



정책자료 2021-05

사회보장 현장 모니터링

- 현장 전문가와 실무자 포럼

김성아
엄다원



연구진

연구책임자 **김성아** 한국보건사회연구원 부연구위원
공동연구진 **엄다원** 한국보건사회연구원 연구원

정책자료 2021-05

사회보장 현장 모니터링

- 현장 전문가와 실무자 포럼

발행일 2021년 12월
발행인 이태수
발행처 한국보건사회연구원
주소 [30147]세종특별자치시 시청대로 370
세종국책연구단지 사회정책동(1~5층)
전화 대표전화: 044)287-8000
홈페이지 <http://www.kihasa.re.kr>
등록 1999년 4월 27일(제2015-000007호)
인쇄처 (주)에이치에이엔컴퍼니

© 한국보건사회연구원 2021
ISBN 978-89-6827-795-5 93330
<https://doi.or.kr/10.23060/kihasa.f.2021.05>

발|간|사

2000년에 국민기초생활보장제도가 도입된 이후 어느새 20여 년의 시간이 지났다. 2015년에 맞춤형 급여체제로 개편했고, 2017년 제1차 기초생활보장 종합계획 수립과 2020년 제2차 종합계획 수립에 이어 2021년에는 생계급여 부양의무자 기준을 폐지했다. 국민기초생활보장제도는 시혜적 생활보호제도의 한계를 극복하고 빈곤한 이들 또한 인간다운 삶을 살 권리를 가진 국민의 한 사람으로 존중하고 기본생활을 보장하기 위한 최소한의 안전망으로 기능하며 개선을 거듭해왔다.

사회보장 현장 모니터링 사업은 국민기초생활보장제도뿐 아니라 사회보장제도의 전반이 실현되는 지역과 현장의 생생한 경험과 평가를 청취하기 위해 우리 연구원에서 2008년부터 운영해왔다. 그동안 모니터링 결과가 연구와 정책으로 환류되어 사회보장제도의 효과성과 효율성을 높이는 데에 기여했음은 부인할 수 없다.

2021년 사업은 김성아 부연구위원이 책임을 맡아 엄다원 연구원이 함께 운영하였다. 누구보다 총 네 차례의 정기 포럼과 한 차례의 수시 포럼에 적극적으로 참여한 제8기 사회보장 현장 모니터링 전문위원단의 헌신이 있었기에 이 사업이 운영될 수 있었다. 사업을 진행하면서 관심과 참여를 아끼지 않은 소득보장정책연구실원 또한 이 사업의 한 축을 떠받치고 있다. 마지막으로 이 보고서에 수록된 내용은 연구원의 공식적인 견해가 아님을 밝힌다.

2021년 12월

한국보건사회연구원 원장

이 태 수





제1장 서론	9
제2장 청년 자산형성 지원사업에 대한 모니터링	17
제1절 모니터링 개요	19
제2절 모니터링 결과	24
제3장 위기가구 긴급생계지원과 한시생계지원 운영과 평가	55
제1절 모니터링 개요	57
제2절 모니터링 결과	60
제4장 사회보장정보시스템과 테크노스트레스	107
제1절 모니터링 개요	109
제2절 모니터링 결과	113
제5장 긴급복지지원제도 평가와 개선	229
제1절 모니터링 개요	231
제2절 모니터링 결과	236
제6장 국민기초생활보장제도 부양의무자 폐지 경과와 복지 사각지대 발굴 ..	319
제1절 모니터링 개요	321
제2절 모니터링 결과	324

표 목차

〈표 1-1〉 제8기(2021.5~2022.12) 사회보장 현장 모니터링 포럼 전문위원단	13
〈표 1-2〉 2021년 제2차 사회보장 현장 모니터링 포럼 세부 개요	15
〈표 2-1〉 현행 자산형성지원사업 개요	19
〈표 3-1〉 코로나19 확산 이후 생계위기가구 대상 재정지원 내용 및 경과	57
〈표 3-2〉 대상자별 증빙서류	85
〈표 4-1〉 군산시 조촌동 복지 사각지대 발굴 및 처리실적 현황	178
〈표 4-2〉 복지 사각지대 발굴 대상자 처리실적 상세 현황	180
〈표 4-3〉 복지 사각지대 발굴 대상자 비대상 현황	180
〈표 5-1〉 긴급복지지원제도 지원내용	233

그림 목차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



[그림 2-1] 자산형성지원사업 개편 방안	21
[그림 4-1] 차세대시스템의 핵심 기능	111
[그림 6-1] 기초생활보장 생계급여 부양의무자 기준의 단계적 폐지 경과	322



사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제 1 장

서론



제 1 장 서론

- 사회보장제도의 효율성·효과성·적정성·건강성을 향상하기 위해서는 현장 중심의 체계적인 모니터링을 통한 환류체계를 마련하는 것이 필수적임.
- 이에 중앙정부 및 지방자치단체에서도 각종 복지사업의 효과성과 건강성을 향상하기 위해서 현장 중심의 모니터링 및 사후관리 체계를 강조하고 있음.
- 이에 2010년부터 국민기초생활보장제도를 중심으로 통합조사, 전달체계, 사각지대 및 부정수급 축소 등의 이슈에 대응하기 위하여 사회보장 현장 모니터링 포럼을 운영해오고 있음.
- 2013년 사회보장기본법 제정에 따라 중앙정부 및 지방정부의 복지사업의 효율성을 향상하기 위한 사전 협의 및 조정 기능이 강화되면서 현장 중심의 정책수립 및 평가가 강조되고 있음.
- 이에 따라, 기존 기초생활보장제도 중심의 모니터링 및 평가 영역을 소득보장정책연구실이 포괄하고 있는 다양한 사회정책 영역으로 확장함으로써 동 사업을 통해 정책평가 및 개선방안 관련 연구를 지원해오고 있음.
- 사회보장제도에 대한 일상적인 모니터링뿐만 아니라 코로나19에 따른 전 세계적인 팬데믹 같은 외부 충격 상황에서의 현장 모니터링

역할도 매우 중요함.

- 코로나19 확산에 따른 피해 상황을 확인하고, 정책 효과성을 평가하여 정책 개선방안을 마련하기 위해서는 현장의 모니터링이 필수적임.
- 사회보장 현장 모니터링 포럼은 일선 지자체 사회복지공무원 및 현장 전문가를 중심으로 포럼을 운영함으로써 정책 네트워크를 구축하고 현장성을 강화하여 근거 중심 정책(evidence-based policy)을 마련하는 데에 목적을 둬م.
- 또한 개별 사업부서뿐만 아니라 사회복지통합관리망(행복e음) 운영조직 및 지역복지 담당 조직과의 긴밀한 협조체계를 구축함으로써 정책 모니터링 및 환류체계를 공고히 하고자 함.
- 더불어 코로나19 확산 같은 외부 충격에 따른 취약계층의 피해 상황을 점검하고, 긴급재난지원금 등과 같은 정부정책의 효과성을 평가하고, 개선방안을 도출하기 위해 현장 모니터링을 수행하고자 함.
- 사회보장 현장 모니터링으로 수렴된 다양한 문제인식을 원내 연구진과 공유함으로써 정책연구의 근거를 제공하고, 제시된 정책대안은 보건복지부 등 정부부처 및 지방자치단체 정책담당 부서에 공유함으로써 정책 개선의 참고자료로 활용함.
- 이를 통해 국민기초생활보장제도를 포함한 공공부조 및 사회서비스 영역의 다양한 복지사업의 전달체계 및 지자체 집행과정, 복지대상자의 체감도에 대한 체계적인 모니터링 및 사후관리 체계를 통해 사회보장급여 및 서비스 관련 정책의 개선사항을 도출하여

이를 반영함으로써 제도의 효율성, 효과성, 적정성 등을 향상하는데 기여함.

- 또한 일선 지자체 공공부조 및 사회서비스 영역별 복지사업 담당 공무원 및 민간 전문가 등 현장 중심의 전문가와 실무자로 구성된 포럼 운영 및 네트워크 구축을 통해 복지정책의 현장성에 기반을 둔 정책집행 및 통합 조정에 기여하고, 현장 중심의 정책 연계 및 집행을 통해 국민 중심의 맞춤형 복지를 구현하여 복지대상자의 체감도를 높이고 제도 개선에 기여함.

□ 2021년에는 제8기 전문위원단을 위촉하였음.

〈표 1-1〉 제8기(2021.5~2022.12) 사회보장 현장 모니터링 포럼 전문위원단

구분	이름	지역	기관명	소속부서	직위,직급
1	강영란	전북	군산시청	의료보장팀	팀장
2	강원선	전북	전주시 완산구 서신동주민센터	동네복지팀	팀장
3	곽동순	전북	전주시 완산구청	생활복지과 희망복지팀	팀장
4	김근영	제주	제주시청	조천읍 맞춤형복지팀	팀장
5	김금순	서울	광진구청	복지정책과 복지자원팀	팀장
6	김선숙	인천	인천지역자활센터협회	사무국	팀장
7	김성희	대전	동구 효동행정복지센터	찾아가는복지팀	팀장
8	김연실	충남	서천군 서면행정복지센터	맞춤형복지팀	팀장
9	김영문	세종	세종특별자치시청	부강면행정복지센터	주무관
10	김영숙	충남	충남 금산군 금산다락원	복지팀	팀장
11	김진호	광주	광산구청	복지지원과 통합관리2팀	팀장
12	남궁명	강원	홍천군청	복지정책과	과장

14 사회보장 현장 모니터링: 현장 전문가와 실무자 포럼

구분	이름	지역	기관명	소속부서	직위,직급
13	마형준	전북	장수군 계북면사무소	맞춤형복지팀	팀장
14	문형규	경남	의령군 칠곡면행정복지센터	맞춤형복지팀	팀장
15	박설희	경북	울진군청	행정지원과	주무관
16	서경애	경기	광명시청	복지정책과 통합조사팀	팀장
17	오복경	충남	충남남부노인보호전문기관		관장
18	이동형	경북	안동시청	사회복지과 사회보장팀	팀장
19	이명숙	전북	임실군청	여성청소년과 드림스타트팀	팀장
20	이상복	경기	광주시노인복지관		관장
21	이정석	인천	부평구청	여성가족과	주무관
22	임영란	서울	은평종합사회복지관	복지서비스팀	과장
23	장화경	서울	아동권리보장원	아동보호본부	본부장
24	조만선	경남	산청군 신등면사무소	신등면사무소	면장
25	최은희	충남	사회복지법인 계룡시사회복지협의회		이사
26	최재권	경기	고양시청	복지여성국 아동청소년과	주무관
27	한주현	세종	세종특별자치시청	여성가족과	주무관
28	허수자	충남	서천군 시초면행정복지센터	시초면행정복지센터	면장

□ 제8기 전문위원단을 중심으로 총 네 차례의 정기 포럼과 한 차례의 수시 포럼을 추진하였으며, 세부 경과는 다음과 같음.

○ 1차 모니터링 포럼: 제8기 전문위원 위촉식 및 포럼 개최

- 지방자치단체 일선 사회복지공무원 및 민간 전문가로 구성된 총 28명을 제8기 전문위원으로 임명하는 위촉식을 진행

- 제8기 전문위원 위촉 기간: 2021.5.14. ~ 2022.12.31.

- 1차 사회보장 현장 전문가 및 실무자 포럼 개최
 - 주제: 청년 자산형성 지원사업의 현안과 이슈
 - 일시 / 장소: 2021.5.14.(금) 15:30 ~ 17:00 / 한국보건사회연구원 (Zoom 화상회의)
- 수시 모니터링 포럼: 코로나19 확산으로 인한 재정지원 평가
 - 주제: 위기가구 긴급생계지원과 한시생계지원 운영과 평가
 - 의견수렴 기간: 2021.6.15. ~ 6.22. (1주간)
- 2차 모니터링 포럼: 원내 타 연구과제와 연계하여 포럼 실시
 - 원내 '사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구'와 연계해 공동으로 포럼을 추진했으며, 전문위원들의 특성을 고려해 소규모 다회차 온라인 포럼으로 진행
 - 2차 사회보장 현장 전문가 및 실무자 포럼 개최
 - 주제: 사회보장정보시스템과 테크노스트레스
 - 모니터링 실시 내용

〈표 1-2〉 2021년 제2차 사회보장 현장 모니터링 포럼 세부 개요

구분	일시	대상
1차	8/6(금) 15:30-17:00	민간 사회복지시설 현장 전문가 3명
2차	8/11(수) 13:30-15:00	사군구 현장 공무원 4명
3차	8/11(수) 15:30-17:00	읍면동 현장 공무원 3명
4차	8/12(목) 13:30-15:00	읍면동 현장 공무원 3명

주: 화상회의로 진행됐으며, 위 인원을 제외한 참석하지 못한 전문위원들은 서면으로 의견을 수렴함

16 사회보장 현장 모니터링: 현장 전문가와 실무자 포럼

○ 3차 모니터링 포럼: 서면으로 의견수렴

- 코로나19 상생 국민지원금 지급으로 바뀐 현장 상황을 고려하여, 서면으로 의견수렴을 진행
 - 주제: 긴급복지지원제도 평가와 개선
 - 의견수렴 기간: 2021.10.4. ~ 2021.10.15. (2주간)

○ 4차 모니터링 포럼: 전문위원 및 한국보건사회연구원 연구진 및 소득보장정책연구실원 대면 회의 개최

- 2021년도 마지막 포럼 주제 및 다음 연도 포럼 운영에 관한 논의를 진행하기 위해 실시간 대면 회의로 실시하였음.
 - 주제: 국민기초생활보장제도 부양의무자 기준 폐지 경과와 복지 사각지대 발굴
 - 일시 / 장소: 2021.12.15.(수) ~ 12.16.(목) / H호텔 세종시티(오송)

사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제2장

청년 자산형성 지원사업에 대한 모니터링

제1절 모니터링 개요

제2절 모니터링 결과



제 2 장

청년 자산형성 지원사업에 대한 모니터링

제1절 모니터링 개요

1. 사업의 개요

□ 추진 배경

- 자산형성지원사업은 일하는 저소득층(수급가구, 차상위계층)의 자산형성을 돕는 사업으로, 신청 자격을 기준으로 희망키움통장 I, II, 내일키움통장, 청년희망키움통장, 청년저축계좌 5가지 세부 사업으로 운영되고 있음.
- 사업별로 대상과 지급요건, 혜택을 달리하고 있는데, 우선 희망키움통장 I, II의 경우 각각 일하는 생계·의료 수급가구, 일하는 주거·교육 수급가구 및 차상위층을 대상으로 함.
- 내일키움통장은 자활근로사업 참여자, 청년희망키움통장은 만 15~34세의 일하는 생계수급 청년, 청년저축계좌는 주거·교육 수급가구 또는 차상위가구 청년을 대상으로 함.

〈표 2-1〉 현행 자산형성지원사업 개요

구분	신청자격	지급요건	혜택
희망키움통장 I	일하는 생계·의료 수급가구	생계·의료 수급가구가 3년 이내 탈수급 시	매월 5만 원 또는 10만 원을 저축 +유예기간(3년 만기 후 3월) 이내 탈수급 = 근로소득장려금 지원

20 사회보장 현장 모니터링: 현장 전문가와 실무자 포럼

구분	신청자격	지급요건	혜택
희망키움 통장Ⅱ	일하는 주거·교육 수급가구 및 차상위층	주거·교육 수급가구 및 차상위층이 3년간 통장을 유지하고, 교육·사례관리 의무 이수 시	매월 10만 원 저축 + 3년간 근로활동 지속 + 교육 및 사례관리 이수 = 근로소득장려금 360만 원 지원
내일키움 통장	자활근로사업 참여자	자활근로사업단 참여자가 3년 이내에 일반노동시장에 취·창업 또는 탈수급 시	매월 5만 원 또는 10만 원 또는 20만 원을 저축 + 매출이 발생하는 자활사업단 성실 참여 + 통장 가입기간 내 지급요건 충족 = 내일근로장려금 + 내일키움장려금 + 내일키움수익금 지원
청년희망 키움통장	일하는 생계수급 청년 (만 15~34세)	생계수급 청년이 3년 이내 탈수급 시	매월 근로·사업소득 발생 + 유예기간(3년 만기 후 3월) 이내 탈수급 = 근로소득공제금 + 근로소득장려금 지원
청년저축 계좌	주거·교육급여 수급가구 또는 차상위가구 청년	자립역량교육 이수, 국가공인 자격증 취득	매월 10만 원 저축 + 3년간 근로활동 지속 + 교육이수 및 국가공인자격증 취득 = 근로소득장려금 1,080만 원 지원

자료: 보건복지부 홈페이지

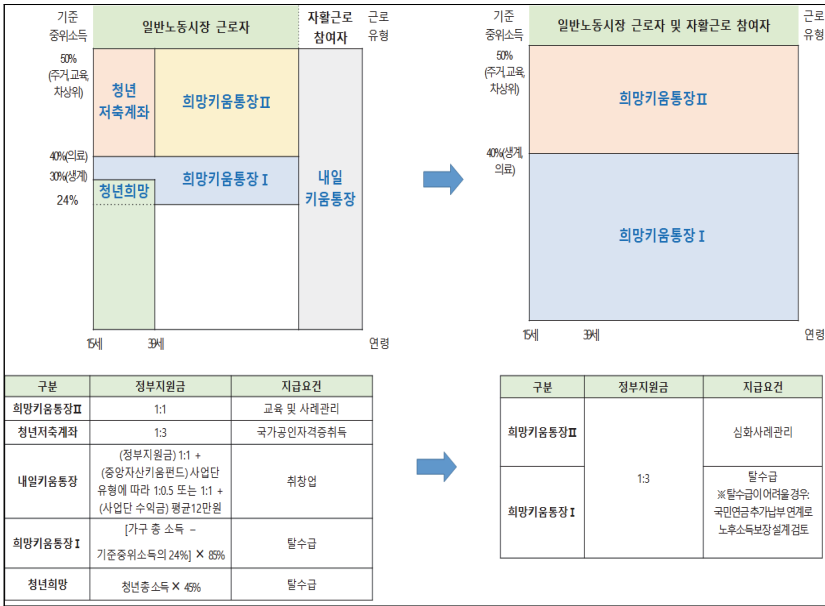
□ 주요 내용

- 정부는 「2021년 청년정책 시행계획」 보도자료(2021.4.6.)에서 자산형성지원사업 개편을 예고했다. 개편의 주요 방향은 기존의 통장을 통합하고 지원 규모를 확대하는 것임.
- 이에 따라 저소득 청년의 자립 지원을 위해 기존의 5개 통장 사업 (희망키움통장Ⅰ·Ⅱ, 내일키움통장, 청년희망키움통장, 청년저축 계좌 등)은 2개로 통합되고, 청년특화 서비스·인센티브를 추가로 지원해 내실화함.
- 청년특화 인센티브는, ① 청년의 근로활동 유예기간, 적립 중지

기간 확대 등 통장 유지조건 완화, ② 청년특화 종합재무설계 서비스 제공, ③ 수요자별 사례관리 확대 등임.

○ 지원 규모 역시 작년 1만 5,209명에서 올해 1만 8,158명으로 약 3,000명 늘릴 예정임.

[그림 2-1] 자산형성지원사업 개편 방안



2. 모니터링 내용 및 진행 방식

□ 모니터링 주요 내용

- 첫 번째 질문은 자산형성지원사업의 개편을 청년의 '사회출발 자산형성'을 위한 핵심적인 정책과제로 볼 수 있는지에 관한 내용임.
 - 해당 사업의 개편이 기존 유사사업의 조정을 통한 제도 합리화 일 뿐 청년층 자산형성을 위한 청년정책으로 보기 어렵다는 시각과 관련된 질문임.
- 두 번째 질문은 자산형성지원사업의 선정기준을 상향 조정하는 방안에 관한 내용임.
 - 현행 사업들이 기초생활보장법에 근거하고 있고, 이에 따라 수급자, 차상위계층을 대상으로 하는 사업이므로 그 이상의 선정 기준 상향은 불가하다는 견해가 있는 상황임.
 - 만일 상향 조정을 하게 되면 기준 중위소득의 어느 비율까지 확장하는 것이 타당하다고 생각하는지도 함께 질문하였음.
- 세 번째 질문은 기존 통장사업들도 신청자 수가 적어 당초 예정했던 지원 규모에 미달했다는 이야기가 나오는 상황에서, 이러한 미달이 발생한 원인이 무엇인지 그리고 사업 참여율을 높이기 위해서는 어떤 대책이 필요하다고 생각하는지에 관한 내용임.
- 네 번째 질문은 청년정책으로서 현행 자산형성지원사업(통장사업)이 실질적인 역할을 하기 위한 개선방안에 관한 내용임.
- 다섯 번째 질문은 현재 재직하는 지역(광역, 기초)에서 시행하고 있는 유사사업 현황과 중앙정부와 지방정부의 통장사업을 연계

할 수 있는 방안 관한 내용임.

- 여섯 번째 질문은 미래 청년의 자산형성을 지원하기 위한 방편으로 아동발달계좌, 디딤씨앗통장 등을 청년저축계좌와 연계하는 방안에 대해서 어떻게 생각하는지에 관한 내용임.
- 일곱 번째 질문은 지난해 12월 청년기본계획 발표 이후, 혹은 올해 4월 6일 자 보건복지부의 청년정책 시행계획 발표 이후 일반 청년층의 문의를 받은 경험이 있는지, 있다면 어떤 경험인지에 관한 내용임.
- 마지막 질문은 현재 자산형성지원사업의 전달체계에 관한 내용임.

□ 모니터링 진행 방식

- 이번 제8기 1차 모니터링은 2021.5.14에 진행되었고, 관련 질문에 대해 8기 전문위원 28명이 서면으로 의견을 제출함.
- 당일 온라인 포럼에는 전문위원 21명이 참석해 실시간으로 논의를 진행하였음.

제2절 모니터링 결과

1. 사업 개편 방향에 대한 의견

▣ (질문) **상기 자산형성지원사업의 개편(5개 통장→2개로 통합)을 청년의 '사회출발자산형성'을 위한 핵심적인 정책과제로 볼 수 있을까요?**

(기존 유사사업의 조정을 통한 제도 합리화일 뿐 청년층 자산형성을 위한 청년정책으로 보기 어렵다는 시각이 있습니다.)

□ 서울 사회복지관

- 사업 개편은 청년의 사회출발자산형성을 위한 핵심 정책과제로 볼 만한 의미가 없다고 생각함.
 - 문제 원인에 대한 개선 없이, 정책의 변동이 있었을 뿐임.
- 청년의 자립을 위해선 선정 시 소득기준 완화가 필요하며, 대상자에게 혜택을 제공하기 위한 적절한 기준과 행정적 지원 절차도 필요할 것임.

□ 경기 고양시

- 사업 개편(기존 5개 통장→2개로 통합)이 청년의 사회출발자산형성을 위한 핵심적인 정책과제로는 보이지 않음.
- 기존의 청년 대상 사업이 전 연령대로 확대된 것으로 보이는데, 저소득층의 자산형성 측면에서는 발전적이라고 볼 수 있겠으나, 청년정책 차원에서는 큰 의미가 없음.
 - 다만 전 연령이 동일 기준, 동일 혜택을 받게 되면 이용자들이 겪는 혼선은 줄어들 것으로 보임.

□ 인천 부평구

- 현 수준의 인센티브가 일하는 청년의 자립에 얼마나 도움을 줄 수 있을지 의문임.
 - 만기에 목돈을 수령한다 하더라도, 주거비, 차량 구매 등으로 금방 사용될 텐데, 사회생활 출발을 위한 종잣돈의 역할을 할 수 있을지 의문임.
 - 이처럼 종잣돈을 마련해주는 방식보다 취업에 초점을 맞춰, 고등학교 졸업 후 진로탐색, 취업, 전문학교 입학 등 취업에 맞춰 프로그램을 개발하는 것이 더 효과적이라고 생각함.

□ 광주 광산구

- 통장 통합은 유사사업을 조정하여 기존 제도를 합리화한 수준이지만, 청년들에게 진입장벽을 낮추는 효과도 있다고 생각함.
 - 일례로, 민원인과 상담 시 통장의 종류가 많아 청년들조차 용어가 헷갈리는 경우가 있으나, 기초수급자, 차상위계층으로 이원화하면 이러한 혼란을 줄일 수 있음.
 - 이에 따라 현장의 업무 효율도 증진되는 효과가 있음.

□ 전북 장수군

- 자산형성지원사업의 개편을 청년을 위한 핵심 정책과제로 보기는 무리가 있음.
 - 기존 청년저축계좌와 희망키움통장Ⅱ의 사업내용에 큰 변화가 없음.
 - 지급요건의 변화가 있기는 한데 그 내용은 기존과 유사함.

- 다만, 기존 청년저축계좌와 희망키움통장Ⅱ 모두 목돈을 모으기 어려운 청년들이 자산을 형성하는 첫걸음을 지원하는 데 도움을 주는 제도인 것은 확실함.
- 충남 노인보호전문기관
 - 사업의 개편 방향은 모형 변화일 뿐 정책의 개선으로 보기 어려움.
 - 더욱이 본래의 자산형성지원사업이 사회출발자산형성을 위한 핵심과제 안에 담겨 있지 않았다면, 이는 모형만 바꾼 것이기 때문에 핵심과제로 보는 것은 무리가 있음.
- 충남 서천군
 - 대상이 확대되면서, 생계가 어려운 분들을 지원하는 정책이 될 수 있겠지만 청년의 자산형성을 위한 핵심 정책으로 보기는 어려움.
- 경북 안동시
 - 현재 사업 개편 방향은 큰 의의가 없는 것으로 보임.
 - 실질적 운영은 기존의 5개 통장과 같이 세분화하여 운영해야 하기 때문에, 명목상 통합밖에 되지 않을 것이라고 생각함.
 - 통장의 통합보다는, 청년특화 인센티브를 더 확대·구체화하는 것에 중점을 두어야 함.
- 경남 산청군
 - 제도가 더 심플하게 개선되었고, 청년뿐만 아니라 저소득층의 접근이 가능해지면서 대상자가 확대된 점은 고무적임.
 - 다만, 청년들에게 특화된 종합재무설계 같은 청년을 위한 세분

화된 사업지원이 필요함.

□ 경남 의령군

- 기존 제도에서 현재의 개편이 청년의 사회출발자산형성을 위한 핵심 정책과제로 보이지 않음.
- 15세 이상 전 연령이 가입조건인데, 일정 기간 통장을 보유, 관리하는 청소년에게 주택 청약/부금과 유사한 방식으로 연계해 맞춤형으로 개선할 필요가 있음.
 - 공공임대주택이나 매입임대주택 등에 대한 우선권 부여, 저리 대출, 저리 입주 지원금과 연계해 주는 방식으로 설계하는 것이 필요함.

□ 제주 제주시

- 사업 대상자 및 명칭이 청년을 타겟팅하지 않는다면 이는 청년층 자산형성사업이 확대되었다기보다는 축소된 것으로 보임.

□ 아동복지전문기관

- 이름도 다양하고 복잡했던 사업을 통일하고, 두 개의 통장으로 통합한 것에 의의가 있어 보임.
- 청년 문제의 본질은 불평등이며, 소득, 자산, 정치권력 등 사회적 자원에 대한 분배격차 해소가 필요하며, 청년 사회출발자산형성 사업은 그 대안으로 볼 수 있음.

2. 사업의 선정기준 상향 조정에 대한 의견

▣ (질문) **자산형성지원사업의 선정기준(현행 기준 중위소득 최대 50%)을 상향 조정하는 방안**에 대해서 어떻게 생각하십니까? (현행 사업들이 기초생활보장법에 근거하고 있으며, 이에 따라 수급자, 차상위계층을 대상으로 하는 사업이므로 그 이상의 선정기준 상향은 불가하다는 견해가 있습니다.) 만일 **상향 조정하게 된다면 기준 중위소득의 어느 비율까지 확장하는 것이 타당하다고 생각하십니까?** 점진적 상향 방안 등에 대해 자유롭게 의견을 주시면 감사하겠습니다.

□ 서울 사회복지관

- 상향 조정이 필요하다면, 중위소득 120% 이상은 되어야 함.
 - 자산형성지원사업은 기초보장법에 기초한 선정기준으로 인해 경제적 지원의 기준이 낮은 경향이 존재한다고 생각함.
 - 만일 청년이 주 부양자라면, 그에 맞는 소득지원도 별도로 있어야 할 것으로 생각함.
- 청년의 자산형성을 돕기 위해서는 청년에게 꼭 필요한 분야인 주거, 창업, 교육 등의 영역으로 확대해 다양한 형태의 지원이 있어야 한다고 생각함.

□ 경기 고양시

- 중위소득기준을 대폭 상향 조정하게 된다면, 추가적인 행정 소요(전산, 인력)가 발생할 것으로 예상돼 통장사업만 상담 접수하는 전담인력이 필요함.

- 상향 조정이 불가피하다면, 법정 한부모가족이면서 연령기준에 부합하는 대상자까지만 확대하는 것이 타당함.
- 만일 이보다 더 선정기준을 확대한다면, 차라리 현재 사업은 그대로 두고 경기도 청년노동자통장처럼 완화된 기준으로 별개의 청년 통장을 만드는 것이 합리적임.
- 또는 고용노동부와 중소벤처기업부가 공동으로 운영하는 청년내일채움공제 대상자를 중소기업 근로 청년뿐만 아니라 모든 직장으로 확대 운영하는 것이 더 효율적임.

□ 인천 부평구

- 현행 기준인 50%를 유지하되, 소득이 상승해 소득기준 이상이 되더라도 오히려 더 혜택을 받을 수 있도록 해야 함.
 - 기존 수혜자가 소득이 상승해 중위소득 50%를 넘게 되면 지원을 중지하는 것이 아니라 오히려 인센티브를 추가로 제공해 소득 상승을 유도할 수 있어야 함.

□ 광주 광산구

- 현재의 중위소득 50%는 보편적인 실질 소득 상황을 고려할 때 근로의욕을 저해한다고 볼 수 있기 때문에, 기준 상향이 필요함.

□ 충남 노인보호전문기관

- 단순히 소득만을 기준으로 삼는 것에 한계가 있다고 생각하지만, 상향 조정해야 한다면 좀 더 다양한 기준을 마련할 필요가 있음.
 - 가령 같은 청년이라도 '장애+저소득층'인 경우, '한부모+저소

득층'인 경우, '질병이 있는 부모 부양+저소득층'인 경우 혹은 차상위나 기초생활수급 대상자가 아니라도 최저임금 이하를 받고 있는 경우 등.

□ 충남 서천군

- 저소득층이 지출을 줄여 저축하면 저축분에 대해 일정 비율을 정부가 지원하는 자산형성 제도의 취지를 고려할 때, 선정기준 상향은 적절하지 않다고 생각함.

□ 전북 장수군

- 현행의 중위소득 50% 기준을 유지하는 것이 적절함.
 - 2인 가구 중위소득에 근로소득에 대한 공제분이 반영된 소득이기 때문에 적절하다고 보임.
- 다만 5~10% 수준에서 상향 조정한다면, 바로 적용하기보다는 결과를 참고하면서 점진적으로 추진하는 과정이 필요함.

□ 경남 의령군

- 중간 계층도 고려하여 기준 중위소득 100%까지 상향 조정해야 한다고 봄.
 - 2021년 기준 중위소득 1인 1,827,831원, 2인 3,099,079원이 청장년 기준으로도 높지 않은 수준임.
 - 사업 효과 확대, 홍보를 위해서도 대상 확대가 필요함.

□ 경남 산청군

- 상향 조정에 대해 긍정적으로 평가함.
 - 현재는 가입조건이 중위소득 50% 이하, 그리고 일하는 경우는 희망통장 가입자라면 1인 기준 91만 원 이하이기 때문에, 일용직, 아르바이트 등 단순 일자리에 근로하는 사람만 가입할 수 있는 구조임.
- 다만, 기준 중위소득 50%에서 상향 조정하게 되면 대상자 폭은 넓어지지만, 50% 이하보다 그 이상인 대상자들에게 혜택이 몰릴 수 있음.
 - 따라서 기준 중위소득 50% 이하인 경우 인센티브를 추가하면서 상향 조정하는 방안도 고려해볼 필요가 있음.
 - 물론 복지혜택의 사각지대인 기준 중위소득 50~100%대의 일하는 사람에게도 지원대책이 필요하지만, 더 어려운 계층에게 우선권이 부여되어야 함.
 - 단돈 10만 원이 없어 희망통장에 가입하지 못하는 사람도 있음.
- 소득기준은 1~2인 가구는 중위소득 100% 이하로 하고, 3~4인 가구는 75% 이하로 적용하는 방안도 제안함.
 - 중위소득 50% 이하 기초수급 청년의 경우 일반적인 노동시장에서 일할 수 있는 수준의 건강을 갖지 않는 경우가 대다수임.
 - 제도의 취지를 고려해볼 때, 일하는 건강한 청년을 위한 정책이라면 대상자를 확대해야 함. 수급자는 1,000만 원대 목돈을 위해 탈수급하지 않음.
 - 선정기준을 상향 조정하면 차상위계층 이상의 가구에도 얼마

간의 목돈으로 더 나은 삶의 발판을 마련해 줄 수 있음.

- 대상자 기준을 재산의 소득환산율이 아닌 근로소득만으로 한정하여 확대하는 방안도 좋을 것 같음.
 - 재산기준은 과도한 재산 외에는, 기준 자체를 없애는 것도 좋을 것 같은데, 가령 자동차가 있는 것만으로 선정 대상에서 제외되는 경우가 다수 있음.

□ 경북 안동시

- 현행 기준보다 상향 조정하는 방안에 찬성함.
 - 다만, 현재 기준으로도 대상이 되지만 제도를 알지 못해 이용하지 못하는 이용자들이 있는데, 이들을 포괄할 수 있도록 더 적극적으로 홍보해야 함.
- 급진적으로 기준을 상향하면 예산 문제나 기존 대상자들의 피해 사례가 발생할 수 있으므로, 우선 기존 대상자 위주로 혜택이 적용되도록 해야 함.
 - 상향 수준은 5%대에서 시작해 점진적으로 확대해 나가야 함.

□ 제주 제주시

- 중위소득 50%는 1인 가구로 보면 90만 원이 조금 넘는 낮은 수준이고, 최저임금소득과도 큰 괴리가 있어 실제 일하는 근로청년은 이 사업의 참여자가 되기 힘든 상황임.
- 오히려 지원을 받기 위해 청년이 근로소득을 과소신고하는 등 부정을 유도하고 있어, 기준을 상향 조정할 필요가 있음.
- 사업의 실효성을 높이기 위해선 중위소득 100% 수준까지 올리

고, 대상을 더 세분화할 필요가 있음.

□ 아동복지전문기관

- 현행 선정기준을 상향하는 것은 불필요함.
- 다만 본 사업이 더 활성화된다면 대상 연령을 15세부터로 확대해서, 좀 더 일찍 목돈을 마련할 수 있도록 지원이 필요함.

3. 대상자의 참여율 향상을 위한 대책

■ (질문) 기존의 통장사업들도 신청자 수가 적어 당초 예정했던 지원 규모에 미달했다는 이야기가 있습니다. 이와 같이 **미달이 발생한 이유가 무엇이라고 생각하십니까?** 그리고 **사업 참여율을 높이기 위해 어떤 대책이 필요하다고 생각하십니까?**

□ 서울 사회복지관

- 현재의 사업 선정기준이 적절하지 않아 의지가 있어도 신청하지 못하는 경우가 많은 것으로 보임.
 - 가령 소득이 중위소득 50%이면서 일을 하고 있는 청년들의 경우, 사업에 참여하기 위해서는 일을 포기해야 하는 사례가 발생할 수 있음.
 - 이를 개선하여 청년의 자립 의지를 강화할 수 있는 방향으로 제도 개선이 필요함.

□ 경기 고양시

- 사업 참여율이 저조한 이유는, 홍보 및 접근성 부족, 엄격한 선정 기준, 개인의 탈수급 의지 미비 및 유사 자산형성지원사업이 많은 점 등 여러 가지를 들 수 있음.
 - 가령 중소중견기업 정규직 취업 청년들의 장기근속을 위한 청년내일채움공제 사업도 존재함.
- 생계급여, 의료급여 수급자들은 탈수급보다 현상 유지를 원하기 때문에, 근로 능력이 있는 수급 청년들에게는 자활센터 등을 통해 사업을 알리고 가입을 권유하는 홍보 방식이 적절함.
- 근로 능력이 있는 주거급여, 교육급여, 법정 차상위계층의 청년의 경우, 은행과 연계해 홍보하면 참여자를 더 많이 확보할 수 있음.
 - 가령, 성인이 되면 은행에서 본인 명의의 통장 하나쯤은 개설하기 때문에, 이때 사업을 소개받고 신청할 수 있으면 관련 문의와 신청률이 높아질 것이고, 취업할 때 사업장에서 홍보 관련 리플릿을 배부하는 것도 좋은 홍보전략임.

□ 인천 부평구

- 사업 참여율이 낮은 이유는, 홍보가 부족하고 대상자의 범위 역시 너무 제한적이기 때문임.
- 참여율을 높이기 위해서는 대상자 선정기준을 직계가족과 본인의 소득, 재산을 모두 고려하여 폭넓게 확대해야 함.

□ 광주 광산구

- 동별 순회상담을 계획하며 느낀 것이지만, 사업 홍보가 부족한 점

이 참여율이 저조한 중요한 이유임.

- 통장 종류와 관계없이 만기 후 받는 금액을 고려하면 누구에게나 좋은 가입 유인이 되겠으나, 키움통장이 있는지도 모르는 대상자가 많음.

○ 통장사업에 대해 알고 있더라도, 가령 희망키움통장 I의 경우 전원 탈수급되는 측면에서 대상자들이 상당한 부담감을 느낌.

- 청년희망키움통장은 청년이 탈수급으로 인한 손해를 감수할 만큼 이점이 큰 반면, 희망키움통장 I은 의료급여 혜택이 필요한 대상자까지 탈수급해야 하기 때문에 가입 유인이 줄어들.
- 따라서 탈수급 부분에 대해 일정 부분 조정이 필요함.
- 아니면, 가구 단위 보장에서 청년희망키움 통장처럼 개인 단위 통장으로 구조적 조정을 하는 것도 하나의 방법임.

□ 충남 서천군

○ 농어촌의 경우 수급자 및 차상위 대상 중 근로소득자가 매우 적고, 근로소득이 있다 하더라도 '일하는 청년 15~39세에 해당하는 경우가 많지 않음.

- 근로활동을 하고 있는 가구 자체가 극소수임.

○ 현재 자산형성사업 참여자 중 자활사업 참여자는 30% 수준임.

□ 전북 장수군

○ 기존 통장사업의 신청자 수가 적은 이유는, 통장사업 참여로 인한 혜택보다 수급권을 유지하면서 받는 혜택이 더 크다고 느끼기 때문임.

- 사업 참여율을 높이기 위해서는 수급자들의 인식 개선이 필요함.
 - 별도의 교육을 통해 인식을 개선하도록 노력하고 수급을 유지했을 때 일정 부분 개인의 책임이 수반될 수 있도록 하는 장치가 필요함.

□ 경북 안동시

- 사업 홍보가 미진해 참여율이 저조한 것이므로, 공영방송 활용이나 홍보 TF팀을 구성해 홍보를 더 적극적·전략적으로 해나갈 필요가 있음.
 - 현재는 지역 소식지나 읍면동의 팸플릿 수준에서 홍보가 이루어지고 있어, 즉각적으로 이해하기가 어렵고 정보 사각지대에 놓인 사람들도 많음.

□ 경남 의령군

- 가입연령 및 기준을 확대하고, 근로활동 소득기준을 완화해야 함.

□ 경남 산청군

- 신청자가 미달하는 이유는, 기준 중위소득 50% 이하이면서 일하는 청년은 거의 없기 때문임.
 - 중위소득 50% 이하의 청년이 사업에 참여해 3년 후 생계급여에서 벗어날 수 있는 자산을 모으기보다는, 생계급여를 유지하는 편이 더 낫기 때문임.
 - 따라서 대학 졸업생 등 생계급여 탈락 선상에 있는 사람들만 가입하도록 권유함.

- 참여율을 높이기 위해선, 청년특별공제제도를 만들어 공제 혜택을 더 많이 제공하거나, 3인 가구라도 청년만 통장 가입기준에 적합하면 가입할 수 있도록 가입요건을 완화해야 함.
- 또한, 부모의 소득과 재산을 고려하기 때문에 가입하기 어려운 측면이 있는데, 청년 본인의 근로, 사업소득만으로 선정하고, 재산이 과다한 경우를 제외하고는 재산기준도 제외했으면 함.
 - 청년에게는 자동차가 필수이므로 재산의 소득환산에서 자동차를 제외해야 함.
- 대상자 및 제공되는 혜택도 확대되어야 함.
 - 가령, 한 가구에 청년이 2명인 경우, 희망키움통장처럼 각각 가입할 수 있도록 해야 함.
 - 또한 사업 참여 후 만기가 되어 재산에 잡히거나 혹은 가입기간 동안 소득변동이 없고 탈수급하지 못한 경우, 1회 더 가입할 수 있도록 (최대 6년) 혜택을 확대해야 함.
 - 한편, 중위소득 50% 이하는 매칭비율을 높여주고 50% 이상은 매칭비율을 상대적으로 낮게 해 차등을 두는 것도 하나의 방법임.
- 보험의 약관대출처럼 위급한 사유 발생 시 돈을 사용할 수 있도록, 통장가입금에 대해서는 중간에 저축한 목돈만큼 사용할 수 있도록 유연성을 제공하는 것도 하나의 방안임.
 - 다만 대출 사유는 보증금, 의료비 등으로 사유를 한정하고 명확한 증빙서류를 갖추도록 해야 함.

□ 제주 제주시

- 기본적으로 일반적인 직장인 근로자는 자산형성지원사업에 참여할 수 없고, 일부 소득을 축소신고한 경우도 3개월 이내에 소득이 확인될 수 있어 이들에게는 가입 유인이 떨어짐.
- 사업의 참여율을 높이기 위해서는 소득기준을 상향시키고 대상자 확대가 필요함.

□ 아동복지전문기관

- 기존 통장에 비해 나이는 18~39세, 거주지, 일정 소득 이상의 근로활동 유지, 소득 요건 등 다양한 충족조건이 요구됨.
- 이뿐만 아니라, 이에 따른 관련 서류 제출, 교육, 사례관리 상담 등 요구 사항 이행 등에서 어려움이 있어 계획보다 지원 인원이 적은 것으로 알고 있음.
- 사업 홍보도 충분히 수행됐는지 의문임.
- 사업 참여율을 높이기 위해서는 청년이 접근하기 용이한 SNS를 활용해 홍보하고, 근로 상황 및 소득 요건 관련 증빙서류를 간소화하는 노력이 필요함.

4. 청년정책으로서의 개선방안

■ (질문) 청년정책으로서 현행 자산형성지원사업(통장사업)이 **실질적인 역할을 하기 위한 개선방안**을 자유롭게 말씀해주시면 감사하겠습니다. (선정기준 상향 이외에 적립기간 연장, 대상연령 확대, 매칭비율(지원) 상향, 통장유지조건 완화, 소득수준별 매칭 비율 조정 (저소득의 매칭비율을 상향) 등)

□ 서울 사회복지관

- 우선, 매칭비율을 높여 사업 취지인 자립 의지를 높일 수 있도록 해야 함.
- 사업 참여 후 취업이나 다른 개별 경제적 여건의 어려움 등으로 통장유지조건을 충족하지 못하더라도, 해지기간 연장이나 무이자 대출 연계 등 지원방안을 마련해야 함.

□ 경기 고양시

- 본 사업이 보편적 청년정책인지 아니면 선별적 청년정책인지 방향 설정을 분명히 해야 할 것임.
- 사업 참여자격을 유지하기 위해선 ‘계속 근로’가 충족되어야 하는데, 사회초년생의 경우 직장 변동이 다른 연령대에 비해 빈번하므로 통장유지조건을 완화해야 함.
- 매칭지원금을 지금보다 상향 조정하는 것도 실질적인 청년정책으로서 역할을 하기 위한 방편이 될 것으로 생각함.

□ 인천 부평구

- 만기에 수령하는 금액이 현실의 삶을 실질적으로 개선할 수 있는 수준이 되도록 설정해야 함.
- 또한 수령액은 대상자나 그 직계가족의 소득, 재산을 고려해 차등적으로 설계되어야 함.

□ 광주 광산구

- 청년희망키움통장이나 청년저축계좌로 한정하는 현재의 기준은 적절함.
- 지원수준은 현재도 상당히 관대한 편이라 상향 조정은 불필요해 보임.
 - 근로 유인이라는 목적을 생각하면 저소득층의 매칭비율 상향 역시 불필요해 보이는데, 사실 청년은 근로능력이 없는 경우를 제외하고는 취업만 가능하다면 최저임금 수준의 소득은 확보할 수 있기 때문임.
- 적립기간을 연장하면 고용 불안과 맞물려 중도해지가 늘어날 것으로 예상되고, 연령을 확대하면 청년에게 제공되는 혜택이 줄어드는 결과로 이어질 것이라고 생각함.
- 가입 유지조건 역시 적절하다고 생각함.

□ 충남 서천군

- 청년정책으로 본다면 대상연령을 확대하기보다는, 매칭비율 지원금을 상향하여 더 많은 자산을 형성할 수 있도록 유도해야 함.

□ 충남 노인보호전문기관

- 청년의 자산형성이 이후 안정된 생활로 연계되도록 하려면 일시적인 현금지원뿐만 아니라 다방면의 제도와 접목해 정책을 설계해야 함.
- 선정기준을 고려할 때 청년이 보유한 소득기준 외에도 부양가족, 주거 상황, 향후 소득 안정성 등을 고려해 대상자를 선별할 필요가 있음.

□ 전북 장수군

- 현재 지원요건 중 3년간 근로활동 지속의 의무가 있는데, 코로나 19 등으로 취업이 더 어려운 상황에서 만족시키기 어려운 요건임.
 - 취업이 장기간 지속되지 못하더라도 가입이 유지될 수 있도록 기준 완화가 필요함.

□ 경북 안동시

- 사업 매칭을 소득수준에 따라 차등적으로 하여, 저소득층에게는 매칭비율을 상향해 좀 더 선별적으로 지원해야 함.
- 탈수급 성공 시 매칭금을 지원하는 것뿐만 아니라 사후관리시스템을 개발해, 이후 1년간 목돈을 적절히 관리하고 경제적 독립을 지속할 수 있도록 지원하는 자산관리프로그램이 연계되어야 함.
- 현재 매칭금은 사업자금이나 전세금 마련, 학원비 등 용처에 대한 조건이 있는데 좀 더 다양한 방향으로 사용될 수 있도록 확대가 필요함.
- 통장유지조건을 완화할 필요가 있음.

42 사회보장 현장 모니터링: 현장 전문가와 실무자 포럼

- 현재 매월저축+근로활동지속+교육으로 설정되어 있으나, 참여도중 실업 시 6개월간 중지, 이후 실직상태가 지속되면 해지해야 하는데, 1년 정도로 기간을 늘려 유지조건을 완화해야 함.
- 특히 코로나19로 부득이하게 실업 상태인 대상자가 많아 통장 사업을 유지시키기 어려운 경우가 발생하기 때문에, 상황적 특례를 적용해 혜택이 지속될 수 있도록 해야 함.

□ 경남 의령군

- 자산형성 이후 주거, 생활 방면에서 필요자금에 대한 추가 인센티브 제공이 필요함.
 - 현재 청년의 상황을 고려할 때 자산을 형성한 후 필요한 것은 주거 안정임.
 - 따라서 3년 후 공공임대, 매입임대 등 공공주거 입주 순위에서 우선권을 부여하여 자산형성이 주거 확보로 연계되도록 하고, 자산형성금을 잘 관리하면 임대보증금 차액 지원 및 보증하는 인센티브를 부여해야 함.

□ 경남 산청군

- 자활참여기간은 5년인데 통장가입기간은 3년이기 때문에 불합리한 측면이 있어, 가입기간을 5년으로 늘리거나 5년 이내에서 선택할 수 있도록 해야 함.
 - 자활참여기간 중 탈수급해야 할 수도 있으므로, 자활참여기간과 통장가입기간을 통일해야 함.
 - 1회 가입만으로 탈수급이 되지 않을 경우, 1회 더 연장(최대 6

년)할 수 있도록 하고, 가입기간이 길어질수록 이율을 더 높게 설정할 필요가 있음.

- 도시보다는 농촌의 만혼 문제가 더 심각하기 때문에 이를 반영해 통장사업도 농어촌과 도시를 구분해야 함.
 - 농촌지역의 가입 가능 연령은 확대하고 매칭비율 역시 조정해야 함.
- 청년저축은 청년희망통장처럼 개별계좌로 개설하도록 하고, 재산기준은 제외하며 소득은 근로-사업소득 기준만으로 가입할 수 있도록 해야 함.

□ 제주 제주시

- 고용노동부에서 실시하고 있는 국민취업지원제도는 저소득 구직자, 취업 청년을 대상으로 다양한 사업을 펼치고 있는데, 국민기초생활보장법을 기초로 수행되어야 할 이러한 자활영역의 사업은 고용노동부와 보건복지부가 연계해 융합제도를 창출해야 함.
- 자산형성지원사업을 고용노동부와 융합해 제도를 설계한다면, 국민기초생활보장 수급 청년, 일반 청년, 34세 이상 근로자 등으로 대상을 구분하여 실정에 맞는 제도를 설계할 수 있을 것으로 생각함.

□ 아동복지전문기관

- 전반적으로 사업의 혜택수준이 지금보다 확대되어야 함.
 - 적립기간은 5년으로 연장하고, 대상연령은 15세까지 낮추고, 1대 5 매칭비율도 신설해야 함.

- 또한 통장 유지를 위한 조건 완화, 소득수준별 매칭비율 조정 등이 추가된다면 근로빈곤층의 자립·자활을 촉진하는 데 더 효과적일 것으로 생각함.

○ 한편 자립역량교육 4회 및 사례관리 연 2회 이상 이수 조건도 온라인 등 다양한 방법으로 이수할 수 있도록 개편해야 할 필요가 있음.

5. 지역의 유사통장사업 및 중앙-지방의 통장사업 연계방안

■ (질문) 현재 재직하시는 **지역(광역, 기초)에서 시행하고 있는 유사한 사업**이 있으면 소개해주시기 바랍니다. 그리고 **중앙정부와 지방정부의 통장사업을 연계할 수 있는 방안**이 있으면 소개해주시면 감사하겠습니다.

□ 서울 사회복지관

- (유사사업) 서울시는 2015년부터 청년의 자산형성을 돕기 위해 청년두배통장사업을 시작함.
 - 기존의 희망플러스, 꿈나래통장사업은 청년이 아닌 저소득 취약계층 대상의 사업이었음.
- 서울시 청년두배통장사업은 월 소득기준 237만 원 이하, 중위소득 80% 이하의 청년을 대상으로 함.
 - 자산형성 목적도 교육, 주거, 결혼, 창업 등 세부 내용을 미리 계획하여 신청할 수 있도록 하였음.
 - 매칭기간은 2, 3년으로 나뉘고 매칭금은 1대 1이며, 2020년 기준 2,000명의 청년을 선정하여 사업을 운용 중임.

- (연계방안) 서울시의 청년자산형성사업은 6년간 진행돼 오며 많은 성과가 있는 사업인 만큼, 정부의 사업과 대상 기준에 대한 고민을 나누고 적절한 대상자 선정기준을 수립하는 것이 필요하다고 생각함.

□ 경기 고양시

- (유사사업) 경기도 청년노동자통장은 가구 소득인정액이 중위소득 100% 이하의 청년 노동자가 24개월간 매월 10만 원 저축 시 경기도가 매월 14.2만 원을 지원하여 2년 후 약 580만 원(지역화폐 100만 원 포함)을 적립받는 사업임.
 - 대상자는 경기도에 거주하고, 근로를 유지하고, 교육을 이수해야 함.

□ 광주 광산구

- (유사사업) 광주광역시에서는 일살통장을 시행하고 있음.
 - 청년저축계좌와 비교해 신청기간이 짧고 보장기간도 짧음.
- (연계방안) 희망키움통장 I, II,의 경우 탈수급에서 탈빈곤으로 연계가 되는데, 이와 같은 방식으로 생계급여 수급청년(중위소득 30%)에서 차상위계층 청년(50%) 그리고 중위소득 100%인 청년까지 이어지도록 설계되면 좋겠음.

□ 충남 서천군

- (유사사업) 청년취업지원사업과 청년행복주거비지원사업이 있음.
 - 청년취업지원사업: 청년의 구직활동과 장기근속 장려와 지역

정착을 도모하는 사업으로, 면접수당 4회 지원, 관내 기업 취업 시 취업축하금 지급, 취업 후 6개월 후 근속수당 지원 등임.

- 청년행복주거비지원사업: 청년 농업인 창원지원 사업으로, 영농시설, 영농기계 등 영농 기반 조성을 지원하는 사업임.

□ 경남 의령군

○ (연계방안) 3년 이상 성실한 자산사업참여자는 시·군 지자체 농공단지 등 사업 추진 시 우선권을 부여하는 등 조례 제정이 가능함.

- 자산형성청년 영농조합법인 설립 시 우선지원권 부여 또는 청년일자리 사업 신청 시 우선권 부여 등의 연계방안이 있음.

□ 제주 제주시

○ (연계방안) 지자체의 경우 예산 문제로 통장사업을 펼칠 여력이 부족함.

- 지자체는 대체로 전체 예산의 25~30%, 제주시의 경우 40% 정도가 복지예산으로 편성돼 별도의 통장사업을 수행할 여력이 없음.

- 중앙정부가 복지사업을 확대하고 있어 지자체가 부담금을 맞추는 데 어려운 상황이 자주 전개되고 있음.

○ 지자체에서 수행되고 있는 통장사업은 이러한 관점에서 볼 때, 오히려 청년들에게 상대적 박탈감을 안겨줄 수 있음.

□ 아동복지전문기관

○ (유사사업) 지자체에서 시행되는 유사 통장사업들은 거주지역에

따른 불평등을 생산하고 있음.

- 서초구의 경우 보호종료 아동에게 향후 5년간 최대 5,500만 원을 지급하고 1대 1 맞춤형 자립·경제교육, 상담을 제공하지만 다른 지자체에서는 500만 원 수준임.
- 이러한 불평등을 줄이기 위해서는 모든 지역을 포괄하는 중앙 정부의 정책이 우선적으로 충분성을 보장해야 함.

6. 여타 청년저축계좌와의 연계에 대한 의견

▣ (질문) 미래 청년의 자산형성 지원을 위한 방편으로 **아동발달계좌, 디딤씨앗통장 등을 청년저축계좌와 연계하는 방안**에 대해서 어떻게 생각하십니까?

□ 서울 사회복지관

- 청년저축계좌는 아동발달계좌, 디딤씨앗통장 등과 연계가 꼭 필요하다고 생각함.
 - 청소년이 이른 시기부터 자산형성 계획을 세우고 첫 사회 진출 시 디딤돌이 될 수 있는 자산을 형성하도록 지원하는 것은 미래에 대한 투자로 볼 수 있음.
- 서울시의 경우 꿈나래통장사업이 있는데, 현재는 그 대상들이 곧바로 청년통장사업으로 연계되지는 않지만, 연계가 가능해지면 이러한 대상층도 유입되면서 확대 지원될 수 있을 것으로 기대함.
 - 꿈나래통장사업은 교육자금, 생활자금과 같은 다양한 목적에 맞게 매칭해 저축을 독려하고 있음.

□ 경기 고양시

- 노동 지속 여부와 관계없이 만 30세까지 연계되면 좋을 것 같음.

□ 인천 부평구

- 자산형성을 위한 통장 간 연계는 좋은 방법이라고 생각함.
- 장기간 돈을 저축해 삶의 변화를 이끌어 낼 수 있도록 하면 저축률도 높아지는 효과가 있을 것이라고 생각함.

□ 광주 광산구

- 디딤씨앗통장에서 청년저축계좌로 이어지기 위해서는 만 18세 이후에 소득이 발생해야 하는데, 대학 진학 등 공백을 채우기 위해선 디딤씨앗통장의 적용시기를 확대하는 방안이 필요함.

□ 충남 서천군

- 아동발달계좌와 청년저축계좌는 연계보다는 별도 자립자금으로 분리하는 것이 효율적이라 생각함.
 - 아동발달계좌는 만18세 미만 복지시설 생활자(양육시설, 동등생활가정), 가정 위탁 보호자, 장애인생활시설 생활자, 소년소녀가정으로, 사업 대상이 구분되어 있음.

□ 충남 노인보호전문기관

- 타 사업과 연계하기보다는 각 사업이 가진 특색을 고려하고 전체적인 제도의 틀 안에서 사업들을 구성해 나가도록 설계해야 함.

□ 전북 장수군

- 디딤씨앗통장과 청년저축계좌를 연계해, 아동이 성인이 되면 디딤씨앗통장을 해지하지 않고 청년저축계좌로 연계돼 사회로 진출 시 재정적 기반이 될 수 있도록 사업방향이 개선되면 더 효과적인 것으로 생각함.

□ 경북 안동시

- 아동발달계좌(디딤씨앗통장)는 만 18세 이전 대상으로, 월 5만 원까지 1대 1로 지급해주는 아동자립 지원 통장이지만, 저축을 못 해 지원금을 받지 못하는 아동이 많은 상황임.
 - 이 통장사업에서 적립을 몇 회 못하더라도 유예기간을 늘리는 기준 완화가 필요함.
- 또한 청소년기의 디딤씨앗통장을 만기 후 취업을 준비하는 청년들의 청년저축계좌와 연계해 적립금을 쌓아갈 수 있도록 한다면, 청년들의 사회 출발의 발판을 마련하는 데 좋은 방향이라고 생각함.

□ 경남 의령군

- 아동, 청소년, 성인 등 생애주기별 대상자가 단계별로 자산형성 사업 참여를 지속해 나갈 수 있도록 연계가 필요함.

□ 경남 산청군

- 가령 디딤씨앗통장과 연계한다면, 만 18세가 되어 300만 원을 수령하는 경우 대학생, 군대, 고등학교 졸업 시까지는 3년이 초과해도 유예해 주고, 그 이후는 청년저축계좌와 연계하도록 설계할 수 있음.

- 300만 원을 찾지 않고 본인 적립금으로 하여 30개월 동안은 (월 10만 원일 경우) 본인 부담금을 면제해 주고, 매칭금만 매칭함.
- 본인 부담금이 완료된 이후인 30~36개월까지는 본인 부담금을 납부하여 3년 만기 후 목돈을 탈 수 있도록 설계가 가능할 것임.

□ 제주 제주시

- 아동발달계좌를 통해 사회진출을 위한 기초를 준비하고, 18세부터는 근로를 통해 자립할 수 있도록 하는 사업 간 연계는 좋은 정책이 될 수 있을 것으로 생각함.
- 더불어 고용노동부와 융합해 생애주기별 근로 및 자활사업을 함께 만들어 연계하면 그 효과가 더 증가할 것임.

□ 아동복지전문기관

- 타 통장사업과 연계할 필요성이 매우 큼.
 - 아동발달계좌는 1대 1 매칭으로 월 5만 원까지 저축할 수 있는 구조인데, 일 년에 120만 원 수준이라 자립을 위한 목돈 마련으로 보기 힘들.
- 아동발달계좌는 보호되는 시점(0세~)부터이거나 수급가정아동의 경우 12세부터 만들 수 있기 때문에, 청년저축계좌와 연계해 목돈 마련을 지원하고 향후 주거, 학업, 창업, 결혼 시 사용할 수 있도록 연계되면 좋겠음.

7. 청년정책 시행계획 발표 후 청년들의 문의 사례

■ (질문) 혹시 지난해 12월 청년기본계획 발표 이후, 혹은 올해 4월 6일 자 보건복지부의 청년정책 시행계획 발표 이후 **일반 청년층들의 문의를 받으신 경험이 있으신가요?** 있으실 경우 사례를 말씀해주시면 감사하겠습니다.

□ 경기 고양시

- 경기도 청년노동자통장과 청년저축계좌를 혼동하여 문의한 사례가 있음.

□ 인천 부평구

- 본인의 소득과 자산으로 사업 참여가 가능한지 문의한 사례가 있음.
- 대상자 선정 부분은 설명하기 어려워, 해당 부서에 인계했음.
- 청년들이 현재의 리플릿만 보고 이해하기는 어려움이 있음.

□ 전북 장수군

- 청년저축계좌 가입 문의 사례가 있었고, 자격요건, 매칭 부분에 대한 질문이 주를 이루었음.

8. 자산형성지원사업의 전달체계에 대한 의견

■ (질문) 혹시, 현재 **자산형성지원사업의 전달체계에 대해서 의견이** 있으시면 말씀해주시기 바랍니다.

□ 서울 사회복지관

- 자산형성지원사업의 전달체계는 중앙정부와 지방정부가 분리되어 진행되고 있는 것으로 보임.
- 또한 지자체마다 지원수준도 상이해, 이와 관련된 통합, 연계가 필요함.
 - 지자체별 지원수준의 차이가 너무 클 경우 대상의 자립 의지가 오히려 약화할 수 있어, 좋은 제도라면 기존 자체를 상향 조정하여 연계해 수행할 필요가 있음.

□ 인천 부평구

- 현재의 사업소개 리플릿으로는 내용을 이해하기 어렵기 때문에 쉽게 설명된 리플릿으로 개정이 필요함.

□ 충남 서천군

- 청년의 접근성을 고려해 취업과 관련된 곳이나 학생의 경우 학교 등에서 상담과 연계가 이루어지면 효과적일 수 있음.

□ 전북 장수군

- 실무자 입장에서 유사한 5개 사업이 2가지로 개편되는 것은 긍정적임.

