·조규필(2008), 노경란·변정현·김소영·박봉수·방언희·유정이·이윤주·이효남·임석빈·정영숙·최영순·김상용(2007), 노동부(2008), 주무현·백광호·전용석·홍현균(2009) 등이 있으며, 류장수·김종한·박성익·조장식·오민홍(2010)은 2010년 청년층 뉴스타트 참여자 특성 분석, 취업애로 청년층의 유형별 직업경로 분석, 청년층 뉴스타트 프로그램 참여자 대상 설문조사 분석을 통해 프로그램의 효과를 제고하는 방안을 제시하고 있음.
- 국내에서 최근까지 발표된 취업성공패키지 관련 연구, 공공서비스 민간위탁 추진방안 연구, 청년층 뉴스타트 프로그램 관련 연구는 본 연구에서 취업성공패키지 사업의 취업지원 강화방안을 모색하는 데 기초 자료를 제공하여 주었음.

제3절 연구 방법

1. 문헌 고찰

- 본 연구에서는 ‘취업성공패키지’의 정책대상과 관련된 각종 문헌들을 고찰하여 그동안의 연구 성과를 분석함.
- 이를 위해 고용노동부의 각종 정책연구를 포함하여 보건복지부 등 관련 부처들의 정책연구 결과들을 활용함.
- 해외 고용서비스 정책 동향을 간략하게 개관함으로써 한국의 공공-민간 고용서비스 지원체계에의 시사점 도출

2. 사업실무자 협의, 면접조사 및 자문 검토

- 취업성공패키지지원사업의 실무자들로부터 본 연구의 주요 내용, 방법 및 절차, 세부 추진 과정과 결과 해석 등에 관한 의견을 수렴하고 보완 사항을 검토하기 위하여 일대일 면접조사를 진행함.
 - 이를 토대로 연구 범위와 효과성 검증을 위한 설문 내용을 확정하고, 연구 수행 과정 전반 및 결과 해석에 대한 타당성을 검증하고 미비 사항을 보완함.
 - 서비스 공급자는 공공(고용센터)과 민간(민간위탁사업수행기관)으로 구분하여, 동일한 질문 항목에 대한 입장 차이를 분석
- 아울러 주요 지역(전국 5개 권역, 서울·인천·대구·부산·광주)의 사업성과 자료 수집을 위하여 유사 항목에 대하여 취업성공패키지지원사업 등 공공-민간 연계 고용서비스 운영실적 자료를 서면 자료로 제출받아 정리, 분석하였음.

3. 서비스 이용자 대상 심층면접조사 진행

- 서비스 이용자의 사업 활용 현황 및 성과평가 자료 수집을 위하여 공급자와 마찬가지로 주요 지역 5개 센터 중심으로 취업성공패키지 지원사업 서비스 이용자를 집단 구성, 표적집단심층조사(FGI: Focus Group Interview)를 진행함.

〈표 1-1〉 표적집단심층면접조사(FGI) 개요

1. 조사방법	질적조사(Qualitative Research), FGI(Focus Group Interview)
2. 자료수집 방법	유의표집(취업성공패키지사업 이용자 중에서 사업담당 실무자의 추천을 받아 30~50대 연령층의 I 유형 저소득층 3~5명 참여자 선정)
3. 표본추출 방법	적격대상자 리쿠르팅
4. 표본규모	5개 집단 총 23명
5. 조사대상	전국 5개 주요 권역별 고용센터 서비스 이용자
6. 조사기간	2011.11.28.~12.16(4주)
7. 면접자	연구책임자, 김혜란(질적조사전문진행자(moderator)), 권혁주((주)아이알씨 조사책임자)

〈표 1-2〉 표적집단심층면접조사(FGI) 진행 절차

1. 인사 및 조사 개요 설명	(1) 인사 및 감사 말씀 (2) 조사 목적 설명 (3) 진행 방법 소개 (4) 진행자 및 참석자 자기 소개
2. 본 질문	(1) 취업성공패키지 참여경로 (2) 단계별 프로그램 만족도 가. 1단계(상담 및 경로 설정) 나. 2단계(의욕·능력증진) 다. 3단계(집중취업알선) (3) 취업성공패키지 전반에 대한 평가 가. 전반 평가 나. 개선 및 보완사항 (4) 추가질문 확인 및 감사말씀, 종료

제 2 장 공공고용서비스의 의의와 국내외 현황

제1절 공공고용서비스의 의의

- 고용지원서비스(Employment support services) 및 고용중개서비스(Job-broking services)는 산업화와 함께 구체화되었으며 국가 중심의 공공의 독점적 책임 권한을 전제로 한 공공고용서비스(Public Employment Services : PES)의 형태로 발전
 - 특히 공공고용서비스는 구직자에게 일자리를 소개함과 동시에 고용과 관련된 국가의 급여지급 업무를 함께 포함하면서 중요한 역할을 담당(OECD, 2001; 박찬임 외, 2007)

- 공공고용서비스는 경제사정의 악화와 이에 따른 실업률의 급격한 증가를 경험하게 된 1970년대 이후 그 중요성과 역할이 한층 강조
 - 당시 선진국을 중심으로 한 복지정책의 주요한 목표와 제도는 복지의 사후적 측면에 강조점을 두고 이루어졌음. 즉 경제적 위기와 실업률 증가로 인해 발생한 경제적·사회적 취약계층에 대한 양적인 지원을 통한 복지 혜택의 배분이 지원서비스의 주요한 목표가 되었음.
 - 그러나 이러한 수동적·사후적 복지제도의 긍정적인 효과와 더불어 경제적·사회적 취약계층뿐만 아니라 일반 근로자층에 이르는

광범위한 영역에 부정적인 결과를 초래하는 부작용을 낳게 되는데, 국가가 사회적 위험의 결과에만 치중하여 복지제도를 도입할 경우 해당 국가 구성원의 사회적·경제적 적극성이 약화되며 국가의 복지제도에 지나치게 의존하는 부정적 결과가 초래됨.

- 연구 결과에 의하면 일부 선진국에서 운영된 실업급여 중심의 복지제도는 실업자들의 경제활동참가 의욕을 저하시킴으로써 장기적 실업을 유도하는 부정적 요인 가운데 하나인 것으로 밝혀진 바 있음.
- 이와 더불어 수동적인 복지제도는 장기적으로 국가재정의 부담을 가져옴으로써 복지제도 자체의 기반을 취약하게 만드는 결과를 초래
- 이에 반해 적극적 의미의 복지정책은 경제적 활동 능력 보유자에게 일자리를 갖게 하며, 이를 통해 유급 노동인력을 확대하는 방안으로 실현
- 이와 같은 방식은 1990년대 이후 양적 또는 사후적 측면이 아닌 질적이며 사전적 접근방법으로서 복지정책이 실현되는 모습을 보여줌으로써 질적·사전적 조치로서의 복지정책은 기존 방식인 복지급여의 지출과 더불어 근로활동을 연계시킨다는 의미에서 적극적인 접근방식으로 분류
- 미국, 영국, 독일 및 스칸디나비아 등의 주요 선진국은 사후적 복지 접근방식의 한계를 인식하여 적극적 방식의 복지정책을 다양한 형태로 운영하고 있음.
- 해당 복지제도는 노동시장에 적극적이고 광범위한 접근을 필수조건으로 하고 있기 때문에 효과적인 고용서비스가 존재하지 않을 경우 제도의 성공을 보장 받을 수 없음(박찬임 외, 2007).
- 이와 같은 이유에서 근로활동을 연계한 적극적 복지제도를 도입한 국가들이 공공고용서비스에 대한 과감한 투자를 아끼지 않고 있으며, 고용서비스의 중요성은 노동시장 양극화와 근로자 고용안정성의 저하로 인해 더욱 부각
- 고용서비스는 일자리에 관련된 서비스를 종합적으로 제공함으로

써 개인의 직업활동을 활성화시키고 기업의 인적자원관리를 지원하며, 국가 인적자원의 효율적 양성과 활용을 지원하는 국가적 차원의 핵심적인 인프라가 되기 때문임(금재호 외, 2004).

- 우리나라의 민간 및 공공고용지원서비스는 1960년대 이후 급격한 산업화의 진행과 이에 따른 인력수급 불균형에 의해 본격적으로 구체화
 - 1980년대 이후 첨단기술 산업의 발전과 정보화 사회로의 진입 등 산업구조와 노동시장의 특성이 빠르게 변화하는 가운데 고용지원 서비스가 활성화됨.
 - 특히 경제위기는 대량의 실직자와 고용 취약계층을 양산시키는 계기가 되었으며, 고용의 취약성으로 인한 생계와 기초생활에 위협을 당하는 집단이 증가하게 되었음. 이에 따라 공공고용서비스의 필요성이 강조되었으며 그 기능이 수평적·수직적으로 확대되었음.

제2절 고용센터의 역할 및 기능

- 고용센터는 외환위기 직후인 1998년에 설치된 이후 현재 실업급여와 취업알선이라는 전통적인 공공고용서비스를 수행하는 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관의 역할을 담당
 - 특히 외환위기 이후 양극화가 심화되면서, 근로를 통한 탈빈곤의 제고, 사회적 안전망 내에서의 근로능력 취약계층의 취업잠재력 강화가 국가적 차원에서 중요한 고용 관련 목표로 부각되면서 취약계층을 위한 공공고용센터의 고용지원 역할에 대한 관심이 점점
 - 1997년 말에 발생한 외환위기를 극복하는 과정에서 우리나라의 공공부문 조직뿐만 아니라 대부분의 사기업들은 대대적인 인력감축을 중심으로 하는 구조조정을 급속하게 진행하였고, 이에 따라 많은 근로자들이 대량실업 사태에 직면

12 취업성공패키지지원사업 운영실태 파악 및 성과분석

- 이 과정에서 고용노동부는 급증하는 실업문제에 능동적으로 대처하는 가운데 1998년 10월 고용보험의 적용범위를 전체 사업장으로 확대
 - 당시 정부가 취한 다양한 실업대응 조치로 인하여 고용보험 관련 행정수요의 급속한 증가가 예상되었고 이에 따라 고용노동부는 발생하는 민원에 적극적으로 대처하기 위하여 '고용안정센터'를 신설
- 고용보험제도가 1995년 7월에 도입된 것을 계기로 우리나라 공공고용안정기관의 발전이 본격적으로 시작
- 처음에는 이미 존재하고 있는 46개 지방노동관서 조직인 직업안정과의 고용보험과에서 취업알선과 고용보험 업무를 담당하였으나 외환위기 이후 고용보험 적용대상이 크게 확대되고 실업자가 급증함에 따라 1998년 8월 지방노동관서의 직업안정과와 고용보험과를 분리하여 별도의 고용지원센터로 독립
 - 이후 여러 차례 관련 제도개선이 이루어졌으며 고용지원센터가 확대·설치되었고, 이와 같은 설립 배경으로 인해 고용지원센터가 제공하는 서비스는 실업급여를 비롯한 각종 보험제도 및 행정적인 관리업무를 중심으로 구성되었음.
- 고용노동청 소속 고용센터에서 수행하는 업무는 <표 2-1>에 제시된 바와 같음. 자체 인사·예산·교육·홍보 지원 등의 업무를 포함하여 지자체, 산하단체 및 유관기관과의 협력사업, 지역노동시장 조사 및 분석, 일반 구직자 및 고령자, 장애인, 여성가장, 자활대상자 등 취약계층의 취업지원사업 및 직업지원사업 등을 포함
- 이에 더해 기업지원 종합서비스, 종합컨설팅 등의 기업지원 업무와 고용허가제와 관련된 외국인 업무, 직업능력 관련 업무까지 포괄
 - 취약계층의 고용지원서비스와 관련하여 2006년 7월 개편 이래 고용지원센터의 업무 분장에 근거하면 취업지원과가 취약계층을 특화하여 담당하고 있음.
 - 취업지원과의 업무는 각 특성별 취약계층 업무와 유관기관과의 연계사업으로 구분되며, 민간위탁사업 운영 업무가 포함됨.

〈표 2-1〉 고용센터 수행 업무

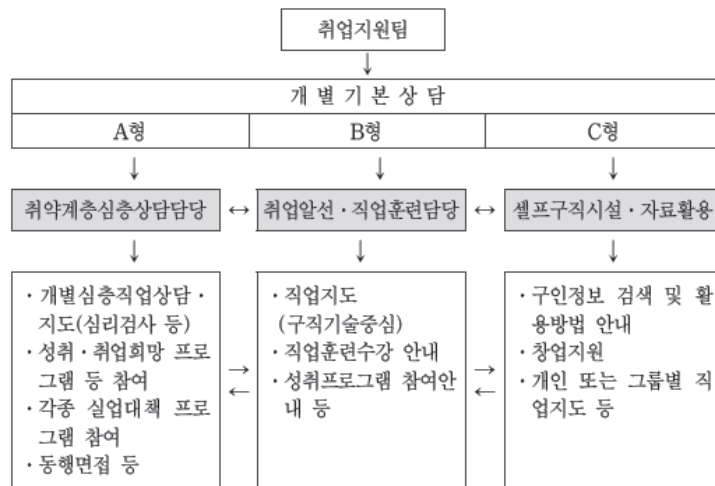
		주요 내용
기획 총괄과		<ul style="list-style-type: none"> - 인사·예산·교육·홍보·보안·시설관리 등 지원 - 직원 평가 및 성과향상 지원 - 안내 창구 운영 및 고객 서비스 향상 지원 - 소속 지청을 포함한 주요 사업계획의 종합·조정 및 행정제도 개선 업무 - 지청 관내 고용보험 부정수급 예방계획 수립 및 실시 - 고용안정, 모성보호 및 직업능력개발사업 관련 부정수급에 관한 조사 및 처리 - 실업급여 부정수급 조사 및 처리 - 둘 이상의 지청에 걸치는 실업급여 등의 부정수급에 관한 조사 및 처리 - 소속 지청 고용센터 업무개선 컨설팅 및 평가 지원 - 자체 고용대책 수립·시행
지역협 력과	지역 협력팀	<ul style="list-style-type: none"> - 지자체, 산하단체 및 유관기관 협력사업 총괄 - 지방고용심의회 및 지역고용지원 협의회 운영 - 「직업안정법」 운영 - 사회적기업 및 지역맞춤형 일자리 창출 사업 시행 - 장애인 의무고용제 실시 지도 - 고령자 고용현황 및 정년제도 운영 및 고령자 인재은행
	노동 시장 분석팀	<ul style="list-style-type: none"> - 조사통계 현장조사 보고 - 관할 권역의 노동시장 조사 및 분석 - 관할 권역의 통계·노동시장 네트워크 구축 및 운영
취업 지원과		<ul style="list-style-type: none"> - 수급자 취업지원, 실업인정 및 실업급여 지급 - 직업능력개발계좌제 상담 및 발급 - 일반 구직자 및 취약계층 취업지원 - 구인업체 및 구직자 개척(기업지원팀 협조) - 채용대행 서비스 및 구인·구직 만남의 날 시행, 상설채용관 운영 - 빈 일자리 고용알선, 취업장려수당 지급 - 심층상담 전담제 운영 - 취업성공패키지 운영 - 청소년 직업진로 지도 및 취업지원 - 청소년 직장체험 프로그램 운영 - 성취, 취업희망, CAP 등 집단상담프로그램 운영 - 대학·전문계고 취업지원 확충 사업, 민간위탁 등 공모사업 수행

		주요 내용
기업 지원과	기업 지원팀	- 기업지원 종합서비스, 종합컨설팅 운영 - 이동·출장고용센터 운영(취업지원과 협조) - 고용안정사업 지원금·장려금
	외국 인력팀	- 고용허가제 운영
	고용 보험팀	- 실업급여 수급자격 판정 - 고용보험 피보험자격 관리 - 모성보호사업 집행
직업능력 개발과		- 직업훈련 과정 및 시설 인정·지정, 관리감독 - 재직자·실업자 등 각종 직업훈련 지원

자료: 고용노동부, 『고용센터 운영 규정』(2011.3.2. 개정, 훈령 제30호).

- 고용센터 취업지원 업무 매뉴얼에 따르면 구직자 유형별로 차별화된 서비스를 제공토록 되어 있는데, 구직 희망자가 고용센터를 방문할 경우 우선적으로 구직자를 그 특성에 따라 유형화하게 됨.
- 이후 고용센터는 구직자의 특성에 상응하는 취업지원서비스를 제공함으로써 수요자별로 특화된 고용서비스를 제공

(그림 2-1) 구직자 유형에 따른 고용센터 업무 흐름도



자료: 고용노동부(2010), 『고용지원서비스 업무 매뉴얼』.

- 구직자의 특성에 따른 분류 유형과 이에 상응하는 취업지원서비스는 A, B, C로 구분된 구직희망자의 유형에 따라서 차별화됨.
 - A유형은 취업의사는 있으나 능력 및 구직기술이 필요한 구직자가 해당되며, B형은 취업의사와 취업능력은 있으나 취업기술이 부족한 구직자, 그리고 C형은 취업의사, 취업능력, 취업기술을 모두 갖춘 구직자임.
 - A유형 구직자에게 개별 심층상담을 통해 구직기술의 습득과 각종 취업지원 제도와의 유형 등을 통해 취업을 지원하게 되는데, 취업취약층 구직자는 A유형에 속하며, 취업중점지원 대상자로 분류하고 특별 관리를 하고 있으며, 이에 따라 취업취약계층에게는 구직자 유형 분류, 성취프로그램, 각종 지원금 제도, 심층상담, 동행면접 등의 서비스가 제공
 - 한편 B형 구직자는 취업지원 대상자로 분류되어 집단적 심층상담 프로그램에 의한 취업기술 습득이 지원되고, 취업 후원 대상자인 C형은 취업알선 담당자가 구인정보를 제공하여 취업을 지원하는 비교적 복잡하지 않는 방법에 의해 고용알선서비스가 이루어짐.

제3절 취약계층과 공공고용서비스

- 정부는 1990년대에 들어서면서 실업자와 사회 취약계층을 대상으로 한 사회안전망의 기반을 구축하기 위해 고용 관련 법률들을 제·개정함과 동시에 관련 조직을 대폭적으로 신설·확대(아래 한국행정연구원, 2002)
 - 당시에 고용보험제도와 인력은행, 고용안정센터를 비롯하여 고용 관련 각종 제도 및 기구들을 신설·정비함으로써 적극적이고 종합적인 실업대책과 안정적인 고용정책에 대한 실제적인 정책활동을 가시화
 - 1996년 7월에 취약계층과 구직자를 위한 공공직업안정기관으로서

인력은행이 설치되었으며, 해당 조직에 민간직업상담원을 배치하여 취업관련 업무를 전문화하기 시작

- 당시 정부는 고용보험제도를 도입·운영하는 과정에서 취업상담·알선 및 고용정보 제공에 이르기까지 전문적이고 종합적인 고용서비스를 제공하기 위하여 3곳에 인력은행을 설치하였으며, 담당인력으로 민간직업상담원 42명을 배치하는 직업상담원제도를 도입, 이후 인력은행은 독립 조직으로 분리되어 전국적인 조직인 고용안정센터로 확대되었으며 일일취업센터가 설치
- 직업상담원제도는 1996년 7월 취업알선 업무의 전문화를 위해 설치된 인력은행 관련 업무를 실제적으로 담당하는 인력으로, 민간인 신분의 직원상담원이 해당 업무를 수행케 하는 방법으로 도입되었음.
- 당시 민간직업상담원 42명을 채용하여 인력은행에서 근무케 하였으며, 1998년 3월 실업문제 종합대책의 일환으로 1,260명의 직업상담원을 대규모로 확충하였고, 이들은 취업지원, 고용보험, 직업능력개발업무가 연계된 실업대책 서비스체계를 구축함에 있어서 핵심 인력으로 입지를 공고히 하게 됨.
 - 1997년 취업알선 실적평가를 실시한 결과 인력은행 3곳의 성과가 전국 46개 지방노동관서의 전체 실적보다 오히려 우수한 것으로 나타났고 이에 따라 고용노동부는 1997년 말까지 4개의 인력은행을 추가로 설치하여 모두 7개로 확대·운영하였으며, 1998년까지 총 20개의 인력은행을 운영
 - 또한 1998~1999년 두 해에 걸쳐 고용안정센터가 전국적 규모로 확대·구축되었으며, 고용과 관련된 수요에 적극적으로 대응하고 취약계층 자활사업의 활발한 추진을 위하여 서울과 6대 광역시에 소재한 인력은행을 제외한 일반 시 소재 인력은행 13개소가 모두 고용안정센터로 전환되었음.
- 현재 공공직업안정기관은 고용보험제도의 시행과 더불어 고용노동부 산하 지방노동관서의 고용센터를 중심으로 고용보험 업무와 취업지원 업무를 추진하고 있음.

- 또한 전문적인 취업알선 업무의 수행을 위해 도입된 민간직업상담원제도는 1997년 말 외환위기를 거치면서 발생한 대량실업 사태에 대응하기 위하여 상담원을 대폭적으로 확충
- 이후 민간직업상담원들의 고용불안 및 열악한 근무환경 등의 문제를 개선하고 고용지원서비스의 인프라의 안정적 구축 및 혁신을 위하여 범정부 차원의 2004~2005년 고용서비스 선진화 작업이 진행된 결과, 대부분의 직업상담원들이 공무원으로 전환되어 업무를 담당하고 있음.
- 이와 함께 2006년 하반기부터는 1년 반 동안의 시범사업을 실시하여 취업지원서비스의 양적·질적 수준 제고를 위한 취업지원 민간위탁사업을 추진
- 주로 고령자, (경력단절)여성, 장기미취업 청년층, 장애인, 노숙자, 건설근로자, 저소득 취업취약계층 등 취업역량이 상대적으로 낮은 계층들을 대상으로, 대상 유형별로 특화된 고용서비스 지원을 핵심으로 한 경쟁적 민간위탁자 사업자 선정 및 위탁 수행 진행 중

제4절 해외 주요 국가의 고용서비스 동향³⁾

1. 주요국 고용서비스 동향 개관

가. 해외 선진국 고용서비스의 특징

- 선진국들은 (민간·공공) 고용서비스의 구축 및 운영에 상당한 인력과 자원을 투입

3) 김승택·신현구(2004) 『공공·민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제』, 박영수·김강식·이정연·이진희·윤혜영(2009), 『차상위계층의 고용알선서비스 개선방안 연구』, 한국직업능력개발원 동향분석팀(2010)의 『고용서비스 해외동향』, 『THE HRD REVIEW』 13(4) 등에 소개된 해외 사례 자료를 중심으로 내용 재구성 정리

- 이는 고용서비스 투자가 실업급여는 물론 장려금이나 직업훈련과 같은 다른 적극적 노동시장정책에 비해 효과가 크다는 실증적 결과에도 근거
- 최근 고용서비스가 단순히 실업을 해결하는 기능뿐만 아니라 시장 기능의 활성화를 통해 인적자원의 효율적 양성과 배분을 촉진하고, 이를 통해 성장잠재력을 확충시킨다는 측면에서 고용서비스의 중요성이 강조
- 그러나 인적자원개발에 대한 고용서비스 투자 효과는 현실적으로 측정하기 어려운 측면이 존재함.

나. 한국 고용서비스 체계의 특징

- 한국은 취업자의 대부분이 개인적 통로(인맥)를 통하여 취업하고 있으며, 민간·공공고용서비스를 통한 취업자는 2% 수준에 불과 (금재호 외, 2004)
 - ※ 1999년 주요국의 공공고용서비스의 시장점유율은 영국 16%, 독일 35.2%, 네덜란드 18%, 프랑스 37%, 일본도 20% 수준
- 공공고용서비스에 대한 한국의 투자는 서구 선진국 및 일본과 비교하여 보았을 때 아직 낮은 수준(표 2-2, 표 2-3 참조)
 - 공공고용서비스에 대한 지출 수준을 선진국과 비교하면 고용서비스의 개선을 위해 현재보다 많은 투자가 필요
- 구직자의 대부분이 개인적 인맥을 통해 취업한다는 사실은 취업정보가 모든 구직자에게 제공되지 않고 특정 개인에게만 집중되는 정보의 왜곡을 의미
 - 이는 노동시장 기능의 취약성과 더불어 인적자원 배분(배치)을 왜곡하여 성장잠재력을 훼손시킬 뿐 아니라, 개인적 인맥을 통한 취업은 계층 간 격차를 확대시키는 부작용을 초래할 위험성도 내재

〈표 2-2〉 GDP 대비 공공고용서비스(PES) 지출 비중 추이(1997~2008)

(단위: %)

	1997 (1997-1998)	1998 (1998-1999)	1999 (1999-2000)	2000 (2000-2001)	2001 (2001-2002)	2002 (2002-2003)
네덜란드	0.32	0.31	0.28	0.26	0.25	0.28
스웨덴	0.29	0.28	0.29	0.30	0.35	0.37
영국*	0.16	0.13	0.13	0.13	0.15	0.17
프랑스	0.16	0.16	0.17	0.18	0.18	0.18
독일	0.21	0.23	0.23	0.23	0.23	0.23
호주*	0.21	0.20	0.20	0.20	0.20	0.20
캐나다*	0.18	0.19	0.18	0.19	0.21	0.15
미국	0.06	0.06	0.04	0.04	0.04	0.04
일본*	0.24	0.21	0.17	0.17	0.17	0.18
한국	0.06	0.05	0.04	0.04	0.05	0.05
	2003 (2003-2004)	2004 (2004-2005)	2005 (2005-2006)	2006 (2006-2007)	2007 (2007-2008)	2008 (2008-2009)
네덜란드	0.46	0.49	0.48	0.47	0.36	0.33
스웨덴	0.25	0.24	0.22	0.23	0.23	0.33
영국*	0.38	0.40	0.39	0.28	0.28	n.a.
프랑스	0.24	0.23	0.23	0.24	0.22	0.20
독일	0.30	0.30	0.29	0.27	0.27	0.29
호주*	0.19	0.22	0.21	0.19	0.17	0.16
캐나다*	0.19	0.18	0.16	0.15	0.14	0.12
미국	0.04	0.03	0.03	0.03	0.03	0.04
일본*	0.23	0.21	0.19	0.14	0.12	0.14
한국	0.02	0.03	0.03	0.03	0.03	0.02
OECD 평균	0.18	0.17	0.17	0.16	0.15	0.16

주: 1) GDP 대비 PES 예산 비중 내용은, ① 크게 '취업지원'과 '급여지급' 관련 예산으로 구분되는데, ② 세부 내역은, 적극적·소극적 노동시장정책 예산, 관련 행정기관(중앙·지자체) 운영 비용, 전산시스템 운영 비용, 구직인정, 구직자 분류 등 관련 예산 등을 포괄하고 있음.

2) 주 1)에서 설명한 두 가지 유형의 구분 자료는 1999년 자료부터 확인됨(OECD Employment Outlook 2005년 발간본 기준).

3) 2003년 자료부터(OECD Employment Outlook 2007년 발간본 기준) 이전 연도에 비하여 수치가 급격히 올라온 국가들의 경우, 이전 연도에 직업훈련 예산 중 (재)통합훈련 예산으로 분류되었던 부문이 PES에 합쳐지면서 나타난 집계 기준 변동(네덜란드), PES 제도개혁(Jobcenter Plus 신설, NewDeal 프로그램 시행 등)으로 인한 예산 증액 등의 사유에 의한 것임.

4) * 표시된 국가들은 회계연도가 7월 시작 국가들임.

자료: OECD, OECD Employment Outlook, 2000~2010, 각 연도.

〈표 2-3〉 GDP 대비 공공고용서비스(PES) 지출 비중 추이(1997~2008) : 국가별 순위

(단위:%)

순위	국가	1999 (1999~2000)	순위	국가	2002 (2002~2003)
1	스웨덴	0.29	1	스웨덴	0.37
2	네덜란드	0.28	2	네덜란드	0.28
3	독일	0.23	3	독일	0.23
4	호주*	0.20	4	호주*	0.20
5	캐나다*	0.18	5	10개국 평균	0.19
6	프랑스	0.17	6	프랑스	0.18
7	일본*	0.17	7	일본*	0.18
8	10개국 평균	0.17	8	영국*	0.17
9	영국*	0.13	9	캐나다*	0.15
10	미국	0.04	10	한국	0.05
11	한국	0.04	11	미국	0.04
순위	국가	2005 (2005~2006)	순위	국가	2008 (2008~2009)
1	네덜란드	0.48	1	네덜란드	0.33
2	영국*	0.39	2	스웨덴	0.33
3	독일	0.29	3	독일	0.29
4	프랑스	0.23	4	프랑스	0.2
5	스웨덴	0.22	5	호주*	0.16
6	호주*	0.21	6	영국*	n.a.
7	일본*	0.19	7	OECD 평균	0.16
8	OECD 평균	0.17	8	일본*	0.14
9	캐나다*	0.16	9	캐나다*	0.12
10	미국	0.03	10	미국	0.04
11	한국	0.03	11	한국	0.02

주: 1) 1999년, 2002년 자료는 OECD 자료의 한계(누락치)로 평균치 산정이 어려워 분석대상 10개국의 평균치로 산정하여 비교하였음.

2) 2005, 2008년 자료(OECD Employment Outlook 2007년 발간본 기준)에서 이전 연도에 비하여 수치가 급격히 올라온 국가들의 경우, 이전 연도에 직업훈련 예산 중 (재)통합훈련 예산으로 분류되었던 부문이 PES에 합쳐지면서 나타난 집계 기준 변동(네덜란드), PES 제도개혁(Jobcenter Plus 신설, NewDeal 프로그램 시행 등)으로 인한 예산 증액 등의 사유에 의한 것임.

3) * 표시된 국가들은 회계연도가 7월 시작 국가들임.

자료: OECD, *OECD Employment Outlook*, 2000~2010, 각 연도.

2. 해외 주요국 고용서비스 동향 개관

- 본 절에서는 미국, 호주, 독일, 프랑스, 네덜란드 및 영국 등 해외 주요 국가의 고용서비스의 내용과 그 주요 특징을 간략하게 정리, 살펴보았음.
 - 제시된 각국의 공공고용서비스는 과거 소극적이고 수동적인 입장에서 보다 적극적인 고용정책의 방향으로 전환되고 있음.
 - 각 국가에서 운영되는 고용지원서비스는 실업자에 대한 생계지원뿐만 아니라 적극적인 고용 제공이라는 의미에서 체계적인 공공고용서비스가 자리잡고 있음.
 - 적극적 의미의 공공고용서비스는 근로능력을 가진 이들을 가능한 노동시장으로 진입시키는 것을 의미하는데, 일자리와 복지제도를 긴밀히 연결시키는 방법으로 적극적 의미의 공공고용서비스를 실현한 각 국가의 사례를 확인할 수 있음.

- 미국의 고용지원서비스는 근로자 및 구직자의 훈련을 통해 고용의 잠재력을 강화하는 데 중점을 두는 특징이 있음. 각 세부적인 고용서비스와 관련된 업무는 지역 및 주별 특성에 따라 분권적 형태로 운영
 - 원스톱 경력센터(one-stop career center)는 교육과 훈련을 매개로 하여 직업기술, 경력발전, 직장알선의 역할을 수행함. 원스톱 경력센터는 노동시장 정보, 구인·구직 정보를 제공하며, 경제적 취약계층에 중점을 두고 직업훈련과 직업재활훈련을 담당

- 호주의 고용지원서비스는 민영화의 정도가 가장 높은 특징을 지니고 있음.
 - 따라서 고용지원서비스의 대부분은 민간서비스 기관에 의해 운영되며, 정부의 공공고용서비스는 구직자 등록, 평가, 서비스 의뢰 기능 정도에 한정
 - 호주의 고용지원서비스의 특징은 센터링크(Centrelink)를 통해서

도 찾을 수 있음. 센터링크는 고용서비스를 제공하는 기관과 정부 기관을 연결시키는 매개 역할을 하는 전국적 네트워크

- 또한 호주의 고용서비스는 민간고용서비스 제공기관인 잡 네트워크(Job network)를 중심으로 제공됨. 이와 같은 호주의 민간 중심 고용서비스는 과거 공공부문에 의해 운영되었을 경우와 비교하여 괄목할 만한 성과를 거두었음.
- 이와 같은 이유로 호주의 민간중심 공공고용서비스 제도는 다른 국가들의 제도 도입 시 전형적인 역할 모델로 제시

○ 독일에서 고용서비스는 과거 일반적으로 공공고용서비스를 의미하였으며, 1994년까지 연방노동청에 의해 해당 서비스가 이루어졌음.

- 독일의 고용지원서비스제도는 하르츠법에 근거를 두고 있으며, 연방고용청의 개혁 및 실업부조와 사회부조의 통합으로 그 특징이 제시될 수 있음.
- 특히 고용지원서비스 개혁의 일환으로 실업자의 유형을 분류하고 각 해당자별 적용되는 서비스를 구체화하여 고용서비스를 효율화
- 1990년대 이후 해당 서비스는 민간으로 점차 이전되어 2002년에는 전체 고용알선서비스가 민간에 위탁되었으며, 이후 민간부문 서비스 영역이 빠른 속도로 확장

○ 프랑스의 고용지원서비스는 고용정책, 집행기관, 관련 제도가 상호 복잡하게 구성되어 각각의 역할이 모호해지고 협력과 조화가 어렵다는 지적을 받고 있음.

- 이에 따라 프랑스 정부는 복잡한 고용서비스 체계를 단순화하기 위해 윈스톱서비스센터를 설립하고 이를 확대
- 프랑스 정부는 공공고용지원서비스의 효율적인 정비와 탈중앙화, 실업급여 수급자에 대한 활성화(activation) 업무에 역점을 두고 있음.

