

정책연구 2009-43

직업능력개발계좌제 훈련 상담 개선방안 연구 - 국제사례 연구

최영섭 오영훈 나영선
김철희 김봉환

머리말

직업능력개발이 취약계층의 취업 가능성 제고와 경제적 처우 개선, 나아가 사회 전체의 통합성 제고에 기여하고 있음은 주지의 사실이다. 이러한 점에서 정부가 추진하는 실업자 훈련의 지속적이고 적극적인 추진 필요성이 크다고 할 것이다. 그럼에도 불구하고 과거 실업자 훈련이 정부와 훈련기관 주도로 이뤄져 실제 사회적 영향력이 크지 않았다는 비판도 적지 않다. 즉 기존의 실업자 훈련 방식은 정부가 훈련분야 및 훈련기관별로 훈련인원을 할당하면 훈련기관 주도로 훈련생을 모집하여 훈련하는 방식으로 이뤄져 왔다. 이러한 방식 하에서도 훈련생 개인이 훈련분야나 훈련기관을 선택할 수 있었으나 궁극적으로 그러한 선택권이 정부의 판단이나 훈련기관의 선발권에 의해 제한된다는 점에서 기존 방식을 정부 주도, 공급 주도 방식이라고 할 수 있다. 그 결과는 훈련기관이 훈련생 개인이 아니라 정부의 의사결정을 보다 중요하게 고려하는 상황으로 이어지게 되었다.

이러한 상황에서 최근 정부는 2008년부터 실업자 훈련을 과거 공급기관 주도에서 수요자 주도로 재편하려는 노력을 기울이고 있다. 특히 실업자 개인에게 직접 훈련 참여 비용을 보조하는 직업능력개발계좌제의 도입을 통해 개인의 훈련분야 및 훈련기관 선택권을 대폭 강화하고 있다. 이러한 변화는 무엇보다 정부 및 공급 주도 방식으로는 갈수록 빠르게 변화하는 산업 수요에 효과적으로 대응하기 어려우며, 공급기관 내에서의 시장 경쟁을 통한 재정 효율성 제고도 기대하기 어렵다는 판단에 기초하고 있다.

그러나 실제로 수요자 선택권이 확대되기 위해서는 단순한 비용 지원 방식의 변화 외에 보다 근본적으로 수요자의 올바른 선택을 지원하기 위한 사회적 인프라의 확충도 절실하다. 즉 훈련 수요자들이 앞으로의 노

동시장 전망이나 본인 특성에 맞는 훈련을 제대로 선택하고 참여하기 위해서는 훈련 자체에 대한 정보를 풍부하게 갖춰져 있어야 할 뿐만 아니라, 그러한 정보가 필요한 사람들에게 순조롭게 제공될 수 있어야 한다. 특히 저학력, 저숙련 계층은 일반적으로 교육이나 훈련 자체에 두려움을 갖고 있거나 소극적인 경우가 많은데, 이들에 대해서는 훈련에 대한 용기와 자신감을 북돋우고 적극적으로 훈련에 참여할 수 있도록 유도하는 상담 기능의 강화도 절실하다.

그러나 현재 우리나라의 훈련 정보 및 상담 인프라는 선진국에 비하여 상당히 취약한 것으로 알려져 있다. 이러한 상황에서 직업능력개발계좌제의 도입만으로 수요자의 선택권이 강화되고 직업훈련에서의 효율성과 효과성이 제고되리라고 기대하기는 어렵다. 이러한 취지에서 본 연구는 직업능력개발계좌제의 도입에 즈음하여 우리나라의 취약한 훈련 상담 기능 강화 방안을 모색하기 위해 추진되었다.

본 연구는 한국직업능력개발원 기본연구 2009-52번으로 진행되었으며, 최영섭 박사가 연구책임자로서 오영훈 박사, 나영선 박사, 김철희 박사와 숙명여자대학교 김봉환 교수가 공동연구를 수행하였으며, 숙명여자대학교 양채원 위촉연구원이 참여하였다. 이 자리를 빌어 본 연구의 원활한 수행을 위해 도움을 아끼지 않으신 노동부 관계자 여러분과 훈련상담원 여러분들에게도 심심한 감사의 말씀을 드린다. 모쪼록 본 연구 결과에 기초하여 앞으로 우리나라 직업능력개발 상담 기능의 획기적 강화, 그를 통한 직업능력개발 사업 전반의 효율화와 효과성 제고, 궁극적으로 성장과 통합에 기여하는 직업능력개발 시스템의 구축이 이뤄지기를 기대해 본다.

끝으로 본 연구의 모든 내용은 연구진의 의견이며, 본원의 공식 견해가 아님을 밝혀둔다.

2010년 2월

한국직업능력개발원
원 장 권 대 봉

목 차

요약

I. 연구목적 및 방법 · 1

1. 직업능력개발계좌제에서 훈련 상담의 중요성 · 1
2. 직업능력개발계좌제 추진 현황과 훈련 상담의 현주소 · 3
3. 연구 목적 및 내용 · 4

II. 직업능력개발계좌제 추진 현황 · 9

1. 직업능력개발계좌제 제도 현황 · 9
2. 직업능력개발계좌제 추진 성과 · 15

III. 훈련 상담원 설문조사 결과 · 23

1. 훈련 상담원 설문조사 개요 · 23
2. 훈련 상담원 설문 내용 · 23
3. 훈련 상담원 조사 결과 · 25

IV. 해외 훈련 상담 시스템 사례 · 47

1. 미국 ITAs(Individual Training Accounts) 사례 · 47

ii 목차

2. 독일 훈련 바우처(Training Voucher) 사례 · 60
3. 영국 숙련계좌제(Skills Accounts) 사례 · 75
4. 해외 사례의 정책적 시사점 · 96

V. 훈련 상담 개선의 주요 이슈 · 103

1. 직업능력개발계좌제 훈련 상담의 현안 요약 · 103
2. 훈련 상담 절차의 현황과 문제점 · 105
3. 훈련 정보 인프라의 현황과 문제점 · 116
4. 훈련 관련 정보 콘텐츠의 현황과 문제점 · 142
5. 훈련 상담 인력의 현황과 문제점 · 151

VI. 직업능력개발계좌제 훈련 상담 내실화 방안 · 175

1. 훈련 상담 과정의 개선 · 175
 - 가) 기본 방향 · 175
 - 나) 세부 개선 방안 1: 상담 절차의 다단계화 · 177
 - 다) 세부 개선 방안 2: 훈련 수당 제도의 개편 · 186
2. 정보 인프라의 개선 · 190
 - 가) 기본 방향 · 190
 - 나) 세부 개선 방안 1: System 개선 · 193
 - 다) 세부 개선 방안 2: 훈련 관련 정보의 확충 · 202

3. 훈련 상담원의 전문성 함양 · 215

가) 기본 방향 · 215

나) 세부 개선 방안 1: 훈련 상담원 대상 교육훈련 프로그램 운영 · 216

다) 세부 개선 방안 2: 훈련 상담원 운영 방식 개선 · 221

SUMMARY · 225

<부록> 직업능력개발계좌 훈련 상담 개선방안을 위한 설문 · 229

참고문헌 · 245

〈표목차〉

- <표 1> 계좌발급 및 훈련참여현황(2009.12.31 현재) · 15
- <표 2> 성별 · 연령별 훈련참여 현황(2009.12.31 현재) · 16
- <표 3> 훈련과정 복수수강 현황(2009.12.31 현재) · 16
- <표 4> 훈련과정 승인 및 개설현황(2009.12.31 현재) · 17
- <표 5> 계좌제 직종별 과정 현황(2009.12.31 현재) · 17
- <표 6> 훈련기관 현황(2009.12.31 현재) · 18
- <표 7> 연도별 계좌제 예산현황(2009.12.31 현재) · 18
- <표 8> '09년 계좌제 집행실적(12.31 현재) · 19
- <표 9> 대구 · 광주 지역 시범 사업 취업 현황 (2008.9.1~2010.1.25) · 20
- <표 10> 훈련 시작 후 경과 시점별 건강보험 가입 취업률 · 22
- <표 11> 훈련 상담원 조사 응답자 특성 · 26
- <표 12> 직업능력개발계좌제 프로세스 · 27
- <표 13> 상담 및 발급 현황 · 28
- <표 14> 훈련 분야 변경 등을 직접 권유한 경우 · 28
- <표 15> 계좌발급을 위한 상담과정 중 발급 희망자와 마찰이 생기는 경우 · 29
- <표 16> 계좌발급을 위한 상담과정 중 마찰이 가장 많이 발생하는 계층 · 30
- <표 17> 계좌발급을 위한 상담과정 중 마찰이 가장 많이 발생하는 이유 · 30
- <표 18> 계좌 발급 희망자 대면 상담 경우 1명당 평균 소요시간 · 31
- <표 19> 발급 여부 결정에서 정보원의 활용도 · 31
- <표 20> 계좌 발급 거절 사유의 비중 · 32
- <표 21> 발급여부 결정 과정에서 고려하는 주요 요인 · 32
- <표 22> 실제 발급 여부 결정하는데 필요한 정보가 상담업무담당자에게 제공되는 정도 · 33
- <표 23> 정보가 발급 희망자에게 제공되는 정도 · 34
- <표 24> 각각 사이트가 정보검색 편의성과 정보 충실성면에서 견해(검색편의성) · 34
- <표 25> 각각 사이트가 정보검색 편의성과 정보 충실성면에서 견해(정보충

실성) · 35

<표 26> 정부의 직업관련정보망 외 민간직업관련정보망 이용 경우 · 36

<표 27> 민간직업관련정보망을 이용하는 가장 중요한 이유 · 36

<표 28> 평가의 정확성 · 37

<표 29> 계좌발급절차 개선에 대한 견해 · 38

<표 30> 계좌 발급 제도가 꼭 필요한 사람에게 발급이 될 수 있도록 개선이 필요한 부분 · 39

<표 31> 계좌발급희망자의 훈련분야결정을 원활히 하기 위한 개선 부분 · 41

<표 32> 향후 효율적인 훈련 상담 위해 훈련 상담원에게 필요한 교육 · 43

<표 33> 원활한 계좌발급이나 훈련분야 결정위해 확충되어야 할 정보 · 44

<표 34> 원스톱센터의 서비스 유형별 내용 · 49

<표 35> 미국의 개인훈련계좌제 상담유형 특성 구분 · 54

<표 36> Benchmark Estimates of Net Benefits to Customers, Government, and Society · 57

<표 27> 미국 개인훈련계좌제(ITA) 평가 요약 · 59

<표 38> Learndirect advice와 Nextstep 비교 · 88

<표 39> 훈련 상담 관련 정보 현황 · 117

<표 40> 연령별 현황 · 153

<표 41> 실무경력기간별 현황 · 153

<표 42> 경력내용별 현황 · 153

<표 43> 고용지원센터 내 업무분장(취업지원과, 직업능력개발과) · 157

<표 44> 교육 · 직업지도 실천자를 위한 국제적 역량(2003) · 159

<표 45> 진로상담 역량 · 162

<표 46> 진로개발촉진자(CDF) 역량 · 163

<표 47> 진로개발 활동가에게 필요한 능력 · 165

<표 48> 주요 국가의 직업 훈련 보조 현황 · 189

<표 49> 한국과 독일의 검색 결과 비교 · 197

<표 50> 각국의 훈련 상담사 역량 비교 · 218

<그림목차>

- [그림 1] 직업능력개발계좌제 프로세스 · 10
- [그림 2] 훈련 바우처와 교육 수준의 관계 · 63
- [그림 3] Skills Accounts 웹페이지 구성 · 77
- [그림 4] 숙련계좌제 계좌 개설 방법 · 78
- [그림 5] AACCS의 통합 서비스 전달 체계 · 94
- [그림 6] KURSNET 초기화면 · 127
- [그림 7] KURSNET 검색화면 · 128
- [그림 8] Skills Accounts 초기화면 · 130
- [그림 9] Skills Accounts Customer Journey · 131
- [그림 10] Skills Accounts 자격수준 계산기(Qualifications Calculator) · 134
- [그림 11] Skills and Interests Tool 진단화면 · 134
- [그림 12] Skills Accounts 정부 재정 지원 점검 화면 · 137
- [그림 13] 성인학습자격(Adult Learning Grant, ALG) 점검 화면 · 138
- [그림 14] 무료 보육 서비스 신청화면 · 140
- [그림 15] Scheme of the Institute of Guidance Counsellors(IGC) · 159
- [그림 16] 고용통합DB를 이용한 통합서비스 기반 제공 · 194
- [그림 17] 고용관련 전산망 연계를 통한 원스톱 고용지원 · 195
- [그림 18] 고용·복지 연계DB를 이용한 정보 일괄 제공 · 196
- [그림 19] 영국 Skills Accounts 자가 진단 결과표 · 215

【 요약 】

1. 연구 배경

- 2008년부터 수요자의 선택권을 강화하는 직업능력개발계좌제(이하 계좌제)가 도입되어 2009년 3월부터 전국 시범 실시로 확대, 운영 중
 - 이는 미국의 개인훈련계좌(ITA; Individual Training Accounts), 독일의 훈련 바우처(Training Voucher) 제도와 유사한 제도
 - 동 제도의 목적은 실업자 개인의 훈련 프로그램 선택권 보장을 통해 훈련 시장에서의 시장 경쟁을 강화하고 궁극적으로 훈련 사업의 효율화와 실업자 훈련의 효과성 제고를 도모
- 계좌제의 원활한 정착을 위해서는 훈련기관 및 훈련과정에 대한 품질 관리와, 훈련생에 대한 적절한 상담·정보 제공이 중요 (CEDEFOP, 2009; IZA, 2008)
 - CEDEFOP(2004)에서는 career guidance가 평생학습·사회통합·노동시장 효율성·경제 발전의 목표 달성에 중요한 수단임을 강조
 - 또한 OECD(2004)에서는 고용 정책의 변화와 관련하여 Career guidance의 중요성이 증가하고 있다고 지적
 - 향후 계좌제의 실시 범위 확대를 앞두고, 관련 사항들에 대한 보다 적극적인 검토 및 정책 추진이 필요

2. 직업능력개발계좌제 추진 현황

- 2008년 말 제도 도입 이후 2009년 말까지 계좌 발급 인원 16만여명, 훈련 참여 인원 9만여명의 추진 실적
 - 계좌발급인원은 남성 43,836명, 여성 118,084명으로 여성의 비중이 압도적
 - 훈련 실시 인원도 남성 22,204명, 여성 69,566명으로 여성 비중이 높고, 계좌발급자 중 훈련 실시 인원 비중도 남성 50.6%, 여성 58.1%로 여성의 활용도가 높음
 - 연령별 훈련실시 인원은 남성은 30세 미만 10,043명, 여성은 30세 이상 24,632명으로 가장 높게 나타났으며, 남·녀 모두 연령이 높을수록 훈련실시 인원은 감소

- 계좌제 훈련참여자에 대한 취업률 분석 결과, 계좌제 참여 후 취업 가능성은 30%에 다소 미달 (조준모 외, 2010)
 - 분석 자료는 계좌제 실시 후 1년 이상 경과된 대구, 광주 지역 시범 사업 참여자를 대상으로 함
 - 계좌 발급 후 1년이 경과한 훈련참여자 기준으로 훈련 수료 후 6개월 이내 취업자 비중은 28.6%
 - 이 경우 계좌 발급 후 유효기간이 모두 경과한 상태이므로 계좌제의 취업 효과를 파악하는데 가장 바람직

- 기존 분석 결과와 비교해 보면 기존 실업자 훈련의 경우와 유사
 - 최영섭 외(2008)에서는 건강보험 가입 여부를 기준으로, 2004~2006년 전직·신규 실업자 훈련 수료자의 훈련 시작 이후 6개월, 12개월, 18개월, 24개월 취업률을 분석

- 그 결과, 훈련 시작 후 12개월 현재 취업률에 대한 직종별 취업률을 평균해 보면 2004년 29.0%, 2005년 30.6%, 2006년 34.2%로 나타남
- 기존 실업자 훈련 방식의 경우 훈련 기간이 3~6개월임을 감안하면, 기존 방식 하에서 훈련 수료 6개월 후 건강보험 취업률이 20% 후반 혹은 30% 초반에 그쳤을 것으로 판단됨

3. 훈련 상담원 설문조사 결과

- 훈련 상담원의 상담 업무 현황 파악 및 그에 기초한 개선 방안 도출을 위해 실시
 - 조사 대상은 고용지원센터 훈련 상담원 300명으로, 이 중 실제 187명 응답
- 전체적으로 고용지원센터의 계좌제 관련 상담 건수는 하루 평균 11.2명
 - 이 중 40.25%의 방문자에게는 직업능력개발계좌가 발급되지 않음
 - 또한 사전에 미리 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 고용지원센터를 방문하는 비율은 54.87%로 사전에 직업능력개발계좌에 대한 정보를 인지하고 상담을 신청하는 내방자가 많은 것을 알 수 있음
 - 훈련과정 시작 시점에 임박하여 계좌발급을 요청하는 비율은 36.85%
- 계좌발급 요청자 중 조기발급이 이루어지지 않는 비율은 32.08%
 - 조기발급이 이루어지지 않은 데 대하여 불만을 제기하는 상담자

는 조기발급요청자 중 22.8%

- 사전에 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 오는 경우에도 계좌가 발급되지 않는 비율은 8.64%로 계좌제에 대한 정보를 인지하고 방문한 상담자의 경우에 계좌가 발급되는 비율이 더 높음
- 사전에 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 오는 경우에 계좌발급 부적격자인 경우에도 계좌가 발급되는 비율이 8.89%
- 사전에 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 오는 경우에 방문자의 희망분야가 적절치 않다고 판단되는 비율은 15.47%를 차지함

○ 구직자의 희망 훈련분야가 적합지 않은 경우, 훈련 상담원의 96.7%가 훈련분야 변경을 권유

- 실제로 상담원의 훈련분야 변경 권유가 받아들여지는 비율은 42.58%

○ 훈련 상담원의 70% 이상이 발급과정에서 발급 신청자와의 마찰을 경험함

- 발급 신청자가 전업주부인 경우에 마찰이 가장 많이 발생하는 것으로 나타났으며(34.1%), 다음으로 마찰이 가장 많이 발생하는 계층은 고령자(26.1%), 중년 전직실업자(21.7%) 순으로 나타남
- 상담과정에서 마찰이 발생하는 사유로는 발급 신청자와 훈련 직종의 적합성 문제(49.6%)인 것으로 나타났으며, 훈련 후 취업 전망(23.3%) 역시 상담과정에서 마찰이 발생하는 사유로 나타남

○ 계좌 발급 여부를 결정하는 데 가장 큰 비중을 차지하는 것은 발급희망자와의 상담 내용

- 그 외에 과거 직장 경력과 희망 분야 취업 가능성 등 객관적 정보의 활용도가 높음
 - 그러나 적성검사 결과는 상대적으로 활용도가 낮아 발급 희망자의 주관적 응답 내용에 발급 여부 등이 좌우되는 경향이 높음을 보여줌
- 계좌 발급 결정 과정에서 훈련 상담원에게 제공되고 있는 정보에 대한 만족도가 저조
- 훈련적합성(2.63점), 지원필요성(2.50점), 취업가능성(2.22점)으로 평균 3점 이상의 만족도를 나타내는 경우가 없음
 - 발급 희망자에게 제공되는 정보의 평균 만족도 점수에서는 지원필요성(2.48점), 훈련적합성(평균 2.41점), 취업가능성(2.20점)에 그치고 있음

4. 해외 훈련 상담 시스템 사례

가) 미국 ITA(Individual Learning Accounts) 사례

- 개인훈련계좌(ITAs)를 통한 훈련서비스 제공
- 인력투자법(WIA) 하에서 18세 이상 성인 및 해고근로자를 위한 훈련비용 지원은 반드시 개인훈련계좌제를 통해 지급
 - WIA는 원스톱센터가 직업탐색에서 훈련에 이르는 핵심-집중-훈련서비스를 단계적으로 제공할 것을 규정
 - 원스톱센터에서 핵심 및 집중서비스를 받고도 취업 못하는 경우 개인훈련계좌를 통해 직업훈련, 현장훈련, 맞춤형훈련, 기술 향

상 및 재훈련 등을 제공

- 개인훈련계좌제 참여 고객들은 주정부와 지역정부 인력투자위원회가 승인한 훈련기관을 선호도에 따라 선택 가능하고, 훈련 프로그램의 일부 또는 전체 비용은 개인훈련계좌제를 통해 지급 (Greenberg & Patel, 2006)

○ McConnell et al(2006)에서는 ITA의 상담유형별 성과를 분석

- ITA는 다음 3가지의 상담유형으로 구분
 - 상담유형 1: 상담이 의무적, 카운슬러는 구직자의 훈련선택을 거부 가능
 - 상담유형 2: 상담이 의무적인 것은 아니며 구직자의 훈련선택 거부권 없음
 - 상담유형 3: 상담이 자발적이며 구직자의 훈련선택 거부권 없음
- McConnell et al(2006)의 평가 결과에서는 상담유형과 훈련 참가율 사이에 유의미한 관계가 없으며 또한 상담 유형이 훈련 직종 선택에도 영향을 미치지 않는 것으로 나타남
- 상담유형은 취업률 및 임금에 거의 영향을 주지 않으며, 실업급여 수혜여부에서도 유형별로 거의 차이가 없었으나 유형 1의 구직자들은 상대적으로 복지 급여가 낮은 경향을 보임
- 실업급여 수급에 관한 유형별 차이도 거의 나타나지 않았으며 공적부조의 경우에도 마찬가지임

○ Barnow(2008)는 McConell et al.(2008)의 평가 결과에 대해 다소 상이한 입장을 제시

- 즉, McConell et al.(2008)에서는 1단계와 2단계, 2단계와 3단계 사이에 유의미한 사회적 손익 차이가 발생하지 않으며, 그에 따

라 ITA에서 CAA로의 전환이 큰 효과를 거두지 못할 것이라고 평가

- 이에 대해, Barnow(2008)는 유형 1과 유형 3을 비교하면 유의미한 차이가 존재한다고 지적
 - 유형 1과 유형 3을 비교할 경우, 훈련수료 15개월 후 유형 1의 참여자 소득이 1,308달러 더 높았으며, 이러한 상황이 지속되는 것으로 평가
- 이에 따라 Barnow(2008)는 McConell et al.(2008)과 달리 훈련 참여자들이 스스로에게 선택권이 있는 편을 선호하지만 소득 증대 효과 측면에서 어느 정도 손실을 감수하고 있는 상황으로 평가

나) 독일 훈련 바우처(Training Voucher) 사례

- 독일 훈련 바우처는 Hartz 개혁 이후 실업자 훈련 시스템 개혁에 따라 도입
 - 훈련수요자의 훈련기관 및 훈련과정 선택권을 강화하여 훈련기관 간 경쟁을 유도하고, 훈련 참여자의 책무성을 강화함으로써 취업률을 높이고자 함
- 훈련 바우처 제도의 주요 특징
 - 직업상담원을 통한 구직자 상담, 정보 수집 및 사회적 통합 활동의 결과에 따라 훈련 바우처 발급 및 운영
 - 발급 단계에서는 정확한 교육 목표와 직업 훈련 기간이 설정
 - 훈련 바우처 제도를 이용한 직업훈련은 통근 거리 내에서 이루어져야 하며 훈련 개시 유효기간은 발급 후 3개월

- 바우처 수급자는 인증된 훈련 기관과 훈련 과정을 선택할 수 있으며, 이에 필요한 정보는 KURSNET을 통해 얻을 수 있음
- 고용청에서 훈련에 소요되는 비용을 지원하되, 훈련 기관에서 신청하는 훈련 비용은 지역별 평균 비용에 따라 일정 범위 내에서 규제됨

○ 훈련 바우처 운영 과정에서의 직업상담사의 역할

- 직업상담원이 바우처 발급 과정에서 가장 중요하게 고려하는 점은 “훈련이 없어도 직장을 구할 수 있는지” 하는 점
 - “해당 실업자의 훈련 필요 여부에 대한 ‘확신’을 전제로 훈련 바우처를 발급한다”
- 이와 관련하여, 직업상담원의 훈련 바우처 발급 과정에 대한 연방 차원의 매뉴얼이나 절차 등이 규정되어 있지 않으며, 지역 노동청 차원에서도 세부적 절차 등은 명시하지 않고 있음
- 직업상담원의 훈련 바우처 발급 여부는 해당 실업자에 대한 직업상담원 개인의 판단에 전적으로 의존하는 것이 가장 큰 특징으로, 직업상담원은 본인의 확신이 들 때까지 수차례의 상담, 검사, 자료 제출 등을 요구할 수 있음

다) 영국 숙련계좌제(Skills Accounts) 사례

○ 숙련계좌제의 배경

- 2006년 영국 숙련 전략 개편을 위해 영국 정부에서 Lord Leitch에 발주한 Leitch Report에서 제안
- 2009. 9월 South East와 Midlands 지역 대상 시범 사업, 이후 시범 사업 지역 확대, 2010. 9월까지 시범사업, 이후 잉글랜드

전역으로 확대

- 현재 실시 대상 지역 확대(잉글랜드 전역), 온라인 학습 시스템 구축, 취약계층 지원 강화 등 추진 중
- 영국에서 숙련계좌제는 정부의 훈련 재정 지원에 접근할 수 있는 단 하나의 관문으로 구상
- 즉 2015년까지 19세 이상 성인이면 누구나 숙련계좌제를 통해 다양한 성인 대상 학습비 지원 제도(Adult Learner Responsive funding)를 이용할 수 있도록 개편할 예정
 - 특히 NVQ level 2 이하의 저숙련층이 숙련 향상을 위한 교육훈련 과정에 참여할 경우 그에 대한 비용을 지원하는데 초점
- 영국의 교육훈련 관련 정보·조언·지도 (IAG) 사례
- 영국은 Career Guidance 관련 제도가 체계적으로 발달, 적용되고 있는 대표적 국가 중 하나로 평가(진미석, 2006; 임언 김안국 편, 2006)
 - 이와 관련된 서비스로 전화 상담(Learndirect), 대면 상담(Nextstep)과 온라인 상담(Skills Accounts website) 서비스가 운영
- 영국 정부에서는 2009년 현재 정보상담가이드(IAG) 서비스의 전달 체계 개편을 추진 중
- 전국 전화 상담 서비스인 Learndirect와, 지역 대면 상담 서비스인 Nextstep을 통합하여 새로운 Adult advancement and careers service(AACS) 신설
 - 2008/09년~2010년 시험 기간을 거쳐 2010년 이후부터 학습, 직무, 평생교육에 있어서 개개인을 지원하는 서비스로 발전할 예정

- 새로운 AACCS의 특징은 다음과 같이 요약
 - 종합적인 지원: 작업장 내부, 외부 또는 연령에 제한없이 제공
 - 저숙련 근로자, 미취업자 또는 노동시장에서 제외된 그룹을 우선적으로 지원
 - 훈련을 받을 경우 어려움에 대한 조언도 함께 제공: 육아, 고용 권리, 가사, 건강, 재무 또는 신체적 장애까지 포함
 - Skills Account를 통한 재정 지원과 연계
 - Jobcentre Plus와 통합적 운영을 통해 훈련 상담과 일자리 지원의 연계
 - AACCS의 새로운 서비스는 전화, 인터넷, 대면상담 등 다양한 방식으로 제공

5. 훈련 상담 개선의 주요 이슈

가) 계좌제 훈련 상담에서의 현안

- 현재 계좌제 훈련 상담 과정에서 나타나는 문제는 다음과 같이 요약 가능
 - 계좌 발급 희망자가 본인의 특성이나 일자리 상황 등에 대해 객관적 정보를 갖지 못한 채 훈련기관의 홍보를 통해 계좌제 훈련에 접근하는 경우가 다수
 - 또한 과거 실업자 훈련이 전액 정부 지원으로 실시되었던 상황에서, 일부 훈련기관에서 계좌제 훈련의 자부담 부분을 훈련수당으로 보전해 줄 수 있다고 홍보하는 경우도 존재
 - 이에 따라 계좌 발급 희망자가 적절한 비용 분담을 전제로 신중

- 하게 훈련 과정을 선택하지 않고 훈련 상담 및 계좌 발급 과정을 훈련 참여에 필요한 통과 의례 정도로 인식하는 경우도 존재
- 훈련 상담원의 경우에도, 본인들의 신분이 불안정한 상태에서 상담에 필요한 전문성도 갖지 못한 채 계좌 발급 희망자의 요구에 수동적으로 대응하는 경우가 발생
 - 제도적으로도 계좌 발급 및 훈련 분야 결정 과정이 체계적으로 정비되지 못한 채 1차 상담만으로 계좌발급 및 훈련분야 결정이 대부분 종결
 - 그에 따라 직업 훈련이 반드시 필요한, 그리고 정부 지원이 반드시 필요한 계층에게 계좌가 선별적으로 발급되거나 적절한 훈련 과정으로 유도되지 못함으로 인해 재정 운영의 효율성 저하가 우려
- 따라서 훈련 상담 내실화와 관련된 이슈들을 다음과 같이 정리
- 훈련 상담과 취업 지원의 연관성 확보: 현재 훈련 상담이 형식적 구직 등록을 마친 사람들을 대상으로 이뤄져 사실상 취업 지원과 별개로 진행
 - 실업자 훈련의 취지가 이들의 취업 역량 제고라는 점에서 장기적으로 훈련 서비스와 고용 서비스가 반드시 연계되어야 하며, 이러한 점에서 현재 상호 분리된 채 이루어지는 취업 지원과 훈련 상담의 연계 방안을 모색할 필요
 - 계좌제 운영에서의 ‘공동 비용 분담’(co-financing) 원리의 관찰: 계좌제는 정부의 모든 훈련 비용 부담 방식에서 벗어나 훈련 참여자의 일정 비용 분담을 전제로 하고 있는 바, 이러한 원칙을 실질적으로 구현할 수 있는 방안에 대한 강구가 필요
 - 훈련 상담 과정에서 활용할 수 있는 일자리 및 훈련 정보의 확

충: 훈련 상담 부실화는 훈련 상담원이 계좌 발급 희망자보다 일자리 및 훈련 관련 정보를 충분히 갖지 못한 채, 발급 희망자의 개인 특성 등에 대해서도 주관적 응답 외에는 참고할 수 있는 정보가 부족한 데에도 크게 기인

- 훈련 상담원의 전문성 및 권위의 강화: 훈련 상담원이 발급 희망자 개인의 특성, 일자리 및 훈련에 대한 정보 등을 충분히 갖고 그러한 정보를 발급 여부나 훈련 분야 결정 과정에서 효과적으로 활용할 수 있는 전문성을 확보할 필요

○ 이에 따라 이하에서는 다음과 같이 훈련 상담에서의 과정(Process), 정보(information), 상담인력(staff)의 세 가지 이슈를 중심으로 심층 검토

- 과정(process): 훈련 상담이 전체 고용 서비스에서 차지하는 위상에 대한 재검토와 권위있는 상담 수행에 필요한 제도적 개선 사항을 검토
- 정보(information): 내실있는 상담 수행에 필요한 일자리 및 훈련 관련 정보의 시스템 및 콘텐츠 측면에서 개선 사항을 검토
- 상담 인력(staff): 효과적인 훈련 상담 수행을 위해 상담원에게 요구되는 역량에 대한 심층 검토를 통해 향후 상담원의 전문성 확충 방향을 모색

나) 훈련 상담 과정의 개선

1) 기본 방향

□ 고용 서비스 및 전체 실업자 훈련 개편과 연계된 상담 절차 개편

○ 훈련 서비스와 취업 지원의 연계성 강화

- 훈련 상담의 내실화를 위해서는 훈련 상담 프로세스 내부의 변화뿐만 아니라 취업 지원 업무에서의 변화도 요구
- 즉 취업 지원 과정에서 훈련 필요성이 인정되는 실업자를 훈련으로 유도하거나, 모든 구직자에게 훈련 필요성 여부를 체크하도록 하는 조치 등이 필요

○ 전체 실업자 훈련 전달 체계 개편과 연계된 상담 내실화

- 현재 계좌제 훈련 외에 기존의 물량 배정 방식 훈련도 일정 부분 유지되고 있는 바, 장기적으로 계좌제 방식의 확대 및 물량 배정 방식의 대폭 개편이 필요하다는 점을 전제로 훈련 상담의 내실화 방안을 검토

○ 구체적으로 훈련 상담 절차를 세분화하고 타 업무와 연관성을 강화

- 특히 취업 지원 서비스와의 연관성을 강화하고, 계좌제 혹은 물량 배정 방식으로의 체계적 안내라는 관점에서 상담 절차를 검토

□ 훈련 상담 내실화와 계좌제 훈련 참여자의 책무성 강화

- 훈련 상담에서 적격성 판단은 재정의 효율성과 형평성을 담보하기 위해 훈련참여자가 아닌 제3자가 개입하는 방식
 - 그러나 근본적으로 훈련 참여자 스스로의 책무성 혹은 신중한 의사결정을 전제하지 않는 한, 훈련 상담원의 외부적 개입만으로는 정부 개입에 대한 불만만 확대시킬 뿐 재정 효율성과 형평성을 담보하기 어려움
 - 이에 따라 훈련 참여자 스스로의 책무성 혹은 신중한 의사결정을 강화하기 위한 제도적 조치의 개선이 선결될 필요

2) 세부 개선 방안 1: 상담 절차의 다단계화

- 계좌 발급 및 훈련 분야 결정에 최소 2차례 이상의 상담 과정을 거치도록 제도화
 - 이를 통해 훈련 상담원이 발급 희망자의 특성 등을 깊이 검토할 수 있도록 하고, 발급 희망자도 훈련 참여 여부를 진지하게 재검토할 수 있도록 유도
 - 향후 모든 훈련 대상자에게 훈련 상담을 실시하고, 상담 결과에 따라 자부담 면제 여부 등을 결정하고자 할 경우 상담 절차를 최소 2차례 이상 거치도록 제도화
- 구직 등록 과정에 훈련 필요성 간이 검사 제도 신설
 - 구직 등록 과정에서 구직자의 훈련 필요성에 대한 간이 검사 제도를 신설하여 검사 희망자가 자율적으로 활용하도록 유도
 - 동 검사는 인터넷으로 실시할 수 있도록 하여 온라인 구직 등록

의 경우에도 활용할 수 있도록 하고, 검사 결과에 대해서도 자동 분석이 이루어지도록 하여 검사 결과 해석에 필요한 행정 부담 증가를 최소화

- 1차 상담을 통한 제도 안내 및 기본 정보 수집
 - 1차 상담시 계좌제의 제도적 특성에 대한 이해 여부 확인 및 설명 보완
 - 계좌 발급 신청서 작성 및 관련 정보 조회 동의서 작성
 - 직업 및 훈련 분야 선택에 필요한 각종 검사 도구 안내 및 검사 실시
 - 초기 희망 훈련 분야 등에 대한 특성 및 훈련기관 등 안내
 - 개인행동계획 작성 안내 및 지원
 - 추가 필요 서류에 대한 안내 등을 거쳐 2차 검사 일자 지정
- 2차 상담을 통한 계좌발급 및 훈련분야 결정
 - 1차 상담 이후 확인된 개인별 과거 직장 경력, 구직 활동 내용, 교육훈련 경력, 개인별 개인행동계획, 각종 검사 결과, 소득 등에 대한 정보 조회 결과 등을 토대로 계좌 발급 여부, 훈련 분야, 자부담 면제 여부 등을 결정
 - 소득 수준 조회 결과 등을 바탕으로 취약 계층에 대해서는 무료 훈련을 안내, 훈련 수당에 대해서는 별도로 취약계층에 한하여 지급
- 자부담 면제 훈련에 대한 관리 감독 강화
 - 자부담이 면제된 취약계층에 대해서는 훈련 이후 구직 활동에 대한 관리를 취업 패키지 사업에 준하여 대폭 강화

- 훈련생 사후 관리 시스템 도입
 - 1차, 2차 상담과정에서 확보된 정보에 기초하여 훈련생에 대한 사후 훈련 참여 관리를 실시
 - 당초 작성된 개인 행동 계획 등을 참고하여 계좌 발급 후 일정 기간 미참여자에 대해 훈련 참여를 독려
 - 훈련 이후 구직 활동에 대한 관리 및 취업지원서비스와 연계 강화

3) 세부 개선 방안 2: 훈련 수당 제도의 개편

- 직능계좌제 참여자에 대한 훈련 수당 폐지 혹은 축소
 - 계좌 참여자의 책무성 제고를 위해 계좌제의 근본 원칙인 훈련 비용에 대한 공동 비용 부담 원칙(co-financing principle)을 엄격하게 적용
 - 계좌제는 정부와 개인이 전체 훈련비용(=수강료 등 직접훈련비용+교통비 등 훈련부대비용)의 일정 부분을 분담한다는 점이 가장 큰 전제
 - 이에 따라 계좌 발급자에 대해서는 원칙적으로 훈련 수당(월 11만원) 지급 대상에서 제외 혹은 지급 수준 축소
- 다만, 취약계층에 대해서는 자부담 면제 외에, 훈련 참여 지원을 위해 교통비 및 식비를 지원
 - 이 경우 실제 훈련 참여에 소요되는 비용 지원을 위해 교통비 및 식비 지원 수준은 상향 조정
 - 단, 교통비 및 식비를 지원하는 경우에도 훈련 참여자의 책무성을 확보하기 위해 교통비 및 식비 지원액을 계좌 한도에서 일정 비율로 차감하는 방식도 검토

□ 추가 검토 사항

- 저소득층 고용보험 미가입 계층에 대한 직능계좌제 참여 허용
 - 특히, 직능계좌제의 적격성 심사 과정에서 아르바이트 일자리를 둘러싼 논란이 존재하는 바, 저소득의 고용보험 미가입 비정규직에 대해서는 직능계좌제 참여를 허용하는 방안을 검토
 - 소득 증빙을 위해서는 지역건강보험 가입자의 보험료 내역, 급여명세서·통장 거래 내역 등을 확인
 - 향후 2010년 이후 수강지원금/능력개발 카드제의 직능계좌제 통합과 연계하여 검토 필요

다) 정보 인프라 개선

1) 기본 방향

- 훈련 관련 정보 인프라의 개선 방향은 우리나라 직업훈련 정책의 발전 방향 속에서 검토되어야 함
 - 기본적으로 훈련 관련 정보 인프라가 기업의 인력 수요, 일자리에서 요구하는 숙련 수요 등에 대한 상세한 정보를 수록해야 하는 점은 당연
 - 다만 구체적으로 정보 인프라 사용자들에게 어떤 방식으로, 어떤 정보를 중심으로 제공할 것인지는 계좌제의 발전 방향, 나아가 직업훈련 정책 전반의 발전과 연관되어 검토되어야 함
 - 다만 우리나라에서 훈련 상담에 필요한 기본적 정보 자체가 극히 취약하다는 점에서 기본적인 훈련 관련 정보 시스템 정비 및 콘텐츠 확보에 주력할 필요

- 이는 계좌제 및 훈련 정책 전반의 발전과 다소 독립적으로 훈련 관련 정보 인프라에 대한 투자를 지속할 필요가 있음을 의미
- 보다 구체적으로, 훈련 상담 지원을 위한 정보 인프라 개선은 다음과 같은 두가지 측면에서 추진
 - 정보 시스템 상호간 연계성 강화
 - 이는 단순한 H/W 연계가 아니라, 관련 DB 사이의 호환성 확보, 이를 위한 관련 기관간 협조 체제 구축을 전제로 추진
 - 훈련 관련 정보 콘텐츠 확충
 - 특히 훈련 상담에 필요한 일자리 관련 정보 외에, 개인의 특성 등을 평가할 수 있는 상담도구의 개발 등도 포함
- 정보 시스템 개선은 다음과 같은 하위 과제를 포함
 - 노동부 내부의 고용, 훈련 정보 시스템 상호간 연계
 - 고용·훈련 정보 시스템과 타 부처 훈련·복지 정보 시스템과 연계
- 훈련 관련 콘텐츠 확충은 다음과 같은 하위 과제를 포함
 - 훈련 상담에 필요한 일자리 및 훈련 관련 정보의 대폭 확충
 - 계좌제 참여 희망자들에게 간편하게 적용할 수 있는 진단/상담 도구의 개발 및 활용 확대

2) 세부 개선 방안 1: System 개선

- 1단계: 고용정보의 통합·연계 시스템(고용통합포털) 구축
 - 고용관련 정보망(위크넷, 고용보험, 직업훈련)별로 중복 관리되

는 고객정보(개인, 기업)를 통합하여 단일화된 고객관리 시스템 구축

- 일자리정보·훈련·자격정보 연계코드 표준화를 통한 개인별 맞춤형 고용지원 서비스 제공

○ 2단계: 고용, 복지, 교육 및 사회보장 정보 서비스 연계

- 개인별·가구별 대상자의 고용(취업/직업훈련/고용보험 등) 또는 복지(기초생활/긴급복지/자활 등) 기능별 고객정보를 연계
- 고용통합포털과 사회복지통합관리망(가칭 “사통망”) 서비스 연계를 개인별·가구별 고용-복지 관련 정보의 종합 제공

○ 이용자 편의성 제고

- 훈련과정 검색의 유사 검색어 기능 개선
 - 일자리-훈련 연계에서도 일자리 정보망(worknet)의 소프트 매칭 방식 적용과 연계하여 검색 기능의 강화를 추진할 필요
- 정보 검색의 편의성 제고
 - 훈련 과정에 대한 비교검색, 여러 지역에 대한 다중검색 등 검색기능 강화
 - 훈련과정 검색 후 출력시 multi-choice 가능하도록 개선

□ 예상 쟁점

- 정보 시스템의 연계를 단계적으로 추진하는데 있어 가장 큰 문제는 노동부 외부 시스템과의 연계 문제
 - 특히, 개인정보보호 등의 문제로 관계기관 간 협조가 원활치 않을 가능성

- 사회복지통합관리망과 연계하는 경우에도 동 시스템을 통해 관리되지 못하는 차차상위 이상 계층에 대한 대안 모색이 필요
- 개인별 정보 시스템의 연계 미흡은 훈련 상담의 내실화 저해에 그치지 않고, 전체 훈련 정책의 발전을 저해할 우려
 - 특히 실업자뿐만 아니라 재직자에 대해서도 계좌제 방식을 적용할 경우 재직자의 소득 수준에 따라 계좌제 자부담 비율을 조정하는 등의 조치가 반드시 필요
- 개인 정보 보호의 중요성에도 불구하고, 공공 정책적 필요성에 비춰 개인 소득 정보 등에 대해 정부 부처간 적극적 공유 및 연계 협조가 필요
 - 특히 훈련 서비스의 경우 복지 서비스보다 적용 대상이 광범위하여 현재와 같은 조회 요청 → 사후 확인 방식으로는 행정 수요가 폭증할 우려
 - 이에 따라 향후 국가 차원의 일자리 전략 개편과 연계하여 훈련 정책의 내실화 차원에서 국세청 소득 자료 및 건강보험 납부 자료 등을 적극적으로 연계할 필요

3) 세부 개선 방안 2: 훈련 관련 정보의 확충

- 현재 직업 관련 정보의 지속적 확대
 - 현재 KNOW를 통해 상당한 정보의 직업 정보가 구축되어 있으나
 - 해외 사례에 비춰 양적·질적으로 미흡

- 우리나라 노동시장의 서열 구조를 반영한 인력 수급 전망 모델 개발 및 적용
 - 현재 우리나라의 대학 서열 구조와 기업별 취업 선호도 차이 등을 감안하여 신규 인력 공급 증가/감소가 노동시장에 미치는 영향 분석 모델 등 개발 및 적용
 - 또한, 향후 인력수요/공급 전망에서 노동시장 부문간 동태적 조정 과정을 명시적으로 고려한 모델 개발 및 적용

- 업종별·분야별 이해 관계자(stakeholders) 주도의 숙련 수급 전망 연구 확대
 - 현재 및 미래의 직업에 대한 정성적 정보의 확보 과정에서 실제 숙련 수급의 핵심 주체인 업종별·분야별 기업, 근로자 등의 참여를 확대
 - 특히 정량적 숙련 수급 정보, 기초직무능력 수준의 정성적 숙련 수급 연구를 넘어서서, 업종별 직무 역량(competency) 요소별 숙련 수급 현황과 전망을 실시

- 지역별 인력 및 훈련 수요 조사의 개선
 - 2009년까지 지역별 훈련 수요 조사가 지역별 훈련 예산의 배정을 목표로 추진되었으나, 지역 노동시장의 유동성, 지역 세부 직종별 훈련 수요 추정의 불가능성 등을 감안하면 그러한 정책 목표를 계속 유지하기는 불가능
 - 이에 따라 지역별 인력 및 훈련 수요 조사를 지역 노동시장 관계자에 대한 정보 제공 기능으로 수정하고, 조사 내용도 그에 맞춰 수정

○ ETPL 수록 내용 확충

- 훈련기관 역량 정보 제공 강화: 최근 훈련기관 평가 등급을 의무적으로 게시하고 해당 훈련과정의 최근 3년간의 훈련실적, 취업실적(취업률, 임금 등을 지역 단위별로 세분화), 자격증 취득률 등 훈련성과를 반드시 제시
- ETPL 입력시 직종-훈련 연계, ETPL 검색의 해당일자리 정보 제공
- ETPL 수록내용과 실제 내용이 다른 경우 제재 강화

○ 훈련 관련 상담 도구 활용 확대

- 직업 상담원과 훈련 상담원에 대해 현재 활용할 수 있는 다양한 직업 및 훈련 관련 상담 도구에 대한 이해도를 높이기 위한 조치가 필요
- 보다 심층적인 진단을 위해서는 단기적으로 워크넷에 탑재된 성인용 직업심리검사를 활용

○ 훈련 상담을 위한 간이 검사 도구 개발 및 온라인 분석 시스템 구축

- 훈련 상담원의 검사 관련 전문성이 충분치 않은 상태에서 훈련 상담을 위한 간이 검사 도구를 별도로 개발하고, 이를 온라인 시스템에 구현하여 계좌 발급 희망자가 간편하게 활용토록 유도
- 이와 관련하여 영국 Skills Accounts 웹사이트에서의 숙련 수준 평가 시스템 운영 사례 참조
- 또한 동 검사 도구를 워크넷 구직 등록 사이트에 구축하고 개인별 숙련 수준 등에 대한 평가를 거쳐 훈련 상담으로 연결되도록 추진

라) 훈련 상담원의 전문성 함양

1) 기본 방향

- 훈련 상담원의 전문성 확보는 다음과 같은 두 가지 방향에서 추진
 - 훈련 상담원 대상의 전문 교육훈련 프로그램 개발 및 운영
 - 훈련 상담원 운영 방식의 개편

- 훈련 상담원 대상의 교육훈련 프로그램은 정규 교육훈련 프로그램과 부정기 전문성 함양 프로그램으로 구분
 - 정규 교육훈련 프로그램은 직업상담사 대상 교육훈련 프로그램과 유사하게 구성할 수 있으나, 훈련 상담사에게 요구되는 역량 기준으로 별도로 개발하여 운영
 - 부정기 전문성 함양 프로그램은 업무 수행 과정에서 요구되는 훈련 관련 정보에 대한 수시 워크숍 등을 포함

- 훈련 상담원 운영 방식의 개편은 고용지원센터 내부의 업무 분장 개편 외에, 고용지원센터 외부의 전문 역량 활용 방안을 포함
 - 고용지원센터 내부의 업무 분장 개편은 취업 지원팀과 직업능력 개발팀의 업무 협조 방식 개선을 중심으로 추진
 - 고용지원센터 외부의 전문 역량 활용은 차별화된 훈련 상담이 요구되는 계층 등에 대해 민간 전문 역량 활용 방안 등을 포함

2) 세부 개선 방안 1: 훈련 상담원 대상 교육훈련 프로그램 운영

- 훈련 상담원의 상담 역량 강화를 위한 정규 교육훈련 프로그램을 개발, 운영
 - 가칭 '훈련 상담원을 위한 직업심리검사 활용 전문교육'을 개설하여 운영
 - 실제 운영은 직업상담사 대상으로 실시되고 있는 서울대 고용서비스 전문가 과정 등의 사례를 참고
 - 이와 관련하여, 독일 만하임 대학교의 정규 학위 과정으로 운영되는 직업상담사 양성 과정 사례도 참조
- 고용지원센터 내부의 현장 교육 시스템(멘토 시스템) 구축 및 운영
 - 고용지원센터에서 직업 상담 관련 전문성이 축적된 직업 상담원을 멘토로 하여 훈련 상담사에 대한 현장 교육 시스템을 구축
 - 이를 통해 민원인 대응 요령, 각종 직업 적성 관련 검사 도구의 실제 활용 능력 등을 배양
- 훈련 상담원 대상의 부정기 교육훈련 프로그램 운영
 - 직업능력개발팀 주관으로 고용지원센터 관내 훈련기관, 훈련과정 등에 대한 설명회 개최
 - 취업지원팀 주관으로 노동시장 동향 및 구인구직 동향 등에 대한 워크숍 개최
 - 발급 희망자 대상별 전문 특강 개최
 - 여성, 장애인, 저학력층 등에 대해 상담 및 지원 업무 유경험자 초청 간담회 개최

3) 세부 개선 방안 2: 훈련 상담원 운영 방식 개선

- 훈련 상담원의 소속 개편을 고용지원센터 전반의 업무 프로세스 개편과 연계하여 추진할 필요
 - 단기적으로는 훈련 자체의 업무 효율성 측면에서 직업능력개발 팀으로 소관 변경도 검토
 - 훈련기관 관리(훈련생 관리 포함)와 계좌제 상담업무를 분리하여 생각할 수 없고 훈련기관, 훈련과정, 운영방법 등에 대한 이해가 선행되어야 훈련수요자에게 적합한 훈련 상담이 가능할 것임.
 - 이를 통해 계좌제 제도 초기에 발생하는 다양한 민원에 대해 전체 훈련 정책 차원에서 효과적 대응을 모색
 - 장기적으로 별도의 개인 대상 훈련 상담 팀 신설 방안을 검토
 - 특히 모든 구직자 대상의 훈련 필요성 검사 신설, 취업지원팀 직업상담사의 훈련 지원 안내 기능 강화, 직업능력개발팀의 업무 분화(재직자 대상 및 훈련기관 관리 기능과 민원인 대응 기능 분화) 등을 전제로 추진
 - 이를 통해 향후 계좌제가 실업자 훈련 외에 모든 재직자의 개인 주도 훈련까지 포괄하게 될 경우 예상되는 관련 업무 확대에도 대응
 - 다만 실제로 별도 팀으로의 신설은 훈련 상담원의 신분상 불안정성 개선을 전제로 하는 것이므로, 관련 인력 및 예산 운영상 제약을 검토하여 추진
- 전문 분야에 대한 훈련 상담 기능 아웃 소싱/인소싱 추진
 - 현재 시점에서 훈련 상담원의 전문성이 획기적으로 개선되기 어

려운 상황에서 민간 기업에 대한 훈련 상담 기능 아웃 소싱/인 소싱 방안도 검토

- 특히 취약계층이나 여성 등 전문적 상담이 필요한 경우에 한하여 여성인력개발센터, 장애인센터 등의 상담 인력을 고용지원센터로 파견받아 이들이 고용지원센터 내에서 전문 분야별로 훈련 상담을 실시하는 방안도 검토

I. 연구목적 및 방법

1. 직업능력개발계좌제에서 훈련 상담의 중요성

- 2008년부터 수요자의 선택권을 강화하는 직업능력개발계좌제(이하 계좌제)가 도입되어 2009년 3월부터 전국 시범 실시로 확대, 운영되고 있음
 - 이는 미국의 개인훈련계좌(ITA; Individual Training Accounts), 독일의 훈련 바우처(Training Voucher) 제도와 유사한 제도
 - 동 제도의 목적은 실업자 개인의 훈련 프로그램 선택권 보장을 통해 훈련 시장에서의 시장 경쟁을 강화하고 궁극적으로 훈련 사업의 효율화와 실업자 훈련의 효과성 제고를 도모
- 계좌제의 원활한 정착을 위해서는 훈련기관 및 훈련과정에 대한 품질 관리와, 훈련생에 대한 적절한 상담·정보 제공이 중요(CEDEFOP, 2009; IZA, 2008)
 - 이와 관련하여 미국의 ITA, 영국의 Skills Accounts, 독일의 Training Voucher, 이태리의 재직자 대상 개인학습계좌제 등 사례가 존재
 - 향후 계좌제의 실시 범위 확대를 앞두고, 관련 사항들에 대한 보다 적극적인 검토 및 정책 추진이 필요
- 우선 OECD(2004), CEDEFOP(2004) 등에서 사회정책적 목표 달성 결과 관련하여 청소년 및 성인에 대한 적절한 career guidance 정책의 중요성을 강조
 - 예컨대 CEDEFOP(2004)에서는 career guidance가 평생학습·사

회통합·노동시장 효율성·경제 발전의 목표 달성에 중요한 수단임을 강조

- 또한 OECD(2004)에서는 고용 정책의 변화와 관련하여 Career guidance의 중요성이 증가하고 있다고 지적
 - 즉 적극적 노동시장 정책의 강화 과정에서 실업자들에게 재취업을 위한 방안을 모색해 주고, 실행에 옮기도록 유도하기 위해 career guidance의 중요성이 증가

- 또한 사회 정책 및 고용 정책에서 개인의 선택권 확대를 추구하면서 개인들의 효과적 선택을 가능케 하는 기초로서 상담의 중요성도 증가
 - 즉 Barnow (2008)는 개인의 훈련 선택권을 확대하기 위해 도입되는 훈련 바우처(training voucher) 시스템에서 필요한 정보를 노동시장 상황에 대한 정보, 적절한 훈련기관에 대한 정보, 개인의 역량에 대한 정보의 3가지로 분류
 - 이들 각각의 정보가 충분치 못할 경우 훈련 바우처는 개인의 훈련 선택권을 충분히 현실화시키지 못하고, 그에 따라 훈련의 효과도 제고시키지 못하는 것으로 평가

- 또한 저숙련, 저학력 계층은 교육훈련 자체에 대한 두려움 혹은 거부감을 갖는 경우가 많음(Janssen, 2009; Augustyns et al., 2009)
 - 따라서 직능계좌제의 정착 지원을 위해서는 노동시장 인력 및 훈련 수요에 대한 일반적 정보 제공뿐만 아니라, 취약계층의 훈련 참여 지원을 위한 심층 상담 등이 반드시 확충될 필요

2. 직업능력개발계좌제 추진 현황과 훈련 상담의 현주소

- 우리나라의 경우, 2008년 시범 실시(대구·광주) 및 2009년 전국시범 실시 모니터링 결과, 계좌제의 중요 요소 중 하나인 상담기능이 미흡한 것으로 나타남
 - 우선 임시직 훈련 상담원이 고용정보망에 접근할 수 있는 권한이 제한되어 있어 정보 인프라 활용 자체가 미흡하며,
 - 심층 상담을 통해 훈련이 필요치 않은 경우에 대해서는 계좌를 발급하지 않도록 하였으나, 대부분 심층 상담을 거치지 않은 채 계좌 발급을 요청하는 경우 대부분 수용되고 있으며,
 - 실제 상담 업무를 담당하는 상담원들이 임시직이라는 신분상 불안정으로 인해 책무성 부족과 전문성 미흡 등의 문제가 존재

- 한편 계좌 발급 신청자들이 사전에 훈련기관으로부터 계좌제에 대해 왜곡된 정보를 갖고 방문하면서 훈련 상담이 더욱 어려워짐
 - 실업자들이 실업자 훈련에 대한 정보 부족으로 훈련기관 홍보물에 의존하는 경우가 많은데, 훈련기관 홍보물을 보고 훈련기관에 연락하면 훈련기관들이 계좌를 발급받도록 유도한 후 해당 훈련기관의 훈련과정에 참여토록 하고 있음
 - 이 과정에서 실업자 훈련이 적절치 않은 사람에 대한 발급을 거절하면 민원이 발생하기 때문에, 훈련 상담을 통한 훈련 대상자의 선별 및 훈련 분야 안내 등이 더욱 어려워지게 됨
 - 이에 따라 계좌제 자체의 긍정적 취지에도 불구하고 실제 정책 전달과정에서의 효율성 저하가 우려
 - 이를 개선하기 위한 제도적 대안의 모색 및 실천이 필요

3. 연구 목적 및 내용

가) 연구 목적

- 본 연구는 직업능력개발 계좌제의 확대 실시 및 정착을 지원하기 위해, 현재 취약한 상태에 머무르고 있는 훈련 상담의 강화 방안을 구체적으로 연구
 - 특히 훈련 상담의 프로세스, 훈련 상담에 필요한 정보 인프라, 실제 훈련 상담을 담당하는 상담 인력의 전문성 제고 방안을 중심으로 검토
 - 이러한 연구 검토를 기반으로 훈련 상담 기능의 강화가 이루어지면 훈련 소비자의 자기 선택권이 실질적으로 보장될 수 있으며, 이를 통해 훈련 시스템 전반의 수요자 주도적 재편이 실현될 수 있음

나) 연구 내용

□ 직업능력개발계좌제 추진 현황 검토

- 직업능력개발계좌제 시범 사업 운영 현황
 - 2008년 말 현재 추진 중인 계좌제의 추진 현황 및 문제점 검토
- 직업능력개발계좌제 관련 제도 현황
 - 특히 노동시장 정책과 직능 정책의 연관성, 직능 사업 상호간의 관계를 중심으로 검토
- 일선 고용안정센터의 계좌제 관련 업무 분장 현황
 - 특히 고용서비스 기능과 훈련 상담 기능의 관계를 중심으로 검토

□ 훈련 상담 체계화 방안

- 해외의 훈련 상담 사례에 대한 심층 분석
 - 미국, 영국, 독일 등 관련 시스템 운영 국가를 대상으로 실제 훈련 상담 과정의 세부 절차 등을 확인
- 현재 훈련 상담 진행 과정에 대한 분석
 - 훈련 상담사의 업무 추진 과정에 대한 설문 조사를 통해 실제 진행 현황을 분석

□ 훈련 상담 정보 인프라 확충 방안

- 훈련 상담 관련 정보 생산 현황 검토
 - 특히 거시적 숙련 수급, 지역·업종 차원의 숙련 수급 정보 생산 현황과 문제점을 중심으로 검토
- 훈련 상담 관련 정보 인프라 운영 현황 검토
 - HRD-net, Work-net 등 일자리 및 훈련 관련 정보 인프라 운영 현황 검토
- 해외의 훈련 정보 인프라 현황 검토
 - 특히 훈련 상담 과정에서 활용하는 정보 인프라의 구축 및 활용 현황 검토
- 훈련 정보 인프라 개선 방향
 - 훈련 정보 인프라의 세부 개편 방안은 정보전략계획(ISP) 수립을 거쳐 구체화되어야 하나, 본 보고서에서는 향후 훈련 정보 인프라

의 개편에서 채택해야 하는 기본 방향을 제시

□ 상담 인력의 전문성 확충 방안

- 해외의 훈련 상담사 역할 검토
 - 특히 미국, 독일 등 유사 제도 운영 국가에서 훈련 상담사의 역할을 중심으로 검토
- 국내의 훈련 상담 관련 인력 운영 현황 검토
 - 고용안정센터의 상담 기능 및 계좌제 훈련 상담원 현황을 중심으로 검토
- 훈련 상담 인력의 전문성 제고 방안
 - 특히 훈련 상담 인력에게 요구되는 전문 역량에 대한 검토를 전제로, 이들의 전문성 함양 방안을 중심으로 검토

다) 연구방법

- 문헌 검토 및 선행 연구 분석
- 통계 자료 분석
 - 계좌 발급 및 참여 현황 등에 대해 HRD-net 등 통계 자료 분석
- 훈련 상담원 대상 설문조사
 - 훈련 상담의 실제 진행 과정상 문제점 및 개선점에 대해 실무 업무 담당자 대상으로 설문조사 실시

○ 해외 사례 연구

- 영국, 독일, 미국의 해외 사례에 대한 심층 분석을 통해 훈련 상담 내실화에 대한 구체적 방안을 도출

II. 직업능력개발계좌제 추진 현황

1. 직업능력개발계좌제 제도 현황

가) 계좌 발급 및 훈련 절차

- 훈련 희망 구직자가 고용지원센터 방문하면 다음과 같은 절차(3단계)를 거쳐 훈련에 참여함([그림 1]참조).
- 1단계: 계좌취득 단계
 - 계좌취득을 희망하는 구직자는 관할 고용지원센터(전국 82개소)를 방문하여 구직등록을 하고 훈련 상담을 거쳐 훈련필요성이 인정되면 계좌가 발급됨.
 - 1인당 200만원까지 실 훈련비를 지원하고¹⁾ 교통비 및 식비는 별도로 지원하는데,²⁾ 이 때 훈련비의 20%는 훈련생이 부담토록 하여 신중한 훈련선택 및 성실한 훈련수강을 유도하고 있음.
 - 계좌형태는 신용/체크카드 방식으로서 결제 및 출결관리 기능을 하며 훈련비용 산정, 지급업무는 금융기관이 처리함.
- 2단계: 훈련과정 선택 단계
 - 구직자는 적합훈련과정목록(ETPL) 및 관련 취업정보를 제공받아 훈련과정을 선택하게 됨.