- 다만 개편 시 무조건적인 정액 매칭이 아닌 근로활동에 대한 인센티브를 반영해 설계하는 것이 필요함.
 - 가령, 근로일수 50% 이상일 경우 매칭금 추가 지원(1:3+ α)

□ 경북 안동시

- 현재 지자체에서는 자활복지개발원에 위탁해 사업을 운영하고 있어 통장해지, 적립금관리 등은 지자체와 자활센터 통장사업 담당자가 업무를 교류하며 운영함.
- 그렇다 보니 지자체와 운영기관과의 정보교류에 한계가 있고 원활한 업무진행이 지연되는 경우가 발생하고 있음.
- 행복e음으로는 자산형성지원금의 예산 집행내역을 확인하는 데 어려움이 있음.
 - 분기별로 자활복지개발원에서 집행액에 대한 공문이 오지만 지원금 예산 정보를 바로 확인할 수 없어 어려움이 따름.
 - 이를 보완하기 위해, 지자체에서 자산형성 사업 예산을 실시간으로 확인할 수 있는 프로그램이 제공된다면, 통장 관련 신청자들을 관리하기에 용이할 것으로 생각함.

□ 경남 의령군

- 통장이 여러 개라 담당자 입장에서도 이해하기 쉽지 않고, 더욱이 민원인들은 더 이해하기 어려운 측면이 있음.
 - 이러한 측면에서 기존 5개 통장이 2개로 통합되는 것에 찬성함.
- 자산형성지원사업은 군, 읍면 담당자 모두 이해하기 어려운 부분들이 많기 때문에 적극적인 홍보, 신청자 발굴이 힘든 측면이 있음.

- 코로나19 확산으로 경제적 저소득층 자립 여건이 악화되고 있고, 특히 의령군은 경제활동 가능 인구도 적어 대상자를 발굴하기가 더 어려움.
- 사업 참여 문의전화가 왔었는데, 수급자 자립 강화를 위한 사업임에도 탈수급이 조건이라 특히 가구원이 많은 가구는 참여를 꺼리는 경향이 있음.

□ 경남 산청군

- 현재 자활센터에서 통장가입 업무를 담당하고 있는데, 통장업무 수행을 위해 자활센터의 담당인력이 확충되어야 함.
 - 대부분의 자활센터는 기존 업무에 통장 업무가 가중된 상황이라, 가입자에 대한 제대로 된 관리업무가 버거우므로 인력 확충이 최우선임.

□ 아동복지전문기관

- 저소득 청년의 자산형성을 위한 지원제도가 보다 합리적이고 많은 혜택이 돌아가는 구조로 변화하고 있다고는 생각함.
- 지자체마다 다양한 전달체계를 통해 업무가 이뤄지고 있는데, 보다 표준화된 서비스를 제공할 필요가 있음.

사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제3장

위기가구 긴급생계지원과 한시생계지원 운영과 평가

제1절 모니터링 개요

제2절 모니터링 결과



제 3 장

위기가구 긴급생계지원과 한시생계지원 운영과 평가

제1절 모니터링 개요

1. 사업의 개요

□ 추진 배경

- 코로나19가 가구 생계에 미치는 영향을 최소화하기 위해 지난해 부터 중앙정부 차원에서 몇 차례 지원금이 제공되었음.
 - 코로나19의 확산, 장기화에 따른 생계위기가구가 발생함에 따라 소득, 재산 기준 및 지원내용을 달리하는 재정지원 정책이 실시됨.
- 이와 관련해 작년 10월에는 위기가구 긴급생계지원, 올해 5월에는 한시생계지원을 각각 실시했으며, 주요 내용은 아래와 같음.

〈표 3-1〉 코로나19 확산 이후 생계위기가구 대상 재정지원 내용 및 경과

구분	긴급복지 (3차 개선, 2020.7.31.~2021.3.31.)	위기가구 긴급생계지원 (2020.10.~12.)	한시생계지원 (2021.5.~6.)
위기 사유	○주소득자의 사망·가출 등의 소득상실, 실직, 휴·폐업, 중한 질병·부상, 이혼, 단전, 출소 등 * 법 제2조, 시행규칙 제1조의2, 위기상황으로 인정하는 사유(고시) ○ 코로나19에 따른 생계 곤란한 경우 를 개별 지자체의 조례에 따른 "지방자치단체장이	○ 코로나19로 인한 소득 감소 등 생계가 곤란한 위기가구 ① 금융재산 초과 등으로 긴급복지 기준 탈락자 ② 2020.2월 이후 실직으로 실업급여를 지원받다가 중단된 저소득층 등 ③ 기타 생계가 곤란한	○ 실직·휴폐업 등 소득이 감소하여 생계가 곤란한 저소득가구 ○소득감소 증빙

58 사회보장 현장 모니터링: 현장 전문가와 실무자 포럼

구분	긴급복지 (3차 개선, 2020.7.31.~2021.3.31.)	위기가구 긴급생계지원 (2020.10.~12.)	한시생계지원 (2021.5.~6.)																												
	인정하는 경우"로 인정(3.23. 1차 개선)	위기가구로 시·군·구청장이 인정한 경우(긴급복지심의위원회 심의)	<p>① 19년 또는 20년 평균 소득 ② 19년 중 위상이 될 때는 평균 소득, 20년 중 위상이 될 때는 평균 소득 ③ 19년, 20년 동일 소득</p>																												
소득 기준	<p>○가구 소득이 기준 중위소득 75% 이하</p> <p>(단위: 천 원)</p> <table border="1"> <tr> <td>가구원 수</td> <td>1인</td> <td>2인</td> <td>3인</td> <td>4인</td> <td>5인</td> <td>6인</td> </tr> <tr> <td>기준</td> <td>100</td> <td>1,757</td> <td>2,992</td> <td>3,871</td> <td>4,749</td> <td>5,628</td> </tr> <tr> <td>중위 소득</td> <td>75%</td> <td>1,318</td> <td>2,244</td> <td>2,903</td> <td>3,562</td> <td>4,221</td> </tr> <tr> <td>소득</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>4,880</td> </tr> </table>	가구원 수	1인	2인	3인	4인	5인	6인	기준	100	1,757	2,992	3,871	4,749	5,628	중위 소득	75%	1,318	2,244	2,903	3,562	4,221	소득						4,880	좌동	좌동
가구원 수	1인	2인	3인	4인	5인	6인																									
기준	100	1,757	2,992	3,871	4,749	5,628																									
중위 소득	75%	1,318	2,244	2,903	3,562	4,221																									
소득						4,880																									
재산 기준	<p>○대도시 1억 8,800만 원, 중소도시 1억 1,800만 원, 농어촌 1억 100만 원 이하</p> <p>○재산 차감 기준 도입(3.23. 2차 개선) 후 확대</p> <ul style="list-style-type: none"> - 기초연금제도의 기본재산액과 유사한 수준으로 상향 - 대도시 1억 6,200만 원, 중소도시 8,200만 원, 농어촌 6,900만 원 차감 ⇒ 재산기준 상향효과 <p>대도시 3억 5,000만 원, 중소도시 2억 원, 농어촌 1억 7,000만 원 이하</p>	<p>○대도시 공시가 600백만 원, 중소도시 350백만 원, 농어촌 300백만 원 이하</p> <p>*긴급복지 재산기준의 3배</p>	좌동																												
금융 재산 기준	<p>○500만 원 이하 (주거지원은 700만 원 이하)</p> <p>○생활준비금 공제비율 65→150%로 확대 ⇒ 금융재산기준 상향효과</p> <p>1인 가구 763만 원, 4인 가구 1,212만 원 이하</p>	해당 없음	좌동																												
지원 내용	<p>○(4인 기준/월): 생계비 지원(126.7만 원/6회)</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>1인</td> <td>2인</td> <td>3인</td> <td>4인</td> </tr> <tr> <td>지급액 (천 원)</td> <td>454.9</td> <td>774.7</td> <td>1,002.4</td> <td>1,230.0</td> </tr> </table> <p>*가구원 1인 증가 시마다 227,500원 씩 증가</p> <p>의료비(300만 원 한도, 2회), 주거(64.3만 원 한도, 12회), 복지시설 이용(145만 원 한도, 6회)</p>		1인	2인	3인	4인	지급액 (천 원)	454.9	774.7	1,002.4	1,230.0	<p>○1인 40만 원, 4인 100만 원 1회 지급</p> <p>- 타 사업(생계급여, 긴급 고용안정지원금) 등 중복 제외</p> <table border="1"> <tr> <td></td> <td>1인</td> <td>2인</td> <td>3인</td> <td>4인 이상</td> </tr> <tr> <td>지급액 (천 원)</td> <td>400</td> <td>600</td> <td>800</td> <td>1,000</td> </tr> </table>		1인	2인	3인	4인 이상	지급액 (천 원)	400	600	800	1,000	<p>○1가구 50만 원 1회 지급</p> <p>- 기존 복지제도나 타 코로나 19 피해지원사업의 중복지원 제외</p>								
	1인	2인	3인	4인																											
지급액 (천 원)	454.9	774.7	1,002.4	1,230.0																											
	1인	2인	3인	4인 이상																											
지급액 (천 원)	400	600	800	1,000																											

구분	긴급복지 (3차 개선, 2020.7.31.~2021.3.31.)	위기가구 긴급생계지원 (2020.10.~12.)	한시생계지원 (2021.5.~6.)
실적	2020년 12월 31일 기준 총 84만 건* (*건=가구×지원종류×지원횟수)	35만 가구(2021.12.18. 보도자료)	지급 예정

자료: 보건복지부 홈페이지

2. 모니터링 내용 및 진행 방식

□ 모니터링 주요 내용

- 첫 번째 질문은 대상자 선정에서 소득기준, 재산기준 등의 적용이 적절했는지에 관한 내용임.
 - 선정기준이 실제 코로나19로 피해로 재정지원이 필요한 대상자들을 충분히 포괄하고 있는지와 관련된 질문임.
- 두 번째 질문은 신청률과 관련된 내용으로, 대상자에 포함된 사람들이 실제로 충분히 신청했는지, 그렇지 않다면 어떻게 개선되어야 하는지 파악하고자 하였음.
- 세 번째 질문은 대상자의 소득손실 증빙 방법의 적절성에 관한 내용임.
 - 긴급생계지원과 한시생계지원 모두 지원을 받기 위해 대상자가 직접 소득손실이나 실직·휴폐업 등을 증명해야 했는데 이에 대한 적절성을 묻는 질문임.
- 네 번째 질문은 두 사업의 신청과 선정, 지원 과정에서 지자체 담당인력 부족과 소진에 관한 내용임.
 - 더불어 향후에도 유사한 사회적 재난 상황에서 소득조사에 기반한 긴급한 생계지원 등이 일시적으로 수행되어야 할 때 인력

지원방안에 관해 함께 질문하였음.

- 다섯 번째 질문은 온라인 및 오프라인 신청과 선정, 지원 절차 등 전달체계가 적절한지에 관한 내용임.

□ 모니터링 진행 방식

- 이번 모니터링은 2021년 6월 15일부터 6월 22일까지 약 1주간 진행되었고, 전문위원 10명을 대상으로 서면으로 의견을 수렴하였음.

제2절 모니터링 결과

1. 대상자 선정기준의 적절성

- ▣ (질문) **코로나19 확산 이후 소득이 감소한 저소득층 혹은 생계위기 가구를 대상으로 긴급복지지원 기준의 한시적 완화와 함께 2020년 하반기에 위기가구 긴급생계지원과 2021년 5월부터 한시생계지원을 시행하고 있습니다. 이 제도의 대상자나 소득기준, 재산기준 등이 필요한 사람들에게 적절하게 설정되었다고 생각하십니까? 아니면 어떻게 개선해야 한다고 생각하십니까?**

□ 경기 고양시

- 2020년 하반기 위기가구 긴급생계지원과 2021년 5월 한시생계지원은 긴급한 상황 속에서 추진된 정책사업이어서 평소의 제도 수립 과정에 비해 신속하게 마련되고 추진된 사업임.

- 지원금을 신청한 사람들은 제시된 기준에 본인이 부합한다고 판단한 사람들과 기준은 명확히 몰라도 소득감소로 어려움을 느끼는 시민들이었음.
- 신청인 중 탈락자가 많다면 소득, 재산 기준을 낮출 필요성이 있지만, 약 15% 수준의 탈락률이라면 해당 기준을 더 낮출 필요는 없다고 생각함.
 - 본인이 근무하고 있는 고양시 OO동에서는 2021년 5월 한시생계지원 신청 접수 143건 중 소득, 재산기준 초과로 미지원된 경우는 총 접수건 중 14.6%(21건. 소득기준 초과 17건, 재산기준 초과 4건)이며, 85.4%(122건)는 지원을 받았음.
- 어려움을 느껴 신청한 사람 중 지원대상으로 선정된 인원이 전체 신청자 중 차지하는 비율을 고려해보는 것도 하나의 적절한 방식이 될 수 있다고 생각함.

□ 광주 광산구

- 생계위기가구들을 위한 지원제도로, 소득기준이나 재산기준은 적정하다고 봄.
- 그러나 소득감소에 대한 기준을 둔 취지는 이해하나, 실질적으로 객관적인 소득감소 사항을 확인하는 것은 어려웠음.
 - 특히 농업 종사자처럼 월 단위가 아닌 연 단위로 소득이 발생하는 경우 소득감소 사항을 확인하는 것은 불가능하며 단순히 본인의 신고만으로 결정할 수밖에 없었음.

□ 충남 서천군

- 긴급복지지원 기준의 한시적 완화, 2020년 하반기의 위기가구 긴급생계지원, 2021년 5월의 한시생계지원제도 모두 생활이 어려운 사람들은 다가가기 어려운 제도였음.
- 코로나19 확산 이전에 어느 정도 별다가 감염병으로 소득감소자에게만 잠깐의 산소를 투여할 것이 아니고, 처음부터 없었던 자에게도 잠깐의 산소를 투여해주는 것이 필요함.
- 코로나19로 빈익빈 부익부 현상이 가속화되었고, 어려운 사람일수록 사는 것이 힘들어 국가제도를 들여다볼 시간이 없음.
 - 제도에 대해 무지해 신청하지 못한 민원인들이 많았을 것임.
 - 모든 제도는 본인의 강한 주장이 뒷받침되지 않는다면 행정복지센터 민원대에서부터 신청은 불가함.

□ 전북 전주시 (1)

- (긴급복지지원: 2020. 7. 31 ~ 2021. 3. 31) 이 시기의 긴급복지 지원은 갑작스러운 위기상황에 따른 긴급복지사업으로 주소득자의 사망, 가출 등의 소득상실, 실직, 휴·폐업, 중한 질병·부상, 이혼, 단전, 출소 등으로 생계가 곤란한 자를 대상으로 했음.
- (긴급복지지원: 2020. 10 ~ 2020. 12) 코로나19 이후 계속되는 최저생활 유지가 힘들어지는 가구를 대상으로, 이 시기에는 3개월간 코로나19로 인한 소득감소 등 생계가 곤란한 위기사유를 추가하였음.
 - 소득기준은 같으며 재산기준만 중소도시 3억 5천만 원으로 증액하였음.

- (한시생계지원) 한시생계지원은 실직, 휴·폐업 등으로 소득이 감소한 생계곤란자를 대상으로 하였음.
 - 전주시의 경우 동 주민센터의 사회복지를 담당하는 부서에서 접수 후, 구청에서 조사결정, 시청에서 최종 심사판정의 절차로 진행했음.
 - 2020년 하반기의 경우 신청이 저조해 신청일까지 연장한 경험이 있어, 2021년 신청에서는 민원인을 상대로 증빙자료 제출을 최소화하였고 증빙이 없을 때는 본인의 확인만으로 소득 감소를 인정해주는 분위기가 되었음.
 - 접수받는 담당자마다 증빙자료 인정 범위가 달라서 동별로 기준이 상이한 경우가 발생했음. 가구별 중위소득기준으로 1인 가구는 130여만 원으로, 최저임금을 훨씬 밑도는 수준으로 일용근로자나 실직한 경우가 해당이 되었음.
- 그럼에도 불구하고 일용근로자, 비정규적인 실직자는 소득활동을 증빙하지 못해 신청 못하는 경우도 대다수 있었고, 생활이 어려움에도 정보가 빠르지 못한 사각지대에 놓인 취약계층은 본 사업을 알지 못하여 미신청자가 많이 있었을 것으로 예상됨.
- 개선점으로, 현재 맞춤형 4대 급여를 포함하여 지원받는 대상자와 긴급복지 지원제도가 있어 이 사업을 확대하거나 유사한 사업을 발굴하여 복지 사각지대의 틈새를 채워야 함.
 - 코로나로 인한 소득감소 증빙이라는 조건은 실질적인 취약계층에 대한 지원에서 사각지대를 양성하게 됨.
 - 더불어 중소도시 재산기준은 3억 5천만 원으로 대부분 신청자의 경우 재산기준은 해당이 되었으나 중위소득 75% 기준에서 부적합 대상자가 많았던 것으로 보임.

□ 전북 전주시 (2)

○ (긴급복지지원) 한시적 기준 완화가 필요함.

- 금융재산 기준 확대 필요: 긴급 상황 시 위기가구가 일상생활을 유지하도록 지원하는 제도로써 기능을 하기 위해서는 금융재산에 대한 확대가 필요함.
- 기초수급 대상자의 평균 금융소득 등에 대한 통계자료 추출 등 기준 조정을 위한 작업이 필요함.

○ (위기가구 긴급생계지원 및 한시생계지원) 실업급여 수급자 선정

- 2020년 생계지원에서 제외되었던 실업급여 수급자가 2021년 한시생계지원 시 포함되어 만족도가 증가함.

○ 소득감소가 없어도 기준선 이하의 대상자는 지원해야 함.

- 대상 기준을 소득감소로 한정하여 기준선 이하의 대상자를 방치하는 결과를 초래함.

□ 전북 임실군

○ 한시생계지원의 경우, 저소득층은 실질적으로 근로소득 감소는 거의 없으며(소득이 없는 경우가 많음), 농촌의 경우 대다수가 근로를 하지 못하는 노인이거나 혹은 농업소득으로 생계를 유지하기 때문에 증빙이 어려운 사례가 꽤 있었음.

- 최대한 서류를 간소화하고 다양한 입증 서류를 허용하여 신청인의 증빙 부담을 덜어줬다고 하나 정규직이 아닌 일용직이나 농업소득은 증빙에 어려움이 있음.

○ 코로나19로 인한 경제적 어려움은 저소득층만이 아닌 일반인 가

구들도 다 같이 겪고 있는 상황이나 현재까지 저소득층을 위한 지원은 많았으나, 기타 소득이나 재산 기준에서 벗어난 가구에 관해서는 지원한 사례가 많지 않아 선별적인 지원보다 보편적 지원이 필요하다고 봄.

□ 경북 안동시

- 우선, 사업의 취지는 적절했다고 판단됨.
 - 코로나19로 인해 각종 영업 제한 및 규제로 인해 실직 및 경영 악화로 경제가 많이 침체된 상황에서 소득이 감소한 위기가구에 한시적으로 지원해주는 사업임.
- 대상자 선정의 경우 이전보다 완화되어 설정됐고, 소득감소 기준과 관련해서는 좀 더 세부적인 기준 마련이 필요하다고 판단됨.
 - 2020년 하반기 위기가구 긴급생계지원(소득감소 25% 증빙), 2021년 상반기 한시생계지원(소득감소를 증빙)자로 설정되었음.
 - 세부적 기준에 있어서는, 첫째 소득감소의 경우 자영업자, 소규모 농업인, 일용근로자 등 근로 유형에 따라 소득감소를 증빙하기 어려운 경우도 많아 신청하지 못하는 경우가 많기 때문에 소득감소 기준에 대해 좀 더 세부적인 기준 마련이 필요하다고 판단됨.
 - 또한 사업의 취지가 코로나19로 인해 소득감소가 있으며, 생계가 어려운 가구를 지원하는 취지인 만큼 세부적인 기준이 없다면 무분별한 신청으로 조사를 위한 인력, 예산 낭비가 발생할 수 있으며, 이는 사업 취지와도 맞지 않는다고 판단됨.

○ 소득기준에 미치지 못하는 저소득층, 생계곤란가구를 지원한다는 취지로 볼 때, 긴급지원법을 토대로 한 중위소득 75% 기준은 적절하다고 판단됨.

- 하지만 코로나19로 갑자기 생계에 어려움을 겪게 되는 경우는 차이가 있으며, 중위소득 75%의 기준 적용은 소득이 전혀 없는 고령 세대에 지원이 치우치는 경향이 발생함.
- 그 이유는, 젊은 세대의 경우 근로활동을 하고 있다면 저소득이라 해도 기준 이상의 소득을 받는 경우가 많기 때문임.
- 따라서 소득기준을 더 완화하거나, 중위소득기준을 더 체계적으로 산정하는 방법을 모색한다면 더 적절한 방향으로 지원이 가능할 것이라 보임.

○ 재산기준의 경우, 일반재산을 기준에 두고 금융재산은 조사하지 않고 부채 역시 고려하지 않으므로 대도시, 중소도시, 농어촌의 일반재산 기준이 높게 잡힌 부분은 적절하다고 판단됨.

- 하지만 금융재산을 전혀 조사하지 않기 때문에 실제 일반재산은 보유하고 있지 않지만, 금융재산은 많이 보유하고 있는, 저소득층이 아닌 사람에게도 지원되는 상황이 많이 발생하므로 이는 사업의 취지와 어긋나는 부분이 있음.
- 재산 조사에 있어서 좀 더 현실적이고 체계적인 기준 마련이 필요하다고 판단됨.

□ 경남 의령군

○ 실질적으로 소득이 감소한 가구에 도움이 되었다고 생각함.

- 2020~2021년 상반기까지 정부형 보편적 지급(전 국민) 1회,

광역시지단체 1회(경상남도 건강보험료 기준) 지자체형 1회, 한시생계지원 2회, 2021년 중위소득 75% 이하, 대도시 6억 원, 중소도시 3.5억 원, 농어촌 3억 원 이하)가 시행됨.

○ 소득기준 중위소득 75% 이하는 적정했다고 보이나, 재산기준에서 금융재산을 전혀 고려하지 않고 도시 규모별 일반재산만 기준으로 설정한 것은 불합리한 것으로 보임.

- 일반재산은 기준 이하이지만 금융재산이 많은 분들이 한시생계금을 수령하는 경우가 많았고, 일반재산은 기준 이상이지만 부채 등으로 금융재산이 적거나 마이너스인 어려운 가구는 오히려 지원대상에서 제외되어 불합리한 측면이 있었음.

- 금융재산이 많은 분들, 즉 보험금 포함 몇 억 원이 있는, 실제로는 저소득층이 아닌 사람들이 한시생계기준에 들어와 혜택을 보는 경우가 있음.

○ 2021년 5월에 시행한 한시생계지원에서, 특히 농어촌지역과 65세 이상 기초연금 지급대상자 등은 금융재산이 이미 조사되어 있으므로 상한액/하한액/부채액을 고려하여 지원되었다면 어려운 가구를 선별하는 데 도움이 되었을 것이라 생각함.

- 금융재산 ≤ 일반재산, 토지, 건축물 등은 기준 이상(부적합)이고, 부채 및 금융이 적은 경우(적합)는 개선이 필요함.

□ 경남 산청군

○ 1인 가구의 경우 설정된 소득기준이 너무 낮아 상향 조정이 필요함.

- (행복e음에 상시소득 등 소득조회가 되는 경우) 젊은층인 경우 1인 가구 기준 소득이 137만 원 이하는 드뭤. 예를 들어 300

만 원의 소득이 있다가 50%가 감소해 150만 원만 벌어도 한 시생계지원사업에는 해당하지 않음.

- 제도의 목적이 코로나19로 소득이 감소했을 경우에 긴급지원 등으로 복지 사각지대를 해소하기 위함이므로, 소득감소분에 대해 대다수 사람이 어느 정도는 보전받아야 한다고 생각함.
- 우리 지역의 문화예술인의 경우 젊은층이 대부분이고 1인 가구가 많은데, 코로나 이전에는 공연활동 등이 있어 200~250만 원 정도 수입이 있었음. 그런데 코로나로 소득이 급감했지만 기준 중위소득 75% 이상에 해당해 한시생계지원을 받지 못한 경우가 있었음.

○ 개선방안으로는, 1~2인 가구의 경우 2인 가구 기준 중위소득(75%)에 해당하는 소득을, 3~4인 가구의 경우 4인 기준에 해당하는 소득기준을 적용하는 방식을 고려할 수 있음.

○ (행복e음에 소득조회가 안 되는 경우) 소득조회가 되지 않는 농업 종사자나 노인들의 경우, 한시생계지원비를 모두 받았음.

- 농업에 종사하는 노인들의 경우 소득변동이 없음에도 '소득감소신고서'를 제출하면 한시생계지원사업비를 모두 받았음.
- 이 경우 본인이 소득이 변동되었다고 주장하면서 소득감소신고서를 제출했는데, 모두 지원을 받았음.

○ 일용근로소득의 경우도 선정 과정상에 문제가 있음.

- 일용근로소득의 경우 행복e음에 전년도 2~3분기의 공적자료가 조회되며, 최근 소득은 조회되지 않아 확인할 수 없음.
- 소득, 재산기준은 공적자료가 원칙이기 때문에 별도의 소명자료가 있는 경우에만 인정되는데, 2020년 위기가구 긴급생계

지원의 경우 소명자료인 소득감소신고서 등 이의신고서를 내는 사람에 한해 12월경(2020년도)에 추가 지급하였음.

- 즉, 현재 일하지 않지만 이전에 잡힌 일용소득이 파악돼 이를 제외시키려고 해도, 국세청에 공문을 통해 확인절차를 밟아야 하는 등 행정상 어려움이 있음.
- 또한 만약 그간 사회보장급여(기초 의료, 주거, 교육, 차상위계층)를 받아왔던 경우, 이번 한시생계지원 소명자료 제출 때문에 급여종류에 따라 변동이 생길 수 있어, 담당자 입장에서 행복e음 변동사항에 대한 정보 입력이 조심스러움(행복e음의 기존 자료와 연동되기 때문임).

□ 제주 제주시

○ (소득기준 - 긴급생계지원) 25%의 소득감소분에 대해 신청자가 이를 증명해야 해서 어려움이 많았음.

- 소득 관련 서류를 제출하더라도 진위 여부를 가릴 수 있는 자료가 없어, 선정하는 것이 부적절하다고 판단한 경우가 있었음
- 신청기간이 3차에 걸쳐 연장되었으며 최종 '긴급지원심의위원'의 심의를 통해 담당공무원들이 책임에 대해 일정 정도 회피할 수 있어, 이 부분은 소기의 목적을 달성할 수 있었음.
- 보건복지부는 정책의 조건을 만들면서 대외적으로는 마치 핀셋지원을 하는 것처럼 보였으나, 실무적으로는 핀셋을 만들 수 없는 조건으로 실무진이 힘든 과정을 거칠 수밖에 없었음.
- 추후 준비가 미비한 상태에서 마치 선별지원이 가능하다고 홍보하는 것은 자제할 필요가 있음.

○ (소득기준 - 한시생계지원) '기준 중위소득 75%'의 기준만 넣어, 신뢰도는 인정되었음.

- 지원대상 선정에서 '긴급지원심의위원'을 적극 활용토록 함으로써 담당자의 부담을 경감시킴.

○ (재산기준 - 긴급, 한시 생계지원) 가구원 전체 재산의 합이 대도시 6억 원, 중소도시 3.5억 원 농어촌 3억 원 이하, 금융재산 및 부채는 적용하지 않는 이번 규정은, 경제적으로 문제가 발생한 계층 대부분을 수용하였다고 판단됨.

- 다만, 재산 대비 부채가 많은 가구에 대해서는 '긴급지원심의위원'의 심의를 통해서만 지원받는 한계가 있었음.

□ 세종특별자치시

○ (대상자 및 소득 기준) 코로나19로 인한 소득감소의 판단기준이 잘못되었다고 생각함.

- 2020년 하반기 지원 당시 농사, 축산 등에 종사하는 사람들이 어떻게 볼 것이냐는 문제가 대두되었음. 당시 중앙부처는 해당 직업에 종사하는 사람들이 코로나로 인한 소득감소에 해당하는지 여부에 대해 아니라고 판단했는데, 사실 이는 직업의 특성별로 소득이 줄었음을 납득할 만한 요소로 타당치 않다고 생각함.

- 농사의 경우 대부분 봄에 씨를 뿌리고 가을에 수확을 하는데, 전년도 가을을 기준으로 봄에 소득이 줄었다는 식으로 해석할 수 있기 때문임.

- 스키장의 경우도 겨울에는 소득이 발생하지만 그 외에는 비수

기로 소득이 거의 발생하지 않는데, 이것을 코로나로 인해 소득이 줄었다고 판단한 것 자체가 문제라고 보임.

- 2021년 시행된 한시생계지원은 직업군을 제한하지 않았는데, 위에서 언급한 대로 2019년 하반기 또는 2020년 하반기와 현재 시점(2021년 1~5월)을 비교하는 것 자체가 모순임.
- 또한 2019~2020년 사이에 코로나로 인해 실직이 아닌 일반 정년퇴직할 경우, 소득은 줄었기 때문에 재산기준만 보면 지원 대상에 포함되기 때문에 이 역시도 문제가 있음.
- 공기업, 공무원 포함 가구는 지원되지 않는 부분도 아쉬움. 입사할 때 저소득 전형 등 소득이 적은 가구도 분명히 있을 텐데 신분상 공무원, 공기업 재직자라는 이유로 해당 제도의 대상이 되지 않는 것도 아폐가 있다고 봄.

○ (재산 기준) 금융재산 기준이 없어 일선에서 가장 혼란이 많이 발생한 부분임.

- 요즘 많이 쓰는 말 그대로 '영끌'해서 주택 또는 건물을 취득한 경우 부채와 상관없이 재산 초과로 선정되지 못함.
- 물론 금융조사를 할 경우 시간과 비용이 많이 들기 때문이겠지만, 그 부분을 염두에 뒀다면 차라리 전 국민을 주는 것이 나았을 것이라고 생각함.
- (개선점) 적은 금액이라고 한다면, 차라리 주기를 늘려서 전 국민에게 지급하는 것이 적절하다고 생각함.

2. 신청률

▣ (질문) 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원의 신청률은 어떻다고 생각하십니까? **지원을 받을 수 있는 사람들이 충분히 신청했다고 생각하십니까? 그렇지 않다면 그 이유는 무엇이라고 생각하십니까?**

□ 경기 고양시

- 2020년 말 실시된 위기가구 긴급생계지원은 최초 준비된 예산에 비해 신청인이 부족하여 접수기간이 연장되었음.
 - 최초 2020년 10.12~30일까지 접수기간으로 계획했으나 3차에 걸친 연장을 통해 11.30까지 접수를 받음.
- 2021년 5월부터 실시된 한시생계지원사업은 계획된 접수기간을 연장하지는 않았으나 신청자들은 준비된 예산에 못 미치는 것으로 추정됨.
- (신청률 저조 이유) 대상자의 필요 부족, 홍보 부족, 지나치게 높은 기준 설정 등임.
 - 코로나19로 인한 소득감소가 명확하고 소득, 재산 기준 초과로 탈락한 인원이 15%(능곡동 기준)인 점을 고려할 때, 대상자의 필요 부족과 선정기준 설정은 신청률 저하의 원인은 되지 않음.
- 홍보부족은 여러 가지 측면에서 생각할 수 있는데, 먼저 코로나19로 신설된 다양한 지원제도와와의 차이에 대한 설명 부족을 들 수 있음.
 - 다양한 부처에서 유사한 명칭의 지원제도가 추진되어 대상자

가 본인이 지원 가능한 제도인지 알지 못한 경우가 있음.

○ 이에 대한 개선방안으로는, 각 지원제도의 명칭 앞에 구분되는 머리말이나 번호를 매겨 본인에게 적용이 되는 제도인지 명확하게 알 수 있도록 하는 작업이 필요함.

- 예를 들어, (중앙-전 국민)1차 재난지원금, (경기도-전 시민) 제2차 경기도 재난기본소득, (중앙-고용노동-노동자)코로나 19 긴급 고용안정지원금 등임.

□ 광주 광산구

○ 2020년 위기가구 당시는 소득감소 증빙의 어려움, 홍보효과 미비, 대상자들의 무관심 등으로 신청이 매우 저조하여 지원 예상가구 목표치에 도달하지 못했음.

○ 그러나 이번 2021년 한시생계지원사업에서는 작년과 다르게 많은 대상자가 지원하여 자치구 지원 예상가구 목표치에 거의 도달한 것으로 파악됨.

□ 충남 서천군

○ 2020년 위기가구 긴급생계지원 신청률은 저조했음.

- 실제 소득감소로 어려움이 있어도 행정상 구비서류가 있지 않으면 인정되지 않아 제도 시행 초기 때 난리였음.

- 처음 만든 신청제도였기 때문에 홍보도 미흡했고, 소득감소로 어려움이 있는 사람도 신청하는 것이 부자연스러웠음.

○ 신청에서 제외되는 기존 제도들의 지원금이 다 나갈 때까지, 선정이 되어도 중복확인 후 줘야 했기 때문에 늦은 급여 지급으로 민

원인들의 이의신청이 많았음.

- 긴급고용안정지원금, 소상공인새희망자금, 폐업점포재도전장려금, 근로자고용유지지원금, 청년특별취업지원 프로그램 참여자, 구직급여 등은 제외되었음.

○ 2021년 한시생계지원 신청은 2020년 위기가구 긴급생계지원을 신청한 사람들이 기본으로 있었고, 그 이후에 소문이 나서 신청률은 예산확보보다도 더 높았음.

- 구비서류 완화도 한몫함.

○ 한시생계지원 신청이 이미 끝났지만 문의전화도 오기도 했음.

- 지인이 받는 걸 알고 본인도 신청하려고 한 것인데, 아쉽게도 신청기한이 마감돼 이를 알려 드렸고, 다행히 이해하고 전화를 끊었음. 그러나 대부분은 화를 많이 냄.

□ 전북 전주시 (1)

○ 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원의 신청률을 비교한다면, 당연히 2021년도가 많았음.

- 2020년도의 경우 소득감소 증빙 문제가 있어 처음에는 신청률이 저조하였으나, 이후 증빙자료 기준을 대폭 완화해 본인확인이나 소명 등도 인정해 줌으로써 신청기간도 연장했음.
- 생활이 어렵지만 소득감소 증빙이 어려운 취약계층이 많음.

○ 신청기간 중에 신청률을 높이기 위하여 소득증빙 기준에 대하여 완화된 지침을 내려보냈으나 이미 행정기관의 신뢰를 잃게 되는 경우도 발생했음.

○ 동 주민센터에서 한시생계 신청을 접수받다 보면 소득증빙이 어

려운 경우 상당수 있음.

- 4대 보험에 미가입한 경우도 많고, 음성 소득 또한 존재하고 있어 소득감소 증빙은 무의미하다는 생각이 들었음.
- 한시생계는 근로활동에 대한 소득감소라는 부분이 적용돼 노인층에서는 실제로 생활이 어려운 노인이 아닌 이미 소득활동으로 더 나은 생활을 하는 가구에 한시생계비가 지원되는 모순이 발생함.
 - 65세 이상의 경우 근로 무능력자로 대부분 기초연금 대상이며, 근로활동을 하는 부류는 어느 정도 소득수준이 있는 생활을 유지하는 가구임.

□ 전북 전주시 (2)

- 증빙서류기준의 완화와 소득감소기준의 적용이 탄력적으로 지정되어 신청 대상자는 증가하였으나, 지속적인 재난지원금 연차 지원으로 관심은 갖지 못함.
 - 이에 따라 재난문자 활용 등 다양한 홍보방법을 활용할 필요가 있음.
- 지자체별 신청률에 따른 인센티브 적용 등 다양한 대책이 필요함.
 - 전북지역은 전북도 차원의 재난지원금 발표와 홍보가 있어 이를 오인하고 신청하는 대상자가 다수 발생함.

□ 전북 임실군

- 농촌의 경우 저소득 근로소득 종사자가(농업소득 제외) 거의 없어, 주로 지자체에서 발굴한 사례가 많았음.
- 지역 특성상 미디어 등에 취약한 노인인구가 많다 보니 담당자들

의 노력에 따라 신청률이 달라진 경우가 많음.

- 노인들은 복잡하고 까다로운 절차 때문에 포기하거나 힘들어 하는 분들도 있는데, 이때 담당자가 수시로 홍보하고 발걸음 통해 신청을 독려하고, 증빙서류를 쉽게 제출할 수 있도록 도와주는 등 읍·면마다 담당자들의 노력에 따라 신청률의 차이가 크게 나타남.

□ 경북 안동시

- 2020년 위기가구 긴급생계지원의 경우, 소득감소 증빙자의 기준 도입이 처음인 만큼, 신청자들이 이를 증빙하기 어려워 각 지자체 모두 신청률이 저조하였음.
 - 어떤 지자체의 경우 초반 신청률이 40%에 미치지 못하며 신청률 제고에 어려움을 겪음.
- (신청률 저조 이유) 첫 번째, 해당 사업의 홍보 부족과 소득감소 증빙이 어려웠던 부분 때문임.
 - 설정된 소득감소율인 25%라는 기준이 높아, 소득이 감소했다 해도 25% 감소에 미치지 못해 신청하지 못하는 경우가 많았음.
 - 이후 완화되어 소득감소만 증빙하면 신청을 할 수 있게 변경되어 신청률이 상승함.
- (신청률 저조 이유) 두 번째, 처음 진행되는 사업에 대한 지침 부족과 중앙과 지자체의 소통 부족으로 적극적인 안내에 어려움이 있었음.
 - 사업이 진행되면서 각 지자체와 중앙의 소통이 활발해지며, 적극적인 안내가 가능하였고, 신청률도 상승하였음.

- 여러 가지 부족한 점을 채운 노력으로 최종 신청률은 90%에 도달함.

○ 2021년 한시생계지원의 경우, 두 번째로 하는 사업인 만큼 좀 더 세부적으로 마련된 지침과 초기의 중앙과 지자체의 활발한 소통 및 적극적인 홍보가 있었고, 소득감소를 없이 소득감소 증빙으로 신청이 가능하였기 때문에 어려움이 없이 신청률 200%에 도달함.

○ 다만 지원대상에 있어 적절한 지원 방향과 그렇지 못한 방향의 양면성이 존재했음.

- 실질적으로 코로나19로 어려움을 겪고 있었지만 소득감소 증빙이 어려워 지원을 받지 못한 경우도 많았으며, 재산기준에서 금융재산을 보지 않아 실질적으로 어렵지 않은 사람에게 지원이 된 경우도 발생함.

- 앞으로 진행될 사업에 있어 이러한 부족한 점을 고려하여 보완해 나간다면 좀 더 사업 취지에 부합하는 적절한 방향으로 나아갈 것이라고 생각함.

□ 경남 의령군

○ 의령군의 경우, 2020년에 340가구 신청, 2021년에 1,600가구가 신청함.

○ 농업소득의 감소를 소득신고서, 소득매출감소신청서로 증빙했기에 소규모 농업자도 대다수 500천 원 지원 대상자로 선정되었고, 수매확인증, 내역서 등 구비서류가 없어도 신청·접수가 가능했음.

- 대다수의 일선 담당 공무원들은 이렇게 지급될 것이라면 대상 연령, 소득인정액에 따라 일괄 지급 방식이 효율적이라고 생각함.

□ 경남 산청군

- 2020년 위기가구 긴급생계지원의 경우, 처음에는 25% 이상 소득감소를 기준 때문에 신청률이 저조했으나, 이후 올해 기준으로 증빙서류 기준이 완화되어 신청률이 상승하였음.
 - 우리 군의 경우 지난해 881가구에 4억 8,600만 원 지출, 올해 한시생계지원은 1,052가구가 적합(신청자 중 73%가 적합)하여 6월 말에 지출할 예정임(4억 3천만 원).
- 1인 가구가 긴급생계지원 대상자로 흡수되는 비율이 저조하였으며, 2인 이상 다인 가구의 비중이 높아 작년 대비 올해 지원대상자 가구 수가 많음에도 지원된 예산은 더 적어짐.
 - 2020년에는 가구원 수별로 차등지급했고, 2021년에는 50만 원 혹은 20만 원을 지원했음.
- 코로나19 피해로 소득이 감소한 저소득 가구에 대한 지원사업이지만 기준 중위소득 75% 이하인 경우에 해당하여, 1인 가구 젊은 층은 제외돼 어려움을 하소연한 사례가 있었음.
 - 향후에는 1인 가구에 대한 소득기준을 완화하여 시행하는 것이 바람직하다고 판단됨.

□ 제주 제주시

- (긴급생계지원) 제주시 2020년 위기가구 긴급생계지원 실적은 4,506가구 10,367명, 2,892백만 원(96.3%)임.
 - 이는 예산 기준이며, 이 중 대부분이 '긴급지원심의위원'의 심의를 통해 지원하였으므로 신청률이 충분히 높았다고 하기에 역부족임.

- (한시생계지원) 총 6,802가구가 신청(온라인 1,224, 방문 5,578)하여 5,577가구가 선정되었으며 2,788백만 원 지원(농어업인 경영지원 대상자로 30만 원이 지급된 가구는 차액 20만 원 지급 예정)했음.
 - 이 중 1,806가구(32%)는 제주시생활보장위원회에서 심의를 개최하여 지원을 심의·의결하였음.
- 신청률은 그 자체로는 예산에 끼워 맞춘 것으로, 큰 의미는 없음.
- 사각지대를 고려했을 때 심의를 주요로 하여 대상자를 선정하였다면 신청률이 더 증가했을 것으로 생각함.

□ 세종특별자치시

- 충분히 신청했다고 보기는 어려움.
 - 실무자로서도 제일 궁극한 부분은, 과연 꼭 필요한 사람들에게 얼마의 지원금이 갔을까 하는 것임.
 - 받을 수 있는 사람으로 한정한다면, 몰라서 혹은 본인은 안 될 것 같아서 신청을 안 했거나, 신청 기한이 지나 방문하는 경우가 있어서, 정보를 빨리 얻었거나 선정 여부와 상관없이 일단 신청해본 경우 오히려 선정됐을 가능성도 배제할 수 없다고 생각함.
- 최초에 배포된 리플릿에는 '가구 소득 감소'로 명시되어 있었으므로 신청자는 이에 대해 혼선을 겪었을 것임.
 - 실제로는 전체 가구원 소득의 감소가 아닌, 가구원 일부라도 감소했거나 현재 기준에 충족하면 신청할 수 있었음.

3. 소득손실 증빙방법의 적절성 및 개선방안

■ (질문) 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원의 지원을 받기 위해서는 **대상자가 소득손실이나 실직·휴폐업을 증명**해야 했습니다. 당시 활용한 **소득손실 증빙방법이 적절했다고 생각하십니까? 그렇지 않다면 제도를 어떻게 개선해야 한다고 생각하십니까?**

□ 경기 고양시

- 4대 보험 가입 급여소득자의 소득 관련 공적자료는 매우 정확하나, 사업소득자의 경우 공적자료는 실질적으로 신뢰성이 떨어짐.
 - 이는 세무행정에 대한 문제이며 코로나19 같은 갑작스러운 상황에 맞추어 생각할 수 있는 부분은 아님.
 - 복지급여가 확대되고 있는 현 추세를 고려할 때 국민의 대다수가 인정할 수 있는 명확하고 공정한 소득 파악 및 세무행정의 발전이 무엇보다 필요한 실정임.
- 동 행정복지센터 최일선에서 시민들에게 안내하며 불합리하다고 판단되는 부분은, 휴·폐업증명서를 발급받을 때 담당공무원이 권한이 없어 공적 시스템을 활용하지 못하고 민원인이 직접 발급받아 제출해야 하는 경우임.
 - 폐업증명서는 행정정보공동이용 시스템을 통해 공무원이 접근 가능하나 한시생계지원사업과 관련하여는 접근 권한이 마련되지 않아 민원인에게 직접 발급받아 제출해야 할 것을 안내해야 했음.
 - 행정정보공동이용시스템에 공무원이 접근 필요한 권한이 발

생활 때 신속하게 반영할 수 있는 법률적, 행정적 장치를 보완해야 함.

□ 광주 광산구

- 신청자의 편의를 위해 모든 종류의 비교 소득자료와 최근 소득자료를 인정토록 하였으나 이로 인해 정확하고 객관적인 소득손실을 확인하기 어려웠음.
- 특히, 특정 월의 소득을 통장 입금내역만으로 확인하여 소득감소를 증빙하는 것은 실질적인 급여감소가 없더라도 흔히 발생할 수 있는 경우로, 행정의 공신력을 잃게 됨.
- 따라서 비교 소득과 최신 소득의 증빙서류를 동일한 서류로 통일하고, 통장 입금내역 증빙은 제외하며, 계속 근무자인 경우 연도별 최소 3개월 이상의 동일한 기간의 소득을 비교하도록 하여야 할 것임.

□ 충남 서천군

- 소득손실 증빙 방법은 적절하지 못했음.
 - 하루하루가 급한 상황에서 위기가구 긴급생계지원금을 받기 위해 행정복지센터에서 원하는 서류를 받아오기 위해 민원인들은 여러 곳을 다녀올 수밖에 없었음.
- 시군별로 할당된 예산을 지원하기 위해 신청을 독려하였고, 기본적으로 어려운 사람은 많지만, 소득감소를 증빙하기 어려운 사람은 본인이 주장하지 않는 한 알 수 없다는 한계가 있음.
- 소득감소를 증명하는 어려운 사람보다는 소득, 재산 기준에 맞는

사람에게 증빙 여부와 상관없이 지원해야 함.

□ 전북 전주시 (1)

○ 긴급생계지원과 한시생계지원에 따른 소득감소 증빙자료에 대한 부분은 민원인들에게 상당한 원성을 사게 한 부분임.

- 소득활동에 대한 감소는 일반적인 근로소득자의 경우에는 회사의 폐업이나 본인의 실직에 의한 부분이 있어 실업급여를 받고 있다는 것으로 증빙이 가능하였으나, 일용근로, 아르바이트 등은 4대 보험을 가입하지 않은 사람들이 많아서 본인의 확인서를 받아야 하는 상황이 많았음.

- 또한, 신청자들에게 증빙자료를 제출하라고 하면 어디서, 어떻게 받아야 하는지에 관한 질문이 되돌아오는 경우가 태반이었으며, 실직의 경우 건강보험공단과 연계하여 자료를 제공받아야 했음.

○ 휴·폐업의 경우, 국세청과 연결 가능한지 확인이 필요한 부분이며, 소득, 재산 조사를 행복e음을 통해서 한다고 하면 신청서만 받고 소득증빙자료는 따로 제출을 받지 않고 조사결정 시에 통보된 소득, 재산으로 기준을 판정하는 편이 간소하다고 생각함.

○ 또한, 근로소득 증빙이 안 되는 경우가 많으므로 소득감소를 증빙해야 한다는 기준을 삭제하고 전체 가구의 소득기준으로만 판단을 해야 생활이 어려운 취약계층에게 공평한 지원이 가능함.

- 2021년 한시생계지원은 어려운 취약계층에 대한 긴급지원이라기보다는 소득활동이 있는 사람의 소득감소를 기준으로 대상을 지원함으로써 실질적으로 어려운 취약계층이 대다수

사각지대에 놓이게 되는 경우가 많음.

- 또한, 65세 이상 근로무능력자로 되어 있는 노년층은 기초연금 등 별도의 혜택이 있으므로 관련하여 대상에서 제외하는 방법 또한 하나의 공평한 자원 분배라 할 수 있을 것임.
 - 설명한 바와 같이 65세 이상 근로소득자의 경우에만 소득감소 시 한시생계지원을 하는 경우에는 노년층의 소득이 많은 가구에 지원하는 결과를 낳게 됨.

□ 전북 전주시 (2)

- 소득감소신고서 등 소득손실 증빙 방법을 다양하게 설정하였으며 최근 무인민원 발급창구 등이 확대되어 서류 제출에 어려움은 없음.
- 신청서류를 간소화한다고 증빙서류를 받지 않으면 조사 과정에서 확인 과정이 필요하게 되어, 오히려 복잡해짐.

□ 전북 임실군

- 통장사본 제출 등 대상자가 소득손실을 증빙하기에는 다소 쉬운 점도 있었으나, 이번 한시생계지원의 경우 농업소득은 수확시기 및 소득금액을 판단하기가 어려운 부분이 있었음.
- 소득손실 증빙자료가 수월하였지만, 코로나19로 인해 근로소득이 감소하여 생계가 힘든, 정말 필요한 대상자에게 적절한 예산을 투입하기 위해서 소득 증빙자료를 좀 더 강화할 필요가 있다고 생각함.
- 소득이 감소했다는 증빙서류를 제출하지 못한 저소득 정규직을 위한 지원대책도 마련해야 한다고 봄

□ 경북 안동시

○ 대체로 적절하게 소득감소 증빙이 이루어졌지만, 부족한 점도 많았다고 판단됨.

- 상시근로소득의 경우 급여명세서, 건강보험자격득실 확인서 등 명확한 자료를 통해 소득감소 파악이 가능했지만, 자영업자의 경우 휴업이나 폐업을 하지 않은 이상 공적으로 조회되는 소득은 코로나19를 겪은 이후 소득이 아닌 작년이나 재작년 소득으로만 확인 가능했음.
- 따라서 실질적으로 국세청 신고 자료가 아닌 매출증명서 등으로 당해연도의 실질적인 사업소득을 증빙하여 파악하기에는 어려움이 있었음.
- 또한 일용근로소득의 경우 더욱 소득을 파악하기 어려워 통장 거래내역서나 소득감소신고서만 제출받아 조사 진행에 어려움과 부정확함이 발생했음.

○ 자영업자나 일용근로소득의 경우 소득 증빙에 있어 실질적으로 증빙이 어려운 부분이 많이 존재하므로 대상자 선정기준에 소득 감소 기준과 다른 대체 기준을 마련하여 탄력적으로 적용할 수 있는 방안을 모색한다면 좀 더 올바른 결과를 가져올 수 있을 것으로 생각함.

□ 경남 의령군

○ 대상자의 손실 증명은, 4대 보험 가입자의 경우 소득감소 서류가 증빙 가능하고, 일용소득자는 국세청 일용소득 확인서 등을 통해 증빙 가능하므로 근로소득자는 본인이 소득이 줄었다는 증빙이

가능함.

- 다만 농수산업, 임업등 소규모 자가농 등은 증빙서류가 거의 없음
 - 이러한 경우 소득매출감소신고서, 소득감소신고서만으로도 신청 가능함.
 - 예) 70세 노인이 2020년에 시장 등에서 도소매로 소량 판매하는 것도 본인의 소득감소신고서만으로 지자체 긴급생활보장심의위원회 심의를 거쳐 지원대상자로 결정됨.
 - 2021년 5월은 수확시기가 아니라서 벼 등 농산물 수매, 자가 소비, 시장거래 등 전부 소득이 “0”으로 되어 지원대상자로 결정됨.
- 4대 보험 가입자, 농사를 지어 수매확인서 등 증빙서류가 있는 경우도 신청·접수는 되었으나, 불합리한 점은 2021년에 아직 벼 등 작물이 출하도 되지 않았는데 2019·2020년으로 기재하면 대다수 신청 접수됨. 소득감소 증빙 방법의 구체적인 명시가 필요함.

〈표 3-2〉 대상자별 증빙서류

구분	증빙서류
자영업	2019·2020년 소득금액증명원
농수산업	2019·2020년 소득금액증명원농수산업
4대가입자	월급명세서
일용근로	국세청 일용사실확인서 혹은 고용임금확인서 등

- 이러한 기준을 동일하게 하고 기준을 명확화할 필요가 있음.

□ 경남 산청군

- 2020년 위기가구 긴급생계지원 시 소득 25% 이상 감소 시에만

지원대상자에 해당하여 실적률이 상당히 저조하였음.

- 이후 이를 완화하고자 '지자체 재량' 항목을 추가하여 '소득감소 신고서'만 제출하면 심의위원회를 거쳐 지원할 수 있었음.
 - 결국 소득증빙이 간편화되거나, 정확한 공적자료의 회신이 필요함.
- 코로나19로 모두가 어려운 사회현실이므로 누구나 소득, 재산기준이 선정기준 이하이면 모두 지원하는 방안의 검토가 필요함(현재 소득감소와 상관없이 누구나 소득감소신고서만 제출하면 지원하고 있으므로 굳이 신고서를 내지 않아도 소득, 재산이 기준 이하일 경우 지원하는 것이 행정력 낭비를 줄임)

□ 제주 제주시

- (긴급생계지원) 본인이 모든 증빙자료를 제출해야 하는 부담감과 증빙이 공공기관에서 발행한 것만 인정함으로써 적절하다 할 수 없음.
 - 본인 증빙자료 및 공적자료(행복e음시스템 등)를 통해 확인한 가구 전체 소득의 합이 기준 중위소득 75% 이하
 - 구직급여 종료자: 구직급여 종료자* 중 기준 월(2020.9.30) 현재 미취업자
 - 2020.2.1일 이후 실직하여, 구직급여를 받다가 종료(2020.9.30까지)되고 취업한 사실이 없는 자로서 실업급여취업희망카드 또는 실업급여수급 상세내역서를 통하여 확인 가능한 자
- (한시생계지원) 통장 등을 통해 확인하는 것은 담당자와 신청자 간의 신뢰가 없는 상태에서는 매우 부적절하였으나 지자체 재량

이 확대되어 담당자의 부담을 감경할 수 있어 그나마 적절하다 할 수 있음.

- 소득감소 및 지자체장이 지역 특성을 고려한 ‘위기사유’로 선정 (감소 증빙). 최대한 서류를 간소화하고 공적자료 외 통장사본, 거래내역 확인 자료 등 다양한 입증 서류를 허용하여 증빙 부담이 경감됨.
- (지자체 재량 확대) 기타 코로나로 인한 위기가구로 지자체장이 지역 특성을 고려하여 인정하는 경우(긴급지원심의위원회 적극 활용).

- 한편, 현재 행복e음을 비롯한 공공기관의 시스템으로는 정확한 소득산정을 할 수 없다는 한계가 있어, 개선이 필요함.
- 긴급생계지원과 한시생계지원은 적은 금액으로 저소득복지 지원을 한다는 생색내기용 사업으로 보이므로 폐지해야 함.

□ 세종특별자치시

- 소득손실 증빙 방법이 적절하지 않았음.
 - 동 지역의 경우, 연령이 면 지역보다 어리고 상대적으로 노인 인구가 적어 증빙하기가 비교적 편찮았을 수도 있지만, 면 지역은 어르신들이고, 자녀와 동업하면서 본인이 사업주로 올라가 있던 경우가 의외로 많았는데, 해당 증빙서류 제출을 어려워했으며, 충분한 설명에도 하지 못하는 경우가 있었음.
 - 통장 사본을 제출하는 등 증빙을 대체 했지만, 이 부분이 얼마나 실효성이 있었는지는 조금 생각을 해봐야 함. 모든 통장이 아니라 소득이 감소한 부분의 증빙만을 놓고 보았기 때문에 단

편적으로 판단해서 지출된 사례도 존재했다고 생각함.

○ (개선방안) 조금 어렵더라도 연령층을 구분해서 적용하면 좋을 것 같음.

- 65세 이상 기초연금을 받으시는 대상자의 경우, 상반기, 하반기에 확인조사를 하기 때문에 이를 활용하여 소득손실 증빙을 제외 처리하면 대상자도 신청에 용이하고 일선에서도 해당 서류로 인해 어려움을 겪는 부분을 줄일 수 있다고 생각함.

4. 지방자치단체 인력의 부족과 소진

▣ (질문) 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원 신청과 선정, 지원 당시 **지방자치단체 인력의 부족과 소진**이 지적된 바 있습니다. 향후에도 사회적 재난 상황에 대해 **긴급한 소득조사 기반 생계지원이 일시적으로 도입된다면 인력을 어떻게 지원해야 한다고 생각하십니까?**

□ 경기 고양시

- 소득조사에 기반한 긴급한 일시적 생계지원사업 추진을 위해 임시인력을 제공하는 것은 인력운영의 영속성 측면과 인력의 업무 숙달 소요기간을 생각할 때 비효율적임.
- 국민건강보험, 원천징수신고, 사업소득신고 등 기존 소득자료를 최대한 활용하는 것이 효율적인 방법이라고 생각함.
 - 최소 필요인원의 범위에서 지자체가 상황에 맞게 운영할 수 있도록 인력 지원을 하는 것은 필요함.

□ 광주 광산구

- 별도의 TF팀을 만들어 업무를 추진해야 함.
 - 별도의 TF팀이라 하면 업무의 신속성 및 효율성을 높이기 위해 온전히 본 사업에 집중해서 할 수 있는 별도의 공간에서 업무를 추진할 수 있는 팀이 필요하다는 의미임.

□ 충남 서천군

- 공무원 총액 인건비 때문에 초과근무를 해도 시간을 인정받지 않는데, 이 부분만큼이라도 특별히 인정해주길 바람.
- 기존 업무는 융통성을 발휘해줘서 민원처리기간을 법적으로 늘려 줄 필요가 있고, 그 업무를 맡은 직원들도 배려해줬으면 좋겠음.
 - 기존 업무에 더하여 소득조사 기반 긴급한 생계지원을 일시적으로 하게 되면 업무량이 많아지는 것은 당연한 사실임.
 - 대한민국에서 급하게 생긴 제도이기 때문에 그걸 우선적으로 하도록 하고, 기존 업무는 업무처리기간을 늘려 직원들이 과로하지 않도록 배려해주었으면 좋겠음.

□ 전북 전주시 (1)

- 우선, 현재 읍면동 사회복지업무는 일상적으로 바쁜 상황임.
 - 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원은 읍면동 사회복지 창구에서 접수가 이루어졌음.
 - 전북 전주시의 경우 동 주민센터는 35개인데, 그중 10개 동은 별도의 동네복지팀이 있어 찾아가는 복지업무와 통합돌봄 업무를 추진하고 있으며, 나머지 25개 동은 행정복지팀 한 곳에

서 업무를 처리하는데 찾아가는 복지업무 담당자 1명과 민원 창구에서 복지민원을 담당하는 사회복지공무원으로 구성되어 있음.

- 2020년도 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원 관련 업무담당자는 동별로 상이하였지만, 10개 동, 즉 별도의 동네복지팀이 있는 곳에서는 상대적으로 민원업무가 적은 곳에서 한시생계지원을 담당하였고 나머지 25개 동 또한 사회복지 담당자들이 서로 번갈아 일정 공유하면서 업무를 추진한 바 있음.
- 기존의 업무 중에 지연되는 업무도 있었으며, 찾아오는 민원인은 해결해 가면서 업무를 처리한 바 있음.
- 희망근로를 동별로 1~2명 주었으나 실질적인 업무권한은 없었으며, 민원에 응대하는 기본업무만 수행하였음.
 - 희망근로가 사회복지를 전공한 사람들이 아니어서 민원 응대 부분에서 불편 민원 신문고에 접수가 된 적도 있음.
 - 한시생계를 신청하러 온 사람들은 취약계층이 대부분으로 민원상담 과정에서 불쾌한 감정을 느꼈다는 사유였음.
- 두 번의 한시생계지원 신청으로 동 사회복지 담당공무원은 한 달 여간 업무 공백이 생길 수밖에 없는 상황이었고, 인력 개선방안도 현재 읍면동 및 구청 등 사회복지 인력이 부족하기 때문에 ‘읍면동 사회복지공무원 충원’ 이야기를 반복할 수밖에 없음.

□ 전북 전주시 (2)

- 임시인력을 채용하여 활용하고 있으나, 전산에 접근할 권한이 전혀 없어 안내 업무 활용에 그치고 있음.

- 신청서 등록 등 기본 업무는 가능할 수 있도록 최소한의 권한은 부여해줄 필요가 있음.

- 인력 지원과 함께 운영 예산이 더 필요함.
- 긴급한 조사가 이뤄지는 만큼, 기존의 확인조사 등 정기적인 업무 기간과 겹치지 않게 신청기간 등 조정이 필요함.

□ 전북 임실군

- 행정력 및 한시생계지원 인력 일시 배치 등 기타 예산을 절감해 보편적 지원으로 나아가야 한다고 생각함.
- 또한, 한시적으로 지원된 인력인 기간제 근로자의 경우 업무 수행에 한계가 있어 담당자에게 오히려 부담으로 작용할 수 있음.
- 사회적 재난 상황에서는 부자도 가난한 사람도 모두 재난으로 느끼고 체감하므로, 국민 모두에게 보편적으로 지원해야 함.

□ 경북 안동시

- 해당 사업을 진행하며, 대체로 업무 담당자들이 인력 부족으로 인한 과중한 업무부담을 많이 느꼈음.
 - 홍보, 신청, 조사로 이루어지는 과정에서, 읍면동의 담당자는 신청 단계에 있어 홍보, 안내, 신청서를 입력하여 시·군·구에 신청 결과를 보고하는 업무 순으로 진행되며, 이후 시·군·구에서 보고된 신청 결과를 토대로 조사, 취합, 통보, 지급까지 담당하고 있음.
 - 소수의 인력으로 사업을 진행하며, 각자 본연의 업무도 감당하고 있다 보니 업무담당자 1인당 배정되는 업무량이 지나치게 많다고 판단됨.

○ 또한 이러한 점을 개선하기 위해 인력을 배치하고 있지만, 사실상 업무처리에 한계가 있는 일반인들을 모집하여 배치하기 때문에 안내 업무 이외에는 모두 공무원이 담당할 수밖에 없는 상황이며, 업무부담의 상세 효율성이 낮아짐.

- 좀 더 책임감을 가지고 모든 업무 절차에 관여할 수 있는 전문 인력배치가 필요하다고 판단됨.

□ 경남 의령군

○ 보편적 복지, 즉 전 국민에게 일률적으로 지급되었을 경우 지자체 부서 지정이 필요함.

- 예) 선별은 복지, 보편은 행정 등

○ 일시적인 사역인부, 일용직 신청도우미보다는 재난지원금이 복지부서로 집중되지 않도록 중앙부처 및 광역자치단체에서 부서 업무 지정이 필요함.

- 부서 지정 후 지자체의 역량을 집중하여 파견근무 등 타 인력의 협조가 적극 지원만 되어도 인력부족과 소진은 거의 없을 것으로 생각함.

□ 경남 산청군

○ 반드시 별도의 TF팀을 구성해야 하며, 팀장도 다른 업무와 겸임하지 않도록 조치 필요함.

○ 인력 추가도 필요함.

- TF팀 구성을 위해 기존 팀에서 인원을 1명씩 차출하고 있고, 인원이 감소한 팀은 업무부담이 상당히 큼.

