

사회복지통합관리망의 주요 내용과 기대 효과

- 올해 1월부터 지방자치단체 사회복지업무지원 시스템이 “행복e음”이라는 사회복지통합관리망으로 대폭 개편됨

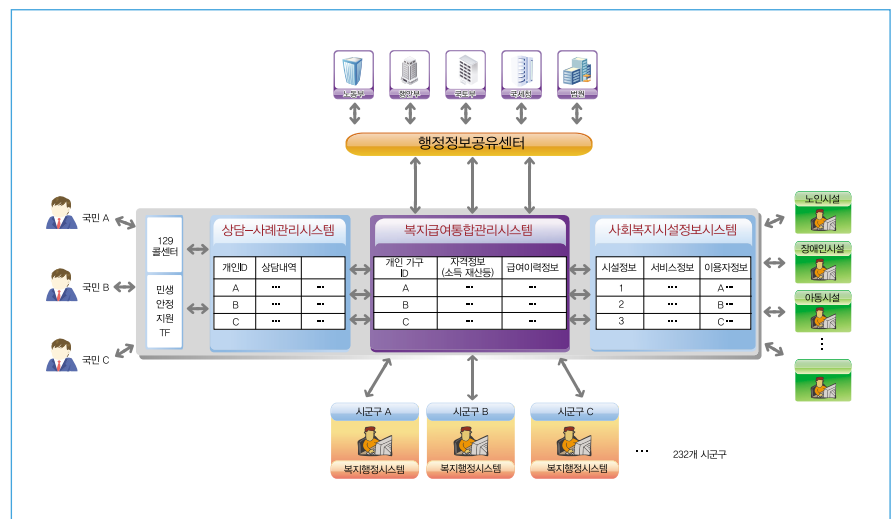
- 이에 사회복지 전달체계 변화의 계기가 될 것으로 기대되는 새로운 시스템의 추진 경과와 주요 내용, 기대 효과를 살펴보고자 함

1. 사회복지통합관리망의 주요 내용

□ 사회복지통합관리망의 기본 개념

- 사회복지통합관리망은 “각종 사회복지 급여 및 서비스 지원 대상자의 자격 및 이력에 관한 정보를 통합 관리하고, 지자체의 복지업무 처리를 지원하기 위한 정보시스템”임 (사회복지사업법 제6조의2에 근거)
- 기존 시·군·구별 새울 행정시스템(주민, 지적, 재정, 세정, 복지 등 31개 시군구 업무 지원시스템) 중 복지분야를 분리하여 중앙에 통합 구축하는 정보시스템
 - 복지급여 통합관리시스템을 중심으로 상담 및 사례관리시스템, 사회복지시설정보시스템으로 구성
 - 정책 소관부처인 보건복지가족부가 기획-관리, 시스템 운영 주관

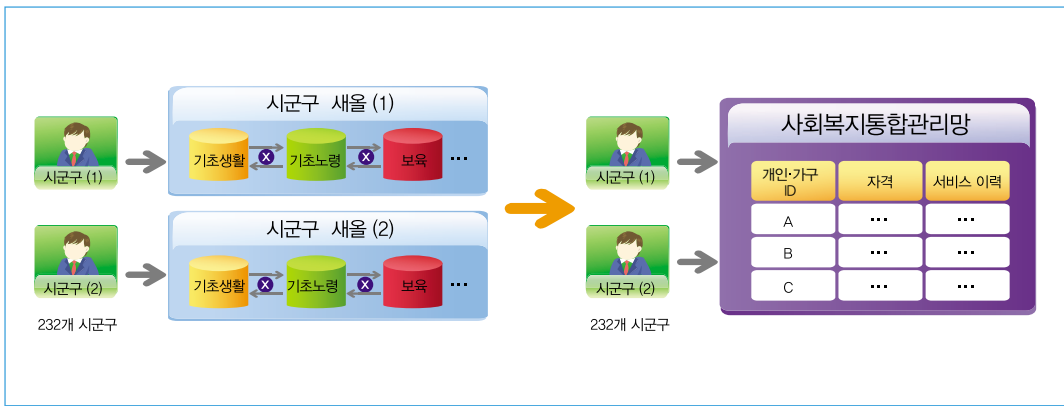
[그림1] 사회복지통합관리망 개요



□ 복지수급자 개인별 · 가구별 DB 구축

- 지자체에서 집행하는 약 120여개의 복지 급여 및 서비스 이력을 개인별 · 가구별로 통합 관리
 - 232개 ‘시군구별’, ‘복지사업별’ DB → ‘전국’, ‘개인별 · 가구별’ DB
- 복지수급자별 자격과 서비스 정보를 비교하여, 부정 · 중복 지원은 차단하고, 누락 서비스 안내 가능