1) 실업자훈련의 평균훈련비는 200만원으로 추정됨(127,751백만원(2007년 전직실업자훈련 소요예산)/64000명=200만원)

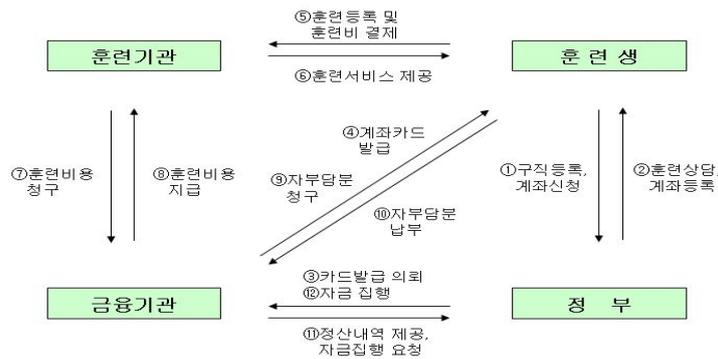
2) 현행과 같이 훈련에 참여하는 모든 구직자에 교통비와 식비를 지원함. 교통비는 일 4시간 이상 훈련과정의 경우 80%이상 출석시 월5만원 지급, 식비는 일 5시간 훈련과정의 단위기간(1월) 동안 80% 이상 출석시 월6만원 지급함

- 적합훈련과정목록이란 산업현장전문가가 참여하는 위원회에서 훈련과정의 내용 적합성 여부를 판단하여 제공한 리스트로서 노동부는 더 다양하고 많은 과정이 포함되도록 신규기관의 사전규제를 완화해 우수한 민간기관의 참여를 유도하고 있음.
- 훈련과정 내용, 시설·장비·교사, 취업률, 훈련생 만족도 등에 대한 정보는 직업훈련정보망(HRD-net)에 탑재되어 구직자의 합리적 선택을 도와줌.

○ 3단계: 훈련참여단계

- 훈련 직종명이 기재된 계좌를 들고 적합한 훈련기관을 선택, 방문하여 등록한 후 훈련에 참여함.³⁾
- 해당 계좌제 훈련과정이 종료되면 훈련생은 연간 200만원 한도 내에서 또 다른 훈련과정을 수강할 수 있으며, 훈련참여이력 정보는 HRD-net에 축적되어 개인별로 통합 관리됨.
- 근로자임에도 불구하고 계좌를 발급받거나 출결사항에 있어서 부정이 발생하면 엄격한 제재처분을 받게 됨.

[그림 1] 직업능력개발계좌제 프로세스



자료: 노동부·한국직업능력개발원. 2008.9 직업능력개발계좌제 훈련 상담 매뉴얼.

3) 훈련생이 훈련과정을 결정하고 계좌를 등록하면 훈련비는 금융기관을 통해 정산되는 시스템

- 훈련생(구직자): 고용지원센터에서 구직등록, 훈련 상담 적합훈련 과정목록에서 과정을 선택. 훈련 참여
- 정부(고용지원센터): 상담후 구직자에게 계좌발급
- 금융기간은 훈련기관에 훈련비용 정산
- 훈련기관은 취업지원
- 고용지원센터는 이력관리

나) 훈련 상담 현황

- 직업능력개발계좌 취득은 고용지원센터의 구직자 적격성 검토에서 시작되어 계좌취득이 확정되면 훈련 상담 실시
- 계좌발급대상자 적격성 검토작업
 - 고용지원센터의 훈련 상담원들이 계좌취득자 선별작업에서 사용할 수 있는 정보는 구직자의 등록카드임.⁴⁾
 - 발급대상에서 제외되는 경우는, 주간 대학생 혹은 일정수준 이상의 자영업자임(야간대학생은 제외대상 아님)
 - 또한 면담을 통해 취업적극성 파악 후, 훈련이수 후 즉각 취업을 원하지 않은 경우도 발급대상에서 제외됨.
- 계좌발급대상자 적격성 검토 작업도 여러 단계를 거치는데 본 연구의 훈련 상담원 설문조사 결과를 살펴보면 다음과 같음(표 2-1)⁵⁾
 - 하루 평균 11.2명에 대한 구직자 대면상담을 실시하는데, 이 중에서 절반이 약간 안 되는 40.3%는 적격성을 충족시키지 못하여 계

4) 현재 훈련 상담원은 계약직으로 선발되어 전국에 300여명이 종사하고 있으나 고용보험DB 등에 대한 접근은 제한되어 계좌적격자 검색에 어려움이 있음

5) 세부 조사결과에 대해서는 3장 훈련 상담원 설문조사 결과를 참조

좌를 발급받지 못함

- 발급희망자 중 사전에 훈련분야 및 훈련기관을 결정하고 찾아오는 경우도 절반을 넘고 있음(구직자 중 54.9%)
 - 계좌 미발급 사례는 구직자의 8.6%에 불과하고, 계좌발급이 적절치 못함에도 불구하고 요청에 못 이겨 계좌가 발급된 경우가 상담자의 8.9% 정도
 - 훈련 상담원이 판단하기에 사전에 훈련분야 및 기관을 결정하였으나 적절치 않다고 판단된 경우도 있음(구직자의 15.5%)
 - 구직자 중 36.9%는 훈련과정 시작 시점에 임박하여(2주이내) 계좌발급을 요청함
 - 조기발급을 요청하는 경우도 있는데 요청자 중 1/3정도는(32.0%) 조기발급이 이루어지지 않고 있음. 이런 경우 조기발급요청자의 22.9%는 상당한 불만을 피력하는 것으로 보고하였음
 - 이상과 같이 적격성 검토단계에 구직자 및 훈련 상담원들의 주관적 판단이 개입될 여지가 많으며 계좌발급과 관련하여 불만요인이 발생할 수 있음
- 계좌발급이 확정되면 훈련 상담매뉴얼⁶⁾ 지시에 따라, 다음의 순서로 훈련 상담 실시
- 1차적으로 일정형식의 체크리스트(재직/구직기간, 희망훈련-산업수요간 매칭정도, 훈련경험 등)로 훈련필요성을 판단함
 - 본 연구의 설문조사 및 직업능력개발계좌제 모니터링연구(2009)에 의하면, 훈련 직종 및 훈련기관을 사전에 정하고 방문하는 경우가 거의 대부분으로 훈련 상담을 희망하지 않는 경우가 많음
 - 훈련필요성이 낮거나 희망 훈련 직종을 정하지 못한 경우 추가적

6) 노동부에서는 직업능력개발계좌제 시범사업에 앞서 [훈련 상담매뉴얼]을 개발하여 보급하였음

인 상담을 통해 계좌발급 여부를 결정하는데, 대부분 본격적인 훈련 상담단계로 진입하지 못함

- 그 원인으로 정보 및 자료 등의 상담 인프라, 상담 매뉴얼의 부족, 상담자의 전문성 미흡 등이 지적

- 훈련 상담원은 구직자의 적성 및 희망, 기초능력 등을 파악하여 구직자들이 스스로 훈련과정을 선택하도록 돕고 있는데, 실제 훈련 상담 과정에서는 구직자의 희망에 따라 좌우되는 측면이 많음
 - 본인 희망분야가 적합지 않은 것으로 판단되는 경우 훈련 상담원들은 거의 대부분(96.7%) 훈련분야 변경 등으로 직접 권유하는데, 실제로 변경이 이루어진 경우는 절반에 미치지 못하고 있음 (권유대상자의 42.6%)
 - 훈련 상담원의 71.3%는 훈련 상담과정에서 마찰을 경험한다고 보고하였는데, 전업주부(34.1%), 고령자(26.4%), 중년전직실업자(21.7%), 청년층(10.9%)등의 순으로 많았음(표 2-2). 지역별로 다소 차이가 있어서 서울청 및 부산청 지역은 중년전직실업자와의 마찰이 상대적으로 많았으며 대구청, 대전청 지역 등은 전업주부, 그리고 광주청 지역은 고령자와의 마찰이 많은 것으로 보고하였음
 - 또한 마찰이 발생하는 이유는 주로 본인과 훈련 직종의 적합성 문제로서(표 2-3) 이는 근로취약계층일수록 적절한 훈련과정 선택 과정에 애로가 있음을 시사함.
- 계좌제 발급 희망자 대면 상담의 경우 1명당 평균 28.0분이 소요
 - 상담결과 정리 등 행정 처리에 소요되는 시간은 평균 16.1분으로서 총 소요시간은 44.1분
 - 따라서 1일 8시간 근무를 기준으로 쉽없이 상담에 임할 때 하루 평균 상담인원은 11명 수준

- 또한 전화 문의 등이 하루 평균 11.6건에 이르고 있음을 고려하면 훈련 상담 과정 및 절차를 효율화할 필요가 확인
- 훈련 상담 과정의 효율화는 정보인프라의 구축 정도에 좌우
 - 이와 관련하여 기존 정보 인프라를 통해 기초적인 정보는 파악할 수 있으나 일자리에 대한 정보는 충분치 못함
 - 훈련과정의 내용, 시설·장비·교사 수준, 취업률(연령별·기업규모별 등), 훈련생 만족도 결과 등을 HRD-net에 탑재하는 방식으로 진행되며, 훈련과정별 수강평 및 훈련생 만족도 등도 실시간으로 확인할 수 있음.
 - 그러나 훈련기관 및 훈련과정에 대한 세밀한 정보의 취득에 한계·현재 직종별 취업률, 임금수준, 직장 정착률(근속률), 관련 업종의 직업전망 등에 대한 최신 정보가 제공되지 않음.
- 훈련 상담원이 실제로 어떻게 정보를 활용하는지를 조사하였는데 주요 결과는 다음과 같음
 - 가장 많이 활용하는 정보원은 발급희망자와의 대화내용이며(활용도 점수 4.23점), 적성 등 검사결과를 활용하는 정도는 가장 적었음
 - 이는 훈련 상담과정에서 좀더 구직자요구에 부응하는 밀착적인 정보를 얻을 수 있다는 장점이 있는 반면 훈련 상담원의 주관적 판단이 개입할 여지가 많음을 시사
 - 훈련 상담원들이 계좌 발급 여부 결정에서 가장 중시하는 내용은 과거 직장경력(33.7%), 학력, 연령, 장애여부 등 개인특성(29.8%), 희망직종에서 구인구직현황(27.1%)의 순
 - 훈련 상담원들이 접근 가능한 DB가 제한적인 현실에서 이와 같은 내용에 대한 정보는 대부분 구직자와의 대화내용에서 취득하고 있음

- 또한 훈련 상담원들이 계좌발급을 거절하는 경우는 훈련 분야와의 적합성 미흡(42.8%), 훈련 후 취업가능성 미흡(32.8%), 정부의 재정지원 필요성 미흡(11.4%) 등의 순으로 나타났음

2. 직업능력개발계좌제 추진 성과

가) 추진 실적

- 2008년 말 제도 도입 이후 2009년 말까지 계좌 발급 인원 16만여 명, 훈련 참여 인원 9만여명의 실적
 - 따라서 제도 도입 초기 단계임에도 불구하고 계좌제가 활발하게 활용

<표 2> 계좌발급 및 훈련참여현황(2009.12.31 현재)

(단위: 명)

구분	계좌발급인원	훈련실인원	훈련 미참여 인원
총계	161,920	90,770	71,150
'09.1.1 ~ '09.3.15	8,549	5,105	3,444
'09.3.15 ~ '09.11.30	142,739	78,357	64,382
'08.9.22 ~ '08.12.31	10,632	7,308	3,324

자료: 노동부 내부자료, 2010.

- 계좌발급인원은 남성이 43,836명, 여성이 118,084명으로 여성의 비중이 압도적
 - 훈련 실시 인원도 남성 22,204명, 여성 69,566명으로 여성이 압도적이며 계좌발급자 중 훈련 실시 인원 비중도 남성 50.6%, 여성 58.1%로 여성의 활용도가 높음

- 연령별 훈련실시 인원은 남성은 30세 미만 10,043명, 여성은 30세 이상 24,632명으로 가장 높게 나타났으며, 남·녀 모두 연령이 높을수록 훈련실시 인원은 감소

<표 3> 성별·연령별 훈련참여 현황(2009.12.31 현재)

(단위: 명)

구분	계좌발급 인원	훈련실시 인원				
		계	30세 미만	30~40세 미만	40~50세 미만	50세 이상
계	161,920	90,770	33,216	30,720	18,375	8,459
남	43,836	22,204	10,043	6,088	3,285	2,788
여	118,084	68,566	23,173	24,632	15,090	5,671

자료: 노동부 내부자료, 2010.

- 계좌제 하에서는 복수 과정 수강이 가능한 바, 1개 과정만 수강한 경우가 68,788명으로 가장 높은 비중
- 그러나 2개 과정 이상을 수강한 사람이 21,982명으로 전체의 1/4 수준

<표 4> 훈련과정 복수수강 현황(2009.12.31 현재)

(단위: 명)

훈련실시인원				
계	1개과정	2개과정	3개과정	4개과정 이상
90,770	68,788	16,203	4,057	1,722

자료: 노동부 내부자료, 2010.

- 훈련과정은 현재까지 10,322개가 신청되었으며, 46.6%인 4,809건이 승인

<표 5> 훈련과정 승인 및 개설현황(2009.12.31 현재)

(단위: 개과정)

연도	심사현황			과정 운영현황
	신청	승인	불승인	
계	10,322	4,809(46.6%)	5,513(53.4%)	2,840
'09년	9,456	4,280(45.3%)	5,176(54.7%)	2,520
'08년	866	529(61.1%)	337(38.9%)	320

자료: 노동부 내부자료, 2010.

- 직종별 훈련기관 수는 경영·회계·사무 분야가 481개소로 가장 많고, 문화·예술·디자인·방송 분야가 그 다음
- 그러나 훈련 과정 기준으로는 문화·예술·디자인·방송 분야가 더 많음

<표 6> 계좌제 직종별 과정 현황(2009.12.31 현재)

분야(KECO)	훈련기관수	훈련과정 현황	
		과정수	비율
합계	1,314	4,809	
경영·회계·사무	481	1,094	22.7%
교육·자연과학·사회과학 연구	19	21	0.4%
보건·의료	91	99	2.1%
사회복지	29	42	0.9%
문화·예술·디자인·방송	365	1,160	24.1%
운전 및 운송	26	35	0.7%
영업 및 판매	12	17	0.4%
미용·숙박·여행·오락·스포츠	182	421	8.8%
음식서비스	204	481	10.0%
건설	62	96	2.0%
기계	76	174	3.6%
재료(금속·유리 등)	31	51	1.1%
화학	11	19	0.4%
섬유 및 의복	64	137	3.0%
전기·전자	69	144	2.8%
정보통신	167	535	11.1%
식품가공	88	166	3.5%
환경·인쇄·목재·가구·공예 등	53	96	2.0%
농림어업	11	21	0.4%

자료: 노동부 내부자료, 2010.

- 계좌제 훈련기관으로 선정된 기관은 총 1,314개소로, 기존 664개소 외에 신규 650개소 추가 선정
 - 실제로 계좌제 훈련을 운영한 경우는 기존 541개와 신규 559개 등 총 1,100개소
 - 계좌제 도입의 당초 취지가 훈련 시장 활성화를 위해 신규 훈련기관의 진입을 촉진하려는 것이었음을 고려할 때, 신규 기관 확대는 고무적인 현상

<표 7> 훈련기관 현황(2009.12.31 현재)

(단위: 개소)

선정기관 현황			운영기관 현황		
계	기존	신규	계	기존	신규
1,314	664	650	1,100	541	559

자료: 노동부 내부자료, 2010.

- 연도별 계좌제 예산은 사업 범위 확대에 따라 지속적으로 증가
 - 2008년 16,125백만원에서 2009년 87,559백만원, 2010년 191,441백만원으로 대폭 증가

<표 8> 연도별 계좌제 예산현황(2009.12.31 현재)

(단위: 백만원, %)

구분	'08년 예산현액	'09년 예산현액	'10년 예산계획
계	16,125	87,559	191,441
일반회계	5,925	35,479	48,539
고용보험기금	10,200	52,080	141,902

자료: 노동부 내부자료, 2010.

- 2009년 계좌제 집행 실적은 예산 대비 75% 수준
 - 그러나 목표 인원 대비 실시 인원은 1.7배에 이르는 상황

- 이는 계좌를 발급받은 후 훈련에 참여하는 시점이 연중에 고르게 분포되면서 예산 집행을 통제하기 어렵기 때문
- 이에 따라 계좌제의 경우 예산 수립 및 집행 과정에서 탄력성을 높이기 위한 조치들이 필요

<표 9> '09년 계좌제 집행실적(12.31 현재)

(단위: 백만원, 명, %)

구분	예산현액(목표인원)	집행액(실시인원)	집행 실적
계	87,559 (52,000)	65,545 (90,761)	74.9 (174.5)
일반회계	35,479 (22,000)	20,096 (27,679)	56.6 (125.8)
고용보험기금	52,080 (30,000)	45,449 (63,082)	87.3 (210.3)

※ 일반회계는 당초 14,000명에서 추경으로 8,000명 증원
 자료: 노동부 내부자료, 2010.

나) 계좌제 훈련의 취업률 분석

- 취업률 분석은 계좌제 실시 후 1년 이상 경과된 대구, 광주 지역 시범 사업 참여자를 대상으로 연인원 기준과 실인원 기준으로 실시 (조준모 외, 2010)
 - 연인원 기준 취업률: 동일 개인이 중복하여 훈련에 참여한 경우 각각의 훈련 과정을 기준으로 연인원 취업자를 산출, 수료 훈련 과정 개수 대비 연인원 취업자의 비율로 연인원 기준 취업률을 산출
 - 실인원 기준 취업률: 동일 개인이 중복하여 훈련에 참여한 경우에도 1인으로 간주하여 실인원 취업자를 산출, 총 훈련 수료자 대비 실인원 취업자의 비율로 실인원 기준 취업률을 산출
 - 단, 취업률 산출시 취업자는 수료 후 6개월 이내의 취업자로 제한,

이는 수료 6개월 후 취업자의 경우 훈련 효과를 구별해 내기 어려운 점을 반영

<표 10> 대구·광주 지역 시범 사업 취업 현황 (2008.9.1~2010.1.25)

(단위: 명, %)

구분	취업자 ¹ (연인원)		취업자 ² (실인원)	취업률 ¹ (연인원기준)	취업률 ² (실인원기준)	취업률 ³ (실인원기준)
	수료후취업	조기취업				
광주	1,208	281	1,369	29.0	23.8	32.5
대구	1,496	287	1,372	23.3	20.5	25.5
전체	2,704	568	2,741	25.6	22.0	28.6

주: 1) 취업자1=연인원 기준 수료 후 6개월 이내 취업자
 2) 취업자2=실인원 기준 수료 후 6개월 이내 취업자와 조기 취업자
 3) 취업률1=(수료 후 6개월 이내 취업자(연인원)+조기취업자)/(훈련수료자(연인원)+조기취업자)*100
 4) 취업률2=취업자2/훈련참여자1*100
 5) 취업률3=(계좌발급 1년 경과자 중 취업자)/(계좌발급 후 1년이 경과한 훈련참여자)*100
 자료: 조준모 외(2010), 일부 내용 수정.

- 분석 결과, 계좌제 참여 후 취업 가능성은 30%에 다소 미달
 - 취업률1은 연인원 기준 취업률로, 중복 훈련 참여를 고려하였을 때, (조기취업자+훈련수료자(연인원)) 중에서 (조기 취업자+훈련 수료 후 6개월 이내 취업자(연인원))의 비중을 의미
 - 취업률1 기준으로 전체 취업률 25.6%, 광주 29.0%, 대구 23.3%로 나타나 광주 지역이 약간 높음
 - 취업률2는 실인원 기준 취업률로, 훈련 수료 여부를 불문하고 실인원 기준 훈련 참여자(훈련참여자1) 가운데 실인원 기준 취업자(취업자2)가 차지하는 비중을 의미
 - 취업률2 기준으로 전체 취업률 22.0%, 광주 23.8%, 대구 20.5%로 취업률 1과 유사한 양상
 - 취업률2의 경우, 계좌제 훈련 참여자 중 약 1/5정도는 훈련 수료

후 6개월 이내에 취업을 하고 있다는 것을 의미함

- 취업률3은 실인원 기준 취업률로, 계좌 발급 후 1년이 경과한 훈련참여자 가운데 실인원 기준 취업자가 차지하는 비중
 - 취업률3 기준으로 전체 취업률 28.6%, 광주 32.5%, 대구 25.5%로 취업률1, 취업률2의 결과와 유사
 - 이 경우 취업률3은 계좌 발급 후 유효기간, 즉 1년이 모두 경과한 상태에서 훈련 수료 후 6개월 이내에 취업한 사람들의 비중을 의미하는 것으로 계좌제의 취업 효과를 파악하는데 가장 바람직한 지표임
 - 계좌 유효 기간이 남아 있는 경우 추가 훈련 참여 등이 가능하기 때문에 계좌 유효 기간이 남아 있을 경우 계좌제 제도 자체의 훈련 후 취업 효과를 정확히 파악하기 어려움
- 기존 분석 결과와 비교해 보면 계좌제 훈련 참여자의 취업 실적이 기존 실업자 훈련과 비교하여 크게 부진하지 않은 것으로 판단됨
- 최영섭 외(2008)에서는 건강보험 가입 여부를 기준으로, 2004~2006년 전직·신규 실업자 훈련 수료자의 훈련 시작 이후 6개월, 12개월, 18개월, 24개월 취업률을 분석
 - 그 결과, 훈련 시작 후 12개월 현재 취업률에 대한 직종별 취업률을 평균해 보면 2004년 29.0%, 2005년 30.6%, 2006년 34.2%로 나타남
 - 기존 실업자 훈련 방식의 경우 훈련 기간이 3~6개월임을 감안하면, 기존 방식 하에서 훈련 수료 6개월 후 건강보험 취업률이 20% 후반 혹은 30% 초반에 그쳤을 것으로 판단됨
 - 활용 자료, 분석 대상 시점, 분석 기준의 차이 등에 따라 정확히 파악하기 어려우나, 최소한 계좌제 훈련 참여자의 취업 성과가 기존 방식에 따른 훈련 참여자의 그것과 비교하여 부진하지 않은

것으로 판단됨

<표 11> 훈련 시작 후 경과 시점별 건강보험 가입 취업률

(단위: %)

	6개월 후	12개월 후	18개월 후	24개월 후
2004년 훈련 참여자	6.4	29.0	35.9	36.2
2005년 훈련 참여자	11.3	30.6	34.8	37.0
2006년 훈련 참여자	9.0	34.2	39.5	26.2

자료: 최영섭 외(2008), 일부 수정.

- 특히, 현재 분석 대상 자료의 특성을 감안하면 계좌제 훈련의 취업 성과가 양호한 것으로 판단됨
 - 우선, 위 분석의 대상이 대구·광주 지역 참여자로, 2008년 초기 시범 사업 추진 과정에서 다음과 같은 몇 가지 가능성이 존재
 - 2008년 시범 사업이 9월 이후에 시작되었는데, 기존 방식에 따라 훈련 과정을 운영 중인 훈련기관들이 취업 가능성이 높은 계층을 중심으로 훈련생을 선발하는 경향을 고려하면, 취업 역량이 상대적으로 높은 실업자들이 이미 연초부터 개설되어 있는 기존 실업자 훈련 과정에 참여하였을 가능성
 - 훈련기관의 경우 당초 계좌제 방식 도입에 소극적이었던 점을 감안하면, 계좌제 훈련 제공 기관들에서 계좌제 훈련 참여자들에 대한 적극적인 취업 지원 서비스를 제공하지 않았을 가능성
 - 2008년 말 이후 금융위기가 본격화되면서 그 이전에 훈련을 받고 노동시장에 진출한 경우보다 상대적으로 취업 기회가 제한되었을 가능성
 - 이상의 가능성을 고려하면 계좌제 초기 시범사업 참여자의 취업 성과가 기존 방식에 비하여 부진한 것으로 볼 수 없음

III. 훈련 상담원 설문조사 결과

1. 훈련 상담원 설문조사 개요

□ 목적

- 계좌제 실시 과정에서 훈련 상담의 현황을 정확히 파악하고 그에 기초하여 훈련 상담의 기능 및 역할 강화에 필요한 개선 방안을 도출
 - 이를 위해 현장에서 훈련 상담을 실시하고 있는 훈련 상담원 대상으로 현황 및 개선 방안에 대한 설문조사를 실시

□ 조사 대상 및 방법

- 노동부 고용지원센터 훈련 상담원 약 300명
 - 노동부 본부-지방관서를 통한 조사표 배부 및 자계식 조사
 - 기입 완료된 조사표에 대해서는 전문 조사 기관을 통해 회수, 입력 및 기초 분석

2. 훈련 상담원 설문 내용

- 상담 및 발급 현황
 - 직업능력개발계좌 발급을 희망하는 구직자의 하루 평균 방문 수
 - 발급 희망자 중 계좌 발급이 거절되는 비율
 - 발급 희망자 중 사전에 훈련 분야나 훈련기관 등을 결정하고 찾아

오는 비율

- 훈련과정 시작 시점에 임박(2주 이내)하여 계좌 발급을 신청하는 비율
- 훈련 참여를 위해 조기 발급을 요청하였으나, 조기 발급이 이루어지지 않은 비율
- 발급 희망자가 사전에 훈련 분야나 훈련기관 등을 결정한 경우에도 직업능력개발계좌가 발급되지 않는 비율
- 훈련 필요성이나 정부 지원 필요성 측면에서 계좌 발급이 적절치 않았으나 발급 요청에 못 이겨 발급된 경우
- 발급 희망자의 희망 훈련 분야가 부적합으로 판단되었던 경우
- 훈련 분야 변경을 권유한 경우와 실제 변경이 이루어진 경우
- 계좌 발급 과정에서 발급 희망자와 마찰이 발생하는 경우
- 계좌 발급 과정에서 발급 희망자 1명당 평균 대면상담 소요시간
- 계좌 발급 과정에서 서류 처리 등의 상담 외 업무 소요시간
- 전화나 메일 등을 통한 직업능력개발계좌 문의 건수
- 전화나 메일 등을 통한 직업능력개발계좌 문의 1건당 평균 소요시간

○ 상담 및 발급 관련 정보이용 현황

- 발급 여부 결정 과정에서의 정보원 활용도
- 계좌 발급이 거절되는 사유
- 발급 여부 결정 과정에서 주로 고려되는 사항
- 발급 여부 결정 과정에서 훈련 상담원에게 제공되는 정보의 충분도
- 발급 여부 결정 과정에서 발급 희망자에게 제공되는 정보의 충분도
- 발급 상담 과정에서 이용되는 정보원의 인지도 및 활용도
- 각 정보 사이트의 정보 검색 편의성 및 정보 충실성
- 정부의 직업관련 정보망 외에 민간 직업관련 정보망의 이용도
- 민간 직업관련 정보망을 이용하는 이유

○ 훈련 상담 관련 평가

- 계좌 발급 희망자의 훈련 적합성 및 취업 가능성에 대한 평가의 정확도
- 계좌 발급 희망자의 정부 지원 필요성에 대한 평가의 정확도
- 실제 계좌 발급 여부 결정에 끼치는 상담의 영향력
- 계좌 발급 여부와 훈련 분야 결정 등에서 센터 내의 업무 협조 원활도
- 훈련 분야 결정 등에 훈련 상담이 미치는 영향력 변화 방향
- 발급 절차를 1차 검사, 2차 심층 상담 및 발급과 같은 방식으로 개선하는 방안에 대한 생각
- 직업능력개발계좌가 적격자에게 발급되도록 하기 위해 개선되어야 할 부분
- 계좌 발급 희망자의 훈련 분야 결정을 원활하게 하기 위해 개선되어야 할 부분
- 향후 효율적인 훈련 상담을 위해 훈련 상담원에게 필요한 교육
- 원활한 계좌 발급이나 훈련 분야 결정을 위해 확충되어야 할 정보

3. 훈련 상담원 조사 결과

가) 응답자 특성

- 총 300명의 조사 대상자 중, 2009. 12월 2주의 조사 기간 동안 총 187명 응답
- 6개 지방청별로 비교적 고른 응답, 상담원 이전 근무 경력도 비교적 긴 것으로 나타나며 과거 상담 관련 업무 종사 비중도 높게 나타남

<표 12> 훈련 상담원 조사 응답자 특성

		N	비중
		명	%
[전체]		(187)	100.0
소속기관	서울청	(47)	25.1
	경인청	(46)	24.6
	부산청	(28)	15.0
	대구청	(22)	11.8
	광주청	(25)	13.4
	대전청	(19)	10.2
상담원 근무 직전 직장 경력 기간	5년 미만	(26)	13.9
	5년~10년	(48)	25.7
	10년~20년	(48)	25.7
	20년 이상	(62)	33.2
	무응답	(3)	1.6
과거 상담 관련 업무 경험 여부	예	(161)	86.1
	아니오	(24)	12.8
	무응답	(2)	1.1
상담관련업무 종사기간	5년 이하	(82)	50.3
	10년 이하	(44)	27.0
	15년 이하	(16)	9.8
	20년 이하	(10)	6.1
	25년 이하	(2)	1.2
	30년 이하	(3)	1.8
	30년 초과	(3)	1.8
	무응답	(3)	1.8

나) 계좌제 상담 및 발급 현황

- 전국의 훈련 상담원을 대상으로 계좌제의 상담 및 발급 현황은 다음과 같음
 - 전체적으로 고용지원센터의 계좌제 관련 상담 건수는 하루 평균 11.2명

- 이 중 40.25%의 방문자에게는 직업능력개발계좌가 발급되지 않음
- 또한 사전에 미리 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 고용지원센터를 방문하는 비율은 54.87%로 사전에 직업능력개발계좌에 대한 정보를 인지하고 상담을 신청하는 내방자가 많은 것을 알 수 있음
- 훈련과정 시작 시점에 임박하여 계좌발급을 요청하는 비율은 36.85%

<표 13> 직업능력개발계좌제 프로세스

(단위: 명, %)

	하루 평균 대면상담 건수 (명)	직업능력개발 계좌가 발급되지 않는 경우 (%)	사전에 훈련분야나 훈련기관등을 결정하고 오는 경우 (%)	훈련과정 시작 시점에 임박하여 계좌발급을 요청하는 경우 (%)	조기발급이 이루어지지 않는 경우 (%)
서울청	13.05	41.42	49.24	38.57	42.23
경인청	10.39	43.65	49.33	31.08	24.93
부산청	12.07	45.29	56.43	40.77	40.40
대구청	11.32	40.31	58.97	31.31	14.50
광주청	11.44	34.79	63.78	40.37	31.67
대전청	7.53	28.42	61.91	42.57	34.00
전국 평균	11.2	40.26	54.87	36.85	32.08

- 계좌발급 요청자 중 조기 발급이 이루어지지 않는 비율은 32.08%
 - 조기발급이 이루어지지 않은 데 대하여 불만을 제기하는 상담자는 조기발급요청자 중 22.8%
 - 사전에 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 오는 경우에도 계좌가 발급되지 않는 비율은 8.64%로 계좌제에 대한 정보를 인지하고 방문한 상담자의 경우에 계좌가 발급되는 비율이 더 높음
 - 사전에 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 오는 경우에 계좌발급 부

- 적격자인 경우에도 계좌가 발급되는 비율이 8.89%
- 사전에 훈련분야나 훈련기관을 결정하고 오는 경우에 방문자의 희망분야가 적절치 않다고 판단되는 비율은 15.47%를 차지함

<표 14> 상담 및 발급 현황

(단위: %)

	조기발급이 이루어지지 않을 경우 불만을 피력하는 경우	훈련분야, 훈련기관 미리 결정 후 계좌가 발급되지 않는 경우	미리 결정 후 내방인 경우, 계좌발급이 적절치 않았음에도 발급된 경우	미리 결정 후 내방인 경우, 희망분야 불일치 판단 경우
서울청	26.64	8.62	10.41	16.55
경인청	19.24	8.42	7.95	13.00
부산청	23.70	9.23	10.54	16.66
대구청	11.80	8.84	7.42	15.89
광주청	32.08	8.41	6.78	15.85
대전청	21.65	8.38	9.82	16.95
전국 평균	22.88	8.64	8.89	15.47

<표 15> 훈련 분야 변경 등을 직접 권유한 경우

(단위: %)

	훈련 분야 변경을 권유한 적이 있음			권유 경험 있을시, 실제변경이 이루어진 정도
	예	아니오	모름/무응답	
서울청	95.1	4.9	0.0	38.28
경인청	95.7	2.2	2.2	40.66
부산청	96.4	3.6	0.0	43.07
대구청	95.5	4.5	0.0	31.24
광주청	100.0	0.0	0.0	55.40
대전청	100.0	0.0	0.0	50.84
전국 평균	96.7	2.8	0.6	42.58

- 구직자의 희망 훈련분야가 적합지 않은 경우, 훈련 상담원의 96.7%가 훈련분야 변경을 권유
 - 훈련 상담원의 훈련분야 변경 권유가 받아들여지는 비율은 42.58%

- 응답자의 70% 이상이 발급과정에서 발급 신청자와의 마찰을 경험함
 - 발급 신청자가 전업주부인 경우에 마찰이 가장 많이 발생하는 것으로 나타났으며(34.1%), 다음으로 마찰이 가장 많이 발생하는 계층은 고령자(26.1%), 중년 전직실업자(21.7%) 순으로 나타남

- 상담과정에서 마찰이 발생하는 사유로는 발급 신청자와 훈련 직종의 적합성 문제(49.6%)인 것으로 나타났으며, 훈련 후 취업 전망(23.3%) 역시 상담과정에서 마찰이 발생하는 사유로 나타남

<표 16> 계좌발급을 위한 상담과정 중 발급 희망자와 마찰이 생기는 경우 (단위: %)

	예	아니오
서울청	70.7	29.3
경인청	80.4	19.6
부산청	85.7	14.3
대구청	54.5	45.5
광주청	56.0	44.0
대전청	68.4	31.6
전국 평균	71.3	28.7

<표 17> 계좌발급을 위한 상담과정 중 마찰이 가장 많이 발생하는 계층

(단위: %)

	청년층	전업주부	중년 전직실업자	고령자	자활대상자	기타	모름/무응답
서울청	0.0	20.7	41.4	27.6	0.0	3.4	6.9
경인청	18.9	21.6	16.2	29.7	10.8	0.0	2.7
부산청	12.5	37.5	33.3	12.5	0.0	4.2	0.0
대구청	8.3	83.3	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0
광주청	21.5	28.6	7.1	42.9	0.0	0.0	0.0
대전청	0.0	53.8	7.7	38.5	0.0	0.0	0.0
전국 평균	10.9	34.1	21.7	26.4	3.1	1.6	2.3

<표 18> 계좌발급을 위한 상담과정 중 마찰이 가장 많이 발생하는 이유

(단위: %)

	현재 취업 여부 확인	본인과 훈련 직종의 적합성	훈련 후 취업 전망	기타
서울청	10.3	51.7	24.1	13.8
경인청	2.7	62.2	16.2	18.9
부산청	4.2	41.7	8.3	45.8
대구청	0.0	25.0	41.7	33.3
광주청	14.3	42.9	35.7	7.1
대전청	0.0	53.8	38.5	7.7
전국 평균	5.4	49.6	23.3	21.7

- 계좌 발급 희망자의 평균 상담 소요시간은 약 28분이며
 - 계좌 발급 희망자의 서류를 처리하는 데 소요되는 시간은 약 16분
 - 전화로 계좌 발급을 문의하는 건수는 11.64건이나 메일로 문의하는 사례는 극히 적음
 - 또한 전화를 통한 문의의 경우 약 8분 정도의 상담 시간이 소요됨

<표 19> 계좌 발급 희망자 대면 상담 경우 1명당 평균 소요시간

(단위: 분, 건)

	계좌 발급 희망자 1명당 대면상담 평균 소요시간 (분)	계좌 발급 희망자 대면 상담 경우 서류처리 평균 소요시간 (분)	전화나 메일을 통해 직업능력개발계 좌제 문의하는 건수 (건)		전화나 메일 등을 통한 문의 1건당 평균 소요시간 (분)	
서울청	29.53	16.95	10.37	0.00	6.70	0.00
경인청	27.65	14.46	10.76	0.00	7.49	0.00
부산청	25.54	17.50	13.18	0.00	8.71	0.00
대구청	30.68	18.91	9.82	0.23	7.95	0.23
광주청	25.28	15.20	16.68	0.00	7.04	0.08
대전청	28.95	14.32	9.74	0.00	8.37	0.00
전국 평균	27.92	16.12	11.64	0.06	7.59	0.04

<표 20> 발급 여부 결정에서 정보원의 활용도

(단위: 점)

	발급희망자와의 대화 내용	발급 희망자 적성 등에 대한 검사 결과	과거 직장 경력 등에 대한 객관적 정보	희망 분야 취업 가능성에 대한 객관적 정보
서울청	4.35	2.45	3.65	3.33
경인청	4.27	2.04	3.70	3.44
부산청	4.29	2.39	3.64	3.46
대구청	3.91	2.50	3.36	3.32
광주청	4.32	2.88	4.08	3.60
대전청	4.05	2.53	3.84	3.79
전국 평균	4.23	2.41	3.71	3.46

* 점수는 5점 척도(최고 5점, 최저 1점)의 평균점수임

- 계좌 발급 여부를 결정하는 데 가장 큰 비중을 차지하는 것은 발급 희망자와의 상담 내용
 - 그 외에 과거 직장 경력과 희망 분야 취업 가능성 등 객관적 정보의 활용도가 높음

- 그러나 적성검사 결과는 상대적으로 활용도가 낮아 발급 희망자의 주관적 응답 내용에 발급 여부 등이 좌우되는 경향이 높음을 보여줌

<표 21> 계좌 발급 거절 사유의 비중

(단위: %)

	훈련 분야와의 적합성 미흡	훈련 후 취업 가능성 미흡	정부의 재정지원 필요성 미흡	기타
서울청	47.65	31.00	13.00	8.35
경인청	39.51	35.04	12.89	12.56
부산청	41.25	28.57	6.61	23.57
대구청	46.67	30.48	11.43	11.43
광주청	41.80	35.00	12.80	10.40
대전청	40.26	36.84	9.74	13.16
전국 평균	42.86	32.76	11.40	12.97

- 계좌 발급을 거절하는 이유로는 훈련 분야와의 적합성 미흡이 가장 큰 비중을 차지하며(42.86%)
 - 훈련 후 취업 가능성 미흡 역시 32.76%의 비중을 차지

<표 22> 발급여부 결정 과정에서 고려하는 주요 요인

(단위: %)

	발급 희망자의 과거 직장 경력	희망직종에서의 구인구직 현황	학력, 연령, 장애여부 등 개인 특성	기타	모름/무응답
서울청	36.6	26.8	31.7	2.4	2.4
경인청	43.5	17.4	28.3	8.7	2.2
부산청	28.6	28.6	35.7	7.1	0.0
대구청	36.4	31.8	22.7	9.1	0.0
광주청	24.0	36.0	28.0	12.0	0.0
대전청	21.1	31.6	31.6	15.8	0.0
전국 평균	33.7	27.1	29.8	8.3	1.1

- 계좌 발급 여부를 결정하는 주요 요인은 희망자의 과거 직장 경력이 가장 큰 비중을 차지하며(33.7%)
 - 다음으로는 개인적 특성(29.8%)과 희망 직종의 노동시장 현황(27.1%)이 주로 고려됨

<표 23> 실제 발급 여부 결정하는데 필요한 정보가 상담업무담당자에게 제공되는 정도

(단위: 점)

	훈련적합성	취업가능성	지원필요성
서울청	2.68	2.23	2.48
경인청	2.62	2.13	2.49
부산청	2.36	2.00	2.25
대구청	2.82	2.50	2.68
광주청	2.76	2.28	2.72
대전청	2.58	2.37	2.42
전국 평균	2.63	2.22	2.50

* 점수는 5점 척도(최고 5점, 최저 1점)의 평균점수임

- 계좌 발급 결정 과정에서 훈련 상담원에게 제공되고 있는 각 정보에 대한 만족도가 저조
 - 훈련적합성(2.63점), 지원필요성(2.50점), 취업가능성(2.22점)으로 평균 3점 이상의 만족도를 나타내는 경우가 없음

<표 24> 정보가 발급 희망자에게 제공되는 정도

(단위: 점)

	훈련적합성	취업가능성	지원필요성
서울청	2.55	2.18	2.60
경인청	2.48	2.18	2.49
부산청	2.07	1.82	2.11
대구청	2.81	2.71	2.76
광주청	2.48	2.17	2.52
대전청	1.95	2.33	2.42
전국 평균	2.41	2.20	2.48

* 점수는 5점 척도(최고 5점, 최저 1점)의 평균점수임

- 발급 희망자에게 제공되는 정보의 평균 만족도 점수에서는 지원필요성(2.48점), 훈련적합성(평균 2.41점), 취업가능성(2.20점)으로 제공되는 정보의 평균만족도가 3점을 넘기지 못하고 있음

<표 25> 각각 사이트가 정보검색 편의성과 정보 충실성면에서 견해 (검색편의성)

(단위: 점)

	워크넷	HRD-NET	KNOW	직업사전	기타
서울청	4.03	3.97	3.81	3.11	4.00
경인청	3.52	3.65	3.06	3.25	3.00
부산청	3.77	3.54	3.43	3.43	2.00
대구청	3.71	3.73	3.00	3.57	0.00
광주청	3.96	4.00	3.50	4.00	0.00
대전청	3.74	3.79	3.00	3.25	3.00
전국 평균	3.78	3.78	3.35	3.36	3.13

* 점수는 5점 척도(최고 5점, 최저 1점)의 평균점수임

- 각 직업정보관련 사이트의 검색 편의성 면에서 워크넷, HRD-net 모두 평균 3.78점으로 만족도가 높으며 직업사전은 평균 3.36점,

KNOW는 평균 3.35점으로 각 사이트의 검색 편의성에서는 대체로 비슷한 수준의 만족도를 보임

<표 26> 각각 사이트가 정보검색 편의성과 정보 충실성면에서 견해 (정보충실성)

(단위: 점)

	워크넷	HRD-NET	KNOW	직업사전	기타
서울청	3.62	3.67	3.73	2.94	3.67
경인청	3.45	3.48	3.13	3.25	3.00
부산청	3.68	3.41	3.29	3.15	2.50
대구청	3.71	3.91	3.00	3.57	0.00
광주청	3.78	3.96	3.50	3.83	0.00
대전청	3.74	3.74	3.22	3.38	4.00
전국 평균	3.63	3.66	3.36	3.25	3.25

* 점수는 5점 척도(최고 5점, 최저 1점)의 평균점수임

- 각 직업정보관련 사이트의 정보 충실성 면에서 HRD-net의 만족도가 평균 3.66점으로 가장 높았으며 워크넷의 만족도는 3.63점, KNOW(3.36점), 직업사전(3.25점)의 순

<표 27> 정부의 직업관련정보망 외 민간직업관련정보망 이용 경우

(단위: %)

	민간직업관련정보망 이용여부			민간직업관련정보망 이용빈도				
	예	아니오	모름/ 무응답	거의 이용하지 않음	가끔 이용함	보통 이용함	주로 이용함	모름/ 무응답
서울청	68.3	29.3	2.4	7.7	53.8	30.8	0.0	7.7
경인청	71.7	26.1	2.2	30.8	46.2	15.4	0.0	7.7
부산청	42.9	57.1	0.00	0.0	81.3	18.8	0.0	0.0
대구청	86.4	13.6	0.00	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
광주청	68.0	32.0	0.00	25.0	50.0	12.5	12.5	0.0
대전청	73.7	26.3	0.00	0.0	80.0	0.0	20.0	0.0
전국 평균	68.0	30.9	1.1	12.1	62.1	19.0	3.4	3.4

- 전국에서 민간직업정보관련 정보망을 이용한다고 대답한 상담원의 비율은 68%로 민간직업정보망을 이용하는 비율이 높은 것으로 보이나
 - 그러나 이용 빈도에 대한 설문에서는 ‘가끔 이용함’ 이 가장 높은 것(62.1%)으로 나타나 실제 이용 빈도는 높지 않은 것으로 추정

<표 28> 민간직업관련정보망을 이용하는 가장 중요한 이유

(단위: %)

	검색편의성	정보의 다양성	정보의 충실성	정보의 정확성	정보의 최신성	모름/ 무응답
서울청	0.0	76.9	7.7	0.0	7.7	7.7
경인청	0.0	61.5	0.0	23.1	7.7	7.7
부산청	6.3	68.8	0.0	0.0	25.0	0.0
대구청	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
광주청	0.0	62.5	0.0	12.5	25.0	0.0
대전청	0.0	60.0	0.0	0.0	40.0	0.0
전국 평균	1.7	69.0	1.7	6.9	17.2	3.4

- 민간직업관련 정보망을 이용하는 이유로는 정보의 다양성이 가장 큰 비중을 차지(69.0%)하며, 그 외에 정보의 최신성(17.2%) 역시 민간직업관련 정보망을 이용하는 이유로 나타남

<표 29> 평가의 정확성

(단위: %)

	계좌발급희망자의 훈련적합성이나 취업가능성에 대한 평가의 정확성	계좌발급희망자의 정부 지원 필요성에 대한 평가 정확성	본인상담이 계좌발급희망자의 실제계좌발급여부 결정에 미치는 영향력 정도	계좌발급여부와 훈련분야 결정 등에 센터내의 업무 협조 이루어지는 정도	계좌발급과정에서 훈련상담이 훈련분야결정에 미치는 영향력 현재 기준 변화 정도
서울청	3.20	3.18	3.65	2.33	3.80
경인청	2.93	3.07	3.49	2.43	3.76
부산청	2.93	3.14	3.43	2.50	4.00
대구청	3.03	3.00	3.41	2.27	3.55
광주청	2.80	3.44	3.88	2.28	3.84
대전청	3.16	3.11	3.37	2.21	4.00
전국 평균	3.07	3.15	3.55	2.35	3.82

- 계좌 발급 적격성 평가의 정확성과 관련하여, 정부 지원 필요성의 평가에 대한 정확성은 전국 평균 3.15점
 - 계좌 발급 희망자의 훈련적합성 및 취업가능성의 정확성은 전국 평균 3.07점으로서 대체로 3점 초반 수준
 - 훈련 상담원의 상담이 계좌발급 희망자의 계좌 발급 여부 결정에 미치는 영향력은 전국 평균 3.55로 나타남
 - 그러나 각 고용지원센터에서 계좌제 발급 과정에서의 업무 협조도는 2.35점으로 낮은 편

<표 30> 계좌발급절차 개선에 대한 견해

(단위: %)

	매우 부정적	다소 부정적	다소 긍정적	매우 긍정적	모름/무응답
서울청	4.9	24.4	56.1	12.2	2.4
경인청	2.2	19.6	58.7	17.4	2.2
부산청	0.0	42.9	42.9	14.3	0.0
대구청	0.0	18.2	68.2	13.6	0.0
광주청	0.0	44.0	48.0	8.0	0.0
대전청	0.0	31.6	52.6	15.8	0.0

- 계좌발급절차 개선에 대하여, 다소 긍정적 52.6%, 매우 긍정적 15.8%로서 계좌 발급 절차 개선이 필요하다는 응답이 68.4%로 나타남

다) 훈련 상담 개선 관련 견해

- 훈련 상담원이 현장에서 훈련 상담 개선과 관련된 의견들을 제시
 - 그 결과, 계좌제의 대상을 확대하되 그에 대한 관리를 강화하고, 참여자의 성실한 참여를 유도하기 위한 제도적 개선이 필요하다고 지적
 - 훈련 상담원의 전문성 제고를 위해 센터 내부에서의 정보 공유 확대, 직무 관련 교육 확대 등을 지적
 - 원활한 훈련 분야 결정을 위해 정보 인프라의 확충 등 외에 훈련 과정·훈련기관의 다양화와 신뢰성 높은 정보 제공 등도 지적

