

정책연구	2004-04
------	---------

공공·민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

김승택 · 신현구

목 차

요 약	i
제1장 서 론	1
제2장 공공직업안정기관	4
제1절 우리나라 공공직업안정제도	4
1. 우리나라 공공직업안정제도의 변천	4
2. 공공직업안정기관의 역할	9
3. 공공직업안정기관의 종류	15
제2절 고용안정센터 현황	19
1. 고용안정센터 조직 구성	19
2. 고용안정센터 업무 현황	28
3. 고용안정센터 구인·구직 및 취업 실적 현황	37
제3절 공공직업안정기관의 문제점과 개선방안	60
제3장 민간직업안정기관	74
제1절 우리나라 민간 직업안정제도의 변천	74
제2절 우리나라 민간직업안정기관의 현황	77
1. 민간직업소개기관 설치 현황	77
2. 민간직업소개기관 이용 현황	80
3. 직업정보제공사업의 현황	85
제3절 민간직업안정기관의 문제점과 개선방안	92

1. 유료직업소개소의 문제와 개선방안	92
2. 무료직업소개소와 직업정보제공업체의 문제와 개선방안	123
제4절 정부지원 민간취업알선기관 현황	153
1. 고령자인재은행	154
2. 고급인력정보센터	156
3. 노인취업알선센터	160
4. 여성인력개발센터	164
제4장 공공과 민간직업안정기관의 관계	169
제1절 직업안정서비스 수요의 변화	169
제2절 공공과 민간직업안정기관의 관계	172
제3절 외국의 사례 및 시사점	177
1. 협조관계	178
2. 상호 보완관계	180
3. 상호 연계하에서의 경쟁관계	182
4. 사례 및 시사점	183
제5장 결 론	186
제1절 공공과 민간직업안정기관의 문제점 및 개선방안	186
제2절 직업안정서비스 기능의 강화를 위한 정책과제	191
제3절 공공과 민간직업안정기관의 연계방안	195
참고문헌	201
부 록	205

표 목 차

<표 2- 1> 우리나라 공공직업안정기관 관련 제도의 주요 변화	8
<표 2- 2> 직업안정기관에서 수집·제공하는 고용정보의 종류와 내용	13
<표 2- 3> 공공 직업안정기관 및 취업알선기관 현황(2003년)	18
<표 2- 4> 공공직업안정기관 설립 추이	20
<표 2- 5> 지역 및 지방노동관서별 고용안정센터 설치 현황 (2003년 6월)	21
<표 2- 6> 고용안정센터 인력 현황	22
<표 2- 7> 고용안정센터 팀별 평균 인원	24
<표 2- 8> 고용안정센터에 근무하는 직업상담원의 사회인구학적 특성	27
<표 2- 9> 고용안정센터 주요 업무 내용	30
<표 2-10> 고용안정센터 직업지도 현황	34
<표 2-11> 고용안정센터에서 실시하는 집단상담프로그램	35
<표 2-12> 고용안정센터에 등록한 구직자의 특성(2002년)	38
<표 2-13> 공공직업안정기관별 구인·구직 및 취업건수와 비중	40
<표 2-14> 고용안정센터 및 시·군·구 취업정보센터에 등록한 구직자의 구직 사유(2002년)	41
<표 2-15> 공공직업안정기관별 구인배율, 취업률, 충족률	43
<표 2-16> 공공직업안정기관에 등록한 구직자의 희망직종 (2002년)	45
<표 2-17> 공공직업안정기관에 등록한 구인 정보의 직종 및 구인유형 특성(2002년)	47
<표 2-18> 공공직업안정기관의 직종별 취업알선 실적	50

<표 2-19> 공공직업안정기관의 직종별 구인·구직 및 취업 현황(2002년)	53
<표 2-20> 고용안정센터에 등록한 구직자 중 취업자의 취업경로 (2002년)	54
<표 2-21> 고용안정센터 취업담임제 운영실적: 실업급여 수급자 취업지원 실적	56
<표 2-22> 2002·2003년 고용안정센터 고객만족도	59
<표 2-23> 주요 국가의 공공직업안정기관 노동시장 점유율	62
<표 2-24> 주요 국가의 공공직업안정기관 인력 비교	64
<표 2-25> 지역별 고용안정센터 직원 1인당 업무 관련 통계량	65
<표 2-26> 구직자 유형별 분류	72
<표 3- 1> 민간직업안정기관 현황	78
<표 3- 2> 유·무료직업소개기관 구인자수, 구직자수 및 취업자수	81
<표 3- 3> 유·무료직업소개기관의 효과	83
<표 3- 4> 유료직업소개기관을 이용한 취업자의 상용직 및 일용직 비율	84
<표 3- 5> 인터넷 채용정보업체 스카우트사의 사업분야	88
<표 3- 6> 주요 온라인 채용정보업체의 매출 및 순이익 현황	89
<표 3- 7> 구인구직자 및 취업알선 현황	93
<표 3- 8> 등록제 이후 변화된 사항	94
<표 3- 9> 유료직업소개소의 애로사항 및 지원받고 싶은 사항 (담당공무원 의견)	96
<표 3-10> 유료직업소개소에 대해 우선적으로 단속이 필요한 사항(담당공무원 의견)	97
<표 3-11> 유료직업소개소 관련 법규나 제도의 문제점 및 개선할 사항(담당공무원 의견)	100
<표 3-12> 유료직업소개소의 공공부문과 민간부문의 연계 강화	

방안(담당공무원 의견)	101
<표 3-13> 유료직업소개소들의 직업소개요금착취 문제의 해소책 (담당공무원 의견)	102
<표 3-14> 유흥업소에 대한 불법·탈법적 소개의 근절 대책 (담당공무원 의견)	103
<표 3-15> 유료직업소개소 종사자교육의 개선 방안(담당공무원 의견)	104
<표 3-16> 직업소개요금의 고시를 지키지 않은 경우의 개선 대책 (담당공무원 의견)	105
<표 3-17> 유료직업사업자간의 정보공유 및 건전한 사업발전을 위한 방안(담당공무원 의견)	106
<표 3-18> 유료직업소개소를 활성화하기 위해서 필요한 사항 (담당공무원 의견)	107
<표 3-19> 기타 유료직업소개사업체 건의사항(담당공무원 의견)	108
<표 3-20> 유료직업소개소의 애로사항 또는 개선사항(소개업자 의견)	109
<표 3-21> 유료직업소개소 관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선할 사항(소개업자 의견)	112
<표 3-22> 유료직업소개소 운영상의 문제점 내지 개선할 사항 (소개업자 의견)	115
<표 3-23> 직업소개부조리가 발생하는 직업소개소의 특성 및 근절 방안(소개업자 의견)	117
<표 3-24> 유료직업소개소 활성화를 위해 필요한 사항(소개업자 의견)	118
<표 3-25> 유료직업소개 업주가 정부에 건의하고 싶은 기타 사항	119
<표 3-26> 무등록직업소개소 현황	120
<표 3-27> 무등록직업소개소의 미등록 주요 원인	121
<표 3-28> 무등록직업소개소의 양성화 방안	122

<표 3-29> 무료직업소개소의 구인구직자 및 취업알선 현황	123
<표 3-30> 무료직업소개소의 직업소개부조리 적발건수	124
<표 3-31> 무료직업소개소와 직업정보제공업체의 개선사항 (담당공무원 의견)	125
<표 3-32> 무료직업소개소 직업소개부조리 개선사항(담당공무원 의견)	128
<표 3-33> 무료직업소개소 관련 법규나 제도의 개선사항 (담당공무원 의견)	133
<표 3-34> 불법적인 직업정보제공 업체의 정비강화 방안 (담당공무원 의견)	135
<표 3-35> 직업정보 교류 강화를 위해 지원받고 싶은 사항 (담당공무원 의견)	135
<표 3-36> 공공과 민간의 협조체제 구축방안(담당공무원 의견)	136
<표 3-37> 무료직업소개소와 직업정보제공사업체의 활성화 방안 (담당공무원 의견)	137
<표 3-38> 직업소개소나 직업정보제공사업체의 애로사항 및 개선사항(사업주 의견)	139
<표 3-39> 직업정보제공업 관련 법규나 제도 개선사항 (사업주 의견)	144
<표 3-40> 무료직업소개소와 직업정보제공업체의 활성화 방안 (사업주 의견)	146
<표 3-41> 무료직업소개소와 직업정보제공업자가 건의하고 싶은 기타 사항	149
<표 3-42> 직업소개소나 직업정보제공사업체의 미신고 원인	151
<표 3-43> 직업소개소나 직업정보제공사업체의 양성화 방안	152
<표 3-44> 고령자인재은행 취업실적	156
<표 3-45> 고급인력정보센터 구직등록 자격기준	158
<표 3-46> 고급인력정보센터 취업알선 실적	160
<표 3-47> 노인취업알선센터 취업알선 실적	162

<표 3-48> 2001년 노인취업알선센터 취업알선 직종별 현황	163
<표 3-49> 여성인력개발센터 운영 실적	168
<표 4-1> 공공 및 민간직업안정기관의 발전 단계	176

요 약

1. 서 론

우리는 외환위기 이후 직업안정서비스에 대한 수요가 급증하는 특수한 경험을 했다. 그러나 이러한 수요의 증가에도 불구하고 우리나라의 공공직업안정기능은 완전히 정착되지 못한 상태에 있다. 공공직업안정서비스는 1997년 외환위기 위기 이후 인프라나 조직 면에서 대폭 확대되었으나, 아직도 고용보험의 일부 기능으로 보조역할의 성격이 강하고 적극적인 직업안정서비스를 제공하지 못하고 있다. 또한 공공직업안정기능이 담당해야 할 취업 취약계층에 대한 서비스 제공이 정립되어 있지 못한 상태로 오히려 취약계층은 나름대로의 취업망(network)을 가진 민간직업안정기구를 이용하는 상황이다. 한편 1997년 외환위기 이후 규제완화의 추세와 더불어 민간직업안정기구의 숫자는 급팽창했고, 현재 전문성이 미흡하고 영세한 직업소개업소들과 규모면에서 급성장한 직업정보제공업체, 그리고 종합인력개발회사의 성격을 가진 대규모 사업체 등이 혼재한 상태에 있다. 따라서 노동시장에서 민간직업안정기구가 기여할 수 있는 역할은 무엇인지에 대한 검증이 필요하다.

이 연구의 구성은 다음과 같다. 제2장은 공공직업안정기구의 변천과정, 현재 수행하고 있는 역할 등을 살펴보고, 공공직업안정기구의 업무, 현황 및 추이를 고용안정센터를 중심으로 분석한 후 현재 공공직업안정기구가 가지고 있는 문제점과 그 개선방안을 정리한다. 제3장은 우리나라의 민간직업안정기구의 현황을 직업소개소와 직업정보제공업체를 중심으로 정리하고, 노동부에서 실시한 실태조사를 중심으로 민간직업안정기구의 문제점과 개선방안을 분

석한다. 제4장은 공공과 민간직업안정기구의 관계와 그 발전 단계를 살펴본 후, 외국에서 나타나는 공공과 민간직업안정기구의 연계형태를 유형별로 정리한다. 결론으로 우리나라 직업안정기능의 극대화를 위해 공공과 민간이 어떤 역할을 담당하고 어떻게 연계해 나가야 할지 정책방안을 제시한다.

2. 공공직업안정기구

직업안정법에 나타난 정부의 직업안정기관으로서의 역할은 직접적으로 취업알선 관련 업무를 수행하고(직업소개), 한편으로는 민간 직업소개소 및 인력서비스 기관에게 일정한 역할을 부여하여 이 역할을 제대로 수행하고 있는가를 지도·감독하는 업무를 수행(민간부문의 감독)하며, 또한 구직자에 대한 직업지도, 고용정보 제공, 직업훈련이나 재취업에 대한 지원을 수행하는 것이다.

공공직업안정기관의 종류로는 먼저 중앙정부조직으로 설치·운영되는 직업안정기관으로 고용안정센터, 일일취업센터 등이 있고, 그외 선원이나 전역 군인 등 특정한 계층 대상의 취업알선을 위해서 관련 부처에서 운영하는 취업알선기관들이 있다. 고용안정센터는 종합적인 고용안정업무를 수행하기 위하여 1998년부터 설치한 노동부의 지방노동관서로서 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관이라고 할 수 있다.

고용안정센터의 경우 전체 공공직업안정기관 가운데 구인·구직 및 취업 실적에서 차지하는 비중이 절대적으로 많아지는 추세에 있어 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관으로서의 위상을 가진 것으로 평가할 수 있다. 또한 다른 기관들은 특정한 직종으로의 취업알선에 점차 국한된 특징을 보여주지만 고용안정센터는 상대적으로 다양한 직종에 대한 구직자 등록 및 구인 요청이 있었으며, 그에 해당하는 만큼의 취업 실적도 있었다. 다만 구직자 취업률과 구인업체 충족률을 제고할 수 있는 보완대책이 필요한 것으

로 나타난다.

공공직업안정기관의 취업지원서비스의 문제점은 첫째, 양적·질적으로 낮은 취업지원서비스 수준, 둘째, 조직구성원의 문제, 셋째, 민간기관의 연계 부족으로 나누어 볼 수 있다.

공공직업안정기관의 낮은 취업지원서비스 수준 문제가 인력부족에서 오는 것이 크기 때문에, 이에 대한 해결책은 무엇보다 인력 확충에서 찾을 수 있을 것이다. 부족한 인력을 그나마 효과적으로 활용하기 위해서는 지역에 따른 혹은 센터에 따른 업무량을 정확히 파악한 상태에서 이를 근거로 한 인력 충원 및 배치가 이루어져야 할 것이다. 또한 양질의 구인 정보 및 구직자 정보 부재 속에서 나타나는 악순환을 없애기 위해서는 고용안정센터가 어느 한쪽의 정보에 우선적으로 치중하기보다는 양쪽의 정보를 동시에 갖추도록 노력해야 한다(예: 구인등록 권장제, 채용장려금이나 고용촉진장려금과 같은 제도를 이용한 인센티브제).

또한 구직자와의 심층상담을 통하여 구직자가 요구하는 일자리와 취업능력에 대하여 정확히 판단하고, 구직자가 일자리에 대한 과도한 기대수준을 가지고 있으면 이를 조정하고 설득하는 작업도 병행해야 할 것이다. 그리고 직업상담원이 구직자에게 소개할 일자리를 찾는 데에 많은 시간이 소요되지 않도록 직업분류 및 정보시스템이 구축되어야 할 것이다.

취업지원서비스의 질적 저하를 유발하는 또 다른 원인으로는 일부 고용안정센터의 열악한 시설을 들 수 있다. 2002년 11월 고용안정센터 자가진단조사의 결과에 따르면 고용안정센터에 완전밀폐형 부스가 없는 센터가 전체의 70%인 것으로 추정되고 있는 바, 고용안정센터에 외부와 차단된 심층공간이 절대적으로 부족하다고 볼 수 있다. 부스형 창구는 직업상담의 충실성과 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에 완전밀폐형 창구의 설치에 취업지원서비스의 성과와 만족도를 모두 높여주는 결과를 가져오리라 보인다.

조직구성원의 문제에서 직업상담원의 고용 불안정, 모호한 채용 수단과 평정제도, 열악한 보수체계, 교육제도 미비 등도 시급히 해결해야 할 문제로 지적되고 있다. 또한 보다 높은 수준의 취업지원 서비스가 되기 위해서는 무엇보다 직업상담원의 전문성 강화가 필수적인 바, 현재보다 심화된 교육훈련 및 연수제도를 도입해야 하며, 고용안정센터에 근무하는 직업상담원과 공무원 두 집단 사이에 존재하는 갈등을 해소할 수 있는 개선 조치가 필요하다.

3. 민간직업안정기구

직업안정서비스에 대한 수요확대와 더불어 민간직업안정기구는 증가되고 있는 추세이며, 정부는 규제 완화를 통하여 민간인력서비스산업의 활성화를 지속적으로 추진하고 있다. 전체적인 민간 유·무료직업소개소 현황을 살펴보면, 직업소개소는 2000년 3,378개에서 2002년 5,997개로 77.5%의 성장을 하여 상당히 빠른 속도로 사업체의 수가 증가하고 있는 것을 알 수 있다. 그 중에서도 인터넷이라는 강력한 도구를 이용하는 직업정보제공사업체들이 2001년 146개에서 2002년 264개로 1년 동안 80.8% 증가한 것을 볼 수 있다. 직업소개소의 경우, 국내 유료직업소개소는 2000년 3,168개에서 2002년 5,169개로 63.2% 증가하였는데, 법인은 463개에서 515개로, 개인은 2,705개에서 4,654개로 증가하여 법인과 개인 모두 빠르게 증가하고 있으나 일정한 규모를 갖춘 기업보다 개인들이 직업소개업에 진출하는 규모가 커져 영세한 직업소개업체가 증가하는 약점을 지니고 있다. 한편, 국내 무료직업소개소는 2000년 210개에서 2002년 403개로 91.9%의 성장률을 보였다. 국외 유료직업소개소는 서울을 중심으로 한 대도시에서 대부분 소재하고 있는데 2001년 24개에서 2002년 22개로 감소하였다.

2003년 상반기 현재 노동부에 등록된 직업정보제공사업체는 모두 192개로 나타났다. 직업정보제공업체는 이전에는 취업정보지 등

이 주를 이루며 1993년 46개 업체에 그쳤으나, 1999년 66개, 2000년 104개, 2001년 146개, 2002년 190개 등으로 크게 증가하였는데, 인터넷의 급속한 확산과 함께 인터넷을 정보제공 매체로 활용하는 사업체가 이러한 증가를 주도한 것으로 보인다. 특히 1995년 직업안정법 개정으로 직업소개업과 직업정보제공업의 겸업이 허용되었기 때문에 직업정보제공사업을 하는 사업체는 대부분 직업소개업을 같이 운영하는 경우가 많은 것으로 보인다. 이제 순수하게 직업정보만을 제공함으로써 사업을 영위하는 업체보다는 직업소개업을 겸하면서 종합인력서비스를 제공하는 업체들이 주류를 이루고 있다고 할 수 있다.

민간직업안정기구에 대한 실태조사 결과에 의하면 직업소개소와 직업정보제공업체에 대해 담당 공무원과 사업자 공통으로 지적하는 문제점은 등록제 이후 무분별한 양적 증가로 인한 과다경쟁으로 사업부진을 겪고 있는 직업소개소들이 많아 질적으로 떨어지는 영세업체가 증가하고 있고, 전문성이 부족한 점이 많이 지적되었다. 이에 대한 개선방안으로 직업소개업자의 자격요건을 강화하거나 또는 자격증제도를 운영하자는 의견과 교육훈련을 실시하자는 의견이 많이 도출되었다. 또한 현실과 동떨어진 요금체계나 학력, 경력 등 자격조건에 대한 법규제에 대한 개선의견도 제시되었다. 공공부문과 민간부문이 연계(공조)하는 방안으로는 주로 정부의 고용안정정보망과 취업정보를 공유하기를 원하는 것으로 나타났다.

4. 공공과 민간직업안정기구의 연계

현재 노동시장의 추세로 볼 때 사람들이 구직과 근로를 평생 동안 경험하면서 과거에 비해 더욱 많은 직종과 업종에서 일하게 될 것이므로 노동시장에서의 고용정보에 대한 수요는 더욱 확대될 것이다. 또한 새로운 지식과 기술 습득의 필요성이 강조되면서 재고

육 및 훈련의 역할이 더욱 커지고 고용형태의 다양화와 함께 새로운 직업안정서비스를 요구하게 될 가능성이 높다. 그런 과정에서 틈새시장을 파고드는 민간인력서비스산업이 다양한 분야에서 여러 형태로 생성되고 취약계층의 실업이 증가하는 국가의 경우 이들을 위한 특별한 직업안정서비스의 제공이 필요한 한편, 실업급여, 구직지원, 교육 및 훈련기회 제공, 고용 창출 및 근로경험 제공 사업, 셀프서비스를 이용하여 고용정보를 사용할 수 있는 사업 제공 등 직업안정기구가 담당해야 할 역할의 범위는 계속 확대될 것이다.

한 국가의 직업안정기능을 극대화하기 위해 개발도상국과 선진국이 취해야 할 전략은 환경적인 요인에 의해 큰 차이가 있다. 노동시장의 구조가 복잡화 내지는 다양화되고 구조적인 실업의 문제가 고착화되며 다른 사회안전망의 확대와 적극적 노동시장정책의 수행까지 그 기능의 범위가 확대되는 선진국의 경우 직업안정기능 자체는 민간기관에 연계하여 확대될 필요가 있는 것으로 나타나는 반면, 개발도상국의 경우는 필수적인 공공직업안정서비스의 확충이 이러한 연계의 노력보다 더 필요한 조건으로 나타난다.

우리나라의 경우 개발도상국의 허물을 벗고 이제 선진국으로 나아가는 과정 속에서 노동시장에서는 실업이 고착화되어 나타나기 시작했고, 다른 사회안전망이나 노동시장정책의 필요성이 점점 증가하고 있으며, 노동시장 자체에서 PREA의 규모도 점차 확대되어 가고 있다.

이 연구의 분석결과에 의하면 우리나라의 공공과 민간안정기구의 연계를 통한 직업안정서비스의 강화를 추진하기 전에 해야 할 것은 우리나라 PES의 역할과 활동 범위를 명확히 하는 것이다. 보다 효율적인 PES의 기능을 담당하기 위해 고용안정센터에서의 직업상담기능은 고용보험의 보조적인 역할이 아닌 독자적인 전문성을 갖춘 영역으로 발전되어야 한다. 특히 외국에서 나타나고 있는 PES 나름대로의 고객지향적인 서비스(취약계층이 대상이라면 취

약계층에 초점을 맞춘 서비스)를 공급해야 한다. 일단 고용안정센터의 직업안정기능에 대한 홍보와 전문성 강화가 이루어져야 하고, 이를 위해서는 직업안정기능에 대한 역할 강화와 더불어 전문성을 가진 직업상담원들을 채용하고 장기적인 인력운용 계획을 세워 열심히 일할 수 있는 분위기를 조성해야 한다. 그 과정에서는 상담시설에 대한 개선도 동반되어야 할 것이다.

또한 우리나라의 PREA들이 가진 문제점들을 분석한 결과 공공 직업안정서비스가 강화되어야 할 논리는 확실히 밝혀진다. 직업정보제공업체들은 인터넷과 정보통신기술로 무장하고 급속한 확장을 이루고 있으나, 규제완화의 차원에서 등록제가 완화된 이후 상담알선의 수행능력이 현저히 떨어지는 문제점이 발생하기 때문에 개선방안으로 직업소개업자의 자격요건을 강화하거나 또는 자격증제도를 운영하자는 의견이 담당공무원이나 사업자들 사이에 공통적으로 제기되고 있으며, 사업체수가 급속히 증가하면서 과다경쟁과 저수익의 문제가 이들 업체들을 괴롭히는 요인으로 지적되고 있다. 그러므로 PES는 PREA의 활동을 감시 및 감독, 더 나아가서는 관리하는 역할을 확대해야 할 것으로 보이고, 공공부문의 정보와 자료를 공유하는 동기를 제공하면서 PREA가 일정수준 이상의 직업안정서비스를 제공할 수 있도록 유지하는 기능을 보유해야 할 것으로 판단된다. 취약계층의 취업문제를 예로 볼 때 PES가 직접 취약계층의 구직활동에 참가하여 새로이 구인·구직의 통로를 찾기 보다는 이미 민간직업소개업체들이 구축해 놓은 연결망(network)을 활용하여 지원금제도나 정보의 제공 등 동기유발을 통해 관리하는 것이 더 효율적인 직업안정기능의 강화를 가져올 수 있다. 현재 직업소개소나 정보제공업체의 등록이 외환위기 이후 진행된 규제완화에 의해 폭발적으로 증가하고 있는데, 그 결과 심지어는 사업주들까지도 자격조건의 강화와 전문지식을 습득할 수 있는 교육 및 훈련의 필요성을 주장하고 있다. 따라서 PES가 연계를 통해 활용하게 되는 PREA들에 대해 취약계층의 이용료 지원, 필요한 정보

의 공유, 표준 분류 및 상담 매뉴얼 제공 등 연계에 의한 이익을 제공하면서 PREA가 엄격한 자격조건을 유지해야만 연계대상으로 선택하는 방식의 관리가 유용할 것으로 판단된다.

현재 우리나라의 상황에서는 PES와 PREA가 일부 분야에서 경쟁하는 것을 피할 수는 없으나, 전체적인 측면에서 서로 상호 보완적인 관계를 구축할 가능성은 충분하다. 각국의 사례에서 발견되는 공공과 민간직업안정기구간의 연계 및 협력을 부분적으로 수용할 수 있다. 그 구체적인 예들은 다음과 같이 정리된다. 첫째, 구직·구인 정보의 공유 및 활용, 둘째, 직업 분류 및 적성분석과 인적사항 기재의 표준화 및 공동 사용(노동시장의 정보 투명성을 향상), 셋째, 교육·훈련 분야의 프로그램 연계, 넷째, 장기실업자 등 취약계층에 대해 연계프로그램 개발, 다섯째, 전문 상담사 등 서비스 관계자에 대한 인적자원 교환 및 훈련 실시, 여섯째, 직업안정 서비스의 품질 향상을 위한 상호 의견교환 및 상담(관련 업체들로 구성된 공공-민간위원회나 협의회의 창설 내지는 참여), 일곱째, 공공으로부터 민간으로의 계약을 통한 전문화된 업무 위탁 등이다.

제1장 서론

1997년 외환위기는 우리 경제가 한 번도 경험하지 못했던 대량실업의 사회적 문제를 야기했고, 이를 해결하기 위해 다양한 실업대책들이 추진되었다. 그 많은 대책 중에서 가장 중요하게 장기적으로 추진되어야 한다고 주장되었던 노동정책은 적절한 노동시장 인프라를 구축하여, 문제가 발생할 때마다 정부가 개입하여 해결하기보다 노동시장의 기능으로 이러한 문제를 해결할 수 있는 자기치유 능력을 갖추는 것이었다. 이러한 노동시장 인프라의 구축은 노동시장의 급격한 변화에 의해 발생하는 문제를 예방할 수 있고, 문제가 발생하더라도 노동시장의 조정기능에 의해 효과적인 대응이 자율적으로 일어나는 체제를 갖추는 장기적인 과제였으며, 이를 위한 기본 과제는 우리나라의 직업안정서비스 체제(employment service system)를 구축하는 것이었다.¹⁾²⁾ 이렇게 우리는 직업안정서비스에 대한 수요가 경제위기 상황에서 갑자기 증폭되는 특수한 경험을 했는데, 사실 직업안정서비스의 수요 증가는 전 세계적으로 나타나고 있는 현상이다. 구체적으로는 과거 졸업시즌 채용 방식에

-
- 1) 직업안정서비스는 구직자와 구인자 간, 또는 기업과 근로자 간 적절한 상대방을 찾을 수 있도록 연계시켜 주는 포괄적인 서비스를 뜻한다.
 - 2) ILO가 1948년에 제정한 직업안정기관에 대한 협약에 따르면 직업안정기관의 기능과 역할은 첫째, 구인과 구직의 연결지원, 둘째, 노동이동의 촉진, 셋째, 노동시장 정보의 확보와 평가, 넷째, 실업보험 및 실업자 구호활동과의 협조, 다섯째, 적절한 고용상태의 형성을 위한 사회·경제적 계획 추진의 지원 등으로 정의하고 있다.

2 공공·민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

서 상시채용 방식으로 바뀌면서 채용정보 획득의 중요성이 더욱 높아져 가고 있으며, 청년층이 취업에 있어 새로운 취약계층으로 등장하는 상황에서 청년층이 장기실업자, 또는 비경제활동인구로 빠지면서 노동시장에서 탈락하는 경향이 발생하고 있다. 또한 계약직 등 비정규직의 비중이 커지면서 이직의 가능성이 증가하는 등 노동시장의 외부 유연성이 높아지는 것도 직업안정서비스 수요가 확대되어 가는 원인이다.

이러한 수요의 증가에도 불구하고 우리나라의 공공직업안정기능은 완전히 정착되지 못한 상태에 있다. 공공직업안정서비스는 1997년 외환위기 이후 인프라나 조직 면에서 대폭 확대되었으나, 주요 공공직업안정기관인 고용안정센터는 고용보험과 직업안정기능을 담당하면서 아직도 피보험자 관리 등 업무가 과중하고 적극적인 직업안정서비스를 제공하지 못하고 있다. 또한 공공직업안정기능이 담당해야 할 취업 취약계층에 대한 서비스 제공이 정립되어 있지 못한 상태로 오히려 취약계층은 나름대로의 취업망(network)을 가진 영세한 민간직업안정기관을 이용하는 상황이다.

이런 경우 민간직업안정기관이 발달해 있다면 필요한 직업안정서비스의 수요를 충족시킬 수 있겠으나, 우리나라의 민간직업안정기관 또한 아직 영세한 업체가 대부분이고 전문적인 지식과 영업방식을 가진 소수의 기업들을 제외하고는 제도가 한 번 바뀔 때마다 곤란을 겪는 업체들이 많다. 1997년 외환위기 이후 규제완화의 추세와 더불어 민간직업안정기관의 숫자는 급팽창했고, 현재 전문성이 미흡하고 영세한 직업소개업소들과 급성장한 직업정보제공업체, 그리고 종합인력개발회사의 성격을 가진 대규모 사업체 등이 혼재한 상태에 있다. 따라서 노동시장에서 민간직업안정기관이 기여할 수 있는 역할은 무엇인지에 대한 검증이 필요하다.

이런 문제의식 속에서 공공직업안정기관과 민간직업안정기관의 현황과 그들이 가지고 있는 문제점, 그리고 그 원인을 분석하는 것은 향후 우리나라의 직업안정 인프라를 구축하는 방향을 설정하는 데 있어 가장 선행되어야 하는 연구대상이다. 그럼에도 불구하고 이러한 기초 연구에 대한 분석은 그리 풍부하지 못한 형편이다. 공공직업안정기관에 대한

연구는 고용안정센터의 기능 확대와 함께 외국의 사례 등에 대한 연구가 진행되었고, 이후 고용안정센터를 중심으로 문제점 파악과 개선방안들이 연구되었다. 또한 자료 측면에서도 제공되는 프로그램에 대한 수급자, 투입 예산 규모, 성과 등이 축적되어 있다. 반면, 민간직업안정기관에 대한 연구는 매우 희박하여 신고제로 운영되고 있는 현재 상황에서는 실태조사도 확실히 되어 있지 못한 상태다.

이 연구는 공공직업안정기관과 민간직업안정기관을 모두 활용한 국가의 직업안정서비스 기능 강화라는 목표를 달성하기 위한 기초 자료를 축적하고 향후 본격적인 연구가 진행되는 초석으로서의 역할을 담당하는 것을 목적으로 한다. 따라서 공공과 민간직업안정기관의 변천과정, 현황, 문제점, 원인, 개선과제 등에 대한 분석을 포괄적으로 실시하고, 외국의 사례를 통해 국제적인 추세가 어떤 방향으로 향하고 있는지를 파악한 후, 국가의 직업안정서비스 기능 강화라는 최종 목표를 위해 과연 어떤 정책과제들이 도출될 수 있는지를 제시하는 순서로 연구를 진행한다.

본 보고서는 다음과 같이 구성되어 있다. 제2장에서는 공공직업안정기관의 변천과정, 현재 수행하고 있는 역할, 종류 등을 살펴보고, 공공직업안정기관의 업무, 현황 및 추이를 고용안정센터를 중심으로 분석한 후 현재 공공직업안정기관이 가지고 있는 문제점과 그 개선방안을 정리한다. 제3장은 우리나라의 민간직업안정기관의 현황을 각 업종 형태별로 정리하고, 노동부에서 담당 공무원과 사업주들에 대해 실시한 실태조사를 바탕으로 유·무료 직업소개소와 직업정보제공업체에 대한 문제점과 개선방안을 분석한다. 또한 정부가 지원하는 형태의 민간직업안정기관들에 대해 살펴본다. 제4장은 공공과 민간직업안정기관의 관계와 그 발전 단계를 살펴본 후, 외국에서 나타나는 공공과 민간직업안정기관의 연계형태를 유형별로 정리한다. 결론에서는 지금까지 분석된 공공과 민간직업안정기관의 문제점과 개선 방안에 대해 요약하고, 우리나라 직업안정기능의 극대화를 위해 공공과 민간이 어떤 역할을 담당하고 어떻게 연계해 나가야 할지 정책방안을 제시한다.

제2장 공공직업안정기관

제1 절 우리나라 공공직업안정제도

1. 우리나라 공공직업안정제도의 변천

우리나라에서 근대적 의미의 직업안정법이 처음으로 제정된 것은 식민지 유산과 전쟁의 폐허를 딛고 본격적으로 산업화를 시작하던 1961년 12월이다. 그 이전에도 일제가 만든 『직업소개령(職業紹介令)』이 있었지만, 이것은 일본 제국주의정책에 필요한 노동력을 동원하기 위한 수단에 불과한 것이었다. 1961년 제정된 최초의 직업안정법은, 헌법에 보장된 국민의 기본적인 생존권과 직업발달의 자유, 그리고 노동의 권리와 의무를 근본이념으로 하여, 모든 사람들이 자기 능력에 적합한 직업에 취업할 기회를 제공함으로써 유희노동력의 생산화와 국민생활의 안정에 기여한다는 취지로 제정되었다(박양근·김수원, 1997: 7). 직업안정법에서는 정부가 수행할 직업안정업무로 직업소개, 직업지도, 직업보도, 노동시장에 관한 조사분석, 실업보험 등을 규정하였다. 그리고 이와 같은 업무를 수행하기 위하여 당시 보건사회부 소속으로 전국 44개 지방자치단체가 공공직업안정소를 설치하고 시·도 지사가 운영하도록 하였다.

이후 지속적인 경제개발로 인하여 노동력 수급에 대한 보다 적극적인 정책이 필요해졌다. 1963년 8월 보건사회부 노동국이 노동청으로 승격되었고, 노동청에 직업안정국이 설치되면서 직업안정업무를 전담하는 정부 부서가 만들어졌다. 이어 1967년 3월에는 직업안정기관을 확충하는 데에 주안점을 두면서 직업안정법이 대폭적으로 개정되었다. 이전에 지방자치단체에서 운영하던 직업안정소를 노동청 산하로 이관하고, 시·군·구마다 1개 이상의 직업안정소를 설치하도록 했는데, 1968년에 우선적으로 정원 233명의 25개 국립직업안정소를 국가가 직접 운영하게 하였다.

그러나 그 동안 노동청 산하로 독립적인 직제로 운영되던 산재보험사무소, 근로감독관실, 직업안정소가 1970년에 노동청 지방사무소 소속으로 통합되어 운영되다가, 1974년에는 정부조직법이 개정되어 직업안정업무는 지방노동사무소의 개별 업무로 흡수되었다. 결과적으로 직업안정기능을 수행하던 독립적인 행정기관이 없어진 것이다. 이처럼 별도의 독립적인 행정기관 없이 지방노동사무소의 직업안정과에서 직업안정업무를 수행하던 체제는 1990년대 후반 고용안정센터가 설치되기 전까지 이어졌다. 한편 지방자치단체의 직업안정기관도 1967년 직업안정법 개정 이전에는 44개소가 운영되었지만, 1968년 국립직업안정소로 개편되면서 이 가운데 12개 기관이 공공 무료직업소개소로 운영되었는데, 1971년에는 7개로 줄어들었다.

이러한 사실로 미루어 볼 때 1970년대 시기는 국립직업안정소와 민간 유료직업안내소가 직업안정기능의 주축을 이루게 되었지만, 공공 직업안정기관의 확충이 저조했을 뿐만 아니라 그 역할도 통계 업무 등 지원 업무에 그쳐서(한국개발연구원, 1981: 99~101), 전반적으로 직업안정체제의 발전이 답보상태에 있었던 것으로 평가할 수 있다(김동섭·서호원·오성욱, 2002: 30).

1980년대는 우리나라 직업안정의 도약이 이루어진 시기였다. 이 시기는 1960·70년대의 급속한 산업화에 따른 경제 및 산업규모 확대와 산업구조 조정에 대처하여 인력수급을 원활히 하고 고용촉진과 합리적인 실업대책의 수립이 요구되던 시기였다. 1970년대 후반은 석유파동으로

6 공공·민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

인한 경제 불황으로 고용 사정이 악화되어 직업안정의 필요성이 부각된 시기였고, 경기가 회복된 1980년대 중반은 점차 노동력 과잉에서 노동력 부족의 상태로 들어섰기 때문에 직업안정의 중요성이 부각될 수밖에 없었던 시기였다. 또한 경제개발로 인한 생활수준 향상과 근로자의 의식 제고 등으로 실업 문제를 사회적 문제로 바라보는 시각이 생겨나면서 정부 역시 적극적인 노동시장 정책이 필요함을 인식하였다.

이 시기에 이루어진 주요 변화로, 먼저 국립기관, 공공직업안정소, 유무료직업안정소 등 여러 종류의 직업안정기관의 확충이 이루어졌다. 또한 기존 직업안정기관의 창구 업무를 다각화하고, 구인·구직 및 취업알선 업무의 전산화가 이루어졌으며, 고용정보 제공 차원에서 직업정보지도 발간하기 시작하였다. 한편 신체장애자의 취업촉진을 위한 직업지도교육을 시행하고 중고령자, 여성 및 장애자에 대한 차별을 금지하는 법률을 제정하여 노동시장 취약계층에 대해서도 관심을 가지기 시작하였다(김동섭 외, 2002: 31). 이처럼 1980년대는 직업안정이 노동시장에서 차지하는 역할이 중요해지면서 단순히 직업을 소개하는 데에 그치는 것이 아니라 취업알선, 노동시장 연구, 직업지도,³⁾ 실업구제 등 여러 가지 분야를 포괄하는, 보다 폭넓은 정책이 시행될 수 있도록 그 외연이 넓어지는 시기였다고 할 수 있다(김승택·신현구, 2003: 39).

우리나라 공공직업안정제도는 1990년대 들어서 고용보험 시행에 따른 여러 가지 행정 업무를 전담할 행정기관이 필요해짐에 따라 새로운 전기를 맞게 되었다. 우선 고용보험의 성격이 단순한 실업급여 지급에 그치는 것이 아니라 적극적 노동시장정책의 매개체로 사용됨에 따라 취업알선, 직업훈련 등에 있어 직업안정기관의 역할이 부각되었기 때문이다. 1990년대 말 국제통화기금(IMF)으로부터 구제금융을 받으며 대량 실업사태가 발생하고 상시적인 고용조정이 이루어지는 등 고용의 불안정성이 커짐에 따라 노동시장에서 직업안정기관이 차지하는 역할은 그 어느 때보다 중요해지기 시작했다.

3) “직업지도”라 함은 취직하고자 하는 자의 능력과 소질에 적합한 직업의 선택을 용이하게 하기 위하여 실시하는 직업적성 검사, 직업정보 제공, 직업상담, 실습, 권유 또는 조언 기타 직업에 관한 지도를 말한다.

이 시기에 규제 완화를 통하여 민간인력서비스산업을 활성화함과 동시에 공공직업안정 인프라를 구축하고자 하는 노력도 계속되었다. 1995년 7월 고용보험이 시행되면서 노동부는 지방노동관서를 46개로 조정하고 지방노동관서의 직업안정과와 고용보험과에서 취업알선과 고용보험 등의 업무를 추진하였다. 이후 고용보험업무 및 직업안정업무를 통합하여 전담하는 고용안정센터를 설치, 운영하였는데, 고용안정센터는 현재 직업소개·직업지도 등 직업안정업무뿐만 아니라 실업급여 등 고용보험업무, 직업훈련상담 등 종합적인 고용서비스를 제공하는 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관이 되었다. 민간 직업소개소가 구인자와 구직자를 연결하여 주는 취업알선에만 특화된 데에 비해 고용안정센터는 취업, 훈련, 보험 등 고용과 관련된 포괄적인 서비스를 제공하는 곳이다. 고용안정센터는 고용 관련 민원 행정 수요에 적극적으로 대응하고자 1998년 99개소에서 2001년 168개소로 늘어나면서 전국적인 행정체제를 갖추었다. 특히 민원인의 접근 편의성을 제고하기 위하여 2001년에 35개 취약 지구에 고용안정센터 분소를 설치하기도 하였다.

그러나 소규모 고용안정센터가 민원인의 접근성을 쉽게 한다는 장점은 있으나 다른 한편으로는 조직·인력 운용의 효율성을 저해한다는 점이 지적되기도 하였다. 이에 따라 2003년부터는 고용안정센터를 개편하여 센터 규모에 따라 업무를 차별화하여 공공직업안정기관으로서 보다 전문화된 서비스를 제공하고자 하였다. 우선 구역별로 고용안정센터를 종합고용안정센터 1개를 지정하고 다른 센터들은 모두 일반고용안정센터로 개편한다. 일반센터에서는 기존의 실업급여 지급 업무와 취업알선 업무에 집중하도록 하고 고용안정사업을 비롯한 그 외 업무들과 관련 인력을 종합센터로 이관한다. 종합센터에서는 일반센터로부터 인력을 충원받기 때문에 기존보다 더 많은 인력으로 운영되며, 실업급여 지급 업무와 취업알선 업무 이외에 일반센터에서 이관받은 고용안정사업 등의 업무와 함께, 고용정보 수집·제공, 직업지도, 실업대책 등 공공직업안정기관으로서 수행해야 하는 여타의 종합적인 고용서비스를 제공하도록 한다는 것이다.⁴⁾ 이러한 방향 속에서 현재 고용안정센터는 개편

4) 2003년부터 이루어지고 있는 고용안정센터의 보다 자세한 개편 현황 및 중간 평

8 공공·민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

중에 있다.

한편 정보화시대에 부응하여 그 동안 공공직업안정기관 내부에서만 운영하던 취업알선 전산망을 인터넷에 기반을 둔 개방형 시스템으로 확대·발전시켰다. 노동부 고용안정정보망인 워크넷(Work-Net)은 구인·구직자에 대한 데이터베이스와 정보제공체계를 구축하고,⁵⁾ 각종 노동

〈표 2-1〉 우리나라 공공직업안정기관 관련 제도의 주요 변화

	주요 내용
1961년 12월	- 보건사회부장관 소속하에 직업안정소를 설치하고 서울특별시·도지사가 지도감독을 함. - 서울특별시 및 도에 직업안정위원회를 설치하여 직업안정소의 업무, 기타 중요사항을 심의.
1967년 3월	- 노동청 소속하에 구·시·군마다 1개 이상의 직업안정소 설치. - 지방자치단체는 노동청장의 승인을 받아 무료직업소개사업을 할 수 있음.
1971년 4월	- 노동청 산하 기관이던 산재보험사무소, 근로감독관실, 직업안정소 등이 노동청 지방노동사무소 소속으로 개편.
1974년 12월	- 정부조직법의 개정으로 직업안정소의 설치근거가 없어져 지방노동행정기관(노동청지방사무소)에서 직업안정 업무 관장.
1979년 6월	- 국립중앙직업안정소 신설(1995년 5월 중앙고용정보관리소로 개칭, 2001년 1월 한국산업인력공단 중앙고용정보원으로 개편).
1987년 5월	- 41개 노동부지방사무소를 6개 권역별 지방노동사무소와 35개 지역사무소로 개편하고 종전의 직업안정업무를 수행.
1994년 7월	- 직업안정법에 직업안정기관의 장이 행하는 직업지도, 직업소개, 구인·구직 개척 등의 원칙·절차를 구체적으로 명시하여 공공 직업안정서비스 기능이 원활하게 수행되도록 함.
1995년 7월	- 고용보험의 시행으로 지방노동관서의 고용보험과와 직업안정과에서 고용보험 및 취업알선 업무 담당
1996년 7월	- 종합적인 지역고용정보센터로서 지방자치단체와 공동으로 인력은행 설치(2002년 고용안정센터로 전환).
1998년 7월	- 지방노동관서의 고용보험과와 직업안정과를 통합하여 고용안정센터 설치.
2003년 1월	- 고용안정센터 기능을 달리하여 종합고용안정센터와 일반고용안정센터로 구분하고 규모 및 업무를 차별화.

가에 대해서는 김주섭·신현구(2003) 참조.

5) 워크넷의 인터넷 주소는 다음과 같다. <http://www.work.go.kr>.

시장 정보를 체계적으로 분석·제공하여 종합적인 고용정보시스템으로 기능함으로써 노동시장의 원활한 운용을 도모하고자 만들어졌다. 또한 워크넷은 민간 무료직업소개기관 및 직업훈련기관과 연계하여 민간의 취업알선 기능을 효과적으로 활용하고, 직업정보 및 고용정보 서비스의 전문화 및 고용동향 통계를 제공해 주고 있다(김동섭 외, 2002: 34~35).

2. 공공직업안정기관의 역할

현재 선진국에서 공공직업안정기관의 기능은 전통적으로 담당해 오던 직업중개 및 실업보험 관리의 범위를 넘어서고 있다. 광범위한 노동시장 정보의 수집 및 해석과 제공, 노동시장 조정 프로그램 관리, 특정 목표집단을 위한 전문서비스 제공 등 적극적인 노동시장정책을 담당하고 있는 것이다. 공공직업안정기관은 직업중개자, 노동시장 조정 프로그램에 있어서 서비스 제공자, 노동시장 정보 제공자, 노동시장의 코디네이터·총괄자·협력자·촉진제 및 활력소의 역할을 모두 맡는 추세가 나타나고 있다(ILO, 2001).

우리나라에서도 적극적 노동시장정책의 필요성을 인식하고, 직업안정법 및 고용안정법을 통하여 정부가 보다 종합적인 직업안정서비스를 제공하고자 노력하고 있다. 직업안정법에서는 “모든 근로자가 각자의 능력을 개발·발휘할 수 있는 직업에 취직할 기회를 제공하고, 산업에 필요한 노동력의 충족을 지원함으로써 근로자의 직업안정을 도모하고 균형 있는 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다”고 명시하고 있다(『직업안정법』 제1조). 또 고용보험법에서도 “고용보험의 시행을 통하여 실업의 예방, 고용의 촉진 및 근로자의 직업능력의 개발·향상을 도모하고, 국가의 직업지도·직업소개기능을 강화”하며, 이를 통해 “경제·사회발전에 이바지함을 목적으로 한다”고 명시하고 있다(『고용보험법』 제1조). 이와 같은 직업안정법과 고용보험법의 목적은 사실 인간의 존엄과 가치, 직업선택의 자유, 근로자의 권리와 의무, 근로3권의 보장 등 우리나라 헌법이 추구하는 가치에 입각한 것이라고 할 수 있다.

이러한 목적을 달성하기 위하여, 직업안정법에서는 정부로 하여금 ①

10 공공민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

노동력의 수요와 공급의 적정한 조절에 관한 사항, ② 구인·구직자에 대한 국내 및 국외의 직업소개에 관한 사항, ③ 구직자에 대한 직업지도에 관한 사항, ④ 고용정보의 수집·정리 또는 제공에 관한 사항, ⑤ 구직자에 대한 직업훈련의 지원 또는 재취직의 지원에 관한 사항, ⑥ 직업소개사업, 직업정보제공사업, 근로자 모집 또는 근로자공급사업의 지도·감독에 관한 사항 등의 업무를 수행하도록 규정하고 있으며(『직업안정법』 제3조), 고용보험법에서는 고용보험사업으로서 고용안정사업, 직업능력개발사업, 실업급여, 육아휴직급여 및 산전후휴가급여 실시 업무를 수행하도록 규정하고 있다.

정부는 공공직업안정기관을 통하여 이러한 기능들을 수행하고 있는데, 한편으로는 정부가 직접 서비스를 제공하기도 하며, 다른 한편으로는 민간의 직업소개소 및 인력서비스 기관 등 민간직업안정기관에 일정한 역할을 부여하여 이 역할을 제대로 수행하고 있는가를 지도·감독함으로써 직업안정서비스의 공공·민간 공조를 꾀하고 있다.

가. 직업소개

직업소개란 구인 또는 구직의 신청을 받아 구인자와 구직자 간에 고용계약의 성립을 알선하는 것을 말한다. 직업안정법과 그 시행령에서는 직업소개 절차와 관련된 규정들이 나와 있다. 먼저 직업안정기관은 구인·구직 신청 접수, 구인·구직 상담, 직업 또는 구직자의 알선, 취직 또는 채용여부의 확인의 절차에 따라 직업소개를 하도록 하고 있다(『직업안정법 시행령』 제4조). 구인자가 직업안정기관에 구인 신청을 할 때는 구직자가 취직할 업무의 내용과 근로조건을 명시해야 하고, 직업안정기관은 구직자가 취직할 직업에 쉽게 적응할 수 있도록 업무의 내용, 임금, 근로시간, 기타 근로조건에 대하여 상세히 설명해야 한다(『직업안정법』 제10조; 『직업안정법 시행령』 제7조). 접수된 구직 신청은 3개월, 구인 신청은 2개월 동안 유효하며, 만약 유효기간 안에 구인 또는 구직을 못한 경우에는 유효기간이 만료되기 전에 연장 요청을 하지 않으면 다시 신청해야 한다. 직업안정기관은 구직자에게 직업소개를 할 때는

구직자가 가능한 한 통근할 수 있는 지역 안에서 직업을 소개하도록 노력해야 하고, 여의치 않을 때는 보다 광범위한 지역에 걸쳐 직업소개를 할 수 있다(『직업안정법』 제11조, 제12조). 만약 구직자의 취업촉진을 위하여 직업능력개발훈련을 받는 것이 필요하다고 인정되는 경우에는 이를 알선할 수도 있다(『직업안정법』 제13조).

한편 직업안정기관에서는 지역의 인력수급문제에 공동대처하기 위하여, 관내 취업알선기관과의 상호 연계체제를 확립하고, 구인·구직정보 교환 및 대책 협의를 위하여 “취업알선추진협의회”를 구성·운영하여야 한다(『직업소개등업무처리규정』 제10조). 취업알선협의회 구성 위원은 지방자치단체, 무료직업소개소, 한국산업인력공단, 근로자직업훈련촉진법에 의한 직업능력개발훈련시설 및 각급 학교 등 관내 취업알선기관의 실무책임자 중에서 직업안정기관의 장이 위촉하는 자 등으로 한다. 위원장은 직업안정기관의 장이 맡으며, 위원장을 포함하여 모두 20인 이내로 구성한다. 취업알선협의회는 매 분기 1회 개최를 원칙으로 하되, 필요시 수시 개최할 수 있으며, 회의 후 그 결과를 노동부장관에게 보고하여야 한다.

나. 직업지도

직업지도란 취직하고자 하는 자가 자신의 능력과 소질에 적합한 직업을 선택하는 데에 도움을 주기 위하여 실시하는 직업적성검사, 직업정보 제공, 직업상담, 실습, 권유 또는 조언, 기타 직업에 관한 지도를 말한다. 직업안정기관은 새로 취직하려는 자, 신체 또는 정신에 장애가 있는 자, 기타 취직에 관하여 특별한 지도를 필요로 하는 자 등에 대하여 직업지도를 하여야 한다(『직업안정법』 제14조). 그리고 필요한 경우에는 각급 학교나 근로자직업훈련촉진법에 의한 공공직업능력개발훈련시설의 장이 행하는 무료직업소개사업에 협력하여야 하고, 이들의 요청이 있으면 학생 또는 직업훈련생에게 직업적성검사나 집단상담 등의 직업지도를 실시할 수 있다(『직업안정법』 제15조; 『직업안정법 시행령』 제11조).

12 공공민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

직업안정기관에서 직업상담을 실시할 때는 구직자의 개별적인 상황을 고려하고, 고용정보 및 직업능력개발에 관한 정보, 직업적성검사 등을 활용할 수 있다. 또한 필요하다면 구직자에 대하여 직업적성검사, 흥미검사, 직업선호도검사, 기타 필요한 검사를 실시할 수 있으며, 직업지도를 받아 취업한 자가 그 직업에 쉽게 적응할 수 있도록 취직한 이후에도 직업지도를 할 수도 있다(『직업안정법 시행령』 제9조).

다. 고용정보 제공

직업안정기관은 지역 안의 각종 고용정보를 수시 또는 정기적으로 수집하고, 그 수집된 정보를 정리하여 구인자 및 구직자 등 고용정보를 필요로 하는 자에게 적극적으로 제공하여야 한다(『직업안정법』 제16조). 고용정보는 채용 및 취업 관련 정보뿐만 아니라 교육, 훈련, 실업, 경제활동, 노동이동 등 노동시장과 관련 정보까지 그 포괄하는 범위가 넓다. <표 2-2>에서 볼 수 있는 것처럼, 직업안정기관에서 수집·제공해야 하는 고용정보는 시행령에서 규정하고 있다. 경제 및 산업동향, 노동시장, 고용·실업동향, 임금, 근로시간 등 근로조건, 직업에 관한 정보, 채용·승진 등 고용관리에 관한 정보, 직업능력개발훈련에 관한 정보, 고용관련 각종 지원 및 보조제도, 그리고 구인·구직에 관한 정보 등으로 분류된다(『직업안정법 시행령』 제12조).

고용정보는, 구인·구직표, 각종 통계조사·업무통계, 조사연구자료 및 보고서, 신문·잡지·관계기관지 등의 기사 및 은행·민간신용기관이 공표하는 정보지 등 기존의 정보자료를 수집·정리함으로써 필요한 정보를 파악한다. 그리고 관내 사업체 및 사업주단체 방문, 직업안정기관을 이용하는 구인·구직자 등과의 면접 및 앙케이트조사, 사업주단체·노동단체·교육훈련기관·관계행정기관 및 직업안정기관과의 각종 회의 등을 통하여 필요한 정보를 수집·기록하여 활용한다(『직업소개등 업무처리규정』 제19조).

직업안정기관에서 수집한 고용정보는 유형별·사업체별로 구분하여 정리·분석·관리하고, 이를 필요로 하는 자, 구인자·구직자, 노동조합,

〈표 2-2〉 직업안정기관에서 수집·제공하는 고용정보의 종류와 내용

	내 용
경제 및 산업동향	산업·업종별 생산·판매 등 사업활동상황, 관내 산업의 호·불황 등 경기동향, 고용조정 등 고용동향 및 산업특성별 고용의 특징에 관한 정보
노동시장, 고용·실업 동향	경제활동인구·실업자 등 인구동향에 관한 정보, 구인·구직·취직·이직 등 노동시장에 관한 정보, 고용보험피보험자의 입직·이직상황 등에 관한 정보
임금, 근로시간 등 근로조건	기본급·각종 수당·특별급여·최저임금·퇴직금 등 임금에 관한 정보, 근로시간, 교대제 근무, 휴일·휴가에 관한 정보, 기숙사 기타 복리후생 및 정년제 등에 관한 정보
직업	직업선택을 효과적으로 지도하기 위한 직업개황, 직업별 근로조건 특징 및 학력·자격·시험제 등 직업과 고용에 관한 각종 정보
채용·승진 등 고용 관리	사업체의 채용계획 및 장애인·고령자의 고용상황 등 채용관리에 관한 정보, 배치·전보·승진 등 적정배치관리에 관한 정보, 임금 등 근로조건 개선사례·인간관계 및 복리후생관리에 관한 정보, 정년연장·재고용·근무연장 등 퇴직관리 등에 관한 정보
직업능력개발훈련	공공직업훈련 및 사업내직업훈련의 내용·시설·소재지·수강장려제도·훈련실시상황·훈련직종 및 훈련 후 진로에 관한 정보
고용관련 각종 지원 및 보조제도	재직자의 실업예방과 이직자의 생활안정 및 재취업촉진 등을 위한 고용안정사업, 능력개발사업에 의한 각종 지원금·장려금제도에 관한 정보
구인·구직	구인·구직표 등과 관내 사업체분포·사업체명부·회사연감 등의 사업체정보, 사업체가 작성하는 회사안내·구인요강 등의 정보

자료: 노동부, 『직업소개등업무처리규정』(노동부 훈령 제554호), 2002년 12월 12일.

사업주 단체, 학교, 직업훈련기관, 관계 행정기관 등이 쉽게 활용할 수 있도록 해야 한다(『직업안정법 시행규칙』 제9조). 직업안정기관은 직업 소개나 직업지도를 할 때나 구인개척·고용관리지도 등으로 인하여 사업체 등을 방문할 때 고용정보를 제공하거나, 직업안정기관에 방문하는 구인·구직자가 열람하기에 편리한 장소에 비치해야 한다. 또한 관계 기관의 자료실 등에 전시·배포하고, 신문·방송·잡지 기타 간행물 등에 의한 보도나 게재를 해야 한다.

14 공공민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

직업안정기관은 고용정보의 수집 및 제공과 함께 구직자의 취직기회를 확대하고 산업에 부족한 인력의 충족을 지원하기 위하여 구인·구직 개척을 하여야 한다(『직업안정법』 제17조). 『직업안정법 시행령』에서는 구인·구직 개척과 관련하여, 직업안정기관은 관할 지역 안의 사업장 방문, 전화연락, 신문 등을 통한 구인·구직알선 광고, 사업주 간담회 참석 등을 통하여 구인을 개척하여야 한다고 명시하고 있다(『직업안정법 시행령』 제13조). 또한 시·군·구 지방자치단체 및 학교 등과 협력하여 취직희망자를 파악하고 취업설명회 등을 개최하며, 직업안정기관의 이용을 홍보하는 등 적극적으로 구직을 개척하여야 한다.

라. 민간부문에 대한 지도·감독

직업소개, 직업지도, 고용정보 제공 외에 직업안정법에서 규정한 민간부문에 대한 정부의 역할은 주로 민간 직업소개소 및 인력서비스 기관에 대한 지도·감독이다. 우리나라에서는 정부기관뿐만 아니라 민간 부문에서도 취업알선 및 인력공급 관련 사업을 운영할 수 있기 때문에 이에 대한 지도·감독과 공조·협력체제의 운영이 필요하다.

공공직업안정기관은 신고제, 등록제, 허가제로 운영되는 민간 기관의 직업소개사업, 직업정보제공사업, 근로자 모집 또는 근로자공급사업 등에 대한 행정 업무를 담당하고 있으며, 또한 국민들이 민간 기관으로부터 피해를 보지 않도록 보호하는 역할을 하고 있다.

공공직업안정기관은 노동부장관의 위임을 받아 국외무료직업소개사업, 국외유료직업소개사업, 직업정보제공사업, 국외취업자모집사업, 국내·외 근로자공급사업의 신청, 변경, 폐지 등의 신고나 등록, 허가 등을 담당하고 있으며, 국내무료직업소개사업의 신고나 국내유료직업소개사업의 등록 등에 대해서는 시·군·구에서 담당하고 있다. 또한 공공직업안정기관과 시·군·구 등의 지방자치단체는 민간 직업소개 및 인력서비스 기관의 실적 보고와 현장지도 점검, 허위구인광고 단속, 유해업소 관련 미성년자 보호대책 등도 수행하고 있다.

마. 고용보험 관리 및 집행

1995년 7월에 실시된 고용보험은 시행 처음부터 실직한 근로자에게 실업급여를 지급하는 전통적 의미의 실업보험 외에 적극적인 의미의 노동시장정책을 지향하였다. 고용조정, 원활화와 경제의 효율성 제고, 직업안정 기능의 활성화, 원활한 인력수급, 직업훈련의 활성화와 경쟁력 강화 등 적극적인 고용정책 측면과 실직자의 생활안정과 재취업 촉진이라는 전통적인 실업보험제도를 연계하도록 한 것이다. 따라서 우리나라 고용보험에서는 실업급여사업 이외에 고용안정사업, 직업능력개발사업, 모성보호사업 등 4개 사업을 실시하고 있다.⁶⁾

우리나라 공공직업안정기관은 위와 같은 고용보험 4개 사업의 집행을 담당하고 있다. 각 사업에는 사업주와 근로자에게 지급하는 여러 가지 수당 및 장려금, 지원금 등이 있는데, 공공직업안정기관에서 각 사업의 신청 접수, 인정, 지급, 그리고 부정행위 감독 등의 업무를 담당하고 있어, 고용보험 전달체계의 최일선이라고 할 수 있다.

한편 공공직업안정기관은 위의 4개 사업 집행 이외에 고용보험 피보험자를 관리한다. 고용보험에서는 사업주와 근로자 모두가 가입자가 되는데, 고용보험 가입 및 보험료 납부는 근로복지공단에서 담당하고 있으나, 고용보험 피보험자격 취득 및 상실에 대한 관리는 공공직업안정기관에서 담당하고 있다.

3. 공공직업안정기관의 종류

정부와 지방자치단체는 앞서 살펴본 『직업안정법』 제3조에서 규정한 직업안정업무를 수행하기 위하여 직업안정기관을 설치하게 되어 있다. 『직업안정법』에서 규정하는 “직업안정기관”이란 직업안정업무를 수행하는 지방노동행정기관만을 뜻한다. 그렇지만 직업안정의 개념에 있어서 지방자치단체에서 운영하는 직업소개소나 민간 유·무료직업소개소 역시 취업알선이라는 직업안정의 기능을 수행하기 때문에 이 연구에서

6) 고용보험 각 사업별 현황에 대해서는 이원덕 편(2003)의 해당 내용을 참조.

는 직업안정기관의 범주에 포함된다고 할 수 있다.

여기서는 먼저 간략하나마 국립과 공립으로 설립된 공공직업안정기관의 성격을 살펴보자(표 2-3 참조). 먼저 중앙정부조직으로 설치·운영되는 직업안정기관으로는 고용안정센터, 일일취업센터 등이 있으며, 그 외 선원이나 전역 군인 등 특정 계층 대상의 취업알선을 위해서 관련 부처에서 운영하는 취업알선기관들이 있다. 고용안정센터는 종합적인 고용안정업무를 수행하기 위하여 1998년부터 설치한 노동부의 지방노동관서이다. 고용안정센터는 IMF 관리체제 이후 고용 관련 민원 행정 수요에 적극적으로 대응하고자 기존 지방노동관서의 고용보험과와 직업안정과에서 수행하던 업무를 통합하여 별도의 조직으로 독립하여 설립한 것이다. 민원인의 입장에서는 한 곳에서 모든 고용 관련 서비스를 받을 수 있도록 취업알선, 실업급여, 직업훈련, 노동시장 정보 등을 제공한다. 고용안정센터는 지방노동관서의 관리·감독을 받고 있으며, 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관이라고 할 수 있다.

고용안정센터와는 별도로 노동부는 일용직 근로자의 취업알선을 위하여 일일취업센터를 설치·운영하고 있다. 일일취업센터는 1998년 경제위기로 인해 건설 경기가 매우 어려운 상황에서 고용보험을 비롯하여 각종 고용정책의 고려 대상에서 상대적으로 소외되어 온 일용직 근로자들의 취업알선 및 상담, 공공근로 안내 등의 서비스를 제공하기 위하여 만들어졌다. 일일취업센터에서는 3~4명의 직업상담원이 근무하면서 건설 관련 단순노무직, 건물관리, 청소직, 제조 관련 단순노무직, 식당 및 가사보조, 지자체 공공근로 등의 직종을 주로 소개한다. 1998년 11월 자생적으로 일일노동시장이 형성된 서울·부산·대구·광주 등 전국 15개 지역에서 처음으로 개소한 후, 2000년 2월 ‘영종도 신공항건설사업’에 필요한 건설인력 지원을 위하여 ‘월미도 일일취업알선센터’가 추가 개소하여 2003년 현재 16개소가 운영되고 있으며, 일일취업센터가 위치한 지역의 고용안정센터장이 업무를 총괄한다.

일일취업센터에서는 일용근로자 구인·구직등록 및 취업상담·알선, 구인·구직개척, 일용근로자 DB관리, 구인·구직정보 제공, 각종 정부 실업대책 안내(직업훈련, 대부사업, 공공근로사업 등) 등의 업무를 수행

하고 있으며, 산업재해나 임금체불 등 노동 관련 상담업무도 수행하고 있다(노동부, 2003).

한편 현재는 모두 없어졌으나, 2002년까지 직업소개·직업지도·고용정보제공 등 종합적인 고용 관련 서비스를 제공하기 위하여 인력은행이 운영되었다. 인력은행은 노동부장관이 지방자치단체와 협의하여 공동으로 설치·운영할 수 있다(『직업안정법』, 제4조의3). 인력은행은 1996년에 3개소를 설치한 이후 그 수가 꾸준히 증가하여 1999년에는 전국에 걸쳐 20개소가 설치되었는데, 이는 인력은행의 취업알선 성과가 매우 우수한 것으로 나타났기 때문이다(유길상 외, 2001: 3). 그러나 행정의 통일성을 높이기 위하여 인력은행은 고용안정센터로 전환되었다. 2000년에는 서울과 6개 광역시에 있는 인력은행을 제외한 나머지 13개 인력은행을 고용안정센터로 전환하여 7개 인력은행만이 운영되었으며, 점차 줄어 2002년까지 모든 인력은행이 고용안정센터로 전환되었다.

인력은행에서 주로 담당하였던 업무는 직종별 상담창구를 운영, 구인·구직서비스를 제공하고, 직업선호도검사, 직업적성·흥미검사 등 직업지도를 실시하며, 각종 취업지원 기획행사를 개최하고, 지역 고용동향 자료를 수집·제공하며, 장기실업자, 신규노동시장 진입자, 잠재인력 등 집중관리가 필요한 인력을 중심으로 전문화된 취업알선서비스를 제공하는 것 등이었다. 이러한 인력은행의 업무들은 개편되면서 고용안정센터로 이관되어 수행되고 있다.

한편 직업안정법에서는 지방자치단체와 공공성을 갖춘 단체로 하여금⁷⁾ 구인·구직자에 대한 국내직업소개·직업지도·직업정보제공 관련 업무를 할 수 있도록 규정하고 있다(『직업안정법』, 제4조의2). 지방자치단체장은 관내 시·도 및 시·군·구 민원실 등에 ‘취업정보센터’를 설치하고 전문성을 갖춘 전담공무원을 배치하여 운영할 수 있다.⁸⁾ 2002

7) 한국산업인력공단과 한국장애인고용촉진공단을 제외한 기타 공공 공단은 관할 시·군·구에 신고를 한 후 직업소개를 할 수 있다. 또한 교육관계법에 의한 각급 학교의 장이나 근로자직업훈련촉진법에 의한 공공직업능력개발훈련시설의 장이 재학생·졸업생 또는 훈련생·수료생을 대상으로 하는 직업소개도 신고 없이 무료직업소개를 할 수 있다(『직업안정법』 제18조).

8) 2002년 12월 12일에 『직업소개등업무처리규정』(노동부 훈령 제554호)이 개정되

년 말 기준으로 253개의 시·군·구 취업정보센터가 있었고, ‘취업정보은행’이라는 명칭을 사용하기도 하며, 지방자치단체별로 그 실정에 맞게 다양한 형태로 운영되고 있다. 한국산업인력공단도 1992년부터 산하 4개 지역본부에 고용촉진센터와 19개의 지역별 취업정보센터를 운영하면서 전 직종에 걸쳐 취업지원서비스를 제공하고 있으며, 기술인력을 주 대상으로 해외취업을 위한 구직등록, 모집, 선발, 알선 등의 업무도 수행하고 있다. 한국장애인고용촉진공단도 산하 지방사무소에서 장애인을 대상으로 하는 취업지원서비스를 제공하고 있다.

이 외에도 부녀복지관, 근로청소년회관 및 여성회관 등 비영리 사회복지관에서 시설 이용자를 위한 ‘공공직업안내소’를, 또한 일용근로자의 고용촉진을 위해서는 ‘일일취업안내소’를 설치하여 운영할 수 있다(『직업소개등업무처리규정』, 훈련 제554호 제5조).

〈표 2-3〉 공공 직업안정기관 및 취업알선기관 현황(2003년)

	기관명	취업알선 대상	기관수	상담실시 여부 ¹⁾	감독기관
중앙정부	고용안정센터	전체	155	◎	노동부
	일일취업센터	일용직	16	◎	노동부
	해양수산연수원	선원	1	○	해양수산부
	국가보훈처 취업지원시스템	국가유공자	1	○	총리실
	국방취업지원센터	군전역 인력	1	◎	국방부
공공기관	한국산업인력공단 취업정보센터	기술·기능인력	23 ²⁾	◎	노동부
	장애인고용촉진공단	장애인	14	◎	노동부
	한국산업단지공단 취업알선센터	전체	17	○	산업자원부
	중소기업진흥공단 중소기업인력은행	전체	1	×	중소기업청
지자체	시·군·구 취업정보센터	전체	253	○	시·군·구
	고령자취업알선센터	고령자	19	○	서울시

주: 1) ◎ 적극 수행, ○ 필요시 수행, × 취업상담 하지 않음.

2) 4개의 고용촉진센터 포함.

자료: 장흥근 외(2000) 수정 보완.

기 이전에는 지방자치단체장이 직업소개, 직업지도, 직업정보제공업무를 위하여 관내 시·도 및 시·군·구뿐만 아니라 읍·면·동에까지 ‘취업상담창구’를 설치·운영할 수 있었다.

제2절 고용안정센터 현황

이 절에서는 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관인 고용안정센터를 중심으로 직업안정기관의 조직, 수행 업무, 취업알선 실적 등을 살펴보고자 한다.⁹⁾

1. 고용안정센터 조직 구성

1995년 7월 고용보험 시행과 함께 전국 46개 지방노동관서의 고용보험과 직업안정과에서 고용보험 및 취업알선 업무를 시작하였다. 그러나 1997년 말부터 시작된 외환위기로 인한 실업 급증과 고용보험 적용 확대에 의한 관련 행정 수요가 급격히 많아져 고용보험 및 취업알선 관련 업무만을 담당하는 별도의 조직이 필요해져서 고용보험과와 직업안정과를 별도로 분리하여 고용안정센터로 개편하게 되었다. 고용안정센터는 우리나라에서 이루어지는 모든 고용보험 업무와 직업안정 업무를 수행하는 대표적인 공공직업안정기관이라고 할 수 있다. 고용안정센터는 각 지방노동청이나 지방노동사무소 소속 기관으로 설치되어 운영되기 때문에, 지방노동청장과 지방노동사무소의 지휘·감독을 받는다. 따

9) 고용안정센터 현황을 살펴보기 위하여 여기서는 2002년 노동부 고용관리과에서 실시한 고용안정센터 자가진단조사를 비롯하여 직업안정기관에 대한 기존 연구와 조사 내용을 참고하였다(한국행정학회, 2002; 유길상·임동진·박의경·김정우, 2001; 장홍근, 2000 등). 조사에 대한 보다 자세한 사항은 각 관련 문헌을 참조할 수 있다. 여기서는 노동부 고용관리과에서 실시한 고용안정센터 자가진단조사를 간략히 소개한다. 노동부 고용관리과에서는 고용안정센터 기능 활성화를 위하여 2003년 고용안정센터 개편을 계획하고 이를 위한 기초자료로 활용하기 위하여 2002년 11월 고용안정센터 자가진단조사를 실시하였다. 고용안정센터의 전반적인 업무 파악이 주목적이었던 이 조사에서는 각 고용안정센터의 구인·구직정보 관련 업무, 취업지원 관련 업무, 각 팀별 업무분장 현황, 보고 업무, 센터 내부 배치, 고용보험 업무 관련 정보 등을 수집하였다.

라서 고용안정센터의 관리 체계는 노동부 본부→지방노동청→지방노동사무소→고용안정센터의 형식을 갖추고 있다.