○ 네덜란드의 고용지원서비스는 공공서비스로부터 시작되어 1970년

대를 거치면서 지속적으로 개혁의 대상이 되었음. 2002년에는 고용 지원서비스 개혁조치의 일환으로 공공고용지원서비스를 공공부문과 민간부문으로 분할

- 현재 민간서비스기관이 대부분의 고용서비스를 담당하고 있으며 일부 서비스, 예를 들어 구직자의 노동시장 재편입, 고용알선 기능은 민간으로 완전히 이관되었음.
 - 과거 네덜란드는 관료적이고 경직된 노동시장의 특징을 나타내었으나 고용서비스의 개혁이 이루어진 이후 과거의 공공고용서비스 조직은 폐지되고 고용활성화 업무에 초점을 둔 새로운 고용서비스 조직이 만들어졌는데, 특히 네덜란드의 고용지원서비스는 해당 서비스의 다양한 요구에 따라 그 유연성이 확대될 전망
- 영국은 고용지원서비스 부문에서 공공서비스의 역할을 강조하는 경향이 강한 편임.
- 영국의 공공고용서비스 특징은 수급자에 대한 엄격한 관리와 제재에서 찾을 수 있고, 근로유인을 강화하는 데 초점을 두고 있음.
 - 이러한 의미에서, 고용서비스와 사회보장 관련 업무를 통합한 원스톱서비스센터를 전국적으로 운영하는 Jobcentre Plus의 임무는 적극적 노동시장정책이라는 측면에서 취업을 우선하는 정책의 실행을 지원하는 것이라 할 수 있음.
- 요컨대, 최근 고용서비스 제도개혁은 모든 OECD 국가에서 공통적으로 이루어지고 있으며, 개혁의 방향은 공공서비스 시장의 효율화, 민간활용(위탁)의 확대, 복지(실업 급여)와의 통합, 취업우선 원칙의 고용서비스 원칙 등임.
- 국가별로 사회문화적 배경과 노동시장의 기제에 따라 다양한 수준에서 민간 영역을 활용하고 있으며, 민간고용서비스 활용 방식은 기능과 대상에 따라 다양하게 나타나고 있음.
 - 민간 활용 유형은 공공부문의 일부 업무를 특정한 민간업체에 위탁하는 공공부문과의 상호보완형이 주류임.

- 민간고용서비스기관은 이윤추구(for-profit) 기관뿐 아니라 다양한 형태의 준공공(semi-public) 또는 비영리 사회복지기관이 참여함.
- 공공고용서비스(PES)와 민간고용서비스(PREA)간 공조체제의 정립의 해외 사례를 참조하여 볼 때 우리나라의 경우, 현재 초기단계에 머물러 있는 고용서비스 산업의 수준을 고려하여 공공과 민간이 모두 확대되는 기간을 거쳐, 공조체제를 마련하는 것이 필요함.
- 공공부문의 경우 프로그램별 또는 대상별로 고용서비스사업을 민간부문에 이양하여 효율성을 강화하는 방향 필요

제5절 새로운 고용서비스 체계의 필요성

- 현재 우리나라에서 고용서비스를 제공하는 기관은 크게 교육기관, 지자체, 민간기관, 고용센터 등을 들 수 있으나, 고용노동부 고용센터를 제외한 고용지원서비스 제공기관은 대부분 소규모, 단순알선 수준에 머물러 있으며, 특히 상담원의 전문성이 부족한 상황
 - 교육기관의 고용지원서비스는 관련 부서가 취약하여 실제적인 서비스를 제공하기 어렵고, 직업 및 진로지도교육도 미흡한 것이 현실
 - 지방자치단체는 고용지원서비스를 위한 전문인력 부족이 문제점으로 지적될 수 있으며, 민간기관의 경우에는 소규모로 비정규직을 단순 소개하는 정도의 역할에 그치는 경우가 많음(금재호 외, 2004).
- 과거 고용지원서비스는 고용노동부 고용센터에서 가장 포괄적이고 체계적으로 이루어지고 있으며, 자활지원사업과 근로장려세제와 같은 차상위계층을 포함한 취약계층에 대한 정책적 수단은 보건복지부를 중심으로 이미 존재
 - 그러나 차상위계층만을 대상으로 하는 효율적인 고용알선서비스는 실제로 발견할 수 없었으며, 따라서 차상위계층이 사회적·경제적 취약성을 극복하기 위해서는 근로복지정책이 효과적으로 실

행되어야 하며, 특히 이의 실현을 위해서는 차상위계층에게 고용 서비스를 제공하는 기관의 역량과 역할이 강조되어야 한다는 문제제기가 계속되어 옴.

- 고용지원서비스의 기능과 역할은 각 나라에 따라 그리고 시대에 따라 상당한 차이를 나타내고 있음. 앞에서 살펴본 주요 국가의 고용 서비스 특징을 통해 다음과 같은 시사점을 발견할 수 있음.
 - 호주를 비롯한 다수의 국가들은 고용지원 및 알선서비스를 종합적이고 통합된 방식, 즉 원스톱으로 제공하고 있고, 이와 더불어 고용지원서비스가 실업자 또는 구직자의 특성에 따라 구분하고 이들에게 차별적인 맞춤형 서비스가 지원됨을 확인할 수 있음.
 - 특히 해당 서비스의 제공 과정에서 적극적인 상담과 지원자의 특성 파악이 세심하게 이루어지고 있고, 영국을 제외한 대부분의 국가는 과거 공공부문의 고용지원서비스를 민간으로 이관시킴으로써 민간고용지원서비스의 역할이 다양화되고 광범위하게 확대되고 있음.
 - 마지막으로, 고용지원제도가 장기실업자, 근로취약계층에 보다 관심을 두고 이들을 위한 집중적인 서비스를 통해 실현되고 있다는 것임.
 - 이제부터 살펴볼 취업성공패키지지원사업은 이러한 전 세계적인 고용서비스 체계의 개편 방향과 우리 노동시장 및 사회적 취약계층을 대상으로 한 고용서비스 효과성 제고 노력이 맞물려 이루어진 새로운 서비스 지원체계 구축의 일환으로 해석될 수 있음.

제 3 장

취업성공패키지지원사업의 추진방향과 개관

제1절 사업의 도입 배경과 추진방향⁴⁾

1. 도입배경

- 빈곤층의 지속적 증가
 - 1997년 말의 외환위기 이후 노동시장의 양극화가 심화되어 중간층 비중은 줄어들고, 생계가 어려운 저소득층이 지속적으로 증가하는 추세에 있음.
 - 특히 전체가구의 1/3이 빈곤위험에 직면해 있어 이에 대한 적극적인 조치가 절실히 필요한 시점임(통계청, 2011).

- 빈곤층에 대한 일자리 지원의 중요성이 증대하고 있음.
 - 특정 개인 혹은 가구가 빈곤층으로 진입 혹은 탈퇴하는 데 가장 결정적인 영향을 미치는 요인은 근로소득의 증감임.
 - 따라서 일자리 제공을 통해 빈곤문제를 해결하는 것이 가장 효과적인 방안임.

4) 이하의 내용은 고용노동부의 취업성공패키지 전용사이트 및 연도별 사업설명자료에 근거하여 요약·정리한 것임(<http://www.moel.go.kr/policyinfo/bizpack/main.jsp>).

- 근로빈곤층에 대한 기존 제도의 고용지원이 미흡함.
 - 그동안 근로능력이 있는 빈곤층을 대상으로 고용지원제도를 이용하여 부분적으로 지원해 왔으나, 보다 체계적이고 포괄적인 제도가 요구되어 왔음.
 - 고용보험 미가입자, 실업급여 수료기간 종료자, 자발적 이직자, 신규 실업자, 영세자영업자 등 고용보험제도와 국민기초생활보장제도(자활사업) 등으로는 포괄하지 못하는 사각지대가 존재하여 이에 대한 대응책이 필요함.

2. 제도의 의의

- 저소득계층의 '취업'을 통한 실질적 '자활'을 목적으로 지원하는 제도
 - 이 사업은 일정 소득 수준 이하의 저소득층의 취업지원을 목적으로 하는 통합적인 취업지원제도임.
 - 저소득층의 취업에 대한 간접적인 지원 내지 유인제도인 자활사업이나 재정에 의한 일자리지원사업 및 근로세제 등과는 내용적인 측면에서 차이가 있음.
- 잠재적인 근로빈곤층까지 포괄하는 취업지원제도임.
 - 최저생계비 150% 이하인 '차차상위계층'까지를 정책대상으로 설정하고 있는 제도임.
 - '상대적 빈곤선' 이상의 '빈곤위험계층'까지를 포함하는 근로빈곤층 관련 포괄적인 취업지원제도임.
 - ※ 차상위계층까지만을 정책대상으로 하는 '자활사업'이나 '근로장려세제'와는 정책대상 범위에서 차이가 존재함.
- 취업취약계층에 대한 통합적인 취업지원제도임.
 - 노동시장의 다양한 취업취약계층 중 경제적 수준을 기준으로 한 일정 소득 수준 이하의 저소득층에 대한 취업지원제도임.
 - 장기실직자·여성·고령자·청년·장애인 등 대상별로 특화된 기

존 취업취약계층에 대한 고용지원제도와 달리 취업성공패키지사업은 부분적으로 이들을 포함하는 제도로써 취업취약계층에 대한 통합적인 취업지원제도로서의 의미가 있음.

3. 추진 방향

- 추진 방향 1: 지원대상자에 대한 개인별 취업지원 관리를 보다 강화
 - 지원대상자에 대한 개인별 사례 관리를 원칙으로 개인별 특성 및 상황에 특화된 취업지원 경로설정과 함께 지원대상자 개개인에게 차별화된 취업지원서비스 제공을 추진하고 있음.
- 추진 방향 2: 단계별로 통합적인 취업지원서비스를 제공하고자 함.
 - 사업 참여자에 대해 먼저 집중상담과정을 거쳐 취업지원계획(IAP: Individual Action Plan)을 수립함.
 - 취업지원계획을 토대로 직업훈련 혹은 디딤돌 일자리지원 등의 ‘의욕·능력 증진’ 과정과 ‘집중적인 취업알선’으로 이어지는 일련의 단계별 통합적인 취업지원서비스 제공을 지향함.
- 추진 방향 3: 취업성공수당 지급을 통해 취업촉진을 도모함.
 - 지원대상자의 안정적인 일자리로의 취업을 궁극적인 사업목적으로 하기 때문에 지원대상자의 취업촉진 도모를 위해 사업 참여자 중 일정한 조건을 충족하는 일자리에 취업한 경우에 대해 최대 100만 원의 ‘취업성공수당’을 지급하는 취업인센티브제도를 운용함.

제2절 사업의 개관

1. 사업의 개념과 지원 대상자

○ 사업의 개념

- 저소득 취업취약계층에 대하여 개인별 취업지원계획에 따라 ‘진단·경로설정 → 의욕·능력증진 → 집중 취업알선’에 이르는 통합적인 취업지원 프로그램을 제공하고, 취업한 경우 ‘취업성공수당’을 지급함으로써 노동시장 진입을 체계적으로 지원하는 종합적인 취업지원체계임.

○ 지원 대상자

I 유형 (저소득)	II 유형 (청년)	III 유형 (훈련)	IV 유형 (기타)
<ul style="list-style-type: none"> 차차상위계층 이하 노숙자, 북한이탈주민 출소(예정)자 결혼이민자 위기청소년 신용회복지원자 쪽방등 비주택거주자 	<ul style="list-style-type: none"> 고졸이하 비진학 미취업자 6개월 이상 장기구직 청년 니트족 기타 인정하는 청년 	<ul style="list-style-type: none"> 3개월 이상 장기 구직 50세 이상 건설일용 근로자 및 구직자 	<ul style="list-style-type: none"> 여성가장 영세자영업자 등
※ 15~64세	※ 15~29(32)세	※ 18~64세	※ 18~64세

2. 취업지원의 주요 내용

- 지원 대상자의 개인별 취업역량 등에 대한 정확한 진단을 토대로 최장 1년의 기간 내에서 단계별로 통합적인 취업지원을 실시함.
 - 1단계(진단·경로 설정) 집중상담 및 직업심리검사 등을 실시하여, 상담 및 검사 결과를 토대로 ‘개인별 취업지원계획(IAP)’을 수립함.

- 2단계(의욕·능력증진) ‘개인별 취업지원계획(IAP)’에 따라 취업 의욕 및 근로능력 증진을 위한 다양한 취업지원 프로그램이 제공됨
 - 직업훈련, 디딤돌 일자리, 창업지원프로그램 제공. 또한 고용노동부에서 승인한 직업훈련과정으로서 일정 요건을 충족할 경우 생계유지수당을 지급
 - 특히, ‘직업능력개발계좌제’를 통한 직업훈련의 경우 자부담 없이 훈련 소요비용을 전액 지원(단, 재료비 제외)
 - 3단계(집중 취업알선) ‘동행면접’ 실시 등 지원 대상자의 노동시장 진입 촉진을 위한 적극적이고 실질적인 취업알선을 실시함.
- ‘취업성공패키지’ 지원 대상자로서 1단계(진단·경로설정) 과정에서 집단상담 프로그램을 거쳐 ‘개인별 취업지원계획’을 수립한 자에 대하여 1단계 참여수당(최대 20만 원)을 지급함.
- 1유형 중 조건부수급자·위기청소년, 2유형, 3유형은 반드시 집단상담 참여
 - 집단상담프로그램을 거치지 않은 경우에는 5만 원 지급
- 2단계 생계유지수당은 취업성공패키지 참여자로서 직업훈련에 참여 중인 자에 대하여 훈련기간 동안 생계부담 완화 차원에서 지급하는 수당을 말함.
- 지원 대상자 중 일정 요건을 충족하는 경우 기준 훈련일수 1일당 15,000원을 지급하되, 최대금액은 월 20만 원까지 지급함.
 - ※ 훈련참여기간 중 교통비 및 식대 이외에 별도의 훈련수당을 지급받는 대상자 경우 동 금액을 차감한 금액 지급
 - 생계유지수당은 ‘1차 훈련과정 개시일을 기준으로 1개월이 경과된 이후에 신청서 제출을 전제로 지급
- ‘취업성공패키지’ 지원사업 참여자(1유형)가 1단계 IAP 수립을 완료한 후 주 30시간 이상의 일자리에 취업하여 고용보험 피보험자격을 취득한 경우에 취업성공수당을 지급함.

- ‘취업성공패키지’ 지원사업 종료 후 종료일로부터 3개월 이내에 취업한 경우에도 인정
 - 취업성공수당은 취업 후 같은 직장에서 1개월 근무한 경우 20만원, 같은 직장에서 3개월 근무 시 30만 원, 같은 직장에서 6개월 근무 시 50만 원을 각각 나누어 지급하며, 최대 100만 원이 지급됨.
- 정당한 이유 없는 ‘취업지원계획’(IAP) 불이행 및 불성실한 프로그램 참여 등 일정한 사유 존재 시 취업지원서비스를 중단함.
- 취업지원 ‘중단’된 자는 ‘중단일’로부터 1년간 프로그램 참여 제한
 - 본인 및 가구원의 질병·부상 등으로 상당 기간 프로그램 참여가 어려운 경우에는 일정 기간 취업지원을 ‘유예’함.
 - 취업지원 기간 중 ‘취(창)업’하거나 ‘취(창)업’ 없이 1년간의 취업지원 기간이 완료된 경우에는 취업지원을 ‘종료’함.

제3절 사업 내용의 변화 과정 및 주요 성과

1. 2009년 시범사업 이전의 고용서비스 정책의 내용

- 2006년 하반기 이후 개인별 취업지원계획을 수립하는 선진 고용지원기법 도입
- 2008년 심층상담실 운영
- 2008년 저소득층 취업촉진패키지라는 제도를 제시
- 2009년 저소득층 취업촉진패키지라는 명칭으로 사업을 시작하여 현재의 명칭인 ‘취업성공패키지’ 시범사업을 실시

2. 2009년 사업

- 취업성공패키지지원사업의 특징
 - 근로빈곤층을 목표 집단으로 명확히 설정하고 있는 최초의 체계

적인 고용정책

- 시범사업의 첫 해로서 통합적·체계적인 고용서비스 제공의 계기가 됨.

○ 2009년 사업 주요 특징

- 희망근로사업 등의 영향으로 인해 참여인원이 예상보다 못 미쳤지만, 실제 참여자의 취업성과는 긍정적인 것으로 평가됨(김혜원 외, 2009).
- ‘자활사업 대상자*’에 대하여 우선적으로 실시(2009. 1.1)한 후 ‘일반신청자**’로 사업 대상 확대(2009. 3.1 이후)
 - * ‘조건부수급자 등’ 대상 기존 ‘자활사업’ 통합·운영(자활사업 추진방식 변경)
 - ** 차차상위계층(최저생계비 150%) 이하 18~64세 → 가구원수별 ‘건강보험료 납부액(부과액)’을 기준으로 선정(영수증, 고지서 등 확인)

○ 2009년 사업성과 분석 결과(김혜원 외, 2009)

- 프로그램에 참여하여 IAP를 수립한 사람을 기준으로 한 취업률은 76.1%
- 취업을 한 사람들 중 58%가 3단계에서 취업. 1단계에서 취업을 한 경우는 29%, 2단계에서 취업을 한 경우는 12%
- 중도탈락률은 프로그램이 진행되면서 꾸준히 감소함. 23% 정도 중도 탈락
- 고용센터에는 전담자 1.4명 배치됨. 실질적 업무 비중을 감안하면 0.79명이 배치되어 있는 수준임.
- 실제 참여자 수 대비 업무의 양을 고려하여 보면 1인당 31명으로 측정되나 실제적인 규모를 고려하여 보면 52명 수준임.
- 지역별로 업무량의 차이가 큼.
- 민간위탁기관은 충분히 배치되어 있지 않아 평균 2명 정도의 인원이 배치되어 있음.
- 상담 시간은 평균 41분으로 절반 정도의 상담원들이 상담시간이 부족하다고 응답함.

- 정책 제언 및 시사점
 - 1단계 프로그램의 강화 및 참여수당 지급 필요함.
 - 부처간 협력의 강화 필요
 - 경과적 일자리사업의 체계적 개선 필요
 - 민간위탁에 대한 다양한 실험 필요: 재정적 인센티브나 성과에 대한 비교평가 등이 필요
 - 취업성공수당에 대한 재설계 필요
 - 심층상담 업무와 취업성공패키지 업무의 통합 검토 필요

3. 2010년 사업

- 2010년 사업의 주요 특징
 - 취업성공수당의 지급 시기 개선
 - 참여자의 노동시장 진입 후 근속을 유인하기 위하여 각종 수당의 추가적인 도입
 - ※ 2009년: 취업성공수당을 취업 후 1개월(60만 원), 3개월(40만 원)에 각각 지급
 - ※ 2010년: 취업 1개월 후 20만 원, 3개월 후 30만 원, 6개월 후 50만 원 지급)
 - 1단계 상담 이후 IAP를 수립한 자에 대하여 식비, 교통비 등의 실제 보상으로 3만 원 지급
 - 훈련기간 중 생계부담을 완화하기 위하여 일반신청자가 직업훈련에 참여할 경우 월 20만 원의 훈련참여수당을 지급
 - 고용서비스의 민간위탁을 확대하고 민간위탁기관의 참여자 자체 모집을 허용함(2009년은 3단계 위탁만 가능 → 2010년 전과정 위탁).
 - 성과연계적 요소 강화(위탁인원 1인 기준 최대 180만 원 지급)
 - 2010년 7월 대상자 요건 완화
- 2010년 사업성과 분석 결과(김혜원 외, 2009; 전병유 외, 2010)
 - 참여수당이 제공되지 않아 지원자 모집의 어려움을 호소함(고용센터 담당자의 70.8%, 민간위탁기관의 78.6%).

- 취업에 성공한 참여자들의 79.3%는 고용보험에 가입된 일자리로 취업한 것으로 응답함.
- 1단계 상담시간은 평균 44.9분
- 고용센터에서 담당인력은 평균 전담자 1.7명
- 1인당 참여자 108명을 담당함.
- 2010년부터 훈련참여수당이 제공됨에 따라 훈련 참여가 증가함.
- 고용센터에 의한 알선서비스가 민간위탁기관 알선서비스보다 만족도가 높게 나타남.
- 1단계 종료자에게 실비 3만 원을 지급하였는데 이는 IAP수립 확률을 높이는 데 기여함.
- 취업률은 2009년 58.6%에서 2010년 69.1%로 증가
- 전 과정 민간위탁기관 참여자 중 80% 이상이 자체 모집으로 참여자 모집
- 1단계 이후 종료한 자가 참여자 중 43.3%
- 전 과정 민간위탁기관 참여자 중 1단계 종료형의 취업률은 91.5%
- 본인의 구직활동에 의한 취업 비중이 전 과정 위탁기관 참여자 중 55%, 고용센터 참여자의 46.5보다 높고 민간위탁기관 알선에 의한 취업은 20.5%

○ 정책제언 및 시사점

- 근로빈곤층의 참여 유인을 강화할 필요가 있음.
- 3만 원의 실비 보상은 액수가 너무 낮음.
- 전 과정 위탁기관의 전문화되고 차별화된 서비스를 발전시키기 위해서는 고용센터에서 관리하기 어려운 취업가능성이 매우 어려운 자를 위탁한다는 원칙을 분명히 할 필요가 있음.
- 2단계 프로그램 참여를 높이고 효과적인 운영을 하여야 함.

4. 2011년 사업

○ 대상자

선정 기준에 의한 분류		참여자 기준에 의한 분류	
대 상	선정방법	유 형	내 용
일반신청자	신청에 의한 선정	1유형 (저소득)	18~64세, 차차상위계층(최저생계비 150%) 이하, 노숙자, 북한이탈주민, 출소(예정)자, 결혼이민자, 위기청소년, 신용회복지원자, 쪽방 등 비주택거주자
국민기초생활보장법에 의한 조건부수급자(취업대상자)	지자체에의 의뢰를 통한 선정(초기상담시 작성하여 접수)	2유형 (청년)	15~29(32)세, 고졸이하 비진학 미취업자, 6개월이상 장기구직 청년, 니트족, 기타 인정하는 청년
보건복지부 자활사업 참여대상자(자활능력평가 70점 미만)	지자체에의 의뢰를 통한 선정(자치단체에 재심사 의뢰)	3유형 (훈련)	18~64세, 3개월 이상 장기구직 50세 이상, 건설일용근로자 및 구직자
-	-	4유형 (기타)	18~64세, 여성가장, 영세자영업자 등

○ 단계별 서비스 내용

1단계 (진단, 경로 설정)	2단계 (의욕, 능력 증진)	3단계 (집중 취업 알선)
<ul style="list-style-type: none"> - 개인별 취업지원계획(IAP) 목적: 참여대상자의 취업 지원 경로 및 성실한 취업지원계획 이행 의무 포함하여야 함. 집중상담 및 직업심리검사 결과 등을 감안 - 집중상담+ (단체 프로그램) - 1개월 이내 기간 내 운용, 각 상담별 적정시간 확보 - 집단상담프로그램 및 전문 심리상담 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - IAP 이행을 위한 세부 과정으로 운영 - 근로의욕 증진 및 취업 역량 제고를 통한 노동 시장 진입 촉진이 목적 - 집단상담프로그램 - 취업희망프로그램 및 성취프로그램이 중심이 됨. - 직업훈련참여 필요한자에 한하여 직업훈련 실시: 직업능력개발계좌제 활용, 일반구직자(200만원 한도, 자부담 20-40%) 및 패키지 사업 참여자(300만원 한도, 자부담 면제)의 금액 차등 지원 - 디딤돌 일자리 제공 - 창업지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 1단계 또는 2단계를 마친 참여대상자에 대하여 고용센터와 민간기관에서 집중적인 취업 알선 실시 - 참여자의 의사를 감안하여 조치 - 동행면접 실시(민간, 센터 동일)

○ 취업지원의 중단, 유예, 종료

사유	내용
중단	불이행 및 불성실한 참여 등의 사유 존재 시 서면으로 작성하여 통지. 중단일로부터 1년간 참여제한
유예	본인 및 가구원의 질병, 부상 등의 사유 존재 시 본인 신청 후 허용여부를 서면으로 10일 이내 통지. 최대 6개월(본인 임신, 출산시 8개월)
종료	취업지원기간 중 취업·창업하거나 취업·창업 없이 1년 기간 완료 시. 취업지원 종료일 혹은 취업(또는 창업)일로부터 1년간 참여 제한.

○ 각종 수당 지급

1단계 실비	지급 대상	참여대상자 중 1단계 과정을 거쳐 개인별 취업지원계획을 수립한 자
	지급 금액	20만 원
	지급 시기	IAP 수립일 이후에 지급, 신청서 제출일로부터 20일 이내
생계유지 수당	지급 대상	직업훈련 참여자
	지급 금액	최대 20만 원, 훈련일수 1일당 15,000원
	지급 조건	6개월 이내의 훈련과정에 한하여 지급, 총 3개 과정, 기간 내 중복 가능, 일반신청자로 제한(선정대상자 제외)
	지급 시기	훈련개시일로부터 1개월 되는 날 이후에 지급, 신청서 제출일로부터 15일 이내
취업성공 수당	지급 대상	사업참여자 중 정규직 여부 관계없이 주 30시간 이상 일자리에 취업하여 고용보험 피보험자격 취득하여 취업한 자
	지급 조건	프로그램 참여기간 중 또는 취업지원 종료일로부터 3개월 이내의 취업시
	지급 금액	취업일부터 같은 직장에서 1,3,6개월 경과 시 20, 30, 50만 원 각 지급 조건부 수급자가 탈수급한 경우 100만 원 추가 지급
	지급 시기	취업일부터 1,3,6개월 되는 날 이후에 지급, 지급신청서 제출일로부터 1개월 이내

○ 3개 연도 제도의 변화 내용

		2009	2010	2011
전반적 내용 및 특이점		구직, 일자리, 훈련 프로그램 참여수당, 취업성공수당(현금), 고용지원서비스, 프로그램의 순차적 제공 및 패키지로 제공함.	2009년과 전반적으로 동일한 내용, 단, 훈련참여수당 지급 실시와 민간위탁기관의 참여자 자체 모집 실시	기존과 전반적으로 내용은 동일하나, 취업성공패키지사업에 청년층 뉴스타트, 고령자 뉴스타트, 디딤돌 일자리 사업을 통합함.
단계별 내용		1단계: 진단 및 경로 설정(1개월) 2단계: 의욕 및 능력 증진(5~11개월, 디딤돌 일자리 사업 한시적 제공) 3단계: 취업알선(민간위탁 가능)	2009년과 동일, 전 단계에서 고용센터 자체 프로그램 운영 뿐만 아니라 민간위탁이 가능함.	2010년과 단계별 내용은 전반적으로 동일하지만, 실비제공의 액수가 증가하였고(취업성공수당 액수 증가) 대상자 층을 세분화함.
구체적 내용	참여수당	-	최대 20만 원	최대 20만 원
	생계유지수당	-	-	1일당 15000원, 월 최대 20만 원
	취업성공수당	1단계 종료시 60만 원 3단계 종료시 40만 원	1단계 종료시 20만 원 2단계 종료시 30만 원 3단계 종료시 50만 원	1개월 20만원, 같은 직장에서 3개월 근무시 30만원, 같은 직장에서 6개월 근무시 50만원을 각각 나누어 지급, 최대 100만원
	고용센터 1인당 전담자 수	1인당 평균 52명 담당	1인당 평균 108명 담당	
	평균 상담시간	1인당 41분	1인당 44.9분	
주요 특징		통합고용서비스 시범 개시 첫해	전 과정 민간위탁, 민간 모집 가능해진 첫 해	청년층 뉴스타트, 고령자 뉴스타트, 디딤돌 일자리 사업 통합 운영

5. 2012년 사업 추진 계획

- 저소득 근로빈곤층의 ‘일을 통한 빈곤탈출’ 지원규모 확대
 - 더 많은 사람이 괜찮은 일자리를 찾고, 가난에서 탈출할 수 있도록 취업성공패키지 지원규모 확대(2011년 5만명 → 2012년 7만명)
- 기초생활수급자에 대한 취업지원 강화
 - 기초생활수급자 ‘취업성공패키지 참여인원’을 대폭 확대(2011년 0.8만명 → 2012년 3만명), 자치단체 ‘자립지원 직업상담사’ 증원 배치(2011년 48명 → 2012년 100명)
 - 취업성공패키지 참여자중 탈수급한 자에 대하여 이행급여* 지급으로 탈수급 및 근로유인 강화
 - ※ 취업성공패키지 참여 기초생활수급자가 취업하여 탈수급한 경우 2년간 교육급여 및 의료급여 지급
- 민간위탁사업 내실화
 - 특정유형*의 참여자에 전문상담 및 취업지원서비스 제공이 가능한 역량 있는 비영리 민간위탁기관 추가 발굴 육성
 - ※ 위기청소년, 장애인, 기초생활수급자, 결혼이민자, 북한이탈주민 등
 - 괜찮은 일자리 취업을 위해 취업자의 보수, 근속기간 평가 후 인센티브 차등 지원
 - ※ 취업성공금은 근속기간에 따라 차등지급하고, 150만 원 이상 일자리 취업시 30만 원의 추가 인센티브 지급

제4절 유사사업과의 지원 내용 비교 :

희망리본프로젝트(성과관리형 자활사업, 보건복지부)

- 희망리본프로젝트는 보건복지부가 지난 4월부터 경기, 부산지역 저소득 취업취약계층 2천 명을 대상으로 개별 대상에 맞는 일자리 발

굴·연계 및 지속적인 취업 유지를 위해 돌봄서비스 지원 등 사례 관리서비스를 제공하는 시범사업

- 무엇보다 자활사업의 취업성과 제고를 위해 사업수행기관에 대해 철저한 ‘성과주의 예산 방식’을 도입, 취업률·취업유지율·탈수급률 지표에 따라 예산을 지급하도록 한 점에서 기존 자활사업 수행 방식과 차별성을 갖는 제도

1. 사업 개요

가. 개요

- 대상자: 수급자·차상위계층 최대 2천 명(2010년도 3,200명)
- 사업지역: 부산광역시, 경기도(2010년: 부산광역시, 경기도, 인천광역시, 전라북도)
- 사업기간: 2009년부터 3년간(1년 단위 성과 계약체결)

나. 예산지원 방식

- 1인당 서비스 비용을 산정하여 지원액의 일부를 선지급한 후, 사업 실적에 따라 나머지 지원액 지원(Outcome funding)

	기본금	성과급		
		취업(창업)	6개월 이상지속시	탈수급*
1인당 지원액 (최대 430만 원)	150만 원	85만 원	85만 원	110만 원

주: * 차상위는 가구별 최저생계비의 120% 이상 소득이 발생하는 취업·창업을 한 경우

다. 대상자 지원서비스 내용(예)

1개월째	3개월 이내	4~5개월	6개월 이내	7~12개월
기초상담	자립여건조성	자립능력 강화	일자리 지원	사후관리
개인별 계획수립/ 서비스사정 계획	사회서비스 연계/ 사정계획 평가	자활의지고취/ 취업준비교육/ 직업훈련/ 인턴십 과정	맞춤취업 알선/ 면접교육/ 구인처 알선	직업적응 상담/ 근로유지기간 확인 등

2. 기존 자활사업과의 차이점

가. 자활사업 도입 취지

- 2000년 기초생활보장제도 시행으로 공공부조 적용을 받지 못하던 근로능력 있는 수급자도 자활사업 참여를 조건으로 최저생계보장을 받게 됨.
 - 근로능력 있는 수급자가 제도에 안주하는 도덕적 해이 방지
 - 자활사업 참여를 통해 자활역량이 향상된 기초생활보장 수급자의 탈수급

나. 자활사업 추진 현황(2008년 기준)

- 대상자·참여자: 전체 수급자 153만 명 중 근로능력 있는 수급자는 27만 6,000명으로 18%에 불과하며, 이 중 7만 명(25.4%)만 자활사업에 참여
 - ※ 조건부수급자(4.9만 명) 및 차상위계층(2.1만 명) 참여
- 추진절차: 근로능력 정도·욕구에 따라 취업-비취업 대상자로 구분
- 인프라: 중앙자활센터(2008. 7 설립), 광역자활센터(6개소) 및 지역자활센터(242개소) 등으로 이어지는 전달체계 구축·운영

다. 희망리본프로젝트 사업의 차별성

- 대상자는 2009년 시범사업 실시 당시 부산과 경기도(2010년부터 전라북도, 인천도 가능)에 거주하는 기초생활보장 수급자 및 차상위 계층(최저생계비 120%)으로 지역별로 본 사업에 참여를 희망하여 신청한 2,000명(2010년 3,200명)을 선정함.
- 기존 자활사업에 참여할 경우 지역자활센터에 의뢰되어 자활사업단에 참여 후 공동체 창업을 지원했다면, 희망리본프로젝트는 일반시장에 취업 및 개인창업을 지원하는 제도임.
- 개인별 맞춤형 취업 및 창업지원
 - 양육·간병 등 경제활동 참여에 어려운 가구여건의 해소를 위한 다양한 복지서비스 연계와 개인의 직업능력 고취를 위한 교육·훈련 등과 더불어 개인의 욕구와 희망을 고려한 최종 일자리 알선 및 사후관리 진행
- 참여 실비 및 수급자 자활특례 보장
 - 참가자에게 개인당 60만 원의 참여 실비 지급 및 수급자에게 3년간 자활특례* 보장
 - ※ 자활특례: 수급자가 취업 등으로 탈수급 하는 경우 최대 3년간 의료급여 등 보장 유지
- 보건복지부는 자활성과관리 시범사업이 향후 고용-복지 연계의 새로운 대안으로서, 나아가 수급가구의 소득 증가에 따른 생계급여의 감소와 지속적인 경제활동으로 인한 탈수급을 통해 정부 재원의 효율화에도 크게 기여할 제도로서 기대
 - 이를 통해 그동안 취업능력 부족으로 취업기회를 갖지 못하거나 취업능력이 있음에도 불구하고 돌봄부담 등으로 인해 일자리를 포기하는 저소득 취업취약계층이 일을 통해 빈곤에서 벗어날 수 있는 기회가 한층 확대될 것으로 기대

- 보건복지부는 이러한 2009년 시범사업 성과를 바탕으로 2010년에는 사업 지역을 2개(경기, 부산)에서 4개 지역(전북, 인천 추가)으로 확대하고 2011년까지 3년간 시범사업을 추진함으로써 각 지역별 특성에 맞는 고용-복지 연계 모델 구축 계획 추진

3. 사업 수행 성과5)

가. 성과관리형 자활사업

- 사업자 공모에서부터 경쟁과정이 도입되었으며, 사업비의 제공도 고정급과 더불어 상당한 비중의 명시적인 성과급 요소를 도입하는 변화를 포함하고 있음.
 - 이러한 변화와 더불어 성과급 제공이 기준이 되는 성과지표가 취업과 경제적 자립이 주된 초점이 됨으로 인해 사업이 추구하는 궁극적 결과가 명확해졌음.
 - 보건복지부 2011년 성과관리형 자활사업은 3개년 계획으로 추진 되는 사업임.

