발간등록번호

이 과제는 2019년 고용노동부의 학술 연구용역사업의 일환으로 연구되었음.

취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안 연구

2019.12

숙명여자대학교 산학협력단

취업지원 강화를 위한
고용서비스 효율화 방안 연구

2019.12

연구책임자 : 이영민(숙명여자대학교)

공동연구원 : 김진태(중앙대학교)

임정연(한국폴리텍대학)

연구보조원 : 장하연(숙명여자대학교)

이은영(숙명여자대학교)

<목차>

제1장 서론 ····· 3

제1절 연구의 목적 및 필요성 ····· 3

제2절 연구내용 및 방법 ····· 7

제3절 국외 사례 ····· 9

제2장 취업중심통합서비스 운영 센터별 사업 비교 ····· 13

제1절 서울관악고용복지+센터 ····· 13

제2절 군산고용복지+센터 ····· 14

제3절 구미고용복지+센터 ····· 15

제4절 전주고용복지+센터 ····· 16

제5절 광주고용복지+센터 ····· 17

제6절 부산사하고용복지+센터 ····· 18

제7절 부산북부고용복지+센터 ····· 19

제8절 소결 ····· 20

제3장 취업중심통합서비스 모니터링 결과 ····· 23

제1절 모니터링 개요 ····· 23

제2절 취업중심통합서비스 시범운영센터 모니터링 결과 ····· 26

제3절 운영위원회 결과 ····· 67

제4절 시범사업 우수사례 ····· 70

제5절 소결 ····· 77

제4장 취업중심통합서비스 성과분석 ····· 89

제1절 성과분석 방법 ····· 89

제2절 정량적 성과분석 ····· 93

제3절 정성적 성과분석 ····· 119

제5장 취업중심통합서비스 모델 ····· 174

제1절 개요 ····· 174

제2절 취업중심통합서비스 모델 운영 ····· 176

제3절 취업중심통합서비스 성과평가(안) ····· 179

제6장 결론 및 정책제언 ····· 186

제1절 연구결과 요약 및 시사점 ····· 186

제2절 정책제언 ····· 196

참고문헌 ·····201
부록 ·····275

<표 목차>

<표 Ⅰ-1> 유사 고용서비스 제공 부처 및 센터 ····· 4
<표 Ⅰ-2> 고용서비스 품질지수 ····· 4
<표 Ⅰ-3> 해외 고용복지+센터 사례 ····· 5
<표 Ⅰ-4> 모니터링 평가 항목 ····· 8

<표 Ⅱ-1> 서울관악고용복지+센터 개요 ····· 13
<표 Ⅱ-2> 군산고용복지+센터 개요 ····· 14
<표 Ⅱ-3> 구미고용복지+센터 개요 ····· 15
<표 Ⅱ-4> 전주고용복지+센터 개요 ····· 16
<표 Ⅱ-5> 광주고용복지+센터 개요 ····· 17
<표 Ⅱ-6> 부산사하고용복지+센터 개요 ····· 18
<표 Ⅱ-7> 부산북부고용복지+센터 개요 ····· 19
<표 Ⅱ-8> 전체 시범운영센터 개요 ····· 20

<표 Ⅲ-1> 취업중심통합서비스 모니터링 세부사항 ····· 24
<표 Ⅲ-2> 시범운영센터별 취업중심통합서비스 모니터링 상세일정 ····· 24
<표 Ⅲ-3> 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 25
<표 Ⅲ-4> 시범운영센터별 취업중심통합서비스 세부 사항 ····· 26
<표 Ⅲ-5> 시범운영센터별 취업중심통합서비스 운영 모델 ····· 27
<표 Ⅲ-6> 서울관악고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 35
<표 Ⅲ-7> 군산고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 40
<표 Ⅲ-8> 구미고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 45
<표 Ⅲ-9> 전주고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 49
<표 Ⅲ-10> 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 54
<표 Ⅲ-11> 부산사하고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 59
<표 Ⅲ-12> 부산북부고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 ····· 64
<표 Ⅲ-13> 취업중심통합서비스 운영위원회 세부사항 ····· 67
<표 Ⅲ-14> 취업중심통합서비스 1차 운영위원회 ····· 68
<표 Ⅲ-15> 취업중심통합서비스 2차 운영위원회 ····· 69
<표 Ⅲ-16> 서울관악고용복지+센터 구인처 발굴 사례 ····· 70
<표 Ⅲ-17> 서울관악고용복지+센터 사례관리 항목 ····· 72
<표 Ⅲ-18> 부산북부고용복지+센터 특강 프로그램 예시 ····· 76
<표 Ⅲ-19> 취업중심통합서비스 시범운영센터별 모니터링 결과 요약 ····· 82

〈표 Ⅳ-1〉 내일배움카드 신청 방문자 현황 ····· 94
〈표 Ⅳ-2〉 취업성공패키지 신청 방문자 현황 ····· 95
〈표 Ⅳ-3〉 취업지원(일자리상담) 신청 현황 ····· 95
〈표 Ⅳ-4〉 실업급여 신청 방문자 현황 ····· 96
〈표 Ⅳ-5〉 대기시간 현황(서울관악고용복지+센터) ····· 97
〈표 Ⅳ-6〉 2018년 고용 서비스 이용자 현황 ····· 99
〈표 Ⅳ-7〉 2019년 고용 서비스 이용자 현황 ····· 100
〈표 Ⅳ-8〉 2018년 대기시간에 따른 경제적 비용 분석 결과 ····· 101
〈표 Ⅳ-9〉 2019년 대기시간에 따른 경제적 비용 분석 결과 ····· 102
〈표 Ⅳ-10〉 센터별 방문자의 대기시간 감소에 따른 경제적 편익 분석 결과 ····· 103
〈표 Ⅳ-11〉 서비스별 취업 현황 ····· 105
〈표 Ⅳ-12〉 분석대상 표본 현황 ····· 106
〈표 Ⅳ-13〉 서비스 이용 여부별 취업소요기간 현황 ····· 107
〈표 Ⅳ-14〉 취업자의 서비스 이용 여부에 따른 임금 현황 ····· 109
〈표 Ⅳ-15〉 미취업인 상태를 가정한 경제적 편익 추정 결과 ····· 112
〈표 Ⅳ-16〉 센터별 평균 임금 차이에 따른 이용자 편익 ····· 113
〈표 Ⅳ-17〉 취업중심통합서비스 이용에 따른 실업급여 절감에 대한 편익 ····· 114
〈표 Ⅳ-18〉 취업중심통합서비스 제공에 대한 경제적 편익 결과 요약 ····· 115
〈표 Ⅳ-19〉 통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(고등학교이하) ····· 117
〈표 Ⅳ-20〉 통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(전문대학) ····· 117
〈표 Ⅳ-21〉 통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(4년제 대학) ····· 118
〈표 Ⅳ-22〉 통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(대학원) ····· 119
〈표 Ⅳ-23〉 응답자의 일반특성 ····· 120
〈표 Ⅳ-24〉 고용서비스 품질에 대한 기초통계 분석 ····· 121
〈표 Ⅳ-25〉 구직효능감 효과 인식(처음-현재) ····· 123
〈표 Ⅳ-26〉 구직욕구 효과 인식(처음-현재) ····· 124
〈표 Ⅳ-27〉 취업중심통합서비스 효과에 대한 인식 ····· 125
〈표 Ⅳ-28〉 센터별 서비스품질 만족도의 차이분석 ····· 126
〈표 Ⅳ-29〉 광주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ····· 130
〈표 Ⅳ-30〉 구미고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ····· 131
〈표 Ⅳ-31〉 군산고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ····· 132
〈표 Ⅳ-32〉 부산북부고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ····· 133
〈표 Ⅳ-33〉 부산사하고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ····· 134
〈표 Ⅳ-34〉 서울관악고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ····· 135
〈표 Ⅳ-35〉 전주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ····· 136
〈표 Ⅳ-36〉 센터별 취업중심통합서비스 효과 인식 차이 ····· 137

〈표 Ⅳ-37〉 연도별 고용서비스 품질 차이분석 ·····139
〈표 Ⅳ-38〉 시범운영센터별 연도별 고용서비스 품질지수 분석 ·····142
〈표 Ⅳ-39〉 응답자의 일반특성 ·····147
〈표 Ⅳ-40〉 응답자의 이전 업무경력 ·····148
〈표 Ⅳ-41〉 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 ·····149
〈표 Ⅳ-42〉 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 ·····150
〈표 Ⅳ-43〉 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도 ·····151
〈표 Ⅳ-44〉 센터별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 ·····152
〈표 Ⅳ-45〉 센터별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 ·····153
〈표 Ⅳ-46〉 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도 ·····156
〈표 Ⅳ-47〉 상담사 경력별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 ····158
〈표 Ⅳ-48〉 상담사 경력별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 ····159
〈표 Ⅳ-49〉 상담사 경력별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도 ·····160
〈표 Ⅳ-50〉 상담사 연령별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 ····161
〈표 Ⅳ-51〉 상담사 연령별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 ····162
〈표 Ⅳ-52〉 상담사 연령별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도 ·····163
〈표 Ⅳ-53〉 타 분야 근무경험에 따른 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 ·····164
〈표 Ⅳ-54〉 타분야 근무경험에 따른 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 ·····165
〈표 Ⅳ-55〉 타 분야 근무경험에 따른 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도 ·166
〈표 Ⅳ-56〉 취업중심통합서비스에 대한 긍정적인 주관적 인식 ·····167
〈표 Ⅳ-57〉 취업중심통합서비스에 대한 애로사항 ·····168

〈표 Ⅴ-1〉 취업중심통합서비스 성과평가 지표(안) ·····181
〈표 Ⅴ-2〉 취업중심통합서비스 현장평가 모니터링 측정항목(안) 예시 ·····182
〈표 Ⅴ-3〉 취업중심통합서비스 정성평가 고객만족도 지표 예시 ·····183
〈표 Ⅴ-4〉 취업중심통합서비스 정량평가 성과평가 지표 예시 ·····184

〈표 Ⅵ-1〉 시범운영센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 예시 ·····188
〈표 Ⅵ-2〉 취업중심통합서비스 모델 ·····196
〈표 Ⅵ-3〉 취업중심통합서비스 성과평가 지표 ·····197

<그림 목차>

[그림 Ⅲ-1] 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 사례관리 항목 ·····74
[그림 Ⅲ-2] 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 개별 상담 일지 ·····74
[그림 Ⅲ-3] 서비스 참여자 유형별 자체 매뉴얼 예시 ·····75

[그림 Ⅳ-1] 고용서비스 품질에 대한 기초통계 분석 ·····115
[그림 Ⅳ-2] 구직효능감 효과 인식(처음-현재) ·····116
[그림 Ⅳ-3] 구직욕구 효과 인식(처음-현재) ·····117
[그림 Ⅳ-4] 취업중심통합서비스 효과에 대한 인식 ·····118
[그림 Ⅳ-5] 시범운영센터별 서비스품질 만족도 그래프① ·····120
[그림 Ⅳ-6] 시범운영센터별 서비스품질 만족도 그래프② ·····121
[그림 Ⅳ-7] 시범운영센터별 서비스품질 만족도 그래프③ ·····122
[그림 Ⅳ-8] 광주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ·····123
[그림 Ⅳ-9] 구미고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ·····124
[그림 Ⅳ-10] 군산고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ·····125
[그림 Ⅳ-11] 부산북부고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ·····126
[그림 Ⅳ-12] 부산사하고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ·····127
[그림 Ⅳ-13] 서울관악고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ·····128
[그림 Ⅳ-14] 전주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화 ·····129
[그림 Ⅳ-15] 센터별 취업중심통합서비스 효과 인식 차이② ·····131

[그림 Ⅳ-16] 연도별 고용서비스 품질 만족도 ·····133
[그림 Ⅳ-17] 연도별 고용서비스 품질 만족도 차이 분석 ·····134
[그림 Ⅳ-18] 시범운영센터별 연도별 고용서비스 품질지수 분석 그래프 ·····139
[그림 Ⅳ-19] 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 ·····142
[그림 Ⅳ-20] 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 ·····143
[그림 Ⅳ-21] 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도 ·····144
[그림 Ⅳ-22] 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 148
[그림 Ⅳ-23] 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 148
[그림 Ⅳ-24] 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도150

제1장

서론

제1절 연구의 목적 및 필요성
제2절 연구내용 및 방법
제3절 국외 사례

제1장 ▌서론

제1절 연구의 목적 및 필요성

1) 연구의 필요성

가. 고용복지+센터 개요

고용복지+센터는 우리나라의 대표적인 공공고용서비스 기관으로서, 전국민의 고용안정, 실업예방, 취업지원, 직업능력개발 등의 서비스를 제공하고 있다. 법령[1)]에 따르면 조직상 고용복지+센터는 고용노동부의 지방특별행정기관인 지방고용노동청 및 지청의 부서이며, 기능상 전국민 대상 고용서비스 기관이다. '98년 외환위기에 대응하기 위하여 99개소의 고용안정센터를 설치하였고, ' 08년 기능강화를 통해 고용지원센터로 개편하였으며, '14년 고용과 복지서비스 원스톱 서비스를 제공하기 위해 고용복지+센터로 개편 하였다. '18년 기준 전국 100개소로 확충 되었으며 ' 일반·상담직 공무원 3,346명, 무기계약직 1,931명 등 5,277명이 근무하고 있다.

주요 업무로는 실업급여 수급자격 인정과 지급에 관한 실업급여 업무, 구인발굴, 구인·구직 상담, 직업진로지도, 집단상담 등의 취업지원 업무(취업성공패키지사업 포함), 고용안정과 촉진을 위한 사업, 출산·육아휴직급여 등 모성모호, 시간선택제 창출 이외 기업지원, 외국인 인력 고용허가 등의 업무, 직업훈련과정 및 시설 인정·지정, 재직자 및 실업자 직업훈련 지원, 국가직무능력표준 확산, 일학습병행제 확산 지원, 학습근로자 기업연계 및 보호 등의 관리 업무를 수행하고 있다.

이러한 고용복지+센터는 노동시장에서 중요한 위치를 차지하고 있다. 그러나 고용복지+센터가 가지고 있는 역할의 제약과, 서비스 전문성 제고의 한계, 낮은 국민체감도 등의 문제가 계속적으로 제기되고 있다. 이는 부처별, 지자체별, 사업별로 유사한 공공고용서비스 전달기관을 통합·연계할 수 있는 고용복지+센터 개소에도, 기초지자체 및 개별 부처 수준에서는 여전히 중복적인 예산투자와 부분적인 과잉서비스, 업무의 분절성이 발생하고 있기 때문이다.

1) 고용노동부훈령 제240호

〈표 Ⅰ-1〉 유사 고용서비스 제공 부처 및 센터

관리 부처명	센터이름	관리 부처명	센터이름
보건복지부	자활센터	여성가족복지부	여성새로일하기센터
보훈처	제대군인지원센터:전직교육원	국방부	국방취업센터
통일부	남북하나재단 취업센터	법무부	희망센터
공무원연금공단	전직지원센터	서울시	일자리플러스센터

또한 민간고용서비스 기관은 전문성이 높아지고, 서비스 영역도 다양화되어 있으나, 인프라 투자가 정체된 고용복지+센터는 서비스 대상자의 형평성과 서비스 내용의 수월성을 제고 하는데 한계를 나타내며, 이는 고용서비스 품질 지수를 통해 확인할 수 있다.

〈표 Ⅰ-2〉 고용서비스 품질지수

년도	2009	2012	2017
점수	74.9	76.5	67.7

‘15년 기준 공공고용서비스 기관 직원 1인당 구직자 수는 독일 44.8명, 영국 22.3명, 일본 90.4명, 네덜란드 231명, 한국 608.6명 이다. 이는 고용복지+센터 종사자들의 1인당 서비스 대상자 과다에 따른 서비스의 품질 저하와 전문성 저하를 불러오며, 고용복지+센터 내 기간제 근로자 증가로 인한 업무단절 및 숙련도 저하 등의 결과로 나타났다.

나. 국내 고용복지+센터 서비스 사례

한국의 고용복지+센터는 초기 상담자가 방문했을 때, 고용복지+센터에서 제공하는 서비스가 담당 업무에 따라 여러 과와 팀에 분산되어 있어, 초기상담의 효과성을 제고하기 어렵고, 결과적으로 국민의 체감만족도를 저해하기 때문에 이를 개선하기 위한 노력이 필요하다. 정부에서도 공급자 중심 서비스의 문제점을 파악하고, 원스톱 취업지원을 강화하기 위한 취업희망드림팀(‘11년), 원스톱서비스(’ 13년) 등의 시범사업 실시, 고용복지+센터 혁신방안(‘18년), 고용복지+센터 업무프로세스 재설계(‘17년), 수요자 맞춤형·원스톱 고용복지서비스 제공(’ 13년) 등의 연구와 대책을 발표하였다. 그러나, 여전히 고용복지+센터의 기능과 업무는 실업급여, 취업지원, 고용안정, 직업능력개발 등 업무에 기반한 조직구조에 따라 분절적인 서비스가 제공되고 있으며, 수요자 체감도와 취업성과를 제고 할 수 있는

업무방식으로 개편이 절실한 상태이다. 이는 고용복지+센터의 업무를 실업급여 지급, 직업능력개발 자체가 아닌 적극적인 노동시장 정책을 구현하기 위한 대국민 서비스 제공에 초점을 맞추어야 하며, 고용복지+센터 구성원들의 단순·반복적인 행정업무에 따른 업무 비효율성도 개선하도록 서비스 개편이 필요하다.

다. 해외 고용복지+센터 서비스 사례

수요자를 대상으로 통합적 서비스를 제공하는 고용복지+센터는 해외사례에서 쉽게 찾아볼 수 있다. 이는 해외 국가에서도 이용자 중심의 통합된 고용서비스 제공의 필요성이 높게 인식되고 있다. 아래 <표 Ⅰ-3>에서 해외 고용복지센터 사례를 호주, 미국, 독일, 프랑스별로 간략하게 제시하였다.

<표 Ⅰ-3> 해외 고용복지센터 사례[2)]

국가명	호주	미국
고용복지+센터명	센터링크(centrelink)	미국 일자리 센터(American Job Centers)
개요	- 공개 입찰방식으로 민간고용서비스기관과의 계약을 통해 서비스를 구매 - 2~3년간민간고용서비스기관들과 장기계약을 통해 장기실업자 및 취약계층에 대한 고용서비스를 제공 - 공공고용서비스 1인당 서비스비용과 동일한 비용을 지급+특정 취약계층에 대한 높은 재정 인센티브 계약을 통해 고용서비스기관의 대형화, 전문화 유도	- 공공 및 민간기관이 파트너로 참여하는 컨소시엄 형태의 센터로 운영 - 각종 노동시장 정보 제공, 직업훈련 알선, 취업알선, 취약계층 지원 프로그램 운영, 제대군인 지원 서비스, 재활 서비스 등의 사업을 진행
서비스 제공방식	센터링크에서 통합적 고용서비스 제공	연방정부의 고용서비스에 대한 포괄적인 가이드라인을 바탕으로, 주 정부가 재량을 발휘하여 주도적으로 고용서비스를 제공
국가명	독일	프랑스
고용복지+센터명	연방고용공단(Bundesagentur fuer Arbeit) /고용복지+센터(job center)	프랑스 고용복지+센터(Pôle emploi)
개요	- 중앙과 지방간 역할을 분담 - 연방고용공단 차원에서는 현금 급여성 제공과 표준화된 서비스 제공을 담당 - 지역 단위 조직에서는 지역 실정에 맞는 자할, 주거지원, 사회서비스 등을 통합적으로 제공 - 고용복지+센터에서는 4단계 상담과정(프로파일링, 목표 확정, 개인적 시행 로드맵 전략 채택, 실행 및 유지작업)을 통해 구직자에 대한 상담을 실시	- 전통적인 고용서비스 기능들을 수행하면서도 일자리 안정과 일자리 관련 정보망을 확대 개편하여 제시 - 노동시장 분석, 구직서비스, 실업급여 지급, 실업자 판정, 구직자 등록, 구인 기업 지원, 실업자 직업훈련 안내, 구직활동 지원, 실험보험 및 연대수당 지급
고용서비스	서비스제공에 맞는 행정단위의 센터를 통해 이용자에게 맞는 고용서비스 제공	민간기업 및 지방정부와 협의 하여 고용서비스 제공

2) 해외 고용복지센터 서비스 사례는 문헌조사를 기반으로 정리한 사례임을 명시합니다.

2) 연구의 목적

본 연구는 고용복지+센터의 취업지원 서비스를 통합적, 유기적으로 연계하는 프로세스로 재편하기 위해 시범사업을 실시하고, 그 효과를 분석하였다. 시범사업은 취업중심통합서비스라 명명하였고, 전국 고용복지+센터에서 자발적으로 시범운영센터를 운영할 센터들을 모집하여 총 7개의 고용복지+센터를 선택하였다. 선택한 고용복지+센터는 서울관악고용복지+센터, 군산고용복지+센터, 구미고용복지+센터, 전주고용복지+센터, 광주고용복지+센터, 부산사하고용복지+센터,부산북부고용복지+센터이다. 시범운영센터를 대상으로 기존 업무프로세스와 차별화되는 통합적 취업지원서비스를 제공하고, 서비스 제공자(고용복지+센터 직원), 서비스 수혜자(대국민)의 심층면담과, 5월, 7월, 9월에 걸친 모니터링, 만족도 조사를 통해 시범운영센터 사업의 효과성을 검토하였다. 또한, 고용복지+센터 취업중심통합서비스의 효과성을 극대화하기 위해 3가지 모델을 제시하였다.

제2절 연구내용 및 방법

본 연구에서는 선행연구 및 국내외 고용복지+센터 관련 자료 검토, 분석을 실시하였다. 고용서규정, 기존 정책연구 및 사업성과 관련 자료를 통해 통합적 취업지원 서비스 제공에 대한 연구 필요성을 검토하였다. 또한, 시범운영센터의 정량적 성과분석을 위한 통계 원자료 분석, 고용복지+센터 이용자의 대기자 분석·심층면담 분석을 위한 외부 전문가 자문(모니터링) 실시, 만족도 조사를 위한 설문조사를 실시하였다.

연구에 대한 평가분석은 정량적 분석, 정성적분석으로 구분하여 분석하였다. 정량적 분석은 데이터 분석을 통하여 편익분석을 실시하며, ①대기시간 감소 효과, ②임금 효과, ③취업소요기간 효과를 분석하였다. 대기시간 감소 효과는 서비스 이용자 방문 시 체류 시간(시범운영센터 및 일반센터), 서비스 이용자 상담 시간(시범운영센터 및 일반센터)을 통해 분석하며 이를 통해 대기시간 감소에 따른 경제적 비용을 분석하였다. 임금 효과는 일반서비스와 취업중심통합서비스 이용자 간 임금을 비교 분석하며 경제적 편익을 분석하고, 취업소요기간 효과는 취업시 소요된 기간을 분석하여 취업중심통합서비스의 효과성을 분석하였다.

정성적 성과분석은 이용자 측면 성과분석과 고용서비스품질분석, 만족도를 분석하여 취업중심통합서비스에 대한 성과분석을 실시하였다. 정석적 성과분석을 위해 취업중심통합서비스 시범운영센터의 상담자와 이용자에게 설문조사를 실시하였으며, 이용자 설문조사의 경우 7개 센터 총 448건 중 유효데이터 372건을 분석하였다. 분석항목으로는 ①개인특성(이용센터, 성별, 연령, 학력, 취업여부, 상담횟수, 구직등록 목적 등), ②고용서비스품질(접근가능성, 편리성(유형성), 신속응답성, 전문성, 공정성, 신뢰성, 서비스충족, 서비스 만족, 재이용 의도[3]), ③ 상담전후 변화(자아존중감, 구직욕구), ④ 상담효과(취업중심통합서비스 효과인식)로 총 4개 항목을 조사하였다.

모니터링은 시범운영센터 운영을 파악하기 위해 실시하였으며, 센터별 1차(5월), 2차(7월), 3차(9월)로 총 3회 실시하였다. 22개의 항목을 4개 분야(준비단계, 운영단계, 성과단계, 기타)로 분류하여 평가하였으며, 평가는 외부 전문위원과 연구진이 시범운영센터 팀장과 상담사와의 인터뷰 형식으로 진행하였다.

3) 2018년 고용복지+센터 고용서비스 품질지수 조사 항목을 활용

〈표 Ⅰ-4〉 모니터링 평가 항목

분야	점검 항목
준비	- 시범운영을 위한 조직 구성 - 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축 - 시범운영을 위한 담당자 구성/지정 - 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용 - 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부 - 시범운영 담당자를 위한 운영 매뉴얼 개발 여부 - 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등 - 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비
운영	- 서비스 운영 소요시간 - 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화 - 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부 - 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질 - 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수 - 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도
성과	- 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템 - 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 - 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등) - 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범) - 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)
기타	- 시범운영에 따른 애로사항 - 시범운영에 따른 업무분장의 어려움 - 우수사례 등 - 기타 애로사항 및 발전방안

제3절 국외 사례

1) 호주

호주의 고용서비스는 정부독점 방식에서 민가고용서비스 기관들을 활용하는 방식으로 변화하였고, 수요자 중심 서비스 확대와 예산의 효율적 집행을 동시에 추구하였다. 공공서비스(고용포함) 전달체계는 호주 휴먼서비스부 관할의 사회복자기관인 센터링크로서, 고용서비스 및 복지, 아동, 보육, 가족서비스 등 사회보장 서비스를 운영하고 있다. 이는 이용자들이 센터링크를 통해 다양한 서비스를 통합적으로 제공받을 수 있다. 센터링크는 기본적으로 민간고용서비스기관과의 계약을 통해 서비스 구매 방식을 취하고 있으며, 공개입찰방식을 통해 2~3년간 민간고용서비스기관들과 계약을 맺어 고용서비스의 대형화와 전문화를 유도하고 있다. 이러한 시스템을 통해 고용서비스의 영역뿐만 아니라 사업주 및 지역 노동시장의 강화하고 있다.

2) 미국

미국 고용서비스의 경우, 연방정부에서 포괄적인 가이드라인을 제공한다면, 주 정부가 재량권을 가지고 주도적으로 고용서비스를 제공하는 형태다. 공공고용서비스의 주된 특징으로는 공공과 민간의 협력이 극대화하기 위한 방식으로 이루어지고 있으며, 인력교류와 서비스 운영이 유연한 편이나, 성과주의에 기초한 평가와 이에 대한 전문가 검토와 예산방영이 강력하게 연계되고 있다. 원스톱커리어센터를 통해 통합적인 고용서비스를 제공하였으며 이후 온라인 서비스를 제공하는 커리어센터와 아메리카 잡 센터로 명칭을 변경하고 운영되고 있다. 아메리카 잡 센터는 공공 및 민간기관이 파트너로 참여하는 컨소시엄의 형태로 센터를 운영하고 있으며, 노동시장 정보 제공, 직업훈련 알선, 취업알선, 취약계층 지원 프로그램 운영, 제대군인 지원 서비스, 재활 서비스 등의 사업을 이용자에 맞춰 제공하고 있다.

3) 독일

독일 고용서비스의 경우, 공공고용서비스와 민간고용서비스의 역할을 구분하여 적극적 노동시장 정책을 구현하고 있다. 예컨대, 현금성 급여는 공공서비스조직에서, 현물서비스는 민간 비영리기관, 지자체 등에서 담당하며 입찰 경쟁으로 서비스 제공기관을 선정하고 있으며, 과도한 시장화를 막기 위해 수요자 중심의 바우처 제도를 도입하고 있다. 고용서비스를 담당하는 연방고용공단을 중심으로 지방정부와의 전달체계를 공유하는 형태의 공동 전달체계를 활용하고 있다.

4) 프랑스

프랑스는 고용서비스를 적극적 노동시장 정책 구현의 수단으로 활용하며, 공공과 민간의 협업 모델로 서비스를 제공하고 있다. 운영 프로그램으로는 민간고용서비스기관과 협업한 노동시장 조기복귀프로그램 등이 있다. 프랑스의 고용복지+센터는 고용서비스 기능 제공 및 일자리 안정과 일자리 관련 정보망을 확대 개편하여 제시하고 있다. 이는 민간기업과 지방정부의 협업으로 빈 일자리를 파악하며 기업 구조조정 및 전직에 탄력적으로 대응할 수 있는 직업훈련과 자문능력을 배양하기 위한 노력이다.

제2장

취업중심통합서비스 운영 센터별 사업 비교

제1절 서울관악고용복지+센터
제2절 군산고용복지+센터
제3절 구미고용복지+센터
제4절 전주고용복지+센터
제5절 광주고용복지+센터
제6절 부산사하고용복지+센터
제7절 부산북부고용복지+센터
제8절 소결

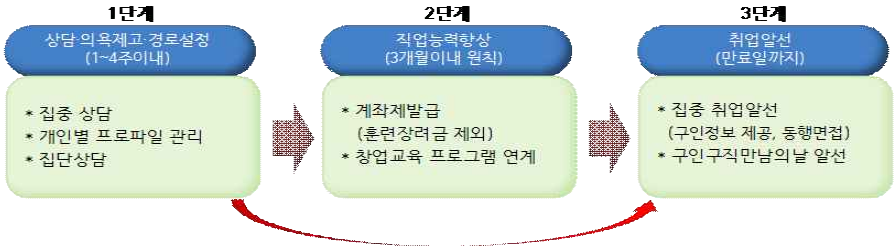
제2장 ▌취업중심통합서비스 운영 센터별 사업 비교

제1절 서울관악고용복지+센터

1) 서울관악고용복지+센터 개요

〈표 Ⅱ-1〉 서울관악고용복지+센터 개요

센터명	서비스 구분	서비스 대상	시범운영센터 명칭	목표(구체적성과)
서울관악고용복지+센터	취업중심통합서비스 (실업인정+계좌발급+취업지원) → 전담 취업컨설턴트 지정	중장년층 이상 (실업급여 수급자)	중장년취업드림패키지 (팀장 1명, 담당 3명, 총 4명) '50± 잡매칭존' 운영 창구환경 개선	1) 통합대상 프로세스 개편 2) 일자리안전망 강화 3) 업무매뉴얼 자체 제작
	< 취업중심통합서비스 프로세스 개관 >			



2) 서비스 내용

기존 제도들의 사각지대인 중장년층 실업급여수급자를 대상으로 설정하여, 시범운영센터의 ① 통합대상 프로세스 개편 ② 일자리안전망 강화 ③ 업무매뉴얼 자체 제작을 통해 취업중심통합서비스를 제공 한다. 통합 취업지원 프로세스) 취업상담 전담 상담사(취업컨설턴트)는 실업인정, 계좌발급, 취업지원 업무를 통합하여 지원한다.

제2절 군산고용복지+센터

1) 군산고용복지+센터 개요

<표 Ⅱ-2> 군산고용복지+센터 개요

<table>
<tr><th>센터명</th><th>서비스 구분</th><th>서비스 대상</th><th>시범운영센터 명칭</th><th>목표(구체적성과)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">군산고용복지+센터</td><td>취업중심통합서비스
(실업인정+계좌발급+
취업지원+
청년구직활동지원금)</td><td>청년층 구직자
(20~29세)</td><td>아리울청년취업패키지팀
(팀장 1명, 지원 2명,
전담 4명, 총 7명)</td><td>1인당 1일 최대
15명 이내,
상담시간 최소
30분에서 최대
60분 확보
[참고1] 확인</td></tr>
<tr><td colspan="4">
<table>
<tr><td rowspan="2">초기상담
유형분류
(일반,
청년)</td><td>기존창구
(일반구직자)</td><td>실업인정</td><td>취업지원</td><td>계좌발급</td><td>지원금</td></tr>
<tr><td>시범창구
(청년구직자)</td><td colspan="3">청년층 통합 서비스 제공
<table>
<tr><td>통합상담</td><td>서비스제공</td><td>사후관리</td></tr>
<tr><td>기초상담,
만족도조사
구직욕구진단,
프로파일링
상담관리</td><td>실업인정/ 취업지원
직업훈련/ 진로지도/
청년지원금</td><td>만족도조사/
내일채움공제
청년고용장려금</td></tr>
</table></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td colspan="4">[참고1] 성과목표
<table>
<tr><td>전담창구</td><td>1인당 상담자수</td><td>1인당 상담시간</td><td>1인당 취업알선</td><td>1인당 진로지도</td><td>청년취업건수*</td></tr>
<tr><td>4개소
(전담
상담사4명)</td><td>15명 이내</td><td>30분 이상</td><td>10건</td><td>2회</td><td>724건</td></tr>
</table>
* 청년취업건수는 시범운영센터 운영기간을 고려하여 전년동기('18.5.1.~10.31.)
청년층 취업실적(658건)을 기준으로 10% 상향 적용(EIS 기준)</td></tr>
</table>

2) 서비스 내용

기존모델과 시범모델을 병행 운영하되, 청년층 구직자는 시범창구에서 통합 상담을 원칙으로 하고, 일반구직자는 기존창구에서 일반상담 진행을 진행한다. 취업중심통합서비스 서비스 대상에 해당하는 청년층 구직자에게는 1인 최대 30분~60분의 상담시간을 확보하여 심층적 상담 제공하는 서비스이용자 중심의 취업지원서비스를 제공한다.

제3절 구미고용복지+센터

1) 구미고용복지+센터 개요

<표 Ⅱ-3> 구미고용복지+센터 개요

<table>
<tr><th>센터명</th><th>서비스 구분</th><th>서비스 대상</th><th>시범운영센터 명칭</th><th>목표(구체적성과)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">구미고용복지+센터</td><td>취업중심통합서비스
(실업인정+계좌발급+
취업지원+
청년구직활동지원금)</td><td>청년층</td><td>청년취업알선팀
(팀장 1명, 전담 2명,
총 3명)</td><td>1) 담당자의 실업인정 건수 감소
2) 수급자(청년층)의 정규직 알선취업 및 연계 강화
3) 민원서비스 개선</td></tr>
<tr><td colspan="4">
<table>
<tr><th>개편 전</th><th colspan="3">개편 후</th></tr>
<tr><td>• 실업인정(1층)
- 실업급여수급자의 취업알선기능 미미
• 취업알선(3층)
- 방문구직자 상담</td><td>• 단순실업인정(1층)
- 1~4차 실업인정(구직활동 4주 1회)대상자 중심으로 단순 서비스 제공
* 효과: 단순 실업인정을 통하여 담당자의 알선 부담감 해소</td><td>청년층 2층 연계
⇨</td><td>• 심층실업인정(2층), 취업알선(2층)
- 5차(청년층) 실업인정(구직활동 4주 2회)대상자 중심으로 청년취업알선반에서 심층 서비스 제공
* 2회 중 1회는 가급적 취업상담창구 활용 구직활동을 유도</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

2) 서비스 내용

청년층을 대상으로 심층 상담 및 통합적 취업지원 서비스를 제공하여 취업의사를 높이고, 구미지역 취업률 해소를 목표로 한다. 구체적으로 구미지역 청년층 수급자 취업률 14.4% 에서 20%, 구미지역 일반 청년구직자 취업률 33.3%에서 35% 성과 목표를 설정하였다.

제4절 전주고용복지+센터

1) 전주고용복지+센터 개요

<표 Ⅱ-4> 전주고용복지+센터 개요

<table>
<tr><th>센터명</th><th>서비스 구분</th><th>서비스 대상</th><th>시범운영센터 명칭</th><th>목표(구체적성과)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">전주고용복지+센터</td><td>취업중심통합서비스
(실업인정+계좌발급+취업지원)</td><td>중·장년(40세~54세) 구직자(수급자, 일반구직자)</td><td>중장년원스톱취업팀
(팀장 1명,
전담 3명, 총 4명)</td><td>• 고용복지+센터 신뢰도/만족도 향상
• 구직자 맞춤형 원스톱 고용서비스 지원
• 상담 관리인원 및 시간의 적정관리 → 서비스 품질향상
1) (취업률) 중장년층 취업률 38% → 45%(전년대비 7% 증대)
2) (상담) (컨설턴트) 1인당 관리인원 100명 내외
3) (구직자) 상담시간 30분 내외, 알선·이력서 컨설팅·유선상담 등 월 3회 이상 원스톱 지원</td></tr>
<tr><td colspan="4">
<table>
<tr><th>STEP1</th><th>STEP2</th><th>STEP3</th><th>STEP4</th><th>STEP5</th></tr>
<tr><td rowspan="3">구직자
방문
(40~54세)</td><td rowspan="3">업무별
안내
(실업급여,
취업알선,
직업훈련)</td><td>실업급여</td><td>① 원스톱 희망 + 취업의지가 높은 구직자</td><td>중장년원스톱취업팀
(실업급여+계좌발급+취업지원)</td></tr>
<tr><td>취업알선</td><td>② ①제외</td><td>실업급여팀, 취업지원팀 각 팀별 서비스 제공</td></tr>
<tr><td>직업훈련</td><td colspan="2">③ 직업능력팀 서비스 제공
* 직업훈련은 시범기간(6개월) 내 훈련 수료시까지의 취업중심서비스 제공이 불가하여 제외</td></tr>
</table>
* (실업급여) 1차 실업인정 교육 시 「중장년원스톱취업팀」에서 실업급여 수급자 중 적합 구직자 선별
→'중장년원스톱취업팀'전담 컨설턴트 지정'
</td></tr>
</table>

2) 서비스 내용

1차 실업인정 교육 시 「중장년원스톱취업팀」에서 실업급여 수급자 중 적합 구직자 선별하여 '중장년원스톱취업팀' 전담 컨설턴트 지정하여 이용자에게 취업중심통합서비스를 제공한다.

제5절 광주고용복지+센터

1) 광주고용복지+센터 개요

〈표 Ⅱ-5〉 광주고용복지+센터 개요

<table>
<tr><th>센터명</th><th>서비스 구분</th><th>서비스 대상</th><th>시범운영센터 명칭</th><th>목표(구체적성과)</th></tr>
<tr><td rowspan="2">광주고용복지+센터</td><td>취업중심통합서비스
(실업인정+내일배움카드 발급+취업지원)</td><td>35~49세 수급자
(4차 실업인정 대상자)</td><td>취업중심
취업중심통합서비스팀
“잡(job)자! 7085”
(팀장 1명,
전담 4명, 총 5명)</td><td>1) (담당자 1인당 상담자수) 담당자 1인당 집중
취업지원 대상 40명 내외 범위에서 관리
2) (담당자 1인당 상담시간) 구직자 1인당 30분 내외 상담으로
1일 10~12명 내외 집중 상담 실시
3) (알선건수) 담당자 1인당 1일 30건 알선 기준으로 운영</td></tr>
<tr><td colspan="4">1차 실업인정일
• 집체교육 시 취업지원 서비스 참여의사 등을 확인하여 대면상담 등 서비스 지원
• 수급자 대상 재취업지원 설문 혹은 초기상담) 실시(자율)
→
2~3차(5차 이후) 실업인정일
• 1차 실업인정일에 “집중 취업지원 대상자”로 분류된 수급자는 원칙 출석하도록 하여 취업알선, 직업지도 지원
→
4차 실업인정일
• 수급자 대상 2차 재취업지원 설문(혹은 상담) 실시하여 “집중 취업지원 대상자” 재분류</td></tr>
</table>

2) 서비스 내용

기존 제도들의 사각지대인 35~49세 4차 실업인정 수급자를 대상으로 심층상담을 통해 이용자가 필요로 하는 취업지원 서비스를 발굴하고, 취업중심통합서비스를 제공한다.

제6절 부산사하고용복지+센터

1) 부산사하고용복지+센터 개요

<표 Ⅱ-6> 부산사하고용복지+센터 개요

<table>
<tr><th>센터명</th><th>서비스 구분</th><th>서비스 대상</th><th>시범운영센터 명칭</th><th>목표(구체적성과)</th></tr>
<tr><td rowspan="3">부산사하고용복지+센터</td><td>취업중심통합서비스
(실업인정+취업상담+직업훈련)</td><td>프로파일링 후 실업급여 수급자 일부(연령대별 취약계층)을 대상</td><td>취업토탈케어서비스팀
(설계자 1명,
관리자 1명,
전담 상담사 2명,
총 4명)</td><td>1) 심층 상담 가능한 1인당 적정 관리인원 모색(1인당 관리인원 100명 내외, 1일 8명 내외, 상담시간 30분 이상 확보)
2) 참여자 재취업률 향상(전년대비 5%p증가)
(18년) 32.9%→ (19년) 37.9%
3) 고객만족도 향상(전후비교 10% 향상)</td></tr>
<tr><td colspan="4">· 수급자격신청
· 구직등록
· 1차 프로파일링
(취업지원팀)
➡
· 1차 실업인정
· 2차 프로파일링
· IAP수립
(취업중심통합 서비스팀)
➡
· 취업중심통합 서비스
(취업중심통합 서비스팀)
➡
· 취업중심통합 서비스
· 협업서비스
(취업지원팀 · 취업중심통합 서비스팀)
➡
취업 OR 종료
(취업중심통합 서비스팀)

* 1차 프로파일링(대상자 선정 도구, 자체개발), 2차 프로파일링(IAP<Indivisual Action Plan : 개인별취업지원계획> 수립 도구, 기존 실업인정 프로파일링 활용)
- (이원 체계) 기존 실업인정팀에서는 현행 방식, 시범운영팀은 취업중심통합서비스 제공

<table>
<tr><th colspan="4">취업중심통합서비스</th></tr>
<tr><td>• (초기상담) 방문카드 작성</td><td>초기상담 창구</td><td>• (1차 실업인정) 2차 프로파일링을 통한 IAP수립 및 취업중심통합서비스 사정</td><td>취업중심통합 서비스팀</td></tr>
<tr><td rowspan="2">• (수급자격) 1차 프로파일링 체크리스트 작성(수급자)</td><td rowspan="2">수급자격 담당</td><td>• (실업급여·직업훈련·취업지원) 대상자 맞춤형 취업중심통합서비스 제공</td><td>취업중심통합 서비스팀</td></tr>
<tr><td>• (취업지원팀 연계) 동행면접, 채용행사 등 참여 연계, 맞춤 일자리 발굴 협업</td><td>연계</td></tr>
<tr><td>• (구직등록) 1차 프로파일링 유형 결정 및 취업중심통합서비스 참여자 안내 · 추천</td><td>취업팀</td><td>• (입주기관 연계) 참여자 추천, 동행면접, 채용행사 등 참여 연계, 맞춤 일자리 발굴, 지역 사회기업 탐방협업</td><td>연계</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

2) 서비스 내용

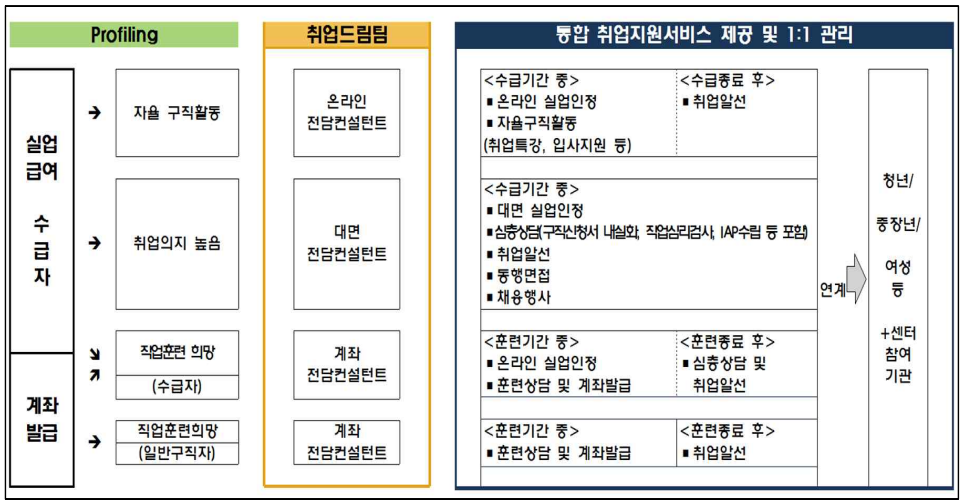
전체 이용자 중 실업인정 프로파일링을 활용하여 취업에 취약한 계층을 선별하고, 이들에게 취업중심통합서비스(실업인정-취업상담-직업훈련)를 기반으로 한 취업토탈케어서비스 지원을 실시하였다.

제7절 부산북부고용복지+센터

1) 부산북부고용복지+센터 개요

<표 Ⅱ-7> 부산북부고용복지+센터 개요

센터명	서비스 구분	서비스 대상	시범운영센터 명칭	목표(구체적성과)
부산북부고용복지+센터	취업중심통합서비스 (실업급여+계좌발급+취업알선)	실업급여 수급자 전체, 계좌발급 대상자 전체	취업드림팀 (팀장 1명, 지원 1명, 전담 10.5명, 총 11.5명)	1) 실업급여 수급자 재취업률 제고(정량) 2) 훈련수료생 재취업률 제고(정량) 3) 서비스 대상 고객만족도 향상(정성)



2) 서비스 내용

전담컨설턴트 1명이 수급자 및 계좌발급 대상자 관리하고 1차 실업인정 시 유형 분류하여 전담컨설턴트 지정하여 유형별(온라인, 유선, 대면)로 관리를 실시하였다.

제8절 소결

2장에서 설명한 시범운영센터 개요는 자발적으로 지원한 고용복지+센터들의 초기 계획서를 바탕으로 서비스 운영 범위, 서비스 대상, 시범운영센터 명칭, 시범운영센터 목표별로 제시하였다. 총 7개 고용복지+센터(서울관악고용복지+센터, 군산고용복지+센터, 구미고용복지+센터, 전주고용복지+센터, 광주고용복지+센터, 부산사하고용복지+센터, 부산북부고용복지+센터)에서 지원하였으며, 19.04.18까지 계획서를 접수받아 전반적인 운영 계획에 대하여 연구진이 검토하였다. 통합적 고용서비스 제공 프로세스 발굴을 목적으로, 계획서 작성을 요청하였으며, 접수된 계획서는 각 센터별·지역별 특성으로 인하여 대상자, 제공서비스 범위, 소속 팀원에 차이가 발생하였다.

대상자의 경우 서울관악고용복지+센터, 전주고용복지+센터, 광주고용복지+센터에서 중장년을 대상으로 선정하였으며, 군산고용복지+센터, 구미고용복지+센터는 청년층을 부산사하고용복지+센터, 부산북부고용복지+센터는 전 연령층을 대상자로 선정하였다. 또 한 취업의지, 취업가능성, 취업알선 희망자, 취업가능성을 높일 수 있는 자와 같은 세부조건이 추가적으로 있었으며, 해당 조건의 판별은 각 센터별로 설문지를 개발하여 판별하였다.

부산북부고용복지+센터를 제외한 6개 센터의 경우 취업지원 팀 안에 시범운영센터를 운영하는 방식을 취하고 있으며, 부산북부고용복지+센터의 경우 실업급여 업무 담당 전체 팀을 시범운영센터 팀으로 변경하였다.

〈표 Ⅱ-8〉 전체 시범운영센터 개요

센터명	시범운영센터 명칭	서비스 대상 연령대	서비스 대상자 구분
서울관악고용복지+센터	중장년취업드림패키지	중장년층 이상	실업급여수급자 (취업의지 높은 자)
군산고용복지+센터	아리울청년취업패키지팀	청년층	실업급여수급자, 일반구직자
구미고용복지+센터	청년취업알선팀	청년층	실업급여수급자 (4차 실업인정 수급자)
전주고용복지+센터	취업직방팀	중장년층	실업급여수급자, 일반구직자 (취업알선 희망자)
광주고용복지+센터	“잡(job)자! 7085”	중장년층	실업급여수급자 (4차 실업인정 수급자)
부산사하고용복지+센터	“취업토탈케어서비스“	전 연령층	실업급여수급자 (취업가능성이 높은자)
부산북부고용복지+센터	취업드림팀	전 연령층	실업급여수급자

제3장

취업중심통합서비스 모니터링 결과

제1절 모니터링 개요
제2절 취업중심통합서비스 시범운영센터 모니터링 결과
제3절 운영위원회 결과
제4절 시범사업 우수사례
제5절 소결

제3장 ▌취업중심통합서비스 모니터링 결과

제1절 모니터링 개요

시범운영센터 및 관계자를 대상으로 통합 고용서비스 시범운영 과정 전반에 대한 모니터링 및 컨설팅을 실시하였다. 이를 통해, 취업중심통합서비스사업의 준비상황, 역할, 운영현황, 성과 및 문제점, 현장애로사항, 우수사례 등을 시기에 맞추어 종합적으로 파악하고, 이를 바탕으로 시범운영의 효과 및 성과분석을 하였다.

구체적으로 취업중심통합서비스를 운영하고 있는 고용복지+센터를 시범운영센터라 명명하며, 시범운영센터의 관계자인 취업중심통합서비스 담당 팀장, 상담사를 대상으로 모니터링을 실시하였다. 모니터링 실시를 위하여 고용서비스 분야 전문가 2인을 모니터링 위원으로 초빙하였으며, 모니터링 위원 주도 하에 센터 관찰, 담당자 면담, 이용객 관찰, 업무 관련 DB 검토 등의 방법을 활용하여 모니터링을 실시하였다. 모니터링 일정은 2019년 5월, 7월, 9월 중 7개 시범운영센터별 1회씩, 총 3차례에 걸쳐 진행하였다. 모니터링 한 회당 최소 모니터링 위원 1명과 연구보조원 1명이 각 시범운영센터에 방문하여 진행하였으며, 시범운영센터별 최소 2명에서 4명 사이, 7개 시범운영센터별로 20명 이상의 취업중심통합서비스 담당자를 대상으로 모니터링 점검항목에 따른 의견 수렴을 실시하였다.

모니터링을 실시하기에 앞서, 준비, 운영, 성과, 기타 측면으로 구분하여 시범운영센터 모니터링 점검항목을 구성하였다. 구체적으로 준비단계는 조직 구성, 역할분담, 시설 환경, 사전교육, 서비스 안내 등과 같이 전반적인 시범운영 준비상황을 점검할 수 있는 항목들로 구성되었으며, 운영단계는 운영 소요시간, 업무 중복 혹은 효율화, 업무량 및 원활한 업무수행 여부, 업무 숙달도, 서비스의 질, 업무 매뉴얼 등과 같은 시범운영 관리현황을 점검하고 애로사항 청취를 할 수 있는 항목들로 구성하였다. 성과단계는 시범운영에 대한 자체평가, 성과, 기존 서비스와 시범 서비스 이용자의 만족도 차이 등 시범운영 성과와 효과성을 검토할 수 있는 항목들로 구성되었으며, 이밖에 사항으로는 우수사례, 향후 취업중심통합서비스가 확대될 시 해결되어야 할 애로사항과 같은 항목들로 구성하였다.

모니터링 시, 질의한 점검항목별 비중은 시범운영센터 모니터링 차수와 센터별 운영상황에 따라 상이하였다. 대부분의 시범운영센터가 5월부터 시범서비스 제공을 시작한 관계로, 5월에 진행한 1차 모니터링은 시범운영 준비에 초점을 두고 파악하였으며, 7월에 진행한 2차 모니터링은 모니터링 시기 전까지 운영한 사항에 중점을 두었다. 9월에 진행한 3차 모니터링의 경우, 약 4~5개월 간 실시된 시범서비스 운영에 대한 성과와 운영에 관한 전반

적인 피드백 등을 중점적으로 살펴보았다.

〈표 Ⅲ-1〉 취업중심통합서비스 모니터링 세부사항

대상	구분	일정	모니터링 중점사항	면담 대상자
서울관악고용복지+센터 군산고용복지+센터 구미고용복지+센터 전주고용복지+센터 광주고용복지+센터 부산사하고용복지+센터 부산북부고용복지+센터	1차	5월	시범운영 준비상황 점검, 사전교육, 역할분담 등 점검	취업중심통합서비스 팀장 및 상담사
	2차	7월	시범운영 관리현황 점검, 애로사항 청취 등	
	3차	9월	시범운영 성과 및 효과성 검토, 우수사례 조사 등	

〈표 Ⅲ-2〉 시범운영센터별 취업중심통합서비스 모니터링 상세일정

대상	구분	일정
서울관악고용복지+센터	1차	2019.05.31.(금)
	2차	2019.07.12.(금)
	3차	2019.09.19.(목)
군산고용복지+센터	1차	2019.05.28.(화)
	2차	2019.07.09.(화)
	3차	2019.09.18.(수)
구미고용복지+센터	1차	2019.05.30.(목)
	2차	2019.07.29.(월)
	3차	2019.09.20.(금)
전주고용복지+센터	1차	2019.05.28.(화)
	2차	2019.07.09.(화)
	3차	2019.09.18.(수)
광주고용복지+센터	1차	2019.05.14.(화)
	2차	2019.07.26.(금)
	3차	2019.09.25.(수)
부산사하고용복지+센터	1차	2019.05.30.(목)
	2차	2019.07.29.(월)
	3차	2019.09.25.(수)
부산북부고용복지+센터	1차	2019.05.30.(목)
	2차	2019.07.29.(월)
	3차	2019.09.25.(수)

〈표 Ⅲ-3〉 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	모니터링 의견
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성 • 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축 • 시범운영을 위한 담당자 구성/지정 • 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용 • 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부 • 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부 • 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등 • 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	담당자 면담, 센터 관찰
운영	• 서비스 운영 소요시간 • 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화 • 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부 • 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질 • 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수 • 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	담당자 면담, 이용자 관찰, 업무 관련 DB 검토
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템 • 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등) • 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범) • 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	담당자 면담, 관찰, 업무 관련 DB 검토
기타	• 시범운영에 따른 애로사항 • 시범운영에 따른 업무분장의 어려움 • 우수사례 등 • 기타 애로사항 및 발전방안	담당자 면담

제2절 취업중심통합서비스 시범운영센터 모니터링 결과

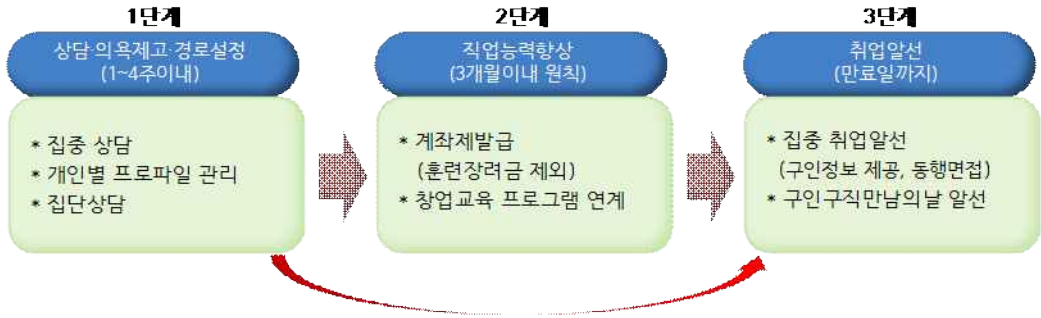
1) 시범운영센터별 취업중심통합서비스 모델

실업급여팀, 직업능력개발팀, 취업지원팀에서 각 팀별 담당자가 실업인정, 계좌발급, 취업지원의 고유 업무를 수행하고, 구직자 개인의 상황에 따라 관련 팀 담당자를 방문하여 서비스를 제공받는 기존의 서비스 모델과는 달리, 취업중심통합서비스 모델은 구직자 한 명에 대하여 한 명의 담당자가 실업인정, 계좌발급, 취업지원의 업무를 원스톱으로 지원하는 형식에 해당한다. 다만, 취업중심통합서비스 제공 대상자, 서비스 제공을 위한 팀 구성 방식, 세부 업무 프로세스 등 구체적인 운영 모델은 시범운영센터마다 상이하였다. 시범운영센터별 취업중심통합서비스 세부사항과 최종적으로 확인된 운영 모델은 다음의 <표Ⅵ-4>, <표Ⅵ-5>과 같다.

<표 Ⅲ-4> 시범운영센터별 취업중심통합서비스 세부 사항

센터명	시범운영센터 명칭	팀 구성 (9월 기준)	서비스 대상 연령대	서비스 대상자 구분 (실업급여수급자, 일반구직자 등)
서울관악 고용복지+센터	중장년 취업드림패키지	팀장 1명, 전담 3명 (총 4명)	중장년층 이상	실업급여수급자 (취업의지 높은 자)
군산고용 복지+센터	아리울청년 취업패키지팀	팀장 1명, 전담 4명, (총 5명)	청년층 (20~29세)	실업급여수급자, 일반구직자
구미고용 복지+센터	청년취업알선팀	팀장 1명, 전담 2명 (총 3명)	청년층 (만 18~34세)	실업급여수급자 (4차 실업인정 시, 대상자 선별)
전주고용 복지+센터	취업직방팀	팀장 1명, 전담 3명 (총 4명)	중장년층 (만 40~54세, 1979~1965년생)	실업급여수급자, 일반구직자 (취업알선 희망자)
광주고용 복지+센터	취업중심 취업중심통합서비스팀 “잡(job)자! 7085”	팀장 겸 전담 1명, 전담 5명 (총 6명)	중장년층 (35~만 49세) (1970~1985년생)	실업급여수급자 (4차 실업인정 시, 대상자 선별)
부산사하 고용복지+센터	취업중심 취업중심 통합서비스팀 “취업토탈케어 서비스“	팀장 1명, 전담 2명, 지원 1명 (총 4명)	전 연령층 (취업취약계층)	실업급여수급자 (취업가능성을 높일 수 있는 자)
부산북부 고용복지+센터	취업드림팀	팀장 1명, 전담 8명 (총 9명)	전 연령층	실업급여수급자

〈표 Ⅲ-5〉 시범운영센터별 취업중심통합서비스 운영 모델

센터명	센터별 운영 모델
서울관악 고용복지+센터	
군산 고용복지+센터	초기상담 / 유형분류 (일반, 청년) → 기존창구 (일반구직자) → 실업인정 → 취업지원 → 계좌발급 → 지원금 → 시범창구 (청년구직자) → 청년층 통합 서비스 제공: 통합상담 (기초상담, 만족도조사 구직욕구진단, 프로파일링 상담관리) / 서비스제공 (실업인정/ 취업지원 직업훈련/ 진로지도/ 청년지원금) / 사후관리 (만족도조사/ 내일채움공제 청년고용장려금)

구미 고용복지+센터	**개편 전**	**개편 후**		
	• 실업인정(1층) - 실업급여수급자의 취업알선기능 미미 • 취업알선(3층) 방문구직자 상담	• 단순실업인정(1층) - 1~4차 실업인정(구직활동 4주 1회) 대상자 중심으로 단순 서비스 제공 * 효과: 단순 실업인정을 통하여 담당자의 알선 부담감 해소	청년층 2층 연계 ⇨	• 심층실업인정(2층), 취업알선(2층) - 4**차 이후(청년층)** 실업인정(구직활동 4주 2회) 대상자 중심으로 청년취업알선반에서 심층 서비스 제공 * 2회 중 1회는 가급적 취업상담창구 활용 구직활동을 유도
	■ 센터 1~2층을 실업인정과 취업지원 공간으로 활용하고, 4**회차 이후 청년층은 2층 '청년취업알선팀(시범운영팀)'으로 연계** ■ 수급만료자, 직업훈련 희망자는 3층으로 연계 하여, 취업성공패키지, 직업능력계좌발급 등 전문 서비스 영역으로 구성하여 민원서비스 질 제고			

전주 고용복지+센터	STEP1	STEP2	STEP3	STEP4	STEP5
	구직자 방문 (40~54세)	▶ 업무별 안내 (실업급여, 취업알선, 직업훈련)	▶ 실업급여	▶ ① 원스톱 희망 + 취업의지가 높은 구직자	▶ 중장년원스톱취업팀 (실업급여+계좌발급+취업지원)
			취업알선	② ①제외	▶ 실업급여팀, 취업지원팀 각 팀별 서비스 제공
			직업훈련	▶ ③ 직업능력팀 서비스 제공 * 직업훈련은 시범기간(6개월) 내 훈련 수료 시까지의 취업중심서비스 제공이 불가하여 제외	

광주 고용복지+센터	 ■ 35~49세의 높은 인터넷 실업인정 비율을 고려하여 4차 실업인정 시부터 개입, **집중 지원**
부산사하 고용복지+센터	· 수급자격신청 · 구직등록 · 1차 프로파일링 (수급 · 취업팀) ➡ · 1차 실업인정 · 2차 프로파일링 · IAP수립 **(통합팀)** ➡ · 취업중심통합서비스 **(통합팀)** ➡ · 취업중심통합서비스 · 협업서비스 (취업 · 통합팀) ➡ · 취업 OR 종료 **(통합팀)**

현 행	
• (초기상담)	초기상담창구
• (수급자격)	수급자격담당
• (구직등록)	취업팀
• (1차 실업인정)	실업급여팀
• (실업급여 지급, 직업훈련 상담, 취업지원) "개별 운영"	실업급여 · 취업 · 직업훈련 팀
• (취업지원팀 연계) 채용행사 등에 명단 제공	
• (입주기관 연계) 구직등록 및 취업상담 의뢰	

⇨

취업중심통합서비스	
• (초기상담) 방문카드 작성	초기상담창구
• (수급자격) 1차 프로파일링 체크리스트 작성(수급자)	수급자격담당
• (구직등록) 1차 프로파일링 유형 결정 및 취업중심통합서비스 참여자 안내 · 추천	취업팀
• (1차 실업인정) 2차 프로파일링을 통한 IAP수립 및 취업중심통합서비스 사정	취업중심통합서비스팀
• (실업급여·직업훈련·취업지원) 대상자 맞춤형 취업중심통합서비스 제공	취업중심통합서비스팀
• (취업지원팀 연계) 동행면접, 채용행사 등 참여 연계, 맞춤 일자리 발굴 협업	
• (입주기관 연계) 참여자 추천, 동행면접, 채용행사 등 참여 연계, 맞춤 일자리 발굴, 지역 사회기업 탐방협업	

부산북부 고용복지+센터	 - 운영 모델이 7월 18일 워크숍 전후로 변경되었음 : (5월~7월 18일 워크숍 이전) 전담컨설턴트 1명이 실업급여 수급자와 계좌발급 대상자를 구분하여 관리. 온라인 전담컨설턴트, 대면 컨설턴트, 계좌 전담컨설턴트(실업급여 수급자), 계좌 전담컨설턴트(일반구직자)의 4가지 유형으로 구분하여 서비스 제공 → **(7/18일 워크숍 이후)** 실업급여 수급자만을 취업중심통합서비스 대상자로 한정하며, 대면/온라인을 선택하여 전담컨설턴트 지정하면 해당 담당자가 참여자 1명을 지속적으로 관리 - 1차 실업인정 시 유형 분류하여 전담컨설턴트 지정

2) 서울관악고용복지+센터

가. 취업중심통합서비스 준비 현황

서울관악고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황은 다음과 같았다. 첫째, 서울관악고용복지+센터는 담당자 인원 수, 역할 등 조직의 구성으로 '중장년취업드림패키지팀'에 팀장 1명, 전담 상담사 3명으로 총 4인의 전담 상담사를 배치하여 운영하였으나, 3차 모니터링 시 확인된 바로는 시간제로 근무하던 전담 상담사 1인을 풀타임으로 교체하여 운영하고 있었다. 둘째, 시설 구축과 관련하여, 취업중심통합서비스 운영을 위한 적절한 공간을 마련하기 위해 6월 초에 공사를 시작하였으며, 6월 중순 경 공사를 완료하여 원활히 서비스를 제공하였다. 시설은 '50±일담토'로 명명되며, 취업중심통합서비스 제공을 위한 창구뿐만 아니라, 쾌적한 대기 장소도 제공하였다.

셋째, 사전교육 및 교육내용과 관련하여서는 취업중심통합서비스 개시 전, 상담사 교육을 내부적으로 완료하였으며, 시범운영 목적, 내용, 방법을 충분히 숙지하였다. 특히 5월부터 신규직원을 대상으로 기존의 선배나 후배들이 따라올 수 없을 정도로 초격차를 벌리자는 의미가 담긴 학습모임 '초격차'를 매 달 1회 이상 운영하고 있으며, 이를 통해 업무 매뉴얼 학습 등 업무 관련 역량을 향상하고 취업중심통합서비스 관련 개선사항을 마련하고자 하는 노력을 기울이고 있었다.

넷째, 운영 매뉴얼 개발 여부와 관련하여 서울관악고용복지+센터는 취업중심통합서비스 개시 전 별도의 매뉴얼은 없었으나, 취업중심통합서비스에 대한 프로세스가 정해져있지 않으니, 시범적으로 운영해보고 나타난 장애요인을 어떻게 극복할 것인지 파악하고 매뉴얼화하여 자체 매뉴얼을 발간하고자 하였다. 당초 취업중심통합서비스가 9월까지 운영하는 것으로 논의되었던 1차 모니터링 시, 운영 종료 다음 달인 10월 초부터 취업중심통합서비스 전담 상담사가 업무 프로세스 운영 시 필요한 주요 업무사항, 고려사항, 필요 서식, 상담 매뉴얼 등을 검토·정리하여 업무 매뉴얼을 자체 제작하는 것을 목표로 하였으나, 서비스 운영 기간이 사후관리 기간을 포함하여 2020년 2월까지 연장되었고, 3차 모니터링은 9월로 종료되었기에 업무 매뉴얼 개발이 완료되었는지는 추후 확인하였다.

다섯째, 홍보지 및 안내방법과 관련하여, 홍보를 위한 팜플렛은 취업중심통합서비스 공간과 관련한 공사가 완료되는 6월에 맞추어 준비하고자 하였으며, 참여 대상자들이 시범운영센터 사업을 잘 모르기 때문에 신청단계에 기본적인 안내가 이루어지고 있다. 특히 집체교육장 및 실업급여 창구 등에서 적극적으로 취업중심통합서비스를 홍보하고 적절한 대상을

발굴하여 서비스로 연계하고 있었다.

"오전에 집체교육이 많이 있는데, 강의 멘트 끝에 '일담토가 있으니 가보셔라' 등의 홍보를 진행하고 강사님께 신청서 내시라고 안내한다. 신청서만 내고 가시는 분들은 유선상으로 연락을 취하고, 신청서 제출 후 창구로 오시면 바로 상담이 진행된다."

- 서울관악고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

나. 취업중심통합서비스 운영 현황

취업중심통합서비스의 운영 현황에 관한 모니터링 결과는 다음과 같았다. 첫째, 서비스 운영 소요시간은 평균적으로 약 30분 정도 소요된다. 둘째, 담당자의 업무의 효율화와 관련하여, 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 타 유관기관과 연계를 하고 있다. 일례로 서비스 이용자가 요구하는 주요 서비스 내용은 비교적 단순한 지원(워크넷 가입, 정보탐색, 팩스 발송 등)부터 취업상담, 직업훈련, 자영업 관련 문의, 알선 취업 등 다양한데, 그 중 자영업 관련 상담은 주변의 지역 자원을 활용하여 50+재단 인프라 및 프로그램으로 연계하고 있었다.

셋째, 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부와 관련하여, 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하므로, 구인처 발굴 등 상담 외의 업무도 있어 업무량은 다소 증가하였다. 특히, 서울관악고용복지+센터는 전반적으로 사례관리에 대한 체계를 적절히 갖추고 있었으며, 업무 수행이 원활히 이루어지고 있었다. 사례 관리를 위해 1~2주 사이에 한 번씩 유선/문자 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선, 그 외 안부 및 정보 제공 등에 해당하였다. 비록 주요 업무에는 해당하지 않지만, 구인업체 발굴 및 동행 서비스도 시범적으로 함께 운영하고 있었다. 다만, 이러한 업무는 상담 창구를 장시간 비울 수 없기에 제한적으로 시행하였다. 이외에, 5월 1차 모니터링 시, '취업의욕이 높은 중장년' 선발을 어떻게 할지 고민이라, 추후 사전 프로파일링을 위한 체크리스트도 개발을 고려하고 있었으나, 후 7월에 진행된 2차 모니터링을 통한 확인 결과, 실제 운영에서는 홍보 안내 및 초기상담을 통해 대상을 유입하는 것이 보다 효과적이라 판단하여 신청서 외에 별도의 체크리스트를 도입하지는 않았다.

“실제로 구인처의 중요함을 느끼고 있는데, 구인처라는게 구직자 중심이 아니기 때문에 일자리가 있어야 할 수 있기 때문이다. 이러한 한계들 때문에 엑셀파일에 남겨놓고 이력서 클리닉이나 취업상담을 길게 진행하고 싶다거나, 서약서 쓰고 꼼꼼한 관리를 원하는 분만 참여하게 된다.”

- 서울관악고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사B

넷째, 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관한 5월 모니터링 시 평가결과는 다음과 같다. 초기 단계임에도 본 사업에 대한 팀장 및 전담 상담사들의 이해도가 높은 편이었고, 사업 계획에 따라 서비스를 운영하고 있어서 긍정적인 결과가 도출될 것으로 기대하였다. 더욱이 기존 팀에서도 베테랑급의 전담 상담사들로 취업중심통합서비스팀을 구성하여 업무 숙달도도 높은 편이었다. 서비스의 질과 연관된 운영 방식으로는 방문자를 취업중심통합서비스 대상에 포함시킬지의 여부, 이에 따라 추가적인 서비스를 제공할지의 여부 등 일부 세부 업무 영역에서는 개별 상담자의 재량을 존중하는 방식으로 운영되고 있으며, 이러한 융통성과 재량 존중은 실제 서비스 제공에서 긍정적인 효과가 있었다.