고용안정센터는 1998년 99개소에서 1999년 122개소, 2000년 126개소로 늘어나 전국적인 행정 체제를 갖추기 시작하였다(표 2-4 참조). 특히 2001년에는 자활정책 수요에 대비하고 민원인들의 접근을 용이하게 하기 위하여 행정 취약 지구에 35개의 고용안정센터 분소를 설치하여 운영하기도 하였다(한국행정학회, 2002: 20). 그러나 소규모 고용안정센터의 설치로 조직·인력 운용의 효율성 및 전문성이 저해된다는 지적에 따라 점차 소규모 센터를 통폐합하고 센터 규모에 따라 2003년 현재는 155개 센터가 운영 중이다.¹⁰⁾

전국에 설치된 고용안정센터의 지역별 분포를 살펴보면 <표 2-5>와 같다. 수도권 지역의 고용안정센터는 서울 25개 센터, 인천 5개 센터, 경기 19개 센터로 모두 49개(31.6%)인 것으로 나타났다. 부산·경남·울산 지역에는 28개 센터(18.1%), 대전·충청 지역 26개(16.8%), 광주·전라·제주 지역 23개(14.8%), 대구·경북 지역 19개(12.3%) 등으로 전국에 걸쳐 고루 설치되어 있다. 현재 규모가 작은 고용안정센터 분소는 전국 155개 센터 가운데 28개(17.7%)이며, 충북·충남 지역(12개)에 가장 많은 것으로 나타났다.

<표 2-4> 공공직업안정기관 설립 추이

(단위: 개소)

		1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
소 계		49	52	53	134	157	149	191	184	171
지방 노동사무소	직업안정과	46	46	46	-	-	-	-	-	-
	전문인력취업지원센터	3	3	-	-	-	-	-	-	-
고용안정센터		-	-	-	99	122	126	168	166	155
인력은행		-	3	7	20	20	7	7	2	-
일일취업센터		-	-	-	15	15	16	16	16	16

자료: 한국행정학회(2003: 25)를 보완하여 작성.

10) 지방노동관서별 고용안정센터 관할구역에 대해서는 <부록 2>를 참조.

〈표 2-5〉 지역 및 지방노동관서별 고용안정센터 설치 현황(2003년 6월)
(단위: 개소)

권역	지역	지방노동관서
서울·강원 (35)	서울(25)	서울지방노동청(3) 강남(2) 동부(4) 서부(4) 남부(3) 북부(5) 관악(4)
	강원(10)	춘천(2) 강릉(2) 원주(1) 태백(2) 영월(1) ※ 분소2(가평·동해)
부산·경남·울산(28)	부산(8)	부산지방노동청(4) 부산동래(2) 부산북부(2)
	경남(18)	창원(3) 양산(3) 진주(2) 통영(2) ※ 분소4(창녕·거창·합천·하동)
	울산(2)	울산(2)
대구·경북 (19)	대구(6)	대구지방노동청(4) 대구남부(2)
	경북(13)	포항(2) 구미(2) 영주(3) 안동(1) 대구남부(2) ※분소3(울진·영덕·청송)
인천·경기 (24)	인천(5)	경인지방노동청(3) 인천북부(2)
	경기(19)	수원(6) 부천(3) 안양(3) 안산(2) 의정부(3) 성남(4) ※분소1(인덕원)
광주·전라·제주(23)	광주(3)	광주지방노동청(3)
	전북(10)	전주(4) 익산(2) 군산(2) ※ 분소2(진안·부안)
	전남(8)	목포(1) 여수(3) ※ 분소4(곡성·강진·고흥·보성)
	제주(2)	제주(2)
대전·충청 (26)	대전(4)	대전지방노동청(4)
	충북(11)	청주(2) 충주(2) ※ 분소7(진천·보은·영동·괴산·옥천·금왕·단양)
	충남(11)	천안(2) 보령(2) 대전지방노동청(2) ※ 분소5(연기·금산·서천·부여·청양)

자료: 노동부, 『지방노동관서의 고용안정센터 관할구역 개정 고시(안)』(노동부 고시 제2003-10호), 2003년 6월 30일.

고용안정센터에 종사하는 인력은 공무원과 직업상담원으로 구성되어 있다. <표 2-6>은 고용안정센터를 비롯하여 인력은행, 일일취업센터 등 국립직업안정기관에 종사하는 인력 현황을 연도별로 나타낸 것이다. 표에서 볼 수 있는 것처럼 공공직업안정기관에 근무하는 인력은 1998년을 기점으로 크게 늘어났다. 1997년 말 전체 860명 수준에서 1998년 직업상담원이 1,000여 명이 충원되면서 약 2,000명을 넘어섰다. 직업상담

22 공공민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

원은 취업알선, 직업상담 등 취업지원 업무와 고용보험 관련 업무를 수행하기 위하여 지방노동관서 및 인력은행 등에 채용된 민간 전문인력을 말한다(『직업상담원규정』 제2조).¹¹⁾ 1998년 ‘실업문제 종합대책’으로 취업지원, 고용보험 직업능력개발업무가 연계된 실업대책서비스체계를 구축하면서 직업상담원이 대대적으로 충원되기 시작하였다. 공공직업안정기관에 근무하는 인력은 고용안정센터가 전국적으로 설치되던 1999~2001년 시기에는 약 2,400~2,600여 명까지 이르렀다.

〈표 2-6〉 고용안정센터 인력 현황

(단위: 개소, 명, %)

		1998	1999	2000	2001	2002	2003 ¹⁾
센터수		99	122	126	168	166	156
인원	전 체	2,050(100.0)	2,661(100.0)	2,436(100.0)	2,497(100.0)	2,357(100.0)	2,300(100.0)
	공무원	754(36.8)	786(29.5)	517(21.2)	548(21.9)	516(21.9)	534(25.6)
	직업 상담원	1,296(63.2)	1,875(70.5)	1,919(78.8)	1,949(78.1)	1,841(78.1)	1,766(74.4)
센터당 평균 인원 ²⁾		20.7	21.8	19.3	14.9	14.2	14.7

주: 1) 2003년은 5월 기준.

2) 센터당 평균 인원은 전체 인원을 고용안정센터수로 나눈 산술평균임.

자료: 노동부 고용관리과(2002)를 보완하여 작성.

11) 직업안정기관에 직업상담원을 배치하는 것은 직업안정법과 고용보험법상의 근거를 가지고 있다. 직업안정법 제4조의4에는 “노동부장관은 직업안정기관 및 인력은행에 직업소개·직업지도 및 고용정보의 제공 등의 업무를 담당하는 공무원이 아닌 직업상담원을 배치할 수 있다”고 규정하고 있으며, 고용보험법 제20조에도 “노동부장관은 사업주 및 피보험자 기타 구직자 등에 대한 구인·구직정보 기타 고용정보의 수집·제공, 직업지도와 직업소개, 고용안정에 관한 기반의 구축 및 그에 필요한 전문인력의 배치 등의 사업을 할 수 있”으며, 이를 “직업안정법 제4조의4의 규정에 의한 민간직업상담원으로 하여금 수행하게 할 수 있다”고 나와 있다.

한편 노동부 직업상담원 규정에 나와 있는 직업상담원의 업무는 다음의 4가지다. 첫째, 취업알선, 직업상담 등 취업지원업무, 둘째, 피보험자관리, 실업급여 등 고용보험 관련 업무, 셋째, 직업능력개발에 관한 업무, 넷째, 기타 직업안정서비스 제공을 위해 필요한 업무 등(『직업상담원규정』 제4조).

그러나 2002년부터 공공직업안정기관의 인력은 점차 줄어들어 2003년 5월 현재 2,300명인 것으로 나타났다. 전체 직업상담원수를 전체 고용안정센터수로 나누어서 1개소 고용안정센터에 근무하는 평균 인원을 계산해 보면, 1999년 약 22명에서 2001년 약 15명으로 줄어들었고, 2002년부터는 14명대 수준을 보이고 있다.

공공직업안정기관 인력이 줄어든 것과 관련하여 2000년 공무원의 감소가 눈에 띄는데, 이는 고용보험 적용 및 징수 업무를 고용안정센터에서 근로복지공단으로 이관한 데 따른 인력재배치에 의한 것이라고 할 수 있다(한국행정학회, 2002: 23). 인력 감소의 또 다른 원인은 직업상담원의 감소이다. 직업상담원은 2001년에는 약 1,900여 명이었으나 2003년에 1,700여 명으로 급격히 줄어들었다. 직업상담원은 1년 계약직으로 채용되었기 때문에 고용 불안정성이 높아서 이직률이 높은데다가, 직업상담원의 이직을 막기 위하여 불안정한 신분 문제를 해결하기 보다는 결원 발생시에 이를 충원하는 수준에 그쳐 2002년 10월 말 기준으로 상담원 정원 대비 현원 비율은 90%대였으며, 이직률은 30%가 넘는 것으로 나타났다(한국행정학회, 2003: 26).

후술하겠으나 고용안정센터는 크게 취업알선 업무와 고용보험 업무를 중심으로 이루어져 있다. 적은 인원으로 설치된 분소를 제외하면 대부분의 고용안정센터는 취업지원팀과 고용보험팀으로 구성되어 있으며, 고용안정센터에 따라서는 고용보험의 고용안정사업을 담당하는 고용안정팀을 분리하기도 한다. <표 2-7>은 실태조사를 토대로 2002년 11월 기준으로 고용안정센터 팀별 현원을 나타낸 것이다. 여기서 기타 업무는 센터장과 보통 팀으로 구성되어 있지 않은 서무 업무 등이다. 고용안정센터당 평균 인원은 15.3명으로, 앞서 <표 2-6>의 2002년 고용안정센터당 평균 인원 14.2명보다 조금 많은 것으로 나타났지만, 여기에는 일용직 상담원이나, 인턴 근무자, 공익근무요원 등 2.7명이 포함되어 있기 때문에, 공무원과 직업상담원만을 합치면 12.6명으로 실제로는 1.6명이 적은 것이라고 할 수 있다. 이는 출산이나 육아 등으로 휴직한 자와 일일취업센터 등에 근무하는 직업상담원을 제외했기 때문인 것으로 보인다.

24 공공민간 직업안정기관 운영실태 및 개선과제

취업지원팀이 평균 6.2명으로 고용보험팀 평균 6.1명과 비슷하지만, 고용보험 업무에 해당하는 고용안정팀 1.2명까지 고려한다면 실제로 고용보험 업무에 종사하는 인력이 1명 정도 많은 것으로 보아야 한다. 신분별로 살펴보면 공무원은 평균 3명 가운데 센터장 1명, 고용보험 업무에 종사하는 공무원이 1.5명으로 고용보험 업무에 특화되어 있는 반면, 상담원은 전체 9.6명 가운데 취업지원팀과 고용보험팀이 각각 4.3, 4.2명으로 비슷하였다.

고용안정센터의 업무 분장은 내부적으로 6개월이나 1년 등 일정기간마다 정기적으로 실시하려는 원칙을 가진 고용안정센터가 많았다. 이는 다른 업무에 비하여 실업인정 업무나 피보험자 자격관리 등의 업무량이 과중하기 때문이다. 그러나 정기적인 업무분장보다는 공무원의 정기인사나 이직 또는 휴직 등으로 결원이 종종 발생하여 그 때마다 소규모의 업무분장 개편이 많아서 업무 전문화의 어려움이 있는 것으로 보인다.

앞서 볼 수 있는 것처럼, 우리나라 고용안정센터의 인력은 공무원과 비공무원인 직업상담원으로 혼합되어 구성되어 있다는 특징을 가지고 있다. 직업상담원과 공무원의 비는 현재 약 4:1로 비공무원인 직업상담원이 더 많으며 이들은 취업지원 업무와 고용보험 업무를 모두 담당하고 있었다. 그러나 고용안정센터가 설치되기 전인 1997년에는 공공직

〈표 2-7〉 고용안정센터 팀별 평균 인원¹⁾

(단위: 명)

	전 체	공무원	직업상담원	기타 ³⁾
취업지원팀	6.2	0.5	4.3	1.3
고용보험팀	6.1	0.9	4.2	1.1
고용안정팀 ²⁾	1.2	0.6	0.6	0.0
기 타 업 무	1.8	1.0	0.5	0.3
전체	15.3	3.0	9.6	2.7

주: 1) 2002년 11월 시점으로 휴직자 등을 제외한 현업 인원 기준임.

2) 고용보험팀과 고용안정팀이 구분되어 있지 않은 경우는 고용보험팀에 통합되어 있음.

3) 기타는 일용직, 인턴, 구직세일즈요원 등임.

자료: 노동부 고용관리과, 『고용안정센터 자가진단조사』, 2002.

업안정기관의 업무는 대부분 지방노동관서에서 공무원에 의해서 이루어졌다. 전체 인력 860명 가운데 공무원이 760명(88.3%), 직업상담원은 100명이었는데, 현재는 공무원과 직업상담원의 비율이 역전되어 직업상담원이 더 많아졌다.

우리나라 공공직업안정기관에 비공무원 신분의 직업상담원이 배치되기 시작한 1996년 7월 이후의 과정을 간략히 살펴보면 다음과 같다(유길상 외, 2001; 한국행정학회, 2002). 1996년 7월 당시 전문화된 취업알선 서비스를 위하여 3개의 인력은행을 개소하면서 관련 업무를 담당할 인력으로 42명의 계약직 직업상담원을 채용하였다. 그런데 이들이 근무하는 인력은행의 취업알선 성과가 전국 46개의 지방노동관서보다 더 좋은 것으로 나타났다(유길상 외, 2001). 3개 인력은행의 취업알선 실적이 전체 지방노동관서의 실적보다도 많았을 뿐만 아니라 인력은행을 이용한 민원인들의 반응도 좋은 것으로 나타난 것이다. 이에 인력은행이 추가 설립되면서 이를 담당할 인력으로 민간인 직업상담원이 추가로 충원된 것이다.

특히 1998년 이후에는 경제위기로 인한 IMF 경제체제 시기에 실업이 급증한데다가 다른 한편으로는 고용보험의 적용 확대가 이루어져 고용 관련 행정 수요가 급격히 증가하였다. 따라서 공공직업안정기관 및 담당 업무 인력 확충이 시급한 실정이었으나, 정부조직법상 정원이 정해져 있는 공무원을 증원하는 데에는 여러 가지 어려움이 있었기 때문에 비공무원인 직업상담원이 대거 충원되었던 것이다.

1996년 7월 인력은행에 처음으로 직업상담원이 배치될 때의 인원은 42명이었고, 1997년 말 46개 지방노동관서 및 7개의 인력은행에 근무하는 직업상담원은 100여 명이었다. 공무원은 760명으로, 전체 인력 가운데 직업상담원이 차지하는 비율은 약 12%였다. 1998년부터 직업상담원이 대거 충원되면서 공공직업안정기관에 근무하는 직업상담원의 비율이 급격히 늘어났다. 공공직업안정기관에 근무하는 직업상담원의 비율은 1998년 63%, 1999년 71%, 2000년 79%이고, 2001년 이후부터는 78% 수준을 나타내고 있다. 이러한 반민반관(半民半官) 조직 속에서 공무원은 주로 센터장이나 팀장의 역할을 맡아 관리자나 행정관리 및 총괄 기

능을 수행하고, 직업상담원은 취업알선과 고용보험사업 등 현장에서 서비스 전달 업무를 담당하는 핵심 인력으로 자리를 잡았다.

공공직업안정기관 인력의 대다수를 차지하는 직업상담원의 일반적 특징은 <표 2-8>에 나와 있다(장흥근, 2000; 유길상 외 2001; 한국행정학회, 2002). 상당수의 직업상담원이 20대 연령의 여성이며, 학력은 대졸자인 것으로 나타났다. 2001년 12월 집계에 따르면 고용안정센터에 근무하는 직업상담원의 성별 구성은 여성(74.2%)이 남성(25.8%)보다 약 3배 정도 많은 것으로 나타났다. 이처럼 여성이 많은 것은 ‘직업상담’이라는 업무 특성과 민간 기업에서와는 달리 직업상담원으로 입직할 때 성차별로 인한 불이익을 받지 않기 때문인 것으로 보인다. 직업상담원의 연령대는 20~30대가 약 96%로서, 20대(56%)가 30대(40%)보다 더 많은 것으로 나타났다(한국행정학회, 2002). 이처럼 직업상담원의 연령이 20~30대 연령대에 몰려 있는 것은 직업상담원제도 시행이 초기라는 사실을 큰 요인으로 꼽을 수 있다. 그렇지만 한편으로는 직업상담원을 1년 계약직으로 채용하여 고용 불안이 지속되는 등 직업상담원에 대한 체계적인 인력관리가 미흡하여 직업상담원의 이직률이 상당히 높은 것도 하나의 요인으로 볼 수 있을 것이다. 이처럼 직업상담원의 높은 이직률이 지속된다면 장기적으로는 직업상담원의 전문성에도 큰 영향을 미칠 것으로 보인다(김상호, 2001: 67).

직업상담원의 학력은 대부분 대졸 이상인 것으로 나타났다(대졸 91%, 대학원 졸업자 8.4%). 이것은 직업상담원의 자격기준이 4년제 대학 이상의 학위 취득을 요구하고 있으며, 고등학교 졸업자의 경우는 직업상담 관련 경력이 5년 이상이거나 지방노동관서 일일취업센터에서 3년 이상 근무자에 한하기 때문이다(『직업상담원규정』 별표1의 2).

또한 직업상담원 자격기준에서는 직업상담 관련 분야 전공으로 다음과 같은 전공을 규정하고 있다(『직업상담원규정』 별표1의 2). 직업학(직업상담·심리학 포함), 심리학(산업심리학, 교육심리학 포함), 교육학, 사회학, 사회복지학(사회사업학 포함), 청소년학, 법학, 행정학, 경제학(노동경제학 포함), 경영학(노사관계학 포함), 재활학, 정신의학 기타 이와 관련된 분야의 전공 등. 직업상담원의 대학 전공을 조사한 2001년 6

〈표 2-8〉 고용안정센터에 근무하는 직업상담원의 사회인구학적 특성

구분 ¹⁾		빈도 (명)	비율 (%)	구분 ²⁾		빈도 (명)	비율 (%)
성 별	남자	503	25.8	대 학 전 공	심리학 및 상담 관련학과	112	8.5
	여자	1,446	74.2		사회학 및 사회복지 관련학과	295	22.4
연 령	30세 미만	1,082	55.5		전산 관련학과	51	3.9
	30~39세	785	40.3		경제 및 경영 관련학과	288	22.0
	40세 이상	82	4.2		교육 관련학과	110	8.4
	전문대졸 이하	13	0.7		법학 관련학과	120	9.1
학 력	대졸	1,773	91.0		기타	336	25.6
	대학원졸 이상	163	8.4		소 계	1,052	100.0
	전 체	1,949	100.0				

주: 1) 2001년 12월 기준의 노동부 집계 결과.

2) 2001년 6월에 실시한 실태조사 결과.

자료: 1) 한국행정학회(2002).

2) 유길상 외(2001).

월에 실시된 실태조사 결과에 따르면,¹²⁾ 사회학 및 사회복지 관련 학과와 경제 및 경영 관련 학과가 가장 많은 것으로 나타났는데, 각각 22%씩 모두 44%였다(유길상 외, 2001: 8). 이외에도 법학 관련 학과가 약 9.1%, 심리학 및 상담 관련 학과와 교육 관련 학과 전공자가 각각 약 8%씩 16% 정도를 차지하고 있어서, 직업상담원들의 대학 전공은 대부분 업무와 관련된 것으로 나타났다.

이번에는 직업상담원의 업무 관련 자격증 취득 현황과 직업상담원으로 근무하기 이전에 상담업무를 한 경력이 있는가를 살펴보자. 노동부 자료에 따르면 2001년 12월 기준으로 자격증 취득자가 전체 1,949명 가운데 1,628명(83.5%)인 것으로 나타났다(한국행정학회, 2002: 26~27).¹³⁾

12) 유길상 외(2001)가 실시한 직업상담원 실태조사는 2001년 6월에 이루어진 것이다. 이 조사는 당시 전국 164개 고용안정센터에 근무하는 전체 직업상담원(지방노동관서의 관리과 소속 직업상담원은 제외) 1,459명을 대상으로 자기기입식 설문지를 이용한 우편조사이다.

13) 반면 직업상담원 개인을 대상으로 실시한 2001년 6월 실태조사에서는 직업상담사, 사회복지사, 전산 등 관련 자격증 소지자가 60.8%인 것으로 나타나서, 노동부 통계와는 큰 차이를 보였다(유길상 외, 2001: 9).

자격증 종류를 세부적으로 살펴보면 전산 관련 자격증이 전체 자격증 취득자 가운데 56.7%로 가장 많았고, 직업상담사 자격증 27.5%, 사회복지사 취득자 14.4% 등으로 나타났다. 한편 직업상담원 근무 이전에 상담 관련 경력이 있는 경우는 전체 직업상담원 가운데 20.4%였으며, 경력기간은 평균 약 24개월인 것으로 나타났다(유길상 외, 2001: 9).

2. 고용안정센터 업무 현황

현행 고용안정센터의 업무는 크게 취업지원 업무와 고용보험 업무의 두 가지 업무를 중심으로 이루어져 있다. 고용안정센터 내부 조직 구성 역시 이에 상응하여 취업지원팀과 고용보험팀으로 구성되어 있다. 그렇지만 노동부와 그 소속기관 사무규정에 따르면, 고용안정센터는 구인·구직 및 취업알선, 고용보험의 실업급여를 포함하여 모두 45개의 업무가 분장되어 있다(『노동부와그소속기관사무분장규정』 제40조 참조).¹⁴⁾ 고용안정센터는 공공직업안정기관의 전통적인 업무라 할 수 있는 고용보험 및 취업알선 업무뿐만 아니라 민간 직업안정기관 지도·감독, 노동부의 실업대책사업 및 자활사업 추진 등 다양한 업무를 수행하고 있는 것이다. 각 업무의 비중은 취업지원 업무 46.2%, 실업급여 및 고용안정사업을 담당하는 고용보험 업무 42.1% 등으로 고용안정센터에서 가장 많은 비중을 차지하고 있었으며,¹⁵⁾ 그 외에도 직업능력개발 업무 10.0%, 서무·전산·심사실 업무 등 기타 업무 1.8%인 것으로 나타났다(한국행정학회, 2002: 25~26). 그러나 직업능력개발 업무는 고용안정센터에서 훈련상담 및 안내가 이루어지고 있을 뿐, 관련 행정 업무는 고용

14) 45개 업무 분장의 구체적인 내용은 <부록 3>을 참조.

15) 그러나 최근 들어 실업률이 감소하면서 취업지원 업무보다 고용보험 업무 비중이 증가하고 있다는 지적도 있다(한국산업인력공단 중앙고용정보원, 2002: 7~8). 실업률이 감소하면서 구직자의 수는 줄어들었지만, 고용보험 업무는 적용 확대로 인하여 업무가 꾸준히 증가했기 때문이다. 또한 취업지원 업무는 법적 근거와 절차에 따라서 처리되는 행정업무와는 달리 일선 담당자의 의지에 따라서 업무량이 달라질 수 있어 일선 현장에서는 법적 근거와 과실 책임이 명확한 고용보험 업무를 중요시하는 경향도 있기 때문이다.

안정센터가 아닌 지방노동관서의 관리과에서 대부분 수행되고 있다.¹⁶⁾ 따라서 이 업무를 수행하기 위하여 지방노동사무소의 관리과에도 직업상담원이 배치되어 있다.

이하에서는 취업지원팀 및 고용보험팀 업무를 중심으로 고용안정센터의 주요 업무 내용을 살펴보고자 한다(표 2-9 참조).¹⁷⁾ 먼저 취업지원팀을 살펴보면 구인업체와 구직자간 취업알선에서부터 직업지도, 외국인 산업연수생 지원, 탈북자 취업알선 및 직업훈련 실시 의뢰, 그 외 직업안정법 관련 업무까지 그 범위가 매우 넓다고 할 수 있다. 그렇지만 구인·구직 및 취업알선업무가 취업지원팀 업무의 중심일 뿐만 아니라 가장 많은 비중을 차지한다고 할 수 있다.¹⁸⁾

2000년에 실시된 실태조사 결과에 따르면 구직자들이 공공직업안정기관을 방문하는 이유에 대해서 일자리를 소개받기 위해서라고 응답한 비율이 53.1%로 가장 많은 것으로 나타났다. 그 다음으로 취업정보 검색을 위하여 방문한다는 응답이 25.0%, 취업 관련 심층상담을 받기 위해서 방문한다는 응답도 13.5% 순이었다(유길상·임동진, 2002: 135). 연령대가 20대와 30대인 사람들은 취업정보 검색의 비중이 상대적으로 많았고, 40대 이상은 일자리를 소개받기 위해서 방문한다는 비중이 더 높았다. 구직을 위해 공공직업안정기관을 방문하는 사람들은 일자리에 대한 정보를 얻거나 일자리를 직접적으로 소개받기 위해서 방문한다는 것이다.

고용안정센터에서 이루어지는 취업알선은 크게 실업급여 수급자의 재취업 알선과 실업급여와는 상관없이 순수 구직을 위해 고용안정센터를 방문한 일반 구직자에 대한 취업알선으로 나누어진다. 고용안정센터에 따라 상황이 다르지만, 대체적으로 인원이 적어 팀으로 업무가 나누어지지 않은 고용안정센터를 제외하고는, 전자의 경우는 고용보험팀(실업급여팀)에서 직접 취업알선을 하기도 하고, 그렇지 않으면 취업지원

16) 이로 인하여 통합적인 고용서비스를 위해서는 직업능력개발 관련 업무 역시 고용안정센터에서 수행해야 한다는 주장도 있다.

17) 공공직업안정기관의 직업소개 등 업무처리 규정에 대해서는 <부록 4>를 참조.

18) 고용안정센터의 구인·구직자 취업알선업무 절차도는 <부록 5>를 참조.

〈표 2-9〉 고용안정센터 주요 업무 내용

	내 용
1. 취업지원	
구인구직취업알선	구인구직 접수, 상담, 구인구직 등록, 구인업체 및 구직자료제공, 알선(필요시 동행면접), 결과 통보, 채용
고용정보모니터링	일정기간 모니터링 접수건 확인, 확인된 사항 수정, 분기별 실적 보고
만남의 날	행사계획안 작성, 상담, 만남의 날 행사 안내, 업체 신청서 접수 및 선정, 등록구직자 안내, 행사 준비, 행사 시행, 결과 처리/보고
청소년 직업지도	학교 홍보, 신청접수, 출장방문/검사 실시, 검사결과 처리, 결과발송 및 해석담당
성인 직업지도	내방자 사전상담, 적합 직업심리검사 실시, 검사결과 처리, 해석상담, 훈련 및 취업상담
자활지원업무	자활대상자 명단 통보, 면담요구서 발송, 상담 후 진로지정, 3단계 자활지원과정 실시 의뢰, 취업알선 및 지원, 결과 통계 처리 및 보고
동행면접	구인/구직 접수, 상담, 동행면접업체 및 희망구직자 접수, 알선, 업체 면접일시 지정/확인, 구직자 통보, 구인업체 방문 및 면접, 채용여부 통보
직장체험	사업장/학교방문 및 홍보, 구인신청서 접수, 직장체험 프로그램 신청자 접수, 직장체험 프로그램 참여자 결정, 통보 및 연수약정서 체결, 직장체험 프로그램 실시, 지원금 지급의뢰 및 사후관리
직업훈련상담	직업훈련상담 신청서 접수, 직업훈련상담(직업심리검사 결과 해석), HRD-Net 입력, 직업상담 확인증 발급, 직업상담 대장 작성
구직세일즈/공공근로사업	신청서 접수, 요원자격자 선정, 참여자 교육, 구직세일즈 투입, 요원 일일 관리, 구직세일즈 결과 보고
공공근로대상자 상담업무	분기별 공공근로 상담요청 접수, 일별 공공근로 상담자 지정 및 통보, 대상자 상담 및 상담일지 작성, 상담내역 등록, 상담자 리스트/결과 통보, 결과 조치 및 보고
직업안정법 업무	직업소개사업 및 구인업체 허가/변경신고서 접수, 모니터링 및 피해사례 접수, 요건확인/현장점검/상황확인, 검토보고서 작성, 허가통보/시정명령/고발 등
성취프로그램	참가자 모집, 진행준비, 성취프로그램 진행, 프로그램진행 결과 정리, 보고서 작성/보고
외국인 산업연수생 지원	외국인 상담 접수, 구인업체 확인, 취업알선, 사후관리
탈북자 지원업무	탈북자 명단 통보, 심층상담, 구인업체 확인, 직업훈련실시 의뢰, 취업알선 서비스 제공, 사후관리
2. 고용보험/고용안정	
실업급여	수급자격신청 접수, 수급자격 여부 판단, 수급자격 인정, 실업급여 신청, 상담, 신청자 교육, 실업급여 지급
피보험자격 관리	신고/신청서 접수, 서류 검토/사업장, 근로자 확인, 전산 입력, 결재, 자격 확인 통지서 발송
부정수급	부정수급 조사 계획안 작성, 부정수급 의심자 관련 자료 취합, 부정수급 의심자 출석요구 및 조사, 결재, 고용보험 반환 중지, 납부고지서 발부 의뢰 등 조치
모성보호 급여	신청서 접수, 지원요건 해당여부 확인, 임금 조사 및 전산망 조회, 지원 대상 확인 후 지원금 산출, 지원금 지급, 지급상황 통보
고용안정사업	접수, 선람, 지원요건 해당 여부 확인, 지원금 산출을 위한 기초 자료 수집, 지원대상 확인 후 지원금 산출, 결재, 지원금 지급 의뢰, 지원금 지급 결정 통보
3. 직업능력개발사업	
직업능력개발	직업훈련계획서 검토 및 복명서 작성, 직업훈련과정 승인, 위탁계약 체결, 훈련생 상담, 확인증 발급, 훈련비, 수당 지급

자료 : 중앙고용정보원, 『고용안정센터 평가모델』, 2002.

팀과 연계하여 취업알선을 원하는 실업급여 수급자를 취업지원팀으로 안내하여 취업지원팀에서 취업알선을 하기도 한다. 그리고 실업급여와 상관없는 일반 구직자의 경우는 취업지원팀에서 취업알선을 한다.

취업알선서비스를 받기 위해 고용안정센터를 방문한 구직자에게 제공하는 취업알선 과정은 다음과 같다: 구직표 작성→구직 직종이나 구직 유형 또는 구직자 거주지에 따른 담당자 배정→취업상담→이후 상담 결과에 따라 취업알선, 동행면접, 직업훈련, 성취프로그램 등에 대한 안내 및 지원.

고용안정센터 취업지원팀을 찾는 일반 구직자는 취업취약계층인 경우가 대부분이다. 취업지원팀은 이들을 장기구직자, 고령자, 여성가장, 장애인, 자활참여자 등으로 구분하여 별도로 관리하고 있으며, 이들에 적합한 취업지원 서비스를 제공한다.¹⁹⁾ 우선 구직자의 상황을 파악하고 적성 및 능력에 맞는 직업을 알선하기 위하여 구직자를 대상으로 심층상담을 지속적으로 실시하면서, 자기소개서 작성, 면접기술 등을 교육하고, 적합한 일자리를 소개하거나 직업훈련 또는 공공근로 등을 안내하며, 때로는 사회복지관, 시·군·구청, 고령자인재은행 등의 유관 기관과 연계하여 취업지원서비스를 제공한다.

또한 고용안정센터는 필요한 경우 구직자의 구인업체 면접시 직업상담원이 동행하여 구인업체를 같이 방문하는 동행면접을 실시하기도 한다. 동행면접은 구직자의 심리적 안정과 자신감을 제고시키며 구인업체의 근로조건을 확인하고 조정할 수 있어 구직자에게 도움을 주어 취업률을 높이는 데 기여하는 것으로 나타났다. 구인업체, 특히 중소기업 입장에서는 고용안정센터의 직업상담원이 직접 구직자를 동행·알선해 주어 보다 적합한 인력을 만날 가능성이 높아 구인난 해소에 도움을 주고 있으며, 또한 구인비용 감소 등의 효과가 있다. 노동부 집계에 따르면 2002년 8,014명이 5,105회의 동행면접을 통하여 2,900명(취업률 36.1%)이 취업한 것으로 나타났다(노동부, 2003: 131). 결과적으로 동행면접을 하게 되면 취업가능성이 높아지는 것으로 나타나 현재 고용안정

19) 취업취약계층에 대한 구체적인 지원 내용 및 실적에 대해서는 노동부(2003: 140~157) 참조.

센터에서 적극적으로 활용하도록 장려되고 있다.

한편 구직자에 대한 취업알선서비스가 실질적인 효과를 보기 위해서는 구직자의 취업능력과 의도를 파악할 수 있도록 심층상담시간을 확보하는 것과 구직자에게 적합한 일자리 정보를 확보하는 것이 무엇보다 중요하다. 직업상담은 구직자의 의중임금을 낮추고, 구직노력을 증대시키며, 효과적인 구직활동과 구직방법을 활용하도록 하여 취업에 긍정적인 효과를 준다(이상록, 2001: 38~45). 일반적으로 직업상담이 구직자의 취업에 실질적인 효과를 발휘하기 위해서는 최소 30분에서 1시간 정도의 시간이 필요하다. 그렇지만 2000년부터 2003년 사이에 공공직업안정기관에 근무하는 직업상담원을 대상으로 실시한 실태조사들의 결과를 살펴보면, 취업상담시간은 평균 11~20분 정도로 나타나서 심층적인 상담을 하기에는 무리가 있는 것으로 나타났다(장홍근, 2000; 유길상 외, 2001; 유길상·임동진, 2002; 박의경 외, 2003a). 이 때문에 현재 고용안정센터에서 이루어지고 있는 취업상담은 취업정보나 훈련정보를 제공하거나(이상록, 2001), 실업으로 인한 심리적 어려움 또는 경제적 고충을 들어주는 수준인 것으로 나타났다(박의경 외, 2003a).

이처럼 취업상담시간이 짧은 것은 무엇보다 고용안정센터의 인력이 부족한 데서 발생하는 문제라고 할 수 있다. 앞서 살펴본 것처럼 고용안정센터에서 수행하는 업무의 종류와 범위가 넓은데다가, 이를 담당하는 직업안정기관의 인력이 부족하여 구직자 1인에게 할당할 수 있는 시간이 적어 심층적인 상담과 효과적인 취업알선서비스가 이루어지지 못하고 있는 것이다. 직업상담원 역시 인력 부족과 업무 과다로 인하여 자신들이 구직자들에게 제공하는 직업상담의 내용과 시간이 부족하다고 인식하고 있었다(장홍근, 2000: 12~19; 유길상 외, 2001: 12).

또한 원활한 일자리 중개가 이루어지기 위해서는 취업상담과 더불어 유효한 구직자 및 구인업체 정보를 확보하는 것이 필요하다. 즉 고용안정센터에 접수되는 구직자수에 비하여 부족한 일자리를 확보하기 위한 구인업체 개척과 더불어 기업으로부터 접수된 일자리에 맞는 적절한 인력을 확보하기 위한 구직자 개척이 요구되는 것이다. 구직자들이 고용안정센터에서 이루어지는 직업상담에 대하여 만족하지 못하는 원인 가

운데 하나가 구직자에게 필요한 직업 관련 정보가 부족하다는 점이었다(장홍근, 2000: 19~20; 유길상 외, 2001: 14~15). 직업안정법에서도 이와 같은 직업정보 수집의 중요성을 인정하여 공공직업안정기관으로 하여금 구인·구직 개척을 하도록 명시하고 있다(『직업안정법』 제17조; 『직업안정법 시행령』 제13조).

이와 같은 구인·구직 정보의 개척과 함께 수집한 정보의 신뢰성을 높이기 위하여 구인·구직 정보 가운데 유효한 정보를 선별하는 등의 고용정보에 대한 모니터링도 필요하다. 전체 고용안정센터의 42%가 구인·구직 정보 가운데 채용마감, 채용취소 등으로 인하여 유효하지 않은 정보가 다수 포함되어 있어 고용정보의 신뢰성에 심각한 문제가 발생한다고 응답하였다(노동부 고용관리과, 『고용안정센터 자가진단조사』, 2002). 이에 고용안정센터에서는 지속적인 모니터링을 통하여 고용정보의 신뢰성을 높이려고 노력하고 있으며, 분기별로 그 실적을 보고하도록 하고 있다.

2002년 11월 『고용안정센터 자가진단조사』에 따르면, 현재 일선 고용안정센터에서 자체적으로 실행하고 있는 구인 개척 방법으로는 지역신문·관련 정보지 등을 통해서 고용안정센터에서 접수되지 않은 구인 정보를 수집하여 활용하는 방법(63%), 그리고 정기적으로 관내 사업장을 방문하는 방법(61%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 구직자 개척을 위해서는 관내 대학이나 중·고교 등을 방문하여 고용안정센터를 홍보하는 방법(26%) 등을 가장 많이 활용하고 있었으나 구직자 개척을 위한 시행빈도는 구인 개척에 비해서는 적은 것으로 나타났다. 또한 유효한 구인·구직정보를 선별하기 위해서 구인·구직 정보 접수 및 입력 담당자가 책임관리하도록 하거나(84%), 전담관리 인원을 두고 정기적인 마감 확인 작업을 하는 것으로(68%) 나타났다. 또한 전체 고용안정센터의 45%가 고용정보 모니터링을 취업지원팀의 선임자가 담당하도록 하였다.

구인·구직 및 취업알선 업무 이외에 취업지원팀에서 수행하고 있는 주요 업무 가운데 하나는 직업지도 업무이다. 고용안정센터에서 실시하는 직업지도는 크게 직업심리검사, 집단상담프로그램, 청(소)년층 직장

체험프로그램 등이 있다. 직업심리검사는 고용안정센터를 방문하는 청소년이나 성인을 대상으로 실시하기도 하며, 학교장의 협조를 받아 관찰 구역의 대학교나 중·고교를 직접 방문하여 집단적으로 직업심리검사를 실시하기도 한다. 현재 고용안정센터에서 실시하는 직업심리검사 종류로는 직업선호도검사, 청소년용 적성검사, 성인 직업적성검사, 성인 구직욕구진단검사, 구직효율성검사, 직업전환검사, 창업전환검사, 청소년 직업흥미검사 등이 있다.

지난 2년간 고용안정센터에서 실시한 직업심리검사 실적은 전반적으로 크게 증가한 것으로 나타났다(표 2-10 참조). 2002년 고용안정센터에서 직업지도 검사를 받은 청소년은 398,808명으로 2001년에 비하여 26.5% 증가하였고, 일반 직업지도 역시 243,295명이 참가하여 2001년에 비하여 26.3%가 증가하였다. 이를 1개 고용안정센터의 월평균 실적으로 계산하면, 2002년의 경우 청소년 직업지도는 약 200명, 일반 직업지도는 약 122명씩 매월 실시한 것이다.

〈표 2-10〉 고용안정센터 직업지도 현황

(단위: 명)

		2001		2002	
		전 체	1개 센터당 실적	전 체	1개 센터당 실적
청소년 직업지도	청소년직업적성검사	138,610	825	173,121	1,043
	직업흥미검사	176,689	1,052	225,687	1,360
	소 계	315,299	1,877	398,808	2,402
일반 직업지도	S형 직업선호도검사	106,582	634	131,370	791
	L형 직업선호도검사	54,072	322	76,914	326
	성인용 직업적성검사	13,170	78	12,043	73
	구직효율성검사	1,652	10	2,156	13
	구직욕구진단검사	15,120	90	17,270	104
	창업진단검사	1,051	6	1,740	10
	직업전환검사	933	6	1,802	11
	소 계	192,580	1,146	243,295	1,466

주: 2001년은 168개, 2002년은 166개 고용안정센터 기준임.

자료: 노동부, 『2002년도 노동백서』, 2003.

〈표 2-11〉 고용안정센터에서 실시하는 집단상담프로그램

	청년층직업지도프로그램	취업희망프로그램	성취프로그램
대상	- 청소년 및 청년층(15~29세) - 개인뿐만 아니라 고등학교, 대학교, 직업훈련기관 등에서 단체 실시 가능	- 학력과 나이 무관	- 고졸 이상 - 나이 무관
목적	- 합리적 진로·직업선택지도 - 구직기술 향상	- 자신감 향상 - 근로의욕 증진 - 사회성(대인관계) 향상 - 효과적인 의사소통방법 습득	- 실직스트레스 대처 - 구직기술 향상 - 효과적인 자기표현법 향상 - 취업자신감 향상
인원	- 1회 5~15명	- 1회 5~8명	- 1회 10~15명
운영	- 4.5일 27시간	- 3일 18시간 또는 5일 30시간	- 5일 30시간

고용안정센터에서는 직업심리검사 외에도 구직자를 대상으로 집단상담프로그램을 실시하고 있다. 실직기간 중에 경험하는 정신적·신체적 부담을 덜어주고, 강한 재취업 의욕을 부여하여 취업가능성을 높여 주는 성취프로그램, 취업희망프로그램과 청년층을 대상으로 하는 청년층 직업지도 프로그램 등의 직업지도 프로그램 등이 있다(표 2-11 참조).

이외에도 현장 경험을 쌓게 하여 직업선택 및 진로 결정에 도움을 주고, 나아가 다양한 경력형성 기회를 부여하기 위하여 청소년층을 대상으로 하는 연수지원제와²⁰⁾ 인턴취업지원제²¹⁾로 구성된 청소년직장체험 프로그램도 실시하고 있다. 청소년직장체험프로그램은 2002년의 경우 책정한 사업비 600억원 가운데 67.3%인 404억원을 집행하여 연수지원제 40,383명, 인턴취업지원제 10,838명 등 모두 52,221명이 참가하는 실

20) 연수지원제는 고교·대학 재학생 및 졸업자를 대상으로 2~6개월의 연수기간까지 대기업·공공기관·사회단체 등에서 다양한 현장경력을 쌓을 수 있도록 월 30만원의 수당을 지급하는 제도.

21) 인턴취업지원제는 미취업 청(소)년층을 인턴사원으로 채용하는 중소기업 사업주에게 인턴기간(3개월) 동안 매월 50만원씩 수당을 지원하고 인턴기간 종료 이후에 정규직원으로 채용하는 경우 추가로 3개월분(150만원)을 지원해 주는 제도.

적을 보였다. 특히 인턴취업지원프로그램 지원자 10,838명 가운데 8,236명이 수료를 하고, 이 가운데 7,495명(91.0%)이 3개월의 인턴 기간을 거쳐 기업에 정규직으로 채용되는 성과를 거두기도 하였다. 또한 연수지원제도는 2002년이 이를 시행하는 첫 연도임에도 불구하고 많은 인원이 참가하였을 뿐만 아니라 40여 개 대학이 이를 학점으로 인정하는 등의 큰 호응을 얻은 것으로 나타났다(노동부, 2003: 129~130).

다음으로 고용안정센터에서 수행하고 있는 고용보험업무를 살펴보자. 고용보험업무로는 실업급여, 모성보호급여, 피보험자격 관리, 고용안정사업 등이 있으며 고용보험팀 또는 고용안정팀에서 수행하고 있다. 앞서 밝힌 대로 고용보험 4개 사업 가운데 직업능력개발사업은 고용안정센터가 아닌 지방노동청이나 지방노동사무소의 관리과에서 담당한다.

고용보험 관련 업무 가운데 가장 많은 비중을 차지하고 있는 것이 실업급여 수급 자격 접수와 인정, 그리고 실업급여 신청 접수 및 지급 업무이다. 고용안정센터에서 이루어지는 실업급여 신청 및 지급 절차는 다음과 같다. 수급요건을 갖춘 자가 실직을 하여 실업급여를 받고자 하면, 먼저 거주지 관할 고용안정센터에 가서 신고를 해야 한다. 그리고 실업급여 수급자 교육을 받은 후 구직등록을 한다. 보통 고용안정센터에서는 하루에 오전과 오후 2차례 실업급여 수급자 교육을 실시한다. 실업급여 수급자 교육 중에 구직등록서를 작성하고 교육 후 실업인정 담당자에게 가서 구직등록서를 제출하면 실업급여 수급자격을 인정받게 된다. 이후에는 2주마다 한 번씩 고용안정센터에 나와 실업인정신청서를 작성하여 제출하여야 하는데, 실업급여 수급자는 이 때 지난 2주 동안 적극적으로 구직활동을 했음을 입증할 수 있는 증거서류를 보여야 한다. 고용안정센터 실업급여 업무 담당자는 이 과정에서 실업급여 수급자가 적극적으로 구직활동을 했는가를 확인하는 등의 실업급여 수급자격 여부를 판단하여 접수를 받고 실업급여 지급 업무를 수행한다.

고용안정센터에서는 실업급여 수급자격 접수, 그리고 실업인정 및 급여 지급과 동시에 실업급여 수급자가 재취업할 수 있도록 취업상담과 취업알선을 제공한다. 이를 취업담임제라고 하는데, 취업담임제는 실업급여 수급자의 재취업 지원을 지원하기 위하여 실업인정 담당자가 실업

급여 수급자의 취업담임자가 되어 실업급여에서부터 취업알선, 직업지도, 직업훈련상담까지 고용안정센터에서 실시하는 관련 서비스를 책임지고 제공하는 것을 말한다.

노동부는 2001년 5월부터 53개 고용안정센터를 대상으로 취업담임제를 시범적으로 실시한 후에 2002년 10월부터 모든 고용안정센터로 취업담임제를 확대·실시하였다. 그렇지만 전반적으로 실업급여 수급자에 비하여 실업인정 담당 인력이 부족하여, 현재는 모든 고용안정센터에서 취업담임제를 실시하고 있는 것은 아니며, 고용안정센터에 따라서 취업담임제 실시 여부와 그 형식을 달리하고 있는 형편이다. 2003년 4월 조사 결과에 따르면(박의경 외, 2003a: 6~7), 당시 156개 고용안정센터 가운데 취업담임제를 실시하고 있는 고용안정센터는 89개 기관(57.1%)으로 나타났으며, 나머지 67개 고용안정센터(42.9%)는 여건상 실시하지 못하고 있다고 응답하였다. 또한 취업담임제를 실시한다고 응답한 고용안정센터 중에서도 실업인정 담당자 1인이 관련 서비스를 제공하는 전통적인 형식으로 취업담임제를 실시하는 경우는 절반이 조금 넘는 51개 센터(57.3%)였으며, 나머지 38개 고용안정센터는 취업지원팀과 2인 1조로 팀을 구성하는 등 고용안정센터 실정에 맞추어 형식을 수정하여 취업담임제를 운영하고 있었다.

실업급여 수급자에 대한 실업지급과 재취업알선 외에도 고용안정센터에서 수행하는 고용보험 관련 업무에는 모성보호급여 지급, 고용보험 피보험자 자격 관리, 실업급여 부정수급 적발 등이 있다. 또한 고용안정센터에 따라서는 고용안정팀을 구성하고 고용유지지원금, 채용장려금, 전직지원장려금 등의 고용안정사업 업무를 수행하고 있다.²²⁾

3. 고용안정센터 구인·구직 및 취업 실적 현황

이하에서는 구인·구직 및 취업 업무를 중심으로 고용안정센터를 비

22) 고용안정사업 업무는 2002년까지 모든 고용안정센터에서 수행하였지만, 2003년부터는 인력 규모가 큰 종합고용안정센터로 이관하는 중에 있다. 보다 자세한 사항은 제3절 참조.

롯한 주요 공공직업안정기관의 실적을 살펴볼 것이다. 구인·구직 및 취업 업무는 공공직업안정기관의 가장 중요하고 본질적인 업무이면서 동시에 민간취업알선기관과의 공조 및 협력관계가 가능한 분야라고 할 수 있다.

먼저 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관인 고용안정센터를 이용하는 사람들은 어떤 특성을 가진 사람들인가를 살펴보자. 다음의 <표 2-12>에는 2002년에 고용안정센터에 등록한 구직자들의 일반적인 특성이 나와 있다. 표에서 볼 수 있는 것처럼, 2002년에 고용안정센터에 구직 신청을 한 구직자 87만여 명 가운데, 남성이 54.6%로 여성 45.4%보다 9% 정도 더 많았다. 그렇지만 경제활동인구 및 실업자 성별 분포를 고려한다면 여성의 비중이 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 고용안정센터를 찾는 구직자의 연령대로는 청년층(44.3%)과 장년층(46.3%)이 비슷하였으며, 55세 이상의 고령자가 약 10%를 차지하고 있었다. 이러한 분포는 실업자 연령대에 비하여 청년층과 고령자의 비중이 조금 많은 것이다. 학력별로는 고졸이 42.4%로 가장 많았고, 대졸 이상 22.0%, 전문대졸 18.6%, 중졸 이하 17.0% 순이었다. 경제활동인구 및 실업자의 학력 분포와 비교할 때, 고용안정센터의 구직자 학력 분포는 고졸 이하 학력은 조금 작고, 전문대졸 이상 학력은 조금 많은 것으로 나타났다.

<표 2-12> 고용안정센터에 등록한 구직자의 특성(2002년)

		고용안정센터 구직자 ¹⁾		경제활동인구 ²⁾		실업자 ²⁾	
		인원(명)	비율(%)	인원(천명)	비율(%)	인원(천명)	비율(%)
성	남성	475,960	54.6	13,411	58.6	467	66.0
	여성	395,935	45.4	9,466	41.4	241	34.0
연령	20대 이하	386,052	44.3	5,140	22.5	342	48.3
	30~54세	403,984	46.3	14,186	62.0	323	45.6
	55세 이상	81,859	9.4	3,550	15.5	43	6.1
학력	중졸 이하	148,600	17.0	6,554	28.6	138	19.5
	고졸	369,837	42.4	10,204	44.6	358	50.6
	전문대졸	162,008	18.6	1,992	8.7	93	13.1
	대졸 이상	191,450	22.0	4,127	18.0	119	16.8
전 체		871,895	100.0	22,877	100.0	708	100.0

자료: 1) 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

2) 통계청, 『경제활동인구연보』, 2002a.

이는 고용안정센터에 구직등록한 실업급여 수급자 가운데 고학력자의 비중이 많기 때문인 것으로 보인다.

2000~2002년간 공공직업안정기관에 등록한 구인·구직 및 취업건수는 모두 감소하는 추세를 보였다(표 2-13 참조). 구인 실적을 보면 2000년, 2001년 모두 136만건 이상의 구인건수를 보였지만, 2002년에는 122만건으로 떨어져 약 10% 정도 감소하였다. 구직자수 역시 2000년 271만명, 2001년 227만명, 그리고 2002년 167만명으로 전년도에 비해 각각 16.2%, 26.7%가 감소하였다. 취업건수도 2000년과 2001년 약 69만건에서, 2002년 57만건으로 17.4% 줄어들었다. 구인·구직 및 취업건수는 우선적으로 경제 상황을 반영한다고 볼 수 있기 때문에, 공공직업안정기관의 구인·구직 및 취업건수의 감소는 지난 3년간 경제활동참가율의 증가와 실업률의 감소에 의해 영향을 받은 것으로 볼 수 있다.²³⁾

공공직업안정기관별 구인·구직 및 취업 실적을 살펴보면, 공공직업안정기관에 등록된 구인 신청 가운데 고용안정센터가 차지하는 비중은 2000년 41.1%, 2001년 45.1%, 2002년 52.5%로 점차 늘어나서, 고용안정센터는 이제 우리나라의 대표적 직업안정기관으로서의 위상을 어느 정도 갖춘 것으로 보인다. 일일취업센터는 3년 동안 약 20% 내외의 비중을 보였고, 시·군·구 등 지방자치단체에서 운영하는 취업정보센터는 2000년 27%에서 2003년 23%로 약간 감소한 것으로 나타났다. 한편 2002년까지 고용안정센터로 모두 전환된 인력은행은 실적이 대폭 줄어들었다.

구직자 등록건수 역시 고용안정센터의 비중이 급격히 증가하여, 2000년 35.8%에서, 2001년 45.2%, 2002년 52.1%를 차지하였다. 2000년 고용안정센터의 구인건수 비중이 전체 공공직업안정기관 가운데 41.1%인데 반해 구직자 비중은 35.8%로 상대적으로 작았지만, 2001년부터는 공공직업안정기관 가운데에서 고용안정센터가 차지하는 구인·구직 비중

23) 따라서 구인·구직 및 취업건수가 감소했다는 사실을 가지고 공공직업안정기관의 취업알선 효과성이 약화되었다고 볼 이유는 없다. 참고로 2000년, 2001년, 2002년의 경제활동참가율은 61.0%, 61.3%, 61.9%로 증가하였고, 실업률은 4.1%, 3.8%, 3.1%로 감소하였다(통계청, 『경제활동인구연보』, 2002a).

〈표 2-13〉 공공직업안정기관별 구인·구직 및 취업건수와 비중

(단위: 명, 건, %)

		고용안정센터	인력은행	일일취업 센터	시·군·구 취업정보센터	기 타	전 체
구 인	2000	560,752(41.1)	119,175(8.7)	240,460(17.6)	369,388(27.1)	75,231(5.5)	1,365,006(100.0)
	2001	615,273(45.1)	49,170(3.6)	292,558(21.4)	331,185(24.3)	75,759(5.6)	1,363,945(100.0)
	2002	641,561(52.5)	9,385(0.8)	233,467(19.1)	281,451(23.0)	55,934(4.6)	1,221,798(100.0)
구 직	2000	970,425(35.8)	157,705(5.8)	274,800(10.1)	1,196,109(44.1)	113,132(4.2)	2,712,171(100.0)
	2001	1,025,368(45.2)	69,880(3.1)	309,627(13.6)	763,377(33.7)	100,156(4.4)	2,268,408(100.0)
	2002	871,895(52.1)	12,946(0.8)	249,898(14.9)	472,949(28.3)	64,774(3.9)	1,672,462(100.0)
취 업	2000	240,795(34.7)	64,126(9.2)	230,343(33.2)	133,983(19.3)	24,767(3.6)	694,014(100.0)
	2001	237,350(34.5)	22,305(3.2)	282,700(41.1)	125,439(18.2)	20,719(3.0)	688,513(100.0)
	2002	191,685(33.6)	2,112(0.4)	226,654(39.7)	136,048(23.8)	14,526(2.5)	571,025(100.0)

주: 기타에는 한국산업인력공단에서 운영하는 취업정보센터, 기타 공공직업안내
소 등이 포함됨.

자료: 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

은 비슷한 수준으로 균형을 이루었다. 이처럼 고용안정센터에 등록하는 구직자수가 증가한 반면 시·군·구 취업정보센터의 구직자수는 지난 3년간 감소한 것으로 나타났다. 시·군·구 취업정보센터에 등록한 구직자수가 공공직업안정기관에서 차지하는 비중이 2000년 44.1%에서 2002년 28.3%로 약 16%나 줄어들었을 뿐만 아니라 절대건수도 급격히 줄어서 2002년에는 472,949명으로 2000년의 40% 수준에 머물렀다.

취업건수는 일용직을 지원하는 일일취업센터가 전체 공공직업안정기관 취업자 가운데 약 40%를 차지하면서 가장 많은 비중을 차지하였다. 고용안정센터를 통하여 취업한 구직자는 약 34%였다. 지난 3년간 구인 및 구직 신청건수와 비중이 크게 감소했던 시·군·구 취업정보센터의 취업건수는 지난 3년간 13만여 건 수준을 일정하게 유지하면서 전체 공공직업안정기관에서 차지하는 비중은 2000년 19.3%에서 2002년 23.8%로 약간 증가한 것으로 나타났다.

그러나 다음의 <표 2-14>에 있는 구직등록자의 구직사유를 살펴보면, 시·군·구 취업정보센터의 경우 취업을 목적으로 등록하는 구직자는 20%가 채 되지 않았으며, 공공근로를 목적으로 구직을 등록한 경우가 72.1%를 차지하고 있음을 알 수 있다. 이러한 경향은 2003년에도 이

어졌는데, 이처럼 시·군·구 취업정보센터에 등록하는 구직자의 대다수가 실질적인 취업이 목적이 아니라 단지 지방자치단체에서 실시하는 공공근로에 참여하기 위하여 구직 등록을 하고 있다는 점을 감안한다면, 시·군·구 취업정보센터의 취업건수에는 공공근로에의 참여가 많은 부분을 차지하고 있을 것으로 생각된다. 또한 공공근로를 위해서 구직 등록하는 경우는 대부분 취업알선서비스를 필요로 하지 않을 것으로도 보인다.

반면 고용안정센터에 구직 등록을 한 구직자들은 순수 취업을 목적으로 등록한 구직자 51%, 실업급여 수급을 위하여 고용안정센터에 구직 등록을 한 구직자 26.3%, 정부로부터 직업훈련을 지원받기 위하여 구직 등록을 한 구직자 16.9% 등으로 나타났다. 즉 2002년도에 고용안정센터에 구직 등록을 하는 사람들 가운데 절반 정도만 실제 직업을 찾는 구직자였고, 나머지 절반은 다른 목적을 위하여 형식적으로 구직 등록을 하는 것으로 나타났다. 이렇게 다른 목적을 위하여 형식적으로 구직 등록을 하는 사람들 중에는 고용안정센터의 취업지원 서비스를 필요로 하지 않는 경우도 있는데, 고용안정센터에서 취업알선을 해도 이를 거부하는 경우가 가끔 발생하는 것으로 나타났다.

이번에는 구인·구직 및 취업 관련 지표를 구성하여 지난 3년간의 공공직업안정기관의 취업알선 효과를 살펴보도록 하자(표 2-15 참조). 구인건수를 구직자수로 나누어 계산한 구인배율은 구직자 한 사람당 제공할 수 있는 일자리가 몇 개나 되는가를 나타내는 지표이다. 전체 공공직

〈표 2-14〉 고용안정센터 및 시·군·구 취업정보센터에 등록한 구직자의 구직 사유(2002년)

(단위: 명, %)

	취업	의보 연장	대출	실업 급여	공공 근로	직업 훈련	기타	분류 불능	전 체
고용안정센터	444,562 (51.0)	1,204 (0.1)	2,881 (0.3)	229,465 (26.3)	37,098 (4.3)	147,622 (16.9)	8,051 (0.9)	213 (0.0)	871,096 (100.0)
시·군·구 취업정보센터	85,651 (19.7)	654 (0.2)	652 (0.1)	479 (0.1)	313,725 (72.1)	24,171 (5.6)	9,473 (2.2)	25 (0.0)	434,830 (100.0)

자료: 노동부 고용관리과 내부자료.

업안정기관 구인배율은 2000년 0.50, 2001년 0.60, 2002년 0.73으로 점차 증가하는 추세에 있었으며, 이는 고용안정센터를 비롯한 여타 공공직업안정기관에서도 마찬가지였다. 그렇지만 고용안정센터의 구인배율은 2000~2003년간 각각 0.58, 0.60, 0.74로 전체 공공직업안정기관과 비슷한 수준인 데 반해, 일용직을 주로 다루는 일일취업센터는 0.9가 넘었으며, 시·군·구 취업정보센터 구인배율은 2000년 0.31에서 2003년 0.6으로 2배 정도 증가한 것으로 나타났다. 시·군·구 취업정보센터로의 구인 등록이 줄어들었음에도 불구하고 구인배율이 이렇게 늘어난 것은, 구인 등록수의 감소보다 구직 등록자의 감소가 더 컸기 때문이다.

전체 공공직업안정기관의 취업률은 2000년 25.6%, 2001년 30.4%, 2002년 34.1%로 점차 증가하였다. 특히 공공직업안정기관의 이전 취업률—1997년 15.0%, 1998년 7.4%, 1999년 13.4%—과 비교하여 보면 외환위기 이후 공공직업안정기관의 취업알선 실적이 한 단계 도약한 것으로 볼 수 있다.

고용안정센터 취업률은 2000년 24.8%에서, 2001년 23.1%, 2002년 22.0%로 적은 수치지만 점차 낮아지고 있었다. 지난 3년간 구직자 1인당 일자리 개수를 나타내는 구인배율이 증가했음에도 불구하고, 고용안정센터의 취업률이 낮아진 것에 대해서는 보다 면밀한 검토가 필요하겠지만, 일단 구인 기업의 요구와 구직자의 요구가 불일치하는 정도가 늘어난 것이 아닌가 여겨진다.

한편 취업이 용이한 일용직을 주 대상으로 하는 일일취업센터 취업률은 90%대를 나타내고 있었으며, 비록 전 직종을 대상으로 취업알선을 하지만 공공근로 신청자가 절대적으로 많은 시·군·구 취업정보센터 취업률은 20%대로 나타났다.

기업이 필요로 하는 사람을 공공직업안정기관이 얼마나 소개하였는가를 나타내는 충족률은 2000년과 2001년에는 50%를 기록하였으나 2002년에는 46.7%로 조금 감소하였다. 공공직업안정기관의 취업률은 높아졌음에도 불구하고 충족률이 낮아졌다는 것은, 늘어난 일자리에 비하여 기업에서 필요로 하는 사람을 소개시켜 주는 공공직업안정기관의 직업소개 효과성이 낮아졌다는 것을 의미한다고 할 수 있다. 특히 고

용안정센터의 일자리 충족률이 2000년 43%, 2001년 39%, 2002년 30%로 크게 감소하였다. 이렇게 충족률이 낮아진 것은, 고용안정센터에 등록된 일자리는 늘어난 반면 구직자수가 감소하여 구인 기업에 맞는 인력을 찾기가 그만큼 어려워졌기 때문인 것으로 볼 수 있다.

따라서 고용안정센터에 이루어지는 직업소개의 효과성을 높이기 위해서는 무엇보다 구인 기업에서 요구하는 수준의 인력 정보와 구직자의 눈높이에 맞는 일자리 정보를 확보하는 것이 필요하다고 할 수 있다. 그러나 이를 위해서는 고용안정센터의 개별적인 노력뿐만 아니라 보다 제도적 차원의 정책이 필요하다고 할 수 있다.²⁴⁾

〈표 2-15〉 공공직업안정기관별 구인배율, 취업률, 충족률

	연도	구인배율 ¹⁾	취업률 ²⁾	충족률 ³⁾
고용안정센터	2000	0.58	24.8	42.9
	2001	0.60	23.1	38.6
	2002	0.74	22.0	29.9
일일취업센터	2000	0.88	83.8	95.8
	2001	0.94	91.3	96.6
	2002	0.93	90.7	97.1
시·군·구 취업정보센터	2000	0.31	11.2	36.3
	2001	0.43	16.4	37.9
	2002	0.60	28.8	48.3
기타 ⁴⁾	2000	0.66	21.9	32.9
	2001	0.76	20.7	27.3
	2002	0.86	22.4	26.0
전 체	2000	0.50	25.6	50.8
	2001	0.60	30.4	50.5
	2002	0.73	34.1	46.7

주: 1) 구인배율=구인수÷구직수.

2) 취 업 률=취업자÷구직자×100.

3) 충 족 률=취업자÷구인수×100.

4) 기타에는 한국산업인력공단에서 운영하는 취업정보센터, 기타 공공직업안 내소 등이 포함됨.

자료: 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

24) 이에 대해서는 제3절에서 후술할 것이다.

이번에는 공공직업안정기관에 등록한 구직자들이 어떤 직종을 원하는가를 살펴보자. 공공직업안정기관에 등록한 구직자들의 희망 직종은 단순노무직(40.2%), 기술·기능관련직(24.2%), 경영·금융·무역·사무관련직(22.5%) 순으로 나타났다. 그 외 서비스 관련직(4.8%), 영업·판매관련직(3.2%)이 약간 있었을 뿐, 여타 다른 직종—교육·법률관련직, 의료·사회복지·종교관련직, 문화·예술·스포츠관련직, 농림어업관련직 등—의 구직을 희망하는 경우는 매우 적었다(표 2-16 참조). 그렇지만 공공직업안정기관에 따라서 구직자의 희망직종에 일정한 차이가 있는 것으로 나타났다.

고용안정센터에는 비교적 괜찮은 일자리로 볼 수 있는 기술·기능관련직(34.9%)과 경영·금융·무역·사무관련직(31.4%)을 희망하는 구직자가 많은 것으로 나타났으며, 일반적으로 특별한 기술이나 지식이 필요하지 않은 단순노무직은 16.2%에 그쳤다. 이처럼 기술·기능관련직과 경영·금융·무역·사무관련직을 희망하는 구직자가 고용안정센터에 많은 것은 실업급여 수급자 때문인 것으로 보인다. 실업급여를 수급하려면 의무적으로 고용안정센터에 구직 등록을 해야 하는데, 이 때 구직희망직종을 실직 전 직종으로 신청할 가능성이 높을 것이기 때문이다. 직종 분류 방식이 다르기는 하지만, 2002년 실업급여 수급자의 실업이전 직종은 사무직이 36.1%, 기술공 및 준전문가와 기능원을 합쳐 약 26%였고, 단순노무직은 16.3%인 점으로 미루어 볼 때(한국노동연구원 고용보험연구센터, 2003), 고용안정센터에 등록한 구직자의 희망직종 역시 경영·금융·무역·사무관련직과 기술·기능관련직이 많을 것으로 예상할 수 있다. 또한 고용안정센터 구직자 가운데 서비스관련직과 영업·판매관련직을 희망하는 구직자도 5~6% 정도씩 있어서 다른 취업알선기관에 비해서는 구직 희망직종이 비교적 다양한 것으로 나타났다.

반면 시·군·구 취업정보센터는 단순노무직 일자리를 구하는 사람들이 65.8%로 가장 많았고, 경영·금융·무역·사무관련직 16.1%, 기술·기능관련직은 8.4%로 나타났다. 특히 앞서 <표 2-14>에서 보았던 것처럼, 시·군·구 취업정보센터에서 단순노무직 일자리를 신청한 사람들의 대부분은 공공근로 신청자일 것으로 보인다. 일일취업센터도

〈표 2-16〉 공공직업안정기관에 등록한 구직자의 희망직종(2002년)

(단위: 명, %)

	고용안정 센터	일일취업 센터	시·군· 구	한국산업 인력공단	기타	전 체
기술·기능관련직	304,448 (34.9)	24,679 (9.9)	39,594 (8.4)	30,655 (50.6)	5,073 (29.7)	404,449 (24.2)
경영·금융·무역 ·사무관련직	273,825 (31.4)	7,234 (2.9)	76,030 (16.1)	12,647 (20.9)	6,600 (38.6)	376,336 (22.5)
교육·법률관련직	17,455 (2.0)	182 (0.1)	2,891 (0.6)	729 (1.2)	404 (2.4)	21,661 (1.3)
의료·사회복지· 종교관련직	20,066 (2.3)	236 (0.1)	7,445 (1.6)	2,415 (4.0)	439 (2.6)	30,601 (1.8)
문화·예술·스포츠 관련직	17,672 (2.0)	35 (0.0)	2,169 (0.5)	1,638 (2.7)	399 (2.3)	21,913 (1.3)
서비스관련직	51,212 (5.9)	4,431 (1.8)	19,318 (4.1)	4,436 (7.3)	866 (5.1)	80,263 (4.8)
영업·판매관련직	43,724 (5.0)	1,674 (0.7)	6,623 (1.4)	1,240 (2.0)	806 (4.7)	54,067 (3.2)
농림어업관련직	2,501 (0.3)	853 (0.3)	7,640 (1.6)	108 (0.2)	106 (0.6)	11,208 (0.7)
단순노무직	140,977 (16.2)	210,565 (84.3)	311,237 (65.8)	6,741 (11.1)	2,412 (14.1)	671,932 (40.2)
전 체	871,895 (100.0)	249,898 (100.0)	472,949 (100.0)	60,615 (100.0)	17,105 (100.0)	1,672,462 (100.0)

주: 1) 기타에는 인력은행, 기타 공공직업안내소 등이 포함됨.

2) 직종 분류에 군인 및 분류불능은 생략하였음.

자료: 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

그 특성에 맞게 단순노무직 구직자가 84%였으나, 기술·기능관련직도 약 10% 정도 차지하고 있었다. 일일취업센터에 접수되는 기술·기능관련직 희망 구직자는 대체로 목공, 미장원, 용접공 등 주로 건설 관련 기능을 보유한 자들로, 단순노무직보다는 일정 수준 이상의 기능을 보유해야 하는 직종으로 봐야 할 것이다.²⁵⁾ 한편 한국산업인력공단에서 운영하는 취업정보센터의 경우는 비록 취업알선 대상을 전 직종으로 하고 있지만, 공단에서 운영하는 자격시험 및 직업훈련과 연계가 용이하여

25) 이는 일일취업센터 취업담당자와의 면담 결과에 근거한 것이다.

상대적으로 기술·기능직 취업알선에 특화된 것으로 보인다(장흥근 외, 2000: 35). 한국산업인력공단 취업정보센터에 등록된 구직자의 절반 정도가 기술·기능관련직을 희망하고 있다는 점에서 이러한 사실이 잘 드러난다.

이상의 공공직업안정기관별 구직자의 희망직종 특성을 요약해 본다면, 시·군·구 취업정보센터와 일일취업센터는 단순노무직, 한국산업인력공단 취업정보센터는 기술·기능관련직을 희망하는 구직자들이 많았다. 고용안정센터는 기술·기능관련직과 경영·금융·무역·사무관련직이 많으면서도 비교적 다양한 직종에의 구직자가 많은 것으로 나타났다.

그러면 공공직업안정기관에 구인을 요청하는 구인업체는 주로 어떤 일자리를 제안하고 있는가를 살펴보자. 2002년 공공직업안정기관에 등록된 구인직종 분포를 보면(표 2-17 참조), 단순노무직이 39.2%로 가장 많았고, 기술·기능관련직은 27.6%, 경영·금융·무역·사무관련직도 19.6%로 나타났다. 그 외 영업·판매관련직 7.9%, 서비스관련직이 3.3%의 비중을 차지할 뿐 나머지 직종은 채 1%에도 미치지 못하여 앞의 세 직종에 대부분의 구인 신청이 몰려 있었다. 그나마 교육·법률관련직, 의료·사회복지·종교관련직, 문화·예술·스포츠관련직에 대한 구인 신청은 대부분 고용안정센터에 접수되고 있어서, 구직 희망직종과 마찬가지로 고용안정센터는 다른 기관에 비하여 상대적으로 고른 구인직종 분포를 보이고 있었다.

단순노무직에 대한 구인 신청은 일일취업센터와 시·군·구 취업정보센터에서 각각 86.6%와 53.6%를 차지하고 있었고, 고용안정센터는 17.6%에 그쳤다. 반면 고용안정센터는 기술·기능관련직이 39.9%로 가장 많았고, 경영·금융·무역·사무관련직도 27.3%로 나타났다. 시·군·구 취업정보센터는 두 직종에 대한 구인 신청이 각각 15.3%, 16.4%였다. 일일취업센터에도 기술·기능관련직에 대한 구인신청 비중이 7.9%로 나타나서 일일취업센터에 접수되는 구인신청 비율(9.9%)과 어느 정도 상응하고 있었다. 한편 한국산업인력공단 취업정보센터에는 기술·기능관련직에 대한 구인 신청은 비록 36.8%로 가장 많았지만, 구직

자의 희망직종(50.6%)에 비해서는 전체에서 차지하는 비중이 작은 것으로 나타났다. 대신 경영·금융·무역·사무관련직에 대한 구인 신청이 22.2%, 영업·판매관련직은 14.6%로 비교적 많은 것으로 나타났다.

