
고용서비스 현황서 작성 안내서

[직업소개사업]

2025. 4.

고용서비스 우수기관 인증제 직업소개사업 평가항목

영역	배점	인증지표	배점	평가항목	배점
A. 운영활동	150	A.1. 운영계획 및 업무개선	60	A.1.1. 운영계획 실행 및 개선	60
		A.2. 개인정보보호 및 법규준수*	90	A.2.1. 개인정보보호 및 보안*	50
				A.2.2. 법규 준수 및 윤리경영*	40
B. 업무 프로세스	280	B.1. 구인 및 구직 관리*	100	B.1.1. 구인 관리*	50
				B.1.2. 구직 관리	50
		B.2. 직업상담 및 취업 알선*	130	B.2.1. 직업상담 및 사례관리	50
				B.2.2. 취업 알선 및 지원	50
				B.2.3. 취업 알선 채널의 다양성*	30
		B.3. 사후관리*	50	B.3.1. 직업상담 사후관리*	50
C. 자원관리	250	C.1. 인적자원의 적절성*	100	C.1.1. 인적자원관리*	40
				C.1.2. 인적자원의 전문성*	60
		C.2. 인적자원개발 및 투자	100	C.2.1. 교육훈련	50
				C.2.2. 보상 및 복리후생	50
		C.3. 물적자원관리*	50	C.3.1. 시설공간의 적절성*	50
D. 성과	320	D.1. 재정 건전성	30	D.1.1. 재정의 건전성	30
		D.2. 고객 만족*	100	D.2.1. 고객 만족도*	100
		D.3. 취업실적*	70	D.3.1. 취업실적*	70
		D.4. 우수서비스 창출	120	D.4.1. 우수서비스 창출	120
합계					1000

* 별표(*) 표시가 있는 지표는 지사 단위 별도 현장실사 진행(평가항목기준 10개 항목) (광역형지사 해당)

A. 운영활동

A.1. 운영계획 및 업무개선

A.1.1. 운영계획 실행 및 개선(60점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 사업 운영계획과 운영계획에 따른 실행 수준을 평가 ▶ 기관의 내적·외적 환경을 고려하여 실현 가능성이 높은 운영 계획을 수립 및 실행하고 그 결과를 점검하여 지속적으로 실행을 개선하는지를 평가
착 안 사 항	- 운영계획 수립 · 경영환경(내적·외적 환경) 분석을 실시하였는지(예: SWOT 분석 등) · 수립된 운영계획이 경영환경 분석 결과를 바탕으로 구체적이며 실현가능하게 기술되어 있는지 - 실행 결과 점검 및 점검 결과 공유

A.2. 개인정보보호 및 법규준수

A.2.1. 개인정보보호 및 보안(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 개인정보보호 및 보안 계획과 계획에 따른 개인정보보호 및 보안 수준을 평가 ▶ 기관이 개인정보를 보호하고 보안을 유지하기 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 적극적으로 실행하며 개인정보보호 및 보안 강화를 위한 추가적인 투자를 계획 및 실행하고 있는지를 평가
착 안 사 항	- 개인정보보호 및 보안 계획 수립 · 개인정보보호 및 보안 책임자와 업무 담당자 지정 또는 관련 조직 구축 · 개인정보보호 및 보안 정책 관련 지침, 절차 수립 및 매뉴얼 개발 - 개인정보보호 및 보안 강화(유지)를 위한 자원(인력, 예산 등) 확보 수준 - 개인정보보호 교육 이수 실적 - 보안 교육 이수 실적

A.2.2. 법규 준수 및 윤리경영(40점)

평가목적 및 취지	▶ 사업과 관련된 법규 준수 여부 및 윤리경영 수준을 평가 ▶ 기관이 직업소개사업과 관련된 법규를 준수하고 윤리경영을 위하여 적극적으로 노력하고 있는지를 평가
--------------	---

착 안 사 항	- 직업소개사업과 관련 법규 위반 내역 - 최근 3년간 손해배상 책임보험 가입 - 윤리강령 제정 여부, 윤리강령 내용 및 공유 - 직업윤리 및 상담윤리 관련 교육 실시
----------------------------	--

B. 업무 프로세스

B.1. 구인 및 구직 관리

B.1.1. 구인 관리(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 구인 관리 계획과 계획에 따른 구인 관리 수준을 평가 ▶ 기관이 구인 관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 자체 구인 DB를 운영 및 관리하며 이를 최신화하고 있는지를 평가
착 안 사 항	- 구인 관리 계획 수립 · 구인 목표가 설정되어 있고, 구인 목표 달성을 위한 세부적인 실행계획이 포함되어 있는지 · 구인 목표에 발굴 계획이 포함되어 있는지 · 구인 관리를 위한 담당자가 지정되어 있는지 · 구인 관리를 위한 예산이 편성되어 있는지 - 자체 구인 DB 운영 - 구인표 기재사항 - 자체 발굴 구인처 활용 채용지원서비스 실적

