

출장 보고

고용과 복지의 연계 사례: 영국과 덴마크

- 출장목적 : 영국 및 덴마크의 고용-복지 정책 방향 및 전달체계를 파악하여 한국 상황에 적합한 고용-복지 연계 모델 개발에 활용
- 출장기간 : 3.30(일) ~ 4.6(일) (6박 8일)
- 출장지역 : 영국(요크), 덴마크(코펜하겐)
- 방문기관
 - 영국 : 요크대학교 (Reeds DWP Director, 요크대학교 사회정책 및 고용정책분야 교수진 등 참석), 요크 지역 내 Job-centre Plus, Pertemps (Work Programme 민간 위탁기관)
 - 덴마크 : 덴마크 사회부, 코펜하겐 소재 Jobcenter, 코펜하겐 Council 내 사회서비스부

<영국>

1. 요크대학교 사회정책과 교수진 및 관계자와 고용-복지 정책의 최근 경향에 대한 논의
 - 국가와 국민 간 상호책임(mutual obligation)의 원칙 하에 실업상태에 있는 근로능력자를 대상으로 적극적으로 취업을 유도하고, 의무 불이행에 대한 제재(sanction) 강화
 - 한부모, 장애인 등 기존에 근로능력이 없는 것으로 판단되었던 복지수급자에 대해서도 조건부과(welfare conditionality) 강조. 전통적으로 근로연계복지정책은 근로연령층의 실업자에게 적용되어왔으나 근로무능력 급여신청자(inactive benefit claimants)의 수가 증가함에 따라 재정적인 압박에 직면하면서 정책의 적용대상을 한부모 및 장애인 등 다양한 근로연령층 급여신청자들에 대해서도 확대하는 제도를 도입하게 됨
 - 재정긴축 및 업무효율성 강조가 확산되면서, 최근 노동연금부 일선 기관 인력을 1만명 감축하는 등 대대적인 재정긴축이 진행되고 있으며, on-line 및 전화를 통한 수당신청 강화 등 업무효율성 강화
 - 통합급여(Universal Credit) 도입, 고용서비스 제공의 민간위탁 및 성과계약방식 도입 (Work Programme) 등 재정 낭비를 막기 위한 제도 도입
 - 영국의 보수당과 자유민주당 연정정부는 사회복지제도가 복지의존자들에게는 노동 동기부여를 약화시키는 경향이 있다는 비판적 평가와 함께 복지시스템 전반이 너무 복잡함으로 복지시스템을 단순화할 필요가 있다고 판단
 - 일할 수 있는 사람은 빈곤과 복지의존상태를 탈피할 수 있도록 복지혜택에 대한 개인적 책임을 전반적으로 강화하는 복지개혁이 필요하다는 동의가 연정정부 전반에서 이루어졌음.

- ‘통합급여(Universal Credit)’는 근로동기부여에 핵심이 있고, 현행 소득보조(Income Support), 자산조사에 기초한 구직급여(income-based Jobseeker’s Allowance), 소득관련 고용지원수당(income-related Employment and Support Allowance), 주거수당(Housing Benefit), 아동세금공제와 근로세액공제(Child Tax Credit and Working Tax Credit) 제도를 대체
- 현재 영국의 10개 지역에서 실험 중. 실험지역은 주로 북서지역에 집중되는 경향
- 급여지급에서의 엄격성 강화를 위하여 급여사무소(Benefit Integrity Center)의 운영 강화, 과다 급여를 예방하고 체계적 관리를 하는데 활용
- 전국 63개의 working age benefit centres가 존재, 32개 contact centres가 존재, 7개의 Disability benefit centres, 그리고 13개 연금센터 등이 존재
- 우편이나 전화로 접촉하고 income support JSA, IB 그리고 ESA를 담당
- 전체적으로 비용을 줄이기 위하여 온라인, 전화이용 접촉이 강화됨.
- 청년실업에 대한 대응 강화
- 정책에서도 그리고 일선 사무소 팀 구성에서도 청년실업자를 지원하는 방식을 별도로 구성하고 전문화하는 경향을 보임.