다섯째, 담당자의 업무 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수는 센터 내 자체 학습모임, 회의 등을 통하여 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지는 등 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다. 그중에서도 팀 내 구성원 간 사례발표를 통해 사례를 공유함으로써 효과적인 개입 방안에 대한 역량 강화 노력을 자체적으로 기울이고 있었다. 여섯째, 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도에 관하여, 이용자의 서비스에 대한 거부 반응은 특별히 없으며, 대체로 센터 방문은 실업인정과 밀접히 연관되어 있기에, 주로 첫 상담 진행 후 4주 이후에 방문하게 되는데, 그 사이에 내방하는 내담자로 일부 있었다. 또한, 실업급여-직업훈련-취업지원으로 이어지는 일련의 패키지 또는 복합 서비스 수요자는 제한적이었다.

다. 취업중심통합서비스 성과 현황

서울관악고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 성과 현황은 다음과 같았다. 첫째, 취업중심통합서비스의 시범운영 성과와 관련하여 취업중심통합서비스의 가장 중요한 성과는 고객 중심의 서비스이며, 이에 따라 방문자의 만족도가 높았다. 더욱이 방문자에게 '가렵고' 필요한 부분을 '콕 찍어서' 일정 시간동안 '상담서비스'를 제공하는 것은 기존 서비스 제공 방식과 확연히 다른 점이며, 취업중심통합서비스 상담을 통해 방문자에게 필요한 많은 관련 정보를 제공하고 실제적인 도움을 제공함으로써 방문자의 요구에 보다 가까이 다가가는 서비스를 제공할 수 있었다. 제한적이나, 구인업체 발굴 및 동행 서비스도 시범적으로 함께 운영하고 있으며, 이를 통해 성공적으로 취업연계가 이루어진 사례도 있었다. 특히 제공 서비스 내용을 가리지 않고 한 명의 전담 상담사가 정성껏 대응하는 과정을 통해 방문자는 정서적 지원을 포함하여 필요로 하는 정보 및 지원을 받을 수 있었다.

둘째, 취업중심통합서비스 이용자의 높은 만족도를 대표적으로 보여주는 사례로 취업중심통합서비스팀이 서비스 이용자가 제출하는 칭찬카드(칭찬고래)를 다수 수상하였으며, 이와 같이 취업중심통합서비스에 대한 긍정적인 효과가 있었다.

라. 취업중심통합서비스 특이사항 및 점검결과

취업중심통합서비스와 관련한 서울관악고용복지+센터만의 특이사항에 해당하는 것은 다음과 같았다. 서울관악고용복지+센터는 전반적으로 상담에 대한 칭찬카드 제도를 운영하고 있었다. 또한 취업중심통합서비스에 관한 업무 습득과 원활한 업무 협조를 위한 학습모임 '초격차'를 운영하고 있었다.

"신입직원들이 실제 각각 사업을 하다 보니, 자신이 하고 있는 업무 외에 잘 알지 못해서 서로 자신 업무부분을 공유했고, 실제로 모임을 통해 얼굴을 익혀서 업무협조를 구할 때 편하고 좋은 경우가 있다. 모임 회원 간의 관계 맺음에서 그치는 것이 아니라 옆 자리 다른 담당자도 소개받을 수 있는 징검다리 역할도 가능하다. 또한 신입사원의 시각에서 이 사업이 잘 될 수 있을지에 대한 정보 공유를 할 수 있다."

- 서울관악고용복지+센터 취업중심통합서비스 팀장

더불어 초기 상담 시, 서비스 참여 및 취업의지를 높일 수 있도록 전담 상담사와 서비스 이용자가 지켜야할 상호 협약서를 작성하였으나, 과도한 기대감으로 인한 참여자의 불만이 발생한 이후로는 상호 협약서를 덜 받게 되었다. 나아가, 서울시 및 50플러스캠퍼스와 연계를 통해 50플러스 측의 강사가 9월, 10월, 11월 중 총 4회의 취업특강을 실시하기로 하였으며, 반응이 좋을 시 추가로 진행할 예정이다. 특강은 생애 설계 상담과 연계하여 진행될 예정이다.

이밖에 서울관악고용복지+센터에 대한 각 분야별 모니터링 점검항목에 대한 1차~3차 모니터링 결과는 다음의 <표 Ⅲ-6>과 같다.

<표 Ⅲ-6> 서울관악고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	○	○	○
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	△	◎	◎
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	○	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	○	○	○
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	○	◎	◎
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	△
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	△	△
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	△	△
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	○	○	○
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	○	○	◎
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	○	◎	◎
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	○	◎	◎
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	○	◎	◎
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	△	△
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	◎	◎
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	○	○	○
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	○	◎	◎
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	○	○	◎
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

3) 군산고용복지+센터

가. 취업중심통합서비스 준비 현황

군산고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황은 다음과 같았다. 첫째, 군산고용복지+센터는 '아리울청년취업패키지팀' 이었다. 초기에는 팀장 1명, 전담 상담사 4명으로 시작하였으나, 9월에 진행된 3차 모니터링 시 인사이동에 따른 팀장 변경 및 전담 상담사 1인 감축으로 인해 총 4명으로 운영하였다. 둘째, 시설 구축과 관련하여, 1층의 초기상담, 실업급여팀, 취업성공패키지팀, 복지상담, 중장년·여성·장애인 취업지원팀 등이 위치한 1층 한쪽 면의 (출입구 우측 안쪽에 취업중심통합서비스 제공을 위한 전용 창구를 마련하였다. 여러 팀이 한 공간에 위치해 있으나, 팀에 따라 창구의 색이 다르고, 취업중심통합서비스의 경우는 밝은 분홍색으로 눈에 잘 띄게 되어 있었다. 또한 입구 측에 배너를 배치하여 들어오자마자 확실히 인지할 수 있었다.

셋째, 사전교육 및 교육내용과 관련하여서는 취업중심통합서비스팀 구성 후, 준비기간 동안 시범운영 목적, 내용, 방법 숙지와 더불어 각 분야에서 오래 근무한 담당자가 와서 업무별로 직무교육을 실시하였다. 이때 실시된 직무교육의 내용이 곧 매뉴얼이라 응답하였다. 더불어, 청년층 전체를 대상으로 하기에 대상 선정에 관한 별도의 절차나 대상 선발에서의 문제점은 없었다. 넷째, 운영 매뉴얼 개발 여부와 관련하여 군산고용복지+센터는 취업중심통합서비스 개시 전 4월에 업무 매뉴얼을 만들어 직무교육을 실시하고, 업무에 차질이 없도록 준비하였다. 다만, 업무 매뉴얼의 내용은 기존 업무 매뉴얼을 개정한 수준이었다 .

다섯째, 홍보지 및 안내방법과 관련하여, 안내창구, 홍보배너, 엑스베너, 표 만들어서 붙이기 등을 위주로 진행하였으며, 내부 프로그램 이용자에게 유선·문자 등을 통해 서비스 홍보를 하고 있었다. 다만, 한시적으로 시행하는 시범서비스이다 보니 대외적으로 홍보는 하지 않았다.

"청년층 전체를 취업중심통합서비스 대상으로 하다 보니, 청년층은 전부 시범서비스 창구로 안내가 하여 적극적인 홍보를 하지 않은 것이 맞고, 한시적으로 하는 사업이다 보니 홍보가 잘못되는 것이 우려되어 대대적인 홍보는 하지 않았다."

- 군산고용복지+센터 취업중심통합서비스 팀장

나. 취업중심통합서비스 운영 현황

취업중심통합서비스의 운영 현황에 관한 모니터링 결과는 다음과 같았다. 첫째, 서비스 운영 소요시간은 평균적으로 약 30분 정도 소요되었다. 둘째, 담당자의 업무의 효율화와 관련하여, 전반적으로 업무는 효율적이었다. 다만 이용자의 요구가 다양하지 않으며 주로 단편적인 서비스 요구 정도에 그치고 있었고, 특히 20~29세의 청년층 전체를 취업중심통합서비스의 대상으로 선정하여 서비스 이용자가 요구하는 주요 서비스 내용은 주로 실업급여 혹은 청년수당 관련 문의 및 신청에 해당하여, 대부분 실업급여-직업훈련-취업지원으로 연계되는 복합 서비스 수요자에 해당하지 않아 대상자 수 자체가 적은 것에 대한 어려움이 있었다.

셋째, 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부와 관련하여, 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하지만, 참여 대상자가 적어 업무량이 크게 증가하였다고 볼 수 없다. 업무량과 관련하여 전담 상담자 개인별로 담당한 서비스 이용자 수는 상이하나, 1인당 약 110명 정도를 담당하고 있었다. 특히 군산고용복지+센터는 사례 관리가 어려운 상황으로, 전반적인 업무 수행이 원활히 이루어지지 않았다. 첫 대면 상담 이후 후속 상담으로 이어지기까지 최소 몇 주에서 몇 달이 소요되는데, 중간에 별도의 유선상담은 이루어지지 않고 있고, 상담자와 내담자 사이 밀착된 관계 형성 어려워 실질적인 사례관리가 어려운 상황이었다. 더불어, 실업급여나 청년수당 수급만 원하는 청년층의 경우, 나머지 정보나 관계에 대해 '귀찮아' 하거나 관심이 없는 경우가 다수여서 다양한 서비스 연계에 한계가 있었다.

넷째, 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관하여, 상담자의 전문성 부족에 대한 고민도 확인하였다. 가령, 직업훈련을 담당하는 팀에 비하여 훈련에 대한 깊이 있는 정보 제공을 못하였고, 전담 상담자가 각 세부 서비스(구직 알선, 청년수당 자격 요건 및 관련 정보 등)에 대한 이해도가 높지 않기에 서비스 제공에 한계가 있는 것에 대한 고민과 어려움이 있었다.

다섯째, 담당자의 업무 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수에 관하여, 업무 매뉴얼을 숙지하고 있으며, 운영기준은 잘 준수하고 있었다. 다만, 업무 매뉴얼은 기존의 각 팀별 프로세스를 모아놓은 수준에 불과하여 업무에 대한 노하우 부족으로 인한 어려움이 있었다.

“구인 발굴까지는 하기는 어렵고, 등록된 업체를 가지고 진행이 될 텐데, 업체를 잘 모르기 때문에 어려움이 있다. 워크넷에 등록되지 않은 구인 발굴 담당자만의 노하우가 있을 것이다. 하지만 이런 세세한 부분을 잘 모르기 때문에 어렵다.”

- 군산고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사B

여섯째, 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도에 관하여, 서비스 이용자 대상층이 청년층인 관계로 대면이 아닌 온라인 서비스나 취업중심통합서비스 보다는 청년수당, 취업성공패키지를 희망하는 경우가 많았다.

다. 취업중심통합서비스 성과 현황

군산고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 성과 현황은 다음과 같았다. 첫째, 취업중심통합서비스의 시범운영 성과는 무엇보다도 충분한 상담시간의 보장, 공급자 중심의 서비스가 아닌 개별 서비스 이용자 요구에 부응하는 정보 및 서비스 안내라는 점에서 이용자의 필요와 만족도 향상에 기여하였다. 당초 실업급여 혹은 내일배움카드 등 제한된 목적만을 가지고 내방한 경우에도, 취업중심통합서비스에서 제공하는 상담을 통해 다양한 서비스에 대한 정보를 알게 되고, 결과적으로 필요한 서비스로 연계하는 등 고용복지+센터를 방문하는 방문자의 선택의 폭을 확장시켜주었다.

둘째, 취업중심통합서비스 이용자의 만족도에 관하여 센터 측에서 자체적으로 조사한 바는 없지만, 기존 상담의 경우, 5분에 불과하였다면, 취업중심통합서비스는 30분 이상이라 만족도는 높았을 것이다. 또한 많지는 않지만 성공적인 연계 사례도 발굴하였다. 가령, 진로나 취업에 대한 생각 없이 부모를 따라 내방하였으나, 심층상담을 통해 결국 직업훈련의 필요성에 동의하였고, 이후 관련 자격을 취득하기 위한 교육훈련으로 연계된 사례도 있었다. 그 결과, 만족도는 기존 서비스에 비해 향상되었으리라 기대하였다.

“어찌되었든 장점으로는 심층상담이나 성취 프로그램을 하다보면 구직자의 만족도는 높을 것이다. 하지만 이것은 관리인원이 적었을 때 국한되는 문제이고 인원이 늘어나면 일일이 신경 쓰는 것이 쉽지는 않을 듯하다.”

- 군산고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사B

“기존은 5분에서 끝났던 것이, 30분이라도 되니 만족도는 크지 않을까 한다.”

- 군산고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

라. 취업중심통합서비스 특이사항 및 점검결과

취업중심통합서비스와 관련한 군산고용복지+센터의 특이사항에 해당하는 것은 다음과 같았다. 군산고용복지+센터의 경우, 취업중심통합서비스 대상을 청년층으로 설정하여, 실업급여나 청년수당 중심의 이용 요구, 원하지 않는 개입을 귀찮아하고 자기주도적 성향이 강한 청년층 대상 특성과 양질의 일자리가 부족한 지역 여건으로 인해 취업중심통합서비스의 목적에 부합하는 대상자는 여전히 많지 않은 상황이다. 이와 같이 각 시범운영센터별 특성과 환경이 동일하지 않으므로, 본 사업과 별개로 청년층 대상 특성에 대한 이해와 노동시장 현황, 취업처 등 지역적 특성을 이해해야 한다.

이밖에 군산고용복지+센터에 대한 각 분야별 모니터링 점검항목에 대한 1차~3차 모니터링 결과는 다음의 <표 Ⅲ-7>과 같다.

〈표 Ⅲ-7〉 군산고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	△	△	△
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	○	○	○
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	△	△	△
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	△	△	△
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	△	△	△
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	△
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	○	○
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	△	△
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	△	△	△
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	○	○	○
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	△	△	△
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	△	△	△
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	△	△	△
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	△	△
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	○	○
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	△	△	△
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	△	△	△
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	△	△	△
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

4) 구미고용복지+센터

가. 취업중심통합서비스 준비 현황

구미고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황은 다음과 같았다. 첫째, 구미고용복지+센터는 '청년취업알선팀'이라는 명칭으로, 팀장 1명, 전담 상담사 2명으로 총 3명의 전담 상담사로 운영 중이었으나, 전담 상담사 중 1명이 8월 중순에 새로운 전담 상담사로 변경되었다. 둘째, 시설 구축과 관련하여, 2층에 외국인고용허가, 취업성공패키지, 고용복지연계팀과 같이 배치되어 있다. 다만, 계획서에 작성한 청년들만을 위한 공간 설치 등은 예산 문제로 설치되지 않았다.

셋째, 사전교육 및 교육내용과 관련하여 5월 1차 모니터링 시 확인된 바로는, 담당자 교육은 별도로 이뤄지지 않았다. 넷째, 운영 매뉴얼 개발 여부와 관련하여, 업무 매뉴얼 별도로 만들지 못하고 기존의 일자리를 제공하고 내일배움카드 발급을 중점적으로 수행 중에 있으나, 취업팀에서 업무 협업이 잘 되고 있어서, 알선을 위해 특별히 취업중심통합서비스를 위한 매뉴얼을 만들 필요성이 없다고 생각하고 있었다. 대부분 실업인정과 취업지원 사업이 연계되어야 하지만, 연계될 만큼의 프로세스를 만들지는 못하였다.

다섯째, 홍보지 및 안내방법과 관련하여, 가용 예산이 부족한 관계로 취업중심통합서비스가 정리된 책자나 홍보물, 기념품 제공이 불가하였다. 안내방법으로는 4차 집체교육을 받은 대상 연령층에 해당하는 18~34세 청년층에게 문자나 유선 등으로 담당자의 변경을 안내하여 취업중심통합서비스에 참여하도록 진행하였다.

나. 취업중심통합서비스 운영 현황

취업중심통합서비스의 운영 현황에 관한 모니터링 결과는 다음과 같았다. 첫째, 서비스 운영 소요시간은 1회 당 짧으면 15분, 길면 30분으로 평균적으로 약 20분 정도 소요되었다. 둘째, 담당자의 업무의 효율화와 관련하여, 2차 모니터링 시에는 4차 실업급여 상담 이후부터 어디서, 어떤 담당자에게 상담을 받으면 된다고 안내가 되고, 방문일 2일 전에 몇 층으로 오면 된다고 구두로만 안내가 되었다. 그러나 3차 모니터링 시 확인 결과, 문자 안내까지 추가하였다. 이와 같이 실업급여팀과의 연계를 통하여 업무를 효율적으로 처리하고 있었다. 다만, 실업급여팀과의 연계 외에 취업지원팀, 취업성공패키지팀, 취업중심통합서비스팀 등 팀들 서로 간의 소통이 원활하지 않은 상태였으며, 사전 정보 공유 등 일자리발굴팀, 기업지원팀 등 다른 팀과의 연계가 필요하였다. 이후,타 부서와의 연계 없이 담당자가 구인정보도 찾아보고, 훈련이 필요하면 담당자가 카드도 발급하고, 다른 팀에 도움을 구하거나 하지는 않고 담당자가 전담하여 진행하였으며, 종료 후 서비스 이용자가 원한다면 취업성공패키지로 연계하고 있었다.

"계획서 상 목표는 한 가지였다. 당장 눈에 보이지는 않을 테지만 상담을 해도 편안하게 상담하여 복지센터가 노력하는 인식을 주길 원했다."

- 구미고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

셋째, 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부와 관련하여, 계획 대비 실제 진행 과정에 있어서 차이 및 어려운 점은 특별히 없었고, 업무량의 경우 인터넷 활용이 어려운 취약청년들만 주로 대면 상담을 원하였다. 그 외 대부분의 청년들은 온라인으로 실업급여 신청하려는 경향이 있어 오히려 예전보다는 업무가 조금 줄어들었다고 하였다. 넷째, 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관하여 모두 양호하였다. 다섯째, 담당자의 업무 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수와 관련하여, 별도의 업무 매뉴얼이 없어 필요 시, 실업급여팀 창구에 앉아서 업무를 학습하는 등의 방식으로 업무를 숙지하였으며, 운영기준 준수가 이루어졌다. 여섯째, 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도에 관하여, 서비스 이용자 대상층이 청년층인 관계로 대면이 아닌 온라인 서비스나 취업중심통합서비스 보다는 청년수당, 취업성공패키지를 희망하는 경우가 많았다.

다. 취업중심통합서비스 성과 현황

구미고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 성과 현황은 다음과 같았다. 첫째, 취업중심통합서비스의 시범운영 성과로 일자리 정보 제공과 관련하여 알선 취업자들이 나타나기 시작했다는 점이다. 기존에는 알선 취업에 대한 문의조차 없었지만, 취업의식 제고에 많은 도움이 된다고 하였다. 또한 동기부여를 해줄 수 있다는 장점이 있는데, 스스로 능동적으로 움직여야 한다는 의식 변화가 있었고, 기존의 실업인정을 받기 위해 길게 늘어선 줄 때문에 눈치 보여 물어보지 못한 것들을 편하게 물어볼 수도 있었다. 또한, 한 곳에서 참여자가 원하는 정보를 맞춤형으로 개별화된 서비스를 제공하니 참여자 편리성과 만족도가 높아진 점 역시 성과에 해당하였다. 이외에 수급 초기에 지금 취업을 위한 노력을 해야 한다고 안내하거나 유도하면 구직 동기를 높일 수 있다는 점은 취업지원을 강화할 수 있는 요소이다.

"동기부여를 해줄 수 있다. 누구나가 취업을 해야 한다고 말해주는 이들이 없다보니, 스스로 움직여야 한다는 의식변화가 있었다. 뒤쪽에 줄들이 많은 기존 서비스와 달리, 물어보지 못 한 것들을 물어볼 수도 있다."

- 구미고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

둘째, 취업중심통합서비스 이용자의 만족도와 관련하여, 기존 실업인정과는 달리 주된 대상이 청년층이고, 개별적으로 센터가 취업정보, 취업성공패키지, 내일배움카드 등의 정보를 제공하고 안내하면서 만족도 제고에 도움이 되었다는 반응이 많았다. 특히 단순하게 실업인정을 받고 센터에서 벗어나는 것과는 달리, 본인들이 원하는 정보를 1:1 상담을 통해 얻는 것을 좋아하는 청년들이 많았다. 또한, 일자리 정보까지는 본인들도 충분히 검색이 가능하나, 조건에 맞는 정보를 신속하게 전달하고, 일자리 형태의 맞춤 제공 및 지원금에 대한 정보를 제공해 주는 부분은 충분히 만족하는 것을 보였으며, 사전 예약으로 대기시간이 많이 줄어든 점도 만족도를 높이는 데 도움이 되었다.

"단순히 실업 인정받고, 센터에서 벗어나는 것과는 달리, 본인들이 원하는 정보를 1:1 상담을 통해 얻는 것에 좋아하시는 분들이 많다. 일자리 정보까지는 본인들도 충분히 검색이 가능하지만, 센터에서 정보를 더 빠르게 전달해드리고, 일자리 형태에 대한 것들, 지원금에 대한 것들을 충분히 제공해 주다 보니 그 부분은 충분히 만족스러워 하였다."

- 구미고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사B

라. 취업중심통합서비스 특이사항 및 점검결과

취업중심통합서비스와 관련한 구미고용복지+센터만의 특이사항에 해당하는 것은 다음과 같았다. 구미고용복지+센터는 타 지방에 비해 상대적으로 알선이 가능한 일자리는 있으나, 기업에서 요구하는 역량을 갖춘 청년이 부족하여, 취업중심통합서비스를 통해 청년실업 완화를 목표로 서비스를 진행하였다. 이와 별개로, 상담원들이 모두 시간제 근무를 하는 관계로 근무시간이 일부 단축되다 보니 참여자가 원하는 시간에 서비스가 제공이 안 된다는 점에서 의도치 않게 참여자의 만족감이 낮아질 수 있다는 우려가 있었다.

이밖에 구미고용복지+센터에 대한 각 분야별 모니터링 점검항목에 대한 1차~3차 모니터링 결과는 다음의 <표 Ⅲ-8>과 같다.

〈표 Ⅲ-8〉 구미고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	△	△	○
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	△	△	△
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	○	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	△	△	○
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	○	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	△
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	△	○
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	○	○
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	△	○	○
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	△	△	○
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	△	△	○
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	△	△	○
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	△	△	○
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	△	△
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	△	△
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	△	○	○
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	△	○	○
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	△	△	△
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

5) 전주고용복지+센터

가. 취업중심통합서비스 준비 현황

전주고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황은 다음과 같았다. 첫째, 전주고용복지+센터는 '취업직방팀'으로 팀장 1명, 전담 상담사 3명, 총 4명으로 운영하고 있었다. 둘째, 시설 구축과 관련하여, 센터 5층에 위치한 취업지원팀 공간 한편의 사무실에 취업중심통합서비스 제공을 위한 별도의 상담 창구를 마련하여 특화된 서비스 제공하고 있었다.

셋째, 사전교육 및 교육내용과 관련하여서는 서비스 개시 전 별도의 사전 직무교육은 없었지만, 담당자 간 상시적인 회의를 통해 필요 정보를 공유하고 있었다. 넷째, 운영 매뉴얼 개발 여부와 관련하여 전주고용복지+센터는 취업중심통합서비스 개시 전 별도의 업무 매뉴얼 제작은 이루어지지 않았다. 다섯째, 홍보지 및 안내방법으로 별도의 홍보지는 없으나, 취업 의지가 높은 중장년을 서비스 대상으로 하고 있으며, 이를 위해 주로 1차 실업인정 교육에 참여한 방문자 및 구직자를 대상으로 적극적으로 취업중심통합서비스를 홍보하고 설문지 작성을 통해 대상자를 발굴하여 서비스로 연계하고 있었다.

"일반구직자에 대한 부분, 직업훈련을 받고 있는 사람들 중 유인할 수 있는지 등 매일 회의를 진행한다."

- 전주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

나. 취업중심통합서비스 운영 현황

취업중심통합서비스의 운영 현황에 관한 모니터링 결과는 다음과 같았다. 첫째, 서비스 운영 소요시간은 평균적으로 약 30분 정도 소요되었다. 둘째, 담당자의 업무의 효율화와 관련하여, 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 실업급여팀의 실업인정교육 진행 시 취업중심통합서비스를 홍보하는 등 연계를 하고 있었다. 셋째, 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부와 관련하여, 팀원들의 이전 업무는 취업성공패키지, 취업지원, 실업급여 등으로 업무에 대한 이해도가 높기에 취업중심통합서비스 상담 제공에 대한 우려와 어려움은 별로 없는 편이었다. 다만 주로 실업급여 신청 대상자 중 설문을 통해 서비스 참여를 유도하고 있는데, 전체적으로 센터 이용자 자체가 적고 단편적인 서비스를 원하는 이용자도 많기에 참여자 모집에 대한 어려움이 있었고, 이에 따른 서비스 참여 유인을 위한 방안에 대해 고민하고 있었다. 서비스 참여자 모집이 어렵다는 점에서 업무수행이 다소 원활하지 않지만, 그 밖의 업무들은 원활히 진행되고 있었다.

넷째, 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관하여, 기존 팀에서 담당하던 업무들로 인해 업무에 대한 이해도가 높아 업무 숙달도도 높은 편이었다. 또한 서비스의 질은 높은 편인데, 고객들의 센터 방문이 매우 제한적이기에 10일에 한번 정도 유선 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선 관련, 그 외 안부 및 정보 제공 등이었다. 다만, 방문 예약제로 운영하고는 있지만 대부분의 경우 오전 시간을 선호하기에 오전 쏠림 현상이 두드러지게 나타났다.

"방문자 1명을 기준으로 유선통화는 관리를 한 달에 3번 정도 하기로 하여 10일에 1번 정도 진행한다. 유산상담 내용은 구직정보 제공, 다음 실업인정일 단순안내, 구인정보 안내, 실업급여 안내 등이다."

- 전주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사B

다섯째, 담당자의 업무 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수는 센터 내 자체 상시 회의를 통해 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지는 등 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다. 여섯째, 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도에 관하여, 이용자의 서비스에 대한 거부 반응은 특별히 없으나, 실업급여가 통상 전주시 일반기업의 임금보다 높아 서비스 이용자들이 단순히 실업급여만을 받길 원하는 케이스가 많은 편이고, 서비스 이용자에게 알선할 만한

‘좋은 일자리’ 가 매우 제한적이라는 구조적 어려움이 있었다.

“그 만큼 취업에 의지가 있으신 분들이 보다 잘 되기는 한다. 실업급여란 돈과 연관되다 보니, 실업급여가 걸려있으니, 끝날 때 오는 분들이 실업인정 마지막 분들은 취업의지가 강하다. 내일부터 일자리가 없다보니 그런 분들은 취업이 잘되지만, 오라 하여도 오시지 않는다. 자주 와서 면담하면 좋지만, 전화상으로 연락을 끊어버린다면 모든 일이 멈춘다. 취업을 하던 어떻게 되던 관리가 안 되는 분들도 있다.”

- 전주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사C

다. 취업중심통합서비스 성과 현황

전주고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 성과 현황은 다음과 같았다. 첫째, 취업중심통합서비스의 시범운영 성과와 관련하여 취업중심통합서비스의 가장 중요한 성과는 기존의 다소 형식적이고 공급자 중심의 서비스에서 탈피하여 고객 중심의 밀접한 서비스를 제공함으로써 결과적으로 센터 이용 고객의 만족도를 크게 향상시킬 수 있었다. 이와 더불어 당초에 목표하였던 500명 실적을 거의 달성하였으나, 전반적으로 취업중심통합서비스 이용자 자체가 제한적이고 단편적인 서비스를 원하는 이용자도 많았기 때문에 취업중심통합서비스 운영의 효과와 적절성에 대해 고민하였다.

둘째, 취업중심통합서비스 이용자의 만족도에 관하여, 상담시간이 길어짐에 따라 라포형성이 잘 되어 만족도가 높았다.

라. 취업중심통합서비스 특이사항 및 점검결과

취업중심통합서비스와 관련하여 전주고용복지+센터만의 특이사항은 다음과 같다. 전주고용복지+센터는 초기 계획보다 연장된 바와 같이 12월까지 시범운영을 하고 2020년 2월까지 사후관리를 하는 타 시범운영센터들과 달리 시범운영을 초기 계획대로인 10월까지만 운영한다는 점이었다.

또한 전주고용복지+센터에 대한 각 분야별 모니터링 점검항목에 대한 1차~3차 모니터링 결과는 다음의 <표 Ⅲ-9>와 같다.

〈표 Ⅲ-9〉 전주고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	△	△	△
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	○	○	○
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	○	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	△	△	△
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	△	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	△
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	△	△
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	△	△
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	△	△	△
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	△	○	○
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	△	○	○
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	△	△	△
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	△	○	○
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	△	△
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	○	○
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	△	○	○
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	△	○	○
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	△	△	△
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

6) 광주고용복지+센터

가. 취업중심통합서비스 준비 현황

광주고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황은 다음과 같았다. 첫째, 광주고용복지+센터는 취업중심통합서비스팀 "잡(job)자! 7085"로 팀장 겸 전담 상담사 1명과 전담 상담사 5명의 총 6명으로 운영 중이었다. 둘째, 시설 구축과 관련하여, 센터 내 7층의 공간 대부분을 활용하여 취업중심통합서비스 제공을 위한 창구 및 충분한 서비스 공간을 마련하였다. 셋째, 사전교육 및 교육내용과 관련하여서는 취업중심통합서비스 실시 전, 본부 차원의 교육이 있을 것으로 예상하여 자체적으로 사전 직무교육을 실시하지 않았는데, 교육이 실시되지 않았다. 이에 따라 서비스 이용자 맞춤 서비스 제공을 위해 상시 회의를 진행하는 방식으로 내부 교육을 진행하였다.

"본부 교육이 있을 것으로 예상했으나 교육이 실시되지 않았고, 본부 교육도 취업중심통합서비스가 아닌 각각 직무별 교육이었다고 하여 도움이 될지는 의문이다."

- 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

넷째, 운영 매뉴얼 개발 여부와 관련하여 광주고용복지+센터는 업무매뉴얼을 만들고자 하여, 실업인정지침, 워크넷 전산운용방법, 내일배움카드 발급 안내문에 대한 것을 배부하였으나, 업무매뉴얼이 기존 프로세스를 짜깁기 하여 만든 것이기 때문에 실질적인 도움이 되지 않았다. 다섯째, 홍보지 및 안내방법과 관련하여, 홍보를 위한 팜플렛이나 문서가 별도로 없으며, 1차, 2차, 3차 실업인정 교육 시 해당자에 한하여 4차 실업인정 이후 취업중심통합서비스 담당자로 변경된다는 안내를 구두로 설명하고 있었다. 또한 사전에 담당자가 변경될 것이라 안내를 하고 있기 때문에 지류 홍보지 등이 꼭 필요하지 않다고 판단하고 있었다.

"업무매뉴얼을 만들고자 하여, 실업인정지침, 워크넷 전산운용방법, 내일배움카드 발급 안내문에 대한 것을 배부하였다. 하지만 업무매뉴얼이 기존 프로세스를 짜깁기 하여 만든 것이기 때문에 실질적인 도움이 되지 않았다."

- 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

나. 취업중심통합서비스 운영 현황

이어, 취업중심통합서비스의 운영 현황에 관한 모니터링 결과는 다음과 같았다. 첫째, 서비스 운영 소요시간은 최소 20분에서 최대 40분 정도 소요되었다. 둘째, 담당자의 업무의 효율화와 관련하여, 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 취업중심통합서비스 이용 대상자를 상세히 구분하였다. 35~49세 중장년층 중에서도 1차~3차 사이 실업급여 수급자는 높은 실업급여로 인해 취업의사가 없는 자가 많은 차수이기도 하고 취업의지가 높은 경우 대체로 본인이 스스로 취업을 하므로, 4차 이후 실업급여 수급자를 대상자로 한정하였다. 나아가, 4가지 문항으로 구성된 재취업지원 설문지를 통해 취업중심통합서비스 이용을 희망하는 자를 대상으로 서비스를 제공하고 있었다.

"짧으면 20분, 신청서 받고 안내하고 하면 40분 걸리기도 한다."

- 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 팀장

"상담은 최소 30분 정도 하는 듯하고 길면 1시간도 하는 듯하다."

- 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

셋째, 담당자의 업무량의 경우, 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하므로 업무량이 많았다. 원활한 업무수행과 관련하여 광주고용복지+센터는 전반적으로 사례관리에 대한 체계를 적절히 갖추고 있었으며, 업무 수행이 원활히 이루어지고 있다. 사례 관리를 위해 방문상담 외에 유선·문자 상담을 진행하고 있었다. 이때의 상담 내용은 실업인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선, 그 외 안부 및 정보 제공 등이 해당하였다. 상담일지는 별도의 엑셀파일로 기록 관리를 하고 있었다.

"상담일지를 쓴다. 엑셀파일로 관리하고 있는데, 경력, 특이사항, 개별면담 상담 필요한지 등등 다 적어놓는다."

- 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

넷째, 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관한 5월 1차 모니터링 시 업무수행의 '전문성'에 대해 확신이 없는 모습을 확인하였다. 1차 모니터링 시점이 아직 서비스를 제공하기 전이었고, 이후 취업중심통합서비스를 운영하고, 자체 학습을 하면서 점차 업무가 숙달되고 이에 따른 자신감이 향상된 모습이 관찰되었다. 구체적으로 초기에는 원활한 서비스 제공을 위한 전담 상담사의 전문성에 대한 우려와 걱정이 내부적으로 있었다. 아직 이용자가 많지 않았던 5월 한 달 동안 사례 중심의 자발적 학습을 통해 각 업무별 필요 역량을 함양시킬 기회가 있었고, 이후에도 지속적인 상호 학습의 기회를 마련을 통해, 실제로 업무 수행에 많은 도움을 받았다.

다섯째, 담당자의 업무 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수는 센터 내 자체 회의 등을 통하여 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지는 등 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다. 광주고용복지+센터의 운영기준에 따라 서비스 이용자의 주된 요구가 직업훈련인 경우, 직업훈련기간이 잔여 실업급여 수급일보다 길기에 중점관리 대상자로 관리하지 않고 타 서비스로 연계하여 관리하고 있었다. 또한 실업급여 수급 기간 동안 취업중심통합서비스가 제공되며, 취업에 이르지 않더라도 수급기간이 종료되면 취업중심통합서비스 대상자에서는 제외하는 것을 센터의 방침으로 운영하고 있는데, 이는 제한된 상담 인원으로 실제 수용 가능한 범위의 고객을 대상으로 서비스를 제공하기 위한 현실적인 판단에 따른 결과이다.

여섯째, 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도에 관하여, 이용자의 서비스에 대한 거부 반응은 특별히 없으며, 1차, 2차, 3차 실업급여 수급일마다 안내를 반복적으로 하여 이해정도도 높은 편이었다.

다. 취업중심통합서비스 성과 현황

광주고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 성과 현황은 다음과 같았다. 첫째, 취업중심통합서비스의 시범운영 성과와 관련하여 취업중심통합서비스의 가장 중요한 성과인 고객 중심의 서비스, 방문자의 만족도 향상을 확인하였다. 취업중심통합서비스 대상자 대부분은 상담 과정에서 전담 상담사의 배치, 전담 상담사의 정성과 충분한 상담시간의 제공, 정보 제공 뿐 아니라 정서적 지원 등을 통해 상당한 도움을 받고 있었다. 특히 필요한 경우 심리안정프로그램과의 밀접한 연계를 통해 스트레스 관리 및 심리·정서적 지원 역할 수행하고 있었다. 이와 같이 단순히 취업 연계 뿐 아니라 필요한 경우에는 생애 경력 설계 관점에서의 접근, 정서적 지원, 지역 노동시장 상황 및 대상 특성에 기초한 충분한 상담을 통해 방문자에게 필요한 도움을 제공하고 있었다. 또한, 취업으로 연계하는 사례 뿐

아니라 구직활동 의사가 낮은 사례자의 경우에도 충분한 상담을 통해 동기부여 하여 집단 상담, 봉사활동 등 다른 필요한 활동으로 연계하는 성과를 이루었다. 이밖에, 직업훈련의 경우에도 개인에게 필요한 직업훈련을 받을 수 있도록 노동시장 여건과 환경, 해당 훈련의 장단점, 개인 특성 등을 고려하여 상담을 제공함으로써 실제 도움이 되는 서비스를 받을 수 있도록 유도하는 등 서비스 이용자 입장을 충분히 고려하여 서비스를 제공하였다.

"기다리는 경우가 적은 것이 가장 좋은 듯하다. 사례 중 하나로, 불안장애가 심하신 분이 있으셔서 상담도 길게 하고 자세히 해드린 경우 있었고, 이 사례를 공유했더니 다른 창구도 공황장애, 불안장애를 가진 내담자가 많았다. 이런 분께도 자세히 서비스를 제공할 수 있는 시간이 확보되는 것이 좋은 듯하다. 특히 심리안정프로그램을 외주를 맡겨 3층에서 상주하고 있는데, 이용자가 너무 많아서 더 못 받는다고 할 정도이다."

- 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

둘째, 취업중심통합서비스 이용자의 만족도에 관하여, 취업중심통합서비스 이용자의 취업 및 직업훈련 외에도 워크넷 가입 및 정보 이용, 이력서 작성, 구직표 작성 등 문서 작성 관련 요구도 상당 수 있는데, 취업중심통합서비스에서 보장된 충분한 상담시간을 통해 이러한 다양한 요구에 대응할 수 있어 만족도가 높았다.

라. 취업중심통합서비스 특이사항 및 점검결과

취업중심통합서비스와 관련한 광주고용복지+센터만의 특이사항에 해당하는 것은 센터 방문자 초기 상담 시 설문지를 통해 취업중심통합서비스 안내 및 선택권을 제공하고, 이후 유선 및 대면상담을 실시하고 있으며, 4차 실업인정 때 예약제로 대면상담을 실시할 계획이라 안내하였다.

또한 광주고용복지+센터에 대한 각 분야별 모니터링 점검항목에 대한 1차~3차 모니터링 결과는 다음의 <표 Ⅲ-10>과 같다.

〈표 Ⅲ-10〉 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	○	○	○
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	○	○	○
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	△	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	△	◎	◎
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	△	◎	◎
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	△
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	△	△
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	○	○
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	△	◎	◎
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	△	○	○
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	△	○	◎
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	△	○	◎
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	△	○	○
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	○	○
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	◎	◎
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	△	◎	◎
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	△	◎	◎
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	△	○	◎
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

7) 부산사하고용복지+센터

가. 취업중심통합서비스 준비 현황

부산사하고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황은 다음과 같았다. 첫째, 부산사하고용복지+센터는 취업중심통합서비스팀 "취업토탈케어서비스"라는 명칭으로, 초기 계획은 팀장 1명, 전담 상담사 2명, 지원자 1명의 총 4명으로 계획하였으나, 지원자에 대한 지원이 다소 지연되어 7월 중순 이후로 2명을 채용·투입하여 총 5명으로 운영하고 있었다. 전담 상담사는 실업급여팀, 직업훈련팀의 베테랑 1명씩으로 구성하였다. 둘째, 시설 구축과 관련하여, 취업중심통합서비스 운영을 위한 적절한 공간을 마련하기 위해 5월 한 달간 본부와 논의하였으나, 합의가 안 되어 당초 센터 측에서 원하였던 공간과 달리 6층에 위치한 센터 내에 마련된 회의실을 취업중심통합서비스 공간으로 구성하였다.

공간위치가 일반 상담창구 안쪽에 위치하여 내담자 접근성이 떨어지고, 여성 가장, 미혼 가정, 미혼 부모 가정이 왔을 때, 칸막이 하나로만 되어 있어 사적인 얘기를 나누는 등 개인 프라이버시가 보호받기 어려운 환경으로, 상담 진행이 원활하지 못하다는 단점이 있으나, 방문자가 많은 실업급여팀 창구 옆에 위치하여 취업중심통합서비스에 대한 호기심을 유발할 수 있다는 장점도 있었다. 장소협의로 인해 취업중심통합서비스 운영을 당초 시작 예정 시기보다 한 달 정도 늦은 6월에 시작하였다.

"예산 부분도 본부에서 긍정적인 답변이 올 것으로 기대했으나 그렇지 않았다. 임차예산 때문인데, 자체인지, 임차인지가 중요한 듯하다. 별도로 운영할 공간이 없어서 뒤 쪽 회의실을 임차하려 했는데, 접근성이 너무 떨어져서 7층을 활용하고자 하였다. 부산사하는 심층상담실이 하나도 없어서 이게 구성이 되면 심층상담실이 생겨서 계속 쓸 수 있을 것이라 기대하였는데, 기존에 논의되었던 회의실을 집단상담실로 꾸미긴 하였다. 다만 다른 교육이 진행될 수도 있고, 칸막이 하나로만 되어있어서 내밀한 상담이 어려운 면이 있다."

- 부산사하고용복지+센터 취업중심통합서비스 팀장, 전담 상담사A

셋째, 사전교육 및 교육내용과 관련하여, 시작 초기에 기존의 업무가 유지가 되면서 타 센터에 비해 교육 등 취업중심통합서비스 업무를 준비하기가 어려웠다. 넷째, 운영 매뉴얼 개발 여부와 관련하여 부산사하고용복지+센터에서 업무 매뉴얼은 제작하지 않았다. 다섯째, 홍보지 및 안내방법과 관련하여, 초기에는 홍보물이 없었으나, 2차 모니터링 시 안내문과

서비스 이용자를 선별하는 설문지를 개발하여 참여를 유도하였다. 특히 홍보물은 실업급여 수급 신청하러 온 방문자들의 눈에 띄기 쉽게 배치되어 있어야 하는데, 본부 차원에서 내려주는 안내 문구 등이 있는 취업성공패키지와 달리, 취업중심통합서비스의 경우 안내 문구가 없었다.

나. 취업중심통합서비스 운영 현황

이어, 취업중심통합서비스의 운영 현황에 관한 모니터링 결과는 다음과 같았다. 첫째, 서비스 운영 소요시간은 구직계획서 확인과 서비스 활용 설명하는 시간이 있어서 최소 40분에서 1시간 10분 정도 상담을 진행하고 있어, 실제 상담에 필요한 시간은 1시간 정도였다. 둘째, 담당자의 업무의 효율화와 관련하여, 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 구직등록은 센터 내 입주기관, 실업급여팀에서는 수급신청만 받아주는 등 다른 팀과 연계를 하고 있었다. 또한 서비스 이용자에 따라 상이한 실업급여 수급일 내에 직업훈련을 받고, 취업지원을 하려면 내일배움카드 발급을 빨리 받아야 하는 경우가 있다. 이와 같이 내일배움카드를 빨리 발급해줘야하는데, 취업중심통합서비스 담당자가 처리하기 애매한 경우는 담당 팀에 전달·의뢰하여 발급받도록 하였다.

셋째, 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부와 관련하여, 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하므로 업무량은 다소 증가하였다. 특히 원활한 업무수행을 위한 일환으로 취업중심통합서비스 대상자를 찾기 위한 프로파일링 도구를 개발하고, 개발된 프로파일링을 통해 내담자의 취업 가능성과 구직의욕을 판단하여 맞춤형 서비스를 제공하고자 시도하였다. 그러나 프로파일링은 전년도 데이터를 입력하는 방식으로 프로파일링 결과는 참고할 수 있지만 결국 내담자의 현재 구직의욕을 파악하기 위해서는 상담이 필요하였다.

"초기 1시간에 1명씩 하루에 8명씩 상담을 계획했는데, 실제로 진행해보니 중간에 행정업무나, 취업지원을 위한 자료를 검색한다는 등 상담 이외 부가 업무가 있어서 상담인원은 하루 5-6명 정도가 적정한 것으로 판단된다."

- 부산사하고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

넷째, 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관하여 본 사업에 대한 팀장 및 전담 상담사들의 이해도가 높은 편이었고, 사업 계획에 따라 서비스를 운영하고 있으나, 서비스 운영에 어려움이 많았다. 퇴직자의 경우, 다양한 분야에서 일했던 사람들이 방문하였으나, 워크넷에서 포괄하는 정보가 상대적으로 제한적이어서 취업에 한계가 많았다. 또한, 워크넷에 구인을 하는 기업들의 수가 줄어들고, 수급자들이 너무 많이 지원하여 기업과 구직자의 상호 신뢰가 낮아지고 있는 상황이었다. 이력서 또한 지원해도 업체에서는 열어보질 않고 연락을 주지 않는다는 민원들도 많은데, 직종과 무관하게 지원하거나, 기업에서 요청하는 연령대가 아닌 등의 미스매치가 발생하였다. 또한, 학력이 높은 20~30대 경우 본인이 공시나 대기업 등 다른 것을 준비하는 상황에서는 알선기업이 중소기업이다 보니 추천해도 잘 받아들이지는 않아 알선의 어려움이 있었다.

다섯째, 담당자의 업무 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수에 관하여, 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다. 다만 별도의 업무 매뉴얼이 없으며, 회의 등을 통한 사례 공유가 활발히 일어나고 있는지는 확인되지 않았다. 여섯째, 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도에 관하여, 한두 번 실업급여를 수급한 내담자들은 기존의 서비스를 알고 있는 반면, 시범서비스에 대한 이해도가 낮았다. 특히 직업에 대한 상담을 받는다는 경험이 없었기에 상담을 받는다면 어느 정도까지 상담을 해주는지, 1~2차 때는 관심사, 상담이 필요한 부분 등 본인의 이야기를 잘 얘기하지 않는 등 직업상담 자체를 많이 낯설어 하였다. 그렇지만 대체로 상담 3~4차정도 되면 서비스 이용자 본인이 조금 더 주체적으로 취업정보를 알아보고, 3차 상담 정도 되면 구직자 본인의 얘기를 많이 해서 상담이 용이한 편이었다.

다. 취업중심통합서비스 성과 현황

부산사하고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 성과 현황은 다음과 같았다. 첫째, 취업중심통합서비스의 시범운영 성과로 일자리 정보 제공과 관련하여 기존에는 알선에 대한 문의조차 없었지만, 알선 취업자들이 나오기 시작하였다. 내담자들의 의식제고에 많은 도움이 되었으며, 구인이 없어도 구직활동을 하도록 정형화 되어 있었는데, 구직활동을 참여자에 맞추어 설정하는 등 노력하는 것이 서비스 담당자로서 성과라 할 수 있다. 이밖에 센터 내 자체 평가 계획은 있으나, 아직 실시하지 않았다.

둘째, 취업중심통합서비스 이용자의 만족도의 경우, 대부분 만족해하고, 한 번씩 일자리 정보를 뽑아서 대면하여 설명해 드렸을 때 만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 서비스 이용자들은 일률적으로 실업인정이나 구직인정이 규격화 되어있었는데, 상황에 따라서 탄력적으로 적용시키는 것이 가능한 부분들이 좋았다고 응답하였다. 나아가, 기존 실업급여 단순 제공은 상대적으로 적대적 관계가 높은 반면, 실업급여 수급자들은 심적 부담을 가지고 내방하는데, 담당자가 친절하게 이끌어 준다 생각하는 등 협력적 관계를 통해 만족도 높아지고 관계가 개선되고 있었다. 이밖에 참여자에게 시간적 여유를 두고 본인이 궁금한 것을 시간을 할애해서 해소해주고 대상자에게 적합한 것을 연계해주니 만족도가 높았는데, 일례로 이메일을 잘 못 쓰는 청년 구직자에게 공공 아이핀을 만들어 워크넷 가입하고 이메일 활용하는 법을 알려주었을 때 가장 만족도가 높았다.

"젊은 분인데 이메일을 잘 못 쓰고, 본인 명의의 핸드폰이 아니다 보니 워크넷 등에 가입을 못 한 분이 있었다. 공공아이핀을 만들어오도록 해서 워크넷 가입하고 이메일을 알려주고, 활용하는 법을 알려주었을 때 가장 만족도가 높았던 듯하다."

- 부산사하고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

라. 취업중심통합서비스 특이사항 및 점검결과

취업중심통합서비스와 관련한 부산사하고용복지+센터만의 특이사항에 해당하는 것은 서비스 이용자의 취업 가능성과 구직의욕을 판단하기 위한 프로파일링 도구 개발을 시도했다는 것이다. 이를 통한 맞춤형 서비스를 제공을 통해 과거 데이터를 통한 분석에서 오는 한계점들을 극복하고자 하였다. 또한 부산사하고용복지+센터에 대한 각 분야별 모니터링 점검항목에 대한 1차~3차 모니터링 결과는 다음의 <표 Ⅲ-11>과 같다.

〈표 Ⅲ-11〉 부산사하고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	△	△	○
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	△	△	○
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	○	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	△	△	○
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	△	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	△
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	○	○
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	○	○
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	△	○	○
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	△	△	○
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	△	△	○
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	△	△	○
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	△	△	○
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	△	△
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	△	○
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	△	○	○
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	△	○	○
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	△	△	△
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

8) 부산북부고용복지+센터

가. 취업중심통합서비스 준비 현황

부산북부고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황은 다음과 같았다. 첫째, 부산북부고용복지+센터는 '취업드림팀'으로 팀장 1명, 전담 상담사 6명의 총 8명으로 시작하였으나, 추가적으로 전담 상담사 2명이 지원되어 3차 모니터링 당시, 전담 상담사 8명으로 팀장 포함 총 9명의 인원으로 취업중심통합서비스를 운영하였다. 둘째, 시설 구축과 관련하여, 부산북부고용복지+센터는 실업급여팀 전체가 취업중심통합서비스를 운영하여 기존 실업급여, 계좌발급을 담당하는 창구를 모두 활용하였다. 당초 창구를 늘리고자 본부와 협의하는 도중, UX 사용자 중심 시범사업과 함께 선정되었으나, 내년에 고용보험 자체가 한국형 실업부조 도입으로 바뀌다 보니 예산이 내려오지 않아 기존 창구를 활용하였다. 취업중심통합서비스 운영 중, 서비스 이용자에게 적합한 환경을 생각하며 자리 배치를 여러 번 바꾸는 등 공간 구성에 대한 노력하였다.

셋째, 사전교육 및 교육내용과 관련하여서는 담당자 자체 교육을 실시하여 실업인정 업무, 계좌발급 업무, 알선 업무, 구인구직 업무, 특히 모든 단계에 워크넷 활용하도록 되어 있어 활용 방법을 교육하였다. 넷째, 운영 매뉴얼 개발 여부와 관련하여 부산북부고용복지+센터는 팀 나름대로의 업무 프로세스는 있으나, 별도의 자체 업무 매뉴얼 만들 필요성을 느끼지 못하였기 때문에 별도의 매뉴얼을 개발하지 않았다. 다섯째, 홍보지 및 안내방법과 관련하여, 설문지를 통한 유형 분류에 초점을 맞추어 별도의 홍보자료는 없으나 매일 14시 30분에 실시되는 수급자 교육 시, 설문지를 배포하며 홍보를 진행하였다.

"본부에서 교육을 시켜주기로 했는데 지금까지고 교육이 이루어지지 않아서 내부적으로 교육하였다. 실업인정 하는 방법, 계좌발급 하는 방법, 워크넷 활용하는 방법, 알선하는 방법, 구인구직하는 방법을 교육하였다. 모든 단계가 워크넷을 활용하도록 되어 있어서 워크넷 활용 방법을 교육하였다."

- 부산북부고용복지+센터 취업중심통합서비스 팀장

“매일 14시 30분에 수급자 교육을 한다. 그 때 드림팀(취업중심통합서비스팀)에 대한 설명을 한다. 첫날 설문지도 배포한다. 2주 후에 오시면 수급자 카드를 나누어드리는데, 그 때부터 실업급여가 나가는데 일자리가 바로 필요하신 분은 대면에서 바로 일자리 알아봐드리는 팀으로 보내고, 스스로 구직활동하고 집에서 인터넷으로 실업인정을 하던, 센터에 와서 pc존에서 실업인정을 하고 있다고 설명을 드린다. 1차 교육을 오면 더 구체적인 내용을 설명 드리고, 어르신들이 많이 오셔서 일자리를 알아보는 방법을 모르는 경우도 많아 외부 구인망(사람인 등)을 띄워서 사용하는 방법을 알려드리고 있다.”

- 부산북부고용복지+센터 취업중심통합서비스 팀장

나. 취업중심통합서비스 운영 현황

이어, 취업중심통합서비스의 운영 현황에 관한 모니터링 결과는 다음과 같았다. 첫째, 서비스 운영 소요시간은 평균적으로 약 30~40분 정도 소요되었다. 둘째, 담당자의 업무의 효율화와 관련하여, 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 타 시범운영센터와 달리 대면·온라인으로 구분하고 전담 상담사를 배치하여 운영하였다. 특히 부산북부고용복지+센터는 온라인으로만 업무를 처리하고자 하는 내담자를 위한 PC존을 활용하여 효율적으로 업무를 수행하였다.

“북부센터만의 특별한 것은 PC존 공간이다. 기존에 없었던 PC존 공간(PC 6대 보유)을 도입하면서 대기시간이 짧아진 것만으로도 유의미하다고 생각한다. 컴퓨터를 활용할 수 있는 자원봉사자를 모집하여 관리하고 있다.”

- 부산북부고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담 상담사A

셋째, 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부와 관련하여, 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하므로, 구인처 발굴 등 상담 외의 업무도 있어 업무량은 다소 증가하였다. 업무수행과 관련하여, 초기 대면, 온라인(자기주도형), 내일배움카드로 나누어 진행하다가, 초기 모델로는 온라인으로 진행하던 중, 계좌 발급을 희망하면 원스톱서비스 제공이 불가하다는 문제가 있어, 온라인과 계좌를 통합하고 대면, 온라인으로 구분하여 서비스를 제공하는 방식으로 변경하였다. 넷째, 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관하여, 반복적으로 업무를 수행하다보니 의외로 빠르게 습득을 하는 것으로 나타났지만, 취업알선과 같이 같은 정보라도, 어떤 구직자를 연계해야 하는가 하는 데 노하우가 있어야하는 업무를 위해 취업알선 베테랑에게 노하우를 배우는 시간을 가져 업무를 숙달하고자 하였다.

다섯째, 담당자의 업무 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수는 센터 내 자체 회의, 교육 등을 통하여 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지는 등 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다. 특히 기존의 업무 프로세스를 단순히 엮은 매뉴얼에서 나아가 서비스 이용자 유형별 상세 업무 매뉴얼을 제작하였다. 여섯째, 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도에 관하여, 이용자의 서비스에 대한 거부 반응은 특별히 없으며, 집체교육, PC존 등에서 안내를 자주 하고 있어 이해도도 높은 편이다. 다만 이해도와는 별개로 서비스 이용자의 마음이나 생각이 온라인을 선택했어도 대면으로 바꾸고 싶다던가, 이와 반대의 상황이 생긴다거나하는 등 수시로 바뀔 수 있다는 단점이 나타났다.

"그동안의 취업중심통합서비스 운영을 바탕으로 내담자 상세 유형별로 어떤 사례가 나왔는지 예를 들어 놓은 자체 업무 매뉴얼을 제작하였다."

- 부산북부고용복지+센터 취업중심통합서비스 팀장

다. 취업중심통합서비스 성과 현황

부산북부고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 성과 현황은 다음과 같았다. 첫째, 취업중심통합서비스의 시범운영 성과와 관련하여 취업중심통합서비스의 가장 중요한 성과는 시범서비스를 받게 되면서 라포 형성이 잘 되고, 참여자가 취업 특강을 듣다보니 조금씩 구직의욕가 향상된다는 것이다. 특히 이렇게 점차 변화되는 대상자를 통해 전담 상담사 업무에 대한 성찰과 반성, 사명감 및 만족도가 향상되었다.

둘째, 취업중심통합서비스 이용자의 만족도는 상담사와 라포 형성이 잘 되어 애로사항을 말하게 되고, 구직 희망 사항을 제시하는 등 만족도가 높았다. 특히 고령층 워크넷 교육이 IT 문해력을 높여주므로 만족도가 높고, 워크넷을 통해 일자리를 살펴보는 등 적극적으로 변하기도 하는 효과가 있었다.

"대면 대상자만 특강을 시행하면서, 구직을 독려해도 변하지 않는 분이 계신가하면, 조금씩 변화하는 분도 있다. 예를 들어, 지난주에 상담한 참여자는 남편을 사별, 자녀는 타지역에 있는데, 시범서비스를 받게 되면서 라포형성이 잘 되었고, 해당 참여자가 취업 특강을 듣다보니 실업급여만 받는 것이 아니라 구직의욕이 생겼다고 하였다. 이렇듯 구직의욕이 처음부터 높은 분은 아니었지만 상담을 통해서 조금씩 구직의욕을 향상시킨다는 장점이 있는 듯하다."

- 부산북부고용복지+센터 취업중심통합서비스 전담상담사A

라. 취업중심통합서비스 특이사항

취업중심통합서비스와 관련한 부산북부고용복지+센터만의 특이사항에 해당하는 것은 다음과 같았다. 먼저, 실업급여팀을 모두 취업중심통합서비스팀으로 전환하였다. 또한 당초 대면, 온라인, 계좌로 나누어 진행하다가, 워크숍 이후, 온라인과 계좌를 합쳐서 대면·온라인으로 취업중심통합서비스 진행 중에 있었다.

또한 부산북부고용복지+센터에 대한 각 분야별 모니터링 점검항목에 대한 1차~3차 모니터링 결과는 다음의 <표 Ⅲ-12>와 같다.

〈표 Ⅲ-12〉 부산북부고용복지+센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	△	△	○
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	△	△	○
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	○	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	○	○	○
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	△	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	○
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	○	○
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	○	○
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	△	○	○
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	△	○	○
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	△	○	○
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	△	○	○
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	△	○	○
성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	△	○
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	○	○
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	△	○	○
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	△	○	○
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	○	○	◎
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

9) 취업중심통합서비스 강점 및 약점

가. 취업중심통합서비스 강점

취업중심통합서비스의 강점은 다음과 같다. 첫째, 서비스 이용자에 대한 사례관리가 용이하며, 이를 통해 개인 요구에 보다 부응하는 양질의 서비스 제공이 가능하다. 둘째, 서비스 내용적인 측면에서 워크넷 가입, 문서 작성을 비롯하여 직업훈련 관련 정보, 취업지원에 이르기까지 전담 상담원이 책임을 지고 해당 고객의 요구에 보다 부응하는 서비스를 제공할 수 있다. 셋째, 대기시간은 줄어든 반면 상담시간은 늘어남에 따라 이용자의 만족도가 높아졌다. 넷째, 전담 상담사들은 많은 이용자로 인해 불안장애, 공황장애 증상 등 심리 정서적 어려움을 겪고 있다. 전담 상담사의 정서적 지원 및 심리안정프로그램 등과의 연계를 통해 이들 고객의 스트레스 관리 및 심리정서적 안정에 기여할 수 있을 것이다.

다섯째, 개별 방문자에 대해 '책임지고 매일 봐줄 수 있는' 전담 상담사이 있고, 사례관리가 가능하며, 이를 통해 방문자의 요구에 보다 가까이 다가가는 서비스를 제공할 수 있다. 위와 같은 서비스가 제대로 이루어지기 위해서는 전담 상담사의 역량과 팀원 간 소통 및 협력적 분위기, 기관장의 의지가 중요한 요소에 해당한다. 여섯째, 기존에는 창구에서 실업급여 행정처리만 수동적으로 받던 분들이, 기존 구인이 없어도 형식적으로 부여한 구직활동을 심층상담을 통해 참여자에 맞추어 설정하는 것이 가능하다. 마지막으로, 기존 서비스 제공 방식과 같이 실업급여, 직업훈련, 취업알선 등 '서비스' 자체에 집중하기보다는 '사람(내담자)' 중심의 접근이 차별점이라는 것을 상담자가 충분히 인지하고 서비스를 제공할 때 효과적일 수 있다.

나. 취업중심통합서비스 약점

취업중심통합서비스의 약점은 다음과 같다. 첫째, 센터를 방문하는 이용자의 요구에 따라 제한적이고 단편적인 서비스 중심으로 진행될 수 있다. 둘째, 취업중심통합서비스에 대한 전담 상담사의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량 및 열정, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 확립 및 지원이 뒷받침되지 못할 경우 결과적으로 내담자에게 비전문적이고 비효과적인 서비스가 제공될 우려가 있다. 셋째, 대면·온라인 서비스가 구분되어 있는 경우, 초기 상담부터 참여자가 원하는 서비스가 대면인지, 온라인인지 파악하기 어렵다. 그러나 중간에 내담자의 구직 욕구가 바뀔 수 있음에도 서비스 유형을 고정한 경우, 구직 욕구가 생겼을 때 반영하기 어렵다는 문제가 발생할 수 있다. 넷째, 대면·비대면을 통한 별도의 지속적이고 밀접한 사례 관리와 상담이 이루어지지 않을 경우, 취업중심통합서비스의 강점인 사람중심의 맞춤형 사례관리 강점이 충분히 발휘되지 못할 수 있다. 다섯째, 취업 알선과 관련하여 현재는 워크넷 등을 통해 확보한 구인업체 목록을 기초로 알선을 진행하고 있으며, 추가적인 구인업체 발굴 및 알선을 위한 여건은 갖추고 있지 않기에 어려움과 한계가 있다.

여섯째, 센터 내 전달체계 측면에서도 현재는 기존의 전달체계가 그대로 유지되는 상황에서 취업중심통합서비스가 추가된 것이기에 실업인정, 직업훈련, 취업알선 등 각 서비스 제공의 범위 및 수준에서 중복되거나 애매한 부분이 있다. 일곱째, 전담 상담사 1인 당 수용 가능한 대상자를 한정하기 위해 실업급여 수급기간 종료까지만 사례 관리가 이루어지고 있다. 취업중심통합서비스의 확대 적용 시 필요 인력 문제와 서비스 기간 및 범위에 대한 문제에 대해서도 고려할 필요가 있다. 여덟째, 서비스가 선택 사항이다 보니, 취업상담을 후 취업지원을 연계하여 안내하고자하면 부담스러워 원치 않는 경우가 다수 있고, 실업급여 신청 절차를 인터넷으로만 수행하기도 하는 등 취업중심통합서비스에 대한 거부감을 느끼는 내담자들이 있어 서비스 적용에 제한적이다. 아홉째, 센터에서 제공할 수 있는 구직정보가 사례자들이 워크넷 등을 통해 접할 수 있는 정보와 거의 유사하기에 유인가가 떨어진다는 한계가 있다. 마지막으로, 취업중심통합서비스에 대한 부서장과 실무 담당자간 목표가 달라지는 등 의견 차이가 발생하면 전면적인 업무 추진에 문제가 발생할 수 있다.

제3절 운영위원회 결과

1) 운영위원회 개요

취업중심통합서비스 시범운영센터 운영 및 성과를 파악하기 위하여 정책 담당자, 시범운영센터 직원, 연구진 등이 참여하는 시범운영센터 운영위원회를 구성하고 운영하였다. 운영위원회는 2019년 4월, 7월 각 1회씩 총 2회 진행하였으며, 1차 운영위원회는 세종특별시 고용노동부에서 진행하였으며, 2차 운영위원회는 군산 지역에서 실시하였다. 1차 운영위원회에서는 취업중심통합서비스 운영 안내 및 시범운영 과정에 대한 논의를 하였으며, 2차 운영위원회에서는 시범운영센터별 운영 현황 중간점검 및 의견 등을 교류하였다.

〈표 Ⅲ-13〉 취업중심통합서비스 운영위원회 세부사항

대상	구분	일정	목적
정책 담당자, 취업중심통합서비스 시범운영센터 직원, 연구진	1차	2019.04.12.(금)	취업중심통합서비스 운영에 대한 논의
	2차	2019.07.18.(목)	취업중심통합서비스 운영 결과 중간점검 및 의견 교류

2) 1차 운영위원회

1차 운영위원회는 시범서비스 운영이 시행되기 전, 2019년 4월 12일에 진행되었다. 1차 운영위원회에서는 연구진이 정책 담당자와 더불어 각 시범운영센터별 소장과 직원을 대상으로 취업중심통합서비스 운영에 관하여 안내하고 시범운영을 어떻게 하는 것이 좋은 지 등 시범운영 과정에 관하여 논의하였다.

구체적인 논의사항은 다음과 같다. 먼저, 시범서비스 대상의 경우, 특정한 계층을 선정하여 동일한 프로세스로 진행할 것인지, 지역의 특성에 따라 센터 자체적으로 서비스 대상을 선정할 것인지에 대하여 논의하였다. 논의 결과, 센터별 상황과 지역별 특성을 반영하여 구체적인 서비스 대상을 선정하되, 선정한 서비스 계층에 기본적으로 실업급여 수급자를 포함하는 것으로 결론지었다. 다음으로 상담시간은 30분 내외를 권장하나, 실제로 운영하면서 재량적으로 상담시간을 조정하도록 하였다.

〈표 Ⅲ-14〉 취업중심통합서비스 1차 운영위원회

구분	내용
목적	• 취업중심통합서비스 운영 전반에 대한 논의
일시 및 장소	• 2019년 4월 12일 금요일 오후 1시 - 오후 3시, 세종특별시 고용노동부
주요 참여자	• 총 19명 - 정책 담당자 3명, 전국 7개 시범운영센터 소장 및 팀장 각 7명, 연구진 2명
주요 내용	• 취업중심통합서비스 운영 안내 - 시범서비스 모델 및 기존 서비스와의 차이, 팀 규모, 서비스 대상 등 • 시범운영 과정에 대한 질의응답 - 업무 프로세스, 구체적인 서비스 대상, 상담시간 등

3) 2차 운영위원회

시범서비스 운영을 위한 인력배치 등 사전준비를 거쳐 서비스를 약 2개월 간 실시한 뒤, 2019년 7월 18일에 2차 운영위원회를 진행하였다. 2차 운영위원회에서는 각 시범운영센터의 담당자의 발표를 통해 시범운영센터별 운영현황 및 사례를 공유하고, 업무 프로세스 개선을 위한 의견을 교류하였다. 구체적으로 의견 교류 시, 시범운영센터 직원들이 제기한 운영과 관련한 애로사항은 타 팀과의 연계 부족 및 원활하지 않은 의사소통, 높은 수준의 상담사의 전문성 요구, 상담사 재량권 부족, 구인처 확보의 어려움, 참여자의 온라인 실업인정 선호, 고용위기지역의 특수성, 전산시스템 미구축 등이었다.

이어서 진행한 다섯 가지 주제에 관한 분임토의 결과는 다음과 같다. 첫째, 취업중심통합서비스 담당자의 구직 상담·취업알선 등 역량 강화 방안으로 실무 업무역량에 대한 역량 강화 등을 통한 전문인력 양성, 온라인 교육의 다양화, 지역 내에 위치한 기관을 활용한 전담 상담사 교육 활성화, 전담 상담사의 자존감 향상 도모 등을 제시하였다. 둘째, 취업중심통합서비스와 기존 취업성공패키지와의 비교 및 개선방안으로는 상담사의 재량권 발휘에 대한 본부의 명문화 된 제도 개선을 제시하였다. 셋째, 새일센터, 지자체 등 유관기관과의 연계 활성화 방안으로 유관기간에서 대상자 선정 시 해당 기관에서 조기 재취업 수당 등 대상자에게 인센티브를 제공할 수 있도록 제도 개선, 새일센터 등 지자체 유관기관 등 기관 간 구직자 정보 공유 활성화, 별도로 이루어지고 있는 기관 평가의 일원화, 입주기관-비공무원 상담사의 역량강화, 진입상담 전담 상담사 배치 등을 도출하였다. 넷째, 일반구직자, 실업급여수급자, 대상별 분류 등 구직자 유형 분류 기준 및 분류 방법으로 구직자의 유형 분류를 획일화하기 어렵기 때문에 구직자 개개인에 맞는 서비스가 제공되어야 한다고 하였

다. 다섯째, 구직자 취업의지 및 역량 제고 방안으로 이력서 클리닉 제공, 구직자 특성별 취업진로 특강 제공, 취업프로그램 참여 이후 변화 공유 등을 제시하였다.

이외의 사항으로 시범운영센터 운영 기간의 경우, 당초 2019년 10월까지 시범운영하기로 하였으나, 2019년 12월까지 운영하는 것으로 조정되었다.

〈표 Ⅲ-15〉 취업중심통합서비스 2차 운영위원회

구분	내용	
목적	• 업무프로세스 개선과 구직자 개인 맞춤형 지원경로 설계 등을 위한 운영현황 및 의견 교류의 장 마련	
일시 및 장소	• 2019년 7월 18일 목요일 오후 1시 30분 - 오후 6시, 군산	
상세 일정	13:30～14:30	• 업무프로세스 개선과 구직자 개인 맞춤형 지원경로 설계 등 정책방향 안내
	14:30～16:30	• 7개 시범운영센터 운영현황 및 사례 발표·공유
	16:30～17:20	• 5개 분임조별 분임토의 * 각 조별 번호에 따른 분임토의 주제 및 선택 주제
	17:20～18:00	• 분임토의 결과발표, 총평
주요 참여자	• 총 33명 - 정책 담당자 4명, 전국 7개 시범운영센터 직원 26명, 연구진 3명	
주요 내용	• 취업중심통합서비스 운영 현황 중간점검 및 의견 교류 - 센터별 운연현황 및 사례 발표·공유 - 분임토의 및 결과발표 ① 취업중심통합서비스 담당자의 구직 상담·취업알선 등 역량 강화 방안 ② 취업중심통합서비스와 기존 취업성공패키지와의 비교 및 개선방안 ③ 새일센터, 지자체 등 유관기관과의 연계 활성화 방안 ④ 구직자 유형 분류 기준* 및 분류 방법 * 일반구직자, 실업급여수급자, 대상별 분류 등 ⑤ 구직자 취업의지 및 역량 제고 방안	

제4절 시범사업 우수사례

1) 구인처 발굴

취업중심통합서비스 참여자가 희망하는 직종의 구인기업을 적극적으로 발굴하고, 동행면접을 진행하여 알선 취업까지 성공시킨 사례들이 있었다. 단순히 구인처를 발굴하는 것뿐만 아니라, 취업동향을 파악하고 구인처 개척을 하여 인력난 발생을 방지한 사례도 찾아볼 수 있었다. 구체적으로 서울관악고용복지+센터의 경우, 2019년 8월 말에 폐업하는 구로AK프라자의 동향을 5월에 사전에 파악하고, 구인개척 등 취업지원을 통해 인력난이 발생하는 것을 미연에 방지하였다. 또한 7월에는 고용복지+센터 인근에 위치한 중장년 실업급여 수급자 및 일반구직자가 선호하는 기업에 구인 개척을 위해 전담 상담사가 직접 방문하여 구인처를 발굴하였다. 이후 해당 구인처에서 긴급 구인 의뢰가 있을 때마다 취업중심통합서비스 참여자를 알선취업시키거나, 워크넷에 공개로 구인공고를 게시하거는 등 구인난을 신속히 해소하였다. 이와 같이 빠른 구인난 해소를 통해 구인처와 고용복지+센터 간 신뢰관계를 형성하는 등 긍정적 사례를 살펴볼 수 있었으며, 구인처 발굴과 관련한 주요 사항들을 문서화하여 내부 공유가 잘 이루어지고 있었다.

