



정책자료 2023-09

사회보장 현장 모니터링

- 현장 전문가와 실무자 포럼

임덕영
남윤재



연구진

연구책임자 **임덕영** 한국보건사회연구원 부연구위원
공동연구진 **남윤재** 한국보건사회연구원 연구원

정책자료 2023-09

사회보장 현장 모니터링

- 현장 전문가와 실무자 포럼

발행일 2023년 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)

© 한국보건사회연구원 2023
ISBN 978-89-6827-915-7 [93330]
<https://doi.org/10.23060/kihasa.f.2023.09>

발|간|사

사회보장 현장 모니터링 사업은 지방자치단체 소속 사회복지 공무원, 사회복지 일선 종사자 및 현장 전문가로 전문위원을 구성하여, 사회보장 제도 현안과 문제점을 점검하고 개선방안을 논의하는 것을 목적으로 2008년부터 운영되어 왔다. 2023년은 이 사업이 시작된 지 15년째가 되며 9기 전문위원을 새롭게 위촉하였다.

2023년 모니터링 포럼은 네 차례 진행하였으며, 포럼별 주제는 사회적 고립과 은둔, 공공부조와 복지급여의 조정 및 연계, ‘도움을 원하지 않는’ 집단에 대한 국가 개입, 주거급여 주택조사 효율화 방안이었다.

제1차 포럼에서 다룬 ‘사회적 고립과 은둔’은 고독사, 고립인구, 은둔 청년과 관련되어 새롭게 등장한 사회적 문제이다. 또한 청년, 중장년, 노인, 여성 등 각 인구 및 연령집단별로 그 양상도 다양하다. 고독사 예방기본계획 등 정부의 대책이 시작되려 하는 시점에 즈음하여 관련 사례 및 실태, 지원 방향 등 논의에 초점을 맞추어 논의가 진행되었다. 제2차 포럼은 공공부조와 그 외 복지급여 간의 조정 및 연계를 다루었다. 2015년 국민기초생활보장제도의 맞춤형 급여화, 최근의 코로나19 대응 등으로 공공부조 제도 대상자가 확대되고 긴급복지제도가 활성화되고, 상병수당 등 새로운 제도 도입이 시도되면서, 각 제도 간 조정이 중요한 사안으로 부상하고 있다. 그 중 공공부조와 사회보험 급여, 긴급복지지원제도 등이 어떻게 연계, 충돌, 조정되고 있는지 현장의 실태를 파악하고 개선방안을 모색하였다.

제3차 포럼은 ‘도움을 원하지 않는’ 집단에 초점을 맞추었다. 복지급여는 일반적으로 신청주의에 근거하여 지급되는 것을 원칙으로 하고 있으며, 그 이면에는 사회적 위험에 처한 집단은 ‘도움을 청할 것’이라는 전제가 자리하고 있다. 그럼에도 ‘도움을 원하지 않는 집단’이 다양한 연구 및 조사 결과에서 보고되고 있는 바, 새롭게 발견된 사각지대의 위기가구에

대한 지원 실태와 국가의 적극적 개입 노력을 위한 방향을 논의하였다. 제 4차 포럼은 주거급여 주택조사를 다루었다. 주거급여는 2015년 이후 맞춤형 급여로 체계 개편된 이후, 신청접수부터 주거급여 결정, 지급까지 전달체계에 동주민센터, LH 등 다양한 주체들이 연관되어 제도 효율화를 위한 방안이 필요하였다. 그 중 주거급여 지급을 결정하는 과정인 주택조사에 초점을 맞추어 주거급여 전달 프로세스를 점검하고 주택조사 효율화 방안을 논의하였다.

올해 모니터링을 통해 살펴본 주제들은 새로운 사각지대 발굴, 기존 제도의 조정 및 전달체계 개선 등에 폭넓게 걸쳐 있어 사회보장 제도의 확대 및 성장에도 불구하고 개선되어야 할 사항을 검토할 수 있는 기회가 되었다. 이번 포럼에 제시된 의견이 일선의 공무원과 관련 종사자, 사회복지 학계 및 전문가, 관련 시민단체 등에게 의미있는 자료로 활용되기를 바란다.

이번 사업은 임덕영 부연구위원이 책임을 맡고 남윤재 연구원이 함께 참여하였다. 그리고 각 포럼별 주제 발제는 각각 우리 원의 김성아 부연구위원, 김기태 연구위원, 정세정 부연구위원, 오미애 연구위원이 담당하였다. 올해도 포럼에 적극적으로 참여하여 서면으로 의견을 주시고 함께 논의를 진행해 주신 9기 포럼 전문위원분들께 감사드린다. 아울러 사업의 운영 방향 및 포럼 주제 등에 대해 좋은 의견을 주신 우리 원의 빈곤불평등연구실 실원들에게도 감사의 말씀을 전한다. 마지막으로 본 보고서에 수록된 내용은 연구원의 공식적인 견해가 아님을 밝힌다.

2023년 12월

한국보건사회연구원 원장

이 태 수



제1장 서론	1
제1절 사회보장 현장 모니터링의 필요성	3
제2절 주요사업내용과 현장모니터링 운영방법	5
제2장 새로운 취약계층: 사회적 고립과 은둔	9
제1절 사회적 고립과 은둔 관련 모니터링 개요	11
제2절 사전 서면자문	21
제3절 포럼 주요 논의내용	107
제3장 공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계	111
제1절 공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계 관련 모니터링 개요	113
제2절 사전 서면자문	115
제3절 포럼 주요 논의내용	162
제4장 도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준	167
제1절 도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준 관련 모니터링 개요	169
제2절 사전 서면자문	173
제3절 포럼 주요 논의내용	245

제5장 주거급여 주택조사 효율화 방안	251
제1절 주거급여 주택조사 효율화 방안 관련 모니터링 개요	253
제2절 사전 서면자문	257
제3절 포럼 주요 논의내용	313
 참고문헌	 319

표 목차

KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



〈표 1-1〉 제9기 사회보장 현장 모니터링 포럼 전문위원단	6
〈표 2-1〉 성·연령 및 사유별 1인가구(2020)	14
〈표 2-2〉 전체 사망자 중 고독사가 차지하는 비중	15
〈표 2-3〉 최근 4년간 광산구 1인가구 수급자 증가 현황	34
〈표 2-4〉 제주형 생애주기별 통합돌봄체제 운영 방향	35
〈표 2-5〉 춘천시 고독사 예방 및 관리 시범사업 세부사업 내용	48
〈표 2-6〉 위기가구 발굴단 구성인원(명예사회복지공무원단)(23년 3월)	52
〈표 2-7〉 대상자 발굴 실적	52
〈표 2-8〉 장년층 1인 가구 실태조사 대상자 발굴 및 서비스 연계 실적	54
〈표 5-1〉 2023년 급여 종류별 가구소득액 수급자 선정 기준	253

그림 목차

[그림 2-1] 1인가구 추이	12
[그림 2-2] 연령대별 1인가구 추이	12
[그림 2-3] 1인가구의 지역별 분포(2021)	13
[그림 2-4] 지역별 1인가구 비중(2021)	13
[그림 2-5] 최근 5년 간 고독사 발생 현황	15
[그림 2-6] 2021년 성별·연령별 고독사 발생 현황	16
[그림 2-7] 부산 은둔(경험)자의 은둔 연령	17
[그림 2-8] 부산 은둔(경험)자의 자살생각 및 자살시도	18
[그림 2-9] 유사 사례	18
[그림 2-10] <위기가구 촘촘 발굴단> 추진체계	58
[그림 4-1] 어려움에 처했을 때, 도움이 필요하지 않은 집단	170
[그림 5-1] 주거급여 전달체계	254
[그림 5-2] 주거급여 프로세스	255

사람을
생각하는
사람들



KOREA INSTITUTE FOR HEALTH AND SOCIAL AFFAIRS



제 1 장

서론

제1절 사회보장 현장 모니터링의 필요성

제2절 주요사업내용과 현장모니터링 운영방법



제 1 장 서론

제1절 사회보장 현장 모니터링의 필요성

- 사회보장제도의 효율성·효과성·적정성을 제고하고 적절한 방향으로의 발전을 위해서는 주기적이고 체계적인 모니터링이 필수적임
 - 한국보건사회연구원은 2008년부터 기초보장 제도의 운영 및 집행 관련 현장 전문가를 포럼 위원으로 구성하여 사회보장 현장 모니터링 포럼을 운영해오고 있음

- 2013년 사회보장기본법 전부 개정 등을 통하여 중앙정부 및 지방정부의 복지사업의 효율성을 제고하기 위하여 사전 협의와 조정의 필요성이 제기되고 있으며 수요자 중심의 정책수립과 평가에 대한 사회적 요구가 존재함
 - 이에 따라, 기존 기초생활보장제도 중심의 모니터링 및 평가 영역을 불평등소득정책연구실이 포괄하고 있는 다양한 사회정책 영역으로 확장함으로써 동 사업을 통해 정책평가 및 개선방안 관련 연구를 지원해오고 있음

- 정기적이고 일상적인 모니터링 뿐 아니라 코로나19의 경제사회적 영향, 신정부 출범에 따른 사회정책의 변화 등, 취약계층의 영향 분석 및 사회보장 제도의 대응 방향 도출을 위한 시기별 사안에 대한 모니터링도 필요함

4 사회보장 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

- 코로나19 유행 및 신 복지 취약계층 등 새로이 등장하는 사회적 위험에 대한 영향을 확인하고, 이에 대한 정책 효과성을 평가하며, 최근 경제사회정책의 기초 변화 및 현장의 대응 등을 모니터링하여 정책 개선 방안을 마련하고자 함
- 본 모니터링은 지자체 사회복지 공무원 및 현장 전문가, 제도를 집행하는 실무자 및 전문가를 포럼 전문위원으로 위촉하여 네트워크를 구축하여 사회보장 현장성에 근거한 제도 개선에 기여함
- 모니터링을 통해 수렴된 다양한 문제의식을 원내 연구진과 공유하여 정책 연구의 근거를 제공하고 정부부처 및 지자체와 공유함으로써 정책 개선의 참고자료로 활용함
- 구체적으로는 일선 지자체 사회복지공무원 및 현장 전문가를 중심으로 제9기 전문위원단을 위촉하여 구성, 운영함으로써 정책 네트워크를 구축하여 정책 모니터링 및 환류 체계를 공고히 함
- 일상적인 사회보장 제도 뿐 아니라 코로나19 확산 및 관련 정책 집행상 평가, 새로운 취약계층 발견에 대한 현장의 체감도 및 개선방안 등을 파악하고, 정책 방향에 대한 함의를 도출함
- 모니터링으로 수집된 다양한 문제의식과 실천방안은 원내 연구 구성원과 공유하여 사회보장급여 및 서비스 관련 정책의 개선방안 도출의 근거로 활용함
- 제시된 개선대안은 관계 정부부처 및 지방자치단체 정책부서와 공유하여 실질적인 정책개선의 참고자료로 활용함

제2절 주요사업내용과 현장모니터링 운영방법

- 2023년 사회보장 현장 모니터링 사업은 당해연도에 선임된 9기 전문위원 26명을 대상으로 사업을 수행(표 1-1참조)함
 - 9기 전문위원은 기존위원과 신규위원으로 구성되어 활동함
 - 기존위원은 2008년 사회보장 모니터링 전문위원으로 위촉되어 현재까지 연속하여 활동하며 사회보장, 사회정책 방향 수립과 개선에 기여하고 있는 위원임
 - 신규위원은 새롭게 전문위원으로 추천되어 현장의 상황을 명확하고 새로운 시각에서 전달해주는 위원임

- 지역적으로도 수도권 포함 전국을 단위로 하여 26명의 전문위원이 활동하고 있으며, 지역적으로는 시군구는 물론 도시와 농촌을 대상으로 함
 - 전문분야로는 기초생활보장, 자활사업, 아동, 청년 등 다양한 사회복지분야 전문위원이 활동하고 있음
 - 2023년의 경우 앞에서 설명한 것과 같이 네 차례의 정규포럼을 진행하여 다양한 의견을 수렴한 것은 물론 부정기적으로 우리 원 연구자의 연구수행을 위한 여러 자문과 의견을 제시해 주고 있음

6 사회보장 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

〈표 1-1〉 제9기 사회보장 현장 모니터링 포럼 전문위원단

구분	이름	지역	기관명	소속부서	직위, 직급
1	강영란	전북	군산시청	고용복지지원팀	팀장
2	강원선	전북	전주시 완산구 서신동 주민센터	동네복지팀	팀장
3	곽동순	전북	전주시 완산구청	장애인복지시설팀	팀장
4	길미선	강원	춘천시 후평2동행정복지센터	방문복지팀	팀장
5	김근영	제주	제주시청 조천읍	맞춤형복지팀	팀장
6	김금순	서울	광진구청	장애인자립팀	팀장
7	김선숙	인천	인천지역자활센터협회	사무국	팀장
8	김성희	대전	대전 동구청	희망복지지원팀	팀장
9	김영문	세종	세종특별자치시	부강면행정복지센터	사회복지8급
10	김주희	서울	생명의전화종합사회복지관	종합사회복지관	부장
11	김진호	광주	광산구청	복지연계팀	팀장
12	문형규	경남	경남 의령군 칠곡면행정복지센터	맞춤형복지담당	복지팀장
13	박설희	경북	경북 울진군청	희망복지팀	팀장
14	배경숙	서울	성동구 행당2동주민센터	복지팀	팀장
15	서경애	경기	광명시청	장애인정책팀	팀장
16	이동형	경북	안동시 서후면행정복지센터	주민지원팀	팀장
17	이상복	경기	광주시노인복지관		관장
18	이정석	인천	인천시 부평구청 부개1동행정복지센터	맞춤형복지팀	사회7급
19	임영란	서울	은평종합사회복지관	지역복지1과	과장
20	조만선	경남	경남 산청군 신등면사무소	생비량면	면장
21	천민석	충남	충남 서천군 서면행정복지센터	맞춤형복지팀	주무관
22	최연화	대전	대전광역시 사회서비스원	아동돌봄부	부장
23	최은희	충남	사회복지법인 계룡시사회복지협의회		이사
24	최재권	경기	경기도 고양시	아동청소년과	부팀장
25	한주현	세종	아름동 주민센터	복지행정과	주무관
26	허수자	충남	서천군 시초면행정복지센터	시초면	면장

- 2023년 사회보장 현장 및 실무자 대상 모니터링 포럼은 원내 연구진의 주제 발굴, 사전 질문지 배포·취합 및 공유, 포럼 개최 및 논의의 순으로 진행되었음
 - 주제 발굴 및 주제 선정 : 연초 원내 연구자에게 모니터링 포럼 개요 및 포럼 주제를 공모하여 취합하여 시의성 및 중요성 등을 기준으로 주제 및 담당 연구자를 선정함
 - 사전 질문지 배포·취합 및 공유 : 담당 연구자가 포럼 연구진과 논의하여 반 구조화된 질문지를 작성하여 배포 및 취합하고 사전에 연구진과 전문위원에게 공유함
 - 포럼 개최 및 논의 : 사전 질문지 답변을 바탕으로 논의를 진행하고 논의 내용은 전사하여 기록, 요약하고 이를 종합하여 보고서를 집필함

- 정기포럼은 총 4회에 걸쳐 수행하였으며, 각 포럼 개요는 아래와 같음
 - 1차 모니터링 포럼
 - 주제 : 새로운 취약계층 ‘사회적 고립과 은둔’
 - 일시/장소 : 2023년 4월 18일 14:00 ~ 16:00, 한국보건사회연구원 세종실(518호)

 - 2차 모니터링 포럼
 - 주제 : 공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계
 - 일시/장소 : 2023년 7월 5일 14:00 ~ 16:00, 한국보건사회연구원 세종실(518호)

8 사회보장 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

○ 3차 모니터링 포럼

- 주제 : 도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준
- 일시/장소 : 2023년 9월 12일 14:00 ~ 16:00, 한국보건사회연구원 세종실(518호)

○ 4차 모니터링 포럼

- 주제 : 주거급여 주택조사 효율화 방안 논의
- 일시/장소 : 2023년 12월 12일 14:00 ~ 16:00, 서울 컨퍼런스하우스 달개비



제2장

새로운 취약계층: 사회적 고립과 은둔

제1절 사회적 고립과 은둔 관련 모니터링 개요

제2절 사전 서면자문

제3절 포럼 주요 논의내용



제 2 장 새로운 취약계층 : 사회적 고립과 은둔

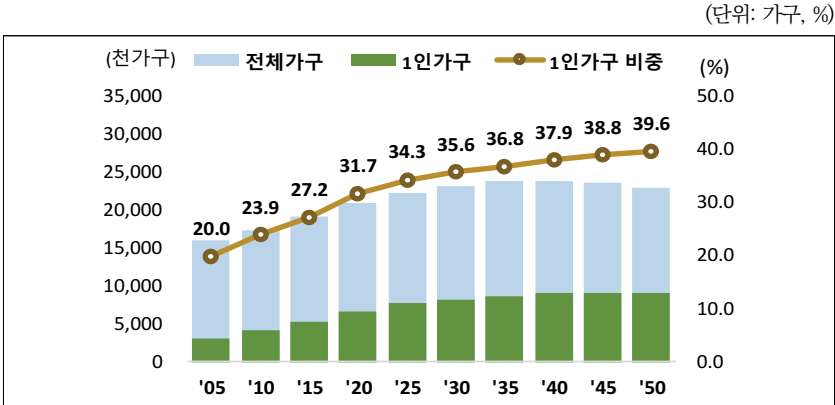
제1절 사회적 고립과 은둔 관련 모니터링 개요

1. 사회적 고립과 은둔

- 새로운 복지 취약계층으로 고독사, 고립 인구, 은둔 청년 등이 등장하고 있음.
- 신(新) 복지 취약계층은 사회적 관계가 단절되어 고립된 인구집단으로, 1인 가구 증가 추세와 맥락을 같이 함.
 - [그림 2-1]을 보면, 2020년 기준 1인 가구는 전체 가구의 31.7%로 2050년에는 약 40%를 점할 것으로 예측됨.
 - 2005년에는 1인 가구의 연령 분포가 비교적 고르게 나타났다면, 2050년대에는 70대 이상이 40% 이상, 60대 이상을 포함하면 약 60%로 절반을 넘고, 40~50대까지 포함하면 전체 1인 가구 5가구 중 4가구를 점하는 수준임([그림 2-2] 참조).
 - 다시 말하면, 1인 가구가 점차 고령화되고 있음.

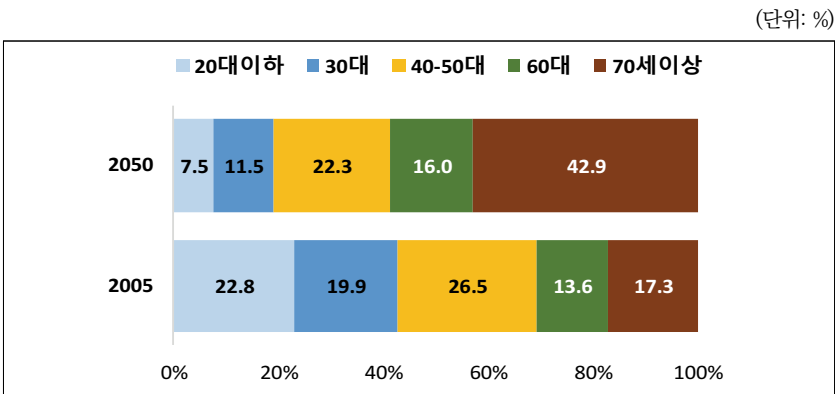
12 사회복지장 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

[그림 2-1] 1인가구 추이



자료: 통계청 보도자료, (2022.12.7.). 2022 통계로 보는 1인 가구. 통계청. p.11

[그림 2-2] 연령대별 1인가구 추이



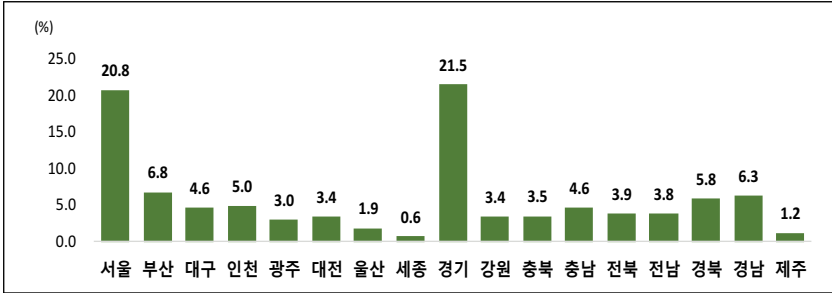
자료: 통계청 보도자료, (2022.12.7.). 2022 통계로 보는 1인 가구. 통계청. p.11

○ 1인 가구 5가구 중 1가구는 서울에 거주하고 있고, 다른 4가구는 경기도에 거주하고 있음([그림 2-3] 참조).

- 지역별로 세분화해서 보면, 대전, 서울, 강원, 충북, 경북, 전북, 전남, 광주 등이 다른 광역자치단체에 비해 1인 가구의 비중이 높은 편임([그림 2-4] 참조)

[그림 2-3] 1인가구의 지역별 분포(2021)

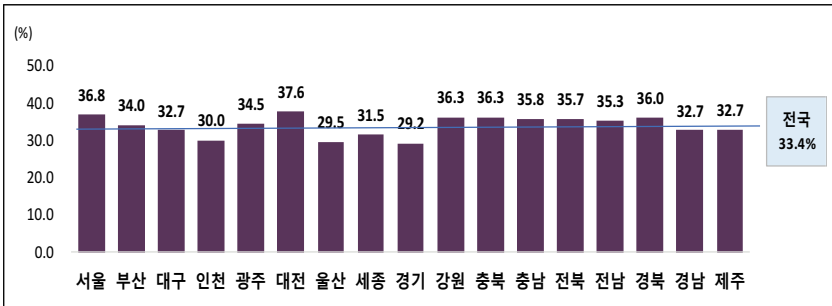
(단위: %)



자료: 통계청 보도자료, (2022.12.7.). 2022 통계로 보는 1인 가구. 통계청. p.9

[그림 2-4] 지역별 1인가구 비중(2021)

(단위: %)



자료: 통계청 보도자료, (2022.12.7.). 2022 통계로 보는 1인 가구. 통계청. p.10

○ <표 2-1>을 보면, 남성 1인 가구의 사유는 주로 본인 직장 (43.5%)과 독립(29.1%)인 반면, 여성 1인 가구의 사유는 가족이 학업, 취업, 혼인, 건강 등의 이유로 타지에 거주하게 되어 혼자 살게 되거나 사별하는 것으로 나타나 성별 차이를 보임.

- 연령대별로는 29세 이하 1인 가구는 주로 본인 직장이나 학업을 이유로 하는 비율이 높은 반면, 30대와 40대 1인 가구는 본인 직장과 독립을 주된 이유로 함.

- 50대 1인 가구는 본인 독립과 가족을 주된 이유로 하고, 60대부터는 본인 독립 이외 가족 혹은 가족 사별을 주된 이유로 하는 비중이 높아짐. 특히 70세 이상 1인 가구는 가족과의 사별을 이유로 하는 비중이 절반을 초과함.

〈표 2-1〉 성·연령 및 사유별 1인가구(2020)

(단위: %)

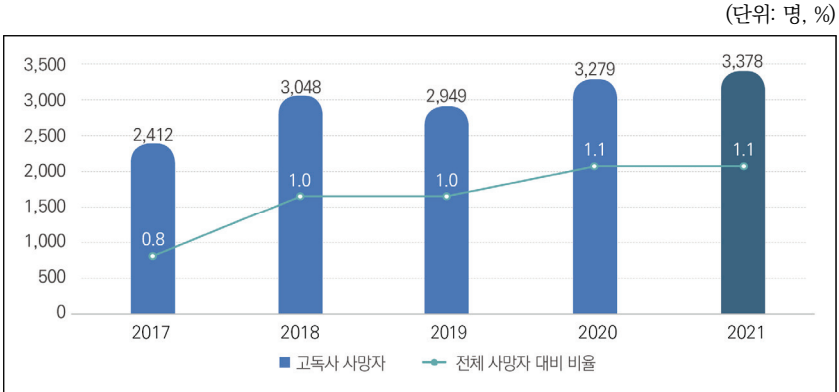
구분	계	본인직장	본인학업	본인독립	본인건강	가족사유	가족사별	기타	
1인가구	100.0	34.3	4.9	26.2	1.5	17.0	15.5	0.6	
남자	100.0	43.5	5.3	29.1	1.6	11.8	8.0	0.7	
여자	100.0	25.1	4.6	23.3	1.5	22.1	22.9	0.4	
비중	29세 이하	100.0	50.3	23.9	20.5	0.0	4.0	1.2	0.2
	30~39세	100.0	58.8	0.6	32.3	0.4	5.3	2.0	0.5
	40~49세	100.0	45.7	0.1	38.2	1.3	9.7	4.2	0.9
	50~59세	100.0	32.7	0.0	33.7	2.3	21.6	8.6	1.0
	60~69세	100.0	15.6	0.0	28.3	2.8	29.9	22.8	0.6
	70세 이상	100.0	2.6	0.0	9.5	2.8	32.6	52.1	0.3

주: 평균 대비 큰 수치를 빨간 색 볼드체로 표시함. 가족사유는 가족이 학업, 취업, 혼인, 건강 등으로 타지에 거주하게 되어 혼자 살게 된 경우임.

자료: 통계청 보도자료, (2022.12.7.). 2022 통계로 보는 1인 가구. 통계청, pp.13.

□ 사회적 고립의 극단적 형태로서, 고독사 발생 건수가 증가하는 추세임(〔그림 2-5〕 참조).

[그림 2-5] 최근 5년 간 고독사 발생 현황



자료: 보건복지부 보도자료, (2022.12.14.). 2022년 고독사 실태조사 결과 발표. 보건복지부, p.2

- 전체 사망자 중 고독사 비중이 전국 평균에 비해 매년 높은 지역은 4개 지역(서울, 부산, 인천, 광주)으로 확인됨.

<표 2-2> 전체 사망자 중 고독사가 차지하는 비중

(단위: %)

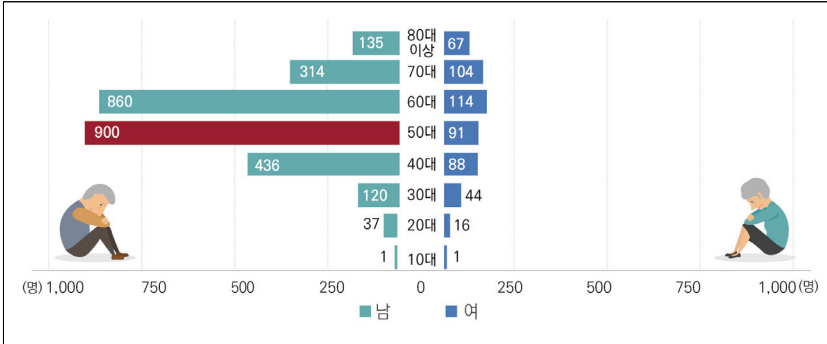
구 분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
전국 평균	0.8	1.0	1.0	1.1	1.1
서울	1.0	1.3	1.2	1.3	1.3
부산	1.0	1.3	1.1	1.4	1.4
인천	1.1	1.4	1.3	1.6	1.5
광주	1.4	1.3	1.5	1.5	1.4

자료: 보건복지부 보도자료, (2022.12.14.). 2022년 고독사 실태조사 결과 발표. 보건복지부, p.5

- 고독사 사망자 중 50대 남성(26.6%) 및 60대 남성(25.5%)이 차지하는 비중이 절반 이상(52.1%)으로, 50~60대 중·장년 남성에 대한 고독사 위험이 높음.

[그림 2-6] 2021년 성별·연령별 고독사 발생 현황

(단위: 명)



자료: 보건복지부 보도자료, (2022.12.14.). 2022년 고독사 실태조사 결과 발표. 보건복지부, p.9

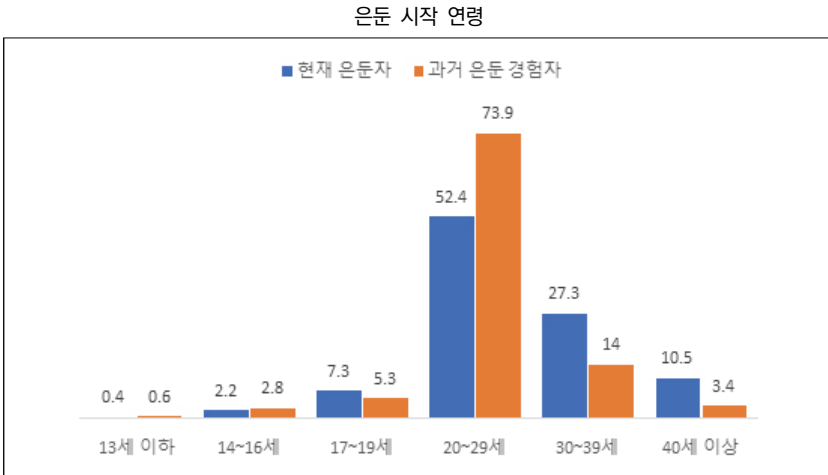
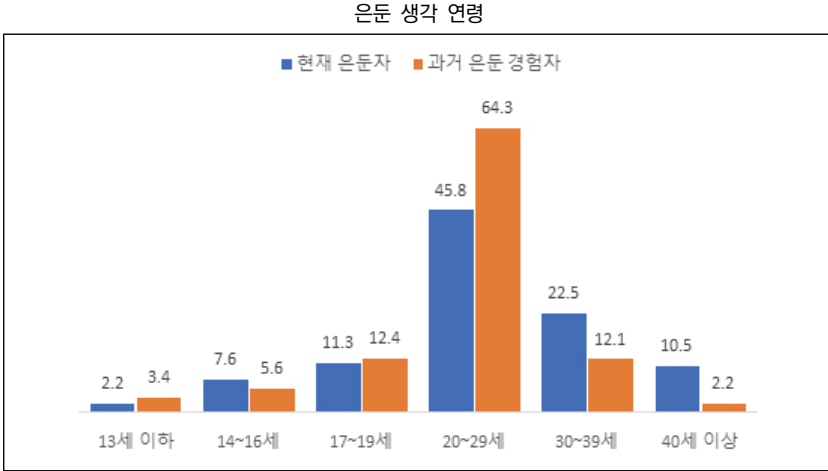
□ 최근 은둔 청년에 대한 사회적, 정책적 관심이 높아지고 있음.

○ 2022년 부산 은둔형 외톨이 실태조사 결과에 따르면, 은둔(경험)자 중 약 90%가 30대 이전에 은둔에 대해 처음 생각했거나 은둔을 시작함.

- 국무조정실에 의한 「청년 삶 실태조사」 결과에 따르면, 거의 집에만 있는 은둔형 청년(임신, 출산, 장애 제외)은 전체 청년 중 2.4% 정도로, 약 24만 4천 명 규모임.

[그림 2-7] 부산 은둔(경험)자의 은둔 연령

(단위: %)



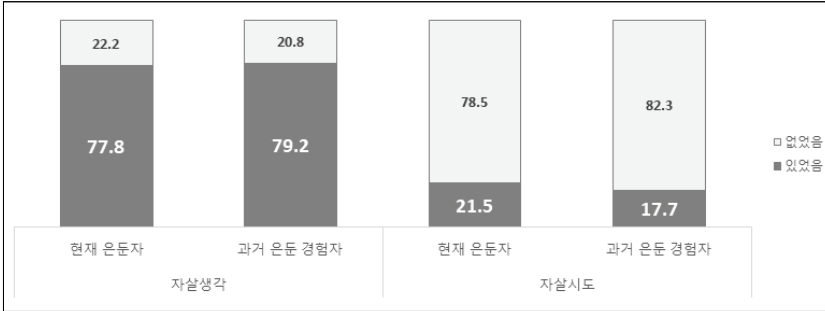
자료: 박주홍 외, (2022). 부산광역시 은둔형 외톨이 실태조사. 부산복지개발원, p.140의 자료를 이 용해 작성

- 일반적으로 성인의 자살생각 비율이 5% 수준이고 자살시도율이 0.4% 정도인 데에 비해, 은둔(경험)자의 자살생각 비율은 약 80%, 자살시도율은 약 20% 수준에 이릅니다.

18 사회복지 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

[그림 2-8] 부산 은둔(경험)자의 자살생각 및 자살시도

(단위: %)



자료: 박주홍 외, (2022). 부산광역시 은둔형 외톨이 실태조사. 부산복지개발원, p.151의 자료를 이용해 작성

□ 유사한 사례로는 ‘쓰레기방’, ‘저장강박 세대’ 등이 있음.

[그림 2-9] 유사 사례

은둔 청년 쓰레기방



영구임대아파트 저장강박 세대

주택관리공단 인천지사 '찾아가는 마이홈센터'



주택관리공단 인천지사 찾아가는 마이홈센터가 영구임대아파트 저장강박세대의 주거환경개선 사업을 실시했다. <사진제공=주택관리공단 인천지사>

- 자료: 1) 씨리얼, (2022.11.18.). 히키코모리가 자기 자신이 부끄러운 이유: EP.01.은둔형외톨이 청년의 이야기(<https://www.youtube.com/watch?v=CcqN4dKnqKo>에서 캡처)
2) 아파트관리신문, (2022.5.16.). 저장강박 세대 주거환경개선 나서, 아파트관리신문.

□ 일부 자치단체에서는 조례 등을 통해 신(新) 복지 취약계층에 대응하고 있음.

- '고립'을 키워드로 하는 자치법규는 2023년 4월 현재 111개이고, '고독사'를 키워드로 하는 자치법규는 232개임. '은둔'을 키워드로 하는 자치법규도 13건에 이룸.

□ 중앙행정기관에서는 보건복지부에서 홀로 사는 노인(독거노인)에 대한 노인맞춤돌봄지원을 시행하고 있음.

- 65세 이상 기초생활수급자, 차상위계층 또는 기초연금수급자 중 독거·조손가구 등 돌봄이 필요한 노인 중 우선순위에 따라 지원대

상을 선정하며, 안전지원, 사회참여, 생활교육, 일상생활분야의 다양한 서비스를 서비스 제공계획에 따라 직접 또는 연계 제공함.

- 최근 고독사 실태조사 결과를 발표하고 시범사업을 시행하고 있는 데에 이어, 2023년 상반기 중 「고독사 예방 기본계획」을 발표할 계획임.
 - 고독사 예방 사업은 중장년층을 주된 지원대상으로 할 가능성이 높음.

2. 모니터링 내용 및 진행 방식

□ 사회적 고립과 은둔 관련 사회보장 현장 모니터링 1차 포럼

- 신 복지 취약계층으로 등장한 고독사와 고립 인구, 은둔 청년 등과 관련하여 총 4가지 주요 질문을 통해 모니터링을 진행

□ 모니터링 전문위원 질문 내용

- 질문 1) 고독사, 고립 인구, 은둔 청년의 사례 및 현황에 대한 질문
- 질문 2) 고독사, 고립 인구, 은둔 청년의 지원 사업에 대한 질문
- 질문 3) 고독사, 고립 인구, 은둔 청년의 정부 지원정책 제안과 관련한 질문
 - 선정 기준과 관련한 의견
 - 지원 내용과 관련한 의견
 - 지원인력 및 기관과 관련한 의견
- 질문 4) 그 밖의 새로운 복지 취약계층 혹은 사회경제적 약자에 대한 질문

제2절 사전 서면자문

1. 고독사, 고립 인구, 은둔 청년의 사례 및 현황

■ (질문) 1 최근 새로운 복지 취약계층으로서 고독사, 고립 인구, 은둔 청년에 대한 사회적, 정책적 관심이 높아지고 있습니다. 귀 지역에 이러한 사례가 있습니까? 있다면 어떤 사례가 있습니까? 규모는 어느 정도 됩니까? 이런 사례가 늘어나고 있습니까?

□ 경북 안동시 서후면

- 아직까지는 구체적인 정책이나 지원은 없습니다. 지금은 조례와 용역을 주어서 정책방향을 설정하려고 합니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 정신질환, 알콜릭, 만성질환, 치매 등 1인가구의 사례가 급증하고 있음.
- (사례1) 대상자 : 60대 여성
- 특징 : 1인가구, 심한정신장애
- 상황
 - 대상자는 치료를 받지 않고, 집안에만 있음.
 - 대상자는 음식을 거의 먹지 않고 있어서 점점 말라가며,
 - 대상자가 문을 열어주지 않아 창문을 통해서 대상자에게 밀반찬 등을 넣어 주고 있음.
 - 다른동에 언니가 살고 있으나 사이가 좋지 않아 돌보지 않고 있음.

22 사회복지 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

- 대상자를 정신병원에 자의입원, 긴급입원을 시킬 수 없는 상황
- 대상자의 건강상태만 모니터링 하는 실정(정신상태가 점점 심각해짐)

○ (사례2) 대상자 : 80대 남성

○ 특징 : 1인가구, 장기요양등급(재가서비스)

○ 상황

- 대상자는 과거 기(氣)치료사였음.
- 현재 본인은 거동이 상당히 불편하여, 대부분의 시간을 집에 누워만 있고,
- 보조기를 이용하여 간신히 움직이고 있으며, 대소변을 방안에 서 보고 있음.
- 건강검진을 위해 병원진료를 권유하였으나 거부하였고, 의사가 왕진했음에도 피를 뽑는 것을 거부함.
- 자녀와는 단절상태
- 대상자의 건강상태만 모니터링하는 실정(건강이 점점 악화됨)

□ 경남 의령군 칠곡면

○ 고독사 규모는 농촌지역에서는 줄어들고 있다고 봄.

- 대부분 의료기관에서 돌아가시고 농기계 특히 경운기 교통사고, 추락 등의 안전사고로 돌아가시고 의료기관이 아닌 가정내 자연사는 거의 없음.

○ 평균수명이 늘어나면서 1인 단독 가구 수는 늘어나는 추세이고 앞으로 한국 사회에서 급속하게 늘어날 것으로 보임.

- 의령 ○○면의 경우, 몇 년 전 사별을 경험하고 주보호자인 자녀들이 모두 타지에 거주하고 있는 60세 이상의 단독가구 인원은 240여명이며 75세 이상 고령의 독거노인은 140명 정도임.
 - 위 지역의 인구는 1100여명으로, 60세 이상의 독거노인이 21%에 해당될 정도로 규모가 적지 않은 편임. 위 지역은 초고령 사회이므로 앞으로 고령의 독거노인이 점차 늘어날 것으로 파악됨
- (사례1) 의령군(인구 27천명, 저출산 고령화지역)에 한정해 보았을 때, 종종 독거 홀몸노인이 갑자기 집안 내에서 사망하는 사례가 있었음.
 - 대부분 요양보호사, 장애인활동보조인, 독거노인 생활지도사(맞춤형 돌봄서비스, 안전확인 등)등에게 기본적인 돌봄을 받다가 돌아가신 경우이며 혼자 외로이 지내다 오랜 시간이 지난 후 발견되는 경우는 없었음.
 - 고독사라고 보기에 가장 유사한 사례는 이**(남, 78세, 독거, 기초수급자, 정신질환, 치매, 미혼)이 장기요양 재가서비스를 받고 있던 중 요양보호사 공백 시간대인 늦은 밤 새벽에 돌아가셔서 새벽 6시 경에 요양보호사가 발견하여 경찰 및 소방서에 신고한 사례가 있었음.
 - 대상자는 평생 혼자 살던 분으로, 의료급여 1종 수급자이나 병원 이용을 거의 하지 않았으며 집, 마을, 마트, 면사무소만 왕래하다가 의식주 등 일상생활유지에 힘이 들 때쯤 장기요양 등급을 받아 1년 가까이 주 5회 재가 서비스를 받다가 돌아가신 경우임.

○ (사례2) 전00(남, 61세, 독거, 미혼, 기초수급자. 근로무능력자, 알콜리즘)은 주위 친인척 및 형제하고도 단절 후 고향집에 홀로 살면서 기초수급비로 생계를 유지하였음.

- 사회적으로 고립되어 살다가 2021년 여름, 코로나 생활지원금(상품권 50만원상당)으로 오리백숙, 수박을 먹고 그 다음날 배탈증세를 보이다가 (이웃 이야기) 다음날 인기척이 없어 4촌 또는 6촌의 먼 친척이 방문하니 사망한 상태로 발견되었음. 부검 결과, 급성 위질환으로 사망하였음.

○ (사례3) 김00(49세, 남)은 1인 단독가구로 1년 정도 혼자 아파트(48평, 금융권에 경매 중)에 거주하다가 집이 아닌 모텔에서 약을 먹고 사망하였음.

- 혼자 거주하기 전 부인과는 협의이혼(사유: 경제적 파탄)을 하였고 3, 중2인 두 자녀는 이혼한 부인이 양육하였음.
- 추정 10억 정도의 과도한 부채(아파트 담보부채, 회사 돈 횡령(제약회사), 카드부채, 개인간 부채, 사채)로 가정이 파탄 나 파산신청까지 상담하다가 비관하여 자살한 것으로 보임.
 - 이혼 시 자녀 각각 700천원의 양육비를 한 번도 지급하지 않아 부인이 한국양육비 이행원에 상담 후 신청하였음.

□ 인천지역자활센터협회

○ 인천지역자활센터협회에서는 「돌봄소의 위기세대 1인·한부모가구 돌봄서비스지원사업」을 인천공동모금회 기획사업 진행중임

- 2021년 8월부터 3년사업으로 현재 2차년도 진행중임.
 - 사업대상자는 중위소득 50%미만인 저소득층, 40~65세 미

만인 1인가구나 한부모가구이며, 8개 기초지자체와 유관기관에서 추천을 받아 4가지 돌봄서비스를 시행 중임.

- 인천시 전체 120가구중 1인가구는 65% 정도 참여중에 있음.
 - 1차년도 사업참여자 중 인천 남동구에 거주중인 1인가구(남자, 1962년생) 돌봄서비스를 받던중 사망(청소방역, 반찬서비스, 정리수납, 집수리경보수), 추석 이후 사망하심.
 - 1인가구중 고립인구는 남성이 많으며, 알콜릭, 정신과적 병력 등이 많음.
 - 최근 고립되어 있는 1인가구들 중 반려견을 키우며 집 밖으로 나오지 않는 은둔형 사회적 취약계층이 많은 듯이 보임.

□ 은평종합사회복지관

- 고독사 예방이 필요한 독거노인
 - 65세 이상 어르신 세대 중 혼자 거주하다 고독사 한 사례
 - 미혼으로 가족 없이 홀로사는 가구가 늘고 있음.
 - 은평구 내 21년도 1인가구 세대 중 어르신세대는 15,393명 (24.6%)
- 중장년 남성
 - 40-50대 중장년 남성 중 경제적 어려움 및 신체적 어려움이 있는 사례
 - 은평구 내 21년도 중장년 1인가구 세대는 27,675명(44.3%)
- 은둔 청년
 - 건강, 신체, 경제적 이유로 경제활동을 하지 못하고 정부지원

을 받고 있는 청년

- 은평구 내 21년도 은둔청년세대는 19,379명(31.0%)

○ 2010, 2015, 2020, 2021년동안 꾸준히 늘어오고 있는 1인가구 인원 수

- 은평구 1인가구 정책 수립을 위한 실태조사 연구(22.8월/은평구청 교육문화국 가족정책과 1인가구지원팀)
- 2010년(29,795명), 2015년(43,936명), 2020년(57,853명), 2021년(62,447명)으로 꾸준히 1인 가구 인원 수 증가

□ 충남 서천군 시초면

○ 해당 사례는 없습니다

- 단, 계속되는 노인인구 증가에 따라 독거어르신 중 보호자의 부재로 각종 안전사고의위험에 노출된 독거노인에 대한 집중적인 보호가 필요함에 따라 독거노인 실태조사를 실시하였고, 이에 따라 독거어르신 보호 대책 수립 예정입니다.

□ 세종시 부강면

○ 임대아파트에 1인 단독가구로 사는 노인, 청년 가구가 많아지고 있다는 것을 확인하였습니다.

○ 제가 근무한 지역에선 수급자로 등록되어 관리를 받던 독거노인 분들이 많았습니다. 그 중 기억에 남는 사례로는 수급자노인부부 중 할머니가 3개월 전 지병으로 먼저 돌아가시고 할아버지 혼자 살고 계신 케이스입니다.

- 매주 면사무소를 방문 또는 마을 이장님을 통해 생필품을 배달

받으시거나 병원에 태워다드려 진료를 받으시던 어르신이 계셨는데 한 1~2주 소식이 없어 이장님과 함께 어르신덕을 방문했지만 인기척이 없어 소방서와 경찰에 연락해 집안에 들어가니 어르신이 이미 사망해 계셨던 어르신의 사례가 있습니다.

□ 충남 서천군 서면

○ 현재 우리 면의 규모는 크지 않다고 판단됨.

○ 은둔형 독거 어르신

- 구○희 (83세) 25년전부터 외부와의 교류없이 집에서 혼자 생활중 방문 시에도 대답이 없으며, 문을 열어줘도 다른사람과 대화를 하지 않는다고 하며 다시 문을 닫고 들어가심.

• 날이 따뜻해지면 밭일을 하지만 날이 추워지면 집밖을 절대 나오지 않는다고 함. 가끔 자녀들이 찾아와 반찬과 생필품을 사드린다고 함. 자녀들 외에는 교류 없음.

• 한번은 5일 동안 집에 불이 켜지지 않는다는 이웃주민의 신고로 서면파출소에 신고를 하여 경찰관과 함께 방문을 하여 문을 강제로 열고 들어가려가자 소리를 지르며 나가라고 했다고 함.

• 신체적 정신적 문제가 있을 것으로 판단되어 아들에게 요양시설입소에 대해 얘기한적이 있으나, 아들도 대상자와 대화가 전혀되지 않아 어려움이 있다고 함.

□ 경남 산청군 생비량면

○ 지역에서 사회문제로 대두될 만큼 고독사 등이 발생하지는 않음.

○ 향후 새로운 복지 취약계층으로 간주될 수 있는 가구는 1인 가구라고 생각함.

- 도시지역보다 농촌지역의 경우 고독사 등 고립인구 비율이 낮을 것이라고 예측됨. 그러나 농촌은 고령화 및 전형적인 농촌 지역 특성상 지리적 원거리로 인해 외로움, 우울증 등으로 인한 사회문제 발생 우려가 많음
- 1인가구의 증가 및 사회활동 참여 감소로 인하여 고독사 등 복지 취약계층 증가 예상되어 새로운 사회적, 정책적 대응이 필요하다고 생각됨
- 1인 가구의 유형은 도시에서 질병 등으로 농촌지역으로 요양하러 온 사람, 귀촌한 사람 혹은 부부가 귀촌하였으나 혼자가 된 경우, 이혼으로 인한 귀촌 등이 있으며, 이러한 유형인 경우 시간이 경과되어 수급자로 진입하여 자활참여자로 활동하고 있는 경우 많음.
- 은둔 청년의 경우 가끔 발생하고 있으며, 대부분 인터넷 과몰입인 경우 혹은 정신적인 질환으로 인하여 은둔형이 발생되고 있음

□ 계룡시사회복지협의회

○ 고립 청년 예방 사례

- 지능이 떨어지고, 가정내 부의 폭행으로 이가 없고 심리적으로 위축된 27세 청년. 청년 아버지가 절에서 운영하는 협동조합에서 일하도록 하기 위해 데려왔으나, 청년의 신체적, 정신적 상태로는 협동조합의 일은 할 수 없어 절에서 거주하기로 함.

- 청년은 절에서 허드렛일을 하면서 수년째 거주하고 있으며, 수급비로 생활중임. 건강을 회복하고 생활 중임.
- 기초생활수급자로서의 수급 이외에는 별다른 개입이 없음.

□ 강원 춘천시 후평2동

- (사례1) 홀몸어르신 가구
- 인적사항: 47년생 여자 독거
- 보장정보: 국민기초(생계·의료·주거), 기초연금
- 부양의무자: 가족관계 단절
- 고 독 사: '22. 7. 25.(월) 발견
- 발생경위: '22. 7. 23.(토) 배달된 도시락이 '22. 7. 25.(월)까지 상해서 그대로 있는 것 확인
 - 119신고 하여 경찰 입회 후 출입문 개방 한 결과 대상자 침대에 누워 있고 부패가 많이 진행된 상태였음. (여름으로 덥고 습했음.)
 - 경찰에 따르면 대상자는 핸드폰으로 지난 토요일('22. 7.23.) 17:4분경 본인 스스로 찍은 사진이 있음. 이 때문에 토요일 17시까지 생존했던 것으로 추정
 - 심정지에 의한 사망으로 경찰 추정
- (사례2) 성인 독거가구
- 인적사항: 70년생 남자 독거
- 주거현황: 민간 월세

- 보장정보: 無
- 의뢰 경로: 집앞에 배송이 오래된 택배가 쌓여 있고, 핸드폰은 꺼져 있고, 수도와 전기 사용량이 전무 하며 관리비 2개월 체납 중 이라고 아파트 관리사무소에서 의뢰됨.
- 확인 내용: 택배는 배송된지 한달이상 되었고, 비상연락망에 있는 누나는 전화를 받지 않음.
 - 교정시설 문의 결과 입소 내역 없음.
 - 3일 동안 살펴본 결과 저녁때 불이 들어오지 않음.
 - 행복e음을 통해 위기가구 통지 내역 없음.
- 조치내용: 119신고하여 경찰 입회 후 출입문 개방
 - 집안은 쓰레기가 가득하고 냉장고 외에는 가전제품은 없으며, 가구도 없었음.
 - 얇은 이불 하나 있으나 옷가지는 없음.
 - 벽에는 노란테이프를 곳곳에 붙여 두었고 창문은 신문지를 붙여 두었음.

□ 경기 광명시

- 광명시, 1인가구 주거시설 합동점검
 - 1인가구에 대한 관심도가 높아짐에 따라 광명시에서는 2022년 12월 26일 ~ 2023년 1월 6일까지 광명시, 소방서, 건축사와 합동점검 진행
 - 점검을 통해 재개발 등의 사유로 폐업 예정인 고시원 6곳을 사회복지부서에 통보해 장기투숙자의 이주 관리 및 복지상담 등

복지사각지대 위기가구에 대한 지원을 실시

○ 광명시 1인가구 실태조사

- 실태조사를 통해 응답자 중 고립의 위험이 있는 1인가구를 사전에 확인하여 고독사 등에 노출될 수 있는 잠재적 대상자 확인
- 광명시 1인가구 실태조사 결과에 따르면 응답자 중 11.1%가 고립 및 고독사 예방사업이 광명시 1인가구에게 필요한 도움 사항이라고 응답하였으며, 이는 전체 조사 내용 중 세 번째로 많은 응답률을 보임으로써 1인가구의 고독사에 대한 관심도 확인

□ 전북 군산시

○ 1인 장년층 단독가구 고독사

○ 만 64세, 남성 단독가구가 '23.1.26. 통장에 의해 사망상태로 발견

- 평소 술을 많이 먹고 복수가 차 있었고, 다세대주택에 혼자 거주, 아들과 형제들과는 가족관계 단절상태로 보임

○ 영구임대아파트 1인 중장년층 단독가구 고독사

○ 만 60세로 이혼후 혼자서 거주하였으나 '21.9.27.찾아가는 마이홈센터장의 신고로 발견

- 자녀1명은 경북 김천에 거주하고 평소 알콜의존과 정신분열증세가 있었음.

□ 대전 동구

○ 고독사, 고립인구, 은둔청년관련하여

- 현실적으로 복지의 영역이 아니라고 생각됨, 정신보건의 영역

으로 정신보전이 “주”가 되고 사회복지가 “부”가 되어 함께 진행되어야할 사항이라 여겨짐

□ 경기 고양시

○ 독거 알콜중독자(기초수급자) 고독사 사례

- 독거하는 50대 중년 알콜중독자 A씨가 자택에서 사망
 - 사망 당시 창문을 열어놓고 있었음. 습기가 많은 지하 주택 이고 하절기여서 시신의 부패가 빨리 진행되었고 인근을 지나던 주민의 악취 신고로 인해 고독사를 확인 할 수 있었음.

○ 정신장애 및 정신질환 가정 고령자 사망 건(기초수급자 가구원 가정, 은둔가구)

- 80대 후반의 노모(치매, 의사표현 능력 거의 없음)와 정신장애인(50대, 남, 기초수급자), 딸(50대, 여, 정신장애인, 자가소유, 저장강박증)이 함께 거주하는 가정
- 기초수급자 가정은 아니었으나 수급자가정의 가구원을 확인 하던 중 취약한 가구의 상황을 인지하고 근황에 대한 질문 및 지원에 대한 조사에 대해 본인이 알아서 가구원들 잘 돌보고 있다며 폐쇄적이고 공격적인 모습 보임.
- 본인이 의심받고 있다고 생각한 딸은 어느날 노모를 휠체어에 앉혀 동 행정복지센터 방문, 노모의 건강이 매우 좋지 않아 보여 귀가시키고 다음날 아침에 노모건강 확인을 위해 가정방문 가니 문을 열어주지 않아 문 밖에서 상담하던 중 강제급여 등 문의, 노모 건강 확인의 필요성을 강하게 주장하고 가정에 들어가니 노모가 사망하고 경직이 진행된 상태였음.

- 당일 딸은 강제 입원 조치하고, 아들은 자의 입원, 노모는 인근에 거주하는 다른 자녀를 통해 장례 절차 밟음.
- 딸의 집 정리, 공공근로 취업 등 사후관리 진행

□ 서울 광진구

- 1인가구의 지속적 증가 및 서비스 제공 위주의 현 체계 한계로 고독사 등 유사사례가 지속적으로 발생함에 따라 유관기관과 지역 내에서 함께하는 민관 거버넌스 운영의 중요성이 확대됨.
- 또한 신 복지 취약계층에 대한 공공 위주 서비스 지원의 어려움 발생. 이에 구 및 동 역량강화 및 지역기반 발굴체계 강화 필요성 확대
- 신 취약계층에 대한 대응 노력
 - 조례 제정 : 서울특별시 광진구 1인가구 사회적 고립 및 고독사 예방조례 및 서울특별시 광진구 1인가구 지원에 관한 조례
 - 지역사회보장협의체 조직 개편('1인가구' 및 '사례관리 자원발굴' 실무분과 구성) : 사회보장 주요 의제에 대한 적기 대응과 지역사회보장협의체 운영 목적을 강화하고, 고독사 문제에 대한 현황 및 대안과 역할 논의 추진
 - 취약계층 위기가구 상세주소 부여 관련 업무 연계 추진 : 소재지(주소 미변경 등), 상세주소(다가구주택의 세부 호수 등) 및 연락처 파악이 어려운 위기가구를 발굴하고자 상세주소 담당부서와 연계하여 취약계층 상세주소 부여 개선방안 사업 연계 추진
 - 중장년 1인가구 전수조사 : 고독사 위험군을 발굴하여 관계형성 및 맞춤형 복지서비스 지원을 통한 고독사 예방

□ 광주 광산구

- 이혼 또는 사별 후 수급 보호중인 중장년 1인 가구 증가 추세
 - 경제적 문제 등으로 이혼 후 가족과 단절된 생활을 하는 중장년 1인 세대 취약계층 수가 점점 증가하는 추세임

〈표 2-3〉 최근 4년간 광산구 1인가구 수급자 증가 현황

연도	전체 수급자 가구 (건)	1인 수급가구 (건)	1인가구 비율 (%)	증감 (%)
2020년	10,241	6,255	61.1	-
2021년	11,917	7,324	61.5	0.4
2022년	13,208	8,288	62.7	1.2
2023년	13,476	8,554	64.5	1.8

□ 제주 조천읍

- 도정 공약사업으로 고령화 및 1인가구 증가에 따른 정책으로 추진하고 있으며, 현재 제주연구원에서 용역을 수행하고 있음.
 - (주제) 제주형 생애주기별 통합돌봄체제 구축 계획
 - (추진배경)
 - 가. 고령화 및 가족구조의 변화 등으로 돌봄서비스에 대한 수요 증가
 - 나. 대상자별 분절된 돌봄 전달체계와 공급자 중심의 서비스 제공
 - 다. 법적·제도적 밖의 돌봄 사각지대 발생
 - 라. 노인·장애인 대상 지역사회통합돌봄을 전 도민 대상으로 확대
 - (추진방향)
 - 돌봄이 필요한 도민 누구나 신속하고 편리하게 돌봄서비스를 이용할 수 있도록 돌봄서비스 전달체계 개편

- 돌봄서비스 자원이 없어 돌봄공백이 발생하지 않도록 민관 협력을 통한 돌봄서비스 연계 및 자원 확충
- 기존 지역사회통합돌봄 선도사업 성과와 연계하여 지속성 확보
- (추진시기) '23년 4분기 시범사업(3개서비스) 실시
- (지원대상) 돌봄을 필요로 하는 도민(소득·재산·연령·장애 무관)
- (서비스유형) 틈새돌봄(가사지원, 식사배달)+긴급돌봄
- (운영방향)
- 돌봄공백이 없도록 ①기존돌봄+②틈새돌봄+③긴급돌봄 3중 복지안전망 구축

〈표 2-4〉 제주형 생애주기별 통합돌봄체제 운영 방향

① 기존돌봄(제도권 돌봄)	제주형 돌봄서비스	
	② 틈새돌봄(일상지원)	③ 긴급돌봄
노인장기요양, 장애인활동지원, 어린이집, 다함께돌봄센터, 아이돌봄 등	가사지원, 식사배달, 일시보호, 주거편의 등	일시적으로 긴급하게 돌봄이 필요한 경우 지원

- (예산) 서비스대상자 1인 : 1,000천원~1,500천원

□ 세종시 아름동

- 청장년 고독사: 동기 공무원의 사례관리 대상자
 - 월요일 가정방문, 40대 중반의 청장년 1인 가구 수급자 사망
- 중증 장애인 노인 고독사
 - 일요일 교회에 오지 않은 것이 이상하여 목사님, 일부 성도 가정 방문

- 주택 앞마당에서 시체 발견, 심장마비로 추정

○ 은둔 청년(면지역)

- 아버지와 함께 거주 중, 아버지가 은둔 생활하는 딸을 도와달라고 찾아오심
- 상담 및 진료를 의뢰하고자 하였으나, 본인이 거부함
- 사례관리 및 설득하여 장애인 판정 및 수급자 신청

○ 은둔 청년(동지역)

- 집 안에서 인기척이 들렸지만, 벨을 누르자 사라지는 인기척, 반응 없음
- 안내문을 집에 부착하고 나옴, 하지만 이후 연락 오는 사례 거의 없음

○ 대상자가 되지 않는다고 본인이 판단하여 신청하지 않는 대상자

- 죽기 전에 한 번만 도움을 요청하고 싶다고 주민센터로 전화함
- 충분히 대상이 됨에도 어떠한 연락에도 본인은 아직 대상자가 아니라고 판단하여 살았고, 마지막으로 연락이나 한 번해보자는 심정으로 전화했다고 함
- 긴급지원 연계 및 수급자 신청

□ 생명의전화종합사회복지관

- 서울 지역 및 자치구 단위 고독사, 고립가구, 1인가구 관련 이슈 증가 추세
- 서울시 내 고독사 사례 및 고립가구 발생 증가
 - 예 1) ○○구 60대 남성(기초생활수급자), 반지하방에서 숨진채 발견

- 예 2)○○구 50대 남성, 사망 후 1주일 뒤 발견, 수개월전부터 관리비 등 연체
- 사회복지 실천 현장에서 만나는 당사자 중 1인가구 및 고립가구 증가 체감 중
- 서울시 지역사회복지관 지역밀착형 사업 진행 중 동별 주민만남 중 주민들을 통해 인지되는 고립가구 수 증가

○ 서울 지역 고립 및 은둔 청년 증가

- 2022년 서울시 고립은둔청년 실태조사에서 서울시 청년 중 4.5%, 12만 9천명으로 추산
 - 사회적으로 고립되어 사회에 이행이 어려움이 있는 청년 증가 체감
 - 은둔형 청년 증가 및 은둔청년 부모님의 도움 요청 증가

□ 서울 성동구 행당2동

○ 2022년 사회적 고립가구 조사

- 조사기간 : 2022. 11. ~ 2023. 1. 31.(3개월)
- 조사인원 : 총 4,665가구(만 50세 이상 주거취약 1인가구 등)
- 조사완료 : 3,074가구(65%)
- 조사결과 : 공적급여 773건, 사례관리 연계 48건, 민간서비스 연계 2,459건

○ 은둔청년 사례

- 생활실태 : 33세, 다가구주택 반지하, 무직, 방 안에서 흡연 및 인터넷

- 부모이혼, 모 사망 등 심리적 위축으로 다년간 은둔생활
- 아버지, 고모가 강제로 문 개방해 2톤가량 적치 쓰레기 배출
- 발굴경로 : 동 주민센터로 큰고모가 도움 요청
- 지원내용
 - 국민기초생활보장사업 신청 안내 및 책정
 - 각종 후원물품 등 배분
 - 성동구청신건강복지센터 의뢰, 사례관리 및 정신과 진료 연계·지원

○ 중장년 1인 가구 사례

- 생활실태 : 원룸 거주자, 이혼, 가족관계 단절
- 건강상태 : 소득활동 하던 중 다리를 다쳐서 근로 중단
- 발굴경로 : 지인이 구청 희망복지팀으로 위기가구로 신고

○ 지원내용

- 사례관리 및 사례가구 지원비 지원
- 긴급생계 지원 및 수급자 신청 후 선정

- 기타 사항 : 상담 도중 식생활 관련 조사 중 싱크대 확인 중에 쥐약을 발견하여 자살 사전 예방

□ 전북 전주시 완산구

○ 전주시 1인가구 급증에 따른 고립위험가구의 증가

- 전주시 1인가구 2015년 68,972세대(27.9%) → 2021년 99,476세대(33.9%)
- 이 중 전주시 기초수급자 및 차상위계층으로 1인가구는

21,019가구로 전체 1인가구에서 21.1%에 달한다.