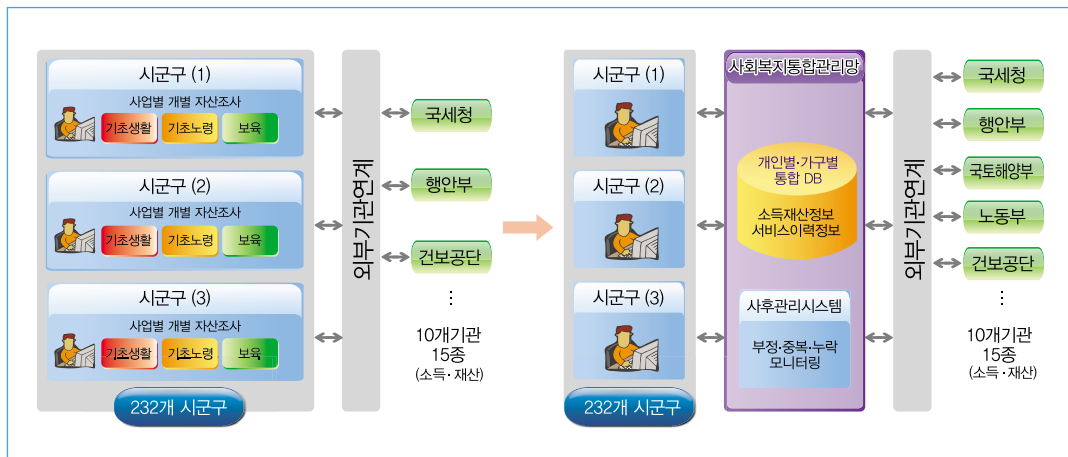
[그림2] 개인별 · 가구별 통합 DB 구축



□ 유관기관 공적 자료 연계

- 27개 기관 215종의 소득 · 재산 자료, 서비스 이력 정보를 연계하여 지자체에 수시 제공
 - 소득 · 재산 · 인적정보: 18개 기관 49종
 - 급여 · 서비스 이력정보: 15개 기관 166종
- 사회복지시설과 지자체간의 보조금 청구 등을 온라인으로 연계하고, 시설수급자 등 개인별 급여 · 서비스 이력을 통합 관리

[그림3] 사회복지통합관리망을 활용한 상시 모니터링 시스템



□ 복지급여 지급 절차 보완

- 통합관리망과 지방 재정 시스템을 연계하고, 계좌 실명인증을 거쳐 금융기관에 입금하여, 복지급여 지급내역(성명, 계좌번호, 입금액)의 임의수정 방지
- 복지급여 계좌를 수급자 1인당 1개로 단일화

□ 지자체 복지업무 처리 절차 개선

- 사업별 유사·중복 서식을 통합
 - 사업별 신청서, 동의서, 통지서 등 37종 → 6종으로 통합
- 사업별로 다른 소득·재산 조사방법을 통일(기준 표준화)시켜 한번 조사하면 여러 사업에서 공동 활용토록 개선 (15개 시행령·시행규칙 개정 추진)
 - 그간 기초생활보장(155만명), 장애인(208만명), 보육(84만명), 기초노령연금(350만명) 등 15개 사업이 각각 자산조사 실시
 - 사회복지통합업무 절차 개선 및 개선된 사회복지업무 처리절차를 명시한 「사회복지통합업무지침」 마련, 배포
 - 지자체 인력 배치 및 업무조정 체계 정비
- 정기적인 소득·재산 변동확인, 급여지급자료 생성 등 반복처리업무를 자동화하고, 담당 공무원이 처리할 변동사항 등을 자동 안내
 - 수급자 변동(이혼-사망, 군입대, 출입국정보 등)을 매번 조회요청하지 않아도, 변동이 있을 경우 자동으로 중앙에서 화면을 통해 알림 통보