〈표 2-17〉 공공직업안정기관에 등록된 구인 정보의 직종 및 구인유형 특성
(2002년)

(단위: 명, %)

		고용안정 센터	일일취업 센터	시·군· 구	한국산업 인력공단	기타 ¹⁾	전체
전 체		641,561 (100.0)	233,467 (100.0)	281,452 (100.0)	54,566 (100.0)	10,753 (100.0)	1,221,799 (100.0)
직 ²⁾ 종	기술·기능관련직	252,440 (39.3)	18,507 (7.9)	43,027 (15.3)	20,105 (36.8)	3,100 (28.8)	337,179 (27.6)
	경영·금융·무역 ·사무관련직	175,097 (27.3)	3,152 (1.4)	46,064 (16.4)	12,100 (22.2)	3,287 (30.6)	239,700 (19.6)
	교육·법률관련직	7,051 (1.1)	70 (0.0)	2,205 (0.8)	771 (1.4)	122 (1.1)	10,219 (0.8)
	의료·사회복지· 종교관련직	4,911 (0.8)	104 (0.0)	1,943 (0.7)	286 (0.5)	94 (0.9)	7,338 (0.6)
	문 화 · 예 술 · 스 포츠관련직	5,548 (0.9)	210 (0.1)	1,061 (0.4)	314 (0.6)	121 (1.1)	7,254 (0.6)
	서비스관련직	19,828 (3.1)	7,383 (3.2)	9,974 (3.5)	2,401 (4.4)	269 (2.5)	39,855 (3.3)
	영업·판매관련직	63,034 (9.8)	1,735 (0.7)	21,906 (7.8)	7,984 (14.6)	1,381 (12.8)	96,040 (7.9)
	농림어업관련직	430 (0.1)	101 (0.0)	4,423 (1.6)	24 (0.0)	2 (0.0)	4,980 (0.4)
	단순노무직	113,201 (17.6)	202,205 (86.6)	150,849 (53.6)	10,581 (19.4)	2,376 (22.1)	479,212 (39.2)
구 인 유 형	정규직	564,346 (88.0)	227 (0.1)	148,174 (52.6)	42,849 (78.5)	7,674 (71.4)	763,270 (62.5)
	계약직	55,084 (8.6)	49 (0.0)	95,268 (33.8)	9,674 (17.7)	1,153 (10.7)	161,228 (13.2)
	시간제	14,264 (2.2)	4 (0.0)	6,565 (2.3)	1,570 (2.9)	462 (4.3)	22,865 (1.9)
	일용직	746 (0.1)	233,171 (99.9)	26,256 (9.3)	118 (0.2)	1,375 (12.8)	261,666 (21.4)
	구인유형 무관	7,121 (1.1)	16 (0.0)	5,189 (1.8)	355 (0.7)	89 (0.8)	12,770 (1.0)

주: 1) 기타에는 인력은행, 기타 공공직업안내소 등이 포함됨.

2) 직종에는 군인 및 분류불능을 생략하였음.

자료: 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

공공직업안정기관별로 기업의 구인직종과 구직자의 구직 희망직종을 비교해 보면, 고용안정센터의 경우는 구인을 신청하는 직종과 구직자의 희망직종 분포가 대체적으로 비슷한 것으로 나타났다. 구직자 희망직종이 기술·기능관련직 34.9%, 경영·금융·무역·사무관련직 31.4%, 단순노무직 16.2%, 서비스관련직 5.9%, 영업·판매관련직 5.0% 등의 순이었으며, 구인직종은 기술·기능관련직 39.3%, 경영·금융·무역·사무관련직 27.3%, 단순노무직 17.6%, 영업·판매관련직 9.8%, 서비스관련직 3.1% 순으로 나타나서 대체적으로 유사한 분포를 보이고 있다.

일용직으로 특화되어 있는 일일취업센터 역시 기관 성격에 맞게 단순노무직에 대한 구인·구직 신청 비중은 비슷했으며, 앞서 살펴본 대로 기술·기능관련직에 대한 약간의 구직 및 구인 수요가 있었을 뿐이다. 시·군·구 취업정보센터는 단순노무직에 대한 구인 신청 비중(53.6%)에 비해 구직희망 비중(65.8%)이 높았고, 경영·금융·무역·사무관련직의 구인(16.4%)과 구직(16.1%) 비중은 서로 엇비슷하였으며, 기술·기능관련직이 차지하는 구인신청 비중은 15.3%인 데 비해 구직을 희망하는 비중은 8.4%로 구직 희망 비중이 약간 낮았다. 한국산업인력공단 취업정보센터는 전체 구직자 가운데 기술·기능관련직을 희망하는 비율이 50.6%였지만, 이곳에 구인을 신청하는 기업의 36.8%만이 기술·기능관련직을 원하고 있어서, 직업훈련의 특성을 살리기 위해서는 관련 직종에 대한 보다 적극적인 구인개척이 필요함을 보여주고 있다.

한편 공공직업안정기관에 구인을 신청하는 일자리는 전체의 62.5%가 정규직이었고, 일용직 21.4%, 계약직 13.2%, 시간제 1.9%로 나타났다. 그렇지만 공공직업안정기관에 구인을 요청하는 일용직은 약 90%가 일일취업센터에 등록하고 있어서 다른 기관의 일용직 구인 비중은 낮은 편이었다. 고용안정센터에 요청하는 일자리는 정규직이 88.0%로 압도적으로 많았으며, 그 다음으로는 계약직이 8.6%로 나타났다. 시·군·구 취업정보센터는 정규직 52.6%, 계약직 33.8%, 일용직 9.3% 순으로 나타났다. 한국산업인력공단 취업정보센터는 정규직 78.5%, 계약직 17.7%였다. 일일취업센터의 경우는 거의 100%가 일용직에 대한 구인 요청이었다. 일일취업센터의 경우 접수된 구인직종의 약 8%가 비록 기술·기능관련직

이었지만, 구인유형은 거의 100% 일용직이었다. 기술·기능관련직이라 하더라도 대부분 건설 관련 직종이기 때문에 구인 유형은 관련 업계의 고용 관행을 따르기 때문인 것으로 보인다.

이번에는 2002년 공공직업안정기관의 직종별 취업실적과 관련 지표들을 살펴봄으로써 간접적으로나마 공공직업안정기관에서 이루어지고 있는 직종별 직업소개 효과 정도를 살펴보고자 하자. <표 2-18>에 있는 고용안정센터 취업자 직종 분포를 보면, 기술·기능관련직과 경영·금융·무역·사무관련직의 취업자 비중이 높은 것으로 나타났으며, 또한 지난 3년간 꾸준히 증가한 것으로 나타났다. 전체 취업자 가운데 두 직종이 차지하는 비율은 2000년 51.1%, 2001년 52.9%, 2002년 72.4%로, 특히 2002년에 크게 늘어났다. 반대로 단순노무직 취업자는 2000년과 2001년에 35~36%를 차지하였지만, 2002년에는 15.6%로 크게 낮아졌다. 고용안정센터를 이용하여 취업한 단순노무직 취업자는 전체 취업자 가운데 차지하는 비중이 줄어들었을 뿐만 아니라 전체 취업자수도 2001년 8만 6,000명에서, 2002년 3만명 수준으로 감소하였다. 이 외에 서비스관련직과 영업·판매관련직은 지난 3년간 각각 2.5%와 4~5% 수준의 비중을 유지하였다. 이와 같은 사실은 고용안정센터의 취업알선이 괜찮은 일자리로 확대되고 있다는 점, 그리고 미약하나마 취업알선 직종도 다양해지고 있다는 점을 보여준다.

일일취업센터는 단순노무직 취업자가 2002년의 경우 약 87%를 차지하는 가운데, 기술·기능관련직도 2000년 11%, 2001년과 2002년은 약 8% 등 꾸준한 비중을 차지하고 있었다. 시·군·구 취업정보센터는 전체 취업자 가운데 단순노무종사자의 취업 비중이 2000년 58.5%, 2001년 60.0%, 2002년 72.2%로 점차 높아졌다. 이는 공공근로에의 참여가 많은 것에도 그 이유를 찾아볼 수 있을 것이다. 반면 기술·기능관련직과 경영·금융·무역·사무관련직 취업자 비중은 지난 3년간 31.1%, 26.8%, 21.2%로 점차 낮아지고 있었다. 서비스 관련직과 영업·판매직 취업자도 2000년과 2001년에는 6~7%대의 비중을 차지하고 있었으나, 2002년에는 2.7%로 떨어졌다. 이러한 상황을 고려한다면 시·군·구 취업알선센터도 일일취업센터처럼 단순노무직 취업알선으로 점차 특화되어 가

고 있는 것이 아닌가 여겨진다.

한국산업인력공단 취업정보센터의 경우는 직종별 취업 비중은 3년간 큰 변화를 보여주지는 않았다. 기술·기능관련직 취업자뿐만 아니라 경영·금융·무역·사무관련직 취업자도 약 30%대의 비중을 차지하고 있고, 다른 기관에 비해 지난 3년간 영업·판매관련직 취업자 비중도 6~9%로 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 한국산업인력공단 취업정보센터는 공단 산하의 훈련기관이나 자격검정 등 지속적으로 인력이 배출되기 때문에, 직업훈련 수료자 및 자격시험 취득자 등을 대상으로 하는 기술·기능관련직 취업알선이라는 특화된 측면이 있어서 이 직종에 대한 구직 신청이 많지만 상대적으로 구인 신청이 적어서 관련 직종의 취업 실적이 높지는 않았다(장흥근 외, 2000: 35).

〈표 2-18〉 공공직업안정기관의 직종별 취업알선 실적

(단위: 명, %)

		고용안정 센터	일일취업 센터	시·군 ·구	한국산업 인력공단	기 타	전 체
2000	기술·기능관련직	55,928 (23.2)	24,419 (10.6)	9,669 (7.2)	7,975 (33.0)	15,071 (23.3)	113,062 (16.3)
	경영·금융·무역·사무관련직	67,240 (27.9)	3,835 (1.7)	32,067 (23.9)	6,963 (28.9)	19,635 (30.3)	129,740 (18.7)
	교육·법률관련직	6,708 (2.8)	15 (0.0)	465 (0.3)	533 (2.2)	644 (1.0)	8,365 (1.2)
	의료·사회복지·종교관련직	5,665 (2.4)	69 (0.0)	877 (0.7)	1,306 (5.4)	485 (0.7)	8,402 (1.2)
	문화·예술·스포츠관련직	2,419 (1.0)	12 (0.0)	414 (0.3)	131 (0.5)	491 (0.8)	3,467 (0.5)
	서비스관련직	6,410 (2.7)	11,959 (5.2)	4,422 (3.3)	689 (2.9)	2,856 (4.4)	26,336 (3.8)
	영업·판매관련직	11,093 (4.6)	759 (0.3)	5,729 (4.3)	1,784 (7.4)	4,356 (6.7)	23,721 (3.4)
	농림어업관련직	371 (0.2)	20 (0.0)	1,924 (1.4)	2 (0.0)	246 (0.4)	2,563 (0.4)
	단순노무직	84,619 (35.1)	189,251 (82.2)	78,323 (58.5)	4,749 (19.7)	20,958 (32.4)	377,900 (54.5)
전 체		240,795 (100.0)	230,343 (100.0)	133,983 (100.0)	24,132 (100.0)	64,761 (100.0)	694,014 (100.0)

〈표 2-18〉의 계속

		고용안정 센터	일일취업 센터	시·군 ·구	한국산업 인력공단	기 타	전 체
2001	기술·기능관련직	59,649 (25.1)	23,751 (8.4)	12,760 (10.2)	5,704 (28.2)	5,287 (23.2)	107,151 (15.6)
	경영·금융·무역 ·사무관련직	65,955 (27.8)	4,800 (1.7)	20,823 (16.6)	6,412 (31.7)	8,830 (38.8)	106,820 (15.5)
	교육·법률관련직	1,921 (0.8)	18 (0.0)	268 (0.2)	606 (3.0)	148 (0.6)	2,961 (0.4)
	의료·사회복지 ·종교관련직	1,987 (0.8)	156 (0.1)	2,610 (2.1)	1,101 (5.4)	183 (0.8)	6,037 (0.9)
	문 화 · 예 술 · 스 포츠관련직	1,966 (0.8)	246 (0.1)	185 (0.1)	104 (0.5)	200 (0.9)	2,701 (0.4)
	서비스관련직	5,863 (2.5)	9,263 (3.3)	3,111 (2.5)	610 (3.0)	780 (3.4)	19,627 (2.9)
	영업·판매관련직	13,577 (5.7)	2,288 (0.8)	5,200 (4.1)	1,604 (7.9)	2,061 (9.0)	24,730 (3.6)
	농림어업관련직	168 (0.1)	78 (0.0)	5,208 (4.2)	6 (0.0)	4 (0.0)	5,464 (0.8)
	단순노무직	86,262 (36.3)	242,100 (85.6)	75,258 (60.0)	4,101 (20.3)	5,283 (23.2)	413,004 (60.0)
	전 체	237,350 (100.0)	282,700 (100.0)	125,439 (100.0)	20,248 (100.0)	22,776 (100.0)	688,513 (100.0)
2002	기술·기능관련직	67,585 (35.3)	18,134 (8.0)	12,318 (9.1)	4,493 (33.6)	527 (16.1)	103,057 (18.0)
	경영·금융·무역 ·사무관련직	71,172 (37.1)	2,810 (1.2)	16,488 (12.1)	4,808 (36.0)	991 (30.2)	96,269 (16.9)
	교육·법률관련직	2,156 (1.1)	70 (0.0)	132 (0.1)	122 (0.9)	20 (0.6)	2,500 (0.4)
	의료·사회복지· 종교관련직	2,570 (1.3)	103 (0.0)	943 (0.7)	588 (4.4)	26 (0.8)	4,230 (0.7)
	문 화 · 예 술 · 스 포츠관련직	2,731 (1.4)	135 (0.1)	128 (0.1)	137 (1.0)	22 (0.7)	3,153 (0.6)
	서비스관련직	4,939 (2.6)	7,228 (3.2)	1,984 (1.5)	488 (3.7)	93 (2.8)	14,732 (2.6)
	영업·판매관련직	10,360 (5.4)	1,491 (0.7)	1,626 (1.2)	739 (5.5)	201 (6.1)	14,417 (2.5)
	농림어업관련직	259 (0.1)	96 (0.0)	4,166 (3.1)	3 (0.0)	0 (0.0)	4,524 (0.8)
	단순노무직	29,913 (15.6)	196,587 (86.7)	98,263 (72.2)	1,977 (14.8)	1,402 (42.7)	328,142 (57.5)
	전 체	191,685 (100.0)	226,654 (100.0)	136,048 (100.0)	13,356 (100.0)	3,282 (100.0)	571,025 (100.0)

주: 기타에는 인력은행, 기타 공공직업안내소 등이 포함됨. 직종 분류에 군인 및 분류불능은 생략하였음.

자료: 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

구인배율, 일자리 경쟁률, 취업률, 일자리 충족률을 구성하여 각 직업안정기관의 2002년 직종별 직업소개 현황을 살펴보자(표 2-19 참조). 먼저 구인배율을 보면, 전체 공공직업안정기관의 영업·판매관련직의 구인배율은 1.8로 구직자수보다 구인요청건이 더 많았으며, 기술·기능관련직 0.8, 단순노무직 0.7, 경영·금융·무역·사무관련직 0.6 순으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 취업률과 충족률을 보면, 취업알선이 쉬운 단순노무직의 취업률과 충족률이 각각 48.8%, 68.5%로 가장 높은 것으로 나타났다.²⁶⁾ 구인배율이 가장 높았던 영업·판매관련직 취업률은 26.7%였고, 충족률은 15.0%에 그쳤다. 기술·기능관련직과 경영·금융·무역·사무관련직에 대한 공공직업안정기관의 취업률은 각각 25.5%, 25.6%였고, 충족률은 30.6%, 40.2%로 나타났다. 따라서 공공직업안정기관 전체적인 차원에서 볼 때는 단순노무직에 대한 취업알선이 가장 높은 성과를 보였다고 할 수 있다.

고용안정센터 역시 영업·판매관련직의 구인배율은 1.4로 구직자보다 구인건수가 더 많았지만, 취업률 23.7%, 충족률은 16.4%에 그쳤다. 다른 기관에 비하여 구인·구직 및 취업자 비중이 높았던 기술·기능관련직과 경영·금융·무역·사무관련직의 구인배율은 각각 0.8, 0.6으로 나타났다. 상대적으로 일자리 경쟁률이 높은 경영·금융·무역·사무관련직의 취업률(26.0%)과 충족률(40.6%)이 더 높은 것으로 나타났다(기술·기능관련직은 각각 22.2%, 26.8%).

단순노무직이나 기술·기능관련직 취업알선 성과에 있어서는 고용안정센터보다 시·군·구 취업정보센터가 더 나은 것으로 보인다. 2002년의 경우 시·군·구 취업정보센터에서 단순노무직은 특히나 특화된 직종으로 볼 수 있는데, 취업률(31.6%)과 충족률(65.1%)이 고용안정센터(취업률 21.2%, 충족률 26.4%)보다 더 나은 실적을 보였다. 취업률과 충족률의 측면에서 2002년 고용안정센터의 전체 취업알선 실적에 비해 시·군·구의 취업정보센터가 우위에 있을 수 있었던 것도 바로 단순노무직에 대한 취업알선 실적이 우수했기 때문인 것으로 보인다. 또한 기

26) 여기서 취업률은 엄밀한 의미에서의 직종별 취업률은 아니다. 어떤 직종에 취업한 구직자가 자신이 희망하지 않은 직종에 취업했을 수도 있기 때문이다.

〈표 2-19〉 공공직업안정기관의 직종별 구인·구직 및 취업 현황(2002년)

	전 체			고용안정센터			시·군·구 취업정보센터		
	구인 배율 ¹⁾	취업 률 ²⁾	충족 률 ³⁾	구인 배율	취업 률	충족 률	구인 배율	취업 률	충족 률
기술·기능관련직	0.8	25.5	30.6	0.8	22.2	26.8	1.1	31.1	28.6
경영·금융·무역·사무관련직	0.6	25.6	40.2	0.6	26.0	40.6	0.6	21.7	35.8
교육·법률관련직	0.5	11.5	24.5	0.4	12.4	30.6	0.8	4.6	6.0
의료·사회복지·종교관련직	0.2	13.8	57.6	0.2	12.8	52.3	0.3	12.7	48.5
문화·예술·스포츠관련직	0.3	14.4	43.5	0.3	15.5	49.2	0.5	5.9	12.1
서비스관련직	0.5	18.4	37.0	0.4	9.6	24.9	0.5	10.3	19.9
영업·판매관련직	1.8	26.7	15.0	1.4	23.7	16.4	3.3	24.6	7.4
농림어업관련직	0.4	40.4	90.8	0.2	10.4	60.2	0.6	54.5	94.2
단순노무직	0.7	48.8	68.5	0.8	21.2	26.4	0.5	31.6	65.1
전 체	0.7	34.1	46.7	0.7	22.0	29.9	0.6	28.8	48.3

주: 1) 구인배율=해당 직종 구인÷해당 직종 구직자수.

2) 취업률=해당 직종 취업자수÷해당 직종 구직자수×100.

3) 충족률=해당 직종 취업자수÷해당 직종 구인수×100.

자료: 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

술·기능관련직도 시·군·구 취업정보센터에서 구인배율이 1.1에 이르는 등 구인요청도 많았을 뿐만 아니라, 취업률 31.1%, 충족률 28.6%로 고용안정센터의 취업률 22.2%와 충족률 26.8%에 비하여 보다 나은 성과를 보였다고 할 수 있다.

이상의 공공직업안정기관의 구인·구직 및 취업 실적 현황을 요약하면, 고용안정센터의 경우 전체 공공직업안정기관 가운데 구인·구직 및 취업 실적에서 차지하는 비중이 절대적으로 많아지는 추세에 있어 우리나라의 대표적인 공공직업안정기관으로서의 위상을 가진 것으로 평가할 수 있다. 또한 다른 공공취업알선기관들은 특정한 직종으로의 취업

알선에 점차 국한되어 가는 특징을 보여주고 있지만 고용안정센터는 상대적으로 다양한 직종에 대한 구직자 등록 및 구인 요청이 있었으며, 그에 해당하는 만큼의 취업 실적도 있었다. 다만 취업률과 일자리 충족률의 하락을 어떻게 개선할 것인가 하는 과제를 가진 것으로 나타났다.

이번에는 고용안정센터에 구직등록을 한 구직자들이 어떠한 경로를 거쳐서 취업을 하는가 살펴보도록 하자(표 2-20 참조). 2002년 고용안정센터에 구직을 신청한 구직자 871,895명 가운데 취업자는 191,685명이며 취업률은 22%이다. 그러나 취업자 191,685명 가운데 고용안정센터로부터 취업지원서비스를 받고 취업한 사람은 73,106명으로 취업자의 38.1%에 불과했다. 나머지 61.9%는 개인적 노력에 의해서나 외부 구인정보를 통해서 취업한 것으로 나타났다. 고용안정센터의 취업지원서비스 가운데 심층상담 등을 포함한 취업알선서비스를 받고 취업한 사람들은 53,012명으로 27.7%, 단순히 고용안정센터에서 제공한 구인 정보를 통해서 취업한 사람들은 16,767명(8.7%)이었다. 또 공공근로로 인한 취업자는 5,056명(2.6%), 구인·구직 만남의 날 등 고용안정센터에서 개최한 취업 행사에 참여하여 취업한 사람은 3,327명(1.7%)이었다. 반면 고용안정센터에 구직 등록을 했음에도 불구하고 자신의 노력으로 취업한 경우가 절반이 넘는 109,816명(57.3%)이었다.

결과적으로 고용안정센터에 등록한 구직자 가운데 구직사유와 취업 경로를 감안하여 취업률을 살펴보면, 앞의 <표 2-14>에서처럼 실제 취업을 목적으로 고용안정센터에 구직등록을 한 구직자 444,562명 가운데 고용안정센터 취업알선서비스에 의해 취업한 사람은 73,106명이기 때문에 실질취업률은 16.4%에 그쳤다.

〈표 2-20〉 고용안정센터에 등록한 구직자 중 취업자의 취업경로(2002년)

(단위: 명, %)

취업자수	고용안정센터의 취업알선에 의한 취업				공공근로	본인취업	외부 구인정보
	상담알선	행사참여	정보제공	소계			
191,685 (100.0)	53,012 (27.7)	3,327 (1.7)	16,767 (8.7)	73,106 (38.1)	5,056 (2.6)	109,816 (57.3)	3,707 (1.9)

자료: 중앙고용정보원, 워크넷 구인·구직 및 취업알선 원자료.

이번에는 구직자의 범위를 실업급여 수급자로 좁혀서 고용안정센터의 실직자에 대한 재취업지원서비스 현황을 살펴보자. 현재 고용안정센터에서는 실업인정자가 실업급여 수급자의 취업담임을 맡아 실업급여 지급과 취업지원서비스를 같이 제공하는 취업담임제를 실시하고 있으나 그 효과에 대해서는 논란이 많은 실정이다. 실업급여 수급자에 대한 효과적인 서비스를 제공하기에는 담당 인력이 부족하여 형식적인 지원에 그치고 있기 때문이다. 실업인정 담당자가 실업급여 수급자를 대상으로 심층상담을 하거나 직업지도를 하기에는 실업급여 수급자가 너무 많으며, 실업인정 담당자가 동시에 여러 가지 업무를 맡고 있는 경우가 많기 때문이다. 앞서 고용안정센터당 고용보험팀 평균 인원이 6.1명인 것으로 조사되었는데(표 2-7 참조), 일반적으로 2~3명 정도는 고용보험 피보험자격 관리, 실업급여 부정수급 적발, 고용안정사업 등을 담당하고 있어서 실제 실업급여 수급자에게 재취업지원서비스를 제공하는 담당자는 평균 3~4명뿐이라 할 수 있다. 이로 인하여 고용안정센터가 고용보험 행정업무를 담당하는 사무소 기능에만 그치고 있다는 비판을 받고 있기도 하다.

2003년 상반기 현황을 살펴보아도 이러한 사실이 잘 드러난다. <표 2-21>을 보면, 2003년 상반기 실업급여 수급자 32만 8,000명 가운데 재취업자는 3만 6,000명에 그쳐 재취업률은 11%에 그쳤다. 물론 이는 2003년 상반기에 실직하여 2003년 상반기에 취업한 경우에만 국한하기 때문에 그 자체만으로 실직자의 재취업 성과를 판단하기에는 무리가 있다고도 할 수 있다. 근로자가 실직하여 고용보험 피보험자격을 상실한 후 다시 취업하여 피보험자격을 재취득하기까지는 평균 10개월 정도가 소요되고 있기 때문이다.²⁷⁾ 그러나 실업급여는 3~8개월이면 모두 소진되어 의무적으로 고용안정센터에 출석할 일이 없어진다. 따라서 별도로 구직등록을 하지 않는 경우 이들에게 재취업지원서비스를 제공할 ‘기회’조차 없어지게 된다.

27) 2002년 하반기 고용보험 피보험자격 재취득자를 분석한 결과, 고용보험 피보험자가 실직하여 피보험자격을 상실한 후 2002년 하반기에 재취득한 자들의 재취득 평균 소요기간은 295일로 나타났다(한국노동연구원 고용보험연구센터, 2003).

2003년 상반기에 고용안정센터에서 실업급여 수급자에게 취업알선을 제공한 경우는 약 3,000명에 불과하여 전체 실업급여 수급자의 1%에도 미치지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 사실을 미루어 본다면, 이미 재취업한 3만 6,000명도 고용안정센터의 취업지원에 의해서라기보다는 개인적 노력에 의한 취업일 가능성이 높다고 보는 것이 더 타당할 것이다. 비록 실업급여 수급자 가운데 77.5%가 심층상담 관리대상으로 분류되어 있기는 하나, 이를 내실 있는 관리로 보기는 어려울 것 같다. 일례로 2003년 3월에 실시한 직업상담원에 대한 실태조사 결과 실업인정담당자의 51%는 실업급여 수급자와의 상담 내용을 별도로 정리하여 보관하지 않는 것으로 나타났다(박의경 외, 2003a: 15~16). 또한 실직자들을 대상으로 조사한 결과에 따르면, 직업안정기관의 취업알선과 상담이 재취업에 상대적으로 용이한 젊은 남성을 중심으로 이루어지고 있으며, 여성과 중·장년층에게는 오히려 소홀한 것으로 나타났다(유길상·김복순·성재민, 2003: 109).

전반적인 여건이 열악한 상태에서 이루어지는 재취업지원서비스는 실업급여 수급자의 재취업에도 별 영향을 주지 못하는 것으로 나타났다. 공공직업안정기관 이용 여부와 공공직업안정기관에서의 직업상담이 재취업에 미치는 영향력은 심지어 부정적(-)인 것으로 나타나기도 했으며(이상록, 2001: 82~98), 설사 긍정적(+)인 영향을 미치는 것으로 나타났다 하더라도 통계적인 유의미성은 없었던 것으로 나타났다(유길

〈표 2-21〉 고용안정센터 취업담임제 운영실적: 실업급여 수급자 취업지원 실적
(단위: 명, %)

	실업급여 수급자수	재취업자수	상시구인업체 취업자수	취업 알선자수	취업 취약계층	상담내역 관리자수
2003년 1/4분기	156,852 (100.0)	17,574 (11.2)	18 (0.0)	1,308 (0.8)	778 (0.5)	117,255 (74.8)
2003년 2/4분기	171,767 (100.0)	18,441 (10.7)	51 (0.0)	1,643 (1.0)	3,252 (1.9)	137,502 (80.1)
2003년 상반기	328,719 (100.0)	36,026 (11.0)	69 (0.0)	2,952 (0.9)	4,030 (1.2)	254,832 (77.5)

자료: 노동부 고용보험과, 『고용안정센터별 취업담임제 운영실적 순위표』, 노동부 내부자료, 2003.

상 외, 2003: 108). 이러한 결과는 무엇보다도 제대로 된 심층상담과 취업알선을 제공하지 못하기 때문에 빚어진 결과다. 따라서 현재 실업급여 수급자에게 제대로 된 서비스를 제공하기 위해서는, 우선적으로 관련 여건을 획기적으로 개선하기 위한 공공직업안정기관의 인력 확충 및 지원이 전제되어야 할 것으로 보인다.

2002년의 경우 전체 실업자 가운데 단 14.8%만이 실업급여를 수급하는 등 실업급여 수혜 범위가 매우 낮은데다가(한국노동연구원 고용보험 연구센터, 2003), 그 중에서 아주 극소수만 고용안정센터의 취업지원을 받고 있다는 점을 감안한다면, 실직자에 대한 보호 및 재취업지원은 매우 미미한 수준이라고 할 수 있다. 사실 고용안정센터에서 볼 때는, 실업급여 수급자를 다른 구직자와 비교하면 이들은 개인적으로 구직활동이 가능할 뿐만 아니라 재취업 가능성이 매우 높은 집단으로서, 취업지원에 대한 자발적인 요청이 있는 경우에만 취업지원서비스를 제공하고 있는 형편이다. 결국 실업급여 수급자에 대한 재취업알선서비스를 개선하기 위해서는 인력을 포함하여 고용안정센터 여건을 대폭적으로 확충하든가, 아니면 아예 취업담임제를 폐지하여 일반 구직자와 마찬가지로 재취업알선서비스를 받기 원하는 실직자만 취업지원팀에서 담당하도록 해야 할 것으로 보인다.

여기서 한 가지 지적하고 넘어가야 할 사실은, 고용안정센터의 재취업알선서비스 효과가 재취업에 부정적인 것이거나 미미한 것임에도 불구하고, 실업급여 수급자들은 고용안정센터에서 실업급여 수급과 재취업알선서비스를 함께 받기 원한다는 점, 또한 그렇게 재취업알선서비스를 받은 실업급여 수급자가 그렇지 않은 실업급여 수급자에 비하여 고용안정센터 서비스에 대하여 더 만족하고 있다는 점이다(박의경 외, 2003a: 26~36).

마지막으로 고용안정센터 실적과 관련하여 고용안정센터를 이용한 구직자와 구인업체의 주관적인 만족도를 살펴보도록 하자. 고객만족도는 만족성, 효과성, 전문성, 친절성, 편리성, 충족성 등 6개의 지표에 대하여 리커트(Likert) 5점 척도를 이용하여 측정한 것이다. 이는 노동부와 한국노동연구원이 고용안정센터를 이용한 구직자 및 구인업체 각

3,000여 명을 대상으로 지난 2002년 9월과 2003년 9월 2차례 유선전화 설문조사를 실시하여 조사한 것이다. 또한 2002년과 2003년을 직접 비교하기 위하여 조사방법 및 조사 문항을 동일하게 하였다.

<표 2-22>를 보도록 하자.²⁸⁾ 전반적으로 2002년에 비하여 2003년의 고객만족도가 높은 것으로 나타났다. 구직자 및 구인 기업 모두 6개 지표에서 2003년의 고객만족도 평균 점수가 2002년에 비하여 높았으며, 그 차이는 통계적으로도 유의미하였다. 특히 구직자의 충족성에 대한 만족도(3.24→3.52), 구인 업체의 효과성에 대한 만족도(3.49→3.74), 구직자의 효과성에 대한 만족도(3.44→3.63) 등이 가장 많이 높아진 것으로 나타났다. 지표별로 살펴보면, 전반적으로 구직자와 구인 기업의 지표별 만족도가 유사한 것으로 나타났다. 예를 들어 2003년의 경우 구직자 및 구인 기업 모두 전문성과 친절성에 대한 평균 점수가 약 4점으로 6개 지표 가운데 가장 높았고, 편리성과 충족성에 대한 만족도 점수가 약 3.5점 내외로 가장 낮은 것으로 나타났다.

민원인을 대면하는 기관으로서 친절성과 전문성에서 민원인에게 좋은 평가를 받았다는 점은 주목할 만한 점이라고 볼 수 있다. 그간 우리 사회에서는 공공기관의 고압적인 태도나 불친절에 대한 문제가 공론화되기도 하는 등 공공서비스에 대한 만족도가 낮았던 것이 사실이다. 더구나 실직자가 실업급여를 받으려면 고용안정센터에 가서 비자발적 이직과 적극적 구직 활동을 입증해야 하기 때문에 고용안정센터의 경우 민원의 소지가 있음에도 불구하고 친절성에 대하여 높은 점수를 기록했다는 것은 높이 평가할 만하다. 또한 담당자의 전문성에 대해서도 구직자 및 구인 기업 모두 높은 평가를 내리고 있어서 지난 몇 년간 직업상담원을 비롯한 고용안정센터 근무자들의 업무 능력이 어느 정도 수준을 갖춘 것으로 평가할 수 있다. 직업상담원 선발과 육성, 교육훈련 등이 열악한 상태에서 직업상담원의 능력과 자질에 회의를 보내는 시선이 없지 않았으나, 적어도 현재 수준에서 고용안정센터를 이용하는 구직자와 구인 업체는 어느 정도 만족하고 있다는 사실은 인정해야 할 것으로 보인다.

28) 구직자 및 구인업체의 특성별 고객만족도는 <부록 6>을 참조.

반면 편리성과 충족성에 대한 만족도가 가장 낮다는 것은 고용안정센터의 소프트웨어(전문성과 친절성)에 비하여 하드웨어(시설과 환경)가 상대적으로 열악하다는 사실을 말해준다. 편리성은 고용안정센터내 편의시설이 잘 설치되어 이용하기 편리하였는가를 측정한 것이며, 충족성은 필요로 하는 여러 가지 정보자료가 고용안정센터에 잘 구비되어 있는가를 측정한 것이다. 지난 2002년 11월 고용안정센터 자가진단조사 결과 완전밀폐형 심층상담 부스가 없다고 응답한 센터가 38.1%, 아예 응답조차 하지 않은 센터가 35.6%로 70% 이상이 심층상담을 위한 완전 밀폐형 공간이 없는 것으로 나타났다. 또한 고용안정센터를 방문한 민원인이 자유롭게 이용할 수 있는 컴퓨터, 팩스, 복사기 등도 부족한 것으로 나타났다.

〈표 2-22〉 2002·2003년 고용안정센터 고객만족도

	지표 ¹⁾	2002			2003			평균차에 대한 t값 ³⁾
		평균 ²⁾	표준편차	사례수	평균	표준편차	사례수	
구직자	만족성	3.61	0.91	3,152	3.75	0.91	2,978	5.70**
	효과성	3.44	1.04	3,152	3.63	1.02	2,978	7.52**
	전문성	3.90	0.93	3,151	4.01	0.84	2,978	4.82**
	친절성	3.91	0.93	3,150	3.97	0.88	2,978	2.92**
	편리성	3.29	0.87	3,151	3.44	0.95	2,978	6.58**
	충족성	3.24	0.91	3,151	3.52	0.92	2,972	12.23**
구인업체	만족성	3.70	0.90	3,154	3.83	0.91	2,959	5.91**
	효과성	3.49	1.04	3,152	3.74	1.01	2,959	9.72**
	전문성	3.99	0.88	3,153	4.03	0.85	2,959	2.11**
	친절성	3.95	0.90	3,152	4.00	0.92	2,959	2.21**
	편리성	3.35	0.85	3,152	3.54	0.90	2,959	8.35**
	충족성	3.39	0.86	3,153	3.53	0.85	2,959	6.17**

주: 1) 지표는 다음과 같이 구성되었음. 만족성: 원하는 업무가 만족하게 처리되었는가, 효과성: 고용안정센터 이용이 실제 도움이 되었는가, 전문성: 담당자가 요청사항에 대하여 이해하기 쉽게 설명해 주었는가, 친절성: 담당자가 친절하였는가, 편리성: 고용안정센터의 시설 이용이 편리하였는가, 충족성: 고용안정센터에 필요한 정보자료가 구비되어 있는가 등.

2) 평균은 리커트(Likert) 5점 척도(매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 매우 그렇지 않다 1점)의 산술평균임.

3) *: $p < 0.05$, **: $p < 0.01$.

자료: 2002년 및 2003년 고용안정센터 고객만족도조사.

고용안정센터를 이용한 것이 실제로 도움을 주었는가를 평가하는 효과성에 대해서는 2002년 및 2003년 평균점수가 구직자 3.44→3.63점, 구인 기업 3.49→3.74점으로 상대적으로 다른 지표들에 비하여 많이 증가하였다.

제3절 공공직업안정기관의 문제점과 개선방안

우리나라의 고용안정센터는 실업급여와 취업알선이라는 전통적인 업무 수행 이외에도 직업지도와 고용정보제공 등을 포함한 다양한 직업안정 기능을 수행함으로써 종합적인 종합고용서비스를 제공하는 공공직업안정기관의 핵심 조직으로서 자리매김했다고 할 수 있다.

2003년 6월에 실시한 고용안정센터 인지도 조사 결과에 따르면, ‘고용안정센터’를 들어 본 적이 있다는 응답이 66.4%, 매우 잘 알고 있다는 응답은 15.4%로 나타나서 성인(20~59세)의 82% 정도가 고용안정센터를 알고 있다고 응답한 것으로 나타났다. 고용안정센터에서 하는 일에 대해서도 취업상담 및 일자리 소개 53.7%, 실업급여 지급 27.7%, 직업훈련 안내 10.4% 등 고용안정센터 기능에 대해서도 전반적으로 일반 국민들이 잘 인지하고 있었다(박의경 외, 2003). 이러한 사실을 감안한다면 1998년부터 설립되기 시작한 고용안정센터가 빠른 시간 안에 외형적인 제도적 틀을 정착하였을 뿐만 아니라, 대다수 국민들에게도 그 존재와 기능을 인정받고 있다고 할 수 있다. 특히 IMF 관리체제로까지 이어진 경제위기 동안 발생한 대량 실업 문제를 극복하는 데 있어서 고용안정센터가 상당한 기여를 한 것으로 평가받기도 한다(유길상 외, 2001).

그럼에도 불구하고 우리나라 공공직업안정기관은 아직까지 보완하거나 개선해야 할 문제점을 가지고 있다. 사실 지금까지 공공직업안정기관의 문제점과 개선방안에 대해서는 지속적으로 관련 연구들이 이루어져 왔다. 이 절에서는 기존 연구를 중심으로 그 동안 지적되어온 공공직업안정기관의 문제점을 고용안정센터의 취업지원서비스를 중심으로 살

펴보고, 이에 대한 개선방안을 다루고자 한다.²⁹⁾ 공공직업안정기관의 취업지원서비스의 문제점은 다음과 같은 세 가지 차원을 중심으로 살펴볼 것이다. 첫째, 양적·질적으로 낮은 취업지원서비스 수준, 둘째, 조직구성원의 문제, 셋째, 민간기관과의 연계 부족 등이다.

첫째로 지금까지 고용안정센터를 포함한 우리나라 공공직업안정기관의 문제점으로 공통적으로 지적하고 있는 바는 바로 구직자에 대한 취업지원서비스 효과가 낮다는 점이다. 고용안정센터 운영의 비효율성에 대한 지적도 결과적으로는 이 문제와 연결된다고 할 수 있다.

일단 우리나라 고용안정센터의 성과를 다른 국가와 비교하여 보자. 다음의 <표 2-23>을 보면 선진국의 공공직업안정기관의 성과와는 격차가 존재하는 것으로 보인다. 2002년 피고용자수 대비 등록률(4.5%)과 취업률(1.4%)이 미국의 등록률(5.2%)과 취업률(1.9%)에 근접해 있을 뿐 다른 국가와는 큰 차이를 보이고 있다. 단지 구인 신청건 대비 취업자수로 계산한 등록률의 경우 29.9%로 일본의 26.5%보다 오히려 높은 것으로 나타났다. 그러나 일본과 우리나라 자료의 기준연도(1994년과 2002년)가 다르다는 점을 고려하고, 사업주에 대한 설문조사 결과 신규채용된 근로자 가운데 공공직업안정기관을 통하여 채용했다는 응답이 일본은 27%인 반면(정연택, 1997: 44), 우리나라의 경우는 약 6% 수준이라는 점(장홍근, 2000: 11)을 고려한다면 우리나라가 일본보다 반드시 더 낮다고 볼 수는 없을 것이다.

그 성과에 있어 선진국 공공직업안정기관과의 격차가 존재한다 하더라도, 우리나라 공공직업안정기관의 취업지원서비스 성과는 그 체제가 고용안정센터로 개편되기 이전과 비교하여 보면 상당한 발전이 있었던 것으로 보아야 한다. 우리나라의 1997년과 2002년 상황을 여타 OECD 국가들과 비교하여 보면 쉽게 알 수 있다. 먼저 우리나라의 1997년과 2002년을 비교하여 보면 피고용자수 대비 공공직업안정기관으로의 구

29) 고용안정센터가 설치된 이후 우리나라 공공직업안정기관의 현황과 문제점 등에 관한 주요 연구로는, 장홍근(2000), 장홍근 외(2000), 이상록(2001), 유길상 외(2001), 유길상·임동진(2002), 임동진(2002), 중앙고용정보원(2002), 한국행정학회(2002, 2003), 박의경 외(2003a), 김주섭·신현구(2003) 등이 있다.

인 신청률은 1997년 1.9%에서 2002년 4.5%로 올라갔으며, 취업률 역시 0.3%에서 1.4%, 충족률 14.9%에서 29.9%로 늘어났다. 1997년의 경우 선진국과 상당한 격차를 보이고 있었으나 2002년의 경우에는 앞서 살펴본 바대로 항목에 따라서는 선진국에 근접한 것이 있기 때문이다.

그런데 우리나라 공공직업안정기관의 취업지원서비스의 낮은 성과에 대한 지적은 사실 위와 같은 양적인 측면보다는 질적인 측면에 대한 문제제기의 성격이 강하다고 할 수 있다. 공공직업안정기관의 양적인 취업실적을 논하기에 앞서 실질적인 취업지원서비스가 이루어지지 못하고 있기 때문이다. 이로 인하여 공공직업안정기관이 고용보험기관이나 노동행정기관으로 전락했다는 비판을 받는 것이다. 고용안정센터에서는 고령자, 장기구직자, 여성가장 등 이른바 취업취약계층에 대한 취업지원 서비스를 강화하고자 하지만, 이들 가운데 일부만 심층상담이나 취업알선 등의 서비스를 받고 있는 실정이며, 실업급여 수급자는 각자가 알아서 취업활동을 할 것으로 보고 역시 극히 일부에게만 취업알선을 제공하고 있는 형편이다.

〈표 2-23〉 주요 국가의 공공직업안정기관 노동시장 점유율

	피고용자 수(천명)	PES로의 구인 신청 (천건)	PES에 의한 취업자수 (천명)	피고용자수 대비 구인 등록률(%)	피고용자수 대비 일자리 취업률(%)	구인 신청 대비 충족률(%)
독일(1994)	32,095	3,133	2,347	9.8	7.3	74.9
일본(1994)	52,360	5,465	1,448	10.4	2.8	26.5
스웨덴(1994)	3,491	341	160	9.8	4.6	46.9
영국(1994)	21,790	2,537	1,927	11.6	8.8	86.9
미국(1996)	116,040	6,038	2,205	5.2	1.9	36.5
한국(1997) ¹⁾	13,226	245	36	1.9	0.3	14.9
한국(2002) ²⁾	14,181	642	192	4.5	1.4	29.9

주: 1) 1997년의 경우 전체 직업안정기관 실적 기준임.

2) 2002년의 경우 고용안정센터 실적 기준임.

자료: OECD(2000: 43), 장흥근(2000: 6~9)을 보완하여 재구성.

고용안정센터를 찾는 구직자에게 제공하는 취업지원서비스는 대부분 심층적인 직업상담이나 개별적인 직업지도 등은 거의 이루어지지 않은 채 관련 취업정보를 제공하는 차원에 그치고 있다. 사실 구직자 1인당 상담시간은 평균 10분 내외로서 선진국의 3분의 1 수준에 불과한 실정에서 심층적인 직업지도가 이루어지기를 기대하기는 어렵다(유길상 외, 2001: 23). 상담시간에 대해 직업상담원과 구직자 모두 짧다고 느끼고 있었고, 그나마 공공직업안정기관을 찾은 구직자 가운데 직업상담을 받은 사람들의 비율은 68%에 불과하며, 취업알선 서비스까지 받은 사람은 57%에 그쳤다(장홍근, 2000: 31).

사실 고용안정센터의 낮은 수준의 취업지원서비스 문제는 인력 문제와 직접적으로 연결되어 있다. 구직자와의 심층상담 시간이 짧은 것도 궁극적으로 구직자수에 비하여 직업상담원이 부족한 데서 발생하는 문제이기 때문이다. 앞서 살펴본 것처럼 우리나라 공공직업안정기관 인력은 2001년을 기점으로 점차 감소하였는데, 이를 주요 국가들과 비교하면 우리나라 공공직업안정기관의 인력 부족 현황이 잘 드러난다. 다음의 <표 2-24>에 나와 있는 주요 국가의 공공직업안정기관 인력을 보면, 우리나라는 직원 1인당 근로자수가 9,406명으로 일본의 3,401명에 비해서는 약 3배, 스웨덴의 325명에 비해서는 약 29배나 적은 것으로 나타났다.

특히 우리나라의 경우 20·30대 여성 직업상담원이 많아 출산 및 육아로 인한 휴직자가 많아서 일선 센터에서 느끼는 인력 부족 문제는 더 심한 것으로 나타났다. 대체인력으로 일용직 임시 직원을 활용하고는 있으나 이들에게 직업상담원들에게 요구되는 업무에 대한 사명감과 책임감을 부과하기에는 한계가 있기 때문이다. 더군다나 2004년부터는 고용보험 적용대상자가 일용근로자로까지 확대되기 때문에 공공직업안정기관의 부족한 인력 문제가 해결되지 않는다면 취업알선서비스의 질적 수준 저하는 더욱 심각해질 것이다.

공공직업안정기관 취업지원서비스의 낮은 질적 수준의 문제가 인력 부족에서 오는 것이 크기 때문에, 이에 대한 해결책은 무엇보다 인력 확충에서 찾을 수 있을 것이다. 사실 공공직업안정기관 인력 문제는 오래

〈표 2-24〉 주요 국가의 공공직업안정기관 인력 비교

(단위: 개, 명)

	영국 (1999)	독일 (2000)	스웨덴 (1997)	일본 (1997)	한국 (2002)
기관 수	1,100	852	570	619	166
직원 수	35,922	85,840	11,000	15,320	2,357
직원 1인당 근로자수	745	394	325	3,401	9,406

자료: 유길상 외(2001: 23) 수정 보완.

전부터 지적되어온 문제임에도 불구하고 예산과 정부조직법의 문제로 아직까지 획기적인 해결은 요원한 상태에 있는 실정이다. 따라서 대폭적인 인력 확충이 어렵다면, 점진적으로나마 지속적인 인력 충원이 이루어져야 할 것으로 보인다. 단, 점진적인 인력 충원을 하는 경우에는 업무량에 대한 정확한 진단을 내린 후에 우선적으로 충원해야 하는 지역 내지 센터를 선별해야 할 것으로 보인다.

다음의 <표 2-25>를 보자. 지역별 고용안정센터에 근무하는 직원 1인당 관련 통계치로, 광역 단위의 고용안정센터에 근무하는 직원수와 15세 이상 인구수, 경제활동인구수, 실업자수, 고용보험 가입사업장수, 피보험자수, 실업급여 신규 수급자수를 비교한 것이다. 먼저 고용안정센터의 잠재적 업무량이라 할 수 있는 15세 이상 인구수, 경제활동인구수, 실업자수부터 살펴보자. 직원 1인당 경제활동인구수는 전체 평균 9,400명이지만, 최소 전북 6,600명에서 최대 경기 1만 1,600명으로 약 5,000명의 편차가 있다. 실업자수도 고용안정센터 직원 1인당 실업자수 전국 평균은 265명인데, 가장 많은 서울은 424.1명으로 전국 평균에 비하여 1.6배이고 가장 적은 강원도(99명)에 비해서는 약 4.3배나 많은 것으로 나타났다.

이번에는 고용안정센터의 실질 업무량에 해당할 수 있는 고용보험 가입사업장수, 피보험자수, 실업급여 신규수급자수와 관련한 통계량을 살펴보자. 고용보험 가입사업장의 경우 전국 평균은 직원 1인당 343개 사업장이지만, 지역별로 최대 562개 사업장(서울), 최소 164개 사업장(광주)으로 서울이 광주의 3.4배가 된다. 고용보험 피보험자수도 마찬가지로

다. 서울 6,000명, 광주 1,100명으로 서울이 광주의 5.4배에 이르는 것이다. 신규로 구직급여를 신청하는 실업자도 가장 많은 서울은 13.7명, 가장 적은 전남은 3.6명으로 서울이 전남의 3.8배나 되는 것으로 나타났다.

따라서 부족한 인력을 그나마 효과적으로 활용하기 위해서는 지역에 따른 혹은 센터에 따른 업무량을 정확히 파악한 상태에서, 이를 근거로 한 인력 충원 및 배치가 이루어져야 할 것이다. 또 한 가지 인력 충원

〈표 2-25〉 지역별 고용안정센터 직원 1인당 업무 관련 통계량

(단위: 명, 건)

	고용안정센터 직원 ¹⁾ 1인당 업무 관련 통계량					
	15세 이상 인구수 ²⁾	경제활동 인구수 ²⁾	실업자수 ²⁾	고용보험 가입사업장수 ³⁾	고용보험 피보험자수 ³⁾	실업급여 신규지급수 ³⁾
전체	15,171.4	9,422.1	265.0	343.4	3,028.8	9.7
서울	16,698.5	10,363.8	424.1	561.8	6,034.7	13.7
부산	12,951.3	7,681.4	243.4	244.4	1,931.3	9.8
대구	11,987.9	7,309.1	272.7	297.6	1,998.2	9.1
인천	13,992.9	8,744.7	290.8	303.1	2,244.3	10.4
광주	14,833.3	8,680.6	291.7	164.4	1,119.8	10.0
대전	15,956.5	9,681.2	304.3	318.3	2,291.0	9.9
울산	16,285.7	10,163.3	244.9	286.4	4,082.2	9.4
경기	18,546.8	11,559.1	278.3	351.5	3,117.7	13.1
강원	11,524.8	6,960.4	99.0	247.6	1,394.5	3.8
충북	13,022.5	8,000.0	157.3	252.4	1,938.6	5.8
충남	15,510.6	10,085.1	202.1	275.3	2,346.2	4.1
전북	11,113.6	6,575.8	143.9	282.1	1,289.8	5.2
전남	16,543.5	10,880.4	206.5	352.7	2,558.8	3.6
경북	14,875.9	9,751.7	158.6	232.3	2,067.6	7.8
경남	14,365.9	8,932.9	164.6	283.3	2,606.6	6.4
제주	21,210.5	14,789.5	263.2	450.7	2,560.5	9.3

주: 고용안정센터 직원수는 2002년 11월 기준으로 현업에 있는 공무원과 직업상담원을 집계한 것임.

자료: 1) 노동부 고용관리과, 『고용안정센터 자가진단조사』, 2002년 11월.

2) 통계청, 『경제활동인구월보』, 2002년 11월.

3) 한국산업인력공단 중앙고용정보원, 고용보험 DB.

및 배치를 할 때에 유의해야 할 점은 현 직업상담원의 인력 구성이 20·30대의 여성이 많은 상태임을 감안하여 성별, 연령, 경력에 있어 보다 다양한 인력 구성이 될 수 있도록 해야 한다. 관련 연구에 따르면 직업상담원의 연령과 경력이 취업지원서비스의 충실성과 만족도에 어느 정도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문이다(장홍근, 2000: 33).

인력 부족 외에 공공직업안정기관의 낮은 취업지원서비스의 수준과 관련하여 지적할 수 있는 것은 구직자가 원하는 구인 정보 또는 구인업체가 원하는 구직자 정보가 부족하다는 것이다. 이 문제는 고용안정센터의 구인·구직 및 취업 실적에서 2000~2002년간 구인배율은 증가하였지만 취업률과 충족률은 하락하였다는 사실에서도 잘 드러난다. 구직자 1인당 고용안정센터에 등록된 일자리는 늘어났지만, 취업하는 구직자는 감소하였다. 지난 3년간 구인 신청을 하는 기업도 절대적인 수에 있어서도, 구직자수와 비교한 상대적인 숫자도 늘어났지만, 그에 비해 기업에 채용된 사람은 줄어들었다. 이러한 상황은 고용안정센터에는 구직자들이 원하는 일자리 정보가 부족하다는 것을, 동시에 기업에서 채용하기를 원하는 수준의 구직자도 부족하다는 것을 말해준다.

공공직업안정기관에서 알선을 받은 일자리에 대한 구직자들의 만족도는 평균 2.74점(1~5점 척도)으로 나타나 다소 불만족하는 것으로 나타났다(유길상·임동진, 2002: 143). 불만족하는 이유에 대해서는 경력과 기능의 불일치, 낮은 임금, 열악한 근무환경 등이 많은 것으로 나타나서, 공공직업안정기관에서 알선하는 일자리가 구직자의 눈높이에 미치지 못함을 알 수 있다. 이처럼 고용안정센터에 등록된 일자리 가운데 대졸 이상의 고급 인력들이 지원할 만한 일자리는 부족한 실정으로, 이에 따라 대학 졸업자나 전문성 및 경력을 갖춘 구직자들이 고용안정센터의 구인 정보를 이용하는 경우는 적은 편이다. 또한 실업급여 수급자들의 경우 고용안정센터의 구인 정보가 맞지 않아서 고용안정센터의 취업알선서비스를 거절하는 경우도 많다. 반대로 구인 기업 입장에서는 고용안정센터에 등록된 구직자 가운데 자신들이 원하는 수준의 사람을 찾기가 어려워서 비용이 들더라도 헤드헌팅 업체 등 민간 기관을 주로

이용하는 경우가 많다. 고용안정센터에서는 현재 취업취약계층에 대한 서비스 강화 차원에서 주로 고령자나 여성가장, 자활훈련 참여자 등의 취업알선을 위한 구직 개척에 주력하고 있으며, 사실 고급 인력을 지원할 만한 여력을 가지고 있지 못한 상태에 있다. 따라서 양질의 구인 및 구직 정보를 확보하기 위해서는 고용안정센터의 개별적 노력보다는 보다 제도적인 차원에서 이끌어져야 할 것으로 보인다.

양질의 구인 정보 및 구직자 정보 부재 속에서 나타나는 악순환을 없애기 위해서는 고용안정센터가 어느 한쪽의 정보에 우선적으로 치중하기보다는 양쪽의 정보를 동시에 갖추도록 노력해야 한다. 먼저 괜찮은 일자리를 확보하기 위한 방안으로 고용안정센터로의 구인등록 권장제나 인센티브제를 실시하는 것을 고려해 볼 수 있다(장홍근, 2000: 33). 이는 노르웨이, 스페인, 스웨덴 등에서 실시하는 방안으로 일정 규모 이상의 공공 및 민간 기업에서 신규채용 수요가 발생하는 경우, 공공직업안정기관으로의 구인 등록을 권장하거나 또는 의무화하는 것이다. 그리고 신규 일자리를 공공직업안정기관에 등록하는 기업이나 기관에 대해서는 한시적으로나마 채용장려금이나 고용안정사업의 고용촉진장려금 제도상의 지원 등의 인센티브를 줄 수도 있다. 한편 고용안정센터에서 양질의 일자리에 적합한 고급 인력을 확보하기 위한 방안으로는 관내 학교 등과 연계 체제를 맺는 것이다. 관내 고교나 대학 등에 지속적인 직업지도 실시와 취업설명회 등을 개최하고 취업담당부서와 네트워크를 형성하여 상시적인 활동이 가능한 연계 체제를 맺으며, 나아가 졸업생의 구직 등록을 유도하여 고급 인력을 확보하는 것이다. 이렇게 되면 고용안정센터 홍보 및 활성화가 동시에 이루어지게 될 것이다. 최근 대졸자를 비롯한 청년층 실업 문제가 사회적 이슈로 등장하면서 여러 가지 정책들이 나오고 있는데, 이 가운데 채용과 관련한 사안들은 모두 고용안정센터에 구인 및 구직 등록을 한 상태에서 정책을 시행하는 방안도 고려해 볼 수 있다.

이처럼 고용안정센터에 양질의 일자리와 고급 인력을 확보하는 것도 중요하지만, 동시에 구직자와의 심층상담을 통하여 구직자가 요구하는 일자리와 취업능력에 대하여 정확히 판단하고, 구직자가 일자리에 대한

과다한 기대수준을 가지고 있으면 이를 조정하고 설득하는 작업도 병행해야 할 것이다. 그리고 직업상담원이 구직자에게 소개할 일자리를 찾는 데에 많은 시간이 소요되지 않도록 직업분류 및 정보시스템이 구축되어야 할 것이다.

취업지원서비스의 질적 저하를 유발하는 또 다른 원인으로는 일부 고용안정센터의 열악한 시설을 들 수 있다. 고용안정센터에 설치된 대부분의 창구는 반밀폐형 부스창구이다. 앞서 살펴본 대로 2002년 11월 고용안정센터 자가진단조사의 결과에 따르면 고용안정센터에 완전밀폐형 부스가 없는 센터가 전체의 70%인 것으로 추정되고 있는바, 고용안정센터에 외부와 차단된 심층상담 공간이 절대적으로 부족하다고 볼 수 있다. 이러한 상황에서 구직자나 실직자와 신뢰를 만들기도 어렵고, 또 장시간의 심층적인 상담을 하기도 어려운 상황이다. 관련 연구에 따르면 부스형 창구는 직업상담의 충실성과 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났기 때문에(장홍근, 2000: 32), 완전밀폐형 창구의 설치와 취업지원서비스의 성과와 만족도를 모두 높여주는 결과를 가져오리라 생각된다.

완전밀폐형창구 등 심층상담 관련 공간 이외에도 고용안정센터가 단순히 정부의 행정을 처리하는 곳이 아닌 모든 계층에게 종합적인 고용정보를 제공하는 말 그대로 ‘센터(center)’로 기능하려면 대기실뿐만 아니라 여타 관련 시설을 충분히 확보하여야 할 것이다. 고용안정센터를 방문한 민원인이 자유롭게 사용할 수 있도록 고용정보 검색, e-메일 등을 위한 컴퓨터, 팩스, 복사기, 책상, 취업정보지, 일간지, 음료대 등이 비치되어야 한다.

취업지원서비스 수준 문제와 관련하여 공공직업안정기관의 문제 가운데 시급하게 해결해야 할 것이 바로 조직구성원의 문제이다. 이 문제는 공공직업안정기관의 핵심 인력인 직업상담원의 인력 관리 체계와 직업상담원과 공무원이 공존하면서 발생하는 두 집단간 갈등으로 나누어 볼 수 있다.

직업상담원의 고용 문제는 낮은 취업지원서비스의 수준과도 연결되기 때문에 매우 중요한 문제라고 할 수 있다. 1년 계약직 채용으로 인한

직업상담원의 고용 불안정성의 문제는 사실 직업상담원 제도 도입 초기부터 지적된 문제다. 구직자나 실직자의 취업지원서비스를 제공하는 인력들의 고용안정이 불안하다면, 사실 그 어떤 정책도 실효성을 거두기 어려울 것이다. 실태조사에 따르면, 직업상담원의 80%가 이직할 의사가 있으며, 그 이유로는 고용불안, 비전 부재, 저임금 등으로 나타났다(유길상 외, 2001: 18~20). 고용불안정성 문제는 낮은 직무만족도와 직업상담원의 자기발전 가능성에 대한 비전의 부재로 이어져 직업상담원의 높은 이직률로 이어지고, 결과적으로 직무에 충실하지 못하도록 만드는 요인이 되기 때문에 취업지원서비스의 수준 저하로 이어질 수밖에 없다.³⁰⁾

고용안정 해결에 맞추어 직업상담원 관련 인사제도의 다른 문제들, 즉 모호한 채용수단과 평정제도, 열악한 보수체계, 교육제도 미비 등도 시급히 해결해야 할 문제로 지적되고 있다(한국행정학회, 2002: 72~85). 직업상담원제도 개선은 공공직업안정기관 발전에 가장 핵심적인 측면이라고 할 수 있다. 특히 보다 높은 수준의 취업지원서비스가 되기 위해서는 무엇보다 직업상담원의 전문성 강화가 필수적인바, 현재보다 심화된 교육훈련 및 연수제도를 도입해야 한다.

조직구성원과 관련하여 또 하나의 문제는 고용안정센터에 근무하는 직업상담원과 공무원 두 집단 사이에 존재하는 갈등이다. 고용안정센터에서 공무원은 주로 센터장이나 팀장의 역할을 맡아 관리자 및 행정관리 및 총괄 기능을 수행하거나 그렇지 않으면 고용안정사업 등 지원금을 지급하는 업무를 담당한다. 직업상담원은 취업알선과 고용보험사업 등 현장에서 민원인을 대상으로 서비스 전달 업무를 담당한다. 그러나 양측의 결원이나 업무 공백이 많아 서로 상이한 일을 수행한다고는 볼

30) 직업상담원 고용문제는 직업상담원의 불만을 누적시켜 2003년 10월 직업상담원 노조가 파업을 하는 계기가 되었다. 직업상담원 노조는 신분 보장 및 임금 인상을 요구하며 2003년 10월 6일부터 전면 파업에 들어갔다. 그 후 노동부와와의 협상 과정을 거쳐 10월 13일 임금 8% 인상, 57세까지 계약 자동연장, 임금지급 근거를 2005년부터 기타직 보수의 인건비성 항목으로 전환하는 것 등에 합의함으로써 계약직에서 사실상의 정규직으로 전환하게 되었다. 그러나 아직 보완해야 할 점은 남아 있다고 할 수 있다.

수 없어 거의 같은 업무를 수행한다고 볼 수 있다. 그럼에도 불구하고 승진과 보상에 있어 엄연한 격차가 존재하여 애초부터 두 집단간에 위화감이 조성될 조건이 존재한다.³¹⁾ 공무원과 직업상담원 간의 갈등은 위계적 조직에 익숙한 공무원과 민간인 신분의 직업상담원의 관료적 지향성과 전문가적 지향성의 차이에서 오는 문제라고도 할 수 있는데(한국행정학회, 2002: 64~66), 조직의 공식화된 규정과 절차에 따른 업무처리와 고객 중심적인 업무 처리에는 갈등의 소지가 있기 때문이다.

이번에는 공공직업안정기관과 민간직업안정기관과의 연계와 관련한 측면을 살펴보자. 현행 직업안정법에서 공공직업안정기관의 민간 기관과의 관계에 대하여 언급한 것은 “직업소개사업, 직업정보제공사업, 근로자모집 또는 근로자공급사업의 지도·감독에 관한 사항(『직업안정법』 제3조)”이다. 이러한 규정을 전통적인 시각으로 해석한다면, 공공직업안정기관은 민간직업안정기관의 일탈 등을 감시하는 일종의 규제기관으로서, 등록, 신고, 인허가, 면허 등을 통해서 민간직업안정기관에 대한 지도·감독을 담당하는 역할을 수행한다.

그러나 최근 들어 급속한 기술 변화, 기업의 효율적인 인력 관리, 공공직업안정기능의 비효율성과 민간 기관의 높은 효율성 등으로 인하여 공공직업안정기관이 단순히 민간직업안정기관을 규제하는 방식에서 벗어나 노동시장의 원활한 작동을 위하여 보다 적극적으로 협력해야 할 필요성이 발생하였다(김승택, 2003). 따라서 고용안정센터만의 독립적인 취업알선서비스만을 제공할 것이 아니라, 사안에 따라서 민간 기관의 협력과 공조를 통해서 보다 효율성 있는 직업안정기능을 수행해야 한다

31) 직업상담원과 공무원의 갈등의 문제가 극에 달한 것은 2003년에 발생했던 직업상담원노조의 파업과 노동부와의 협상 과정에서 나타났던 6급 이하 공무원으로 구성된 노동부 직장협의회와의 반발이다. 직업상담원노조는 신분 보장 및 임금인상을 요구하며 2003년 10월 6일부터 전면 파업에 들어간 후 노동부와 임금 8% 인상, 57세까지 계약 자동연장, 임금지급 근거를 2005년부터 기타직 보수의 인건비성 항목으로 전환하는 것 등에 합의하였다. 그러나 이러한 합의에 대하여 노동부 직장협의회는 노동부가 직업상담원노조의 무리한 요구까지 수용하여 대다수 공무원에게 상대적 박탈감을 주었다며 서울지방노동청을 향의 방문하는 등 강력 반발하여 노사 양측안 서명이 지연되기도 하였다(『매일노동뉴스』, 2003년 10월 13일자(415호)).

는 것이다.

노동부에서도 고용안정센터로 하여금 시·군·구청, 공공취업알선기관, 사회복지관, 청소년단체 등 유관기관의 현황을 파악하고, 프로그램을 공유하거나 행사 등을 공동 개최하도록 하는 등 여타 공공 또는 민간 기관과의 공조를 적극적으로 추진하고 있는 중이다. 특히 공공 취업알선기관들은 고용안정센터와의 공조를 통하여 구인·구직 정보의 교환, 협의채널 운영, 공동사업개발 추진 등을 원하는 것으로 나타났다(장흥근 외, 2000: 132). 현재 부분적으로나마 고용안정센터에서도 취업알선과 관련하여 공공취업알선기관이나 민간단체와의 업무 교류가 이루어지고 있다. 예를 들어 고령자 취업알선의 경우 노동부와 보건복지부에서 민간에게 그 운영을 위탁한 고령자인재은행이나 노인취업알선센터와, 그리고 일용직의 경우는 무료직업소개기관과 연계하여 일자리 정보를 공유하고 서로 연계하여 취업알선을 하는 경우이다.

그렇지만 현재 이루어지는 유관기관과의 공조나 취업알선 연계는 직업상담원의 개인적 노력에 의한 경우가 많으며, 실제 제도적인 차원에서 유지되고 연계되는 것은 거의 없다고 보는 것이 타당할 것이다. 또한 현재 이루어지고 있는 민간 기관과의 연계는 대부분 공공 단체가 많으며 영리를 목적으로 하는 민간직업안정기관과의 연계는 거의 전무한 상황이라고 할 수 있다. 따라서 향후 직업안정기능을 극대화하기 위해서는 고용안정센터는 민간에 대한 단순한 지도·감독에서 벗어나 보다 적극적으로 공공과 민간의 협력체계를 제도적인 차원에서 구축하고자 하는 노력을 경주하여야 할 것이다.

마지막으로 현재 노동부에서 시행하고 있는 고용안정센터의 개편에 대해 간략히 살펴보도록 하자. 취업지원이나 노동시장정보 수집 및 제공 등 고용서비스 기능은 부실화된 채 고용안정센터가 실업급여 지급 등 단순 행정업무 처리에 치중된 측면이 크다는 지적이 많아짐에 따라, 노동부는 고용안정센터의 기능 활성화를 위하여 2003년부터 고용안정센터의 인력과 업무를 조정하고 취업취약계층에 대한 지원을 강화하고자 하였다. 우선 고용안정센터를 종합고용안정센터와 나머지 일반고용안정센터로 구별하고, 일반센터에서는 기존의 실업급여 지급과 취업알

선 업무에 집중하도록 하고, 종합센터에서는 보다 많은 인력을 투입하여 기존의 실업급여 지급과 취업알선 업무 외에 공공직업안정기관으로서 수행해야 하는 여타의 종합고용서비스를 제공하도록 한다는 것이다.

또한 공공직업안정기관의 현재 인력으로는 모든 구직자에게 효과적인 취업지원서비스를 제공하는 것이 어렵다는 현실을 인정하여, 구직자를 취업능력과 의사에 따라 A·B·C 유형으로 분류하고 그에 따라 차별화된 취업지원서비스를 제공하여, 취업취약계층에 대한 서비스를 강화하고자 하는 것이다(표 2-36 참조).

이와 같은 고용안정센터 개편은 2003년 1~2월 중에 전국 10개 지역

〈표 2-26〉 구직자 유형별 분류

	대 상	주요 서비스 내용
취업중점 관리대상자 (A등급)	취업의사는 있으나 다른 구직자에 비해 취업능력(학력, 경력, 자격증 등)과 취업기술(이력서작성, 면접요령 등)이 부족하고 경제적·심리적으로 어려움을 겪고 있어 심층상담 및 지원이 특별히 요구되는 자	주 평균 1~2회씩의 지속적인 심층상담(50분 이내)을 10회 정도 실시하면서 단계별로 구직능력 및 심리적 상태 향상
취업지원 대상자 (B등급)	취업의사와 객관적인 취업능력은 있으나 필요한 취업기술(이력서작성, 면접요령 등)이 다소 부족하여, 상담원의 적절한 취업지도가 요구되는 구직자	취업기술 향상, 성취프로그램 참가 유도, 취업정보 수집 안내, 공공근로 참여, 동행면접, 채용박람회 참가 유도
취업후원 대상자 (C등급)	취업의사 및 취업능력·취업기술을 갖추고 있어 양질의 적합한 구인정보가 있으면 스스로 취업이 가능한 경우로 구인정보제공 등의 후원이 필요한 자	구직자에게 적합한 구인정보, 고용동향 등을 전화 또는 휴대폰 SMS, e-메일 등으로 신속 제공
기타 (등급보류 구직자)	훈련연장급여 등을 통한 직업훈련 참여자, 구체적 취업의사 없는 정부 취업프로그램 이용자, 단순히 구직등록필증이 필요한 자, 극도의 정신적·심리적 장애로 사실상 취업이 어려운 자 등	추후 구직의사를 가지고 구직등록할 경우 적절한 취업지원서비스 제공

자료: 김주섭·신현구(2003).

46개 고용안정센터를 대상으로 시범적으로 운영한 후에 현재 전체 센터로 개편 대상을 확대하는 중에 있다. 이러한 개편이 공공직업안정기관의 성과를 높여줄 것인가는 좀더 면밀한 검토가 필요할 것이지만, 다만 지난 3개월간 시범적으로 운영된 고용안정센터에 대한 성과를 분석한 결과에 따르면 나름대로 여러 측면에서 긍정적인 효과가 있었던 것으로 나타났다(김주섭·신현구, 2003).

제3장 민간직업안정기관

제1절 우리나라 민간 직업안정제도의 변천

우리나라의 민간직업안정기관을 관리하는 직업안정법이 처음 만들어진 것은 앞서 밝혔듯이 1961년으로 산업화가 막 시작되던 시기였다.³²⁾ 이어 1967년 직업안정법이 개정되면서 민간이 직업소개소를 운영할 수 있도록 민간 유·무료 직업소개소에 대한 기준이 정비되었다. 무료 직업소개사업의 경우 지방자치단체는 노동청장의 승인을 받아서, 비영리 법인은 노동청장의 허가를 받아서 운영할 수 있도록 하는 규정도 만들어졌다. 또한 민간 유료 직업소개업에 대한 허가 기준도 정비하여 무허가 직업소개 행위를 양성화하고자 하였다. 이에 따라 1968년에는 80개, 1969년에는 281개의 민간 유료직업소개소가 설립 허가를 받았다. 더불어 민간 직업소개소의 사업자 및 종사자들을 대상으로 교육을 실시하는 등 개정된 직업안정법에서는 공공직업안정의 역할뿐만 아니라 민간직업안정의 기능을 인정하고 이를 향상시키고자 하는 등 상호 공조를 꾀하였다.

제2장에서 이미 설명한 것처럼 이러한 제도 정비에도 불구하고, 1980년대까지는 전반적으로 직업안정기관의 확충이 저조하였고, 일반 기업

32) 민간직업안정기관의 정의와 유형, 범위, 영향 그리고 국제적인 추이 등의 내용은 김승택·신현구(2003)를 참조.

에서도 직업안정기관을 이용하는 비율이 낮아 민간인력서비스의 기능은 크게 변화가 없었다.

1980년대에 있어 민간부문 제도변화의 특징은 산업화의 급진전에 따라 인력수급의 중요성이 더욱 커지며 제4차 경제개발 5개년 계획의 추진과 함께 적극적인 직업안정정책이 실시되었고, 근로자의 해외 진출이 확대됨에 따라 국외 근로자 모집 및 송출에 관한 규정이 정비되고 체계화되었다는 점이다. 1982년에는 취업알선을 촉진하도록 단체·법인·학교 등에서 무료 직업소개사업을 할 수 있도록 제반 규정을 만들었고, 유료 직업소개사업에 대한 규정도 정비하였다. 일례로 사용자 단체인 한국경영자총협회는 1982년 고용서비스센터(인재은행)를 개설한 후 다음 해에 무료 직업안내소로 개편하였다.

