

고용복지센터를 통해본 고용과 복지서비스의 연계방안 : 경기도 남양주시를 중심으로

연구책임 성은미 경기복지재단 연구위원
공동집필 이상준 직업능력개발원 연구위원
연구지원 정평화 경기복지재단 위촉연구원

■ GGWF Report는 사회복지분야의 주요현안에 관하여 정책의 방향설정과 실현에 도움을 주고자, 연구·조사를 통한 정책제안이나 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9340 Fax : 031-898-5935 E-mail : sseemm@ggwf.or.kr

요 약

- 본 연구는 남양주고용복지플러스센터를 통해서 고용서비스와 복지서비스의 연계현황과 정책전략 마련의 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 이를 위해 고용과 복지서비스 연계와 관련된 선행연구를 검토하고, 남양주고용복지플러스센터의 현황을 살펴보았다. 또한 고용과 복지연계의 특징을 살펴보기 위해 남양주고용복지플러스센터 서비스 공급자 대상으로 설문 조사와 FGI를 실시하였다.
- 조사결과에 의하면, 고용복지플러스센터는 공간적 통합의 장점과 단점이 그대로 보여지는 형태라 할 수 있다.
- 우선, 공간적으로 통합되면서 단독으로 있을 때 보다 내방자 증대효과가 나타났고, 서비스 공급자들 역시 타기관에서 운영하는 서비스에 대한 정보를 취득하기 쉬운 것으로 나타났다. 또한 일자리관련 상담과정에서도 복지관련 욕구가 발견될 경우 복지서비스로의 연계 역시 좀 더 원활해졌다고 서비스 공급자들이 인식하고 있었다.
- 그러나 공간적 통합만으로는 해결되지 않는 과제들이 남아있고, 투입대비 효과에 대해서도 여전히 과제들이 남아있는 상황이라 할 수 있다. 첫째, 중앙부처간의 칸막이 행정은 일선조직의 공간적 통합의 효과, 공간적 통합을 넘어 기능적 통합으로 나아가려는 일련의 노력에 걸림돌이 되고 있다. 즉 각 사업간 예산과 지침, 권한과 역할이 분리되어 있는 상황에서 유사기능을 조정하는 등의 일은 거의 불가능하다. 때문에 자체적으로 운영위원회, 실무위원회, 사례관리를 추진하고 있지만 초창기라는 점, 회의구조라는 점에서 한계가 있다. 즉 서로 분리된 사업을 추진하는 과정에서 수행할 수 있는 기능적 통합은 각종 회의구조의 마련이지만 그러나 회의구조의 특성상 강제성이 적고, 쉽게 와해될 수 있는 문제가

있다는 것이다.

- 둘째, 복지와 고용서비스 연계와 관련해서는 복지관련해서 내방자수가 상당히 적은 상황이다. 대부분 일자리관련 욕구가 있는 대상자들이 고용복지플러스센터를 찾아오기 때문에 복지지원팀이 배치되어 있지만 상담 건수가 많지 않다.
- 셋째, 일자리관련기관은 복지적 욕구가 발견된 대상자를 쉽게 연계될 수 있지만, 이 역시 제공할 수 있는 복지서비스의 부족, 복지서비스에 대한 정보부족, 피드백 부족 등의 문제로 쉽지 않은 상황이다.
- 넷째, 복지지원팀은 읍·면·동권한과 사례관리권한을 부여받았지만, 보육료 지원이나 기초노령연금을 제외하고는 대부분 저소득층 대상의 서비스에 집중되어 있어 내방자가 있다고 해도 제공할 수 있는 서비스가 제한되어 있다.
- 결과적으로 현재의 고용복지플러스센터는 일자리관련기관들의 공간적 통합과정에서 일자리관련기관들의 업무지원을 위해 복지지원팀이 설치되어 있는 상황이라 할 수 있다.
- 때문에 보건복지부나 경기도 복지관련부서의 경우 고용복지플러스센터의 확대가 예상되는 상황에서 현재 구조를 유지할 경우 공간적 통합을 넘은 기능적 통합을 기대하긴 어렵고, 근로빈곤층의 탈빈곤과 종합복지서비스 제공은 불가능하기 때문이다.
- 이런 측면에서 고용복지플러스센터의 전면적 개편이 필요하고, 그 방향과 복지부분, 지자체의 영향력 강화이다. 중앙정부차원의 통합이 어려운 상황에서 상대적으로 정책자율성이 있는 지자체의 일자리센터와 복지지원팀, 경기도와 남양주시에 역할과 권한이 있는 부분을 확대하고, 이를 통해 기능적 통합과 실질적인 복지와 고용서비스 연계를 강화한다는 것이다.

- 이를 위해 우선, 장애인과 노인관련 일자리관련기관이 고용복지플러스센터에 결합하는 것이 필요하다. 또한 근로빈곤층을 대상으로 하는 여러 가지 사업과 공공부서 역시 고용복지플러스센터로 결합될 경우 고용복지플러스센터는 명실공히 일자리에 대한 욕구가 있는 전소득층을 대상으로 하는 기관이 될 수 있다. 이렇게 기관을 확대하게 되면 일자리와 복지서비스 연계 역시 원화해질 수 밖에 없다.
- 또한 경기도 차원에서는 일자리센터가 자율성을 가지고 고용서비스의 사각지대에 대응하기 위한 서비스를 개발하고, 개별급여이후 증대하게 될 근로빈곤층에 대한 서비스를 검토하는 것이 필요하다. 고용센터, 여성새로일하기센터와 같은 중앙부처 기관들과 지자체의 복지지원팀을 연계하는 역할 역시 일자리센터가 주축이 되어 지원하는 것이 필요하다.
- 마지막으로 복지지원팀은 내방자에 대한 상담과 서비스연계 뿐만 아니라 고용복지플러스센터 외부의 네트워크 조직마련에 집중하는 노력이 필요하다.

목 차

I. 서론 / 1	
1. 연구배경 및 목적	• 1
2. 연구방법	• 6
3. 연구의 한계	• 7
II. 이론적 검토 / 8	
1. 현 전달체계 개요	• 8
2. 고용과 복지 통합관련 논의	• 14
III. 남양주 고용복지플러스센터 현황 / 22	
1. 개요	• 22
2. 복지서비스 연계대상자 특징	• 26
3. 고용복지플러스센터의 통합범주	• 33
IV. 남양주 고용복지플러스센터 공급자 인식분석 / 37	
1. 연구방법론	• 37
2. 실무자 인터뷰	• 41
3. 설문조사 결과	• 51
V. 결론 / 64	
1. 연구요약	• 64
2. 정책대안	• 66
참고문헌 / 73	

I

서론

1. 연구배경 및 목적

1) 연구배경

- 복지서비스와 고용서비스를 통합적으로 제공하려는 노력은 전 세계적인 경향이라 할 수 있음.
 - 1980년대 복지국가 위기 이후 노동능력있는 사람들이 노동시장에 적극적으로 참여하고, 스스로 자립 및 자활할 수 있는 정책에 대한 관심이 높아짐. 복지국가의 중심축이던 유럽의 실업률이 10%에 육박하는 고실업사태 속에서 복지서비스와 일자리의 통합적 적용에 대한 관심은 높아질 수 밖에 없는 상황이었음.
 - 특히, 실업자에 대한 적극적 노동시장정책이 확대되면서 1990년대 서유럽 복지국가의 목적이 소득보장에서 노동시장통합으로 변화되는 이른바 패러다임 전환이 이뤄짐(Champion&Bonoli, 2009).
 - 이 과정에서 사회보장체계가 분절된 부분이 문제시되었고, 이런 구분이 활성화정책(activation policies)의 장애물로 인식됨(Eichhorst et al. 2008).
- 한국은 유럽과 달리 고실업상태는 아니지만, 청년실업이나 장년실업, 여성실업 등이 문제시되고 있음.

- 청년실업률은 10%가 넘는 상황으로 한국 역시 실업에서 자유로울 수 없음. 노동시장 변화에 따라 장년실업률도 높은 상황임. 또한 결혼, 출산 과정에서 경력이 단절되고 비경제활동인구로 분류된 다수의 여성들 역시 노동시장 참여를 원하고 있음.
 - 특히, 고용서비스와 복지서비스의 통합적 제공, 노동가능인구의 노동시장 참여 독려는 노동윤리가 강한 한국사회에서 수용되기 쉬운 정책이라 할 수 있음.
- 이런 두 서비스의 통합은 여러 가지 측면에서 검토되고 논의될 수 있음.
- 고용과 복지서비스를 통합하는 방법은 상당히 다양하다고 할 수 있음. 전달조직을 개편하는 것일 수도 있고, 고용과 복지가 혼합된 새로운 서비스의 출현일 수도 있음.
 - 적극적 노동시장정책이나 자활정책, 실업부조 등이 고용과 복지가 혼합된 서비스라고 할 수 있음. 그러나 한국에서 주로 논의되고 있는 고용과 복지서비스의 통합은 전달조직의 개편 즉 고용복지플러스센터에 집중되어 있는 상황.
- 전달조직에 집중된 개편이라고 하더라도 고용과 복지서비스를 어떤 방식으로, 어떤 대상과 서비스로 통합할 것인가에 대해서는 여러 가지 쟁점이 있는 상황임.
- Askim et al(2011)은 수행하는 업무, 참여하는 기관구조, 자율성, 통합의 정도, 시민접근성으로 구분해서 통합의 범위와 정도를 구분함.
 - 이는 전달체계 구조를 통합한다고 하더라도 포함되는 서비스의 범위와 정도, 참여하는 기관수와 종류에 따라 통합의 의미가 상이하기 때문임.

2 고용복지센터를 통해본 고용과 복지서비스의 연계방안

- 한국의 경우 고용노동부를 중심으로 고용복지플러스센터 시범사업이 추진 중임.
 - 보건복지부는 동 기능강화를 중심으로 시범사업을 추진 중임. 반면, 고용노동부는 고용센터를 중심으로 전달체계 개편을 추진하고 있음.
 - 고용노동부에서 추진 중인 고용복지플러스센터는 물리적으로 한 건물에 일자리 관련기관이 함께 근무함으로써 서비스 대상자의 접근성을 높이고 업무연계 가능성을 높이는 방식임. 고용복지플러스센터에서 핵심적인 역할은 고용센터가 담당함.
 - 또한 고용관련 서비스뿐만 아니라 복지관련서비스의 통합적 제공을 위한 모색이 함께 진행되고 있음. 때문에 일자리관련기관이 한 건물에 근무할 뿐만 아니라 복지서비스의 통합적 제공을 위해 시의 복지관련부서 1개 팀이 고용복지플러스센터에서 함께 근무함.

- 복지부서가 배치되어 있다고 해도 고용복지플러스센터는 주로 일자리관련 부서에서 업무를 담당하고 있어서 복지분야에 관심이 적은 상황임.
 - 경기도내에서는 남양주에 고용복지플러스센터가 운영 중이고, 동두천이 2014년 말에 개소함.
 - 복지관련 부서는 고용복지플러스센터 운영, 연계방안 마련, 동 기능강화와의 관계에 대해 수동적인 입장을 취하고 있음. 때문에 남양주의 경우 민관복지협력팀의 설치 등 다양한 복지전달체계 개편이 추진되고 있지만, 이것이 고용복지플러스센터와 연계되지 못하고 있는 상황임.

- 또한 고용복지플러스센터가 공간적 통합이 우선집중하고 있다는 점에서 그 효과에 대해 여러 가지 시각들이 존재하지만, 이에 대한 복지 측면에서의 검토가 필요함.
 - 고용복지플러스센터가 고용서비스와 복지서비스의 통합적 제공을 추구

하는 세계적인 경향과 부합하는 선진적 모델이라는 주장이 있음.

- 반면, 고용센터 중심으로 시 한곳에 일자리관련부서들이 통합되어 있는 고용복지플러스센터가 어떤 효과가 있을지 명확하지 않다는 것이며, 물리적 통합이 가지는 한계 때문에 큰 효과가 없다는 시각 역시 존재함.

● 그러나 고용노동부를 중심으로 고용복지플러스센터의 전면적인 확대가 예상되는 상황에서 복지부분에서도 복지와 고용서비스의 통합전달체계 구축과정에 어떤 정책전략을 마련해야 하는지 검토하는 것이 필요함.

- 고용복지플러스센터가 공간적 통합방식이지만, 복지관련된 부서와는 어떻게 연계하고 있는지, 대상자나 서비스 차원에서의 차이와 고려점은 무엇인지, 실제 내부적인 연계는 어떻게 이뤄지는지에 대한 검토 작업이 필요함.

2) 연구목적

● 본 연구의 목적은 고용복지플러스센터에 대한 구체적 분석을 통해 복지적 측면에서 고용서비스와 복지서비스 연계과정에서 고려되어야 할 점을 도출하는 것임.

● 앞서 제시했듯이 한국의 고용복지플러스센터 단순히 공간적 통합이라는 의미 외에 통합의 범위와 정도, 포함되는 서비스 등에 대한 면밀한 검토가 진행되어야 할 필요가 있음.

- 제공되는 서비스의 범위와 내용, 통합적 적용이 되는 부분이 구체적으로 어떤 부분인지 검토하는 것이 필요함. 또한 업무성과에 대한 평가 역시 구체적으로 살펴보는 것이 필요함.

4 고용복지센터를 통해본 고용과 복지서비스의 연계방안

- 이런 분석을 통해 복지적 측면에서 고용복지플러스센터에 대한 정책전략을 제시하고자 함.
 - 고용복지플러스센터를 통해 제공될 수 있는 복지서비스의 내용이나 방식 등 정책전략을 수립하는데 필요한 쟁점들을 제시함.

- 이를 위해 본 연구에서는 경기도 남양주의 고용복지플러스센터에 집중해서 연구를 수행함.
 - 경기도 지역에서는 남양주와 동두천이 고용복지플러스센터를 운영하고 있음. 남양주가 고용복지플러스센터 1호점이며 2014년 1월에 개소해 현재 운영기간이 1년 남짓 되었음. 이에 운영형태나 사업성과에 대한 분석이 가능함.
 - 그러나 2호점인 부산북구가 2014년 7월에 개소했고, 경기도에 위치한 동두천의 경우 2014년 12월에 개소해 아직 구체적인 내용을 분석하는데 한계가 있음.
 - 이런 측면에서 본 연구에서는 비록 연구범위가 지역적으로 제한되어 있지만 남양주에 집중해 분석하도록 함.

- 연구내용은 다음과 같음.
 - 고용과 복지서비스 연계와 관련된 선행연구를 검토함. 이때 단순히 두 서비스의 통합이나 연계가 필요하다는 주장보다는 이때 제시되는 서비스 대상과 내용, 조직적 형태에 집중하였음.
 - 고용복지플러스센터 종사자들을 통한 고용복지플러스센터 성과에 대해 분석함. 이를 통해 복지적 측면에서 정책 전략방향을 제시함.

2. 연구방법

- 본 연구는 문헌연구와 양적조사, FGI를 활용함.

1) 문헌연구

- 문헌연구
 - 선행연구검토를 통해 복지와 고용서비스 연계와 관련된 연구들을 검토함. 최근까지 논의되었던 다양한 대안들을 서비스 내용과 서비스 대상, 조직 형태를 중심으로 검토하면서 각 안들의 차이와 공통점을 살펴봄.
- 양적연구
 - 양적연구는 남양주고용복지플러스센터에서 일하는 서비스 공급자를 대상으로 설문조사를 진행함.
 - 서비스연계부분에 집중해 조사하였으며, 모집단 총 51명 중 47명이 응답함.
- 질적연구
 - 남양주고용복지플러스센터 실무자를 중심으로 FGI를 진행함. 고용서비스와 복지서비스 연계, 공간적 통합의 효과를 중심으로 인터뷰하였음.

3. 연구의 한계

- 본 연구는 경기도내 시 군으로 연구범위를 한정하고 있어서 남양주 외 지역에 대한 분석이 포함되지 못하는 한계가 있음. 부산이나 서산, 동두천의 고용복지플러스센터가 포함될 경우 보다 풍부한 논의들이 가능함. 그러나 아직 기간의 수행기간이 짧다는 점에서 연구에 포함하진 않음. 이 부분은 향후 후속연구가 필요함.
- 고용복지플러스센터의 성과를 양적으로 측정할 수 있는 자료가 보충되어야 함.
 - 현재 고용복지플러스센터는 올 11월부터 센터 내부에서 여러 기관이 공동으로 사용할 수 있는 전산망을 개발하고, 이 전산망을 통해 양적 실적이 정리되고 있음. 그러나 11월부터라는 점에서 아직 자료의 축적을 기대하긴 어려워 본 연구에 활용하진 않음.
 - 그 외의 각 기관마다 실적 등을 정리하고 있지만, 그 수치가 기준시점에 따라 상이해진다는 점, 기준에 따라 다르다는 점, 대상자가 연계된 경우 동일대상자가 중복체크 되는 등의 문제가 있음. 이에 본 연구에서는 공개된 자료만을 분석에 활용함.
- 서비스이용자에 대한 조사가 향후 연구에 추가될 필요가 있음.
 - 고용복지플러스센터에 대한 평가나 만족도보다는 고용복지플러스센터에 방문하는 서비스 이용자들이 가지고 있는 욕구가 무엇인지에 대한 조사를 진행해 고용과 복지연계에 기초자료가 마련될 필요가 있음.
 - 이 부분은 향후 후속연구로 진행되는 것이 필요함.