- 또한, 기초수급자 및 차상위에 적합하여 지원이 되지 않은 가구에서 사각지대에 놓인 1인가구는 더 많을 것으로 예상(전체 1인 가구의 30%이상)

○ 전주시 OO동 사례1

- 일용직으로 하루하루 생활하는 A씨(54세, 남)는 월세 10만원에 거주하며 일이 있을때만 하며, 어느 달은 하루도 일을 하지 않거나, 어느 달은 이십일 이상을 일당제로 일하여 주거급여 수급자에 적합하거나 탈락하게 되는 기준선에 있다. 현재는 아무런 혜택을 받고 있지 않으며, 가끔씩 동 주민센터에서 반찬을 지원해 주기도 한다.
- 가까운 지인이 전혀 없으며, 일시적인 일용으로 생활을 유지하며 성격이 매우 소극적으로 갑작스런 어려운 상황에 대응능력이 없다.

○ 전주시 OO동 사례2

- 20년된 20평 아파트에 혼자 거주하는 B씨(28세, 남)는 어느날 동 주민센터를 방문하여 돈이 한푼도 없으며 핸드폰도 중지되고 가스비, 전기료 등 연체 위기에 있다고 생활 어려움을 호소함. 상담 결과 3년전에 같이 살던 엄마가 암으로 돌아가시고 부안에 아빠가 살고 있으나 공무원인 아빠는 가끔 집에 잠깐 들를 뿐이며 도움을 끊겠다고 함.
- B씨는 어렸을적 신경정신과 치료를 받아본적이 있으며 군대에서 사회생활이 안되어 탈영하였다가 의가사 제대하였다고 함. 본인은 일을 할 수가 없으며 할수 있는 일이 없다고 하며

지금 핸드폰비만 도와주면 게임 아이템을 팔아서 생활할 수 있다고 함.

- 현재 건강보험료가 부의 피부양자로 되어 있어, 공적제도(긴급지원등)의 기준에 맞지 않으며 사례관리를 통한 정서적, 경제적 자원 연결이 필요함.

2. 고독사, 고립 인구, 은둔 청년의 지원 사업

■ (질문) 2 새로운 복지 취약계층으로서 고독사, 고립 인구, 은둔 청년에 대한 귀 지역의 지원 사업이 있나요? 있다면 지원 내용이 어떠한가요?

□ 경북 안동시 서후면

- 고독사 관련 조례를 마련하고, 지역 학교와 협업하여 고독사예방 관련 사업 계획하고 있습니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 밀반찬 지원 사업 : 월 1회 30명 지원
- 홀몸어르신 안심전화 사업 : 38명
- 홀몸어르신 우유지원 사업 : 22명
- 관내 교회, 정신건강복지센터 등 민관 협력
 - 복지대상자 공유 및 심층 복지서비스 실시

□ 경남 의령군 칠곡면

- 고독사 관련 유사 지원 사업으로는 홀몸노인을 위해 노인복지센터에서 관리하는 ‘맞춤형 돌봄(약칭 맞돌)사업’이 있으며 주 1회 방문, 주 2-3회 유선 등을 통해 안전 확인을 하는 등의 찾아가는 생활지원서비스를 제공하고 있음
- 홀몸노인 식사배달사업은 주2회 정도 끼니 해결에 어려움을 겪는 어르신들에게 찾아가는 배달서비스 실시하여 식사 해결 및 고립 여부 확인을 맡고 있음
- 자살예방 관련 지원 사업은 자살예방 조례를 만들어 자살위험성이 높은 가정에 사전방문하여 상담을 실시하고 자살위험 및 자살 신고가 있을 시 읍면 사례관리팀과 상담하여 개입하고 있음
- 고독사 예방을 위해 반기별로 만 60세 이상의 노인에게 이미용쿠폰 배부를 하여 정기적인 안부확인을 하고 있음
- 은둔 청년에 대한 지원 사업은 현재 부재한 상태임

□ 인천지역자활센터협회

- 인천지역자활센터에서는 센터마다 지역사회통합돌봄 사업단인 커뮤니티케어사업단 운영 중임
 - 연수구, 서구, 동구, 중구, 계양구, 부평구는 사례관리 대상자 추천하여 지역자활센터에서 정리수납, 밀키트제공, 반찬(도시락)제공, 집수리경보수 등 돌봄서비스를 시행 중임
 - 인천지역자활센터협회에서도 돌봄서비스지원사업 8개구(120가구)에서 시행 중임

□ 은평종합사회복지관

- 은평구는 무주택 청년 1인 가구에 월세 지원 (최대 20만원 월세)
 - 은평구는 자치구 최초로 1인가구에 월세를 지원, 무주택 청년 1인가구에 매달 최대 20만원의 월세를 지원, 은평구 거주 만 19세~30세 무주택 1인가구로 높은 주거비 부담을 완화하기 위한 목적
 - 자치구 1인가구지원센터 신규사업 실시
- 23년 자치구 1인가구 지원센터 신규사업 ‘증장년 1인가구 지원 - 마주, 봄(보다,春)사업’ 진행
 - 1인가구지원센터 15개소에 사업 신청을 받아서 진행
 - 취약 증장년 1인가구 발굴 및 서비스 연계 체계 구축
 - 고립 1인가구 생활역량 강화를 통한 사회 적응력 회복(건강, 경제, 대인관계 등 생활기술 교육 추진, 문화, 체육 등 소재로 한 집단프로그램 진행, 디지털 문해력 강화를 위한 증장년 디지털 교육과정 제공)
 - 전문 상담제공을 통한 마음 치유와 회복 지원(정서안정을 위한 음악, 미술을 매개로 한 집단 상담 추진, 심리상담, 치료사 초빙 프로그램 진행 등)
 - 증장년 1인가구, 사회 관계망 형성을 위한 기회와 지원 필요하여 참여자 관계 형성 및 소모임 지원 등 사회 관계망 확대 사업 실시
- 종합사회복지관에서 진행중인 증장년 남성 1인가구 자조모임
 - 증장년남성 1인가구를 대상으로 정기모임, 활동프로그램, 맞춤형 지원 진행

- 맞춤형지원, 마음콜, 워크숍, 정기모임, 활동프로그램(요리, 베이킹, 소풍 등)

□ 세종시 부강면

- 저희 지자체에서는 질문지에 나와있는 새로운 복지 취약계층 가구를 대상으로 제공하는 복지서비스는 아직 없지만 지원이 필요한 대상자가 발생했을 때 사례관리를 통하여 공적 서비스를 제공하거나 민간자원을 연계하여 대상자에게 필요한 서비스를 제공하고 있습니다.
 - 하지만 사례관리로 제공하는 서비스는 한계가 있어 새로운 취약계층을 대상으로 하는 복지서비스가 꼭 필요하다고 생각합니다.

□ 광주시 노인복지관

- 1인가구 고독사 예방을 위한 『광주시 안심서비스 앱』
 - 1인 가구 고독사 및 실종 등의 위험 발생 시 신속한 구호와 피해 예방
 - 지정시간(최소12시간 이상)동안 휴대폰을 사용하지 않을 경우 등록해 놓은 다수의 보호자에게 자동으로 안전 확인 문자 발송
- 광주시노인복지관 ‘응급안전안심서비스’
 - 독거노인과 장애인의 화재 및 가스사고 예방을 통한 안전 확보와 고독사 위험 방지
 - 화재·가스 감지센서 및 응급호출기 설치를 통한 응급상황 상시 대응
 - 정기적 방문, 이웃을 통한 안전 확인

44 사회복지 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

- 응급안전시스템 이용방법 교육
- 대상자 욕구에 따른 지역 내 자원 발굴 및 연계

□ 대전광역시사회서비스원

- 주거안정: 청년 특화주택 공급 확대, 고령층 맞춤형 임대주택 공급
 - 청년을 위한 행복주택 100호 조성, 노령층을 위해 120호 (2025년까지 건설)
- 행복주택 증설
- 안전체계 확보구축: 여성 1인가구 범죄예방 및 안전체계 구축
 - 1인가구 안심 홈세트 지원(현관문 안전고리, 도어가드 보안장치)
 - 무인택배 보관함 설치, 공중화장실 몰래카메라 단속
 - 여성안심마을 조성사업, 여성안심 캠퍼스타운, 여성안전 지킴이집 운영
- 고립, 고독사 예방
 - 1인가구 커뮤니티 가든, 소셜 다이널 등 여가문화 확산
 - 생활품앗이 연결망 구축사업
 - 동구 청년공간 '동거동락' 운영
 - 공유공간을 활용한 커뮤니티
- 대전시 정책은 고독사와 사회적 고립을 다루는 정책이 다소 미흡하며, 주로 노인층을 대상으로 하는 서비스가 대부분이며, 청년층은 일자리에 초점이 맞춰져 있다.
- 고독사에 대한 사각지대를 줄이고 서비스에 대한 거부나 낮은 의지 문제를 해소하고 관계망을 형성하는 것이 중요하다. 현재 공공

에서는 통합사례관리를 하고 있으며,

- 민간과의 협력으로 마을활동가를 양성하여 사각지대를 줄여가는 노력을 하고 있다.
 - 분절적인 서비스를 줄여 소외되는 사람들이 없도록 하는 정책과 서비스 제공이 필요하다고 보여진다.

□ 충남 서천군 서면

- 응급안전알림서비스(독거노인)
 - 활동감지센서, 화재감지센서, 출입감지센터 등을 활용하여 안전사각지대에 있는 독거노인이 화재 등 응급상황 시 신속하게 대처
- 노인맞춤돌봄서비스
 - 취약노인에게 적절한 돌봄서비스를 제공하여 안정적인 노후 생활 보장 및 고독사 및 자살 위험이 높은 노인 조기 발견
- 농어촌취약계층돌봄사업(서면사랑후원회)
 - 지역 내 장애인 및 독거노인 등 취약계층의 돌봄 공백을 예방하기 위해 민간단체에서 돌봄관리사를 고용하여 추진
- 다함께 돌자 동네 한 바퀴
 - 인적자원(이장, 부녀회장 등)을 활용하여 사회적 고립가구 및 취약계층 발굴
- 스마트 복지케어 시스템 ‘서천 살피미’
 - 독거어르신 등 사회적관계 돌봄 취약계층을 대상으로 스마트폰 앱과 한국전력 개발 안부살핌 서비스

- 스마트폰 앱: 통화, 문자수발신, 데이터사용량이 평소와 다를 경우 알립
- 한전 안부살핌: 전력사용량을 시간단위로 분석하여 평소와 다를 시 알립

○ 건강음료 배달사업

- 독거노인을 대상으로 2주에 한 번 건강음료 배달 및 안부 확인

□ 경남 산청군 생비량면

○ 지역사회서비스 투자사업의 일환으로 진행된 “1인 가구 사회성 향상 지원서비스”(22년 10명 서비스 진행)가 있었으나 2023년에는 미시행

- 2018년부터 2019년까지 보건복지부 공모사업의 일환으로 시범적으로 1인가구 사회적관계망 향상을 위한 사업을 시행하였음. 2021년부터 2022년까지는 지역사회투자사업의 일환으로 2년간 진행함

- 참여자 : 이웃과 정서적 교류가 낮으며 고독감, 우울감 등으로 사회적 관계고립과 단절된 생활의 우려가 있는 저소득주민 중 1인가구 중장년층(잠재적 사회문제 예방)

- 2023년 중단 이유 : 호응도는 좋았으나, 지투자사업이 본인부담금(10%)이 있어 부담스러워 함. 대상자를 지투자사업에 참여시키기까지의 단계가 어려움(참여하게 되면 만족도 아주 높음)

○ 의료급여 특화사업의 일환으로 병원에서 퇴원한, 혹은 만성질환 등 세대에 대하여 밀반찬지원사업 진행

- 병원 퇴원, 만성질환 등으로 단기간 식사해결이 어려운 세대를

선정하여(의료급여관리사) 3개월동안 주1회씩 총 12회 밀반찬 배달, 말벗, 건강체크, 약물복용지도 등 진행함(의료급여관리사와 함께 진행)

- 식사내용은 퇴원자 혹은 만성질환자이므로 부드러운 영양식 위주였으며, 밀키트 등으로 준비하였음
- 의료급여대상자(특히 남성대상자)의 만족도 높았으며 밀반찬을 계속 지원해주시기를 원했으나 단기간만 진행(예산 등 문제)
 - 재가서비스대상자 등은 제외

○ 그 외 정책적으로 시행되고 있는 맞춤형 돌봄, 장애인활동지원활동 등도 고독사 예방 등에 큰 역할을 하고 있다고 생각함.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 춘천시 고독사 예방 및 사회적 안전망 확충을 위한 조례
 - 시행 2022. 11. 10. / 제정 2022. 11. 10.

제8조(지원사업) ① 시장은 고독사 예방 및 사회적 고립가구 지원을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

1. 심리상담 및 심리치료
2. 조기발견 및 정서적 지지 연계 사업
3. 첨단기술 등을 활용한 안전관리 체계 구축·운영지원
4. 긴급의료 및 돌봄 지원사업
5. 마을돌봄사업 등 지역사회 안전망 구축사업
6. 정부지원사업 및 지역사회 협력체계에 따른 각종 연계 서비스의 제공
7. 그 밖에 고독사 예방 및 사회적 고립가구를 위해 시장이 필요하다고 인정하는 사업

② 시장은 제1항의 사업을 수행하는 기관·단체 등에 소요되는 비용의 일부 또는 전부를 예산의 범위에서 지원할 수 있다.

○ 춘천시 고독사 예방 및 관리 시범사업

- 사업기간 : 2022. 8. ~ 2023. 12.
- 사업모형 : 안부확인 및 심리·정신지원
- 사업비 : 1.95억(국 50%/ 도30%/ 시20%)
- 사업대상 : 사회적 교류가 적고, 외로움이 높으며, 홀로 거주하여 고독사 위험이 높은 65세 이상 독거노인
 - 척도 응답 결과 사회적 고립감(20점)↓ 및 외로움(6점)↑ 분류 대상인 자

〈표 2-5〉 춘천시 고독사 예방 및 관리 시범사업 세부사업 내용

구 분		AI 케어콜	우리마을 이웃돌봄	심리상담지원
우선 대상	척도	고립감 20점이하 또는 외로움 6점 이상	고립감 15점이하 또는 외로움 8점 이상	고립감 10점이하 또는 외로움 9점 이상
	유사 사업	맞돌, 요양 서비스 미이용자	요양서비스 미이용자	요양서비스 미이용자
서비스 내용		◦ 주1회 AI전화를 통한 안부확인 ◦ 이상징후 발생 시 상태확인	이웃 돌봄미 연계	전문심리상담 및 집단프로그램 운영
사업량		2022년: 200명 (2023년: 500명)	120명	40명
추진계획		◦ 읍면동 노인 인구 대비 신청량 배분 ◦ 읍면동 발굴 및 입력 ◦ 돌봄본부 발굴 후 연계	◦ 수행기관 대상자 후보 선정 → 읍면동 신청 ◦ 읍면동 발굴 또는 신청 ◦ 돌봄본부 발굴	

□ 경기 광명시

○ 광명시 1인가구 지원센터 개소를 통한 1인가구 지원 방안 모색

- 2023년 10월 13일 광명시 1인가구 지원센터 개소

- 고립 1인가구 발굴 및 모니터링
: 고립 1인가구 발굴 및 모니터링을 통한 안부 확인 및 위기 상황 사전 예방
- 마음e음 앱
: 광명시 1인가구 대상 정책 및 프로그램 정보 제공을 위한 마음e음 앱 운영
- 1인가구 고립 예방 스마트 돌봄
: IoT를 활용한 스마트 돌봄 기기를 통해 고립으로 인한 위 기상황을 사전에 예방
- 마음e음 안전기획단
: 1인가구 실거주 시설 관리자 및 명예경찰관, 방범대 등의 협조를 통한 위기1인가구 정보 공유 및 실 거주지역 내 위 기상황 대처 방안 모색
- 1인가구(저소득) 상담 및 사례관리
: 상담 및 사례관리를 통해 고립으로 인한 위기 상황 사전 확인 및 예방
- 1인가구의 실생활에 개입을 통해 고립 예방 및 대응 방안을 모색

□ 전북 군산시

- 군산 안심서비스 앱 서비스 ('21년 2월~) : 경남 국민안심서비스 와 무상 협약
 - 앱 사용자가 일정시간(최소 12시간 ~ 개인설정) 동안 휴대폰 을 사용하지 않을 경우 미리 입력해 놓은 다수의 보호자에게

자동으로 구호 문자 메시지 발송

- 1촌 맺기 사업
- 27개 읍면동별 고독사 예방 사업 실시(43개 사업)
 - 독거어르신 안부확인(정서적지지), 밑반찬 서비스, 건강음료 지원사업
- 자살 고위험자 정신건강복지센터 사례관리 사업 연계
- 우리 동네, 흥반장(민선8기 공약사업)
 - 찾아가는 생활 돌봄서비스
 - 홀몸 노인 등 취약계층의 생활 속 불편을 해소하는 지역사회 생활돌봄 공동체
 - 읍면동 인적 안정망을 통해 재능기부, 생활 속 돌봄 제공

□ 대전 동구

- 조례 제정
 - 대전광역시 동구 고독사 예방 및 사회적 고립가구 지원 조례 제정(2023. 2)
- 고독사 예방 및 대상자 발굴 방법(다소 원론적임)
 - **洞** 찾아가는 복지팀, 복지관, 지역사회보장협의체, 정신건강복지센터, 자살예방센터, 보건소 등 기관과의 연계해 지원체계 구축
 - (의심)대상자 발굴시 정신건강복지센터, 자살예방센터를 통해 상담 및 심리치료지원, 보건소 방문간호서비스 및 동 찾아가는 복지팀을 통해 다양한 방법의 연계 서비스 제공

□ 서울 광진구

- **【고독사】** 중장년 1인가구 안부확인서비스
 - 대상 : 50세이상 1인가구 중 고독사 고위험군
 - 내용 : 일정주기(2일) 대상자의 유무선 통화기록이 없을 시 지정된 담당자에게 알려 안부확인 실시
- **【고독사】** 고독사 예방 스마트플러그 사업
 - 대상 : 만50세-64세의 1인가구 중 고독사 고위험군
 - 내용 : 전력 사용량과 조도 변화를 측정해 일정 주기 변화가 없으면 담당자에게 안부확인을 요청하는 스마트플러그를 활용하여 고독사 예방
- **【1인가구】** 여성 1인가구 생활안심용품 지원
 - 대상 : 여성1인가구 및 한부모가족
 - 내용 : 맞춤형 생활안심물품(현관문보조키, 휴대용비상벨, 문열림센서 등)를 지원하여 1인가구의 안전한 생활환경 조성
- **【1인가구】** 청년1인가구 커뮤니티 공간 지원
 - 대상 : 관내 거주 청년
 - 내용 : 청년 1인가구의 우울감 및 고립을 해소하고자 청년센터에서 휴식 등 건강 챙기기로 청년들의 건강한 사회활동 도모
- **【1인가구】** 같이하니 더 가치있는 복주고 덕쌓는 플랫폼 운영
 - 대상 : 관내 개업공인증개사
 - 내용 : 증개업소를 행정복지 안내 플랫폼으로 운영하여 1인가구의 임대차 계약시 1인가구 지원사업 안내

□ 광주 광산구

○ 위기가구 발굴단 운영

- 대상 : ❶ 외부와 접촉 없는 1인 가구 ❷ 노인·장애인 단독 가구
❸ 위기·취약가구 등
- 내용 : 복지행정력이 미치지 않는 복지사각지대를 발굴하고자
민·관이 협력하여 상시 발굴체계 구축

〈표 2-6〉 위기가구 발굴단 구성인원(명예사회복지공무원단)('23년 3월)

(단위: 명)

계	지사협 위원	신고의무자 (공동주택관리주체)	생활업종 종사자	통장	기타
1,615	472	67	309	651	116

- 행복e음 복지사각지대 발굴관리 시스템 상시 운영: 2개월 주기

〈표 2-7〉 대상자 발굴 실적

(단위: 명)

연도/월	합 계	1~2월	3~4월	5~6월	7~8월	9월~12월
2022	4,116	963	1,058	1,311	784	운영중
2021	12,762	1,555	4,883	1,727	2,651	1,946

○ 모바일 안심케어 서비스2.0 사업

- 대상 : 1,500가구 (취약계층 1인 고위험 가구 중, 각 동별 추천)
- 내용 : 대상자 소지 휴대폰 착·발신 사용이력분석 모니터링 진행
 - 특정기간 통신기록 없을 때 안부 콜 실시
- 추진실적 : 1,178세대 대상 9,364건 안부확인('22년 10월)

- 대상자 모니터링 및 동별 인적안전망을 활용한 복지사각지대 예방

○ AI 스마트 돌봄 사업 추진

- 대상 : 만성질환 독거 중·장년 등 150세대(연차별 확대)
- 내용 : AI 스마트기기 건강관리+휴먼케어 서비스 추진
- 추진방법 : 고려대의료원, 광주의료복지사회적협동조합 협업
- 추진상황
 - 광산구·고려대의료원·광주의료사협 MOU 체결
 - AI 스마트기기 세대 방문 설치(50세대)
 - AI 스마트 돌봄 서비스(모니터링, 방문 건강관리 서비스) 추진

○ 생명의 소중한 동행, 「생소한 동행」

- 가족구성원 변화에 따른 급속한 1인 가구 증가로 고독사, 자살 등이 新사회문제로, 이를 선제적 예방
- 대상 : 1인 가구 중장년 정신질환, 고독사·자살 위험군 300여명
- 내용 : 독거중장년 1인 가구 고위험군 맞춤형 통합사례관리
 - 위기가구 발굴 및 발굴 가구에 대한 모니터링(전화, 방문, 내방 상담 등) 실시
 - 지역유관기관 협업을 통한 맞춤형서비스 연계·지원
 - AI 스마트돌봄 연계(IOT기기 설치 생활패턴 위험분석)

□ 제주 조천읍

○ 장년층 1인 가구 사회적 고립 예방을 위한 실태조사

- 조사기간 : 매년 3월(상반기), 9월(하반기)

54 사회복지 현장 모니터링 - 현장 전문가와 실무자 포럼

- 대상 : 50세 연령 도래자, 전입자, 작년 하반기 미조사자
- 방법 : 통(이)장 등의 협조를 받아 사전조사 실시, 안내문 발송, 민관협력(지역사회보장협의체)을 통한 현장 방문 및 전화 상담, 현수막 게시를 통한 적극 홍보 등
- 지원대상자 발굴 기준
 - 고위험군 : 장기간 부양의무자가 없는 가구, 가족·친지와 단절된 가구 등
 - 저위험군 : 질병 등 경증질환으로 활동이 불편한 가구, 단전·단수 등
 - 일반군 : 위험군에 포함되지 않지만, 복지욕구 희망 및 잠재적 위기가구

〈표 2-8〉 장년층 1인 가구 실태조사 대상자 발굴 및 서비스 연계 실적

(단위: 명, 건)

년도	조사 가구	발굴 가구	서비스 내용(단위: 건)					
			소계	상담 복지정보 제공	공적 급여 사회보장 급여, 지자체지원, 긴급복지등	공공 사회 서비스 사례관리, 바우처	서비스 연계 주거, 고용, 공공 및 민간	자체 사업 건강음료 1:1일손 맺기 등
2022	5,583	500	828	462	61	47	94	164
2021	6,369	702	1,145	605	138	58	159	185
2020	8,533	961	1,354	754	132	83	204	181

○ 빅데이터 활용 『1인 가구 안부 살핌 서비스』 사업

- 사업내용
 - 가족해체 등 갈수록 증가하는 1인 가구 장년층의 고독사를 예방하고 촘촘한 사회안전망 서비스 지원을 위한
 - 전력 빅데이터와 통신데이터를 A.I로 통합분석하여 1인 가구의 안부 이상 여부를 확인하고, 응급상황 감지가 발생하면 해당 읍면동 담당 공무원에게 모바일(SMS) 또는 PC로 알려 위급상황 및 안부를 확인
- 사업기간 : 2023. 1월 ~ 12월 *시범운영기간: 2021. 7월 ~ 12월
- 예산액 : 5,280천원 (자체재원 100%)
- 운영기관 : 제주시 + 한국전력 + SKT 이동통신사 협업
- 사업대상 : 안부 확인이 필요한 혼자 사는 장년층(50~64세) 200가구
 - (1순위) 기초생계, 기초의료수급자
 - (2순위) 주거급여 수급자, 차상위계층
 - (3순위) 읍면동장이 추천하는 위험군 장년층 1인 가구

□ 세종시 아름동

- 세종특별자치시 홀로 사는 노인 고독사 예방 및 지원 조례(보건복지국 노인장애인과)
- 시행 2017. 11. 10. / 제정 2017. 11. 10.

제1조(목적) 이 조례는 「노인복지법」 제27조의2에 따라 홀로 사는 노인에 대한 지역 사회의 사회안전망을 강화하여 홀로 사는 노인의 외로운 죽음과 관련한 불안감과 소외감을 완화해 고독사를 예방하는 등 노인복지의 향상에 기여함을 목적으로 한다. (중략)

제6조(사업) 시장은 홀로 사는 노인의 고독사 예방을 위한 지원을 위하여 다음 각 호의 사업을 시행하여야 한다.

1. 노인돌봄사업
2. 응급안전 알림서비스사업
3. 홀로 사는 노인 사회안전망 구축사업
4. 고독사 위험노인 상담 및 심리치료 지원사업
5. 고독사 위험노인 복지서비스 연계지원 사업
6. 그 밖에 홀로 사는 노인의 고독사 예방을 위하여 시장이 필요하다고 인정하는 사업 (이하 생략)

□ 생명의전화종합사회복지관

○ 성북구청 중장년 1인가구 전수 조사 및 맞춤형 지원

- 조사대상 : 4,137가구(2022.12~2023.2)
- 맞춤형 지원 대상 : 단독 또는 다세대주택 지하층 등 주거취약환경에 거주하는 중장년 이상

- 고독사 위험군 1,325가구를 분류
- IoT기술을 활용한 비대면 돌봄서비스 「스마트 LTE 돌봄플러그」사업 : 이용자 가정에서 평소 자주 사용하는 TV 등 가전제품에 설치되는데 장시간 전기 사용이 없을 시 동 주민센터의 온라인 현황판과 복지 담당자에게 알림 문자가 전송
- 건강음료 지원, 식료품 나눔, 키트 지원 등 물품지원 등

○ 고독사 예방 주민관계망 형성 사업

- 동주민센터 내 우리동네돌봄단, 이웃살피미, 구석구석발굴단

등 주민조직확산

- 주민자치회, 통반장, 동복지협의체 위원 등 사각지대 발굴 주민 확대
- 지역단위에서 주민조직과 사회복지 기관이 협업하여 고립 가구 및 고독사 예방사업 진행 중

○ 주거취약(고시원, 옥탑방 등) 거주 중장년층 지원사업 지원

- 고독사 위험이 높은 60, 60대 중장년 남성 지원사업 등
 - 고립가구 발굴(고시원 네트워크, 아웃리치, 주민조직 등 활용)
 - 생활지원(밑반찬 등), 건강관리 및 의료지원, 자살예방 등 위 기상담 등 맞춤형 지원
 - 자조모임 및 커뮤니티 프로그램 운영
 - 보건소, 자살예방센터, 지역자활센터, 주거복지센터 등 유관기관 협업

○ 서울시 고립은둔청년 지원사업

- 사각지대에 놓인 고립은둔청년 발굴체계 구축, 청년의 고립 정도와 현재 상태와 욕구에 따라 맞춤형 프로그램 지원, 청년의 사회진입을 촉진
- 대상 : 만 19세~39세 서울시 거주 청년 500명
- 사업 시기 : 2019~2023년 현재
- 유형 : 은둔형, 활동제한형, 활동형 고립청년 분류 통해 고립 정도에 따라 맞춤형 지원
- 사업내용
 - 은둔형 - 공동생활가정, 1:1 회복관리, 일상회복(신체, 정

서, 관계, 지적) 등

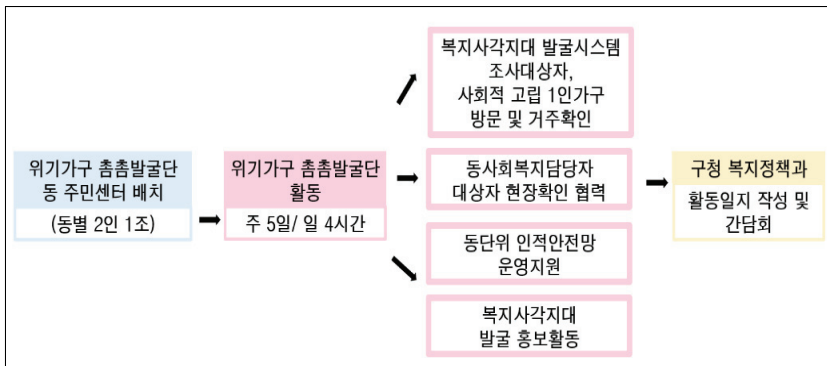
- 비활동형 - 맞춤형사례관리, 자아탐색 관계형성, 활동형 프로그램 등 고립해소 프로그램
- 활동형 - 사회적응 프로그램, 직무교육 취업역량강화, 일경험 프로그램 등

□ 서울 성동구 행당2동

○ 「위기가구 촘촘발굴단」 운영

- 활동인원 : 4명
- 근무형태 : 주5회/ 일 4시간, 2인 1조 팀 근무
- 근무장소 : 복지정책과 또는 17개 동주민센터 (1조:1개동 배치)
- 근무기간 : 최소 3주에서 최대 5주까지 배치(동 수요에 따라 변경가능)

[그림 2-10] <위기가구 촘촘 발굴단> 추진체계



- 1인가구 마음돌봄 프로젝트 사회적 고립가구 「희망 백신」
 - 수제 고추장 만들기 키트 '1가구당 1세트 지원'
 - 사회적 고립가구의 정서지원 물품 전달로 우울감 해소 및 사회관계망 형성
 - 함께해요 안부확인
 - 대상 : 만40세이상 취약계층 1인 가구 3,185명
 - 내용 : 휴대폰 음성통화의 수발신 기록 확인 후 모니터링(안부 확인) 후 시스템에 처리 결과 등록
 - 예산 : 구비 58,080천 원
 - 은둔청년 정신과 진료 지원 관련
 - 성동구정신건강복지센터 연계 정신과 치료비 지원
 - 정신건강사회복지사 1:1 매칭 정신과적 증상 호전 여부를 확인을 위한 사례관리
- 전북 전주시 완산구
- 전주시 1인가구 사회적고립 및 고독사 예방을 위한 지원조례 제정(2022.10.14)
 - 저소득 1인가구 전수조사 추진계획(2023.3.7.~2023.4.3.)
 - 전주시 기초수급자 및 차상위1인가구 21,019가구
 - (서신동지역사회보장협의체) 5060사랑방 운영
 - 5060 1인가구 일상생활지원(200만원-공동모금회 신청사업)
 - 밀키트 지원을 통한 고립가구 일상생활지원(주1회*8회)

- 10세대 방문 및 밀키트 전달
- 화분 전달 (1회) 통해 정서적지지

3. 고독사, 고립 인구, 은둔 청년의 정부 지원정책 제안

▣ (질문) 3-① 새로운 복지 취약계층으로서 고독사, 고립 인구, 은둔 청년을 지원하는 정부정책의 대상자(선정 기준 등)는 어떠해야 한다고 생각하십니까?

□ 경북 안동시 서후면

- 대상자 선정기준은 중위소득 120%까지 확대

□ 인천 부평구 부개1동

- 소득인정액 무관

- 실제 1인 가구

- 가족과 거주해도, 소통 없으면 가능 ; 은둔형 외톨이 등

- 보호자가 없는 1인 가구(단절 등 보호자 보호 불가 포함)

□ 경남 의령군 칠곡면

- 고립 인구 등 1인 단독가구에 대한 선정 기준은 경제적지지를 및 빈곤과 관련된 기초적인 기본 소득이 전제가 되어야한다고 봄

- 최근 2년 이상 코로나 유행 등의 기타요인(비혼, 이혼, 만혼, 저출산 등)으로 인해 사회와 단절된 경우가 많아짐.

- 단절 부작용으로 후유증 및 우울증 등의 정신질환 비중이 증가

했고 경제적 불황으로 소득 감소(경제적 빈곤)를 겪고 있고, 경쟁사회 이탈자 발생·핵가족화로 인한 가족주의 가치 약화·사회적 고립 상태가 지속되면서 소통 부재, 외로움, 고독감, 정서 불안을 겪거나 수도권 집중현상으로 부모 1인 가구가 증가하면서 가족과 떨어져 경쟁 속에서 느끼는 피로감을 호소하는 대상자가 늘어남

- 1인 단독가구는 전 세대 상담창구를 마련하여 중위소득 100%이하 주거에 대한 지원부터 출발해야 된다고 봄. 즉, 1인 중위소득 100%(2,420천원) 이하 가구는 기초주거 지원이 필요함. 주거 부문에 안정화 필요함(자가 및 오피스텔, 고월세는 제외).
- 고립 인구와 은둔 청년의 경우 위기 상황이 발생했을 때 즉각적으로 도움을 요청할 가족이 부재함.
 - 따라서 관할 경찰서와 행정복지센터의 복지계, 주민자치회 등의 단체가 유기적인 협력 관계를 맺어 신 취약계층의 자택에 방문하여 정기적으로 안부 확인하는 ‘신취약계층의 고독사 예방을 위한 찾아가는 방문팀’ 등의 정책을 마련해야 한다고 생각함
- 60세 이상의 독거노인 중 장애 및 질병 등의 사유로 정기적인 돌봄이 필요한 대상자와 은둔 청년 중 일자리가 없이 집에서만 생활하고 있거나 ‘쓰레기방’과 같이 취약한 주거환경에서 거주하고 있는 사람을 대상으로 선정해야 함

□ 인천지역자활센터협회

- 노인이 아닌 이유로 모니터링이 덜 되는, 가족이 있다고 모니터링이 덜 되는, 체계 안에 들어오지 않는 사람들, 1인가구이거나 가

족이 있긴 하나 전혀 도움이 안 되는 가구들이 대상이 될 수 있음.

□ 은평종합사회복지관

- 은둔형 청년의 경우 대상자 선정 기준이 완화되어야 한다고 생각
 - 1인가구로의 시작시점에 있는 은둔형 청년을 도울 수 있는 기관 차원에서의 대상자 선정기준이 완화되어 폭넓은 범위에서 지원할 수 있도록 도와면 좋겠음.
- 1인가구 세대의 연령별 필요서비스를 구분하여 지원서비스 지원
 - 1인가구 청년, 어르신, 중장년 세대에 대해 관계망형성사업 등 이웃과 연결고리를 이어주는 사업 필요
- 어르신세대의 돌봄에 대한 이슈는 계속되어 왔고, 현재도 지속되는 이슈임. 새로운 복지 취약계층이라하면 중장년세대, 은둔청년, 은둔청소년에 대한 건이라고 생각됨.
 - 중장년세대 대상층은 남성, 여성을 구분할 때 남성세대의 고독사 위험이 높은 비율이 있다는 조사결과가 있는 만큼 중장년남성세대에 대한 타겟층 지원이 필요하다는 생각임.

□ 충남 서천군 시초면

- 정부정책을 위한 법적 근거와 함께 고독사, 고립 인구, 은둔 청년의 개념 정의가 있어야 한다고 생각합니다.
- 고독사 : 사망시점 1인가구로서 장례절차 유족이 없을 시 등(단, 유족이 있다하더라도 장례 포기시 포함)
- 고립 인구 : 1인가구, 기준중위소득 이내자, 몇 년 이상 독거생활자 등

○ 은둔 청년 : 기준중위소득 이내 청년, 상담치료 요구되는 자 등

□ 세종시 부강면

○ 30대 후반부터 40대의 청장년은 제공받을 수 있는 서비스가 거의 없음

- 이들이 취업지원 사각지대에 놓여 취업을 포기하고 사회적으로 고립되어 은둔청년이 되는 비율이 많아진다고 생각함
- 이들을 대상으로하는 취업지원 프로그램이나 상담치료 임대주택 등의 서비스가 필요함.

□ 광주시 노인복지관

○ 고독사 및 고립인구의 경우, 노인 중심에서 중·장년, 청년 1인가구로 대상을 확대해야 함. 특히 중·장년 남성을 대상을 확대할 필요가 있음.

- 2022년 고독사 실태조사 결과 발표(보건복지부)에 따르면 고독사 사망자 중 50대 남성(26.6) 및 60대 남성(25.5%)이 차지하는 비중이 절반 이상(52.1%) 나타남.

○ 은둔의 기준이 상대적이고 명확하지 않으므로 본인이 생각하기에 은둔하고 고립되어있다고 느끼는 대상을 대상자로 선정해야 한다고 생각함.

- 대상자 접수에 있어서는 은둔의 기준을 확대하여 은둔이라고 느끼는 청년들을 대상으로 상담을 진행하고, 상담 이후 대상의 은둔 정도를 판단하여 대상자에 맞는 프로그램 참여 및 지원이 이루어져야 한다고 생각함.

□ 충남 서천군 서면

- 고립 인구를 지원하는 정책 대상을 중장년층이나 청년층으로 확대해야 됨.
- 우울감 척도 및 초기상담으로 대상자 여부를 판별하여 꼭 지원이 필요한 대상자에게 지원해야 될 것임.

□ 경남 산청군 생비량면

- 중위소득 170% 이하로 함
 - 지역사회서비스 투자사업을 예시로 보면 현재 저소득이든 170%이하인 경우까지 동일하게 본인 부담금을 10%로 하고 있음,
 - 새롭게 진행하는 시책은 장애인활동지원처럼 기초수급자와 차상위계층까지는 자부담을 0%로 하고 그 외는 본인 부담금을 늘리는 방법으로 진행하면 많은 사람들이 수혜받으며 사회 문제 사전 예방에 큰 역할을 할 것이라고 생각함.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 청년, 중장년, 노인으로 나눠서 정책 구분 필요함.
- 중위소득 50%이하 1인가구 대상
 - 18세이상 미취업 1인 가구
 - 50세이상 ~ 65세 미만 1인 가구
 - 65세이상 1인 가구

□ 경기 광명시

- 중장년 1인가구 중 의료비 비용 부담이 높은 1인가구
 - 건강상의 이유로 경제활동을 하지 못하는 중장년 1인가구의 의료비 지원 강화
 - 중증 질환 저소득 1인가구 병원안심동행 서비스 무료 이용
 - 1인 가구 심신 회복을 위한 전담 주치의 사업
- 주거 유형 월세, 고시원 거주 여성 중장년 1인가구
 - 이혼, 별거로 인한 1인가구 상담 모니터링 서비스 제공
 - 고시원 거주 여성 1인가구 단체 건강 검진 서비스 제공
 - 고시원 거주 기간, 자활참여 기간 기준 인센티브 적용으로 임대 아파트 분양 우선권 부여
 - 저소득 1인가구 전용 10평 미만 전세매입입대 우선권 부여
- 실직 중인 중장년 1인가구
 - 복지, 일자리 연계 서비스 제공으로 안정적인 일자리 참여
- 쉼터, 보육원 퇴소 예정 저소득 청년 1인가구
 - 공동주택 구성으로 주거 비용 경감
 - 청년쉼터, 보육원 퇴소 후 경제적 자립 시기 동안 경제적 안정감 마련
 - 사회적 관계망 형성으로 고립감 완화
 - 독립적인 1인가구 성장할 수 있는 사회적응 프로그램 제공

□ 전북 군산시

○ 기존 1인가구 주거취약 계층 중심 → 新 취약계층은 가구원수 제한 해제

- 판단의 기준 : 정보나 공간의 고립, 돌봄 부담 등 다양한 어려움으로 사회적 관계단절을 경험하는 경우는 모두 포함

- (예시) 수원 세 모녀 사망사건, 서울 동대문구 40대 조카와 70대 기초수급자 이모의 사망사건, 서울 도봉구의 노부부 사망사건

○ 복지 신청주의 한계 극복 필요

- 위기 징후가 발견되면 사회복지공무원의 직권 신청 권한 강화

- 사회복지공무원의 직권 신청 권한 강화주소지와 실거주가 달라도 실거주 중심의 조사 및 결정으로 보장기관의 유연성 확보(차세대 행복e음의 고도화)

○ 고독사보다 자발적 고립을 선택하는 취약계층에 대한 새 접근법 필요

- 도움 거부에 대한 심층적인 원인 파악이 필요

- 심층 상담기법 및 설득 작업, 복지대상자의 선별 체계가 옳은 건지 다시 논의 필요(보편적 복지로 전환)

□ 대전 동구

○ 일정기간 근로능력 유예 적용으로 국민기초생활보장수급자로 선정

- 고립, 은둔의 명확한 기준은 없기에 담당공무원의 현지사실확인서로 일정기한(예, 3개월)유예 후 고난도 통합사례관리대상

자로 선정 ⇒ 시군구로 의뢰

- 통합사례관리대상자로 선정후 시군구통합사례관리사의 적극 개입으로 라포형성을 통한 3개월 지속관리
- 3개월 지속관리후 변화의 여지가 있을 경우 통합사례관리사의 복명서를 통해 3개월 연장유무 권한부여하여 최대 6개월간 사례관리 적용
- 최대 6개월 이후 조건부수급자로 적용, 6개월(3개월단위 1회 연장) 사례관리 후 종료

○ 현재 위와 관련한 업무가 사회복지로 편재되어 있으나 실제로는 정신보건영역이라 사료됨

□ 서울 광진구

- 위험군 위주의 대상자 선정기준에서 위험군을 예방할 수 있도록 선제적인 방법으로 변화 필요
- 저소득 위주의 대상자 선정기준에서 위험군을 예방할 수 있도록 보편적 대상자 지원
- 제공자 위주의 서비스 중심에서 탈피하여야 함. 각 사업부서의 산발적인 지원사업에 대한 참여 대상자를 선정보다는 고립, 은둔청년 등에 대한 정확한 진단 및 맞춤형 지원을 위한 개별 특성과 욕구 파악 필요
- 지역기반 민관협력 발굴체계 강화
 - 유관단체, 사회복지기관, 전문병원, 정신건강증진센터 등
- 발굴부터 사회복지까지 종합 관리체계 구축

- 발굴신청 → 진단·상담 → 프로그램 지원 → 사회복지까지 원스톱 관리 필요

□ 광주 광산구

- 차상위, 수급자 보호중인 65세이상, 장애인세대 1인 가구 필수 선정
 - 고위험가구로 고독사 예방을 위해 돌봄이 필수
- 차상위, 수급자 보호중인 만18세이상~만65세 미만 가구는 신청
 - 연락이나 지원을 거부하는 경우가 많아 신청대상자 우선 지원

□ 제주 조천읍

- ‘고독’, ‘은둔’, ‘고립’, ‘외톨이’ 등에 대한 개념을 법률에 의거한 용어로 변경할 필요가 있음
 - 청소년기본법, 청소년보호법, 청소년복지 지원법, 청년기본법, 노인복지법 등
 - 법적 용어가 정의되지 않은 상태에서는 대상자를 구분한다는 것은 오히려 사회적 혼돈을 야기할 수 있음
- 각 용어가 명확화 되면 각각 다른 지원 방향으로 개입할 수 있는 사회복지서비스를 마련해야 함.
 - 우선 정서지원, 정서지원에 따른 경비 등 생활부분 보다는 정서측면의 지원시스템 또는 서비스를 강화해야 함.
 - 현재 현물 지원이 모티브가 되어있는 사회복지 네트워크를 정서 지원을 모티브로한 새로운 법률(정서지원법(가칭), 상담사법(가칭) 등) 내지 시행령이 필요함.

□ 세종시 아름동

- 재산 사항, 부양의무자, 근로능력 등 정밀조사 실시
 - 담당자에게 재량권을 주는 부분이 있는 만큼 사후관리 철저
- 은둔 청년에 대한 접근법(매뉴얼) 제시
- 도움이 필요한 대상이나 업무를 하는 공무원을 위협할 경우 제제가 필요
 - 무조건적인 약자로 인식하고 다가가기보다 어느 정도 본인이 희망해야 받을 수 있는 부분을 적절히 제시할 필요가 있음
- 현실과 동떨어진 정책이 아닌 실무진과 끊임없는 대화를 통해 현실적 대안 마련
 - 은둔 청년 등 은둔 대상자의 경우 한 번 두드린 문이 열리지 않으면 더 깊이 숨는 경우가 대부분이기 때문에 더욱 신중하고 확실하게 접근할 필요가 있음

□ 생명의전화종합사회복지관

- 소득 기준보다는 고립 정도 및 상태에 맞는 당사자 선정 필요
- 공적부조 대상 외 사각지대의 대상자를 발굴, 지원하는 완화된 기준 필요
 - 수급자, 차상위, 법정 저소득, 중위소득 등 기준 완화
- 예산 투입 대비 효율성도 중요하지만, 복합적이고 세밀한 지원이 필요한 당사자에 대한 개입은 양적인 실적보다는 질적인 성과에 초점 맞추는 것 필요
- 고독사, 고립인구, 은둔고립 청년의 경우 생애주기 관점에서의 예

방과 대책 필요

- 특정 연령층이 아니라 전 세대에 걸쳐 고립화 문제가 대두되고 있음.
- 사회적 고립 위기 청소년이 성장하여 고립청년이 되고, 문제해결이 되지 않은 경우 중장년 고립대상으로 전 생애걸쳐 개입이 필요

○ 경제활동 인구 연령층에 대한 집중 개입 필요

- 경제활동을 해야 하는 청년과 중장년층이 생산활동이 가능하도록 하는 지원시스템 마련 필요. 그러나 취업중심의 정책보다 대상 특성에 맞춘 섬세한 정책 마련 필요.

○ 정부 각 부처의 특성 및 칸막이에 따른 중복 정책 지양

□ 서울 성동구 행당2동

○ (경제적 지원) 긴급 지원 후 국민기초수급자 신청 시 부양의무자 기준 완화

- 가족관계 단절 가능한 경우는 수급자로 책정
- 부양의무자 기준 등으로 수급자 미책정되는 경우: 부양의무자 기준 미적용
- 사례관리 기간(6개월~1년) 한시적 경제적 지원

○ (정서적 지원) 위기 사례관리 대상자의 경우; 특정 기준 없이 지원

○ 대상자 선정 시, 연령·소득·재산 등 보다 정신과적 증상에 따른 치료 시급성, 돌볼 수 있는 가족 유무, 관계 등 활용가능한 돌봄자원(인력, 경제력 등)을 우선 고려해야 함

- 정신과적 질환은 대상자 본인 및 가족, 지역사회에 미치는 파급효과가 크고
일반 주민들의 대처 능력과 지식이 부족한 경우가 많아 타 복지제도와 달리
고립, 은둔형 대상자 발굴 시 신속·정확한 정신과적 증상 파악을 위하여
지역사회 내 정신건강사회복지사 인력 확충 필요
 - 인력 확충 시, 일선에서 활동하는 정신건강사회복지사들이 기댈 수 있는 컨설팅 기구, 시니어 인력풀 등 구성 매우 중요
- 돌봄자원 파악은 동 주민센터 복지팀, 구 통합사례관리사 등이 파악할 수 있어
지역사회 현장에서 보건·복지 협력의 가장 중요한 모델이 될 수 있음

□ 전북 전주시 완산구

- 맞춤형 기초생활수급자 지원 기준: 1인가구의 경우 기준중위소득 30% 623,368원
 - 소득 재산에 따라 1인가구가 생계급여, 주거급여를 받을 수 있는 확률은 현저하게 떨어진다.
 - 일할 의지가 없거나 약간의 사회부적응 등으로 명확한 질병 또는 장애가 없는 정신건강 또는 질병 사각지대가 발생한다.
 - 최근 청년층은 신체, 정신 건강상의 이유로 일할 의욕이 없거나 이유없이 무기력한 상태로 경제적 자립의 사각지대가 빈번하게 발생한다.

- 1인가구에 대한 지원기준 완화와 명확한 기준없는 근로무능력상태에 대한 담당자의 주관적 판단 기준 개입, 실업상태에 있는 한시적 지원 등 다각적인 지원대책이 필요하다.
- 청장년층은 도움이 필요로 할 때 도움 요청에 대한 적극적인 면이 없다.
- 중앙부처 및 지자체의 적극적인 사례관리를 통한 개입없이는 변화 가능성 또한 낮아 보인다.

■ (질문) 3-② 새로운 복지 취약계층으로서 고독사, 고립 인구, 은둔 청년을 지원하는 정부정책의 지원 내용은 어떠해야 한다고 생각하십니까?

□ 경북 안동시 서후면

- 금전적 지원보다는 자활할 수 있는 수단을 지원
 - 내일배움카드 확대 시행
 - 진학시 학비 지원 확대
 - 자격증 취득시 장려금 지급 및 추가 포인트 지급
- 취업시에도 1년 정도 주거비 지원
- 상담 기능의 확대
 - 정신보건상담센터에서 주기적 모니터링
- 취미 활동 지원(정서적 안정 지원)
 - 취미 활동 바우처 지원 : 스포츠 예술 등 배울 수 있는 여건과 경제적 부담 완화

□ 인천 부평구 부개1동

○ 건강 지원

- 음식, 의료비(진료비, 치료비, 정신과 상담), 보호자 필요(병원 동행, 안부확인)

○ 경제적 지원

- 직업 교육, 구직활동

○ 사회성 지원

- 취미 활동, 대인과의 관계, 사회와의 관계(외부활동)

□ 경남 의령군 칠곡면

- 독거노인의 경우 신체적 질환을 관리하는 능력이 부족하므로 긴급 수술 등의 질환이 발생할 위험성이 높음. 따라서 방문 간호 팀을 마련하여 월 1-2회 방문 상담을 통해 이러한 질환의 발생률을 낮추는 것이 필요함.

- 은둔 청년의 경우는 본인의 현 상황을 벗어나고 싶어 하는 모습을 많이 보임. 이를 해결하기 위해 일자리 마련을 위한 취업 교육 연계 및 우울감 등의 정신적 증상 완화를 위해 정신복지센터 맞춤형 상담 연계 등이 필요할 것으로 보임.

- 1인 단독 중위소득 100% 이하 가구는 기본적인 주거비 지급(국민기초생활수급자 주거급여와 별개)이 필요함.

□ 은평종합사회복지관

- 건강관련 분야 지원 : 의료비 지원 관련, 식사지원 관련

- 의료취약계층으로 분류하여 의료비 지원 확대
- 1인가구 병원동행서비스
- 독거노인 및 중장년 남성 등 1인가구 내 식생활 문제 야기
- 식생활지원을 위한 서비스 지원(반차가게서비스 등)
- 주거분야 지원 : 전·월세 비중이 높은 가구 세대 많이 존재
 - 전월세 비용 지원, 주거환경개선사업 지원
 - 임대료 부담없는 주택 공급, 임차보증금 지원
- 심리정서 지원 : 우울감 경험 높고 심리정서적 취약성 높음, 이웃과 소통이 적은 편으로 관계망에 대한 지원 필요
 - 심리지원을 통해 고립감 해소 필요(마음이음센터, 관계망형성사업 지원)
 - 1인가구 마음상담서비스 지원
- 안전 관련 지원 : 1인가구 범죄노출 빈도 높음
 - 늦은밤 귀가 서비스, 범죄안심을 위한 서비스지원(안전도어락 세트 등)
- 경제 자립 관련 지원: 경제 취약계층인 1인가구 증가
 - 일자리 연계 서비스 지원, 안정적 소득지원을 위한 취업상담, 자산관리 등
- 충남 서천군 시초면
 - 고독사 : 장례서비스
 - 고립 인구 : 사회적응 프로그램

○ 은둔 청년

- 상담 : 은둔 청년 포함 가족 상담
- 치료 : 정기적인 치료
- 기타 프로그램 : 일, 가정, 여가 관련 사회적응 프로그램, 일자리 등

□ 세종시 부강면

- 사회적으로 고립되어 있는 사람들을 대상으로는 사회복지를 위한 지원이 필요하다고 생각합니다.
- 각 개인의 고립의 원인을 분석하기 위한 상담 지원이 필요하고 상담 후 고립의 원인을 해소하기 위한 재정적지원, 정서적지원, 취업프로그램 등을 지원해야 된다고 생각합니다.
- 다른 단절 사유보다는 주변에서 일어나는 사회적 고립을 보면 대학 졸업 후 누구보다 열심히 취업 준비를 했지만 안타깝게 취업에 실패하였고 이후 취업을 포기하고 집에서 하루종일 시간을 보내고 사회와 점점 단절된 생활을 하고 있는 친구들이 당장 제 주변에 여러 명 있습니다.
 - 이런 상황을 벗어나게 하려 시에서 지원하는 취업프로그램, 공공근로 등의 지원을 권유하여 지원을 해 임시직이지만 외부활동을 하는 친구도 있고 원하는 근로나 프로그램이 지원 연령대가 맞질 않아 참여하지 못하는 친구도 있었습니다.
- 정보 접근성이 떨어져 참여를 원해도 참여를 못하는 경우도 생길 것 같다는 생각이 들어 지원 프로그램에 대한 홍보를 좀더 체계적으로 고립 대상자 본인과 주변인까지 홍보를 해줄 필요가 있다고

생각했습니다.

- 취업지원 프로그램 같은 경우 참여 가능 연령대가 낮아 참여를 못하는 경우가 종종 있어 참여 가능 연령대의 확대가 필요하다고 생각합니다.

□ 광주시 노인복지관

- 고독사의 경우, 고독사위험자 조기 발견 및 심리정서적 지원이 필요하다고 생각함.
 - 고독사 위험자 조기 발견
 - 심리상담 및 심리치료
 - 정기적인 안부확인 및 긴급의료 지원
 - 가스·화재 감지기 및 응급호출버튼 설치 지원
 - 사회적 관계형성을 위한 주민모임 운영
 - 반찬 및 건강음료 제공사업
 - IOT(사물인터넷)기술을 활용한 안부확인서비스
- 은둔청년의 경우, 니트족(청년 구직단념자)을 위한 구직활동지원 및 가정폭력·학교폭력 등으로 인한 심리·정서 불안해소에 대한 심리·정서지원이 필요함.
 - 구직난뿐만 아니라 가정의 붕괴와 학교·직장내 집단따돌림, 학업실패나 경쟁 사회 등 여러 복합적 원인들로 인해 은둔청년이 됨.
 - 온라인 접수 및 상담과 sns홍보를 통해 교류하며 은둔청년과 관계형성을 하는 것이 중요함.