〈표 Ⅲ-16〉 서울관악고용복지+센터 구인처 발굴 사례

구분	내용
제 목	구로AK프라자 8월말 폐업에 따른 취업동향파악
안 건	1) 인수할 업체를 파악하여 구인구직만남의 날 추진 2) 현 용역업체 구인개척
방문내용	① 고용복지+센터에서 운영 중인 각종 사업 등 홍보 (구직급여, 취업지원, 고용안정지원금 등) ② 구로AK프라자 8월말 폐업에 따른 취업동향파악 - 현재 AK프라자 내 미화직원은 총 32명으로 8월말일자로 폐업에 따른 권고사직을 이미 통보받은 상태 - 인수할 업체가 있는지 조차 현재는 전혀 파악이 안 되는 상태 - 구로AK프라자 내 CGV 매장은 임대계약이 10월 말까지여서, CGV시설과 연계된 백화점 공용부분에 대한 미화인력(현 미화인력의 30% 정도)만 10월 말까지 근무하고, 그 외의 인력은 8월말까지만 근무예정

	- 6월말에는 현 미화용역업체인 ㈜한결티오스 차원에서 근로자들과 개인면담을 실시할 계획이라 함. 추후 인수할 용역업체가 확정 되는 대로 알려주시기로 함. (다른 회사가 인수를 한다면, 기존의 숙련근로자에게 신규근로계약을 제의할 확률이 높을 것으로 사료됨. ㅇㅇㅇ 미화팀장: 연락처)
총 평	① AK프라자 폐업으로 인해, 다른 회사가 인수를 할 경우, 미화 등 신규채용이 예상되는 바, 인수할 용역업체가 파악된다면 그 업체를 방문하여 구인구직만남의 날 개최를 기대해볼 수 있음 ② 현재 용역업체인 ㈜한결티오스도 기회가 되면 방문하여 근무지가 관악고용복지+센터 관내인 구인 건이 있으면 이에 대해 구인구직만남의 날 개최를 기대해볼 수 있음.
활동사진	 <근로자 근무지 회사전경> <미화사무실>
진행사항	▶ 7.2. ㅇㅇㅇ 미화팀장님과 통화: 아직 인수업체가 나타나지 않아 진행상황 없다함. 인수업체 확인되면 연락주시기로 함. ▶ 8.20. ㅇㅇㅇ 미화팀장님과 통화: 결국 인수 업체가 나타나지 않았다함. 8월말까지 계약만료로 대부분의 미화원은 계약이 종료되며, 인천·수원 AK프라자로 전근을 원하는 근로자는 재계약을 해줄 예정이라 함. 10월말까지 임대계약이 종료되는 5층이상 CGV와 1층 하나은행에 대해서만 미화팀장님과 일부 직원이 남고, 그 분들은 한결티오스에서 전근기회를 줄 예정이라 함. 아쉽게도 구로AK프라자를 인수할 업체가 없어서 새로운 고용창출은 당분간 없는 것으로 확인함. ▶ 9.6. ㅇㅇㅇ 미화팀장님과 통화: 8월말 구직급여 소정급여일수 30일 늘어나는 부분에 대해 문의주셔서, 이에 본부 결정안이 내려와 답변드림. 법 시행일인 2019.10.1. 이직한 자부터 적용임을 안내함. 10월말에 이직하는 분들은 30일 증가자에 해당됨 안내. ▶ 9.18. ㅇㅇㅇ 미화 소장님과 통화(연락처): 실업급여 전반 안내 및 10.1. 변경시행될 내용 문의 주셔서 이에 대해 이메일 및 전화로 답변드림

2) 구체적 사례관리

첫째, 취업중심통합서비스 참여자 중 취업자 개인별로 분석하여 사례 관리를 하는 우수 사례가 있었다. 사례관리 항목은 서비스 참여자의 세부 사항, 취업 장애 요인, 사례 세부 내용, 사례 관리의 네 가지 파트로 구분되어 있으며, 구체적으로 서비스 참여자의 세부 사항에는 인적사항, 경제 등 개인의 상황, 직업이력, 구직 희망조건, 자격증 등으로 구성되어 있었다. 또한 사례 세부 내용은 참여자 호소문제, 상담진행 상태, 초기 상담일, 상담 종료일, 진행기간, 총 상담횟수, 제공한 서비스, 취업지원 정보를 작성하도록 되어 있었다. 핵심 사항인 사례 관리 부분은 문제 진단 및 분석, 목표 수립, 지원 및 연계, 결과로 구분하여 작성 및 관리하고 있었다. 이밖에 알선취업의 경우, ‘중장년취업드림패키지 관리카드’로 별도로 사례 관리를 하고 있었다.

〈표 Ⅲ-17〉 서울관악고용복지+센터 사례관리 항목

1. 참여자 세부 사항

인적 사항	성명		성 별		
	연령	만 ○○세	소재지(시군구)		
	학력		장애여부		
	건강상태				
상황	경제적 상황				
	기타 사항				
직업 이력	실직기간				
	경력	직장종류(직장명)	근무기간	직무내용	퇴사(이직)이유
구직 희망 조건	희망 직종 및 직무				
	급여 및 조건				
	근무시간				
	희망근무지				
자격증					
기타 사항					

2. 취업 장애 요인

3. 사례 세부 내용

참여자 호소문제				
상담진행	□ 서비스 종료 □ 진행 □ 중단			
초기상담일		상담종료일		
진행기간		총 상담횟수		
□ 구인정보제공 □ 취업알선 □ 동행면접 □ 구인구직 만남의 날 □ 기타( )				
□ 이력서 클리닉 □ 면접 코칭 □ 이미지 메이킹 □ 기타( )				
지원 기업명	지원 직종	채용 유무	미채용 사유	정보처
취업일		입사기업		
취업경로	□ 본인취업 □ 알선충족 □ 기타 ( )	직종 및 직무		
기타사항				

4. 사례 관리

문제 진단 및 분석	
목표 수립	
지원 및 연계	
결과	

둘째, 취업중심통합서비스를 위한 전산시스템이 구축되지 않았다는 단점을 극복하기 위해 별도의 엑셀 파일을 통해 사례관리를 하고 있었다. 사례관리를 위한 항목은 이름, 성별, 연령, 거주지와 같은 인구통계학적 사항과 개별연장, 수급종료, 취업과 같은 현재 상태, 수급 만료일, 사후관리 종료일, 상담내용, 희망직종, 희망급여, 희망지역, 자격 보유 여부 등으로 구성하였으며, 매 회 상담을 통해 상담일지를 갱신하는 방식으로 사례관리를 실시하였다. 또한 개별 상담 일지를 통해 학력, 부양가족, 건강, 주 수입원 등 서비스 참여자의 개인 상태와 제공을 원하는 서비스를 파악하고, 취업에 걸림돌이 될 만한 사항을 상세히 파악하고자 하였다. 모니터링 결과, 사례관리가 잘 이루어지고 있는 센터는 서울관악고용복지+센터와 광주고용복지+센터에 해당하였다.

취업중심통합서비스 시범센터 관리명단																
번호	상태	수급 만료일	사후관리 종료일	성명	상담 내용	생년월일	만나이	연락처	주소(동)	성별	희망직종(1)	희망직종(2)	희망급여	희망지역	자차유무	자격증(또는 전공)
1																
2																
3																
4																
5																

[그림 Ⅲ-1] 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 사례관리 항목

개별 상담 일지

성 명		생년 월일	
거주지(동)		부양가족수	□ 가장여부(가구수 명)
건강상태		주수입원 여부	
학력			

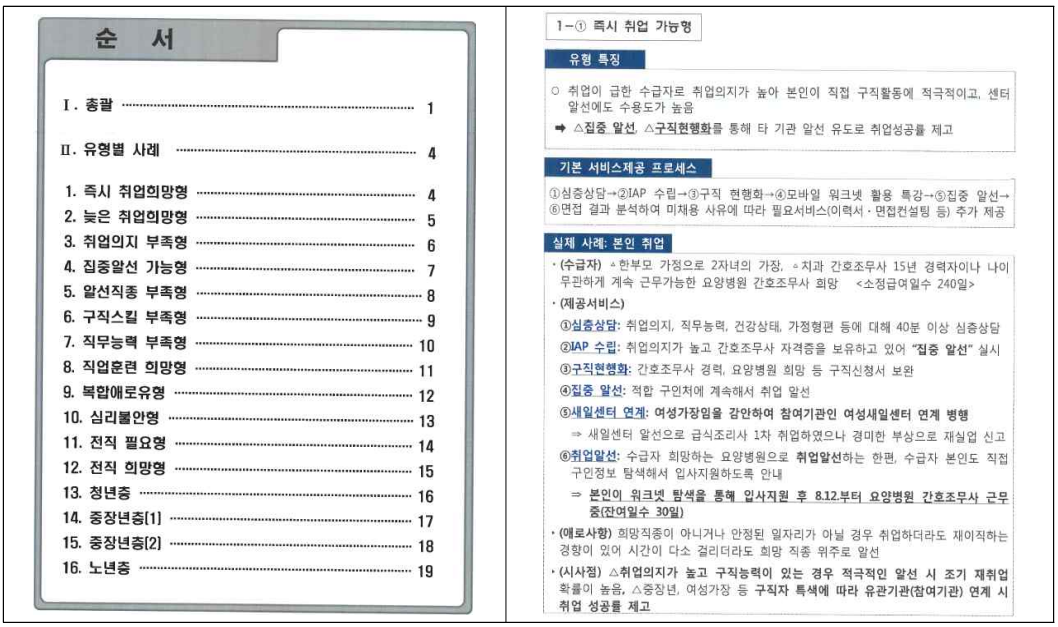
항 목	취업		역량강화			기타서비스				
	정보제공+알선	알선	취업지원 프로그램	창업지원	직업훈련	심리안정	복지지원	신용회복	봉사활동	기타
제공 서비스										
취업 걸림돌										
상담일자	상담내용									

[그림 Ⅲ-2] 광주고용복지+센터 취업중심통합서비스 개별 상담 일지

3) 업무 매뉴얼 개발

취업중심통합서비스 실시 전 자체적으로 업무 매뉴얼을 제작한 사례가 있었다. 해당 센터는 취업중심통합서비스 운영에 대비하여 서비스 제공을 위한 시범운영센터 운영 매뉴얼을 제작하였다. 매뉴얼은 크게 2019년 2월에 기준 실업인정 업무 개정지침, 직업능력개발계좌제 신청 절차 안내, 내일배움카드 사전심의제 평가표, 취업지원 프로그램 안내, 취업알선 업무 시스템의 이해 등과 같이 구성되어 있으며, 통합적인 서비스를 제공한다는 시범서비스의 취지에 맞추어 실업인정, 계좌발급, 취업지원에 관한 내용을 포함하였다.

취업중심통합서비스를 운영하면서 센터 내 필요에 의해 자체적으로 업무 매뉴얼을 개발한 사례는 다음과 같다. 해당 센터는 취업중심통합서비스 운영 중, 서비스 참여자의 유형이 천차만별이어서 참여자에 대한 유형을 정리하고, 구분된 유형에 따라 일부 서비스를 추가하거나 제외하는 등의 맞춤형 서비스를 제공하여야 한다는 문제의식을 가졌다. 이에 따라 서비스 참여자 유형별로 서비스 제공 프로세스가 기재된 매뉴얼을 정립할 필요성이 있어, 서비스 참여자 유형별 매뉴얼을 자체적으로 개발하였다. 매뉴얼에 따르면 서비스 참여자를 총 16가지 유형으로 구분하였으며, 각 유형별 특징, 기본 서비스 제공 프로세스와 더불어 사례를 예시로 들어 이해가 용이하도록 제작하였다. 이와 같이 자체적으로 업무 매뉴얼을 개발한 센터는 광주고용복지+센터와 부산북부고용복지+센터였다.



순 서

Ⅰ. 총괄 ····· 1

Ⅱ. 유형별 사례 ····· 4

1. 즉시 취업희망형 ····· 4
2. 늦은 취업희망형 ····· 5
3. 취업의지 부족형 ····· 6
4. 집중알선 가능형 ····· 7
5. 알선직종 부족형 ····· 8
6. 구직스킬 부족형 ····· 9
7. 직무능력 부족형 ····· 10
8. 직업훈련 희망형 ····· 11
9. 복합애로유형 ····· 12
10. 심리불안형 ····· 13
11. 전직 필요형 ····· 14
12. 전직 희망형 ····· 15
13. 청년층 ····· 16
14. 중장년층(1) ····· 17
15. 중장년층(2) ····· 18
16. 노년층 ····· 19

1-① 즉시 취업 가능형

유형 특징

○ 취업이 급한 수급자로 취업의지가 높아 본인이 직접 구직활동에 적극적이고, 센터 알선에도 수용도가 높음

➡ △집중 알선, △구직현행화를 통해 타 기관 알선 유도로 취업성공률 제고

기본 서비스제공 프로세스

①심층상담→②IAP 수립→③구직 현행화→④모바일 워크넷 활용 특강→⑤집중 알선→⑥면접 결과 분석하여 미채용 사유에 따라 필요서비스(이력서·면접컨설팅 등) 추가 제공

실제 사례: 본인 취업

- (수급자) △한부모 가정으로 2자녀의 가장, △치과 간호조무사 15년 경력자이나 나이 무관하게 계속 근무가능한 요양병원 간호조무사 희망 <소정급여일수 240일>
- (제공서비스)
  ①심층상담: 취업의지, 직무능력, 건강상태, 가정형편 등에 대해 40분 이상 심층상담
  ②IAP 수립: 취업의지가 높고 간호조무사 자격증을 보유하고 있어 "집중 알선" 실시
  ③구직현행화: 간호조무사 경력, 요양병원 희망 등 구직신청서 보완
  ④집중 알선: 적합 구인처에 계속해서 취업 알선
  ⑤새일센터 연계: 여성가장임을 감안하여 참여기관인 여성새일센터 연계 병행
  ⇒ 새일센터 알선으로 급식조리사 1차 취업하였으나 경미한 부상으로 재실업 신고
  ⑥취업알선: 수급자 희망하는 요양병원으로 취업알선하는 한편, 수급자 본인도 직접 구인정보 탐색해서 입사지원하도록 안내
  ⇒ 본인이 워크넷 탐색을 통해 입사지원 후 8.12.부터 요양병원 간호조무사 근무 중(잔여일수 30일)
- (애로사항) 희망직종이 아니거나 안정된 일자리가 아닐 경우 취업하더라도 재이직하는 경향이 있어 시간이 다소 걸리더라도 희망 직종 위주로 알선
- (시사점) △취업의지가 높고 구직능력이 있는 경우 적극적인 알선 시 조기 재취업 확률이 높음, △중장년, 여성가장 등 구직자 특색에 따라 유관기관(참여기관) 연계 시 취업 성공률 제고

[그림 Ⅲ-3] 서비스 참여자 유형별 자체 매뉴얼 예시

4) 취업 특강 개발 및 운영

취업의욕을 향상시키기 위하여 기존에 운영하던 특강 프로그램들의 내용을 취업 특강으로 전면 개편하여 운영하는 사례가 있었다. 기존의 단기 특강들의 경우, 국민연금 등 취업과의 연관성이 떨어지는 기관에서 특강을 진행하는 경우가 대다수였기에, 실업급여수급자 취업의욕 고취를 위하여 별도 위탁기관과 협의하여 취업과 연계되는 특강을 새로 실시하였다. 이후 취업과 연관성이 낮은 특강들은 제외하고 구직의욕을 높이는 특강 등 취업 연관성이 높은 특강들을 운영하고 있었다. 이러한 사례에 대한 센터로는 대표적으로 부산북부고용복지+센터가 있다.

〈표 Ⅲ-18〉 부산북부고용복지+센터 특강 프로그램 예시

과정명	내용	참여대상
내 삶의 버팀목 확인 꿈을 현실로!	• 내 삶의 버팀목 확인하기(취업의욕고취) • 꿈을 현실로 : 취업 계획 세우기	대면실업인정자 담당자 참여지정 (워크넷 비공개)
성공하는 취업정보 수집	• 최근 고용시장의 동향 • 효과적인 취업정보 수집 방법 • 취업사이트 및 주의사항	실업급여 수급자 대상
취업목표 정하기	• 직업가치관과 의사결정 관계 이해하기 • 합리적으로 진로의사결정하기 • 취업목표달성을 위한 실천계획 수립하기	실업급여 수급자 대상

5) 내부 학습 활성화

취업중심통합서비스 운영 초기 확대된 업무 범위로 인하여 상담사의 전문성에 대한 우려가 많았으나, 우려가 많았던 만큼 잦은 내부 학습을 통하여 상담사의 역량이 향상되는 긍정적인 결과를 도출하였다. 초기에는 운영 프로세스에 관하여 주로 논의를 하였으며, 이후 운영에 관한 애로사항, 참여자 사례 공유, 유관기관의 주요 교육프로그램 정보 공유, 타 팀과의 업무지원 체계 정립 등에 관한 논의 및 사례 학습 등을 통해 양질의 취업중심통합서비스 제공을 도모하였다. 대표적으로 광주고용복지+센터의 경우, 운영 초기에 해당하는 5~6월에는 최소 주 2회에서 최대 주 4회 가량 회의 및 교육을 통해 취업중심통합서비스에 관한 학습을 하는 시간을 가졌으며, 운영기간이 3개월 정도 지나 서비스가 안정화된 이후로는 주 1회에서 3회 가량 내부 학습이 이루어졌다.

제5절 소결

서울관악고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황으로 서비스 제공을 위한 공간 구축이 잘 되어 있고, 상담사 사전교육을 내부적으로 실시하였으며, 별도의 운영 매뉴얼은 없으나 10월 이후 제작할 예정인 것으로 확인되었다. 홍보지를 활용한 홍보를 진행하고 있으며, 집체교육장 및 실업급여 창구 등에서 시범서비스에 대한 홍보가 이루어지고 있었다. 또한 운영 현황으로 평균 상담시간은 약 30분 정도이며, 업무 효율화를 위하여 50플러스캠퍼스 등 타 일자리 유관기관과 연계하고 있었다. 담당자의 업무량은 기존의 팀별 업무를 1명의 담당자가 제공해야 함에 따라 다소 증가하였으나, 철저한 사례 관리를 통하여 업무수행이 원활하였다. 본 사업에 대한 팀장 및 전문 상담사들의 이해도가 높은 편이었고, 자체 학습모임 '초격차', 회의를 통해 업무 정보 공유 등이 활발히 이루어졌다.

성과 현황으로는 고객 중심의 서비스이며, 이에 따라 방문자의 만족도가 높다는 점을 가장 중시하였다. 제한적이나, 구인업체 발굴 및 동행 서비스도 시범적으로 함께 운영하고 있으며, 이러한 서비스가 성공적인 취업연계로 이루어진 사례도 있었다. 취업중심통합서비스 이용자의 높은 만족도를 대표적으로 보여주는 사례로 취업중심통합서비스팀이 서비스 이용자가 제출하는 칭찬카드(칭찬고래)를 다수 수상한 바 있다. 서울관악고용복지+센터만의 특이사항으로는 취업중심통합서비스에 관한 업무 습득과 원활한 업무 협조를 위한 학습모임 '초격차' 를 운영하고 있었다.

군산고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황으로 서비스 제공을 위한 공간 구축이 잘 되어 있고, 준비기간 동안 시범운영 목적, 내용, 방법 숙지와 더불어 각 분야에서 오래 근무한 담당자가 와서 업무별로 직무교육을 실시하였다. 취업중심통합서비스 개시 전 4월에 업무 매뉴얼을 만들었으나, 업무 매뉴얼의 내용은 기존 업무 매뉴얼을 통합한 정도 수준이었다. 홍보의 경우, 홍보배너, 엑스베너, 표 만들어서 붙이기 등을 위주로 진행하였으며, 내부 프로그램 이용자에게 유선·문자 등을 통해 서비스 홍보를 하고 있었다. 다만, 한시적으로 시행하는 시범서비스이다 보니 대외적으로 홍보를 적극적으로 실시하지 않았다.

또한 운영 현황으로 평균 상담시간은 약 30분 정도이며, 본 사업에 대한 팀장 및 전문 상담사들의 이해도가 높은 편으로 전반적으로 업무를 효율적으로 진행하였다. 담당자의 업무량은 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하지만, 참여 대상자가 적어

업무량이 크게 증가하였다고 볼 수 없었다. 특히 군산고용복지+센터는 사례 관리가 어려운 상황으로, 전반적인 업무 수행이 원활히 이루어지지 않고 있었다. 또한, 성과 현황으로는 충분한 상담시간의 보장, 공급자 중심의 서비스가 아닌 개별 서비스 이용자 요구에 부응하는 정보 및 서비스 안내라는 점에서 이용자의 필요와 만족도 향상에 기여하였다. 군산고용복지+센터의 특이사항으로는 취업중심통합서비스 대상을 청년층으로 설정하여, 실업급여나 청년수당 중심의 이용 요구, 원하지 않는 개입을 귀찮아하고 자기주도적 성향이 강한 청년층 대상 특성과 양질의 일자리가 부족한 지역 여건으로 인해 취업중심통합서비스의 목적에 부합하는 대상자가 부족하였다.

구미고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황으로 예산문제로 인하여 서비스 제공을 위한 독립된 공간 구축이 계획과 달리 이루어지지 않았으며, 다른 팀들과 함께 배치되어 있다. 담당자 교육은 별도로 이뤄지지 않았으며, 별도의 업무 매뉴얼도 확인되지 않았다. 가용 예산이 부족한 관계로 취업중심통합서비스가 정리된 책자나 홍보물, 기념품 제공이 불가능하였다. 또한, 4차 집체교육을 받은 대상 연령층에 해당하는 18~34세 청년층에게 문자나 유선 등으로 담당자의 변경을 안내하여 취업중심통합서비스를 받도록 하는 방식으로 진행되었다. 또한 운영 현황으로 상담시간은 짧으면 15분, 길면 30분으로 평균적으로 20분 정도 소요되었으며, 실업급여팀과의 연계를 통하여 업무를 효율적으로 처리하고 있었다.

담당자 업무량의 경우, 인터넷 활용이 어려운 취약 청년들만 주로 대면 상담을 원하고, 그 외 대부분의 청년들은 온라인으로 실업급여 신청하려는 경향이 있어 오히려 예전보다는 업무가 조금 줄어들었다고 하였다. 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질에 관하여 모두 양호하였으며, 서비스 이용자 대상층이 청년층인 관계로 대면이 아닌 온라인 서비스나 취업중심통합서비스 보다는 청년수당, 취업성공패키지를 희망하는 경우가 많았다. 이어 성과 현황으로는 알선 취업자분들이 나오기 시작하고 있고, 기존에는 알선 취업에 대한 문의조차 없었지만, 취업의식 제고에 많은 도움이 된다고 하였다.

또한, 단순하게 실업 인정받고 센터에서 벗어나는 것과는 달리, 본인들이 원하는 정보를 1:1 상담을 통해 얻는 것을 좋아하는 등 서비스에 대하여 전반적으로 만족스러워 하였다. 구미고용복지+센터의 특이사항으로는 타 지방에 비해 상대적으로 알선이 가능한 일자리는 있으나, 기업에서 요구하는 역량을 갖춘 청년이 부족하여, 취업중심통합서비스를 통해 청년 실업 완화를 목표로 서비스를 진행하였다는 점이다.

전주고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황으로 서비스 제공을 위한 공간이 센터 내 5층 취업지원팀 안쪽의 별도의 회의실에 위치하여 접근성이 낮았다. 서비스 개시 전 별도의 사전 직무교육은 없었지만, 담당자 간 상시적인 회의를 통해 필요 정보를 공유하고 있으며, 별도의 업무 매뉴얼 제작은 이루어지지 않았다. 홍보의 경우, 1차 실업인정 교육에 참여한 방문자 및 구직자를 대상으로 적극적으로 취업중심통합서비스를 홍보하고 설문지 작성을 통해 대상자를 발굴하여 서비스로 연계하고 있었다. 또한 운영 현황으로 평균 상담시간은 약 30분 정도이며, 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 실업급여팀의 실업인정교육 진행 시 취업중심통합서비스를 홍보하는 등 연계하고 있었다.

담당자의 업무량과 업무수행에 관하여 취업성공패키지, 취업지원, 실업급여 등 팀원들의 이전 업무에 대한 이해도가 높았다. 취업중심통합서비스 상담 제공에 대한 우려와 어려움은 별로 없는 편이었으며, 업무 숙달도도 높은 편이었다. 고객들의 센터 방문이 매우 제한적이기에 10일에 한번 정도 유선 상담을 진행하고 있는 등 서비스의 질은 높은 편이었다. 센터 내 자체 상시 회의를 통해 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지는 등 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다. 이용자의 서비스에 대한 거부 반응은 특별히 없으나, 실업급여가 통상 전주시 일반기업의 임금보다 높아 서비스 이용자들이 단순히 실업급여만을 받길 원하는 케이스가 많은 편이었다.

또한, 성과 현황으로 당초에 목표하였던 500명 실적을 거의 달성하였으나, 전반적으로 취업중심통합서비스 이용자 자체가 제한적이고 단편적인 서비스를 원하는 이용자도 많기에 취업중심통합서비스 운영의 효과와 적절성에 대한 고민이 있는 것으로 확인되었다. 덧붙여, 이용자의 만족도에 관하여, 상담시간이 길어짐에 따라 라포 형성이 잘 되어 만족도가 높다고 하였다. 전주고용복지+센터만의 특이사항으로는 초기 계획보다 연장된 바와 같이 12월까지 시범운영을 하고 2020년 2월까지 사후관리를 하는 타 시범운영센터들과 달리 시범운영을 초기 계획대로인 10월까지만 운영한다는 점이다.

광주고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황으로 서비스 제공을 위한 공간 구축이 잘 되어 있었고, 상담사 사전교육은 실시하지 않았으나, 운영하며 상시 회의를 진행하는 방식의 내부 교육을 진행하였다. 운영 매뉴얼은 기존 프로세스를 종합하여 만들었다. 홍보를 위한 팜플렛이나 문서가 별도로 없으며, 1차, 2차, 3차 실업인정 교육 시 해당자에 한하여 4차 실업인정 이후 취업중심통합서비스 담당자로 변경된다는 안내를 구두로 설명하고 있었다. 또한 운영 현황으로 평균 상담시간은 약 20분에서 40분 정도이며, 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 취업중심통합서비스 이용 대상자를 상세히

구분하였다. 담당자의 업무량은 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하므로 업무량이 많다고 하였고, 전반적으로 사례관리에 대한 체계를 적절히 갖추고 있는 등 업무 수행이 원활히 이루어지고 있다.

센터 내 자체 회의 등을 통하여 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지는 등 지속적인 상호 학습의 기회를 마련을 통해, 업무 숙달도와 서비스의 질을 향상시켰으며, 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다. 이용자의 서비스에 대한 거부 반응은 특별히 없으며, 1차, 2차, 3차 실업급여 수급일마다 안내를 반복적으로 하여 이해정도도 높은 편이었다. 이어 성과 현황으로는 고객 중심의 서비스, 방문자의 만족도 향상이 명확히 확인되었으며, 취업중심통합서비스에서 보장된 충분한 상담시간을 통해 서비스 이용자의 다양한 요구에 대응할 수 있어 만족도가 높았다. 광주관악고용복지+센터의 특이사항으로는 방문자 초기 상담 시 설문지를 통해 취업중심통합서비스 안내 및 선택권을 제공하고, 이후 유선 및 대면상담을 실시하고 있으며, 4차 실업인정 때 예약제로 대면상담을 실시할 계획이라 안내하였다.

부산사하고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황으로 예산문제로 인하여 센터 측에서 원하였던 공간과 달리 6층에 위치한 센터 내에 마련된 회의실을 취업중심통합서비스 공간으로 구성하였다. 상담사 사전교육은 실시하지 않았으며, 운영 매뉴얼은 제작하지 않았다. 홍보와 관련하여, 초기에는 홍보물이 없었으나, 2차 모니터링 시 안내문과 서비스 이용자를 선별하는 설문지를 개발하여 참여를 유도하는 것을 확인하였다. 또한 운영 현황으로 상담시간은 최소 40분에서 길면 1시간 10분 정도 상담을 진행하고 있어, 실제 상담에 필요한 시간은 1시간 정도였다.

전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 구직등록은 센터 내 입주기관, 실업급여팀에서는 수급신청만 받아주는 등 다른 팀과 연계를 하고 있었다. 담당자의 업무량은 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하므로 업무량은 다소 증가하였다. 더하여, 사업에 대한 팀장 및 전담 상담사들의 이해도가 높은 편이고, 사업 계획에 따라 서비스를 운영하고 있으나, 서비스 운영에 어려움이 많았다. 한두 번 실업급여를 수급한 내담자들은 기존의 서비스를 알고 있는 반면, 시범서비스에 대한 이해도가 낮았으며, 특히 직업에 대한 상담을 받는다는 경험이 없었기에 직업상담 자체를 많이 낯설어 하였다.

또한, 성과 현황으로 일자리 정보 제공과 관련하여 기존에는 알선에 대한 문의조차 없었지만, 알선 취업자들이 나오기 시작하였다. 서비스 이용자 대부분 만족해하고, 한 번씩 일자리 정보를 뽑아서 대면하여 설명해 드렸을 때 만족도가 높았다. 부산사하고용복지+센터만의 특이사항에 해당하는 것으로 원활한 업무수행을 위한 일환으로 취업중심통합서비스

대상자를 찾기 위한 프로파일링 도구를 개발하고, 개발된 프로파일링을 통해 내담자의 취업 가능성과 구직의욕을 판단하여 맞춤형 서비스를 제공하고자 시도하였으나, 프로파일링 결과는 참고할 수 있지만 결국 내담자의 현재 구직의욕을 파악하기 위해서는 상담이 필요할 것이다.

부산북부고용복지+센터 모니터링 결과, 취업중심통합서비스의 준비 현황으로 실업급여팀 전체를 취업중심통합서비스팀으로 변경함에 따라 기존 실업급여팀 공간을 새로이 단장하여 공간 구축을 하였다. 담당자 자체 교육을 실시하여 실업인정 업무, 계좌발급 업무, 알선 업무, 구인구직 업무, 특히 모든 단계에 워크넷 활용하도록 되어 있어 활용 방법 교육하였다. 초기 팀 나름대로의 업무 프로세스는 있으나, 별도의 자체 업무 매뉴얼을 만들 필요성를 느끼지 못하였기 때문에 별도의 매뉴얼을 개발하지 않았으나, 이후 운영을 통해 서비스 이용자 유형별로 분류한 매뉴얼을 제작하였다. 홍보와 관련하여 설문지를 통한 유형 분류에 초점을 맞추어 별도의 홍보자료는 없으나 매일 14시 30분에 실시되는 수급자 교육 시, 설문지를 배포하며 홍보를 진행하였다.

또한 운영 현황으로 평균 상담시간은 약 30~40분 정도 소요된다. 전반적으로 업무를 효율적으로 처리하기 위해 타 시범운영센터와 달리 대면·온라인으로 구분하고 전담 상담사를 배치하여 운영하였다. 담당자의 업무량의 경우, 기존의 팀별 업무를 한 명의 전담 상담사가 제공해야하므로, 구인처 발굴 등 상담 외의 업무도 있어 업무량은 다소 증가하였다. 업무 숙달도는 내부 베테랑의 노하우를 배우는 것으로 향상시켰으며, 센터 내 자체 회의, 교육 등을 통하여 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지는 등 기준에 대한 준수는 잘 이루어지고 있었다.

또한, 성과 현황으로 시범서비스를 받게 되면서 라포 형성이 잘 되고, 참여자가 취업 특강을 듣다보니 조금씩 구직의욕가 향상된다는 것이다. 부산북부고용복지+센터만의 특이사항에 해당하는 것으로는 실업급여팀이 전부 취업중심통합서비스팀으로 변경되었다는 점과 당초 대면, 온라인, 계좌로 나누어 진행하다가, 워크숍 이후, 온라인과 계좌를 합쳐서 대면·온라인으로 취업중심통합서비스 진행 중에 있다는 점이다. 이러한 취업중심통합서비스 시범운영센터 운영 및 성과를 파악하기 위한 운영위원회는 정책 담당자, 시범운영센터 직원, 연구진 등으로 구성되어 진행하였으며, 2019년 4월, 7월 각 1회씩 총 2회 진행하였다. 1차 운영위원회에서는 취업중심통합서비스 운영에 대한 가이드와 더불어 시범운영 과정에 관한 의견을 공유하였으며, 2차 운영위원회에서는 운영 현황에 관하여 시범운영센터별 발표를 통해 사례 공유를 하고, 운영에 관하여 의견을 교환하였다.

이밖에 모니터링을 통하여 구인처 발굴, 구체적 사례관리, 자체 매뉴얼 개발, 취업 특강 개발 및 운영, 내부 학습 활성화 등이 취업중심서비스 시범사업의 우수사례를 파악하였다.

〈표 Ⅲ-19〉 취업중심통합서비스 시범운영센터별 모니터링 결과 요약

센터명	1차	2차	3차
서울 관악 고용 복지 +센터	• 리모델링을 통한 쾌적한 서비스 공간 구축 예정 • 자체적으로 담당자를 위한 사전교육을 실시하였음 • 집체교육 시 시범서비스에 대한 홍보를 진행하고 있음	• 서비스 공간 구축이 잘 되어 있음 • 50플러스센터 등 타 일자리 유관기관과 연계하여 취업특강 진행 • 자체 학습모임 '초격차'를 꾸준히 운영 중에 있음	• 제한적이나, 구인업체를 직접 발굴하고 동행서비스를 시범적으로 운영하고 있음 • 칭찬카드(칭찬고래)를 통해 서비스 이용자의 높은 만족도를 확인 가능
군산 고용 복지 +센터	• 서비스 공간 구축이 잘 되어 있음 • 내부 직원을 통한 업무별 직무교육을 실시하였음 • 기존 업무 매뉴얼을 통합한 업무 매뉴얼을 제작하였음	• 전반적으로 업무가 효율적으로 진행되고 있음 • 참여 대상자가 적어 업무량이 크게 증가하였다고 보기 어려운 편에 해당함 • 사례 관리가 상대적으로 잘 이루어지고 있지 않은 편에 해당함	• 성과 차원에서 이용자의 필요와 만족도 향상에 기여하였음 • 청년층을 대상으로 하다보니 취업중심통합서비스 목적에 부합하는 서비스 이용자는 여전히 많지 않은 편
구미 고용 복지 +센터	• 예산문제로 인하여 계획과 달리 독립된 공간 마련이 이루어지지 않았으며, 여러 팀들과 함께 있는 공간을 활용하고 있음 • 별도의 담당자 교육이 이루어지지 않았음 • 업무 매뉴얼이 확인되지 않았음	• 실업급여팀과의 연계를 통하여 업무를 효율적으로 처리하고 있음 • 서비스 대상자(청년층) 특성 상 모집이 쉽지 않은 편이기에 담당자 업무량이 감소하였음	• 기존에는 문의조차 없던 알선 취업자가 나오고 있음 • 청년층을 대상으로 하다보니 취업중심통합서비스 목적에 부합하는 서비스 이용자는 여전히 많지 않은 편
전주 고용 복지 +센터	• 접근성이 다소 떨어지는 장소에 공간이 마련되어 있음 • 별도의 담당자 교육이 이루어지지 않았음 • 업무 매뉴얼이 확인되지 않았음	• 전담 상담사들이 이전 업무에 대한 이해도가 높아 취업중심통합서비스 상담 제공에 대한 우려와 어려움이 별로 없는 편 • 10일에 한 번 정도 유선 상담을 진행하고 있음 • 센터 내 자체 상시 회의를 통해 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지고 있음	• 당초 목표하였던 500명 실적을 거의 달성하였음 • 상담시간이 길어짐에 따라 라포 형성이 잘 되어 서비스 이용자의 만족도가 높은 편 • 초기 계획대로 10월까지만 시범운영을 하고, 서비스 이용자 대상으로 12월까지 사후관리 진행 예정

광주 고용 복지 +센터	• 서비스 공간 구축이 잘 되어 있음 • 담당자 사전교육은 실시하지 않았음 • 기존 업무 매뉴얼을 통합한 업무 매뉴얼을 제작하였음	• 운영하며 상시 회의를 진행하는 방식으로 담당자 내부 교육을 진행하였음 • 사례 관리가 잘 이루어지고 있는 편임 • 반복적인 안내를 통해 서비스 이용자의 이해도가 높은 편임	• 초기 상담 시 설문지를 통해 시범서비스 안내 및 선택권을 제공하고, 이후 예약제로 유선 및 대면상담을 실시하고 있음 • 충분한 상담시간을 통해 서비스 이용자의 다양한 요구에 대응할 수 있어 만족도가 높은 편
부산 사하 고용 복지 +센터	• 예산문제로 인하여 계획과 달리 독립된 공간 마련이 이루어지지 않았으나, 별도의 회의실로 일부 독립된 공간을 활용하고 있음 • 별도의 담당자 교육이 이루어지지 않았음 • 업무 매뉴얼이 확인되지 않았음	• 상대적으로 긴 상담시간을 보이고 있으며, 상담에 충실한 것으로 확인되었음 • 업무의 효율화를 위하여 구직등록은 센터 내 입주기관, 실업급여팀에서 수급신청을 받아주는 등 다른 팀과 연계하여 운영하고 있음 • 서비스 대상자들이 대부분 직업상담을 받아본 경험이 없어, 시범서비스에 대한 이해도가 낮은 편임	• 일자리 정보를 대면하여 설명하였을 때 만족도가 높은 것으로 확인되었음 • 서비스 대상자를 찾기 위한 프로파일링 도구를 개발하고, 개발된 프로파일링을 통해 내담자의 취업 가능성과 구직의욕을 판단하여 맞춤형 서비스를 제공하고자 하였으나, 내담자의 현재 구직의욕을 파악하기 위해서는 상담이 꼭 필요한 것으로 결론지어짐
부산 북부 고용 복지 +센터	• 실업급여팀 전체가 취업중심통합서비스팀으로 변경됨에 따라 기존의 창구를 활용하여 공간 구축 • 내부 직원을 활용하여 업무별 교육 및 노하우 전수를 위한 사전교육을 실시하였음 • 업무 프로세스는 있으나, 별도의 자체 업무 매뉴얼을 만들 필요성을 못 느낌 • 초기에 대면·온라인·계좌발급으로 구분하여 운영하였음	• 방문자 입장에 맞추어 공간 배치를 자주 변경해보는 시도를 하였음 • 워크샵(7월 중순) 이후, 계좌발급을 통합하여 대면·온라인으로만 구분하여 운영하고 있음 • 센터 내 자체 회의, 교육 등을 통하여 업무 관련 사항 공유가 활발히 이루어지고 있음	• 센터 내 자체 만족도 조사를 실시하였음 • 그동안의 운영 과정을 바탕으로 서비스 이용자 유형별로 분류된 업무 매뉴얼을 제작하였음

취업중심통합서비스 시범운영센터의 모니터링 결과를 종합적으로 살펴보았다. 먼저, 시범운영센터 준비 현황으로 담당자 인원 수, 역할 등 조직의 구성은 앞서 <표 Ⅲ-4>에서 다룬 것과 같이 시범운영센터마다 상이하였다. 취업중심통합서비스팀에 대한 명칭 역시 시범운영센터마다 차이가 있었으나, 7개 시범운영센터 중 광주와 부산사하의 두 개 센터는 하위 명칭은 상이하였어도, 대표적인 명칭은 취업중심통합서비스팀으로 동일하였다. 시범운영센터로 참여한 센터들은 조직 구성 과정에서 팀장의 주도 하에 설득을 통하여 인력을 구성하였다는 공통점이 있으나, 시범운영센터별 인력 구성은 적게는 3명에서 많게는 9명으로 센터마다 상이하였다.

이어 취업중심통합서비스를 위한 시설에 관하여, 공간 마련이 어려운 경우 회의실에 마련하였으며, 그렇지 않은 경우 기존의 공간을 리모델링하여 활용하는 등 대기 공간까지 마련해놓았다. 시범운영 담당자를 위한 사전교육에 관하여 취업중심통합서비스 개시 전 자체적으로 서비스 내용, 프로세스 등에 관한 내부 교육을 실시한 센터도 있었으나, 모든 시범운영센터가 초기에는 본부 차원의 교육이 있을 것으로 기대한 바와 달리, 취업중심통합서비스를 실시하고도 교육이 이루어지지 않아 대부분 자체적으로 담당자 간 상시적인 회의를 통해 필요 정보를 공유하거나 사례 관리를 하고 있었다.

시범운영 담당자를 위한 운영 매뉴얼의 경우, 다수의 시범운영센터가 취업중심통합서비스 실시 전, 업무 매뉴얼을 개발하지 않았으며, 매뉴얼을 개발하였다 하더라도 기존 업무 프로세스를 묶어 놓은 것에 불과하였다. 그러나 시범서비스 운영 시작 이후 약 5개월가량 운영되어, 그동안 운영하면서 고민한 점들을 반영하여 자체적으로 업무 매뉴얼을 개발한 센터도 있었다. 시범운영을 위한 홍보지의 경우, 일부 센터는 A4 한 페이지 홍보지가 있으나, 대체로 시범서비스 참여 여부를 조사하는 간략한 설문지, 센터 내 부착물, 배너 등을 활용하고 있었다. 안내방법으로는 대부분의 센터들이 집체교육 시 취업중심통합서비스를 소개하는 식으로 안내하고 있었다.

다음으로 시범운영센터 운영 현황으로 서비스 운영 소요시간은 대체로 짧게는 20분~길면 40분 정도였다. 센터마다 취업중심통합서비스를 제공하는 대상을 분리하였기에, 업무의 중복이 있다고 보기 어려우며, 업무의 효율화를 위해 대상자를 구체적으로 한정하거나, 시범서비스 홍보, 안내, 구인처 정보 공유 등 다른 팀과의 연계를 하고 있었다. 담당자의 업무량이 줄었다고 응답한 센터는 한 곳에 불과하였으며, 이를 제외한 센터들은 각각 진행되던 기존의 서비스를 한 명의 담당자가 모두 제공해야함에 따라 업무량이 다소 증가하였다. 그렇지만 센터별 자체 내부 교육, 회의 등을 통해 원활한 업무수행과 업무의 숙달을 도모하

였으며, 이를 통해 서비스의 질을 향상시키고자 하였다.

담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수의 경우, 특정 센터의 운영기준이 한 명의 담당자가 실업급여, 계좌발급, 취업지원을 모두 지원하는 취업중심통합서비스 모델과 일치하지 않았다. 따라서, 운영 중여러 시도를 해본 후에, 7월 중순 이후 취업중심통합서비스 운영기준에 맞는 모델로 변경하였다. 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도와 관련하여, 실업급여 수급만 원하거나, 청년수당, 취업성공패키지 등 타 서비스를 이용하려는 참여자가 많은 편이나, 서비스를 이용해 본 이용자의 경우 취업중심통합서비스를 긍정적으로 여기고 있었다. 또한 이해정도는 센터에 따라 취업중심통합서비스에 대한 안내를 수차례 하는 경우도 있어, 안내 횟수에 따라 달라질 수 있다.

이어 시범운영센터 성과 현황 중, 시범운영센터들은 대표적인 시범운영의 성과를 기존의 다소 형식적이고 공급자 중심의 서비스에서 탈피하여 고객 중심의 밀접한 서비스를 제공함으로써 결과적으로 센터 이용 고객의 만족도를 크게 향상시킬 수 있었다. 또한 취업중심통합서비스는 예약제로 운영되므로 이용자의 대기시간이 단축되는 점 역시 성과로 볼 수 있다. 이밖에 담당자와의 라포 형성, 심층상담 등이 서비스 이용자의 만족도를 향상시켰다.

이외에 대표적인 취업중심통합서비스의 강점으로는 서비스 이용자에 대한 사례 관리가 용이하며, 이를 통해 개인 요구에 보다 부응하는 양질의 서비스 제공이 가능하다는 점인데, 사례 관리가 제대로 이루어지지 않을 경우, 취업중심통합서비스의 강점을 제대로 살릴 수가 없기에 전담 상담사의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 확립 및 지원이 반드시 선행적으로 갖춰질 필요가 있다.

반면, 취업중심통합서비스의 약점으로는 서비스 이용은 이용자의 요구가 가장 최우선되므로 센터를 방문하는 이용자의 요구에 따라 제한적이고 단편적인 서비스 중심으로 진행될 수 있다는 약점이 있다.

제4장

취업중심통합서비스 성과분석

제1절 성과분석 방법
제2절 정량적 성과분석
제3절 정성적 성과분석

제4장 ▌취업중심통합서비스 성과분석

제1절 성과분석 방법

1) 정량적 성과분석 방법

정량적 성과분석의 목적은 취업중심통합서비스에 대한 경제적 효과를 분석하기 위함이다. 정량적 성과분석을 위해 조사설계는 아래와 같다.

ㅇ (대상) 시범운영센터 상담사 및 이용자
ㅇ (조사횟수) 센터별 1회
ㅇ (조사시기) 7월~9월(운영기관 모니터링 시 조사 예정)
ㅇ (조사방법) 행정데이터 및 시범운영센터 모니터링 조사 자료 이용
- 센터별 자료 : 센터별 상담건수, 센터별 상담사 인건비, 상담시간, 취업률, 취업자 급여
- 시범운영센터 모니터링 : 이용자 방문시 센터 체류 시간 조사
(체류시간 - 상담시간 = 대기시간)
ㅇ (지표시기) : 5월 ~ 9월 데이터
ㅇ (지표추출) : 10월 말(5월~9월 데이터)
ㅇ (지표추출방법)
- 행정데이터가 있을 경우→ 데이터 추출
- 없을 경우→ 조사 실시
ㅇ (세부지표)

구 분	분 석 방 법
대기시간 감소 효과	서비스 이용자 방문시 체류시간(시범센터 및 일반센터) 서비스 이용자 상담 시간(시범센터 및 일반센터)
평균 임금 차이 편익	일반서비스와 취업중심통합서비스 이용자 간 취업임금 비교
초과 취업 경제적 편익	서비스 미이용자를 대상으로 서비스 이용시 초과 취업 인원을 추정하고, 추정된 초과 취업인원에 대하여 통합시비스 평균 임금을 적용하여 초과 취업에 대한 경제적 편익 추정
실업급여 절감 편익	일반서비스와 취업중심통합서비스 이용자 간 취업소요기간 현황 파악

○ (분석방법)

연번	성과명	지표설명	대상
1	대기시간 감소 효과	기존모델과 시범모델의 취업지원 프로그램 이용자를 대상으로 프로그램 이용을 위한 대기시간 차이에 대한 경제적 효과 분석 실시 $Y' = a[(b-c)d]$ Y' : 대기시간 감소에 대한 경제적 효과 a : 통합 취업지원 프로그램 이용자 수 b : 통합 취업지원 프로그램 도입전(기존모델) 대기시간 c : 통합 취업지원 프로그램 도입후(시범모델) 대기시간 d : 시간당 1인 소득	이용자
2	평균 임금 차이 편익	1. 초과 임금(서비스 이용 취업자 임금 - 서비스 미이용자 취업자 임금)의 산정 2. 취업중심통합서비스 이용자에 대하여 초과 임금을 적용 평균 임금의 차이에 따른 경제적 편익 추정(5월 1일 ~ 11월 30일까지)	이용자 (취업자)
3	초과 취업 경제적 편익	1. 초과 취업률(서비스 이용자 취업률 - 서비스 미이용자 취업률)의 산정 2. 서비스 미이용자에 대한 초과 취업률 적용을 통해 서비스 미이용자가 서비스 이용시 초과 취업할 수 있는 인원 추정 추정된 인원에 대하여 취업중심통합서비스 평균 임금을 적용하여 초과 취업에 따른 경제적 편익 추정(5월 1일 ~ 11월 30일까지)	이용자 (취업자)
4	실업급여 절감 편익	취업중심통합서비스 이용자의 조기 취업에 따른 실업급여 잔여액 산정	이용자 (취업자)

2) 정성적 성과분석 방법

정성적 성과분석은 취업중심통합서비스에 참여한 이용자와 상담사를 대상으로 서비스의 성과(효과) 및 만족도를 확인하기 위한 목적으로 실시하였다.

이용자의 경우 고용서비스 품질과의 비교를 위해 고용서비스 품질 만족도를 실시하였으며, 서비스의 참여시작 시점과 현재 시점의 구직효능감과 구직효과를 조사하였다. 서비스를 실시한 시범운영센터의 상담사에게는 사업효과에 대한 인식을 조사하였다. 정성적 성과분석의 조사설계는 다음과 같다.

가. 이용자 만족도 조사

ㅇ (목적) 취업중심통합서비스 대상자 만족도 및 서비스 품질관리

ㅇ (대상) 시범운영센터 취업중심통합서비스 참여자 전체

ㅇ (목표 응답자 수) 총 350명 이상(센터별 50명 이상)

ㅇ (조사시기) 10월 14일(월)~10월 25일(금)

ㅇ (조사방법) 대상자 모바일(이메일)로 설문요청 및 설문 링크 전송

ㅇ (설문항목)

설문내용-	
개인특성	센터, 성별, 연령, 학력 취업여부, 상담횟수, 구직등록 목적 등
고용서비스 품질	접근가능성, 편리성(유형성), 신속응답성, 전문성, 공정성, 신뢰성, 서비스충족, 서비스 만족, 재이용 의도 등 (* 2018년 고용복지+센터 고용서비스 품질지수 조사 항목 활용)
상담전후 변화	구직효능감, 구직욕구
상담효과	취업중심통합서비스 효과 인식

ㅇ (결과분석)

- 센터별, 대상별 효과분석
- 대상별, 인구학적 특성별 효과분석
- 일반 고용서비스 품질 지수와 비교분석(고용서비스품질 항목)

나. 상담사 만족도 조사

ㅇ (목적) 취업중심통합서비스 운영 상담사가 인식하는 통합중심서비스에 대한 효과

ㅇ (대상) 시범운영센터 취업중심통합서비스 참여 상담사 전체

ㅇ (조사시기) 10월 14일(월)~10월 25일(금)

ㅇ (조사방법) 이메일 및 온라인 설문(웹 설문 개발)

ㅇ (센터 협조) 시범운영센터 참여 상담사의 전화번호 협조

ㅇ (설문항목)

설문내용	
개인특성	센터, 성별, 연령, 학력, 경력 등
사업 참여 전후	직무만족 등
취업중심서비스의 효과 인식	취업중심통합서비스 효과 인식(내담자 효과, 고용복지+센터 효과)
장점(우수사례) 애로사항/정책제언	우수사례, 애로사항 및 취업중심통합서비스의 확대 강화를 위한 정책제언

ㅇ (결과분석)

- 센터별(운영모델별) 상담사의 인식비교
- 상담사의 경력 및 특성에 따른 인식비교
- 취업중심서비스 운영과정 중의 우수사례, 애로사항 등
- 취업중심 취업중심통합서비스에 확산을 위한 정책제언 및 내용

제2절 정량적 성과분석

1. 대기시간 발생에 따른 경제적 비용

1) 대기시간 감소에 따른 경제적 비용 분석의 의의

고용복지플러스센터에서는 실업급여 신청, 내일배움카드 발급, 취업성공패키지 등의 실업지원 및 구직지원 서비스를 제공하고 있다. 이와 같은 고용복지플러스센터의 다양한 서비스를 제공받기 위하여 실직자와 구직자는 각 지역의 고용복지플러스센터를 방문한다. 일부 고용복지플러스센터에서는 제공하는 일부 사업에서는 예약제를 운영함으로써 구직자들의 불필요한 대기시간이 발생하지 않도록 하고 있다. 그러나 대부분의 고용복지플러스센터에서는 예약제가 아닌 방문 순서별 서비스를 제공하고 있어 대기시간이 발생하고 있는 실정이다. 또한, 예약제를 운영하는 고용복지플러스센터의 경우, 예약을 통해 서비스를 제공받고자 하는 예약자에게 서비스를 제공할 때 미예약자가 방문하는 경우 미예약자의 대기시간이 발생할 가능성이 있다.

이처럼 대부분의 고용복지플러스센터에서는 방문 순서별 서비스를 제공하고 있기 때문에 고용복지플러스센터의 서비스를 이용하고자 하는 인원이 집중적으로 방문하는 기간이나 방문 시간이 되면, 서비스 수요자들의 대기시간이 발생하게 된다. 이와 같은 대기시간의 발생은 고용복지플러스센터의 서비스 만족도에 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라 경제적 손실비용이 발생하는 문제점이 있다.

반면, 취업중심통합서비스는 서비스를 제공받고자 하는 구직자와 각 센터별 담당자의 예약에 의해 서비스가 제공된다. 따라서 대기시간 감소로 인해 고용복지플러스센터에서 제공하는 서비스에 대한 만족도는 증가하게 되며, 대기시간 발생으로 인한 경제적 손실이 감소하는 장점이 있다.

이와 같은 관점에서 볼 때, 취업중심통합서비스는 고용복지플러스센터 서비스 수요자들의 대기시간을 감소시킬 것이며, 이러한 대기시간 감소에 대한 경제적 편익이 발생할 것이다. 이에 본 연구는 취업중심통합서비스를 선택적으로 운영하고 있는 고용복지플러스센터의 방문자 대기시간을 조사하여 취업중심통합서비스 도입에 대한 경제적 비용의 규모를 추정하고자 한다.

2) 대기시간 현황

가. 군산 및 부산사하 대기시간 예비조사 결과

본 연구의 연구진은 대기시간 조사에 앞서 군산 및 부산사하고용복지+센터에 방문하여 센터 방문자에 대한 대기시간을 예비조사하였다. 조사일은 5월 30일 부산사하고용복지+센터, 8월 26일 군산고용복지+센터, 9월 10일 부산사하고용복지+센터를 각각 방문하여 대기시간을 조사하였다. 조사대상 서비스는 내일배움카드, 취업성공패키지, 취업지원 일자리상담, 실업급여 등 4가지 서비스를 이용하기 위한 방문자를 대상으로 하였다.

(1) 내일배움카드 신청 방문자

2019년 5월 30일 16시 16분부터 16시 43분 사이에 내일배움카드 신청을 위해 부산사하고용복지+센터를 방문한 방문자는 5명이었다. 5명 방문자의 평균 대기시간은 0분이며, 최대 대기시간은 1분이었다. 2019년 8월 26일 14시 24분부터 14시 57분 사이에 내일배움카드 신청을 위해 군산고용복지+센터를 방문한 방문자는 4명이었다. 4명 방문자의 평균 대기시간은 2분이며, 최소 대기시간과 최대 대기시간은 각 1분, 3분이었다. 2019년 9월 10일 09시 32분부터 09시 44분 사이에 내일배움카드 신청을 위해 부산사하고용복지+센터를 방문한 방문자는 3명이었다. 3명 방문자의 평균 대기시간은 0분이며, 최대 대기시간은 1분이었다.

〈표 Ⅳ-1〉 내일배움카드 신청 방문자 현황

구 분	부산사하	군산	부산사하
방문일	5월 30일(목)	8월 26일(월)	9월 10일(화)
조사시간	16:16 ~ 16:43	14:24 ~ 14:57	09:32 ~ 09:44
방문자	5명	4명	3명
평균 대기시간	0분	2분	0분
최소 대기시간	0분	1분	0분
최대 대기시간	1분	3분	0분

(2) 취업성공패키지 신청 방문자

2019년 5월 30일 15시 58분부터 16시 27분 사이에 취업성공패키지 신청을 위해 부산사하고용복지+센터를 방문한 방문자는 3명이었다. 3명 방문자의 평균 대기시간은 0분이며, 최대 대기시간은 1분이었다. 2019년 8월 26일 14시 41분부터 14시 53분 사이에 취업성공패키지 신청을 위해 군산고용복지+센터를 방문한 방문자는 3명이었다. 3명 방문자의 평균 대기시간은 5분이며, 최소 대기시간과 최대 대기시간은 각 0분, 11분이었다. 2019년 9월 10일 09시 00분부터 09시 44분 사이에 취업성공패키지 신청을 위해 부산사하고용복지+센터를 방문한 방문자는 2명이었다. 2명 방문자의 평균 대기시간은 0분이며, 최대 대기시간도 0분이었다.

〈표 Ⅳ-2〉 취업성공패키지 신청 방문자 현황

구 분	부산사하	군산	부산사하
방문일	5월 30일(목)	8월 26일(월)	9월 10일(화)
조사시간	15:58 ~ 16:27	14:41 ~ 14:53	09:00 ~ 09:44
방문자	3명	3명	2명
평균 대기시간	0분	5분	0분
최소 대기시간	0분	0분	0분
최대 대기시간	1분	11분	0분

(3) 취업지원(일자리상담) 신청 방문자

2019년 5월 30일 15시 58분부터 16시 27분 사이에 취업지원(일자리상담) 신청을 위해 부산사하고용복지+센터를 방문한 방문자는 2명이었다. 2명 방문자의 평균 대기시간은 0분이며, 최대 대기시간은 1분이었다. 2019년 9월 10일 09시 00분부터 09시 44분 사이에 취업지원(일자리상담) 신청을 위해 부산사하고용복지+센터를 방문한 방문자는 3명이었다. 3명 방문자의 평균 대기시간은 1분이며, 최대 대기시간은 3분이었다.

〈표 Ⅳ-3〉 취업지원(일자리상담) 신청 현황

구 분	부산사하	군산	부산사하
방문일	5월 30일(목)	8월 26일(월)	9월 10일(화)
조사시간	16:09 ~ 16:14	-	09:00 ~ 09:44

방문자	2명	-	3명
평균 대기시간	0분	-	1분
최소 대기시간	0분	-	0분
최대 대기시간	1분	-	3분

(4) 실업급여 신청 방문자

2019년 9월 10일 09시 10분부터 09시 57분 사이에 실업급여 신청을 위해 부산사하고용복지+센터를 방문한 방문자는 29명이었다. 29명 방문자의 평균 대기시간은 6.8분이며, 최소 대기시간과 최대 대기시간은 각각 0분, 21분이었다.

〈표 Ⅳ-4〉 실업급여 신청 방문자 현황

구 분	부산사하	군산	부산사하
방문일	5월 30일(목)	8월 26일(월)	9월 10일(화)
조사시간	-	-	09:10 ~ 09:57
방문자	-	-	29명
평균 대기시간	-	-	6.8분
최소 대기시간	-	-	0분
최대 대기시간	-	-	21분

(5) 군산 및 부산사하 대기시간 예비조사 결과에 대한 소결

군산 및 부산사하고용복지+센터에 대한 대기시간 예비조사 결과 센터 방문자들은 대부분 실업급여 서비스를 이용하기 위한 것으로 나타났다. 특히 오전 시간대의 경우 실업급여 서비스를 받고자 하는 방문자가 집중됨으로써 대시기간이 최대 21분까지 증가하는 것으로 나타났다. 내일배움카드, 취업성공패키지 사업에 대한 서비스 이용자의 경우 대기인원이 적기 때문에 평균 대기시간이 짧은 것으로 나타났다. 다만, 취업지원(일자리상담) 서비스의 경우 방문자가 적더라도 응대 시간이 길어짐에 따라 늦은 방문자의 대기시간이 일부 높아지는 것으로 나타났다.

나. 서울관악 대기시간 조사 결과

서울관악고용복지+센터에 대하여 2019년 9월 23일부터 9월 27일까지 센터 방문자의 대기시간을 조사한 결과는 아래 표와 같다. 본 연구의 대기시간 조사시간은 오전 9시부터 10시까지, 오후 1시부터 2시까지 조사하였다. 이는 앞의 센터별 예비조사 결과에서 오전 시간에 대기시간이 집중되는 것을 고려한 결과로 볼 수 있다. 즉, 방문자가 집중되는 오전 시간과 방문자가 상대적으로 집중되지 않는 오후 시간 각각 1시간에 대한 방문자 대기시간을 조사하였다.

구체적으로 9월 23일(월) 대기시간 조사시간 동안 방문자는 89명이었으며, 대기시간 평균과 표준편차는 각각 8.79분, 6.12분이었다. 최소 대기시간은 0분이었으며, 최대 대기시간은 25.00분이었다. 9월 24일(화) 대기시간 조사시간 동안 방문자는 78명이었으며, 대기시간 평균과 표준편차는 각각 3.90분, 3.55분이었다. 최소 대기시간은 0분이었으며, 최대 대기시간은 16.00분이었다. 9월 25일(수) 대기시간 조사시간 동안 방문자는 42명이었으며, 대기시간 평균과 표준편차는 각각 4.57분, 4.08분이었다. 최소 대기시간은 0분이었으며, 최대 대기시간은 14.00분이었다. 9월 26일(목) 대기시간 조사시간 동안 방문자는 51명이었으며, 대기시간 평균과 표준편차는 각각 4.27분, 4.55분이었다. 최소 대기시간은 0분이었으며, 최대 대기시간은 19.00분이었다. 9월 27일(금) 대기시간 조사시간 동안 방문자는 47명이었으며, 대기시간 평균과 표준편차는 각각 5.72분, 4.61분이었다. 최소 대기시간은 1.00분이었으며, 최대 대기시간은 21.00분이었다. 분석기간 동안 총방문자는 307명이며, 총방문자의 대기시간 평균과 표준편차는 각각 5.75분, 5.21분이었고, 최소 대기시간은 0분, 최대 대기시간은 25.00분이었다.

〈표 Ⅳ-5〉 대기시간 현황(서울관악고용복지+센터)

(단위 : 명, 분)

날 짜	표본수	평 균	표준편차	최소값	중위수	최대값	오전 근무자	오후 근무자
9월 23일(월)	89	8.79	6.12	0.00	8.00	25.00	8	6
9월 24일(화)	78	3.90	3.55	0.00	3.00	16.00	9	5
9월 25일(수)	42	4.57	4.08	0.00	4.00	14.00	7	2
9월 26일(목)	51	4.27	4.55	0.00	2.00	19.00	8	7
9월 27일(금)	47	5.72	4.61	1.00	4.00	21.00	7	6
전 체	307	5.75	5.21	0.00	4.00	25.00		

일반적으로 주기성(Cycle)을 갖는 모든 변수는 장기회귀선인 평균수준에 수렴하며, 이를 평균수렴(회귀)법칙이라 한다. 이러한 평균수렴의 법칙의 관점에서 볼 때, 서울관악고용복지+센터 방문자의 대기시간은 요일별 측정한 평균 대기시간에 수렴할 것이다.

본 연구는 월요일부터 금요일까지 측정된 서울관악고용복지+센터 방문자의 평균 대기시간을 다른 고용복지플로스센터에도 동일하게 적용하고자 한다. 이는 평균수렴의 법칙의 관점에서 개별 고용복지플러스센터의 대기시간이 서울관악고용복지+센터의 평균 대기시간에 수렴할 것이라 가정한 결과로 볼 수 있다.

3) 경제적 비용에 대한 추정

가. 경제적 비용의 대용치

고용복지플러스센터 방문자는 대부분 실업으로 인해 실업급여를 받고자 방문하거나 구직활동을 위해 방문한다. 다만, 실업상태에 있음에도 불구하고 아르바이트 등의 비정규적인 근로활동이 가능하며, 건설현장에서도 일용근로활동 또한 가능하다. 따라서 구직활동과정에서 비정규적 근로활동이나 건설현장에서 일용근로활동을 하는 경우 고용복지플러스센터 방문 후 발생되는 대기시간 동안의 경제적 비용이 발생하게 된다.

(1) 최저임금

구직활동 과정에서 아르바이트 등의 비정규적 근로활동을 하는 경우, 근로활동에 대한 대가로 최저임금 이상의 급여를 받게 된다. 2018년 최저시급은 7,530원이었으며, 2019년 최저시급은 8,350원이다. 따라서 비정규적 근로활동의 대가로 2018년 최저 7,530원, 2019년 최저 8,350원 이상의 시간당 급여를 받고 있다. 이를 분당 계산하면 2018년 분당 125.5원이며, 2019년 분당 139.17원이다. 따라서 2018년 기준 고용복지플러스센터 방문시 평균 5.75분의 대기시간 발생으로 인한 경제적 비용은 평균 최저임금을 기준으로 하는 경우 721.6원의 비용이 발생하며, 2019년 최저임금을 기준으로 하는 경우 800.2원의 비용이 발생한다.

(2) 건설현장 근로자 임금

건설근로자공제회의 2018년 건설근로자 종합생활 실태조사 결과 자료[4]에 따르면 2018년 건설현장 근로자의 평균 임금은 165,300원인 것으로 조사되었다. 근무시간은 평균 오전 6시

42분에 출근하여 오후 4시 48분에 퇴근하는 것으로 나타났으며, 오전과 오후 각각 22분과 19분의 휴식시간을 갖는 것으로 나타났다. 또한 평균 점심시간은 61분으로 조사되어, 건설현장 근로자의 1일 평균 근무시간은 8시간 23분으로 나타났다. 따라서 2018년 건설현장 근로자의 평균 시간당 임금은 19,717.69원이며, 분당 계산하는 경우 328.63원이다. 따라서 2018년 기준 고용복지플러스센터 방문시 평균 5.75분의 대기시간 발생으로 인한 경제적 비용은 평균 건설현장 근로자 임금을 기준으로 하는 경우 1,890원의 비용이 발생한다.

나. 서비스 이용자 현황

(1) 2018년 서비스 이용자 현황

2018년 고용 서비스 이용자는 워크넷 516,710명, 직업훈련 574,377명, 고용보험시스템 5,991,277명 등 총 7,082,364명이다. 월별 이용자는 1월이 702,369명으로 가장 많았으며, 그 다음으로 3월과 4월이 각각 682,339명과 632,722명이었다.

〈표 Ⅳ-6〉 2018년 고용 서비스 이용자 현황

(단위 : 명)

구 분	워크넷	직업훈련 (HRD-NET)	고용보험시스템 (실업급여, 고용장려금)	합 계
2018년 1월	78,971	51,424	571,974	702,369
2018년 2월	40,131	50,028	464,994	555,153
2018년 3월	53,552	60,688	568,099	682,339
2018년 4월	43,004	53,651	536,067	632,722
2018년 5월	40,601	51,645	502,553	594,799
2018년 6월	41,014	46,642	479,121	566,777
2018년 7월	43,413	48,826	525,845	618,084
2018년 8월	34,094	52,207	496,261	582,562
2018년 9월	28,963	34,280	423,826	487,069
2018년 10월	35,998	43,253	500,294	579,545
2018년 11월	36,870	41,263	469,491	547,624
2018년 12월	40,099	40,470	452,752	533,321
합 계	516,710	574,377	5,991,277	7,082,364

4) 건설근로자공제회는 2018년 7월부터 9월까지 최근 1년 이내 근로기록이 있는 퇴직공제가입 건설근로자 1,018명을 대상으로 건설근로자의 종합생활 실태조사를 실시하였다.

(2) 2019년 서비스 이용자 현황

2019년 1월부터 8월까지 고용 서비스 이용자는 워크넷 343,076명, 직업훈련 397,916명, 고용보험시스템 4,661,044명 등 총 5,402,036명이다. 월별 이용자는 1월이 784,179명으로 가장 많았으며, 그 다음으로 3월과 4월이 각각 726,970명과 724,651명이었다.

〈표 Ⅳ-7〉 2019년 고용 서비스 이용자 현황

(단위 : 명)

구 분	워크넷	직업훈련 (HRD-NET)	고용보험시스템 (실업급여,고용장려금)	합계
2018년 1월	69,200	47345	667,634	784,179
2018년 2월	33,900	49494	512,421	595,815
2018년 3월	44,169	55818	626,983	726,970
2018년 4월	40,814	51684	632,153	724,651
2018년 5월	38,351	48082	574,255	660,688
2018년 6월	37,378	44167	523,569	605,114
2018년 7월	45,685	50096	600,582	696,363
2018년 8월	33,579	51230	523,447	608,256
합 계	343,076	397,916	4,661,044	5,402,036

다. 대기시간에 따른 경제적 비용 분석 결과

(1) 2018년 대기시간에 따른 경제적 비용 분석 결과

서울관악고용복지+센터를 대상으로 대기시간을 측정한 결과 평균 대기시간은 5.75분이었다. 따라서 고용 서비스 이용자가 평균 5.75분을 대기한다고 가정하는 경우 2018년 고용복지플러스센터 방문자 7,082,364명의 총 대기시간은 40,723,595분으로 추정된다. 2018년 기준 고용복지플러스센터 방문자의 총 대기시간에 대하여 2018년 분당 최저임금인 125.5원과 2018년 건설현장 근로자 분당 평균임금 328.63원을 적용하여 2018년 대기시간에 따른 경제적 비용을 분석하였다.

최저임금을 기준으로 한 2018년 대기시간에 대한 경제적 비용은 51억 1,081만 1,173원으로 추정되며, 건설현장 근로자 임금을 기준으로 하는 경우 133억 8,299만 5,025원으로 추정된다.