□ 상담·사례관리 시스템 구축

- 보건복지콜센터(129) 및 시군구·읍면동의 전화·방문 상담 정보를 개인별로 통합관리 (보건복지콜센터 전화 민원의 시군구 이관서비스)
- 수요자별 욕구에 적합한 민간서비스 연계 등 사례관리 기반 구축

2. 사회복지통합관리망 구축과 전달체계 개선 대책

□ 보건복지가족부는 11월 6일 「시군구 복지전달체계 개선 대책」을 발표

- 「사회복지 전달체계 개선 종합대책(총리실, 2009. 6.12)」의 시군구 조직·인력 개선방안 관련 후속 조치로서, 특히, 사회복지통합관리망 본격 가동을 앞두고 이에 적합하도록 업무 프로세스와 조직·기능인력을 정비함으로써 정보시스템 사용의 효과성을 높이고 업무 효율성을 향상시키고자 추진

- 유사업무의 통합적 관리를 기본 원칙으로 하여, 업무 간 연계의 약화와 비효율을 개선하기 위한 방안 마련
 - 복지급여대상자 수혜자격의 적정 관리 업무를 시군구(본청)로 일원화
 - 현행 통합조사팀을 '통합조사관리팀'으로 확대 개편하여 복지급여·서비스 대상자에 대한 소득·재산조사, 대상자 선정, 자격관리를 전담
 - 기초생활보장, 기초노령, 보육 등 급여자격 판정을 위한 자산조사 및 변동관리를 전담하여 기준적용의 편차 제거 및 전문성 확보
 - 복지대상자 발굴, 사례 관리 등 수요자 중심 대민 서비스 기능 강화
 - 시군구 서비스연계팀은 민관협력 및 자원연계, 사례관리를 통해 집중적인 보호가 필요한 가구를 중점 관리
 - 사회복지통합관리망 구축과 업무 프로세스 개선으로 읍면동 사회복지담당공무원들의 업무부담이 경감될 것으로 기대됨에 따라 복지수요자를 위한 상담 및 서비스 안내, 지역사회 지원이 필요한 가구 발굴 등 찾아가는 서비스 강화
 - 시군구 서비스연계팀의 지역 내 자원관리 능력과 민관협력 확대를 위해 위기가구에 대한 사례관리, 보건복지 콜센터와 연계한 상담안내 서비스 실시
 - 중앙의 보건복지 콜센터(희망의 전화 129)와 시군구를 연계하는 상담·안내시스템 구축 운영('09. 9)
 - 노인, 장애인 등 각 사업담당별로 수행하던 사회복지시설·법인 지원·관리업무를 통합 관리하도록 개선
 - 사회복지시설 정보시스템을 기반으로 하여 시설수급자 및 관련 서비스 연계, 보조금 관리를 강화하고, 신축, 개보수 등 기능보강사업 등을 통합하여 수행
 - 담당 부서별로 분산되어 수행되던 자활·일자리 지원사업, 융자·대출업무, 지역사회서비스 혁신사업 등을 총괄하여 통합관리할 수 있는 체계로 개선
- 사회복지통합관리망의 가동을 위하여 정보연계, 자료전환, 교육 및 시험운영 동시 추진
- 개인정보보호체계 마련
 - 별칙규정 강화, 내부자 유출 방지·외부접근차단을 위해 이용자별 정보열람 범위 한정 및 정보조회내역 모니터링 실시, 인터넷망과 분리 등

○유관기관 정보 연계

- 복지수급자 선정 및 급여의 정확성을 제고하고 현장조사 부담을 줄이기 위해 소득·재산, 서비스 이력 등 연계(27개 기관 215종: 소득·재산·인적정보 49종, 서비스 이력 166종) 추진
- 연계기관과의 연계테스트를 완료, 지자체에 기존 복지수급자의 소득·재산 정보 제공

○테스트 및 시험 운영

- 개통 전 시스템 기능, 성능, 연계정보 등 분야별 테스트 실시 ('09.10~11월)
- 시스템 개통 전 시험운영을 통해 문제점 보완 및 성능 검증 (새울시스템과 함께 사통망 병행 운영) ('09.12월)
- 시스템관련 지자체 공무원의 문의에 대응하기 위해 사업단(삼성SDS컨소시엄)과 함께 Help-Desk 운영 (상담원 40명, 개발인력 20명 등)

○새울행정시스템 자료 정비 및 자료 전환('09.11~12월)