□ 대전광역시사회서비스원

- 청년의 경우 진로, 취업 준비 과정에서의 고립
 - 고용지원정책, 주거지원, 상담, 정신건강 서비스 연계 등
- 중년을 위한 서비스 개발이 많지 않으나 모일 수 있는 기회, 공간, 프로그램 제공으로 쉽게 접근할 수 있는 방법부터 모색 필요
- 노인맞춤돌봄서비스를 통해 1인 가구 공적서비스로 들어와 있기에 이를 통한 사회 안전망 구축, 서비스 및 지원 연계
 - AI, IOT 등을 활용한 건강 관리 및 정서적 지지, 안전조치 강화
- 주거 안정, 사회적 공간 마련, 신체 정신 건강지원서비스 강화

□ 충남 서천군 서면

- 심리검사, 가족 및 개인상담
- 필요시 우울증 검사 및 치료지원
- 취업 지원 : 진로탐색, 진로컨설팅 등
- 지원이 필요한 대상자에 경제적인 지원

□ 경남 산청군 생비량면

- 장기요양 및 장애인활동지원 등 서비스를 받는 대상자는 제외하고 맞춤형 돌봄처럼 안부, 말벗 등 주2회 이상 안부 점검 혹은 밀반찬 지원 등을 포함할 수 있음

□ 계룡시사회복지협의회

- 지역내 대상자 발굴, 수요 및 공급현황 파악

- 대상별 문제분석 및 개입, 라포형성 등
 - 자립적 일상생활 유지 방법 훈련
 - 대상별 인지행동치료
 - 사회화 및 사회적응기술 훈련 등
- 강원 춘천시 후평2동
- 18세 이상 1인가구
 - 정서심리상담 지원과 취업상담 병행 지원
 - 50세 이상~65세미만 1인가구
 - 외부활동 프로그램 다양화 : 요리교실, 사진동아리 등
 - 65세 이상 1인 가구
 - 건강유지를 위한 활동 다양화 : 걷기교실 동아리 등
- 경기 광명시
- 1인가구 지원 체계 확립을 위한 매뉴얼 도입
 - 고립 1인가구 발굴 및 돌봄 공백 최소화를 위한 정책 매뉴얼 도입
 - 저소득 1인가구 사례관리 지원체계 구축
 - 사업의 효율성을 높이기 위한 협력적 네트워크 구축
 - 지역기관과의 복지 자원 연계 강화로 수혜자 혜택 증가 방안 모색
 - 인적, 물적 자원을 활용하여 1인가구 지원 프로그램 운영

- 세대별 1인가구에 맞는 맞춤형 복지서비스 제공
 - 각 세대별 1인가구 의견 수렴을 통해 욕구에 맞는 서비스 제공
 - 사례관리 전문성 강화를 위한 직원 역량 강화 노력
- 공동체 프로그램 제공을 통한 1인가구 고립감 완화
 - 1인가구의 고립감 완화를 위한 공동체 형성 프로그램 제공
 - 전문인력의 활용을 통한 프로그램의 전문성 강화

□ 전북 군산시

- 이웃이 서로 소통하는 지역사회 “주민관계망형성사업”
 - 지역에서 이웃과 일상을 공유하는 주민(이웃살피미) 양성프로그램
 - 이웃살피미 워크숍, 문고리편지 캠페인, 똑똑문안서비스 등
- 언택트시대 생존기술 함양프로젝트 “슬기로운 중장년생활-1인가구편”
 - 중장년의 디지털 리터러시 교육(디지털 활용능력 증진)
 - 디지털 기초-생활문제교육편, 건강관리-기초체력단련편, 식습관관리편,
 - 삶의 활력을 위한 교류의 장 : 여가생활편(영화관람, 식물테라피)
- 급식사업 속 1인 가구 어르신-1인가구 남성지원사업 “신나고”
 - 요리활동과 목욕활동을 통해 서로를 알아가는 친밀감 상승
 - 공유텃밭 가꾸기, 동고동락 요리활동, 지역나눔활동 등

□ 경기 고양시

○ 정신질환에 의한 고립

- 정신건강상의 문제로 인해 사회적 고립을 놓인 사람들의 경우 적절한 약물 치료를 통한 현실에 대한 대처 역량 강화로 생활의 향상 및 고독사 방지가 가능함.
- 개입 및 치료를 거부하는 정신질환자들에 대한 적극적이고 효율적인 접근방법에 대한 교육 및 지원제도 개선이 필요함.

○ 사회적 역할 상실에 의한 고립

- 건강에 따른 신체적·정신적 역량, 연령, 성별, 성정체성, 학력 등 다양한 원인으로 인해 사회적 역할을 상실한 사람들이 적절한 역할을 할 수 있도록 개인의 역량을 강화할 수 있는 기회를 제공해야 한다.
- 직업교육 등일 수도 있으나 다양한 인문학 교육을 통한 자신에 대한 탐고, 현실에 대한 인식 강화 등을 통해 스스로가 사회적 역할을 찾아갈 수 있는 기회를 제공해야 한다.

○ 사회적 관계 상실에 의한 고립

- 신체적, 정신적인 역량은 있으나, 성장배경, 생활 환경 등의 외부적 요인으로 인해 사회적 관계가 단절되고 그 기간이 길어짐에 따라 사회적 고립에 놓이게 된 사람들이 있다.
- 폐지 수집 등 생계를 위한 최소한의 경제활동은 유지하나 바람직한 사회적 관계가 거의 없어 사회적 고립에 놓인 사람들에게 대해서는 다양한 지원 정책 및 복지제도 뿐 아니라 다양한 사회적 집단에 참여할 수 있는 기회를 제공해야하고 그 과정을 돕기위해 지역사회 이웃단위에서 사회적 관계를 형성할 수 있

는 참여의 기회를 제공하는 것이 필요하다.

○ 경제적 어려움으로 인한 고립

- 사회생활을 위한 최소한의 경제력이 부족한 사람들에게는 최소한의 경제적 지원을 통해 사회활동(생존, 경제활동 등)에 참여할 기회를 제공하여야 한다(ex 기초연금, 청년수당 등).

□ 서울 광진구

○ 제공자 위주 및 일시적인 지원내용의 변화 필요

- 신 복지취약계층에 대한 지원사업은 담당부서별로 운영되고 있어 사업내용의 중복성 및 대상자 선정의 모호성 등 통합 관리체계 구축이 필요
- 고립, 은둔은 성향, 특성의 경계가 불분명하고 다층위 구조를 감안해 통합적인 진단이 필요함. 정확한 실태조사 및 진단없이 서비스 제공위주의 지원사업 추진 지양
- 각 부서별 지원내용을 보면 사업 시행초기 대상자를 선정하여 진행하고 있어 연중 발굴되는 대상자에 대한 지원사업의 참여가 어려움. 이에 일시적인 지원내용보다는 연중 참여 가능한 사업으로 전환이 필요함
- 안전한 사회복귀를 위한 발판을 마련할 수 있도록 서비스 위주의 지원보다는 단순상담이 아닌 마음건강 프로그램과 경제적 자립 프로그램을 병행 추진

□ 광주 광산구

○ 1인 가구를 위한 임대아파트 지원사업 신설

- 임대아파트 내 1인 가구 맞춤형 문화·복지시설 등 다양한 커뮤니티 센터 설립운영
- 단지 내 돌봄센터를 운영하여 가구 접근성 향상을 통해 고독사 예방

○ AI 또는 ZOOM, 챗봇 등을 이용한 비대면 돌봄케어 증가

- 유선이나 대면상담이 어렵거나 불편한 세대들을 위해 비대면 돌봄케어서비스 추진

○ 부양의무자 없는 1인 가구(가족관계 단절 포함)는 소득인정액 기준 완화 또는 생계급여 추가지원 검토

- 정부지원 외 추가지원이 거의 없어 가족이 있는 세대에 비해 경제적 어려움이 크고 정서적 고립감으로 우울증과 자살 고위험군이 많음

□ 제주 조천읍

○ 정서부분에 대한 사회서비스 비용을 국가에서 부담하는 것이 타당한가?

- 현재 정신과 진료를 통한 부담은 국민이 인정하고 있음
- 한 걸음 더 나아가 사회서비스 측면의 부담을 국민이 인정할지는 미지수임
- 서비스 지원을 한다면 상담 등 정서적인 측면의 지원이 우선일 텐데 이러한 사업을 추진 및 감독할 수 있는 전문가를 공무원 중에 찾아보기 힘든 것이 현실임
- 지방자치단체 전담 부서 설치 필요

- 맞춤형복지팀을 위시한 전문가 양성을 우선하고 그에 맞는 서비스비용을 산출할 수 있는 시범사업을 펼칠 필요가 있음
 - 공무원 서비스 전담팀내지 전담요원 지정
 - 민간기관 내지 단체와 협업(시범사업)
 - 적정 서비스 비용 산출 및 지원

□ 세종시 아름동

- 실질적으로 생계에 도움을 줄 수 있는 프로그램
 - 조건 없는 금전적 지원 지양, 자활, 취업지원 등 연계
 - 청년저축계좌, 키움통장 등 자동가입될 수 있도록 연계
- 일부 선진국처럼 생애주기에 따라 지원받는 횟수 지정
 - 일하다가 실업급여를 받고, 끝나면 긴급생계비 지원을 받고, 복지쇼핑을 하는 대상자를 방지하는 대책 필요

□ 생명의전화종합사회복지관

- 당사자 중심의 개별 문제 중심의 단편적인 개입이 아닌 생태학적 관점에서의 접근 필요
 - 예) 은둔청년 - 부모와 지역사회에 대한 개입, 지원
사회적 고립 청소년 - 부모, 학교 등에 대한 개입, 지원
- 단기간 시범사업의 형태 지양
 - 시범사업도 단기 1년이 아닌 장기적 관점(최소 2년 이상)에서의 진행 필요
- 반재급부적인 조건없이 진행되는 현금성 형태의 사업 지양

- 현금성 지원도 필요하나 또 다른 공적부조 형태의 사업은 대상의 문제를 더 고착화 시키는 문제가 발생할 수 있다고 보여짐.

□ 서울 성동구 행당2동

- 경제적 지원 : 생계, 주거, 긴급지원, 사례가구 지원비 등
- 의료 바우처 지원 필요 : 정신건강복지센터, 가족센터 등 지자체 전문기관과 상담 후 필요 시, 의료기관에 자유롭게 다닐 수 있도록 의료 바우처(카드형태) 지원 필요
 - 지난 해 말까지 사용할 수 있는 긴급재난지원금 카드로 병원 외래진료를 잘 받을 수 있어 좋았으나 12월말 이후 사용할 수 없고, 카드 충전된 금액도 다 소비해 외래진료를 받지 못해 우울감과 대인 기피 증상이 심해지기도 했었음
- 자활·자립 지원비 지원 : 직업훈련에 필요한 비용 지원을 통해 지속 가능한 자립 기반 조성
 - 사례관리를 통해 경제적·정서적 지원과 더불어 대상자의 강점을 살린 자활·자립할 수 있는 직업훈련, 교육 등 지원
 - 교육·훈련 과정 중 교육생들과 함께 할 수 있는 관계망 형성 프로그램 병행
- 정서적 지원 : 은둔 청년
 - 취업난으로 스스로 실패자로 낙인찍는 분위기로 인해 은둔청년이 증가하고 있어 정서적 지원 및 사회화를 위해 오프라인 청년 커뮤니티 확대 필요
- 혼밥 중장년 남성 1인가구 생활지원
 - 요리교실, 텃밭가꾸기 등 생활 지원 필요

- 안정적인 주거 환경 마련 및 지원: 반지하, 쪽방, 고시원 등 불안정한 주거환경에 주로 거주하는 중장년 1인
 - 가구를 위한 임대주택 지원 확대 필요
- 독거 어르신 안부확인 중심 서비스 탈피, 사회참여 기회 확대 필요
 - 노인일자리 확대를 통해 어르신의 사회활동 참여의 기회를 확대하고, 이웃 간 상호작용을 증가함으로써 삶의 만족도를 높일 수 있음

□ 전북 전주시 완산구

- 경제적 지원
 - 지자체, 동 주민센터, 민관기관 등과 연계된 공적지원 외의 자원연결
 - 보건복지부 긴급지원, 전주시복지재단 SOS 긴급지원, 공동모금회 긴급지원, 동 지사협을 통한 긴급구호비 등)
 - 공적지원(긴급지원) 기준에 맞는 경우 시급 지원
- 물질적 지원
 - 읍면동 맞춤형 통합서비스 사례관리비 일상생활 유지 지원
 - 가구당 50만원 이내
 - 동 지사협 긴급 일상생활 지원 사업비 신청(공동모금회 - 동 자체 자원)
 - 사례관리를 통한 다양한 기관 연계
- 정서적 지원
 - 사례관리 연계 : 희망복지지원단 사례관리팀, 동 주민센터 맞

층형복지팀

- 실질적으로 전주시의 경우 희망복지 사례관리사는 10명이며 구청 소속으로 고난도 사례만 담당하며 지역사회의 접근성이 낮으며 사례관리에 대한 공유가 안되고 있음.
- 전주시 근무 사례관리사 31명(복지부 지원 사례관리사 10명, 노인통합돌봄 사례관리사 12명, 드림스타트 아동 사례관리사 9명) 동 주민센터에 근무하는 사례관리사는 단 3명으로 통합된 사례관리가 이루어지지 않고 있다.
- 복지관 사례관리팀 : 복지관에서 담당하는 사례관리 대상자 또한 소수에 해당되어 사례관리 체계는 많으나 대상자 관리 체계가 분절되어 공유가 안되는 상황이다.

■ (질문) 3-③ 새로운 복지 취약계층으로서 고독사, 고립 인구, 은둔 청년을 지원하는 정부정책의 지원 인력이나 지원 기관은 어떠해야 한다고 생각하십니까?

□ 경북 안동시 서후면

- 노동 일자리 관련부서 중 사회복지부서에서 지원

□ 인천 부평구 부개1동

○ 지원 인력

- 접근성 용이(행정복지센터, 통장, 지역사회보장협의체)
- 개인 전담 모니터링 요원(안부확인, 다양한 복지서비스 연계)
- 병원 동행 등 대상자에게 집중적으로 서비스 제공할 수 있는 인력

○ 전문적 기관

- 병원, 정신건강복지센터, 지역 상담치료 센터

□ 경남 의령군 칠곡면

○ 지원기관 및 인력은 전국 주민센터 내 복지담당에서 추진해야 된다고 봄.

- 월세 체납, 단전단수, 국민연금 및 건강보험 등 공적 보험료 체납 등을 겪고 있는 1인 가구에 대한 접근성이 가장 좋고, 이와 관련된 상담 부분도 사회복지 인력이 적정하다고 봄. 주거비 지원은 국토부 국민 주거지원비에서 충당해야 함.

○ 경찰서, 행정복지센터, 보건소 등의 공공기관뿐 아니라 주민자치회, 자원봉사회, 지역사회보장협의체 등의 민간 기관도 신 취약계층을 보호하기 위해 활용해야 함.

□ 인천지역자활센터협회

○ 서울시에서만이 아닌 전국에 사회적고립가구 지원센터와 민, 관 기관 연합으로 구축되면 좋겠다는 생각임.

□ 은평종합사회복지관

○ 1인가구 세대의 특성을 잘 파악하여 세대별 1인가구 내 필요한 서비스 지원 및 수요가 다르다고 생각하여 지원대상에 따른 맞춤형 지원 필요

- 1인가구 세대는 청년, 중장년, 노년으로 구분됨.
- 연령에 따라 어려움과 필요서비스의 우선순위가 다름

- 노년의 경우, 식생활 및 의료지원, 돌봄에 대한 필요 존재
- 청년의 경우, 삶의 목표를 가지고 사회 내 구성원으로 어떻게 살아야 할지에 대한 고민이 있는 세대이며, 여러 가지 사유로 1인가구로 거주중임. 특히 혼자 사는 것이 편해서, 직장 및 학교등이 멀어서 자취하는 형태 등 노년과 중장년세대와는 다른 사유의 1인가구가 존재함. 은둔청년의 경우는 조금 다른 기준이 존재함.
- 중장년의 경우, 이혼 후 독거하게 되는 경우가 많은 부분을 차지하며, 특히 남성 중장년세대의 고독사 위험율이 높은 만큼 그들을 위한 지원체계가 필요함.

□ 충남 서천군 시초면

- 고독사 : 거주지 지자체(장례기관 위탁 등)
- 고립 인구
 - 기본계획은 지자체에서 수립하고, 지원 기관은 프로그램, 지원 내용별로 해당기관 위탁 수행
- 은둔 청년 :
 - 지원 내용별 해당 기관에서 수행(가족센터, 병원 등)
 - 또는 종합적 계획 수립 후 전담기관(센터) 설립 후 지자체 특성에 맞게 추진

□ 세종시 부강면

- 1인 가구가 급속도로 늘어나고 있는 상황에서 고립 인구에 대한 지원이 많이 필요하다고 생각되어 접근성이 좋은 주민센터에 고

립 인구 전담 인력 배치가 필요하다고 생각합니다.

□ 광주시 노인복지관

- 민·관의 상호협력과 지역사회 네트워크를 활성화해야 한다고 생각함.
- AI 기술을 활용을 체계화하고 실용화해야 한다고 생각함.
- 사회적 고립가구지원센터(서울시, 서울시복지재단)같은 고독사, 고립가구 등 전문적으로 지원하는 조직이 생겨나야 한다고 생각함.

□ 대전광역시사회서비스원

- 지역사회 네트워크 구축
 - 사회복지시설, 지역사회보장협의체, 지역주민조직화 등을 통해 대상자를 발굴하고, 그에 따라서 지원체계를 구축하여 지역을 중심으로 움직이는 네트워크 필요
- 정신건강 영역의 전문가 연계
 - 사회복지사들이라고 해서 바로 상담등이 제공되지 않기에 정신건강 역량 강화 및 정신건강전문가 등을 배치하여 고독사 위험군 대응 필요
- 타 지역에서처럼 고독사 예방 및 대응 기관을 신설할 수도 있겠지만 더 분절적일 수 있기에 기존 체계를 활용할 필요도 있겠다.
 - 시, 구의 통합돌봄을 담당하는 조직 등을 활용

□ 충남 서천군 서면

- 장기적인 관점에서 민관이 협력하여 지원해야 한다고 생각

□ 경남 산청군 생비량면

○ 지역자활센터에서 지원하도록 함

- 생산적 복지 등 일을 하도록 유도하는 구심점 역할을 하고 있음

○ 신 복지취약계층의 경우 1인 가구가 대부분일 가능성이 많으며 향후 조건부수급자 등으로 수급권에 진입할 것으로 예상됨.

- 앞서 언급한, 요양하러 온 사람, 귀촌(이혼, 혹은 부부가 왔으나 배우자가 도시지역으로 다시 간 경우), 퇴직으로 인한 귀촌, 실직으로 인한 귀촌 등으로 인하여 혼자가 된 경우에는 처음에는 수급권에 진입하지 않지만, 향후에는 우울증 알콜리즘 등으로 전락하여 수급권에 진입하여 자활사업에 참여하는 사례 있음

- 시군구청의 신복지 취약계층은 수급권에 먼저 진입하기도 하지만, 젊은층은 지역자활센터에서 먼저 컨택되어 지는 경우 다수임(조건부수급자) 그러므로 지역자활센터는 정신질환, 정신장애, 알콜리즘 등 다양한 유형의 자활참여자들이 있음

- 1인가구 사회성향상서비스사업 시범사업진행 초기에는 자활참여자들이 다수 있었음

○ 지원인력으로 통합사례관리사, 의료급여관리사, 정신센터 방문 간호사 등을 활용하여 이들이 함께 개입하여 대상자가 지원프로그램에 참여하도록 유도함

- 자활사업에 진입하지 못하는 대상자도 지원 프로그램에 끌어내는 역할을 하도록 함

○ 지역자활센터에 이와 관련 사업단을 신설하여 신복지취약계층을 케어할 수 있도록 함

- 말벗, 안부확인, 밀반찬배달 등

□ 계룡시사회복지협의회

- 정신건강전문요원이 배치된 기관(정신건강복지센터, 보건소 등)에서 실시
- 사례관리 계획에 따른 지역내 인프라 확보

□ 강원 춘천시 후평2동

- 18세 이상 1인 가구
 - 지역 복지관, 심리상담 센터 등 외부기관
- 50세 이상~65세 미만
 - 각 동 협의체 사업지원
- 65세 이상
 - 각 지역 보건소 등 건강활동 지원 기관 연계

□ 전북 군산시

- 지역주민의 관심과 적극적 행정으로 사회적 고립가구 발굴
- 고독(고립)사의 가장 핵심적인 해결책은 “발굴”
 - 고독사 위험군: 중장년 남성, 다가구 및 주거취약, 만성질환, 알콜의존 특징을 고려한 발굴 체계 마련
 - 서초구 복지사각지대 ‘위기가구 찾는 법’ 홍보 영상 참조
- 주거취약계층(비주택거주자)에 대한 LH공사 주거상향지원사업을 활성화

- (공공) 복지사각지대발굴시스템의 위기정보(현재 39종의 위기정보)와 (자체) 자체발굴 사각지대에 대한 지속적인 모니터링 필요

□ 대전 동구

- 고독사, 고립, 은둔을 예방할 수 있는 전문치유업무(센터) 등 필요
 - 정신건강복지센터의 일부사업으로 시행할 수도 있고 별도의 치유센터를 설치할 수도 있으나 정신건강지원센터의 일부사업으로 시행함이 타당함
- 보건과 복지가 함께 공동으로 추진해야 할 사업임
 - 발굴은 복지, 서비스는 보건(정신건강복지센터)이 주로 제공하며 복지도 병행 적용함이 타당

□ 경기 고양시

- (행정기관) 다양한 사회적 고립에 대처할 수 있는 지역사회 역량 강화 및 자원연계
 - 사회적 고립에 의해 어려움을 겪는 주민들에게는 경제적 도움과 더불어 다양한 집단과의 교류 기회 제공 등이 필요하다. 이러한 자원이 될 수 있는 체계를 구성하고 운영하는 행정기관의 적극적인 노력이 필요하다.
- (지역사회) 사회적 고립 해소를 위한 지역사회의 수용과 노력
 - 사회적 고립의 원인은 건강, 경제력, 환경 등 여러 요인이 있을 수 있으나 해결방안은 결국 집단에 참여함으로써 누군가와의 의미있는 사회적 관계를 형성하는 것이다.
 - 그러한 측면에서 지역사회의 이웃들과 의미있는 관계가 형성

되어야 한다. 다양한 사회적 편견에 놓여 있는 사회적 고립 상태의 이웃들에게서 다양한 가능성을 기대하고 발견하며 좋은 관계를 형성할 수 있는 지역사회의 주민들의 역량과 수용적 태도가 필요하다.

□ 서울 광진구

- 지원기관은 체계적 운영 관리시스템을 가동하여 안정적 정책 지원하도록 컨트롤타워 역할을 수행해야 함.
 - 발굴과 프로그램 제공, 정책연계 등 윈스톱 지원체계를 구축해야 함
 - 새로운 복지취약계층 발굴을 위한 폭넓은 네트워크 구축 및 지역사회 연계를 통해 다양한 발굴과 신청 가능한 창구를 확대해야 함
 - 공급자 위주의 기관 운영이 아닌 신 복지취약계층 당사자들이 주도적으로 참여하고 정책을 제언할 수 있도록 당사자 중심의 프로그램 개발 등(동료상담 등)
 - 복지취약계층인 당사자 뿐 아니라 사회가 지속적으로 관심을 가질 수 있도록 대시민 홍보 및 실태조사, 연구가 가능해야 함

□ 광주 광산구

- 1인 가구 돌봄 전담부서 신설
 - 1인 가구 관리는 정부에서, 가정방문 등 돌봄서비스는 민간위탁을 통해 지원

□ 제주 조천읍

○ 전문교육 기관 설치 및 지방자치단체 인사관행

- 행정안전부에서는 ‘국민안전 전문인력’을 구축 및 운영하고 있음

○ 복지부 또한 각종 사회서비스 전문가를 양성 및 등록하고 공공기관 또는 민간기관에서 필요시 서비스를 요청할 수 있는 플랫폼이 필요함.

- 보건사회연구원 등 기관에서 교육 및 자격 인정 체계 구축이 필요함

○ 문제점

- 행정안전부에서도 전문가에 대한 법적기준이 없어서 전문인력으로 등록하고는 있으나 자격증 등의 증명서는 없음
- 전문가를 양성하더라도 자치단체에서 인력배정에 있어 맞춤형복지팀에 추가인력으로 배치하지 않는 사례가 다수 발생할 것으로 사료됨.

○ 개선사항

- 복지부에서는 상기 사업에 필요한 전문가 과정을 신설하여 지방자치단체 등에서 전문가로서 자격을 인정받을 필요가 있음
- 현재 맞춤형복지팀은 기본형이 1팀장 2팀원으로 구성되어 있는바 각 지방자치단체에서 사회복지직을 전문가로 양성하여 별도 정원으로 읍면동에 배치가 필요함.
- 지방자치단체는 성격이 다양하여 전문인력을 기본형 안에 인력으로 배치할 수 있는바 이를 개선하기 위해 상기 담당인력은

복지부, 광역시도, 특별자치시도에서 읍면동으로 파견하는 인
사체계를 유지해야 함.

□ 세종시 아름동

- 신규 인력이 아닌 베테랑 인력 배치 및 구조적인 서비스 정립
 - 지침에 대한 깊은 이해, 세심하고 정확한 서비스 연계 필요
- 늘 사건, 사고에 대비하도록 본인이 육체적, 정신적으로 건강해야
서비스 연계 가능
 - 본인이 심신을 단련, 본인 자신을 보호할 수 있는 능력을 갖춰
야 함
- 한 번에 모든 부분을 해결할 수 없으므로 지속적인 모니터링 필요
 - 욕구에 따른 맞춤형 복지서비스 연계

□ 생명의전화종합사회복지관

- 전문적 운영 시스템과 인력을 갖춘 기관 검증 필요
 - 불투명한 경영과 비윤리적 운영 여부 판단 필요
 - 사업 시행에 필요한 전문인력 양성과 관리 시스템을 갖추고 있
는지 판단 필요
 - 전문인력 양성과 소진 예방, 관리를 위한 예산 지원 필요
- 타 영역, 유사 경험을 갖춘 기관끼리의 협업구조 마련 필요

□ 서울 성동구 행당2동

- 동주민센터 고독사 관리 전문 전담팀 구성

- 배치인원 : 2명(별도 채용 또는 사회복지직 증원 배치하여 사례관리전담)

- 구청의 통합사례관리사와 별도 배치

- 역할 : 안부확인, 대상자 관리 및 심층 사례관리

○ 정신건강사회복지사 증원

- 성동구의 경우 동별로 1명씩 2~30대 여성 정신건강사회복지사가 은둔형 정신질환 대상자를 모두 사례관리하기가 매우 어려움

- 동별 2~3명 배치 목표로 양적 확충 필요

- 업무추진 시, 수시로 슈퍼비전 받을 수 있는 정신건강 사회복지 컨설팅 기구 또는 시니어 전문가 인력풀 제공이 지역사회 정신건강 복지의 질 향상으로 직결

○ 복합적인 문제해결을 위해 복지 기관 외 여러 기관과 협력 필요

- 은둔 1인가구의 경우 건강, 채무 등 복합적인 문제가 있는 경우가 많으므로 법률, 의료, 일자리 등 유관 기관의 협력이 필요하다고 봄

□ 전북 전주시 완산구

○ (읍면동 사회복지팀) 대상자 방문 - 상담 - 지원기준에 맞는 복지혜택 안내

- 행정복지팀을 담당하는 복지창구에서 찾아오는 민원에 대한 정확한 판단과 민감한 부분을 찾아내어 필요한 정보를 알려주거나 신청 안내

- (읍면동 사회복지팀) 맞춤형복지팀 : 제보 또는 발굴한 대상자
 - 찾아가는 가정방문을 통해 세밀하고 정확한 대상자 욕구 판단
 - 경제적, 물질적, 정서적 지원체계 마련하고 연결
 - 담당직원 부족
- (지자체) 분절된 사례관리 체계를 통합적으로 운영하여 실질적인 대상자 관리 필요
 - 분야별 사례관리사를 통합하여 읍면동에 배치
- (지자체) 복지사각지대 취약계층에 대한 맞춤형 통합서비스 체계 마련
 - 공적기준에 맞지 않은 대상자를 포함한 다각적인 지원 체계 마련
- (보건복지부) 사회복지인력 및 실질적인 사례관리 인력 충원
 - 민간기관의 사례관리 부재에 대한 정책적인 대한 제시
- 민간기관의 사업비 축소로 인한 사례관리에 대한 소극적인 대처
 - 사례관리 예산 확보.

4. 그 밖의 새로운 복지 취약계층 혹은 사회경제적 약자

■ (질문) 4 그 밖에 새로운 복지 취약계층 혹은 사회경제적 약자가 있다면, 어떤 분들일까요?

□ 인천 부평구 부개1동

- 만성적 질환자(희귀난치성 질환, 심한 장애, 암 환자 등)를 돌보는 가족들

- 부모를 간병하며 삶을 포기한 청(장)년들
- 부모의 질환으로 삶이 무기력하고, 우울한 청소년들
- 자녀를 간병하며 본인의 아픈 몸도 돌보지 못하는 부모들

□ 경남 의령군 칠곡면

- 기초생활수급자 및 차상위 계층에는 해당되지 않으나 경제적으로 어려움을 겪고 있는 중위소득 50~100%에 해당되는 자, 고혈압 및 당뇨 등의 만성질환을 겪고 있으나 자가 관리가 되지 않아 합병증의 위험이 극심하게 높은 신체적으로 취약한 자, 우울증을 겪고 있으며 자살을 1회 이상 시도해본 적 있는 정신적으로 취약한 자가 사회경제적으로 약자라 생각함.

□ 인천지역자활센터협회

- 새로운 복지 취약계층이나 사회경제적 약자
 - 중산층에서 갑자기 생활고의 나락으로 떨어진 대상자
 - 부양의무자 소득재산으로 인해 기초수급자 기준미달 대상자
 - 수급자이긴 하나 가족의 연금소득으로 생계지원을 받지 못하는 대상자 등

□ 은평종합사회복지관

- (정신건강 취약계층) 건강보험심사평가원은 2022년 ‘우울증과 불안장애 진료 현황 분석’을 통해 우울증 환자 수가 2017년 69만 1,164명 대비 2021년에 93만 3,481명으로 35.1%(연평균 7.8%)가 증가했다는 진료 통계 분석 결과를 발표한 바 있으며, 통

계에 따르면 매년 우울증 환자가 늘어나고 있는 실태임.

- 경제적 취약과 정신적 취약이 겹친 상태로 고립가구가 되었을 때 더 큰 고립감이 느껴질 수 있으므로 정신건강 취약계층을 돕기 위한 지원책에 대해서 생각해보면 좋을거 같음.

□ 충남 서천군 시초면

- 청년 정책 또는 가족 정책에 해당될 수도 있겠는데, 가족돌봄 청년에 대한 지원책 필요하다고 생각합니다
 - 가족 중 돌봄이 필요한 대상자가 있는 가구로서, 치매 어르신, 장애인 등과 동거하면서 청년이 이들을 돌봐야 하는 경우 일상적인 생활을 위해
 - 가사지원 사업, 취업지원, 심리·정서지원, 용품지원 등 필요

□ 세종시 부강면

- 귀화인구, 난민인구가 높아짐에 따라 그 분들에 대한 대책이 필요한 것 같습니다.
 - 국내 귀화 또는 난민 신청하여 진행 중에 있는 분들이 주민센터에 방문하여 서비스 신청에 대한 문의를 하는 경우가 종종 있는데 그분들에 대한 지원은 현재 거의 없다시피 하여 복지 사각지대에 놓여있다고 생각합니다.

□ 광주시 노인복지관

- 경계선지능인(느린학습자)
 - IQ 70~85 지적 장애 기준과 평균 지능 사이인 느린학습자 단

독 대상 복지·교육 부족

- '경제선지능 인식 조사'(2018)에 따르면 경제선 지능 학생들은 학습부진보다 교우관계에서 더 큰 어려움을 느낌. 의사 표현과 사회성이 부족해 관계 맺기가 어렵고 학교폭력 문제에 얽히기도 하고 집단 따돌림 대상이 되기도 함.
- 전문가들은 발달 주기에 따른 맞춤형 학습법이 느린 학습자의 성인기 자립에도 영향을 끼칠 수 있다고 강조함. 느린 학습자의 학습 지원은 물론 성공적인 자립을 위해서도 인식 개선과 더불어 지원책 확대가 필요.

○ 디지털 약자(IT, 디지털 기기에 어려움을 겪는 사람)

- 스마트폰, 키오스크, 태블릿PC 등 디지털 기기에 어려움을 느끼며, 소외되고 있음. 영화관에서 영화를 본다 할지라도, 미리 온라인으로 예매를 하여 원하는 자리를 예매할 수 있으나, 디지털 기기 사용의 어려움으로 인해 온라인 예매를 통한 기회를 갖지 못함. 이와 같은 온라인을 통한 사회·문화적 부분에서 취약하며, 어려움을 겪고 있음.
- 디지털 정보 격차로 인해 정보소외의 위험이 있음.

□ 충남 서천군 서면

○ 영케어러

- 가족 구성원 중 만성질환이나 신체장애, 정신적 문제로 장기간 돌봄과 간호가 필요하지만, 돌봄 사람이 없을 때 가족의 돌봄과 집안일을 도맡아 하는 18세 미만의 아동

□ 경남 산청군 생비량면

- 농촌지역에서 농사일을 지원(일일고용, 상시고용 등)하고 있는 외국인노동자가 새로운 복지 취약계층이라고 생각함
 - 대부분 불법노동자들이 많으며, 언어소통에 어려움을 겪고 있어 한국어 교육이 필요하지만 지원해 주지 못하고 있음
 - 농촌지역의 경우 중독센터가 없어 적절한 치료를 받지 못하여 문제가 됨
 - 알콜리즘 대상자가 많으나 중독센터에 갈려면 대중교통으로 1시간 이상 소요되어 제때 적절한 치료를 받아야 하나 그렇지 못하는 경우 있으며, 사회문제 가속화 우려됨.(인터넷 과몰입의 경우는 지투사업 실시로 조금이나마 해소됨)

□ 강원 춘천시 후평2동

- 소득 대비 부채비율이 큰 사실상 저소득 가구
 - 가계 생활에 실 소득이 적용되지 않는 가구로 빈곤으로 떨어지기 전 가구에 대한 대책이 필요함.

□ 경기 광명시

- 장애 미등록, 65세 미만 중장년 일반 1인가구
 - 신체 거동 불편, 중증 질환 등으로 경제활동이 불가능한 1인가구
 - 65세 미만으로 노인성 질환 및 장애 등급 선정에 해당이 되지 않는 질환

□ 전북 군산시

○ 2030 미(비)혼 청년 문제

- 최근 더욱 심화되는 저출산 문제를 해결하기 위한 복지 대상
- 자산형성과 대출, 안정적인 주거 마련의 어려움, 과도한 경쟁과 비교의식, 일자리의 구조적 문제, 부담스러운 결혼문화(스드메), 결혼은 곧 출산이라는 압박감, 전통적인 며느리상, 사위상에 대한 부담으로 결혼을 꺼려함.

○ 1인가구 보이스피싱, 스미싱 피해가구에 대한 지원

- 경제교육 실시 - 세대별·수준별 교육과정 마련 필요

□ 대전 동구

○ 근로능력이 있는 기초생활보장수급자 및 차상위계층

- 소득신고 후 자체 소득과 생계급여 보충으로 생활 중인 수급자
 - 수입 불안으로 경제적 빈곤으로 이어짐
 - 근로를 하고 싶어도 적절한 일자리가 없어서 질 낮은 단순노무에 종사

○ 자활근로를 희망하는 수급자, 차상위계층은 전원 참여할 수 있도록 유도

- 지자체에서는 다양한 일자리를 발굴하여 조건부수급자 중 희망자는 전원 자활근로 참여할 수 있는 기반 조성이 요구됨
 - 지자체 별로 다르지만 자활근로 일자리는 현저히 부족하여 다수의 조건부수급자는 소득신고서를 징구하여 조건부과에서 제외하는 경우가 다반사임

- 단) 자활근로 대상자는 근로의지나 근로능력등의 현저히 미약한 자로 부적응대상자에 대한 보호, 지원, 상담 등의 전담인력 추가 배치 필요

□ 서울 광진구

○ 정신질환자 돌봄가족

- 최근 코로나 발병으로 사회적 유대관계 및 소통의 단절로 인하여 공황장애, 우울증 및 조울증 등 정신적인 문제를 호소하는 사람들이 많이 늘어났다. 또한, 이에 따른 자살자들의 증가도 사회적인 문제가 되고 있다.
- 게임 및 유튜브 등으로 인하여 사회적인 관계없이도 자신만의 시간을 보낼 수 있게 되다 보니 이러한 현상들이 더욱더 가속화되고 있는 것이 현실이다. 이런 정신질환자들을 가족으로 두고 있는 그 가족들은 정신질환자들 이상으로 힘든 삶을 살아가고 있다. 그들에게는 충분한 경제력이 있어 경제적인 지원이 필요 없다 하더라도 정신질환자와 돌봄가족에 대한 통합적인 지원체계가 필요하다.

○ 가정폭력 학대 피해자 및 그 돌봄가정

- 최근 가정폭력으로 인한 사회적인 문제들이 부쩍 많이 발생하고 있다. 가정에서의 문제가 학교폭력 문제, 사회적인 문제로 전이되고 있으며, 피해자뿐 아니라 피해자 가족 및 가해자, 사회전반적으로 어려움에 처해 있다.
- 또한, 가정에서 학대받은 아동들이나 청소년들은 정상적인 교육이나 보살핌을 받지 못하고 성장함에 따라 또 다른 형태의

사회적인 문제를 발생시키기도 한다.

- 이런 가정들 또한 건강한 사회일원이 될 수 있도록 국가나 자치단체의 지원이 절실히 요구된다.

□ 광주 광산구

○ 수급보호중 취업으로 인해 수급 중지된 세대

- 취업으로 인한 소득이 미미하여 취업 후 바로 보장중지할 경우 경제적 독립을 하기 어려움. 대부분 취업을 포기하고 다시 수급보장 신청.
- 수급보호 중 취업할 경우, 소득에 상관없이 5년정도 수급자격 유지 필요

□ 제주 조천읍

○ 자아 선택적 빈곤자(저소득 계층)

- 사회복지의 새로운 트렌드 중 하나는 빈곤을 벗어나기 위한 노력이 자신의 삶을 불행에 빠트릴 수 있다는 의식을 갖은 세대가 점점 증가하고 있다.
- 국가에서 사회복지 서비스를 제공하려고 해도 거부한다.
- 선택적 빈곤, 저소득, 기본생활에 대한 새로운 정의가 필요하며 이에 따른 제도적 검토 또한 이루어져야 한다.
- 선택적 빈곤이 사회 전반에 번지면 위험한 것은 생명 또한 선택적으로 이뤄질 수 있다는 분위기가 조성될 수 있기 때문이다.

□ 세종시 아름동

- 집만 있고 실질적인 소득이 없는 경우
 - (2021년 약 2배 공시지가 상승)
 - 공시지가가 급격히 오른 부분(현 2022년 공시지가 반영)으로 수급 자격이 중지되는 대상자가 급증(2023년 공시지가 발표, 대체로 낮아졌으나 2020년과 비교하면 아직도 공시지가가 높음, 소득에 변동사항은 없으나 공시지가 변동에 따라 수급자 탈락)
- 재산은 있으나 주소득자 급사, 남은 가구원 중증 장애인 및 미성년자로 구성
 - (주소득자의 사망으로 재산, 미수금 등을 파악 및 처분 불가)
 - 맞춤형 복지팀 사업비로 지원, 미성년 자녀들 교육 관련 서비스 연계
 - 단, 제도적인 지원은 받지 못함(재산가액 초과)

□ 생명의전화종합사회복지관

- 19세~24세 사이의 후기청소년 중 진로미결정 또는 학교미진학한 청년
 - 학교 졸업이후 소속감 부재 등으로 오는 사회 이행하지 못하는 청년
 - 고립청년 예방적 차원의 개입 필요
- 한부모 가정 중 아버지와 자녀가 사는 가정에 대한 개입
 - 주양육자가 父인 경우 사회적 인식, 양육의 어려움 등으로 인한 자녀 돌봄 어려움의 문제

- 돌봄을 받지 못한 가정에서 자란 자녀의 문제 확산
- 다문화 가정에서 자란 다문화 청년
- 서울 성동구 행당2동
 - 보호종료아동 지원 강화 : 자립 전·후 관리 필요
 - 보호종료 후 한시적으로 4~5년(대학생 및 취업 시) 경제적 지원(특례규정) 연장 지원 필요
 - 사회에 성공적으로 자립할 수 있도록 다양한 방면의 교육이 필요
 - 자립이후 정서적, 경제적으로 어려움이 없도록 끊임없이 관심을 가져주는 지지망이 필요하다고 봄
- 전북 전주시 완산구
 - 젊은 청년층 금융취약계층 발생
 - 청년층 사이에서 영끌을 통한 주택 마련, 투자 등으로 금융취약계층 자살률 증가

제3절 포럼 주요 논의내용

- 새로운 취약 계층 논의의 목적을 분명히 할 필요가 있음
 - 제도가 포괄하고 있지 못하는 새로운 대상의 발굴에 목적이 있을 수 있음.
 - 기존의 정책이 보장 범위가 충분하다면 서비스나 인력을 확충하는 식으로 제도를 보완하면 될 것임.
 - 예시로 난민, 이주민, 경계성 지능 장애인, 공시지가 상향에 따른 수급탈락자, 금융취약계층이 제안됨.
 - 그러나 급여를 받고 있는 대상자인지 아닌지에 따라서 그 대상을 제한할 필요는 없을 것임.

- 당사자는 도움을 거부하지만 주변에서 도움이 필요하다고 보는 은둔 청년, 은둔 노인 등을 새로운 취약계층으로 볼 수 있음
 - 집밖으로 나오거나, 대화 등을 거부하기 때문에 급여나 서비스를 연계하는 데 어려움이 있음.
 - 최근 고령화 지역에서 노인 1인 가구가 증가하면서 독거 노인과는 또 다르게 도움을 거부하는 은둔 노인이 등장하고 있음.
 - 주로 알콜 중독이나 정신 질환이 있는 경우, 도움을 거부하는 경우가 많았음.
 - 도움의 필요성을 못 느끼거나, 타인과의 대화를 어려워 했음.
 - 자해나 타해의 위험이 있는 경우라고 판단될 때 문을 강제 개방해서 개입하거나 계속해서 밑반찬이나 건강 음료를 들고 방문하여 라포를 형성해서 접근하고 있음.

- 농촌 지역의 은둔 고립 노인의 경우 집과 집 사이 거리가 멀고, 교통이 원활하지 않아 타인과 교류를 활발히 가지기 어려운 경우가 있음.
- 이분들의 경우 한번 발굴해서 지역투자사업에 참여하면 계속해서 사업을 통해 타인과 교류함.

○ 20세에서 24세의 고립 청년들은 대부분 저소득 가정, 한부모 가정 또는 조손 가정으로 성장기 때 돌봄을 제대로 받지 못하면서 사회의 어느 곳에도 소속감이 없어 사회적으로 고립되어 있는 경우가 많음.

- 이처럼 은둔 고립의 원인으로는 정신 질환 이외에도 개인 성격적인 측면, 자라면서 충분한 돌봄을 받지 못해 후천적으로 어려움을 겪는 경우가 있음.
- 학교 밖 청소년들이나 20세 이후 소속된 곳이 없는 청년들이 사각지대에 놓였음.
- 시간이 지나 이들이 중장년 고독사 위험 1인 가구가 될 수 있어 개입이 필요함.
- 2019년부터 서울시 등이 본격적으로 공공 및 민간과 함께 은둔 고립 청년 지원 사업을 진행하고 있으며, 광주시에서는 은둔형 외톨이 센터를 만들어 본격적으로 지원하고 있음.
- 현재는 사례관리를 중점적으로 제공하고 있지만 지원 내용이 향후 정책적으로 확대되어야 할 것임.

□ 은둔 고립 대상자를 발굴하기 위해서 대상자 주변의 인적 네트워크를 활용하고 있음.

- 고립 청년의 경우 또래 청년들을 통해 주변에 함께 프로그램에 참여할만한 또래를 추천받았으며, 구청과 동 주민센터와 협력을 통해서 사업을 홍보하고 대상자를 추천받아 대상자를 발굴하고 있음.
 - 신청주의보다는 철저하게 전문가에 의한 발굴 체계로 가야 할 것임.

- 한편 고시원 원장님들이나 주변의 119, 112를 통한 신고로 은둔 고립 대상자를 발굴되는 경우가 늘고 있음.
 - 주변에 교류하고 있는 사람이 없는 1인 가구의 경우 사망이나 생명이 위태로워진 뒤에 비로소 발견되는 사례가 많음.
 - 현재 은둔 고립 지원 사업이 고위험군을 중심으로 설계되어 있어 예방차원의 사업이 더 고안될 필요가 있음.

- 은둔 고립 대상자들을 발굴하고 이들에게 개입하기 위한 법적 보호와 지원이 필요함.
 - 대상자들 경제적·신체적·정신적 상황과 관련한 데이터가 없는 상황에서 교류를 거부하는 대상자들에게 접근하는 것이 사회복지 담당자들에게는 부담임.
 - 도움을 거절하는 상황에서도 필요하면 개입할 수 있도록 하는 법적 근거 마련과 비상사태에 대비할 수 있는 지원이 필요함.

- 은둔 고립 대상자들에 대한 실태조사를 통해 방문하여 사례를 발굴할 수 있을 것임.
 - 조사 인력은 사례관리팀 등 사회복지 담당자뿐만 아닌 고용지원

센터의 위기경험 프로그램 담당자도 포함되어야 할 것임.

- 주민등록 사실 조사나 인구총조사와는 별개로 지자체 차원에서 실시될 필요가 있음.
 - 지자체 별 특성을 반영해서 발굴을 위주로 실태조사가 실시될 필요가 있기 때문임.
- 고도로 발전하고 있는 빅데이터 기술을 활용해서 실태조사를 통해 수집된 정보를 시스템에 빠르게 반영해서 현 상황과 데이터의 시차를 줄이는 방안이 필요함.

- 은둔 고립 대상자의 경우 경제적 어려움이 동반되는 경우가 많기 때문에 사업 참여비를 지원하는 방안이 필요함.
- 지역투자사업으로 은둔 고립인 지원 사업을 시행할 때, 10%의 본인 부담금을 내기 어려워서 참여율이 저조한 경우도 있기 때문임.

- 은둔 고립 대상자를 지원할 수 있는 행정 조직이 명확하지 않음
- 지자체 복지 관련 부서는 보통 복지정책과, 급여과, 조사과로 이루어져 있고 이밖에는 노인, 장애인, 여성과 등 대상자 중심으로 조직이 편성되어 있음.
 - 50-60대 1인 중장년 고독사를 기존의 부서들 중 어디서 맡아서 지원할지가 불분명한 상황임.
 - 여러 부서가 협력해서 단절된 서비스를 제공하지 않도록 하는 모델의 제시가 필요함.



제3장

공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계

- 제1절 공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계 관련
모니터링 개요
- 제2절 사전 서면자문
- 제3절 포럼 주요 논의내용



제 3 장

공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계

제1절 공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계 관련 모니터링 개요

1. 공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계

- 공공부조와 사회보험 사이의 접점은 앞으로도 커질 가능성이 높음. 그 사이에서 제도 간 연계 및 조정이 미시적으로 어떻게 이뤄지고 있는지에 대한 검토 필요
- 전국민고용보험제도 적용, 상병수당 도입, 국민연금 사각지대 해소 등으로 부족하나마 사회보험의 적용 영역은 확대되고 있음. 기초연금 인상 및 국민취업지원제도도 복지의 사각지대를 일부 채우고 있음.
- 동시에 생계급여 부양의무자 기준의 대폭 완화, 재산 기준 완화 및 생계급여 급여 기준선 인상 등으로 생계급여의 대상 인구도 크게 확대될 가능성 높음.
- 4대 보험은 상이한 사회적 위험에 대해서 각각 다른 원리로 작동을 하지만, 각각 4대 보험 수급자들도 소득 감소에 따라 공공부조의 수급자가 될 가능성도 있음.
- 특히 정부가 상병수당제도를 2025년부터 도입할 계획을 수립하고 있음. 긴급복지지원제도의 급여에서 가장 높은 비율을 차지하는 위기 사유는 '상병'이라는 과거 연구를 상기할 때, 제도가 중복

의 여지가 있을 수 있음.

- 공공부조는 보충성의 원칙에 입각해서(일부 예외를 제외하고) 공적이전소득을 소득평가액에 포함하고 있으나, 현실적으로 사회보험급여와 긴급복지지원제도, 생계급여가 현장에서 어떻게 고려되고 지급되고 있는지에 대한 검토 필요.
- 한국에서 저소득층을 대상으로 하는 국민취업지원제도 및 실업급여, 상병수당의 급여 지급기간이 짧거나 짧은 것으로 예상되는 시점에서 급여 간 연계 및 조정이 어떻게 이뤄지를 파악할 필요가 있을 것으로 판단됨.

2. 모니터링 내용 및 진행 방식

- 공공부조와 복지급여와의 조정 및 연계 관련 사회보장 현장 모니터링 2차 포럼
- 모니터링 전문위원 질문 내용
 - 질문 1) 긴급복지 생계지원과 공공부조 간 조정 및 연계 질문
 - 질문 2) 생계급여 및 국민취업제도, 실업급여 간 조정 및 연계 질문
 - 질문 3) 공공부조와 다른 복지급여 간 충돌 사례 및 개선방안 질문

제2절 사전 서면자문

1. 긴급복지 및 생계지원 간 관계에 대한 의견

■ (질문) 1-① 긴급복지에서 다른 급여를 신청하지 않고 긴급복지 연장을 요구하는 경우에는 어떻게 업무를 하시는지요?

□ 전북 군산시

- 긴급복지는 단기지원을 원칙으로 함. 1개월 지원 원칙이며 시·군·구청장의 결정으로 2개월 범위 이내 지원연장 가능.
- 만성 빈곤으로 확인되는 경우에는 기초생활수급자 신청을 할 수 있도록 유도함.

□ 전북 전주시 완산구

- 가구 내 상황과 위기사유의 지속성을 검토하여 관련 서류를 제출 받고, 지방생활보장심의회에 연장요청내용을 올려 검토를 받습니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 현행 1개월(선지원) + 2개월(연장)으로 3개월 지원을 우선 결정하고 있으나, 이후 추가 연장 여부는 긴급지원심의위원회를 심의를 통해 결정하고 있음.
- 심의 시 다른 위기 사유 없이 재연장은 통과 되지 못하는 사례가 많음.
- 공적급여 기본여건이 되는 상황이라면 되도록 다른 급여 신청을 상담을 통해 적극 권유함.

□ 제주 조천읍

- 1회 지원이후 연장은 2회에 한하여 자체판단(주로 예산과 관련 됨)
- 4회 이상 지원부터는 심의

□ 서울 광진구

- 국가 긴급복지 위기사유 외 지자체 조례에 의해 긴급복지 생계급여 신청대상은 기초생활보장 신청급여자로 제한을 두어 수급 책정되면 긴급복지 중지
- 3개월 긴급지원 이후에도 동일한 사유로 어려움을 호소하는 경우는 긴급보다는 만성적인 어려움으로 기초생활보장 수급 등 타 복지급여 신청을 안내함
- 최초 위기사유 외 다른 어려움이 추가 발생시 심의위원회를 거쳐서 연장 지원

□ 대전 동구

- 타급여에 대한 지원을 안내하였으나 지원기준에 부적합 예상(토지, 자동차 등)되어 긴급복지 연장하여 지원하고 있음.
- 일시적인 위기 상황이 아닌 만성적인 빈곤으로 확인되는 경우 다른 공공부조제도(기초생활수급자, 차상위 등)의 지원받을 수 있도록 연계함.

□ 세종시 부강면

- 최대한 기초생계급여를 신청하도록 상담하고 있고 기초생계급여를 신청하지 않는 분들은 3개월까지는 긴급복지 혜택을 볼 수 있

도록 안내하고 있습니다.

□ 광주 광산구

- 긴급지원대상자가 차량이나 부양의무자 기준 부적합으로 다른 급여를 신청하지 않고 긴급복지 지원을 요구하는 경우에는 3개월 지원 후, 위기사유의 복합성 및 위기정도에 따라 추가 증빙자료를 요구하여 긴급복지 연장(추가 3개월)하여 지원함.
- 또한, 긴급복지 종료 가구는 타부서 연계를 통해 국민기초수급(생계, 의료, 주거급여) 신청 및 사례관리 발굴 협조를 받고 있음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 연장사유에 해당된다면 신청함
- 다른 급여 신청을 권하지만 강요할 수는 없기에 여러 차례의 권유하고 신청하지 않고 긴급복지 연장을 요구하는 경우, 신청인의 여러 환경을 참고하여 연장 지원이 필요한지 여부를 결정할 뿐 미신청 하였다고 하여 무조건 연장 신청에서 제외시키지는 않음.

□ 경북 울진군

- 긴급지원은 제도 성격상 위기 상황에 일시적으로 지원하는 제도라 대상자분의 위기 상황이 지속되는 이유를 들여다 봐야합니다. 위기 상황에 도움을 줄 수 있는 제도가 있다면 우선적으로 연계하고, 만약 다른 제도가 없다면 심의위원회를 개최하여 지원연장 여부를 검토 후 지원하고 있습니다.
- 가장 많은 사례는 중한 질병 또는 부상을 사유로 긴급생계비를 3

회 지급 받았으나, 대상자분의 구직이 당장 어렵거나 건강회복이 더디어 시간이 조금 더 필요한 경우 지원을 연장하는 경우입니다. 다시 대상자분이 소득활동을 통해 사회로 잘 정착될 되도록 연장 지원을 합니다.

- 다른 사례로 많은 대상자들이 알콜중독인 분들입니다. 이러한 분들은 질병과 부상 등의 사유 또는 실업의 이유로 긴급지원 대상이 되었고 긴급복지 연장을 요구하지만 알콜중독으로 근로활동을 할 가능성도 낮고 또한 계속 술에 취한 상태로 정상적인 대화가 되지 않고 급여 지원만 요구하는 경우에 해줄 수밖에 없는 상황을 만드는 빈도가 높습니다. 매년 이런 식으로 6개월씩 지원받는 경우가 있습니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 긴급복지의 생계비는 1회 지급이 원칙이나 지자체 결정에 따라 연장이 가능할 경우 기준에 따라 생계급여 등 1회에 한하여 연장 지급 결정할 수 있으며,
- 그럼에도 위기상황이 지속된다고 판단될 경우 생활보장심의위원회를 거쳐 1회 연장 지원
- 사례 : 생계지원 3회(1,036,800원*3회=3,110,400원) 지원 된 사례
 - 가구형태 : 2인가구
 - 본인) 전○○(만61세, 남) : 근로 중 손을 다쳐 손 하나의 마디가 없음
 - 배우자) 김○○(만60세, 여) : 2020년 알츠하이머 치매 받아 일상생활 불가

- 거주형태 : 배우자 명의 자가
- 소득재산
 - 소득 : 900천원(부채로 폐업을 할 수 없어 임의로 등록한 소득으로 실소득 없음)
 - 재산 : 금융재산 : 1,030천원, 일반재산 : 568,824천원
 - ※ 주택 : 533,000천원(경매 진행 중), 토지 : 21,902천원(경매 진행 중), 보험증권 : 13,922천원
 - 부채 : 259,540천원[25,540천원(금융기관 대출금), 234,000천원(법원인정 사채)]
- 위기상황
 - 대상자는 토지대행사 회사(주식회사 도시미)를 운영하였으나, 사업에 실패하여 회사 부채가 전액 본인 부채가 되어 가구 명의 재산(주택, 토지) 전부가 압류되어 경매 진행 중임.
 - 부채로 인한 소송이 계속 되고 있어 재판 참석을 위해 소득 활동을 할 수 없는 상황으로 작년부터 건강보험료 및 관리비 체납 되고 있음.
 - 현재 거주 중인 배우자 명의 자가에 가압류금액은 1,311,245천원으로 경매 진행 중이며 경매 완료 전까지만 거주할 수 있어 추후 거주지를 옮겨야하며, 사업을 위해 구매하였던 토지 1개도 경매 진행 중임(이외 3개는 경매가 완료되어 소유권 상실 처리 됨)
 - 5월 초 맞춤형 급여(생계, 의료, 주거) 신청하였으나 경매가 완료되지 않아 소득인정액 초과로 부적합 판정되어 추후 경매 절차 완료 후 재신청 안내를 받았으나 아직 경매 개시일

이 정해지지 않아 경매 절차 완료까지 상당한 시일이 소요될 것으로 예상됨

- 대상자 가구의 위기상황이 지속증임을 고려하여 생계 안정을 위해 생계지원 연장이 필요함(3개월 연장)

□ 경북 안동시 서후면

- 주로 긴급복지를 신청하는 경우는 일단 긴급생계를 지급하고 앞으로 계속적인 지원이 필요한 경우는 생계, 교육, 주거, 의료를 신청해 놓습니다.
- 조사 결정까지 한두달 정도의 소요가 되기 때문에 신청을 하지요. 만약 신청을 하지 않을 경우 긴급복지를 연장지원할지를 살펴보고 긴급생계를 해주지요.

□ 인천 부평구 부개1동

- 긴급생계비를 3개월 수령 받고, 추가 3개월 연장을 원하면 “심의”를 통해 가결되면 지급함. (타 복지급여 신청 무관)

□ 경남 산청군 생비량면

- 긴급복지지원 생계비 1회 지급 후 시군구청장의 결정으로 2개월 범위내 지원연장하며, 긴급지원심의위원회를 통해 3개월 범위내 추가연장을 하고 있음.
- 선정기준과 해당 요건에 합당하면 연장 요구에 응하게 됨.
- 그러나 시군구마다 조금씩 다르게 적용하고 있는 경우도 있음. 예산이 많을 때는 6개월씩 최대 지원을 하고 예산이 적을 때는 3개

월만 지원하고 종료하고 있음.

- 기초생활 생계급여 등 기초생활이 가능한 경우 해당 공공부조사업으로 안내하기도 하며, 그렇지 않을 경우 종료 처리함.

□ 대전광역시사회서비스원

- 긴급복지(생계, 의료, 주거, 시설이용, 교육, 해산비, 장제비, 연료비, 전기요금지원) 연장을 요구할 경우에는 지급 후 사후조사를 하여 적정성 심의를 하게 됩니다. 이 때 적정할 경우 지원연장을 할 수 있습니다.

□ 계룡시사회복지협의회

- 본인은 관련업무나 상담을 하고 있지 않아 아래 Q1,2,3에 대해 일반적 수준에서 제시한 의견입니다.
- 지침상 연장 가능하므로 기준에 따라 지원 가능합니다.
- 자격이 된다면 다른 급여를 신청하지 않을 이유가 없으므로 수요자에게 다른 급여에 대한 내용 및 정보안내가 필요합니다.
- 다른 급여가 무엇을 의미하는지에 따라 다르지만, 국기법에 의한 급여라면 신청주의라 긴급복지 연장기준에 해당하면 긴급복지로 지원이 가능할 것 같습니다.

□ 경기 고양시

- 긴급복지 이외 다른급여(공공부조, 기초수급권) 신청하지 않는 경우
 - 배우자 및 부양의무자 조사를 해야하는 기초수급권 신청을 안 내한 경우 오래전 헤어진 배우자 및 자녀에게 본인의 사정으로

알리고 부양의무자 조사를 해야 하는 경우였음.

- 기초수급권 신청을 권유해도 본인이 계속 거부시 민간자원 연계(공동모금회 긴급지원, 적십자 희망풍차, 지역사회협의회 민간자원 연계) 및 기존 후원물품 제공, 자원봉사자 도시락 연계 등의 지원을 제공한다.
- 젊은층의 경우 수급권보다 일자리 연계를 희망하는 경우가 있어 취업성공패키지를 통한 근로교육 및 취업, 생계 지원(참여수당)을 돕는다.