<표 31> 계좌 발급 제도가 꼭 필요한 사람에게 발급이 될 수 있도록 개선이 필요한 부분

주제분류	응답 (사례수)
기타	컴퓨터 사용 못하는 분 동영상 회원 가입하도록 해주기 (1) 동영상 훈련분야 발급 혜택 부여(1) 훈련계획서 발급시 상담원 성명 전화번호 삽입 (1)
담당자 전문성 확대	계좌제 안내직원이 계좌제에 대한 내용을 충분히 숙지 요망 (1)
대상 강화	실업급여 수급자의 구직활동 대체활동이 되지 않도록 개선 요망(3) 계좌 발급후 사업자 등록한 사람의 필터링 기능 (1) 직장 경험이 없는 전업 주부인 경우 계좌제 발급 신중해야함 (1) 대학졸업 후 일정 기간 경과후 신청토록 개선 요망 (1) 영세 자영업자의 경우 대상자에서 제외 (1) 사업자 등록증 소지자의 카드 발급 유연성 (1) 워크넷에 구직등록 1개월 이상인자 (1) 구직등록 1개월 이상자에 한하여 발급 (1) 직업능력개발계좌제 발급자의 연령제한 (1) 카드 발급 요건을 까다롭게 했으면 (1) 전업주부는 구직 등록후 유예기간 갖게 했으면 (1) 훈련받을 지적 수준을 갖추지 못한 사람은 발급 중지 요망 (1)
대상 확대	휴학생 허용 (8) 아르바이트 정도의 급료를 받고 일하는 경우 발급되었으면 (7) 일용직(알바, 4대보험 미가입)에게도 기회확대 (5) 아르바이트 금지조항 제한 풀었으면 (3) 대학 재학생도 발급 가능자로 확대인정 필요 (2) 신용불량자도 카드 발급은 안되더라도 교육받을 수 있게 했으면 (2) 취업 절실한 가정이나 여성가장에게 우선 발급 (2) 실직자 우선 계좌 발급 필요 (1) 영세 자영업자에게도 직업 훈련 대폭 확대 (1) 저소득층의 아르바이트, 일일근로 등의 금지 철폐 (1) 훈련대상자 최저 연령을 만18세로 조정 (1) 대학생들한테 졸업 후 바로 취업할 수 있는 훈련 허락했으면 (1) 훈련중에도 최저 생계비를 위한 아르바이트 활동은 허용했으면 (4) 3회 이상 훈련을 받았더라도 부득이한 경우 발급되었으면 (1)
사후관리	카드 발급 후 등록 안하면 패널티 주는 방법 강구 (6) 지역별, 연령별 취업가능성 정보제공 (3) 중도 탈락시 불이익이 있어야 한다 (3) 교육 수강후 사후관리 필요 (3) 상담자의 정보공유 및 지속적 교육활동 (2) 취업할 의사가 없거나 하지 않는 경우 일정액 환수조치 필요 (1) 구직 활동을 하고 난 후 취업에 취약한 훈련 받도록 해야 한다 (1) 발급 후 3개월 미사용시 정비분만 아니라 지원금액 삭감함 (1) 3개월 안으로 학원등록 못할 경우 자동정지 되어 한다 (1) 미 사용시 재발급 제한 (1) 직업에 대한 정보 및 교육필요 (1) 직업훈련 후 구직활동 확인서 제출 (1) 훈련생 수강평가제도 활용하여 정책에 반영 (1) 훈련 받은 사람이 다른 업종으로 변경시 구직활동 의무화 (1) 훈련 참여 후 취업 또는 창업으로 연계 안될 때 패널티 적용 (1) 계좌 소멸은 교육 수료지 않은 경우 5개월로 제한 자동 소멸 되어 (1) 6개월간 미등록자 중도탈락자는 직권 취소조치 및 계좌발급 유예 (1) 발급후 취소 가능했으면 (2) 훈련 분야 변경시 정확한 기준 필요 (2) 훈련 참여 80% 이수시 환급할 수 있는 제도 마련 요망 (1) 카드 3개월 미사용시 정지가 아닌 계좌 취소로 했으면 (1)
상 담 원 역량강화	상담원의 전문성 (3) 상담원의 주기적인 교육 실시 (1) 상담원에게 잡무부여하지 않고 고유업무만 할 수 있게 (1)

<표 계속>

주제분류	응답 (사례수)
수요자 부담 부과	자부담 비율의 조정 필요 (10) 장기실업자 실질적인 저소득층에 대한 자부담 경감 (2) 본인부담금을 올리고 취업이 이루어질 경우 환불해 주는 방향 (1) 자부담금을 높이고 경제사정이 어려운 사람은 지원해 주었으면 (1) 자비부담금을 높이되 자격증 취득후 취업시 자부담금 전액 환불 (1) 신규 실업자와 전직실업자의 자부담분 차등 (1) 취업여부에 따른 자부담금 환급조정되어야 (1) 교육참여도에 따른 훈련비 차등지급 (1) 자부담 비율 30% 높이고 교육수료나 수료후 취업시 100% 환원 (1)
수요자 참여유도	제도의 충분한 홍보 필요 (13) 동영상 내용 강화 (3) 실업급여 설명회 (1)
스크리닝 절차	훈련생 선정 방법을 강화 (19) 참여자의 취업가능성 여부를 검증하는 과정 필요 (9) 직업선호도 및 적성 검사등 강화 (8) 개인 이력(고용보험, 사업자등록 여부) 확인이 이루어졌으면 (8) 훈련적합성 판단 여부 기준 개선 (6) 훈련신청시 훈련계획서 작성을 통한 심층 상담 (4) 직업능력개발 계좌제에 맞춘 상담 설문지 개발 (4) 초기 상담시 관련취업분야에 관심유무 파악 필요 (3) 전직과 연계된 분야로 권유 (1) 훈련 후 취업 가능성을 고려해서 발급 요망 (1) 신청자의 장래취업계획서 제출요구 (1) 상담 결과를 토대로 부적합자도 나올수 있어야한다 (1) 상담과정을 구체화해서 반드시 절차 거치도록 한다 (1) 본인의 구직노력 및 충실도 조사 필요 (1) 취업을 관리 강화로 기능 습득에 국한된 훈련생은 지양함 (1) 질적 상담을 할 수 있는 환경조성 (1) 창업계획서 작성 제출 필요 (1) 상담자에게 어느 정도의 권한 부여 (4) 국가 및 민간 자격증 소유여부 확인 시스템 구축 (2) 계좌제 상담원들의 4대보험 포털 서비스 열람 (1) 서류 구비해서 교육받는 과정과 취업분야가 같을때만 지원 (1) 신청 분야에 대한 충분한 직업 훈련학교와의 상담이 먼저 선행 (2) 훈련기관의 선 상담시 과장상담 불필요 (1)
정책추진 방향	기존 실업자훈련과 계좌제 훈련의 통합 (2) 재직자과정과 계좌제 통합 (2) 훈련보다는 취업 장려정책요망 (1) 기존 실업자 훈련을 전부 계좌제로 전환 요망 (1) 타기관 등에서도 훈련비 지원하고 있는데 이를 계좌제로 통합 (1)
제도 개선	계좌제 발급에 대한 규정 필요 (14) 카드발급 기일 단축 (3) 카드 발급의 편리성 (3) 계좌발급 후 전화번호, 주소 등 변경 가능했으면 (2) 은행권 확대 (2) 일일 교통비 현실화 (2) 재직자 카드와 같이 카드번호로만 등록 가능한 방안 모색 (1) 계좌에 정지 및 복구 기능 필요 (1) 분야결정 폐지 (1) 계좌제 종목 변경시 구직활동 등 타당성이 있을 경우만 변경 가능 (1) 카드발급시 훈련기관도 같이 채택 필요 (1) 발급건수 위주의 정책에서 탈피 (1) 수강계획수립에 유연성을 포함하기 위한 대안책 강구하도록 안내 (1) 공동과정수강만으로 발급하는 것에 대한 제도적 제한 필요 (1) 컴퓨터 기초 등의 단순과정은 계좌발급 없이 무료훈련 필요 (1) 기존 실업자 훈련과정 폐지 (1) 공급측면과 수요측면의 수요공급조사를 실시해 교육 과정에 반영 (1) 생계중심으로 화물차 운전면허증도 계좌제 포함 (1)
훈련기관 및 과정 개선	연령에 맞는 직종 구체화 (5) 고령자에 대한 별도의 훈련 필요 (1) 교육과정의 다양성 필요 (14) 고가의 학원비가 아닌 저렴한 학원비 요망 (6) 훈련 해당분야 확대 (4) 훈련분야의 전문적인 세분화 필요 (3) 발급대상자와 훈련기관과의 협의로 훈련수준 및 연령구체화 (3) 학원등록 심사 강화 (3) 훈련기관 단속 요망 (2) 훈련과정의 연계성 필요 (2) 자자체에서 운영하는 교양, 취미과정 축소 (2) 지역에 따른 필요한 훈련과정이 있었으면 (1) 선택한 훈련과정이 꼭 열려야 한다 (1) 전업주부 실업자 훈련과정의 다양성 (1) 전업주부 실업자 훈련과정의 장기수강 필요 (1) 훈련학교의 훈련생 모집을 위한 무분별한 알선행위 지양 (1) 수강시간을 늘렸으면 (1) 교육기관의 교육비 산정의 공정성 (1) 교육 항목별 차등 조절 (1) 학원 훈련과정의 월별 분기별 철저공지 (1) 징계로 훈련생 모집 정지되었을 경우 대체기관 선정 필요 (1) 훈련기관에서 직업능력개발 계좌제 인식전환 필요 (1)
계	187

<표 33> 계좌발급희망자의 훈련분야결정을 원활히 하기 위한 개선 부분

주제분류	응답 (사례수)
기타	수강료 인하 (3) 학원정보를 충분히 탐색할 수 있도록 학원홍보강화 (2) 인근지역 대도시진출을 위한 비용대책 마련 (1) 전화상담 전 기본적인 것은 멘토로 나갔으면 (1)
대상 특화	연령별 적합 훈련 선정필요 (4) 전업주부 & 고령자의 경과적 일자리 확대 (2) 사업자등록된 사람과 아르바이트 구분 문제 (1)
대상 확대	대학교 휴학생에게 허용 (1) 50만원 미만의 아르바이트 허용 (1)
사후관리	훈련 후 취업 활동 제대로 하지 않는 훈련생에겐 제재 조치 필요 (2) 타 업무가 많아 사후관리 시간이 없는 점 (1)
상담원 역량강화	훈련 상담원의 전문화 (2) 계좌제 상담원 교육 (1) 계좌제 전문 상담 매뉴얼 제작&운용 (1)
수요자 분담부과	수강지원금을 수료 후 지원해 주는 방안 검토 (1)
수요자 참여 유도	제도에 대한 홍보 및 이용 방법 안내 (12) 훈련생 모집시 정확한 과정 설명과 취업 직종에 대해 안내 필요 (5) 계좌제 훈련의 적극적 홍보 필요 (2) 훈련기관별, 훈련분야별 정리된 소책자 제작 및 열람 (2) 상담전 서류준비에 도움 주는 안내원 필요 (2) 체험을 통해 훈련 분야 결정 할 수 있게 했으면 (1) 훈련분야의 과대광고 개선 (1)
스크리닝 절차	멘 처음 센터로 방문하여 상담 후 훈련기관 결정필요 (2) 적성검사 필요 (13) 심층 상담 필요 (12) 본인에게 적합한 필요 훈련인지에 대한 확인 필요 (5) 취업가능성 여부 고려 (5) 훈련생 선정 방법을 강화 (1) 본인이 원할때만 적성검사 실시 (1)
전산시스템 개선	표준화된 훈련과정 이름 요망 (2) 훈련과정 코드를 포괄적으로 대분류로 편입 (2) 개강일 일주일 전후로 수강 정정 가능했으면 (2) 중도포기 또는 재등록시 같은 교육기관에서 재등록이 안되는 점 (2) 전산처리가 신속하게 이루어졌으면 (2) 코드 분류를 재정비 (2) 승인진행 중인 훈련 과정 열람하면 필요 (1) 학원에 서 원하는 코드번호가 들어가야 등록되는 점 개선 요망 (1)
제도 개선	계좌제 발급 업무 외부위탁 (2) 기존 실업자 훈련과 계좌제 훈련의 통합 (1) 저소득, 취약층의 훈련분야 참여 확대 지원책 필요 (1) 지역별 특수성 감안하여 실질적인 취업 훈련 분야 필요 (1) 인터넷 사용 여부를 구분해 제도 및 시스템 보완 (2) 타지역 장거리 훈련기관 훈련시 교통비 확대 지급 (2) 등록 인원을 알수 있게 했으면 (1) 발급 희망자의 훈련분야가 타지에 있을 경우 교통비 증액 필요 (1) 외국인 계좌 승인 절차 간소화 (1) 거주지 폐지 (1) 훈련개강 20일전에 훈련생 모집 금지 (1) 신입생에 대한 사전 오리엔테이션 후 수강등록 (1) 계좌의 제한적 금융거래 및 안내 동영상 시청불필요 (1)

<표 계속>

주제분류	응답 (사례수)
취업정보 제공	직업에 대한 정보 및 교육 필요 (6) 취업 정보가 일목요연하게 제공되었으면 (5) 각 분야별 일자리 및 취업가능성 알 수 있는 통계자료 제작 했으면 (5) 훈련 수료 후 취업 알선 지원 (2)
훈련기관 및 과정 개선	다양한 훈련 분야 필요 (28) 훈련과정 목록 다양성 (13) 훈련 기관의 다양화 (4) 지역내 훈련기관 확대 (4) 분야의 확대 (4) 다양한 시간대 필요 (3) 유형이 비슷한 훈련 과정의 통합필요 (3) 폭 넓은 훈련 과정 도입이 시급 (2) 충분한 시간으로 알 수 있도록 심도있게 가르침 필요 (2) 학원에 대한 승인 심사 강화 (2) 경쟁력을 고려해 같은 훈련 분야 기관이 2곳 이상이었으면 (2) 사이버 교육 개설 (1) 정해진 훈련과정은 꼭 열려야 한다 (1) 훈련시기의 연속성 (1) 중소도시에서의 훈련기관의 다양화 (1) 자격증 취득과정과 현장 실무 과정을 분리하여 교육계획 수립 (1) 훈련기관의 과정 및 기간의 일정기준 정해야 된다 (1) 훈련기관에서 제 날짜에 맞춰 개강했으면 (1) 실업훈련과정의 확대(재직자 수준까지) (1) 훈련 분야의 축소운영 (1) 승인 기관이 아니라도 훈련분야 적합시 지원 가능 개선 (1) 적합 직업훈련의 전문화 (1)
훈련분야 조정	훈련 분야 변경의 원활성 (3) 추가 분야 선정에 다른 제한 축소 (2) 분야 변경기회가 1번으로 했으면 (1) 훈련 분야변경 금지 (1) 훈련분야를 2개지정 변경불가로 개선 필요 (1) 훈련기관의 문제로 다른분야로 변경 수강시 시간 소요 개선 (1)
훈련정보 시스템 개선	HRD상 계좌제 운영 방식 등을 쉽게 검색할 수 있게 (9) HRD-NET 상에 신속 정확한 업그레이드 필요 (7) 과정 검색하기 편하게 해주었으면 (5) 발급 희망자의 정보 자료 검색 확대 (4) 정보망 확대 (4) HRD-NET에 훈련과정이 기재 필요 (2) 워크넷 & HRD 홈페이지 개선 (2)
계	
187	

<표 35> 향후 효율적인 훈련 상담 위해 훈련 상담원에게 필요한 교육

주제분류	응답 (사례수)
기타	친절 강화교육 (7) 상담원과 교육기관의 정기적인 정보교환 필요 (2) 수강포기자 및 미등록자의 현장 상담 제도화 (1) 민원인에 대한 긍정적인 이해심 (1) 상담원들의 공통적인 제도적 합의점 (1) 상담원들이 소신과 사명감을 갖고 일할 수 있는 동기부여 (1) 센터마다 운영방침을 동일하게 적용할 필요 (1)
법령 등 기초교육	노동관계 법규 (1) 국가정책 및 방향 (1) 노동시장 동향 및 전망(1) 수정되는 지침 등 구체적인 관련 법령의 예 (1) 전반적인 고용업무 교육 (19) 실업자/구직자에 관계되는 모든 업무에 대한 교육 (3) 노동부 직업훈련 정보망 및 민간 직업정보망 활용 실무교육 (1) 지침서 제공요망 (1)
상담역량 강화	상담기법 교육 (41) 직업선호도 및 적성검사 등을 할 수 있는 프로그램 활용법 교육 (8) 심리검사 (8) 전문성 위주의 직업상담사 교육 (7) 실제 상담 사례를 예를 들어 하는 토의교육 (6) 상담시 언어구사하기 교육 (2) 다양한 상담사례에 대한 정기적 교육 (1) 정규적인 상담원 시스템 도입 (1) 애매모호한 상담의 적합관정의 예 (1) 상담시 필요한 검사지 해석이나 검사방법 교육 (1) 지속적인 상담케이스에 대한 프로그램 운영 필요 (1) 상담기법에 대한 스크립트 전문화 교육 (1) 상담과정이 일관성있게 진행되도록 매뉴얼화 하기 (1)
업무경험 공유	상담원 간의 정보공유 (10) 자체 사례별 간담회(세미나)정기화 (2) 개선을 위한 정기적인 미팅 (1) 센터 내 유관부서, 팀간의 유기적 미팅 (1) 담당 노동부 직원과 상담원 간의 소통의 시간 필요 (1) 계좌제 상담원과외의 정기적인 모임과 교육 (1) ETPL승인 과정의 훈련기관 관계자와의 정기적인 대화 (1)
업무기초 교육	상담원 인성교육 및 교양 특강 (5) 교육훈련에 대한 악성 민원에 대해 대체할 수 있는 방법 교육 (4) 컴퓨터/정보통신 교육 (4) 어학교육 (4) 역할극을 통해 부족한 부분을 인지/습득할 수 있게 교육 (1)
직무교육	계좌제 직무 교육 (18) 정기적인(사이버/업무) 교육 필요 (10) 훈련과정/교육과정 교육 (9) 훈련 상담원들의 직업훈련과정 내용 숙지 (8) 정확한 규정에 대한 교육 (6) 각종 직업 훈련분야에 대한 상세한 정보 (5) 일괄적인 지침 필요 (4) 훈련기관들에 대한 정보를 훈련생에게 설명할 수 있게 교육 (4) 지역훈련기관의 훈련실태 및 운영방법 등의 정보 (3) 계좌제 발급 현황 및 자료 제공 필요 (3) 워크넷 등 전산 활용 교육 (2) 훈련분야에 대한 소양 교육 중간에 채용되는 경우 우 반드시 계좌제 훈련 상담교육 (1) 종목코드 활용법에 대한 능란한 대처를 위한 교육 (1) 양질의 서비스를 위한 집중교육 필요 (1) 훈련기관에 직접 방문하는 방문 탐색 교육 (1) 훈련 상담 내용을 간단명료하게 기재하는 교육 (1) 훈련 상담 후 행정처리 교육 (1) 업무에 관련된 법규 교육 (1) 노동부의 전반적 업무 숙지 교육 (1) 영세민에게 지원 받을 수 있는 정부부처에 대한 정보 교육 (1) 훈련 계획서 출력 후 발생하는 사례에 대한 정보제공 대응책 (1) 제도 개선에 대한 전달 교육 (1) 한국 고용 직업 분류표에 의한 직업 설명 (1)
취업정보 교육	직업 전망에 대한 교육 18 취업 분야 교육 13 향후 유망 분야에 대한 교육 6 미래에 요구되는 직업 세계 교육 3 취업 직업에 대한 매뉴얼 인식 교육 2 직업의 특성 및 역할 등에 대한 교육 2 직업 진로 지도 교육 2 업종별 정확한 내용과외 교육 (1) 직업 정보에 관한 책자 보급 요망 (1) 다양한 직업정보를 가질 수 있게 관할 센터 내에서 정보 공유 (1)
	계
	187

<표 36> 원활한 계좌발급이나 훈련분야 결정위해 확충되어야 할 정보

주제분류	응답(사례수)
기타	각 센터별 정보교환 (2) 이메일 사용 (2) 공지사항이 있을 경우 일관성 있는 지시 전달 요망 (1) 민원인에게 친절교육 강화 (1) 창업 관련 정보 제공 (1) 주요 전화 면접 때 녹취 제도 도입 (1) 동영상만으로도 전반적인 내용 알 수 있게 보완 (1) 창업관련 정보 본인이 준비할 수 있게 (1)
대상 선정	아르바이트 허용 (1) 제도의 지원 적절치 않은 사람에 대한 정보 필요 (1) 아르바이트 등에 대한 가능여부 판단에 관한 지침 (1) 알바에 대한 통제관리 방법 객관화, 정량화 필요 (1) 경력단절 여성 및 고령자에게 사전 집체 교육 필요 (1)
사후관리	훈련생들의 경력 & 학력 & 적성 등의 대략적 통계 (2) 훈련분야 수료 후 지역별 특수성 감안한 취업을 현황 (1)
상담역량 강화	훈련분야 결정하지 못한 훈련생에게 적성검사와 관련된 정보제공 (3) 원활한 상담을 위한 인원 보완 필요 (2) 상담에 활용할 수 있는 훈련 과정 해설서 필요 (1) 직업 사전 (1) 발급대상자에게 적절한 선호도 및 적성검사 실시할 수 있도록 (1) 상담시간을 여유있게 잡을 수 있게 했으면 (1) 별도 상담 공간 필요 (1)
수요자 분담 부과	주부들이 선호하는 분야 자비부담 상향 조정필요 (1)
수요자 참여 유도	정책의 충분한 홍보 (10) 실업급여 인정교육시 더 많은 정보 제공 (1) 고용지원센터나 훈련기관에서 교육일정 홍보 (1) 분야별 훈련기관 주소 등이 기록된 유인물 수요자에게 제공 (1)
스크리닝 절차	계좌발급 절차 강화 (1) 개인별 사업자 등록 이력 및 부가가치세 과세표준 필요 (1) 현재 수학 중인 과정 등에 대한 정보필요 (1)
업무권한 확대	훈련 상담원의 업무역할 확대 (1) 훈련 상담원에게 제제사항에 대한 권한 부여 (1)
전산시스템 개선	수시로 HRD-NET에 계좌제 훈련일정 UP Date 필요 (3) 검색방법을 쉽게 할 수 있게 홈페이지 초기화면 개선 필요 (3) 고용보험 아이디 (3) 승인 진행 중인 훈련과정 열람 화면 정보필요 (1) 전산장애 발생 않도록 해야한다 (1) 계좌 조회가 근무시간까지 가능하도록 (1) 한국 고용정보원의 전산관리상 문제점 보안 (1) 훈련이 시작되기 전에 누락 없이 ETPL에 정보 올렸으면 (1) 일정 안내를 위한 훈련과정 승인내역 조회가능 (1) HRD를 통해서 신청절차 알 수 있게 했으면 (1)
제도화	카드발급 시간 단축 (5) 규정을 명확히 해야 한다 (5) 은행권의 확대 (4) 학원마다 표준화된 코드사용 요망 (3) 참여자격 및 참여 전 준비사항 등에 대한 안내필요 (2) 실거주지 고용지원센터에서 계좌제 발급 정해졌으면 (2) 교육기관의 취업실적 (2) 훈련계획서만으로 훈련 받을 수 있는 시스템 필요 (1) 서류양식의 일관성 필요 (1) 종목 변경시 처음 계좌 신청한 고용지원센터에서 했으면 (1) 종목 변경을 1회에 한해서만 변경할 수 있게 했으면 (1) 공급과 수요면에서 수시검토 폐지나 실시 등 (1) 동일 훈련 분야 임에도 코드동일시 동일 과정 활용 수강 불가함 (1)

<표 계속>

주제분류	응답(사례수)
직업이력 정보	개인별 이력조회 관련 정보 (11)
취업정보	취업동향 (11) 직업분야에 대한 최신 정보 (9) 훈련 분야 결정에 도움이 될 정보 제공 (7) 연령별 취업률 (4) 지역별 훈련과정과 구인수요 동향 정보필요 (4) 필요자격증 정보 (3) 자격증 취득에 관한 분야 및 시행기관 시험일정 정보 (1) 우선 선정 직종, 노령자훈련 등의 정보제공 (1) 훈련수료생의 취업률 취업경로 조건 등 구체적 수치 (1) 구직 활동 방법과 취업 정보제공 (1)
훈련기관 및 과정 개선	훈련과정의 다양화 (15) 훈련기관의 구체적인 정보 (12) 훈련기관 훈련분야의 확대 (7) 연령별 훈련과정 다양화 (4) 지역별 적합과정 목록 다양화 (2) 직업정보 및 취업가능성 있는 과정 등의 연계 (2) 훈련기관의 다양화 (2) 훈련내용 (2) 훈련기관 수강평가 결과 열람 (2) 훈련교사 이력 장비공구 현황 정보제공 (2) 중소도시의 취약 훈련기관의 다양성 필요 (1) 중소도시의 수요자 부족으로 인한 훈련기관 승인신청지향 필요 (1) 훈련기관 수강모집의 상담필요 (1) 기존의 훈련과정과 병행 안했으면 (1) 훈련수준(초 * 중 * 고급) (1) 훈련기관 정비 및 보완 (1) 교육비 저렴했으면 (1) 학원별 훈련생 월별 수강 현황 정보 (1) 학원별 수강 기준시간 명시(주간 * 야간 주말반) (1) ETPL의 내용 확실해야 한다 (1) 계좌제 승인학원에게 계좌 카드 발급에 필요한 서류 안내요망 (1) 훈련기관 승인을 수시로 했으면 (1) 교육기관의 강좌 및 시설능력에 대한 실사강화 (1)
훈련정보 시스템 개선	HRD 사이트 내의 훈련분야 정보강화 (7) HRD사이트에 훈련개시일자 등록을 신중하게 처리요망 (3) HRD-NET 상에 계좌 신청시 준비사항 반드시 표기 (2) 다양한 매체를 통한 정보의 확충 (2) 훈련기관의 교육과정 상세기록 (2) 훈련기관 교육과정이 연기될 때 전산에 즉시표기 요망 (2) HRD상에 훈련과정 & 내용이 구체화 되었으면 (2)
계	187

IV. 해외 훈련 상담 시스템 사례

1. 미국 ITAs(Individual Training Accounts) 사례

가) ITAs 제도 개요

- 개인훈련계좌(ITAs)를 통한 훈련서비스 제공
 - 인력투자법(WIA) 하에서 18세 이상 성인 및 해고근로자를 위한 훈련비용 지원은 반드시 개인훈련계좌제를 통해 지급
 - WIA는 원스톱센터가 직업탐색에서 훈련에 이르는 핵심-집중-훈련서비스를 단계적으로 제공할 것을 규정
 - 원스톱센터에서 핵심 및 집중서비스를 받고도 취업 못하는 경우 개인훈련계좌를 통해 직업훈련, 현장훈련, 맞춤형훈련, 기술 향상 및 재훈련 등을 제공
 - 개인훈련계좌제 참여 고객들은 주정부와 지역정부 인력투자위원회가 승인한 훈련기관을 선호도에 따라 선택 가능하고, 훈련 프로그램의 일부 또는 전체 비용은 개인훈련계좌제를 통해 지급 (Greenberg & Patel, 2006)

- 훈련 승인을 위해 필요한 절차(Boston's Workforce Investment Board, 2008)
 - 사전평가(initial assessment): 취업을 원하는 고객에게 핵심서비스를 제공하여 고용 가능성을 확인
 - 훈련제공자는 고객에 대한 접수·평가활동, 직업경험 등에 관한 정보 요약 문서인 CPS(customer portfolio summary)를 작성하

여 원스톱센터에 제출

- 고객 기본정보: 설문지/인터뷰를 통해 거주정보, 소득수준, 시민권과 서비스 선택 상황, 직장경험, 교육경험, 개인 특성 등에 관한 정보를 수집
- 핵심 및 훈련서비스를 위한 고용가능성 검토는 기초 기술 검토, 취업 대안들과 보유 기술 비교, 구직실패 혹은 구직성공 활동, 이외에 특별히 고려해야 할 장애요인들
- 이러한 검토 절차는 고객에 대한 훈련 적격성과 적합성 검토에 통합
- 원스톱센터는 고객에 대한 초기평가 결과로 고객이 현재 노동시장에서 핵심서비스를 제공받지 못할 경우 직업 수행을 하지 못할 것이라는 초기 고용가능성 평가의 결과에 기초하여 고객에게 제공할 수 있는 4가지 옵션 중 하나로 훈련 프로그램 이수를 승인
- 원스톱센터의 고객에 대한 4가지 옵션: 원스톱센터의 집중적인 구직기술 개발 서비스, 훈련 서비스, GED/ABE/ESL(기초교육·문해·언어향상) 서비스, 사회적 지원(상담, 정신건강 등) 서비스
- 훈련 과정은 취업/생계유지를 위하여 훈련서비스가 가장 필요한 고객에게 제공. 실제 훈련은 개인훈련계좌를 통해 참여할 수 있으며, 이 과정에서 훈련 프로그램의 성과, 질 등 훈련에 관한 모든 정보가 고객들에게 제공

<표 38> 원스톱센터의 서비스 유형별 내용

구분	핵심서비스	집중서비스	훈련서비스
의미	<ul style="list-style-type: none"> -모든 개인이 무료로 활용 가능 서비스 -어떻게 핵심서비스를 제공할지 개별 원스톱서비스들이 결정 가능 -개인들은 집단의 일부분 혹은 일대일로 서비스를 제공받음 	<ul style="list-style-type: none"> -핵심서비스를 활용하고도 취업할 수 없고, 특정 적격 요건을 충족한 개인이 활용 가능 -적격 요건 충족 개인은 무료 -원스톱센터는 십대, 제대군인, 장애인, 저소득층 등 특정 대상에 한정하여 서비스 제공 가능 	<ul style="list-style-type: none"> -핵심 및 집중서비스를 받았으나 취업하지 못한 개인, 적격요건 충족 개인도 활용 가능 -제공되는 훈련유형은 지역 원스톱시스템간에 다르고, 지역경제의 고용요구에 기초 -훈련서비스에 적합한 개인들이 개인훈련계좌(ITA) 사용 가능 -고객은 ITA를 통해 적격 훈련기관들의 무료 제공 훈련 서비스를 선택
서비스 내용 (예시)	<ul style="list-style-type: none"> -접수면접과 오리엔테이션 -직무능력 탐색 -컴퓨터, 전화, 팩스, 복사기 등 자료실 이용 -일자리와 훈련정보 검색 -유효직업소개소, 구인정보 접근 -인터넷 접속 -이력서 작성 -구직 기술 훈련 -네트워킹 기술 워크숍 -인터뷰 기술 워크숍 -고용주에게 소개 -고객 만족도 확인 등 	<ul style="list-style-type: none"> -기술과 서비스 요구 수준의 포괄적 평가 -개인적인 고용과 진로 계획 발달 -심사와 평가의 개별화 -신원확인 및 개인배경 조사 -집중 진로상담 -심층인터뷰 기술 개발 -컴퓨터 활용 워크숍 -이력서 개발을 위한 일대일 지원 -사례 관리 	<ul style="list-style-type: none"> -직업기술 훈련 -직무교육 훈련 -직무능력 향상 -직업준비 훈련 -성인교육 및 문해교육 -채용예정 고용주를 위한 주문식 훈련

출처: www.workworld.org

- 고용 가능성 심층 평가(in-depth employability assessment): 원스톱센터가 핵심서비스에서 집중서비스로 의뢰된 고객의 고용 가능성을 심층적 평가
- 훈련 적합성 검토는 JCS(jobs and community services)가 담당. 충분한 정보에 기초한 결정(informed decision)을 위해 CPS, 원

스톱센터의 공문서, 사례관리 문서, 현 이력서, 기타 관련 정보 등이 필요

- 훈련 승인은 CPS 상에 고객이 현재 기술이 부족한 상태임으로 취업을 위해 직업훈련이 필요하다는 점, 고객의 생활을 고려할 때 정기적인 직업훈련에 참여 가능하여 훈련 전 과정을 충분히 이수할 수 있다는 점, 지난 12개월 동안 직업훈련 프로그램을 이수한 경험이 없다는 점에 관한 정보들이 기술되어야 함
- 윈스톱센터 상담가는 고객의 훈련이수 시 장애요인(약물 남용, 과도한 부양의무, 심각한 신체적 혹은 정신건강 문제, 가정학대, 노숙), 훈련이수 후 취업에 걸림돌 여부 등 훈련 참여 여력을 반드시 확인
- 훈련 적격성은 핵심서비스 혹은 훈련서비스를 위해 고객이 해당 지역 거주 여부, 현재 소득 수준이 일정 조건 혹은 해고근로자 기준 충족 여부로 판정

나) ITA에서의 훈련 상담 운영 사례

- 구직자의 취업서비스 욕구를 이해하는 데 있어서 중요한 것은 취업 서비스를 제공하는 담당자
 - 즉 취업서비스를 담당하는 훈련 상담원이 적절한 역량을 가지고 있는지를 판단하기 위한 명확한 증거를 제시해야 함
- 취업서비스에 있어 또 다른 중요한 측면은 구직자가 오리엔테이션에 참가했는지의 여부
 - 구직자의 오리엔테이션 참가는 구직자가 센터에 방문하여 취업담당자와 함께 취업서비스의 다양한 정보 제공에 동의했다는 의미이기 때문

- 오리엔테이션의 참여 여부 혹은 정보 공유는 다음과 같은 다양한 방법으로 이루어질 수 있음:
 - 집단상담
 - 대면상담
 - 전화상담
 - 오리엔테이션에는 훈련에 참여하는 데 필요한 동기부여를 위하여 평가와 역량강화, 경력개발에 관련된 워크숍 등 다양한 활동이 수행됨
 - 오리엔테이션의 전체 과정을 통하여, 취업지원서비스의 주요 목표가 상당한 수준의 임금을 제공하는 안정적인 일자리 제공이라는 점을 강조
- 훈련 지원을 신청한 구직자가 훈련에 적합한지 아닌지에 대해서는 취업 전문가 혹은 훈련 상담원이 결정
- 이를 위해 다양한 도구와 가중 요소를 이용하여 해당 구직자가 훈련을 성공적으로 수료할 수 있는 능력이 있는지에 대해 판단한 후 결정
- 훈련 결정에 앞서 확인되어야 할 사항:
- 적격성 판단
 - 교육 평가
 - 소득 증빙
 - 기타 사항 (이전 직장 경력, 학력, 범죄기록, 재정 상태와 부양 시스템)
- 구직자가 훈련 지원에 적합하지 않은 것으로 판명된 경우에도 구직자는 지속적으로 취업 전문가나 훈련 상담원의 조언을 받을 수 있

어야 함.

- 이러한 관계는 초기 목표대로 보조금을 받지 않는 고용상태에 이를 때까지 개인취업계획에 따라 이루어지며, 만약 예상치 못한 취업장벽이 발생할 경우 그에 필요한 조치가 행해질 수 있음.

○ 훈련 지원이 적합한 것으로 판명된 경우, 다음의 프로세스를 따르게 됨

- 담당 취업 전문가 등록
- 개인취업계획 수립: 훈련 및 취업목표 수립 및 취업 방해요인 정의
- 연방 재정지원 신청
- TOL(Targeted Occupation List)을 사용하여 신청자에게 적합한 훈련과정 선정: 훈련기관에 대한 정보 제공 (수강평, 위치, 훈련 비용 등)

○ 개인훈련계좌 발급

○ 개인취업계획 수립에 있어서 훈련 비용을 지원받기 위하여 필요한 절차:

- 구직자는 연방정부를 통해 재정지원신청을 등록
- 훈련비용이 지급되면 구직자는 해당 비용을 교육훈련을 위하여 사용
- 훈련비용 지원은 최대 5,000달러 한도 내에서 이루어지며 이 금액에는 훈련 수강에 필요한 재료비 혹은 도구비용이 모두 포함
- 훈련비용 지원 상한액은 훈련이 종료된 후 기대되는 임금에 기초하여 산정되며, 만약 구직자가 지역 평균액보다 더 적은 임금을 받을 것으로 예상되는 경우 훈련 지원 비용은 더 낮아질 수 있음

- 구직자의 책임감 고취를 위하여 구직자는 훈련이 종료되고 취업에 성공할 때까지 최소한 매달 한 번의 상담에 참석해야 함.
 - 만약 추가적인 상담이 필요할 경우 취업전문가가 해당 구직자의 욕구를 충족시켜 주어야 하며, 훈련비용을 지원받는 모든 구직자들은 반드시 출석상황과 점수에 대한 훈련기관의 확인서를 제출

- 훈련 과정이 종료되었을 경우 구직자들은 확인서를 제출
 - 취업전문가는 구직자가 취업에 성공한 이후 1년간 고용상태를 유지하는지를 지속적으로 확인해야 함

- 구직자가 어느 시점에서든 취업지원서비스를 필요로 한다면, 취업전문가는 구직자와의 접촉을 통해 다음과 같은 사후 취업지원 서비스를 제공해야 함
 - 커리어 페어
 - 이력서 컨설팅
 - 직업 검색
 - 노동시장 정보 제공
 - 인적 네트워크 제공
 - 직업전환기회 제공

다) 미국의 훈련 상담 유형별 평가 사례

1) McConnell et al(2006)의 연구 결과

- McConnell et al(2006)에서는 ITA의 상담유형별 성과를 분석
 - ITA는 다음 3가지의 상담유형으로 구분
 - 상담유형 1: 상담이 의무적, 카운슬러는 구직자의 훈련선택을 거

부 가능

- 상담유형 2: 상담이 의무적인 것은 아니며 구직자의 훈련선택 거부권 없음
- 상담유형 3: 상담이 자발적이며 구직자의 훈련선택 거부권 없음

<표 39> 미국의 개인훈련계좌제 상담유형 특성 구분

	상담유형1	상담유형2	상담유형3
상담의 강제성	필수: 집중적인 상담	필수: 보통수준 상담	임의선택
상담자 선택여부	예	아니오	아니오
훈련비용 지급액 정도	맞춤형 (최고 8천달러까지)	고정급 (3천달러)	고정급 (3천달러)

- 상담유형별 ITA 발급 및 훈련과정 비교
 - 유형 3의 구직자들은 거의 상담을 희망하지 않았으며 이 유형에서 개인훈련계좌발급 비중이 가장 높고 상담이 의무적이지 않으므로 다른 유형에 비해 신속하게 훈련에 참여
 - 유형 1의 구직자들은 가장 비싼 프로그램을 선택하며 따라서 훈련 기간도 가장 긴 것으로 나타남
- 실제 상담원의 역할과 관련하여,
 - 유형 1에서 요구되는 주도적 역할을 수행하는 데 어려움을 겪으며 대부분 구직자가 원하는 방향으로 훈련과정을 제공하게 됨
 - 또한 구직자가 선택한 훈련과정에 대해 거의 거부권을 행사하지 못하고 유형 1의 요구에 적합한 효과적인 훈련 비용 할당에 어려움을 겪음
 - 상담이 선택사항인 유형 3에서 ITA 오리엔테이션 이후 훈련과정 선택을 위한 상담을 요청하는 수요자가 거의 없음

- 훈련생의 훈련 참여와 관련하여
 - 필수적으로 상담에 참여해야 하는 유형 2의 구직자 중 59%가 훈련 과정에 참여
 - 상담이 선택사항인 유형 3의 구직자 중 66%가 훈련 과정에 참여
 - 상담이 의무사항인 경우 ITA 훈련 과정에의 참여 욕구가 저해되는 경향이 나타남
 - 또한 의무적인 상담에 참여해야 하는 유형 1, 2의 구직자들은 약 2주 정도 훈련 시작이 늦어짐

- 상담유형별 훈련성과 비교
 - 상담유형과 훈련 참가율 사이에 유의미한 관계가 없으며 또한 상담 유형이 훈련 직종 선택에도 영향을 미치지 않는 것으로 나타남
 - 상담유형은 취업률 및 임금에 거의 영향을 주지 않으며, 실업급여 수혜여부에서도 유형별로 거의 차이가 없었으나 유형 1의 구직자들은 상대적으로 복지 급여가 낮은 경향을 보임
 - 실업급여 수급에 관한 유형별 차이도 거의 나타나지 않았으며 공적부조의 경우에도 마찬가지임

- 한편 세 가지 상담유형에 대한 비용편익(cost-benefit) 분석을 실시한 결과,
 - 상담유형 2에서 상담유형 1로의 전환 혹은 상담유형 2에서 상담유형 3으로의 전환이 개인 및 사회에 순편익증가효과를 가져오지 못함
 - <표 35>에 따르면 상담유형 2에서 상담유형 1로 전환할 때 개인의 편익은 증가하나 통계적으로 유의미하지 않음
 - 개인적 편익의 증가는 주로 유형 전환에 따른 기대소득 증가가 대부분

- 한편 유형 2에서 유형 1로 전환할 경우 정부에 대해서는 1인당 \$1,423의 순편익감소가 발생하며 이는 통계적으로 유의미함
 - 이러한 순편익감소는 유형 1의 참가자들이 평균적으로 더 많은 ITA 비용을 수급하기 때문인 것으로 보임
- 유형 2에서 유형 3으로의 전환의 경우,
 - 개인에게는 순편익감소가 발생하나 통계적으로 유의미하지 않음
 - 또한 정부의 편익도 감소하게 되어 전체적으로 사회적 편익의 감소분이 더 커지는 결과를 보임
 - 정부에 대해서는 유형 3에서 유형 2로 전환할 경우 1인당 \$816의 순편익감소가 발생
 - 유형 3으로 전환될 경우 비용이 더 높아지는 경향을 보이는데, 이는 정부가 유형 3의 참가자들에게 더 높은 ITA 비용, 실업급여, 공적부조를 제공하기 때문

<표 40> Benchmark Estimates of Net Benefits to Customers, Government, and Society

	Approach 1 vs. Approach 2			Approach 3 vs. Approach 2		
	Customers	Government	Society	Customers	Government	Society
Benefits						
Earnings (survey-based)	\$568	\$0	\$568	-\$740	\$0	-\$740
Fringe benefits	170	0	170	-222	0	-222
Taxes	-97	97	0	126	-126	0
UI and public assistance	279	-315	-37	449	504	-56
Total	920	-218	701	-387	-630**	-1,018
Costs						
ITA costs	0	1,136	1,136**	0	227**	227**
Non-ITA-funded costs	-97	-67	-164	-34	-24	-58
Counselor's time	0	20	20***	0	-37***	-37***
WIA administration	0	116	-116***	0	19	19***
Total	-97	1,205***	1,108***	-34	185*	151
Net Benefits	\$1,017	-\$1,423***	-\$407	-\$353	-\$816***	-\$1,169

Source: 15-month follow-up survey and Study Tracking System, extract as of July 2004
 */**/** Estimate significantly different from zero at the 0.10/0.05/0.01 level

- 이에 따라 McConnell et al.(2008)은 ITA의 상담유형별 특성이 훈련성과 측면에서 큰 차별성을 갖지 않는 것으로 평가
 - 수요자의 취업률, 취업지속기간, 급여 혹은 취업 형태를 포함한 취업 결과에는 거의 영향을 미치지 못함
- 한편 이러한 결과는 부시 행정부가 추진하는 CAA(Career Advancement Accounts) 전환과 관련하여 시사적
 - CAA는 3000달러까지 제공되는 자기관리계좌로서 일자리를 찾고 있는 노동자들이 훈련 및 채용관련 서비스를 이용하는데 사용할

수 있음

- CAA는 성인, 학교를 다니지 않거나 혹은 졸업한 청소년이 이용할 수 있으며 각 주 별로 적격성을 판정하기 위한 기준을 설정할 수 있음
- CAA는 ITA와 목표하는 대상 집단이 다르기 때문에 ITA와 CAA를 단순비교하는 것은 불가능함
- 그러나 현재 인력투자기관에서 이용하고 있는 ITA가 대부분 ITA 2단계와 유사하고, CAA는 상담을 거의 제공하지 않는다는 점에서 ITA에서 CAA로의 전환은 ITA의 2단계에서 3단계로의 전환과 유사하다고 볼 수 있음

○ 이와 관련하여 McConnell(2008)의 결과는 다소 부정적

- 상담이 필수적이지 않은 경우 CAA로의 전환이 WIA 지원 훈련에 대한 수요를 증가시켜 CAA 참여비율이 현재 ITA 참여 비율보다 높아질 수 있음
- 그러나 CAA로의 전환이 전체교육훈련참여비율에는 영향을 미치지 않은 채, 다만 다른 교육훈련비용 지원제도를 CAA로 바꾸는데 그칠 수도 있음
- 또한, CAA로의 전환으로 인해 민간교육훈련기관에서보다 커뮤니티 칼리지에서의 훈련 수요 증가가 기대됨
- ITA 실험은 ITA가 단기적으로는 고용 결과에 부정적으로든 긍정적으로든 큰 영향을 미치지 못하는 것으로 예상

<표 41> 미국 개인훈련계좌제(ITA) 평가 요약

	평균			효과		
	A1: 구조화된 상담유형	A2: 안내적 상담유형	A3: 선택권 극대화상담 유형	A1과 A2	A3와 A2	A1과 A3
ITA의 유경험자						
ITA오리엔테이션참석한 자	69%	67%	74%	2	7***	-6***
오리엔테이션후 상담자	66%	59%	4%	7***	-5***	62***
ITA 취득률	59%	58%	66%	1	7***	-6***
훈련효과						
훈련참여율	64%	64%	66%	1	3	-2
조사기간 중 훈련참여율	17%	14%	14%	3**	1	3*
훈련기간(단위:주)	19	16	18	3***	2**	1
취업효과						
조사기간 동안의 취업여부	80%	79%	81%	1	2	0
훈련후총근무기간(단위:주)	308	299	296	0.9	-0.2	1.2
훈련 후 총소득	\$17,032	\$16,464	\$15,724	\$568	-\$740	\$1,308*
실업보험과 공공원조를 통한 수급						
실업보험 수급자격 여부	66%	66%	67%	1	2	-1
수급한 실업보험료	\$3,412	\$3,266	\$3,483	\$146	\$217**	-\$71
식권 수령여부	20%	19%	20%	1	1	0

주: **/**/***는 유의수준 0.1/0.05/0.01을 의미함.

자료: 2004년 7월에 발췌한 Study Tracking System과 15개월의 추적조사.

2) Barnow(2008)의 평가

- Barnow(2008)는 McConnell et al(2008)의 결과에 대해 다소 상이한 입장을 제시
 - 즉, McConnell et al.(2008)에서는 1단계와 2단계, 2단계와 3단계

사이에 유의미한 사회적 손익이 발생하지 않으며, 그에 따라 ITA에서 CAA로의 전환이 큰 효과를 거두지 못할 것이라고 평가

- 이에 대해, Barnow(2008)는 유형 1과 유형 3을 비교하면 유의미한 차이가 존재한다고 지적
 - 유형 1과 유형 3을 비교할 경우, 15개월 후 유형 1의 구직자 소득이 1,308달러 더 높았음
 - 전반적으로 유형 1의 구직자 평균 소득은 유형 3의 구직자 평균 소득보다 높았으며 그러한 상황이 지속되는 것으로 보고함
- 즉, Barnow(2008)는 McConnell et al(2008)과 달리 훈련 참여자들이 스스로에게 선택권이 있는 편을 선호하지만 소득 증대 효과 측면에서 어느 정도 손실을 감수하고 있는 상황으로 평가
- 이는 자율적 결정에 따른 노동시장 성과가 큰 차이를 보이지 않는다(McConnell 외, 2006)는 의견과 다소 상이한 결론

2. 독일 훈련 바우처(Training Voucher) 사례

가) 훈련 바우처 제도 개요

- 독일 훈련 바우처는 Hartz 개혁 이후 실업자 훈련 시스템 개혁에 따라 도입
- 현재 독일 고용보험 제도와 실업자 훈련에 대한 법적 규제는 사회법전 3(Sozialgesetzbuch, SGB III)에 수록
- 사회법전 3(Sozialgesetzbuch, SGB III)은 고용보험제도를 위해 1969년에 발효된 고용촉진법이 1998년 사회법전 3(SGB III)으로 개편된 것
- 훈련 바우처는 실업 감축을 위한 Hartz 개혁의 일환으로 2003년

1월부터 도입

- 훈련수요자의 훈련기관 및 훈련과정 선택권을 강화하여 훈련기관 간 경쟁을 유도하고, 훈련 참여자의 책무성을 강화함으로써 취업률을 높이고자 함
- 훈련 바우처 도입 이전에는 지역노동사무소가 훈련 대상자에게 훈련기관 및 훈련과정을 지정
- 이러한 제도의 운영 과정에서 핵심 역할을 담당하는 기관이 연방 고용청으로, 실업급여/실업부조 지원 - 취업 지원 - 훈련 바우처 발급 - 훈련기관 관리 등의 업무를 모두 통합 운영

<노동시장 개혁을 위한 법적 조치>

- Hartz I: HR 서비스 기관, Start-up 지원
- Hartz II: Mini-jobs 창출
- Hartz III: BA 개혁을 위한 기본 제도적 골격 제시
- Hartz IV: 실업급여와 사회보험의 결합(SGB II)

※ 수요자 중심의 노동시장 변화는 SGBIII에 의하여 이루어지고 있으며 그 핵심 내용은 실업보험급여와 사회보장지원의 통합

나) 주요 특징 및 실적

- 훈련 바우처 제도의 주요 특징
 - 직업상담원을 통한 구직자 상담, 정보 수집 및 사회적 통합 활동의 결과에 따라 훈련 바우처 발급 및 운영
 - 발급 단계에서는 정확한 교육 목표와 직업 훈련 기간 설정
 - 훈련 바우처 제도를 통한 직업훈련은 통근 거리 내에서 이루어져야 하며 훈련 개시 유효기간은 3개월
 - 바우처 수급자는 인증된 훈련 기관과 훈련 과정을 선택할 수 있으

며, 이에 필요한 정보는 KURSNET을 통해 얻을 수 있음

- 고용청에서 훈련에 소요되는 비용을 지원하되, 훈련 기관에서 신청하는 훈련 비용은 지역별 평균 비용에 따라 일정 범위 내에서 규제됨
- 엄격한 모니터링을 통해 전반적인 비용과 지출을 감소시키도록 함

○ 훈련 바우처 발급 실적(2003년 1월~2006년 12월)

- 2003년부터 2006년 사이에 925,000건의 훈련 바우처가 발급되었으며, 그 중 10%가 1개 이상의 바우처를 사용함
- 경제위기 하에서 노동 시장에 대한 새로운 조치가 요구됨에 따라 훈련바우처 제도의 시행이 점차 중요하게 됨
- 2007년 훈련 바우처 비용은 2.01억불이었으며 2008년에는 2.45억불

○ 훈련 바우처 이용 실적

- 총 154,600건의 발급 계좌 중 실제 이용 131,800 건, 기간 만료 22,800건으로 85%의 이용률
- 바우처 발급자 중 여성과 청년 실업자의 비중이 증가하고 있으며 중년 실업자와 장기 실업자의 비율은 감소하는 추세임
- 2008년에는 251,539 명이 직업훈련에 참가하였으며 이는 2007년에 비해 25%가 증가된 숫자임
- 훈련을 수료한 후 6개월 이내에 바우처 수급자의 57%가 정규직에 취업

○ 훈련바우처는 상대적으로 고학력자에 집중

- 훈련 바우처 발급자의 63%는 고등학교 이상의 전문 학력을 가지고 있음
- 반면 1.3%의 발급자만이 교육을 받지 않았으며, 발급자의 9.7%는

대학 졸업자임

- 따라서 교육 수준이 높을수록 바우처 발급 가능성이 높아지는 Cream skimming 효과가 발생, 이는 직업훈련이 비용 대비 효율적이어야 한다는 점을 반영

[그림 2] 훈련 바우처와 교육 수준의 관계

Training Vouchers and Qualifications		Bundesagentur für Arbeit	
Qualifications	% of unemployed 2004 ¹	% of vouchers 2005*	Probability of redemption**
No qualifications	6,2	1,4	-0,026***
Recognized vocational qualification only	0,0	0,1	-0,055*
Intermediate secondary school qualification, no recognized voc. qualification	25,3	10,6	-0,003
Intermediate secondary school qualification and recognized voc. qualification	55,3	63,2	Reference
Upper secondary school qualification, no recognized voc. qualification	2,7	3,0	-0,008
Upper secondary school qualification, and recognized voc. qualification	4,5	9,7	-0,001
Post-secondary qualification (Fachhochschulabschluss)	2,0	4,1	-0,006
University degree	3,6	7,7	-0,003
No information	0,0	0,2	-0,053

Significance level: * 1%, ** 5%, * 10% - (†) Method: Probit, marginal effects
Source: Dr. Thomas Krüger, IAB-Berlin/Passivgesellschaft

- 바우처 훈련 참여자에 대한 지원
 - 직접 훈련비: 훈련에 직접 소요되는 비용 외에 검정비용 등도 포함
 - 교통비: 시내 및 거주지 외부 훈련장소까지의 교통비
 - 숙식비: 훈련으로 인해 외부 거주시 숙박비 및 식비 지원
 - 보육비 및 생계비: 보육 대상 아동이 있는 경우 및 생계 보조가 필요한 경우 지급

다) 훈련 바우처 발급 기준 및 절차

- 실업자 훈련 지원의 기본 철학

- “취업에 필요한 자격 취득 지원을 통해 원활한 취업을 지원”
- 취업에 필요치 않은 훈련에 대해서는 정부 지원을 엄격하게 통제
- 바우처 지원 대상은 사회법전 3(SGB III)에 규정된 경우에 한하여 지원
 - 다만, 법적으로 지원 대상인 경우에도, 훈련 지원을 통해 취업 가능성이 높아지는지에 대한 평가를 거쳐 훈련 바우처를 발급
 - 예를 들어 사무직 비서 업무 종사자가 실직한 경우, 실직 사유에 대한 검토 결과 IT skill 부족이라는 점이 나타나면 이를 보완하기 위해 훈련 바우처를 발급
 - 그 외 아직 실업자가 아니지만 자격 미달로 인해 실업자가 될 가능성이 큰 경우, 직업학교의 직업교육을 정상적으로 수료하지 못한 신규 실업자, 취업자 중 새로운 직업으로의 전환을 희망하며 그에 필요한 전문화된 훈련이 반드시 요구되는 경우 등으로 한정
- 고용사무소에 구직 등록을 하면 사회법전 II, III에 따라 실업보험과 실업부조가 지급
 - 최소 1년의 실업 수당 지급 기간 동안 직업상담사와 실업자가 지속적으로 면담하며 직업 알선 및 훈련 여부 검토 등을 실시, 실업자 중 훈련이 필요한 경우에 한하여 훈련 바우처를 발급
- 상담 절차
 - 구직등록후 4주 이내에 1차 상담, 1차 상담 후 3개월 이내에 2차 상담 실시가 명문화
 - 실업자는 구직등록시 상담에 필요한 경력 증명서, 학위 증명서 등을 사전에 제출하며, 동 서류에 대해 노동사무소 내부의 검증 절차를 거쳐 직업상담사에게 관련 서류가 전달

- 직업 중개인은 실업자의 제출 서류와 구직등록서에 기재된 실직 사유(가장 중요), 과거 직장 경력, 학력 및 자격 수준 등과, 해당 직업에 대한 최근의 숙련 수요 변화 상황 등을 고려하여 훈련 필요 여부를 결정
 - 이 과정에서 직업 중개인은 1차 상담에서 훈련 바우처 발급을 결정할 수도 있으나, 그러한 경우는 극히 드물고, 최소한 2차, 3차 이상의 상담을 거쳐 실제 훈련 필요 여부를 엄밀하게 검토하게 됨
 - 이러한 검토 과정은 실업자 개인의 상황에 따라 대단히 가변적으로, 최장 1년까지 소요되는 경우도 존재
- 훈련 바우처 운영 과정에서의 직업상담사의 역할
- 직업상담사가 바우처 발급 과정에서 가장 중요하게 고려하는 점은 “훈련이 없어도 직장을 구할 수 있는지” 하는 점
 - “해당 실업자의 훈련 필요 여부에 대한 ‘확신’을 전제로 훈련 바우처를 발급한다”
 - 훈련 바우처 발급시 훈련 이후 예상되는 일자리가 충분히 안정적이며 유망한 자리인지에 대한 검토도 중요하게 고려
 - 직업상담사들은 훈련 바우처 발급이 상당한 정부 재정 지출을 수반한다는 점을 항상 숙지하고 있고 그에 대한 압박을 상당히 많이 받고 있기 때문에 실제 발급 여부에 상당히 신중할 수밖에 없는 상황
- 지역 일자리 정보와 훈련 상담
- 상담 과정에서 직업상담사가 해당 지역의 일자리 사정뿐만 아니라 해당 일자리에서 요구하는 숙련 수요 등에 대해서도 충분한 지식을 갖는 것이 요구됨
 - 직업상담사의 일자리 정보는 지역 노동사무소의 기업 대상 서비스