III

이론적 검토

1. 현 전달체계 개요

1) 고용서비스 전달체계

- 고용서비스 전달체계 현황
 - 남양주고용복지플러스센터의 현황을 알기 위해서는 간략히 고용서비스와 복지서비스 전달체계를 파악하는 것이 필요함.
 - 아래 <표 1>은 고용서비스를 수행하는 중앙기구와 서비스수행기관을 제시해놓은 것임. 고용노동부 산하에 있는 서비스 전달조직은 고용센터, 노사발전재단, 전직지원센터가 있음. 여성가족부 산하의 고용서비스 전달조직인 여성새로일하기센터는 경력단절 여성을 대상으로 함. 이외에도 다문화가족지원센터, 여대생커리어개발센터가 있음.
 - 보건복지부의 경우 빈곤층, 장애, 노인대상의 고용서비스 제공기관이 포진되어 있음. 자활센터가 가장 대표적이고 희망리본사업인 일자리원 스톱센터, 노인관련서비스 기관, 장애인 직업재활지원을 위한 각종기관들이 존재함.
 - 통일부는 탈북자지원을 위한 하나센터를 운영하며, 지자체별로 일자리 센터를 설치해 운영하고 있음.

〈표 1〉 고용서비스 수행기관

시행단위	서비스 수행기관
고용노동부	고용센터, 노사발전재단, 전직지원센터
여성가족부	여성새로일하기센터, 다문화가족지원센터, 여대생커리어개발센터
보건복지부	지역자활센터, 일자리원스톱센터, 한국노인인력개발원, 노인대상 일자리 사업, 한국장애인개발원 등
통일부	하나센터
국방부	국방취업지원센터
국가보훈처	제대군인취업지원센터
광역시자체	일자리센터
기초자치단체	일자리센터 혹은 주민자치센터의 취업알선창구

출처: 허재준 외(2012).

- 이처럼 고용서비스 전달체계가 부처별로 상당히 분리되어 있다는 것을 알 수 있음.
- 또한 서비스대상자나 서비스 내용을 중심으로 살펴보면, 서비스의 내용과 기능이 중첩되어 있음을 알 수 있음.

〈표 2〉 고용지원서비스 제공기관 대상자 및 사업

구분	대상자	급여
고용보험	고용보험가입자 중 출산 및 육아	모성보호관련 급여
	고용보험가입자 중 실업자	실업급여, 취업지원, 직업훈련
취업성공패키지	저소득 노동능력자(만 18세~64세 이하)(직업적성검사 70점 이상)	취업지원 서비스, 취업수당
일자리 센터	경기도민	취업지원
	청년구직자	교육, 연수, 취업지원
	제대(예정)군인 구직자	상담, 취업지원
	신용회복대상자 중 취업희망자	참여수당, 취업성공수당 지급

구분	대상자	급여
자활센터	조건부수급자, 차상위	일자리제공, 취업 및 창업지원
	차차상위 등	취업지원
희망리본 프로젝트	20~65세의 근로능력있는 수급자, 차상위자(직업적성검사 70점미만)	현금급여, 자활 사례관리
여성새로일하기 센터	경력단절 여성	상담, 취업지원(사후관리, 동행 면접 등)

자료: 고용센터(<http://www.work.go.kr/jobcenter/index.do>),
 일자리센터(<http://www.intoin.or.kr/newindex.aspx>),
 자활센터(http://www.cssf.or.kr/new_home/bigsub1/sub4/sub2.asp?selcity=GG),
 희망리본프로젝트(경기희망리본 중앙센터 내부자료),
 여성새로일하기센터 홈페이지(<http://saeil.mogef.go.kr>).
 출처: 성은미 외(2013).

- 이에 의하면, 고용보험에서 적용하는 직업훈련과 경기도민을 대상으로 하는 일자리센터의 취업지원이 유사한 기능을 수행함. 또한 취업성공 패키지과 희망리본프로젝트 역시 저소득층을 대상으로 한다는 점에서 일부 유사기능이 있는 상황임.
- 전반적으로 볼 때, 고용서비스 관련 전달체계가 분리되어 있고, 중앙정부와 지자체가 수행하는 서비스, 중앙정부 각 부처 간 서비스에서 유사기능이 발견되고 있음.

2) 복지전달체계

- 복지전달체계 현황
 - 복지서비스 전달체계는 크게 세 부분으로 구분할 수 있음. 첫째, 국민연금과 건강보험을 관리하는 보험공단임. 보건복지부에서 직접 관리하는 부서임.

- 둘째, 지자체 즉 시·군·구와 읍·면·동으로 연결되는 행정체계임. 지자체에서 제공하는 복지서비스는 각종 공공급여제공 및 관리, 서비스연계 등의 업무를 담당함.
- 셋째, 민간복지기관으로서 한국의 경우 대부분 중앙정부나 시·군·구로부터 위탁받아야 운영하는 기관이 중심을 이루고 있음.

● 복지서비스 대상자와 내용

- 복지전달체계의 경우 보험공단에서 수행하는 업무와 지자체에서 수행하는 업무가 구분되어 있는 상황임. 보험공단의 경우 각 보험 즉 연금관리공단에서는 연금가입자에 대한 자격관리, 급여 등에 집중된 업무를 수행하며, 건강보험관리공단은 건강보험가입자관리, 서비스 공급자(의료기관) 관리 등의 업무를 담당함.

〈표 3〉 보험공단 서비스 대상자와 급여

구분	대상	급여
국민연금 관리공단	연금가입 중 장애발생	장애연금
	55세 이상 조직퇴직자	조기퇴직연금
	연금가입자의 유족	유족연금
	60세 이상 노인	국민연금
	6세이상 65세 미만의 등록 1~2급 장애인	활동보조, 방문목욕, 방문간호
건강보험 관리공단	질병	현물
	장기요양이 필요한 65세이상 노인, 노인성질병 가진 65세 미만	장기요양서비스
근로복지 공단	산재노동자의 가족	유족급여
	산재노동자	요양급여, 간병급여 등
	산재노동자	내일찾기서비스 및 심리상담 업무, 사회재활관련 서비스

출처: 성은미 외(2013).

- 반면, 지자체의 중심적인 사업은 국민기초생활사업이라 할 수 있고, 그 외에 보육료지원이나 기초노령연금지급 등의 보편적 급여업무를 수행함. 직접 서비스를 제공하는 경우에는 읍·면·동의 상담과 서비스연계, 시·군·구 희망복지지원단에서 사례관리서비스가 제공됨. 지자체의 보육료 지원은 인구학적 기준에 따라 제공되며, 기초노령연금은 노인대상의 서비스이지만 지급대상자가 국민연금관리공단과 상이함.
 - 민간서비스의 경우 그 종류가 다양하고 민간기관의 설치유형 역시 다양함. 대상자 역시 기관의 특성에 따라 상이하며, 저소득층대상기관, 노인대상기관, 장애인대상기관, 아동대상기관, 청소년대상 기관 등 이 있음.
- 전반적으로 고용과 복지서비스 전달체계를 살펴보면, 고용이나 복지서비스 전달체계 모두 분리되어 있음.
- 고용서비스를 제공하는 기관들이 서로 분리되어 있고, 일부 유사기능이 존재함.
 - 복지서비스의 경우에도 서로 분리되어 있으며, 실제 지자체 내에서도 시·군·구 부서간에, 시·군·구와 읍·면·동간의 칸막이 행정문제가 항상 제기되고 있는 상황임.
 - 때문에 고용과 복지서비스의 연계는 두 가지 속성을 모두 가지고 있는 자활서비스, 희망리본프로젝트, 노인, 장애인일자리 관련사업 그 외의 경우에는 서로 연계될 수 있는 체계가 마련되어 있지 않은 상황임.
- 위의 고용과 복지서비스 연계를 정리한 것이 아래 <그림 1>임.
- 복지욕구를 보험과 관련된 욕구, 공공급여에 대한 욕구, 민간서비스에 대한 욕구, 사례관리에 대한 욕구별로 구분함. 일자리 관련된 욕구된 일자리기관연계, 취업알선, 교육훈련, 사례관리로 구분했을 때, 교차점을 제시함.

- 일자리와 관련된 욕구가 없는 경우에는 보험에 대한 욕구가 있으면, 보험공단으로 방문하고, 그 외는 읍·면·동을 통해 업무를 추진함. 소득수준으로 살펴보면, 보험급여와 관련된 층은 차상위와 차차상위 이상이며, 공공급여와 관련된 욕구가 있는 층은 저소득층에 해당됨. 민간서비스연계의 경우 소득수준과 별개의 욕구이지만, 개인이 비용을 지출하고 관련서비스를 구매하지 않는 경우 저소득층에 해당된다고 볼 수 있음.
- 일자리에 관련된 욕구는 사례관리와 관련된 부분을 제외하고는 소득수준과 관련이 적음.
- 이 <그림 1>을 통해서 볼 때, 보험에 대한 욕구가 있는 경우를 제외하고 복지과 일자리 연계의 대다수는 저소득층에 속한다고 할 수 있음.

		복지욕구					
		없음	보험급여 신청 및 수급	공공급여 신청 및 수급	민간서비스 단순연계	사례관리	
없음			각 보험공단	읍·면·동	서비스연계	무한돌봄센터	
일 자 리 욕 구	취업 알선	일자리 센터, 고용 센터 등	- 일자리 센터 등 - 고용 센터 보험공단	읍·면·동 (시·군·구) - 일자리 센터 등 - 자활 센터	읍·면·동 무한돌봄 센터	- 일자리 센터 등 - 고용 센터	무한돌봄 센터 (서비스연계)
	교육 훈련	교육 기관	교육기관	교육기관	교육기관	교육기관	무한돌봄센터 (서비스연계)
	사례 관리	희망리본 취업 성공 패키지	희망리본 취업성공패키지	희망리본 취업성공패키지	희망리본 취업성공패키지	희망리본 취업성공패키지	무한돌봄센터 + 희망리본+ 취업성공패키지

* 음영: 복지관련 기관
출처: 성은미 외(2013).

<그림 1> 복지욕구와 고용서비스욕구별 서비스

3) 고용복지플러스센터

- 고용복지플러스센터의 의미
 - 이렇게 전달체계 구분되어 있는 상황에서 고용과 복지를 연계하겠다는 의사를 표현했다는 점에서 고용복지플러스센터의 의의가 있다고 할 수 있음.
- 고용복지플러스센터는 2013년 제 5차 사회보장위원회에서 근로빈곤예방을 위한 사업의 일환으로 제시되었음.
 - 초기에는 고용센터가 있는 지자체의 경우 고용센터 중심으로 고용복지플러스센터를 설치해 운영하고, 고용센터가 없는 지역의 경우 지자체 중심형으로 고용복지플러스센터를 설치할 계획이었음.
 - 그러나 현재는 대부분 고용센터 중심의 고용복지플러스센터가 설치되어 운영되고 있으며, 본 연구에서 대상으로 삼고 있는 남양주 역시 고용센터 중심의 고용복지플러스센터가 운영되고 있음.
 - 남양주의 경우 고용복지플러스센터가 설치되기 이전에는 여성새로일하기센터, 지역자활센터와 일자리센터가 설치되어 있는 상황이었음. 남양주에 고용센터가 설치되면서 고용복지플러스센터가 출범하게 됨.

2. 고용과 복지 통합관련 논의

1) 고용과 복지통합관련 선행연구

- 앞서 제시했듯이 고용서비스는 고용서비스대로 분절되어 있고, 복지서비스는 복지 나름대로 분절되어 있는 상황에서 고용과 복지를 통합적으로 제공하려는 일련의 연구들이 진행된 바가 있음.

- 아래 <표 4>는 선행연구들의 연구내용을 정리한 표임.

- 우선, 일자리관련 기관의 전달체계에 집중한 대표적인 연구로서는 김병섭(2011)의 『효과적인 고용훈련서비스 전달체계를 위한 연구』와 윤윤규 외(2011)의 『일자리 사업 전달체계의 현황 및 평가』가 있음.
 - 김병섭(2011)의 연구는 고용센터와 지방자치단체들의 전달체계 입직구 통합에 집중해서 연구하고 있고, 고용센터가 핵심조직이어야 한다고 주장함.
 - 윤윤규 외(2011)의 연구는 김병섭(2011)의 연구와 달리 자자체의 자율성에 좀 더 무게를 실는 전달체계 개편안을 제시함.
 - 위의 연구들은 일자리전달체계 분야에 집중된 연구로서 복지와 일자리 연계보다는 일자리전달체계의 중심을 어디에 두어야 할 지에 관심을 둔 것이라 할 수 있음.
 - 현재 고용복지플러스센터는 고용센터가 중심이지만, 지방자치단체 일자리관련기관과 공간적으로 통합되어 있다는 점에서 김병섭의 연구에 좀 더 가까운 방식이라 할 수 있음.
 - 그러나 위의 선행연구에서 서비스 대상자나 서비스 내용에 대한 구체적인 내용들이 제시되지 않고 있다는 한계가 있음.

- 일자리 전달체계 관련 연구가 많듯이 복지서비스 전달체계 관련 연구 역시 여러 가지 연구들이 진행되고 있음.
 - 복지서비스 전달체계의 효율성, 일자리 관련 연계에 집중된 연구로는 원종학 외(2011) 『복지사업의 효율성 제고방안(I)』, 이만우 외(2011) 『복지사업의 중복 및 편중 현황과 과제』가 있음.
 - 두 연구 모두 칸막이행정이나 복지예산의 비효율성 문제를 해결하기 위한 총괄관리의 필요성을 제시하고 있음. 그 주체가 보건복지부이거나 혹은 범정부적 전산망 등 정보공유의 필요성이 제기됨.

- 복지과 일자리 연계와 관련된 선행연구를 정리하자면, 유길상(2012)의 『공공고용서비스 강화를 위한 고용센터 발전방안』, 어수봉(2012)의 『고용과 복지체계의 연계강화를 위한 정책과제』¹⁾, 이상준 외 (2013) 『고용-복지 전달체계 연계방안: 상호통합과 지자체와의 협력 방안을 중심으로』, 성은미 외(2013) 『복지와 일자리 통합적 제공을 위한 전달체계 모형 개발 연구』가 있음.

- 유길상(2012)의 연구는 고용센터와 지자체 간 연계의 비효율성, 전문성 부족, 수요자 중심 센터로의 전환 필요성 등을 제시하고 있음.
 - 이 연구는 두 가지 안을 제시하고 있음.
 - ① 중앙부처 및 지자체가 각자의 고용서비스기관을 독립적으로 설치·운영하는 대신 고용센터를 중심으로 통합적인 고용·복지 연계 원스톱 서비스를 제공할 수 있도록 관련 부처 및 지자체의 공무원, 공공 및 민간의 유관기관의 관련 전문가를 고용센터에 파견하여 컨소시엄을 구성하는 등 동일한 장소에서 원스톱 서비스를 제공하게 하는 방안임.
 - ② 고용센터를 중심으로 각 부처 및 지자체의 유사기능을 통합하여 새로운 공공조직을 신설하고, 새로운 공공조직의 직원을 확충하는 한편 새로운 조직이 중심이 되어 유관기관의 직원을 파견 받아 동일한 장소에서 원스톱 서비스를 제공하는 것임.
 - 그러나 이러한 안은 앞서 얘기한 대로 일자리 정책 측면에서 제안하고 있을 뿐 고용과 복지의 연계라는 방안에서 복지의 문제를 어떻게 연계 할지에 대한 논의는 이루어지지 못하고 있는 것이 한계임.

1) 『고용과 복지체계의 연계강화를 위한 정책과제』, 한국고용정보원 정책토론회 자료집, 2012.11월.

〈표 4〉 선행연구 정리

선행 연구	정책제언	서비스 내용	서비스 대상	중심조직	비고
김병섭 (2011)	- 고용센터와 자치단체를 gateway화하여 한 곳만 방문하여도 고용·복지 서비스 전반에 대한 안내를 받을 수 있도록 개선 - 전문적 서비스가 가능하고 전국망을 갖춘 고용센터에서 윈스톱으로 구축	- 고용훈련 중심	- 구체적 제시 없음.	- 고용센터	일자리 전달체계 중심
윤윤규 (2011)	- 지방정부에서 수행하는 일자리관련사업의 경우 전문성과 풍부한 인력으로 사업성과를 효과적으로 내고 있음. - 중앙정부의 가이드를 완화하고, 지역의 재량권 확대	- 고용중심	- 구체적 제시 없음.	- 지방자치단체	
원종학 외 (2011)	- 각 부처 간 사업을 통합하거나 전문화시킬 수 있는 총괄부처 필요성 지적 - 총괄적인 조정기능의 역할은 크게 유사·중복 사업의 검토 및 사업의 재조정 기능을 의미	- 복지중심	- 구체적 제시 없음.	- 보건복지부	복지부분에 집중 통합적인 총괄부처, 기능의 필요성 제시
이만우 외 (2013)	- 복지사업의 편중현상과 유사 사업의 중복성을 제거하기 위해 범정부 복지정보 연계시스템으로의 연계범위 확대 - 정부 부처 간, 중앙부처와 지자체 간의 정보공유 활성화	- 복지중심	- 구체적 제시 없음.	-	
유길상 외 (2012)	- 고용센터를 중심으로 통합적인 고용복지 연계 윈스톱 서비스 제공 - 각 부처 및 지자체의 유사기능을 고용센터를 중심으로 통합하여 새로운 공공조직 신설	- 복지, 고용 - 구체적 이지 않음.	- 구체적 제시 없음.	- 고용센터	통합의 구체적 방안이 없음.
여수봉 외 (2012)	- 윈스톱 서비스의 진정한 의미는 한 곳에서 의사결정이 실제로 이루어지게 해야 한다고 주장.	- 복지, 고용 - 취업성공 패키지, 자활 사업 등	- 저소득층 및 근로취약계층	- 독자적인 조직	근로취약계층에 집중된 프로그램에 집중
이상준 외 (2013)	- 고용과 복지의 통합적 전달체계 구축필요성 제시 - 지방이 중요역할을 수행하도록 하되 실효성 있는 방안을 마련하기 위해 재정, 인력 등 구체적 검토 필요	- 복지, 고용	- 전체 대상자	- 별도의 조직	지방차원에서 통합된 조직
성은미 외 (2013)	- 고용과 복지를 연계하는 3가지 방안 마련 - 1안 : 근로빈곤층, 고용 및 복지 사례관리중심 서비스	- 복지, 고용	- 근로빈곤층, 전체	- 지자체 차원의 조직	- 여러 안이 제시되

선행 연구	정책제언	서비스 내용	서비스 대상	중심조직	비고
	- 2안 : 전체 대상자에게 복지서비스와 근로빈곤층대상 일자리서비스의 통합 - 3안 : 전체 대상자에게 복지와 일자리서비스의 통합		대상자		있으나 정책방향이 모호함.