□ 세종시 아름동

- 우리 시의 경우 긴급복지는 1회에 한하여 지원하고 있음에 따라 연장보다는 다른 서비스의 연계(물품 지원 등)나 사례관리 대상으로 선정하여 관리

□ 충남 서천군 시초면

- 원칙 1개월, 시군구청장 결정에 따른 2개월 추가연장으로 3개월 기본 지급하고 있고, 긴급복지심의위원회를 통한 3개월 범위 내 추가 연장이 가능하나 이는 신청 시 위기사유를 제외한 복합적인 사유들이 있는 경우(가족부양, 병원진료 등)에 한해서 최대 6개월 범위내에서 지급하고 있음
 - 복합적인 사유는 서류로 증빙 필수(진단서, 가족관계증명서, 영수증 등)

■ (질문) 1-② 긴급복지 생계지원 수급 중에서 국민연금, 실업급여, 상병수당 등 다른 급여를 받게 되면, 이미 지급된 급여는 어떻게 처리를 하는지요?

□ 전북 군산시

- 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 긴급지원을 받은 것으로 결정된 자에 대해서는 원칙적으로 지원비용을 전부 환수함
- 긴급지원심의위원회가 긴급지원대상자의 생활실태, 가구특성, 급여내용, 지역실정 등을 고려하여 필요하다고 인정되는 경우 예외적으로 환수면제 및 일부 환수 검토 가능

□ 전북 전주시 완산구

- 환수받습니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 긴급복지 생계급여 중지 처리 다만, 긴급복지 생계급여 신청 당시 중복 지급이 아니었다면 환수 처리는 하지 않음.

□ 제주 조천읍

- 반납 통지하고 있음(아직까지 압류한 경우는 없음)

□ 서울 광진구

- 다른 급여 수령확인시 긴급복지 생계지원은 중지를 하되, 다른 급여 수준이 긴급복지 지원기준 이내인 경우 심의위원회를 거쳐서 기 지급급여를 면제함

- 다만, 최초 신청당시 다른급여 수령사실을 고의로 은닉시 긴급복지 생계지원 중지 및 기 지급급여 환수처리함

□ 대전 동구

- 긴급복지 타지원 중복제한이 원칙으로 생계지원 중복 확인되면 환수처리함.
- 환수에 어려움이 있는 경우, 해당 가구의 개별적 상황, 사유 등 종합적으로 검토하여 생활보장심의위원회 심의를 거쳐 후 비용환수 제외 처리함.

□ 세종시 부강면

- 제가 근무하는 지자체는 긴급 급여 지급 후 다른 급여를 받고있는 것을 발견하면 기 지급된 급여를 회수하고 있는 것으로 알고있습니다.

□ 광주 광산구

- 중복지급이 불가한 실업급여 등의 타지원을 받은 경우, 지급된 긴급생계비는 환수하는 것이 원칙임.
- 다만, 세대 내 위기상황이나 경제적 여건에 따라 실업급여와 긴급생계비를 중복으로 지원받았음에도 과다 채무나 병원비 등으로 경제적 곤란이 극심할 경우 긴급지원심의를 통해 환수면제를 검토함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 국민연금 등 다른 급여를 받게 된다면 긴급지원 생계급여 중지 처리함

- 만약 이미 지급된 급여는 수급자의 생활실태 등 조사후 환수조치 하거나 긴급복지심의위원회를 통하여 미환수하기도 함
- 상담과정에서 어떤 소득이 있는지를 확인하기에 대부분 상담과정에서 걸러지나 신청 과정에서 소득을 미신고한 경우 환수처리함.

□ 경북 울진군

- 긴급지원을 지원 받는 도중에 국민연금, 실업급여, 상병수당을 받는 경우라면, 긴급지원은 매달 지원하면서 사후 조사를 합니다. 다른 급여를 받는다고 바로 자격이 박탈되는 것은 아니고 다른 급여 지원을 소득으로 산정하고 그 지원금을 포함한 소득이 기준중위 소득 75% 초과하지 않으면 지원연장을 결정합니다.
- 다만 대상자가 실업을 사유로 긴급지원 생계비를 받는 중에 실업급여를 받게 된다면, 긴급지원은 중단됩니다. 이 경우에는 하나의 사유로 중복지원을 하는 것이므로 중단되고 사유가 다른 경우라면 중복해서 지원하기도 합니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 원칙은 환수 대상이나, 각 기초지자체 현장에서는 긴급한 사유로 신청한 건에 대하여 지급 결정 시에는 지급기준에 적합하였던 것으로, (타 급여 수령 여부 등을) 알게 된 시점부터는 연장지급 등을 고려하지 않음

□ 경북 안동시 서후면

- 긴급복지가 선지급하고 문제가 있을 경우 후 환수하도록되어 있어서 지급전에 최대한 구두나 통장잔고 등을 검토후 지원을 하기

때문에 혹여 지급후에 나타나는 경우 일당 구두로 혹시 나중에라도 소득 등 기준에 안 맞으면 환수한다고 한 후 지급을 하면 이미 지급받은 경우라도 기준에 넘었을 경우는 확인 후 환수를 하고 있습니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 긴급 생계를 받는 당시 조건이 되었기에 생계급여를 지원한 것이기에 추후, 타 급여를 받게 되어도 환수하지 않음.
- 단, 긴급생계급여 지원받으면서 생계급여를 신청한 경우, 소급하여 상계처리 함.

□ 경남 산청군 생비량면

- 국민연금은 공적이전소득으로 산정되므로 긴급복지 생계급여 지원기준에 적합한 경우 생계지원 가능하며,
- 실업급여는 중복급여로 간주되어 긴급지원 초기 상담 시 실업급여를 받는 경우 지원하지 않고 있으며, 만약 시스템으로 사후 조회되었을 경우 환수 처리함
- 만약 실업급여를 수혜 중이라면 6개월 실업급여 종료 후에도 계속 미취업 등으로 위기 사유에 해당되면 긴급생계지원을 연이어 지원함. 또한 가구원이 실업급여 수령인 경우 다른 위기사유가 있으면 긴급 생계지원은 가능함. 이 경우 가구원의 실업급여는 공적이전 소득으로 산정하여 긴급 생계지원 지원기준에 적합하면 지원함
 - (긴급지침 p76. 소득에서 차감되는 지출 - 국민연금, 건강보험, 고용보험 등 사회보험료) * 주소득자가 실직하여 실업급여를 받고 있

는 가구에서 부소득자의 실직(실업급여 대상이 아닌 경우)으로 긴급 생계지원은 가능함(주소득자의 실업급여는 공적이전소득으로 산정)

□ 대전광역시사회서비스원

- 상병수당은 타 사회보장제와 중복수급은 안되며, 마찬가지로 생계지원 수급 중에서 중복 지급은 할 수 없습니다.
- 긴급복지 생계지원은 위기상황 발생 시 현장확인 후 지원결정, 지급을 하기 때문에 신속하게 지원받을 수 있다는 장점이 있습니다.
- 그러나 사후 조사를 실시하고 중복 등 부적정이라고 판정이 되면 비용환수 절차가 들어갑니다.

□ 계룡시사회복지협의회

- 본인은 관련업무나 상담을 하고 있지 않아 아래 Q1,2,3에 대해 일반적 수준에서 제시한 의견입니다.
- 긴급복지지원 중 다른 급여가 차순으로 결정된 것을 의미하는 것 같습니다.
- 긴급복지지원은 일시적인 지원이고, 기준에 따라 지급됐다면 기 지급된 부분 인정해야 하지 않을까요?

□ 세종시 아름동

- 우선 다른 급여를 어느 시점에서 얼마를 받게 되었는지를 파악하고, 환수 여부를 결정
- 다만, 무조건 적인 환수보다는 대상자의 상황과 여건을 고려하여 지생보 심의를 통해 징수제외를 결정하기도 함

□ 충남 서천군 시초면

○ 긴급생계지원 수급 중 타 법률 중복지원 금지의 원칙에 해당하는 지원금이 아닌 경우는 중지하지 않고 지속 지급, 따라서 이미 지급된 긴급생계급여에 대한 처리는 하지 않음.

- 예) 긴급생계지원 수급 중 국민연금 수급시작 → 국민연금(노령연금)은 타 법률 중복지원 금지 원칙에 해당하지 않는 급여로 소득인정액 기준이 넘지 않는다면 긴급생계지원 지속 지원. 따라서 이미 지급된 긴급생계급여에 대한 환수조치 없음.

■ (질문) 1-③ 다른 급여를 받는 경우에도 위기 사유에 해당된다면 중복급여를 제공하는 경우도 있는지요? (이를테면, 실업급여나 연금을 받다가 집에 불이 나면 위기 사유에 해당할 텐데, 그럴 경우에도 긴급복지 생계지원을 하는지, 이와 같은 사례들이 다른 경우에 어떻게 발생하는지 궁금합니다.)

□ 전북 군산시

○ 위기 사유 중 하나에 해당되고, 가구소득 및 재산기준에 적합하다면 지원 가능. 예를 들어, 가구원 중 1인이 실업급여를 수령하고 있더라도 다른 위기사유가 있을 때에는 해당 사유로 신청할 수 있음. 이 경우 가구원의 실업급여는 공적이전소득으로 산정.

□ 전북 전주시 완산구

○ 다른 급여를 받는 경우에도 긴급복지 소득재산 기준을 충족하면서 위기사유가 있다면 지원합니다.

- 생계비를 받는 중에 갑작스러운 질병으로 수술이나 치료가 필요한 경우 대상자에 한해서 긴급의료비 지원 가능하며 경우에 따라 민간자원 연계를 하기도 합니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 예시로 주신 실업급여나 연금을 받다가 집에 불이 난 경우라면 긴급복지 주거급여 지원은 가능하지만, 생계지원은 불가함.

□ 제주 조천읍

- 제주특별자치도는 “저소득층을 위한 자체사업 운영지침”을 만들어 전액 ‘도비’로 저소득층 위기가정 지원, 저소득층 특별생계비, 저소득층 간병인부임, 저소득층 검정고시 학습비 지원, 희귀난치성 및 중증질환자 교통비 지원 사업을 추진하고 있음
- 상기 경우에는 ‘위기가정 지원’사업으로 생계비를 지원하고 있음
- 아래 표 참조

사 업 명	지원대상(중위소득 80%)	지원기준
저소득층 위기가정 지원	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 생계유지 곤란 등 위기 상황 가구 ◦ 기준 1회, 시장추천 1회 추가 가능 	가구원별 생계비, 본인 부담 의료비 등
저소득층 특별 생계비 지원	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 기초생활수급에서 제외된 가정 ◦ 화재, 재해, 재난 또는 주 소득원이 경제력을 상실한 가구 중 ‘긴급구호 신청여건’에 해당하지 않는 자 ◦ 기준 1년, 시장추천 6개월 추가 가능 	가구원수별 차등지원
저소득층 간병 인부임 지원	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 연고가 없이 병원에 입원한 기초생활수급자, 중증질환자, 차상위계층 등 	20일, 900천원 이내
저소득층 검정고시 학습비 지원	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 수급자, 차상위계층가구, 북한이탈주민 등등 검정고시 준비생 	3개월분 학원비 등 72만원 이내
희귀난치성 및 중증 질환자 교통비 지원	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 의료급여수급자 및 차상위 본인부담 경감 대상자 중 희귀 난치성 질환자 및 중증질환자 	도외 진료시 교통비 연 12회

□ 서울 광진구

- 위기사유 하나로 생계급여, 주거급여, 의료급여를 모두 지원하지는 않음
- 화재 등 주거위기인 경우 주거급여를 지원하고, 중대한 질병 등 수술인 경우 생계는 지원하지 않고 의료비를 지원하는 각 위기상황에 맞게 맞춤형 지원

□ 대전 동구

- 실업급여나 연금을 지원 받던 자가 실직 사유가 아닌 공과금 체납 등 다른 사유가 발생한 경우 생계지원 가능하며, 생계지원 받던 자가 화재로 인해 주거비가 필요한 경우 중복 지원 가능함.
- 하지만 실업급여나 연금액이 소득기준 초과할 경우 지원 되지 않을 수 있음.

□ 세종시 부강면

- 같은 사유로 긴급급여와 다른급여는 중복지원이 되지 않아 긴급 외 다른지원을 받고 있는 대상자가 어떠한 위기사유가 발생하면 최대한 지원 가능한 다른 자원을 발굴하여 연계해주려 노력하고 있습니다.

□ 광주 광산구

- 긴급지원 대상자가 지원기준을 초과하더라도 해당 가구의 개별적 상황, 생계곤란의 긴급성 등을 고려하여 중복급여를 제공하기도 함.
- 대상자의 실직으로 인한 위기상황과 화재로 인한 위기상황은 별

개의 문제로 실직으로 긴급생계비를 지원할 경우 실업급여 수령 여부가 문제가 될 수 있으나 화재로 인한 위기는 피해상황에 따라 실업급여만으로는 생계곤란을 해소하기 어려운 경우 실업급여 수령과는 별개로 긴급생계비를 지원할 수 있음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 중복사유에 해당되더라도 중복지원은 되지 않음 한가지 사유 종료후 다른 위기 사유가 계속된다면 지원 가능
- 실업급여와 긴급생계급여는 동시 지급이 불가능하므로 긴급복지 생계지원은 하지 않으며 지자체와 공동모금회 간 연계사업을 통하여 화재가구에 별도로 지원하는 금액이 존재함.

□ 경북 울진군

- ‘실업’으로 위기 사유가 발생한 경우, 실업급여 및 긴급지원 생계비로 어려움 해소를 위한 지원을 받을 수 있지만 중복지원은 불가능합니다. 동일한 위기 사유에 대한 지원을 중복으로 받을 수는 없기 때문입니다. 그러나 주거지가 없는 어려운 상황으로 기초수급 주거급여를 받고 있는 경우에는 주거지 이외의 사유로 긴급지원 생계비를 신청 할 수 있습니다. 위기사유가 상이하기 때문입니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 공공부조 내에서 동시, 동일사유, 중복지원은 어렵지만 화재 등 큰 위기에 처하거나 다른 사유가 발생하여 추가적인 지원이 필요할 경우 성동구나눔네트워크, 서울형기초보장제도, 사례가구지원비 등 부가적인 지자체 서비스 등을 활용함

□ 경북 안동시 서후면

- 긴급생계 지원을 할 때 실업급여를 받는지, 연금을 받는지 받더라도 소득인정기준에 맞는지를 살피고, 기준을 넘으면 긴급생계는 지급을 하지 않고 다른 지원할 수 있는지를 살피지요. 예를 들어 민간단체나 후원금등으로 지원을 받게 하지요. 최대한으로 지원을 하여 돕도록 행정지원을 합니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 연금 등을 받는 중에도, 긴급 생계급여 등을 받는 사유가 발생하면 생계급여를 지급함.
- 소득이 있는 분들이라도 갑작스러운 화재 등으로 긴급을 요하는 부분이 발생하면 지급(단, 경우에 따라 다름)

□ 경남 산청군 생비량면

- 위기사유가 다르면 실업급여를 받더라도 선정기준에 적합한 경우 지원 가능함.
 - 예를 들어 중한 질병 및 부상으로 유급 휴직상태인 경우, 휴직급여를 받는다는 것은 소득 상실로 볼 수 없음. 그러나 중한 질병 및 부상으로 근로를 할 수 없어 소득을 상실하더라도 실업급여, 보험금 등을 받고 있는 경우에는 지원대상자에서 제외됨. 그러므로 이 상태에서 휴직급여를 받는다면 소득감소로 보기 때문에 긴급지원 위기상황으로 인정하기 어려움. 그러나 다른 위기사유로 인하여 긴급생계지원을 받기 원하면 신청 가능함. 이 경우의 휴직급여는 공적이전소득으로 반영하여 선정기준에 적합하면 긴급생계지원이 가능함

○ 가구원이 1인인 경우 실업급여, 긴급 생계지원을 받을 수 없지만 2인인 경우 가능할 수 있음. 1인은 실업급여대상이고 다른 1인은 실업급여 대상이 아닌 경우 위기사유가 있고 선정기준에 적합하면 긴급 생계지원이 가능함.

- 그러므로 1세대 2인인 경우 1인은 실업급여(공적이전소득으로 산정), 그 세대에는 긴급생계급여 받을 수 있는 경우 있음

[참고]

- (긴급복지지원 지침 p75) 국민취업지원제도 참여로 얻는 수당 중 실비 지원적 성격의 금액 - II유형 취업활동비용 최대 195.4만원은 소득산정에서 제외됨
- (지침 p24)실업급여를 받고 있는 경우에는 생계급여 제외됨. (지침 p27)가구원 중 주소득자(또는 부소득자)가 실직했으나 고용보험상 실업급여를 받지 못하거나 실업급여 종료 후에도 지속적인 실직 상태로 생활이 어려운 경우 긴급복지 지원가능함

□ 계룡시사회복지협의회

○ 본인은 관련업무나 상담을 하고 있지 않아 아래 Q1,2,3에 대해 일반적 수준에서 제시한 의견입니다.

○ 다양한 복지급여를 받아 중복급여가 된다고 해도 긴급복지지원 기준에 해당하면 지급해야 하지 않을까요?

□ 세종시 아름동

○ 실업급여나 연금을 받는다고 해서 지원 대상이 아닌 것은 아니고

소득 기준 상한에 들어오게 되면 지원을 하고 그 외의 경우에는 다른 서비스를 연계

- 이전에 집에 불이 난 경우가 5건 정도 되는데, 1건은 기준 초과로 인근의 군부대 협조 및 고난도 사례관리 대상으로 선정하여 철거비용을 지원해 준 사례가 있음

□ 충남 서천군 시초면

- 타 법률 중복지원 금지의 원칙에 해당 하는 경우 지급하지 않음.
- 위의 경우 민간재원인 사회복지공동모금회 긴급지원사업 등에 의뢰 요청

2. 생계급여와 타 제도와의 관계

■ (질문) 2-① 생계급여 수급자 중에 국민취업지원제도, 실업급여를 받아서 소득인정액이 급여 자격 기준을 넘게 되면, 생계급여를 못 받게 되는지요.(첨언하자면) 해당 급여의 수급기간이 짧아서 급여기간이 만료되면 생계급여를 다시 지급해야 할텐데, 이와 같이 생계급여의 수급 자격이 미래에 명확하게 예상되는 경우에 행정 처리는 어떻게 하시는지 궁금합니다.

□ 전북 군산시

- 생계급여 자격기준(소득인정액 초과)을 초과하게 되면 급여 및 자격 중지하게 됨[시행규칙 제6조제4항, 제7조제3항에 의거 중지 사유 발생 즉시 중지]. 그러나 급여기간이 종료되어 다시 기초생계급여 소득인정액 기준에 적합하게 되면 차세대 행복e음의 권리

구제 메뉴에서 예상 대상자 명단이 조회되므로 통합조사관리계에서 대상자 소득.재산 및 사실조사를 통해 직권 책정이 가능함.

- 맞춤형급여 시행 후 통합신청의 경우만 해당됨. 급여종류별 신청한 경우는 권리구제대상에서 제외
- 복지급여는 책정월부터 지급

○ 행복e음 메뉴 : 변동·사후 > 확인조사 > 기초생활보장 맞춤형 권리구제

[권리구제 범위]

1. 대상
 - 가. 맞춤형급여 통합신청자이면서 현재 생.의.주 중 1가지 이상 보장증인자
 - 맞춤형 급여 중 생계, 의료급여를 포함한 2가지 이상의 급여를 신청하고 수급권자 서류 및 부양의무자 관련서류를 제출한 경우 통합신청으로 간주
 - 나. 기초생계 자격취득중인 한부모가족
2. 제한조건 : 보장중지(또는 부적합) 결정일로부터 6개월 이내로 금융재산 수신타자가 6개월 이내인 자
3. 구비서류 : 최근 1년간 통장거래내역, 가족관계해체 소명서 등

□ 전북 전주시 완산구

○ 공적급여로 인하여 소득인정액 초과하는 경우 생계급여 중지하고 공적급여 종료 후 생계급여 재신청할 수 있습니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

○ 기준 초과 시점으로 중지합니다. 다만, 타 급여 수급기간이 짧아 급여기간이 만료된다면 재신청 시 서류구비를 최소로 받습니다.

○ 이는 단지 생계급여 지급만의 문제보다 문화바우처, 에너지바우처, 전기요금 할인, 종량제 봉투 등 부가 서비스 지원과 관련된 문

제도 파생될뿐더러 타 급여의 수급기간이 실제로 예상한 만큼만 지원될지 연장될지 명확하지 않기 때문입니다.

□ 제주 조천읍

- 생계급여를 못 받게 됨
- 생계급여 중지가 되므로 신청주의에 따라 대상자가 신청해야 함.
 - 급여기간 만료가 되는 시점까지 ct는 국가에서 지원을 받으며 취업을 위시한 소득활동을 재기하기 위한 노력을 해야 하며
 - 그 결과로 현재 상황과 달리 취업 또는 소득활동을 할 수 있으므로, 현 상황을 그대로 유지된다는 것을 예상하여 미래의 수급자격 여부를 잠정 결정하는 것은 신청주의, 급여 보충주의 등법의 취지 자체부터 각종 급여 지원방안 및 국가 책임의 한계성 등 많은 문제점을 야기할 수 있음

□ 서울 광진구

- 다른급여를 받아 생계급여 자격기준을 초과 하더라도 주거급여 등 다른 맞춤형급여와 연관되어 있어 주거나 의료, 교육 등 다른 급여까지 기준초과시 실업급여 종료시 신청하도록 안내함.
- 실업급여 만료시에도 다른 취업 등 다양한 변수가 가능하므로 가능한 만료이후에 신청하도록 안내함

□ 대전 동구

- 생계급여 중지입니다. 단, 국민취업지원제도 및 자활근로 참여시 자활특례 적용으로 일정기간 수급자격은 유지될 수 있습니다.

- 생계급여 기준이하일 경우는 보충 급여로 차액의 생계급여가 지급되고, 초과 시 생계급여가 중지됨, 향후 기준이하가 될 경우 생계급여를 다시 책정함.

□ 세종시 부강면

- 질문과 같은 상황에 계신 대상자분들이 수급 신청을 하는 경우가 가끔 있는데 저희 지자체에서는 실업급여 지급 기간이 종료된 후 수급 신청을 하도록 안내하고 있습니다. 수급 자격 책정과 지급까지 생기는 급여 미지급 기간엔 긴급지원을 활용해 급여를 지원하여 공백기간이 안 생기도록 노력하고 있습니다.

□ 광주 광산구

- 실업급여 수령으로 생계급여 소득인정액 기준이 초과되면 생계급여 자격을 중지함.
- 통상적으로 실업급여 수령기간은 6개월 정도이나 기초생계급여 자격 취득시 추가적으로 지원되는 혜택(정부양곡, 공과금할인 등)의 문제로 실업급여 수령기간 중 기초생계자격을 유지하기가 어려워 중지 후 재신청안내를 하고 있음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 공적이전소득(실업급여)의 경우 “전월소득” 반영함에 따라 실업급여 수급자의 초기상당시 소득부분을 확인하여 생계급여 기준을 초과한다면 소득 반영기간에 맞추어 신청할 것을 안내함수그자 책정시 30일 정도 조사기간이 필요하므로 신청시 읍면동과 본청 통합조사담당과 협의를 하고 있음

- 실업급여를 받아서 소득인정액이 초과되게 되면 생계급여는 자격 중지됩니다. 해당 급여의 수급기간이 짧아 만료 후 재신청을 해야 한다면 그 기간, 대상자의 인지능력에 따라 조금은 다르겠지만 많이 짧을 경우에는 실업급여보다는 생계급여 유지를 하는 쪽을 권합니다.

□ 경북 울진군

- 일시적인 사유로 생계급여 지급기준을 넘는 경우가 현장에서는 매우 흔합니다. 예를들어 계절적인 실업자(취업자)인 경우가 있는데 농어촌에서는 산불감시원이 가장 흔하게 볼 수 있는 경우입니다.
 - 가을에 시작해서 늦봄이 되면 종료가 되는 산불감시원의 경우 농어촌에 인력상황상 매번 하던 사람이 하게 되는 경우가 많은데 산불감시원이 시작되면 수급을 중지시키고 산불조심 기간이 끝나면 다시 책정하게 되는 경우입니다. 대상자가 근로능력이 없으나 산불감시원을 하는 경우나 가구원이 여러 명일 때 다른 소득으로 기준치에 근접할 경우 이런 경우가 종종 있습니다. 다른 근로활동을 하게 될 경우 기준 안에 포함되어 급여 대상자가 되지만 산불감시원의 소득으로는 기준을 초과하기 때 문입니다.
- 또 하나의 사유를 들자면 위의 예처럼 실업급여도 해당 됩니다.
 - 실업급여를 받게 되면 수급 중지를 시키고 실업급여가 끝났는데도 취업이 되지 못한 경우거나 국민취업지원제도를 받게 되는 경우 등 기준 내에 들어서 책정을 해야되는 경우라면 또 다시 책정을 합니다. 이렇게 단순 반복적으로 책정과 중지가 되는 경우에도 방법없이 계속 같은 일을 수행할 수 밖에 없습니다.

○ 편법으로 증지는 시키지 않고 급여 지급 시 '지급제외'를 하는 방법도 있습니다.

- 전체 증지를 시키고 다시 책정하는 행정력 낭비를 막기 위하여 1~2개월만 증지하는 경우라면 단순히 급여만 지급하지 않고 수급 자격은 유지하는 경우도 있습니다. 이러한 경우는 주로 급여 자료가 뒤늦게 오는 경우입니다. 현재 상태로는 수급자격이 유지 되지만 급여 받은 이력이 1~2개월 전에 자료가 오는 경우에는 이렇게 처리하는 경우도 있습니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 생계급여 수급 기간 중 실업급여를 수급하게되어 소득인정액 기준을 초과할 경우 생계급여자격 중지처리 함
- 실업급여는 공적이전소득으로 '전월 소득' 반영하게 되어있으므로 예를 들어 12월 실업급여를 받는 경우 1월부터 생계급여 소득 인정액에 반영됨
- 실업급여 수급 기간이 짧아도 종료되지 않는 이상 중지처리 하며 실업급여 종료, 2개월 뒤 생계급여 재신청 안내(사유: 전월소득 반영)

□ 경북 안동시 서후면

- 생계급여를 지급하는 중에라도 소득인정액이 급여지급 기준을 넘을 경우 자격이 탈락 되면 지급 중지를 했다가 다시 책정을 하지요 그래서 중지 책정을 하면 된답니다

□ 인천 부평구 부개1동

- 예를 들어, 2022년 12월까지 생계급여를 받았는데, 2023년 1월 ~ 6월까지 실업급여를 받게 되어 소득인정액에 초과가 되면, 1~6월까지의 생계급여 미지급
- 7월에는 6월 실업급여로 소득인정액이 초과되기 때문에, 7월에는 생계급여가 미지급 되고
- 7월 생계급여를 다시 신청하여 8월부터 지급됨

□ 경남 산청군 생비량면

- 국취제도는 아래 참고자료와 같이 실비 지원적 성격의 지원금은 소득에서 산정제외되고 있음
- 실업급여는 공적이전 소득으로만 반영하고 생계급여와 중복지급이 가능하도록 하고 있으므로 매월 수령한 실업급여 전액을 다음 월 소득인정액에 반영하고 생계급여를 지급하고 있음. 그러므로 국취 혹은 실업급여를 받더라도 소득인정액이 기초생활 생계급여 자격기준에 적합하면 보장되며, 기준을 초과하면 보장받지 못함
- 또한 국취제도 혹은 실업급여 수급으로 인하여 소득인정액이 초과하여 기초생활 생계급여 수급을 받지 못하더라도 수급 기간이 완료된 이후에 기초생활 생계급여 선정 기준이하가 되면 기초 생계급여 보장 가능함.
- [참고]
 - (긴급복지지원 지침 p75) 국민취업지원제도 참여로 얻는 수당 중 실비 지원적 성격의 금액 - II유형 취업활동비용 최대 195.4만원은 소득산정에서 제외됨

- (국기초지침 p111) 실비 지원적 성격의 지원금은 소득산정에서 제외 - 국민취업지원제도 등(고용노동부) 프로그램 및 자활사업 등 참여자로 얻는 수당 중 실비 지원적 성격의 금액 : 취업활동계획 수립 참여수당 25만원/월, 장애인 고용전환촉진수당 30만원/월, 저소득층 장애인 구직촉진수당 50만원/월
- 국취제도 등 프로그램 및 자활사업 등 참여자로 얻는 수당중 성과급 성격의 금액은 소득산정에서 제외 ① 취업성공수당 : 1인당 최대 150만원, 장애인 고용 전환성공수당 최대100만원 ② 자립성과급 : 분기당 최대 210만원 ③ 자활기업 근로유지성과급 : 최대 200만원

□ 대전광역시사회서비스원

- 관련 업무를 직접 하진 않았지만, 행정복지센터 주무관님이 계셨는데, 중복 급여를 제공할 수 없는 상황에는 생계급여를 지급하지 않으셨고, 당사자에게 다시 신청하도록 안내하셔서 생계급여를 지급하는 것을 보았습니다.
- 이렇게 되다보니 취업을 하고자하는 의지도 많이 없으셨습니다. 귀찮기 때문에 생계급여를 타고, 소득인정액으로 반영되지 않는 일들을 하시는 대상자분들을 많이 보았습니다.
- 정확하게 생계급여 기준 금액을 파악하고 그 금액이 넘지 않도록 시간제 일을 많이 하셨습니다.

□ 계룡시사회복지협의회

- 국민취업지원제도나 실업급여를 받는다는 것은 그동안 취업이나

경제활동을 했다는 것을 의미합니다.

- 두 가지 생각해볼 부분이 있는 것 같습니다.
 - 우선, 국기법은 탈수급이 목적인데 생계급여를 받는 중에도 취업 또는 경제활동 한 것에 대해서는 긍정적인 관점으로 봐야할 것 같습니다.
 - 둘째, 취업 또는 경제활동에도 불구하고 생계급여 수급자 자격이었다면 그 소득수준이 낮을 것으로 예상되어, 국취지원이나 실업급여를 받아야 되는 상황이라면 인정해 주어야 할 것 같습니다. 국취지원이나 실업급여는 지원기간이 한정적이고 그 기간내에 구직활동 등을 해야하는 조건이 있기 때문입니다.
- 하지만 국취지원이나 실업급여 수급 횟수는 고려해봐야 할 것 같습니다.

□ 경기 고양시

- 생계급여의 여러특성 중 보충성으로 인해 다른 공공부조 및 소득 활동을 통한 소득으로 소득인정액이 초과되면 생계급여는 중지된다. 단 취업의 경우, 연령 및 장애등을 고려하여한 소득인정비율을 조정하여 소득활동을 통한 소득 100% 반영을 통한 근로의지 상실을 방지한다.
- 소득활동의 변동으로 인해 생계급여의 중지기간이 발생하는 것은 근로 능력이 있거나 근로의지가 있어서 소득 활동에 참여하여 소득이 발생한 것이다. 근로활동을 인해 수급권수령 자격에 잦은 변화가 있더라도 현 기초생활보장 제도 하에서는 이를 그대로 반영하는 것이 제도의 취지보존 및 운영을 위해 필요하다. 한편, 근로

능력이 있는 수급자가 그러한 경우 기초수급권이 아닌 취업지원 제도의 틀에서 근로를 희망은 하나 잦은 근로환경 변화에 의해 일 자리를 못구한 경우 생계지원을 하는 방안을 마련하여 기초수급권이 아닌 고용보험 차원에서 지원하는 것이 바람직하다고 판단한다. 근로능력이 없어서가 아닌 일하고자 하는데 일할 수 있는 여건(개인건강 및 근로시장 환경)이 안되어 지원하는 것이 바람직하다고 판단한다.

□ 세종시 아름동

- 생계급여는 보충적인 성격으로 소득인정액이 급여 자격기준을 넘게되면 중지 및 시기에 따라 환수도 가능함
- 신청 시점에 해당 기간이 종료되면 신청 가능, 사유에 따라 우선 보장, 긴급지원이 가능하기 때문. 다만 앞으로 예정될 일을 미리 신청을 받을 순 없고, 명확하더라도 신청시점이 다른 서비스가 종료된 이후에 신청이 가능함을 안내
- 또한 명확하게 예상이 된다 하더라도 일반적으로 모든 민원이 변수가 없거나 신청 상담시 모든 부분을 다 얘기하는 것이 아니기 때문에 확정적으로 업무처리시 담당자가 매우 곤란한 상황에 놓이게 될 수 있음
- 적극행정과는 별개라고 생각, 급여 신청시 변동사항(소득 발생, 전출입 등)은 신고사항으로 명시가 되어 있음

□ 충남 서천군 시초면

- 소득인정액이 초과되면 받지 못합니다. 가령 1인가구 생계급여

소득인정액 623,368원인데 이를 초과하게 되면 생계급여를 지급하지 않습니다.

- 기본 조사기간이 30일(공휴일제외) 소요되기 때문에 만료시점에 신청하시면 됩니다. (생계급여는 신청일로부터 소급 지급 됩니다.)

■ (질문) 2-② 혹은 수급자가 해당 급여의 종료가 예상되는 시점에서 생계급여를 신청하면 급여 종료가 이뤄지는 시점에서 바로 생계급여 지급이 가능한지요?

□ 전북 군산시

- 통합급여가 아닌 개별 급여 신청자의 경우, 권리구제 대상자가 아니므로 다시 사회보장급여 신청(변경)서를 제출해야하므로 신청일로부터 30일이내 결과 통보를 하게 되어 있으나 공적자료의 지연 등을 사유로 조사 지연이 될 경우는 60일 정도 조사 결정이 이뤄지고, 생계급여는 신청일(급여개시일)로 소급 가능

□ 전북 전주시 완산구

- 신청 달부터 소급지급됨.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 긴급복지 생계급여와 국민기초 생계급여 지급도 중복되지 않고 차감합니다. 신청월부터 지급이 맞지만 중복되는 급여에 대해서는 차감 지급합니다.

□ 제주 조천읍

- 신청에 따라 공적자료 등을 수신해야 함으로 바로 지원은 불가함

□ 서울 광진구

- 실업급여가 종료되는 시점에서 생계급여 신청가능하나, 공적이 전소득은 전월소득을 반영하므로 생계급여수급자로 책정은 하되, 당월급여만 미지급함

□ 대전 동구

- 가능합니다. 그러나 소득재산을 조사하는 기간에는 미지급하나 조사후 결정되면 신청일 기준 소급 지원합니다. (그러나 근로능력이 있는 조건부 수급자일 경우 조건제시에 따른 이행 여부를 검토해야 함)

□ 세종시 부강면

- 급여 책정 및 지급까지는 길면 2~3개월 시간이 소요되어 생계급여 신청 후 생계비가 전혀 없는 분들은 긴급지원을 연계하여 공백을 최소화 하기위해 노력하고 있습니다.

□ 광주 광산구

- 실업급여 종료 후 바로 생계급여 지급은 어려움. 실업급여는 공적이전소득으로 전월 소득을 반영하는 것이 원칙이므로 마지막 실업급여 수령 후 1개월이 경과하여야 기초생계급여를 다시 신청할 수 있음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 생계급여 지급을 위한 조사기간이 30일정도 소요됨에 따라 “전월 소득” 반영이 끝나는 시점에 바로 책정될 수 있도록 미리 신청함
- 신청 당시 실업급여 등이 공적자료로 조회되지만 전월소득이 실업급여 종료 소명으로 해당 소득 삭제 후 생계급여 책정
 - 예) 실업급여 5월까지 수령한다면 생계급여는 7월에 책정가능하므로 신청은 6월에 할 것을 안내함(7월 책정시 실업급여 0원 반영)
- 소득은 전월소득을 보기 때문에 급여가 종료되면 그 다음달까지 소득이 있는 것으로 보기 때문에 급여 종료 2달 후에 생계급여가 지원됩니다.

□ 경북 울진군

- 종료가 예상되는 시점에 생계급여를 신청하게 되면 자산 조사가 왔을 때는 이미 소득이 반영된 채로 오게 됩니다. 급여에 포함된 자료를 제외시키려고 하면 본인이 더 이상 받지 않는다는 것을 서류로 소명해야 합니다.
- 또한 생계급여는 신청일 기준으로 소급지원이 되도록 되어 있으므로 신청일에는 실업급여를 받고 있는 상황이므로 이러한 경우라면 종료가 되고 신청을 하도록 안내하고 있습니다. 종료 전 신청하게 될 경우 대상자와 행정 모두 번거로운 상황이 됩니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 실업급여 종료 2개월 뒤 생계급여 신청해야 실업급여액이 생계급

여 소득인정액에 반영되지 않음

- 재신청하여 조사기간 필요하므로 바로 지급불가하나 조사기간 생활이 어려울 경우 국가긴급 생계급여 미리 지급받을 수 있음
- 그러나 국가긴급 생계급여를 미리 받아도 생계급여 자격 조사완료 이후 받을 생계급여에서 차감됨(생계급여 신청 시점부터 조사완료시점까지 금액 소급됨)
- 종료 예상 시점에서 신청은 가능하며, 바로 지급할 수 없고 조사기간이 2개월 정도 소요되며 조사결과 적합하여 책정될 경우 신청일 기준으로 소급하여 급여가 지급됨을 미리 안내함

□ 경북 안동시 서후면

- 생계급여는 신청 날짜부터 조사 결정까지 한 두 달 정도 소요가 되기 때문에 급여는 조사 결정 책정이 되면, 수급자 신청날짜부터 소급하여 지급을 하기 때문에 지급이 가능하지요. (예, 급여 종료 시점에 5월에 신청해놓고 6월 달에 책정되면 5월 6월분이 소급해서 나가지요.)

□ 인천 부평구 부개1동

- ①의 예시처럼, 다음달까지(7월) 소득인정액이 반영되기 때문에 8월부터 지급됨

□ 경남 산청군 생비량면

- 상시근로소득, 사업소득, 이자소득, 임대소득 등은 공적자료로 조회되는 '연간 소득액을 기준으로 평균한 소득(금액)'을 반영(100

인 이상 사업장의 건강보험료는 월별로 갱신될 수 있음에 유의) 단, 기타 사업소득 금액에 변동이 있거나, 또는 수급자가 이를 소명하는 경우에는 최근 3개월간 평균 소득 반영이 가능(단 이 경우 대상자가 매월 보장기관에 직접 소득신고 이행 필요), 일용근로는 최근 3개월 평균소득, 근로 및 사업운영 등 상태가 변경(신규취업, 이직, 실직, 퇴직, 휴직, 복직, 폐업 등)된 경우 변경이 발생된 월부터 변경된 상태를 반영하여 소득액을 산정함

(국기초 지침 p 101 ~)

- 그러므로 해당 급여가 종료되면 이후 일정기간이 지난 후 생계급여 신청하여 선정기준에 적합하면 생계급여 지급 가능함

○ 최은희(계룡시사회복지협의회)

○ 이러한 상황이라면 바로 지급되도록 관리해야 할 것 같습니다.

□ 세종시 아름동

○ 우선보장으로 지원하는 경우 가능하나, 급여 지급일인 20일 또는 추가급여의 경우 월말에 지급 가능

- 위의 질문이 중복해석이 되는데, 중지가 되었다면 위의 답변으로 가능, 현재 보장이 유지 중에 급여를 수령하고 종료되었다면(소득 등 회신까진 평균 2~3개월 걸림) 환수 또는 상계처리 후 지급 가능

□ 충남 서천군 시초면

○ 생계급여 소득인정액을 산정 시 전월 소득 반영이 원칙이라 바로 지급은 어렵습니다. 또한 가구원수와 소득인정액 기준에 따라 달

라질 수 있는 사항이기 때문에 지급 여부는 각 세대마다 달라질 수 있습니다.

3. 공공부조와 다른 복지급여와의 관계에 대하여

■ (질문) 3-① 공공부조와 다른 복지급여와의 관계에 대해서: 두 범주의 급여가 충돌하는 다른 사례가 있다면 말씀 부탁드립니다.

□ 전북 군산시

- 타기관에서 주는 공적이전소득과 충돌이 잦음. 특히 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」에 의한 각종 급여가 해마다 물가 상승률 연동하여 증액하는데 기초생계급여 증액률 이상으로 공적이전소득이 상승한 경우, 소득인정액기준 초과로 중지되는 경우 있음
 - 최근 국가유공자급여(무의탁수당) 274,000원을 포기 신청하고 기초의료급여 소득인정액을 재산정해주라는 요청이 보훈지청으로부터 공문이 온 적이 있음.
 - 의료급여법상 기초생활보장법에 의한 기초의료급여 자격과 타법 의료급여 자격이 동시에 적합한 경우, 타법 의료급여 우선 적용이 원칙이나 현실적으로 노인요양시설 이용 시, 기초생활보장법에 의한 기초의료급여대상자는 본인부담 전액 면제이나 노인장기요양보험법 상 타법의료급여 대상자는 일부 실비 본인부담 해야함.

□ 전북 전주시 완산구

- 공공부조와 다른 복지급여 사이에 충돌이 발생하는 경우에는 다음과 같은 사례가 있을 수 있다.
 - 중복 수급 : 가장 일반적인 충돌 사례는 공공부조와 다른 복지급여 사이에서 중복 수급이 발생하는 경우입니다. 예를 들어, 한 가구가 동시에 긴급지원생계비를 받고 있으면서도 동 주민센터에서 인지하지 못한 민간기관 및 관련단체로부터 유사한 지원금을 받는 경우가 있을 수 있습니다.
- 공적지원과 시스템이 다른 기관의 지원은 중복여부를 확인 할 수 없어 복지급여의 충돌이라고 볼 수 있으나 위기상황에 처한 가구 입장에서는 중복이라고 제외되는 것을 인정하지 않을 것임
- 전주시의 경우 전주시복지재단에는 SOS긴급지원제도가 있다. 보건복지부 긴급지원제도와 유사하지만 안되는 경우 재단의 기준에 맞으면 지원하게 되어 있다. 복지부 긴급지원 검토후 안되는 상황에서 지원하게 되며 충돌은 피할 수 있다.
- 민간복지관의 후원금연결을 살펴보자
 - 어린이재단의 경우 수많은 후원금 연결이 있으나, 어떤 대상자가 어느 정도의 수혜를 받고 있는지 동 주민센터에서는 알지 못한다. 동 주민센터에서 이웃돕기 후원자를 선정할 때 인지하지 못하여 충돌이 이루어지고 있으나 알지 못하는 상황이다.
- 이러한 충돌 사례는 국가와 지역에 따라 다를 수 있으며, 정부와 관련된 복지 기관이 이를 조율하고 해결하기 위해 노력합니다. 일반적으로는 중복 수급 방지를 위한 정책과 규정을 마련하고, 자원의 효율적인 운용을 위해 가구의 실제 필요성과 우선순위를 고려

하여 결정해야 한다.

□ 제주 조천읍

- 공무원 연금 대상자(일시불 포함)는 그 수령 금액과 상관없이 배우자와 함께 기초연금 신청 불가함(개선 필요)

□ 서울 광진구

- 긴급복지 생계급여의 경우 실업급여 수령중에는 지원이 불가능하나, 실업급여 수령여부만 결정보다는 긴급지원 생계급여 위기사유에 해당하고 선정기준에 적합하다면 긴급지원의 기본 취지에 맞게 지원여부를 결정해야 함.
- 긴급복지 생계급여 대상자들도 각각의 위기사유가 다르고 각각의 소득인정액이 달라도 선정기준 및 위기사유에 해당한다면 생계급여 지원을 받고 있음.

□ 대전 동구

- 생계급여는 보충급여이기에 타급여 우선반영하고 차액에 대한 지원을 원칙으로 함. 기초연금의 경우 기존 생계급여를 받던 중 기초연금 연령이 도래되어 기초연금 신청 시 기초연금 수령 금액만큼 생계급여가 줄어들게 됨(기초연금 신청한다고 해도 금액적으로 변동 없음).

□ 세종시 부강면

- 기초생계수급자들이 65세가 넘어 기초연금을 받게 되면 기초연금 급여가 소득으로 잡혀 생계비가 줄어들어 민원을 넣는 사례가

있습니다.

- 조금 다른 사례이지만 코로나 시기 한시적, 일회성으로 지급되었던 저소득층을 대상으로 한 생계지원 또는 냉난방비 추가지원에 대해서는 저소득층 특히 생계 급여를 받는 수급자들은 코로나로 인한 경제적으로 인한 타격이 크지 않은데 경기 활성화를 위해 지급을 했다고는 하지만 불필요한 급여를 지급한 것 같습니다.

□ 광주 광산구

- 기초생계급여 대상자 중 연령도래로 기초연금을 수령하게 되면 기초연금액만큼 생계급여에서 차감 지급됨.
- 만65세 이상의 노인 수급세대는 의료비 지출은 증가하고 소득은 감소하여 일반 수급세대보다 경제적으로 더 어려운 경우가 많음.
- 노인의 생활안정을 지원하고 복지를 증진하기 위해 실시하는 기초연금제도가 기초생계비와 중복지급이 되지 않아 노인 수급세대에는 아무런 도움이 되지 않음.
- 심지어 경제적으로 여유로운 일반 노인부부 세대의 기초연금 지원 금액(517,080원)이 노인 1인 생계급여(623,368원)와 비슷하여 소득역전 현상이 발생하기도 함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 기초생활보장사업에서는 실업급여 등이 소득의 범주에 들어가 반영하지만 기초연금에서는 소득의 범위에 속하지 않아 반영이 되지 않아 민원인들의 혼란 야기

□ 경북 울진군

○ 우선 논외로 공공부조가 보충성 원리에 따라 대부분의 공적이전 소득으로 반영되어 중복지원을 하고 있지 않는데 반해 복지급여 내역 중 지자체 지원하는 복지급여의 경우에는 실제 조사과정에서 누락될 가능성이 매우 높아서 반영되고 있지 못하는 상황입니다. 충돌 여부를 확인하기에 앞서 공적이전소득 반영의 기본부터 정리를 해야할 필요가 있을 것 같습니다.

○ 충돌 사례를 살펴보면

- 먼저, 급여 논리 자체에서 충돌하는 경우가 있는데 예를 들면 출산관련 수당입니다. 출산수당의 경우 출산을 장려하기 위한 제도이지만 출산수당이 공적이전소득으로 반영이 되어 공공부조로 지원받던 총액에서 차감이 된다면 출산장려라는 큰 목적 자체가 훼손이 되는데 출산장려금 때문에 출산여부가 달라지는 것은 아니지만 지자체 개별사업까지 공공부조 지급 지침을 담당하는 부서에서 공적이전소득 반영 시 미치는 영향을 하나하나 모두 따져서 공적이전소득에서 제외시키기는 어려울 것입니다.

□ 서울 성동구 행당2동

○ 공공부조 급여를 지원받아도 위기상황의 경우 현재 우리 구에서는 국가 긴급 복지, 서울형 긴급복지, 햇빛성동 나눔네트워크, 사례관리 가구지원비 등 4개

○ 제도 및 서비스가 지원 항목과 방식이 유사하게 지원되고 있음

□ 인천 부평구 부개1동

- 1) 장애인 등급이 있어서 장애인활동지원을 신청했지만, 대상자가 “중증”이라서 장애인활동지원사를 구하기 힘들고,
- 2) 여러 가지 상황을 봤을 때, 장기요양 등급을 받아서 요양시설 입소가 용이한데 장기요양등급을 받을 수 없는 경우

□ 경남 산청군 생비량면

- 기초생활 생계급여의 경우 국민연금 소득액과 기초연금액이 소득 인정액에 포함되므로 65세 이상 노인의 경우 생계급여를 대부분 받지 못하는 사례가 다수임.
 - 기초생활 생계급여대상자로 신청하는 수급권자의 경우(A가구) 기초연금액 32만원을 수령하고 국민연금 20만원 정도 있을 경우 생계급여를 10만원정도 받을 수 있음(재산 전혀 없음)
 - 그러나 (B가구)농촌에서 많은 전답으로 농사를 짓고 있어서 수급자 선정은 되지 않으나(단독가구가 일반재산만 있을 경우 6억7천만원까지 일반재산 있어도 기초연금 수급 가능하며, 금융재산의 경우 6억2천만원까지 보유하고 있어도 기초연금 수급 가능함) 이 가구의 경우 소득범위에 포함되지 않는 농업소득보전직접지불금, 공익직접지불금 등 농업으로 인한 소득이 대략 100만원정도 된다고 가정했을 때 총 소득액은 농업소득 100만원, 기초연금 32만원 및 국민연금을 받을 수 있음.
 - A와 B의 경우 B가 훨씬 생활정도가 좋음.
 - 기초연금은 농어촌의 경우 노인 인구 중 90%이상이 수령하고 있으며, 소득인정액 등 선정기준이 완화되어 있어 대부분 수급

을 하고 있다고 보면 됨.

- 기초연금 금액은 적절하나, 소득인정액 기준을 좀 더 강화할 필요있다고 봄.
- 농촌에서는 노인들이 기초연금액만으로도 생활에 매우 큰 도움이 된다고 함

- 각 사회보장급여마다 소득인정액 산정기준 및 공제액 등은 동일하게 하고 소득인정액 선정기준액을 다르게 하여 기준을 매우 심플하게 하여야 한다고 생각함

□ 계룡시사회복지협의회

- 충돌한다는 의미가 자격기준에 해당하지 않는 상황이거나 금액기준이 높아 진다는 것을 의미하는지요?
- 2번 ①문항에서도 제시한 것처럼 일정기간 중복되는 것은 인정해 주어야 하지 않을까요?

□ 경기 고양시

- 사회보험(국민연금, 실업급여)과 기초수급권 급여와의 중복지급으로 인한 충돌
- 일회성 또는 간헐적 민간후원과 공공부조의 중복의 경우 공공부조 소득인정액에 반영되지 않아 충돌되지 않음.
- 민간보험금 수령으로 인한 금융재산 기준 초과

□ 세종시 아름동

- 대표적으로 기초연금의 경우 기본급여는 소득으로 반영함에 따라 현재 1인 가구로 기초연금을 323,180원을 받고 있다면 1인 최대 생계급여 623,370원에서 이를 제외한 600,190원을 수령하게 됨
- 또한 65세 연령 도래로 기초연금을 신청하게 되면 생계급여는 20일에 기초연금은 25일에 받게됨(사유: 생계급여 중지 사유 발생 시 해당 시점으로 환수가 발생, 이후 기초연금을 신청하게 되면 신청주의로 신청일 기준으로 소급하기 때문에 기초연금 신청을 안내함)
- 주거급여의 경우, 현재 지자체에서 지원하는 청년월세지원과 상충되는 부분이 있음, 지원을 안 하거나 차액을 보전해주는 경우 2가지로 청년주거급여 수급자의 경우 실익이 거의 없음

□ 충남 서천군 시초면

- 두 범주의 급여가 충돌하는 사례는 아니지만, ‘기초연금’이라는 이름으로 기초보장수급노인들이 받는 기초연금을 기초보장법상 소득으로 인정하는 부분에 있어서 보충성 원리의 적용방식을 다르게 하는게 어떤가 생각해 봅니다.
 - 노인의 빈곤 문제를 일부 해결한다는 측면에서 본다면 소득인정이 아닌, 소득 불인정으로 접근하면 어떨까 합니다 (예시로, 소득계층별로 인정, 불인정을 차등화 하는 것)

■ (질문) 3-② 공공부조와 다른 복지급여와의 관계에 대해서: 두 범주의 급여가 충돌하는 다른 사례가 있다면 말씀 부탁드립니다.

□ 전북 전주시 완산구

- 공적부조와 다른 복지급여와의 충돌은 시스템을 별도 관리하여 발생하게 되는 경우이다.
- 현재 우리나라는 행복이음이라는 시스템상으로 관리하며 사회복지공동모금회와도 연동되어 있다.
- 그러나, 수많은 민간복지기관 및 유사기관 등 연계되어 있지 않으며 대상자의 수혜 정도를 파악하는게 어려운 실정이다.
- 민간기관과 공적 기관과의 통합적인 연계망을 시스템화 한다면 급여의 충돌은 방지할 수 있으나 수많은 기관을 모두 연계하기란 쉽지 않다.
- 다만, 공적기관과 연계된 출연기관의 경우 충돌 방지를 위한 시스템을 구축할 수 있도록 지침이나 기준 마련을 공적기관과 협의하여 진행하는 부분이 있어 중복 수혜는 피할 수 있다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 국민기초생활보장은 보충급여로 최저 생계를 유지하게 하는 제도입니다. 때문에 다른 공적부조가 생계급여와 비슷한 성격이라면 중복될 수 없는 제도입니다.
- 하지만 현장에서 만나는 사례들은 최저생계비로 해결 할 수 없는 어려움들이 너무나 많습니다. 그래서 공동모금회 및 민간자원을 발굴하여 연계하고 있습니다. 이 또한 많은 생각을 하게 하는 부

분입니다. 어려운 부분을 본인 스스로 해결하려고 노력하는 이에게는 자동으로 주어지는 혜택이 없습니다. 지속해서 어렵다고 도움을 구하는 사람에게 그 혜택이 돌아가기 때문입니다.

- 아직 행정에서 이 부분을 공평하게 그리고 서비스 이용자 중심으로 전달할 방안은 없다고 생각합니다.

□ 제주 조천읍

- 소득에 공무원 연금 대상자(일시불 포함) 또한 소득에 따라 배우자 포함하여 기초연금 신청 가능토록 제도 개선.

□ 서울 광진구

- 실업급여 또는 상병수당을 수령중이어도 긴급지원 생계급여 선정 기준에 적합하면 중복지원 필요
- 긴급지원 대상자 결정시 위기사유로만 결정이 아니라 또한 그 지원금액이 최저의 생활유지가 가능한지 여부도 함께 판단해야 함

□ 세종시 부강면

- 기초연금을 소득에서 제외하거나 기초연금 급여가 소득으로 잡히는 소득인정액을 조금 낮추어 생계급여 수급자가 기초연금 신청시 조금이라도 급여를 받도록 하는 것이 노인들의 급여를 보전하기 위해 만들어진 기초연금 취지에 맞다고 생각합니다.

□ 광주 광산구

- 노인 생계수급자의 생활안정을 지원하기 위해 기초생계급여와 기초연금 중복지원이 가능하도록 개선이 필요함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 생계급여 기준이 완화되고 맞춤형 복지서비스의 확대, 체감하는 복지급여 시대에 맞추어 복지사업간 공공부조 소득인정액 반영에 대한 통일성이 필요함
- 기초생활 보장 사업 복지급여에서는 농축산소득을 소득인정액에 반영하나 특히 65세 이상도 기초연금에서는 농업소득을 반영하지 않아 복지급여간 소득인정액 반영 불균형 초래
 - 예) 65세 이상이 대농가 하우스 등 소득반영이 필요

□ 경북 울진군

- 우선 지자체 사업의 경우 자산 조사에 반영이 되지 않기 때문에 대부분 누락된다고 생각하는데 선제되어야 할 일은 지자체 지출 시스템을 통해 개인별 복지급여 지급내역이 자산조사에 반영이 되도록 해야한다는 것입니다.
 - 지침에는 넣어두고 시스템은 구동이 되지 않으면 수작업을 하지 않은 조사 담당자 책임으로 고스란히 넘어 갈 수 밖에 없기 때문입니다.
 - 아무리 본인 소득에 대한 신고가 우선이지만 통장으로 들어오는 모든 것을 계속적으로 담당자에게 전달하는 일은 실질적으로 불가능 할 것입니다.
- 두 번째로는 지자체 사업의 경우 공적이전 소득에서 제외와 관련된 가이드라인을 제시 한 후 지자체에서 결정하도록 하는 것입니다.
 - 공적이전소득으로 반영되어야 하는 것과 반영되지 않아야 하는 것을 구분하여 반영 여부를 결정한다면 복지급여의 목적은

어느 정도 달성하면서 공공부조의 기본 원칙을 덜 훼손하지 않을까 생각합니다.

- 예를 들면 모든 복지급여는 공적이전소득 반영 여부를 사전에 사업 기획 단계에서부터 결정하도록 프로세스화 하는 것입니다. 최근 울진의 경우 노인 이미용바우처 지급의 경우 기획 단계에서 ‘공적이전소득 반영 결정서’를 작성하도록 하여 소액 전주민 지원의 경우 공적이전소득 제외하도록 하는 것입니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 위기상황에 따라 대상자에게 더 유리한 방향으로 지원할 수 있는 장점이 있으나, 1년 내 동일 사유로 지급되지 않는 등 기준을 숙지하여 진상 민원인들이 악용하기도 하며, 비슷한 제도를 여럿 두기 보다 지원 범위와 횟수 확대 등 부족한 점을 보완하여 현장에서 더 이상 돌려막기식 복지 지원을 지양할 수 있도록 포괄적인 내용으로 유사 제도를 간소화 할 필요가 있음

□ 인천 부평구 부개1동

- 장기요양등급의 범주를 넓혀서, 장애인들중 “중증”에 해당하는 분들을 장기요양과 장애인활동지원 중 선택할 수 있도록 하는 방안 필요

□ 경남 산청군 생비량면

- 기초생활수급자, 차본, 기초연금, 장애인연금 등 소득평가액과 재산의 소득환산액 산정방식을 심플하게 정리하고 소득인정액 선정 기준액을 다르게 하여 각종 사회보장급여대상자를 선정해야 되지

않을까 생각함.

- 노인세대는 기초연금에서 모두 가능하도록 함. 기초연금의 목적이 '노인에게 기초연금을 지급하여 안정적인 소득기반을 제공함으로써 노인의 생활안정을 지원하고 복지를 증진함'이므로 기초생계급여에서는 노인세대는 모두 기초연금에서 수급가능하도록 함. 즉, 기초생계급여에 해당될 수 있는 대상자에 대해서는 현재 기초연금액보다 상향조정하여 지원하도록 함. 기초 의료급여와 주거급여는 노인세대도 보장 가능하도록 함.

□ 경기 고양시

- 공공부조의 건강한 운영을 위해 보충성의 원칙이 준수되어야 한다고 생각한다.
 - 위 전제에도 불구하고 근로소득에 대해서는 단계적으로 적용함으로써 근로소득 발생에 따른 공공부조 중지로 인한 근로활동 참여 저해에 대한 방지책은 필요하다.
- 근로소득에 대한 연령, 장애, 근로능력을 반영한 공제율을 적용하는 방지책에도 불구하고 잦은 공적부조 자격변경이 발생하는 상황에서 근로자의 소득신고에 의지하는 것 이외에는 즉각적인 자격 확인이 어렵다.
 - 이와 같은 상황을 대비하여 소득활동으로 인해 지원 기준 이상 소득 발생시 해당소득에 대한 상계 및 자격중지, 소득 감소시 재신청에 대해 공공부조 수급권자가 인지할 수 있도록 명확히 안내하는 것이 필요하다

□ 세종시 아름동

- 제도적으로 중복을 제외하지 않는 부분의 개선이 있겠지만 이는 소득의 역차별이 발생할 수 있기 때문에 법적으로 개선이 되지 않으면 어렵다고 판단되며, 역차별 발생을 방지하기 위한 대책도 마련되어야 한다고 생각함

제3절 포럼 주요 논의내용

- 코로나19의 영향으로 긴급복지 활용도가 높아져, 긴급복지가 임시적 제도로서가 아니라 또 하나의 공공부조제도로서의 기능이 높아짐.
- 본래 제도의 취지라면 긴급복지는 공공부조제도로 떨어지지 않게 하기 위한 제도, 혹은 공공부조 제도로 연계하기 위한 시간을 임시로 채워주는 역할을 해야 하는데, 최근 제도가 확대되면서, 단기간 다소 높은 수준의 지원이 이루어지는 공공부조제도 역할도 수행하고 있음.
- 코로나19로 인하여 긴급복지 관련 예산이 풍부해지고, 각 지자체 별 별도의 긴급복지 제도를 운영함에 따라, 긴급복지 제도의 활용도가 과거에 비해서 대단히 높아져서, 긴급한 사람을 공무원이 발굴해서 지원하기 보다는 신청자 중 많은 비중을 신속하게 지원할 수 있는 제도로, 제도 성격이 변화하였다고 보임.
- 3개월은 거의 모든 지자체에서 기본 제공하며 그 후 3개월은 다소간의 판단이 필요, 6개월이 지나면 다른 제도로 연계해야 하는 것을 원칙으로 함.