- 기존 팀에서 인원을 차출할 경우 남아 있는 직원들이 그 업무를 모두 분담해야 하는 어려움이 있음.
- 차라리 TF팀으로 차출당하는 것이 더 나을 정도로 업무부담이 가중됨.
- 군 단위는 기간제 인력이 필요 없으나, 읍면동에는 기간제 인력이 필요함.

- 집중 신청 및 접수기간(2~3주 정도) 동안에도 추가인력이 필요함
 - 전산입력 등 접수는 공무원이 하더라도 신청서류와 민원 안내를 위해 기간제 인력이 필요함.

□ 제주 제주시

- 단기간 인력을 제공하여 사업을 추진하나, 대부분의 신청인과 지역주민들은 협조인력보다는 사회복지직과 상담하기를 원하여 지속적인 방문 및 전화상담으로 업무를 수행함.
 - 사업시행기간 동안 국민의 불평불만을 지속적으로 청취해야 하는 상황이 발생함.
 - 처음에는 선정기준을 안내하나 추후 긴급지원심의위원회를 통해 예산에 맞게 신청자를 선정함으로써 굳이 이러한 선정기준을 만들 필요가 있는가 하는 의문이 들고 보건복지부에 대한 신뢰가 훼손됨.
- 사업 초기에 신청인에게 안내했던 선정기준과 달리 추후에는 심의를 통해 선정기준 이상의 주민들도 선정되어 선정기준을 안내한 것 자체가 공무원 자신의 잘못으로 여기게 되고 재차 신청인들에게 안내할 수 없어 소진상태가 더욱 빠르게 발생함.

□ 세종특별자치시

- 장기간 지속되는 코로나19로 인해 인력 부족과 소진이 나타나는데, 물론 이는 긴급생계지원, 한시생계지원에 한정된 것이 아닌 읍면동 전반에서 나타나는 문제점임.
 - 향후 사회적 재난 상황이 일시적이지 않고 장기간 지속된다면 업무 피로도 누적 및 과업으로 인해 어려움을 겪을 수 있다고 생각함.
 - 또한 인력의 수급에 대한 부분도 지속해서 이야기가 되고 있지만, 긴급생계지원, 한시생계지원 등과 관련해 차라리 전 국민을 지원하는 게 낫다고 생각함.
 - 읍면동에서 전 국민 지원과 긴급생계지원, 한시생계지원 신청을 받아봤지만, 전 국민에게 지급되는 것이 상대적으로 민원 발생도 덜하고 전체적인 업무도 선별지원보다 더 편찮았다고 생각함.

5. 전달체계의 적절성 및 개선방안

■ (질문) 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원 신청 당시 온라인 및 오프라인 신청과 선정, 지원의 절차가 있었습니다. 전달체계는 적절했다고 생각하십니까? 그렇지 않다면 어떻게 개선해야 한다고 생각하십니까?

□ 경기 고양시

- 온라인 신청기간 1~2주 운영 후 오프라인 신청기간을 운영하는 것은 효율적인 방안임.

- 2021년 한시생계지원사업에서 5.10~5.28 인터넷, 모바일 신청, 5.17~6.4 읍면동 방문신청을 운영한 것은 적절했다고 생각함.

□ 광주 광산구

- 온라인 및 오프라인 병행신청은 적절했다고 봄.
- 그러나 온라인 신청 시 적절한 예시를 통해 간단한 절차로 진행하게끔 했다고 하나 온라인 신청 시 사용방법이 어렵다고 하는 문외는 여전히 있었음.

□ 충남 서천군

- 어르신들은 온라인 신청을 못 하기에 시골에서는 오프라인으로 신청을 하러 오심.
 - 코로나19라 모든 사람의 대면접촉이 무서운데 오프라인 신청 기간에 마스크를 착용하지 않고 우르르 오셔서 마스크를 써야 하는 이유와 당위성에 대해서 설명하느라 목이 아팠음.
 - 신청해서 지원금은 받고 싶은데 서류는 해당이 안 되는 상황에서서 혹여라도 신청 시 신청자 중에 코로나19 확진자가 한 분이 라도 오신다면 안 주는 것이 나온 상황이 벌어짐.
- 시군의 특성에 맞게 생년월에 맞춰 방문하거나, 찾아가는 신청서 비스를 제공하는 식으로 개선의 여지가 있음.
- 또한, 소득은 낮지만 재산기준은 현재 월급쟁이가 벌어도 그만큼 모을 수 없는 재산을 가지고도(예: 대도시 공사가 6억 원 이하) 지원금을 신청해 받을 수 있는 것을 보면서, 상대적 박탈감을 느낀

다고 민원인들끼리 대화하는 것을 듣기도 했음.

□ 전북 전주시 (1)

- 긴급생계지원 및 한시생계지원 신청과 선정, 지원 절차와 관련해 온라인 신청과 오프라인 신청은 코로나19 시국에 한 곳으로 민원이 집중되는 것을 분산시키는 좋은 대안이었음.
- 그러나 온라인 신청의 경우 제대로 된 증빙자료와 기준을 무시하고 대상자가 '신청이나 해보자'라는 식의 접수 건이 상당수 발생하여 행정력을 낭비한 경우가 발생했음.
- 소득감소에 대한 증빙자료는 오프라인에서 민원 상담 시에도 어려운 점이 많은데, 더욱이 온라인으로 신청하는 대상자들이 내용을 제대로 숙지하고 신청하지는 않음.
 - 만약 온라인과 오프라인으로 신청을 한다고 하면, 일단 기본 증빙자료 수집은 생략하고 신청서와 동의서만 받아서 신청하고, 신청 후 소득, 재산 조사를 거쳐 진행하는 것이 가장 합리적인 전달체계라고 생각함.
- 신청 후 행복e음을 통하여 소득, 재산 조사를 하고, 부적합자에 대한 이의신청 통보와 재조사를 하여 결정한다면 일선에서의 인력 문제와 관련 증빙자료에 대한 혼선이 다소 없어질 것으로 판단함.

□ 전북 전주시 (2)

- 온라인 신청 시 추가 서류 접수는 오프라인으로 진행하였으나 추가 서류도 온라인으로 접수할 수 있도록 개선이 필요함.
- 온라인 신청자가 선정 결과를 온라인으로 확인할 수 있는 시스템이 필요함.

□ 전북 임실군

- 젊은층과 노인층을 배려한 절차라고 판단되어 적절했다고 봄.
 - 온라인으로 직접 신청을 해보니 절차도 간편하고 편리했다는 민원이 많았음.
 - 젊은층들은 주민센터 방문에 대한 부담을 덜고 문자 메시지로 적합 및 지원 결과를 받아볼 수 있어 좋았다는 의견이 많았으며, 예산 절감 및 신속성에 있어 좋았다고 생각함.
- 오프라인은 컴퓨터와 거리가 멀고 지원에 대한 이해와 증빙에 대한 어려움이 있는 노인층과 그 밖의 사람들은 오프라인에 대한 절차를 만족해하는 등 두 가지 모두 상황에 맞게 설계됐음.

□ 경북 안동시

- 신청에 있어 온라인 및 오프라인 동시 전달체계를 구축함으로써 신청에 편리함을 도모하였다고 판단됨.
 - 실제로 직장생활로 바쁜 젊은 세대들은 방문 신청에 어려움이 있어 간편하게 온라인으로 신청할 수 있어, 편리함과 동시에 신청률 향상에도 기여함.
- 하지만 실제로 온라인 신청률이 그렇게 높지 않은 편으로 젊은 세

대라 할지라도 복지료를 통한 온라인 신청에 대해 잘 모르는 경우가 많아 좀 더 많은 홍보가 필요함.

- 현재 온라인의 경우 세대주만 신청할 수 있으며, 위임신청이 불가하여 방문 신청이 어려운 고령의 대상자들의 자녀가 온라인으로 신청해주기 어려운 상황임.
- 이러한 부분들을 좀 더 개선한다면 실제 지원이 필요한 대상자들에 대한 신청률을 높이고, 더 많은 혜택을 받을 수 있는 방향으로 나아갈 수 있을 것이라 생각함.

□ 경남 의령군

○ 전달체계는 적절했음.

- 공인인증서 등 전산, 스마트 기기 등을 사용하지 못하는 계층은 오프라인에서 접수하고, 청·장년 등 기계를 다룰 수 있는 가구는 온라인으로 신청하는 방법은 타당했음.

□ 경남 산청군

○ 온라인 및 오프라인 신청과 선정, 지원 절차 등 전달체계는 적절했음.

□ 제주 제주시

○ 선정기준 및 심의 등의 조건을 모두 제외하고 단순 전달체계만을 본다면 온라인, 오프라인을 통해 신청을 할 수 있도록 함으로써 신청 부문에서 국민에게 좀 더 다가가는 전달체계가 되었다고 생각함.

○ 좀 더 나은 개선 방향을 고민해 본다면, 복지와 관련한 신청을 비대면으로 신청하고자 하는 분들이 많아지고 있음.

- 읍면동에 복지급여신청과 관련한 전용 PC를 보급하여 신청인들이 대면 없이 복지신청을 할 수 있는 제도를 모색하는 것도 전달체계를 향상시키고 복지 신청률을 높일 수 있는 방안이라고 생각함..

□ 세종특별자치시

○ 온라인의 경우 홀짝제로 신청을 받았는데, 대상자들이 이를 잘 인지하지 못해서 문의 전화가 종종 있었음.

- 차라리 온라인의 경우 홀짝제 시행보다는 그냥 모두 다 신청할 수 있도록 제한을 두지 않는 것이 더 나았을 것 같다고 생각함.
- 아니면 첫 주에는 홀짝제로 시행하고 나머지 기간은 전체를 신청하는 부분으로 했어야 함.
- 일례로, 온라인 신청 마지막 날 대상자에게 전화가 왔는데 오늘 신청하러 온라인에 들어갔더니 안 된다고 하여 확인해보니 28일로 짝수가 신청 가능하지만 대상자의 생년월일 끝자리는 홀수였고, 대상자가 별수없이 내방하여 신청했음.

○ 대상자가 해당 수혜를 전달받는 것도 중요하지만 내용도 꼼꼼하게 체크해서 일선에서 받는 민원의 경우의 수를 줄여줄 필요가 있음.

- TV로 송출되는 광고는 대부분의 국민들에게 전달되기에 가장 용이하다고 생각하지만, 오해를 살 만한 표현, 예를 들면 기초연금 30만 원으로 인상이라고 하면 모두 다 30만 원을 받는 줄 알고 민원을 제기할 수 있음.

6. 기타 의견

■ (질문) 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원에 대하여 의견이 있으시면 기탄없이 말씀해주시기 바랍니다.

□ 경기 고양시

- 예산 상황을 고려해야 하지만 가급적 가구원 수에 따른 차등지원을 실시하는 것이 바람직하다고 생각함.
 - 2020년 10월 실시한 위기가구 긴급생계지원은 가구원 수에 따라 1인 가구 40만 원, 4인 이상 가구 100만 원을 지급한 반면 한시생계지원은 인원수 무관하게 가구당 50만 원씩 지급함.

□ 광주 광산구

- 재난지원금은 국민 모두가 받을 수 있는 권리라 생각함.
 - 취약계층들을 우선적으로 돌보겠다는 정부의 입장은 이해하나, 재난으로 인한 고통은 전 국민이 겪고 있는 고통이기에 선별적인 지원보다는 전 국민 모두에게 혜택이 돌아갔으면 하는 바람임.
 - 취약계층에 대한 지원은 다른 제도도 많이 있으므로 경제활성화를 하나의 목적으로 시행하는 재난지원금은 선별적 지원에 대한 국민적 불신과 불만을 해소하고 행정력 낭비를 막기 위해 전체 예산 규모에 맞춰 1인당 지급액을 조정하여서라도 전 국민에게 보편지급하는 것이 타당하다고 생각함.
- 또한 시스템적으로도 소득을 정확히 산정해 적합, 부적합을 분류하는 것이 어렵기 때문에, 크고 작은 민원이 끊이지 않고 발생하

고 있음.

□ 충남 서천군

- 소득감소를 증빙하는 사람뿐만 아니라 코로나19 이전이나 이후
나 늘 어려운 국민들에게 골고루 돌아가는 지원금이 되어야 함.
 - 소득감소 부분이 없더라도 소득, 재산 기준에만 맞는다면 신청
할 수 있게 벽을 허물어 줄 필요가 있음.

□ 전북 전주시 (1)

- 2020년 위기가구 긴급생계지원과 2021년 한시생계지원은 사회
복지 담당공무원 업무가 되어, 기존의 업무에 부가된 업무로 일선
에서의 불만은 커졌음.
 - 사업 초기부터 여러 가지 문제점을 지적하고 보고한 것으로 알
고 있으나 결국 사회복지 담당공무원의 업무가 되어버렸음.
- 어차피 사회복지 담당공무원의 업무라고 하면 상응하는 보상이
있어야 할 것이며, 일을 하더라도 당연하게 해야 하는 일이라는
생각이 수반되어야 할 것임.
- 기존 업무에 부가된 업무까지 깔대기 현상이 있는 읍면동 주민
센터에서 담당공무원의 스트레스는 사업 추진 시마다 있었으며
이에 따른 마땅한 보상 등 중앙부처에서 고민하는 것이 필요하
다고 생각함.

□ 전북 전주시 (2)

- 재난지원금의 목적이 코로나19로 지친 국민을 위로하고 지역경제 활성화와 소비 진작을 위해 진행하는 것이라면 보편적 지원이 적절함.
 - 선정기준 확정과 신청, 선정 등 소비적 논란을 없애고 재난에 대응하는 공동체성 확보를 위해 보편적 지원이 필요함.
- 현장에서는 긴급생계지원, 한시생계지원 등을 저소득층과 관련된 제도로 인식하여 대부분 사회복지 담당이 추진하고 있는 상황임.

□ 전북 임실군

- 코로나19로 저소득층의 경우 정말 많은 혜택과 중복지원이 많지만, 일반인의 경우는 국가에서 주는 일괄적인 혜택을 제외하면 대부분 지원을 받지 못하고 있음.
 - 재난이라는 상황은 국민이 모두 공통으로 어려움을 겪고 힘든 상태임에도, 저소득층에만 한시 생활지원금, 지자체별 재난지원금, 위기가구 긴급생계지원, 한시생계지원 등이 지급되고 있음.
- 소득이 적은 정규직들은 증빙서류를 작성할 수 없어 혜택을 받지 못하는 경우가 많음.
 - 반면 긴급생계지원이나 한시생계지원은 저소득층의 경우는 소득 및 재산이 소액이고 일용근로자가 많아 소득감소신고서를 본인이 작성하여 제출한 경우 대부분 선정되었음.
- 근로소득이 감소하는 경우는 일반인에 비해 저소득층이 크게 없는 상황임.

- 코로나19 장기화로 일반인의 생활이 어려워지면서 저소득층에 합류하게 되는 경우가 많아지고 있는데, 보편에서 역방향인 선별적 복지로 나아가는 것 같아 안타깝고, 이에 따른 대책 마련이 시급하다고 봄.

○ 위기가구 긴급생계지원의 경우 가구원 수별로 지원금액이 차별화되었으나 한시생계지원은 가구원 수에 상관없이 가구당 50만 원으로 한정되어 있어 가구원 수가 적은 가구에 비해 많은 가구는 불이익을 당한 느낌이 들 수 있음.

□ 경북 안동시

○ 사업 진행에 있어 초기 진행 사업이다 보니, 미숙한 점과 현실에 부합하지 않는 점들이 존재하였지만, 경제적 사각지대 위기에 놓인 대상자들에게 희망을 주며, 침체한 경기를 살릴 수 있도록 정책적으로 많이 노력하고 있다고 생각함.

○ 중앙과 지자체 일선 공무원들이 이러한 경험을 토대로 앞으로의 사업에 있어 필요한 대상자에게 적절한 지원이 이루어질 수 있도록 고민하고, 의견을 모아 올바르게 구체적인 방향을 모색하여 국민들이 안심할 수 있는 사회를 만들어가도록 노력해야 할 것임.

□ 경남 의령군

○ 사회복지적 관점에서 볼 때 긴급생계지원은 지침대로 시행이 필요함.

○ 2021년 한시생계는 지원을 해주기 위한 방편으로 중위소득 75% 이하 재산 3억 원(농어촌) 기준이 있으나 실질적으로는 구비서류

가 없어도 소득감소(매출)신고서만으로도 대다수 신청 접수가 가능했음.

- 10% 정도는 재산 기준을 충족했거나, 금융재산을 과다보유한 사람도 지원받는 경우가 있었음.
- 대다수 일선 복지담당에서는 가구당 소득인정액에 따라 기초연금, 장애인 연금, 한부모, 차상위계층 등 기준 이하 행복e음에 조사된 자료로 기 선별한 계층에게 일괄 지급하는 것이 더 타당하다고 생각하며, 이것이 행정력 소모도 적고 신속 지급도 가능함.
- 신청조사가 필요한 가구는 다소 시간이 걸리더라도 금융조사 후 지급하는 것이 더 타당함.

□ 경남 산청군

- 2020년 위기가구 긴급생계지원 방식은 가구원 수별 차등지급이었으나, 2021년 한시생계지원은 1가구당 50만 원으로 일률적임.
 - 이와 관련해, 가구당 인원수와 무관하게 지원하면 소득기준도 일률적으로 해야 한다는 여론도 있어, 2020년 위기가구 긴급생계지원과 같이 가구별 차등지원이 더 설득력이 있다고 봄.
- 1인 가구의 소득기준을 완화해야 함.
- 행복e음 시스템은, 소득이 중복되어 조회되므로 인해 업무처리가 비효율적이라는 문제가 있음.
 - 소득 중복에 대하여 일일이 열람하여 최신 소득이 아닌 것은 제외해야 하는 번거로움 있음.

- 일용근로인 경우 소명하기 위해 ‘고용보험 일용근로내역서’(근로복지공단 발행)를 본인이 발급하도록 되어 있는데(본인 증빙자료 원칙임), 이를 행복e음 공적자료로 조회될 수 있도록 해야 함.

□ 제주 제주시

- 위에서 언급했듯이 긴급생계지원과 한시생계지원은 적은 금액으로 저소득복지 지원을 한다는 생색내기용 사업으로, 국민과 국가 간의 신뢰, 국민과 사회복지직 간의 신뢰 등을 우선하고 미래에 지속적인 적재적소의 복지사업을 펼친다는 평가를 받기 위해서는 반드시 폐지해야 함.
- 선정조건을 만들어 처음부터 제한하는 지원보다는 전체 지원 후 회수하는 제도에 대해서도 의논할 필요가 있음.
 - 선 지급한 후 선정기준에 맞지 않을 경우 근로소득 공제 부분에 대한 비율 하향, 생계비 중 일부 감액 등을 통한 제도 시행의 방법이 존재함.
 - 생계비에 대한 일련의 유동성을 부여하고 그 유동성에 맞는 지원과 제도를 창안해야 함.
 - 2020년, 2021년에 지원한 것을 3년이나 4년 뒤에 환수할 수 있는 방안을 마련하여 근로자가 계속 근로를 유지할 수 있는 방안을 마련해야 함.

□ 세종특별자치시

- 주기가 조금 늦게 돌아오더라도 전 국민에게 지급하는 것이 맞다고 생각함.
- 국민의 한 사람으로서 주변에서 하는 얘기를 공유하자면, 지금 지

원을 안 받고 우리 세대에게 부담을 안 주도록 하면 좋겠다는 말을 종종 듣게 됨.

- 지금 수혜를 받는 대상은 미래세대가 아닌 현재세대임.
- 물론 지금의 시기가 쉽지 않고, 경험해 보지 못한 상황인 것은 맞지만, 무분별하게 지원이 되는 일은 피해야 함.

사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제4장

사회보장정보시스템과 테크노스트레스

제1절 모니터링 개요

제2절 모니터링 결과



제 4 장 사회보장정보시스템과 테크노스트레스

제1절 모니터링 개요

1. 사업의 개요

□ 추진 배경

- 각종 사회보장사업에 관한 신청·조사·결정 등 업무 전반을 처리하고, 국민에게 복지정보를 제공하기 위해 사회보장정보시스템을 운영하고 있음.
 - 2010년부터 운영돼 노후화된 기존 시스템을 전면 개편하기 위해 “차세대 사회보장정보시스템 구축사업”을 추진함.
- 변화된 기술·제도·사회적 여건을 반영해 국민의 복지 체감도와 현장의 업무 효율성을 향상하는 시스템을 도입하고자 함.
 - 10년간 발전해온 기술을 바탕으로 다양한 신규 기능들을 도입해 포용적 사회보장을 뒷받침하는 정보 기반을 구축하고자 함.

□ 구축 방향

- 현 시스템의 ① 노후화(2010년 개통), ② 수급자 조사·판정 중심(찾아주는 서비스는 제약), ③ 현금급여 중심(사회서비스정보는 사업별 분산·관리)과 관련하여, 다음과 같은 방향으로 시스템을 구축하고자 함.

- 2010년 사회복지통합관리망(행복e음) 개통 후 △ 복지수급자는 4.1배, △ 신청 건수는 2.9배, △ 시스템 연산처리량은 9.7배로 늘어나는 등 한계에 도달함.
- ① 국민의 복지 체감도 향상, ② 일선 현장의 업무부담 경감, ③ 민·관 협력을 통한 지역사회서비스 강화, ④ 데이터 기반 정책, 사용자의 편의성을 강화함.
- 받을 수 있는 복지서비스 안내(복지멤버십), 신청 편의성 향상(온라인 신청, 주소지 아닌 곳에서 신청 등), 신속·정확한 자산조사, 민·관 기관 간 서비스 연계 등 핵심기능을 구현함.

□ 구축범위

○ 차세대 시스템은 ① 사회보장정보시스템(공무원용), ② 사회서비스정보시스템(사회서비스제공기관용), ③ 복지로(국민용)로 구성하고자 함.

- 기간: 2020.4-2022.12(1,907억 원) / LG CNS 컨소시엄(LG CNS, 한국정보기술, VTW)

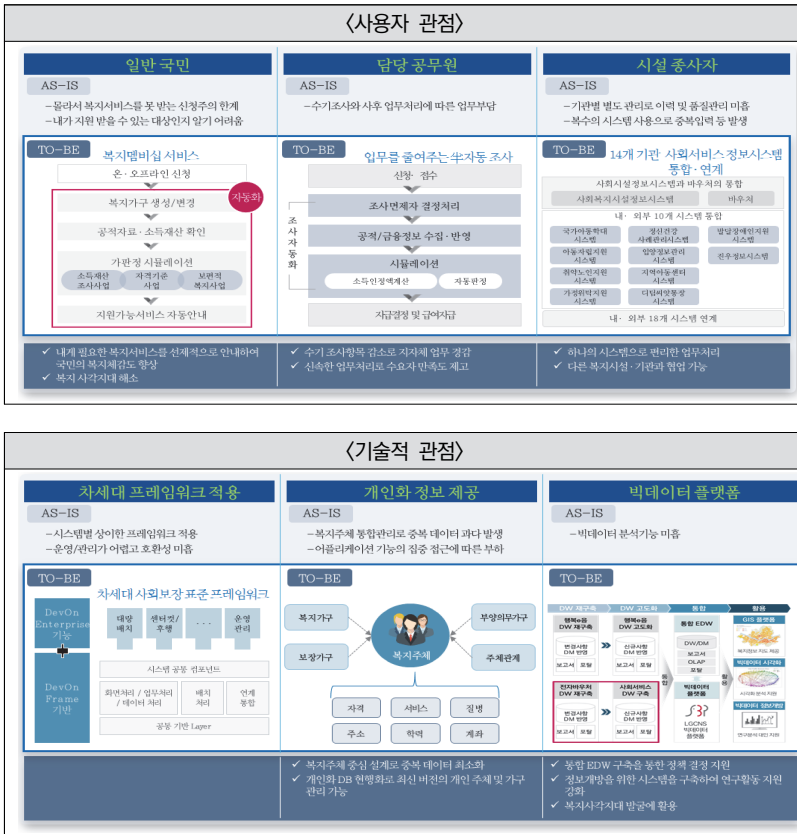
〈차세대 사회보장정보시스템 구축 범위〉

현 행		개 편
•사회보장정보시스템(행복e음)	⇒	① 사회보장정보시스템 (중앙·지자체 공무원용)
•사회보장정보시스템(법정부)		
•사회복지시설정보시스템	⇒	② 사회서비스정보시스템 (사회서비스제공기관용)
•사회서비스전자바우처시스템		
•아동·장애인 등 개별시스템	⇒	③ 복지로 (국민용)
•복지로 (대국민포털)		

□ 핵심기능

○ 핵심기능은 사용자 관점, 기술적 관점에서 다음과 같음.

[그림 4-1] 차세대시스템의 핵심 기능



자료: 내부 자료

2. 모니터링 내용 및 진행 방식

□ 모니터링 주요 내용

- 이번 포럼은 2022년도 차세대 사회보장정보시스템으로의 전환을 앞둔 상황에서 사회복지 담당인력의 기존 정보시스템에 대한 인식과 경험, 테크노스트레스를 확인하여 차세대 사회보장정보 시스템 도입의 수용성을 확인하고자 하였음.
- 주로 새로운 정보시스템에 대한 수용성 및 저항성과 관련하여 일선 현장 공무원들과 민간 전문가의 의견을 수렴하였음.
 - 특히 실제 업무현장에서 시스템의 활용 여부, 업무 추진체계, 새로운 정보시스템에 대한 요구사항이 공무원과 민간기관 종사자 간에 차이가 있을 것을 고려하여 구분하여 질문하였음.

□ 모니터링 진행 방식

- 이번 모니터링은 연구원 내 연구과제인 '사회복지 담당인력의 테크노스트레스에 관한 연구'와 연계하여 공동으로 추진됨.
- 모니터링은 2021년 8월 6일부터 8월 12일까지 총 4차로 진행되었으며, 관련 분야의 외부 전문가가 참여하여 초첨집단인터뷰(FGI)를 진행하는 방식으로 수행되었음.
 - 전문위원들의 특성을 고려해 소규모 다회차 온라인 포럼 방식으로 진행하였으며, 별도의 서면으로 의견을 수렴함.

제2절 모니터링 결과

1. 공무원 대상 모니터링 결과

■ (질문) 기존 사회보장정보시스템을 사용하면서 (수기 업무와 비교했을 때) 가장 스트레스를 받았던 지점이 무엇인가요?

□ 서울 광진구

○ 메뉴가 너무 많고 복잡함.

- 시스템 안에 많은 정보들이 담겨 있지만, 일관적이고 통일성있게 구분되어 있다기보다 그저 정보들이 나열되어 있어 업무에 효율적이라고 보기 어려움.
- 가령, 노인의 경우 노인맞춤돌봄, 노인, 기초연금, 기초노령연금의 탭이 있고, 아동의 경우도 아동청소년, 보육아동수당으로 구분되어 있어 일관성이 없음.

○ 따라서 복지급여의 분류에 맞게 “기초수급”, “차상위”, “장애인”, “보육” 등으로 단순하게 구분하고, 그 탭 안에서 한 번에 정보확인, 상담입력 등이 이루어지면 좋겠음.

□ 경기 고양시

- 사례관리업무담당자는, 지역주민 중 특정 시기에 가장 많은 관심이 필요한 대상자를 둘러싼 전반적인 상황을 파악해야 함.
- 그러나 시스템 내 사례관리대상자 관리가 기존의 통합조사표와 단절되어 있어 대상자에 대한 상담기록과 서비스 기록을 진행 중, 제공 중인 서비스에 필요시 기존 통합표에 다시 입력해야 함.

- 이는 불필요한 중복업무이고 누락할 시 다음 담당자가 해당 사안을 알 수 없어 많은 시간과 노력이 들어간 자료가 상실될 수 있음.

□ 세종특별자치시

- 시스템의 구동 환경에 따른 문제(멈춤, 점검 시 무중단 구동 시스템 운용 등)로 업무방해가 생긴 점이 가장 스트레스받는 지점이었음.
 - 수기 업무는 일에 지장이 발생하는 부분이 없는데, 시스템 사용은 오류 발생으로 일에 지장이 초래되는 경우가 종종 있었음.
 - 오류가 해결되기를 기다리다가 업무시간이 종료된 경우도 종종 있었음.

□ 경기 광명시

- 사전 시스템 인프라 구축이 선행되어야 하나, 시스템의 개편 및 안정화가 되지 않은 상태에서 업무 수행이 이루어짐.
 - 신규 정책이나 서비스 개통(무상보육, 기초연금, 아동수당, 맞춤형 급여 등)에 대응하기 위한 선행작업이 있어야 함.
 - 예를 들어, 2013년 무상보육에 따른 영유아보육 신청서 입력 당시, 1건 처리에 20분 이상의 시간이 소요되는 경우도 있어 업무적 압박이 있었음.
- 잦은 접속 장애 및 사용 중 지연으로 인해 업무처리 진행에 부담을 느낌.
 - 특히 상·하반기 정기 확인조사 등 가장 바쁜 시기에 항상 시스템이 느리거나 다운으로 인해 접속장애가 발생함(대량으로 자료가 수신되는 과정에서 전산에 접속 불가).

- 공적자료가 불완전하여 오래된 자료들이 업데이트된 경우 발생하는 문제가 있음.
 - 처분된 재산에 대해 확인하여 수정완료했으나 확인조사 시 예전 자료가 다시 들어오거나, 가족관계 일제 정리 시 기존에 수정 완료된 자료가 다시 덮어써서 똑같은 작업을 수십, 수백 회 반복해서 단순 작업을 해야 하는 경우가 발생했음.
- 기계식으로 세팅해 놓은 시스템 때문에 현장에서 문제제기, 수정 요청을 하여도 피드백이 전혀 이루어지지 않고, 사용자에게 대한 배려도 없음.
 - 예를 들어, 시스템 창을 키워도 글자 크기는 고정되어 있어 불편함.
 - 민원 제출서류를 스캔받는 것도, 일이 너무 많은 상황에서, 공적자료 확인 시 서류를 스캔해 첨부해야 수정이 되는데 첨부서류가 필요 없는 경우도 기존 서류를 출력해서 스캔해 입력해야 하는 등 불필요한 작업이 많음.

□ 인천 부평구

- 아래와 같은 작업에서 조작 시 불편함이 있음.
 - 사회보장정보시스템 - 조사·결정 - 통합조사 및 결정 과정에서 대상자를 조회하면 “검색결과 보장명”과 실제 받는 서비스가(보장 구분의 보장상태) 다르게 나타남.
 - 사회보장정보시스템 - 복지대상자에서, 가령 의료급여수급자 대상자를 조회하면 타 지역의 가족이 조회됨.
 - 사회보장정보시스템이 “등본, 가족관계증명서, 기본증명서,

혼인관계증명서” 등과 연동되지 않아 자료를 발급받아 등록해야 하는 번거로움 있음.

□ 대전 동구

- 복지대상자의 주소 변경(관내 이동, 전입 등) 시 통반 표시가 되지 않아 ‘통반정리’ 탭을 이용하여 건건이 수동으로 클릭을 해주어야 함.
 - 일부는 주소가 조회되지 않아 ‘주소확인’ 탭을 클릭해 주어야 함.
- 복지대상자의 기본정보를 열람하는 조사결정 화면에서 메모 기능이 부족하여 대상자의 특성을 메모할 수 있는 공간이 부족함.
- 대상자 가구의 특성별 점수 반영(자활, 사례관리 등)표가 너무 세분화되어 있어, 단순화가 필요함.

□ 광주 광산구

- 사회보장정보시스템 도입 당시 변동자료에 대해 시스템에 들어가서 간단히 정리만 하면 될 것으로 홍보되었으나, 실제로는 일일이 대상자들과 확인 과정을 거쳐야 해, 업무량이 오히려 증가함.
 - 수급자 관리에 무의미한 자료도 많이 있음.

□ 충남 서천군

- 시스템은 대상자와 업무 전반의 많은 정보를 담고 있으나, 컴퓨터 미숙자나 처음 접하는 사람은 활용하기 어려움.
 - 단순하지 않고 사용 매뉴얼이 복잡하고 방대해, 배우는 사람과 가르치는 사람에게 부담스러움.
 - 능숙한 사람과 그렇지 못한 사람 간 격차로 상실감이 발생할

수 있음.

- 시스템 사용 후 시스템 의존도가 높아지면 의존성과 관련하여 실제 생활실태 파악에 소홀해지거나 파악에 어려움이 있을 수 있음.
- 지속적인 히스토리의 입력이 복지사의 역할인데, 이때 개별적인 차이가 두드러진다는 것이 화면에 나타남.
 - 작은 실수도 그대로 저장되고, 따라서 활용의 숙련이 필요함.

□ 전북 전주시

- 시스템 변동 후에 계측된 업무량 부담이 오히려 증가함.
 - 전출입 대상자, 소득변동 대상자 등이 수치화돼 업무부담이 증가했음.
- 사회보장정보시스템의 속도가 느리다는 문제가 있음.

□ 경남 산천군

- 사회보장정보시스템 운영 초기에 시스템을 가장 많이 활용하는 부서가 통합조사관리팀이었는데, 5년간(2011.1~2015.12) 업무를 하며 느꼈던 부분에 대하여 기술하고자 함.
- 소득, 재산사항, 부양의무자 내역 등이 투명화되면서 실제 어려운 세대를 보장해주지 못했던 경우가 있음.
 - 이전에는 업무담당자의 복지 마인드에 따라 지원이 가능했던 부분이 있으나, 이젠 시스템에 정확하게 노출돼 오히려 실제로 어려운 수급권자를 구제해주지 못하는 측면도 발생함.
 - 지방생활보장위원회(지생보)를 활용하지 못하는 사례가 있었음(민원 불만 표출 원인이 되었음).

- 소득, 재산사항이 전산상 투명하게 나타나지만 실제 본인 소유가 아니거나 가용할 수 있는 경우가 아닌 사례였음. 그러나 실명제로 인해 본인 소유로 간주되므로 결국 구제해주지 못했음.
 - 부양의무자 기준으로 인해 제외된 경우 소득이 명확히 나타나지만 지원해주지 못했음.
 - 그러나 수급권자인 연로한 부모는 자녀로부터 보장비용 징수를 해서까지 보장받고 싶지 않다며 신청을 취하하는 경우가 다수 있었음.
 - 이런 사례의 경우 어려운 주민을 도와주지 않는다며 이웃주민들의 행정에 대한 원망이 높았음.
- 기존 업무에 비해 사회보장시스템이 편리하고 신속한데, 운영 초기부터 시스템 에러가 자주 발생했음.
- 업무는 과부화인데 진행이 되지 않아 거의 매일 10시 혹은 11시까지 하였으며, 주말에도 거의 매일 출근하여 업무를 진행하여 업무스트레스가 많았음.
 - 시스템과 관련해 콜센터에 문의하면 몇 시간이나 통화 중이어서 연결되기가 매우 어려워 시스템 사용에 어려움 많았음.
- 초창기에 그간 기초생활보장에서 제외되었던 모든 사람들이 대부분 재수급을 위한 신청을 하여 업무 과부화 상태였음.
- 탈락이 예상되더라도 수급권에 진입할 것으로 기대하며 많이 신청하였는데, 제도가 확대된 것이 아닌 시스템이 신설된 것에도 일종의 보상심리가 작용한 것으로 보임.
 - 이때 통합조사관리팀의 복지신청 관련 건수가 과다하여 선정

기준 등 지침을 볼 시간이 없어 시스템으로 적용하여 복지대상자에서 제외되면 제외 조치함으로 인해 민원 발생이 많았음.

- 시스템으로 자동 적용하면 제외되지만 수기로 입력하면 수급권에 진입하는 경우가 있었으나 그렇게 하지 못한 사례가 있었음.
 - 초기에 다른 수급권과 연계하면 다른 복지수급을 지원받을 수 있었으나, 이를 적용하지 않아 실제로 어려운 세대가 수급권에서 제외되는 사례가 많았음.
 - 제외로 인한 민원이 발생한 후에야 이를 집중하여 조사해 보면 수급권에 진입하는 사례가 있었음.
- 시스템 오류로 인한 업무스트레스가 많았음.
- 재산을 매매하여도 본인 소유로 등재되는 경우가 다수 발생하여 민원 발생이 많았음.
 - 사전 정비 시(확인조사를 위한 이전 조사) 모두 소득, 재산사항을 정비하였는데, 본 확인조사에서 사전에 정비한 것이 전혀 반영되지 않아 다시 일일이 재산사항을 열람하여 시스템을 정비할 수밖에 없었음.
 - 그 이유는 부동산이 등기 소유주로 통보되어 반영되어야 하는데, 납세자 위주로 통보되기 때문이었는데, 결국 시스템 결함임.
- 수기 때와는 달리 사회보장정보시스템으로 인하여 확인조사 업무가 과다하게 증가하였고, 수급신청에 의한 수급 탈락보다 확인조사로 인한 수급 탈락 민원 불만이 훨씬 더 커, 이로 인한 스트레스가 과다하였음. 이때 민원인의 언어폭력, 위협 등이 많았음.
- 절약된 시간으로 복지업무담당자가 수급자 및 수급권자를 방문하

는 등 현장방문이 증가할 것으로 예상했으나, 시스템 도입 이후 오히려 현장에 방문할 시간적 여유가 없을 정도로 업무량이 많았음.

○ 공적자료 확대 통보로 민원, 항의 표출로 인한 업무담당자의 스트레스가 증가했음.

- 처음 신청 시부터 모든 소득 등이 조회되어 조사 결정되어야 함에도 확인조사 시(2014년경부터 적용됨) 조회 통보되어 민원 불만이 가중되었음.
- 일례로, 일용소득이 사회보장정보시스템에서 조회된 시기에, 일용소득까지 적용한다며 수급자 및 부양의무자로부터 항의가 많았음.

□ 경남 의령군

○ 매년 실시하는 초·중·고 교육비 지원사업 신청 시, 복지업무 감소 차원에서 조사자동화가 이루어져 수급자, 한부모, 전년도 신청자 등 신청조사 없이 사회보장정보시스템에서 자동으로 신청조사되어 있어 좋음.

- 지원 절차: 신청(학부모) → 접수(거주지 읍·면·동 주민센터 또는 온라인(복지로 교육비원클릭신청시스템)→소득, 재산 조사(시군구통합조사담당행복e음)→ 대상자 결정(교육청, 학교)

○ 조사단계에서와 과거 조사자료에서 소득, 재산이 불일치하는 경우가 많아 일선에서 차리리 조사자동화 없이 매년 신규조사하는 것이 필요하다고 함.

- 특히 농업소득 등 소득 변화가 많은 직종은 자료가 부정확하여 이 부분에 대한 스트레스가 있음.

- 금융자산 정보 중 예·적금 등을 과거에 해지한 경우 해지 내역이 없어 신청자 등 변동사항 확인조사 과정에서 건수별로 민원인이 해지 서류 등을 금융기관을 방문해서 받아와야 하는 문제가 발생함.

□ 경북 안동시

- 기존 사회보장정보시스템의 사용방법에 대한 이해가 부족해 수급자나 장애인, 아동 서비스 등을 신청하는 과정에서 입력하는 순서를 몰라서 스트레스를 많이 받았음.

□ 경북 울진군

- 사회보장정보시스템의 경우 지침의 모든 사항을 시스템에 담지 못해 담당자가 일일이 체크해야 하는데, 결과 자체가 전부 부정적으로 나오도록 시스템이 처리되어 있음.
 - 물론 담당자가 시스템이 걸러내지 못한 부분, 해결하지 못한 부분을 체크해야 하지만, 그렇게 체크하지 못할 경우 부정적으로 마무리되도록 설계되어 있어 스트레스가 유발됨.
 - 예를 들어, 기초주거급여의 경우 대상자는 소득인정액 기준인데, 대상자에 대해 주택조사를 한 결과 ‘조사불가’가 된 경우, 그 결과를 반영하면 기초주거급여가 중지됨. 다시 말해 지침과 시스템이 일치하지 못한 경우가 발생함.
 - 이로 인해 지침상 주거급여 대상자가 될 수 있으나, 주택조사 결과로 인해 대상이 되지 못하는 경우가 발생함.
 - 주택조사 결과가 ‘조사불가’라고 해서 주거급여 대상이 아닌 것은 아닌데도, 주거급여 자체를 부정하도록 시스템이 설계되어 있음.

- 이런 결과를 초래하는 문제들은 주거급여뿐만 아니라 다른 대부분의 급여에서도 나타나므로 조치가 필요함.

□ 강원 홍천군

○ 복지의 근본정신이 훼손된 것 같은 측면이 있음.

- 복지는 상담과 욕구 파악을 통해 대상자에게 서비스를 제공하고 대상자의 실태를 파악하는 데 주력해야 함.
- 그러나 시스템 사용으로 대상자에 대한 기본실태 파악보다는 수급자에게 서비스를 제공하는 것을 최우선에 두는 경향이 있음.
- 이 때문에 사회복지공무원은 수급자에게 금전을 지급하는 담당으로 지위가 격하되었고, 수급 대상자는 서비스를 받는 것에만 몰두하고 있음.
- 결국 수급 대상자의 도덕성과 책임의식이 약화되었고, 사회복지공무원의 전문성이 결여되고 있음.

○ 반면, 소득, 재산 등 정확한 판단기준이 부여되었다는 긍정적인 측면도 존재함.

- 사업별 대상자의 소득, 재산 기준을 시스템으로 알려주기 때문에 관련 내역에 대한 논란의 여지를 줄일 수 있고, 전산 조회 방식으로 인해 신뢰가 높음.

■ (질문) 기존 사회보장정보시스템을 사용하면서 (수기 업무와 비교했을 때) 가장 편리하다고 느꼈던 지점은 무엇인가요?

□ 서울 광진구

- 수기 업무가 시스템으로 변경되면서 업무의 과중이 느껴지기는 하나 복지대상자에 대한 이력관리 면은 편리하다고 할 수 있음.
 - 수기로 관리하기 힘든 개인 재산이력이나 보장이력 등이 확인 가능해 초기상담에 유용하고, 시스템에 이력이 들어 있어 복지 공무원에 대한 대외 신뢰도도 높아진 편임.

□ 경기 고양시

- 개인적으로 2006년에 공무원 임용된 이후 수기 업무를 경험해 본 적이 없는데, 수백, 수천 명의 대상자를 초기상담하고 서비스를 제공하며, 관련 법령이 수시로 바뀌는 상황에서 정보시스템 없는 사회복지업무는 상상할 수도 없는 상황임.
- 방학아동급식의 경우 2010년 정도까지 A4용지에 지자체별로 급식권을 만들어 담당자가 도장을 찍고 500여 명의 아동들에게 50~60장씩 나누어주면, 100여 개의 식당에서 가져와서 식당별, 아동별로 분리하여 정산하는 데만 수일이 걸렸다는데, 현재와 같이 전산시스템화된 점은 매우 다행이라고 생각함.

□ 경기 광명시

- 사회보장정보시스템과 타 시스템의 연계(이호조, 시설정보, 바우처 등)를 통해 효율적인 정보의 교환이 가능함.

- 사회보장서비스 신청 접수 시 등본상 가구 구성, 건강보험료 내역, 초·중·고 재학 내역 등의 자료를 실시간 확인 가능하고 금융, 재산 등이 시스템으로 조회되어 재산 관련 조사에 많은 도움이 됨.
- 또한, 보장별로 소득인정액이 자동 산정되어 업무처리 및 상담에 도움이 큼.
- 시간이 지나거나 담당자가 바뀌어도 내담자에 대한 기존 수혜이력과 상담내용이 누적되어 후원내용이나 기타 보장을 확인할 수 있음.
 - 대상자에 대한 기존 자료 및 가구상황 등에 대한 여러 정보를 확인할 수 있어 신속하고 정확하여, 심도 있는 상담에 큰 도움이 됨.
 - 자원 발굴 및 지원에 용이하고 부양의무자 조사 및 허위사실에 대한 진위 여부 조사에도 많은 도움이 됨.

□ 인천 부평구

- 사회보장정보시스템 - 조사·결정 - 통합조사 및 결정에서 대상자의 정보를 한 번에(원스크린) 볼 수 있음.
- e그린우편을 통해 대상자들에게 일괄적인 우편 발송이 가능함.
- 복지대상자들을 조건에 맞게 일괄적으로 취합할 수 있음.

□ 대전 동구

- 가구별로 다양한 조건으로 검색할 수 있는 점과 소득, 재산 및 소득인정액 자동계산 등의 기능이 편리함.

□ 광주 광산구

- 통계자료 작성이나 조건에 맞는 데이터 추출 시 유용하고, 신뢰할 수 있는 공적자료의 신속한 반영이 좋음.

□ 경남 산청군

- 시스템상 소득, 재산사항이 투명하게 나타나, 억지 민원이 감소함.
 - 소득, 재산 선정기준을 초과해 제외될 경우, 신청자에게 “전산상 투명하게 조회되어 우리 업무 담당자도 어쩔 수 없다”고 하면 신청자는 불만이 있지만 납득하게 됨.
 - 복지공무원이 아닌 시스템에 책임을 전가하여 수급자의 거친 항의를 완화시키기도 함.
 - 수급자 개인에 대한 신청조사, 확인조사, 사후관리, 복지급여 지급내역 등 그간 개인 이력을 알 수 있어서 방문상담 시 많은 도움이 됨.
- 공적자료가 조회돼 소득이나 재산 관련 서류가 그나마 간편화되어 편리했음.
 - 수기로 작성해 관리했던 업무를 시스템에서 자동 출력 및 열람할 수 있어 편리함(수급자 관리대장, 수급자 신청대장 등 각종 대장 관리).
 - 소득, 재산사항 등 자동 계산, 자동 공제되어 업무가 편리했으며, 민원 상담 시 수급자의 소득, 재산사항 등을 설명할 때 관련 화면에서 한눈에 보면서, 구체적으로 상담해주어 효율적임(재산의 소득환산금액 등 설명 시).
- 전에는 복지사업별로 소득, 재산조사가 진행되었는데, 시스템 통

합으로 공적자료를 공유할 수 있어, 복지대상자 신청에 대한 조사를 신속하고 다소 정확하게 진행할 수 있어 효율적임.

○ 복지사업별 조사가 2주 이상 소요되었으나 공적자료는 3일 이내에 조회되어 대략적인 수급선정 여부는 알 수 있어, 민원응대에 효율적이었음.

- 각종 복지수급자 선정 및 관리 업무를 효율화하여 사업부서는 그나마 본연의 업무에 집중할 수 있었음.

- 그러나 통합조사관리팀의 경우 수급신청 건수에 비해 인력부족이 심화하여 항상 업무 과중 상태임.

○ 부정수급 방지에도 도움이 됨.

- 이전에는 마을이장 추천으로 혹은 지역유지의 힘의 논리(?)에 의해 수급자가 책정되는 경우가 있었음.

- 또한 부양의무자 조사가 불투명해 본인은 가족관계 해체라고 주장하지만 건강보험자격 확인 시 피보험자로 등재되어 있기도 하면서 동반 해외여행, 가족수당 등을 수령하는 경우가 있었음.

□ 충남 서천군

○ 시스템의 이해도가 높으면, 업무 파악과 상황 파악에 용이함.

- 전체적인 흐름 파악에 도움이 되고, 시스템이 다양한 정보를 담고 있으며, 접근성이 높다고 생각함.

○ 이전의 히스토리와 누적 정보가 다양하고, 객관화된 내용을 기본으로 업무추진 등의 연계가 용이함.

- 기본자료 조회 등에서 자료에 대해 신뢰가 가며, 특별한 작업 없이 시스템 자체를 신뢰하고 이를 기본으로 업무를 추진하고 있음.

□ 전북 전주시

- 소득 인정액 자동 계산 기능과 현황 파악 및 자료 작성 시 복지정보 통계시스템 기능이 있어 편리함.
- 제출된 자료들이 스캔되어 정리되어 있어 과거 이력 등 파악이 용이함.
- 통지서 발행 등 안내문 발송 시 업무가 경감됨.
- e-하늘정보시스템의 사망의심자 연계 시, 기 지급된 생계비 연금 등 환수업무가 감소했음.

□ 경남 의령군

- 신청서 등 서식 간편출력 기능이 간편하고 편리함.
 - 수기 작성 시에는 서식함을 별도로 만들어 사용하였으나, 이제는 급여 종류별 신청서식 및 지자체 서식이 있어 편리함.
- 예·적금, 보험금 등 금융자산조회 기능에서 본인 명의의 정보가 거의 다 조회되어, 급여증가 및 감소 확인조사 시 편리함.
- 복지급여 대상자가 금융자산을 해지 및 해약한 경우 해약일을 알 수 있는 정보가 필요함.
 - 과거에 해지된 금융자산이 조회되는 경우, 본인이 금융기관 방문 해지 서류를 준비해야 하는 불편함이 있고, 조사팀에서도 시간이 소요됨.

□ 경북 안동시

- 복지대상자의 통합상담이력이 잘 정리되어 있어, 민원인의 과거 이력 및 현재 상황을 신속히 파악할 수 있어 편리함.

□ 경북 울진군

- 이전에 시스템이 갖춰져 있지 않았을 때, 주민등록시스템과 여러 시스템을 함께 들여다보고 대상자의 정보를 파악하였지만, 지금은 사회보장정보시스템을 통해 대상자의 정보 확인이 가능하여 접근하는 데 매우 용이함.
- 소득 및 재산조사를 의뢰하고 반영하는 것이 매우 고도화되어 있어서 버튼 클릭 몇 번으로 가능하도록 되어 있음.
 - 과거에는 소득, 재산 조사결과를 받아 수기로 하나하나 변환하여 입력하였는데, 그런 경우 어떤 자료가 어떻게 계산되어 반영되었는지 알 수가 없었고, 틀린 자료가 반영되어도 알 수 없는 부분이 있었음.
- 시스템 도입으로 분명 편리해지고 투명해진 것도 사실임.

□ 강원 홍천군

- 복지서비스의 수급 여부에 대한 중요한 논란 부분인 소득 재산사항에 대해, 자료 회신을 통해서 진행되기 때문에 소득 재산에 따른 수급 여부에 대한 민원이 감소함.

□ 세종특별자치시

- 가장 편리하다고 느꼈던 부분은, 신청서 출력 시 민원인의 인적

사항, 신청 서비스 정보 등이 기재되어 있기 때문에 대상자와의 상담, 서비스 신청에 집중하여 업무를 처리할 수 있다는 점임.

- 또한 수기 업무 시 신청서, 증빙서류 등의 관리가 어렵고 관리를 잘해도 해당 정보를 찾기 위해 시간을 투자해야 하는 등 업무 외적인 부분이 많았는데 시스템이 도입되면서 효율적으로 업무를 할 수 있음.

■ (질문) 기존 사회보장정보시스템이 업무의 자동화, 효율성, 정확도 향상에 어떤 도움이 되었나요?

□ 서울 광진구

- 대상자에 대해 수년간의 상담기록과 정보가 남아 있어 오늘 처음 만난 대상자라도 정보 파악 및 욕구 추정이 용이함.
 - 초기상담의 상담내역 상세조회가 가능하므로 업무에 유용함.
- 다만 일용근로소득이라든지 국세청 소득자료 등은 현재 실제 소득과 상이한 점이 많아 자료가 참고용인 경우가 많고, 오히려 과거의 자료에 대한 소명이 필요한 경우가 많아 불필요한 업무 수행이 생기기도 함.

□ 경기 고양시

- 어떤 점에서 도움이 되었다기보다, 현재 시스템 활용은 필수불가결함.
- 범정부 도입, 타 기관 정보 연계 등을 통해서 사망자관리, 4대 보험, 복지 사각지대 정보(단전, 단수, 공동주택 관리비 체납) 등 다

양한 정보가 취합되어 대상자의 지원 여부 판단에 도움이 되는 객관적인 자료들이 점점 많아지고 있음.

□ 경기 광명시

- (자동화 측면) 자동화가 미흡하여 사실상 모든 부분을 다시 한번 행정정보 공동이용 등으로 재확인해야 했으며, 같은 정보를 이곳 저곳에 여러 번 입력하는 부분이 있어(핸드폰번호, 주소정보 등) 더 개선이 필요하다고 생각함.
 - 소득인정액 계산 부분은 전산이 잘 확인되어 계산이 정확한 점은 도움이 되었음.
- 사업부서에서 업무 진행 시, 특히 이호조 급여 연계를 통해 급여 정보(계좌, 금액)의 오류 및 부정을 사전에 차단할 수 있어 매우 효과적임.
- 사회보장서비스 신청 접수 시 자동으로 등본상의 가구구성원이 세팅되는 점, 조사 진행 시 공적자료, 금융정보제공 요청을 통해 들어오는 자료의 정확도와 기존 대상자의 인적 변동(사망, 출생, 전출 등)내역 알림 등의 기능이 비교적 원활하여 효율적임.
- (효율성 측면) 근로소득 등 최근 반영된 자료들의 정확도가 향상되어 현 자격에 대한 적절성 여부를 판단하기가 용이함.
- 부양무의자의 가족관계, 경제적 능력 등 수기로 파악하기 어려운 내용을 알 수 있어 대상자 관리에도 많은 도움이 됨.
- (정확도 측면) 오래전에 매매한 부동산이 조회되어 재산산정이 안 되는 경우가 많고, 반영 여부를 파악하기 위해 등기부등본을 확인하고 스캔을 받아 없는 것으로 수정해놓으면, 다음 확인조사 시

다시 재산에 반영되는 경우가 많음.

- 실시간 최신 정보보다는 6개월 전부터 3~4년 전까지의 자료가 다수 들어와, 수작업에 많은 시간이 소모되고 자동화되는 데 걸림돌이 되는 단점이 있음.

□ 인천 부평구

- 사회보장정보시스템은 사용자들의 의견을 반영하여 지속적으로 편리한 방향으로 시스템을 구축하고 있음.
 - 대상자의 다양성에 따라 세분화된 분류와 탭을 구축하였음.
 - 단, 대상자 신청 시 금융정보 조회가 다소 늦어 대상자를 책정하는 시간이 길어지는 단점은 있음.
- 복지 사각지대 발굴 대상자 중 대상이 아님에도 지속적으로 명단에서 확인되는 경우가 많음(중복 포함).

□ 광주 광산구

- 통합관리업무 담당자들의 업무처리에 많은 도움이 됨.
- 그러나 이로 인해 업무량이 감소했다고는 볼 수 없음.

□ 충남 서천군

- 시스템은 다양한 내용을 포함하며 업무 관련 자동화 측면에서도 점차 진화되고 있음.
 - 업무 추진 시 시스템 활용은 일상화되었고, 시스템의 정확도와 효율성은 인정할 만함.
- 전문화된 시스템의 객관화된 자료를 기반으로 복지업무를 추진하

고 있어 업무추진의 부담감은 감소하였음.

- 복지업무 관련 선정, 조사 책정 등에서 수기 업무 때와 상당한 차이가 있고, 정확도가 높아 이로 인한 민원은 많이 감소한 상황임.

□ 경남 산청군

- 소득, 재산 등 수급자 조사 및 선정 절차는 제도를 명확히 몰라도 시스템 적용 절차만 익히면 대략적인 사회보장 업무 진행에 어려움이 없을 정도로 자동화되어 있다고 할 수 있음.
 - 제도의 내용을 처음 접하는 9급 행정직 공무원도 시스템을 잘 작동시켜 업무처리가 가능하였음.
- 그러나 자동화에 비해 수기로 입력해주면 수급권에 진입할 수 있는 경우, 이러한 유형의 자동화는 업무 효율성을 다소 떨어트려 정확도 역시 낮아지는 결과를 초래하였으나, 점차 이러한 문제점들이 지속적으로 개선되어 오기는 했음.
- 2010년 도입 이후 각 부처 등 복지사업정보를 연계하고 복지행정업무 처리가 통합 관리되면서 수급자 선정, 조사, 급여지급 등 관리업무가 신속하고 투명한 것은 사실임.
- 수급자 상담 방문 시 사전정보(사회보장 정보내역, 급여지급 현황 등)를 명확히 알 수 있어 반복 질문을 피할 수 있었고, 수급자가 꺼리는 사적인 내용은 간접질문으로 해결할 수 있어 수급자 상담 시 큰 도움이 되었음.
 - 정신질환 우려가 있는 수급(권)자, 폭력성이 있는 수급(권)자는 상담기록을 사전에 숙지하고 방문상담 시 활용하여 위험요

인을 낮춤.

- 소득인정액이 자동 계산됨으로 인해 신속하고 효율적인 상담 및 조사결정으로 주민편의를 제공함.
- 모든 소득, 재산사항이 조회되어 수급자 본인도 몰랐던 부분이 포함돼 수급 당사자가 타인으로 인해 대상이 안 됐는데, 이런 불편함을 바로 잡는 계기가 되었음.
 - 예) 다른 사람이 명의를 빌려가 일용소득을 신고하고 있었던 사례, 자녀들이 실제 부모를 부양하지 않으면서 부모 명의로만 빌려 저축예금에 가입한 사례 등.
- 업무 자동화로 복지담당공무원의 업무량이 현격히 감소하였으나, 업무량에 비해 지자체별 관련 부서 인력지원이 미비하여 업무 스트레스가 가중되었음.
- 또한 수급자들에 관한 정보들이 투명해지면서, 민원인들의 언어 폭력 등으로 많은 공무원들이 감정노동자로서 만성적인 정신적 스트레스에 노출되어 있음.
 - 시스템이 너무 정확하여 일용소득 혹은 수급자 본인이 몰랐던 소득, 재산, 부양의무자 소득, 재산 등으로 인해 수급이 탈락되면, 복지업무 공무원에게 불만이 쏟아졌음.
- 시스템의 업무자동화로 타 부처에서 진행해도 되는(ID 권한만 있으면 처리됨) 업무까지 복지업무 공무원이 떠안게 되는 결과가 초래돼 업무 과중이 심해졌음.
 - 복지와 관련됐다고 생각되는 모든 조사는 당연히 복지업무 담당자의 업무라고 인식하는 결과가 초래되었음.

- 이로 인해 복지공무원들은 상담 등 현장 방문상담 위주의 업무를 해야 함에도 하루 종일 시스템만 보고 업무를 처리해야 하는 상황으로 전락했음.

□ 경남 의령군

- 복지급여 신청자 명의의 소득, 재산 파악은 거의 조사가 되어 기준 적합성 판단에 상당한 도움이 됨.
- 한편 수기로 입력할 때와는 다르게 처리량이 빨라 자동화, 효율화 측면에서 획기적인 시스템임.
- 다만, 본인 명의의 소득, 재산 등은 정확하나 미리 금융동의서 등을 조사하면 다 나오니 사전에 복지급여 수령을 위해 타인 명의로 신청하게 되면 이를 확인하는 데 한계가 있음.
 - 특히 타인 명의 차량, 타인 명의 주택, 금융재산 등임.

□ 경북 안동시

- 수기 업무와 비교해 수급대상자의 책정현황을 금방 파악할 수 있고, 통합상담관리로 대상자의 최근 상황도 빨리 확인할 수 있어 업무의 자동화, 효율성, 정확도는 많이 상승했음.

□ 경북 울진군

- 신청, 접수, 조사, 결정을 하는 데 전산프로세스가 흐름대로 구축되어 있고, 이 흐름이 시스템의 가장 중심이라고 보임.
- 무엇보다도 국민기초생활수급 결정이 가장 정확하고 효율적으로 진행될 수 있어야 한다고 생각함.

- 현재 사회보장제도의 중심은 생계급여 등 국민기초생활보장 수급이고, 그 수급을 근간으로 여러 가지 사회복지서비스가 파생되어 가고 있음.

○ 따라서 사회보장정보시스템이 기초생활보장을 결정하는 데 가장 정확하고 적합하게 되어 있어서 편리하고, 소득, 재산을 의뢰하고 반영하는 데 정확한 자료를 받고, 이를 반영할 수 있어 매우 효율적이고 정확하게 업무를 처리할 수 있게 됨.

□ 강원 홍천군

○ 사회보장정보시스템의 조사자 결정을 통해서 소득인정액을 쉽게 판정할 수 있고, 수급 여부를 결정할 수 있기 때문에 편리함.

○ 회신되는 자료도 거의 정확하기 때문에 민원인들이 자료에 대해 신뢰할 수 있고, 이에 따라 민원 감소에 일정 부분 기여함.

□ 세종특별자치시

○ 사람이 일일이 다 개입해야 되는 부분에서 시스템으로 연동하여 읍면동, 시 담당자가 실제 자료를 보지 않고도 같은 화면에서 같은 정보를 가지고 업무처리가 가능하게 되면서, 효율성이 오름.

- 별도의 자료를 찾고, 분석하는 부분이 아닌 전산화 작업을 통해 담당자마다 업무의 편차가 많이 줄어들게 되었다고 생각하며, 정확도 제고에도 많은 도움을 주었음.

■ (질문) 기존 사회보장정보시스템이 인간관계(동료 공무원, 복지대상자)에 어떤 영향을 미쳤나요?

□ 서울 광진구

- 시스템을 통해 동료 의식을 느낄 때가 있음.
 - 다른 동료들의 상담내역을 통해 어떤 방식으로 대처하고 지원했는지를 알게 되어 도움이 될 때가 있고, 그 당시 담당공무원도 힘들었을 거라는 감정이 느껴져, 동료애가 느껴지기도 함.
- 시스템의 과거 기록들을 통해 개인 히스토리가 파악되고, 가족의 역동을 이해하면서 지금의 대상자가 이해되는 경우가 있음.
 - 현재 대상자의 태도나 상황이 이해되지 않을 때, 과거 이력이 도움이 많이 됨.
- 상담내역이나 기타 기록들이 없다면 이러한 동료애를 갖거나 대상을 이해하기가 어려웠을 것으로 보임.

□ 경기 고양시

- 대상자 본인이 담당공무원을 찾아와서 말하고 보여주는 것보다 많은 다양한 정보가 기록되어 있어, 대상자를 대할 때 주의할 점 등을 확인할 때 도움이 됨.

□ 경기 광명시

- 대상자의 기존 수혜이력, 상담내역을 확인할 수 있어 대상자와 담당공무원이 바뀔 때마다 겪는 혼선을 다소 줄여줄 수 있음.

- 상담내용 공유 등으로 복지대상자에 대한 사례의견 공유, 연구 등을 통해 섬세하고 집중적인 접근이 가능함.
- 시스템의 업무 메뉴가 담당자별로 분화되어 있어, 업무 영역의 경계를 나누기 위한 불필요한 분장 시간을 절약할 수 있음.