2. Job centre Plus

- 중앙부처 통합에 이어 2002년 일선기관에서도 사회보장급여를 담당하는 급여관리청(Benefit Agency)과 고용지원서비스를 담당하는 고용서비스청(Employment Service)을 통합하여 Job centre Plus 설립
- 영국은 전국이 7개의 서비스 네트워크 지역으로 그리고 다시 37개의 district 로 구성되어 work service를 운영
- 동 기관은 근로연령층 이용자들의 구직 및 취업알선과 복지서비스를 지원하고, 고용주들의 구인·채용을 지원함
- 전국적으로 722개의 Job centre Plus가 존재하며, 총 37,000명의 직원이 근무
- 서비스 신청절차와 주요 인력의 역할¹⁾
- 초기접촉센터(Contact Centre): 초기접수(First Contact)을 담당. 별도의 기관으로 존재. 동 사무소에 접수가 배치
- First Contact는 확대고용센터와 급여신청자간의 초기상담을 말하며, 주로 전화상으로 이루어지며 최초연락담당자(First Contact Officer)를 통해 이루어짐.
- 최초연락담당자(First Contact Officer)는 개별상담자와의 근로중점인터뷰(Work-Focused Interview)를 연결해줌.

1) DWP(2007)의 『Evaluation of the macroeconomic impact of Jobcentre Plus and Jobseeker’s Allowance New Deals: a feasibility study』를 참조함.

○ 재정평가자(Financial Assessor)

- 근로중점인터뷰(Work-Focused Interview)에 앞서서 재정평가자(Financial Assessor)와 급여지급과 관련된 상담을 하게 됨.
- 개인의 보고를 기초로 함. 전산으로 필요한 경우 몇 가지 정보는 확인이 가능
- 신청자가 일단 관련 급여신청서류를 작성하고 급여신청을 위한 증명서류들을 갖추어 제출하면 재정평가 관련 상담이 이루어짐.

○ 개별상담자(Coach)

- 급여를 신청하는 모든 근로연령층에 대해 근로중점인터뷰(Work-Focused Interview)는 의무적인 과정임.
- 이 상담에서 개별상담자는 취업에 장애가 되는 요인을 파악하고, 이러한 장애요인을 극복할 수 있는 방법을 확인시켜줌.
- 상담이후 취업을 지원하기 위한 match 활동을 시작. 특화된 전산망인 Universal Job Match를 활용
- 과거 Personal Adviser로 명명되던 상기 역할을 Coach로 명칭을 변경. 이유는 보다 적극적으로 관여하는 것을 지향하기 위함임.
- 신규신청자 담당 상담자가 있고, 장애등을 가진 취약자를 지원하기 위한 ESA담당 상담자도 있음. 신규신청자 담당은 요구사항을 정리하고 규정과 의무를 알려줌.
- 제제담당이 별도의 창구로 배치되어 있으며 훈련학습담당도 배치되어 있고 이 인력은 지방정부와 주로 협력하는 역할을 함
- work Psychologist도 배치되어 있음. York 확대고용센터에는 2명 배치된 상태
- 1-4세 아동을 양육하는 한부모 담당도 특화되어 있음. 근로조건이 면제되어도 지속적으로 일의 중요성을 강조하고 근로 시 얻는 혜택을 지속적으로 전달.
- 상담자는 제제도 결정. 면담불참이나 동의된 구직활동을 하지 않으면 수당이 중단되는데, 이 때 이 부분을 최종 결정하도록 제제 담당에게 의견을 전달.
- 만약 상담이 어려운 사례는 상담자간 사례를 교환하기도 함. 센터 내 사례 컨퍼런스도 운영
- flexible fund를 마련하여 필요한 사소한 지원도 하는 경향으로 변화.