- 공공부조제도를 보완하는 역할을 하여, 예를 들면 형편은 어려운 데 수급자가 되기 힘들다고 (사전에) 판단될 경우, 수급자 신청을 권하고 탈락하면 이를 근거로 긴급복지 신청을 안내하는 경우도 많음.
 - 지자체별로 중앙부처의 긴급복지 이후 대책이 없으신 분들 대상으로 지자체 맞춤형 긴급복지로 연동하는 경우도 있음.
 - 긴급복지를 계속 연장할 수밖에 없을 것 같다고 예상되는 경우에는 긴급복지 신청보다는 수급자 신청을 권유하는 경우도 있음. 반대로, 생계급여는 일부 소득이 전혀 없는 신청자는 없기 때문에, 일부 감액이 되는 반면 긴급복지는 더 많이 받을 수 있어서 바로 수급을 받을 수 있는 경우라도 긴급복지를 경유하여 받는 경우도 있음.
- 상병수당과 긴급복지 간의 제도 간 관계가 향후 쟁점이 될 수 있는데, 긴급복지 사유의 60%가 상병인 상태에서, 상병수당이 도입되었지만 긴급복지를 선호하는 경우 등이 발생할 수도 있어 조정이 필요할 것이 예상되는데, 이에 대한 의견은 다양하였음.
- 상병수당이 사회보험 형식 또는 공공부조 형식으로 갈 것인지에 따라 대응 양상도 달라질 것임.
 - 긴급복지와 상병은 자격기준이 달라서 큰 문제가 없을 수 있음.
 - 예를 들어, 근로를 유지하면 상병수당은 가능하지만 긴급복지는 거의 되기가 힘든 상태이며, 그 수는 그다지 크지 않을 것으로 예상됨.
 - 동시에는 받기 힘들 수 있지만 시간 순서 조정을 통해 받을 수도

있을 것임.

- 예를 들어, 실직하였을 경우 상병수당을 먼저 받고 그 이후에 긴급복지를 신청하는 경우를 생각해 볼 수 있음.

○ 긴급복지를 받는 사람 중 실제 4대 보험을 납부하는 근로자는 많지 않으며, 화재나 부양자의 사망 등 갑작스러운 사안은 많지 않음은 유의할 필요가 있음.

- 일용직 분들 중 부상을 당하셨거나, 겨울에 일자리가 없는 분들이 긴급복지 3개월을 이용하는 경우가 많은데, 상병수당과 중복되지는 않을 것임

□ 상병수당과 긴급복지, 실업 급여 간 보장 수준도 조정이 필요할 수 있음.

○ 예를 들어, 실업급여는 대략 월 180만원, 긴급복지 160만원 정도이니, 일용직을 포함하기 위해서는 적어도 긴급복지보다 높은 수준이 보장되어야 하는 것 아니냐 라는 문제제기도 가능함.

○ 기초연금과 마찬가지로 쫓다 뺏는 것처럼 보이는 문제가 동일하게 발생할 수도 있음.

○ 만약 긴급복지가 더 유리하다면, 아프고 일하기 어려운 상황에서는 차라리 퇴사를 해버리고 긴급을 받겠다 는 입장이 나올 수도 있음.

- 한국에서는 업무 외 상병이라면 고용주가 해고할 수 있도록 되어 있어서 (타 국가에서는 적어도 고용은 보장해 줌) 이런 입장을 무조건 무시할 수는 없음.

○ 수준이 더 높은 제도를 안내 해주는 것도 어떤 나쁜 일을 하는 것이 아니라, 공무원 입장에서는 정보제공의 측면에서 해줄 수밖에

없는 측면도 있음.

- 상병수당 제도가 업무 외 상병으로 근로가 불가능해져서 소득이 끊긴 것에 대한 소득보전 정책이라는 측면에서 어떤 수당이나 수급에 얽혀서 지급하기가 쉽지는 않아 보임.
 - 치료비 이외에 간병인 등 비용까지 지급한다면 대상자는 대단히 많아질 것이지만, 소득보전 정책이라는 측면에서 적용하기도 쉽지는 않을 것임.
- 공공부조와 다른 복지급여와의 관계, 지자체 제도와의 중복 등이 복잡하게 현장에서는 작용하고 있음.
 - 공공부조 자격 기준을 설정할 때 다른 복지급여(예시: 직역급여) 정보를 어떻게 넘겨받느냐에 따라 판단이 달라질 수 있으며, 개인별 복지 총량을 개인으로 할지 가구 단위로 할지 등 시스템 구성도 중요할 것임.
 - 주거급여와 청년가구 주거급여, 그리고 청년월세지원(중앙정부), 그리고 지자체의 청년월세 지원 간 급여 조정도 대단히 어려움.
 - 수준의 차이 때문에 일시적으로 주거급여를 포기하는 청년도 있으며, 이거 받았다가 저거 받을래요, 취소할래요 등 다양한 전략이 복잡하게 구사될 수 있음.
 - 각 제도 간 파악하는 데에 필요한 시간차이가 존재하여, 자격 요건 심사에 큰 어려움이 있음.
 - 예를 들어, 건강보험과 국민연금 은 통상 3개월 조회 시간이 걸리는데, 이 때문에 신청을 받아서 급여가 나간 뒤 완료가 되어 환수가 필요한 상황도 발생함.

- 항목별 지자체 및 중앙정부의 판단의 차이가 있는데, 지자체 다양한 수당들을 다른 제도의 소득으로 파악할지 등에 대한 판단이 필요함
 - 지자체에서 지원하는 수당을 소득으로 파악하면 다른 급여 자격 기준에 큰 영향을 주는 데, 그 범위가 굉장히 넓을 수 있어서, 각 기준별 소득 인정 유무에 대한 기준이 필요하고, 지자체에서 제도 설계시 판단할 수 있는 논리가 제시될 필요가 있음.
 - 각 급여별 항목(성금을 재산에서 제외할 것인지 등)에 대해 정리가 필요함.
 - 지자체의 각종 수당(목욕비, 이미비용비 지원, 장수수당 까지도 포함)을 소득으로 포함해야 하는 지 등 판단이 필요함.
 - 농촌 지역에서는 축산업을 대규모로 하는 사람은 공시지가로 해서 기초연금 받고, 국민연금도 받고 있는 경우도 발생하고 있어, 역진 현상은 여전히 논쟁 꺼리임.
- 제도별 조정을 위한 개선방안은, 지자체의 개별 정책이 많아져 이를 종합판정 할 수 있는 시스템 개편이 필요하며, 인기 영합적 정책보다는 목표에 적절한 수당 제도 등을 만들 필요가 있음.
 - 제도의 취지에 맞지 않게 여러 제도를 부분적으로 활용해 가는 경우들이 많아, 무조건 현금 지급이 아닌 정책 목표에 맞는 서비스와 결합하여 제도의 목표를 명확히 하고 통합적으로 운영할 필요가 있음.
 - 필요한 부분에 한정된 예산으로 사용되지 못하고 있는 반면, 소득 역진적으로 지급되고 있는 부분도 있어 제도가 복잡해질수록 종합적으로 파악할 필요가 있을 것임.



제4장

도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준

- 제1절 도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준
 관련 모니터링 개요
- 제2절 사전 서면자문
- 제3절 포럼 주요 논의내용



제 4 장

도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준

제1절 도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준 관련 모니터링 개요

1. 도움을 원하지 않는 집단과 국가 개입 수준

- 복지급여는 신청주의에 입각해서 지급되는 것을 원칙으로 함. 이 원칙의 이면에는 빈곤 등 사회적 위험에 처한 집단은 ‘도움을 청할 것’이라는 전제가 자리잡고 있음. 그러나, 정세정, 김기태(2022)의 연구를 보면, ‘도움을 원하지 않는 집단’이 확인됨.
- [그림 1]에서 보는 바와 같이, ‘갑자기 큰 돈이 필요할 때’ 도움받기를 원하지 않는 집단의 비율은 21.68%로 나타남. ‘도움받을 곳이 없고 도움받기를 원하지 않는’ 비율 8.61%와 ‘도움받을 곳이 없고 도움받기를 원하지 않는’ 비율 13.07%를 합한 비율.
- ‘우울하거나 스트레스를 받을 때’ 도움받기를 원하지 않는 집단의 비율도 유사하게 나타남. 사회보장의 영역에서 이들은 다른 의미의 사각지대로 남을 가능성이 있음. 즉, 어려움에 처해도 급여를 신청하지 않는 집단임.
- 이들은 요즘 흔히 논의되는 ‘고립’ 집단을 포함할 것으로 추정되지만, 이에 한정하기는 어려울 수도 있음. 즉, 국민의 20%를 고립 집단으로 단정하기는 어려울 것으로 추정됨. 참고로, ‘도움받기 원하지 않는다’고 답을 할 때 대상은 공공기관, 민간기관, 가족, 지인 등이었음.

- 한편, 정부는 신속하고 두터운 위기가구 지원, 사각지대 시스템 고도화 등을 제시하면서, 위기가구 연락처 정보연계 및 신속한 소재 파악 등을 시도하고 있음.
- 정부는 정보연계를 위해서 행안부, 통신사 등 보유한 연락처, 세무조사 연계를 위해서 사회보장급여법령을 개정('23)
- 긴급 시, 경찰 및 소방의 협조를 통해서 비상 시 위기가구의 '개문'이 가능하도록 지침을 반영('23.1)
- 이와 같은 접근은 '도움을 원하지 않는 집단'에게도 적용될 수 있으며, 복지 사각지대를 해소하기 위한 국가의 적극적인 노력으로 해석할 수 있음.

[그림 4-1] 어려움에 처했을 때, 도움이 필요하지 않은 집단

표 3. 갑자기 큰돈이 필요할 때 도움 가능 여부 및 도움 희망 여부에 따른 응답자 분포		
(단위: %)		
	도움받기를 원함	도움받기를 원하지 않음
도움받을 곳이 있음	65.58 (집단 I. 비배제)	8.61 (집단 II. 자발적 배제)
도움받을 곳이 없음	12.74 (집단 III. 비자발적 배제)	13.07 (집단 IV. 고립)

자료: 한국보건사회연구원. (2021). 사회 참여, 자본, 인식 조사에 근거해 필자 작성.

표 4. 우울하거나 스트레스를 받을 때 도움 가능 여부 및 도움 희망 여부에 따른 응답자 분포		
(단위: %)		
	도움받기를 원함	도움받기를 원하지 않음
도움받을 곳이 있음	72.05 (집단 I. 비배제)	8.32 (집단 II. 자발적 배제)
도움받을 곳이 없음	7.86 (집단 III. 비자발적 배제)	11.78 (집단 IV. 고립)

자료: 한국보건사회연구원. (2021). 사회 참여, 자본, 인식 조사에 근거해 필자 작성.

자료: 정세정, 김기태 (2022). 사회배제를 보는 또 다른 시각: 도움받기를 원하지 않는 사람들. 보건복지포럼(4월호). p.81. <https://www.kihasa.re.kr/api/external/viewer/doc.html?fn=20365:1141768205302271890401.pdf&rs=/api/external/viewer/upload/kihasa2021/publish>

- 정부의 접근은 위기가구 발굴 및 지원을 통해서 ‘수원 세모녀’ 사건과 같은 불행한 사고를 막는다는 취지임. 그러나, 다른 한편에서는 ① 개인의 사적 정보에 대한 공공의 수집 및 관리, ② 개인의 프라이버시 혹은 생활 영역에 대한 침해로 볼 수 있는 소지도 있음.
- 일례로, 네덜란드의 경우, 개인의 건강 정보, 소득 정보 등을 공공이 합해서 개인의 위험을 모니터링하고 부정수급을 방지하기 위한 디지털 정보 집적 및 알고리즘 모델인 SyRI(System Risico Indicatie)을 적용하다가 2020년 헤이그 법원이 개인 프라이버시에 대한 과도한 개입이라고 판결하면서 제동이 걸린 바 있음.
- 한국에서는 세계적으로 드문 주민등록제도를 통해서 개인의 정보를 결합하기가 용이한 편임. 이러한 누적된 집단적 경험이 공공의 개인 정보 수집에 대한 국민들의 수용성을 상대적으로 높이는 경향이 있음.
- 정부의 차세대 사회보장정보시스템을 구축하면서 이와 같은 경향을 지속될 것으로 보임. 세계적으로도 이른바 ‘Digital Welfare State’ 구축 논의가 활발하며, 앞서 논의한 네덜란드 외에도 미국, 영국, 덴마크 등에서 공공이 개인 데이터를 누적하고 활용하면서 부정 및 오류 수급 방지, 위기 발굴 발견 및 지원의 취지로 활용하고 있음.
- 이와 관련해서, ‘사회보장 지원 vs 개인 프라이버시 보호’라는 대립되는 가치 사이에서 파생하는 다양한 논점들을 논의할 수 있음.

2. 모니터링 내용 및 진행 방식

- 도움을 원하지 않는 집단에 대한 국가 개입 수준 관련 사회보장 현장 모니터링 3차 포럼
 - 도움을 원하지 않는 사람들의 사례와 복지지원을 위한 정보 수집과 연계 과정, 국가의 적절한 지원 범위와 내용, 복지제공을 위한 디지털 정보기술 활용 등과 관련하여 총 6가지 주요 질문을 통해 모니터링을 진행

- 모니터링 전문위원 질문 내용
 - 질문 1) 도움을 원하지 않는 사람들의 사례 질문
 - 질문 2) 복지지원을 위한 정보 수집, 연계과정에서 문제제기를 받는 경우 질문
 - 질문 3) 대상자들에게 정보 수집과 연계에 대한 설명 방법 질문
 - 질문 4) 국가의 적절한 지원 범위와 내용 질문
 - 질문 5) 디지털 정보기술 활용이 복지제공에 미치는 영향 질문
 - 질문 6) 복지제공 시 활용하기에 적절하거나 효과적인 데이터와 그렇지 않은 데이터 질문

제2절 사전 서면자문

1. 도움을 원하지 않는 사람들의 사례

▣ (질문) 1-① 도움을 원하지 않는 사람들(예: 사회보장시스템을 통해 연락/방문했으나 도움을 거절한 경우)을 도움을 원하는 사람들과 비교할 때, 문제(예: 정신건강, 아동학대, 빈곤)나 인구사회학적 특성 등에서 눈에 띄게 구분되는 차이가 있었습니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 노인, 한부모, 장애, 청장년 등 인구학적 특성 보다는 주거환경이 매우 불결하다는 공통점이 있음.
- 대부분 이웃 주민, 통장님, 아파트관리사무소 등에서 우편함에 우편물이 쌓인다거나, 택배물건이 집앞에 쌓여 내용물이 썩는 경우, 악취와 해충 등의 문제로 의뢰가 들어옴.

□ 제주 조천읍

- 정신적으로 문제는 보이지 않으며 빈곤에 대한 특별한 생각은 없음.
 - 사례자는 반려동물을 키우려는데 부족함이 없으면 된다는 생각이 있음.
- 위생이 매우 불량함.
 - 반려동물을 여러 마리 방 안팎에서 키우면서 위생 관리가 안되는 사례임.
- 인구사회학적으로 거주지 및 소득원(추정) 이외에는 특이점이 없음.

- 거주지: 사람들이 낮에는 있으나 저녁에는 없는 고립된 지역
- 소득원: 사적이전소득이 있을 것으로 추정되나 생활상을 보면 기본문화 생활 등을 유지하기는 힘들 것으로 판단됨.

□ 서울 광진구

- 도움을 원하지 않는 사람들과 도움을 원하는 사람들을 비교할 때, 도움을 원하지 않는 사람들은 노년층에서 국가의 도움을 아직도 부끄럽거나 창피한 일로 생각되어 도움을 거절하고, 도움을 원하는 사람들은 청년층 등 젊은 세대에서는 과거와 다르게 국가의 도움을 보편적 복지로 인식하여 국가지원을 받지 못하면 손해라고 생각하기도 함.
- 주거급여 신청의 경우 대학원생, 프리랜서 등 높은 월세에 살면서도 당당히 신청하는 경우가 많음.
 - 선별적 복지로 인식해서 어려운 사람만 국가 도움을 받는 것이 아니라 일종의 수당이라고 생각함.

□ 대전 동구청

- 도움을 원하지 않은 사람들 중 정신건강에 문제가 있을 것으로 보이는 경우들이 있음.
- 주로 아집을 가지고 도움을 거부하는 경우가 많음.

□ 생명의전화종합사회복지관

- 도움을 원하지 않은 사람들 중 인구사회학적 특성으로 보면 가정 폭력으로 인한 이혼가정(대부분 한부모 모자가정)이나 남성 중장

년 1인 가구가 있었음.

- 전자의 경우 폭력으로 인해 자신과 자녀들에 대한 정보 노출의 우려로 도움을 원하지 않는 경우가 많았고, 후자는 이전에 홀로 생계를 유지해온 경험이 있기 때문에 타인의 경험이 익숙하지 않아 도움을 원하지 않는 경우가 있었음.

○ 또한 저장강박, 흔히 이웃들이 이야기하는 '쓰레기집'에 거주하는 당사자의 경우에도 본인은 스스로 문제상황임을 인지하지 못하고 도움을 거절하는 경우가 많았음.

- 특별한 정신병력(진료 자체를 거부하기 때문에)에 대해 확인하지 못했으나, 강박장애라는 정신건강 이슈가 있었던 것으로 추측됨.

□ 광주 광산구청

○ 도움을 원하는 사람들은 대부분 이미 한번이라도 복지지원을 받아 본 경험이 있는 사람들이 대다수였고, 도움을 원하지 않는 사람들은 기존에 복지혜택을 받은 경험이 없는 사람들이 많았음.

- 그러나 기존 복지 혜택을 받은 사람들 중에서도 정부의 도움을 받아도 자신의 상황이 크게 좋아지지 않는다고 생각하는 사람들은 복지지원과 가정방문을 불편한 간섭으로 여겨 거부하는 경우가 많음.

○ 또한 여자보다는 남자가, 가족과 함께 사는 사람보다 1인 가구가 도움을 거절하는 경우가 많음.

○ 아동을 키우는 세대는 도움을 적극적으로 요청하는 세대의 비율이 높지만 간혹 다자녀 가구 중 아동케어가 제대로 되지 않고 방

임하는 부모들은 자녀양육에 대한 도움과 개입을 강하게 거부함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 도움을 원하지 않는 사람들은 도움을 원하는 사람들에 비해 지적 및 인지능력이 현저히 저하된 편이었음.
 - 주로 심하거나 심하지 않은 지적·자폐 장애를 지녔거나 경증 또는 중증 치매를 앓고 있어 복지급여에 대해 상세히 설명을 드려도 이해하지 못하며 본인에게 불필요하다고 느껴 거부하는 경우가 상당했음.

□ 서울 성동구 행당2동

- 도움을 적극적으로 표출 하는 사람들과 그렇지 않은 사람들의 인 구학적 특성의 차이는 크지 않다고 생각함.
 - 도움 희망을 적극적으로 표현하는 사람들 중에서도 정신과적 문제를 보이는 경우도 있음
 - 제도권으로 해결될 수 없거나 필요 이상의 과도한 지원을 희망 하는 사람들이 있으나 이는 악성 민원의 성질로 응대를 해야 하는 경우이지만, 제도적 뒷받침이 부족한 현실이라 사료됨,
- 도움을 희망하지 않는 경우 정신과 질환이나 각종 학대 문제를 동 반한 경우는 반드시 지원을 해주어야 하나 개인의 자유제한 및 개 인정보제공동의 등과 상충되는 딜레마의 문제와 해결이 요원한 문제라는 점에서 특성이 다르다고 생각함.

□ 경북 안동시 서후면

- 주로 도움을 받지않은 사람은 주위의 신고로 가보면 정신적으로 좀 이상이 있거나 피해 망상증에서 거부하는 경우가 있음.
- 그리고 옛날 잘나갈 때를 생각하여 자존심 때문에 도움을 받기에 꺼리는 경우가 있음.
 - 현실에 대한 부정적인 생각을 많이하는 것 같음.

□ 인천 부평구 부개1동

- 도움을 원하지 않는 대상자는 대부분 정신질환이나 우울증이 많음.
- 혹은 본인의 욕구를 행정복지센터에서 해결되지 않은 경험을 토대로 다른 욕구에 대한 지원도 거부함,

□ 은평종합사회복지관

- 도움을 원하지 않는 사람들의 문제나 인구사회학적 특성 등에서 눈에 띄게 구분되는 차이가 있었던 사례는 아동학대(방임)로 신고가 되었던 케이스였음.
 - 아동학대(방임)로 아동보호전문기관에 신고된 케이스의 경우, 지역사회 내에서 도움을 줄 수 있도록 의뢰하는 절차를 거치는데, 이럴 때 아동학대(방임)의 문제를 경험한 가해 부모의 경우 도움을 주려고 하는 기관에 대해서 적대시 하는 경우가 많이 존재했었음.

□ 경남 산청군 생비량면

- 젊은 사람(65세 이하)과 정신건강이 의심되는 사람은 대부분 도

움을 원하지 않는 경우가 있음

- 젊은 사람은 행정에서 개입하는 것 자체를 꺼려함. 만약 수급자가 되더라도 자활근로에 일해야 하는데 자활근로에는 가지 않으려 함. 식당 등에서 아르바이트를 하거나 잠깐 벌고 실업자로 있다가 하는 방식임.

○ 노인가구는 기초생활 생계급여대상자 보다 노인 일자리가 수입이 더 괜찮아서 노인 일자리에 참여하는 것을 선호함.(기초연금+국민연금+노인일자리 > 기초연금+국민연금+생계비) 내년도에 생계급여 기준중위소득이 더 높아지면 노인일자리 보다는 생계급여 받기를 더 선호할 것이라고 봄.

- 농촌지역 노인가구의 경우 대부분은 생계급여대상자가 됨.
- 60세 미혼이면서 혼자 살고 있었으며 알콜리즘이었음. 경제적으로 어렵고 도박으로 인한 채무가 있었으며, 휴대폰도 자기 명의로 하지 못한 대상자였음.
- 일정한 직업은 없고, 농촌이므로 이웃에 일을 도와주다가 쉬다가 하면서 수급자는 안하겠다고 했음.
- 불규칙한 생활로 영양상태 불균형, 알콜리즘, 우울증, 일은 하지 못했음. 병원을 다니지 않아 근평도 나오지 않았으나 이후 혼자 견디지 못하여 이웃 주민들이 적극적으로 권유하여 수급권에 진입한 사례 있음.

□ 대전광역시사회서비스원

○ 도움을 원하지 않는 사람들은 원하는 사람들과 비교할 때 정신적인 어려움이나 장애가 있는 경우가 많았음.

- 도움을 요청하는 분들은 사회망을 활용하여 원하는 것을 요구 하시고, 정보를 얻고, 미래를 준비하고 있음. 그러나 원하지 않는 분들은 인구사회학적 특성에서 연령, 이혼 또는 사별 등의 상황들이 사회관계망안에서 소극적으로 하는 경향을 보임. 그러다보니 더욱 더 고립되고 타인의 도움을 거부하기도 함.

- 아울러 정신적으로 불안이나 타인을 믿지 못 하는 등의 이유로 인해 타인이 가정 내에 찾아오거나 말을 걸고 상담을 하려거나 물건 등을 제공해도 불편해하고 받아들이지 않음.
 - 장애로 인하여 누군가의 도움을 꺼리는 경향도 있고, 발달장애 인 가족의 경우에는 도움을 받을 수 있다는 것조차 인지하지 못 하기 때문에 지원요청부터 안 하는 경우도 있음.

□ 계룡시사회복지협의회

- 도움에 대한 거부는 초기 면담에서 나타나기도 하나, 최근엔 도움을 거부하는 사례가 거의 없음.
 - 거부정도는 남성이 여성보다 높으며, 상담을 진행하면서 필요한 사항에 대해 질문하고 가능하다면 서비스를 연계에 대한 정보를 제공하면 거부하는 경우는 거의 없음.
 - 거부하는 남성의 경우 서비스나 지원에 대한 정보가 없거나, 체면문화, 스스로 해결하려는 의지, 그냥 이대로 지내도 괜찮다는 경우인 것으로 파악됨.

□ 세종시 아름동

- 도움을 원하는 않는 사람들을 도움을 원하는 사람들과 비교할 때

눈에 띄게 구분되는 차이는 도심지역에서 두드러진다고 생각함.

- 면 지역에서는 아직까지 마을 이장을 통해 방문할 경우 문을 열어주지 않는다거나 문전박대를 당하는 경우는 거의 없음.
- 그러나 도심에 있는 동 지역에서는 문을 열어주지 않고, 통장, 공무원 등이 방문할 때 문전박대를 당하는 경우가 종종 있고, 이러한 대상자들에게는 문에다가 안내문을 부착하고 홍보 및 후원물품을 문에다 걸어놓고 나오고 있음.

□ 충남 서천군 시초면

○ 본 지역에서 도움을 원치 않았던 대상자들은 각각 1) 모자가구(모와 자녀 2명으로 구성/배우자와는 이혼/자녀 1명 자폐성 장애), 2) 청장년 남자 1인 가구, 3) 청장년층 은둔형외톨이라는 특징이 있었음.

- 모자가구의 경우, 주변 이웃의 악취와 물건을 쌓아놓는다는 신고로 개입하게 됨
- 청장년 남자 1인 가구의 경우, 갑작스러운 사고로 와상상태로 평생 살아야 하는 상황이었으나 천주교재단에서 당사자의 지원을 책임지기로 해서 사례 종결되었음.
- 청장년층 은둔형 외톨이 사례는 만나는 상황을 피하거나 심지어 도망치기도 하였음.
- 마주 앉게 되더라도 눈을 마주치지 않고 대화를 이어나가기 힘들기 때문에 원인 파악에 어려움이 있었음.

■ (질문) 1-② 도움을 원하지 않는 분들이 있었다면, 그 분들께서 도움을 원하지 않는 이유는 무엇이었습니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 일단 대상자들이 만나 주질 않고 어렵게 만나더라도 본인은 현재 생활에 만족하며 다른 지원 서비스를 설명해 드려도 귀찮다는 반응임.

□ 제주 조천읍

- 국가의 도움을 받는 것 자체를 꺼려함.

□ 서울 광진구

- 도움을 원하지 않는 사람들의 주요사례는 복지사각지대 발굴시스템의 위기가구정보로 연락하였으나 위기정보들이 최신자료가 아니라 위기사유가 해소되었거나 다른이유로 체납사실을 인지하지 못하는 등 연락 당시는 취업으로 소득이 발생하여 도움을 원치 않는 경우가 많음.

□ 대전 동구청

- 타인이 느끼기에는 최저생활 이하의 삶을 살고 있는 것으로 보이거나 본인은 그렇지 않다고 생각하고 있음.

□ 생명의전화종합사회복지관

- 대부분 자신에 대한 '정보유출'에 대해 우려하는 경우가 많았음.

- 개인정보 제공 동의서를 작성하더라도 자신의 이야기(복지관에 도움받는 것에 대해 창피하게 생각하는 경우가 많았음)에 대해 타인이 알게 되거나 가정 내에서도 알려질까 우려하는 경우를 자주 목격함.

- 복지관에 대한 인식 자체가 어려운 이웃을 돕는 곳으로 인식하고 있기 때문에 타인의 시선을 많이 생각하는 것 같음.

○ 더불어 저장강박 예시와 같이 주변 이웃이나 가족들은 도움이 필요하다고 생각하지만 스스로 느끼기에 도움이 필요한 상황이 아니라고 인지하여 도움을 원하지 않는 경우가 많았음.

□ 광주 광산구청

○ 정신건강 관련한 문제를 지닌 사람들 중 도움을 원하지 않는 경우는 본인 스스로 정신건강에 문제가 없다고 생각하는 사람들이거나 기존에 도움 요청을 하여 관련 치료나 복지 지원을 받았음에도 상황이 크게 좋아지지 않는다고 느끼는 보호자가 많음.

□ 경남 의령군 칠곡면

○ 지적 및 인지기능의 저하로 인해 복지급여에 대한 이해도가 낮아 거부하는 것이 주 원인임.

○ 이 뿐만 아니라 신용불량자라 도망을 다니고 있어 어떠한 흔적도 남기지 않고자 복지급여 신청을 거부하는 대상자도 있었음.

□ 경북 울진군

○ 우리 지역에서 그러한 사례가 있었는데 쉽게 얘기하여 텔레비전

프로그램에 나오는 '나는 자연인이다'와 같은 경우임.

- 대상자는 새터민으로 넓게 보면 정신건강 문제로 귀결될 수 있겠지만 탈북 과정에서 겪은 사람에 대한 두려움이 가장 큰 문제가 아닐까 생각함
- 산속에서 혼자 오두막을 지어놓고 살고 있어서 행정에서는 재해가 나면 매우 위험해질 상황을 우려하여 안전 대비를 하고자 하였으나 우선 거부하였음.
- 또한 거주 공간이 매우 열악하고 전기가 들어오지 않는 등의 기본 생활이 되지 않아 주거급여를 통한 거주공간 마련을 안내 하였지만 거부하였음.

□ 서울 성동구 행당2동

- 정신병리적 문제 또는 심리적 문제인 경우가 대부분임.
 - 정신과적으로 문제가 있으나 이에 대한 자각이 없는 경우.
- 지원을 안내하는 것에 대한 과한 불신과 의심하는 경우 등.

□ 경북 안동시 서후면

- 도움을 원하지 않는 경우는 주로 피해망상이나 정신적으로 문제 점을 앎고 있고 옛날 사람들에게 당한 피해 등으로 인해 두려움으로 대인기피증 등을 가지고 있는 것 같음.

□ 인천 부평구 부개1동

- 대상자는 현재 자신의 삶에는 문제가 없다고 인식함 (정신질환)
 - 도움을 받으며 현재의 삶을 개선할 의욕이 없음(우울증, 무기력증).

- 현재의 상황이 개선될 수 없다는 절망감이 너무 커서 도움 받길 원치 않음.
- 행정복지센터에 대한 불신으로 도움 받기 거절함.
 - 대상자가 너무 큰 요구를 했는데, 이것을 행정복지센터에서 처리를 해주지 않아 행정복지센터에 대한 기대감이 없음.

- 은평종합사회복지관
 - 도움을 받기 원하지 않는 이유는 본인의 행동에 대해서 잘못된 행동임을 알고 있지만, 이를 드러내면서까지 도움을 받고 싶어하지 않는 행동적 특성이 있다는 판단이 되었음.
 - 자신이 도움을 받게 되었을 때, 타인에게 도움받는다라는 사실이 알려지는 것을 꺼려하는 경우가 많았음.

- 대전광역시사회서비스원
 - 재가노인지원서비스 기관인 노인복지센터에 있을 때, 도움을 원하지 않는 분 중에 혼자 사는 독거 어르신(여자)이 있었음.
 - 자녀와의 단절에서 마음을 닫은 것도 있겠지만, 젊었을 때 정말 잘 살던 시절이 있다고 하심. 본인이 도움이 필요하다고 이야기하는 것 조차 싫어하셨음.
 - 처음에는 집에 들어가는 것조차 싫어하시다가 어르신이 점점 심신이 많이 쇠해지시자 후원물품 지원을 하나씩 받으시면서 마음을 열으셨고, 또 각종 필요한 것을 구매해드리고, 치워드리는 것에 고마워하셨음.
 - 그러나 결코 심사를 받고 요양보호사가 오도록은 하시지 않

아서 결국 돌아가실 때까지 집에서 떠나지 않으시고, 돌아가셨음.

- 스스로 도움받을 대상이라 생각하지 않는 게 크셨고, 심리적으로 거부감이 많이 큼. 과거에 많이 머물러있었음.

□ 계룡시사회복지협의회

- 일반적으로 도움을 받는 것을 자존감의 상실로 인식할 수 있으며, 개인의 프라이버시 적인 문제를 알리고 싶지 않는 경우, 사회적 인식이나 스티그마 등에 대한 민감성, 복지기관에 대한 신뢰부족으로 지역사회 내 개인정보 유출, 개인의사와 관계없이 서비스 이용에 대한 주변의 강한 권유로 부정하는 경우 등이 있음.
 - 이러한 부분은 개인 및 사회적 인식, 지속적인 정보제공, 원활한 서비스가 제공될 수 있는 인프라 구축 등 전반적인 영역에서의 변화에 대한 개입이 요구됨.

□ 경기 고양시

- 정신장애인인 중년의 아들, 정신질환이 있는 중년의 딸과 거주하는 치매노인이 휠체어에 실려 동행정복지센터를 방문한 사례가 있음. 딸이 소유한 작은 아파트에 모친, 정신장애가 있는 기초수급자인 오빠가 함께 사는 가정이었음.
 - 그 당시 정신질환이 있었던 딸은 자신의 정신건강상태를 인지하지 못하고 부정하는 상황이었다. 며칠 전부터 치매노인에 대해 우려를 하는 이웃 분들이 있어 노인분의 건강 상황을 확인하기 위해 수회 가정방문을 갔으나 따님은 문을 열어주지 않고 오히려 역정을 내었다.

- 딸은 내가 이렇게 노인을 돌보고 있으니 우리 가정에 대한 관심을 갖지 말고 자신의 부모 수발에 대해 의심하지 말라는 이야기를 하며 거부했었음.

□ 세종시 아름동

- 처음에 도움을 거부하다가 안내문이나 후원물품을 받은 뒤 전화가 오는 대상자들에게 물어보면 도움을 원치 않는 경우는 다음과 같았음.
 - 이전에 신청해봤는데 거절당한 경험이 있는 경우.
 - 아직은 받지 않아도 본인이 판단하는 경우 등 다양한 사유가 있었음.

■ (질문) 1-③ 도움을 원하지 않는데도 불구하고 지원이나 개입이 이뤄진 경우가 있었습니까? 해당 경우는 어떠한 상황이었으며, 그 과정에서 발생했던 인권, 프라이버시, 개인정보 등의 등과 관련된 문제는 없었습니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 본인의 의사에 반해 지원하는 경우는 없음. 끝까지 설득하여 진행함.
 - 하지만, 서비스 지원 중 의사 철회 하는 경우를 대비해 본인 동의 서류를 미리 작성해서 받아 둬.

□ 제주 조천읍

- 사례자의 주거지가 인가가 없는 지역으로 위험시되고, 생활 여력이 힘들 것으로 판단되어 맞춤형복지팀에서 위기기구로 선정하여 지속 연락 및 방문을 했었음

- 음료수, 파스 등을 가져가면 고맙다며 받기는 하지만 이외의 금전적 지원은 극구 거부함.
- 대화를 하는 것은 좋아하나 수급자 등의 상담을 하는 것은 거부함.

□ 서울 광진구

- 본인의 의사에 반해 지원이나 개입이 이뤄진 경우는 복지사각지대 발굴시스템에 의한 위기가구는 대부분 없으며, 향후 어려워지면 연락을 달라는 내용으로 마무리를 함.
- 다만 당사자는 도움을 원하지 않는데도 불구하고 개입된 사례는 정신질환을 앓고 있는 경우에 임대인 또는 이웃들의 도움 요청으로 장시간에 걸쳐 당사자를 설득하여 진행하기도 함.

□ 대전 동구청

- 단전, 단수로 천막에서 생활하던 대상자가 있었으나 도움의 거부로 1차, 2차, 3차의 사례관리로 5년 동안 설득과 지원을 유지하였으나 주민의 지속적 민원(주변환경 열악)과 폭염, 혹한의 노출로 신변의 위험성을 고민하던 차에 행정조치로 요양원 및 정신요양원에 행정입원 조치함.
- 이를 추진하기 위해 솔루션위원회, 슈퍼바이저 사례 회의 등을 하였으며 이는 경찰서, 정신건강복지센터, 노인보호전문기관, 119지구대 등의 연합으로 진행함,

□ 생명의전화종합사회복지관

- 아동학대 및 노인학대의 경우 신고의무자격이 있기 때문에 목적

한 이후 즉각 조치하여 개입을 진행한 적 있음.

- 보호자에 의한 2차 피해 혹은 자신이 버려지게 될까봐 도움(신고)을 원하지 않았으나, 지속될 경우 심한 생명의 위해가 가는 직접적인 문제가 발생 될 수 있어 개입을 진행함.
- 당사자로 하여금 '생명존중'이라는 가치에 맞춰 개인정보 제공 및 활용 동의를 구한 후 진행되었으나, 오히려 개입을 진행한 사회복지사가 학대 행위자로부터 역으로 위협을 받는 등의 문제가 발생했었음.
- 이런 문제에 대해서는 당사자뿐만 아니라 사회복지사에 대한 지원체계 마련도 필요하다고 생각함.

□ 광주 광산구청

- 도움을 원하지 않는 경우에 개입한 사례는 정신질환, 알콜리즘, 아동학대 등의 문제로 주변 이웃들의 신고를 받은 세대들이거나 자살 고위험군들임.
- 정신질환과 알콜리즘은 인권문제를 고려하여 치료나 병원입원 시 가족들의 동의를 필수로 받고 있으며, 보호자 동의가 여의치 않으나 대상자의 상태가 위급할 경우에만 예외적으로 경찰 및 보건소와 협력하여 개입하고 있음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 기초생활보장수급자 신청이 충분히 가능한 대상자였음에도 불구하고, 도망자의 삶을 살고 있어 공적급여 신청을 거부한 상황이었음. 생계곤란이 두드러지게 나타난 대상자였기에 개입이 불가피하였음.

- 따라서 통합사례관리 대상자로 선정하여 월 2회 이상 정기적인 안부확인을 하며 집중 상담을 실시하였고, 경제적 지원을 위해 후원물품 등을 연계하였음.
 - 통합사례관리 진행 및 후원물품 연계를 위한 개인정보 동의에 거부감이 있어 개입에 어려움이 있었음. 이 경우, 천천히 라포를 형성하고 꾸준한 설득을 통해 개인정보 동의를 받은 바 있음.
- (사례 1) 사례관리사 및 사회복지사가 모가 금융연체 정보가 있어 가구 형태상 가구문제 및 복지욕구가 있을 것이라는 판단 아래 조심스럽게 접근함(전화를 5번 정도 받지 않아 가정방문 하여 찾아가는 복지서비스 안내문 부착 후 1일 후 전화가 옴).
 - 금융연체 정보 대상자로 나와서 찾아온 게 아니라 주거급여, 양곡지원 등 다른 복지서비스로 안부 차 연락을 했다고 우회적으로 이야기 하니 처음엔 알았다고 하면서 머뭇거리다가 첫 이야기가 생활이 힘들다고 직접적으로 이야기함.
 - 이후 2번 정도의 상담 후 긴급복지 생계급여, 저소득 한부모 복지급여신청, 양육비 이행원안내 복지서비스 안내함.
- (사례 2) 복지정보망에 청년이 드물게 나와 접근하여 도움을 주고자 탐색, 접근 방법은 청년월세 지원사업 안내차 연락 시도. 전화를 몇번하여도 받지 않아 복지전용 스마트폰으로 문자발송하니 전화 옴.
 - 금융신용 연체자 정보는 절대 이야기하지 않음. 본인은 월 7백만원이고 골프장 내 기숙사가 있어 주거에 문제가 없다고 이야기해서 복지분야 안내하고 사례 종결함.

□ 경북 울진군

- 심리적인 현재 상황을 충분히 이해하여 설득 또는 강제로 이전을 시킬 수는 없었지만 여전히 자주 안부와 생사를 확인하고 있는 실정임.
 - 우선 이 대상자는 본인이 근로활동이 어느 정도 가능하여 개입을 미룰 수는 있었지만 그렇지 않은 경우가 발생하면 적극적인 개입이 되어야 할 대상으로 보여짐.
- 담당자 인사이동 등으로 잠시 관심이 끊어진 상황에서 신변 문제가 생기면 행정에서 안고 가야 할 문제도 발생할 것으로 보여짐.
- 꾸준한 관심을 갖고 거부하지 않는 적당한 선(예를 들면 김장김치 지원, 라면 지원 등)에서 개입이 이루어지고 더 이상 위협해지는 상황을 방지하는 선에서 개입을 결정해야 할 것입니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 상기에 작성한 사례의 경우 당사자의 의사와 반하여 지원체계가 형성되고 강제성을 띤 지원절차가 이루어짐.
 - 당시 요보호 대상자들의 건강상태가 매우 심각한 상태였으며, 가정 내 돌봄 상태에 매우 처참한 환경으로 반드시 지원이 필요한 상태였음.
 - 과거 부의 사망 당시에도 아들 2명이 응급상황에 대처하지 못해 노모가 귀가한 후에야 언제 쓰러진지 모를 부의 시신을 수습하는 일이 있었고, 이러한 경험이 있는 노모는 본인이 사후에 아들들이 대처하지 못할 것이 염려돼 다른 것을 필요 없고 자주 방문하여 '내가 죽었는지 확인만 해달라. 모자란

아들이 나 죽어도 죽었는지 모를 것'이라며 소극적으로 도움을 요청하였지만 절박함이 있었음.

- 가구원 모두가 사고의 기능이 저하된 상태로 올바른 판단을 기대하기 어려운 상황이었기에 최대한 전문 기관에 의뢰하여 지원의 필요성에 대해 다양한 의견을 수렴하고 합의를 도출하여 진행하였음.

○ 만약 지원하지 않았을 경우 요보호 대상에 대한 소극적 복지행정 등 방치의 질책과 개인의 자유(개인정보동의의) 사이에 많은 고민이 되었던 것은 사실임.

- 개인의 자유와 직권에 따라 이루어지는 지원 절차 사이에서 개인의 자유보다 직권에 의한 지원이 우선시 해야 하는 상황에 세부적인 업무 매뉴얼이 존재하면 실무를 처리하는데 있어 적극적 복지행정을 펼칠 수 있을 것이라 생각되었음.

□ 경북 안동시 서후면

○ 도움을 원하지 않아서 한두달정도 계속 방문하고 상대방이 맘의 문을 열때까지 방문하여 라면등을 생필품을 문앞에 두고 갔음.

- 생필품 수령 등 여부를 다음날 확인하고 목소리고 방문하고 간다고 하고 맘의 문을 열 때까지 한 두달정도 계속 방문함.
- 그러던 어느 날 쪽지를 써놓고 갔는데 문을 열고 대화 시작하고 도와준 사례가 있음.

□ 인천 부평구 부개1동

○ 알코올의존증으로 간경화가 심한 대상자가 병원 치료를 완강히

거부함. 결국 본인이 의식 없이 쓰러진 상태가 되어서 집 문을 강제로 열고 대상자를 병원에 입원시킴. 결국 사망함.

- 위와 같이 생사와 관련된 사항이 아니면 개인의사에 반한 행동을 할 수 없음.

□ 은평종합사회복지관

○ 아동학대(방임)으로 신고된 케이스의 경우 본인의 의사에 반하지만 지원이나 개입이 이뤄져야 하는 경우였음. 아동의 안전 및 보호를 위한 조치사항으로 이런 경우 가해자로 지목된 부모의 인권 및 개인정보에 대한 부분보다 아동의 안전, 보호를 더 우선한 가치로 보게되어 어쩔 수 없는 조치였음.

- 이 과정에서 부모의 반발이 있기도 하였으나, 법적 테두리 내에서 조치가 취해지는 경우로 개입이 이뤄질 수밖에 없었음.

□ 경남 산청군 생비량면

○ 농촌의 경우 이웃주민들과 대부분의 생활들이 오픈되어 있어서 프라이버시 문제는 약함. 이웃주민들 사이에는 옆집의 부모뿐만 아니라 그 조상까지도 잘 알고 있을 정도임.

○ 귀촌인인 경우 프라이버시, 개인정보 등을 많이 따지는 편임.

○ 크게 문제 시 되었던 사례는 없었음.

□ 대전광역시사회서비스원

○ 개인정보 동의와 관련하여서 기본적인 정보를 행정복지센터에서 파악하시고 초기 상담을 같이 하고 그 후에 복지관에서 진행했던

것이나 개인정보 제공에 동의를 한 적이 없다고 하셔서 물품 지원 등만 몇차례 진행하였고 종결처리할 수 밖에 없었음.

□ 계룡시사회복지협의회

- 시 또는 읍면동을 통해 발굴된 대상자에 대해 지원의뢰가 오며, 협의회에서는 신규대상자에게 사전 연락을 통해 방문일정을 정하고 방문함.

□ 경기 고양시

- 위 사례에서 따님이 문을 열어 주지 않던 중 노인 사망 후 장제급여 수령 가능 여부를 묻는 딸의 이야기를 듣고 위급한 상황이라는 판단이 들어서 119에 신고를 했음.
 - 따님이 문을 열어주어 방에 들어가서 확인한 결과 노인이 사망한 채로 있었음.
- 이후 딸은 경찰을 통해 정신병원에 입원하고, 오빠는 자의 입원하였음. 사망하신 노인은 인근에 사는 또 다른 자녀에게 연락이 되어 장례를 치렀음.
 - 딸은 작은 주택을 소유하였으나 부채와 저소득으로 경제적인 어려움이 있었기 때문에 병원비를 비롯한 다양한 지원책을 연계하였음.
 - 퇴원 후 딸은 구청 사례관리사와 동 사회복지담당자에게 그때의 상황에 대해서, 본인이 억척스럽게 굴었음에도 포기하지 않고 도와주어서 고맙다고 말했다음.
 - 위 가정에 대한 위기 개입이 어느 정도 마무리되고, 저장강박

증으로 인해 온 집안을 가득 채운 쓰레기와 재활용품도 정리할 수 있도록 지원하였음.

□ 세종시 아름동

○ 몇 해 전, 대상자의 전화를 받게 되었는데 그 대상자는 본인은 복지 지원을 받을 정도의 대상이 아니라고 생각하는 분이었음.

- 상황을 듣고 대상이 될 수 있음을 충분히 설명하고, 지금 당장 소나기를 피하고 위기사항을 벗어나는 것과 지금 조금의 도움을 받으면 충분히 이겨내실 수 있는 것이 나중엔 더 어려워질 수 있음을 인지시켜드리면서 대상자도 차츰 마음을 여셨음

- 긴급지원 및 기초생활수급자 신청, 선정이 되어서 현재 정상적인 삶을 영위하고 있음.

○ 최근 우리 동에서는 관리사무소 직원들을 관리비 체납 등 위기 상황에 놓인 복지사각지대를 발굴하고자 명예사회복지공무원에 위촉하였음.

□ 충남 서천군 시초면

○ 가족이나 이웃 등 타인에게 피해를 주는 행위를 한 경우 강제로 개문하여 개입한 경우는 있으나, 이외에는 본인의 의사에 반해 개입한 경험은 없음.

2. 복지지원을 위한 정보 수집, 연계과정에서 문제제기를 받는 경우

■ (질문) 2-① 선생님께서는 복지지원을 위해 정보를 수집, 연계하는 것에 대해 문제제기를 받은 적이 있으십니까? 있었다면 해당 사례는 어떻게 진행 및 종결되었습니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 공적급여 대상자에게 연락하더라고, 어떻게 연락처를 알고 연락했는지 대부분 물어옴.
 - 공적급여 대상자는 현재 받고 있는 서비스에 대해 설명하고 공적급여 신청 시 개인정보 제공에 동의 하셨음을 안내함.
 - 하지만, 공적급여 대상자가 아닌 경우라면 정보를 수집 하게된 경위에 대해 안내함.
 - 예를 들어 이웃주민의 신고나 빈집 의심 사례로 인해 개입된 경위 등을 설명함.

□ 제주 조천읍

- 제주특별자치도에서는 2018년부터 ‘고독사 예방을 위한 1인 가구 실태조사’를 하면서 구축한 개인정보(생년월일, 주소)를 바탕으로 클라이언트와 초기 상담을 진행하고 있음. 이때 대부분의 클라이언트는 처음에 ‘나를 어떻게 알았느냐?’로 질문함.
 - 사업 취지를 설명하고 양해를 구해도 클라이언트는 자신의 정보를 복지담당자가 아는 것 자체가 안된다는 의견을 강하게 어필함.

- 특히 읍사무소의 경우 클라이언트 본인의 개인정보를 여러 공무원이 알 수 있고, 이후 공무원이 아닌 사람 또한 알 수 있다고 미리 짐작하여 그에 대한 민원을 제기하는 경우가 많음.

○ 종결은 사업 취지에 대해 납득할 수 있게끔 설명하고, 개인정보는 담당자 이외에는 알 수 없도록 조치한다는 것으로 설득으로 마무리하고 있음.

- 복지사각지대 발굴조사 또한 비슷한 과정을 거치고 있음. 다만, 국가에서 생활이 어려울 것 같은 사람들의 명단을 추출하여 읍면동으로 통지하고 그에 따라 읍면동에서 개인정보 조사 및 방문을 한다고 말하면 민원 제기를 덜 하는 상태임.

□ 서울 광진구

○ 복지지원을 위해 정보를 수집, 연계하는 것에 문제제기는 별로 없음.

- 도움을 받기를 원하는 경우이므로 기본적인 정보수집에 동의가 이루어져야 서류 제출 등 복지신청이 가능하므로 정보수집에 대하여 안내하면 대부분 수긍함.

○ 다만 가족관계 단절가구의 경우 부양의무자에 대한 정보수집시 거부반응을 보이기는 하나, 지원절차에 대한 설명을 하면 거의 동의하고 있음.

□ 대전 동구청

○ 현재까지 20여년이상 근무하면서 문제제기 받은 적은 없었음.

□ 생명의전화종합사회복지관

- 가정폭력으로 인해 이혼한 가정에서 지원을 요청하여 개인정보 동의 후 사례관리 개입을 진행하던 중 다양한 자원 연계를 위해 지역 내 종교기관과 협력하여 지원에 대한 회의를 진행한 적이 있었음.
 - 그러나 지역 교회에서 교인이 많지 않은 시간(새벽기도)에 목사님께서 설교말씀에 해당 가정의 이야기를 간접적으로 한 적이 있었고, 마침 당일 교회에 기도를 하기 위해 방문했던 당사자가 이를 듣고 기관에 민원을 제기한 적이 있었음.
 - 관련하여 기관장을 비롯해 담당자, 지역교회 담임목사까지 당사자에게 진심으로 사과하고 개인정보 동의서를 검토하여 다시 받게 된 적이 있었음.
 - 다행히 지역 내에서 가정에 도움이 될 수 있는 다양한 지원 및 심리적인 지원을 위한 연계도 진행되어 큰 어려움 없이 문제가 해결되어 약 3년 간 사례관리 개입 후 종결했음.

□ 광주 광산구청

- 재산이나 부양의무자 기준 변동으로 자격중지 된 기존 복지대상자가 권리구제 대상으로 시스템에 통보되어 복지서비스 신청을 안내하였으나 본인의 개인정보를 국가에서 계속 조사하고 있었다며 민원을 제기한 경우가 많았음.
- 필요하면 스스로 알아보고 신청을 할텐데 본인의 사전 동의 없이 소득재산 변동을 조회하고 복지서비스 신청 안내를 하는 것에 불쾌감을 드러내고 개인정보에 민감하게 반응하였음.

- 본인의 개인정보를 행복이음 시스템에서 완전히 삭제해달라는 요청을 하였으나 불가능함을 안내하고 대신 대상자의 동의 없이 복지서비스 안내 및 연락을 하지 않기로 하고 직원의 사과로 마무리하였음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 해당 사항 없음. 극히 드물게 도시지역에서 오신 분들이 보이싱피싱으로 오인하여 거부하는 사례 있음.
- 개인정보를 수집, 연계해서 복지대상자 발굴과 그 자료로 대상자에게 도움이 된다면, 사실들을 바탕에 두고 이야기하면 거의 대다수 이해하며 거부 의사 없음.
 - 이후에도 지속적으로 거부한다면 타용도로 이용하거나 공개하면 개인정보법에 따라 처벌이 주어지기에 철저하게 정보보호한다고 이야기 함.

□ 경북 울진군

- 복지사각지대 명단이 확인되어 현장을 방문한 적이 있었음. 공과금 체납이나 단전, 단수의 사유로 해당 가구를 방문하였는데 민감한 정보일 경우 대상자가 강력하게 반발하는 경우를 비일비재하게 확인할 수 있음.
 - 대부분 사각지대로 반드시 지원이 필요한 경우보다는 대부분 상습 체납, 의도적인 체납 대상자로 행정에서 본인들의 정보가 공유되었다는 사실만으로도 매우 민감한 반응을 보였음.
- 반드시 복지지원이 필요할 경우라면 문제제기를 하지 않았겠지만

그 외의 경우가 더 많아 거의 대부분 항의를 받고 있습니다.

- 그 중에서는 복지지원 대상자가 될 수 있는 경우도 있지만 워낙 거센 항의로 인하여 더 이상 상담이 진행되지 못하고 쫓겨나는 경우도 비일비재함.
- 강력한 거부가 있는 경우라도 생활이 어려워 지원이 필요할 것으로 판단된다면 계속 방문하여 설득을 통해 상담을 진행하고 복지지원을 검토함.

□ 서울 성동구 행당2동

- 문제 제기를 받은 적은 없으나 거부적인 대상의 사례와 같은 상황에서 매번 딜레마와 강도 높은 업무적 스트레스와 압박을 경험함.
 - 개인정보 수집 및 동의에 대한 법률적 문제와 사회복지 현장에 (거부적, 미동의) 대한 명확한 업무 매뉴얼이 존재해야 한다고 생각함.
 - 업무 매뉴얼에 당사자의 동의와 무관하게 사회복지 행정을 시행할 수 있는 규정을 담는다면 당사자의 삶에 대한 자유를 보장하면서 타인의 위협에 되는 경우나 당사자 자신의 최소한의 인간다운 삶에 대한 구체적 상황과 협력체계(민관 기관 등)와의 업무 범위가 명확하고 구체적으로 명시되어 있어야 한다고 생각함.
- 정신건강의 경우 꼭 개인정보동의를 받아야 상담 및 서비스를 진행할 수 있어 접근의 한계성이 많음.

□ 경북 안동시 서후면

- 같은 과에 후배 직원들이 전번 코로나로 인해 전도민 소득하위 70% 이하를 조사하여 코로나지원금을 조사하여 지급을 하는 경우가 있었음.
 - 주민께서 신청을 하려 사무소에 왔는데 일단 주민등록을 조회하고 행복이음에 기존 조사된 재산소득이 있는지를 보고 안내를 하는 경우가 있었음.
 - 어느 정도 전산조회를 하면 기초연금 등 기본자료를 보면 어느 정도 소득하위계층인지를 알 수있기에 이를 활용하였음.
 - 그런 안내 과정에서 개인정보수집 관련이 잘못되었다고 직원 7명이 기관에서 연락이 와서 징계조치한다고 하는 경우가 있었음.

□ 인천 부평구 부개1동

- 사례관리 및 서비스 연계를 할 때, 대상자에게 동의서를 받음.
 - 혹은 대상자에게 제공 기관에 대해 설명을 하고, 동의하지 않는다면 서비스를 제공하지 않음.

□ 은평종합사회복지관

- 복지지원을 위해서는 개인정보동의서 수집을 필히 해야하는 상황으로 이에 대해서 설명하고 꼭 받고 서비스를 지원하게 됨.
 - 이때 개인정보 수집, 연계에 대해서 문제 제기를 받은 사례가 있었고, 이럴 때 수집 동의에 동의하지 않는 경우에는 서비스 진행이 될 수 없음을 명시하여 종결된 사례가 있었음.

□ 경남 산청군 생비량면

○ 복지 사각지대 명단이 추출되어 전화상담시 어떻게 알고 전화했냐고 하는 경우 있음.

- 대상자에게 생활이 꼭 어렵다고 명단이 추출되는 것이 아니고 조금만 연체가 되어도 우리에게 명단이 통보된다고 얘기함. 실제 생활이 어려운 경우 각종 사회보장제도를 연계해 주고, 법정 수급을 받지 못하면 민간자원을 연계해주려고 노력하고 이후에 종결 처리함.
- 다행히 사회보장에 해당되면 좋아하지만 그렇지 않을 경우 복지공무원에게 매우 불만을 쏟아내어 그 모든 불만들을 다 들어주고 나서 종결 처리함

□ 계룡시사회복지협의회

○ 계룡시는 이러한 문제에 대한 제기를 경우가 없는 것으로 나타남.

□ 경기 고양시

○ 복지지원 위한 가구원 정보 수집 과정 문제제기 건

- 2011년경 한 가정에서 저소득층 지원(긴급생계지원)을 위해 동행정복지를 찾아왔다. 지원을 위한 가구원 정보를 파악하던 중 그 과정에서 아동유기를 의심하게 된 사례가 있었다.
- 아동유기를 의심하게 된 이유는 동행정복지센터로 저소득층지원서비스를 신청하러 와서 가구원을 확인하는 과정 중 아이가 받아야 할 보육서비스 이용 기록이 없어서였다.
- 수차례 반복적으로 질문을 한 끝에 아이 할머니가 아이 돌

무렵에 다른 가정에 키우라고 보낸 것 같다는 이야기를 듣고
신고하게 되었다.

- 아동 유기 경위를 심문하는 일을 겪은 가정의 여성은 동행정복
지센터를 지속적으로 찾아와 항의 하였고 시청에도 민원을 제
기하여 감사부서에 가게 되는 등 어려운 시간을 겪었다.
- 아동학대 신고자 신상보호가 된다고는 하나, 당사자들은 신
고자가 동행정복지센터 사회복지담당공무원인지 밝히 아는
것이 현실이었다.

□ 세종시 아름동

- 이전에 복지지원을 위해 정보를 수집 연계하였는데 문제 제기를
받은 적은 없음

□ 충남 서천군 시초면

- 업무 중 비밀비재하게 발생하는 경우로, 금융정보동의서에 서명
을 하고 기억하지 못하는 수급자의 가족들에게 이의제기를 받는
경우.
 - 개인정보 수집과 이용에 대해 재차 설명함.
- 행복e음 사각지대 발굴과 관련 위기사유 입수로 인해 방문할 때,
늘 몇 건씩 발생하는 민원으로 본인의 체납에 대해 정부가 알고
있다는 점에서 불쾌감을 표시.
 - 사각지대 발굴 및 지원이라는 큰 의미에서 정보를 수집할 수
밖에 없다고 재차 설명함.