나. 성과관리형 자활사업의 주요 쟁점과 2차년도 시범사업 평가

<ul style="list-style-type: none"> - 성과관리형 자활사업의 기대 효과 - 재정 절감 및 사업의 효과성 제고 - 정부와 민간 간의 위험 분담 - 해당 사회서비스 분야를 새로운 비즈니스 분야로 육성 가능

다. 성과관리형 자활사업의 주요 쟁점 및 사업성과 분석

- 서비스 제공자의 기회주의적 행동 가능성
 - 사업참여자 전체를 기준으로 보면 전반적으로 1차 시범사업보다
-
- 5) 보건복지부는 효과적 사업추진 및 사업결과에 대한 정교한 분석을 위해 사업추진 과정에 대한 모니터링 체제를 운영(중앙자활센터)하고, 이를 바탕으로 전문연구기관(한국조세연구원 성과관리센터)이 사업효과성 분석평가를 실시하도록 위탁함. 본 내용은 조세연구원의 1, 2차년도 평가보고서의 내용에 근거함.

사업참여자의 건강, 학력, 연령 등에 있어서 취업에 유리한 조건을 가진 것으로 나타남.

- 지역별 편차를 살펴보면, 부산지역 참여자들이 교육수준, 연령에 있어서 취업에 유리한 조건을 가지고 있으며, 1차 연도 시범사업 참여자와 비교하더라도 취업에 유리한 조건을 가진 참여자의 비율이 높아졌음.
- 성과 계약의 내용상 취업난이도가 낮은 집단에게 서비스가 집중될 유인이 존재하며, 실제 2차년도 시범사업 결과에 따르면 이러한 현상이 어느 정도 관찰되고 있음.

○ 정부와 민간의 사업상 위험 분담의 적정성

- 최초 2년간의 시범사업의 내용만으로는 정부의 위험 분담 크기를 파악하기 곤란하지만 단기적으로는 사업비 감소 요인을 발굴하여 기본급을 줄이고 시범사업 이후의 본 사업추진 시에는 기본급과 성과급 크기의 적정성에 대한 점검을 할 필요가 있음.
- 3차 연도 시범사업에는, 기본급의 크기와 획득 가능한 총금액은 그대로 두고, 취업관련 성과급을 1개월 단위로 연속적으로 지급하는 구조로 성과 계약의 형태를 수정하고 있음.

〈표 3-1〉 성과관리형 자활 시범사업 1,2차년도 재정지원 구조

	기본급	성과급		
		취업(창업)	6개월 이상 지속시	(수급자) 탈수급 (차상위자) 소득규모
1인당 지원액 (430만 원)	150만 원	85만 원	85만 원	110만 원

- 시범사업의 성과 목표는 초과 달성이 되어 1, 2차년도 사업에 있어서 사업 수행기관의 위험 분담 문제는 존재하지 않게 되었음.

- 서비스 제공자의 유효 경쟁 유지
 - 1차 연도 시범사업에는 경기 지역은 기존 광역자활센터가 주축이 되어 지역자활센터와의 연계를 통한 서비스 제공 방식, 부산 지역은 지방 자치단체가 직접 개입하여 비영리기관을 통하여 사업을 수행하였음.
 - 2차 연도 시범사업에는 광역자활센터 중심의 인천과 민간영리사업자와 광역자활센터가 협력하는 형태의 전북지역으로 확대되어, 사업자의 형태와 사업 지역의 다양화가 이루어졌음.

- 부정행위의 발생가능성
 - 1, 2차년도 시범사업은 중앙자활센터에서 모니터링 기능을 수행했으나, 체계적인 모니터링 수행에는 인적·물적 자원이 부족하며, 중앙자활센터의 역할에 대한 명확한 위상 정립이 필요함.
 - 감사 및 평가 기능의 수행을 위해서는 수행기관의 독립성 확보가 중요한 관건이며, 본 사업 수행에서는 이러한 독립적 감사 및 평가 기능의 확보가 필요함.

- 재정 절감 효과
 - 성과관리형 재활사업의 재정 절감 효과의 판단은 1차년도 사업만으로 판단하기에는 이르다고 판단됨.

- 성과급 지급 실적
 - 취업률과 취업유지율에 있어서 상당히 양호한 성과를 거두었으며 취업연계를 목표로 사례관리를 강화하고, 명시적 유인을 도입하는 방식의 성과관리형 재활사업의 성공가능성을 보여주었다고 판단되나 탈수급에 있어서는 목표치에 근접 또는 미달하고 있음.

〈표 3-2〉 1차년도 성과급 지급 실적

(단위: 명, %)

	1차 성과급	2차 성과급	3차 성과급
전체	635 (31.8)	327 (16.4)	175 (8.8)
부산	25 (25.0)	147 (14.7)	99 (9.9)
경기	385 (38.5)	180 (18.0)	76 (7.6)

〈표 3-3〉 1차년도 성과급 실적 달성률(조건부)

(단위: 명, %)

	2차 성과급	3차 성과급
전체	51.5	8.5(132)
부산	58.8	10.7(91)
경기	46.8	5.9(41)

- 취·창업률의 절대적인 수준뿐 아니라, 취·창업 유지기간도 상당히 개선되어 성과급 요건 달성 이후의 급격한 탈락 현상이 관찰되지 않았고, 취업처의 특성에 있어서도 1차 시범사업 기간보다는 개선되었으나 개선의 여지는 있음.

라. 개선 방향

- 성과관리형 자활 시범사업의 1차년도에서는 성과 계약의 조건이 사업 수행기관이 전략적·기회주의적 행동을 할 유인을 포함하고 있음에도 불구하고 기회주의적 행동의 양상이 심각하지는 않았지만, 2차년도에서는 취업난이도에 따라 서비스의 제공량이 달라지는 현상이 관찰됨.
- 향후 시범사업을 본 사업으로 확대하기 이전에 정책 목표와 취업난이도를 고려하여 프로파일링 요소를 포함한 계약구조 개발을 검토할 필요가 있음.

- 정부와 사업 수행기관과의 적절한 위험 분담 문제를 기본급과 성과급의 적정 규모와 연관하여 검토할 필요가 있음. 중장기적으로는 가격경쟁 요소를 포함하여 사업 수행기관을 선정하는 방안을 고려할 수 있음.
- 2차년도 사업 수행 지역으로서 인천과 전북 지역이 참여하여 지역의 다양성이 확대되고 민간영리기관이 사업을 수행하여 수행기관의 성격도 다양화됨. 긍정적인 면과 부정적인 면이 함께 검토되어야 할 것임.
- 향후의 원활한 추진과 운영을 위하여 중앙기구의 역할 강화가 필요하고, 사업평가 방법론에 부합하는 데이터 생산과 관리를 위한 투자가 필요함. 구체적으로는 6개월 이후이면 안정 궤도에 들어선 것으로 판단한다는 가정하에 6개월 이후의 취업유지율에 대한 모니터링이 필요함.

제 4 장

고용서비스 제공자(공공·민간) 성과분석⁶⁾

제1절 고용센터 사업 실무자 대상 취업성공패키지지원사업 성과 평가 내용 분석

1. 사업참여자(대상자) 모집과정 관련 평가

- 지역별 센터가 분리되어 있어 각각 추진해야 하는 실정이고, 개별 센터 방문 구직자 수가 적어 신청자 발굴에 어려움이 있음
- 특히 서울지역은 패키지 전국 목표량의 23.1%인 데 비해, 서울 지역 기초생활수급자는 전국의 13.7%로 상대적으로 지원 대상자인 저소득층이 적은 관계로 참여자 모집이 어려움.
※ 기초생활수급자(2009년 기준) : 전국 1,568,533명, 서울지역 215,016명
- 취업성공패키지사업 특성상 장기의 참여기간이 필요하여(1단계 1개월, 2단계 6~8개월) 취업이 시급한 경우 참여가 어려움.

6) 고용서비스 공급자를 중심으로 한 사업 운영 실태 파악 및 성과 분석은 반구조화된 주요 문항들을 중심으로 진행된 일대일 면접조사 결과에 근거하고 있으며(부록 참조), 전국 5개 권역(서울·인천·대구·부산·광주) 팀장급 고용센터 실무자 및 민간위탁기관 사업책임자를 대상으로 진행된 면접조사임.

- 대상자를 센터에서 접수 후 민간위탁기관 의뢰하는 방식으로 센터 참여자 모집의 부담 가중
 - 민간위탁기관과 공동 홍보는 이루어지지만 센터 접수, 배정하는 시스템으로 센터의 모집 부담이 크고, 홍보의 효과성을 위해서 민간위탁기관도 홍보, 접수 필요

2. 사업참여 요건 및 지원 내용 등의 적정성 평가

- 대상자 선정 및 유형화 기준
 - 위기청소년의 경우, 1유형으로 분류되어 있으나 실제 업무 및 상담절차는 2유형으로 되어 있어, 실제 업무처리 시 혼선 → 2012년에 유형 통합 및 대상자 구분 재설정
 - 적절한 참여자 선정 기준 마련 필요(매뉴얼상 적절한 대상자 선정할 수 있도록 제도적 장치 필요)
 - : 정상적인 상담이 어려울 정도의 알콜중독자, 정신적 문제를 안고 있는 자, 장애 정도가 높은 자, 지적 능력 부족, 상담참여 의지 부족의 경우 상담 진행이 매우 어려움.
- 지원수준 적정성 평가
 - 참여자의 경우, 저소득층이 아닌 청년층·여성가장·영세자영업자들이 많은 혜택을 누리는 경우 많아 지원수준 축소 필요
 - 많은 센터 담당자들의 의견을 받아들여, 수당 지급 등은 저소득층에게만 지원하고(청년층 기타 대상자는 훈련한도 300만원 증원 및 취업성공수당의 혜택을 주기로 함) 여성가장 및 영세자영업자의 기준 재설정
 - ※ 여성가장의 경우, 여성의 경우 대다수 참가가능하여 부양가족 1인 이상이라는 기준 삽입하고, 영세자영업자도 부부 재산세 7만 원 이하 등의 기준 마련 예정.
- 취업 후 수습기간 동안 고용보험 미가입 사업장이 많아서 실질적으로 근로 중이나 취업으로 인정이 어려운 경우 발생

3. 2단계(의욕·능력증진) 프로그램에서의 직업훈련 평가

- 직업훈련 참여 성과 및 해당 과정 운영상 문제점
 - 취업성공패키지 대상자의 경우, 직업능력이 낮은 경우가 많아 직업훈련 참여 후 안정적인 직장에 취업할 수 있으나, 훈련 참여 중 생계 부담으로 훈련을 포기하는 경우 많음.
 - 단기성 아르바이트의 경우 훈련에 지장이 없는 범위 내 병행 허용 등 대안으로 고려
 - 직업훈련 참여자의 경우 생계유지수당으로 월 20만 원을 한도로 지급하고 있으나, 동 생계유지수당이 적어 저소득층에 대한 적극적 훈련참여를 제한하고 있는 측면이 있으므로 생계유지수당을 상향 조정하여 저소득층의 적극적인 훈련참여 유도

- 집단상담프로그램 성과 및 해당 과정 운영상 문제점
 - 민간위탁기관에서는 전담자가 직접 집단상담프로그램을 운영함으로써, 참여자와의 나포형성 및 참여자에 대한 심층상담이 더욱 깊어지는 장점이 있는 반면, 진행자가 집단상담프로그램 진행에 대한 역량이 부족한 경우가 많아 프로그램의 효과성이 떨어지는 단점이 있음.
 - 센터 자체 진행의 경우, 전담자가 직접 프로그램을 진행하는 것이 아니라 센터 프로그램으로 연계가 되므로, 전문적인 집단상담프로그램에 참여한다는 장점이 있으나, 전담자는 참여자의 프로그램 참여 모습 및 장단점 등을 진행자와 충분한 연계가 이루어지지 않을 경우 참여자에 대한 파악이 부족해지는 경우 있음.

4. 2단계 프로그램 성과의 3단계 프로그램 운영과정 및 성과에 미치는 영향 평가, 실제의 효과성 정도

- 저소득층 참여대상 훈련과정 개설 다양화
 - 저소득층에게 유용한 직업훈련 분야를 다양하게 개발하여 취업에

실질적 도움을 줄 필요

※ 현재 훈련과정은 미용, 조리(한식, 중식 등), 바리스타, 컴퓨터 기초 과정, 사무기초, 디자인분야 등에 편중

- 수급자의 경우 탈수급의 영향으로 취업의 의지가 박약하여 취업 후에도 일정기간 보조금을 지원해 주는 것이 필요함.

5. 민간위탁기관과의 공동 운영 체계 관련 성과

- 민간위탁기관의 상담프로그램 및 취업지원서비스의 성과에 대한 전반적 평가
 - 민간위탁기관의 운영으로 취업성공패키지 물량 확대라는 장점은 있으나, 취업지원서비스 부분에서는 부족한 부분이 보임.
 - 고용센터 상담직은 상담경력이 10년 이상으로, 참여자의 욕구 등을 신속히 파악하고 대상에 맞는 적절한 서비스를 진행할 수 있지만, 민간위탁기관의 상담원은 상담경력이 1년 미만이 대부분임. 거기다가 20대의 짧은 경력의 전담자 경우(직업상담사 자격증만 소지), 저소득층 다양한 유형을 일대일 상담하는 데 무리가 있음.
 - ※ 현재 민간위탁기관 전담자의 경우, 한 명만 1년 이상의 경력 필요하고, 나머지 전담자는 직업상담사 자격증만 있으면 됨.
 - 민간위탁기관의 전담자의 경우 경력 등의 자격이 요구되지만, 전담자 변경이 잦고 자격요건을 갖춘 전담자를 채용하기가 어려워 전담자 공백기간이 발생하는 경우 다수
 - 민간위탁기관 선정 시 전담자가 현재까지 유지되는 경우 거의 없음(서울센터의 경우 전담자 대다수가 바뀜).
 - 취업성공패키지사업의 1단계 개인별 맞춤상담의 경우, 한 달에서 최대 두 달까지의 기간이 소요되는데, 민간위탁기관의 경우 중단이 필요한 대상자를 중단시키지 않고, 4~8개월까지 상담을 끌고 가는 경우가 많아 기초생활수급자의 경우, 지자체와의 많은 민원은 야기시킴.

- ※ 민간위탁기관의 경우, 중단율이 높으면 위탁사업에서 배제되고, 기본급 지급에도 영향을 끼치기 때문에 중단사유가 발생됨에도 중단시키지 않고 참여자를 무리하게 끌고 가는 경우 빈번하게 발생.
 - 그러나 기초생활수급자의 경우, 지자체에서 사업 이행의 결과에 따라 생계급여를 지급하는데, 실제로 사업 이행을 하지 않음에도 급여를 지급하게 되어 추후에 많은 문제 발생됨.
 - 2012년에는 수급자의 경우 모두 센터에서 자체 진행하는 것으로 지침 마련 중이라 센터 업무 부담 가중 우려됨.
- 민간위탁 시 위탁기관에 지급되는 기본급과 성공급 지급 기준의 적절성 정도
- 민간위탁기관에는 의뢰자 1인당 기본급 100만 원(3유형 의뢰자는 70만 원)을 지원하고, 의뢰자의 취업 후 일정기간 근속시 취업역량지수에 따라 60만~120만 원을 차등 지원
 - ※ 취업역량지수 : 고용보험가입기간, 학력, 연령, 실업기간에 따라 역량 점수 배정
 - 취업역량지수를 좀 더 세분화하여 대상자에 따라 차등 지원하는 것이 필요하고, 위탁기관에서 성공급, 근속급 등을 포기하고 참여자 기본급에만 집중하는 경향이 있어 성공급, 근속급 등의 비율을 높여 취업알선 및 사후관리에 힘쓰도록 하는 것 필요
- 고용센터 민간위탁기관과의 연계성 정도 평가: 민간위탁기관 활용 혹은 협력체계의 장단점 등
- 너무 많은 관리 노력과 시간이 소요됨.
 - 민간위탁기관에 물량이 주어졌다고 해서 센터 담당자의 업무 경감이 이루어지지 않음.
 - 민간위탁기관 선정, 전담자 교육(OJT 등 4주 이상 소요), 2단계 HRD-Net 계좌제훈련 신규 발급, 추가 변경, 지원금 지급 및 정산, 수당 지급, 간담회 개최, 위탁기관 민원 발생 해결 등 업무 부담 과중

- 민간위탁기관 평가체계 적절성에 대한 의견
 - 전담자 변경이 잦은 기관 점수 반영 필요
 - 민간위탁기관 전담자 변경이 있는 경우, 센터 담당자가 다시 교육시키는 데 많은 시간이 소요되고, 위탁기관 자체적으로 업무 인수인계 잘 되지 않고, 업무 파악되기 전에 바로 실전 업무에 투입됨으로써 패키지 지침 숙지도 되지 않는 경우 많음.
 - 참여자들의 만족도 저하 및 다수 민원 발생되는 경우 많음(패키지는 최대 1년까지 참여가 진행되는데 상담자 변경으로 1단계에서 형성된 나포 및 상담 내용이 이루어지지 않아 다수 민원 발생).

제2절 민간위탁기관 실무자 대상 취업성공패키지지원사업 성과 평가 내용 분석

1. 사업 전반에 대한 문제점 분석

- 제도 자체가 갖는 통합적 고용지원서비스 지원체계로서의 의의
 - 다양한 취업지원 제도가 존재하지만 현장에서 가장 비교될 수 있는 취업지원사업은 취업성공패키지와 희망리본사업이라고 할 수 있는데 두 사업은 참여대상자의 폭과 혜택에서 차이가 존재함.
 - 취업성공패키지사업은 현재 진행하고 있는 취업지원사업 중 가장 참여자 밀착형 서비스이면서 단순한 취업지원이 아닌 세부적 지원을 하고 있다는 점에서는 확대, 보완 및 발전시켜 나가야 할 필요성이 있는 사업이라 판단됨.

- 운영 현황 및 사업 실적, 참여자 만족도 등에 대한 전반적 평가
 - 현재 취업성공패키지사업의 참여자 만족도는 각 위탁기관마다 차이가 있어 단순 비교가 어렵고 운영 측면에서는 실질적으로 사업

수익률이 낮아 프로그램 개선이나 시스템 보완에 대한 투자가 어려운 실정임.

- 사업 실적의 경우 전담자 1인에 대한 연간 상담 가능 인원이 정해져 있고 전담인력 확보에 따라 배정 물량의 차이가 있어 민간위탁 기관의 사업 실적과 서비스가 사업 운영 능력과는 별개가 되어 연관성이 떨어짐. 더불어 참여자 배정이 월별로 고르게 이루어지지 않아 전담자의 업무가 특정 시기에 과중되고 그에 따른 상담의 질적 저하 문제를 야기할 수 있음.
- 유사사업(보건복지부 희망리본프로젝트사업)과의 관계성, 차별성(장단점) 등의 관점
- 두 사업은 취업을 통한 자립이라는 측면과 장기적인 밀착서비스를 통해 취업/자립을 지원한다는 공통성을 가지고 있는 반면, 사업 참여 대상에 가장 큰 차이를 보이고 있음.
 - 희망리본사업은 자활 대상자에게 취업성공패키지보다 월등한 혜택을 주고 있어 자활 대상자의 자립과 탈수급에 초점을 맞춘 사업이며, 취업성공패키지는 다양한 계층의 취업역량 강화와 취업지원을 목표로 한다는 측면에서 두 사업의 차별성을 살펴볼 수 있음.
- 사업 성과평가 체계 및 평가지표 개선 필요성 등
- 단순한 중단율 및 일괄적인 평가 기준이 아닌 참여 대상자의 관리 리스크에 따른 평가지표를 달리해야 함. 즉 관리 리스크가 큰 대상자들에 대해서는 평가지표를 달리하거나 완화해야 하며 중단율 계산에서도 제외할 필요가 있음.
 - 또한 현재 알선취업에 대해서만 취업성공금과 근속성공금을 지급하는데 이런 평가체계는 큰 문제가 있다고 보여짐.
 - 참여자가 상담과 교육/직업훈련/격려와 지지를 통해 취업의지와 취업역량이 강화되어 구직활동을 한 결과로 본인 취업을 했다고 볼 수 있음에도 실질적 취업역량 강화 등에 대한 평가와 사업성과를 인정하지 않고 알선 취업에 대해서만 성과 인정을 하는 방식은

개선되어야 한다고 판단됨.

- 일반 복지 대상과 취업을 통한 탈수급 대상자 구분 필요
 - 위탁 대상자 중 상당수 인원은 여러 조건(가정 조건 → 2~3명 자녀양육 모자가정, 장애아동 가정, 장기 병수발 가정, 임신중 등)으로 현실적으로 취업이 곤란한 참여자가 있음.
 - 이들의 사업 참여는 행정, 재정낭비를 초래할 수 있음.
 - 결혼이민자의 경우는 직업훈련 참여만을 목적으로 하는 경우가 많음(참여 중 임신 등으로 중단하는 경우가 빈번함).
 - 자활이나 위기청소년 관리 리스크가 큰 유형의 경우 중단을 등 평가기준의 별도 지정이 필요
 - 참여자 선발 시 참여자 선발 기준에서 취업 의사에 대해 확인하는 (일반 계좌제 참여자나 자활 참여자들에게 취업 의사나 의지를 확인하지 않고 무료직업훈련 과정 등을 홍보해 취업 의사가 없거나 취업이 안될 참여자들이 많이 유입되고 있음) 시스템 구축

- 본 사업에 대한 충분한 사전 설명 필요함.
 - 이 사업에 대한 충분한 안내와 숙지 없이 자치단체에서 추천하고 고용센터에서 위탁배정하여 초기상담 후 의뢰 취소, 중단하는 사례가 발생하고 있음.
 - ※ 참여자 발굴을 위해 자치단체, 고용센터에서 무리하게 대상자를 유인하는 경우 초기상담 출석도 기피하고, 또는 상담도 없이 중단하는 사례가 발생하고 있음.

- 사업 지침에 대한 해석에 개인차가 있음.
 - 각 고용센터별로 지침의 해석 및 기준을 다르게 해석(유권해석), 적용하고 있어 혼란을 주고 있고, 정산 지침 등을 사업 중 변동하는 등의 불안정성의 개선이 필요

2. 사업단계별 개선 요구 사항

- 2유형 참여자 지원제도 마련 필요
 - 2유형의 경우 취업성공수당이 없음. 이들에게는 오히려 2단계 훈련 참여기간 중 생계유지수당을 감액(실질적인 필요 크지 않음)하고 취업지원 강화와 3단계 연계지원을 위한 취업성공수당 지급이 필요
 - 취업 눈높이 조정에 시간이 많이 소요되고, 적극적인 취업정보 제공과 알선이 필요하기 때문에 제고 보완이 필요
 - 진로가 분명한 경우는 6회기 개인상담 회차가 불필요하므로 선택적으로 전담자가 판단하여 진행하도록 함(4회기 상담의 경우 사유 기록).

- 1단계 중 참여자 애로사항
 - 1단계 중 개인상담과 집단상담 참여가 의무화되어 있다 보니, 구체적인 취업 방향이 1단계 참여 초기에 결정이 되는 사람의 경우에도 24시간, 4일간 집단상담과 1달여 4~6회기 개인상담에 참여해야 함.
 - 특히, 어린 자녀를 양육 중인 경우는 집단상담 참여가 곤란한 경우도 많음.

- 2단계 중 참여자 애로사항(직업훈련 참여에 대한 행정처리 보완)
 - 참여자 대부분이 직업훈련에 2~3회 참여하고 있는 실정임.
 - 이때마다 고용센터에 서류를 발송하고 진행함으로써 반복적인 행정처리가 발생하고 있음. 이를 보완하기 위해서 위탁기업 전담자가 행정처리를 할 수 있도록 전산처리 시스템 보완 필요
 - 훈련분야 변경을 제한하는 조치가 일관성 있게 훈련을 받도록 하는 효과가 있으나 최근에는 1~2개 직무를 동시에 수행가능한 사람을 찾는 경우도 있으므로 전담자가 일정한 재량을 갖고(사유를 기록하고) 진행할 수 있도록 함.

- 3단계 중 참여자 애로사항
 - 조건부 수급자의 경우 최저생계비 150% 이상인 일자리에 취업하게 되면 수급권을 상실하므로 오히려 취업을 기피하는 현상 초래 (고용보험 미가입 사업장 등 소득 노출이 안 되는 일자리에만 취업하려는 기현상 초래)
 - 안정적인 탈수급을 위한 제도 보완이 필요함.
 - ※ 취업 후 일정기간 수급권을 유지하여 취업 초기 상대적으로 불완전고용에 따른 불안감을 해소하여 적극적인 구직활동을 장려할 필요가 있음
 - 간호조무사과정 등 2단계 교육기간이 1년여 장기인 경우는 전체 사업참여 기간을 거의 채우게 되어 취업알선과 참여자의 취업성공수당 수령에 곤란이 발생함.
 - 취업성공수당 신청(수령)을 위해서 근속사실 확인서나 재직증명서들 중 하나로 대체 필요(미용업종, 제과점, 커피숍 등 서비스업종의 경우 사업주가 관련사실 서류 발급을 부담스러워함).

3. 기타 제도개선 시 고려 사항

- 본 사업 중 집단상담의 의의
 - 본 사업 참여자 중 저학력인 경우와 전업주부 등은 상대적으로 사회교육 참여기회가 많지 않았음. 따라서 본 사업 참여기간 중 집단상담을 통한 다양한 사회교육(직업기초능력향상을 위한 자기이해, 의사소통 및 대화법, 경력개발계획 수립 등)을 자기성장 기회를 생각하여 만족도가 매우 높음.
 - 개인상담만으로는 전담자와 라포 형성에 어려움이 있던 참가자들이 집단상담 참여 후에 사업과 위탁기업에 대한 믿음을 갖고 보다 적극적으로 참여하게 되는 효과도 있음.
 - 장기간 구직 실패감과 경제적 고충으로 자신감과 자존감이 낮은 상태에서 비슷한 처지의 구성원과 함께 하는 집단상담은 새로운 가능성을 찾게 하는 계기가 되고 있음.
 - ※ 참여자 중 결혼이주여성이나 어린 자녀양육 중인 경우에는 참여시간이 다소 길어 전체 참여에 어려움이 따르므로 시간을 20시간으로 단축할 필요 있음.

- 참여자 선발 시스템 개선 필요
 - 기초자치단체로부터 대상자 추천을 받는 경우 이 사업에 대한 기본적인 참여 동기가 없는, 탈수급에 대한 불안과 강한 불만을 갖고 참여하는 경우가 없지 않아 초기상담 때 강한 저항을 보이는 경우가 있음(사업에 대한 기본 정보와 이해 후 위탁토록 해야 함).
 - 참여자 중에는 정신건강 상태가 좋지 않는 경우도 있음(본 사업을 통한 취업지원보다는 1차적으로 치료가 필요한 경우도 있으므로 이를 변별할 수 있는 장치도 필요)
 - ※ 일부 참여자의 경우에는 전문적인 심리상담과 약물치료 병행이 필요하므로 지역정신보건센터와 자치단체, 고용센터 간 상호 유기적 연계 시스템 구축이 필요

- 위탁기업에 대한 평가
 - 위탁기업의 사업추진 실적에 대한 평가에서 참여자들의 특성(당연 대상자, 결혼이민자, 신용회복지원자, 2유형 청년층 참여자 등)을 고려하여 상대적으로 취업이 곤란한 참여자들의 경우 가중치를 적용하여 취업률을 평가하는 것이 정당함
 - ※ 취업이 상대적으로 어려운 대상자, 또 취업을 기피하는 대상자(당연 대상자)의 취업과 일반 참여자, 취업에 열의가 있는 대상자들의 취업 통계를 구분하여 평가되어야 함.
 - 당연 대상자의 취업은 탈수급과 연계되므로 대상자들이 취업을 기피하는 경우가 현실적으로 많음(당연 대상자 1명 취업이 일반 참여자 5명 이상의 의미가 있음. 어려움, 연령대가 있는 당연 대상자의 경우는 (거의)절대 취업을 기피하는 경우도 있음).

- 행정적 업무 부담에 따른 실제적 취업지원의 한계 문제
 - 인트라넷 전산만으로도 관리가 가능한 많은 업무들을 일일이 작성하고 관리하도록 하여(예 : 2, 3단계 4주간 관리 기준에 대해 일정을 자동 관리, 직업훈련 신청 등은 HRD.NET 사이트와 연동시켜 직업훈련 신청 등의 서류 작업, 출결 확인 및 업무처리 간소화 등) 업무 효율성을 증대시켜야 함.

- 참여자 관리에 있어서 엄격성 강화 필요
 - 사업 참여 증가와 효과 증대를 위해 혜택과 지원을 늘리는 것이 필요하지만 그에 따른 참여자에 대한 제재나 패널티를 부과하는 시스템도 구축되어야 하고 그에 관한 권한이 민간위탁기관에도 일정 부분 주어져야 함.
 - 현재의 시스템은 참여자의 판단과 행동에 의해 일방적으로 사업의 중단이나 진행상 문제가 발생할 수밖에 없고, 이를 방지하기 위해 실무자들이 지나친 업무 부담을 지고 있음.
 - 또한 일방적인 중단을 제한 등과 같이 실정을 충분히 반영하지 않은 현재 사업방식도 재고해 보아야 할 문제임.

- 사업집행 과정상 발생하는 불가피한 상황에 대한 유동적 대처
 - 취업성공패키지 전담자 1인당 정해진 배정 인원에서 조기 중단자들이 발생하면 일정 단계나 일정 횟수 상담 이전에 불가피하게 발생한 중단자에 대해서는 추가로 연간 배정 인원을 받을 수 있도록 하여 최소한의 수익구조를 가져갈 수 있도록 해야 서비스 개선이나 프로그램에 대한 재투자가 일어날 수 있음에도 불구하고 현재의 사업구조에서는 사업 진행 개선을 위한 투자가 불가능한 상태임.

- 고용지원서비스 체계의 개선 및 발전에 대한 제언
 - 현재의 고용지원서비스는 실업상태에서 취업을 희망하는 사람이 서비스를 알게 되어 찾아오기만을 기다리는 시스템으로 취업지원 서비스도 선제 대응 시스템으로 전환되어야 함.
 - 가령, 고등학교나 대학을 졸업하는 사람은 ‘취업지원사업 설명회’를 1회 이상 듣도록 하여 다양한 사회적 취업지원 시스템관련 정보를 제공하고 자신의 상황과 조건에 맞춘 다양한 고용지원서비스를 조기에 선택 이용하게 해야 함.
 - 또한 학교기관에서 일정 기간이 지나면 관리하지 않는 졸업자에 대한 정보를 강제적으로 넘기게 해 적극적 구직활동을 돕는 대응

시스템을 구축하는 등의 노력을 통해 수요자에게 먼저 접근하고 선택받도록 해야 할 것으로 판단됨.