□ 제공서비스

- 급여의 결정과 지원. 근로에 필요한 훈련을 제공하거나 연결. 사소한 필요품을 지원하기도 함.
- 훈련을 제공하며 지방정부 council과 협력하는 준고령자 대상 훈련과정 등도 있음.
- 의복지원, 인터뷰위한 이동지원, 안정장비구입지원 등 지원 다양
- Mandatory work activity도 운영. 강제로 일 경험을 하도록 함. 4주간 일 경험을 통

하여 경력단절집단의 동기를 제고하도록 함. 일에 대한 헌신도를 높이려는 것으로 필요한 지원도 병행. 적절한 일자리(적절한 멘토가 없는 조직이 다수)가 부족한 것이 문제이지만 성과는 긍정적

- 훈련위탁기관으로 사례 의뢰. 2년 후 회귀되는 사례에 대해서는 다시 집단을 구분하여 서비스 제공. 집단 구분은 상담자가 결정함. 매일 면담하는 집중 관리집단이 약 1/3, 지역사회 프로그램으로 의뢰되어 매주 30시간 이상 자원봉사하는 집단이 약 1/3, 구직노력을 함을 증명하는 집단이 약 1/3
- 창업지원도 이루어짐. 창업초기 일정 수준의 수당이 제공되기도 함. 시간이 지나면서 감소하는 수당체계운영

○ 18-25세 담당 지원은 강화되는 경향.

- 이들에게는 4가지 지원(소득지원, 일경험, 도제, 훈련학습)이 제공됨.
- 소득지원은 대개 6개월 지속, 1/1주 면담으로 집중 상담.
- 요크의 방문 기관의 경우 성공률이 높아서 26주 내 95%취업, 52주 내 99%취업

□ 공간의 구성

- 안전이슈로 인하여 매우 삼엄한 경비 속 사무실 운영
- 입구에 접수가 배치되어 있으며 이들은 건장한 남성으로 보안을 일부 겸한 역할을 하는 것으로 판단.
- 장애인을 위한 상담 공간은 별도 구성
- 자율적인 구직 공간이 있으며 곁에는 전화를 두어 약속 등이 가능하도록 함.
- 뒤편에는 오용방지 사무소도 있음.

□ 관련 기관과의 협력

○ 고용주와의 관계 및 서비스²⁾

- 각 Jobcentre Plus 사무소에는 고용주 담당이 있음.
- 요크의 확대고용센터에도 Employer Engagement Team이 있으며 6명이 활동.
- 고용주가 구인이 필요할 경우 Contact Centre로 전화하여 구인정보를 입력하면 Jobcentre Plus 데이터베이스에 등록이 되며 구인이 이루어지지 않았을 경우 전담팀은 고용주에게 연락하여 더 효과적으로 사람을 구하기 위해 도움을 줄 수 있는 것이 있는지 알아보고 필요한 조언을 제공함.
- 지속적으로 구인정보들을 모니터링하여 구직자가 기대한 만큼 모이지 않을 경우 Jobcentre Plus의 자체 고용지원 프로그램(예를 들어 Work Trial같은 직업 경험 프로그램 등) 대상으로 지정해주는 등 부가적인 서비스를 제공
- 그밖에 대기업 고용주 담당팀과 중소기업 담당팀이 별도로 있어 구인 전략(recruit

2) 영국의 김보영박사의 집필본임을 밝힘.

solution)을 제공

- 나아가 Jobcentre Plus는 대규모의 훈련된 인력이 요청되는 새로운 공장이나 서비스 센터가 들어설 경우 이에 맞는 훈련과정 개발을 제공하는 등 지역 개발과 투자를 유치에도 적극적으로 결합