B.1.2. 구직 관리(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 구직 관리 계획과 계획에 따른 구직 관리 수준을 평가 ▶ 기관이 구직 관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 자체 구직 DB를 운영 및 관리하며 이를 최신화하고 있는지를 평가
착 안 사 항	- 구직 관리 계획 수립 · 구직 목표가 설정되어 있고, 구직 목표 달성을 위한 세부 실행계획이 포함되어 있는지 · 구직 목표에 모집 계획이 포함되어 있는지 · 구직 관리를 위한 담당자가 지정되어 있는지 · 구직 관리를 위한 예산이 편성되어 있는지 - 자체 구직 DB 운영 - 구인표 기재사항 - 구직자 모집을 위한 활동 사례

B.2. 직업상담 및 취업 알선

B.2.1. 직업상담 및 사례관리(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 직업상담 및 사례관리 계획과 계획에 따른 직업상담 및 사례관리 수준을 평가 ▶ 기관이 직업상담 및 사례관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 직업상담 사례를 유형화하여 관리 및 공유하며 공유 결과를 적극적으로 활용하고 있는지를 평가
착 안 사 항	- 직업상담 및 사례관리 계획 수립 · 직업상담 및 사례관리 목표가 설정되어 있는지 · 직업상담 및 사례관리를 위한 절차 및 기법(요령) 등이 포함되어 있는지 · 상기 내용이 사례별로 유형화되어 정리되어 있는지 - 계획에 따른 직업상담 및 사례관리 - 상담 사례 공유 - 사례공유회 결과 활용

B.2.2. 취업 알선 및 지원(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 취업 알선 및 지원 계획과 계획에 따른 취업 알선 및 지원 수준을 평가 ▶ 기관이 취업 알선 및 지원을 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 구인·구직자의 요구에 따른 맞춤형 취업 알선 및 지원을 실시하며 그 결과를 기록, 공유 및 개선하고 있는지를 평가
착 안 사 항	- 취업 알선 및 지원 계획 수립 · 취업 알선 및 지원 목표가 설정되어 있으며 해당 목표가 구인·구직자의 요구사항을 반영하여 현실적으로 제시되어 있는지 · 취업 알선 및 지원 목표 달성을 위한 세부 실행계획이 포함되어 있는지 · 취업 알선 및 지원 목표 및 세부 실행계획이 전년도 결과를 반영하여 개선되고 있는지 · 취업 알선 및 지원을 위한 담당자가 지정되어 있는지 · 취업 알선 및 지원을 위한 예산이 편성되어 있는지 · 상기 내용이 구인·구직자별로 유형화되어 정리되어 있는지 - 취업 알선 및 지원 내용

B.2.3. 취업 알선 채널의 다양성(30점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 취업 알선 채널 관리 계획 및 계획에 따른 취업 알선 채널 관리 수준을 평가 ▶ 기관이 취업 알선 채널 관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 취업 알선을 위한 협약 체결 및 협약 체결 기관을 활용하여 취업 또는 채용을 실시하고 있는지를 평가
착안사항	- 취업 알선 채널 관리 계획 수립 · 취업 알선 채널 확보 및 관리에 관한 목표가 설정되어 있으며, 해당 목표가 현실적인지 · 취업 알선 채널 확보 및 관리 목표를 달성하기 위한 세부 실행계획이 수립되어 있는지 · 취업 알선 채널 확보 및 관리를 위한 담당자가 지정되어 있는지 · 취업 알선 채널 확보 및 관리를 위한 예산이 편성되어 있는지 - 협약체결 기관 현황 - 협약체결 기관을 통한 취업 및 채용 실적

B.3. 사후관리

B.3.1. 직업상담 사후관리(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 직업상담 사후관리 계획과 계획에 따른 사후관리 수준을 평가 ▶ 기관이 직업상담 사후관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 사후관리 내용을 체계적으로 기록 및 관리하여 대상별로 지속적인 직업상담 사후관리를 실시하고 있는지를 평가
착안사항	- 직업상담 사후관리 계획 수립 · 직업상담 사후관리 목표가 설정되어 있는지 · 직업상담 사후관리를 위한 절차 및 기법(요령) 등이 포함되어 있는지 - 계획에 따른 직업상담 사후관리