〈표 Ⅳ-8〉 2018년 대기시간에 따른 경제적 비용 분석 결과

(단위 : 분, 원)

구 분	총방문자	총대기시간	경제적 비용	
			최저임금기준	건설현장 근로자 임금기준
2018년 1월	702,369	4,038,622	506,847,061	1,327,212,348
2018년 2월	555,153	3,192,130	400,612,315	1,049,029,682
2018년 3월	682,339	3,923,449	492,392,850	1,289,363,045
2018년 4월	632,722	3,638,152	456,588,076	1,195,605,892
2018년 5월	594,799	3,420,094	429,221,797	1,123,945,491
2018년 6월	566,777	3,258,968	409,000,484	1,070,994,654
2018년 7월	618,084	3,553,983	446,024,867	1,167,945,433
2018년 8월	582,562	3,349,732	420,391,366	1,100,822,427
2018년 9월	487,069	2,800,647	351,481,199	920,376,624
2018년 10월	579,545	3,332,384	418,214,192	1,095,121,354
2018년 11월	547,624	3,148,838	395,179,169	1,034,802,632
2018년 12월	533,321	3,066,596	384,857,798	1,007,775,443
합 계	7,082,364	40,723,595	5,110,811,173	13,382,995,025

(2) 2019년 대기시간에 따른 경제적 비용 분석 결과

서울관악고용복지+센터를 대상으로 대기시간을 측정한 결과 평균 대기시간은 5.75분이었다. 따라서 고용 서비스 이용자가 평균 5.75분을 대기한다고 가정하는 경우 2019년 1월부터 8월까지 고용복지플러스센터 방문자 5,402,036명의 총 대기시간은 31,061,707분으로 추정된다. 2019년 기준 고용복지플러스센터 방문자의 총 대기시간에 대하여 2019년 분당 최저임금인 139.17원과 2018년 건설현장 근로자 분당 평균임금 328.63원을 적용하여 2019년 8월까지 발생된 대기시간에 따른 경제적 비용을 분석하였다.

최저임금을 기준으로 한 2019년 8월까지의 대기시간에 대한 경제적 비용은 38억 9,824만 4,229원으로 추정되며, 건설현장 근로자 임금을 기준으로 하는 경우 102억 780만 8,771원으로 추정된다.

<표 Ⅳ-9> 2019년 대기시간에 따른 경제적 비용 분석 결과

(단위 : 분, 원)

구 분	총방문자	총대기시간	경제적비용	
			최저임금기준	건설현장근로자임금기준
2019년 1월	784,179	4,509,029	565,883,140	1,481,802,200
2019년 2월	595,815	3,425,936	429,954,968	1,125,865,348
2019년 3월	726,970	4,180,078	524,599,789	1,373,699,033
2019년 4월	724,651	4,166,743	522,926,247	1,369,316,752
2019년 5월	660,688	3,798,956	476,768,978	1,248,450,910
2019년 6월	605,114	3,479,406	436,665,453	1,143,437,194
2019년 7월	696,363	4,004,087	502,512,919	1,315,863,111
2019년 8월	608,256	3,497,472	438,932,736	1,149,374,223
합 계	5,402,036	31,061,707	3,898,244,229	10,207,808,771

4) 대기시간 감소에 따른 경제적 편익 분석 결과

2019년 5월 1일부터 2019년 9월 30일까지 7개 센터의 취업중심통합서비스 이용자는 광주고용복지+센터 3,071명, 구미고용복지+센터 977명, 군산고용복지+센터 306명, 부산북부고용복지+센터 332명, 부산사하고용복지+센터 163명, 서울관악고용복지+센터 253명, 전주고용복지+센터 432명 등 총 5,534명이다. 동 선터별 방문자는 일반서비스 이용자의 평균 대시기간 5.75분을 절감할 수 있으며, 대기시간 절감에 따른 분당 최저 139.17원에서 최대 328.63원의 경제적 편익이 발생하게 된다.

즉, 최저임금을 기준으로 하는 경우 대기시간 감소에 따른 경제적 편익은 광주고용복지+센터 2,457,499원, 구미고용복지+센터 781,822원, 군산고용복지+센터 244,870원, 부산북부고용복지+센터 265,676원, 부산사하고용복지+센터 130,473원, 서울관악고용복지+센터 202,458원, 전주고용복지+센터 345,698원 등 총 4,428,459원이다. 건설근로자 임금을 기준으로 하는 경우 대기시간 감소에 따른 경제적 편익은 광주고용복지+센터 5,803,031원, 구미고용복지+센터 1,846,161원, 군산고용복지+센터 578,224원, 부산북부고용복지+센터 627,355원, 부산사하고용복지+센터 308,008원, 서울관악고용복지+센터 478,074원, 전주고용복지+센터 816,317원 등 총 10,457,171원이다.

〈표 Ⅳ-10〉 센터별 방문자의 대기시간 감소에 따른 경제적 편익 분석 결과

(단위 : 명, 분, 원)

구 분	총방문자	평균 대기시간	최저임금	건설근로자 임금	경제적 편익	
					최저임금기준	건설현장근로자임금기준
광주	3,071	5.75	139.17	328.63	2,457,499	5,803,031
구미	977				781,822	1,846,161
군산	306				244,870	578,224
부산북부	332				265,676	627,355
부산사하	163				130,437	308,008
서울관악	253				202,458	478,074
전주	432				345,698	816,317
합 계	**5,534**				**4,428,459**	**10,457,171**

2. 분석자료의 일반현황

1) 분석자료 및 경제적 편익 분석 방법

본 연구는 취업중심통합서비스의 취업률 및 취업소요기간에 따른 경제적 편익을 추정하기 위하여 취업중심통합서비스를 도입하여 운영하고 있는 7개 센터의 일반서비스와 취업중심통합서비스의 취업률과 취업소요기간 자료를 수집하였다. 자료추출에 대한 기준은 다음과 같다.

첫째, 2019년 5월 1일부터 2019년 9월 30일까지 실업급여 수급 중이던 자로 2019년 11월 30일까지 취업 여부를 확인할 수 있는 자

둘째, 실업급여 수급자로 센터별 아래의 요건을 충족하는 자

① 서울관악고용복지플러스센터 : 40대 이상 실업급여 수급자

② 군산고용복지플러스센터 : 20 ~ 29세 실업급여 수급자

③ 구미고용복지플러스센터 : 18 ~ 34세 실업급여 수급자

④ 전주고용복지플러스센터 : 40 ~ 45세 실업급여 수급자

⑤ 광주고용복지플러스센터 : 35 ~ 49세 실업급여 수급자

⑥ 부산사하고용복지플러스센터 : 실업급여 수급자 전체

⑦ 부산북부고용복지플러스센터 : 실업급여 수급자 전체

셋째, 각 구직인증건의 주민등록번호가 일치하는 실업급여 수급자

이와 같은 조건을 만족하는 표본은 광주 7,656명, 구미 4,429명, 군산 728명, 부산북부 17,396명, 부산사하 9,631명, 서울관악 52,127명, 전주 6,102명 등 총 98,069명이며 전체 취업률은 21.16%이다. 서비스 미이용자의 취업률은 광주 24.81%, 구미 17.32%, 군산 25.66%, 부산북부 23.96%, 부산사하 25.81%, 서울관악 18.06%, 전주 25.91%로 전체 미이용자의 취업률은 20.78%이다. 반면 서비스 이용자의 취업률은 광주 27.67%, 구미 11.65%, 군산 23.20%, 부산북부 35.19%, 부산사하 21.12%, 서울관악 63.43%, 전주 41.16%로 전체 미이용자의 취업률은 28.68%이다. 따라서 취업중심통합서비스 이용자의 취업률이 취업중심통합서비스 미이용자의 취업률 보다 7.89%p 높은 것으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-11〉 서비스별 취업 현황

(단위 : 명, %)

구 분	전 체			서비스 미이용자			서비스 이용자		
	미취업자	취업자	취업률	미취업자	취업자	취업률	미취업자	취업자	취업률
광주	5,681	1,975	25.80	3,770	1,244	24.81	1,911	731	27.67
구미	3,702	727	16.41	3,080	645	17.32	622	82	11.65
군산	546	182	25.00	397	137	25.66	149	45	23.20
부산북부	13,192	4,204	24.17	12,982	4,090	23.96	210	114	35.19
부산사하	7,153	2,478	25.73	7,026	2,444	25.81	127	34	21.12
서울관악	42,573	9,554	18.33	42,460	9,358	18.06	113	196	63.43
전주	4,471	1,631	26.73	4,278	1,496	25.91	193	135	41.16
합 계	77,318	20,751	21.16	73,993	19,414	20.78	3,325	1,337	28.68

본 연구는 취업중심통합서비스 이용자의 취업소요일 및 취업시 임금 차이에 대한 파악을 위하여 각 센터별 자료에 대하여 다음의 조건에 해당하는 표본을 제외하였다.

(1) 미취업자

(2) 최저 임금 수급자

(3) 월 급여가 5,000,000원 초과인 자

(4) 취업 소요일이 0이거나 1년을 초과하는 자

(5) 실업급여 미수급자

먼저 (1) 미취업자를 표본에서 제외한 것은 미취업자의 경우 취업 소요일과 급여 자료가 없으므로 취업에 대한 편익을 추정할 수 없기 때문이다. (2) 최저 임금 수급자와 (3) 월 급여가 5,000,000원을 초과하는 자를 표본에서 제외한 것은 최저 임금을 수급 받거나 월 급여가 높은 경우 분석 결과에 대한 왜곡을 가져올 수 있기 때문이다. (4) 취업 소요일이 0이거나 1년을 초과하는 자를 제외한 것도 분석 결과에 대한 왜곡을 방지하기 위함이다. 마지막으로 (5) 실업급여 미수급자를 표본에서 제외한 것은 취업중심통합서비스에 대한 실업급여 절감 효과를 추정할 수 없기 때문이다.

이와 같은 조건을 만족하는 표본 중 취업중심통합서비스 미이용자는 9,822명, 취업중심통합서비스 이용자는 730명으로 총 10,552명이다. 구체적으로 광주고용복지플러스센터의 경우 취업중심통합서비스 미이용자는 684명, 취업중심통합서비스 이용자는 383명으로 총 센터 이용자 1,067명 중 35.90%가 취업중심통합서비스를 이용하였다. 구미고용복지플러스센터의

경우 취업중심통합서비스 미이용자는 400명, 취업중심통합서비스 이용자는 65명으로 총 센터 이용자 465명 중 13.98%가 취업중심통합서비스를 이용하였다. 군산고용복지플러스센터의 경우 취업중심통합서비스 미이용자는 84명, 취업중심통합서비스 이용자는 33명으로 총 센터 이용자 117명 중 28.21%가 취업중심통합서비스를 이용하였다. 부산북부고용복지플러스센터의 경우 취업중심통합서비스 미이용자는 2,090명, 취업중심통합서비스 이용자는 64명으로 총 센터 이용자 2,154명 중 2.97%가 취업중심통합서비스를 이용하였다. 부산사하고용복지플러스센터의 경우 취업중심통합서비스 미이용자는 1,278명, 취업중심통합서비스 이용자는 22명으로 총 센터 이용자 1,300명 중 1.69%가 취업중심통합서비스를 이용하였다. 서울관악고용복지플러스센터의 경우 취업중심통합서비스 미이용자는 4,599명, 취업중심통합서비스 이용자는 102명으로 총 센터 이용자 4,701명 중 2.17%가 취업중심통합서비스를 이용하였다. 전주고용복지플러스센터의 경우 취업중심통합서비스 미이용자는 687명, 취업중심통합서비스 이용자는 61명으로 총 센터 이용자 748명 중 8.16%가 취업중심통합서비스를 이용하였다.

〈표 Ⅳ-12〉 분석대상 표본 현황

(단위 : 명, %)

구 분	취업중심통합서비스 미이용자	취업중심통합서비스 이용자	합 계	비 율
광주	684	383	1,067	35.90
구미	400	65	465	13.98
군산	84	33	117	28.21
부산북부	2,090	64	2,154	2.97
부산사하	1,278	22	1,300	1.69
서울관악	4,599	102	4,701	2.17
전주	687	61	748	8.16
합 계	**9,822**	**730**	**10,552**	**6.92**

2) 취업소요기간 및 취업임금 산출 결과

워크넷 취업처리일에서 수급자격 신청일일 차감하여 산출한 취업소요기간1을 보면, 서비스 미이용자의 취업소요기간1은 평균 114일, 서비스 이용자의 취업소요기간1은 평균 125일 소요되는 것으로 나타나 취업중심통합서비스 이용자의 취업소요기간1이 10일 더 소요되는 것으로 나타났다. 워크넷 취업처리일자에서 직전 고요보험 가입 사업장 이직일을 차감하여

산출한 취업소요기간2를 보면, 서비스 미이용자의 취업소요기간2는 평균 120일, 서비스 이용자의 취업소요기간2는 평균 130일 소요되는 것으로 나타나 취업중심통합서비스 이용자의 취업소요기간2는 10일 더 소요되는 것으로 나타났다. 워크넷 취업처리일자에서 구직인증일을 차감하여 산출한 취업소요기간3을 보면, 서비스 미이용자의 취업소요기간3은 평균 71일, 서비스 이용자의 취업소요기간3은 평균 90일 소요되는 것으로 나타나 취업중심통합서비스 이용자의 취업소요기간3이 19일 더 소요되는 것으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-13〉 서비스 이용 여부별 취업소요기간 현황

(단위 : 일)

구 분	취업소요기간1			취업소요기간2			취업소요기간3		
	서비스 미이용자 (A)	서비스 이용자 (B)	차이 (B-A)	서비스 미이용자 (A)	서비스 이용자 (B)	차이 (B-A)	서비스 미이용자 (A)	서비스 이용자 (B)	차이 (B-A)
광주	93	153	60	100	166	65	55	77	22
구미	117	123	5	118	130	12	63	125	62
군산	133	98	-36	140	103	-37	87	79	-8
부산북부	118	124	5	126	133	7	80	108	28
부산사하	115	88	-27	125	92	-33	76	75	-1
서울관악	114	158	44	118	151	34	66	84	17
전주	108	130	21	113	134	20	70	82	12
합 계	**114**	**125**	**10**	**120**	**130**	**10**	**71**	**90**	**19**

주1) 취업소요일1 : 워크넷 취업처리일자 - 수급자격 신청일
주2) 취업소요일2 : 워크넷 취업처리일자 - 직전 고요보험 가입 사업장 이직일
주3) 취업소요일3 : 워크넷 취업처리일자 - 구직인증일

취업자의 서비스 이용에 따른 임금의 차이가 있는지를 확인하기 위하여 각 센터별 취업자의 월 임금을 조사하였다. 이때 지역별 서비스 이용 여부별 상위 5% 초과 및 하위 5% 미만의 임금에 대하여 각각 상위 5% 및 하위 5%로 극단치를 조정하였다. 이는 최저임금 이상의 하위 표본과 상위 표본에 대한 극단치를 조정함으로써 극단치로 인한 분석결과의 왜곡이 방지하기 위함이다.

광주고용복지플러스센터의 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금은 2,696,133원이고, 통합서비스 이용자의 취업 임금은 2,396,744원으로 통합서비스 이용자가 임금이 299.389원 더 적다. 구미고용복지플러스센터의 통합서비스 미이용자의 취업 임금은 2,412,182원이고, 통합서비스 이용자의 취업 임금은 2,470,873원으로 통합서비스 이용자가 임금이 58.691원 더 많다. 군산고용복지플러스센터의 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금은 2,233,535

원이고, 취업중심통합서비스 이용자의 취업 임금은 2,263,973원으로 취업중심통합서비스 이용자가 임금이 30,438원 더 많다. 부산북부고용복지플러스센터의 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금은 2,537,600원이고, 취업중심통합서비스 이용자의 취업 임금은 2,366,476원으로 취업중심통합서비스 이용자가 임금이 171.124원 더 적다. 부산사하고용복지플러스센터의 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금은 2,526,217원이고, 취업중심통합서비스 이용자의 취업 임금은 2,471,003원으로 취업중심통합서비스 이용자가 임금이 55.214원 더 적다. 서울관악고용복지플러스센터의 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금은 2,641,759원이고, 취업중심통합서비스 이용자의 취업 임금은 2,130,157원으로 취업중심통합서비스 이용자가 임금이 511.602원 더 적다. 전주고용복지플러스센터의 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금은 2,537,164원이고, 취업중심통합서비스 이용자의 취업 임금은 2,268,348원으로 취업중심통합서비스 이용자가 임금이 268,816원 더 적다.

〈표 Ⅳ-14〉 취업자의 서비스 이용 여부에 따른 임금 현황

(단위 : 원)

구 분	취업중심통합서비스 미이용자	취업중심통합서비스 이용자	합 계
광주	2,696,133	2,396,744	- 299,389
구미	2,412,182	2,470,873	58,691
군산	2,233,535	2,263,973	30,438
부산북부	2,537,600	2,366,476	- 171,124
부산사하	2,526,217	2,471,003	-55,214
서울관악	2,641,759	2,130,157	- 511,602
전주	2,537,164	2,268,348	- 268,816
합 계	**2,588,191**	**2,348,949**	**- 239,242**

3. 임금편익 추정결과

본 연구는 취업중심통합서비스에 대한 경제적 편익을 추정하기 위하여 취업중심통합서비스 이용자에 대한 임금 편익을 추정하고자 한다. 즉, 취업중심통합서비스 제공으로 취업을 서비스 이용자의 임금을 통해 경제적 편익을 추정하고자 한다. 이와 같은 경제적 편익의 추정시 다음과 두 가지 사항을 각각 고려하여 경제적 편익을 추정하고자 한다.

첫째, 취업중심통합서비스를 제공하지 않는 경우 서비스이용자는 미취업상태로 남아 있을 것으로 가정하고자 한다. 따라서 이 경우 경제적 편익은 취업자의 전체 임금이 경제적 편익이 된다.

둘째, 취업중심통합서비스를 제공하지 않았다면 일반서비스를 제공받았을 것이며, 일반서비스 이용자의 평균 임금을 받을 것이라고 가정하고자 한다. 따라서 이 경우 경제적 편익은 취업중심통합서비스 이용자가 일반서비스 이용자의 평균 임금을 초과하여 받게 되는 임금이 경제적 편익이 된다.

1) 미취업인 상태를 가정한 경제적 편익 추정 결과

취업중심통합서비스 이용자들은 미취업상태에서 서비스를 제공받음으로써 취업을 하게 된다. 본 연구는 취업중심통합서비스를 제공하지 않는 경우 서비스이용자는 미취업상태로 남아 있을 것으로 가정하여 경제적 편익을 추정하고자 한다.

취업중심통합서비스를 제공받아 2019년 5월 1일부터 2019년 11월 30일까지 취업을 한 취업자는 총 730명이다. 구체적으로 광주센터가 383명으로 가장 많고, 그 다음으로 서울관악 102명, 구미 65명, 부산북부 64명, 전주 61명 순이다. 통합서비스 이용을 통해 취업한 취업자의 평균 임금은 부산사하가 2,471,003원으로 가장 높으며, 그 다음으로 구미 2,470,873원, 광주 2,396,744원 순이다.

취업중심통합서비스 이용자가 취업중심통합서비스를 이용하지 않는 경우 미취업이라고 가정하는 경우 월간 경제적 편익은 광주가 917,952,952원으로 가장 높으며, 그 다음으로 서울관악 217,276,014원, 구미 160,606,745원, 부산북부 151,454,464원, 전주 138,369,228원 순이다. 따라서 취업중심통합서비스를 제공한 7개 센터의 발생된 월간 경제적 편익은 1,714,732,578원으로 2019년 5월 1일부터 2019년 11월 30일까지 발생된 경제적 편익은 12,003,128,046원으로 추정된다.

다만, 이와 같이 미취업인 상태를 가정한 경제적 편익은 취업중심통합서비스를 이용한 취업자들이 취업중심통합서비스를 이용하지 않았다고 가정하여 경제적 편익을 추정한 결과이기 때문에 상당한 오차가 포함되어 있을 가능성이 높다.

〈표 Ⅳ-15〉 미취업인 상태를 가정한 경제적 편익 추정 결과

(단위 : 명, 원)

구 분	취업중심통합서비스 취업자 (A)	취업중심통합서비스 평균 임금 (C)	편익 (A×D)
광주	383	2,396,744	917,952,952
구미	65	2,470,873	160,606,745
군산	33	2,263,973	74,711,109
부산북부	64	2,366,476	151,454,464
부산사하	22	2,471,003	54,362,066
서울관악	102	2,130,157	217,276,014
전주	61	2,268,348	138,369,228
합계	730		1,714,732,578
7개월 누적 편익			**12,003,128,046**

2) 일반서비스 평균 임금을 고려한 경제적 편익 추정 결과

센터별 일반서비스와 취업중심통합서비스 이용자의 평균 임금의 차이는 있으나, 각 센터별 이용자 수가 다르기 때문에 센터별 평균 임금 차이에 따른 이용자 편익(통합서비스 이용자 편익)은 차이가 있을 수 있다. 즉, 일반서비스와 취업중심통합서비스의 평균 임금차이 금액에 대하여 취업중심통합서비스 이용자 수를 곱하면 센터별 편익을 추정할 수 있다. 다만, 취업중심통합서비스 평균 임금이 일반서비스 평균 임금 보다 낮음으로 인하여 발생하는 음(-)의 편익은 0으로 하고자 한다. 이는 일반서비스와 취업중심통합서비스의 서비스 제공 목적이 취업지원인 것을 감안하여 취업지원서비스 제공을 통한 취업자의 경제적 이익이 임금이 음(-)은 아니기 때문이다.

광주, 구미, 군산, 부산북부, 부산사하, 서울관악, 전주 센터의 취업중심통합서비스 이용자에 대한 월간 임금 편익은 각각 0원, 3,814,915원, 1,004,454원, 0원, 0원 0원 0원으로 총 월 임금 편익은 4,819,369원이다. 따라서 각 센터별 취업중심통합서비스 이용자가 2019년 5

월 1일부터 2019년 11월 30일까지 평균 임금을 수령하였다고 가정하면 발생된 총 편익은 33,735,583원(4,819,369원 × 7개월)이다.

〈표 Ⅳ-16〉 센터별 평균 임금 차이에 따른 이용자 편익

(단위 : 명, 원)

구 분	통합서비스 이용자 (A)	일반서비스 평균 임금 (B)	통합서비스 평균 임금 (C)	평균 임금 차이금액 (D=C-B)	편익 (A×D)
광주	383	2,696,133	2,396,744	- 299,389	0
구미	65	2,412,182	2,470,873	58,691	3,814,915
군산	33	2,233,535	2,263,973	30,438	1,004,454
부산북부	64	2,537,600	2,366,476	- 171,124	0
부산사하	22	2,526,217	2,471,003	-55,214	0
서울관악	102	2,641,759	2,130,157	- 511,602	0
전주	61	2,537,164	2,268,348	- 268,816	0
합계	**730**	**2,588,191**	**2,348,949**	**- 239,242**	**4,819,369**
7개월 누적 편익					**33,735,583**

본 연구의 분석결과 몇몇 센터의 경우 일반서비스 평균 임금이 취업중심통합서비스 평균 임금보다 상대적으로 높게 나타나 평균 임금 차이금액이 높은 음(-)의 값을 가지는 경우가 발생하고 있다. 그러나 이와 같은 평균 임금 차이금액이 높은 음(-)의 값을 가지는 것이 취업중심통합서비스의 제공이 일반서비스 보다 낮은 수준의 임금을 제공한다는 것을 의미하지는 않는다. 즉, 취업중심통합서비스는 서비스 이용자 개인의 상황을 구체적으로 고려하여 서비스를 제공하는 것이기 때문에 상대적으로 취업 가능성이 낮은 서비스 이용자에게 더 높은 취업 기회를 부여할 수 있다. 따라서 극단적으로 취업가능성이 없는 서비스 이용자에게 취업 기회를 제공할 수 있다고 본다.

4. 취업중심통합서비스 이용 취업자의 실업급여 편익

취업중심통합서비스 미이용자의 실업급여 잔여금액은 43.620.032.390원이다. 앞에서 취업중심통합서비스 이용자는 취업중심통합서비스 미이용자 보다 평균 7.89%p 취업률이 높았다. 따라서 취업중심통합서비스 미이용자가 취업중심통합서비스를 이용하였을 경우 평균적으로 7.89% 취업자가 증가할 것이며, 이로 인하여 실업급여 잔여금액이 그 만큼 증가하였을 것이다. 따라서 3,441,620,556원의 실업급여 잔여금액이 증가할 것으로 추정된다. 또한 취업중심통합서비스 이용자의 실업급여 잔여금액 총액은 1,674,332,044원이다.

이와 같은 결과로 볼 때, 취업중심통합서비스 이용에 따른 취업자의 실업급여 미지급으로 인하여 발생되었을 것으로 예상되는 편익은 5,115,952,600원(서비스 이용자 편익 1,674,332,004원 + 서비스 미이용자의 이용 가정시 실업급여 잔여금 추정액 3,441,620,556원)이다.

〈표 Ⅳ-17〉 취업중심통합서비스 이용에 따른 실업급여 절감에 대한 편익

(단위 : 명, 원)

구분	실업급여 평균 잔여일		실업급여 평균 잔여금액		실업급여 잔여금액 총액	
	서비스 미이용자	서비스 이용자	서비스 미이용자	서비스 이용자	서비스 미이용자	서비스 이용자
광주	90	28	5,372,586	1,692,435	3,674,848,676	648,202,785
구미	47	39	2,795,975	2,358,985	1,118,389,977	153,334,032
군산	21	34	1,232,287	1,907,495	103,512,090	62,947,349
부산북부	66	62	3,929,083	3,643,842	8,211,782,972	233,205,870
부산사하	66	83	3,966,673	5,073,482	5,069,407,516	111,616,610
서울관악	81	49	4,849,873	2,816,932	22,304,566,259	287,327,088
전주	77	48	4,566,994	2,913,087	3,137,524,900	177,698,310
합계					**43,620,032,390**	**1,674,332,044**
7.89%					3,441,620,556	

5. 통합서비스 제공에 대한 경제적 편익 결과

취업중심통합서비스 제공으로 인하여 대기시간 감소로 인한 편익은 최저 4,428,459원(최저임금기준 적용시)에서 최대 10,457,171원(건설련장근로자 임금기준)으로 추정된다. 취업중심통합서비스 이용에 따른 평균 임금 차이에 대한 편익은 2019년 5월 1일부터 2019년 11월 30일까지 67,471,166원이며, 같은 기간 초과 취업자의 취업임금에 대한 경제적 편익은 115,825,955,483원으로 추정된다. 마지막으로 취업중심통합서비스 제공에 따른 조기 취업으로 인한 실업급여 절감에 따른 편익은 5,115,952,600원으로 추정된다.

즉, 2019년 5월 1일부터 11월 30일까지 취업중심통합서비스 제공에 따라 발생된 경제적 편익은 최소 121,013,807,708원에서 최대 121,019,836,420원으로 추정된다.

〈표 Ⅳ-18〉 취업중심통합서비스 제공에 대한 경제적 편익 결과 요약

구 분	대기시간 편익		평균 임금 차이 편익 (7개월)	초과 취업 경제적 편익 (7개월)	실업급여 절감 편익
	최저임금기준	건설현장근로자 임금기준			
광주	2,457,499	5,803,031	26,704,405	6,643,774,368	938,148,346
구미	781,822	1,846,161	7,031,178	5,085,056,634	241,575,001
군산	244,870	578,224	0	665,608,062	71,114,453
부산북부	265,676	627,355	0	22,313,502,204	881,115,546
부산사하	130,437	308,008	0	12,920,874,687	511,592,863
서울관악	202,458	478,074	0	60,956,572,712	2,047,157,366
전주	345,698	816,317	33,735,583	7,240,566,816	425,249,025
합 계	**4,428,459**	**10,457,171**	**67,471,166**	**115,825,955,483**	**5,115,952,600**

6. 취업중심통합서비스 이용자 특성에 따른 취업 성과

취업중심통합서비스 미이용자와 이용자 간의 학력별 차이에 따른 취업소요일 및 취업 급여에 대한 차이를 파악한 결과는 아래 표와 같다. 분석결과를 보면, 무학, 중학교 졸업, 고등학교 중퇴, 고등학교 졸업, 검정고시의 학력을 가진 이용자는 동일 학력의 미이용자 보다 취업소요일이 긴 것으로 나타났다. 반면, 초등학교 졸업, 중학교 중퇴 학력자의 경우 취업중심통합서비스 이용자의 취업소요일이 미이용자의 취업 소요일 보다 짧은 것으로 나타났다. 취업 임금의 경우 고등학교 졸업예정자의 경우 취업중심통합서비스 이용자의 임금이 취업중심통합서비스 미이용자의 임금 보다 높게 나타났으나, 그 이외의 고등학교 이하 학력의 경우 미이용자의 임금이 이용자 임금 보다 높게 나타났다.

이와 같은 측면에서 볼 때, 취업 또는 진학에 대한 선택 가능성이 상대적으로 높은 학력을 가진 집단(고등학교 졸업예정자)는 취업에 따른 급여가 상대적으로 높다는 것을 의미하며, 이는 취업시 급여가 낮을 경우 진학을 선택할 유인이 있기 때문으로 판단된다. 반면, 고등학교 졸업예정자가 아닌 집단의 경우 진학에 대한 선택 가능성이 상대적으로 낮기 때문에 취업시 급여를 고려한 의사결정이 어렵다고 볼 수 있다.

〈표 Ⅳ-19〉 취업중심통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(고등학교 이하)

(단위 : 일, 원)

구분		표본 수	취업소요일			급여
			Day1	Day2	Day3	
무학	미이용	2,381	115.98	116.51	65.43	2,644,993
	이용	51	157.96	151.47	83.82	2,130,157
	차이		**41.98**	**34.97**	**18.39**	**-514,835**
초등학교 졸업	미이용	158	127.22	136.20	89.18	2,243,945
	이용	6	102.67	109.67	102.33	2,120,000
	차이		**-24.55**	**-26.54**	**13.16**	**-123,945**
중학교 중퇴	미이용	31	116.29	142.29	98.07	2,487,658
	이용	2	105.50	112.00	105.00	2,400,000
	차이		**-10.79**	**-30.29**	**6.94**	**-87,658**
중학교 졸업	미이용	488	121.82	129.42	86.67	2,368,335
	이용	31	141.84	155.10	96.65	2,177,080
	차이		**20.02**	**25.67**	**9.97**	**-191,255**
고등학교 중퇴	미이용	68	119.10	126.46	81.16	2,503,367
	이용	3	161.00	181.67	69.67	1,984,275

	차이		41.90	55.21	-11.50	-519,092
고등학교 졸업예정	미이용	3	80.00	50.33	83.00	1,913,333
	이용	1	113.00	118.00	113.00	2,868,000
	차이		33.00	67.67	30.00	954,667
고등학교 졸업	미이용	2,669	117.74	124.58	73.63	2,454,495
	이용	220	139.71	147.51	89.96	2,295,057
	차이		21.98	22.94	16.33	-159,437
검정고시	미이용	35	120.63	103.17	63.20	2,402,010
	이용	4	123.50	154.75	75.00	2,239,563
	차이		2.87	51.58	11.80	-162,448

주1) 취업소요일1 : 워크넷 취업처리일자 - 수급자격 신청일
주2) 취업소요일2 : 워크넷 취업처리일자 - 직전 고요보험 가입 사업장 이직일
주3) 취업소요일3 : 워크넷 취업처리일자 - 구직인증일

전문대학 집단(휴학, 재학, 중퇴, 수료, 졸업예정 및 졸업)의 경우 취업소요일을 보면, 휴학자의 경우 취업중심통합서비스 이용자가 미이용자 보다 짧은 것으로 나타났으나, 그 이외의 집단은 취업중심통합서비스 미이용자가 이용자 보다 취업소요일이 짧은 것으로 나타났다.

취업 임금의 경우 중퇴자 및 졸업예정자 집단의 경우 취업중심통합서비스 이용자가 취업중심통합서비스 미이용자 보다 높은 수준의 임금을 받는 것으로 나타났으며, 그 이외의 집단은 취업중심통합서비스 미이용자가 취업중심통합서비스 이용자 집단 보다 취업 임금이 높은 것으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-20〉 취업중심통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(전문대학)

(단위 : 일, 원)

구분		표본 수	취업소요일			급여
			Day1	Day2	Day3	
전문대학 휴학	미이용	19	113.05	127.32	69.21	2,541,591
	이용	3	110.67	125.67	80.00	2,208,000
	차이		-2.39	-1.65	10.79	-333,591
전문대학 재학	미이용	6	85.17	101.67	32.50	2,422,142
	이용	2	85.50	93.50	85.00	2,012,505
	차이		0.33	-8.17	52.50	-409,637
전문대학 중퇴	미이용	70	108.60	116.56	73.40	2,441,166
	이용	7	152.14	178.71	86.00	2,603,743
	차이		43.54	62.16	12.60	162,577

전문대학 수료	미이용	20	109.75	116.00	73.45	2,601,838
	이용	3	115.67	120.00	83.00	1,956,967
	차이		**5.92**	**4.00**	**9.55**	**-644,871**
전문대학 졸업예정	미이용	4	104.25	122.25	81.25	2,344,945
	이용	1	114.00	114.00	114.00	3,000,000
	차이		**9.75**	**-8.25**	**32.75**	**655,055**
전문대학 졸업	미이용	1484	109.33	115.44	67.12	2,637,105
	이용	178	145.37	152.90	87.33	2,396,378
	차이		**36.04**	**37.47**	**20.21**	**-240,726**

4년제 대학 집단(휴학, 재학, 중퇴, 수료, 졸업예정 및 졸업)의 경우 취업소요일을 보면, 모든 집단에서 취업중심통합서비스 이용자가 취업중심통합서비스 미이용자 보다 긴 것으로 나타났다. 취업 임금의 경우 휴학자 집단의 경우 취업중심통합서비스 이용자가 취업중심통합서비스 미이용자 보다 높은 수준의 임금을 받는 것으로 나타났으며, 그 이외의 집단은 취업중심통합서비스 미이용자가 취업중심통합서비스 이용자 집단 보다 취업 임금이 높은 것으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-21〉 취업중심통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(4년제 대학)

(단위 : 일, 원)

구분		표본 수	취업소요일			급여
			Day1	Day2	Day3	
대학교 재학	미이용	16	121.94	115.13	87.56	2,480,780
	이용	1	180.00	192.00	180.00	1,856,000
	차이		**58.06**	**76.88**	**92.44**	**-624,780**
대학교 휴학	미이용	24	99.21	102.58	45.46	2,427,643
	이용	2	148.00	155.00	104.00	2,832,668
	차이		**48.79**	**52.42**	**58.54**	**405,025**
대학교 중퇴	미이용	101	109.73	116.57	65.30	2,648,178
	이용	5	124.80	141.60	76.00	2,448,621
	차이		**15.07**	**25.03**	**10.70**	**-199,557**
대학교 졸업	미이용	1907	106.90	115.49	66.66	2,789,211
	이용	187	140.62	148.63	76.26	2,456,383
	차이		**33.72**	**33.14**	**9.61**	**-332,828**

대학원 집단(석사과정 휴학·재학·수료·졸업, 박사과정 졸업)의 경우 취업소요일을 보

면, 취업중심통합서비스 이용자 중 석사과정 휴학, 석사과정 재학, 석사과정 수료의 경우 일부 취업소요일이 짧은 것으로 나타났다. 반면, 석사과정 졸업 및 박사과정 졸업자 집단의 경우 취업중심통합서비스 이용자의 취업소요일이 취업중심통합서비스 미이용자 보다 취업소요일이 길게 나타났다.

취업 임금의 취업중심통합서비스 이용자 중 석사과정 휴학, 석사과정 졸업자 집단의 취업 임금이 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금보다 높게 나타났으나, 그 이외의 집단의 경우 취업중심통합서비스 미이용자의 취업 임금이 더 높은 것으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-22〉 취업중심통합서비스 이용자의 학력 구분에 따른 취업 성과(대학원)

(단위 : 일, 원)

구분		표본 수	취업소요일			급여
			Day1	Day2	Day3	
석사과정 휴학	미이용	2	193.50	140.00	140.50	1,843,200
	이용	1	154.00	158.00	62.00	2,203,800
	차이		**-39.50**	**18.00**	**-78.50**	**360,600**
석사과정 재학	미이용	11	103.55	128.64	84.73	3,061,945
	이용	2	123.00	138.50	29.00	1,914,290
	차이		**19.46**	**9.86**	**-55.73**	**-1,147,655**
석사과정 수료	미이용	11	112.46	111.27	72.00	2,931,287
	이용	2	108.50	131.50	59.50	3,250,000
	차이		**19.46**	**9.86**	**-55.73**	**-1,147,655**
석사과정 졸업	미이용	202	95.56	107.68	66.75	3,051,293
	이용	16	148.63	175.94	93.38	3,192,039
	차이		**53.07**	**68.26**	**26.63**	**140,747**
박사과정 졸업	미이용	23	89.91	104.57	64.13	2,897,205
	이용	1	195.00	208.00	87.00	2,346,000
	차이		**105.09**	**103.44**	**22.87**	**-551,205**

이와 같은 결과로 볼 때, 취업중심통합서비스 이용자의 학력 수준에 따라 취업소요일과 취업시 임금은 차이가 있을 가능성이 있다고 판단된다. 다만, 취업중심통합서비스 이용자와 취업중심통합서비스 미이용자 간의 표본 수 차이로 인하여 동 차이가 통계적으로 유의한 수준을 판단하는데 한계가 있다. 특히, 몇몇 집단의 경우 취업중심통합서비스 이용자 및 취업중심통합서비스 미이용자 집단의 표본 수가 30개 미만이기 때문에 통계적 분석이 불가능하다. 따라서 향후 취업중심통합서비스 이용자의 교육 수준에 따른 취업소요일 및 취업 임

금에 따른 차이를 파악하기 위해서는 표본은 물론 장기간에 걸친 분석이 필요하다고 본다.

제3절 정성적 성과분석

1) 이용자 측면 성과분석

가. 전체

(1) 응답자 일반 특성

이용자 측면의 성과분석을 위해 센터별 취업중심통합서비스 이용자의 만족도 조사를 실시하였다. 응답자의 일반적 특성에 따르면, 성별은 남성이 44.6%, 여성이 55.4%로 여성이 다소 높은 비중을 보였으며, 학력은 대졸(46%), 고졸(43.3%), 고졸미만(8.6%), 대학원졸 이상(2.2%) 순이었다. 나이의 경우, 55세 이상의 중장년의 참여율이 26.1%로 가장 높았으며, 50세~54세, 45세~49세 등 장년의 참여비율도 높았다. 센터별로 서울관악센터 이용자의 설문참여가 가장 높았으며, 부산북구, 광주, 전주 순이었다. 고용복지+센터를 처음 방문한 시기는 5월이 37.9%이었고, 이용자의 75% 이상은 실업급여를 수급 중인 것으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-23〉 응답자의 일반특성

구분	세부 항목	빈도	%	구분	세부 항목	빈도	%
성별	남	166	44.6	고용복지+센터	광주	54	14.5
	여	206	55.4		구미	23	6.2
	합계	372	100		군산	44	11.8
학력	고졸미만	32	8.6		부산북부	60	16.1
	고졸	161	43.3		부산사하	67	18
	대졸	171	46		서울관악	75	20.2
	대학원졸이상	8	2.2		전주	49	13.2
	합계	372	100		합계	372	100
나이	24세이하	14	3.8	고용복지+센터 첫방문시기	5월	141	37.9
	25세~29세	44	11.8		6월	66	17.7
	30세~34세	32	8.6		7월	77	20.7
	35세~39세	25	6.7		8월이후	88	23.7
	40세~44세	45	12.1		합계	372	100
	45세~49세	50	13.4	실업급여 수급여부	예	281	75.5
	50세~54세	65	17.5		아니오	91	24.5
	55세 이상	97	26.1		합계	372	100
	합계	372	100				

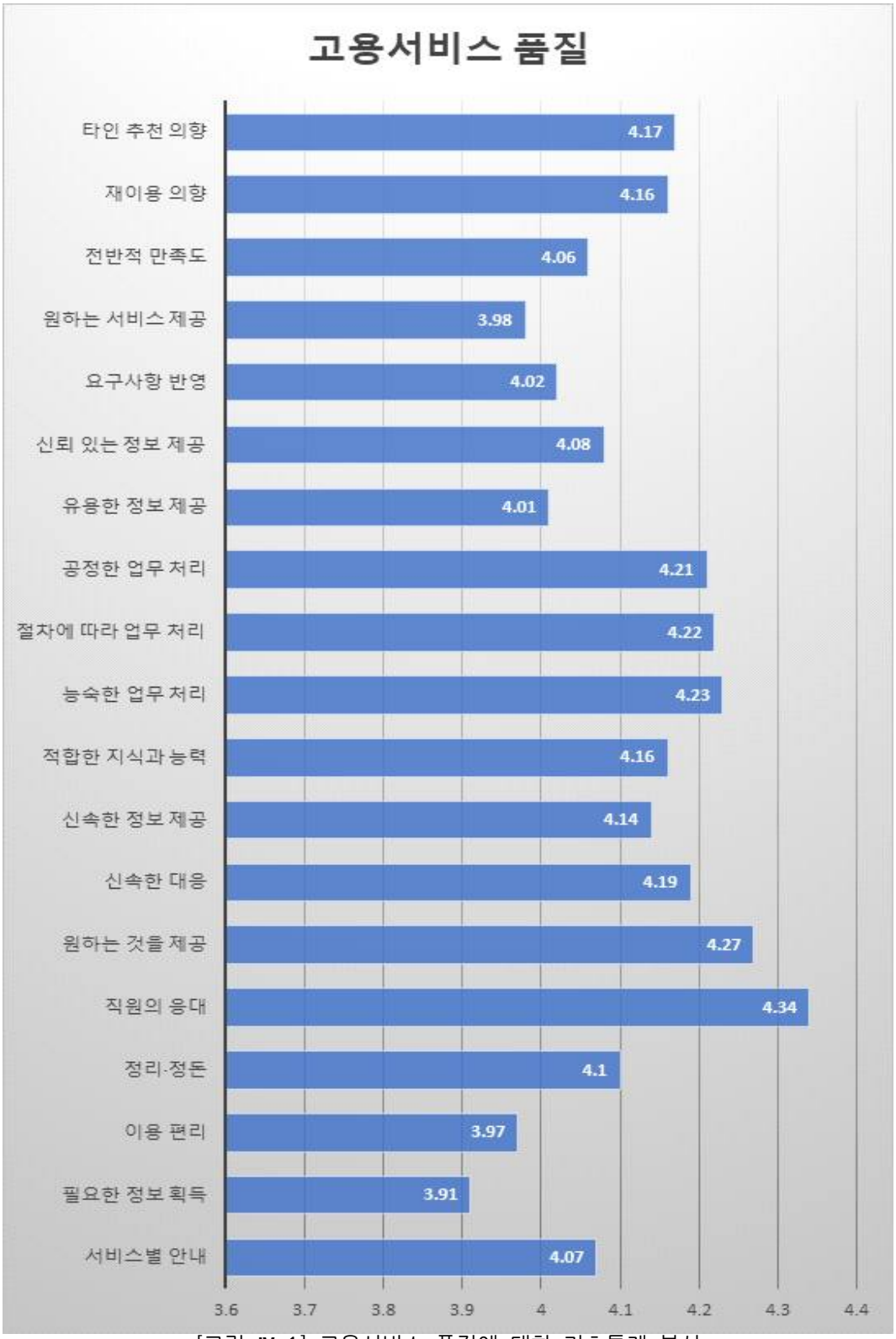
(2) 고용서비스 품질에 대한 인식조사

응답자의 고용서비스 품질에 대한 인식을 조사한 결과는 아래와 같다. 모든 질문은 5점 척도로 확인한 결과(전혀 그렇지 않다(1점)~매우 그렇다(5점)), 대부분의 항목에서 평균 4점 이상으로 만족하였다. 특히, 직원의 응대태도가 친절하였는지 항목에 대해 평균 4.34점으로 가장 만족도가 높았으며, 원하는 것을 제공(4.27점), 능숙한 업무처리(4.23점), 절차에 따라 업무처리(4.22점), 공정한 업무처리(4.21점)도 만족도가 높았다.

반면, 필요한 정보획득(3.91점), 원하는 서비스 제공(3.98점), 이용편리(3.97점) 항목은 3점 후반 대를 보여 다른 항목에 비해 다소 만족도가 낮았다.

〈표 Ⅳ-24〉 고용서비스 품질에 대한 기초통계 분석

구분	항목	N	평균	표준편차
1	서비스별 안내	372	4.07	.818
2	필요한 정보 획득	372	3.91	.914
3	이용 편리	372	3.97	.849
4	정리·정돈	372	4.10	.774
5	직원의 응대	372	4.34	.799
6	원하는 것을 제공	372	4.27	.748
7	신속한 대응	372	4.19	.785
8	신속한 정보 제공	372	4.14	.790
9	적합한 지식과 능력	372	4.16	.810
10	능숙한 업무 처리	372	4.23	.741
11	절차에 따라 업무 처리	372	4.22	.709
12	공정한 업무 처리	372	4.21	.747
13	유용한 정보 제공	361	4.01	.804
14	신뢰 있는 정보 제공	361	4.08	.776
15	요구사항 반영	361	4.02	.806
16	원하는 서비스 제공	361	3.98	.858
17	전반적 만족도	361	4.06	.812
18	재이용 의향	361	4.16	.789
19	타인 추천 의향	361	4.17	.784



[그림 Ⅳ-1] 고용서비스 품질에 대한 기초통계 분석

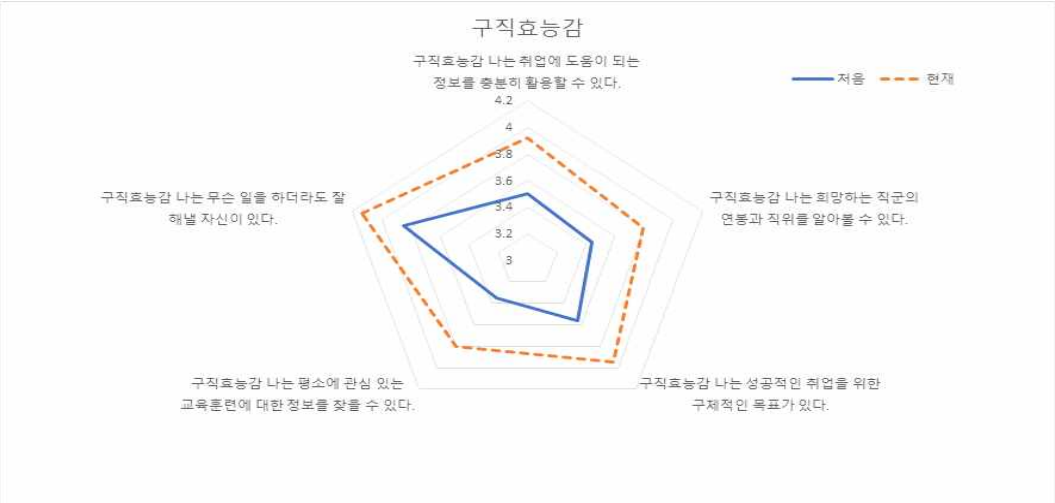
(3) 고용서비스 효과에 대한 인식

취업중심통합서비스의 구직효과에 대한 효과를 확인하기 위해 구직효능감과 구직욕구를 각각 5개 항목으로 구성하여 확인하였다. 특히, 고용복지+센터를 처음 방문했을 당시와 현재의 구직효능감과 욕구를 확인하여 취업중심통합서비스의 효과차이 분석(대응t분석)을 실시한 결과는 아래와 같다.

먼저, 구직효능감은 모든 항목에서 고용복지+센터 처음 방문 시 보다 현재가 구직 효능감이 높다는 인식을 보였다. 특히 "나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다." 0.454점, "나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다." 0.421점이나 높았다.

〈표 Ⅳ-25〉 구직효능감 효과 인식(처음-현재)

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	337	3.50	.948	-.421	-8.382	.000
		현재	337	3.92	.829			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	337	3.44	.934	-.353	-8.510	.000
		현재	337	3.79	.817			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	337	3.56	.943	-.383	-8.939	.000
		현재	337	3.95	.811			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	337	3.35	.949	-.454	-9.170	.000
		현재	337	3.80	.869			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	337	3.85	.882	-.288	-7.679	.000
		현재	337	4.14	.798			

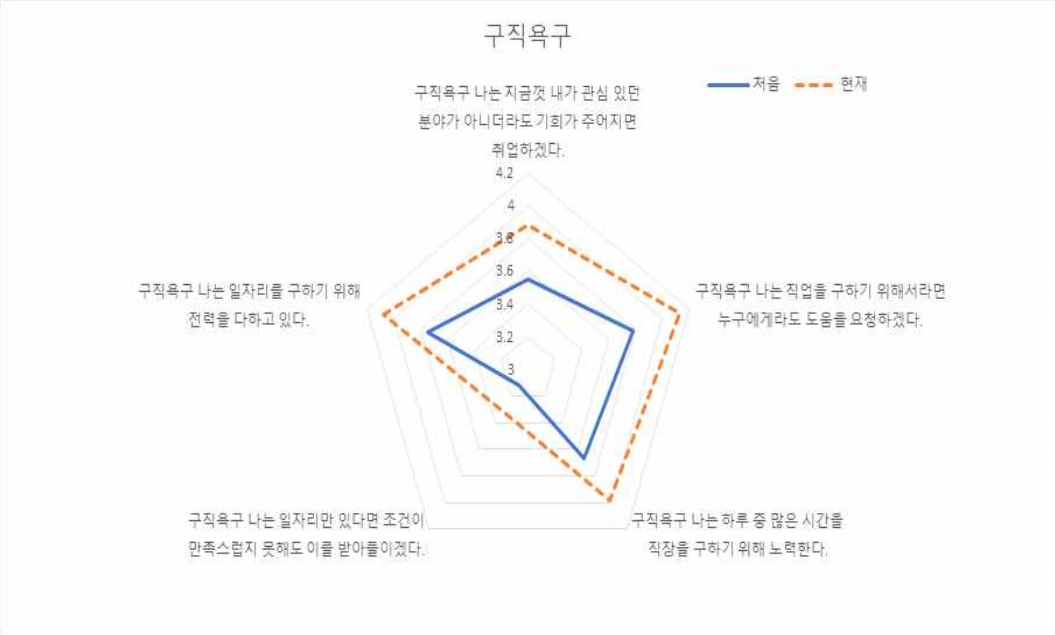


[그림 Ⅳ-2] 구직효능감 효과 인식(처음-현재)

다음으로 구직욕구에 있어서도 5개 항목 모두에서 처음 센터 방문 시 보다 현재 구직욕구가 높아지는 효과가 있었다. 구체적으로 “나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.” “나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.” “나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.” 에서 구직욕구가 크게 높아진 특징을 보였다. 다만, “나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.” 는 항목은 그렇다는 응답도 낮았고, 서비스 이후의 증가되는 수준도 다른 항목보다 낮았다.

〈표 Ⅳ-26〉 구직욕구 효과 인식(처음-현재)

			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	328	3.55	1.025	-.335	-8.348	.000
		현재	328	3.88	.974			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	328	3.78	.967	-.341	-8.583	.000
		현재	328	4.13	.864			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	328	3.67	.909	-.311	-8.479	.000
		현재	328	3.98	.860			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	328	3.11	1.065	-.195	-5.410	.000
		현재	328	3.31	1.103			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	328	3.75	.919	-.332	-8.328	.000
		현재	328	4.08	.805			



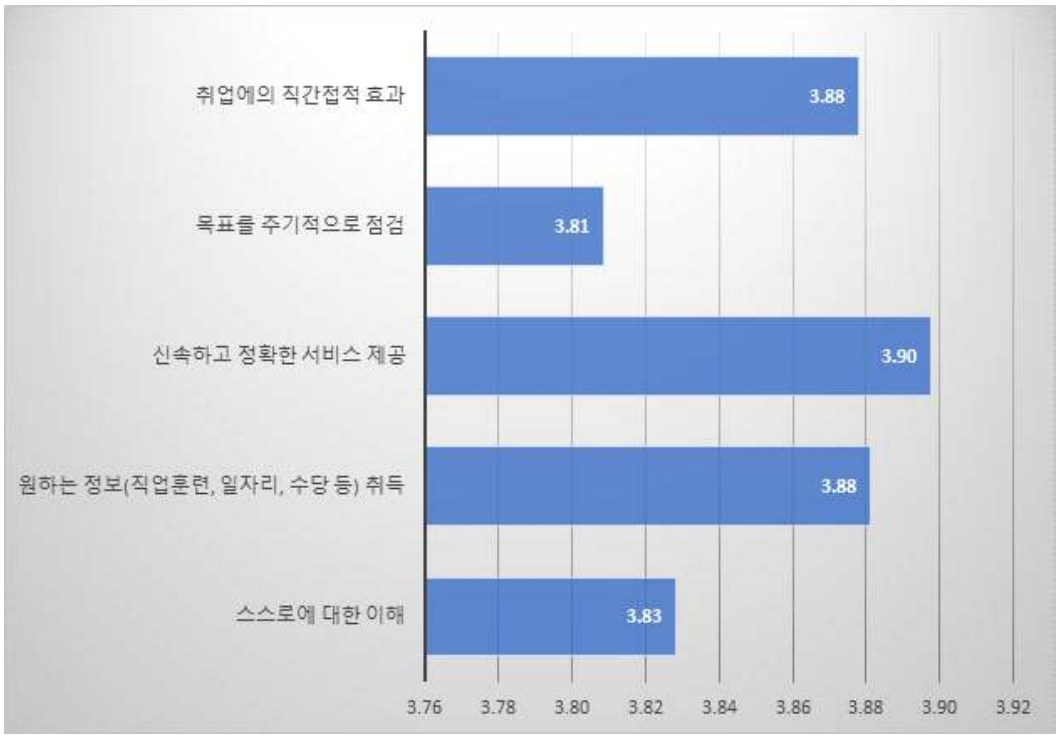
[그림 Ⅳ-3] 구직욕구 효과 인식(처음-현재)

(4) 취업중심통합서비스 효과에 대한 인식

이용자들은 취업중심통합서비스 효과에 대해 전체적으로 5점 만점 중 평균 3.81~3.90의 만족도를 보여 대체로 만족하고 있는 특성을 보였다. 특히 원하는 서비스를 신속하고 정확하게 얻고(3.90점/5점 만점), 원하는 정보를 취득하거나, 취업에 직간접적인 도움을 받았다는 점에서 긍정적인 평가를 하였다.

〈표 Ⅳ-27〉 취업중심통합서비스 효과에 대한 인식

	N	평균	표준편차
나 스스로에 대해 이해하는데 도움을 받았다.	303	3.83	.824
내가 원하는 정보(직업훈련, 일자리, 수당 등)를 정확하게 얻는데 도움을 받았다.	303	3.88	.853
내가 원하는 서비스를 신속하고 정확하게 얻는데 도움을 받았다.	303	3.90	.826
내가 설정한 목표를 주기적으로 점검하는 데 도움을 받았다.	303	3.81	.847
내가 취업을 하는데 직간접적인 도움을 받았다.	303	3.88	.870



[그림 Ⅳ-4] 취업중심통합서비스 효과에 대한 인식

나. 시범운영센터별 취업중심서비스 만족도 차이분석

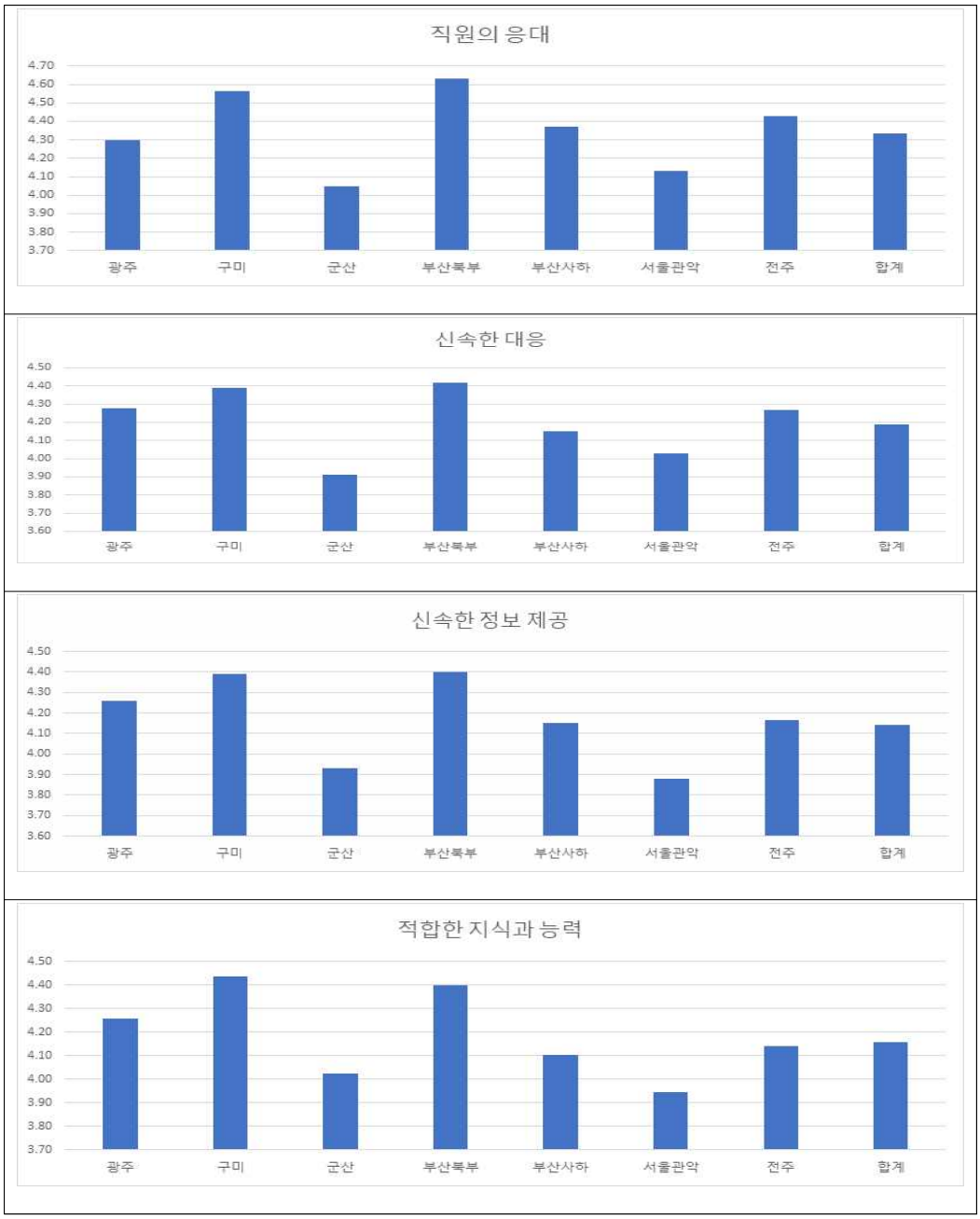
(1) 시범운영센터별 고용서비스 품질 만족도 분석

센터별 고용서비스 품질에 차이 분석결과, 직원의 응대 친절도, 신속한 대응, 신속한 정보제공, 적합한 지식과 능력 등에서 센터 간 차이가 있는 것으로 나타났다.

〈표 Ⅳ-28〉 센터별 서비스품질 만족도의 차이분석

	구분	광주	구미	군산	부산 북부	부산 사하	서울 관악	전주	합계	F	유의 확률
	n	54	23	44	60	67	75	49	372		
서비스별 안내	평균	4.17	4.17	3.84	4.17	4.19	3.89	4.10	4.07	1.777	.103
	표준편차	.863	.650	.861	.867	.680	.879	.770	.818		
필요한 정보 획득	평균	4.00	4.00	3.84	4.03	4.00	3.65	3.92	3.91	1.453	.193
	표준편차	.991	.798	.805	.843	.853	1.072	.838	.914		
이용 편리	평균	4.04	3.91	3.93	4.17	4.06	3.73	3.98	3.97	1.740	.111
	표준편차	.931	.668	.789	.740	.851	.991	.721	.849		
정리·정돈	평균	4.22	4.17	3.98	4.28	4.15	3.88	4.10	4.10	2.097	.053
	표준편차	.816	.576	.731	.640	.821	.854	.743	.774		
직원의 응대 친절도	평균	4.30	4.57	4.05	4.63	4.37	4.13	4.43	4.34	3.792	.001
	표준편차	.792	.662	.834	.581	.756	.977	.677	.799		
원하는 것을 제공	평균	4.26	4.35	4.05	4.42	4.37	4.13	4.35	4.27	1.829	.093
	표준편차	.828	.832	.776	.619	.671	.844	.631	.748		
신속한 대응	평균	4.28	4.39	3.91	4.42	4.15	4.03	4.27	4.19	2.865	.010
	표준편차	.738	.722	.936	.645	.803	.838	.670	.785		
신속한 정보 제공	평균	4.26	4.39	3.93	4.40	4.15	3.88	4.16	4.14	3.704	.001
	표준편차	.851	.656	.789	.588	.744	.929	.688	.790		
적합한 지식과 능력	평균	4.26	4.43	4.02	4.40	4.10	3.95	4.14	4.16	2.655	.016
	표준편차	.851	.662	.762	.588	.890	.868	.816	.810		
능숙한 업무 처리	평균	4.33	4.52	3.95	4.45	4.27	3.99	4.27	4.23	4.279	.000
	표준편차	.824	.665	.776	.594	.665	.797	.670	.741		
절차에 따라 업무 처리	평균	4.37	4.52	3.98	4.38	4.24	4.00	4.27	4.22	3.909	.001
	표준편차	.708	.665	.762	.585	.698	.753	.638	.709		
공정한 업무 처리	평균	4.30	4.43	3.93	4.38	4.22	4.04	4.27	4.21	2.796	.011
	표준편차	.838	.728	.759	.613	.735	.761	.700	.747		
유용한 정보 제공	평균	4.11	3.91	3.86	4.21	4.09	3.81	4.02	4.01	1.945	.073
	표준편차	.847	.811	.814	.720	.678	.908	.785	.804		
신뢰 있는 정보 제공	평균	4.15	4.23	3.93	4.26	4.12	3.88	4.10	4.08	1.889	.082
	표준편차	.818	.685	.808	.715	.673	.849	.778	.776		
요구사항 반영	평균	4.06	4.14	3.93	4.26	3.98	3.82	4.08	4.02	1.863	.086
	표준편차	.908	.834	.808	.715	.696	.887	.739	.806		
원하는 서비스 제공	평균	4.11	4.14	3.95	4.22	3.83	3.70	4.08	3.98	2.972	.008
	표준편차	.891	.889	.854	.622	.928	.923	.739	.858		
전반적 만족도	평균	4.26	4.32	3.93	4.26	4.03	3.79	4.06	4.06	3.107	.006
	표준편차	.858	.780	.745	.637	.829	.897	.755	.812		
재이용 의향	평균	4.28	4.27	4.05	4.19	4.11	4.10	4.19	4.16	.579	.747
	표준편차	.841	.827	.795	.805	.753	.785	.762	.789		
타인 추천 의향	평균	4.34	4.23	4.02	4.29	4.14	4.03	4.21	4.17	1.361	.229
	표준편차	.783	.869	.869	.701	.726	.881	.651	.784		

차이가 발견된 항목 중 직원의 응대, 신속한 대응, 신속한 정보제공, 적합한 지식과 능력의 고용서비스 품질 만족도를 살펴보면, 전반적으로 부산북부고용복지+센터, 구미고용복지+센터, 광주고용복지+센터의 만족도는 높은 반면, 군산고용복지+센터, 서울관악고용복지+센터의 만족도는 다소 낮았다.

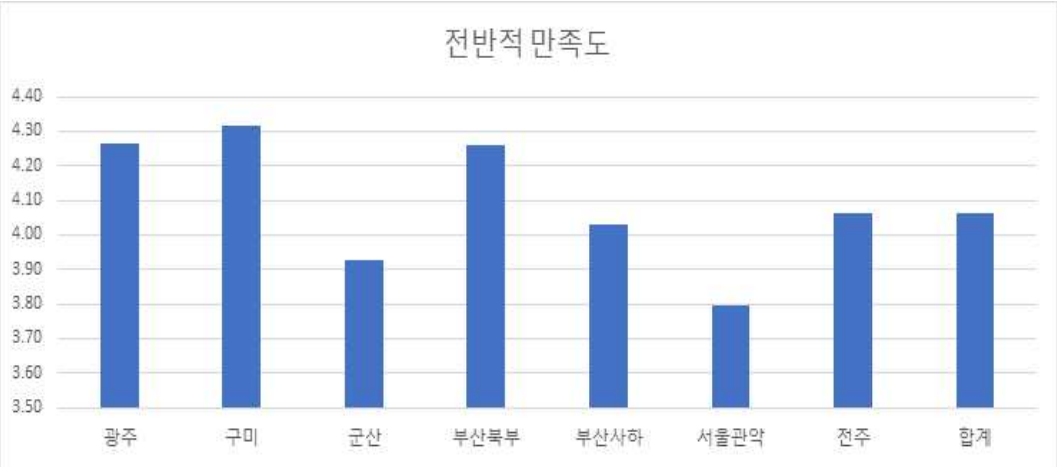


[그림 Ⅳ-5] 시범운영센터별 서비스품질 만족도 그래프①

능숙한 업무처리, 절차에 따른 업무처리, 공정한 업무처리에서도 비슷한 경향을 보인 반면, 원하는 서비스 제공에서는 군산의 만족도는 다소 높고, 부산사하의 만족도가 낮았다.

[그림 Ⅳ-6] 시범운영센터별 서비스품질 만족도 그래프②

마지막으로 전반적인 만족도에서는 부산북부, 구미, 광주의 만족도는 높은 경향을 보인 반면, 군산과 서울관악의 만족도는 다소 낮았다.



[그림 Ⅳ-7] 시범운영센터별 서비스품질 만족도 그래프③

(2) 시범운영센터별 구직효능감 및 구직욕구 변화

가) 광주고용복지+센터

광주고용복지+센터센터 취업중심통합서비스를 대상으로 전후 구직효능감과 구직효과 차이를 분석한 결과, 모든 항목에서 통계적으로 유의미하게 높아진 특징을 보였다. 특히 취업에 도움되는 정보활용, 교육훈련에 대한 정보획득, 많은 시간 노력, 다른 사람에게 도움 요청 등에서 높은 증가하였다.

〈표 Ⅳ-29〉 광주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	47	3.70	.858	-.426	-3.774	.000
		현재	47	4.13	.711			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	47	3.72	.902	-.319	-3.149	.003
		현재	47	4.04	.806			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	47	3.85	.884	-.298	-2.625	.012
		현재	47	4.15	.691			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	47	3.62	.945	-.426	-3.419	.001
		현재	47	4.04	.833			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	47	3.98	.847	-.298	-3.280	.002
		현재	47	4.28	.649			
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	47	3.79	1.082	-.213	-2.219	.031
		현재	47	4.00	1.022			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	47	3.96	.932	-.319	-2.898	.006
		현재	47	4.28	.743			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	47	3.85	.932	-.340	-3.675	.001
		현재	47	4.19	.741			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	47	3.40	1.077	-.149	-2.195	.033
		현재	47	3.55	1.017			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	47	3.91	.905	-.340	-3.675	.001
		현재	47	4.26	.706			

[그림 Ⅳ-8] 광주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

나) 구미고용복지+센터

구미고용복지+센터 이용자의 취업중심통합서비스 전후 구직효능감과 구직효과 차이분석 결과, “나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.”를 제외한 항목에서 통계적으로 유의미하게 높아진 특징을 보였다. 특히 구직욕구보다는 구직효능감이 높아진 특징을 보였다. 다만, 일자리 조건이 불만족스러울 경우, 이들의 구직욕구도 높지 못하며, 이는 상담 후에도 큰 변화가 없는 특징을 보여, 일자리 조건에 대한 고민이 필요하다.

〈표 Ⅳ-30〉 구미고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	20	2.85	.933	-.800	-2.886	.009
		현재	20	3.65	.875			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	20	2.95	.759	-.550	-2.238	.037
		현재	20	3.50	.607			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	20	3.05	.686	-.500	-2.364	.029
		현재	20	3.55	.759			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	20	2.85	.813	-.750	-2.881	.010
		현재	20	3.60	.754			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	20	3.25	.716	-.550	-3.584	.002
		현재	20	3.80	.523			
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	19	3.11	.658	-.421	-2.191	.042
		현재	19	3.53	.841			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	19	3.21	.787	-.526	-2.970	.008
		현재	19	3.74	.653			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	19	3.16	.834	-.421	-2.388	.028
		현재	19	3.58	.769			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	19	2.58	.961	-.105	-.567	.578
		현재	19	2.68	.885			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	19	3.47	.772	-.263	-1.756	.096
		현재	19	3.74	.562			

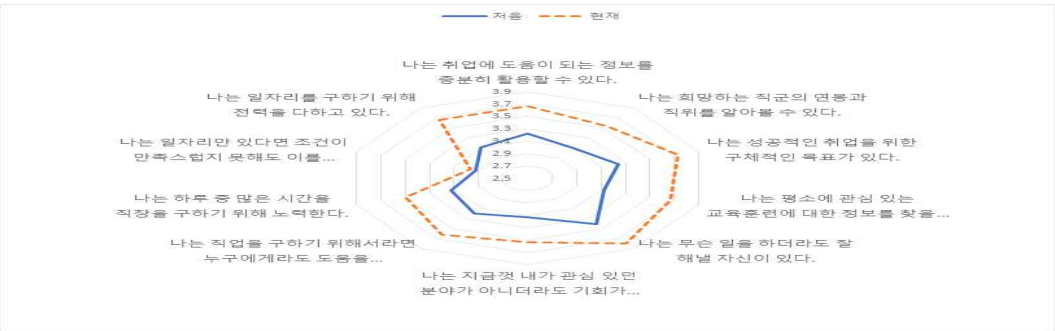
[그림 Ⅳ-9] 구미고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

다) 군산고용복지+센터

군산고용복지+센터 이용자의 취업중심통합서비스 전후 구직효능감과 구직효과 차이분석 결과, “나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.”를 제외한 항목에서 통계적으로 유의미하게 높아진 특징을 보였다. 특히 구직효능감에서는 교육훈련에 대한 정보에서 큰 효능감 상승을 보였으며, 구직욕구에 있어서는 전력을 다한 노력과 다른사람에게 도움요청에서 욕구가 상승하였다. 다만, 일자리 조건이 불만족스러울 경우, 이들의 구직욕구도 높지 않아, 이는 상담 후에도 큰 변화가 없는 특징을 보여, 일자리 조건에 대한 고민이 필요할 것으로 보인다.