○ 직업훈련 기관과의 관계³⁾

- 장기 실업자, 장애인, 전과자 등 구직에 특별히 어려운 조건이 있는 사람들을 위해 정부에서는 직업 훈련을 위한 예산을 지원함.
- 직업 훈련 제공을 위하여 민간 훈련 공급자와 계약을 맺으며 보통 민간 업체와 지역 단체가 함께 입찰에 참여하고 Jobcentre Plus에서도 다양한 공급자로 구성된 참여자와 계약을 체결함.
- 계약 체결 시 기본적인 운영비용과 함께 훈련 후 취직한 참가자 수에 따라 추가 급여를 조건으로 삼입함. 참가자의 일정 이상 비율이 취직할 경우에만 수익을 얻을 수 있는 구조로 설계하여 훈련 제공자가 형식적으로 훈련을 제공하지 못하도록 강제함.
- 반면 훈련 제공자가 어떤 특정한 어려움이 없지는 않은지에 대해서 함께 점검하고 함께 해결책을 모색하기 위한 정기적인 회의를 가지며, 훈련 참가자 중 일부를 선정하여 개별적인 인터뷰를 가짐으로서 참가자의 만족도를 모니터하고 훈련 제공이 효과적으로 이루어지고 있는지를 점검함.

○ 지방정부, 서비스 제공자와의 관계

- 방문한 요크의 확대고용센터의 경우 인원감축으로 사회서비스 협력팀이 해체되고 훈련교육담당자가 배치되어 업무를 담당
- 지방정부와 협력관계는 좋은 상황. 이유는 지방정부의 훈련 예산이 대개 중앙정부의 것이고 확대고용센터의 해당 프로그램 선택이 예산 확보에 영향을 주기 때문
- 지방정부는 훈련 프로그램 대상 모집이 잘 진행되어야 하는데 확대고용센터가 이를 돕는 주 조직인 셈.
- 서비스 제공기관으로 지방정부와 민간기업이 경쟁하고 있는 상황에서 지방정부의 협력은 매우 좋을 수 밖에 없음. 상담자는 지방정부의 서비스에 대한 만족도를 구직자로부터 듣고 이후 결정에 반영

□ 확대고용센터 평가

- 확대고용센터는 상당한 수준의 자율성을 가지고 성과중심으로 운영됨.
- 매주 자체 성과표가 작성되기도 함.
- 취업자 수(과세자료와 비교, 취업계층 취업은 가점), 급여청구건 처리시간, 과대지급과 과소지급의 규모, 고객의 응답에 기초한 것으로 판단되는 고객의 만족으로 시의 성, 전문성, 정보를 중심으로 평가, 사용자의 표본추출로 사용자가 채용하였는지, 시

의성, 정확성을 평가

□ 최근의 이슈

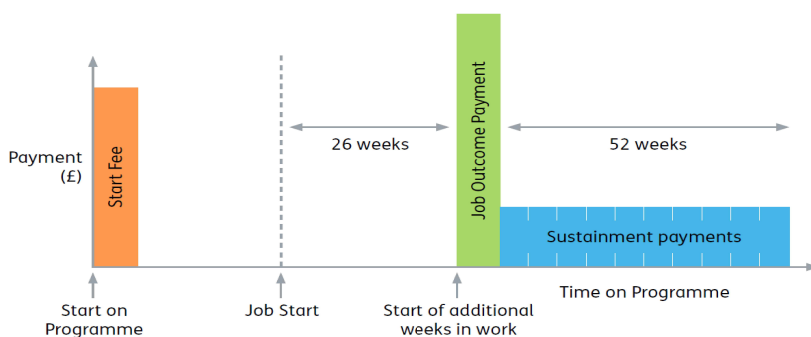
- 예산삭감으로 변화를 경험 중. 예를 들어 노동연금부 전체 종사자 90,000명 중 2013년 한 해 동안 10,000명 감원. 전체 예산에서 인건비의 비중이 높은 것이 주된 이유
- 청년실업에 대한 대응
- 직업훈련기관의 성공률에 대한 부정적 인식
- 근로능력판정에 대한 불만. 지나치게 엄격한 판정으로 취업이 불가능한 사례 속출