제3절 제도개선 과제와 방향성

1. 저소득층 취업지원사업의 중복

- 저소득층 등 취업취약계층에 대한 정부의 취업지원사업이 다양하게 운영 중이나, 각 사업별 참여 대상이 중복되고 있고, 프로그램도 유사한 경우가 많으며, 참여자 발굴도 힘든 상황임.
- 그러므로 고용센터가 잘할 수 있는 고용서비스를 특화하고, 타 부처 및 자치단체, 유관기관 등 사업 수행기관과 긴밀한 사업연계 방안을 검토할 필요

〈표 4-1〉 저소득층 대상 취업지원사업 현황

사업명	주관부처	수행기관	대 상
취업성공패키지	고용노동부	고용센터	차차상위(최저생계비 150% 이하) 및 여성가장, 위기청소년, 한부모 등
내 일 점프	고용노동부	고용센터	차상위 이하(만 29세 이하)
희망리본 프로젝트	보건복지부	자활센터	차상위(최저생계비 120% 이하) 이하
지역공동체일자리사업	지자체	구청	차상위(최저생계비 120% 이하) * 지역에 따라 최저생계비 150% 이하
중소기업 등 안정적인 일자리 창출사업	지자체	구청	차상위(최저생계비 120% 이하) * 지역에 따라 최저생계비 150% 이하
한부모가족사업 취약가족 사례관리	여성가족부	건강가정 지원센터	한부모가족(최저생계비 구분 없음)
두드림존 프로그램	여성가족부	청소년 지원센터	15~24세 이하의 위기청소년

2. 문제점

- 저소득층에 제공하는 고용센터의 대표적인 취업지원 프로그램으로 취업성공패키지(I·IV유형 등) 사업을 들 수 있음.
- 그러나 동 사업도 국가 전체적으로 볼 때 저소득층에 대한 각 부처 별 사업의 하나로 볼 수 있어 크게 차별화되지 않음.
 - ※ 사업 중복 문제 외 저소득층에 대한 중복 수혜도 문제가 되고 있음.
- 그러므로 저소득층을 가장 먼저 대하게 되는 자치단체(구청 해당 부서 담당자 및 주민센터 사회복지 담당자)에서는 타 사업보다 먼저 '취업성공패키지'사업에 우선 취업지원을 의뢰할 유인이 없음.
 - ※ '희망리본프로젝트(보건복지부)', '지역공동체일자리사업', '중소기업 등 안정적인 일자리 창출사업(지방자치단체)'의 경우 우리부의 취업성공패키지 참여 대상자와 중복되어 자치단체의 사업 참여자 모집이 완료된 이후 대상자를 고용센터로 추천하는 실정

3. 개선방안

- 취업취약계층사업에 대한 부처 간·기관 간 원원전략
 - 범정부 차원에서 일자리 및 취업지원사업에 대해 부처 간 통합 운영 및 타 사업과 연계 시 공동 실적 및 부처 기관평가에 반영
 - 정부 차원에서 직접 관리해야 할 저소득층에 대한 일정 기준을 마련하고 통합 조정기능을 강화하여 부처 간 역할 분담이 필요
 - ※ 예 : 지자체는 탈수급 지원 대상자 등 저소득층을 발굴하여 고용센터로 적극 취업지원 의뢰하고, 고용센터는 취업성공패키지 및 집단상담 프로그램, 취업알선 등 고용서비스를 적극 실시하여 취업 제고
- 자립지원 직업상담사 확대
 - 현재 전국 48개 자치단체에 48명(2011. 4. 11.) 배치되어 있고, 연말에 52명 추가 선발하여 2012년에 100명 배치하기로 함.
 - ※ 자치단체에 "자립지원 직업상담사"를 배치, 기초생활수급자의 직업능력 판정, 탈빈곤을 위한 개인별 자립지원계획 수립 및 이행상황 관리 전담

4. 저소득층 특성적 측면 이해

- 저소득(빈곤)에 따른 문제는 경제적 결핍 외 여러 가지 파급 현상이 나타나는데, 가족 갈등과 해체(이혼, 별거) 등 복합적인 가족문제, 만성적 건강질환, 자녀양육 및 교육문제, 정서 불안정, 취업 의지 박약 등이 있음.
- 이와 같은 문제가 모두 취업의 걸림돌로서, 이들의 취업을 위해서는 정신건강 문제부터 자녀양육 문제에 이르기까지 근본적이고 실질적인 지원이 필요
 - (정신건강 상담 필요) 취약계층 참여자 중 우울증, 강박증 등 정신건강에 문제가 있는 경우 많아 취업에 앞서 우울증 치료 등 근본적인 해결 및 연계 필요
 - (세대에 대한 근본적 상담 강화) 구직자에 대한 개별 상담보다 한 세대에 대한 종합적 심층적 상담 필요
 - (특화 프로그램 개발) 저소득층 대상 집단상담 프로그램 등 개발
 - (실질적이고 확실한 취업 혜택) 저소득층은 취업을 하더라도 수입이 적고 맞벌이가 많아 자녀양육에 어려움이 많은바, 취업 후 장기근속할 수 있도록 자녀양육 등의 취업 외적 문제도 고려하여야 함.

5. 고용센터 패키지 전담자의 업무량 기준 필요

- 민간위탁기관의 전담자 경우는 1인당 최대 80명을 넘지 않도록 참여자 인원을 제한케 하고 있으나, 센터의 경우는 참여자 상담 제한이 없음.
 - 패키지 참여자의 경우 취업능력 및 취업의욕이 매우 낮아 상담과정에서 세심한 상담이 요구되고 있으나, 양질의 서비스를 제공하고 있지 못하고 있는 실정임.

- 센터 담당자의 업무량 파악(서울고용센터 경우)
 - 1일 평균 5~10건 상담
 - 참여자에 대한 1단계 상담, 센터 내방자 중 신규 신청 문의건에 대한 상담이며,
 - 위와 별도로 시간이 많이 소요되는 유선을 통한 훈련 변경 및 추가 등 훈련관련 상담, 사업신청 적격관련 상담, 신청자 중 보완서류 제출 및 출석일 등에 대한 안내 등으로 전화가 빈번함.
 - 특히 2010년 취업성공패키지사업은 2011년으로 단절됨 없이 계속 추진·진행되고 있어, 2단계 패키지계좌 발급업무 및 3단계 집중 취업알선서비스, 수당 지급 등의 업무를 병행하고 있음.
 - 참여자 상담(3~5건)에 대한 상담(1인당 1시간~2시간 소요) 후 실시간(늦어도 당일 내) 상담 내역 등 전산입력(워크넷, 엑셀 등)
 - 단계별 지원금 지급(실비, 생계유지수당 등) 관련 업무
 - 민간위탁 지도·관리(참여자 의뢰, 전산입력, 지원금 처리, 지침 해석) 등에 관한 업무
 - 2011년 취업성공패키지 통합과 관련, 우리 청 소속 각 지청뿐만 아니라 전국 고용센터에서 동 사업관련 문의가 쇄도(본부에 문의하지 못하고 청 소속 센터에 주로 문의)

제 5 장

고용서비스 이용자 성과분석

제1절 서비스 이용자 표적집단심층면접조사(FGI) 결과 분석

1. 취업성공패키지지원사업 참여 경로

가. 참여 경로

1) 사업 참여 경로

- 참가자들은 취업성공패키지지원사업을 여러 경로를 통해 인지하고 있었음. 지인을 통해 인지하는 경우가 많으며, 고용센터 상담원이나 훈련기관의 소개로 인지하거나 유관기관의 인터넷 사이트를 통해 정보를 접하는 경우도 다수 있었음.
- 처음 취업성공패키지지원사업 인지는 다양한 경로를 통해 하게 되지만 결정적으로 참여자들이 의사결정을 하는 데는 상담사의 역할이 큰 것으로 나타남.
 - 참가자들이 처음부터 취업성공패키지를 인지하고 참여하는 경우 보다는 계좌제를 신청하려다 상담사와의 상담 후 상담사의 소개를 통해 인지하거나 아무런 정보 없이 고용센터를 방문하거나 인터넷 사이트를 검색하는 등 훈련방안을 모색하던 층이 고용센터 상담을 통해 구체적인 내용을 접하게 되는 것으로 나타남.

- 고용노동부의 꾸준한 노력으로 인해 참가자들은 관련정보나 훈련을 받으려면 고용센터를 방문하면 된다는 사실을 알고 있으며, 적극적으로 활용하려고 하고 있었음.

〈표 5-1〉 사업 참여 경로

홍보물	<p>“실업급여 신청하러 오면 여기서 할 수 있는 행사표가 있잖아요.”(고용센터) “지자체 주민센터 안에 팸플렛이 하나 있더라고요.”(주민센터)</p>
지인 소개	<p>“배워야 되는데 엄마가 나라에서 돈 받고 공부하라고 해서.” “시작하게 된 동기는 지인의 소개로 하게 됐는데요.” “아는 언니 소개로 이쪽으로 오게 됐어요. 처음에는 계좌제를 보고 왔는데 11층에서 상담하는 게 있었어요.” “저는 패키지 상품을 알고 있던 집안의 사촌 처제가 해서, 그래도 망설였죠.” “아무래도 저는 주부니까 구전에 민감해요.” “처제가 그 패키지 쪽으로 공부를 하고 있어서 저는 알고 들어왔죠.” “작년 8월에 학교 졸업하고 뭘 해야 할지 몰라서 막막하던 차에 친구 추천으로 지금 제도에 참여하게 됐고요.” “이 과정을 하시고 오신 분이 계셔서.”</p>
고용센터 소개	<p>“저는 선별을 하셨다고 해서 고용센터에서 전화가 왔어요. 전화가 와서 상담하고 집에 갔는데 우편물이 계속 오더라고요(구직등록자).” “상담을 받으니까 이런 프로그램이 있다고.”</p>
훈련기관 소개	<p>“요리 학원을 가니까 너무 비싸요. ‘이렇게 비싸니까 고용노동센터에 가 보세요’ 해서 갔더니 취업성공패키지가 있다고 여기를 연결해 주시더라고요.” “저도 제과제빵 쪽에 관심이 있어서 학원을 찾아갔고, 거기서 소개를 해서 이쪽으로 오게 된 거예요.”</p>
인터넷 사이트(고용센터, 여성인력개발센터)	<p>“저는 직업상담사에 대해서 관심이 있어서 교육기관을 찾아 보니까 팝업 창이 뜨더라고요. 이런 교육기관 같은 거요. 카드제를 알게 되어 고용센터 와서 정확한 정보를 알게 됐어요.” “직업능력개발 계좌제가 있길래 고용센터 사이트를 보고 찾아오게 됐습니다.” “여성인력개발센터에서 근무한 적이 있었거든요. 그러다 보니까 이런 프로그램에 대해서는 접할 기회가 많았어요. 사전지식이 있어서 쉽게 접근할 수 있었어요.”</p>

2) 시사점

- 참가자들이 취업성공패키지지원사업에 대한 단편적인 정보를 접한 후 사업 참여결정을 함에 있어 가장 주요한 영향을 미친 사항은 ‘전액 무료 교육’ 즉, 교육비에 자부담이 없다는 사실이었음. 사업 참가자들이 기초생활수급자 혹은 차상위, 차차상위 계층으로 경제적인 상황에 민감한 계층이므로 전액 무료 교육이라는 메리트가 가장 크게 어필한 것으로 보임.
- 그 외 취업알선과 수당 지급도 눈길을 끈 메시지로 나타남.

〈표 5-2〉 중요 메시지

전액 무료 교육	<p>“그 다음에 당장 취업이 급하긴 하지만 내가 교육을 받으면서 훈련수당도 받으니까.”</p> <p>“가장 중요했던 것은 교육비를 100% 지원해 준단 거였어요. 저희들은 부담이 많이 가거든요.”</p> <p>“아무리 잘 돼 있어도 자기 사비를 많이 들여야 된다면 못 다녀요.”</p> <p>“일단 전액 지원이란 것에서 가장 끌렸고.”</p> <p>“교육을 내가 돈 들이지 않아도 받을 수 있단 것이 가장 메리트였죠.”</p>
수당 지급	<p>“돈 주는 거요. 굉장히 현실적이에요.”</p>
취업알선	<p>“3단계로 넘어갈 때 취업을 알선해 주신다고 해서 아무래도 혼자 알아보는 것보다 도움을 받는 것이 훨씬 좋을 것 같아서 그게 끌렸어요.”</p>
지원가능 연령	<p>“28세부터 64세 미만 안에 해당이 돼서 하고.”</p>

3) 홍보 관련 개선사항

- 참가자 모두 취업성공패키지지원사업에 대한 홍보가 부족하다는 데 의견을 모았고, 홍보나 정보 제공 시 사업에 대한 구체적인 정보 제공이 필요하다고 느끼고 있었음.

〈표 5-3〉 홍보 관련 개선사항

적극적인 홍보 부족
<p>“모르고 있는 사람도 굉장히 많다고 생각해요. 좀 더 홍보를 할 필요가 있다는 거죠.”</p> <p>“여기를 소개하는 홍보가 굉장히 부족한 상태였어요. 정작 제가 필요할 때는 전혀 정보가 없었습니다.”</p> <p>“친구의 경우도 저와 비슷한 처지가 몇 명 있는데 그 친구들도 전혀 이런 것에 대해서 들어 보지 못했다고 홍보가 많이 부족한 것 같고요. 인터넷 사이트에서 보고 고용노동부를 찾아 갔는데도 그 분들도 어떻게 오셨냐고 그런 식으로만 하고.”</p> <p>“계좌제에 대해서는 아는 것 같은데, 취업성공패키지에 대해서는 아직까지 많이 모르고 계시더라고요.”</p> <p>“역에서 홍보를 하시더라고요. 그 분들의 적극성은 없었던 것 같아요.”</p>
상세 내용 고지 필요
<p>“홍보는 돼 있는데 홍보에 비해서 내용을 모르는 거죠.”</p>

4) 적정 사업 홍보 방안

- 취업성공패키지지원사업 홍보 방법으로 다양한 아이디어들이 모아 졌음.
- 청년층에게는 인터넷도 좋은 홍보 방법이지만, 장년층 이상에서는 인터넷 사용이 친숙하지 않기 때문에 주민센터 게시판이나 주민센터 직원들과의 연계가 더 효과적인 방법이 될 것으로 예상됨.
- TV나 케이블TV 공익광고에 대한 의견도 제시되었지만 비용 측면을 고려한다면 불특정 다수를 위한 매스마케팅 활동보다는 타깃층을 대상으로 한 니치마케팅이 적합한 것으로 보임.
 - 공공임대아파트 게시판에 포스터를 부착한다거나 주민센터 사회 복지사와의 연계, 고용센터 상담원 데스크에 은행처럼 POP 배치, 취업박람회 관련부스 설치 등의 아이디어가 제시되었음.

〈표 5-4〉 적합한 홍보방법

주민센터, 지역 게시판 활용	<p>“동사무소나 길가에 광고물 부착할 수 있는 데가 있잖아요. 사람들이 많이 지나다니는, 동사무소는 동네마다 하나씩 있는 거니까 그런 게 있으면 크게 글씨를 써서 핵심만 뽑아서 해 놓으면 ‘이게 뭐지’ 하면서 거의 다 컴퓨터 인터넷 잘 하시니까 인터넷 들어가서 보게 되기도 할 것 같아요.”</p> <p>“일반 시민이 가장 많이 접하는 것이 동주민센터에 광고를 해야 되지 않을까, 포스터를 붙이거나 하는 것이 낫지 않을까 싶어요. 저희 같이 나이 있는 사람들은 인터넷은 별로니까.”(50대)</p> <p>“주민센터에는 사회복지 담당하는 분들이 있는데 그런 분들에게 한 번도 이야기를 들어본 적이 없었거든요. 그런 분들도 의식의 전환이 필요한 것 같아요.”</p>
1:1 개인 어프로치	<p>“각각 개인들에게 전화나 편지가 좋을 것 같아요.”</p>
인터넷	<p>“요새는 인터넷 하시니까 그런 쪽으로 많이 해야죠.”</p>
고등학교, 대학 방문 소개	<p>“대학교를 가서 한 번 1시간 잡고 강의실 빌려서 하는 것도 좋고요. 아니면 고등학생 애들부터 고1, 고2, 고3을 하루 잡아서 해 주면 적어도 관심 있게 듣진 않아도 분명히 몇 명은 관심 있게 들을 거고.”</p> <p>“대학교 쪽으로 팸플릿이나 그런 걸 돌리면 좋지 않을까 싶어서. 아니면 워크넷 사이트도 있긴 한데 많이 모르더라고요. 워크넷 사이트 자체도 모르더라고요. 졸업을 앞둔 대학생들에게 하면 많이 도움이 될 것 같아요.”</p>
TV 프로그램 또는 공익광고, 케이블 TV 광고에 소개	<p>“이게 공익사업이 맞는 거죠? 한 번쯤은 TV에 어르신들이 보는 부분을 보여 주시면 그래도 아시지 않을까. 어른을 보면 TV를 진짜 많이 보세요.”</p>
아파트나 지역단위 설명회 개최	<p>“아파트에서 상담회 열어서.”</p> <p>“청년 취업성공패키지가 저희 아파트 라인마다 앞에 붙여져 있어요. 이걸 좋은 것이기 때문에 관리사무소에서 협조해 줄 수 있을 것 같아요.”</p>
눈에 띄는 큰 홍보 활동	<p>“홍보를 해도 책상 하나 놓고 두 분이 하는 것보다, 제가 생각했을 때 몇 개를 많이 놓고 역에 사람들이 많이 오잖아요. 이 사람들이 있는 것보다 많은 사람들이 있으면 그 사람들이 ‘저게 뭐지’하고 볼 것 같은데.”</p>

〈표 5-4〉의 계속

지금보다 강화된 유인책 필요
“여러 가지 유인책 같은 것, 지금보다 강화된 것이 있으면 오지 말라고 해도 올 것 같아요.”
취업박람회 부스
“보통 취업박람회를 할 때 이 부분을 알릴 수 있게 눈에 띄는 부스를 만들거나 하는 것이 좋을 것 같아요.”
상담사 책상 위 POP 전시 및 상담사의 소개
“차라리 상담사분 앞에 배너를 세우거나 상담사분들이 그 이야기를 기본적으로 이렇게 좋은 프로그램이 있단 것을 항상 말씀을 해 주시면 좋겠어요.”
적당한 메시지
“6개월 안에 수강 듣는 것을 100% 지원, 이렇게 해서 차라리 다른 걸 빼고 그렇게 넣으면, 사실대로 썼으면 좋겠어요. 다른 꾸밈보다는 현실대ろ가 나올 것 같아요.” “당신의 새로운 직업을 위해서’ 이렇게 눈길을 딱 끌 수 있는 거요. ‘새 인생을 위해 직업을, 출발.” “정신적인 것이 있어야 될 것 같아요.”
지원가능 대상의 명확화 및 세분화된 연령대별 소개
“취업성공패키지를 크게 팜플렛할 때 취업성공패키지인데 누구를 위한 취업성공패키지인지 몰라요. 노인들을 위한 건지, 청년을 위한 건지, 이 세분화가 홍보할 때 안 돼 있어요. 여기는 도대체 누구를 위해서 가는 건지 모르겠더라고요.” “성공 패키지를 홍보하되 이 책상은 노인들을 위한 상담을 해 주고 이쪽은 청년으로 나이를 나눠서 홍보를 하면, 그 분들이 내가 이 나이에 가면 무슨 상담을 해 주실 거잖아요.”

나. 참여 전 구직활동

- 참가자들은 취업성공패키지지원사업에 참가하기 전 실업상태였거나 비정규직으로 근로하다 휴지기를 거쳐 프로그램에 참여한 것으로 나타남. 일부 참가자들은 사업 참여 전 구직활동을 하고 있었지만 취업이 어려운 상황이었음.
- 20대의 경우 대학을 졸업하고 취업이 힘든 청년실업 상태였고, 중장년층의 경우 남성은 정규직 혹은 비정규직, 자영업에 종사했으

나 수입이 적거나 고용이 불안정하였고, 여성의 경우 육아와 함께
경력이 단절된 상황이거나 처음으로 취업에 도전하는 경우도 있었
음.

〈표 5-5〉 프로그램 참여 전 구직활동

직장 → 실업급여 → 프로그램 참여
“그 전에는 사회복지사(정규직) 일을 해서 재가노인센터 직원으로 있었고요, 실업급여 끝나고 바로 참여.”
직장 → 실업급여 → 공백기 → 프로그램 참여
“사회복지센터에서 일을 했는데요, 어려워면서 인원 감축되고 월급도 잘 안 나오면서 그만 두게 됐거든요. 저는 실업급여 받은 지 오래 됐거든요.”
직장1 → 직장2 → 퇴사 → 육아 → 프로그램 참여
“은행원 사무직을 다 해 봤거든요. 저에게는 정말 안 맞는 것 같아요. 쉬고 있다가 제가 아이 보육 때문에 쉬었거든요.”
졸업 → 직장 → 퇴사 → 프로그램 참여
“일본에서 5년 정도 학교 다니고 회사 다니고 방송국 쪽에서 일했었거든요. 4월에 귀국하고 일주인가 이주인가 있다가 엄마가 가라고 해서.”
고시공부 (10년) → 직장1 → 직장2 → 프로그램 참여
“학교 다닐 때 고시공부를 했었거든요. 2차가 안 되더라고요. 취업 기간을 놓쳤어요. 학교 졸업하고 10년 정도 그렇게 생활했던 것 같아요. 강제로 복지관 들어가서 일을 하라고 해서 4년 동안 일을 했던 것 같아요. 공인중개사도 했는데 그것도 그래요.”
비정규직 직장1 → 직장2 → 프로그램 참여
“비정규직 계약직으로 올해의 경우도 학교에서 영어 강사로 돌다가, 올해는 운이 좋게 10급 기능직 형태로 기수 사단으로 들어갔었는데요. 돈이 문제가 아니라 학교 내에서 자행되는 노동법이 무시되고 거의 한 달 내내 교대해 줄 사람이 없어요. 심지어 결재도 안 나오고 네가 알아서 하란 식인데요. 너무너무 힘들었어요.”
직장 → 퇴사/공백기 → 프로그램 참여
“백화점 쪽에서 판매직을 하고 있었어요. 판매직으로 계속 가긴 그렇고”
파트타임 → 프로그램 참여
“저는 주부다 보니까 간간이 몇 개월씩 아르바이트는 했는데 정식적인 일자리를 가진 것은 5~6년 사이에는 그러지 못 했어요.” “제자들 사무소나 업체에 가서 조금씩 같이 일도 해 보고 경험을 2년간 거쳤죠”

〈표 5-5〉의 계속

졸업 → 구직활동 → 프로그램 참여
“졸업하고 두 달 동안은 이력서를 여기저기 넣었었어요. 전공 관련해서요. 계속 안 됐는데.”
자영업 → 프로그램 참여
“제가 직접 장사를 했어요.”
주부 → 프로그램 참여
“주부예요.”
공공근로 → 프로그램 참여
“디딤돌을 하려고 했는데 제가 공공근로를 했기 때문에 안 된다고 하시더라고요.”

다. 참여 동기

- 취업이 최종 목적인 참가자도 있지만, 무료로 훈련을 받을 수 있고, 사업 참여를 통한 조건부 혹은 기초생활수급자 자격 유지를 위한 경우도 있었음. 좌담회라는 특수한 환경 아래 바람직한 응답을 했을 가능성도 있어 해석 시 주의가 필요함.
 - 기초생활수급자와 조건부 수급자의 경우 사회복지사의 권유로 자격 유지를 위해 타의에 의해 참여하는 것으로 나타남.
- 참가자들이 순수하게 취업을 목적으로 취업성공패키지지원사업에 참여하지는 않는다는 사실을 확인할 수 있었음. 사업에 참여하는 타인의 사례를 질문한 결과, 1단계 참가자의 50%는 참여수당을 받기 위해 참여하는 경우라고 응답하였고, 취미로 무료 요리수업을 받기 위해 참여하는 경우도 다수 있다는 사실을 접할 수 있었음. 기존 사업 참가자들의 추천으로 이런 식으로 사업이 악용되는 경우가 다수 있는 것으로 보임.

〈표 5-6〉 프로그램 참여 동기

취업 목적/직업을 갖고 싶다/정규직 취업 인생전환
<p>“취업을 하려고 1:1로 상담 받는 것이 있잖아요. 그것도 너무 좋았고 100% 지원이 되는 훈련 받는 과정도 좋았고요. 지금 취업알선해 주시는 것도 좋았고요. 거의 다 마음에 들었던 것 같아요. 얼마 안 되지만 수당 나오는 것도 사실적으로 너무 도움이 많이 됐고요.”</p> <p>“애가 3학년이 됐기 때문에 새로운 직업을 갖고 싶은 거예요. 인터넷 뒤졌는데 직업상담사에 대해서 나오더라고요. 프로그램에 직업상담사에 대한 교육훈련도 있더라고요. 그래서 더 지원하게 됐던 것 같아요.”</p> <p>“판매직만 하게 되면 앞으로 내 인생에 판매만 할 수 없다고 생각이 든 거예요. 그래서 이쪽으로 오게 된 것 같아요.”</p> <p>“5년을 살건 10년을 살건 다시는 계약직이라는 것에 가고 싶지 않다. 지금까지 이 길만 갔는데 그게 다가 아니라 다른 길을 찾아보자. 다른 인생을 찾아 보자 생각해서 왔습니다.”</p>
무료 훈련
<p>“제가 하고 싶은 것에 도움이 되는 거니까 훈련 때문예요.”</p> <p>“그렇기 때문에 무료로 학원을 다닐 수 있고 국비로 다닐 수 있고, 그럼으로 인해서 자격증도 딸 수 있단 이 부분에 확 와 닿죠.”</p> <p>“일단 자기 부담금이 없으니까 밀져야 본전이라고 해 봐요.”</p> <p>“학원비가 주목적이니까.”</p> <p>“취업을 시켜 주는 것도 있지만, 자기가 배우고 싶은 것을 배울 수 있단 것이 큰 장점 같은데요.”</p> <p>“나이기도 많은데 스펙도 없다 해서. 스펙이라도 쌓아 보자 싶어서 그걸 이용하면 여러 가지 혜택을 받을 수 있겠더라고요. 교육도 받고 자격증을 딸 수 있는 기회도 있어서 찾아와서 등록을 했죠. 교육을 받고 자격증을 받고.”</p> <p>“아까 훈련 프로그램을 저희가 비용을 들이지 않고 한단 부분어요.”</p>
조건부 수급자 조건 충족을 위해
<p>“올 1월부터 기초생활수급자가 됐어요. 그런 상태에서 집을 벗어날 수 없는 상황이다가 조건부 수급자에 조건을 충족시키기 위해서 여기 교육을 받아야 됐고요. 제가 자활근로 쪽으로 빠지게 됐는데 제가 자활근로를 하면 어머니 병간호를 못 하는 상황이었어요. 자활근로를 계속 유지할 수 없는 상황이기 때문에 못하는 상황에서 그거에 빠지고 다른 데로 넘어갈 수 있는 방법을 찾다 보니까 여길 알게 된 거예요.” (조건부 수급자)</p> <p>“처음 시작은 그거였어요. 1년 동안 이 프로그램에 참가한다면 1년에 유예기간을 주겠다. 이 수업을 들으면 1년 동안은 기초수급을 연장시켜 주겠다.”(기초생활수급자)</p>
취업성공수당
<p>“일단 취업하면 돈 준다는. 단계별로 돈을 준단 부분이 아무래도 실질적으로 바로 눈에 들어오는 부분이죠.”</p>

〈표 5-6〉의 계속

취업우대
“보통 사람이나 잡코리아를 들어가게 되면 당구장 표시해 놓고 취업 무슨 우대, 내지는 고용 돈 준다고 하는 사람 우대가 있죠. 그걸 보고 난 뒤에 내가 빨리 취업을 하려면 이런 타이틀이라도 하나 달고 이력서를 넣는 것이 유리할 것 같다 싶어서 했는데요.”
가정경제에 기여하고 싶음
“아저씨도 나이는 들어가고, 저도 도움이 돼야겠다. 아니면 저도 사회생활을 하고 싶은 마음도 있고 해서 준비를 해야겠는데.” “친구가 하는 걸 보니까 괜찮더라고요.”

2. 취업성공패키지지원사업 프로그램 만족도

가. 1단계(상담 및 경로설정) 프로그램 만족도

● 전반적인 만족도

- 1단계인 상담 및 경로설정 단계에 대해 대체로 만족하는 것으로 나타남. 특히 상담사의 친절한 응대와 적극성에 대해서는 매우 만족하는 것으로 나타났고, 취업방향 설정에도 크게 기여하는 것으로 나타남.

● 상담자의 대응

- 상담사의 친절한 응대와 적극성에 대해서는 매우 만족하는 것으로 나타났음.

〈표 5-7〉 상담사의 대응능력

상담사의 적극성
“굉장히 적극적으로 잘 하더라고요.” “상담자나 상담하러 온 사람이나 서로 간에, 그 부분에 대해서는 어려움 없었습니다.”

● 상담시간의 충분성

- 구체적인 직업을 결정한 후 프로그램에 참여하는 사람과 직업방향

을 결정하지 못한 사람 간에 1단계 상담 및 경로설정 기간에 대한 의견이 다른 것으로 나타남.

- 취업성공패키지지원사업 참여 전에 이미 자신의 취업방향을 설정한 참여자의 경우 취업 자체가 목적이기 때문에 1달 4회의 상담기간이 너무 길기 때문에 상담 횟수를 2회로 줄이거나 횟수는 4회로 유지하고 1달이라는 기간은 1주 혹은 2주 정도로 줄이자는 의견을 제시하였음. 또한 1단계의 상담과 2단계의 훈련을 병행하여 시간적 효율성을 높이는 의견도 있었음.

〈표 5-8〉 상담시간의 충분성

직업결정 시점에 따른 다른 1단계 기간 적용 필요
<p>“제가 직업을 이걸 선택하고 갔기 때문에 그렇게 눈길을 끌지 못한 것 같아요. 결정하고 갔잖아요. 아마 결정을 못한 분들은 거기서 많은 걸 얻긴 했을 거예요.”</p> <p>“일단 상담을 5일 정도 짧게 하죠.”</p> <p>“목표를 정해 놓고 들어온 사람은 다른 것 필요 없이 확고하게 가면 되는 거예요. 저희 같이 어중이떠중이로 걸려서 들어간 사람들은 목표부터 세워야 되니까.”</p> <p>“저는 줄이는 게 좋다고 생각하는데요. 빨리 취직하고 싶은데, 일주일에 한 번이란 시간이 하루 종일 하는 것도 아니잖아요. 30분에서 길면 1시간인데 그걸 위해서 또 시간을 쪼개서 내야 하고 센터의 스케줄이 있겠지만 뭔가 빨리 해야 되는 입장에서는 한 달이라는 시간이 좀. 목표 의식이 뚜렷한 사람은, 내가 취업하고 싶단 사람들은 짧게 했으면 좋겠단 느낌이 있어요. 그런 목표가 없는 사람들은 길게 넣어 줘야 되고.”</p> <p>“일주일에 한 번이 한 달인가. 그 기간이 무의미하다고 생각을 했었어요. 저희들은 취업이 우선이거든요. 빨리 취업을 해서 생활전선에 뛰어들어야 되고 빨리 배워서 실전에 들어가야 되는데요. 1단계에서 제가 훈련을 받으려고 학원에 신청하려고 하니깐 ‘선생님 날짜가 며칠을 채워야 훈련을 받을 수 있다’하고 몇 달이 더 딜레이되는 거예요. 1단계와 2단계 병행. 그게 3, 4개월에 한 번밖에 개강을 안하는 거예요. 그런데 이틀 차이로 안 되는 거예요. 결국 그 수업을 못 들었어요.”</p>

- 1단계 참여수당 5만 원(최대 20만 원)의 적절성
- 1단계 참여수당의 경우 모두 20만 원을 지급받은 것으로 나타남. 금액적인 측면에서는 20만 원이 적절하며, 20만 원이 1단계 참여를 독려하는 유인책으로의 역할을 하고 있음을 확인할 수 있었음.

- 반면 일부 참가자들은 2, 3단계에 참여하지 않고 1단계 참여수당 수령만을 목적으로 하는 경우도 다수 있는 것으로 나타나 이들에 대한 참가 제한이나 패널티가 필요한 것으로 나타남. 관련 대응책으로 참여수당의 지급을 2단계 훈련종료 시점으로 하자는 의견이 제시되었음.
- 1단계 참여수당의 지급 시점이 늦다는 불만이 있었음.

〈표 5-9〉 참여수당의 적절성

긍정 의견
<p>“그 정도도 만족하는데, 조금 더 업그레이드시키면 좋기야 좋죠.”</p> <p>“아쉬운 대로 그 정도면 될 것 같아요.”</p> <p>“충분한 것 같아요.”</p> <p>“다르게 이야기하자면 20만 원 정도가 되니까 그래도 교육을 받으러 나올 수 있는 생각이 생긴단 거요. 강제성이 생긴단 거요. 5, 10만원이 되면 ‘안 받고 말지’ 그러고 마는 상황이 될 수 있을 것 같아요. 오기 전에 모르는 상태면 그런 메리트가 없는 거죠.”</p> <p>“여기까지 결심하고 오기까지 쉬운 게 아니었는데, 일단 그걸 받는다고 생각하면 경제적으로도 보탬이 된다고 생각하니까 위로가 되죠.”</p>
부정 의견
<p>“저는 1단계에 대한 생각이 많은 것이, 되게 많은 케이스를 봤거든요. 제가 그때 상담한 당시에 어린 학생들이 많이 왔었어요. 약간 악용한 케이스인 거예요. 돈을 주니까 이것만 건디면 돈을 받을 수 있으니까. 먹튀요. 그렇게 20만원을 타서 가더라고요. 2,3단계 않고... 20만원이 급하신 분들도 당연히 있겠지만...”</p> <p>“프로그램을 못 들으면 계좌제 신청이 안 되거나 20만원 못 받으니까 어쩔 수 없이 자리를 메우는 상황이죠.”</p>
참여수당 지급일이 늦음
<p>“한 달 이후에 나와서. 그게 너무 늦더라고요.”</p> <p>“6일 이전에 직업훈련을 신청하면 다음달에 나오는데, 6일 이후에 신청을 하면 다다음 달에 나오더라고요.”</p>

- 수립 IAP와 배정받은 유형에 대한 만족도
- 참가자들은 수립된 IAP(개인별취업계획)과 배정받은 유형에 대해 대체로 긍정적으로 평가하였음. 그러나 20~30대 청년층과 다르게 40대 이상 중장년 남성층은 노은 연령 자체가 해당 직종 취업에 제약으로 작용하기 때문에 결과와 상관없이 기술 분야로 진로를 결정하는 경우가 많은 것으로 나타남.

〈표 5-10〉 IAP와 배정받은 유형에 대한 만족도

긍정 의견
“저는 괜찮았던 것 같아요.” “저도 제 적성에 맞게 나와서 좋았어요.”
부정 의견
“적성검사가 똑같이 교사로 나오던데요. 그 쪽은 쳐다보지도 않기로 했으니까. 막연히 뭘 해야 될지도 모르고 왔어요. 어떤 걸 할 수 있는지, 내가 할 수 있는 것이 뭐가 있는지, 막연히 기술을 배워야겠다만 생각했는데요. 선택의 여지가 없는 것 같아요. 저희가 이 나이 먹고 사무직 갈 수 있는 것도 아니고 사립학교를 들어갈 수 있는 것도 아니고, 그나마 기능직중에 다시 들어가는 건데, 선택의 여지가 없던 것 같아요. 기술 외에는 직장으로 잡을 수 있는 선택의 여지가 전혀 없던 것 같아요. 자기 적성에 맞아서 일하는 사람이 몇이나 되는지 모르겠지만, 선택의 여지도 없고 그렇다고 해서 크게 불만이 있는 것도 아니고”

● 진로 설정에 실질적 기여 정도

- 1단계 상담 및 경로 설정 단계는 목표가 불명확한 참가자의 취업방향 설정에 크게 기여하는 것으로 나타남. 그러나 앞에서 언급한 것처럼 중장년층은 자신의 적성이나 검사 결과보다는 현실적으로 취업가능한 쪽으로 진로를 선택하여 도움이 되지 못 하는 경우도 있는 것으로 나타남.