〈표 Ⅳ-31〉 군산고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	41	3.22	.690	-.439	-3.966	.000
		현재	41	3.66	.794			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	41	3.10	.800	-.439	-3.966	.000
		현재	41	3.54	.897			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	41	3.24	.888	-.488	-4.012	.000
		현재	41	3.73	.895			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	41	3.12	.842	-.537	-3.830	.000
		현재	41	3.66	.855			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	41	3.41	.741	-.390	-3.556	.001
		현재	41	3.80	.872			
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	38	3.13	.991	-.395	-2.956	.005
		현재	38	3.53	.922			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	38	3.21	.963	-.421	-3.024	.005
		현재	38	3.63	1.051			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	38	3.13	.963	-.368	-3.586	.001
		현재	38	3.50	.952			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	38	2.92	.997	-.053	-.422	.676
		현재	38	2.97	1.102			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	38	3.11	.894	-.553	-4.480	.000
		현재	38	3.66	.815			



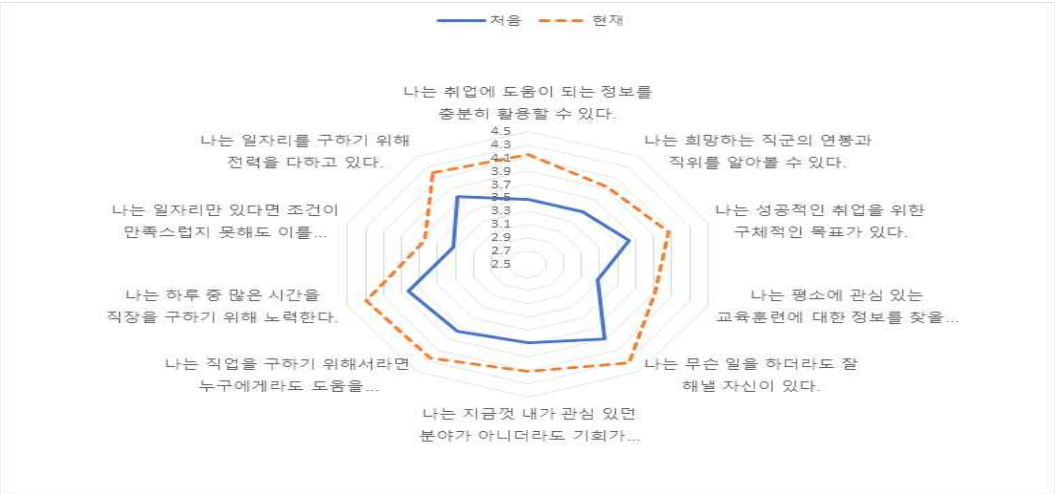
[그림 Ⅳ-10] 군산고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

라) 부산북부고용복지+센터

부산북부고용복지+센터 이용자의 취업중심통합서비스 전후 구직효능감과 구직효과 차이 분석 결과, 모든 항목에서 통계적으로 유의미하게 높아진 특징을 보였다. 특히 취업에 도움되는 정보활용, 교육훈련에 대한 정보획득, 많은 시간 노력, 다른 사람에게 도움 요청 등에서 높은 증가를 가져왔다.

〈표 Ⅳ-32〉 부산북부고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	54	3.48	1.023	-.667	-5.259	.000
		현재	54	4.15	.656			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	54	3.48	.926	-.463	-4.912	.000
		현재	54	3.94	.787			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	54	3.63	.896	-.444	-4.390	.000
		현재	54	4.07	.773			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	54	3.28	.979	-.630	-4.559	.000
		현재	54	3.91	.875			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	54	3.89	.945	-.444	-4.118	.000
		현재	54	4.33	.673			
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	51	3.69	1.029	-.431	-3.944	.000
		현재	51	4.12	.887			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	51	3.75	.997	-.490	-3.786	.000
		현재	51	4.24	.790			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	51	3.82	.865	-.471	-4.987	.000
		현재	51	4.29	.701			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	51	3.33	1.013	-.314	-2.846	.006
		현재	51	3.65	1.092			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	51	3.76	.885	-.431	-3.944	.000
		현재	51	4.20	.775			



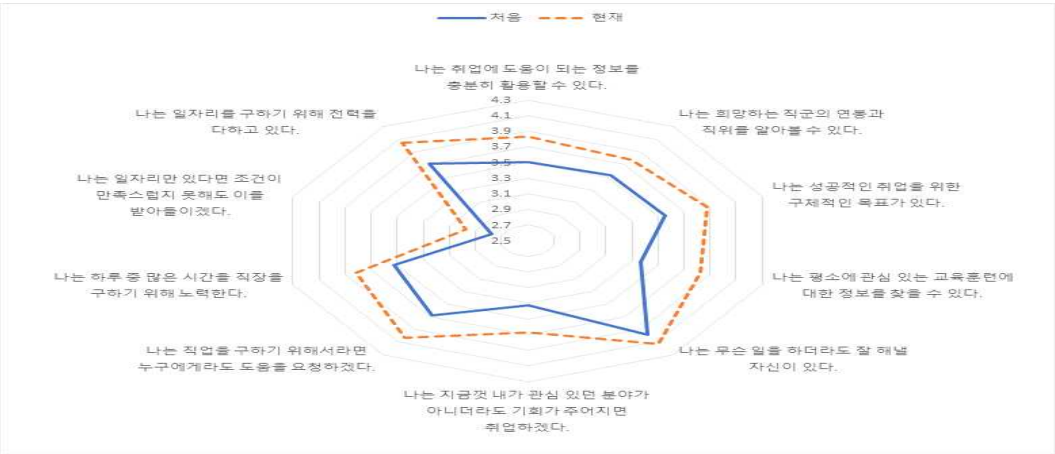
[그림 Ⅳ-11] 부산북부고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

마) 부산사하고용복지+센터

부산사하고용복지+센터 이용자의 취업중심통합서비스 전후 구직효능감과 구직효과 차이 분석 결과, “나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.”를 제외한 항목에서 통계적으로 유의미하게 높아진 특징을 보였다. 자신감의 경우, 다른 지역에 비해 부산사하 이용자의 자신감 자체가 높은 특징을 보였다. 교육훈련에 대한 정보획득, 충분한 정보활용, 구체적인 취업목표 등에서 점수가 높아졌다.

〈표 Ⅳ-33〉 부산사하고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	60	3.50	.792	-.333	-2.575	.013
		현재	60	3.83	.827			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	60	3.53	.929	-.250	-2.316	.024
		현재	60	3.78	.783			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	60	3.55	.982	-.333	-3.435	.001
		현재	60	3.88	.804			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	60	3.37	.938	-.450	-3.683	.001
		현재	60	3.82	.792			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	60	3.98	.911	-.150	-1.918	.060
		현재	60	4.13	.911			
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	60	3.32	1.081	-.350	-3.488	.001
		현재	60	3.67	.968			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	60	3.68	.892	-.350	-3.960	.000
		현재	60	4.03	.843			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	60	3.52	.813	-.300	-3.227	.002
		현재	60	3.82	.873			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	60	2.78	.976	-.183	-2.647	.010
		현재	60	2.97	1.008			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	60	3.72	.825	-.333	-3.543	.001
		현재	60	4.05	.769			



[그림 Ⅳ-12] 부산사하고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

바) 서울관악고용복지+센터

서울관악고용복지+센터 이용자의 취업중심통합서비스 전후 구직효능감과 구직효과 차이 분석 결과, 구직욕구 중 “나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.” “나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.”를 제외한 항목에서 통계적으로 유의미하게 높아진 특징을 보였다. 전반적인 이용자의 차이는 다른 센터의 변화량에 비해 다소 낮은 특성을 보였다.

〈표 Ⅳ-34〉 서울관악고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	69	3.55	1.008	-.232	-2.197	.031
		현재	69	3.78	.983			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	69	3.43	.831	-.217	-3.194	.002
		현재	69	3.65	.837			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	69	3.62	.956	-.275	-3.246	.002
		현재	69	3.90	.860			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	69	3.38	.941	-.275	-3.069	.003
		현재	69	3.65	.952			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	69	3.91	.853	-.159	-2.265	.027
		현재	69	4.07	.846			
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	69	3.72	.983	-.319	-4.057	.000
		현재	69	4.04	.992			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	69	4.14	.845	-.188	-3.383	.001
		현재	69	4.33	.798			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	69	3.87	.856	-.130	-1.584	.118
		현재	69	4.00	.891			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	69	3.35	1.027	-.246	-3.388	.001
		현재	69	3.59	1.048			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	69	3.88	.916	-.145	-1.796	.077
		현재	69	4.03	.907			

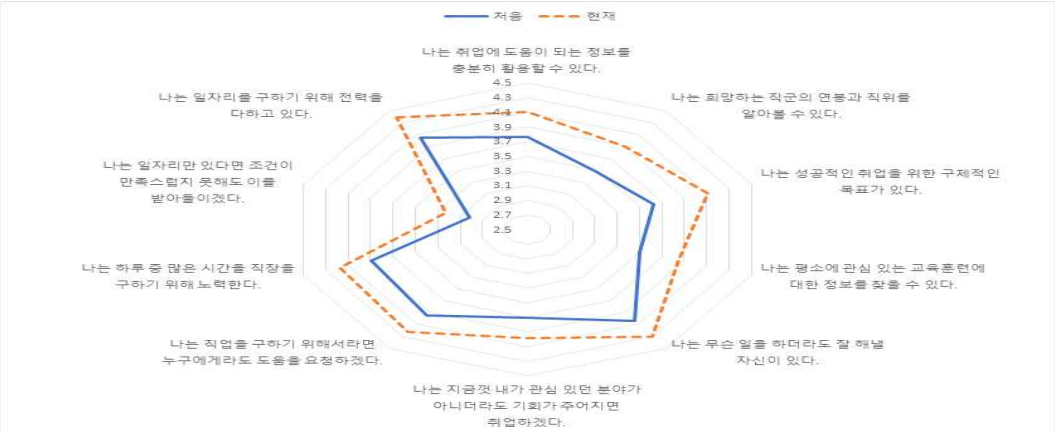
[그림 Ⅳ-13] 서울관악고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

사) 전주고용복지+센터

전주고용복지+센터 이용자의 취업중심통합서비스 전후 구직효능감과 구직효과 차이분석 결과, 구직욕구 중 “나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.”를 제외한 항목에서 통계적으로 유의미하게 높아진 특징을 보였다. 특히, 구체적인 취업목표설정, 희망하는 직군의 연봉과 직위 확인 등에서 높은 상승을 보였고, 일자리를 구하기 위해 전력을 다하는 점에서 점수가 높아졌다.

〈표 Ⅳ-35〉 전주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

항목			N	평균	표준편차	평균차 (처음-현재)	t	유의확률
구직효능감	나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	처음	46	3.76	1.099	-.348	-2.429	.019
		현재	46	4.11	.767			
	나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다.	처음	46	3.48	1.169	-.435	-3.239	.002
		현재	46	3.91	.784			
	나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	처음	46	3.63	1.019	-.478	-3.463	.001
		현재	46	4.11	.767			
	나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	처음	46	3.50	1.006	-.348	-2.697	.010
		현재	46	3.85	.894			
	나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	처음	46	4.04	.842	-.261	-2.209	.032
		현재	46	4.30	.756			
구직욕구	나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	처음	44	3.70	.930	-.273	-2.741	.009
		현재	44	3.98	.976			
	나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	처음	44	3.95	1.011	-.273	-2.901	.006
		현재	44	4.23	.912			
	나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	처음	44	3.89	.868	-.295	-3.847	.000
		현재	44	4.18	.786			
	나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	처음	44	3.02	1.191	-.205	-1.934	.060
		현재	44	3.23	1.217			
	나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	처음	44	4.05	.939	-.341	-2.914	.006
		현재	44	4.39	.722			



[그림 Ⅳ-14] 전주고용복지+센터 이용자의 구직효능감 및 구직욕구 변화

(3) 시범운영센터별 취업중심서비스 효과인식 차이분석

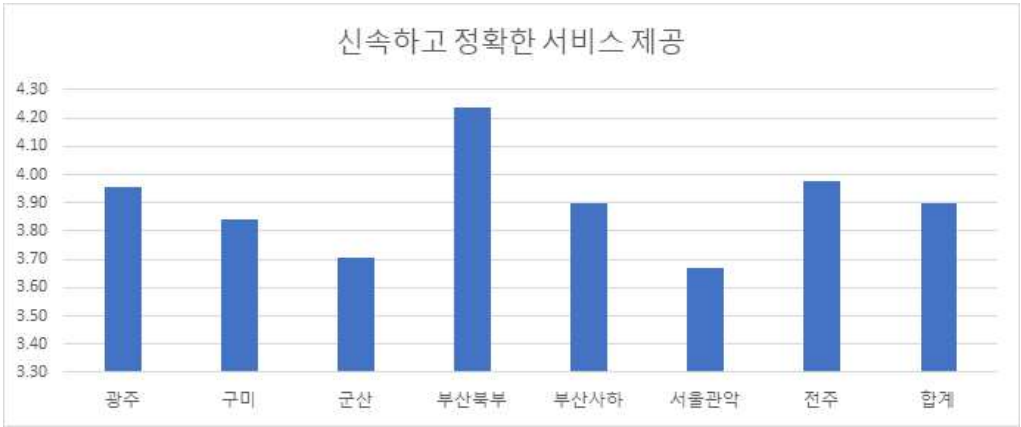
시범운영센터별 취업중심통합서비스의 효과인식에 대한 차이분석 결과, 스스로에 대한 이해, 신속하고 정확한 서비스 제공, 취업에의 직간접적 효과인식에서 센터별 차이가 있었다.

〈표 Ⅳ-36〉 센터별 취업중심통합서비스 효과 인식 차이

	N	광주	구미	군산	부산 북부	부산 사하	서울 관악	전주	합계	F	유의 확률
		43	19	34	46	58	61	42	303		
스스로에 대한 이해	평균	3.88	3.68	3.53	4.20	3.67	3.80	3.93	3.83	2.969	.008
	표준편차	.956	.671	.861	.749	.803	.833	.677	.824		
원하는 정보(직업훈련, 일자리, 수당 등) 취득	평균	4.00	3.89	3.71	4.11	3.84	3.74	3.90	3.88	1.241	.285
	표준편차	.845	.737	.871	.795	.812	.947	.850	.853		
신속하고 정확한 서비스 제공	평균	3.95	3.84	3.71	4.24	3.90	3.67	3.98	3.90	2.564	.020
	표준편차	.785	.898	.760	.673	.810	.978	.715	.826		
목표를 주기적으로 점검	평균	3.88	3.79	3.56	4.09	3.86	3.64	3.81	3.81	1.852	.089
	표준편차	.905	.787	.786	.694	.805	.984	.804	.847		
취업에의 직간접적 효과	평균	3.81	3.63	3.53	4.20	3.95	3.84	3.95	3.88	2.431	.026
	표준편차	.932	.684	.861	.719	.826	.986	.825	.870		

각 시범운영센터별 응답결과를 살펴보면, 전반적으로 비슷한 경향을 보였다.

먼저, 스스로에 대한 이해 항목에서는 부산북부센터 이용자의 만족도가 가장 높았으며, 전주, 광주, 서울관악, 구미 순으로 나타났다. 신속하는 정확한 서비스제공에 있어서는 부산북부의 만족도가 가장 높았고, 서울관악, 군산의 만족도는 낮았다. 마지막으로 취업에의 직간접적 효과에 있어서는 부산북부, 부산사하, 전주, 서울관악센터 이용자의 효과인식이 비슷하게 높은 반면, 군산의 만족도는 다소 낮았다.



[그림 Ⅳ-15] 센터별 취업중심통합서비스 효과 인식 차이②

다. 연도별 고용서비스 품질 차이분석

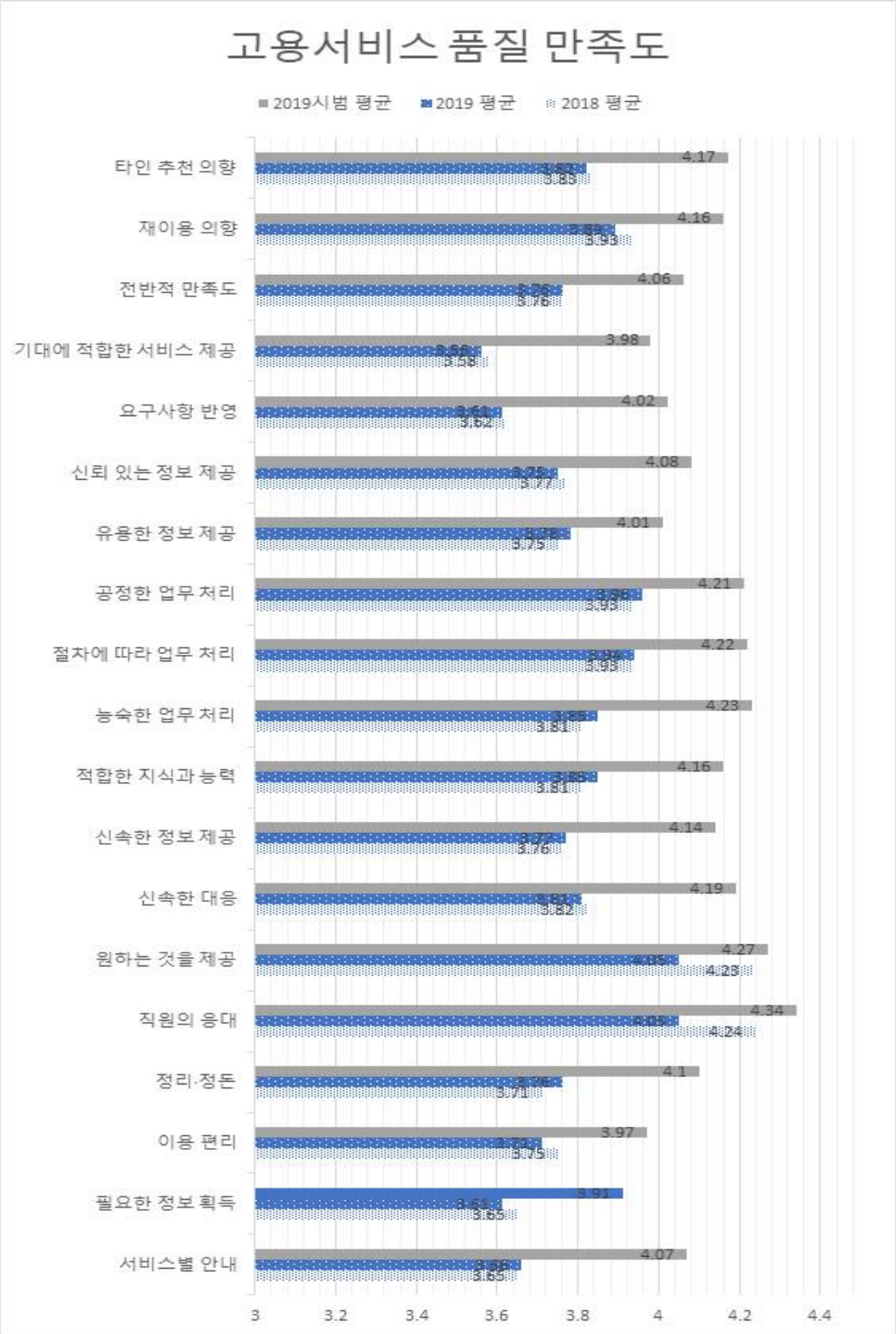
(1) 전체

연도별 고용서비스 품질의 차이분석을 실시하기 위해 매년 실시하는 고용서비스품질 서비스조사 원데이터를 시범운영센터 고용서비스 품질 만족도 결과와 비교분석 하였다. 2018, 2019년 데이터의 경우, 취업중심통합서비스의 시범운영센터로 운영 중인 7개 센터 데이터를 추출하여 비교분석에 활용하였다.

분석결과, 모든 항목에서 2019년 시범운영센터의 만족도가 2018년 만족도결과 및 2019년 만족도 결과보다 높았다. 특히, 서비스별 안내, 능숙한 업무 처리, 요구사항 반영, 신뢰 있는 정보 제공 등에서 많은 만족도에 많은 차이가 있었다.

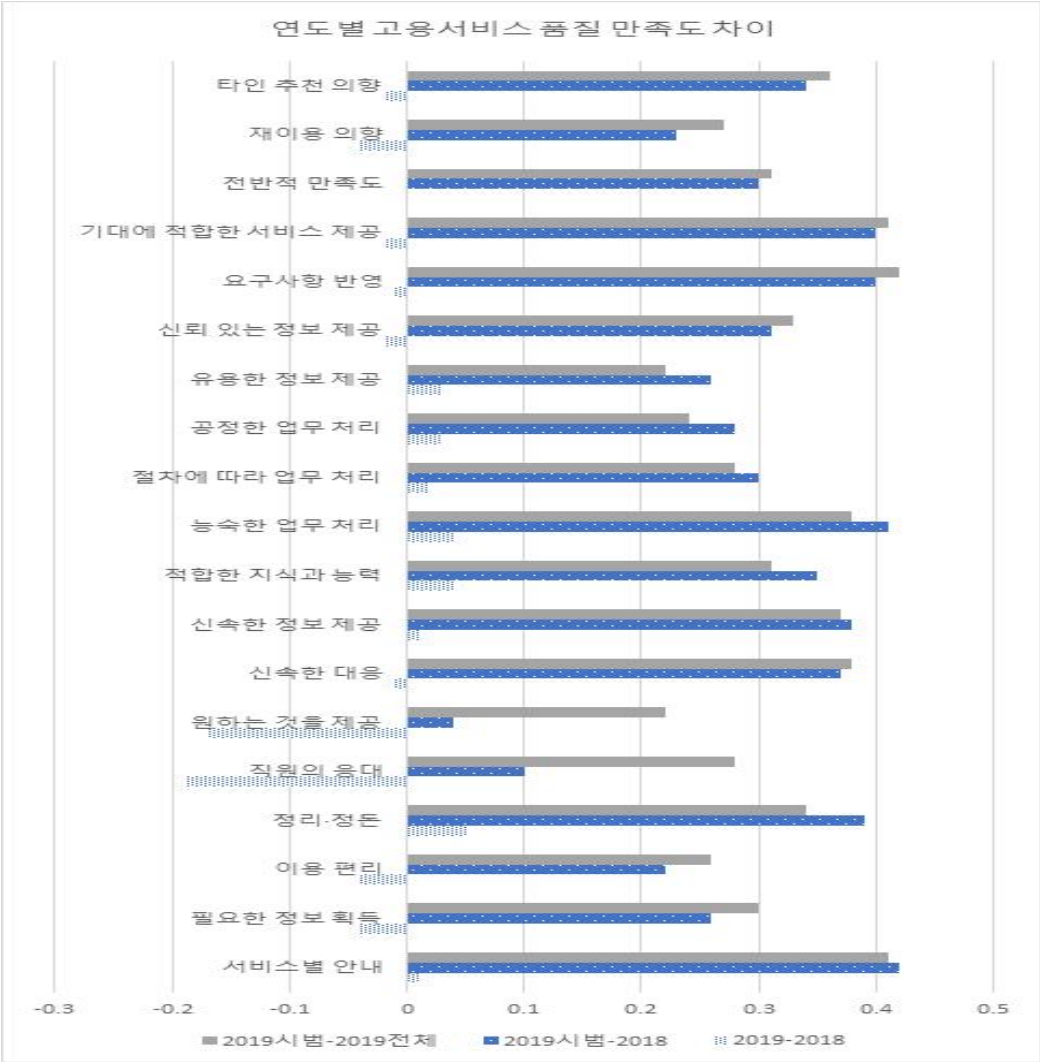
〈표 Ⅳ-37〉 연도별 고용서비스 품질 차이분석

항목	2018년			2019년			2019년 시범운영센터			2019-2018	2019시범-2018	2019시범-2019전체
	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차			
서비스별 안내	2275	3.65	0.99	947	3.66	1.05	372	4.07	0.82	0.01	0.42	0.41
필요한 정보 획득	2275	3.65	0.97	947	3.61	1.03	372	3.91	0.91	-0.04	0.26	0.30
이용 편리	2275	3.75	0.96	947	3.71	1.02	372	3.97	0.85	-0.04	0.22	0.26
정리·정돈	2275	3.71	0.97	947	3.76	1.02	372	4.10	0.77	0.05	0.39	0.34
직원의 응대	295	4.24	0.97	357	4.05	1.10	372	4.34	0.80	-0.19	0.10	0.28
원하는 것을 제공	295	4.23	0.95	357	4.05	1.05	372	4.27	0.75	-0.17	0.04	0.22
신속한 대응	2275	3.82	0.99	947	3.81	1.03	372	4.19	0.79	-0.01	0.37	0.38
신속한 정보 제공	2275	3.76	0.99	947	3.77	1.03	372	4.14	0.79	0.01	0.38	0.37
적합한 지식과 능력	2275	3.81	0.96	947	3.85	1.00	372	4.16	0.81	0.04	0.35	0.31
능숙한 업무 처리	2275	3.81	0.96	947	3.85	1.03	372	4.23	0.74	0.04	0.41	0.38
절차에 따라 업무 처리	2275	3.93	0.91	947	3.94	0.94	372	4.22	0.71	0.02	0.30	0.28
공정한 업무 처리	2275	3.93	0.93	947	3.96	0.98	372	4.21	0.75	0.03	0.28	0.24
유용한 정보 제공	2275	3.75	0.98	947	3.78	1.06	361	4.01	0.80	0.03	0.26	0.22
신뢰 있는 정보 제공	2275	3.77	0.98	947	3.75	1.05	361	4.08	0.78	-0.02	0.31	0.33
요구사항 반영	2275	3.62	1.00	947	3.61	1.06	361	4.02	0.81	-0.01	0.40	0.42
기대에 적합한 서비스 제공	2275	3.58	1.01	947	3.56	1.06	361	3.98	0.86	-0.02	0.40	0.41
전반적 만족도	2275	3.76	1.00	947	3.76	1.04	361	4.06	0.81	-0.00	0.30	0.31
재이용 의향	2275	3.93	0.99	947	3.89	1.07	361	4.16	0.79	-0.04	0.23	0.27
타인 추천 의향	2275	3.83	1.04	947	3.82	1.11	361	4.17	0.78	-0.02	0.34	0.36



[그림 Ⅳ-16] 연도별 고용서비스 품질 만족도

연도별 차이를 구체적으로 분석하기 위해, 2019년-2018년, 2019년 시범운영센터 이용자-2019 일반 이용자, 2019년 시범운영센터 이용자-2018년 일반 이용자의 차이가 있었다. 분석결과, 2019년 일반이용자-2018년 일반이용자의 차이는 -0.19에서 0.05의 값을 보여 큰 차이를 보이지 않는 것을 알 수 있었다. 반면, 2019년 시범운영센터 이용자-2019 일반 이용자 값의 차이를 살펴보면 0.04~0.42까지 모두 긍정적인 답변을 보여 시범운영센터의 취업중심 통합서비스 이용자의 만족도는 시범운영센터 내 일반서비스 이용자의 만족보다 높음을 알 수 있다. 또한 2019년 시범운영센터 이용자-2018년 일반 이용자 만족도 차이 역시 0.22~0.42점으로 +점수를 보여 시범서비스 이용자의 작년 서비스 만족도보다 높았다.



[그림 Ⅳ-17] 연도별 고용서비스 품질 만족도 차이 분석

(2) 시범운영센터별 연도별 고용서비스 품질 만족도 차이

시범운영센터별 연도별 차이를 구체적으로 분석하기 위해, 각 시범운영센터별 2019년-2018년, 2019년 시범운영센터 이용자-2019 일반 이용자, 2019년 시범운영센터 이용자-2018년 일반 이용자의 차이를 확인한 결과는 다음과 같다. 전반적으로 대부부의 센터에서 2019년 시범운영센터 이용자의 만족도가 2018년 이용자 및 2019년 일반서비스 이용자 만족도보다 높은 특성을 보였다.

시범운영센터별 연도별 고용서비스 품질 만족도 확인을 위해 재이용의향, 타인추천의향, 전반적인 만족도에서 차이 값을 그래프로 살펴보았다. 세 개 항목 모두 비슷한 경향을 보였는데 일반서비스 대상자의 2019-2018년 차이는 -0.1에서 0.1점 사이에 응답을 보여 큰 차이를 보이지 않았는데, 2019년 시범운영센터 이용자-2019 일반센터 이용만족도 및 2019년 시범운영센터 이용자-2018년 이용자의 경우, 만족도가 높은 것을 알 수 있다. 특히 부산북부고용복지+센터, 부산사하고용복지+센터, 구미고용복지+센터, 광주고용복지+센터의 이용자 만족도가 높았다.

〈표 Ⅳ-38〉 시범운영센터별 연도별 고용서비스 품질지수 분석

구분		2018년			2019년			2019년 시범운영센터			2019-2018	2019시범-2018	2019시범-2019 전체
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차			
서비스별 안내	서울관악고용복지+센터	549	3.55	0.99	159	3.65	1.03	75	3.89	0.88	0.10	0.34	0.25
	부산북부고용복지+센터	416	3.69	0.98	143	3.66	0.88	60	4.17	0.87	-0.04	0.47	0.51
	부산사하고용복지+센터	131	3.61	1.03	109	3.54	1.15	67	4.19	0.68	-0.07	0.58	0.65
	구미고용복지+센터	184	3.53	1.01	114	3.61	1.07	23	4.17	0.65	0.08	0.65	0.57
	광주고용복지+센터	501	3.66	1.01	150	3.69	1.12	54	4.17	0.86	0.03	0.51	0.48
	군산고용복지+센터	156	3.69	0.93	124	3.73	1.04	44	3.84	0.86	0.04	0.15	0.11
	전주고용복지+센터	338	3.81	0.93	148	3.74	1.05	49	4.10	0.77	-0.07	0.29	0.37
	합계	2275	3.65	0.99	947	3.66	1.05	372	4.07	0.82	0.01	0.42	0.41
필요한 정보 획득	서울관악고용복지+센터	549	3.59	1.00	159	3.47	1.03	75	3.65	1.07	-0.12	0.06	0.18
	부산북부고용복지+센터	416	3.67	0.95	143	3.63	0.91	60	4.03	0.84	-0.04	0.37	0.40
	부산사하고용복지+센터	131	3.53	1.00	109	3.50	1.09	67	4.00	0.85	-0.03	0.47	0.50
	구미고용복지+센터	184	3.54	0.92	114	3.55	1.11	23	4.00	0.80	0.01	0.46	0.45
	광주고용복지+센터	501	3.65	0.97	150	3.70	1.05	54	4.00	0.99	0.05	0.35	0.30
	군산고용복지+센터	156	3.67	0.98	124	3.68	1.04	44	3.84	0.81	0.01	0.17	0.16
	전주고용복지+센터	338	3.80	0.93	148	3.70	0.99	49	3.92	0.84	-0.09	0.12	0.22
	합계	2275	3.65	0.97	947	3.61	1.03	372	3.91	0.91	-0.04	0.26	0.30
이용 편리	서울관악고용복지+센터	549	3.73	0.97	159	3.64	0.96	75	3.73	0.99	-0.09	0.00	0.10
	부산북부고용복지+센터	416	3.80	0.94	143	3.70	0.98	60	4.17	0.74	-0.10	0.37	0.47
	부산사하고용복지+센터	131	3.65	1.06	109	3.61	1.10	67	4.06	0.85	-0.03	0.41	0.45
	구미고용복지+센터	184	3.61	0.96	114	3.78	1.05	23	3.91	0.67	0.17	0.30	0.13

구분		2018년			2019년			2019년 시범운영센터			2019-2018	2019시범-2018	2019시범-2019 전체
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차			
	광주고용복지+센터	501	3.74	0.95	150	3.79	1.04	54	4.04	0.93	0.06	0.30	0.24
	군산고용복지+센터	156	3.72	1.01	124	3.73	1.08	44	3.93	0.79	0.01	0.21	0.21
	전주고용복지+센터	338	3.88	0.94	148	3.74	0.98	49	3.98	0.72	-0.13	0.10	0.24
	합계	2275	3.75	0.96	947	3.71	1.02	372	3.97	0.85	-0.04	0.22	0.26
정리·정돈	서울관악고용복지+센터	549	3.69	0.95	159	3.75	0.95	75	3.88	0.85	0.06	0.19	0.13
	부산북부고용복지+센터	416	3.77	0.94	143	3.75	0.95	60	4.28	0.64	-0.02	0.51	0.54
	부산사하고용복지+센터	131	3.56	1.10	109	3.72	1.13	67	4.15	0.82	0.16	0.58	0.42
	구미고용복지+센터	184	3.55	1.00	114	3.72	1.03	23	4.17	0.58	0.17	0.63	0.45
	광주고용복지+센터	501	3.69	0.97	150	3.82	1.09	54	4.22	0.82	0.13	0.53	0.40
	군산고용복지+센터	156	3.76	0.95	124	3.74	1.09	44	3.98	0.73	-0.01	0.22	0.24
	전주고용복지+센터	338	3.83	0.97	148	3.80	0.98	49	4.10	0.74	-0.03	0.27	0.30
	합계	2275	3.71	0.97	947	3.76	1.02	372	4.10	0.77	0.05	0.39	0.34
직원의 응대	서울관악고용복지+센터	54	4.13	1.10	59	4.10	0.99	75	4.13	0.98	-0.03	0.00	0.03
	부산북부고용복지+센터	69	4.22	0.92	52	4.06	0.94	60	4.63	0.58	-0.16	0.42	0.58
	부산사하고용복지+센터	10	4.60	0.52	42	3.69	1.54	67	4.37	0.76	-0.91	-0.23	0.68
	구미고용복지+센터	8	4.38	0.74	37	4.03	1.14	23	4.57	0.66	-0.35	0.19	0.54
	광주고용복지+센터	48	4.38	0.84	51	4.12	1.16	54	4.30	0.79	-0.26	-0.08	0.18
	군산고용복지+센터	53	4.00	1.07	59	4.15	1.00	44	4.05	0.83	0.15	0.05	-0.11
	전주고용복지+센터	53	4.42	0.93	57	4.12	1.00	49	4.43	0.68	-0.29	0.01	0.31
	합계	295	4.24	0.97	357	4.05	1.10	372	4.34	0.80	-0.19	0.10	0.28
원하는 것을 제공	서울관악고용복지+센터	54	4.17	1.11	59	4.12	0.87	75	4.13	0.84	-0.05	-0.03	0.01
	부산북부고용복지+센터	69	4.20	0.90	52	4.04	0.91	60	4.42	0.62	-0.16	0.21	0.38
	부산사하고용복지+센터	10	4.70	0.48	42	3.62	1.56	67	4.37	0.67	-1.08	-0.33	0.75
	구미고용복지+센터	8	4.38	0.74	37	4.03	1.14	23	4.35	0.83	-0.35	-0.03	0.32
	광주고용복지+센터	48	4.40	0.82	51	4.10	1.10	54	4.26	0.83	-0.30	-0.14	0.16
	군산고용복지+센터	53	3.98	1.07	59	4.17	0.83	44	4.05	0.78	0.19	0.06	-0.12
	전주고용복지+센터	53	4.30	0.91	57	4.18	0.95	49	4.35	0.63	-0.13	0.05	0.17
	합계	295	4.23	0.95	357	4.05	1.05	372	4.27	0.75	-0.17	0.04	0.22
신속한 대응	서울관악고용복지+센터	549	3.76	1.02	159	3.79	1.04	75	4.03	0.84	0.03	0.27	0.23
	부산북부고용복지+센터	416	3.87	0.99	143	3.69	1.04	60	4.42	0.65	-0.18	0.55	0.73
	부산사하고용복지+센터	131	3.76	0.98	109	3.72	1.18	67	4.15	0.80	-0.04	0.39	0.42
	구미고용복지+센터	184	3.76	1.00	114	3.79	0.98	23	4.39	0.72	0.03	0.64	0.60
	광주고용복지+센터	501	3.77	0.99	150	3.78	1.05	54	4.28	0.74	0.01	0.51	0.50
	군산고용복지+센터	156	3.81	0.93	124	3.86	0.98	44	3.91	0.94	0.05	0.09	0.05
	전주고용복지+센터	338	4.00	0.92	148	4.02	0.95	49	4.27	0.67	0.02	0.26	0.25
	합계	2275	3.82	0.99	947	3.81	1.03	372	4.19	0.79	-0.01	0.37	0.38
신속한 정보 제공	서울관악고용복지+센터	549	3.71	1.02	159	3.71	0.99	75	3.88	0.93	0.00	0.17	0.17
	부산북부고용복지+센터	416	3.81	0.98	143	3.71	0.99	60	4.40	0.59	-0.10	0.59	0.69
	부산사하고용복지+센터	131	3.73	1.07	109	3.64	1.18	67	4.15	0.74	-0.09	0.42	0.51
	구미고용복지+센터	184	3.68	1.00	114	3.78	1.03	23	4.39	0.66	0.10	0.71	0.61
	광주고용복지+센터	501	3.67	0.99	150	3.79	1.08	54	4.26	0.85	0.12	0.59	0.47
	군산고용복지+센터	156	3.72	0.91	124	3.83	0.95	44	3.93	0.79	0.11	0.21	0.10
	전주고용복지+센터	338	3.97	0.95	148	3.89	1.01	49	4.16	0.69	-0.08	0.19	0.27
	합계	2275	3.76	0.99	947	3.77	1.03	372	4.14	0.79	0.01	0.38	0.37
적합한 지식과	서울관악고용복지+센터	549	3.76	1.00	159	3.82	1.01	75	3.95	0.87	0.06	0.18	0.12
	부산북부고용복지+센터	416	3.87	0.94	143	3.80	0.95	60	4.40	0.59	-0.06	0.53	0.60

구분		2018년			2019년			2019년 시범운영센터			2019-2018	2019시범-2018	2019시범-2019 전체
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차			
능력	부산사하고용복지+센터	131	3.74	1.06	109	3.66	1.15	67	4.10	0.89	-0.08	0.36	0.44
	구미고용복지+센터	184	3.65	0.99	114	3.89	1.02	23	4.43	0.66	0.23	0.78	0.55
	광주고용복지+센터	501	3.82	0.92	150	3.95	1.00	54	4.26	0.85	0.13	0.44	0.31
	군산고용복지+센터	156	3.79	1.00	124	3.81	1.00	44	4.02	0.76	0.03	0.23	0.21
	전주고용복지+센터	338	3.92	0.88	148	3.98	0.89	49	4.14	0.82	0.06	0.22	0.16
	합계	2275	3.81	0.96	947	3.85	1.00	372	4.16	0.81	0.04	0.35	0.31
능숙한 업무 처리	서울관악고용복지+센터	549	3.78	1.01	159	3.78	1.05	75	3.99	0.80	-0.00	0.20	0.21
	부산북부고용복지+센터	416	3.90	0.92	143	3.78	1.03	60	4.45	0.59	-0.12	0.55	0.67
	부산사하고용복지+센터	131	3.73	1.05	109	3.68	1.14	67	4.27	0.66	-0.05	0.54	0.59
	구미고용복지+센터	184	3.63	0.98	114	3.95	0.99	23	4.52	0.67	0.32	0.90	0.57
	광주고용복지+센터	501	3.82	0.94	150	3.94	1.06	54	4.33	0.82	0.12	0.52	0.39
	군산고용복지+센터	156	3.79	0.92	124	3.87	0.99	44	3.95	0.78	0.08	0.16	0.08
	전주고용복지+센터	338	3.91	0.92	148	3.96	0.92	49	4.27	0.67	0.05	0.36	0.31
	합계	2275	3.81	0.96	947	3.85	1.03	372	4.23	0.74	0.04	0.41	0.38
절차에 따라 업무 처리	서울관악고용복지+센터	549	3.92	0.91	159	3.94	0.87	75	4.00	0.75	0.03	0.08	0.06
	부산북부고용복지+센터	416	3.97	0.90	143	3.81	0.93	60	4.38	0.58	-0.16	0.41	0.57
	부산사하고용복지+센터	131	3.82	1.07	109	3.81	1.10	67	4.24	0.70	-0.01	0.42	0.43
	구미고용복지+센터	184	3.89	0.88	114	3.97	0.96	23	4.52	0.67	0.08	0.63	0.55
	광주고용복지+센터	501	3.89	0.90	150	3.99	0.94	54	4.37	0.71	0.10	0.48	0.38
	군산고용복지+센터	156	3.87	0.93	124	3.98	0.91	44	3.98	0.76	0.11	0.11	0.00
	전주고용복지+센터	338	4.04	0.87	148	4.08	0.91	49	4.27	0.64	0.04	0.22	0.18
	합계	2275	3.93	0.91	947	3.94	0.94	372	4.22	0.71	0.02	0.30	0.28
공정한 업무 처리	서울관악고용복지+센터	549	3.92	0.91	159	3.96	0.92	75	4.04	0.76	0.05	0.12	0.08
	부산북부고용복지+센터	416	3.98	0.91	143	3.85	1.01	60	4.38	0.61	-0.13	0.40	0.53
	부산사하고용복지+센터	131	3.74	1.09	109	3.83	1.14	67	4.22	0.73	0.09	0.48	0.39
	구미고용복지+센터	184	3.88	0.93	114	3.99	0.99	23	4.43	0.73	0.11	0.55	0.44
	광주고용복지+센터	501	3.92	0.94	150	4.04	0.95	54	4.30	0.84	0.12	0.37	0.26
	군산고용복지+센터	156	3.88	1.01	124	4.01	0.96	44	3.93	0.76	0.12	0.05	-0.08
	전주고용복지+센터	338	4.03	0.88	148	4.03	0.94	49	4.27	0.70	-0.00	0.24	0.24
	합계	2275	3.93	0.93	947	3.96	0.98	372	4.21	0.75	0.03	0.28	0.24
유용한 정보 제공	서울관악고용복지+센터	549	3.70	1.00	159	3.65	1.03	73	3.81	0.91	-0.04	0.11	0.15
	부산북부고용복지+센터	416	3.82	0.95	143	3.73	1.03	58	4.21	0.72	-0.09	0.38	0.47
	부산사하고용복지+센터	131	3.68	1.15	109	3.60	1.26	65	4.09	0.68	-0.08	0.41	0.50
	구미고용복지+센터	184	3.58	0.96	114	3.73	1.11	22	3.91	0.81	0.15	0.33	0.18
	광주고용복지+센터	501	3.76	0.95	150	3.91	0.96	53	4.11	0.85	0.15	0.35	0.20
	군산고용복지+센터	156	3.74	0.94	124	3.89	1.04	42	3.86	0.81	0.15	0.12	-0.03
	전주고용복지+센터	338	3.87	0.98	148	3.94	0.98	48	4.02	0.79	0.07	0.15	0.08
	합계	2275	3.75	0.98	947	3.78	1.06	361	4.01	0.80	0.03	0.26	0.22
신뢰 있는 정보 제공	서울관악고용복지+센터	549	3.75	1.02	159	3.62	1.02	73	3.88	0.85	-0.12	0.13	0.25
	부산북부고용복지+센터	416	3.81	0.94	143	3.69	1.06	58	4.26	0.71	-0.11	0.45	0.57
	부산사하고용복지+센터	131	3.71	1.07	109	3.55	1.27	65	4.12	0.67	-0.16	0.41	0.57
	구미고용복지+센터	184	3.66	0.94	114	3.69	1.11	22	4.23	0.69	0.03	0.56	0.53
	광주고용복지+센터	501	3.73	0.99	150	3.85	0.97	53	4.15	0.82	0.12	0.42	0.30
	군산고용복지+센터	156	3.78	0.97	124	3.89	1.00	42	3.93	0.81	0.11	0.15	0.04
	전주고용복지+센터	338	3.89	0.93	148	3.93	0.94	48	4.10	0.78	0.04	0.21	0.17
	합계	2275	3.77	0.98	947	3.75	1.05	361	4.08	0.78	-0.02	0.31	0.33

구분		2018년			2019년			2019년 시범운영센터			2019-2018	2019시범-2018	2019시범-2019 전체
		N	평균	표준편차	N	평균	표준편차	N	평균	표준편차			
요구사항 반영	서울관악고용복지+센터	549	3.60	1.05	159	3.63	0.97	73	3.82	0.89	0.03	0.22	0.19
	부산북부고용복지+센터	416	3.65	0.96	143	3.48	1.02	58	4.26	0.71	-0.17	0.61	0.78
	부산사하고용복지+센터	131	3.63	1.03	109	3.47	1.17	65	3.98	0.70	-0.16	0.36	0.52
	구미고용복지+센터	184	3.49	0.99	114	3.63	1.15	22	4.14	0.83	0.14	0.65	0.50
	광주고용복지+센터	501	3.57	0.99	150	3.63	1.03	53	4.06	0.91	0.06	0.49	0.43
	군산고용복지+센터	156	3.58	1.05	124	3.61	1.12	42	3.93	0.81	0.03	0.35	0.32
	전주고용복지+센터	338	3.78	0.94	148	3.76	0.96	48	4.08	0.74	-0.01	0.31	0.32
	합계	2275	3.62	1.00	947	3.61	1.06	361	4.02	0.81	-0.01	0.40	0.42
기대에 적합한 서비스 제공	서울관악고용복지+센터	549	3.54	1.09	159	3.51	1.01	73	3.70	0.92	-0.03	0.16	0.19
	부산북부고용복지+센터	416	3.66	0.96	143	3.49	1.03	58	4.22	0.62	-0.17	0.56	0.73
	부산사하고용복지+센터	131	3.56	1.08	109	3.40	1.16	65	3.83	0.93	-0.15	0.27	0.43
	구미고용복지+센터	184	3.39	0.96	114	3.58	1.14	22	4.14	0.89	0.19	0.75	0.56
	광주고용복지+센터	501	3.52	0.98	150	3.61	1.06	53	4.11	0.89	0.09	0.59	0.50
	군산고용복지+센터	156	3.56	1.00	124	3.59	1.07	42	3.95	0.85	0.03	0.39	0.36
	전주고용복지+센터	338	3.74	0.93	148	3.72	0.99	48	4.08	0.74	-0.02	0.34	0.36
	합계	2275	3.58	1.01	947	3.56	1.06	361	3.98	0.86	-0.02	0.40	0.41
전반적 만족도	서울관악고용복지+센터	549	3.72	1.05	159	3.65	1.00	73	3.79	0.90	-0.07	0.08	0.14
	부산북부고용복지+센터	416	3.80	0.95	143	3.71	0.98	58	4.26	0.64	-0.09	0.46	0.55
	부산사하고용복지+센터	131	3.61	1.18	109	3.54	1.17	65	4.03	0.83	-0.07	0.42	0.49
	구미고용복지+센터	184	3.67	1.04	114	3.80	1.09	22	4.32	0.78	0.13	0.65	0.52
	광주고용복지+센터	501	3.74	0.96	150	3.81	1.02	53	4.26	0.86	0.07	0.52	0.46
	군산고용복지+센터	156	3.82	0.96	124	3.81	1.02	42	3.93	0.75	-0.01	0.11	0.11
	전주고용복지+센터	338	3.90	0.92	148	3.95	0.97	48	4.06	0.76	0.05	0.16	0.12
	합계	2275	3.76	1.00	947	3.76	1.04	361	4.06	0.81	-0.00	0.30	0.31
재이용 의향	서울관악고용복지+센터	549	3.82	1.05	159	3.75	1.10	73	4.10	0.78	-0.07	0.28	0.35
	부산북부고용복지+센터	416	3.97	0.93	143	3.85	0.96	58	4.19	0.80	-0.12	0.22	0.34
	부산사하고용복지+센터	131	3.72	1.13	109	3.77	1.28	65	4.11	0.75	0.05	0.39	0.34
	구미고용복지+센터	184	3.96	0.92	114	3.84	1.18	22	4.27	0.83	-0.11	0.32	0.43
	광주고용복지+센터	501	3.89	0.98	150	3.93	1.01	53	4.28	0.84	0.04	0.39	0.35
	군산고용복지+센터	156	3.97	0.96	124	3.99	0.97	42	4.05	0.79	0.02	0.07	0.06
	전주고용복지+센터	338	4.15	0.89	148	4.09	1.02	48	4.19	0.76	-0.07	0.03	0.10
	합계	2275	3.93	0.99	947	3.89	1.07	361	4.16	0.79	-0.04	0.23	0.27
타인 추천 의향	서울관악고용복지+센터	549	3.77	1.07	159	3.72	1.05	73	4.03	0.88	-0.05	0.26	0.30
	부산북부고용복지+센터	416	3.89	1.00	143	3.71	1.09	58	4.29	0.70	-0.18	0.40	0.58
	부산사하고용복지+센터	131	3.65	1.18	109	3.67	1.31	65	4.14	0.73	0.02	0.49	0.47
	구미고용복지+센터	184	3.73	1.08	114	3.81	1.14	22	4.23	0.87	0.07	0.49	0.42
	광주고용복지+센터	501	3.79	1.00	150	3.84	1.02	53	4.34	0.78	0.05	0.55	0.50
	군산고용복지+센터	156	3.83	1.02	124	3.89	1.07	42	4.02	0.87	0.05	0.19	0.14
	전주고용복지+센터	338	4.06	0.95	148	4.05	1.07	48	4.21	0.65	-0.01	0.15	0.16
	합계	2275	3.83	1.04	947	3.82	1.11	361	4.17	0.78	-0.02	0.34	0.36

[그림 Ⅳ-18] 시범운영센터별 연도별 고용서비스 품질지수 분석 그래프

2) 상담사 측면 설문조사

가. 전체

(1) 응답자 일반특성

시범운영센터의 담당 상담사를 대상으로 통합고용서비스의 효과에 대한 설문조사 결과는 다음과 같다. 먼저, 응답자의 일반현황에 따르면 시범운영센터 참여 상담사의 대부분은 여성이었으며(95%), 학력은 전체응답자 모두 대졸이상의 학력이었다. 응답자 중 7.5%인 3명은 대학원 졸업 이상의 학력이었다. 연령대는 40대가 전체의 50%를 차지하고 있었으며, 근무경력은 5년~10년 미만이 42.5%, 10년 이상이 25.0%인 반면, 1년 미만도 20.0%였다.

〈표 Ⅳ-39〉 응답자의 일반특성

항목	세부항목	빈도	%
고용복지+센터	서울관악	3	7.5
	광주	8	20.0
	전주	4	10.0
	군산	6	15.0
	구미	2	5.0
	부산사하	5	12.5
	부산북부	12	30.0
	합계	40	100.0
성별	남	2	5.0
	여	38	95.0
	합계	40	100.0
학력	대졸(초대졸포함)	37	92.5
	대학원졸이상	3	7.5
	합계	40	100.0
연령	25세~29세	2	5.0
	30세~34세	7	17.5
	35세~40세	8	20.0
	40세~44세	10	25.0
	45세~49세	10	25.0
	50세~54세	2	5.0
	55세이상	1	2.5
	합계	40	100.0
근무경력	1년미만	8	20.0
	1년~3년미만	2	5.0
	3년~5년미만	3	7.5
	5년~10년미만	17	42.5
	10년이상	10	25.0
	합계	40	100.0
결혼여부	미혼	14	35.0
	기혼	26	65.0
	합계	40	100.0

취업중심통합서비스에 참석한 상담사들이 취업중심통합서비스 업무 이전에 타 분야 업무를 수행한 경험이 있는지 확인한 결과, 수급자격 인정경험자는 30.0%, 수급자 실업인정 52.5%, 내일배움카드 발급은 25.0%, 취업 정보 제공 및 알선업무 경험자는 57.5%로 주로 실업인정과 취업정보제공 및 알성 업무를 수행하던 상담사가 취업중심통합서비스를 수행하였다. 특히 타 분야 근무경험은 2개 이상 업무를 수행했다는 응답이 32.5%, 3개 이상 업무 수행 경험이 22.5%인 반면, 다른 업무를 수행한 적이 없다는 응답도 25%를 보여 상담사의 기존 업무경력에 차이가 있었다.

〈표 Ⅳ-40〉 응답자의 이전 업무경력

항목	세부 항목	빈도	%
수급자격 인정 등	없음	28	70.0
	있음	12	30.0
	합계	40	100.0
수급자 실업인정 등	없음	19	47.5
	있음	21	52.5
	합계	40	100.0
내일배움카드 발급 등	없음	30	75.0
	있음	10	25.0
	합계	40	100.0
취업 정보 제공 및 알선업무 등	없음	17	42.5
	있음	23	57.5
	합계	40	100.0
타분야 근무 경험 (종합)	없음	10	25.0
	1개업무경험	8	20.0
	2개업무경험	13	32.5
	3개업무이상경험	9	22.5
	합계	40	100.0

(2) 취업중심통합서비스 효과 인식

취업중심통합서비스 인식에 있어서 상담사 측면, 이용자 측면, 고용복지+센터 측면에서의 만족도에 대한 인식을 확인한 결과는 아래와 같다. 먼저, 상담사의 만족도는 5점 만점 중 평균 3.16점으로 보통 이상이였다. 구체적으로 "업무수행의 자신감", "가치 있는 업무", "성취감" 에서 다소 높은 만족도를 보인 반면, "인정받을 가능성" 및 "향후 다시 통합 업무를 선택할지" 에 대해서는 3점보다 낮은 점수를 보여 다소 부정적으로 인식하였다.

〈표 Ⅳ-41〉 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도

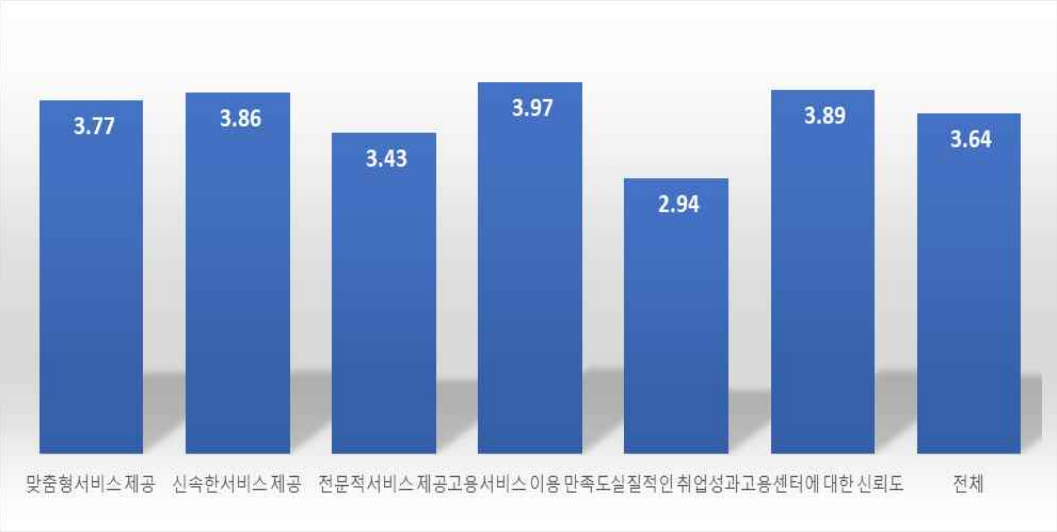
항목	N	평균	표준편차
나는 현재의 직무수행에 자신감을 갖고 있다.	36	3.39	0.77
내가 맡고 있는 직무 자체는 다른 직원보다 인정받을 가능성이 높다.	36	2.89	0.82
나는 내가 가치있는 일을 하고 있다고 생각한다.	36	3.56	0.84
나는 이전 업무보다 현재 업무에서 더 큰 성취감을 느낀다.	36	3.22	1.02
나는 만약 다른 업무를 수행할 기회가 주어지더라도 다시 현재의 직무를 선택하겠다.	36	2.72	0.85
전체	36	3.16	0.68

[그림 Ⅳ-19] 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도

이용자 측면의 만족도에 대한 인식결과, 전체 3.64점으로 보통이상의 만족도를 보였다. 특히 "내담자의 고용서비스 이용 만족도", "고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상" 에서는 높은 만족도를 보인 반면, "내담자의 실질적인 취업성과" 에 대한 평균 3점 이하로 부정적으로 인식하는 편이었다.

〈표 Ⅳ-42〉 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도

항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 내담자에 대한 이해를 높여 맞춤형서비스를 제공하는데 효과적이다.	35	3.77	0.77
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 신속하게 제공하는데 효과적이다.	35	3.86	0.85
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 전문적으로 제공하는데 효과적이다.	35	3.43	0.92
취업중심서비스는 내담자의 고용서비스 이용 만족도를 높이는데 효과적이다.	35	3.97	0.79
취업중심서비스는 내담자의 실질적인 취업성과에 효과적이다.	35	2.94	0.73
취업중심서비스는 내담자의 고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상하는데 효과적이다.	35	3.89	0.76
전체	35	3.64	0.63



[그림 Ⅳ-20] 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도

마지막으로 고용복지+센터 측면의 만족도에 대한 인식결과, 전체 3.24점으로 보통수준의 만족도를 보였다. 특히 “고용복지+센터의 서비스 전문성 향상” 과 “고용복지+센터에 대한 고객만족도 향상” 에서는 긍정적인 인식을 보인 반면, “고용복지+센터의 업무중복 제거” 및 “고용복지+센터의 업무효율성향상” 에 대한 만족도는 3점 이하로 부정적으로 인식하는 편이었다.

〈표 Ⅳ-43〉 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도

항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무중복을 줄이는데 효과적이다.	35	2.94	1.11
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무효율성을 높이는데 효과적이다.	35	2.80	0.96
취업중심서비스는 고용복지+센터의 서비스 전문성을 높이는데 효과적이다.	35	3.31	1.05
취업중심서비스는 고용복지+센터에 대한 고객만족도를 높이는데 효과적이다.	35	3.89	0.90
전체	35	3.24	0.80

[그림 Ⅳ-21] 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도

나. 시범운영센터별 차이분석

시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 분석결과는 아래와 같다.

〈표 Ⅳ-44〉 센터별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도

항목	구분	N	평균	표준편차
나는 현재의 직무수행에 자신감을 갖고 있다.	서울관악고용복지+센터	3	3.00	1.00
	광주고용복지+센터	6	3.67	0.82
	전주고용복지+센터	4	3.25	0.50
	군산고용복지+센터	5	3.20	0.45
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	3.60	0.55
	부산북부고용복지+센터	11	3.27	1.01
	합계	36	3.39	0.77
내가 맡고 있는 직무 자체는 다른 직원보다 인정받을 가능성이 높다.	서울관악고용복지+센터	3	2.67	0.58
	광주고용복지+센터	6	2.83	1.17
	전주고용복지+센터	4	3.50	0.58
	군산고용복지+센터	5	2.60	0.55
	구미고용복지+센터	2	3.50	0.71
	부산사하고용복지+센터	5	2.60	0.55
	부산북부고용복지+센터	11	2.91	0.94
	합계	36	2.89	0.82
나는 내가 가치있는 일을 하고 있다고 생각한다.	서울관악고용복지+센터	3	3.33	1.53
	광주고용복지+센터	6	3.50	0.55
	전주고용복지+센터	4	3.75	0.50
	군산고용복지+센터	5	3.60	0.55
	구미고용복지+센터	2	4.50	0.71
	부산사하고용복지+센터	5	3.80	0.84
	부산북부고용복지+센터	11	3.27	1.01
	합계	36	3.56	0.84
나는 이전 업무보다 현재 업무에서 더 큰 성취감을 느낀다.	서울관악고용복지+센터	3	2.33	1.53
	광주고용복지+센터	6	3.00	0.63
	전주고용복지+센터	4	3.75	0.50
	군산고용복지+센터	5	3.60	1.34
	구미고용복지+센터	2	3.50	0.71
	부산사하고용복지+센터	5	3.20	0.84
	부산북부고용복지+센터	11	3.18	1.17
	합계	36	3.22	1.02
나는 만약 다른 업무를 수행할 기회가 주어지더라도 다시 현재의 직무를 선택하겠다.	서울관악고용복지+센터	3	2.67	1.53
	광주고용복지+센터	6	2.17	0.75
	전주고용복지+센터	4	3.25	0.50
	군산고용복지+센터	5	2.60	0.89
	구미고용복지+센터	2	3.00	_
	부산사하고용복지+센터	5	2.80	0.45
	부산북부고용복지+센터	11	2.82	0.98
	합계	36	2.72	0.85
전체	서울관악고용복지+센터	3	2.80	1.20
	광주고용복지+센터	6	3.03	0.41
	전주고용복지+센터	4	3.50	0.42
	군산고용복지+센터	5	3.12	0.63
	구미고용복지+센터	2	3.70	0.42
	부산사하고용복지+센터	5	3.20	0.37
	부산북부고용복지+센터	11	3.09	0.91
	합계	36	3.16	0.68

전체적으로 구미고용복지+센터와 전주고용복지+센터 참여자의 상담사 만족도가 높았다. 구체적인 항목에서는 직무수행의 자신감, 가치인식, 성취감에서는 만족도가 높은 반면, 남들의 인정과 다시 선택할 수 있다면, 현 업무를 선택할 것인지에 있어서는 보통이하의 다소 부정적으로 인식하였다. 이는 기존의 분업화된 업무수행에 비해 책임감과 업무강도, 업무숙지에 필요한 부담이 강하게 느껴지기 때문으로 보여진다.

시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도에서는 전주고용복지+센터, 광주고용복지+센터, 부산사하고용복지+센터, 구미고용복지+센터의 만족도가 다소 높았다. 맞춤형 서비스제공에 있어서는 서울관악고용복지+센터과 부산북부고용복지+센터 상담사들의 내담자 측면의 만족도 인식은 다른 센터 상담사에 비해 낮았다. 세부항목별로 내담자의 실질적인 취업성과에 있어서 다른 항목보다 만족도가 낮았다. 특히 서울관악고용복지+센터, 광주고용복지+센터, 군산고용복지+센터의 이에 대한 만족도는 평균 3점 미만으로 보통 이하로 만족도가 낮은 편이었다.

〈표 Ⅳ-45〉 센터별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도

항목	구분	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 내담자에 대한 이해를 높여 맞춤형서비스를 제공하는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	3.33	0.58
	광주고용복지+센터	6	4.00	0.63
	전주고용복지+센터	4	4.00	0.82
	군산고용복지+센터	5	4.00	0.71
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	4.00	0.71
	부산북부고용복지+센터	10	3.40	0.97
	합계	35	3.77	0.77
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 신속하게 제공하는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	3.00	1.00
	광주고용복지+센터	6	4.33	0.52
	전주고용복지+센터	4	4.25	0.96
	군산고용복지+센터	5	4.00	0.71
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	4.00	0.71
	부산북부고용복지+센터	10	3.50	0.97
	합계	35	3.86	0.85

항목	구분	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 전문적으로 제공하는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	3.33	0.58
	광주고용복지+센터	6	4.00	0.63
	전주고용복지+센터	4	3.75	0.50
	군산고용복지+센터	5	2.80	0.84
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	3.40	1.34
	부산북부고용복지+센터	10	3.20	1.03
	합계	35	3.43	0.92
취업중심서비스는 내담자의 고용서비스 이용 만족도를 높이는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	4.00	-
	광주고용복지+센터	6	4.17	0.75
	전주고용복지+센터	4	4.25	0.50
	군산고용복지+센터	5	4.20	0.84
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	4.00	0.71
	부산북부고용복지+센터	10	3.60	1.07
	합계	35	3.97	0.79
취업중심서비스는 내담자의 실질적인 취업성과에 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	2.67	0.58
	광주고용복지+센터	6	2.50	0.55
	전주고용복지+센터	4	3.50	0.58
	군산고용복지+센터	5	2.60	0.55
	구미고용복지+센터	2	3.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	3.20	0.84
	부산북부고용복지+센터	10	3.10	0.88
	합계	35	2.94	0.73
취업중심서비스는 내담자의 고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상하는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	3.33	0.58
	광주고용복지+센터	6	4.33	0.52
	전주고용복지+센터	4	4.00	-
	군산고용복지+센터	5	4.00	1.00
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	4.20	0.45
	부산북부고용복지+센터	10	3.50	0.97
	합계	35	3.89	0.76
내담자효과	서울관악고용복지+센터	3	3.28	0.51
	광주고용복지+센터	6	3.89	0.44
	전주고용복지+센터	4	3.96	0.44
	군산고용복지+센터	5	3.60	0.49
	구미고용복지+센터	2	3.83	-
	부산사하고용복지+센터	5	3.80	0.40
	부산북부고용복지+센터	10	3.38	0.93
	합계	35	3.64	0.63

[그림 Ⅳ-22] 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도

[그림 Ⅳ-23] 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도

마지막으로 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도에는 통계적 차이가 있었다. 특히, “취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무효율성을 높이는데 효과적이다.”, “취업중심서비스는 고용복지+센터의 서비스 전문성을 높이는데 효과적이다.” 및 고용복지+센터 효과 전반에서 차이가 있었다. 분석결과, 업무효율성에 있어서는 구미고용복지+센터 상담사의 긍정적 인식이 가장 높았으며, 서비스 전문성에 있어서는 부산사하고용복지+센터, 구미고용복지+센터 상담사들이 긍정적으로 인식하였다.

〈표 Ⅳ-46〉 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도

항목	구분	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무중복을 줄이는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	1.67	0.58
	광주고용복지+센터	6	3.33	0.82
	전주고용복지+센터	4	3.25	0.96
	군산고용복지+센터	5	2.60	1.14
	구미고용복지+센터	2	4.50	0.71
	부산사하고용복지+센터	5	3.40	1.34
	부산북부고용복지+센터	10	2.60	0.97
	합계	35	2.94	1.11
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무효율성을 높이는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	1.67	0.58
	광주고용복지+센터	6	3.17	0.75
	전주고용복지+센터	4	3.25	0.96
	군산고용복지+센터	5	2.40	0.55
	구미고용복지+센터	2	4.50	0.71
	부산사하고용복지+센터	5	2.80	0.84
	부산북부고용복지+센터	10	2.60	0.97
	합계	35	2.80	0.96
취업중심서비스는 고용복지+센터의 서비스 전문성을 높이는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	2.00	1.00
	광주고용복지+센터	6	3.33	0.82
	전주고용복지+센터	4	3.75	0.50
	군산고용복지+센터	5	2.60	0.89
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	4.20	0.84
	부산북부고용복지+센터	10	3.30	1.16
	합계	35	3.31	1.05
취업중심서비스는 고용복지+센터에 대한 고객만족도를 높이는데 효과적이다.	서울관악고용복지+센터	3	3.33	1.15
	광주고용복지+센터	6	4.33	0.52
	전주고용복지+센터	4	4.25	0.50
	군산고용복지+센터	5	4.00	1.00
	구미고용복지+센터	2	4.00	-
	부산사하고용복지+센터	5	4.00	0.71
	부산북부고용복지+센터	10	3.50	1.18
	합계	35	3.89	0.90
고용복지+센터효과	서울관악고용복지+센터	3	2.17	0.80
	광주고용복지+센터	6	3.54	0.53
	전주고용복지+센터	4	3.63	0.60
	군산고용복지+센터	5	2.90	0.22
	구미고용복지+센터	2	4.25	0.35
	부산사하고용복지+센터	5	3.60	0.68
	부산북부고용복지+센터	10	3.00	0.92
	합계	35	3.24	0.80

[그림 Ⅳ-24] 시범운영센터별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도

다. 경력에 따른 차이 분석

상담사의 경력에 따른 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 분석결과, 전반적으로 5년 미만 경력의 상담사들이 5년 이상 경력 상담사들에 비해 상담사 측면의 만족도가 높았다.