를 통해서도 확보

- 연방고용청에서는 최근 기업 대상 서비스의 강화에 주력, 예를 들어 Ansbach 지역의 직업상담사 59명 중 39명이 실업자를 담당, 20명이 기업을 담당

○ 기업 담당 직업상담사의 역할

- 구인 의뢰가 들어온 기업에 대해 방문 면접 등을 실시할 뿐만 아니라, 지역 내 협동조합 관계자 면담, 취업 박람회 참관, 주요 기업 관계자들과의 수시 면담을 통해 기업의 구인 수요 및 직업별 숙련 수요 등을 수시로 파악
- 기업 담당 직업상담사의 활동 결과는 수시 보고 외에 월별, 연간 정기 보고 형태로 전체 직업상담사에게 공지

○ 훈련 상담원의 전문 분야별 운영

- 실업자 상담 과정에서 필요한 직업적 전문성 확보를 위해 일부 지역에서는 직업상담사가 실업자의 희망 직업별로 전문화된 상담을 실시하도록 운영하는 경우가 있음
- 물론 이 경우에도 지역에 따라 피상담자의 알파벳 순서에 따라 배정하는 경우도 있는 등, 일률적으로 운영되지 않음

○ 훈련 상담원별 바우처 발급 규모

- 각 지방 노동사무소별로 훈련 바우처 발급 규모가 한정되어 있으며, 일반적으로 각 지방 노동사무소 내에서 각 직업상담사별로 바우처 발급 규모를 다시 할당
 - Ansbach 지역의 경우 1인당 10개씩 바우처를 배분, 이를 어떤 속도로, 누구에게 배분할 것인가는 각 직업상담사의 판단에 따름
- 다만 일부 직업 중개인이 조기에 바우처를 소진했을 경우 그 사유

등을 감안하여 조정이 가능, 이와 관련하여 매분기 1회 이상 바우처 배분 상황 점검 회의 등이 개최

○ 바우처 발급 과정의 비제도화

- 이와 관련하여, 직업상담원의 훈련 바우처 발급 과정에 대한 연방 차원의 매뉴얼이나 절차 등이 규정되어 있지 않으며, 지역 노동청 차원에서도 세부적 절차 등은 명시하지 않고 있음
- 직업상담원의 훈련 바우처 발급 여부는 해당 실업자에 대한 직업상담원 개인의 판단에 전적으로 의존하는 것이 가장 큰 특징으로, 직업상담원은 본인의 확신이 들 때까지 수차례의 상담, 검사, 자료 제출 등을 요구할 수 있음

○ 바우처 발급 과정의 각종 검사

- 바우처 발급 과정에서 직업상담사의 판단에 따라 지능·심리·건강 검사 등이 필요하다고 판단하는 경우에는 각 지역노동청에 소속된 심리 및 의학 전문가의 조력을 받아 관련 검사를 실시
- 즉 모든 실업자에 대해 심리적성검사가 의무적으로 실시되지 않으며, 직업상담사의 의뢰에 따라 심리적성검사가 실시
- 특히 직업훈련이 장기간 소요될 것으로 예상되거나, 직업훈련의 부담이 크다고 판단되는 경우 실업자의 지속적이며 안정적인 훈련 참여가 요구된다는 점에서 실업자에 대한 심리검사 결과가 더욱 중요하게 고려

○ 독일 연방고용청의 심리 상담 등 전문 인력 운영 현황

- 연방 전체에서 심리 적성검사 전문 인력은 약 400명, 심리학 전공자들로 모든 지방사무소에 최소 1명 이상의 전문가가 활동
- 대부분 직업상담사 의뢰에 따른 심리 적성검사가 주 업무이나 청

소년대상 적성검사 등도 일부 실시, 연간 약 26만명에 대한 개별 심리 적성검사 서비스를 제공

- 지역 사무소에서의 심리 적성검사는 개인 상황에 따라 1~4시간 소요, 일반적으로 오전 검사-오후 심리 전문가 상담-직업상담사에게 결과 전달 등의 절차를 거쳐 추후 직업상담사와의 상담 일자를 별도로 지정하게 되며, 검사 결과에 대한 수용성은 일부 반발하는 경우가 있으나 대부분 수용되며, 직업상담사도 심리적성검사 결과를 존중하여 최종 판단에 반영
- 심리적성검사에 필요한 도구는 컴퓨터 기반 지능 적성검사 외에 손재주 측정을 위한 물리적 도구 검사, 그룹인터뷰·역할극 등을 통한 심리검사 등을 활용, 여기에 필요한 연구개발은 연방고용청 본부에 소속된 개발팀에서 담당
- 그 외에 실업자의 건강 상태 등에 대한 평가를 위해 지역 사무소 별로 의학 전문가가 1명씩 배치되어 운영

○ 바우처 발급 이후 활용

- 직업상담사의 판단에 따라 바우처 발급 필요성이 인정되면, 바우처 발급 이후 참여하게 될 훈련 분야, 발급 이후 실제 훈련 참여까지의 최장 소요기간, 훈련비 및 생계비 등 지원 조건 등을 명시한 바우처를 발급
- 바우처 발급 과정에서 해당 분야 및 해당 지역의 개설 예정 훈련 과정에 대한 정보를 실업자와 공동으로 이미 확인한 상태이므로, 바우처 발급 이후 유효기간 만료시점까지 해당 분야 훈련 과정이 개설되지 않아 훈련에 참여하지 못하는 경우는 없음
- 이를 위해서는 KURSNET에 바우처 관련 훈련 과정에 대한 정보가 충분히, 정확히 수록되어 있는 것이 전제
- 바우처 발급 이후 유효기간 연장이나 지역 변경 등이 이뤄질 수

있으나, 이에 대해서는 대단히 엄격하게 통제, 즉 변경 사유 등에 대한 별도의 충분한 상담 과정을 거쳐 변경이나 연장이 이뤄짐

- 훈련 시작 이후, 특별한 사유 없이 훈련을 중도에 포기하는 경우에는 실업자 수당의 지급 중지도 가능

※ 훈련바우처 수록 내용
 - 바우처 발급 이후 훈련 과정 등록까지의 유효기간(최장 3개월), 지정된 훈련 분야, 훈련비 및 생계비 지원 범위, 최장 훈련기간, 훈련종류, 훈련방법(전일반, 파트타임반, 주말반), 훈련장소 범위에 관한 정보

○ 개인의 희망과 바우처 발급

- 실업자의 훈련에 대한 개인적 희망과 달리 바우처 발급이 강제되는 경우도 존재, 즉 실업자는 당초 훈련을 희망하지 않았으나 훈련이 필요하다고 판단되어 바우처 발급이 이루어지는 경우도 존재, 물론 실제 발급을 위해서는 실업자의 동의가 필요하므로 최종 실제 발급에서는 당초 훈련을 원치 않았던 실업자도 훈련 필요성을 공감해야 함
- 구직자가 먼저 바우처 발급을 요청하는 경우에도 직업상담사의 평가를 거쳐 발급, 이 과정에서 바우처 필요성 평가를 위한 다양한 자료가 요구
- 주부가 구직 등록을 하고 훈련 바우처를 요구할 경우, 과거 직장 경력·자격·학력 수준 뿐만 아니라 재학중 성적, 현재 가정 운영 상황, 자녀 양육 상황 등도 평가, 특히 일자리 경력이 없는 경우 훈련 필요성 및 취업 가능성에 대한 평가가 더욱 엄격하게 실시, 이에 따라 주부가 단순히 훈련에 대한 호기심으로 훈련 바우처를 발급받는 것은 거의 불가능

○ 근로자 대상 바우처 발급

- 직업상담사가 훈련 대신 취업 알선을 먼저 실시한 경우, 실제 취업 이후 일부 훈련 필요성이 제기되면 그 경우에도 직업상담사의 평가를 거쳐 훈련 바우처 발급이 가능, 단 이 경우 사업주의 일부 비용 분담을 전제로 발급

○ 바우처 훈련기간 및 훈련비용

- 바우처 발급 이후 실제 훈련 기간은 최장 3년(도제 훈련)까지 가능하나, 일반적으로는 평균 4~5개월, 평균 훈련 비용 약 900유로, 그 외 생계비 지원 등 평균 1,300유로가 소요되어 평균 1개월당 2,200유로 소요
- 직업훈련기관의 직접 훈련 비용은 시간당 5~7유로 수준이며, 연방고용청은 훈련 시작 이후 훈련기관에서 요구하는 훈련비용을 전액 지원하는 것이 원칙, 다만 이에 대해서는 향후 어떤 식으로든 정부 차원의 개입이 필요하다는 입장

라) 직업상담사의 역할 및 양성 기관

○ 직업상담사의 역할

- 직업상담사의 역할은 Hartz 개혁 이전에도 상당히 강력한 편이었으나, 개혁 이후에 더욱 많은 역할을 맡게 된 상황

○ 직업상담사 요구 역량 (연방고용청 내부 자료)

<p>■ 핵심 임무/책무</p> <ul style="list-style-type: none"> - 근로자 고객에 대한 직업 알선/상담과 (사회적) 통합 지원 - 근로자 고객 중 핵심 서비스 희망자에 대한 서비스 제공: 근로자 고객을 세부 지원 프로그램(Handlungsprogramm)별로 분류하고 그 프로그램의 변환/실시 및 동기 부여 활동 - 기업 고객 중 핵심 서비스 희망자에 대한 서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> · 사용자 고객에 대한 상담 · 사용자 고객의 일자리 및 재교육 기회에 대한 확인 및 홍보 · 기업 고객에 대한 서비스 제공, 특히 기업 대상 지원 프로그램을 통해 기업의 비즈니스 활동의 발전을 지원
<p>■ 전문적 방법론적 요구 사항들</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련 업무의 법적 근거에 대한 지식을 포함하여 관련 업무의 산출물, 프로그램, 프로세스에 대한 확실한 지식 - 업무 관련 고객에 대한 확실한 지식 - 목표 그룹별로 특화된 노동시장과 교육시장에 대한 확실한 지식 - 기업의 인사에 대한 확실한 지식 - 서비스 마케팅에 대한 기본지식 - 중요 MS-Office 및 IT 전문 응용 분야에 대한 확실한 지식
<p>■ 예비지식과 교육/직업경험</p> <ul style="list-style-type: none"> - 대학졸업 혹은 유사한 자격 - 혹은 유사한 경력
<p>■ 전문능력요구</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전문지식/방법에 대한 전문능력: 정교함/양심적 성실함(++) 문제해결(+) - 사회적 의사소통 능력: 고객 지향(++), 팀능력(++), 개별적 상담(++) - 인적 능력: 책임감(+) - 학습능력과 비판능력(+)

- 직업상담사의 양성은 연방고용청 학위 과정을 통해 이루어짐 (University of the Federal Employment Agency 만하임 소재)

- 2006년 9월 이후 연방고용청의 노동시장 전문가 양성을 위한 정규 학사 학위 운영
- 학위 과정 동안 연방고용청과 기간제 고용 계약을 맺음
- 또한 연방고용청 소속 근로자에 대한 재교육훈련 프로그램도 운영
- 1년 3학기제로 운영, 이를 통해 3년 이내에 정규 학사 학위 (nationally recognized full bachelor's degree)를 받을 수 있음
- 전공 분야
 - Bachelor of Arts in Labor Management
 - Bachelor of Arts in counseling and case management

마) 독일 훈련 바우처 양식 사례

교육바우처 (Bildungsgutschein)- Nr: 123X456789(고객번호) -01
사회법전 3(SGB III) 77조 4항에 근거
유효기간: 2010년 1월 22일 - 2010년 4월 22일까지
사회법전 제2권 9조에 따라 재교육 시작 전에 구호필요상태(Hilfebedürfti) 제 시작되었을 경우 본 교육바우처의 효력이 상실된다.
(훈련기관에) 인수되는 것: 총 교육비용
재교육기간: 필요한 기업실습을 포함한 4달
교육목표/자격내용: 7140-100(목표-관공서 고유번호 BKZ Behördenkenn) 기사 운전면허, 지게차운전면허(Gabelstaplerschein), 위험물적재차량면허, 운

<p>수업종류: 종일(Vollzeit)</p> <p>재교육 장소: 작업장 밖</p> <p>재교육위치: 당일 통근이 가능한 지역</p>
<p>※ 구호필요상태(Hilfebedürftigkeit): 자신의 생계를 자력으로 혹은 욕구공동체(Bedarfsge meinschaft)를 통해 해결할 수 없는 상태</p> <p>※ 욕구공동체(Bedarfsgemeinschaft)(BG) 사회법전 2권에 따라 특별한 친분이 있거나 친척관계에 있는 사람들이 공동생활을 영위하면서 상호간 물질적 지원이나 생활욕구를 공동 해결하는 것</p> <p>- 생계 급여(Leistungen zum Lebensunterhalt):(요구조건이 충족되는 한)</p> <p>· 사회법전 제3권(SGB III) 77조에 따른 직업 재교육 동안에는 실업수당(Arbeitslosengeld)이 대개 계속 지급된다. 실업수당의 요구권한이 상실되었을 경우에는(예를 들어 주 15시간 이상 부가적 고용행위로 인한 실업의 중단될 경우) 실업수당 요구권한은 직업 재교육 시점부터 소멸되고, 또는 실업수당의 지급 중지 상태(최장 21주) 동안에는 실업수당은 지급되지 않는다.</p> <p>- 직업 재교육 기간 동안 실업수당의 계속 지급 여부에 관한 추가 정보는 설명서(Merkblatt)</p> <p>· 6-직업 재교육 촉진이나 “실업을 위한 설명서 1-당신의 권한-당신의 의무”에 나타나 있다.</p> <p>- 여비</p> <p>·여비는 정기적으로 대중교통수단의 낮은 등급을 사용할 때 발생한 액수만큼 지급된다. 다른 교통수단을 이용할 경우 연방여행경비에 관한 법 5조 1항에 따라 지불되는데, 주행 킬로미터 당 0.2유로 최고 476유로 지급된다.</p> <p>·재교육시 외부에서 숙박할 경우의 왕복, 혹은 월별 가족방문시 대중 교통수단을 이용할 경우 실제 발생한 비용이 지불된다. 다른 교통수단을 이용할 경우 왕복시 혹은 월별 가족방문의 경우 가족이 있는 곳과 재교육장소 사이의 주행 킬로미터 당 0.2유로 가 지불된다. 기타 교통수단을 사용할 경우</p>

왕복 혹은 월별 가족 방문시 최대 130 유로가 지불된다.

- 수업료는 사회법전 3(SGB III) 80조에 따라 다음과 같이 지불된다:
·(훈련) 참가 시작시 제출된 바우처에 허가된 비용이 수업 담당자에게 (지불)
- 진술(Erklärung): 교육바우처의 작성과 설명서(Merkblatt) 6- “직업 재교육 촉진”을 받았고 내용을 인지하였음

※ 실제 서류에는 다음 사항 추가

방문한 교육과정에 대한 기술 Angaben zur besuchten Maßnahme

교육과정번호:

교육과정명칭 _____ (정식명칭)

교육과정기간/입학기간 시작 _____ 종료 _____

_____ 는 교육과정으로 받아들여졌다.

위에 제시된 교육과정에 대한 (훈련) 참가는 다음과 같이 예상된다.

시작 _____ 종료 _____

3. 영국 숙련계좌제(Skills Accounts) 사례

가) 숙련계좌제 제도 개요

○ 숙련계좌제의 배경

- 2006년 영국 숙련 전략 개편을 위해 영국 정부에서 Lord Leitch 에 발주한 Leitch Report에서 제안
- 특히 정보·상담·안내 기능의 개선, 새로운 성인대상 경력 상담 서비스 창조를 통해 지역 사회 학습 외에 모든 성인 대상 영국 내 공적 자금 지원이 Train to Gain 과 Learner Accounts를 통해 이루어지도록 할 것을 제안

○ 숙련계좌제는 2008. 9월부터 시작

- 2009. 9월 South East와 Midlands 지역 대상 시범 사업, 이후 시범 사업 지역 확대, 2010. 9월까지 시범사업, 이후 잉글랜드 전역으로 확대
- 현재 실시 대상 지역 확대(잉글랜드 전역), 온라인 학습 시스템 구축, 취약계층 지원 강화 등 추진 중

○ 2009년 이후 영국 숙련계좌제의 변화는 종이 바우처 방식의 포기과 정보 시스템으로의 전환이 핵심

- 당초에는 숙련계좌제를 종이 바우처 방식으로 운영
 - 개인이 종이 바우처를 인터넷을 통해 발급받은 후 희망 훈련기관에 제출하면 훈련기관이 정부에 훈련 비용을 청구하는 방식으로 운영
- 그러나 이러한 종이 바우처 방식은 2009년 초에 운영이 중단

- 가장 큰 문제는 종이 바우처가 마치 실제 현금을 지급하는 것과 같은 착각을 야기시키는 점, 또한 종이 바우처를 훈련기관에 제출하는 과정에서 훈련기관이 보다 수익성이 좋은 타 과정으로 유도함에 따라 실제로 수요자 선택권이 보장되지 못하는 점 등이 문제
- 종이 바우처 방식 중단 이후, 인터넷을 통해 숙련계좌 개설, 개인 숙련 수준 진단, 훈련 과정 검색, 정부 지원 여부 확인, 훈련 이력 관리 등이 이루어지는 방향으로 개편
- 또한 최근 금융 위기 이후 성인 대상 진로직업정보 시스템의 개편이 추진되면서 숙련계좌제 정보 시스템도 같이 개편이 추진 중
 - 또한 주목할 만한 변화로, 한편에서 실업자 증가에 따른 재정 부담 완화, 다른 한편에서 영국 경제의 새로운 발전을 위해 고용알선과 숙련상담 기능의 통합을 추진하는 점

나) 주요 특징

- 영국에서 숙련계좌제는 정부의 훈련 재정 지원에 접근할 수 있는 단 하나의 관문으로 구상
 - 즉 2015년까지 19세 이상 성인이면 누구나 숙련계좌제를 통해 다양한 성인 대상 학습비 지원 제도(Adult Learner Responsive funding)를 이용할 수 있도록 개편할 예정
 - 특히 NVQ level 2 이하의 저숙련층이 숙련 향상을 위한 교육훈련 과정에 참여할 경우 그에 대한 비용을 지원하는데 초점
 - 물론 NVQ level 3, 4 이상의 과정에 대해서도 비용 지원이 가능하나, 이 경우 개인의 대응 투자가 원칙적으로 요구
- 숙련계좌제의 서비스 현황

- 숙련계좌제는 일상 및 근로에서의 역량 개발을 지원하는 온라인 콘텐츠와 도구를 제공
- My skill needs(숙련 현황 진단), Find a course(과정 탐색), Funding for Learning(지원 가능 재원 확인), How to enroll(등록 방법 지원), My achievement(개인 성취도 기록), Invest in me(개인 투자 현황 기록)

[그림 3] Skills Accounts 웹페이지 구성

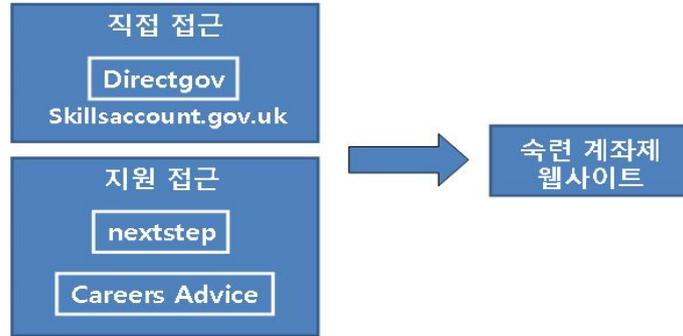


주: 원의 안쪽은 실제 사용자가 웹페이지에서 보게 되는 이용자 영역, 원의 바깥쪽은 이러한 서비스를 위해 관리되는 운영자 영역

○ 숙련계좌제 개설 방법

- 숙련계좌는 웹사이트를 통해 발급받을 수 있으며, 발급희망자가 웹을 통해 직접 신청하거나 LSC 파트너의 도움을 받아 신청할 수 있음

[그림 4] 숙련계좌제 계좌 개설 방법



○ 숙련계좌제의 주요 발전 과정은 다음과 같음

2008.12~	<ul style="list-style-type: none"> · 적격성 검증 도구(Eligibility Checker) 검토 · 숙련과 관심 · 직무 프로파일 · 과정 검색 	EM/SE
2009.07~	<ul style="list-style-type: none"> · 학습 기록 · 학습자 진술 · 숙련 행동 계획 · CAS/F2F와 연계 	EM/SE YH/SW
2009.11~	<ul style="list-style-type: none"> · 숙련 진단 도구 · 학습자 지원 검증도구 · 등록 안내 · 사용성 향상 	EM/SE YH/SW NW/WM

○ 숙련계좌의 적격성 관리

- 숙련계좌는 모든 성인이 원칙적으로 자율적으로 개설 가능
- 이 과정에서 개인이 허위의 정보를 제공할 경우 그에 대한 별도의 검증 장치는 운영하지 않고 있으며, 원칙적으로 허위의 정보를 제공함에 따라 발생하는 피해는 개인이 책임
- 개인의 자격 보유 수준의 확인과 관련하여, 숙련계좌제 사이트 상에 다양한 자격 분류에 대한 보유 여부를 입력하면 각 개인의 자격 수준

이 어디에 해당하는지 확인할 수 있도록 운영(Qualification calculator)

- 정부의 재정 지원
 - 정부 재정 지원은 취업자와 실업자를 모두 포함
 - 개인의 소득 수준 등이 아니라 개인의 기존 자격 보유 수준(NVQ 등)과 훈련참여 과정의 자격 수준에 따라 결정
 - 이 경우 정부의 재정 지원은 개인에게 직접 이루어지지 않고 훈련 기관에 대해 이루어지기 때문에 훈련기관이 개인의 자격 수준 등에 대한 점검 책임을 갖고 있음
 - 정부 지원 대상 과정은 원칙적으로 여가나 개인 취미에 해당하는 과정들은 제외, 대부분 50% 정부 보조가 원칙이나 NVQ level2 이하 과정은 전액 정부 지원

- 정부 지원의 효율성 확보 시스템
 - 훈련 참여자의 훈련 쇼핑과 관련하여, 훈련 쇼핑 가능성을 배제할 수 없으나, 이에 대한 제도적 견제 장치는 운영되지 않음
 - 개인의 훈련 중도 포기에 대해서는 별도 페널티를 운영하지 않고 훈련기관에 대해 최종 수료자 기준으로 훈련비용을 지급함으로써 계속 수강을 유도(최종 수료자에 대해 총 훈련비용의 30% 사후 지급)
 - 훈련공급기관의 품질관리와 관련하여, 현재 숙련계좌제 참여 훈련 기관은 대부분 FE college들로, 향후 민간 훈련기관으로 확대될 예정
 - 훈련기관의 품질관리는 재정적 안정성과 교육훈련과정 운영 능력 중심으로 실시
 - 재정적 안정성은 재무감사 기업 등을 통해 확인, 교육훈련 과정 운영 능력은 매 3년마다 실시되는 Ofsted의 성과 점검과 매년

실시되는 자기 진단을 중심으로 하며, 자격증 수요 기관인 Awarding Body의 점검도 실시

○ 훈련 관련 정보 인프라 현황

- 영국에서 성인 대상 경력 개발 및 훈련 상담을 제공하는 채널은 전화상담, 대면 상담, 웹기반 상담의 3가지로 운영
- 전화상담은 Learndirect의 전화상담 기능으로, 당초 Ufi/Learndirect에서 운영되던 것을 LSC로 이관하여 Career Advice Service로 개편
 - Careers Advice Service는 서비스 개시 이후 186,000명의 성인들에게 전화를 통한 개인 경력 상담서비스, 635,000건의 전화와 이메일 상담을 실시, 1,200만 건의 온라인 검색을 수용
- 대면 상담은 Nextstep 서비스로 지역 LSC가 운영, 10개 지역에서 각 지역별 대면 상담 서비스를 민간 기업과 계약 하에 제공
 - 상담실적은 2009년 7월까지 12개월 동안 375,000건의 기초상담과 157,000건의 심층 대면 상담 서비스를 제공
- 웹/온라인 상담은 Skills accounts를 통해 제공되며, 숙련계좌제 사이트는 2008년 12월에 최초 공개되어 2009년 11월까지 2만개의 계좌개설 실적

다) 숙련계좌제의 향후 추진계획

- 향후 영국 정부에서 밝히고 있는 숙련계좌제의 비전과 세부 계획은 다음과 같음
 - 전략적 비전: 숙련 시스템의 품질 향상을 촉진하고, 모든 학습자들이 최고 품질의 교육훈련을 더 많이 받을 수 있도록 지원
 - 세부 계획

- 숙련계좌제는 새로운 성인 경력 상담 서비스(the new adult advancement and careers service)에 의해 지원.
- 숙련계좌제는 1500개의 훈련 기관을 통해 운영될 것이며, 이는 모든 LSC/SFA 지원 대상에 적용
- 모든 청년층은 19세 이상이 되는 때 숙련계좌제를 제공받을 수 있음
- 숙련계좌제는 Train to Gain과 도제제도 참여자에게도 제공

○ 기본 발전 방향

- 새롭게 통합된 성인대상 경력 상담 서비스(adult careers advice service)의 틀 속에서 숙련계좌제의 발전을 추진, 특히 학습자들의 선택 범위를 확대하고 높은 질의 분야의 훈련에 참여할 수 있도록 하는 것에 초점
- 이에 따라 2010년 가을부터 학습자들이 자신의 선택에 대한 혜택을 체감할 수 있도록 하고, 참여 가능 훈련 프로그램의 범위를 현재 363개 FE college에서 1500개 훈련기관으로 확대하고, 학습자 대상 재정 지원 혜택에 대한 명확한 정보를 제공하는 한편, 훈련 과정·기관에 대한 품질 및 성과에 대한 정보 제공 기능을 강화할 예정

○ 담당 조직의 개편

- 당초 숙련계좌제는 LSC(Learning and Skills Council)가 담당, 이는 LSC가 16세 이후 모든 교육훈련에 대한 재정 지원을 담당하고 있었기 때문
- 그러나 2008년 이후 영국 정부가 Skills Funding Agency를 신설하고 SFA가 모든 19세 이후 교육훈련에 대한 재정 지원을 담당

토록 변경

- 이에 따라 2010년 4월 이후 LSC 중 16-19세 지원 기능은 Young People Learning Council로 개편, 그 외 기능은 모두 SFA로 이관될 예정, 이에 따라 숙련계좌제에 대한 관리 지원 기능도 SFA로 이관
- SFA는 과거 영국 정부에 대해 독립적 기구로 활동했던 LSC와 달리 영국 정부 기관으로, FE college에 대한 재정 지원 등을 담당하며 Skills accounts에 대한 관리도 실시

○ 구체적으로 다음과 같은 사항들을 추진

- Train to Gain 또는 도제 제도 등을 포함하여 모든 성인 대상 훈련 프로그램에 대한 정보 제공 및 재정 지원을 실시
- 훈련 과정에 대한 정보 외에 훈련을 통해 획득한 숙련 및 자격에 대한 기록도 제공
- Professional and Career Development Loans를 포함하여 재정적 지원 혜택에 대한 정보를 제공
- 2011년 이후, Skills Funding Agency의 승인을 받은 참여 가능 훈련기관을 기존 계획보다 확대
- 2012년 이후 수요자의 요구 사항을 입력하고, 훈련 공급자가 이런 정보를 새로운 과정의 도입에 이용할 수 있도록 시스템을 개편

○ 훈련/경력개발 상담 정보 인프라 개편

- 기존의 전화상담, 대면상담, 웹 기반 서비스를 하나의 통합 전달 서비스로 연계하는 작업이 진행 중, 이에 대한 잠정 Brand가 Adult Advancement and Career Service
- 실제 통합 작업은 2010년 8월까지 완료될 전망, 통합 경력 개발

서비스가 구축되면 동 서비스의 일환으로 숙련계좌제가 운영될 예정

- 정보 시스템 통합은 모든 성인이 일자리를 구하는데 직면하게 되는 장애물에 대한 종합적 대응이 필요하다는 점을 전제로, 그러한 장애물을 개인 입장에서 파악하고 개선하기 위해 시도
- 또한 기존 3개로 분리되어 있던 서비스에서 제공되던 경력 상담 내용의 차이를 해소하고 어떤 채널을 통해서든 동일한 수준의 서비스를 받을 수 있도록 통합하는 것

○ 새로운 상담서비스는 보편적 접근과 동등한 접근을 전제로 실시될 예정

- 즉 각자 처한 환경에 상관없이 쉽게 접근할 수 있도록 유연하게 제공될 예정, 예를 들어 개별 고객의 필요에 따라 개인의 거주지 부근이나 야간 혹은 주말에도 상담사와의 면담이 이뤄질 수 있으며, 집중적이며 지속적인 지원이 필요한 경우에는 그에 대한 지원도 이뤄질 예정
 - 이 과정에서 실업수당 수혜자에 대한 원활한 지원을 위해 Jobcentre plus와 긴밀하게 협조해 나갈 예정
- 통합 절차는 상당 정도 진행되었으나, 관련 직원에 대한 훈련 및 새로운 통합 브랜드의 개발 및 홍보 전략 추진 등에 따라 2010년 8월 오픈 예정
- 이 경우 적절한 브랜드 개발과 홍보 대상자별 차별화된 세부 홍보 전략을 통해 사업 대상자들이 쉽게 사업 내용을 이해하도록 하고 서비스에 대한 접근을 적극적으로 추진하는 것이 중요, 이를 위해 BIS 내에 별도 전담인력을 운영

○ 특히 훈련 참여자의 적합 훈련 과정 검색 과정에서 품질 관련 정보

제공 기능을 강화

- 훈련 과정의 품질, 고객만족 순위, 취업률, 임금 등 모든 훈련 과정 및 훈련 기관들에 대한 정보를 제공하는 보다 간결하며 직관적인 시스템을 '신호등(traffic light)'과 같은 개념 하에 도입
- 아울러 개인 및 정부가 해당 개인의 훈련에 지출된 비용 및 지출 내역을 기록, 관리할 수 있는 시스템을 도입
 - 이를 통해 개인의 투자 관리 외에 정부 지원에 대한 명확한 인식도 유도하는 효과
- 고용서비스와 훈련서비스의 통합과 관련하여, 향후 발간 예정인 Employment White paper에 기초하여 현재의 이원화된 자금 지원 방식을 간소화하여 새로운 단일한 기금체도로 전환
 - 또한 Jobcentre Plus와 the Adult advancement and careers service의 활동을 지속적으로 조절하여 실직 중 구직활동이나 직장 내에서의 경력개발 등을 지원할 수 있는 완전히 통합되고 원활한 지원을 제공
- 이에 따라 향후 새로운 숙련계좌제는 전문적인 Personal Advisers의 조언에 기초한 훈련 참여지원을 통해 대면 지원 기능 강화에서 핵심적 역할을 담당

○ 2010년 현재 숙련계좌제의 향후 확대 계획은 다음과 같음

	1단계	2단계	3단계	4단계
	2009.08-09	2009.10	2010.01	2010.03
대상	· 시범 실시 지역의 모든 성인층	· 성인 · 학습자 지원 · Carers · TC · 학습애로계층(LLDD)	· 성인 · 학습애로계층(LLDD) · Train to Gain · 범죄자(Offenders) · Carers · 학습자지원 · WFTC	· 성인 · 학습애로계층(LLDD) · Train to Gain · 범죄자(Offenders) · Carers · 학습자지원 · WFTC
기능	· 훈련 과정 검색에서 지역 범위 확대	· 사용성 변화 · 적격성 기록-바우처 전환 · 적격성검토-Carer, 저소득층과 학습자 지원 · 이용자대상 숙련분석도구		· 관리자프로필 · 자격서술 · 이용자대상 숙련분석도구개선
지역	· East Midlands · South East · South West · Yorkshire and Humber	· North West · West Midlands · South West	· North East · East of England · London · Yorkshire and Humber · South East · West Midlands · NES	· North East · East of England · London · Yorkshire and Humber · South East · West Midlands · NES

- DBIS에서 LSC에 시범 사업 2차년도(2009년 10월) 사업으로 다음과 같은 3개 범주별 개선 사항을 요구

범위	2009/10
대상의 확대 (신규 추가 대상)	<ul style="list-style-type: none"> - 범죄자(Offenders) - Train to Gain(T2G) 참여 학습자 - 학습애로계층(LLDD: Learners with Learning difficulties and disabilities) - Carers(간병, 가족돌봄근로자 등) - 저소득층
기능의 확대 (신규 추가 기능)	<ul style="list-style-type: none"> - 사용성 변화(Usability changes) - 숙련진단(Skills Diagnostic) - 학습자 지원(Learner Support) - 자격 수준 향상(Enhancements to Statement of Eligibility) - 관리자 프로필(Administrator Profiles) - 향상능력 서술(Statement Enhancements)
지역의 확대 (신규 추가 지역)	<ul style="list-style-type: none"> - South West - Yorkshire and Humber - East of Enaland - South West - North East - North West - National Employee Service(NES)

라) 영국의 훈련 관련 정보·조언·지도 (IAG) 사례

1) 개요

- 영국은 Career Guidance 관련 제도가 체계적으로 발달, 적용되고 있는 대표적 국가 중 하나로 평가(진미석, 2006; 임언 김안국 편, 2006)
 - 즉 영국에는 Career Guidance 서비스를 제공하는 기관과 개인 양자에 의무를 부과하는 조항이 담긴 강력한 법적 기반을 갖고 있으며, 그에 기초하여 Career Guidance 서비스가 타 교육훈련 제도들과 정합성을 확보하여 제공되고 있음

- 영국에서 대표적인 훈련 상담 서비스는 Learndirect와 Nextstep 서비스
 - Learndirect 서비스는 영국 전역을 대상으로 단일화된 서비스로 제공되었으며, 연간 2억 파운드 이상의 예산을 지출하는 Ufi(University for Industry)의 온라인 상담 서비스
 - Nextstep은 지역별 LSC(Learning and Skills Council)가 관리하는 지역별 오프라인 상담 서비스로,
 - 각 서비스의 보다 상세한 특징에 대해서는 <표 36>를 참조
 - 특히 이하에서는 이들 중에서도 영국 정부의 적극적인 투자에 힘입어 전체 국민의 82% 인지도(Leitch Review, 2006)를 기록하고 있는 LearnDirect의 사례를 심층 검토

<표 38> Learndirect advice와 Nextstep 비교

Learndirect advice	Nextstep
계약 방식	계약 방식
· 전국 LSC가 Ufi/ Learndirect와 계약 체결	· 47개 지역별 LSC 관할 하에 nextstep 서비스를 제공, 지역별 계약에 대한 전반적 관리는 전국 LSC가 담당
서비스 제공(service offer)	서비스 제공(service offer)
· Learndirect 상담서비스는 pre-Level 2수 준을 우선 대상으로 설정, 그 외에 대해서도 다양한 연구, 조사를 시행. · Learndirect 서비스는 무료	· 우선 그룹인 pre-Level 2에게는 무료, 일대일 정보 등 상담서비스가 제공. · Nextstep 서비스는 기본 상담 외에 심리검사 등의 심층 서비스는 일부 유료로 운영
서비스 수행(service delivery)	서비스 수행(service delivery)
· 전화상담과 인터넷 등 두가지 방법을 통한 서비스 제공. 전화상담은 BSS를 통한 하청 계약을 통해 이루어지며, 인터넷 상담은 Learndirect 본사에서 관리함. · Learndirect와 Nextstep 모두 우선 그룹은 Level 2이하	· 계약 방식이 Learndirect에 비해 복잡함. Nextstep 네트워크는 40% 정도 중앙에서 가입하며, 60% 정도는 지역별 하청 계약을 통해 관리
계획(planning)	계획(planning)
· Learndirect 상담 서비스의 계획은 Ufi/ Learndirect와 국가 LSC에서 직접 수행	· LSC가 Local Strategic Partnership의 의장 역할 담당, 여기에 Connexions과 Jobcentre Plus의 대표들이 참여
마케팅(marketing)	마케팅(marketing)
· Learndirect는 상당한 대중매체 광고를 통해 마케팅 예산을 사용.	· 마케팅은 직접 수행되는 것보다 지역내 파트너들과의 협력을 통해 복잡하게 수행.
파트너쉽(partnership)	파트너쉽(partnership)
· 미디어, SSCs, Jobcentre Plus와 다양한 기관 등 국가적인 수준의 파트너쉽 유지	· Jobcentre plus, FE와 AE훈련 제공자, 지역내 사용자 등 지역 내에서의 강한 파트너쉽 유지

자료: iCeGS, 2008.

2) Ufi/Learndirect 운영 사례

- Learndirect는 Ufi(University for industry)가 제공하는 대표적 서비스로, Ufi는 1998년에 영국 교육부가 잉글랜드, 북아일랜드, 웨일

스의 평생학습에서 새로운 변화를 시도하기 위해 설립⁷⁾

- 그 설립 목적은 기존 교육훈련 참여자들의 숙련 수준 제고, 교육 훈련에 거부감을 갖고 있거나 새로 교육훈련에 참여하는 사람들에게 대한 참여 유도, 생활 및 근로 현장에서 교육훈련에 접근하는 방식 변화를 통한 고용가능성(employability) 및 생산성의 제고 (NAO, 2005).
- Ufi/Learndirect는 Learndirect 브랜드 하에서 운영되는 온라인 수강 시스템, 오프라인 교육훈련센터, 온라인 교육훈련 상담 센터의 3개 축으로 운영.
 - 2006년 현재 온라인 강좌는 약 500개 정도이며, 이 중 400개 정도는 온라인 강좌만으로 제공.
 - 오프라인 교육훈련센터는 2005년 현재 약 2,400여개가 활동하고 있으며, 도서관, 대학교, 컬리지, 직업훈련기관, 자원봉사단체 등 다양한 기관이 교육훈련 지원을 위해 네트워크에 참여.
 - 온라인 교육훈련 상담센터는 전화와 홈페이지를 통해 95만개 종류의 교육훈련 과정에 대한 상담 서비스를 제공.
- 영국 정부는 Ufi/learndirect 서비스에 1998년~2006년 동안 약 10억 파운드의 재정 지원을 실시
 - 2004/05 학기(academic year) 동안 Ufi는 잉글랜드 지역에서 약 2억18백만 파운드를 지출, 이는 잉글랜드 전역의 계속교육(Further education) 관련 지출 총액의 약 2.6퍼센트에 달함.
- 이 중 상담서비스를 자세히 살펴보면, 1998년 전국상담전화서비스

7) 이하 내용은 최영섭, 영국의 소득불평등과 인적자원개발(정원호 외, 2006, 사회적 양극화와 인적자원개발, 한국직업능력개발원)의 Ufi 사례 소개 내용을 요약 정리하였다.

(National Advice Line Service)를 오픈한 이후, 전 국민을 대상으로 온라인을 활용한 정보·자문·지도(Informatio, Advice and Guidance) 서비스를 제공.

- 전화 상담 서비스를 위해 Ufi는 Broadcast Support Services라는 대규모 콜센터 회사와 계약을 맺고 운영.
- 영국 전역에 대해 National Advice Line 서비스를 일반 교육훈련 및 경력 상담(0800 100 900)과 learndirect 교육훈련 과정 상담(0800 101 901)으로 구분하여 제공.

- National Advice Line 서비스에 활용되는 교육훈련 데이터베이스는 약 7,000개의 대학, 컬리지, 자원봉사기관, 학습센터 등 교육훈련 공급 기관의 약 950,000개 교육훈련 과정에 대한 정보를 수록
 - 이는 learndirect 웹사이트 혹은 데이터베이스에 연결된 70여개의 다른 웹사이트를 통해 접속, 검색가능.
 - learndirect 웹사이트에는 약 700개의 직업 프로파일과 온라인 경력 진단 도구(learndirect Futures)도 수록되어 있어 적합한 직업을 찾는 데 도움을 주고 있음.
 - 2005년 4월 현재 learndirect 웹사이트는 영국 전역에서 사용자 히트 건수 기준으로 BBC School에 이어 두 번째로 큰 교육훈련 관련 웹사이트.
 - 휴일 없이 매일 오전 8시부터 오후 10시까지 운영되며, 다음의 3개 단계를 통해 개인에게 특화된 서비스를 제공
 - 상담 희망자에게 데이터베이스에 수록된 기본적인 정보를 제공하는 한편, 상담희망자가 보다 심층적인 자문을 필요로 하는지 점검
 - 심층 상담이 필요한 경우 데이터베이스에 수록되지 않은 보다 상세한 정보를 제공

- 실제 교육훈련 실행 과정에서 발생 가능한 자녀 보육 문제 등과 같이 보다 복잡한 문제에 대한 자문을 실시. 나아가 대면 상담을 원하는 경우에는 상담 희망자 거주지 근처의 상담 기관을 안내.
 - 전체 상담 전화 중 약 1/3은 다른 파트너 기관들, 즉 BBC와 ITV, 6개의 산업숙련협의회(sector skills councils), 학습숙련협의회(Learning and Skill Council), 교육숙련부의 Get On 프로그램, 성인계속교육기관(National Institute for Adult Continuing Education)의 상담 전화 과정에서 연결.
- 이러한 상담 서비스를 통해 2005년 7월까지 인터넷과 전화를 이용하여 약 25백만 명 이상의 사람들에게 교육훈련 상담 서비스를 제공
- 전화 이용 상담은 2001/02년 130만 건으로부터 2004/05년 80만 건으로 줄어드는 반면, 인터넷 이용 상담은 2001/02년 270만 건에서 2004/05년 520만 건으로 크게 증가
 - 상담자들의 특성과 관련하여, 웹사이트 이용자 조사 결과, 이용자의 1/3이 이전 3년간 학습에 참여하지 않았으며, 또한 1/3이 NVQ level 2 이하의 숙련 수준을 갖고 있는 것으로 나타남.
 - 전화 상담을 원하는 사람들의 경우에도 전체 전화 상담 희망자의 58%가 지난 3년간 학습에 참여하지 않았던 것으로 나타나 전화 상담자들도 학습에서 소외되었던 사람들의 비중이 높게 나타남 (전체 인구 중 지난 3년간 학습 미참여자 25% 미만)
 - 이러한 상담을 통해 전화 상담자의 60%가 전화 상담 후 6개월 내에 학습에 참여하고 있으며, 학습 참여자의 2/3 이상이 자격과 관련된 학습에 참여(2004년 말 수행된 조사 결과)
- 한편 Ufi/Learndirect 서비스가 온라인과 전화 상담만으로 이루어지는 것은 아니라는 점에 주의할 필요

- 즉 기본적으로 훈련 상담 서비스가 온라인과 전화 상담을 통해 처리되지만, Ufi가 지역별로 관리하는 오프라인 네트워크를 통해서도 일상적인 교육훈련 관련 상담 서비스가 제공됨
- Ufi의 오프라인 네트워크로는 2005년 4월 현재 2,400개의 learndirect centre와 6,000개의 UK online centre가 운영
 - learndirect centre: Ufi의 지역별 교육훈련 서비스 기관으로 지역에 밀착하여 지역 주민들에게 필요한 교육훈련 서비스를 제공
 - UK online centre: 무료 혹은 요금의 인터넷 접속, 온라인 강좌 참여 지원 등 주민의 ICT 활용을 지원
- 이들 네트워크들은 쇼핑몰·펍(pub)·컬리지·도서관·축구장(learndirect centre), 도서관·인터넷 카페·컬리지·커뮤니티 센터(UK online centre) 등 주민의 일상적 접근이 용이한 곳에 위치
- 오프라인 네트워크를 통해 실제 훈련 제공 혹은 컴퓨터 활용 등의 서비스가 주로 제공되지만, 오프라인 네트워크 운영 과정에서 대면 훈련 상담 서비스도 제공

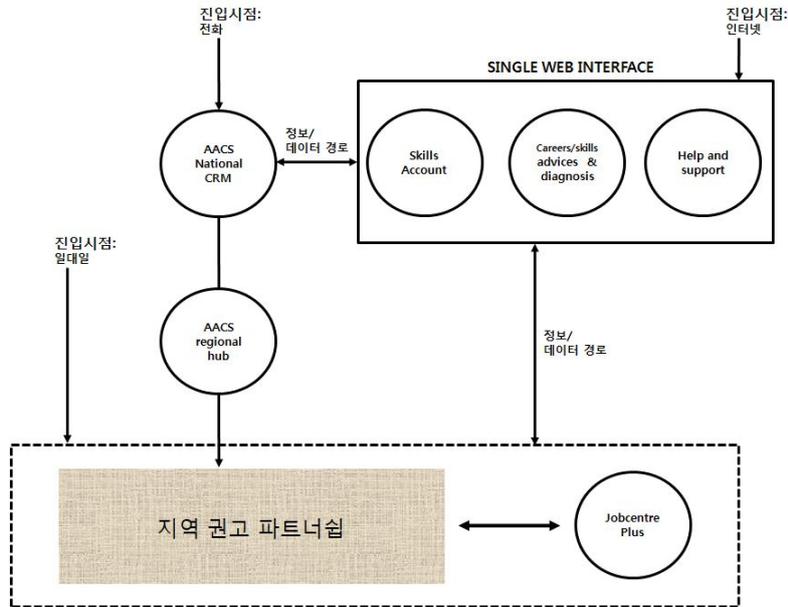
3) 훈련 상담 정보 서비스의 통합과 Adult Aadvancement and Careers Service (AACS) 신설

- 한편 영국 정부에서는 2009년 현재 정보상담가이드(IAG) 서비스의 전달 체계 개편을 추진 중
 - 이는 Leitch review(2006)의 지적, 즉 Learndirect와 Nextstep 서비스의 중복과 그로 인한 이용자의 혼란을 없애는 한편,
 - 수요지향적 숙련 시스템의 확충, 즉 기업이 요구하는 숙련을 갖춘 인력부족에 대응하는 숙련 시스템의 구축이라는 점에서 추진(The House of Commons, 2008)
 - 특히 “청년층 또는 평생 교육 학습자들에게 제공되는 정보상담가

이드(IAG) 서비스의 수요자 중심 시스템으로의 개선”과 “모든 연령과 수준을 수용하는, 총체적 상담을 위한 윈스톱 서비스” 요구를 반영

- 이에 따라 앞서 설명한 전국 전화 상담 서비스인 Learndirect와, 지역 대면 상담 서비스인 Nextstep 을 통합하여 새로운 Adult advancement and careers service(AACS) 신설
 - 2008/09년~2010년 시험 기간을 거쳐 2010년 이후부터 학습, 직무, 평생교육에 있어서 개개인을 지원하는 서비스로 발전할 예정
- 새로운 AACS의 특징은 다음과 같이 요약
 - 종합적인 지원: 작업장 내부, 외부 또는 연령에 제한없이 제공
 - 저숙련 근로자, 미취업자 또는 노동시장에서 제외된 그룹을 우선적으로 지원
 - 훈련을 받을 경우 어려움에 대한 조언도 함께 제공: 육아, 고용권리, 가사, 건강, 재무 또는 신체적 장애까지 포함
 - Skills Accounts를 통한 재정 지원과 연계
 - Jobcentre Plus와 통합적 운영을 통해 훈련 상담과 일자리 지원의 연계
 - AACS의 새로운 서비스는 전화, 인터넷, 대면상담 등 다양한 방식으로 제공

[그림 5] AACCS의 통합 서비스 전달 체계



- 따라서 신설되는 AACCS는 과거 전국과 지역, 온라인과 오프라인으로 나뉘어 있던 정보상담 서비스를 하나로 통합한 것으로 평가할 수 있음
- 아울러 이렇게 통합, 신설된 훈련 정보 상담 서비스가 일자리 지원과 연계되도록 함으로써 일과 학습에 대한 종합 지원 시스템을 구축

<참고 1: 영국의 교육훈련 재정 지원 제도 리스트>

훈련 시작 시점의 연령	자녀 유무	해당되는 정부지원 프로그램
16세 이하	유	Care to Learn
	무	LSC 훈련보조금 지원 불가
16세-17세	유	Care to Learn
	무	
18세	유	Care to Learn, Professional and Career Development Loan
	무	Professional and Career Development Loan
19세	유	Care to Learn, Professional and Career Development Loan
	무	Professional and Career Development Loan
20세 이상	유	Professional and Career Development Loan
	무	Professional and Career Development Loan

LSC 보조금	작년도 수입에 근거한 자격여부
Adult Learning Grant (ALG)	미혼인 경우 수입 19,513파운드 이하 기혼인 경우 수입 30,810파운드 이하
Care to Learn(C2L)	관계없음
Professional and Career Development Loan	관계없음
Dance and Drama Awards(DaDA)	가구수입 33,000파운드 이하
Discretionary 20+Childcare	훈련기관에 따라 다름
Discretionary Hardship	훈련기관에 따라 다름
Discretionary Residential Bursary	훈련기관에 따라 다름
Education Maintenance Allowance(EMA)	가구수입 30,810 파운드 이하
Free Childcare for Training and Learning for Work	가구수입 20,000 파운드 이하
Residential Support Scheme	가구수입 30,810 파운드 이하
Sixth Form College Childcare Scheme	가구수입 50,502 파운드 이하

4. 해외 사례의 정책적 시사점

□ 개관

- 숙련 계좌제와 훈련 바우처의 제도적 특징과 관련하여, 영국과 독일은 뚜렷한 대조적 양상을 보임
 - 독일의 경우 훈련 바우처가 전체 고용 서비스의 일환으로 제공되도록 하면서 고용 서비스와 훈련 서비스가 긴밀하게 연관
 - 영국의 경우 숙련 계좌제가 저숙련층의 숙련 향상 자체에 초점을 맞추고 있으며 고용 서비스와 정책적 연계를 갖지 않음
 - 최근 영국에서 고용 서비스와 훈련 서비스의 통합이 추진되고 있으나, 양자간의 통합에는 상당한 난관도 예상

□ 주요 특징 비교

- 정책 대상 측면
 - 훈련 바우처는 실업자와 일부 재직자에 한정된 반면, 숙련 계좌제는 취업 여부를 불문하고 저숙련층 일반을 대상으로 하고 있음
- 서비스 전달 과정
 - 훈련 바우처는 고용서비스의 제공 수준을 결정하는 직업상담사의 권한이 강력하게 보장되어 있는 반면, 숙련 계좌제는 인터넷을 통한 계좌 개설 및 관리가 가능하여 개인의 자율성이 최대한 보장되어 있음
- 훈련기관 관리

- 독일 훈련 바우처는 연방고용청 Accreditation Unit-Certification company로 이어지는 중층적 관리 시스템 하에서 엄격하게 훈련 기관을 관리, 훈련비용에 대해서도 시장 평균 가격에 대한 정보를 전제로 민간 훈련기관에 대한 견제 기능을 수행
 - 영국의 경우에도 Ofsted와 Awarding Body를 통한 훈련기관 인증 시스템이 운영되고 있으나, 훈련비용 결정이 훈련기관의 자율적 결정에 따르는 점 등에서 나타나듯 상대적으로 독일에 비해 관리 시스템이 느슨함
- 참여자의 진실한 정보 제공 및 성실한 훈련 참여
- 독일의 경우 고용사무소 내부의 엄격한 검증 시스템 및 직업 중개인의 심층 상담 과정을 통해 정보의 진실성과 훈련 성실성이 확보
 - 반면 영국의 경우 개인이 자기 계좌를 생성 관리하는 과정에서 제공하는 정보의 진실성에 대해서는 전혀 검증하지 않고 있으며, 다만 정부 자금 제공과 관련하여 훈련기관에게 검증 책임을 부과
 - 그러나 훈련기관이 접근할 수 있는 정보가 개인의 자격 수준에 대한 제한된 정보라는 점에서 개인의 허위 정보 제공 및 정부 자금의 오용 가능성을 배제하지 못함
- 정보 시스템
- 영국과 독일 모두 상당한 정도의 진보적 정보 시스템을 운영
 - 특히 매우 다양한 직업에 대한 풍부한 직업 특성 및 전망 관련 정보를 축적하고, 훈련 과정에 대해서도 상세한 정보를 구축하고 있으며, 이들 정보에 대한 구글 방식의 유연한 검색 기능, 즉 사전에 부여된, 고정된 검색어에 따른 검색 외에 연관 검색어나 검색어 연장 등 유연한 검색 기능을 제공
 - 단, 독일의 경우 훈련 분야 결정 및 바우처 발급 여부 결정 권한

이 직업상담사에게 속해 있는 상황에서, 각 개인이 자신의 숙련 수준을 평가하거나 훈련 기록 등을 관리할 수 있는 기능은 제공하지 않으며, 훈련기관의 훈련 실적·만족도 정보가 제공되지 않는 등, 훈련기관 및 훈련과정 검색 기능이 강조되고 그 외 기능은 상대적으로 취약

- 반면 영국의 경우 훈련 분야 결정 등이 개인에게 속해 있는 상황에서 전체 홈페이지 구성이 개인 주도로 이뤄져 있는 점이 특징, 특히 개인 적성 및 숙련 수준 진단, 개인 훈련 참여 이력 관리 등과 같이 각 개인이 자기주도적으로 학습 계획·진행·관리를 수행할 수 있도록 구성
- 전반적으로 독일 시스템의 경우 실업자 개인에 제공되는 정부 훈련 자금의 효율적 활용, 즉 훈련 자금의 value for money라는 점에서 높은 평가
- 그러나 보편적 숙련 향상이라는 점에서는 제한적 정책 범위를 가지며, 동 제도 자체의 운영과 관련하여 상당한 정도의 사전 투자 및 운영 비용이 요구되는 단점
 - 특히 일자리 정보 및 숙련 수요 파악을 위한 지속적인 연구개발, 지역 차원에서의 고용사무소와 기업 사이의 긴밀한 연관관계 구축 등이 반드시 필요
 - 이들 정보와 실업자 개인 정보를 결합하여 훈련 여부를 결정하게 되는 직업 중개인에 대한 장기간의 양성과 상당한 정도의 직업상담사에 대한 지속적 고용, 또한 직업상담사의 의사결정을 지원하기 위한 지역 차원의 심리전문가, 의료전문가 등 전문적 의사결정지원 시스템의 구축 및 운영도 동 시스템의 운영에 전제되어야 함
 - 실업자 외에 재직자의 숙련 향상과 관련하여, 원칙적으로 잘 발달된 양성훈련 시스템을 전제로 향상훈련에 대한 정부 지원이 제한