출처: 이상준 외. (2013) 재구성.

- 어수봉(2012)의 연구는 고용과 복지의 연계 개념을 적극적 노동시장 정책, 혹은 활성화 정책으로 규정하고 있음. 고용과 복지의 대표적인 연계정책으로는 고용부의 취업성공패키지, 여성새로일하기센터, 복지부의 자활사업 등을 예로 들고 있음

 - 현재 한국은 선진국에 비해 사각지대는 넓지만 실업률이 낮은 상황이라서 고용-복지연계정책을 확대하는데 어려움이 있다고 주장함. 또한 중앙정부 차원의 고용과 복지정책이 각각 독자성이 강해서 고용-복지 사각지대 문제 해결에 대한 책무를 약하게 한다고 주장함.
 - 이런 문제는 결국 지방자치단체차원에서 별도의 프로그램과 전달체계 개발로 연결되어 전달체계는 계속 복잡해지게 됨.
 - 정책의 중복성을 개선하기 위해 One-Stop으로 서비스가 제공되어야 하는데, 이때 One-Stop 서비스는 한 공간에서 의사결정이 실제로 이루어지게 해야 함을 의미함. 그리고 이는 고용 혹은 복지를 담당하는 중앙정부와 독립된 조직이 되어야 함을 주장하고 있음.

- 이상준 외(2013)는 고용과 복지서비스 연계방안에서 중앙정부 역할과 지방정부 역할을 제시하고 있음.

 - 고용과 복지의 통합 전달체계의 필요성을 제시하였으며 전달체계의 효율적인 관리와 지방의 협력을 극대화하기 위해 전달체계 집행권의 일부를 지방에 이양할 것을 제안하고 있음.

- 또한 현실적인 업무추진을 위해서는 지방의 역할도 무조건 지방 이양 보다는 관련 정책에 소요되는 인력에 대한 인사권, 예산편성권, 사업심의권과 같은 현실적인 이양이 필요함을 주장 함.
- 성은미 외(2013)는 복지적 측면에서 고용과 복지서비스 연계방안을 제시 하고 있음.
 - 지방정부적 차원에서의 복지와 고용서비스 연계에 집중해 모형을 총 3 가지로 제시함. 총 3가지의 모형의 서비스 대상자와 서비스 내용, 서비스 통합방식을 제시하고 있음.
 - 1안 근로빈곤층에 집중되고 집중적인 사례관리업무의 통합방식임. 반면, 3안은 전체적으로 복지와 일자리관련 서비스가 필요한 모든 대상자를 포괄하는 방식이라 할 수 있음.

〈표 5〉 고용과 복지연계 모형별 대상자 및 서비스

	1모형	2모형	3모형
대상자	- 근로빈곤층	- 지자체 복지서비스가 필요한 대상자 - 일자리서비스 기관 연계가 필요한 대상자 (근로빈곤층 포함)	- 지자체 복지서비스가 필요한 대상자 - 일자리서비스 기관 연계가 필요한 대상자 (근로빈곤층 포함)
서비스	- 복지 : 집중사례관리 - 일자리 : 집중사례관리	- 복지 : 상담, 조사, 급여, 사례관리 - 일자리 : 일자리 기관 연계(근로빈곤층의 경우 집중사례관리)	- 복지 : 상담, 조사, 급여, 사례관리 등 - 일자리 : 일자리기관 연계, 취업알선, 직업교육, 집중사례관리 등
통합 방식	기능적 통합(사례회의)	물리적 통합, 기능적 통합 (인력공유)	물리적 통합

출처: 성은미 외(2013)

- 선행연구 검토 결과 일자리전달체계, 복지전달체계 모두 복잡하다는 점에서 어떻게 각 전달체계를 통합적이고 효율적으로 개편할 것인가에 대한 다양한 논의가 있음을 알 수 있음.
 - 복지서비스와 고용서비스 통합과 관련해서도 여러 대안들이 제시되고 있고, 중심조직을 지자체 둘 것인가, 고용센터가 중심을 둘 것인가 역시 쟁점사항이라 할 수 있음.
 - 그러나 선행연구를 검토한 결과에 의하면, 중심조직을 어디에 둘 것인가에 집중되어 있다 보니 구체적인 서비스의 대상과 내용에 대한 분석이나 논의가 상대적으로 간과되어 있음.
 - 때문에 고용복지플러스센터는 고용센터가 중심에 있고 여성새로일하기센터 뿐만 아니라 지자체의 일자리관련기관과 복지서비스가 공간적으로 통합되어 있지만, 연계의 형태와 내용 등에 대해서는 구체화되지 않는 상황임을 알 수 있음.

- 이에 Askim에서 제시한 원스톱 서비스의 범위와 특징을 보여주는 틀을 활용해 고용복지플러스센터를 분석하는 것이 필요함.
 - Askim(2011)은 복지와 고용의 원스톱사무실이 여러 국가에서 설치되고 있는데, 이들의 차이를 설명하기 위해 아래의 5가지로 범주를 구분함.
 - 첫째, 업무프로필임. 이 범주는 이미 앞서 제시했던 서비스 내용 및 범주와 유사한 것으로 어떤 서비스들이 어떤 수준까지 제공되는지에 대한 부분임.
 - 둘째, 참여구조와 자율성, 통합성의 경우 참여하는 기관들이 어느 차원까지, 어떤 수준까지 결합되어 있는지, 자율성이 어느 정도인지와 관련된 부분임.
 - 셋째, 주민접근성의 경우에는 주민들의 거주환경에서 얼마나 멀리 떨어져 있느냐와 관련된 것이라 할 수 있음.
 - 선행연구와 같이 큰 방향보다는 Asim(2011)의 구분은 아래 남양주 고용

복지플러스센터의 현재 현황을 구체적으로 분석하는데 유의미하다고 할 수 있음.

- 남양주고용복지플러스센터도 위의 Askim et al(2011) 틀에 따라 분류해볼 때 고용복지플러스센터의 의미와 특징이 구체화될 수 있음.
 - Askim et al(2011)의 틀에 따라 분석할 경우 고용서비스, 복지서비스 전달체계 상 여러 조직을 공간적으로 통합한 것이 고용복지플러스센터이지만, 공간적 통합을 통해 얻을 수 있는 서비스와 업무내용, 한 사무실에 근무하는 여러 조직들간의 관계를 살펴볼 수 있음.
 - 이에 아래에서는 남양주고용복지플러스센터 현황을 개괄적으로 살펴보고, Askim et al(2011)의 틀에 따라 분석함.

〈표 6〉 분석모델 : 복지부분 사업과의 원스톱사무소의 변수범위

범주	가치와 예시	
업무 프로필	협소 : 적은 정책영역(고용정책)	광범위 : 대부분의 정책영역 (연금, 복지급여, 사회서비스)
	얕은 개입 : 정보, 방향제시만 (부분적인 문제해결)	깊은 개입 : 정보+상담+급여신청 (해당 장소에서 문제해결)
참여구조	간단 : 소구의 기관 하나의 지방자치 하나수준의 정부 공공기관만 참여	복합 : 여러 기관 여러 지방자치 여러 수준의 정부기관 민간, 공공, NGO의 혼합
자율성	낮음 : 원스톱사무실에 강제적 참여 예산, 관리, 조직에 대한 권한 이 적음	높음 : 원스톱사무실에 자율적 참여 예산, 관리, 조직에 대한 높은 권한
주민 접근성	거리 : (Regionally)지역에 기반한 서비스	폐쇄성 : 마을단위의 서비스
통합성	낮은 통합성 : 분리되어 관리되지만 동일장소에서 제공되는 서비스	높은 통합성 : 관리 참여, 예산참여, 채용참여,

출처: Askim et al(2011).



남양주 고용복지플러스센터 현황

1. 개요

1) 조직 및 배치

- 남양주고용복지플러스센터는 2014년 1월 6일 남양주고용복지종합센터라는 이름으로 개소됨.
 - 이후 공모를 거쳐 고용복지종합센터가 고용복지플러스센터로 명칭이 개정됨.
- 참여조직현황
 - 참여하는 조직은 초기에는 고용센터, 여성새로일하기센터, 지역자활센터, 지자체(일자리센터, 복지지원팀)로 총 4개 조직이었음. 2014년 3월 이후 서민금융센터가 함께 배치됨. 서민금융센터는 총 5개 기관이 참여한 형태로 금융과 관련된 상담업무를 수행함.
 - 복지관련 업무는 현재 복지지원팀이 팀 형태로 고용복지플러스센터에 배치되어 근무하고 있는 상황임.
 - 일자리센터와 복지지원팀은 지자체의 각 팀이며, 남양주 여성새로일하기 센터는 남양주 YWCA에서 위탁받아 운영하고 있었음. 지역자활센터는 2001년 개소했으며, 남양주YMCA에서 위탁받아 운영되고 있었음. 지역

자활센터를 제외하고는 일자리 센터가 2010년 개소해 4년차이며, 여성 새로일하기센터가 2012년 개소해 현재 운영2년차임.

〈표 7〉 남양주고용복지플러스센터 참여조직 현황(2014년 1월 기준)

구 분	남양주 일자리센터	남양주여성새로 일하기센터	남양주 지역자활센터	남양주 고용센터(신설)	복지지원팀 (신설)
설치 근거	고용정책기본법 제6조	경력단절여성 등의 경제활동 촉진법 제13조	국민기초생활 보장법 제16조	고용노동부 직제 제22조	사회복지 사업법 제4조
개소일	2010. 2. 16	2012. 4. 17	2001. 7. 1	2013.12.24	2013.12.24
위 치	금곡동 남양주시청 내	와부읍 덕소리 읍민회관 2층	금곡동 만복빌딩 4층	금곡동 삼성전자서비 스센터 3층	금곡동 삼성전자서 비스센터3층
운영 방식	직접운영	위탁운영 (남양주YWCA)	위탁운영 (남양주YMCA)	직접운영 (의정부 지청)	직접운영

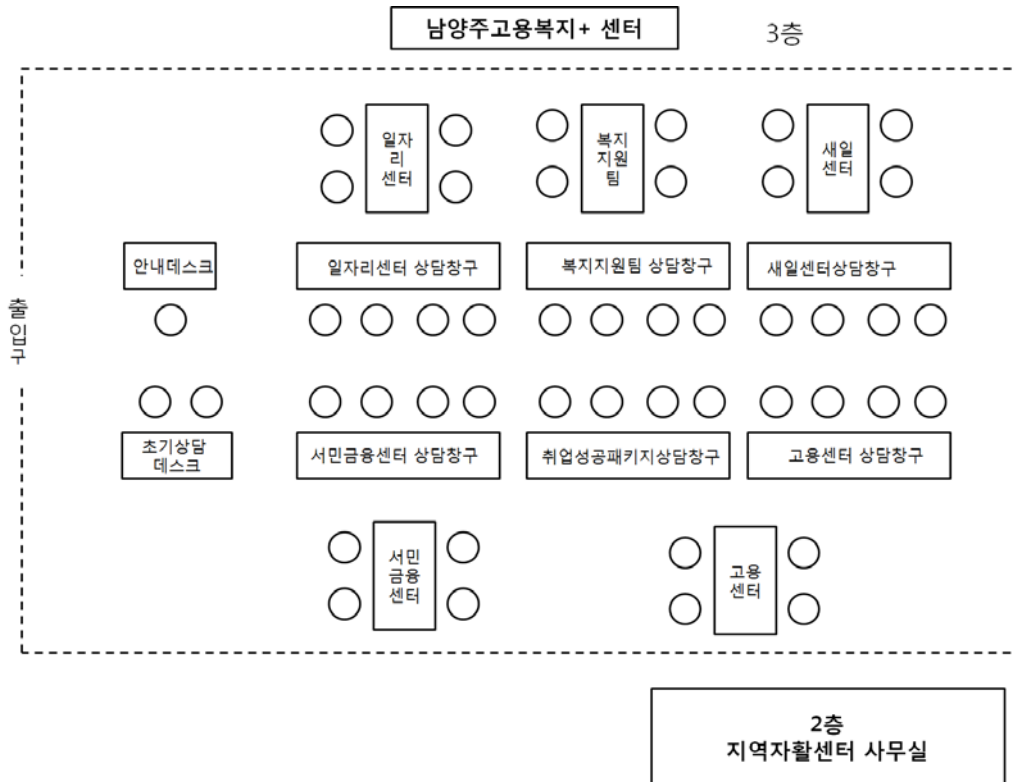
출처: 보도자료(2014.1.6) ‘이제는 고용과 복지서비스를 한곳에서’.

- 각 기관들이 서로 조직적으로 연계되어 있는 상황은 아님. 각 기관들이 서로 별도의 상부조직을 두고 있고, 별도의 전산과 업무체계를 유지하고 있음.

● 내부적인 배치도를 보면, 좀 더 남양주고용복지플러스센터를 이해하는데 도움이 됨.

- 아래 <그림 2>은 고용복지플러스센터 내부배치도로 공간적으로 통합되어 있음. 여러 기관이 한 건물에 근무한다는 것이 각각 개별적인 사무실을 가지고 있는 것이 아니라 아래 그림과 같이 한 사무실에서 상담창구를 마주보고 운영된다는 것을 의미함.

- 출입구로 들어서면 바로 안내데스크와 초기상담창구가 있음. 안내데스크에서는 간단한 업무 안내를 받을 수 있고 초기상담창구에서는 욕구별로 어떤 기관에 가면 좋을지 안내하는 직입구(gateway)로서 배치되어 있음.
- 때문에, 조직이 서로 통합되거나 하는 등의 변화가 수반되어 있진 않지만, 서비스 이용자측면에서 보면, 상담창구를 마주보고 있기 때문에 다른 기관으로의 연계 및 접근성이 용이하다고 할 수 있음.

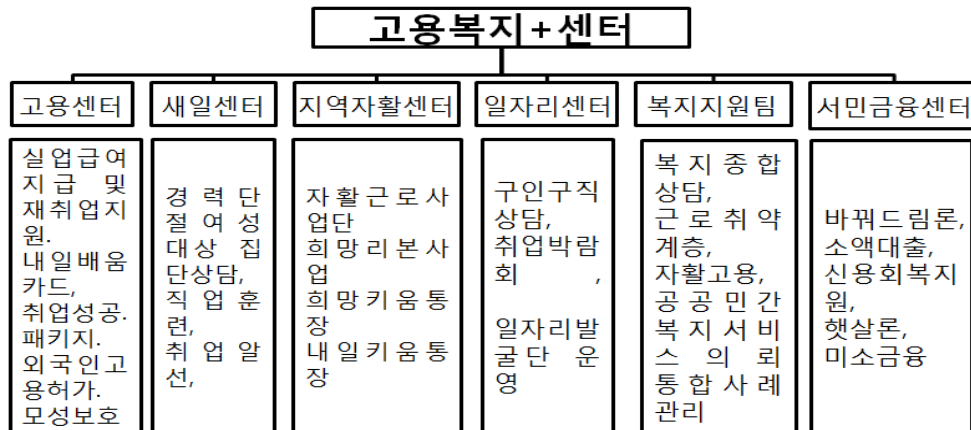


〈그림 2〉 남양주고용복지플러스센터 내 배치

2) 서비스 내용

● 서비스 내용

- 우선 각 기관에서 제공하는 서비스 내용을 보면, 아래 그림과 같음.
- 고용센터나 일자리센터, 자활센터 등의 업무는 이미 앞의 전체적인 전달 체계 조직과 기능을 설명하면서 제시하였음.
- 복지지원팀의 경우에는 시청 내 1개팀임. 주요 업무는 복지종합상담, 근로취약계층 지원, 자활고용, 각종 서비스연계와 통합사례관리임. 업무 및 권한의 특징을 보면, 현재 공공복지전달체계상 초기상담과 서비스 신청역할을 담당하는 읍·면·동기능과 시·군·구 통합사례관리팀의 권한임. 이 통합사례관리 업무는, 남양주의 경우 4개 거점에서 근무하고 있는 민관복지협력팀, 희망케어센터에서 수행하도록 되어 있는 업무임. 이 업무와 권한이 현재 복지지원팀에 주어진 상황임.



출처: 남양주고용복지플러스센터 홈페이지.

〈그림 3〉 남양주고용복지플러스센터 사업

● 서비스 대상자

- 서비스 대상자의 경우 일자리관련기관이 복지 부분보다 폭넓은 특징이 있음. 고용센터, 여성새로일하기센터, 지역자활센터, 일자리센터의 복지 서비스 대상자는 이미 앞에서 설명한 바 있음. 고용센터의 경우 고용보험 가입자, 고용보험 가입되었다가 현재 실업자가 된 경우, 근로취약계층(취업성공패키지) 등이며, 일자리센터는 사실상 구직의사가 있는 경기도민이라 할 수 있음.
- 복지지원팀에서 서비스를 제공하는 복지서비스의 대상자의 경우 저소득층, 위기계층에 집중되어 있는 부분임. 물론, 보육료 신청이나 기초연금과 같은 부분 신청도 가능하지만 서비스 내용에서도 볼 수 있듯이 자활고용, 통합사례관리는 빈곤층과 위기가구를 대상으로 하는 서비스임.
- 이런 서비스 대상자와 내용은 아래 실제적인 운영내용이 좀 더 구체적으로 제시됨.