〈표 Ⅳ-47〉 상담사 경력별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
나는 현재의 직무수행에 자신감을 갖고 있다.	1년미만	6	3.33	0.52
	1년이상~5년미만	5	3.60	0.55
	5년이상~10년미만	17	3.29	0.92
	10년이상	8	3.50	0.76
	합계	36	3.39	0.77
. 내가 맡고 있는 직무 자체는 다른 직원보다 인정받을 가능성이 높다.	1년미만	6	2.83	0.75
	1년이상~5년미만	5	2.80	0.84
	5년이상~10년미만	17	3.00	0.79
	10년이상	8	2.75	1.04
	합계	36	2.89	0.82
나는 내가 가치있는 일을 하고 있다고 생각한다.	1년미만	6	3.67	0.82
	1년이상~5년미만	5	3.80	0.45
	5년이상~10년미만	17	3.41	1.06
	10년이상	8	3.63	0.52
	합계	36	3.56	0.84
나는 이전 업무보다 현재 업무에서 더 큰 성취감을 느낀다.	1년미만	6	3.33	1.03
	1년이상~5년미만	5	3.60	1.52
	5년이상~10년미만	17	3.06	1.03
	10년이상	8	3.25	0.71
	합계	36	3.22	1.02
나는 만약 다른 업무를 수행할 기회가 주어지더라도 다시 현재의 직무를 선택하겠다.	1년미만	6	3.00	0.63
	1년이상~5년미만	5	2.60	0.89
	5년이상~10년미만	17	2.82	0.88
	10년이상	8	2.38	0.92
	합계	36	2.72	0.85
상담사 효과	1년미만	6	3.23	0.46
	1년이상~5년미만	5	3.28	0.63
	5년이상~10년미만	17	3.12	0.86
	10년이상	8	3.10	0.50
	합계	36	3.16	0.68

상담사의 경력에 따른 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도에는 전반적으로 1년이상~5년미만의 경력 상담사와 10년 이상 경력의 상담사가 1년 미만 경력의 신규상담사 및 5년 이상~10년 미만의 경력 상담사에 비해 만족도가 다소 높았다

〈표 Ⅳ-48〉 상담사 경력별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 내담자에 대한 이해를 높여 맞춤형서비스를 제공하는데 효과적이다.	1년미만	6	3.67	0.52
	1년이상~5년미만	5	4.20	0.45
	5년이상~10년미만	16	3.56	0.89
	10년이상	8	4.00	0.76
	합계	35	3.77	0.77
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 신속하게 제공하는데 효과적이다.	1년미만	6	3.83	0.75
	1년이상~5년미만	5	4.20	0.45
	5년이상~10년미만	16	3.63	0.96
	10년이상	8	4.13	0.83
	합계	35	3.86	0.85
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 전문적으로 제공하는데 효과적이다.	1년미만	6	3.33	1.03
	1년이상~5년미만	5	3.00	1.00
	5년이상~10년미만	16	3.50	0.89
	10년이상	8	3.63	0.92
	합계	35	3.43	0.92
취업중심서비스는 내담자의 고용서비스 이용 만족도를 높이는데 효과적이다.	1년미만	6	3.83	0.75
	1년이상~5년미만	5	4.60	0.55
	5년이상~10년미만	16	3.75	0.86
	10년이상	8	4.13	0.64
	합계	35	3.97	0.79
취업중심서비스는 내담자의 실질적인 취업성과에 효과적이다.	1년미만	6	3.17	0.41
	1년이상~5년미만	5	2.80	0.84
	5년이상~10년미만	16	2.88	0.81
	10년이상	8	3.00	0.76
	합계	35	2.94	0.73
취업중심서비스는 내담자의 고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상하는데 효과적이다.	1년미만	6	3.67	0.52
	1년이상~5년미만	5	4.40	0.55
	5년이상~10년미만	16	3.63	0.81
	10년이상	8	4.25	0.71
	합계	35	3.89	0.76
내담자효과	1년미만	6	3.58	0.47
	1년이상~5년미만	5	3.87	0.32
	5년이상~10년미만	16	3.49	0.78
	10년이상	8	3.85	0.51
	합계	35	3.64	0.63

상담사의 경력에 따른 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도 분석결과, 전체만족도에서 10년 이상의 상담사들의 만족도 보다 다른 경력 상담사들의 만족도보다 다소 높았다. 항목별 특징을 살펴보면, “업무중복의 효과성” 에서는 10년 이상의 경력 상담사의 인식이 다른 경력보다 높았으며, “업무효율성” 과 “고용복지+센터의 전문성” 은 1년 미만과 10년 이상, “고객만족도” 에서는 1년 이상~5년 미만 경력 상담사의 만족도가 높았다.

〈표 Ⅳ-49〉 상담사 경력별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무중복을 줄이는데 효과적이다.	1년미만	6	2.83	1.17
	1년이상~5년미만	5	2.80	1.10
	5년이상~10년미만	16	2.75	1.18
	10년이상	8	3.50	0.93
	합계	35	2.94	1.11
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무효율성을 높이는데 효과적이다.	1년미만	6	3.00	0.63
	1년이상~5년미만	5	2.40	0.89
	5년이상~10년미만	16	2.69	1.14
	10년이상	8	3.13	0.83
	합계	35	2.80	0.96
취업중심서비스는 고용복지+센터의 서비스 전문성을 높이는데 효과적이다.	1년미만	6	3.50	1.05
	1년이상~5년미만	5	3.20	1.30
	5년이상~10년미만	16	3.06	1.12
	10년이상	8	3.75	0.71
	합계	35	3.31	1.05
취업중심서비스는 고용복지+센터에 대한 고객만족도를 높이는데 효과적이다.	1년미만	6	3.83	0.75
	1년이상~5년미만	5	4.60	0.55
	5년이상~10년미만	16	3.56	1.03
	10년이상	8	4.13	0.64
	합계	35	3.89	0.90
고용복지+센터 효과	1년미만	6	3.29	0.66
	1년이상~5년미만	5	3.25	0.53
	5년이상~10년미만	16	3.02	0.99
	10년이상	8	3.63	0.55
	합계	35	3.24	0.80

라. 연령에 따른 차이분석

상담사의 연령에 따른 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도 분석결과, 전반적으로 35세 미만의 젊은 상담사들은 그렇지 않은 상담사에 비해 취업중심통합서비스를 통한 상담사 측면의 만족도를 다소 높았다. 특히, 젊은 연령대의 상담사들은 성취감과 다시 업무를 선택해도 현재 업무를 선택할지에 대해 다른 연령대 상담사에 비해 긍정적으로 인식하였다.

〈표 Ⅳ-50〉 상담사 연령별 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
나는 현재의 직무수행에 자신감을 갖고 있다.	35세 미만	7	3.29	0.49
	35세이상~45세미만	17	3.35	0.86
	45세 이상	12	3.50	0.80
	합계	36	3.39	0.77
내가 맡고 있는 직무 자체는 다른 직원보다 인정받을 가능성이 높다.	35세 미만	7	3.00	0.82
	35세이상~45세미만	17	3.00	0.79
	45세 이상	12	2.67	0.89
	합계	36	2.89	0.82
나는 내가 가치있는 일을 하고 있다고 생각한다.	35세 미만	7	3.43	0.53
	35세이상~45세미만	17	3.65	1.06
	45세 이상	12	3.50	0.67
	합계	36	3.56	0.84
나는 이전 업무보다 현재 업무에서 더 큰 성취감을 느낀다.	35세 미만	7	3.57	1.13
	35세이상~45세미만	17	3.24	0.83
	45세 이상	12	3.00	1.21
	합계	36	3.22	1.02
나는 만약 다른 업무를 수행할 기회가 주어지더라도 다시 현재의 직무를 선택하겠다.	35세 미만	7	3.00	0.82
	35세이상~45세미만	17	2.76	0.75
	45세 이상	12	2.50	1.00
	합계	36	2.72	0.85
상담사 전체	35세 미만	7	3.26	0.49
	35세이상~45세미만	17	3.20	0.76
	45세 이상	12	3.03	0.70
	합계	36	3.16	0.68

상담사의 연령에 따른 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도 분석결과, 45세 이상의 상담사 인식(3.82점)이 젊은 연령대의 상담사에 비해 만족도가 다소 높았다.

〈표 Ⅳ-51〉 상담사 연령별 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 내담자에 대한 이해를 높여 맞춤형서비스를 제공하는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.71	0.49
	35세이상~45세미만	16	3.56	0.89
	45세 이상	12	4.08	0.67
	합계	35	3.77	0.77
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 신속하게 제공하는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.86	0.38
	35세이상~45세미만	16	3.63	0.96
	45세 이상	12	4.17	0.83
	합계	35	3.86	0.85
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 전문적으로 제공하는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.14	0.69
	35세이상~45세미만	16	3.63	0.89
	45세 이상	12	3.33	1.07
	합계	35	3.43	0.92
취업중심서비스는 내담자의 고용서비스 이용 만족도를 높이는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.86	0.69
	35세이상~45세미만	16	3.81	0.91
	45세 이상	12	4.25	0.62
	합계	35	3.97	0.79
취업중심서비스는 내담자의 실질적인 취업성과에 효과적이다.	35세 미만	7	3.29	0.49
	35세이상~45세미만	16	2.88	0.72
	45세 이상	12	2.83	0.83
	합계	35	2.94	0.73
취업중심서비스는 내담자의 고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상하는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.71	0.49
	35세이상~45세미만	16	3.69	0.79
	45세 이상	12	4.25	0.75
	합계	35	3.89	0.76
내담자효과	35세 미만	7	3.60	0.38
	35세이상~45세미만	16	3.53	0.78
	45세 이상	12	3.82	0.52
	합계	35	3.64	0.63

마지막으로 상담사의 연령에 따른 고용복지+센터의 효과 인식 분석결과, 전반적으로 모든 연령대에서 비슷한 응답 결과가 나타났다.

〈표 Ⅳ-52〉 상담사 연령별 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무중복을 줄이는데 효과적이다.	35세 미만	7	2.71	1.11
	35세이상~45세미만	16	2.94	1.06
	45세 이상	12	3.08	1.24
	합계	35	2.94	1.11
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무효율성을 높이는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.00	0.82
	35세이상~45세미만	16	2.81	0.98
	45세 이상	12	2.67	1.07
	합계	35	2.80	0.96
취업중심서비스는 고용복지+센터의 서비스 전문성을 높이는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.57	0.98
	35세이상~45세미만	16	3.31	1.01
	45세 이상	12	3.17	1.19
	합계	35	3.31	1.05
취업중심서비스는 고용복지+센터에 대한 고객만족도를 높이는데 효과적이다.	35세 미만	7	3.86	0.69
	35세이상~45세미만	16	3.81	0.91
	45세 이상	12	4.00	1.04
	합계	35	3.89	0.90
고용복지+센터효과	35세 미만	7	3.29	0.55
	35세이상~45세미만	16	3.22	0.83
	45세 이상	12	3.23	0.94
	합계	35	3.24	0.80

마. 타 분야 근무경험에 따른 차이분석

상담사의 타 분야 근무경험에 따른 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도를 분석한 결과, 1~2개의 업무를 수행해본 경력 상담사의 경우 타 분야 경험이 없거나 3개 이상의 많은 업무를 경험한 상담사에 비해 만족도가 다소 높았다.

〈표 Ⅳ-53〉 타 분야 근무경험에 따른 취업중심통합서비스에 대한 상담사 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
나는 현재의 직무수행에 자신감을 갖고 있다.	없음	7	3.14	0.69
	1개업무경험	8	3.63	0.52
	2개업무경험	12	3.42	0.51
	3개업무이상경험	9	3.33	1.22
	합계	36	3.39	0.77
내가 맡고 있는 직무 자체는 다른 직원보다 인정받을 가능성이 높다.	없음	7	2.86	0.90
	1개업무경험	8	3.00	0.53
	2개업무경험	12	3.25	0.45
	3개업무이상경험	9	2.33	1.12
	합계	36	2.89	0.82
나는 내가 가치있는 일을 하고 있다고 생각한다.	없음	7	3.43	1.13
	1개업무경험	8	3.75	0.46
	2개업무경험	12	3.67	0.65
	3개업무이상경험	9	3.33	1.12
	합계	36	3.56	0.84
나는 이전 업무보다 현재 업무에서 더 큰 성취감을 느낀다.	없음	7	3.14	0.69
	1개업무경험	8	3.50	1.20
	2개업무경험	12	3.25	0.75
	3개업무이상경험	9	3.00	1.41
	합계	36	3.22	1.02
나는 만약 다른 업무를 수행할 기회가 주어지더라도 다시 현재의 직무를 선택하겠다.	없음	7	2.57	0.53
	1개업무경험	8	3.00	0.76
	2개업무경험	12	3.00	0.60
	3개업무이상경험	9	2.22	1.20
	합계	36	2.72	0.85
상담사 전체	없음	7	3.03	0.66
	1개업무경험	8	3.38	0.47
	2개업무경험	12	3.32	0.46
	3개업무이상경험	9	2.84	1.01
	합계	36	3.16	0.68

상담사의 타 분야 근무경험에 따른 내담자의 만족도 역시 상담사 측면의 만족도와 비슷한 경향이 나타났다.

<표 Ⅳ-54> 타분야 근무경험에 따른 취업중심통합서비스에 대한 내담자 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 내담자에 대한 이해를 높여 맞춤형서비스를 제공하는데 효과적이다.	없음	6	3.67	0.52
	1개업무경험	8	3.88	0.64
	2개업무경험	12	3.75	0.62
	3개업무이상경험	9	3.78	1.20
	합계	35	3.77	0.77
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 신속하게 제공하는데 효과적이다.	없음	6	3.67	0.52
	1개업무경험	8	4.13	0.64
	2개업무경험	12	3.83	0.58
	3개업무이상경험	9	3.78	1.39
	합계	35	3.86	0.85
취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 전문적으로 제공하는데 효과적이다.	없음	6	3.33	0.82
	1개업무경험	8	3.38	1.06
	2개업무경험	12	3.58	0.67
	3개업무이상경험	9	3.33	1.22
	합계	35	3.43	0.92
취업중심서비스는 내담자의 고용서비스 이용 만족도를 높이는데 효과적이다.	없음	6	3.67	0.52
	1개업무경험	8	4.13	0.83
	2개업무경험	12	4.00	0.43
	3개업무이상경험	9	4.00	1.22
	합계	35	3.97	0.79
취업중심서비스는 내담자의 실질적인 취업성과에 효과적이다.	없음	6	3.33	0.52
	1개업무경험	8	3.00	0.76
	2개업무경험	12	3.00	0.43
	3개업무이상경험	9	2.56	1.01
	합계	35	2.94	0.73
취업중심서비스는 내담자의 고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상하는데 효과적이다.	없음	6	3.67	0.52
	1개업무경험	8	4.00	0.76
	2개업무경험	12	3.92	0.29
	3개업무이상경험	9	3.89	1.27
	합계	35	3.89	0.76
내담자효과	없음	6	3.56	0.39
	1개업무경험	8	3.75	0.53
	2개업무경험	12	3.68	0.34
	3개업무이상경험	9	3.56	1.07
	합계	35	3.64	0.63

상담사의 타 분야 근무경험에 따른 고용복지+센터 측면의 효과 분석결과, 전반적으로 업무 경험 수에 상관없이 비슷한 경향이 나타났다.

〈표 Ⅳ-55〉 타 분야 근무경험에 따른 취업중심통합서비스에 대한 고용복지+센터 측면의 만족도

항목	세부 항목	N	평균	표준편차
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무중복을 줄이는데 효과적이다.	없음	6	3.33	0.82
	1개업무경험	8	3.00	1.20
	2개업무경험	12	2.58	0.90
	3개업무이상경험	9	3.11	1.45
	합계	35	2.94	1.11
취업중심서비스는 고용복지+센터의 업무효율성을 높이는데 효과적이다.	없음	6	3.50	0.55
	1개업무경험	8	2.75	0.89
	2개업무경험	12	2.67	0.89
	3개업무이상경험	9	2.56	1.24
	합계	35	2.80	0.96
취업중심서비스는 고용복지+센터의 서비스 전문성을 높이는데 효과적이다.	없음	6	3.33	0.82
	1개업무경험	8	3.25	1.16
	2개업무경험	12	3.33	0.65
	3개업무이상경험	9	3.33	1.58
	합계	35	3.31	1.05
취업중심서비스는 고용복지+센터에 대한 고객만족도를 높이는데 효과적이다.	없음	6	3.67	0.52
	1개업무경험	8	4.00	1.07
	2개업무경험	12	4.00	0.43
	3개업무이상경험	9	3.78	1.39
	합계	35	3.89	0.90
고용복지+센터효과	없음	6	3.46	0.60
	1개업무경험	8	3.25	0.78
	2개업무경험	12	3.15	0.56
	3개업무이상경험	9	3.19	1.23
	합계	35	3.24	0.80

바. 취업중심통합서비스에 대한 주관적 인식

(1) 긍정적인 면에 대한 인식

상담사가 인식하는 취업중심통합서비스에 대한 긍정적인 인식을 상담사 측면, 내담자 측면, 고용복지+센터 측면에서 분석하였다.

우선 상담사 측면에서는 사전 직무교육 및 매뉴얼을 통해 계획적인 업무수행이 이루어졌고, 담당자들이 여러 업무를 경험함으로써 직무수행능력이 향상될 수 있었다는 의견이 다수였다. 내담자 측면에서는 내담자의 요구를 정확하고 구체적으로 파악할 기회가 있어, 신속성, 신뢰성, 적극적인 대응을 통해 내담자의 만족도를 높일 수 있었다는 의견이 다수 제시되었다. 마지막으로 고용복지+센터 측면에서는 센터 내 다양한 부서가 서로 업무를 공유하고 업무수행에 효율적인 방안으로 시스템에 변화를 시도함으로써 새로운 시도와 혁신, 이를 통한 관심과 예산지원을 받을 수 있었다는 점이 긍정적인 점으로 제시되었다.

〈표 Ⅳ-56〉 취업중심통합서비스에 대한 긍정적인 주관적 인식

구분		세부내용
상담사 측면	사전 직무교육	• 취업중심서비스 총괄 팀장님이 실시 전 직무 교육 일정을 계획하여 실행함
	매뉴얼 준비	• 담당자들에게 각 직무에 대한 교육을 시행하고, 매뉴얼 책자를 만들어 배포함
	직무능력향상	• 담당자의 직무능력향상에 도움이 됨 • 원스톱으로 해야 하므로 여러 업무를 배울 수 있어 도움이 됨
내담자 측면	구체성	• 충분한 상담을 통해 내담자의 요구를 구체적으로 파악할 수 있음
	신속성	• 구직자가 무엇을 원하는지 알게 되어 신속한 대응 가능 • 대기시간 감소에 따른 신속한 대응 가능함
	신뢰성	• 내담자와의 라포 형성을 통한 신뢰성 제고
	다양성	• 수급자의 요구사항 파악을 위한 노력/구직자니즈파악을 위한 다각도 수요조사
	만족도	• 내담자에게 맞춤형 서비스를 제공함으로써 만족도를 제고할 수 있음
	적극성	• 취업성공 뿐 아니라, 이력서 클리닉, 워크넷 고용보험전산망 이용 등 개별적으로 구직자 필요사항에 대해 적극 지원함
	서비스접근성	• 내담자의 서비스 접근성을 높이는 계기가 됨
고용복지+센터 측면	회의/업무공유	• 업무중간 사례공유 및 피드백을 통해 팀워크 및 문제해결능력 향상 • 팀 내 서비스 개선을 위한 지속적 확인 및 소통이 가능함 • 다른 부서와의 업무공유 및 협업이 이루어질 수 있음
	새로운 시도/혁신	• 다른 센터에서 하지 않는 새로운 시도를 한다는 점이 자랑스러움 • 여러 가지 시도를 통해 사업을 개척하고 협업할 수 있었음
	예산지원과 관심	• 업무를 추진하는 과정에서 많은 지원과 관심을 받게되어 좋았음
	팀, 공간, 시스템 준비	• 민원인 만족도를 높이기 위한 별도 사무실 등 공간 확보로 편의성 제공이 높아짐

(2) 취업중심통합서비스의 어려운 측면

상담사가 인식하는 취업중심통합서비스를 운영하면서 어려웠던 측면은 상담사의 사전준비와 업무숙지 여부, 대상자 선정 및 상담진행, 취업중심통합서비스를 위한 전체적인 시스템 정비가 미비했다는 시스템적인 애로사항이 있었다. 먼저 상담사의 사전준비와 전문성에 있어서는 타 업무를 숙지하지 못한 상태에서 취업중심통합서비스에 투입되면서 전문성의 확보에 대한 어려움이 있었고, 매뉴얼에 대한 의존도가 높았으나 매뉴얼이 준비되지 않은 상태에서 서비스를 시작했다는 어려움이 지적되었다.

대상자 선정 및 운영에 있어서는 대상자 중 취업중심통합서비스를 희망하지 않거나 스스로 서비스를 찾을 수 있는 내담자의 경우 본인이 원하는 서비스에 한정하여 운영하고 싶어하는 특징을 보여, 본 서비스를 희망하는 사람을 찾고 운영하는 점에 어려움이 있다는 의견이 높았다. 또한 실업급에 수급기간에는 실업급여 인정을 위한 취업활동을 희망하는 자들이 많아 서비스 제공에 한계가 있었다.

마지막으로 기존의 고용복지+센터 업무를 취업중심 취업중심통합서비스를 전환하기 위해서는 시스템, 전산, 주된 업무 연계, 적정서비스 대상자 산정, 규정 정비 등 선행되어야 할 부분이 많지만 사전 준비가 미흡한 상태에서 시범서비스가 진행됨에 따른 어려움이 있음을 답변하였다.

〈표 Ⅳ-57〉 취업중심통합서비스에 대한 애로사항

구분		세부내용
상담사 사전준비 전문성	업무숙지 시간 부족 준비시간 없이 바로 투입	• 해보지 않은 업무에 대해서는 전문적인 상담이 어려웠음
		• 업무 초기 투입 시 실업급여 업무에 대한 기반사항이 부족
		• 일시적인 교육 이후 전문적인 교육 없이 내일배움카드, 취업알선 등 모든 업무를 하려고 하니 담당자의 업무 부담이 컸음
	업무 매뉴얼의 부재 매뉴얼 의존도 높음	• 모든 업무가 주 업무가 아니었다보니 매뉴얼 의존가 높음
	타 업무와 연계 어려움	• 센터내와 외부 다양한 프로그램을 연계할 수 있는 정보가 부족하여 더 많은 정보와 깊은 상담을 원하는 민원인에게 상담의 한계

구분		세부내용
대상자 선정 및 운영	대상자 선정의 어려움 (비희망자)	• 대상자 선정이 어려움이 있음, 참여하고자 하는 인원보다는 스스로 인터넷을 통해서 구직을 실시하고자 하는 경향이 강함
		• 청년층의 경우, 굳이 취업준비과정에서 타인이나 기관의 간섭을 받는 것을 원하지 않는 경우가 다수
	실업급여와 구직욕구 통제의 어려움	• 최저임금보다 실수령금액이 높은 분포를 보이는 분들의 취업에 대한 의지를 높이는 부분에 애로사항이 발생
		• 실업급여 모두 수급한 다음 취업에 대해 물어봄 • 단순실업인정만을 희망하시는 자 • 취업중심통합서비스 보다 단순히 실업급여 수급을 위한 구직활동을 위해 창구를 이용하는 수급자
제도/시스템 정비 필요	시스템 준비 부족	• 전용 전산은 없고 현 실업인정 부서가 있는 상태에서 진행을 하다보니 다시 이원화되는 걸 방지하는 과정이 어려웠음
		• 전산시스템으로 서비스대상자들의 관리가 없어, 자체 기록으로 통계 등 상담자를 관리에 어려움이 있음
		• 각각의 업무 실행 프로그램이 모두 다르고 연동이 되지 않으며, 대상자를 관리할 수 있는 프로그램이 따로 없기 때문에 정확한 대상자 관리에 어려움이 있었음
	시간 및 인력부족	• 많은 사람들을 상대로 진행하다 보니 한명, 한명 신경써주지 못할 때가 많았고 시간과 인력보충 차원에서 어려운 점이 많았음
		• 개개인 밀착형인데 관리인원이 늘어갈수록 상담하기 힘들어짐을 느낌/ 적절한 관리인원이 중요
	고용복지+센터 업무통합 선행필요	• 고용복지+센터업무가 통합하여 이루어지지 않고 있는 상황(취업팀, 훈련팀 등 각각의 고유 업무가 있는 상황)에서 실업인정담당자가 취업알선, 훈련업무까지 하기에는 신속하게 대처가 되지 않고 깊이 있는 상담진행에는 어려움이 있음 .
	규정정비 등 선행제도 필요	• 효과적인 취업중심통합서비스를 위해서는 전문적인 교육과 해야 하는 업무 등 많은 준비와 자료가 필요하나 그런 규정과 절차 없이 팀구성만 해놓은 상태였음
	홍보부족	• 해당 서비스 시행까지 준비 시간이 길지 않은 관계로 홍보가 부족하였음

제4절 소결

본 연구는 취업중심통합서비스에 대한 정량적 분석을 위하여 대기시간 감소에 대한 효과, 취업 임금 효과(편익), 초과 취업에 따른 경제적 편익, 조기 취업에 따른 실업급여 절감 편익 등을 분석하였다. 먼저 대기시간 감소에 대한 효과를 보면, 2018년 자료를 통해 추정된 대기시간의 경제적 비용은 최소 51억 1,081만 1,173원에서 최대 133억 8,299만 5,025원으로 추정되었다. 또한, 2019년 1월부터 2019년 8월까지의 경제적 비용은 최소 38억 9,824만 4,229원에서 최대 102억 780만 8,771원으로 추정되었다. 따라서 모든 고용복지플러스센터에서 취업중심통합서비스를 도입하는 경우 2018년 이용자를 통해 추정된 서비스 이용자들의 대기시간 감소로 인한 경제적 편익은 최소 51억원에서 최대 133억원으로 추정된다.

2019년 5월 1일부터 2019년 9월 30일까지 7개 센터의 대기시간 감소에 따른 경제적 편익은 최저임금을 기준으로 하는 경우 광주고용복지+센터 2,457,499원, 구미고용복지+센터 781,822원, 군산고용복지+센터 244,870원, 부산북부고용복지+센터 265,676원, 부산사하고용복지+센터 130,473원, 서울관악고용복지+센터 202,458원, 전주고용복지+센터 345,698원 등 총 4,428,459원이다. 또한, 건설근로자 임금을 기준으로 하는 경우 대기시간 감소에 따른 경제적 편익은 광주고용복지+센터 5,803,031원, 구미고용복지+센터 1,846,161원, 군산고용복지+센터 578,224원, 부산북부고용복지+센터 627,355원, 부산사하고용복지+센터 308,008원, 서울관악고용복지+센터 478,074원, 전주고용복지+센터 816,317원 등 총 10,457,171원이다.

일반서비스 평균 임금을 고려하여 추정된 취업중심통합서비스의 평균 임금 차이에 따른 편익은 월간 9,638,738원이며, 2019년 5월 1일부터 2019년 11월 30일까지 평균 임금을 수령하였다고 가정하면 발생된 총 편익은 67.471.166원(9,638,738원 × 7개월)이다. 또한, 취업중심통합서비스의 제공으로 인하여 발생한 초과 취업자의 임금에 대한 경제적 편익은 월간 16,546,565,069원으로 2019년 5월 1일부터 2019년 11월 30일까지 평균 임금을 수령하였다고 가정하면 발생한 총 편익은 115,825,955,483원으로 추정된다. 마지막으로 조기 취업에 따른 실업급여 절감 편익은 같은 기간 5,115,952,600원이다. 즉, 2019년 5월 1일부터 11월 30일까지 취업중심통합서비스 제공에 따라 발생한 경제적 편익은 최소 121,013,807,708원에서 최대 121,019,836,420원으로 추정된다.

추가적으로 취업중심통합서비스 이용자와 취업중심통합서비스 미이용자 간의 학력 차이에 따른 취업소요일, 임금 등에 대한 차이가 있는지를 분석하였다. 분석결과, 일부 학력수준에 따른 취업소요일과 임금에 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 그러나 이와 같은 학력에 따른 차이를 분석하는데 있어 취업중심통합서비스 이용자와 취업중심통합서비스 미이용

자 간의 표본 수가 충분하지 않아 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 확인할 수는 없었다. 더불어, 취업소요일 및 임금에 대한 차이에 대하여 장기적 관점에서 접근할 수 없는 한계점이 존재하였다. 따라서 향후 취업중심통합서비스의 성과에 대한 장기적 접근을 통해 분석이 필요할 것으로 판단되며, 이와 같은 차이에 대한 통계학적 접근을 위해 충분한 표본의 확보 또한 필요할 것이다.

취업중심통합서비스의 정성적 성과분석을 위해 이용자 측면의 성과분석과 상담사 측면의 성과분석을 실시한 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저, 이용자 측면의 성과분석 결과, 고용서비스 품질 측면에서 대부분의 항목에서 5점 만점 중 4점 이상의 만족도를 보여 전반적인 만족도가 높았다. 특히, 구직효능감과 구직욕구에 있어서 처음 고용복지+센터를 찾았을 때보다 상담이후 유의미하게 증가하는 효과를 보였다. 이는 취업중심통합서비스가 참여자의 구직효능감과 구직욕구에 있어서는 긍정적인 역할을 하고 있다는 것을 의미한다. 반면, 참여자들의 구직욕구에서는 "나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다." 는 항목은 전반적으로 낮고, 상담후의 향상 수준도 높지 않아 일자리 조건이 불만족스러울 경우, 이들의 구직욕구도 높지 못하며, 이는 상담 후에도 큰 변화가 없는 특징을 보여, 일자리 조건에 대한 고민이 필요하다.

시범운영센터의 고용서비스 품질의 효과가 어느 정도인지 확인하고자 시범운영센터 이용자 만족도 결과를 2018년 및 2019년 일반 이용자 만족도 결과와 비교분석한 결과, 모든 항목에서 2019년 시범운영센터의 만족도가 2018년 만족도결과 및 2019년 만족도 결과보다 높은 것으로 나타났다. 특히, 서비스별 안내, 능숙한 업무 처리, 요구사항 반영, 신뢰 있는 정보 제공 등에서 많은 만족도에 많은 차이를 보였다. 이를 통해 취업중심서비스의 경우, 이용자의 고용서비스 품질에 대한 만족을 높이는데 효과가 있다는 점을 반증한다.

시범운영센터 참여 상담사를 대상으로 한 만족도 조사결과, 상담사 측면의 만족도에서 전체 5점 만점 중 평균 3.16점으로 보통보다 다소 높은 만족도를 보였으며, 업무수행의 자신감, 가치 있는 업무, 성취감에서 다소 높은 만족도를 보였다. 반면, 인정받을 가능성 및 향후 다시 통합업무를 선택할지에 대해서는 3점보다 낮은 점수를 보여 다소 부정적인 인식을 보였다. 이는 상담사들이 기존의 개별업무를 하는 것보다 취업중심통합서비스를 제공하는 것이 업무의 책임감, 강도, 난이도를 높게 인식하고 있기 때문일 것으로 추정된다.

이용자 측면의 만족도에 대한 인식결과, 5점 만점 중 전체 3.64점으로 보통이상의 만족도를 보였다. 특히 "내담자의 고용서비스 이용 만족도", "고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상" 에서는 높은 만족도를 보인 반면, "내담자의 실질적인 취업성과" 에 대한 평균 3점

이하의 부정적 인식을 보였다. 마지막으로 고용복지+센터 측면의 만족도에 대한 인식결과, 전체 3.24점으로 보통수준의 만족도를 보였다. 특히 “고용복지+센터의 서비스 전문성 향상” 과 “고용복지+센터에 대한 고객만족도 향상” 애서는 긍정적인 인식을 보인 반면, “고용복지+센터의 업무중복 제거” 및 “고용복지+센터의 업무효율성향상” 에 대한 만족도는 3점 이하의 부정적 인식을 보였다. 이를 통해 통합 서비스를 확대하기 위해서는 고용복지+센터 내 다른 업무와의 조정과 연계 등 상호조율과 준비가 필요함을 시사한다.

마지막으로 상담사를 대상으로 본 서비스의 장단점에 대한 주관적 의견을 물어본 결과, 긍정적인 점으로는 새로운 업무를 수행함에 따른 상담사의 직무수행능력 향상, 혁신, 협업, 학습력 향상을 내담자의 장점으로는 신속, 정확, 신뢰감 있는 서비스를 통한 고용서비스 이용만족도가 높아졌다는 응답을 하였다. 반면, 단점으로는 서비스 전환을 위한 체계적인 준비, 시스템 점검, 상담사들의 전문성 향상, 실업급여 제도와 고용서비스의 연계를 위한 정책적 고려가 선행되어야 한다는 의견을 많아 본 서비스의 확대를 위해서는 사전준비가 선행되어야 할 것이다.

제5장

취업중심통합서비스 모델

제1절 개요
제2절 취업중심통합서비스 모델 운영
제3절 취업중심통합서비스 성과평가

제5장 ▌취업중심통합서비스 모델

제1절 개요

1) 목적

취업중심통합서비스는 실업인정과 취업알선 업무의 연계를 통해 수급자의 재취업을 촉진하고, 수요자 밀착형 재취업 서비스를 통한 만족도 제고와 고용복지+센터의 종합 고용서비스 역량 및 전문성 강화를 목적으로 한다.

<취업중심통합서비스 주요 목적>

- ㅇ 고용복지+센터 담당자의 종합 고용서비스 역량 및 전문성 강화
- ㅇ 협업 및 연계 서비스 지원을 통한 구직자 만족도 향상
- ㅇ 통합 취업지원 프로세스 구축을 통한 수요자 밀착형 재취업 서비스 구현
- ㅇ 공급자 중심에서 수요자 중심의 고용서비스 체계 전환

2) 운영모델

취업중심통합서비스는 고용복지+센터의 특징 및 환경여건에 따라 다양한 형태로 운영이 가능하다. 본 연구에서는 2019년 시범사업 운영현황을 참고하여 3개의 운영모델을 제안하고자 한다.

구분	특징	장단점	
[모델 1] 일반형 취업중심통합 서비스모델	모든 대상자에게 고용복지+센터의 수급자격인정, 실업인정, 취업알선 연계를 하나로 통합한 서비스 제공	장점	· 모든 고용복지+센터의 서비스가 하나로 통일(실업수급 인정-취업까지 원스탑 서비스 가능) · 업무중복의 최소화/진정한 취업중심통합서비스 제공 · 내담자 개개인의 요구와 수준에 적합한 서비스 제공
		단점	· 취업중심통합서비스를 위한 고용복지+센터 업무프로세스 재설계 필요 · 모든 상담사가 실업인정에서 취업지원까지 다양한 업무를 수행해야 함(충분한 준비 필요) · 취업중심통합서비스를 희망하지 않는 대상자에게도 다른 서비스 안내/제공필요 (과잉 응대 억제) · 서비스전환에 따른 사전준비 필요
[모델 2] 대상 특화형 취업중심통합 서비스 모델	지역과 산업을 고려하여 취업중심통합서비스가 필요한 대상을 특화하여 통합고용서비스 지원	장점	· 취업중심통합서비스가 필요한 대상자 맞춤 서비스 지원 가능 · 대상자에게 필요한 서비스를 구체적으로 제공
		단점	· 통합 서비스 대상 이외의 대상자 서비스제공을 위해 고용복지+센터 운영방안을 기존과 통합모델로 구분하여 중복적인 운영(인력, 예산 취가 투자 필요)
[모델 3] 선별형 취업중심통합 서비스 모델	취업중심통합서비스를 희망하는 대상 및 서비스 지원시기를 특정하여 서비스 지원	장점	· 서비스 적합자 혹은 희망자만을 대상으로 서비스를 운영함에 따른 취업중심통합서비스의 만족도 제고 가능
		단점	· 취업중심통합서비스 희망자 및 취업중심통합서비스 제공 이전 단계를 수행하기 위해 고용복지+센터 운영방안을 기존과 통합모델로 구분하여 운영(인력, 예산 추가 투자 필요)

3) 추진체계

고용노동부		고용복지+센터
· 정책 결정 · 취업중심통합서비스 사업 총괄(예산지원) · 취업중심통합서비스 운영 모니터링 · 취업중심통합서비스 운영 성과분석 · 취업중심통합서비스운영사례 조시 및 우수사례 도출	⇔	· 취업중심통합서비스 계획수립 및 예산집행 · 취업중심통합서비스 운영 총괄 · 자체평가 및 피드백 진행

4) 운영 프로세스

구분	주 요 내 용	주체
(1단계) 운영계획 수립	• 취업중심통합서비스 추진계획 수립	고용복지+센터
	• 사업 계획 보고 및 확정 (사업기간, 내용, 방법 등)	고용복지+센터 → 고용부
(2단계) 운영준비	• 추진팀 구성(서비스 전환 전반을 준비) • 담당자 지정, 사무실구성 • 담당자 운영지침(매뉴얼) 개발 • 담당자 교육 및 역량강화 진행 • 홍보지 개발 및 홍보 진행	고용복지+센터
(3단계) 운영 및 관리 등	• 사업계획에 따른 운영 • 자체 스터디 및 매뉴얼 업데이트 진행 • 중간점검, 워크숍, 정보제공 등	고용복지+센터
	• 모니터링 실시	고용부
(4단계) 성과평가 및 결과보고	• 센터별 사업현황 및 결과 보고 • 우수사례 발굴 및 공유 • 성과 분석 및 결과정리 (기여도 등 효과성 분석, 확산방안 모색 등)	고용부

5) 성과평가

○ 모니터링 : 취업중심통합서비스의 운영 과정별 특성을 점검하고 피드백 할 수 있는 방안 점검

○ 성과평가

- 정성평가 : 객관적인 성과로 확인하기 어려운 내담자의 만족도 및 효과에 대한 인식 분석 가능
- 정량평가 : 객관적인 성과분석을 통해 통합고용서비스의 효과 검증

제2절 취업중심통합서비스 모델 운영

1) 일반형 취업중심통합서비스 모델

□ 모델 개요

□ 운영 특징

○ 수급자가 고용복지+센터를 방문하여 수급자격인정, 실업인정 및 취업알선 등을 거쳐 취업에 이르기(혹은 수급기간 만료)까지의 전 과정을 담당자 "1명" 이 전담할 수 있도록 시스템을 개편하고 전체 담당자를 상담창구에 전면 배치

<실업급여 수급자격에서부터 본격적인 서비스의 시작!!>
○ 실업급여 수급자격 인정 신청서로 확인되는 "구체적인 퇴직 사유"와 "급여기초임금일액 및 소정급여일수" 등은 이후 취업상담을 진행하는 중요한 단서가 됨

○ 수급자에게 양질의 통합 서비스를 제공하기 위해서는 기존의 수급자격인정, 실업인정, 계좌발급, 취업지원 등 모든 담당자들을 통합업무 담당자로 전환

<담당자 지정>
○ 수급자격인정서 제출 시 최초 대면한 담당자가 전담 상담사로 지정
○ 1차 실업인정일에 유형분류를 확정하고, 방문 실업인정을 하거나 인터넷 실업인정 대상자는 4차에 다시 대면하게 됨

□ 전제조건

○ 모든 상담사가 모든 대상에 대해 수급자격에서 실업인정, 취업지원 등 모든 분야의 전문성을 지니고 있어야 함(업무연수 필수, 전문성 및 직무능력향상 필요)

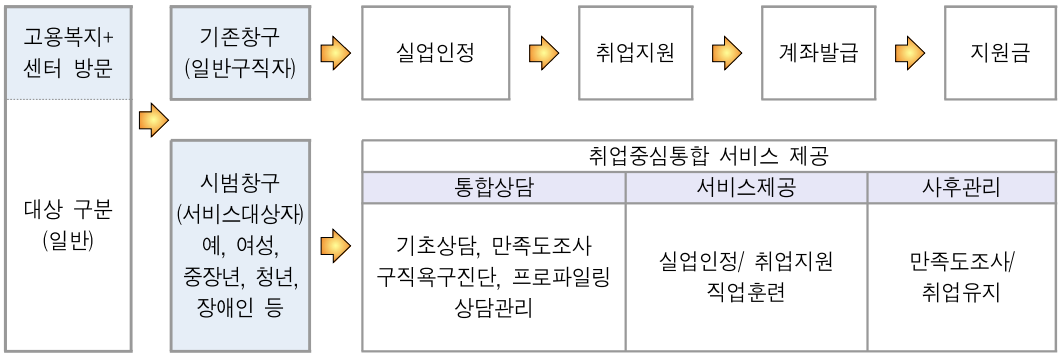
○ 각 내담자의 희망서비스가 무엇인지를 정확하게 진단할 수 있는 역량 필요

○ 상담사에 대한 직무분석 및 적정 서비스 대상인원 검토 필요

2) 대상 특화형 취업중심통합서비스 모델

○ 지역과 산업을 고려하고, 취업중심통합서비스가 다른 서비스에 비해 차별적인 효과가 있다고 판단되는 대상을 특화하여 통합적인 고용서비스 지원

□ 모델 개요 (예, 중장년 대상 특화)



□ 운영 특징

○ 기존모델과 취업중심통합서비스 모델(특정 대상에게만 지원)을 병행 운영

○ 취업중심통합서비스 대상자가 센터를 방문 시, 통합창구에서 상담이 진행되는 것을 원칙으로 하고, 서비스 외 일반구직자는 기존창구에서 일반상담 진행

○ 각 대상자에게 맞춤형 통합상담을 통해 취업지원서비스 욕구를 파악하고, 취업능력 배양을 위한 세부일정 협의, 맞춤형 서비스 제공 등을 통해 신속한 취업 유도

(대상특화 정책, 고용지원제도, 직업교육훈련, 주된 취업처 등)

□ 전제조건

○ 취업중심통합서비스 대상자에 대한 이해가 높은 상담사를 중심으로 취업중심통합서비스 운영 팀 구성

○ 기존의 각 분야별 서비스도 진행되어야 하므로, 취업중심통합서비스 팀과 기존 운영 팀 운영 필요(기존 조직에 별도의 조직, 인력, 운영체계가 추가되는 형태)

○ 고용복지+센터 운영체계, 전산시스템, 성과평가체계 등에 대한 재설계 필요

○ 취업중심통합서비스 대상자의 특성 및 관련 정책에 대한 높은 이해 필요

3) 선별형 취업중심통합서비스 모델

○ 취업중심통합서비스를 희망하는 대상자들을 중심으로 서비스 지원 시기와 서비스 내용을 특정하여 통합적인 고용서비스를 지원

□ 운영 개요 (예, 수급자의 실업인정 단계를 고려하여 지원대상자 선별)

실업신고일 (수급자격인정 신청일)	1차 실업인정일	2~3차 실업인정일		4차 이후~ 실업인정일	종료
① 센터 인포메이션 방문 ⬇ ② 수급자격(상실사유, 이직확인서 처리 여부) 및 워크넷 구직등록 선행 여부 등 확인 ⬇ ③ 설명회 참석 ⬇ ④ 수급자격인정신청서 및 IAP 제출, 상담 (창구 담당자 대면) ⬇ ⑤ 다음 실업인정일 지정(상담일 예약) ⬇ ⑥ 귀가	① IAP 확정 ⬇ ② 인터넷 실업인정 가능 여부 확인 (유형분류) ⬇ ③ 취업알선 ⬇ ④ 다음 실업인정일 지정(상담일 예약) ⬇ ⑤ 귀가	방문 실업인정	인터넷 실업인정	<4차 실업인정일> ▪ 유형 재분류 및 IAP 재수립 <5차 실업인정일 이후> ▪ 핵심관리대상자 집중관리 ▪ 센터방문 횟수 단계적 강화 ▸ 특성별 중점관리	취업 또는 수급 기간 만료
		① 구직활동 내역, 소득 여부 등 확인 ⬇ ② 워크넷 일자리 검색 등 구직상담 (취업알선) ⬇ ③ 다음 실업인정일 지정(상담일 예약) ⬇ ④ 귀가	▪ 센터방문 없음 ① 구직활동 내역, 소득 여부 등을 고용보험전산에 입력하여 전송 (수급자) ⬇ ② 센터에서 확인 후 처리		

1차 실업인정 시		4차 실업인정 시
설문지 활용 집중취업지원대상자 선별<1차>	+	창구상담을 통해 집중취업지원대상자 선별<2차>

□ 운영 특징

○ 취업중심통합서비스를 희망하는 사람들을 대상으로 서비스 운영

- 자발적 취업가능자, 취업의지와 역량이 높은 자들은 4차 실업인정 이전에 취업성공하고 있는 점을 고려하여 1차 및 4차 실업인정 시 집중 취업지원 대상자 선별

○ 기존모델과 취업중심통합서비스 모델을 병행 운영

○ 초기부터 취업중심통합서비스 희망자의 경우 바로 서비스를 제공하고, 4차 이후 재선별하여 추가적으로 서비스 대상자 선정

□ 전제조건

○ 기존의 각 분야별 서비스도 진행되어야 하므로, 취업중심통합서비스 팀과 기존 운영팀 운영 필요(기존 조직에 별도의 조직, 인력, 운영체계가 추가되는 형태)

○ 고용복지+센터 성과평가체계 등에 대한 재설계 필요

제3절 취업중심통합서비스 성과평가(안)

취업중심통합서비스의 안정적인 정착을 위해서는 서비스의 성과를 평가할 수 있는 체계가 필요하다. 시범운영센터의 모니터링 체계와 성과검토 결과를 중심으로 성과평가 지표(안)를 제안하면 아래와 같다.

성과평가 영역은 크게 현장평가, 정성평가, 정량평가로 구분되며 각각의 배점은 30점, 40점, 30점으로 설정하였다. 현장평가는 모니터링으로 이루어지며, 센터의 운영계획서 및 자체평가보고서, 관계자(담당자) 인터뷰, 체크리스트로 평가할 수 있다. 정성평가는 고객만족도로 고용서비스 품질 만족도와 구직효능감/구직욕구, 성과평가는 대기시간 감소 효과, 취업률(알선취업률), 자체목표 달성률로 구성하였다.

〈표 Ⅴ-1〉 취업중심통합서비스 성과평가 지표(안)

영역	내용	지표	검토자료	평가방법	배점	실시시기
현장평가 (30점)	현장 모니터링	취업중심통합서비스를 위한 준비의 적절성 및 체계성 (조직, 인력, 시설 등)	운영계획서 자체평가보고서 관계자(담당자) 인터뷰	정성	8	사업 중간 점검 시
		취업중심통합서비스 관련 자체 매뉴얼 개발 및 충실도		정성	4	
		취업중심통합서비스 참여 상담사 역량강화 (상담사 대상 사전교육, 역량강화 지원 등)		정성	4	
		취업중심통합서비스 관련 홍보 및 안내준비		정성	6	
		자체평가 및 모니터링 시스템 구축		정성	4	
		Best Practice 발굴사례		정성	4	
정성평가 (40점)	고객 만족도	고용서비스 품질 만족도	이용자 설문조사	정성	30	사업 종료 후
		구직효과(구직효능감/구직욕구)		정성	10	
정량평가 (30점)	성과 평가	대기시간 감소시간 달성도	행정DB분석	정량	5	
		상담건수 당 직접 노무비 절감도		정량	5	
		취업률 달성도		정량	10	
		자체 성과 목표 설정 및 달성도	운영계획서 자체평가보고서 행정DB분석	정량 정성	10	

※ 세부 지표 및 평가방법, 배점 등은 향후 연구과제를 통해 수정될 수 있음

먼저 현장평가의 경우, 아래와 같이 정성평가를 위한 지표별 평가문항을 구성하여 평가전문가를 활용하여 정성평가를 실시 후, 각 배점에 따라 변환하여 분석할 수 있다. 예를 들어 취업중심통합서비스를 위한 준비는 사업계획서를 검토하여 운영계획의 체계성, 고용복지+센터 소장 및 관리자의 적극적 지원, 조직, 시설, 장소의 적절성 등을 들 수 있다.

〈표 Ⅴ-2〉 취업중심통합서비스 현장평가 모니터링 측정항목(안) 예시

구분	점수 구분 / 측정문항	매우 미흡	미흡	보통	우수	매우 우수
취업중심통합서비스를 위한 준비 (8점)	1. 고용복지+센터는 취업중심통합서비스 운영을 위한 준비가 체계적으로 되었는가?	1	2	3	4	5
	2. 고용복지+센터의 리더는 취업중심통합서비스를 적극적으로 지원하고 있는가?	1	2	3	4	5
	3. 고용복지+센터는 취업중심통합서비스를 위한 조직, 시설 장소를 적절하여 준비하여 운영하고 있는가?	1	2	3	4	5
	4. 고용복지+센터의 취업중심통합서비스 전담인력의 구성이 적절하게 구성되어 있는가?	1	2	3	4	5
취업중심통합서비스 관련 자체 매뉴얼 개발 및 충실도 (4점)	1. 고용복지+센터는 취업중심통합서비스 관련 매뉴얼을 개발하여 준비하고 있는가?	1	2	3	4	5
	2. 고용복지+센터의 매뉴얼은 사업운영을 위한 세부적인 사항과 내용을 잘 포함하고 있는가?	1	2	3	4	5
취업중심통합서비스 참여 상담사 역량강화 (4점)	1. 취업중심통합서비스 상담사의 역량강화를 위한 교육 및 연수가 이루어지고 있는가?	1	2	3	4	5
	2. 취업중심통합서비스 참여 상담사의 전문성은 확보되어 있는가?	1	2	3	4	5
취업중심통합서비스 관련 홍보 및 안내준비 (6점)	1. 취업중심통합서비스에 대한 안내지는 개발되어 홍보에 활용되고 있는가?	1	2	3	4	5
	2. 고용복지+센터는 다양한 방법을 활용하여 취업중심통합서비스와 관련한 홍보를 적극적으로 실시하고 있는가?	1	2	3	4	5
	3. 취업중심통합서비스에 대한 가시적인 홍보효과가 이루어지고 있는가?	1	2	3	4	5
자체평가 및 모니터링 시스템 구축 (4점)	1. 고용복지+센터는 취업중심통합서비스의 성과를 높이기 위한 자체평가 시스템을 구축하고 있는가?	1	2	3	4	5
	2. 고용복지+센터는 취업중심통합서비스의 성과를 관리하기 위해 모니터링을 실시하고 적용 반영하고 있는가?	1	2	3	4	5
Best Practice 발굴 사례 (4점)	1. 고용복지+센터는 취업중심통합서비스의 우수사례를 발굴하기 위해 적극적으로 노력하고 있는가?	1	2	3	4	5
	2. 고용복지+센터는 취업중심통합서비스의 우수사례를 공유하고 적극적으로 홍보하고 있는가?	1	2	3	4	5

다음으로 정성평가인 고객만족도의 경우, 각 센터의 취업중심통합서비스 이용자를 대상으로 측정하며, 지표는 고용복지+센터 고용서비스만족도(30점) 및 구직효과(구직효능감, 구직욕구)로 구성한다. 각 지표는 5점 척도로 구성하여 측정하고, 각 센터별 배점항목으로 변환하여 사용할 수 있다.

〈표 Ⅴ-3〉 취업중심통합서비스 정성평가 고객만족도 지표 예시

구분		점수 구분 / 측정문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
고용서비스 만족도 (30점)	접근가능성	1. 고용복지+센터는 제공하는 서비스에 대한 안내가 잘 되어 있다.	1	2	3	4	5
		2. 고용복지+센터는 필요한(원하는) 정보를 얻기가 쉽다.	1	2	3	4	5
	편리성 (유형성)	3) 고용복지+센터는 부서별 위치, 사업 안내문, 내부시설 등이 이용하기 편리하다.	1	2	3	4	5
		4. 고용복지+센터는 시설, 장비, 사무환경, 각종 신청서류, 안내문 등이 잘 정리·정돈 되어 있다.	1	2	3	4	5
	친절성 (고객이해)	5. 고용복지+센터의 직원은 고객응대 태도가 친절하다	1	2	3	4	5
		6. 고용복지+센터의 직원은 고객이 문의, 요청한 사항 등을 이해하기 쉽게 설명해 준다.	1	2	3	4	5
	신속응답성	7. 고용복지+센터의 직원은 고객이 요청한 사항에 대해 신속히 대응한다.	1	2	3	4	5
		8. 고용복지+센터의 직원은 필요한 정보를 신속하게 제공한다.	1	2	3	4	5
	전문성	9. 고용복지+센터의 직원은 업무에 필요한 지식과 능력을 갖추고 있다.	1	2	3	4	5
		10. 고용복지+센터의 직원은 업무를 능숙하게 처리한다.	1	2	3	4	5
	공정성	11. 고용복지+센터의 직원은 정해진 절차에 따라 업무를 적절하게 처리한다.	1	2	3	4	5
		12. 고용복지+센터의 직원은 차별 없이 업무를 공정하게 처리한다.	1	2	3	4	5
	신뢰성	13. 고용복지+센터에서 제공하는 정보는 신뢰할 만하다.	1	2	3	4	5
		14. 고용복지+센터에서 제공하는 서비스는 신뢰할 만하다.	1	2	3	4	5
	서비스충족	15. 고용복지+센터는 고객의 요구사항을 잘 반영한다.	1	2	3	4	5
		16. 고용복지+센터는 고객의 요구와 기대에 맞는 서비스를 제공한다.	1	2	3	4	5
	서비스 만족 및 재이용의도	17. 전반적으로 고용복지+센터 서비스에 만족한다.	1	2	3	4	5
		18. 차후에 고용복지+센터를 다시 이용할 의사가 있다.	1	2	3	4	5
		19. 다른 사람에게 고용복지+센터 이용을 추천할 것이다.	1	2	3	4	5
		20. 고용복지+센터의 서비스는 다른 사회복지서비스들보다 우수하다.	1	2	3	4	5
구직 효과 (10점)	구직효능감	1. 나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	1	2	3	4	5
		2. 나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다	1	2	3	4	5
		3. 나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	1	2	3	4	5
		4. 나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	1	2	3	4	5
		5. 나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	1	2	3	4	5
	구직욕구	1. 나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	1	2	3	4	5
		2. 나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	1	2	3	4	5
		3. 나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	1	2	3	4	5
		4. 나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	1	2	3	4	5
		5. 나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	1	2	3	4	5

마지막으로 취업중심통합서비스 정량평가 성과평가 지표 예시는 아래와 같다. 대기시간 감소효과의 경우 기존 고용복지+센터 이용자의 서비스 대기시간을 기준으로 목표값을 설정하여 취업중심통합서비스 이용자의 평균대기시간과 비교하여 목표달성도를 배점으로 측정할 수 있고, 취업률 역시 매년 서비스 대상 및 고용률 등을 고려하여 목표값 달성률을 적용하여 측정할 수 있다. 자체 성과 목표 설정 및 달성도의 경우 목표설정의 대표성, 도전성 및 목표달성도를 구분하여 측정할 수 있을 것이다.

〈표 Ⅴ-4〉 취업중심통합서비스 정량평가 성과평가 지표 예시

구분	측정방법	목표값	목표달성도				
			85% 미만	85%~90% 미만	90%~95% 미만	95%~100% 미만	100% 이상
대기 시간 감소 시간 (5점)	취업중심통합서비스를 통해 고용복지+센터 이용자의 센터 대기시간이 감소하였는지 측정 - 평균 서비스 대기시간 : 이용자 대기시간의 합/이용자 수 - 목표달성률 : 평균서비스이용시간/목표치*100	센터별 평균 서비스 대기 시간	1	2	3	4	5
상담 원가 절감 효과 (5점)	상담을 위해 투입되는 인력에 대한 상담 건수 당 직접노무비 추정을 통해 원가 분석 - 절감 효과: 취업중심통합서비스센터의 상담건수당 직접 노무비- 기존센터의 상담건수당 직접노무비 - 목표달성률: 기존센터 상담건수당 직접노무비/취업중심통합서비스 상담건수당 직접노무비*100	상담 건수별 직접 노무비 비율	1	2	3	4	5
취업률 (10점)	취업중심통합서비스 이용자의 취업률(%)의 목표치 달성률 - 취업률 : 취업자 수/서비스이용자 수*100 - 목표달성률 : 취업률/목표치*100	매년 설정 필요	2	4	6	8	10
구분	성과지표	목표치	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
자체 성과 목표 설정 및 달성도 (10점)	고용복지+센터는 대표성을 지니는 목표를 설정하였는가?		0	0.5	1.0	1.5	2.0
	고용복지+센터의 성과목표값은 도전적인가?		0	0.5	1.0	1.5	2.0
		목표치	목표달성도				
			85% 미만	85%~90% 미만	90%~95% 미만	95%~100%미만	100%이상
	성과목표1의 목표치는 얼마나 달성되었는가?	센터별 목표값	0	0.5	1.0	1.5	2.0
	성과목표2의 목표치는 얼마나 달성되었는가?	센터별 목표값	0	0.5	1.0	1.5	2.0
	성과목표3의 목표치는 얼마나 달성되었는가?	센터별 목표값	0	0.5	1.0	1.5	2.0

그러나 본 연구는 취업중심통합서비스의 성과평가 체계 개발을 위한 연구가 아니므로 본 연구에서 사용한 성과지표를 중심으로 구성하여 제시하며, 향후 성과평가를 위해서는 별도의 추가 연구가 필요하다.

제6장

결론 및 정책제언

제1절 연구결과 요약 및 시사점
제2절 정책제언

제6장 ▌결론 및 정책제언

제1절 연구결과 요약 및 시사점

1) 연구결과 요약

본 연구에서는 취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안으로 원스톱서비스인 취업중심통합서비스를 개발하여 시범운영센터를 통해 성과를 분석하였다. 취업중심통합서비스는 초기 상담부터 취업 후 사례 관리까지 한 명의 담당자가 이용자에게 맞춤 고용서비스를 제공하는 서비스로 연구진에서 개발한 시범운영센터 운영-초기 모델을 각 시범운영센터에서 지역적, 센터별 특성을 고려하여 수정 후 취업중심통합서비스 제공하였다.

가. 모니터링 운영

취업중심통합서비스의 원활한 운영을 위해 각 센터별로 1차(5월), 2차(7월), 3차(9월) 모니터링을 실시하였으며, 총 22개 항목을 준비, 운영, 성과, 기타로 분류하여 평가하였다. 모니터링은 각 센터별 취업중심통합서비스팀 팀장 및 전문상담사와의 인터뷰 형식으로 진행하였고, 현장에서 일하는 이들이 생각하는 시범운영센터 운영 전 사전준비 시 필요한 점, 운영 시 주의할 점, 취업효과 등에 대해 확인하였다. 모니터링에 대한 평가는 아래와 같이 1차, 2차, 3차 점검항목별로 매우우수(◎), 우수(○) 보통 (△) 3단계로 평정하였다.

〈표 Ⅵ-1〉 시범운영센터 취업중심통합서비스 모니터링 점검항목 예시

분야	점검 항목	1차	2차	3차
준비	• 시범운영을 위한 조직 구성	○	○	○
	• 취업중심통합서비스를 위한 시설 구축	○	○	○
	• 시범운영을 위한 담당자 구성/지정	△	○	○
	• 시범운영 담당자를 위한 사전교육 및 교육내용	△	◎	◎
	• 담당자의 시범운영 목적, 내용, 방법 인지여부	△	◎	◎
	• 시범운영 담당자를 위한 운영매뉴얼 개발 여부	△	△	△
	• 시범운영을 위한 홍보지, 안내방법 등	△	△	△
	• 이용자 안내 요령 및 서비스 안내 준비	△	○	○
운영	• 서비스 운영 소요시간	△	○	○
	• 서비스 간 업무 중복 혹은 효율화	△	◎	◎
	• 담당자의 업무량 및 원활한 업무수행 여부	△	○	○
	• 담당자의 업무 숙달도 및 서비스의 질	△	○	◎
	• 담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수	△	○	◎
	• 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도	△	○	○

성과	• 시범운영 자체평가 및 모니터링 시스템	△	○	○
	• 시범운영의 성과(다양한 서비스 연계, 이용자의 시간단축, 투입인력 효율성, 심층상담 등)	△	◎	◎
	• 서비스 이용자의 이용패턴 차이(기존, 시범)	△	◎	◎
	• 서비스 이용자의 만족도 차이(기존, 시범)	△	◎	◎
기타	• 시범운영에 따른 애로사항	△	△	△
	• 시범운영에 따른 업무분장의 어려움	△	△	△
	• 우수사례 등	○	○	◎
	• 기타 애로사항 및 발전방안	△	△	△

* 매우 우수: ◎, 우수: ○, 보통: △

이를 통해 시범운영센터의 강점으로 첫째, 서비스 이용자에 대한 사례관리가 용이하며, 이를 통해 개인 요구에 보다 부응하는 양질의 서비스 제공이 가능하다는 점, 둘째, 서비스 내용적인 측면에서 워크넷 가입, 문서 작성을 비롯하여 직업훈련 관련 정보, 취업지원에 이르기까지 전담 상담원이 책임을 지고 해당 고객의 요구에 보다 부응하는 서비스를 제공한다는 공통적인 강점을 발견 할 수 있었다. 셋째, 상담시간은 증가에 따른 이용자의 높은 만족도, 넷째, 취업준비로 인해 불안감을 가지고 있는 이용자들이 전담 상담사의 정서적 지원 및 심리안정프로그램 등과의 연계를 통한 대처를 통해 이들 고객의 스트레스 관리 및 심리정서적 안정에 기여할 수 있는 것과 다섯째, 개별 방문자에 대해 '책임지고 매일 봐줄 수 있는' 전담 상담사가 있고, 사례관리가 가능하며, 이를 통해 방문자의 요구에 보다 가까이 다가가는 서비스를 제공할 수 있다는 점이 취업중심통합서비스의 강점이다.

다만, 위와 같은 서비스가 제대로 이루어지기 위해서는 전담 상담사의 역량과 팀원 간 소통 및 협력적 분위기, 기관장의 의지가 필요하였다. 여섯째, 기존에는 창구에서 실업급여 행정처리만 수동적으로 받던 분들이, 기존 구인이 없어도 형식적으로 부여한 구직활동을 심층상담을 통해 구직활동을 참여자에 맞추어 설정하는 것이 가능하다는 강점이 있다. 마지막으로, 기존 서비스 제공 방식과 같이 실업급여, 직업훈련, 취업알선 등 '서비스' 자체에 집중하기보다는 '사람(내담자)' 중심의 접근이 차별점이라는 것을 상담자가 충분히 인지하고 서비스를 제공할 때 효과적일 수 있다.

취업중심통합서비스의 약점으로는 첫째, 센터를 방문하는 이용자의 요구에 따라 제한적이고 단편적인 서비스 중심으로 진행될 수 있으며, 둘째, 취업중심통합서비스에 대한 전담 상담사의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량 및 열정, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 확립 및 지원이 뒷받침되지 못할 경우 결과적으로 내담자에게 비전문적이고 효과적이지 못한 서비스가 제공될 우려가 있다. 셋째, 대면·온라인 서비스가 구분되어 있는 경우, 초기 상담부터 참여자가 원하는 서비스가 대면인지, 온라인인지 파악하기 어렵다. 그러나 중간에 내담자의 구직 욕구가 바뀔 수 있음에도 서비스 유형을 고정한 경우, 구직 욕구가 생겼을 때 반영하기 어려운 문제가 발생할 수 있다. 넷째, 대면·비대면을 통한 별도의 지속적이고 밀접한 사례 관리와 상담이 이루어지지 않을 경우, 취업중심통합서비스의 강점인 사람중심의 맞춤형 사례관리 강점이 충분히 발휘되지 못할 수 있다. 다섯째, 취업 알선과 관련하여 현재는 워크넷 등을 통해 확보한 구인업체 목록을 기초로 알선을 진행하고 있으며, 추가적인 구인업체 발굴 및 알선을 위한 여건은 갖추고 있지 않기에 어려움과 한계가 있다.

여섯째, 센터 내 전달체계 측면에서도 현재는 기존의 전달체계가 그대로 유지되는 상황에서 취업중심통합서비스가 추가된 것이기에 실업인정, 직업훈련, 취업알선 등 각 서비스 제공의 범위 및 수준에서 중복되거나 애매한 부분이 있다. 일곱째, 전담 상담사 1인 당 수용 가능한 대상자 한정을 위해 실업급여 수급기간 종료까지만 사례 관리가 이루어지는 바, 취업중심통합서비스의 확대 적용 시 필요 인력 문제와 서비스 기간 및 범위에 대한 문제에 대해서도 고려할 필요가 있다. 여덟째, 서비스가 선택 사항이다 보니, 취업상담 후 취업지원을 연계하여 안내하고자하면 부담스러워 원치 않는 경우가 다수 있고, 실업급여 신청 절차를 인터넷으로만 수행하기도 하는 등 취업중심통합서비스에 대한 거부감을 느끼는 내담자들이 있어 서비스 적용에 제한적이다. 아홉째, 센터에서 제공할 수 있는 구직정보가 사례자들이 워크넷 등을 통해 접할 수 있는 정보와 거의 유사하기에 유인가가 떨어지는 한계가 있다. 마지막으로, 취업중심통합서비스에 대한 부서장과 실무 담당자간 목표가 달라지는 등 의견 차이가 발생하면 전면적인 업무 추진에 문제가 발생할 수 있다.

취업중심통합서비스 시범운영센터의 모니터링 결과를 종합적으로 살펴보면, 시범운영센터 준비 현황으로 담당자 인원 수, 역할 등 조직의 구성은 앞서 <표 Ⅲ-4>에서 다룬 것과 같이 시범운영센터마다 상이하였다. 취업중심통합서비스팀에 대한 명칭 역시 시범운영센터마다 차이가 있었으나, 7개 시범운영센터 중 광주와 부산사하의 두 개 센터는 하위 명칭은 상이하였어도, 대표적인 명칭은 취업중심통합서비스팀으로 동일하였다. 시범운영센터로 참여한 센터들은 조직 구성 과정에서 팀장의 주도하에 설득을 통하여 인력을 구성하였다는 공통점이 있으나, 시범운영센터별 인력 구성은 적게는 3명에서 많게는 9명으로 센터마다

상이하였다.

이어 취업중심통합서비스를 위한 시설에 관하여, 공간 마련이 어려운 경우 회의실에 마련하였으며, 그렇지 않은 경우 기존의 공간을 리모델링하여 활용하는 등 대기 공간까지 마련해놓았다. 시범운영 담당자를 위한 사전교육에 관하여 취업중심통합서비스 개시 전 자체적으로 서비스 내용, 프로세스 등에 관한 내부 교육을 실시한 센터도 있었으나, 모든 시범운영센터가 초기에는 본부 차원의 교육이 있을 것으로 기대한 바와 달리, 취업중심통합서비스를 실시하고도 교육이 이루어지지 않아 대부분 자체적으로 담당자 간 상시적인 회의를 통해 필요 정보를 공유하거나 사례 관리를 하고 있는 것을 확인하였다.

시범운영 담당자를 위한 운영 매뉴얼의 경우, 다수의 시범운영센터가 취업중심통합서비스 실시 전, 업무 매뉴얼을 개발하지 않았으며, 매뉴얼을 개발하였다 하더라도 기존 업무 프로세스를 묶어 놓은 것에 불과하였다. 그러나 시범서비스 운영 시작 이후 약 5개월가량 운영되어, 그동안 운영하면서 고민한 점들을 반영하여 자체적으로 업무 매뉴얼을 개발한 센터도 있었다. 시범운영을 위한 홍보지의 경우, 일부 센터는 A4 한 페이지 홍보지가 있으나, 대체로 시범서비스 참여 여부를 조사하는 간략한 설문지, 센터 내 부착물, 배너 등을 활용하고 있었다. 안내방법으로는 대부분의 센터들이 집체교육 시 취업중심통합서비스를 소개하는 식으로 안내되고 있었다.

다음으로 시범운영센터 운영 현황으로 서비스 운영 소요시간은 대체로 짧게는 20분에서 길면 40분 정도였다. 센터마다 취업중심통합서비스를 제공하는 대상을 분리하였기에, 업무의 중복이 있다고 보기 어려우며, 업무의 효율화를 위해 대상자를 구체적으로 한정하거나, 시범서비스 홍보, 안내, 구인처 정보 공유 등 다른 팀과 연계하여 운영하고 있었다. 담당자의 업무량이 줄었다고 응답한 센터는 한 곳에 불과하였으며, 이를 제외한 센터들은 각각 진행되던 기존의 서비스를 한 명의 담당자가 모두 제공해야함에 따라 업무량이 다소 증가하였다고 하였다. 그렇지만 센터별 자체 내부 교육, 회의 등을 통해 원활한 업무수행과 업무의 숙달을 도모하였으며, 궁극적으로 서비스 질을 향상시키고자 하였다.

담당자의 매뉴얼 숙지 및 운영기준 준수의 경우, 특정 센터의 운영기준이 한 명의 담당자가 실업급여, 계좌발급, 취업지원을 모두 지원하는 취업중심통합서비스 모델과 일치하지 않았지만, 운영을 하는 과정에 있어서 여러 시도를 해본 것으로 7월 중순 이후 취업중심통합서비스 운영기준에 맞추도록 모델을 변경하였다. 이용자의 서비스 순응도 및 이해정도와 관련하여, 실업급여 수급만 원하거나, 청년수당, 취업성공패키지 등 타 서비스를 이용하려는 참여자가 많은 편이나, 서비스를 이용해 본 이용자의 경우 취업중심통합서비스를 긍정적으로 여기고 있었다. 또한 이해정도는 센터에 따라 취업중심통합서비스에 대한 안내를 수차례 하는 경우도 있어, 안내 횟수에 따라 달라질 수 있다고 판단된다.

이어 시범운영센터 성과 현황 중, 시범운영센터들은 대표적인 시범운영의 성과를 기존의 다소 형식적이고 공급자 중심의 서비스에서 탈피하여 고객 중심의 밀접한 서비스를 제공함으로써 결과적으로 센터 이용 고객의 만족도를 크게 향상시킬 수 있다는 것이라 하였다. 또한 취업중심통합서비스는 예약제로 운영되므로 이용자의 대기시간이 단축되는 점 역시 성과로 볼 수 있다. 이밖에 담당자와의 라포 형성, 심층상담 등이 서비스 이용자의 만족도를 향상시켰다고 하였다.

이외에 대표적인 취업중심통합서비스의 강점으로는 서비스 이용자에 대한 사례 관리가 용이하며, 이를 통해 개인 요구에 보다 부응하는 양질의 서비스 제공이 가능하다는 점인데, 사례 관리가 제대로 이루어지지 않을 경우, 취업중심통합서비스의 강점을 제대로 살릴 수가 없기에 전담 상담사의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 확립 및 지원이 반드시 선행적으로 갖춰질 필요가 있다. 반면, 취업중심통합서비스의 약점으로는 서비스 이용은 이용자의 요구가 가장 최우선되므로 센터를 방문하는 이용자의 요구에 따라 제한적이고 단편적인 서비스 중심으로 진행될 수 있다는 약점이 있다.