3. Work Programme 을 위한 직업훈련 기관

- 2010년 연합정부 이후 근로능력이 있는 취약계층에 대한 고용지원을 강화하기 위해 시작된 Work Programme은 수탁을 통하여 외부 기관이 운영
- 영국 전역이 18개 지역으로 구분된 상태로, 각 지역별 2-3개의 주 계약기관이 존재. 그리고 그 아래 4-5개 하부 계약기관이 존재.
- 민간, 준정부조직(제3섹터), 공공 모두 서비스제공기관이 될 수 있으나, 60~70%가 민간 provider
- 이 기관은 주 계약자로 확대고용센터에서 의뢰받은 실직자를 대상으로 서비스제공. 구체적인 서비스 제공은 이 기관의 자율적 설계에 따라 진행됨. 이를 black box라 하기도 함. 성과중심의 관리임을 시사⁴⁾

- 4) ① 수입요금(Attachment fee) : 잡센터에서 워크프로그램 수행기관으로 이관되는 시점, 즉 착수시점에 받는 요금으로 매년 줄어들고 있으며, 2015년 이후에는 수입요금이 없어짐
- 1단계 : 2011-2012 : £ 400
 - 2단계 : 2012-2013 : £ 300
 - 3단계 : 2013-2014 : £ 200
 - 4단계 : 2014-2015 : 0
- ② 고용시작요금(Job entry fee) : 고객이 고용된지 3(ESA)-6(JSA)개월이 지난 후 받는 요금 : £ 1200
- ③ 고용유지요금(Sustained employment fees) : 매월 £ 170-215(JSA), £ 235-370(ESA)

Figure 1: Incentives for sustained work, for example participant



□ 동 기관의 서비스

- 사례 별 5단계의 서비스 제공이 이루어짐.
 - 1. 진단: 면담으로 장애등 판단
 - 2. 준비단계: 주택, 채무, 자신감 등 장애를 심도깊게 파악하는 준비단계
 - 3. 고용성향상: 기술훈련, 취업위한 이세기술 등이 제공됨
 - 4. Job Matching: 기관 이익산출의 주요 단계
 - 5. 고용유지단계: 고용 후 사후관리단계
 - 1-4단계는 한 사람의 상담자가 담당. 위의 각 단계는 순환적인 성격으로 이해하여야 함. 순환을 줄이는 것이 기관에서는 최대 관심사
 - 근로능력판정은 기초 수준의 기준이 있지만 개별 면담에서 결정적인 판정이 이루어짐. 개별화된 판정이 대세이며 상담에서 구직자와 coach사이의 유대가 중요함.
 - 고용상태를 안정적으로 유지하기 위해서는 적절한 취업이 되도록 match가 중요함. 이 과정에서는 전산(Universal Job Search)으로 구비된 구인과 구직정보 site를 활용함.
 - 장기실업 후 근로동기가 약한 개인이나 집단의 경우 사회성훈련 등 동기강화(motivation) 프로그램도 운영
 - 공간구성
 - 기술훈련, 개인의 근로능력판정을 위한 공간이 있음. 중앙에 넓은 상담공간이 있으며 이 공간에서 상담가(coach)와 내담자가 면대면 상담.
 - 공간의 초입에는 스스로 job search가 가능한 공간이 마련되어 있음.
 - 그리고 그 옆에는 job match전문가가 배치되어 있음.
 - 고용센터와 달리 개방적인 사무실 운영이 이루어지고 있음. 민간의 자유로운 분위기를 강조하고자 하였다고 설명
 - 성공의 수준
 - 취업으로 연결되지 못하고 훈련으로 종료되는 사례가 적지 않음.
 - 성공으로 종료되지 않은 사례의 규모가 결국 기관으로 이전되는 계약된 지원의 수준에 영향을 주게 됨.
 - 취업되지 않고 지원이 유지되는 기간에 제공되는 attachments fee는 첫해는 사례당 400파운드이지만 4년째는 0가 됨. 초기 취업fees 는 1200파운드이며 3개월이나 6개월 취업이 유지된 사례 당 지원. 그리고 취업유지fees 는 고용이 유지된 사례 당 매달 총 52주까지 지급. 사례의 취업능력에 따라 어려운 사례에 더 많이 지원
 - 이 사례들은 다시 확대고용센터로 의뢰됨. 이 사례들은 영국 전체 의뢰 사례(2011년
-