〈표 5-11〉 진로 설정에 실질적인 도움 정도

긍정 의견
“일회성 상담이 아니고 계속 상담을 함으로써 내가 진짜 하고 싶은 것이 뭔지에 대한 기본적인 걸 찾을 수 있게 도와주시는 것이 가장 좋았던 것 같아요.”
부정 의견
“적성검사가 똑같이 교사로 나오던데요. 그 쪽은 쳐다보지도 않기로 했으니까. 막연히 뭘 해야 될지도 모르고 왔어요. 어떤 걸 할 수 있는지, 내가 할 수 있는 것이 뭐가 있는지, 막연히 기술을 배워야겠다만 생각했는데요. 선택의 여지가 없는 것 같아요. 저희가 이 나이 먹고 사무직 갈 수 있는 것도 아니고 사립학교를 들어갈 수 있는 것도 아니고, 그나마 기능직중에 다시 들어가는 건데, 선택의 여지가 없던 것 같아요. 기술 외에는 직장으로 잡을 수 있는 선택의 여지가 전혀 없던 것 같아요. 자기 적성에 맞아서 일하는 사람이 몇이나 되는지 모르겠지만, 선택의 여지도 없고 그렇다고 해서 크게 불만이 있는 것도 아니고”

❶ 즉시 취업 계획과의 상충 정도

- 참가자들은 스스로 취업이 시급하다는 사실을 인식하고 있었고, 사업 참여로 취업을 기대도 하였지만 현실적으로는 여러 개의 자격증을 준비에 소요시간도 길며, 40~50대 연령에 웹디자인을 공부한다고 해도 취업이 사실상 어려울 것을 알기 때문에 이에 대해 많이 우려하고 있었음.

〈표 5-12〉 즉시 취업 계획과의 상충 정도

<p>“즉시 취업 부분에서는 약간 그런 게 있죠. 현실이요.”</p> <p>“좀 시간이 걸릴 것 같아요.”</p> <p>“40 중반 또래에 웹 디자인을 같이 공부한 사람이 중간에 취직 문제로 알아보는 걸 들었는데 굉장히 어렵다는 거예요. 교육 과정만 한 번 거쳐서요. 거기서는 자기 실무 능력을 위주로 따지니까, 경험도 많이 따지니까 굉장히 박해요. 노크하기가 굉장히 힘들단 거죠.”</p> <p>“이거만 따면 되는지 알았는데 컴퓨터 자격증도 필요하고 기본 요소가 있더라고요. 생각보다 길어질 것 같아요.”</p> <p>“집단상담이 했던 인터넷 편집이나 방송 촬영 쪽으로는 다큐멘터리 촬영을 했었는데, 나이도 있고 해서 더 이상 버티질 못 하고요. 그리고 그걸 개인적으로 하려고 하다 보니까 인터넷에서 사이트 운영을 했었는데 결국에는 그것도 못 하게 됐고요. 기대는 많았는데 의외로 여기서 제시할 수 있는 교육이나 여기와 연계 돼 있는 학원이 너무 적었어요. 그러다 보니까 결국은 줄이고 줄여서 최하위 직업밖에 구할 수 없는... 저도 상담사나 그런 사회복지사 쪽의 길을 많이 제시 받았는데 지치는 거예요. 왜냐하면 30대 때는 모르겠는데, 이제 와서 다시 경쟁을 해서 그 자리를 가려니까 미치겠는 거예요. 한 번 더 강조하자면 기대를 굉장히 쥐 놓고 연계되는 것은 너무 작다 보니까, 상실감이나 허탈감이 너무 강한 거예요.”</p>
--

❷ 그 외 개선사항

- 참가자들 대체로 1단계 담당상담사에 만족하였지만, 민간기관의 상담사가 고용센터 상담사보다 상담의 질이 낮다고 평가하는 경우가 있었음. 또한 상담사가 상담업무에 집중해야 하는데 행정업무도 많은 것 같다고 느끼고 있었음.
- 1단계와 2단계에 걸쳐 파트타임으로 일할 수 있었으면 좋겠다는 의견이 지속적으로 제기되었음. 참가자는 1, 2단계에 주당 30시간 미만의 근로가 가능하지만 상담사들은 휴식 있을 수 있는 나쁜 상황

에 대비하여 파트타임을 금하는 것으로 나타남. 가족구성원 중 취업한 사람이 있는 참가자들은 이 기간 동안의 근로 금지가 큰 영향을 미치지 않았지만, 본인이 가장이거나 1인 가구인 경우에는 참가수당만으로 생계유지가 어려운 것으로 나타남.

- 그 외 상담사가 직업과 훈련에 대한 상세정보를 제공해 주었으면 좋겠다는 의견이 있었음. 상담사가 심리적인 안정감을 주는 데는 크게 기여하지만 실질적인 직업의 상세정보 및 훈련과정이나 훈련기관에 대한 정보 제공에는 약간 미흡한 것으로 나타남. 실제로 훈련기관이나 과정은 참가자 본인의 정보수집과 노력으로 결정되었는데, 참가자들은 1단계에서 이를 함께 논의할 수 있는 역할도 상담사가 해주기를 희망하였음.

〈표 5-13〉 그 외 1단계 개선사항

상담사의 과중한 업무	“고용센터에 근무하는 상담사분들이 행정업무에 80, 90%가 치이다 보니까 본인 상담에 치중할 수 있는 여력이 없어요.”
민간기관 간 상담의 질 편차 존재	“제 동생은 굉장히 힘들어 했거든요. 그 분들은 완전 전문가도 아니고요. 여기 계신 분보다 정보도 늦어요. 제가 가르쳐 드리고 해요. ‘이것도 모르셨어요?’ 이런 식으로 되고요. 1단계만이라도 고용센터에서 모두 진행했으면... 조금은 걸러내는 한이 있어도 고용노동부에서 인원을 더 많이 배치하거나 하면 좋겠어요.”
파트타임 제약, 주당 30시간 미만 가능하지만 고용센터에서는 못 하도록	“대부분이 백수인 상태다가 장기적으로 힘든 상태가 많으시고 가정도 저소득층 위주로 하는 프로그램이니까 풍요로운 게 아닌데 저는 부담이 있었던 것 같아요. 그걸 못하게 되니까, 개인 집단 2단계 3단계 6개월가량 못하게 되는 거 같아요. 계속 어딘가에 손을 벌려야 되고, 그런 제약이 부담스러워서.”
직업 관련 제공 정보의 부족	“직업상담사가 하는 일이 안정을 주는 일도 있지만, 어떤 직업이 있다고 직업에 대한 자세한 정보를 주는 것이 상담사의 역할인데 자세한 정보 제공은 없는 것 같아요.” “어떤 수업이 좋겠냐고 물어봤는데 HRD 홈페이지에서 찾으시면 된다는 거예요. 그런데 HRD 홈페이지를 들어가니까 너무 뭐가 많고 복잡하고 내가 이걸 할 수 있나 싶을 정도로 가이드라인이 없었어요.” “거기에 보충하자면 HRD 사이트에 나오는 것은 학원 광고밖에 없었어요. 인기 있는 직종은 1에서 80개가 되고 정말 원하는 걸 찾아보려면 한두 가지 인천이나 제주도 한두 개 있을까 말까고.”

〈표 5-13〉의 계속

현실 상황에 맞는 가이드 및 교습 필요
<p>“나는 대기업 같 것이 아닌데 대기업 같은 스타일의 모의면접이나 이력서를 쓰는 방법을 알려 주셔서.”</p> <p>“젊은 사람부터 면접 요령이나 자기소개서 쓰는 것하고 교육을 받았는데 젊은 사람들에게는 솔직히 참 도움이 되겠다라고요. 그런데 저 같이 어중간한 나이는 회사에서 나와서 실업으로 있다가 재취업하는 경우인데요. 그런 것이 굳이 조금...”(50대)</p>

나. 2단계(의욕·능력증진) 프로그램 만족도

㉠ 프로그램 참여기간의 적절성

- 2단계 직업훈련 프로그램에 대체로 만족하는 가운데 프로그램 참여 기간에 대한 의견은 길다는 의견과 짧다는 의견으로 양분되었음. 취업이 시급히 필요한 층은 훈련기간을 줄여 취업을 앞당기기를 희망하였으며, 반면 교육기간이 짧은 경우 교육효과가 적고, 훈련참여 후 실질적으로 훈련이 더 필요하다는 것을 깨달은 경우도 있어 특수한 과정의 경우 훈련기간의 연장도 고려해 볼 수 있을 것으로 보임.
- 취업이 시급한 경우 디딤돌 일자리를 선택하는 것이 적합하지만 좌담회 참석자 중 디딤돌 일자리에 대해 인지하지 못하는 층이 많았음.

〈표 5-14〉 프로그램 참여기간의 적절성

탄력적 훈련기간 적용
<p>“기간을 압축했으면 좋겠어요. 너무 늘어지는 것 같아요. 시간이 너무 길고, 당장 취업이 필요한 사람들에게는.”</p> <p>“교육의 단계가 너무 짧을 경우는 큰 효과가 없어요. 조금 더 교육의 단계를 본인이 뭐 하지 않으면 교육 단계도 조금 더 하고 싶은 사람은 단계를 늘려서 하거나”</p> <p>“학원마다 다르긴 한데 저는 5시간인데도 처음에는 그게 부담스러웠어요. 거의 끝날 때가 되니까 부족한 거예요. 더 해야 될 것 같은데 끝나니까 어쩔 수 없고”</p> <p>“6개월이 저에게 짧았어요. 왜냐하면 이 과정이 끝난다고 해서 바로 있는 게 아니잖아요”</p>

㉠ 프로그램의 다양성

- 훈련프로그램에 대해서는 대체로 다양성이 부족하다고 평가하였음.
 - 남성의 경우 프로그램이 여성이 참여할 수 있는 과정 대비 지게차, 중장비, 보일러 등으로 매우 제한적이라고 느끼고 있었음.
 - 청년층의 경우 기업에서 토익, 텡스 등 외국어 영역을 필요로 하는데, 외국어 관련 프로그램이 적을 뿐만 아니라 타 지역 훈련기관으로 수강하러 다녀야 해서 어려움이 많은 것으로 나타남.
 - 기존에 이미 훈련생이 많이 배출된 프로그램보다는 미래에 필요한 신기술 과정이 있어서 실질적인 인력수요로 이어지게 해야 한다는 의견도 있었음.

〈표 5-15〉 프로그램의 다양성

긍정 의견
“프로그램도 다양했던 것 같아요.”
부정 의견
<p>“다양한 직업이 있는데 직업훈련에는 다양한 것이 없더라고요. 너무 한정돼 있더라고요.”</p> <p>“언어 쪽 강좌도 늘려 주면 좋겠어요. 토익이나 일본어 중국어. 검색하면 제주도밖에 안 나와요. 인천은 하나도 없어요.”</p> <p>“분명히 인천에도 영어학원이 많단 말이에요. 그런데 왜 연계가 안 돼 있는지, 왜 꼭 서울이어야 되는지. 왔다갔다 하면서 진 빠지겠어요.”</p> <p>“만약 맞는 걸 찾으려면 거기서 듣지 못하고 다른 데를 가야 되는데 거리나 시간상 안 맞고”</p> <p>“지금 취업할 때 가장 기본이 되는 것이 컴활, 모스, 토익이잖아요. 일단 그것 먼저 갖추게 해 주면 좋겠어요.”</p> <p>“생각보다 교육의 폭이 작아서. 그래서 교육을 지속하는 것이 무의미 하더라고요. 그래서 처음 교육 끝난 다음에 취업 쪽으로 돌아선 상태고요.”</p> <p>“인기 직종, 제빵이나 미용이나 여자분들이 하는 종류는 굉장히 많아요. 컴퓨터의 경우도 컴활이나 포토샵이나 이런 쪽은 많은데, 특정 군으로 저는 그래픽 디자인부터 동영상 쪽으로 하려면 방송 쪽은 잘 안 돼 있는 거죠.”</p> <p>“영어나 토익이나 스피킹이나 유통관리사 마케팅 쪽을 하고 싶어 하는데 이 쪽은 포함이 안 돼 있고 대부분이 서비스 업종이에요. 네일이나 바리스타나 자영업이나 창업이나 개인사업체에 들어가는 것이 많지, 일반 기업을 위한 수업은 컴퓨터밖에 없어서”</p> <p>“단기간의 효과를 많이 볼 수 있는 것들 위주로 하고, 여자들이 많이 할 수 있는 종류들로 미용이나 제과제빵이나 네일아트 쪽은 무지하게 많은데, 남자가 할 수 있는 중장비도 딱 한가지 밖에 없더라고요.”</p> <p>“기술이란 것이 천편일률적으로 굴삭기 지게차 보일러. 요새 새로 뜨는 기술이란 것을 배우고 싶은데 그건 해당이 안 된단 말이죠.”</p>

● 취업 가능성 향상 기여도

- 실무적용 가능한 훈련이라는 평가가 있는 반면, 교육이 형식적으로 운영되어 실생활에도 동떨어져 있는 경우가 있었음.

<표 5-16> 취업 가능성 향상 기여도에 대한 의견

긍정 의견
“초급부터 중급까지 할 수 있도록 배워서 실무에서도 바로 쓸 수 있을 것 같아요.”
부정 의견
“제과제빵도 배워보니까 내가 이걸 배워서 실질적으로 나와서 가게를 할 수가 없어요. 그만큼 빵이 맛도 없고 시중에 파는 것과 완전히 달라요. 그런 게 아쉽더라고요. 시험 품목이 24개인가 있잖아요. 그걸 배우면 멍이고, 거기서 내가 그걸 가져다가 시장에 팔면 아예 안 되는 거예요.” “대충 기본적인 것만 가르쳐 주지요.” “학원 선생님들이 설렁설렁하는 면이 있는 것 같아요.”

● 직업훈련과정의 본인 선택 여부

- 과정은 대다수가 본인이 선택하는 것으로 나타났으나 일부 상담사의 권유로 선택하기도 했음.

<표 5-17> 직업훈련과정의 본인 선택 여부

“직접 선택했어요.” “선생님이 적성검사 보고 이 쪽을 권해서 선택하게 됐어요.”
--

● 직업훈련참여수당의 적절성

- 참여자 본인이 가장인 경우는 현재 지급되고 있는 생계유지수당 20만 원이 절대적으로 부족한 상황이었고, 반면 가족구성원 중 취업자가 있는 경우 훈련과정 동안의 생계유지수당 20만 원 지급에 대해 크게 불만이 없는 것으로 나타남.
- 교통비는 현재 수준으로도 적절하다는 의견이 대부분이었으나 식대에 관해서는 의견이 달랐음. 현재 1일 5시간 이상 훈련과정이 많지

않고, 물가상승으로 인해 현재 지급되는 식대 3,500원이 부족하다는 데 의견을 모았음. 대안적으로 식대를 4,000원~4,500원으로 올렸으면 좋겠다는 의견과 근처 복지관과 연계하여 적은 비용으로 식사를 할 수 있으면 좋겠다는 의견이 있었음. 또한 4시간 훈련의 경우 9시에 시작하여 1시에 종료되므로 식대를 지급하자는 의견이 있었음.

- 생계유지수당, 교통비, 식대 지급 시점이 늦다는 의견이 많았음. 실제 훈련을 받을 시점에 필요한 수당이 1, 2달씩 늦게 지급되기 때문이었음. 이에 대한 대안으로 교통비의 경우 교통카드로 지급하자는 의견이 있었음.

〈표 5-18〉 직업훈련참여수당의 적절성에 대한 의견

생계유지수당
- 긍정 의견
“주는 것도 만족해요.” “저는 부모님과 같이 살기 때문에 부족하진 않았던 것 같아요.”
- 부정 의견
“남편이 가장이라도 제가 취업을 해야만 하는 상황에서는 부족하죠. 왜냐하면 그 외에도 비용이 추가로 드니까요.” “저는 혼자 지내니까 실직자잖아요. 돈을 안 벌게 되니까 식비도 모자란 느낌이 있어요. 식비가 모자라서 굶을 때가 많아요. 그냥 굶고 집에 가는 경우가 많아요. 남들은 다 먹고 있는데 괜히 쓰기가 아까운 거예요. 차비도 써야 되고 하는데.” “그것도 가장만 아니면 버틸 수 있는데 가장이면 문제가 많이 되는 거죠.” “진짜 절박한 상황이었으면 부족하지 않았을까 생각을 했어요.”
교통비에는 만족, 식대는 부족하다는 데 공감
“교통비는 괜찮아요.” “그걸 받기 위해서 (교육)두 개를 연계해서 하니까 짜맞춰서 하는 것도 힘들고요. 식대를 받기 위해서 그렇게 하기 힘든데요.” “식대는 3,500원이면 군것질 값밖에 안 되니까 먹을 게 없어요. 먹을 만한 것을 먹으면 최하가 4, 5천 원이에요. 최하 못 해도 4,500원 내지, 생각한다면 5천 원까지 식대가 이뤄져야 될 먹을 만한 걸 먹지. 준다고 하려면 확실히 주든지, 될 사 먹을 수 있도록. 간식비를 줄 게 아니구요.” “그렇다고 해도 최소한 4천 원, 4,500원은 돼야 하지 않을까.”

〈표 5-18〉의 계속

<p>“저도 비슷한데, 아무래도 생계유지보다 학원이나 취업알선에 더 포커스를 두는 것이 취지가 맞다고 봐요.”</p> <p>“한 달에 20일 교육 받고 하루에 2,500원이에요. 그거조차도 다 주지 않더라고요. 계산을 잘 못하는지 하루 치 빼고 주고 하더라고요.”</p> <p>“차라리 교통비를 선 지급하면 문제가 있을 수 있으니까. 버스카드나 그런 식으로 지급하는 게 더 낫지 않을까. 마찬가지로 생계유지비라고 해서 20만원으로 버틸 순 있어요. 차비가 그런 식으로 딜레이 되니까 예로점이 많더라고요. 결과적으로 저는 한 달 교육 받고 도저히 버티지 못해서 아르바이트도 못 하는 상황인데, 솔직히 야간에 대리운전까지 뛰었어요. 대리운전 뛰다 보니까 아침에 학원가서 교육 못 받고요. 결국은 대리운전을 그만둘 수밖에 없었는데요. 공식적으로는 아르바이트를 하면 안 되는데, 아르바이트를 할 수밖에 없는 상황까지 만들어 버리니까.”</p> <p>“개인식사를 해야 되니까 실비에 맞춰져야 되는 거고요. 그럴 거라면 차라리 종로구 복지관 식으로 해서 학원을 어디 몰아넣거나 해서.”</p> <p>“식대 혜택 받은 사람이 거의 없어요. 왜냐하면 패키지 자체가 코드에 의해서 교육을 받게 돼 있기 때문에 5시간씩 장기적으로 장시간 교육을 받는 코드가 별로 없어요.”</p> <p>“4시간 정도면 밥값 줘야지.”</p>
<p>수당 지급 시점이 늦음</p> <p>“한 달 뒤에 바로 나오는 게 아니니까.”</p> <p>“수당도 거의 2~3주 있다가 나오니까 그것도 너무 늦고”</p> <p>“그래서 연결해서 듣다 보니까 교통비와 식대가 후불제니까 그게 좀 없는 상태에서는 한 푼도 아쉽고”</p> <p>“차비가 그 다음 달에 나오는 게 아니고 다음, 다음 달에 나와요. 그러다 보니까 그 수급비로 버틸 수가 없는 거예요. 한 번 교육을 받고 도저히 유지가 안 돼서 그 때부터 취업 쪽으로 돌아 선 거거든요.”</p>

● 참여수당이 없었을 경우 참여 여부

- 생계유지수당이 지원되지 않았더라도 훈련비만 지원되었다면 모두 훈련에 참여했을 것이라고 응답함. 즉, 2단계에서는 무료 훈련이 참가자에게 가장 매력적인 제안이며, 거기에 생계유지수당은 어느 정도 참여를 유지하지만 경제적으로 매우 열악한 층에게는 매우 유용한 반면, 상대적으로 경제적 자립이 이루어지고 있는 가구의 참가자에게는 지급되지 않아도 훈련참여 여부에 영향을 미치지 않는 것으로 나타남. 다만, 생계유지수당이 더 필요한 층이 누구이고, 필요하지 않은 층이 누구인지를 선별해 내는 작업이 필요한 것으로 보임.

〈표 5-19〉 참여수당이 없었을 경우 참여 여부

긍정 의견
<p>“말씀대로 직업훈련을 알아 봤기 때문에 주건 안 주건 상관 없는데요.”</p> <p>“그건 없어도 훈련하는 것 때문에 학원비 내 주는 것 때문에 했을 것 같아요.”</p> <p>“신경 안 써요. 나온다니까 주는가 보다 하지. 그거 없이 왔다가 뒤에서 알게 됐죠.”</p>
부정 의견
<p>“그것도 가장만 아니면 버틸 수 있는데 가장이면 문제가 많이 되는 거죠.”</p> <p>“진짜 절박한 상황이었으면 부족하지 않았을까 생각을 했어요.”</p>

● 내일배움카드 관련 개선사항

○ 내일배움카드에 관한 개선사항이 특히 많이 제기되었음.

- 현재 내일배움카드의 한도는 300만 원으로 카드발급 시점을 기준으로 6개월 동안 사용할 수 있음. 그러나 실제로 카드 사용한도인 300만 원을 다 소진하는 경우는 매우 적은 것으로 보임. 집단상담 프로그램을 듣고, 카드발급에 2주가 소요되고, 카드가 발급된다고 해도 카드발급 시점에 희망하는 훈련과정의 개강 시점과 맞지 않거나 훈련이 취소되거나 훈련과 훈련 사이에 공백을 포함하면 실제 체감 카드 사용기간은 4개월 정도밖에 되지 않는 것으로 나타남.
- 이러한 제약으로 인해 계획했던 과정을 듣지 못하고, 다른 과정을 듣거나 자격증 시험 일정에 맞춰서 속성과정을 수강하여 훈련효과가 제대로 발휘되지 못하기도 했음. 카드 사용기간을 발급 시점이 아닌 최초 훈련기관 사용 시점으로 적용하자는 의견이 대안으로 제시되었음.
- 같은 코드의 훈련과정만 수강 가능한 점도 프로그램의 단점으로 지적되었음. 취업을 위해 2개 이상의 유관 자격증이 요구되는데 코드가 달라서 한 가지 과정만 수강 가능하거나, 창업을 하고 싶은데 배달을 위해 운전과정도 필요한데 코드가 달라서 정작 필요한 과정임에도 불구하고 참여할 수 없는 경우가 있었음.
- 수업이 어려워 재수강하고 싶어도 현재 불가능하여 이에 대한 개선도 필요하다는 의견이 있었음.

〈표 5-20〉 내일배움카드 관련 개선사항

<p>카드 한도를 최대한 활용할 수 있는 카드 사용방안 마련 필요</p>
<p>“6개월에 300만 원 안에 3개 이상을 들을 수 없잖아요. 금액은 200만 원 정도면 적당하다고 생각하는데 3개 말고, 내가 처음에 일주일 들었는데 아닐 수도 있잖아요. 다른 걸로 갈아 탈 수도 있는데 3개 이상은 안 된다고 제한을 뒤 버리는 건 좋지 않다고 생각해요. 그리고 패키지에 참여하는 사람들이 6개월 안에 취업이나 다 하실 수 있는 분이 계실 수도 있고 아니면 텀이 있는 사람도 있잖아요. 내가 훈련 받는 동안에 기간을 늘리거나 훈련을 2달 받고 1달 쉬었다가 다음 걸 듣게 되면 1달은 빼 주면 좋겠어요. 처음에 카드 만든 날부터 시작이잖아요. 카드 만든 날부터 훈련을 받을 순 없잖아요. 집단 프로그램도 받아야 되고 1:1도 해야 되고요. 사실상 받을 수 있는 기간이 4개월밖에 안 된다고 생각하거든요.”</p> <p>“그때 빨리 만들어서 이미 집단상담 프로그램 시작하기 전에 카드가 와 있었어요.”</p> <p>“기왕 주는 돈인데 300만 원 쥐 놓고 시간이 안 됐으니까. 그 사람이 불성실하게 했다면 모르지만 저희가 안 하고 싶어서 안 한 게 아니라 못하고 있는 상황인데 그 시간을 제해 버리면.”</p> <p>“카드 늦게 신청했다가 늦게 나오게 되면 결석처리가 되잖아요. 3번 결석을 하면 무효 처리가 된대요.”</p> <p>“6개월 동안 그 돈을 다 쓸 수가 없어요. 학원비로 지급된 돈을요. 그 단계를 1, 2, 3단계로 나눠서 초급 중급 고급으로 올라가서 배울 수 있는 기간도 짧았어요.”</p> <p>“300만 원이 많은 건데 대부분이 반도 못 써요.”</p> <p>“저는 10%밖에 못 썼어요.”</p>
<p>희망훈련과 카드를 사용할 수 있는 시점이 맞지 않음</p>
<p>“내일배움카드의 6개월 동안 쓸 수 있잖아요. 내가 훈련 시작하고 6개월 하면 좋았는데, 저는 두 가지를 듣다 보니까 겹이 있었거든요. 그래서 6개월이 저에게 짧았어요. 왜냐하면 이 과정이 끝난다고 해서 바로 있는 게 아니잖아요.”</p> <p>“카드발급을 2주를 기다려야 돼요. 이것도 일주일 동안 성취 프로그램이 끝나고 신청해야 되거든요. 저 같은 경우 성취 프로그램이 끝나고 일주일인가 있다가 바로 시작하는 모스란 프로그램이 있었어요. 이게 듣고 싶은데 이걸 놓치면 한 달을 기다려야 돼요. 왜냐하면 신청이 늦어지면 인원이 차 버리면 그 수업을 못 들어요. 007 작전 짜는 것도 아니고 학원에 전화해서 한 자리 빼 달라고 사정하고, 나라에서 지원해 준다고 해서 열심히 공부해야지 하고 시작을 했는데 사정하고 앉아 있고.”</p> <p>“1단계 끝나고 2단계를 해야 되는데 학원이 맞는 시간대가 없어서 12월부터 시작하려고 한 달째 시간을 보내고 있는데요.”</p> <p>“현재는 학원 시간대가 안 맞으니까 내년 1월에 시험이 있다고 하더라고요. 그것도 황당한 것 같고요. 카드를 쓸 수 있는 기간이 6개월이라고 하는데, 그런 어떻게 될지도 답답하고.”</p> <p>“저는 2단계 들어가고 있거든요. 카드를 11월 8일에 발급 받았거든요. 그게 5월 8일에 만료가 된다고 하더라고요. 그렇다면 기간을 늘려 주거나. 제가 처음 직업교육을 받은 시간부터 해 줘야 되는데, 안 하고 싶어서 안 한 게 아니라 개강을 안 하고 있으니까 못하고 있는 상황인데요. 나중에 어떻게 되는 건지 답답하거든요. 카드 발급 날짜가 아니고 내가 직업훈련을 받기 시작한 날짜부터 6개월 후라든지. 이게 상식적이고 합리적인 거라고 생각이라고 하거든요.”</p>

〈표 5-20〉의 계속

<p>“그 타이밍에 하는 것이 두 개밖에 없었거든요. 바리스타하고 CS서비스 강좌 프로그램인데, 둘 다 제가 먼저 시작하는 걸 하려고 하니 CS서비스 강좌도 학원의 사정에 의해서 학원은 그 시점에 개설하겠다고 공고해 놓고 사람이 안 모이니가 폐강을 해 버리더라고요. 그래서 선택의 여지가 없어지는 거예요.”</p> <p>“그게 수업이 1년짜리예요. 이걸 6개월짜리밖에 못 듣거든요. 못 듣는 거예요. 훈련기관에서 하는데 1년짜리니까, 취업성공패키지는 6개월짜리밖에 못 들으니까 그 수업이 안 되더라고요. 정말 듣고 싶어요.”</p>
<p>훈련시작과 자격증 시험기간이 맞지 않음</p>
<p>“1년에 시험이 3번, 4번 있어요. 시험 기간에 맞춰서 그 수업을 하는 거예요. 제가 4월에 만들어 버리니까 시험은 7월이었거든요. 너무 길다고 안 될 수도 있다고 해서, 저는 정말 들어도 이해할 수 없는 속성 자격증 반을 컴퓨터 쪽으로 들어갔어요. 당연히 책값만 날렸죠.”</p> <p>“배우다가 시간이 그렇게 돼서, 제 생각에는 1월에 지게차 시험 공고가 나오면 1월 말이나 2월 초에 시작할 텐데 할 수 있을까 의문이거든요. 하다가 중단하면 시간만 완전히. 저도 어떻게 할지 궁금해요.”</p>
<p>다른 코드의 훈련도 수강 가능토록 조정 필요</p>
<p>“같은 코드 계열 안에서만 그 수업을 들어야 되니까, 같은 컴퓨터 계열이라고 생각했는데 코드가 다른 것도 있더라고요.”</p> <p>“한식이라고 하면 제빵을 배우면서 한식도 배우고 복합적으로 두 개를 다 배우고 싶은데 만약 제빵과 운전이라면 너무 동떨어져서 같이 연계가 될 없는 거예요. 이 사람이 제빵을 하면서 가게를 차리고 싶은데, 자기가 차려서 독립된 사업체로 운영하려고 하면 운전면허가 필요해서 두 개가 필요한 경우에도 동종의 업종으로 보지 않기 때문에 배울 수 없거나.”</p> <p>“자격증이 하나 있으면 그에 대한 자격증이 또 있어야 되고 그에 관한 피부 자격증도 있어야 되고 범위가 넓어지더라고요.”</p> <p>“1종 보통이 필수라면 1종 대형의 경우는 교육과정에서 안 된다거나. 아니면 정말 컴퓨터를 배우면서 할 수 있는 컴활 가기 전에 기초적으로 워드부터 배울 수 있는 것들이 연계가 안 된다거나 하는 거죠.”</p> <p>“내가 잠재적인 관심이 있는 것이 이거니까 이것도 배우고 싶지만, 그렇다고 해서 내 관심이 현재 여기 있으니까 이걸 배우고 싶은 거라고요. 코드가 전혀 다르다 보니까 이것과 이것 같이 병행할 수가 없어요. 한 쪽을 버려야 되는데요.”</p>
<p>재수강 가능하게</p>
<p>“이게 재수강도 안 된다고 하면, 이걸 집에서 혼자 공부하게 되면 강의를 듣고 바로 시험을 쳐야 효과가 있는 건데 시험 일정에 맞춰서 강의를 있는 것도 아니고요. 재수강도 안 되면 시험 떨어질 때마다 돈이 남아돌아요?”</p> <p>“한 번 들어서는 헛갈리니까 한 번 더 들으시면 더 잘 들어올 거다. 똑같은걸 한 번 더 듣고 싶으면 그것도 안 된다고 하니까.”</p> <p>“저는 재수강하려고 학원을 옮겼어요. 학원을 옮기면 되더라고요.”</p>

㉠ 훈련기관 관련 개선사항

- 훈련기관 및 프로그램의 질에 대한 개선사항도 상당수 제기되었음.
 - 수강생 스스로가 훈련기관의 질에 상당한 차이가 있다고 느끼고 있었음. 민간학원 대비 일부 훈련기관에서는 국비훈련이기 때문에 성의 없이 강의를 하거나 참가자를 수당만 보고 참여하는 것으로 오인하여 기본적인 강의만 하는 경우도 있는 것으로 나타남. 즉, 일단 국비훈련기관으로 지정되고 난 후 실제 훈련과정을 소홀히 하는 경우였음.
 - 유사한 과정인데 훈련기관 간 훈련비용 간 차이가 크고, 한 과정으로 묶어도 될 과정을 훈련기관 수익창출을 위해 두 개의 과정으로 나누어 훈련생으로 하여금 선택의 여지가 없이 두 과정을 수강하게 하는 경우도 있었음.
 - 훈련생의 수준을 고려하지 않고 같은 수업을 듣게 하여 수업효과가 떨어지기도 하였음.
 - 참가자들은 훈련기관 선정을 좀 더 엄격하게 해야 하며, 훈련이 불성실할 경우 훈련생이 참여과정을 취소할 수 있어야 한다는 의견을 제시하였음. 또한 민간학원에서 내일배움카드를 사용할 수 있도록 하여 훈련기관과 경쟁시켜야 한다는 의견도 있었음.
 - 훈련기관의 냉난방 환경 및 PC 및 주변기기의 상태도 노후화되는 등 교육환경도 열악한 것으로 나타남.

〈표 5-21〉 훈련기관 관련 개선사항

훈련기관 간 훈련의 질의 편차가 큼. 훈련기관 관리의 필요성 대두
“천지차이 같아요. 차이가 많아요.”
“학원에 따라서 차이가 있죠.” “하이미디어를 갔는데 남자 선생님인데 너무 불성실하게 가르쳐 주셔서, 그 다음에 더존에서 같은 수업을 들었는데 그 선생님이 좋았어요.” “진도 너무 빨라서 컴활의 경우 1달 수업인데 2달을 들어야 돼요. 똑같은 수업어요. 왜냐하면 한 달 안에 끝낼 수도 없고 너무 어렵고.” “저는 처음에 컴활을 들었는데요. 컴퓨터를 잘 하는 학생들도 시간이 모자라다고 하는데, 저 같은 경우는 다시 독학해야 돼요. 학원 다니면 시간 낭비만 하는 거고 자격증 따려면 혼자 독학하는 수밖에 없어요. 그것만 그런지 알았는데 직업 상담사도 그 많은 분량을 한 달과 한 달 반 만에 끝내야 되니까. 우리나라 교육이 다 그렇지만, 책 넘기기 수준이에요.”