나. 성과분석

본 연구는 취업중심통합지원서비스에 성과분석을 위해 정량적 분석과 정성적 분석을 실시하였다. 정량적 분석으로는 대기시간 감소에 대한 효과, 임금편익, 취업소요기간 현황 등을 분석하였다. 대기시간 감소에 대한 효과를 보면, 2018년 자료를 통해 추정된 대기시간의 경제적 비용은 최소 51억 1,081만 1,173원에서 최대 133억 8,299만 5,025원으로 추정되었다. 또한 2019년 1월부터 2019년 8월까지의 경제적 비용은 최소 38억 9,824만 4,229원에서 최대 102억 780만 8,771원으로 추정되었다. 따라서 모든 고용복지+센터에서 통합지원서비스를 도입하는 경우 2018년 이용자를 통해 추정된 서비스 이용자들의 대기시간 감소로 인한 경제적 편익은 최소 51억원에서 최대 133억원으로 추정된다.

2019년 5월 1일부터 2019년 9월 30일까지 7개 센터의 대기시간 감소에 따른 경제적 편익은 최저임금을 기준으로 하는 경우 광주고용복지+센터 2,457,499원, 구미고용복지+센터 781,822원, 군산고용복지+센터 244,870원, 부산북부고용복지+센터 265,676원, 부산사하고용복지+센터 130,473원, 서울관악고용복지+센터 202,458원, 전주고용복지+센터 345,698원 등 총 4,428,459원이다. 또한 건설근로자 임금을 기준으로 하는 경우 대기시간 감소에 따른 경제적 편익은 광주고용복지+센터 5,803,031원, 구미고용복지+센터 1,846,161원, 군산고용복지+센터 578,224원, 부산북부고용복지+센터 627,355원, 부산사하고용복지+센터 308,008원, 서울관악고용복지+센터 478,074원, 전주고용복지+센터 816,317원 등 총 10,457,171원이다.

일반서비스 평균 임금을 고려하여 추정된 취업중심통합서비스의 평균 임금 차이에 따른 편익은 월간 9,638,738원이며, 2019년 5월 1일부터 2019년 11월 30일까지 평균 임금을 수령하였다고 가정하면 발생된 총 편익은 67.471.166원(9,638,738원 × 7개월)이다. 또한, 취업중심통합서비스의 제공으로 인하여 발생한 초과 취업자의 임금에 대한 경제적 편익은 월간 16,546,565,069원으로 2019년 5월 1일부터 2019년 11월 30일까지 평균 임금을 수령하였다고 가정하면 발생한 총 편익은 115,825,955,483원으로 추정된다. 마지막으로 조기 취업에 따른 실업급여 절감 편익은 같은 기간 5,115,952,600원이다. 즉, 2019년 5월 1일부터 11월 30일까지 취업중심통합서비스 제공에 따라 발생한 경제적 편익은 최소 121,013,807,708원에서 최대 121,019,836,420원으로 추정된다.

또한 취업중심통합서비스 이용자와 취업중심통합서비스 미이용자 간의 학력 차이에 따른 취업소요일, 임금 등에 대한 차이를 분석한 결과 일부 학력수준에 따른 취업소요일과 임금에 차이가 존재하는 것으로 나타났다. 그러나 이와 같은 학력에 따른 차이를 분석하는데 있어 취업중심통합서비스 이용자와 취업중심통합서비스 미이용자 간의 표본 수가 충분하지

않아 통계적으로 유의한 차이가 있는지를 확인할 수는 없었다. 더불어, 취업소요일 및 임금에 대한 차이에 대하여 장기적 관점에서 접근할 수 없는 한계점이 존재하였다. 따라서 향후 취업중심통합서비스의 성과에 대한 장기적 접근을 통해 분석이 필요할 것으로 판단되며, 이와 같은 차이에 대한 통계학적 접근을 위해 충분한 표본의 확보 또한 필요할 것이다.

취업소요기간의 경우 일반서비스 보다는 취업중심통합서비스의 취업소요기간이 상대적으로 더 길게 나타났는데, 이는 취업중심통합서비스의 특성상 방문자의 개별 상황을 고려하기 때문으로 판단된다. 즉, 방문자 개인의 여러 상황을 고려하여 취업지원서비스를 제공하기 때문에 취업에 소요되는 기간이 더 길게 나타나는 것으로 보여진다. 따라서 이와 같은 취업소요기간의 증가는 방문자의 개인적 특성을 고려한 취업지원서비스 제공이라는 취업중심통합서비스의 취지를 고려할 때 적절한 것으로 판단된다.

정성적 성과분석은 이용자 측면의 성과분석과 상담사 측면의 성과분석을 실시하였고, 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저, 이용자 측면의 성과분석 결과, 고용서비스 품질 측면에서 대부분의 항목에서 5점 만점 중 4점 이상의 만족도를 보여 전반적인 만족도가 높았다. 특히, 구직효능감과 구직욕구에 있어서 처음 고용복지+센터를 찾았을 때보다 상담이후 유의미하게 증가하는 효과를 보였다. 이는 취업중심통합서비스가 참여자의 구직효능감과 구직욕구에 있어서는 긍정적인 역할을 하고 있다는 것을 의미한다. 반면, 참여자들의 구직욕구에서는 "나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다."는 항목은 전반적으로 낮고, 상담후의 향상 수준도 높지 않아 일자리 조건이 불만족스러울 경우, 이들의 구직욕구도 높지 못하며, 이는 상담 후에도 큰 변화가 없는 특징을 보여, 일자리 조건에 대한 고민이 필요할 것으로 보인다.

시범운영센터의 고용서비스 품질의 효과가 어느 정도인지 확인하고자 시범운영센터 이용자 만족도 결과를 2018년 및 2019년 일반 이용자 만족도 결과와 비교분석한 결과, 모든 항목에서 2019년 시범운영센터의 만족도가 2018년 만족도결과 및 2019년 만족도 결과보다 높은 것으로 나타났다. 특히, 서비스별 안내, 능숙한 업무 처리, 요구사항 반영, 신뢰 있는 정보 제공 등에서 많은 만족도에 많은 차이를 보였다. 이를 통해 취업중심서비스의 경우, 이용자의 고용서비스 품질에 대한 만족을 높이는데 효과가 있다는 점을 반증한다고 할 수 있다.

시범운영센터 참여 상담사를 대상으로 한 만족도 조사결과, 상담사 측면의 만족도에서 전체 5점 만점 중 평균 3.16점으로 보통보다 다소 높은 만족도를 보인 반면, 업무수행의 자신감, 가치있는 업무, 성취감에서 다소 높은 만족도를 보인 반면, 인정받을 가능성 및 향후

다시 통합업무를 선택할지에 대해서는 3점보다 낮은 점수를 보여 다소 부정적인 인식을 보였다. 이는 상담사들이 기존의 개별업무를 하는 것보다 취업중심통합서비스를 제공하는 것이 업무의 책임감, 강도, 난이도를 높게 인식하고 있기 때문일 것으로 사료된다.

이용자 측면의 만족도에 대한 인식결과, 5점 만점 중 전체 3.64점으로 보통이상의 만족도를 보였다. 특히 "내담자의 고용서비스 이용 만족도", "고용복지+센터에 대한 신뢰도를 향상"에서는 높은 만족도를 보인 반면, "내담자의 실질적인 취업성과"에 대한 평균 3점 이하의 부정적 인식을 보였다. 마지막으로 고용복지+센터 측면의 만족도에 대한 인식결과, 전체 3.24점으로 보통수준의 만족도를 보였다. 특히 "고용복지+센터의 서비스 전문성 향상"과 "고용복지+센터에 대한 고객만족도 향상"애서는 긍정적인 인식을 보인 반면, 반면, "고용복지+센터의 업무중복 제거" 및 "고용복지+센터의 업무효율성향상"에 대한 만족도는 3점 이하의 부정적 인식을 보였다. 이를 통해 통합 서비스를 확대하기 위해서는 고용복지+센터 내 다른 업무와의 조정과 연계 등 상호조율과 준비가 필요함을 시사한다.

마지막으로 상담사를 대상으로 본 서비스의 장단점에 대한 주관적 의견을 물어본 결과, 긍정적인 점으로는 새로운 업무를 수행함에 따른 상담사의 직무수행능력 향상과 혁신, 협업, 학습력의 향상을 내담자의 장점으로는 신속, 정확, 신뢰감있는 서비스를 통한 고용서비스 이용만족도가 높아졌다는 응답을 하였다. 반면, 단점으로는 서비스 전환을 위한 체계적인 준비, 시스템 점검, 상담사들의 전문성 향상, 실업급여 제도와 고용서비스의 연계를 위한 정책적 고려가 선행되어야 한다는 의견을 많아 본 서비스의 확대를 위해서는 사전준비가 선행되어야 할 것으로 보인다.

다. 취업중심통합서비스 모델 제시

위 결과를 통해 연구진은 취업중심통합서비스를 실시 모델로 ① 일반 취업중심통합서비스 모델 ② 대상 특화형 취업중심통합서비스 모델, ③ 선별형 취업중심통합서비스 모델을 제시한다.

〈표 Ⅵ-2〉 취업중심통합서비스 모델

구분	특징	장단점	
[모델 1] 일반형 취업중심통합 서비스모델	모든 대상자에게 고용복지+센터의 수급자격인정, 실업인정, 취업알선 연계를 하나로 통합한 서비스 제공	장점	· 모든 고용복지+센터의 서비스가 하나로 통일(실업수급 인정-취업까지 원스탑 서비스 가능) · 업무중복의 최소화/진정한 취업중심통합서비스 제공 · 내담자 개개인의 요구와 수준에 적합한 서비스 제공
		단점	· 취업중심통합서비스를 위한 고용복지+센터 업무프로세스 재설계 필요 · 모든 상담사가 실업인정에서 취업지원까지 다양한 업무를 수행해야 함(충분한 준비 필요) · 취업중심통합서비스를 희망하지 않는 대상자에게도 다른 서비스 안내/제공필요 (과잉 응대 억제) · 서비스전환에 따른 사전준비 필요
[모델 2] 대상 특화형 취업중심통합 서비스 모델	지역과 산업을 고려하여 취업중심통합서비스가 필요한 대상을 특화하여 통합고용서비스 지원	장점	· 취업중심통합서비스가 필요한 대상자 맞춤 서비스 지원 가능 · 대상자에게 필요한 서비스를 구체적으로 제공
		단점	· 통합 서비스 대상 이외의 대상자 서비스 제공을 위해 고용복지+센터 운영방안을 기존과 통합모델로 구분하여 중복적인 운영(인력, 예산 춰가 투자 필요)
[모델 3] 선별형 취업중심통합 서비스 모델	취업중심통합서비스를 희망하는 대상 및 서비스 지원시기를 특정하여 서비스 지원	장점	· 서비스 적합자 혹은 희망자만을 대상으로 서비스를 운영함에 따른 취업중심통합서비스의 만족도 제고 가능
		단점	· 취업중심통합서비스 희망자 및 취업중심통합서비스 제공 이전 단계를 수행하기 위해 고용복지+센터 운영방안을 기존과 통합모델로 구분하여 운영(인력, 예산 추가 투자 필요)

라. 성과평가

취업중심통합서비스의 안정적인 정착을 위해서는 서비스의 성과를 평가할 수 있는 체계가 필요하다. 시범운영센터의 모니터링 체계와 성과검토 결과를 중심으로 성과평가 지표를 제안하면 아래와 같다.

〈표 Ⅵ-3〉 취업중심통합서비스 성과평가 지표

구분	측정방법	목표값	목표달성도				
			85% 미만	85%~90% 미만	90%~95% 미만	95%~100% 미만	100% 이상
대기 시간 감소 시간 (5점)	취업중심통합서비스를 통해 고용복지+센터 이용자의 센터 대기시간이 감소하였는지 측정 - 평균 서비스 대기시간 : 이용자 대기시간의 합/이용자 수 - 목표달성률 : 평균서비스이용시간/목표치*100	센터별 평균 서비스 대기 시간	1	2	3	4	5
상담 원가 절감 효과 (5점)	상담을 위해 투입되는 인력에 대한 상담 건수 당 직접노무비 추정을 통해 원가 분석 - 절감 효과: 취업중심통합서비스센터의 상담건수당 직접 노무비- 기존센터의 상담건수당 직접노무비 - 목표달성률: 기존센터 상담건수당 직접노무비/취업중심통합서비스 상담건수당 직접노무비*100	상담 건수별 직접 노무비 비율	1	2	3	4	5
취업률 (10점)	취업중심통합서비스 이용자의 취업률(%)의 목표치 달성률 - 취업률 : 취업자 수/서비스이용자 수*100 - 목표달성률 : 취업률/목표치*100	매년 설정 필요	2	4	6	8	10
구분	성과지표	목표치	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
자체 성과 목표 설정 및 달성도 (10점)	고용복지+센터는 대표성을 지니는 목표를 설정하였는가?		0	0.5	1.0	1.5	2.0
	고용복지+센터의 성과목표값은 도전적인가?		0	0.5	1.0	1.5	2.0
		목표치	목표달성도				
			85% 미만	85%~90% 미만	90%~95% 미만	95%~100%미만	100%이상
	성과목표1의 목표치는 얼마나 달성되었는가?	센터별 목표값	0	0.5	1.0	1.5	2.0
	성과목표2의 목표치는 얼마나 달성되었는가?	센터별 목표값	0	0.5	1.0	1.5	2.0
	성과목표3의 목표치는 얼마나 달성되었는가?	센터별 목표값	0	0.5	1.0	1.5	2.0

제2절 정책제언

1) 개인 측면

1 철저한 사전 정비

◦ **(현황)** 취업중심통삽서비스 제공에 앞서, 서비스 취지·목적·업무내용 등에 대한 전담 상담사 사전교육이 이루어지지 않은 것에 대한 불만 제기

◦ **(개선안 1안)** 전문적인 교육과정을 마련하고, 충분한 기간 동안 업무 전담 상담사를 대상으로 사전교육 실시

- 전국 센터별 담당자들을 대상으로 취업중심통합서비스 취지, 목적, 업무내용, 매뉴얼 등에 관한 집체교육 진행

◦ **(개선안 2안)** 한 명의 전담 상담사가 기존에 구분되어 있던 세 가지 업무를 모두 처리해야 하므로, 해당 업무를 모두 경험해 본 적이 있는 경력 상담사 위주로 팀 구성 추진

2 상담인력 전문 역량 제고

◦ **(현황)** 현재 상담인력 역량 향상을 위해 센터별 자체적으로 스터디를 통한 내부 학습이 이루어지고 있으며, 본부 차원의 교육이 미흡한 것에 대한 불만 제기

◦ **(개선안 1안)** 우수한 내부 학습 사례를 공유하여 센터별 확산 유도

- 취업중심통합서비스에 포함되는 기존 업무별 노하우 공유 기회 확대

◦ **(개선안 2안)** 업무 전담 상담사 전문성 강화를 위한 교육 제공

- 수급자 특성에 맞는 원활한 상담 진행을 위해, 다양한 상담기법과 태도에 대한 상시적인 교육과 워크숍 제공

2) 조직 측면

1 인원 확대 통한 상담시간 확보 및 업무 강도 완화

◦ **(현황)** 취업중심통합서비스는 기존의 업무를 통합함에 따라 업무량이 증가하여 상담시간 부족 등 애로사항 발생

◦ **(개선안)** 충분한 인력 보강을 통해 충분한 상담시간을 확보하고, 다소 높은 업무강도를 완화

- 취업중심통합서비스를 확대할 경우, 센터별 인력 부족이 예상되므로 인원을 충원하거나, 기존 센터 인력의 업무를 조정하여 추가 배치

2 수혜자 중심 시설·환경 개선

◦ **(현황)** 취업중심통합서비스 제공 시, 기존의 서비스 제공 공간에서 서비스가 제공되어, 전담 상담사와 서비스 대상자만의 독립적인 상담 공간 부족

◦ **(개선안)** 취업중심통합서비스는 타 서비스에 비해 상담시간이 길고, 상담내용에 대상자 개인의 사적인 정보가 포함되는 만큼 개별적인 공간 확보 필요

- 심층상담이 이루어질 수 있도록 기존 시설·환경을 수해자 중심으로 개선 필요

3 상담인력 전문 역량 제고 전담제 서비스 확산

◦ **(현황)** 취업중심통합서비스의 업무가 과중함에도 업무 보조자 없이 전담 상담사가 행정을 포함하여 모든 업무를 수행하는 실정

- 취업중심통합서비스는 구직자 측면에서 만족도가 좋으나, 전담 상담사 입장에서 중간에 업무지침이 바뀌는 것을 포함하여 모든 업무를 숙지해야 하는 부담감 발생

◦ **(개선안 1안)** 일부 업무를 처리해주는 업무 보조자를 배치하여 전담 상담사의 부담감 해소

- 예) 이력서 및 자기소개서 코칭, 모의면접 진행, 대기업 지원자 지원업무 등

◦ **(개선안 2안)** 업무 보조자 배치가 예산 등의 문제로 실행하기 어려운 경우, 지속적인 상담 역량 강화를 통해 전문성 확보 필요

4 취업중심통합서비스 프로세스 표준화

◦ **(현황)** 현재 시범운영 센터별 자체 프로세스 설계 중으로 통일된 매뉴얼 부재

* 통합적으로 서비스를 제공하려다보니 업무 이해도가 떨어지고, 고용보험, 워크넷, HRD-Net 등 각 사이트별 매뉴얼이 복잡

◦ **(개선안)** 서비스 대상자 유형별 표준화와 더불어 서비스 프로세스에 대한 통합 매뉴얼 제작 및 배포

5 점진적 업무 통합을 바탕으로 한 취업중심통합서비스 일원화

◦ **(현황)** 현재 시범적으로 취업중심통합서비스를 실시하고 있어, 고용복지+센터 내 부서와 업무 협조가 원활히 이루어져야 하나 현실적으로는 어려운 상황

◦ **(개선안)** 관련 있는 업무끼리 유기적으로 연계하기 시작하여, 업무 부문 간 협조 및 연계 활성화를 통해 점진적으로 취업중심통합서비스로 일원화 유도

6 고용복지+센터 내 타 부서·외부 고용서비스 기관과의 정보공유 활성화

◦ **(현황)** 고용복지+센터 내 타 부서·입주기관·외부 고용서비스 기관 등과의 구인처 등의 정보공유 미흡으로 인한 일자리 정보 제공 한계 발생

◦ **(개선안)** 워크넷, HRD-Net 등 각각의 업무 전산망을 통합하여 수혜자의 정보를 공유할 수 있는 전산망 구축을 통해 일자리 정보 등 수혜자 맞춤형 서비스 제공을 위한 정보 공유 활성화 추진

7 업무 충돌 완화를 위한 명확한 업무 분장

◦ **(현황)** 조직에 따라 특정 계층을 대상으로 하는 고용 정책 사업과 취업중심통합서비스 제공 대상자의 대상 중복 발생

◦ **(개선안)** 취업중심통합서비스로 전면 확대하거나, 전면 확대가 어려운 경우 조직 내에서 해당 부서별 업무 분장을 명확히 하여 업무 충돌 완화 필요

3) 정책적 측면

1 수요자 맞춤 서비스 제공을 위한 진입상담 기능 강화

◦ **(현황)** 취업의지가 높은 서비스 대상자를 선별하여 취업중심통합서비스를 제공하고 있으나, 상담을 진행하다보면 취업중심통합서비스 대상자에 적합하지 않은 경우가 발생하는 등 진입상담 기능이 요구되는 상황

◦ **(개선안)** 진입상담팀을 신설하여 지역여건 및 참여자 특성 등 수요자에 맞춘 서비스 제공

- 상대적으로 자기주도적 구직활동이 가능한 수요자의 경우, 해당 수요자에게 적합한 서비스 연계 필요

2 일정 단계에서 적극적 개입

◦ **(현황)** 구직자의 구직의사를 높일 특별한 유인책이 없을뿐더러, 실업급여 수급자의 경우, 취업 시 평균임금과 실업급여 지급액이 큰 차이가 나지 않아, 취업을 미루는 수급자가 많다는 현장의견 다수

◦ **(개선안 1안)** 진입상담 시간을 늘리는 등 진입상담을 강화하여 구직의사와 구직계획 등을 면밀히 파악

◦ **(개선안 2안)** 실업급여 수급자의 경우, 고용복지+센터에서 방문 상담을 필수적으로 하게 되어 있는 4차 이후 수급자를 대상으로 취업중심통합서비스 실시

◦ **(개선안 3안)** 조기(재)취업수당을 제공하여 참여자의 구직의욕 향상 도모

4) 기타

1 전산시스템 개발

◦ **(현황)** 현장업무를 위한 전산시스템 부재

- 한 사람이 두 명 이상의 담당자에게 매월 신청을 해도 중복으로 거르지 못하는 등 업무의 중복성 발생

◦ **(개선안)** 현장 의견 반영하여 전산시스템 개발

- 정보가 모두 연동되어, 직업훈련을 먼저 받은 경우, 어떤 담당자가 담당했는지 확인할 수 있고, 해당 담당자에게 배정하는 방식으로 수정 필요
- 워크넷 전산 상세 맞춤 설정 시, 자동 정보전달 등 상세 맞춤 설정 기능은 상담사가 수행
- 최근 상담내역이 자동으로 나타나도록 기능 개선
- 시스템 구축 시, 일정 알림 등 다양한 기능 활성화

2 취업중심통합서비스 FAQ 사례집 발간

◦ **(현황)** 취업중심통합서비스의 운영 기간이 길지 않고, 서비스 대상자에 따라 다양한 사례가 발생하여 이를 사례별로 공유하는 방안 필요

◦ **(개선안)** 서비스 대상자에 따라 일반적으로 적용될 수 있는 사례에 대한 FAQ 자료집 발간하여 운영기관에 배포

3 홍보 강화

◦ **(현황)** 취업중심통합서비스에 대한 홍보 부족으로 인해 서비스에 대한 인지가 절대적으로 부족

◦ **(개선안)** 제도적 이해를 위한 설명회를 마련하는 등, 대국민적인 홍보 실시

참고문헌

50플러스재단 (2018). 해외동향 리포트. 50플러스재단.

길현종 (2015). 고용복지+센터의 가능성과 정책집행전략 : 센터설립 초기제안을 중심으로, 한국응용경제학회.

김두순 (2016). 직업훈련과 노동이동 : 훈련축적과 직종연계의 관점에서. 한국고용정보원.

김승택, 노상현, Daniel Finn (2015). 우리나라의 고용서비스 선진화 어디까지 왔나. 한국노동연구원.

김은석, 이영민, 이효남, 이만기, 천영민, 이윤선, 서현주, 조아름 (2017). 생애 경력개발을 위한 정책지원방안 연구. 한국고용정보원.

김호원, 강지성 (2016). 사회서비스 직접일자리사업 심층 평가 연구. 한국고용정보원.

김호원, 양지윤, 강지성 (2016). 자활사업 심층 평가 연구. 한국고용정보원.

남기성 (2016). 장년 직접일자리사업 심층 평가 연구. 한국고용정보원.

남기성, 이성재, 오하준 (2014). 2013년 고졸자 취업진로조사 기초분석보고서. 한국고용정보원.

남기성, 전용석, 김용탁 (2016). 장애인 일자리지원사업 심층평가 연구. 한국고용정보원.

남기성, 주무현, 이상호 (2015). 자치단체 일자리사업 수급구조 효율화를 위한 지역별 일자리사업 수요조사(직접일자리사업 중심으로). 한국고용정보원.

박지순, 홍원규, 조갑식 (2013). 고용서비스 발전을 위한 입법방안 연구. 고용노동부.

박진희, 박세정 (2014). 구인정보를 활용한 노동수요동향 및 지표 개발. 한국고용정보원.

박진희, 윤정혜, 최기성 (2016). 실업급여 수급자 및 비수급자 특성과 노동시장 성과. 한국고용정보원.

손영우 (2008). 프랑스 고용서비스제도 개혁안. 국제노동브리프, 2008(1), 89-96.

안상훈, 정재훈, 김성원, 김보린, 김영ㄴ진, 배은총 (2016). 고용서비스 전달체계의 중앙-지방정부 역할분담 연구, 고용노동부.

안준기, 최기성 (2016). 중장년층의 경력 특성과 지원정책 방안.

안준기, 최기성, 이재성 (2016). 청년층의 인적자본 투자와 노동시장 성과 분석. 한국고용정보원.

양지윤, 백광호, 최석현, 고희원 (2016). 취업성공패키지 성과분석과 민간위탁사업 발전방안. 한국고용정보원.

유길상, 김동헌, 어기구, 강금봉, 최석규 (2010). 고용서비스 전달체계 해외사례 연구.

한국기술교육대학교 HRD 연구센터.

유길상, 정형우 (2012). 고용서비스 전달체계 해외사례 연구(Ⅱ). 한국기술교육대학교 HRD 연구센터.

윤정혜 (2016). 여성 노동시장 현황과 고용서비스의 취업 성과 분석. 한국고용정보원.

윤정혜, 박세정 (2017). 재직자 직업훈련 성과 분석 : 근로자개인의 성과를 중심으로. 한국고용정보원.

이대창, 문회솔 (2015). 재정지원 일자리사업이 고용에 미치는 효과 분석. 한국고용정보원.

이재성, 정한나, 안중기, 김하영 (2016). 고용취약계층의 경제활동에 관한 연구. 한국고용정보원.

전용석, 주무현, 이상호, 우상범 (2015). 지역맞춤형 일자리창출 지원사업 컨설팅과 개선방안. 한국고용정보원.

정동열, 고재성, 장사랑, 최지원, 박선효 (2017). 청년고용활성화를 위한 청년지표 체계화 및 수요자 맞춤형 전달 방안. 한국고용정보원.

정연순, 김선호, 이요행, (2014). 대학생을 위한 취업교육 - 진로계획 수립과 노동시장의 이해. 한국고용정보원.

정연순, 변정현, 황여정, 宮本みち子, (2014). 2013 취업지원을 위한 청년 니트 실태조사. 한국고용정보원.

정한나, 박세정 (2015). 실업자 직업능력개발훈련의 노동시장 성과분석. 한국고용정보원.

정한나, 박세정 (2016). 노동수요 및 계좌제 훈련 특성 분석 -Work-net과 HRD-net 자료를 활용하여-. 한국고용정보원.

정한나, 윤정혜, 최숙희 (2016). 한국 여성의 고용과 경력단절에 관한 연구 - 고용보험 DB를 활용하여-. 한국고용정보원.

주무현, 전용석, 정재현, 김태우, 조만수 (2015). 실업인정방식 개편의 운영성과 분석 연구.

채준호 (2013). 영국의 고용서비스 전달체계. 국제노동브리프, 2013(10), 3-16.

천영민, 서현주, 조아름, 박소연, 김재연 (2016). 심리검사DB를 활용한 심리특성과 노동시장 성과 간 관계 분석. 한국고용정보원.

천영민, 전명진, 조아름, 정문석 (2017). 성인용 심리검사 특성 분석 및 데이터 보강 연구. 한국고용정보원.

최석현 (2011). 포락모형을 이용한 한국 고용서비스기관 효율성 결정요인에 대한 실증연구 -고용복지+센터의 업무구성, 재정, 고용성과 사이의 관련성을 중심으로-, 정책연구, 2015, 1-113

Kennedy. P. A.. 1992. Guide to Econometrics. Boston. The MIT Press. 3rd edition.

Knuth, M. (2018). 독일 고용서비스의 시장화. 국제노동브리프 2018(12), 31-41.

부록

1. 취업중심통합서비스 시범운영센터 모니터링 보고서
2. 상담사 및 이용자 설문지

[부록1] 취업중심통합서비스 시범운영센터 모니터링 보고서

취업중심통합서비스
5월 모니터링 보고서(서울관악1차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	서울관악 고용복지플러스센터	면담자	박민수 팀장 외 2명
방문일자	2019년 5월 31일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 현재 팀장 포함 총 4인의 전담자를 배치하였고, 서비스 개시 전 매뉴얼 개발 및 상담자 교육을 완료하였음. 다만, 적절한 공간 마련을 위해 현재 공사중이며, 6월 중순 경 공사를 완료할 예정임

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 초기 단계이지만 본 사업에 대한 팀장 및 전담자들의 이해도가 높은 편이고, 사업 계획에 따라 서비스를 운영하고 있는 바 긍정적인 결과가 기대됨. ‘취업의욕이 높은 중장년’ 선발에 대한 고민이 있으며, 이에 대해서는 추후 사전 프로파일링을 위한 체크리스트도 개발을 고려하고 있음. 전반적으로 사례관리에 대한 체계를 적절히 갖추고 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 아직 사업 초기 단계로 해당 사항 없음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 학습모임 '초격차' 운영을 통해 업무 관련 역량을 향상하고 취업중심 통합서비스 관련 개선 사항을 마련하고자 하는 노력을 기울이고 있음. 또한, 초기 상담 시 서비스 참여 및 취업의지를 높일 수 있도록 상호 협약서를 작성하고 있음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 내담자에 대한 사례관리가 용이하며, 이를 통해 개인 요구에 보다 부응하는 양질의 서비스 제공이 가능함

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 취업중심 통합서비스에 대한 전담자의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 및 지원이 뒷받침되지 못할 경우 결과적으로 내담자에게 비전문적이고 효과적이지 못한 서비스가 제공될 우려가 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 사업에 대한 전담자들의 이해도, 사전 교육, 매뉴얼 개발, 초기 운영 상황 등을 고려할 때 전반적으로 취업중심통합서비스의 취지에 맞는 서비스 제공을 위한 준비가 비교적 잘 되어 있음. 공간과 관련하여 현재는 공사 진행중이나 6월 중순 이후부터는 정상적인 공간 활용 및 서비스 제공이 가능할 것으로 예상됨. 대상자 선발에 있어서는 다소 어려움이 있으며, 적절한 대상 선별을 위한 프로파일링 도구도 아직 갖추고 있지 않은 바, 이후 센터 상황 및 대상 특성에 맞는 간략한 프로파일링 도구를 제작하고 적용해 나갈 것으로 기대됨

취업중심통합서비스
7월 모니터링 보고서(서울관악2차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	서울관악고용복지 플러스센터	면담자	취업중심통합서비스 담당팀
방문일자	2019년 7월 12일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 취업중심통합서비스 제공을 위한 창구 및 대기공간 공사를 6월에 마무리하여 현재 정상적인 서비스를 제공하고 있음 - 팀장 포함 총 4인의 전담자 배치 - 취업의욕이 높은 중장년을 서비스 대상으로 하고 있으며, 이를 위해 교육장 및 실업급여 창구 등에서 적극적으로 취업중심통합서비스를 홍보하고 적절한 대상을 발굴하여 서비스로 연계하고 있음 - 선발을 위한 사전 프로파일링 체크리스트 개발도 계획한 바 있으나, 실제 운영에서는 홍보 안내 및 초기상담을 통해 대상을 유입하는 것이 보다 효과적이라 판단하여 신청서 외에 별도의 체크리스트를 도입하지는 않고 있음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 서비스 이용자가 요구하는 주요 서비스 내용은 비교적 단순한 지원(워크넷 가입, 정보 탐색, 팩스 발송 등)부터 취업 상담, 직업훈련, 자영업 관련 문의, 알선 취업 등 다양함 - 자영업 관련 상담은 주변의 지역 자원을 활용하여 50+재단 인프라 및 프로그램으로 연계하고 있음 - 실업급여-직업훈련-취업연계로 이어지는 일련의 패키지 또는 복합 서비스 수요자는 아직까지는 매우 제한적임 - 센터 방문은 주로 첫 상담 진행 후 4주 이후(실업인정과 밀접히 연관)이며, 그 사이에 내방하는 내담자로 일부 있음 - 사례 관리를 위해 1~2주 사이에 한번씩 유선/문자 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선, 그 외 안부 및 정보 제공 등에 해당 - 비록 주요 업무에는 해당하지 않지만, 구인업체 발굴 및 동행 서비스도 시범적으로 함께 운영하고 있음(상담 창구를 장시간 비울 수 없기에 제한적으로 시행) - 센터 내 자체 학습모임(신입직원 대상)인 ‘초격차’를 매달 1회 진행하고 있으며, 이를 통해 취업중심통합서비스를 포함한 센터 제반 업무에 대해 소개하고 정보를 공유하고 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 취업중심 통합서비스의 가장 중요한 성과는 고객 중심의 서비스이며, 이에 따라 방문자의 만족도가 높다는 것임 - 방문자에게 '가렵고' 필요한 부분을 '콕 찍어서' 일정 시간동안 '상담서비스'를 제공하는 것은 기존 서비스 제공 방식과 확연히 다른 점이며, 이를 통해 방문자의 요구에 보다 가까이 다가가는 서비스를 제공할 수 있음 - 제공 서비스 내용을 가리지 않고 한 명의 전담자가 정성껏 대응하는 과정을 통해 방문자는 정서적 지원을 포함하여 필요로 하는 정보 및 지원을 받을 수 있음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 학습모임 '초격차' 운영을 통해 업무 관련 역량을 향상하고 취업중심 통합서비스 관련 개선 사항을 마련하고자 하는 노력을 기울이고 있음 - 초기 상담 시 서비스 참여 및 취업의지를 높일 수 있도록 상호 협약서를 작성하고 있는데, 이러한 절차는 서비스 이용자의 눈높이를 조율(센터에서 제공할 수 없는 지나치게 높은 기대 수준 등)하는데 도움이 되고 있음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 개별 방문자에 대해 '책임지고 매일 봐줄 수 있는' 전담 상담원이 있고, 사례관리가 가능하며, 이를 통해 방문자의 요구에 보다 가까이 다가가는 서비스를 제공할 수 있다는 점이 취업중심통합서비스의 강점에 해당

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 고객 중심의 질 높은 상담서비스가 제공된다 하더라도 방문자의 특성 및 여건(환경) 등 외부조건에 따라 무조건적인 취업으로 성과가 나타나는 것이 아니기에, 취업중심통합서비스의 결과가 정량적 취업률의 상승으로 곧바로 이어지지 않을 가능성이 있음 - 취업중심 통합서비스에 대한 전담자의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 확립 및 지원이 뒷받침되지 못할 경우 결과적으로 내담자에게 비전문적이고 효과적이지 못한 서비스가 제공될 우려가 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 사업 담당자의 사업에 대한 이해도, 준비도, 공간 구성, 센터 내 지원 등 종합적인 측면에서 취업중심통합서비스의 취지에 맞는 서비스 제공이 이루어지고 있음 - 상담 일지 등 자료의 기록 및 관리도 양호하게 이루어지고 있음 - 서비스를 이용하는 대상의 특성 및 요구가 다양한 바(단순 지원 요구 ~ 복합적 요구 등), 축적되는 사례 관리를 통해 이용자의 특성 및 요구를 유형화하고 그에 따른 체계적인 대응 절차를 마련(필요 시 매뉴얼화)하는 가운데 성공 사례(또는 어려운 사례)를 발굴해 나간다면 매우 성공적인 시범사업이 될 것으로 판단됨

취업중심통합서비스
9월 모니터링 보고서(서울관악3차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	관악고용센터	면담자	취업중심통합서비스 팀장 및 담당팀
방문일자	2019년 9월 19일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 팀장 포함 총 4인의 전담자 배치. 상담원은 기존 시간제 상담원 1인을 풀타임으로 교체 - 취업의욕이 높은 중장년을 서비스 대상으로 하고 있으며, 그 외 준비사항은 이전과 동일 - 상호의무 협약서 기존 양식을 수정하여 보다 적절한 내용의 양식으로 보완함

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 센터 방문은 주로 첫 상담 진행 후 4주 이후(실업인정과 밀접히 연관)이며, 그 사이에 내방하는 내담자로 일부 있음 - 사례 관리를 위해 1~2주 사이에 한번씩 유선/문자 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선, 그 외 안부 및 정보 제공 등에 해당 - 제한적이긴 하지만 구인업체 발굴 및 동행 서비스도 시범적으로 함께 운영하고 있으며, 이를 통해 성공적으로 취업 연계가 이루어진 사례도 있음 - 팀내 구성원 간 사례발표를 통해 사례를 공유함으로써 효과적인 개입 방안에 대한 역량 강화 노력을 자체적으로 기울이고 있음 - 방문자를 통합서비스 대상에 포함시킬지의 여부, 이에 따

	라 추가적인 서비스를 제공할지의 여부 등 일부 세부 업무 영역에서는 개별 상담자의 재량을 존중하는 방식으로 운영되고 있으며, 이러한 융통성과 재량 존중은 실제 서비스 제공에서 긍정적인 효과를 보이고 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 취업중심 통합서비스의 가장 중요한 성과는 고객 중심의 서비스이며, 이에 따라 방문자의 만족도가 높다는 것임 - 통합서비스 상담을 통해 방문자에게 필요한 많은 관련 정보를 제공하고 실제적인 도움을 제공함으로써 방문자의 요구에 보다 가까이 다가가는 서비스를 제공할 수 있음 - 제공 서비스 내용을 가리지 않고 한 명의 전담자가 정성껏 대응하는 과정을 통해 방문자는 정서적 지원을 포함하여 필요로 하는 정보 및 지원을 받을 수 있음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 기타 특이사항 없음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 취업중심통합서비스는 방문자의 심리적 지원과 정보 지원 모두를 충족시킬 수 있는 서비스에 해당 - 개별 방문자에 대해 ‘책임지고 매일 봐줄 수 있는’ 전담 상담원이 있고, 사례관리가 가능하며, 이를 통해 방문자의 요구에 보다 가까이 다가가는 서비스를 제공할 수 있다는 점이 취업중심통합서비스의 강점에 해당 - 특히, 연령대가 높을수록, 취업의 시급성과 구직의욕이 높은 대상일수록 취업중심통합서비스의 효과가 더욱 크게 나타나는 것으로 파악됨

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 고객 중심의 질 높은 상담서비스가 제공된다 하더라도 방문자의 특성 및 여건(환경) 등 외부조건에 따라 무조건적인 취업으로 성과가 나타나는 것이 아니기에, 취업중심통합서비스의 결과가 정량적 취업률의 상승으로 곧바로 이어지지 않을 가능성이 있음 - 취업중심 통합서비스에 대한 전담자의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량 및 열정, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 확립 및 지원이 뒷받침되지 못할 경우 결과적으로 내담자에게 비전문적이고 효과적이지 못한 서비스가 제공될 우려가 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 사업 담당자의 사업에 대한 이해도, 준비도, 공간 구성, 센터 내 지원 등 종합적인 측면에서 취업중심통합서비스의 취지에 맞는 서비스 제공이 이루어지고 있음 - 상담 일지 등 자료의 기록 및 관리도 양호하게 이루어지고 있음 - 성공적인 통합서비스의 운영은 기관 및 상담자의 준비도와 역량이 필수적이지만, 이와 더불어 대상 및 지역 특성도 영향이 큰 것으로 파악됨. 관악센터의 경우 취업의 시급성과 구직의욕이 높은 방문자가 많은 편이며, 그중에서도 장년층은 통합서비스를 통한 상담서비스를 통해 많은 도움을 받을 수 있는 연령층에 해당 - 상담원 역량 강화를 위해 팀내 사례발표를 실시하고 있는데, 이러한 역량 강화 노력은 성공적인 통합서비스 제공을 위해 중요한 역할을 하고 있음 - 센터 방문자 중에서는 자신에 대해 드러내기 보다는 '군중속에 묻혀서 가기를' 선호하는 대상자도 여전히 많기에 취업중심통합서비스를 센터를 내방하는 전체 방문자를 대상으로 제공하는 것은 바람직하지 않음 - 센터에서 기존의 분업화된 업무 전문성은 그대로 유지하되, 현재의 시범서비스 방식과 같이 3~5명으로 구성된 통합서비스 팀을 통해 필요한 대상에게 집중적이고 종합적인 서비스를 제공하는 방식이 효과적으로 여겨짐(센터규모, 지역, 대상 특성 등을 감안하여 가장 효과적인 대상에게 집중적인 통합서비스를 제공하는 것이 보다 효과적인 것으로 판단하고 있음)

취업중심통합서비스
5월 모니터링 보고서(군산1차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	군산고용복지 플러스센터	면담자	송용칠 팀장 외 1명
방문일자	2019년 5월 28일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 현재 팀장 포함 총 4인의 전담자를 배치하였고, 서비스에 대한 안내를 포함하여 사전 직무교육을 완료하였음. 사전준비가 대체로 잘 되어있는 편이며, 매뉴얼도 구비하고 있지만 내용은 기존 업무 매뉴얼을 통합한 정도임. 센터에 내방하는 청년층 전체를 대상으로 하기에 대상 선정에 대한 별다른 어려움이나 문제점은 없음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 현재까지는 이용자의 요구가 다양하지 않으며 주로 단편적인 서비스 요구 정도에 그치고 있음. 상담자의 전문성 부족에 대한 고민도 확인함. 가령, 직업훈련 담당팀 만큼 훈련에 대한 깊이있는 정보 제공을 못하기에 서비스 제공에 한계가 있는 것에 대한 고민과 어려움이 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 아직 사업 초기 단계로 해당 사항 없음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 대체로 예약제로 운영되어 대기시간이 없으며, 예약을 하고 오지 않은 경우더라도 빈 창구에서 상담을 진행하므로 - 사실상 대기시간이 없거나 매우 짧음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 개인 요구에 보다 부응하는 양질의 서비스 제공이 가능함

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 센터를 방문하는 이용자의 요구에 따라 제한적이고 단편적인 서비스 중심으로 진행될 수 있음. 상담자의 준비도와 전문성에 따라 서비스의 질에 차이가 크게 나타날 수 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 사전 직무교육 및 매뉴얼 구비, 인력 및 공간 확보 등 전반적으로 통합서비스 제공을 위한 제반 준비가 적절하게 이루어짐. 다만, 현재까지는 이용자가 많지 않고 이용자의 요구가 다양하지 않기에 단편적인 서비스 제공이 중심이라는 점과, 상담자가 통합서비스를 제공하는 것에 대한 전문성이 부족하다고 인식하는 어려움이 있음. 통합서비스 담당자를 위한 역량강화 프로그램을 본부차원에서 지원해 주기를 희망하고 있음. 교육훈련 외에도 상담자의 경험과 노하우가 축적될 수 있는 기회가 필요함. 업무 자체에 대한 전문성 외에도 내담자에 대한 전문성을 갖추는 것이 통합서비스의 중요한 차별이라는 것도 상담자가 충분히 인지하고 서비스를 제공할 필요가 있음

취업중심통합서비스
7월 모니터링 보고서(군산2차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	군산고용복지 플러스센터	면담자	취업중심통합서비스 담당팀
방문일자	2019년 7월 9일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 실업급여 창구 등이 위치한 1층 한쪽 면에(출입구 우측 안쪽) 취업중심통합서비스 제공을 위한 전용 창구 마련 - 팀장 포함 총 4인의 전담자 배치 - 청년층 전체를 대상으로 하기에 대상 선정에 관한 별도의 절차나 대상 선발에서의 문제점은 없는 상황

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 지역 여건(양질의 일자리 부족)과 대상 특성(청년층, 실업급여나 청년수당 중심의 이용 요구)으로 인해 취업중심통합서비스의 목적에 부합하는 대상자가 실제로 많지는 않는 상황임 - 서비스 이용자가 요구하는 주요 서비스 내용은 주로 실업급여 혹은 청년수당 관련 문의 및 신청에 해당 - 실업급여/실업부조-직업훈련-취업연계로 이어지는 복합서비스 수요자도 일부 있으나 대부분은 이에 해당하지 않음 - 첫 대면 상담 이후 후속 상담으로 이어지기까지 최소 몇 주에서 몇 달이 소요되는데, 중간에 별도의 유선상담은 이루어지지 않고 있음 - 이에 따라 실질적인 사례관리가 어려운 상황임(상담자와

	내담자 사이 밀착된 관계 형성 어려움) - 실업급여나 청년수당 수급만 원하는 청년층의 경우, 나머지 정보나 관계에 대해 '귀찮아' 하거나 관심이 없는 경우가 대부분이기에 다양한 서비스 연계에 한계가 있는 상황 - 사례 관리 외에도 상담자가 각 세부 서비스(구직 알선, 청년수당 자격 요건 및 관련 정보 등)에 대한 이해도가 높지 않기에 서비스 제공에 한계가 있는 것에 대한 고민과 어려움이 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 많지는 않지만 성공적인 연계도 사례 누적되고 있음. 가령, 진로나 취업에 대한 생각없이 부모를 따라 내방하였으나, 심층상담을 통해 결국 직업훈련의 필요성에 동의하였고, 이후 관련 자격을 취득하기 위한 교육훈련으로 연계된 사례가 있음 - 애초 실업급여 혹은 내배카 등 제한된 목적만을 가지고 내방한 경우에도, 취업중심통합서비스에서 제공하는 상담을 통해 다양한 서비스에 대한 정보를 알게되고 결과적으로 필요한 서비스로 연계하는 등 고용센터를 방문하는 방문자의 선택의 폭을 확장시켜주는 역할을 담당

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 본 사업과 별개로 청년층 대상 특성에 대한 이해와 지역적 특성(노동시장 현황, 취업처 등)에 대한 이해가 요구됨(각 센터별 특성과 환경이 동일하지 않음)

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 개인 요구에 보다 부응하는 다양한 정보 및 서비스 안내, 사람 중심의 서비스 제공이 가능함이에 따른 이용자의 만족도 향상 기대

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 센터를 방문하는 이용자의 요구에 따라 제한적이고 단편적인 서비스 중심으로 진행될 수 있음 - 상담자의 준비도와 전문성에 따라 서비스의 질에 차이 발생 가능 - 대면/비대면을 통한 별도의 지속적이고 밀접한 사례 관리와 상담이 이루어지지 않을 경우, 취업중심통합서비스의 강점인 사람중심의 맞춤형 사례관리 강점이 충분히 발휘되지 못할 수 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 공간 구성, 센터 내 지원 등 전반적인 면에서 취업중심통합서비스의 취지에 맞는 서비스 여건을 갖추고 있음 - 1차 모니터링에서 확인했던 바와 같이 이용자의 요구가 다양하지 않기에 단편적인 서비스 제공이 대부분이라는 한계가 여전히 있으며, 상담자가 통합서비스를 제공하는 것에 대한 전문성이 부족하다고 인식하는 어려움도 확인 - 취업중심통합서비스 상담팀과 함께 각 개별 전문 서비스를 제공하는 팀이 함께 유기적으로 운영될 수 있는 체계와 이를 지원하는 전산망을 함께 구축하는 것이 효과적일 것으로 기대 - 추후 취업중심통합서비스의 확대를 위해서는 대상 선정에 있어서도 어디까지를 취업중심통합서비스 대상자로 포함시킬 것인가에 대한 기준이 필요함. 가령, 취업의지가 높거나 복합적 요구를 지닌 고객을 취업중심통합서비스 주요 대상으로 할 것인지, 혹은 청년층 전체를 대상으로 하되 서비스 요구 수준이 다르기에 유형별로 구분하여 서로 다른 수준의 서비스를 제공하는 등 보다 체계적인 접근이 요구됨

취업중심통합서비스
9월 모니터링 보고서(군산3차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	군산고용센터	면담자	취업중심통합서비스 팀장 및 담당팀
방문일자	2019년 9월 18일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 인사이동에 따른 팀장 변경 및 팀원 1인 감축(4인 → 3인) - 청년층을 대상으로 통합서비스를 제공하고 있으며, 나머지 세부 준비 사항은 이전과 변동사항 없음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 최초 실업급여 설명회 참석자를 대상으로 통합서비스 홍보 및 설문지(통합서비스 참여 의향 포함)를 작성하도록 하고, 신청자 대상의 1차 상담을 실시(30분 이상). 이후 3차 실업인정(약 2개월 후) 시점에서 개별 전화연락을 통해 상담 실시하고, 4차 실업인정(약 3개월 후) 시점에서 내방자 대상의 대면상담(30분 이상) 제공 - 상담자 개인별로 담당한 사례자 수는 상이하나, 1인당 약 110명 정도의 사례자 담당하고 있음 - 대상 특성(원하지 않는 개입을 귀찮아하고 자기주도적 성향이 강한 청년층)과 지역 여건(양질의 일자리 부족)으로 인해 취업중심통합서비스의 목적에 부합하는 대상자는 여전히 많지 않은 상황임 - 서비스 이용자의 요구는 주로 실업급여, 청년수당, 내배카 관련 문의 및 신청에 해당

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 무엇보다도 충분한 상담시간의 보장, 공급자 중심의 서비스가 아닌 개별 사례자 요구에 부응하는 정보 및 서비스 안내라는 점에서 이용자의 필요와 만족도 향상에 기여

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 본 사업과 별개로 청년층 대상 특성에 대한 이해와 지역적 특성(노동시장 현황, 취업처 등)에 대한 이해가 요구됨(각 센터별 특성과 환경이 동일하지 않음)

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 개인 요구에 보다 부응하는 다양한 정보 및 서비스 안내, 사람 중심의 서비스 제공이 가능함 - 이에 따른 이용자의 만족도 향상 기대

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 대상 및 지역 특성을 감안할 필요가 있음. 군산센터의 경우, 자기주도적 활동성이 강한 청년층의 특성으로 인해 자신이 희망하는 서비스(주로 실업급여, 구직수당, 내배카 관련 정보 및 신청) 외의 개입을 원하지 않으며 전화 연결도 잘 되지 않기에 실질적인 사례관리에 어려움과 한계가 있음 - 취업에 도움이 되는 특강(자기소개서 작성법, 퍼스널 이미지 메이킹 등)도 개설하려 시도했으나 참여가자 없어 취소됨 - 센터에서 제공할 수 있는 구직정보가 사례자들이 워크넷 등을 통해 접할 수 있는 정보와 거의 유사하기에 유인가도 떨어지는 한계가 있음 - 상담자가 사례자에게 필요한 대부분의 정보를 잘 숙지해야 하기에 상담자의 준비도와 전문성에 따라 서비스의 질에 차이 발생 가능

모니터링 총평 및 개선사항
- 기존 모니터링에서 확인한 바와 같이 이용자의 요구가 다양하지 않기에 단편적인 서비스 제공에 그치거나 사례관리가 제대로 이루어지지 못하는 한계가 있으며, 통합서비스 제공을 위한 상담자의 역량 관리와 관련된 이슈는 향후 해결과제에 해당 - 취업중심통합서비스 전면 도입 시 주요 관건은 참여 대상 선정 및 서비스 제공 방식임. 참여 대상을 실업급여 수급자 전체로 할 경우, 비록 단순 서비스 제공만 필요한 대상도 있지만 일부는 상담을 통해 이후 선택에 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 점에서 순기능이 있으나, 이 경우 인력(상담원 배치) 문제가 선결되어야 함. 최초 대상을 유형별로 구분하여 통합서비스 대상을 선별하는 방법이 현실적이나, 실제 선별이 명확히 이루어지기는 어려움(취업 의욕이 실제로 있는지 없는지는 실제 상담 과정을 통해 밝혀지는 경우가 많고 사례자의 상황에 따라 바뀌기도 함) - 서비스 제공 방식 및 주체와 관련하여 통합서비스라 하더라도 필요에 따라 내외부 부서/기관과의 연계가 이루어질 수 있음. 군산센터의 경우, 실업급여, 직업훈련, 취업알선의 업무는 통합서비스 팀에서 수행 가능한 반면, 구인처 발굴, 청년구직수당 발급 등의 업무는 경험상 자체 수행이 불가하다고 판단하고 있음

취업중심통합서비스
5월 모니터링 보고서(구미1차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	구미고용복지 플러스센터	면담자	장현우 팀장 외 2명
방문일자	2019년 5월 30일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 현재 팀장 포함 총 6인의 전담자를 배치하였고, 7층 센터 공간 대부분을 통합서비스 공간으로 활용하고 있음. 이전 실업급여 및 취업지원 업무 담당자로 팀을 구성하였으나, 각각의 업무를 넘어 상담을 포함한 통합 서비스를 제공해야 한다는 점에서 팀원들의 고민과 우려가 높은 편임

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 본부와의 예산문제로 서비스 시행일이 늦어짐(5.21일 시행) 상담사 1인당 일일 최대 8명(오전에 4명, 오후에 4명) 담당을 목표로 하고 있음 현재는 서비스 초기 단계로 서비스의 원활함을 판단하기 시기상조임 - 시범모델 대기시간 : 예약제로 운영되며, 서비스 운영 초기 이용자의 수가 적어 아직까진 대기시간이 발생하지 않음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 서비스 성과를 평가하기엔 서비스 시행 기간이 매우 초기라 시기상조임

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 구미는 타 지방에 비해 상대적으로 알선이 가능한 일자리는 있으나, 기업에서 요구하는 역량을 갖춘 청년이 부족하여, 본 통합서비스를 통해 청년실업 완화를 목표로 설정함

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 해당 사항 없음

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 취업중심 통합서비스 제공을 위한 상담자의 전문성과 본부/센터의 지원이 반드시 선행되어야 함. 이와 관련하여 광주센터의 경우, 통합서비스 제공을 위한 전문성 결여에 대한 불안감이 높은 편이었는데, 상담사 역량강화를 위한 교육 실시 등을 원하고 있으나 이를 실시할 경우 인력부족으로 인한 민원인 공백이 발생 할 수 있고, 각 업무분야의 기술 및 노하우 습득에는 오랜 시간이 걸리며, 행정업무 부담 등의 이유로 전문성 향상이 어려움을 토로하고 있음. 향후 취지에 맞는 취업중심통합서비스 제공을 위해 양질의 인력양성 및 관리에 대한 대책이 요구됨

모니터링 총평 및 개선사항
- 서비스 제공을 위한 충분한 인력 및 공간은 확보하였으나, 취업중심통합서비스 제공에 대한 전담자들이 스스로 인식하는 준비도(역량)는 낮은 편임. 아직 사업 초기 단계라는 점에서 익숙하지 않은 업무배치에 따른 우려로 볼 수도 있으나, 관련 매뉴얼 및 사전 직무교육이 제대로 이루어지지 않았다는 점에서 일정 기간 시행착오가 예상됨. 본 사업의 성공적인 전제조건으로 적절한 인력 양성 및 관리에 대해 추후 지속적으로 대책을 마련해 나갈 필요가 있음

취업중심통합서비스
7월 모니터링 보고서(구미2차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	구미고용복지 플러스센터	면담자	전담상담사 2인
방문일자	2019년 7월 29일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 계획 대비 실제 진행 과정에 있어서 차이 및 어려운 점은 특별히 없는 것으로 보고됨 - 취업지원 총괄팀, 취성패팀, 취업중심패키지팀 등 팀들 서로 간의 소통이 원활하지 않은 상태이며, 일자리 발굴팀, 기업지원팀 등 다른 팀과의 연계(사전 공유 등이)가 이루어지는 것이 필요해 보임 - 취업팀에서 업무 협업이 잘 되고 있어서, 알선을 위해 특별히 취업중심패키지를 위한 매뉴얼을 만들 필요성이 없다고 생각하고 있음 - 대부분 실업인정과 취업지원 사업이 연계되어야 하지만, 연계될 만큼의 프로세스를 만들지는 못함. 최근 인원 한 명이 보강되었으나 부족한 것으로 판단하고 있음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 실업급여 1차 교육 시 구두로만 안내를 하고 있음(담당자 변경에 대한 안내) - 시범운영서비스는 실업 수급자 대상 청년으로만 한정하여 실시 중이고, 4차 때부터 집중 서비스가 들어갈지 여부를 상담을 통해 결정함 - 특별히 구직의사가 전혀 없는 이들의 경우 기존 실업인정과 비슷하게 인터넷으로 단순 실업 인정으로 진행 중 - 초기상담은 계속적으로 이루어지고 있으며, 5, 6차 때 온라인으로 전송하시는 분들도 있고, 상담파일 관리를 하고 있으신 분들도 있고, 관리자분들의 경우 구직 정보를 계속해서 드리고 있음. 취업일정 등은 계속적으로 정보를 제공할 수 있을 시 제공해 드리고자 함. - 대량고용변동으로 인해 하루에 많게는 20명 상담을 한 적이 있고, 적게는 5명 이내로 한 적이 있음. - 아직까지 내일배움카드 발급 업무는 없고, 취성패는 안내를 해드린 단계이며, 이후 취성패에서 카드발급까지 진행됨 - 실업급여 대상자기 때문에 카드 발급이나 훈련 등의 의사가 있다면 안내를 해줌, 자비 부담이 있기 때문에 대부분 취성패를 많이 원함 - 취성패 안내까지 했지만, 취성패로 가지 않을 경우 이쪽에서 안내를 하여 내일배움카드 발급을 제공함

	서비스의 성과가 나타나는가?
성과	- (부정적인 면) - 2달 밖에 되지는 않았지만, 예상 외로 청년층들이 검색으로 충분히 정보에 접근 가능하다 보니, 센터 쪽에서 도움을 준다고 했을 때 기대했던 것과 같이 커다란 반응이 있지는 않음 - 구미 지역의 특징으로, 대기업 생산직의 경우 고졸임에도 대우가 좋으므로 기대 수준이 높고, 적당한 일자리가 부족하여 다른 지역으로 많이 가려고 하며, 이 지역 청년 여성들의 경우 일찍 결혼하신 분들이 많다 보니 구직의사가 많지는 않음 - 청년층의 특성상 개별적으로도 취업정보 수집이 충분히 가능하고, 취성패쪽으로 안내를 하면 좋아하시는 분들이 많으나, 취업 쪽으로 따로 지원할 필요까지는 없는 듯함 - (긍정적인 면) - 기존 실업인정과는 달리 대상이 청년층이다 보니 개별적으로 센터에서 도와준다고 하니, 취업정보, 취업성공패키지, 내일배움카드 등의 정보를 물으면 바로 정보를 제공하고 안내하면서 만족도 제고에 도움이 됨 - 단순하게 실업 인정받고 센터에서 벗어나는 것과는 달리, 본인들이 원하는 정보를 1:1 상담을 통해 얻는 것에 좋아하시는 분들이 많음 - 일자리 정보까지는 본인들도 충분히 검색이 가능하나, 조건에 맞는 정보를 신속하게 전달하고, 일자리 형태의 맞춤 제공 및 지원금에 대한 정보를 제공해 주는 부분은 충분히 만족스러워 했었음. - 동기부여를 해줄 수 있는 장점이 있는데, 스스로 능동적으로 움직여야 한다는 의식 변화가 있고, 기존의 실업인정받기 위해 길게 늘어선 줄 때문에 눈치 보여 물어보지 못한

	것들을 편하게 물어볼 수도 있음. - 실업인정만 받고 싶은 분들도 있으니, 전체적으로 적용한다면 꼭 원하는 분들만 적용하는 것이 효율적이라고 생각함 - 나름 일자리 정보 제공과 관련하여 알선 취업자분들이 나오기 시작 하고 있고, 기존에는 알선 취업에 대한 문의조차 없었지만, 취업의식 제고에는 많은 도움이 되었다고 생각함.

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 수급 기간이 얼마 남지 않는 이들이 적극적이며, 지원금들을 활용하고자 했지만 취성패와는 달리 실제 지원금을 제공할 조건이 되지 못하는 경우가 많음

모니터링 총평 및 개선사항
- 구미센터의 경우 실업급여 수급자 중 청년층 대상 취업중심패키지 시범 서비스를 제공 중 - 취업중심패키지 서비스를 원활히 제공하기 위해서는 구인·구직과 관련된 다른 팀(취업지원, 기업지원, 구인개척)과의 원활한 협업이 필요하며, 취업관련 핵심정보의 공유가 필요함 - 서비스 제공 2개월 째 접어들면서 단순 실업인정 대비 알선 취업과 구직 의욕 제고의 성가 나타나기 시작한 것으로 판단됨 - 청년층의 경우 자기 주도적으로 취업 관련 정보를 접근할 수 있는 역량을 보유한 경우가 많으므로 모든 청년에게 패키지 서비스를 획일적으로 제공하는 것은 비효율적일 수 있음 * 다만, 사회성이 부족한 은둔 외톨이형 니트 청년층의 경우 세심한 주의가 요구됨

취업중심통합서비스
9월 모니터링 보고서(구미3차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	구미고용복지 플러스센터	면담자	전담상담사 2인
방문일자	2019년 9월 25일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 가용 예산이 부족해서 서비스가 정리된 책자나 홍보물, 기념품 제공이 곤란해서 아쉬움

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 인터넷 활용이 어려운 취약 청년들만 주로 대면 상담을 원하고, 그 외 대부분의 청년들은 온라인으로 실업급여 신청하려는 경향이 있어 예전보다는 업무가 조금 줄어듦 - 전담상담사는 총 2인이며, 그중 1명은 8월 중순에 새로운 전담상담사로 변경됨 - 실업급여 상담 4차 때부터는 어디서, 어떤 담당자에게 상담을 받으면 된다고 안내가 되고, 방문일 2일 전에 몇 층으로 오면 된다고 안내해 줌. - 서비스 종료 때까지 1~2회 정도 상담하고, 1회당 짧으면 15분, 길면 30분 평균 20분 정도 소요됨 - 타 부서와의 연계 없이 담당자가 구인 정보도 찾아보고, 훈련이 필요하면 담당자가 카드도 발급하고, 다른 팀에 도움을 구하거나 하지는 않고 담당자가 전담하여 진행하고 있으며, 종료 시 취업성공패키지로 연계하고 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 한 곳에서 참여자가 원하는 정보를 맞춤형으로 개별화된 서비스를 제공하니 참여자 편리성과 만족도가 높아짐 - 사전 예약으로 대기시간이 많이 줄어서 만족도가 높아짐 - 수급 초기에 지금 취업을 위한 노력을 해야 한다고 안내하거나 유도하면 구직 동기부여가 됨

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 상담원들 모두 시간제 근무를 해서 근무시간이 일부 단축되다 보니 참여자가 원하는 시간에 서비스가 제공이 안 된다는 점에서 의도치 않게 참여자의 만족감이 낮아질 수 있음 - 담당자가 중간에 바뀌어서 참여자를 이어받아서 시범서비스를 제공하는 것이 쉽지 않은 일인데 노력하고 있음

취업중심통합서비스의 한계 및 약점은 무엇인가?
- 청년층은 절반 이상이 개인적으로 해결하겠다고 하며, 수동적인 참여자들이 많아서 계획대비 수요는 및 실제로 서비스 받는 내담자는 많지 않음 - 실업급여 4차 이후를 대상으로 하다 보니 만날 기회가 별로 없음 - 시범서비스 과정에서는 세부적으로 상담하고 있는데, 다른 팀은 그렇게 상세히 봐주기 어려운 상황이니 서비스가 종료될 경우 참여자가 혼란스러울 우려가 있음 - 1차 때는 조기재취업수당이 있으니 구직의욕이 높다가, 4차 즈음 되면 이미 조기재취업수당은 못 받게 되었으니 이왕 이렇게 된 거 실업급여를 끝까지 수급하겠다는 경향이 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 취업중심 서비스를 전면적으로 확대한다면, 처음부터 원하는 내담자만 선별적으로 참여를 한다면 분명히 수요는 있고 만족도가 높을 것으로 예상됨 - 매뉴얼 개발, 담당자 교육, 전산시스템 구축 등 사전에 체계가 잡힌 상태에서 시범사업이 전면적으로 확대될 필요가 있음 - 초기 상담에서 대면 혹은 온라인 서비스를 결정해도 추후에 원하는 서비스에 변동이 생기면 변경 가능하도록 서비스 체계를 유연하게 구성하는 것이 필요함 - 성과를 내려면 사후관리가 필요하지만, 수급 종료 후 취업성공패키지에 참여하는 등 중복서비스를 제공하는 행정상의 문제가 발생할 수 있으므로 사전 조정이 필요함

취업중심통합서비스
5월 모니터링 결과(전주1차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	전주고용복지플러스센터	면담자	최은정 팀장 외 3명
방문일자	2019년 5월 28일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 현재 팀장 포함 총 4인의 전담자를 배치하였고, 서비스 개시 전 별도의 매뉴얼 제작이나 사전 직무교육은 없었지만, 담당자 간 상시적인 회의를 통해 필요 정보를 공유하고 있음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 팀원들의 이전 업무는 취성패, 취업지원, 실업급여 등으로 업무에 대한 이해도가 높기에 통합서비스 상담 제공에 대한 우려는 상대적으로 적은 편임. 다만 주로 실업급여 신청 대상자 중 설문을 통해 서비스 참여를 유도하고 있지만, 전체적으로 센터 이용자 자체가 적고 단편적인 서비스를 원하는 이용자도 많기에 참여자 모집에 대한 고민이 있음. 서비스 참여 유인을 위한 방안에 대해 고민하고 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 아직 사업 초기 단계로 해당 사항 없음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 실업급여가 통상 전주시 일반기업의 임금보다 높아 서비스 이용자들이 단순히 실업급여만을 받길 원하는 케이스가 많은 편임. 서비스 이용자에게 알선할 만한 '좋은 일자리'가 매우 제한적인 어려움이 있음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 개인 요구에 보다 부응하는 양질의 서비스 제공이 가능함

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 이전의 서비스 제공 방식대로 실업급여, 직업훈련, 취업알선 등 '서비스' 자체에 집중하기보다는 '사람(내담자)' 중심의 접근이 차별점이라는 것을 상담자가 충분히 인지하고 서비스를 제공할 때 효과적일 수 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 모집에서의 어려움이 발생하고 있는데, 이는 구조적으로 센터 방문자의 수가 많지 않고, 센터를 이용하더라도 통합서비스보다는 단편적인 서비스 요구가 많기 때문이기도 함. 이와 관련하여 기존에 제출한 성과 목표 달성에 대한 고민을 확인함. 서비스 운영의 주 목적이 취업에 대한 양적인 성과를 내는 것이 아니라 서비스의 질적인 면과 운영 과정에 집중할 필요가 있음. 또한 취업중심통합서비스의 취지에 맞게 서비스 간 분절이 일어나지 않고 이용자 중심의 사례관리가 이루어질 수 있는 환경을 마련하는 것이 필요. 대면상담뿐만 아니라 유선 및 인터넷 상담에 대한 부분도 상담 효과(취업 등)가 나타난다면 같이 평가할 필요가 있으며, 이를 위해 유선상담에 대한 기록과 관리가 필요함

취업중심통합서비스
7월 모니터링 보고서(전주2차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	전주고용복지 플러스센터	면담자	취업중심통합서비스 담당팀
방문일자	2019년 7월 9일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 센터 5층에 취업중심통합서비스 제공을 위한 별도의 상담 창구를 마련하여 정상적인 서비스 제공하고 있음 - 팀장 포함 총 4인의 전담자 배치 - 취업 의지가 높은 중장년을 서비스 대상으로 하고 있으며, 이를 위해 주로 1차 실업인정 교육에 참여한 방문자 및 구직자를 대상으로 적극적으로 취업중심통합서비스를 홍보하고 설문지 작성을 통해 대상자를 발굴하여 서비스로 연계하고 있음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 팀원들의 각 업무에 대한 이해도가 높기에 통합서비스 상담 제공에 있어서의 어려움은 별로 없는 편이지만, 전체적으로 센터 이용자 자체가 적고 단편적인 서비스를 원하는 이용자도 많기에 참여자 모집에 대한 고민은 여전히 있음 - 실업급여가 통상 전주시 일반기업의 임금보다 높아 서비스 이용자들이 단순히 실업급여만을 받길 원하는 케이스가 많은 편이고, 서비스 이용자에게 알선할 만한 '좋은 일자리'가 매우 제한적이라는 구조적 어려움이 있음 - 고객들의 센터 방문이 매우 제한적이기에 10일에 한번 정도 유선 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업

	인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선 관련, 그 외 안부 및 정보 제공 등에 해당

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 기존의 다소 형식적이고 공급자 중심의 서비스에서 탈피하여 고객 중심의 밀접한 서비스를 제공함으로써 결과적으로 센터 이용 고객의 만족도를 크게 향상시킬 수 있다는 것이 취업중심통합서비스의 가장 큰 성과에 해당

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 취업에 성공한 고객들에게 취업축하카드를 선물하는 등 자체적인 사후관리를 진행하고 있음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 방문자의 요구와 입장에 보다 부합할 있는 고객 중심의 밀접한 서비스 제공이 가능하며, 이에 따라 실제 방문자의 만족도도 증가함을 확인

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 사례관리가 제대로 이루어지지 않을 경우, 취업중심통합서비스의 강점을 제대로 살릴 수가 없기에 전담자의 이해와 준비도, 업무 수행을 위한 역량, 센터 내 체계적인 업무 프로세스 확립 및 지원이 반드시 선행적으로 갖춰질 필요가 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 사업 담당자의 사업에 대한 이해도, 준비도, 공간 구성, 센터 내 지원 등 종합적인 측면에서 취업중심통합서비스의 취지에 맞는 서비스 제공이 이루어지고 있음 - 모집에서의 어려움은 여전히 발생하고 있는 바, 이는 구조적으로 센터 방문자의 수가 많지 않고, 센터를 이용하더라도 통합서비스보다는 단편적인 서비스 요구가 많기 때문이기도 함 - 취업중심통합서비스에서 사례 관리와 심층상담 제공이 중요한 반면, 센터 내방을 강제할 유인가가 없고 실업인정 조건도 온라인 특강, 심리검사 등으로 다원화 되고 있는 실정이기에 대면 상담서비스가 더욱 어려운 여건임. 물론 유선상담을 통해 이를 보완하고 있지만, 추후 취업중심통합서비스의 확대를 위해서는 이러한 상황적 요인도 반드시 고려할 필요가 있음 - 효과적인 서비스 제공 및 관리를 위해서는 전산시스템 구축이 필수적이나 아직 이러한 환경이 갖춰지지 못했기에 어려움(가령, 담당자가 부재중일 경우 다른 상담원이 사례자의 이력을 확인하기 어려운 문제, 문자 자동 발송 연결 기능 등)이 있음