□ 인천 부평구

- ‘사회보장정보시스템 - 조사·결정 - 통합조사 및 결정 - 통합상담관리 - 상담내역’ 혹은 ‘사회보장정보시스템 - 조사·결정 - 통합조사 및 결정 - 비고사항’ 등에서 대상자의 상담내역이나 특이사항을 기재하여 직원들끼리 대상자의 특성을 파악하고 공유하는데 효과적임.
- 대상자의 특성과 경제적 능력을 파악하고 상담을 진행하기에 질적인 부분에 대해 심층 상담을 진행할 수 있음.

□ 광주 광산구

- 동료 직원과의 업무토의나 사례에 대한 의견 공유 등의 소통은 많이 감소하였으며, 대상자들과의 상담 과정도 다소 사무적이 된 듯함.

□ 충남 서천군

- 복지대상자와 기본적인 자료를 토대로 상담을 진행하고 있어 주관적인 문제 발생은 많이 감소함.
 - 객관화된 소득, 재산 조사결과 때문에 민원이 감소하였음.
 - 다만 실제적으로 생활곤란 가구들인데, 타 보호대상자와 비교 결과, 보호에서 제외되어 아쉬워하는 민원들이 존재했음.

- 매뉴얼이 많아 신규자의 교육습득 시 상호 간 어려움이 있으나, 의지만 있다면 평이하게 교육받고, 전달할 수 있는 상황임.
 - 하지만 능숙자와 미숙자 간 격차 차이는 여전히 있음.
 - 특히 부적응자는 업무 미숙으로 연결됨.
- 일반 공무원은 '사통망'을 사회복지공무원의 전유물로 생각하고 접근에 어려움을 호소하며 복지업무는 전문화된 업무로 인식함.
 - 일반 공무원은 '사통망'을 상당히 복잡하고 어렵다고 생각하고, 이들이 복지업무를 맡으면 큰 부담으로 작용함.
 - 복지직 이외의 동료 공무원은 시스템 습득에 관심이 없음.

□ 전북 전주시

- 사회보장정보시스템의 정보를 통해 처리하다 보니 복지대상자의 가정방문이나 대면 기회가 적어짐.
 - 시스템상의 변동자료 중심으로 관리가 되며, 따라서 실생활에 대한 관심이 적어짐.
 - 지속적인 가정방문이나 대면을 통해 자연스럽게 라포가 형성되는 것인데, 시스템의 자료 중심으로 업무가 이루어지다 보니 대상자와의 관계가 기계적, 편의적으로 바뀜.
- 동료와의 관계는, 읍면동의 경우 업무별로 주로 사용하는 탭이 다르기 때문에 업무협조가 어렵고 개별화되는 경향이 발생함.

□ 경남 의령군

- 신뢰성은 어느 정도 확보되었지만 본인 담당 업무만 권한이 주어지면 개인정보보호 때문에 다양한 각도에서, 특히 사례관리사업

면에서는 자료 접근이 어려운 경우가 있어 서로 모르는 관계라면 업무연찬이 안 되어 소원해짐.

□ 경남 산청군

- (동료 공무원에 대한 영향) 시스템 도입 초기, 오히려 업무부담이 늘어 예민해져서 동료 복지업무담당자 간에도 불협화음이 잦았음.
 - 통합조사관리팀의 경우, 읍·면·동별로 분담하고 있는데 사전 확인조사나 인적 관계 정비 등 특정 읍·면·동에 대상 건수가 많은 경우 다른 동료가 도와주지 않는다면 언짢아하는 등 화합하지 못하는 사례가 다수였음.
- 한편 통합조사팀과 타 사업부서 간 마찰로도 감정 소모가 많았음.
 - 사업부서에서는 통합조사관리팀 때문에 생계비 환수 사례가 발생하거나 빨리 조사결과를 처리해주지 않아 민원이 발생하였다거나 하는 불만을 다수 표출하였음.
 - 통합조사관리팀에서는 열심히 처리하고 있는데도 사업부서에서는 제대로 빨리 처리하지 않아서 민원이 발생하였다고 함.
 - 이처럼 사업부서에서 제대로 처리하지 못한 업무로 인해 발생한 민원도 때로는 통조팀에서 민원을 해결해야 하는 사례가 다수 있어 서로 불신이 높았음.
- 통조팀과 사업부서 간 업무의 경계선이 불명확하여 발생한 마찰도 많아 서로 불신이 많았음.
 - 지침상 보장결정은 사업부서에서 하도록 명시되어 있음.
 - 그런데 지침에 명확히 있음에도 불구하고 힘의 논리에 의해 통조팀에서 조사, 보장결정까지 해야 하는 경우, 관련 불만 및 업

무스트레스가 과다했음.

- (복지대상자에 대한 영향) 수급권자에 대한 정보가 투명해져 억지 민원이 발생해도 전산으로 명확히 보여줄 수 있었고, 수급자를 단념시키는 사례가 많아 이러한 민원 해결에 도움이 되었음.
- 다만, 이전 시스템으로는 통보되지 않았던 소득·재산, 부양의무자 소득·재산 등 정보들이 통보되었고, 실제 도와주지 않는 부양의무자로 인한 수급탈락 사례가 많았음.
 - 이를 구제해주려면 전에는 지생보를 활용하였으나(소득, 재산이 불투명하므로), 시스템 도입으로 투명해지면서 복지업무담당자의 도덕적 양심에 의지할 수 없게 됨.
 - 즉, 실제로는 매우 어려운 생활을 하고 있지만 부양의무자의 소득 때문에 수급권자를 도와주고 싶어도 지생보에 상정하기를 꺼리게 되었음(이는 감사원 감사대상이 됨).
 - 특히 이런 유형의 수급권자는 부양의무자로부터 부양비를 환수하고 도와준다고 하면 신청을 취하함. 이런 사례의 경우가 대부분 복지 사각지대 혹은 복지 고질 민원대상자가 됨.
 - 수급권에서 제외되는 경우 대부분 통조팀 직원이 욕설과 억지 민원 등을 응대하고 있어 감정스트레스가 상당히 많았음.

□ 경북 안동시

- 수급자 책정 현황과 주소, 가구구성 등을 빨리 파악할 수 있어 이전보다 복지대상자를 파악하고 관련 서비스 안내가 더 쉬워졌음.
 - 이에 따라 업무연찬을 하는 데도 도움이 되었음.

□ 경북 울진군

- 사회보장정보시스템은 처음 접했을 때 매뉴얼이나 교육만으로 절대 접근할 수 없는 시스템임.
 - 방대한 자료를 다루기도 하고, 최적의 활용법은 오래 사용한 사람이 알 수 있는 부분이라 노하우를 전수해줘야 하는 측면에서 서로 굉장한 스트레스가 될 수 있다고 생각함.
 - 이때 가르쳐주는 사람 입장에서 한두 명일 경우는 괜찮겠지만 계속 신입직원 또는 복지업무 무경험자를 처음부터 가르치는 건 엄청난 시간 낭비이고 격무라고 생각함.
 - 배우는 입장에서도 잘 가르쳐주는 사람이 아니면 직장 내 갑질을 경험할 수도 있고 업무를 배우기 전까지는 혼자서 할 수 있는 일이 거의 없어 동료에 대한 의존도가 너무 높아짐.
- 복지대상자의 입장에서는, 시스템이 방대한 양의 정보를 가지고 있어 본인이 얘기하기 어려운 부분을 담당공무원이 사전에 알고 접근할 수 있어 의사소통에 용이함.
 - 빠른 라포 형성에 상당한 도움이 되고, 상담내역이 남아 있어 담당자가 바뀌어도 흐름을 계속 이어나갈 수 있다는 점은 매우 유용함.
- 반면 가کم 저소득 특별전형으로 채용된 직원 입장에서는, 시스템에 자신과 관련된 너무나 많은 정보가 있기 때문에 개인 가정사까지 다른 동료들에게 공개되어 힘든 일도 있을 수 있음.
 - 장단점이 있겠지만 저소득 특별전형으로 채용된 직원 입장에서는 상당히 부정적인 시스템이 아닐까 하는 생각을 해봄.

□ 강원 홍천군

- 사회보장정보시스템은 권한을 가진 공무원이 본인의 컴퓨터로 일을 해야 하기 때문에 본인의 일은 직접 해야 한다는 의식이 형성되어 있음.
- 복지대상자는 담당자의 인간미보다는 시스템상 조회되는 소득인정액에 따라 복지수급 여부가 결정되기 때문에 복지공무원의 접근성이 떨어짐을 느낌.
 - 결국 복지공무원은 시스템을 가지고 일하는 사람으로 여겨짐.

□ 세종특별자치시

- 같은 공간, 시간에 일해도 내 업무에 집중해 동료 공무원이 하는 것들을 볼 기회가 별로 없는데, 선배 동료들의 이전 처리과정을 검색해 확인할 수 있어, 신규 업무담당자들의 경우에는 미흡한 부분에 대해 히스토리를 보면서 더 나은 업무처리가 가능해짐.
- 복지대상자에게서 전화가 왔을 때, 자료를 찾는 것이 아니라 즉각적인 시스템 조회를 통해 상담내역, 서비스 제공 내역 등 정보 확인이 가능해 상담 및 응대가 용이함.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템의 도입에 대해 선생님과 주변 동료는 어떻게 인식하고 있는가요(목적, 희망, 기대, 두려움, 불만 등)? 그 이유는 무엇인가요?

□ 서울 광진구

- 이번 서면 의견 참여를 통해 비로소 차세대 사회보장정보시스템의 도입에 대해 알게 되었음.
 - 현재 구청 총괄 담당자 및 동 주민센터 총괄 담당자만 관련 공문(교육대상자 명단 제출요청 공문)을 통해 변경 예정임을 알고 있었음.
- 한 번의 신청만으로 신청인 및 가구구성원의 사회보장급여 수급 가능성을 생애주기별로 맞춤형으로 안내받을 수 있다고 홍보되었지만, 사실상 기존 시스템과의 차이점을 인식하기 어려움.

□ 경기 고양시

- 차세대 사회보장정보시스템의 도입에 대해서는 알고 있으나 이전과의 명확한 차이는 인지하지 못하고 있음.
 - 누적된 정보를 통한 선제적 정보 안내, 시민 스스로 복지로를 통해 본인에게 적합한 서비스 확인 가능 등의 내용은 알고 있었음.
 - 이번 기회에 보육정보통합시스템 등 별도 시스템이 사회보장정보시스템으로 통합된다는 것을 인지하게 되었음.
- 개별시스템들을 사회보장정보시스템으로 통합하는 것은 바람직

하다고 생각하지만, 지금도 가뜩이나 속도 면에서 느린 시스템을 통합해 더 무겁고 느려지지 않을까 걱정이 됨.

- 신청주의의 한계로 인해 많은 제한 사항이 있는데, 서비스거부권을 시민이 사용하지 않을 시 신청절차 없이 당연지원하는 방법은 불가한 것이지 판단해 볼 필요가 있다고 생각함.

□ 경기 광명시

- 업무수행 자체보다 시스템 사용법 숙지가 더 어렵다고 생각하는 직원이 많고, 실제로 시스템을 숙지하는 과정에서의 시간 소요를 두려워함.
- 특히 인프라가 구성되지 않은 상태에서 실적에 대한 압박까지 있어 경험적으로 업무 외적 시간 소요가 예상되어 공포감이 있음.
 - 반면 한편으로는 사용자에게 편리한 시스템일 것이라는 기대도 있음.
- 차세대 사회보장정보시스템의 '복지멤버십' 도입으로 대상자에게 적절한 복지서비스를 연계할 수 있으며, 복지사업 담당자 또한 대상자에게 신청한 복지사업 외에도 추가적인 서비스를 안내할 수 있도록 관련 정보를 제공할 수 있다는 기대감이 있음.

□ 인천 부평구

- 2~3개월 내로 시스템을 사회복지공무원에게 교육할 수 있는지 의문임.
- 복지대상자들이 온라인으로 신청할 때 얼마나 편리하고 쉽게 신청할 수 있는지 의문임.

- 지금도 온라인으로 신청하는 분들 중 정보를 잘못 입력하는 분들이 많아 대면으로 서류를 받는 경우가 많은 상황임.
- 대상자들에게 서비스를 안내하면, 대상자들은 서비스를 받을 수 있다는 기대감이 클 텐데, 이때 필터링이 잘되어 적절한 서비스가 안내될 수 있을지 의문임.
- 시스템 사용의 선도 지역을 선정하여 먼저 사용한 후 시스템을 보완하고, 추후 전국에서 사용할 수 있도록 할 필요성 있음.
- 초기 사용에 있어 전산마비, 늦은 속도 등에 대한 우려가 있음.

□ 대전 동구

- 기존 사회보장정보시스템은 복잡 다양한 기능을 다 활용하기에 너무 복잡하며, 업무별 전산 이용방법의 매뉴얼이 필요하지만 현실적으로 어려움은 있음.
- 공무원은 잦은 인사이동으로 업무가 바뀌면 6개월이 지나야 전산에 익숙해지기 때문에, 빠른 적응을 위한 매뉴얼이 필요함.
- 이에 따라 새로운 시스템의 도입은 초기 혼선이 불가피하기에 조기에 정착할 수 있도록 적극적인 고민이 필요함.
 - 지난 2010년 '사통망'의 초기 개통은 시스템의 지연, 매뉴얼 부족 등으로 어려움이 있었음.

□ 광주 광산구

- 확인해야 할 자료도 더 많아지고 횟수도 증가할 것으로 보여 업무량이 증가할 것이 우려됨.
- 특히 복지멤버십제도는 순증되는 업무라 인력보충이 필요함.

□ 경남 산천군

- 시스템은 인공지능과 연결되기 때문에 트렌드에 부합한다는 의미에서 크게 환영할 만하며, 복지전달체계에 큰 영향을 미칠 것으로 예상함.
- 주민편의, 공무원 업무 효율화 등 긍정적인 효과가 더 클 것으로 기대하나 실제 시스템이 생각하는 것만큼 기대에 부응할 수 있을지 우려감도 있음.
 - 기존 시스템 초기처럼 에러, 과부화 등의 오작동으로 오히려 피로감과 업무과중이 발생하지 않을까 우려됨.
- 경력이 많은 공무원이 인공지능을 따라갈 수 있을지, 그리고 새로운 시스템을 익혀야 업무가 가능한 부분에 대한 부정적 의견이 있음.
 - 시스템을 익히고 적응하려면 시간 소요가 많고 제대로 활용할 수 있을지에 대한 약간의 두려움 등 심적 부담감이 있음.
- ‘국기초’ 이전부터 시작하여 복지제도와 시스템이 너무 자주 바뀐다는 의견도 존재함.
- 시스템의 AI 비서기능, 챗봇 상담기능 등이 복지업무를 경감시킬 수 있을지에 대한 두려움과 기대감이 있고, 한편으로는 복지인력을 줄이려고 하지는 않을까에 대한 우려감도 있음.
 - 기존 시스템도 초창기에 불안정하고 에러가 다수 발생하여 업무 지연 등 극도의 피로감과 스트레스가 가중되었기 때문임.
 - 기존 시스템도 자동화 기능이 있었지만 결국 통조팀에서 제대로 적용되었는지 일일이 확인해야 하는 사례가 있었음.
- AI 신기술이 적용된 차세대 시스템이 이미 홍보된 대로만 업무를

추진할 수 있다면 복지업무 경감은 물론 민원 발생 요인도 감소할 것이라고 기대함.

- 언제 어디서든 사회보장수급 신청을 할 수 있으므로, 다수의 국민들은 수급권 획득이 가능할 것이라 예상하고 신청할 것이기 때문에 도입 초창기에는 다수의 민원이 몰릴 것으로 예상됨.
- 민·관협력 및 서비스 연계 업무 등에서 훨씬 효율적일 거라 예상됨.
- 사회보장급여 등 중복 또는 누락되는 사례가 감소할 것이며, 환수 업무에 크게 도움이 될 것으로 기대됨.
- 나의 업무량, 업무능력, 업무성과 등이 노출되어 오히려 업무에서 자유롭지 못할 것이며, 휴식시간을 가지는 것에 대한 압박감이 있을 것으로 예상함.

□ 충남 서천군

- 선택적 복지에 대해 전문성을 유지해야 하지만, 차세대 시스템에서는 보편적 복지에 대한 업무 편의성, 간편성을 희망하고 있음.
- 선제적 복지서비스 강화에 대해 기대감을 가지고 있으나 찾아가는 복지 취약계층, 복지 사각지대 등의 사업도 병행이 필요함.
- 차세대 시스템 초기에는 테크노스트레스 발생이 예상되나 ‘새울’과 ‘사통망’을 겪어왔기 때문에, 곧 적응하여 다양한 문제점도 감소할 것으로 예상됨.
 - 매일 접하는 업무라 학습하고 적응할 수 있을 것으로 생각되고, 다양한 문제가 발생한 새울시스템 초기 상황보다는 나은 것으로 생각함.

○ 차세대 시스템은 다양한 방법으로 발전하여 복지정보 검색, 상담 등에서 젊은층에게는 이용 가능하고 편리하나, 취약계층에게는 접근성에 문제가 있음.

- 이에 따라 취약계층과 복지 사각지대 계층을 위한 다양한 홍보 및 접근성 제고 방법에 대해 고민이 필요함.

□ 전북 전주시

○ 보건복지시스템, 새올시스템, 사회보장정보시스템으로 변화되는 과정에서 업무가 표준화되고 대상자 진출입 관련 서류 송부 등 잔여 업무의 과정이 자동화된 것처럼, 차세대 시스템의 도입으로 기능이 업그레이드되어 업무 효율화에 기여할 것이라는 기대가 있음.

○ 반면 사회보장정보시스템을 활용한 재난기금 지원 등 각종 조사 업무가 사회복지 관련 업무로 쏟아진 것처럼, 차세대 시스템의 도입 후에도 업무부담감이 증가할 것이라는 우려가 있음.

□ 경남 의령군

○ 시·군·구, 읍·면·동 특히 통합조사 담당, 사회서비스 바우처 등 분야에서만 관심이 있지 타업무 담당은 시스템에 관심이 없음.

○ 보다 나은 자료의 정확도, 자동화, 연계시스템 기능에 대해 기대감을 가지고 있음.

○ 연계시스템에 농지원부, 임차농지, 가축 확인, 농축산 판매, 주택의 임대차 계약사항 등 소득, 재산을 평가하는 복지급여 조사단계에서는 꼭 필요한 기능이 있어야만 정확도, 효율성, 적정성에 도움이 될 것임.

□ 경북 안동시

- 온라인 실시간 복지상담을 받을 수 있는 챗봇 상담기능, 온라인 복지서비스 신청 확대 실시, 조사자 자동화 등 기능이 도입되는데, 변화된 환경에 대해 잘 적응할 수 있을지에 대한 우려감이 있음.
- 서비스 신청 시에 구비서류 없이 일단 신청만 하면 필요한 것은 자동으로 조사될 수 있도록 기능이 마련되었으면 함.
 - 현재도 온라인 신청을 받고 있고, 이때 관련 서류나 자료가 잘 구비되어 있지 않으면 전화로 다시 안내하는 경우가 있음.

□ 경북 울진군

- 시스템이 바뀐다는 것은 업무담당자 입장에서는 엄청난 스트레스일 수 있음.
 - 사회보장정보시스템이 처음 도입될 당시 담당자들이 겪은 극도의 스트레스를 생각하면 아무리 불편해도 그냥 사용하고 싶은 심정도 있음.
 - 아무리 긍정적으로 바뀐다고 해도 또다시 시스템 이관작업을 하고 그 시스템의 작동이 원활하지 않아서 민원인들에게 시달리고, 시스템 오류로 인하여 보정작업을 하고, 하나하나 손봐줘야 하는 점에서 많은 동료들이 새로운 시스템이 도입될 때 휴직하고 싶다는 얘기, 아프고 싶다는 얘기를 하기도 함.
- 현재 상태로는 희망이나 기대보다는 다가오는 끔찍한 현실을 두려워하는 상황임.

□ 강원 홍천군

- 새로운 업무와 체계에 대해서 막연한 두려움을 가지고 있음.
- 가장 큰 어려움은 시스템의 개발로 복지공무원의 업무개선이 아니라 수급자 중심의 업무처리로 업무가 가중되고, 책임은 복지공무원이 떠맡게 되는 것에 대한 우려가 있음.
 - 이제는 수급자도 책임을 갖고 복지수급을 누릴 수 있는 구조가 되어야 하는데 점점 더 공무원의 업무처리 속도를 높이고 공무원에게 책임을 전가하는 형태로 발전해 온 것 같음.
- 시스템의 개발, 운영 전에 복지공무원의 업무개선과 전문성의 활용을 고려하고, 수급받는 자의 도덕성과 책임의식을 부여할 수 있는 제도적 뒷받침도 마련되어야 함.

□ 세종특별자치시

- 기존 시스템의 피드백(장점과 단점)을 종합하여 차세대 사회보장 정보시스템을 구성하기 때문에 업무 효율성과 편리성이 더욱 증대될 것 같아 기대됨.
- 반면 현재 구상 중인 시스템이 기존보다 메뉴가 다양해지고, 그에 따라 연산 처리량은 더욱 증대될 것 같은데, 과연 업무 효율성이 좋아지고 편리해질까 하는 의문이 듦.
 - 이에 더해서, 기존에 개선을 요구했던 부분들(시스템의 오류 증대, 특히 장애인 파트)도 해소되지 못했는데, 일단 이 부분을 어느 정도 정리해야 한다고 생각함.
 - 지금도 오류가 나면 복지부에 공문을 보내 보정요청을 하는 경우가 많은데, 이렇게 정비가 덜된 상황에서 새로운 시스템을

도입하는 게 과연 적절한지 의문임.

- 처음 시스템을 구상하여 도입할 때 어중간한 스펙이 아닌 오버 스펙으로 시스템 운영을 시작해야 함.
 - 그렇지 않다면 지금과 같은 오류는 차세대 시스템이 도입되어도 반복될 것임.
 - 도구인 시스템의 운영 여하에 따라 대상자, 담당자가 많은 영향을 받게 됨.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템의 데이터 수집과 활용(소득, 재산, 인정정보의 연계 확대, 빅데이터 분석 도입)이 선생님의 업무에 어떤 영향을 미칠 것으로 예상하나요?

□ 서울 광진구

- 한 번의 신청으로 사회보장급여 수급 가능성이 생애주기별 맞춤형으로 안내될 것이라고 하지만, 대상자의 복지욕구를 반영하지 못하고 소득, 재산 등의 빅데이터 자료에 의존한 안내는 실제 복지대상자의 욕구충족에 어려움이 많을 것으로 생각함.
- 대상자들의 복지욕구는 시시각각 변화하며, 소득의 데이터에도 한계가 있음.
 - 기존 복지대상자들의 소득이 공적자료 입증이 어려운 경우도 많고 수기자료로 업데이트해야 하기도 함.
 - 재산상의 변화도 당사자 간 임대차계약서 및 사용대차확인서 작성도 많아 공적자료 반영이 안 되는 경우도 많음.

□ 경기 고양시

- 정보시스템의 발달은 당연히 업무 효율성에 도움이 됨.
- 다만 과거 경험상 시스템 성능의 향상이나 인력의 증원보다 지원 대상 확대, 지원제도가 더 많이 신설되어서 업무량 감소를 체감하지 못하고 있는 상황임.

□ 경기 광명시

- 하나의 시스템으로 많은 분야의 정보를 얻을 수 있다는 것은 반가운 점임.
 - 인적정보의 수집과 활용으로, 복지 사각지대 발굴과 서비스 누락을 예방하는 부분은 긍정적임.
- 빅데이터 분석 도입 등으로 도움이 필요한 대상자에게 더 폭넓은 서비스를 연계해 복지 사각지대 발굴에 큰 도움이 될 것으로 예상함.
- 그러나 정보를 확인할 수 있는 시스템을 사용한다는 이유로 더 많은 분야의 업무가 주어질 우려가 있음.

□ 인천 부평구

- 후원물품(후원금) 등을 대상자에게 전달할 때, 복지대상자 분류에 용이할 것으로 생각함.
- 특정 환경의 복지대상자 전수 조사, 구체적인 대상자 분류에 용이할 것으로 생각함.

□ 광주 광산구

- 기존의 사회보장정보시스템과 크게 달라지진 않을 것임.

- 수급자에 대한 정보가 많아질수록 그 정보의 진위에 대한 확인과 정 등 업무량이 증가할 것으로 예상됨.

□ 충남 서천군

- 시스템에 의해 어떤 변화가 있을지 예상하기 어렵지만 현 ‘사통망’보다 더 많은 정보를 토대로 데이터 수집, 이를 바탕으로 분석과 복지사업으로 연계 등을 예상하고 있음.
- 획기적인 변화보다는 적절한 변화를 기대하고, 이것이 상용화되면 업무 변화와 편리성 향상이 이루어지리라고 많이 기대하고 있음.

□ 전북 전주시

- 업무처리 시간 단축이 기대됨.

□ 경북 울진군

- 복지지원의 대부분이 소득, 재산 상황에 따른 선별적 지원이다 보니 관련 데이터 확대는 업무에 큰 도움이 될 것으로 기대함.
 - 자료가 최신자료라면 더 좋을 것으로 생각함.
- 예를 들면, 복지대상자 중에서 가족관계 단절을 처리하는 과정에서 시스템의 능력을 기대해 봄.
 - 자녀가 있지만 연락이 되지 않아 홀몸노인인 경우, 시골 지역에서는 시스템에 입력된 자료와 실제 주민의 제보가 다른 경우가 많음.
 - 시스템에서는 홀몸노인으로 관리되고 지원도 해주고 있지만 자녀가 비싼 차를 몰고 잘 모시는 듯하다는 제보를 받을 경우,

형평에 맞지 않아 계속 지원할 수 없는 경우도 있음.

- 이런 경우에 빅데이터나 인적정보 연계 확대를 통해 노인이 직접 제출할 수 없는 다양한 정보를 알 수 있으면 큰 도움이 됨.

- 반대로, 실제로 홀몸노인이지만 전산상에 자녀들이 있는 것으로 조회될 경우, 데이터를 통해 실제 교류상태를 확인할 수 있다면 보이는 경제적인 상태뿐만 아니라 드러나지 않은 상태까지 파악이 가능할 것 같음.

□ 경북 안동시

- 차세대 사회보장정보시스템의 데이터 수집과 활용으로 복지 사각지대 인원을 전보다 더 자세하게 파악할 수 있게 될 것으로 생각함.

□ 경남 의령군

- 특히 빅데이터 분석은 복지 관련 미래 예측에 큰 도움이 될 것임.
- 통계가 잘되어 있는 나라는 개인이 부강하고 신산업, 신복지에 큰 영향을 미칠 것임.
- 복지업무도 수요와 욕구까지 파악되면 공급 또한 예측 가능하므로 업무기능이 향상될 것이고, 현재 시스템이 통계수치 부정확, 미사용 등 효과가 작지만 정확하고 데이터가 많고 지역 특성이 있는 자료가 있다면 시·군·구 단위의 복지정책개발에 큰 도움이 될 것임.
 - 예를 들어, 전국 단위 공모전에서 빅데이터를 활용한 정책 및 계획은 확실성을 떠나 지속 가능한 정책이 될 것임.
- 시·군·구, 읍·면·동의 복지업무에 빅데이터 분석 및 인적 자료 통계

는 지역단위에 맞는 복지자원 개발 및 연구, 예산까지도 획기적으로 변화시킬 수 있을 것으로 예상된다.

□ 경남 산청군

- 복지대상자 민원 감소로 복지업무 담당자의 업무 스트레스 감소가 예상된다.
- 향후에도 복지업무가 수시로 확대되고 변경되어도 예측 가능한 복지업무(조사 건수, 신청 건수, 책정 건수 등)를 할 수 있어 이로 인한 정신적 스트레스 감소에 기여할 것임.
- 우리 지역의 복지 수요와 욕구를 알 수 있어 복지계획 수립에 용이하고, 향후 복지 추진방향, 복지인력, 복지업무량 등을 예측할 수 있음.
- 수급이 탈락되더라도 언제 다시 보장받을지, 제외될지 등을 예측하여 민원에 응대할 수 있어 감정 스트레스에 노출될 위험이 줄어들 수 있음.
 - 예를 들어, 자녀 분가 후 어느 시점부터인지, 퇴직 이후 어느 시점부터인지, 자녀 대학졸업 이전 몇 년간 수급권 유지가 가능한지 등을 예측해 상담할 수 있음.
 - 어떠한 요인 때문에 수급탈락 혹은 급여가 책정되는지에 대해 답변을 명확히 해줄 수 있고, 어떠한 요인을 제거하면 수급권 획득이 가능한지 답변할 수 있어 민원 발생이 감소할 수 있음.
- 정확한 소득, 재산이 반영되어 업무부담 완화에 도움이 될 것으로 기대함.
 - 일례로, 부동산 관련 정확한 조회로 민원 발생 여지가 줄어들.

□ 강원 홍천군

- 데이터 수집과 활용을 통한 수급자의 수급이력 동의는, 읍면동 현장 공무원에게 지속적인 내용 문의가 올 것이고, 5년마다 재동의를 구하는 것에 대해서는 상시적 정보제공에 대한 문의가 있을 것으로 예상됨.
- 업무의 감소가 아닌 증가가 될 가능성이 크고, 특히 정보제공 등의 관련 문제가 발생할 소지가 다분함.
 - 예를 들어 실랑이가 벌어지거나, 본인이 거부하고도 나중에는 서비스가 이루어지지 않을 경우 언제 거부했느냐 식의 민원 발생 가능성이 크며, 적잖은 시간 소요와 혼란이 예상됨.
- 수급자의 정보제공 동의와 관련하여, 복지공무원의 면책 및 수급자 본인의 책임을 분명히 해야 할 것임.

□ 세종특별자치시

- 빅데이터 분석을 도입하면 비슷한 환경에서 대상자들의 욕구나 그에 대한 연계 서비스 등을 참고하여 지역사회보장협의체의 활성화(사업 추진 등)를 촉진할 수 있다고 예상함.
- 또한 연계 확대로 서비스의 중복과 현재 연계되지 않아 관리하지 못하고 있는 부분(보훈, 치매 노인 등)의 해소로 일의 중복이 많이 줄어 업무 효율성이 좋아질 것으로 예상함.
- 다만 빅데이터의 활용이 미래적으로 상당한 가치를 지녔지만 분석하고 활용하기 위해 교육 및 상용화하기까지는 상당한 시간 소요될 것으로 예상함.
 - 따라서 단계적으로 도입하고 실제로 이 시스템을 잘 사용할 수 있도록 충분한 시뮬레이션이 필요함.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템의 편의기능(모바일기기 활용, AI 챗봇 등)이 선생님의 업무상 불편을 얼마나 경감해줄 것으로 기대하나요?

□ 서울 광진구

- 신청 측면에서는 다양한 접수창구로 인해 업무분담이 적어지지
만, 접수창구 간의 소통문제가 생길 것이 우려됨.
- 방문하러 갈 때 모바일기기를 활용하여 즉시 대상자와 상담한 내
용을 적용함으로써 사실적 측면에서도 대상자에게 바른 방향을
잡아줄 수 있을 것 같음.

□ 경기 고양시

- 찾아가는 복지팀 등 직접 현장을 찾아가 다양한 법적 사항을 판단
하는 것에는 도움이 되리라고 생각함.

□ 경기 광명시

- 이전에 사회복지전담공무원에게 PDA를 지급해 가정방문 시 사
용토록 하였으나 이용률이 저조하고 반응이 좋지 않았음.
 - 민원인 가정방문 시 기기를 보며 상담하는 것이 라포 형성이나
대화에 도움이 되지 않았고, 무겁게 들고 다닌 것에 비해 실시
간 데이터 연동이나 편의기능이 많지 않아 사장됨.
- 'AI 챗봇' 기능의 경우, 현재 일반기업이나 보험사 등에서 민원인
상대로 서비스를 하고 있으나 단순한 문의도 결국 상담원 통화로
연결되고 있는데, 현실의 복잡한 문제에 섬세한 상담 기능이 가능

할지 의문임.

- 특히 소득인정액에 따른 선별지원의 경우 지원자격에 대한 설명과 설득이 매우 복잡하고 어려운 상황이라 제도 자체에 대한 저항 및 자격기준에 대한 이의제기로 연결되는 경우가 많음.

○ 모바일과 기기 사용이 불편한 사회적 계층(노인, 장애인 등)이 주로 복지서비스가 필요한 경우가 많으므로 대체 가능한 수단이 필요함.

○ 모바일기기의 연동이 원활할 경우 복지대상자의 가정방문 시 상담이력과 각종 공적자료 등을 열람하여 자세한 상담을 진행하거나, 복지대상자에게 결정 통보 등을 신속하게 처리할 수 있음.

○ 모바일로 사회보장서비스 신청이 가능하다면, 내방 민원이 줄어들 수 있음.

- 단 신청 절차가 간편해야 하며, 한 번의 신청으로 필요한 정보가 모두 확인 가능할 정도로 자동화가 이루어져야 담당공무원의 조사, 결정도 효율적일 것임.

□ 인천 부평구

○ 복지대상자의 모바일 및 챗봇 사용으로 복지대상자와의 상담시간이 줄어들어 업무의 집중도가 높아지고, 대면 복지대상자와 심층 상담이 가능해질 것 같음.

○ 복지대상자들이 시간과 공간에 구애받지 않고 복지상담이 가능해질 수 있음.

- 행정복지센터에 주말에 출근하여 업무를 하고 있으면 전화하거나 혹은 직접 찾아오는 대상자들이 있기 때문임.

□ 대전 동구

- 차세대 사회보장정보시스템의 편의기능을 찾기 위한 앱을 개발하여 '사통망' 이용자가 앱 검색(또는 찾기 기능)을 통해 쉽고 편리하게 기능을 찾아 업무에 활용할 수 있을 것으로 기대함.

□ 광주 광산구

- 과거 초기 형태의 모바일기기(PDA)를 도입했던 적이 있으나 대부분 활용되지 못하고 용도 폐기되었던 경험이 있음.
- 실질적으로 현장에서 사용 가능한 기기의 도입 및 모바일프로그램의 개발이 필요함.

□ 충남 서천군

- 현장 업무의 편리성과 현장감은 증가할 것임.
 - 실제 기대치는 높지 않으나 검색 수준보다는 나올 것이라는 기대가 있음.
- 업무의 전문성까지는 도달하지 않을 것 같고, 사용자의 활용에 따라 차이가 있을 듯함.

□ 전북 전주시

- 예전에 지원했던 태블릿이 거의 무용지물이었던 사례에 비추어 보면 특별한 기대는 없음.

□ 경남 산청군

- 복지업무의 패러다임이 바뀔 것으로 예상되며 시스템이 예러, 과

부화, 속도감 저하 등만 해결된다면 현장 방문, 즉 주민들에게 찾아가 도와주는 복지서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대됨.

- 현재는 업무 과부화로 통조팀에서 현장에 방문하기가 매우 어려운 실정임.
- 현장에서 신청접수, 조사결과 예측이 가능하기 때문에 현장 밀착형-방문 위주의 복지업무 수행 및 복지 사각지대 완화에 크게 기여할 것으로 예상됨.

○ 주민들이 궁금해하는 복지내용을 한눈에 알기 쉽게, 신속하게 안내해줄 것이므로 국민과 행정기관 간 신뢰가 형성될 수 있음.

○ 행정복지센터, 읍면동사무소 등에서 사무실에 앉아서만 업무를 진행하는 것이 아닌 경로당 방문 혹은 가정방문 시 수시로 적합한 복지서비스를 상담할 수 있으므로 주민편의 증진에 큰 기여를 할 것으로 기대함.

○ 차세대 편의기능으로 현재 업무량의 30~40% 정도는 감소할 것으로 예상되며, 이후 복지업무체계가 변화될 것으로 기대됨.

- 단, 업무량이 감소했다고 인력을 감소시키지 않아야 하며, 현장방문 위주의 업무를 할 수 있도록 지원해야 함.
- 또한 통합사례관리사나 의료급여관리사 등 비정규직을 점차 없애고, 정규직화하여 업무에 책임감을 갖도록 해야 함.

○ AI 챗봇 등을 활용해 민원상담을 진행하면, 실시간으로 수급자에 대한 정확한 정보를 제공해 부정적 감정이 완화되어 민원인이 다소 수긍하여 악성 민원이 감소할 것으로 예상함.

○ 업무를 하다가 지침규정을 찾아봐야 할 때 편리하며, 지침해석이

미묘할 경우 AI 챗봇에서 명확한 답변이 가능할 것이므로 매우 편리할 것임.

□ 경남 의령군

- IT 세대, 스마트 세대, 정보통신 세대에서는 업무보조자료로 활용 가치가 충분하다고 생각하고, 일정관리 등 복지업무 추진에 도움이 많이 될 것으로 생각함.
- 고령화 지역에서는 2020년 하반기에 추진한 사업으로, 독거노인 등이 거주하는 집에 아리아 (인공로봇) 설치되어 현재 운영 중인데, 1인 단독 세대 어르신들에게는 친구처럼 활용되고 있음.
- 현 사회보장정보시스템(행복e음)은 자료 업로드 시 jpg파일만 가능하나 pdf 등 모든 파일이 다 가능하도록 개선이 필요함.

□ 경북 안동시

- 차세대 사회보장정보시스템의 편의기능이 민원인과의 상담업무를 많이 경감해줄 것으로 기대하고 있음.

□ 경북 울진군

- 가정방문 등 현지 출장이 많은 경우 모바일기기를 활용한다면 보다 빨리 업무처리가 가능할 것으로 생각함.
- 그러나 현장에서 사용할 모바일기기를 제공하는 것에는 부정적임.
 - 과거부터 수차례 현장에서 기기 제공을 했었지만 기기의 업데이트가 원활하지 않아 결국 도태되는 경우가 반복되었음.
 - 또한 모바일에서 사용되는 정보의 양이 극히 제한되어 있어서

활용도를 높이고 업무를 경감하기 위해서는 사무실에서 사용하는 정보를 그대로 모바일기기에서 활용할 수 있어야 함.

- AI 챗봇의 경우 활용도가 매우 높을 것 같지는 않음.
 - 인공지능이 도입되어도 사라질 직업 중 거의 최하위에 있을 법한 직업이 사회복지계열로 생각됨.
 - 지침을 숙지하지 못한 경우에는 챗봇이 일부 도움이 되겠지만 인간의 생활을 다루는 일에 AI의 역할은 크지 않을 것임.

□ 강원 홍천군

- 기존 시스템보다 업무상 불편이 경감하리라고 기대하나, 편의기능으로 얼마나 작동될지는 향후 사용하면서 지켜보고 개선점을 찾아야 할 것임.

□ 세종특별자치시

- 실제로 관련 서비스가 도입된다면 업무상 불편을 상당히 경감해 줄 것으로 생각함.
- 다만 대상자마다 편차가 너무 크기 때문에 아동, 청소년은 상대적으로 편의기능을 잘 사용하겠지만 노인, 장애인의 경우는 오히려 민원을 증가시킬 수도 있다는 생각이 듦.
- 실제 운용에 따라 결과를 봐야겠지만 미래지향적 가치로는 필요하다고 생각하지만 지금 당장 업무상 불편을 경감해줄 것으로 기대하진 않음.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템의 통합개편(복지로, 사회서비스정보시스템)이 공무원과 국민, 사회복지시설종사자와의 관계를 어떻게 변화시킬 것으로 예상하나요?

□ 서울 광진구

- 다양한 접수, 상담창구와의 소통 문제가 제일 중요함.
- 기초연금의 경우 동 주민센터와 국민연금관리공단 두 곳에서 동시에 접수받아 접수 측면에서는 업무분담이 줄어든 것 같지만, 서류가 완비되지 못하면 결국 주민센터와 연계되는 상황이 발생함.
 - 이 경우 대상자는 주민센터 직원에게 민원을 제기하거나 신뢰도가 하락하기도 함.
- 복수창구로 언제 어디서든 복지혜택 신청이 가능하지만, 또 한편으로 한 사람을 여러 명이 상담해야 하는 상황도 발생하므로 공무원, 타 기관종사자 등에 정확한 교육을 통해 일원화해야 함.
 - 업무처리방식이 달라 민원인이 불편을 겪기도 함.

□ 경기 고양시

- 국민에게 다양한 복지서비스 정보를 적극적으로 제공하여 직접 확인하게 하는 것은 바람직하고 공공조직에 대한 신뢰를 향상시킬 것이라 생각함.
- 기존의 사회복지시설정보시스템과 공무원들의 사회보장정보시스템 간의 연계가 느슨했다고 생각하며, 이는 시스템 문제가 아닌 법적 한계(개인정보 보호)로 알고 있음.

- 정보시스템 강화로 공무원과 사회복지시설종사자와의 업무연계 편의성이 증가하는 것은 필요하고 바람직함.
- 동일한 정보에 접근할 수 있는 법적 근거가 없다면 공무원과 사회복지시설종사자와의 관계는 변화 없을 것으로 생각함.

○ 사회복지시설에 대한 정보가 통합되어 국민들이 관심 시설에 대한 직접적인 평가가 가능해진다면 기존보다 국민들의 지역 내 사회복지시설에 대한 관심과 평가가 늘어날 것이라 생각함.

□ 경기 광명시

- 접속하고 정보를 접하는 루트가 각각 달라서 민원인, 담당공무원, 시설종사자 서로 간의 문의 및 답변, 업무 공유가 어려웠던 점이 해소될 것으로 예상됨.
- 정보시스템이 통합 개편되면 공무원과 국민, 사회복지시설종사자 간의 원활한 업무 연계가 가능할 것으로 생각함.
- 국민에겐 편리한 신청접수, 공무원에겐 신속하고 정확한 업무처리, 사회복지시설종사자에겐 민·관 연계 협력 강화로, 편리한 업무처리가 가능해질 것으로 예상함.

□ 인천 부평구

- 사용하기 쉽게 되어 있고 신청과 관련된 서류들을 업로드하지 않는다면 이용자는 증가할 것임.
- 공무원의 경우, 대상자들과 접촉하는 시간이 줄어들고, 정확한 빅데이터를 통해 복지 사각지대의 대상자들을 찾아 심층적, 질적 상담이 가능함.

- 복지서비스가 필요한 실질적인 복지대상자 파악 및 상담이 용이함.

- 사회복지시설종사자의 경우, 전산을 통한 업무처리로 업무의 효율성, 편리성, 공유성 등이 높아질 것임.

- 특히, 사례관리 등에서 대상자 특성파악 원활, 중복물품 지원방지가 가능해짐.

□ 대전 동구

- 공무원과 복지시설종사자 간에 복지대상자에 대한 정보공유가 현재는 개인정보라는 한계가 있으나, 이후 일정 부분 정보공유를 통해 동반자관계가 유지될 것이라 기대됨.

- 현재는 종속관계의 뉘앙스가 잔재함.

□ 광주 광산구

- 사용자 입장에서 보면 당분간은 크게 변화될 것으로 보이지 않음.

- 오히려 업무의 범위가 현재보다 확대되어 숙달 시까지 어려움이 예상됨.

□ 충남 서천군

- 국민들은 편리성과 접근성이 용이함.

- 대국민 홍보가 필요함.

- 국민들은 검색 후 확인해서 신청 접수하므로 그에 상응하는 복지사의 업무추진능력과 기량이 필요함.

- '사통망'의 개인정보를 시설종사자와 공유한다는 측면에서, 공유

기준이 어느 정도일지, 현실적으로 가능성은 어느 선인지 고민이 필요함.

- 시설종사자와의 관계에 많은 호전은 없을 것으로 생각함.

○ 공무원들은 즉각적인 대민행정을 위해 다양한 업무습득과 활용능력, 적응도 향상이 필요함.

□ 전북 전주시

○ 복지서비스 안내 및 온라인 신청기능 확대로 대상자 편의가 증진됨.

○ 시스템 통합 연계로 실질적인 민·관협력이 기대됨.

□ 경남 산청군

○ 복지행정과 국민, 사회복지시설 간에 복지정보의 실시간 공유 및 더 투명한 업무처리로 복지권이 당연한 권리로 받아들여질 것으로 예상함.

- 복지시설에서는 보조금 및 종사자 수당, 수급자 생계급여를 지원받아 사실상 행정의 지도감독을 받고 있어, 간혹 행정은 '갑', 시설은 '을'로 생각하며 업무를 처리하는 사례가 있으나 이 같은 부분이 다소 완화될 것으로 예상함.

- 각종 사회보장제도를 잘 알게 되어 복지 사각지대가 크게 감소하고, 비대면으로 수급권 신청 등에 따른 낙인감 감소 등 복지 패러다임이 바뀔 것으로 예상됨.

- 선별이 아닌 보편적 복지로 나아가는 단계, 즉 전 국민이 각종 사회보장제도를 잘 알고, 그에 따른 문제점과 개선방안 도출로 국민의, 국민에 의한, 국민을 위한 사회보장제도로 나아가는

토대가 될 것이라고 생각함.

- 사회보장제도 및 매년 변경되는 제도를 잘 알 수 있고 시뮬레이션을 통해 예측 가능함으로 인해, 억지 민원이 감소할 것으로 예상함.
 - 행정에 아쉬운 소리 하지 않아도 제도를 잘 알고 본인의 삶을 예측할 수 있어 삶의 질 향상에 도움이 됨.
 - 복지급여의 누락, 중복, 부적정 급여 사례가 감소할 것임.
 - 적합한 보장제도의 수급을 편리하게 누릴 수 있을 것임.
 - 부적합 사유를 시스템으로 명확히 알 수 있게 되어, 그간 복지 공무원이 불만 표출 대상이었으나 이제는 민원인도 수급하고 받아들여 행정이 국민에게 신뢰감을 줄 수 있음.
 - 공무원, 국민, 시설종사자 간 협업 활성화 및 같은 복지업무 수행자로서, 혹은 같은 국민으로서 응대할 것으로 예상함.

□ 경남 의령군

- 분야별로 추진될 것이고, 관계 형성은 통합 연계 교육 및 연계성 향상을 위한 자리가 없으면 현재처럼 담당별 따로 추진될 것임.

□ 경북 안동시

- 시스템 통합 개편으로 일원화된 정보관리체계가 되면 대상자의 서비스 이력, 자원 정보 연계를 통해 업무 효율성이 향상이 기대됨.

□ 경북 울진군

- 시스템이 통합되어도 어차피 사용되는 부분은 다를 수밖에 없다고 생각함.

- 같은 시스템을 보고 서로 같은 이야기를 하는 데는 충분히 도움이 될 것 같음.
 - 다만, 권한이 다르고 목적이 다르기 때문에 통합에만 집중하기 보다는 같은 수준의 정보를 가지고 협력할 수 있다는 점에 주안점을 두어야 한다고 생각함.
- 조금 더 현실을 반영하여 결과를 도출하는 형태로 시스템이 구축되어야 함.
- 국민의 경우에는 정보의 내용은 같지만 그 정보만으로 해석할 수 없고, 일부 해석이 가능하다고 해도 단서를 모른 채 유리한 부분만 바라볼 수밖에 없어서 담당자의 판단이 반영되어야 할 부분이 점차 줄어들 수밖에 없음.

□ 강원 홍천군

- 복지공무원의 전문성 결여가 가속화하고, 단순히 행정가로 변질될 가능성에 대한 우려가 크며, 복지공무원의 전문성을 최대한 살릴 수 있는 영역 개발 및 전달체계 개편도 필요함.
- 자칫 복지공무원은 단순히 서비스 제공을 결정하는 사람으로 전락하는 것은 아닌지, 복지공무원의 전문성 확보와 지위에 대한 논의가 필요함.
- 국민들이 쉽게 접근할 수 있으나 서비스에 대한 도덕성 및 책임의식이 결여될 가능성이 크다고 봄.
- 사회복지시설종사자와의 관계는 시스템을 운용하면서 협업 등 관련 부문에 대한 접근 방식 등 관계 정립에 대한 입장을 지켜보아야 함.

□ 세종특별자치시

- 공무원, 국민, 사회복지시설종사자가 더 밀접한 관계를 맺게 되고, 공무원은 기존의 불편함이 어느 정도 개선된 상태에서 업무를 진행하여 업무 효율성을 높일 수 있을 것을 기대함.
- 한편 사회복지시설종사자와의 긴밀한 소통은 국민에 더 좋은 서비스 제공해 전체적으로 활성화될 것으로 예상함.

■ (질문) 공무원의 업무를 지원하기 위해 차세대 사회보장정보시스템 개편에서 반드시 고려해야 할 지점은 무엇이라고 보시나요?

□ 서울 광진구

- 맞춤형 복지급여 안내에서 제일 중요한 점은 복지대상자들의 시시각각 변화하는 복지욕구에 부응하는 것이며, 방대한 데이터 자료 외 수기로 반영해야 할 자료들이 많은데 그 부분을 자동화할 수 있도록 시스템을 사전에 정비해야 함.
- 다양한 복지접수상담 창구운영으로 인해 일관된 상담과 교육이 가능할지에 대해 깊은 고민이 필요하고, 공무원 외 타 기관종사자들의 교육이 또 하나의 업무로 다가올 수 있음.

□ 경기 광명시

- 제공되는 자료의 정확성, 신속성이 강화되어야 하고, 원활한 시스템 접속 및 이용 속도가 유지되어야 함.
- 새로운 시스템 숙지를 위한 적응방안이 마련되어야 함.

- 예를 들어, 사전 이용기간 도입, 시스템의 이용방법 숙지에 대한 상시 문의 부서 운영 등 센터 상담인력의 보강, 사용매뉴얼 검색 등

- 똑같은 업무를 반복해야 하는 비효율적 업무처리방식 개선되어야 함.
- 현장과의 원활한 피드백을 통한 사용자를 배려한 처리방식 등이 요구됨.

□ 경기 고양시

- 속도 향상이 관건임.

□ 인천 부평구

- 대상자의 주소뿐만 아니라 본인 명의로 사용 중인 휴대전화번호가 자동 업로드되는 기능이 필요함.
- 등본, 초본, 가족관계증명서, 혼인관계증명서, 기본증명서 등의 자동 발급 및 등록 기능이 마련되어야 함.
- 금융정보 관련 조사 시 빠른 업로드가 요구됨.

□ 대전 동구

- 복지대상자(기초수급자) 분류 시 보호지원의 중점을 등급별로 검색할 수 있는 검색기능이 필요하며, 담당공무원이 임의 선정하여 대상 가구를 분류할 수 있는 기능도 필요함.
- 예를 들어, (1단계) 현금지급 - (2단계) 현금+추가지원이 필요한 가구 2단계 - (3단계) 현금+추가연계가 꼭 필요한 가구 - (4단계) 현금+추가연계 필요+사례관리 가구

- 더불어, 현금뿐만이 아닌 연계, 후원 등의 지원내역을 한눈에 쉽게 볼 수 있는 기능이 필요함.

□ 광주 광산구

- 현장 적용기준에 맞는 정확한 공적자료 데이터 제공이 필요함.

□ 충남 서천군

- 이용자 중심의 시스템 개발과 주기적인 심도 있는 대면 이용자 교육이 필요함.
- 또한, 초기 사용자에게 대한 교육과 격려 및 전산활용 업무와 대면 업무의 조화와 적절한 균형 유지를 위한 다양한 노력이 요구됨.

□ 전북 전주시

- 사업별로 분산된 시스템을 통합 연계하여 통합적인 관리가 가능하도록 섬세하게 준비해야 함.
 - 통합조사표 내 이용하고 있는 장기요양기관이나 민간기관의 정보 및 서비스 내용 등의 연계가 필요함.
- 민간기관 자원 정보 등을 공유토록 하고, 소득재산 및 기타정보 조회가 상세화(보험금 수령일시 등)되어야 함.
 - 별도의 확인조사 과정을 거쳐 내용을 작성해야 하는 번거로운 업무과정이 생략되어야 하고, 대학교 조회 기능 등이 필요함.
- 변동사항 등 알림 기능이 상세화되고, 한부모 여부, 자녀, 나이 등이 검색되어야 함.

□ 경남 산청군

- 관련 제도를 숙지하면서 업무를 처리할 수 있는 차세대 시스템이 되어야 함.
 - 관련 업무처리 화면에서 관련 업무의 법 규정, 지침 등 관련 규정을 알 수 있도록 해야 함.
- 복지공무원에 대한 충분한 시스템 시뮬레이션과 사전교육 후 시행되어야 하며 시스템 관련 콜센터 인원을 증가하여 수시로 상담 가능할 수 있도록 해야 함
 - 현재는 연결되기가 매우 어려움.
- 복지업무담당자들이 시스템 관련 문의와 업무처리를 위한 지침을 문의를 할 경우, 동시에 해결할 수 있는 체계가 필요함.
- 시스템 관련 콜센터의 문의는 한꺼번에 해결할 수 있어야 함.
 - 현재는 시스템에 관해서만 질의응답이 가능하며, 시스템과 관련하여 해당 제도의 업무처리 내용을 질의하면 관련 사항은 보건복지부에 문의하라고 답변하는 경우가 있음.
 - 최일선에서는 민원인이 방문하여 당장 해결해야 하는데 시스템 따로 관련 업무지침 해석 따로 문의해야 해서 시간이 많이 소요되어 오히려 민원 응대를 악화시키고 있음.
- 조사의 정확성을 위해 건강보험자격 확인 등 건강보험과 효율적인 연계가 필요함.
 - 누가 건강보험료를 내는지 피보험자가 누구인지 알 수 있도록 해야 함.
- 방문상담의 활성화를 위해 태블릿 PC와 연계가 필요함.

□ 경남 의령군

- 정확성, 자동화 등 편의기능과 연계시스템이 구현된 사회보장정보시스템에서는 사용자의 업무분장(분담)이 최우선으로 고려되어야 함.
 - 방대한 양과 세부내용 및 기능이 있는 시스템을 혼자 담당하면 시스템을 사람이 못 따라가는 현상이 발생함.
- 업무분장 및 인사배치는 각 지자체의 권한이므로 지자체에 업무분장 기준선을 정해 그 기준선에 맞도록 지도감독이 필요함.
- 연계조회 기능이 늘어나고 향상되면 개인정보 유출 방지도 다시 금 강화할 필요성이 대두됨.

□ 경북 안동시

- 우선 개편된 사항에 대한 공무원의 업무 관련 교육이 필요함.

□ 경북 울진군

- 가장 중요한 것은, 각종 지침과 시스템의 일치임.
 - 사회보장 파트는 지침을 구성하는 것도, 또한 시스템을 구축하는 것도 쉽지 않음.
 - 물론 다양한 인간사를 객관적인 기준으로 묶어버리고 통제한다는 것이 매우 어려운 일임.
 - 그러나 지침과 시스템을 일치시키는 것은 놓쳐서는 안 되는 부분이라 생각함.
 - 기본 대전제가 소득재산에 따른 선별적 지원, 욕구에 따른 선별적 지원이라면 이 부분이 초과되지 않는 한 담당자의 업무처

리 역량 부족만으로 일괄 부적합 처리되는 것은 바람직하지 않으며, 다른 형태로 담당자가 처리할 수밖에 없도록 하는 것이 필요함.

- 실제 사례를 들어보면, 현재 정기조사 시점에 모든 정보가 한꺼번에 들어와 있어서 담당자가 확인 후 삭제하지 않으면 정보가 이중삼중, 중복 반영되어 급여 중지자로 분류되고 있음.
 - 또한 같은 정보가 확인조사 때마다 반영되어 매번 삭제처리를 해줘야 하는 불편함이 있으니 영원히 변경되지 않는 정보는 영원히 삭제할 수 있는 기능이 생기기를 희망함.
 - 어떤 시스템에 등록되어 있는 일회성 소득정보가 확인조사 때마다 불러 나와 항상 삭제해야 하는 일이 있었는데, 다른 정보는 몰라도 그 정보는 선택해서 영구삭제할 수 있으면 좋겠다는 현장의 의견이 있었음.

□ 강원 홍천군

- 차세대 사회보장정보시스템의 가장 큰 맹점은 사회복지공무원의 전문성에 대한 고민보다는, 서비스를 받는 대상자 중심의 신속성이 강조되었다는 것임.
- 결국 이러한 것들로 사회복지직 공무원의 위치와 더 나아가 존립의 문제까지 거론될 수 있을 것 같아 전문성과 지위 확보에 대한 문제를 고민해야 봐야 할 것으로 봄.
- 한편 서비스를 받는 대상자들은 점차 서비스를 받는 것에 치우쳐 도덕성과 책임의식 결여로 이어질 수 있음.
- 결론적으로, 복지공무원의 전문성과 서비스를 받는 대상자들의

책임의식을 강화하는 방향으로 설계되어 시행되어야 함.

□ 세종특별자치시

- 시스템 구축 사양 환경이 최우선적으로 고려되어야 함.
 - 시스템 구축 사양이 예상 구동가능 사양보다 훨씬 좋아야 함.
- 시스템 도입에 따라 각 분야의 전문가, 중앙부처 담당자, 시·군·구 담당자, 일선 공무원 등이 욕심이 생겨 많은 기능을 넣으면 넣을 수록 연산 처리량은 엄청나게 늘어나게 될 것임.
 - 처음에 확실하게 구축해놔야 나중에 우리가 필요한 부분을 늘릴 수 있고, 늘어나는 정보의 양을 관리하고 빅데이터를 활용할 수 있음.
 - 어중간하게 구축해서 차후에 또 업그레이드한다는 것은 심각한 예산 낭비 및 업무 지장을 초래할 수 있음.
 - 예를 들어, PC를 업그레이드할 때 부품은 계속 비용이 발생하지만 고사양 PC를 오래 쓰는 것이 중사양 PC를 쓰면서 업그레이드하는 것보다 비용과 사용자의 만족도 면에서 더 나음.
 - 물론 주기적으로 업그레이드도 필요하겠지만 실제 사용하는 사용자의 편의와 빠른 처리 속도를 제공하기 위해서라면 시스템 사양을 반드시 최우선으로 고려해야 할 것임.

가. 복지대상자 발굴, 사례관리 등(자산조사 영역이 아닌) 복지 핵심 영역에서 사용자(복지공무원 등)의 정보시스템 수용 및 저항성 사례분석

■ (질문) 복지 사각지대 발굴시스템을 통한 위기가구 발굴 및 초기 상담, 사례관리 및 개입 등의 현황은 어떠한가요?

□ 서울 광진구

- 복지 사각지대 발굴시스템으로 발굴되는 대상자의 수가 급격하게 증가함에 따라 사각지대 해소에 기여했지만, 동시에 업무 부담도 크게 가중됨.
 - 특히 서초구 모자 사건 이후, 지자체 발굴 대상자(기존 수급자) 증가로 각 동 주민센터 사회복지공무원들의 피로감이 늘어남.
- 또한 발굴된 대상자에 대한 구체적인 위기정보(건보료, 월세, 통신료 체납 등의 액수)에 대한 상세내역이 구청 총괄만 조회 가능함.
 - 정작 대상자를 방문하는 사회복지공무원 및 복지 사각지대 대상자 본인은 왜 위기가구로 선정된 것인지 모름.
- 위기정보의 현행화 작업이 안되어 대상자는 이미 위기사유가 해소되었음에도 사각지대 발굴 대상자로 조회되는 경우가 많음.
- 복지 사각지대 발굴시스템에서 발굴된 대상자가 사례관리 및 지속적인 개입 대상이 된 수범사례는 찾기 어려움.
 - 대부분 기존 수급자로서 공적급여를 받는 만큼 사례관리가 불필요함.

□ 경기 고양시

- 복지 사각지대 발굴 시스템을 통해 불필요한 대상자들에 대한 정보도 많이 들어오지만 실제적인 복지 사각지대를 발견하기도 함.
 - 다만, 계속 가다듬고 확대해야 할 부분임.
- 사례관리업무가 과도하게 매뉴얼화되어 정보시스템에 녹아 있음.
 - 필요 이상으로 단계가 분절되어 여러 단계를 거쳐야 하는데, 단계를 따라가다 지쳐버림. 보다 간소화가 필요함.
- 사례관리 서비스 제공 및 상담기록이 기존의 통합상담기록과 별도로 운영되어 통합상담기록에서 볼 수 없는 비효율성이 매우 심함.
 - 함께 공공기관에서 일하는 사례관리사들이 공무원이 아니기 때문에 별도로 운영하는 것으로 알고 있는데, 이러한 상황에서 민간 사회복지시설종사자들과 정보시스템 개선을 통해 어떤 업무개선이 있을지 모르겠음.

□ 광주 광산구

- 2개월에 한 번씩 지자체로 내려오는 자료 중 실제 지원대상이 되는 경우는 극히 드물며, 소요되는 행정력에 비해 효율성이 떨어지는 시스템임.
- 복지부에서 정한 기준액(예를 들면 임대보증금, 임대료 등) 이하이거나, 국민연금 체납, 통신비 체납자 등 위급한 상황이라고 인정하기 힘든 경우가 통보되고, 대상이 되더라도 일시적 지원(긴급, 주거급여 등)이 많음.

□ 전북 군산시

○ 군산시 조촌동 처리·실적 현황은 다음과 같음.

〈표 4-1〉 군산시 조촌동 복지 사각지대 발굴 및 처리실적 현황

구분		발굴 대상자	처리완료	지원실적			
				단순상담	지원	미지원	비대상
2021.01 (1차)	중앙	74	74	64	5	-	5
	지자체	34	34	1	2	3	28
2021.03 (2차)	중앙	45	45	19	3	2	21
	지자체	46	46	30	2	1	13
2021.05 (3차)	중앙	34	34	21	5	2	6
	지자체	83	83	58	5	1	19

주: 담당자 1명, 2021년 상반기 기준.

○ 복지 사각지대 발굴시스템 지원실적은 저조함.

- 복지 사각지대 발굴시스템을 통해 건보료 체납, 통신비 체납, 국민연금 체납, 금융 연체, 고용위기 등의 사유로 대상자를 발굴하고 있으나 실제 법정 저소득기준에 포함되지 않거나(기준 초과) 비거주, 지원거부 등의 사유로 단순 안내(복지제도 홍보 등)에 그치고 있어, 실제 긴급복지지원 또는 복지대상자 선정률은 7%에 불과함.
- 2021년 상반기 동안 군산시 조촌동에서는 총 316건 중 22명만 사례관리(2건), 긴급복지지원(5건), 복지대상자 선정(3건), 민간 자원연계(12건) 등 지원대상자로 선정되었음.