적이라는 점을 감안하면 현재의 시스템이 중대한 결함을 갖고 있는 것으로 판단되지 않음

- 한편 김상호(2008)에서는 제도 운영에 소요되는 높은 행정 비용, 노동시장 상황 변화에 대한 유연성 부족, 훈련생 부족으로 인한 훈련과정 취소 사례 빈발(김상호 교수 방문 훈련기관의 경우 개설된 향상훈련 훈련과정 중 약 1/3이 훈련생 부족으로 취소), 실제 제도 운영 과정에서 담당자간의 정보교환 부족 등의 문제점도 지적

○ 반면 영국 시스템의 경우 전국민의 평생학습과 숙련향성 지원이라는 이념적 지향성에 가장 충실한 시스템

- 이는 영국의 취약한 초기 직업교육훈련(양성훈련) 시스템의 특성상 성인 이후의 향상훈련 및 계속직업교육훈련에 대한 투자가 필요하다는 점이 반영
- 따라서 취업 여부를 불문하고 성인의 보편적 숙련 향상을 보편적으로 지원하는 장점을 갖고 있으나, 정책 대상의 확대에 따라 정부 지원 자금의 비효율적 활용 가능성을 배제하지 못하는 단점
- 즉 정책 대상의 포괄성으로 인해 서비스 참여자에 대한 정부 차원의 밀착 관리가 불가능한 상황에서 개인의 의사결정을 강조할 수밖에 없음
- 이처럼 개인 의사 결정이 강조되는 상황에서 최소한의 관리 시스템에도 불구하고 개인 혹은 훈련기관의 자금 유용 가능성을 배제하지 못하며, 이에 따라 훈련 참여자에 대한 정부 지원 자금의 value for money라는 점에서 상당한 압력에 직면할 가능성
- 다만, 영국 시스템의 경우에도 다양한 학력 및 자격 수준에 대한 통합적 자격 체계(qualification framework)를 통해 간편하며 효과적인 저숙련층 여부 확인, 저숙련층 대상 훈련과정에 대한 투명

하며 효과적인 정의, 훈련 이후 숙련 향상 여부에 대한 효과적인 측정 등이 가능하다는 점에서 정부 지원 자금의 value for money 를 확보할 수 있음

- 따라서 영국 시스템의 경우에도 시스템 운영에 직접 소요되는 비용은 상대적으로 크지 않을 수 있으나, 시스템 자체의 최소한 효율성을 보장하기 위한 사전 투자는 상당한 수준을 요구함

□ 한국 상황에 대한 시사점

- 우리나라의 경우 영국과 같은 정교한 자격 시스템은 물론, 독일과 같은 진전된 직업중개 기능을 갖추지 못한 상태
 - 한편 고용서비스와 훈련서비스는 노동부 관할 하에 기본적 연계성을 확보하고 있으나, 실제 서비스 전달 과정에서는 대부분 분리된 상태에서 전달
- 향후 우리나라에서도 고용 서비스와 훈련 서비스의 연계에 대한 관심이 높아질 것으로 예상
 - 전통적으로 고용 서비스와 훈련 서비스의 연계가 취약했던 영국에서도 양자간의 연계가 추진되는 상황
 - 물론 현재 실업자 대상으로 국한된 계좌제가 전체 재직자 대상으로 확대될 경우 영국과 같은 보편적 숙련 향상 지원 제도로 발전할 가능성을 배제할 수 없음
- 그러나 최소한 단기적으로 보편적 숙련 향상 지원 제도로의 발전 가능성은 제한적일 것으로 보임
 - 현재 직업능력개발 재정 시스템이 전반적으로 고용보험 직업능력

개발 사업을 중심으로 운영될 수밖에 없는 상황

- 계좌제가 확대되는 경우에도, 실업자에 대한 취업 지원 서비스, 취약계층 근로자의 자기개발 지원 서비스와 연계하여 확대될 가능성이 높음

- 향후 개인 주도 능력개발 시스템으로 발전해 갈 것인지, 혹은 독일과 같이 고용서비스와 강하게 연관된 시스템으로 발전해 갈 것인지에 대한 의사결정이 필요
 - 개인 주도 시스템으로 발전할 경우 개인의 정보에 입각한 선택을 지원하기 위한 인프라를 구축하되, 개인의 책무성을 강화하기 위한 조치가 필요
 - 이 경우 모든 훈련 참여자 대상으로 지급되는 훈련 수당에 대한 제도적 개선 등도 포함하여 개인의 책무성 강화 조치 필요
 - 해외의 경우 각국의 전체 실업자 지원 제도의 틀 속에서 수당 제도가 운영, 특히 개인 책무성이 강조되는 경우 일반적 수당 제도 운영은 드문 편

V. 훈련 상담 개선의 주요 이슈

1. 직업능력개발계좌제 훈련 상담의 현안 요약

- 현재 계좌제 훈련 상담 과정에서 나타나는 문제는 다음과 같이 요약 가능
 - 계좌 발급 희망자가 본인의 특성이나 일자리 상황 등에 대해 객관적 정보를 갖지 못한 채 훈련기관의 홍보를 통해 계좌제 훈련에 접근하는 경우가 다수
 - 또한 과거 실업자 훈련이 전액 정부 지원으로 실시되었던 상황에서, 일부 훈련기관에서 계좌제 훈련의 자부담 부분을 훈련 수당으로 보전해 줄 수 있다고 홍보하는 경우도 존재
 - 이에 따라 계좌 발급 희망자가 적절한 비용 부담을 전제로 신중하게 훈련 과정을 선택하지 않고 훈련 상담 및 계좌 발급 과정을 훈련 참여에 필요한 통과 의례 정도로 인식하는 경우도 존재
 - 훈련 상담원의 경우에도, 본인들의 신분이 불안정한 상태에서 상담에 필요한 전문성도 갖지 못한 채 계좌 발급 희망자의 요구에 수동적으로 대응하는 경우가 발생
 - 제도적으로도 계좌 발급 및 훈련 분야 결정 과정이 체계적으로 정비되지 못한 채 1차 상담만으로 계좌발급 및 훈련분야 결정이 대부분 종결
 - 그에 따라 직업 훈련이 반드시 필요한, 그리고 정부 지원이 반드시 필요한 계층에게 계좌가 선별적으로 발급되거나 적절한 훈련 과정으로 유도되지 못함으로 인해 재정 운영의 효율성 저하가 우려

- 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해 훈련 상담 내실화와 관련된 이슈들을 다음과 같이 정리할 수 있음
 - 훈련 상담과 취업 지원의 연관성 확보: 현재 훈련 상담이 형식적 구직 등록을 마친 사람들을 대상으로 이뤄져 사실상 취업 지원과 별개로 진행
 - 실업자 훈련의 취지가 이들의 취업 역량 제고라는 점에서 장기적으로 훈련 서비스와 고용 서비스가 반드시 연계되어야 하며, 이러한 점에서 현재 상호 분리된 채 이루어지는 취업 지원과 훈련 상담의 연계 방안을 모색할 필요가 있음
 - 계좌제 운영에서의 ‘공동 비용 분담’(co-financing) 원리의 관철: 계좌제는 정부의 모든 훈련 비용 부담 방식에서 벗어나 훈련 참여자의 일정 비용 분담을 전제로 하고 있는 바, 이러한 원칙을 실질적으로 구현할 수 있는 방안에 대한 강구가 필요
 - 훈련 상담 과정에서 활용할 수 있는 일자리 및 훈련 정보의 확충: 훈련 상담 부실화는 훈련 상담원이 계좌 발급 희망자보다 일자리 및 훈련 관련 정보를 충분히 갖지 못한 채, 발급 희망자의 개인 특성 등에 대해서도 주관적 응답 외에는 참고할 수 있는 정보가 부족한 데에도 크게 기인
 - 훈련 상담원의 전문성 및 권위의 강화: 훈련 상담원이 발급 희망자 개인의 특성, 일자리 및 훈련에 대한 정보 등을 충분히 갖고 있어도 그러한 정보를 발급 여부나 훈련 분야 결정 과정에서 효과적으로 활용할 수 있는 전문성을 갖추지 못한 상황이며, 설령 그러한 전문성이 존재하여도 상담원의 의사 결정이 발급 희망자에게 권위있는 결정으로 인식되지 못하도록 하는 신분상 불안정이 여전
 - 이 중 훈련 상담원의 처우 개선 문제는 정부의 공공 부문 인력 운용 방침에 제약을 받는 바, 이하에서는 훈련 상담원의 전문성 확

보와 고용지원센터 내부에서의 인력 운영 문제로 한정하여 검토

- 이에 따라 이하에서는 다음과 같이 훈련 상담에서의 과정(Process), 정보(information), 상담인력(staff)의 세 가지 이슈를 중심으로 심층 검토
 - 과정(process): 훈련 상담이 전체 고용 서비스에서 차지하는 위상에 대한 재검토와 권위있는 상담 수행에 필요한 제도적 개선 사항을 검토
 - 정보(information): 내실있는 상담 수행에 필요한 일자리 및 훈련 관련 정보의 시스템 및 콘텐츠 측면에서 개선 사항을 검토
 - 상담 인력(staff): 효과적인 훈련 상담 수행을 위해 상담원에게 요구되는 역량에 대한 심층 검토를 통해 향후 상담원의 전문성 확충 방향을 모색

2. 훈련 상담 절차의 현황과 문제점

가) 검토 배경

- 개인 주도 훈련의 확대와 관련하여, 효과적인 훈련 바우처/개인학습계좌 제도의 설계를 위해 고려해야 할 점들로 다음과 같은 사항들이 지적(Szovics, 2009)
 - 개인과 정부의 비용 분담 방식 및 비율(정액 보조 혹은 정률 보조 방식)
 - 정부의 최대 지원 수준
 - 훈련 참여자의 기여 방식(재정적 기여 혹은 자유시간 내의 훈련 참여)

- 개인의 참여 조건(잠재적 학습자 전체 혹은 일부)
 - 타겟 그룹의 정의(자영, 여성, 고령자, 이민자, 실업자, 저소득 및 저숙련)
 - 훈련공급기관 등록 요건
 - 훈련과정 등록요건(수준, 자격 연계성, 주제)
 - 자금 관리 방식(민간은행, 가상은행, 대행기관, 사전 혹은 사후 지급)
 - 과정 수수료 유도를 위한 인센티브 (개인 및 훈련기관 대상)
 - 상담의 역할(선택적 혹은 의무적, 상담 결과 준수 요구 여부)
 - 기타 재정 지원방식과의 연계 (세금 공제, 대출)
 - 부대 비용 인정 여부(보육비용, 교통비용, 임금)
 - 사용자 역할(과정 선택에서의 조언)
 - 기타 목적과 학습의 연계(창업, 은퇴 준비)
 - 제도 관리(국가, 지방, 혹은 지역)
 - 제도적 유연성과 활용성을 보장하되 오용 가능성을 방지하는 관리 시스템
- 이 중, 훈련 바우처의 재정 지원 방식에 대한 설계와 별도로, 훈련 바우처 제도의 효과적 운영을 위해 적절한 상담 기능의 확보가 필요
- 특히 저숙련, 저학력 계층은 교육훈련 자체에 대한 두려움 혹은 거부감을 갖는 경우가 많은데(Janssen, 2009; Augustyns et al., 2009), 이러한 문제의 개선을 위해서도 적절한 상담 기능의 확보가 필요
 - 우리나라 고학력경력단절 여성의 경우 “최근 1년 이내에 구직활동을 하지 못한 이유 중 ‘취업에 대한 자신감 부족’이 가사와 육아에 이어 중요한 장애 요인(오은진 외, 2008)
 - 훈련 바우처 제도의 시행이 수요자의 선택권을 강화하고자 하는 것이나, 훈련 수요자들이 상대적으로 제한된 정보를 갖고 있을 가

능성을 감안하면 훈련 상담의 기능 강화가 반드시 필요

- 한편 훈련 상담 기능의 강화는 전체 훈련 전달 체계의 개편과 깊이 연관
 - 즉 독일, 미국과 같이 공공고용서비스의 일부로 훈련서비스가 제공될 경우, 훈련 상담은 실업자의 취업 가능성 및 취업에 필요한 훈련 서비스 제공 방안 구체화에 초점
 - 반면 영국과 같이 성인의 보편적 숙련 향상에 초점을 두고 바우처 제도가 운영될 경우 훈련 상담은 취업 가능성 제고를 포함하여 보다 폭넓은 경력개발 지원의 관점에서 수행
 - 따라서 우리나라 계좌제의 정착 및 발전을 위해 훈련 상담 기능의 강화가 반드시 필요하나, 그 구체적인 방향은 전체 훈련 전달 체계의 개편과 깊은 관계 속에서 검토되어야 함

나) 현재 계좌제 훈련 상담 절차에서의 문제점

1) 계좌 발급 적격성 판단 기준의 모호성

- 현재 훈련 상담 과정에서 계좌 발급 타당성에 대한 명확한 기준이 적용되지 못하고 있는 상황
 - 대부분 상담원들이 발급 희망자와의 대화 내용에 의존하여 발급을 결정하는 상황으로, 이 과정에서 취약계층과의 마찰이 수시로 발생
 - 이에 따라 계좌 발급 여부를 결정하는데 있어 마찰을 최소화할 수 있는 객관적 기준에 대한 요구가 존재
- 이와 관련하여 계좌 발급 적격성 판단 기준을 다음과 같이 구분할 수 있음

- 주관적 기준: 태도, 성향 등을 활용, 개인의 주관적 응답에 의존하여 허위 보고 가능성, 주로 현재와 미래의 태도, 성향 등을 활용
 - 객관적 기준: 과거 직장 경력, 소득 등을 활용, 객관적 정보라는 장점이 있으나, 과거의 정보에 의존하며, 일부 누락 가능성 존재 (타 사회 정책에서 자산심사 제도 활용 현황 파악 필요)
- 적격성 평가 과정에서 주관적 및 객관적 기준 모두 고유한 한계를 갖고 있음
- 주관적 기준의 경우, 개인의 응답 내용에 기초하여 적격성 여부 자체를 판정하기는 불가능하며, 다만 훈련 우선순위, 훈련 분야 등을 선정하는데 참고자료로 활용하는 경향
 - 객관적 기준의 경우, 논란의 소지가 가장 적지만 훈련과 취업지원의 차별성, 즉 객관적 정보가 가장 분명하게 제공하는 정보가 훈련에 대한 긴급한 필요성 보다는 취업에 대한 긴급한 필요성일 가능성이 크다는 점에서 객관적 기준으로 적격성 여부를 판정하기도 곤란
 - 따라서 발급 희망자의 훈련 필요성을 판단하는데 주관적 기준과 객관적 기준 모두 한계를 갖고 있음
- 따라서 이러한 한계를 감안하면 계좌 발급 과정에서 논란의 여지가 없는 기준을 명확하게 설정하기는 사실상 불가능
- 과거 직장 경력이나 소득 수준 등에 대한 객관적 정보와, 발급 희망자의 현재 상황 및 향후 희망 등에 대한 주관적 정보를 적절히 활용하여 발급 여부를 결정할 수밖에 없는 상황
 - 오히려 계좌 발급 여부에 대한 객관적 기준을 지나치게 엄격하게 설정할 경우 노동시장에서 다양하게 존재하는 취약계층의 상황을 기계적으로 재단하고 그에 따라 정부 지원이 절실한 계층을 제외

하게 되는 문제도 우려

2) 지원 대상자에서의 사각지대 존재

- 현재 정부 지원 실업자 훈련의 대상은 원칙적으로 무직자에 한정
 - 다만 영세자영자는 임금근로자 취업을 전제로 계좌제 참여가 가능, 또한 야간대학·방통대학 재학생도 임금근로자 취업 희망을 전제로 실업자 훈련 참여가 가능
 - 그러나 경제적 여건이 취약하고, 생계비 부담도 갖고 있는 임시직·파트타임 아르바이트생의 경우 현재 일자리가 있다는 이유로 실업자 훈련 참여가 불가능
 - 고용보험 가입 비정규직의 경우에는 근로자능력개발카드제를 통해 정부 지원을 받을 수 있으나, 미가입 비정규직의 경우에는 그 혜택에서도 제외

- 계좌제 지원에서의 사각지대 존재는 훈련 정책의 사회통합성 제고 취지에 비취 봐도 부정적일 뿐만 아니라, 훈련 상담 과정에서도 불필요한 마찰을 야기
 - 현재 훈련 상담에서 개인 응답에 상당 부분 의존하며 허위 보고를 효과적으로 걸러내지 못하는 상황에서 마찰 가능성이 더욱 증가
 - 즉 일부는 일자리가 없다고 허위 보고 후 계좌제에 참여하고, 어떤 경우는 일자리를 보고하여 계좌제에 참여하지 못할 경우 민원 발생 소지
 - 또한 이 과정에서 훈련 상담원이 효과적으로 민원에 대응하지 못하면서 이들의 사기 저하 및 수동적 업무 처리를 심화시킬 가능성
 - 따라서 계좌제 지원 대상에서의 사각지대 문제는 훈련 정책의 본

래 목적에 비취서도 개선되어야 할 사안일 뿐만 아니라, 훈련 상담의 원활한 작동을 위해서도 반드시 해결되어야 할 사안

3) 훈련 상담과 고용 서비스의 연계 미흡

- 현재 계좌 발급을 위해서는 온라인 혹은 고용지원센터 방문을 통해 구직등록을 실시하면 됨
 - 한편 구직등록 이후 실제 취업 활동을 하지 않아도 계좌 발급 및 훈련 참여에 제약이 없는 상태로, 구직등록 자체가 형식적으로 이루어지는 경우가 발생
 - 훈련 상담원의 경우 훈련 희망자의 구직 활동 상황이나 과거 직장 경력 등에 대한 정보가 부족한 상황에서 훈련 참여 여부에 대해서만 상담
 - 취업 지원을 담당하는 직업상담사의 경우에도, 구직 희망자에 대해 훈련 참여를 안내하거나 계좌제 관련 상담을 실시하는 경우가 드문 상황
 - 이에 따라 취업과 훈련 사이의 상호 연계가 취약한 상태에서 각각 서비스가 제공되어 실업자 훈련의 당초 취지, 즉 실업자의 원활한 일자리 이행 지원이라는 취지를 구현하지 못하는 상황

- 이러한 상황은 과거 실업자 훈련이 물량 배정 방식으로 운영되며 취업 지원과 업무상 연관성을 갖지 않았던 것에 기인
 - 즉 과거 물량 배정 방식 하에서는 훈련기관이 지방관서로부터 물량을 배정받으면 훈련기관이 훈련생 모집-훈련 실시-취업 지원까지 담당
 - 이에 따라 고용지원센터에서 구직 활동 지원을 담당하는 직업상담사가 훈련 업무 자체를 알지 못하는 상태에서 구직자의 일자리

탐색만 지원

- 한편 계좌제 도입에 따라 훈련 상담원이 배치되었으나, 이들의 업무가 취업 지원 활동은 배제한 상태에서 계좌 발급 및 훈련 분야 결정 등으로만 국한
 - 이에 따라 현재와 같은 취업 서비스(=직업상담사)와 훈련 서비스(=훈련 상담원)의 업무 분리 현상이 구조화되는 경향
- 이러한 상황은 계좌제 자체의 내실화 뿐만 아니라 공공고용서비스의 내실화 차원에서도 반드시 개선되어야 할 사안임
- 즉 실업자 훈련의 취지가 원활한 일자리 이행이라는 것 뿐만 아니라, 취업 지원 과정에서도 취업 역량이 미흡한 구직자에게 적절한 직업훈련을 제공하는 것이 이들의 장기적 노동시장 경쟁력 제고에 절실하다는 점에서 반드시 개선되어야 함
 - 특히 계좌제 도입 초기에 이러한 문제가 개선되지 않고 고용지원센터 내부의 업무 분리가 고착화되면 향후 이를 개선하는 것이 더욱 어려울 전망
 - 이에 따라 제도 도입 초기부터 취업 서비스와 훈련 서비스의 연계 방안을 적극적으로 모색, 추진하는 것이 필요

다) 향후 훈련 상담 절차 개선의 고려 사항

1) 전체 실업자 훈련 전달 체계에서 훈련 상담의 기능 강화

- 현재 실업자 훈련 전달 체계에서의 위상: 계좌제 훈련에만 국한된 훈련 상담
- 계좌제: 훈련 희망 → (대부분 훈련기관 상담) → 상담/발급 신청 → 발급 → 훈련참여

- 물량배정: 훈련 희망 → 훈련기관 모집 → (상담 없음) → 훈련 참여
- * 당초 훈련 비희망자: 구직등록 → 취업 알선 → 취업으로, 훈련 상담 기회 없음

- 향후 실업자 훈련 전달 체계에서 훈련 상담의 위상: 실업자 훈련 참여의 전제조건으로 개편
 - 훈련 희망자: 훈련 희망 → 센터 훈련 상담 → 무료 훈련/자비 부담 결정 → 물량 배정/계좌 발급 → 훈련 참여
 - 당초 훈련 비희망자: 구직등록 → 간이 훈련 필요성 테스트(희망자) → 훈련 상담 여부 스스로 결정 → 훈련 상담 혹은 취업 알선 → 훈련 혹은 취업

2) 물량 배정 혹은 무료 훈련 방식의 개편

- 향후 계좌제 훈련의 확대가 이뤄질 경우, 현행 물량 배정 방식 유지에 대한 논란이 예상
 - 물량 배정 방식 훈련은 저소득층의 훈련 비용 부담은 없지만, 현재 방식으로 계속 운영되면 취약계층 대상으로 저가·저품질 훈련이 공급될 가능성
 - 특히 계좌제 확대로 훈련시장에서 경쟁력있는 훈련기관이 계좌제 방식을 선호할 경우 물량 배정 훈련의 저품질화가 구체화
 - 그에 따라 물량 배정 방식 훈련이 저소득층의 취업 지원에 효과성이 미미하다는 비판이 제기될 가능성
 - 따라서 기존 방식에 익숙한 훈련기관의 적응기간 확보를 위해 일정 기간 물량 배정 방식을 유지하는 것이 필요하나, 향후에도 계속 현재와 같은 물량 배정 방식을 유지하기 어려울 가능성

- 이에 따라 물량 배정 방식 훈련의 개편 방안도 동시에 고려하여 계좌제의 발전 방안, 또한 훈련 상담의 발전 방안을 검토하는 것이 필요
- 물량 배정 방식의 개편과 관련하여, 두 가지 대안을 검토
 - 계좌제의 자부담 면제 방식: 현재 취업패키지 사업과 유사하게 계좌를 발급하되 자부담을 면제하는 방식
 - 이러한 방식은 사실상 모든 실업자 훈련을 계좌제 훈련으로 통일시키되, 취약계층에 대해서만 집중 취업 지원과 연계하여 자부담을 경감시키는 것
 - 물량 배정 방식의 변형 방식: 특정 훈련기관에 기관별 훈련 인원 한도를 배정하되, 훈련 인원 모집은 센터 훈련 상담을 거친 경우로 한정, 훈련기관이 훈련-취업까지 지원하는 방식
 - 물량 배정 방식의 저품질 훈련 논란을 해소하기 위해서는 훈련 직종별 훈련비용을 상향 조정하거나 실비 정산하는 방식 도입 필요
 - 실업자 훈련 전달 체계가 복잡해지고, 실비 정산 등으로 인한 행정 부담 증가의 단점을 갖고 있으나, 훈련기관을 통한 실업자 개인별 집중 관리가 가능하다는 장점
- 향후 훈련 대상자의 전달 체계별 선별 기제로서 훈련 상담의 기능을 설정
 - 훈련 전달 체계 전체(=자부담 훈련(현행 계좌제)+무료 훈련(현행 물량 배정))의 변화를 동시에 추진하면서, 훈련 대상자의 취업 능력·소득 수준 등을 감안하여 양자 중 어떤 훈련 전달 체계로 유도할 것인지 판정하는 기제로서 훈련 상담을 활용

3) 공공 고용 서비스 전달 체계의 개편

- 실업자 훈련 전달 체계의 개편과 구직 서비스-훈련서비스 관계 변화
 - 실업자 훈련 전달 체계 개편을 통해 본인이 훈련을 희망하는 경우 외에 객관적으로 훈련이 필요한 구직자에 대해서도 훈련 상담을 실시하는 것은 고용지원센터의 구직서비스와 훈련서비스 상호 관계의 변화를 의미
 - 즉 현재까지 고용지원센터 직업상담사가 훈련 업무에 대해서는 전혀 알지 못한 채 구직 활동 지원만 담당하던 것에서 벗어나, 개인별 훈련 필요 여부를 판단하여 훈련 서비스로 연결시키는 활동이 필요
 - 특히 훈련에 대한 의지 부족 등으로 인해 훈련에 소극적인 취약계층의 경우, 이들을 적극적으로 훈련으로 유도하는 것이 전체 훈련 정책의 발전에 중요
 - 즉 현재와 같이 훈련을 적극적으로 희망하는 경우에 대해서만 계좌 발급 여부 등을 판단하는 것이 아니라, 당초에는 훈련을 희망하지 않는 구직자에 대해서도 소정의 훈련 필요성 검사 절차를 스스로 거치도록 하고, 이들 중 훈련 필요가 있는 경우에 훈련 상담으로 유도하는 제도적 장치가 필요

- 이에 따라 고용지원센터의 고용지원 서비스 제공 과정에서도 훈련 관련 서비스와의 연계성을 강화하는 것이 필요
 - 즉 직업 상담원들도 구직 활동 지원 업무 외에, 훈련 업무에 대한 이해도를 높이도록 유도
 - 훈련 상담 과정에서도 그간의 구직 활동 정보 등을 바탕으로 실제 훈련 필요성 및 희망 훈련 분야의 적합성 등을 점검

- 보다 근본적으로 해외 사례에 따라 취업 지원과 훈련 지원의 관계에 대한 재검토가 필요
 - 즉 독일, 미국의 경우 취업 지원 서비스의 일환으로 훈련 서비스를 제공
 - 일자리 소개에도 불구하고 역량 미흡 등으로 인해 취업이 되지 않는 경우 훈련을 제공하거나(미국), 원활한 취업을 위해서는 반드시 훈련이 필요하다고 인정되는 경우에 한해 훈련 바우처를 발급(독일)
 - 이들 국가의 경우 원칙적으로 모든 구직자에 대한 1:1 관리를 전제로 취업 지원 서비스와 훈련 지원 서비스가 연계되어 있음

- 우리나라의 경우 공공고용 서비스 인프라가 취약하여 해외와 같은 방식으로 취업 지원과 훈련 서비스를 조기에 연계시키기는 현실적으로 한계
 - 그러나 공공고용 서비스 인프라의 장기적 확충을 전제로 취업 지원과 훈련 서비스의 연계 방안을 모색하는 것이 필요
 - 즉 우리나라의 경우에도 실업자 개인별 관리 시스템 도입을 전제로 일자리 소개 이후 취업이 원활치 않은 경우에 한하여 실업자 훈련으로 유도하는 방식 등을 검토
 - 이를 통해 훈련 서비스의 사회통합적 효과 제고, 재정 효율성 제고 등을 추진할 수 있음

3. 훈련 정보 인프라의 현황과 문제점

가) 검토 배경

- 효과적 훈련 상담을 위해서는 훈련 희망자의 특성, 훈련 희망 분야의 특성 등에 대한 통합적 실시간 정보 조치가 필수적
 - 그러나 현재 훈련 상담원의 훈련 희망자 관련 정보 조치가 제한되어 있을 뿐만 아니라, 각종 행정 정보에 대한 통합적 조회도 불가능한 상황
 - 이에 따라 훈련 상담 관련 정보 시스템 자체의 개선 방안을 검토
 - 상담 관련 정보의 내용 측면에 대해서는 별도로 검토

나) 현재 훈련 상담 정보 인프라의 문제점

1) 전반적 현황과 문제점

- 훈련 상담을 위한 정보원은 온라인 상의 직업능력개발계좌제 홈페이지를 비롯하여, HRD-net, NTIS(National Training Information Service), Q-net, 워크넷(Worknet), JOB net 그리고 KNOW 등이 제공
 - 훈련기관 및 훈련과정 정보: HRD-net, 직업능력개발계좌제
 - 고용정보: 워크넷과 JOB net, KNOW
 - 자격정보: Q-net
 - 직업훈련-자격-직업능력표준-직업의 일원화된 정보: NTIS
- 이상의 공공 고용안정전산망은 업무 단위별로 서비스망을 구축운영 중

- 그러나 시스템 연계를 통한 복합 조회 시 서비스 단절 등 수요자 중심의 통합·연계 서비스가 미흡
 - 특히 사용자 수요의 다양화·개인화 및 서비스통합 등 고객 니즈를 충족시킬 수 있는 정보가 산재되어 서비스영역 확대·활성화로 고용서비스 다각화에 어려움이 있음
- 이러한 상황에서 계좌제를 위한 훈련 상담에 필요한 기초적인 정보는 제공되고 있으나, 실효성있는 훈련 상담에 필요한 정보가 부족
- 또한 관련 정보 활용 방법에 대한 훈련 상담원의 인지도도 센터별, 상담원별 편차

<표 39> 훈련 상담 관련 정보 현황

구분	검색사이트	주요메뉴	내용
훈련기관 및 훈련과정 정보	HRD-net	<ul style="list-style-type: none"> - 직업훈련 소개 - 일반훈련과정 - e-Learning 과정 	<ul style="list-style-type: none"> - 일반훈련과정(실업자훈련): 훈련기관, 훈련과정, 기관 평가등급 등 · 훈련기관: 임직원 및 훈련교사 현황, 설비현황, 소재지 · 훈련과정: 훈련내용, 훈련기간, 훈련시간, 훈련교재, 훈련장소, 훈련강사, 훈련비용, 평가참가현황
	직업능력 개발계좌제	<ul style="list-style-type: none"> - 훈련기관 정보 - 훈련과정 정보 - 정보마당 	<ul style="list-style-type: none"> - 훈련기관 정보: 훈련기관 목록 제공 · 훈련기관 소개, 훈련기관 연혁, 훈련기관 특징 및 장점, 주요 훈련분야, 강사진, 실습시설, 기타 홍보 내용 - 훈련과정 정보: 계좌제 훈련과정(ETPL), 훈련분야별, 소재지별 훈련과정 및 개설예정 훈련과정 소개, 전문가심사평, 수강후기, JOBMAP, 인력수요 동향 정보

<표 계속>

구분	검색사이트	주요메뉴	내용
고용 정보	워크넷	<ul style="list-style-type: none"> - 채용정보(구인) - 인재정보(구직) - 취업상담/지원 - 취업자료실 	<ul style="list-style-type: none"> - 채용정보: 지역별, 직종별, 전공계열별 인재 정보, 채용지원 서비스 - 인재정보: 지역/산업단지별, 역세권별, 직종별 일자리정보, 취업지원 서비스 - 취업상담/지원: 직업심리검사, 직업지원프로그램, 사이버취업상담서비스 - 취업자료실: 직업정보서비스와 한국직업사전, Job Map, 통계간행물/연구자료 등의 고용동향 서비스
	JOB net	<ul style="list-style-type: none"> - 지역/직종별 채용 정보 	<ul style="list-style-type: none"> - 28개 기관이 참여, 정보는 2시간 단위로 갱신 - 직종, 지역, 고용형태, 경력, 학력, 임금, 연령 등의 구인조건 제공
	KNOW	<ul style="list-style-type: none"> - 직업정보 - 학과정보 - 직업자료실 - 커리어상담 	<ul style="list-style-type: none"> - 종합 직업정보 · 하는 일: 직무개요, 수행직무, 관련 직업 정보 · 되는 길: 교육 및 훈련기간, 학력 분포, 관련 학과, 관련자격 및 훈련기관 정보 · 임금/전망: 임금, 일자리 전망, 일자리 현황 · 능력/지식/환경: 업무수행능력 중요도, 업무수행능력 수준, 지식중요도, 지식수준, 업무 환경 · 성격/흥미/가치관: 성격, 흥미, 직업가치관
자격 정보	Q-net	<ul style="list-style-type: none"> - 자격정보 - 원서접수 - 합격자/답안발표 	<ul style="list-style-type: none"> - 자격정보: 국가자격, 민간자격, 외국자격, 자격검정통계 정보 · 국가자격: 종목별 상세정보, 국가기술자격제도, 국가전문가자격제도, 연간시험일정, 자격종목 변천 일람표 · 민간자격: 종목별 상세정보, 등록제도, 국가공인제도, 사업 내 자격제도관련 정보 · 외국자격: 종목별 상세정보 및 국가별 자격제도 운영현황 · 자격검정통계: 총괄현황과 종목별 현황에 관한 검정통계 정보
직업훈련- 자격-직업 능력표준- 직업의 일원화 정보	NTIS	<ul style="list-style-type: none"> - 직업훈련 - 자격 - 직업능력 - 직업 	<ul style="list-style-type: none"> · 직업훈련정보: 연계 자격, 직업, 직업능력표준 정보, 관련훈련기관 및 훈련과정 정보제공 · 자격정보: 관심 자격의 상세정보, 관련훈련직종 정보, 자격취득 시 관련 직업, 직업능력표준 정보제공 · 직업능력표준 정보: 직업훈련 직종, 자격, 훈련기관과 훈련과정정보제공, 직업안내 · 직업정보: 직업정보, 직업훈련정보, 자격정보, 직업능력표준정보 제공

2) 훈련 정보 네트워크별 세부 현황 및 문제점

□ 훈련 과정 및 훈련 기관 정보

○ HRD-net

- HRD-net은 직업능력개발훈련 정보망으로서 계좌제 및 실업자 훈련 등 일반 직업훈련과정과 e-Learning 과정에 대한 정보를 제공
- 계좌제 대상인 실업자훈련은 직종별 훈련 및 지역별 훈련으로 구분하고 훈련기관, 훈련과정, 소재지, 기관 평가등급, 대상훈련생, 교육기간에 대한 정보 제공
- 훈련기관: 임직원 및 훈련교사 현황, 설비현황
- 훈련과정: 훈련과정정보(훈련내용, 훈련기간, 훈련시간, 훈련교재, 훈련장소, 훈련강사, 훈련비용, 평가참가현황)
- ※ 자격정보, 고용정보 없음 - 홈페이지에 제공된 Quick Menu를 검색자가 선택하여 검색

○ 직업능력개발계좌제 검색 사이트

- 훈련계좌제와 관련된 훈련정보는 HRD-net 상에서 별도의 검색 사이트를 제공, 독립된 검색 사이트로서 크게 훈련기관 정보, 훈련과정 정보, 그리고 정보마당으로 구분
- 훈련기관 정보는 훈련기관 목록을 제공하고 있는데 지역별로 상세 검색이 가능
 - 훈련기관 소개, 훈련기관 연혁, 훈련기관 특징 및 장점, 주요 훈련분야, 강사진, 실습시설, 기타 홍보 내용을 제공
- 훈련과정 정보는 계좌제 훈련과정(ETPL), 훈련분야별, 소재지별 훈련과정 및 개설예정 훈련과정별로 정보가 제공되는데, 과정소개, 전문가심사평, 수강후기, JOBMAP, 인력수요 동향에 대한 정보를

제공

- 과정소개: 훈련목표, 훈련내용, 훈련과정 시간표, 훈련기간, 훈련 비용, 훈련대상, 훈련교재, 강사진, 훈련시설 및 장비 사후(취업) 지원서비스
- 전문가 심사평: 훈련수준, 필요한 후행 학습과정, 심사 총평
- 수강후기: 교육강사, 훈련내용, 훈련방법, 실습장비에 대해서 5점 척도(5 star)로 평가 후 간담한 수강후기 작성
- JOBMAP: 종사자수(해당 직업/전체), 평균 임금, 평균 근속년 수, 평균학력 및 학력분포, 평균연령 및 연령분포를 제공하고, 훈련과정과 관련된 직업정의와 주요업무, 자격요건, 직업예시, 취업 알선 연계코드를 제공
- 인력수요 동향: 관련직종(중분류)의 사업체 규모별 현원, 구인인 원, 채용인원, 미충원인원, 부족인원, 부족률, 채용계획 등
- ※ 훈련기관 역량에 대한 정보 미흡
- ※ JOBMAP, 인력수요 동향의 경우 지역단위별로 세분화된 정보제공이 필요, 해당 훈련과정의 실제 취업정보(취업률 등)
- ※ 선행 학습과정에 대한 정보의 부재

□ 일자리 관련 정보

○ 워크넷(Worknet)

- 워크넷은 취업 포털 사이트로서 채용정보(구인), 인재정보(구직) 및 취업 상담 지원, 고용동향 서비스를 제공
- 구직자에게 지역/산업단지별, 역세권별, 직종별 등 다양한 일자리 정보를 비롯하여 온라인 구직신청, 맞춤형 정보 서비스, 구직활동 내역 조회, 등의 취업지원 서비스를 제공
- 구인자에게 지역별, 직종별, 전공계열별 등 다양한 인재정보를 비

롯하여 온라인 구인신청, 인재정보관리, 맞춤형 정보 서비스, 등의 채용지원 서비스를 제공

- 그 밖에 직업심리검사, 직업지도프로그램, 사이버직업상담, 직업정보 서비스와 한국직업사전, Job Map, 통계간행물/연구자료 등의 고용동향 서비스를 제공
 - 한국 직업사전: 1997년~2006년까지 현장 직무조사를 거쳐 제작한 가장 방대한 직업정보 데이터베이스로 직업의 변화와 특성을 가늠해 볼 수 있는 유일한 자료로서 각 직업의 직무개요 및 내용, 직무 수행에 필요한 교육 및 훈련기간, 요구되는 자격, 작업강도 등의 정보를 개략적인 수준에서 제공하고 있으며, 직업전망과 JOBMAP은 관련 검색사이트와 연계하여 제공
 - JOB MAP: 2007년 전국 7만 5천 가구의 약 10만 여명의 취업자를 대상으로 실시된 ‘산업별 직업별 고용구조조사’ 결과로서 194개 산업과 426개 직업별로 임금, 종사자수, 남녀비율, 근속년수 등 노동시장 정보를 제공하고 있으나, 직업과 관련된 해당 훈련과정 및 지역별 취업정보는 부재

○ KNOW

- 직업정보시스템으로서 종합적인 직업정보를 제공
 - 하는 일: 직무개요, 수행직무, 관련 직업 정보
 - 되는 길: 교육 및 훈련기간, 학력 분포, 관련학과, 관련자격 및 훈련기관 정보
 - 임금/전망: 임금, 일자리 전망, 일자리 현황
 - 능력/지식/환경: 업무수행능력 중요도, 업무수행능력 수준, 지식 중요도, 지식수준, 업무 환경
 - 성격/흥미/가치관: 성격, 흥미, 직업가치관

○ JOB net

- JOB net은 일을 찾는 구직자들이 인터넷을 활용하여 여러 취업사이트에 흩어져 있는 일자리정보를 한곳에서 쉽게 찾을 수 있도록 구축한 일자리 전문 검색 사이트
- JOB net 참가기관은 구인정보 제공 사업자, 근로자파견업체, 경제단체, 유/무료 직업소개소 등 구인정보를 보유하고 있는 노동부의 직업안정법상의 고용서비스 기관이면 참가가 가능.
 - 현재 인크루트 등 28개 기관이 참여하고 있으며, 다만 구인정보 게재를 원하는 기업은 참가기관을 통해서 구인
 - JOB net에 게재되고 있는 정보는 각 참가기관이 JOB net으로 제공하는 정보로 2시간 단위로 정보를 갱신
 - 고용형태, 경력, 학력, 임금, 연령 등의 구인 조건 제공

□ 자격 관련 정보

○ Q-net

- 한국산업인력공단에서 운영하는 자격종합 사이트로 자격정보, 원서접수, 합격자/답안발표 등에 대한 정보를 제공
- 자격정보 메뉴에서 국가자격, 민간자격, 외국자격, 자격검정통계 정보를 제공
 - 국가자격: 자격종목별 상세정보, 국가기술자자격제도, 국가전문가자격제도, 연간시험일정, 자격종목 변천 일람표 제공
 - 민간자격: 자격종목별 상세정보, 등록제도, 국가공인제도, 사업내 자격제도관련 정보 제공
 - 외국자격: 자격종목별 상세정보 및 국가별 자격제도 운영현황 제공
 - 자격검정통계: 총괄현황과 종목별 현황에 관한 검정통계 정보

제공

- 국가자격종목별 상세정보의 경우 기본정보(종목개요, 변천과정, 수행직무, 진로 및 전망, 종목별 검정 현황), 시험정보, 우대현황에 대한 정보를 제공하고, 직업훈련에 대한 정보는 HRD-net의 직종별 훈련 사이트로 안내하고, 취업 정보는 워크넷의 채용정보 사이트로 연결

□ 직업훈련-자격-직업능력표준-직업의 일원화 정보 서비스

○ NTIS(National Training Information Service)

- NTIS는 온라인으로 자격 및 훈련정보를 총괄하고 있는 호주의 NTIS(National Training Information System)를 벤치마킹하여 2007년 11월 개설·운영
- 직업훈련-자격-직업능력-직업의 통합정보를 제공하며, 핵심정보를 중심으로 한 연계정보의 통합·상세 검색을 제공
 - 직업훈련 정보: 직업훈련 직종 정보를 제공하며, 연계될 수 있는 자격, 직업, 직업능력표준 정보를 제공. 관련훈련기관 및 훈련과정 정보를 제공하며 관련사이트(HRD-NET)로 안내
 - 자격 정보: 관심 자격의 상세정보와 취득에 도움이 되는 관련 훈련 직종 정보, 자격취득 시 진출 할 수 직업과 배양되어야 할 직업능력표준 정보를 제공. 자격취득 관련사이트(Q-NET)로 안내
 - 직업능력표준 정보: 근로자가 어느 정도의 일을 할 수 있는지를 통해 일을 위한 직업훈련 직종, 자격, 훈련기관과 훈련과정정보를 제공하며 어떤 직업으로 진출할 수 있는지를 안내
 - 직업 정보: 구직자가 진출하고자 하는 직업의 직업정보(하는 일, 임금 및 전망, 되는 길)와 직업훈련정보, 자격정보, 직업능력표준 정보를 제공하고, 직업훈련을 위한 관련사이트(HRD-NET), 자

격취득을 위한 관련사이트(Q-NET)로 안내

- ※ 훈련 직종과 직업이 1:1로 matching 되지 못하고 있음(1개 훈련 직종에 여러 개의 직업이 matching), 또한 훈련기관에서 직접 입력하는 시스템으로 정확성의 문제를 내포하고 있으며, 훈련표준의 경우 제조업중심으로 제한된 정보를 제공
- ※ 아직은 관련 정보를 구축하고 있는 단계로 제한된 정보만을 제공

□ 현재 정보 인프라의 문제점 요약

- 훈련 상담원의 정보 검색 권한 제한
 - 현재 일부 센터의 경우 임시직 훈련 상담원이 WorkNet 등에 대한 조회 권한을 갖고 있지 않음
 - 이는 임시 직원이 계좌 발급 희망자의 개인 정보를 검색하는 데 대한 민원 발생 우려에 따른 것이나, 그로 인해 계좌 발급 희망자의 과거 직장 경력 등을 정확히 체크하지 못하여 적절한 상담이 이루어지지 못하는 한계
- 훈련-일자리 연계 검색 시스템의 기능 미흡
 - 기존의 분산된 고용서비스 한계를 극복하기 위하여 구축된 원스톱(one-stop)시스템 또는 NTIS(National Training Information Service) 시스템 등이 구축되었으나, 현재 개발 단계로 개인별 맞춤형 서비스 제공에 애로
 - 예를 들어 기존의 각 시스템별로 별도 관리되는 취업지원, 직업훈련, 고용보험정보를 통합하여 One-Screen 형식으로 고용지원센터 상담원에게 제공함으로써 개인별 통합정보 조회의 기반을 마련하였으나, 일부 자료 부정합, 충분한 정보연계 또는 활용기능 미비로 인하여 사용률은 다소 낮음

- 또 다른 정보연계의 시도인 NTIS 시스템은 일-훈련-자격코드의 코드를 상호 연계함으로써 연관정보를 즉시 조회할 수 있도록 하였으나 코드 연계의 일부 부정확성이나 컨텐츠 보강 필요성이 존재
- 정보 시스템 상호 정보 연계가 미흡
 - HRD-net 및 ETPL 상의 훈련 직종(과정)-직업 연계, 자격, 신청 요건 등에 대한 정보가 부정확하거나 부족
 - 구인-구직 일자리 정보와 훈련 직종을 연계시키는데 필요한 직업-훈련 직종(과정) 정보가 ETPL 및 워크넷 등에서 부족
 - ETPL의 경우 훈련과정 중심의 정보 제공으로 훈련기관의 역량에 대한 정보가 미흡
- 훈련 및 고용 정보의 구체성 및 신뢰성 미흡
 - JOBMAP, 인력수요 동향의 경우 훈련 직종(과정)의 실제 고용정보 및 지역단위별 세분화된 정보제공이 부재
 - NTIS의 경우 훈련기관에서 훈련 직종과 직업과의 관계를 직접 입력하는 시스템으로 정확성의 문제를 내포
- 정보 검색 시스템에서의 비효율성
 - HRD-net의 경우 자격 및 고용에 대한 정보가 제공되지 않아 홈페이지에 제공된 Quick Menu를 사용자가 알아서 선택하는 시스템
 - 계좌발급 희망자의 거주지 특성 등을 감안하여 다수 지역 검색 등이 필요하나, 현재에는 단수 검색 및 출력만 가능
 - 계좌발급 희망자의 특성 등을 반영하여 소프트 매칭 방식의 정보 검색이 불가능

- 일자리-복지 정보의 연계 미비
 - 노동부 내부 일자리-훈련 시스템 상호간의 연계 외에도, 복지 정보 시스템과의 연계가 갖춰져 있지 않아 계좌 발급자가 기초생활 수급자인지 여부 등을 실시간으로 확인할 수 없는 상황

다) 해외의 훈련 정보 인프라 사례

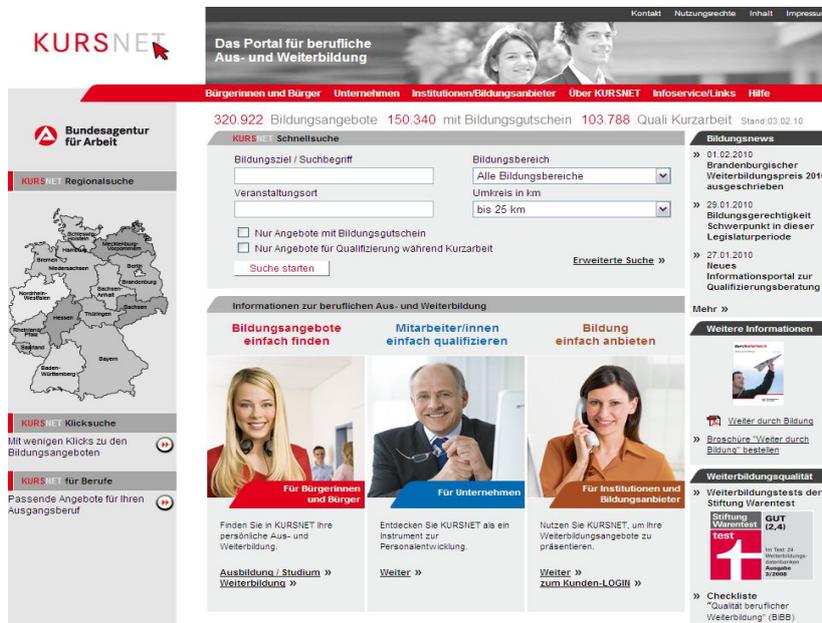
1) 독일 훈련정보시스템 KURSNET <http://www.kursnet.arbeitsagentur.de>

- 독일 전역의 14,000여개 훈련기관에서 제공하는 400,000여개의 훈련 과정 정보가 제공되는 독일 최대의 훈련정보 데이터베이스
 - 훈련과정에 대한 정보가 매일 업데이트되며 이용료는 무료
 - 각 훈련과정의 초점은 직업훈련에 맞춰져 있음
 - 독일 내의 훈련과정과 더불어 독일어로 진행되는 유럽지역의 훈련 과정 정보도 포함되어 있으며 독일과 국경이 인접한 지역에서 진행되는 훈련과정에 대한 정보도 제공됨
 - 다양한 훈련 프로그램에 대한 다중비교가 가능
 - KURSNET 내의 훈련과정 정보는 훈련기관에서 관리하며 또한 BA의 담당자에 의해 관리됨
- 콘텐츠 내용
 - KURSNET에 등록되는 훈련과정 정보는 다음의 기준을 충족해야 함:
 - 취업과 관련된 과정
 - 정보 열람은 무료
 - 강의시간은 4시간 이하
 - 다음과 같은 훈련과정 정보는 등록되지 않음:
 - 정치 관련 과정

- 종교 관련 과정
- 독일어 문학 과정
- 운전면허 과정
- 기타 철학적 과정

○ 사이트 구성

[그림 6] KURSNET 초기 화면



- 주요 대상: 시민, 기업, 훈련기관
- 검색 결과는 리스트 형식으로 훈련과정의 수준과 목표를 기준으로 정렬
- 훈련과정 수료 후 취업 가능한 직업 분류를 보여줌

○ 검색 기능 예시

[그림 7] KURSNET 검색 화면

Erweiterte Suche

Suchkriterien (In mindestens einem der mit * gekennzeichneten Felder sind Angaben erforderlich.)

① Bildungsbereich

② Bildungsziel/
Suchbegriff * ⑤ Systematik *

③ Ort * ④ Bildungsanbieter *

④ Umkreis in km

Nur Angebote mit Bildungsgutschein * ⑦ Nur Angebote für Qualifizierung während Kurzarbeit *

⑥ Individ. Einstieg * möglich ⑦ Maßn.Nr. *

⑧ Unterrichtsform ⑦ frühester Beginn

⑧ Bildungsart ⑦ spätestesr Beginn

⑧ Behinderung ⑧ Dauer

⑨

- ① 교육훈련 분류
- ② 훈련 목표(직업 혹은 숙련유형)/키워드 입력
- ③ 지역 선택
- ④ 지역 선택시 거주지 반경 ~km로 검색
- ⑤ 검색 희망 훈련기관명 입력
- ⑥ 훈련 바우처 해당 여부 체크
- ⑦ 훈련과정 번호, 가장 가까운 시작 시점 혹은 가장 먼 시작시점 선택
- ⑧ 훈련 형태 선택 (전일훈련/주말훈련/일정시간 훈련 등)
- ⑨ 검색 시작

※ 위 조건 중 일부만 입력한 상태에서 검색 가능

- 교육훈련 분류별 수록 과정 수

분류부호	분류내용	훈련과정 갯수
A	직업교육	12,000
B	직업훈련	20,000
C	직업훈련	350,000
DM	마스터 과정	6,000
DT	기술교육	3,000
DB	경제, 경영	1,000
DX	기타 경력개발	5,000
HA	상급학교 진학을 위한 자격 취득	13,000
HB	study of education	200
HC	대학에서의 계속교육	5,000
R	직업재활치료	3,000

○ 훈련과정 검색 결과

- 훈련과정 일련번호
- 훈련과정/분야, 훈련과정명, 훈련기관 주소
- 위치
- 훈련 시작일
- 훈련기간, 훈련비용
- 훈련 형태
- 수강요건

○ Watchlist 기능

- 열람한 훈련과정 정보 중 관심 있는 훈련과정에 대해 체크박스에 체크한 후 'In Vormerkliste' 메뉴를 클릭하여 따로 저장할 수 있음

○ 교육훈련 분류

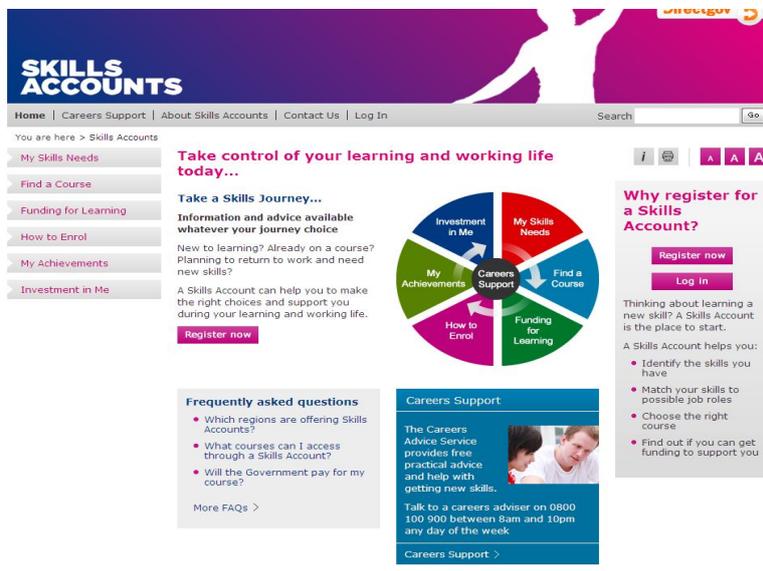
- 교육
 - 직업훈련
 - 학위과정
 - 직업재활훈련

- 기초직업교육 및 상급학교 진학자격 취득
- 훈련
 - 경력개발
 - 전문자격 취득 후 재훈련
 - 계속교육
 - 직업재활훈련

2) 영국 숙련계좌제 사이트: Skills Accounts(www.direct.gov.uk/skillsaccounts)

- 숙련계좌제 홈페이지는 개인의 의사결정 지원 목적으로 구축
 - 이는 현재 영국 숙련계좌제가 개인의 판단에 거의 전적으로 의존하여 운영되기 때문으로, 개인의 의사결정에 초점을 맞춘 점이 특징
- 초기화면

[그림 8] Skills Accounts 초기화면



- Skills Accounts 웹사이트는 회원가입 혹은 로그인 없이 접근 가능
 - 등록 절차: 다음과 같은 정보를 입력해야 함
 - 개인정보 - 성별, 성, 이름, 생년월일 (필수)
 - 본인확인정보 - ID 혹은 패스워드 분실시 재발급을 위한 정보
 - 연락처 - e-mail 혹은 핸드폰 연락처 입력
 - ID와 패스워드
 - 정보 입력이 완료되면 등록이 완료되었다는 화면이 나타나고 가입자 고유의 Skills Accounts 등록번호가 발급됨

- Customer Journey
 - Skills Accounts 홈페이지에서 볼 수 있는 다이어그램으로서 각 이용자가 Skills Accounts를 통해 접근할 수 있는 다양한 메뉴를 함축적으로 나타냄

[그림 9] Skills Accounts Customer Journey



- 나의 숙련 수요(My Skills Needs)
 - 실행 계획(Action Plan)
 - 숙련도 평가 도구(Skills Diagnostic Tool)
 - 숙련도와 흥미 평가(Skills and Interests Assessment)
 - 훈련과정 탐색(Find a Course)
 - 훈련과정 검색(Course Search)
 - 훈련비 지원(Funding for Learning)
 - 정부 지원을 위한 자격 평가 도구(Tools to check eligibility for government contributions)
 - 등록 방법(How to Enroll)
 - 훈련 성과(My Achievements)
 - 승인된 훈련기록(Verified Learning Record)
 - 미승인된 훈련기록(Unverified Learning Record)
 - Investment in Me
 - 학습자 현황(Learner Statement)
 - 보조금 지침(Funding Indicator)
 - 취업 지원(Careers Support)
- 요구되는 스킬(My Skills Needs) 메뉴
- 숙련도와 흥미 평가(Skills and Interests Assessment): Skills Accounts 사이트에 로그인 하지 않아도 이용할 수 있는 메뉴로서 사용자가 현재 보유하고 있는 스킬과 흥미 분야를 평가하여 사용자에게 가장 적합한 직종 및 분야를 평가함
 - 숙련도 평가 도구(Skills Diagnostic Tool): 로그인 후에 이용할 수 있는 서비스
 - 사용자의 강점, 숙련도, 능력 및 직장에서의 성공을 위해 개발할 필요가 있는 핵심역량분야에 대한 객관적인 평가를 제공하는 웹

기반도구

- 사용자가 숙련도 평가 도구(Skills Diagnostic Tool) 메뉴를 선택하면 새 창이 나타나고 Start New Assessment를 클릭하면 사용자가 취득한 가장 높은 수준의 자격증에 대한 질문을 받게 되며 이는 사용자의 수준을 평가하고 그에 따라 설문 문항의 난이도를 3단계로 분류하여 제공하기 위해 사용
- Career Support
 - 훈련과정 선택에 조언 제공
 - nextstep에서 대면 상담 가능
 - 취업지원 서비스(Careers Advice Service)를 통해 이메일 혹은 전화상담 가능
- 자격수준 계산기(Qualifications Calculator)
 - 개인정보, 학교, 훈련기관 혹은 직장에서 취득한 자격정보 입력
 - 정보 입력 후 자격수준 결과 확인
- 스킬 및 흥미 진단(Skills and Interests Tool)
 - 스킬의 4개 영역: 대인관계(people), 데이터 처리 능력(data), 도구 이용 능력(things), 창의성(ideas)
 - 흥미의 6개 영역: 실용(practical), 학습(finding out), 예술(artistic), 사교성(social), 오락(enterprising), 일상(routine)
 - 각각에 대해 개인이 직접 판단하여 입력하면 자동적으로 결과를 화면에 제시
- 직업 정보(Job Profiles)
 - 700여개의 직종분류를 통해 기대수입 및 하게 되는 일, 근무조건 및 요구되는 스킬 등에 대한 정보를 알 수 있음
 - 직종 예시: Careers Advice > Jobs and Careers > Job Profiles > E-Learning Developer

[그림 10] Skills Accounts 자격수준 계산기(Qualifications Calculator)

[그림 11] Skills and Interests Tool 진단화면

- 실행 계획(Action Plan) 메뉴
 - 사용자가 스스로의 실행 계획을 수립하기 위하여 어떤 측면을 고려해야 하는지 설문지를 통해 제공하고 사용자가 장기적 목표를 달성할 수 있도록 지원하는 메뉴
 - 사용자가 실행 계획을 수립하기 위해서는 최소한 1개의 진단 문항에 답변해야 함
 - Skills Action Plan 메뉴: 사용자가 nextstep의 조언자와 함께 숙련도 평가를 마친 후 생성되는 개인발전계획으로서 사용자의 동의 아래 개인의 숙련계좌에서 숙련도 실행계획을 열람할 수 있음
 - 실행 계획(Action Plan) 메뉴에는 nextstep 로고가 없으나 Skills Action Plan 메뉴에는 nextstep 로고가 나타남

- 훈련과정 탐색(Find a Course)
 - 훈련과정 탐색기(Course Search Tool)를 이용하여 사용자의 거주지 주변에서 어떤 훈련과정 수강이 가능한지 검색할 수 있음
 - 훈련과정 탐색기(Course Search Tool)는 로그인 하지 않아도 이용할 수 있음

- 훈련비 지원(Funding for Learning)
 - 숙련 계좌(Skills Accounts) 등록시 받을 수 있는 혜택
 - 재정지원 검색 결과 저장 및 접속 가능
 - 새로운 재정지원정책 업데이트
 - 현재 습득한 스킬 확인
 - 스킬에 적합한 직업 매칭
 - 적합한 훈련과정 선택 지원
 - 로그인 없이 다음 항목들의 정부 지원 수급 자격 여부를 체크할 수 있음

- 성인학습자 자격 (Adult Entitlement to learning): 19세 이상 성인에게 성인학습자 자격을 부여하여 적합하다고 판단되면 무료로 자격증 교육을 받을 수 있음
- 성인학습자 자격 관련 과정: 읽기 및 산수 자격과정, GCSE C등급 혹은 그 이상의 취업과 관련한 자격과정, GCE A등급과 관련된 자격과정
- 로그인 후 거주지에 근거하여 저소득가구와 보호서비스가 필요한 개인에게 추가적인 지원 수급 자격 여부를 체크할 수 있음
- 정부지원지침(Indication of Government Contributions): 훈련비용에 대하여 훈련 참여자가 받을 수 있는 정부 지원 금액을 보여줌
- 기타 학습지원: 교통, 학습 보조도구 및 학습에 소요되는 비용 지원, 취업훈련 및 교육시 무료 보육 서비스 지원
- 정부지원지침(Indication of Government Contributions) 신청화면
 - 주소, 생년월일, 최근 3년간 영국 거주 여부, 최고 자격수준 등 입력
 - 자격수준을 확인하기 위하여 자격수준 계산기(Qualifications Calculator) 이용

[그림 12] Skills Accounts 정부 재정 지원 점검 화면

Indication of Government Contributions

Please complete this form as accurately as you can. Your answers will be used to work out how much Government funding you could be entitled to.