■ (질문) 2-② 복지지원을 위해 정보를 수집, 연계하는 것에 대해 문제제기를 받은 적이 있다면, 그 과정에서 나타난 쟁점과 그에 대한 생각은 어떠합니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 근래 흉악범죄도 많고 보이스 피싱도 많아 대상자 입장에서는 낯선 공무원의 방문 및 연락이 매우 불편할 것임.
- 신분 확인이 된 경우라도 개개인의 상황에 따라 쉽게 마음을 열지는 못하는 것이 당연할 것임.
 - 가끔은 집요하게 본인의 정보를 수집 연계한것에 대해 매우 불쾌해 하며 민원 제기를 하시는 분들이 계시고 이로 인해 매우 불편한 상황이 발생하기도 함.
- 사회초년생인 신규 공무원들에게는 매우 버거운 업무임.

□ 제주 조천읍

- 쟁점은 클라이언트의 생활이 어려운 것을 국가가 본인의 의사와 상관없이 관여한다는 것에 있음. 좋은 취지라 하더라도 존재론적 차원에서 보았을 때 국가가 개인의 삶을 침해하는 것은 심사숙고할 사항임.
 - 개인정보 보호법 제1조(목적)은 ‘이 법은 개인정보의 처리 및 보호에 관한 사항을 정함으로써 개인의 자유와 권리를 보호하고, 나아가 개인의 존엄과 가치를 구현함을 목적으로 한다.’로 되어 있음. 즉 국가는 위 취지를 벗어나지 않는 범위에 한하여 개인정보를 침해해야 할 것임.

- 위기상황 또한 국가의 판단보다는 본인의 판단이 최우선 할 것이므로 상황이 벌어지지 않는 상태에서 예방적 차원이라는 명목으로 국가가 개인정보를 침해하는 우선 많은 국민적 합의가 필요함.

○ 클라이언트의 개인정보는 보호되어야 하며, 빈곤 또한 본인이 선택하였다면 인정할 필요가 있음.

- 언론에 보도된 ‘수원 세 모녀’ 사건 등을 이슈화하여 ‘빈곤이 곧 죽음’이라는 사회적 분위기를 만드는 것은 국가가 국민의 생존권과 행복추구권을 지켜주지 못한 책임을 개인에게 전가하는 편협한 정책이라 판단됨.
- 그리고 이러한 정책을 덮기 위해 복지사각지대 발굴조사를 정책적으로 하고, 나아가 이것을 매개로 특정인들의 개인정보를 사전 동의 없이 직권조사하고 읍면동으로 배부하는 것은 개인의 존엄과 가치를 훼손하는 것으로 보임.

□ 생명의전화종합사회복지관

- 개인정보에 대해 민감할 수 있는 사항을 미리 안내했음에도 문제가 발생한 것이므로 사례회의 등 참여자에 대해 더욱 비밀유지, 보안에 대한 서약을 강화해야겠다는 생각이 먼저 들었음.
- 우리가 상담을 진행하고 문제를 해결하는 과정에 있어 생각보다 지켜지지 않는 것이 당사자 본인에 대한 개인정보 보호는 잘 이루어지나, ‘제 3자의 개인정보 보호’가 잘 이루어지지 않음.
 - 관련하여 기관 내에서도 지역주민을 응대하고 상담하는데 있어 제 3자의 개인정보보호가 잘 이루어질 수 있도록 주의하고 있음.

□ 광주 광산구청

- 스마트폰이 대중화되면서 SNS와 유튜브 등을 통해 각종 복지정보를 쉽게 접할 수 있는 지금은 복지정보를 알지 못해 신청하지 않는 사람들보다는 원하지 않아서 신청하지 않는 사람들이 점점 더 많아지고 있음.
- 도움을 주기 위해 개인의 정보를 조회한 직원이 개인정보 남용으로 처벌을 받는 사례를 보며 도움을 요청하지 않는 대상자를 발굴해서 지원하는 방식은 맞지 않다고 생각함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 언론보도 및 기타 극단적인 사망사건 등은 복지자료망에 대상자가 있더라도 연락두절이거나 주소만 두고 타지역에 사는 경우, 주민등록 말소자, 도망자인 경우가 대다수 이므로 1차적인 접근에 서조차도 개인정보수집에 대한 거부 논의가 무의미함.

□ 경북 울진군

- 본인이 강력하게 거부하는 경우 딜레마에 빠지기도 함. 본인의 인생을 본인이 결정하는 것에 대해서 계속 반복적으로 설득하는 것이 국가의 역할이 맞는지에 대하여 고민이 필요한 부분임.
 - 저소득의 지원이 어디까지 가능한지 알려주는 것만으로도 국가의 역할을 충분히 수행하였다고 생각함.
 - 나머지 자기의 인생을 설계하고 결정하는 것은 본인의 몫이라고 생각하며 올바른 판단을 하지 못하는 대상이라면 가족을 통해서 또는 충분히 설득하는 것은 큰 정부를 지향하는 정부의

역할이 아닐까 생각함.

□ 서울 성동구 행당2동

- 동 주민센터인 최일선의 공공기관인 현장에서 일하는 담당자로서 무조건적으로 많은 양의 정보가 기존 대상자 모니터링 및 지원, 위기가구 발굴에 유용하진 못함.
 - 전화번호, 휴대전화번호, 차량번호, 도시가스 및 전기 납입자번호 등의 정보 파악이 절실함.
 - 소득 및 재산사항이, 본인의 의지가 제도권 안으로 들어올 경우가 아니거나 없는데 연락을 취한 사유를 설명하며 민원인이 제기하는 문제에 대해 설명하기 급급했을 경우 다른 업무를 다시 의욕적으로 시작하는 데에 상한 감정을 추스르기가 필요하기도 하며, 차라리 기존 대상자에게 더 지원할 것이 없는 지 찾는 것이 효율적이었을 거란 생각이 듦.

□ 경북 안동시 서후면

- 선의의 정보가 악의적인 정보수집으로 될 수도 있겠구나 생각하고 정보수집에는 좀 더 철저한 절차를 하여야 겠구나 하는 생각이 들었음.

□ 인천 부평구 부개1동

- 대상자의 자기결정권을 존중하고 대상자가 개인정보 공유 등을 거부하면 서비스를 제공하지 않음.
 - 대상자의 의식이 없는 상태라면(생사의 갈림길), 대상자의 의사와 상관없이 병원서비스를 지원함.

□ 은평종합사회복지관

- 개인정보 수집을 하는 부분에 대해서 꺼려하는 경우를 간혹 보게 되는데, 개인정보에 대해서 수집하는 이유에 대해서 명확히 설명하고 이에 따른 수집의 절차와 범위들이 왜 필요한지 명확한 이유를 제시한다면 개인정보수집에 대한 갈등이 줄어들 것이라도 생각됨.
 - 또한 개인정보수집이용을 위한 개인정보보호법 제정에 따라 수집이용 목적, 항목, 이용기간 등을 명확히 명시하여 필요 이유들을 제시하기 때문에 이 부분에 대해서는 꼭 필요한 절차라는 생각을 하게 되었음.

□ 경남 산청군 생비량면

- 복지공무원이 연체료 받는 사람도 아니고, 건보공단에서 혹은 통신사에서 받지 못하는 연체료를 복지공무원은 그 사유를 알아야 되는 현실, 사회에서 각종 어렵고 곤란한 유형들은 모두 복지공무원들이 떠안아야 하는 심리적 압박이 느껴질 때가 있다고 함.
 - 각 유형의 다양한 대상자를 적절하게 응대해야 하는 심리적 어려움 느껴짐. 대상자가 큰소리치면 불친절한 공무원으로 낙인 찍힐까봐 저자세로 응대함.

□ 경기 고양시

- 아동유기가 의심되는 상황에서 마음의 갈등이 있었다.
 - 피해아동의 부모는 경제적으로 어려운 상황이었고, 신고했다는 이유로 당사자들로부터 받게 될 괴롭힘도 예상되었기 때문이다.

- 아동보호전문기관에 아동학대 및 유기 관련 신고를 하면 경찰 수사와 더불어 피해아동 뿐 아니라 가해자인 부모의 현재 가정상황을 고려한 통합적인 접근이 가능하다. 그러나 아동보호전문기관의 그러한 기능도, 경찰의 수사 이후 이루어지게 된다.
- 비슷한 일들을 겪을수록 아동학대로 의심되는 경우 신고를 해야 한다는 결정은 점점 빨라지게 되었다. 신고가 늦어질수록 가장 약자인 아이가 고통받는 시간이 길어질 수 있기 때문이다.

3. 대상자들에게 정보 수집과 연계에 대한 설명 방법

■ (질문) 3 수집, 연계된 정보를 활용하여 위기발굴이나 지원을 위해 대상자에게 연락하거나 방문했을 때 대상자들에게 어떠한 방식으로 설명하시나요? (정보의 수집과 연계에 대해 설명하시는지요?)

□ 강원 춘천시 후평2동

- 행복e음을 통해 발굴된 복지사각지대 대상자들에게 당연히 안내드립니다. 그래야 대상자분들도 본인의 어려움에 대해 이야기 합니다. 요즘은 보이스피싱도 많고 위험한 상황에 노출될 경우가 많기 때문에 대상자분들께 명확히 설명드립니다.
- 하지만 사례별로 상황별로 조심히 다루어야 할 대상자에게는 우회적인 방법을 취합니다.

□ 제주 조천읍

- 국가에서 내려온 정책 지침을 가감 없이 그대로 설명함.

□ 서울 광진구

- 연령층에 따라 초기 접근방식을 다르게 함.
 - 노년층인 경우 안부확인을 시작으로 해서 구체적 위기정보를 처음부터 말하기보다는 보편적 접근방식으로 현재 대상자의 현재 욕구를 파악하고 나중에 발굴시스템의 위기정보에 대해 그 어려움이 계속 유지 중인지 묻는 방식임.
 - 젊은 층의 경우는 연락하게 된 경위에 민감하게 반응하기 때문에 처음부터 위기정보 데이터에 대해 구체적으로 설명 및 안내한 후 위기정보에 맞는 복지지원에 대해 상담 진행함

□ 대전 동구청

- 저는 사회생활시작하면서부터 항시 명함을 소지하고 다녔습니다. 8년정도의 사회생활을 뒤로하고 공직에 입문하면서도 항시 개인 사비로 명함을 제작하여 가정방문시 신분증과 함께 신분을 밝혔습니다.
- 공무원의 신분을 밝히고 도움을 주기위한 방문목적을 알리면 도움받기를 거부하는 일부 사람을 제외하고는 대체로 협조적이었습니다.

□ 생명의전화종합사회복지관

- 자체적으로 발굴된 당사자 외 지역주민에 의한 위기가구로 발굴된 경우 지역 내에서 신고/접수가 되었다고 하면 해당 신고 주민에 대한 보호가 이루어지지 않을 수 있어 복지관에서 자체적으로 발굴한 것처럼 안내하고 있습니다(아웃리치 활동을 통한 문고리

홍보지 부착 등을 통해 가가호호 방문하고 있음을 설명).

- 이런 경우가 아닌 지역 내 어려움이 있는 위기가구에 한해 지역주민과 해당 당사자가 '기관에 의뢰하는 것'에 대해 동의가 된 상황이라면 어떤 주민을 통해 방문하게 되었는지 설명하고 있습니다.

□ 광주 광산구청

- 개인의 정보조회에 거부반응을 보이는 경우가 많아서, 대상자를 특정하지 않고 모두에게 안내하고 있는 일반적인 연락이나 방문 임을 강조하고 복지지원이나 도움이 필요한지 묻고 대상자가 원할 경우 상담을 진행함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 수집자료 개별 항목에 대하여 대상자에게 불쾌감을 줄 수 있기 때문에 수집 및 연계된 정보에 대해 직접적으로 설명하지 않음. 위기발굴 대상자나 지원이 필요한 대상자에게 처음 연락이나 방문을 통해 접근할 때, 관내 주민 안부확인 차 연락 또는 방문하였다고 말하며 수집된 정보를 활용하여 해당 정보와 관련된 문제사항이 있는지를 모두에게 일반적으로 하는 질문처럼 여쭙봄. 예를 들면, 위기발굴 사유가 건강보험료 체납일 경우, 일상생활을 할 때 공과금이나 건강보험료 납부하는 것에 어려움은 없는지 등의 식으로 물어봄.
- 대상자가 고령, 문맹자, 다문화, 중증장애인, 인지능력 저하자 등은 상황을 고려하여 직접적으로 이야기하는 경우도 있음.
- 대상자가 청년, 여성, 직장인, 지역사회 내 지인, 관계인, 동료, 친

구인 경우도 있어 대상 가구의 프라이드를 생각해 전혀 다른 이야기로 우회적으로 접근함.

- 예) 사회복지전담 공무원의 배우자가 금융연체 정보 대상자로 되어 있어 동료를 통하여 차 한잔하면서 이야기함.

□ 경북 울진군

- 일단 우리나라의 복지사각지대 발굴 체계에 대해서 설명합니다.
 - 우리나라 복지제도가 촘촘하게 되어 있다는 사실을 강조하면서 이렇게 조사할 수 밖에 없는 과하게 대처할 수 밖에 없는 사실을 미리 알려주고 그 자료를 통해 대상자의 정보가 수집이 되었고 혹시 관련돼서 어려움이 없는지 확인합니다.
- 현장에서 확인 할 수 있는 부분 예를 들면, 신발과 옷 등 의복상태, 전반적인 청결상태 등을 확인 한 후 질문을 통해서 소득활동은 어떻게 이루어지고 있는지 저소득에 대해서 안내했을 때 반응을 확인하고 가족사항을 체크합니다.
 - 확인 후에는 바로 그 자리에서 저소득층으로 간주하거나 도움을 받을 것인지 결정하도록 하지 않고 홍보물을 주고 생각해 볼 시간을 충분히 제공한 후 연락을 달라고 하고 방문을 종료합니다.
 - 이후 1~2주가 지나서 연락이 없을 경우 다시 한 번 방문하거나 유선연락을 통해서 의사를 확인 한 후 종결처리합니다.
- 정보수집과 연계에 대해서 충분히 설명하지 않으면 개인정보 유출에 대해서 민감하게 반응하기 때문에 반드시 설명을 하고 다른 체납시 계속 자료가 올 수 있다는 말을 언급을 하여 여건이 되지

만 의도적으로 체납을 하는 경우라면 납세의 의무를 다할 수 있도록 충분히 얘기합니다.

□ 서울 성동구 행당2동

○ 1. 희망복지팀 통합사례관리 상담

- 통합사례관리라는 단어의 이해부터 어려운 대상자들이 많이 때문에 대상 가정에 가족 지원이나 도움을 드리기 위해서는 구청에 있는 자원으로는 부족하고 시나 외부 기관에서 실시하는 서비스도 활용해야 함을 설명함
- 외부자원 활용시 대상자의 성명과 연락처 주소, 상담 내용 등을 공유할 수 밖에 없음을 설명하고 개인정보제공동의수집에 대한 동의서를 받고 있음.

○ 2. 소나무센터(위기가정통합지원센터)의 경우(서울 한정)

- 서울시는 가정폭력 신고 되어 경찰 출동 당시 모니터링에 동의한 피해자에게 소나무센터로부터 신고 후 모니터링과 상담을 받고 그 중 고위기에 해당하는 경우 희망복지팀을 통해 복지상담이 진행되거나 복합고난도로 판단될 경우 희망복지팀 사례관리로 접수되는 위기 가정을 지원하는 시스템을 운영하고 있음.
- 그러나 신고 당시 경황이 없는 상태에서 모니터링 동의하는 경우가 꽤 높고 가정폭력이라는 다소 민감 사안이라는 특성 때문에 모니터링을 예민하게 받아들이는 경우가 있는데, 반드시 추가 상담일 필요하다고 판단되는 고위기로 사례에 대해서는 경찰관에게 다시 한 번 희망복지팀의 복지상담에 대

한 동의 여부를 구두로 확인 해 줄 것을 요청하고 확인 된 경우 전화 상담을 시행하거나 반드시 지원이 필요한 상황에는 경찰과 함께 가정방문 시행하여 당사자가 느낄 수 있는 개인 정보 등에 대한 불안을 해소하고자 노력함.

- 전화 상담시에는 내담자가 경찰로부터 전달받은 정보는 가급적 언급하지 않으며, 가정폭력으로 신고되었으나 경찰서에서 실시하는 처벌이나 안전조치 외에도 사회적 서비스에 대한 지원이 필요할 것이 염려돼 경찰로부터 희망복지팀으로 연결된 경로를 설명하고 지역사회가 내담자 및 가정의 상황에 대해 많이 염려하고 있음을 인지할 수 있도록 상담을 실시하는 이유에 대해 설명함.

○ 3. 동주민센터 상담

- 1) 개인정보에 민감한 대상자일 수도 있어 개인정보와 관련된 내용은 언급하지 않음(필요한 복지서비스가 있으신 주로 후원금·품 연계를 통해 초기 관계 형성하여 상담 도출함)
 - 이 업무의 취지는 사회경제적으로 어렵게 살다가 삶을 포기하는 경우이나, 친근하게 교류하는 사람이 없어 은둔형으로 지내다 갑자기 쓰러지는 등 위기상황을 막기 위함이 가장 근본적인 취지라고 생각하여 개인정보보다는 위기상황 해소가 급선무임
- 2) 대화가능하며, 자기 의사표현이 뚜렷하고, 주장이 강한 중장년일 경우
 - 최대한 기분이 상하지 않도록 先 안내하면 수그러들거나 아니면 냅뒀거나, 널 거라며 언짢음을 드러내지만 활발히 사회

활동 함을 확인하여 비대상자로 분류함

- 실제 도움이 필요하다고(질병, 사업 실패 등) 인정하는 경우는 서비스 연계를 안내하며 가능한 가정방문을 통해 전반적인 생활실태 조사 후 공적부조 등 신청 독려
- 3) 발굴사유가 장기요양등급, 산정특례 등 관련으로 고령이신 경우
 - 현재 돌봄 공백 여부, 요양보호사 파견 여부, 자녀와의 관계 및 교류 주기 등을 확인하여 일상생활 영위가 원만한 가구는 비대상으로 분류함

□ 경북 안동시 서후면

- 대체로 방문을 하면 수궁을 하고 위기가정을 방문 하였을 때는 크게 정보수집관련 얘기를 하면 대체적으로 설명을 하면 수궁을 하는 편이라 큰 어려움은 없는 편입니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 대부분의 대상자는 사회복지 공무원이라는 신분을 밝히면, 자신의 정보를 어떻게 알았는지? 물어보지 않음
- 대상자들은 자신을 왜? 찾아왔는지 물어 보는 경우가 많음
 - 이런 경우에 지인의 신고, 보건복지부의 통보(복지사각지대의 경우), 연령대별 전수 조사 등 대상자를 찾아온 목적을 정확히 설명해 드림

□ 은평종합사회복지관

- 민관이 함께 협력하여 취약계층 이용자 발굴을 위해 정보의 수집과 연계에 대한 동의를 얻고 연락하거나 방문을 하는 때가 있음.
 - 이때 어느기관에서 어떻게 정보를 받았으며, 이를 통해 본 기관에서는 어떤 도움을 드리기를 위해 연락하게 되었는지를 명확하게 설명함.
 - 이때 연락을 드리기를 전 정보수집에 동의했던 기관에서 먼저 연락을 취하여 타기관에서 연락을 드려도 되는지에 대한 동의를 사전에 얻고 연락 및 방문을 진행하게 됨.

□ 경남 산청군 생비량면

- 시스템에 다른 사람은 절대 볼 수 없고 비밀보장이 된다고 안내함.
- TV 등에 위기사유들이 나오는데 정부에서 통신비 등이 체납된 대상자를 시스템으로 많이 내려줘서 방문하라고 해서 왔다고 조심스럽게 접근함. 꼭 생활이 어려운 세대만 대상자가 추출되는 것은 아니라고 함. 물티슈 등 홍보물품을 주면서 어려움은 없는지 등에 대한 상담을 하고 있음.
- 만약 실제 생활에 어려움이 있으면 긴급지원을 연계하고 일자리가 없다고 하면 (차상위)자활사업을 안내하며, 기초생활수급자 등을 신청할 수 있도록 안내하고 있음. 해당되는 각종 복지급여 서비스를 안내해 줌.

□ 대전광역시사회서비스원

- 제가 근무하는 곳이 민간기관이다보니 동 주민센터나 기타 이웃

들이 제공한 기본적인 정보만 가지고 방문을 하게 됩니다. 그렇기 때문에 대상자들에게 찾아온 경로에 대해서 자세하게 설명을 하고 사례관리, 후원연계 등의 서비스를 제공하게 됩니다.

- 대전은 민과 관이 협력해서 사업을 하다보니 정보제공에 대한 동의나 초기 상담을 함께 가고 그 후에 기관에서 개입합니다. 워낙 민감한 사항이 많기 때문에 충분한 설명과 동의를 구합니다. 이해를 충분히 구하고 사업을 이어나가는 것이 현명하다고 생각합니다.

□ 계룡시사회복지협의회

- 이론적으로 상담의 원리를 이해하고, 실천할 수 있는 전문성을 갖추어야 함. 즉, 대상자의 민감한 상황과 권리를 존중하면서도 방문의 목적과 필요한 도움을 제공할 수 있는 정보가 무엇인지 안내할 수 있어야 하며, 대상자의 편안함과 자발적인 협력을 이끌 수 있는 질의 응답이 되도록 해야함.

- 이를 위해 전문성을 갖춘 담당자가 초기 이러한 과정을 거칠 수 있도록 적절한 시간을 투입할 있도록 체계화되어야 함.

□ 경기 고양시

- 몇 년 전부터 복지사각지대 조사 대상명단이 행복이음을 통해 동 행정복지센터로 전달된다. 공공요금 연체, 아파트관리비 연체, 수급권 정지 및 실업급여 종료 등 복지서비스 중지 및 탈락자 등의 명단이다. 우선 우편으로 안내문을 보내고 연락이 오지 않으면 유선 통화 및 가정방문을 통해 확인한다.

- 이러한 분들에게 근황을 묻고 필요한 복지서비스 제공을 위해 유선 통화를 하면 본인의 연락처를 어떻게 알았는지 묻는 경우

가 종종 있다. 그 경우 위 자료를 정부의 시스템을 통해 동행정보복지센터에서 전달 받아 연락하게 되었다고 하면 개인 연락처를 알게 된 것에 대해 특별히 문제제기 하는 경우는 없었다.

□ 세종시 아름동

- 행복e음 복지사각지대 발굴 대상자의 경우 어떠한 경로로 대상자로 등재되었는지 상세히 설명을 드리고 있고, 관리사무소나 지역주민(지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원 등)을 통해 발굴된 경우 안부를 살피면서 현재 어려움이 없는지 여쭙보면서 접근을 하고, 대체로 직접적인 언급은 자제하려고 함.

□ 충남 서천군 시초면

- 주민이나 기관에서 의뢰가 들어온 경우, 당사자가 도움을 받고자 하는 의지가 있는 경우 의뢰 경위에 대해 설명하지만, 당사자의 거부 상황에서는 통상적인 주민 방문으로 설명하고, 친밀감이 쌓이면 지원 권유하기 시작함.
- 개인정보 수집 이용에 대해 상담을 위해 필요한 과정임을 설명하고 동의서를 받고, 대부분은 동의함.
 - 보건복지부 지침에 의거하여 확인함을 설명함. 간혹 오류의 정보 등 일치하지 않은 정보가 내려오는 경우가 있어 불쾌감을 느낄 수 있지만 위기상황인지, 어려운 부분이 있어 도움이 필요한지의 여부를 확인하고 싶다고 설명함.

4. 국가의 적절한 지원 범위와 내용

■ (질문) 4 1) 사회보장의 문제와 2) 프라이버시 존중, 3) 도움 요청의 사의 문제가 충돌할 때 국가는 어디까지 지원할 수 있다고 생각하십니까? 현재의 지원 범위와 내용은 적절하다고 생각하십니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 국가는 본인이 요청하는 만큼만 지원할 수 있다고 생각합니다.
 - 왜냐하면 본인 의사에 반한 내용에 따른 향후 발생하는 문제에 대해 국가가 아닌 공무원 개인에게 책임을 지우기 때문입니다.
- 개인정보 및 개인의사 존중과 더불어 그 일을 담당하고 있는 공무원에 대한 보호에 관한 제도적 틀이 필요하다고 생각합니다.

□ 제주 조천읍

- 국민이 요구하지 않는 것을 국가가 알아서 지원한다는 것은 매우 위험한 발상임. 이것은 반대로 국민의 의사와 상관없이 국가가 개인에게 필요하다면 지원을 중지할 수 있다는 논리가 성립될 수 있음.
- 국가의 개인을 조사하고 그에 맞는 서비스를 제공한다는 문제점과 프라이버시 존중과는 별개의 문제이며 도움 요청 의사 또한 위기 상황이 아닌 이상은 국민의 의사를 최대한 반영해야 할 것임.
- 개인정보와 국민의 선택권을 놓고 현재 국가의 지원 범위와 내용이 적절한가라는 질문은 말이 안 되는 것 같음. 취지를 모르겠음.
- 다만, 복지사각지대에 한하여 현재의 지원 범위는 사회보장정보

원에서 여러 조건을 갖춘 명단을 수합한 사항으로 실제 발굴인 원은 2~3%도 되지 않음.

- 대상자가 2~3% 정도라도 괜찮지 않느냐는 의견이 있지만 실제 이들은 필요시 본인이 국가에 도움을 신청할 수 있는 대상으로 조사를 하지 않아도 될 대상임.
- 또한 대부분 국민기초생활보장법을 비롯한 법적 지원을 충분히 받을 수 있는 여건으로 '수원 세모자'와 같이 국가가 국민에게 선전하는 위기 상황에 부닥친 자는 거의 없음.

○ 국가의 개인정보 침해와 그에 따른 복지직의 노고와 비교했을 때 이러한 제도의 지원 범위와 내용이 적절한가라는 질문으로 변경한다면 현재 국가가 시행하는 이 제도는 대수선이 필요하다고 할 것임.

□ 서울 광진구

- 도움요청의사가 없는 경우에 프라이버시 문제와 충돌하게 된다.
 - 이런 경우는 처음부터 프라이버시를 무시하고 진행하기는 어려움. 시간을 두고 당사자 설득 또는 주변인을 통해 사회보장의 지원에 대한 여러 정보를 제공하여 마음의 문을 열도록 함.
- 또한 현재의 지원 범위와 내용은 아직도 모든 사회보장이 극빈층에 국한되어 있으며, 그 보장은 부족함이 없다고 생각함.
 - 긴급지원의 경우도 소득기준이 너무 낮아 일반가구는 실직급여 외 기타 의료비 등 위기상황이 와도 국가지원을 받기 힘들

□ 대전 동구청

○ 대상자 발굴 및 지원

- 발굴 및 자발적 동의를 위한 방법으로 일정금액의 수당신청이 필요함
 - 예) 30세이상~ 65세미만의 실직중(소득이 없는 경우로 제한)인 1인가구를 대상으로 일정금액의 수당을 최초 신청에 의해 매월 지급하게 되면 잠재적 은둔가구를 찾아 낼 수 있으며 실직으로 인한 생활고 또한 해결할 수 있음
 - 집안에 혼자 있는 중장년대상자를 발굴하는데는 한계가 있으나 위 수당을 지급하게 되면 복지사각지대 발굴에도 효과적이라 판단됨(실제 소요되는 예산도 많지 않을 거라 생각됨)

□ 광주 광산구청

- 원칙적으로 본인이 도움을 요청하지 않을 경우 개입해서는 안된다고 생각함.
 - 다만, 이로 인해 대상자의 주변 사람들에게 피해를 주고 있거나 보호자의 도움요청이 있을 경우에만 제한적인 접근을 해야 한다고 봄.

□ 경남 의령군 칠곡면

- ‘도움을 요청하지 않는 사람’에게 현재의 지원 범위는 매우 적기에 대상자에게 불충분하다고 생각함.
 - ‘도움을 요청하지 않는 사람’에게 지원을 하는 과정에서 3가지의 문제가 충돌하더라도 ‘복지급여 지원을 통한 문제해결’을

우선순위로 생각하여 '도움을 요청하는 사람' 만큼의 복지급여를 지원받을 수 있도록 적극 개입하는 것이 옳다고 생각함.

- 개인 가구가 문제가 있어 도움을 요청하지 않아 발생하는 문제가 상당한 사회문제까지 일어나는 사회에서 방대한 개인정보수집을 통하여 접근하여 도움을 주는 것에 대한 가치가 더 높기에 사회보장 사회안전망 차원에서 필요성이 높다고 봄.
 - 개인정보보호 자료를 타 용도로 사용하여 악의적으로 사용하면 문제도 있지만 이 경우는 처벌을 강화하는 것이 타당함.

□ 경북 울진군

- 앞서도 언급했지만 실제로 꾸준히 언급되고 있는 문제입니다. 현재 체감하는 우리나라 사회보장체계에서 권장하는 수준은 사회보장문제를 가장 우선적으로 생각하고 있다고 보며 나머지는 그 이후 문제라고 간주하는 듯 합니다.
 - 그 이유는 본인의 거부 또는 프라이버시 존중으로 인해서 사회보장체계에 문제가 생겼다고 하면 설득을 충분히 했는지에 대한 또 다른 잣대가 주어지기 때문에 가장 우선적인 사항으로 대상자가 사회보장 체계 안에 진입을 했는지 여부를 가장 우선적으로 다투는 것 같습니다.
 - 이것은 사회적인 분위기와 연결되는 것으로 판단되는데 현재 복지상담, 찾아가는 복지를 위해서 많은 인력과 예산을 투입하고 있는 실정에서 개개인이 도움 요청 의사를 거부하는 것부터 심리적인 문제로 간주하고 거기에 어느 정도 개입을 하여 해결하려 노력하였는지에 대한 사회적인 분위기가 형성되는 듯합니다.

- 국가는 해당 문제가 충돌하였을 때 복지 지원이 반드시 필요하지만 본인이 거부 의사를 보인다면 꾸준하게 설득하여 도움을 받을 수 있도록 안내하고 그럼에도 불구하고 지원을 거부할 경우 설득을 충분히 했다는 자료만 남기고 인권이 보장되는 범위 내 또는 타에 해가 되지 않는 선에서 의사를 존중해야 할 것으로 판단됩니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 개인의 자유 보장 및 개인정보보호와 사회보장의 문제는 극명하게 대립하고 있다고 생각함.
 - 최근 사례관리 민관 협력 워크숍에서 각 테이블에 모인 사회복지 민관 종사자들 모두 이와 같은 문제를 지적하였으며, 선한 의도와 적극적 복지행정을 실현하기 위해 거부적 대상자의 개인정보보호 동의에 반하여 지원을 한다 하여도 결과적으로 개인정보보호법상 처벌의 대상이 된다면 실무자의 업무위축은 불가피한 상황임을 토로함
 - 이런 부분에 대한 명확한 업무 지침과 법적 근거가 마련되어야 한다고 생각한다는 것이 공공기관 및 민관기관에서 통합사례관리 업무를 담당하는 실무자 대다수의 의견이었음.
- 그간 공공(중앙 및 지자체)에서도 보편적복지에 가까운 정책 시행으로 신청주의, 개인의 의지를 간과한 경향이 있다고 봄
- 은둔형 정신질환 등의 경우 보호자인 가족이 도움을 요청할 때에는 공공기관 및 지역사회가 그 대상에게 접근하는 데에는 사회보장 문제를 최우선시 하고 라포 형성 후에는 사회보장은 유지하면

서 프라이버시 존중이 가장 중요시 되어야 함

- 도움 요청의사는 가족의 요청으로 갈음하는 경우도 종종 인정되어야 한다고 봄
- 위기상황의 경우 직권으로 조사할 수 있는 권한이 부여되어 위기를 극복하도록 해야 함

□ 경북 안동시 서후면

- 사회보장차원의 경우는 위기 상태면 도움을 줘서 우선 어려운 처지에서 벗어나도록 해야 하기에 프라이버시보다가 더 우선적으로 지원을 하여야 되며, 평소에 사회의 도움이 필요없으면 당연히 프라이버시가 우선적으로 되어야 함.
 - 일단 국가의 도움을 필요로 한다던지 하면 개인 프라이버시보다는 지원이 우선이라고 봄.

□ 인천 부평구 부개1동

- 자기결정권(프라이버시, 개인 의사)에 반하여 업무를 수행할 수 없는게 현실입니다.
- “자신과 타인에게 신변적인 위협”이 없다면 개인의 의사를 존중해야 한다고 생각합니다.

□ 은평종합사회복지관

- 사회보장의 문제에 있어서 꼭 도움이 필요하다고 판단되는 이용자의 경우, 안전과 보호의 차원에서는 개인의 의사도 중요하지만, 생명과 직결된 상황에 대해서는 충돌되는 부분에 상관없이 국가

의 지원이 있어야 한다고 생각함.

- 사례관리 영역에서는 계약관계가 성립하고 계약에 동의한 이용자와 문제해결을 위한 공동의 합의된 목표를 정하고 계약에 의거하여 사례개입이 진행됨.
 - 이때도 생명과 직결된 문제에 대해서는 계약동의 절차보다 먼저 개입이후 이용자에게 명확한 설명을 통해 계약을 성립하게 됨. 이는 민간복지기관에서의 계약의 절차이지만, 관차원에서 신청주의이며 사회보장의 문제를 신청을 해야만 지원하는 형태가 아직도 많이 존재한다고 생각함.
- 도움 요청 의사의 문제와 사회보장의 문제에 있어서 생명과 직결된 안전과 보호의 영역에 대한 매뉴얼을 명확히 하여 신청하지 않더라도 꼭 보장해야 할 지원에 대해서는 보장할 수 있는 체계가 되면 좋겠다는 생각임.

□ 경남 산청군 생비량면

- 사회보장이 필요하지만 수급권자가 거부할 시 적극적인 개입은 어렵다고 생각함. 적극적 개입으로 오히려 부작용으로 인한 문제 발생여지가 있어 어느 정도의 거리 유지가 필요하다고 봄.
 - 사회보장 수급자가 되면 어떠한 혜택이 있는지 등 제도에 대한 안내해드려도 되지만, 원하지 않음에도 불구하고 도움을 주는 것은 오히려 부담이 될 수 있음. 그러나 지적장애 등 정신건강상의 문제가 있을 시는 적극적인 개입을 해야 된다고 봄.
- 휴대폰 요금, 전기요금, 국민연금 등이 연체된 대상자에 대하여 상담통화에 어려움 있음. 복지공무원이 말을 꺼내는 것조차 힘들.

통신비의 경우 개인 문제 등 예민함. 아픈데 있냐? 일은 뭐하냐? 도움이 필요하면 말하라, 등 상담하면 내 전화번호 어떻게 알고 전화했냐고 되묻는 경우 있음

- 혹시 통신비 연체되어 있어서 확인차 전화했다고 하면 내 전화번호 어떻게 알고 전화했냐고 하면서 행정에서 체납비 내(납부) 줄꺼냐? 니가 내 줄꺼냐? 실제 도와주지 않을 꺼면서 왜? 전화했냐고 함.(복지공무원들은 미납요금 받는 사람도 아니고 연체료 받는 사람도 아닌 미묘한 기분을 느낄 때가 있다 함)
- 복지사각지대 대상자로 통보된 대상자 중에서 긴급지원 등에서 통신비 지원대상자로 결정되는 사례는 극소수임.(실제 자료와 상이함. 소득인정액이 높아도 연체되면 무조건 자료를 추출하기 때문임).

○ 복지 사각지대 중 정신건강에 의심이 되어 정신건강센터에 연계하려고 하면 매우 꺼려함. 자기 스스로는 정신건강에 문제가 있다고 생각하지 않고 매우 기분 나빠하면서 거부함. 또한 누군가가(정신건강센터)와서 상담한다고 하는 것도 매우 꺼려함. 이 경우에는 그래도 개입하면서 그 외 실제 도움을 줄 수 있는 자원들을 연계해주면서 상담진행하고 있음.

○ 농촌의 경우 지원범위와 내용은 적절하다고 생각함.

- 이웃사람들, 혹은 그 지역 주변에는 친인척이 대부분 있어서 도움체계가 잘 되어 있음. 심지어 퇴직후 귀촌하는 사람들도 지역에 연고가 있는 곳에 귀촌함. 노인들은 요양보호사가 케어해 줌.
- 도시지역의 경우 이웃과의 체계가 단혀있어 지원범위가 더 강화되어야 한다고 생각함.

□ 계룡시사회복지협의회

- 우리나라에서 정부정책으로 이러한 문제를 고민한다는 것은 선별적·시혜적인 복지는 벗어나 정책적으로 성숙되는 과정이라고 생각함.
- 정책적 결정을 위해 국가의 가치관, 사회 문화, 법률에 따라 결정해야 하는데, 사례를 통해 분류하고 법과 규제의 한계와 범위를 인식하게 되고, 사회적 이슈화를 통해 개인의 권리와 프라이버시를 최소한 침해하면서 국가의 개입을 통해 문제를 해결해야할지 합의가 필요함.
 - 국가가 지원할 범위와 수준은 사회적 가치 및 우선순위에 따라 다를 수 있기 때문임

□ 경기 고양시

- 사회복지 현장에서 사회보장정책은 구체적인 사회복지 서비스로 구현된다. 서비스 제공자인 공공기관(국가)과 서비스 대상자인 시민의 상호작용일 원활할 때 사회보장이 잘 구현될 수 있다.
- 사회보장 서비스 이용자의 프라이버시 존중과, 도움 요청의 의사가 충돌할 경우는 서비스 이용자의 자기결정권이 우선시 되어야 한다. 단, 타인(가족, 자녀 포함) 및 본인의 생명 및 신체적 안전과 관련한 사항에 대해서는 서비스 대상자의 의사를 존중해야할지 고려하지 말아야할지 판단의 여지가 존재한다.
- 어린 자녀를 비인간적인 물리적 정서적 환경에서 양육하는 것에 대해서는 아동보호라는 가치 아래 사회보장 서비스의 대상자인 부모의 의사에 반해 국가가 공공이 개입한다.

- 사회복지서비스가 삶의 질 개선과 관련된 사항일 경우 100% 서비스 이용자의 의사를 존중해야하지만 생명 및 안전과 관련한 사항일 경우 발견된 사항은 막아야 한다.
- 알콜의존이 심한 성인이 이미 자신의 신체와 정신을 주체하지 못할 정도의 음주상태에서 그 사람의 술병을 뺏을 것인가 뺏지 못할 것인가는 당사자의 안전과 주변사람들의 안전이라는 측면에서 접근해야 한다.
- 생명 및 안전과 직접적인 관계없이 도움을 손길을 주는 각종 정책 지원 및 후원의 수령여부는 서비스 이용자의 의사 결정을 존중해야 한다.

□ 세종시 아름동

- 현재는 개인의 선택을 존중한다. 존중하지 않고 현실적으로 도움을 줄 수 있는 방안은 없다.
 - 그렇기 때문에 끊임없이 대상자와 대화하고 진심이 전달되어 태도를 바꾸기 위해 노력한다.
 - 다만, 동지역의 경우 문을 열어주지 않아 대화조차 못 하는 경우가 종종 있어 어려움이 있다. 실제로 일선에서 개입할 때 많은 어려움이 있고, 누가 봐도 도움이 즉시 필요하지만 지원하지 못하고 있어 현재의 지원 범위와 내용은 부적절하다고 생각한다. 하지만 도움을 주기엔 제반사항과 위험요소가 너무 많다.

□ 충남 서천군 시초면

- 현재 당사자나 보호자의 동의 없이, 서비스 제공은 불가능함

- 개인과 가정의 도움 거부 시, 국가는 생존 확인 외에는 지원할 수 있는 제도는 없음
- 성인과 정신이 건강한 경우에는 개인의 의사를 존중하는 편이 더 옳은 방향이라고 생각함
 - 하지만, 정신적으로 건강하지 못해서 판단력이 부족하거나 미성년자의 경우에는 국가가 사회보장을 하는 것이 더 옳은 방향이라고 생각함

5. 디지털 정보기술 활용이 복지제공에 미치는 영향

- (질문) 5 선생님께서는 복지제공을 위해 디지털 정보기술을 활용하는 것이 복지제공의 차원(발굴, 권리구제 등)에 미치는 영향을 어떻게 평가하십니까?
(예: 현재 활용되고 있는 행정데이터 기반의 사회보장정보시스템, 위험 사례 발굴을 위해 활용된 알고리즘의 품질과 양)
현재를 기반으로 또는 디지털 정보기술이 현재 수준과 같이 주어지지 않았을 때와 비교해서 말씀해주셔도 좋습니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 위 정보기술은 정부의 면피로 보여집니다.
 - 정부에서는 이렇게 자료를 취합해 내려주었는데 현장에서 대응을 하지 못해 사고가 일어난 것처럼 보여지기 때문입니다.
 - 그리고 내려오는 정보 자체가 방대하고 대상자 중복되어 행정력 낭비도 큼니다.

□ 제주 조천읍

○ 디지털 정보기술이 복지제공에 미치는 영향은?

- 2000년 이전 사회복지시스템은 모든 것을 수기로 하였음. 조사는 신청인이 직접 제출하는 것을 반영하고 가정방문을 통해 자료의 신뢰도를 평가하고, 당시 어려움의 정도를 사회복지직의 시각 등으로 판단하여 서비스를 지원하였음.
- 2000년 이후 통합복지시스템의 도입으로 재산조사가 전산으로 직접 볼 수 있게 되었고 이후, 지속적인 발달로 소득, 재산 등 정보를 모두 볼 수 있게 되었음.
- 영향은 과거와 비교시 '보충급여'에 맞는 시스템으로 발전하였고, 급여를 지원하는데 복지직의 어려움은 많이 감소하여 복지제공에 많은 도움이 되고 있음.

○ 자료가 현재 수준과 같이 주어지지 않는다면?

- 현재 복지지원을 국가에서 할 수 있는 것은 2000년 이전처럼 클라이언트의 말을 믿는 것보다는 데이터 자료를 믿기에 가능한 것임.
- 만약, 현재의 시스템을 경험한 상태에서 2000년 이전으로 돌아가는 경우 국가와 클라이언트의 신뢰도는 그때보다 더욱 낮아질 것이며 아울러 복지서비스의 근거를 제대로 파악하지 못하여 클라이언트에게 적절한 보충급여를 지원할 수 없음.
- 국가와 클라이언트가 만족하는 서비스를 지원하기 위해서는 과거처럼 클라이언트의 말을 신뢰하고, 현장 방문을 통해 어렵게 살고 있음을 인지하고, 지역주민과의 대화로 지원 필요성을 감지할 수 있는 사회복지직의 능력을 우선 배양해야 할 것임.

□ 서울 광진구

- 정보데이터 없이 이웃이나 통장이 지역의 사각지대를 발굴하는 사례는 대부분 정신질환 문제가 있는 가구가 대부분임. 또 독거노인의 발굴 연계건도 대부분 기존 복지대상자인 경우가 많음.
- 이에 사회보장정보시스템의 위기가구 데이터는 중요한 역할을 하고 있음은 분명하다.
 - 다만, 위기정보데이터를 가지고 당사자에게 연락했을 경우 위기가구가 해소된 경우가 많으나 그런경우도 향후 복지지원이 필요할 때 어디에 어떻게 상담해야 하는지에 대한 기본정보를 제공하는 의미에서 긍정적이라 할 수 있음.
- 이를 개선하기 위해서 위기정보의 오차를 줄이기 위하여 해당부처에서 위기상황으로 데이터 분석이 되는 시점에 당사자에게 핸드폰 등 알림서비스를 제공하여 이미 해소된 위기정보를 정리한 뒤에 사회보장시스템으로 데이터를 전송하면 행정낭비도 줄어들고, 민원발생야기도 줄어들 것임

□ 생명의전화종합사회복지관

- 점점 디지털 정보기술이 강화되면서 인간의 삶에 편의성이 늘어난 것은 사실이지만 최근 복지기관 및 시설에서는 당사자에게 직접 전화, 문자를 통해 모니터링하지 않아도 AI를 기반으로 안부 확인 등을 진행하는 것을 보고 걱정되는 부분이 많아졌습니다.
 - 복지는 누구나 누릴 수 있지만 복지관과 공공기관(구청, 주민센터 등)에서는 아직까지 사회적 취약계층(중위소득 기준)을 대상으로 하기 때문에 대부분 낮은 사양의 스마트폰, 2g폰 등

을 사용하는 등 정보에 취약한 분들이 많아 보이스 피싱 등 범죄적으로 악용당할 문제가 우려되는 부분이 있습니다.

- 또한 디지털화가 진행되고 있어 실제로 어르신들의 경우 키오스크, 스마트폰 교육을 진행하더라도 사용에 어려움을 겪어 점점 디지털 소외계층이 늘어날까 우려되는 부분이 있습니다.
- 실제로 코로나19 이후 사회복지 서비스 제공에 있어 대면을 최소화하고 비대면(온라인 화상 회의 플랫폼_ZOOM, SNS, 카카오톡, 문자 등)으로 개입을 진행하며 답답함을 호소하고 직접 대면하는 서비스 제공을 희망하는 이용자가 많아 서비스를 거절하고 이것이 사회적 고립으로 이어진 경우가 있어 디지털 정보기술의 발전이 꼭 긍정적인 영향을 끼치는 것은 아닌 것 같습니다.

□ 광주 광산구청

- 정보가 정확하지 않고 복지서비스 지원을 위해서는 대상자 본인의 동의가 필요하기 때문에 업무를 처리하는 직원들 입장에서는 대상자에게 안내하고 대상자의 신청을 받아야하는 절차는 변함이 없음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 디지털 정보기술을 미활용 했을 경우, 도움을 요청하지 않는 한 위기가구를 확인하는 것은 매우 어려운 일임.
- 현재의 디지털 정보기술의 활용을 통해 도움 요청 여부와 관계 없이 발굴 사유(ex. 체납, 의료위기 등)에 해당하는 위기가구를 모두 파악할 수 있게 되어 '도움을 요청하지 않는 사람'에게도

복지 제공이 이루어질 수 있는 발판이 마련되었다고 생각함.

○ 국민들과 일선 현장에서 일하는 복지 부서에서는 더 많은 개인정보 자료를 요구합니다. 국가의 개입이 이제는 무한 돌봄 보편복지를 추구한다면, 그에 상응한 민감하고 섬세한 자료를 주는 것이 시대에서 요구하는 필요성이라고 봅니다.

- 예) 신용카드 등 현금을 거의 사용하지 않은 시대에 카드 한 장 없이 생활하는 1인 단독 청장년 명부를 준다면 청년고독사, 묻지마 범죄, 은둔형 외톨이, 정신질환자 등 예방적 안전망에 한 영역을 가지게 될 것임.

□ 경북 울진군

○ 10여년 전과 비교했을때도 엄청난 변화를 이룬 부분이 이 부분이라고 생각합니다. 사회보장정보시스템을 통해 객관화된 자료를 기반으로 저소득층을 구분 지어 복지서비스를 지원하는데 일반적인 복지지원을 넘어서 위험사례 발굴, 사각지대 발굴에서 많은 데이터로 복지서비스를 제공하고 있습니다.

- 과거에는 위험사례 발굴에 관한 기본 개념은 본인의 신청이 우선시 되었고 이웃의 제보 등이 뒤따라서 항상 본인의 신청을 강조했습니다. “이런 서비스가 있으니 신청하세요, 여러분의 곁에는 이런 복지서비스가 있습니다.”와 같은 신청의 개념이 강했다면 현재는 본인의 신청은 기본이고 ‘이 정도라면 복지서비스가 필요할지도 모르는 사람’으로 간주하여 필요인지 여부를 역으로 확인하고 있습니다.

○ 복지서비스가 필요할지도 모르는 사람을 찾기 위해 다양한 정보

들을 모아서 제공하는데 기존에 있던 데이터에서 추측하여 데이터를 추출하고 있어 정확도는 떨어지고 양적으로는 방대하여 역으로 찾아다니는 일이 쉽지는 않습니다.

- 그렇지만 정보를 제공받고도 어려운 이웃을 놓치는 일이 발생할까봐 찾아서 상담하고 안내하고 조금 더 정확한 자료가 있는지 확인하고 있습니다.
- 향후 조금 더 고도화 된다면 카드나 전화사용 빅데이터로 생활 반응을 추측하는 것과 같이 신용카드, 교통카드, 전화통화 및 어플 사용 내역을 통해 복지서비스가 필요하다고 추출할 수 있는 날이 오지 않을까 싶습니다.
 - 물론 지금도 가능하지만 프라이버시 문제로 불가능하다고 판단됩니다만 필요성이 꾸준히 대두된다면 개인정보보호의 예외로 인정되지 않을까 하는 생각입니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 동 주민센터 즉, 가장 가까운 공공기관인 현장에서 일하는 담당자로서 데이터가 많다고 매년 업무에 유용하게 활용되진 않음.
- 다만 현재도 잘 시행되고 있는 주민등록제도와 세계 최고 수준의 IT 기술을 발휘하기 적절한 면적의 영토 등을 고려할 때 데이터 기반 공공복지 실현은 당연할 정도로 필수라고 생각함.
- 아직까지 발굴보다는 권리구제 측면에서 유용하고 정확도도 높다고 생각됨.
- 2010년 사회복지통합관리망 일명 사회복지통합관리망 처음 구축될 때 임용된 경우로 2010년 2월 사회복지통합관리망 구축될

시기 새울전자민원창구에서 다 옮겨오지 못한 자료를 참고할 때
를 돌이켜보면 실히 데이터는 꾸준히 풍부해졌으며 기능도 지속
적으로 발달해 왔음은 사실임.

□ 경북 안동시 서후면

- 현재의 복지제공을 위한 디지털 정보기술은 상당히 발굴, 권리구
제하는데 도움이 많이 된다고 하셨습니다.
 - 만약 이런 데이터 제공이 없다면 상당한 정부의 세금이 낭비되
고 부정적인 수급자들이 많이 나오리라 생각합니다.
- 디지털정보가 제공되지 않았을 때는 수급자 책정, 탈락, 중지하는
데도 상당히 어려움이 있고 금융자산이라든지 연금수령액 등 자
료가 제공되지 않았을 때는 상당한 민원인과의 소통의 어려움이
많았습니다.
 - 디지털정보가 제공되었을 때는 이들 상황에서도 민원인과의
원만한 해결을 할 수가 있어서 사회복지를 하는데 상당한 도움
이 된다고 생각합니다.
- 디지털보제공 등으로 옛날보다는 부정수급자가 상당히 많이 줄어
든 것 같습니다.
 - 사망자의 수급비 계속수령이라든지 취업확인, 금융재산 타지
역의 재산까지 심지어 외국출입국까지 자료가 제공되어서 수
급자나 기초연금을 부정하는 사례가 많이 줄어들어 사회보장
제도가 어느 정도 정착이 많이 되었다고 생각합니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 복지사각지대 발굴에서 현재 제공되는 정보와 알고리즘을 통해 다양한 대상자들을 발굴 되었습니다. 그러나 너무 반복적인 대상자가 선정되어 이분들은 매 회기마다 가정방문하는 것이 문제라고 생각합니다.
- 디지털 정보기술을 통한 대상자 선정보다 “복지 인적안전망(통장, 협의체 등)” 활용을 개선하여 복지사각지대 발굴이 필요하다고 생각합니다.
 - 인적안전망에게 급여를 지급하며 대상자를 발굴하는 것이 더 효과적이라고 생각함.

□ 은평종합사회복지관

- 행정데이터 기반의 사회보장정보시스템이 관과 민이 함께 사용하고 있는 데이터가 아니다보니 서로 공유되는 부분의 한계는 존재함. 복지제공의 차원에 있어 민-관이 정보를 서로 공유할 수 있는 체계를 마련할 필요가 있고 이를 통해 중복지원 및 누락방지를 할 수 있는 체계가 생길 것이라고 생각됨.
- 개인정보 수집 절차에 있어서도 민과 관이 함께 정보를 제공, 공유할 수 있음을 사전에 고지하고 이용자에게 알릴 필요가 있고, 함께 사용하기 위해 만든 디지털 기반 정보시스템도 민과 관이 서로 잘 활용할 수 있도록 홍보하여 알릴 필요가 있겠음.

□ 경남 산청군 생비량면

- 행복e음으로 복지 사각지대 대상자가 통보되는 것은 좋다고 생각함.

그러나 복지사각지대 대상자로 통보되는 자료가 정확하지 않음.

- 기존에 처리된 대상자인데도 다시 중복 회신되어 자료 재처리에 따른 행정력이 낭비되고 있음. 위기가구 자료 통보 시에도 가구별로 통보되어야 하는데 가구원 모두 각각 통보되어 처리 건수만 증가되고 있음.

- 또한 위기가구 통보자료의 정보가 불일치함. 전화번호 불일치, 연락두절, 빈집 등으로 가구원 정보 확인에 어려움 있음.

○ 향후에도 현재 기준으로 통보될 경우라면 정확한 정보가 우선시되면서 처리된 내역에 대하여 다시 추출되지 않아야 함.

○ 복지 사각지대를 입수할 수 있는 유형(단전, 단수 등)이 현재 수준이 아니면 발굴되기 어렵다고는 생각함

□ 대전광역시사회서비스원

○ 아마 디지털 정보기술을 활용한다는 것의 의미는 예전에 가가호호 방문하고 수기 기록된 정보와 소개, 아날로그적인 발굴 시스템에 의해서만 대상자 발굴 및 지원이 가능했을 것이다.

- 하지만 시스템이 도입된 후에는 예를 들어 인구사회학적 특징에 따른 분류가 더 쉽게 되기 때문에 예방적 접근이나 관리가 가능한 것으로 보여집니다.

○ 현재를 살고 있으면서 복지제도, 자원들이 많아진 것만큼 발굴하기도 어려워진 것으로 보여집니다. 예전에는 사례나 어려운 이웃을 추천하는 우체통을 행정복지센터에 비치해서 이용하시는 분들이 도움을 요청해주거나, 발굴하시기도 하였으나 도시로 갈수록 옆 집에 누가 사는지도 모르고 관심을 두지 않기 때문에 발굴, 서

비스 연계까지 이어지기가 많이 어려워진 것이 사실입니다.

- 그렇기 때문에 사회의 변화에 맞춰 시스템을 통한 정보 제공력을 높이거나, 아님 통계자료를 분석해서 발굴하는 것이 무엇보다 필요하다고 봅니다.

□ 계룡시사회복지협의회

- 복지대상자에게 빠르고 효과적인 지원을 제공할 수 있도록 디지털 정보기술 활용은 필수임.
- 하지만, 데이터의 정확성 문제를 해결할 수 있어야 하며, 수집된 자료가 효과적으로 활용되기 위해 누가, 어느정도 범위까지 용이하게 접근할 수 있는지도 중요함.
 - 특히 기술혁신에 따른 자료수집은 윤리적 문제를 수반하므로 이에 대한 대처가 필요함.

□ 경기 고양시

- 본인이나 이웃이 동행정복지센터를 찾아와 필요한 도움을 요청하는 사람들이 있는 반면에 정보가 없어서 정보가 있더라도 공공기관에 대한 낯설음과 거리감으로 정책적으로 마련되어 있는 제도적 지원을 이용하지 못하는 사람들이 많다.
 - 행복이음을 통해 제공되는 복지사각지대 시민에 대한 정보는 그러한 대상을 확인하는 것 자체도 의미 있지만, 행복이음을 통해 제공된 정보(주소, 전화 번호)를 통해 공공이 개인에게 연락을 취할 수 있는 제도적 근거가 되어 매우 바람직하다.

□ 세종시 아름동

- 최근 각종 데이터와 시스템 연계로 관리비 체납, 건보료 체납 등 정보가 넘어오고 있어 위기 사유에 대한 가시적인 파악이 가능하다.
- 다만 정보의 부정확성에 대해선 조금 더 필터링할 필요가 있다고 생각한다.
 - 정보가 없을 때는 파악하면서 수정이 가능하지만 이미 있는 자료가 맞지 않을 경우 도움이 아닌 방해요소로 작용하며, 대상자가 절대 연락을 하지 말아달라고 하는 경우 상담내역을 꼼꼼하게 읽지 않으면 재차 연락을 하거나 방문하게 되는 우를 범하게 되기 때문에 이에 대한 수정이 필요하다고 생각한다.

□ 충남 서천군 시초면

- 행복e음의 복지사각지대 발굴에 활용되는 디지털 정보기술은, 사각지대의 발굴 측면에서는 더할 나위 없이 효과성이 증명되고 있어 보임
- 하지만 고의적으로 체납하고 있는 가구의 경우 등 본인이 원하지 않는 개인정보를 정부가 수집하고 있다는 측면에서 개인의 의사와 반하여 민원 발생하는 면이 있음.
 - 사각지대와 아동학대로 인해 발생하는 사망사건을 막고자 문을 강제로 개방하고, 이 부분에서 발생하는 민원은 지자체로 책임을 넘기는 것에 대해 문제가 있음.
 - 담당자가 보는 지침에만 출입문 강제개방과 소방 및 경찰과의 협조를 포함할게 아니라, 이 부분에서 국민의견을 수렴 후 법 개정 등 조치를 취할 필요가 있음.

6. 복지제공 시 활용하기에 적절하거나 효과적인 데이터와 그렇지 않은 데이터

■ (질문) 6-① 복지제공을 위해 활용되는 데이터 중에서 적절하거나 효과적이라고 생각되시는 데이터는 무엇이라고 생각하시고 이유는 무엇입니까? (ex. 사회보장정보시스템, e-아동 등의 데이터 등)

□ 강원 춘천시 후평2동

- 금융재산 중 보험 부분으로 한 가지 더 요구한다면 피보험자의 정보 또한 공개 바람.

□ 서울 광진구

- 복지지원을 위한 상담시 유용한 정보는 장기요양서비스 대상자 확인 정보임.
 - 돌봄에 대한 관심과 지원이 필요할 때 기존 받고 있는 장기요양서비스를 우선 조회하고 상담 진행함.
- 국가의 복지지원 신청당시 당사자 동의를 거쳐 사회보장서비스에 대한 정보제공을 할 수 있도록 하여 추후 복지상담시 그 데이터를 모두 활용한다면 당사자는 물론 상담시 개인정보처리방침도 존중할 수 있을 것이다.
 - 이미 제공된 정보를 활용하여 민감한 사항을 질문으로 이어가지 않을 수 있는 장점이 있음

□ 경남 의령군 칠곡면

- 상담 시, 대상자가 알리기 꺼려하여 파악하기 어려운 금융연체와

고용위기 여부.

- 긴급복지 등의 공적급여 지급이 대상자의 문제해결에 직접적인 도움이 되는 의료비 과다 지출 여부.
 - 복지급여 제공의 일차적인 목적이 대상자의 문제해결이라 생각함.