□ 전북 전주시 (1)

○ 현재 복지대상자 관리시스템인 행복e음의 위기가구 발굴시스템

은 상담신청 메뉴 안에 ‘복지 사각지대 발굴관리’ 탭에서 진행되고 있음.

- 분기별 보건복지부에서 내려오는 위기대상자 명단은 단전, 단수, 건보료, 통신료, 임대료(아파트관리사무소 등의) 등 체납된 가구가 조회되어 주민센터에서는 안내문 발송과 전화상담 그리고 가정방문을 통해 위기가구를 발굴하고 있는 실정임.
- 그러나 조회되는 대상자 명단에서 실질적인 위기가구라 판단되는 대상은 2~5% 수준임.
 - 기존에 중복되어 내려오는 대상자도 많고 사실상 내려오는 대상자를 모두 가정방문하는 것은 불가능한 상황임.
- 또한, 조회된 대상자들에 대하여 모두 결과처리를 해야 하는 행정력 낭비와 담당자들의 업무 과중 역시 무시할 수 없음.
 - 안내문을 보내도 미거주가 많으며 건보료 같은 단순 공과금 미납자들이 많음.
 - 건보료 미납은 불이익받는 부분이 없어 간과하는 경향이 많으며, 2~3개월 전기·가스 미납자들은 생활하는 중 잊었다는 경우도 허다함.
- 그럼에도 불구하고 1%의 복지 사각지대를 발굴하여 공적지원과 자원을 연계하여 사례관리를 진행하는 부분에서는 위기가구의 상황이 악화하기 전에 미연에 방지하는 커다란 효과를 거두는 것 또한 사실임.
- 일선에서는 복지 사각지대 발굴시스템에서 분기별로 조회된 대상자에 대해, 기초사된 내역을 참고로 전산망에 결과처리를 입력하는데, 이는 지극히 형식적인 방식임.

□ 전북 전주시 (2)

○ 복지 사각지대 위기가구 통보 대상자에 대한 자료의 포괄적 검증이 필요함.

- 방대한 양의 발굴 대상자가 조회되나 취업, 기존 소득재산 초과 등으로 비대상으로 결정되는 대상자가 많아 복지담당자들이 위기가구라는 인식이 약화됨.

〈표 4-2〉 복지 사각지대 발굴 대상자 처리실적 상세 현황

(단위: 명)

시도	시군구	합계	처리 대상											비대상	미처리
			소계	소계	단순상담	요청접수		조치중		미지원		조치완료			
						대상자	건수	대상자	건수	대상자	건수	대상자	건수		
합계		826	825	515	249	3	3	3	3	27	42	233	381	310	1
전라북도	전북 전주시 완산구	826	825	515	249	3	3	3	3	27	42	233	381	310	1

주: 발굴년월: 2021년 1월, 실적일자: 2021년 7월 3일. 전북 전주시 완산구 기준.

〈표 4-3〉 복지 사각지대 발굴 대상자 비대상 현황

(단위: 명)

시도	시군구	합계	빈집	이사	사망	장기입원	장기출타	연락두절	시설입소	군입대·교정시설	소득재산초과	취업	기수급자	기상담원료자	지원거부	정보불일치	기타사유
합계		310	5	18	0	1	2	7	6	0	97	26	7	52	14	38	36
전라북도	전북 전주시 완산구	310	5	18	0	1	2	7	6	0	97	26	7	52	14	38	36

주: 발굴년월: 2021년 1월, 실적일자: 2021년 7월 3일. 전북 전주시 완산구 기준.

□ 경북 안동시

- 사회보장정보시스템에서 내려오는 위기가구를 확인해 발굴하거나 읍면동의 통장님의 제보 등으로 복지 사각지대 대상자를 파악하여 발굴하고 있음.

□ 경북 울진군

- 다양한 사유로 조회되는 대상자들 거의 대다수는 복지서비스를 받고 있지 않아 개입을 통해 적합한 복지서비스로 연계하여 큰 도움을 주고 있음.
- 예를 들면, 단전/단수 가구의 경우 대상자는 대수롭지 않게 여기는 경우도 있는데(단전 또는 단수가 된 후 돈을 마련하여 단전 또는 단수를 정기적으로 해결하는 경우), 어려운 형편에도 제도에 대한 정보가 없어 도움 요청을 하지 않는 경우가 있음.
- 이러한 경우에 개입하여 상담을 통해서 실제 받을 수 있는 복지서비스를 연계함.
 - 본인에게는 단전이라는 자체가 익숙할 수도 있지만 사회적 인식으로는 도움을 받고 더 나은 삶을 살 수 있는 대상자로 판단되어 지원을 통해 더 나은 삶을 사는 경우를 보면 확실히 위기 가구 발굴 시스템의 효용을 느낄 수 있음.

□ 경남 의령군

- 복지 사각지대 발굴시스템으로 2~3개월에 한 번씩 건보료 체납, 국민연금 체납, 단전단수 체납, 각종 공과금 체납, 의료비 체납, 자료가 송수신되어 사례관리팀에서 1차 명단 추출 후 발굴 및 가

정방문, 전화상담 등을 함.

- 그러나 자료 불일치가 많고 체납 사유를 묻지 말고 접근해 상담하라는 것이 지침에 명시되어 있어, 담당 복지사의 업무스트레스가 상당히 많음(전국적 현상).
- 사회보장정보시스템은 잘되어 있지만 기초자료가 부실함.
 - 송수신되는 명단 중에는 공무원 등 공공기관 근무자가 나오는 경우도 있음.

□ 강원 홍천군

- 복지 사각지대 발굴은 주기적으로 전기요금 및 건보료 체납자 등이 통보되고 있으나, 실제 소수의 대상자만 적용되고 있는 실정임.
 - 시스템으로 일괄 수집하여 통보하다 보니 담당공무원들이 대상자들을 일일이 확인하는 것도 장시간 소요되고 있음.
- 시스템으로 현실적인 문제를 모두 답을 수 없고 예방적 차원에서 진행되고 있으나, 과연 복지 사각지대 발굴을 위해 체납자를 통보하는 것 효과적인 방법인지는 많은 고민이 필요함.
- 대부분 지역사회 내 리더(이반장)을 통해서 발굴되고 있고, 은둔형이 나타나면서 은둔형 본인이 상담에 응하거나 접하지 않을 경우 알 수 없는 상황임.
- 사례관리 또한 전산적으로 실적만을 나타내도록 하고 있어 실제 사례관리가 잘 이루어지도록 해야 함.
- 결국 전산처리가 주된 업무가 되어 복지공무원의 전문성이 크게 발휘되지 못하고 있는 실정임.

□ 제주 제주시

- 위기가구 발굴: 복지 사각지대 발굴은 중앙 발굴 대상자와 지자체 발굴 대상으로 나뉨.
 - 맞춤형복지팀에서 시스템을 통해 방문상담을 하면 비거주자가 대다수이며, 대부분 사회에서 정상 활동을 하는 상황으로, 그중 위기 대상자는 실질적으로 거의 없는 상태임.
- 초기상담 사례관리 및 개입: 맞춤형복지팀에서 상담을 통해 위기가구로 판단되면 초기상담을 진행함.
 - 행복e음 시스템의 발굴 대상자 조회는, 중앙 발굴 대상자 화면에서 대상자를 조회한 뒤, 조회결과에서 대상자를 체크하면 초기상담 화면으로 넘어가는 방식인데, 이후에는 초기상담 입력 과정과 큰 변동은 없는 상태임.
- 개선 요구사항: 조사 시 가정을 방문하여 상담하는 것이 가장 좋은 방법일 수 있으나 비대상자가 대부분으로 오히려 가정방문상담의 피로도를 높이고 있는 실정임.
 - 제주 제주시의 경우 2021년 7월 중앙 발굴 대상자 75건, 지자체 발굴 대상자 77건임.
 - 복지콜센터 등을 통해 1차 전화상담을 함으로써 가정방문 대상자를 선별하여 행복e음 시스템에서 확인할 수 있으면 좋겠음.
 - 1차 전화상담을 통해 중앙 또는 지자체 발굴 대상자 중 위기 3등급을 선정하여 1등급은 읍면동에서 빠른 기일에 가정방문, 2등급은 사회보장협의체 위원 또는 사회복지관 등을 통한 가정방문, 3등급은 전화상담 등을 할 수 있는 매뉴얼 개발이 필요함.

□ 세종특별자치시

- 많은 이슈가 발생했고, 그에 따라 복지 사각지대 발굴시스템도 변화를 겪어 왔음.
- 복지 사각지대 발굴시스템의 조치 건수가 늘어나게 되었고, 해당 대상자들을 상담하면서 위기사유를 해소할 수 있었음.
- 다만, 상담을 통해 제외한 가구들이 여전히 복지 사각지대 발굴시스템에 조회되는 등 개입이 매끄럽지 못한 부분도 있었음.
 - 다만 시스템의 취지에는 어느 정도 맞게 운용되고 있다고 생각하기 때문에 관련 부분을 차세대 시스템에서는 좀 더 수정할 필요가 있다고 생각함.

■ (질문) 복지 사각지대 발굴시스템에 관한 일선 사회복지 공무원의 인식(예. 정보신뢰 및 테크노스트레스*)은 어떠한가요?

□ 서울 광진구

- 동 주민센터 사회복지공무원 대부분이 복지 사각지대 발굴시스템에 대한 부정적인 인식을 가지고 있음.
- 부정적 인식의 원인은 첫째, 서초구 모자 사건 이후 급격하게 늘어난 위기가구 대상자 숫자의 증가로 인한 업무 과중임.
 - 늘어난 대상자 숫자에 비해 실질적인 발굴 수가 현저히 줄어, 오히려 복지 사각지대 발굴시스템에 대한 신뢰도 하락을 야기하고 있음.
- 둘째, 복지 사각지대 발굴시스템 개선으로 대상자의 전·출입이

실시간 반영됨에 따라 차수별 대상자에 대한 처리를 끝낸 이후에도, 매일 시스템을 확인해야 하기 때문에 업무 피로도가 상승함.

- 담당자가 실시간으로 확인하지 못하는 경우도 자주 발생하고 있는 만큼, 발굴 대상자의 전·출입 시 알림서비스 제공을 요청함.

○ 셋째, 시스템 처리 방식이 불편한데, 대상자 숫자가 늘어난 만큼 시스템상 초기상담뿐만 아니라, 기존 모니터링 상담을 통한 상담 역시 실적으로 인정하길 요청함.

□ 경기 고양시

○ 복지 사각지대 발굴 시스템을 통해 불필요한 대상자들에 대한 정보도 많이 들어오지만 실제적인 복지 사각지대를 발견하기도 함.

□ 광주 광산구

○ 정보제공 시기가 너무 잦으며(2개월에 1번), 처리 완료된 대상자가 재통보되는 등 자료에 대한 신뢰도가 낮아 업무처리 대응의 민감도를 떨어트림.

□ 전북 군산시

○ 복지 사각지대 발굴시스템의 정보 신뢰도가 낮음.

○ 복지 사각지대 발굴시스템을 통해 2개월마다 중앙 및 지자체로 구분하여 명단이 내려오지만, 실제 연락 두절로 조사가 불가능한 세대가 많고, 대부분 체납 대상자는 선정기준(차량 및 소득기준 등)을 초과해 선정이 어려운 세대가 많음.

○ 따라서 사회보장정보시스템을 통한 복지 사각지대 발굴의 효과성

이 낮고, 행정력을 낭비하는 경우가 많아서 시스템에 대한 신뢰도가 낮은 편임.

- 오히려 인적 안전망(복지통장, 좋은 이웃, 지역주민, 지역사회보장협의체, 학교사회복지사, 지역복지관 등)을 통한 복지 사각지대 발굴·지원실적이 높은 편임.

○ 또한 담당자 1인이 기한 내 처리해야 하는 정량적 평가 측면에서 업무 스트레스를 받고 있음.

○ 한편, 테크노스트레스의 증가와 그로 인한 업무 기피가 존재함.

- 복지 사각지대 발굴시스템을 통한 발굴 대상자에 대한 신뢰도가 낮아질수록 테크노스트레스는 극대화될 것이고, 이에 따른 사회복지직의 맞춤형 복지업무에 대한 기피증세로 확대될 우려가 있음.

□ 전북 전주시 (1)

○ 실질적으로 발굴해야 할 대상자보다는 기존 중복된 자료와 사례 관리가 필요한 대상자가 조회된 대상자 중에서 5% 이내임.

- 5%에 대한 공적 연계, 민간자원 연계 등 사례관리를 개입하는 경우 외에는 단순 안내와 상담을 통해 결과처리를 해야 함에 따른 행정력 낭비에 대한 스트레스가 있음.
- 1%의 대상자를 발굴하기 위해 처리해야 할 나머지 대상자들이 너무 많아서 정보신뢰에 대한 만족도도 그리 높지는 않음.

○ 새로운 정보시스템을 통하여 내려오는 막대한 자료와 새로운 변화에 대하여 일선에서 약간의 스트레스는 있겠으나 적응하고 추진하는 것은 가능하지만, 중요한 문제는 일을 처리하는 담당자가

따로 있는 경우가 없고 다른 업무와 중복 추진하는 경우가 대부분 이어서 인력난 문제가 존재함.

- 지자체별로 위기가구를 발굴하는 팀이 따로 있지 않음. 찾아가는 복지를 통하여 전담팀을 구성하고 추진하고 있다고는 하지만 실질적으로 별도 팀이 따로 있지 않은 경우가 많음.
- 복지행정+찾아가는 복지가 같은 팀에 있어 동 주민센터의 위기가구 발굴 및 복지담당자가 증첩된 업무로 힘들어지는 경우가 대다수 발생함.

- 전북 전주시의 경우 35개 동이 있으며 이 중 10개 동만 맞춤형복지팀(동네복지팀)이 존재하여 25개 동은 복지행정과 찾아가는 복지업무를 같이 하고 있어 실질적인 발굴시스템을 준비하는 데는 많은 어려움이 있어 보임.

□ 전북 전주시 (2)

- 중앙 발굴 대상자, 지자체 발굴 대상자 등 대상자가 확대되면서 피로도가 증가함.
- 송파 세모녀 사건, 고독사 등의 뉴스를 접할 때마다 긴장감과 위기감 등을 느끼며 복지 사각지대 발굴 조사에 임하고 있으나 취업, 소득 재산 초과 등의 비율이(30% 정도) 높아 신뢰가 떨어짐.

□ 경남 의령군

- 정보 신뢰도가 떨어지고, 신규 공무원에게 업무를 맡기지 말고 5년 차 정도의 복지직을 사례관리 등 업무에 배치하라고 하지만, 인사 배치가 원활하지 않은 경우는 힘들어함.

- 자료추출을 하기 전에 정보제공이 필요함: 사회보장정보시스템에 명단을 송부한다는 동의서를 선 추진한 후 발굴시스템으로 연계하는 것이 타당함.
- 빈곤의 낙인, 부끄러움, 수치 등 개인신상보호와 관련해 복지업무 담당자만 겪는 난처한 상황이나 어려움이 있음.

□ 경북 안동시

- 복지 사각지대 발굴시스템에 대해 성능은 신뢰할만함.

□ 경북 울진군

- 시스템의 정보 자체에 대한 신뢰도는 매우 높음.
- 이중, 삼중으로 체크해도 구멍이 생기기 마련이므로 양적인 정보는 매우 바람직하다고 보지만, 어떤 부분을 발굴시스템으로 가져올지에 대해서는 지속적인 사회환경 변화에 주목해야 함.
- 정보의 신뢰도는 높은 반면 연령이 많은 사회복지 공무원들이 접근하기에는 테크노스트레스가 상당하다고 생각함.
 - 연령 제한이 폐지되어 처음 업무를 접하는 고령의 공무원이 점차 늘어가고 있어 접근 경로의 단순화, 도식화가 필요함.

□ 강원 홍천군

- 복지 사각지대 발굴을 단순 체납자로 연계하는 것은 행정 편의적인 발상으로 보여질 수 있음.
- 복지 사각지대 발굴이 얼마나 반영되었고 필요한 자료인지 확인하기 위해 기 추진해왔던 일련의 과정과 결과에 대한 일정한 분석

이 필요할 것임.

- 척도와 평가 위주로 행정이 이루어지다 보니 복지에 대한 이해와 전체적인 체계를 갖추지 못하고 일방적으로 업무가 이루어지고 있음.
 - 복지 영역에 대한 이해와 인정으로 정책 설정이 이루어져야 하는데 이러한 선제적 노력이나 해결 없이 시스템에 모든 것을 담으려 하고 있음.

□ 제주 제주시

- 연결성으로 인한 상시 피감독 피해 의식이 존재함.
 - 개인정보와 관련하여 행복e음 시스템 이용자들에게 10여년 전부터 징계 등의 처분이 내려지고 있음.
 - 징계요구는 보건복지부에서 하지만 조사 주체가 사회보장정보원으로, 업무를 하면서 상시 감시를 당하고 있다는 스트레스를 받고 있음.
- 복잡성으로 인한 업무 위계질서 방해가 있음.
 - 도청, 시청, 읍면동의 시스템이 모두 다르게 설정되어 있음.
 - 또한 도청과 시청은 복지와 관련해 부서별로 사용할 수 있는 시스템이 구분되어 있어, 복지업무를 수년간 하고 고참이 되어도 새로운 곳에 임명받을 때마다 시스템을 새로 배워야 함.
 - 7급 이상으로 근무경력이 많으면 후임을 가르쳐야 하는 입장인데 오히려 후임에게 배워야 하는 실정으로 난감할 때가 많음.
- 다변화로 인한 행복e음 미적응 문제가 존재함.

- 행복e음 전산화는 국민기초생활보장법 시행과 함께 시작되었고, 많은 변화와 발전을 통해 지금에 이르렀음.
- 이에 따라 모든 것을 시스템에서 해결할 수 있도록 조치하고, 발굴 대상자 등 시스템을 통한 새로운 업무도 발생했음.
- 또한 개인정보보호법을 통해 개인의 모든 내용을 볼 수 있는 상황에서 필요 정보만 볼 수 있도록 조치한 것도 큰 변화 중 하나임.
- 사회복지 담당자들은 지금껏 시스템이 계속 변화하는 상황을 겪으면서 변화에 능동적으로 대처한다는 생각보다는 그때마다 적응한다는 생각이 만연함.
- 시스템을 배워도 또 배워야 하는 상황이 발생하고 있음.

○ 행복e음 신뢰 상승으로 인한 개인 신뢰성 저하가 발생함.

- 사회복지 담당자는 행복e음의 정보를 취사선택하기보다는 한정된 정보를 받고 판단하여 대상자와 상담을 하는 실정으로, 믿을만하다는 생각보다는 믿지 못할 정보가 있어서는 안 된다는 생각이 강한 상황임.

○ 기술 과부하로 인한 자존감 하락의 문제가 있음.

- 정보시스템은 일에 편리를 도모하기 위해 만들어진 것이겠지만 시간이 지날수록 많은 정보로 인해 일은 오히려 과중되고, 새로운 시스템을 반드시 이용해야 한다는 압박감이 큼.
- 새로운 정보시스템으로 나의 일정에 여유가 없다는 생각은 별로 갖지 않지만, 업무의 과중과 열심히 일을 해도 시스템상 미처리 등으로 업무가 미진하다는 표시를 상시 눈으로 확인하는 것은 심적인 부담이 큼.

- 기술 불안정성으로 인해 업무 위계질서가 방해됨.
 - 사회복지의 특수성으로 기술 불안정성이라는 스트레스는 크지 않음.
 - 다만, 7급 이상의 직급이 되면 통상적으로 후임을 가르쳐야 하는 입장에서 새로운 정보기술의 출현으로 후임에게 가르침을 받아야 하는 상황에 대한 어려움이 많음. 무능력한 선임 또는 팀장으로 불리는 것에 대한 염려가 많음.
 - 기술 침해로 상시 피감사 대상 의식이 있음.
 - 사회보장정보원은 행복e음을 통해 복지담당자와 가장 가까우면서도 개인정보보호를 통해 복지담당자를 상시 감시함. 감시될 수 있다는 차원이 아닌 감시당하고 있다는 것을 인식하면서 일하는 것은 편할 수 없음.
 - 또한 복지대상자들은 복지업무 담당자가 자신에 대해 알고 있다는 선입견을 갖고, 이 부분에 대한 항의, 저항등이 발생함.
 - 스트레스로 인한 자존감 훼손 가능성이 있음.
 - 새로운 정보시스템 사용으로 인해 지치고, 피로함을 느끼고, 계속 배워야 한다는 강압감에 소진감을 느낌.
 - 이러한 상황으로 오히려 행복e음의 여러 기능을 살펴보지 않게 됨으로써 모르는 것이 많다는 인지하에 오히려 자신이 하는 일에 대한 정확성에 의심을 갖게 되어 자신감, 자존감이 낮아지고 이는 소극적 행정을 펼치게 됨.
- 세종특별자치시
- 위기사유가 없어 제외된 대상자가 다음 회차에서 복지 사각지대

로 조회되는 경우도 종종 있어서 정보의 신뢰도는 생각보다 높지 않음.

- 또한 새로운 시스템에 적응하고 변화해야 하는 부분에서 공무원 조직은 생각보다 적응성이 높다고 생각하지 않음.
- 시스템 변화에 대해 처음에는 좋아질 부분에 조금은 기대도 하겠지만 기술 과부하와 기술 불안정성 등 많은 스트레스를 받게 될 것임.
 - 적응력이 상대적으로 좋은 40대 미만 이용자는 시스템에 거부감을 덜 느끼겠지만 새로 배우는 것에 두려움이 있고 거부감이 있는 50대는 상당한 저항이 있을 것으로 생각함.

■ (질문) 시스템에 관한 공무원의 인식은 위기가구 발굴 및 사례관리 업무수행(예. 직무 몰입 및 스트레스)에 미치는 영향은 어떠한가요?

□ 서울 광진구

- 발굴시스템의 취지인 '복지 사각지대 해소'를 위한 발굴 대상자의 범위 확대에 대한 효율성을 다시 검토할 필요가 있음.
- 늘어난 대상자 숫자에 대한 스트레스가 동 주민센터 사회복지 공무원의 업무수행에 영향을 미치고 있음.
- 업무시간은 정해져 있으나, 방문해야 할 사각지대 대상자는 많아 방문 외 본인 업무에 영향을 끼치는 경우가 많음.
- 또한 막상 방문 시 사각지대가 아닌 단순 민원으로 끝나는 경우가

많아 오히려 사각지대 발굴시스템에 대한 신뢰 및 중요성이 떨어져 처리해야 할 업무순서에서 나중에 밀려버리는 경우가 잦음.

□ 경기 고양시

- 시스템은 업무의 도구로 편의를 제공해야 하는데 부정확한 정보 및 과도한 양의 정보로 인해 불필요한 처리를 하느라 스트레스가 발생함.
- 지원제도의 기준이 높아지면서 검토사항이 많아진 것이 제도적 발전을 막는 근본적인 원인이라고 생각하고, 정보시스템의 문제라기보다는 철저한 검증 및 준비 없이 졸속으로 정해지는 법률 및 정책에 더 큰 문제가 있다고 생각함.

□ 광주 광산구

- 자료에 대한 신뢰도가 높으면 담당공무원 또한 집중해서 업무처리가 가능해진다고 생각함.
- 지자체에 많은 양의 자료를 내려주는 것보다 질적으로 신뢰할 수 있는 자료가 필요함.

□ 전북 군산시

- 시스템 저항에 따른 업무수행 능력 저하가 예상됨.
- 2010년부터 사회보장정보시스템이 10년 이상 지속적으로 발전해오면서 담당자도 새로운 정보시스템 습득을 요구받고 있어 테크노스트레스는 증가하고 있음.
- 새로운 제도와 업무매뉴얼 숙지, 매일 달라지는 시스템 공지 사항

에 변화를 두려워하는 사용자(업무담당자)에게는 저항이 일어날 수 있으며, 그러한 환경에 적응하지 못하는 선임 공무원들은 업무 수행능력 저하에 따른 의욕 상실이 있을 수 있음.

- 특히 복지 사각지대 발굴이라는 명목하에 2개월마다 배포되는 명단은 정보의 정확도가 낮고, 그로 인해 시스템의 신뢰도가 낮아져 형식적인 업무처리에 그치고 있음.
- 발굴한 대상자에 대한 서비스 제공의 질적 평가보다 양적 평가인 발굴, 처리율을 더욱 중요시하고 있는 듯하여 형식적 업무수행이 계속될 것으로 보임.

□ 전북 전주시 (1)

- 행복e음을 통한 복지 사각지대 발굴 및 사례관리 업무수행 시스템과 관련해, 동 복지담당공무원이 가장 큰 스트레스를 받음.
- 통합사례업무를 실질적으로 진행하면서도 전산에 입력하는 부분이 너무 복잡하고 단계가 많아서 사실상 동 복지담당자는 사례관리 전산시스템에 대하여 가장 심한 스트레스를 겪고 있음.
 - 초기상담을 통하여 입력한 대상자는 단순 사례와 복합 사례로 나누어서, 동 주민센터는 그동안 단순 사례만을 입력하고 실적 관련 시스템에 등록하는 형태로 진행되었음.
 - 복합 사례는 구청 통합사례관리사를 통하여 관리되고 입력되는 형태였으나, 맞춤형복지팀 이후에는 동 주민센터에서도 통합사례를 입력할 수 있도록 변경되어버렸음.
- 대상자에 대한 지원을 한눈에 볼 수 있도록 하는 기능이 행복e음 시스템에는 없고, 상담내용을 다 읽어봐야 하는 상황이거나 다른

곳에서 지원하는지 알 수 없어서 중복지원되는 경우 또한 많음.

- 사례관리가 중요한 업무수행으로 자리 잡았고, 읍면동에서도 할 수 있도록 한 부분은 이해되나, 위기가구 발굴과 사례관리만을 담당하는 인력이 있어야 시스템에 대한 스트레스를 덜 수 있음.
 - 만약 이러한 인력이 뒷받침될 수 없다면 시스템을 더 단순화해야 함.
 - 실천으로서의 사례관리가 중요함에도, 시스템 입력하는 데 할애하는 시간이 너무 많고, 같은 내용을 계속하여 단계별로 입력해야 하는 수고를 덜어주어야 함.

□ 전북 전주시 (2)

- 시스템에 대한 불신은 위기가구 발굴에 적극적으로 몰입하기 어렵게 만들음.
- 다른 업무에 밀려 찾아가는 복지상담 업무수행은 어려운 실정임.
 - 사각지대 및 사례관리에 집중하도록 다른 업무 금지가 필요함.

□ 경북 안동시

- 시스템을 더 많이 인식할수록 공무원이 위기가구 발굴 및 사례관리 업무수행을 더 수월하게 수행할 수 있음.

□ 경남 의령군

- 자료의 부정확성으로 인하여 발굴 및 사례관리 업무 수행보다 자료의 신뢰성 부족으로 인한 스트레스가 더 많음.
- 가정방문상담 시 대상자가 해당 정보를 어떻게 얻었는지 반문하

면 난처함.

- 특히 청장년 가구는 강한 거부감을 표현해 복지사의 마음이 안 좋아지고, 누적 스트레스가 있음.

○ 의료비 체납 가구는 자료제공 및 발굴에 기분 나빠하지 않고 매우 친절하고 호의적임.

□ 강원 홍천군

○ 시스템상 이루어지는 상황은 시스템에 맞춰 진행, 추진되고 있으나, 실적 입력 등 위주에 급급하여 일선 담당자들은 스트레스를 받고 있음.

□ 제주 제주시

○ 대상자 조사 의지 하락: 가정방문조사 대상을 별도 선정하지 않은 상태에서 모든 대상자를 발굴 대상으로 통보함으로써 오히려 대상자에 대한 조사 의지를 꺾어내는 결과를 초래함.

○ 복지서비스 원활한 지원 방해: 무분별한 대상자 조사 요구와 함께, 혹시나 한 가정이라도 방문을 놓칠 경우 민원 발생 소지를 만들 수 있다는 생각에 강박감을 갖고 있음.

○ 정보 제한에 의한 혼돈: 행복e음에 발굴 대상자들의 정보는 가능성이 있다는 정도의 정보 이외에는 없는 실정임..

- 담당자는 지금까지 행복e음의 정보를 기준으로 복지서비스 계획을 수립하는데 발굴 대상자인 경우에는 정보의 제한으로 충분한 상담을 할 수 없는 경우가 많음.

- 그로 인해 복지서비스에 대한 선정기준 및 내용에 대한 설명을

막연하게 해야 하는 어려움이 있음.

- 상담내용 구분에 의한 피로도 증가: 상담과 긴급생계비 상담내용을 한 화면에서 볼 수 없는데, 긴급생계비 상담은 초기상담 화면을 통해서 볼 수 있음.
 - 두 상담내역 중 하나를 보지 못하는 경우 상담 중 부정확한 정보만으로 상담할 수밖에 없는데, 이처럼 상시로 정보를 놓칠 수 있다는 점은 담당자의 피로도를 증가시킨.

□ 세종특별자치시

- 도입 초반에는 직무에 몰입도가 떨어지고 스트레스를 받기 때문에 위기가구 발굴 및 사례관리 업무수행 능력은 떨어질 것임.
- 또한 공무원도 연령에 따라서 젊은층은 금방 배워서 적응하겠지만 나이가 있는 경우에는 업무능력이 급격히 하락할 수 있음.

■ (질문) 시스템에 관한 공무원의 인식을 제고하기 위한 개선방안은 무엇이라고 생각하시나요?

□ 서울 광진구

- 시스템의 효율성에 대한 재검토가 필요: 단순 대상자 범위의 확대가 아닌 직접 발로 뛰는 동 주민센터 사회복지 공무원에게 의견 청취가 필요함.
- 특히 코로나19로 인한 비대면의 중요성이 강조되는데, 이와 반대로 연락이 두절된 발굴 대상자에 대한 방문 확인이 필수인 만큼,

관련 가이드라인 제공이 시스템 인식 개선에 도움이 될 것으로 예상됨.

□ 경기 고양시

- 인식의 제고는 필요 없고, 속도 증진, ui 개선 등을 통한 효율성 증진에 몰두하는 것이 요구됨.

□ 광주 광산구

- 사회복지업무별 필요에 맞는 차별된 시스템 활용교육이 필요함.

□ 전북 군산시

- 적극적인 인적 자원망 활용을 위한 시스템 개발이 필요함.
- 코로나19에 따른 비대면 행정이 늘어나면서 복지 사각지대 발굴에 적극적이던 인적 자원망도 느슨해져 위기가구가 발생할 수 있는 여지가 늘어남.
- 따라서 신뢰도가 낮은 공적 시스템을 통한 복지 사각지대 발굴에만 의존할 것이 아니라 인적 자원망이 적극적으로 발굴, 신고할 수 있는 시스템 개발이 필요함.
 - 예) “안전신문고” 앱 개발 등(생활 속 안전위험 요인을 간편한 방식으로 신고)
- 사용자 편의성을 강화한 시스템 개발이 필요함.
 - 다양한 인적 자원망이 손쉽게 사용할 수 있는 복지로-차세대 사회보장정보시스템과 연계한 간편 앱을 개발해 사용자(민간-공무원 모두)가 최대한 간단한 방식으로 발굴, 신고할 수 있도록

록 지원함.

- 또한 위기가구 발굴에 대한 신고 의무자를 확대하고 그들을 지속적으로 교육하여 적극적으로 신고, 발굴할 수 있는 환경을 조성해야 함.

□ 전북 전주시 (1)

- 시스템은 복잡하고 대량화되었으며 시스템을 정비하는 게 주기적인 업무가 되었음.
- 그러나 실질적으로 찾아가는 복지팀의 인력은 증가하지 않았으며 복지 사각지대만 더 양산하는 결과만 낳았음.
 - 현재 동 주민센터에는 복지행정 부분에서 수급자 방문을 하지 않음. 제보된 사례관리 위주로 찾아가는 복지팀에서 대상자를 관리하고 있는 실정임.
 - 대상자에게 최적의 서비스를 줄 수 있도록 시스템은 간소화하고, 꼭 필요한 업무 위주로 작성하게 하여 실질적인 복지대상자 관리가 이루어질 수 있는 시스템이 필요함.
 - 또한 민간기관에서 지원하는 부분 또한 통합적으로 관리하여 민·관 시스템이 통합된 내용으로 대상자 관리에 합리성을 부여하면 공무원의 신뢰도가 높아질 것이라 생각함.

□ 전북 전주시 (2)

- 요금체납 등 자료 제공 시, 교차 분석을 통해 위기가구 발굴 가능성을 제고해야 함.
 - 한편, 신뢰도를 바탕으로 자료에 대한 방문상담 등이 필요함.

- 위기가구로 통보된 대상자의 복지 서비스 신청 시 위기가구 대상자임을 알 수 있도록 시스템 연계가 필요함.

□ 경북 안동시

- 시스템 사용법을 가능한 한 쉽게 사용하게 개선하고, 자주 시스템의 사용법과 변경된 사항을 동영상으로 교육이 필요함.

□ 경북 울진군

- 다양한 연령층을 고려하여 접근하기 쉽고 이해하기 쉽도록 시스템이 구축되었으면 함.
 - 공무원 연령 제한이 폐지되어 고령의 신규 공무원이 채용되는 사례가 많은데, 아무래도 나이가 많으면 시스템 사용이 원활하지 않은 측면이 있음.
- 시스템 초보들도 쉽게 접근할 수 있도록 처음 구축할 때 아이콘을 많이 사용하여 구축되었으면 좋겠음.
- 또한 지침과 시스템이 통합된 매뉴얼이 있었으면 좋겠음.
 - 지침을 보고 시스템에 적용하는 것은 2~3단계 작업이지만 통합된 매뉴얼이 있다면 이 지침을 적용하는 데 필요한 시스템이 어떤 화면이라는 것을 바로 확인할 수 있을 것임.

□ 경남 의령군

- 시스템 업무에 관한 역량강화를 위해 정기적인 교육이 필요함. 보건복지인력개발원 교육과목에 8-9급 소진예방교육, 6-7급 소진예방교육이 있는데, 이때 시스템 변화에 대한 지속적 정보제공 및

대처법이 필요함.

- 시스템 사용법 도움말 활성화 (행복e모음담당자의 말)와 더불어, 현재 도움말 일부는 제대로 팝업이 뜨지 않고 있음.
 - 시스템에 대한 공무원 인식 제고를 위해 사용하기 쉽도록 촘촘한 도움말 기능이 필요함.

□ 강원 홍천군

- 복지에 대한 개념 정립, 전문성에 대한 개념 정립, 수급자가 서비스를 받는 내용에 대한 책임감 부여 등 기본적인 것부터 체계를 갖추고 만들어 시스템에 답아야 함.
- 단순히 신속성, 정보 알립성, 정확성, 효율성만 강조되는 시스템이 아닌 전문성과 진정한 복지가 펼쳐지는 시스템으로 갖춰지고 구성되어야 함.

□ 제주 제주시

- 사회보장정보원을 통한 상시 교육 실시가 필요함.
- 사회보장정보원에서는 각 지자체에 핵심요원을 선발하여 교육하고 그들을 통해 복지업무담당자 교육 등을 하도록 추진하고 있는데, 이들 요원을 통해 행복e음 모니터링은 어느 정도 이루어진다고 볼 수 있음.
- 복지담당자가 행복e음에서 느끼는 불편한 사항을 전달하는 역할을 통한 효과는 긍정적이라고 생각함.
- 핵심요원 또한 같은 지자체 소속 공무원으로, 교육을 위한 장소 및 시간에 대한 결정권이 없는데, 이러한 상황에서는 행복e음 교

육에서 핵심요원의 역할이 미진할 수밖에 없음.

- 교육을 시킬 수 있는 능력은 둘째치고 모집과 교육시간을 별도로 진행해 결재 등을 받기가 쉽지 않음.
- 아울러 복지담당자를 교육하기 위해서는 일정 정도 장비가 갖춰진 곳에서 이뤄져야 하는데(제주시인 경우 정보화지원과에서 가능) 이러한 장소를 이용하는데도 어려움이 많음.

○ 마지막으로 지자체의 핵심요원 복지담당자가 타 복지담당자를 교육한다는 점이 교육에 대한 집중력을 떨어뜨림.

- 복지담당자가 바쁘기 때문에 교육을 조기에 마치는 것을 요구하거나 불참하는 경우가 많음.

○ 급변하는 정보체계에 대한 교육을 하기 위해서는 전국 순회 교육담당자를 만들어야 함.

- 사회보장정보원에서 교육인력을 구성하기 힘들다면 핵심요원을 이용해도 좋을 것 같음.
- 다만, 요원이 몸담고 있는 지자체가 아닌 다른 지자체에 교육할 수 있도록 한다면 충분한 교육효과를 이룰 수 있음.
- 이와 관련하여 복지부에서 전산정보교육의 상설화, 사회복지교육 인정, 집합교육 인정 등 교육 시간 등을 인정토록 한다면 복지담당자가 시스템의 변화에 적응하기 더 쉬울 것으로 생각함.

○ 사회보장정보원의 상시 감시체계에 대한 고찰이 필요함.

○ 복지담당자가 행복e음을 통해 상담을 하려고 하면 본연의 업무 이외에 자료를 봐야 할 경우가 자주 발생함.

- 예를 들어 장애인 업무 담당자는 장애인 등록업무만을 볼 수 있는 경우가 많은데, 민원인은 복지담당자에게 복지서비스 전반에 대해 듣기를 원하는 경우 민원인은 분야별로 여러 담당자를 모두 만나야 하는 체계임. 이럴 경우 대상자는 자신의 요구를 몇 번이나 똑같이 이야기해야 함.
- 심층적인 상담이 아닌 이상 정보의 공유를 통해 단시간에 해결할 수 있는 민원사항을 장시간에 걸쳐 반복적인 상담을 해야 함.
- 개인정보에 관한 인식이 높아진 만큼 지금은 행복e음을 통한 감시체제를 완화할 필요가 있음. 사전 예방이 가장 좋은 방법이지만 사후 조치로 전환해도 괜찮다고 생각함.

□ 세종특별자치시

- 처음에는 구축환경(장비 등)을 조성하고, 현재의 시스템에 단계적인 도입이 필요하고, 관련 교육을 통해 미리 습득하여 업무에 매진할 수 있도록 해야 함.
- 현재의 시스템보다 구축환경이 나아져 새로운 시스템 때문에 업무의 지장을 주는 문제가 해소되어야 한다고 생각함.
- 인식개선을 통해 기대하게 만들고, 급격한 변화로 업무에 혼동을 초래하는 것이 아니라 단계적으로 시스템에 과부하가 걸리지 않도록 기대심리를 이용해야 함.

2. 민간 전문가 대상 모니터링 결과

■ (질문) 선생님이 근무하시는 시설에서는 정보시스템을 업무에 얼마나 활용했나요? (정보시스템 종류(자체, 공공)와 활용범위)

□ 충남 노인보호전문기관

- 사회보장시설정보시스템과 e나라시스템은 회계에 활용하고, 취약노인통합정보시스템은 노인학대 사례관리에 사용하고 있음.

□ 경기 노인복지관

- 본 기관에서는 사회복지시설정보시스템을 사용해 회계장부 및 계정별 원장을 관리하고, 시·군·구에 분기별 보조금 신청 및 보조금 정산보고 등을 제출하고 있음.
- 또한 시·군·구 보고 탭을 이용해 공문 작성 및 관리를 처리하고 비정형 업무 보고 조회를 통해 비정형 공문 내역을 확인함.
- 이외에도 사회복지행정 실무에 필요한 기능을 정보시스템에서 찾아 활용하고 있음.

□ 서울 사회복지관

- 사회복지시설정보시스템을 사용하며, 사례관리 업무 담당 시 사례관리 이용자관리 기록 및 상담내용 입력, 수혜서비스 실적 입력 등에 활용함.
- 회계와 관련하여 지출품의 작성 및 예산, 결산 관련한 내용에 사용함. 또한 시·군·구 보고 시 비정형 보고, 보조금 신청 및 정산 업무에 활용함.

□ 아동복지전문기관

- 아동권리보장원에서는 아동권리본부, 아동보호본부, 아동학대에 방본부 등 많은 본부에서 정보시스템 활용을 하고 있음,
- 드림스타트와 아동보호전담요원 사업지원팀은 행복e음, 가정위탁 및 양육시설은 사회복지시설 정보시스템, 아동학대 예방 관련 국가아동학대정보시스템 등을 사용하고 있음.
 - 해당하는 정보시스템을 통해 정확한 통계와 현황을 분석하여 대책 및 정책을 만드는 과정에서 활용하고 있음.
- 다만 이 모든 시스템이 사회보장정보원에서 관리하고 있어서 필요할 때마다 각 담당자와 업무를 진행해야 하는 어려움은 있음.

□ 충남 사회복지협의회

- 민간시설에서는 주어진 시스템을 이용하고 있으며, 회계 및 정산 보고, 사업등록, 서비스 제공자 현황 및 급여 관리 등에 활용하고 있음.
- 시스템화되어 있지 않아 수기로 관리하는 곳도 있음.
- 다음은 기관에서 구체적으로 사용하는 사례임.
 - OO시 건강가정다문화가족지원센터
 - 한국건강가정진흥원에서 개발한 아이돌봄시스템을 사용함.
 - 아이돌봄서비스 이용자 신청, 이용료
 - e나라시스템, w4c, 정산 회계에 활용에 함.
 - OO육아종합지원센터
 - 보육진흥원에서 보급하는 보육통합정보시스템을 활용함.

- 어린이집 운영관리, 사업, 보육료 결재현황, 아동 및 교직원 현황 등록
 - 시스템을 통해 도 및 시·군과 업무연락이 가능함.
 - e나라시스템으로 국비 포함 회계를 처리하고 있으나, “걸음마”라는 회계 시스템을 사용하고 있음.
 - 충청남도는 지난 6월 어린이집 회계의 투명, 간소화를 위해 전 어린이집이 통일된 회계시스템을 사용할 수 있도록 준비하고 있음.
- OO시사회복지협의회
- 회계시스템으로 e나라시스템을 사용했었으나, 계정과목이 사업의 특성과 맞지 않고 적절한 코드가 부여되지 않아 자체 구매한 회계시스템을 활용함.
 - 결국 수기로 회계, 정산을 처리하여 행정기관에 제출하고 그대로 공개되는 실정임. 정확히 한다고 하지만 오류가 생길 수도 있어 시스템화가 필요함.
 - 사업별로 한국사회복지협의회에서 개발한 ‘좋은이웃들웹 시스템’을 통해 대상자 현황, 자원, 봉사자 등을 관리하고 있음.
 - 푸드뱅크시스템에 자료를 입력, 관리하고 있으나, 대상자 발굴 연계는 행정기관에서 자료를 넘겨줘야 알 수 있는 실정임.

■ (질문) 기존의 사회복지시설정보시스템, 사회서비스전자바우처시스템, 아동장애인 등 개별시스템을 사용하면서 가장 스트레스를 받았던 지점과 편리했던 지점은 무엇인가요?

□ 충남 노인보호전문기관

○ 스트레스가 되는 지점은 다음과 같음.

- 시스템의 이중 사용으로 인한 업무 과중
- 민·관의 서로 다른 시스템 사용으로 인한 소통 부재
- 변화하는 시대 상황에 따른 민감도 적응 불능
- 쌍방향 사용이 아닌 일방적 시스템 사용의 문제
- 실적 위주의 시스템 방식에 따른 업무부담
- 시스템의 불안정으로 인한 접속 문제 발생
- 공문 수발신 등의 연계 미흡

○ 편리한 지점은 다음과 같음

- 프로그램 사용의 간편함
- 시·군·구 연계의 편리성
- 문제 발생 시 원격조정 등

□ 경기 노인복지관

○ 기존 사회복지정보시스템의 경우, 2010년에 첫 개통된 뒤 제대로 된 개편이 이루어지지 않아 제도 및 실무에 관한 전반적인 시스템이 노후화되어, 다양하게 생겨나는 복지서비스 및 사업에 대한 욕구들에 대해 민감하게 반응할 수 없는 시스템 자체의 한계가

현장에 있는 사회복지시설종사자들에게 가장 크게 다가오는 스트레스 지점일 것임.

- 또한 현재 사회복지시설정보시스템, 사회서비스전자바우처시스템, 아동·장애인 등 세세하게 개별 시스템으로 구분되어 있는 사회보장정보시스템 또한 현장 실무자들의 업무 효율성에 좋지 않은 영향을 미친다고 생각함.
- 반면에 편리했던 지점은, 아이러니하게도 현행 사회복지정보시스템의 경우 2010년에 첫 개통된 뒤 전반적인 시스템 운영 방식이 변경되지 않은 점이 편리했던 지점이라고 생각함.
 - 관련 기관의 경우 사용하는 사회복지정보시스템이 동일하기 때문에 기관의 실무자가 변경된 경우에도 오랜 시간 인수인계가 필요하지 않다는 점이 사회복지 현장에서 편리했던 지점임.
- 아울러 지자체에 업무보고 시 보고가 용이하여 업무처리의 효율성과 편의성이 있음.

□ 서울 사회복지관

- (스트레스받았던 지점) 사례이용자 정보를 입력한 후 차후 이용자 현황을 파악하고자 할 때, 원하는 목록 검색에 없어서 어려움이 있었음.
- 관의 정보를 열람할 수 없어 이용자의 서비스 중복지원에 대한 대책 마련이 어려웠음.
 - 개인정보 열람 시 계속 뜨는 팝업창(개인정보법에 관한 처벌 조항)이 스트레스가 되기도 함.
- (편리했던 지점) 업무상 상담기록 작성을 통해 과정기록이 편리하

고, 이용자관리 탭을 사용해 이용자 정보를 파악하는 데 용이하였음.

- 수혜서비스 실적 관리를 통해 이용자에게 어떤 서비스가 지원되었는지 한눈에 보기 쉽게 정리가 되는 점은 편리한 점임.
- 회계 지출품의 및 예·결산에 대한 기록 작성을 통해 회계의 투명성을 보장함.
 - 이와 반대로 작성된 내용에 대해 삭제가 쉬워 본인이 작성하지 않은 내용을 실수로 삭제했을 시 복원에 어려움이 있음.

□ 아동복지전문기관

- 대상아동 한 명에게 어떤 서비스가 얼마나 진행되고 있는지 명확하게 연동되지 않아 확인하지 못한 점이 가장 힘든 부분이었음.
- 행복e음에서 어느 정도 조사를 마무리했고, 그다음 단계인 보호조치가 이루어졌는지, 그다음 서비스는 제공되었는지, 제공되었다면 어떤 서비스가 제공되었는지 등 대상아동에게 국가의 지원이 얼마나 제공되었는지를 파악하기 어려웠음.
- 또한 어느 아동에게 어느 정도의 경제적 지원, 물질적 지원이 이루어지고 있으며 얼마나 많은 기관에서 도움을 주었는지 파악하는 데 어려움이 있었음.

□ 충남 사회복지협의회

- 다음은 기관에서의 실제 사례임.
 - OO시 건강가정다문화가족지원센터
 - 아이돌봄시스템: 실비이용자의 수익금이 예탁금 계좌에서 한 번에 들어오지 않는 번거로움이 있음.

- 코로나로 인해 서비스 제공 시간을 수기로 보정해야 함.
 - 센터는 매년 시스템 이용에 따른 서버 이용 비용을 부담하고 있으며, 시스템 장애에 대한 발 빠른 대응이 어려움.
 - 한가월에 시스템 대응 상담원이 2명 있으나, 연결조차 쉽지 않음.
 - e나라시스템, 정산 회계에 활용함.
- OO육아종합지원센터
- 동시접속에 따른 시스템 오류 해결 방안이 필요함.
 - 이용신청 기간이 정해져 있는 경우, 서버에 접속자가 폭주하면 시스템이 다운되기도 함.
 - 정보원의 헬프데스트에 연결이 안 돼 어려움이 있음.
 - 시스템에 일정 기간 접속하지 않으면, 공인인증을 새로 발급 받아야 하는 불편함이 있음.
- OO시 사회복지협의회
- 대상자 발굴 연계가 문제인데, 대상자에 대한 접근은 행정에서만 가능하므로 이에 대해 공문으로 협조를 요청하고, 회신 받아 활용하고 있어 행정시간 낭비 및 서류 낭비가 있을 수 있음.
 - 행정기관과의 관계, 공무원의 적극성에 따라 업무 흐름에 영향이 미쳐짐.
 - 푸드뱅크시스템의 경우 정해진 pc로만 관리해야 하므로 불편함.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템의 도입에 대해 선생님과 주변 동료는 어떻게 인식하고 있는가요(목적, 희망, 기대, 두려움, 불만 등)? 그 이유는 무엇인가요?

□ 충남 노인보호전문기관

○ 현재의 시스템 사용 문제 개선 및 변화되는 이용자 욕구의 민첩한 반영, 그리고 복지행정의 업무 간소화에 대한 희망과 개선이 미흡할 시 새로운 기능의 업무 과중에 대한 걱정, 기관의 보유 개인정보 보관리에 대한 우려, 책임 공방에 대한 문제 등 여러 가지가 동시에 존재함.

□ 경기 노인복지관

○ 2010년 첫 개통된 뒤 제대로 개편이 이루어지지 않았던 사회복지정보시스템이기 때문에, 현장 실무자들은 기존 시스템에 익숙해져 있어 빠르게 새로운 시스템을 받아들여야 한다는 두려움 및 걱정이 가장 큼.

○ 사회복지 현장에서 근무하는 실무자들은 사회복지정보시스템을 사용하는 행정 업무뿐만 아니라 대상자 발굴 및 상담 등과 같은 클라이언트들을 직접적으로 마주하는 사회복지실천 업무도 같이 행하고 있기 때문에, 전반적으로 개편되는 이번 차세대 사회복지정보시스템에 대해 빠르게 익숙해질 수 있을지에 대한 부분과 아직 기존 시스템 활용에 어려움을 겪고 있는 실무자들의 테크노스트레스가 극대화되지 않을까 하는 우려가 있음.

□ 서울 사회복지관

- 현재 사업파트에서 시스템을 사용하고 있는 실무자들은 민-민, 민-관 기관 간의 체계적 협업 기능이 가능할 것인지에 대해 기대하는 바가 있음.
 - 일전에 어르신돌봄 통합을 실적화하기 위한 프로그램을 서울시 차원에서 프로그램화한 적이 있었으나, 실용화되지 못하고 적용되지 못했기 때문임.
- 또한 사례관리사업을 실행하고 있는 경우, 민-관의 공동 사례개입 진행 시 이용자 정보를 공유할 때 어느 수준까지 공유해야 할지에 대한 논의가 필요하다는 의견들이 있었음.
- 민-민 기관의 협력에서도 정보공유가 어느 차원에서 이뤄질 수 있을지에 대해 합의가 진행되지 않는다면, 시스템이 개설되어 있으나, 상용화하기에는 어려움이 있을 수 있다는 생각이 듭.

□ 아동복지전문기관

- 한 명 한 명 아동에 대해 국가의 다양한 서비스 제공 현황을 한눈에 볼 수 있도록 하는 등에 대한 기대는 있으나, 이 정보시스템을 관리하는 아동보호전담요원, 아동학대전담공무원 등 많은 정보가 전문성 있게 들어가 있을까 하는 염려는 있음.
- 또한 공무원들만 사용 가능한 정보시스템에 한정적인 정보가 보여질 수 있도록 할 때 그 범주가 어느 정도 일지에 대한 불안감도 존재함.
- 어찌 보면 민간의 정보시스템은 다 오픈되면서 핵망으로 보호되어 있는 정보 접근은 되지 않기에 거기서 오는 어려움은 있을 것으로 알고 있음.

□ 충남 사회복지협의회

○ 다음은 기관에서의 실제 사례임.

- OO시 건강가정다문화가족지원센터
 - 지역 내 사회복지시설(복지관)에서 시스템 교육을 했다는 것을 듣기는 했으나, 본 센터에는 잘 알지 못함.
 - 긴급대상자 발굴되어 지역 내 자원(서비스, 현물 등)을 서치하여 연계하고 싶으나 실시간으로 조회되지 않으며, 자원의 상태를 정확히 알 수 없음(ex, 점심 도시락, 안경 등)
- OO육아종합지원센터
 - 차세대 시스템이 도입된다면 결과적으로 긍정적인 것이라고 생각함.
 - 시스템에 장애가 없으면 좋으나, 문제 발생 시 기본적인 것은 챗봇 등을 통해 상담 연결 가능성을 높여야 하며, 시스템 이용에 대한 동영상 등을 제공해 시스템의 접근과 이해가 용이하도록 해주길 원함.
 - 같은 일을 여러 번 하지 않아도 되도록 시스템화가 필요함. 예를 들어, 공지사항의 경우 시설 홈페이지에 공지하면 시스템에도 연계되도록 해야 함.
 - 기관의 특성에 따라 수정 보완이 가능하도록 해야 함. 예를 들어 기존 민간 시스템 이용 시에는 필요한 내용을 추가, 삭제하는 것이 용이하나 차세대 시스템의 경우 어떻게 염려됨.
 - 어린이집의 경우 회계시스템을 사용하고 있으나, 직접 입력 관리하기보다 업체에서 대행해주는 경우가 있는데, 이로 인해 어린이집에서 시스템에 대해 알지 못하는 악순환이 생김.

이용자가 직접 시스템을 활용할 수 있도록 할 필요가 있음.

- 육아종합센터, 건강가정 및 다문화가족 사업의 가정양육사업은 중복성이 많으므로, 이를 개선해서 고유성을 갖고 사업할 수 있도록 해야 하며, 시스템에도 반영되길 희망함.
- OO시 사회복지협의회
 - 차세대 시스템 도입에 대해 알지 못함.
 - 현재도 수기로 처리하고 있는 영역이 있으며, 시스템화가 되길 바램.
 - 서비스 중복, 누락을 방지할 수 있음. 어떤 기관에서, 누구를 대상으로, 어떤 서비스를 제공하고 있는지 파악하지 못함.
 - 다양한 부처에서 복지사업을 하고 있지만, 특히 돌봄 관련된 사업은 복지부와 여성부 간 통합 또는 긴밀한 협력이 필요함. 이에 위해 정보연계는 기본임.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템이 기존 사회복지시설의 업무방식과 잘 융합될 것으로 보시나요, 아니면 그렇지 않나요? 어떤 점에서 그렇게 생각하시나요?

□ 충남 노인보호전문기관

- 국가적 입장에서 사회복지를 실천하여야 하는 이유는 헌법34조에 근거하는데, 이는 발전과 변화도 중요하지만 그러한 현실에 뒤처지는 대상에 대한 국가의 의무도 중요하다는 생각임.
- 사회복지 현장은 장기적인 목적과 방향을 유지하는 상황에서 시

대 상황에 따라 변화에 상응해야 함.

- 시스템의 변화 역시 이러한 점을 고려하여 사회복지시설에 변화의 이유와 목적을 설명하고 그에 따른 의견을 꾸준히 받아들이는 자세가 무엇보다 중요하다고 생각함.

□ 경기 노인복지관

- 차세대 사회보장정보시스템이 기존 사회복지시설의 업무방식과 잘 융합될 것으로 생각함.
- 기존의 시스템은 중앙 지자체에서 시행하는 다양한 사회보장급여의 신청, 조사, 지원 등의 업무를 지원하는 시스템에서 한 차원 업그레이드될 것임.
- 차세대 시스템 구축사업을 통해 급변하는 ICT 환경과 4차 산업혁명 시대의 핵심적인 지능정보 기술을 접목하여 더 나은 정책을 수립하고 다양한 복지서비스를 제공할 수 있는 포용과 혁신의 사회정책 추진을 위한 플랫폼을 구축하기 때문에 기존의 업무방식과 잘 융합될 것으로 보임.
- 또한 이번 시스템 개편은 기존의 사회복지정보시스템 자체를 다른 시스템으로 변동시키는 것이 아닌 통합할 수 있는 시스템들을 통합하여 하나의 시스템에서 다양한 복지서비스를 확인할 수 있도록 구축된 개편안이기 때문에, 시스템을 사용하는 사회복지실무자들에게 신속하고 정확한 교육과 매뉴얼 배포가 효과적으로 이루어진다면 기존 업무방식과 융합되는 데 어려움이 없을 것으로 판단됨.

□ 서울 사회복지관

- 차세대 사회보장정보시스템의 기능 중 민간 복지시설의 업무 전반을 지원하는 내용과 민-관, 민-민 기관의 협업 기능을 마련하는 부분과 관련해 현재 실무자들이 원하는 내용의 구성이라고 생각함.
- 특히, 내부 행정업무 기능, 내부 메신저, 회의실 공유관리 기능 등 복지기관별로 자체적으로 진행하고 있는 시스템이 통일된다면, 업무 전반을 한 시스템에서 처리할 수 있어 공유폴더의 기능을 할 수 있을 것으로 보임.
- 또한 분산된 시스템을 통합하여 정보관리에 체계화가 이뤄질 수 있을 것으로 생각함.
- 그러나 대상층, 업무의 구분에 따라 사용이 용이한 내용과 방식이 다르기 때문에 융합 시 한계가 존재할 것으로 보임.

□ 아동복지전문기관

- 우리 기관에서는 담당인력을 배치하고 기존 시스템과 차세대 시스템과의 연계를 최대한 잘해보려고 노력하고 있음.

□ 충남 사회복지협의회

- 시설 및 기관의 사업이 정보시스템과 융합될 수 있는 영역을 찾아 내어 체계화해야 함.
- 아래는 각 기관의 실제 의견임.
 - OO시 건강가정다문화가족지원센터
 - 아이돌봄서비스는 현재도 시스템을 통해 이용자가 신청하면, 제공기관에서 확인 후 인력이 배치되는 구조로 차세대

시스템은 더욱더 잘 융합될 것임.

- 배달앱을 예로 들면, 배달앱을 통해 물건을 주문하면 가게에 연락이 되고 앱을 본 배달인력이 가게로 가 물건을 받아 소비자에게 배달해주는 시스템인 것처럼, 아이돌봄서비스에서도 활용이 가능함.
 - 하지만 인적 서비스를 제공해주는 것으로 서비스 제공을 위해 이동시간이 길면 제공자가 기피할 수 있는 단점이 있음 (예: 째깍악어. 민간기업)
- OO육아종합지원센터
- 잘 융합하도록 제작해야 함.
 - 사업의 중복 누락을 방지하기 위해 유사 대상자 및 사업에 대해 기관간 정보공유가 필요함.
 - 예를 들어 건강가정지원센터의 돌봄사업과 육아종합지원센터의 돌봄사업이 유사하나 각 기관에서 실시하는 내용에 대해 공유할 수 없음.
- OO시 사회복지협의회
- 협의회는 시스템화가 필요함. 업무의 기본인 회계, 결재가 시스템화를 통해 행정낭비를 줄이고 투명성을 향상할 필요가 있음.
 - 협의회는 지역 내 시설, 자원, 대상자에 대한 기초적인 정보를 바탕으로 연계, 소통이 필요하나, 협력을 위한 것이 1년에 몇 번 열리는 회의 정도에 불과함.
 - 시스템이 개발된다면 자원개발, 관리, 제공, 연계를 하는 데 적합하게 활용될 것임.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템을 통한 민-민, 민-관 협업이 원활하게 이루어질 것으로 보이나요?

□ 충남 노인보호전문기관

- 업무능률 향상을 위한 서로의 공유는 신뢰와 인내를 바탕으로 추구하여야 할 상황이라 판단함.
- 공공의 영역에서 먼저 민-관이 협업하여야 하는 정확한 이유와 태도를 형성하여야 한다 생각함.

□ 경기 노인복지관

- 차세대 사회보장정보시스템은 일반 국민의 눈높이에 맞는 서비스와 정보시스템을 만드는 데에 중점을 두기 때문에 차세대 사회보장정보시스템을 통한 민-민, 민-관 협업이 원활하게 이루어질 것으로 보임.
 - 예를 들어, 지역사회에서 민-민, 민-관이 협업하여 사회적 약자인 노인, 장애인, 정신질환자, 아동 등의 욕구(니즈:needs)에 맞는 다양한 서비스를 통합적으로 원활하게 제공할 수 있다고 생각함.
- 현행 사회복지정보시스템의 경우 사회서비스 제공 기관에 지원되는 기능들이 매우 제한적이므로 대상자들에 대한 통합 돌봄 부분과 서비스 중복 우려에 대한 부분 등에 한계가 있음.
- 차세대 사회보장정보시스템의 복지기관 협업 플랫폼으로 지역사회의 다양한 복지기관이 상시적으로 협업해 지역사회의 대상자들

을 지원할 수 있는 기능과 복지대상자의 정보, 지역사회 복지자원 정보 등이 공유되고 노인, 아동 등과 같은 각 사회 취약계층에게 알맞은 통합·연계 방안이 생겨난다면 민·관기관끼리의 협업뿐만 아니라 민·관기관과 관(지자체)의 협업 또한 효과적일 것임.

□ 서울 사회복지관

- 민-민, 민-관 협업에서 시스템 마련이 우선이겠으나, 시스템 사용의 상용화를 위해서는 시스템 사용을 통한 편리성 및 효과, 효율성에 대해서 홍보를 해야 한다고 생각함.
- 시스템 사용이 기관별로 상용화된다면, 협업에서 원활함이 있을 수 있다고 봄.
 - 그러나 기관별 시스템 사용에 적극적이지 않고 사용의 필요성이 인지되지 않은 상태에서는 협업 자체가 이뤄지기 어려울 것으로 봄.
- 결론은 시스템 사용을 위한 홍보, 교육을 실시하고, 사용할 수밖에 없는 체계를 마련하는 것이 필요할 것으로 보임.

□ 아동복지전문기관

- 민-민, 민-관의 정보에 대한 소중함을 알고 있고, 정확한 통계와 현황에 의거해야 정책제안이 도출되므로 서로 공유하고 협력하여 국가 정보가 정확히 취합되고 활용되도록 해야 함.

□ 충남 사회복지협의회

- 다자간 정보가 공개된다면 협업이 원활할 것으로 보임.

- 정보공개 범위, 권한 정도가 관건일 것임.
- 기관의 업무추진에 따른 결재시스템을 전자결재시스템으로 구축하여 행정에서도 모니터링이 가능하다면 기관에 대한 투명성이 높아질 것임.
- 사회보장을 위한 연계가 기본이므로, 정보연계가 사람과의 친밀성이나 특성에 따라 바뀌지 않도록 체계화해야 함.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템을 통한 시설 간 정보 및 대상공유가 원활하게 이루어질 것으로 보이나요?