C. 자원관리

C.1. 인적자원의 적절성

C.1.1. 인적자원관리(40점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 인적자원관리 계획과 계획에 따른 인적자원관리 수준을 평가 ▶ 기관이 인적자원관리를 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 결원 발생 시 적절히 대응하며 인적자원의 장기근속을 유도하고 있는지를 평가
--------------	---

착 안 사 항	- 인적자원관리 계획 수립 · 기관의 대내·외 환경을 반영하여 인력 수요를 분석하고 있는지 · 인력 수요 분석 결과에 따라 인력 확보 등을 위한 세부 실행 계획을 수립하고 있는지 · 인적자원관리를 위한 담당자를 지정하고 있는지 · 결원 발생 시 공백 대응을 위한 계획이 포함되어 있는지 - 안정적인 전문인력 확보 및 장기근속자 현황
------------------	--

C.1.2. 인적자원의 전문성(60점)

평가목적 및 취지	▶ 기관에 소속된 인적자원의 전문성을 평가 ▶ 기관이 직업소개사업에 필요한 전문성을 가진 인력을 충분히 확보하고 있는지를 평가
--------------	---

착 안 사 항	- 등록 직업상담원들의 직업소개소 근무경력 - 직업상담사, 사회복지사, 교사, 공인노무사 등의 자격 현황
------------------	---

C.2. 인적자원개발 및 투자

C.2.1. 교육훈련(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 교육훈련 계획과 계획에 따른 교육훈련 수준을 평가 ▶ 기관이 교육훈련을 위한 구체적이고 실현가능한 계획을 수립하고, 교육 결과를 직무에 활용하며 교육수요 및 교육만족도를 반영한 교육을 실시하고 있는지를 평가
--------------	--

착 안 사 항	- 교육훈련 계획 수립 · 교육훈련 목표가 설정되어 있으며 해당 목표가 교육훈련수요 및 만족도 조사 결과를 바탕으로 현실적으로 설정되어 있는지 · 교육훈련을 위한 담당자를 지정하고 있는지 · 교육훈련을 위한 예산이 편성되어 있는지 - 교육훈련의 다양성 및 교육훈련 선택권 확보 - 실질적인 교육훈련 시행 - 교육수요 조사 시행 및 결과 활용 - 교육만족도 조사 시행
------------------	---

C.2.2. 보상 및 복리후생(50점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 수립한 보상 및 복리후생 규정과 규정에 따른 보상 및 복리후생 수준을 평가 ▶ 기관이 직원의 보상 및 복리후생을 위한 구체적이고 실현가능한 규정을 수립하고, 보상 및 복리후생 프로그램 운영 결과를 체계적으로 관리하며 운영 결과를 차년도 계획 수립에 반영하고 있는지를 평가
착 안 사 항	- 보상 및 복리후생 규정 수립 · 보상 및 복리후생 프로그램 설계 시 의견 수렴 · 실시 후 만족도 조사 및 결과 활용

C.3. 물적자원관리

C.3.1. 시설공간의 적절성(50점)

평가목적 및 취지	▶ 법정 규정에 따른 시설공간 확보의 적절성을 평가 ▶ 기관의 시설 공간이 법적 규정에 부합하고, 내부 구조가 효율적으로 활용되며 고객의 접근성이 좋은지를 평가
착 안 사 항	- 건축물대장 및 설계도면 · 해당 기관의 사무실이 법에서 규정한 면적을 준수하고 있는지 · 종사자 수 대비 면적이 충분한지 - 화재보험 가입

D. 성과

D.4. 우수서비스 창출

D.4.1. 우수서비스 창출(120점)

평가목적 및 취지	▶ 기관이 제공하는 서비스의 전반적인 우수성을 평가
착 안 사 항	- 직업소개사업(광역형 본사) · 리더십 : 본·지사 관리에 관한 CEO의 철학, 시너지 창출 수준, 중장기 계획 및 비전의 우수성 · 고용서비스 방법의 혁신성 : 고용서비스 제공 방법 및 기법의 혁신성 · 고용서비스 내용의 차별성 : 서비스 내용의 차별성 · 우수 고용서비스의 확산 가능성 : 활용가능성, 모범성 등 - 직업소개사업(지역특화형) · 지역 특화사업 추진 : 지역에 특화된 사업 추진 수준의 우수성 · 고용서비스 방법의 혁신성 : 고용서비스 제공 방법 및 기법의 혁신성 · 고용서비스 내용의 차별성 : 서비스 내용의 차별성 · 우수 고용서비스의 확산 가능성 : 활용가능성, 모범성 등