□ 경북 울진군

- 각종 복지제공을 위한 데이터 사용에 있어 프라이버시를 매우 중요시 여기고 있습니다. 개인이 가진 권한으로 시스템 활용하는 사례를 분석하여 적절한 제재를 가하고 있고 동료직원들이 심심치 않게 징계를 받는 경우를 확인하고 있습니다.
 - 특히 사회보장정보시스템에 등록된 사용자의 성명을 검색하여 동료의 저소득을 확인하는 경우는 매우 많이 소명 요청이 뜨기도 하는데 동료가 저소득이거나 장애인 등 복지대상자로 등록된 경우가 있어 확인을 하여 업무를 처리해야하는 경우가 있습니다.
 - 이러한 경우에는 소명자료 작성을 각오하고 검색을 처리를 하기도 하는 등 개인정보 보호를 위하여 시스템 관리부서에 서 매우 노력하고 있다고 생각합니다. 너무 심해서 곤란한 경우가 많이 있긴 합니다.
- 업무를 처리하면서 사용되지 않아야 할 데이터가 있다고 보기보다는 더욱 빠르고 정확하게 처리하기 위해서는 더 많은 정보를 제공하는 편이 바람직하다고 생각합니다.
 - 대신 개인정보에 관한 교육과 모니터링, 처벌을 더욱 강화하는

것이 효과적이지 않을까 생각합니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 현재 사용중인 사회보장정보시스템의 복지사각지대 발굴 시스템이 가장 적절하고 방대한 자료와 기능을 담고 있어 발굴 체납 대상자 정보가 복지서비스 안내 활용에 유용함.
- 수집된 정보를 갖고도 업무를 처리하는 과정 중 일부에서 인권침해 우려로 담당이나 기관이 위축되어 적극적인 행정을 펼치지 못할 거면 데이터라고 볼 수 없으며, 적극적인 행정을 위한 공권력은 최일선인 동 주민센터도 보장되어야 할 필요가 있음.

□ 경북 안동시 서후면

- 수급자 책정이나 위기가구발굴 기초연금들을 조사 하는데 아주 데이터는 적정하다고 판단을 하고 있습니다.
 - 금융재산, 부동산, 연금 관련, 취업 등(주로 재산관련) 자료 등이 책정. 중지 탈락하는데 아주 적절한 정보가 되고있습니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 복지사각지대 발굴을 위해 대상자 가정의 “단수, 건보료 체납 등” 다양한 정보를 활용하는데, 이것을 취합하여 대상자가 중복되지 않게 하고, 조사자의 조사내용을 반영하여 매 회기마다 대상자를 중복 조사하지 않은 “필터링”이 필요하다고 생각함.

□ 은평종합사회복지관

- 사회보장정보시스템을 민-관이 함께 사용하는 부분이 잘 홍보가

되어 있지 않음.

- 복지제공을 위해 활용되는 데이터의 활용을 서로가 함께 할 수 있다면 이용자에게 중복으로 제공되는 서비스의 지원을 막고 누락을 방지 할 수 있을 것이라고 생각됨.

□ 경남 산청군 생비량면

- 차세대사회보장정보시스템(행복e음)으로 수급자 신청을 하면 가구원 명의로 된 모든 소득과 재산사항들이 통보되어 수급자 조사 및 관리하는데 효율적이라 생각함
 - 만성질환자 등 3개월이상 지출의료비중 본인부담금액이 통보되어 수급자의 자연감소분 적용할 때 편리함
 - 재산세 내역이 통보되어 부동산을 소유했거나 상속 혹은 미상속된 경우 등 알 수 있어서 조사에 편리함

□ 경기 고양시

- 사회보험 연체자료가 특히 유용하였다.

□ 충남 서천군 시초면

- 복지사각지대, e-아동 등 데이터를 활용한 복지제공은 가정 안에서 제대로 보호 받지 못하는 약자인 아동과 정신적으로 건강하지 않은 국민을 보호한다는 점에서 적절하고 효과가 있다고 생각함.

■ (질문) 6-② 인권, 프라이버시 등을 침해할 수 있기 때문에 사용되지 않아야 할 데이터가 있다고 생각하십니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 사회복지직 공무원의 인권, 프라이버시를 위하여 통합상담에서 상담자(복지직공무원)이름을 일정한 기간이 지나면 상담자 명단을 비공개로 전환할 필요가 있음.

□ 경북 안동시 서후면

- 인권, 프라이버시등을 침해할 데이터가 없다고 생각합니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 함께 살고 있는 대상자의 가족들은 대상자의 경제적 상황을 모르는 경우가 많아, 대상자의 가족에게 대상자의 상황을 설명할 때 조심스러움.
 - 가족에게 대상자의 어떤 상황까지 설명할지 고민됨.

□ 은평종합사회복지관

- 인권, 프라이버시 등 침해할 수 있는 것은 정보를 가진 자가 어떻게 활용하느냐의 문제라고 생각됨.
 - 정보사용자의 권한을 명확히 통제하고 계속해서 개인정보취급주의 등의 교육을 통해 데이터 활용에 있어서의 주의점을 계속 알릴 필요가 있겠음.

□ 경남 산청군 생비량면

- 수급권자에 대한 다양한 데이터가 있어야 복지제공에 효율적이라고 생각함. 프라이버시 침해라기 보다는 다양한 유형의 상담시 혹은 조사시 등 업무수행에 효율적이라 생각함.
 - 조사에 필요한 모든 자료는 통보되어야 하며, 현재처럼 업무담당자별로 열람할 수 있는 범위를 정하여 엄격히 하는 것이 좋으며, 그에 상응하는 책임성도 함께 부여해야 한다고 봄
 - 그러므로 복지업무담당자에 대한 개인정보 등에 관한 교육을 강화하여 자료가 노출되지 않고 수급권자의 프라이버시가 지켜질 수 있도록 함이 더 효율적이라 생각함.
 - 복지담당자의 상담시 개인정보 부분에 있어서 조심해야 될 내용, 동료들과의 사례 회의시 등 필요조건적인 부분에서만 언급되도록 함.
- 사회복지실천에서의 윤리적 문제 등 다양한 부분에서의 교육 강화가 필요함.

□ 경기 고양시

- 사회보장정보시스템을 통해 제공되는 많은 정보 저소득층이 아닌 예도 자료 추출의 한계로 인해 복지사각지대로 선정되어 자료가 넘어오는 경우가 꽤 많은 비중으로 있다.
 - 하지만 이는 개선되어야 할 문제이지 이러한 문제점으로 인해 폐기되어가 중지되어야할 데이터는 아니라고 생각한다.

□ 세종시 아름동

- 행복e음에 정보를 직접적으로 언급하지 않는다면 인권, 프라이버시 침해 등이 일어난다고 보기 어렵다고 생각하고, 같은 정보지만 어떻게 사용하는지에 따라 침해 여부가 결정된다고 생각한다.

제3절 포럼 주요 논의내용

- 현장에서 자주 볼 수 있는 도움을 원하지 않는 사람들의 경우는 정신질환을 가지고 있거나, 이전의 공무원들과의 라포 형성이 되지 않은 경우가 있음.
 - 도움을 원하지 않는 사람들 중 피해망상 등의 정신 질환으로 타인과의 교류 자체를 거부하는 경우 개입에 차질이 생김.
 - 이전의 사회복지공무원들과 좋지 않은 경험을 가진 경우, 신뢰가 무너지면서 도움을 거절하는 경우가 있음.
 - 이때는 정중하고 명확하게 설명하는 식으로 라포 형성을 시도하고 있으며, 대부분은 도움을 연계할 수 있다고 함.
- 도움을 원치 않는 사람들에게 대해 사회복지 담당자들이 어디까지 어떻게 개입할지 쉽게 판단하기 어려움
 - 도움을 소극적으로 구하거나 거부하는 대상에 대한 개인은 결국 동사무소 복지직의 책임이지만, 어디까지 책임져야 할지 현장에서는 고민이 됨.
 - 실제 현장 인원도 제한적이고 다른 의무적으로 해야 될 것들이

많은 상황에서 '저위험군'이 도움을 원치 않는 경우는 많은 개입을 하고 있지는 않은 것이 실상임.

- 장년층 1인 가구 실태조사를 위해 현장을 가서 복지 서비스 안내문을 전달하면, 대부분이 소득이나 재산 상태가 양호한 '저위험군'들인데 대부분 서비스가 필요없다고 하셔서 노력에 비해서 실적이 거의 나오지 않음.
- '저위험군'의 경우 일용직하시는 분들이 계절에 따라 겨울에 잠깐 소득이 없는 식으로 시기에 따라 위험 정도가 다른 경우들이 있음.

□ 도움을 원치 않는 사람들에 대해 불가피하게 개입할 때, 사회복지 담당자를 보호할 수 있는 법령이나 조치, 매뉴얼이 필요함.

○ 강력하게 도움을 거부하는 경우 어디까지 사회복지 담당자가 개입을 해야 될 지 판단이 어려움.

○ 특히 정신질환을 가지고 있거나 관련된 병력이 있는 경우는 해당 정보 공개 자체가 민감한 이슈라서, 도움이 필요한 경우에도 담당자의 개입이 어려움.

- 대상자가 자해의 위험이 있는지 판단하기가 애매한 경우가 있어 개입이 어려움.

• 예) 한 여름에 계속해서 패딩을 입고 있는 경우

- 혹은 자해와 타인에 대한 가해가 발생할 것으로 예상되어 대상자를 정신병동에 입원시켰던 경우, 대상자가 강제 입원에 반발하여 인권위에 제소되는 경우들이 있음.

○ 사회복지직에 대한 보호체계로써 법령과 조치, 개입 범위와 행동

지침과 관련한 매뉴얼이 필요함.

- 도움을 원치 않는 사람들에게 개입하기 위해 사회복지직이 사법권을 가지는 것에 대해서는 담당자 별로 의견이 나뉘었음.
 - 사회복지직이 직접적인 상담을 하고 조사를 할 수 있게끔 사법권을 부여하면 복지직이 좀 더 적극적으로 개입할 수 있다고 보는 의견이 있었음.
 - 현재는 경찰과 소방, 정신보건센터 등이 함께 사례관리 등으로 개입하고 있지만 대상자가 끝까지 도움을 거절해서 문제가 생기는 경우, 사회복지직이 결국 책임을 지게 되어 있음.
 - 지역돌봄사업 추진을 위해 읍면동 단위로 간호직을 1명씩 채용하고 있는 것처럼, 상담과 조사를 전담 사회복지직을 신설할 수 있는 방안이 있음.
 - 한편 사법권을 가지고 있으면 도움을 원치 않는 사람들에게 개입할지 판단하는 데 있어 부담이 커지고, 들어오는 민원에 대한 부담이 커질 것을 우려하는 의견이 있었음.
- 사통망 및 복지 사각지대 발굴 시스템이 제공하는 방대한 정보들 중 실제로 사각지대 발굴을 위해 사용할 만큼 신뢰성 있는 정보들이 많지 않고, 어떤 정보를 활용할 지 담당자가 임의로 판단하고 있는 실정임.
 - 분기별로 몇 백 건의 세대(원) 정보가 주어진다면 실제로 다 연락을 취해 사각지대에 놓인 것인지 확인하지만 그중에서 실질적으로 급여나 서비스로 연계하는 경우는 20-30케이스 정도임.

○ 데이터의 허수가 많아지면, 어떤 정보를 받아들일지 자의적으로 판단하는 케이스가 생길 수밖에 없음.

- 대표적인 예시로 건강보험료를 고액 체납한 경우, 사각지대에 놓인 세대(원)가 아닐지 확인해보면 소득과 재산 상황이 나쁘지 않은데 임의로 체납한 경우들이 있음.

- 이런 경우, 다음 분기에 해당 세대(원)의 정보를 또 받더라도 사각지대 대상이 아니라고 판단하기도 함.
- 이러한 자의적인 판단이 반복되다보면 실제 도움이 필요한 상황에 놓였을 때 놓칠 수 있는 우려가 있음.

- 사회복지 급여나 서비스 별로 소득·재산 기준이 해당되지 않는 세대(원)의 정보는 사각지대 발굴 시스템에서 제외될 수 있도록 해야 함.

□ 사통망 등으로 대상자의 개인정보를 활용할 때, 개인정보 보호와 관련하여 대상자들이 거부 반응을 보이는 경우가 많아 어려움을 겪고 있음.

○ 사통망을 통해 연락하면 대부분이 “어떻게 알고 연락했는지” 차갑게 되묻는 경우가 많음.

○ 개중 신용불량 등의 문제가 있는 경우, 사회복지담당자가 개인정보를 가지고 있기 때문에 도움을 받으면 추심으로 이어질까 봐 도움을 거부하는 경우도 있음.

○ 개인정보 침해를 최소화하기 위해 신청주의 원칙을 고수해야 한다는 의견이 있음.

- 사통망을 활용하여 아동, 노인, 장애인 등 사회적 약자들을 발굴하는 경우도 있음.
 - 사회적 약자 당사자가 아닌 보호자가 방임 혹은 학대 등으로 대상자가 필요한 급여나 서비스를 받지 못하는 사례를, 사통망을 통해 확인하여 대상자를 발굴하는 경우가 있음.

- 데이터와 디지털 기술이 발달했음에도 불구하고, 사각지대를 발굴해내기 위해서는 결국 사람이 직접 판단하고 발굴해야 됨.
 - 사람이 직접 닿지 못하는 사각지대를 발굴하기 위해 맞춤형 시스템이 등장했다는 그 취지는 잘 알고 있지만, 사각지대 발굴 후 급여 및 서비스 연계까지 이어지는 사례는 아직까지 현장에서 사람이 직접 방문했을 때가 더 많음.
 - 통장들 인구총조사나 (주민등록의) 전입전출말소를 다루기 위해 가정방문을 하면서 발굴하는 사각지대 케이스가 전산을 활용해서 발굴하는 경우보다 더 많음.
 - 농촌의 경우 사통망 도입 이전의 발굴 방식이 더 적합함.
 - 농촌지역은 주민등록상의 주소가 빈집이거나, 연락처가 잘 업데이트 되지 않고 있음.





제5장

주거급여 주택조사 효율화 방안

제1절 주거급여 주택조사 효율화 방안 관련

모니터링 개요

제2절 사전 서면자문

제3절 포럼 주요 논의내용



제 5 장 주거급여 주택조사 효율화 방안

제1절 주거급여 주택조사 효율화 방안 관련 모니터링 개요

□ 주거급여 개요

- 기초생활보장제도 내 주거급여를 개편(15.7월), 소득·주거형태·주거비 부담수준 등을 종합적으로 고려하여 저소득층 주거비 지원
- 소득인정액 중위소득의 47%이하 가구(4인가구 월254만원) 급여별로 소득수준 차등 적용
- 임차가구는 기준임대료를 상한으로 실제임차료를 지급, 자가구는 주택노후도 등을 고려하여 주택개량 지원

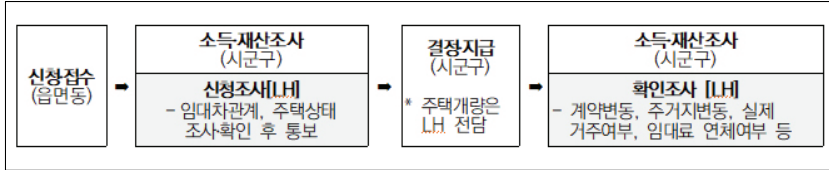
〈표 5-1〉 2023년 급여 종류별 가구소득액 수급자 선정 기준

(단위 : 원)

구분	가구규모						
	1인 가구	2인 가구	3인 가구	4인 가구	5인 가구	6인 가구	7인 가구
생계급여 (기준중위소득 30%)	623,368	1,036,846	1,330,445	1,620,289	1,899,206	2,168,394	2,432,255
의료급여 (기준중위소득 40%)	831,157	1,382,462	1,773,927	2,160,386	2,532,275	2,891,193	3,243,006
주거급여 (기준중위소득 47%)	976,609	1,624,393	2,084,364	2,538,453	2,975,423	3,397,151	3,810,532
교육급여 (기준중위소득 50%)	1,038,946	1,728,077	2,217,408	2,700,482	3,165,344	3,613,991	4,053,758

자료: 보건복지부(2023), 국민기초생활보장제도 사업안내.

[그림 5-1] 주거급여 전달체계



자료: 저자 작성

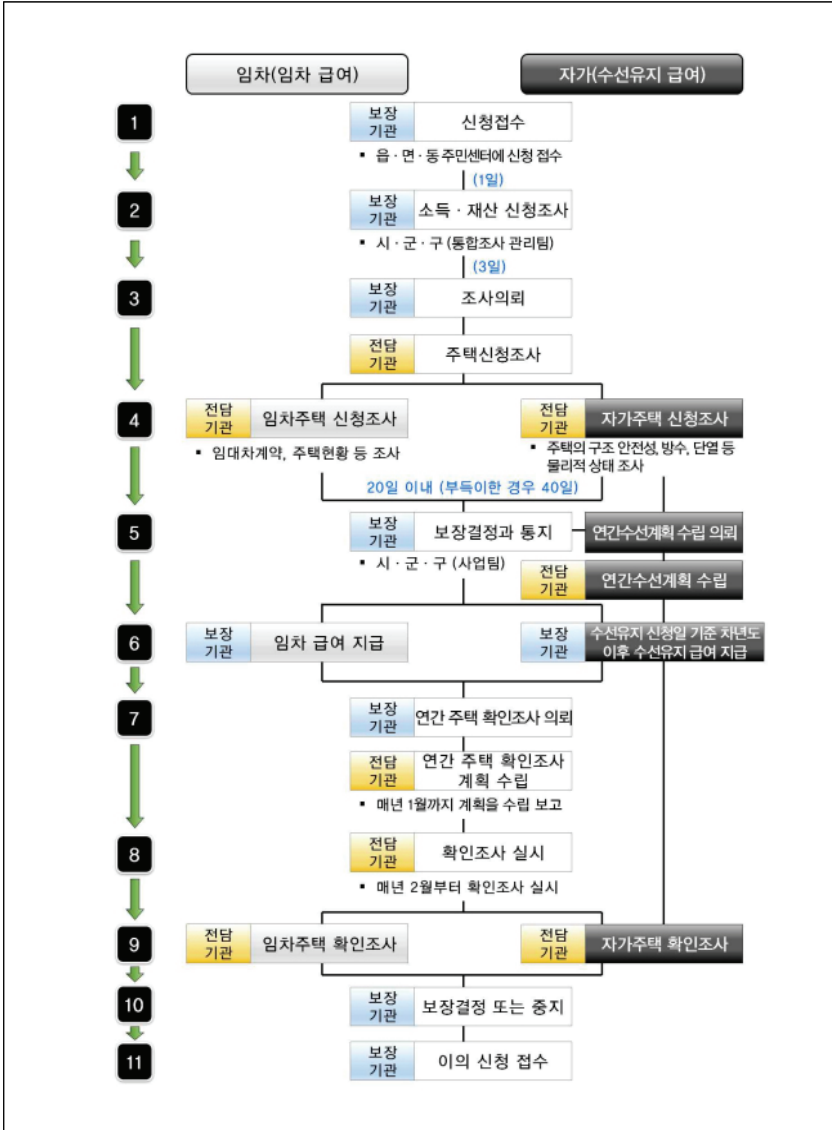
□ 보장기관 주요 담당 대상

- 통합조사 관리팀, 사업팀 등

□ 주거급여 지급의 적정성 확보와 동시에 급증하는 주거급여 주택 조
사물량에 적기대응을 위한 주택조사 효율성 제고 방안 마련 필요

- 수급가구의 증가, 분리 지급 등으로 주택조사 업무가 가중됨에 따
라 주택조사를 효율화 할 수 있는 방안을 다각도로 검토

[그림 5-2] 주거급여 프로세스



자료: 저자 작성

□ 모니터링 전문위원 질문 내용

- 질문 1) 현재 수행하고 있는 주거급여 관련 업무 내용
- 질문 2) 주거급여 업무처리과정
 - 업무 처리과정 상 애로사항
 - 주거급여 수급자 발굴 관련 의견
 - 주거급여 신청 접수과정 관련 의견
 - 주거급여 신청조사 3단계 의뢰의 장단점 및 개선방향 의견
 - 주거급여 부정수급자 확인 관련 의견
- 질문 3) 조사 및 제도개선 방안 관련 기관 간 협조
 - 보장기관 및 전담기관 간 상호협조 관련 의견
 - 수시조사 관련 의견
- 질문 4) 그 밖에 주거급여 제도 개선 방향

제2절 사전 서면자문

1. 현재 수행하고 있는 주거급여 관련 업무 내용

■ (질문) 1-① 현재 수행하고 계신 업무에서 주거급여와 관련된 업무를 담당하고 계신가요? 직접 관련 업무를 수행하신다면 주로 어떤 업무를 하고 계신지, 직접 업무를 담당하지 않으시다면 주거급여 관련 연계 업무가 있으신지 여쭙어 봅니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 현재는 동행정복지센터에서 방문복지팀장으로 근무하고 있어 직접적으로 주거급여 관련 업무를 하고 있지 않습니다만, 사례관리 대상의 경우 공적부조 대상자가 아닐 때 주거급여를 많이 안내 하고 있습니다.
- 또한 과거 통합조사관리 업무를 할때 주택조사가 행복e음 전산에서 조사오류가 났을 때 시스템상에서 걸려지는 것 없이 전송결과를 일일이 확인해야하는 일이 번거로웠습니다.

□ 제주 조천읍

- 제주시 주거급여팀 사무분장 현황
 - 제주시에서는 주거급여를 주택과 주거복지팀에서 담당하고 있음
 - 주거복지팀의 사무분장은 아래와 같음

직위(급)	분 장 사 무	업무 비중 (%)
주거복지팀장 (시설6급)	○ 주거복지담당 업무 전반 / 공동주택관리 민원업무 조정 ○ 시영임대주택 민원업무 조정	70%/20% 10%
사회복지0급	○ 주거급여 보장결정 및 관리 ○ 주거현금급여 자출 주거급여 소급 반환결정 ○ 주택조사 지원 ○ 수신유지급여(집수리)사업 ○ 신혼부부전세자금 이차지원사업 ○ 해피아이 주거입차비 지원사업	35% 20% 5% 20% 10% 10%
시설0급	○ 공동주택 관리 및 관리실태 점검/ ○ 공동주택 부대복리시설 정비 지원사업 ○ 수선화 임대주택 시설 관리/○ 소규모 공동주택(제3종시설물) 점검업무 ○ 의무관리 대상 공동주택 재난배상책임 보험 관리	30% 30% 20%/10% 10%
사회복지0급	○ 청년월세 한시 특별지원사업 결정·지급 ○ 청년 전세보증금반환보증 보증료 지원 ○ 공공임대주택 입주자모집 및 선정 ○ 기초주거급여 환수(징수) 징수 결정 ○ 기초주거급여 환수(징수) 관리 ○ 시영임대주택 임대료 부과 및 징수 ○ 주택사업특별회계 관리	20% 20% 15% 15% 10% 10% 10%
시설9급	○ 주택임대사업자 등록·관리/○ 임대조건(변경)신고 ○ 임대사업자관련 과태료 부과 및 징수 체납관리(서부지역, 북부지역) ○ 공동주택단지내 어린이놀이시설 관리/○ 주택임대관리업 관련 ○ 공동주택 부대복리시설 정비 지원사업 보조	30%/30% 20% 5%/10% 5%
시설9급	○ 주택임대사업자 등록·관리/○ 임대조건(변경)신고 ○ 임대사업자관련 과태료 부과 및 징수 체납관리(연동, 용단동, 삼양) ○ 시영임대주택 계약 및 해지 관련/○ 국민주택 관리	30%/30% 20% 10%/10%
공무직	○ 주택임대사업자 등록·관리/○ 임대조건(변경)신고 ○ 임대사업자관련 과태료 부과 및 징수 체납관리(동부지역)	40%/40% 20%
공무직	○ 주택임대사업자 등록·관리/○ 임대조건(변경)신고 ○ 임대사업자관련 과태료 부과 및 징수 체납관리(서부지역)	40%/40% 20%

○ 맞춤형복지팀과의 연계 : 긴급지원 중 주거지원사업

□ 서울 광진구

○ 현재 동주민센터 복지지원팀 소속으로 주거급여 신청자의 상담 및 신청접수, 주거급여 대상자 가정방문을 통한 주거환경개선은 물론 주거급여대상자의 복지서비스를 총괄

□ 인천지역자활센터협회

- 주거급여 주택조사 효율화 방안은 제가 근무하고 있는 민간 위탁 기관인 지역자활센터에서는 직접적인 연관성이 없습니다.
- 지역자활센터는 이미 수급자 선정이 확정되고, 조건부 수급자로 위탁된 지역 주민들이 대다수고, 그 중 차상위자 또는 일반수급자(주거급여) 유형인 지역 주민들이 참여하고 계십니다.

□ 대전 동구청

- 현 주거급여 지급 업무(주거급여 신규책정자 급여작업 및 지출) 담당와의 인터뷰와 제 경험을 바탕으로 제출합니다.

□ 광주 광산구청

- 주거급여 지급(20일 정기지급, 말일 추가지급)
 1. 정기급여 생성기간(매월 11일 ~16일 자료정비) :
 - 조사팀에서 통보된 신규 책정자 확인 및 지급액 조정
 - 관리팀에서 통보된 상계명단(증액,차감) 지급액 조정
 2. 추가지급 생성기간(매월 23~ 말일) :
 - 조사팀에서 통보된 신규 책정자 급여액 확인 및 조정(정기급여 생성기간이후 책정자)
 - 관리팀에서 통보된 변동사항 반영한 상계명단 및 정기급여때 미지급된 대상자 급여 조정
 - 추가지급대상자: 신규자 및 주택조사, 소득 확인조사, 가구 원 변경 등의 이유로 정기(20일) 지급일에 미지급된 대상자

- 주거급여 과지급금 환수(차감처리 및 세외수입처리)
 - 근로소득 미신고나 재산가액 증가 등으로 소득인정액을 초과한 경우, 기지급된 주거급여 환수
 - 주거급여 수급중인 대상자는 주거급여액에서 차감처리
 - 주거급여 중지자는 광산구청 계좌입금 → 세외수입처리
- 주거급여 중지 및 대상자에게 우편 안내
 - 주거급여 중지대상자 소명자료 제출 등 사전 우편 안내(2회)
 - 기준초과시 중지 통보(우편 발송)

□ 경남 의령군 칠곡면

- 맞춤형복지팀에서 기초생활보장수급자 신청 업무를 봅니다. 최초 신청시 주거에 대한 자가, 전월세 등 구비서류 파악하여 본청 통합조사 담당으로 행복e모음 전송
 - 신청시 정확성을 기하기 위해 주거부문에 사실상 거주하는지, 의료기관 입원증인지 등 초기상담에서 여쭙어 봄

□ 서울 성동구 행당2동

- 동주민센터 복지사업 총괄: 기초생계·의료·주거급여 안내, 신청·접수 등 총괄

□ 경북 안동시 서후면

- 주거급여를 민원인께서 읍면동에서 신청하시고, 그에 따른 소득과 재산을 조사하여 책정을 하는 업무를 하고 있습니다. 그 외에 임대주택 및 청년월세한시지원사업 조사를 맡았습니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 현재 공공부조의 주거급여 업무를 하진 않지만, 주거 취약환경(고시원, 공동화장실 사용 주택, 노후된 다세대 주택 등)에 거주하는 분들을 긴급 전세임대 신청 지원(을 했던 적이 있습니다.)

□ 경남 산청군 생비량면

- 주거급여 업무를 직접 담당하고 있지는 않습니다만, 복지업무 등 총괄하고 있으며, 주거급여업무 담당자 등 의견을 정리하여 응답합니다.

□ 계룡시사회복지협의회

* 논산시 부적면 복지담당 복지직 17년차 김00주무관과 면담한 내용을 바탕으로 한 의견임

- 접수 및 접수 자료를 논산시 복지조사팀에 전달
 - 주거급여 관련 신청서류를 작성하여 논산시 복지조사팀에 전달
- 대상자 발굴 및 상담
 - 수급자 등 가정방문시 요구를 듣고 주거급여 신청
 - 이통장이 발굴한 대상자의 주거급여 신청
 - 전화문의 온 대상에게 안내 후 접수
- 접수이후에 진행사항에 대한 문의에 대한 응대
 - 접수 후 시 담당부서에 자료를 전달하는게 주 업무이기 때문에 진행사항에 대해 정확히 알 수는 없고, 민원인에게 원칙적으로 시간이 소요된다는 점, 보수규모에 따라, 대기순번이 있어 2~3년 기다려야 한다는 점 등을 안내하는 수준임.

○ 사후 민원 응대

- 임대료 등 현금급여자의 문의는 별로 없음
- 현물급여로 집수리가 수행된 후, 이로 인한 하자 등 불편사항에 대한 문의가 있는 경우 응대

□ 세종시 아름동

- 올해 8월까지 업무를 맡았고 현재는 내부 인사이동으로 맞춤형복지팀 소속으로 주거급여 관련 업무는 맡고 있지 않습니다.

2. 주거급여 업무처리과정

■ (질문) 2-① [업무 처리 과정 애로사항] 귀하께서 생각하기에 위에 제시된 전체 주거급여 프로세스 중 가장 어려운 부문은 어느 부문이라고 생각하십니까? 그렇게 생각하시는 이유는 무엇입니까? 자가 가구, 임차 가구 별 해당하는 내용이 있다면 응답 부탁드립니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 주로 주거급여는 통합조사팀과 사업팀이 80%이상의 업무를 차지하고 있으며, 읍면동에서는 신청 및 변경된 계약서에 대해 접수를 받고 있습니다. 이로 인해, 주거급여 프로세스에 대한 어려운 점을 말하기는 곤란하다고 사료됩니다.
- 다만, 전산상 주거급여에 대한 변경사항 시 계약서를 받고 바로 주택조사의를 할수 없다는 점이 불편합니다. 변경된 계약서를 받을때 마다 시청 조사팀에 연계를 해야 하는 불편함이 있어, 읍면동에서도 주택조사 의뢰를 할 수 있게 시스템 개선을 해주시면 좋겠습니다.

□ 제주 조천읍

○ 가장 어려운 부분 : 주거급여 반환, 환수, 징수

- 주거급여 변동 사항 통보 과정

- ① 기초보장과에서 수급자 소득 및 재산조사를 하고 변동 사항을 주거급여 담당과에 통보
- ② 조사 결과를 확인 후 주거급여 소급·반환 결정
- ③ 클라이언트에게 소급·반환 결정 통보
- ④ 반환 결정일 때 클라이언트와 전화 또는 방문 상담
- ⑤ 클라이언트가 반환 결정에 대해 수궁하는 경우는 환수 및 징수
- ⑥ 징수 방법에 대해 클라이언트와 협의(일시금 또는 분납, 월납, 감액지급 등)

- 주거급여 신청인에게 사전에 알리는 사항

사회보장급여 신청(변경)서/유의 사항/

1. 허위 또는 기타 부정한 방법으로 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우, 급여 지급 사유가 소급하여 소멸한 경우 등에는 보장비용을 지급한 보장기관이 그 비용의 전부 또는 일부를 그 급여를 받은 자 또는 급여를 받게 한 자로부터 환수할 수 있으며, 해당 법률에서 정한 바에 따라 징역, 벌금, 구류 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.
2. 변동사유를 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우 해당 급여는 환수될 수 있으며, 관계 법률에 따라 형사 처벌 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.

- 가장 어려운 부분 및 사유

- 1) 클라이언트에게 환수 결정을 이해시키기 위해 상담하는 과정에서 클라이언트가 받아들이지 않을 때가 있음.
- 2) 클라이언트는 주거급여 신청시 '환수에 대한 사전 고지를 듣지 못했다.', '서명한 적 없다.', '담당자가 자의적으로 체

크 했다.’ 등으로 처음에 고지를 받지 않았으니 결정에 불복하는 경우가 있음.

- 3) 주거급여팀에서는 환수 결정 후 1년이 경과하면 통장압류를 하는데 담당자는 절차 및 결과처리에 대한 사전 지식 없어 클라이언트에게 정확히 안내할 수 없음.

※ ‘2023년 주거급여 사업안내’에는 보장비용 환수 및 처벌에 대해 간략하게 나옴.

2023년 주거급여 사업안내(P234)
나. 보장비용 환수 및 처벌
보장기관은 주거급여 수급자격 및 주거급여액 등을 변경하고, 보장비용은 환수보장기관은 부정수급 확인 시 수급자 및 임대인(허위계약) 모두 처벌※ 「주거급여법」 제24조 : 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금 부과

□ 서울 광진구

- 주거급여 프로세스 중 어려운 점은 임대인과 임차인 간 직접 계약 외의 사용대차와 전대차 기준의 모호함이다. 사용대차나 전대차의 경우 주거급여를 악용하는 사례가 많으며 주택조사시 실거주 여부 조사가 제대로 이루어지지 않음. 주민등록만 등재후 주택조사 및 주민센터 방문시에만 실거주하는 것처럼 하는 경우 많음. 주택조사도 유선으로 이루어지기도 함
- 자가가구의 수선유지서비스는 신청 후 실제 서비스가 이루어지기까지의 대기기간이 6개월내지 1년이 걸리기도 함. 대기시간으로 인해 비효율적임

□ 대전 동구청

- 주택조사 시 다수의 오류가 발생하는데, 주택조사 오류 시 주택조사대상자 현황에서 별도로 확인하지 않으면 알 수 없습니다. 오류가 있을 경우, 조사담당자가 로그인 시 팝업으로 알려주면 빠른 오류 처리가 가능할 것으로 예상됩니다.

□ 광주 광산구청

- 실거주와 관련하여 주민등록지에서 거주하지 않는 경우 실거주지로 관리를 하나 명확히 증명할 자료 부족
- 형제나 손자와 계약을 맺어 계약서를 제출하여 입금시킨다고는 하나 신뢰 부족
- 주거급여 대상자이나 3개월이상 집주인에게 월세를 내지 않아 집주인에게 직접 주거급여 지급할시 집주인이 3개월에 대한 보상도 해달라고 할 때
- 주소 및 주거유형 변경이 발생한 경우, 주택재조사 후 주거급여를 지급해야하나 이 과정이 제때 이루어지지 않아 주거급여 과지급 또는 과소지급 대상자가 다수 발생함.
- 주거급여 대상자가 워낙 많아 담당자가 전출입 및 주거변동을 바로 파악하기 어려워 기준급여의 60%만 지급되는 경우가 많음.
 - 이 경우 주택 재조사를 위해 임대차계약서 제출 안내를 해도 주거비 일부가 계속 지급되므로 주택재조사를 받지 않고 주거급여 일부만 수령하는 일이 많음.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 주거급여 업무 프로세서중 특별하게 어려운 점은 없으며 전산오류로 인한 불편함이 있음
- 주거급여 전출자가 이사 등 변수가 하나도 없는데 세대원 일부 전출 등으로 전출자 명단에 들어 있는 경우
- 신청의뢰 후 주택조사 과정에서 자가 가구가 대다수 노후화 된 상태이므로 좀 더 정밀하게 조사가 이루어졌으면 하는 경우 있음.
 - 향후 주거급여 대상자 집수리 시 참고 될 수 있도록, 최초 신청 시 건축물 관리대장을 필수 검토사항으로 명확히 했으면 한다는 의견이 있음
- 가구에 따라 회신 속도가 너무 다름. 지연되어 의뢰를 취소하고 다시 의뢰하는 경우도 많음

□ 서울 성동구 행당2동

- 임차급여의 경우, 신청 조사 이후 통합조사팀, 통합관리팀과 사업팀에서 업무가 함께 진행되어 사업 전반에 대해 공유하며 대상자의 변동 사항을 즉각적으로 임차급여 지급에 적용할 수 있음
- 그러나 수선유지급여의 경우 LH 전담기관에서 조사 이후 대상자 선정, 관리 등을 하고 있어 담당자의 업무 부담은 감소하나, 이후 대상자 선정 및 관리 시 정보 공유가 어렵고 확정된 대상자에서 추가 대상자 변동이 어려운 상황으로 실제적인 민원을 받는 지자체의 의견은 반영되기 어려운 애로사항이 있음.
- 수선유지급여 또한 자가주택 대상자와 관련한 신청 및 확인 내용을 함께 공유할 수 있는 장 마련이 필요

□ 경북 안동시 서후면

- 무료임차인 경우 집주인이 사용대차확인서를 거부하는 경우가 가끔 있습니다. 서류의 제출하는데 어려움이 있으며 이로 인해 기초생활급여 신청이 불가한 경우도 가끔 생기는 경우도 있음.
- 더불어 자가인 경우, 중소도시에는 무허가 미등기 건물 또한 많아서 그에 따른 조사 기간이 오래 걸리고 정확한 조사가 힘든 경우가 있습니다.
- 그리고 임차주택의 경우 집주인이 주거급여의 금액을 알고 주거급여 보다 높게 정하는 경우도 가끔 있습니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 행정복지센터에서는 신청·접수 처리를 하기에 어려운 점은 없습니다.
 - 다른 부분을 말씀드리면, 주거급여 부정수급자를(실질적으로 거주하지 않은 대상자) 발견하여도, 수사 권한 등이 없어서 부정수급자를 신고·처벌함에 어려움이 있습니다.

□ 경남 산청군 생비량면

- 조사관련 행정적인 절차상의 어려움은 많지 않은 것 같음.(생계, 의료급여에 비해 쉽고 심플함)
- 행정에서는 신청에 대하여 LH에 의뢰하고 연계하는 것에 대한 결과. 통보되면 보장 여부가 결정됨
- 주택에 무료임차로 살고 있는데 임차계약서를 작성하여 주거급여를 받는 경우 있음.

- 신청할 때 3개월 이체 내역만 있으면 되므로 가능함. 조사원들이 주기적으로 확인조사를 하고는 있는데 지역별로 그런 것까지 보는 경우도 있고 현 계약이 유지되고 있는 정도만 확인되는 경우도 있어서 형평성이 맞지 않음(지역별 LH 조사원 개인 성향별로 다름). 확인조사는 정해져 있어서 하는데 서류를 현행화하여 하는 조사원이 있고, 아니면 구두로 그대로 변동 없음으로 통보하면 행정에서는 조사결과에 따라 처리하므로 그대로 처리함.

○ 행정에서는 어려움이 많지 않음. 연계하고 LH에서의 결과에 의거 행정은 결과만 반영하기 때문임.

- 출장 조사하여 상담하지는 않으며, 자가인지, 임차인지만 신청할 때 서류만 제출받으면 행정에서의 역할은 마무리됨.

○ 통조팀에서는 주택조사 의뢰하고 서류 챙기고 LH조사원이 결과 보내주면 조사결과에 따라 보장 결정함.

- 주택조사는 LH에 대부분 일임이 되어있으며, 주거급여담당자는 LH에서 판단하기 힘든 것들(미상속재산, 재산세 내고 있는데 애매한 경우 등)은 LH에서 담당자에게 자가주택 인정 여부를 확인해달라는 공문 보내면 주거급여담당자가 출장하여 자가 인지 확인하고 처리한 다음에 통보해 줌.

○ 자가인 경우 주거급여담당자가 어려운 점은 수급권자가 항상 “나는 언제 집수리 해주나?”하는 것이 주요 민원임.

- 우선순위가 있는데 순위가 결정되는 것이 명확한 지침이 없다. 주거 수선 등 빨리 해달라고 억지쓰는 악성민원은 순위를 앞당겨주고 있음. 지침에 주거담당자의 재량이 너무 많음. 주관적

판단에 의거 주거급여를 받는 사람 입장에서는 수급권자 본인이 제일 급한 사람이라고 생각함. 주관적 판단 개입 여지가 많아서 힘들.

- 경보수, 중보수, 대부수 큰 틀은 변동이 없으나, 경보수 내에서 민원 유형에 따라 순위 정하는 것에 대한 민원 대응이 어려움.
 - 긴급보수 개념이 있으나 한정적이고 정말 긴급한 경우 아니면 진행이 어려움, 형평성 문제 있으며 모두 급한 사람들임. 집수리를 당장 수리해야 되는 경우, 긴급보수가 있는데 한정적이며 거의 시행을 하지않음. 형평성 문제도 있고 모두 집수리가 급한 사람들임

□ 계룡시사회복지협의회

- 신청접수 시 공적자료가 없는 경우
 - 등기, 건축물대장이 없는 건물에 주거시 현물급여 제공에 근거가 없어 기준에 맞지 않음
 - 논산시 자체사업으로 주거급여 기준에 미흡하나 지원이 절실한 경우 100만원 내에서 지원이 가능하여 이를 근거로 지원
- 읍면동은 주거급여 신청에 따른 접수만 담당하므로, 사후 민원 발생시 민원인과 같은 입장에서 정보를 찾아 알려주고 있어 비효율적인 구조라고 생각됨
 - 자가인 수급자는 현물급여로 집을 수리해 주고 있는데, 비가 새거나, 전구가 나가거나, 부실한 경우가 발생
 - 이러한 부실공사, 사후처리가 필요한 일이 발생하면 읍면동을 찾아오는데 읍면동은 접수만 담당하고 있어 어떤 업체가 어떻

게 수리하였는지 알 수 없음.

- 수급자에게 향후 수리업체 등의 명함을 받아놓으라고 안내 해 드림.

○ 주거와 관련한 사업이 다양하여 검토가 필요함.

- 주거수리는 주거급여, 지자체 사업, 자원봉사 등 다양한 사업이 개입하여 진행되고 있음. 수급자는 읍면동에 문의하지만 어떤 출처의 사업으로 주거가 수리되었는지 알 수 없어 비효율적이라고 생각함.

□ 세종시 아름동

1. 주택조사를 의뢰하는 과정

- 주택조사를 의뢰하고 오류가 나는 경우가 종종 있어 담당자가 해당 부분을 지속적으로 모니터링하지 않으면 금융재산 조사 회신 이후 주택조사를 재의뢰하는 경우가 있음

2. 전대차 계약 전환

- 계약은 제삼자가 하였지만 실제로는 본인이 임대료를 납부하고 있는 경우로 해당 경우엔 실제 납부가 되기 있는 부분을 확인해야 함.
- 주로 일선에서 해당 부분에 주장을 하는 경우 기록하여 송부, 이후 LH 주택조사 담당자가 방문하여 확인함. 다만, 전대차의 경우 담당자가 지침을 명확하게 알지 못하면 놓치는 경우가 많음

■ (질문) 2-② (발굴) 주거급여 수급자의 발굴은 보통 어떻게 이루어 집니까? 발굴과정에서 어려운 점이나 개선방안은 무엇입니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 통반장 회의 및 게시판, 홈페이지, 방문복지팀의 찾아가는 복지상담 등을 통해 발굴이 이루어지고 있습니다. 그리고 사각지대 발굴 명단을 통해 안내를 하고 있습니다.

□ 제주 조천읍

○ 사회보장급여 신청시 상담과정에서 주거급여 신청 권유

- 생계급여수급자(기준 중위소득 30%)
- 의료급여수급자(기준 중위소득 40%)
- 주거급여수급자(기준 중위소득 45%)
- 교육급여수급자(기준 중위소득 50%)

○ 임차인이 신청

- 제주도에선 과수원, 농장 등의 소유자가 주거를 제공하고 인건비를 지급하는 조건으로 고용하는 경우가 간혹 있는데 거주자가 고령 등으로 일을 못 하는 경우 국민기초 상담과정에서 신청하기도 함.

○ 긴급지원 상담시 신청

- 긴급지원 대상자 중 교도소 출소자는 대부분 주거지원을 신청하는데 이때 소득이 일정하지 않으리라고 클라이언트가 판단하여 주거급여를 신청하는 경우가 있음.

○ 맞춤형급여 상담시 신청

- 맞춤형 급여를 신청하는 경우 최초 상담시 안내 또는 클라이언트가 복지사업 안내를 보고 문의하는 경우가 있음

□ 서울 광진구

- 주거급여 지급자의 발굴은 복지사각지대발굴 대상자 상담시 타 급여에 비해 신청접수가 간단하여 1차로 주거급여 안내를 많이 함. 청년층의 복지만족도도 높음

□ 대전 동구청

- 행정복지센터담당자 및 이웃 주민의 제보로 발굴이 이루어짐
- 명예사회복지공무원제도나 지역사회보장협의체 위원의 역량강화 교육을 통해 복지사각지대 발굴을 통해 발굴되어 발굴강화(복지사각지대 해소)해야함(별도의 주거급여로 한정하지 않고 복지사각지대해소의 관점에서 접근)

□ 광주 광산구청

- 동행정복지센터 방문상담
- 동 홈페이지 및 통회보 게시
- 1인 가구 증가로 원룸거주자가 늘어나고 있으나 원룸거주자들은 홍보가 쉽지 않고 주거지 변동이 빈번하여 꾸준한 안내와 지원이 어려움.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 월 1회 정도 개최되는 이통장회의시 복지대상자 발굴안내에 포함하여 홍보됨
- 어려움을 겪고 있는 여러분야중 특히 주거부문도 포함하여 홍보함
- 맞춤형복지팀 찾아가는 방문 상담시 주거상태가 열악한 경우 안내 드림
- 주거급여 대상자가 타 시군에서 전입해 오면 주거유형을 파악한 뒤 안내 드림
- 통합사례관리담당자, 이장회의(이장을 통한 정보수집)등

□ 서울 성동구 행당2동

〈발굴 과정 및 방법〉

- 전산시스템(행복e음 시스템)을 통한 복지사각지대 발굴을 통한 대상자 발굴
- 통장 및 명예사회복지공무원, 우리동네돌봄단 등 인적자원망의 지역 주민들을 통한 대상자 발굴: 고시원, 원룸 등 체납자 등을 신고하여 주시면 긴급 지원 후 주거급여 신청 연계
- 정기적인 복지대상자(차상위계층) 모니터링 시에 기준에 적합자에 대해 상담 및 신청 안내
- 단순히 주거급여만 신청하는 경우 주로 청년이거나 젊은 중장년층의 경우 대상자가 직접 인터넷이나 홍보물을 보고 신청하는 경우

〈애로사항〉

- 초기 상담 시 전산시스템에서 파악된 것에 대한 대상자의 거부감이 심하여 개입에 어려움이 있는 경우가 많음

- 경북 안동시 서후면
 - 대부분이 읍면동 행정복지센터를 방문하여 신청을 하고요 경제적 어려움이나 이에 생계급여 주거급여 교육급여 등을 신청하게 됩니다 그리고 통장이나 이장님들의 추천 또는 이웃들의 추천으로 발굴되기도 합니다.

- 인천 부평구 부개1동
 - 대상자의 행정복지센터 상담, 이웃 주민들의 신고 등으로 발굴
 - 통장들에게 별도의 급여를 지급하여 대상자를 발굴한다면 보다 효율적이고 효과적으로 발굴 가능
 - 실제로 민방위통지서 전달, 1인가구 전수조사, 주민 일제조사 등에서 복지사각지대를 많이 발굴하고 있음

- 경남 산청군 생비량면
 - 기존 대상자들은 사각지대 아닌 경우 신규신청에 의거하여 주거급여를 받고 있으며, 전입이나 새로운 대상자에 대한 홍보를 하여 신청받고 있음.
 - 누락되는 사람은 한 번도 신청하지 않았던 수급권자이며, 일반적인 홍보방법이 효과적임, 즉 주거급여 선정기준이 상향조정되거나 주거급여비가 상향조정될 때 대대적으로 홍보한 결과 발굴되

는 경우 있음.

- 선정기준이 그렇게 낮지는 않다고 생각하나, 자동차 기준 등에서 탈락되는 경우가 다수이며 이로 인한 사각지대가 잔존함. 그러므로 자동차 기준을 완화하면 발굴에 도움이 될 것으로 예상함.

○ 기초연금처럼 신청안내 발굴을 하면 좋으나 너무 과한 행정력 투입은 비효율적이라 생각됨.

- (기초연금 신청홍보 정도의 대대적으로 홍보하면 행정력이 과다 투입될 것이며, 신청하러 오는 사람들도 탈락되는 경우가 많을 것이므로 비효율적임.)

□ 계룡시사회복지협의회

○ 다양한 방법으로 발굴되고 있음

- 주민의 직접 방문과 전화로 문의하는 경우가 증가
- 이통장의 의뢰
- 가정방문시 주민의 욕구조사시 욕구를 발견 등

○ 대상자로 발굴되었으나, 급여지원을 거부하는 경우

- 표면적으로 '그냥, 정부의 도움이 싫다'는 경우
- 정부지원대상이 아니었기에 나는 복지대상자가 아니라고 거부.
- 수집병 등으로 당사자의 물건을 건드리는 것을 싫어하는 경우 등임

○ 타 지자체의 사업을 듣고 요구하는 경우

- 지역은 초고령화되어 있지만, 젊은 노인층 등은 '복지아는것도

힘이다' 등 유튜브를 보고 타 지역의 서비스를 요구하고 있음.

□ 세종시 아름동

- 대체로 본인이 신청하러 직접 오시며, 대부분 유튜브를 통해 접해서 듣고 오신다.
- 어려운 점은 보건복지부 홍보자료를 통해 유튜버가 정보를 전달하는데, 일부 잘못된 정보를 사실인 것처럼 설명하고 일선 담당자에게 따지는 부분이 있음.
 - 문제는 이러한 정보를 접하지 못하거나 이전에 신청을 했었지만 안됐었기에 기준이 완화되었다고 홍보를 해도 믿지 않는 경우가 종종 있음.
 - 신청했던 경험이 있는 대상자들을 복지사각지대 발굴시스템과 연계하여 일정 부분은 모니터링 할 수 있으면 좋겠다는 생각을 함.

■ (질문) 2-③ (신청/접수) 주거급여 신청 시 접수 과정(대상자의 서류작성 내용의 범위, 신청과정 상의 문제점 등)에서 비효율적인 측면은 무엇이고 이에 대한 개선방안은 무엇이라고 생각하십니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 앞선 질문에서도 말씀드렸지만, 신규신청일 때는 읍면동에서도 의뢰 요청을 할 수 있으나, 변경신청일 경우는 읍면동에서 의뢰 요청을 할수 없는 점이 불편합니다. 혹시나 계약서를 받고도 주택 조사가 누락되는 경우도 있을 듯합니다.

- 그리고 부양의무자 기준이 폐지된 제도이나 30세 미만 생계와 주거를 달리하는 미혼자녀도 원가족에 포함하여 조사하고 있습니다. 주거급여는 나이를 따로 보지 않고 본인 세대만 확인하여 지원하면 좋겠습니다.

□ 제주 조천읍

○ 비효율적 측면

- 주거급여의 주관 부서는 건축과에서 하고 있으나 읍면동에서는 주민복지팀에서 하고 있음.
- 중앙정부의 모든 부처에서 복지업무를 수행하는바 신청 및 접수 또한 건축 관련 팀이나 업무를 하는 부서로 사무분장이 필요함.
- 상기 사무분장표에서 보듯 주거급여는 국토부에서 추진하는 주거사업에서 큰 비중이 없는 상태로 2015년 초기에는 담당 팀장이 사회복지직이었으나 현재는 시설직이 담당할 정도로 타 업무의 비중이 높아지고 있는 실정임.
- (아래) 제주도 주거복지 서비스 현황 참조

CHAPTER
01

제주특별자치도 주거복지센터

06~13

1. 제주특별자치도 주거복지센터
2. 제주특별자치도 주거복지센터 직접 주거비 지원사업
3. 공공임대주택의 종류
4. 신청자격 및 자산기준
5. 신청방법
6. 공공임대주택 사업



CHAPTER
02

주거비(임차보증금·임차료)

14~38

1. 제주특별자치도

01. 무주택자녀 출신가구 주거 임차비 지원 _ 제주도청 건축지적과
02. 공공임대주택 임차보증금 지원 _ 제주도청 건축지적과
03. 기본생활지원(주거비) _ 초록우산 어린이재단
04. 취약계층 매입임대주택 임대보증금 지원 _ 제주특별자치도사회복지관협회(아라중합사회복지관)
05. 희망풍차 긴급지원(주거지원) _ 대한적십자
06. 좋은이웃들(주거지원) _ 아라중합사회복지관

2. 제주시권역

01. 무주택 저소득노인 주거비 지원 _ 제주시청 노인장애인과
02. 긴급복지지원(주거지원) _ 제주시청/읍·면·동 주민센터
03. 주거취약계층 주거지원 _ 제주시청/읍·면·동 주민센터

3. 서귀포시권역

01. 무주택 저소득노인 주거비 지원 _ 서귀포시청 노인장애인과
02. 긴급복지지원(주거지원) _ 서귀포시청/읍·면·동 주민센터
03. 주거취약계층 주거지원 _ 서귀포시청/읍·면·동 주민센터
04. 성산희망더하기 _ 동부종합사회복지관
05. 성산희망나눔캠페인 소원성취 프로젝트 "Dreams come true" _ 동부종합사회복지관
06. 표선면지역사회보장협의체 더불어함께 _ 동부종합사회복지관 표선센터
07. 표선면희망나눔캠페인 소원성취 프로젝트 "Dreams come true" _ 동부종합사회복지관 표선센터

4. 타지역(전국)

01. 인큐베이팅(위기가정지원사업/주거비) _ 이랜드CSR



CHAPTER
03

주거환경개선



40~79

1. 제주특별자치도

01. 농어촌 장애인 주택개조사업 _ 제주도청 건축지적과
02. 농어촌주택 개량사업 _ 제주도청 건축지적과
03. 슬레이트 철거 및 지붕개량 지원사업 _ 제주도청 생활환경과
04. 효율향상사업(LED) 지원 _ 한국전력공사 제주지부
05. 저소득층 에너지효율 개선 사업 _ 한국에너지재단
06. 기본생활지원 _ 초록우산 어린이재단 제주지역본부
07. 주거환경개선 사업 _ 제주특별자치도사회복지협의회
08. 주거환경개선 사업 _ 서귀포시동부플러스봉사단(표선백사봉사단)



2. 제주시권역

01. 저소득주민 재래식화장실 정비사업 _ 제주시청 환경관리과
02. 취약계층전력효율향상사업(저소득층가구 LED조명 시설사업) _ 제주시청 경제일자리과
03. 구좌읍 저소득 취약계층에 대한 주거환경개선 사업 _ 동제주종합사회복지관 지역조직팀
04. 구좌읍 저소득 취약계층에 대한 주거환경개선 사업 _ 동제주종합사회복지관 동제주노인복지센터
05. 조천읍 저소득 취약계층에 대한 주거환경 개선 사업 _ 동제주종합사회복지관(분관)
06. 제주시 거주 독거노인에 대한 주거환경 개선 사업 _ 제주시홀로사는노인지원센터
07. 일상생활이 어려운 독거노인과 장애인의 주거상태 개선 사업 _ 제주영락종합사회복지관 신재주센터
08. 저소득층 장애인 가구의 주거환경 개선 사업 _ 제주특별자치도장애인종합복지관 지역연계팀
09. 제가복지 "맞춤형지원" 주거환경개선 사업 _ 제주특별자치도장애인종합복지관 북부분관
10. 도내 저소득 중증장애인 가정의 주거생활 안정과 삶의 질 향상 지원 사업 _ 제주특별자치도 장애인총연합회
11. 도내 저소득 중증장애인 가정의 주거생활 안정과 삶의 질 향상 지원 사업 _ 제주환경노인복지센터
12. 저소득 취약계층의 주거환경개선을 위한 포괄적인 지원 사업 _ 제주순복음종합사회복지관
13. 관할지역 내 사례관리 대상자에 대한 주거환경개선 사업 _ 서부종합사회복지관
14. 주거환경개선사업 '러브하우스' _ 탐라장애인종합복지관
15. 주거환경개선 _ 봉건회

3. 서귀포시권역

01. 안심 주거환경개선사업 _ 서귀포시청 주민복지과 통합돌봄지원팀
02. 저소득주민 재래식화장실 정비사업 _ 서귀포시청 녹색환경과
03. 취약계층전력효율향상사업(저소득층가구 LED조명 시설사업) _ 서귀포시청 경제일자리과
04. 주거환경개선 _ 서귀포시자원봉사센터
05. 성신희망나눔캠페인 소원성취 프로젝트 "Dreams come true" _ 동부종합사회복지관
06. 주거환경개선사업 _ 동부종합사회복지관
07. 표선면희망나눔캠페인 소원성취 프로젝트 "Dreams come true" _ 동부종합사회복지관 표선센터
08. 주거환경개선 _ 동부종합사회복지관 표선센터
09. 주거환경개선(대정·안덕 희망나눔캠페인) _ 서귀포시서부종합사회복지관

4. 타지역(전국)

01. 온(溫)누리 열효율개선사업 _ 대구광역시사회복지협의회

CHAPTER
04

연료비

80~87

1. 제주특별자치도

- 01. 농어촌 태양광 특화사업(농촌형, 영농형, 주민참여형) _ 한국에너지재단
- 02. 저소득층 난방유 지원사업(등유바우체) _ 한국에너지재단

2. 제주시권역

- 01. 구직읍 저소득 취약계층에 대한 주거환경선 사업 _ 동제주종합사회복지관 동제주노인복지센터
- 02. 저소득 취약계층의 주거환경개선을 위한 포괄적인 지원 사업 _ 제주순복음종합사회복지관

CHAPTER
05

주택금융

88~115

1. 제주특별자치도

- 01. 신혼부부 및 자녀출산 가정 주택전세자금 대출 이자 지원 사업 _ 제주도청 건축지적과
- 02. 사회초년생 주택·연월세 자금 대출이자 지원 _ 제주도청 건축지적과
- 03. 보금자리론 _ 한국주택금융공사
- 04. 더 나은 보금자리론 _ 한국주택금융공사
- 05. 적격대출 _ 한국주택금융공사
- 06. 디딤돌대출 _ 한국주택금융공사
- 07. 전세자금보증특례(청년전용) _ 한국주택금융공사
- 08. 전세자금보증특례(사회적배려대상자) _ 한국주택금융공사
- 09. 전세자금보증특례(신용회복 지원자) _ 한국주택금융공사
- 10. 전세자금보증특례(징검다리 전세) _ 한국주택금융공사
- 11. 정책서민금융 이용자 전세 _ 한국주택금융공사
- 12. 월세자금보증(일반보증) _ 한국주택금융공사
- 13. 월세자금보증(청년보증) _ 한국주택금융공사
- 14. 중소기업취업청년 전월세보증금대출 _ 한국주택금융공사
- 15. 청년전용 보증부월세대출 _ 한국주택금융공사
- 16. 청년전용 버팀목전세자금 _ 주택도시기금
- 17. 주거안정월세대출 _ 주택도시기금
- 18. 신용부부전용 전세자금 _ 주택도시기금
- 19. 버팀목전세자금 _ 주택도시기금
- 20. 신용부부전용 구입자금 _ 주택도시기금
- 21. 내집마련디딤돌대출 _ 주택도시기금
- 22. 오피스텔구입자금 _ 주택도시기금



□ 서울 광진구

- 부모와 자녀가 타거주지에서 독립주거생활을 하더라도 30세미만 자녀를 보장가구원으로 신청접수, 지원이 비효율적임
- 독립자녀 가구를 한 보장가구로 안내를 하여도 대상자들이 이해를 못하기도 하고, 현재 동일 보장가구중 주거급여 청년분리지급 제도를 개선하여 독립주거생활하는 자녀는 아예 다른 보장가구로 처리로 개선필요

□ 대전 동구청

- 주거급여로 한정하지 않고 복지급여가 필요한 가구에 대한 통합 조사의 개념으로 접근하고 있음

□ 광주 광산구청

- 주거급여 신청시 가구원이 멀리 거주하거나 병원에 입원하여 직접 금융정보제공동의서를 작성하기 곤란한 경우 : 공무원이 연락을 취하여 가족이 동의서를 쓰도록 허용
- 가족해체를 주장하는 경우 해체된 가족과 확인 연락을 하여야 할 때
 - 먼저 조사팀에서 해체된 가족의 금융정보를 열람하여 소득이 기준안에 든다면 확인 연락을 하지 않고 적합판정(해체가족에게 연락을 취하는 것은 잊은 아픔을 생각나게 하여 힘들어함)
- 전세자금대출을 신청한 세대의 경우, 임대차계약서를 은행에서 보관하고 있어 임대차계약서 원본확인이 어려움.
- 무료임차세대 중 집주인이 타지에 거주하는 경우, 사용대차확인서를 받기가 어려운 데다가 현금지원이 되지 않음을 안내하면 신

청을 포기함.