□ 충남 노인보호전문기관

- 사회복지의 실천에 개인정보의 보호와 유지를 어떻게 보완하여 갈 것인가에 대한 깊은 고민과 대책이 우선되어야 함.

□ 경기 노인복지관

- 원활하게 이루어질 것으로 보이나 개인정보관리 분야에 대한 고민이 있어야 함.
- 기존 6개로 나뉘어져 있던 시스템을 3개로 통합해 민-민, 민-관 시설 간 정보 및 복지서비스, 대상자 공유가 기존보다 원활해질 것으로 보이나, 통합된 만큼 방대해진 정보들을 어떤 방식으로 구분해야 할지 등에 대한 정보관리 분야와 대상자 및 국민의 개인정보 보호 분야에 대해 꾸준히 민감성과 경각심을 갖는 것이 필요함.

□ 서울 사회복지관

- 시설 간 정보 및 대상 공유는 민감한 상황일 수 있다고 봄.
 - 특히, 후원금, 후원품에 대한 공유에서 어디까지를 공유해야 할지 기관 차원에서 공유의 영역 설정을 어디까지로 해야 할지를 고민하게 될 것이라고 생각함.
- 사례개입에서 이용자 정보 공유는 같은 목적으로 정보를 공유하게 되지만, 자원의 공유는 조금은 다른 차원이라고 생각할 수 있음.
- 시설 간 어디까지 신뢰할 수 있느냐의 문제일 수 있음.
- 특히, 관과 민의 협력과 자원공유의 인식 차이가 존재하기에 원활한 공유가 될 것인지에 대해서는 의구심이 있음.

□ 아동복지전문기관

- 시설 간 정보 공유, 대상자 공유가 잘 이루어지는 것이 쉽지 않겠으나, 차세대 시스템을 만드는 이유가 여기에 있다고 생각하여 간담회, 협의회의 등을 통해 대상자에게 더 많은 더 적절한 서비스가 제공되어야 한다는 철학 내에서 설계되어야 함.

□ 충남 사회복지협의회

- 차세대 시스템화를 통해 정보가 공개될 수 있다면 해결되는 문제이며, 관건은 구체적 자료를 어디까지 입력하고 공개될 수 있느냐의 문제라고 생각함.

■ (질문) 차세대 사회보장정보시스템의 활용이 시설종사자와 국민, 공무원의 관계를 어떻게 변화시킬 것으로 예상하나요?

□ 충남 노인보호전문기관

○ 상하의 관계가 아닌 협력, 협치의 관계로 변화되어 가길 기대함.

□ 경기 노인복지관

○ 차세대 사회보장정보시스템의 활용이 시설종사자와 국민, 공무원의 관계에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각함.

○ 국민의 복지체감도가 높을수록 복지시설종사자 및 공무원들에 대한 국민의 인식이 긍정적일 것으로 생각함.

○ 현재 국민이 이용하는 사회복지정보시스템의 경우 국민 자신이 복지서비스의 대상인지, 지원을 받을 수 있는지에 대해 알지 못하는 어려움이 있고, 더불어 국가의 복지서비스에 대한 정보가 부족하여 서비스 대상임에도 불구하고 필요한 복지서비스를 제공받지 못해 필연적으로 복지 사각지대가 발생하는 취약한 실정임.

- 그러한 실정으로 인한 국민들의 불편함과 민원은 지역사회에서 사회복지를 실천하는 실무자들에게 돌아와 실무자들이 사회복지 실천하는 데 매우 부정적인 영향을 끼침.

○ 차세대 사회보장정보시스템의 복지멤버십 서비스, 복지로 검색 엔진 기능 개선, 복지서비스 신청 간소화 등과 같은 개편안이 효과적으로 국민들에게 도입된다면 자연스럽게 복지서비스에 대한 불편과 민원이 줄어 사회복지시설 종사자와 국민, 공무원의 관계에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보임.

□ 서울 사회복지관

- 온라인, 비대면 프로그램이 적극적으로 활용되며, 상용화되고 있는 현대사회에 필요한 변화라고 생각함.
 - 특히, 아날로그가 아닌, 온라인으로 정보를 수집하고, 행정을 집행하는 방식이 대민업무를 담당하고 있는 공무원 조직에서도 적용되어야 하며 변화에 적응해야 하는 내용이라고 생각함.
 - 편리성, 효율 및 효과성을 추구하는 요즘 세대에 꼭 필요한 시스템임.
- 그러나 온라인 프로그램을 이용할 수 있는 국민들도 증가하겠지만, 아직 정보격차가 존재하는 취약계층의 경우, 이러한 변화들이 오히려, 정보격차를 넓히는 역할을 할 수도 있음.
 - 시스템 활용과 더불어 취약계층 내 정보격차를 줄일 수 있는 노력도 필요하다고 생각함.

□ 아동복지전문기관

- 각각 이루어졌던 업무진행의 결과, 진행속도, 진행 시 다양한 서비스 등을 한눈에 볼 수 있을 것으로 기대하여 공무원과 민간의 업무가 공조되고 협력할 수 있을 것으로 기대함.
- 처음에는 많은 정보를 가지고 있는 공무원의 적극적인 태도, 사회보장정보원의 노력과 열정이 더 있어야 할 것으로 알고 있음.
- 많은 정보를 가진 기관이나 단체가 하위 업무를 시행하고 있는 민간 전문기관에 정보를 제대로 제공하고 그 대상자에게 필요한 서비스가 제공되도록 해야 함.

□ 충남 사회복지협의회

- 현재 3자 간의 관계에 대한 문제점은 또 다른 방식의 해결이 필요하다고 생각함.
- 예상하는 차세대 시스템화가 현실화되기 위한 방안이 중요한 것으로 보임.
- 이를 위해 현재의 시스템도 개발된 목적과 기능이 현실에서 제대로 운영되고 있는지, 안 되는 이유가 무엇인지 파악하여 개선해야 함.
- 결국 시스템화는 기계화인데 이에 대한 소외계층을 최소화하는데 3자의 노력이 중요함.

■ (질문) 시설종사자의 업무를 지원하기 위해 차세대 사회복지장정보시스템 개편에서 반드시 고려해야 할 지점은 무엇이라고 보시나요?

□ 충남 노인보호전문기관

- 사회복지 현장의 고충을 충분히 반영하여야 함.
- 변화하는 시대 상황을 반영하여야 함.
- 중복되는 시스템을 간소화하여야 함.
- 복잡하거나 번거롭지 않아야 함.
- 시스템의 안정성이 확보되어야 함.
- 결론적으로, 장기적인 안목을 갖고, 한 번에 완성할 것이 아니라, 사회복지 목적 달성이라는 목표에 근거하여 완성해가야 함.

□ 경기 노인복지관

- 대상자의 욕구별로 필요한 서비스와 제공 가능한 서비스 및 자원을 연결하는 정보시스템화가 필요함.
- 대상자 및 국민의 개인정보보호 분야에 대한 꾸준한 관리, 민감성 향상, 국민 대상의 차세대 사회보장정보시스템 홍보를 통한 인지도 및 참여도 극대화가 필요함.
- 또한 서비스 제공·이용기관(시설)을 유형화하고 유형별 업무 절차와 서비스 내용을 표준화와 사회복지 현장 실무자들에게 신속하고 정확한 교육과 매뉴얼 배포가 필요함.

□ 서울 사회복지관

- 사회보장정보시스템 사용을 원활하게 할 수 있는 교육을 정기적으로 실시하여, 시스템 활용도를 높이는 노력이 필요함.
- 시스템 마련 이후, 활용 교육의 정기화, 보수교육처럼 지속적인 시스템 향상을 위한 체계 마련이 필요하다고 봄.

□ 아동복지전문기관

- 특별히 양육시설에서는 사회복지시설정보시스템을 사용하고 있고 그 내용은 업무를 제공하는 데 필요한 이력관리, 인사관리, 급여관리, 회계관리 등으로 알고 있음.
- 다만 국비 지원을 받고 업무를 진행해야 하는 예산은 e나라도움을 사용해야 하기에 차세대 정보시스템에서는 회계관리가 두 시스템을 이용해야 하는 이중 부담감을 최소한할 수 있도록 설계되었으면 하는 바람을 가지고 있음.

- 회계관리 부분은 사회복지시설 정보시스템 내에 e나라도움 연동이 쉽게 이루어지도록 해결되길 바랍.

□ 충남 사회복지협의회

- 다음은 기관에서의 의견임.

- OO육아종합지원센터

- 차세대 시스템이 구축되어도 기관 및 시설에서는 각자의 홈페이지를 운영할 수밖에 없음. 시스템이 홈페이지와 연동되어, 각 기관의 시스템 관리 및 운영비용이 절감되기를 기대함.
- 또한 서비스 이용, 제공현황 등이 연동되어 한눈에 파악할 수 있어야 함.
- 결재시스템이 수기로 이루어지고 있어 전자결재시스템 도입이 필요함.
- 부모양육상담, 교사의 업무수행 고충상담 등을 위해 상담원이 배치되어 있으나, 수요 대비 공급이 턱없이 부족하므로, 챗봇 양육상담을 통해 서비스가 제공되어야 함.
- 시스템 동시접속에 따른 과부하 및 다운 문제를 해결해야 함. 영유아 부모는 아이사랑보육포털을 이용하여 어린이집 이용 신청을 하고 있으며, 이는 시기적으로 동시접속자 수가 많으므로 이에 대한 대처가 필요함.
- 충남은 '충남아이꿈터' 24시 어린이집을 운영하고 있어 별도의 시스템을 구축하여 운영 중인데, 사회보장정보원의 시스템에 기능을 추가할 수 있다면 서버 관리 및 운영비용이 절감되고, 이용자도 한 플랫폼을 통해 이용 신청할 수 있도

록 해야 함.

- OO시 사회복지협의회

- 시스템을 통해 서비스 중복, 누락을 방지하는 것이 가장 중요함.
- 민간에서 필요한 정보에 접근할 수 있는 방안을 마련해야 함: 개인정보 보호도 중요하나 사업운동을 위한 기초적인 자료에 접근해야 하는데, 그도 어렵다면 행정적인 내용만 관리하는 공무원을 넘어 적극적으로 지원하는 체계를 마련하는 것도 필요함.
- 시스템을 통해 체계적 관리가 가능하므로 시스템화를 이루어야 함.
- 주요 사회복지시설 이외에 기타 복지 관련 사회단체에도 보조금 등을 지급하므로 시스템 교육이 필요함.
- 사업의 계획과 실행에 활용할 수 있음. 타지역의 사업과 서비스 제공 현황을 볼 수 있도록 해야 하며, 이를 통해 사업 및 서비스 개발 등의 정보를 모든 국민이 이용할 수 있도록 해야 함.
- 이용자 특성(연령, 장애, 시스템 접근성 등)을 고려한 이용방법에 관한 교육이 필요함.
- 중앙정부 차원에서 시스템의 메인 포털은 통합되어 있으나, 부처별, 사회복지 관련 직능별, 이용대상자별 시스템의 명칭이 천차만별이라 이를 체계화할 필요가 있음.



사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제5장

긴급복지지원제도 평가와 개선

제1절 모니터링 개요

제2절 모니터링 결과



제 5 장 긴급복지지원제도 평가와 개선

제1절 모니터링 개요

1. 사업의 개요

□ 추진 배경

- 2021년 긴급복지지원사업에서는 코로나19의 여파로 생계가 어려워진 저소득 취약계층에 대한 긴급복지지원을 강화하기 위해 긴급지원의 기본원칙에 대한 일부 개정이 추진됨.

*한편 정부는 2020년 12월 29일 발표한 “코로나19 맞춤형 피해지원 대책”을 통해 2020년 말로 예정돼 있던 한시적 긴급복지 완화기준을 2021년 3월까지 연장

- 현재 시행 중인 위기가구 긴급복지지원은 아래의 기본원칙 4가지를 토대로 시행 중에 있음.
 - ① 선지원 후처리 원칙
 - ② 단기 지원 원칙
 - ③ 타법률 지원 우선의 원칙
 - ④ 가구 단위 지원의 원칙

□ 지원대상

- 지원대상은 ‘갑작스러운 위기사유 발생으로 생계유지 등이 곤란한 가구’로, 위기사유는 다음과 같이 제시되고 있음.

◇위기사유

1. 주소득자(主所得者)가 사망, 가출, 행방불명, 구금시설에 수용되는 등의 사유로 소득을 상실한 경우
2. 중한 질병 또는 부상을 당한 경우
3. 가구구성원으로부터 방임(放任) 또는 유기(遺棄)되거나 학대 등을 당한 경우
4. 가정폭력 또는 가구구성원으로부터 성폭력을 당한 경우
5. 화재 또는 자연재해 등으로 인하여 거주하는 주택 또는 건물에서 생활하기 곤란한 경우
6. 주소득자 또는 주소득자의 휴업, 폐업 또는 사업장의 화재 등으로 인하여 실질적인 영업이 곤란하게 된 경우
7. 주소득자 또는 주소득자의 실직으로 소득을 상실한 경우
8. 보건복지부령으로 정하는 기준에 따라 지방자치단체의 조례로 정한 사유가 발생한 경우
9. 그 밖에 보건복지부 장관이 정하여 고시하는 경우
 - ① 주소득자와 이혼한 때
 - ② 단전된 경우(전류 제한기를 부설한 경우 포함)
 - ③ 교정시설에서 출소한 자가 생계가 곤란한 경우
 - ④ 가족으로부터 방임(放任)·유기(遺棄) 또는 생계 곤란 등으로 노숙을 하는 경우
 - ⑤ 복지 사각지대 발굴 대상자, 통합사례관리 대상자 또는 자살고위험군으로서 관련 부서(기관)로부터 생계가 어렵다고 추천을 받은 경우
 - ⑥ (한시) 코로나19로 인하여 주소득자 또는 주소득자가 무급휴직 등으로 소득을 상실한 경우
 - ⑦ (한시) 코로나19로 인하여 자영업자, 특수형태근로종사자 또는 프리랜서인 주소득자 또는 주소득자의 소득이 급격히 감소한 경우

◇소득·재산 참고 기준

- 소득 : 기준 중위소득 75%(1인 기준 1,371천 원, 4인 기준 3,657천 원) 이하
- 재산 : 대도시 188백만 원 이하, 중소도시 118백만 원 이하, 농어촌 101백만 원 이하
- * (재산의 의미) 일반재산 + 금융재산 + 보험, 주택청약 종합저축 - 부채
- 금융재산 : 500만 원 이하(단, 주거지원은 700만 원 이하)

□ 지원내용

〈표 5-1〉 긴급복지지원제도 지원내용

종 류		지원내용	지원금액	최대횟수	
금전 · 현물 지원	위기 상황 주급 여	생계	· 식료품비, 의복비 등 1개월 생계유지비	1,266.9천 원 (4인 기준)	6회
		의료	· 각종 검사, 치료 등 의료서비스 지원 - 300만 원 이내(본인부담금 및 비급여 항목)	300만 원 이내	2회
		주거	· 국가·지자체 소유 임시거소 제공 또는 타인 소유의 임시거소 제공 - 제공자에게 거소 사용비용 지원	643.2천 원 이내 (대도시, 4인 기준)	12회
		복지 시설 이용	· 사회복지시설 입소 또는 이용서비스 제공 - 시설운영자에게 입소 또는 이용비용 지급	1,450.5천 원 이내 (4인 기준)	6회
	부가 급여	교육	· 초·중·고등학생 중 수업료 등이 필요하다고 인정되는 사람에게 학비 지원	-초 221.6천 원, -중 352.7천 원, -고 432.2천 원 및 수업료·입학금	2회 (4회)
그 밖의 지원		· 위기사유 발생으로 생계유지가 곤란한 자에게 지원 - 동절기(10월~3월) 연료비 : 98천 원/월 - 해산비(70만 원)·장제비(80만 원)·전기요금(50만 원 이내) : 각 1회		1회 (연료비 6회)	
민간기관·단체 연계지원 등		· 사회복지공동모금회, 대한적십자사 등 민간의 긴급지원프로그램으로 연계 · 상담 등 기타 지원		횟수 제한 없음	

□ 지원절차

- 2021년 긴급복지지원사업 안내에서는 아래와 같은 지원절차를 제시하고 있음.

◇지원요청 또는 신고(대상자 등) → 현장확인(서식 제10호) → 지원결정 및 지급(서식 제1호) → 사후조사(소득 및 재산/1개월 이내/서식 제9호) → 적정성 심사(2개월 이내/사후조사 보고서 자료 토대) → 적정(종료 또는 지원연장), 부적정(지원중단 및 비용반환 또는 종료)• 현장 확인은 지체 없이 실시하고, 사후조사 결과 기준초과 시 긴급지원심의위원회를 빠른 시일 내에 개최하여 적정 또는 부적정 여부 결정

2. 모니터링 내용 및 진행 방식

□ 모니터링 주요 내용

- 이번 포럼에서는 현행 긴급복지지원제도의 역할은 어떠했는지, 그리고 실제 운영되는 과정에서 개선사항은 무엇인지와 관련하여 현장의 목소리를 듣고자 하였음.
- 첫 번째 질문은 「긴급복지지원법」에 따라 시행되고 있는 긴급복지지원제도의 역할과 기능에 관한 내용임.
 - 제도의 취지를 고려할 때 현행 세부 지침 등이 현장에서 적절하게 적용될 수 있는지, 절차상 개선점은 없는지 등 제도에 관한 평가의견을 물었음.
- 두 번째 질문은 4가지 기본원칙 중 '타법률 지원 우선의 원칙'이 적절히 적용되고 있는지와 어떠한 개선점이 있는지에 관한 내용임.
- 세 번째 질문은 전담인력의 업무부담에 관한 것으로, 일상 업무와 더불어 긴급복지지원 업무가 추가됨에 따라 느끼는 현장의 스트레스와 업무부담에 관한 내용임.
 - 질문에서는 업무 과중과 적절한 보상에 대한 의견을 물었음.

- 네 번째 질문은 긴급복지지원 종료 후 연계에 관한 것으로, 실제 지원이 종료된 이후 다른 제도나 기관, 단체 등과 적절히 연계되고 있는지, 그렇지 못하다면 애로사항을 무엇인지에 관한 내용임.
- 다섯 번째 질문은 중앙에서 시행하는 긴급복지지원 외 지자체 지원의 긴급·위기가구 지원, 민간의 저소득층 긴급생계지원 등이 어떻게 역할 분담하고 있는지에 관한 내용임.
 - 이와 관련하여 지자체 재량과 역할을 확대하는 부분에 대한 의견을 질문하였음.

□ 모니터링 진행 방식

- 이번 모니터링은 2021년 10월 4일부터 10월 15일 2주간 진행했으며, 코로나19 상생 국민지원금 지급으로 바쁜 현장 상황을 고려하여, 서면으로 의견수렴을 진행하였음.
- 민간기관 종사자의 경우, 사전에 이번 모니터링의 취지를 설명하고 긴급복지지원제도와 민간부문의 접점에서 고려되는 부분들에 대한 의견을 제시하도록 요청하였음.

제2절 모니터링 결과

1. 긴급복지지원법에 의한 긴급복지지원제도의 역할 및 평가

▣ (질문) 선생님께서 보시기에 「긴급복지지원법」에 의한 긴급복지지원제도는 어떤 역할을 해야 한다고 생각하십니까?

- 법에서는 ‘위기상황에 처하여 도움이 필요한 사람’을 신속하게 지원하는 것을 목적으로 하고 있는데, 실제로 그러하고 있다고 생각하십니까? 그렇지 않다면 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까?
- 위기사유를 증빙해야 하는 것에 대해서는 어떻게 생각하십니까? 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까?
- 충분히 지원하고 있다고 생각하십니까? 그렇지 않다면 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까?
- 위기사유나 소득·재산 기준 등 대상자를 발굴하거나 선정하기에 제도가 미비하거나 경직적이라고 생각하십니까? 그렇다면 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까?
- 지자체 전담인력은 부족하다고 생각하십니까, 적절하다고 생각하십니까? 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까?

□ 서울 광진구

○ 긴급의료비의 경우 갑작스러운 질병이나 수술에 따른 의료비 지원으로 급할 때 실제 도움이 많이 되고 있음.

- 그러나 아직도 긴급대상자를 발굴하기보다는 대상자 요청에 의한 지원이 많아 지자체와 병원 간 협력 및 대상자 발굴이 필요함.

- 위기사유에 대한 증빙은 반드시 필요함.
 - 실직 등 공부상 확인이 가능한 경우는 문제가 없지만, 급여를 현금으로 받고 근로 사실을 고용주의 사실확인서에 의존하는 경우는 객관적인 자료로 보기 어려움.
 - 다만 현실에서는 실직으로 인정해 지원해주고 있고, 이런 경우는 소득 은닉 및 탈세 문제가 있음.
- 위기사유나 소득, 재산 기준 등 대상자 발굴 및 선정의 개선 방향에 대해서는 아래와 같이 제안할 수 있음.
 - 위기사유에 해당하더라도 소득, 재산의 증빙이 어려운 경우는 기초생활보장수급자 신청 등 기존의 제도를 통해 지원해야 함.
 - 객관적인 자료로 보기 어려운 경우가 많음.
 - 긴급지원대상자 신청은 대부분 동 주민센터를 통해 접수 발굴되고 구청에서는 급여지원에 대한 행정절차를 수행함.
 - 지자체의 1~2명 긴급복지 담당인력으로는 별도의 발굴 노력은 이뤄지기 어려움.
 - 구청의 인력을 확보하여 급여지급에 대한 지원팀과 상담 및 발굴팀을 구분하여 업무를 전담하도록 이원적인 체계구축이 필요함.

□ 서울 사회복지관

- 긴급복지제도는 어느 정도 본래의 목적에 맞게 지원되고 있는 상황이라고 생각함.
- 그러나 긴급복지가 필요한 세대에 대한 필요 유형 및 금액에 대해서는 여전히 한계가 존재한다고 생각함.

- 1대 1 맞춤형 복지가 기준 없이 전달되는 것도 시스템 체계 마련에 있어 어려움이 되는 것도 사실임.
- 위기사유를 증빙해야 하는 부분에 있어서는 지원 필요성을 명확화하기 위해 시스템적으로 필요하다고 생각함.
 - 대상자에게 어떤 형태의 어려움이 있고, 어느 수준의 도움이 위기를 극복할 수 있는지에 대해서는 상담을 통해 지원의 필요성과 지원 규모를 결정할 필요가 있음.
 - 그렇기에 지자체 전담인력의 수를 늘리는 부분도 필요하고, 전담인력의 역량 역시도 중요한 부분이라고 생각함.

□ 경기 고양시

- 금융조사 완료 전 최소한의 조사를 통해 지원 결정을 하기 때문에 신속한 지원절차로 유지된다고 생각함.
 - 그보다 빠른 선지원을 위해서는 아무 조사 없이 신청내용만을 근거로 지원을 결정해야 하므로 바람직하지 않다고 생각함.
- 의료위기, 출소 등 위기사유에 대한 증빙이 비교적 단순한 경우도 있으나, 일용근로자의 장기 실직에 대해서는 증빙, 인정이 어려움.
 - 조사결과 소득자료가 없는 것 자체를 실직으로 인정하는 것이 필요하다고 생각함.
- 코로나 시기에 자영업자의 소득감소 부분에 대해 인정하는 등 비교적 탄력적으로 운영된다고 생각함.
- 사례관리 및 맞춤형 복지 업무를 위한 인력이 동 행정복지센터에 강화되어 지자체 인력은 적정하다고 생각함.

□ 경기 광명시

- 위기상황에 처한 사람에게 신속하게 지원이 되고 있다고 생각하며, 증빙서류가 있어야 지원 근거가 되겠지만 모든 구비서류를 다 제출하지 못하는 경우가 발생하는 경우도 있음.
- 전산(사통망)상 확인이 되는 경우에는 서류 생략도 검토해볼 필요는 있다고 생각함.
- 3개월 지원, 3개월 연장까지의 지원기간은 충분하다고 생각하며, 위기상황이 계속될 시 경기도는 경기도형 긴급지원도 있기 때문에 연계하여 이루어지고 있음.
- 금융기준을 6개월로 보는데, 갑작스러운 위기상황이 발생하는 만큼 6개월 기준을 완화하는 방향으로 개선이 필요함.
- 지자체 전담인력은 부족하다고 생각하며, 긴급지원이란 신속하게 지원을 해야 하는 만큼 담당자가 개인적인 일이 생겼을 경우 휴가나 대직의 어려움이 있음.

□ 경기 노인복지관

- 제도 개선 사항으로, 지역사회 내 사회복지서비스를 제공하는 민간기관의 네트워크 및 필수적이고 계획적인 협업을 늘린다면, 지역 내 복지 사각지대 대상자를 발굴하기 용이할 것으로 생각함.
- 지원의 충분성과 관련해서는, 긴급복지지원이 필요한 경우 압류, 신용불량, 이혼가정 등 법률적인 문제가 수반되는 경우가 많으므로 법률 자문과 관련된 서비스를 제공하는 방안 모색이 필요함.
- 지자체 전담인력 부족과 관련하여서는, 긴급복지지원제도는 지속 급여와 달리 신고접수 및 상담, 현장 확인 등 많은 과정을 대부

분 1명의 긴급지원 전담인력이 수행하고 있는 상황임.

- 긴급지원의 대상자들은 대부분 저소득 및 위기가구이기 때문에 관련 민원이 지속 급여들에 비해 많고 과도하거나 위협적인 민원에 있어 완벽히 안전하지 않은 실정하기에 긴급복지지원 전담인력의 충분성에 대해서는 늘 부족하다고 생각함.

□ 인천 부평구

- '신청 후 3일 이내 급여를 지급해야 함'을 명시하고 있어, 실제로 3일 이내에 급여를 지급하고 있음.
 - 신속하게 급여를 지급해야 하기에 정확한 소득조사는 못 하고 지급하는 경우가 많음.
 - 이 때문에 부적합한 사람에게 급여를 지급하고 추후 이를 환수하는 데 어려움이 있음.
 - 급여 환수에 대해서는 강제적이고 강한 제도 개선이 필요함.
- 위기사유를 증빙하기 어려운 사람에게는 담당자가 현장확인서를 통해 적극적으로 지원하려고 하며, 부적합 판정된 사람에게는 행정복지센터와 연계하여 사례관리(사례관리 사업비 사용)를 통해 복지서비스를 제공하고 있음.
 - 이에 대해선 특별한 제도 개선이 필요하다고 생각하지 않음.
- 충분한 지원이 이뤄지고 있다고 생각하며, 긴급복지의 급여를 증가하려면 기초수급의 생계급여부터 증가해야 함.
 - 긴급복지는 보통 기초수급을 진행하며 함께 신청하기 때문에 수급 책정이 되기 전 3개월가량 미리 서비스를 받기 위해 긴급복지를 신청하는 경우가 많음.

- 또한 앞에서 설명했듯이 긴급복지대상자의 상당수가 사례관리를 통한 복지서비스를 받고 있기에 충분한 지원이라고 생각함.

○ 행정복지센터에서 복지 사각지대 발굴을 위한 가정방문, 복지통장 교육 등을 통해 최대한 긴급복지지원제도 등 복지서비스를 연계하려고 노력하고 있음.

- 대대적으로 긴급복지를 홍보했고, 긴급복지를 상담하도록 안내함.

- 그리고 긴급복지의 선정에 들지 못하는 경우 다양한 복지서비스를 제공하기 때문에, 제도가 미비하거나 경직적이라고 생각하지 않음.

○ 구청 담당자가 현장조사서를 작성해야 하는데 신청서류가 많아 실제로 현장방문을 못하는 경우가 있음.

○ 또한 대부분 긴급생계비를 신청하면 선정될 것이라고 생각하기 때문에 지원받지 못할 경우 구청에 찾아와서 강한 민원을 제기하여 담당자가 정신적 스트레스를 많이받았음.

- 기관별 신청 건수를 파악해 긴급복지를 위한 인력 확충이 필요함.

□ 인천 자활센터

○ 위기상황에 신속한 지원이 목적이긴 하나 현장에서는 즉각 적용하기 어려움이 있음.

- 더군다나 코로나19로 인해 실직자 대거 등장, 자영업자의 파산, 복지제도에 대한 정보 부족 등 많은 요인이 발생하고 있음.

○ 위기사유 증빙에 대해서는 행정절차상 처리가 느림.

- 대상자의 발굴, 선정이 느려지다 보니, 점점 목적을 잃어버리

는 제도, 관련 지침이 변경이 많이 되어서 현장에서는 즉각 대응이 어려움.

- 공무원들은 잦은 보직변경 등으로 긴급지원이라는 안내조차 모르는 사람이 많음.

○ 긴급지원심의위원회(공무원, 사회보장 전문가, 비영리민간단체·기초의회 추천인 등으로 구성)의 적극 활용에는 동감함.

- 기존 위기사유와 소득·재산 기준을 초과하는 경우에도 가구별 위기상황을 종합적으로 고려해 이 위원회 심의를 통해 적극적으로 보호할 수 있음.
- 지자체 전담인력 관련해서는, 찾아가는 복지서비스를 적극적으로 활용한다면 인력에 대한 부담이 없을 수는 없음.

□ 광주 광산구

○ 실업, 폐업, 질병, 육아 등으로 인하여 생계가 곤란한 사람들에게는 큰 도움이 됨.

- 하지만 관리비(월세, 전기세), 공과금(국민연금, 건강보험관리비)를 미납하여 긴급생계비가 지급될 때, 대상자 계좌가 아닌 미납요금이 먼저 처리되고, 나머지 금액을 계좌에 입금해주는 방식이 필요하다고 생각함.
- 가령, 2021년 10월 건강보험료 3개월 미납 사유로 3개월 수령 후 건강보험료로 재신청할 때, 그 기간이 줄어들지 않고 유지되고 있는 대상자가 많아, 해당 사유가 해소되는 부분에 긴급생계비 제도가 효과가 있는지 생각해보아야 함.

○ 위기사유 증빙은 해당 대상자를 구분하기 위해 필요한 절차임.

- 지원 규모는 적절하다고 생각함.
- 동 복지담당이 현장조사 사항 및 지급내역을 등록하고 서류 및 입금계좌를 확인할 수 있도록 '사통망'에 추가적인 권한 부여가 필요함.

□ 충남 서천군 (1)

- 타지원사업에 비해 “위기상황에 도움이 필요한 사람에게 신속하게 지원”하고 있다고 판단됨.
- 그러나 제도를 자세히 알지 못하면 쉽게 지원받기는 어려워 각종 회의나 공식 석상에서 지속해서 홍보, 안내하고 있음.
 - 수급자가 신청하는 등 보호요청이 있을 경우, 긴급지원하여 선 보호하고 수급신청을 진행하는 경우도 다수 있음.
- 위기사유는 대부분 쉽게 증빙할 수 있어야 하고, 그러지 못할 경우 상담을 통해 해결방안을 모색해야 함. 증빙은 본인이 제출하는 것이 필요하고, 그것이 책임감 있는 행동이라 생각됨.
- 지원의 충분성 측면에서는, 일시적인 지원으로 충분하고, 그 이후 제도권 편입(수급자 등)을 유도하고 보호로 연계하고 있음.
- 위기사유나 소득재산 기준 등 대상자 발굴, 선정에 대해 제도가 미비하거나 경직적인지에 대한 부분은, 국민이 복지에 대한 욕구가 높아지고 농촌지역이다 보니 도시에 비해 소비지출 내역과 소비성향이 낮아 대상자가 많이 발생하지 않고 있음.
- 소득, 재산 기준은 적정하며, 정작 지원이 필요한 사람은 복지 사각지대 발굴 등 홍보를 통해서 발굴되기보다 지역주민(이장, 부녀회장, 지사협위원) 활동가들에 의해 많이 발굴됨.

- 혹여, 긴급지원대상이 안 된다 해도 제도권(기초생계, 차상위 등)과 지역사회 서비스 후원 연계를 이어가고 있음.
- 특히 우리 지역 특성상 읍면별로 후원회가 조직되어 어려운 취약계층은 지역사회 자원이 연계되어 지원받는 경우도 있음.

○ 전담인력의 경우, 우리 지역은 5만 명으로 인력 부족은 없음.

□ 충남 서천군 (2)

○ 긴급복지지원제도 목적에 맞게 위기상황에 처한 가구에 적정하게 지원을 하고 있음.

○ 위기사유 증빙은 무분별한 예산낭용을 위해 반드시 필요하다고 생각함.

- 자료증빙 요구 시 대상자에게 최소한으로 제출 가능한 범위 내에서 요구하고 있기 때문에 증빙이 어렵지 않을 것으로 판단함.

○ 갑작스러운 위기사유에 일시적으로 지원하는 제도이므로 충분히 지원을 하고 있다고 생각하며, 지원 이후에도 계속 어려움을 호소하는 경우 기초생활보장제도 지원 또는 사회복지공동모금회 등 민간기관으로 연계를 하고 있어 충분한 지원이 이루어지고 있음.

○ 긴급복지지원법상 정해진 위기사유 외 지자체 조례 등으로 위기사유를 추가로 정할 수 있도록 되어 있어 제도가 미비하거나 경직적이라는 생각은 들지 않음.

- 오히려 제도에 완화 규정을 둬으로써 필요한 대상자가 지원받을 수 있도록 하는 제도의 유연성이 있다고 생각함.

○ 지자체에 전담인력을 두도록 되어 있는데 전담인력이 긴급지원

업무 외 타업무도 병행하고 있어, 업무 과중으로 결정 및 지급처리가 더더질 수밖에 없음.

- 사실상 72시간 이내에 지급처리 어려워, 긴급지원 업무만 볼 수 있도록 법적 제도를 마련해야 함.

□ 충남 사회복지협의회

- 제도 자체가 ‘갑작스러운 위기상황 발생으로 단기간 생활 유지가 어려운 경우 지원하는 사업’이므로 제도의 목적에 해당하는 대상을 발굴하면 지원이 가능함.
- 하지만 현금지원 방식이 대부분이라 ‘신속지원’은 제도에 대해 인지하고 있는 대상자만이 수혜할 수 있음.
 - 가령, 응급의료나 수술 등의 갑작스러운 상황 발생 시 관공서에 제도이용에 대해 신청하지 않고 치료비 등을 사후 신청한 경우 이미 지급한 치료비는 지원하지 않는다는 식으로 대처하기도 함.
- 또한 기초생활수급자 이외의 차상위 계층 등이 대상이 되는데, 이들에게 발생하는 일상생활(생계급여, 주거, 의료 등)의 경제적 어려움은 만성적이므로 ‘갑작스러운 위기상황’이라는 명목으로 지원하는 것은 사업의 목적과 지원대상이 불일치한다고 할 수 있음.
- 이에 대해서는 장기적인 지원방안이 필요되며, 따라서 제도의 취지에 따른 긴급지원의 대상은 사업예산 규모 대비 적은 규모가 발생할 수 있으므로, 기존의 대상자 발굴을 통한 지원과 더불어 현금으로 지원하는 예산의 일부를 ‘정보지원, 연계, 선지급’이 가능하도록 체계화할 필요가 있음.

- 즉, 우선 제도를 이용할 가능성이 있는 예비대상자 집단에게 제도에 대한 안내가 필요함.
 - 더불어 사회적 자본과 정보가 부족한 긴급지원대상자에게 긴급 위기상황 발생 시 직접서비스를 제공하여 대응하는 방식으로, 긴급콜을 받는 경우 관련 해당 부서에게 전화를 계속 돌리거나 일차적인 응대만 하는 방식에서 벗어나, 대면으로 정보를 제공해주고 갑작스러운 위기상황에 함께 대응하며, 우선 비용을 지출하는 체계를 갖추는 것임.
- (지원의 충분성) 제도의 취지에 비추어 기준이 있는 것은 중요하며, 자체적으로 판단할 수 있는 심의과정에서 판단할 수 있도록 해야 함.
- (대상자 발굴) 대상자 발굴 선정에 앞서, 민원인이 공공기관에 찾아오면, 상담 시 어떠한 제도로 연계해 주어야 할지 적극적인 대응이 우선시 되어야 함.
 - 공무원의 업무가 폭주한다고 하나, 지역에 따라 민원이 없는 상황에서도 자신의 담당업무가 아니면 민원인이 어떠한 문제로 방문했는지에 대해 관심을 갖지 않고 다른 곳으로 방문하라는 정도의 정보를 제공하는 경우가 비일비재함.
- (인력) 기존의 전담인력은 행정적으로 대상자 여부만 고려하여 지원하는 방식임.
 - 이러한 인력은 필요적이며, 긴급콜을 받는 경우 '긴급지원 전담자(가칭, 읍면동별 긴급지원 출동자 지정)'에게 연계되어, 온라인으로 가능한 경우 정보를 제공해주고, 대면 필요시 출동하여 정보 및 갑작스러운 위기상황에 함께 대응하며, 우선 비

용을 지출하는 체계를 갖추도록 인력배치 및 예산지원 방식으로 개선이 필요함.

- 지역 내 ‘지역사회보장협의체’에 긴급지원 전담자를 두고 긴급지원 관련 업무를 수행하게 하되, 협의체 업무 중 긴급지원과 연계된 사업을 담당하도록 배치해야 함.

□ 전북 전주시 (1)

- 긴급지원은 ‘위기상황에 처하여 도움이 필요한 사람’을 신속하게 지원하는 것을 목적으로 하고 있으며, 지원받은 사람에게는 큰 도움이 되고 있는 것은 사실임.
- 그러나 실질적으로 기초생활수급자의 의료비 지원이 큰 비중을 차지하고 있어 긴급지원제도에 대한 실효성은 재검토가 필요할 것으로 보임.
 - 이에 따른 제도 개선으로는 의료비 지원에 대한 예산을 별도로 하여(또는 한도액을 지정) 실질적으로 긴급한 위기상황에 놓인 사람들에게 필요한 지원을 할 수 있어야 함.
- 위기사유를 증빙할 수 있는 자료는, 증빙이 가능한 경우와 그렇지 않은 경우가 있음.
 - 명백한 위기상황으로 관련 기관이 개입한 경우와 법적인 조치가 완료된 경우, 각종 공과금 및 체납된 비용 등 증빙할 수 있는 자료가 있을 수도 있음.
 - 그러나 증빙이 어려운 경우도 많이 있기 때문에, 이와 관련해 관련 기관 및 이웃, 친인척의 인우의 보증 등을 통한 사실확인서와 관련 내용을 징구하는 것 등으로 증빙자료를 간소화하는

것도 검토해 볼 수 있음.

○ 긴급지원과 관련하여 지원이 충분한가에 대하여는 명확한 답변이 어려움.

- 긴급의료비 지원의 경우 실제로 발생하는 의료비를 다 충족하지 못하여 일부 고액의 의료비가 필요할 경우 최대 600만 원까지만 지원되어 부족한 부분은 지원이 안 된다는 것, 만성질환의 경우 의료비 지원내용에 해당이 안 되어 제외된다는 점, 주택보증금이 없어 이사를 못 하는 경우 주거지원으로 해당이 안 된다는 것 등은 지원이 충분하다고 생각되지 않음.
- 또한, 긴급지원을 받기 위해 위기상황을 만드는 경우도 발생하기도 하는데, 각종 공과금 체납을 상습적으로 하여 제한기간이 경과하면 다시 신청하는 사례가 발생하는 경우임.

○ 긴급지원제도의 위기사유나 소득·재산 기준과 관련하여 제도가 미비하고 경직된 부분이 있다면 어떤 제도개선이 필요한가에 대하여 앞에서 설명한 내용과 일부 중첩된 부분이 있을 수 있음.

- 현재 긴급지원제도의 소득, 재산 기준은 소득은 중위소득 75%(1인 가구 1,371천 원), 재산은 중소도시 118백만 원, 금융재산은 500만 원 이하로 되어 있음.
- 이 기준은 기초생활보장제도의 기준보다는 높은 수준이지만 금융재산을 500만 원 이하로 제한을 두는 것은 위기가구의 금융재산을 모두 소비한 후 신청하란 내용으로 받아들여지는데, 위기상황에 처한 대상자의 경제적인 부분에 있어서 일정액(대상자의 심리적인 안정감을 줄 수 있는 준비금) 이상의 준비금이라는 부분은 인정해 줘야 함.

- 또한, 중소도시의 재산기준 118백만 원에 있어서도 주거재산인 경우 당장 재산을 처분할 수 있는 상황이 안 되는 경우가 많으며, 오래된 아파트 및 매매되지 않는 집 한 채만 있어도 이 기준은 초과하기 쉬움.
 - 따라서 재산기준에 있어서 기본재산액과 금융재산은 상향 조정할 필요가 있다고 생각함.
- 마지막으로 지자체 전담인력이 부족한가에 대하여는 당연히 부족하다고 느낌.
- 모든 사회복지제도의 문제점을 지적할 때 빠지지 않고 등장하는 것이 인력부족임.
 - 어떤 정책이나 사업을 추진할 때 신규로 추진하는 경우에는 새롭게 인력이 채용되거나 배치되어야 함에도 신규 사업이 있을 때마다 기존 업무에 추가로 배정되는 경우가 많음. 그러다 보니 어느 분야의 복지업무 현장이든 인력난에 허덕이는 경우가 많음.
 - 긴급복지제도 또한 마찬가지임. 긴급지원제도가 시행된 후 예산증가 폭에 비해 직원은 한정되어 있고 신청민원과 상담하여 증빙서류 징구하여 집행에 이르기까지 숨 쉴 틈이 없음.
 - 대부분의 긴급지원담당자가 1년 지나면 소진되어 다시는 오고 싶지 않은 기피 업무가 되어버림.

□ 전북 군산시

- 대체로 법에서 말하는 것처럼 ‘위기상황에 처하여 도움이 필요한 사람’을 신속하게 지원하는 것을 목적으로 하고 있음.
- 그렇지만 129로 연계할 때 최소한의 기본서류는 지자체 담당자에게 제출하도록 안내해줄 것이 필요해 보임.
 - 현재는 단순 상담만 하고 연계를 하고 있어, 담당자가 따로 재안내나 현장조사를 실시해야 함.
 - 위기사유에 대해서는 최소한의 증빙은 되어야 위기사유 여부를 판단할 수 있다고 생각함.
- 지원 규모에 있어서는, 충분히 지원되고 있다고 생각함.
- 위기사유에 대해 지자체 조례로(시장이 인정하는 경우를 포함) 정하고 있어, 소득, 재산 기준은 타 복지급여제도에 비해 유연성이 높은 편이라고 생각함.
- 위기상황의 적정성 파악 및 신속한 지원을 위해서는 전담인력이 규모(인구수 대비)에 따라 증원이 필요해 보임.

□ 전북 전주시 (2)

- 긴급지원은 선지원 후처리 원칙으로 신속한 지원을 목적으로 하고 있으며, 실제로 대상자는 신청 즉시(대부분 2일 이내) 지원을 받고 있음.
- 위기사유에 대한 증빙 관련 어려움은 없으며, 긴급지원법에 의한 위기사유 이외에도 지자체 조례 등으로 정한 사유 등으로 대부분의 위기상황에 대응하고 있음.

- 지자체 전담인력의 경우, 업무특성상 신속히 상담과 지원이 이루어져야 하고 긴장도가 높아 소진이 빨리 오므로 교육 등 정기적 이완 프로그램이 필요하며, 업무기간을 1년 이내로 제한해야 함.

□ 전북 장수군

- 긴급복지지원은 선지원 원칙으로 신속하게 지원하고 있음.
- 위기사유를 증빙하는 것은 타당하다고 생각함.
 - 담당공무원이 작성한 현장확인서를 필수 증빙서류로 확인하며, 의료비 지원 대상자의 경우 진단서 등을 확인하여 긴급복지지원 예산의 오남용을 예방할 수 있음.
- 1인 가구의 경우 생계지원비가 474천 원으로 공과금 및 생활비 등으로 한 달을 생활하기에는 부족함.
 - 담당공무원의 상담·관찰로 재량을 추가하여 일정 금액을 추가 지원하는 제도 개선이 필요함.
- 소득, 재산 기준 중 금융재산이 가구원 수와 상관없이 500만 원은 부적합하며, 가구원 수에 따라 금융재산 기준을 완화해야 함.
- 전담인력은 자치단체별로 근무 인력이 차별화되어 있어 판단은 어려우나, 작은 군 단위는 적절하다고 판단됨.

□ 전북 임실군

- 현장에서 긴급지원대상자 선정 시 지침 및 지자체 조례에 근거하여 위기사유로 1차 적정 여부를 파악하는데, 이때 자격요건이 안되지만 신청 대상이 된다며 지원을 요구하는 사례가 빈번히 있어, 위기사유 증빙은 필요함.

- 대상자가 위기사유에 따른 증빙자료를 제출한다는 게 부담은 되겠지만, 현장에서 일하다 보면 위기사유 증빙자료를 통해 대상자 적격 여부를 판단하여 지원해야 지원을 받지 못하는 대상자들의 민원 소지도 없고 업무를 유연하게 진행하는 데 도움이 됨.
- 법에서 조금 더 많은 상황을 포괄할 수 있도록 사례를 통해 법 개정이 필요하다고 봄.

□ 경북 안동시

- 현재 긴급복지지원제도는 법의 취지에 걸맞게 신속하게 지원되고 있다고 생각함.
 - 하지만 ‘위기사항’이라는 특수한 상황에 처해야 서비스가 제공된다는 점에서 앞으로도 위기사항의 범위가 넓어져야 한다고 생각함.
- 실제로, 위기사유를 증빙하는 부분이 시민들에게는 어렵고, 자료를 준비해야 하는 것이 불가능할 때도 있음.
 - 본인이 처한 환경을 증빙하는 것도 중요하지만, 이를 최소화한 다거나 여러 가지의 방식을 통해서 증빙을 할 수 있도록 개선이 필요함.
- 서비스의 지원은 충분히 지원되고 있다고 생각하며, 지원 횟수의 제한은 좀 더 완화되는 방향으로 개선되어야 함.
- 개개인의 가구 환경이 다르고, 소득 및 재산 창출의 경로와 소비의 방식이 다르기 때문에 앞으로 선정기준을 가구와 환경에 따라 달리 개선할 필요가 있음.

- 위기상황에 처해 있는 대상자에 따라 필요한 인력이 다르므로 현재는 적절한 수준이라고 생각함.
 - 그러나 앞으로 예측하지 못할 사회변동에 대비해 여유 있게 인력이 채워진다면 더 나은 서비스의 제공이 가능함.

□ 경북 울진군

- 현재의 제도만으로도 충분히 적극적으로 위기상황에 처한 가구에 대해 지원하고 있다고 봄.
 - 그러나 주말에 위기상황이 발생해 지원이 필요한 경우 시스템적으로 대응이 쉽지 않아서 보완이 필요함.
- 위기사유를 증빙하는 것은 꼭 필요하다고 생각하나, 문서상 수치가 나타나지 않는 어려움에 대해서는 해당 가구의 상황을 고려하여 담당자의 판단으로 증빙을 갈음할 수 있어야 함.
 - 하지만 담당자의 재량이 늘어날수록 증빙의 신빙성이 떨어지는 경우도 발생할 가능성이 있고, 또한 충분한 긴급 지원의 취지를 살리지 못할 수도 있으므로 타당성을 객관화할 수 있는 자료를 사전에 제공하는 방향이 좋을 것 같음.
- 지원의 충분성과 관련해서는 전반적으로 충분히 지원되고 있다고 생각함.
 - 그러나 의료비 지원은 300만 원 기준이 수년째 변하지 않고 있음. 의료비의 경우 병원으로 납부되는 명백한 자료가 있으므로 최대한도 증액 검토가 필요한 시점이라고 생각함.
 - 하지만 논의해야 할 부분 중 하나는 개인이 노력하여 개인 질병보험을 열심히 납부하고 성실하게 저축을 한 사람들이 납부

한 세금으로 고액의 긴급 지원을 하는 것은 사회적인 합의 측면에서 논리가 맞지 않는 상황이 발생할 수 있다는 점임.

- 따라서 건강보험 가입자일 때 평균 납부하는 병원비 금액을 기초로 일부 증액하는 것이 바람직할 것 같음.
- 단, 특수한 경우(예를 들면 부모와 일가족이 전혀 없는 아동이 중한 질병으로 많은 병원비가 소요되는 경우) 등에는 담당자의 재량으로 금액을 상향할 수 있는 여지를 두는 것이 필요함.

○ 위기사유나 소득, 재산 기준 등은 대체로 적절하다고 생각함.

- 하지만 여전히 놓여촌 70대 이상의 노인들에게서 자녀들에게 재산을 모두 상속으로 하고 무일푼인 상태로 각종 지원을 받는 사례가 있어 형평성 문제가 거론되고 있음.
- 또한 반대로 소득, 재산 기준을 일부 초과하여 지원을 받지 못하는 사례의 경우 단순한 소득, 재산의 기준보다는 조금 더 탄력적인 기준이 제시될 필요가 있음.

○ 현재는 코로나19로 인한 한시적 기준 완화가 지속이 되고 있는데, 한시적 완화 종료 후 혼란이 있을 수 있음.

- 예를 들어 한시적 기준 완화 시 지원받았던 어떠한 대상자와 한시적인 조건 완화 후 대상자의 형평에 따른 문제임.

○ 지자체 전담인력은 우리 군 기준으로는 적절하다고 생각함.

○ 다만, 긴급지원의 취지를 살리기 위해서는 주말에도 대응할 수 있는 시스템이 구축되어야 한다고 생각함.

- 단순히 초과근무수당을 더 올려주고 주말에도 대응을 하라는 것은 또 하나의 기피 부서를 양산하는 일이므로 '상시복지대응

팀' 정도로 아동 및 노인학대, 긴급지원 등 주말 대응팀을 구성하여 365일 상시 대응이 필요함.

- 예를 든 '상시복지대응팀'의 경우 시·군·구 자체 사업으로 시행하고 있는 기동처리반 같은 사업 등 운영까지 모두 함께 상시 복지대응팀의 업무로 구성한다면 충분히 가능함.

□ 경남 산청군

○ 위기상황에 신속하게 지원하고 있다고 생각함.

- 처리기한이 지체 없이(불가피한 사유가 없으면 현장 확인 후 2일 이내 결정 및 지원 완료) 지원해야 하기 때문이며, 기존 행복e음에 사회보장급여 이력이 있는 경우 위기상황이 있더라도 금융재산 기준에서 초과되면 접수 이전에 제외되는 경우 있음.
- 물론 금융재산이 의료비 등 금융재산에서 차감되는 지출 범위에 포함될 것으로 예측되는 경우 접수 후 조사를 진행하면서 결정하며, 초과하더라도 지방생활보장위원회에서 보장비용 징수 제외처리 및 보장적합으로 심의 의결하는 경우가 대부분임.

○ 실제 어려운 세대이면 긴급지원 위기사유가 애매하더라도 오히려 위기사유를 담당공무원이 맞게 설계하여 지원하려고 노력하기 때문에 신속하게 지원한다고 할 수 있음.

○ 위기사유 증빙서류는 적정함. 서류가 미비하여 지원하지 못한 사례는 없었음.

○ 생계지원의 경우 1인 기준 금액은 적은 편임. 긴급복지지원의 생계지원의 경우 기초생활보장 생계급여비보다는 많아야 한다고 생각함.

- 기초 생계급여는 지속적인 보장이 될 수 있지만, 긴급복지 생

계지원의 경우 장기간이 아닌 단기간 보장이기 때문에 기준 중위소득의 50% 정도로 상향 조정함이 맞다고 생각함.

- 1인 가구 증가에 따라 긴급지원 신청자 대부분도 1인 가구 비율이 높음.
- 긴급지원대상자가 생계비를 받았을 때 국가로부터 지원을 받았다는 인식이 될 수 있는 정도의 금액 지원이 적절하다고 생각함(기준 중위소득 50%).

○ 위기사유는 시·군·구 조례로 정하는 유형이 추가되어 있어 보완사항은 없음.

- 그러나 금융재산 때문에 제외되는 경우가 대부분이라, 금융재산 기준을 좀 더 완화하여 적용해야 한다고 생각함.
- 금융재산 공제금액을 확대하는 것보다 금융재산 기준을 완화하는 것이 나음.

○ 현실에 맞는 금융재산 기준이 필요한 시기라고 생각함.

- 실제 위기사유가 발생하고 모든 조건이 적합해도 금융재산 기준에서 제외되는 경우가 대부분임.
- 일반적인 경우 평소에 돈을 쓰지 않아도 본인 소유의 금융재산이 어느 정도 있어야 마음의 안정감이 들 수 있음.
- 참고로, 주민들은 어렵다는 기준을 상대적인 박탈감과 불평등의 개념으로 인식하고, 본인 기준에서 생활이 어려우면 최극빈층이라고 인식하는 경향이 있음.
- 그러므로 소득, 재산기준이 부적합해도 본인 기준에 따라 판단해 긴급생계비 지원을 받아야 한다고 인식하는 경향이 코로나 이후 더 심해진 상황임.

- 그래서 긴급지원과 관련한 불만 민원도 다소 발생하고 있으므로 우선 금융재산 기준이라도 완화함이 합당하다고 생각함.
- 인력 문제의 경우, 지자체 전담인력을 더 보완하면 좋겠지만 지자체 실정상 보완이 어려움.
 - 복지는 계속 증가하고 있는 반면 인력은 그렇지 않은데, 긴급복지 업무만 과부하라고 하면서 인력을 더 배치받기는 어려움.
 - 그래서 긴급복지 업무만 담당하는 것이 아니라 다른 업무를 담당하고 있으면서 긴급복지업무도 지역을 나눠서 2명이 담당하고 있는 경우가 있음.
- 지자체마다 실정은 다르겠지만 우리 지역의 경우(군 단위의 지자체) 긴급복지 업무 1개만 담당하면 동료 직원들의 불만이 고조될 수 있음.
 - 만일 그 업무를 담당하면 2명이 담당하면서 다른 업무도 같이 담당하는 것이 더 효율적임.
 - 다른 부서의 경우도 인력이 모자란 실정이지만 긴급복지 업무만을 담당하거나 인력을 더 보강하지는 못하는 실정인데, 인력 보강 공문이 내려와도 보강하지 못함.
- 참고로, 공무원 1명만 담당하면 민원 발생 혹은 민원인 가정 방문 시 위험에 노출될 수도 있어(교도소 출소자 등) 다른 업무를 포함해 2인이 담당하여 업무부담을 경감하고 있는 경우도 있음.
 - 2명이 담당하면 각종 사례들을 협의하면서 업무를 진행할 수도 있어 효율적임.

□ 경남 의령군

- 실제로 신속하게 지원되고 있다고 생각함.
 - 국민기초생활보장법, 아동복지법, 장애인복지법 등 복지법에서 국민의 삶의 질 및 복지수혜, 급여 등에서 할 수 없는 긴급 위기가구에 선지원 후처리, 단기 지원, 타법률 지원 우선, 가구 단위 지원원칙 등 선 사전적 의미의 복지제도로, 사각지대 및 긴급지원이 필요한 대상을 살피는 제도로, 비유하자면 병원의 응급실과 같은 복지적 기능을 하고 있음.
- 선 보충적 긴급급여이므로 타지원제도에서 변경되는 흐름을 잘 파악해야 한다고 생각함.
- 위기사유 증빙서류도 최소한의 기본서류만 받기 때문에, 어려움은 없음.
 - 추가적인 서류징구가 필요한 경우 요구하고 있음.
- 지원금액 및 횟수도 충분하다고 생각함.
 - 특히 생계 및 주거비는 지원 중에 국민기초생활보장 수급가구로 결정되는 경우가 대다수임.
- 재산·소득 기준은 적정하며, 금융자산 부분에 있어 가구 5백만원 이하이지만, 물가 및 금리 상승률을 고려해 주거급여기준인 7백만 원까지 상향하는 것도 검토 및 고려해 볼 필요가 있음.

□ 강원 홍천군

- 신속지원에 관한 개선사항으로는, 긴급지원 담당자에게 타업무 분장 금지 또는 인력충원을 통하여 보완되어야 함.

- 위기사유 증빙 관련해서는, ‘긴급복지지원사업 안내’에 따르면 위기사유 발생과 생계곤란 상황을 포괄적으로 판단하고 긴급지원 담당공무원이 작성한 현장 확인서를 필수증빙으로 활용하며, 추가 증빙서류는 반드시 필요한 것이 아닌 참고자료로 운영한다고 되어 있음.
 - 이는 긴급지원 신청 시 위기사유 증빙을 전제조건으로 하지 않기 때문에 위기사유 증빙에 관해서는 충분히 탄력적으로 운영 중이라고 생각함.
- 지원의 충분성과 관련해서는, 2020년 3월부터 코로나19로 인한 소득감소 등의 위기사유 추가, 일반재산 및 금융재산 기준 완화, 지원 횟수 제한을 완화하여 2021년 12월 31일까지 운영 중임.
 - 이로 인해 기존의 조건으로는 기준 초과로 지원받지 못할 대상자까지도 지원받을 수 있게 됨.
 - 홍천군의 경우 2020년 긴급지원대상자는 전년 대비 53.4% 증가함.
 - 1년 이상 지속되고 있는 코로나 완화 조건을 어느 선까지 용인하여 운영해야 하는지 검토하여 더 많은 가구가 지원받을 수 있도록 해야 함.
 - 위기사유, 소득, 재산 기준 등 대상자 발굴 및 선정의 보완점, 소득기준이 초과하나 부채로 인한 가계 지출이 많거나, 의료비 지출이 많아 실질적으로 어려움을 겪는 가구가 많음.
 - 금융재산의 경우, 가구원 수를 고려하지 않고 일괄적으로 500만 원 이하여서 긴급지원의 취지에 맞게 틈새 빈곤층 지원 및 복지 사각지대 해소를 위해, 소득 재산을 공제할 수 있는 범위

를 확대해야 함.

- 금융권 부채의 경우 금융재산에서 공제되지 않고 일반재산에서 공제됨.

- 지자체 전담인력 부족에 관해서는, 코로나로 인한 경제사정 악화와 코로나19 완화조건 운영으로 상담, 신청 건수가 증가했음에도 인력충원은 이루어지지 않고 있어 인력충원이 시급함.

□ 제주 제주시

- 위기상황 발생자가 적기에 지원을 받을 수 있는지에 대해서는, 지원절차도와 현장에서 이루어지는 상황을 살펴볼 필요가 있음.
- 지원절차도와 다르게, 현실에서는 읍면동에서 접수 후 생계지원금을 지급할 때까지 최소한 5일이 소요될 수밖에 없는 상황인데 반해 보건복지부에서 마련한 지침에는 72시간으로 규정함으로써 읍면동 및 시청 담당자가 많은 민원에 시달리고 있음.
- (개선방안) 긴급생계비 지원 예산을 사회보장정보원에 선 예치해 놓은 상태에서, 자치단체에서 현장방문 등을 통해 지급 대상으로 결정하면 제주시에서 바우처카드를 등록하여 즉시 지급하는 방식이 있음.
- 나아가 바우처카드에 대한 사용처를 한정하여 생계에 필요한 부분에 한해서 생계지원금을 사용할 수 있도록 제도화가 필요함.
- 위기사유 증빙의 경우, 대부분 대상자와 읍면동 담당자가 1차 상담, 시청 담당자가 현장방문과 함께 2차 상담을 하고 있어 위기사유에 대한 입증을 협력하고 있는 상황으로 개선의 필요성은 낮음.
- 생계지원금을 보면, 지침상 최대 6회 지원할 수 있다고 하나, 예

산 부족 등으로 3회를 지원하는 경우가 많으며, 최근에는 코로나 19 격리자 지원금에 예산을 집행하면서 2회만 지급하고 있어 상황에 따른 보건복지부의 유기적인 예산 지원이 필요함.

- 읍면동 및 시청의 관련 팀이 상당한 사례를 경험하고 있어 경직된 정책을 펼 수 없는 상황임.
 - 고심해야 할 부분은 많은 사례를 겪으면서 사회복지직 공무원에게 자율권이 생성될 수 있는바 담당자 및 대상자의 복지지원에 대한 도덕적 해이를 막을 수 있는 다양한 교육이 필요함.
- 인력 부분에 있어서는, 기초생활보장수급자와 관련한 상담을 하기 전 또는 상담 후 긴급생계비에 대한 상담이 당연시되고 있음.
 - 수급권자 및 주변인들이 국민기초생활보장법 수급자에 대해 자체 판단한 후 지원을 받기 위한 안내 전화 또한 지속해서 증가하는 상태임.
 - 특히, 시청은 담당자가 1인인 경우가 많아 업무가 과도함.
- 제주시의 경우 사회복지직이 전체 공무원의 5% 정도로 전국 평균 10%에 미치지 못하고 있어 복지업무 기피 현상이 지속해서 발생하고 있음.
 - 지방비 인건비로 복지직 채용이 힘든 상태인바 긴급복지지원에 대해서는 보건복지부에서 인력관리를 통한 국비 공무원을 채용할 수 있도록 고심해야 함.

□ 세종특별자치시 (1)

- 긴급복지지원제도는 위기상황으로 도움이 필요한 사람을 돕는다는 본래의 목적대로 실현이 되어야 하나, 현실적으로 악용하고 있

는 사람이 많음.

- 하지만 이 부분은 현재 국가가 추구하고 있는 복지와의 밀접한 연관이 있는데, 그동안 복지 사각지대를 해소하기 위해 제도적으로 많이 노력했기 때문임.
 - 긴급복지지원제도는 복지 사각지대를 해소하는 도구로 많이 활용됐고, 일선에서 많은 대상자들을 연계했음.
- 다만, 지원받는 서류를 본인이 유리하게 바꾼다거나 거짓으로 제출하여 지원을 받는 경우가 있어 위기사유에 대한 증빙은 필요함.
 - 제출된 자료가 부적격하여 환수조치 하면, 적반하장의 태도로 나오는 경우도 있는데, 거짓인 경우나 본인에게 유리하게 제출되도록 하는 부분은 없애는 등의 제도 개선이 필요함.
- 지원성에 대한 부분은, 거짓 또는 부정한 방법으로 수급을 받아 적발될 경우 강력한 처벌을 할 수 있어야 한다고 생각함.
 - 또한, 긴급지원제도가 분야별로 맞춤형 지원을 실시하고 있는데 긴급의료급여의 경우 사고의 경중에 따라 차등 지원해야 함.
 - 현재 의료급여를 지급하는 기준이 선정일로부터이기 때문에, 중증/단기간의 수술, 치료가 필요한 대상자들은 최대 300만원, 1회 추가로 600만 원까지 지원받아도 부족하다고 생각함.
- 위기사유의 기준이 명확하지 않고 소득, 재산 기준을 따르고 있지만, 일선에서 있다 보면 부동산으로 재산은 많이 잡혀도 실제로 소득이 없어 판단하기 어려운 경우가 있음.
 - 물론 재산이 많은 경우 지원이 어렵겠지만, 주 양육자가 장애가 있거나 인지능력이 없는 경우에는 지원해주는 것이 복지 사

각지대의 해소라고 생각함.