*These fields MUST be completed.

* Postcode

* Date of Birth

* Have you been a resident in the UK for the past 3 years?

* What is your highest level of qualification?

If you are unsure of this, use the [Qualifications Calculator](#) to help.

* What subject would you like to study?

[Find qualification](#)

* What qualification are you aiming for?

[Submit](#) [Cancel](#)

- 학습자 지원(Learner Support)
 - 성인학습자격(Adult Learning Grant, ALG): 종일반 훈련에 참여하는 성인학습자는 훈련기간 동안 일주일에 최대 30파운드 지원을 받을 수 있음

- 성인학습자격 신청을 위하여 주소, 생년월일, 최근 3년간 영국 거주 여부, 2 혹은 3 등급의 종일반 훈련에 참여하는지 여부 등 입력
- 자격수준을 확인하기 위하여 자격수준 계산기(Qualifications Calculator) 이용
- EMA, New Deal, Apprenticeship 등에 참여하고 있는지 여부 확인
- 결혼 여부 확인
- 연간 가구 수입 확인

[그림 13] 성인학습자격(Adult Learning Grant, ALG) 점검 화면

Adult Learning Grant Form

Please complete this form as accurately as you can. Your answers will be used to work out how much Adult Learning Grant you could be entitled to.

* These fields MUST be completed

* Date of birth

* Have you been a resident in the UK for the past 3 years?

* Are you studying for a first full level 2 or 3 (fulltime)?

If you are unsure of this, use the [Qualifications Calculator](#) to help you.

* Are you receiving out of work benefits?

* Are you receiving EMA?

* Are you on New Deal?

* Are you on waged Apprenticeship?

* Are you living with a partner?

* What is your annual household Income?

ALG results displayed for this search will not be saved.

- 취업훈련 및 교육시 무료 보육 서비스 (Free Childcare for Training and Learning for Work)
 - 20세 이상 성인으로서 배우자도 직업을 가지고 있다면 취업훈련 및 교육시 무료 보육 서비스 (Free Childcare for Training and Learning for Work)를 받을 수 있음
 - 자녀 1명당 일주일에 최고 175파운드(런던 거주자의 경우 215파운드)의 보육비를 지원받을 수 있음
 - 현재 고용상태, 생년월일, 최근 3년간 영국 거주 여부, 주당 근로시간이 16시간 이상인 배우자 유무, 연간 가구수입, LSC의 3레벨 혹은 그 이하의 훈련과정 수강여부, 14세 이하의 자녀 유무, 18세 이하의 장애 자녀 유무 등 입력

[그림 14] 무료 보육 서비스 신청화면

Free Childcare for Training and Learning for Work Form

Please complete this form as accurately as you can. Your answers will be used to work out how much Free Childcare for Training and Learning for Work support you could be entitled to.

* These fields MUST be completed.

*Are you employed?

*Date of birth

*Have you been a resident in the UK for the past 3 years?:

*Do you have a partner who is working more than 16 hours a week?

*What is your annual household income?

*Are you studying for a LSC funded course Level 3 or below?

If you are unsure of this, use the [Qualifications Calculator](#) to help you.

Are you a parent or main carer?

*Child aged 14 or under

*Disabled child aged 18 or under

- 기타 지원 서비스: 거주지 및 현재 수강하는 훈련과정, 혹은 전과 여부 등에 따라 지원받을 수 있는 보조금의 형태가 다르므로 해당 지역의 nextstep 직원에게 정보 요청

- 등록 방법(How to enrol)
 - 훈련과정 등록 방법: 방문 등록, 전화 등록, 온라인 등록, 우편 등록, 이메일 등록 등

- My Achievements
 - 로그인 후 승인된 훈련기록과 미승인된 훈련기록을 확인할 수 있음

- Investment in Me
 - 보조금 지침(Funding Indicator)은 로그인 하지 않아도 열람할 수 있으며, 학습자 상태는 로그인 후 확인 가능
 - 보조금 지침(Funding Indicator): 학습자가 이전에 수강한 훈련과정에 대해 정부가 지원할 수 있는 보조금의 액수를 계산하는 도구
 - 학습자 상태(Learner Statement): 학습자가 이전에 수강한 훈련 과정에 대해 정부가 실제로 지원한 보조금

- 취업 지원(Careers Support)
 - 학습자가 취업과 훈련에 대하여 추가적인 지원이나 도움을 요구하는 경우 Careers Support 페이지의 링크를 통해 Careers Advice Service 직원에게 전화 혹은 이메일 상담을 요청할 수 있음
 - 혹은 nextstep 직원과 예약을 통해 대면 상담을 받을 수 있음

4. 훈련 관련 정보 콘텐츠의 현황과 문제점

가) 검토 배경

- 현재 계좌제가 실업자를 대상으로 실시되고 있어 훈련 이후 취업 가능한 일자리와 그러한 일자리로 취업하는데 필요한 훈련에 대한 풍부한 정보가 필요
 - 한편 정부에서도 2000년대 초 이후 연구기관 등을 중심으로 일자리 정보 및 훈련 관련 정보 콘텐츠 확충을 위한 투자를 확대
 - 이러한 정보는 현재의 일자리·직업에 대한 정보와 미래의 일자리·직업에 대한 정보로 대별
 - 다시 현재의 일자리·직업에 대한 정보는 각 직업의 업무 내용·필요 교육훈련·평균 급여 수준 등 직업 안내 차원의 정보와, 실제 비어 있는 일자리 및 해당 일자리에 요구하는 숙련 수요 등에 대한 구체적인 인력·훈련 수요 정보로 구분
 - 이러한 정보 콘텐츠가 충분히 확보되지 않을 경우 시스템 차원에서 정보 인프라의 개선이 이뤄져도 내실있는 훈련 상담 등이 제공될 수 없음

- 이하에서는 미래의 일자리·직업에 대한 정보와 지역별 인력·훈련 수요 정보의 문제점을 집중적으로 검토
 - 현재 일자리에 대한 직업 안내 차원의 정보도 외국과 비교하여 크게 부족하지만, 이에 대해서는 정부의 지속적인 투자가 실행되고 있는 상황을 고려
 - 독일에서 KURSNET과 함께 훈련 상담의 기초 정보 인프라로 활용되는 BerufeNet의 경우 동 사이트 수록 직업 개수가 2010년

1월 현재 3,100개

- 한국고용정보원 KNOW 시스템의 경우, 2001년 100개 직업에서 출발, 2010년 700개 직업까지 확대할 예정
- 현재 KNOW 시스템은 미국의 직업사전(DOT), O*Net 등의 사례를 벤치마킹하여 비교적 표준화된 개발 방식에 따라 추진 중으로, 정부의 적극적인 투자 및 개발 역량에 따라 향후 지속적으로 확장될 것으로 전망
- 반면 다만, 미래의 일자리·인력 수요에 대한 정보, 그리고 지역 수준에서 일자리 및 훈련 수요에 대한 정보는 상당한 정도로 정보 확충 방법 자체에서 문제에 봉착한 상황
- 이에 따라 이하에서는 효과적인 훈련 상담을 위한 정보 콘텐츠 확충과 관련하여, 미래 숙련 수요 및 지역 인력·훈련 수요 조사 연구에서의 문제점을 집중적으로 검토

<참고 4: 독일 BerufeNet(<http://berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/index.jsp>)>

- KURSNET이 훈련 프로그램에 대한 정보를 제공하고, BerufeNet에서 직업에 대한 정보를 제공
 - 동 사이트에 수록된 직업 정보는 현재 총 3,100개이며, 이를 향후 4,700개까지 세분화하여 확대할 예정
 - 동 사이트에 수록된 각 직업별로 총 60개의 정보 필드를 제공
 - 각 직업에 대해 업무에서의 과업(tasks) 및 활동(activities), 입직 자격(admission requirements), 소득과 취업 가능성, 관련 법제, 참고 자료, 구직 사이트, 노동시장 통계, 관련 사진 및 동영상 등 포함
 - BerufeNet에 수록된 정보에 대한 검색은 직업 명칭(title), 키워드, 전문 분야(professional fields)로 검색 가능하며 교육 수준이나 훈련 수준 등으로 제한 검색도 가능
 - 동 정보의 갱신 주기는 월별 갱신을 원칙으로 하되 개별 직업에 대한 별도의 정기 갱신도 실시

나) 일자리 및 훈련 관련 정보 콘텐츠 현황 및 문제점

1) 인력 및 훈련 수요 관련 연구 현황

- 미래 일자리 및 숙련 수급 연구는 크게 정량적(qualitative) 연구와 정성적(quantitative) 연구로 구분
 - 정량적 연구는 경제 전체 혹은 특정 부문의 인력 수요 및 공급에 대한 10년~20년 장기 전망을 수행
 - 정성적 연구는 보다 짧은 5년~10년 사이에 특정 산업·직업에서의 인력 및 숙련 수요에 대한 보다 종합적 연구로 진행
- 정량적 연구의 경우, 2000년대 초 이후 인력수급 전망 연구로 활성화

- 국가 차원의 인적자원정책 중요성 증가로 거시적 인력수급 전망의 교육훈련 정책 지원의 목적 증가
- 인력 수요 전망의 경우 미국 BLS 모형, 신규인력 수급차 분석에서는 네덜란드 ROA 모형 활용이 확대
 - 인력수요 전망: 산업 전망 → 취업계수 전망 → 산업·직업별 인력수요 전망 방식
 - 신규인력 수급차 분석: 전공-산업/직업 행렬, 대체수요·성장수요 등을 통한 분석
- 정성적 연구는 직업세계에서 요구되는 지식(knowledge)·기술(skill)·역량(competency) 등에 대한 정성적 연구를 중심으로 추진
 - 거시적 정량적 숙련 수급 연구가 비교적 체계화, 일반화된 전망 모형 하에 이루어지는 반면, 산업별·직업별 숙련 수급 연구는 분석의 초점·분석의 방식 등이 대단히 다양(김미란, 2005; 오호영 외, 2008)
 - 특히 숙련의 의미, 숙련 변화의 원인, 숙련 변화에 대한 조사 연구 방법 등을 둘러싸고 다양한 논쟁 및 연구가 수행
 - 정성적 숙련 수급 연구는 정량적 숙련 수급 연구에서 다뤄지지 못하는 세부 직업별 직무 특성 및 변화 방향에 대한 정보를 제공
 - 이에 따라 청소년 및 성인 대상의 진로 및 경력 개발 지원에 효과적, 또한 교육훈련기관의 교육훈련 추진 방향 설정 등에도 활용
- 지역별 숙련 수급 연구는 노동부 지역별 인력 및 훈련 수요 조사가 대표적
 - 동 조사는 기업 대상 공석 조사(vacancy survey) 방식으로 실시
 - 기업 대상 숙련 수요 조사는 단기 숙련 수요 파악에 주로 활용되는 방식(Zito and Colombo, 2009)

- 일단 기업에 공석(vacancy)이 존재하는 경우 그러한 공석을 채우는데 필요한 훈련 수요를 훈련 직종별로 조사
- 동 조사는 2005년 이후 매년 지역별 훈련 분야 선정, 훈련 예산 배정 등을 목표로 시행
 - 전국 6대 권역 내에서의 인력수요·훈련수요·훈련공급을 각각 조사하여 지역별로 분석

2) 정량적 연구의 문제점

- 정량적 연구의 경우, 전망에 필요한 세부 통계의 부족 및 각종 통계 분류체계의 불일치 등으로 인한 신뢰성 미흡 문제가 지적(이상돈 외, 2008; 박천수, 2007)
 - 이에 대해서는 인력수급 관련 연구에서 다수 지적되었으나, 보다 근본적으로 우리나라 교육시장 및 노동시장 현실에 부합하는 전망 방법론 개발·적용이 미흡
 - 이러한 현상의 원인으로 기초 통계의 부재 혹은 미흡, 각종 통계 분류의 불일치 등이 지적
- 우선 우리나라 노동시장의 기업규모별 분단 노동시장 구조에 대한 고려도 필요(최영섭, 2009)
 - 즉 직무별 횡단시장이 발달하지 않아 신규 학졸자가 최초 취업 직업을 유지할 가능성이 낮다면 전공-산업/직업 행렬을 이용한 산업별 직업별 신규 인력 공급 전망의 타당성이 저하
- 또한 '머리수 세기' 방식의 인력 수급 전망이 노동시장의 왜곡을 심화시킬 우려
 - 즉 현재까지 일반화된 수급차 분석은 산업·직업·학력별로 각

시점에서 ‘수요에 비교하여 몇 명이나 공급이 초과/부족한가’에 초점을 맞춘, ‘머리수 세기’(head count) 방식

- 이는 인력 수급 전망 결과 해석에서 가장 단순한 방식이나, 인력 수요/공급 조정에서의 이중적 조정 과정을 고려하지 못하는 한계

- 인력 수요/공급의 동태적 조정 과정: 부문간 조정과 시점간 조정
 - 부문간 조정: 특정 부문의 초과 수요·초과 공급에 대해, 초과 수요에 대한 타 분야로부터의 이동 및 초과 공급 인력의 타 분야로의 이동을 거쳐 조정
 - 시점간 조정: 특정 시점에서의 초과 공급/수요가 해당 분야에서의 임금 수준 변화를 야기, 이를 매개로 하여 다음 시점에서 인력수요/공급 자체의 변화가 발생
- 부문별, 시점별 수요/공급 단순 비교 방식은 노동시장의 동태적 조정 과정을 무시
 - 특정 부문에서 수요/공급이 일치되어 있는 경우에도, 타 부문의 불균형을 조정해 가는 과정에서 당초 수요/공급이 일치되어 있던 부문에서도 불균형 발생이 가능
 - 부문별 수급차 분석은 이러한 부문간 연쇄 상호 작용 효과를 무시하는 문제점
 - 통계적으로도, 실제 불균형의 측정 자체에서 신뢰성 문제가 발생 (CEDEFOP, 2009)
 - 수요와 공급 각각은 합리적 수준의 예측 오차 하에서 그 결과가 산출될 수 있지만, 양자 간 차이로 정의되는 불균형 수준은 그보다 훨씬 큰 예측 오차를 가질 수 밖에 없다는 것
 - “(수요와 공급이) 예컨대 $\pm 5\%$ 신뢰 범위 하에서 추정되어도 양자의 차이에 대한 오차 범위는 $\pm 100\%$ 에 이를 수 있

다”(CEDEFOP, 2009: 89)

- 그 결과, 머리수 세기 방식은 노동시장에 잘못된 시그널을 제공
 - 인력 수요/공급에 대한 단순 비교는 노동시장 내부에서의 조정 과정을 무시함에 따라 초과 수요/초과 공급 모두에 대한 과대 평가 가능성 존재
 - 또한, 부문간 대체의 영향을 무시함에 따라 당초 균형으로 전망된 분야에서의 불균형 발생 가능성도 무시
 - 초과 수요/초과 공급에 대한 과대 평가 및 균형 부문의 불균형 가능성에 대한 무시로 인해 시장의 불균형 해소 정책이 불균형을 오히려 확대시키거나 불균형 발생을 방지하는 결과를 가져올 가능성

3) 정성적 숙련 수급 연구의 문제점

- 정성적 숙련 수급 연구는 본래 높은 가변성(softness)을 갖는 한계
 - 사업주 설문조사·전문가 심층 면담 등 주관적 평가 결과에 주로 의존하며, 각종 조사의 범위도 제한되는 점 등으로 인해 연구 결과의 가변성이 불가피
 - 한편 이에 대해, “(정량적 연구와 같이)정확하게 틀리는 것 보다는 부정확하게 맞는 것이 낫다”는 관점도 존재(Fletcher, 1998)
 - 이를 보완하기 위해서는 정성적 연구에 대한 ‘소유권’(ownership), 즉 산업계의 주도적 참여를 전제로 명확한 목표 하에 추진되는 것이 필요
 - 그러나 현재까지 진행된 대부분의 연구가 그 같은 명확한 소유권이 부재한 상태에서 추진되는 경향
 - 이는 산업계 내부에서 해당 분야의 정성적 숙련 수급 문제를 지속

적으로 관찰, 분석하는 제도적 틀이 부재한 상태에서, 정성적 숙련 수급 연구가 대부분 연구기관 중심으로 산업계 외부에서 기획, 추진된 데 기인

- 미래 전망에서 ‘하나’의 미래를 가정한 연구로 일관
 - 현재 우리나라의 대부분 숙련 수급 전망 관련 연구는 ‘하나’의 미래를 가정한 연구로 일관
 - 즉 미래의 다양한 가능성을 고려하지 않고, 단 하나의 미래를 전제로 하고, 그에 맞춰 숙련 수급 전망 연구를 수행
 - 그러나 전망 시점이 길어지면 길어질수록 미래의 불확실성이 높아진다는 점을 감안하면, ‘하나’의 미래가 아니라 ‘다수’의 미래를 가정하는 연구가 보다 바람직
 - 정량적 숙련 수급 전망의 경우에는 전망에 필요한 몇 가지 핵심 변수들을 고정시킨 상태에서 외생적 충격으로 인한 효과들을 분석하는 방식으로 ‘다수’의 미래를 수용할 수 있으나, 현재까지 수행된 대부분의 정성적 숙련 수급 전망에서는 이러한 가능성도 부재
 - 향후 ‘다수’의 미래에 대한 가정을 ‘시나리오’ 방식으로 도입하는 것이 필요
 - 현재에서 미래로 나아가는 과정에서의 핵심 변화 동인(driver)에 대한 확인을 전제로, 그러한 변화 동인들의 발전 경향에 따라 예측 가능한 몇 가지의 미래를 상정하고, 이들 각각의 미래가 숙련 수급에 미치는 영향을 전망, 분석하는 것이 필요

4) 지역별 훈련 수요 조사의 문제점

- 지역별 인력 및 훈련의 수요 공급간 구조적 불일치 가능성 간과

- 지역 간 노동이동이 원칙적으로 금지되지 않는 한, 특정 지역의 인력 및 훈련 수요를 해당 지역의 인력 및 훈련 공급으로 정확히 일치시키는 것은 사실상 불가능
 - 또한 기업 부문 혹은 임금근로자 채용 수요 외에 도시 비공식 부문·자영 부문으로의 진출 가능성 및 관련 훈련 수요 파악에 한계
 - 실업자 대상 자영업 희망 여부 및 희망 분야 조사의 경우에도, 조사 대상제한으로 세부 직업·훈련 직종별 수요를 파악하는데 한계
- 지역별 인력 및 훈련 수요 추정에서의 통계적 오차 확대 가능성 간과
- 전국 수준에서 충분한 통계적 유의성을 갖는 조사가 이뤄질 수 있어도, 지역 수준에서는 통계적 표본 오차가 확대될 가능성
 - 특히 세부 직업 및 훈련 직종별 추정의 경우 표본 오차가 대폭 확대되면서 실제 정책 의사 결정에 참고자료로 활용하기는 불가능할 가능성
- 실제 조사 항목 및 조사 설계에서의 개념적 문제점
- ‘채용계획’ 기준의 통계적 모호성: 기업의 실제 채용이 예상치 못한 근로자 이직 대응 차원에서도 이루어지기 때문에, 채용계획 인원은 일정 기간 동안의 실제 채용 수요를 반영하지 못함
 - 2008. 4월 조사의 2008. 2/4~4/4분기 채용예정인원 229,022명, 반면 2008. 10월 조사의 2008. 3/4분기 채용인원 349,356명으로, 채용인원이 채용예정인원을 대폭 상회
 - 인력 수요와 훈련 수요의 관계 불분명: 기존 조사에서는 일자리 기준 직업과 훈련 직종의 1:1 관계를 가정하나, 노동시장 범용성이 큰 직무에 대한 훈련 수요는 다수 직업에서 발생

- 매년 훈련 예산 배정의 기초 자료 활용에서 문제점
 - 동 조사는 초기부터 지역별 훈련 수요에 대응하기 위한 지방청별 훈련예산 배정의 기초 자료로 활용하려는 목적을 유지
 - 그러나 지역 내의 경기 순환, 정보 비대칭성, 지역적 접근성 제한 등 다양한 경기적·구조적·마찰적 요인으로 인력 수급 불균형이 발생
 - 이에 따라 다양한 요인들의 영향 각각을 분리해 내지 않은 상태에서 동 조사 결과를 매년의 훈련 예산 배정에 활용할 경우 정책실패가 확대될 가능성

5. 훈련 상담 인력의 현황과 문제점

가) 검토 배경

- 현재 계좌제 관련 훈련 상담 및 발급 업무를 담당하는 훈련 상담원이 계약직으로 운영
 - 2008년 대구·광주 시범사업 및 2009년 전국 시범사업 확대 과정에서 과거 유사 업무 경험자 등을 채용하였으나, 예산 및 인력 운영상 문제로 계약직 형태로 운영
- 현재 계좌제 훈련 상담원들의 전문성에 대한 문제가 다수 제기
 - 일부 상담원의 경우 직업 훈련 및 상담 업무 자체에 대한 전문성은 물론, 기본적인 전산 활용 능력이나 민원인 상담 스킬 등도 미흡한 것으로 지적
 - 한편 이들의 전문성 문제는 고용지원센터 내부의 업무 분장 문제와도 연관

- 즉 고용지원센터의 업무 분할로 인해 효과적인 훈련 상담에 필요한 고용서비스 관련 정보를 확보하지 못하는 경우도 존재
- 이들의 전문성 제고가 이루어지지 않는 한, 상담 기능 내실화가 불가능하다는 점에서 대책 모색이 필요

- 한편 훈련 상담원의 전문성 문제는 개인적 역량 문제 외에 이들의 처우 문제와도 연관
 - 즉 임시직이라는 신분상 불안정으로 인해 훈련 상담 업무 수행에 요구되는 전문 역량 축적에 소극적인 경우도 존재
 - 그러나 훈련 상담원의 처우는 정부의 공공부문 인력 및 예산 운영 방침에 제약되고 있음
 - 이에 따라 훈련 상담원의 전문성 향상 문제를 이들의 처우 문제를 제외하고 고용지원센터 내부의 업무 분장과 상담원으로서 갖춰야 하는 전문 역량 문제를 중심으로 검토

나) 상담 인력 운영 현황 및 문제점

1) 상담 인력 현황

- 현재 계좌제 훈련 상담원은 2009년 이후 계좌제 시범 사업의 전국 확대 실시에 대비하기 위해 2008년 말 선발
 - 2009년 말 현재 전국 고용지원센터에 약 300여명이 계약직으로 근무 중
 - 연령대로는 50대 이상 37.1%, 40대 29.1%로 중고령층이 대다수
 - 상담원 이전의 경력기간이 5년 이상이 80.3%인 가운데 기업 경력자가 40%이상 차지
 - 이들의 선발 이후 직무 관련 교육은 계좌제 제도 관련 오리엔테이

선, 각 센터 내에서의 업무 담당자간 워크숍 등으로 진행

<표 40> 연령별 현황

(단위: 명, %)

성별 \ 연령	계 (%)	30세 이하 (%)	31세~40세 (%)	41세~50세 (%)	51세~60세 (%)	60세 초과 (%)
계	299	15 (5.0)	86 (28.8)	87 (29.1)	89 (29.8)	22 (7.3)
남	116 (38.8)	-	12	26	59	19
여	183 (61.2)	15	74	61	30	3

<표 41> 실무경력기간별 현황

(단위: 명)

계	5년 미만 (%)	5년 이상 소계(%)	5년~10년 (%)	11년~15년 (%)	16년~20년 (%)	21년~25년 (%)	26년~30년 (%)	30년 초과 (%)	기타 (%)
299	59 (19.7)	240 (80.3)	119 (39.8)	24 (8.0)	22 (7.4)	14 (4.7)	18 (6.0)	14 (4.7)	29 (9.7)

<표 42> 경력내용별 현황

(단위: 명)

계	노동부 퇴직자 (%)	노동부 계약직 (%)	훈련기관 경력 (%)	교사 경력 (%)	공무원 경력 (%)	공사·대기업 경력 (%)	중소기업 경력 (%)	상담 경력 (%)	기타 (%)
299	2 (0.7)	34 (11.4)	9 (3.0)	42 (14.0)	25 (8.4)	70 (23.4)	61 (20.4)	49 (16.4)	7 (2.3)

2) 상담 인력 운영에서의 문제점

- 훈련 상담원은 고용지원센터 취업 지원팀에 소속

- 훈련 상담원을 훈련 업무 담당 팀이 아니라 취업 지원 업무 담당 팀에 배치한 것은 적극적 노동시장 정책의 일환으로서 계좌제를 운영한다는 취지를 반영
 - 그러나 당초 취지와 달리 고용지원센터 방문 시부터 이미 계좌 발급만을 희망하고 훈련 상담을 하는 상담자가 상당수인 상황에서 훈련 상담원의 역할에 한계
 - 이에 따라 제한된 범위의 훈련 상담 업무를 수행하는 한편, 잉여 시간을 활용케 하기 위해 구직포 입력 등 부수적 보조 업무를 수행하는 상황
- 이는 훈련 상담원의 개별적 역량 문제와 센터 내 비효율적 업무 분장 등에 기인
 - 우선 훈련 상담원 채용 시 자격 요건을 충족시키기 위해 경력자를 우선 선발함에 따라 훈련 상담원이 중고령자로 집중
 - 그에 따라 이들 중 일부는 전산 기능에 익숙하지 않고 새로운 업무 습득 능력 및 적응력이 부족한 경우가 존재
- 또한 고용지원센터 내에서 훈련 상담 내실화를 위한 협력 체계가 구축, 운영되지 못하고 있음
 - 훈련 상담원이 취업 지원팀에서 계좌 발급 등을 담당하고 있으나, 그 외 계좌제 관련 업무는 타 부서에서 담당
 - 취업 지원팀에서 상담과 계좌발급 업무를, 직업능력개발팀에서 비용 지급 및 훈련기관 지도·점검 업무를 각각 수행
 - 취업 지원팀에서는 구직등록, 훈련 상담, 계좌발급, 훈련 참여 유도 및 훈련수료 후 취업 알선 등의 업무 담당
 - 직업능력개발팀에서는 훈련과정 승인 시 훈련기관 현장실사, 훈련 비용 지급, 훈련기관 지도·점검 등 담당

- 이 과정에서 계좌제 정착 및 훈련 상담 업무 수행 과정에 일부 차질 발생
 - 계좌제 업무가 별개 팀에서 수행됨으로써 제도 운영 과정에서 발생하는 문제에 대한 책임 소재가 불분명
 - 또한 제도 개선 방안 실행에서도 업무 협조가 원활치 않은 경우 존재

- 취업 지원팀의 경우 훈련 상담 내실화에 대한 지원이 어려운 상황
 - 현재 정부의 다양한 고용 대책 추진으로 고용지원센터 취업 지원팀이 담당해야 하는 사업의 종류가 많고, 사업별 우선순위에서도 훈련 상담 업무가 우위에 있지 못함
 - 지방관서에 대한 기관평가 항목 등을 위주로 업무 역량이 배치되는 현실에 비추어 볼 때 계좌제 관련 평가(계좌제 훈련 참여자 취업률은 직업능력개발팀 평가 항목) 등에 대해 취업 지원팀의 적극적 역할 기대가 한계

- 직업능력개발팀은 과거 민원인을 직접 상대해 본 경험이 부족한 상태
 - 실업자 훈련의 경우 과거 물량 배정 방식으로 훈련기관만 상대해 왔으며, 재직자 훈련의 경우에도 마찬가지
 - 민원인 직접상대의 경우 수강지원금 제도 등에 대한 질의·응답에 그치는 경우가 대부분
 - 이러한 상황에서 실업자 훈련 외에 재직자 훈련 등에 대한 업무 처리, 훈련 기관 대상 비용 지급 등의 업무 부담으로 인해 개인 대상 훈련 상담의 효과적 추진 방안에 필요한 조치들을 제시하지 못하는 상황

- 취업지원팀과 직업능력개발팀의 업무 연계상 문제점

- 취업지원팀은 취업 지원 관련 사업(저소득층 취업지원패키지, 청년층 뉴스타트, 직업진로지도 등)에 대한 이해는 높은 반면, 직업능력개발팀의 소관 사업 전반(수강지원금, 근로자능력개발카드제 등 계좌제 훈련과 혼동될 수 있는 제도)에 대한 이해가 낮은 편
 - 또한 계좌제 등을 포함한 훈련제도 변경 사항 등의 전달에도 한계
 - 노동부 본부에서 관련 내용을 취업지원팀으로도 전달하나, 주로 직업능력개발팀에 많은 정보들이 전달되고 있으며, 정보 이해도도 직능팀이 더 높음
- 이에 따라 훈련 상담원의 상담 관련 업무 수행이 원활치 않음
- 예를 들어 훈련 상담 이후 실제 훈련 과정에서 훈련기관과 훈련생들로부터 제기되는 민원(출결관리, 훈련수당, 훈련비, 부적격 선발 등)에 대해 제대로 대응하지 못하고 직업능력개발과로 안내하는데 그침
 - 이러한 문제를 해소하기 위해 고용지원센터 내부에서 훈련 상담원과 직업능력개발 업무 담당자간 상호 정보 공유 및 문제점 발굴, 개선사항 도출 등을 위해 취업 지원팀-직업능력개발팀간 정례 간담회 개최 등을 추진
 - 그러나 각 팀간 업무 분장이 명확한 상태에서 실제 업무 연계 정도는 기대 수준에 미치지 못하고 있음.

<표 43> 고용지원센터 내 업무분장(취업지원과, 직업능력개발과)

취업지원과	직업능력개발과
<ul style="list-style-type: none"> ○ 계좌 발급(등록) <ul style="list-style-type: none"> - 계좌제 사전 교육 - 훈련 상담 - 계좌 발급 등록 ○ (훈련수료자) 취업알선 <ul style="list-style-type: none"> - 계좌제 뿐 아니라 기존 실업자훈련 과정 수료자 등 포함 ○ 훈련 참여 독려 <ul style="list-style-type: none"> - 계좌 발급 후 훈련 미참여자에 대한 훈련 참여 독려를 위한 지속적인 훈련과정 정보제공 및 재상담(유선 등) ○ 훈련 상담원 교육·관리 전반 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 계좌제 제도 홍보 ○ ETPL 과정 (변경)심사 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 현장실사 등 ○ 훈련기관 지도·점검 ○ 훈련비 및 훈련수당 지급 ○ 그 외 훈련부정 등 조사·처리 ○ 계좌제 운영 관련 상담 등(주로 훈련기관) ○ 훈련 상담원 대상 교육(훈련분야)

다) 효과적 훈련 상담에 요구되는 상담원의 역량⁸⁾

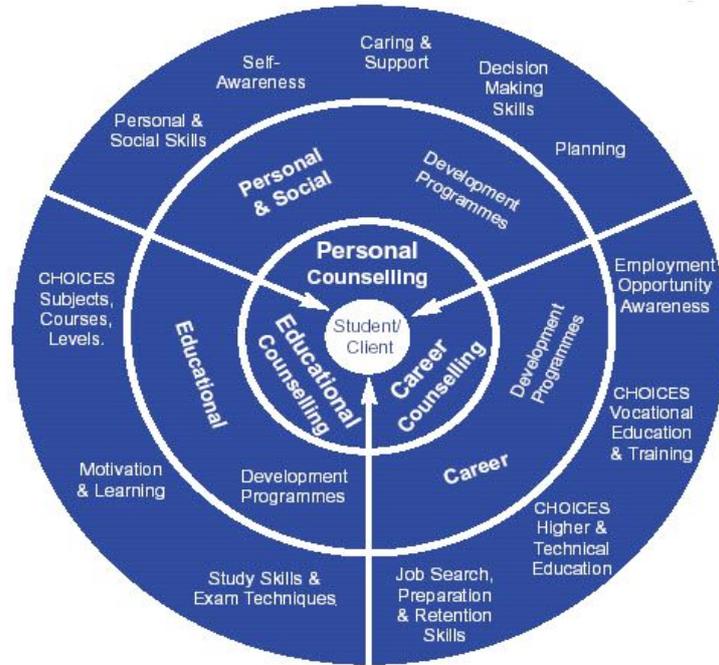
- 근본적으로 훈련 상담원의 전문성 미흡 문제는 훈련 상담원에게 요구되는 역량에 기반하여 선발 및 배치가 이루어지지 않은데 기인
 - 즉 계좌제 시범 사업의 전국 확대에 대비하기 위해 유관 업무 경력자를 선발하였으나, 이들에 대한 세밀한 역량 기반 선발 기준 적용이나 사후 교육 프로그램 운영 등이 이루어지지 못하였음
 - 따라서 향후 훈련 상담원의 전문성 제고를 위해서는 이들에게 어떤 역량이 요구되는지 재검토하고, 그에 기반한 교육훈련 프로그램의 추진 등이 필요
- 구체적으로 훈련 상담원에게 요구되는 역량을 일반적인 진로실천자(career practitioner) 역량에 대한 연구 결과를 중심으로 검토
 - 특히 국제교육·직업지도협회(IAEVG)의 “교육·직업지도 실천자를 위한 국제적 역량”을 중심으로 훈련 상담원에게 요구되는

8) 이하 상담원의 역량에 대한 서술은 한국직업능력개발원 윤형한 박사 의뢰 원고의 일부임.

역량을 검토

- 국제교육·직업지도협회(International Association for Educational and Vocational Guidance; IAEVG)는 교육·직업지도 실천자들에게 필요한 능력에 대한 국제적 가이드라인으로 “교육·직업지도 실천자를 위한 국제적 역량”(International Competencies for Educational and Vocational Guidance Practitioners)을 제시 (Repetto, Malik, Ferrer, Manzano, Hiebert, 2003)
- 이 가이드라인은 내담자들의 사회적·교육적 필요에 효과적으로 대처하기 위해 실제 서비스 과정에서 요구되는 상담자들의 기능, 역할, 역량, 책임을 개념화하고 있음
- 이 가이드라인은 수준 높은 서비스 제공에 필요한 지식, 기술, 태도에 초점을 두는 역량 기반 접근에 기초한 것으로, 구체적인 상담 업무 수행과 무관하게 공통적으로 요구되는 핵심 역량(core competences)과 구체적인 상담 업무 및 피상담자 유형에 따라 차별화되는 특수 역량(specialized competences)을 각각 제시

[그림 15] Scheme of the Institute of Guidance Counsellors(IGC)



자료: Watt(1994)

<표 44> 교육·직업지도 실천자를 위한 국제적 역량(2003)

유형	역량
핵심 역량	· 모든 실천자에게 요구되는 지식, 기술, 태도
특수 역량	<ul style="list-style-type: none"> · 평가(assessment) · 교육지도(educational guidance) · 진로개발(career development) · 상담(counseling) · 정보관리(information management) · 자문과 조정(consultation and coordination) · 연구와 평가(research and evaluation) · 프로그램과 서비스 관리(program and service management) · 커뮤니티 능력 개발(community capacity building) · 배치(placement)

자료 : Repetto, Malik, Ferrer, Manzano, Hiebert(2003). pp. 4-5.

- 유럽직업교육훈련개발센터(CEDEFOP)의 “유럽직업상담자 직업프로파일”
 - 유럽직업교육훈련개발센터의 유럽직업상담자 직업프로파일은 Watts (1994)에 의해 제안됨
 - Watts는 직업상담자 프로파일 조사에서 면담 안내 능력, 집단상담, 교수, 심리평가, 작업 장면의 차이점 분석, 노동시장 분석, 자료와 정보 수집 및 보고, 팀 작업, 기술에 대한 협의, 마케팅, 리더십 기술을 역량기술로 제시
 - 직업상담자의 핵심 역량: 교육체제, 직업상담체제, 유럽에서 학생을 위한 활동과 다른 유럽 국가들의 노동시장에 대한 지식, 다른 직업지도 프로그램을 지원하고 평가하는 능력, 우수한 언어능력(영어를 유창하게 쓰고 말하기), 사회적, 다문화론을 존중하는 윤리적 예의의 적절성, 평생학습에 대한 태도, 직업상담자의 활동에 연구 결과와 직업지도 이론을 통합하여 적용하기, 자신의 직업적 효율성과 한계에 대한 지속적인 인지, 팀에서 효과적으로 일하는 능력 등 9가지
 - 직업상담자의 전문역량(professional competencies): 심리평가(태도검사, 능력검사, 흥미조사, 성취검사, 성격척도 등 심리적 혹은 기타 표준화 검사에 대한 지식), 교육지도, 직업 발달, 직업상담 경험, 직업상담에 대한 이론적 지식, 정보관리, 자문과 조정, 연구와 평가, 유럽노동시장에서 구직 등 9가지

- 미국 진로개발협회(NCDA)의 “진로상담 역량”, “진로개발촉진자 역량”
 - 진로상담 역량(Career Counseling Competencies)은 교육학석사 이상의 전문가들을 위한 최소한의 능력을 규정
 - 특정한 분야 내의 특정 직업 및 직무를 효과적으로 수행하는데

필요한 최소 능력에 대한 지침으로, 전문 진로 상담가 및 진로개발 업무 담당자들이 갖춰야 하는 진로상담 전문 분야에 대한 기술 및 지식을 정의

- 진로개발촉진자(Career Development Faciliator, 이하 CDF) 역량은 상담 관련 석사 이상의 전문가가 아니라 진로개발 촉진에 필요한 다양한 영역의 전문가 양성을 목적으로 개발
 - CDF는 집단촉진자, 직업탐색훈련자, 진로센터의 코디네이터, 커리어코치, 사례관리자, 접수면접자, 직업 및 노동시장정보 자원 관련 인원, 인적자원 및 진로개발 코디네이터, 고용안정지원 전문가, 인적자원 전문가 등 다양한 방면에서 활용 가능
- 진로개발촉진자 역량은 진로상담 역량 규정에 비해 이론적인 요소와 상담의 전문적인 기술부분이 약한 대신 프로그램 홍보, 취업능력 기술, 의뢰인과 동료의 훈련 등의 실무적인 요소 강조

<표 45> 진로상담 역량

능력	내용
1. 진로개발이론	이론적 기반과 지식은 진로상담 및 개발 분야에 종사하는 전문가들에게 필수
2. 개인 및 집단상담 기술	개인 및 집단상담 능력은 효과적인 진로상담에 필수적
3. 개인 및 집단 평가	개인 및 집단평가 기술은 진로상담에 종사하는 전문가들에게 필수적인 것임
4. 정보 및 자원	정보 및 자원 기반과 지식은 진로상담에 종사하는 전문가들에게 필수적인 것임
5. 프로그램 홍보, 운영 및 실행	다양한 환경에서 종합적인 진로개발 프로그램을 개발하고, 계획하고 실행하고 운영하는 데 필요한 기술
6. 코칭, 협의 및 업무개선	개인과 기관들이 진로상담 및 개발 과정에 효과적으로 영향을 미치도록 하는 데 필수적인 지식과 기술
7. 다양한 대상 집단	다양한 대상집단에 진로상담과 개발을 제공하는 데 필수적인 것으로 간주되는 지식과 기술
8. 수퍼비전	상담 업무를 비판적으로 평가하고, 전문적 기술을 유지하고 향상시키며, 진로상담에 필요할 때 다른 사람으로부터 지원을 받는 데 필수적인 지식과 기술
9. 윤리적, 법적 문제	진로상담의 윤리적·법적 실제 행위에 필수적인 정보 기반과 지식
10. 연구, 평가	진로상담과 개발에서 연구 및 평가를 이해하고 수행하는데 필수적인 지식과 기술
11. 기술	개인들의 진로 계획을 지원하도록 기술(technology)을 활용하는 데 필수적인 지식과 기술

자료: www.global-cce.org

<표 46> 진로개발촉진자(CDF) 역량

능력	내용
1. 지원 기술	기초적인 진로 촉진절차에 능통해짐
2. 다양한 집단별 대응	다양한 집단들의 특수한 요구를 인식하고 그들의 요구에 맞는 서비스를 적용함
3. 윤리적 법적 문제	진로개발촉진자 윤리강령을 준수하고 현행 법규에 대해 알고 있음
4. 협의(Consultation)	컨설턴트나 감독자로부터의 업무개선을 위한 제안을 받아들임
5. 평가(Assessment)	서비스를 제공하는 대상집단에 적절한 평가방안을 연결시키도록 강조하면서 공식적이고 비공식적인 진로개발 평가를 이해하고 활용함
6. 노동시장정보 및 자원	노동시장 및 직업정보 및 동향을 이해함 현재의 자원을 활용함
7. 기술(Technology)	진로개발 컴퓨터 응용 프로그램을 이해하고 활용함
8. 취업능력 기술	특수집단을 지원하는 데 필요한 구직전략 및 배치기법을 알고 있음
9. 의뢰인과 동료 훈련	훈련 프로그램 및 발표 보고를 위한 자료들을 준비하고 개발함
10. 프로그램 운영 및 실행	진로개발 프로그램을 이해하고 이들의 개발과 관련된 단계들을 지원함
11. 홍보	진로개발 프로그램을 직원 및 감독자와 함께 마케팅하고 홍보하는 법을 알고 있음

자료: www.global-cce.org

○ 캐나다의 ‘진로개발의 표준과 지침’

- ‘진로개발 표준과 지침(Standard & Guideline: S&G)’는 의뢰인들에게 직접적이고 질 높은 서비스를 제공하는 데 필요한 능력을 중심으로 개발
- S&G는 전문가들이 수행하는 활동을 활동가와 의뢰인들 양자가 쉽게 이해하도록 하고, 사람들이 다른 방식으로 숙달된다는 것을 인정하고, 사람들이 행하기 위해 배우는 방식보다 그들이 할 수 있는 것을 제시하고, 선행학습 평가와 인정에 적합하며, 능력이

공식적인 훈련을 통해 습득될 수 있다는 인식을 인정하고, 진로개발에 특수한 능력들과 밀접한 관련성들을 고려

- 이 모델에서는 핵심능력, 특수 영역, 공통적 지식·기술의 세 가지 능력과 윤리강령으로 구성
 - 핵심능력(Core Competency): 활동 기관에 관계없이 모든 진로개발 활동가들에게 공통적으로 요구되는 기술, 지식, 태도로 일부 활동환경에서는 제공되는 일련의 서비스를 실시하는 데에 핵심능력만으로도 충분할 수 있으나, 다른 활동환경에서는 서비스 제공자들에게 전문성 영역에서 하나 이상의 능력을 더 요구, 이 경우 종합적인 진로개발 서비스를 제공하는 환경에서는 모든 직원 각각이 핵심기술을 구비하고 있어야 하며 나아가 직원 전체가 종합적인 서비스 실시에 필요한 모든 전문능력을 소유할 수도 있음
 - 특수 영역(Area of Specialization): 의뢰인들이 필요로 하는 특수한 진로개발 서비스의 제공에 필요한 능력으로, 전문화된 서비스의 성질에 따라 다양하게 정의, 이 경우 핵심능력과 특수 영역 혹은 전문적 능력 사이에 어떤 의도적인 위계 관계가 존재하지 않으며 모든 능력 영역은 종합적인 진로개발 서비스를 제공하는 데 중요.
 - 공통적 지식·기술: 의뢰인에게 구직 전략을 안내해 주는 능력과 그룹 활동을 촉진하는 능력.