1994년과 1995년 개정에 의해 현행 직업안정법의 윤곽이 드러났는데, 이 때의 개정은 국제 기준에 맞도록 ILO의 권고사항을 수용하는 것과 고용보험의 시행 등의 변화에 대응하여 보다 체계화된 직업안정제도를 구축하기 위한 것이다. 이 때 민간직업안정기관에 대한 여러 가지 행정규제가 철폐되거나 완화되기 시작했고, 특히 1997년 외환위기로 말미암아 대량실업 사태가 발생한 이후 노동시장에서 직업안정기능과 함께 그 일부분을 차지하는 민간직업안정기관의 활성화가 매우 중요시되기 시작했다.

1994년 개정법은 직업안정기관의 직업소개·직업지도 및 고용정보 제공 등의 업무수행에 관한 사항과 그 밖에 근로자 모집 및 공급사업 등에 관한 사항을 정함으로써 민간인력서비스산업이 노동시장에서 체계적으로 육성·운영되도록 하여 국민경제의 발전에 이바지하고자 하는 목적에 의해 이루어졌다. 또한 유료 직업소개사업을 국내 사업과 국외 사업으로 구분하고, 국내 유료 직업소개사업은 서울특별시·직할시장 또는 도지사의 허가를 받도록 하고, 국외 유료 직업소개사업은 노동부장관의 허가를 받도록 하였다(『직업안정법』 개정령, 1994년 1월 7일, 법률 제4733호).

이어 1995년 개정법에서도 민간직업안정사업에 대한 규제를 대폭적으로 완화함으로써 인력수급기능을 원활히 하고 산업인력의 공급 촉진을 도모하고자 하였다. 유료 직업소개사업 허가의 유효기간을 1년에서

3년으로 연장하여 사업주의 불편을 해소하고 행정력의 낭비를 줄이고자 하였다. 또 직업정보제공사업의 직업정보 제공수단인 신문·잡지·방송 등이 대부분 다른 법률에 의한 등록 또는 인·허가의 대상이란 점을 감안하여 직업정보제공사업을 등록제에서 신고제로 변경하였다. 나아가 직업정보제공사업과 직업소개사업이 상호 보완적인 관계에 있다는 점을 감안하여 두 사업의 겸업금지를 폐지함으로써 취업알선 업무의 전문화를 꾀하였다(『직업안정법』 개정령, 1995년 12월 29일, 법률 제5103호). 이후 정보통신기술이 발전함에 따라 PC통신과 인터넷을 통한 정보제공업과 직업소개업을 같이 하는 사업체가 많이 등장하였다.

1997년 개정법에서도 민간인력서비스산업의 규제를 완화하려는 취지와 함께 불법적인 직업소개에 대한 단속 규정도 강화되었다. 먼저 규제 완화와 관련해서는, 종전에는 시·도지사 또는 노동부장관이 유료 직업소개사업의 허가를 하는 경우 거치던 지방고용심의회 또는 고용정책심의회 심의를 폐지하였다. 그리고 기업 활동에 대한 행정규제를 완화하기 위하여 직업정보 간행물의 납본 의무를 폐지하고, 국외취업자 모집시 사전신고를 사후신고로 전환하였다.

이처럼 민간 활동에 대한 불합리한 행정규제를 폐지하여 행정절차를 간소화하는 한편, 다른 한편으로는 민간의 직업안정 기능을 높이고 민간직업소개사업을 건전하게 육성·정착시키기 위하여 불법 직업소개사업자에 대한 규제를 강화하였다. 특히 불법업자들로부터 미성년자나 여성 구직자 등을 보호하기 위해 필요한 제도적 장치를 마련하였다. 먼저 유료직업소개사업자는 구인자로부터 선불금을 받을 수 없도록 하였다. 또한 18세 미만의 청소년에게 유해한 업소를 소개할 수 없도록 하는 규정도 신설하였다. 그리고 유료직업소개와 관련한 불법 행위를 근절하기 위하여 유료직업소개사업에 종사할 수 없는 결격 사유의 적용대상 범위를 사업주 및 직업상담원 외에 일반 종사자까지 확대하였다(『직업안정법』 개정령, 1997년 12월 24일, 법률 제5478호).

가장 최근에 이루어진 1999년 개정 역시 직업소개사업에 대한 규제를 폐지 또는 완화하여 민간직업안정기관의 직업소개 기능을 활성화하는데 초점이 맞추어졌다. 종전에는 무료 직업소개사업을 하려면 시·도

지사의 허가를 받아야 했으나, 국내 무료 직업소개사업일 경우에는 시장·군수·구청장에게 신고하도록 하고, 해외 무료 직업소개사업의 경우에는 노동부장관에게 신고하도록 하였다. 또한 사업자의 불편을 야기할 수 있는 여러 규정도 폐지하였다. 먼저 유료직업소개사업을 허가제에서 등록제로 전환하고 허가 갱신 제도를 폐지하였다. 근로자를 고용하고자 하는 사업주가 근로자 모집을 위탁하는 경우에 노동부장관의 허가를 받아야 했던 규정도 폐지하였다. 또한 직업소개사업 종사자에 대하여 실시하던 교육훈련도 폐지하였다. 한편 무료직업소개사업의 자격요건을 대통령령이 정하는 비영리법인 또는 공익단체로 하게 하였다(『직업안정법』 개정령, 1999년 2월 8일, 법률 제5884호).

제2절 우리나라 민간직업안정기관의 현황

1. 민간직업소개기관 설치 현황

<표 3-1>에서 먼저 전체적인 민간 유·무료직업소개소 현황을 살펴보면, 직업소개소는 2000년 3,378개에서 2002년 5,997개로 77.5%의 성장을 하여 상당히 빠른 속도로 사업체의 수가 증가하고 있는 것을 알 수 있다. 그 중에서도 인터넷이라는 강력한 도구를 이용하는 직업정보제공 사업체들이 2001년 146개에서 2002년 264개로 1년 동안 80.8% 증가한 것을 볼 수 있다. 직업소개소의 경우, 국내유료 직업소개소는 2000년 3,168개에서 2002년 5,169개로 63.2% 증가하였는데, 법인은 463개에서 515개로, 개인은 2,705개에서 4,654개로 증가하여 법인과 개인 모두 빠르게 증가하고 있으나, 일정한 규모를 갖춘 기업보다 개인들이 직업소개업에 진출하는 규모가 커져 영세한 직업소개업체가 증가하는 약점을 지니고 있다. 한편, 국내 무료직업소개소는 2000년 210개에서 2002년 403개로 91.9%의 성장률을 보였다. 해외 유료직업소개소는 서울을 중심으로 한 대도시에 대부분 소재하고 있는데 2001년 24개에서 2002년 22

개로 감소하였다.

지역별로 살펴보면, 2002년 현재 직업소개소의 개수는 서울이 1,744개로 가장 많았고, 울산이 56개, 제주도가 39개로 가장 적게 나타났다. 그리고 직업소개소의 성장률은 충북이 150%로 가장 높았고, 충남이 22.2%로 가장 낮게 나타났는데, 제주도의 경우 개수는 가장 적게 나타났지만 성장률이 143.8%로 높은 편이다.

국내유료 직업소개소의 개수 또한 서울이 1,588개로 가장 많았고, 울산이 48개, 제주도가 31개로 가장 적게 나타났으며, 성장률은 제주도가 158.3%로 가장 높고, 충남이 22.5%로 가장 낮았다. 국내무료 직업소개소의 경우, 서울이 156개로 가장 많고, 울산과 제주도가 각각 8개로 가장 적었으며, 서울이 205.9%로 가장 높은 성장률을 보였고, 광주(-25.0%)와 대전(-14.3%)은 오히려 감소 추세를 보였다.

직업정보제공업체는 서울이 152개로 가장 많았고, 인천이 42개, 부산이 24개 등 비교적 많은 편이며, 대부분의 지역에서 낮은 수치를 보이거나 없는 것으로 나타났다.³³⁾

〈표 3-1〉 민간직업안정기관 현황

(단위: 개)

	연도	직업소개소						직업정보 제공
		전 체	국내유료			국내무료	국외유료	
			소계	법인	개인			
전 체	2000	3,378	3,168	463	2,705	210	*	*
	2001	4,339	3,969	473	3,496	346	24	146
	2002	5,997	5,169	515	4,654	403	22	264
서울	2000	1,116	1,065	363	702	51	*	*
	2001	1,450	1,290	362	928	141	19	79
	2002	1,744	1,588	385	1,203	156	19	152
부산	2000	265	258	10	248	7	*	*
	2001	281	268	15	253	11	2	15
	2002	352	342	17	325	10	2	24
대구	2000	166	161	7	154	5	*	*
	2001	202	192	9	183	10		10
	2002	301	286	13	273	15		18

33) 여기서 주의할 것은 직업소개업과 직업정보제공업을 각각 신고하기 때문에 두 가지 기능을 동시에 수행하는 업체의 경우 일부 중복되어 추산되었을 가능성도 있다.

〈표 3-1〉의 계속

	연도	직업소개소						직업정보 제공
		전 체	국내유료			국내무료	국외유료	
			소계	법인	개인			
인천	2000	116	108	10	98	8	*	*
	2001	162	147	8	139	15		5
	2002	236	220	12	208	16		42
광주	2000	149	133	3	130	16	*	*
	2001	179	171	1	170	7	1	2
	2002	203	191	1	190	12		11
대전	2000	201	187	26	161	14	*	*
	2001	219	207	24	183	12		11
	2002	249	237	21	216	12		13
울산	2000	29	22		22	7	*	*
	2001	39	32		32	7		3
	2002	56	48		48	8		4
강원	2000	121	108	7	101	13	*	*
	2001	154	141	8	133	13		
	2002	193	178	7	171	15		
경기	2000	522	490	24	466	32	*	*
	2001	708	667	25	642	41		17
	2002	945	896	38	858	49		
충북	2000	70	70	3	67		*	*
	2001	94	81	1	80	13		1
	2002	175	161	1	160	14		
충남	2000	90	80	2	78	10	*	*
	2001	79	70	3	67	9		
	2002	110	98	4	94	12		
전북	2000	120	109	1	108	11	*	*
	2001	209	195		195	13	1	2
	2002	194	179		179	15		
전남	2000	120	120	2	118		*	*
	2001	172	161	4	157	11		
	2002	199	188	2	186	11		
경북	2000	98	86	5	81	12	*	*
	2001	147	132	11	121	15		
	2002	208	187	10	177	21		
경남	2000	179	159		159	20	*	*
	2001	207	187	2	185	19	1	1
	2002	368	339	4	335	29	1	
제주	2000	16	12		12	4	*	*
	2001	37	28		28	9		
	2002	39	31		31	8		

주: 직업정보제공업의 집계는 2001년부터 시작되었음.(2000년도 통계에서는 제외됨)
공란은 해당항목이 0임을 의미하며, *는 2000년도에 조사 항목이 아니었음을 나타냄.

이렇게 민간직업안정기관이 계속해서 증가해 온 것은 민간인력서비스 활성화를 위하여 추진해 온 정부의 행정규제 완화 정책에 기인한 것으로 볼 수 있는데, 한편으로 이렇게 행정규제 완화가 필요해진 것은 노동시장에서 이들의 역할이 지속적으로 필요해졌음을 보여주는 것이라 할 수 있다. 지난 1990년대 직업안정법을 위시한 관련 행정 규정들이 민간직업안정기관에 대한 간섭을 줄이고 민간직업안정기관의 자율성을 강화하는 방향으로 정책이 이루어졌다. 정부는 민간에 의한 인력수급기능을 원활하게 하기 위하여 직업안정기관에 대한 진입장벽을 낮추고 여러 가지 행정규제들을 철폐하거나 완화하였다.

예를 들어, 당시 허가제였던 유료직업소개기관의 경우 1995년 직업안정법 개정법에서는 허가 유효기간을 1년에서 3년으로 연장하였다. 또 직업소개사업과 직업정보제공사업의 상호보완성을 인정하여 겸업을 허용하였다. 이어 1999년 직업안정법 개정법에서는 직업소개사업에 대한 허가제를 폐지하였고, 직업소개사업에 종사하는 사람들을 대상으로 실시하던 교육훈련도 폐지하였다. 유료직업소개사업은 허가제에서 등록제로 전환되었고, 무료직업소개사업은 허가제에서 신고제로 바뀌었다. 무료직업소개사업의 경우 자격 요건을 갖춘 후, 국내 사업은 시장·군수·구청장에게, 국외 사업은 노동부장관에게 신고만 하면 된다. 특히 무료직업소개기관의 경우 비록 전체 민간직업소개기관 가운데서 차지하는 비중이 줄어들었지만, 1999년에 신고제로 바뀌에 따라 2001년에만 130여 개가 늘어나기도 하였다. 이외에도 직업소개사업의 시행규칙을 개정하여 직업소개사업의 시설과 종사자(직업상담원)에 대한 기준 및 자격을 완화하고, 국내 유료직업소개사업소를 설치할 때 왕복 2차선 도로나 광장에 접하도록 했던 요건 등도 폐지하였다.

2. 민간직업소개기관 이용 현황

1990년대 들어 민간직업안정기관이 대폭적으로 확충됨에 따라 민간 직업안정기관을 이용하는 사람도 많아졌다. 민간직업소개기관에 등록된 구직자, 구인자, 취업자는 1994년에 모두 100만명을 넘었고 1997년에는

200만명을 넘어섰다(표 3-2 참조). 민간직업소개기관에 등록된 구직자는 1992년 620,409명에서 1999년에는 2,170,008명으로 약 3.5배 늘어났으며, 2000년에는 유료직업소개기관에 등록된 구직자만 300만명이 넘었다. 구인자도 1992년 671,570명에서 1999년 1,951,317명으로 약 2.9배 늘어났으며, 2000년에는 유료직업소개기관에 신청된 구인건수만 270만명에 이르렀다. 민간직업소개기관을 통한 취업자도 1992년 547,776명에서 1999년에는 1,821,717명으로 3.3배 이상 늘어났고, 2000년에는 유료직업소개기관을 통하여 취업한 자만 260만명이 넘는 것으로 나타났다.

〈표 3-2〉 유·무료직업소개기관 구인자수, 구직자수 및 취업자수

(단위: 명, %)

	구인자수		구직자수		알선자수		취업자수	
	무료	유료	무료	유료	무료	유료	무료	유료
1992	232,763 (34.7)	438,807 (65.3)	201,595 (32.5)	418,814 (67.5)	202,701 (33.8)	397,608 (66.2)	166,833 (30.5)	380,943 (69.5)
1993	246,364 (27.9)	635,935 (72.1)	219,769 (26.4)	611,430 (73.6)	226,164 (27.3)	601,980 (72.7)	170,732 (22.9)	573,654 (77.1)
1994	270,070 (24.3)	839,268 (75.7)	235,640 (22.0)	837,646 (78.0)	254,010 (22.5)	874,126 (77.5)	177,290 (17.4)	839,140 (82.6)
1995	290,212 (20.3)	1,142,029 (79.7)	241,577 (17.0)	1,181,868 (83.0)	276,890 (19.2)	1,164,905 (80.8)	178,150 (13.6)	1,128,594 (86.4)
1996	297,534 (16.6)	1,500,185 (83.4)	283,107 (14.5)	1,668,198 (85.5)	336,414 (17.0)	1,645,634 (83.0)	200,353 (11.2)	1,593,467 (88.8)
1997	260,961 (11.7)	1,968,130 (88.3)	249,052 (10.6)	2,093,033 (89.4)	375,983 (15.7)	2,017,670 (84.3)	154,744 (7.3)	1,961,393 (92.7)
1998	179,158 (11.0)	1,444,597 (89.0)	277,782 (14.1)	1,686,903 (85.9)	328,866 (18.1)	1,487,270 (81.9)	123,639 (8.0)	1,414,218 (92.0)
1999	127,277 (6.5)	1,824,040 (93.5)	178,397 (8.2)	1,991,611 (91.8)	370,472 (16.9)	1,826,270 (83.1)	70,727 (3.9)	1,750,990 (96.1)
2000	-	2,759,319	-	3,079,383	-	2,790,451	-	2,649,957
2001	-	2,714,193	-	2,859,917	-	2,738,822	-	2,559,502

주: 2000년 이후부터는 무료직업소개기관 실적을 집계하지 않음. 2000년 이후 지방자치단체로 직업소개기관의 업무가 이양되면서 통계자료의 구축이 취약해지는 경향이 나타나기 시작했음.

자료: 노동부 고용관리과 내부자료.

같은 기간동안 공공직업안정기관에 등록한 구직자, 구인자, 취업자 역시 모두 증가하였다. 구직자의 경우 1992년 364,680명에서 1999년 3,397,740명으로 9.3배, 구인자는 1992년 549,474명에서 1999년 1,004,646명으로 1.8배, 그리고 취업자는 1992년 182,189명에서 1999년 405,229명으로 2.2배 늘어났다. 따라서 구직자 등록을 제외하고는 민간직업안정기관의 실적이 공공직업안정기관에 비하여 더 많은 증가세를 보이고 있는 것이다.

공공직업안정기관에 등록된 구직자가 크게 증가한 것은, 공공직업안정기관이 1997년 336개에서 1999년 439개로 크게 늘어난 데서도 알 수 있듯이, 전국 각지에 고용안정센터 등 공공직업안정기관을 대폭 확충하고 이의 기능을 강화하려는 정책이 실시된 것에 기인한다고도 볼 수 있다. 그러나 다른 한편으로는 대량 실업사태를 맞아 실업급여를 지급하기 위해서 실업자들이 의무적으로 고용안정센터에 구직등록을 해야만 했던 것이 공공직업안정기관에 구직자 등록이 크게 증가한 중요한 원인으로 볼 수 있다. 이러한 경우 공공직업안정기관으로부터 실제로 취업알선서비스를 받기 위해서가 아니라 실업급여를 받기 위한 목적에서 구직등록을 한 것에 불과한 것이다(김승택·신현구, 2003).

한편 유료직업소개기관의 설립 증가와 더불어 구인자수, 구직자수, 취업자수 등에서 무료직업소개기관에 비하여 유료직업소개기관의 실적이 차지하는 비중이 크게 증가하였다. 1992년 무료직업소개기관과 유료직업소개기관의 구인자, 구직자, 취업자 실적이 약 35% 대 65% 정도의 비중에서, 점차 무료직업소개기관의 실적은 낮아지고 유료직업소개기관의 실적은 높아져 약 10% 대 90%의 비중이 되었다. 특히 2000년부터는 무료직업소개기관의 실적을 집계하지 않아서 정확한 비중은 알 수 없으나 이전의 증가세를 감안한다면, 전반적으로 유료직업소개기관의 실적이 차지하는 비중이 2000년 이전에 비하여 더 증가했을 것으로 추산된다.

이번에는 구인배율, 알선율, 취업률, 충족률 등을 통하여 민간직업소개기관의 효과를 살펴보자(표 3-3 참조). 지난 10년 동안 전반적으로 민간직업소개기관의 성과가 조금씩 낮아지는 것으로 나타났다. 먼저 구직자의 입장에서 살펴보면 구직자 1인당 직업소개기관에 등록된 일자리수

는 유료직업소개기관의 경우 1995년부터 구인배율이 1 이하로 떨어져 구직자 1인당 1개의 일자리도 확보하지 못하는 것으로 나타났다. 무료직업소개기관의 구인배율이 1 이하로 떨어진 것은 1998년부터지만 그 수준은 1998년 0.64, 1999년 0.71에 그쳐 유료직업소개기관의 0.9에 비하여 등록 구직자 대비 일자리가 크게 부족한 것으로 나타났다.

반면 구직자에게 일자리를 알선해 주는 알선율은 무료직업소개기관이 유료직업소개기관에 비하여 월등히 높은 것으로 나타났다. 유료직업소개기관의 알선율은 90%대이지만, 무료직업소개기관의 경우는 100%가 넘었으며, 특히 1999년에는 200%가 넘는 것으로 나타났다. 그럼에도 불구하고 유료직업소개기관의 취업률과 일자리 충족률이 각각 80%대와 90%대를 유지하고 있는 데 반해, 무료직업소개기관의 취업률과 일자리 충족률은 점차 낮아져 1999년에는 취업률 39.6%, 충족률 55.6%에 그치면서 유료직업소개기관에 비하여 그 성과가 현저히 낮아졌다. 이처럼 무료직업소개기관의 알선율은 매우 높음에도 불구하고 낮은 취업률과 충족률을 보이는 것은 무료직업소개기관에 등록된 일자리가 구직자의 눈높이와는 맞지 않는 일자리가 많기 때문인 것으로 보인다.

〈표 3-3〉 유·무료직업소개기관의 효과

	구인배율 ¹⁾		알선율 ²⁾		취업률 ³⁾		충족률 ⁴⁾	
	무료	유료	무료	유료	무료	유료	무료	유료
1992	1.15	1.05	100.5	94.9	82.8	91.0	71.7	86.8
1993	1.12	1.04	102.9	98.5	77.7	93.8	69.3	90.2
1994	1.15	1.00	107.8	104.4	75.2	100.2	65.6	100.0
1995	1.20	0.97	114.6	98.6	73.7	95.5	61.4	98.8
1996	1.05	0.90	118.8	98.6	70.8	95.5	67.3	106.2
1997	1.05	0.94	151.0	96.4	62.1	93.7	59.3	99.7
1998	0.64	0.86	118.4	88.2	44.5	83.8	69.0	97.9
1999	0.71	0.92	207.7	91.7	39.6	87.9	55.6	96.0
2000	-	0.90	-	90.6	-	86.1	-	96.0
2001	-	0.95	-	95.8	-	89.5	-	94.3

주: 1) 구인배율=구인자수÷구직자수.

2) 알선율=(알선건수÷구직자수)×100.

3) 취업률=(취업자수÷구직자수)×100.

4) 충족률=(취업자수÷구인자수)×100.

자료: 노동부 고용관리과 내부자료.

유료직업소개기관에 등록된 일자리도 이른바 ‘괜찮은’ 일자리는 매우 부족한 것으로 보인다. 민간직업소개기관의 취업알선을 직종별로 나누어 보면, 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 하나는 일반적으로 헤드헌팅이라 불리는 관리자 및 전문가 직종을 취급하는 것이고, 다른 하나는 생산직이나 건설노무직, 파출부, 간병인, 기타 서비스직 등 일용직을 주로 취급하는 것이다. 우리나라에서는 이 두 가지가 공식적으로 구분되지는 않아 모두 유료직업소개기관으로 분류되고 있지만, 실질적으로 서로 다른 사업 영역이라 할 수 있다.

우리나라 민간직업안정기관에서 이루어지는 취업알선은 대부분 일용직에 집중되어 있으며, 헤드헌팅에 해당하는 직종의 실적은 매우 적다고 할 수 있다. 공식적으로 무료직업소개기관에 대한 실적이 집계되지는 않아서 유료직업소개기관의 실적만을 보면, 2001년 유료직업소개기관에서 이루어진 전체 취업알선 가운데 약 96%가 일용직이었으며, 나머지 4%가 상용직인 것으로 나타났다(표 3-4 참조). 일용직 중에서도 남성은 건설 등 단순노무직이 가장 많았고, 여성은 파출부 등 서비스직의 비중이 높은 것으로 나타났는데(김승택·신현구, 2003), 결과적으로 우리나라의 민간 유료직업소개기관의 취업알선이 일용직에 특화되어 있음을 알 수 있다.

선진국들은 우리나라와는 달리 민간직업소개기관이 전문적 자격을 요구하는 일자리와 이러한 일자리에 적절한 구직자의 알선에 집중하고, 공공직업안정기관에서는 자격요건이 낮은 일자리를 알선하는 것에 특

〈표 3-4〉 유료직업소개기관을 이용한 취업자의 상용직 및 일용직 비율

(단위: 명, %)

	전 체	상용직	일용직
1998	1,414,218(100.0)	117,100(8.3)	1,297,118(91.7)
1999	1,750,990(100.0)	116,662(6.7)	1,634,328(93.3)
2000	2,649,957(100.0)	96,059(3.6)	2,553,898(96.4)
2001	2,559,502(100.0)	113,763(4.4)	2,445,739(95.6)

자료: 노동부 고용관리과 내부자료.

화되어 있다(정연택, 1997). 지난 20년 동안 선진국에서 민간직업소개소가 증가한 이유 역시 기업에서 전문 또는 최고경영인을 탐색하는 데 어려움이 있고, 자동화와 새로운 기술의 개발, 전문성이 많은 서비스 업무의 등장으로 기능인력이 필요해졌는데, 민간직업소개기관들이 이러한 고급인력 및 기능인력에 대한 많은 정보를 가지고 기업들에게 도움을 주었기 때문이다.

반면 우리나라 민간 유료직업소개기관의 취업알선이 일용직에 특화되어 있는 것은 유료직업소개기관이 가진 수익구조에서 그 원인을 찾을 수 있다(김동섭 외, 2002). 상용직의 경우 고용계약에 이르기까지는 많은 시간과 노력이 필요할 뿐만 아니라, 한 번 알선을 하면 더 이상의 수익이 따르지 않으며 소개요금 징수기간도 헤드헌팅에 해당하는 업종을 제외하고는 최대 3개월분 임금의 10%만을 받을 수 있다. 반면 일용직의 경우는 구인처 확보가 상대적으로 용이할 뿐만 아니라 소개할 때마다 매번 일정액의 소개비를 징수하여 더 많은 수입을 얻을 수 있기 때문에 상대적으로 상용직 직업알선에 비해 수익 및 영업활동에서 유리하다고 할 수 있다. 그러나 한편으로는 이렇게 민간직업소개기관이 일용직에만 특화되면서 영세성을 극복하지 못하는 것이 민간인력서비스산업의 발전을 저해하는 요인으로 작용한다고도 할 수 있다(김승택·신현구, 2003).

3. 직업정보제공사업의 현황

직업정보제공업은 신문·잡지, 기타 간행물 또는 유선·무선방송이나 컴퓨터통신 등에 의하여 구인·구직 정보 등 직업정보를 제공하는 사업을 말한다. 여기서 정보제공 매체에 대한 특별한 제한은 없지만 사업의 성격상 불특정 다수에게 동시에 직업정보를 제공할 수 있는 매체여야 한다(김동섭 외, 2002).

2002년 현재 노동부에 등록된 직업정보제공사업체는 모두 264개로 나타났다. 직업정보제공업체는 이전에는 취업정보지 등이 주를 이루며 1993년 46개 업체에 그쳤다. 그러나 1999년 66개, 2000년 104개, 2001년 146개, 2002년 264개 등으로 크게 증가하였는데, 이는 인터넷의 급속한

확산과 함께 인터넷을 정보제공 매체로 활용하는 사업체가 주도한 것으로 보인다. 특히 1995년 직업안정법 개정으로 직업소개업과 직업정보제공업의 겸업이 허용되었기 때문에 직업정보제공사업을 하는 사업체는 대부분 직업소개업을 같이 운영하는 경우가 많은 것으로 보인다. 관련 업계에서는 전문 직업정보업체가 운영하는 인터넷 사이트뿐만 아니라 주요 포털 사이트에서 전문업체와 제휴하여 구인·구직 정보를 제공하는 경우가 많아서 인터넷에서 채용정보를 제공하는 사이트가 1,000여 곳에 이르는 것으로 보고 있다(『문화일보』, 2002년 8월 21일; 『매일경제신문』, 2002년 8월 24일). 특히 최근 들어 구직난이 심화되면서 인터넷에서 채용정보를 찾는 사람들이 크게 증가하자 야후(Yahoo), 다음(Daum) 등과 같은 인터넷 종합 포털 사이트들도 수익 증대를 위하여 사이트 내에 취업정보서비스를 강화하는 추세에 있다(『전자신문』, 2003년 4월 29일).

이렇게 직업정보제공 사업체가 급속하게 확산된 배경은 크게 세 가지 차원에서 살펴볼 수 있다(김승택·신현구, 2003). 첫째는 사회경제적 측면으로 인터넷을 통하여 취업정보를 제공하는 직업정보제공 사업체가 설립되기 시작한 것은 지난 1998년 외환 위기 직후였는데, 당시 구조조정에 따른 대량 해고와 취업난이 심화되면서 인터넷 보급에 따른 일자리 정보 제공이 새로운 사업 아이템으로 부각되었다. 둘째는 구직자 측면의 이유로, 구직자들은 인터넷을 통하여 어디서나 취업 정보를 쉽고 빠르게 접할 수 있을 뿐만 아니라 다른 매체보다도 많은 정보를 접할 수 있는 장점이 있다. 또한 온라인 취업정보제공사업체들이 대부분 직업소개사업을 겸하면서 기업을 대신하여 채용 서비스를 제공하기 때문에 구직자가 기업체를 방문하지 않고도 입사 지원을 할 수 있다는 점에서 편리하다고 할 수 있다. 셋째는 기업체 측면으로 기업들의 입장에서 오프라인 매체에 비하여 온라인 매체의 구인 광고료가 훨씬 저렴하다는 장점이 있다. 또한 기업들의 채용 패턴도 과거처럼 일정 시기에 그룹 차원에서 대규모 공채를 실시하는 것 대신 계열사나 사업 부문별로 인력수급 상황에 따른 수시 채용으로 바뀌어 나가고 있어서 인터넷을 구인 매체로 적극적으로 활용하고 있다.

인터넷 매체를 중심으로 직업정보제공업을 운영하는 업체들의 수익 구조를 살펴보면 다음과 같다. 우선 전문적인 직업정보제공업체는 대부분 유료 회원제로 운영하고 있다(진춘근, 2000). 이들 업체들은 개인과 기업을 대상으로 인터넷에서 회원을 모집하여, 구직자의 이력서 관리와 구인업체의 구인정보를 데이터베이스화하고 개인과 기업을 연결하는 방식으로 사업을 운영한다. 그러나 현재 얼마나 많은 기업과 개인이 회원으로 등록되어 있고 어느 정도나 이용하는가를 정확히 알 수는 없다. 회원-개인과 기업-을 많이 보유한 업체가 영업상 유리할 것이지만, 회원수는 일일 접속건수와 더불어 기업의 기밀 사안에 해당하기 때문에 업체에서는 정확한 현황을 공개하기를 기피하고 있다.

한편 순수하게 직업 및 채용정보만을 제공하는 업체는 극소수이며, 대부분의 직업정보제공업체들이 직업소개업을 동시에 운영하면서 시너지 효과를 노리고 있다. 직업정보제공 외에 채용대행 서비스, 전직지원 서비스, 직무교육 등으로 점차 그 범위를 넓혀가면서 인터넷을 매개로 하는 일종의 종합인력서비스사업으로 성장해 가고 있는 중이라고 할 수 있다. 이에 따라 인터넷 직업정보제공업체의 주 수입원도 초기에는 채용 광고나 배너 광고에 의한 광고 수입료가 대부분이었지만, 이제는 기업들이 구직자 개인들의 이력서 정보를 열람하고자 할 때 소정의 금액을 부담하는 ‘인재검색서비스,’ 기업이 직업정보제공업체의 채용시스템(서류 접수, 서류 심사, 합격자 발표 등)을 사용하거나 채용을 대신해 주는 ‘채용대행서비스,’ 고급인력 대상의 헤드헌팅, 전직지원서비스 등 보다 다양한 방식에 의한 매출이 점차 증가하고 있는 실정이다(『한겨레』, 2002년 9월 30일).

따라서 이제 순수하게 직업정보만을 제공함으로써 사업을 영위하는 업체보다는 직업소개업을 겸하면서 종합인력서비스를 제공하는 업체들이 주류를 이루고 있다고 할 수 있다. 따라서 이들 업체들을 단순히 직업정보제공업체로 간주하는 것은 매우 협소한 시각이라고까지 말할 수 있다. 예를 들어 우리나라의 대표적인 인터넷 채용정보업체 가운데 하나인 스카우트사(社)의 사업 분야를 살펴보면, 인터넷을 통한 구인·구직 정보 검색에서부터, 헤드헌팅, 채용대행사업, 전직지원서비스, 경력

〈표 3-5〉 인터넷 채용정보업체 스카우트사의 사업분야

사업분야	사업 내용
인터넷 구인구직 온라인 사업	기업대상 온라인 채용광고/인재검색/채용ASP 서비스
고급인력 헤드헌팅 서치펌 사업	기업대상 임원/간부/전문직 헤드헌팅 서비스
신입직 및 전문직 채용대행 사업	기업대상 신입 및 특수직 채용대행 서비스
아웃플레이스먼트 사업	기업대상 구조조정 또는 퇴직자의 전직지원 서비스
캐리어매니지먼트 사업	개인대상 캐리어가이드 컨설팅 서비스
인터넷 성인영어교육 사업	기업대상 성인영어교육 서비스
인성적성검사 서비스	기업 및 개인 대상 직무적합도 및 적성검사 서비스

자료 : http://www.scout.co.kr/about/introduction/biz_field.asp.

관리서비스, 직무교육의 일환인 성인영어 교육, 인성적성검사 서비스까지 다루고 있음을 알 수 있다(표 3-5 참조).

인터넷 채용정보업체는 전반적으로 경제가 위축되고 취업난이 심화되었을 때에 오히려 대폭적인 성장이 이루어졌다. 인터넷 채용시장 규모는 2000년 약 100억원, 2001년 150억원, 2002년 300억원인 것으로 집계되었으며, 우리나라에서 본격적으로 서비스가 개시된 지 5년이 되는 2003년의 전체 시장 규모는 500여 억원에 이를 것으로 예측되고 있다(『전자신문』, 2003년 10월 20일).

그러나 이와 같은 성장세에도 불구하고 손익분기점을 넘어 수익을 얻는 기업은 몇몇 선두 업체를 제외하고는 많지 않은 것으로 보인다(『한국경제신문』, 2002년 3월 1일). 다음의 <표 3-6>에 나와 있는 주요 온라인 채용정보업체들의 2002년 영업 실적을 보면 상위 기업들에게 매출액이 편중되고 있음을 알 수 있다. 2002년 전체 시장의 매출액 규모는 약 300억원으로 추정되고 있는데, 상위 3사인 스카우트사(社)와 인크루트사가 50억원대, 잡코리아사가 40억원대, 그 외 리쿠르트, 잡이스, 잡링크 등이 30억원대를 기록하여 이들 6개 기업만 250억원으로 전체 시장의 80% 이상을 차지하고 있고, 상위 3개 기업은 148억원으로 전체의 50% 정도를 차지하고 있는 것으로 나타났다. 한편 이들 기업들의 매출액 규모는 다른 분야의 온라인 기업들에 비하여 상대적으로 작은 편이지만, 영업

이익률에 있어서는 30% 이상인 것으로 나타나서 주요 인터넷 기업들의 영업이익률보다 훨씬 높은 것으로 나타났다(『한겨레』, 2003년 1월 22일).

인크루트, 스카우트, 잡코리아에 등록된 개인 회원수는 2002년에 이미 각각 70만명씩을 넘은 것으로 알려졌다. 특히 개인 회원수에 있어 선두업체로 알려진 인크루트사는 1999년 말 11만 2,000장에 불과했던 개인 회원 이력서수가 2000년 말 38만 9,000장으로 247% 증가했다. 2001년 말에도 68만장으로 전년 대비 74.8% 늘어났으며, 2002년 11월에는 전년에 비해 32.4% 증가하여 업계 최초로 90만장을 돌파한 것으로 나타난다. 이렇게 회원수가 일정 수준을 넘어서게 되면서 한편으로는 ‘규모의 경제’가 가능해져서 수익성이 크게 좋아진 것으로 분석되기도 한다.

경쟁이 심화되면서 주요 인터넷 채용정보업체는 다른 업체와는 구별되는 특징적인 서비스를 제공함으로써 나름대로의 차별화를 시도하고 있는 것으로 나타났다(김승택·신현구, 2003). 예를 들어 스카우트사(社)는 구직자가 자신이 지원한 기업의 학력별, 경력별, 희망 연봉별 지원 통계치를 실시간으로 확인할 수 있는 ‘지원자 통계 시스템’ 서비스를 제공하여 구직자가 지원 경쟁률을 직접 알 수 있도록 하였으며, 개인별 직무관리 프로그램을 도입하여 취업 준비생의 진로 상담을 실시하고 해당 분야 취업에 필요한 직무 능력에 대해 설명해 주는 서비스를 제공하

〈표 3-6〉 주요 온라인 채용정보업체의 매출 및 순이익 현황

	2002년 매출액 ¹⁾	2002년 순이익 ¹⁾	기업 회원수 ²⁾	개인 회원수 ²⁾
스카우트	55억원	17억 3천만원	6만 5천개	74만명
인크루트	50억원	15억 5천만원	9만개	85만명
잡코리아	43억원	15억	25만개	75만명
리쿠르트	38억원	4억 2천만원	3만개	55만명
잡이스	36억원	12억원	-	-
잡링크	34억원	9억	7만 5천개	65만명

자료: 1) 『한겨레신문』, 2003년 1월 22일자.

2) 『inews24』, 2002년 9월 17일자.

고 있다. 잡이스사는 구직자에게 회사 연혁 등 기본적인 기업 정보는 물론 한국신용정보사와 제휴하여 최근 3년간 요약 재무제표 및 각종 기업 내역을 제공하고 있다. 인크루트사는 2000년에 ‘채용릴레이’ 서비스를 제공하였는데, 이 서비스는 벤처기업 중 한 업체를 선정한 후 이 기업의 채용 정보를 온라인상에 올려놓고 구직자가 채용 진행 상황과 결과를 계속 지켜볼 수 있으며, 채용이 끝나면 구직업체가 합격자를 선정하게 된 평가 기준이나 합격 사유 등에 대해 글을 올려서 다음 구직자가 이를 참고할 수 있도록 서비스를 제공하였다. 잡코리아사는 국내 100여 개 취업 사이트에 올라 있는 채용 공고를 한 번에 검색할 수 있는 ‘잡스파이더’ 서비스를 제공하고 있으며, 또한 거주지와 가까운 곳의 일자리를 찾는 구직자들을 위해 ‘역세권별 채용정보 서비스’를 시작하였는데, 이 서비스는 구직자가 원하는 지역에 위치한 기업체의 채용 정보를 지하철역별로 모아 검색할 수 있다. 잡링크사는 각 개인의 능력과 취향에 맞는 ‘맞춤형 구직 정보’를 제공하고, 학교 졸업 후 창업을 하고자 하는 사람들을 위해 ‘프랜차이즈’이라는 창업 코너를 운영하는가 하면, 경력자 헤드헌팅을 위한 ‘프라임서치,’ 다른 취업 사이트 정보까지 검색해 주는 ‘잡링크 메가 서치’ 서비스도 제공한다.

한편 모든 직종을 다루는 채용 포털 사이트 외에 직업별로 보다 특화된 취업정보 사이트가 등장하기도 하였다. 예를 들어 방송, 언론 관련 직종, 패션디자이너 관련 직종, 메이크업 및 헤어디자이너 관련 직종 등을 전문적으로 다루는 사이트가 등장하여 기존 종합 포털 사이트와는 차별화된 보다 전문적인 정보를 제공하여 경쟁하고자 하는 것이다. 이러한 새로운 서비스 상품의 개발은 날로 치열해져 가는 경쟁 속에서 기업의 수익성 향상과 수익모델의 다각화를 위해 시도되고 있는 것으로 볼 수 있다.

그러나 이렇게 종합적인 취업안정서비스의 제공으로까지 발전해 가는 인터넷 채용정보시장에서도 불법행위 등의 문제점이 발생한다(김승택·신현구, 2003). 첫째는 취업을 빌미로 한 물품구입, 영업강요, 수강생모집 등의 허위 구인 정보의 문제이다. 구인정보 검색 사이트인 잡마니가 조사한 결과에 따르면, 2001년 9월 동안 50개 채용정보 제공 사이

트를 통해 구인 활동을 벌인 기업의 총 33,908건의 채용정보 가운데 22%인 7,316건이 허위 구인정보인 것으로 나타났다. 그 예로는 허위·과장 광고로 취업 보장을 미끼로 학원등록을 하라며 학원비를 받는 경우, 사원을 채용하지도 않으면서 회사나 자사 제품 홍보 차원에서 구인 광고를 내는 경우, 영업직을 뽑으면서 관리직 채용을 광고한 경우 등이 대표적인 것으로 드러났다(『경향신문』, 2001년 10월 15일). 한편 구인구직업체인 스카우트사(社)가 2002년과 2003년 대학을 졸업한 구직자 4,692명을 대상으로 조사한 결과 18.5%가 취업사기 피해를 입은 것으로 나타났다(『inews24』, 2003년 6월 12일). 피해를 입은 취업사기 유형으로는 64%가 근로조건의 허위/과장 광고를 꼽았다. 뒤를 이어 영업 강요가 20.3%를 차지했으며, 기타 의견으로는 채용을 미끼로 한 물품 강매 7.0%, 입사 보증금 요구 3.2%로 나타났다.

둘째, 불법 취업의 문제이다. 최근 유흥업소 취업 정보가 급증하고 있을 뿐만 아니라, 룸살롱, 단란주점, 다방, 나이트클럽, 카페, 증기탕, 마사지업소 등 유흥·퇴폐업소의 구인 및 구직 정보를 다루는 유흥업소 전문 취업 사이트까지 등장하고 있는 상황에서 미성년자들의 문의가 많은 것으로 나타나 심각한 문제로 지적되고 있다(『국민일보』, 2002년 11월 14일). 또한 2002년 1월 감사원이 실시한 인터넷 취업사이트 113개에 대한 조사에 따르면 57.5%인 65개 업체가 관할 노동사무소에 신고하지 않고 운영 중이었으며, 16개 업체(14.2%)는 직업정보제공사업만 신고하고 정보 제공에만 그치지 않고 직업안정법에서 금지한 취업 추천까지 하고 있어 불법 행위를 하는 업체들이 다수 존재하는 것으로 나타났다.

이러한 문제에도 불구하고 정부는 인터넷 취업사이트에 대한 실태 파악에 어려움을 겪고 있다(김승택·신현구, 2003). 관할구청에 신고만 하면 누구든 인터넷에 구인·구직 사이트를 개설할 수 있는데다가, 인터넷의 특성상 수시로 진입·퇴출이 가능하고 짧은 시간에 매우 많은 양의 정보가 오고 가기 때문이다. 결과적으로 피해자의 신고나 전문인력이 감시하는 것 이외에는 현실적으로 이를 관리하거나 규제하는 방안을 만들어 내기가 매우 어렵다고 할 수 있다.

제3절 민간직업안정기관의 문제점과 개선방안

1. 유료직업소개소의 문제와 개선방안

가. 유료직업소개소 실태

여기서는 노동부가 지방자치단체의 담당자와 고용안정센터를 이용한 실태조사 결과를 이용하여 민간직업안정기관의 문제점을 파악한다. 아쉬운 점은 전국 단위의 조사가 이루어지고 집계되어 규모의 현황을 분석할 수 있었다면 큰 도움이 되었을 텐데, 조사가 제대로 이루어지지 않은 지역들이 많아, 특히 서울의 경우 조사결과가 회수되지 않아서 통계 자료화할 수가 없었다는 것이다.³⁴⁾

유료직업소개소의 취업실적에 대한 응답에서 일용직으로 취업하는 경우가 매우 많은 것으로 나타나 유료직업소개소의 주요 역할이 파출부, 건설 일용직, 간병인 등 일용직에 취업을 연계해 주는 기능이 크다는 것을 알 수 있다. 각 지역별로 비중은 다르지만 등록된 유료직업소개소 중에는 1년간 취업실적이 전혀 없는 업체들도 존재하며, 약 3~5%의 업소는 실적이 적어 운영이 어렵다고 응답했다.

등록된 유료직업소개소에서 주로 많이 위반한 내용으로 장부미비치 및 허위기재, 등록증, 요금표 미부착으로 나타났고 간혹 준수사항 미이

34) 여기의 결과는 노동부에서 각 지방자치단체의 공무원들을 통해 실시한 담당 구역 내에 위치하는 각 민간직업소개업체들에 대한 실태조사 원자료를 정리한 내용이다. 그러나 조사가 애초 계획대로 이루어지지 않아 나중에 노동청과 고용안정센터를 이용하여 재조사하는 등 그 일관성이 유지되지 못했다. 그렇기 때문에 전국적으로 비교하는 표를 만들지 못하고, 또한 문제에 대한 분석도 평면적, 나열적으로 정리되어 정성적인 분석이 어려웠다. <표 3-7>~<표 3-49>의 출처도 실태조사가 완수되지 못했기 때문에 자료나 책자로 발간된 것이 없어 이 주석에 노동부 실태조사의 원자료임을 밝힌다.

〈표 3-7〉 구인구직자 및 취업알선 현황

		1998	1999	2000	2001	2002
대구	구인인원	18,721	39,985	59,565	103,920	133,715
	구직인원	22,558	47,908	65,583	104,993	133,273
	취업자수	18,130	37,760	58,051	83,115	110,078
인천	구인인원	64,259	109,179	138,981	296,279	375,550
	구직인원	67,858	141,184	140,879	283,711	380,667
	취업자수	59,314	98,529	131,741	268,500	342,998
광주	구인인원	22,233	32,521	60,075	99,443	116,997
	구직인원	26,211	40,020	80,948	128,040	132,320
	취업자수	20,793	31,331	54,094	89,109	107,265
대전	구인인원	100,160	138,742	186,143	224,648	285,943
	구직인원	111,076	144,492	196,430	233,953	286,757
	취업자수	95,214	130,752	248,770	221,437	275,196
경기	구인인원	108,198	119,799	547,804	716,134	1,167,905
	구직인원	133,175	128,101	687,387	734,791	1,173,879
	취업자수	67,816	71,422	473,826	636,579	1,115,017
충북	구인인원	2,534	2,047	2,035	16,196	54,642
	구직인원	2,402	1,975	2,020	16,051	54,955
	취업자수	2,389	1,958	1,979	15,982	53,464
충남	구인인원	16,799	3,476	4,533	7,882	30,720
	구직인원	16,734	3,372	4,424	7,769	29,875
	취업자수	16,639	3,204	4,016	5,285	28,692
전북	구인인원	3,806	4,621	23,556	37,562	87,724
	구직인원	3,675	4,425	22,869	33,412	80,936
	취업자수	3,260	3,570	20,036	31,767	62,436
경북	구인인원	29,228	50,012	69,775	137,408	192,395
	구직인원	31,740	51,815	74,903	153,489	198,399
	취업자수	30,432	49,034	69,503	132,163	180,538
경남	구인인원	2,560	6,911	8,743	30,107	54,733
	구직인원	6,527	17,823	26,910	22,652	51,942
	취업자수	2,525	6,206	8,370	20,430	47,075
제주	구인인원	754	1,394	2,164	5,937	15,900
	구직인원	635	1,233	1,705	4,004	12,709
	취업자수	462	933	1,526	3,661	10,140
금천구청	구인인원	7,793	31,175	77,939	85,733	97,424
	구직인원	7,817	31,271	78,178	85,996	97,723
	취업자수	7,721	30,886	77,216	84,938	96,521

행도 지적되었다. 유료직업소개소가 등록을 하지 않고 불법영업을 하는 경우는 건설인력 소개에서 가장 많이 발생하는 것으로 나타났다.

구인·구직자 및 취업알선 현황을 살펴보면, 2002년 현재 경기도지방이 구인인원 1,167,905명, 구직인원 1,173,879명, 취업자수 1,115,017명으로 가장 많은 인원수를 보이고 있고, 제주도 지방이 구인인원 15,900명, 구직인원 12,709명, 취업자수 10,140명으로 가장 적은 인원수를 나타냈다. 구인인원의 경우 전북지방이 1998년 3,806명에서 2002년 87,724명(2,204%), 구직인원과 취업자수는 충청지방이 각각 2,402명에서 54,955명(2,187%), 2,389명에서 53,464명(2,137%)으로 가장 큰 성장률을 보였다. 충남지역은 구인인원이 1998년 16,799명에서 2002년 30,720명(82%), 구직인원은 16,734명에서 29,875명(78%), 취업자수는 16,639명에서 28,692명(72%)으로 각 항목마다 가장 낮은 성장률을 보여주고 있다. 그러나 서울지역이

〈표 3-8〉 등록제 이후 변화된 사항

	내 용
대구	선불금 등 비합법적인 방법으로 영업
인천	등록제 전환 이후 젊은층의 소개소 등록건수가 증가하여 전문성 결여로 구인·구직자간 심층상담 곤란
	대표자의 학력제한으로 학력미달에 따른 미등록자의 위화감 조성
광주	등록업소수가 증가, 종사원의 무분별한 등록으로 부당직업소개행위가 빈발
	직업소개소의 질적 하락, 지도감독에 애로
대전	불법사항에 대해서는 자체적으로 시정·권고하여 신뢰받는 직업소개문화 정착을 위하여 노력
	직업소개소 등록이 증가함에 따라 효율적인 관리가 어려워 부실소개소가 생겨나고 이로 인하여 구직업체의 피해가 생김
경기	등록업소의 증가로 일부업소 운영난 초래
	자체협회 결성, 활동을 통한 권익 도모
	인력협회차원의 정화노력 등 일부 긍정적 효과 발생
전북	대부분 건축일용직 위주의 직업소개에 그치고 있고 소개사항도 장부 기록 없이 주먹구구식으로 운영되고 있는 실정
경북	무분별한 진입으로 인한 사업부진으로 대다수가 폐지
	대표자 및 상담원 등의 자질부족
제주	인구수에 비해 업소가 너무 많아 과다경쟁
	일부 유흥업소 주변 업소를 제외하고는 대부분 업소가 영업부진

집계되지 않아 확실히 알 수는 없으나 수도권보다 훨씬 큰 규모를 기록하고 있을 것으로 판단된다.

등록 및 무등록 직업소개소의 직업소개부조리로 적발된 위반내용을 살펴보면 장부미비치 및 허위기재, 등록증, 요금표 미부착이 대구, 인천, 광주, 대전, 경기 등에서 빈번하게 적발되고 있다. 선불금 수수, 소개요금 과다징수, 상담원 자격미달 등도 여러 지역에서 적발되고 있다.

등록제 이후 변화된 사항 중 특기할 만한 기타 사항들로는 직업소개소 등록이 증가함에 따라 효율적인 관리가 어려워 부실한 소개소가 생겨나는 등 무분별한 양적 증가로 인한 과다경쟁으로 사업부진을 겪고 있는 직업소개소들이 많아 질적으로 떨어지는 결과를 초래하고 있다. 또한 전문성 부족, 영업부진 등 영세성을 벗어나기 힘든 업체들이 다수 존재하는 것을 알 수 있다.

나. 담당 공무원들의 의견

유료직업소개소를 관리·감독하면서 담당공무원이 느끼는 애로사항 내지 개선하여야 할 사항 또는 노동부로부터 지원받고 싶은 사항으로는 대구, 대전, 충남 등에서 직업소개소의 관리·감독이 어려우므로 담당자에게 사법권을 부여하거나 직업소개 전문교육을 실시하였으면 좋겠다는 의견이 나왔다. 또한 검업조사나 신원조회 등에 대한 수월한 방법을 찾기를 원하고 있으며, 담당자로서의 전문 지식을 향상시킬 수 있는 지원을 요구하고 있다. 또한 규제의 허점을 이용하는 사업주들에 대해(업종 전환, 은밀한 거래방식 등) 등록요건과 단속 방식의 개선을 건의하고 있다.

직업소개부조리 지도·단속시 우선적으로 단속이 필요한 사항으로 소개요금 과다 또는 부당징수와 선불금 요구에 대한 것이 가장 많이 지적되었고, 등록증, 장부, 기자재, 게시물 등이 규정대로 지켜지지 않는 부분과 미성년자 취업알선, 유해업소 알선 및 인신매매성 소개행위에 관한 것도 심각한 것으로 나타났다.

〈표 3-9〉 유료직업소개소의 애로사항 및 지원받고 싶은 사항(담당공무원 의견)

	내 용
부산	지도감독 검업조사 및 신원조회
대구	유료직업소개사업의 전 종사원의 전산화 사업의 대표자 및 종사자 결격사유, 검업사항, 인적사항을 인터넷 온라인망으로 조회 가능토록 함 담당자에게 일부 가능한 사법권 부여
인천	직업소개사업자 교육방법 개선→소개사업자 교육의 고용서비스협회 이관
광주	인원 채용 제한규정 마련 노동부 업무를 고용청 신설시 이관하여 업무추진의 일원화 및 체계적인 업무추진 일용근로자들의 취업알선을 위한 일일취업안내소를 개설하여 전문적인 직업상담사가 취업알선 및 직업상담을 할 수 있도록 인력과 사업비 지원
대전	직업소개 담당공무원에 대한 사법권 부여 및 담당공무원에 대한 직업소개 전문교육 실시 유료직업소개사업 등록요건 강화(연령제한 20세 이상)
경기	관리감독에 어려움이 있어 단속횟수 조정 미등록 직업소개소 단속시 유관기관과 합동단속이 원활치 못해 어려움이 있으니 적극 협조하도록 공문발송 요망
충북	행정인력 및 전문성이 부족하여 직업소개소의 효율적 관리가 어려우므로 담당공무원에 대한 전문교육 실시 일반업소와 일용인력취급업소의 별도 관련 규정 필요
충남	담당공무원이 부족하여 관리가 어려워 직원 보강 요망 직업소개소는 주로 밤에 영업하기 때문에 지도 단속이 어려움
전북	워크넷을 통해 직업소개소 또는 가정에서도 구직자 등록이 가능하도록 함으로써 구직자가 행정관청을 찾아가지 않고서도 구직등록을 할 수 있도록 개선 지도점검, 단속의 애로
경북	노동부 주관의 사업자 교육 실시 대표자의 직업소개관련 자격증 취득의 의무화
제주	자격 및 검업사항 조회 등 민원업무처리를 신속하게 처리할 수 있도록 조속한 시일내 워크넷 구축으로 신속한 민원처리 방안을 마련해 주기 바람 유료직업소개소 사업 신고 후 6개월 이상 사업실적이 없는 직업소개소 직원 폐업조치 방안 마련
강남구청	유료직업소개사업의 전 종사원의 전산화를 통하여 전국에 이중 등록 및 행정처분 대상자 전산화 사업의 대표자 및 종사자 결격사유, 검업사항, 인적사항을 인터넷 온라인망으로 조회 가능토록 하여 업무의 효율성을 도모할 수 있도록 조치

〈표 3-9〉의 계속

	내 용
경남	다방, 유흥업소 업주와 은밀히 차용증서 형식으로 거래, 단속에 애로
	종사원은 명확한 업무한계가 없으며, 차용증서로 개인과 개인 간의 거래 형식의 보증인 역할을 하고 있음
	자격요건이 까다로운 관계로 종사원으로 등록된 대리인이 운영하는 경향이 많음
	겸업금지가 소장에만 적용되어 종사원은 겸업을 하는 경향이 있음
	건설인력 직업소개소는 무등록으로 영업을 하는 경우가 있어 노동부와 합동으로 단속을 하면 효과가 크고, 무등록업소가 현저히 줄어들 것으로 판단됨
	무등록업체의 위법행위에 대하여 단속코자 하면 근로자 공급사업, 직업소개사업, 직업정보제공사업 등 유사업무로 전환하면서 단속, 처벌 등을 회피하므로 유사성격의 업무를 단일기관에서 수행토록 개선
	위반업소에 대해서는 워크넷에 직업소개소의 명칭, 대표자 인적사항 및 위반내용 게재토록 개선
	사업성에 비해 대표자 및 상담원의 자격요건이 까다로워 불법행위가 음성적으로 성행하므로 직업소개 등록요건을 완화하여 무등록 업소를 제도권 내로 끌어들이고 후 단속할 수 있도록 개정

〈표 3-10〉 유료직업소개소에 대해 우선적으로 단속이 필요한 사항(담당공무원 의견)

	우선 순위	단속 내용
부산	1순위	미성년자 유흥업소 등 직업소개 행위
	2순위	고시된 소개요금 준수여부
	3순위	각종 장부 등 비치 및 기재 부실여부
	4순위	지도점검 등을 거부, 기피 또는 방해여부
	5순위	실적보고 등 보고명령 미이행 및 허위보고 여부
대구	1순위	직업소개소의 규정 부착물 및 사무실 규모
	2순위	소개소내 등록된 직원명단 근무자 사실 확인
	3순위	각종 장부정리 상태
	4순위	반기별 보고서 내용
	5순위	소개소내 부착된 간판 및 상호
인천	1순위	장부 관리 및 게시물 게시
	2순위	소개요금 과다 징수
	3순위	대표자의 종사원 지도감독
	4순위	명의대여
	5순위	미성년자 유흥업소 소개행위

〈표 3-10〉의 계속

	우선 순위	단속 내용				
광주	1순위	관련적인 금품수수 및 선불금 제공행위				
	2순위	각종 장부 미비치 및 허위기재				
	3순위	직업상담원 이외의 자가 직업소개				
	4순위	등록증, 요금표 미부착				
	5순위	사업자가 종사자에 대한 지도감독 태만				
대전		동구	중구	서구	유성구	대덕구
	1순위	유해업소 취업알선	명의대여	소개료 부당 징수여부	선불금 수수 행위	무등록 직업 소개행위
	2순위	선불금 수수 행위	선불금 수수 행위	광고시 명칭 등록번호 등 등재여부	무등록 직업 소개행위	유해업소 직업소개행위
	3순위	명의대여 여부	장부 등의 미비치	각종 장부 비치여부	장부 등의 미비치	허위 구인 광고
	4순위	무자격자 사업여부	각종 보고 미이행	대표자, 상담 원 근무형태 양호여부	등록증, 요금 표 게첨여부	선불금 징수 행위 및 소개 료 부당징수
	5순위	소개요금 과다 징수	겸업금지 위반	등록증, 요금 표 게첨여부	명의대여	종사자 소개 행위
경기	1순위	미등록 직업소개소 단속				
	2순위	소개요금 과다징수				
	3순위	무자격자 직업소개행위				
	4순위	장부 대장의 미비치 또는 미기재 행위				
	5순위	상담원이 없거나 무자격 상담원이 근무				
충북	1순위	선불금 취급				
	2순위	명의대여				
	3순위	소개요금 과다징수				
	4순위	준수사항여부				
	5순위	직업소개실적				
충남	1순위	소개요금 과다 징수여부				
	2순위	장부 기재사항 점검				
	3순위	등록당시 상담원 근무여부				
	4순위	장부비치여부				
	5순위	운영권 양도 및 대여여부				
전북	1순위	장부 기재사항				
	2순위	게첨물 게재여부				
	3순위	직원 감독소홀 여부				
	4순위	선불금 수수여부				
	5순위	공중도덕상 유해한 업소 소개여부				

〈표 3-10〉의 계속

	우선 순위	단속 내용
경북	1순위	미성년자 취업알선 및 인신매매성 소개행위
	2순위	초과요금 및 선불금 징수
	3순위	공중도덕상 유해한 업소 소개행위
	4순위	광고 등 준수사항 위반행위
	5순위	종사자 관리감독 및 각종 게시물 부착여부
경남	1순위	명의대여, 선불금제공, 간판·등록증·요금표 등의 부착관계, 미성년자 취업알선, 유홍업주와 직업소개간 선불금 받고 알선, 무등록업소 소개행위 근절, 인신매매성 소개행위
	2순위	접대부를 둘 수 없는 업체에 소개하는 행위, 소개료 과다징수, 종사자등록관계, 선불금징수, 자격없는 자 소개행위, 부녀자 율락업소 소개행위
	3순위	가정주부 유해업소 취업알선, 미성년자 취업알선, 유해업소 소개행위
	4순위	율락행위 강요 및 유부녀 소개행위, 근로계약서 미작성, 종사자 소개사무행위, 겸업여부
	5순위	장부기재사항, 서류정리상태, 허위구인광고 구인행위, 종사자에 대한 지도감독 태만, 관련 서류 미비치, 운영권 양도행위
제주	1순위	소개요금 부당 징수행위
	2순위	유홍업소종사자 소개시 선금관행 관여여부
	3순위	명의대여 및 비자격상담원 상담여부
	4순위	근로계약서 이중작성 여부
	5순위	각종 장부 비치 및 기재사항 누락여부
강남구청	1순위	직업소개소의 규정 부착물 및 사무실 규모
	2순위	소개소내 등록된 직원명단 근무자 사실 확인
	3순위	각종 장부정리 상태

관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선하여야 할 사항으로, 등록제 완화 이후 상담알선의 수행능력이 현저히 떨어지는 문제점이 발생하기 때문에 직업소개업자의 자격요건을 강화하거나 또는 자격증 제도를 운영하자는 의견과 교육을 실시하자는 의견이 많이 도출되었다. 한편, 학력이나 경력, 사무실 면적 등에 대한 조항은 오히려 불필요한 규제로 완화하자는 의견도 제시되었다.

〈표 3-11〉 유료직업소개소 관련 법규나 제도의 문제점 및 개선할 사항(담당공무원 의견)

	내 용
부산	직업소개소 등록시 자격요건 강화
대구	유료직업소개사업의 등록제한을 폐지: 사유재산 침해 소장 및 직업상담원의 자격요건 첨부
인천	문제점: 등록제 완화 이후 상담알선의 수행능력이 현저히 떨어지는 문제점 발생 개선방안: 교육강화
광주	유료직업소개사업소의 종사자 채용인원 제한규정 마련 등록해야 하는 일용근로자 직업소개사업을 신고제 또는 자유업으로 전환 유료직업소개사업의 등록요건에 미달한 때의 행정처분 적용의 문제점
대전	소개하고자 하는 직종별로 “해당직종에서 2년 이상 근무한 경력이 있는 자”를 삭제 소개소의 타행정관할 소재지로의 이전시 구체적인 세부규정 명시
경기	등록요건 완화 직업소개사 자격증제도 시행 손해배상 보증금 미예치 사업자에 대한 행정처분기준 마련 직업소개소 휴업규정 마련
충북	일반소개소와 일용취급업소와의 법조항 구분 필요 예치금, 보증보험 관리문제
충남	“전문대 졸업 이상 자”를 “고등학교 졸업한 자와 동등한 자격이 있다고 인정된 자”로 개정
전북	전용면적 20㎡를 건물내 전용면적 20㎡로 개선 인터넷 검색만으로도 조회가 가능하도록 개선
경북	직업소개업자의 결격사유, 검업금지사항 조회방법 개선 신규 및 변경등록시 사업장 위치도 첨부 지도단속 및 보고 벌금 이상 형의 선고를 받은 자는 유료직업소개사업을 할 수 없도록 개정 직업소개업자의 검업금지 확대 최근 1년 동안 소개실적이 없는 때를 6개월 동안으로 개정 “혼인상당 또는 중매행위를 하는 업”의 개정 및 “기타 대통령령으로 정하는 영업을 하는 자는 직업소개사업을 할 수 없다”의 규정내용 명시 예치금 만료시 재가입후 등록관청에 증빙서류 미제출에 대한 행정처분기준 명시요망
경남	인력센터, 용역 등의 상호를 사용하는 무허가 업소를 양성화하도록 개선 현실적으로 공공연한 선불금제공이 이루어지므로 법 개정을 통하여 선불금 제공을 합법화하도록 개선 유형업소 위주의 소개행위가 거의 불법으로 이루어지므로 자율적 규제 역할을 할 수 있도록 협회를 설립하는 등 제도적 장치 필요 단일 전산시스템을 구축, 전국 어디서나 전산망을 통하여 검색할 수 있도록 개선 직업안정법시행령 제21조의 유료직업소개소의 등록요건을 완화할 수 있도록 개정
제주	“고등교육법에 의한 전문대학, 대학, 대학원을 졸업한 자 또는 이와 동등 이상의 학력이 있다고 인정된 자”를, “이와 동등 이상의 학력이 있다고 인정된 자 중 직업안정과 유사한 관련 학과 졸업자”로 개정 요망

직업소개소의 기능을 강화하기 위해 공공부문과 민간부문이 연계(공조)하는 방안으로 직업소개소는 주로 정부의 고용안정정보망과 취업정보를 공유하기를 원하며, 각종 정보를 공유할 수 있도록 하자는 방안이 광주, 대전, 충북 등지에서 나왔고, 정부주관의 상호 정보교환을 위한 토론회 등을 개최하자는 의견이 경북, 경남, 제주 등에서 나왔다.

〈표 3-12〉 유료직업소개소의 공공부문과 민간부문의 연계 강화 방안(담당공무원 의견)

	내 용
대구	현실적으로 개인사업자와의 연계성 어려움
인천	무등록소개소에 대한 정보제공의 협조를 받고 결정적 제보를 준 업소에 대해서는 지도단속시 제외 등의 인센티브를 부여함
광주	직업소개소에서 정부 고용정보망을 활용토록 하고 직업소개의 본래 취지대로 운영될 수 있도록 제도 강화 워크넷의 활용으로 취업정보 제공
대전	노동부에서 고용안정정보망과 공유체제 구축
경기	공공부문과 민간부문의 직업소개 업종이 확실히 구별되므로 부문별로 전문화 대형화 실시 소규모 영세 민간직업소개소의 난립으로 각종 불법행위가 자행되고 있으므로 공신력 있는 공공부문의 직업소개소를 활성화 직업소개사업자협회 구성으로 사업자간 필요한 정보교환 및 정부고용전산망 활성화 방안 모색
충북	고용안정정보망과 공유체제를 구축하여 각종 정보를 공유할 수 있게 함
충남	노동부, 지방자치단체, 민간협회가 연 1회 점검을 실시하여 공조체제 유지
전북	등록제로 전환된 만큼 관련 협회 등에서 자율적으로 지도 감독할 수 있는 권한을 이양하여야 할 것
경북	정부주관의 상호 정보교환을 위한 토론회 등의 개최 인터넷 사이트 개설, 운용을 통한 정보공유 중소기업의 4대보험 가입을 의무화하여 권익향상과 보호를 통한 민간소개기관 활성화 지자체는 등록만, 사후 지도, 점검은 정부주관으로 개선
경남	직업소개소사업 업무를 지방노동사무소에 이관하고 시·도별 직업상담협회를 두어 지방노동사무소와 직업상담협회와 공조하여 운영 행정, 직업소개소, 구인업주, 구직자간 완충역할을 할 수 있는 투명하고 신뢰받는 협회 설립 등 필요 노동부, 지방자치단체, 직업소개소업체가 연 1회 노동부주관 세미나 개최
제주	직업안정, 고용촉진, 실업대책업무를 노동부, 지방자치단체가 공동으로 추진하고 있는데, 업무효율성과 자료관리 등에 어려움이 있어 체계적인 관리가 될 수 있도록 개선 바람 직업소개소가 공공부문과 관계자를 대상으로 정기적인 교육 및 간담회 실시로 상호 애로사항 청취와 문제점 해결 방안 모색
서울	현실적으로 개인사업자와의 연계성 어려움

유료직업소개소들은 일용직 위주의 소개를 주로 하는 영세업체가 많아서 직업소개요금 착취 등의 문제가 발생하고 있는데, 이의 해소책으로 직업소개 요금을 현실화하고, 법제화하여 누구나 명확히 알 수 있도록 하는 방법과 회원제를 운영하는 방법 등이 바람직하다는 의견이 다수 나왔고, 직업소개소 요금을 과다 징수하거나 위반한 업소의 경우 등록을 취소하거나 적절한 벌칙제도가 필요하다는 의견도 많았다.

〈표 3-13〉 유료직업소개소들의 직업소개요금착취 문제의 해소책(담당공무원 의견)

	내 용
부산	일용직은 회원제로 전환하여 일정한 금액을 징수, 기타 구인·구직자는 소개요금을 직종별 현실에 맞도록 상향조정
대구	유료직업소개소에 비하여 무등록업자가 과다징수가 심하고 점조직적으로 운영되므로 단속에 애로사항
인천	1997년 고시된 직업소개 요금을 현실화시키고, 소개업자 전문교육 및 지도점검 강화를 통해 해결 필요
광주	일용직은 회원제나 일일 정액요금제로 운영되도록 개선 소개요금을 구인, 구직자로부터 50:50으로 징수하고 장기적으로는 소개요금 징수제도를 폐지하고 회원제로 제도개선
대전	소개요금 지급시 고용주가 소개요금은 소개소에, 일당은 근로자에게 무통장 입금토록 권장
경기	건설일용자에 대한 직업소개사업자의 등록요건을 완화하여 미등록으로 사업을 실시하는 업체들이 법의 테두리 안에서 영업을 할 수 있는 방안 강구 구인자는 통상적으로 소개요금을 공제하고 일당을 지급하고 있는 실정, 소개요금은 일당과는 별도로 구인자가 소개소에 지급토록 명문화 직업소개 수수료 요율표를 부동산 중개수수료처럼 세분화, 구체화하여 법제화 요망
충북	직업소개소에서 일용인력 회원등록시 간이근로계약서 형태의 기본적인 계약내용을 작성하여 상호보완토록 지침마련
충남	직업소개소 요금 과다 징수할 경우 등록 취소
전북	위반업소에 대한 벌칙제도 강화 중앙단위의 종사자 특별교육 및 연찬회 실시
경북	일용직 소개의 경우 소개료 상한선 적용 일용근로자에 대한 홍보강화 및 소개업자에 대한 정기교육
경남	소개요금을 명확히 알 수 있도록 개선함으로써 직업요금 착취행위를 방지 직업소개요금 고시내용을 언론매체, 인터넷 등을 통하여 홍보 노동부 산하 지방노동관서에 신고센터를 설치 운영과 동시에 탈법적인 행위 근절 위법사항에 대해서는 구인업체뿐만 아니라 취업한 구직자에게도 처벌할 수 있도록 규정을 강화하여 불법을 미연에 방지
제주	분야별 일용직원 징수 요금액을 결정하여 요금표에 의거 징수하도록 하는 방안이 바람직 구인업체에 대하여 무료직업소개소를 이용토록 하고 유료직업소개소에 대한 관리감독 강화와 적발시 의법조치
서울	무등록업자가 과다징수가 심하고 점조직적으로 운영하기 때문에 단속하는데 애로사항이 많음

일부 유료직업소개소의 유흥업소에 대한 불법·탈법적 소개가 발생하고 있는데 대하여 이들 업체는 단속이 어려워 경찰 등의 사법권이 있는 기관에서 단속을 실시하거나 법적 보완책이 필요하다는 의견이 다수 나왔고, 위반한 업소에 대해서는 처벌기준을 강화하여 미연에 방지하자는 등의 근절대책이 제시되었다.

〈표 3-14〉 유흥업소에 대한 불법·탈법적 소개의 근절 대책(담당공무원 의견)

	내 용
부산	지도, 점검에 다소 무리, 분기별로 사법권이 있는 경찰 등에서 단속 실시
대구	퇴폐적 노래방이 없도록 대책필요
인천	단속이 어려움, 처벌강화와 소개사업자 윤리의식 교육을 통해 해결필요
광주	단속이 어려움, 근로기준법 적용 및 노동조합 설립 등 양성화 시책이 요구, 처벌기준 강화
대전	시군구 공무원에 준사법권 부여, 유흥업소 소개직종에 대한 직업소개 등록업무는 사법권한이 있는 기관에서 등록관리
	직업안정법 위반으로 등록 취소되면 영구적으로 대표자, 상담원 자격을 배제할 수 있도록 처벌규정 강화
경기	불법적 선불금을 수수할 경우 직업소개사업자뿐만 아니라 유흥업소도 함께 처벌할 수 있도록 직업안정법을 개정
충북	직업소개소의 문제도 있지만 구직자들의 희망으로 이루어지는 경우도 많으므로 구인, 구직자, 업소의 쌍벌규정 강화
충남	지방 세무서와 연계 연 1회 세무조사 실시
전북	위반업소에 대한 벌칙제도 강화
	지속적인 지도점검 및 행정지도
경북	유흥업소 소개사업은 자격요건 강화 후 별개 등록운영
	등록된 사무실 외에서의 소개행위에 대한 벌칙강화
경남	지방노동관서별 전담 지도·단속부서 신설하여 지속적인 단속실시
	처벌규정의 강화로 불·탈법 소개행위를 미연에 방지
	소개소와는 무관하게 탈법적으로 개인명의보증 등 차용증 형식으로 거래한 경우, 문제발생시 양자간의 의견 불일치로 행정처분이 어렵고 사법적 처리에 의존할 수밖에 없어 이에 대한 법적 보완책이 필요
제주	유흥업소 주변 일부업소에서 숙식제공, 선불금 관행, 감금 등 현실적으로 업소 지도, 점검시 발견이 어려운 실정으로 경찰관서와 합동으로 주기적인 단속이 요망됨
서울	음성적 탈법행위의 적발이 어려움, 이를 없도록 하기 위한 대책이 필요

직업소개 종사자에 대한 교육이 폐지되었다가 2002년부터 노동부 지침에 의거 시·도별로 실시하도록 하고 있으나, 교육·훈련을 더욱 강화하는 등의 종사자교육의 개선이 필요하므로 직업소개소의 교육을 의무화하고 교육 미이수자에 대한 처벌규정을 강화하자는 등의 개선책이 제시되고 있다.