- 신규 소득·재산 공적자료 조회결과를 제공하여 현행 복지대상자의 소득·재산자료 및 새울시스템 데이터 확인·정비
 - 통합망에 연계될 유관기관의 소득·재산정보를 지자체에 사전에 통보하여 기존 수급자 자격의 적정성 점검 실시
- 새울 행정시스템의 사업별 DB를 개인별·가구별 DB로 전환(이관)하는 과정에서 정확도를 높이기 위하여 지자체 공무원의 확인을 거치는 사전 정비 실시

○지자체 공무원 교육

- 사회복지통합관리망 관련 업무 지침 교육 (시·도별, '09. 9)
- 전산시스템 활용방법 교육 (시·군·구별, '09.10~11)
- 전국 시·군·구 통합조사팀, 서비스연계팀 교육

○시스템 운영기관 설립

- 통합관리망의 가동과 함께 정보시스템 운영·관리를 담당할 (재단법인)한국보건복지정보개발원 설립 추진
 - 주요 기능: 정보연계 관리, 장애 대응, 부정·중복 모니터링, 개인정보보호 관리, 지자체공무원 상담문의 대응·교육, 지자체 복지사업정보화 지원, 데이터분석을 통한 정책 평가·통계 제공
- 내년에는 보건복지분야 정보시스템의 통합 운영기관으로 확대
 - 사회복지시설정보시스템: 한국사회복지협의회, 국가복지포탈: 보건사회연구원, 보건소정보시스템: 보건의료정보화추진단

□ 2010년 이후 시스템의 안정화 · 고도화 계획

- 사용자의 요구사항을 반영하여 시스템의 기능을 지속적으로 보완
- 지자체의 복지부문 자체 사업을 지원할 수 있는 시스템 구축
- 시도 및 시군구의 보고기능을 간소화하고, 중앙정부의 합리적 · 과학적 정책결정을 지원할 수 있는 시스템(Data warehouse) 구축
- 사회복지통합관리망 도입 전후의 업무효율화, 재정효율화, 복지체감도 향상 등 운영 효과를 분석하고 중장기 발전방향을 제시하기 위한 연구용역 실시 (한국보건사회연구원, '10. 10월까지)
- 각 부처의 복지성격 현금급여 지급 내역을 통합 관리하기 위해 노동부, 교과부, 보훈처 등 부처간 정보연계 추진, 중복지원 차단체계 마련 (총리실 주관)

3. 사회복지통합관리망 운영에 따른 변화 내용과 기대 효과

□ 사회복지통합관리망은 사회복지 전달체계가 갖춰야 할 필요조건 가운데 일부이지만, 전달체계 개선에 파급력을 지닌 의미있는 전환의 계기가 될 것으로 보임. 이는 다음과 같은 몇가지 측면으로 구분해 볼 수 있음

- 복지행정 측면
 - 급여행정의 정확성
 - 공적자료 연계 확대 및 우선 적용으로 대상선정 · 급여의 정확성 제고
 - 급여행정의 투명성 제고, 일관성·형평성 제고 및 행정오류 감소
 - 사업별로 다른 소득 · 재산조회 기준을 표준화하여, 동일인에 대하여 한번 조사하면 그 자료를 여러사업에 공동 활용 (이전에는 매번 조사)
 - 집행과정에서의 급여내역 임의변경 등을 통한 부정 소지 방지
 - 정확하고 신속한 업무처리
 - 공적자료 조회기간 최대 14일에서 약 3일로 단축
 - 업무자동화 및 편의성 제고
 - 소득, 재산, 인적정보의 주기적 변동내역 일괄수집, 제공
 - 매월 15일까지의 변동내역을 토대로 급여자료를 자동 생성
 - 개인과 가구의 자격정보, 서비스 이력정보를 한눈에 파악
 - 사회복지(보조금지원)시설 보고관련 온라인 처리
 - 보조금 지원시설의 개인별 서비스 이력을 제공받아 통합 관리

- 업무담당자 부담 경감

- 급여지급을 위한 행정업무의 양적 부담과 공적자료 활용도 증가에 따른 심적 부담 경감 예상

- 공공정책관리의 측면

- 급여 횡령 등 부정소지 차단으로 재정효율성 제고

- 복지급여 지급과정에서 담당자의 임의적 수정을 원천적으로 차단
- 중앙에서 전산시스템 기반(Cross-Check 및 유사패턴 분석)의 전국의 부정수급 모니터링 가능