- 이러한 업무들을 종합적으로 판단하고 수행하기 위해선 인력이 충분히 있어야 하나, 현실적으로 신청서를 검토하고 지원하기가 쉽지는 않다고 생각함.

□ 세종특별자치시 (2)

- 현재 긴급지원의 기본원칙은 다른 사업보다 수급자들에게 신속하게 지원하고 있어 그 취지에 맞게 운영되고 있다고 생각함.
- 위기사유나 증빙자료 중 실직 사유와 관련해, 코로나로 취업이 어렵고 임시직이 대부분이라 고용주가 4대 보험을 가입을 해주지 않거나 근로계약서를 쓰지 않은 경우도 있음.
 - 이에 따라 실직 후 실직을 증빙하지 못하는 사례도 빈번했고 60시간 이상 근로를 하지 못해 근로활동을 인정받지 못하는 사례도 있음.
 - 실직 사유에 관한 제도 개선 사항으로, 현재 1개월 60시간 이상 일해야 근로활동을 인정해주는 부분을 임시직 근로자들의 월평균 근로시간으로 변경하는 방안이 있음.

□ 아동복지전문기관

- 긴급지원의 핵심은 신고 시 위기상황에 대한 포괄적 판단을 통해 48시간 안에 1개월 먼저 지원하는 원칙(1일 현장확인, 1일 지원 결정)을 적용하는 것과 복지부 입장은 위기사유 확인을 위한 증빙 서류 제출이나 확인이 어려운 경우 현지확인서(사실조사서)만으로 확인할 수 있도록 조치하는 등 가급적 지원이 이루어지도록 하

는 것에 있음.

- 위기사유를 증빙하는 부분은, 전산통합시스템으로 알 수 있는 부분은 신청서 접수 시 가능한 정보를 미리 획득하면, 불필요한 자료 제출을 다소 완화할 수 있을 것으로 기대됨.
- 전담인력의 부족 문제는 지속적으로 지적되는 현안이라 생각함.
 - 전담인력 1인의 사례관리 수 조정, 접수창구의 읍면동 확대, 시군구 희망복지지원단의 인력 활용 이후 읍면동 현장확인 등 다양한 협업들로 현장에서 노력하고 있다고 알고 있음.

2. 타법률 지원 우선의 원칙 평가

■ (질문) 긴급복지지원제도는 위기상황에 처하여 도움이 필요한 사람을 긴급히 지원하는 것을 원칙으로 하되, 다른 법률에 따른 지원을 받는 경우 타법률을 우선 적용하는 원칙을 두고 있습니다. 이 원칙이 현장에서 적절히 적용되고 있다고 생각하십니까?

- 아니라면 그 이유는 무엇입니까? 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까?

□ 서울 광진구

- 상담을 통해 타법률 적용을 받고 있는 대상자를 선별하고는 있음.
- 기초생활보장수급자 등 복지부 지원대상자는 행복e음을 통해 즉시 확인이 가능하나 실업급여 등 타 부처의 지원사항은 1차 긴급 지원하고 사후조사 결과로 확인이 가능함.
- 한편 실직 당사자와 상담이 아닌 가족에 의한 상담도 많아, 1개월

후 사후조사에서 타지원이 확인되어 환수절차를 진행하기도 함.

- 이에 긴급지원대상자의 타법률 지원에 대한 사항을 1차 급여 지원 전 행복e음을 통해 확인할 수 있도록 연계 시스템 개선이 필요함.

□ 서울 사회복지관

- 긴급복지지원제도에 있어 중복지원을 방지하기 위한 시스템이라고 생각함.
 - 그러나 현장에서 긴급복지지원이 필요한 이용자의 사례개입 시 중복지원이 필요한 경우가 많이 발생함.
 - 이와 관련하여 중복지원과 관련한 내용으로 예외 규정을 두고 있기에 긴급복지지원 목적에 맞게 지원되고 있다고 보임.

□ 경기 고양시

- 지원현장에서 타법률 지원 우선의 원칙의 적용이 적절히 이루어지고 있음.
 - 긴급복지지원이 아닌 지원제도는 비교적 장기적인 지원제도로써 대상자의 생활안정을 위해 타법률을 우선 적용하는 것이 바람직함.
- 단, 우선 적용되는 타법률의 지원액이 긴급생계지원보다 적을 경우 신청인의 현 상황의 어려움을 고려할 때 긴급지원을 안내하지 못해 아쉬울 때가 있음.

□ 경기 광명시

- 타법률 우선 적용 기준에 의해, 타법률이 우선 적용되고 있는지 확인하고 있으며 적절히 적용되고 있다고 생각함.

□ 경기 노인복지관

- 적절히 적용되고 있으나 꾸준히 개선되어야 한다고 생각함.
- 긴급복지지원제도의 의료지원만으로는 감당하기 어려운 과도한 의료비가 발생할 경우에 긴급복지 의료지원과 재난적 의료비 지원을 충분히 지원받을 수 있도록 하여 의료비로 인한 저소득층의 빈곤 추락을 방지할 수 있는 방안을 검토해야 한다고 생각함.
- 이런 의료지원제도의 중복 적용을 위해서는 의료지원제도의 취지를 훼손하지 않는 범위 내에서 검토 및 수정이 되어야 하고 각 제도별 선정기준과 지급범위, 시기 등을 고려하여 개선방안을 검토해야 함.
 - 치과 치료의 경우, 건강보험법에 따라 임플란트나 치과치료를 지원받기 때문에 긴급복지 지원 시 치과 진료에 대한 부분은 지원이 되지 않는다고 긴급복지사업안내서에 명시되어 있음.
 - 최근 사례로, 기초생활 수급 대상자가 치과와 관련한 통증으로 인해 얼굴이 붓고 눈이 충혈되는 등의 이상 반응이 있어 100만원 이상의 치과 수술 비용이 긴급히 필요했으나 동 주민센터에 문의한 결과 적절한 지원제도가 없다는 답변을 받았다고 함.
 - 치과적 치료는 40대 이후부터 평생 진료가 필요한 부분이니 제도 개선과 기준 완화가 된다면 대상자들의 긴급한 진료와 적절한 치료에 도움이 될 것임.

□ 인천 부평구

- 긴급지원제도가 타법을 우선 적용하고 어쩔 수 없을 때 적용하는 제도라고 생각하지 않음.

- 다른 복지제도에 비해 민원인들에게 빠르게 서비스가 제공되고, 빠른 만족감을 줄 수 있기에 오히려 다른 복지서비스를 신청하고 책정되는 기간 동안 임시로 복지서비스를 제공하는 제도로 작용하고 있음.

○ 출소자들에게 지급되는 긴급생계지원은 제도 개선이 필요함.

- 많은 출소자들이 출소 후 행정복지센터를 찾아와 긴급생계급여를 신청하며, 본인은 당연히 지원받는 줄 알고 있음.
- 생계를 위해 노력하기보다는 나라에서 정착금을 주는 생각을 하시는 분들이 많음.

□ 대전 동구

- 현재 타법률 지원 우선의 원칙이 잘 적용되고 있음.
- 그러나 선지원한 후 금융재산이 확인될 경우 환수에 어려움이 있음.
 - 실질적 금융재산의 완화가 필요함.

□ 광주 광산구

- 대부분의 타법률에 의한 지원은 절차상의 문제 등으로 긴급복지지원제도보다 신속성이 떨어져 현장에선 적절히 적용되기 어려움.

□ 충남 서천군 (1)

- 위기상황의 가구에 긴급지원을 하고 타법률에서 지원받을 경우, 긴급을 중단하는 것은 당연하고, 이 원칙이 현장에서 적용받고 있음.

- 예를 들어 질병부상으로 긴급구호를 요청했을 경우 긴급생계와 긴급의료를 지원하면서 동시에 기초생계, 기초의료 등을 신청보호하면 긴급이 중단되는 경우는 수순임.
- 대부분 취약한 긴급구호 대상은 제도권 이외 기타 서비스, 지역 내 자원 등을 활용해 물품 및 유류비 등 민간 부분의 지원도 연결하고 있음.

□ 충남 서천군 (2)

- 적절히 적용되고 있음.

□ 전북 전주시 (1)

- 긴급지원제도는 타법률 지원 우선의 원칙을 적용하고 있으나, 실질적으로 위기상황에 처했을 때 맞춤형 기초생활보장제도 신청 후 결과가 나와 생계지원을 받기까지는 3개월의 시간이 소요됨.
- 이에 따라, 대부분 긴급위기상황에 처한 후에 맞춤형 기초생활보장제도를 병행 신청하여 생계급여 지원 시에 긴급지원을 받은 금액은 상계 처리하고 지급하게 되는 경우가 많음.
- 긴급지원은 위기상황에 처한 경우가 갑작스럽게 발생하므로 타법률 지원 우선의 원칙이라는 부분은 무의미하다는 생각이 듦.
 - 긴급지원은 위기가구를 선지원하고 후 조사하는 원칙이어서 긴급지원제도가 우선시되어야 일선 현장에서 빠른 조치를 취하고 사후 관리 및 타지원제도 연계를 통해 대상자가 위기상황에서 벗어날 수 있도록 할 수 있음.

□ 전북 전주시 (2)

- 적절히 적용되고 있음.

□ 전북 군산시

- 긴급복지는 신속성을 원칙으로 하고 기준이 완화되어 있어 타법률 지원 우선의 원칙이 있지만, 현실적으로 긴급복지가 우선 적용되고 있는 것이 현실임.
 - 신청과 지원의 신속성으로 수급권자들이 타법률 지원 우선 적용을 현실적으로 이용을 많이 하고 있지 않음.
 - 예를 들어, 건강보험공단의 재난적 의료비*를 먼저 적용하려고 하지만 긴급복지지원(필요) 대상자 대부분은 본인부담금을 납부할 능력이 없어, 긴급복지 의료 지원이 적합할 때가 많아, 타법률의 지원기준 등은 수정될 필요가 있음.

□ 전북 장수군

- 긴급복지지원제도 안내 시 타법률 지원 우선 원칙에 의거 재난적 의료비 지원을 안내하고 있음.
- 하지만 긴급지원 신청 시 대상자가 재난적 의료비 지원을 신청하였는지 확인할 수 없으며, 담당공무원 상담 시 시급한 경우가 많아 긴급복지 지원을 먼저 신청할 수밖에 없는 상황임.

□ 전북 임실군

- 타법률 지원 우선 적용 원칙이 대체로 현장에서 잘 적용되고 있음.
- 특히 긴급지원 생계비 같은 경우에는 상담 시 기존에 지원받고 있

는 내역이 있다면 지원 종료 후 한 달 뒤에 신청하도록 안내하여, 대상자들이 최대한 지원을 받아 위기사유가 해소될 수 있도록 현장에서 적용하고 있음.

- 그러나 의료비 같은 경우에는 중복지원을 방지하고자 사보험, 실비보험 등 의료비를 지원받는 경우 긴급지원 의료비 지원이 어렵다고 안내하고 있으나, 실제로 사보험으로는 의료비 부담이 해소되지 못해 의료비를 지원받고 싶다고 상담하는 사례가 많음.

- 사보험의 경우 사후에나 의료비를 받을 수 있어 당장 의료비를 지급할 수 없는 경우임.

- 의료비 부담이 클 때 긴급지원 의료비보다는 더 큰 금액을 보장받는 건강보험공단의 재난적 의료비로 연계하는 때도 있으나, 이마저도 조건이 안 되면 받지 못하기도 함.

- 따라서 생계비 같은 경우는 대체로 현장에서 잘 적용되고 있으나, 부담이 가중되는 의료비는 중복보장범위를 어디까지 적용해야 할지 기준선이 필요하다고 생각함.

□ 경북 안동시

- 적절히 적용되고 있다고 생각함.

- 현재 사회복지제도에서 긴급복지지원제도 이외에 여러 가지 서비스가 있으며, 대상자에게 정확하고 장기적인 서비스를 신청하게 하고 지원되는 것이 우선임.

- 따라서 대상자에게 장기적으로 드릴 수 있는 서비스가 있다면 타 법률에 따른 보다 나은 서비스를 제공하는 것이 좋다고 생각함.

□ 경북 울진군

- 타법률 지원 우선의 원칙을 적절히 적용하고 있음.
 - 국민기초생활수급자의 경우 수급혜택을 먼저 받고 있으므로 중복지원이 되지 않음.
 - 또한 의료비의 경우에도 보건소에서 지원되고 있는 암환자 진료비가 우선 적용되어 부족한 부분이 있다면 지원하고 있음.
- 그 외 타법에 의한 지원의 경우 많은 사례가 없으며, 대부분의 사례는 국민기초생활수급과 암환자 진료비 정도가 타법 우선 적용에 실패가 되고 있음.
 - 타법에 의한 사례가 많지 않은 이유는 생각보다 많은 사람들이 적용받을 수 있는 복지제도가 없기 때문임.
 - 물론 정책 현장에서는 많은 지원을 내놓고 있다고 생각하지만 보편적인 지원은 많지 않으며 복지대상자이 체감하는 복지 만족도가 낮은 이유와 일맥상통한다고 생각함.

□ 경남 산청군

- 타법률 지원 우선의 원칙에 의거 적절히 적용하고 있음.

□ 경남 의령군

- 타법률 지원 우선 원칙이 현장에서 잘 지켜지고 있음.
 - 타법에 긴급지원과 동일한 내용의 구호·보호 지원을 받고 있는 경우 긴급복지지원을 제외함.
 - 행복e모음에 대부분 정보입력이 되어 있고 상담과정에서도 드러나므로 다른 법률에 의한 지원결정이 완료되기 전까지 긴급

지원을 우선적으로 처리함.

- 국민기초생활보장, 의료급여, 시설보호 등 현장에서 연계를 긴급 지원 신청 후 처리함.

□ 강원 홍천군

- 현장조사도 실시하지만 타법률에서 긴급지원과 동일 내용의 지원을 받고 있는지 파악하기에는 한계가 있음.
 - 긴급지원은 위기상황에 처한 자를 신속하게 지원하는 것을 목적으로 선지원한 후 소득, 재산 등을 조사함.
 - 이때 신청 당시 신청인의 구두 진술, 제출 서류, 행복e음에 조회되는 상담내역 등에 의존하여 파악하게 됨.
- 2021 긴급복지지원사업 안내 p.3을 보면 '타법률 지원 우선'을 원칙으로 하면서도 다른 법률에 의한 지원 결정이 완료되기 전까지는 우선 긴급지원 가능하다는 이율배반적인 조건이 사업담당자들에게 혼란을 주는 상황임.
- 그리고 타지원을 받고 있는지 현재 행복e음 시스템상에서 필터링 하는 것에도 한계가 있음.
 - 더 완벽한 필터링이 될 수 있도록 소프트웨어 개선이 필요함.

□ 제주 제주시

- 타법률을 우선 적용하는 원칙은 현장에서 적절히 적용되고 있음.
 - 다만, 선 긴급지원 후에 소득 및 재산 조사를 통해 부적격자인 경우 지원금을 환수해야 하는데 이 절차가 너무 까다롭고, 많은 시간이 소요되어 담당자에게 큰 부담이 되고 있음.

- 부적격자에 대한 환수를 하는 절차를 단순화하거나 지방자치단체에 복지예산(각종 보조금, 생계비 등 각종 지원) 환수 전담부서를 만들어야 할 것으로 생각함.

□ 세종특별자치시 (1)

- 타법률을 우선 적용하고 싶으나 긴급지원제도는 시급을 다투기 때문에 현실적으로 매우 어려움.
- 타법률에 우선 적용될 수 있는지 검토하고 인계하면서 발생하는 민원, 그리고 읍·면·동에 긴급복지지원제도 전담공무원이 아닌 다른 업무를 하면서 긴급복지지원제도도 신청을 받고 있어 이를 면밀히 변별하기는 쉽지 않음.
- 또한 관할부서에 방문하기보다 읍·면·동 주민센터 방문이 용이하고, 대상자가 타법률 지원 우선의 원칙을 설명해도 이해하기 어려워하는 경우가 있어 적용하기가 더욱 쉽지 않은 상황임.
- 제도 개선은 긴급복지전담공무원, 긴급복지팀 신설 등 여러 가지 방법이 떠오르나 일단 일장이 있어 전문가들의 충분한 검토가 필요하다고 생각함.

□ 세종특별자치시 (2)

- 타법률 지원 우선의 원칙은 중복지원을 줄이고 복지제도를 잘 아는 분들이 법을 악용하지 않도록 하는 원칙으로, 긴급지원제도가 유지되는 한 꼭 필요한 원칙임.

□ 아동복지전문기관

- 잘 적용되는 것으로 보이며, 당연히 중복지원을 제외하고 있음.
- 특히 올해는 코로나19로 인해 어려움을 겪는 가구들이 늘어나면서 복지 사각지대가 발생하지 않도록 긴급복지지원제도의 기준이 완화된 지역들이 많아 보임.
 - 그러다 보니 긴급고용안정지원금, 소상공인비타민목자금, 기초생계급여 등 다른 법률에 의해 지원받는 경우에는 긴급복지지원에서는 제외하고 있음.

3. 긴급복지지원 전담인력

▣ (질문) 긴급복지지원 전담인력의 업무부담은 어떠십니까?

- 업무가 과중하다면 어떤 방법이 있을까요?
- 긴급복지지원 전담인력에게 어떤 인센티브를 드릴 수 있을까요?

□ 서울 광진구

- 긴급복지 전담인력의 과중보다는 업무체계를 지원업무와 발굴업무로 구분해서 수행하는 것이 더 효율적임.
- 긴급복지 전담인력의 힐링프로그램 운영이 필요함.
 - 긴급복지대상자의 주 대상자는 출소자 및 실직 등 위기상황에 접한 대상자들로, 담당자들의 소진예방과 회복 프로그램의 정기적인 운영이 필요함.
- 타 지자체의 발굴사례에 대한 공유가 필요함.
 - 긴급복지대상자 발굴 우수사례 교육 및 경진대회 개최도 방안이 될 수 있음.

□ 서울 사회복지관

- 긴급복지지원 전담인력의 업무부담은 다른 업무를 담당하고 있는 공무원들과 다르게 실질적으로 도움이 필요한 이용자들을 직접적으로 대면하는 역할을 하기에 부담이 있을 수밖에 없는 업무라고 생각함.
- 직접적인 상담을 통해 필요서비스에 대한 적절한 내용을 파악하고 필요시기에 맞게 응대할 필요가 있는 업무임으로 이에 맞는 역량을 갖춘 인력이 필요하다고 생각함.
- 관련 인센티브로는, 업무 수행 후 인사 관련 인센티브를 주는 방식을 고민할 수 있음.

□ 경기 고양시

- 근무지의 여건에 따라 편차가 큼.
 - 다만 사회복지사업이 다양해지면서 동 행정복지센터에서 운영하는 복지사업의 종류가 많은 것과, 코로나-19로 인한 실직자 및 자영업 소득감소자 급증 등 상황적 요인으로 인해 긴급지원업무가 급증하는 시기가 자주 있음.
- 긴급복지지원 전담인력 인센티브는 필요하다고 생각하지 않음.

□ 경기 광명시

- 신속지원의 업무 특성과 업무량의 과부하 등으로 담당자가 자주 바뀌고 있으며 전담인력의 부족 때문에 휴가, 대직 등 애로사항이 있음.
- 긴급지원 전담인력의 인센티브도 좋지만 인력 자체를 확충하여

배치한다면 업무 과중 문제는 다소 해소될 것으로 생각함.

□ 경기 노인복지관

- 사회적 제도가 미치는 영향과 그 제도를 수행하는 전담인력의 영향력은 비례한다고 생각함.
- 긴급복지지원제도가 국민들에게 더 알려지고 지원 규모가 커지는 만큼 긴급복지지원 전담인력의 업무도 과중되어 가고 있음.
 - 물론 긴급복지지원에 따른 적극 행정을 위한 면책 규정과 유연한 적정성 판단기준을 지침에 명시하여, 유연하고 탄력적인 자체적인 행정이 가능해졌고, 더불어 환수 압력이나 감사에 대한 부담이 실질적으로 완화되는 결과를 가져와 좀 더 적극적으로 전담인력들이 위기가구에 대응할 수 있도록 하는 여지를 확장했다고 생각함.
 - 하지만 앞서 언급한 바와 같이, 긴급복지지원은 다른 지속 급여들과는 달리 일련의 관련 업무를 동시에 처리해야 하는 경우가 많아 단기간 내에 업무 과중으로 인한 소진이 발생하기 쉬움.
 - 특히 전화상담 및 현장조사, 타지원 연계 등 다양하고 복잡한 과정과 업무가 긴급복지지원 전담인력 1명에게 부과되는 실정임. 이로 업무부담은 더 늘어날 수밖에 없는 실정임.
- 최근에는 코로나19로 인한 긴급복지지원의 신청 건수가 급격히 증가하면서 과도한 민원과 안전 문제도 긴급복지지원 전담인력의 업무부담에 영향을 미친 것으로 생각함.
- 긴급복지지원제도는 클라이언트 상담의 경험과 노하우, 다른 복

지제도에 대한 정보 등 복지적 전문성이 필요한 업무 영역 중 하나라고 할 수 있으나 대체로 1년 안팎으로 담당자가 교체되면서 업무 노하우가 쌓이기도 전에 새로운 인력으로 대체되는 경우가 빈번함.

- 이로 인해 긴급복지지원제도 전담인력의 효율적, 효과적인 업무 수행에 어려움이 있다고 생각함.
- 어느 직렬보다 복지적 전문성이 필요한 긴급복지지원 전담인력의 전문성을 강화하는 장치를 두고, 전담인력에 대한 유인 장치를 마련할 필요가 있다고 생각함.

○ 지자체 평가에서 긴급복지지원 전담인력에 대한 주기적인 교육을 실시하고 타업무 겸직을 금지하여 해당 업무만 집중할 수 있도록 지자체에 인센티브를 부여하는 방안이 고려될 수 있음.

- 또한 긴급복지지원 전담인력에게 위험수당 지급 및 승진 가점을 부여하는 등의 인센티브를 부여하는 것이 업무부담을 경감시켜줄 수 있다고 생각함.

□ 인천 부평구

○ 긴급복지는 3일 이내에 책정해야 하기에 정확한 책정이 어렵고, 부정수급을 한 분들에게 환수받기도 상당히 어려움.

- 신청자도 많아 업무 강도가 높음.
- 긴급복지를 신청하는 분들은 절박한 상황이나, 신청하면 당연히 받는다고 생각하는 분들이 많은데, 부적합하게 책정하면 강한 민원이 발생함.

○ 긴급복지를 담당하는 인력에게 승진 가점, 성과급여 인센티브 같

은 것보다 업무를 1년만 하고 발령내주는 것이 가장 큰 인센티브라고 생각함.

□ 대전 동구

- 현재 긴급지원 전담인력이 별도로 운영되는 지자체는 많지 않고, 타업무와 병행하여 사무분장의 일부로 업무를 추진하고 있음.
- 긴급지원업무에 별도의 인센티브를 주는 것은 바람직하지 않음.

□ 광주 광산구

- '사통망'에 현장조사 내역 등록까지 동 복지담당이 할 수 있도록 권한을 부여하여 업무 과중을 분산시키는 방안이 있음.

□ 충남 서천군 (1)

- 우리 지역은 주민 5만 명으로 대부분 안정된 농어촌 지역으로 긴급복지업무는 과중하지 않은 업무임.
- 읍면에서 신청하고 대상자 결정은 지자체에서 하기 때문에, 업무 부담감은 호소하지 않으며, 일선 읍면에서도 긴급복지는 많은 시간을 소요하지 않음.

□ 충남 서천군 (2)

- 긴급복지지원 전담인력을 두도록 되어 있으나 지자체 실정상 긴급복지지원 업무만 전담하도록 업무 분담하지 않고 있음.
 - 이같이 타업무까지 병행하여 처리하다 보니 72시간 내 신속지원 규정을 지키기 어려움.

- 긴급지원 업무만 전담하여 처리할 수 있도록 법제도를 마련하고 이를 제도화한 지자체에 인센티브를 주거나, 반대로 미이행 지자체에 감점 요소를 주는 등 긴급지원 담당자가 해당 업무만 할 수 있도록 업무 환경을 개선해 줄 필요가 있음.

□ 충남 사회복지협의회

- 수요자 중심의 제도로 인정받고, 전담인력의 업무 과중을 논하기 위해서는 업무내용을 분석해야 함.
 - 지역별 전담인력의 업무 규모는 격차가 있어 전국 평균을 기준으로 업무 과중 또는 인센티브를 논하기 어려움.

□ 전북 전주시 (1)

- 업무부담의 해결방안으로는 인력보강이 필요함.
 - 인력보강은 긴급지원 예산액에 따라 적정 인력을 배치하는 것이 타당함.
 - 다만, 시·군·구마다 상황이 다를 수 있어, 이를 긴급지원제도 지침에 명시하면 지자체 인사부서에서 반영 후 인력배치와 적정업무를 배정하면 됨.
- 긴급복지지원 전담인력에 대한 인센티브에 대해서는, 기피업무 및 업무 과중 직원에 대한 근무성적평정 가산점 부여, 인사이동 시 희망 근무지 우선 배치, 해외연수, 포상휴가 등의 적용이 가능하다고 생각함.
 - 보통 업무부담이 큰 부서 직원들에게 인센티브로 워크숍, 힐링 캠프 등을 많이 제공하나, 시간을 내어 참여하는 워크숍 등은

실질적인 스트레스 해소되지 않고 오히려 업무 가중만 됨.

- 일부 민간기업 등에서는 인센티브로 성과급 같은 경제적 보상을 한다고 하지만 공무원은 개인별 성과급(전북 전주시)이 아니므로 현실적으로 불가능함.

□ 전북 전주시 (2)

- 전북 전주시의 현황을 수치로 살펴보면, 1일 평균 상담 건수는 20여 건에, 1일 평균 지원 건수는 2~5건, 상담 도중 폭언이나 협박 등 스트레스 심하여 교육 힐링 등 기회 제공이 필요함.

□ 전북 군산시

- 코로나19로 인한 실직자가 늘고, 아동학대 등 위기가구가 증가하고 있어, 신속한 지원을 요구할 때가 많고 수요 증가에 따른 업무 처리량이 늘어 혼자서 감당하기 어려움.
- 오히려 인센티브제도보다 업무를 안정적으로 수행할 수 있도록 인력 지원(생계, 의료, 기타 담당자 등)이 필요하고, 긴급복지 서비스별 인력을 별도로 배정해주면 좋겠음.
 - 일이 너무 벅차면 인력 유출이 많고 기피 업무로 전락함.

□ 전북 장수군

- 읍면동의 경우 긴급복지 업무는 일부분이며, 국민기초·노인·아동·사례관리 등 다양한 복지업무를 병행하기 때문에 긴급복지 업무만 집중적으로 전담할 수는 없음.
- 체계적으로 대상자를 발굴하여 지원하기에는 한계가 있음.

□ 전북 임실군

- 긴급지원 전담인력의 경우, 큰 지자체의 경우 긴급지원 전담인력이 있거나, 2명이 업무를 분담하는 경우도 있으나, 군 단위의 작은 지자체의 경우 다른 업무와 긴급지원을 같이 겸임하고 있어 긴급지원 업무가 과중함.
- 법적으로 긴급지원 전담인력이 필요하다고 명시되어 있다고 해도 지자체의 인력에 따라 배치되고 있는 실정이라, 현재로서는 특별한 방법은 없다고 봄.
- 긴급지원 담당자를 대상으로 심화(마음수련, 힐링) 교육을 시행하고 있는데, 이런 교육이 조금 더 실시되면 좋겠음.

□ 경북 안동시

- 업무가 과중하다면 팀을 만들어 긴급복지를 전담한다면 업무에 대하여 의견을 나눌 수 있고 부담을 덜 수 있을 것으로 기대함.
 - 한두 사람이 많은 사례들을 모두 살펴보고 긴급복지대상자를 선정하고 판단하기가 어려움.

□ 경북 울진군

- 인구가 적은 군지역의 경우, 업무의 부담이 크지 않다고 생각함.
- 그러나 긴급지원에 집중하기 어려운 근무환경이라면 어려움이 있을 것이며, 실제로 가끔 업무분장을 하게 될 때 긴급지원과 기타 업무를 추가로 하는 경우가 있음.
 - 이렇게 긴급지원과 다른 업무가 같이 분장되어 있으면 긴급지원 업무에 집중하지 못하고 긴급 대응이 되기 어려움.

- 이런 경우를 예방하기 위하여 긴급지원 담당자는 지역 인구수 별로 다른 업무를 담당하지 않고 긴급지원만 전담하도록 전담 인력의 인원을 특정하고, 이를 명문화해야 함.

○ 지방공무원 복무규정과 관련 예규에 따르면 장기간의 휴식을 독려(10일 이상의 연가 사용 또한 독려하는 취지)하고 있지만 현실적으로 다른 업무도 마찬가지로 긴급 대응을 하는 업무는 장기간의 휴식이 어려운 상황임.

- 전담인력의 경우 장기간 연가를 활용한 휴가를 가지 못하는 애로사항이 있음.
- 하루 또는 이틀 정도는 동료 직원이 긴급 방문을 하고 현황 파악을 대신해줄 수 있지만 장기간 이어진다면 동료에게 부담이 커져 긴급 대응이 어려운 부분이 있음.
- 따라서 인센티브를 제공한다면 근무 기간을 특정하고 순환근무를 하게 하거나 정기적인 휴식을 부여하는 방법이 되어야 할 것임.
- 다만, 시·군·구에서는 힘들지 않은 일이 없으며 비슷한 고충이 모두 있어 현실적으로 어려움.

□ 경남 의령군

- 군 단위 지자체에서는 전담인력의 업무가 가중하다고 보이지 않음.
 - 대부분 본청 희망복지지원 담당부서에서 타 복지업무와 겸하여 업무를 할 정도이며, 신청유형 중에 교정시설을 출소하여 생계가 곤란한 경우는 거의 전부 다 신청하는 상황임.

○

- 기초수급자가 본인부담금으로 장기간 입원하여 의료비를 지원하는 경우가 대다수임.

□ 경남 산청군

- 코로나 이후 긴급복지사업비가 크게 증가하여 업무부담이 매우 증가하였으나 전담인력을 추가하거나 업무부담을 줄일 수 있는 실정이 아니었음.
 - 다른 복지업무도 증가하고 있는데 긴급복지 업무만 부담을 완화 달라고 말하지 못하는 상황임.
- 업무부담 완화 관련 보건복지부에서 공문이 내려와도 지자체에서는 시행되지 않기 때문에, 긴급복지업무 담당자의 인력을 보강하라는 공문과 추가인력 배치 결과를 보고받는 체계가 필요함.
- 업무부담 완화를 위해서는, 지자체가 긴급지원 담당 직원의 업무 완화를 위해 어떤 노력을 했는지를 기초생활보장 분야의 평가결과에 반영해 연말 지자체 평가결과에 큰 영향을 미치도록 해야 함.
- 긴급복지 전담인력에 대한 인센티브로는, 수당지급(복지수당 외 긴급복지업무 수당 월 5만 원 이상을 업무 담당 시까지 지원), 상품권 지급(여행바우처 카드 등 담당자 본인 및 가족이 누릴 수 있는 복지혜택 등), 특별휴가 등을 고려할 수 있음.
 - 출장여비, 초과근무수당 지원 등은 비현실적인 대안임.
- 인사 가산점 부여 등의 인센티브는 보건복지부에서 공문이 내려와도 지자체에서는 절대 시행하지 않음.

□ 강원 홍천군

- 긴급지원은 신청접수-현장조사-지급-사후조사-심의-환수 및 사후연계의 전 과정을 긴급지원 담당자가 다 처리하고 있음.
 - 기초생계급여 과정과 비교하면, 신청접수 같은 직접 민원은 읍면에서, 현장조사, 사후조사, 심의는 군청 통합조사팀에서, 책정과 지급은 군청 생계급여 담당자가 하도록 역할분담이 되어 있지만 긴급지원 담당자는 이 모든 것을 다 처리함.
- 코로나19 한시적 완화조건과 지속적인 홍보로 문의 및 신청 건수가 증가함에 따라 긴급지원 업무량은 증가하였지만 인력충원은 되지 않고 있음.
 - 보건복지부 공문으로 긴급지원 담당자에게 타업무 분장 금지가 내려오기는 하지만 강제성이 없고 현실적으로 지켜지지 않고 있음.
 - 긴급지원은 신속성을 매우 요하는 업무라, 담당자가 본연의 업무에 충실하여 신속하게 진행할 수 있도록 타업무 분장 금지를 강력히 요청함.
- 또한 긴급지원 담당자에 대한 포상 등을 통해 사기진작 및 업무추진에 적극적으로 임할 수 있는 인센티브 제공이 필요한 상황임.

□ 제주 제주시

- 지방자치단체에 긴급구호 업무는 팀원 1인이 전담하는 경우가 많음.
- 코로나19 재난지원금을 전 국민 대상으로 지급함으로써 국민 정서에 저소득계층에 대해 지원하는 것을 우선 신청해 보려는 시도가 증가하고 있음.

- 읍면·동에서는 지역사회보장협의체 등 각종 복지위원과 활동가를 모집하여 저소득계층 발굴로 항시 끌려다니는 상태가 되고 있음.
 - 업무 과다로 1년 6개월 이상 근무를 하지 않으려 함.
- 인센티브를 준다면, 2년 이상 근무자에 한해 해외연수가 가장 바람직하다고 생각되며, 이것이 어렵다면 특별휴가 또는 여행비용을 제공을 요구하고 있음.

□ 세종특별자치시 (1)

- 지자체마다 상황이 다름.
 - 우리 시의 경우 업무가 과중하다고 생각은 하지만, 긴급복지지원 전담인력뿐만 아니라 전반적으로 업무부담이 과중함.
 - 우리 시의 경우 시에서 광역, 기초 업무를 다하고 있기 때문에 먼저 행정구의 신설이 필요하다고 생각함.
- 인센티브와 관련해서는, 앞에서 말한 부분과 동일하게 많은 부분에서 업무의 과중을 호소하고 있어 우리 시에선 적합하지 않다고 생각함.
 - 그럼에도 인센티브를 줘야 한다면 긴급복지 관련 선진견학의 연수 기회 등 인사와 관련 없는 인센티브가 적절하겠음.

□ 세종특별자치시 (2)

- 대부분의 읍면·동 긴급지원 담당자는 긴급지원 업무뿐만 아니라 다른 업무도 하면서 긴급지원업무도 같이 하고 있는 것으로 알고 있음.

- 긴급지원 상담이 의뢰되어 오면 다른 업무는 즉시 중단하고 긴급지원 상담, 현장 확인 등의 긴급지원 업무를 진행해야 하므로 다른 업무는 거의 할 수가 없는 상황임.

- 이런 상황이므로 인구수에 비례하여 긴급지원이 자주 들어오는 지역에는 긴급지원 전담인력이 필요하다고 생각함.
- 긴급지원을 담당하는 인력에게는 수당 또는 승진 점수 등 인센티브를 주는 것이 필요하다고 생각함.

□ 아동복지전문기관

- 업무는 그렇게 과중해 보이지 않으나 고위험 사례를 다루는 부담감은 있는 것 같음.
 - 특히 구청 단위는 고위험 10~12사례가 적정해 보임.
- 읍·면·동으로 갈수록 사례 수도 많지만 중저 위험 사례이므로 지역별 편차는 아주 큰 것으로 보임.
- 더 강력한 인센티브로는 힐링프로그램, 수당 상향 조정, 복지포인트 인상 등을 요구하고 있는 것으로 알고 있음.

4. 긴급복지지원의 타지원 연계

■ (질문) 필요하거나 지원이 종료된 이후 다른 제도, 민간기관 및 단체 등과 연계할 것을 긴급복지지원 내용으로 삼고 있습니다. 현장에서 이 지원이 적절히 적용되고 있다고 생각하십니까? 그렇지 않다면 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까?

□ 서울 광진구

- 출소자의 경우 대부분 긴급복지 신청과 동시에 기초수급 신청을 하고 있어 타 제도 연계가 잘 되고 있고, 긴급의료비의 경우 추가 지원이 필요한 경우 자체 이웃돕기 성금도 민간자원을 연계하고 있음.
- 또한 긴급지원 대상자는 기존 대상자 외 신규 대상자가 많아 추가 지원을 통해 정기후원자 연계 등이 이루어지고 있음.

□ 서울 사회복지관

- 위기긴급 이용자가 위급상황을 벗어난 이후 자립할 수 있도록 사후관리도 중요한 역할인데, 이는 지역사회복지관에서 지원이 가능함.
- 따라서 필요지원이 종료된 이후, 민·관기관 등에 사후관리 및 지역사회 정착이 가능하도록 연계될 필요가 있고, 실제 그렇게 진행 중인 것으로 생각함.

□ 경기 고양시

- 긴급지원이 종료된 이후에도 지원이 필요할 경우 경기도 긴급지

원, 공동모금회 긴급지원, 적십자 희망풍차, 동지역사회보장협의체 후원연계 등 다양한 지원책이 있어 필요시 연계함.

- 제도는 마련되어 있으나 잦은 담당자 교체로 업무가 익숙하지 않아 도움이 필요한 시민에게 필요한 도움이 누락될 수 있어 담당자에게 충분한 교육기회가 제공되어야 함.

□ 전북 전주시 (1)

- 현재 긴급지원이 이루어지고, 기본적으로 기초생활 유지가 어려운 경우에는 맞춤형 생계, 주거, 의료지원으로 연계하고 있음.
- 사례관리자가 지속적으로 필요한 대상자의 경우에는 구청 통합사례관리사와 동 주민센터 맞춤형복지팀(전북 전주시 동네복지팀)으로 연계하여 필요한 자원연계를 하려고 최선을 다하고 있음.
- 그러나 인력이 충분치 않고 업무 과중 상태에 있는 긴급지원담당자가 긴급지원 집행만 하기에 시간도 여의치 않아 실질적인 대상자 사후관리는 이루어지지 않고 있으며, 사후관리까지 할 수 있는 인적 지원이 필요한 상황임.
- 우리 시의 경우 긴급지원제도의 기준에 맞지 않아 지원이 안 되는 사유가 발생할 때는 '전북 전주시복지재단' 출연기관이 있어 재단의 'SOS' 긴급지원 신청으로 안내하여 지원되는 경우도 있음.
 - (전북 전주시복지재단 긴급지원) 코로나 위기상황에 한시적으로 중위소득 100% 이하, 건강보험료 기준 저소득가구-기존 중위소득 80%, 생계비 2인 가구 50만 원 이내, 의료비 150만 원 이내, 주거비 150만 원 이내 등.

□ 경기 광명시

- 긴급지원이 종료되고 어려움이 지속되면 경기도형 긴급복지 혹은 지자체 사업을 통한 연계가 이루어지고 있음.
- 또한 긴급지원 수급자에게 후원 물품 등 민간자원 연계 등 지속적인 모니터링이 될 수 있도록 노력하고 있음.
- 다만, 긴급복지지원 담당자가 업무 과중으로 긴급복지지원 종료 이후 다른 제도나 민간기관 등에 연계하는 것에 어려움이 있음.
- 긴급복지지원의 업무 과정(대상자 발굴 → 긴급지원 실시 → 사후조사 → 사후관리)을 모두 수행할 수 있는 적절한 담당자(상시 출장, 서비스 연계 가능 등)를 긴급지원 전담인력으로 지정하는 것이 필요하다고 생각함.

□ 경기 노인복지관

- 긴급복지지원 종료 후 민간기관에 연계하는 경우가 있으나 실제 서비스 연계에 대한 모니터링이 진행되는지에 대해선 파악이 어려워, 필수적으로 이러한 사후관리가 진행될 수 있도록 제도를 보완해야 함.

□ 인천 부평구

- 긴급복지를 신청하면 보통 다른 복지서비스(기초수급, 한부모 등)를 신청 안내하고, 가정방문 후 사례관리 필요시 이를 실시함.
 - 3개월 정도 긴급복지와 사례관리를 하며, 생활이 안정되고 수급이 책정되면 사례관리를 종결함.
- 사례관리 자체가 다양한 민간자원을 연계하는 것이기에 자연스럽게

게 긴급복지에 적합하거나, 혹시 부적합하여도 민간자원을 활용하여 서비스를 받을 수 있음.

□ 인천 자활센터

- 근로능력이 있는 수급자나 취약계층은 일자리 연계를 통해 매월 최소한의 정기적인 급여 제공이 적절하다고 봄.
 - 다만 근로의지가 없는데 일자리를 연계하는 것은 무의미하며, 이때 최소한의 생활을 할 수 있게 월급이 나오는 일자리를 연계하는 것이 필요하다고 생각함.

□ 대전 동구

- 지원 종료 후 사후관리의 필요성은 인정하거나 실질적으로 연계되지 않고 있으며, 간혹 후원물품을 연계하여 지원하고 있는 실정임.

□ 광주 광산구

- 국민기초생활보장 등 공적부조로 지원받을 수 있는지 최대한 검토하고 있음.
- 다만 민간기관이나 단체와의 연계 측면은, 적합한 복지자원발굴의 어려움이 있어 활발히 이루어지지 않는음.

□ 충남 서천군

- 우리 군의 경우 각 읍면에서 후원회가 조성되고 지역사회보장협의체가 원만히 운영되고 있어, 긴급을 요하거나 취약계층일 경우 민간기관에서 대상자를 현장방문하고 돕는 것에 대한 솔루션을 운영하고 있어 적절하게 연계되고 있음.

- 다만, 단순 긴급구호인 경우 예외일 수 있음.

사례: 가령, 지역 내 다문화가정이 화재가 발생, 전소되어 긴급복지지원(긴급생계급여) 이후 일시적으로 생활할 수 있도록 후원회에서 거주 주택을 마련해 줌. 후원회에서 화재위로금 50만 원을 지원하고, 지역 내 업체에서 조립식주택을 지원받아 주택 공사 중에 있고 그 와중에 밀반찬, 김장 등을 지원하여 아동이 정상적으로 학업을 할 수 있도록 돌봄센터와 상의하여 관심을 갖고 조치하는 등 지속적인 사후관리를 하고 지원하고 있음.

이 사례는 긴급복지지원보다 민간기관 및 단체에서 다양하게 지원받은 사례이고 위급할 경우 지역 내에서 관심을 갖고 후원을 받으면 다양한 부분에서 지원받는 경우가 있음.

□ 충남 사회복지협의회

- 제도의 내용이 주로 현금지원이므로, 사후 연계를 위해서는 지역사회회보장협의체에 사례를 연계하여 지역의 자원과 연계할 수 있음.

□ 전북 군산시

- 우리 시의 경우, 통합조사계, 통합관리계, 기초생활계와 충분히 소통하고 있고, 기초수급자 탈락(중지 포함)의 경우 긴급복지(생계지원) 연계가 잘 이뤄지고 있음.
- 긴급복지의 신속지원을 위해선 사회복지급여 신청 탈락·중지자가 사회보장시스템(행복e음)에서 긴급복지로 바로 연계되는 시스템이 구축될 필요성이 있음.

□ 전북 임실군

- 긴급지원 생계비의 경우 신청 사유의 대부분이 기초생계수급 탈락으로 인한 신청(지자체 조례에서 정한 위기사유)임.

- 긴급지원 생계비 지원기간 종료 후, 그 사이의 여러 가지 조건 변동을 고려하여, 기초생계 수급 신청을 제안내하여 지원 종료 후에도 위기사유를 극복할 수 있도록 노력하고 있고, 따라서 현장에서선 적절히 적용되고 있다고 생각함.

□ 전북 장수군

- 긴급복지지원이 종료 후 맞춤형 기초생활보장급여, 돌봄서비스, 이웃돕기 등 공공서비스 테두리 안에서의 지원만 가능함.
 - 민간기관 및 단체 등 지역자원이 없고 따라서 지자체는 연계하는 데 어려움이 있음.

□ 전북 전주시

- 현 긴급복지 전담인력은 긴급지원 업무만으로 과부하 상태이므로 민간기관이나 단체 등과 연계하여 사례관리와 지속적인 모니터링을 담당할 인력의 충원이 필요함.

□ 경북 안동시

- 필요한 지원이 종료된 이후에도 대상자에게 맞는 서비스, 예를 들면 기초생활수급자 지원(생계비 지원, 의료비 혜택, 주거비 지원 등)과 다른 민간서비스 연계 등 대상자에 대한 사후관리는 잘 되고 있음.

□ 경북 울진군

- 현재 코로나19에 따른 긴급지원 요건 확대로 많은 대상자들을 모두 연계할 수 있는 자원은 많지 않으며 대부분 사회복지공동모금

회에서 지원하는 긴급지원 연계 정도만 활용하고 있음.

- 특히 소규모 군지역에서는 민간기관 및 단체에 연계할 자원은 현실적으로 전무한 실정이며, 특별한 경우 가령, 복합적인 문제로 사례관리가 필요한 경우라면 특별히 연계를 하지만 그렇지 않은 경우 연계하기 어려움.

□ 경남 산청군

- 긴급복지 지원 신청 전 혹은 종료 후에 기초생활보장수급자, 차상위계층으로 연계되는 경우는 있지만, 민간기관 등 민간자원이 열악한 농촌지역의 경우 민간기관이나 단체 등에 연계한 경우는 거의 없음.
 - 물론 업무 담당자의 의지와 노력에 따라 달라지기도 함.
 - 단, 각 단체도 예산 범위 내에서 움직이기 때문에 지속성을 기대하기는 어려움.
- 이 제도는 갑작스러운 위기사유 발생으로 위기상황에 처한 가구에 대한 지원이기 때문에 그 위기가 회복되지 못하면 각종 사회보장급여를 안내하여 보장을 받도록 지원해 주면 됨.
 - 3개월 혹은 6개월 정도 지원으로 위기상황을 완화할 수 있다면 다시 일상으로 돌아갈 수 있다고 생각함.
 - 민간자원이 열악한 지역에서는 민간자원 지원 없이 3개월 혹은 6개월로 사업을 종료하고 있음.

□ 경남 의령군

- 긴급지원으로 생계, 의료, 주거, 복지시설 이용 및 기타 지원받고

민간기관·단체 연계지원도 있겠지만, 긴급지원제도가 특별히 금전, 현물, 부가지원 등 급여 중심이라 민간기관에 연계 업무는 거의 없음.

- 지원내용에 급격한 소득, 재산의 변화 및 가족해체, 단절 등 위기 사유 9개 항목에 상담, 심리, 사회, 복귀, 재취업 등 지원방법이 추가되어야 함.

- 예를 들어, 상담 쿠폰, 바우처 등을 들 수 있음.

□ 강원 홍천군

- 만성적 빈곤에 처한 경우, 우선 국민기초생활보장제도 등 기존 제도를 연계하고, 그것을 수급받을 수 없는 경우 민간단체와의 연계를 통해 지속적인 지원이 이루어질 수 있도록 함으로써 위기상황에서 벗어날 수 있도록 노력해야 한다고 봄.

- 이를 원활히 수행하려면 복지 지식이 풍부하고 복지업무 경력이 일정 기간 이상인 공무원을 지정하여야 한다고 생각함.

- 또한, 보건복지부 외 각 부처에서 지원하고 있는 제도와 민간자원을 일괄적으로 관리할 수 있는 시스템 구축이 필요함.

- 예를 들어, 보조금24 관리자 버전 개발 등임.

□ 제주 제주시

- 긴급지원대상자와 상담을 통해 필요한 욕구를 표출하도록 하고 가장 적절한 서비스를 지원하기 위해서는 긴급지원 기간 동안 지속적인 상담이 필요함.

- 타 기관 연계는 지원 중에 이루어지는 경우가 많음.

- 주로 종합사회복지관, 장애인종합복지관, 장애인고용촉진공단 등과 협력해 지원방안을 마련하기 위해 노력하고 있음
- 타 기관 지원을 절차를 통한다기보다 융합하여 업무를 추진하는 것으로 봐야 함.

○ 공공기관과 민간기관이 함께 업무를 추진할 때 가장 걸림돌이 되는 것은 ‘개인정보보호’로, 업무를 추진하면서도 불안한 마음을 갖게 됨.

- 공공기관 또는 민간기관에서 개인정보 제공 동의서를 동시에 징구할 수 있도록 지침개정을 통한 표본 “개인정보제공동의서” 서식을 지침에 넣어줄 필요가 있음.
- ‘개인정보제공동의서 I’ 공공기관용, ‘개인정보제공동의서 II’ 민간기관용, ‘개인정보제공동의서 III’ 공공 및 민간 통합용 제시가 필요함.

□ 세종특별자치시 (1)

- 현장에서는 민간기관 및 단체 등과 연계하기가 쉽지 않음.
 - 우리 시의 경우 복지 인프라가 구축하고 있는 단계로 타 지자체에 비해 상대적으로 열악함.
- 따라서 한정된 자원의 중복 방지와 적합한 대상에게 지원하기 위해서는 읍, 면, 동 담당자와 맞춤형복지팀의 협조가 필요하고 보건복지부에서 도입 예정인 차세대 행복e음 시스템에서 민간, 지자체의 자원 관리로 이러한 부분을 해소해야 함.
- 또한 제도의 도입에 따른 주기적인 교육을 통해서 이러한 부분의 적용이 빨리 될 수 있도록 개선이 필요함.

□ 세종특별자치시 (2)

- 긴급지원 종료 후 타 복지제도나 민간단체와의 연계 노력은 하고 있지만, 제도권에 들어오지 않거나 연계 가능한 기관, 단체가 없는 경우가 많음.
- 때문에, 긴급지원 종료 후 연계 자원을 모아놓은 사이트나 정보를 매년 긴급지원 담당자에게 전달하여 활용할 수 있도록 지원해야 함.

□ 아동복지전문기관

- 사례 종결 후 민간기관이나 단체의 연계로 지속 가능한 지원이 있다면 일상생활 유지에 도움이 될 것임.
- 대상자가 일상을 회복하고 지역사회 내에서 활동할 수 있도록 복지관, 지역사회 커뮤니티 활동이 반드시 연계되어야 함.

5. 지방자치단체 및 민간기관의 긴급복지지원

■ (질문) 중앙정부의 긴급복지지원제도 외에 저소득층을 위해 귀 자치단체에서 자체적으로 운영하는 저소득층 (긴급) 생계지원사업 (만약 있다면), 혹은 사회복지공동모금회 같은 민간의 저소득층 (긴급) 생계지원 기금의 역할 분담은 어떻습니까?

- 지자체의 재량을 확대하는 것에 대해서 어떻게 생각하십니까? 어떻게 제도를 개선해야 한다고 생각하십니까? 지자체 재량을 확대한다면 어느 정도 어떻게 해야 한다고 생각하십니까?

□ 서울 광진구

- 중앙정부의 긴급복지지원제도의 위기사유에는 해당하나, 소득, 재산 기준에 부합하지 않는 경우 서울특별시와 광진구 제도를 통해 확대 지원이 가능함.

◇서울형 긴급지원 : 소득-기준 중위소득 85%, 재산-257백만 원, 금융-1,000만 원 이하에 해당할 경우 생계의료주거 지원 가능

◇광진구 긴급지원 : 소득-기준 중위소득 120%, 재산-326백만 원, 금융-1,000만 원 이하에 해당할 경우 생계의료주거 지원 가능

- 중앙정부의 긴급복지지원제도의 동일한 기준에 대한 지자체 재량 확대는 반대하는 입장임.
 - 동일한 위기사유 및 소득, 재산에 대해 지원이 지자체별로 다르다면 국가지원에 대한 신뢰감만 저하시킬 뿐 새로운 민원이 다수 발생할 가능성이 있음.
- 광진구의 사례처럼 별도의 확대 지원에 대한 기준으로 대상자를 발굴하고 사각지대를 흡수하여 지원해야 긴급복지 본연의 목적에 부합함.

□ 경기 고양시

- 고양시는 고양시민기초생활지원제도를 운영하고 있음.
 - 지원액은 긴급복지지원제도의 절반가량이며, 긴급복지지원제도를 우선 안내하고 지원 종료 후 지속적인 도움이 필요할 경우 고양시민기초생활지원제도를 안내하고 있음.

- 지자체 재량 확대는 좀 더 현실적인 지원이라는 취지를 달성할 수도 있지만, 일단은 현 기준으로 운영하면서 필요시 지자체사업을 보완하는 것이 더 바람직할 것으로 생각함.

□ 경기 광명시

- 긴급지원대상이 아닐 경우, 경기도형 긴급복지 지원을 하고 이조차 어려울 경우 지자체의 후원기관 등을 통해 지원하고 있음.
 - 한편 긴급복지지원제도, 저소득층 생계지원사업(경기도형 긴급), 민간의 생계지원 기금(광명희망나기운동본부-광명형 공동모금회) 각 사업은 업무 담당이 별도로 있음.
- 지자체의 재량은 더 이상 확대하지 않아도 된다고 생각함.
 - 지자체의 재량으로 긴급복지지원 위기상황(조례로 정한 위기 사유)이 추가되어 있어 위기가구의 긴급복지제도 접근성은 좋아졌음.
 - 광명시의 경우, 경기도형 긴급복지지원제도와 민간의 생계지원 기금(희망나기운동본부)이 있어 중위소득 90%까지 지원을 확대하고 있기 때문에, 현금성 지원은 현재 제도나 사업으로 충분하다고 생각함.
- 만일 지자체의 재량을 확대한다면, 처리기준의 공정함이나 감사 등의 문제가 발생하는 부분에서 제도적 보완이 필요함.

□ 경기 노인복지관

- 이미 각 읍·면·동별 기금확보를 통한 자체적 사업을 하고 있기 때문에 지자체의 재량 확대가 큰 의미가 있는지 모르겠음.

- 다만, 자체 기금으로 생계지원사업 등을 운영하는 경우 지자체의 예산 규모에 따라 지원 가능 수준이 상이할 수 있어, 이는 고려해야 할 부분이라고 생각함.
- 공동모금회의 경우 저소득층 생계지원기금 관련 사업이 상시운영 되기보다 특정 대상 또는 특화 프로그램을 위한 사업기금이 차지하는 비율이 더 높다고 생각함.
 - 따라서 긴급사례가 발생할 경우 읍·면·동 행정복지센터를 통한 긴급지원을 신청하는 경우가 많으므로, 민·관 협동을 통한 복지 사각지대 대상자 발굴 및 연계에 대한 방안, 네트워크 마련 등의 역량강화가 필요하다고 생각함.

□ 인천 부평구

- 부평구는 지역 내에 위치한 대형교회 후원을 받아 별도로 생계비와 의료비 등 긴급복지와 유사한 사업을 실시하고 있음.
 - 연 1회 지원받을 수 있고 익년에 다시 지원받을 수 있는데, 긴급생계비와 중복으로 수급이 가능함.
- 긴급복지지원을 신청하는 분은 “지침의 대상” 이외에 다양한 사유로 신청하기 때문에 지자체의 재량은 확대되어야 함.
- 또한, 최대 6개월을 받을 수 있다는 내용이 있어 연장을 요청하는 대상자가 많은데 대상의 범위를 좁혀 악용할 수 없도록 해야 함.
- ‘3일 이내 지급’ 해야 하는 지침 때문에 부적합자에게도 잘못 지급되어 추후 이를 환수하는 데 어려움이 있음.
 - 환수받지 못한 경우, 그 지급금을 소멸시키거나 강한 환수 방법(압류, 벌금)을 구축해 환수가 가능하도록 해야 함.

- 이때 환수의 책임을 전적으로 담당자에게 전가하면 안 됨.

□ 인천 자활센터

- 사회복지공동모금회나 지자체의 복지사업을 통해 저소득층에게 생계지원을 중복으로 한다면 수급자의 근로의욕을 떨어뜨릴 수 있는 부정적 영향이 있다고 생각함.
 - ‘나라에서 다 해주네’라는 사고가 생길 수 있어, 생계지원이 아닌 다른 명목으로의 지원이 필요하다고 생각함.
 - 취약계층은 특히 건강(특히 치아)상 비급여 항목에서 큰 비용이 발생하니 그런 부분들에 대한 지원이 오히려 효과적일 것으로 보임.

□ 광주 광산구

- 지자체의 재량보다는, 중앙부처에서 정확한 기준을 제시해 주었으면 함.
 - 예를 들어, 경상남도 A시에서 지원받으셨던 분이 광주광역시 B구에는 적합하지 않아 긴급지원을 받지 못하는 경우, 발생할 민원에 대해서도 고려해 원만히 해결될 수 있는 기준 제시가 필요함.

□ 충남 서천군 (1)

- 우리 군은 자체적인 저소득층 긴급생계지원사업은 없으며, 사회복지공동모금회 민간 저소득층 생계지원기금은 읍면으로 금액을 배분하여 읍면에서 생계곤란가구 등에 대해 조사한 후 지원하는 방향으로 업무를 추진하고 있음.

- 지자체의 재량을 확대하는 것에 대해서는, 우리 군의 경우 초고령 사회로 대도시와 비교해 긴급을 요하는 위기가구에 대한 부담은 없으나, 지자체의 재량 확대는 필요함.
 - 위기가구 상황에 즉각적으로 반응하고 대응할 수 있는 체계가 필요하며, 그 밖의 제도 개선 세부사항에 대해서는 심도 있는 의견수렴이 필요하다고 생각함.

□ 충남 서천군 (2)

- 긴급복지지원제도로 지원이 어려운 대상자의 경우 사회복지공동모금회 같은 민간기관 생계지원 기금으로 연계하고 있어 민간자원이 긴급지원제도의 보완적 역할을 하고 있음.
 - 특히 의료지원의 경우 긴급복지지원에서는 간병비 지원이 안되지만 민간기금에서는 가능함.
- 이미 지자체의 재량을 어느 정도 허용해 주고 있어 확대는 필요하지 않다고 생각함.

□ 충남 사회복지협의회

- 지자체의 재량을 확대하되, 사후 이에 대한 자체적인 근거 등을 갖추도록 해야 하며, 이에 따른 투명성 등이 공개되도록 해야 함.
 - 복지사무에 대한 건강한 ‘감사제도’가 필요함.

□ 전북 전주시 (1)

- 전북 전주시의 경우 출연기관인 전북 전주시복지재단 ‘전주사랑’의 긴급지원제도가 있음.

◇전북 전주시복지재단 '전주사람' 긴급지원제도

- 긴급지원제도의 중위소득 75%보다 높은 중위소득 80%를 적용해 지원하며, 코로나 위기상황으로 현재는 중위소득 100%까지 지원 가능함.
- 긴급지원 내용은 생계비, 의료비, 주거비가 있으며, 생계비는 2인 가족 기준 50만 원 이내, 의료비의 경우 150만 원 이내, 주거비의 경우 150만 원 이내로 긴급지원제도의 사각지대에 있는 대상자를 검토하여 지원이 이루어짐.
- 주거비 지원의 경우에 임대보증금 지원도 일부 항목에 포함하여 공적 긴급지원의 한계를 극복하는 역할을 하기도 함.
- 공적 긴급복지지원제도의 기준에 부합하지 않은 경우 신청할 수 있으며(동 주민센터에서 재단으로 신청) 복지재단이 자체기준 및 심의를 통하여 지원이 이루어짐

○ 또한, 공동모금회의 긴급지원제도와 적십자사의 희망풍자 지원 사업도 연계하고 있으나, 지원절차가 까다롭고 예산 소진이 빨라 실질적인 긴급지원에 한계가 있음.

- 따라서 이러한 지원제도의 한계를 극복하기 위해서는 긴급복지의 사각지대 대상자를 위해 지자체의 재량권이 있는 기관이 존재할 필요성이 있음.

□ 전북 전주시 (2)

○ 지자체의 재량을 확대한다면 지역별 통일성을 확보하기는 어려울 것으로 생각됨.

□ 전북 군산시

○ 중한 질병과 부상 및 입원 시에만 지원받을 수 있는, 긴급복지(의료)지원과는 다른 지원으로, 군산시 저소득주민에게 생활안정자금을 지원하고 있음.

- 저소득주민 생활안정 지원에 관한 조례에 의거(최근 3개월 의료비 납부분 지원)하여 생계비, 의료비, 월세 체납 등의 사유에 1인당 최대 300천 원(연 1회)을 지원함.

- 입원 시 지원제도를 모르고 있는 대상자 및 긴급복지(의료)지원 후에도 의료비 부담이 있는 대상에게, 지자체 자체운영 제도 연계 및 사회복지공동모금회 등의 지원 연계가 적절한 부담을 통해 잘 이뤄지고 있음.

- 생계의 어려움을 판단하기 위해 재량은 필요하나, 객관적 판단을 위해 위기상황별 최소한의 매뉴얼은 필요함.

- 일례로, 실직이나 폐업 이후 취업하였으나 소득이 지원액 이하 이므로일시 지속 지원 등을 들 수 있음.

□ 전북 장수군

- 자체로 운영하는 저소득층 (긴급) 생계지원사업은 없음.

- 다만, 사회복지공동모금회와 연계하여 생계비, 의료비를 지원 하고 있음.

- 지자체의 재량을 확대하기보다, 긴급복지지원제도의 지원기준을 완화하고 지원금액을 확대해야 함.

□ 전북 임실군

- 중앙정부의 긴급지원제도와 민간단체의 긴급생계지원 기금과의 역할 분담은 적절하게 시행되고 있음.

- 역할 분담이 가장 적절하게 시행되는 부분은 의료비임.

- 공동모금회의 경우 중앙정부의 긴급지원보다 소득 및 의료지

원 대상자 지원 여부 기준이 완화되어 있어, 정부지원 대상에서 탈락한 가구에 공동모금회 긴급지원으로 연계되어 유연한 분담이 이뤄지고 있다고 생각함.