<표 47> 진로개발 활동가에게 필요한 능력

능력	영역	기능
핵심 능력 (CC)	1. 전문적 행동	· 윤리 강령 및 윤리적 의사 결정 모델의 고수 · 전문가적 자질을 보임 · 전문성 발전에 대한 사명감을 보임 · 분석적인 기술을 사용 · 활동을 관리
	2. 인간관계 능력	· 다양성의 존중 · 효과적인 의사소통 · 의뢰인과 생산적인 상호작용을 발전시킴
	3. 진로발달 지식	· 진로개발 지식의 보유
	4. 요구평가·의뢰	· 의뢰인을 적절한 관련처(sources)에 위탁
특수 영역 (S)	1. 평가	· 의뢰인 평가 지도
	2. 개인과 그룹학습 촉진	· 학습을 촉진하는 방식에 대한 지식 보유 · 학습의 촉진
	3. 진로상담	· 진로 상담에 대한 지식 보유 · 의뢰인과의 상호작용에서 활동 방식을 보여줌
	4. 정보·자원 관리	· 정보 및 자원의 Base의 개발과 유지 · 의뢰인에게 정보 접근을 연결해 줌
	5. 직업능력개발	· 의뢰인에게 노동 기회 제공
	6. 지역사회 역량 구축	· 지역사회 파트너십과 참여를 촉진하여 자기충족성을 향상시키고 생산성을 증대시킴
공통 지식과 기술 (CKS)	1. 구직 전략	· 의뢰인에게 구직 전략 안내
	2. 집단활동 촉진	· 그룹활동의 촉진

○ 호주의 '진로개발 실천자 전문성 표준'

- 호주진로산업위원회(CICA)(2006)의 진로개발 실천자 전문성 표준은 모든 진로개발 실천자들에게 활동하는 장면에 상관없이 요구되는 지식, 기술, 태도에 대한 정의를 포함
- 전문성 표준에서 핵심역량(core competency)은 진로발달이론(진로발달 주요이론, 이론의 현장적용, 생애진로개발 관점에서 변화와 전환 및 삶과 일의 균형을 기술, 경력관리 전략의 배양, 적절

한 자원으로 내담자 의뢰, 요구에 대한 평가, 내담자의 일 관련 흥미·기술·지식·가치를 확인하기 위한 평가, 프로그램 개발), 노동시장(노동시장 정보, 노동시장 준비), 고급의사소통기술(상황 파악, 언어·경청·서면 소통기술의 효과적 사용, 효과적으로 협동 작업하기), 윤리적 실천(윤리강령 적용, 전문적 특성 보이기, 다른 전문직과 관계 발전, 지속적인 평생학습), 문화적 다양성(다양성 인정, 다양성 존중), 정보와 자원 관리(정보수집·분석·활용, 최신 정보기술 유지, 진로개발을 위한 주요 조직·자원·지역사회 중심 서비스 확인), 전문적 실천(기록 관리, 제공 서비스 평가, 계획 실행과 시간관리 기술, 사례 및 프로젝트 절차의 사후관리, 협동적인 일 관계의 수립과 유지, 기업정신과 혁신적인 기술의 사용) 등 7가지로 구성

라) 해외의 훈련 상담원 역할 사례

1) 미국 ITA에서 훈련 상담원의 역할

○ WIA 진로상담자의 역할

- 고객의 강점과 장애물을 평가하는데, 지역상담가들은 훈련공급자 의뢰를 포함하여 장애물을 경감하기 위한 지역 자원을 팀 방식으로 확인하고, 고용배치와 고용유지를 위해 개인관리서비스(case management services)를 제공
- 진로상담가에게 요구되는 교육조건은 사회복지학, 사회학, 심리학, 교육학, 그리고 이와 밀접한 분야의 학사 학위이며 개인에게 직접 서비스 제공 유경험자는 우대
- 특히 우수한 구술·문서 의사소통 기술(oral and written communication skill), 컴퓨터 활용(computer experience), 운전면

허증은 필수조건이며, 팀 단위로 신속하게 진행되는 업무환경에서 일할 수 있는 능력 및 이력서 작성, 진로상담, 훈련공급자 포함 지역자원에 대한 지식을 갖고 있을 경우 가산점

- 고용 및 훈련 상담가(employment and training counselor)의 역할
 - 실업자 및 이직 혹은 경력 전환을 원하는 사람들을 지원
 - 인력센터나 실업자센터, 원스톱센터 등 공공직업안정기관에서 성인 구직자를 대상으로 개인 및 집단상담을 통해 다른 직업에서 필요한 능력을 토의하고 이력서 준비방법, 취업 인터뷰 방법 등에 대한 교육을 준비하고 운영
 - 기업체, 지역의 유관기관 및 서비스 기관과의 협력
 - 구직자들이 일자리를 찾을 수 있도록 다른 사회기관으로 의뢰하거나 서비스 비용을 면제받을 수 있도록 지원하는 한편 기업체와의 협력관계를 통해 지역내 기업들의 필요를 명확히 이해하고 구직자를 고용주에게 매칭
 - 고객들로 하여금 다양한 진로선택 옵션들을 탐색할 수 있도록 동기부여
 - 종업원의 시각으로 자신의 강점을 식별하는 시각을 갖고 취업면접에서 자신을 상품화할 수 있도록 지원
 - 고객의 능력 수준뿐만 아니라 문화, 사회경제적 배경 등을 고객과 연관시킬 수 있는 능력을 가져야 하며, 고객이 장래 취업을 위해 최적의 결정을 할 수 있도록 지원해야 함
 - 일반적으로 고객들이 선택 가능한 모든 옵션을 받을 수 있도록 각 지방, 주, 연방정부의 모든 기관들이 제공하는 서비스를 조정하며 훈련, 이력서 개발, 인터뷰 등 취업 관련 다양한 측면들을 준비하여 수업과 집단활동에서 발표
 - 지역내 기업체들의 다양한 요구와 구직자에게 원하는 요건을 파악

하기 위해 주기적인 모임을 갖고 구직자를 도울 수 있는 지역 내 여러 서비스기관들에 의뢰하여 서비스 조정

- 고객들이 진로를 잘 준비할 수 있도록 고객을 각 지방의 지방기술 대학, 직업학교, 훈련센터에 등록하여 이들 기관과 함께 일하는 한편 방문 고객들을 기록하고 훈련과 다른 서비스 제공에 적합한 서류 작성

2) 영국 Nextstep 상담가·전략적 학습 제공자(SLP)의 역할

○ Nextstep 상담가의 역할

- Nextstep 상담가는 진로, 정보, 상담서비스의 한 부분으로 숙련계좌를 적극적으로 촉진하는 역할을 맡고 있으며, 숙련계좌에 대한 정보 제공, 고객의 숙련계좌 등록 및 신규발급 지원, 숙련계좌의 기능 사용, 숙련계좌에 관한 고객의 문의에 피드백 제공
- 숙련계좌에 관한 정보 제공: 진단지나 포스터를 이용하여 숙련계좌를 홍보하고 숙련계좌의 특징과 이점을 설명하는 한편 고객에게 숙련계좌 웹사이트의 활용성과 기능, 고객들이 훈련계좌를 통해 받을 수 있는 내용, 훈련실행계획(skills action plan)과 진단결과를 사용할 수 있는 시기에 대해 안내함
- 고객의 숙련계좌 등록: 고객이 훈련계좌에 등록할 때 Nextstep 상담가는 진로, 정보 및 상담 인터뷰와 동시에 훈련계좌 개설에 대한 동기부여와 지원을 제공
 - 컴퓨터 활용에 능숙하지 않거나 언어적 어려움을 갖고 있는 고객의 경우 그들이 숙련계좌 웹사이트를 통해 계정을 개설할 수 있도록 지원하며 또한 인터넷 접속이 어려운 고객의 훈련계좌 등록을 위해 진로상담서비스 전화를 접촉
- 숙련계좌 시스템 이용 지원

○ 전략적 학습 제공자(SLP)의 역할

- 훈련계좌와 관련한 정보 제공과 훈련계좌 제시: 학습자들에게 훈련계좌 웹사이트의 활용성과 기능, 훈련계좌를 통해 받을 수 있는 내용을 분명히 알도록 하며 훈련계좌를 포함하는 공정한 처리 주의점(fair processing notice)을 알고 있는지 확인
- 고객에 대한 상세 정보 확보
- 개별학습자이력(Individualized Learner Record, ILR)을 생성하고 월별로 일괄처리하여 지역의 LSC 담당자가 동의하는 날짜에 제공자 게이트웨이(Provider Gateway)로 발송
- 학습자 등록 기관으로서의 역할: 학습자를 확인하고 LUN 생성·매치를 위해 SLP은 반드시 훈련계좌로 ILR을 전송해야 함.
 - 학습자에 대한 검증이 안 되어 있을 경우, 숙련계좌를 통해 학습자들이 사용할 수 있어야 하는 학습기록검증(verified learning record), 학습자 진술(learner statement), 숙련행동계획(skills action plan)을 볼 수 없게 된다는 점을 주의
 - 등록 시점에 일부 학습자들은 이미 숙련계좌를 갖고 있는 것을 알게 되며, 숙련계좌로 ILR 전송이 되어야 함
 - 이를 통해 숙련계좌는 학습자가 이미 검증되었다고 판단할 수 있고 숙련계좌를 통해 학습자들은 자신의 학습기록검증, 학습자 진술, 숙련행동계획에 접속
 - 현재의 검증항목은 학교관계, 여권, 운전면허, 사회보장카드번호, 신용카드, 직불계좌 등
- 학습자의 문의에 응답
- 국가 학습 디렉토리(National Learning Directory, NLD)를 갱신: 2009년 10월의 숙련계좌 시범운영 중 NLD는 숙련계좌를 통해 학습자 정보 제공에 사용되기 때문에 특히 시범운영지역에 있는 모든 훈련제공자들은 NLD 상에서 자신들의 훈련과정 정보를 정확

하게 유지하는 것이 중요하며, 이러한 정보가 완벽할수록 학습자들이 제공되는 훈련과정에 대해 정확하게 탐색할 수 있음

3) 호주 센터링크 상담가의 역할

○ 호주 센터링크

- 정부의 여러 공공서비스를 개인이 찾아다닐 필요 없이 한 곳에서 모두 해결할 수 있도록 한 기관
- 센터링크의 고객서비스 담당자(customer service officer)는 초기 상담가, 고객지원담당자, 개인상담가로 분류
 - 초기상담가(startup adviser): 예비적으로 고객을 스크리닝하고 센터링크에서 제공 가능한 서비스를 확인, 고객이 적절한 서비스에 참가하도록 안내
 - 고객지원담당자(customer support officer): 적절한 서비스 참가 요건에 해당되지 않는 고객을 대상으로 그들의 필요를 확인하고 희망에 맞게 서비스 분야를 수정
 - 개인상담가(personal adviser): 고객에게 참여를 요구하거나 고객의 개인상담을 진행하기도 하며 고객의 참여에 초점을 두고 구직자 분류법(job seeker classification instrument, JSCI), 협상 계획을 적극적으로 이용하여 참여를 가로막는 장애물을 평가하는 등의 업무와 더불어 지역의 자원제공자들, 고용네트워크(job network)와 파트너십을 개발·유지

○ 개인상담가

- 개인상담가는 센터링크에서 핵심적인 역할
- 일자리를 갖고자 하거나 특정한 요구를 가지고 있는 사람들을 지원
- 상담가들이 만나는 고객의 대다수는 경제적 참여 지원에 초점을

두며, 고객의 방문 목적과 선택 가능하나 대안을 함께 확인하고, 일정한 시간 내에 달성하기 위한 계획을 수립

- 다른 지역 내 서비스 자원들과 연계하고 서비스 제공자들에게 의뢰하여 올바른 지원을 받을 수 있도록 유도하며 고객들의 진전 상황에 항상 관여함
 - 개인상담가들은 고객들의 개인 상황에 관하여 이야기하도록 기대되며, 이를 위해 라포형성, 관심사와 감정의 타당화, 강점과 참여를 가로막는 장애물 확인, 고객의 참여를 유도하는 동기부여와 격려, 동의할만한 수준으로 참여계획 수립, 고객의 요구를 반영하기 위해 지역내 서비스 제공자에게 의뢰, 고객의 진전 상황을 모니터링, 상황 변화에 따라 참여계획을 수정하는 등의 활동
 - 개인상담가의 수행 과업
 - 다양한 범위의 고객들을 상대하고 고객의 경제적·사회적 참여에 필요한 강점, 능력, 숙련과 요구를 확인하도록 지원
 - 고객의 경제적 참여를 위해 사회적 참여를 증가시키는 참여계획을 수립하고, 내외부의 적절한 서비스로 고객을 유도하며, 고객을 도울 수 있는 외부서비스 제공자들과 관계를 수립·유지, 고객의 진전 상황 모니터링 및 변화하는 환경과 고객의 진전상황을 반영하여 참여계획 검토, 다양한 직무 관련 업무를 관리, 과업 관련 지출 가능 범위에서 고객의 질의에 응답 등의 업무
- 개인상담가에게 요구되는 기술
- 동기부여적 인터뷰 기술
 - 모든 수준에서 협상할 수 있는 기술
 - 개인상담가로서 감당할 수 있는 범위 내에서의 위기상황 관리
 - 개인상담가로서 감당할 수 있는 범위 설정
 - 특히 가족 내 개인의 역할이 적절한지에 대한 문화적 인식과 내외

- 부 서비스·유무료 서비스·사회적 지원 서비스로 의뢰하는 지식
- 상담가와 의사소통할 수 있는 고객의 능력 및 참여능력에 영향을 주는 이슈에 대한 폭넓은 이해
- 개인상담가의 역할은 장애인들, 고객의 참여능력에 영향을 미치는 이슈들을 평가하는 초기 단계에서 중요함
- 개인상담가의 새로운 역할은 특히 취약계층(disadvantaged)의 요구와 능력에 대한 평가를 수행하는 것으로서, 고객이 되도록 빨리 고객의 능력에 영향을 미치는 비직업적 요구를 확인하고 서비스 제공자·지역 내 지원 기관들과 연계 및 의뢰, 고객의 진전 상황 모니터링 등을 통해서 올바르게 도움을 제공할 수 있다는 점을 인식해야 함

4) 해외 사례의 시사점 요약

- 해외의 훈련 상담원 역할에 비취 향후 우리나라 훈련 상담사의 역량 개발에 대한 시사점을 다음과 같이 요약
 - 다양한 고객의 기술, 흥미 등 고용가능성을 평가할 수 있는 역량 개발 필요
 - 미국의 경우 ITA 발급 전 사전평가와 심층평가를 통해 고객들의 기술 수준이 어느 정도인지, 훈련이 고객의 취업에 이로운지를 평가
 - 영국 숙련계좌의 경우, 고객들이 우선 자신의 기술과 흥미에 기초하여 적절한 직업을 고려할 수 있도록 수준을 진단한 이후 훈련정보가 제공
 - 이처럼 훈련 상담에 있어 고객의 숙련 수준 평가는 고객을 적합한 훈련과정으로 유도할 수 있게 함
 - 고객의 훈련이수와 이수 이후 취업을 막는 장애물을 해결할 수 있

는 역량개발 필요

- 훈련 상담사는 고객이 선택한 훈련과정을 통해 직업능력을 개발하고 이후 취업으로 유도할 수 있도록 사전에 고객의 훈련이수를 방해하는 가족문제, 심리장애 등의 문제를 확인해야 함
- 지역의 사회적 자원 네트워크를 주도할 수 있는 역량 개발
- 고객에게 제공한 서비스 내용을 철저하게 기록-유지-관리할 수 있는 역량 개발

VI. 직업능력개발계좌제 훈련 상담 내실화 방안

1. 훈련 상담 과정의 개선

가) 기본 방향

□ 고용 서비스 및 전체 실업자 훈련 개편과 연계된 상담 절차 개편

○ 훈련 상담 내실화의 취지

- 실업자: 일자리 및 훈련에 대한 정보왜곡/부족 현상 제거
- 정부: 정부 지원 대상자 및 지원 내용에 대한 정확한 확인
- 이를 통해 전체 고용 서비스 및 훈련 서비스의 효율성과 효과성 제고

○ 따라서 훈련 상담 내실화는 고용 서비스 선진화의 관점에서 추진 필요

- 취업 지원과 훈련 지원의 상호 연계성을 고려하여 훈련 정책 내부에 국한되지 않는 시각이 필요
- 구체적으로 다음의 두 가지 점에 주목하여 훈련 상담 절차를 개선
 - 훈련 서비스와 취업 지원의 연계성 강화
 - 계좌제 훈련과 물량 배정 방식 훈련의 관계 개편

○ 훈련 서비스와 취업 지원의 연계성 강화

- 훈련 상담의 내실화를 위해서는 훈련 상담 프로세스 내부의 변화뿐만 아니라 취업 지원 업무에서의 변화도 요구
- 즉 취업 지원 과정에서 훈련 필요성이 인정되는 실업자를 훈련으로 유도하거나, 모든 구직자에게 훈련 필요성 여부를 체크하도록

하는 조치 등이 필요

- 다만, 취업 지원 업무가 훈련 관련 업무 이외 업무도 포함하고 있으므로 이하에서는 훈련 서비스와 관련된 사항에 대해서만 검토

○ 전체 실업자 훈련 전달 체계 개편과 연계된 상담 내실화

- 현재 계좌제 훈련 외에 기존의 물량 배정 방식 훈련도 일정 부분 유지되고 있는 바, 장기적으로 계좌제 방식의 확대 및 물량 배정 방식의 대폭 개편이 필요하다는 점을 전제로 훈련 상담의 내실화 방안을 검토

○ 구체적으로 훈련 상담 절차를 세분화하고 타 업무와 연관성을 강화

- 특히 취업 지원 서비스와의 연관성을 강화하고, 계좌제 혹은 물량 배정 방식으로의 체계적 안내라는 관점에서 상담 절차 개편을 검토

□ 훈련 상담 내실화와 계좌제 훈련 참여자의 책무성 강화

○ 정부의 지원 대상자 선별을 위해서는 계좌 발급 적격성에 대한 판단이 필요

- 특히 계좌발급 희망자의 훈련 필요성 및 정부 지원 필요성을 중심으로 계좌 발급 적격 여부를 판단할 수 있음
 - 효율성 측면: 훈련이 필요한 사람들에 대한 선별
 - 형평성 측면: 정부의 재정 지원이 필요한 사람들에 대한 선별
- 향후 무료 훈련의 개편도 추진될 경우, 무료 훈련 대상자의 적격성 여부도 판단하는 것이 필요

○ 이 경우 훈련 상담에서 적격성 판단은 재정의 효율성과 형평성을 담보하기 위해 훈련참여자가 아닌 제3자가 개입하는 방식

- 그러나 근본적으로 훈련 참여자 스스로의 책무성 혹은 신중한 의사결정을 전제하지 않는 한, 훈련 상담원의 외부적 개입 만으로는 정부 개입에 대한 불만만 확대시킬 뿐 재정 효율성과 형평성을 담보하기 어려움
 - 이에 따라 훈련 참여자 스스로의 책무성 혹은 신중한 의사결정을 강화하기 위한 제도적 조치의 개선이 선결되는 것이 필요
- 한편 제도 도입 초기에 일부 훈련기관에서 훈련 참여자 자부담 수준을 훈련 수당 수준에 맞춰 버리는 경우도 존재
- 즉 매월 훈련 출석율에 따라 지급되는 식비·교통비(훈련 수당) 수준에 맞춰 훈련 참여자의 자부담 수준을 책정함으로써 훈련 참여자가 부담하는 경제적 비용을 사실상 제로로 만들어 버렸던 사례
 - 이는 훈련 참여자의 비용 분담을 전제로 훈련 시장의 자율적 조정을 도모한다는 계좌제의 당초 취지와 배치
 - 이를 개선하기 위해서는 훈련생 스스로의 책무성 강화 차원에서 현재 훈련 수당 제도에 대한 개편 방안을 강구할 필요가 존재
 - 이러한 조치는 외부적 개입이 아니라 자율적 책무성 강화를 유도하는 조치로, 훈련 시장 내부에서의 시장 규율 강화 취지와 부합
 - 다만, 훈련 비용 분담 능력이 부족한 계층에 대해서는 훈련 상담 과정에서 무료 훈련으로 유도하고, 훈련 수당도 필요한 경우 계속 지급하는 것이 필요

나) 세부 개선 방안 1: 상담 절차의 다단계화

개선안

- 현재 계좌 발급은 대부분 1차례의 훈련 상담 과정을 거쳐 이루어지고 있음

- 발급 희망자 내방 → 신청서 작성 → 1시간 내외의 상담 과정을 거쳐 발급 여부 및 훈련 분야 결정
 - 이 과정에서 발급 희망자의 과거 직장 경력, 소득 수준, 사회복지 대상자 여부 등에 대한 엄밀한 점검이나 개인 특성 등에 대한 검사 결과 분석 등이 이루어지지 못한 채 발급 희망자의 주관적 응답 내용에 따라 발급 여부 및 훈련 분야가 결정
 - 이에 따라 부적격자에 대한 계좌 발급, 부적절한 훈련 분야 결정 등으로 제도의 효율성과 효과성 저하가 우려
- 이를 해소하기 위해 계좌 발급 및 훈련 분야 결정에 최소 2차례 이상의 상담 과정을 거치도록 제도화
- 이를 통해 훈련 상담원이 발급 희망자의 특성 등을 깊이 검토할 수 있도록 하고, 발급 희망자도 훈련 참여 여부를 진지하게 재검토할 수 있도록 유도
 - 향후 모든 훈련 대상자에게 훈련 상담을 실시하고, 상담 결과에 따라 자부담 면제 여부 등을 결정하고자 할 경우 상담 절차를 최소 2차례 이상 거치도록 제도화
- 구직 등록 과정에 훈련 필요성 간이 검사 제도 신설
- 구직 등록 과정에서 구직자의 훈련 필요성에 대한 간이 검사 제도를 신설하여 검사 희망자가 자율적으로 활용하도록 유도
 - 이 경우 고용지원센터 내에서 동 점검(검사)에 대한 안내가 효과적으로 이뤄질 수 있도록 노출 방안 마련
 - 이와 관련하여 직업 상담사에 대해서도 훈련 필요성 간이 검사 제도를 숙지토록 하고, 취업 지원 과정에서 훈련 필요성이 예상되는 구직자에 대해 동 검사 실시 및 훈련 참여를 안내토록 조치
 - 동 검사는 인터넷으로 실시할 수 있도록 하여 온라인 구직 등록의

경우에도 활용할 수 있도록 하고, 검사 결과에 대해서도 자동 분석이 이루어지도록 하여 검사 결과 해석에 필요한 행정 부담 증가를 최소화

○ 1차 상담을 통한 제도 안내 및 기본 정보 수집

- 1차 상담시 계좌제의 제도적 특성에 대한 이해 여부 확인 및 설명 보완
 - 동영상 시청을 통해 제도에 대한 기본적 이해는 가능할 것으로 보이나, 훈련기관의 홍보 등으로 왜곡된 정보를 갖는 경우가 있으므로 반드시 제도 취지 등에 대한 충분한 설명 실시
- 계좌 발급 신청서 작성 및 관련 정보 조회 동의서 작성
 - 계좌 발급 신청서는 현재의 양식을 준용하되, 개인 정보 조회 동의서를 별도로 작성
 - 개인의 직장 경력·교육훈련 경력에 대해서는 Worknet·HRD-net을 통해 실시간으로 조회할 수 있으나, 개인 소득 등의 경우 사회복지통합관리망의 사례에 따라 국세청·건강보험관리공단에 조회 요청 후 3~4일 회신 방식으로 운영하는 것이 불가피
 - 특히 개인 소득 조회 등에 대해 거부감을 갖는 경우가 있을 수 있으나, 개인 소득 수준 정보 등이 자부담 면제 여부 결정에 필수적이라는 점을 설명하고 개인 정보 조회에 동의토록 유도
- 직업 및 훈련 분야 선택에 필요한 각종 검사 도구 안내 및 검사 실시
 - 고용지원센터에서 활용 중인 각종 검사 도구에 대한 안내를 실시하고 필요한 경우 실제 검사도 별도 검사 일자를 지정하여 실시
- 초기 희망 훈련 분야 등에 대한 특성 및 훈련기관 등 안내
 - 1차 상담시 희망하는 훈련 분야에 대해 KNOW 시스템을 이용하여 훈련 분야 등을 안내하고, 관련 분야의 ETPL 훈련 과정 리스트 등을 제공

- 개인행동계획 작성 안내
 - 2차 검사시 제출해야 하는 개인행동계획의 취지 및 세부 내역을 설명하고 2차 검사시 제출토록 안내
 - 개인행동계획 작성에 대한 지원이 필요할 경우 별도 일자를 지정하여 작성 지원
- 추가 필요 서류에 대한 안내 등을 거쳐 2차 검사 일자 지정
 - 고용보험 미가입 저소득층, 대학 휴학생 등에 대해 개별적으로 관련 서류 보완 및 제출 요청
 - 2차 검사시 개인행동계획과 희망 훈련 분야의 타당성, 과거 직장 경력·소득 정보 조회 결과 등을 기초로 계좌 발급 여부 및 훈련 분야 결정을 안내
 - 2차 검사 일자는 최소 1주일 이상 간격을 두고 지정하여 본인의 희망 분야 등에 대해 숙고할 수 있는 시간 확보
- 2차 상담을 통한 계좌 발급 및 훈련 분야 결정
 - 1차 상담 이후 확인된 개인별 과거 직장 경력, 구직 활동 내용, 교육훈련 경력, 개인별 개인행동계획, 각종 검사 결과, 소득 등에 대한 정보 조회 결과 등을 토대로 계좌 발급 여부, 훈련 분야, 자부담 면제 여부 등을 결정
 - 개인별 구직활동 내용에 대해서는 해당자에 대한 직업상담사의 관련 정보 제공이 필요
 - 2차 상담시 개인의 취업 의사 정도를 과거 및 현재의 직장 경력, 구직활동 내용을 중심으로 점검, 취업 의사가 낮을 경우 계좌 발급을 거절
 - 소득 수준 조회 결과 등을 바탕으로 취약 계층에 대해서는 무료 훈련을 안내, 훈련 수당에 대해서는 별도로 취약계층에 한하여 지급
 - 훈련 실시에 임박하여 계좌 발급을 희망하는 경우에도 원칙적으로

1주일 기간을 지키도록 유도

- 다만 금융기관에 대한 협조 요청을 통해 발급 소요 기간의 단축을 추진
- 취업패키지의 경우 최초 상담 이후 실제 훈련까지 최소 1개월 이상 소요

○ 자부담 면제 훈련에 대한 관리 감독 강화

- 자부담이 면제된 취약계층에 대해서는 훈련 이후 구직 활동에 대한 관리를 취업 패키지 사업에 준하여 대폭 강화
- 2차 상담시 자부담 면제와 함께 구직 활동에 대한 관리가 강화될 예정임을 통보

○ 훈련생 사후 관리 시스템 도입

- 1차, 2차 상담과정에서 확보된 정보에 기초하여 훈련생에 대한 사후 훈련 참여 관리를 실시
- 당초 작성된 개인 행동 계획 등을 참고하여 계좌 발급 후 일정 기간 미참여자에 대해 훈련 참여 독려
 - 이를 통해 훈련 미참여 사유로 지역 내의 훈련 공급 문제가 확인되면 정기적으로 훈련 기관에 대한 훈련 공급 유도도 가능
- 훈련 이후 구직 활동에 대한 관리 및 지원 강화
 - 당초 개인 행동 계획 내용에 따라 훈련 이후 적극적 구직 활동이 이루어지는지 확인, 이를 통해 구직 활동이 원활치 않은 사유를 파악하고 필요한 경우 직업상담사의 취업 지원 서비스로 연결

□ 기대 효과

○ 훈련 참여자에 대한 상세 정보 확보

- 개인별 훈련 필요성/훈련 분야에 대한 상세 정보 확보
- 이를 전제로 훈련 참여자에 대한 사후 관리 기능도 강화 가능

- 개인의 신중한 의사결정 유도
 - 검사 과정에서 본인의 상황 등에 대한 재검토, 다단계 검사 절차 등을 통한 심리적 부담감 부과로 신중한 의사결정 유도

- 훈련에 소극적인 계층의 훈련 참여 유도 활성화
 - 현재 구직 등록 과정에서 훈련 필요성 여부를 최소한의 절차가 확보되지 않아 객관적으로 훈련이 필요하나 훈련에 대한 부정적 인식 혹은 학습에 대한 거부감 등으로 훈련 의사가 없는 구직자들을 훈련으로 유인하지 못함
 - 구직 등록 과정에서 훈련 필요성 점검 (검사)을 거치도록 하여 이들의 훈련에 대한 관심을 제고시킬 수 있음

- 계좌제 훈련 이후 취업 성과 제고 가능
 - 계좌 발급 과정에서 취업 의사가 높은 집단을 중심으로 선별하고, 훈련 이후에도 구직 활동 여부를 점검하고 취업 서비스로 연결함으로써 훈련의 취업 성과를 제고

- 예상 쟁점
 - 발급 거절시 민원 발생 소지
 - 이 경우 발급 거절에 대한 부담이 상담원에게 집중되어 상담원의 자유로운 의사결정이 어려운 경우가 있음
 - 이를 해소하기 위해 상담 결과에 대한 이의 신청 절차를 제도화하여 상담원의 발급 거절 등에 따른 민원 부담을 경감

- 훈련 상담원의 전문성 미흡과 상담 결과의 실효성 미흡
 - 상담원이 훈련 상담 등에 전문성을 갖지 못한 상태에서 실효성있는 상담이 이루어지지 않을 가능성
 - 취업 패키지의 경우에도 각종 검사가 참여자 희망에 따라 자의적으로 해석되는 경우 발생
 - 또한 현재 훈련 상담에 필요한 각종 정보 부족으로 인해 실제 상담 결과가 발급 희망자의 희망 분야·과정과 크게 달라지지 않을 가능성
 - 그러나 이는 제도 자체의 정비와 별개의 문제로, 향후 상담원의 전문성 제고 조치를 지속적으로 추진하며 대응하는 것이 필요

- 상담 절차 분리에 따른 훈련 상담원의 업무 부담 증가
 - 1차 상담과 2차 상담 분리에 소요되는 훈련 상담원의 업무 부담 증가와 훈련 상담 및 계좌 발급 희망자의 대기 시간 증가 가능성
 - 일부 대기 시간 증가가 예상되나, 기존 취업 상담 과정에서의 번호표 이용 방식, 예상 대기 시간 안내 방식 도입 등을 통해 민원인의 불편을 최소화

- 계좌 발급 소요기간 증가
 - 2차 상담 이후 계좌 발급을 제도화할 경우 훈련 개시에 임박하여 발급을 요청하는 훈련 희망자의 민원 증가 소지
 - 그러나 이에 대해서는 취업이 더 절박한 취업패키지 사업 참여자의 경우에도 1개월의 준비 기간을 거치는 점, 정부의 재정 지원 대상자 선별에 필요한 최소한의 제도적 절차라는 점을 중심으로 설득
 - 한편 훈련기관의 훈련 개시 시점에 임박한 훈련 과정 개설을 방지하기 위해, 최소 과정 개설 3개월 이전 공고를 의무화, 또한 훈련

생 모집 애로를 극복하기 위해 일정기간 이내에서 모집 기간 연장도 허용

○ 무료 훈련 대상자 선별에 대한 논란

- 장기적으로 훈련 상담을 통해 무료 훈련 대상자를 선별할 경우 이에 대한 민원 소지에 대한 민원 소지
- 이에 따라 무료 훈련 참여자에 대해서는 현재 추진 중인 취업 패키지 사업의 사례에 따라 훈련 후 구직 활동 등에서 엄격한 책무성을 요구할 필요

○ 취업 지원 서비스와의 원활한 업무 협조 관계 구축

- 취업 지원 과정에서 확보한 개인별 구직 활동 관련 정보의 훈련 상담으로의 전달, 반대로 훈련생 사후 관리 과정에서 취업 지원 서비스로 연계 등을 위해 고용지원센터 내부의 업무 협조 원활화가 필요
- 이를 위해서는 고용지원센터 내부의 관리 시스템 개편이 필요, 그와 함께 노동부 본부의 훈련 정책 부서와 고용 정책 부서의 업무 협조도 필요

<참고 2: 취업패키지 이의신청 절차>

○ 이의신청

① 이의신청서 접수

- 신청인에 대한 지원대상자 선정결과서 통보내용과 관련하여 신청인으로부터 「이의신청서」가 제출된 경우 이를 접수
- 「이의신청서」를 접수한 경우에는 이의신청취지 및 사유가 구체적으로 명시되어 있는지를 확인
- 구체적인 사유가 명시되지 않은 경우에는 관련 사항이 보완될 수 있도록 조치

② 이의신청내용 심의

- 「이의신청서」가 제출되면 15일 이내에 이의신청 내용의 인용여부 결정을 위한 1차 심의위원회를 개최
- 심의는 당해 ‘고용지원센터장’을 위원장으로 하여 취업지원과장 등 관련 과장 및 팀장을 포함하는 5인 이내의 「자체심의위원회」에서 실시
- 이의신청된 사항의 인용여부를 1차 회의에서 결정하지 못한 경우에는 1차 심의위원회 개최일로부터 10일 이내에 2차 심의위원회를 개최·결정

③ 이의신청 처리결과 통보

- 이의신청에 대한 인용여부에 대해서는 이의신청서가 제출된 날부터 30일 이내에 신청인에게 서면으로 통보
- 이의신청에 대한 처리결과를 통보할 때에는 처리결과에 대하여 불복하고자 하는 경우 행정심판법과 행정소송법에 의한 행정심판 내지 행정소송을 제기할 수 있다는 내용을 포함

다) 세부 개선 방안 2: 훈련 수당 제도의 개편

□ 개선안

- 직능계좌제 참여자에 대한 훈련 수당 폐지 혹은 축소
 - 계좌 참여자의 책무성 제고를 위해 계좌제의 근본 원칙인 훈련 비용에 대한 공동 비용 부담 원칙(co-financing principle)을 엄격하게 적용
 - 즉, 계좌제는 정부와 개인이 전체 훈련비용(=수강료 등 직접훈련 비용+교통비 등 훈련부대비용)의 일정 부분을 부담한다는 점을 가장 큰 전제로 함
 - 이러한 대전제에 비춰 계좌 발급자에 대해서는 원칙적으로 훈련 수당(월 11만원) 지급 대상에서 제외
 - 직접 훈련 비용 뿐만 아니라 훈련 부대 비용에 대해서도 훈련 참여자의 재원 부담 원칙을 적용하여 훈련 참여자가 신중한 선택을 하도록 유도

- 다만, 취약계층에 대해서는 자부담 면제 외에, 훈련 참여 지원을 위해 교통비 및 식비를 지원
 - 이 경우 실제 훈련 참여에 소요되는 비용 지원을 위해 교통비 및 식비 지원 수준은 상향 조정
 - 단, 교통비 및 식비를 지원하는 경우에도 훈련 참여자의 책무성을 확보하기 위해 교통비 및 식비 지원액을 계좌 한도에서 일정 비율로 차감하는 방식도 검토
 - 즉 3개월 무료 훈련 참여시 교통비 및 식비로 월 20만원 총 60만원 지급시(교통비 및 식비 상향 조정 전제), 이 중 50%는 계좌 한도에서 차감

□ 기대 효과

- 일부 계층의 부가 훈련 효과 축소
 - 일부 계층에서 훈련 수당 수령을 통해 사실상 경제적 부담이 전혀 없이 훈련에 참여하게 되는 부가훈련 효과를 축소·제거
 - 특히 시간 비용이 낮은 주부 등의 경우 경제적 비용을 부과함으로써 부가 훈련 현상이 감소할 것으로 예상

- 훈련생의 성실한 수강 유도 가능
 - 실제 자부담 하에서 훈련이 이뤄질 경우 훈련생의 훈련 품질에 대한 모니터링과 성실한 수강이 예상

- 부정 출결 유인 축소
 - 훈련 수당을 목표로 하는 훈련생의 부정 출결 유인도 제거하는 효과
 - 물론 일정 출석률 이상일 경우 훈련비가 80% 지원되므로 부정 출결 유인 자체는 지속

- 훈련기관에게 상반된 효과 발생
 - 훈련 수당 축소로 인해 훈련생 모집의 애로 증가
 - 반면 훈련생의 신중한 판단 및 성실 수강으로 불필요한 중도탈락 방지 효과
 - ※ 훈련수당의 훈련 참여 영향(강순희 외, 2009)
 - 훈련수당이 생계에는 도움을 주었지만 그것이 없어 훈련 받을 수 없는 정도는 아니었음 45%, 훈련수당이 없었다면 훈련을 받을 수 없었음 26%
 - 생계에도 별 도움이 되지 않으며 훈련 참가에도 영향 없음 28%

□ 예상 쟁점

○ 직종별 자부담 비율 조정 방식과의 차별성

- 직종별 자부담 비율 조정도 부가 훈련 현상을 해소하는데 효과적일 수 있음
- 그러나 이는 해당 직종에 대한 부가 훈련 현상만 완화할 뿐, 타 직종에서의 부가 훈련 현상에 대해서는 영향을 미치지 못함
- 또한 직종별 자부담 비율 수준의 적절성에 대한 논란 및 훈련기관 및 훈련 참여자로부터의 민원 소지도 존재
- 이에 따라 직종별 자부담 비율 조정 대신, 훈련 참여자의 상황에 따른 훈련 수당 지급 여부 결정으로 대응하는 것이 필요

○ 취약계층에 대한 계속 지원 필요성

- 실업자 중 훈련비용의 일부를 분담하기 어려운 계층에 대해서는 무료 훈련 및 수당 지급 필요성이 지적될 수 있음
- 이에 따라 기초생보자, 차상위계층 등에 대해서는 훈련 비용 공동 부담의 원칙을 예외로 하여 과거와 같이 직·간접 훈련 비용을 지원
 - 기초생활수급자, 차상위 계층, 저소득 실업자 등 훈련비용 분담이 어려운 계층에 대해서는 고강도의 취업 지원 프로그램(채용 패키지 사업 등) 참여를 전제로 훈련비용 분담 요건을 면제하고, 훈련 부대 비용 충당을 위한 훈련수당도 지급
- 이들의 생계비 부담 완화를 위해 훈련 기간 중 훈련 생계비 대부 대상 및 규모도 지속적으로 확대
- 또한 계좌제를 마이너스 통장 방식으로 운영하여 취약계층에 대해서는 자부담 분을 마이너스 방식으로 단기 대출하고, 실제 취업이 이루어지면 대부액을 상환하는 방식도 검토

- 훈련 수당의 소득 수준별 차등 지급
 - 개인별 소득 수준에 대한 정확한 확인이 이뤄질 경우 검토 가능
 - 이를 위해서는 모든 실업자에 대해 훈련 수당을 일괄 지급하는 것이 아니라, 건강보험료 납부 실적 등을 제출하면 소득 수준에 따라 훈련 수당을 일정 범위 내에서 지급하는 방안 검토 가능

- 해외의 경우 각국의 전체 실업자 지원 제도의 틀 속에서 수당 제도가 운영, 특히 개인 책무성이 강조되는 경우 일반적 수당 제도 운영은 드문 편

<표 48> 주요 국가의 직업 훈련 보조 현황

	훈련비 지원	교통비 식비 등	생계 보조 수당
미국	전액 지원	원칙적으로 지급 없음 - 단 바우처로 교통비 등 보전 가능	Training Benefits - 워싱턴주 실업급여 종료 후 생계 보조
독일	전액 지원	시내 이용 교통수단 최저액 시외 실비 보상 기타 교외 숙박비 지원	훈련기간 중 실업급여 지급 - 단 훈련 2일당 실업급여 1일 단축(훈련 종료 후 최소 30일 보장)
영국	Skills Accounts: - NVQ level 2 전액 지원 - NVQ level 3 이상: 50%, 일부 조정		19세 미만 Education Maintenance Allowance, 연간 3만파운드 이하 소득 19세 이상 Adult Learning Grant, 연간 3만파운드 · NVQ level 2, 풀타임학습자
프랑스			도제 훈련 수당 지급 실업자 훈련 수당 지급-소득 및 기술수준 등에 따라 차등
일본	공공훈련 이직자 과정 무료 교육훈련급부금(피보험자) 자부담 80% 상한 10만엔	공공훈련 참여자 대상 수강수당(500엔/일), 통소수당 지급	

자료: 강순희 외, 2009; 김상호, 2008; 일본 후생노동성 홈페이지.

□ 추가 검토 사항

- 저소득층 고용보험 미가입 계층에 대한 직능계좌제 참여 허용
 - 특히, 직능계좌제의 적격성 심사 과정에서 아르바이트 일자리를 둘러싼 논란이 존재하는 바, 저소득의 고용보험 미가입 비정규직에 대해서는 직능계좌제 참여를 허용하는 방안을 검토
 - 소득 증빙을 위해서는 지역건강보험 가입자의 보험료 내역, 급여 명세서·통장 거래 내역 등을 확인
 - 향후 2010년 이후 수강지원금/능력개발 카드제의 직능계좌제 통합과 연계하여 검토 필요
 - 재직자 수강지원금도 통합한다면, 고용보험 미가입 근로자에 대해서도 수강지원금의 적용 범위 확대라는 점에서 추진 필요

2. 정보 인프라의 개선

가) 기본 방향

- 훈련 관련 정보 인프라의 개선 방향은 우리나라 직업훈련 정책의 발전 방향 속에서 검토되어야 함
 - 기본적으로 훈련 관련 정보 인프라가 기업의 인력 수요, 일자리에 서 요구하는 숙련 수요 등에 대한 상세한 정보를 수록해야 하는 점은 당연
 - 다만 구체적으로 정보 인프라 사용자들에게 어떤 방식으로, 어떤 정보를 중심으로 제공할 것인지는 계좌제의 발전 방향, 나아가 직업훈련 정책 전반의 발전과 연관되어 검토되어야 함

- 즉 영국과 독일의 사례에서 나타나듯 개인의 자율성을 최대화할 것인지 혹은 공공고용서비스의 개입을 전제로 할 것인지에 따라 사용자 인터페이스(user interface) 설계 방식이 달라질 수 있음
- 다만 우리나라에서 훈련 상담에 필요한 기본적 정보 자체가 극히 취약하다는 점에서 기본적인 훈련 관련 정보 시스템 정비 및 콘텐츠 확보에 주력할 필요
 - 이는 계좌제 및 훈련 정책 전반의 발전과 다소 독립적으로 훈련 관련 정보 인프라에 대한 투자를 지속할 필요가 있음을 의미
- 구체적으로, 개인별 교육정보·이력정보에 대한 실시간 조회 시스템이 필요
 - 훈련참여자의 훈련과정 선정 시 과거 교육훈련 이력과 희망훈련 과정과의 연계성을 고려하여 심화된 직업능력개발과정으로의 참여가 필요
 - 그러나 현재는 개인별 교육훈련 이력 정보가 제공되지 않아 적합한 훈련과정 선정도 어려우며, 새로운 분야의 직업교육을 받을 경우 해당 분야로의 취업 연계에도 애로
- 또한 직업훈련기관별 취업 성과분석 정보 강화도 필요
 - 현재 직업훈련기관의 프로그램별 수료율, 취업률, 고용유지율, 훈련종료 이후 취업가능 사업장, 관련 일자리정보 등 직업훈련기관의 취업성과 정보를 통합적으로 제공받지 못하는 상황
 - 충분한 훈련과정 등에 대한 정보가 부족한 상태에서 훈련과정이 선택되면 훈련에 대한 의욕저하와 단발성 훈련으로 그치는 문제가 발생할 수도 있음

- 동시에 교육·고용·복지 통합 정보서비스 지원 강화도 필요
 - 훈련 종료 후 훈련참여자들이 순조롭게 일자리로 연결되도록 하기 위해 개인에 대한 교육·고용·복지 통합 정보서비스를 구축하고, 이를 토대로 적극적인 취업 알선을 추진하는 것이 필요

- 보다 구체적으로, 훈련 상담 지원을 위한 정보 인프라 개선은 다음과 같은 두가지 측면에서 추진
 - 정보 시스템 상호간 연계성 강화
 - 이는 단순한 H/W 연계가 아니라, 관련 DB 사이의 호환성 확보, 이를 위한 관련 기관간 협조 체제 구축을 전제로 함
 - 훈련 관련 정보 콘텐츠 확충
 - 특히 훈련 상담에 필요한 일자리 관련 정보 외에, 개인의 특성 등을 평가할 수 있는 상담도구의 개발 등도 포함

- 정보 시스템 개선은 다음과 같은 하위 과제를 포함
 - 노동부 내부의 고용, 훈련 정보 시스템 상호간 연계
 - 고용 훈련 정보 시스템과 타 부처 훈련 복지 정보 시스템과 연계

- 훈련 관련 콘텐츠 확충은 다음과 같은 하위 과제를 포함
 - 훈련 상담에 필요한 일자리 및 훈련 관련 정보의 대폭 확충
 - 계좌제 참여 희망자에 대한 간편하며 정확한 진단/상담 도구의 개발 및 활용 확대
 - 계좌제 참여 희망자들에게 간편하게 적용할 수 있는 진단/상담 도구의 개발 및 활용 확대
 - 이는 계좌제 및 전체 훈련 정책의 발전 방향에 따라 훈련 참여자 개인의 의사 결정 지원 혹은 훈련과 고용서비스 연계에 초점을 두는 방식으로 구축

나) 세부 개선 방안 1: System 개선

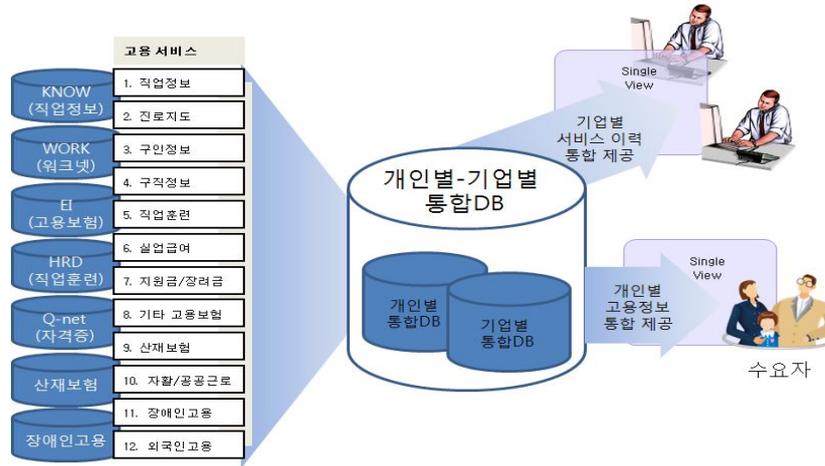
□ 개선안⁹⁾

▶ 1단계: 고용정보의 통합·연계 시스템(고용통합포털) 구축

- 고객통합 Master DB 구축을 통한 개인별·기업별 이력정보 통합 관리
 - (기능구현) 고용관련 정보망(워크넷, 고용보험, 직업훈련)별로 중복 관리되는 고객정보(개인, 기업)를 통합하여 단일화된 고객관리 시스템 구축([그림 2] 참조)
 - (개인 관점) 고객통합 마스터(Master) DB를 통해 개인(기업)별 정보를 통합 관리하므로 한 번의 로그인으로 고용 관련 모든 정보가 제공
 - (업무담당자 관점) 고객통합 마스터 DB를 활용한 고객정보 통합 관리를 통해 개인별(기업별) 통합 서비스 이력정보를 확보하여 효과적인 One-screen 업무 제공

9) 이하 1·2단계 개선안과 기대효과는 한국고용정보원 지승현 박사 의뢰 원고 중 일부 수정 보완한 것임.

[그림 16] 고용통합DB를 이용한 통합서비스 기반 제공

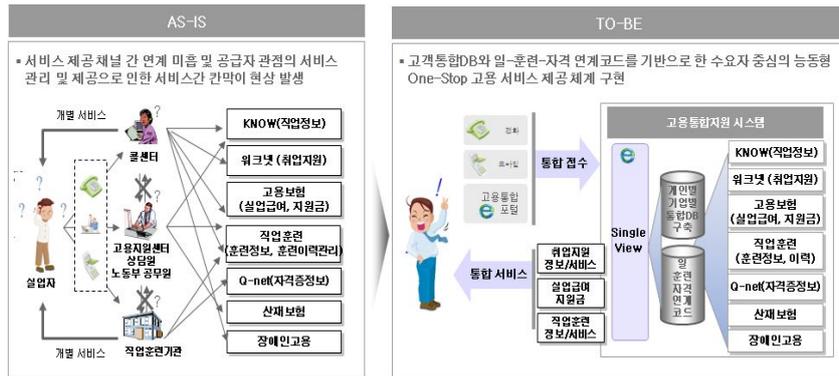


- * 개인 정보 : 주소, 연락처, 고용현황(학업, 재직, 실직 등) 취업알선 이력, 직업훈련 이력 정보
- * 기업 정보 : 주소, 연락처, 업종, 규모, 지원금 수급이력, 장려금 수급 이력정보

- 이를 통해 일자리정보·훈련·자격정보 연계코드 표준화를 통한 개인별 맞춤형 고용지원 서비스 제공
 - (기능 구현) 일·훈련·자격 연계코드 간 매핑관계를 최적화하여 하나의 코드 검색에도 연관정보/서비스 통합 제공([그림 3] 참조)
 - (대국민 지원) 개인별-기업별 통합DB 및 일·훈련·자격 연계 코드를 근간으로 하여 고용통합포털 전산망 구축
 - (업무담당자 지원) 개인별-기업별 통합DB 및 일·훈련·자격 연계 코드를 근간으로 하여 연관 업무프로세스 최적화 및 연계를 지원하는 고용통합지원시스템 구축
 - 일자리-훈련 연계의 경우, 강순희 외(2009)에서 제시된 직업-훈련 연계표를 활용
 - 기존 정보에 대한 일자리-훈련 정보 시스템의 연계 뿐만 아니라

신규 훈련 과정의 입력 과정에서 훈련기관이 입력하도록 유도

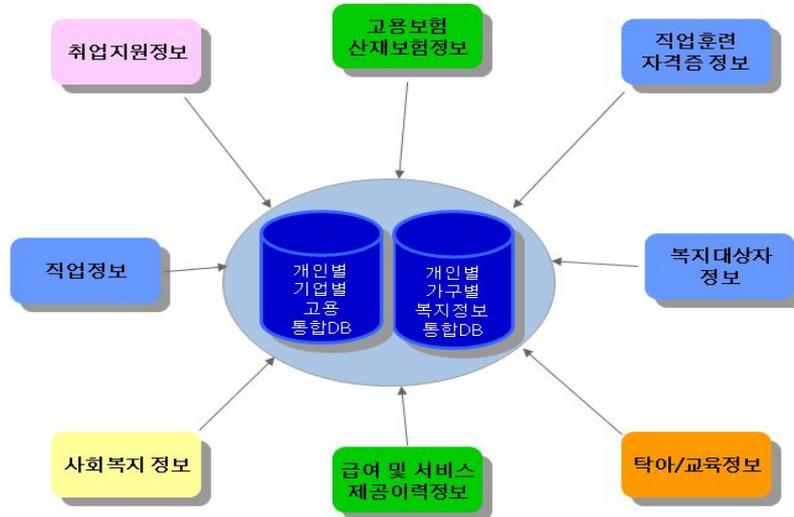
[그림 17] 고용관련 전산망 연계를 통한 원스톱 고용지원



▶ 2 단계: 고용, 복지, 교육 및 사회보장 정보 서비스 연계

- 개인별·가구별 대상자의 고용(취업/직업훈련/고용보험 등) 또는 복지(기초생활/긴급복지/자활 등) 기능별 고객정보를 연계함
 - 개인별·가구별 고용 이력 및 복지서비스 대상자 여부 등에 대한 정보를 연계
 - 또한 개인별 서비스 자격, 자격관정 및 자격 변동 관련 정보도 통합관리
- 고용통합포털과 사회복지통합관리망(가칭 “사통망”) 서비스 연계로 개인별·가구별 고용-복지 관련 정보의 종합 제공 ([그림 4] 참조)
 - 고용·복지 연계DB를 이용하여 한 번의 로그인으로 인증과 권한 검증 및 일·훈련·자격 연계코드와 복지코드 연관성 표준화를 최적화하여 연관정보를 통합 제공

[그림 18] 고용·복지 연계DB를 이용한 정보 일괄 제공



▶ 이용자 편의성 제고

- 훈련과정 검색의 유사 검색어 기능 개선
 - 일자리-훈련 연계에서도 일자리 정보망(worknet)의 소프트 매칭 방식 적용과 연계하여 검색 기능의 강화를 추진할 필요
 - 이는 HRD-net의 검색 결과, 동일한 훈련 분야임에도 불구하고 검색어 지정 방식에 따라 검색 결과가 상당히 달라지는 점을 개선하는 데에도 기여 가능
 - 한국 HRD-net의 경우 영문 혹은 한글에 따라 검색 결과가 상당한 차이를 보이며, 띄어쓰기에 따라서도 달라지는 반면 독일 KURSNET의 경우 비교적 유사한 검색 결과를 보여주고 있음
 - 물론 독일의 경우에도 세부 검색어 입력 방식(예: MS Powerpoint의 경우 3,552건)에 따라 상당한 변화를 보이기 때문에, 독일의 경우에도 검색 과정에서의 오류 가능성이 항상 존재

<표 49> 한국과 독일의 검색 결과 비교

	한국 (실업자훈련)	독일 (전체)
Powerpoint	11	4,882
Power Point	4	4,882
PowerPoint	11	4,882
파워포인트	146	-
파워 포인트	137	-

○ 정보 검색의 편의성 제고

- 훈련 과정에 대한 비교검색, 여러 지역에 대한 다중검색 등 검색 기능 강화
- 훈련과정 검색 후 출력시 multi-choice 가능하도록 개선
- 현재 HRD-net의 일반훈련과정 메뉴 속에 있는 훈련계좌제 정보를 HRD-net 홈 페이지의 Quick menu에 훈련계좌제 배너를 추가하여 접근성을 제고

□ 기대 효과

- 가정: 35살 “홍길동” 씨는 실직 후 직업능력개발 계좌제 상담을 받습니다.
 - [기존 서비스]: “홍길동” 씨는 참여할 교육프로그램을 선택하기 위해서 1번째) HRD 전산망에서 제공하는 직업훈련정보, 2번째) 직업교육 분야의 워크넷 일자리정보, 3번째) KNOW전산망의 직업정보를 얻기 위하여 각 사이트 검색
 - [미래 서비스]: “홍길동”씨의 상황을 고려한 통합서비스로, “홍길동”씨는 고객통합포털로 로그인하면 상황에 맞는 정보를 통합 제공받게 됨

· 일자리정보, 직업훈련정보, 자격증정보 ⇒ “홍길동”씨의 전공, 학력, 자격증정보 등을 자동 매칭하여 자격증으로 취업 가능한 거주지우선 일자리정보 및 직업훈련 정보 제공

- 고용지원센터 “김진희” 상담원이 계좌제 상담 업무를 진행하고 있습니다.
 - [기존 서비스]: “김진희” 상담원은 상담자에게 적합한 ETPL 프로그램 선정을 지원하기 위하여 1번째) 고용보험 이력검토(실업급여, 지원금 수급현황), 2번째) 일자리정보 검색, 3번째) 직업훈련 정보 검색 등을 하기 위하여 각 사이트 검색
 - [미래 서비스]: 객 상황을 고려한 통합-연계 서비스로, One-Screen을 통하여 개인별 고용관련 이력정보를 통합 제공, 상담자 상세정보, 자격증 정보를 토대로 계좌제 프로그램을 선정을 지원하며 타 지역으로 재 취업시 고려할 문제점(탁아문제, 재정지원, 자녀 학교전학 문제)등 노동시장 진입에 방해요인을 통합 지원

□ 예상 쟁점

- 정보 시스템의 연계를 단계적으로 추진하는데 있어 가장 큰 문제는 노동부 외부 시스템과의 연계 문제
 - 노동부 내부에 구축된 시스템의 경우 DB간 코드 연계 등을 통해 용이하게 연계할 수 있으나, 노동부 외부 시스템과의 연계는 개인 정보보호 문제 등으로 인해 연계의 애로가 예상
 - 특히, 개인정보보호 등의 문제로 관계기관간 협조가 원활치 않을 가능성
 - 사회복지통합관리망과 연계하는 경우에도 동 시스템을 통해 관리 되지 못하는 차차상위 이상 계층에 대한 대안 모색이 필요

- 사회복지통합관리망의 경우 복지서비스 대상자 선별에 필요한 개인 소득 정보 등을 실시간 조회가 아니라 국세청 조회 요청 → 사후 통보 방식으로 운영, 일단 대상으로 확정된 개인에 대한 정보는 사회복지통합관리망에 복지서비스 제공 대상으로 관리
 - 이에 따라 사회복지통합관리망이 구축되어도 차차상위 계층 등 복지서비스 대상자가 아닌 경우에는 관련 정보가 확보, 관리되지 못하는 상황
 - 이러한 상황에서 복지서비스 대상자가 아닌 실업자, 재직자에 대해서는 별도의 소득 정보 확보 방안을 강구할 필요
- 개인별 정보 시스템의 연계 미흡은 훈련 상담의 내실화 저해에 그치지 않고, 전체 훈련 정책의 발전을 저해할 우려
- 향후 훈련 정책의 발전 과정에서 개인과 기업의 ‘공동 비용 분담 (co-financing)’ 원칙을 적용하기 위해서는 개인의 소득 수준에 대한 정보 확보가 필수적
 - 특히 실업자 뿐만 아니라 재직자에 대해서도 계좌제 방식을 적용할 경우 재직자의 소득 수준에 따라 계좌제 자부담 비율을 조정하는 등의 조치가 반드시 필요
 - 그러나 계좌제의 확대 과정에서 개인 소득 정보 등을 확보하지 못할 경우 개인에 대한 공동 비용 분담 원칙을 적용하기 어려워져 훈련 재정 전체의 효율성을 저하시킬 우려
- 개인 정보 보호의 중요성에도 불구하고, 공공 정책적 필요성에 비춰 개인 소득 정보 등에 대해 정부 부처간 적극적 공유 및 연계 협조가 필요
- 특히 훈련 서비스의 경우 복지 서비스보다 적용 대상이 광범위하여 현재와 같은 조회 요청 → 사후 확인 방식으로는 행정 수요가

폭증할 우려

- 이에 따라 향후 국가 차원의 일자리 전략 개편과 연계하여 훈련 정책의 내실화 차원에서 국세청 소득 자료 및 건강보험 납부 자료 등을 적극적으로 연계할 필요

<참고 3: 보건복지가족부 사회복지통합관리망 행복e음>

- 사회복지통합관리망은 지자체 공무원들의 복지행정업무 처리를 지원하는 정보시스템으로서 지자체에서 집행하는 약 120여개의 복지급여 및 서비스 이력을 개인별·가구별로 통합 관리
- 특징
 - 자산조사 방법의 통일: 과거 각 복지사업별로 소득/재산조사가 각각 실시되던 것을 개선하여 통일된 자산 조사를 실시하고 동 조사 결과를 여러 사업에 공동 활용할 수 있도록 함으로써 조사업무를 효율화
 - 공적자료 연계 확대: 과거 10개 기관 15종의 공적 자료 연계 범위를 확대하여 27개 기관 215종의 소득·재산자료, 서비스, 인력, 인적변동사항 등을 연계
 - 공적자료 조회에 걸리는 시간도 과거 최대 14일에서 3일 이내로 단축하여 신속한 복지서비스 대상자 선별 등이 가능
 - 일괄신청 및 서류 감소: 복지서비스 신청시 개별적으로 신청하는 것이 아니라 가구의 상황에 맞추어 한 번에 신청이 가능

<소득·재산조사 표준화(예시)>		
조사 항목	현 행	표준안
상시 근로소득	(기초보장)건보공단, 국민연금, 국세청 소득 자료 중 임의적용 (기초노령)건보공단, 국세청, 국민연금 순 (보육)건보공단, 국민연금, 국세청 순	①건보공단, ②연금공단, ③ 국세청 자료 순 적용
건축물, 토지	(기초보장)시가원칙, 예외적 공시가격 (기초노령)공시가격 적용	공시가격(지방세 시가표준액) 적용 *사업별 보정을 적용가능

<공적자료 연계 확대>

다) 세부 개선 방안 2: 훈련 관련 정보의 확충

□ 개선안

- 현재 직업 관련 정보의 지속적 확대
 - 현재 KNOW를 통해 상당한 정보의 직업 정보가 구축되어 있고, 검색 편의성 측면에서도 직업 명칭 외에 개인의 흥미, 업무수행능력 등을 기준으로 검색이 가능
 - 그럼에도 불구하고 독일의 3000개 이상 직업 정보에 비교하여 여전히 양적으로도 부족할 뿐만 아니라 정보의 갱신 주기도 단축하여 정보의 정확성과 시의성을 높이는 것이 필요
 - 이에 따라 향후 지속적으로 현재의 직업에 대한 관련 정보를 확대해 나가는 것이 필요, 특히 동영상 등을 적극 활용하여 이용자의 이해도를 높이기 위한 조치가 필요
- 우리나라 노동시장의 서열 구조를 반영한 인력 수급 전망 모델 개발 및 적용
 - 현재 우리나라의 엄연한 대학 서열 구조와 기업별 취업 선호도 차이 등을 감안하여 신규 인력 공급 증가/감소가 노동시장에 미치는 영향 분석 모델 등의 개발 필요
 - 예컨대, 현재의 대학 및 기업의 서열 구조를 전제로 대학/기업 서열 구조의 상단부터 인력 수요/공급이 채워져 가는 상황에서, 대졸자 증가/감소시 대학/기업 서열 구조 하단의 신규 졸업자의 실업 확률 및 기업의 구인난 정도의 변화 예측 등을 고려
- 노동시장의 동태적 수급 조정 과정을 감안한 인력 수급 전망 실시
 - CEDEFOP(2009)에서는 네덜란드와 영국의 사례를 참고하여 인