- 복지지원의 형평성 제고

- 통일된 조사기준의 적용, 대상자별 욕구 및 가격에 기반한 서비스 제공으로 누락 방지

- 중앙정부의 정책 취지와 세부업무 지침에 대한 이해를 높여 정책기획-집행의 일관성을 높이고, 실질적인 업무 효율성을 담보

- 정부의 변화하는 정책에 대한 정보를 즉시 확인 가능
- 지침 변경, 부정사례 고지 등 신속한 정책 확산 및 중앙과 지자체간 의사소통 향상

- 근거기반(evidence-based)의 정책 강화

- 지속적인 data의 축적·분석을 통해 신규 복지서비스의 설계, 급여 편중의 조정 등 기획 기능 강화

- 이용자 및 서비스 측면

- 상담 및 사례관리지원시스템을 구축하여 취약계층 집중관리, 사례관리 활성화 촉진

- 사례관리 담당간 협업을 위한 온라인커뮤니티 및 지식관리서비스 제공

- 서비스 이용가능성 향상

- 민원인은 여러 복지급여를 1장의 신청서로 신청하며, 욕구와 자격에 맞는 수급가능한 서비스 안내과정을 통해 필요한 맞춤형 서비스 제공

- 민원 편의 증대

- 발급서류 및 신청서식 축소

- 서비스의 대응성 향상

- 초기상담 정보의 담당자간 연계 강화, 대상자 책정기간 축소 등

[표1] 사회복지통합관리망 운영에 따른 주요 변화내용

	주요변화 사항	세부변화 내용
수요자 “서비스”	적합한 서비스를 원스톱 맞춤형으로 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 상담 · 조사 내역이 통합관리되어 담당자가 바뀌어도 연계하여 후속 조치 가능 • 개인별 · 가구별로 제공 가능한 서비스를 안내하고 일괄 신청 • 누락서비스 신청 안내, 연령 변경 및 선정기준 변경으로 기존 적합 시 안내
	서비스 대기시간 단축	<ul style="list-style-type: none"> • 소득 · 재산 공적자료 조회기간이 최대 14일에서 3일 이내로 단축 • 전 · 출입 발생 시 담당자가 수동으로 처리하던 것을 매일 자동으로 신속 처리
	다양한 민간서비스 안내	<ul style="list-style-type: none"> • 대상자별 욕구에 적합한 민간서비스 연계 등 사례 관리 실시 • TV시청료 및 전화요금감면 등 가능한 서비스를 자동 안내 및 신청
지자체 및 관련시설 “행정”	조사업무 경감으로 본연의 서비스 제공여력 확보	<ul style="list-style-type: none"> • 사업별로 상이한 조사 기준의 표준화 • 공적자료의 최대 활용으로 방문조사 최소화
	처리가 필요한 업무 자동 알림	<ul style="list-style-type: none"> • 가구원 · 부양 의무자의 인적정보 및 소득재산정보 변동시 자동 안내 • 전 · 출입 처리 등 자동화
	보고통계 업무 경감	<ul style="list-style-type: none"> • 시도, 중앙 보고통계를 위한 별도의 자료 생산 및 전송 불필요
	복지급여를 매달 자동 생성	<ul style="list-style-type: none"> • 급여 작업 지연 및 누락 방지
	사회복지시설의 각종 보고업무 경감	<ul style="list-style-type: none"> • 정부지원 사회복지시설의 업무처리 전산화 • 시설의 지자체 보고를 온라인으로 신속 처리
중앙정부 “공공정책관리”	복지재정의 효율적 전달	<ul style="list-style-type: none"> • 중복 · 부정 수급의 사전 방지 및 사후 검출 • 누락서비스 신청 안내 및 지원 • 부적정 수급 환수절차 지원

본 자료는 2009년 12월22일 한국보건사회연구원 주최(보건복지가족부 주관)로 개최된 「사회복지통합관리망 운영에 따른 기대효과와 과제」에 관한 정책토론회의 주요 발표내용을 정리한 것으로서, 자세한 사항은 자료집 참고 (본원 홈페이지)

강혜규 (복지서비스연구실 연구위원) 문의사항 (hyekyu@kihasa.re.kr)

- 한국보건사회연구원 홈페이지의 발간자료에서 온라인으로도 이용하실 수 있습니다.
http://www.kihasa.re.kr/html/jsp/public/public_01_01.jsp