〈표 3-15〉 유료직업소개소 종사자교육의 개선 방안(담당공무원 의견)

	내 용
부산	교육불참 직업소개소에 대한 별다른 조치사항이 없어 행정처분 기준마련 요망
대구	사기관을 통한 자율적 교육, 관의 지도 감독
인천	소개사업자 교육의 고용서비스협회 이관
광주	교육실시기간을 지정하여 매년 교육이수, 불참시 과태료 및 처벌규정 신설
	직업안정법에 대한 교육과목을 위생교육 등 구인자들의 교육에도 실시될 수 있도록 조치요망
	연 1회 정도 노동부에서 종사자 순회교육 실시
대전	교육보다는 불법직업소개 행위시 업주와 소개소를 강력처벌
경기	직업소개종사자는 의무적으로 연 1회 교육을 이수할 수 있도록 법제화
충북	직업소개소의 교육을 의무화하고 교육 미이수자에 대한 처벌규정 강화
충남	직업소개소 종사자에 대한 교육을 연 1회 실시하되 불참시 행정처분 강화
전북	시·도 단위에서는 전문적인 지식이 부족하므로 교육장소 및 인원동원만 제공하고 노동부 주관으로 교육실시
경북	매년 정기적으로 정부주관으로 종사자교육 이수토록 개선
경남	사법권이 있는 경찰관서나 노동부 등으로 교육의뢰
	직업소개소 종사자의 준수사항, 제반규정에 관하여 상·하반기로 나누어 노동부주관 순회 교육실시
	교육 미이수 소개소나 종사자에 대한 처벌규정 신설
	시·도별 직업상담협회를 신설하여 정기적으로 연 1~2회 직업소개소 대표자, 상담원, 종사자들에 대한 교육실시
제주	직업소개소 등록·폐지 및 종사원 변경이 수시로 이루어지고 있어 분기별 1회 이상 교육실시가 요망됨
	교육내용은 직업소개소의 불법 알선행위 근절대책을 중점적으로 편성 실시
서울	신규등록시 의무적으로 실시

직업소개요금은 고시를 통해 책정하여 받도록 하고 있으나 이를 지키지 않는 경우가 발생하고 있는데 이에 대한 개선 대책을 살펴보면, 구인·구직이 어려운 분야는 현실에 맞게 소개요금을 상향 조정하는 등 소개요금을 현실화할 필요가 있다는 내용이 많이 나왔고, 고시된 적정요금을 받도록 지도·감독하고 부당요금 징수시에는 벌칙규정을 강화하자는 등의 의견도 계속해서 등장하고 있다.

〈표 3-16〉 직업소개요금의 고시를 지키지 않은 경우의 개선 대책(담당공무원 의견)

	내 용
부산	구인, 구직이 어려운 분야는 현실에 맞게 소개요금을 상향 조정
	수급불균형
대구	근로계약서를 작성, 노동부에 고시된 적정한 소개요금을 받도록 지도·감독
인천	소개요금의 현실화 필요
광주	상용직과 일일근로자의 소개요금 징수규정을 구분 고시토록 개선 요망
	행정처분 강화
대전	현행 임금액의 10% 유료직업소개요금을 일정액으로 변경시행
경기	소개요금 과다 징수에 따른 적발이 어려운 실정이므로 더욱 중한 처벌로 강화
충북	취업장소, 이송수단 등의 현실적인 부분을 감안하여 고시금액을 책정하는 것이 과다소개요금 징수를 최소화할 수 있음
충남	요금표를 구직자들에게 잘 보이는 데 게시하고, 부당요금 징수시 행정처분 강화
전북	일용직 근로자 직업소개에 따른 수수료를 정액으로 개선
경북	직업소개 수수료를 현실화한 후 미이행시 세무조사 의뢰 등 벌칙규정 강화
	“구인자로부터 소개비 징수”를 “쌍방 합의하에 징수한다”로 수정과 동시 요금표를 구체적으로 명시
경남	담당공무원으로 하여금 사법권을 부여하여 즉시 현지 확인하여 조치
	구인·구직자들이 “고시”의 내용을 잘 알지 못하므로 언론매체를 통하여 홍보, 처벌규정 강화
제주	업소가 정확한 요금을 징수하는지 확인이 어려운 실정으로 요금징수시 은행계좌 지정 및 일련번호 고지서를 발부하여 징수토록 하고 매년 운영 실적보고서 관련 자료를 제출토록 하는 방안이 필요함

유료직업소개 사업자간의 정보공유 및 건전한 사업발전을 위해 협회 등의 활동이 필요하다고 하는데 이에 대한 의견을 조사한 결과, 대부분의 지역에서 협회가 필요하다는 의견에 동조하고 있고, 협회가 조직된다면 직업소개의 불법행위에 대한 자율정화에 도움이 되는 등의 긍정적인 면도 있지만, 단체의 이익에 치중해 담합하는 등의 부작용도 발생할 가능성이 있어 적절한 관리가 필요할 것으로 보고 있다.

〈표 3-17〉 유료직업사업자간의 정보공유 및 건전한 사업발전을 위한 방안(담당 공무원 의견)

	내 용
부산	협회를 중심으로 직업소개업무를 영위할 수 있도록 제도적인 장치 마련 필요
대구	소개업자간의 중앙협회 통한 교육과 정보공유로 건전한 사업발전을 위해 찬성
인천	직업소개사업자간 자율적 정화 분위기 조성 필요
광주	건전한 직업소개업의 정착을 위해 협회가 결성되어야 함 협회가 조직된다면 직업소개의 불법행위에 대한 자율정화에 도움이 될 것
대전	협회주관 교육을 이수한 자만이 직업소개사업 등록을 할 수 있도록 법령 개정
경기	협회구성 및 활동으로 1차적인 제재가 자율적으로 이루어지도록 한 후 미개선 사항이나 행정지도가 필요한 사항만 지도단속
충북	일용근로자를 대상으로 하는 직업소개소는 자체적인 협회 및 모임을 조직하면 긍정적인 효과가 있으나, 단체의 이익에 치중할 수 있으므로 적절한 관리가 필요
충남	협회를 구성, 자율적으로 운영
전북	필요하나 지도, 점검 등에 있어서는 협회의 자율권 인정
경북	협회의 설치·구성을 지원하여 사업자 교육, 등록·준수사항 등의 이행 지도·점검을 수행할 수 있도록 지원
경남	등록된 유료직업소개소는 자체적으로 협회가 결성되어 있으나 참석하는 직업소개소가 많지 않아 활성화가 되어 있지 않으며, 행정관청 주도로 협회가 결성된다면 일부업소 반발 등 부작용이 발생할 것임 협회가 설립되면 자율적 정화 기능을 수행하게 되며 또한 업소관리 용이 시·도별 직업소개협회를 설립하여 직업소개소 대표자, 상담원, 종사원에 대해 정기적으로 연 1~2회 교육케 함으로써 법질서 확립
제주	현실적으로 대부분 업소가 영세하여 정보공유체제 구축은 어려운 실정이고, 구성취지는 좋으나 부정적인 담합행위 등 우려되는 점이 더 많아 좀 더 신중한 접근이 필요함
서울	교육과 정보공유로 건전한 사업발전 도모

유료직업소개소를 활성화하기 위해서 필요한 사항으로, 전국의 직업소개소를 노동부 홈페이지 또는 별도 홈페이지를 구축하여 소개소를 일괄적으로 전산화하거나 공공기관과 연계하여 정보를 공유(워크넷 이용) 하자는 등의 방안이 나왔고, 협회를 조직하여 상호 애로사항을 해결하자, 모범업체를 지정하여 활성화의 동기를 제공하자, 지방노동사무소에서 관리하자는 등의 의견도 있었다.

〈표 3-18〉 유료직업소개소를 활성화하기 위해서 필요한 사항(담당공무원 의견)

	내 용
대구	불법소개 방지를 위해 노동부에서 일괄적인 전산화
인천	전국 단위의 모범직업소개소 지정제 운영으로 소개사업자의 자긍심 고취 및 구인·구직자의 신뢰도 제고 필요 모범업소 지정제 운영을 전국적으로 확대 직업소개요금의 현실화 필요
광주	직업소개사업자의 자격기준 대폭강화 일용직 직업소개는 규제를 완화, 유흥업소를 제외한 상용직 직업소개는 경우 공공기관과 연계하여 운영하는 방안검토
대전	직업소개소 등록요건을 강화하고 협회운영 활성화 소개소의 협회가입 의무화, 사회적 물의 야기시 제재조치 등 기준 마련
경기	협회 등이 조직되어 상호 정보교환 및 애로사항 타개를 위해 공동 노력할 수 있는 여건조성 국민들의 올바른 인식전환을 위해서 ‘직업소개사’ 제도를 도입
충북	직업소개에 대한 처벌규정을 일반적이 아닌 쌍벌규정을 적용
충남	정부가 유료직업소개소에 각종 세금혜택을 부여하여 육성발전
전북	노동시장 활성화 우선으로 구인수요가 활발히 이루어져야 할 것임
경북	건전한 구인·구직 알선행위 홍보강화 유흥업소 소개사업은 별도 운영하고, 직업소개소의 구인·구직에 대한 투명성 확보로 시민의식의 변화를 모색
경남	정부에서 시·도별 직업안정협회에 재정적인 지원을 하여 직업소개소 대표자, 상담원, 종사자에 대한 정기적인 교육 실시 현행 구인·구직업무가 지방노동관서와 지방자치단체로 이원화되어 있는 것을 지방노동사무소에 일원화하여 지방노동사무소에 구인·구직등록을 하도록 하여 지방노동사무소에 구인·구직으로 접수된 사항에 대하여 직업소개사업자가 취업알선을 하도록 조치 직업소개소는 현재 등록요건이 엄격하여 건설 일용직에 종사하는 사람이 등록하기가 쉽지 않아 등록요건을 완화할 필요가 있음 전국의 직업소개소를 노동부 홈페이지 또는 별도 홈페이지를 구축하여 소개소를 전산화할 경우 유료소개업의 활성화에 기여할 것임
제주	정부에서 업소간 정보교류를 활성화할 수 있는 각종 정보지를 매달 발송하여 필요한 정보를 발췌할 수 있는 방안 필요 상기 방법이 곤란한 경우는 워크넷에서 정보를 공유할 수 있도록 조치
서울	활성화 차원보다는 불법소개 행위를 방지하기 위한 전산화(이중등록, 행정처분대상자)를 통하여 전 종사자에 대한 전산관리 필요

기타 유료직업소개사업체의 애로사항 및 건의사항으로 소장이나 직업상담원의 자격요건을 강화하는 의견과 함께, 지속적이고 정기적인 지도단속의 필요, 직업소개소의 자격요건을 강화하여 무분별한 증가를 억제할 필요가 있다는 의견이 나왔다.

〈표 3-19〉 기타 유료직업소개사업체 건의사항(담당공무원 의견)

	내 용
대구	자격요건(소장, 직업상담원) 강화
광주	유형업소 등의 직업소개와 관련된 소개요금, 선불금 등은 소개업자에게 불리한 조건에서 계약되므로, 유형업소 업주 또한 처벌받을 수 있는 법규정을 마련, 불법행위 방지
대전	상담원 자격강화
	일용직의 경우 직업소개시 소개소에서 일당을 대불해 줌. 이럴 경우 회사에서 소개소에 임금을 우선 지불해 주는 법적장치 마련
	소개소 등록요건 강화
경기	직업소개소의 급격한 증가로 경영수지악화, 자격요건을 강화하여 무분별한 증가를 억제
충북	등록제 시행으로 수요에 비해 무분별하게 증가하고 있어, 등록제에서 허가제로 변경하고 지도관리 처벌규정을 강화
충남	영세업체로서 정부가 적극적으로 각종 규제 완화
경북	등록시 직종을 제한, 구직자의 이용의 편의제공과 관리의 효율성 증대
경남	직업소개소는 야간에 유형업소에 접대부를 소개하는 업체가 가장 많고, 그 다음은 새벽에 건설현장에서 노동자를 소개하는 업체이고, 직업안정법이 주안점을 두고 다스리는 주간에 음식점, 다방, 회사 등에 소개하는 업소는 극소수
	위와 같이 3분류로 되어 있는 직업소개소를 일괄해서 직업안정법을 적용하지 말고 구분하여 적용토록 직업안정법을 세분하여 개정요망
	구인접수대장과 구직접수 및 직업소개대장의 내용을 간단하게 한 가지만 기재토록 개선
	유료직업소개사업 취업현황 보고서 일용직일 경우 연인원을 계산하는 것인지 확실한 작성요령 배부요
	등록 취소된 명단을 노동부에서 일괄 관리하여 인터넷 등으로 해당 시군구에 통보 또는 열람
제주	분기 1회 이상 정기적으로 지도단속을 실시하도록 되어 있는데, 사실상 그것이 어려운 실정이므로 반기별 1회 이상 지도단속을 실시하는 것이 바람직
서울	자격요건(소장, 직업상담원) 강화

다. 유료직업소개업자의 의견

직업소개소를 운영하면서 애로사항 및 개선하여야 할 사항을 살펴보면, 직업소개사업 등록완화로 인해 업체가 난립하여 각종 부조리가 증가하는 등 경영악화를 겪고 있다는 의견과 함께 각종 장부기재사항이 복잡하다는 문제가 지적되었다. 개선할 사항으로는 소개소 등록요건을 강화하고 등록제를 허가제로 전환하는 등의 조치를 취해 소개소 난립을 예방하자는 의견이 지배적이었다. 소수의견으로 지도점검이 너무 빈번하고, 장부 기재가 너무 많다는 의견이 있어 담당공무원의 입장과 대치되는 입장을 볼 수 있었고, 학력, 경력 등의 제한으로 활동이 어려운 애로사항을 제시하기도 했다.

〈표 3-20〉 유료직업소개소의 애로사항 또는 개선사항(소개업자 의견)

	애로사항	개선할 사항
부산	지도점검의 횟수가 많음	지도점검을 연 2회로 축소
	각종 장부기재서류가 많음	장부 기재서류를 간편화
대구	선불금요구와 제공으로 정당한 소개사업 곤란	선불금제공시 구인자와 사업주에 범칙금 부과
	일을 하고 싶어도 국민기초수급대상자여서 일을 못함	기초수급대상자 재선정시 취업하여 적응기간 동안의 대상자에게는 어느 정도 도움이 필요, 적응기간이 끝나고 취업이 확정된 이후 탈락을 결정해도 늦지 않음
인천	직업소개사업 등록완화에 따른 소개사업자 증가로 전문성결여, 알선능력저하, 소개소이미지저하, 경영악화, 명의대여	교육 강화를 통해 신규업자의 직업상담 및 알선능력 제고 필요
	일용근로자 회비의 회비 3만원은 물가상승률에 비해 현저히 떨어짐	일용근로자 회비의 상향 조정 필요
광주	소개소에 대한 사회인식이 좋지 않아 직업에 대한 자긍심부족	사회적으로 덕망이 있는 분이 소개업을 할 수 있도록 제도보완
	소개실적 부실로 사업운영이 곤란	직업소개소를 이용할 때 노동부홈페이지 및 워크넷을 통해 적법한 소개소 확인여부 안내
	사무실의 독립된 사용 요건 폐지	등록제에서 신고제 또는 자유업으로 전환
	업주가 근로자에게 임금을 지급하지 않는 경우, 일을 혹사시킴.	소개업자 자격요건 강화
	소개소가 너무 많이 난립하여 사업소 운영 애로	

〈표 3-20〉의 계속

	예로사항	개선할 사항
대전	소개소난립과 생활정보지 등에 의한 구인·구직광고로 기존 소개업자수입 급격감소	소개소 등록요건을 강화하여 소개소 난립 예방
	소개소가 너무 많음	거리제한 같은 규정 신설
	각종 장부 기재사항 복잡	복잡한 각종 장부 축소
	일당노임 대불금 미회수사례 발생	일당노임 대불금 최우선적으로 받을 수 있도록 법적장치 마련
경기	직업소개소를 찾는 내국인 구직자가 없어 운영에 어려움	적법한 요건을 갖춘 외국인 근로자에게도 직업소개 행위를 할 수 있도록 개선
	직업소개소의 난립으로 부조리 증가	등록제를 허가제로 전환, 대표자 자격요건을 강화
	무등록직업소개소가 있어 적법한 절차에 의거 등록한 직업소개사업자가 선의의 피해	무등록 직업소개소에 대한 지속적인 단속과 처벌 강화
	식품위생법에는 접대부 고용을 허용, 유흥업소에 소개할 경우 직업안정법에 위반	직업안정법상 유흥업소에 접대부소개가 가능하도록 완화 요망
	구인자가 일용으로 채용하여 일을 하다가 상용으로 전환 후 수수료 미지급	악덕업주에 대한 단속법안 마련
충북	직업소개소의 과다한 증가	허가제로 운영
	장부작성 내용이 많고 복잡	각종 장부작성을 축소하고 단순화함
	내용을 확인하지 않고 구직자와 업주의 의견만으로 처벌	구직자 사기에 대한 단속 강화
	수시 이탈에 따른 구직자 관리가 어려움	소개소와 구인자 간의 책임한계 규정 필요
충남	구직자들이 3D업종을 기피하여 영업에 어려움을 겪고 있음	정부 차원에서 각종 세제 혜택 및 규제를 완화하여 주기 바람
전북	구인처 정보과악 지난	고용정보센터의 정보 공유
	계약서 작성자가 불법을 범했을 경우 그 대표자와 공동으로 처벌을 받음	계약서를 직접 작성한 당사자만 처벌
	소개요금 비현실	소개요금의 10% 상향(정액화)
경북	등록요건 완화로 업체 난립 경영애로	지역적인 사항을 고려, 등록자수의 제한요망
	구인업체의 부실로 체불임금의 회수불능으로 인한 운영의 어려움	일용직 근로자의 회원제 폐지 일정기간의 노임에 대한 보증금 형식의 예치를 통하여 직업소개업자 및 일용구직자의 생계확보

〈표 3-20〉의 계속

	애로사항	개선할 사항
경남	미자격자가 대리 운영함으로써 구인자·구직자로부터 불신을 초래	자격요건을 조금 완화하고 결격사항을 강화
	직업소개소에 인력수급이 조직적으로 관리가 안되고 있어 인력수급이 불균형적	모든 인력을 전산화, 정보교류를 통하여 업소간의 유기적인 협조가 이루어져 업소간의 활성화 유도
	확인점검시 불필요한 서류지양	구인·구직표는 근로계약서로 대체
	소개소 이미지에 대한 사회 전반적인 부정적 시각으로 인해 구인·구직자들의 거부감이 상당함, 자체적으로 홈페이지 구축, 운영 등 대외적인 이미지 개선을 위해 노력을 하나, 누적된 부정적 이미지는 개선에 역부족을 다소 느낌	유료직업소개소의 홍보활동의 자유로움이 필요하다고 생각됨
	직업소개소를 운영함에 있어 필요한 직업소개소를 위한 정보부족	소개소에 대한 이미지가 더 악화되지 않도록 불법적인 부분의 행정적, 민·형사적 단속이 요구됨
	구직자들 대부분이 서비스업종을 선호, 3D업종 취업희망시 직업소개사업소에 의뢰하여 취업을 하는 사례가 없음	다양한 직업정보의 제공 소개수수료 인상요망
제주	산업구조 및 인구가 다른 도시에 비해 취약하여 구인·구직자가 적어 사무실 운영이 어렵고, 법적인 제도를 보완해 주기 바람	직업소개소 지도단속을 1년에 1~2번만, 직업소개소 변경신고시 소재지, 종사원 변경 등은 유선으로 할 수 있도록 법 개정

관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선하여야 할 사항을 살펴보면, 소개소에서 선불금을 취급하지 않아도 구인자와 구직자가 서로 주고받는 등 암암리에 선불금이 제공되고 있는 것이 현실이기 때문에 법제도 개선을 통하여 선불금을 인정하는 쪽으로 법을 완화하자는 의견이 있었고, 반면 경기지방에서는 선불금을 준 구인자와 구직자 간의 책임소재를 명확하게 명문화하는 벌칙강화의 의견도 나왔다. 또한 고학력 고임금의 상담원 채용에 애로가 있어 상담원 자격요건을 완화하자는 의견과 함께, 유료직업소개사업의 등록요건 완화로 인해 업소의 경영악화를 가져오는 등의 각종 부작용이 생겨 별도의 자격기준 강화 등 자격요건을 강화하거나 교육과정이 필요하다는 내용이 대구, 인천 지방에서 나왔다.

앞서와 마찬가지로 장부 기재사항의 간소화, 소개료의 자율화와 함께 소개료를 구인기업에서 부담해야 한다는 등의 의견이 제출되었다.

〈표 3-21〉 유료직업소개소 관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선할 사항(소개업자 의견)

	현 법규	문제점	개선할 사항
대구	직업안정법시행령 제21조(유료직업소개사업의 등록요건) 1항 중 8항	무분별한 등록으로 여러 가지 부작용 발생	현 규정을 삭제하고 4년제 대학 관련 전공을 이수한 자에게만 자격부여 별도의 자격기준을 정부에서 마련
인천	규정 미비	소개사업자 교육규정 미비로 업무능력 저하	교육과정 신설
	규정 미비	소개사업 정보의 부족	협회의 활성화를 통해 직업소개사업 정보의 교류 필요
광주	근로계약서에 관한 건	계약서의 효력여부	고용주와 근로자와의 근로계약 위반시의 벌칙 규정이 미흡
	장부 비치	유용업소 취업자의 구인·구직표 작성 비치 제외	일용근로자와 같이 구인·구직표 작성 비치 제외
대전	유료직업소개사업자 및 종사자의 준수사항	상용근로자에 대하여는 구인·구직표를 작성하고 있으나 작성내용이 실효성이 없고 내용이 부실하여 형식적이며 보관의 의미가 없음	유용업소 소개시 구인·구직표 작성폐지
	구인자로부터 선불금을 받아 구직자에게 제공하면 허가 취소	소개소에서 선불금을 취급 안해도 구인자와 구직자가 서로 주고받고 있는 게 현실임	구직자가 선불금, 선지급금을 원하면 소개소에서도 취급할 수 있도록 법 완화
	소개소의 등록요건 강화	유료직업소개사업의 등록요건 완화로 업소의 경영악화	유료직업소개사업자 자격요건 강화
	보증보험 설정기간	보증보험 설정기간이 법상 정하여지지 않음	보증보험 설정기간을 법상 3년 또는 적의 기간 설정 필요

〈표 3-21〉의 계속

	현 법규	문제점	개선할 사항
경기	선불금 제공금지	암암리에 선불금을 주고 받음	선불금을 준 구인자와 구직자 간의 책임소재를 명확하게 명문화
	유료직업소개소의 종사자	직업소개에 관한 사무를 직업상담원만 할 수 있다면 사업주에 의해 고용된 일반종사자와 역할과 한계가 불분명함	상담은 직업상담원이 하고, 상담이 이루어진 자에 대해서는 일반 종사자도 직업소개에 관한 업무를 담당할 수 있도록 함
	2개소 이상의 유료직업소개사업소를 두는 경우	개인이 운영하는 경우 지점설치가 불가능	법인뿐만 아니라 개인사업체도 지점설치 가능토록 개선
	직업안정법시행규칙 제24조 제2호	작성비치해야 할 서류 및 대장이 너무 많음 법령상 등록증, 요금표, 종사원명부 등의 부착의무로 인하여 면접시 구직자에게 좋은 이미지창출에 어려움	각종 대장 및 서식을 통합하여 관리, 각종 대장작성 목록을 축소 부착물 의무규정 폐지
충북	18세 미만인 자에 대한 직업소개 제한	청소년보호법과 불일치	만 19세로 일치
	직업안정법시행규칙 제26조	장부, 대장작성이 까다롭고 비현실적인 부분이 많음	장부, 대장 등의 통합 및 간소화
	직업안정법 제19조, 직업안정법시행령 제21조	유료 직업소개소사업의 등록요건	법인 5천만원→1억원, 개인 1천만원→5천만원
충남	상담원자격은 대졸 졸업 및 동등한 자격 요건	대학교 졸업자가 직업소개사업을 기피하고 있어 고용촉진 활성화에 걸림돌이 되고 있음	고등학교 졸업 및 동등한 자격 요건으로 완화, 개정요망
전북	직업안정법 제38조 제4호 내지 제5호	관련 조항 해당여부 조회에 따른 행정력 낭비	노동부 인터넷 사이트 등에 4호 내지 5호 관련 사항을 등재·수시 확인조치

〈표 3-21〉의 계속

	현 법규	문제점	개선할 사항
경북	직업안정법 제19조 제6항	고시당시 요금적용	소개요금 현실화
	직업안정법 제21조 제2항	선불금의 자의적 해석 가능 및 종업원의 선불금 편취	선불금에 대한 구체적 명시 및 처벌강화
	소개료 부담은 구인자가 함	모든 소개료를 구인자에게 부담	구인·구직자 쌍방향의로 결정토록 완화 또는 일정 비율로 분담토록 개선
경남	상담의 자격	고학력 고임금의 상담원 채용에 애로가 있음	고졸 학력자도 상담원으로 자격 부여
	선불금 제공	공공연히 선불금이 제공 되는 현실	법제도 개선을 통하여 선불금을 인정하는 쪽으로 법개정이 요망, 직업안정법 위반으로 등록이 취소될 경우 향후 재등록할 수 있는 기간(3년)이 너무 길어 2년으로 단축요망
	대표자 자격, 상담원 자격	대표자나 상담원의 자격은 사실상 전문대졸 이상일 필요없음	대표자나 상담원의 자격 중 학력 관련 규정 삭제
	선불금 조항	대부분의 구인자들이 선불금의 필요성으로 인해 소개소를 찾으므로 이 부분의 개선책이 필요	선불금 조항의 현실에 맞는 합리적인 개선책이 요구됨
	구인자로 하여금 선불금 받아서는 안됨	구직자 대부분이 채무를 지고 있어 직업소개소에 서는 구직자에 대한 보증으로 선불금을 받고 있는 실정으로 선불금을 인정하지 않을시 문제점은 항상 상존	구인자에 대한 선불금인 중
	유료직업소개사업	대부분 공중위생 또는 공중도덕상 해로운 업소에 구인·구직이 이루어짐	직업소개사업을 시·도로 제한
	다음 각 호의 사항을 변경하고자 하는 때에는 변경등록을 해야 함. 1.사업소명칭~9.겸업사항	경미한 사항에 대해서도 민원실을 방문하여 민원 접수로 불편함	유선으로 신고하여 담당 직원이 현장 확인하여 신고 수리토록 개선요망
제주			

현 직업소개요금제도와 관련하여 운영상의 문제점 내지 개선하여야 할 사항을 살펴보면, 소개요금이 비현실적이어서 오히려 소개요금이 추가 징수되는 등 과다징수의 문제가 발생되므로 소개요금을 직종별로 세분하여 규정하고 현실화하자는 의견이 나왔고, 경남지방에서는 소개요금을 법으로 정하기보다는 계약당시 구인·구직자들의 합의에 의하여 이루어지도록 직업소개요금을 자율화하자는 의견도 있었다. 그리고 현행 규정에는 직업소개요금을 구인자에게만 받을 수 있도록 되어 있는데, 건설 일용근로자에 대한 직업소개 요금은 현실상 구직자에게 받고 있어 소개비징수 방법의 개선이 요망된다는 의견이 광주, 대전, 경기도에서 나왔다.

〈표 3-22〉 유료직업소개소 운영상의 문제점 내지 개선할 사항(소개업자 의견)

	현행 규정	문제점	개선할 사항
부산	노동부장관이 결정·고시한 요금 외의 금품을 받아선 안됨	일부 직종에 대한 소개요금이 적음	직종을 세분화하여 소개요금을 10~20%까지 징수할 수 있도록 요망
대구	종전 제40조 삭제 “유료 직업소개사업종사자에 대한 교육훈련” 폐지	업무처리과정 및 해당법규에 대한 사전지식이 부족	신규업자 및 소개업자 전종사원 교육제도 부활
인천	국내직업소개요금등고시에 의한 소개요금은 임금의 10% 내지 회비 3만원	소개요금의 비현실화로 소개요금 추가징수 문제 발생	소개요금의 현실화를 위한 고시개정
광주	일용근로자의 소개요금은 구인자에게 받도록 되어 있음	일용근로자는 계약서를 작성하지 않은 관계로 구인자에게 소개요금을 받기가 어려운 실정	일용근로자의 소개비징수 방법 개선 요망
	소개요금은 임금의 10%	소개요금이 관례화, 과다 징수사례 발생	임금의 10~20% 이하로 규정
	소개요금을 징수하는 경우 반드시 서면 계약	일용근로자를 소개하는 직업소개소에서는 사실상 불가능	서면계약 없이도 징수가 가능토록 변경
대전	임금액의 10% 이내	유형직종의 경우 실제임금 파악이 곤란하여 근로계약서상 소개비와 실제 받는 소개수수료가 상이한 경우가 많음	유형직종은 소개수수료를 일정액으로 변경
	고용기간중에 지급하기로 한 임금의 10/100 이하를 구인자로부터 받을 수 있음	구직자에게 대부분 무료로 취업을 해준다 보니 책임감 없이 바로바로 그만두고 직장에 대한 사명감이 없음	구직자에게도 구인자와 똑같이 5% 또는 10%의 소개요금을 부담토록 개선
	국내유료직업소개요금 등고시 제1항 가목과 나목중	구인자로부터 징수	구인자로부터 징수

〈표 3-22〉의 계속

	현행 규정	문제점	개선할 사항
경기	직업소개 요금을 구인자에게만 소개수수료를 받을 수 있음	건설일용 근로자에 대한 직업소개 요금은 현실상 구직자에게 받음	건설일용근로자에 대해서는 구직자에게 소개수수료를 받을 수 있도록 개선
충북	소개요금	일용직과 상용직을 구분하지 않은 비현실적인 금액	일용직과 상용직을 구분하여 소개요금을 정하고 현실화시킴
전북	직업안정법 제19조 제1항, 동법시행령 제21조, 동법시행규칙 제19조		유료직업소개사업자 및 상담원의 자격요건이 특별한 경력이 없는 경우 전문대학 이상의 학력소유자만이 등록가능하기 때문에 소규모 수선 및 철거전문 일반 건설인력 모집업자들의 불만고조
경북	일용직 소개요금	요금이 낮게 고시되어 과도한 요금 착취	1회당 최고한도 설정 운영
	소개요금 규정	규정적용 혼란 과다	구직별 구체적 요금 제시
		대도시와 농촌지역 간의 지역실정에 부합 않음	소개업자와 구인자 간 쌍방 서면계약을 통한 소개료의 결정
경남	유료직업소개사업 고시요금의 금품수수	일반유흥업소개소는 제대로 지켜주는 경우가 많지 않음	소개요금을 법으로 정하기 보다는 계약당시 구인·구직자들의 합의에 의하여 계약이 이루어지도록 함
	임금의 10% 제한	경우에 따라 10% 제한이 불합리한 경우도 있음	직종에 따른 탄력적인 소개요금 제도가 필요
	노동부 고시기준으로 징수	10% 이하로 징수하도록 되어 있으므로 업소별 경쟁이 되어 소개요금을 적게 받는 업소로 집중	소개요금을 동일하게 징수할 수 있도록 제도개선
	유료직업소개요금	직업소개 선금금 및 고시요금보다 과다징수 우려	직업소개요금 자율화
	임금의 10/100 이하를 구인자로부터 징수	소개료 책정의 부적정	임금의 15/100 이하를 구인자로부터 징수
제주	일용근로자 소개요금 규정이 명확하지 않음	업소마다 일용근로자 소개요금을 제각각 받고 있는 실정임	일용근로자 소개요금을 결정하여 고시

일용직 등 취업취약계층의 직업소개 부조리가 계속 발생하고 있는데, 이들 직업소개소는 일용직 근로자의 대다수가 취업취약계층으로 근로자의 최소 권리도 제대로 주장하지 못하고 있는 점을 이용, 취업착취를 하므로 일용직 근로자 소개요금 체계를 명확히 규정할 필요가 있다는 의견과 함께 지속적인 단속과 지도가 필요하다는 의견이 제시되었다.

〈표 3-23〉 직업소개부조리가 발생하는 직업소개소의 특성 및 근절 방안(소개업자 의견)

	내 용
대구	일용직 근로자의 대다수가 취업취약계층으로 최소한의 근로자의 자기권리도 제대로 주장 못함 정부차원의 각종 매체를 통해 최소한의 근로에 관한 법이나 정보제공을 지속적으로 홍보 지속적인 행정지도와 단속이 필요
인천	종사자 교육 강화를 통한 직업 및 윤리의식 제고 소개요금표의 크기 확대 부조리 발생시 강력한 행정처분
광주	대부분 구직자의 일당에서 소개비를 받는 방법으로 소개행위가 이뤄지고 있다는 여론 무허가 알선행위로 사회적인 물의 야기 및 착취행위를 하고 있음 결혼상담소와 같이 자유업 또는 전면 신고제로 전환시켜 유료직업소개소 스스로 생존하기 위한 경쟁 유도
대전	직업소개소 종사자에 대한 법규준수 교육 강화: 연 2회
경기	일부업체는 당일 결제가 이루어지지 않고, 영세업체들에게 과다 소개요금징수 행위→단속공무원에 대한 사법권 부여와 강력한 단속 및 처벌이 필요함 직업소개소의 난립으로 노무에 따른 인건비 상승과 압압리에 소개요금 상승을 부추기고 있음→정기교육실시와 난립되지 않도록 등록기준 강화 건설일용직의 직업소개 부조리는 무등록 업소 및 무자격 종사자들이 소개함으로써 발생→집중단속과 함께 등록업소 안에서도 무자격종사자가 아닌 업소대표나 상담원이 소개행위를 할 수 있도록 지도단속이 필요함
충북	일용근로자만을 소개하는 소개소와 서비스업직종 소개사업을 구분하여 일용근로자만을 소개하는 소개소는 전문대 이상 학력조건 철폐 등록조건을 완화하고 처벌기준을 강화하여 소개부조리 근절
충남	요금표를 구직자들이 잘 보이는 데 게시하고, 부당요금 징수시 행정처분 강화 일용직 소개요금의 1회당 최고한도 설정운영
경북	노임단가에 대한 사전예고제 시행 구직자에 대한 홍보 및 소개업자에 대한 교육 강화 등록요건 강화 및 소개업소 제한으로 과다경쟁 방지
경남	취업하고자 하는 구직자들은 반드시 지방노동관서에 취업등록하도록 하여 등록된 구직자들에 대하여 직업소개업소에서 구인업체에 취업시 취업된 구직자들이 지방노동관서에 직업소개요금을 납부토록 하여 지방노동관서에서 직업소개업소에 소개요금 입금토록 개선
제주	소개요금을 규정보다 더 징수하게 하거나 사측에서 임금을 받아오고 제때에 지급하지 않는 사례가 있음 일용직 근로자 소개요금 체계를 노동부 소개요금 고시시 명확히 규정하여 주시기 바람

유료직업소개소를 활성화하기 위해서 필요한 사항으로 워크넷 공유 체제를 구축하는 등 직업정보 제공 및 교류가 필요하다는 의견이 다수 나왔고, 영세한 직업소개소나 우수직업소개사업소에 대하여 정부 보조금 지원이 필요하다는 의견이 조사되었다.

〈표 3-24〉 유료직업소개소 활성화를 위해 필요한 사항(소개업자 의견)

	내 용
대구	온라인상으로 직업소개를 할 수 있도록 정부지원 및 공공인터넷망으로의 이용도 가능하도록 함
인천	보증보험 의미 상실
광주	본 업종과 유사한 법률적인 판례 등을 교육이나 홍보 바람
	정부차원의 경영자금 지원 및 정보의 교류
	유료직업소개사업소에 구인업체 정보를 정기적으로 제공
대전	등록제를 허가제로 바꾸어 건전한 직업소개문화가 정착되도록 개선
	전국 또는 지역단위의 연합회를 구성토록 노동부에 지원
경기	네티즌을 위한 직업소개소별 홈페이지구축 등 다양한 정보제공이 필요
	영세한 직업소개소에 대한 장기저리의 운영자금 지원 요망
	직업정보의 교류를 통한 다양한 최근 정보의 빠른 수집이 필요
	직업소개소에 대한 국민들이 바라보는 시각이 부정적인 이미지가 많으므로 이를 올바르게 알리기 위해서는 협회의 설립이 절실히 요구됨
충북	직업상담원이나 상담사를 배출하여 적재적소에 배치
	각종 정보수집은 인터넷을 활용
	일용인력취급업소의 경우 등록요건 완화
충남	영세업체이므로 정부의 적극적인 각종 규제완화 및 보조 필요
전북	워크넷 공유로 각종 직업 정보를 교류토록 하여 항시 구인 및 구직내역을 알 수 있도록 편의제공
	인건비 체불방지를 위한 사전 법적보호장치 마련
경북	인터넷 등을 활용한 종사자 교육의 연중 실시
	피해예방 및 피해사례 신고센터 등 운영
경남	지방자치단체의 직업소개사업 업무를 지방노동관서로 이관하여 지방노동관서에 직업전담공무원을 배치
	우수직업소개사업소에 대하여 정부 보조금 지원 및 사례 홍보
	직업정보 제공 및 교류의 필요성이 절실
제주	취업정보관련 홍보지를 매달 보내 주고, 워크넷 체제 구축 요망

유료직업소개사업자가 정부에 건의하고 싶은 기타 사항으로 역시 직업소개소의 등록요건을 강화하자는 의견이 나왔고, 정부차원에서 직업소개협회가 설립될 수 있도록 지원을 요망한다는 의견이 제시되었다.

〈표 3-25〉 유료직업소개 업주가 정부에 건의하고 싶은 기타 사항

	내 용
대구	신규등록이나 운영 중에도 기본적인 상식 및 법규 등에 대한 교육 실시
인천	직업소개요금의 현실화
	교육 및 감독업무의 협회 이관
광주	모범적인 업소에 대한 포상이나 시상으로 업소의 사기양양 및 건전하게 운영토록 유도
	직업소개소간 워크넷 활용 방안 필요
대전	불법·탈법 유흥업소 및 소개업자의 강력한 단속 및 엄중한 처벌
	돈 받고 취업알선해 주는 무등록 취업사이트 단속강화
	유료직업소개소의 등록요건 강화
경기	법규규정을 완화하고 한국고용서비스 협회를 통해서 연 1회 정기교육 실시
	지역별 인구를 감안해서 현행 등록제를 허가제로 전환요망
	정부차원에서 직업소개협회가 설립될 수 있도록 지원 요망
충북	동절기 일용근로자들의 일자리가 감소되므로 일자리 창출대책이 필요
	용역형태로 운영되는 유료직업소개소의 등록요건 완화
충남	정부가 유료직업소개소에 각종 세금혜택을 부여하여 육성발전시켜야 함은 물론 협회를 구성 자율적으로 운영토록 요망
경북	외국인근로자에 대한 소개행위 허용
경남	직업소개사업 대표자 및 상담원 자격을 정규대학(4년제)의 관련 학과 졸업자 또는 직업상담사 1급자격증 소지자로 제한하되 종사원 채용제도 폐지
	현재 대다수가 타인의 명의로 운영하고 있는바, 이를 방지할 수 있는 대책 마련
제주	인구수에 비례하여 적정 직업소개소를 등록할 수 있도록 등록자격요건을 강화 바람

라. 등록하지 않은 유료직업소개소 현황

관내에서 영업을 하면서 등록을 하지 않은 유료직업소개소의 현황을 살펴보면, 대부분의 구직자계층이 건설일용자이고, 그 외에 파출부, 일반노무, 유흥업소 종사자, 농업일용자 등이 있다. 구인업체도 마찬가지로 대부분이 건설업체이고, 그 외에 식당 등이 있다.

무등록직업소개소가 등록을 하지 않고 사업을 하는 주요 원인은 직업소개소 등록요건이 까다로워 현실적으로 무등록으로 운영하는 경우가 많다는 의견이 나왔는데, 실상은 불법적이거나 음성적인 서비스가 필요하기 때문일 것이라는 의심이 든다.

〈표 3-26〉 무등록직업소개소 현황

	무등록 직업 소개소 수	이용 구직자계층	이용 구인업체
대구	24	건설일용자	건설업체
인천	14~15	건설일용자	건설업체
광주	3	건설일용자	건설업체
경기	70	건설일용자, 파출부	건설업체, 식당, 여관, 가정집
충북	6	건설일용자, 일반노무	건설, 농촌인력현장, 건설업체
충남	30	건설일용자	영세 건설업체
전북	1	건설일용자	건설업체
경북	23~24	건설일용자, 파출부, 유흥업 소 종사자	건설업체, 식당, 유흥업소
경남	25	건설일용자, 파출부, 농업일 용자	건설업체, 리모델링업체, 특수 작물 농가주
제주	20	건설일용자, 파출부	건설업체

〈표 3-27〉 무등록직업소개소의 미등록 주요 원인

	원 인
부산	대표자의 자격요건 미비
	등록 등 행정절차를 모름
대구	사무실 공간 확보문제 및 사업주 자격미달
	오랜 동안 자생적인 소개활동으로 등록에 대한 필요성 불인식
인천	직업소개소 등록자격 미달에 따른 무등록 영업행위 발생
광주	동구-등록조건이 완화되어 대부분 등록을 필하고 영업을 함
	서구-불법적 직업소개행위를 하기 위해
	남구-사업자 자격요건에 해당하지 않거나, 결격사유에 해당
	북구-등록요건 결여
	광산구-직업소개소 자격요건이 안되는 경우, 직업소개 수수료
대전	직업소개소에 종사하였던 자가 등록취소된 후에도 계속 사무실을 이동하며 휴대폰을 이용. 무등록 직업소개행위를 하고 있는 것으로 생각됨
경기	직업소개사업자의 등록요건에 해당되지 않거나 신용불량에서 오는 보증보험 가입이 어려움
	운영비가 소요되어 자본부족으로 인한 등록기피
	경험을 쌓은 후 등록을 하겠다는 생각으로 등록 기피
충북	세무서에서 사업자 등록을 하는 것으로 법정요건이 완료되는 것으로 인지
	일용인력취급업소의 경우 등록요건을 갖추지 못함
충남	“전문대 졸업 이상 자”를 “고등학교 졸업한 자와 동등한 자격”으로 법 개정하여 등록 조치
전북	건설현장 및 구직인원의 소규모, 유료직업소개업소 개설에 따른 자격요건이 까다로움
경북	법령에 대한 무지와 세금부담
	등록요건 미비 및 불·탈법적 소개행위
경남	계속적으로 직업소개업을 운영하지 않는 업소가 일손부족 현상이 발생되는 단기간에 무등록 소개 행위를 함
	직업소개소 등록요건이 까다로워 현실적으로 건설현장에서 일을 하는 사람들이 등록요건에 부합되는 사람이 거의 없어 무등록으로 업소를 운영하는 경우가 많음
	대표자 및 직업상담원의 자격요건이 까다로워 등록을 기피
제주	등록요건 미비, 건설업체 공사기간이 한시적이어서 필요시 장소를 옮겨 다니면서 용역업을 하고 있는 것으로 사료됨
서울	사무실 공간 확보문제 및 사업주 자격미달
	오랫동안 자생적인 소개활동으로 등록에 대한 필요성 부족

무등록직업소개소가 등록하고 사업을 할 수 있도록 하기 위해서 필요한 조치는 대표자, 직업상담원의 자격 요건을 완화하고, 무등록에 대한 양성화 노력이 필요하다는 의견이 인천, 경기, 경남 등지에서 나왔다.

〈표 3-28〉 무등록직업소개소의 양성화 방안

	내 용
부산	일정한 자격요건(영업기간)을 갖추면 노동부에서 사업자에 대한 직업소개업 교육을 실시한 후 등록조치
대구	무등록에 대한 양성화 노력과 홍보
인천	직업소개소 등록자격요건 완화 등록자격 강화를 통해 무등록업소 근절
광주	동구-불법영업소의 양성화, 근절하기 위한 강력한 조치
	서구-유관기관과 합동단속으로 직업소개소에 대한 지도·감독, 단속활동 강화
	남구-자유업 및 신고제로 전환하여 양성화
	북구-지속적인 단속 및 고발조치
	광산구-사법기관과 합동으로 지속적인 단속
대전	누구나 직업소개소를 할 수 있도록 등록제를 폐지하고 자유업으로 전환
경기	직업소개사업자의 등록요건 완화
	계도와 홍보 등을 통하여 등록 유도
	대표자 자격요건에 상응하는 관리소장을 고용하면 등록이 가능하도록 직업안정법 개정
	일용직을 송출하는 업소는 등록제에서 신고제로 전환하여 대표자 및 상담원 자격조건을 폐지
충북	용역형태의 직업소개소 등록요건 완화
전북	국내 유료직업소개사업자 및 상담원 자격요건의 완화
경북	정부차원의 수시홍보로 소개업자의 등록 유도
	무등록직업소개사업소의 광고게재 금지
경남	등록요건을 완화하고 상담원을 두는 제도를 소개종류에 따라 폐지하고 결격사유를 강화하는 방향으로 개선필요
	직업소개소 등록요건 중 학력제한을 다소 완화하든지 또는 등록요건 인원을 당초 2명에서 1명으로 줄일 경우, 무등록직업소개소가 많이 줄어들 것으로 예상
	대표자, 직업상담원의 자격 요건을 완화하고, 일제정리기간을 설정, 이를 양성화
제주	등록된 직업소개소도 너무 많아 영업이 부진한 실정, 주기적으로 무등록직업소개소를 단속하는 것이 바람직
서울	무등록에 대한 양성화 노력과 홍보

2. 무료직업소개소와 직업정보제공업체의 문제와 개선방안

가. 무료직업소개소의 실태

무료직업소개소의 경우도 유료와 거의 유사한 실태를 보인다. 즉, 취업실적 중 일용직으로 처리된 사람들의 비중이 크고, 실적이 영업이익

〈표 3-29〉 무료직업소개소의 구인구직자 및 취업알선 현황

(단위: 명)

		1998	1999	2000	2001	2002
대구	구인인원	41	38	71	95	1,319
	구직인원	231	156	124	142	628
	취업자수	36	38	71	73	504
인천	구인인원	13	24	1,198	1,204	2,593
	구직인원	25	32	753	710	1,736
	취업자수	8	12	204	222	965
광주	구인인원		28	31	35	411
	구직인원		85	121	168	759
	취업자수		8	12	17	394
대전	구인인원	3,540	3,689	7,263	8,862	8,407
	구직인원	3,540	3,652	7,134	9,012	8,854
	취업자수	3,540	3,628	7,089	8,295	8,178
경기	구인인원	294	358	474	526	18,138
	구직인원	307	545	504	589	17,545
	취업자수	156	167	204	251	13,076
충북	구인인원	99	245	403	411	395
	구직인원	86	227	416	442	400
	취업자수	30	207	390	431	400
충남	구인인원	190	230	285	385	435
	구직인원	210	257	312	423	574
	취업자수	153	160	190	217	240
전북	구인인원	3,818	6,324	5,700	9,187	7,914
	구직인원	4,010	6,987	7,216	10,553	8,298
	취업자수	2,466	3,773	4,015	6,487	5,515
경북	구인인원	5,133	7,674	7,930	5,918	12,219
	구직인원	5,520	6,938	6,198	5,066	10,140
	취업자수	4,595	5,111	5,057	3,924	9,094
제주	구인인원	178	1,385	1,724	1,991	3,004
	구직인원	157	1,234	2,026	2,414	2,801
	취업자수	161	1,353	1,716	1,902	2,815

〈표 3-30〉 무료직업소개소의 직업소개부조리 적발건수

	위반내용	1998	1999	2000	2001	2002
충남	간판 및 등록증 미부착	3	5	3	2	3
	기재사항미게시	1	3	2	1	2

을 보장하지 못하는 경우가 일정 비중 존재한다. 또한 무료직업소개소에서 주로 많이 위반하는 내용으로 충남지방에서 기재사항 미기재가 5건, 제주지역에서 규정에 의한 장부작성 소홀이 1건 적발되었다. 구인구직자 및 취업알선 현황을 살펴보면 2002년 현재 경기지역이 구인인원(18,138명), 구직인원(17,545명), 취업자수(13,076명) 모두 가장 큰 수치를 보였다. 충북지역이 구인인원(395명)과 구직인원(400명)에서 가장 적은 수를 보였고, 취업자수(240명)는 충남이 가장 적은 인원수를 보였다. 증가추세를 살펴보면 인천이 세 가지 항목에서 모두 가장 높은 성장을 보였고, 구인인원과 취업자수는 충남, 구직인원은 경북에서 가장 낮은 성장을 보였다.

신고, 미신고업체를 종합하여 직업소개부조리 적발건수를 살펴보면 2002년 현재 충남지역에서 간판 및 등록증 미부착이 3건, 기재사항 미게시가 2건 조사되었다.

나. 담당공무원 의견

관리·감독하면서 애로사항 내지 개선해야 할 사항을 살펴보면 집중적으로 관리·감독하는 전담요원이 없는 등 인력이 부족하다는 사항이 부산, 대구, 경기, 충북, 경남 등지에서 나왔고, 직업정보제공업자와 무료직업소개업자의 교육이 필요하다는 사항이 부산, 인천 등에서 조사되었다. 특히 정보제공업체의 경우 업무 특성에 따른 관리 감독이 필요한 데 업무처리를 어떻게 해야 하는 것인지에 대한 편람이 필요한 것으로 나타났다. 또한 인터넷에서 직업정보제공과 직업소개가 동시에 이루어

지는 경우 직업정보제공업에 대한 준수사항의 구분이 모호하다는 현실적인 문제의 지적도 있었다.

〈표 3-31〉 무료직업소개소와 직업정보제공업체의 개선사항(담당공무원 의견)

	내 용
부산	직업정보제공업체의 정기 단속기간을 정보제공 매체에 대해서는 분기, 사업장 현지점검은 반기로 이분화할 필요가 있음
	직업정보제공사업자의 정기적인 소양교육을 통하여 허위구인광고 방지, 불법취업알선 등을 막음
	관리, 감독만 할 것이 아니라 사업체에 대한 지원 요망
	직원부족
	담당자의 직무교육 필요
대구	무료직업소개사업허가제한 규정, 교육훈련폐지 부활
	무료직업소개사업 관리감독할 장치강화
	온라인상 데이터 베이스 구축
	직원부족
인천	무료직업소개소도 유료와 같이 교육부재로 전문성이 결여
	무료업소협회 주관 교육시 무료업소도 참여
	직업정보제공사업만을 집중 관리, 감독하는 전담요원이 없어 미신고 직업안정기관을 적발하기 어려움
	미신고 사업체에 대한 현황 파악 곤란
	관리, 감독 세부 규정(지침) 미비
광주	고용정보망을 통해 구인구직을 자유로이 할 수 있도록 국민에게 홍보하여 이용토록 하고 무료 직업소개소 규정을 폐지
	현지와 인터넷을 병행하여 점검
	폐지신고를 하지 않을 경우 담당자의 적법한 처리절차에 의해 폐지 가능토록 함
대전	비영리단체에서 공익사업으로 운영함에 따라 업소의 자율운영 요망
	직업정보제공업체에 대한 제재규정이 없음
	직업정보제공사업을 직업소개사업으로 통합할 필요
울산	고용안정센터 관할 단위를 광역시, 도단위 이상으로 확대하여 직업정보제공사업의 대형화, 광역화
	인터넷 직업정보제공업체의 경우 홈페이지에 신고번호 등을 게재하여 신고업체임을 식별가능토록 함

〈표 3-31〉의 계속

	내 용
경기	무료직업소개소에 대한 관리·감독할 법적 장치 부족
	복지회관이나 자활 후견기관 등에서 무료 직업소개소의 등록을 하여 운영하고 있으나 취업·알선 실적이 미비한 실정, 무료직업소개소에 대한 불법행위를 관리·감독할 수 있는 인력이 부족함
	직업소개소 관리 업무와 통합 내지 감독관청의 일원화 필요
	생활정보지에 대한 관리 감독 필요
	통일된 지도, 점검표 부재
	미신고업체 자진신고기간 설정 및 운영 필요
	추가인력 필요
	직업정보제공사업의 담당자가 형식적으로만 지정되어 업무에 관해 무지함
	각 사무소의 주무센터에서 일괄적으로 관리하는 것이 더 효율적
	실적이 없거나 신고사항 위반시 해당센터에서 직권으로 폐업 처리
	사업자들이 직업안정관계 법령이나 행정절차를 잘 알지 못해 업무처리에 애로사항
	관계법령, 등록 및 신고요령, 서식 등을 수록한 안내서를 사업자에 송부, 홍보
충북	관리감독할 법적 장치가 부족하므로 법적 장치 마련, 단체의 이익추구보다는 공익추구를 목적으로 하므로 단체나 협회 등의 자율적 운영 고려
	인력부족
	정확한 업무편람 부재
	업무처리규정 개선
전북	무보수로 취업알선을 하고 있어 정부차원의 보조 필요
	다른 업무수행이 많아 사이트모니터링이 어려움
경북	무료직업소개사업을 사회단체에서 운영하도록 일정수준의 보조금 지급
	직업정보제공사업의 신고사항 및 관련 법규 등의 홍보
경남	직원부족
제주	무료직업소개소 관리·감독상 문제점이 없음

〈표 3-31〉의 계속

	내 용
서울	직업정보제공업체의 신고사항 및 절차에 대해 모르는 경우가 많아 홍보가 필요
	센터에 근무하는 담당자 대상의 체계적인 교육이 이루어지지 않아 사업체 관리·감독 어려움
	강남(서초구 포함)사무소의 경우 직업정보제공업체가 밀집해 있어 관리·감독 어려움(직원의 부족)
	제보가 있기 전에는 부조리 단속 어려움
	관리 및 감독할 인원 없음
	사이트운영자가 자신의 정보를 숨기고 알리지 않는 경우가 있어서 운영자를 상대로 조사 어려움
	직업정보제공과 직업소개 구분 모호: 인터넷에서 두 가지가 동시에 이루어져 직업정보제공에 대한 준수사항 구분이 모호
	직업정보제공수단의 광범위성: 인터넷인 관계로 지속적인 관리감독 및 점검이 어려우며 관련 지식 부족
	업무량이 많아 중점관리가 어려움
	업체가 주로 재택 근무를 하고 수입이 없으므로 사업에 애착이 없어 관리, 감독에 비협조적임
	업체에 대한 관리, 감독이라는 측면에서 볼 때 상담원보다는 공무원이 업무를 수행하는 것이 바람직
	직원수 부족
	작은 업무의 변동
	직업정보제공사업체의 구체적 사항을 파악하는 데 한계가 있고, 직업정보제공사업의 신고와 단순관리로 국한되고 있음
	점검시 등 협조가 잘 안될 때 강제집행이 어려움
	서울북부 사무소의 경우 각 센터별로 직업소개 사업체가 1~3개에 불과하므로 1센터(종합센터)에서 총괄하여 업무 수행하는 것이 효율적일 것으로 사료됨
	직업정보제공사업에 대한 정기교육 및 정보공유 세미나 필요
	허위구인 및 직업정보제공사업만을 담당할 직원 필요
	구인광고 게재시에 정보제공사업장의 의무규정을 부여하여 이를 지키지 않을 시 제재사항 필요
	관리, 감독할 수 있는 직원 부족
	업무분장이 잦아 지속적인 관리 어려움

직업소개부조리 지도·단속시 우선적으로 단속이 필요한 사항을 살펴 보면 선불금 징수 및 직업소개요금 과다 부담에 관한 사항이 다수 나타났다. 유료직업소개소와 마찬가지로 미성년자 알선, 허위 및 유해구인광고 게재에 관한 사항이 여러 곳에서 1순위로 조사되었다. 따라서 유흥업소 등 무허가 불법 직업소개에 관한 단속이 필요하다는 의견이 많았다.

〈표 3-32〉 무료직업소개소 직업소개부조리 개선사항(담당공무원 의견)

	우선 순위	단속 내용
부산	1순위	신고나 등록을 하지 않은 자와 공동으로 직업소개업을 함 선불금 징수 및 직업소개요금 과다 부담 적합 직종 소개여부
	2순위	신고나 등록을 하지 않고 직업소개사업소의 수나 위치를 변경 직업소개요금 징수 대가의 유무
	3순위	유·무료직업소개사업자가 결격사유에 해당 무허가 직업소개행위 대가의 적정성
	4순위	노동부장관이 결정, 고시한 요금 외의 금품징수 유해업소에 소개
	5순위	허위구인광고 게재 직업소개사업자의 명의 대여
대구	1순위	상담원, 종사자에 대한 대표자 지도감독 관련 허위구인광고 게재
	2순위	각종 대장 비치 및 정리 유해한 업소에 청소년 직업소개행위
	3순위	청소년 직업소개행위 관련장부 및 서류 비치여부
	4순위	등록, 허가받지 않고 유료직업사업 또는 근로자공급사업을 한 자
	5순위	기타 법에 의한 명령을 위반하거나 공익을 해할 우려가 있는지 여부
인천	1순위	관련장부 및 서류 비치여부 직업소개요금 과다징수 구인자의 신원이 확실하지 않은 구인광고 게재 구인업체에 구직자의 이력서 발송대행여부 유해한 구인
	2순위	소개요금 징수여부 선불금 징수 구인구직자의 주소 또는 전화번호 게재 구직자에게 취업추천서 발부여부 허위구인

〈표 3-32〉의 계속

	우선 순위	단속 내용				
인천	3순위	소개실적 미등록 직업소개소를 개설한 후 구직자에게 보증금을 요구하거나 선불금을 알선				
	4순위	대표자의 종사원 지도감독 공중도덕상 유해한 업소에 소개하는 행위 취업상담, 취업추천, 취업지원 등의 표현 금지 미성년자 취업알선				
	5순위	인터넷을 통한 미등록 직업소개행위 및 미신고 직업정보제공행위 신고사항의 변경시, 변경신고서 제출				
광주	1순위	소개요금 징수행위				
	2순위	미성년자 소개행위				
	3순위	윤락업소 소개행위				
	4순위	허위 구인구직행위				
	5순위	기타 서류작성 여부				
대전		동구	중구	서구	유성구	대덕구
	1순위	유해업소 취업알선	명의대여	소개료 부당징수 여부	선불금 수수 행위	무등록 직업소개 행위
		직업정보제공사업체가 실질적인 직업소개업을 겸하는 부분				
	2순위	선불금 수수 행위	선불금 수수 행위	광고시 명칭 등록번호 등 등재여부	무등록 직업소개 행위	유형업소 직업소개 행위
		직업정보제공사업체가 특별회원을 관리하며 수수료를 받는 부분				
	3순위	명의대여 여부	장부 등 미비치	각종 장부비치여부	장부 등의 미비치	허위구인 광고
	4순위	무자격자 사업여부	각종 보고 미이행	대표자, 상담원 근무형태 여부	등록증, 요금표 게재여부	선불금 징수 행위 및 소개료 부당징수
울산	5순위	소개요금 과다징수 여부 등	검업금지위반	등록증, 요금표 게재여부	명의대여 등	종사자 소개 행위
	1순위	허위구인광고				
	2순위	수수료 과다요구				
	3순위	불법적 직업소개 미등록 직업소개 및 미신고 직업정보제공				
울산	4순위	인터넷상 각종 부조리				

〈표 3-32〉의 계속

	우선 순위	단속 내용
강원	1순위	사업장 주소 및 전화번호 미기재 무허가 업소에 의한 직업소개 행위 구인내용의 허위여부
	2순위	광고와 실제 근무직종간의 조건 차이 청소년 유해업소 직업소개 행위 직업상담원 고용
	3순위	구인을 가장한 수강생모집, 부업알선행위 구인, 구직표 및 소개대장 기록여부
	4순위	구인시 제시한 직종, 근로조건 등의 현저한 차이 근로계약서 비치여부
	5순위	선불금 징수행위 금전출납관련서류 비치여부
경기	1순위	소개요금 징수 허위구인광고 신고 유무 유료직업소개소의 불법소개행위 신고내용으로 운영하는지 여부 해당기관에 등록여부
	2순위	무자격 종사자에 대한 소개행위 미성년자 직업소개 소개비 적정 미등록 직업소개행위 소개수수료의 적정성
	3순위	회원등록 강요 구인구직 대장관리 인터넷상의 불법직업소개행위 선불금 무신고 등록 직업소개
	4순위	구직자 사후관리 과다한 소개료를 받는 행위
	5순위	구인자 사후관리 기타 준수사항 준수여부 기타 불법광고 게재
충북	1순위	수수료 수령여부 직업정보제공사업 신고필증에 있는 내용 유무
	2순위	풍속영업소 등에 소개여부 미성년자 고용 필증내용 변경에 따른 신고여부
	3순위	선불금 제공여부 허위과대광고 여부
	4순위	미성년자소개 여부 무허가 직업소개 여부
	5순위	관련서류 비치여부

〈표 3-32〉의 계속

	우선 순위	단속 내용
충남	1순위	부당 소개료 요금
	2순위	장부 기재사항 점검
	3순위	등록당시 상담원 근무여부
	4순위	운영권 양도 및 대여여부
	5순위	장부비치여부
전북	1순위	수수료 및 회비 기타 일체의 금품을 받는 행위 미성년자 알선여부
	2순위	유해한 업소에의 직업소개 행위 수수료 과당징수 여부
	3순위	명의대여 및 불법양도행위 인허가 여부
	4순위	허위 구인광고행위 선불지급여부
	5순위	장부 기록관리 등 관리자 준수 의무 위반 등 근로기준법 위반여부
경북	1순위	허위구인광고 직업정보제공사업 신고사항 홍보
	2순위	소개요금 징수여부 관련 법규 및 처벌내용 홍보
	3순위	검업금지의무 위반
	4순위	대표자 및 임원 등 변경신고 미이행
	5순위	장부 미비치·미기재 및 허위보고
경남	1순위	종사자 등록현황 청소년 유해 직업정보 제공 허가, 신고, 등록, 변경 등의 증빙서류 유무
	2순위	등록증 게재여부 미등록업체 직업소개행위 구인, 구직표 등의 비치서류 작성, 보관 유무
	3순위	직원명단 게재여부 직업정보제공사업의 준수사항여부
	4순위	서류장부 확인 및 비치여부 정보제공수단(인터넷, 유선)의 공익성 확인
	5순위	요금표 게재여부
제주	1순위	규정에 의한 각종 장부비치 및 정리여부
	2순위	운영실적 보고 적정여부
	3순위	상담원 자격요건 여부
	4순위	변경등록사항 신고여부

〈표 3-32〉의 계속

	우선 순위	단속 내용
서울*	1순위	무허가 직업소개 행위
	2순위	미성년자 윤락업소 알선
	3순위	청소년의 유해환경 직업정보 제공
	4순위	미신고된 직업정보제공업체
	5순위	허위구인광고(근로조건 불일치, 직업소개요금 과다 등)
	1순위	직업소개사업 등록여부(신고사항 준수여부, 명의변경, 대여 등)
	2순위	직업정보제공사업 홍보물, 홍보내용의 허위여부 파악
	3순위	직업정보제공에 대한 변경사항 점검
	4순위	허위정보 게재
	1순위	사이버공간에서 직업소개 포털사이트 검색
	2순위	현지 출장하여 조사
	3순위	유흥업소 관련종사자들로부터 정보수집
	1순위	인신매매 소개행위
	2순위	무허가 직업소개 행위
	3순위	청소년 유해업소
	4순위	기타 불법 직업소개
	1순위	직업정보제공사업자 준수사항을 이행하고 있는지 여부
	2순위	수익성극대를 위해 탈법적인 행위가 있는지 여부
	3순위	각종 변경사항에 대한 신고가 신속히 이루어지고 있는지 여부
	1순위	허위구인광고여부
	2순위	미성년자에게 유해성 여부
	3순위	구인형식이 법령에 적합한지 여부
	1순위	무허가 직업소개 행위
	2순위	직업안정법 시행령 제28조의 직업정보제공 사업자 준수사항 이행여부
	3순위	유흥업소 등 직업소개 행위
	1순위	무허가 직업소개 행위
	2순위	불법(유흥업소)직업소개행위
	3순위	정보지 등에 실린 상시구인업체의 경우 현장조사를 실시하여 실질적인 구인여부를 판단
	1순위	유흥업소 등 무허가 불법 직업소개
	2순위	허위구인
	3순위	취업추천, 알선, 지원행위
	4순위	직업소개 요금징수
	5순위	기타 직업안정법 위반
	1순위	무허가 직업소개 행위
	2순위	허위 구인광고 게재여부
	3순위	구인자의 신원이 확실치 않은 구인광고 게재여부

주:* 서울의 경우 각 고용안정센터에서 조사된 내용을 종합하여 정리함.

관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선할 사항으로는 허가, 등록, 폐지 신고 기간을 연장할 필요가 있다는 의견이 대구, 경기에서 나왔고, 그 외에 경기지역에서는 일정기간 동안 폐지신고가 되지 않을 경우 직권으로 폐지할 수 있는 조항이 신설되어야 한다는 의견도 있었다. 특히 직업정보제공업과 소개업을 통합하여 관리할 필요가 있으며 직업안정기관과 지방자치단체 사이에 원활한 협조가 이루어지지 못한 점이 지적되기도 했다. 업무처리규정 및 지침에 관한 책자 등이 필요하고, 직업안정법 제25조 및 동법시행령 제28조의 직업정보제공사업자의 준수사항을 고시형식 또는 별표로 작성하여 보다 세부적인 기준을 제시하고 이를 위반시 벌칙조항이 필요하다는 의견이 있었다.

〈표 3-33〉 무료직업소개소 관련 법규나 제도의 개선사항(담당공무원 의견)

	내 용
부산	직업안정법 제23조의 주된 업무의 범위에 대한 하위규정 신설 필요(신고범위 확대)
	직업정보제공사업자가 고용안정센터의 점검이나 기타 협조하지 않을 경우 과태료 부과 등 신설
	직업정보제공사업체와 민간직업소개기관의 통합관리가 요구됨
대구	변경사항 신고서 제출기간을 10일에서 30일
	사업폐지일로부터 신고기간을 7일에서 14일
인천	사업계획서, 그 설립을 증명하는 서류를 법정서식화
	수동적인 업무처리가 많음
대전	직업안정법시행규칙 제27조 제1항 중 “국내유료직업소개업자”를 “국내유·무료직업소개업자”로 개정
	실질적인 정보제공활동이 없는 경우 규제할 만한 규정이 없음
	직업안정법 제23조의 주된 사업과 부수적인 사업에 대한 기준을 명시
울산	별다른 성과없이 도메인만을 계속 보유시 배제수단이 없어 직업정보제공업체의 질을 저하시킴
	직업안정법시행령 제28조(사업자의 준수사항), 관련 예규(제466호) 제3조 개정 검토(직업정보제공사업과 직업소개와의 구분이 모호)
경기	정보제공매체가 인터넷인 경우 직업정보제공사업자를 직업소개사업 등록자로 자격강화
	직업안정법시행령 제34조 제2항의 “업체명 또는 성명”을 “업체명과 성명”으로 개정
	허가, 등록, 폐지신고 기간을 7일에서 10~15일로 연장 검토
	일정기간 동안 폐지신고가 되지 않을 경우 직권으로 폐지할 수 있는 조항 신설

〈표 3-33〉의 계속

	내 용
강원	직업소개부조리 지도, 단속시 한계가 있으므로 수사권이 부여되었으면 함 직업안정법 제23조 제1항에서 직업정보를 제공하는 자의 범위가 준이 없어서 허위 구인광고 등에 대한 제도적인 조치에 한계가 있음
충북	직업안정법상 “유료직업소개사업자”를 “유·무료직업소개사업자”로 법규정 개정 유료직업소개를 등록한 후 직업정보제공사업 신고 가능
충남	“전문대 졸업 이상 자”를 “고등학교 졸업한 자와 동등한 자격이 있다고 인정된 자”로 개정
경북	지도단속 규정 및 소개실적 제출, 장부비치·작성 의무 신설
경남	직업안정기관과 지방자치단체와의 원활한 업무연계가 되지 않아 신고, 등록, 변경의 현황 및 지도점검 등이 미비
제주	정부고용 안전망 이용 및 활용도 제고
서울	직업안정법 제28조 준수사항에서 구인자의 전화번호는 휴대폰이 아닌 사업장 전화번호로 개정해야 할 것임
	업무처리규정 및 지침에 대한 책자 필요
	업체의 지도, 감독시 활용할 수 있는 매뉴얼이 없고, 업체의 진술에만 의존
	담당 직원의 전문성 확보를 위한 교육 등 제반 지원 필요
	미성년자에게 유해한 정보 제공시 직업안정법상 직접적으로 제재할 수 있는 관련 법규 미비
	위임전결 규정에 의하면 직업정보제공사업 신고접수, 수리는 팀장 전결로 되어 있으나 과장(센터장) 전결로 변경 필요
	직업안정법 제25조 및 동법시행령 제28조의 직업정보제공사업자의 준수사항을 고시형식 또는 별표로 작성하여 보다 세부적인 기준을 제시하고 이를 위반시 벌칙조항 필요
	분기별 실적 보고토록 개정
	매년 사업계획을 작성, 제출토록 개정
	직업안정법 별지 제27호 서식 직업정보제공사업신고서 처리기간을 즉시처리에서 7일로 변경

유흥업소 등에 불법적인 직업정보를 제공하는 경우 이들 업체의 정비 현황 및 정비강화 방안을 살펴보면, 대부분의 센터에서 불법적인 사항이 적발될 시에 처벌기준을 강화하거나 단속을 강화하자는 의견이 있었고, 그러기 위해서는 현재 센터에는 수사권이 없으므로 지자체, 경찰과 협력하여 단속을 하거나 점검인력을 확충하자는 등의 구체적인 방안이 제시되었다.

〈표 3-34〉 불법적인 직업정보제공 업체의 정비강화 방안(담당공무원 의견)

	내 용
서울	미풍양속을 저해하거나 불법적인 직업정보 제공시 입증확인이 어려워(수사권 없음) 지자체, 경찰과 정기적인 단속을 통하여 정비강화
	불법적인 사항 적발시 행정처분 내지 의법조치(형사고발)
	정보제공 불가업종 등을 명시, 위반시 제재조치 강화기준 마련 및 점검인력 확충 필요
	관련 사실 적발시 폐쇄조치 후 형사고발
	유홍업소 등의 불법적인 직업정보 게재를 하지 못하도록 지속적으로 직업정보제공 사업체에 안내
	유홍업소 등에 불법적인 직업정보를 제공하여 점검시 시정조치하였을 경우 횡수를 제한하여 강제폐지
	불법구인광고에 대한 지도, 단속을 위한 전담팀을 구성하여 종합센터에서 업무를 수행함이 효율적일 것임
	불법적인 사항 적발시 처벌기준 강화 및 단속강화
	철저한 지도점검 및 처벌수준 강화

직업소개소간의 직업정보 교류를 강화하기 위해서 워크넷의 이용 등 정부로부터 지원받고 싶은 사항을 살펴보면 대부분의 지방에서 전국의 구인·구직자가 정보를 공유할 수 있도록 모든 무료직업소개소를 워크넷에 포함시켜 정보체계를 구축할 필요가 있다는 의견이 나왔고, 충남과 제주에서는 워크넷 체제 구축을 위한 행·재정적인 지원이 필요하다는 의견이 나왔다.