- 무료임차세대 중 집 유지관리비를 지출하는 경우 이전처럼 일부 현금지원 검토 필요함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 주거급여 신청자가 주택매매, 상속, 이전 후 바로 신청하는 경우 있음 자연감소분을 적용한다고 설명하나 주거부문 수준이 유사한 경우 무조건 신청하는 사례있음

- 대부분 토지등 타 재산과 같이 상속하는 경우도 있음

- 월세를 지원 받고 있는 집에는 월세 지원, 자가인 집에는 경·중·대 기준에 따라 3·5·7년 주기로 수선을 지원하고 있으며, 별도가구(특례) 대상자에게는 인원수에 따라 받을 수 있는 급여의 60%를 지급하고 있습니다.

- 특례 요건은 너무 많아 생략/ 2023년 주거급여 지침 106p 참조

- 주거급여 가구가 전입해 오면 가구 유형을 물은 뒤 임대차계약일 경우 읍·면사무소를 방문하여 제출하기를 안내함.

- 전입신고를 하였으나 복지팀과 자동으로 연계가 되어 업무처리가 되는 것이 아니기 때문에 업무가 중복됨. 전입하면 일괄적으로 다 처리되었으면 좋겠음

□ 서울 성동구 행당2동

- 기본적인 급여 신청이며 부양의무자 조사가 없는 관계로 관련 서류 제출 등에 큰 어려움은 없음

□ 경북 안동시 서후면

- 주거급여 신청은 다른 사회보장급여 서비스와 달리 서류가 비교적 간소한 편이라 크게 비효율적인 측면은 없습니다.
- 그리고 주거급여는 주택조사가 LH주택공사와 협력하여 이루어 지는데 주택조사요원과 협업이 중요하다고 생각합니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 대상자들의 제출 서류도 간편하고, 기타서류는 행정정보공동이용 등에서 발급가능함으로 비효율적이라고 생각하지 않음.
- 단, 대상자들이 무허가 건물 등에 거주하여 주거급여를 못 받는 경우가 종종 있음.

□ 경남 산청군 생비량면

- 주거급여는 부양의무자기준을 적용하지 않는데 부양의무자를 모두 입력을 하도록 되어있음. 주거급여 대상자가 동일주택에 거주하는지 여부를 LH에서는 확인이 안 됨.
 - 그러나 주거급여는 그 주소지에 가구원이 몇 명이 사는지가 중요함. 세대가 분리되어 있을 수 있음.
 - 가족이 각각 분리되어서 아버지랑 아들이 같이 살고 있는데 주민등록상 각각의 세대주로 살고 있을 수 있음. 그런 유형들이 확인이 되지 않으므로 부양의무자도 각각 등록하라고 하고 있음. (부양의무자관련 서류는 제출받지 않아도 가족관계를 확인하여 부양의무자를 등록 하고 있음)
- 읍면에서는 가족관계증명서를 공용으로 발급받아 등록하고 있음.

읍면에서는 차세대시스템으로 가족관계 열람이 안 되므로 주민등록담당자에게 공용으로 발급받고 있음.(시군구청은 가족관계 공용으로 발급되지만 읍면동에서는 열람 불가하여 공용으로 발급받아 처리하고 있음.)

- 읍면동에서 주거급여 신청 접수하므로 읍면동에서도 가족관계 열람이 필요함.

○ 주거급여는 주소지만 확인하면 되는데(주거급여 수급권자(신청자)가 주민등록상 주소지에서 같이 살고 있는지 확인하면 됨), 굳이 부양의무자 조건을 안 보는데 행복e음에 부양의무자를 등록하는 것은 맞지 않음.

- 그러나 LH에서는 요구하고 있어 시군구에서는 부양의무자 등록을 해야 하므로 불합리함.

□ 세종시 아름동

○ LH에서 새로운 계약서를 가지고 오라고 할 때, 일반적으로 확정 일자를 받으면 별도의 계약서를 쓰지 않아도 묵시적으로 계약이 연장된다. 하지만 계약이 종료되었다고 새로운 계약서를 징구하려는 경우가 있다.

- 이런 경우 집값이 오를 때는 계약을 하면서 대상자에게 보증금 인상 및 월세 인상이라는 부정적인 효과가 났었고, 최근에는 떨어지고 있어서 보증금이나 월세를 줄여달라고 하지 않을까 생각하는 집주인이 계약서를 다시 써주지 않으려고 하고 하는 등 갈등이 발생하고 있다.

- 계약서를 다시 쓰지 못하는 불가피한 경우에는 기존계약서로

주택조사를 실시하고 조사 과정에서 실제 해당 임차료를 납부하고 있는지를 통장내역 등으로 확인하면 된다고 생각함.

※ (참고) 통합조사관리팀은 사회보장정보시스템을 통해 아래의 3단계에 걸쳐 주택조사 전담기관에 주택조사를 의뢰

- 1단계: 신청·접수 후 7일 이내에 금융재산을 제외한 소득인정액이 주거급여 기준선(중위소득 47%)의 80% 이하인 자에 대하여 주택조사를 의뢰
- 2단계: 신청·접수 후 14일 이내에 금융재산을 포함한 소득인정액이 주거급여 기준선 이하인 자(1단계 의뢰자 제외)에 대해 주택조사를 의뢰
- 3단계: 소명 절차 등을 반영한 최종 소득인정액이 주거급여 기준선 이하인 자(1, 2단계 의뢰자 제외)에 대해 주택조사를 의뢰

■ (질문) 2-④ [주거급여 신청조사 3단계 의뢰의 장단점과 개선방향] 현재 지침에서는 통합관리팀이 3단계에 걸쳐 주택조사를 전담기관에 의뢰한다고 나옵니다. 실제 3단계로 나누어서 진행이 되나요? 만약 그렇지 않다면 실제로는 어떻게 진행이 되나요?

■ (질문) 2-⑤ (3단계로 진행이 된다면) 1단계의 “금융재산을 제외한 소득인정액이 주거급여 기준선의 80% 이하”에 해당하는지 여부를 직접 계산해서 판단하시는지요? 그렇지 않다면 어떻게 판단하시는지요?

■ (질문) 2-⑥ 3단계 의뢰의 장단점을 말씀해주시고, 이에 대한 개선사항에 대해 말씀해 주시기 바랍니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

○ 실제 3단계로 나누어서 진행됩니다.

- 1단계는 동에서 신청 시 자동으로 의뢰된 후 행복e음에서 자동으로 판독한 중위소득 80% 이하인 자만 의뢰됩니다.

- 2단계는 1단계에서 의뢰되지 못한 대상자 중 통합조사팀에서 확인 후 기준 적합한 대상에 대해 의뢰를 합니다.
- 3단계는 생보위 등을 거쳐 기준 적합으로 확인된 대상자로 통합조사팀에서 의뢰합니다.

□ 제주 조천읍

- Q2-4. 3단계로 추진하는 것을 기준으로 삼고 있으나 통합조사팀의 자료에는 조사 완료로 되어있지 않아 가급적 조사완료가 되는 시점에 의뢰하고 있음.
- Q2-5. 자의적으로 계산할 수 없음
- Q2-6. 현장에서는 1단계와 2단계를 2단계로 통합하는 것이 클라이언트에게 상담 또는 조사 진행 과정을 안내할 때 신뢰를 줄 수 있음.

□ 서울 광진구

- 현재 주거급여 신청접수건은 1차 소득인정액 기준 상관없이 전체 주택조사를 의뢰하고 2차 사회보장시스템의 변동집계현황의 인지할 일에 주택조사 지연대상자로 확인되는 건만 소득인정액 확인하여 주택조사의뢰 재전송하거나 소득인정액 초과자는 보장제외 처리함.

□ 대전 동구청

- 3단계로 나누어 주택조사의뢰를 진행하고 있지는 않습니다. 신규 신청, 전입, 주거유형 변동 등의 사유 발생 시 주택조사 의뢰합니다.

□ 광주 광산구청

- 3단계에서 주택조사를 의뢰할 경우, 주택조사 결과가 회신될 때까지 주거급여 책정일자가 지연되어(최대 1개월 이상 지연) 1단계 신청접수 단계에서 주택조사를 의뢰함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- Q2-4. 실제로는 1,단계에서 거의 대다수 걸려져서 주택조사 의뢰됨. 1단계 주택의뢰 기준선 이상인 경우는 금융재산 또한 초과자가 대다수 발생하여 의뢰자체를 하지 않고 부적합 처리함
 - 현 통합조사 담당의견) 실제 신청과 동시에 주택조사 의뢰
- Q2-5. 1단계 주택의뢰자는 7일 이내에 오는 자산조회와 기존 조사자료(기초연금, 장애인연금, 각종 수당, 긴급복지 등 행복e모음) 신청시 소득재산 신고자료를 바탕으로 수기 또는 기 소득인정액 자료로도 직접판단이 가능합니다.
- Q2-6. 주거급여 신청 필수서류가 착오인 경우, 전산조회조사로는 판단이 안되는 것에 대한 처리에 장점이 있고 부적합시 주택을 매매한다던지 피해가는 방법으로도 악용되는 단점이 있음
 - 현 통합조사 담당 의견)실제 신청대상자 단계별 확인 불가능, 3단계 금융자료 회신 불가

□ 서울 성동구 행당2동

Q2-4.

- 통합조사팀에서는 지침에 나온 바와 같이 3단계에 걸쳐 주택조사를 의뢰하진 않음

- 금융재산을 제외한 소득인정액이 주거급여 기준선(중위소득 47%) 이하인 자에 대해서는 주택조사가 사회보장정보시스템에서 자동으로 의뢰되고 있으며, 주거급여 기준선을 초과하는 자는 조사 담당자가 다시 검토하여 별도로 주택조사를 의뢰하고 있음.

Q 2-5.

- 주민센터에서 주거급여 신청 등록 시 주거급여 주택조사에 대한 정보를 함께 등록해야 사회복지급여 신청 접수가 완료되기 때문에 통합조사팀에서는 등록된 주택조사 정보에서 주거유형 등이 맞는지 검토한 후 주택조사를 의뢰함.
- 주택조사 의뢰 후 주말을 제외하고 14일 이내로 주택조사 회신이 되면 조사자 결정 처리를 하고, 14일 이내 주택조사 회신이 되지 않는 경우 주거사업소 담당자에게 빠른 회신을 요청하여 업무를 처리하고 있음.

Q 2-6.

- 통합관리팀에서는 전입 등으로 임차보증금 변동사항이 있는 경우, 미거주로 부정수급이 의심되는 경우 별도로 주택조사를 의뢰하고 있음.
- 미거주로 주택조사가 회신된 경우 시스템에서 주거급여가 자동으로 미생성되어 부정수급의 우려가 적음.

□ 경북 안동시 서후면

- 실제로도 적혀있는 것과 같이 신청을 읍면동에서 받고, 접수를 시 군구에서 맡아 하고 있습니다.

- 시군구에서 접수를 하면 대상자의 주택조사를 LH에서 진행하게 되고 그에 따른 결과를 보내줍니다. 다소 과정이 번거로우나, 꼭 필요한 과정이라고 생각합니다.
- 다만 지인이나 형제자매의 집에 거주중이면서 사용대차사용중이나 월세계약한다고 신고하는 경우가 있습니다. 이런 경우 의심은 가나 잡아 내지는 못하고 있습니다.

□ 인천 부평구 부개1동

Q 2-4

- 수시로 전입이 이뤄지고 있는 상황에서 공적자료 요청 후 회신을 기다릴 시간이 없으며, 공적자료로 통보 온 소득((예) 일용소득)은 대상자와 상담이 필요한 경우가 대부분으로 그럴 경우 주택조사 의뢰 기간이 늘어나 제때 주거급여를 지급할 수 없음.

Q 2-5

- 공적자료로 회신 온 소득에 대하여 소득인정액 계산을 실행 한 후 주거급여 소득인정액을 확인함.

Q 2-6

- 장점 : 3단계를 걸쳐 주거급여를 의뢰 할 경우 주거급여 사업소의 주택조사 건수의 감소로 인한 빠른 조사가 이루어 질 수 있고, 보장이 불가한 대상자에 대한 조사제외로 개인정보에 민감한 민원인의 민원발생을 최소화 할 수 있음.
- 단점 : 단계마다 확인해야 할 사항이 많고 공적자료의 정확성에 대한 신뢰가 아직 미흡한 상황으로 자료의 불확실성으로 인한 대

상자의 소명 등을 통해 주택조사가 진행될 경우 의뢰 기간의 지연으로 인하여 주거급여가 적시에 지급되지 않을 수 있으며, 통합조사팀은 금융정보가 오지 않은 상황에서 주거급여 수급자 책정의 적합 여부를 단정 지을 수 없음.

□ 경남 산청군 생비량면

- 3단계까지는 거의 진행되지는 않음.
- 단계별로 나누기 보다는 읍면동에서 주거급여 신청 접수를 하면 주택조사는 행복e음으로 자동으로 의뢰절차가 진행되고 있음.
- 공적자료와 금융재산은 시군구에서 진행,
 - 3~4일 이내에 공적자료가 오면 소득인정액이 한번 판정이 됨. LH에서 소득인정액이 높으면 가판정으로 하여 아예 현장 조사 나가지 않음.
 - 소득인정액이 공적자료가 회신되면 판정이 됨.
 - 행복e음으로 가판정되어 LH에서도 소득인정액이 높은 사람은 가판정되어 아예 출장조사 하지 않음.
 - 예를 들어 시군구청에서 시스템을 확인하여 현재는 퇴사하였으나, 시스템으로 퇴사 전 소득이 회신되면 이를 확인하여 퇴사하였음을 소명할 수 있도록 하여 퇴사 후 소득 없음으로 입력하여 다시 주택조사를 의뢰 요청하게 됨.
- 자가인 경우 주택조사 기간이 더 오래 소요되며, 집주인과 미팅하여 주거욕구를 파악함(개보수, 수리할 곳 등 욕구파악). 1단계인 경우(80%이하인 경우) LH 조사원이 바로 현장 조사함.
 - 자가인 경우 주택상태를 조사하게 되며, 부모 집은 부모가 사

망으로 미상속인 경우 주거하고 있는 자녀가 그 소유주로 볼 수 있으며 자녀의 자가로 인정되며, (자가인정 1순위는 등기부 기준이며, 2순위는 재산세를 납부하는 자녀임.) 1순위인 등기 되어있지 않으면 2순위인 재산세를 내는 자녀를 자가 소유로 판정하며, 상속이 되어있지 않으면 확인해야함.

○ 현재는 거의 2단계 수준으로 진행되고 있는 것 같음.

- 신청시 접수를 하면 1차 의뢰되며, 공적자료 오면(3~4일) 초과하면 LH에서 아예 주택조사 나가지 않으며, 중간에 공적자료 오면 수급권자의 전산자료를 확인하게 되며, 현재기준으로 추가 반영된 것이 있는지 등을 확인함. 실제로는 2단계까지 확인한다고 볼 수 있음.
- LH에서는 거의 공적자료만으로는 현장조사를 나가지 않으며 2단계에 와야 소득인정액이 신빙성 있으므로 현장 조사함. LH에서는 2단계에서 움직임.
- 3단계는 완전 정확한 경우 현장 조사함, 조금의 변수는 있지만 거의 정확하다고 볼수 있음. 2단계는 금융재산 오면 주택조사 의뢰하고, 3단계는 단계를 구분되어 조사하는 것은 아니고 2 단계 금융재산 오면 확인하여 변동 확인하여 수급권에 들어오지 않으면 굳이 조사 의뢰 하지 않고, 시스템에 가판정 미의뢰로 그대로 남아 있음.
- 지침상 14일 이내로 되어 있지만,
- 금융재산은 14일 이내 조회가 안되고 있음. 최소 3주는 소요되고 있음. 현실적으로 맞지 않음. 금융재산이 14일 이내에는 회신되지 않음. (2주이내 통보는 매우 적음)

- 3단계라고 절차를 나뉘었지 않으며 거의 2단계까지 진행되고 있음.
- 조사결과에 따라 1차 가판정, 이후에 2차 가판정, 조사마무리 단계에서 3차 가판정으로 시스템에 남아 있음 중간에 접수기일을 시점으로 자동으로 LH에 보내지는데, LH로 통보되는 일정은 정확하게 행정에서는 알 수는 없음.
 - 소득이나 재산 등 소득인정액 변동 등 변동사항을 통조팀에서 수기로 확인하게 된 사항은 수기로 LH에 요청하게 됨. 수기로 요청하지 않으면 수기로 변동하기전 소득인정액이 LH로 통보되므로 3차 가판정이 현출됨.
- 주거급여는 행정에서 신청접수, 조사결정 요청하고 보장결정 및 개별 통지해주고 종료됨. 이후 LH와 시스템으로 연동되어서 LH에서는 확인만 하게 됨. 주거급여의 주거급여비는 시군구청에서 지원되고 있으며, 민원 해결까지 하고 있음.
- 3단계 의뢰의 장단점
 - 3단계등 단계별로 나눠서 주택조사를 하는 것은 불필요한 주택조사를 안할 수 있어서 장점이다. 그러나 조사가 늦어지므로 민원인의 입장에서는 처리기한이 많이 걸려서 단점임.
 - 그러나 나중에 조사결과에서 주거급여 수급자가 가능하게 되는 걸 알았으면 그때부터 주택조사가 진행되므로 처리기한이 연장되거나 한다. 불필요한 주택조사를 안 할수 있는 것은 장점이나, 단점은 처리기한이 좀 늦어질 수 있음. 어쨌든 60일 이내는 처리됨.

□ 계룡시사회복지협의회

- 읍면동에서 접수하여 시의 복지조사팀에 송부하면, 복지조사팀은 도시주택부서에 전달하고, 도시주택부서에서는 LH에 전달하여 집수리 등에 대한 직접조사 및 수리를 하게 하는 구조임.
 - 시 복지조사팀은 소득 등을 확인하고 이를 도시주택부서에 파견된 복지직에게 전달하고 있으며, 이는 다시 LH에 송부되어 가정방문 등을 통해 집수리 대상이 되는지 조사하고 집수리 등을 실시하고 있음.
 - 임대료 등 현금급여가 가능한 경우 시 도시주택부서에서 지급하며, 현물급여가 필요한 경우 시 도시주택부서에서 LH에 송부함.
 - LH는 직접조사를 실시하는데 가정방문을 통하여 수리에 대한 전반적인 검토 후 수리를 실시하는 것으로 알고 있음.
 - 처리결과 등은 행복e음 시스템 등을 통해 공유되나 이에 대해 시에서 관리하지 않아 정확히는 모르고 있음.
- 주거급여를 위해 복지직을 도시주택 부서에 파견하여 운영하고 있음.
 - 지자체에서는 복지직 한명, 한명이 부족한 상황인데, 도시주택부서에 주거급여업무를 위해 복지직을 파견하여 처리하는 상황에 대해 점검할 필요가 있음.

□ 세종시 아름동

- 실제로는 신청과 동시에 주택조사가 의뢰됩니다. 신청 탭에서 일자를 정해서 의뢰하는 부분은 없습니다. 또한 실제 업무를 진행하면

서 일자별로 맞춰서 각각 넣기란 현실적으로 어렵기 때문에 접수 단계에서 자동으로 주택조사가 함께 이뤄지게 되어 있고 매 주차 금융 재산 및 주택조사 의뢰가 정상적으로 진행되고 있는지 확인함.

- 3단계 의뢰의 장점은 주택조사 대상자를 한 번 거를 수 있어 전수 조사에 비해 효율성이 높은 것이지만 담당자가 늦게 발견하거나 잘못된 부분을 수정한 뒤 재조사를 의뢰하면 통합조사 기간이 길어지는 단점이 발생한다. 현재는 가판정 미의뢰의 형태로 담당자가 일일이 탭에 들어가서 확인을 해봐야 알 수 있지만 알림창이나 통합창으로 주택조사 00건 가판정 미의뢰, 00건 소득초과 미의뢰 등으로 한 번에 알 수 있다면 놓치는 일이 없고, 조사기간도 늘어나지 않을 것이라 생각함.

■ (질문) 2-⑦ [주거급여 부정수급자 확인 관련 애로사항] 주거급여 주택조사를 통한 부정수급자 발굴이 되는 비중은 소득재산 등 다른 방법으로 파악한 부정수급자에 비해 어느 정도인가요? 부정수급자 확인에 있어 어려운 점은 무엇인가요?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 부정수급은 현재 동행정복지센터에서 근무하고 있어 확인 하기 어렵습니다. 다만, 정기적인 확인조사를 통해 급여 적정여부를 확인 하는 걸로 알고 있습니다,
- 주거급여 뿐 아니라 다른 모든 공적급여가 이사 후 변경된 주거지 계약서 제출을 대상자들이 자발적으로 하지 않고 있어 어려움이 있습니다.

□ 제주 조천읍

- 주택조사를 통한 부정수급자 발굴은 현저히 미비함.
- 부정수급자 발생은 대부분 통합조사, 구비서류 부분 등으로 나눌 수 있으며 어려운 사항은
 - 1) 통합조사는 조사 결과와 반영 시점의 차이로 클라이언트와 상담 및 안내할 때 어려움이 있으나 공적 자료이므로 클라이언트가 수급하거나 필요 서류 등을 제출함으로써 일부 해소가 가능함.
 - 2) 구비서류 중 대표적인 허위 임대차계약서는 임차인 클라이언트와 임대인을 조사해야 됨으로써 부정수급자에 대해 벌금, 과태료 등의 처분이 있다고 하지만 담당자 또는 조사자가 조사권(사법)이 없는 상태에서 거짓을 증명하는 데 어려움이 많음.

□ 서울 광진구

- 주거급여 주택조사를 통한 부정수급자 발굴은 거의 어려움.
- 사용대차 및 전대차의 경우 실거주여부 파악하기 어렵고, 실제 방문 없이 전화로 이루어지는 주택조사가 많아 부정수급자 발굴 불가함.
- 사용대차외 사실혼 관계도 많으나 주택조사로 부정수급 발굴 불가함.

□ 대전 동구청

- LH가 시행하는 정기주택조사 결과 임대차계약내용 변경사항이 뒤늦게 확인되어 부정수급으로 간주되어 주거급여 환수조치하는 사례가 간혹 있으나, 주택조사를 통한 부정수급자 발굴 사례 비중은 소득재산 및 인정변동 등 다른 방법으로 파악한 부정수급자 발

굴 비중에 비해 현저히 낮은 수준입니다.

- 부정수급 확인 담당자의 확인 권한 제한으로 인한 부정수급 사실 여부 판단에 한계가 있어 표면적인 조사에 그치는 경우가 많음.

□ 광주 광산구청

- 주거유형이나 주소변경 미신고로 부적정 지급된 경우
 - 주거유형 변경(임대차 → 자가 또는 사용대차)으로 주거급여 미지급 대상이나 변동사항 미신고로, 기준급여의 60%가 지급된 경우. 전입신고만 하면 주거급여 변동사항이 자동반영된다고 생각하여 주거급여 환수에 반발이 심함.

□ 경남 의령군 칠곡면

- 주거급여 부정수급자는 소득재산등 소득인정액, 가구변동 등 다른방법보다는 정확한 비율은 모르겠으나 10% 정도로 보이며 그것도 극소수입니다. 부정수급에 있어 애로점은 본인은 절대 말을 하지 않고 주위에서 이야기 해주어 알 수밖에 있어 그 신고 역시 신고자의 불이익 때문에 잘하지 않습니다.
 - 사례) 부산 영도구 ***동 1인 단독 여성 55세 수급자가 실제로는 경남 의령군 **면에 확인불명의 남성과 살고 있고 부산 주거급여 담당자가 연락하면 왔다갔다 한다고 이야기하고 의료기관은 부산 영도구 이용하니 적발하기가 사실상 어렵습니다.
- 부정수급 월세 현금지급시 실제지급확인불가
 - 주택조사를 통한 부정수급 거의 없음. 변동사항(장기임대) 정도가능

○ 거주하며 생활한다 라는 정의와 기간을 명확하게 정리할 필요가 있음

□ 서울 성동구 행당2동

○ 미거주로 인한 부정수급자 사례 등이 확인되나 수가 많지 않고 확인 즉시 급여 및 보장 중지가 이루어짐에 따라 환수까지 진행되는 경우가 적어 소득재산 등으로 인해 파악한 부정수급자에 대비 개입에 어려움이 크진 않음.

○ 다만 미거주 사례의 경우 본인 연락이 되지 않는 경우가 대다수임에 따라 급여 및 보장 중지에 대한 안내, 통보에 어려움이 있음.

□ 경북 안동시 서후면

○ 주로 저희 지방에서는(중소도시) 주거급여 부정수급자가 많이 있는 않습니다. 집수리 관련하여 lh공사와 소통이 부족하나 대상 가구에서 하자가 나오면 읍면동으로 연락이 오는데 내용을 모르는 경우가 많다.

□ 인천 부평구 부개1동

○ 부정수급자 확인의 어려운 점: 주거하는 곳에 대상자의 생활물품이 없어도, 이를 선불리 부정수급으로 판단할 수 없으며, 대상자가 끝까지 거주한다고 하면 이를 객관적으로 부정수급으로 증명할 방법이 없음.(시간이 오래 걸리기 때문에 주변의 신고가 없으면 판단하기 어려움)

□ 경남 산청군 생비량면

- 가족과의 관계에서 혹은 형제간에 실제로 주거비를 주지 않고 있는데 신규 신청시 계약서를 작성하여 주거급여비를 받는 경우 있음.
- 실제 주거비를 주지않고 있으므로 주거급여비를 지원하지 않아도 되는데 LH조사원의 조사결과에 따라 달라짐.
 - 만약 확인조사시 LH 조사원들이 적극적으로 확인하여 이를 반영하면 주거급여비를 지원하지 않게되어 부정수급을 예방하게 되며, 조사원이 그냥 넘어가면 후에 부정수급지 발생하게 됨
- 그러나 행정에서는 위와 같은 조사는 하지 않음. LH 조사원의 조사결과에 의거하여 처리하기 때문임.
 - 신규신청시 주거급여비 3회 정도 통장거래내역이 있으면 인정해 주고 있으나, 확인조사는 LH 조사원들이 하고 있어 그 결과에 의거하여 반영처리만 하고 있음.

□ 세종시 아름동

- 주택조사를 통한 부정수급 발굴되는 비중은 정확하게 알지 못한다. 부정수급의 종류가 여러 가지겠지만 현실적으로 직장생활, 학교 등 집에 없는 시간과 주택조사가 이뤄지는 시간이 동일하기 때문에 실제 거주를 확인하면서 부정수급 여부를 확인하기란 매우 어렵다고 생각함.

3. 조사 및 제도개선 방안 관련 기관 간 협조

- (질문) 3-① 주거급여 프로세스 중 보장기관과 전담기관 사이에서 상호 협조가 가장 어려운 부분은 무엇입니까? (예: 신청조사 의뢰, 보장결정과 통지, 주택확인조사 의뢰 등에서 의뢰를 받은 전담기관의 주요 요청 사항과 보장기관 측면에서 협조하기가 어려운 부분 등)
- 3-② 수시조사는 정기적으로 이루어지나요? 수시 조사와 관련하여 어려운 점은 무엇인가요? 보장기관과 전담기관 사이의 상호 협조에서 어려운 부분이 있다면 무엇입니까?

□ 강원 춘천시 후평2동

- 현재 동행정복지센터 근무하고있어 내용을 알기 어렵습니다.

□ 제주 조천읍

- Q3-1. 상호 협조는 어려움이 없으나 다만 주택조사 부분에서
 - 1) 읍면동에서 신청서류를 접수할 때 담당자가 가구 방문을 하지 않다 보니 현장 주거실태에 대한 기초자료가 없는 상태로써 클라이언트가 생계급여 등을 신청하는 경우는 시군구에서 주거실태 등을 조사하기 때문에 담당 기관에서 의문이 있을 경우 의논할 수 있는 여지가 있으나
 - 2) 클라이언트가 주거급여만 신청하는 경우 주택조사기관에서만 방문하여 판단해야 하는 어려움이 있어 조사의 어려움을 해소하기 위해 간혹 읍면동 담당자에게 조사기관 출장시 동행을 요구하는 경우가 있어 맞춤형복지팀에서 동행하는 경우가 간혹 있음

3) 주택조사기관의 방문시 읍면동에서 동행하는 것이 의무 사항이 아니므로 그 기관에서는 어려움을 말하기도 함.

○ Q3-2. 수시 조사는 거의 이뤄지지 않고 있음.

□ 서울 광진구

- 주거급여 신청접수 후 보장결정전 주거지 이전한 경우 현 거주지의 임대차계약을 전송하여도 반영이 안되어 이전 주거지로 조사가 완료되는 경우가 종종 있어 재조사 의뢰하기도 함
- 수시조사는 정기적으로 이루어지나 임대차현황 변동사항을 제대로 조사하지 못함. 현 주거지 그대로 월세만 인상하는 많으나 기존 제출 계약서 내용으로 파악됨

□ 대전 동구청

- 기관간 협조는 잘 이루어지고 있음(별다른 어려움은 없음)

□ 경남 의령군 칠곡면

- 보장기관과 전담기관의 주택조사 확인부에서 주택조사 방문시 해당 읍면동에 가정방문 사실을 의무적으로 알림하고 조사 후 미거주나 가정환경 등 가구내 방문조사원이 인지한 내용을 읍면동에 알림 역량이 좋아져야 할 것으로 보이며 보장기관에서는 주거급여 뿐만 아니라 사회복지적 측면에서 접근하기에 연 1회 정도 역량강화교육 필요
- 시스템이 달라 서로 확인되는 부분이 달라 정보전달 불가
- 주택조사 의뢰 시 요청의뢰 후 정부수정불가 LH 정보수정 안됨

다 보니 매년 재의뢰, 재회신절차 기간의 연장문제 발생

- 수시조사는 긴급보수가 필요한 가구가 요청 시 방문조사를 주로 하며 그 외에는 가구원 일부 전출, 변동, 이사 등에만 이루어지며 잘되고 있는 것으로 보입니다.

□ 서울 성동구 행당2동

Q3-1.

- 대다수의 주택조사가 대부분 정확하게 이루어지고 있으나 주택조사원에 따라 잘못된 조사 및 자료가 도출되는 경우가 있음. 주택조사를 기반으로 대상자별 급여 지급 및 정보가 확정되므로 정확한 주택 조사 결과를 요청하며 이에 대한 소통이 가능하도록 조사담당 주택조사원이 확인되었으면 함

- 주택조사 확인 결과를 행복e음 상에서 확인할 경우, 담당자에 따라 편차가 큼

- 다세대 연립주택일 경우 공부상 층 수와 실제 층수가 다르거나, 호수가 아예 없어서 위치로 파악해야 할 경우 등 주택조사담당에 따라 상세히 기재되어 현장에 미쳐 못 나가 봤어도 알 수 있는 정확한 조사가 이루어져 있는 경우가 있는가하면 주택조사 완료된 자료가 맞나 생각될 정도로 조사가 너무 성의 없는 경우가 있음

Q3-2.

- 사회보장정보시스템 관련하여 주거급여 공공임대계좌의 경우 사회보장정보시스템에 LH와 SH에서 등록한 자료가 자동 조회되게 되어 있으나 차세대 행복이음 전환 이후 공공임대 계좌 조회가 되

지 않는 대상자가 다수임

- LH나 SH 임대주택 거주자 모두 LH주거사업소를 통해 공공임대 계좌 전송을 요청하나 사회보장정보시스템과 주택공사의 전산 차이가 있어 이후에도 공공임대계좌가 계속 조회되지 않는 경우가 매우 많음, 이에 대한 민원이 수차례 발생함.(행복e음 복지광장에도 다수가 질의한 사례임) LH, SH와 사회보장정보시스템간의 협의를 통해 이에 대한 시스템 개선이 필요함
- 계약서 PDF 파일로 의뢰하였을 경우, 조사 불가가 아닌 정상적으로 주택조사 요청되도록 조치 필요
- 보장기관과 전담기관 사이의 상호 협조 시 어려움: 전담기관과 지방자치단체와의 소통 필요
 - 조사원의 질적 차이가 크므로 전담기관에서 조사원들에 대한 교육·안내 필요
 - 조사원이 주택조사 결과 회신이 너무 늦어 제때 지급이 어려움. 급여 마감 2일 전(보통 15일까지는 회신 바람), 또한, 2주 이내에는 회신 바람.
 - LH, SH전세임대주택의 경우, 대상자가 따로 계약서 제출 없이 자체적으로 연계 반영 처리 요청, 대상자 계약서 미제출로 정상급여 지급 못받는 경우 발생함.
 - 단순 연락불가로 조사불가 회신하지 말고 담당자에게 연락, 혹은 집주인 등 다른 연락처로 조사해주길 바람
 - 계약 내용 변경되어 주택조사 요청하였으나, 기존 계약 내용으로 회신하여 재의뢰하고 주거급여 지급 늦어짐.
 - 사용대차(기타대가무)로 의뢰하였으나, 메모나 내용 없이 이전

조사로 회신되어 왔음.

- 문의결과 사용대차(급여미지급)으로 의뢰해달라고 함. 사용대차(기타대가무)가 예전에 있었던 것이고 사용대차(급여미지급)으로 변경하여 결과를 주든지, 최소한 이런 내용을 메모로 알려주면 업무의 효율성이 높아지고 처리 기일도 축소될 것임

- 주택조사 의뢰시 주거유형이 혼란스러운 경우가 발생함. 건설임대·매입임대·전세임대, 월세·사글세, 사용대차 부분 등, 담당자가 주거유형이 다르게 표시하였을 경우 수정하여 결과 반영해주면 좋지만, 아닐 경우 이 내용을 메모란에 남겨주길 바람

□ 경북 안동시 서후면

- 주거급여는 LH공사와 협업하고 있으므로 주택조사요원과 전화 통화하는 경우가 잦습니다.
- 아직까지는 크게 어려운 부분이 없고, 주택공사에서도 조사가 빨리 이루어지면 소득 및 재산 조사를 끝나치면 민원인에게 보다 빨리 혜택이 돌아갈 수 있으므로 시군구와 LH공사가 계속적으로 협력해 나가야 한다고 생각합니다.
- 토지주택공사에서 작성하는 공사 내용을 행복이음에서 볼 수 있도록 하는 기능도 필요하다도 생각합니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- Q3-1 대상자의 추가서류 제출, 전입·전출 등이 조사기간이 늘어날 수 있음.
- Q3-2 보장기관과 전담기관은 대상자 조사의 이견차이나, 업무의

애매함에서 오는 담당기관 역할분담의 어려움이 있음.

□ 경남 산청군 생비량면

- LH에서 수시 직권조사는 연 2회 정도 함. 행정에서는 공적자료 등 확인조사만 하며, LH는 주택관련 확인조사를 함.
- LH에서는 정보의 한계가 있어 행정에 서류 요청을 많이 하고 있음
- 건축물관리대장은 확인가능한데 LH에서는 확인이 안 되고 있어 항상 행정에 요청하고 있어 어려움.
 - 그렇지 않은 경우 LH에서 주거급여 수급권자에게 건축물관리대장 등을 요청하고 있음. 최대한 행정에서 관련서류를 많이 보내달라고 요청하고 있으며, 주택 조사 등에 참고한다고 함. LH에서 요구하는 필요한 서류를 행정에서는 팩스 혹은 메일로 보내주고 있음.
- 주택조사를 한번 요청하게 되면 시스템에 있는 사유에 해당되어야 다시 의뢰할 수 있는데, 그렇지 않음.
- 행정에서 차세대시스템으로 일일이 요청된 세대에 대해서만 해당 첨부물을 볼 수 있으므로 팩스 등으로 보내고 있는 실정임.
 - 그러므로 주택조사 의뢰된 이후 중간에 필요한 서류는 LH에 팩스 등으로 보내주고 확인하고 있음. 조사 중간에 필요한 서류가 있을 때마다 주택조사 요청을 매번 클릭할 수 있는 시스템이 아님
- 주택조사 요청할 때 시스템 탭에 있는 명확한 사유가 있어야 되는데,(예, “신규”, “주소변경” 등) 탭에 있는 사유에 해당 되지 않기 때문임. 시스템으로 요청할 때는 사유가 몇 개만 정해져 있기 때문임.

- 예를 들어 “기타 보완서류 제출” 이런 탭이 있으면 스캔 떠서 주택조사 다시 요청하면 일일이 팩스 등으로 보낼 필요가 없음.

○ 개선점 : LH에서도 행정정보공동이용망 활용할 수 있어야 함. 행복e음 주거급여 시스템 탭에 “기타 보완서류” 신설 필요

○ [행정에서 LH로 팩스 및 메일로 보내고 있는 사례]

- 읍면동에서 담당자가 주거지 소유주와 실거주자 확인만 하고 관련서류를 첨부 하지 않는 경우 있음. 접수할 때 건물, 대지 등 지번이 누구 소유주인지 확인하는데, 읍면사무소에서는 상담 후 건축물관리대장 등 구비서류도 없이 수급권자의 말만 믿고 확인한 것으로 간주하여 LH에 전송클릭 요청함.
- 후에 LH 조사원이 주택조사를 현장출장하여 힘들게 조사를 했는데 조사결과 주거지의 소유주와 실거주자와의 명의를 다른 경우가 있음. (그외 사망자로 인한 상속자 관련이 있는 경우, 명의 등이 명확하지 않은 경우도 있음) 그러므로 관련서류를 한번 더 확인해야 하므로 건축물관리대장 등 서류를 시군구에 요청하고 있음. (주로 확인하고 있는 서류는 3가지 임 - 토지등기부등본, 건물등기부 등본, 건축물관리대장)

□ 계룡시사회복지협의회

○ 사업실시 후 모니터링이 되지 않음.

- 서비스의 질은 사업 실시 후 피드백을 통한 개선에서 결정된다고 봄. 수급자는 국가에서 임대료나 수리를 지원해주는 것에 대해 만족하고 있으나, 수리업체 수리 후 그냥 방치되고 있으며, 부실 등 민원발생시 수급자가 다시 공공기관을 방문해야

하는 번거로움을 주고 있음.

- LH가 집수리 비용을 지불하고 있지만, 결국은 읍면동에 민원을 제기하는 상황임.

□ 세종시 아름동

- 보장기관과 전담기관 사이에 상호 협조가 가장 어려운 부분은 담당자가 바뀔 때마다 조율이 필요하다는 것이고, 그 과정에서 담당자마다 어떤 것은 되고 또 어떤 것은 안되고의 차이가 있고 이는 민원인의 불편으로 야기됨. 또한 담당자가 일면식이 없고 세종 같은 경우엔 주택조사팀이 대전에서 오기 때문에 상호간에 연락을 밀접하게 하거나 만나기가 매우 어렵고, 조사 과정에서 알게된 부분이 공유되거나 문제가 발생해도 피드백을 주지 않는 등 애로사항이 있음
- 수시조사는 정기적으로도 이뤄지지만 비정기적(관리사무소 의뢰 등)으로도 이뤄지며 해당 일정이 공유되는 부분이 아니기 때문에 민원인이 행정청으로 질의할 경우 모르고 전화를 받는 경우가 있음

4. 그 밖에 주거급여 제도 개선 방향 논의

■ (질문) 4-① [주거급여 제도 개선 방향] 주거급여 제도의 신청-접수-심사 및 선정-급여 제공 프로세스를 위한 개선 방향에 대해 자유롭게 말씀해주시면 감사하겠습니다.

□ 강원 춘천시 후평2동

- 주거급여 제도의 신청, 접수, 심사 및 선정이 주로 지자체에서 이

루어 지고 있어 큰 개선 사항은 없어 보입니다. 다만, 자가인 대상자의 수선서비스는 LH에서서 이루어지는데 대기 번호 및 서비스 제공 내용을 행복e음에서 볼 수 없어 답답합니다.

□ 제주 조천읍

○ 주거급여가 복지부 업무인지를 판단할 필요가 있음

- 국토부에서는 주거지원 사업을 2015년 시작하여 지금은 복지의 대표적인 사업으로 자리매김하고 있는바 주거복지 업무를 국토부로 전체 이관에 대해 논의할 필요가 있음

○ 국토부 주거지원 사업 대상자의 소득 기준을 통일할 필요가 있음

- 주거급여는 중위소득을 기준으로 서비스를 지원하고 있다.(기준 중위소득 45%이하)
- 반면 '주거취약계층 주거지원 업무처리지침'은 도시근로자 소득을 기준으로 한다.
- 클라이언트가 주거급여를 신청하는 경우 주거취약계층 주거지원 사업을 문의하는 경우가 많은데 각각 소득을 산정하는 기준이 달라 설명하는 데 어려움이 있음

주거취약계층 주거지원 업무처리지침

1. 가구원 수가 3인 이상인 경우: 해당 세대의 월평균소득이 전년도 도시근로자 가구원(태아를 포함한다) 수별 가구당 월평균 소득(이하 "전년도 도시근로자 가구당 월평균 소득"이라 한다)의 50퍼센트 이하
2. 가구원 수가 2인인 경우: 전년도 도시근로자 가구원수별 가구당 월평균소득의 60퍼센트 이하
3. 가구원 수가 1인 경우: 전년도 도시근로자 가구원수별 가구당 월평균소득의 70퍼센트 이하

○ 추가사항으로 주거급여 중복 지급 방지가 필요함

- 대다수의 지방자치단체에서 독거노인, 청년, 아동, 한부모 등
에 지방비를 편성하여 지원하는 경우가 있을 것으로 사료 됨.
- 이외에도 상기 제주특별자치도 주거 서비스 사업을 보면 중복
되는 사업이 많음.
- 대표적으로 ‘저소득노인 주거비 지원계획’(별지1), ‘주거환
경 개선사업’이 있음
⇒ **국비보조 사업과 지방비 사업의 중복 지원을 방지할 수
있는 방안이 필요함.**

2023년 저소득 노인 주거비 지원계획

❖ 무주택 노인들에게 주거비 지원으로 경제적 어려움 해소

□ 사업개요

- 지원근거 : 제주특별자치도 2023년 노인복지 자체사업 지원지침
- 예산액 : 910,000천원
- 사업량 : 1,350명
- 지원대상 : 국민기초생활보장법에 의한 **생계급여 또는 의료급여** 수급권자 중 **만65세 이상*** 무주택 독거노인가구
※ 신청대상 : 2023. 12. 31. 기준 **만 65세 도래자**
- 지원제외 : **공공임대, 배임임대, 전세임대, 부양의무자 주택 거주자**
- 지원기준

구 분	가 형	나 형	다 형
임 대 료	100만원 미만	100만원 이상 ~ 200만원 미만	200만원 이상 ~ 300만원 이하
주거비 지원액	400,000원	600,000원	700,000원

- 지급방법 : 개인별 계좌 입금
(압류방지전용계좌(행복지킴이통장) 및 휴면계좌 입금 불가)
※ 개인계좌로 입금할 수 없는 특별한 사유가 있을 경우에는
지급 대상자의 동의를 거쳐 대출받아 대리인 계좌로 입금할 수 있음.

□ 노인복지 자체사업 지원지침에 의거 연 1회 지급

□ 참고사항

- 대상자가 주거급여와 혼동하는 경우가 있어 별도로 신청할 수 있도록 안내
- 예산 소진 시 사업 마감

□ 서울 광진구

- 임차보증금에 대한 주거급여 지원은 불필요함. 전세보증금에 주거급여 지원금은 주거급여 용도가 아닌 다른 생활비로 지출되며 주거급여 본래 의도와 다름. 이를 개선하여 임차 보증금의 이자 부분이 없는 경우는 지원불필요하고, 전세자금대출인 경우 대출 이자분에 대한 주거급여지원 등이 필요함
- 고시원의 경우 매년 인상되는 주거급여 상한액에 맞추어 고시원 입실료를 인상하고 있음. 이로 인한 월세액 인상에 따른 주거급여 확인조사 및 주택조사 등 행정력 낭비가 많음

□ 광주 광산구청

○ 급여 제공업무 시:

- 시스템오류, 주택조사기간 등으로 주거급여 대상자에게 지난 달것의 주거급여를 지급하지 못하는 경우, 타구로 전출간 대상자에게는 급여를 지급하기 곤란 : 시스템상 전출 간 관외자일 지라고 1개월가량 급여가 지급되도록 시스템을 열어놓으면 좋겠습니다.

○ 주택조사 의뢰의 경우,

- 1) 신청접수 시 동행정복지센터에서 의뢰하는 경우,
 - 2) 조사 및 책정과정에서 주거유형변경 등으로 조사팀에서 의뢰하는 경우,
 - 3) 기초주거급여 보장대상자 중 확인조사 및 주거변동으로 관리팀에서 의뢰하는 경우
- 총 3가지 유형이 있으며 각각 담당부서 및 담당자가 다르나 전

담기관에서는 주택조사 의뢰자 확인이 어려워 보장기관과 전담기관의 소통에 어려움이 있음.

- 주택조사 의뢰시 부서 및 담당자 파악이 가능하도록 개선 필요

□ 경남 의령군 칠곡면

- 복지급여(기초생활4종, 장애인연금, 기초연금, 장애인수당, 차상위본인부담경감의료비 지원, 긴급복지, 노인돌봄 등) 수급 신청을 할 때 일괄적으로 되었으면 좋겠습니다. 실제로 다른 급여를 받을 수 있음에도 생계 또는 주거만 신청하여 급여를 다 챙겨 받지 못하는 경우를 보았습니다. 수급 신청을 하러 오면 일괄적으로 다 신청을 할 수 있도록 안내가 되었으면 좋겠습니다.
- 신청에서 급여제공까지 시간이 너무 오래걸립니다. 심사 및 선정과정 기간을 최대한 줄여 빨리 수급자에게 급여가 제공되었으면 합니다.

□ 서울 성동구 행당2동

- 주거급여는 국민기초생활보장법을 기반으로 지침을 적용하여 진행하고 있으나 이에 대한 질의가 필요할 경우에는 주관부처인 국토교통부에 문의해야 하는 상황이라 복지적 관점과 일반행정 관점의 해석의 편차도 생김
- 주거 형태가 다양해짐에 따라 사용대차 가구, 병원 및 시설 입소 사례 등 특이 사례가 계속 발생하고 있으나 사례에 대한 개입 시 정확한 지침상 내용이 없어 이에 대한 해석 시 담당자에 대한 책임 및 부담이 커지는 상황임
- 실제적인 사례 질의마다 국토교통부를 통한 문의에 어려움이 있

으므로 주거급여 관련 담당자 질의가 가능한 창구나 질의 응답집이 제작되었으면 함

- 차상위 본인부담 경감 대상자의 경우 신청은 읍면동이지만 국민건강보험공단 관리 대상인 것과 같이 주거급여는 LH나 SH에서 신청·접수, 주택조사, 보장 및 급여지급 절차를 수행하며 결정 통보를 지방자치단체에 공유하는 프로세스가 더 효율적일 것으로 사료됨

□ 경북 안동시 서후면

- 현재의 제도에 대해서 만족하고 있고, 주택조사가 빠른 시일 내에 마무리된다면 더욱더 빨리 민원인들에게 혜택이 갈 수 있을 것 같습니다.

□ 인천 부평구 부개1동

- 주거 취약계층의 신청과 선정에 있어, 신청기관의 의견청취나 대상자의 실제 생활을 파악하여 선정했으면 좋겠습니다.
- 선정기준이 있지만, 기준의 사각지대도 있기에 실질적 회의를 통해 사례를 논의하고, 주기적으로 업무회의가 필요합니다.

□ 경남 산청군 생비량면

- 교육급여는 교육청에서 보장결정 및 교육급여비 집행하는 것처럼 주거급여도 LH에서 보장결정 등을 할 수 있도록 하는 것이 더 효율적이라 생각함
- 조사는 시군구청에서 하되, 보장결정과 관리는 주택관련 전문가가 하는 것이 맞음.

- 대부분의 시군구청에서는 사회복지직공무원이 사회복지관련 실과에서 업무를 담당하고 있음. 행정 전달체계가 당초의 취지와 다르게 운용되고 있음.

□ 계룡시사회복지협의회

- 주거급여에 대한 지자체 자체사업과 국가사업 간 통합 또는 공유가 필요함.
 - 지자체는 선심성 사업이 조례를 통해 지속적으로 증가하고 있어 복지직의 어려움이 많은데, 자잘하게 사업의 수만 늘리지 않아야 하며, 이러한 사업이 융합되어 제대로 지원될 수 있으면 좋겠음.
- 주거급여와 관련하여 부처간 공급에 대한 파악 필요.
 - 구체적인 사업내용은 다르지만, 부처가 지원하는 주거지원 사업에 대한 파악, 관리가 필요함. 예를 들어 산업통상부의 에너지재단에서 에너지효율개선사업을 실시하고 있는데, 시스템을 통해 파악이 가능할지는 몰라도 주거별 지원되는 서비스 내용에 대한 이력이 실효성있게 파악될 수 있으면 좋겠음.
- 질의의 주제가 주거급여 주택조사라고 했는데, 이에 대한 질의나 응답을 하기에는 부족했던 것 같습니다.

□ 세종시 아름동

- 통합조사 및 주택조사에서 놓칠 수 있는 부분(주택조사 미의뢰, 주택조사 불가 등)을 상호 간에 인지할 수 있도록 보완되어야 한다고 생각함.

제3절 포럼 주요 논의내용

- 주거급여 관련 업무 부처는 시군구에서는 지자체별로 일관적이지 않으며, 특히 2015년 맞춤형 복지 이후에 크게 변화하였음.
- 주택과에 복지직이 파견되어서, 주거급여 업무를 하는 경우가 많음.
 - 구체적으로는 주택실, 도시재생과 등이 있는 곳에서는 사회복지직이 파견되어서 하는 경우가 있음. 주거복지계나 주거복지팀에서 행정직, 건축직, 복지직이 함께 근무하면서 주거급여는 복지직, 집수리나 임대, LH는 건축직이 하는 경우도 있음.
- 주거급여 관련 업무에서 소득 조사는 대부분 복지직이, 그 외 일들은 주택 담당 쪽이 맡는 방향으로 정리되고 있는 경향이 있음.
- 그 외 임대주택은 행정직이 많이 하는 경향이 있음.

- 읍면동은 사회복지직이 주거급여 등 민원 처리를 하고 행정직이 그 밖의 LH 관련 업무, 집수리, 에너지 지원 등의 업무를 함.
- 사통망 권한은 거의 사회복지직들만 할 수 밖에 없는데, 그 업무량이 지나치게 많아 문제가 있음.
- 집수리 등 업무는 사통망에 제대로 나와 있지 않음.
 - 예를 들어, 주택조사 이력, 집수리 이력이 나오지 않아서 적절한 서비스 제공에 큰 문제가 있음.
- 주거급여와 관련된 업무는 여러 형태가 있지만 주택 정책을 담당하는 부서에서 하고, 거기에 복지직이 한두 명 정도 파견이 돼서 그 일을 맡다 보니 오히려 집수리라든가 당사자가 겹치는 부분 업무까지 주거급여 담당자가 맡게 되는 경우가 많음.

- 주거급여 업무가 형식적으로만 주택 분야로 들어가 있는 것이었는데, 그로 인하여 사회복지직이 담당해야되는 업무가 오히려 더 늘어나고 있는 상황임.

□ 업무의 효율화를 위하여, 교육은 교육 부서(교육청)가, 주거는 주택 기관(LH)이 하는 게 적절하다는 의견도 있지만, 다른 한편으로는 통합할 필요가 있다는 의견도 있었음.

○ 특히 읍면동에서는 영역별 분업이 아니라 모두 통합적으로 관리해야 하기 때문에, 부처별로 나뉘어져 있으면 오히려 집행하기가 더 어렵다는 의견이 있음.

○ 대상자 측면에서도 욕구가 분리되어 있지만 대상자는 통합적인 지원을 바라기 때문에, 맞춤형 급여의 취지와는 반대로 더 불편함을 초래하고 있다는 의견이 있음.

○ 예산에 대해서도, 복지직은 복지부 예산에 대한 고민을 더 많이 할 수 밖에 없는데 실제 일은 국토부 일도 해야 하니 현장에서 불일치가 발생하고 있음.

□ 주거급여를 포함하여 각 급여 간 연계 시스템이 잘 작동하지 않고 있음

○ 또한 LH 조사원 중 일부는 제대로 조사 내용을 이해하고 있지 못한데, 그로 인해 발생하는 모든 민원들을 동사무소에서 챙겨야 하는 일이 발생하고 있음.

○ 제도 설계를 시스템에 맞추어서 해야 되는 것 아닌가 라는 지적도 있음. 그 정도는 아니지만 어느 정도 시스템이 갖추어지고 일선에서 불편을 겪지 않을 정도가 되어야 정책이 작동된다는 점은 강조되어야 함.

- 사용대차는 원칙적으로 금지되었으나, 계약서 유무에 따라 일괄적으로 집행하기가 어렵기 때문에 민원이 다수 발생하고 있어 주택조사 뿐 아니라 주거급여에 적지 않은 문제를 발생시키고 있음.
- 자신의 가족과 함께 살고 주거비를 내고 있다고 하면 사용대차를 인정하지 않을 수 없음. 또한 반드시 집주인과 계약해야 하는데 관리인과 계약하는 경우에는 주거급여는 원칙적으로 되지 않지만 지자체의 주거비 지원은 가능하도록 되어 있는 등 지자체와 중앙정부 기준이 상이한 점도 있음.
 - 예외 및 별도 기준이 가능해 지니 민원이 많이 발생하고 있음.
- 현재 주거급여에서 사용대차는 가구 특례 극히 일부 조항만 남아 있고 현실적으로 적용될 수 있는 사례는 거의 남아 있지 않음.
 - 다만 주택조사 할 때 가구 특례가 시스템에 남아 있어서 잘못 입력하는 사례가 발생하여 이에 대한 민원이 발생하는 것임.
- 주거급여에서 ‘거주’ 개념의 미비함으로 어느 기간 동안 어떤 곳에서 거주하는 사람을 대상으로 할 지가 불분명함.
 - 장기간 병원 입원자, 자주 거처를 변경하는 자에 대해서 항시적으로 조사하는 것은 불가능하고 이 기준도 담당자 및 지역에 따라 상이하므로 ‘거주’ 개념의 정립이 필요함.
- 자가 대상 수선유지급여는 민원처리는 동주민센터, 실제 사업 집행은 LH가 수행하기 때문에 집행이 원활히 이루어지지 못하고 시일이 지체됨.
 - 집 수리 및 에너지 지원 등 민원인은 한 명인데, 지나치게 다양한

사안이 다양한 주체에 의해 진행되고 있어서 업무 소진이 많고, 시일이 오래 걸리게 됨.

- 수선유지급여는 매달 이루어지는 것이 아니라, 경/중/대 수리 별 기간 당 한 번 진행되는데, 그 기간 동안 변동이 생길 경우 반영되기가 어려운 상황이어서 이에 대한 보완이 필요함 (기간 동안 가족이 사망하여 가족원 수가 줄어드는 등).
 - 중보수가 끝난 이후 경보수가 필요한 사항이 발생하더라도 진행될 수 없는 문제가 있음.
 - 수선유지는 형식적으로 이루어지는 경우가 많아 최근에 사례관리 팀에서 활용할 수 있는 집수리 비용을 활용하면서 주민과 소통, 상담하는 게 훨씬 더 효과적이라는 의견이 있음.
 - 수급자 중 농어촌 지역 주민이 많을 텐데, 슬레이트 지붕 수리라도 신속하게 해야 될 텐데 주택조사에서는 잘 이루어지지 못함.
- 주택조사의 전문성 향상과 시스템 개선이 필요함.
- LH 조사원은 사회복지적, 사회보장적 관점이 부족한 것으로 보여 형식적인 조사가 이루어지는 경향이 있음.
 - 사용대차인 경우 부양의무 조사가 필요한 데 이를 입력할 수 있는 칸이 없음.
 - 주택조사부터 선정까지 시일이 오래 걸리는 이유는, 단순히 주택조사 때문만은 아니고 금융조회 영향이 큼.
 - 조사는 사회복지식이 하되, 주소, 가족관계, 주거 사항은 LH가 조금 더 전문적으로 해 주는 시스템이 적절하다고 보임.

- 주택조사 중 고시원 같이 자주 거처를 옮기는 데 옮길 때마다, 계약을 새로 할 때마다 주택조사를 해야 되는 지, 이런 부분에 대해서는 제도 개선이 불가능한 지 고민이 필요함.
- 제도가 갈수록 복잡해져서 시스템의 정비 뿐 아니라, 행정직, 복지직, 주택 관련 담당 간 적절한 업무 담당 규정이 필요할 것임.
- 소득기준, 가족관계에 대한 내용은 행복e음과 행정직이, 그 외 사회복지직과 주택 관련 담당직은 이를 활용하는 방향으로 개편되는 게 적절하다고 보임.





- 대한민국 정책브리핑. (2023.3.7.). 2022년도 청년 삶 실태조사 결과.
- 류주연, 김수진. (2022). 청년의 외로움 및 사회적 고립에 관한 연구. 대전광역시 사회서비스원.
- 박주홍 외. (2022). 부산광역시 은둔형 외톨이 실태조사. 부산복지개발원
- 보건복지부. (2023). 국민기초생활보장제도사업 안내.
- 보건복지부. (2023). 긴급복지지원사업 안내.
- 보건복지부 보도자료. (2022.12.14.). 2022년 고독사 실태조사 결과 발표.
- 보건복지부, 한국생명존중희망재단. (2022). 2022년 자살예방백서.
- 씨리얼. (2022.11.18.). 히키코모리가 자기 자신이 부끄러운 이유: EP.01.은둔형외톨이 청년의 이야기. <https://www.youtube.com/watch?v=CcqN4dKnqKo>.
- 아파트관리신문, (2022.5.16.). 저장강박 세대 주거환경개선 나서.
- 정세정, 김기태 (2022). 사회배제를 보는 또 다른 시각: 도움받기를 원하지 않는 사람들. 보건복지포럼(4월호).
- 통계청 보도자료. (2022.12.7.). 2022 통계로 보는 1인 가구.