취업중심통합서비스
9월 모니터링 보고서(전주3차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	전주고용센터	면담자	취업중심통합서비스 담당팀
방문일자	2019년 9월 18일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 센터 5층에 취업중심통합서비스 제공을 위한 별도의 상담 창구를 마련하여 정상적인 서비스 제공하고 있음 - 팀장 포함 총 4인의 전담자 배치 - 취업 의지가 높은 중장년을 서비스 대상으로 하고 있으며, 나머지 세부 준비사항은 이전과 동일

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 목표인원 500명 실적은 달성함 - 방문 예약제로 운영하고는 있지만 대부분의 경우 오전 시간을 선호하기에 오전 쏠림 현상이 두드러지게 나타나고 있음 - 전반적으로 통합서비스 이용자 자체가 제한적이고 단편적인 서비스를 원하는 이용자도 많기에 통합서비스 운영의 효과와 적절성에 대한 고민이 있음 - 실업급여가 통상 전주시 일반기업의 임금보다 높아 서비스 이용자들이 단순히 실업급여만을 받길 원하는 케이스가 많은 편이고, 서비스 이용자에게 알선할 만한 '좋은 일자리'가 매우 제한적이라는 구조적 어려움이 있음 - 고객들의 센터 방문이 매우 제한적이기에 10일에 한번 정도 유선 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업

	인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선 관련, 그 외 안부 및 정보 제공 등에 해당

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 기존의 다소 형식적이고 공급자 중심의 서비스에서 탈피하여 고객 중심의 밀접한 서비스를 제공함으로써 결과적으로 센터 이용 고객의 만족도를 향상시킬 수 있다는 것이 취업중심통합서비스의 주요 성과에 해당

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 기타 특이사항 없음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 방문자가 '편하게' 속얘기를 터놓고 얘기하게 되고, 이에 따라 결과적으로 이용자의 실제적인 요구에 부응하는 상담을 제공하게 됨 - 방문자의 요구와 입장에 보다 부합할 있는 고객 중심의 밀접한 서비스 제공이 가능하며, 이에 따라 실제 방문자의 만족도도 증가함을 확인

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 취업중심통합서비스의 강점을 살리기 위해서는 전담자의 이해와 준비도, 업무 수행 역량, 센터 내 체계적 업무 프로세스 확립 및 지원이 반드시 선행되어야 함 - 상담자가 모든 관련 업무를 알고 처리해야 하는데 이와 관련하여 몇 가지 한계 및 어려움이 있음. 가령, 내배카에 대해 상담을 해줄 수는 있지만 가능 대상인지의 판별은 현재 해당 팀을 통해 이루어지는 바, 효율적인 일처리에 어려움이 있음. 취업알선의 경우에는 모든 구인정보를 파악해야 하는 어려움 있음(기존 취업지원팀에서는 사무직, 생산직 등 직종별 전담제를 통해 보다 전문성 높은 서비스를 제

공하고 있음). 결과적으로 서비스의 질이 낮아질 가능성이 있음 - 취성패의 경우 참여를 하지 않을 경우 패널티가 있으나, 통합서비스의 경우에는 그러한 제한 조치가 없는 상황에서 이용자들이 센터 방문을 잘 하지 않기에 라포형성 및 사례관리가 잘 안되는 경우가 발생하고 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 취업중심통합서비스에서 사례 관리와 심층상담 제공이 중요한 반면, 센터 내방을 강제할 유인가가 없고 실업인정 조건도 온라인 특강, 심리검사 등으로 다원화 되고 있는 실정이기에 대면 상담서비스가 더욱 어려운 여건임. 물론 유선상담을 통해 이를 보완하고 있지만, 추후 취업중심통합서비스의 확대를 위해서는 이러한 상황적 요인도 반드시 고려할 필요가 있음 - 취업중심통합서비스의 전면 시행을 위해서는 대상자 선정과 이들을 위한 유인가가 무엇인지에 대한 이슈가 있음 - 전주센터의 경우 모든 대상을 상대로 통합서비스를 제공하는 것은 바람직하지 않다고 판단하고 있으며(통합서비스가 필요없는 이용자가 상당수 있고, 적절하지 않은 이용자를 상대하는 동안 필요한 이용자를 위한 상담 시간 마련에 제한이 있거나 대기 시간이 길어지기 때문), 이에 상대적으로 역약한 소외계층 또는 취업의지가 높은 사람들을 대상으로 서비스를 제공하는 것이 바람직하다고 판단하고 있음 - 이용자가 편하게 터놓고 상담하는 과정을 통해 원하는 정보와 서비스를 제공받을 수 있다는 강점에도 불구하고 이러한 개입이 반드시 취업 의욕을 높이거나, 취업률을 높이거나, 조기 취업에 도움이 될 수 있는가에 대해서는 검증이 필요함(취업중심 통합서비스의 성과를 무엇으로 볼 것인가와도 밀접히 관련됨) - 상담자 1인 당 관리인원 수가 상담의 질에 영향을 미침 - 적절한 대상을 어떻게 선별하여 이들을 대상으로 충분한 서비스를 집중해서 제공할 것인가가 중요한 이슈에 해당

취업중심통합서비스
5월 모니터링 보고서(광주1차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	광주고용복지플러스센터	면담자	성은주 팀장 외 6명
방문일자	2019년 5월 14일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 현재 팀장 포함 총 6인의 전담자를 배치하였고, 7층 센터 공간 대부분을 통합서비스 공간으로 활용하고 있음. 이전 실업급여 및 취업지원 업무 담당자로 팀을 구성하였으나, 각각의 업무를 넘어 상담을 포함한 통합 서비스를 제공해야 한다는 점에서 팀원들의 고민과 우려가 높은 편임

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 업무매뉴얼을 자체적으로 마련하였으나, 실업인정지침, 워크넷 전산운영방법, 내일배움카드 발급 등 기존의 업무매뉴얼을 취합한 것에 불과하기에 실질적인 도움은 되지 못함. 또한 자체적으로 사전 직무교육을 실시하지 않았는데, 이에 대해 본부에서의 교육을 기대하고 있었음. 업무수행의 '전문성'에 대해 아직 확신이 없는 모습을 확인하였는데, 1차 모니터링 시점이 아직 서비스를 제공하기 전이라는 점에서 이후 전담자들의 준비 및 적응과정을 추가적으로 모니터링해 나갈 필요가 있음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 아직 사업 초기 단계로 해당 사항 없음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 센터 방문자 초기 상담 시 설문지를 통해 시범서비스 안내 및 선택권 제공 이후 유선 및 대면상담을 실시하고 있으며, 4차 실업인정 때 예약제로 대면상담을 실시할 계획임

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 해당 사항 없음

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 취업중심 통합서비스 제공을 위한 상담자의 전문성과 본부/센터의 지원이 반드시 선행되어야 함. 이와 관련하여 광주센터의 경우, 통합서비스 제공을 위한 전문성 결여에 대한 불안감이 높은 편이었는데, 상담사 역량강화를 위한 교육 실시 등을 원하고 있으나 이를 실시할 경우 인력부족으로 인한 민원인 공백이 발생 할 수 있고, 각 업무분야의 기술 및 노하우 습득에는 오랜 시간이 걸리며, 행정업무 부담 등의 이유로 전문성 향상이 어려움을 토로하고 있음. 향후 취지에 맞는 취업중심통합서비스 제공을 위해 양질의 인력양성 및 관리에 대한 대책이 요구됨

모니터링 총평 및 개선사항
- 서비스 제공을 위한 충분한 인력 및 공간은 확보하였으나, 취업중심통합서비스 제공에 대한 전담자들이 스스로 인식하는 준비도(역량)는 낮은 편임. 아직 사업 초기 단계라는 점에서 익숙하지 않은 업무배치에 따른 우려로 볼 수도 있으나, 관련 매뉴얼 및 사전 직무교육이 제대로 이루어지지 않았다는 점에서 일정 기간 시행착오가 예상됨. 본 사업의 성공적인 전제조건으로 적절한 인력 양성 및 관리에 대해 추후 지속적으로 대책을 마련해 나갈 필요가 있음

취업중심통합서비스
7월 모니터링 보고서(광주2차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	광주고용복지 플러스센터	면담자	취업중심통합서비스 담당팀
방문일자	2019년 7월 26일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 취업중심통합서비스 제공을 위한 창구 및 충분한 서비스 공간을 마련하여 정상적인 서비스를 제공이 이루어지고 있음 - 팀장 포함 총 6인의 전담자 배치 - 실업인정을 받은 35~49세 중 재취업지원 설문지(4문항 구성)를 통해 통합서비스 이용을 희망하는 사람을 대상으로 서비스 제공 - 방문자 중 현재 통합서비스 중점 관리 대상자는 약 213명 가량에 해당 - 실업급여 1차 인정 시 대상을 선발한 후 본격적인 통합서비스 관리는 약 90일 이후인 4차 실업 인정을 위한 센터 방문부터 이루어짐(3차까지는 자기주도적 대처 기회 제공)

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 실업급여 수급 기간 동안 통합서비스가 제공되며, 취업에 이르지 않더라도 수급기간이 종료되면 통합서비스 대상자에서는 제외하는 것을 센터의 방침으로 운영하고 있는데, 이는 제한된 상담 인원으로 실제 수용 가능한 범위의 고객을 대상으로 서비스를 제공하기 위한 현실적인 판단에 따른 결과임

	- 사례 관리를 위해 방문상담 외에 유선/문자 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선, 그 외 안부 및 정보 제공 등에 해당(상담일지 엑셀파일로 기록 관리) - 최소 20분에서 40분 정도의 상담이 이루어짐 - 서비스 이용자가 요구하는 주요 서비스 내용은 대부분 취업에 해당하며, 그 외에 직업훈련 관련 요구도 있으나, 직업훈련이 주된 요구일 경우는 중점관리 대상자로 관리하지 않고 타 서비스로 연계하여 관리 - 취업 및 직업훈련 외에도 워크넷 가입 및 정보 이용, 이력서 작성, 구직표 작성 등 문서 작성 관련 요구도 상당 수 있는데, 통합서비스에서 보장된 충분한 상담시간을 통해 이러한 다양한 요구에 대응할 수 있음 - 1차 모니터링(5월) 시 원활한 서비스 제공을 위한 전담자의 전문성에 대한 우려와 걱정이 내부적으로 있었는데, 아직 이용자가 많지 않았던 5월 한달 동안 사례 중심의 자발적 학습을 통해 각 업무별 필요 역량을 함양시킬 기회가 있었고, 이를 통해 실제로 업무 수행에 많은 도움을 받음

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 취업중심 통합서비스의 가장 중요한 성과인 고객 중심의 서비스, 방문자의 만족도 향상이 광주센터에서도 명확히 확인되고 있음 - 통합서비스 대상자의 대부분은 궁극적으로 취업과 관련된 지원을 받게 되지만, 그 과정에서 전담자의 배치, 전담자의 정성과 충분한 상담시간의 제공, 정보 제공 뿐 아니라 정서적 지원 등을 통해 상당한 도움을 받는 것으로 확인(필요한 경우 심리안정프로그램과의 밀접한 연계를 통해 스트레스 관리 및 심리정서적 지원 역할 수행)

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 특이사항 없음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 서비스 내용적인 측면에서 워크넷 가입, 문서 작성을 비롯하여 직업훈련 관련 정보, 취업지원에 이르기까지 전담 상담원이 책임을 지고 해당 고객의 요구에 보다 부응하는 서비스를 제공한다는 것이 통합서비스의 공통적인 강점에 해당 - 대기시간이 줄어든 반면 상담시간은 늘어남에 따라 이용자의 만족도가 높아짐 - 이와 더불어, 생각보다 많은 이용자에게서 불안장애, 공황장애 증상 등 심리정서적 지원의 필요성이 드러나고 있는바, 전담자의 정서적 지원 및 심리안정프로그램 등과의 연계를 통한 대처를 통해 이들 고객의 스트레스 관리 및 심리정서적 안정에 기여하는 것 또한 통합서비스의 중요한 성과에 해당

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 취업 알선과 관련하여 현재는 워크넷 등을 통해 확보한 구인업체 목록을 기초로 알선을 진행하고 있으며(대부분 구직자도 알 수 있는 정보), 추가적인 구인업체 발굴 및 알선을 위한 여건은 갖추고 있지 않기에 어려움과 한계가 있음 - 센터 내 전달체계 측면에서도 현재는 기존의 전달체계가 그대로 유지되는 상황에서 취업중심 통합서비스가 추가된 것이기에 실업인정, 직업훈련, 취업알선 등 각 서비스 제공의 범위 및 수준에서 중복되거나 애매한 부분이 있음 - 또한, 전담상담원 1인당 수용 가능한 대상자 한정을 위해 실업급여 수급기간 종료까지만 사례 관리가 이루어지는 바, 취업중심 통합서비스의 확대 적용 시 필요 인력 문제와 서비스 기간 및 범위에 대한 문제에 대해서도 고려할 필요가 있음(향후 통합서비스 확대 시행을 위해 고려해야 할 과제에 해당)

모니터링 총평 및 개선사항
- 사업 담당자의 사업에 대한 이해도, 업무 역량 강화를 위한 학습, 공간 구성 등 종합적인 측면에서 취업중심통합서비스의 취지에 맞는 서비스 제공이 이루어지고 있음 - 상담 일지 등 자료의 기록 및 관리도 양호하게 이루어지고 있음 - 통합서비스 중점관리 대상자의 대부분은 취업과 관련된 지원을 받게 되지만, 그 과정에서 전담자와의 충분한 상담시간 보장을 통해 고객이 필요로하는 다양한 지원과 정보 제공 뿐 아니라 정서적 지원 등을 통해 긍정적인 효과를 거두고 있음 - 향후 계속해서 축적되는 사례 관리를 통해 대상자 유형(고객의 요구 또는 상담 내용을 기준으로)을 구분하여 대응 절차를 마련하고, 성공적인 대응 사례를 발굴해 나간다면 더욱 체계적인 통합서비스 제공이 가능할 것으로 판단됨 - 취업중심 통합서비스의 도입과 관련하여 센터 내 전달체계의 개편, 통합서비스 제공 기간 및 범위, 인력 확충 등의 문제는 향후 통합서비스 확대 도입을 위해 고려해야 할 사항에 해당

취업중심통합서비스
9월 모니터링 보고서(광주3차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	광주고용센터	면담자	취업중심통합서비스 담당팀
방문일자	2019년 9월 20일	모니터링위원	김 은 석 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 취업중심통합서비스 제공을 위한 창구 및 충분한 서비스 공간을 마련하여 정상적인 서비스를 제공이 이루어지고 있음 - 팀장 포함 총 6인의 전담자 배치하였고, 실업인정을 받은 35~49세 중 통합서비스 이용을 희망하는 사람을 대상으로 서비스 제공 - 나머지 세부 준비 상황은 이전과 동일

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 광주센터 운영상의 특징은 4차 실업 인정을 위한 센터 방문부터 통합서비스를 제공하고(3차까지는 자기주도적 대처 기회 제공), 취업에 이르지 않더라도 수급기간이 종료되면 통합서비스 대상자에서는 제외하는 것을 센터의 방침으로 하고 있다는 것임(이는 제한된 상담 인원으로 실제 수용 가능한 범위의 고객을 대상으로 서비스를 제공하기 위한 현실적인 판단에 따른 결과임) - 사례 관리를 위해 방문상담 외에 유선/문자 상담을 진행하고 있으며, 이때의 상담 내용은 실업인정 교육일 및 장소 안내, 취업 알선, 그 외 안부 및 정보 제공 등에 해당(상담

	일지 엑셀파일로 기록 관리) - 최소 20분에서 40분 정도의 상담이 이루어짐 - 초기에는 원활한 서비스 제공을 위한 전담자의 전문성에 대한 우려와 걱정이 내부적으로 있었는데, 아직 이용자가 많지 않았던 5월 한달 동안 사례 중심의 자발적 학습을 통해 각 업무별 필요 역량을 함양시킬 기회가 있었고, 이후에도 지속적인 상호 학습의 기회를 마련함. 이를 통해 실제로 업무 수행에 많은 도움을 받았기에 성공적인 통합서비스 운영을 위해 매우 중요한 과정으로 파악됨 - 취업으로 연계하는 사례 뿐 아니라 구직활동 의사가 낮은 사례자의 경우에도 충분한 상담을 통해 다른 필요한 활동(동기부여, 집단교육, 봉사활동 등)으로 연계하는 성과를 이룸 - 직업훈련의 경우에도 개인에게 필요한 직업훈련을 받을 수 있도록 노동시장 여건과 환경, 해당 훈련의 장단점, 개인 특성 등을 고려하여 상담을 제공함으로써 실제 도움이 되는 서비스를 받을 수 있도록 유도 - 광주센터의 경우 실업인정부터 취업알선에 이르기까지 각 서비스의 실제적인 업무를 팀 내에서 자체적으로 수행함(가령, 직업훈련의 경우, 관련 전산시스템을 직업 확인하여 처리하는 등 대부분의 업무를 통합서비스 취지에 맞게 직접 수행)

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 취업중심 통합서비스의 가장 중요한 성과인 고객 중심의 서비스, 방문자의 만족도 향상이 광주센터에서도 명확히 확인되고 있음 - 단순히 취업 연계 뿐 아니라 필요한 경우에는 생애 경력 설계 관점에서의 접근, 정서적 지원, 지역 노동시장 상황 및 대상 특성에 기초한 충분한 상담을 통해 방문자에게 필요한

	도움을 제공하고 있음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 특이사항 없음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 서비스 내용적인 측면에서 워크넷 가입, 문서 작성을 비롯하여 직업훈련 관련 정보, 취업지원, 생애 경력설계 지원, 정서적 지원에 이르기까지 전담 상담원이 책임을 지고 해당 고객에게 실제적으로 필요한 서비스를 제공한다는 것이 통합서비스의 공통적인 강점에 해당 - 위와 같은 서비스가 제대로 이루어지기 위해서는 상담자의 역량(지역 노동시장 이해 및 업무 관련 정보 파악 능력, 대상 특성 이해 능력, 전산 활용 기술, 상담 경험 및 노하우 등)과 팀원 간 소통 및 협력적 분위기, 기관장의 의지가 중요한 요소에 해당 - 대기시간이 줄어든 반면 상담시간은 늘어남에 따라 이용자의 만족도가 높아짐

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 취업 알선에서의 한계와 어려움은 여전히 남아 있음. 가령, 취업지원팀을 통해 채용대행 절차를 거치고 추가적인 구인업체 발굴 및 알선을 위한 여건은 갖추고 있지 못한 점, 워크넷을 통해 제공하는 구직 관련 정보의 대부분을 구직자도 알고 있다는 점 등이 이에 해당 - 또한, 전담상담원 1인당 수용 가능한 대상자 한정을 위해 실업급여 수급기간 종료까지만 사례 관리가 이루어지는 바, 취업중심 통합서비스의 확대 적용 시 필요 인력 문제와 서비스 기간 및 범위에 대한 문제에 대해서도 고려할 필요가 있음(향후 통합서비스 확대 시행을 위해 고려해야 할 과제에 해당)

모니터링 총평 및 개선사항
- 광주센터는 시범사업을 통해 발전도가 가장 높은 센터 중 하나에 해당하며, 특히 통합서비스 팀 자체적으로 실업급여, 직업훈련, 취업 알선 등의 주요 업무를 직접 수행하는 것이 충분히 가능하다는 가능성을 보여주고 있다는 점에서 긍정적으로 평가됨 - 사업 담당자의 사업에 대한 이해도, 업무 역량 강화를 위한 학습, 공간 구성 등 종합적인 측면에서 취업중심통합서비스의 취지에 맞는 서비스 제공이 이루어지고 있음 - 초기 운영 과정에서 팀원들의 적극적이며 열정적인 비공식 학습 과정이 있었고, 결과적으로 이러한 노력은 상담원 역량 향상으로 이어져 긍정적인 결과를 가져옴 - 상담 일지 등 자료의 기록 및 관리도 양호하게 이루어지고 있음 - 통합서비스 중점관리 대상자의 대부분은 취업과 관련된 지원을 받게 되지만, 그 과정에서 전담자와의 충분한 상담시간 보장을 통해 고객이 필요로하는 다양한 지원과 정보 제공 뿐 아니라 정서적 지원 등을 통해 긍정적인 효과를 거두고 있음 - 취업중심 통합서비스의 성공적인 안착을 위해서는 수치 중심의 알선 취업 실적 대신 보다 타당한 평가 준거를 마련할 필요가 있음 - 취업중심 통합서비스의 도입과 관련하여 통합서비스 제공 기간 및 범위, 인력 확충 등의 문제는 향후 통합서비스 확대 도입을 위해 고려해야 할 사항에 해당

취업중심통합서비스
5월 모니터링 보고서(부산사하1차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	부산사하고용복지 플러스센터	면담자	한태욱 팀장 외 2인
방문일자	2019년 5월 30일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 실업급여 수급자 중 연령대별 취약계층 대상 서비스 제공 대상 : 취약계층을 선별할 프로파일링 도구 개발 중. 제공 대상이 아닌 경우, 직업훈련 창구에서 별도로 진행 (현재 구직등록은 입주기관 쪽에서 작성하고, 수급팀에서는 수급신청만 받음) - 인력구성 → 팀장 주도 인력구성(비자발적) : 팀장 1명, 상담사 4명(기존 인력 2명, 본부 지원 상담사 2명, 계획서와 일치) → 기존 인력 구성: 실업급여, 직업훈련 베테랑 각 1인 - 공간 구성 : 7층 활용 예정(협의 중). 불가능한 경우, 6층 회의실 등을 활용하려함 → 일반 상담창구 안쪽에 위치하여 내담자 접근성이 떨어짐 - 5월 중에 예정되어 있었던 담당자 교육도 무산되었음 : 대략적인 틀 조차 없어서 어려움 본부 차원의 가이드 및 담당자 교육 등이 필요. - 일자리가 있어도 실업급여를 받기 위해 취직을 안 하는 경우가 많음 → 발생원인: 높은 실업급여(최저임금과 큰 차이X) - 홍보방법 : 안내문 제공 예정이나 설문지 형태의 단조로움

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 담당인원: 상담사 1인당 관리인원 100명 계획하였으나, 아직까지 준비단계로 실제 서비스는 시작하지 않음 - 통합서비스 대상자를 찾기 위해 1차 프로파일링 실시 예정. : 외부교수(동아대 오민홍 교수)에게 의뢰하여 프로파일링 도구 개발 중

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 서비스 성과를 평가하기엔 서비스 시행 기간이 매우 초기임

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 프로파일링 도구 개발하여 자체 운영을 위한 프로세스 구성하려 함

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 서비스 시행 초기라 강점을 논하기는 어려움 - 해당 센터의 경우 프로파일링 도구를 개발하여 맞춤형 서비스를 제공할 예정으로 계획대로 이뤄질 경우 취약 계층 서비스에 기여할 것으로 기대됨

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 서비스 시행 초기라 약점을 논하기는 어려움 - 다만, 서비스가 통합됨에 따라 담당자 1명당 담당인원이 적정 인원을 초과하여 업무량이 많아져 부담이 될 것으로 우려됨

모니터링 총평 및 개선사항
- 서비스 대상의 특성을 고려한 적정 규모의 필요 인력 및 목표 상담 인원을 산정할 필요가 있음 : 취약계층에 대한 세세한 심층 상담을 위해서는 적정 목표 인원에 현실적 고려가 필요함 - 센터 맞춤형 프로파일링 서비스 제공을 위해서는 개발 및 사전 운용, 상담 시 적용을 위한 매뉴얼 개발 및 상담자 교육이 이뤄져야 할 것임 - 통합서비스 개시 일정이 공간 문제로 한 달 가량 지연됨(6/3 시작 예정) : 장소 지원(임차보증금)에 관한 협의에만 상당시간 소모되어 원활한 준비에 어려움을 겪고 있음 - 본부 차원의 통합지원서비스 전체 교육이나 간담회 개최 등을 통해 본 사업 목표 및 기본적인 가이드라인을 제공할 필요 있음

취업중심통합서비스
7월 모니터링 보고서(부산사하2차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	부산사하고용센터	면담자	한태욱 팀장 외 상담사 1명
방문일자	2019년 7월 29일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 집단상담 프로그램실을 바꾸고 하드웨어가 늦게 갖춰진 면이 있으며, 7월 22일부터 2명 채용하여 교육 중에 있음 - 수급자 전체를 하는 것이 아니라 희망하는 이들을 대상으로 하다 보니, 55-60대 분들은 고령이지만 적극적인 반면 20-30대는 거의 관심을 보이지 않고, 안내문과 설문지를 개발하여 참여를 유도하는 데 응답하는 분들이 많지 않음 - 현재 느끼는 부분은 대상자를 선택할 수 없으니, 시범사업이고 강제성도 없으니 처음 목표와는 좀 다르게 진행되고 있음 - 기존 집단상담 프로그램실에 상담 공간을 꾸미긴 했는데, 다른 교육이 동시에 진행될 수도 있고, 칸막이 하나로만 되어 있어서 개인 프라이버시가 보호받기 어려운 환경으로, 직업경력에 대한 것들은 문제가 되지 않지만, 가정적인 문제의 경우 솔직한 대답을 듣기에는 곤란함 - 사후관리에 있어서 통상 수급자는 1-3 개월인데, 사후관리를 2달 정도로 고민을 하고 있고, 누가 이들을 돌봐야 하는가에 대해 취업코디네이터 보다는 전담자들의 역할로 인식되고 있음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 취성패처럼 전체 배점표 등을 활용하였는데, 취업과 상담 의사가 있는 대상자는 하루에 두 명에서 여섯 명 사이이며, 20~30분을 할애해야 자세한 것들을 알 수 있으며, 설문 응답과는 달리 실제 내심은 다를 수 있음 - 30명 수급신청하면 처음 10명-15명 설문지 응답하고, 수급 종료 후 취업을 하겠다거나 취업의사가 없다고 하는 분들이 있다 보니, 실제는 4-8명 정도 대상임 - 1차부터 희망을 하시는 분들은 별로 없었으며, 그나마 초기에는 취업을 목적으로 한다고 동의를 받고 취업상담 진행했었는데 2차, 3차 진행하다 보니 육아나 취학아동 등 다른 사유들로 중간에 중단을 희망해서 계속 상담해야할지 고민이 되며, 반면에 중간에 의사가 있어서 상담이나 지원받고 싶어 하는 분들도 있다 보니, 중간에 상담 대상을 조금 유연하게 운영하는 것도 고려하는 것이 필요해 보임 - 병원시스템에 착안하여 행정과 상담을 전문화한 서비스 모델을 만든 것으로 판단되며 실제 어떻게 작동할지는 신규 충원된 분들이 실무에 투입되어 경과를 지켜봐야 판단할 수 있을 것임 - 어느 정도 좋은 학교 나온 20-30대 경우 본인이 공시나 대기업 등 다른 것을 준비하는 상황에서는 알선기업이 중소기업이다 보니 추천해도 잘 받아들이지는 않아 알선의 어려움이 있는 것으로 나타남 - 50~60대 은퇴하신 분들의 경우 제일 급한데, 용접이나 기능 관련 직업훈련을 수료해도 취업이 잘 되지 않는 것이 현실이며, 중장년 맞춤 직종이 추천되고 있지만 관련 훈련 과정을 수료한다고 해도 취업이 바로 되지 않고, 이들의 경우 6개월 정도 시간이 소요되는 것에 부담을 느낌 => 은행, 공사 등에서 일하셨던 여유가 있는 60세 이상인

	분들도 실업급여 끝날 때 까지 취업의 의사가 없다고 다들 인식을 하는데, 이런 분들을 제외하고는 구인만 있다면 다시 취업하려고 하시는 분들도 많으신데, 정년이나 정년 이후 취업이 제도적으로 뒷받침 되지 않은 이상은 힘든 것이 현실임 - 내방하는 퇴직자의 경우 다양한 분야의 분들이 오는데 워크넷의 포괄하는 정보가 상대적으로 제한적이며, 워크넷에 올라오는 기업들의 경우 포털사이트에도 올라오는 기업들이 줄었는데, 전반적으로 워크넷도 수급자들이 너무 많이 지원하다보니 취업의사가 확실한 구직자가 없고 신뢰도가 떨어지고 있는 구인자 구직자 상호 신뢰가 낮아지고 있는 상황임 - 이력서 또한 지원해도 업체에서는 열어보질 않고 연락을 주지 않는다는 민원들도 많은데, 직종과 무관하게 지원하고, 기업에서 요청하는 연령대도 아니다 보니 미스매치가 발생함 - 취업중심 서비스가 별로 필요치 않는 분들도 있기는 한데, 특별히 기술이 없다거나, 서비스를 원치 않는 분들이 있고, 청년들의 경우 학교 다닐 때부터 관계 맺는 것 자체를 좀 힘들어 하는 경우도 있음 - 상담 1, 2차 정도에 충분히 시간을 갖고 무엇을 더 제공을 해야 하는지 고용부 본부 등에서 서울시의 50+나 지자체 프로그램들을 연계하는 쪽으로 구성하는 것도 고려할 수 있음 - 실업급여 초반에는 취업 의지가 너무 없는 분들도 있고, 구직활동 중 포기하시는 분들도 있고, 퇴직 말미에 취업을 하겠다고 마음먹으신 분들의 경우 힘들 듯 함 - 전담자의 역할이 큰데 목표가 250명이라고 해도 한명 당 100명 대상이 있어도 하루에 많아야 5명 상담을 하는데, 이

	정도라면 행정 지원하는 이들이 행정을 맡고 전담자들이 상담만 하는 것이 가능할 지 고민이 됨 - 취업중심 서비스에서는 아직 적용하지 않았지만, 기존에 워크넷을 기반으로 수급자와 패키지 대상자 알선을 위해 채용행사 담당에게 취업행사를 할 때마다 엑셀형태로 리스트 등을 만들어 채용 담당자들에게 제공함

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 수급자 개개인에 대하여 서류 검토만 했을 때는 전혀 알 수 없었는데, 취업알선을 하더라도 상담을 통해 알고 하는 것은 질적으로 다른 것으로 생각하고 있음 => 일률적으로 실업인정이나 구직인정이 규격화 되어있었는데, 상황에 따라서 유동적으로 탄력적으로 적용시키는 것이 가능한 부분들이 좋았다고 응답함 - 서로 신뢰 후 서비스를 제공하는 것은 많은 차이점이 있었는데, 기존에 일자리 등록을 하면, (수급을 하다보면,) 구직표를 내면 다 비공개 처리되고 종결되는데, 문자 연락 등을 통해 안내하면 이해도 등이 높아지니, 구인이 많이 나오는 시기 등을 제공할 수 있게 되고 이럴 때 면접을 많이 했으면 좋겠다는 설명을 제공하면 이해도가 높아짐 - 아직까지는 특별한 성과는 없고 끝까지 하는 데에 의미가 있다고 생각하고 있으며, 10월 11월 정도에 결과가 나오지 않을까 생각하고 있음 - 기존 실업급여 단순 제공은 상대적으로 적대적 관계가 높은 반면, 실업급여 수급자들은 심적 부담을 가지고 내방하는데, 담당자가 친절하게 이끌어 준다 생각하는 이들도 있고, 구직활동이 노출된다고 생각하는 이들도 있을 텐데, 협력적 관계를 통해 만족도 높아지고 관계가 개선되고 있음

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 취성패처럼 프로파일링 기법이 1차적으로 적용이 되었고, 이걸 세부적으로 어떻게 적용할 것인가에 대해 논의를 하고 있는 상황임 - 자문 교수(동아대 경제학과 오민홍)를 통해 1차 자료 분석을 통해 계층별 취업 확률을 제공 받았고, 다만 개인적인 면담이 아니라면 이분들의 취업의사를 예측하기 어려운 부분이 있음 - 제도적 틀 안에서 상담사의 재량권이 확보되어야 시범운영서비스가 보다 발전될 수 있을 것으로 생각하고 있음(현재는 제약이 많음) - 부산 사하 센터와 같이 인원도 적도, 인원 변동에 따라 많은 영향을 받는 센터의 경우 한사람이 많은 일을 하는 것도 나쁘지 않다고 생각함 => 예를 들어, 훈련팀이 2명인데, 이렇다 보니 눈치가 보여 한 명이 휴가를 내기도 힘든 상황인데, 전부 풀어져서 적용된다면 서로 간 부담감이 없어질 것으로 기대됨

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 재취업 설문지와 취성패 등의 자료를 참고하여 프로파일링 설문을 만들었고, 자문 교수를 통해 지역고용데이터를 통해 산출한 계층별 취업 확률을 서비스에 적용하고, 행정과 상담의 기능적 분화를 통해 서비스 전문성을 높이기 위해 시도 중임

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 서비스가 선택 사항이다 보니, 취업상담을 하고 이에 대한 취업지원을 하겠다고 안내하면 이걸 부담스러워 원치 않고, 일반 실업급여 인터넷으로만 하겠다고 하는 분들이 있고 거부감을 느끼는 분들이 있어 서비스 적용에 제한적임

모니터링 총평 및 개선사항
- 기존의 집단상담 프로그램실을 취업중심 상담 공간으로 구축하고 최근 신규 직원 충원되는 등이 일정이 다소 지연되어 실제 서비스 운영은 초기 단계이며, 수급자가 자발적으로 서비스를 선택하고 있는데, 적극적인 참여가 부족한 상태인 것으로 판단됨 - 초기 상담에 적극적인 취업중심 서비스의 장점에 대한 홍보가 필요한 것으로 판단되며, 실업급여 수급자의 심리적 특성으로 고려하여 서비스 참여 및 진행 과정 전반을 유연하게 적용하는 것이 필요한 것으로 나타남 - 본부 차원에서 취업상담 과정에서 필요한 정부 타 부처나 지방자치단체에서 운영 중인 연령, 계층 별 고용복지 관련 서비스 연계를 위한 정보를 일목요연하게 정리하여 제공할 필요 있음 - 고용부 및 공공기관 취업정보의 근간인 워크넷 구인구직 정보의 신뢰도를 높이기 위한 방안 마련이 필요하며, 이외의 중요한 취업관련 정보를 활용하기 위한 부서 및 기관 간 협력체계 구축이 필요한 것으로 판단됨 - 기존의 실업급여 행정 처리의 적대적 관계에서 탈피하여 취업상담 과정을 통해 상호 신뢰가 형성되면서 서비스 만족도가 제고되고 알선 취업의 성과에 기여할 것으로 판단되며, 효율적인 인력활용과 서비스 제공을 위해 불필요한 서비스 대상을 정교하게 선별하기 위한 노력이 요구됨

취업중심통합서비스
9월 모니터링 보고서(부산사하3차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	부산사하고용센터	면담자	전임상담사 1명
방문일자	2019년 9월 25일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 기존의 업무는 유지가 되면서 시범서비스 업무(교육 등)를 준비하기가 타 센터에 비해서 어려웠음 - 연초 계획이 되어서 준비가 된 상태에서 시작이 되고 본부 차원에서 홍보물이 준비되고 눈에 띄기 쉽게 배치되어야 하는데, 초기 산만하게 시작됨 - 상담 공간이 미비하여 여성 가장, 미혼 가정, 미혼 부모 가정이 왔을 때, 사적인 얘기를 나누기 어려운 환경이라 상담 진행이 안 되는 경우가 발생함

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 전담상담사 2인으로 운영하고 있고, 구직계획서 확인과 서비스 활용 설명하는 시간이 있어서 최소 40분~길면 1시간 10 정도 상담을 진행하고 있어 실제 상담에 필요한 시간은 1시간 정도임 - 초기 1시간에 1명씩 하루에 8명씩 상담을 계획했는데, 실제로 진행해보니 중간에 행정업무나, 취업지원을 위한 자료를 검색한다는 등 상담 이외 부가 업무가 있어서 상담인원은 하루 5-6명 정도가 적정한 것으로 판단됨 - 상담 3~4차정도 되면 본인이 조금 더 주체적으로 취업정보를 알아보고 3차 상담 정도 되면 구직자 본인의 얘기를

	많이 해서 파악이 됨 - 기존 팀과의 관계는 원활한데 발급하기 애매한 경우는 담당 팀에 전달/의뢰하여 발급받도록 함

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 참여자에게 시간에 여유를 두고 본인이 궁금한 것을 시간을 할애해서 해소해주고 대상자에게 적합한 것을 연계해주니 만족도가 높음 => 구직자에게 맞는 단기취업특강도 지정하고, 1차 때부터 취업지원이 바로 필요한 경우에 구직 활동을 지원 가능 => 기술이 있고, 취업 방향을 고민할 때 상담을 통해 구직 방향을 잡는데 실제적인 도움이 되고, 상담 과정에서 일자리 정보를 뽑아서 면 대 면으로 상담했을 때 만족도 높음 => 이메일을 잘 못 쓰는 청년 구직자에게 공공 아이핀을 만들어 워크넷 가입하고 이메일 활용하는 법을 알려주었을 때 가장 만족도가 높았음 - 4~5차로 넘어가면 신뢰관계가 형성되어 한 번이라도 더 취업 정보를 주고 취업지원을 해주어야 하는지 고민하게 됨

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 프로파일링을 통해 내담자의 취업 가능성과 구직의욕을 판단하여 맞춤형 서비스를 제공하고자 시도함

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 기존 구인이 없어도 구직활동을 형식적으로 부여하였는데, 심층상담을 통해 구직활동을 참여자에 맞추어 설정하는 것이 가능함

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 프로파일링을 통해 구직의욕을 판단하기 쉽지 않은데, 대상자 선발을 나름 2~3번에 걸쳐서 선별을 해도 상담하다 보면 구직욕구가 예상과 다르기도 함 - 실제 참여자 모집이 쉽지 않은데, 온라인을 통해 실업급여만 받고 자하는 경우도 많음 - 기존 실업급여 수급 경험자들은 취업 상담을 받은 경험이 없었기에 1~2차 때는 본인의 이야기를 잘 얘기하지 않고(관심사, 상담이 필요한 부분 등) 많이 낯설어 참여에 소극적일 수 있음 - 서비스가 전면화 될 경우 인력 공간 부족의 문제가 예상되고, 센터에서 제공해야 할 모든 서비스들이 창구에서만 이루어질 수 없음 - 참여자 모집이 어렵고, 부서장과 실무 담당자간 목표가 달라지는 등 의견 차이가 발생하면 전면적인 업무 추진에 문제가 발생할 수 있음 - 나이 등의 이유로 취업이 어려운 취약 계층을 대상으로 서비스를 지원하는 경우 부담감을 느낄 수 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 취업 의욕이 낮은 경우 상담을 하더라도 단기간에 구직의욕을 향상시키는 것이 쉽지 않으므로 서비스 전면 제공을 위해서는 대상자 선별이 필요하며 지역 구직자의 계층, 특성을 파악하여 맞춤형 서비스를 계획하는 것이 바람직함 - 서비스 추진 과정에서 전담자의 선발 및 운영 과정에 대한 조직원 전체의 공감대 형성이 선결적으로 요구됨

취업중심통합서비스
5월 모니터링 보고서(부산북부1차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	부산북부고용복지 플러스센터	면담자	허영희 팀장 외 2명
방문일자	2019년 5월 30일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 서비스 제공 대상: 실업급여 수급자, 계좌발급 대상자 : 1차 실업인정 시, 설문지를 통해 유형 분류 후 적합한 팀에 연계(→ 실업인정만 원함/훈련만 원함/취업의지가 있어 대면상담 원함의 3가지 유형으로 분류) - 인력구성 : 대상이 수급자와 계좌발급 대상자이므로, 실업급여와 계좌발급 업무 담당자가 취업드림팀으로 이동(실업급여 업무 담당자들에게 대면/인터넷 중 선호하는 업무를 조사하여 업무분장) - 공간 구성 : 기존 실업급여, 계좌발급 하는 창구를 활용. 창구를 늘리고자 하였으나, UX 시범센터로 선발되어 지연됨. UX 시범센터를 위한 공간 구성 시, 내밀한 상담을 위하여 업무 파트별로 공간을 분리할 계획 - 자체 업무 매뉴얼 개발하지 않음 : 팀 나름대로의 업무 프로세스는 있으나, 별도의 자체 업무 매뉴얼 만들 필요성 느끼지 못함. 기존 업무 경험을 토대로 서비스 제공 중 - 자체 담당자 교육 실시 : 실업인정 업무, 계좌발급 업무, 알선 업무, 구인구직 업무, 특히 모든 단계에 워크넷 활용하도록 되어 있어 활용방법 교육하였음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 취업드림팀으로 명명하여 5/7부터 서비스 개시함 - 통합서비스 절차 설문지 체크 → 유형별 적합한 팀의 전담자 배정 후, 방문일시 예약하고 방문하도록 안내(면담진행, 심리검사, 일자리 알선 등 진행) - 목표인원: 상담사 1인당 하루 10명 상담 목표(아직 하루 10명은 안 되지만, 6월이 되면 가능할 것으로 예상함)

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 서비스 성과를 판단하기엔 시기상조로 판단됨 - 어떤 대상이 가장 통합서비스에 적정한 대상일지 서비스가 충분히 진행된 7~8월 즈음 윤곽이 보일 듯함. 향후 적정 대상에 관한 세밀한 고민 필요

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 실업급여팀이 전부 취업드림팀으로 변경 : 인터넷드림, 대면드림, 계좌드림으로 나뉨 - 홍보방법 : 매일 14시 30분에 실시되는 수급자 교육 시, 설문지를 배포하며 홍보. 설문지를 통한 유형 분류에 초점을 맞춘 관계로 별도의 홍보자료는 없는 상황 - PC존 공간 적극 활용 : 자원봉사자가 PC를 활용을 도와주며, PC존이 있음으로서 대기시간이 짧아짐

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 서비스 초기라 강점을 판단하기에는 시기상조임 - 다만, 서비스 대상자의 요구에 기초한 맞춤형 서비스 제공을 통해 장기적으로 성과를 개선할 수 있을 것으로 기대됨

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 서비스 시행 초기라 약점을 논하기는 어려움

모니터링 총평 및 개선사항
- 서비스 대상자들의 요구(취업상담(대면 대 인터넷), 직업훈련)를 반영하여 맞춤형 서비스 체제를 구축하여 효율적인 서비스 제공이 이뤄질 수 있을 것으로 기대됨 - 사전 취업중심통합서비스 준비와 관련하여 본부 차원의 가이드 및 담당자 교육, 각 센터별 통합서비스 팀 담당자 간 논의하는 자리가 필요한 것으로 나타남 - 공간 부족과 관련하여 개별 상담을 위해 밀폐된 대면 공간이 필요하나, 그렇지 못한 상황이며, 본부 차원의 고용서비스 UX 개선 사업과 신속한 조율이 필요한 것으로 나타남 - 서비스 시범운영 도입 시기에 비해 인력 배치가 상대적으로 늦어 어려움을 겪을 수 있을 것으로 예상됨 - 새로운 질 높은 서비스를 제공하기 위한 사업 추진을 위해서는 제도적 유연성 제고가 필요함 - 내담자의 낮은 구직 욕구를 높이기 위해 취업을 유인하는 구직급여 인센티브 강화가 필요함

취업중심통합서비스
7월 모니터링 보고서(부산북부2차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	부산북부고용센터	면담자	허영희 팀장 외 상담사 1명
방문일자	2019년 7월 29일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 인력도 많이 필요하다보니, 처음에 취업중심 서비스를 할까 말까에 대하여 각 팀별로 고민이 있었고, 계층을 나눌까, 특정지역으로 나눌까, 실업급여만 할까 마지막까지 고민은 있었음. - 전체적으로 업무를 담당하다보니, 실업급여, 계좌훈련, 워크넷 취업알선의 부분을 알아야 함 => 반복적으로 업무를 수행하다보니 의외로 빠르게 습득을 하는 것으로 나타났지만, 취업알선, 훈련상담 등은 노하우가 필요한데, 특히 취업알선의 경우 같은 정보라도, 어떤 구직자를 연계해야 하는가 하는 데 노하우가 있어야함 * 부산 북부 센터의 경우 베테랑이 있어 시간이 날 때 취업알선에 관한 노하우를 배우는 시간을 가지고 있음 - 신규 배치 직원에 대한 업무 교육이 사전에 먼저 이루어진다면 좋을 듯하며, 구체적 부분은 사례별(case by case)로 다르다 보니, 그때그때 이루어지면 좋을 듯함. - 개인역량에 높아서 전혀 도움이 필요 없는 이들은 서비스 대상에서 걸러야 하고, 해드릴 수 있는 부분만 나눠서 서비스를 제공해야 한다고 생각함 - 1차 상담에서 개인 가정사 등이 나오기 때문에 대면 실업인정에 한하여 개인의 사적 정보(privacy) 보호를 위해 업무

	환경을 변경할 필요성을 느낌. - 내년에 고용보험 자체가 한국형 실업부조 도입으로 바뀌다 보니, UX 사용자 중심 시범사업과 함께 선정되었으나 예산이 내려오지 않았고 내년에도 시범센터에 선정된다면 물리적 사무환경 개선에 참고하고자 함 - 워크넷 구인정보는 한계가 있고 컨설팅 등도 하면서 사람인 등 외부 구인정보도 많이 사용해야 함 - (워크넷에서 찾기 어려운) 특화된 직종의 경우 취업 알선에 한계가 있으며, 이것은 대상자가 스스로 찾아야 하는 부분은 있는데, 이런 부분은 일자리 발굴단과 긴밀하게 연계해야 한다고 생각함. - 이와 더불어 4차 혁명시대라고 할 정도로 최신의 디지털 혁신 직종 훈련들이 기업에서도 많이들 요청하여 생길 것으로 예상되니, 훈련기관들과도 연계를 잘 해야 할 것으로 생각하고 있음

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 워크숍 이후에 업무 프로세스 변경이 좀 있었는데, 기존 3가지에서 대면형과 인터넷형으로 변경을 함(한명이 끝까지 담당하는 것으로 변경함 - 아직까지 큰 성과는 없지만, 그래도 인터넷 인정이 있으니 전체를 대상으로 하고 있음 - 설문지도 계속해서 변경하고 있으며, 실업급여 교육 및 상담 시 취업중심 서비스의 장점에 대하여 홍보하고 있음 - 인터넷형의 경우 인터넷으로 실업 인정하고, 카드 발급을 원하는 이들은 카드 발급을 받기 위해 대면 상담하러 내려오는데, 마지막 때는 상세하게 구직표를 작성하게 함 - 계좌제의 경우 잠시 들렸다가 나가는 형태로 실업급여를 받다가 가려는 이들이 생겨 담당자가 관리하기에는 과부하가 걸려 원스톱 차원에서 일반계좌만 일부 남기고, 실업인

	정 하던 이들을 끝까지 담당하는 것으로 변경함. - 취업의지에 대해 설문지로 분류는 하고 있으나 이분들의 취업의사가 자꾸 바뀌는데, 초반에 대면 상담을 하다가도, 실업급여를 다 받고 취업상담을 하겠다고 변경하기도 함 - 초기 인원 보충이 없었기 때문에 임시방편을 쓰며 해보고는 있지만 쉽지 않았고 민원이 쌓여있으니 힘든 면이 있음 => 다른 업무 대상자들도(패키지, 일반 구직자) 많은데 이러면 조금 문제는 있을 듯함

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 인력이 따라 준다면, 통합적으로 업무를 수행하고 구역을 적게 하여 한사람이 계속적으로 끌고 간다면, 대상자를 파악하여 취업알선까지 잘 할 수 있다고 생각함 - 일자리가 정말 급한 경우 대면상담으로 보내는데, 이런 대면 상담이 하루에 10명 정도 상담, 취업알선, 특강 지원 등 사례들이 쌓이고 있는데, 이러다 보니 알선을 하지 않아도 저절로 정보를 보내주면 본인의 직종을 바꿔서도 취업하는 분들이 발생하고 있음 - 대면상담을 통해 충분한 서비스를 제공하면서 라포 형성이 되어 일자리를 구하겠다는 케이스들도 발생함 => 예: 한분은 요양보호사였었는데, 65세 이상 괜찮은 직업이 있어서, 괜찮은 부분이 있었는데, 상담을 통해 면접 때 마침 화장실 청소를 해보라 했을 때 아무렇지도 않게 하니 쉽게 취업을 함

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 한 달 180만 원 정도로 최저임금이 올라가다 보니 이와 연동하여 실업급여도 올라가 수급자 대부분 기한 한 달 정도 남기고 취업을 하고자 하며 심지어 취업 자리를 지켜달라고도 함 => 조기 재취업 수당의 경우 1년 정도 근무하면 주고 있으며, 반 이상 남아 있는 상태서만 지급을 하고 있다 보니 실업급여 받을 거 다 받고 가고 싶다 하는 분들이 있으니, 금액을 높이던가, 금액이 남아있다면 전부 주는 방식으로 유연하게 사용할 수 있으면 좋을 듯함 - 부산북부 센터 소장이 고용부 본부와 함께 프랑스 연수를 다녀왔는데, 본 센터에서 하는 모형이 프랑스 모형과 비슷한 것으로 판단하고 있음 * 프랑스는 기본적으로 인터넷으로 신청을 하고, 그 이후에 컨택을 하여 훈련과 실업알선을 하며, 북부센터의 모형과 유사한 것으로 판단하고 있음 - 프랑스처럼 한다면 100% 예약제로 해야 적용이 가능하며, 신청 후 한 달 정도 기간이 있어야 상담이 시작되며, 여유가 된다면 적용하는 것도 고려할 수 있음

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 온라인은 실업인정을 할 때는 급여 제공의 행정 업무가 주였고 계좌제 등이 필요하다면 상담이 끊어졌지만, 취업중심 서비스에서는 어찌 되었든 이분을 끝까지 끌고 가므로 예전보다는 관계가 형성되고, 이분들도 상담사를 믿는 부분(신뢰하는 것)이 느껴짐

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 창구 민원보다 인터넷 절차 등 사소한 민원이 사실 많이 들어오고, 하루 종일 말을 계속 해야 하며, 전화를 받다 보면 창구 민원인과의 대면 상담이 끊기는 현상이 발생하기도 함

모니터링 총평 및 개선사항
- 취업중심 원스톱 상담을 위해서는 전체적으로 실업급여, 계좌훈련, 워크넷 취업알선의 업무를 파악하고 있어야 하므로 교육이 필요하며, 신규 업무 담당자나 및 취업알선 업무의 경우 특히 필요한 것으로 나타남 - 1차 상담에서 개인 가정사 등 민감한 개인정보가 타인에게 노출될 수 있기 때문에 전면적으로 서비스가 개시되기 전 개인의 사적 정보(privacy)를 보호하기 위한 물리적 상담 환경 구축도 고려해야 할 것임 - 워크넷 구인정보는 한계가 있으므로 구인정보 및 직업훈련정보 업무를 담당하는 부서와의 협업 및 정보 공유가 필요함 - 대면상담을 통해 충분한 서비스를 제공하면서 예전보다 신뢰할 만한 관계(라포)가 형성되어 일자리를 구하겠다는 케이스들도 발생하기 시작한 것으로 판단됨 - 기존 콜센터(1365) 서비스가 어느 정도 도움이 되고 있긴 하지만, 인력이 보충된다면 특정 시간대 전화만이라도 받아줄 수 있는 사람이나 도구(콜센터, 챗봇 등)가 필요함 - 실업급여, 취업알선, 직업훈련 전산시스템 3개를 동시에 다른 화면으로 올리고 사용하다 보니 불편함이 크므로 통합 연계토록 하고, 안되면 조회라도 한 번에 할 수 있도록 개선하는 것이 필요함

취업중심통합서비스
9월 모니터링 보고서(부산북부3차)

연 구 명	취업지원 강화를 위한 고용서비스 효율화 방안연구		
기관명	부산북부고용센터	면담자	허영희 팀장 외 1명
방문일자	2019년 9월 25일	모니터링위원	박 가 열 (인)

준비	서비스 준비 상태는 어떠한가?
	- 사전 업무 매뉴얼도 필요하며 대상자 유형 분류를 상세히 하고, 실업급여 수급 특정 시기에 어떤 서비스를 제공하는 것이 바람직한 지 자세하게 안내하는 것이 필요함 => 예를 들어, 고령층 경력 많은 분들은 실업급여 받는 것을 부끄러워하기도 하므로 매뉴얼에 이런 내용이 포함되는 것이 필요함 - 변경된 서비스 도입 전에 직원들에게 충분한 교육이 필요함 => 가장이다보면 실업급여로 생활이 안 되기 때문에, 본인도 알아보지만 서비스가 필요할 수도 있는데, 이때 구체적인 직종, 직무에 대한 정보, 유사한 직종, 직무 등에 관한 정보를 담당자가 알고 있어야 하고 담당자가 적극적으로 기업과 내담자를 매칭 해주는 의지도 있어야 함

운영	서비스 운영은 원활한가?
	- 현재 온라인 6명, 대면 2명으로 운영하고 있고 향후 전면적으로 도입 시 대면상담 비중을 높이는 것이 필요하며, 실업급여수급자 전체를 대상으로 하였고 중장년층이 많이 내방하고 있고 청년층은 참여가 낮음 - 초기 대면/온라인(자기주도)/(내일배움)계좌로 나누어 진행

	하다가, 온라인으로 진행하다 계좌 발급 희망자가 많아서 원스톱서비스가 안되므로 온라인+계좌를 합쳐서 대면/온라인으로 이분화하여 서비스 제공 - 구직급여 마지막 직전 한 달 정도 남겨놓고 집체로 구직표를 새로 현행화 함 => 알선이 필요하면 개인정보 동의서에 동의도 받고 함. 취업이 내정 되어 있는 분들은 개인정보 비공개로 받고, 알선을 희망자들은 취업의지가 있는 분들이라 세 곳에 명단을 전달함(온라인 실업인정팀, 취업알선팀, 고용복지서비스 입주기관) => 세 군데에서 적합한 구인정보가 있으면 문자하니 사후관리가 잘되고 있는 편이고 구직표를 현행화하니 알선에 도움이 됨

성과	서비스의 성과가 나타나는가?
	- 상담사와 라포 형성이 잘 되어 애로사항을 말하게 되고, 구직 희망 사항을 제시하는 등 만족도가 높음 => 고령층 워크넷 교육이 IT 문해력을 높여주므로 만족도가 높고 워크넷을 통해 일자리를 살펴보는 등 적극적으로 변하기도 함. => 이력서 컨설팅, 면접 대비 상담이 내담자에게 도움이 됨 - 담당자의 경우 힘든 업무를 하지만, 보람을 많이 느껴서 만족도 높아 대면하는 담당자들 책상 위에 구직정보가 수북이 쌓여있고 눈에 보일 정도로 열심히 함 => 예를 들어 부산북구 쪽은 양산하고 가까워서 양산 쪽 구인정보도 적극적으로 살펴보고 내담자, 기업체에도 적극적으로 연락함 - 대면상담을 희망하는 중장년, 고령자 층이 많아 구인처를 알아봐드리기 어려웠는데, 센터 내 pc존에서 워크넷을 컴퓨터로 보는 방법, 모바일로 하는 방법을 교육하고, 최근 나온

	동영상 특강을 병행하여 정보검색능력이 향상되고 구직욕구를 올림 - 시범서비스를 받게 되면서 라포 형성이 잘 되고, 참여자가 취업 특강을 듣다보니 조금씩 구직의욕을 향상시키는 장점이 있음 - 점차 변화되는 대상자를 보면서 상담사 업무에 대한 성찰과 반성, 사명감 및 만족도가 향상됨

기타	서비스의 특이사항은 무엇인가?
	- 대면/온라인(자기주도)/내일배움 계좌로 나누어 진행하다가, 온라인으로 진행하다보니 계좌를 하겠다는 분이 너무 많이 나와서 온라인+계좌를 합쳐서 대면/온라인으로 통합서비스 진행. - 제도가 바뀌어서 취업특강만 참여해도 되므로 구직의욕을 높이기 위해 민간위탁기관에 의뢰해 특강 프로그램의 내용을 전면 개편했음 - 센터 자체 만족도 설문 실시하여 자체 평가 수행함

취업중심통합서비스의 강점은 무엇인가?
- 기존에는 창구에서 실업급여 행정처리만 수동적으로 받던 분들이, 취업 상담을 통해 취업의지가 높아지는 경우 적극적인 구직활동으로 전환되는 경우 발생 - 자체 업무 매뉴얼에 내담자 상세 유형별로 사례를 예시 => 예로, 요양보호사로 근무했으나, 직무를 바꾸더라도 정년보장 업무를 희망하여 공군비행단의 청소업무로 취업함

취업중심통합서비스의 약점은 무엇인가?
- 서비스 시행 초기 충분한 홍보가 부족하여 온라인 pc존 활용하는 것도 미숙하고, 대면 서비스에 대한 인식 부족으로 어려움을 겪음 - 서비스 유형을 고정한 경우 구직 욕구가 생겼을 때 반영하기 어려운 문제가 발생 => 예: 원래 온라인으로 실업급여만 받고자 했던 분도 시간이 지나 일자리 알선 희망하여 대면 서비스를 받고자 하는 분이 발생 => 대면에서 온라인, 온라인에서 대면을 바꾸는 것은 시범모델에 맞지 않는다고 이해했음 - 초기 상담부터 원하는 서비스가 대면인지, 온라인인지 파악하기 어렵고 중간에 내담자의 구직 욕구가 바뀔 수 있음

모니터링 총평 및 개선사항
- 전면적 서비스 확대 전에 누가와도 업무를 수행할 수 있도록 잘 정리된 서비스에 관한 사전 지침, 법, 업무 프로세스 내용이 포함된 매뉴얼 개발이 필요함 - 서비스 제공 방식을 구분(자기주도 유형, 대면서비스 제공 유형 등)하여 욕구에 부합하는 맞춤형 서비스를 제공하는 것이 필요함 => 대량 실업의 경우 원하지 않을 때 난감하기도 함 - 기존 센터 업무 체계와 연계성을 갖고 추진할 필요가 있음 => 기업지원부서가 구인정보에 접근하기가 용이한데, 일자리 발굴팀이 가서 설명하고 일자리를 발굴하는 것이 도움이 될 것으로 판단됨

[부록2] 상담사 및 이용자 설문지

○ 상담사 대상 설문지

취업중심통합서비스 상담사의 사업효과에 대한 조사

안녕하십니까? 설문조사를 위해 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 귀하가 진행하신 취업중심통합서비스의 효과와 인식에 대한 설문조사지입니다.

본 설문결과는 2019년 시범사업으로 운영 중인 취업중심통합서비스 모델의 효과 및 정책개선을 위해 활용할 예정입니다.

응답해주시는 문항 하나하나가 본 조사의 귀중한 자료로 활용됨을 감안하시어 관심과 성의 있는 답변을 부탁드립니다. 본 조사의 설문내용 및 개인 신상은 통계법 제 33조에 의해 비밀이 보장됨을 알려드립니다.

센터명	① 서울관악 ② 광주 ③ 전주 ④ 군산 ⑤ 구미 ⑥ 부산사하 ⑦ 부산북부		
성별	① 남 ② 여	최종학력	① 고졸 미만 ② 고졸 ③ 대졸(초대졸) ④ 대학원졸 이상
결혼여부	① 미혼 ② 기혼	직업상담사 자격여부	① 자격증 보유 ② 자격증 미보유
고용센터 근무경력	① 1년 미만 ② 1년~3년 미만 ③ 3년~5년 미만 ④ 5년~10년 미만 ⑤ 10년 이상	연령	①25세 이하 ②26세~29세 ③30세~34세 ④35세~39세 ⑤40세~44세 ⑥45세~49세 ⑦50세~54세 ⑧55세 이상

고용센터 내 통합서비스 참여 전 직무 (모두체크)	직무	수행여부(V)	수행경력(년/개월)	
	① 수급 자격 인정 등	( )	( )년	( )개월
	② 수급자 실업인정 등	( )	( )년	( )개월
	③ 내일배움카드 발급 등	( )	( )년	( )개월
	④ 취업 정보 제공 및 알선업무 등	( )	( )년	( )개월
	⑤ 기타( )	( )	( )년	( )개월
	전체		( )년	( )개월

Ⅰ. 취업중심통합서비스 참여 이전 직무와 비교하여 현재의 직무에 대한 귀하의 생각을 체크하여 주시기 바랍니다.

이전 업무와 비교하여	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 현재의 직무수행에 자신감을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
2) 내가 맡고 있는 직무 자체는 다른 직원보다 인정받을 가능성이 높다.	①	②	③	④	⑤
3) 나는 내가 가치있는 일을 하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4) 나는 이전업무보다 현재 업무에서 더 큰 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
5) 나는 만약 다른 업무를 수행할 기회가 주어지더라도 다시 현재의 직무를 선택하겠다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 취업중심서비스의 효과에 대해 어떻게 생각하십니까?

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
내담자 효과	1) 취업중심서비스는 내담자에 대한 이해를 높여 맞춤형서비스를 제공하는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	2) 취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 신속하게 제공하는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	3) 취업중심서비스는 내담자에게 필요한 서비스를 전문적으로 제공하는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	4) 취업중심서비스는 내담자의 고용서비스 이용 만족도를 높이는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	5) 취업중심서비스는 내담자의 실질적인 취업성과에 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	6) 취업중심서비스는 내담자의 고용센터에 대한 신뢰도를 향상하는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
고용센터 효과	7) 취업중심서비스는 고용센터의 업무중복을 줄이는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	8) 취업중심서비스는 고용센터의 업무효율성을 높이는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	9) 취업중심서비스는 고용센터의 서비스 전문성을 높이는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤
	10) 취업중심서비스는 고용센터에 대한 고객만족도를 높이는데 효과적이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 취업중심서비스를 실시하는 과정에서 긍정적으로 평가할 만 한 점은 무엇인지 간략하게 적어주시기 바랍니다.

준비단계	
진행단계	
기타	

Ⅳ. 취업중심통합서비스를 실시하면서 어려웠던 점은 무엇인지 간략하게 적어주시기 바랍니다.

준비단계	
진행단계	
기타	

Ⅴ. 취업중심통합서비스를 운영하면서 만난 내담자 중 소개해주고 싶은 우수사례가 있다면, 자세히 적어주시기 바랍니다.

Ⅵ. 향후 취업중심통합서비스가 확대되기 위해서 고려해야 할 점이나, 개선되어야 할 점은 무엇인지 간략하게 적어주시기 바랍니다.

개인측면	
조직측면	
정책적 측면	
기타	

☜ 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다. ☞

○ 이용자 대상 설문지

취업중심통합서비스 참여자 대상 고용서비스품질에 대한 조사

안녕하십니까?

설문조사를 위해 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 귀하가 참여하신 취업중심통합서비스 품질 측정을 위한 설문조사지입니다.

2019년 시범사업으로 운영 중인 취업중심통합서비스에 대한 고용서비스품질을 측정하여 고객지향적인 서비스 개선과 표준화된 고용서비스 제공을 위한 서비스품질 경영문화 조성 등에 활용할 예정입니다.

응답해주시는 문항 하나하나가 본 조사의 귀중한 자료로 활용됨을 감안하시어 관심과 성의 있는 답변을 부탁드립니다. 본 조사의 설문내용 및 개인 신상은 통계법 제 33조에 의해 비밀이 보장됨을 알려드립니다

<table>
<tr><td>센터명</td><td colspan="6">① 서울관악 ② 광주 ③ 전주 ④ 군산
⑤ 구미 ⑥ 부산사하 ⑦ 부산북부</td></tr>
<tr><td>성별</td><td>① 남 ② 여</td><td>최종학력</td><td colspan="4">① 고졸 미만 ② 고졸 ③ 대졸(초대졸) ④ 대학원졸 이상</td></tr>
<tr><td>2019년 고용센터 처음 방문시기</td><td>① 5월 ② 6월 ③ 7월 ④ 8월 이후</td><td>연령</td><td colspan="4">① 25세 이하 ② 24세~29세 이하③ 30세~34세 ④ 35세~39세
⑤ 40세~44세 ⑥ 45세~49세 ⑦ 50세~54세 ⑧ 55세 이상</td></tr>
<tr><td rowspan="2">(최초) 고용센터 방문목적</td><td rowspan="2">① 취업희망
② 실업급여수급
③ 계좌제 카드발급(직업교육훈련)
④ 기타( )</td><td rowspan="6">고용센터 상담횟수</td><td>대면</td><td>비대면</td><td rowspan="2">취업여부</td><td rowspan="2">① 취업 ② 미취업
(취업 시, 아래 파란색 응답)</td></tr>
<tr><td>① 1회</td><td>① 1회</td></tr>
<tr><td rowspan="2">실업급여 수급대상</td><td rowspan="2">① 예 (실직이유, 이전경력 체크)
② 아니오</td><td>② 2회</td><td>② 2회</td><td rowspan="3">취업까지 걸린기간</td><td rowspan="3">( )개월</td></tr>
<tr><td>③ 3회</td><td>③ 3회</td></tr>
<tr><td rowspan="2">실직이유</td><td rowspan="2">① 구조조정 ② 계약기간 만료
③ 자발적 이직 ④ 기타( )</td><td>④ 4회</td><td>④ 4회</td></tr>
<tr><td>⑤ 5회이상</td><td>⑤ 5회이상</td><td>취업방법</td><td>① 자발적취업
② 알선취업</td></tr>
<tr><td>이전 직장 경력</td><td>_____년 _____개월</td><td colspan="4"></td></tr>
</table>

Ⅰ. 고용센터 서비스 운영에 대한 귀하의 생각이나 느낌을 묻는 질문입니다. 아래 항목에 체크하여 주시기 바랍니다.

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
접근가능성	1) 고용센터는 제공하는 서비스에 대한 안내가 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
	2) 고용센터는 필요한(원하는) 정보를 얻기가 쉽다.	①	②	③	④	⑤
편리성 (유형성)	3) 고용센터는 부서별 위치, 사업 안내문, 내부시설 등이 이용하기 편리하다.	①	②	③	④	⑤
	4) 고용센터는 시설, 장비, 사무환경, 각종 신청서류, 안내문 등이 정리·정돈 잘 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
친절성 (고객이해)	5) 고용센터의 직원은 고객응대 태도가 친절하다	①	②	③	④	⑤
	6) 고용센터의 직원은 고객이 문의, 요청한 사항 등을 이해하기 쉽게 설명해 준다.	①	②	③	④	⑤
신속응답성	7) 고용센터의 직원은 고객이 요청한 사항에 대해 신속히 대응한다.	①	②	③	④	⑤
	8) 고용센터의 직원은 필요한 정보를 신속하게 제공한다.	①	②	③	④	⑤
전문성	9) 고용센터의 직원은 업무에 필요한 지식과 능력을 갖추고 있다.	①	②	③	④	⑤
	10) 고용센터의 직원은 업무를 능숙하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤

공정성	11) 고용센터의 직원은 정해진 절차에 따라 업무를 적절하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤
	12) 고용센터의 직원은 차별 없이 업무를 공정하게 처리한다.	①	②	③	④	⑤
신뢰성	13) 고용센터에서 제공하는 정보는 유용하다.	①	②	③	④	⑤
	14) 고용센터에서 제공하는 서비스는 신뢰할 만하다.	①	②	③	④	⑤
서비스충족	15) 고용센터는 고객의 요구사항을 잘 반영한다.	①	②	③	④	⑤
	16) 고용센터는 고객의 요구와 기대에 맞는 서비스를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
서비스 만족 및 재이용의도	17) 고용센터의 서비스는 전반적으로 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
	18) 차후에 고용센터를 다시 이용할 의사가 있다.	①	②	③	④	⑤
	19) 다른 사람에게 고용센터 이용을 추천할 것이다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 취업중심통합서비스 전후에 대한 귀하의 상황을 상담 전과 후로 나누어 체크하여 주시기 바랍니다.

구분		고용센터 처음 방문 시					현재				
		전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	전혀 아니다	아니다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
구직 효능감	1) 나는 취업에 도움이 되는 정보를 충분히 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	2) 나는 희망하는 직군의 연봉과 직위를 알아볼 수 있다	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	3) 나는 성공적인 취업을 위한 구체적인 목표가 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	4) 나는 평소에 관심 있는 교육훈련에 대한 정보를 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	5) 나는 무슨 일을 하더라도 잘 해낼 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
구직 욕구	1) 나는 지금껏 내가 관심 있던 분야가 아니더라도 기회가 주어지면 취업하겠다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	2) 나는 직업을 구하기 위해서라면 누구에게라도 도움을 요청하겠다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	3) 나는 하루 중 많은 시간을 직장을 구하기 위해 노력한다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	4) 나는 일자리만 있다면 조건이 만족스럽지 못해도 이를 받아들이겠다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤
	5) 나는 일자리를 구하기 위해 전력을 다하고 있다.	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 취업중심통합서비스의 효과에 대한 질문입니다. 아래 내용에 응답하여 주시기 바랍니다.

취업중심통합서비스는	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 나 스스로에 대해 이해라는데 도움을 받았다.	①	②	③	④	⑤
2) 내가 원하는 정보(직업훈련, 일자리, 수당 등)를 정확하게 얻는데 도움을 받았다.	①	②	③	④	⑤
3) 내가 원하는 서비스를 신속하고 정확하게 얻는데 도움을 받았다.	①	②	③	④	⑤
4) 내가 설정한 목표를 주기적으로 점검하는 데 도움을 받았다.	①	②	③	④	⑤
5) 내가 취업하는데 직·간접적인 도움을 받았다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 기타 고용센터의 취업중심통합서비스와 관련하여 하고 싶은 말씀이 있으시면 적어주시기 바랍니다.

Ⅴ. 향후 취업중심통합서비스와 관련하여 전화인터뷰를 진행할 예정입니다. 전화인터뷰에 동의하시는 분은 아래 동의에 체크해 주시기 바랍니다.

①동의 □ (☎ □□□-□□□□-□□□□) ② 비동의 □

☜ 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사드립니다. ☞