력 수요/공급에서의 노동시장 내부의 동학적 조정과정을 명시적으로 고려

- 인력 수요 및 인력 공급 각각에 대해 독립된 모형을 통해 2020년까지의 전망을 실시, 2009년 현재 수요 및 공급 전망 각각의 결과는 제출되었으나, 수요 및 공급 전망 결과의 상호 조정 과정을 보완하여 종합 결과는 추후 공개 예정
 - 동 연구에서 실제 수급 불균형 조정은 27개 직업 및 3개 자격(학력 qualification)별 인력 수요 및 인력 공급 전망 결과와, 전체 및 자격(학력)별 실업 전망 결과를 기초로 하여 수행
 - 초과 수요가 발생할 경우 타 부문으로부터의 유입, 초과 공급이 발생할 경우 타 부문으로의 유출이 이루어지도록 배분
 - 최종적으로 당초 각 직업 내에서의 자격(학력)별 구성비와, 조정 이후 각 직업 내에서의 자격(학력)별 구성비 차이를 비교하여 과잉/과소 자격(over/under-qualification) 혹은 과잉/과소 학력(over/under-education) 정도를 측정
 - 당초 학력 수준보다 고학력자 비중이 증가할 경우 ‘과잉 교육’(over-education), 당초 학력 수준보다 저학력자 비중이 증가할 경우 ‘과소 교육’(under-education) 존재
 - 이러한 연구 결과 등에 대한 심층 검토를 전제로, 향후 우리나라 인력수요/공급 전망에서도 수급 전망 결과의 부문간 조정을 명시적으로 고려한 모델 개발 및 적용이 필요
- 업종별·분야별 이해 관계자(stakeholders) 주도의 숙련 수급 전망 연구 확대
- 현재 및 미래의 직업에 대한 정성적 정보의 확보 과정에서 실제 숙련 수급의 핵심 주체인 업종별·분야별 기업, 근로자 등의 참여를 확대

- 해당 업종 혹은 분야별 연구 결과에 대해 ‘소유권’(ownership)을 갖는 이해관계자들의 검증 과정을 통해 연구 결과의 실효성을 확보
 - 이를 위해 기 운영 중인 산업별 인적자원개발 협의체 외에, 각종 사업자단체, 직능단체 등에 대한 당해 업종·분야의 숙련 수급 관련 연구를 지원
 - 이 경우 산업계 인사들이 정성적 숙련 수급 전망 자체에 대한 전문성이 부족한 상황이므로, 이에 대한 대응 방안도 모색
 - 해외 연구 성과 등을 반영한 정성적 숙련 수급 전망 및 연구 모델의 표준화 및 매뉴얼화, 숙련 수급 전망 관련 워크숍 등 교육 훈련 기회 제공 등
 - 특히 정량적 숙련 수급 정보, 기초직무능력 수준의 정성적 숙련 수급 연구를 넘어서서, 업종별 숙련 수요 특성을 반영한 보다 구체적인 숙련 요소별 정성적 숙련 수급 연구 필요
 - 이를 위해 업종별 직무별 국가직무능력표준의 개발과 연계하여, 해당 업종에 고유하거나 주로 수요되는 직무의 역량(competency) 요소별로 기업의 요구 수준과 신규/재직인력의 보유 수준을 비교하고 개선 방안을 모색
- 지역별 인력 및 훈련 수요 조사의 개선
- 2009년까지 지역별 훈련 수요 조사가 지역별 훈련 예산의 배정을 목표로 추진되었으나, 지역 노동시장의 유동성, 지역 세부 직종별 훈련 수요 추정의 불가능성 등을 감안하면 그러한 정책 목표를 계속 유지하기는 불가능
 - 이에 따라 지역별 인력 및 훈련 수요 조사를 지역 노동시장 관계자에 대한 정보 제공 기능으로 수정하고, 조사 내용도 그에 맞춰 수정할 필요

- 즉 세부 훈련 직종별로 훈련 수요를 정확히 측정하는 것이 불가능한 점을 고려하여 영국 NESS의 사례에 따라 현재 숙련 부족과 숙련 격차가 어떤 직업과 어떤 유형의 숙련 요소에서 발생하는지 파악하는 방식으로 개편

○ ETPL 수록 내용 확충

- 훈련기관 역량 정보 제공 강화
 - ETPL 검색 사이트 메뉴 중 훈련기관 목록 제시의 경우 최근 훈련기관 평가 등급을 의무적으로 게시하도록 강화
 - 계좌제훈련과정(ETPL) 목록 제시의 경우에는 훈련기관 소개 메뉴에서 훈련기관 평가 등급을 게시하도록 의무화
 - 훈련과정 소개 시 해당 훈련과정의 최근 3년간의 훈련실적, 취업 실적(취업률, 임금 등을 지역 단위별로 세분화), 자격증 취득율 등 훈련성과를 반드시 제시
- ETPL 입력시 직종-훈련 연계, ETPL 검색시 해당 일자리 정보 제공
- ETPL 수록내용과 실제 내용이 다른 경우 제재 강화

○ 훈련 관련 상담 도구 활용 확대

- 현재 고용지원센터에서 활용할 수 있는 다양한 직업 심리 검사 도구가 개발되어 있으나 실제 운영 인력의 제약 등으로 인해 활성화되지 않는 상황
- 이는 직업상담원도 다양한 직업 심리 검사 도구의 특성과 활용 방안을 충분히 숙지하지 못한 경우가 있을 뿐만 아니라, 훈련 상담원의 경우에는 임시직으로서 이러한 검사 도구 자체를 잘 모르는 경우가 다수
- 이에 따라 직업 상담원과 훈련 상담원에 대해 현재 활용할 수 있

는 다양한 직업 및 훈련 관련 상담 도구에 대한 이해도를 높이기 위한 조치가 필요

- 훈련 상담 과정에서 간편하게 활용할 수 있는 것으로 <참고 4>에 제시된 심층 상담용 검사를 활용
- 보다 심층적인 진단을 위해서는 단기적으로 워크넷에 탑재된 성인용 직업심리검사를 활용하는 것이 바람직(<참고 5>)

- 훈련 상담을 위한 간이 검사 도구 개발 및 온라인 분석 시스템 구축
 - 훈련 상담원의 검사 관련 전문성이 충분치 않은 상태에서 훈련 상담을 위한 간이 검사 도구를 별도로 개발하고, 이를 온라인 시스템에 구현하여 계좌 발급 희망자가 간편하게 활용할 수 있는 방안을 검토
 - 영국 Skills Accounts 웹사이트의 경우 개인이 스스로 자신의 숙련 수준 및 흥미 영역을 체크하면 자신에게 적합한 일자리와 교육훈련 등에 대한 간단한 자문을 받을 수 있는 시스템을 구현
 - 스킬 및 흥미 진단(Skills and Interests Tool): 스킬 4개 영역 (people, data, things, ideas), 흥미 6개 영역(practical, finding out, artistic, social, enterprising, routine)에서 총 73개 항목에 대한 자가 진단 가능(<참고 6>)
 - 진단 결과는 스킬과 흥미 각 영역에 대한 검사 결과와 함께, 검사 결과에 따라 적합한 직업에 대한 추천 결과까지 포함
 - 각 직업에 대한 추천 결과를 선택하면 각 직업에 대한 설명 뿐만 아니라 그에 필요한 훈련 내용과 교육훈련 관련 사이트로의 연결 링크, 그리고 일자리를 원할 경우 관련 일자리 정보 제공 사이트로의 연결 링크도 제공([그림 25] 참조)
 - 훈련 상담원의 검사 관련 전문성이 충분치 않은 상태에서 훈련 상담을 위한 간이 검사 도구를 별도로 개발하고, 이를 온라인 시스

- 템에 구현하여 계좌 발급 희망자가 간편하게 활용토록 유도
- 이와 관련하여 영국 Skills Accounts 웹사이트에서의 숙련 수준 평가 시스템 운영 사례 참조
- 또한 동 검사 도구를 워크넷 구직 등록 사이트에 구축하고 개인별 숙련 수준 등에 대한 평가를 거쳐 훈련 상담으로 연결되도록 추진

<참고 4: 고용지원센터 심층상담에서의 활용 도구 리스트>

- ① 초기상담용 질문지
- ② 스트레스 자가검진
- ③ 알코올 중독 자가검진
- ④ 우울증 자가진단
- ⑤ 진로정체감 검사
- ⑥ 직업가치관 간이검사
- ⑦ 구직능력 종합 판정표
- ⑧ 취업준비 체크리스트

<참고 5: 현재 활용 가능한 인터넷 진단도구(워크넷)>

- ① 성인용 직업적성검사
 - 한국고용정보원에서 개발한 것으로 검사 대상자의 능력과 적성을 파악하여 적합한 직업선택을 할 수 있도록 도와주기 위한 검사임.
 - 본 검사는 16개의 하위검사로 구성되어 있으며 약 80분가량이 소요
- ② 직업선호도검사 S형
 - 한국고용정보원에서 개발한 것으로 좋아하는 활동, 관심 있는 직업,

선호하는 분야를 탐색하여 수검자가 직업흥미를 진지하게 탐색해 볼 수 있는 기회를 제공하고 수검자의 흥미유형에 적합한 직업들을 제공해줌.

- 만 18세 이상의 성인이면 누구나 수검이 가능하며 학력에 의해 제한을 받지 않고, 검사를 실시하는데 소요되는 시간은 약 25분 정도임.
- 직업선호도검사 S형은 활동, 유능성, 직업, 선호분야, 일반성향과 같은 5개의 하위영역을 평가하여 6개 흥미유형의 특성을 제공함.

③ 직업선호도검사 L형

- 한국고용정보원에서 개발한 것으로 직업흥미, 일반성격, 생활경험을 측정하여 수검자가 자신의 모습을 진지하게 탐색해 볼 수 있는 기회를 제공하고 수검자의 심리적 특성에 적합한 직업들을 제공해줌.
- 직업선호도검사 L형은 만 18세 이상의 성인이면 누구나 수검이 가능하며 학력에 의해 제한을 받지 않고, 검사를 실시하는데 소요되는 시간은 약 60분 정도
- 직업선호도검사는 다양한 분야에 대한 선호도를 측정하는 흥미검사, 일상생활 속에서 나타나는 개인의 성향을 측정하는 성격검사, 과거와 현재의 개인의 생활특성을 측정하는 생활사검사로 구성되어 있음.

④ 구직효율성검사

- 한국고용정보원에서 개발한 것으로 만 18세 이상의 성인을 대상으로 실직하게 된 개인이 실직 후 심리사회적으로 적절하게 적응하고 있는지, 재취업의지와 재취업에 필요한 구직기술이 있는지를 평가하는 검사임. 검사에 소요되는 시간은 20분 정도임.
- 구직효율성검사는 실직충격적응도, 구직취약성적응도, 구직동기, 구직기술 등을 측정하는 하위검사로 구성되어 있으며, 이를 통해 실직

자가 실직충격에서 벗어나 스스로 구직활동이 가능한지를 측정함.

- 검사결과 재취업보다 실직스트레스 극복, 구직의지 및 구직기술능력의 함양이 우선되어야 한다고 평가된 실직자는 실직스트레스 극복을 돕고 재취업에 필요한 의지와 기술을 습득 시킬 수 있도록 돕는 노동부의 다양한 상담 프로그램에 참여 할 수 있음.

⑤ 창업진단검사

- 만 18세 이상 성인으로 창업을 희망하는 사람이면 누구나 검사를 받을 수 있으며, 창업을 희망하는 사람들에게 사업가적 적성이 있는지를 진단하고 어떤 업종으로의 창업이 적합한지를 판정해 주는 검사로서 검사에 소요되는 시간은 20분 정도
- 12개의 하위 요인을 통해 창업역량을 측정 하여, 창업했을 때 성공할 확률이 어느 정도인지, 창업하기에 가장 적합한 업종이 무엇인지를 알려줌.

⑥ 직업전환검사

- 직업을 전환하여 재취업하고자 하는 현직자나 구직자에게 전환 후 적응성공가능성이 가장 높은 직업군을 추천하여 주는 검사임.
- 직업전환검사는 만18세 이상 성인으로 현 직업에 적응하는데 어려움을 느끼거나 자신의 전공과 다른 직업을 구하고자 하는 구직자이면 누구나 검사를 받을 수 있으며, 검사실시에 소요되는 시간은 약 20분 정도임.
- 직업적응과 관련된 성격요인을 2개의 하위 검사(언어검사, 그림검사)로 측정하여 본인의 성격특성에 가장 합치하는, 즉 가장 성공적인 적응이 가능한 2개의 직업군을 제시해줌.

⑦ 구직욕구진단검사

- 구직을 원하는 18세 이상의 성인을 대상으로 구직자들의 구직욕구수준을 객관적으로 비교·평가함으로써 구직활동 증진에 도움을 주는 간편형 검사로서, 검사를 실시하는데 소요되는 시간은 5분 정도임.
- 경제적 어려움, 구직활동의 적극성, 일자리 수용자세의 세 가지 요인을 측정하며 응답의 신뢰성을 측정하는 사회적 바람직성 척도를 포함하고 있음.

⑧ 직업가치관검사

- 만 15세 이상의 청년층 및 성인이 중요하게 생각하는 직업가치관을 알아보고 자신의 직업가치를 실현하기 위해 적합한 직업을 안내해주는 심리검사임.
- 성별에 관계없이 만 15세의 청소년에서부터 만 50세까지의 성인에 받아 볼 수 있고, 검사를 실시하는 데는 약 15분-20분 정도가 소요됨.
- 총 13개의 하위요인으로 구성되어 있으며, 검사결과를 통해서 개인이 중요하게 생각하는 직업가치가 무엇인지, 그리고 개인의 직업가치관에 잘 맞는 직업들은 어떤 것인지 안내해 줌.

⑨ 기타 활용 가능한 도구

- 고용지원센터에서 일부 사용되고 있는 검사들을 훈련 상담 과정에서 진단 도구로 활용하는 것도 매우 유용함
- 훈련 상담을 받으러 온 내담자와 구조화된 초기 상담에 임할 경우: '초기 상담용 질문지' 활용
- 내담자가 구직활동 및 실직 등으로 인한 스트레스 시달리고 있다고 호소하는 경우: '스트레스 자가 검진' 활용

- 훈련 상담원의 관찰, 면담 결과 혹은 임상적 판단으로 볼 때 알코올 중독이 의심 되는 경우
- 훈련 상담원의 관찰, 면담 결과 혹은 임상적 판단으로 볼 때 우울 증상이 의심 되는 경우: '우울의 자가 진단' 활용
- 내담자가 자신의 미래 진로에 대한 그림을 얼마나 선명하게 그리고 있는지 그리고 그 과정에서 내담자가 느끼는 어려움이 무엇인지 확인이 필요하다고 판단될 경우: '진로정체감 검사' 활용
- 직업 선택의 과정에서 내담자가 왜곡된 직업가치관을 가지고 있다고 판단되거나 혹은 올바른 직업훈련과정 선택을 위해서 내담자의 직업 가치관을 정확하게 알아야 할 필요성이 있다고 판단되는 경우: '직업 가치관 간이 검사' 활용
- 훈련 상담원의 관찰, 면담 결과, 직업심리검사 등을 종합하여 내담자의 구직능력을 종합하고자 할 경우: '구직능력 종합 판정표' 활용
- 내담자가 일상생활에서 취업과 관련된 준비정도가 얼마나 진행되고 있는지를 알아봄으로써 준비정도를 분석하는 것이 필요한 경우: '취업준비 체크리스트' 활용

<참고 6: 영국 숙련계좌제 홈페이지의 진단도구>

Skills and Interests Assessment Tool

척도: most like me-like me-less like me-not like me

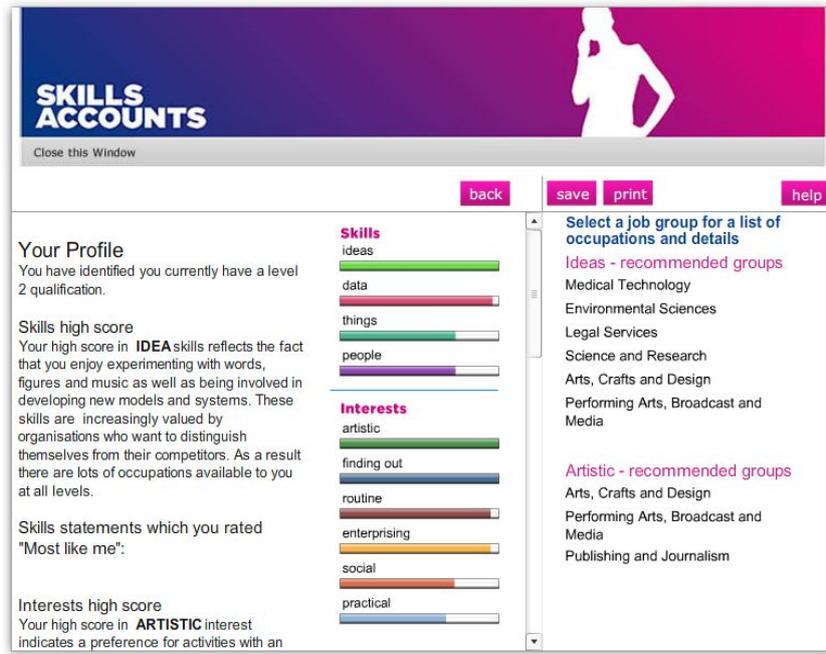
	Category	Questionnaire
Skills (39)	People (10)	I am good at helping others to look at things in a new way.
		I can convince others of the value of an idea or product.

		<p>I can stand up in front of a group to tell them about something.</p> <p>I am good at getting others to talk about themselves and their ideas.</p> <p>I tell people when they do things well.</p> <p>I pay close attention to what people are saying.</p> <p>I am good at getting people to work together.</p> <p>I know how to find out what other people are feeling.</p> <p>I can help people to learn.</p> <p>I can work creatively to develop new ideas.</p>
	data (10)	<p>I can sort through information or facts to find answers.</p> <p>I like finding out what makes something succeed or fail.</p> <p>I can look at a situation and work out what is good and bad.</p> <p>When I read I can identify important facts.</p> <p>I know how to find information to help me or others make a decision.</p> <p>I know how to manage money and budget.</p> <p>I can add, take away, divide and multiply numbers in my head.</p> <p>I can classify and rearrange information.</p> <p>I read the instructions carefully before undertaking a task.</p> <p>I can work out what's happening before I do something.</p>
	Things (10)	<p>I am handy around the house and at work.</p> <p>I am good at using tools and with my hands.</p> <p>I am good at putting things together or building.</p> <p>I have good hand eye co-ordination.</p> <p>I know how to use hand and power tools to do tasks.</p> <p>I can use my physical strength well.</p> <p>I can put objects together, like a cupboard, in kit form.</p> <p>I am strong and keep myself fit.</p>

		I can drive.		
		When I see a problem I can react quickly.		
	Ideas (9)	I can draw up plans and design things.		
		I like drawing and painting.		
		I have the ability to see things the way they could be.		
		I can sometimes think of solutions that others have not thought of.		
		I can express my thoughts in writing.		
		I can read a book or articles and find good ideas in them.		
		I can tell what colours will go together well.		
		I am good at working with new ideas and putting them into practice.		
		I can take a material (wood, cloth or similar) and make something creative.		
		I like coming up with new tunes and writing music.		
		Interests (36)	Practical (6)	I like fixing and repairing things.
				I like to be very fit.
I like making things with my hands.				
I like doing things outdoors.				
I like hard, physical work.				
I feel comfortable working with tools and machines.				
Finding Out (6)	I like to understand things.			
	I like exploring new ideas.			
	I enjoy working on problems.			
	If I don't understand something I always ask about it.			
	I like learning about new things.			
	I like to work out my own answers to problems.			
Artistic (6)	I like going to the cinema, the theatre or art galleries.			
	I don't like to copy other people.			
	I like to forget about everything else when I'm being creative.			
	My surroundings are important to me.			
	I like to dream up new ideas.			

		I like expressing myself through painting, music or by designing things.
Social (6)		I enjoy being with people.
		I like to talk things through with people.
		Other people's views and opinions are important to me.
		I like helping people.
		I like helping people develop and learn things.
		People matter more to me than places.
Enterprising (6)		I am good at getting people to do things the way I want them to.
		Once I start something I finish it.
		I like people to do what I ask of them.
		I like taking risks.
		I like making decisions.
		I enjoy getting people organised and excited about doing a task.
Routine (6)		I like to be given clear instructions.
		If I do a job I have to do it well.
		I like a clear structure and regular routine.
		I can be relied upon to do what I'm expected to do.
		I enjoy working with figures.
		I like organizing projects, ideas, and people down to the last detail.

[그림 19] 영국 Skills Accounts 자가 진단 결과표



3. 훈련 상담원의 전문성 함양

가) 기본 방향

- 훈련 상담원의 전문성 확보는 다음과 같은 두 가지 방향에서 추진
 - 훈련 상담원 대상의 전문 교육훈련 프로그램 개발 및 운영
 - 훈련 상담원 운영 방식의 개편
- 훈련 상담원 대상의 교육훈련 프로그램은 정규 교육훈련 프로그램과 부정기 전문성 함양 프로그램으로 구분

- 정규 교육훈련 프로그램은 직업상담사 대상 교육훈련 프로그램과 유사하게 구성할 수 있으나, 훈련 상담사에게 요구되는 역량을 기준으로 별도 개발, 운영
- 부정기 전문성 함양 프로그램은 업무 수행 과정에서 요구되는 훈련 관련 정보에 대한 수시 워크숍 등을 포함
- 훈련 상담원 운영 방식의 개편은 고용지원센터 내부의 업무 분장 개편 외에, 고용지원센터 외부의 전문 역량 활용 방안을 포함
 - 고용지원센터 내부의 업무 분장 개편은 취업 지원팀과 직업능력개발팀의 업무 협조 방식 개선을 중심으로 추진
 - 고용지원센터 외부의 전문 역량 활용은 차별화된 훈련 상담이 요구되는 계층 등에 대해 민간 전문 역량 활용 방안 등을 포함

나) 세부 개선 방안 1: 훈련 상담원 대상 교육훈련 프로그램 운영

□ 개선안

- 훈련 상담원에게 요구되는 역량은 다음의 8가지로 요약
 - 진로개발에 대한 이론적 지식: 개인의 생애 진로 개발·설계 및 진로 전환 등에 필요한 태도, 신념 역할 등에 대한 이론적 이해
 - 직업 상담에 대한 지식과 기술: 피상담자 개인의 특성 및 선택 가능한 대안에 대한 이해를 전제로 개인의 구직 기술 개선, 고용 역량 제고에 필요한 직업 상담을 제공하고 취업 후 직장 유지를 지원
 - 평가 및 의뢰: 고객의 특성을 평가하고 필요한 경우 다른 서비스로 안내할 수 있는 지식과 기술이 필요
 - 고객의 숙련과 흥미 등을 평가하기 위해 다양한 검사, 면담 등을

활용하여 고객의 특성과 요구를 분석하고 그 결과를 통합하여 해석

- 또한 고객에게 필요한 서비스를 관련 분야로 의뢰할 수 있는 관련 정보 및 네트워크 활용이 필요
- 정보 관리: 교육, 훈련, 직업, 고용정보 등을 수집, 조직, 유지하고 이들을 고객들에게 효과적으로 전달함으로써 고객의 ‘정보에 입각한 선택’(informed choice)을 유도할 수 있어야 함
- 직업지도 프로그램 및 서비스 운영: 프로그램 대상자들의 요구를 충족시키기 위한 프로그램을 설계, 운영, 감독 관리할 수 있어야 함
- 자문 및 조정: 고용 및 훈련 관련 이슈에 대해 다른 이해관계자들에게 자문 및 조정 기능을 제공
- 교육훈련 개선 및 진로개발 활성화를 위해 훈련기관, 사업체, 훈련 고객 뿐만 아니라 학부모, 교사, 교육 행정가 등에 대해서도 고용 및 훈련정보를 제공하고 자문 및 전문적인 조언을 제공할 수 있어야 함
- 지역 사회 네트워크: 교육훈련을 포함하여 지역 사회의 다양한 이슈들에 대해 지역 사회 파트너들과 체계적인 네트워크를 구축·유지·운영함으로써 훈련 상담의 효과를 제고시켜야 함
- 연구 및 조사: 훈련 상담과 관련된 문제들에 대한 조사 연구를 통해 상담 과정, 상담 및 중재 활동의 효과를 검토하고 더 나은 훈련 상담 서비스를 제공해야 함

<표 50> 각국의 훈련 상담사 역량 비교

국제교육·직업지도 실천자 (2003)	유럽직업상담자 (1993)	미국진로상담자 (1997)	미국진로개발촉진자 (1997)	캐나다진로개발실천자 (2004)	호주 진로개발실천자 (2006)
-진로개발	-직업발달 -평생학습에 대한 태도	-진로발달 이론 -윤리적, 법적 문제	-진로발달이론과 모델 -고객·동료 훈련 -윤리적, 법적 문제	-진로개발 지식 -직업개발	-진로발달 이론 -윤리적 실천
-상담 -직업알선	-직업상담 경험 -직업상담 이론 지식 -노동시장에서 구직 -언어능력	-개인 및 집단상담 기술	-지원(helping) 기술	-진로상담 -개인 및 집단학습 촉진 -대인관계 능력	-상담자의 전문적 기술 -고급 의사소통 기술
-심리평가	-심리평가	-개인 및 집단평가 -슈퍼비전	-심리평가	-심리평가 -요구평가(확인) 및 의뢰	-다양성 존중과 문화적 민간성
-정보 관리	-정보 관리 -유럽 국가들의 노동시장에 대한 지식	-정보 및 자원 -정보기술	-노동시장 정보 및 자원 -정보기술과 진로개발	-정보와 자원관리	-노동시장 정보 -정보와 자원관리
-프로그램 및 서비스 운영	-사회적, 다문화 존중	-프로그램 홍보, 운영 및 실행 -다양한 대상 집단	-프로그램 관리 및 실행 -다양한 집단 대응		
-지역사회 역량 확대		-코칭과 협의 및 업무개선	-홍보	-지역사회 역량 구축	
-자문 및 조정	-자문과 조정		-자문과 슈퍼비전		
-조사 및 평가	-연구와 평가 -프로그램 지원, 평가	-연구, 평가			

- 이상의 상담 역량 구분에 기초하여 훈련 상담원의 상담 역량 강화를 위한 정규 교육훈련 프로그램을 개발, 운영
 - 가칭 ‘훈련 상담원을 위한 직업심리검사 활용 전문교육’을 개설하여 운영
 - 실제 운영은 직업상담사 대상으로 실시되고 있는 서울대 고용서비스 전문가 과정 등의 사례를 참고
 - 이와 관련하여, 독일 만하임 대학교의 정규 학위 과정으로 운영되는 직업상담사 양성 과정 사례도 참조

- 고용지원센터 내부의 현장 교육 시스템(멘토 시스템) 구축 및 운영
 - 고용지원센터에서 직업 상담 관련 전문성이 축적된 직업 상담원을 멘토로 하여 훈련 상담사에 대한 현장 교육 시스템을 구축
 - 이를 통해 민원인 대응 요령, 각종 직업 적성 관련 검사 도구의 실제 활용 능력 등을 배양

- 훈련 상담원 대상의 부정기 교육훈련 프로그램 운영
 - 직업능력개발팀 주관으로 고용지원센터 관내 훈련기관, 훈련과정 등에 대한 설명회 개최
 - 취업지원팀 주관으로 노동시장 동향 및 구인구직 동향 등에 대한 위크숍 개최
 - 발급 희망자 대상별 전문 특강 개최
 - 여성, 장애인, 저학력층 등에 대해 상담 및 지원 업무 유경험자 초청 간담회 개최

<참고 7: 서울대학교 고용서비스 전문가 과정 제 9기 시간표>

주	강의명 (강의시간)
1	오리엔테이션 (1시간)
	고용서비스전화 방안 (1시간)
	고용지원센터 직업상담 내담자 유형분류 I (4시간)
2	심층직업상담이론1 (4시간)
	고령자 취업알선의 현황과 과제 (2시간)
3	심층직업상담이론2 (2시간)
	고용지원센터 직업상담 내담자 유형분류II (4시간)
4	직업상담검사의 이해와 결과해석 (3시간)
	팀워크 사례연구 및 소집단 수퍼비전1 (3시간)
5	사례로 본 직업상담검사의 해석과 적용 (4시간)
	고용지원서비스 선진화 사례연구 (2시간)
6	장애인고용 및 취업상담 (2시간)
	사이버 이메일 직업상담 (4시간)
7	준-고령자 상담전략 (3시간)
	직업상담검사 수퍼비전 (3시간)
8	효율적 상담기법 (6시간)
9	대학생 진로개발과 직업상담 (3시간)
	최근 기업채용 패턴 및 직업정보 검색 (3시간)
10	특강: 진로지도를 위한 프로그램 및 교재의 소개와 활용 (2시간)
	심층상담역량 개발 (4시간)
11	학습-고용의 통합적 지원 방안 (2시간)
	진로발달과 남녀의 특수성 (4시간)
12	팀워크 사례연구 및 소집단 수퍼비전2 (3시간)
	직업상담사례의 이해 (3시간)
13	직업상담사례 세미나 (5시간)
	수료식 (1시간)

다) 세부 개선 방안 2: 훈련 상담원 운영 방식 개선

- 훈련 상담원의 소속 부서 개편 시 고려 사항
 - 훈련 상담원의 배치는 취업지원팀 혹은 직업능력개발팀 어디에 배치하든 장·단점이 있음.
 - 취업지원팀은 민원인을 기준으로 구직(훈련) 상담부터 취업 지원까지 관련 서비스를 토털 원스톱으로 제공하는데 유리한 반면
 - 직업능력개발팀은 훈련 상담이라는 좁은 범위의 서비스와 관련하여 밀착 서비스를 제공할 수 있는 장점

- 취업 지원팀 소속 훈련 상담원 운영에서의 한계
 - 취업 지원팀 소속 운영에 대한 기대에도 불구하고, 실제로는 개별 민원인 대상으로 다양한 취업지원서비스가 종합적으로 제공되지 못하는 상황
 - 실업자 개인에 대해 취업관련 서비스가 처음부터 끝까지 일관된 프로세스로 제공되지 못하고, 각각 다른 분야 업무 담당자들이 개별적으로 해당 업무 서비스를 제공
 - 훈련 상담원이 취업 지원팀에 소속되어 있는 상황에서도 토털 서비스 제공에 한계
 - 가장 이상적으로는 취업 지원 업무 경력(구직 상담, 직업진로지도, 취업알선 등)을 두루 갖춘 직원이 훈련 상담원 역할을 수행하는 것이 이상적이거나, 현재 훈련 상담원 역량은 그에 미치지 못하여 당초 제도 도입 취지에 부응하는 서비스를 제공하기에는 역부족

- 직업능력개발팀으로 소속 변경시 예상 효과

- 한편 현재와 같이 계약직 상담원으로 훈련 상담 업무를 수행하게 하는 과도기 단계에서는 훈련 자체에 대한 관리 효율성을 높인다는 측면에서 직업능력개발팀으로 훈련 상담원 소속 변경을 검토할 수 있음
 - 이 경우 직업훈련 분야가 하나의 팀으로 통합됨으로써 본부-지방 관서 간 업무 지시·이해도를 높이고 사업 목표 관리에 보다 유리
 - 한편 취업 지원과 관련하여 훈련 상담원의 역량 향상 조치와 사후 관리 시스템 등 제도 개선을 병행하면 훈련수료(예정)자에 대한 집중적 취업 지원도 가능할 것으로 예상
 - 한편 직업능력개발팀으로 소속을 변경할 경우 근로자능력개발계좌제 등에 대한 민원인 대응 경험 외에 취업 지원 경험이 부족하다는 점에서 취업 성과 제고 등에 한계도 예상
 - 또한 훈련 업무가 독립적으로 추진될 경우 장기적으로 취업 지원과 훈련 서비스의 통합 발전이라는 취지에 역행할 가능성
- 이에 따라 훈련 상담원의 소속 개편을 고용지원센터 전반의 업무 프로세스 개편과 연계하여 추진할 필요
- 단기적으로는 훈련 자체의 업무 효율성 측면에서 직업능력개발팀으로 소관 변경도 검토
 - 훈련기관 관리(훈련생 관리 포함)와 계좌제 상담업무를 분리하여 생각할 수 없고 훈련기관, 훈련과정, 운영방법 등에 대한 이해가 선행되어야 훈련수요자에게 적합한 훈련 상담이 가능할 것임.
 - 아울러, 현행 계좌제 상담 인원의 1/2정도만 직능과에 보충되면 계좌제 상담과 훈련기관 관리업무를 병행할 수 있을 것으로 판단됨.

- 이를 통해 계좌제 제도 초기에 발생하는 다양한 민원에 대해 전체 훈련 정책 차원에서 효과적 대응을 모색
- 장기적으로 별도의 개인 대상 훈련 상담 팀 신설 방안을 검토
 - 특히 모든 구직자 대상의 훈련 필요성 검사 신설, 취업지원팀 직업상담사의 훈련 지원 안내 기능 강화, 직업능력개발팀의 업무 분화(재직자 대상 및 훈련기관 관리 기능과 민원인 대응 기능 분화) 등을 전제로 추진
 - 이를 통해 향후 계좌제가 실업자 훈련 외에 모든 재직자의 개인 주도 훈련까지 포괄하게 될 경우 예상되는 관련 업무 확대에도 대응
 - 다만 실제로 별도 팀으로의 신설은 훈련 상담원의 신분상 불안 정성 개선을 전제로 하는 것이므로, 관련 인력 및 예산 운영상 제약을 검토하여 추진
- 전문 분야에 대한 훈련 상담 기능 아웃 소싱/인소싱 추진
 - 현재 시점에서 훈련 상담원의 전문성이 획기적으로 개선되기 어려운 상황에서 민간 기업에 대한 훈련 상담 기능 아웃 소싱/인소싱 방안도 검토
 - 특히 취약계층이나 여성 등 전문적 상담이 필요한 경우에 한하여 여성인력개발센터, 장애인센터 등의 상담 인력을 고용지원센터로 파견받아 이들이 고용지원센터 내에서 전문 분야별로 훈련 상담을 실시하는 방안도 검토

SUMMARY

A Study on the Training Guidance Improvements of the Vocational Ability Development Accounts

Young-su Choi, Young-hoo Oh, Young-sun Ra,
Cheol-hee Kim, Bong-whan Kim

1. Research Background

- Vocational Ability Development Accounts; VADA is introduced to Unemployed Training at 2008, and it is expanded to the all over the country at March, 2009.
 - This system is similar to Individual Training Accounts of USA and Training Voucher of Germany.
 - The objective of VADA is to promote the efficiency and effectiveness of governmental training management by strengthening the right of training choice of individual to bring competitions to training market.

- It is important to offer appropriate career guidance to training participant and to ensure the quality of training course for the settlement of VADA(CEDEFOP, 2009; IZA, 2008).

- In CEDEFOP(2004), it is emphasized that the career guidance is important measure to lifelong learning and social inclusion.
- Also, it is pointed out that the importance of career guidance is increased as the employment policy is changing(OECD, 2004).
- Therefore, it is needed to examine the strengthened career guidance thoroughly and active promotion of policy for expansion of the range of VADA application.

2. Present Status of Career Guidance

- According to the survey result of training counselors who are in direct charge of the career guidance, it is showed that the career guidance of VADA is not accomplished systematically.
- The number of counselling for VADA is 11.2 a day for average on the whole.
 - From among these, 40.25 percent of visitors are judged inappropriate for VADA.
 - 54.87% of visitors decided their training providers or training field before the Employment Service visit.
- If the visitors' interested field of training is inappropriate, 96.7 percent of training counselors suggest the change of the training field.
 - The acceptance proportion of the training field changing suggestion of the training counselors is 42.58%.

- More than the 70% of training counselors experience troubles with the visitors on the process for VADA issuing.

- The problems of the VADA career guidance process are summed up as follows:
 - Many of the person who interested in VADA cannot be offered the objective informations of the individual characteristics or labour market. Instead, they learn about the VADA by promotions of training providers.
 - Therefore, training participants are recognize the process of career guidance and training account issuing as just one stage to the training registration, instead of the careful choice process of training course based on the premise of the appropriate expense share.
 - Lowering of the financing efficiency is concerned, because the training account is not issued to the class needed the job training and governmental support and the target group cannot be led to the appropriate training course.

3. Major issues of the improvement of the career guidance

- Issues related to the improvement of the career guidance
 - The relation of career guidance and employment support: The purpose of the unemployed training is to improve their competencies for finding jobs. So the training service and the employment service should be related in the long term.
 - The principal of 'Co-financing' to the operation of VADA:

VADA system is based on the expansion share of training participants. Therefore, it is devised the scheme that can realize the principal in effect.

- Expansion of the job and training informations for the process of career guidance: The insufficient career guidance is caused by that the training counselors do not have the sufficient job and training informations more than the training seekers interested in VADA.
 - Strengthening the professionalism and authorities of the training counselors: the training counselors are needed the sufficient informations of individual characteristics, labour market, and training. Therefore, they can use the informations effectively at the process of account issuing or training field decision by the professionalism to the career support.
- In this research, the three issues of career guidance-Process, Information, and the Staff-would be discussed in depth.
- Process: The reconsideration of the importance of career guidance in the whole employment service and the institutional improvements needed to authoritative counselling would be discussed.
 - Information: It is examined that the system and content improvements of job and training informations for the satisfactory counselling.
 - Staff: For training counselors, the competencies needed for the effective training counselling are discussed for the future professionalism expansion of the counselors.

<부 록>

<부록> 직업능력개발계좌 훈련 상담 개선방안을 위한 설문
: 훈련 상담원

**직업능력개발계좌제 훈련 상담 개선방안을
위한 설문조사 : 훈련 상담원 설문**

ID			
----	--	--	--

안녕하십니까?

직업능력개발계좌제 훈련 상담 업무에 매진하시는 상담원 여러분께, 직업능력개발계좌제의 훈련 상담 개선 방안에 대한 설문조사를 실시하고 있습니다.

동 설문조사는 국무총리실 산하 정부출연연구기관인 한국직업능력개발원에서 노동부 용역의뢰를 받아 실시하고 있는 『직업능력개발계좌제 훈련 상담 개선방안』 연구의 일환입니다.

직업능력개발계좌제가 우리나라 직업훈련 시스템의 커다란 변화를 가져오고 있는 가운데, 내실있는 훈련 상담이 직업능력개발계좌제 발전의 핵심입니다. 이에 훈련 상담의 현황을 정확히 파악하고 그에 기초하여 훈련 상담의 기능 및 역할 강화에 필요한 개선 방안을 도출하고자 설문조사를 실시하고 있습니다.

이하 설문에서는 정답이 없으며, 평소 업무 과정에서 경험하신 바를 기준으로 응답하여 주시면 됩니다. 특별한 경우가 아니면 지난 3개월(8월-10월) 기준으로 응답하여 주시기 바랍니다.

귀하께서 응답해 주신 내용은 해당 사업의 발전을 위한 기초자료로 활용될 것이며, 본 목적 이외에는 절대 활용하지 않을 것을 약속드립니다. 솔직하고 성실한 응답을 부탁드립니다. 감사합니다.

2009년 11월

국무총리실 산하 정부출연연구기관
한국직업능력개발원
원 장 권 대 봉

※ 본 조사와 관련하여 문의사항이 있으시면 아래로 연락하여 주시기 바랍니다.

- ▶ 조사대행 : (주)IRC조사연구소
- ▶ 담당자 : 권혁주실장
- ▶ 회신처 : 이은아팀장 gghbis@irc.ne.kr

(T)02-783-0617 (F)0505-505-0617

☞ 아래 List ID와 조사원 ID는 (주)아이알씨에서 관리하는 ID입니다. 응답자는 작성하지 마십시오.

List ID :	조사원 ID :	조사원 이름 :
------------------	-----------------	-----------------

- 본 조사의 결과는 통계법 제33조에 의거하여 비밀이 보장되며, 설문
에 대한 모든 응답과 개인적인 사항은 철저히 비밀과 무기명으로 처
리되고 통계분석 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다.
- 작성자의 경우 회신내용 확인을 위한 연락시 필요한 사항이며, 외부
에 공개되지 않습니다.

응답자 관련	■ 소속 센터(관서)		
	■ 작성자 성명·지위	■ 직통 전화번호	
	■ 작성자 e-mail		

A 상담 및 발급 현황

※ 1일 평균 상담 현황에 대해, 본인의 경우를 기준으로 응답하여 주시기 바랍니다.

1. 하루 평균 몇 명이나 대면 상담을 실시하고 계십니까?
_____명
2. 그 중 직업능력개발계좌가 발급되지 않는 경우는 몇 명이나 됩니까?
1일 평균 상담자 중 ___명 혹은 ___%
3. 발급 희망자 중, 사전에 훈련 분야나 훈련기관 등을 결정하고 찾아오는 경우는 얼마나 됩니까?
1일 평균 상담자 중 ___명 혹은 ___%
4. 훈련과정 시작 시점에 임박(2주 이내)하여 직업능력개발계좌 발급을 요청하는 경우는 몇 명이나 됩니까?
1일 평균 상담자 중 ___명 혹은 ___%
5. 훈련 참여를 위해 조기 발급을 요청하였으나, 조기 발급이 이루어지지 않은 경우는 조기 발급 요청자를 100%로 할 때 어느 정도나 됩니까?
조기 발급 요청자 중 ___%
6. 조기 발급이 이루어지지 않을 경우 제도에 대한 설명을 충분히 하는 경우에도 상당한 정도의 불만을 피력하는 경우가 조기 발급 요청자를 100%로 할 때 어느 정도나 됩니까?
조기 발급 요청자 중 ___%
7. 직업능력개발계좌 발급 희망자가 훈련 분야나 훈련기관 등을 미리 결정한 경우에도 직업능력개발계좌가 발급되지 않는 경우가 있다면, 그 숫자는 몇 명이나 됩니까?
1일 평균 상담자 중 ___명 혹은 ___%
8. 훈련 분야나 훈련기관을 미리 결정하여 내방한 경우, 훈련 필요성이나 정부

시간이 소요됩니까?

평균 ____분

16. 직업능력개발계좌 발급 희망자 대면 상담의 경우, 상담 결과 정리 등의 서류 처리에 평균 어느 정도의 시간이 소요됩니까?

평균 ____분

17. 대면 상담 외에, 전화나 메일 등을 통해 직업능력개발계좌제에 대해 문의하는 경우가 몇 건이나 됩니까? 한 사람이 중복하여 문의하는 경우는 별개의 문의 건수로 하여 응답하여 주시면 됩니다. (예: 2명이 2번씩 전화한 경우 총 4건으로 응답)

- 전화: _____ 건

- 메일: _____ 건

18. 전화나 메일 등을 통한 문의의 경우, 1건당 평균 얼마 정도의 시간이 소요됩니까?

- 전화: _____ 분

- 메일: _____ 분

B 상담 및 발급 관련 정보 이용 현황

19. 발급 여부 결정에서 다음 각각의 정보원이 어느 정도로 활용되고 있습니까?

	전혀 활용 없음	아주 조금 활용	조금 활용	많이 활용	매우 많이 활용
① 발급 희망자와의 대화 내용	1	2	3	4	5
② 발급 희망자 적성 등에 대한 검사 결과 (예: 직업선호도 검사 등)	1	2	3	4	5
③ 과거 직장 경력 등에 대한 객관적 정보 (예: 고용보험 경력 등)	1	2	3	4	5
④ 희망 분야 취업 가능성에 대한 객관적 정보 (예: 워크넷 등)	1	2	3	4	5
⑤ 기타(구체적으로:)	1	2	3	4	5

20. 계좌 발급을 거절하는 경우 다음 각각의 경우가 어느 정도 비중을 차지합니까?

	비중
① 훈련 분야와의 적합성 미흡	%
② 훈련 후 취업 가능성 미흡	%
③ 정부의 재정 지원 필요성 미흡	%
④ 기타 (구체적으로:)	%
⑤ 전체 발급 거절	100%

21. 발급 여부 결정 과정에서 주로 어떤 점을 중심으로 고려하십니까?

- ① 발급 희망자의 과거 직장 경력
- ② 희망직종에서의 구인구직 현황
- ③ 학력, 연령, 장애여부 등 개인 특성
- ④ 기타(구체적으로:)

22. 실제 발급 여부를 결정하는데 필요한 정보가 상담 업무 담당자에게 어느 정

도로 제공되고 있다고 생각하십니까?

- 훈련 적합성 측면: ① 대단히 부족 ② 다소 부족 ③ 적절
④ 다소 많음 ⑤ 매우 많음
- 취업 가능성 측면: ① 대단히 부족 ② 다소 부족 ③ 적절
④ 다소 많음 ⑤ 매우 많음
- 지원 필요성 측면: ① 대단히 부족 ② 다소 부족 ③ 적절
④ 다소 많음 ⑤ 매우 많음

23. 그렇다면, 그러한 정보가 발급 희망자에게 어느 정도로 제공되고 있다고 생각하십니까?

- 훈련 적합성 측면: ① 대단히 부족 ② 다소 부족 ③ 적절 ④
다소 많음 ⑤ 매우 많음
- 취업 가능성 측면: ① 대단히 부족 ② 다소 부족 ③ 적절 ④
다소 많음 ⑤ 매우 많음
- 지원 필요성 측면: ① 대단히 부족 ② 다소 부족 ③ 적절 ④
다소 많음 ⑤ 매우 많음

24. 직업능력개발계좌 발급 상담 과정에서 다음 각각의 정보원을 알고 계십니까? 그리고 얼마나 자주 활용하고 계십니까?

	이른 바 없다	알고 있으나 이용해 본적 없다	가끔 이용한다	자주 이용한다
워크넷	1	2	3	4
HRD-net	1	2	3	4
KNOW	1	2	3	4
직업사전	1	2	3	4
기타()	1	2	3	4

25. 위에서 이용해 본 적이 있다고 응답한 경우, 각각의 사이트가 정보 검색 편의성과 정보 충실성 면에서 어떻다고 생각하십니까?

	검색 편의성						정보 충실성					
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	해당 없음	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	해당 없음
워크넷	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
HRD-net	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
KNOW	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
직업사전	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
기타	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6

26. 정부의 직업 관련 정보망 외에, 민간 직업 관련 정보망을 이용하는 경우가 있습니까?

- ① 아니오
- ② 예 (이용하는 사이트명 : _____)

27. 민간 직업 관련 정보망을 이용하는 경우, 얼마나 자주 이용하고 계십니까?

- ① 거의 이용하지 않음 ② 가끔 이용함
- ③ 보통 이용함 ④ 주로 이용함

28. 민간 직업 관련 정보망을 이용하는 이유 중, 가장 중요한 것이 무엇입니까?

- ① 검색 편의성 ② 정보의 다양성
- ③ 정보의 충실성 ④ 정보의 정확성
- ⑤ 정보의 최신성 ⑥ 기타 (_____)

C 훈련 상담 관련 평가

29. 직업능력개발계좌 발급 희망자의 훈련 적합성이나 취업 가능성에 대한 평가가 어느 정도로 정확히 이루어지고 있다고 생각하십니까?
- ① 매우 부정확 ② 비교적 부정확 ③ 보통
④ 비교적 정확히 ⑤ 매우 정확히
30. 직업능력개발계좌 발급 희망자의 정부 지원 필요성에 대한 평가가 어느 정도로 정확히 이루어지고 있다고 생각하십니까?
- ① 매우 부정확 ② 비교적 부정확 ③ 보통
④ 비교적 정확히 ⑤ 매우 정확히
31. 본인의 상담이 계좌 발급 희망자의 실제 계좌 발급 여부 결정에 어느 정도의 영향력을 끼친다고 생각하십니까?
- ① 전혀 없음 ② 조금 ③ 다소
④ 많이 ⑤ 매우 많이
32. 계좌 발급 여부와 훈련 분야 결정 등에서 센터 내의 업무 협조는 얼마나 원활히 이루어지고 있다고 생각하십니까?
- ① 매우 원활함 ② 원활함 ③ 보통
④ 원활하지 않음 ⑤ 매우 원활하지 않음
33. 직업능력개발계좌 발급 과정에서 훈련 상담이 훈련 분야 결정 등에 미치는 영향력이 현재보다 어떻게 되어야 한다고 생각하십니까?
- ① 대폭 감소 ② 다소 감소 ③ 현재수준
④ 다소 확대 ⑤ 매우 확대
34. 직업능력개발계좌 발급 절차를 1차 검사, 2차 심층 상담 및 발급과 같은 방식으로 개선하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?
- ① 매우 부정적 ② 다소 부정적 ③ 다소 긍정적
④ 매우 긍정적

35. 직업능력개발계좌가 꼭 필요한 사람에게 발급되도록 하기 위해 어떠한 부분에서 제도 개선이 필요하다고 생각하십니까? 구체적으로 기입하여 주시기 바랍니다.

1.
2.
3.

36. 직업능력개발계좌 발급 희망자의 훈련 분야 결정을 원활하게 하기 위해 어떠한 부분에서 개선이 필요하다고 생각하십니까? 구체적으로 기입하여 주시기 바랍니다.

1.
2.
3.

37. 향후 효율적인 훈련 상담을 위해 훈련 상담원에게 필요한 교육에는 어떠한 것들이 있다고 생각하십니까? 구체적으로 기입하여 주시기 바랍니다.

1.
2.
3.

38. 원활한 계좌 발급이나 훈련 분야 결정을 위해 확충되어야 할 정보에는 어떠한 것들이 있다고 생각하십니까? 구체적으로 기입하여 주시기 바랍니다.

1.
2.
3.

D 개인 배경

※ 아래 질문은 통계처리를 위한 기본적 항목으로, 개인 신상에 대한 정보는 외부로 유출되지 않습니다.

DQ1. 귀하의 성별은?

- ① 남성 ② 여성

DQ2. 귀하의 출생년도는 어떻게 됩니까(양력기준)? _____ 년

DQ3. 귀하의 최종 학력은 어떻게 됩니까?

- ① 고등학교 이하 ② 전문대(2·3년제 대학)
③ 대학 ④ 대학원 이상

DQ4. 귀하께서 상담원으로 근무하시기 직전의 직장 경력은 어떻게 됩니까?

1. 직급

- ① 직장 경력 없음 ② 일반 사원급 ③ 대리-과장급
④ 차장-부장 이상 ⑤ 자영업자 ⑥ 고용주

2. 경력기간

- ① 직장 경력 없음 ② 5년 미만 ③ 5년 ~ 10년
④ 10년 ~ 20년 ⑤ 20년 이상

3. 분야

- ① 직장 경력 없음 ② 관리직 ③ 전문·기술직
④ 일반 사무직 ⑤ 판매영업직 ⑥ 기능직
⑦ 기타

DQ5. 과거 상담 관련 업무 경험이 있으십니까? 현재 훈련 상담과 같은 것이 아니라도, 상담과 유사한 업무를 하신 적이 있는지를 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

- ① 예 ② 아니오

DQ6. 예라고 응답하신 경우, 상담 관련 업무에 종사한 기간은 어느 정도입니까?
_____ 년

끝까지 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. 소중한 자료로
활용하겠습니다.

참고문헌

- 강순희 외(2009). 『실업자 훈련수당의 합리적 개선방안』, 한국노동연구원.
- 김상호(2008). 「독일의 실업자 훈련 비용 지원 체계」, 『훈련비 단가 결정 체계 및 기준에 관한 연구』, 이종훈 외, 한국노동경제학회.
- 박천수 외(2007). 『국가중장기 인력수급전망 개선 연구』, 한국직업능력개발원.
- 이상돈 외(2008). 『중장기 인력수급전망 모형 개발 및 인프라 확충』, 한국 직업능력개발원.
- 임언 김안국 편(2006). 『진로지도와 노동시장 이행』, 한국직업능력개발원.
- 조준모 외(2010). 『직업능력개발계좌제 시범사업 평가 및 개선방안 연구』, 노동부.
- 진미석(2006). 『진로개발지원인력의 전문성 체계』, 한국직업능력개발원.
- Augustyns et al(2009), Individual learning accounts in Flanders, in CEDEFOP 2009. q. v.
- Barnow, B.S.(2008), Vouchers in U.S. Vocational Training Programs: An Overview of What We Have Learned, Mimeo.
- Boston's Workforce Investment Board.(2008). *Best Practices Guide: Management of ITAs*, Boston's Workforce Investment Board.
- CEDEFOP(2004). *PANORAMA: Guidance Policies in the Knowledge Society*, CEDEFOP.
- CEDEFOP(2009). *PANORAMA: Individual Learning Accounts, Towards European Skill Needs Forecasting*, CEDEFOP.

- Fletcher, G(1998), “A Historical Perspective on Sector Councils”, in Gunderson, M. & Sharpe, A.(1998), q.v.
- Gunderson, M. & Sharpe, A., eds.(1998), *Forging Business-Labour Partnerships- The Emergence of Sector Councils in Canada*, Toronto: University of Toronto.
- Greenberg, M., & Patel, N.(2006). *Coordinating Individual Development Accounts and the Workforce Investment Act to Increase Access to Postsecondary Education and Training*. SL: Washington University.
- House of Commons(2008), *Re-skilling for recovery: After Leitch, implementing skills and training policies*, UK Parliament.
- ICEGS(2008), *Cross-government Review of Information, Advice & Guidance (IAG) Services for Adults in England*, DfES.
- Janssen(2009), Is the individual learning account suitable for the lower educated?, in CEDEFOP 2009. q. v.
- McConnell, Sheena et al.(2006), *Managing Customers' Training Choices: Findings from the Individual Training Account Experiment*, MATHEMATICA Policy Research, Inc.
- OECD(2004), *Career Guidance and Public Policy: Bridging the Gap*, OECD.
- Rinne, U. et al(2008), *Vouchers, Caseworkers, and the Reform: Public Training Programs in Germany*, IAB.
- Szovics(2009), Conclusions and the way forward, in CEDEFOP 2009. q. v.
- Zito, P. and Colobo, E.(2009). *Cedefop's Feasibility Study on Employers' Surveys on Skill Needs*, Paper presented at the International Conference on the Future Skill Needs, June 2009, CEDEFOP.

■ 저자 약력

·최영섭

－ 한국직업능력개발원 연구위원

·오영훈

－ 한국직업능력개발원 연구위원

·나영선

－ 한국직업능력개발원 선임연구위원

·김철희

－ 한국직업능력개발원 부연구위원

·김봉환

－ 숙명여자대학교 교수

직업능력개발계좌제 훈련 상담
개선방안 연구 - 국제사례 연구

· 발행연월일	2010년 2월 27일 인쇄 2010년 2월 28일 발행
· 발 행 인	권 대 봉
· 발 행 처	한국직업능력개발원 135-949, 서울특별시 강남구 청담동 15-1 홈페이지: http://www.krivet.re.kr 전 화: (02)3485-5000, 5100 팩 스: (02)3485-5200
· 인 쇄 처	에덴복지재단 (02)2271-3130
· 등 록 일 자	1998년 6월 11일
· 등 록 번 호	제16-1681호
· I S B N	978-89-6355-106-7 93370

©한국직업능력개발원

<값 7,000원>