2. 복지서비스 연계대상자 특징

- 복지서비스 연계대상자를 살펴보기 이전에 남양주고용복지플러스센터 실적을 살펴봄.
 - 2014년 개소이후 10.30일 기준으로 관련 실적임. 총 취업실적은 4,519건이고 이 중에서 65.5%가 상용직에 취업했음. 알선실적은 18,316명이고 상담실적은 59,672건으로 나타남.
 - 상반기 운영결과에 의하면, 실제 일자리센터의 경우 취업실적이 1.2배 증가한 것으로 보고됨(기호일보, 2014.8.4.)

〈표 8〉 남양주고용복지플러스센터 일자리 관련 실적

구분	취업실적(명, %)			구직 등록 (명)	구인 등록 (건)	알선 실적 (명)	상담 실적 (건)	동행 면접 (명)
	계	상용	임시, 일용					
누계	4,519 (100)	2,961 (65.5)	1,558 (34.5)	7,641	2,294	18,316	59,672	155

출처: 남양주고용복지센터 주간업무보고(2014.10.24~10.30).

- 복지과 일자리 연계의 중심을 차지하고 있는 부분이 바로 복지지원팀임.
 - 현재 복지지원팀의 업무는 읍·면·동 기능과 중앙정부의 사례관리 기능 두 가지가 혼합되어 있는 상황임.
 - 첫째, 공공급여 상담을 통해 읍·면·동에서 수행하는 모든 공적 복지급여 및 사회서비스 등 복지서비스 초기 종합상담 - 스크리닝 - 복지정보 제공 업무를 수행함.
 - 둘째, 서비스대상자가 민간서비스 연계가 필요한 경우 관련 서비스기관으로 대상자를 연계함. 이때 서비스 대상자에 대한 집중적인 개입이 필요하다고 판단하는 경우에는 시·군·구 역할이라 할 수 있는 사례관리 업무를 수행하지만, 그렇지 않은 경우 현재 읍·면·동에서 실시하고 있는 민간서비스 연계업무를 수행함.

- 복지지원팀을 찾는 대다수의 대상자는 고용서비스해결을 위해 고용복지플러스센터를 찾았다가 복지에 대한 욕구가 있는 경우임.
 - 대부분 고용복지플러스센터를 내방하는 경우에는 고용에 대한 욕구가 1차적이지만, 복지와 관련된 욕구나 정보제공이 필요한 경우 복지지원팀으로 연계됨.

- 2014년 1.1~2014.11.30까지 복지지원팀을 내방한 790명 피상담자들의 특징은 아래 그림과 같음.
- 연령을 살펴보면, 40대와 50대가 가장 많은 분포를 차지하고 있으며, 그 비율이 57.5%임. 그 이후 60대 방문자가 30대 방문자보다 많았음. 이는 앞서 제시했듯이, 복지지원팀을 내방하는 대상자들이 대부분 구직을 원하는 저소득층이라는 점 때문임.

(단위: 명, %)

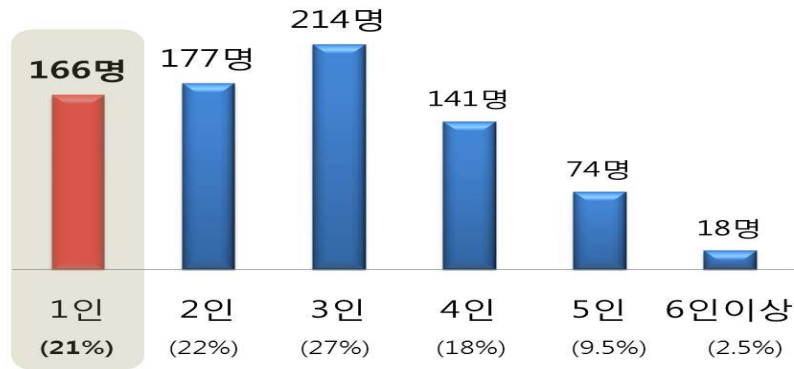


출처: 고용·복지종합센터, 복지지원팀의 역할 및 기능(2014.11.30)

〈그림 4〉 남양주고용복지플러스센터 복지지원팀 방문자연령

- 가구원수를 살펴보면, 1인가구가 166명으로 21%로 높게 나타나고 있음. 그 이외에는 3인가구가 27%, 2인 가구가 22%로 나타남.

(단위: 명, %)



출처: 고용·복지종합센터, 복지지원팀의 역할 및 기능(2014.11.30)

〈그림 5〉 남양주고용복지플러스센터 복지지원팀 방문자 가구원수

- 가구유형을 살펴보면, 일반가구가 가장 많은 311명으로 39.5%를 차지함. 그러나 반대로 단독가구, 한부모가구도 그 비율이 20%가 넘는 상황임. 이는 여성새로일하기센터 등 경력단절 여성 중 이혼가구 등이 연계되는 비율이 높기 때문임.
- 실제 복지지원팀 상담받은 대상자의 성별을 살펴보면, 여성이 467명으로 59%를 차지하는 것으로 나타나고 있음.

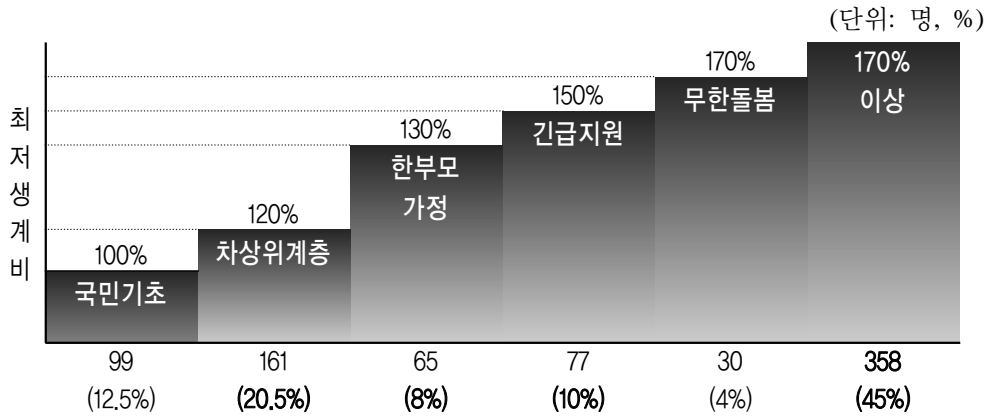


출처: 고용·복지종합센터, 복지지원팀의 역할 및 기능(2014.11.30)

〈그림 6〉 남양주고용복지플러스센터 복지지원팀 방문자 가구형태 및 성별

- 790명 상담건수는 사실 매일 2~3명 상담한 실적으로서 상담이나 서비스 실적이 높다고 보긴 어려운 상황임.
 - 연령, 가구현황, 가구형태, 성별을 통해서 살펴보면, 상대적으로 중장년 층의 1인가구, 한부모, 장애, 여성대상자들이 복지지원팀으로 연계되는 경향이 강함을 알 수 있음.
- 복지지원팀 방문자의 경제수준을 살펴보면, 최저생계비 150%이하의 저소득층 비율이 51%로 나타나고 있음.
- 기초생활보장수급자는 12.5%이지만, 오히려 차상위계층 비율이 20.5%로 높게 나타나고 있음. 이는 고용복지플러스센터에 취업성공패키지와 자활사업이 함께 포함되어 있어서 이들 차상위층에 대한 복지급여 필요시 복지지원팀에서 급여신청 등의 업무를 수행하기 때문임.
 - 반면, 최저생계비 150%이상의 층이 49%로 상당히 많은 비율을 차지하고 있음. 일반적으로 지자체 차원의 복지서비스는 보육료지원이나 기초노령연금을 제외하고는 대부분 저소득 대상의 급여임. 때문에 복지지원팀을

내방한 최저생계비 150%이상의 대상자가 복지지원팀에서는 연계될 수 있는 서비스가 제한되어있음.



출처: 고용·복지종합센터, 복지지원팀의 역할 및 기능(2014.11.30)

〈그림 7〉 남양주 고용복지플러스센터 복지지원팀 방문자 소득수준

- 관련해 실제 고용복지플러스센터 내 복지지원팀을 통해 이뤄진 서비스연계 실적을 살펴보면, 복지관련 서비스를 받은 대상자는 407명임.
 - 이들 중에서 상담 즉 단순히 복지정보를 얻고 간 대상자가 117명으로 이는 복지지원팀을 방문한 내방자의 14.8%이며, 복지서비스로 연계된 대상자의 28.7%를 차지함. 이 수치는 긴급복지나 무한돌봄으로 연계된 대상자 107명보다 많은 수치임. 따라서 복지지원팀에서 상담받은 대상자의 14.8%, 복지서비스 대상자의 28.7%는 정보를 중심으로 서비스 받은 것을 알 수 있음.
 - 기초생활보장으로 연계된 비율은 복지대상자의 7.4%로 나타났고, 민간서비스로 연계된 대상자가 36명으로 복지서비스 대상자의 8.8%로 나타나고 있음.
 - 전반적으로 볼 때, 현재 복지지원팀을 내방하는 대상자의 51.5% 즉 절반 정도만이 복지에 대한 욕구가 있고, 이들의 상당수가 단순 정보제공에 집중되어 있음. 또한 기초생활보장보다는 오히려 차상위층 대상의

서비스로 연계된 비율이 높게 나타나고 있음. 장애나 한부모 대상자로 연계된 비율은 극히 적은 것을 알 수 있음.

〈표 9〉 남양주고용복지플러스센터 복지지원팀 방문자 서비스연계현황
(2014.11.30일 기준)

(단위 : 명, %)

항목	대상자수	전체 대상자 대비 비율	각 부분별 대상자 대비 비율
복지 서비스	407	51.5	100.0
공공서비스	371	47.0	91.2
차상위			
상담	117	14.8	28.7
국민기초생활보장	30	3.8	7.4
긴급복지, 무한돌봄사업	107	13.5	26.3
자활사업	43	5.4	10.6
차상위본인부담	41	5.2	10.1
장애인지원	11	1.4	2.7
한부모지원	9	1.1	2.2
기타	13	1.6	3.2
민간서비스(희망케어센터)	36	4.6	8.8
생활지원	17	2.2	4.2
자활지원	14	1.8	3.4
의료지원	5	0.6	1.2
고용서비스	358	45.3	100.0
구직등록	186	23.5	52.0
직업훈련	159	20.1	44.4
자활사업	38	4.8	10.6
총계	790	100.0	

*상담: 복지지원팀에서 복지정보 안내 후 기관 연계없이 자체 상담·안내 받은 자

**기타: 기초연금, 장애연금, 우선돌봄 차상위, 드림스타트

출처: 고용·복지종합센터, 복지지원팀의 역할 및 기능(2014.11.30)

- 남양주 고용복지플러스센터에 내방하는 대상자 중에서 복지지원팀으로 내방하는 경우 앞서 제시했듯이 어떤 방식이든 복지욕구가 있는 대상자임.
 - 고용서비스와 복지서비스가 한 곳에서 연계된다는 점은 여러 가지 점에서 긍정적임. 실제 취업성과나 일자리 관련 연계는 실적현황을 통해 증대되었다고 보고됨.
 - 그러나 첫째, 복지지원팀이 하루에 2~3건 정도만 상담 및 연계업무 수행한다는 점에서 복지지원팀으로서의 대상자 연계가 원활하다고 보긴 어려움.
 - 둘째, 복지지원팀을 내방하는 대상자가 대부분 저소득층으로 나타나는데, 이는 복지지원팀을 통해 연계될 수 있는 서비스가 보육료와 기초노령 연금을 제외하고는 대부분 저소득층 중심이기 때문임.
 - 셋째, 복지지원팀에서 제공되는 서비스 역시 기초생활보장이나 긴급, 무한돌봄으로의 연계보다는 오히려 상담업무에 집중되어 있음. 차상위 계층에 대한 지원이 상대적으로 높는데, 이는 자활센터와 취업성공패키지가 함께 연계되어 있기 때문임.

3. 고용복지플러스센터의 통합범주

- 위에서 살펴본 남양주 고용복지플러스센터의 조직, 인력, 서비스 대상 및 내용을 근거로 Askim(2011)이 제시한 범주로 분석해봄.
- 항목별로 살펴보면 다음과 같음.
 - 업무프로필은 광범위한 축에 속함. 앞에 제시했던 모든 복지서비스가 포괄되진 않지만, 고용과 다양한 복지서비스가 연계되기 때문임. 반면,

고용서비스 대상자는 고용보험가입자나 노동능력자이기 때문에 복지 지원팀에서 지원하는 서비스 중에서 정보제공비율이 높음. 개입수준을 보면, 각 부서별로 단순히 정보제공 뿐만 아니라 국민연금, 건강보험이 아닌 경우에는 급여신청이 가능하기 때문에 높다고 할 수 있음.

- 참여구조를 보면, 다양한 기관들이 참여한다는 점에서 복합적임.
- 자율성과 통합성을 보면, 낮은 편임. 자율성의 경우에는 강제적으로 참여하고 있으며 각 부서들이 중앙부처가 따로 있고, 타부서의 업무에 대한 권한이 없기 때문에 동일장소에 있지만 전체 고용복지플러스센터의 예산, 관리, 조직에 대한 권한이 없는 상황임.
- 즉 중앙부처에서 각 센터별 예산이 결정되고, 업무지침에 따라 업무가 수행되도록 되어 있음. 때문에 업무추진과정에서 유사한 업무가 발견되었다고 하더라도 이를 내부적으로 조정할 수 있는 권한이 없음.
- 또한 고용복지플러스센터에서 자체적으로 별도의 사업을 구상하거나 수행하는데 있어 예산제약이 있고, 타 센터의 인력활용에 있어서도 협조 이상을 수행하기 어려움.

〈표 10〉 남양주고용복지플러스센터 범주

범주	예시	남양주고용복지플러스센터
업무 프로필	협소 vs 광범위	- 광범위 : 고용서비스+지자체에서 수행하는 복지서비스, 민간서비스 - 국민연금, 건강보험관련 서비스 어려움. - 노인, 장애인 관련 업무 포함되지 않음.
	얕은 개입 vs 깊은 개입	- 깊은 개입 : 정보제공, 상담, 각종 급여신청 기능 - 복지지원팀의 경우 정보제공과 상담에 집중
참여구조	간단 vs 복합	- 복합 : 여러 기관이 참여하여, 장기적으로는 남양주뿐만 아니라 여러 지방자치단체가 결합될 것임. 또한 자활센터나 여성새로일하기 센터는 민간위탁기관

범주	예시	남양주고용복지플러스센터
자율성	낮음 vs 높음	- 낮음 : 강제적으로 참여되며, 예산이나 관리, 조직에 대해서 권한이 적음. - 중앙부처가 구분되어 있어 자체적으로 기관별 권한이 낮음.
주민 접근성	거리 vs 폐쇄성	- 거리 : 남양주시 전체에 1개소 설치되어 있음. - 남양주가 도농복합지역이라 접근성이 낮음.
통합성	낮은 통합성 vs 높은 통합성	- 낮은 통합성 : 동일장소에서 분리되어 서비스 연계 - 초기상담, 사례회의, 통합전산망이 도입되었지만, 아직 초창기임.

● 이를 전반적으로 보면, 남양주고용복지플러스센터는 분리되어 있는 일자리와 복지서비스 전달체계를 연계하는 1차적 통합을 추진 중에 있다고 할 수 있음.

- 첫째, 고용과 복지가 한 공간에서 국민연금과 건강보험을 제외하고 상담과 급여신청이 가능해진다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있음. 이런 측면에서 남양주고용복지플러스센터의 내방자 증대, 이들의 취업 성공률 증대는 계속적으로 언론을 통해 주목받아왔음.
- 둘째, 참여하는 기관이 앞서 <표 7>에서 볼 수 있듯이 여러 중앙부처 하에 기관들이 참여한다는 점에서도 의의가 있다고 할 수 있음.
- 셋째, 그러나 고용서비스를 위해 내방하는 대상자들의 복지욕구와 복지지원팀에서 제공할 수 있는 복지서비스간의 미스매치(miss-match)문제가 발생하고 있음. 내방하는 대상자 수가 많지 않고, 제공되는 서비스도 상담비율, 차상위층비율이 높다는 점에서 그러함.
- 넷째, 고용서비스 측면에서는 복지서비스로 연계되는 것에 의미가 있음. 그러나 주요 복지대상자의 일자리 관련 업무를 수행하는 부서들이 함께 배치되지 않음으로서 자활관련부서, 장애나 노인관련 일자리부분에서 고용서비스로의 연계는 개선되지 못하고 있음.

- 다섯째, 중앙부처가 여전히 분리되어 있고, 각 부처별로 업무매뉴얼 개발, 예산편성과 성과평가 등을 진행함으로써 업무의 자율성이 낮고 통합정도 역시 낮은 상황임. 물론, 초기상담데스크를 설치하고, 사례회의를 진행하며, 별도의 통합전산망 활용은 점차 공간적 통합을 넘어 기능적 통합으로 나아가기 위한 도약의 발판이지만, 아직 초창기라는 점에서 큰 효과가 있다고 판단하긴 어려움.