- 지자체의 재량을 확대하다 보면 해당 공무원의 판단에 따라 지원 여부가 결정된 경우가 많은데, 이런 경우 담당자의 역할이 너무 가중되고 주관적 판단이 개입될 수 있음.
- 따라서 법에서 명시된 긴급사유 이외의 상황에 유연하게 대처하는 방안을 모색해보고, 좀 더 많은 사례가 포함될 수 있는 방향으로 법 개정이 필요함.

□ 경북 안동시

- 앞으로도 지자체의 재량을 더 확대하여 지역의 환경에 맞는 서비스가 제공될 수 있도록 해야 함.
 - 복지업무의 특성상, 하나의 제도로 모든 클라이언트가 서비스를 받기에 한계가 있기 때문에, 다양한 지자체 사업을 통해 서비스가 제공되려면 재량 확대가 필요함.
- 다만, 지자체의 재량은 처음부터 대폭 확대할 것이 아니라, 긴급 복지사업 업무의 상위 보고 절차를 조금 더 간소화해 지자체 내에서도 다양한 사업을 진행할 수 있어야 함.

□ 경북 울진군

- 사회복지공동모금회의 긴급지원은 지역사회에 꼭 필요함.
 - 정부 긴급지원과 서로 충돌하지 않는 부분 내에서 지역주민들에게 충분히 긍정적인 역할을 하고 있음.

- 법적 위기사유 외에도 다양한 위기상황이 있고, 지원수준도 위기 가구에 직접적인 도움이 되기 위해 지자체의 재량이 중요하다고 생각함.

□ 경남 산청군

- 우리 지역의 경우 사회복지공동모금회 같은 민간의 저소득층 생계지원 기금이 있어 실제 긴급지원을 받아야 하나 받지 못하는 경우 민간의 생계지원 기금을 받도록 하고 있음.
 - 지원내용은 주거비용, 생계비용, 의료지원 등 다양함.
- 민간의 긴급지원은 지자체의 재량으로 이미 확대되어 있고, 언젠지 확대 변경 계획에 따라 변경할 수 있으므로 실제 긴급지원을 받아야 하는 세대는 이 기금을 활용하고 있음.

□ 경남 의령군

- 복지급여 및 사회서비스 제도가 중앙정부 차원에서 잘 되어 있어, 재정자립도가 미약한 지자체에서 추가적인 생계지원 등은 오히려 역효과가 남.
- 일단 한 지자체에서 시행되면 전국에서 모방해 조례를 만들어 지원하기 때문에, 오히려 복지 포퓰리즘을 양산하고 자립자활, 복귀 차원에서 부정적 영향을 미칠 것이라 생각함.

□ 강원 홍천군

- 국가긴급지원 기준을 약간 초과하거나, 국가긴급지원에서 비지원하는 항목(간병비, 주거환경개선, 이사비 지원 등)의 지원이 필요할 때 공동모금회, 적십자 등의 민간단체의 긴급지원을 연계함.

- 하지만 민간단체는 별도의 심의를 거쳐야 하고 예산 규모 면에서도 국가긴급지원에 비해 적기 때문에, 사업 예산이 조기에 소진되어 연중 상시 지속해서 지원하기에는 한계가 있음.
- 지자체의 재량 확대에 관해서는, 위기상황에 있지만 지원을 받지 못하는 복지 사각지대가 발생하지 않도록 이미 지자체에 많은 재량이 부여되었다고 생각함.
 - 증빙서류를 제출하지 못하더라도 긴급지원 담당자의 현장조사만으로 위기상황을 파악할 수 있고, 위기사유 발생 시 지자체장이 위기상황으로 인정하는 경우 지원할 수 있음.

□ 제주 제주시

- 제주도공동모금회는 저소득층 생계지원 등을 민간기관에서 요청할 수 없도록 하여 읍·면·동에서만 신청하도록 되어 있음.
 - 반드시 읍·면·동에서 공문으로 신청하도록 하고 있는데, 이 때문에 읍·면·동 담당자가 현장조사를 하고 있음.
 - 민간기관에서 발굴하고 다시 읍·면·동 담당자와 의견을 나누어야 하는 번거로움이 발생하고 있음.
- 공동모금회의 역할은 읍·면·동 담당자가 작성하여 제출한 서류를 심의에 올리는 수준에 국한되어 있음.
 - 이러한 행정절차는 민간기관의 역할과 역량을 축소시키는 문제의 소지가 있다고 생각함.
 - 공동모금회에서 이루어지는 생계지원은 민간기관이 필요에 따라 직접 신청하도록 해야 하며, 해당 기관의 담당자가 현장에 방문하여 확인해야 함.

- 또한, 필요시 읍면·동으로 의견 개진 등을 하며, 심의회를 개최하여 결정하되 필요시 민간기관 또는 읍면·동 담당자를 출석시켜 별도의 설명을 들을 수 있도록 해야 함.

○ 지자체의 재량 확대 측면에서는, 지자체의 재량을 확대하면 지방 자치단체장을 비롯한 각 부서장이 이 제도를 오용할 통로를 열어 놓는 그릇된 결과를 초래할 수도 있음.

- 차라리 현재와 같이 관련 법률과 제도를 개선하고 그에 따른 사각지대를 해소하는 것이 적절하다고 생각함.

□ 세종특별자치시 (1)

○ 대부분의 민간 저소득층 (긴급)생계지원 기금은 처음에는 긴급복지제도에서 지원받지 못하는 사례에 대한 지원이었으나, 발생하는 민원에 따라 점차 기준이 긴급복지지원제도와 동일하게 맞춰지는 경우가 생기게 됨.

○ 우리 시의 세종형 긴급생계제도의 경우, 생계급여 기준을 초과하는 대상에게 조건에 부합할 경우 지원했었으나 최근 생계급여 부양의무자 기준이 폐지됨에 따라 지원대상이 대폭 줄어들.

- 이때 민간단체와 연계되었으나, 지원 결정이 반복되어 어려움을 겪는 일이 종종 있었음.
- 이러한 사례가 발생하면서 민간의 연계가 활성화되기보다 위축되도록 영향을 미쳤음.

○ 지자체의 재량을 확대하는 부분에 대해서는, 회의적임.

- 담당자가 재량권을 가지고 있어도 현실적으로 재량을 통해 지원하기에는 위험부담이 따름.

- 지금도 업무 과중으로 면밀한 검토가 힘든데, 인력은 그대로 두고 지자체의 재량을 확대하는 것은 옳지 않음.
- 지금의 환경에서 제대로 시행될 수 있는가를 먼저 따져봐야 하는데, 그러한 부분에서 재량의 확대는 시기상조임.

□ 세종특별자치시 (2)

- 중앙정부의 긴급지원 지원기준보다 좀 더 완화된 기준을 가진 공동모금회 긴급지원 또는 지자체 긴급지원이 좀 더 많은 대상자들에게 지원할 수 있음.
- 정해진 지원기준은 꼭 필요하지만, 현장에 있다 보면 기준 밖의 사각지대에 있는 분들 중 지원이 꼭 필요한 대상자에게 지원이 안 되는 경우가 종종 있음.
- 이런 경우를 고려할 때 지자체의 재량 확대는 꼭 필요하다고 생각하며, 재량 확대의 폭은 각 지자체의 인구 특성에 맞게, 지자체별로 긴급지원 기준을 만들어 지원할 수 있도록 해야 함.

□ 아동복지전문기관

- 경기도나 서울, 세종 정도의 지자체는 지자체의 재량이 큰 것으로 보이지만 다른 시도는 어려움이 있을 것 같음.
 - 다만 지자체의 재량을 반드시 50% 이상을 확보한다는 것을 조례나 지침 등으로 기술해 두는 것도 좋은 방법임.

6. 기타 의견

■ (질문) 그 밖에 긴급복지지원제도 개선에 대해 해주고 싶으신 말씀이 있으면 해주세요.

□ 서울 광진구

- 긴급의료비 요청자 중 사보험 가입자의 경우 예외 사항임.
 - 의료기관에 의료비를 우선 지불할 능력이 없는 경우 의료기관에 선지급하되, 추후 수급자가 보험금을 수령 받는 경우 지원했던 의료비 중 보험금 해당 분을 반납하도록 되어 있음.
- 그러나 강제조항이 없어 대상자가 차일피일 미루고 반납하지 않는 경우가 발생함.
 - 이런 경우 추후 수령할 보험금을 받을 수 있도록 관련 지침 개정이 필요함.

□ 서울 사회복지관

- 긴급복지지원제도의 내용 홍보가 제대로 알려진 것 같지 않음.
- 긴급복지지원제도는 지푸라기라도 잡는 심정으로 도움을 필요로 하는 국민들에게 단비가 될 수 있는 제도임은 현재 현장에서 느끼고 있음.
 - 앞으로 정부지원뿐만 아니라, 지자체 주도의 지원도 계속 늘어나 사각지대를 해소하는 기능을 해주길 바램.

□ 경기 고양시

- 코로나19 발생 등 갑작스러운 위기상황에 지원대상자가 급증하면 각 시·군으로 신속하게 예산지원이 이루어질 수 있도록 해야 함.
 - 그러지 못했을 때 대상에 비해 예산이 부족해 제때 지원하지 못하는 경우가 발생함.

□ 경기 광명시

- 위기사유를 서류로 명확히 증빙이 가능한 경우에는 현장조사를 생략할 수 있으며, 위기사유를 명확히 증빙할 수 없는 경우에만 현장조사가 필수적으로 진행되었으면 함.
 - 서류로 명확히 증빙이 가능한 경우: 실직-퇴직증명서, 휴·폐업-관련 증명서, 중한 질병 또는 부상-진단서 등
 - 즉, 추가적인 현장조사는 불필요하며, 현장조사를 실시하고 조사서를 작성해야 하는 행정력 낭비가 심함.
 - 현장조사 관련, 위기사유 발생만으로도 충분히 생계가 곤란한 경우라고 판단할 수 있다고 생각함.
- 긴급지원 처리시간에 예외규정을 두어 처리기한이 촉박한 것에 대한 업무부담을 완화할 필요가 있음.

□ 인천 부평구

- 긴급복지 규정 중, '3일 이내 지급' 규정을 삭제하면 담당자가 더 적극적이고 정확하게 조사하여 급여를 지급할 수 있음.
- 부정지급 환수에 대해선 세무과가 담당하여 환수할 수 있도록 업무 협업이 필요함.

- 출소자들은 당연히 지급받는 금액이라고 여기고 있으며, 오히려 근로의욕을 저하시키는 부분이 있다고 생각함.

□ 대전 동구

- 긴급복지 담당자의 업무연찬 및 교육 훈련(워크샵 등) 강화가 필요하다고 생각함.

□ 충남 서천군 (1)

- 긴급복지업무의 부담이 지역별, 인구별, 도시 여부에 따라 상황이 상이함.
 - 우리 군은 비교적 인구변동이 없고 인구가 적어 위기가구 발생 시 발견과 지원, 사후관리 등 대처가 용이함.
- 현재 긴급복지에 대해 안정적인 지원이 이루어지고 있으나 농촌에서는 노인인구에 대한 문제, 가령 자녀 방임보다는 노인 방치, 치매, 질병 등에 대해 사회복지사들이 능동적으로 대처할 수 있도록 긴급지원의 대상과 영역을 확대할 필요성이 있음.
 - 예를 들어 치매환자 일시요양보호 시설입소에 따른 지원과 권한 부여 등이 필요함.

□ 충남 서천군 (2)

- 긴급복지지원 신청이 들어오면, 행복이음에서 초기상담-안내상담 건 이관목록 조회-접수목록 조회-현장조사내역 등록-지급내역 등록 등 여러 탭으로 이동해 처리하도록 되어 있어 전산 처리가 복잡하고 어려움.

- 또한 매번 지급 시에 건건이 지급내역을 입력하다 보니, 대상자는 많은데 입력할 사항은 많아 업무처리 시간이 오래 소요됨.
 - 기초생계급여처럼 지급예정자 자동생성 또는 지급예정자들을 한 번에 생성해 처리할 수 있도록 시스템 개선이 필요함.

□ 전북 전주시 (1)

- (긴급복지지원제도의 장단점) 긴급지원제도는 맞춤형 기초생활보장제도에서 벗어난 사각지대(의료비의 경우 기초생활수급자 위주)를 위해 존재함. 즉, 긴급한 위기상황이 발생하였을 때, 당장 생계와 주거를 유지할 능력이 없을 때 도움을 주는 제도임.
- 내용만 볼 때는 큰 위기상황인 것처럼 보이나, 사실상 긴급지원을 신청하는 사람들은 소득, 재산 기준과 위기사유에 해당하는 증빙서류를 가지고 신청하는 경우도 많아, 제도를 역이용하는 대상자들이 증가하고 있음.
- 긴급지원을 통하여 죽음의 문턱에서 돌아선 대상자들이 가끔 사례로 등장하긴 하지만, 대상자 모두가 그렇지 않음.
 - 긴급지원전담공무원들이 힘들어하는 부분이 여기에 있다고 할 수 있는데, 신청 후 언제 돈이 들어오는지, 왜 안 되는지, 금액은 왜 적은지 등에 대한 고질 민원 관련 상담이 많기 때문임.
- 다만, 그럼에도 불구하고 긴급지원은 필요한 제도임.
 - 2006년에 아동이 굶어 죽은 사건을 계기로 긴급지원법이 시행되었고, 당초 5년만 한시적으로 시행하고자 했으나 예산의 지속적인 증가와 기준확대를 진행했음.
 - 그럼에도 생활고로 인한 자살, 사회적 빈곤, 양극화 등이 심화

하였고 복지 사각지대가 사라지지 않고 있음.

□ 전북 전주시 (2)

- 출소자들에게 긴급지원금은 “출소지원금”으로 불리고 있는 실정인데, 법무부에서 지원하는 제도를 별도로 마련하여 선지원하도록 개선이 필요함.
- 위기사유 등을 바꾸어 가며 반복적으로 신청하는 대상자에 대한 규제가 필요함.
- 현재 긴급복지지원법 시행규칙에 따르면, 긴급생계비를 선지원 후(3개월) 위기가 계속되는 경우 심의위원회를 거쳐 3개월의 범위에서 지원을 연장할 수 있다고 되어 있으나 1차 지원으로 위기사유가 해소되는 경우는 거의 없음.
- 오히려 연장을 위한 조사 및 심의과정 때문에 업무가 가중되므로 기간을 조정하여 연장 없이 5개월이나 6개월로 조정이 필요함.

□ 전북 임실군

- 긴급지원 질의응답 사례집이 2017년에 인쇄되고 그 이후 개정되지 않고 있어, 이른 시일 내 현 제도에 맞게 개정이 필요함.
 - 현장에서 일하다 보면 법에 명시된 긴급상황 이외의 상황에 유연하게 대처하기가 어려운데, 이 경우 질의응답 사례집을 통해 도움을 받아 처리하기도 함.
- 긴급지원제도에 대한 홍보가 강화되어야 함.
 - 제도의 접근성이 낮아 이용자가 이 제도를 잘 알지 못한다면 대상이 될 수 없음.

- 군 단위 지자체의 경우 이웃이나 복지관 등을 통해 긴급한 상황을 알 수 있어 지원한 경우가 많지만, 대도시의 경우 이웃과 교제가 없어 서로 도움이나 정보를 주고받기 힘들.
- 위기가구, 사각지대 발굴 관련 공문이 내려오지만, 가중된 업무로 직접 현장을 다니면서 발굴하기에는 한계가 있음.

□ 경북 안동시

- 긴급복지지원제도가 더 나은 방향으로 발전하기 위해서는 더 많은 홍보가 필요하다고 생각함.
- 대도시에는 긴급복지지원제도를 알고 활용하시는 분이 많이 있지만, 아직 중소도시나 농촌에서는 제도를 잘 모르거나 본인이 대상자인지 몰라 서비스를 신청하는 데 어려움이 많음.
- 언론이나 대중매체를 통해 모든 연령층이 이해하기 쉽도록 홍보가 된다면 제도가 더 활성화될 것으로 기대됨.

□ 경북 울진군

- 최근 정부로부터 집행실적을 높이라는 지시를 많이 받아 번거로운 작업이 업무처리에 방해가 되는 경우가 많음.
- 관련하여, 지침서상의 기준에 맞게 시스템도 정비가 되어야 함.
 - 긴급지원 후 사후조사를 실시하는데, 조사 결과의 금융재산에서는 보험이 제외되어야 함에도 함께 조회됨.
 - 보험이 금융재산이기는 하지만 지침상 보험은 반영이 되지 않으므로 일일이 다 조정해줘야 하는 번거로움이 있음.
- 같은 맥락에서, 긴급지원대상자가 빠짐없이 발굴되어야 하는 것

은 맞지만 무조건적인 발굴 지시와 압력은 지자체에 상당한 부담을 줌.

- 인구 4만 8천 명 지역에서 급여수령으로 절대 대상자가 되지 않는 사람들을 제외하면 대부분의 인구 특성이 파악되는데 실적 압박에 긴급지원 담당자들이 고충이 많은 상황임.

□ 경남 산청군

- 의료비에 포함되지 않은 간병비 지원에 대한 문의가 가끔 있는데 전액은 아니라도 일부 간병비가 지원되도록 검토했으면 함.
- 간병할 부양의무자가 없지만 병원입원 시 간병이 필요한 경우가 있는데, 이때 보호자 없는 병동의 경우도 며칠 이내로 제한되어 있어 실제 도움은 되지 못한다고 함.
- 그러므로 간병비의 30~50%라도 지원받는 규정을 시범적으로 실시하는 것도 괜찮다고 생각함.
 - 가령, 입원 10일 이내 간병비용의 50% 범위에서 지원 가능하도록 하는 방안 등.

□ 경남 의령군

- 긴급지원 지원내용 중 부가급여, 그 밖의 전기요금(50만 원 이내) 각 1회에, 상하수도 체납비, 도시가스 체납비, 건강보험료 체납비, 통신비 체납비 등 생활의 기초가 되는 부분을 추가하여 각 1회 50만 원 한도 내에서 지원하는 것이 필요함.

□ 강원 홍천군

- 긴급지원사업안내 질의응답집에 대한 최신화가 필요함.
 - 긴급지원 지침은 매우 심플하고 운영에 관한 구체적 설명이 부족함.
 - 이는 유동적이고 탄력적 운영이 필요한 긴급지원의 특성이 반영된 것이라고 생각되지만, 지자체 차원이 아닌 국가적으로 운영되는 만큼 어느 지자체에서 신청하든 동일하게 운영될 수 있도록 세부 사업운영지침 보완이 필요함.
 - 긴급지원 질의응답집은 2017년 이후 현행화되지 않고 있음.
- 한편, 긴급지원 위기사유 중 ‘교정시설 출소’가 있는데, 출소자의 생계비 지원 또한 한국법무보호복지공단에서 일원화하여 지원하는 방향을 제안하는 바임.
 - 한국법무보호복지공단에서는 출소자를 위한 숙식제공, 취업 지원, 창업지원 등을 지원하고 있음.

□ 세종특별자치시 (1)

- 긴급복지지원제도 지원으로 오는 민원인들은 제도나 수급과정을 잘 모르고 읍면동 주민센터에 내방하는 경우가 많음.
 - 긴급의료비 지원은 정산 전 관련 서류를 지참해 신청해야 되나 이를 모르고 결제를 해버리거나, 병원에서 퇴원 후 지원 신청을 하는 경우들도 있음.
- 제도를 정확하게 알려 이해도를 높이는 노력이 필요함.
 - 가령 의료비의 경우 병원에서 일괄적으로 안내하거나 곳곳에 안내문을 부착해 홍보하려는 노력이 필요함.

- 제도에 대한 오해로 민원을 제기하거나 폭언 등을 할 때 감내하는 것은 결국 일선에서 일하는 담당자의 몫.
 - 따라서 직접적으로 민원인을 응대하는 공무원들의 인권과 안전이 보장될 수 있도록 제도적으로 보완이 필요함.

□ 세종특별자치시 (2)

- 현재 우리나라 읍·면·동에는 전반적으로 인력이 많이 부족함.
 - 특히 코로나로 인해 긴급지원이 필요한 대상자가 많아져 긴급 지원 업무를 하다 보면 다른 일을 할 수 없는 상황임.
- 따라서 모든 읍·면·동에 긴급지원 전담인력 배치가 현실적으로 어려운 것은 알고 있지만, 최소한 2~3개 읍·면을 묶어 전담자가 배치될 수 있도록 제안함.



사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제6장

국민기초생활보장제도 부양의무자 폐지 경과와 복지 사각지대 발굴

제1절 모니터링 개요

제2절 모니터링 결과



제 6 장

국민기초생활보장제도 부양의무자 폐지 경과와 복지 사각지대 발굴

제1절 모니터링 개요

1. 사업의 개요

- 2021년 10월 1일, 생계급여 부양의무자 기준을 폐지*하면서 2017년 11월부터 국민기초생활보장제도 부양의무자 기준을 단계적으로 완화해왔음.

* 연 기준 1억 원 이상 고소득 및 9억 원 초과 고자산 부양의무자에 한해 예외 적용

- 2017년부터 보건복지부에서 추진해온 생계급여 부양의무자 기준 폐지로 2021년 연말까지 저소득 취약계층 약 **40만 명이 새롭게 생계급여 수급자로 책정될 것으로 추정**한 바 있음.
- 생계급여 부양의무자 기준을 폐지한 이후 **2개월 정도 경과**한 지금, 국민기초생활보장제도 부양의무자 폐지 경과에 대한 현장의 평가를 논의하고자 함.

[그림 6-1] 기초생활보장 생계급여 부양의무자 기준의 단계적 폐지 경과

		부 양 의 무 자		
		중증장애인 (장애인연금 수급)	노인 (기초연금 수급)	非노인-장애인
수 급 권 자	중증장애인	2017년 11월 완화		2020년 1월 완화
	노인·한부모			2021년 1월 완화
	非 노인-장애인	2019년 1월 완화	2021년 10월 폐지 (당초 2022년)	

- 한편 ① 기존 제도에서 포괄하지 못하거나 ② 제도의 지원을 받을 수 있지만 접근성이 제한되어 지원을 받지 못하는 **복지 사각지대**를 **발굴**하고 지원하기 위한 다각적인 노력이 있음.
- 공공에서는 시군구 및 읍면동 희망복지지원단이나 지역사회보장협의체 등을 운영하고, 민간에서는 현장에 밀착하여 보다 유연한 방식으로 복지 사각지대를 발굴하고 있음.

2. 모니터링 내용 및 진행 방식

- 모니터링 주요 내용
 - 이번 포럼에서는 크게 ① 국민기초생활보장제도 부양의무자 기준 폐지에 대한 평가와 ② 복지 사각지대 발굴 노력 및 한계의 두 가지 측면에서 현장의 의견을 듣고자 하였음.
 - 먼저, 부양의무자 기준 폐지에 관해 현장에서 경험한 구체적인 사례에 대해 질문하였음.
 - 부양의무자 기준 폐지를 통해 실제로 적절한 대상자가 선정에

도움이 되는지와 혼선은 없는지 등을 파악하고자 하는 내용이
있음.

- 두 번째 질문에서는 부양의무자 기준 폐지에 따라 추가로 40만 명이 새롭게 생계급여 수급자로 책정되는 부분에 대한 현장의 평가를 듣고자 하였음.
- 세 번째 질문에서는 국민기초생활보장제도의 취지를 고려할 때 향후 개선방향에 대한 내용을 담고 있음.
- 다음 질문에서는 두 번째 논의 주제인 복지사각지대 발굴 노력 및 한계와 관련해, 공공과 민간부문에서 복지 사각지대 발굴 및 지원 체계의 작동에 대한 실제 사례를 질문하였음.
 - 공공부문의 시·군·구 및 읍·면·동 희망복지지원단, 지역사회보장협의체와 민간부문에서 발굴 및 지원하는 방식의 차이와 구체적인 사례에 대한 내용임.
- 두 번째 질문에서는 현행 복지 사각지대의 발굴 노력에 대한 평가 의견으로, 잠재적 취약계층을 충분히 포괄하고 있는지에 대해 질문하였음.
- 세 번째 질문에서는 잠재적 취약계층이 제도에 대한 접근이 용이한지, 존엄성을 유지하며 지원을 받을 수 있는지 물었음.
- 네 번째 질문에서는 복지 사각지대 계층에 대한 질문으로, 현행 제도의 지원을 받지 못하고 있는 집단이나 관련 사례에 대해 질문하였음.
- 다섯 번째 질문에서는 코로나19 확산 전후 복지 사각지대 발굴 노력과 성과가 주목할 만한 차이가 있는지, 있다면 무엇인지와 개

선점에 대해 질문하였음.

○ 마지막으로, 2022년 현장 모니터링 포럼 운영에 대한 전문위원들의 의견을 물었음.

□ 모니터링 진행 방식

○ 이번 모니터링은 2021년 12월 15일 ~ 12월 16일 2일간 진행되었음.

○ 포럼은 8기 전문위원 포함 한국보건사회연구원 연구진 및 소득보장정책연구실원이 참여한 실시간 대면 회의로 진행하였음.

제2절 모니터링 결과

1. 국민기초생활보장제도 부양의무자 기준 폐지에 대한 평가

■ (질문) 지난 10월 생계급여 부양의무자 기준이 폐지되었습니다. 현장에서는 어떤 사례들이 있었나요?

□ 서울 광진구

○ 제가 근무하는 곳은 서울이라 그런지 장수군의 노인일자리 참여 사례와 반대의 경우가 있었음.

- 노인일자리 참여가 힘든 건강상태로 부양의무자 기준에 걸려 억지로 일자리에 참여하여 생계를 유지하던 어르신들이, 기준의 폐지로 생계급여 수급자로 많이 들어오실 수 있게 되었음.

- 또한 사실상 가족관계 단절은 아닌데 부양의무자에게 지원도

못 받고 있던 노인일자리에 참여한 어르신들도 생계급여로 많이 넘어오시게 되었음.

□ 경기 광명시

- 광명시는 일반적으로 월룸이나 고시텔에 사는 주거취약 청장년층이 수급신청을 함.
 - 이들의 특징은 한번 일을 하면 소득이 높게 잡히고 일이 없을 때는 소득이 아예 없음.
 - 일용근로의 경우 공적자료가 별로 없음. 조사를 나가보면 일을 하고 있다는 심증은 있지만 어쩔 수 없이 자활을 조건으로 수급 자격을 부여함.
- 자활사업으로의 유인책을 확실히 하든지, 일용근로나 청장년층의 공제율을 높이는 식으로 기준을 바꿨으면 함.
 - 현재 코로나19로 관리팀에는 몇 개월 전에 들어온 자료가 전부인데 앞으로 겨울이 지나고 일거리가 많아지면 소득이 몇 백만 원씩 늘어나는 경우가 있어서 고민임.
 - 이제까지 조사팀에서는 코로나19로 조사를 나가지 말라고 해서 조사를 나가지 못했음(신청자 중 부양의무자와 관계 단절인 경우만 조사를 나갔음).
 - 그러나 10월에 부양의무자 폐지가 되면서 전보다는 많이 들어왔고, 11월에 위드 코로나 시행으로 조사를 나간 상황임.
- 이전에는 한 수급자에 대해서 신청, 조사, 관리를 한 사람이 책임감을 가지고 해왔으나 현재는 부서별로 업무가 분절되어 이루어지고 있음.

- 동사무소에서는 신청 접수만 업무라고 생각하고, 조사팀은 조사만, 관리팀은 공적자료에서 변동자료만 관리하고, 급여팀은 급여만 지급하면 끝이라고 생각하고 있음.

○ 이에 따라 수급자에 대한 지속적인 관리는 누가 해야 하는지가 비어 있는 상황임.

- 최근 수급자가 비닐하우스에서 지내다가 화재로 사망한 경우가 있었는데 공무원들은 언론에서 터지지 않기만을 전전공공하는 상황임. 현재 업무의 구조 자체가 문제가 있음.

□ 대전 동구

○ 부양의무제 폐지를 열심히 홍보했는데도 (신청자 수가) 별로 늘지 않았음.

- 대략 5% 정도도 늘어나지 않을 것으로 보임.
- 특히 주거급여만 받던 사람들 대상으로 홍보하고 노인일자리 대상자에게도 홍보했는데 (신청자 수가) 늘지 않았음.
- 대도시의 경우 기준재산액이 6천 8백만 원인데, 이 기준에 따라 대상에서 제외되기도 했는데, 다른 시·군·구, 읍·면·동에서는 몇 퍼센트가 늘어났는지 모르겠음.

□ 광주 광산구

○ 통합관리업무를 하다 보니 부양의무자 기준을 폐지해도 예외 기준 때문에 상당히 (수급 대상이) 안 되는 경우가 있어서 별로 변화가 없었음.

○ 다만, 전면 폐지라고만 홍보를 하다 보니까 민원이 많이 발생했음.

- 부양의무자 기준이 폐지되면 의료 급여도 받을 수 있을 것이라고 생각하고 신청하러 오신 분들이 많았는데, 정확하게 홍보해주는 것이 일선 공무원의 부담을 줄이는 데 도움이 될 것임.

○ 가정해체 여부를 조사하는 과정에서도 민원을 많이 받음.

- 매년 가정해체 확인조사를 하고 있는데 1년간의 통장 거래내역을 제출하는 식으로 조사하고 있음.
- 매년 조사를 하다 보니 왜 반복해서 연락해서 아픈 가정사를 건드리는 분들도 있고, 따라서 이 과정도 간소화할 필요가 있음.

□ 충남 노인보호전문기관

○ 현장에 있는 사람으로서 노인에게 있어 생계급여의 의미를 2가지로 나눠볼 수 있음.

○ 먼저 첫째로는, 재가에 계신 어르신들의 경우 생계급여보다는 노인일자리 같은 급여가 더 큰 다른 부분에 참여해서 더 큰 지원을 받고자 함.

○ 둘째로, 가족 단절이나 노인 학대 피해 어르신 중 소수는 어디도 오갈 수 없을 때, 부양의무자 기준 폐지로 생계급여를 받아 무료 양로시설에 들어가는 경우가 있었음.

- 입소를 하면 주거급여는 끊겨도 의료급여와 생계급여는 수급을 유지하면서 입소할 수 있음.
- 제일 상황이 어려운, 밑바닥에 계시는 어르신들은 부양의무자 기준 폐지를 통한 무료 양로시설 입소가 필요함.

○ 현장에 있다 보면 노인분들은 정신질환이나 치매와 관련한 의료 급여 부분의 혜택을 더 많이 필요로 하는 것으로 보임.

- 한편, 제도를 연구할 때 세대별로, 연령대별로, 농촌과 도시를 구분하여 기준을 세분화할 필요가 있음.

□ 전북 군산시

- 연초 부양의무자의 단계적 폐지가 예고되었고, 이후 재난지원금, 기초생활보장 수급자와 차상위에 대한 한시적 생계지원, 4차 상생지원금, 10월엔 부양의무제 폐지가 이어지면서 문의가 많았고, 읍면동 전담공무원들이 고생을 많이 했음.
- 부양의무자 폐지에 따른 수치(사례)를 보려면 11월의 통계치를 봐야 효과를 알 수 있을 것이라고 생각함.
 - 조사팀에서 조사한 1월부터 7월까지의 통합 통계자료에 따르면 1월 212가구, 2월 333가구, 3월 450가구, 4월 259가구, 5월 263가구, 6월 236가구, 7월 120가구가 신청했음.
 - 2월과 3월에 신청자가 폭증한 이유는 연초에는 뭔가 (기준이) 달라졌을 것이라는 기대 욕구의 영향 때문인 것으로 생각됨.

□ 전북 전주시

- 신청 건수는 8월 848건, 10월에 300건 정도가 늘고 11월에는 예년과 같았음. 10월을 제외하고 실적 건수는 작년과 비교하여 별로 달라지지 않았음.
- 우려 사항으로는 부양의무자가 폐지되면 서류상 이혼 건수가 늘어날 수도 있음.
 - 부양의무자 기준이 폐지되면서 이혼한 경우도 자녀들을 데리고 있는 쪽에 대해 이혼한 배우자의 소득이나 재산과 관계없이

보장이 가능해짐.

- 부양의무자 폐지 이후 이혼한 사례가 발생했는데, 실제 부양의무자 폐지에 따라 이혼한 것인지는 확실하지 않지만, 우려되는 상황임.

○ 기존에 급여를 받고 있던 분들이 중단될 위기에 처함.

- 부양의무제 폐지로 수급을 기대했으나 (부양의무자로서) 자식에 대한 소득기준을 금융재산만 보다가, 기준이 바뀌면서 오히려 수급이 중단될 거라고 하자 반발이 많았음.
- 가령, 딸의 재산이 조금이라도 늘어나면 수급이 중지되는데 이에 대한 반발은 예상보다 컸음.

○ 또한 기본재산액 기준은 연 1억 원 이상 9억 원 이하인데, 이 기준이 적절한지 고려했으면 함.

- 수도권외의 경우 집이 1채만 있어도 그 기준을 넘기기가 쉽고, 부부가구의 경우 부부가 모두 경제활동을 하면 1억 원 기준은 그렇게 높은 것이 아님.

○ 한편, 10월 부양의무자 기준 폐지로 통합조사팀 업무가 늘어날 거라고 예상했으나 오히려 통합관리팀 업무가 늘어남.

□ 전북 장수군

○ 부양의무제 폐지되고 나서 사람들(신청자)이 많이 올까 봐 준비하고 있었으나 실제로 많이 오지는 않았음.

- 이유는, 우선 생계급여를 수령하면 노인일자리에 참여하기가 어렵기 때문임.
- 우리는 시골이라 노인일자리 참여 비중이 큰데, 어르신들이 노

인일자리에 참여하여 월 27만 원 정도를 9개월에서 12개월 정도 받음.

- 보통은 노인일자리에 사명을 가지고 참여하시고, 소속감도 찾고 있으며 노인일자리를 하면 근로장려금을 50만 원 정도 수령할 수 있음.

□ 경남 의령군

○ 개인적으로 10만 명만 늘어나도 많이 늘어난 것이라고 보기 때문에, 보건복지부에서 예상한 대로 연말까지 수급자가 40만 명까지 늘어날 것이라고는 생각하지 않음.

- 한 달 전에도 보건복지부에서 부양의무자 기준 폐지를 홍보하라고 공문이 왔으나 홍보를 못 했음.

○ 부양의무자 기준 폐지와 함께 예외 조항이 발생했는데, 이 기준으로 하면 기존의 소득과 국민연금, 기초연금, 기타소득을 합치면 생계급여 기준이 초과하게 됨.

- 차라리 기초연금과 같은 소득과 자산 기준 없이 지급하는 보편적 복지가 늘어나야 확실히 수급자가 늘어날 것임.

□ 경남 산청군

○ 연초가 되거나 읍면에 국민기초생활보장 담당자가 바뀌면 수급자로 선정해줄 것이라고 생각하여 신청하는 경우가 있었으나, 여전히 탈락하는 경우가 많음.

○ 지금의 어르신 세대는 부양의무자가 있는 경우가 상당히 많음.

- 농촌은 부양의무자 기준 중 재산기준은 많이 걸리지 않는데,

소득기준 1억 원에서 많이 걸려서 수급을 못 받으심.

- 보통 부양의무자인 자녀들은 아직 퇴직 전인 50대이고 부부소득의 합이 1억 원을 넘기기 쉬움.
- 자녀가 7~8명 되는 분들이 계시는데 이 중 1명이 소득 1억 원을 초과해도 수급을 받을 수 없음.
- 우리 세대부터는 부양의무자 수가 줄어들 것이지만 현재 세대는 그렇지 않으니 이를 고려하여 기준을 검토해야 할 것임.

○ 노인일자리의 경우 어르신들이 정서상, 심리상 치료 목적으로 일거리를 주는 관점은 괜찮겠지만 12월 중에는 일거리가 없기도 하고, 잡초 제거 정도를 하고 계셔서 좀 더 좋은 일자리를 고려해보는 것도 좋을 것임.

□ 세종특별자치시

○ 면에서 근무했을 때 노인일자리의 아이러니한 상황을 경험했는데, 노인일자리에 참여하면서 27만 원을 받고 계시는 분께 급여수준이 더 낮은 생계급여를 신청하라고 하는 것이 일선 공무원 입장에서 이상했음.

- 그러다 보니 일을 하실 수 있을 때까지 하시고, 아프시면 그때 신청하라고 안내하는 상황이 펼쳐짐.

○ 기초연금 받고 계신 분들의 소득을 환산해보면 실제 대상이 되는 분들이 없음.

○ 보건복지부에서 ‘완화’를 키워드로 부양의무제를 폐지한 것은 바람직한데, 오히려 소득이나 재산기준은 그대로이거나 엄격해지고 주택가격은 올라서 일선 공무원들이 욕을 먹는 상황임.

- 현재 국민기초생활보장은 그 수급이 헛바퀴를 돌고 있는 상황과 같음.
 - 연초가 되면 신청해서 수급을 받으시다가 7~9월 사이 토지세와 주택세가 올라가면 탈락되고, 또 1월에 수급 자격 기준이 완화되거나 하면 또 신청하는데, 매해 이런 상황이 반복되고 있음.
- 부양의무자 폐지의 취지나 목적은 좋지만 시행 후 실제로 일어나고 있는 상황과 관련하여 일선 공무원들이 겪는 어려움도 조사해서 제도 시행에 고려했으면 함.
 - 일선 공무원은 조사와 민원을 동시에 부담해야 하는데, 이러한 점에서 보편적 복지를 확장하는 것도 좋을 것이라고 생각함.

■ (질문) 이번에 생계급여 부양의무자 기준을 폐지하면서 **2017년부터 시작한 단계적 완화 결과 40만 명이 새롭게 생계급여 수급자로 책정될 것으로 기대**한 바 있습니다. 어떻게 평가하십니까?

□ 전북 군산시

- 10~12월 사이 하반기 확인조사에 들어가면 수급 중지자가 발생하게 되는데, 이 수치를 반영하면 실제 수급자가 늘어난 정도는 실제보다 덜 체감될 수 있음.
- 수급자가 기초연금을 받는 경우, 받을 수 있는 생계급여는 10만원 정도임.
 - 생계급여만 받을 수 있고 의료급여는 받을 수 없는 경우 10만

원 받으려고 신청한 것은 아니라고 화를 내는 경우도 있음.

- 신청하시는 분들은 대개 의료급여를 받고 싶어함.

○ 이번에 확인조사에서 많은 수급자들이 탈락할 것인데, 이유는 코로나19로 그동안 조사를 많이 못했기 때문임.

- 이때문에 기존에 급여를 받고 있던 분들 중 새로 신청하는 분들 중에서는 수급에서 탈락될 것 같은 경우 중간에 신청을 취하하라고 회의하기도 함.

■ (질문) 수급자 안내에 따르면 작년에는 수급자가 20만 명 이상이 늘어난 것으로 나오고, 부양의무자 기준을 단계적 폐지할 때도 보건복지부가 사회보장정보시스템을 확인하면서 추정한 것인데 수치가 어긋나는 이유가 무엇이라고 생각하시는지?

□ 전북 군산시

○ 우리도 직접 수급자 현황을 측정하다 보면 1인 가구, 특히 1인 중장년층이 수치에 많이 포함되어 있는 것으로 확인됨.

- 노인분들은 보통 부양의무자가 있어 제외됨.

○ 국민기초생활보장은 자활사업과 연계되어 있고, 앞으로 1인 중장년층이 많이 늘어날 것으로 예상됨.

- 따라서 자활사업의 확대 없이 생계급여 대상자만 늘리는 상황은 우려됨.

- 자활 예산이나 시설에 대한 증설이 없었고, 현재 자활사업 대상자들도 대기 상태에 있는 상황임.

□ 세종특별자치시

- 40만 명이라고 하면, 새롭게 생계급여를 받는 사람들 중에서 급여를 반복해서 받는 사람도 포함되는 것인지, 어떤 기간 안에 40만 명이 늘어나는지에 대한 기간의 기준이 필요하다고 생각함.

■ (질문) “생활이 어려운 사람에게 필요한 급여를 실시하여 이들의 최저생활을 보장하고 자활을 돕는 것을 목적”으로 하는 **국민기초생활보장제도의 향후 개선 방향**은 어떠해야 한다고 생각하십니까?

□ 세종특별자치시

- 국가가 수급자를 양산하고 있지는 않은지 의문임.
 - 코로나19로 청년지원정책을 많이 실시했는데, 이 정책에 참여했다는 것을 증빙만 하면 돈이 지급되고 있음.
 - 어느 자영업자에 따르면 아르바이트생을 구한다고 공고를 냈더니 일하려는 사람을 구하기 어렵다고 함.
- 또한 수급이 진짜 필요한 사람들은 신청하러 오지 않고, 오히려 흔히 말하는 ‘복지쇼핑’을 하시는 분들은 홍보하지 않아도 신청하러 오시는 경우들이 있음.
 - 이런 현 상황을 고려해 진짜 필요한 사람들이 도움을 받아 복지정책의 효과가 나타날 수 있도록 제도가 개선되어야 함.

□ 대전 동구

- 생계급여 기준을 지속해서 완화해야 한다는 취지에 동의함.

- 노인인구의 증가도 고려해야 함.
 - 국민연금 수급액을 공제하면 대상자가 늘어날 것임.
- 국민기초생활보장의 핵심은 기본재산액 기준을 조정하는 것임.
 - 부양의무자 기준을 폐지해도 재산기준 때문에 못 받는 사람들을 현장에서 보게 됨.
- 현재 지역자활센터에서 일하는 직원과 예산이 너무 적고, 센터 규모도 작음.
 - 이 때문에 조건부 수급자들이 자활사업에 참여하지 못하고 방치되고 있는데, 모든 조건부 수급자를 지자체에서 흡수하는 것이 중요함.
 - 지자체가 직접 운영할 수 있는 자활사업장을 발굴해서 대기하는 사람들을 흡수할 수 있어야 하고, 지역자활센터를 확대하는 것과 동시에 지자체 직영 자활사업장도 늘어났으면 함.

□ 보건사회연구원 연구진

- 재산 기준에서 기본재산액이 중요할지, 환산율이 중요할지, 아니면 기본재산액의 환산율이 중요할지, 관련 문제를 보건복지부가 TF를 통해 논의하려고 함.
 - 공시지가 15억 원이 넘는 집이 있어도 지급하는 것이 맞지도 논의 주제임.
 - 주거형 자산의 환산율과 자동차의 환산율을 어떻게 할지도 고민 중임. 내후년에는 관련 내용이 3차 기본계획에 나올 것임.
- 이와 관련하여, 현재 국토교통부도 공시지가 현실화를 추진하고 있는 상황임.

- 처음 국민기초보장보장제도의 모형을 설계할 때는 기본재산액 기준이나 환산율 같은 변수들에 대한 변수별 고민이 중요했으나, 이후 욕구에 따른 맞춤형 급여로 제도가 개편되면서 제도 간 정합성이 떨어지게 되었음.
- 맞춤형 급여가 되면서 부양의무자 기준이 없어져야 하는 것은 맞고 국민연금과 기타 일자리 사업과의 정합성을 따져볼 필요가 있음.
 - 생활보호법을 만들 때부터 부양의무자 기준은 제도 조정에 걸림돌이었음.
- 현재 부동산을 비롯한 재산 적용은 현실과 너무 맞지 않음.
 - 적용할 수 있는 지표 데이터가 공시지가밖에 없어서 이를 적용하고는 있지만 현실과 맞지 않음.
 - 또한 처분할 수 없는 재산을 가지고 있는 사람들이 굉장히 많고, 대도시와 지방도시 간에도 차이가 있음.
- 현장에서 힘들게 일하지 않도록 기초보장은 표준화시키고 서비스는 맞춤형으로 가는 게 맞다고 생각함.

2. 복지 사각지대 발굴 노력과 한계

■ (질문) 현장에서 보시기에 **공공과 민간 등 복지 사각지대 발굴과 지원 체계가 어떻게 작동**하고 있습니까? **발굴과 신청, 접수, 지원 계획 및 지원 과정에 대해 사례**를 들어 말씀해주세요.

□ 인천 부평구

- 보건복지부에서 현장방문이 필요한 분들의 명단이 오면 (방문해서) 통장님이나 고시원 원장분들과 함께 명단에 있는 분들에 대한 기초생활수급 상담을 진행함.
 - 이분들이 국민기초생활보장을 수급받는 데 2달 정도 걸리기 때문에 그사이에는 긴급생활지원을 함.
 - 또한 부평구에는 50만 원에서 100만 원 정도를 지급하는 지원서비스가 있어서 이것도 지원함.
- 필요시 사례관리를 통해서 다른 복지기관과 서비스 연계를 진행함.
 - 사례관리가 종결되는 시점에서 국민기초생활보장 급여의 수급이 시작되고 3개월 이내에 사례관리까지의 과정을 종료함.
- 발굴에서 어려운 점은 보건복지부에서 명단이 내려올 때 똑같은 사람들의 명단이 반복해서 온다는 점임.
 - 명단에 있는 분들에게 연락을 하면 왜 자꾸 연락하느냐며 화를 내는데, 이처럼 원치 않는 분들을 더 이상 '사통망' 명단에 포함하지 않을 수 있도록 표시하는 탭이 추가되었으면 함.
- 복지 사각지대와 관련하여, 당사자가 거부해서 서비스를 못 하는

경우는 있어도, 실제 발굴했을 때는 서비스나 급여가 부족해서 제공하지 못하는 경우는 없음.

- 최근에는 생계가 곤란한 경우보다 정신질환 문제로 방문하는 경우가 늘고 있음.
- 저장강박증을 가진 분들의 집을 동사무소가 청소 해주고 있는데, 근본적인 해결을 위한 서비스가 제공되지 않으면 또 청소 서비스 지원이 필요함.

□ 전북 군산시

- 복지 사각지대 발굴은 연 총 여섯 차례 정도 진행되었음.
- 이와 관련해 일종의 테크노스트레스를 겪고 있는데, 복지 사각지대 발굴과 관련하여 필요 없는 자료가 40% 수준임.
 - 들어오는 소득 등의 자료의 신뢰성이 떨어져 업무처리가 제대로 안 될 수도 있음.
 - 너무 오래된 자료라든지 믿기 어려운 자료들은 걸러져야 함.
 - 건강보험료 체납 자료로 복지 사각지대를 발굴할 수 있지만, 소득이 높은 사람의 자료는 사실 허수이고 이를 걸러줬으면 함.
- 차세대 사회복지통합망에 연계 의뢰나 신고 버튼을 넣어 쉽게 누를 수 있게끔 개선되었으면 함.
- 간편한 신고체계가 필요함.
 - 복지로 앱에 신고 버튼을 넣어 일반 국민이 복지 사각지대를 쉽게 신고할 수 있도록 했으면 함.

- 또한 복지 사각지대를 발견하는 이는 누구나 신고 의무자라는 것을 알렸으면 함.

○ 건강보험과 전산 연계는 잘 되고 있으나 요양비 지급 정보는 수기로 적고 있는 상황으로, 개선이 필요함.

□ 충남 노인보호전문기관

○ 현장에서는 지자체 공무원을 통해서 어려운 분들이 연계되는 경우는 별로 없고, 오히려 경찰을 통해 의뢰가 아주 많이 들어옴.

- 그리고 사례관리팀과 연계하여 문제해결 중이고, 과거보다는 연결성의 정도는 좋아졌음.

○ 현재 이민이주여성이나 그의 자녀, 조현병 환자, 알코올성 질환 대상자 문제는 보건과 복지가 단절되어 있는 상황임. 이는 정신보건법 개정과도 관련이 있는데, 난제임.

- 알콜릭 환자들이 굉장히 많은데 이들을 강제 입원시킬 방안은 없고 보건소의 별도 지원 프로그램도 매우 저조함.

○ 우리 기관에서 고용노동부의 청년임시지원사업을 실시해서 (일하는) 청년을 받았던 사례가 있는데, 이 사업에 참여한 청년의 지원금이 우리 기관 직원의 1호봉 급여보다 높았음.

- 이후 신규 채용의 기회가 있어 이분에게 의사를 물어봤더니 지원하지 않겠다고 했는데, 이유는 일이 어려워서였음.

- 즉, 우리 기관 직원들은 임시지원사업 참여자보다도 어렵게 일하고 낮은 급여를 받고 있다는 뜻임.

- 정부가 사업을 만들 때 지원 수 늘리기에 급급할 게 아니고 지원 정책의 실제 효과에 집중해야 함.

- 지원대상자들이 정규 근로자가 되면 대상에서 탈락하기 때문에 들어오려고 하지 않음.

○ 국민기초생활보장 지급의 경우에도, 대상자가 자기 자녀의 소득이 얼마 이상 되지 않게 하거나 어떤 사업에 참여하지 않게끔 하면서 자녀도 국민기초생활보장 대상자가 되도록 교육하기도 하는데, 이와 관련해 여러 제도들 간의 정합성과 도덕적 해이 문제도 고민해봤으면 함.

□ 전북 전주시

○ 지역사회보장협의체가 동마다 생겨났고 현재는 이들이 사각지대를 발굴하기보다는 동사무소에서 모셔야 하는 하나의 자생단체처럼 되었음.

- 협의체가 기금을 후원해주고 자원으로 연계되는 데까지는 도움이 되고 있지만, 실질적인 역할을 못 하고 있음.

○ 사례관리와 관련해서 지난주 금요일 사례관리 대상 가구에서 살인 사건이 발생한 일이 있었음.

- 정신질환이 있던 딸이 치매가 있는 노모를 벌거벗겨 내보내서 죽은 경우가 있었는데, 이 집은 9월부터 사례관리에 들어갔던 가구였음.

- 사건이 있던 저녁은 노인보호기관, 정신보건센터, 구청 사례관리팀이 딸을 입원시키는 게 어떤지 회유하려고 다 같이 갔던 날인데 죽어도 병원을 못 오신다고 했었고, 그 다음에 같이 치료 가기로 했는데 사건이 일어난 것임.

- 딸은 존속살해, 과실치사로 조사받고 있고 지적장애가 있던 오

빠는 시설로 감. 이처럼 사례관리는 당사자가 죽어야 끝난다는 이야기가 있을 정도로 아무리 노력해도 안 되는 경우도 있음.

□ 인천 부평구

○ 동사무소 직원들이 협의체 업무 보는 것을 싫어함.

- 사업을 진행할 때 협의체 위원들과 같이 진행해야 하는데 지역을 조직화하고 임파워먼트하는 것 자체를 직원들이 배워본 적이 없음.
- 이들은 사회복지행정법 시험을 봐서 공무원이 됐기 때문인데, 직원을 대상으로 조직화할 수 있는 방법을 교육해야 한다고 생각함.

○ 물질적인 것은 풍족하게 지원되고 있다고 생각함.

○ 그러나 정신질환자분들이 내방했을 때, 직원들이 이를 다루는 상담 기술을 배운 적이 없음.

- 정보건강센터는 인력이 부족하고, 정신장애로 등록된 분들만 사례관리에 들어감. 정보건강센터보다 인력이 많은 건 동사무소 직원이고 일선에서 제일 먼저 만나는 것도 동사무소이기 때문에 여기서 진행해야 함.
- 2019년도에 부평5동에 계신 정신장애를 가진 모든 분과 정신질환으로 국민기초생활보장 수급을 받고 있는 사람들을 대상으로 동사무소에서 전수조사를 한 적도 있음.
- 수급을 받고 있는 사람들은 약을 먹고 있어 문제가 없지만, 그렇지 않은 채로 주변에서 신고가 들어오는 사람들이 문제가 있음. 상담기법이나 조직화 교육을 해줄 필요가 있음.

□ 대전 동구

- 전담공무원도 보수 교육을 받을 수 있도록 해야 함.
 - 신규로 들어오는 사회복지전담공무원들 중 사회복지를 전공한 사람은 20~30% 정도밖에 되지 않음.
 - 과거 사회복지사업법이 개정되면서 사회복지사 보수교육이 의무화되었지만 이는 민간에만 적용되었음.

□ 서울 광진구

- 주거비 지원 중 월세 체납을 지원할 때, 나의 체납, 즉 나의 빈곤 상태를 제3자가 증명해줘야 하는 문제가 있음.
 - 광진구의 48%가 1인 가구인데 이분들 중 특히 고시원에서 거주하는 청장년층이 주거비 지원의 대상이 됨.
 - 주거체납 증빙은 집주인이 체납 사실을 증빙해줘야 하기 때문에 이를 제3자가 증빙해주는 것 자체가 낙인감이 클 것임.
 - 현재 서울은 여관이나 고시원 같은 비정형 임시주거시설이 많은 편인데 고시원은 3개월이 밀리면 고시원 원장님으로부터 우리에게 바로 연락이 옴.
- 덧붙여 서울 지역은 부당수급에 대한 제보도 끊임없이 옴.
 - 집주인과 임차자가 미리 말을 맞춰 3개월 체납한 걸로 해서 거의 100만 원 정도를 수급받는 경우도 있음.
- 낙인감을 줄이기 위해 증빙 전에 미리 지원한 뒤 사후에 받는 방법도 생각해봤지만 쉽지 않을 것임.
 - 긴급의료비의 경우 보건복지부 지침 중에 먼저 지원한 뒤 (건

강)보험금을 받으면 그걸로 갚으라고 하는데 보통은 절대 내지 않음. 당사자의 존엄성을 지키며 지원하기가 굉장히 어려움.

□ 전북 군산시

- 사회복지전문가라고 하면 보수교육은 기본적으로 받아야 함.
- 사회복지업무에 계속해서 자긍심을 가지고 업무를 지속할 수 있도록 전문가 교육이 필요함.
 - 사회복지직렬이 경쟁률이 더 낮다는 이유로 사회복지전담공무원으로 비전공자가 많이 오는데 그렇게 오는 직원들은 중간에 그만둬.
 - 보건복지인력개발원은 사회복지사 보수교육을 전담공무원에게까지 의무화해서 자질 역량을 강화했으면 함.
 - 업무만 주고 일을 해내라고 하면 끝까지 할 수 없기 때문에 양질의 교육을 개발해 정규적으로 제공해줬으면 함.
- 존엄성과 관련하여 공영장례 사업이 대표적인 사례임.
 - ‘국기초’ 대상뿐만 아니라 일반인 중에서도 무연고, 고독사가 발생하고 있어서 어떻게 지원해야 할지 고민됨.
 - 보통 주무계가 맡아야 하는 것이 맞지만 이들의 사유재산 처리가 어려움.

■ (질문) 현재의 체제와 시스템이 유지된다는 조건에서 인력이 조금이라도 늘어난다면 사각지대 발굴 효과가 좋아질 것이라 생각하는지?

□ 경남 산청군

○ 그럴 것이라 생각하지 않음.

- 현재 근무하는 곳은 인구가 3만 5천 명 정도인데 공무원 숫자는 그에 비해 상당히 많음. 지금도 계속 억지로 과를 신설하면서 그 수를 늘리는 중임.

○ 사회복지를 전공하고 들어오는 사람과 학점은행제로 자격을 얻어 들어오는 사람과는 확실히 조금 다름.

- 사회복지직 공무원은 일은 많이 하면서 승진에서는 누락되는 경우가 있어 억울한 점이 있는 것이 사실임.

□ 경남 의령군

○ 왜 항상 복지 사각지대를 문제로 보는지 사실 (이 문제들은) 국민 사각지대의 문제임. 정신질환 문제, 치매 문제, 노숙인, 문지 마 범죄, 자살 등의 문제는 전 국민의 사각지대 문제임. 잠재적인 취약계층을 어떻게 포괄하고 관리할 수 있을지 고민임.

□ 세종특별자치시

○ 인력의 문제는 단호하게 아님. 또한 복지제도가 많이 확장되면서 어떤 서비스든 지원이 잘 될 수 있음.

○ 동료 사회복지 공무원들 중 전공하지 않은 신규 공무원들이 업무

를 못 버티고 나가는 경우들도 있고, 오래 근무하다가도 처우에 불만을 갖고 나가는 경우도 있었음.

- 사각지대를 포괄하지 못하는 경우는 재산인정액 기준 때문은 아닌가 생각이 들었음.
 - 일하면서 본 사례 중 아내는 지적장애가 있고, 아이들이 아직 미성년인데 가장이 사망한 경우가 있었음.
 - 재산이 있다 보니까 제도의 대상자가 될 수 없었는데, 이 재산은 집을 포함한 땅이라 처분하기가 어려웠음. 이런 부분이 복지 사각지대라고 볼 수 있음.
 - 지역사회보장협의체에서 비슷한 사례들에 대해서 회의도 하고 검토해서 지원될 수 있는 부분에 대해서는 지원하는 경우도 있음.
- 협의체 조직화 관련 업무를 처음 맡았을 때는 밤낮 가리지 않고 열심히 했었음.
 - 협의체 일하시는 분들이 자신들은 무보수 명예직이라고 말씀하시는 걸 보고 저도 열의에 힘입어 열심히 했었음. 그런데 3년을 들어서 조직화했던 협의체 분들이 결국 번아웃이 와서 그만둬.
- 조직화에서 고려해볼 만한 사항으로 가족성, 가족 확장성 개념을 고려해볼 수도 있음.
 - 우리나라의 이모, 삼촌 호칭을 쓰듯이 조직이나 협의체 활동에 이런 개념을 적용해 볼 수 있음.
- 또한 정신질환자 케어에 있어서의 권한이 필요하고 자산의 모니터링과 관련해서도 권한이 필요함.

□ 경기 광명시

- 사회복지의 정체성이나 방향이 표류하고 있다는 느낌이 듭.
 - 지자체 사업 중 '무한돌봄'이라는 사업이 있었는데, 개인적으로 이름만 들어도 질려버리는 사업인데도 모범사업으로 뽑혀 홍보되는 것을 보고 황당했음.
- 과연 우리가 (무한돌봄 사업과 같은) 사례관리라는 걸 품을 수 있는 조건에 있는지 의문이고, 인력을 계속해서 뽑아서 배치하고 있지만 인력 관리가 전혀 안 되고 있음.
- 우리 조직의 경우는 58년생의 직원들이 최근 대거 퇴직하면서 남은 직원들이 젊은 나이에 승진이 되고 있는 상황에서, 이들은 아직 현장 경험이 많이 없는 상황임.
- 또 다르게 6급의 경우, 근속 승진을 하다 보니 무보직이 승진을 하게 됨. 오래 근속하면서 고생해 승진을 하니까 복지팀장으로 와서 놀고 싶다는 이야기를 많이 함(이미 현장에서 고생을 많이 했기 때문에).
 - 그 밑은 들어온 지 얼마 안 된 사회직 직원 1명이 있는데 사례관리를 하고자 하는 마음도 없고, 조건도 안됨.
 - 간혹 가다가 베테랑 사회직이나 관심이 있는 사람들의 경우 부담이 있는 사업을 맡게 됨. 그리고 사례관리 종결은 대상자가 수급자가 되면 끝나버리는데, 이는 실적 때문임.
- 제도만 만들어낼 것이 아니고, 인프라에 대한 점검이 필요함.
- 사회복지직은 많은 인원이 휴가에 들어가고 있는데, 뽑은 만큼 휴직해버린다고 보면 될 정도로, 앞으로 인력배치를 어떻게 할지 고

민이 필요함.

□ 광주 광산구

- 올해 10월부터 복지멤버십제도가 생겼고, 이 제도에 대해서 일선에서 우려가 컸음에도 문자로 이 제도에 대한 안내가 무차별적으로 이루어지고 있음.
 - 한 번은 복지멤버십제도 문자 안내로 6가지 복지급여를 신청할 수 있다고 홍보가 되었고, 어떤 사람이 지원받을 수 있는 내용을 확인해 보려고 찾아왔었음.
 - 지원되는 서비스는 도시가스요금할인, 인플루엔자 독감예방접종, 노인무릎인공관절수술지원, 노인안검진 및 수술, 평생교육바우처, 산림복지지원서비스였는데, 문제는 이분이 사는 지역은 도시가스가 들어가지도 않음.
 - 복지멤버십 안내는 생애주기에 맞춰 기계적으로 발송이 되었던 것임.
- 전 국민을 대상으로 이런 식의 안내를 확대한다는데, 필터 없이 생애주기에 따라서만 발송하면 일선 직원들의 불필요한 부담이 큼.
 - 생애주기로만 홍보하지 말고, 그 외의 필터를 적용해 정책이 정말 필요한 사람들에게 안내가 나갔으면 함.

□ 전북 전주시

- 복지 사각지대와 관련해 공공과 민간의 연계 측면에서, 민간의 많은 역할을 기대하기 사실상 어려움.
 - 개인정보 문제 등의 문제로 민간이 수행하기 어려운 측면이 있

어 이를 공공부문이 나서서 발굴하고 있고, 책임 또한 관(공공)이 지고 있음.

- 발굴시스템을 다양화해서 약국, 학교, 어린이집 등 어느 곳에서 사각지대를 입력하면 바로바로 접수가 들어올 수 있는 시스템 통로를 다양화했으면 함.

- 제도 리모델링이라는 표현을 했는데, 아예 신축이 필요하다고 생각함.
- 보수교육을 실제로 하겠다고 하면 싫어하는 사람들도 많을 것이지만, 꼭 해야 한다고 생각함.

□ 강원 홍천군

- 제도의 지원을 받지 못한 한 가지 사례로, 아르헨티나에서 귀화한 분이 계셨는데 민간단체가 활발하게 도움을 주려고 해도 개인정보 문제로 접근하기 어려웠던 적이 있음.
 - 이에 대한 고려와 개선이 필요하고 복지 사각지대라는 단어를 바꿔야 한다는 의견에도 동의함.

□ 전북 군산시

- 국민기초생활보장 개선과 관련하여, 아예 제도를 신축해야 한다는 의견에 동의함.
 - 복지대상자의 욕구가 각각 다름. 노인은 의료, 모자가구는 생계와 주거, 청년은 자활과 취업, 장애인 생계, 주거, 의료가 모두 필요함.
 - 생애주기별 맞춤형 급여가 필요하지 소득기준 30%, 40%에

맞춘 기준은 없어졌으면 함.

- 인력을 늘릴 것이 아니고 인력 수급을 계산해서 균등하게 안배해야 적체 현상을 막을 수 있음.
 - 다른 직렬에 비해 사회복지직 승진소요 연수가 3~6년 정도 차이가 남.
 - 2014년 송파 세 모녀 사건 이후, 한 번에 들어온 직원들에 대한 인사 지체가 있음. 사회복지직은 업무 강도가 강해서 승진마저도 안 되면 퇴직함.
 - 또한 휴직 인력을 어떻게 보충할지, 사회복지직이 도입된 지 30년이 된 현시점에서 충원계획이 필요함.