〈표 3-35〉 직업정보 교류 강화를 위해 지원받고 싶은 사항(담당공무원 의견)

	내 용
부산	고용안전센터와 워크넷 정보 공유
인천	직업소개소에서만 운영할 수 있는 워크넷 메뉴 신설
경기	전국의 구인·구직자가 정보를 공유할 수 있도록 모든 무료직업소개소에 워크넷 구축 필요
충남	워크넷 설치에 따른 월이용료 지급 요망
전북	직업정보망을 활용한 직종별 고용정보 및 임금정보 등을 체계적으로 활용하여 취업자에게 쉽게 제공할 수 있도록 인터넷 연계
제주	워크넷 체제 구축을 위한 행·재정적인 지원요망 무료직업소 운영에 따른 최소경비지원
서울	고용안전센터와 워크넷 정보 공유

공공과 민간의 직업정보 공유를 위해 필요한 조치사항 및 구인·구직자를 위해서 필요하다고 생각되는 협조체제 구축방안으로 워크넷과 직업소개소를 연계하여 구인·구직정보를 공유하자는 의견이 여러 지역에서 나왔다. 특히 지도, 점검결과가 우수한 직업정보제공사업체를 선정하여 워크넷에 소개하거나 양질의 구인정보임이 확실히 확인될 경우 워크넷 정보를 일부 제공하자는 의견이 있었다.

〈표 3-36〉 공공과 민간의 협조체제 구축방안(담당공무원 의견)

	내 용
부산	워크넷과 연계할 수 있는 직업정보제공사업체의 자격조건을 정하여 홈페이지 링크
	등록절차의 간편화, 등록 후 구인업체에 대한 관리 및 확인 절차를 행함. 전담직원을 두어 불확실한 구인정보는 삭제
	지속적인 홍보
	우수 구인업체 구인정보를 워크넷과 연계시키고 수수료나 지원금을 직업정보제공업체에 제공
	사업체의 부적정한 업무 수행시 워크넷을 통해 일반 구직자가 신고, 공지하여 또 다른 피해를 막음
대구	직업정보제공사업실적에 따른 정부의 지원으로 고용촉진 유도
인천	워크넷
	허위구인광고 단속을 강화하여 우수 유효구인업체 선정, 취업목적 이외의 구직등록자들의 관리를 철저히 해서 우수 구직자 선별
	직업정보제공사업체의 매체에 워크넷 소개를 의무화
	직업정보제공사업체와 워크넷 사이트에 배너를 띄움
대전	무료직업소개소에서도 정부 고용안정망을 활용할 수 있는 체계 필요
울산	워크넷과 연계하여 구인구직정보를 공유
강원	합법적인 직업정보제공사업체의 사이트를 워크넷에 등록하여 믿고 사용할 수 있는 정보제공 매체로 활성화
경기	직업소개소에 워크넷을 구축하여 정보교환 필요
	민간직업정보제공업체와 경쟁관계가 아닌 보완, 협조관계 구축방안 마련
	워크넷에서 직업정보제공사업체 현황을 조회할 수 있도록 함
	지자체, 대학과 연계하여 청소년 및 일반 구직자에게 구인구직서비스 제공
	워크넷과 각 지역별 직업정보제공사업체들의 홈페이지 링크
충북	고용안정정보망 등을 통한 정보공유가 가능하도록 함
전북	워크넷 공유 및 허가나 등록 취소된 사업주 및 법인 등을 노동부 인터넷 사이트에 등록하여 필요시 수시 열람으로 행정력 낭비요소 제거
경북	정부주관의 상호 정보교환을 위한 분기별 토론회 등의 개최
	직업소개소 전용 인터넷 구축
	직업정보제공사업체의 홈페이지에 노동부, 워크넷을 링크
	구인업체, 구직자의 신원파악이 불가능하고 유흥업소의 구인이 대부분이어서 워크넷과 연계되어 고용서비스를 제공하기가 곤란

〈표 3-36〉의 계속

	내 용
서울	검증된 정보제공사업체의 자료를 워크넷에서 확인할 수 있도록 직업정보제공사업체 현황 링크
	적법하고 훌륭한 내용을 게재한 직업정보제공사업체만 선정하여 연계
	사업초기 워크넷 정보를 공유하도록 하여 직업정보제공사업이 일정수준에 도달할 수 있도록 지원필요, 다만 구인, 구직자에게 정보제공업체에 직종 및 연락처 공개가능여부를 희망하는지를 사전에 파악
	양질의 구인정보임이 확실히 확인될 경우 워크넷 정보를 일부 제공
	직업정보제공 사업체들에 대하여 워크넷을 홍보하는 광고를 지속적으로 게재
	워크넷의 구인정보를 민간정보제공사업장에 제공, 또한 민간정보제공사업장에 구인 신청한 업체들에 대하여 워크넷을 홍보할 수 있는 광고를 지속적으로 게재하고 각종 제도를 홍보할 수 있는 안내장을 송부하여 공공과 민간의 연계를 강화할 필요성이 있음
	워크넷을 어느 정도 개방하여 법의 테두리 안에서 취업지원을 위한 정보제공
	지도, 점검결과가 우수한 직업정보제공사업체를 선발하여 워크넷에 소개: 정보공유와 사업장운영에 긍정적인 영향을 줄 것임
	직업정보제공 사업체에 워크넷자료 제공시 개인정보 유출의 우려가 있음

기타 무료직업소개소와 직업정보제공사업체를 활성화하기 위해서 필요한 사항으로 운영자금 등 정부의 재정적, 제도적 지원이 필요하다는 의견이 부산, 인천, 경기, 전북 등에서 나왔고, 정보의 교류를 통한 직업정보제공사업의 활성화를 도모한다는 의견이 있었다. 또한 직업정보제공사업체의 단체 또는 협회를 조성하여 서로간의 정보교류를 확대 추진할 필요가 있다는 의견이 서울에서 있었다.

〈표 3-37〉 무료직업소개소와 직업정보제공사업체의 활성화 방안(담당공무원 의견)

	내 용
부산	노동부에 신고된 직업정보제공업체에 대한 자료를 센터내 게시판 및 지방청 홈페이지 등에 게재하여 직업정보제공업체 홍보
	정부의 재정적, 제도적 지원
	지속적인 관리감독과 정보교류
인천	정부의 적극적인 지원요청
	정부에서 우수 사업체를 선정, 관리
	노동부에서 보조금지원, 워크넷의 정보제공
	직업정보제공업체의 신고번호를 적극 게시하고, 워크넷과의 정보공유
대전	직업정보제공사업체에 대한 노동관련법 및 취업지원에 관한 교육 실시
	무료직업소개소에서 상용직 등을 알선하여 취업시켰을 경우 종사자에 대한 취업수당 등 보상제도 필요
	직업정보제공업체가 직업소개업무를 겸할 수 있도록 허용

〈표 3-37〉의 계속

	내 용
울산	정보의 교류를 통한 직업정보제공사업의 활성화 도모 지방의 직업정보가 소외되는 경향이 있어 지역중심의 직업정보제공사업체에 대한 지원필요
강원	불법적인 직업정보제공사업이 존재하지 못하도록 지도, 점검하여 제도권 안으로 유도 제도권 안으로 들어온 업체에 대한 사후관리 및 워크넷과 공유 지원금 보조 등으로 투명한 직업정보제공사업이 될 수 있는 방안이 필요함 직업정보제공업체에 대해 일정량의 직업정보를 워크넷에 등재할 경우 그에 따른 수수료 지급 및 우수업체에 대해서는 워크넷상에 배너를 달아주는 등 독려
경기	네티즌을 위한 직업소개소별 홈페이지구축 등 다양한 정보제공 필요 무료직업소개소 운영에 필요한 운영자금 지원 직업정보 교류를 통한 다양한 최근 정보의 빠른 수집 필요 민간사업 중심의 사업운영이 가능토록 규제 위주에서 지원 위주로 방향전환 언론, 매체를 통한 홍보 필요 자격이 미달하여 직업정보제공사업체로 신고 후 직업소개사업을 행할 우려가 있음 세제, 재정상 지원 필요
충북	유관기관과의 상호협조체계 구축 및 정보 공유의 근거 마련
전북	워크넷 공유 및 정부 보조 지원 노동시장 정보, 산업고용동향, 구직자 유형별 시스템을 구축
경북	운영비부담 완화로 소개사업의 활성화 직업정보제공사업체의 영세성 탈피 및 사업체의 홍보강화
경남	홍보활동을 강화하여 많은 사람이 애용토록 협조 지방자치단체와 원활한 정보교류 및 지원
제주	대부분 무료 직업소는 여성 및 장애인단체에서 운영하고 있는데, 구직자는 많은데 구인을 원하는 기업체가 전무한 실정이므로 장애인 및 여성인력을 채용할 수 있도록 업체에 대한 정부의 의식전환 노력 및 독려가 필요
서울	인사이동으로 인해 담당자가 자주 바뀔에 따라 담당자에 대한 정기적인 교육이 필요함 직업정보제공업체와 간담회 또는 고용안정센터 업무 담당자간의 간담회 등을 통한 정보 공유 필요함 직업정보제공업체에 대한 정기적인 점검을 통해 워크넷상의 직업정보사업체의 직업정보 등록 의무화 직업정보제공사업체의 단체 또는 협회를 조직하여 서로간의 정보교류 확대 추진 정보공유여부 및 지원제도 확충 또는 대체 홍보 등을 제공 각 사무소마다 직업정보제공사업체 개수의 폭이 크므로 중점관리 사무소 혹은 센터를 지정, 전담 담당자를 두어 전문 교육 및 관리, 감독하게 하여 직업정보제공사업에 대한 충분한 지원 본부 차원의 TV, 라디오 등 대형매체 홍보 취업지원과 관련된 유관기관의 정보교류 등도 중요 현행 신고요건을 등록 또는 허가로 강화하여 행위제한(알선 등)을 완화할 필요가 있음

다. 무료직업소개업자나 직업정보제공사업자의 의견

무료직업소개소나 직업정보제공사업체를 운영하면서 애로사항 또는 개선할 사항을 살펴보면, 사업유지 비용은 많이 드는데 수익성이 없고 사업타산이 맞지 않아 경영난으로 인해 부실 운영이 이루어진다는 애로사항이 부산, 광주, 대전, 강원, 경기 등지에서 있었고, 개선할 사항으로 노동부 차원의 홍보나 통합 관리, 정부나 자치단체의 지원이나 운영방안 강구 등 정부의 적극적인 지원이 필요하다는 의견이 부산, 광주, 대전, 경기에서 조사되었다. 직업정보제공사업을 운영하면서 애로사항 또는 개선할 사항으로 사업의 수익성이 낮은 반면 운영비 부담이나 홍보에 드는 비용이 커서 경영난을 겪고 있다는 의견이 많았고, 자금, 인력 부분의 지원이 필요하고 최소한 홍보에 관해서만이라도 정부의 적극적인 지원이 필요하다는 의견이 있었다.

〈표 3-38〉 직업소개소나 직업정보제공사업체의 애로사항 및 개선사항(사업주 의견)

	애로사항	개선할 사항
부산	홍보 및 사이트 유지비용 과다	인정할 수 있는 업체를 노동부차원에서 홍보
	인재를 알선하지 못하는 법적 한계	지역특화 정보제공업체에 대해서는 지원필요
	서울업체와의 차별화	취업 및 구인구직관련 행사전 의견수렴 및 참여유도
	지역업체의 취업 및 구인, 구직 관련 행사에 대한 참여제한	일정수준 이상의 지역업체와 유관기관의 정기적 모임, 정보교류 필요
	유관기관과 지역업체 간의 정보공유 및 긴밀한 협조관계 부족	노동부에서 통합하여 관리
	사업타산이 맞지 않아 폐업예정	직업전산망의 민관 일원화를 통한 정보의 일관성 도모
	불량 구인등록업체의 구인정보를 자체적인 모니터링을 통해 삭제	
	직업안정법에서 유·무료 소개사업자, 직업정보사업자의 관리부서가 구청 및 노동부로 이원화되어 있어 각종 신고, 보고 업무상의 애로	
	직업정보제공사업자의 무분별한 난립으로 사회적인 인지도 저하	
	과대한 광고비용의 낭비, 열악한 자금 환경, 종사자의 서비스정신 결여	

〈표 3-38〉의 계속

	애로사항	개선할 사항
대구	구인자의 이·경력사항 자료부실로 적성에 맞는 업종알선에 애로	무료직업소개소간 취업정보자료 공유 시스템 구축
	자료 안내시 자료가 부정확하여 구직자들에게 피해를 주어 민원이 발생	한국신용평가회사와 업무 제휴하여 실명제로 전환 사업자등록을 발급받을 때 규제강화 허위구인광고 신고시 사업장 리스트를 작성하여 구직자들에게 피해가 가지 않도록 개선
인천	구직자 확보 어려움	부적절한 구인광고의 차단에 한계가 많음
	학원 및 무분별한 업체의 구인광고	
광주	무료직업소개소이다 보니 원활한 구인·구직이 어렵고, 직업소개정보 부족 및 경영난으로 인한 부실운영	정부의 적극적인 지원요청
	운영비 충당에 어려움이 많음	정부 취업알선기관 이용안내 방안
	구인업체 확보 애로	각종 직업소개 관련 사회단체·협회와의 협조체계 유지 방안
		직업소개사업 정부 지원 구인업체에 대한 정보제공
대전	무료직업소개소에 대한 구인·구직자들의 인식부족	중앙정부나 지방자치단체에서 홍보요망
	무료직업소개소의 상호 연계와 능률적인 업무추진을 위해 정기적인 담당자 교육 필요	유료직업소개업자 교육시 같이 교육하는 방안검토
	수익성이 없어 사업유지가 어려움	유료로 정보제공을 할 수 있는 제도화
	면허세를 부과하여 경제적 부담이 됨	무료 정보제공업체에 대해 면허세 등면제
	직업소개와 별도의 사업으로 하다 보니 독자적 시장이 없음	공적 고용정보망과 연계하여 정보제공할 수 있도록 허용 희망
울산	효율적인 사이트 홍보	온라인, 오프라인상의 홍보전략 구축
	홍보, 마케팅	지역특성에 맞는 특화된 서비스 제공
	구인업체의 현황을 모두 확인하는 것은 불가능	구인, 구직자가 원하는 업무를 보다 정확하게 상세하게 표시
강원	직업분류가 불분명	
	정부나 자치단체의 지원(비용)이나 운영방안 강구	

〈표 3-38〉의 계속

	애로사항	개선할 사항
경기	운영비 등이 부족하여 직업소개 업무가 활성화되지 못함	무료직업소개소가 원활히 운영될 수 있도록 운영비 지원
	무료직업소개소라서 구인, 구직자들이 관련 자료 작성시 불성실 작성 및 허위 기재	구인·구직표 작성시 확인을 강화할 수 있도록 제도적 장치 마련
	장애인이 취업하면 즉시 국민기초생활수급대상자에서 제외되어 취업을 꺼리고 있음	일정한 취업기간 동안 국민기초생활수급대상자 자격이 유지될 수 있도록 요망
	규제가 까다로워 사업수행 애로	규제완화
	직업정보제공사업에 대한 개념 및 홍보 부족	정부차원에서 민간직업정보제공사업의 홍보당부
	서버관리 비용, 사무실 임대료	서버관리 비용 및 사무실 임대료 등의 정부지원 필요
	전문직종 및 분야의 직업정보제공에 대한 홍보	풍부한 자료제공과 업데이트
	불신, 과소평가로 인한 정신적 피해	지원과 격려
	신고나 변경신고 요령을 쉽게 알 수 없음	노동부 홈페이지에 직업정보제공사업 별도의 난을 제공
	신규 사업체의 경우 구인, 구직자를 개척하거나 확보하기 어려움	워크넷과 정보공유
충북	행정업무가 직접 찾아가서 처리되므로 다소 늦어짐	가급적 인터넷을 통해서 접수 및 처리가능
	취업소개실적 부진	제도적 뒷받침 필요
	소개소 홍보 및 구인자의 인식 부족	워크넷과 정보공유
	구직자 확보 어려움	노동부와의 협조체제
전북	근무환경, 급여조건이 최상인 곳만 찾음	지역 언론매체를 통한 적극적 홍보
	직업정보 관련 자료부족	노동부 발간자료의 배포
	직업정보제공사업체 홍보	허위구인광고 유형별 현황자료 공유
경북	소개사업 운영시 경비부담 가중	정부보조금 지급 요망
	구인·구직자 확보 애로	지속적 홍보강화
	직업상담원 고용의무가 없어 전담직원 부재로 이용률 감소	직업상담원 의무채용을 통한 상담의 효율성 증대
	장애인 고용에 대한 편견	장애인 고용 사업주 지원 확대 및 인식개선 필요
	고용주 및 채용담당자의 온라인 이용저조	노동부 채용정보의 활성화에 의한 시설 정보제공업체 유료화의 어려움

〈표 3-38〉의 계속

	애로사항	개선할 사항
경남	직업소개 관련 정보지가 없음	직업과 관련된 다양한 정보를 담은 소식지를 관이 주도하여 정기적으로 발행
	무료직업소개소 업체홍보 미흡으로 구인·구직 인원 소수 및 40대 이후 고령자가 대부분임	시청에 홈페이지 및 시보에 무료소개소 홍보시 무료로 게재 요망
	일반기업체에서 전문직종 여성인력수요는 없고 단순인력만 요구	홍보와 구직자의 생각 전환
	시보 및 시 홈페이지에 게재시 유료화로 무료소개소 홍보애로	부업으로 얻는 수입이 노동으로 얻는 수입보다 많기 때문에 고된 노동 기피현상 발생, 인건비 상승으로 직업에 대한 애착 제고
	수요보다 공급이 적음으로 인한 형평성 결여로 원활한 배치애로	전체 직업정보제공사업 신고업체와 노동부간의 정보교류의 장이 있었으면 함
	직업정보제공사업에 대한 수혜제도가 없음	검색기능 강화
	홈페이지 개선 및 유지보수 프로그램 개발 비용의 부담	사용자편리성 기능 강화
	직업소개업을 무시하고 경멸하는 시각	합법적인 직업제공업체를 대중매체를 통해 홍보
제주	장애인을 구인하는 기업체가 전무	도내 산업구조상 장애인 취업하기에 적합한 업종이 없으니 정부, 자치단체에서 많은 일자리를 창출해야 할 것임
	일용직 구인자에게 직업을 소개하면서 무료직업소개소의 신뢰를 위하여 구직자에게 교육 실시	교육비 등 정부지원이 필요
서울	확인하기 힘든 게시물 많이 올라옴(허위·과장 구인광고, 성인, 쇼핑몰 등)	허위구인업체에 대한 해당 자료를 사전에 직업정보제공업체에 공지
	온라인상에 구인광고 게재시 허위여부를 판단하기 어려움	구인, 구직자를 대상으로 허위구인광고에 대한 다양한 홍보 필요
	정부차원의 지원이 없음(중소기업자나 자영업자들의 원활한 구인을 위해 인터넷 이용시)	정부의 적극적인 지원 및 법규의 간소화
	직업정보제공 사업을 할 경우 신고사항을 잘 알지 못함(홍보부족)	직업정보제공 사업시 신고절차에 대한 적극적인 홍보 필요
		보다 건실하고 다양한 기업들이 채용정보를 제공하도록 유도
	직업정보 관련 통계자료를 얻기 힘들	법적 근거 및 진입장벽에 대한 운영요건 강화가 필요
	불법으로 자료 복제하여 운영하는 사이트의 증가로 경영이 어려움	표준화된 코드관리가 필요
	허위, 과장 광고로 구직자 피해 돈벌기, 도배성 글들이 많음	

〈표 3-38〉의 계속

	애로사항	개선할 사항
서울	수익구조 부족	사용자 편의 증대
	게임분야 전문 사이트로서의 범위 한정	수익구조 생성
	자금 소요부문에 가장 큰 애로점 있음	자금, 인력지원
	운영비 부담은 크나 수입이 없어 경영이 어려움	호스팅 등을 노동부에서 지원
	절차(점검, 신고 등)가 까다로움	
	건설업종 등은 근로자를 즉시 투입해야 하는 특성	정보제공사업체의 전화번호 제공
	막연히 기다리기는 답답함	직업소개업무도 같이 할 수 있기를 원함
	정보제공사업의 업무 운영시 제한 규정이 많음	제한규정 완화
	건설인력의 경우 인터넷 사용능력 부족(공사판닷컴)	취약계층 지속적인 인터넷 교육요망
	회사 운영비 및 홍보 부족	최소한 홍보만이라도 지원할 수 있도록 제도 확충
	제공대상 자료정보 부족	워크넷과의 구인구직자 정보교류
	오랜 제작기간 및 장기간 홍보에 따르는 재정난	노동부의 각종 매체를 이용할 수 있는 홍보 지원
	무료 이용에 따른 고객들의 무책임한 행동	저렴한 이자를 내는 개발자금 및 운영자금 등 노동부 차원의 금융권 개발지원
	정확한 기업정보를 알기 어려움	투자가를 노동부 차원에서 소개
		공공기관의 취업정보와 직업정보 제공자 및 구인구직 정보 공유
	사업의 수입이 낮음	지도, 점검의 횟수를 줄이고 상호 상부상조하는 방향으로 운영
	온라인 리쿠르트 업체의 경쟁 치열	
	구인정보의 정확성과 투명성 확보가 중요하나 현실적으로 어려움	

관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선하여야 할 사항으로 직업소개는 구청, 정보제공업은 노동부가 담당하여 업무가 이원화되어 있다는 지적과 함께 고용정보망과 직업소개소 간의 연계의 필요, 즉 민간·공공간의 연계가 필요하다는 의견이 있었다. 또한 실제 사업장에서 법의 내용

을 정확히 잘 모르고 있는 경우가 많아 리플릿이나 안내책자 등을 제작하여 홍보하거나 워크넷에도 관련 법규나 업무처리지침을 게재하여 사업장에서 법의 내용을 잘 숙지하여 업무를 원활히 할 수 있도록 하자는 의견이 있었다.

〈표 3-39〉 직업정보제공업 관련 법규나 제도 개선사항(사업주 의견)

	현 법규	문제점	개선할 사항
부산	유료직업소개사업자는 구청, 취업정보제공사업은 노동부 담당	이원화로 인한 업무의 비효율성	검업하는 곳이 많으므로 일원화 필요
대구	취업알선이나 광고시 규제가 많음	자유로운 직업정보제공사업을 할 수 없음	광고시 규제완화
광주	고용정보망 연계	민간·공공간의 연계 필요	고용정보망 사용자격부여
	직업소개소간 연계	민간·공공간의 연계 필요	무료직업소개소의 직업소개 실적보고 의무화로 연계성 확보
대전			직업안정법령 내용 중 추상적이거나 불명확한 내용은 하위법령에서 명확히 규정
			유·무료에 따라 적용하는 내용의 차등화
울산	직업안정법시행령 제28조	직업소개소 등록이 되어 있지 않은 경우 직업정보제공업자가 기업 및 개인의 정보중개자로서의 역할이 제한적	직업정보제공업체에서도 직업소개업무를 어느 정도 허용
경기	직업정보제공사업자의 준수 사항 중 제3·4항	취업상담	본인이 원한 경우에는 취업상담이 가능하도록 개선
		이력서 발송 대행	실업자가 이력서 발송 능력이 없을 경우 발송 대행 가능
	직업안정법 제35조(허가, 등록 또는 신고사업의 폐지신고)	기간을 7일로 규정한 것은 지나치게 짧음.	현행 7일을 10~15일로 연장

〈표 3-39〉의 계속

	현 법규	문제점	개선할 사항
경북	임원의 결격사항 확인	대표자는 선출직이고 임원은 10~20명의 다수로 일시적 결격사유 발생시 신고 미수리	결격사유 완화 또는 폐지
경남	제28조 직업정보제공사업자의 준수사항	준수사항이 인터넷의 특성에 맞지 않음	온라인 시스템에 맞게 준수사항 재정비 필요 직업소개소 특성별 소개사업을 전문적으로 할 수 있도록 지원
서울			장애인이나 실버세대를 위한 취업알선 활성화
		인터넷상에 난무하는 불법구인광고	정보제공자의 자발적 참여와 고용안전센터의 적극적 규제 필요
	· 직업안전법 제23조, 제25조 · 직업안전법시행령 제27조 · 직업안전법시행규칙 제31조	사업장에서 법의 내용을 정확히 잘 모르고 있음	리플릿이나 안내책자 등을 제작하여 홍보, 워크넷에도 관련 법규나 업무처리지침을 게재하여 사업장에서 법의 내용을 잘 숙지하여 업무를 원활히 할 수 있도록 함

무료직업소개소나 직업정보제공사업체를 활성화하기 위해서 필요하다고 생각되거나 중요하다고 판단되는 사항을 살펴보면, 직업정보의 교류 및 공유 강화와 함께 구인·구직자간의 양질의 서비스 제공을 위해서 민간·공공간의 연계가 필요하다는 의견이 대구, 경기, 울산, 경남, 제주 등지에서 있었고, 운영비, 종사자 임금 지급 등을 위한 정부보조금 지원이 필요하다는 의견도 있었다. 또한 전문 상담지식이 미비한 경우가 많으므로 교육 및 훈련이 필요하다는 의견이 제시되었다.

〈표 3-40〉 무료직업소개소와 직업정보제공업체의 활성화 방안(사업주 의견)

	구분	주요내용	개선할 사항
부산			자본이 부족한 우수기업에게도 기회를 주어야 함
			지역업체의 행사 참여기회 확대
			고용안정센터 및 워크넷과의 정보공유제도 활성화 및 정립
			상세하고 다양한 지역취업정보를 제공하고 있는 정보제공업체를 서울지역 업체보다 상위에 홍보
			직업전산망을 일원화(워크넷이용)하여 민관 업무의 협력관계로 발전
대구	무료직업소개소간 연계	양질의 서비스 제공을 위해서 공공간의 취업정보 자료 공유 필요	워크넷상 모든 정보자료 공유를 위해 회원등록 강제
	온라인상 데이터 공유		
인천			청소년에 적합한 구인정보의 다양화
			노동법률에 관한 기초지식 교육
광주	직업소개소관련 운영비 등 지원 및 고용정보망 활용		
대전	구인, 구직 홍보	행정기관 홍보매체 협조	구정소식지, 홈페이지를 이용한 무료직업소개 관련 홍보협조
	무료직업소개소 업무담당자 교육	업무담당자에 대한 교육이 없어 업무처리에 어려움이 많음	유료직업소개업자 교육시 병행 실시
	무료직업소개사업자의 업무연계	상호간 정보 및 업무처리 연찬 부족	업무연찬회를 개최하여 업무에 대한 상호 정보교환으로 운영 활성화 도모
			공적 지원제도 희망 직업소개사업과 직업정보제공사업의 구별이 모호

〈표 3-40〉의 계속

	구분	주요내용	개선할 사항
울산			워크넷과 개인, 기업체 직업정보사이트와의 상호 정보교환 필요 직업정보의 교류 지도관리와 재정적 지원
경기	직업소개소의 활성화	사기업 등에 비하여 이용률 저조는 이용자의 편의성 및 신뢰성에 기인	인재D/B공유 및 이용자의 편의성을 위한 시스템 개발
	직업소개소간 정보공유	직업정보의 교류 및 공유 강화 필요, 구인·구직자간의 양질의 서비스 제공을 위해서 민간·공공간의 연계 필요	협회를 구성하여 운영함으로써 직업소개소간 정보공유
			워크넷 활용방안 마련
			정보제공사업체간 네트워크 구축 지원
			정부(재정, 세제)지원
			정부관련부처와 연계된 정보망지원
			사업자를 위한 법규나 제도 관련 메일링 서비스
			서버관리 비용 및 사무실 임대료 지원
			워크넷과 구인구직정보 교류
			정부측과 계약을 맺고 일정 금액 지원하에 무료로 직업정보제공사업을 운영토록 함
			구인구직 관련 정보를 워크넷과 공유
충북	홍보 및 운영	홍보방법 및 운영체제가 미흡	전담반 구성을 통한 적극적인 노력 노동부 및 워크넷과의 교류
충남	종사자 임금 지급	현재 무료직업소개소에 근무하는 종사자에 대한 임금지급 요망	
전북			직업정보제공사업체 창업자금 신용대출 정부지원금
경북	직업상담원 소양교육	전문 상담지식 미비	정부차원의 교육 실시
	정부보조금 지원	전담 자원봉사자의 필요	최소한의 경비지원으로 인력 확보 노동부와 정보제공업체간의 정보교환 등 상호 교류 필요

〈표 3-40〉의 계속

	구분	주요내용	개선할 사항
경남	직업소개소간 연계	직업정보의 교류 및 공유 강화 필요, 구인·구직자간의 양질의 서비스 제공을 위해서 민간·공공간의 연계 필요	공공기관의 단순노무 등 인력이 필요시는 무료 직업소개소 신청, 취업알선 업체간의 정보공유로 가정내의 잉여 노동력 확보, 노동력 확보를 위한 교육 실시
	무료직업소개소간 정보공유 및 협회결성 요망	일반 유료직업소개소는 협회가 결성되어 있으나 무료직업소개소는 협회가 결성되어 있지 않아 정보공유 애로	관할 행정기관에서는 매월 무료직업소개소간, 담당실무자들간에 정기적인 월례회를 주선하여 소개소간에 정보공유 및 협력요망 정부지원으로 전자시스템 구축 워크넷 채용정보 공유화 원활한 정보교류, 지도점검
제주	직업소개소간 연계	직업정보의 교류 및 공유 강화 필요, 구인·구직자간의 양질의 서비스 제공을 위해서 민간·공공간의 연계 필요	
	무료직업소개소 최소경비 지원	강사초빙, 재료구입비 등 최소경비 지원필요	
서울		정부의 적극적인 지원 및 법규의 간소화(기업과의 연계, 취업박람회의 지속적 개최)	
		직업정보제공사업체간의 회원 데이터 및 검색 권한 공유로 최적의 업체 및 인재를 찾는 시스템의 통합	
		직업정보의 신속, 확실성	
		기획력 있는 통합 마케팅 및 고객에게 도움이 될 만한 콘텐츠	
		직업정보제공자에 대한 교육	
		직업정보제공 업체들간의 정보공유	
		정부에서 보유하고 있는 통계자료 및 직업관련 정보를 사기업 경영자가 쉽게 취득할 수 있도록 하여 구직자를 위한 취업사이트를 활성화시켜야 함	
		타부처처럼 장기저리 정책자금을 융자 지원하여 건설한 취업사이트를 성장 발전시켜야 함	
		게임전용 채용사이트에 정부지원 필요(씨아이소프트)	
		당 사이트가 정부의 업무를 대신 수행하는 공공성격을 띠고 있으므로 정부의 적극적인 지원 필요(닥터파인드)	
		직업정보제공사업자들간에 관련정보를 공유하는 방안 강구	
		고용안정센터의 직업정보 데이터 공유 등 활발한 정보교류 요망 및 사업운영지원	
		기업정보제공시 보다 정확한 기업정보를 취업대상자에게 제공하기 위해 직업정보사업체에 기업체 D/B 제공	
		소기업(정보제공사업장)으로 인한 홍보에 어려움이 있음	
		워크넷 등에 신고된 정보제공사업장의 경우 링크	
		홍보책자 등에 신고된 정보제공사업장을 게재하여 홍보	

기타 정부에 건의하고 싶은 사항을 살펴보면, 직업정보제공사업장과 노동부간에 상호 직업정보의 교류가 필요하다는 의견과 함께 노동부의 취업지원행사에 참여할 수 있도록 허용해 주기를 건의했고, 경기지방에서는 워크넷과 같은 사이트를 민간업체에 위탁운영하는 것을 검토할 필요가 있다는 의견도 있었다. 또한 직업정보제공 사업자에게 자금지원 등 실업문제 해소에 따른 대가로서의 지원책이 필요하다는 의견과 신고된 사업체에 대한 정부 차원의 홍보가 필요하다는 의견 등이 있었다.

〈표 3-41〉 무료직업소개소와 직업정보제공업자가 건의하고 싶은 기타 사항

	내 용
부산	노동부 관련행사에 적극 초청 요망
	계약직 및 파견근로자들의 대우 및 법적 지위가 보다 안정될 수 있도록 제도마련 필요
	인재과건제도를 악용하는 대기업들을 검토하여 개선책 마련
	민간직업소개기관과 직업정보제공사업체 관할 부서를 노동부로 일원화
대구	고용안정센터와 워크넷 정보 공유
	직업정보제공사업장과 노동부가 상호 직업정보의 교류를 원활히 함
대전	노동부 취업지원행사 참여를 허용
울산	사이트 홍보지원이나 운영자금 등의 지원필요
	민간업체에 정보수집 위탁 및 정보공유
	각 지역을 기반으로 한 업체를 대상으로 지원과 지역적 특화가 필요
경기	자활후견 기관의 무료직업소개는 지속적인 관리가 필요함, 전문 직업상담사가 투입되어야 하므로 인력지원요망
	무료직업소개소는 타업종과 겸업할 수 있도록 개선 요망
	워크넷에서 직업훈련을 검색할 경우 입력조건이 단순한 편임
	사업체 교육과 정보교류 위해 전국 정보제공사업체 수양회 실시
	허위구인이나 구인조건이 열악한 구인업체의 관리 철저
	다양한 정보제공을 위해 대기업 등 규모가 큰 사업장도 등록될 수 있도록 함
	직종 및 전문 분야별 웹사이트를 분류하여 노동부 웹페이지에 소개, 홍보 경쟁력, 사업성이 없어 정부지원 필요
	직업정보제공 분야에 민간이 활동할 수 있는 영역을 넓혀주어야만 효율적인 대민 서비스를 기대
	워크넷과 같은 사이트를 민간업체에 위탁 운영하는 것을 검토
	지방업체에 대한 보완점이나 정책사항 필요
충북	우수 직업정보제공사업체 선정
충남	무료직업소개업무 종사자에 대한 임금 지급
전북	노동부의 각종 사업과 지원정책을 공유하는 시스템개발
	노동부 간행물을 직업정보제공사업체에도 배포
	직업정보제공사업자의 사회적인 책임의식에 대한 교육
경북	정기적인 종사자 교육실시로 업무능력 배양
	노동부 채용정보 등록시 규제 강화

〈표 3-41〉의 계속

	내 용
경남	모든 홍보매체를 통하여 무료직업소개소가 있다는 것을 관에서 널리 홍보해 활성화
	직업정보제공사업에 대한 법률체계를 정비하여 인터넷 사이트의 특성에 맞는 제도화
	직업정보제공사업에 대하여 인터넷 취업사이트에 홍보요망
	선불금을 지급할 수 있는 조치나 관련 법규를 수정, 단서 건의함
제주	장애인 관련 직업소개소를 운영하는 데 운영비를 지원
서울	허위, 과장 광고에 대한 처리지침이 필요
	구직자의 피해를 줄이기 위한 피해보상 과정 및 방법에 대한 단일화 내용 마련 필요
	중소기업의 구인난을 해소하기 위해 중소기업청과 협조하여 중소기업에 대한 더 많은 정보를 공유하기 원함
	직업정보제공사업을 할 경우 신고사항 및 절차에 대한 적극적인 홍보 바람
	노동부에서 시행중인 채용박람회 등을 직업정보제공업체와 협력해서 진행 바람
	워크넷의 정보를 직업정보업체가 사용할 수 있도록 허용했으면 함
	정부에서 시행하려고 하거나 시행중인 시책, 캠페인 등을 직업정보제공업체와 공동으로 홍보하길 원함
	정기적인 간담회 등을 개최하여 좋은 아이디어 등을 정책에 반영하길 바람
	건강하게 성장하는 추천기업에 대한 시상 및 자금 지원 요망
	정부의 지원
	경제적인 지원요망
	신고된 사업체에 대한 정부차원의 광고, 홍보
	구인구직자 정보사업(인터넷)에 대한 무료 교육실시
	직업정보제공을 활성화하기 위한 정책자금 지원
	중소기업의 인력난 타개를 위해 병역특례 축소 및 폐지를 제고해 주시기 바람
	현행 병무청에서 30인 미만의 업체는 병역특례대상에서 제외시켰는데, 현실적으로 산업기능요원 선발이 필요한 대부분의 업체는 30인 미만의 영세한 업체가 많기 때문에 이에 대한 개선이 필요함
	직업정보제공 사업자에게 자금지원 등 실업문제 해소에 따른 대가, 지원책이 필요
	직업정보제공 사업자에게 워크넷을 열람할 수 있도록 ID를 부여하여 정보 공유
	종합인력관리회사를 만들 수 있도록 법적인 근거 신설
	인터넷 정보제공에 대한 법규해석이 명확하였으면 함. 법규해석 및 관장을 고용안정센터에서 하고, 관련 규정 등의 책자나 안내장 배포

라. 신고하지 않은 무료직업소개소나 직업정보제공사업체 현황

관내에서 신고하지 않은 직업소개소의 현황을 살펴보면, 이용 구직자 계층으로 사무보조, 제조업체, 장애인, 건설일용자 등이 있고, 이용 구인 업체는 제조업체, 장애인 제조업체, 건설업체 등이 있는 것으로 조사되었다. 무료직업소개소나 직업정보제공사업체를 신고하지 않고 사업하는 주요 원인을 살펴보면, 신고사항에 대한 인식이 부족하여 신고하지 않

〈표 3-42〉 직업소개소나 직업정보제공사업체의 미신고 원인

	내 용
부산	신고사항에 대한 인식부족
인천	법령 미숙지
광주	불법적 직업소개행위를 하기 위해
대전	신고로 인한 제도적 지도, 감독 회피 신고의무를 알지 못함
경기	자격요건조건 미달, 직업안정법에 의한 사무실 면적 미확보 등으로 인한 신고 기피
	신고사항에 대한 인식부족
	신고를 요하는 직업정보제공사업인지 명확한 기준이 부재
	행정절차 자체를 복잡하게 생각
	기존운영자가 수익성이 없어서 홈페이지 관리 대행업체에게 비공식적으로 압류당한 경우가 많음
충북	직업정보 제공사업체 신고사항을 모름
경북	민간단체에서는 법령위반사실 인지 못하고 있음
	불·탈법적 소개행위 및 등록요건 부적합자의 영리행위
경남	등록요건이 까다로워 건설현장에서 일을 하는 사람들이 등록요건에 부합되는 사람이 거의 없어 무등록으로 업소를 운영하는 경우가 많음
	직업정보제공의 대가에 대한 공개를 꺼려 하고 각종 단속 및 지도의 행정사항을 회피
제주	직업소개소 대표자 및 상담원이 규정에 정한 자격에 미달
서울	직업정보제공사업에 대한 신고사항을 알지 못함
	도메인만 사면 사이트를 운영할 수 있다고 생각함
	직업정보제공사업에 대한 신고사항을 알지 못함
	직업정보사업에 대한 관련 규정을 알지 못해서
	관련 법규 및 절차 또는 직업정보제공사업에 대한 인식 부족
	직업정보제공사업에 대한 신고사항을 알지 못함
	직업정보제공사업에 대한 신고사항을 알지 못함

는 경우가 많았고, 자격요건이 까다로운 편이어서 자격미달로 인해 신고를 하지 않고 사업을 한다는 의견도 있었다. 특히 정보제공사업체의 경우 도메인만 사면 사이트를 운영할 수 있다고 생각하는 등 대부분 신고사항 자체를 알지 못해서 신고를 하지 않고 사업체를 운영하는 것으로 조사되었다.

〈표 3-43〉 직업소개소나 직업정보제공사업체의 양성화 방안

	내 용
부산	직업정보제공사업의 신고범위 확대
	홍보 필요, 홈페이지 도메인 임대시에 바로 신고절차를 취할 수 있도록 제도적 절차 마련
	인터넷으로 정보제공사업을 하는 경우 신고 안내메일을 발송하여 신고유도
인천	사전신고에 대한 안내문을 민원창구에 비치
광주	적극적인 직업소개업의 홍보강화
	각종 직업소개업 관련 사회단체·협회와의 협조체계 유지, 지도단속 강화
대전	본부에서 인터넷 정보제공업체를 지역별로 구분, 지방에 통보, 지방에서는 현지실사를 통해 신고유도
경기	직업소개사업자에 대한 자격기준 완화
	지부와 지회가 있고, 이들이 직업소개사업을 하고자 할 경우 지부나 지회에서 일괄적으로 직업소개사업 신고를 하면 직업소개업무를 할 수 있도록 편의 도모
	홍보강화, 단속 필요
	직업소개업과의 관리 감독 일원화 내지 직업소개업과 통합관리 체제 구축
충북	직업정보제공사업 관련 홍보, 해당업체 방문지도
경북	정부차원의 보조금 지급, 구인·구직자 경비부담 절감을 통한 미신고 소개소 신고유도
	무분별한 소개행위로 인한 관리의 어려움에 따라 사업규제 필요
경남	신고, 소멸현황을 수시로 확인할 수 있도록 인터넷 등록 조회시스템 개발
	유·무료 직업소개업을 신고, 등록할 경우에 직업정보제공사업을 행한다면 관할 노동관서로 신고토록 안내, 홍보
	현행규정 초대줄 이상을 고줄 이상으로 개정
서울	적극적인 홍보
	인터넷으로 안내 및 홍보 필요
	워크넷을 통한 지속적 홍보, 워크넷에서 직업정보제공사업체로 링크
	언론, 매스컴을 통한 지속적인 홍보
	지속적인 홍보 및 허가된 사업체에 대한 인센티브 혜택 부여
	직업정보제공사업은 지방노동관서 신고사항이라는 사실에 대한 지속적 홍보
	유관기관 등에 정보제공사업장 업무의 주무부서를 안내하여 미신고 사업장을 방지함

양성화를 위해 필요한 조치로 신고, 등록에 관한 홍보가 필요하다는 의견이 부산, 인천, 광주, 경기, 경남 등지에서 나왔는데, 구체적인 방법으로 안내문을 민원창구에 비치하자는 의견이 있었다. 또한 홈페이지 도메인 임대시에 바로 신고절차를 취할 수 있도록 제도적 절차를 마련하고 간소화할 필요가 있다는 의견도 있었다. 특히 직업정보제공사업의 경우 지방노동관서 신고사항이라는 사실에 대한 지속적 홍보가 필요하다고 생각하는 것으로 조사되었다.

제4절 정부지원 민간취업알선기관 현황

우리나라 취업알선기관 중에는 정부로부터 위탁이나 지원을 받아서 운영을 하는 민간취업알선기관이 있다. 이러한 민간취업알선기관은 모든 계층을 대상으로 취업알선을 하기보다는 특정 집단의 취업알선을 목적으로 하는 경우가 대부분이다. 예를 들어, 고령화 사회를 대비하기 위해서 또는 사회복지 차원에서 노동부와 보건복지부 등 중앙정부나 서울시와 같은 지방자치단체가 고령자 취업알선 사업을 수행하기에 적절한 자격 요건을 갖춘 민간기관을 지정하여 이를 지원하는 사업을 들 수 있다. 여성부도 여성의 경제활동 참가를 높이기 위하여 민간기관을 여성 인력개발센터로 지정하여 다양한 활동을 지원하고 있다. 노동부의 경우 전문고급인력의 취업알선을 위하여 한국경영자총협회를 이용하여 고급 인력정보센터를 운영하고 있다. 이처럼 정부가 민간기관에게 운영비 등을 지원하고 실적 등을 감독하며 그 운영은 민간기관에서 수행하는 방식은 취업알선 기능의 공공 및 민간부문의 주요한 연계 형식이라고 할 수 있다. 아래에서는 현재 중앙정부에서 지원하고 민간에서 운영하는 취업알선기관에 대해 구체적으로 살펴보기로 하자.³⁵⁾

35) 이러한 형태의 고용안정기관은 비록 민간에 속해 있으나, 그 하는 역할은 공공 부문의 기능을 하는 경우가 많아 그 분류를 공공부문과 민간부문의 경계지점으로 생각할 수 있다.

1. 고령자인재은행

고령자인재은행은 『고령자고용촉진법』에 의거하여 고령자 고용촉진을 위해서 노동부장관이 적절한 시설과 인력을 가진 민간 무료직업소개사업체를 지정·지원하는 고령자 취업알선기관이다.³⁶⁾ 현재 고용안정센터에서도 고령자 취업알선을 하고 있지만, 고령자인재은행 운영사업을 실시하는 것은 고령화 사회에 대비하여 고령자들의 경제활동 참가를 촉진하고, 고령자가 쉽게 찾아갈 수 있고, 보다 적합한 직종에 취업할 수 있도록 특화된 서비스를 제공하기 위해서다. 고령자인재은행은 1993년 7월부터 설치되기 시작하였는데, 현재 50세 이상의 준고령자를 그 대상으로 하면서 전국에 43개 기관을 운영하고 있다. 고령자인재은행으로 지정될 수 있는 민간취업알선기관은, 『직업안정법』 제18조 규정에 의한 무료직업소개사업을 하는 비영리법인 또는 공익단체이다. 고령자의 직업지도와 취업알선 등에 필요한 전문인력과 시설을 갖춘 단체 가운데, 고령자인재은행으로 지정받기 희망하는 기관을 접수하여 노동부장관이 적절한 요건을 갖추었는지 판단하여 지정한다.

고령자인재은행의 주요 업무로는, 첫째, 고령자에 대한 구인·구직등록, 직업지도 및 취업알선, 둘째, 취업희망 고령자에 대한 직업상담 및 정년퇴직자의 재취업상담, 셋째, 기타 고령자고용촉진에 필요하다고 인정하여 노동부장관이 정하는 사업 등이다. 고령자인재은행의 원활한 업무수행을 위하여 노동부장관은 고령자인재은행으로 지정된 기관에게 인건비, 관리비, 사업비 등의 명목으로 예산을 지원할 수 있다. 현재 고령자인재은행 운영비로 1개소당 월 62만원씩 지원하고 있는데, 2003년

36) 『고령자고용촉진법』 제9조에서는 고령자의 취업알선 기능강화를 위하여, 정부는 고령자가 그 능력에 맞는 직업에 취업할 수 있도록 고령자에 대한 직업상담, 직업적성검사 등 적절한 직업지도와 취업알선 등을 하여야 한다고 규정하고 있다. 또한 제11조에서는 노동부장관은 『직업안정법』 제18조의 규정에 의하여 무료직업소개사업을 하는 비영리법인 또는 공익단체 중 고령자의 직업지도와 취업알선 등에 필요한 전문인력과 시설을 갖춘 단체를 고령자인재은행으로 지정할 수 있다고 규정함과 더불어 고령자인재은행의 구체적인 업무를 명시하고 있다.

예산은 2억 9,999만 8천원으로, 2002년(2억 2,320만원)에 비하여 34.4% 증가한 것으로 나타났다.³⁷⁾

노동부는 운영비 지원 이외에도 『고령자고용촉진법』에 따라 행정기관이 수집한 구인·구직 정보, 지역 내의 노동력 수급상황, 기타 필요한 자료를 고령자인재은행에게 제공해야 한다. 따라서 고령자인재은행은 지방노동관서 및 시·도 취업알선 창구와 연계하여 업무를 운영할 수 있도록 필요한 취업 정보나 직업훈련 정보를 제공받을 수 있다. 또한 고용안정센터와 업무 관련 간담회나 행사를 공동 개최하는 등 고령자인재은행의 효율적 운영을 위한 필요한 지원을 받고 있다(『고령자인재은행 운영 및 관리에 관한 규정(노동부 예규 제492호)』). 이에 따라 고령자인재은행은 워크넷 정보 공유를 포함하여 고용안정센터와 고령자 취업알선과 관련한 업무를 연계하여 수행하고 있다. 그러나 연계 정도는 그리 활발하지 못하며, 대부분 업무 담당자 개인 차원에서 이루어지는 교류에 그치고 있어 단속적으로 업무 연계가 이루어지는 것으로 보인다. 따라서 고령자인재은행과 고용안정센터의 업무 연계가 활성화되기 위해서는 업무 담당자의 개인적 역량에 의존할 것이 아니라 제도적 차원에서의 연계 업무 개발이 시급하다고 할 수 있다.

2003년 10월 현재 운영되는 고령자인재은행은 전국에 걸쳐 모두 43개소인 것으로 나타났다. 지역별로는 서울 11개소, 인천·경기 8개소 등으로 수도권 지역에서 절반 가까이 설치되어 있었으며, 광주·전남북 6개소, 부산·울산·경남 5개소, 대전·충청 4개소, 대구·경북 4개소, 강원 2개소, 제주 1개소 등으로 나타났다. 고령자인재은행을 운영하는 민간단체로는 YWCA 14개소, 한국산업인력공단 6개소, 대한노인회 5개소, 사회복지관 6개소 등이다.

고령자 인재은행의 취업실적은 다음의 <표 3-44>와 같다. 전반적으로 구인·구직 및 취업 실적이 꾸준히 증가하여 2002년에는 구인 3만 8천건, 구직 3만 9천건, 취업알선은 4만 6천건, 그리고 취업건수는 2만 7천건 등으로 나타났다. 1998년을 제외하고는 알선율도 모두 100%를 넘

37) 고령자인재은행 1개소당 월 지원금은 1995~1996년 월 50만원, 1997~2000년 월 60만원, 2001년부터는 월 62만원이다.

〈표 3-44〉 고령자인재은행 취업실적

(단위: 명, %)

	구인	구직	알선	취업	알선율 ¹⁾	취업률 ²⁾
1997	21,229	23,104	24,371	20,407	105.5	88.3
1998	16,204	26,195	21,072	16,104	80.4	61.5
1999	22,905	31,569	33,079	21,089	104.8	66.8
2000	25,812	32,967	36,612	23,206	111.1	70.4
2001	34,253	37,626	44,272	27,688	117.7	73.6
2002	37,896	39,402	46,587	26,935	118.2	68.3

주: 1) 알선율=알선건수÷구직자수×100.

2) 취업률=취업자수÷구직자수×100.

자료: 노동부 고용정책과, 내부자료.

었다. 취업률은 2002년 68.3%였으나, 2001년 73.6%에 비해서는 조금 떨어졌다. 36개소가 운영되었던 2002년 실적을 1개소당 월 평균으로 살펴보면, 구직 약 91건, 취업 약 62건이었으며, 하루 평균(1월 20일 또는 25일)으로는 구직건수 약 3.6~4.6건, 취업건수 약 2.5~3건으로 나타나서, 고령자인재은행의 운영이 그리 활발하지는 못한 것으로 나타났다.

또한 고령자인재은행에 따라 실적의 편차가 큰 것으로 나타났는데, 2002년도 연간 실적이 5천건 이상인 기관이 있는가 하면, 연간 실적이 1백건 이하인 기관도 있어 고령자 취업알선 기관으로 사실상 그 기능을 상실한 것으로 보이는 경우도 있었다.³⁸⁾ 특히 운영 주체가 YWCA 소속인 기관을 중심으로 이전부터 취업알선 업무를 하던 기관의 취업 실적이 다른 기관에 비하여 월등히 많은 것으로 나타났다.

2. 고급인력정보센터

고급인력정보센터는 고급인력 및 중견인력에게 상담 및 취업알선을 실시하고, 이들의 경영자문, 자원봉사활동 등을 지원하는 기관이다(『고

38) 2002년 고령자인재은행 취업실적이 상위인 기관을 살펴보면, 대한주부클럽연합회 2002년 취업 실적이 5,155건으로 전체의 19.1%를 차지하며 가장 많은 것으로 나타났다. 그 다음으로는 성남YWCA 9.9%(2,682건), 부산YWCA 9.4%(2,523건), 천안YWCA 6.9%(1,871건), 동작종합사회복지관 6.8%(1,845건), 포항YWCA 5.3%(1,441건), 울산YWCA 5.3%(1,439건) 순으로 나타났다.

고급인력정보센터운영및국고보조에관한규정(노동부예규 354호)』 제2조). 노동부는 『고용정책기본법』 제21조 및 『고령자고용촉진법』 제3조의 규정에 의거하여,³⁹⁾ 사회 각 분야에서 전문지식과 경험을 축적하고 퇴직하는 고급인력이나 중견인력에게 무료로 상담 및 취업을 알선하는 기관으로 한국경영자총협회의 고급인력정보센터를 지정하여 운영하고 있다. 여기서 고급인력이란 각 기관이나 기업 등에서 의사결정을 담당한 고위관리직을 말하고 중견인력은 기관이나 기업의 중간관리층 경력을 말한다.

따라서 고급인력정보센터에서 담당하고 있는 취업알선 대상은, 국가기관이나 대기업 및 정부투자·출연기관 등에서 근무하다 퇴직한 고급·중견인력으로 전문경영인, 인사·노무관리자, 공장장 및 전문기술자 등으로 한정된다. 보다 구체적인 기준은 <표 3-45>와 같다.

고급인력정보센터의 취업알선은 인터넷 홈페이지를 통해서 이루어지지 않는다. 다만 구직자의 경우 인터넷 홈페이지에서 구직서를 작성할 수 있으며, 본인이 희망하는 경우에는 고급인력정보센터를 방문하여 상담 및 인성·적성검사를 받을 수 있다. 그러나 구인 기업은 반드시 내방하여 구인신청 접수를 하여야 하는데, 고용보험과 의료보험에 가입한 사업장만 구인신청이 가능하기 때문에, 사업자등록증과 의료보험영수증 사본을 가져와야만 구인표를 작성할 수 있다. 구인 접수시 한국경영자총협회의 회원여부에 따른 차별을 두지 않는다. 한국경영자총협회의 회원 기업들은 주로 규모가 큰 대기업이 많아서 자체적으로 인력을 채용하는 데 별 어려움이 없지만, 대부분의 중소기업은 자체적인 인력 채용

39) 『고용정책기본법』 제21조 고용촉진시설의 설치·운영 조항에서는, “노동부장관은 근로자의 원활한 이동 및 고용을 촉진하기 위하여 고용촉진시설을 설치·운영할 수 있으며, 또한 대통령령이 정하는 공공단체 또는 비영리법인에게 위탁할 수 있다”고 규정하고 있다. 그리고 『고용정책기본법 시행령』 제16조 제2항에서는 대통령령이 정하는 공공단체 또는 비영리법인으로 한국경영자총협회를 명시하고 있다. 『고령자고용촉진법』 제3조 정부의 책무 조항에서는, “정부는 고령자의 고용에 관하여 사업주와 국민 일반의 이해를 높이고, 고령자의 고용촉진과 직업안정을 도모하기 위하여 고령자 고용촉진대책의 수립·시행, 직업능력개발훈련 등 필요한 시책을 종합적이고 효과적으로 추진하여야 한다”고 규정하고 있다.

〈표 3-45〉 고급인력정보센터 구직등록 자격기준

		대상자 기준
고급인력	관리직	1. 상장기업의 임원 이상 재직기간이 2년 이상인 자 2. 금융기관의 임원 이상 재직기간이 2년 이상인 자 3. 정부투자기관의 이사 이상 재직기간이 2년 이상인 자 4. 정부기관의 3급 이상 재직기간이 2년 이상인 자 5. 각 군의 준장 이상 재직기간이 2년 이상인 자 6. 기타 상기요건에 준하는 직급의 재직기간이 2년 이상인 자
	전문직	1. 관리직의 1항에서 6항에 상당하는 자격이 있다고 인정되는 자로서 동일 또는 관련 직무분야에서 20년 이상 근무한 경력자. 2. 박사학위를 소지한 자로서 취업을 희망하는 자 3. 기술사 자격증을 소지한 자로서 취업을 희망하는 자
중견인력	관리직	1. 상장기업의 부장 이상 재직기간이 3년 이상인 자 2. 30대 그룹의 과장 이상 재직기간이 5년 이상인 자 3. 금융기관의 과장 이상 재직기간이 5년 이상인 자 4. 정부투자기관의 1급 이상 재직기간이 3년 이상인 자 5. 정부기관의 5급 이상 재직기간이 3년 이상인 자 6. 각 군의 중령 이상 재직기간이 3년 이상인 자 7. 기타 상기요건에 준하는 직급의 재직기간이 3년 이상인 자
	전문직	1. 관리직의 상기 1항에서 7항에 상당하는 자격이 있다고 인정되는 자로서 동일 또는 유사한 직무분야에서 15년 이상 근무한 경력자 2. 석사학위를 소지한 자로서 취업을 희망하는 자

자료: 한국경영자총협회 홈페이지(<http://www.kef.or.kr/index.php>).

에 많은 어려움이 있는 상황을 감안한 것이다. 고급인력정보센터에서 알선하는 절차는 구인업체가 구직자 정보를 열람하여 적격자를 선정하고 직접 연락하도록 하는 방식으로 이루어지고 있다.

고급인력정보센터는 1996년 7월부터 운영되기 시작하였으며, 현재 센터 소장과 전문상담원 2명이 업무를 담당하고 있다. 노동부는 『보조금의예산및관리에관한법률』에 근거해서 고급인력정보센터 운영에 소요되는 전문상담원의 인건비, 관리비 및 사업비 등의 명목으로 운영 경비를 지원하는데, 현재 고용보험기금에서 1년에 4,600만원을 지원하고 있다.

고급인력정보센터는 고급인력 취업알선 외에도 여러 가지 활동을 하고 있다. 예를 들어 대법원 예규에 의한 공식 법정관리인 추천기관으로 선정되어 개소 이후 현재까지 관리인 137명과 감사 15명을 배출하였고, 기업의 조기 회생을 위한 전문경영인 양성프로그램인 ‘법정관리인 기본 교육과정’을 연 2회 개설하여 법정관리인 후보를 양성하고 있다. 1998년부터 사외이사 제도가 도입됨에 따라 기업체 임원급 이상의 경력자 중 사외이사를 희망하는 인력으로 ‘사외이사 풀’을 구축하였고, 벤처기업 전문경영인 인력 수급을 위하여 2000년 2월에는 ‘벤처기업 전문경영인 풀’도 구축하였다. 그리고 ‘전문인사클럽’을 구성하여 노동, 국제협력, 경영, 무역, 세무, 금융 등 7개 분과위원회로 조직하고, 각 분과위원회별로 부실기업의 ‘갱생 지원 경영 컨설팅’을 비롯하여 고등학생의 진로지도까지 다양한 사회봉사활동을 하고 있다.

고급인력정보센터의 취업알선 실적은 <표 3-46>과 같다. 전반적으로 1999년에 비해 2000년부터 구인 및 구직자수가 현저히 줄어들었으며, 취업자수도 1999년 213명에서 2002년의 경우 76명에 그쳤다. 지원금액 대비 취업자 1인당 지원금은 약 60만원 수준으로 나타났다. 취업률도 1999년 14.5%에서 2002년 8.8%로 낮아졌고, 충족률은 1999년 19.7%에서 2001년 9.6%로 떨어진 후, 2002년 12.4%로 조금 높아진 것으로 나타났다. 2002년의 알선율도 200% 이상이지만 이전에 비해서는 낮아졌다. 이와 같은 고급인력정보센터의 운영 실적은 전반적으로 다른 공공직업안정기관에 비하여 떨어진다고 볼 수 있다. 그러나 고급인력정보센터가 고급 및 전문인력 등 상대적으로 취업알선이 어려운 특정 계층과 직종을 대상으로 한다는 점을 감안해야 할 것이며, 따라서 단순한 실적 평가에 앞서 고급인력정보센터에 소요되는 비용과 얻게 되는 효과 및 성과를 판단할 수 있는 측정 지표나 평가 체계를 만드는 것이 필요할 것으로 보인다.

기획예산처에서는 2002년 고용보험기금 운영 평가와 관련하여 고급인력정보센터에 대하여 다음과 같은 평가와 의견을 제시하고 있다(기획예산처, 2003). 고급인력정보센터의 사업 선정과 내용은 전반적으로 타당하지만, 현재 1개 단체(경충)에 대한 지원에 그치고 있어 사업 확대

〈표 3-46〉 고급인력정보센터 취업알선 실적

(단위: 명)

	구인	구직	취업알선	취업	구인 배율 ¹⁾	알선율 ²⁾ (%)	취업률 ³⁾ (%)	충족률 ⁴⁾ (%)
1999	1,080	1,466	3,834	213	0.74	261.5	14.5	19.7
2000	709	773	2,201	134	0.92	284.7	17.3	18.9
2001	729	764	3,118	71	0.95	408.1	9.3	9.6
2002	613	864	2,475	76	0.71	225.3	8.8	12.4

주: 1) 구인배율=구인자수÷구직자수.

2) 알선율=취업알선÷구직자수×100.

3) 취업률=취업자수÷구직자수×100.

4) 충족률=취업자수÷구인자수×100.

자료: 노동부 고용정책과, 내부자료.

등을 포함한 종합적인 검토가 필요하며, 경총 이외에도 관련 인력의 재취업 연계성이 높은 단체를 추가 선정하여 경쟁 체제를 도입하는 방안이 필요하다는 것이다. 또한 고급 및 중견인력 재취업 활성화를 위해서는, 이들이 일반 구직자의 구직행태와는 어떤 차이점을 보이는지 등을 분석하여 보다 적합한 구직방법을 제공하고, 나아가 고급인력 활용방안 강구, 인력 수요 및 재취업 실태조사 등도 수행할 필요성이 있다고 지적하고 있다.

그렇지만 이는 현재 고급인력정보센터에 지원하고 있는 지원금만으로는 수행하기 어려운 요구사항이라고 할 수 있다. 따라서 사업 확대 내지 활성화를 위하여 지원을 늘리고자 한다면, 무엇보다 사업 전반에 걸쳐 보다 면밀한 검토 과정을 거친 후에 이에 근거한 정책 결정이 이루어져야 할 것으로 보인다.

3. 노인취업알선센터

보건복지부에서는 『노인복지법』 제23조와 『고령자고용촉진법』 제9조에 의거하여⁴⁰⁾ 노인취업상담 및 취업알선, 나아가 사후관리를 위하여

40) 『노인복지법』 제23조 (노인사회참여지원) ① 국가 또는 지방자치단체는 노인의

노인취업알선센터를 설치·운영하고 있다. 노인취업알선센터 운영 사업은 노인들의 여가선용 및 소득기회를 부여하고 노인들의 생활안정을 도모하고자 하는 취지에서 실시하는 사업이다. 이 사업의 운영 주체로 보건복지부에서는 사단법인 대한노인회를 지정하여 노인취업알선센터를 운영하게 하고 있으며, 운영비의 일부를 보조하고 있다. 노인취업알선센터의 운영은 대한노인회의 시·도 연합회나 시·군·구 지회 차원에서 이루어지고 있으며, 운영비로 1개 센터당 월 50만원씩 지원하고 있다.

노인취업알선센터 운영 사업은, 1981년부터 대한노인회를 지원하여 60개소로 운영하던 노인능력은행이 규모가 작고 전문성이 부족하다는 지적에 따라 1997년부터 70개소로 확대·개편한 것이다(보건복지부, 2003). 노인취업알선센터 주 이용자는 『노인복지법』에 따라 65세 이상 노인이다.⁴¹⁾ 노인취업알선센터의 운영 방침은 기능보유 노인의 기업체로의 취업 확대 및 참여의식을 제고하고, 노인공동작업장 설치를 통해서 일자리 확보 방안을 강구하며, 타지역 노인취업알선센터를 포함하여 노동부 지방사무소 및 각급 지방자치단체와 유기적인 협조체계를 유지하여 사업의 활성화를 도모한다는 것이다. 또한 일일 고용 등 단기취업은 물론 장기취업 알선책을 마련하여 노인들의 실질적인 소득 보장대책을 강구하고, 노인들의 적성에 맞는 직종을 광범위하게 개발하여 관내 기업체와 연계함으로써 보다 많은 취업기회가 주어지도록 대책을 강구

사회참여 확대를 위하여 노인의 지역봉사 활동기회를 넓히고 노인에게 적합한 직종의 개발과 그 보급을 위한 시책을 강구하며 근로능력이 있는 노인에게 일할 기회를 우선적으로 제공하도록 노력하여야 한다. ② 국가 또는 지방자치단체는 노인의 지역봉사 활동 및 취업의 활성화를 기하기 위하여 노인지역봉사기관, 노인취업알선기관 등 노인복지관계기관에 대하여 필요한 지원을 할 수 있다. 『고령자고용촉진법』 제9조는 앞의 각주 37)을 참조할 것.

- 41) 『노인복지법』에서 규정하는 지원 대상 노인은 65세 이상인 반면, 『고령자고용촉진법』에서 규정하는 지원 대상 고령자는 55세 이상(고령자 인재은행은 준고령자인 50세 이상을 대상으로 함)으로 상충하는 측면이 있다. 이로 인하여 일부 지자체의 지원을 받는 노인취업알선센터에서는 지자체(시의회) 감사에서 65세 이상 노인을 대상으로 취업알선을 하도록 지시받기도 하였는데, 그러한 경우 실제 취업알선 기능을 제대로 수행할 수 없게 되는 경우가 발생하기도 한다. 이러한 이유로 인하여 일반적으로 55세 이상이 취업알선대상인 경우가 많은 것으로 나타났다(장홍근 외, 2000: 69~70).

한다는 것이다(변재관·김종민, 2000: 48~49).

노인취업알선센터의 취업알선 실적은 아래 <표 3-47>에 나와 있다. 전반적으로 노인취업알선센터에 구직을 신청하는 노인들이 크게 늘어났음을 알 수 있다. 1999년 구직 희망자가 20만명을 넘은 후 2001년 약 30만명에 가까운 것으로 집계되어 현재는 30만명이 넘었을 것으로 예상된다. 취업직종을 크게 장기취업과 단기취업으로 나누어 살펴보면, 전체 취업 희망자 가운데 장기취업 희망자가 30% 정도를 차지하였고, 나머지 70%는 단기취업을 희망하는 것으로 나타났다. 그러나 단기취업은 거의 100%에 가까운 알선율을 보이고 있는 반면, 장기취업 알선율은 점차 낮아져서 2001년에는 20%에도 미치지 못하는 것으로 나타났다. 또한 장기취업알선의 경우에도 공동작업(54.4%), 단순노무직(18.3%), 기능직(14.9%), 수위경비직(13.3%) 순으로 나타나서(표 3-48 참조), 이른바 ‘괜찮은 일자리’로의 취업알선은 거의 없는 것으로 나타났다.⁴²⁾

<표 3-47> 노인취업알선센터 취업알선 실적

(단위: 명, %)

	전 체			장기취업			단기취업		
	희망자	알선자	알선율	희망자	알선자	알선율	희망자	알선자	알선율
1985	49,435	44,292	89.5	5,305	1,908	36.0	44,040	38,987	88.5
1990	93,468	81,735	87.4	26,274	18,846	71.7	67,194	62,880	93.6
1995	125,136	97,728	78.1	43,455	25,593	58.9	81,681	72,135	88.3
1998	121,203	98,996	81.7	20,724	7,236	34.9	100,479	91,760	91.3
1999	206,429	167,562	81.2	42,901	13,093	30.5	163,528	154,469	94.5
2000	254,678	193,262	75.6	76,319	17,730	23.2	178,359	175,532	98.4
2001	299,488	220,012	73.5	89,191	17,272	19.4	210,297	202,740	96.4

자료: 보건복지부, 『보건복지통계연보』, 2002.

42) 공동작업이란 지역적 특성 및 노인의 적성과 능력에 적합한 직종을 선정, 작업장 설치가 가능한 공업단지나 경로당 또는 노인복지시설을 활용하여 노인들이 작업을 공동으로 수행하고 발생한 이익금을 노인에게 배당하는 제도로서, 대한노인회가 관내 업체와 연계하여 일감을 주선하며, 노인복지시설에 설치된 작업장은 시·군·구에서 행정지원과 지도, 감독을 한다. 그러나 실제 공동작업장 운영은 생산업체와의 연계가 별로 없고 일감 확보가 여의치 않아 크게 활성화되지 못하고 있는 실정이다.

〈표 3-48〉 2001년 노인취업알선센터 취업알선 직종별 현황

		희망(명)	알선(명)	알선율(%)
전 체		299,488	220,012	73.5
장기취업	소 계	89,191	17,272	19.3
	기능직	3,157	473	14.9
	행정사무직	3,855	187	4.9
	단순노무직	16,742	3,075	18.3
	자동차운전	1,251	133	10.6
	수위경비직	23,057	3,077	13.3
	공원·호텔안내원	2,507	149	5.9
	청소원	14,662	1,928	13.1
	판매원	3,381	330	9.7
	공동 작업	12,008	6,535	54.4
	기타	8,571	1,385	16.1
단기취업	소 계	210,297	202,740	96.4
	취로사업	99,699	97,954	98.2
	건축, 토목공사	4,092	3,851	94.1
	일손돕기	94,019	89,512	95.2
	기타	8,571	1,385	16.1

자료: 사단법인 대한노인회 홈페이지(<http://www.koreapeople.co.kr>).

한편 보건복지부에서는 노인취업알선센터를 통한 단순 취업알선에서 더 나아가 노인들의 보다 적극적인 사회적·경제적 참여를 확대하는 지역사회시니어클럽(Community Senior Club) 사업(이하 CSC사업)을 실시하고 있다(한국보건사회연구원, 2001; 보건복지부, 2002b). 노인들의 사회적 경험을 활용하고 근로활동 및 사회참여에 대한 욕구를 충족시켜, 노인들의 삶의 질을 향상시키는 것을 목적으로 실시하는 CSC사업은 단순한 취업알선 기능을 넘어 노인들을 위한 사회적 일자리 창출 성격을 갖는 사업이라고 할 수 있다. 65세 이상의 노인뿐만 아니라 50세 이상의 준고령자도 대상자로 포함하고 있으며, 직능단체, 종교단체, 노인복지관 등 민간단체나 기관을 지정하여 사회적 경륜을 살릴 수 있는 업종 및 봉사 영역을 적극적으로 개발하고, 특별한 기능이나 능력을 가진 노인을 수요처와 연결시키는 역할을 수행하도록 하고 그 운영비의 일부를 지원하는 사업이다.

CSC사업은 단순한 취업상담 및 알선만으로는 지정받기 어려우며, 일자리 마련과 지속적 참여 및 관리, 공동체 창업 운영까지 포괄하는 보다 다양한 사업 내용을 구성하도록 유도하고 있다. 보건복지부는 2001년 시범운영에 이어 2002년 8월부터 확대, 현재 전국에 걸쳐 20개 기관을 지정하여 운영하고 있으며, 지원금은 사업비 및 지원인력 인건비(6명 이내)로 연간 1억 5천만원이다.

보건복지부에서 시행하는 노인취업알선센터와 CSC사업의 경우 현재 고용안정센터와의 연계는 전무한 것으로 나타났다. 또한 노동부에서 시행하는 고령자인재은행 사업과는 모두 고령자 취업알선이라는 공통의 업무를 가지고 있지만, 공동으로 또는 연계하여 수행하는 업무는 없이 개별적인 사업 운영이 이루어지는 것으로 나타났다.

이는 사업을 시행하는 중앙 부처가 다르기 때문에 발생하는 것인데, 현재 공공직업안정기관인 고용안정센터에서는 노동부가 아닌 다른 부처에서 시행하는 정책이나 사업까지 관여할 수 없다. 그러나 보다 효율적인 고용정책 및 직업안정이 이루어지기 위해서 관련 기관들의 업무가 서로 연계되어 시너지 효과를 발휘할 수 있도록 하는 것이 필요하다면, 따라서 누군가 그러한 역할을 수행해야 한다면 공공직업안정기관인 고용안정센터에서 그 역할을 담당해야 할 것이다. 따라서 고용안정센터에서는 노동부에서 운영하는 정책이나 사업뿐만 아니라 노인취업알선센터, 사회복지관, 무료취업알선기관 등과 네트워크를 형성하고, 인적 교류 및 프로그램·업무 교류가 상시적으로 이루어질 수 있는 체제를 갖추며, 관련 기관들의 운영 및 지원을 위한 ‘센터’로서 기능하도록 하는 노력이 필요할 것으로 보인다.