IV

남양주 고용복지플러스센터 공급자 인식분석

1. 연구방법론

1) 양적연구

● 조사대상

- 양적조사는 현재 남양주고용복지플러스센터에서 일하는 서비스 공급자를 대상으로 진행함.
- 전체 남양주고용복지플러스센터 직원이 아니라 서비스 공급자보다는 주로 대상자 상담 및 복지연계 등의 업무와 관련된 서비스 공급자를 대상으로 조사함.
- 모집단은 총 51명이고 이 중에서 병가나 교육, 휴직 등으로 응답하기 어려운 실무자 4명을 제외한 47명(94%)이 응답함.

〈표 11〉 남양주고용복지플러스센터 인력배치 현황 및
응답율(2014.12.15 현재)

(단위: 명, %)

센터명	인원	응답인원	응답율	비고
고용센터	19	16	84.21%	병가 등
여성새로일하기센터	7	7	100%	

센터명	인원	응답인원	응답율	비고
일자리센터	10	10	100%	
복지지원팀	3	3	100%	
자활사업팀	12	11	91.67%	평가 등
합계	51	47	94%	

- 서비스이용자대상의 조사는 별도로 진행하지 않음. 본 연구에서 필요한 서비스이용자는 복지서비스와 고용서비스를 함께 받은 대상자들임. 그러나 서비스이용자의 경우 전달구조에 대한 인식과 받게 되는 서비스에 대한 인식이 혼란스러운 경우가 많음. 즉 서비스내용이나 서비스 상담자에 대한 만족인지 서비스 조직에 대한 만족도인지가 불명확함. 때문에 서비스 공급자 중심으로 조사함.

● 조사내용

- 조사내용은 고용복지플러스센터의 설치 목적에 맞춰 각 기관 간 연계가 원활한지에 집중해서 조사함. 이를 조사하기 위해 크게 세부분으로 구분해 설문함.
- 첫째, 공간적 통합 이후 내방자의 증대, 각 기관들 간의 대상자 연계나 업무협조가 얼마나 원활해졌는지에 대한 부분임. 내방자가 증대했는지, 이들에 대한 상담이 증대했는지, 업무수행과정에서 고용복지플러스센터내의 다른 조직, 남양주시내의 타 복지 및 일자리관련기관들 간의 연계에 대해 질문함. 5점척도로 설문이 진행됨.
- 둘째, 본 연구의 연구목적에 맞춰 고용부분과 복지서비스 연계부분에 대해 집중해서 질문함. 특히, 서비스를 연계한다고 할 때, 어떤 서비스로 연계했는지, 연계에 있어 어려움이 무엇인지 조사함.
- 셋째, 비록 서비스 공급자 입장이지만, 공급자들이 볼 때, 서비스이용자들의 만족도나 신뢰도가 어떻다고 판단하는지에 대해 조사함.

- 조사기간은 2014년 12월 11일~12일에 진행되었으며, 방문조사함.
- 분석은 SPSS프로그램을 활용해 분석하며, 전수조사에 가깝다는 점에서 추리통계보다는 현상을 반영하는 통계를 중심으로 분석함.

2) 질적연구

- 질적연구에서 활용하는 방법 중 FGI(Focus Group Interview)를 진행함.
 - FGI를 통해 남양주고용복지플러스센터에 대한 서비스 공급자들의 집단적인 인식과 경험을 파악하고자 함.
 - 특히, 고용과 복지서비스 연계와 관련된 부분에 집중해서 어떤 인식을 하고 있는지 살펴봄으로서 고용복지플러스센터의 특징, 성과, 한계에 대해 분석하는데 활용하고자 함.
 - 2014년 12월 11일에 진행함.
- 연구질문
 - 반구조화된 설문지를 활용해 조사하였으며, 남양주고용복지플러스센터에 방문하여 조사를 진행함.
 - 연구질문은 첫째, 공간적 통합으로 인한 효과 인식이었음. 주로 남양주 고용복지플러스센터라는 하나의 공간에 배치됨으로서 피부로 느끼는 효과, 어려움과 개선 사항에 대해 질문함.
 - 둘째, 주요 서비스 대상과 서비스 내용에 대해 질문함. 고용복지플러스센터에 내방하는 대상자들의 특징과 욕구, 복지서비스와 연계될 때 그 이유와 대상자의 욕구에 대해 질문함.
 - 셋째, 업무의 중복과 관련되어 질문함. 고용센터와 경기도 일자리센터, 고용센터에서 운영하는 취업성공패키지와 자활센터에서 운영하는 희망리본프로젝트는 일부 기능상 중복이 있는 상황임. 이렇게 기능상 유사한

업무를 수행하는 기관이 함께 근무하기 때문에 혹시 업무중복문제가 발생하는지, 이를 어떻게 조정하고 있는지에 대해 질문함.

- 넷째, 공간적 통합수준을 넘어서는 노력들로는 어떤 것들이 추진되는지 질문함. 초기상담창구 일원화를 통한 진입구 통합이라던가, 전산망 활용, 사례회의 등 입주기관들사이의 연계 활성화를 위한 방안들이나 노력에 대해 질문함.

● FGI 참여자현황

- 남양주고용복지플러스센터에 입주한 기관 전체를 대상으로 일자리와 복지 등의 상담 및 연계업무 담당자 혹은 관리자 중 대상자를 선정하여 인터뷰를 진행함.

〈표 12〉 FGI참여자 현황

기관명	성명
남양주고용복지플러스센터 고용센터	A
남양주고용복지플러스센터 여성새로일하기센터	B
남양주고용복지플러스센터 여성새로일하기센터	C
남양주고용복지플러스센터 지역자활센터	D
남양주고용복지플러스센터 지역자활센터	E
남양주고용복지플러스센터 일자리센터	F
남양주고용복지플러스센터 복지지원팀	G
남양주고용복지플러스센터 복지지원팀	H

2. 실무자 인터뷰

1) 공간적 통합으로 인한 효과

- 앞서 제시했듯이 공간적 통합으로 인해 내방자가 증대했다는 것은 수치를 통해 제시되어 왔음. 실제 실무자들도 내방자 증대를 가장 첫 번째의 공간적 통합효과로 제시함.

구직자 개발이 굉장히 어려웠는데, 아무래도 고용복지플러스센터에 있다보니 지리적으로 굉장히 내방객이 많이 늘었고, 그리고 00센터하나만 보고 오시는 단순구직자보다는 통합으로 있다보니까 00센터나 내일배움카드 하러 오셨다가 저희 센터에 연계되는 구직자들이 많이 있으셨고(실무자 B).

그리고 구직적인 정보를 원하시기보다 (내방자별 특성상) 교육적인 서비스에 대한 기대치가 더 높아요. 내일배움카드나 취성패로 오시는 분들이 굉장히 많이 늘었고 그래서 저희는 그 부분에 대한 설명을 많이 해드려야 해요(실무자 C).

- 두 번째로 효과가 있다고 언급한 부분은 다양한 정보제공이었음.
 - 과거에는 다른 일자리관련기관들의 서비스내용을 체계적으로 알지 못하고, 복지부분의 서비스 내용을 알지 못했기 때문에 정보제공에 한계가 있었음.
 - 그러나 공간적으로 통합되면서 직접 실무자들이 서로 학습하면서 다양한 정보를 제공하게 되는 효과가 있다고 지적함.

00센터같은 경우는 기존의 00센터의 업무가 아니고 다른 기관의 업무도 많이 배워야 하는... 민원인 입장에서는 와서 여러 가지 정보를 더 많이 가져갈수 있다는 장점이 있다는 거죠(실무자 A).

저는 앞에서 상담을 직접하니까 많이 물으시는게 00센터나 00센터에서 같이 제공되는 서비스들에 대한 차이점에 대한 질문을 많이 하세요...(중략) 차이점이 어떤건지, 혹은 대상자가 뭐가 다른지 많

이 질문하시고 저희가 00에 있을 때보다 여기 와서 만나는 구직자들이 훨씬 아는게 많으세요. 많은 정보를 갖고 오시고, 이미 다른 창구를 통해서 오신 분들 같은 경우는 제가 알지 못했거나 들어보지 못했던 질문들을 하시는 경우가 많거든요. 그런 부분에 대해서는 연구를 해야하는 것들이 많이 늘어났어요(실무자 C).

● 타 기관에서 수행하는 서비스에 대한 정보가 많을수록 타 기관으로서의 서비스연계는 원활해졌다고 평가하고 있음.

- 실무자들이 가지고 있는 정보가 늘어남에 따라 복지서비스나 타 일자리 관련부서로의 연결이 좀더 적극적으로 이뤄질 수 있음. 일자리 관련 기관들 사이에서도 서비스연계가 원활해졌다고 지적함.

연계는 지금은 초창기고 제가 생각했던 것보다 상당히 잘돼있다고 생각합니다(실무자 A).

이와 관해서는 정보교환이라든지 연계되는 부분들은 쉬워졌죠(일자리 관련기관들간). 구인처도 있지만 그 외에 시책들 있잖아요. 00센터 같은 경우에는 다양한 교육이나 직군 같은 것도 많이 하시고...(중략) 00센터에서 하는 사업들 그런 부분들은 이야기만 듣고...(여기에서는) 세세한 정보까지 알게 되고, 다른 기관을 알아야지만 우리도 연계할 때, 그런 정보를 연계할 수 있잖아요. 안할 수가 없고, 서로 기관 간에 연계되는 공유해야하는 부분들을 알지 않으면 연계가 안돼요...(중략)수시로 회의하면서 알려드리고 그리고 그런 부분들에 있어서 통합을 어떤 시너지 효과를 충분히 있죠(실무자 F).

● 복지서비스와 일자리관련서비스의 연계부분에 대해서도 여러 가지 이견이 있었음.

- 우선, 저소득층을 대상으로 사업의 경우에는 복지와 고용서비스의 공간적 통합이 상대적으로 효과가 있다고 지적됨.

생활고나 어려움을 가지고 오셨을 때, 저희는 기초생활수급권에 대한 상담을 저희가 하고 있으니까...(중략) 복지지원팀에 모시고가서 복지지원팀에서 바로 책정이 가능한지 전산 상에서 검토를 하시고 신청절차를 해주시니까. 이전에는 저희센터에 방문했다가, 저희가 스크린해도 다시 읍·면·동 가시면, 읍·면·동에 가서 저희와 나누었던 얘기를 다시 하셔야하니까, 그 절차 때문에 중간에 누락되는 분들이 계셨는데, 그런 면들은 많이 줄었죠(실무자 D).

- 일자리관련 업무를 수행하는 부분에서도 복지지원팀과 한 곳에 있는 것이 효과가 있다고 지적함.

예를 들어서, 00센타 같은 경우에는, 얘기를 하다가 장기적으로 취업이 안 되시는 분이 있어요. 왜 취업이 안되는지 물어본단 말이죠. 그러면 집에 애가 있어서 내가 전담하지 못해요. 환자가 있고, 첫 취업으로 전향할 수 있는 가정형편이 안돼요. 그런 식으로 해서 우리가 판단이 되면 환자가 있구나 해서 병원에 못 갈정도다 하면 연계시켜주고 그런 식입니다(실무자 A).

복지하고 연계되는 부분들이 연결되는 부분들이 좀 약했죠. 사실은..(중략) 복지와 관련된 부분들, 좀 약했던 부분들이 한 곳에 모여서 그런 복지수요가 있는 분들은 바로 연결이 되니까 그런 부분들은 연결이 좀 더 쉬워졌죠(실무자 F).

근로 장애요인들을 주로 이야기하시죠. 내가 건강상의 문제가 있어서, 이런 취업은 어렵고, 이런 시간대는 어렵고 어느 정도 이상의 강도의 일은 못하겠다는 어려움을 호소하시는 분들이 계시고, 그 다음에는 가구 여건, 자녀 문제, 가족 중에 환자가 있는지 이런 문제에 대한 호소가 있으시구요. 그 다음에는 기술이 없어서 계속 단순노무직이나 일용직을 전전하셨는데, 다른 걸 새로운 걸 하고 싶지만 무얼 해야 하는지 모르는 거에 대한 호소. 그 다음에는 얘기하시다 보면, 저희 같은 경우에는 계속해서 복지관련 상담들을 해왔기 때문에, 이분이 어떤 서비스를 받고 있고 받지 못하는 지에 대한 추측이 가능한거죠. 그러면 받지 못하는 서비스를 캐치해서 복지지원팀에 연계를 할 수 있는건 바로 하고 외부 민간기관에 바로 가서야 되는 거는 외부 민간 섹터로 바로 연계하고 이렇게 되는 거거든요(실무자 D).

그분들 자체가 본인들이 그런 지원을 받을 수 있는지에 대해서 잘 모르세요. 그래서 저희도 자세한 것에 대한 상담을 해드릴 수 있는 능력이나 지식이 있는 상태가 아니기 때문에 한부모시고 생활이 너무 급하고 당장 취업을 하셔서 돈을 벌지 않으면 힘들어요라는 이야기를 하시고 그렇게 접근이 시작되거든요(실무자 B).

경력단절 여성들 중에 되게 많은 경우가 한부모가정이나 이혼가정이 많으세요. 저희의 어려움은 저희 쪽에서는 그 분들이 대상이 되는지 안 되는지 판단이 전혀 할 수 없다보니까. 최종하지만 한부모가정이면 한번가보세요(실무자 C).

● 공간적 통합을 통한 활용자원이 증대되었다고 지적도 있음.

- 대표적으로 구인처 발굴에서 효과가 있고, 공간활용측면에서도 성과를 언급함.

저희 센터 별도로 있을 때 없었던 기능이 보장된 부분은 교육장 이런 부분, 시설적인 면에서 보장된 부분, 저희 센터 내부적으로 있는 거구요. 저희 센터 사업 주민들이 사실은 자활사업참여 주민들이 고용복지플러스센터에 들어가서 3층에 있는 서비스를 이용하는 것은 굉장히 제한적이죠(실무자 D).

시설적인 면에도 여기가 더 깔끔하고 좋구요(실무자 B).

2) 복지와 일자리의 연계에서 서비스 대상자와 서비스 내용

- 앞에서 살펴보았듯이 공간적 통합으로 인해 여러 가지 효과가 발생하고 있는 것은 사실이라 할 수 있음. 그러나 복지와 고용서비스 연계에 대해서는 몇 가지 의견들이 제시되었음.
- 가장 먼저 지적된 것은 실제 고용복지플러스센터를 찾아 내방하는 대상자의 상당수는 복지욕구보다는 일자리 관련 욕구가 크다는 점임. 이는 앞서에서도 지적된 부분임.
 - 아래에서 자세하게 살펴보겠지만, 고용과 복지서비스 연계가 추진되고는 있지만 실제 내방자의 상당수는 일자리와 관련된 욕구를 가지고 있다는 것임.

한 곳에 와서, 복지의 수요를 갖기 위해서 오신 분들이 없어요. 일자리 고용 쪽에 관련된 분들이 대다수고(실무자 F).

저희 오시는 내방민원인들이 복지를 생각하고 오시는 분들이 아니기 때문에(실무자 H).

일자리를 갖기 위해서 내가 필요한 부분들, 목적을 달성하기 위해서 필요한 부분들이 부수적으로 있다면 복지쪽의 수요가 이 사람들이 있다면 상담해서 도움이 될게 무언지 그쪽으로 안내해서 연계하는 거지, 고용 축에서 일단 복지 필요한 분들을 도움을 주기 위해서 안내하죠(실무자 F).

- 서비스 대상자 측면에서 보면 고용복지플러스센터 내방자들의 소득수준이 높다는 점이 지적됨.

복지 쪽에서 결론은 여기서 오는 복지욕구 수준이 다른 거예요. 흔히 얘기하면 법적 차상위 복지쪽에 대해서는(110%) 중요성을 가지는데, 여기는 절대빈곤층 100%이하 대상자는 15%밖에 안 되요. 복지 창구에서 연계되는 14% 정도 밖에 안 되는데... 나머지는 다 차상위, 차상위 수준도 120%보다는 150~180%예요(실무자 G).

희망복지지원단에서 통합사례관리 할수 있는 대상하고, 여기 고용복지플러스센터를 찾는 대다수의 민원인하고 매칭이 안되요. 그거보다 더 수준이 낮은 분들, 자활사업쪽이나 고용 쪽에서 서비스 대상이 안 되는 분들이 주로 그렇게 대상이 되는 것이 경우가 많은거죠(실무자 D).

돌봐주는 거에 대한 아이돌봄 지원이라던지 이런 것에 대한,,생활수준이 생각보다 높으세요(실무자 H).

아이들에 관련된 건 건강가정지원센터에서의 아이돌봄이나 민간에서 하는 베이비시터할 수 있는 걸 연결해 드리는데, 그걸 할 만한 기간이 걸리구요. 오시는 분들도 경력단절 있기 때문에 직무능력이 뛰어나신 분도 아니예요. 기간이 길려요. 그래서 참 애매하긴 해요. 그리고 연계해드려도 거기도 인원이 부족해서 대기로 돼있으시고(실무자 C).

대상자 오신 분들이 힘들어서 오신 분이 있지 않아요. 왜냐하면 저희 추가 교육능력과 직업능력개발이기 때문에, 그런 분들 중에 차상위 계층까지만 되도, 정말 생계가 급하신 분은 오자마자 취업하셨어요(실무자 B).

민간도 사실은 포용하시기가 어렵죠. 민원인들이 저희(복지쪽 담당자)한테 기대하시는 건 느껴지진 않아요(실무자 H).

여기에 해당되시는 분은 저희한테 올수 있고, 없는 80%는 다 민간서비스로 가시거나 그냥 기본... 지역에 있는 인프라를 이용하는거죠(실무자 D).