6월-2012년 12월까지 의뢰된 건) 77%(주 계약기관, 확대고용센터 등 관계자의 진술이 상이. 공통점은 이 사례가 많다는 것임)를 차지하는데, 대체로 의뢰당시부터 구직자로 구분되기 어려운 정신건강 등의 문제 소지자였다는 평

<덴마크>

□ 배경

- 덴마크 사회제도는 매우 분권적이며, 복지와 고용에서 지방정부의 역할이 강세
 - 중앙정부는 사회정책의 방향을 정하고 법을 제정하며, 고용 및 사회복지 서비스는 대개 지방정부를 통하여 제공⁵⁾
- 1990년대 후반 보수정부에서부터 활성화정책 시작하여 1993년 이후 사민정부가 법제화
- 노동시장을 유연화 하되, 노동을 촉진하고 개인의 근로능력을 높여 실질적으로 자유경쟁시장에서 고용이 안정적으로 이루어지도록 하는 방향으로 개편
- 노동시장개혁은 적극적 노동시장정책의 강화, 유급휴가제도를 통한 취업공간 확보 정책에 초점
- 성과중심의 관리, 조직외부 파트너와의 협력, 프로파일링으로 개별화된 이력관리 등을 원칙으로 취업지원 및 교육훈련

4. The Social Services Administration

- 1945년 이후 사민주의 전통의 국가로 기반을 다짐
 - 높은 세율(46~58%)이 유지되고 있으며 공공서비스 중심의 정책이 진행되어왔음.
- 덴마크 사회제도는 매우 분권적. 복지와 고용에서 지방정부의 역할이 강세
 - 1960년대 이후 국가는 사회서비스를 지방정부(municipalities)를 통하여 제공하는 방식으로 재원과 행정을 변화시킴
 - 사회정책을 제정하는 것은 중앙정부이지만 사회복지의 대개 지방자치단체가 이행
 - 코펜하겐의 경우 city council 은 총 7개의 committee 로 구성됨. 재무부, 문화부, 아동청소년부, 보건과 돌봄부, 사회서비스부, 기술과 환경부, 고용과 통합(integration)부가 그 것임.

5) 덴마크는 사민주의 전통의 국가로 기반을 다지면서 높은 세율(46~58%)이 유지되고 있으며, 일반적인 서비스제공을 위해 필요한 비용을 제외한 세금의 대부분이 지방세의 형태로 구성



- 재무부가 주 부서로 이 장은 시장의 역할을 하게 됨.
- 사회서비스부는 주거불안정 집단, 약물중독 등 소외집단, 장애인, 정신질환자, 아동가족, 질환자들 대상으로 지원
- 동 부처 아래 사례관리사가 활동하는 의사결정기구가 있고 일선에서 서비스 제공하는 공공, 민간의 제공자가 존재. 이 밖에 서비스 개발과 조직의 지원을 담당하는 기구가 존재

○ 정보제공과 의뢰의 의무 강화

- 서비스를 제공하는 각 기관은 부서별로 전문화되어 있으나 서비스를 필요로 하는 국민이 접근성문제를 경험하는 것을 강력하게 예방. 모든 공공기관은 필요자에게 안내의 의무를 가짐. 서비스안내와 불만 시 이의제기 가능성과 방법을 고지하여야 하며 이는 법적 기반을 가지는 의무이며 교육을 받음.
- 대부분의 경우 시민은 오랜 복지정책의 역사 덕으로 스스로 필요한 정보를 가지고 있으나 그렇지 못할 경우 서비스 수급에서 누락은 방지하기 위함임.