〈표 5-21〉의 계속

<p>“아예 이론을 가르쳐 주지 않았어요. 학생들이 혼자 책을 보고 시험 치라고 해서 많이 어려웠어요.”</p> <p>“학원에서 한 명이라도 오면 굉장히 성실하게, 계좌제 손님을 받으면 성실히 가르치는 학원이 있는가 하면, 이런 식으로 차려 놓고 많이 들어와도 어차피 계좌제니까 개인이 돈을 주고 배우는 거라면 항의라도 할 텐데 그렇지 않고 계좌제이기 때문에 그 사람에게 그렇게 해도 배우든 말든 하고 넘어갈 수 있는. 내 돈이란 애착도 별로 없고, 그 사람도 그렇게 안 가르쳐 줘도 저 사람이 항의하지 않고 그러니까 공중에 뜬 멍청한 돈같이 되는 상황인데요. 그런 건 관리해야 되지 않을까 싶어요.”</p> <p>“개인이 먹튀 하는 부분도 있지만 학원도 그런 경우가 더 많은 것 같거든요. 직접적으로 뺏세게 하든지 해서 정말 취업에 딱 맞는 교육을 해 주면서 단기간에 힘들더라도 집약적으로 해 주는. 바로 고용노동부에서 직접 운영하는 것은 안 되는지.”</p> <p>“대충 기본적인 것만 가르쳐 주구요.”</p> <p>“학원 선생님들이 설렁설렁하는 면이 있는 것 같아요. 다른 학원을 제가 돈을 내고 배울 때는 굉장히 신경을 곤두세워서 가르친다고 해야 되나. 예를 들어 제가 영어 학원을 가게 된다면 제가 50만 원을 주고 갔다면, 그 사람들은 뭔지 모르겠지만 전투적인 방법으로 아이들을 케어 하면서 가르치게 되잖아요. 똑 같은 50만 원을 계좌제로 들으러 가게 되면.”</p> <p>“이야기를 나눠 보면 어떤 선생님들은 들어오자마자 ‘다들 돈 받으러 오셨죠’라는 것이 있잖아요. 그래서 수업을 거의 안 하고.”</p> <p>“학원이 다 그렇단 이야기는 아닌데, 아무래도 고정적으로 나에게 수업이 내가 노력하지 않아도 들어온다고 생각하면 자기가 하나하나 신경 써서 이 학생을 다음에 또 등록 시켜야 된단 의미와는 조금 차이가 나겠죠.”</p>
<p>훈련생간 수준 차이를 고려하지 않음</p> <p>“나이 있는 분도 많고 컴퓨터를 아예 못하는 분도 많으신데 평균적으로 수업을 하니깐 제 옆에 아주머니가 앉아 계셨는데 아무 것도 모르세요.”</p>
<p>훈련기관별로 훈련비의 편차가 심함</p> <p>“저 같은 경우 포토샵과 동영상 한 과목에 교재비까지 해서 120만 원이 나오더라고요. 그런데 여기와 똑같은 과정을 하는 데가 40만 원이 되고요. 다른 데에서는 분야를 세분화해서 나눠서 해 주는 데도 28만 원밖에 안 들어요. 교재비까지 주구요.”</p> <p>“가격도 계좌제인데 30만 얼마인데 현실적으로 2시간에 30만 얼마일 수가 없는데요. 뺏튀기 하는 것 같은 것이 계좌제에서 돈 받으려고 학원에서 계좌제 수업을 뺏튀기 하는 것 같아요.”</p>
<p>학원 선택 후 변경 가능케/정부가 훈련기관 선정을 좀 더 신중하게</p> <p>“가서 학원이 마음에 안 들고 지저분해서 그만 두는 게 안 된대요.”</p> <p>“어느 곳이 어떤 수장을 더 잘하는지 몰라요. 상담사가 이야기해 주면 좋겠어요.”</p>

〈표 5-21〉의 계속

PC 관련 훈련장비 개선/교육환경 개선
<p>“실사를 나가든지 해서 학원 상태를 봤으면, 제가 컴퓨터 배웠는데 컴퓨터 부팅 안 되고 자리 계속 옮기고.”</p> <p>“나라에서 주든지 돈 받는 거잖아요. 괜찮은 학원을 선별했으면 좋겠어요.”</p> <p>“복지문제가, 환경이 열악한 데가 있더라고요. 냉난방이나 겨울철에 온방시설이 미흡한 데도 있고요. 강의를 뛰는 선생님도 너무 무리가 가지 않는 한계 내에서 지켜야 되는데 그러다 보면 그 분들도 피로감이 겹쳐서 교육적인 효과가 없잖아요. 중간에 건의를 한 적이 있어요. 선생님도 사람인데 2-3시간 서서 강의를 할 수 없다. 때에 따라서 컴퓨터도 앉아서 강의를 할 수 있는 환경도 있어야 되는데 그런 체제가 안 돼 있더라고요.”</p> <p>“컴퓨터가 오래 된 걸 쓰시더라고요. 속도도 느리고 그런 부분이, 웹 디자인하려면 사양이 좋아야 되잖아요. 아주 오래 된 컴퓨터를 해서.”</p>
훈련기관에서 일부터 4시간으로 수업종료
<p>“하루에 8시간을 하거나 지금은 하는 일이 없으니까요. 지금은 4시간 정도고 컴퓨터의 경우는 1시간 30분이구요. 거기에 식대까지 붙으니까 학원들이 머리를 써서 4시간까지만 끊어서 한참 배고플 시간에 가게 하고요.”</p>
훈련기관의 수업 구성 불성실 또는 돈벌이로 인식
<p>“학원 내에서 배우고 싶은 것이 다 있는데, 이 사람들이 애매하게 이걸 쪼개 놓는 거예요. 워낙 이 과목을 한꺼번에 배우고 싶은데 선생님들은 이걸 쪼개서 이걸 듣겠냐 저걸 듣겠냐 헛갈리게 만들 때가 있어요.”</p> <p>“두 개 이상 들어야 되게 만들어서.”</p> <p>“한글 엑셀 배울래, 엑셀 포토샵 배울래” 그런 식으로요. 하나로 해도 될 것 같은데요.”</p>

● 그 외 개선사항

- 생계유지를 위하여 파트타임을 허용해 달라는 의견이 많았으며, 그 외 2단계 종료 후 취업을 하려 해도 경력이 없어서 취업이 힘들기 때문에 기업 혹은 기관과 연계하여 경력을 쌓을 수 있는 기회를 제공해야 한다는 의견이 있었음.
- 훈련기관에서 재료비와 교재비를 지불하겠끔 만드는 상황이므로 내일배움카드를 이용하여 지불하게 해달라는 의견과 자격증 취득을 위한 비용을 지나치게 많기 때문에 이에 대한 보조가 필요하다는 의견도 있었음.
- 집단상담을 위한 자신감 회복은 매우 긍정적으로 평가받았으나 집단상담 시 같은 직무/직종 취업 희망자를 모아서 실시해야 효과가 더 클 것이라는 의견이 있었고, 그 외 카드를 사용한 출석 체크에 대한 문제점도 제기되었음.

〈표 5-22〉 기타 개선사항

일부 참가자에게는 적성검사도 형식적일 수 있음
“저 같은 경우는 적성검사를 보시고 권해 주더라고요. 그게 형식적이지 않을까, 제 생각에는 그렇게 느꼈습니다. 나이가 있는 사람들은 가는 데가 정해져 있더라고요. 예를 들어 보일러 하듯이 그런 식으로 보내더라고요.”
참가자의 마음가짐
“저는 참여자도 문제가 있던 것이 뭐냐 하면 무조건 공짜인데 뭐든지 배워야 된다. 말은 직접적으로 취업을 꼭 해야 된다고 말하면서도, 때로는 그런 마음보다 ‘공짜니까 해 보지’ 그런 이야기를 공공연하게 본인들이 할 수도 있거든요.”
파트타임 제한
“게다가 알바도 못하게 하죠. 알바를 하면 안 된대요. 돈도 없는데, 시험 지원을 해 주던가. 돈도 없고 시험료는 10만 원 들고 재수강도 안 되죠. 저는 그래서 안 땀어요.” “알바를 못 하게 한단 것은 굉장히 비현실적이에요. 언제까지 취업이 될 줄 알고 몇 달을 알바를 안 하고 집에서 놀고 있어요.” “한 달에 40, 50만 원 이상 금지라든지. 사실 저는 주부니까 집에서 부업 하려고 했거든요. 잘릴까봐.” “내년 정책을 할 때 그 수당을 빼 버리고 취직은 안 해도 아르바이트로 생계를 유지하면서 기술을 배울 수 있게끔 하면 안 될까요?” “제가 보니까 6개월 기간이 길더라고요. 저소득층들은 배우고 싶어도 너무 기간이 길리기 때문에 망설여지는 게 있는 것 같아요.” “밥도 못 먹는 사람은 패키지도 받지 말아라.”
기업과 연계하여 경력을 쌓을 수 있는 기회 제공
“자격증 하나 딴 걸로는 절대 취직이 안 돼요. 경력을 따져요. 2단계 중에 자원봉사를 하고 있거든요. 두 가지 목적으로 하죠. 자원봉사도 할 겸 경력도 쌓을 겸, 그 부분이 가장 중요한 것 같아요. 자격증을 취득함과 동시에 경력까지 할 수 있어서 해야만 바로 취직으로 연결이 되지, 그 부분에 대한 교육이나 어떤 것들이 반드시 필요하다고 아주 현실로 느꼈어요.” “제가 고등학교 때에 자격증을 따고 취업을 하려고 했는데 경력이 없다고 안 받아 주더라고요. 경력이 중요한 것 같아요.” “2차에서 실무 교육 과정을 받으면서 거기서 하다못해 청소라도 하면서 좀 더 효율성이나 전문성을 올려 준다면 교육 과정이 끝난 다음에 일반적으로 나가도 이 사람은 완전 초보자는 아닐 거잖아요. 어느 정도 경쟁력이 있을 것 같은데요. 여기서는 그냥 기본적인 교육만 딱 받고 나서 취업을 해야 되는 상황이다 보니까 다시 맨 땅에 헤딩하는 상황이 되는 거죠.”

〈표 5-22〉의 계속

인성, 적성검사 결과의 다운 가능케
<p>“처음에 인성검사인가 적성검사를 해요. 그걸 이력서에 첨부하고 싶을 때가 있어요. 안 돼요. 화면 캡처를 해서 포토샵을 써서 화면을 만들어서 첨부를 해야지, 파일 자체를 zip이나 엑셀로 내려 받아서 첨부할 수가 없어요. 그런걸 첨부할 수 있게 해 주면 좋지 않을까.”</p> <p>“처음에 인성검사인가 적성검사를 해요. 그런 건 솔직히 고등학교 지나면 잘못 하잖아요. 돈 주고 해야 되거나요. 그건 해서 굉장히 좋다고 생각하는데요.”</p>
성취 프로그램 담당자 간의 참가자 정보 공유 및 의사교환 필요
<p>“성취 프로그램을 일주일 동안 하는데 두 분이 수업을 하세요. 두 분이 학생들 정보교환이 없으신가 봐요. A라는 선생님은 수업을 할 때 자격증을 10개 정도 갖고 있는 분이 계셨어요. 배우는 걸 좋아해서서 미용사 자격증이나 10개 정도 갖고 계신대요. A라는 선생님은 다 쓰래요. 굉장히 적극성을 표출할 수 있대요. 그래서 그 사람이 A선생님 말을 듣고 이력서에 다 첨부해서 만들어 왔어요. 그 다음 날에 B란 선생님이 보고 왜 이걸 다 해 왔냐고 해요. 당신이 구하는 직종에는 이게 필요 없는데 이걸 왜 써 왔냐고 지위오란 거예요. 지위 왔어요. 다음 날에 지운 채로 갔더니 왜 지웠냐는 거예요. 그 사람은 어이가 없죠.”</p>
압박 면접
<p>“아까 모의면접 한다고 했잖아요. 압박 면접을 대비해서 압박 면접을 한 사람 보고 하라고 시켜요. 제가 그걸 했었는데 굉장히 할 말이 없어요. 미안해 죽겠어요. 안 시켰으면 좋겠어요. 그리고 당하는 사람도 기분이 나빠요.”</p>
1단계에서 훈련강의 알아볼 수 있도록 관련 정보 사전 제공 필요
<p>“미리 듣고 싶은 강좌가 있으면 미리 찾아보라고 HRD인가 그걸 미리 이야기 해 줬으면, 저는 나중에 알았거든요. 성취 프로그램이 끝나고 알았어요. 그 전에 미리 알았으면 이 쪽에서 계획이라도 짜고 있죠. 그걸 해 주셨으면 좋겠어요.”</p>
집단상담시 직업별로 세분화하여 실시
<p>“직업상담사면 직업상담사만 직업을 하시는 분만 해야 되는데, 다 직업군들을 하는 거예요. 집단상담을 하다 보니까 직업에 대해서 자세히 알아야 되는데 그런 부분에서 부족한 것도 있고요.”</p> <p>“그래도 직업 세분화를 해서 다른 직업들과 같은 직업들끼리 나뉘었으면 좋겠고요.”</p> <p>“알바를 회사 쪽과 연계해서 그런 쪽으로 나가게 해 줄 수 있잖아요.”</p> <p>“집단상담 프로그램에 의해서 자신감을 많이 찾았던 것 같고요.”</p> <p>“집단상담이 자신감이나 그런 걸 키워줄 때는 정말 좋은 것 같아요.”</p> <p>“집단상담 과정 속에서 자기 마음에 이런 이야기를 하면서 우는 사람도 있고 그동안 자기 삶의 응어리 찼던 걸 털어 놓으면서 이야기도 하니까 굉장히 자신감을 찾을 수 있는 대화의 시간도 되고. 그런 것은 꼭 필요하다고 생각해요. 그걸 통해서 다음 단계로 들어갔을 때 의욕이 달라진단 거죠. 처음 시작할 때 만남에 비해서 끝 무렵에 가서는 굉장히 의욕적인 좋은 자세로 변해 가는 것 같아요.”</p>

〈표 5-22〉의 계속

카드를 사용한 출석 체크의 한계
<p>“카드를 안 갖고 가면 다시 와서 찍어야 되고, 집까지 갔는데 안 찍고 왔으면 다시 가요. 거리가 차를 타고 가잖아요. 그걸 가서 또 찍고”</p> <p>“차라리 지문으로 하지.”</p> <p>“그리고 깜빡 하고 안 찍고 가요. 그럴 때는 수당이 날아가요.”</p> <p>“체크아웃을 명확하게 소리까지 듣고 했는데도 더불어 두 번이 연타로 불참으로 돼 있는 데가 있고요.”</p>
재료비, 교재비 지원
<p>“저희는 책만 교재비는 내는데, 재료비가 있으면 그런 것도 지원해 주면 좋겠어요.”</p> <p>“교재비도 학원비 자체도 카드 안에서 다 쓰지 못하거든요. 교재비를 따로 나눠서 개인이 구비하게 만들어요. 추가적인 지출이다 보니까 상당히 부담이 돼요. 교재가 10만 원 이상 나가는 것도 있기 때문이에요.”</p> <p>“학원에서도 계좌제로 안 하고 할인을 해서 본인 돈을 쓰게 만들더라고요.”</p> <p>“학원에서 수강료나 교육 프로그램을 인터넷에 올리잖아요. 그걸 보고 가면 그 외에 없는 부분이 추가적으로 계산하는 게 나오는 거죠. 교재비나 추가적인 실습비를 개인이 계산하는.”</p> <p>“가장 중요한 것은 훈련기관이 식대가 안 들어가게 배정하거나 교육비를 조금 더 싸게 하기 위해서 교재비를 따로 놓거나 하는 편법으로 하다 보니까, 고용노동부에서 봤을 때도 고용노동부에서 아무리 300만 원 집어넣어 줘도 돈을 다 안 쓰고.”</p>
민간자격증 취득시 소요비용이 너무 많음
<p>“취업훈련을 받고 있는데 부수적으로 들어가는 돈이 있더라고요. 기본적으로 보일러 기능사 자격증 말고 기본적으로 따야 되는 자격증이 있더라고요. 거기 들어가는 것도 만만치 않더라고요. 그런 것이 들어가는 것이 100만원 들어가는 것 같아요.”</p> <p>“저도 이번에 세무와 회계를 하니까 비슷한 것 세 개를 봤는데 6만원인가 7만원 있을 걸요. 한 번 보고 불으면 당연히 좋죠. 자꾸 내야 되니까 한두 달에 한 번 씩이니까 나중에 좀 그랬어요.”</p>
복습할 장소 필요
<p>“1시간 남아서 더 하고 싶다 하는데 오후반이 해야 되잖아요. 너무 욕심이 나는 거예요. 집에 와서 혼자 복습하는데 또 선생님이 없으니까 마음대로 안 돼요. 그런 게 아쉬운 것 같고요.”</p>

다. 3단계(집중취업알선) 프로그램 만족도

㉠ 취업알선 기관

- 취업정보의 제공은 고용센터 또는 커리어넷, 스텝스 등의 민간위탁 기관 두 곳 모두에서 제공되고 있었고, 문자·전화 등을 통해 이루어지고 있었으며, 참가자들이 워크넷을 통하기도 하고 공공기관에서 워크넷을 통해 연락을 취하기도 했으나 관련 정보가 충분하지는 않은 것으로 나타남.

〈표 5-23〉 취업알선기관

취업상담 담당자는 친절하고 적극적임 vs. 적극성 낮음
<p>“선생님이 작은 일에도 꼭 전화해 주시고요. 그러다 보니까 잡다한 대화도 많이 하고 제 파악을 많이 하시고 여기는 맞는 것 같다고 더 좋은 데로 넣어 주려고 하시더라고요. 그래서 물론 제가 보기도 하지만, 선생님이 많이 골라 주시고 해 주시니까.”</p> <p>“창구에 사람도 없고 한가한데도 불구하고 별로 안 반기더라고요. 같은 업무를 하는 후배일 수도 있는데, 지금은 그런 구직이 없으니까 기다리란 식으로.”</p>

㉠ 알선받은 일자리의 질

- 구인정보의 양과 질 모든 측면에서 참가자를 만족시키지 못하는 것으로 나타남.
- 워크넷이 제공하는 일자리는 비정규직과 여건이 좋지 않은 기업이 많다고 인식하고 있었음.
- 같은 훈련을 받더라도 젊은 층에 취업기회가 조금 더 주어지나 젊은 층은 급여수준 및 주 5일 근무 등 근무환경을 중요시하는 경향을 보였음. 반면 장년층은 더 적은 급여와 낮은 근무환경에도 취업을 하고 싶으나 기업에서 원하지 않는 것으로 보임.

〈표 5-24〉 알선받은 일자리의 질

워크넷이나 고용센터 알선 직장의 질이 낮음
<p>“사실상 그렇게 많이 원하는 회사가 많이 없잖아요.”</p> <p>“맘에 안 들어요.”</p> <p>“선생님도 말씀하시더라고요, 여기서 들어오는 정보는 계약직도 많고 여건이 안 좋은 직업도 많아서 저보고 찾아보는 것이 훨씬 좋겠다고, 자기 입맛에 맞게 찾으려면 자기가 찾는 게 좋을 것 같아서, 그런데 메일이나 문자는 받긴 했어요.”</p> <p>“급여는 약해요.”</p> <p>“면접을 한 번 봤는데 안 되고요, 나머지는 전부 다 이력서 넣는 수준으로 그쳤고요.”</p> <p>“우체국에 알바 형식으로 4개월 정도 시간대는 오후 시간대더라고요, 그렇게 되면 페이가 45만 원이가 되더라고요, 아짜리 오전 9시부터 10시까지 해서 120만 원 받는다면 내가 가겠는데 그 반이든 나가서 일하는 건 똑같다고 생각하거든요.”</p>
구직자도 급여와 근무환경을 고려하여 취업처를 결정함
<p>“한 달에 120만 원짜리 직업을 소개해 주더라고요, 됐다고 했어요.”</p> <p>“토요일 일요일에 장도 봐 놔야 되고 바쁜데 토요일까지 출근하긴 딱 세니까, 저는 돈에 많이 욕심이 없어요, 한 달에 보통 120, 130 주고 많이 주면 150 주고 주5일제면 좋겠다는 그 만큼이면 되는데요, 대부분 다 주6일제니까.”</p> <p>“차라리 격주면 생각해 보겠어요, 2, 3시에 끝나니까 그렇다고 돈 더 주는 것도 아닌데요, 지금 급한 게 아니니까 마음을 비우고 천천히 찾아보자는 마음을 갖고 있어요.”</p> <p>“야근수당 없고.”</p> <p>“최저시급 줘요, 무조건이에요, 그거보다 못 주는 데도 있고요.”</p> <p>“여자의 경우 원래 한 달에 한번 쉴 수 있잖아요, 그런 것도 그렇고.”</p> <p>“그 친구는 격일제라고 안 가더라고요, 나 같으면 금방 갈 텐데.”(40대)</p> <p>“부산 사람이 월급도 안 되는데 원룸을 잡지도 못할 거고 울산까지 가라고 하면, 제 생각에는 주로 하급의 레벨이 아닌가, 거리가 멀거나 내가 원하는 이상은 안 되더라고요, 150이상 주면 좋겠다고 했는데 그 수준도 안 되고.”</p>

① 일자리 정보의 충분성

- 직종에 따라 문자나 전화가 자주 오는 층이 있는 반면, 전혀 취업알선을 받은 적이 없는 층도 있는 것으로 나타남. 일자리가 있다 하더라도 학력·성별·연령에 따른 제약이 존재하였고, 실제 기업을 방문했을 때 직무·급여·근무조건을 달리 제시하는 경우도 있어 사업 참여자들에게 실망감을 안겨주는 경우도 많았음.

〈표 5-25〉 일자리 정보의 충분성

구인정보 불충분
<p>“자격증을 떠나서 취업하길 원한다고 했는데, 그 쪽에 구인이 없기 때문에 아직 알선을 한 번도.”</p> <p>“알선 두 번 문자 왔었는데, 그리고 인천시청에서 한 번 전화 왔었어요.”</p> <p>“저는 여기저기서 다 오던데.”</p> <p>“취업알선 안 해 주는데요. 일자리에서 오셔서 그런 설명을 해요. 그에 대해서 등록을 하래요. 등록만 하고 전화가 온 적은 없어요.”</p> <p>“확실히 이쪽이 일할 데가 없고요. 그리고 급여도 낮아요.”(광주, 지역적 특성)</p> <p>“1층에 고용센터에 나오는 일자리를 받았거든요. 보고 느낀 것이 정말 3D가 나오는구나.”</p> <p>“소개도 안 해 주고 상담도 안 해 줬고, 학원 선생님에게 부탁했는데 일자리 없다고.”</p>
워크넷 정보와 실제 기업정보가 다름
<p>“면접을 보고 일을 하기로 했었어요. 일주일 정도 일을 했는데 워크넷에 나와 있는 것과 다르더라고요. 일단 직원 수도 올라와 있는 것과 달랐고요.”</p> <p>“웃긴 것은 인터넷에서 급여 내용을 보고 갔는데 거기서 말이 다른 거예요. 이만큼 준다고 했는데 적어요.”</p> <p>“정확한 정보를 올려 주면 좋겠어요. 직원 수도 거기 나온 그대로인지 알았는데 가니까 그 정도보다 더 적었고요.”</p> <p>“부정확한 정보가 있어서 그 쪽을 안 보게 되고 제가 찾게 되는 게 있는 것 같아요.”</p> <p>“디딤돌 할 때도 처음에 면접 보러 갔을 때 제가 안 좋게 사무보조로 들어갔는데 자기는 청소원을 구한단 식으로 이야기를 하시더라고요.”</p> <p>“사실 8시간 노동이라고 하지만 지켜지는 사업장이 거의 없다고 봐야 되잖아요. 교대도 아니었는데 와서 물어 보면 교대 가능하시냐고 하는 것이 있잖아요.”</p>
기업의 학력, 성별, 연령 제한
<p>“제가 다니는 학원에 가장 젊은 나이가 27살이에요. 젊으니까 금방 취업이 되더라고요. 일단 나이가 중요하죠.”</p> <p>“왜 그렇게 대졸자를 따지는지 모르겠어요.”(전문대졸)</p> <p>“기업에서 하는 말이 죄송한데 저희는 4년제밖에 없어서 4년제 안 나오신 분 아니면 안 써요 라는 거예요.”</p> <p>“무관이라고 해 놓고 ‘주부죠? 그러면 안 돼요’ 하고 이야기해요.”</p> <p>“결국 필터링으로 다 걸러 내잖아요. 4년제만 골라내고, 토익 몇 점 이상 골라내고.”</p> <p>“갓 결혼하면 ‘조금 있으면 애 낳을 텐데 그만 둘 거 아니에요’ 해요.”</p> <p>“저한테도 그래요. 남자친구 있냐고 해요. 있다고 하면 결혼 언제 할 거냐고 해요.”</p> <p>“얼마 전에 여기 와서 근로보호법인가 교육을 들었거든요. 좋긴 좋더라고요. 하지만 그렇게 다 실천하는 회사가 몇 개나 되겠어요. 진짜 없을 거예요.”</p> <p>“거의 50대 이상 넘어가면 조금은 제껴 놓죠. 그래서 보편적으로 저는 멘투맨 식으로 움직이죠.”(50대)</p> <p>“나이 50 넘으면 서류도 안 봐요.”(50대)</p>

● 취업알선, 동행면접 등 취업성공 기여도

- 참가자들은 취업알선이 단순 정보제공에서 머물며 실질적인 도움은 되지 않는다고 평가하였음.
- 동행면접의 경우 청년층에서는 그 필요성을 느끼지 못 하나 장년층이나 개인에 따라 동행면접이 유리하다고 판단하는 참가자가 있었음. 그러나 동행면접 자체에 대한 인지도가 높지는 않아 사전 고지를 하고 요청하는 경우, 혹은 취업알선담당자가 필요한지를 문의한 후 요청이 있으면 함께 동행하는 것이 나올 것으로 보임. 아이디어 수준이지만 심리적 안정과 용기 부여를 위해 취업박람회에는 다른 참가자와 취업알선담당자가 함께 동행해 주기를 희망하였음.

〈표 5-26〉 취업알선, 동행면접 등 취업성공 기여도

실질적 도움이 제공되지 않음
“섭외도 없이 담당자 누구라고 적어 놓으면 내가 전화를 하고 이력서를 내야 되는 거예요. 그런 알람 기능만 해 주고 도와주는 것은 없는 거죠.”
동행면접에 관한 의견
“나는 싫을 것 같아요. 차라리 추천장 받고 말래요. 쪽 팔릴 것 같아요.”
“한 달에 한 번 취업 박람회가 열리잖아요. 사실 혼자 가기 뻔쭈한 자리예요. 그럴 때에 같이 갔으면 좋겠어요.”
“옆에서 그 분들이 같이 가서 힘을 주는 분들이잖아요.”
“들어본 적 없었던 것 같아요.”
“그렇죠. 왜냐하면 그냥 온 것보다 공공기관에서 같이 가주면 어느 정도 보증해 준 거다. 신원보증은 안 해 줘도 상담하면서 이 사람에 대해서 해 준 거라고 보고.”
“원하는 사람만 해 줘야죠.”
“그 쪽 업체에서 상당히 부담 느끼지 않을까요. 그냥 돌려보낼 순 없잖아요.”

● 현재 취업성공수당 지급 방식

- 참가자들은 현재의 취업성공수당 지급에 대해서는 모두 장기근속과 급여수준이 조금 낮아도 취업할 수 있는 매개가 되는 긍정적 방안으로 평가하였으나 일부는 취업 축하금 정도로 인식하고 있었음.
- 현재의 근속 개월을 기준으로 한 20, 30, 50만 원의 배분도 적정하지만 그 외 처음 1개월 근속 시 취업성공수당을 조금 더 배분하자는 의견이 있었음. 그러나 취업성공수당을 보고 1개월만 근속한 후 퇴

사하는 경우도 종종 있어 취업 초기에 많은 수당을 제공하는 것은 오히려 장기근속에 도움이 되지 못할 수도 있는 것으로 보임.

〈표 5-27〉 현재 취업성공수당 지급 방식

취업성공수당
<p>“일단 받는 급여가 적잖아요. 120일 수도 있고요. 거기에 더 받는 거니까, 조금 눈높이 낮춰서 갈 수 있죠. 그런데 그렇게 그 기간만 되니까.”</p> <p>“1개월 내에 회사를 관둬도 다시 한번 그 100만 원을 받을 수 있는 기회가 주어진다 거요. 세 달은 해야 되는 거 아닌가.”</p> <p>“좋죠. 취업 못해서 사회 불만세력으로 빌빌거리느니 취업을 해서 국가에 세금도 내고 좋잖아요. 근로소득원천징수 하고요.”</p> <p>“저는 공돈이 생기면 괜찮은 것 같아요. 최소한 6개월은 한 군데에 있어야 일 돌아가는 것도 배우는 것 같아요. 저는 괜찮은 것 같아요.”</p> <p>“좋은 것 같아요. 장려하는 측면도 있고요.”</p> <p>“말씀하셨듯이 적응 할 만하면 나가는 것도 많고요. 요즘 젊은 사람들이 특히 인내력도 없고 적응을 잘 못 하는 게 있어서 옆에 있는 제가 봐도 안타까울 때가 많은데요. 돈 보고 오래 있다 보면 자기에게 적응이 돼서 장기근속하고 사회 생활에 힘이 될 수도 있어서 나름대로 괜찮다고 봐요.”</p> <p>“아예 40, 20, 40 식으로요. 처음에 축하도 많이 해 주고 뒤에 그것도 많이 해 주고요. 1년 잘 견뎠다 하고 40만 원 축하금. 아니면 아예 중간이 없이 처음에 50, 1년 더 버티면 50으로 버티라. 솔직히 말하면 20만 원 작은 돈은 아니지만 내가 저 50만 원을 위해서 버티 내는, 약간 서글픈 느낌이 든다고 해야 되나. 50을 위해서 내가 달려가는구나 하는 생각이, 저는 어려서 그런지 몰라도 50, 50으로 하든지.”</p> <p>“요즘은 더 한 것 같아요. 요즘 특히 젊은 사람은 장기근무시간을 못 버틴대요.”</p>

● 그 외 개선사항

- 3단계에서 취업활동을 하는 동안에도 증명사진, 교통비, 식대 등의 지원금이 필요하다는 의견이 있었음.

〈표 5-28〉 그 외 개선사항

취업활동 지원금 필요
<p>“이발비, 양복 하나 입어야 되니까 피복비 식으로.”</p> <p>“증명사진의 경우 잘 찍는 데는 3만 원이 들고 해요.”</p> <p>“3단계 때는 돈도 많이 들어가구요.”</p>
고용센터를 통한 구직자를 향한 시선
<p>“거기에 취업 담당하는 사람이 이런 이야기를 하더라고요. 고용센터에서 전화가 와서 알선해 주는 것을 굉장히 부정적으로 바라보더라고요.”</p>

3. 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가

가. 프로그램 전반 개선사항

- 참가자들도 취업성공패키지지원사업의 발전을 위해서 정말 필요한 사람에게 혜택이 돌아가도록 참가자의 조건을 엄격히 적용하는 것이 필요하다고 생각하였음.
- 취업이 시급한 경우가 많은데 전체 프로그램 기간이 너무 길기 때문에 1단계 상담기간을 줄이거나 1, 2단계를 함께 진행하는 등 전체 프로그램 기간을 단축시킬 수 있는 방안이 필요한 것으로 나타남.
- 1, 2단계도 중요하지만 3단계 취업이 알선이 가장 중요하므로 3단계 취업알선이 지금보다 더 적극적으로 이루어져야 한다는 의견이 많았음.
- 취업성공패키지지원사업 참가자들의 경쟁력 제고를 위한 몇 가지 방안이 제시되었음.
 - 현재 훈련과정은 다소 과거 지향적인 면이 있으므로 수요가 발생할 만한 신규 기술을 접목할 과정이 필요함.
 - 인턴, OJT와 같은 실무경력을 쌓을 수 있도록 기업과 연계할 수 있는 방안이 필요하다는 의견이 많았음.
 - 취업성공패키지지원사업 참여자를 고용한 기업에 현금 지원 이외의 추가적인 혜택을 부여하여 우선 고용을 할 수 있는 환경을 조성하고 계좌제 참가자보다 취업 시 우선권을 부여해야 한다는 의견도 있었음.

〈표 5-29〉 프로그램 전반 개선사항

참가자 조건 엄격히 적용
“취업성공패키지는 들어오는 걸 어렵게 해야 돼요. 심사를 철저히 해서 시험을 꼭 해야 됩니다. 취업을 하거나 창업을 하거나 내가 생계 전선에 뛰어들지 않고서는 가족의 생계를 못 살리고, 사회의 일원으로 살아갈 수 없는 절박한 사정이 있는 사람들만 국가에서 무료로 취업 교육을 받을 수 있는 기회를 줘야 된다고 생각합니다.”