- 실제 일단 시급한 복지욕구가 있는 대상자들은 시·군·구와 읍·면·동을 이용한다는 것임.

- 이는 지리적 접근성 때문이기도 하고, 정보 측면에서도 복지부분에 대해서는 읍·면·동으로 내방함.

(복지대상자가 이전에 근무하던 읍·면·동 보다) 여기가 적어요(실무자 H)

왜냐면 생활이 어려움이 있으신 분들은 워낙 체화되어 있는거가 동사무소에 가서 내 어려움을 먼저 호소해야한다고 이미 알려져 있고, 거리적으로도 여기가 중앙 센터에 있어서, 통합적인 서비스나 여러 정보를 취합하기에는 용이하지만 그게 아니라 생활고에 대한 어려움을 호소한다고 하면, 집에서 가까운데 가는데 민원인 입장에서는 훨씬 편리하죠(실무자 D).

- 이런 차이 때문에 내방자에게 복지서비스를 연계하는 것이 아니라 오히려 취업성공패키지 사업대상자 등 근로취약계층을 찾아가서 서비스 연계를 시도하고 있음.

- 이런 일련의 과정은 희망리본프로젝트나 자활사업 등과 일부 기능상 중복문제를 발생시킬 여지도 있는 상황임.

저희는 상담창구 운영하고 내방하는 민원인이 없으시기 때문에 거꾸로 취업성공패키지에 참여하시는 분들이라든지 복지 스크리닝해서 상담하시는 분들이 개별적으로 상담하시는데 저희는 가구전체를 상담해야 되기 때문에, 그거에 대한 노력을 거꾸로 연계가 되지 않더라도 대상자의 정보를 주시면 저희가 다시 거꾸로 전화를 하고, 저희가 실적을 무시할 수 없는 상담실적이라든지 뭐 그런 부분을 무시할 수 없어서 그런 부분이 좀 힘든 부분이에요(실무자 H).

대상자의 특성도 있어요. 00라는 특성이다 보니까 이분들이 정말 굶기 전까지 자신의 그런 사정에 대해서 그 정도로 알아내기 위해서는 굉장히 많은 시간과 만남의 시간이 필요하거든요(실무자 C).

- 이런 측면에서 오히려 근로빈곤층에 대한 사업강화 필요성이 제시됨.

여기서 실업급여도 안되고 뭐, 심지어 취업성공패키지 참여자 전수조사를 하는데 그중에 면밀히 조사를 해보니까 9명 정도가 집에 가구의 소득은 전무한데 직업훈련을 받고 있어요...(중략) 실업부조가 없는 상황에서, 지역자활센터랑 복지지원팀하고 연계가 오히려 더 깊을 수 있어요. 대상자가 한계가 있기 때문에 일자리에서 일자리 연계가 안되고 이런 사람의 근로 취약계층은 자활이 아니고

해결할 수 밖에 없잖아요(실무자 G).

- 내방자 대부분이 일자리 관련 욕구가 있는 대상자들이고 이들에 대한 복지 상담건수가 많지 않은 상황. 때문에 복지지원팀은 거꾸로 복지상담자를 찾아가는 서비스를 시행하고 있는 상황임. 즉 취업성공패키지 대상자에 대한 복지상담 등을 진행하고 있음.

맞출 수가 없어요. 아시잖아요. 시스템이 고용하고 복지하고 같이 연계를 짓는데, 시스템을 같이 맞지 않는 거를 하다보니까. 여기 내에서도 맞지 않는 부분들이 있고. 저희입장에는 고용으로 접근하지만 복지파트에서는 복지로 접근한다 말이에요. 보는 시각이 틀려서(실무자 F).

기본적으로 복지부에서 성과를 낼려고 하는 시스템을 바꿔야 한다는 얘기를 했습니다. 실제로 고용복지플러스센터를 운영하려면 단순히 탈수급이 아니고 진짜 취약계층 그쪽으로도 눈을 돌려야 실질적인 복지가 이루어진다는 얘기를 했고,..(중략) 고용에서 연계를 쫓, 복지에서 연계가 지금은 그렇게 돼있지만 복지에서 노동으로의 연계가 안 되었다기보다는 미흡한데 복지부에서도 복지에서 고용쪽으로 연계시키려면 시스템을 일부는 바꿔야 한다는거예요. (중략) .. 기본적으로 (복지와 일자리 연계와 관련해서) 할려면은 많아요. 그 자체 많은데 인원 3~4명 가지고 다 할 수 있겠습니까. 인원 3~4명 주고 뭐 복지에서 고용쪽으로 연계가 많니 안 많니 그 자체가 맞지 않다는거죠(실무자 A).

어쨌든 이 센터의 현재, 추진방향을 보면 고용을 위해서 복지서비스가 어떻게 지원을 할 거냐 이거에 대한 고민인지 오시는 민원인들에게 얼마나 종합적인 복지서비스를 제공하기 위해서 고용 서비스를 줄거나 말거나 고민하는 시스템이 아니라는거죠. 이미 들어 와있는 기관들의 성격을 봐도 복지서비스 측면에서 고용을 고민하는 기관은 사실은 저희하고 이렇게 아닐까요. 그죠. 고용문제를 해결하기 위해서 다른 부분을 고민하는 거지. 이 분의 삶의 질을 위해서 근로가 필요하냐, 이 분한테 어떤 서비스가 필요하냐 이거를 고민하는 단위는 아닌거죠. 그런 구조가 아닌거죠 사업구조상(실무자 D).

- 전반적으로 서비스대상자와 서비스내용을 중심으로 복지와 고용서비스 연계를 살펴보면,
 - 첫째, 전반적으로 고용복지플러스센터 내방자들이 주로 일자리 관련 욕구를 가지고 온다는 점

- 둘째, 저소득층 대상기관이나 일자리관련기관은 취업장애요인 해결 등에 대해서 복지부서로부터 효과를 얻고 있다는 점이 지적됨.
- 셋째, 복지부분 측면에서 보면, 탈수급을 목표로 한다는 과거의 목표를 중심으로 놓고 볼 때, 현재의 구조가 탈수급을 적절하게 진행하기 어려운 구조이며
- 넷째, 제공할 수 있는 서비스 대상자, 서비스 내용이 연계되는 서비스 대상자, 서비스 내용과 매칭되지 않는 부분이 있다는 것임. 소득수준이 높다거나 하는 부분 때문임.
- 따라서 현재 남양주고용복지플러스센터는 일자리관련기관에서 서비스를 제공하는 과정에서 필요한 저소득층이 취업장애요인해결에는 일정정도 효과가 있지만, 탈수급이라던가 좀 더 폭넓은 대상자에 대한 복지욕구 해결에는 한계가 있다고 지적되었음.

3) 서비스 중복, 기능적 통합

- 서비스 중복문제와 기능적 통합문제는 서로 다른 범주의 질문이었지만, 실제 서비스 중복문제 해결과 관련된 과제가 기능적 통합에서 제시한 과제와 유사하다는 점에서 두 가지를 함께 검토하도록 함.
- 현재 고용복지플러스센터에서는 기능적 통합을 위한 여러 가지 시도를 하고 있음.
 - 우선, 회의체계로서 운영위원회와 실무협의회를 구성했음. 운영위원회에서는 고용복지플러스센터 운영과 관련된 전반적인 업무협의를 진행 하고, 이를 실행하기 위해 실무자회의를 운영하고 있음.

계획은 거의가 모두다 운영위원회하고 실무위원회에서 결정된다고 보시면 되요. 협력이나 연계, 복 지에서의 연계, 이것이 다 운영위원회에서 결정됩니다. 각 기관의 아까 원칙적으로 사업은 독자적으

로 하면서도 각 센터에 협의할게 있어요. 같이 공동으로 할 게 있습니다. 그런 것은 우리 사업이 애기해주고 같이 공동으로 참여하도록 부탁하고 협의하고 이것이 다 운영위원회에서 개최하고 있어요. 새로운 사업도 다 여기서 운영위원회에서 결정이 됩니다. 복지팀에서 어느 지역에 대해서 훈련시키고 싶다. 이래서 안을 갖고 오시면 여기서 결정해서 운영회에서 결정하고 다 합니다. 다만 실무자 협의회는 운영을 하면서 문제점, 결정을 하고 일은 직원들이 하잖아요. 직원들이 일을 하면서 시행착오가 있잖아요. 뭘 보완해야하고 문제점이 있고, 개선사항은 실무자 협의회를 통해서 하는 거죠. 실무자 협의회도 처음에 개소 할 때는 없었어요. 처음에 운영회하면서 실무자 없이 하는 것이 빨리 빨리 캐치가 안되니까 우리 자체적으로 운영위원회에서 실무자회의를 개최하자 실무자회의를 만들고 이런식으로 시스템이 돌아가는거예요(실무자 A).

운영위원회에서 실제로 기관 간 어떤 채용박람회를 한다, 기관 간 협의를 필요한 일들이 있어요. 그런 거 의사결정 중심으로 하구요. 어떤 복합 민원에 대해서 실질적인 서비스 연계가 됐을 때, 우리기관에서 할 수 있는 일이 뭐고, 이 대상자가 의뢰 됐을 때, 이후에 프로세스로 어떻게 진행이 되고 있고, 서비스가 제공됐다 이 정도의 사례중심의 공론을 실무자 회의에서 이뤄지고 있다고 보시면 될 것 같구요(실무자 G).

● 그러나 이런 체계가 아직은 안착되었다고 보기 어려움.

- 운영위원회나 실무위원회가 있지만 정기적이고 체계적으로 운영되지 않다고 지적됨. 또한 사례회의나 초기상담창구 역시 아직은 안착화되어 있지 않거나 재정립이 필요하다는 지적이 이뤄졌음.

실무자 협의회가 있지만 실제로 잘 가동 안돼요. 그리고 사례회의 저희 한 번 했어요. 또 사례회의 이런 거가 실제로 작동하려면 훨씬 더 내부적으로 구조적으로든 내용적으로든 결합력이나 오시는 민원인들에 대한 서비스 프로세스가 만들어져야 하는 부분이 있는건데 그거에 대한 진행은 굉장히 미미해요. 특히 초기상담창구는 실무협의회에선 계속해서 초기상담창구가 얼마나 무용지물인지, 오신 분들이 80%이상 자기 가야할 창구를 정하고 오시는 분들인데, 그리고 또 초기 상담창구에서 모든 정보를 오픈하시고 복지에 가야 되고 어디에 가야 되는지 파악할만한 정보수준들이 상담되기 어려운 구조잖아요. 그런데서 위에서 그런 그림의 초기상담 창구는 의미가 없는거지요. 사실(실무자 D).

사례회의를 진행할 수가 없어요(실무자 E).

(사후관리) 그게 제대로 돼야 완성인거 같아요. 연계가 되고 안 되고 지금 공간적인 거는 성과가 있
다하더라도 그걸 마무리 짓는게 사실 어려운 과정이라고 생각하는데 그 이상에 것을 바라기 전에
저희 내부적으로 연계하고 완성을 짓는 것, 성과를 내는 것에 중심을 뒀으면 하는 생각을 하고 있
요(실무자 H).

● 기능적 통합으로 나아가는데 있어, 그리고 서비스 중복문제해결에 있어
가장 큰 장벽이 바로 상위 조직의 차이라고 지적됨.

- 고용센터는 고용노동부소속이고 여성새로일하기센터는 여성가족부소속이기 때문에 설사 업무 수행과정에서 중복업무가 발견되더라도 이를 남양주고용복지플러스센터에서 자체적으로 해결할 순 없다는 것임.
- 비슷한 맥락에서 기능적 통합을 위한 시도 역시 위의 상위조직이 다른 상황에서 남양주고용복지플러스센터 자체적으로 수행할 수 없는 업무의 폭이 제한적이라는 점이 지적됨.

업무 중복 이야기 하셨지만 희망리본, 취성패, 자활사업 다 중복되는 영역들이 있죠. 실무단위에서 어느 것도 조정할 수 없어요. 왜냐하면 돈 나오는데 다르고 돈 나오는 부처별로 사업별로 지침 다 따로 있어요. 취성패만 지침이 두 세권 되거든요. 희망리본만 해도 책 한권이예요. 그걸 실무단위에서 플러스센터에 같이 공간이 있다고 해서 실무적으로 통합해서 뭔가를 작업을 할 수 있는 상황은 전혀 그렇지 않거든요. 그 지침에 따라서 개별사업을 할 뿐이죠(실무자 D).

00센터하고 통합하는거 중립으로 알고 있어요. 저희 초기에 여기 생겼을 때부터 00부가 같이 들어와서 될 협의한거도 없고, 없어요(실무자 B).

자꾸 위에서는 기능적 통합이 법적으로 연계 될 수 있는 것이 한계가 있어요. 그래서 자체적으로 우리가 법적으로 아닌 협업할 수 있는 것이 우리가 만들어야해(실무자 A).

● 전반적으로 볼 때, 기능적 통합이나 업무의 중복문제 조정필요성에 대해서는 스스로 인지하고 있는 것을 알 수 있음.

- 첫째, 인지하고 있지만 현재 운영하고 있는 시스템이 안착되는데 시간이 필요하고, 초기상담창구 등의 경우 역할정립이 다시 필요하다는 점이

지적되었음.

- 둘째, 기능적 통합을 좀 더 추진하려고 해도 상부조직이 다른 점이 운신의 폭은 줄인다는 것을 알 수 있었음.
- 즉 업무중복문제를 스스로 인지한다고 하더라도 이를 수정하기 위해 고용복지플러스센터 내에서 자체적으로 수행할 수 있는 것이 거의 없다는 점, 통합적 서비스 제공을 위한 연계추진도 특정 법정근거가 없는 상태에서 추진되더라도 소극적으로 진행될 수밖에 없다는 점, 업무연계를 적극적으로 추진할 수 있는 권한이 없다는 점 등을 알 수 있었음.

3. 설문조사 결과

1) 일반적 현황

- 응답자는 앞서 연구방법에서 언급했듯이 병가 및 출산휴가 등의 실무자를 제외하고는 전수조사를 진행함.
- 실무자들의 특성을 살펴보면,
 - 남성이 27.7%인 반면, 여성이 72.3%로 높게 나타나고 있음.
 - 소속을 보면, 고용센터가 가장 많고, 자활센터, 일자리센터, 여성새로 일하기센터 순임. 복지지원팀이 가장 적음.
 - 주요 업무를 살펴보면, 취업지원을 하는 인력이 34.1%로 가장 많고, 실업급여관리가 15.9%로 나타남. 복지 및 사례관리는 13.6%의 인력이 해당 업무를 수행하고 있는 것으로 나타남.

〈표 13〉 설문 응답자 현황

		빈도	%
성별	남성	13	27.7%
	여성	34	72.3%
	소계	47	100.0%
소속	고용센터	16	34.0%
	여성새로일하기센터	7	14.9%
	일자리센터	10	21.3%
	복지지원팀	3	6.4%
	자활센터	11	23.4%
	기타	0	.0%
	소계	47	100.0%
업무	복지 및 사례관리	6	13.6%
	희망리본 및 사업단운영	5	11.4%
	업무총괄	5	11.4%
	취업지원, 구직상담	15	34.1%
	실업급여관리	7	15.9%
	취업성공패키지	4	9.1%
	직업훈련	2	4.5%
	소계	44	100.0%

2) 고용복지플러스센터에 대한 효과인식

- 고용복지플러스센터의 효과에 대해 다양한 측면에서 질문하였음.
 - 고용복지플러스센터인력의 적합성
 - 상담건수나 상담시간의 증대
 - 내부 일자리관련기관, 복지기관
 - 외부의 동이나 민간복지협력팀과의 업무 연계

- 중복업무
- 일자리성공율

● 전체적으로 볼 때,

- 5점 척도로 질문하였고, 점수가 높을수록 그렇다고 인식하는 비율이 높은 상황임.
- 이에 의하면, 가장 실무자들이 인식할 때 긍정적인 측면은 고용복지플러스센터를 통해 대상자가 원스톱서비스를 받을 수 있는 가능성이 높아졌다고 평가한 부분임. 또한 복지서비스 연계나 타 일자리관련 기관과의 업무협조에 대한 필요성과 연계 자체가 원활해졌다고 평가하고 있음.
- 반면, 상대적으로 실무자들이 인식할 때 효과가 낮은 부분은 중복되는 업무가 감소했다는 부분, 충분한 인력이 증원되었냐는 부분, 일자리유지 기관의 증대 부분으로 나타남.