5. 약물중독자 지원 shelter

- 코펜하겐은 약물중독자에 대한 관련 법을 개정하고 약물금지와 중단을 넘어 상대적으로 안전한 약물을 안전한 장소에서 안전하고 위생적인 도구를 사용하여 주입하도록 지원
- 음성적인 영역의 취약계층이 보다 양성화되는 계기를 마련하고 부작용을 최소화하기 위한 획기적 시도. 사회적 급여 및 서비스 제공이 가능하도록 이들이 등록 등을 지원하고 일부 사례는 근로참여를 시도
- 약물로 인한 사망 등 부작용을 줄이고 인근 지역의 분위기도 개선

6. 고용센터의 운영

- Job center는 취업취약계층의 취업장애요인을 극복하기 위한 맞춤형 원스톱 종합서비스 제공 기관이라 할 수 있음.
- 고용통합부는 Jobcenter, Benefit Office, Training Center 등 크게 3종류의 센터를 두고 있음
- 근로능력자 지원을 총괄함.
 - 과거 사회부조 수급실업자는 지방정부가, 실업보험가입자는 중앙정부가 고용지원을

담당하였으나 one-tier 체계로 변화

- 이 개혁의 두 가지 주 목표 중 하나는 개별화, 다른 하나는 실업보험가입 여부와 무관하게 실업자 지원을 동일 처우
- job center은 이민자와 청년실업에 주목하는 경향. 훈련과 언어 교육 등 집중적인 지원
- 18세 이상이 되면 가족에서 개인자료로 분리되어 구직을 위한 고용센터로 3개월 전에 정보가 통보됨. 개인들은 고용, 사회서비스, 경찰이 공히 사용하는 ID를 소지하고 있으며 이를 기반으로 정보를 정리, 전달.

○ 고용통합부와 고용센터의 구조

- 부처는 이사회와 행정으로 구분, 행정은 다시 고용센터, 급여사무소, 그리고 훈련센터로 구성
- 급여사무소는 별도의 건물로 있으며 구직자들은 이 곳을 우선 다녀와야 함. 훈련센터는 대개 민간서비스 제공자이며 공공도 존재
- 고용센터에는 대졸자 취업을 지원하는 carrier center가 별도로 구성, 운영됨.
- 이 밖에도 바로 취업이 가능한 구직자 담당, 조금만 교육하면 취업가능 구직자 담당, 질환자, 상병수당 담당, 교육이 부족한 청년층 담당 등 총 5개 특화된 팀으로 구성됨.
- 고용센터의 물리적 구조는 영국의 확대고용센터와 유사하지만 개방성이 더 강조된 상태
- 안전을 위해서 상담가들은 주머니 안에 위기 벨이 울리도록 하는 버튼을 소지하도록 하고 위험한 구직자 명단은 공유하여 이들 상담시 보안 직원이 주변에 배치되기도 함.

○ 고용센터의 주요 인력

- 고용센터에는 두 가지 주요 인력이 배치되어 있음.
- 하나는 전통적인 사례 상담자로 구직자의 강화와 제재를 처리. 계획을 수립하는 담당이 사무실에 있으며 상담과 기록, 그리고 프로파일링과 기획이 이에 따라 진행됨.
- 두 번째는 company consultant 로 민간기업과 관련하여 적극적으로 구직과 구인을 연결하는 전문가들이며 이들은 주로 민간에서 실무경험자를 중심으로 영입됨. 1인의 인력이 1주 평균 5개 회사를 접촉함. 이 전문가들은 교육으로 능력을 제고하기 보다 기 습득된 지식을 활용, 과거의 활동 경력이 중요

○ 개개인의 취업을 위하여 재취업활동계획서(individual action plan) 제도를 도입. 6개월 이상 실업자를 대상으로 작성하며 이 것은 실업자와 해당 노동사무소간의 계약임.

- 6개월 동안은 주로 사회보험이나 실업수당 등 subsidy job의 기회를 제공. 기업의 수요에 따라 그 규모는 달라짐. 이 과정에서 고용의 장애가 무엇인지를 파악하는 것이

가장 중요한 과제. 배치한 기업으로부터 이와 관련된 정보를 제공받음.