〈표 5-29〉의 계속

<p>“본인도 취업성공패키지 조건에는 합당해도 불구하고, 사실 진단지를 갖다 놓으면 보지도 않고 말씀을 안 해 주시면 모르거든요.”</p> <p>“정말 형편이 어려운 사람은 혜택을 못 받고 악용해서 다른 사람 명의로 하거나 하는 사람이 많더라고요. 자동차가 있거나 뭐가 있으면 명의를 다른 데로 돌리는 거예요. 그래서 해 버리니까 옆에서 같이 공부하면서도 ‘재들은 자기 돈 주고 배워도 되겠구만’ 하면서 욕하는 게 있더라고요.”</p> <p>“저도 기초수급 받는 것이 장난 아니예요. 서류 떼는 것부터 해서 되게 까다롭고 받는 게 너무너무 힘들어요. 그런데 20만 원 받기는 왜 이렇게 쉬운가. 오면 주니까요. 아까 말씀하셨듯이 청년 층 취업 패키지는 신청하기가 엄청 쉬워요. 오면 패스예요. 오면 다 돼요. 그 나이대까지는요. 그 고등학생도 보니까 자기가 오고 자기 친구가 오고 친구를 데리고 오는 거예요. 15세부터 대학생까지는 소년소녀 가장이나 학교를 안 다니거나 한 정황이 필요한 것 같아요.”</p> <p>“그 분은 세 번째인가 네 번째인가 해요. 앞이 다 그랬다고 하면서 자기는 기대를 안 하고 학원을 다닌다고 하더라고요. 내가 돈 별로 안 들고 돈도 받는 데 의의를 두고 시간 때우러 다닌다고 이야기를 하시더라고요.”</p>
<p>현실적 상황 대비 전체 프로그램 기간이 김</p> <p>“기간이 너무 긴 것 같아요. 5월인가 시작했는데 벌써 12월인데요. 기간이 너무 긴 것이 아닌가, 취업이 당장 필요한 사람도 있고 여유가 있는 사람도 있는데 저는 취업이 당장 필요한데, 7개월째 이르고 있으니까요.”</p> <p>“패키지 전체 기간이요. 1단계에서 몇 번을 더 면담을 해야 2단계로 넘어가는 게 있잖아요. 그 기간들이 쓸 데 없는 부분에 너무 긴 것 같다.”</p>
<p>현재보다 취업알선이 활성화되어야 함</p> <p>“많은 알선을 해 줘야 되지 않을까요.”</p> <p>“가장 중요한 것은 취업을 책임지고 해 줬으면.”</p>
<p>경쟁력을 가질 수 있는 훈련과정 필요</p> <p>“고용센터도 구 버전의 데이터를 갖고 있던 거죠. 뜨는 과정은 없고.”</p> <p>“어느 정도 경쟁력을 갖춰지게끔 해야 되는데 나가면 또 다시 지게 되면 또 찾아 올 수밖에 없는 거예요.”</p> <p>“시간은 시간대로 까먹으면서 막상 사회에 나가면 새로운 걸 써 먹을 수 있는까 의문이 많이 생겨요. 사회적인 현상이겠지만 경쟁률이 최하 20:1이고 30:1이니까. 그 정도의 경쟁에서 이기려면 저희처럼 힘든 사람들은 어차피 나라에서 도와 줄 거면 확실히 도와줘서 그 사람과 경쟁에 맞춰지게끔 대등하게 해 줘야 되는데, 이런 식으로 하면 그 사람들 경쟁에서 이길 수 없을 것 같아요.”</p>
<p>현장 체험 필요</p> <p>“교육도 그런데 현장체험도 해 봤으면 좋겠어요. 그분들이 어떤 직업인지 말로만 들었지 어떤 직업인지 실제적으로 본 적이 없잖아요.”</p> <p>“경력을 쌓을 수 있게끔 그게 보조가 되는 것이 가장 중요한 것 같아요. 자격증 따서는 안 되니까. 보통 3개월 기준 잡지 않을까요.”</p> <p>“일정 자격을 갖추면 인턴을 해서 경험을 쌓게 해서 실제로 취업전선에 들어갈 수 있게 하는 것도 좋을 것 같아요.”</p>

〈표 5-29〉의 계속

기업이 구인할 수 있게 나서도록 장치를 마련해야 함.
“이런 수당도 좋지만 기업체에서 뭔가를 더 주면 꼭 돈이 아니라도 혜택을 많이 주잖아요. 그러면 더 취직을 시키려고 하지 않을까요?”
취업 우선 기회 부여
“취업성공패키지와 계좌제 두 개가 있잖아요. 취업성공패키지를 통해서 훈련 받는 분들에게 우선순위를 주면 인지도가 좋지 않나 싶어요.”
패키지 성공자의 체험사례 발표
“이 패키지를 통해서 성공한 분이 오셔서 이런 걸 설명해 주는 것도 괜찮을 것 같아요.”
같은 업종 취업 준비자 간의 교류의 장 필요
“같은 업종을 하고 싶어 하는 사람들끼리 라도 모일 수 있는 걸 해 주면 좋겠어요.”

나. 보건복지부 유사 프로그램(희망리본프로젝트)과의 비교

- 복지부의 자활센터의 경우 지원금을 받기 위해서 어쩔 수 없이 참여하고 비전을 제시하지 못하지만, 반면 취업성공패키지지원사업의 경우 안주하지 않고 비전을 갖고 삶을 개척하려는 의지가 강한 사람들이 참여하여 참가자의 자립심을 고취하는 데 더 긍정적으로 작용하는 것으로 나타남.
- 그러나 자활센터 대비 남성이 참여할 수 있는 프로그램 수가 적다는 단점이 있는 것으로 나타남.

〈표 5-30〉 보건복지부 프로그램과의 비교

자활센터는 편하지만 안주하게 됨
“저 같은 경우 이 사업(취업성공패키지)이 더 나은 것 같아요. 자활 거기는 참여해 봤는데 비전을 갖고 자기가 하는 사람들이 별로 없어요. 안주하더라고요. 거기가 편하니까요. 신경 쓸 필요 없이.”
“수급에서 탈락되길 원하지 않아서 하는.”
“취업을 안 하려고 하죠. 거기서는 편하니까요. 시키면 시키는 대로 그것만 하면 되는 거니까 생각이 없더라고요. 대개는 그만 두는 사람은 없더라고요.”
“저도 그만 둘 때 굉장히 큰 결심이 필요했었어요.”
“참 문제가 많은 것이, 자활사업이 거기서 사회적 기업이 나오고 하는데 종류도 한정돼 있고 형식적이면서 너무 관리도 안 돼 있어요. 하여튼 더 이상 말할 가치조차 없어요.”

〈표 5-30〉의 계속

자활센터 대비 취업성공패키지의 개선점

“다양했으면 좋겠어요. 프로그램이 다 비슷한 것 같아요.”
 “자격증을 따면 법정으로 해서 의무적으로 고용을 기업체에서 해야 되거든요. 그런 자격증을 갖고 있지 않으면 3천 만원 이상 벌금이 있는데요. 여성분들의 말씀을 보면 대개 비슷한 것 같아요. 컴퓨터나 일반 사무직이나 그런 것으로 취업이 될까 하는 생각이 들었거든요.”
 “거기에 비해서 여기도 별반 다를 바가 없어요. 상담이나 그런 것은 원활하고 좋은데 연계돼서 교육을 하는데 문제가 있고요. 학원에서 연계돼서 배울 수 있는 분야도 너무 작고요. 안 되는 것도 너무 많고요.”

다. 고용보험 적용사업장 취업 희망 여부

- 차상위, 차차상위계층과 기초생활수급자의 의견이 다른 것으로 나타남. 응답자 모두 고용보험이 적용되는 사업장에 취업하여 고용도 보장받고 취업성공수당도 받고 싶어하였음. 그러나 고용보험이 적용되는 공식 사업장에 취업한 후 각종 보조금 지급이 중단된다는 사실을 접한 후에는 다소 불합리하다는 의견을 보였음. 특히 현재 의료급여, 교육급여, 생계급여 등 수당 지급대상인 경우 현재 지급되고 있는 수당 및 의료급여가 중단되면 1달 급여로는 도저히 생계를 유지할 수 없기 때문에 고용보험이 적용되지 않는 사업장에 더 낮은 임금을 받더라도 다닐 수밖에 없다고 말하였음. 예를 들어 부모님이나 본인의 의료비가 한 달에 100만 원인데, 100만 원 정도의 급여를 수령하여 의료비나 고등학교 자녀의 등록금으로 사용할 경우 취업을 하면 오히려 생활이 더욱 열악해지기 때문이었음.
- 탈수급을 위한 방안으로는 주거급여, 임대주택 연장, 교육급여, 의료급여가 일정 정도 기간 동안 유예되거나 혹은 수령하는 급여가 일정 수준을 넘지 않을 경우 복지혜택이 유지되도록 해야 한다는 등의 의견이 제시되었음.

〈표 5-31〉 고용보험사업장 취업 및 취업 후 보조금 지급 관련 의견

차상위, 차차상위계층과 기초생활수급자의 의견이 다름
<p>“고용보험 적용되는 사업장에 취업, 당연하죠.”</p> <p>“제가 학원 강사를 알아 봤었는데, 학원 강사를 하게 되면 고용 그게 안 돼서 100만 원 그것도 못 받는다고 하시더라고요.”</p> <p>“100만 원 주는 것도 어쨌든 고용보험가입 사업장 취업에 성공해서 주는 거잖아요.”</p> <p>“(세금 신고 안 되는 쪽) 그런 쪽으로도 많이 가죠. 팽주의 경우 확실히 기본적으로 월급 받는 것이 열악해요. 그 분들 입장이라면 고용보험 안 드는 데로 가려고 하겠죠.”</p> <p>“사대보험이 안 들어가 있으면 요즘은 아르바이트로 취업을 하더라고요. 경력으로 취업을 안 하고요. 그런 것 때문에 사대보험이 되는 쪽으로 하는 게 좋을 것 같아요.”</p> <p>“사대보험이 되는 데를 가야 대출도 일어나고 뭔가 이뤄지니까. 아니면 대출 못 받아요. 요즘 없어도 일용직도 된다고 하지만, 돈 빌려 주는 은행에서 결정하는 거지 사대보험 기준이 있더라고요. 그래서 사대보험 있는 데를 가고 싶어요.”</p>
취업 후 보조금 지급 중단에 관한 의견
<p>“저희 아버님이 그래서 그걸 받고 있어요. 왜냐하면 지금 신부전증이라서 투석을 받으세요. 나라에서 받고 있는데, 제가 취업을 하게 되면 솔직히 비용이 많이 들어가거든요. 제 급여보다 더 많은 비용을 내는데, 제가 굳이 취업을 해야 되나 생각이 들어요.”</p> <p>“취업을 나가게 되는데 걱정이 뭐냐 하면 지금 살고 있는 주택이 문제예요. 취업하게 되면 바로 끊겨요.”</p> <p>“이제 제가 취업을 하게 되면 엄마가 전에 이야기를 하시더라고요. 제가 취업을 하게 되면 소득이 올라가서 나가야 될 지도 모른다고요. 그게 말이 돼요. 1년의 기한을 준다거나 하는 것도 아니고요.”</p> <p>“아버님이 걱정하세요. 소득이 발생을 하면요. 먹고 살자고 하는 것인데 더 쪼들리게 만드는 거잖아요.”</p> <p>“임대주택도 남아돈다고 하는데 왜 나가야 되는지 모르겠어요.”</p> <p>“의료급여 끊어 버리면 심각하다고 생각하거든요. 제 생각에는 적어도 3, 4개월은 현금지원은 안 해도 나머지는 3, 4개월은 유예해 줘야지.”</p> <p>“6개월 정도는 유예해 줘야죠. 그 사람들이 놀고 앉아 있다면 나라에서 어차피 돈 들어가잖아요. 그 사람이 근로 의욕을 갖고 일을 한다면 그 정도는 해 줘야 되지 않을까요.”</p> <p>“2년은 돼야 해요. 왜냐하면 주택은 돈 한두 푼으로 해결되는 것이 아니거든요.”</p> <p>“기초생활수급자 분들은 학생들 보조를 많이 받아요. 납부금하고요. 그런 부분이 전면적으로 끊어진다면 취직 안 하는 게 낫죠. 1년 정도요. 다른 문제보다는 커 나가는 아이들이니까 매우 중요하다고 생각하고 그 부분에 대해서 굉장히 신경 써야 된다고 생각해요.”</p> <p>“현금지원 끊고 나머지는 해 줘야 되지 않을까 싶어요.”</p> <p>“의료보험만 좀 더 차상위계층 식으로 좀 더 유지를 시켜 줬으면. 1년이라든지 다른 것은 필요 없어요.”</p>

〈표 5-31〉의 계속

<p>“그래서 정규직 갈 수 있는 분도 식당으로 가고 그래서 공장에 사람이 없어요. 공장에 사람이 없는 이유가 식당이나 편의점 알바로 가고”</p> <p>“기초생활수급권을 가지면 최소생계비나 저는 기초생활수급자가 아니고 조건 부이기 때문에 그런 것은 안 나오지만 말씀하셨듯이 이 교육을 참여하는 동안에는 20만 원 정도의 돈이 나오는 게 있잖아요. 그러다 보니까 갑자기 끊어져 버리고 병원비에 의료보험비가 다 올라가 버리면, 제가 20만원 받는 것과 별 차이가 없겠다 느낌은 있어요.”</p> <p>“받고 있지 않지만 만약 100만 원을 보조 받는데, 취업을 해서 월급이 150만 원이다. 그러면 저 같으면 취업 안 할 것 같아요.”</p> <p>“저는 딜레마인데요. 저는 못 하죠. 왜냐하면 그 고용보험이 되는 데에서 한 달 월급이 300이 되면 가겠죠. 그런데 그걸 넘지 못한다면... 저는 아르바이트 할 때도 항상 고용보험 안 되는 쪽을 꼭 알아보고 하거든요.”</p>

라. 취업성공패키지지원사업에 참여하지 않았을 경우

- 취업성공패키지지원사업에 참여하지 않았을 경우 취업을 하긴 했겠지만 더 열악한 근무조건인 기업에 더 낮은 대우를 받고 취업했을 것으로 예상하였음.

〈표 5-32〉 취업성공패키지지원사업에 참여하지 않았을 경우

<p>훈련비 지급</p> <p>“비용 부분이에요. 교육비를 다 지원해 줘서 좋았던 것 같아요.”</p> <p>“비용 때문에 교육 훈련 받을 생각을 안 하고, 부랴부랴 아무 데나 닥치는 대로 취업을 했을 것 같아요. 나랑 안 맞고 열악해도 지금은 내가 자격증 하나라도 갖고 뭘 배웠으니까 조금의 자신감도 생겼지만.”</p> <p>“돈 문제가 해결이 안 되면 선택 나서기도 힘들고요. 늘면서 돈을 못 벌고 있는데 돈까지 갖다 쓸 수 없잖아요.”</p> <p>“경제적인 문제. 왜냐하면 뭔가 다시 배워야 되잖아요. 지게차 몰려면요.”</p> <p>“혼자 있으니까 뭐든 해야 되는데 비용이 없으니까 아무 것도 못 해요. 알바로 모아서 하기도 애매하고, 요새 학원비도 비싸요.”</p>
<p>자신감 회복</p> <p>“제가 주부라는 특성 때문에 자신감이 가장 문제예요.”</p>
<p>진로결정</p> <p>“진로가 문제가 될 것 같아요. 방향설정 하는 것이요. 저는 전공 쪽으로만 계속 살리려고 했는데 패키지 사업을 하다 보니까 이 쪽이 더 맞는 것 같기도 하고, 취업으로 연결될 수 있는 부분이 이 쪽이 더 빠른 것 같더라고요.”</p>

제2절 결과 요약 및 시사점

1. 취업성공패키지지원사업 참여 경로

가. 참여 전 구직활동

- 참가자들은 취업성공패키지지원사업에 참가하기 전 수입이 적거나 고용이 불안정한 비정규직으로 근로하다 실업상태를 거쳐 프로그램에 참여한 것으로 나타남. 기혼여성의 경우 육아와 함께 경력이 단절되거나 취업경험이 없는 경우도 있었음. 일부 참가자들은 사업 참여 전 구직활동을 하고 있었지만 취업이 어려운 상황이었음.

나. 참여 경로

- 참가자들은 취업성공패키지지원사업을 지인, 홍보물, 고용센터, 훈련기관, 인터넷 등 다양한 경로로 인지하게 되지만 구체적 사업 내용 인지 및 최종 참여 의사결정을 하는 데는 상담사의 역할이 큰 것으로 나타남.
- 관련 정보 획득 후 참가자들이 참여결정을 하는 데는 자부담이 없는 전액 무료훈련이라는 사업 특성이 가장 크게 어필한 것으로 나타남.
- 참가자 모두 취업성공패키지지원사업에 대한 홍보가 부족하다는 데 의견을 모았고, 홍보나 정보 제공 시 사업에 대한 구체적인 정보 제공이 필요하다고 느끼고 있었음. 사업 특성상 대중을 상대로 한 광고·홍보 활동보다는 핵심 타겟을 대상으로 하는 홍보 방식이 적합한 것으로 보임. 계좌제 참여만으로 충분한 층이 취업성공패키지사

업 조건에 해당된다고 참여를 유도하는 것은 바람직하지 않은 것으로 보임.

〈표 5-33〉 적합한 홍보방법

“주민센터, 지역 게시판 활용, 주민센터 사회복지사와의 연계, 유관기관 사이트와 연계한 인터넷 홍보, TV 및 케이블 TV프로그램에 뉴스 릴리즈, 공공임대 아파트 게시판 활용, 상담사 책상 위 POP 전시 및 상담사의 소개.”

다. 참여 동기

- 취업이 최종 목적인 참가자도 있지만, 무료로 훈련을 받을 수 있고, 사업 참여를 통한 조건부 혹은 기초생활수급자 자격유지를 위한 경우도 있었음. 1단계 참여수당을 받기 위해 또 2단계에서 취미로 무료 요리수업을 받기 위해 참여하는 경우도 다수 있다는 사실을 접할 수 있었음.

2. 취업성공패키지지원사업 프로그램 만족도

가. 1단계(상담 및 경로설정) 프로그램 만족도

- 1단계인 상담 및 경로 설정 단계에 대해 대체로 만족하는 것으로 나타남.
- 상담시간에 대해서는 취업 목표가 명확한 경우 1달 4회의 상담기간이 너무 길기 때문에 상담 횟수를 2회로 줄이거나 기간을 1주 혹은 2주 정도로 줄이면서 1단계의 상담과 2단계의 훈련을 병행하여 시간적 효율성을 높이자는 의견이 있었음.
- 참가자들은 1단계 참여수당 20만 원을 적당하다고 평가하였으며, 참여수당이 1단계 참여를 독려하는 유인책으로의 역할을 하고 있음

을 확인할 수 있었음. 그러나 1단계 참여수당 수령만을 목적으로 하는 경우도 다수 있는 것으로 나타나 이들에 대한 참가 제한이나 패널티가 필요한 것으로 나타남.

- IAP(개인별취업계획)과 배정받은 유형에 대해 대체로 긍정적으로 평가하는 가운데 사업 참여 전 목표가 이미 설정된 경우와 40대 이상 중장년 남성층은 검사 결과와 상관없이 현실적으로 취업이 가능한 기술 분야로 진로를 결정하기 때문에 크게 기여하지는 못하는 것으로 나타남.

나. 2단계(의욕·능력증진) 프로그램 만족도

- 2단계 프로그램 참여기간에 대해서는 개인에 따라 길거나 짧다고 느끼는 것으로 나타났고, 프로그램의 다양성에 대해서는 대체로 다양하지 않다는 의견을 보였음. 중장년 남성층에서는 실질적으로 구직을 하기 위한 기술 분야 훈련이 적다고 생각하였고, 청년층에서는 외국어 분야 훈련이 부족하다고 여겼음. 바리스타과정이나 요리수업처럼 인기 있는 훈련도 좋지만 훈련과정이 끝났을 때 훈련생이 구직과정에서 경쟁력을 가질 수 있는 훈련 분야가 필요하다는 지적이 있었음.
- 2단계 생계유지수당의 경우 현재 지급되는 수당 수준에 대해 크게 불만이 없었고, 대부분 지급하지 않아도 무료훈련 자체가 참여 목적이기 때문에 과정을 지속했을 것이라는 의견이 대부분이었음. 정말 취업이 시급한 경우는 디딤돌 일자리를 통하게 되고 훈련에 참여한 경우는 그보다는 나은 상황이어서 큰 불만은 없는 것으로 보임. 다만 한 가구의 생계를 책임지는 가장이나 1인 가구인 경우 생계유지에 부족하다고 느꼈으며, 수당의 지급 시점이 1달, 길게는 2달씩 늦어지는 데 대해서는 불만이 많은 것으로 나타났음. 지급되는 교통비에는 불만이 없었으나 식대는 부족하다고 느꼈고 오전 9시에 시작

하여 1시에 마치는 4시간 훈련과정의 경우 식대가 지급이 되지 않는 점은 부적절하므로 식대 지급 대상이 되어야 한다는 의견이 제시되었음.

- 내일배움카드 사용에 대한 가장 큰 불만은 카드 사용한도인 300만 원을 다 사용할 수 없다는 점이었음. 집단상담 프로그램 참여, 카드 발급 소요기간, 희망 훈련과정의 개강 시점과 맞지 않아서 등의 이유로 실제 참가자가 체감하는 카드 사용기간은 4개월 정도인 것으로 나타남. 이에 대한 대안으로는 카드 사용기간을 최초 훈련기관 사용 시점으로 적용하거나 실제 훈련에 참여한 기간을 세어 카드 사용기간으로 정하자는 의견이 있었음. 또한 코드가 다르더라도 필요한 경우 훈련과정 수강을 허용해야 한다는 의견과 필요 시 재수강 가능하게 해야 한다는 의견도 있었음. 카드 사용처로 교재비, 재료비, 민간 자격증 취득에도 활용할 수 있었으면 좋겠다는 의견도 있었음.
- 훈련기관 및 프로그램의 질에 대한 개선사항도 상당수 제기되었음. 참가자들은 훈련기관 간 프로그램의 질에 상당한 차이가 있다고 느끼고 있었고, 일부 훈련기관에서 교육비만을 목적으로 형식적이고 성의 없는 강의가 진행되기 때문에 훈련기관을 더욱 선별해서 지정해야 할 뿐만 아니라 훈련이 불성실할 경우 훈련생이 참여과정을 취소할 수 있어야 하며, 민간학원에서 내일배움카드를 사용할 수 있도록 하여 훈련기관과 경쟁시켜야 한다는 의견도 있었음.
- 1단계와 2단계에 걸쳐 파트타임으로 일할 수 있었으면 좋겠다는 의견이 여러 차례 제기되었음. 참가자는 1, 2단계에 주당 30시간 미만의 근로가 가능하지만 상담사들은 혹시 있을 수 있는 나쁜 상황에 대비하여 파트타임을 금하는 것으로 나타남.

다. 3단계(집중취업알선) 프로그램 만족도

- 취업성공패키지지원사업은 최종적으로 참가자들의 노동시장 진입을 목적으로 하고 있음. 그러나 집중취업알선 단계인 3단계에서 이루어지는 내용은 단순 취업정보 제공에서 머물며 참가자에게 실질적인 도움은 되지 않는 것으로 나타남. 참가자들은 고용센터와 민간기관을 통해 문자와 전화로 일자리 알선 정보를 받지만 정확하지 않은 정보를 제공하는 구인기업도 있고 면접 시 근무조건이나 급여가 달라지는 경우도 있었음. 참가자의 경우도 어느 정도 현실과 타협하여 취업을 하여야 함에도 불구하고 급여수준, 교대제, 주 5일 근무 등이 지켜지지 않는다는 이유로 취업하지 않는 경우도 있었음.
- 취업성공수당 지급에 대해서는 모두 장기근속과 급여수준이 조금 낮아도 취업할 수 있는 매개가 되는 긍정적 방안으로 평가하였으나 취업 후 1개월 축하금 20만 원만 받고 퇴사하는 경우도 많은 것으로 나타나 취업 초기에 너무 많은 축하금을 할당하는 것은 바람직하지 않은 것으로 보임.
- 기타 3단계에서 취업활동을 하는 동안에도 증명사진, 교통비, 식대 등의 지원금이 필요하다는 의견이 있었음.

3. 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가

- 참가자들은 취업성공패키지지원사업에 참여하지 않았을 경우 취업을 하긴 했겠지만 더 열악한 근무조건의 기업에 더 낮은 대우를 받고 취업했을 것으로 예상하여 사업이 참가자들이 더 나은 환경의 직장과 더 나은 대우를 받을 수 있는데 사업이 기여하는 것으로 나타남.
- 담당 실무자인 직업상담원의 경우 취업성공패키지지원사업을 상당

히 회의적으로 보고 있었는데 그 이유는 사업의 본 취지에서 벗어나 수당이나 무료훈련을 목적으로 하는 참가자가 많다고 판단하기 때문이었음. 이러한 사업의 악용을 막기 위해서는 참가자의 조건이나 범위를 확대하기보다는 대상자의 범위를 더욱 줄이고 엄격히 적용하는 것이 필요한 것으로 보임. 실제 토론참가자 중에서도 계좌제나 디딤돌 일자리로도 충분하다고 판단되는 참가자가 있었음.

- 전체 프로그램 기간이 길기 때문에 1단계 상담기간을 줄이거나 1, 2 단계를 함께 진행하는 등 전체 프로그램 기간을 단축하거나 훈련을 더 받도록 하는 등 전체 프로그램 기간의 탄력적 적용이 필요한 것으로 나타남.
- 3단계 취업알선이 지금보다 더 적극적으로 이루어져야 하는 것으로 나타남. 관련하여 크게 3가지 보완책이 제안되었음. 취업성공패키지 지원사업 참가자 고용기업에 추가적인 메리트를 제공하는 방법이 있고, 훈련생 스스로가 취업경쟁력을 배양할 수 있도록 신기술 과정을 훈련에 도입하거나 훈련생이 경력을 쌓도록 인턴과정이나 OJT 프로그램을 기업과 연계하는 방법도 제안되었음.
- 복지부의 자활센터 프로그램 대비 취업성공패키지지원사업은 진단·경로 설정, 훈련, 취업알선까지 통합적 취업지원이 이루어져 참가자가 자립할 수 있도록 동기와 자신감을 배양한다는 점에서 우수한 것으로 평가됨. 그러나 프로그램의 다양성 측면에서는 자활프로그램 대비 낮은 평가를 받았음.
- 대부분은 고용보험 적용사업에 취업을 희망하였으나 현재 주택급여, 임대주택 거주, 교육급여, 의료급여를 받고 있는 경우 본인의 취업과 함께 탈수급 이후 가정의 경제적 환경이 더욱 악화되는 것보다 급여가 낮고 근무환경이 나쁘더라도 고용보험이 적용되지 않고, 세금신고가 되지 않는 곳에 취업하거나 아예 취업을 하지 않는 쪽이

낮다고 생각하여 이에 대한 대안이 반드시 필요한 것으로 나타남. 대안으로는 현재 받고 있는 복지혜택에 따라 주택은 2년, 의료는 1년처럼 적정한 유예기간을 주거나 급여가 일정 수준을 넘지 않을 경우 복지혜택이 유지되도록 해야 한다는 등의 의견이 제시되었음.

- 전반적으로 취업성공패키지지원사업은 체계적이고 기여도가 높은 잘 짜여진 프로그램으로 참여자의 만족도도 나쁘지 않은 것으로 평가됨. 그러나 전체적으로 프로그램의 진행이 타이트해질 필요가 있는 것으로 보임. 국민세금이 참여수당을 목적으로 하거나 취미로 요리를 배우기 위해서 참가하는 층을 위해 사용되는 경우는 엄격히 제한하여야 하며, 원래 취지대로 참여대상자가 실제로 취업이 가능토록 하는 데 더 많은 노력과 자원의 투입이 필요한 것으로 보임. 이를 위해서 광범위한 프로그램의 구성보다는 참가자가 경쟁력을 가질 수 있는 특정 훈련프로그램을 구성하거나 기업과 연계하여 해당 기업에서 필요로 하는 기술을 습득하여 참여자를 고용하게 하는 등의 실질적인 취업방안 모색이 필요한 것으로 보임.

제 6 장

분석결과 요약 및 정책적 시사점

제1절 서비스 제공 주체 대상 조사 결과 분석 내용 요약 및 함의

- 취업성공패키지지원사업을 수행하고 있는 전국 주요 5개 지역(서울·인천·대구·부산·광주) 고용센터와 민간위탁기관의 사업 담당자를 대상으로 프로그램 단계별 성과 및 개선사항에 대한 비구조화된 설문조사 결과를 분석하였고, 취업성공패키지사업 담당자들의 업무수행 흐름에 맞춰 작성되었으며, 사업 담당자의 업무상 성과 및 개선사항은 다음과 같음.

1. 사전 단계

- 2011년 취업성공패키지사업의 대상이 확대됨에 따라 담당자들의 업무가 과중되었다는 의견이 많았으며, 특히 지원대상자 모집에 애로가 큰 것으로 나타남.
- 유관기관의 협조를 통해 지원대상자 모집에 대한 어려움을 극복하고자 하였으나, 실제 관련기관 지원 효과는 비교적 낮았음.

- 대상자 모집을 위한 고용센터 내부의 노력은 주로 고용센터 내 상담원의 소개 등 다소 소극적 형태의 홍보에 머물고 있어, 향후 본부와 지역고용센터 간 이원화된 홍보노력이 더욱 강화되어야 할 것임.
- 지원대상자의 모집에 대한 어려움은 고용센터 담당자 특히, 직업상담직 공무원으로 하여금 특정 유형(II유형)에 대해 민간위탁업체가 직접 모집할 수 있도록 규정 개정이 필요하다는 의견이 있었음.
- 사전 단계에서 고용센터 담당자가 겪는 또 다른 어려움은 대상자의 유형화에서도 나타나는데, 매뉴얼은 구축되어 있으나 설명이 모호해서 유형화가 어렵다는 의견이 있음. 향후 매뉴얼의 정교화와 함께 상담직 공무원의 교육이 필요한 부분이며, 사례 중심의 해설서도 발간할 필요가 있음.
- 현재 민간위탁기관에 대한 사업위탁방식, 즉 고용센터가 참여자를 모집하여 민간기관에 위탁하는 방식이 사업 목적에 부합하지 않는다고 응답한 사례가 일부 나타나는데, 그 이유는 “취업 가능성이 낮은 참여자를 주로 위탁하므로 문제가 있다”는 지적이 대다수임. 현행 참여자 위탁이 기관별 비교우위를 기초로 수행되는지에 대한 점검이 필요함.

2. 1단계 : 진단 및 경로 설정

- IAP 수립을 위한 실제 소요기간이 담당자들이 생각하는 적절한 수준의 소요기간에 비해 대체로 길게 나타남. 특정 단계에서의 지나친 기간 활용이 관리비의 가중과 함께 여타 단계에서의 적절한 시간 운용에 제약을 가할 수 있다는 점을 고려해서 IAP 수립의 소요기간에 대한 상한을 설정해야 함.
- 대상자에 대한 회차별 상담 소요시간을 살펴보면, 3회차부터 상담

시간이 급격히 하락하는 것을 발견할 수 있음. 상담시간의 급감이 업무 과중으로 인한 결과일 수도 있으나 3회차 이후 상담이 대상자 유형분류와 집중상담을 주 내용으로 하며, 이것이 본 사업의 성과에 직접적 영향을 줄 수 있는 만큼 상담시간을 적절하게 운영할 수 있는 여건을 조성해야 할 것임.

- 집단상담에서 제공되는 프로그램의 효과성이 대체로 높은 것으로 나타나는데, 이 중 성취프로그램과 청년층 직업지도 프로그램의 효과가 특히 효과적인 것으로 나타남.
- 2011년 1단계 참여수당이 최대 20만 원으로 증액되어 참여수당이 참가자 모집을 수월하게 하였으며, 1단계 수수료도 향상시킨 것으로 나타남. 한편 참여수당이 적절하지 않다고 응답한 담당자가 제시한 적정 수준의 수당은 대략적으로 평균 7만~8만 원 수준임.

3. 2단계 : 의욕 및 능력증진

- 대상자가 2단계 프로그램에 참여한 이유 중 비교적 많은 부분이 훈련비 자부담이 없어서나 생계유지수당을 받기 위해서라고 응답되었음. 이는 취업능력배양을 위해 도입된 훈련프로그램의 목적과 위배되는 사항으로 향후 다각적인 차원에서의 개선이 요구되는 부분임.
- 현재 취업성공패키지사업은 훈련 참여자가 최대 3개 과정의 훈련에 참여할 수 있도록 규정하고 있으나, 사업 담당자들은 일부 유형에 대해서는 현행 과정 상한이 높다는 의견을 가지고 있음. 과정 상한에 대한 적극적 규제가 참여자의 훈련프로그램 과다 참여(excess demand)를 완화할 수 있을지 검토할 필요가 있음.
- 훈련프로그램 참여가 사업의 목적과 불일치하는 경우, 훈련프로그램 참여에 대한 규제(제한)는 훈련참여가 진정 필요한 대상자와 그

렇지 않은 대상자를 사전적으로 선별(sorting)하는 효과를 얻을 수 있을 것임.

- 사업 담당자들은 대체로 훈련 내실화(훈련기간 및 훈련비용 확대) 보다는 장기 일경험이 참여자로 하여금 ‘좋은 일자리’로의 이행에 효과적일 것으로 판단하고 있으며, 특히 청년층 중심의 II 유형에 효과성이 높을 것으로 평가함.

4. 3단계 : 집중취업알선

- 취업성공수당과 관련된 2011년 개정 내용에 대해 사업 담당자는 대체로 긍정적으로 평가함. 하지만 취업성공수당 증액, 수당 지급횟수 확대, 수당 지급조건 완화에 대해서는 고용센터 담당자와 민간위탁기관 담당자 간에 유의미한 격차가 발견됨. 고용센터 담당자는 제도의 개정에 대해 부정적인 반면, 민간위탁기관 담당자는 긍정적인 평가를 하고 있음.
- 고용촉진지원금은 취업률을 제고시키며, 지원금에 대한 사업주의 호응도도 비교적 높은 것으로 나타났으며, 현행 지원금 수준도 적절하다고 평가됨.

5. 참여자 특성을 고려한 프로그램 단계별 성과 분석 결과

- 양적 조사가 아니기 때문에 객관적 수치 자료는 아니지만 대체적으로 인적 특성 참여자 유형 간에 약간의 차이가 존재; 자활대상자의 경우 남성의 비율이 타 유형보다 다소 크고, 연령별로 보면 자활대상자의 평균 연령이 낮은 편이며, 학력의 경우도 자활대상자는 고졸 학력자 비중이 높은 것으로 확인되었음.
 - 특히 고연령자의 경우 고용센터보다는 민간위탁기관을 통한 서비스 제공 비중이 커지는 반면, 학력의 경우에는 센터의 비중은 커

지고 민간의 비중이 작아지는 현상이 나타남.