〈표 14〉 고용복지플러스센터에 대한 효과인식

	고용센터		여성새로일하기센터		일자리센터		복지지원팀		자활센터		합계	
	평균	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균	N
1. 나의 업무를 수행하기 위한 충분한 인력이 증원되었다.	2.31	16	2.67	6	3.30	10	3.67	3	2.64	11	2.74	46
2. 상담건수가 증대했다.	3.25	16	4.43	7	3.80	10	3.67	3	2.91	11	3.49	47
3. 상담시간이 증대했다.	3.19	16	4.29	7	3.80	10	4.33	3	2.82	11	3.47	47
4. 업무수행과정에서 고용복지플러스센터내의 타 일자리 관련 기관과의 업무협조 필요가 증대했다	3.63	16	4.14	7	3.90	10	4.33	3	3.36	11	3.74	47
5. 업무수행과정에서 고용복지플러스센터내의 타 일자리관련기관과의 업무협조가 원활해졌다.	3.67	15	4.14	7	3.33	9	4.00	3	3.45	11	3.64	45
6. 업무수행 중 복지서비스 연계가 필요한 대상자가 증대했다.	3.19	16	3.86	7	3.90	10	4.33	3	3.73	11	3.64	47
7. 업무수행 중 복지서비스 연계가 원활해졌다.	3.38	16	4.14	7	4.00	10	4.00	3	3.73	11	3.74	47
8. 동 주민센터와 대상자 정보, 서비스연계 필요성이 증대했다.	3.19	16	3.57	7	3.70	10	3.67	3	3.64	11	3.49	47
9. 동 주민센터와 대상자 정보, 서비스연계가 원활해졌다.	3.25	16	3.57	7	3.50	10	3.67	3	3.18	11	3.36	47
10. 민관복지협력팀과 대상자 정보, 서비스연계 필요성이 증대했다.	3.19	16	3.71	7	3.30	10	3.33	3	3.36	11	3.34	47

	고용센터		여성새로일하기센터		일자리센터		복지지원팀		자활센터		합계	
	평균	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균	N
11. 민관복지협력팀과 대상자 정보, 서비스 연계가 원활해졌다.	3.25	16	3.57	7	3.60	10	3.67	3	3.00	11	3.34	47
12. 민간복지기관들과 대상자 정보, 서비스 연계 필요성이 증대했다.	3.19	16	3.57	7	3.30	10	4.33	3	3.18	11	3.34	47
13. 민간복지기관들과 대상자 정보, 서비스 연계 원활해졌다.	3.00	16	3.43	7	3.30	10	3.33	3	3.00	11	3.15	47
14. 나의 업무 중 타 기관 및 부서와 중복되는 업무가 감소했다	2.75	16	2.86	7	2.90	10	2.67	3	1.91	11	2.60	47
15. 업무 중복 문제를 해결하기 위한 노력이 필요하다.	2.50	4	3.50	4	3.80	5	3.67	3	3.44	9	3.40	25
16. 고용복지플러스센터를 통해 대상자가 One-stop 서비스를 받을 수 있는 가능성이 높아졌다.	3.75	16	4.20	5	4.20	10	4.67	3	3.73	11	3.96	45
17. (일자리 담당부서)일자리연계건수가 증대했다.	3.44	16	4.00	7	3.70	10	5.00	1	3.55	11	3.64	45
18. (일자리 담당부서)일자리 유지기간이 증대했다.	3.13	16	2.86	7	3.00	9	3.00	2	2.60	10	2.93	44
19. 복지대상자의 일자리성공률이 증대했다.	3.25	16	3.33	6	2.90	10	3.33	3	2.90	10	3.11	45
20. 복지대상자의 일자리 유지기간이 증대했다.	3.25	16	3.17	6	3.00	10	3.67	3	2.70	10	3.09	45

● 고용센터

- 원스톱서비스를 받을 수 있는 가능성이 높아진 부분, 타 일자리관련기관과의 업무협조, 일자리연계건수가 증대했다는 부분에 대해 상대적으로 높은 점수를 두고 있음.
- 반면, 고용센터는 인력부족, 업무중복과 관련된 노력이 필요하고, 중복업무가 여전히 존재한다고 인식하고 있음.
- 복지와 관련된 부분을 살펴보면, 복지서비스 연계가 원활해졌다고 평가하지만 구체적으로 민간복지기관이나 민관복지협력팀, 동 주민센터와의 업무협조에 대해서는 상대적으로 효과가 낮다고 평가하고 있음.

● 여성새로일하기센터

- 상담건수 증대를 가장 높게 평가하고 있고, 상담시간의 증대도 상대적으로 긍정적이라고 평가하고 있음. 타 기관과 마찬가지로 원스톱서비스를 받을 수 있는 가능성이 높아졌고, 타 일자리관련기관과의 연계가 강해졌다고 인식하고 있음.
- 반면, 인력문제, 일자리유지기간, 업무 중복문제에 대해서는 고용센터와 마찬가지로 문제라고 인식하고 있음.
- 복지와 관련해서는 고용센터와 마찬가지로 복지서비스 연계가 원활해졌다고 평가하지만, 복지대상자의 일자리성공률이나 유지기간이 증대했다는 부분에 대해서는 상대적으로 낮은 점수를 주고 있음.

● 일자리센터

- 원스톱서비스를 받을 수 있고, 복지서비스 연계, 일자리 관련기관과의 업무협조에 상대적으로 높은 점수를 줌.
- 반면, 중복업무, 복지대상자의 일자리성공률과 유지기관에 대해서는 상대적으로 낮은 점수를 주고 있다.

- 복지부분과 관련해서는 일자리센터가 고용센터나 여성새로일하기센터에 비해 복지서비스 연계대상자 증대, 복지서비스 연계가 원활해졌다는 부분에 대해 좀 더 높은 점수를 두고 있음. 그러나 마찬가지로 민간 복지기관이나 민관복지협력팀과의 연계에 대해서는 낮은 점수를 주고 있음.

● 복지지원팀

- 일자리연계건수의 증대, 원스톱서비스를 받을 수 있는 가능성이 높아진 부분, 일자리 관련기관과의 업무협조 가능성에 대해서는 높게 평가하고 있음.
- 반면, 타부서와 마찬가지로 업무의 중복문제, 일자리 유지기관과 성공률에 대해서는 상대적으로 낮은 점수를 두고 있음.

● 자활센터

- 자활센터도 대상자가 원스톱서비스를 받을 수 있는 가능성이 높아졌다는 부분에서 가장 높은 점수를 두었고, 자활센터는 타기관보다 강하게 복지서비스연계대상자가 증대했고 원활해졌다고 평가하고 있음. 또한 동 주민센터와 업무연계에 대해서도 상대적으로 긍정적으로 평가하고 있음.
- 반면, 타부서와 마찬가지로 업무의 중복문제를 지적했고, 일자리 유지기간에 대해서는 상대적으로 낮은 점수를 주었음.

● 기관별로 고용복지플러스센터에 대한 인식을 정리하자면

- 공간적 통합으로 통해 나타난 효과로는 원스톱서비스를 받을 수 있는 가능성이 증대되었다는 점, 그리고 복지부서와의 연계강화를 지적함. 이 부분은 이미 FGI를 통해서도 확인되었듯이 대상자가 한 곳에서

여러 정보를 받을 수 있기 때문에 다양한 서비스를 원스톱으로 받을 가능성은 높아졌음.

- 그러나 첫째, 업무 중복문제에 대해서는 모든 기관이 동일하게 발생하고 있고, 조정되어야 한다고 인식함을 알 수 있음. 이는 앞서 FGI에서 지적되었듯이 중앙부처가 별도로 있는 상황에서 남양주고용복지플러스센터에서 업무를 조정하는데 한계가 있음. 이렇게 업무조정에서 낮은 자율성문제는 사실 남양주뿐만 아니라 다른 고용복지플러스센터에서도 그대로 발생하는 문제라 할 수 있고, 이는 중앙부처차원의 개입없이 쉽게 해결되기 어려움.
- 둘째, 복지관련 연계가 강화되었지만 이런 연계는 복지관련 다른 기관이나 부서가 아니라 고용복지플러스센터 내 복지지원팀과의 연계에 집중되어 있음을 알 수 있음.
- 셋째, 내방자의 증대, 취업자의 증대가 발생했을 수 있지만, 문제는 취업유지율 등 장기적인 사후관리라는 부분 역시 서비스공급자들이 상대적으로 낮은 점수를 주고 있음.
- 넷째, 여성새로일하기센터의 경우 과거에 비해 전반적으로 일자리업무수행이 수월해졌다는 긍정적인 점수를 주고 있음. 이는 남양주여성새로일하기센터가 개소한지 2년 정도이며 YWCA에서 위탁받아 운영해왔다는 점, 과거 설치 위치 등의 여건으로 인해 고용복지플러스센터 내 합동근무하는 효과가 크다고 할 수 있음.
- 다섯째, 자활센터의 경우에는 FGI에서도 지적했듯이 공공복지서비스 관련 연계나 동, 민관복지협력팀과의 연계강화에 대해 긍정적으로 평가하고 있음. 이는 별도의 사무실에서 자활사업을 수행하던 데에 반해 한 공간에서 공공기관들과 합동근무함으로써 공공서비스와의 연계가 강화되었다고 할 수 있음.

2) 복지와 일자리의 연계

- 우선, 일자리 업무를 수행하는 실무자들의 입장에서 볼 때, 복지서비스 연계 시에 가장 필요한 서비스 부분에 대해 질문함.
 - 복수응답하도록 함. 이에 의하면, 기초생활보장제도에 대한 부분이 가장 높은 28.1%로 나타남. 그 뒤로 각종 사회서비스 지원 14.6%, 아동관련 지원이 12.5%, 노인관련지원 7.3%, 장애인관련지원이 10.4%로 나타남. 기초생활보장제도를 제외한 사회서비스, 아동, 노인, 장애인 돌봄에 대한 부분이 44.8%로 절반 가까이 나타나고 있음.
 - 이 부분은 앞서의 FGI에서도 확인되었듯이 고용복지플러스센터 내방자들의 근로장애요인 중 중요한 것이 바로 서비스, 돌봄에 대한 부분이라고 인식함을 알 수 있음. 물론 이 부분에 대해서는 실제 서비스 이용자 욕구 조사를 통해 확인이 필요함

〈표 15〉 복지과 일자리의 연계

복지서비스 연계시 필요한 서비스		복지서비스로연계할 때 가장어려운점		복지담당자 입장에서 주로 연계하는 서비스	
응답수	%	응답지수	%	응답지수	%
국민기초생활보장 제도 등 빈곤층 지원정책	27 28.1%	복지서비스가 필요한 대상인지 파악하기 어려워서	20 23.3%	국민기초생활보장 제도 등 빈곤층 지원정책	10 32.3%
건강 및 의료지원	14 14.6%	제공할 수 있는 복지정책이 없어서	21 24.4%	건강 및 의료지원	5 16.1%
주거지원	9 9.4%	다양한 복지서비스에 대한 정보부족	21 24.4%	주거지원	5 16.1%
각종 사회서비스 지원	14 14.6%	담당자와의 업무연계의 어려움	4 4.7%	각종 사회서비스 지원	6 19.4%
아동관련지원	12 12.5%	대상자 및 서비스 연계이후 피드백 부족	17 19.8%	아동관련지원	1 3.2%
노인관련지원	7 7.3%	기타	3 3.5%	노인관련지원	1 3.2%
장애관련지원	10 10.4%			장애관련지원	1 3.2%
기타	3 3.1%			기타	2 6.5%
총계	96 100.0%	총계	86 100.0%	총계	31 100.0%

- 둘째로는 일자리 업무를 수행하는 담당자 입장에서 볼 때, 복지서비스 연계시의 어려움을 질문함. 다중응답으로 질문하여 응답수치가 높음.
 - 응답자들이 가장 많은 지적한 것이 제공할 수 있는 복지정책이 없다는 부분, 복지서비스에 대한 정보부족 문제임. 사실상 이 정보부족 문제는 대상자 파악이 어렵다는 부분과 연계됨.

- 일자리 업무를 수행하는 담당자 입장에서 볼 때, 복지서비스를 연계할 때의 어려움을 질문함. 이 역시 다중응답으로 질문하여 응답수치가 높음.
 - 첫째, 일자리상담과정에서 다양한 서비스이용자의 욕구를 파악하더라도 실제 공공복지조직에서 제공할 수 있는 서비스가 제한되어 있는 상황임. 또한 앞서 지적했듯이 대부분 저소득층 대상의 복지서비스라는 점에서 고용복지플러스센터 내방자의 욕구를 충족시킬 수 있는 복지자원이 부족하다는 것임.
 - 둘째, 일자리상담과정에서 해당 서비스이용자가 복지서비스를 받을 수 있는 대상인지, 이들이 어떤 서비스를 받을 수 있는지도 파악하기 어렵다는 점임. 이를 해결하기 위해 자체 학습을 진행하고 있지만 복잡한 복지사업 내용을 파악하는데 한계가 있기 때문에 쉽게 해결되기 어려움. 거꾸로 이는 복지서비스 상담자 역시 상담과정에서 일자리관련 욕구가 있을 때 이를 원활하게 연계하는데 한계가 있을 수밖에 없음.
 - 때문에 앞서 FGI실무자들이나 설문조사 결과에서 복지서비스와의 연계가 원활해졌다는 것의 의미는 상담과정에서 복지와 유사한 욕구가 있는 대상자가 발견될 경우 쉽게 연계할 가능성은 높아졌지만 실제 연계를 추진하는데 있어서 정보의 부족이나 제공할 수 있는 서비스의 부족 문제를 경험한다는 것임.
 - 셋째, 좀더 심각한 것은 피드백 부족임. 대상자를 연계한 이후에 업무 처리가 어떻게 되었는지 피드백되지 않는 부분은 업무의 지속가능성을

유지하는데 있어 중요한 장애물이 될 수 있음. 즉 일자리 상담과정에서 복지지원팀으로 대상자를 연계한 이후 대상자가 어떤 서비스를 받을 수 있게 되었는지, 어떤 정보를 얻어갔는지에 대한 피드백이 체계적으로 이뤄지지 않는다는 것임. 이는 복지지원팀의 경우에도 복지서비스를 제공과정에서 일자리관련 욕구가 발견되어 일자리센터 등으로 대상자를 연계한 이후 대상자에 대한 서비스 연계현황이 피드백되지 않는다는 것임. 이런 피드백 문제는 공간적 통합에 있어 중요한 성과가 되어야 할 부분이지만 실제 실무자들은 피드백의 어려움을 토로하고 있는 상황임. 또한 피드백은 사업의 지속가능성을 유지하는데 중요한 과제라 할 수 있음.

● 복지업무를 수행하는 부분에서도 주로 연계하는 복지서비스 내용을 질문함. 이는 앞의 복지대상자 서비스연계현황에서도 이미 분석한 부분임. 다중 응답으로 질문하였음.

- 이에 의하면, 기초생활보장 등 빈곤층 지원정책으로의 연계가 32.3%로 가장 많았으며, 그 뒤를 각종사회서비스지원 19.4%로 나타남. 건강이나 의료지원서비스, 주거지원서비스 역시 16.1%로 나타나고 있음.
- 이는 앞에 분석되었듯이 생활지원서비스에 대한 욕구와 더불어 건강이나 의료, 주거를 비롯한 사회서비스로의 연계비율이 높다는 점을 반영하고 있음.

● 이상의 양적조사 결과를 요약하자면

- 첫째, 공간적 통합을 통해 정보공유, 대상자가 한 곳을 방문해 여러 가지 서비스를 받을 가능성은 높아졌음을 알 수 있음.
- 그러나 둘째, 공간적으로는 통합되었지만 중앙부처가 분리되어 있기 때문에 고용복지플러스센터 내에서 자체적으로 업무를 조정할 수 있는

권한이 거의 없는 상황임. 때문에 업무의 중복문제를 조정하거나 기능적 통합을 추진하는데 한계가 있음. 즉 초기상담창구, 운영위원회, 실무위원회, 사례회의를 운영함으로써 기능적 통합을 추진하고 있음. 또한 이런 업무가 장기적으로 추진될 경우 일정정도 효과가 나타날 수도 있음. 그러나 중앙정부가 분리되어 있는 상황에서 추진될 수 있는 기능적 통합은 제한될 수밖에 없다는 것임.

- 셋째, 복지관련되어 연계현황을 보면, 일자리관련부서는 복지지원팀과의 연계에 대해 긍정적으로 평가하고 있음. 비록 서비스대상자에게 제공될 수 있는 서비스가 제한되어 있고, 복지서비스에 대한 정보가 부족하고 피드백이 부족하지만, 그럼에도 복지적 욕구가 발견될 경우 쉽게 대상자를 연계할 수 있다는 점에서 긍정적인 평가를 하고 있음.
- 넷째, 그럼에도 불구하고 일자리관련부서들도 실제 고용복지플러스센터 내방자 중에서 복지욕구를 가진 대상자가 적다는 점을 인정하고 있음.
- 다섯째, 복지부분에서는 내방자가 적어 상담건수가 적은 상황이라 거꾸로 대상자를 발굴하고 있음. 또한 복지관련해서 탈수급이라던가, 복지관련한 종합서비스 제공에 한계가 있으며, 대상자 일자리유지기관 등에 사후 관리 등의 문제 역시 존재함을 알 수 있음.

V

결론

1. 연구요약

- 본 연구는 비록 1개 지역이지만 남양주고용복지플러스센터를 통해 복지와 고용서비스의 연계현황을 살펴보고 정책전략의 기초자료를 제공하는데 연구목적이 있음.
 - 이를 위해 선행연구검토, 복지와 고용서비스 연계를 분석하는 틀을 살펴 보았음. 또한 남양주고용복지플러스센터 서비스공급자를 대상으로 설문 조사와 FGI를 진행하였음.
- 어떤 방식으로든 공간적 통합은 효과를 낼 수밖에 없는 상황임.
 - 공간적으로 통합되어 있으면, 단독으로 있을 때 보다 내방자 증대효과가 나타남. 이는 일자리 관련해 여러 기관들이 모여 있다보니 내방자 입장에서 다양한 서비스에 접근할 수 있기 때문임.
 - 또한 서비스 공급자들 역시 타 기관에서 운영하는 서비스에 대한 정보를 취득하기 쉽고, 이를 통해 교육이나 훈련에 대한 욕구가 높은 여성은 여성새로일하기센터라든지, 실업급여는 고용센터 등 대상자 연계가 좀 더 쉬워졌음.
 - 일자리관련 상담과정에서도 복지관련 욕구가 발견될 경우 복지서비스

로의 연계 역시 좀 더 원활해진 것은 사실임.

- 아무것도 하지 않은 것 보다는 공간적으로라도 통합함으로써 긍정적인 순기능들이 발생하고 있다는 것임.