4. 여성인력개발센터

노동부는 1993년부터 『남녀고용평등법』과 『보조금의예산및관리에관한법률』에 근거하여, 비영리법인인 민간 여성단체가 운영하고 노동부가 일부 사업비를 지원하는 ‘일하는 여성의 집’ 사업을 시행하였다. 당시 ‘일하는 여성의 집’ 운영은 근로여성의 복지증진을 사업 목적으로 하였

는데, 구체적인 사업으로는 1~6개월 정도의 단기 직업능력개발, 취업정보·취업알선, 근로여성 고충상담, 훈련수강생 자녀를 위한 복지후생시설 운영, 사회교육·문화활동 지원 등 기타 복지증진 사업 등이었다. 이후 외환위기 극복과정에서 여성(가장)실업자에 대한 사회안전망을 확충한다는 정책 목표가 추가되었다.

‘일하는 여성의 집’은 현재 여성부에서 관할하는 여성인력개발센터의 전신으로, 2001년 여성부가 발족함에 따라 ‘일하는 여성의 집’ 관련 업무가 여성부로 이관되면서 여성인력개발센터로 새롭게 개편된 것이다(여성부, 2002a: 209~210). 여성인력개발센터는 『여성발전기본법』을 근거로 하여 여성의 직업생활과 가정생활의 양립을 지원하는 기관으로, 민간여성단체를 사업주체로 하되 정부가 사업비 일부를 보조하는 사업이다.⁴³⁾ 여성의 능력개발과 사회경제적 지위 향상을 위하여 직업능력개발 훈련사업, 취업 정보 제공 및 취업알선뿐만 아니라 여성의 고충상담, 각종 여성 관련 후생복지·문화활동을 포함한 다양한 사회교육프로그램 사업을 수행하도록 하고 있다. 한편으로 여성인력개발센터는 현재 『근로자직업훈련촉진법』에 따른 기타 직업능력개발훈련시설에 속해 있기도 하다.

여성인력개발센터는 시·도지사의 의견을 반영하여 설립 필요성이 큰 지역에 우선 설립하였으며, 운영 주체는 재정 부담 능력이 있고 여성 직업교육 및 훈련 경험이 있는 비영리법인을 선정하는 것을 원칙으로 하고 있다. 따라서 ‘일하는 여성의 집’ 운영과 달라진 점은 이전에는 노

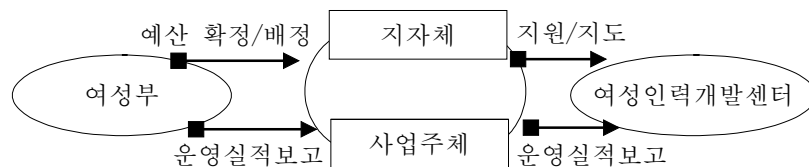
43) 여성인력개발센터 설립의 근거 법령은 다음과 같다. 『여성발전기본법』 제33조 제2항은 “국가 및 지방자치단체는 여성의 권익 및 복지증진과 교육을 위한 여성과 관련된 시설에 대하여 예산의 범위 안에서 그 경비의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다”고 규정하고 있으며, 『여성발전기본법시행령』 제34조의 2는 “여성부장관이 여성의 능력개발과 사회경제적 지위향상을 위하여 여성을 대상으로 하여 직업능력개발훈련, 취업정보제공 및 취업알선, 고충상담, 후생복지 및 문화활동의 지원 업무를 행하는 시설을 운영하는 비영리법인 또는 비영리 단체에 대하여 예산의 범위 안에서 그 경비의 전부 또는 일부를 보조할 수 있다”고 규정하고 있다. 또 『여성발전기본법시행령』 제37조, “경비보조에 관한 업무 중 당해 법인 또는 단체에 대한 경비교부 및 그 교부에 따른 당해 사업의 관리업무에 관한 권한을 시·도지사에게 위임한다”는 규정에 근거하고 있다.

동부가 지방노동사무소를 활용하여 직접 사업을 수행하였으나, 여성부 이관 후에는 지자체를 보조하는 방식으로 바뀌었다는 점이다(그림 3-1 참조).⁴⁴⁾ 따라서 여성부장관은 설립·운영 기준 설정, 설립 지역 및 설립 운영 주체 선정, 예산 확보 및 시·도 배정, 운영 실적 심사 및 지원 등에 관여하고, 여성인력개발센터 소재지를 관할하는 시·도지사는 보조금 교부 신청의 접수 및 교부 결정, 운영 실적 등을 여성부장관에게 보고하도록 하였다.

2003년 현재 여성인력개발센터는 총 51개소가 운영되고 있다. 이 가운데 대한 YWCA 연합회가 운영하는 센터가 25개소로 전체의 약 49%를 차지하며 가장 많았고, 그 외 한국부인회(3개소), 온터두레회(3개소) 등을 비롯한 다양한 민간단체가 참가하고 있다.

여성부에서는 여성인력개발센터로 선정되어 직업능력개발훈련 및 취업알선 등의 사업을 수행하는 비영리 법인에게 지자체를 통하여 설립비의 전액 또는 일정액을 보조하며, 또한 연간 운영비 중 일부를 지원하고 있다. 신규 설립비는 약 7억원에서 10억원까지 지원하였는데, 현재까지 설립비로 지출된 금액은 438억원이다. 또한 운영비로 1개 센터당 연간 약 1억원(2003년 기준)을 지급하고 있었는데(여성부, 2003: 77), 이는 여성인력개발센터 연간 운영비 가운데 약 40% 정도를 차지하는 것으로 나타났다. 2003년 예산은 68억원으로 2002년(74억 6천만원)보다 8.8% 줄어든 것이지만, 시설 임차 보증금 보조가 2002년 22억원에서 9억 6천만원으로 감소한 것일 뿐, 여성인력개발센터 운영 활성화를 위한 우수

[그림 3-1] 여성인력개발센터 운영 형식



44) 『여성발전기본법』 제37조에서는 “경비보조에 관한 업무 중 당해 법인 또는 단체에 대한 경비교부 및 그 교부에 따른 당해 사업의 관리업무에 관한 권한을 시·도지사에게 위임한다”고 규정하고 있다.

기관 인센티브 지원액 5억원과 운영비 차등 지원을 취한 운영실적 평가 관련 예산 2천만원을 포함하여(여성부, 2002c), 참여 기관들의 적극적인 운영을 유도하고 있다.

여성인력개발센터에서 이루어지는 취업알선은 방문뿐만 아니라 전화를 통하여 구인·구직 접수와 상담이 가능하다. 또한 여성인력개발센터별 인터넷 홈페이지를 구축하여 인터넷을 통해서도 구인·구직 등록 및 검색이 가능하며, 상담 역시 가능하도록 해놓았다.⁴⁵⁾ 그렇지만 직업훈련과 취업알선을 병행하면서 현재까지는 상대적으로 직업훈련에 중점을 두고 있다. 센터에 따라서는 일반 구직자에 대한 취업알선이 활발히 운영되는 곳도 있지만, 대체적으로 직업훈련 수료생에 대한 취업알선에 더 주력하고 있는 실정이다. 따라서 주 취업알선 대상은 직업훈련 수료자인 20대 후반에서 30·40대 주부가 대다수라고 할 수 있다.

여성인력개발센터 역시 취업알선과 관련하여 고용안정센터와의 지속적인 업무 교류는 없는 것으로 나타났다. 다만 여성인력개발센터에서 요청하는 경우 직업훈련 종료시 고용안정센터 담당자가 구직방법에 대한 특강 등을 지원해 주는 수준에서 업무 협조가 이루어지는 경우가 있었다. 여성인력개발센터에서도 인터넷을 통하여 워크넷 구인 정보를 활용하고 있지만, 전반적으로 직업훈련 수료자에게 알선하기에는 근로조건이 맞지 않는 경우가 많아서 사업주체 상급단체 도움을 받아 별도의 구인 개척을 하는 경우도 있었다.

직업훈련 수료자를 중심으로 여성인력개발센터의 운영 실적은 <표 3-49>에 있다. 직업훈련 수료자 외 일반 구직자의 취업알선 및 취업실적이 보고되고 있기는 하지만, 아직까지 전체적인 집계는 발표하지 않고 있다. 여성인력개발센터의 운영 실적은 '일하는 여성의 집' 시기를 포함하여 전반적으로 조금씩 증가하였다. 2002년의 경우 직업훈련 참가자 4만여 명에서, 수료자 3만여 명, 취업자 1만 2천여 명으로 취업률이 약 40% 정도로 나타났다.

여성부는 앞으로 여성인력개발센터를 단순 직업교육훈련과 취업알선

45) 여성인력개발센터 인터넷 대표 사이트 주소는 <http://www.vocation.or.kr>이며, 이를 통해서 개별 센터의 인터넷 홈페이지로 연결할 수 있다.

〈표 3-49〉 여성인력개발센터 운영 실적

	직업훈련				평생교육 참가자수	기관수
	참가자수 (명)	수료자수 (명)	취업자수 (명)	취업률 (%)		
1993	1,210	-	358	-	2,419	3
1994	2,911	-	971	-	5,308	6
1995	4,543	-	2,269	-	8,178	9
1996	5,926	-	3,071	-	15,024	12
1997	10,012	-	5,034	-	24,454	17
1998	17,997	14,149	6,383	45.1	45,091	34
1999	30,396	22,629	10,855	48.0	62,836	43
2000	35,125	26,761	10,468	39.1	65,720	46
2001	38,816	29,835	10,923	36.6	58,412	53
2002	41,793	32,974	12,729	38.6	42,300	51
2003 상반기	25,733	18,001	7,120	39.5	-	51

주: 2001년 이전은 여성인력개발센터의 전신인 '일하는 여성의 집' 운영 실적임.
 자료: 여성부, 정책2담당관실 내부자료.

뿐만 아니라, 여성의 전문직종 진출에 대한 지원을 위하여 전문교육 및 정보화교육 등 지식정보화 시대의 여성인력 지원을 위한 교육시설로 발전할 수 있도록 지원할 계획을 가지고 있다. 또한 지역노동시장의 요구에 부합하고 수준 높은 특성화된 교육프로그램 개발, 수강생에 대한 상담 및 취업정보 제공, 여성인력개발센터에 대한 평가시스템 개선, 여성인력개발센터 시설 안정을 위한 제도적 장치 등도 마련해 나갈 계획이다(여성부, 2002a).

그러나 현재 여성인력개발센터는 유사 교육기관과의 경쟁에 따른 교육생 모집의 어려움, 운영 예산 부족으로 전반적으로 센터 재정적 어려움이 있으며, 전세금 상승에 따른 임차시설 이전 압박으로 장기적으로 안정적인 사업을 추진하는 데에도 애로사항이 있는 것으로 나타나서, 많은 지원을 필요로 하는 것으로 나타났다(여성부, 2002b).

제4장 공공과 민간직업안정기관의 관계

제1절 직업안정서비스 수요의 변화

직업안정서비스의 수요가 변화하는 요인은 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째는 정보통신기술의 발전을 계기로 시작된 경제의 패러다임 변화가 노동시장의 환경을 바꾸고 있는 것이며, 둘째는 이러한 경제 환경의 변화와 더불어 노동시장 내부의 구조 변화가 발생함에 따라 새로운 직업안정서비스의 수요가 필요하게 된 것이다. 사실 이 두 가지 요인은 서로 영향을 미치고 있기 때문에 하나의 현상을 두고 어떤 것이 원인인지 명확히 구별하기 어렵다. 이렇듯 중복되는 면이 있지만 직업안정서비스의 수요가 더욱 증가하는 현상과 그 원인들을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.⁴⁶⁾

첫째, 경제의 새로운 패러다임으로 지식기반경제가 등장했다. 새로운 경제성장의 동력으로 인식되고 있는 지식기반경제의 도래는 그 어느 때보다 급속한 실물시장에서의 변화를 가져왔고 노동시장에 직·간접적인 영향을 미치게 되는데, 그 중 가장 특징적인 것은 새로운 지식과 기술에 대한 수요변화가 매우 빨라졌다는 것이다. 이러한 현상은 노동공급에서의 변화와 기존 직업안정체제의 개편을 요구하게 되었고 급변하

46) 주로 산업화가 진전된 국가들을 대상으로 한 사례조사에 근거한 분석이다.

는 지식의 습득을 위한 재교육 및 훈련의 중요성은 더욱 커졌다. 한편 새로운 지식과 기술에 대한 수요는 기업으로 하여금 인력교체의 필요성을 더 크게 만들었고, 노동시장의 유연성에 대한 요구를 증가시키게 되어 그러한 결과로 전문직 또는 기술직 근로자의 이직 확률 상승, 비정규직 근로자의 증가, 비공식 부문의 확대 등의 현상이 발생하면서 특정한 고용형태에 대한 직업안정서비스의 수요가 확대되었다.

둘째, 정보통신기술의 발전은 노동 및 자본생산성 향상과 세계화(globalization)를 초래하였고, 생산과 판매에 있어 지역이나 거리의 영향을 최소화하면서 산업화된 기존의 국가들에서 제조업 생산기지를 노동비용이 낮은 지역으로 이동하는 현상을 일으켰다. 그 결과 제조업 고용이 감소하고, 서비스업의 고용 비중이 증가하는 등의 고용구조 변화가 발생했다. 결국 정보통신기술의 발달은 산업간 노동이동을 활발하게 하면서 이 부문의 직업안정 수요의 확대와 이직을 위한 숙련의 습득을 요구하게 되었다.

한편 정보통신기술의 발전은 기술 측면에서 직업안정서비스의 수단으로서 정보인프라의 구축을 가능하도록 하여 많은 구직자와 구인자에게 표준화된 직업체계와 분류에 근거한 직업정보를 이용할 수 있는 기회를 제공함으로써 직업안정서비스를 이용하는 범위를 확대하고 보다 쉽게 접근할 수 있는 환경을 조성하고 있다.

셋째, 경제 환경의 변화에 따라 다기능을 필요로 하는 직종이나 특별한 지식을 요구하는 전문가, 기술자 및 고기술 인력에 대한 수요가 증가하고, 낮은 기술 수준의 생산직 근로자는 감소하는 반면, 단순한 업무에 종사하는 서비스 근로자들이 증가하면서 다양한 직종이 생성되고 있다. 따라서 직업안정기관들은 다양한 직종에 대한 직업안정 수요를 파악하여 필요한 서비스를 제공해야 하며 변화하는 추세에 맞는 직종분류의 개발을 지속적으로 시도해야 할 요구에 직면하게 되었다.

넷째, 이미 산업화가 끝난 국가의 경우 대부분 오랫동안 출산율이 감소하면서 저연령층의 근로자 유입이 감소하고 고연령층 근로자의 비중이 증가하게 된다. 따라서 이 현상은 고연령층 구직자들의 취업문제, 이들에게 새로운 기술을 습득시키기 위한 재교육 및 훈련 문제, 사용자들

의 고령자 채용문제 등의 과제를 야기한다. 또한 안정적인 경제구조를 가진 산업화 국가의 경우 상당한 규모의 구조적 실업이 발생하여 고착화되는 경향이 있어, 특히 취업취약집단(청소년, 여성, 고령자, 저기능 인력, 장애인 등)에게는 이들을 위한 특별한 직업안정서비스의 제공이 고려되고 있고, 한 번 증가한 실업률은 다시 감소시키기가 매우 어려워서 적극적인 노동시장 정책(active labour market policies)을 추진해야 하는 필요성 또한 증가하고 있다. 이런 측면에서 취약집단을 위한 직업안정서비스 프로그램의 확대와 적극적 노동시장 정책의 추진을 위해서는 기존의 공공직업안정기관(PES: Public Employment Service)의 역할이 중요하며 그 역할의 범위 또한 변화하고 있다. 특히 일부 국가에서 소득분배의 불평등과 사회적 소외 현상이 증가하는 문제에 대한 대응책으로 추진되는 종합적인 사회안전망 제공을 PES가 담당하여 그 역할의 범위가 더욱 확대되어 가고 있는 것을 발견할 수 있다.

이런 상황을 종합하건대 사람들이 구직과 근로를 평생 동안 경험하면서 과거에 비해 더욱 많은 직종과 업종에서 일할 것으로 예상되므로 노동시장에서의 고용정보에 대한 수요는 더욱 확대될 것이다. 따라서 새로운 지식과 기술 습득이 더욱 중요해지면서 재교육 및 훈련의 역할이 더욱 커질 것이다. 또한 고용형태의 다양화는 차별화되거나 새로운 직업안정서비스를 요구하게 될 가능성이 높고, 그런 과정에서 틈새시장을 파고드는 민간인력서비스가 다양한 분야에서 여러 형태로 생성되고 있다. 취약계층의 실업이 증가하는 국가의 경우 이들을 위한 특별한 직업안정서비스의 제공이 필요한 한편, 실업급여, 구직지원, 교육 및 훈련 기회 제공, 고용 창출 및 근로경험 제공 사업, 셀프서비스를 이용하여 고용정보를 사용할 수 있는 사업 제공 등 직업안정기관이 담당해야 할 역할의 범위 또한 계속 확대되고 있다.

제2절 공공과 민간직업안정기관의 관계

선진국의 경험에 따르면 과거 공공직업안정기관(PES)은 노동조합을 중심으로 노사단체들과 긴밀한 관계를 유지하면서 노동시장에서 독점적이고 자립적인 지위를 누리고 있었으나, 최근 직업안정기능에 대한 수요가 확대되어 가는 상황에서 PES와 다른 관련 기관과의 연계가 더욱 중요해지고 있다. 그 중에서도 확대 국면에 접어든 민간직업안정기관(PREA)과의 연계는 국가의 직업안정기능 극대화를 위한 필수적인 요소가 되어가고 있다.

이러한 필요성의 근거로 우선 공공부문 서비스에 대해 일반적으로 적용되는 비효율성에 대한 문제가 제기되고 있어 민간 및 기타 관련 기관을 포함한 경쟁적인 요소의 도입이 요구되고 있다. 또한 더욱 다양해진 직업안정서비스에 대한 수요는 그 동안 유지되어 온 기존의 공공직업안정서비스의 구조 개편을 요구하고 있으며, 다양한 직업안정 수요에 대해 PES가 모두 책임지기는 어려우므로 특정 수요에 대해 전문성을 가진, 또는 서비스 제공에 있어 우위를 차지하는 민간업체가 이를 대행할 필요가 있다. 또한 각종 실업 관련 문제의 해결을 위해서는 단순한 직업정보의 제공이나 중개사업만으로는 부족하고 포괄적인 해결 방향을 위한 여러 경제주체의 협력이 필요하다는 점에서 타관련기관과의 연계가 더욱 강조되고 있다.⁴⁷⁾

구체적으로 살펴보면 PES는 노사단체와 긴밀한 관계를 유지해야지만 구인, 구직 등에 대한 구체적인 정보를 교환할 수 있고 기능적인 강화를 기대할 수 있다. 또한 노동시장 정책과 연관된 직업안정서비스를 제공할 때는 이러한 정책을 추진하는 정부기관과 협조해야만 적절한 성과를 기대할 수 있다. 또한 PES는 단지 정보수집과 전달 등을 통한 조

47) 이러한 기관으로는 노동조합, 사용자 단체, 기타 정부기관, 지방자치단체, 민간 직업안정기관이 모두 포함된다.

정적인 역할을 담당하기보다는, 고용 및 복지정책의 중심이 되고 지방자치단체, 지역(사회) 단체와 연계를 하여 직업안정분야 자체를 이끌어가는 선도적 역할을 해야 한다. 또한 지역 특유의 상황을 잘 이해하고 있는 단체나 기관의 기여는 공공직업안정기관의 활동을 그 지역 특성에 맞추어 효율적으로 이끌어가고, 모니터링과 평가를 위한 기준을 제시하는 도구로 활용될 수 있다.

PES와 PREA와의 관계는 과거 유럽에서 중간착취의 문제 때문에 PES의 독점적 지위를 인정하던 애초의 상황과는 크게 달라졌다. 우선 노동시장의 수요 공급 변화에 따라 자율적으로 민간인력서비스에 대한 수요가 확대되고 있으며, ILO를 비롯한 노동기구들도 그 추세의 정당성과 민간업체의 긍정적인 역할을 인정하는 쪽으로 기울고 있다.

이 과정에서 PES와 PREA 사이의 교류 내지 경쟁은 더욱 활발해지고 있으며 정부 규제 역할이 PREA에 어떤 방식으로 작용할 것인가가 공존이나 상호 보완의 역할을 결정하는 데 있어 매우 중요한 요인으로 작용한다. 그러나 이런 규제적인 역할은 고용되는 근로자의 권익을 보호하기 위한 조치일 뿐 PES가 민간업체와의 경쟁에서 우위를 차지하기 위한 것은 절대로 아니다. 따라서 노동시장의 효율성과 근로자의 권익을 고려할 때 가장 합리적인 균형을 위해 공공과 민간이 어떻게 공존하면서 또는 협력하면서 국가의 직업안정서비스 기능을 극대화할 것인가는 노동시장의 인프라를 구축하는 측면에서 매우 중요한 과제라 할 수 있다.

국가별로 분석을 해보면 PES와 PREA와의 관계는 다음 4가지 유형으로 나누어 볼 수 있다.

첫째, PES가 대부분의 직업안정서비스를 담당하고 특수한 경우만 민간의 역할을 인정하는 경우다. 이럴 경우 장점으로서는 취약계층에 대한 국가의 서비스가 강화되는 모습을 볼 수 있으나 공공부문이 관료적으로 변하거나 도덕적 해이(moral hazard)에 빠질 가능성이 높고, 창의적인 서비스를 개발해 내는 민간부문의 역할이 실종되는 문제가 있다.

둘째, PES와 PREA가 경쟁관계에 있는 경우다. 이 경우 공공이나 민간부문이 서로 성과를 올리기 위해 경쟁을 하게 되고 그 평가에 있어

공공부문을 민간과 비교하게 되는 경향이 있어, 취업시키기 어려운 취약계층을 서로 기피하는 문제가 나타날 수 있다. 또한 정보 네트워크나 인프라에서 우위를 차지하고, 비용전가의 부담이 없는 공공부문의 존재로 말미암아 민간부문은 틈새시장에서나 수익을 올릴 수 있는 취약한 영세업체의 위치를 지키게 된다.⁴⁸⁾ 이런 경우 민간업체는 전통적으로 활동해 오던 일부 전문직종에서 영세한 규모의 사업을 운영하는 한편, 공공부문이 미처 제공하지 못하는 틈새시장을 끊임없이 개발하는 양상을 띠게 된다.

셋째, PES와 PREA가 서로 협조하는 체제로 구성된 경우로 민간부문은 외주, 자금지원, 서비스 대상의 차별화 등의 수단으로 구직자나 구인자들이 원하는 직업, 또는 근로자를 연결시키는 속도를 촉진시키는 데 노력하고, 공공부문은 민간부문이 다루기를 꺼려 하는 취약계층을 맡아 교육훈련 및 취업을 시키는 구조를 가지는 경우가 많다. 이론적으로는 가장 바람직한 형태지만 PES는 취업확률이 낮은 취약계층에 집중적인 서비스를 제공하기 때문에 투입되는 비용에 비해 나타나는 취업의 성과가 미미하다는 비판에 직면하게 되고, 그럴 경우 협조관계에서 민간과 경쟁관계로 전환될 위험이 상존한다. 또한 취약계층만을 공공부문이 다루게 된다면 PES를 이용하는 것이 본인이 취업능력이 떨어지는 집단에 속해 있다는 증거로 작용하는 낙인효과(stigma effect)가 발생하여 웬만한 구직자들은 공공직업안정기관을 기피하는 현상이 나타날 가능성도 있다.

넷째, PREA가 주를 이루고 PES는 자금과 인프라만을 제공하는 형태인데, 이 경우 비용 면에서는 매우 효과적이지만 취약계층의 고용창출에 있어서는 활동이 축소될 수 있는 약점을 가지고 있다.

48) 공공직업안정기관이 민간보다 우위에 설 수 있는 이유는 다음과 같다. 첫째, 정보 인프라의 구축이 가능하다. 둘째, 실업급여와 연계되어 있어 근로자가 실업의 상태에 이른 경우 구직활동을 연계하여 할 수 있고, 실업자가 구직활동에 적극적으로 참여해야만 실업급여가 지급될 경우 적극적인 구직활동을 유인할 수 있다. 셋째, 공공부문이 제공하는 직업훈련과 연계하여 서비스를 제공할 수 있다. 넷째, 구직자가 부담하는 비용이 거의 없다. 다섯째, 착취나 사기의 위험이 없기 때문에 민간보다 선호한다. 여섯째, 수익을 추구하지 않기 때문에 취약계층에 대한 서비스를 할 수 있다.

각 국가를 살펴보면 이 4가지 유형 중 중간에 걸쳐 있는 복잡한 모습을 보이는 경우도 있다. 우리나라는 현재 이 네 가지 유형 중 서로 경쟁적인 관계를 가지고 있는 두번째 유형에 가깝다고 할 수 있다. 우리나라의 PREA는 전통적으로 저숙련 구직자에게 직장을 찾아주는 구조를 가지고 있다가 1997년 외환위기 이후 발생한 노동시장의 변화로 말미암아 PES와 PREA 모두가 급속도로 성장하고 있다. 특히 직업안정 인프라가 미비해서 그 기초 인프라의 구축에 많은 투자가 필요했기 때문에 공공부분의 투자가 가파른 상승을 보이고 있다. 그러나 기능 면에서는 공공과 민간부분의 구분이 잘 이루어지지 않아 경쟁관계에 있는 측면이 많고, 공공부분의 우수한 인프라를 PREA가 이용하기를 원하지만 현실적으로는 공동사용이 되지 않고 있는 상황이다.

한편 선진국 중심으로 나타나고 있는 PES와 PREA의 역사적 발전 단계는 <표 4-1>과 같다.⁴⁹⁾ 일반적으로 PREA의 존재는 이제 어느 노동시장에서나 인정을 받는 단계에 도달해 있으며, 그 기능의 필요성 또한 긍정적인 평가를 받기 시작했다. 따라서 이제는 국가가 PES를 통해 직업안정에 관련된 모든 서비스를 제공하기보다는 PREA와의 상호 보완 및 경쟁, 즉 공조체제를 구축하는 방향으로 가는 것이 일종의 대세라 할 수 있다. 이런 경우 국가의 직업안정정책의 목적은 국가 전체의 직업안정기능이 극대화될 수 있는 체제(system)를 개발하는 것이며, 구체적으로는 PES와 PREA가 서로 경쟁은 하더라도 갈등을 일으키지는 않고, 오히려 협조하고 보완하는 협력관계를 조성하여 구인자와 구직자가 뜻하는 목표를 달성하도록 효율적으로 도와줄 수 있는 체제를 개발하는 것이다.

물론 어떤 공조체제가 만들어지더라도 반드시 국가가 역할을 해야 하는 분야는 존재한다. 우선 국가는 노동시장과 경제에 관련된 규칙을 제시해야 하며, 갈등이 발생할 경우 중재와 최종 결정의 역할과, 규칙을 위반한 경우 처벌하는 역할을 해야 한다. 둘째, 국가적으로 노동시장이 제대로 작동하도록 유지해야 한다. 노동정책의 목적을 명확하게 하고, 정책이 적절히 수행되는지를 확인하며, 노동시장에서 발생하는 인력수

49) 우리나라의 현황은 이 중 3단계와 4단계에 걸쳐 있는 모습으로 판단된다.

급이 원활하게 유지되어 불균형이 발생하는 것을 방지해야 한다. 한편, 고용창출이나, 훈련제공, 실업급여 등을 통해 직업안정기능을 제공해야 한다. 취약계층에 대한 착취가 발생하지 않도록 방지하고, 차별적 관행을 해소하며, 공정한 관계가 노동시장에서 유지되도록 노력해야 한다. 노동시장에서 활동하는 경제주체들의 행위에 대한 감독을 지속하여 새로이 발생하는 갈등상황에 대처해야 한다. 셋째, 국가는 노동시장에 관한 정보를 수집하고 관리하며 배포하는 역할을 해야 한다. 정보가 수집되고 처리되는 과정을 개인들이 알 수 있도록 홍보해야 하며, 다른 기관에서 수집한 정보가 노동시장의 관점에서 가치 있는 것이라면 연계할

〈표 4-1〉 공공 및 민간직업안정기관의 발전 단계

1단계	민간직업안정기관 발생	- 구인, 구직 촉진 및 원활화 - 구인·구직자의 권익침해(중간착취) - 취약계층에 대한 서비스 불제공
2단계	공공직업안정기관의 필요성 증대	- 취약계층에 대한 서비스 필요 - 민간업체에 대한 관리 및 감독 필요 - 대량실업의 발생시 취업지원서비스의 일환으로 직업안정기관의 확대 및 사회적 역할 강화가 필요
3단계	공공과 민간직업안정기관의 공존 및 경쟁 (공공부문의 기능강화와 민간인력서비스 산업의 확산 추세 공존)	- 각 기구의 역할과 성과에 대한 검증 논란 발생 - 경제와 노동시장의 추세는 직업안정기능의 확대를 요구하고 있으므로, 공공이든 민간이든 이 수요를 충족시켜 줄 필요 - 누가 무엇을 할 것이냐의 역할 분담 - 초기 경쟁을 거쳐 각자의 존재에 대한 증명 - 공공부문은 예산제공, 우수한 인프라 이용 가능성 등에서 유리하지만, 취약계층에 대한 selection barrier가 불가능하므로 성과 면에서는 부진한 면을 보이게 됨.
4단계	공공과 민간직업안정기관의 역할 정립	- 노동시장이 안정되면 공공은 민간이 손대지 않는 부분을 담당할 수밖에 없게 됨. - 결국 수익 발생 분야와 수익이 부진한 분야로 분리되고 공공은 사회적 약자에 대한 지원 및 인프라 부분으로 역할이 정립되는 경향 - 민간부문의 확산은 노동시장의 변화와 직관되어 있으며 자생적으로 발전하게 되는데, 목적함수가 무엇이냐에 따라 관리 및 감독의 방식이 차별화
5단계	공공과 민간직업안정기관의 상호 보완적 공조 체제 구축	- 역할 분담에 따른 기능 분담을 넘어서서 서로의 기능을 극대화하기 위한 상호 협조와 정보 공유, 인력 교환, 기능 연계, 업무 대행 등이 발생

수 있는 수단을 개발해야 한다. 넷째, 국가는 노동시장을 위한 정책이 적절하게 수행될 수 있는 재정적인 뒷받침을 해야 한다. 집행된 예산이 본 목적에 맞게 사용되었는지를 감독해야 하며, 그 결과에 대해 책임을 져야 한다.

제3절 외국의 사례 및 시사점

ILO(2003)는 PES와 PREA의 연계형태를 다음 세 가지로 단순화시켰다. 첫째는 협조관계로서 정보를 공유하고 시설을 공동으로 활용하는 경우를 지칭하며,⁵⁰⁾ 정부의 추가적인 예산 투입 없는 협조관계를 의미한다. 이 공조관계로부터 민간업체는 더 큰 수익을 획득하고 공공기구는 최소한의 비용으로 고용을 촉진시킬 수 있는 장점이 있으나, 개인 정보의 보호가 문제가 될 수 있다. 둘째는 상호보완 관계로서 서로 다른 기능을 가지고 있는 민간업체를 이용하여 정부가 자금을 제공하면서 일정한 직업안정기능을 수행하도록 하는 형태의 파트너십을 예로 들 수 있다. 이 경우 노동정책을 수행하는 데 있어 전문성이 필요하거나 업무를 수행하는 데 있어 공공조직의 규모나 능력이 부족할 때 이를 보완하기 위해 민간업체를 이용하는 방식으로, 공공기관이 감독 및 관리의 책임을 지고 실제 업무의 수행은 민간이 보완하는 방식을 취하게 된다. 셋째는 연계를 하는 중에 발생하는 경쟁관계로 PES와 PREA가 같은 종류의 시장에서 경쟁을 하여 자금(fund)을 조달하는 방식인데, 보통 관련 예산이 지방자치단체로 이관되어 각 지역의 특성에 따른 여러 가지 서비스를 제공할 때 적합한 형태로, 그 지방의 근로자나 구직자들의 특성을 살린 직업안정서비스 제공이 가능하다.

이러한 연계형태가 각 국가별로 나타나는 사례를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

50) 여기서의 정보는 구인, 구직 정보 외에도 노동시장 상황 등 광범위한 내용을 포함할 수 있다.

1. 협조관계⁵¹⁾

프랑스는 2003년 현재 약 945개의 PES를 약 22,000명의 인원으로 운용하고 있는데, ANPE로 불리는 프랑스의 PES는 파견근로업체(TWA: Temporary Work Agencies)와 협력관계(partnership agreement)를 맺고 있다. 지역 PES는 민간업체의 구인광고를 모든 구직자에게 제공하고 있으며(offer를 받은 민간업체로 가도록 소개함), 이 민간업체는 구인자나 구직자 발굴을 돕는 기능을 담당한다. 또한 PES는 민간업체들로부터 지역 노동시장 상황과 파견근로자 시장 그리고 공공부문의 고용 정보 등을 교환하여 특히 취약계층에 대한 서비스를 강화하는 데 도움을 받는다.

페루는 2,700만명에 달하는 인구에도 불구하고 최근까지 120명의 인원이 40개의 PES를 관리하고 있다. 보통 개발도상국에서와 마찬가지로 페루의 PES는 높은 거래 비용, 장시간의 등록기간, 경직성 등으로 나쁜 인상을 가지고 있었다. 그러나 최근 페루 정부는 PES를 지역분권화(decentralization)하고 다른 형태의 직업안정기관과의 연계를 체제화하며, CIL(Peruvian Network of Centres of Intermediation and Labour Information)을 조직하여 PES를 확장함으로써 큰 성과를 보고 있다. CIL의 확대는 교육·훈련기관과의 연계와 함께 PREA를 포함한 지역 중심의 관련 기관과의 연계를 중심으로 진행되었다. 이러한 연계는 노동시장 정보의 공유로부터 사용 용어, 직업분류나 서비스에 사용되는 소프트웨어 등의 표준화, 공동 판촉(promotion), 동일한 규제의 적용 및 동기 부여 등까지를 공유하는 형태를 띠고 있다. 이러한 변화의 결과는 가시적으로 나타나 1998~2000년의 기간 동안 PES와 PREA가 성취한 취업성공의 증가는 27.5%에 달했고, 결원의 충족과 구직기간이 단축되는 효율성의 증가가 나타났다. 2000년에는 구직자의 34%가 취업을 했고, 구인기업의 73%가 원하는 근로자를 찾을 수 있었다. 여전히 PES를 이용하는 구직자가 대부분이지만, 과거 3년 동안 민간업체를 이용하는 구직자 수는 2배로 증가했다. 현재 페루의 직업안정기관은 보다 더 통

51) ILO 분류의 협조관계는 PES와 PREA 간 시설 및 정보의 공유를 의미한다.

합된 정보체제와 인터넷을 통해 연결되는 통신망을 활용하는 방향으로 개선노력을 계속하고 있다.

러시아의 경우 1990년대 말 89개의 지역 PES와 2,744개의 지역 사무소가 있었고, 약 35,000명의 직원이 근무하고 있었다. 1990년 초까지 공산주의 국가의 전통이 그대로 남아 러시아의 직업안정기능은 거의 모두 정부의 몫이었으나, 1990년대에 민간업체들이 생성되기 시작했다. 이들은 구인 기업의 정보를 공공기관과 공유하는 연계방식을 택하고 있으며, 공공기관의 공무원이 민간업체에서 노동시장 정보나 정부 부처와 관련된 일을 하는 등 인력교환도 발생하고 있다.

스웨덴의 경우 1993년 독점적인 공공직업안정기관에 대한 법이 사라지면서 파견근로업(TWB: Temporary Work Businesses)과 스태핑 서비스(SS: Staffing Services)가 급속히 증가하게 되었고, 구직자로 하여금 가장 빠르게 직장을 찾게 하는 것이 가장 바람직한 직업안정서비스라는 관점에서 PES는 전국에 걸친 정보망을 이용하여 민간업체에 등록되어 있는 구직 정보를 구인기업과 연계시켜 주기도 하고, TWB와 SS를 통해 취업할 의사가 있는지를 확인하는 것을 의무화하고 있다.

영국은 1,500여 개의 PES사무실과 125,000명의 직원을 가진, 유럽에서 가장 PES가 발달한 나라라고 할 수 있다. 따라서 대부분의 직업안정서비스가 PES를 통해 추진되는 한편, 민간업체의 서비스는 주로 기술직이나 전문직 종사자들에게 해당되는 것이었다. 최근에는 SS와 지방 고용안정센터(Job Centre)의 협조가 시도되고 있으며, 관련 협회와 정부기관 간 우수사례 보고서를 공동으로 작성하는 등의 협력사업이 진행되고 있다. 영국의 경우 민간과 공공직업안정기관 사이에 영구적인(permanent) 협조체제(cooperation system)가 구축되어 있다. 이 체제에 의하면 PREA는 지방 고용안정센터를 통해 구인광고를 낼 수 있고, 이런 과정을 통해 취업이 되었을 때 민간업체는 센터에 보고를 해야만 한다. 또한 PREA는 반드시 자신들이 제공하는 서비스에 대해 센터와 실업급여 부서를 통해 광고를 내야 하고, 그 대신 센터와 실업급여 부서 사무실에 포스터를 붙이거나 전단을 비치할 수 있다.

미국은 2000년 기준으로 약 1,300개의 PES 지역 사무소와 약 17,400

명의 직원을 가지고 있고 실제 노동시장 정책, 실업급여 등을 담당하는 기타 기관의 규모 또한 상당히 크다. 미국의 PES는 직업안정서비스의 도매상(wholesaler) 역할을 하는 반면, 민간업체는 소매상(retailer) 역할을 한다고 볼 수 있다. 즉 PES가 PREA에 이력서와 구직자 명단을 제공하고 민간업체가 직접적인 서비스를 제공한다. 또한 정보의 공유에 있어 정부가 이용하는 대표적인 인터넷을 이용한 직업소개망인 America's Job Bank(AJB)와 가장 큰 민간 직업정보제공업자인 Monster.com은 표준화된 직업분류(Standard Occupational Classification)를 같이 사용하고 이 분류의 변경 과정에 참여한다. 이렇게 미국의 PES와 PREA는 구인·구직자 정보를 상호 교환하고 파견근로업체를 이용하더라도 최대한 빠른 시간 내에 취업시킬 수 있는 노력을 경주하는 데 있어 협조하고 있다.

2. 상호 보완관계⁵²⁾

벨기에의 경우 약 1,000만명의 인구를 위해 매우 복잡한 직업안정서비스를 제공하고 있다. 일부 기능은 중앙정부(실업급여, 사회보장)가 책임지고 일부는 지역정부가 독자적인 예산을 가지고 담당한다. 벨기에의 PES인 고용 및 직업훈련 사무소(VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling Beroepsopleiding)는 노동시장의 감독(director)기능을 담당하여 정부의 노동정책을 추진하고 사회안전망을 제공하는 역할을 하는데, 실업자, 근로자, 고용주 모두가 그 서비스의 제공 대상이며, 직업소개와 직업훈련을 가장 중요한 활동영역으로 한다. 또한 VDAB는 관련된 정부 부서들과 기관들을 지도하고 민간업체들과 연계하여 노동시장의 효율성과 조화를 극대화하는 목적을 달성하기 위해 계약관리(management contracts), 업무 분담, 평가 및 감독 등의 역할을 한다. 이 과정에서 민간업체들은 정부의 승인하에 협력협정(collaborative arrangements)을 맺

52) ILO 분류상의 상호 보완관계는 정부에서 예산을 투입하여 민간업체로 하여금 공공직업안정기관이 하던 업무의 일부나 전부를 맡아 하도록 하는 경우를 의미한다.

게 되고, 정부의 전자통신망을 이용하면서 노동정보를 공유하고 있다.

독일의 PES는 660개의 지역 사무소와 약 85,800명의 직원을 가지고 있으며(2002년 기준) 이는 영국과 더불어 가장 큰 규모의 PES 체제이기도 하다. 중앙 고용서비스부서는 직업소개업, 실업급여, 노동시장 정책을 모두 추진한다. 1994년 독점적인 공공직업안정기관법이 폐지된 후 민간업체들은 정부의 인허가(license)를 받아 활동할 수 있게 되었는데, 이 인허가의 기준은 점차 약화되고 있다. 독일의 PES는 영리를 추구하는 민간업체나 비영리기관 모두와 협력관계를 유지하면서 민간업체가 실업자를 취업시킬 때마다 바우처(voucher) 형태의 요금을 정부가 지급한다. 또한 파견업체의 형태를 가지고 있는 개인별 직업안정서비스업체(PSA: Personal Service Agencies)들은 PES가 반드시 보유해야 하는 연계기관이며 PES로부터 위탁을 받아 실업자를 취업시키는 역할을 담당한다. 또한 구직자의 적성 및 인적 기록(profiling)을 하는 데 있어 민간과 공공이 개발에 동참하여 표준화된 효율적인 인적 기록 관리를 통해 실업을 줄이는 데 노력하고 있다.

네덜란드의 경우 2002년 1월 새로운 직업안정서비스 구조를 갖추게 되었는데, Central Organization for Work and Income(CWI)는 전에 있던 PES를 대체하여 고용과 임금에 관련된 서비스를 모두 담당한다. CWI는 적극적인 노동시장 정책에 직접 참여하지는 않으나 관련 업무에 있어 실업급여를 담당하는 UWV와 지방자치단체(municipalities)를 모두 총괄하는 역할도 한다. CWI는 민간업체와의 협력을 더욱 강화하고 있는데, 특히 파견업체(TWA)가 큰 역할을 한다. 구직자에 대해 3~5개의 파견업체에 연락을 하여 한시적으로 파견근로자로 일하도록 유도하면서, 근로기간 동안 CWI를 통한 직업중개서비스는 계속적으로 제공한다. 특히 취업이 어려운 취약계층의 구직자에 대해서는 특별히 강화된 서비스를 제공하기 위해 The PIM(Professional Influx Method for Disadvantaged Groups)이라는 프로그램을 만들어 NV KLIQ라는 민간업체에 그 업무가 맡겨졌다. 이러한 방식은 정부 예산을 상당히 절약하는 효과가 있었던 것으로 알려진다.

슬로베니아의 PES는 직업소개와 적극적 노동시장 정책, 실업급여와

함께 고용허가와 장학금제도까지를 담당하고 있다. 이런 종합적인 서비스는 실업자에 대한 개인고용프로그램을 운용하면서 시작되었는데, 이러한 임무를 정부의 자금 지원에 의해 민간업체가 담당하기도 한다. 공공기관은 필요한 서비스의 종류, 지원 계층(target group), 이러한 임무를 담당하는 민간업체의 자격요건 등을 명시하고 이러한 조건들이 충족될 때 자금 지원을 하게 된다. 자격조건을 갖춘 경우 PES는 선택된 기관과 계약을 맺는데 여기에는 PREA, 훈련기관 및 교육기관 등이 모두 포함된다. 그 성과에 대해서는 평가가 엇갈리는데, 개인의 취업확률을 높이는 등 효율성에는 향상이 있었으나, 프로그램의 중복과 투명성의 상실 등 부작용도 존재하는 것으로 나타난다.

3. 상호 연계하에서의 경쟁관계

호주의 경우 1990년대 중반부터 획기적인 직업안정서비스 구조로의 개편이 진행되었다. 호주 정부의 가장 큰 목적은 예산 절감과 그 동안 비판받아 왔던 PES의 비효율성을 제거하기 위한 효율성의 증대였다. 이러한 구조개편의 내용은 구직자들이 받을 수 있는 직업안정서비스의 다양화, 서비스의 품질 향상, 장기고용의 성취 등이었는데, PES와 PREA 모두가 경쟁을 통해 정부예산으로 지원되는 경쟁적 직업안정서비스시장을 구성하는 것이 주된 방향이었다. 이러한 구조개편으로부터 예상되었던 장점은 구직자의 특성에 따라 고품질이면서 유연한 그리고 보다 전문화된 서비스가 제공되며, 특정한 취약계층의 취업에 대해 더 많은 보너스(incentive)를 줌으로써 특수한 직업훈련과 소개가 추진(intensive assistance)되는 것 등이었다. Job Network(JN)라고 알려져 있는 이 직업안정 체제는 PES의 숫자는 점차 줄어나가고, 영리 또는 비영리 PREA들이 JN의 회원으로서 그 서비스들을 모두 담당하는 것으로 장기계획을 세웠다. 따라서 제도 개편 초기에는 공공과 민간업체들이 서로 경쟁했지만, 그 과정에서 많은 공공기관이 민간업체로 전환되는 결과를 가져오게 되었고, 최종적으로는 PES는 거의 사라져 공공부문에서는 예산 조정과 계약만을 통해 PREA들의 노력과 성과를 유도하는 방식으로 시

장을 개편하고자 한다. 그 과정에서 직업소개 기능이 아닌 실업급여나 민간업체의 관리 및 감독을 위해 Centerlink라는 정부기관이 새로이 창설되었고, 공공 인터넷직업은행(Internet job bank) 역시 공공부문에서 별개로 운용되고 있는 것을 고려하면, 이 체제의 관리와 감독의 필요성이 커질수록 애초에 목적했던 공공부문의 축소 및 예산 절감은 어려운 상황에 도달할 가능성도 있다.

2002년 발간된 호주 생산성위원회(Australian Productivity Commission)의 보고서에 따르면, 정부가 직업안정서비스의 구매자로서 자금을 제공하고 관리 감독만을 하는 체제로의 구조 개혁 결과에 대해 성과 중심의 경쟁 도입, 다양한 프로그램의 개발, 예산의 절감 등 성취된 긍정적인 결과와 함께 공공부문이 담당했던 직업안정기능의 제공, 가격경쟁에 따른 서비스 질의 하락, 단기 성과에만 집착하여 장기적으로 서비스를 필요로 하는 구직자에 대한 서비스 제공이 감소하는 문제 발생, 계약과 예산 지출에 있어 복잡성의 증가, 규모의 경제 효과 축소와 각 기관들간의 협조 감소, 예산은 절감되었지만 실업률의 감소는 없다는 점 등 문제 발생에 대해 논쟁이 진행되고 있다.

4. 사례 및 시사점

그렇다면 과연 민간과 공공직업안정기관의 협조관계는 어떤 방향으로 가는 것이 국가의 직업안정기능을 극대화하는 것일까? 과연 상호보완적 공조체제가 가능한가? 이런 질문에 대한 답은 매우 어렵다. 우선 민간과 공공직업안정기관간의 협조가 성공한 사례들을 간단하게 살펴보자.

영국의 경우 민간과 공공직업안정기관 사이에 영구적인(permanent) 협조체계(cooperation system)가 구축되어 있다. 이 체계에 의하면 민간 인력서비스업체는 지방 고용안정센터(job centre)를 통해 구인광고를 낼 수 있고, 이런 과정을 통해 취업이 되었을 때 민간기관은 센터에 보고를 해야만 한다. 또한 민간인력서비스업체는 반드시 자신들이 제공하는 서비스에 대해 센터와 실업급여 부서를 통해 광고를 내야 하고, 그

대신 센터와 실업급여 부서 사무실에 포스터를 붙이거나 전단을 비치할 수 있다. 네덜란드의 경우 정부가 취약계층(disadvantaged groups)의 취업을 위해 민간인력서비스업체를 사용한 경험(The PIM: Professional Influx Method for Disadvantaged Groups)이 있다. 이 경험은 정부 예산을 상당히 절약하는 효과가 있었던 것으로 알려진다. 이러한 사례는 호주의 직업안정기능 개편 작업에서도 그대로 나타나고 있다. 호주의 경우는 그 동안 유지해 오던 국가 중심의 직업안정기능을 민간인력서비스업체에 위탁하는 개혁을 단행하고 있으며 계약과 동기부여(incentive)를 통해 취약계층을 포함한 전 국민에게 효율적인 직업안정기능을 제공하려는 노력을 하고 있다. 현재까지는 예산절약의 효과는 명백하지만 취업률이 제고되는 효과는 나타나지 않고 있다. 스위스의 경우 거대 기업의 파산 때 일자리를 잃게 되는 실직자들의 전직서비스에 민간부문이 참여하도록 정부가 유도하여 실직자를 최소화한 사례나, 음식배달 부문에 있어 공공직업안정기관이 경험이 없었기 때문에 호텔업협회(Hotel Industry Association)의 도움을 받아 파견근로자들을 사용하여 효과를 본 사례도 전해지고 있다.

그러나 개발도상국의 경우 공공직업안정기관이 발달하지 못해서 제대로 기능을 발휘하지 못하기 때문에 민간업체가 생성되는 유형을 발견할 수 있다. 엘살바도르나 남아프리카 공화국과 같은 경우 특이하게 민간자본이 선도적 역할을 하면서 PES와 PREA 간의 연계(private-based national service)를 유도하는 모습을 볼 수 있다. 이러한 현상은 노동시장에 직업안정기능이 필요하지만 국가적으로 이를 구축하기 어려울 때 대기업이나 시민단체 등 민간이 주도하는 직업안정서비스 제공으로부터 시작해서 차츰 국가의 서비스를 요구하는 형태로 전개되는 경우도 있음을 알 수 있다.

최근 선진국에서는 PES의 역할 범위가 직업안정서비스의 제공으로부터 실업급여와 기타 복지제도의 운용, 그리고 적극적인 노동시장 정책 추진까지 확대되어 가고 있다. 이러한 역할 범위의 확대는 PES의 확장을 필요로 하게 되는데, 효율성이라는 측면에서 공공부문의 축소가 강조되는 시기에 PES를 지속적으로 확장하는 것은 불가능하기 때문에

민간부문을 포함한 여타 관련 기관과의 기능 연계가 더욱 활발해질 전망이다. 전통적으로 PES가 제공하던 직업안정서비스의 기능도 이러한 추세에 포함되어 직업안정서비스의 제공과 이를 위한 자금의 조달이 별개로 움직이는 방향으로의 연계체제가 조성되고 있다. 즉, 독점적인 지위를 가지고 직업안정서비스를 제공하던 PES가 전체적인 고용정책의 추진 엔진으로 자리를 잡으면서 다른 관련 기관들의 서비스를 활용하는 것으로 그 역할을 대체하고 공공자금을 배분하고 사용하는 역할로 변신을 하는 사례가 나타난다. 이러한 추세 속에서 다양한 직업안정서비스 수요에 대한 전문성을 갖춘 민간업체의 출현은 PREA와의 연계를 더욱 강화할 동기를 제공한다.

그러나 경제가 안정되지 못하고 산업화 과정 중인 나라에서는 이와 상황이 다르다. 개발도상국의 경우 PREA가 아직 제대로 된 서비스를 제공하지 못하고 있으면서 공공부문도 제대로 정비되어 있지 않기 때문에 직업안정서비스를 절실하게 원하는 취약계층에 대한 직업소개가 PES보다 오히려 민간업체에서 담당하는 것을 목격하게 된다. 특히 정보통신기술의 발달은 민간업체들이 자금과 능력이 미비한 공공서비스의 역할을 대신하는 것을 가능하게 해준다. 따라서 이러한 경우 PES와 PREA의 연계 및 공조가 선진국과는 다른 형태로 요구된다. 그러나 궁극적으로는 정부의 자금이 이러한 연계체제를 유지하기 위해 투입되어야 하기 때문에 이런 형태의 연계의 지속성이 의문시되고 있다.

제5장

결론

제1절 공공과 민간직업안정기관의 문제점 및 개선방안

우리나라 공공직업안정기관 취업지원서비스의 문제점은 첫째, 양적·질적으로 낮은 취업지원서비스 수준, 둘째, 조직구성원의 문제, 셋째, 민간기관의 연계 부족으로 나누어 볼 수 있다.⁵³⁾

구직자에 대한 취업지원서비스 효과가 낮다는 점은 양적인 측면보다는 질적인 측면에 대한 문제다. 고용안정센터를 찾는 구직자에게 제공하는 취업지원서비스는 대부분 심층적인 직업상담이나 개별적인 직업지도 등은 거의 이루어지지 않은 채 관련 취업정보를 제공하는 차원에 그치고 있다. 공공직업안정기관의 낮은 취업지원서비스 수준 문제가 인력 부족에서 오는 것이 크기 때문에, 이에 대한 해결책은 무엇보다 인력 확충에서 찾을 수 있을 것이다. 부족한 인력을 그나마 효과적으로 활용하기 위해서는 지역에 따른 혹은 센터에 따른 업무량을 정확히 파악한 상태에서, 이를 근거로 한 인력 충원 및 배치가 이루어져야 할 것이다.

인력 부족 외에 낮은 취업지원서비스 수준의 요인으로 지적할 수 있는 것은 구직자가 원하는 구인 정보 또는 구인업체가 원하는 구직자 정

53) 본절은 제2장과 제3장의 공공과 민간직업안정기관의 문제점과 개선방안을 요약한 것이다.

보가 부족하다는 것이다. 양질의 구인 정보 및 구직자 정보 부재 속에서 나타나는 악순환을 없애기 위해서는 고용안정센터가 어느 한쪽의 정보에 우선적으로 치중하기보다는 양쪽의 정보를 동시에 갖추도록 노력해야 한다(예: 구인등록 권장제, 채용장려금이나 고용촉진장려금과 같은 제도를 이용한 인센티브제). 또한 구직자와의 심층상담을 통하여 구직자가 요구하는 일자리와 취업능력에 대하여 정확히 판단하고, 구직자가 일자리에 대한 과도한 기대수준을 가지고 있으면 이를 조정하고 설득하는 작업도 병행해야 할 것이다. 그리고 직업상담원이 구직자에게 소개할 일자리를 찾는 데에 많은 시간이 소요되지 않도록 직업분류 및 정보 시스템이 구축되어야 할 것이다.

취업지원서비스의 질적 저하를 유발하는 또 다른 원인으로는 일부 고용안정센터의 열악한 시설을 들 수 있다. 고용안정센터에 설치된 대부분의 창구는 반밀폐형 부스창구이다. 이러한 상황에서 구직자나 실직자와 신뢰를 만들기도 어렵고, 또 장시간의 심층적인 상담을 하기도 어려운 상황이다. 완전밀폐형 창구의 설치에 취업지원서비스의 성과와 만족도를 모두 높여주는 결과를 가져오리라 생각된다.

조직구성원의 문제에 있어 직업상담원의 고용 불안정, 모호한 채용수단과 평정제도, 열악한 보수체계, 교육제도 미비 등도 시급히 해결해야 할 문제로 지적되고 있다. 또한 보다 높은 수준의 취업지원서비스가 되기 위해서는 무엇보다 직업상담원의 전문성 강화가 필수적인바, 현재보다 심화된 교육훈련 및 연수제도를 도입해야 한다. 항상 지적되는 또 하나의 문제는 고용안정센터에 근무하는 직업상담원과 공무원 두 집단 사이에 존재하는 갈등이다. 고용안정센터에서 공무원은 주로 센터장이나 팀장의 역할을 맡아 관리자 및 행정관리 및 총괄 기능을 수행하거나 고용안정사업 등 지원금을 지급하는 업무를 담당한다. 직업상담원은 취업알선과 고용보험사업 등 현장에서 민원인을 대상으로 서비스 전달 업무를 담당한다. 이러한 상황에서 승진과 보상에 있어 엄연한 격차가 존재하여 애초부터 두 집단간에 위화감이 조성될 조건이 존재한다. 따라서 두 집단이 어떤 전문성을 가지고 상호 보완적 관계를 유지할 것인가와 승진과 보상의 적정성에 대한 개선 조치가 필요하다.

한편 공공직업안정기관은 민간직업안정기관의 일탈 등을 감시하는 일종의 규제기관으로서, 등록, 신고, 인허가, 면허 등을 통해서 민간직업안정기관에 대한 지도·감독을 담당하는 역할을 수행한다. 그러나 최근 들어 급속한 기술 변화, 기업의 효율적인 인력 관리, 공공직업안정기능의 비효율성 등으로 인하여 공공직업안정기관이 단순히 민간직업안정기관을 규제하는 방식에서 벗어나 노동시장의 원활한 작동을 위하여 보다 적극적으로 협력해야 할 필요성이 발생하였다. 따라서 향후 직업안정기능을 극대화하기 위해서는 고용안정센터는 민간에 대한 단순한 지도·감독에서 벗어나 보다 적극적으로 공공과 민간의 협력체계를 제도적인 차원에서 구축하고자 하는 노력을 경주하여야 할 것이다.

현재 노동부는 보다 나은 취업지원서비스의 제공을 위해 고용안정센터의 개편을 추진 중이다. 그 동안 취업지원이나 노동시장정보 수집 및 제공 등 고용서비스 기능에 대한 지적이 많아짐에 따라, 노동부는 고용안정센터의 기능 활성화를 위하여 2003년부터 고용안정센터의 인력과 업무를 조정하고 취업취약계층에 대한 지원을 강화하고자 우선 고용안정센터를 종합고용안정센터와 나머지 일반고용안정센터로 구별하고, 일반센터에서는 기존의 실업급여 지급과 취업알선 업무에 집중하도록 하고, 종합센터에서는 보다 많은 인력을 투입하여 기존의 실업급여 지급과 취업알선 업무 외에 공공직업안정기관으로서 수행해야 하는 여타의 종합고용서비스를 제공하는 계획을 추진 중이다. 또한 구직자를 취업능력과 의사에 따라 A·B·C 유형으로 분류하고 그에 따라 차별화된 취업지원서비스를 제공하여, 취업취약계층에 대한 서비스를 강화할 계획이다.

우리나라 민간직업안정기관의 가장 큰 비중을 차지하고 있는 직업소개소와 직업정보제공업의 현황을 분석하기 위해 2003년 노동부에서 실시한 실태조사를 중심으로 분석한 결과를 살펴보면, 현재 우리 직업소개업체들이 가지고 있는 문제점과 과제는 다음과 같이 정리된다. 첫째, 등록 및 무등록 직업소개소의 직업소개부조리로 적발된 위반내용을 살펴보면 장부미비치 및 허위기재, 등록증 및 요금표 미부착, 선불금 수수, 소개요금 과다징수, 상담원 자격미달 등이 빈번하게 적발되고 있다. 둘

제, 무분별한 양적 증가로 인한 과다경쟁으로 사업부진을 겪고 있는 직업소개소들이 많아 질적으로 떨어지는 결과를 초래하고 있으며, 전문성 부족, 영업부진 등 영세성을 벗어나기 힘든 업체들이 다수 존재한다.

등록 및 무등록 직업소개소의 직업소개 부조리로 적발된 위반내용 중 장부비치나 요금표 부착 등의 행정감독은 사실 요금체계를 제대로 지키고 있는가, 구인·구직자에 대한 기록을 하고 있는가에 대한 실질적인 관리 감독이 어렵기 때문에 실효성이 떨어지는 행정적인 관리라고 보인다. 특히 현재 직업안정법은 어떤 형태의 인력알선서비스도 직업소개업의 범주에 포함시키고 따라서 소개요금표를 부착한다든지, 비합리적인 요금체계를 준수하라고 강요하고 있다. 대규모의 외투 또는 다국적 대기업, 그리고 경영컨설팅과 같은 전문성을 가지고 있는 헤드헌팅업체의 경우 서비스의 제공이나 필요한 요금체계에 있어 일반적인 영세 기업과는 확연히 구별되기 때문에 업체의 분류에 있어 영세하고 불법적인 행위를 할 가능성이 높은 다른 직업소개소와 분리하여 경영 컨설팅과 같은 업종으로 다루어 주기를 요청한다. 특히 전문직 위주의 헤드헌팅이나 외국기업의 요청으로 이루어지는 직업소개 등은 구인기업으로부터 소개료를 받고 있어 요금체계가 추구하고 있는 취약한 구직자가 중간착취를 당하는 것을 방지하는 목적과는 전혀 무관하기 때문에 일정 급여 수준을 넘어서는 전문직들에 대한 직업소개와 구인기업이 지불하는 수수료에 대해 규제를 하지 않는 방향으로, 이러한 부분에 대한 관리와 요금체계는 별도로 규제를 만드는 것을 요청하고 있다.⁵⁴⁾

등록제 이후 변화된 사항 중 특기할 만한 기타 사항들로는 직업소개소 등록이 증가함에 따라 감독관청의 효율적인 관리가 어려워 부실한 소개소가 생겨나는 등 무분별한 양적 증가로 인한 과다경쟁으로 사업부진을 겪고 있는 직업소개소들이 많아 질적으로 떨어지는 결과를 초래하고 있다. 또한 전문성 부족, 영업부진 등 영세성을 벗어나기 힘든 업체들이 다수 존재하는 것을 알 수 있다. 따라서 관련자들이 전문지식을 향상시킬 수 있는 교육 및 훈련이 절실한 형편인데, 한국고용서비스협회

54) 예를 들어 국내기업에 대해 외국 구인기업이 필요한 인력을 소개시켜 달라고 요청할 때 지불하는 수수료에 대해 상한 규제를 하는 것은 지극히 비논리적이다.

의 경우 공공부문에서 적절한 교육훈련 프로그램을 설치해 줄 것과 함께 사업자들의 교육 훈련 의무를 부여하는 규제를 부활시켜 줄 것을 요청하고 있다.⁵⁵⁾ 또한 직업소개업자의 자격요건을 강화하거나 또는 자격증 제도를 운영하자는 의견과 교육을 실시하자는 의견도 많이 도출되었다.

직업소개소의 기능을 강화하기 위해 공공부문과 민간부문이 연계(공조)하는 방안으로는 주로 정부의 고용안정정보망과 취업정보를 공유하기를 원하는 것으로 나타났다. 유료직업소개사업자간의 정보공유 및 건전한 사업발전을 위해 협회 등의 활동이 필요하다고 하는데 이에 대한 의견을 조사한 결과, 대부분의 지역에서 협회가 필요하다는 의견에 동조하고 있고, 협회가 조직된다면 직업소개의 불법행위에 대한 자율정화에 도움이 되는 등의 긍정적인 면도 있지만 단체의 이익에 치중해 담합하는 등의 부작용도 발생할 가능성이 있어 적절한 관리가 필요할 것으로 보고 있다.

일용직 등 취업취약계층의 직업소개 부조리가 계속 발생하고 있는데, 이들 직업소개소는 일용직 근로자의 대다수가 취업취약계층으로 근로자의 최소 권리도 제대로 주장하지 못하고 있는 점을 이용, 취업착취를 하므로 일용직 근로자 소개요금 체계를 명확히 규정하고, 특별히 지속적인 단속과 지도가 필요한 것으로 나타났다.

직업정보제공사업의 경우 관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선하여야 할 사항으로 직업소개는 구청, 정보제공업은 노동부가 담당하여 관리업무가 이원화되어 있고, 법상으로도 직업소개업에 관련해서는 직업안정법과 같은 노동법의 영향을 받는 동시에, 개인정보 보호라는 분야에서 정보통신법의 규제를 받고 있다. 따라서 관련 업체들은 개인 정보의 활용을 어느 수준에서 규제할 것인지에 대한 준칙(code)이 시장상황에 맞게 바뀌면서 관리관청과 관련법이 단순화되기를 원하고 있다.

55) 협회는 공공부문에서 적절한 프로그램을 개발하기 어렵다면 협회에 교육을 위임하는 방안도 있다고 주장한다.

제2절 직업안정서비스 기능의 강화를 위한 정책과제

우리나라의 직업안정서비스 기능을 강화하기 위해서는 공공과 민간 직업안정기관이 각각 그리고 함께 발전해야 한다. 이를 위해서는 공공 부문과 민간부문의 문제점들이 우선 개선되어야 하고, 민간과 공공의 역할 정립과 함께 서로간의 시너지 효과를 거둘 수 있는 협력관계를 찾아야 할 것으로 판단된다.

앞에서 살펴본 바와 같이 직업안정기능을 극대화하기 위해 개발도상국과 선진국이 취해야 할 전략은 환경적인 요인에 의해 큰 차이가 있다. 노동시장의 구조가 복잡화 내지는 다양화되고 구조적인 실업의 문제가 고착화되며 사회안전망의 확대와 적극적 노동시장 정책의 수행까지 그 기능의 범위가 확대되는 선진국의 경우 직업안정기능이 민간 기관과 연계하여 확대될 필요가 있는 것으로 나타나는 반면, 개발도상국의 경우는 필수적인 공공직업안정서비스의 확충이 이러한 연계의 노력보다 더 필요한 것으로 나타난다.

우리나라의 경우 개발도상국의 허물을 벗고 이제 선진국으로 나아가는 과정 속에서 직업안정기관 역시 그러한 과정을 겪고 있다. 노동시장에서는 실업이 고착화되어 나타나기 시작했고, 사회안전망이나 노동시장 정책의 필요성이 점점 증가하고 있으며, 노동시장 자체에서 민간직업안정기관의 규모도 점차 확대되어 가고 있다. 그러나 아직도 공공직업안정기관의 기능이 적절히 정착되지 못한 상황에서 공공과 민간직업안정기관이 과연 어떤 방식으로 연계 내지는 공조체제를 갖추는 것이 더 효율적일까에 대한 문제는 조심스러운 접근이 필요하다.

우리나라의 공공직업안정기관은 아직 그 기능이 완전하게 정착되지 못했으며, 민간직업안정기관 또한 발전의 초기단계에 머물러 있기 때문에 공조체제의 구축 이전에 공공직업안정기관과 민간직업안정기관의 역량 강화와 확대가 선행되어야 할 것으로 판단된다. 즉, 국가의 직업안

정기능 극대화를 위해 정책적으로 접근해야 할 일은 우선 우리 노동시장에서 달성해야 할 직업안정서비스의 목표를 명확히 하고, 국가가 국민에게 기본적으로 제공하는 직업안정서비스의 종류와 방법을 확정한 후, 이러한 내용의 서비스가 국민에게 실질적으로 전달될 수 있는 수단을 개발하는 것이다. 이를 위해서 우선 우리 공공직업안정기관의 역할과 범위에 대한 완성된 계획이 필요하다. 공공부문이 확실히 무엇을 할 것이며, 어떤 범위에서 직업안정기능을 담당할 것이냐에 대한 예측이 명백할 때 민간직업안정기관들도 이와 보완되는 인력서비스 기능을 개발하고 투자해 나갈 것이다.

그 동안 우리나라 공공직업안정기관의 성과에 대해서는 많은 논란이 있었다. 1997년 외환위기 이후에야 본격적으로 제공되기 시작한 공공직업안정서비스는 그 중요성이 더욱 커져감에도 불구하고 고용보험제도와 동반되는 부분적 기능으로서의 서비스로 취급되는 경향이 있다. 또한 전문적인 직업상담 기법의 축적과 목표 집단(target group)을 대상으로 하는 서비스의 개발 등의 개선이 이루어져야 하는 것은 누구나 알면서도 아직 그 역할의 정비와 역할을 수행할 수 있는 체제의 구축이 제대로 이루어지지 못하고 있다. 따라서 이 문제가 선행적으로 해결되기 전에는 공공부문과 민간부문의 공조체제의 구축은 달성하고자 하는 목표와 목표 달성의 수단에 있어서도 가변적일 수밖에 없으며 장기적인 직업안정시스템을 어떤 방식으로 구축할 것인가도 판단하기 어렵다.

이에 더하여 우리나라 공공직업안정기관이 기능면에서 보완해야 할 점은 취업취약계층에 대한 직업안정서비스의 강화다. 여기서의 취약계층은 장애인이나 고령자뿐만 아니라, 노동시장에 최초로 진입하면서 마땅한 취업경험이나 취업에 대한 지식이 부족한 신규 구직자나 40대 전후반에 직장을 그만두고 노동시장에 재진입하려 하지만 그 동안의 기술 변화 때문에 취업에 필요한 지식이나 기술이 부족한 구직자, 그리고 이 유에 상관없이 반복해서 직장을 상실하거나 장기실업자로 머물러 있는 구직자 등을 모두 포함하는 개념이다. 결국 이러한 취약계층에 대한 취업지원서비스를 강화하기 위해서는 정보의 제공이나 구인 기업에 대한 소개 등의 일반적인 서비스로는 한계에 부딪칠 수밖에 없고, 부가적으

로 취업가능성을 향상시킬 수 있도록 구직자의 취업가능성 판단을 위한 체계적인 직업능력 판단 검사와 직업교육 및 훈련의 제공이 필요하다. 민간부문에서도 이러한 서비스를 새로운 상품으로 개발하고는 있으나 그 대상은 취업취약계층이 아닌 수익이 발생할 수 있는 계층에 한정되어 있기 때문에 취약계층에 대해 서비스를 제공할 수 있는 주체는 결국 공공직업안정기관밖에 없다. 그러므로 비록 취약계층에 대한 취업지원 서비스를 강화하면서 그 성과에 대한 비판에 직면하게 된다고 하더라도, 공공직업안정기관의 본질적인 역할을 수행하기 위해서 조직적인 정비와 더불어 취약계층에 대한 직업안정기능의 강화가 동반되어야 할 것이다.

보다 효율적인 공공직업안정기관의 기능을 담당하기 위해 고용안정센터에서의 직업상담기능은 독자적인 전문성을 갖춘 영역으로 발전되어야 한다. 특히 외국에서 나타나고 있는 공공직업안정기관 나름대로의 고객지향적인 서비스(취약계층이 대상이라면 취약계층에 초점을 맞춘 서비스)를 공급해야 하며, 고용안정센터의 직업안정기능에 대한 홍보와 전문성 강화가 이루어져야 한다. 앞서 언급한 문제점에서처럼 우리나라 고용안정센터에 대한 평가는 구직자에 대한 취업지원서비스 효과가 낮다는 것이고, 그렇기 때문에 구직을 위해 고용안정센터의 취업지원서비스를 이용하려는 수요가 증가하지 않고 있다. 체계적이고 심층적인 직업상담이나 개별적인 직업지도가 확대되어 나갈 때 이러한 문제점은 사라져 갈 것이고, 취업지원서비스에 대한 인식 또한 전환되어 갈 것이다. 이를 위해서는 직업안정기능에 대한 역할 강화와 더불어 전문성을 가진 직업상담원들을 채용하고 장기적인 인력운용 계획을 세워 열심히 일할 수 있는 분위기를 조성해야 한다. 그 과정에서는 상담시설에 대한 개선도 동반되어야 할 것이다.

또한 우리나라의 민간직업안정기관들이 가진 문제점들을 분석한 결과 공공직업안정서비스가 강화되어야 할 논리는 확실히 밝혀진다. 직업정보제공업체들은 인터넷과 정보통신기술로 무장하고 급속한 확장을 이루고 있으나, 아직도 대다수의 직업소개업체는 전문성이 모자란 영세업체들이며 일용직에 대한 소개를 주업으로 삼는다. 따라서 개발도상국

의 예에서 본 것처럼 우리나라의 민간직업안정기관은 소위 취약계층을 고객으로 삼고 있다. 그 과정에서 앞서 분석에서 파악한 것처럼 유료직업소개소들에 있어 유흥업소 위주의 소개행위를 주로 하는 업체들이 많은데, 대부분의 불법적인 직업소개 행위가 이 분야에서 나타나고 있다. 이러한 문제는 수요가 존재하기 때문에 발생하는 것이고 법적인 그리고 도덕적인 문제로 접근할 수 있을 뿐 공공직업안정기관이 간여할 수 있는 여지가 적다. 또한 규제완화의 차원에서 등록제가 완화된 이후 상담알선의 수행능력이 현저히 떨어지는 문제점이 발생하기 때문에 개선방안으로 직업소개업자의 자격요건을 강화하거나 또는 자격증 제도를 운영하자는 의견이 담당공무원이나 사업자들 사이에 공통적으로 제기되고 있으며, 사업체수가 급속히 증가하면서 과다경쟁과 저수익의 문제가 이들 업체들을 괴롭히는 요인으로 지적되고 있다. 그러므로 공공직업안정기관은 우선 민간직업안정기관의 활동을 감시 및 감독, 더 나아가서는 관리하는 역할을 담당해야 할 것으로 보이고, 공공부문의 정보와 자료를 공유하는 동기를 제공하면서 민간직업안정기관이 일정 수준 이상의 직업안정서비스를 제공할 수 있도록 유지하는 기능을 보유해야 할 것으로 판단된다.