- 공적인 영역에서 상대적으로 더 취약한 계층을 돌보아야 한다는 관점에서 본다면, 고용센터에서 고연령·저학력 대상자의 비중을 더 높이는 노력이 필요한 것으로 판단됨.
- 마찬가지로 여성가장이 아닌 사람, 실업급여를 받는 사람, 비장애인의 센터 비중이 민간위탁기관보다 높은 것으로 나타났는데, 이 역시 여성가장, 실업급여 미수급자 그리고 장애우가 상대적으로 더 취업애로계층이라는 점을 고려하면, 센터에서 이들의 비중을 더 높이는 노력이 필요한 것으로 판단됨.

○ 진단·경로 설정 단계에서 상담 횟수와 소요기간은 민간과 센터 간에 다소 간의 차이가 존재함.

- 평균 상담횟수는 보통 7~8회가 일반적이거나 자존감이 극도로 낮거나 취업 의지가 상대적으로 보다 취약한 대상자의 경우에는 10회 이상의 집중적인 상담이 이루어지기도 함.
- 다만 상담의 경우에도 대체적으로 민간에서 센터보다 더 자주, 길게 상담서비스를 제공하는 것으로 확인됨.

○ 2단계 프로그램 참여 빈도를 확인해 보면 전체 참여자의 절반 정도는 적극적인 참여를 하고 있지 않고, 자활대상자의 경우에는 대략적으로 20~30% 정도만이 참여하고 있는 것으로 나타났음.

- 2단계에서 가장 큰 비중을 차지하는 프로그램은 직업훈련인데, 프로그램 수료율 기준으로 볼 때 단기취업특강이 가장 높고 직업훈련의 경우 수료율이 상대적으로 낮음.
- 여러 프로그램 중에서 직업훈련이 가장 장기적으로 지속되는 프로그램이고 구직자의 능력과 기술을 제고하는 데 도움이 될 것이라는 점을 고려하면, 직업훈련의 수료율이 하락하는 것은 바람직하지 못하며, 특히 직업훈련의 참여율은 가장 높는데 수료율은 가장 낮다는 점을 감안하면, 직업훈련의 효과적인 운영을 도모하는 것이 필요함.

- 한편 학력수준과 직업훈련 참여율 간 비례적 상관관계가 있는 것으로 보이는데, 이는 고학력자의 전공이 노동시장에서 원하는 직업을 얻는 데 있어서 큰 도움이 되지 못하고 있다는 것으로도 해석될 수 있기 때문에, 정규 교육기관에서의 전공과 직업의 일치성 제고 노력과 함께 직업훈련기관에서의 눈높이 조정이라든지 실질적인 취업가능성 제고를 목표로 한 현실적인 직업훈련 제공이 요구됨.
- 요컨대, 취업성공패키지사업의 대상자가 취약계층이라는 점을 감안하면, 직업에 필요한 기술이나 능력을 제대로 갖추고 있지 못할 가능성이 큼. 따라서 2단계 참여율을 높여서 직업에 필요한 기술이나 능력을 제고할 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요함.

제2절 서비스 이용자 대상 조사(FGI) 결과 분석 내용 요약 및 함의

- 서비스 제공자 대상 조사와 마찬가지로 취업성공패키지지원사업을 수행하고 있는 전국 주요 5개 지역을 선정하여, 3단계 사업 참여 중인 자를 중심으로(일부 종료자, 즉 현 취업자, 미취업자 모두 포함) 표적집단심층면접조사(FGI)를 진행한 결과를 정리하였고, 고용센터 및 민간위탁기관 실무자들을 대상으로 한 현장 일대일 면접을 통하여 확인된 내용들을 종합하여 결과 분석을 요약함.

1. 기초생활수급자 분석 및 참가자 대상 만족도 설문조사 분석

- 2010년 기초생활수급자 현황 분석 결과에 따르면 수급자(155만 명) 중 경제활동인구는 19.6%(약 30만 명)에 불과하고, 이들 경제활동인구의 85.2%(약 25만 명)가 고용이 불안정한 임시고용과 일일고용 혹은 실직 및 미취업자가 대부분인 것으로 나타났음.(보건복지부, 2011)

- 취업성공패키지사업은 향후 기초생활수급자 가운데 경제활동인구이지만 사실상 불완전취업 혹은 실직상태인 25만 명을 위한 취업의욕 증대 및 취업알선 프로그램의 개선이 필요함을 시사함.
- 자활사업 추진체계에서 보건복지부가 자활사업 정책 및 사업을 총괄 관리하고, 고용노동부는 취업대상자를 총괄 관리하고, 고용센터는 취업지원사업을 시행하는 것으로 되어 있으나 현재 보건복지부에서 수행해 온 자활사업의 영역과 고용센터의 취업지원사업 영역이 상호 중복되는 측면이 존재함.
 - 취업성공패키지사업과 자활사업 간의 역할 분담 및 중복사업 통합을 통한 보다 유연한 추진체계의 보완이 필요함.
- 현재 자활역량평가 결과에 따른 사업 배치 기준에 따르면 평가 결과 70점 이상인 취업대상자만 고용센터에 의뢰하도록 되어 있음.
 - 그러나 이러한 자활역량 평가에 따른 사업 배치기준을 70점을 하하는 근거가 불명확하고, 이들의 취업의욕 증진을 위해 65점이나 60점을 취업대상자 기준으로 완화하는 방안에 대한 검토가 필요함.
 - 그리고 현재 보건복지부에서 주관하는 다양한 자활사업과 고용노동부에 주관하는 자활관련 사업에 대한 상호 소통과 함께 이들 자활사업과 취업성공패키지사업을 상호연계하는 방안의 마련이 필요.
- 2011년도 패키지사업 참여자의 취업성공패키지사업 전반에 대한 만족도는 비교적 높은 것으로 확인됨.
 - 이러한 결과는 전반적으로 취업성공패키지사업이 참여자들에게 상당한 도움을 주고 있다는 것을 시사함.
 - 다만 2, 3단계로 진행되면서 만족도는 전반적으로 떨어진다는 의견이 많았는데, 이는 취업성공패키지 프로그램에서 1단계인 진로·경로 설정 단계와 2단계인 의욕·능력증진 단계에 비해 3단계인 집중취업알선 단계에 대한 참여자의 욕구를 충족시키지 못하고 있음을 짐작케 함.

- 직업상담사에 대한 친절도와 상담과정 만족도는 대체로 높은 만족도를 나타내고 있는데, 이는 적어도 1단계인 진로·경로설정 단계는 참여자의 욕구를 어느 정도 충족시켜 주고 있으며, 제도적 정착 단계에 접어들었음을 의미함.
- 2단계인 의욕·능력증진 단계의 경우에도 전반적으로 높은 만족도가 확인되었지만, 2단계 프로그램의 기간이나 프로그램의 다양성 측면에서는 불만족을 표시함.
 - 취업성공패키지사업의 핵심 영역인 2단계의 활성화를 위해서는 특히 2단계 프로그램의 기간과 다양화에 주목하여 개선할 필요.
- 최종적으로 참여하고 있는 훈련과정을 보면 참여자의 4명 가운데 3명은 상담과정을 거쳐도 결국은 애초에 본인이 희망했던 훈련과정을 선택하는 것으로 나타났으며, 상담과정에서 패키지 상담원으로 부터 권유를 받았지만 최종적으로는 상담원의 권유에 따라 훈련과정을 변경하는 경우가 많지 않았음.
 - 패키지 상담원의 권유가 최종 훈련과정 변경으로 이어지기 위해서는 보다 전문적인 패키지 상담원의 상담기술이 요구됨.
- 3단계인 집중취업알선 단계에 대해서는 전반적으로 만족도가 크게 확인되지 않았음.
 - 향후 3단계 집중취업알선과 관련하여 알선한 일자리의 질관리 문제, 알선 후 사후관리 문제, 취업성공수당 지급 총액, 취업성공수당 지급방식 등에 대한 보다 심층적인 분석 및 대안 마련이 필요.
- 참여유형별로 각 단계별 일반참여자와 자활참여자의 만족도 수준 비교 결과 모든 단계에서 일반참여자의 만족도가 자활참여자의 만족도보다 높게 나타났으나 상대적으로 2단계에서 가장 높았음.
 - 이러한 결과는 다양한 측면에서 해석이 가능하지만 먼저 자활참여자의 경우 상대적으로 취업의지가 일반참여자보다 낮을 뿐만

아니라 특히 의욕·능력증진 단계에서는 일반참가자에 비해 만족도가 떨어질 가능성이 큼을 시사하고 있음.

- 따라서 자활대상자의 경우 특히 2단계 프로그램 운영시 이들의 만족도를 높일 수 있는 방안 마련이 필요함을 시사함.

○ 현재 취업한 수료자의 경우 일자리를 얻는 데 있어서 ‘상담을 통한 자신감 회복’, ‘현실을 직시한 눈높이 조정’ 등이 가장 유익한 도움이 되었다고 밝히고 있고, 기타 취업성공수당, 집중취업알선 등의 서비스와 관련해서는 상대적으로 부가적 관점에서 해석.

- 한편 탈수급을 위해 취업 후에도 필요한 복지혜택으로 ‘생계급여’가 가장 중요하다는 의견이 많았고, 그 밖에 ‘교육급여(학자금 면제)’, ‘주거급여 및 일정기간 임대주택 연장’ 등의 추가 연장 조치가 필요하다는 의견 제시가 있었음.
- 취업성공패키지사업에서도 수급자의 취업증진을 위해서는 취업후에도 생계급여를 비롯한 다양한 급여를 일정기간 유예하거나 점감시키는 구체적 방안 마련이 필요함을 시사함.

○ 향후 취업성공패키지사업 참여확대를 위해 제도 개선 사항과 관련해서는, 우선 ‘2단계 직업훈련프로그램의 다양화’에 대한 의견이 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘취업성공패키지지원사업 홍보’, 그리고 기타 제도 요건 및 지원 내용과 관련하여 ‘참여기간 생계급여 증액’, ‘워크넷 등 취업정보 탐색교육 강화’, ‘1년 기간 제한 및 재참여 제한 기준 완화’, ‘취업성공수당 증액’, ‘일정기간 교통비/보험료 등 유예’, ‘상담 및 취업지원계획 수립기간 단축’ 등의 의견 제시가 있었음.

- 결국 취업성공패키지사업에서 기초생활수급자를 포함한 자활대상자와 일반참여자의 사업참여 확대를 위해서는 무엇보다 ‘2단계 직업훈련 프로그램의 다양화’와 ‘취업성공패키지사업에 대한 홍보’가 시급한 과제라 판단됨.

참고문헌

- 금재호 외(2004), 『고용서비스 선진화 방안 연구』, 고용서비스 선진화추진기획단, 고용노동부.
- 관계부처협동(2008), 『청년고용촉진대책』, 기획재정부·교육과학기술부·지식경제부·노동부·여성부·금융위원회·중소기업청.
- 김승택·신현구(2004), 『공공·민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제』, 한국노동연구원.
- 김태완·김문길·전지현·한민아(2010), 『기초보장제도 생계보장 평가와 정책방향』, 한국보건사회연구원.
- 김혜원·이병희·윤자영(2009), 『저소득층 취업패키지 지원사업 추진실태 및 효과분석을 통한 개선방안 모색』, 노동부.
- 노경란·변정현·김소영·박봉수·방언희·유정이·이윤주·이효남·임석빈·정영숙·최영순·김상용(2007), 『YES프로그램 운영매뉴얼 개발-업무역량편』, 한국고용정보원.
- 노경란·김미경·변정현·오성욱·이효남·전연진·정면진·조규필(2008), 『청년층 뉴스타트 프로젝트의 효과적인 추진 방안 연구』, 한국고용정보원.
- 노대명·이소정·김수현·유태균·이선우·손기철(2010), 『자활정책에 대한 평가 및 발전방향』, 한국보건사회연구원.
- 노대명·홍경준·최승아·전지현·박은영(2009), 『근로빈곤층 지원정책 개편방안 연구』, 한국보건사회연구원 기초보장·자활정책평가센터.
- 노동부(2008), 『'09년도 청년층 뉴스타트 프로젝트 추진지침』.
- 류장수·김종한·박성익·조장식·오민홍(2010), 『취업애로 청년층 직업경로분석 및 맞춤형 취업지원서비스 지원방안 연구』, 고용노동부.
- 박가열, 강혜영, 임은미, 조성호(2007), 『2007 취업희망프로그램개정연구』, 한국고용정보원.

- 박영수·김강식·이정언·이진희·윤혜영(2009), 『차상위 계층의 고용알선서비스 개선방안 연구』, 한국고용정보원.
- 박찬임 외(2007), 『취약계층 고용서비스 이용실태 및 서비스 강화방안』, 한국노동연구원.
- 보건복지부(2011), 『2010년 국민기초생활수급자 현황』.
- 보건복지부(2011), 『2011년 국민기초생활보장사업 안내』.
- 보건복지부(2011), 『2011년 자활사업 안내』.
- 여유진·정재훈·이서현(2010), 『OECD국가 빈곤정책 동향 분석』, 한국보건사회연구원.
- 유길상·김동현·어기구·강금봉·최석규(2011), 『고용서비스 전달체계 해외사례연구』, 한국기술교육대학교 HRD 연구센터.
- 이병희·정진호·이승렬·강병규·홍경준(2008), 『저소득 노동시장 분석』, 한국노동연구원.
- 이병희·홍경준·이상은·강병규·윤자영(2010), 『근로빈곤의 실태와 지원정책』, 한국노동연구원.
- 전병유·이병희·황덕순·김주영·윤자영(2010), 『‘취업성공패키지’ 지원사업 추진성과 분석』, 고용노동부.
- 주무현, 백광호, 전용석, 홍현균(2009), 『청년층 뉴스타트 프로젝트 운영실태 비교연구』, 한국고용정보원.
- 하세정(2008), 『영국 뉴딜정책시행 10년 : 평가와 전망』 『국제노동브리프』 6(3), 한국노동연구원.
- 현대경제연구원(2008), 『취약계층을 위한 신고용대책-일본의 전원 참가형 경제 전략』, 『한국경제주평』 314.
- 황덕순·노대명·김재진(2010), 『근로유인형 복지제도의 국제비교와 한국의 근로유인형 복지제도 발전방안 연구』, 한국노동연구원.
- 한국직업능력개발원 동향분석팀(2010), 『고용서비스 해외동향』, 『THE HRD REVIEWS』, 13(4).

[부 록] 서비스 공급자 및 수요자 대상(표적집단) 심층면접조사
질문지

2011년 취업성공패키지지원사업 평가

고용센터 사업전담자 사업평가자료 구성 요청



- 관련연구과제명: 공공고용서비스 전달체계 효율성 제고방안 - 취업성공패키지 지원사업 성과평가를 중심으로
- 연구책임자:
- 제출요청기한: 2011. 12. 7 (목) 18:00
- 연락처:

2011년 취업성공패키지지원사업 평가 고용센터 사업전담자 평가자료 구성

- ◆ 아래 주요 평가항목들은 크게 세 가지 항목으로 구성되어 있고, 각 항목들에 대한 세부 내용들은 연구자가 임의로 구성해 본 ‘기대 평가 항목’들로서, 반드시 평가자료에 구성되어야 하는 사항들은 아닙니다. 자료 작성을 하시는 선생님께서 커다란 세 가지 평가항목의 기준 및 관점을 갖고 연구자가 제시한 세부 구성 내용들을 참조하셔서 자유롭게 자료를 구성해 주시면 되겠습니다. 다만 본 자료 요청의 목적이 현장 단위의 사업운영과정 및 성과평가 자료 획득에 있기 때문에, 지나치게 거시적인 관점이나 중장기적 의견 제시보다는 현장 실무 단위에서 사업을 운영하시면서 느끼시는 어려움, 제도의 문제점 및 한계, 개선사항들을 중심으로 가급적 구체적으로 기술을 부탁드립니다.
- ◆ 작성해 주신 자료의 활용과 관련해서, 본 연구과제의 사업평가에만 활용되며 5개(서울·부산·인천·대구·광주) 지역 주요 고용센터를 통하여 협조를 구한 자료로만 출처를 언급할 뿐, 작성 주체 등에 대해서는 철저히 비공개 처리할 것이고, 해당 연구과제 수행과 관련하여 고용노동부 고용지원실업과 주무 서기관과 여러 차례 협의과정을 거친 것이기 때문에 평가자료 구성과 관련한 부담은 고려하지 않으셔도 되겠습니다.
- ◆ 관련하여 문의사항 및 의견이 있으시면 연구책임자(박혁 책임연구원)에게 수시로 연락하여 조정과정을 거쳐 주시기 바랍니다.

주요 평가 항목

평가항목 1. 사업운영체계 및 운영현황 일반

- 취업성공패키지지원사업 운영을 위한 고용센터 조직체계 및 인력구성 현황(사업운영을 위한 조직개편 관련 사항, 전담부서 및 인력 수, 주요 업무내용 현황 등)
- 민간위탁기관 위탁 현황(영리/비영리) - 대상자 유형별
- 지역 내 노동시장상황(경제활동인구, 취업률·실업률, 기초생활수급자 수 등) 등 전반적 취업여건 현황, 배정된 대상자 수 및 목표인원수, 달성률 현황 등(대상자 유형별, 고용센터-민간위탁기관별 구분)
- 지자체 및 유관기관과의 협력 사항 일반

※ 비교 구성 가능하다면 지난 2009, 2010년 현황자료 함께 제시

※ 자료구성 기준시점은 2011년 11월 말 현재 기준

평가항목 2. 사업운영 현황 및 주요 실적 평가

- 각 단계(1·2·3단계)별 주요 실적 평가
 - 사업 참여의 요건, 평가항목 1에서 기술된 사업 일반 실적(대상자 수 및 목표인원 수, 모집인원 수, 목표달성률 등)과 함께 취업률 성과(각 유형별, 취업한 사업체 관련 주요특성(고용보험가입여부, 산업유형, 직업유형 등)별 성과, 1·3·6개월 고용유지율 성과 등)
 - 사업참여자(대상자) 모집 과정 관련 평가
 - 사업 참여 요건 및 지원 내용 등의 적정성 평가
- 대상자 선정 및 유형화 기준, 단계별 서비스 지원체계, 지원수당(1단계참여 실비지원(20만원), 직업훈련참여 관련 생계유지수당(최대 20만원), 취업성공수당(최대 100만원; 단계별; 조건부수급자 탈수급 시 100만원 추가 지급) 등)의 지원수준 적정성

- 참여(지원)기간의 적절성, 프로그램의 다양성에 대한 의견
 - 취업 시 '고용보험가입' 사업장 조건을 통한 실적 집계 문제
 - 2단계(의욕·능력증진) 프로그램에서 직업훈련의 실제 효과성 평가 (취업성과와의 연계성과 참여자 만족도 정도 등)
 - 직업훈련참여 성과 및 해당 과정 운영상 문제점
 - 집단상담프로그램 성과 및 해당 과정 운영상 문제점
 - 사업 참여자의 욕구(기대치, 목표치; 취업성공패키지지원사업 참여 동기·목적)와 지원 내용과의 부합성 정도 평가
 - 2단계 프로그램 성과의 3단계 프로그램 운영과정 및 성과에 미치는 영향 평가, 실제의 효과성 정도
 - 사업 참여자의 특성과 노동시장 내 적합한 일자리 특성 등을 고려할 때 현재 사업성과의 의의 및 한계 등 평가
 - 사업 종료 이후 사후관리체계 현황 및 평가
 - 자활사업의 조건부 수급자의 탈수급을 위하여 가장 필요한 제도적 지원 및 현재 제도 상 한계 및 문제점 평가
 - 참여자 취업과 관련하여 사업주 지원체계의 필요성 및 효과, 사업주 반응 등에 대한 의견(cf. 현재 신규고용촉진지원금 지원)
 - 민간위탁기관과의 공동 운영 체계 관련 성과
 - 민간위탁기관의 (개별·집단)상담프로그램 및 취업지원서비스의 성과에 대한 전반적 평가(cf. 공공과 민간의 장단점 비교 포함)
 - 민간위탁 시 위탁기관에 지급되는 기본금과 성공급 지급 기준의 적절성 정도
 - 고용센터와 민간위탁기관과의 연계성 정도 평가; 민간위탁기관 활용 혹은 협력체계의 장단점 등
 - 민간위탁기관 평가 체계 적절성에 대한 의견
- ※ 비교 구성 가능하다면 고용센터와 민간위탁기관 간 실적 비교
 ※ 비교 구성 가능하다면 지난 2009, 2010년 현황자료 함께 제시
 ※ 자료구성 기준시점은 2011년 11월 말 현재 기준

평가항목 3. 제도 개선과제와 대안 및 방향성

- 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가
- 제도 자체가 갖는 통합적 고용지원서비스 지원체계로서의 의의
- 운영현황 및 사업 실적, 참여자 만족도 등에 대한 전반적 평가
- 유사사업(cf. 보건복지부 희망리본프로젝트 사업)과의 관계성, 차별성(장단점) 등의 관점
- 사업 성과평가 체계 및 평가지표 개선 필요성 등
- 관련된 주요 쟁점 및 문제점
- 제도개선과제에 대한 대안 및 방향성
- 고용지원서비스 체계의 개선 및 발전에 대한 제언(cf. 공공-민간 연계체계 구축의 장기적 발전 방향 등에 대한 의견 포함)

2011년 취업성공패키지지원사업 평가

민간위탁기관 사업전담자 사업평가자료 구성 요청



- 관련연구과제명: 공공고용서비스 전달체계 효율성 제고방안 - 취업성공패키지 지원사업 성과평가를 중심으로
- 연구책임자:
- 제출요청기한: 2011. 12. 7 (목) 18:00
- 연락처:

2011년 취업성공패키지지원사업 평가 민간위탁기관 사업전담자 평가자료 구성

- ◆ 아래 주요 평가항목들은 크게 세 가지 항목으로 구성되어 있고, 각 항목들에 대한 세부 내용들은 연구자가 임의로 구성해본 “기대 평가 항목” 들로서, 반드시 평가자료에 구성되어야 하는 사항들은 아닙니다. 자료 작성을 하시는 선생님께서 커다란 세 가지 평가항목의 기준 및 관점을 갖고 연구자가 제시한 세부 구성 내용들을 참조하셔서 자유롭게 자료를 구성해주시면 되겠습니다. 다만 본 자료요청의 목적이 현장 단위의 사업운영과정 및 성과평가 자료 획득에 있기 때문에, 지나치게 거시적인 관점이나 중장기적 의견 제시보다는 현장 실무 단위에서 사업을 운영하시면서 느끼시는 어려움, 제도의 문제점 및 한계, 개선사항들을 중심으로 가급적 구체적 기술을 부탁드립니다.
- ◆ 작성해주신 자료의 활용과 관련해서, 본 연구과제의 사업 평가에만 활용되며 5개(서울부산인천대구광주) 지역 주요 민간위탁기관을 통하여 협조를 구한 자료로만 출처를 언급할 뿐, 작성주체 등의 정보에 대해서는 철저히 비공개 처리할 것이고, 해당 연구과제 수행과 관련하여 고용노동부 고용지원실업과 주무 서기관과 각 지방노동청 고용센터 사업담당자와 여러 차례 협의과정을 거친 것이기 때문에 평가자료 구성과 관련한 부담은 고려하지 않으셔도 되겠습니다.
- ◆ 관련하여 문의사항 및 의견이 있으시면 연구책임자(박혁 책임연구원)에게 수시로 연락하여 조정과정을 거쳐주시기 바랍니다.

주요 평가 항목

평가항목 1. 사업운영체계 및 운영현황 일반

- 취업성공패키지지원사업 운영을 위한 기관 조직체계 및 인력구성 현황(사업운영을 위한 조직 구성 및 개편 관련 사항, 전담부서 및 인력 수, 주요 업무내용 현황, 영리/비영리 구분 등)
 - 고용센터로부터의 위탁 현황(여러 유형의 참여자를 위탁받은 경우 대상자 유형별)
 - 지역 내 노동시장상황(경제활동인구, 취업률·실업률, 기초생활수급자 수 등을 고려한 전반적 취업 여건), 배정된 대상자 수 및 목표인원수, 달성률 현황 등(여러 유형 참여자를 위탁받은 경우 대상자 유형별)
 - 고용센터, 지자체 및 유관기관과의 협력 사항 일반
- ※ 2011년 신규 수행기관이 아닌 경우, 비교 구성 가능하다면 지난 2009년 혹은 2010년 현황자료와 함께 제시
- ※ 자료구성 기준시점은 2011년 11월 말 현재 기준

평가항목 2. 사업운영 현황 및 주요 실적 평가

- 각 단계(1·2·3단계)별 사업 운영 현황에 대한 전반적 평가
 - 사업 참여의 요건, 평가항목 1에서 기술된 사업 일반 실적(대상자 수 및 목표인원 수, 모집인원 수, 목표달성률 등)과 함께 취업률 성과(각 유형별, 취업한 사업체 관련 주요특성(고용보험가입여부, 산업유형, 직업유형 등)별 성과 등)
 - 사업 참여 요건 및 지원 내용 등의 적정성 평가
- 대상자 선정 및 유형화 기준, 단계별 서비스 지원체계, 지원수당(1단계참여 실비지원(20만원), 직업훈련참여 관련 생계유지수당(최대 20만원), 취업성공수당(최대 100만원; 단계별; 조건부수급자 탈수급 시 100만원 추가 지급) 등)의 지원수준 적정성

- 참여(지원)기간의 적절성, 프로그램의 다양성에 대한 의견
 - 취업 시 '고용보험가입' 사업장 조건을 통한 실적 집계 문제
 - 2단계(의욕·능력증진) 프로그램에서 직업훈련의 실제 효과성 평가 (취업성과와의 연계성과 참여자 만족도 정도 등)
 - 직업훈련참여 성과 및 해당 과정 운영상 문제점
 - 집단상담프로그램 성과 및 해당 과정 운영상 문제점
 - 사업 참여자의 욕구(기대치, 목표치; 취업성공패키지지원사업 참여 동기·목적)와 지원 내용과의 부합성 정도 평가
 - 2단계 프로그램 성과의 3단계 프로그램 운영과정 및 성과에 미치는 영향 평가, 실제의 효과성 정도
 - 사업 참여자의 특성과 노동시장 내 적합한 일자리 특성 등을 고려할 때 현재 사업성과의 의의 및 한계 등 평가
 - 사업 종료 이후 사후관리체계 현황 및 평가
 - 자활사업의 조건부 수급자의 탈수급을 위하여 가장 필요한 제도적 지원 및 현재 제도 상 한계 및 문제점 평가
 - 참여자 취업 시 사업주에게 지원되는 신규고용촉진지원금의 효과성 및 사업주 반응 등에 대한 평가
 - 고용센터와의 공동 운영 체계 관련 성과
 - (개별·집단)상담프로그램 및 취업지원서비스의 성과에 대한 전반적 평가(고용센터 서비스 체계 및 효과와 비교하여)
 - 위탁기관에 지급되는 기본금과 성공급 지급 기준의 적절성 정도
 - 고용센터와 민간위탁기관과의 연계 필요성, 연계지원체계 구축의 효과성, 협력체계의 장단점 등 평가
 - 민간위탁기관 평가 체계 적절성에 대한 의견
- ※ 비교 구성 가능하다면 지난 2009, 2010년 현황자료 함께 제시
- ※ 자료구성 기준시점은 2011년 11월 말 현재 기준

평가항목 3. 제도 개선과제와 대안 및 방향성

- 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가
- 제도 자체가 갖는 통합적 고용지원서비스 지원체계로서의 의의
- 운영현황 및 사업 실적, 참여자 만족도 등에 대한 전반적 평가
- 유사사업(cf. 보건복지부 희망리본프로젝트 사업)과의 관계성, 차별성(장단점) 등의 관점
- 사업 성과평가 체계 및 평가지표 개선 필요성 등
- 관련된 주요 쟁점 및 문제점
- 제도개선과제에 대한 대안 및 방향성
- 고용지원서비스 체계의 개선 및 발전에 대한 제언(cf. 공공-민간 연계체계 구축의 장기적 발전 방향 등에 대한 의견 포함)

2011년 취업성공패키지지원사업 평가

집단심층 면접조사

Focus Group Interview



2011년 11월 29일 (화)
16:00~17:30, ○○고용센터

2011년 취업성공패키지지원사업 평가 ○○고용센터 집단심층면접조사(FGI)

주요 논의 사항

주제 1.

- 취업성공패키지지원사업 참여경로

주제 2.

- 1단계(상담 및 경로설정) 프로그램 만족도
- 2단계(의욕·능력증진) 프로그램 만족도
- 3단계(집중취업알선) 프로그램 만족도

주제 3.

- 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가

주제 1. 취업성공패키지지원사업 참여경로

Q1.

- 귀하께서는 취업성공패키지지원사업에 대하여 어떻게 알고 참여하게 되었습니까?
- 해당 정보가 취업성공패키지지원사업에 대하여 알기 쉽게, 그리고 충분한 내용을 설명하고 있다고 생각하십니까?

☞ 지인소개, 고용센터 홍보 및 안내, 길거리 광고, 취업관련 인터넷 사이트, 동사무소 등 지자체 홍보 등

Q2.

- 귀하께서는 취업성공패키지지원사업 참여 직전에 구직활동을 하고 계셨습니까?
- 본 사업에 참여하게 되신 목적은 무엇입니까?

☞ 더 나은 일자리에 취업하기 위하여, 직업훈련을 받기 위해서, 취업성공수당이 매력적이어서 등

주제 2. 취업성공패키지지원사업 프로그램 만족도

Q1.

- 귀하께서는 1단계(상담 및 경로설정) 프로그램에 대해서 얼마나 만족하십니까? 도움이 되었던 것들은 어떤 내용들이니까?
- 상담과정에서 불만족스러웠던 점들은 없었습니까?

☞ 전반적 만족도, 상담시간의 충분성, 상담자의 친절도·성실도·적극성 정도, 1단계 참여수당 5만원(최대 20만원)의 적절성, 수립된 IAP(개인별취업계획)과 배정받은 유형 등에 대한 만족도, 진로설정에 실질적 도움 정도, 즉시 취업계획과의 상충정도, 취업상담과정에서 불만족스러웠던 점 등

Q2.

- 귀하께서는 2단계(의욕능력증진) 프로그램에 대해서 얼마나 만족하십니까? 도움이 되었던 것들은 어떤 내용들이니까?
- 프로그램 참여 과정에서 불만족스러웠던 점들은 없었습니까?

☞ 2단계 프로그램(직업훈련, 디딤돌일자리, 집단상담 등) 중 어떤 프로그램에 참여하고 있는지, 2단계 프로그램에 대한 전반적 만족도, 프로그램 참여기간의 적절성, 프로그램의 다양성에 대한 의견, 실질적 취업가능성 향상에의 도움 정도, 직업훈련의 취업가능성 향상에의 도움 정도, 참여하고 있는 직업훈련과정은 본인의 선택에 의한 것인지, 직업훈련참여수당 수준의 적절성(생계유지에의 도움 정도)과 훈련참여에 끼친 영향(참여수당이 없어도 훈련에 참여했는지 여부) 등

Q3.

- 귀하께서는 3단계(집중취업알선) 프로그램에 대해서 얼마나 만족하십니까? 도움이 되었던 것들은 어떤 내용들입니까?
- 프로그램 참여 과정에서 불만족스러웠던 점들은 없었습니까?

- ☞ 취업알선 서비스를 제공받은 기관 종류(고용센터, 민간위탁기관, 둘 모두), 참여기관에서 제공하는 취업알선 방식에 대한 만족도, 취업알선담당자의 친절도·성실도·적극성 정도, 알선받은 일자리의 질에 대한 만족도, 직업 및 일자리 정보 제공의 충분성, 취업알선·동행면접 등이 취업성공에 얼마나 도움이 되는지(혹은 될 것으로 판단하는지), 현재 취업성공수당 지급방식(3개월, 6개월, 1년 유지 시마다 수당 지급)에 대한 만족도, 의견 등

주제 3. 취업성공패키지지원사업 전반에 대한 평가

Q1.

- 귀하께서는 취업성공패키지지원사업 전반에 대하여 어떻게 평가하십니까?
- 현재의 제도 내용들 가운데 개선되어야 할 점들에 대하여 다시 한 번 말씀하여 주시기 바랍니다.

- ☞ 자활사업의 조건부 수급자 대상 취업지원프로그램에 참여하여 본 적이 있는지(만약 참여하였다면 자활대상자 프로그램과 비교했을 때 취업성공패키지지원사업이 나은 점), [기초생활수급자 혹은 조건부 수급자인 경우) 탈수급을 위하여 향후 취업 후에도 일정기간 지원이 필요한 복지혜택 중 가장 필요한 것(가령, 생계급여, 주거급여 및 일정기간 임대주택 연장, 교육급여, 의료급여, 자활급여, 장제급여, 해산(출산)급여 등), 향후 취업 예정인 일자리는 고용보험에 가입한 사업체로 선택할 것인지 여부(혹은 현재 취업상태라면 고용보험 가입 사업체 여부), 취업성공패키지지원사업에 참여하지 않았다고 할 때 취업준비에 가장 어려움이 컸을 것으로 생각되는 점, 취업성공패키지지원사업에 대한 전반적인 평가와 향후 반드시 개선이 필요한 사항에 대한 의견 등

◆ 執筆者

- 박 혁(한국노동연구원 책임연구원)

취업성공패키지지원사업 운영실태 파악 및 성과분석

- 발행연월일 | 2013년 5월 15일 인쇄
2013년 5월 20일 발행
- 발 행 인 | 이 인 재
- 발 행 처 | **한국노동연구원**
☎ 150-7410 서울특별시 영등포구
은행로 30
☎ 대표 (02) 3775-5514 Fax (02) 3775-0697
- 조판·인쇄 | 한국장애인 e-work (02) 2272-0307
- 등록일자 | 1988년 9월 13일
- 등록번호 | 제13-155호

© 한국노동연구원 2013