- 노동사무소는 실업자와의 면담을 통하여 실업자 본인의 희망과 노동시장의 수요를 함께 고려하여 취업을 향한 구체적이고 현실적인 단계를 제시하고 실업자가 동의하면 개인행동계획이 성립되는 것
- 상담과 지원의 전제로 구직자의 empower를 강조, 구직에서 강점을 본인이 가장 잘 알고 있다고 전제. 상담자는 신뢰를 바탕으로 자유재량을 가지고 상담, 판단.
- 실업자가 이 계획에 서명을 하고 나면 그는 그 내용을 준수하여야 하는 의무를 갖게 되며, 의무를 위반하거나 실행을 위한 노동사무소와의 협력을 거부할 경우 실업수당 지급이 중단됨.
- 중단 기간은 1주에서 최장 26주까지임. 2006년 통계에 따르면 98만 건 중 약 13,800 명에 대해 수당지급이 중단되었음. 이 중 약 25%는 3주 이상 중단됨.

○ IT기반으로 지원하는 체계 운영

- 구직자들은 Jobnet.dk를 통해 정보 활용, 지방정부 상호간에 Jobindsats.dk를 통한 취업지원 및 직업능력개발 프로그램 등 정보 교류가 이루어지며, 상담가들은 Case work tool을 이용하여 사례관리
- IT를 기반으로 고용지원간에도 상호 정보를 파악하고 배울 수 있음.
- 웹 기반으로 사례계획을 수립할 수 있는 tool이 있음. 크게 두 가지 프로파일링체계와 급여이력으로 구성됨.
- 하지만 세 번째의 경우 다른 정보망과 연결되지는 않음. 예를 들어 사회서비스의 전 산망에 접근할 수 없음. 특별한 경우 기관장 수준의 인력만 접근할 수 있으나 개인 정보 보호가 엄격
- 사회서비스 부서의 자료는 개인의 동의를 전제로 교환이 가능

○ 프로파일링시스템의 운영

- 이 체계는 구직자의 고용잠재력에 대한 초기, 지속적 평가를 기록, 유지하는 것으로 구직자와의 상담에서 정보를 구함
- 고용센터의 case worker 가 담당. 이들의 학문적 배경은 다양
- 세가지로 구성. 1. 고용잠재력(바로 노동시장에 진입, 활성화를 위한 준비, 그리고 바로 구직은 어려운 상황으로 구분), 2. 개인의 자원(자신의 고용에 대한 견해, 공식적인 자격, 개인적 능력, 재정적인 상황과 관계망, 건강이라는 다섯가지 차원으로 평가), 3. 노동시장의 요구(노동시장의 요구와 개인의 자원의 match 관련)
- 이 체계는 지역단위와 국가단위로 운영됨. 개별 구직자의 프로파일은 그의 희망과 능력 등 다양한 내용으로 입력관리됨. 각 제공자로부터 얻은 훈련, 취업관련 보고도 포괄됨.

7. Ministry of social Affairirs, Children and Integration

- 노인에 대한 서비스 지원을 담당
- 인구노령화로 노인에 대한 돌봄은 사회 이슈화
- 전국이 5개 권력으로 나누어지고 다시 98개 지방정부 수준에서 관리됨
지방정부는 senior advisory boards를 구성하는 것이 의무
- 노인돌봄은 가정내 보호와 시설보호로 구분
- 가정보호는 가사지원, 개인일상(목욕이나 기상 등)지원, 그리고 무료급식으로 구성
- 시설보호는 84세 이상의 고령자가 주 대상. 90세 이상이 18%
- 시설거주기간은 평균적으로 짧은 경향
- 재활을 강조하고, 복지의 기술을 접목하려는 경향이 강해지고 있음.
- 서비스 제공자에 대한 비용지불의 효율화, 질관리가 역시 이슈