취약계층의 취업 문제를 예로 볼 때 공공직업안정기관이 직접 취약계층의 구직활동에 참가하여 새로이 구인·구직의 통로를 찾기보다는 이미 민간직업소개업체들이 구축해 놓은 연결망(network)을 활용하여 지원금제나 정보의 제공 등 동기유발을 통해 관리하는 것이 더 효율적인 직업안정기능의 강화를 가져올 수 있다. 이 과정에서 민간직업안정기관의 자격관리를 어떤 방식으로 가져가야 좋은 결과를 가져올 수 있는가에 대한 고려도 필요하다. 현재 직업소개소나 정보제공업체의 등록이 외환위기 이후 진행된 규제완화에 의해 폭발적으로 증가하고 있는데, 그 결과 심지어는 사업주들까지도 자격조건의 강화와 전문지식을 습득할 수 있는 교육 및 훈련의 필요성을 주장하고 있다. 따라서 공공직업안정기관이 연계를 통해 활용하게 되는 민간직업안정기관들에 대해 취약계층의 이용료 지원, 필요한 정보의 공유, 표준 분류 및 상담 매뉴얼 제공 등 연계에 의한 이익을 제공하면서, 민간직업안정기관이 엄격

한 자격조건을 유지해야만 연계대상으로 선택하는 방식의 관리가 유용할 것으로 판단된다.

현재 세계적인 추세는 공공직업안정기관도 고객을 만족시키는 서비스를 지향하는 경향이 나타나고 있으며 급격하게 발전하고 있는 민간의 경쟁력을 습득하려고 노력 중이다. 따라서 우리 공공직업안정기관의 역할 강화는 고객지향적인 서비스를 염두에 두어야 하며, 정보통신기술(인터넷)의 적극적인 활용, 공공의 비용 절감, 올바른 평가를 위한 성과 지표 개발, 목표 집단에 대한 맞춤형 서비스 개발 등의 선진국에서의 경험을 고려해야 할 것이다.

결론적으로 공공직업안정기관의 역할 정립과 기능 강화를 기본 방향으로 하고, 그 과정에서 선진국의 사례에서 나타나는 것처럼 민간직업안정기관과의 연계를 고려하면서 장기적으로 효율적인 계획을 수립하는 것과 함께, 현 상황에서도 공조를 통해 얻을 수 있는 이익이 무엇인지 고려해 봐야 할 것이다.

제3절 공공과 민간직업안정기관의 연계방안

국가의 직업안정서비스가 담당해야 할 궁극적인 목표는 모든 국민들을 대상으로 직업안정서비스가 제공되어야 하고, 구인·구직 정보가 원활하게 수집 및 배포되어 가장 단시간 내에 적성에 가장 가까운 취업을 달성하는 것이다. 이를 위해서는 서로 다른 목표 집단을 직업안정서비스의 대상으로 하고, 특정 분야에 전문성을 보유하게 되는 공공과 민간기관이 서로 협력관계를 구축하는 것이 바람직하다. 또한 제4장에서 설명한 다른 국가의 사례들과 ILO가 분석하고 있는 국제적인 추세를 고려하건대, 민간직업안정기관의 활성화는 국가의 직업안정서비스 기능을 확대하는 역할을 하고 있으며, 노동시장에서 현실적으로 발생하는 수요에 의해 점증되고 있기 때문에 민간직업안정기관을 연계하여 활용하는 방안이 전문성의 확보나 비용 절감에 있어 효율적이라고 판단된다.

현재 우리나라의 상황에서는 공공과 민간직업안정기관이 일부 분야에서 경쟁하는 것을 피할 수 없으나, 전체적인 측면에서 상호 보완적인 관계를 구축할 가능성은 충분하다. 앞서 살펴본 각국의 사례에서 발견되는 공공과 민간직업안정기관간의 연계 및 협력은 다음과 같은 형태로 정리된다. 첫째, 구직·구인 정보의 공유 및 활용, 둘째, 직업 분류 및 적성분석과 인적사항 기재의 표준화 및 공동 사용(노동시장의 정보 투명성을 향상), 셋째, 교육·훈련 분야의 프로그램 연계, 넷째, 장기실업자 등 취약계층에 대해 연계 프로그램 개발, 다섯째, 전문 상담사 등 서비스 관계자에 대한 인적자원 교환 및 훈련 실시, 여섯째, 직업안정서비스의 품질 향상을 위한 상호 의견교환 및 상담(관련 업체들로 구성된 공공-민간 위원회나 협의회의 창설 내지는 참여), 일곱째, 공공으로부터 민간으로의 계약을 통한 전문화된 업무 위탁 등이 그것이다.

우리나라에서도 이와 유사한 연계방식을 통해 전체적인 직업안정기능을 향상시킬 수 있을 것이라고 판단되는데, 우선 우리나라에서 민간 직업안정기관이 꾸준히 요구했던 부분은 정부가 우위를 가질 수 있는 노동시장 정보에 대한 공동관리 및 사용이다. 그러나 실제 시장에서 민간업체들이 수집한 정보는 그 기업의 기밀에 속하므로 공동관리 및 사용이 되는 경우는 발생하기 어렵고 주로 공공부문의 공개된 정보를 민간업체들이 활용하는 경우가 대부분이다. 이 경우 공공과 민간직업안정기관이 경합관계에 있다면 공공부문의 정보를 무상으로 민간업체들이 활용하도록 허용하려 하지 않을 것이다. 그러나 공공부문이 한 사람의 구직자라도 더 취업시키는 것을 목적으로 하고 상호보완의 공조관계를 구축하는 것을 원한다면 공공부문에서 수집한 정보를 무상으로 지역 민간업체들에게 사용할 수 있도록 허용하는 것이 바람직하다. 단, 구인 기업이나 구직자가 본인의 정보를 공공부문 외에서 사용하지 않기를 바라는 경우를 구별하기 위해 정보 수집 당시 공개에 대한 조건들을 명시하고, 개인이나 기업의 정보를 보호하는 취지의 규약(code)을 마련할 필요가 있다. 그리고 위에서 언급한 것처럼 이러한 정보를 모든 민간업체에 공개하기보다는 엄격한 자격조건을 지니고 있어서 공공직업안정기관과의 연계관계를 가지고 공조를 해 나가는 업체에 한해서 제공함으로써

우수한 민간직업안정기관을 생성해 나가는 도구로 사용할 수도 있다.

다음으로 공공과 민간직업안정기관이 공조체제를 이루는 데에는 표준화된 직업분류와 동일한 소프트웨어의 사용이 매우 중요하다. 이는 정보의 교환 및 공유를 편리하게 할 뿐만 아니라 구직자나 구인기업이 어떤 서비스를 제공받을지에 대한 정확한 정보를 제공함으로써 신뢰를 줄 수 있다. 특히 공공이나 민간부문에서 개발 내지는 수집한 우수한 직업능력 판단 검사와 기록체제(profiling system)나 효과적인 직업정보 분류 내지 추적 시스템, 그리고 필요한 노동시장 정보가 있어 상호간의 교류가 이루어진다면 서로의 능력을 향상시킬 수 있는 계기가 될 것이다. 표준화를 활성화시키기 위해서는 공공부문에서의 연구개발 기능을 확충할 필요가 있고, 직업안정서비스에 대한 민간기업의 전문성에 대해 정부가 인증시스템을 도입하여 우수한 직업분류 시스템이나 소프트웨어의 사용을 확대시켜 나갈 수 있다.

민간직업안정기관이 자신의 고객을 위해 교육 및 훈련기관을 필요로 할 때 공공부문이 제공하고 있는 훈련 프로그램과 연계체제를 이용할 수 있도록 허용해 주는 경우 크게 도움을 받을 수 있으며, 마찬가지로 공공직업안정기관의 교육훈련을 전문화된 민간직업안정기관에게 위탁하여 효율성을 높일 수도 있다.

다른 나라의 사례를 살펴볼 때 공공직업안정기관의 경우 담당자가 관료화되거나 노동시장의 변화에 대처하지 못해 전문성을 잃게 될 위험이 존재한다. 이것을 방지하기 위해서는 담당자의 재교육 및 훈련이 필요한데, 관련되는 민간직업안정기관의 전문가를 이용한 교육훈련체제가 형성되도록 협조가 이루어질 경우 상호간 도움을 줄 수 있다.

또한 공공직업안정기관은 자신이 수행하던 기능 중 일부를 민간업체들에게 위탁하여 수행하게 함으로써 공공부문의 규모를 확대시키지 않고 필요한 기능을 수행하는 한편, 민간직업안정기관의 발전을 추구할 수 있는 방식으로 공조체제를 구축할 수 있다. 이러한 방식의 사용은 노동시장이 너무 급격하게 변화하여 공공부문의 전문성으로는 계속해서 따라가기 어려운 경우, 또는 정부예산 측면에서 비용의 절감을 달성할 필요가 있는 경우, 공공부문의 조직을 확대하지 않아야 할 경우, 공

공부문이 수행해야 하는 노동정책 및 직업안정서비스가 과다하여 인력이나 조직을 충분히 배치하기 어려운 경우 등이 발생할 때 특히 효과적이라고 할 수 있다. 교육훈련과 직업능력 판단 검사의 예에서 언급한 것처럼 공공과 민간직업안정기관 중 서로 비교우위가 있는 기능에 대해서 상호 협력이 발생하는 경우의 연계는 특히 효과적인 결과를 가져온다. 따라서 민간직업안정기관들이 공공부문보다 더 발달된 전문화된 서비스를 제공하는 분야에 대해 공공직업안정기관이 위탁 등의 방식으로 이들 업체를 활용할 경우 보다 효율적인 공조체제가 형성될 것이다.

마지막으로, 이러한 공조체제를 효율적으로 유지하기 위해서 정부는 해당 산업의 담당자 및 전문가들과의 대화 창구를 열어 두어야 한다. 직업안정기능 강화에 도움이 될 수 있는 전문가의 의견을 청취하고, 공조체제에 악영향을 미치거나 갈등을 발생시킬 요소가 무엇인지, 그 가능성을 사전에 인지할 수 있는 의견교환의 기회가 서로에게 필요하다. 이 과정에서 지역별로 구인기업의 노사가 참여하는 노사정협의체가 포함되는 것이 바람직하다. 이러한 협의체는 취업을 연계하는 데 있어 가장 중요한 정보인 어떤 종류의 구직자를, 즉 어떤 학력, 전공 또는 경력을 가진 사람을 기업이 원하고 또한 구직을 연결해 주는 데 있어 어떤 경로와 방식이 효율적으로 사용될 수 있는가에 대해 필수적인 의견을 제시해 줄 수 있다. 그리고 국가의 직업안정기능에 관련된 정책을 결정할 때 민간직업안정기관의 선도업체들을 참여시킨다면, 현재 관련 노동시장에서 발생하는 문제점에 대한 인식을 보다 빨리 그리고 현실적으로 인지할 수 있는 환경을 조성할 수 있고, 발생 가능한 갈등을 사전에 차단함으로써 공공과 민간부문의 공조체제를 강화할 수 있을 것이다.

이상의 연계방안을 고려하면서 모든 국민들을 대상으로 하는 효율적인 서비스 제공이라는, 직업안정서비스의 극대화라는 궁극적인 목표를 달성하기 위한 한 가지 대안을 제시한다면, 공공직업안정기관이 국가의 직업안정기능을 총괄하고,⁵⁶⁾ 구인과 구직에 관련된 모든 정보를 하나로

56) 예를 들어 고용안정센터가 그 기능과 역할을 대폭 확대하여 노동부와 지방자치단체가 맡고 있는 직업안정기능의 모든 기능을 포괄하여 전문성과 독립성을 키워나가며 전체적인 직업안정기능의 중심으로 활동하는 것도 한 가지 방법이 될

묵는 인프라를 구축하여 표준화된 소프트웨어를 가지고 모든 민간직업 안정기관에 제공하며, 민간기관들을 관리, 감독하는 동시에 그들을 활용하고 협조하는 시스템을 생각해 볼 수 있다. 즉, 연령이나 성별 또는 고용보험을 들었느냐 여부에 상관없이 국민들 중에 누구라도 어느 지역에서 취업을 원하는 경우 해당 지역의 공공직업안정기관을 방문하면, 그에 대한 취업적성검사와 경력에 대한 검토를 통해 적절한 민간직업안정기관을 소개 및 연계시켜 주든가 혹은 공공직업안정기관이 가지고 있는 프로그램에 의해 취업알선을 시도할 것인지 또는 훈련프로그램을 권유할 것인지가 결정되는 시스템이 그것이다.

그가 만약 전문인력이나 고급인력이면 그의 적성과 관련된 직종에 명성이 있는 헤드헌터나 전문직종에 특화된 민간업체의 정보를 제공하여 구인·구직이 이루어지도록 연계하고, 전문인력은 아니지만 취업확률이 높은 구직자라면 그의 적성검사 결과와 관련된 민간업체에게 소개를 하는 동시에 공공기관에 비치되어 있는 구인기업과의 연결을 시도해 볼 수 있다. 만약 일용직이나 임시직에 취업할 확률이 높은 인력의 경우라면 현재 형성되어 있는 민간 직업소개소의 망을 이용하여 구직을 시도하며, 현재 회원제의 형태로 이루어지는 민간소개의 경우 정부에서 소개료를 제공하는 재정지원 방식의 저소득근로자 보조가 가능하다. 마지막으로, 민간기관들이 기피하는 취약계층에 대한 직업안정서비스의 경우 공공부문이 그 업무를 담당하여 그 취약 요인과 난이도에 따른 훈련과정 프로그램 개발과 더불어 구인기업의 개발을 동시에 추구해야 할 것이다.

여기에서 제시된 대안은 공공직업안정기관이 국가 직업안정서비스의 중심이 되지만, 그 기능이 전문화된 구인·구직서비스를 제공하는 데 치중하기보다는 정보의 수집과 제공에 관련된 인프라를 구축하고, 적성검사와 경력 검토에 관련된 기록체제(profiling system) 개발, 각 목표 집단에 따라 취업확률을 높일 수 있는 교육훈련 프로그램의 개발 등 연구개발 능력을 보유하는 것을 주요 기능으로 한다. 또한 직업안정서비스를 제공하는 모든 기관에 대한 정보를 총괄하고 이들의 행위를 관리

수 있다.

감독하는 동시에 구인자와 구직기업을 연결시켜 줌으로써 이들이 수익을 확보할 수 있는 시장을 창출 내지 확대하는 역할을 담당하고, 저소득 근로자들을 대상으로 하는 일용직 중심의 직업소개소들에 대해 소개료를 직접 제공함으로써 저소득 근로자 지원과 구직자에 대한 요금 청구 제거를 동시에 달성하는 역할을 할 수 있다.

이러한 대안은 공공직업안정기관의 역할 정립과 민간과의 연계 확대를 통해 국가의 직업안정서비스 제공을 모든 국민에게 확대하고 민간직업안정기관이 발전할 수 있는 방향을 제시한다는 점에서 의미가 있다. 그러나 그 실행 과정에 있어서는 현실성이나 구체적인 실천 프로그램 등이 마련되어 있지 않아 현재로서는 위에 열거한 목적을 달성하는 하나의 예시로서만 의미가 있어 보인다.

비록 이 연구는 공공과 민간직업안정기관의 현황 파악과 연계를 통한 직업안정서비스 기능의 확대라는 주제를 최초로 다루었으나, 통계자료의 미비와 심층적인 실태조사의 실패 등의 한계를 가지고 있다. 따라서 이 연구를 출발점으로 하여 더 폭넓은 자료수집과 분석을 통해 공공과 민간직업안정기관의 동시적인 발전을 도모하면서 직업안정서비스의 궁극적인 목표를 달성할 수 있는 대안들의 발견과 이들 대안에 대한 보다 구체적인 실천 프로그램에 대한 연구는 향후 연구과제로 남겨둔다.

참고문헌

- 기획예산처(2003), 『2002년도 고용보험기금운용평가보고서』.
- 김동섭·서호원·오성욱(2002), 『직업안정법 해설: 행정해석 및 직업소개소 창업·운영』. (주)중앙경제.
- 김상호(2001), 『공공직업안정기관 직업상담원 실태 및 개선방안』, 『직업과 인력개발』 제4권 6호, 한국직업능력개발원.
- 김승택(2003), 『민간과 공공직업안정기관의 연계방안』, 『고용보험동향』 제8권, 한국노동연구원 고용보험연구센터.
- _____(1998), 『신산업의 발전비전 및 육성방안』, 산업연구원.
- 김승택·신현구(2003), 『민간인력서비스산업의 실태와 정책과제』, 한국노동연구원.
- 김주섭·신현구(2003), 『공공직업안정기관의 운영현황과 발전방향』, 『고용보험동향』 제8권, 한국노동연구원 고용보험연구센터.
- 노동부, 『노동통계연보』, 각년도.
- _____(2002), 『2001년도 노동백서』.
- _____(2003), 『2002년도 노동백서』.
- 노동부 고용관리과(2002), 『고용안정센터 규모 조정 및 기능 활성화』.
- 노동부 고용보험과(2003), 『고용안정센터별 취업담임제 운영실적 순위표』.
- 박래영(1999), 『직업안정기관의 민영화』, 대한상공회의소 한국경제연구센터.
- 박양근·김수원(1997), 『고용안정기능의 활성화 방안:공단 고용촉진업무를 중심으로』, 한국산업인력공단.
- 박의경·신현구·박혁(2003a), 『실업급여 수급자 취업담임제 운영 성과분석·평가 및 효율화 방안』, 한국노동연구원 고용보험연구센터.
- _____(2003b), 『고용보험에 대한 일반 국민의 인식수준 실태파악 및 홍보효과 연구』, 한국노동연구원 고용보험연구센터.
- 변재관·김종민(2000), 『고령자 취업알선센터의 현황과 과제』, 최성재 외, 『노

- 인취업의 현황과 과제, 사단법인 한국노인문제연구소.
 보건복지부(2002a), 『보건복지통계연보』.
 _____(2002b), 『지역사회시니어클럽사업 안내』.
 _____(2003), 『2002년도 보건복지백서』.
 여성부(2002a), 『2001년도 여성백서』.
 _____(2002b), 『2002년도 하반기 자체평가결과보고서』.
 _____(2002c), 『2003년도 일반회계 세출예산 개요』.
 _____(2003), 『지난 5년의 여성정책 성과(1998~2002년)』.
 유길상·김복순·성재민(2003), 『실업급여 수급자의 특성과 재취업 행태』, 한국노동연구원.
 유길상·임동진(2002), 『공공직업안정서비스 고객만족도 평가 및 결정요인』, 『노동정책연구』 제2권 1호, 한국노동연구원.
 유길상·임동진·박의경·김정우(2001), 『PES 발전을 위한 정책과제』, 한국노동연구원 고용보험연구센터.
 이상록(2001), 『직업상담의 이론과 실제』, 나눔의집.
 이원덕 편(2003), 『한국의 노동: 1987~2002』, 한국노동연구원.
 임동진(2002), 『고용안정센터 고객만족도 평가』, 노동부.
 장흥근(2000), 『공공직업안정기관의 취업알선·직업상담 실태와 효과 분석』, 한국노동연구원.
 장흥근·김정우·김우영·안기정·김상호·한귀영(2000), 『취업지원업무 관련기관간 공조강화방안』, 노동부.
 정연택(1997), 『직업안정기관의 국제비교 연구』, 한국노동연구원.
 중앙고용정보원(2002), 『고용안정센터 평가모델』.
 진춘근(2000), 『국내외 전자취업알선 서비스 현황 소개』, 이슈보고서 35, 한국노동연구원 실업대책 모니터링센터.
 통계청(2002a), 『경제활동인구연보』.
 _____(2002b), 『경제활동인구월보』, 11월.
 한국개발연구원(1981), 『복지사회의 인력정책과 직업안정』.
 한국노동연구원 고용보험연구센터(1997), 『고용보험동향』, 제2권 제2호(가을호).
 _____(2003), 『고용보험동향』 제8권.

- 한국보건사회연구원(2001), 『지역사회시니어클럽 활성화 방안 연구』, 보건복지부/한국보건사회연구원.
- 한국행정학회(2002), 『공공직업안정기관의 발전방안 연구』, 한국노동연구원.
- _____(2003), 『고용관련 조직에 대한 개선방안』, 한국노동연구원.
- 『경향신문』, 2001년 10월 15일자.
- 『고용보험법』(법률 제6850호), 2002년 12월 30일.
- 『국민일보』, 2002년 11월 14일자.
- 노동부, 『지방노동관서의 고용안정센터 관할구역 개정 고시(안)』(노동부 고시 제2003-10호), 2003년 6월 30일.
- _____, 『고급인력정보센터운영및국고보조에관한규정』(노동부 예규 354호), 1997년 11월 10일.
- _____, 『고령자인재은행운영및관리에관한규정』(노동부 예규 492호), 2003년 8월 18일.
- 『노동부와그소속기관사무분장규정』(노동부 훈령 제551호), 2002년 8월 1일.
- 『문화일보』, 2002년 8월 21일자.
- 『매일노동뉴스』, 2003년 10월 13일자(415호).
- 『매일경제신문』, 2002년 8월 24일자.
- _____, 2003년 10월 20일자
- 『전자신문』, 2003년 4월 29일자.
- 『직업상담원규정』(노동부 훈령 제556호), 2002년 12월 31일.
- 『직업소개등업무처리규정』(노동부 훈령 제554호), 2002년 12월 12일.
- 『직업안정법』(법률 제5884호), 1999년 2월 8일.
- 『직업안정법 시행령』(대통령령 제17326호), 2001년 7월 30일.
- 『직업안정법 시행규칙』(노동부령 제164호), 2001년 9월 28일.
- 『한겨레』, 2002년 9월 30일자.
- _____, 2003년 1월 22일자.
- 『한국경제신문』, 2002년 3월 1일자.
- 『inews24』, 2002년 9월 17일자.
- _____, 2003년 6월 12일자.

- Blanpain, R.(1999), "The Role of the Public and Private Employment Agencies", *Bulletin of Comparative Labour Relations-Deventer*, Vol. 36, pp.1~76.
- Chi, K. S. and K. Devin(1989), "Use of the Private Sector in Employment and Job Training", in J. W. Allen et. al., *The Private Sector in State Delivery: Examples of Innovative Practices*, Washington, D.C., The Urban Institute Press.
- European Commission(1998), "PES-PREA Relationship in a European Framework", *Issue Paper submitted at the Meeting of the Heads of Public Employment Services within the EEA*, Nov. 16., 1998.
- Hendrickx, F.(2000), "Private Employment Agencies and Privacy", *Bulletin of Comparative Labour Relations-Deventer*, Vol. 37, pp.155~180.
- ILO(2003), *Public-Private Partnerships in Employment Services*, IFP/SKILLS.
- _____(2001), 『변화하는 노동시장에서의 공공고용서비스』, 한국국제노동재단.
- _____(1994), "The Role of Private Employment Agencies in the Functioning of Labour Markets", *International Labour Conference 81st Session 1994*, Report VI.
- OECD(2000), *Labour Market Policies and the Public Employment Service*, Paris: OECD(이웅석 역, 『노동시장 정책과 공공 고용서비스』, 한국산업인력공단. 2002).
- Thuy, P.(1999), "ILO Convention on Private Employment Agencies(No. 181)", *Bulletin of Comparative Labour Relations-Deventer*, Vol. 36, pp.77~96.
- Van Lierst, G.(1992), "Economic Globalization: Labour Options and Business Strategies in High Labour Cost Countries", *International Labour Review*, 4-5, pp.453~470.
- Webster, E. and G. Harding(2001), "Outsourcing Public Employment Services -The Australian Experience", *The Australian Economic Review*, Vol.34, part 2, pp.231~242.

부 록

- 〈부록 1〉 우리나라 직업안정기관 현황
- 〈부록 2〉 지방노동관서의 고용안정센터 관할구역(2003년 6월 30일)
- 〈부록 3〉 노동부와 그 소속기관 사무분장 규정(노동부 훈령 제551호,
2002년 8월 1일) 중 고용안정센터 업무분장
- 〈부록 4〉 직업소개 등 업무처리규정
- 〈부록 5〉 고용안정센터의 취업알선업무 절차도
- 〈부록 6〉 고용안정센터 고객만족도 조사결과
- 〈부록 7〉 민간직업소개기관 현황 조사서(설문지)

〈부록 1〉 우리나라 직업안정기관 현황

(단위 : 개소, %)

	전 체	공 공	민 간	
			국립	공립
1969	282(100.0)	41(14.5)	25	16
1970	270(100.0)	35(13.0)	25	10
1971	313(100.0)	32(10.2)	25	7
1972	371(100.0)	31(8.4)	24	7
1973	382(100.0)	31(8.1)	24	7
1974	457(100.0)	46(10.1)	34	12
1975	418(100.0)	46(11.0)	34	12
1976	411(100.0)	41(10.0)	34	7
1977	376(100.0)	41(10.9)	34	7
1978	390(100.0)	43(11.0)	35	8
1979	356(100.0)	43(12.1)	36	7
1980	338(100.0)	43(12.7)	36	7
1981	331(100.0)	44(13.3)	36	8
1982	324(100.0)	46(14.2)	42	4
1983	323(100.0)	45(13.9)	42	3
1984	323(100.0)	46(14.2)	42	4
1985	319(100.0)	49(15.4)	42	7
1986	318(100.0)	49(15.4)	42	7
1987	380(100.0)	52(13.7)	42	10
1988	376(100.0)	56(14.9)	42	14
1989	764(100.0)	57(7.5)	43	14
1990	1,016(100.0)	69(6.8)	53	16
1991	1,392(100.0)	342(24.6)	51	291
1992	1,468(100.0)	348(23.7)	52	296
1993	1,575(100.0)	350(22.2)	52	298
1994	1,638(100.0)	364(22.2)	52	312
1995	1,610(100.0)	339(21.1)	52	287
1996	1,771(100.0)	339(19.1)	52	287
1997	2,046(100.0)	336(16.4)	53	283
1998	2,325(100.0)	400(17.2)	119	281
1999	3,058(100.0)	439(14.4)	158	281
2000	3,831(100.0)	430(11.2)	149	281
2001	4,821(100.0)	460(9.5)	191	269

자료 : 노동부, 『노동통계연보』, 각년도.

〈부록 2〉 지방노동관서의 고용안정센터 관할구역 (2003년 6월 30일)

1. 지방노동청 소속 고용안정센터

관서명	센터명칭	위치	관할구역
서울 지방 노동청	1. 서울종합고용안정센터	서울특별시 종로구	종로구·중구(남대문로·다동·만리동·무교동·봉래동·북창동·서소문동·소공동·순화동·을지로1가·의주로·정동·중림동·충정로1가·태평로)
	2. 서울중부고용안정센터	서울특별시 중구	중구(남대문로·다동·만리동·무교동·봉래동·북창동·서소문동·소공동·순화동·을지로1가·의주로·정동·중림동·충정로1가·태평로 제외)
	3. 성북고용안정센터	서울특별시 성북구	성북구
부산 지방 노동청	1. 부산종합고용안정센터	부산광역시 동구	부산진구·연제구
	2. 중부산고용안정센터	부산광역시 중구	중구·서구·영도구
	3. 서부산고용안정센터	부산광역시 사하구	사하구
	4. 남부산고용안정센터	부산광역시 남구	남구·동구
대구 지방 노동청	1. 대구종합고용안정센터	대구광역시 중구	중구
	2. 대구달서고용안정센터	대구광역시 달서구	달서구, 경상북도 고령군
	3. 대구북부고용안정센터	대구광역시 북구	북구, 경상북도 칠곡군(석적면 중리·구미국가산업단지 제외)·군위군
	4. 대구서부고용안정센터	대구광역시 서구	서구, 경상북도 성주군
경인 지방 노동청	1. 경인종합고용안정센터	인천광역시 남동구	남동구·연수구
	2. 주안고용안정센터	인천광역시 남구	남구
	3. 동인천고용안정센터	인천광역시 중구	중구·동구·옹진군
광주 지방 노동청	1. 광주종합고용안정센터	광주광역시 동구	동구·남구, 전라남도 담양군·화순군·영광군
	2. 광주북부고용안정센터	광주광역시 북구	북구
	3. 광주서부고용안정센터	광주광역시 서구	서구·광산구, 전라남도 나주시·장성군·함평군
대전 지방 노동청	1. 대전종합고용안정센터	대전광역시 서구	서구
	2. 대전동부고용안정센터	대전광역시 동구	동구·대덕구
	3. 대전중부고용안정센터	대전광역시 중구	중구
	4. 유성고용안정센터	대전광역시 유성구	유성구
	5. 논산고용안정센터	대전광역시 논산시	논산시
	6. 공주고용안정센터	대전광역시 공주시	공주시

2. 지방노동사무소 소속 고용안정센터

관서명	센터명칭	위치	관할구역
서울강남지방 노동사무소	1. 강남종합고용안정센터	서울특별시 강남구	강남구
	2. 서초고용안정센터	서울특별시 서초구	서초구
서울동부지방 노동사무소	1. 송파고용안정센터	서울특별시 송파구	송파구
	2. 광진고용안정센터	서울특별시 광진구	광진구
	3. 성동고용안정센터	서울특별시 성동구	성동구
	4. 강동고용안정센터	서울특별시 강동구	강동구
서울서부지방 노동사무소	1. 마포고용안정센터	서울특별시 마포구	마포구
	2. 서대문고용안정센터	서울특별시 서대문구	서대문구
	3. 용산고용안정센터	서울특별시 용산구	용산구
	4. 은평고용안정센터	서울특별시 은평구	은평구
서울남부지방 노동사무소	1. 영등포고용안정센터	서울특별시 영등포구	영등포구
	2. 강서고용안정센터	서울특별시 강서구	강서구
	3. 양천고용안정센터	서울특별시 양천구	양천구
서울북부지방 노동사무소	1. 동대문고용안정센터	서울특별시 동대문구	동대문구
	2. 노원고용안정센터	서울특별시 노원구	노원구
	3. 도봉고용안정센터	서울특별시 도봉구	도봉구
	4. 중랑고용안정센터	서울특별시 중랑구	중랑구
	5. 강북고용안정센터	서울특별시 강북구	강북구
서울관악지방 노동사무소	1. 구로고용안정센터	서울특별시 구로구	구로구
	2. 금천고용안정센터	서울특별시 금천구	금천구
	3. 사당고용안정센터	서울특별시 동작구	동작구
	4. 관악고용안정센터	서울특별시 관악구	관악구
춘천지방 노동사무소	1. 춘천고용안정센터	강원도 춘천시	춘천시·화천군
	2. 홍천고용안정센터	강원도 홍천군	홍천군·양구군·인제군
강릉지방 노동사무소	1. 강릉고용안정센터	강원도 강릉시	강릉시
	2. 속초고용안정센터	강원도 속초시	속초시·고성군·양양군
원주지방 노동사무소	1. 원주고용안정센터	강원도 원주시	원주시·횡성군
태백지방 노동사무소	1. 태백고용안정센터	강원도 태백시	태백시
	2. 삼척고용안정센터	강원도 삼척시	삼척시
영월지방 노동사무소	1. 영월고용안정센터	강원도 영월군	영월군·정선군·평창군
부산동래지방 노동사무소	1. 동래고용안정센터	부산광역시 동래구	금정구·동래구·해운대구(반송동), 기장군(정관면·철마면)
	2. 해운대고용안정센터	부산광역시 해운대구	수영구·해운대구(반송동 제외)·기장군(정관면·철마면 제외)
부산북부지방 노동사무소	1. 북부산종합고용안정센터	부산광역시 사상구	강서구·사상구
	2. 덕천고용안정센터	부산광역시 북구	북구

관서명	센터명칭	위치	관할구역
창원지방 노동사무소	1. 창원고용안정센터	경상남도 창원시	창원시
	2. 마산고용안정센터	경상남도 마산시	마산시·합안군·의령군
	3. 진해고용안정센터	경상남도 진해시	진해시
울산지방 노동사무소	1. 울산고용안정센터	울산광역시 남구	남구·울주군
	2. 울산중부고용안정센터	울산광역시 중구	중구·동구·북구
양산지방 노동사무소	1. 양산고용안정센터	경상남도 양산시	양산시
	2. 김해고용안정센터	경상남도 김해시	김해시
	3. 밀양고용안정센터	경상남도 밀양시	밀양시
진주지방 노동사무소	1. 진주고용안정센터	경상남도 진주시	진주시·산청군
	2. 사천고용안정센터	경상남도 사천시	사천시
통영지방 노동사무소	1. 통영종합고용안정센터	경상남도 통영시	통영시·고성군
	2. 거제고용안정센터	경상남도 거제시	거제시
대구남부지방 노동사무소	1. 대구남부종합고용안정센터	대구광역시 동구	동구·달성군
	2. 대구남수성고용안정센터	대구광역시 수성구	남구·수성구
	3. 경산고용안정센터	경상북도 경산시	경산시·청도군
	4. 영천고용안정센터	경상북도 영천시	영천시
포항지방 노동사무소	1. 포항고용안정센터	경상북도 포항시	포항시·울릉군
	2. 경주고용안정센터	경상북도 경주시	경주시
구미지방 노동사무소	1. 구미고용안정센터	경상북도 구미시	구미시·칠곡군(석적면 중리 구미국가산업단지)
	2. 김천고용안정센터	경상북도 김천시	김천시
영주지방 노동사무소	1. 영주고용안정센터	경상북도 영주시	영주시·봉화군
	2. 상주고용안정센터	경상북도 상주시	상주시
	3. 문경고용안정센터	경상북도 문경시	문경시
안동지방 노동사무소	1. 안동고용안정센터	경상북도 안동시	안동시·예천군·의성군
인천북부지방 노동사무소	1. 부평고용안정센터	인천광역시 부평구	부평구
	2. 서인천고용안정센터	인천광역시 서구	서구·계양구·강화군
수원지방 노동사무소	1. 수원종합고용안정센터	경기도 수원시	수원시(팔달구)
	2. 수원북부고용안정센터	경기도 수원시	수원시(장안구·권선구)
	3. 평택고용안정센터	경기도 평택시	평택시
	4. 용인고용안정센터	경기도 용인시	용인시
	5. 오산고용안정센터	경기도 오산시	오산시·화성시
	6. 안성고용안정센터	경기도 안성시	안성시
부천지방 노동사무소	1. 부천중부고용안정센터	경기도 부천시	오정구·원미구(도당동, 약대 동, 상·중동)
	2. 부천남부고용안정센터	경기도 부천시	부천시 소사구·원미구(십곡 동·소사동·역동·원미동· 춘의동)
	3. 김포고용안정센터	경기도 김포시	김포시

관서명	센터명칭	위치	관할구역
안양지방 노동사무소	1. 안양고용안정센터	경기도 안양시	안양시
	2. 군포고용안정센터	경기도 군포시	군포시
	3. 광명고용안정센터	경기도 광명시	광명시
안산지방 노동사무소	1. 안산고용안정센터	경기도 안산시	안산시
	2. 시흥고용안정센터	경기도 시흥시	시흥시
의정부지방 노동사무소	1. 의정부고용안정센터	경기도 의정부시	의정부시·동두천시·양주군·연천군·포천군, 강원도 철원군
	2. 일산고용안정센터	경기도 고양시	고양시·파주시
	3. 구리고용안정센터	경기도 구리시	구리시·남양주시
성남지방 노동사무소	1. 성남고용안정센터	경기도 성남시	성남시(수정구·중원구)
	2. 분당고용안정센터	경기도 성남시	성남시(분당구)·광주시
	3. 이천고용안정센터	경기도 이천시	이천시·여주군
	4. 하남고용안정센터	경기도 하남시	하남시·양평군
전주지방 노동사무소	1. 전주동부고용안정센터	전라북도 전주시	전주시(덕진구, 완주군(삼례·구이·이서면 제외))
	2. 전주서부고용안정센터	전라북도 전주시	전주시(완산구)·임실군·완주군(삼례·구이·이서면)
	3. 정읍고용안정센터	전라북도 정읍시	정읍시
	4. 남원고용안정센터	전라북도 남원시	남원시·순창군
익산지방 노동사무소	1. 익산중부고용안정센터	전라북도 익산시	익산시(갈산동·남중동·금강동·덕기동·마, 만석동·목천동·부송동·석왕동·석탄동·신동·신용동·신흥동·어양동·영등동·월성동·은기동·임상동·정죽동·주현동·창인동·현영동·삼성동)
	2. 익산남부고용안정센터	전라북도 익산시	익산시(팔봉동·용제동·석암동·중앙동·평동·인화동·동산동·송학동·모현동·함열읍·금마면·낭성면·망성면·삼기면·성당면·여산면·오산면·왕궁면·용동면·용안면·옹포면·춘포면·함라면·황등면)
	3. 김제고용안정센터	전라북도 김제시	김제시

관서명	센터명칭	위치	관할구역
군산지방 노동사무소	1. 군산중앙고용안정센터	전라북도 군산시	군산시(개사동·경장동·구암동·금동·내초·내흥동·대명동·미원동·산북동·소룡동·신관동·신영동·신창동·신흥동·영동·영화동·월명동·장미동·장재동·조촌동·죽성동·중앙로1·2·3·평화동·해망동·흥남동·비응도동·오식도동·동흥남동·서흥남동·옥구읍·옥도면·옥서면)
	2. 군산나운고용안정센터	전라북도 군산시	군산시(개북동·개정동·경암동·금광동·금동·나운동·둔율동·명산동·문화동·미룡동·미장동·사정동·삼학동·선양동·송창동·송풍동·수송동·신평동·오룡동·중동·지곡동·창성동·나포면·대야면·서수면·성산면·옥산면·임피면·회현면·개정면)
목포지방 노동사무소	1. 목포고용안정센터	전라남도 목포시	목포시·신안군·진도군·무안군·영암군
여수지방 노동사무소	1. 여수고용안정센터	전라남도 여수시	여수시
	2. 순천고용안정센터	전라남도 순천시	순천시
	3. 광양고용안정센터	전라남도 광양시	광양시
제주지방 노동사무소	1. 제주고용안정센터	제주도 제주시	제주시·북제주군
	2. 서귀포고용안정센터	제주도 서귀포시	서귀포시·남제주군
청주지방 노동사무소	1. 청주종합고용안정센터	충청북도 청주시	청주시(흥덕구)·청원군
	2. 청주동부고용안정센터	충청북도 청주시	청주시(상당구)
천안지방 노동사무소	1. 천안고용안정센터	충청남도 천안시	천안시
	2. 아산고용안정센터	충청남도 아산시	아산시·예산군·당진군
충주지방 노동사무소	1. 충주고용안정센터	충청북도 충주시	충주시
	2. 제천고용안정센터	충청북도 제천시	제천시
보령지방 노동사무소	1. 보령고용안정센터	충청남도 보령시	보령시·홍성군
	2. 서산고용안정센터	충청남도 서산시	서산시·태안군

3. 지방청 및 지방노동관서에 두는 고용안정센터분소 관할구역 지정

관서명	센터명칭	위치	관할구역
광주지방노동청	1. 곡성고용안정센터분소	전라남도 곡성군	곡성군·구례군
대전지방노동청	1. 연기고용안정센터분소	충청남도 연기군	연기군
	2. 금산고용안정센터분소	충청남도 금산군	금산군
춘천지방 노동사무소	1. 가평고용안정센터분소	경기도 가평군	가평군
강릉지방 노동사무소	1. 동해고용안정센터분소	강원도 동해시	동해시
창원지방 노동사무소	1. 창녕고용안정센터분소	경상남도 창녕군	창녕군
진주지방 노동사무소	1. 거창고용안정센터분소	경상남도 거창군	거창군·함양군
	2. 합천고용안정센터분소	경상남도 합천군	합천군
	3. 하동고용안정센터분소	경상남도 하동군	하동군·남해군
포항지방 노동사무소	1. 울진고용안정센터분소	경상북도 울진군	울진군
	2. 영덕고용안정센터분소	경상북도 영덕군	영덕군
안동지방 노동사무소	1. 청송고용안정센터분소	경상북도 청송군	청송군·영양군
안양지방 노동사무소	1. 인덕원고용안정센터분소	경기도 안양시	과천시·의왕시
전주지방 노동사무소	1. 진안고용안정센터분소	전라북도 진안군	진안군·무주군·장수군
군산지방 노동사무소	1. 부안고용안정센터분소	전라북도 부안군	부안군·고창군
목포지방 노동사무소	1. 강진고용안정센터분소	전라남도 강진군	강진군·해남군·완도군·장흥군
여수지방 노동사무소	1. 고흥고용안정센터분소	전라남도 고흥군	고흥군
	2. 보성고용안정센터분소	전라남도 보성군	보성군
청주지방 노동사무소	1. 진천고용안정센터분소	충청북도 진천군	진천군
	2. 보은고용안정센터분소	충청북도 보은군	보은군
	3. 영동고용안정센터분소	충청북도 영동군	영동군
	4. 괴산고용안정센터분소	충청북도 괴산군	괴산군
	5. 옥천고용안정센터분소	충청북도 옥천군	옥천군
충주지방 노동사무소	1. 금왕고용안정센터분소	충청북도 음성군	음성군
	2. 단양고용안정센터분소	충청북도 단양군	단양군
보령지방 노동사무소	1. 서천고용안정센터분소	충청남도 서천군	서천군
	2. 부여고용안정센터분소	충청남도 부여군	부여군
	3. 청양고용안정센터분소	충청남도 청양군	청양군

〈부록 3〉 노동부와 그 소속기관 사무분장 규정(노동부 훈령 제551호, 2002년 8월 1일) 중 고용안정센터 업무분장

제40조(고용안정센터) 고용안정센터는 다음 사항을 분장한다.

1. 직업안정법에 의한 허가·등록 및 신고업무(시·도지사에게 위임된 업무를 제외한다)
2. 직업상담·직업지도·직무분석·직업적성 및 직업흥미검사에 관한 업무
3. 구인·구직 및 취업알선에 관한 업무
4. 지역고용정보의 수집·분석·배포 업무
5. 고용정보전산망 운영 및 노동시장 상황의 조사분석 업무
6. 국외인력송출 및 모집에 관한 사항
7. 국외취업근로자 보호업무
8. 근로자 모집에 대한 지도·감독 업무
9. 직업소개 관련 부조리 단속에 관한 업무
10. 직업정보제공사업에 관한 업무
11. 근로자공급사업에 관한 업무
12. 고령자 기준고용률 이행 및 정년연장에 관한 계획 업무
13. 고령자 고용촉진을 위한 사업주의 보고요구 및 검사업무
14. 고령자 인재은행의 지정신청, 휴·폐업신고, 직원임면, 국고보조금 예산계상 관련업무
15. 구직급여 수급자격자에 대한 실업인정 관련업무
16. 구직급여 수급자격자에 대한 직업소개·직업훈련지시·직업지도 및 그 거부에 따른 급여의 지급정지
17. 실업자 재취직훈련 대상자 상담
18. 고용보험 피보험자 적용 및 자격관리
19. 고용보험사무조합의 피보험자 관리업무 처리에 대한 지도·감독

20. 실업급여 수급자격 판정업무
21. 이직확인서 처리에 관한 업무
22. 구직급여 지급결정 및 훈련수강자 등에 대한 실업인정
23. 구직급여 수급기간 연장에 관한 업무
24. 미지급 실업급여 및 상병급여 지급업무
25. 훈련연장급여, 개별연장급여 및 특별연장급여 지급 결정
26. 피보험자 원부 및 실업급여원부 관리
27. 실업급여 부정수급 조사 및 부정수급에 대한 반환명령·추가징수 결정
28. 고용유지조치계획신고서 처리
29. 고용안정사업의 각종 지원금·장려금신청서 처리
30. 고용안정사업 실시 확인·감독
31. 부정행위에 대한 지원금 등의 지급제한 및 반환명령
32. 고용안정사업에 관한 각종 통계보고
33. 고용보험금 계좌의 설치, 예입이자의 수령 및 수수료의 지급
34. 고용보험금 지급증서 발급 및 지급자 명단 송부
35. 지원금·장려금·수강료 및 수당 등 각종 비용의 지급에 관한 업무
36. 피보험자 및 실업급여에 관한 각종 통계보고
37. 심사 및 재심사 청구서 접수, 전달
38. 처분의 취소로 인한 소급실업인정 관련업무
39. 취직촉진수당에 관한 업무
40. 기타 고용보험사업에 관한 업무
41. 직업능력개발훈련에 관한 안내·상담
42. 청소년 직장체험프로그램 연수수당 지급에 관한 사항
43. 구직세일즈 등 취업지원사업의 임금지급에 관한 사항
44. 자활 취업지원 계획수립 및 서비스 제공
45. 산전후휴가급여 및 육아휴직급여 지급에 관한 업무

〈부록 4〉 직업소개 등 업무처리규정

제정 1987. 3. 3 훈령 제206호

개정 1990. 4. 12 훈령 제285호

개정 1993. 2. 23 훈령 제360호

개정 1996. 1. 26 훈령 제413호

개정 1999. 12. 30 훈령 제510호

개정 2002. 12. 12 훈령 제554호

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 직업안정법(이하 “법”이라 한다) 제3조, 제4조의 2 및 제4조의 3의 규정에 의하여 직업안정기관의 장 또는 지방자치단체의 장이 행하는 국내직업소개, 직업지도 및 고용정보제공 업무의 수행에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(업무의 분장) ① 한국산업인력공단 중앙고용정보원(이하 “중고원”이라 한다)의 장은 직업안정기관의 장 또는 지방자치단체의 장이 법 제3조 각 호의 업무를 원활히 수행할 수 있도록 직업의 연구, 직업지도기법의 개발·보급, 고용정보 및 고용동향의 조사·분석·제공, 고용정보전산망의 관리·운영 등 업무를 행한다.

② 직업안정기관의 장은 법 제5조 내지 제17조의 규정에 의한 직업소개, 직업지도 및 고용정보의 수집·제공업무를 행한다.

③ 지방자치단체의 장은 법 제4조의 2 및 이 규정이 정하는 바에 의하여 국내직업소개, 직업지도 및 직업정보제공업무를 행할 수 있다.

제3조(업무의 지원·협조) ① 중고원의 장은 직업안정기관의 장이 행하는 직업소개, 직업지도 및 고용정보의 수집·제공 등 업무에 관하여 필요한 사항을 지원, 협조하여야 한다.

② 중고원의 장은 국내직업소개업무 수행과 관련한 지방자치단체의 장의 요청이 있는 경우에는 적극 협조하여야 한다.

제4조(전산입력·관리) 직업안정기관의 장 및 지방자치단체의 장은 직

업안정법시행규칙(이하 “규칙”이라 한다) 제2조 제3항의 규정에 의하여 구인·구직신청의 내용을 노동부장관이 정하는 바에 따라 전산입력·관리하여야 한다.

제2장 직업소개

제5조(취업정보센터) ① 지방자치단체의 장은 제2조 제3항의 규정에 의한 업무의 수행을 위하여 관내 시·도 및 시·군·구 민원실 등에 취업정보센터를 설치·운영할 수 있다.

② 취업정보센터에는 명패를 부착하고 전용전화를 설치하여야 하며, 전문성을 갖춘 전담공무원을 배치하여야 한다.

③ <삭제>

④ 취업정보센터 담당공무원은 별지 제1호 내지 제3호 서식에 의한 구인접수대장, 구직접수대장 및 직업소개대장을 기록·관리하여야 하며, 알선 후에는 반드시 채용결과를 확인·기록하여야 한다.

제6조(공공직업안내소) ① 지방자치단체의 장은 부녀복지관, 근로청소년회관 및 여성회관 등에 동 시설의 이용자들을 위한 복지사업의 일환으로 공공직업안내소를 설치·운영할 수 있다.

② 공공직업안내소의 담당공무원이 행하는 구인접수대장의 기록·관리 등 업무에 관해서는 제5조 제4항의 규정을 준용한다.

제7조(일일취업안내소) ① 지방자치단체의 장은 관내 일일취업근로자의 고용촉진을 위해 필요하다고 인정되는 경우에는 일일취업안내소를 설치·운영할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 안내소에는 그 입구에 소속기관의 명칭을 표기한 현판을 부착하고, 공중전화, 대기 의자, 식수대 및 공중변소 등의 시설을 설치하여야 하며, 담당직원을 배치하여 구인·구직안내판의 설치, 직업정보지 제공 등의 편의를 도모하여야 한다.

③ 제1항의 규정에 의한 안내소에서 직업소개를 행할 때는 구인자가 특정인을 지명하여 요청한 경우 외에는 구직등록순서에 따라 알선하여야 하며, 별지 제4호 내지 제6호 서식에 의한 구인접수대장, 구직접

수·직업소개대장 및 일일업무일지를 기록·관리하여야 한다.

④ 안내소업무에 대한 감독은 소속기관의 장이 행하고, 안내소 직원은 별지 제7호 서식에 의한 주간보고서를 소속기관의 장에게 주1회 보고하여야 한다.

제8조(운영현황 및 변동사항등 보고) ① 지방자치단체의 장은 취업정보센터, 공공직업안내소 및 일일취업안내소 등의 설치·운영현황, 장소이전 및 폐지 등의 변동사항을 매 반기 종료후 익월 말일까지 별지 제8호 서식에 의하여 노동부장관에게 보고하여야 한다.

② 지방자치단체의 장은 관내 일일노동시장의 현황을 매 반기 종료후 익월 말일까지 별지 제9호 서식에 의하여 노동부장관에게 보고하여야 한다.

제9조(실적보고) ① 특별시장·광역시장 및 도지사(이하 “시·도지사”라 한다)는 관내 취업정보센터, 일일취업안내소, 공공직업안내소, 유료직업소개소의 직업소개실적을 각각 취합하여 별지 제10호 서식에 의하여 매 반기 종료 후 익월 말일까지 중고원의 장에게 통보하여야 한다.

② 중고원의 장은 시·도지사가 통보한 취업정보센터, 일일취업안내소, 공공직업안내소, 유료직업소개소의 직업소개실적을 각각 취합·분석한 후 매 반기 종료 후 익월 말일까지 노동부장관에게 보고하여야 한다.

제10조(취업알선추진협의회) ① 직업안정기관의 장은 관내 취업알선기관과의 상호연계체제 확립을 통한 구인·구직정보교환 및 대책협의 등 지역의 인력수급문제에 공동대처하기 위하여 취업알선추진협의회(이하 “협의회”라 한다)를 구성·운영하여야 한다.

② 협의회는 위원장을 포함한 20인 이내의 위원으로 구성하되, 위원장은 직업안정기관의 장이 되며, 위원은 지방자치단체, 무료직업소개소(YWCA·한국경영자총협회 또는 중소기업협동조합중앙회 등), 한국산업인력공단, 근로자직업훈련촉진법에 의한 직업능력개발훈련시설 및 각급 학교 등 관내 취업알선기관의 실무책임자 중에서 직업안정기관의 장이 위촉하는 자로 한다.

③ 협의회는 매 분기 1회 개최를 원칙으로 하되, 필요시 수시 개최할 수 있다.

④ 직업안정기관의 장은 협의회를 개최한 경우에는 별지 제11호 서식에 의하여 매 반기 종료 후 익월 10일까지 노동부장관에게 보고하여야 한다.

제11조(구인개척) ① 지방자치단체의 장 및 직업안정기관의 장은 법 제17조의 규정에 의하여 산업에 부족한 인력의 충족을 지원하기 위해 한국경영자총협회, 대한상공회의소 및 공업단지 등과 유기적 연결체제를 구축하여 관내의 인력난이 심각한 사업체 현황을 파악하고 구인등록을 적극적으로 유도하여야 한다.

② 지방자치단체의 장 및 직업안정기관의 장은 구인등록된 업체에 대하여 구직자를 최대한 취업알선시키고 직업정보지를 정기적으로 배포하여야 한다.

제12조(구직개척) ① 지방자치단체의 장 및 직업안정기관의 장은 법 제17조의 규정에 의한 구직자의 취업기회 확대를 위하여 관내의 실업자, 비진학청소년, 가정주부 및 고령자 등 경제활동참여가 가능한 인력을 수시 파악하여 구직등록을 유도하여야 한다.

② 지방자치단체의 장 및 직업안정기관의 장은 구직등록희망자에 대한 수시상담을 통해 구직등록을 행하고 이들이 최대한 취업이 되도록 하여야 하며, 직업정보지를 정기적으로 배포하여야 한다.

제13조(준용) 법 제6조 내지 제13조 및 제17조, 영 제3조 내지 제8조 및 규칙 제2조 내지 제5조의 규정은 지방자치단체의 장이 행하는 국내직업소개업무에 관하여 이를 준용한다.

제3장 직업지도

제14조(직업상담기법 등의 연구·개발·보급) 중고원의 장은 효과적인 직업지도를 위하여 다음 각 호의 기능을 수행하여야 한다.

1. 주부, 고령자, 학생 등 대상별 직업지도 및 직업상담기법의 연구·개발·보급

2. 직업적성검사, 직업흥미검사의 연구·개발·보급
3. 각종 직업지도자료의 개발·보급
4. 직업지도 담당자에 대한 교육·훈련

제15조(직업상담 및 직업지도의 기본방침) ① 직업안정기관의 장은 구직·구인자를 대상으로 상담 및 조언을 실시하고 상담결과 얻은 정보를 구직표의 상담지도란 및 구인표의 회사소개란 또는 구인·구직접수대장의 비고란에 기록·정리하여야 한다.

② 직업안정기관의 장은 상담에 필요한 구인·구직정보 및 성공적 상담기법의 상호교환·권장을 위하여 학교 기타의 기관과 협조하여야 한다.

제16조(직업상담 및 직업지도요령) ① 직업안정기관의 장은 직업상담 및 직업지도를 행함에 있어서 관내의 노동시장동향·직업정보지·직업지도용 도서 등을 열람하기 쉬운 장소에 비치하고, 취업알선담당자로 하여금 직업분류·적성검사기법·직업상담기법 및 노동시장동향 등을 숙지토록 하여 구직자에 대해 적절한 조언을 하거나 취업정보 등의 자료를 제공하도록 하여야 한다.

② 직업안정기관의 장은 피상담자가 희망하거나 필요하다고 인정되는 경우에는 직업적성검사 등을 실시하되, 동 검사를 행할 때에는 중고원의 장이 개발한 직업적성검사기법 등을 활용하되, 세부적인 검사방법은 규칙 제8조 제3항의 규정에 의하여 노동부장관이 정하는 바에 의한다.

제4장 고용정보의 수집·제공

제17조(고용정보의 종합관리) 중고원의 장은 고용정보의 제공과 관련하여 다음 각 호의 기능을 수행한다.

1. 구인·구직·직업소개현황의 파악·분석
2. 고용안정정보망의 관리·운영
3. 노동력 수급상황 분석 등 노동시장동향에 관한 고용정보의 수집·분석·가공 및 제공

제18조(고용정보의 내용) 영 제12조의 규정에 의하여 직업안정기관의 장이 수집·제공하여야 할 고용정보의 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 경제 및 산업동향에 관한 정보는 산업·업종별 생산·판매 등 사업활동상황, 관내 산업의 호·불황 등 경기동향, 고용조정 등 고용동향 및 산업특성별 고용의 특징에 관한 정보를 말한다.
2. 노동시장, 고용·실업의 동향에 관한 정보는 경제활동인구·실업자 등 인구동향에 관한 정보, 구인·구직·취직·이직 등 노동시장에 관한 정보, 고용보험피보험자의 입직·이직상황 등에 관한 정보 등을 말한다.
3. 임금, 근로시간 등 근로조건에 관한 정보는 기본급· 각종수당·특별급여·최저임금·퇴직금 등 임금에 관한 정보, 근로시간, 교대제 근무, 휴일·휴가에 관한 정보, 기숙사 기타 복리후생 및 정년제 등에 관한 정보를 말한다.
4. 직업에 관한 정보는 직업선택을 효과적으로 지도하기 위한 직업개황, 직업별 근로조건특징 및 학력·자격·시험제 등 직업과 고용에 관한 각종의 정보를 말한다.
5. 채용·승진 등 고용관리에 관한 정보는 사업체의 채용계획 및 장애인·고령자의 고용상황 등 채용관리에 관한 정보, 배치·전보·승진 등 적정배치관리에 관한 정보, 임금 등 근로조건개선사례·인간관계 및 복리후생관리에 관한 정보, 정년연장·재고용·근무연장 등 퇴직관리 등에 관한 정보를 말한다.
6. 직업훈련에 관한 정보는 공공직업훈련 및 사업내직업훈련의 내용·시설·소재지·수강장려제도·훈련실시상황·훈련직종 및 훈련 후 진로에 관한 정보를 말한다.
7. 고용관련 각종지원 및 보조제도에 관한 정보는 재직자의 실업예방과 이직자의 생활안정 및 재취업촉진 등을 위한 고용안정사업, 능력개발사업에 의한 각종 지원금·장려금제도에 관한 정보를 말한다.
8. 구인·구직에 관한 정보는 구인·구직표 등과 관내 사업체분포·사업체명부·회사연감 등의 사업체정보, 사업체가 작성하는 회사안내·구인요강 등의 정보를 말한다.

- 제19조(고용정보의 수집방법) ① 직업안정기관의 장은 구인·구직표, 각종 통계조사·업무통계, 조사연구자료 및 보고서, 신문·잡지·관계기관지 등의 기사 및 은행·민간신용기관이 공표하는 정보지 등 기존의 정보자료를 수집·정리함으로써 필요한 정보를 파악할 수 있다.
- ② 직업안정기관의 장은 관내 사업체 및 사업주단체 등의 방문, 직업안정기관을 이용하는 구인·구직자 등과의 면접 및 앙케이트조사, 사업주단체·노동단체·교육훈련기관·관계행정기관 및 직업안정기관과의 각종 회의 등을 통하여 필요한 정보를 수집·기록하여 활용한다.
- 제20조(고용정보의 정리·분석·제공) ① 직업안정기관의 장은 제19조의 규정에 의하여 수집된 고용정보의 내용을 검토하여 이를 간결하게 정리하고, 정보종류별·사업체별·시기별 등 일정한 유형에 따라 분류·편철하여야 한다.
- ② 직업안정기관의 장은 관내 고용정보를 취합·분석한 후 이를 필요로 하는 자가 쉽게 활용할 수 있도록 다양한 형태로 가공하여 규칙 제9조 제2항의 규정에 의한 방법으로 제공하여야 하며, 각종 정보는 주1회 이상 최신정보로 수시 교체하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 1996. 2. 1.부터 시행한다.

제2조(다른 규정의 폐지) 이 규정 시행과 동시에 취업알선업무처리규정(훈령 제360호)과 시·군·구 취업정보센터 및 읍·면·동 취업상담창구 설치·운영에 관한 지침(예규 제226호)은 이를 폐지한다.

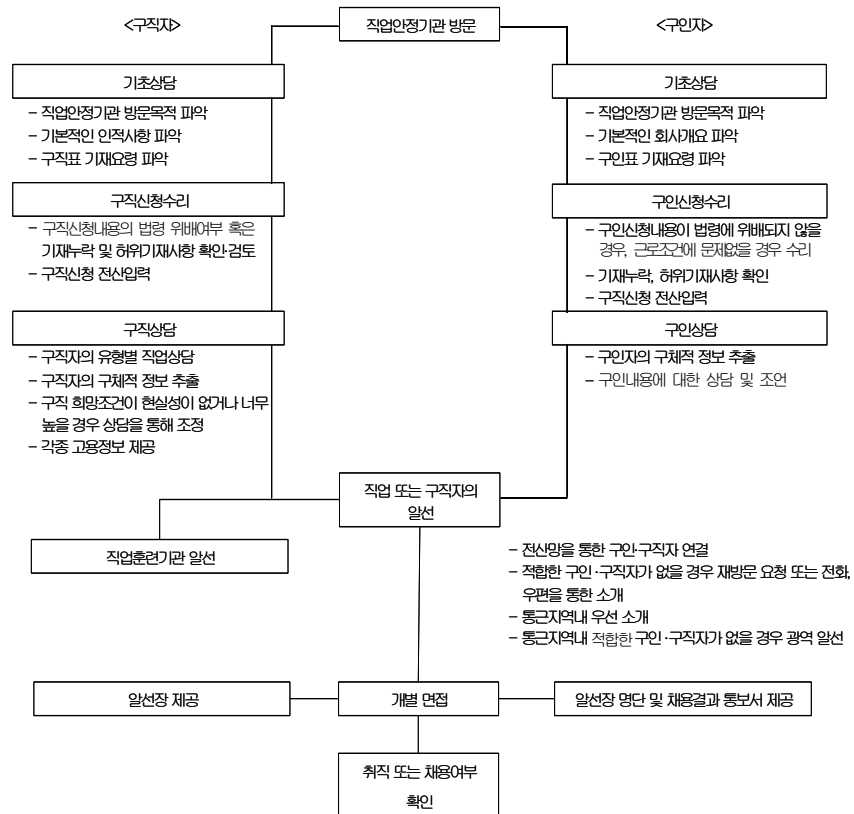
부 칙

이 규정은 2000. 1. 1.부터 시행한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2003. 1. 1.부터 시행한다.

〈부록 5〉 고용안정센터의 취업알선업무 절차도



〈부록 6〉 고용안정센터 고객만족도 조사결과

〈부표 6-1〉 2002년 구직자 및 구인업체 특성별 고용안정센터 고객만족도¹⁾

구분 \ 지표 ²⁾		만족성	효과성	전문성	친절성	충족성	편리성
구직자 전체		3.61	3.44	3.90	3.91	3.24	3.29
성	남자	3.59	3.44	3.84	3.80	3.24	3.29
	여자	3.63	3.43	3.96	3.99	3.23	3.29
	F값	2.00	0.11	12.37	32.43	0.20	0.03
연령	20대 이하	3.62	3.46	3.84	3.86	3.23	3.27
	30대	3.62	3.41	3.94	3.94	3.16	3.24
	40대	3.59	3.31	4.03	3.98	3.32	3.38
	50대 이상	3.59	3.56	4.06	4.00	3.49	3.50
	F값	0.14	2.82	6.95	3.09	8.71	6.66
학력	중졸 이하	3.68	3.45	4.08	3.94	3.58	3.60
	고졸	3.63	3.43	3.94	3.96	3.31	3.33
	대졸 이상	3.59	3.44	3.84	3.85	3.12	3.21
	F값	1.15	0.05	8.45	5.04	33.21	20.80
구인업체 전체		3.70	3.49	3.99	3.95	3.39	3.35
산업	제조업	3.70	3.47	4.01	3.96	3.41	3.31
	건설업	3.75	3.50	3.92	3.89	3.42	3.38
	도소매/소비자용품/숙박/음식업	3.54	3.34	3.88	3.91	3.25	3.30
	부동산임대/사업서비스업	3.71	3.46	4.05	3.94	3.40	3.40
	기타서비스업	3.76	3.57	4.04	3.98	3.46	3.39
	기타산업	3.71	3.64	3.98	3.96	3.36	3.44
	F값	3.46	3.64	2.64	0.71	3.24	1.88
규모	5인 미만	3.64	3.33	3.98	3.95	3.33	3.31
	5~9인	3.62	3.38	3.93	3.85	3.36	3.35
	10~29인	3.68	3.49	3.97	3.92	3.37	3.36
	30~99인	3.76	3.59	4.04	4.03	3.42	3.34
	100인 이상	3.88	3.73	4.09	4.05	3.58	3.43
	F값	6.17	10.88	2.60	4.57	5.46	1.16

주: 1) 고객만족도는 리커트(Likert) 5점 척도(매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 매우 그렇지 않다 1점)의 산술평균으로 측정하였음.

2) 지표는 다음과 같이 구성되었음. 만족성: 원하는 업무가 만족하게 처리되었는가, 효과성: 고용안정센터 이용이 실제 도움이 되었는가, 전문성: 담당자가 요청사항에 대하여 이해하기 쉽게 설명해 주었는가, 친절성: 담당자가 친절하였는가, 편리성: 고용안정센터의 시설 이용이 편리하였는가, 충족성: 고용안정센터에 필요한 정보자료가 구비되어 있는가 등.

3) 음영처리된 칸의 F값은 $p < 0.05$ 임.

자료: 2002년 고용안정센터 고객만족도조사.

〈부표 6-2〉 2003년 구직자 및 구인업체 특성별 고용안정센터 고객만족도¹⁾

구분 \ 지표 ²⁾		만족성	효과성	전문성	친절성	충족성	편리성
구직자 전체		3.75	3.64	4.01	3.97	3.52	3.44
성	남자	3.71	3.67	3.95	3.88	3.48	3.44
	여자	3.77	3.61	4.06	4.04	3.55	3.45
	F값	4.19	3.00	13.11	25.40	4.19	0.00
연령	20대 이하	3.73	3.75	3.88	3.83	3.41	3.35
	30대	3.63	3.56	3.90	3.87	3.30	3.15
	40대	3.75	3.54	4.07	4.04	3.58	3.51
	50대 이상	3.84	3.64	4.20	4.18	3.76	3.68
	F값	3.92	8.09	22.07	23.45	25.79	27.36
학력	중졸 이하	3.74	3.64	4.13	4.16	3.81	3.78
	고졸	3.74	3.61	4.03	3.97	3.56	3.48
	대졸 이상	3.76	3.66	3.95	3.91	3.39	3.30
	F값	0.16	0.64	8.02	14.08	38.21	47.48
구인업체 전체		3.83	3.74	4.03	4.00	3.53	3.54
산업	제조업	3.87	3.74	4.06	4.05	3.54	3.59
	건설업	3.83	3.78	4.01	3.94	3.50	3.51
	도소매/소비자용품/숙박/음식업	3.68	3.50	3.98	3.92	3.43	3.44
	부동산임대/사업서비스업	3.83	3.82	3.92	3.91	3.56	3.56
	기타서비스업	3.93	3.90	4.14	4.05	3.56	3.61
	기타산업	3.81	3.70	4.03	3.99	3.56	3.45
	F값	3.46	6.88	3.05	2.56	1.48	2.78
규모	5인 미만	3.70	3.49	3.95	3.95	3.50	3.44
	5~9인	3.77	3.70	4.03	3.97	3.50	3.50
	10~29인	3.88	3.80	4.06	4.01	3.53	3.57
	30~99인	3.91	3.85	4.08	4.07	3.55	3.59
	100인 이상	3.94	3.90	4.04	3.96	3.58	3.61
	F값	6.35	13.41	1.86	1.65	0.79	3.16

주: 1) 고객만족도는 리커트(Likert) 5점 척도(매우 그렇다 5점, 그렇다 4점, 보통이다 3점, 그렇지 않다 2점, 매우 그렇지 않다 1점)의 산술평균으로 측정하였음.

2) 지표는 다음과 같이 구성되었음. 만족성: 원하는 업무가 만족하게 처리되었는가, 효과성: 고용안정센터 이용이 실제 도움이 되었는가, 전문성: 담당자가 요청사항에 대하여 이해하기 쉽게 설명해 주었는가, 친절성: 담당자가 친절하였는가, 편리성: 고용안정센터의 시설 이용이 편리하였는가, 충족성: 고용안정센터에 필요한 정보자료가 구비되어 있는가 등.

3) 음영처리된 간의 F값은 $p < 0.05$ 임.

자료: 2003년 고용안정센터 고객만족도조사.

〈부록 7〉 민간직업소개기관 현황 조사서(설문지)

I. 유료직업소개소 현황

1. 2002년 12월 말 현재 관내 등록된 유료직업소개소 현황

가. 나. 다. 취업실적에 대한 조사

라. 『나』호의 유료직업소개소의 취업실적 중 일용직으로 취업처리된
자 중 연인원이 아닌 순수취업인원은?

조사대상 업체명	일용직 취업자수(연인원)	순수취업 현황	
		순수 취업자수	회원수

마. 2002년 12월을 기준으로 최근 1년간 직업소개(취업알선)실적이
없는 직업소개소 수 및 실적 전혀 없는 것은 아니지만 사실상 직
업소개 영위가 어렵다고 판단되는 업체수는?

바. 등록 및 무등록 유료직업소개소에서 주로 많이 위반하는 내용
은?(직업안정법 시행규칙 29조 별지 제26호 서식)

2. 유료직업소개 담당공무원 의견 조사

○ 조사자(공무원) 현황

1) 유료직업소개소를 관리·감독하면서 애로사항 내지 개선하여야
할 사항 또는 노동부로부터 지원받고 싶은 사항은?

소속(시군구명)	직 급	성 명	직업소개담당경력(개월)

2) 직업소개부조리 지도·단속시 우선적으로 단속이 필요한 사항은?

우선순위	단 속 내 용
1순위	
2순위	
3순위	

3) 관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선하여야 할 사항은?

4) 직업소개소가 공공(노동부, 지방자치단체 등)부문과 민간부문이 참여하여 운영하고 있는데 이들간의 연계(공조) 강화방향은?

5) 일용직 위주의 유료직업소개소들이 직업소개요금 착취 등의 문제가 발생하고 있는데 이의 해소책은?

6) 유료직업소개소 중 유흥업소에 불법·탈법적 소개가 발생하고 있는데 이들 업체의 근절 대책은?

7) 직업소개종사자에 대한 교육이 폐지되었다가 2002년부터 노동부 지침에 의거 시·도별로 실시하도록 하고 있으나 이를 더욱 강화하는 등의 종사자교육 개선방향은?

8) 직업소개요금은 고시를 통해 책정하여 받도록 하고 있으나 이를 지키지 않는 경우가 발생하고 있는데 이에 대한 개선 대책은?

9) 유료직업소개사업자간의 정보공유 및 건전한 사업발전을 위해 협회 등 활동이 필요하다고 하는데 이에 대한 의견은?

10) 유료직업소개소를 활성화하기 위해서 필요한 사항은?
(정부의 지원, 직업정보의 교류 등)

11) 기타 유료직업소개사업체 애로 및 건의사항은?

3. 2002. 12월 현재 등록하지 않은 유료직업소개소 현황

- 무등록직업소개소 현황?

시·군·구명	무등록직업소개소 수 (추정치)	주로 이용하는 구직자계층은?	주로 이용한 구인업 체는?

- 무등록직업소개소가 등록을 하지 않고 사업을 하는 주요 원인은?
(시·군·구 담당자의 의견을 수렴하여 기재)

- 무등록직업소개소가 등록하고 사업을 할 수 있도록 하기 위해서 필
요한 조치는?(시·군·구 담당자의 의견을 수렴하여 기재)

Ⅱ. 무료직업소개소 현황

1. 담당공무원 의견 조사

1) 무료직업소개소를 관리·감독하면서 애로사항 내지 개선하여 할
사항은?

2) 직업소개부조리 지도·단속시 우선적으로 단속이 필요한 사항은?
(우선순위에 따라 기재)

우선순위	단 속 내 용
1순위	
2순위	

- 3) 관련 법규나 제도의 문제점 내지 개선하여야 할 사항은?
 - 4) 직업소개소간의 직업정보 교류를 강화하기 위해서 워크넷의 이용 등 정부로부터 지원받고 싶은 사항은?
 - 5) 공공·민간직업소개기관간 직업정보 공유를 위해서 필요한 조치 사항 및 구인·구직자를 위해서 필요하다고 생각되는 협조체제 구축방안은?
 - 6) 기타 무료직업소개소를 활성화하기 위해서 필요한 사항은?
- ※ 사업주에게 묻는 설문이나, 직업정보제공업체에 대한 설문도 이와 동일함.