● 그러나 공간적 통합만으로는 해결되지 않는 과제들이 남아있고, 투입대비 효과에 대해서도 여전히 과제들이 남아있는 상황이라 할 수 있음. 우선, 중앙부처간의 칸막이 행정은 일선조직의 공간적 통합의 효과, 공간적 통합을 넘어 기능적 통합으로 나아가려는 일련의 노력에 걸림돌이 되고 있음.

- 첫째, 각 사업간 예산과 지출, 권한과 역할이 분리되어 있는 상황에서 유사기능을 조정하는 등의 일은 거의 불가능함.
- 둘째, 법적 근거가 없는 상황에서 기관간 연계업무라는 것은 제한될 수밖에 없음.
- 셋째, 기능적 통합을 위한 정책전략은 제한될 수밖에 없는 상황임. 서로 분리된 사업을 추진하는 과정에서 수행할 수 있는 기능적 통합은 각종 회의구조의 마련임. 그러나 회의구조의 특성상 강제성이 적고, 쉽게 와해될 수 있음. 또한 업무 담당자가 변경될 때마다 흔들릴 수밖에 없음. 때문에 회의구조의 불안정성 문제를 해결 할 수 있는 정책전략이 마련되어야 보다 체계적인 기능적 통합을 추진할 수 있음.

● 복지과 고용서비스 연계와 관련해서는 사실상 복지서비스 부분에서의 특성을 찾지 못하는 상황이라 할 수 있음.

- 고용복지플러스센터에 내방하는 대상자들의 상당수가 일자리관련 욕구만을 가지고 있는 경우가 많고 자체적인 복지욕구 해결이 가능한 집단임. 때문에 실제 복지로 연계되는 대상자가 적음.
- 앞서 제시했듯이 일자리관련기관은 복지적 욕구가 발견된 대상자를

쉽게 연계될 수 있지만, 이 역시 제공할 수 있는 복지서비스의 부족, 복지 서비스에 대한 정보부족, 피드백 부족 등의 문제로 쉽지 않음.

- 복지부서의 경우에는 권한과 역할이 제한되어 있음.
 - 복지지원팀은 읍·면·동권한과 사례관리권한을 부여받았지만, 보육료지원이나 기초노령연금을 제외하고는 대부분 저소득층 대상의 서비스를 제공할 수 있음. 때문에 내방자가 있다고 해도 제공할 수 있는 서비스가 제한되어 있음.
 - 대부분 복지지원팀으로 연계되는 대상자의 일정 수는 상담 즉 복지 정보를 얻어가는 경우가 많음. 그 외의 자활센터 등이 연계되어 있어 차상위층에 대한 지원과 취업장애요인이라 할 수 있는 돌봄 및 사회 서비스 부분의 서비스를 제공하고 있음.
 - 그러나 내방자수 자체가 적다는 점에서 상담실적에 있어 어려움이 있음. 또한 고용복지플러스센터의 접근법 자체가 탈수급이라던가, 종합적인 복지서비스 제공이라기보다는 취업욕구가 있는 대상자에게 있는 복지적 욕구의 해결에 집중되어 있는 상황임.

2. 정책대안

1) 복지부분에서의 구체적 분석과 정책적 관심 필요

- 고용복지플러스센터가 계속적으로 확대될 예정임.
 - 언론보도에 의하면, 도내 2017년까지 7개의 고용복지플러스센터가 설치 예정임(경기일보, 2014.12.16.). 비록, 현재 여러 가지 문제가 있지만

그럼에도 불구하고 어떤 방식으로든 고용복지플러스센터가 전달체계 개편에서 중요한 위치를 차지한다는 것을 의미함.

- 또한 조직의 특성상 공간적 통합을 추진하고, 이곳에 대한 다양한 연구와 모니터링, 컨설팅, 교육 등의 지원이 이뤄지고 나면 점차적으로 내부적인 진화가 발생할 여지가 있음.
- 물론, 앞서 제시했듯이 상부조직이 달라서 그 범위에는 한계가 있지만, 기능적 통합을 위한 다양한 방법들이 시도될 것이고 이는 일정정도 성과도 연계될 수 있음.

● 반면, 복지부분에서는 고용복지플러스센터를 다른 부서의 일, 다른 전달체계 개편으로만 인식하는 경향이 있음.

- 업무 추진이 고용복지플러스센터와 일자리센터를 중심으로 이뤄지다보니 보건복지부를 비롯해 경기도 차원에서도 복지부분보다는 일자리관련 부서가 업무에 적극적으로 결합하고 있음.
- 때문에 복지부분에서는 복지전달체계와 상관없는 일자리전달체계로만 치부하고 있는 상황임.
- 그러나 현재 고용복지플러스센터에서 복지부분은 고용서비스를 지원하는 부분에 그치고 있는 상황이며, 또한 동기능강화과정에서 동마다 직업상담사가 배치되고 이들이 일자리와 관련된 업무를 수행하게 될 경우 고용복지플러스센터와의 기능중복문제가 발생할 수밖에 없음.
- 또한 전반적으로 복지와 고용서비스 통합이 세계적인 추세라 할 때, 복지 측면에서도 이에 대한 적극적인 입장표명과 정책전략을 제시하는 것이 필요하다고 할 수 있음.
- 이런 측면에서 최소한 고용복지플러스센터가 어떤 구조이며, 그 효과와 한계가 무엇인지 비판적으로 인식하고 발정방안을 마련하는 것이 중요함.

2) 중앙정부차원

- 고용복지플러스센터가 중앙정부차원에서 추진된다는 점에서 보건복지부 차원의 입장정리 역시 필요함.
 - 현재 일자리 중심조직에서 보건복지부는 빈곤층의 탈수급, 근로빈곤층의 자립강화 등을 목표로 제시하고 있음.
 - 그러나 관련 업무를 수행하는데 있어 남양주고용복지플러스센터는 현재 조직적으로 한계를 가지고 있는 상황임.
 - 즉 고용복지플러스센터는 공간적 통합이 가지는 단점과 장점을 그대로 가지고 있음. 때문에 장기적으로 유지될 경우 일정정도 성과가 나겠지만 그 성과는 제한적이고 오히려 비효율적일 가능성도 있음.
 - 또한 현재 구조에서는 공간적 통합을 넘은 기능적 통합을 기대하긴 어렵고, 근로빈곤층의 탈빈곤과 종합복지서비스 제공은 불가능하기 때문임.
 - 장기적으로 볼 때, 중앙정부, 보건복지부차원에서 고용복지플러스센터를 계속적으로 확대하고 강화할 계획이라면, 고용복지플러스센터의 전면적인 개편이 필요함2).

- 첫째, 근로빈곤층의 탈빈곤을 지원하는 예방적 정책을 위한 정책수단이 필요함.
 - 개별급여제도가 도입되면서 자활사업이나 취업성공패키지, 희망리본

2) 반면, 고용복지플러스센터와는 다른 방식의 고용과 복지서비스 연계를 추진할 경우 보건복지와 안전행정부 중심으로 추진하고 있는 동기능강화를 활용하는 것이 필요함. 동기능강화는 2014년부터 실행 중인 보건복지부 전달체계 개편임. 읍·면·동에 복지동장제를 운영하고, 복지직 충원 및 행정직 일부가 복지업무로 배치되면서 동에 복지기능을 강화하는 방식임. 이때 동에 직업상담사가 배치되어 일자리 상담 및 연계업무를 추진하는 시범사업 추진 중이며, 지자체에서 자체적으로 직업상담사를 배치하기도 함. 이 방안을 활용해 지자체 단위의 고용복지 연계방안 마련 역시 검토해볼 필요가 있는 과제임.

사업으로 포괄하기 어려운 대상자들이 제도범위 안에 포괄될 것으로 예상됨.

- 또한 직업훈련 중이지만 다른 생계수단이 없는 가구 역시 근로빈곤층 내에 존재함.
- 이들에 대한 탈수급, 탈빈곤을 지원하기 위해서는 이를 유인할 수 있는 정책수단이 필요함.
- 현재 EITC가 있지만 지자체 차원에서나 복지적 측면에서 개입할 여지가 전혀 없는 상황임. 실업부조가 없는 상황에서 고용복지플러스센터 내에서 탈빈곤을 지원하기 위해서는 중앙정부차원에서 긴급복지제의 활용을 통해 현금지원대책을 마련하는 것이 필요함.

● 둘째, 복지관련 조직의 확대임.

- 현재 조직은 일자리 중심조직이기 때문에 복지 일자리관련 업무를 수행하는데 한계가 있음. 내방자가 적고, 제공할 수 있는 복지서비스도 제한되어 있음. 이런 조직형태를 유지하게 될 경우 복지분야는 일자리관련 조직의 지원기능 이상을 수행하기 어려움.
- 때문에 장기적으로 중앙정부차원에서 복지 일자리 연계강화를 지향한다면, 공공조직의 변화가 수반되어야함.
- 대표적으로 장애인, 노인일자리 관련기관의 결합이 필요함. 일자리가 필요한 복지대상자들이 고용복지플러스센터로 모이게 될 경우 복지와 일자리의 연계는 좀 더 원활해질 수밖에 없음.
- 또한 장애인일자리기관이나 노인일자리기관 역시 구인처 개발, 자원공유, 정보공유 차원에서도 도움을 받을 수 있음. 실제 일자리센터나 고용센터 모두 근로취약계층에 대한 여러 가지 지원사업을 한다는 점에 실질적인 서비스 연계를 기대할 수 있기 때문임.

- 비슷한 맥락에서 근로빈곤층의 자립과 자활관련기구들 역시 고용복지플러스센터내로 배치하는 것이 필요함.
- 이를 통해 고용복지플러스센터 내에 복지와 고용, 중앙정부와 지자체간의 균형이 맞게 된다면, 좀 더 다양한 서비스연계와 기능적 통합방안들이 도출될 것으로 기대됨.

● 셋째, 원론적인 이야기이지만, 고용복지플러스센터 업무추진에 있어 자율성을 부여하는 문제임.

- 고용복지플러스센터가 성공적으로 운영되기 위해서는 무엇보다도 자체적으로 이뤄지는 기능적 통합방식의 실험과 성공이라 할 수 있음.
- 이를 원활하게 추진하기 위해서는 무엇보다도 해당기관들의 자율성이라 할 수 있음.

● 넷째, 기능적 통합을 위한 지원대책 마련, 초기상담창구 역할 재정립

- 기능적 통합을 위한 운영위원회나 실무협의회, 사례회의 등이 원활하게 추진될 수 있도록 지원하는 대책 마련이 필요함.
- 초기상담창구 역시 실제 내방자가 찾지 않는다면, 지역에 맞춰 초기상담창구의 설치를 검토하는 것이 필요함.

3) 경기도차원에서

● 경기도 자체 사업이나 남양주의 조직은 중앙정부에 비해 고용복지플러스센터 내에서 업무 자율성을 가지고 있음. 일자리센터의 역할이 조정될 수도 있고, 남양주 조직 역시 중앙정부에 비해 남양주의 의지에 따라 변화될 여지가 높기 때문임.

- 일자리센터는 지자체에서 권한을 가지고 설치한 기관임. 때문에 고용센터와 유사하게 일자리관련 업무를 수행하지만 지자체 특성에 맞는

사업운영이 가능함.

- 즉 일자리센터가 실업자 실업급여와 구직상담을 주로 담당하는 고용센터와 교육 훈련을 담당하는 여성새로일하기센터 사이에서 정확한 업무 역할을 정립하는 것이 필요함.
- 특히, 근로취약계층의 다수가 정책에 포괄될 경우 이들에 대한 취업알선, 취업유지 등의 업무를 수행할 수 있는 기관이 필요함. 이런 업무는 단순히 대상자에 대한 상담을 넘어서 이들에 대한 사후관리를 포함하는 업무라 할 수 있음.
- 이런 부분에 대한 수요가 높아지고 있는 상황에서 근로빈곤층, 근로취약계층에 좀 더 특화된 정책전략 마련이 이뤄져야 함.

● 이런 측면에서 일자리센터의 역할이 중요함.

- 고용복지플러스센터는 일자리관련기관과 복지기관이 합동근무하는 형태이며, 동시에 중앙정부기관이 고용센터, 여성새로일하기센터와 지자체 기관인 일자리센터와 복지지원팀이 합동근무하는 형태임.
- 이런 기관들을 연계할 수 있는 핵심적인 기능은 바로 일자리센터임. 고용관련기관이면서 지자체에 속해 있기 때문이며, 앞서 제시했듯이 다른 기관에 비해 업무의 자율성이 존재하기 때문임.
- 이에 고용복지플러스센터 내에서 일자리센터는 첫째, 기능적으로 고용센터와 여성새로일하기센터 사이에 비어있는 일자리관련 서비스를 개발하고 수행하는 역할이 필요함.
- 이미 고용복지플러스센터 내에서 자체적으로 일정정도 구직상담 등의 업무가 조정되고 있지만, 그럼에도 불구하고, 일자리센터가 업무의 기능 조정에 보다 집중해서 고용센터에서 수행하지 못하는 대상자에 대한 구직상담, 여성새로일하기센터에서 수행하기 어려운 교육사업 등을 개발하고 수행하는 것이 필요하다는 것임.

- 그 일환으로서 개별급여제도의 도입 이후 차상위층과 차차상위에 대한 일자리지원서비스 욕구가 증대할 것으로 예상됨. 일부 자활사업을 통해 충족되지만, 일자리센터 역시 근로취약계층에 대한 지원을 특화하는 노력이 필요함.
 - 둘째, 이렇게 기능을 확대할 경우 복지관련된 부서와의 연계 역시 원활해질 것으로 예상됨. 주요서비스 대상자가 근로취약계층에 집중될 경우 다양한 복지서비스 욕구가 있고, 이들에 대한 서비스 연계가 좀더 원활해질 여지가 높기 때문임.
- 복지지원팀의 경우 고용복지플러스센터 외부로 복지네트워크 확대가 필요
 - 현재 고용복지플러스센터가 일자리중심으로 설계되어 있는 상황에서 복지지원팀의 업무는 제한되어 있음. 때문에 장기적으로 볼 때, 활용할 수 있는 복지자원의 양과 네트워크가 점차 감소할 수밖에 없는 상황임. 복지지원팀에서 연계할 수 있는 서비스의 양과 범위가 제한될수록 고용서비스와 복지서비스 연계는 소원해질 수밖에 없음.
 - 때문에 복지지원팀의 경우 남양주의 민관복지협력팀, 동 직업상담사와의 업무연계를 통해 복지부분과 고용서비스부분의 가교역할을 담당하는 것이 필요함. 현재의 구조로는 내방자 상담을 중심으로 서비스를 제공하는데 한계가 있기 때문임.
 - 이를 위해 경기도뿐만 아니라 남양주 차원에서도 복지지원팀이 복지관련 부서와 정기적인 협의를 할 수 있는 구조를 마련하고, 이들의 역할을 내방자 상담뿐만 아니라 다양한 복지관련기관과 고용서비스기관간의 가교역할로 설정하는 것이 필요

참고문헌

- 김병섭(2011). 『효과적인 고용훈련서비스 전달체계 마련을 위한 연구』, 고용노동부.
- 어수봉(2012). 『고용복지 연계와 전달체계 혁신, 고용과 복지 체계의 연계강화를 위한 정책 과제』, 한국고용정보원, 정책토론회 자료집.
- 원종학·손원익·박태규·이광석(2011). 『복지사업 효율성 제고방안(II)』, 한국조세연구원.
- 유길상·송하중·어수봉·조정호·임동진(2012). 『공공 고용서비스 강화를 위한 고용센터 발전 방안』, 고용노동부.
- 유길상 외(2012). 『공공고용서비스 강화를 위한 고용센터 발전방안』, 한국교육기술대학교.
- 윤윤규·장홍근·노용진·임상훈·이상호(2012). 『일자리 사업 전달체계 및 평가체계 연구-국내외 사례연구를 중심으로』, 한국노동연구원.
- 이상준·정원호·홍광표·이규용(2013), 『고용-복지 전달체계 연계방안: 상호통합과 지자체와의 협력 방안을 중심으로』, 한국직업능력개발원.
- 이만우·김영수(2013). 『복지사업의 중복 및 편중 현황과 과제』, 국회입법조사처.
- 성은미 외(2013). 복지과 일자리의 통합적 제공을 위한 전달체계 모형개발연구. 경기복지재단.
- 허재준(2012). 『고용·복지 통합형 사회서비스 전달체계 개선방안』, 한국노동연구원.
- Champion, Cyrielle. Bonoli, Giuliano(2009). Institutional fragmentation and coordinationa initiative in western European welfare state. 7TH Annual ESPAnet Conference 2009.
- Eichhorst, W., Kaufmann, O. and Konel-Seidl, Rds,(2008), *Bringing the Jobless into Work? Experiences with Activation in Europe and the Us*, Berlin, Springer.
- JOSTEIN ASKIM, J et al(2011). ONE-STOP SHOPS FOR SOCIAL WELFARE: THE ADAPTATION OF AN ORGANIZATIONAL FORM IN THREE COUNTRIES. Public Administration 89(4). 1451~1468.

보건복지부 보도자료(2014.1.8). ‘이제는 고용과 복지서비스를 한곳에서, 남양주 고용-복지 종합센터 개소’

고용센터(<http://www.work.go.kr/jobcenter/index.do>),

일자리센터(<http://www.intoin.or.kr/newindex.aspx>),

자활센터(http://www.cssf.or.kr/new_home/bigsub1/sub4/sub2.asp?selcity=GG),

희망리본프로젝트(경기희망리본 중앙센터 내부자료),

여성새로일하기센터 홈페이지(<http://saeil.mogef.go.kr>).

남양주고용복지센터 주간업무보고(2014.10.30).

기호일보(2014.8.4). “남양주고용복지+센터 상반기 운영결과 발표”.