

보건복지 정보화 성과계획 현황 및 개선방향

Progress of Healthcare & Welfare Informatization Annual Performance Planning and Improvement Direction

최정아 한국정보화진흥원 책임연구원

무형의 정보를 활용하여 정부 업무와 정책을 지원하는 정보화사업은 사업의 성과가 정보시스템으로 나타나기도 하지만 부처 고유 업무나 정책에 녹아있는 경우가 많다. 또한 정보통신기술을 활용하는 사업 특성상 산출이나 결과물이 눈으로 확인할 수 없는 경우도 있다. 특히 보건복지 분야는 이해관계가 매우 복잡한 분야로 정보화사업의 성과지표를 설정하고 관리하기 어려운 측면이 존재한다. 하지만 재정당국은 2007년부터 국가재정법을 제정하여 성과중심의 재정운용, 성과목표관리를 강조하고 있으며 동 법에 의거하여 보건복지 부도 매년 정보화과제에 대한 성과계획을 수립해야만 한다. 본 고에서는 2014년 보건복지부 성과계획서의 정보화과제와 성과계획을 분석하고 향후 보건복지 정보화 사업의 성과 향상 및 성과관리 체계 개선을 위한 방향을 제안한다.

1. 들어가는 말

2009년은 국가정보화 성과관리 전반에 있어 큰 변화가 있던 해이다. 이전에는 정보화사업에 대한 평가가 예산 당국(기획재정부)이 아닌 국가정보화 총괄기관(행정안전부)에 의해 실시되었다면 2009년(2008년 사업 대상)을 기점으로 개별 정보화사업의 평가가 기획재정부의 재정사업자율평가 체계로 들어온 것이다.

이러한 평가 총괄기관의 변화와 평가체계의 변화는 보건복지 정보화 사업에도 많은 영향을 끼쳤다. 대표적인 사례로는 보건복지 정보화 사업을 추진한 후 사업성과를 평가할 때 평가 대상 선정 · 성과계획 적정성 판단 · 목표 달성도 판단의 기준을 부처에서 전년도에 제출한

성과계획서를 바탕으로 하게 된 것이다. 따라서 국가재정법에 따라 부처가 매년 제출하는 성과계획서는 성과관리의 기준으로 매우 중요한 역할을 차지하게 된다. 본 연구에서는 정보화사업 성과관리라는 큰 틀 안에서 보건복지부가 제출한 2014년 성과계획을 분석하고 보건복지 정보화 성과관리 개선을 위한 방향을 탐색해보고자 한다.

2. 성과관리 제도 소개

1) 법적 근거

가장 최근의 정부 성과관리 노력은 2007년으

표 1. 정부업무평가체계 개편 주요내용

2008년 시행 평가(2007년 사업 대상)			2009년 시행 평가(2008년 사업 대상)		
구분	평가 부문		구분	평가 부문	
자체 평가	주요정책(총리실)		자체 평가	주요정책(총리실)	
	재정성과(재정부)			재정사업(재정부) (일반재정·R&D·정보화사업 통합)	
	정보화 (행안부)	정보화사업 정보화수준		기관역량(행안부) ¹⁾ (정보화수준·인사·조직·변화관리· 정보공개·재정운용 등 포함)	
	인사(행안부)			폐지 ³⁾	
	조직(행안부)			폐지	
	혁신관리 ²⁾			통합(기관역량)	
특정 평가	정책홍보관리		특정 평가	규제개혁	
	법적의무·권장사항			국민만족도	
	정보공개			특정과제분석	
	규제개혁				
	고객만족도				
	특정시책				

자료: 국무총리실 정부업무평가위원회(2008), 2008년도 정부업무평가 시행계획.

로 거슬러 올라간다. 2007년은 예산안 편성지침 등에 따라 이루어졌던 성과중심주의가 국가재정법에 의해 법제화된 해이다. 동 법에 따라 중앙관서의 장이나 기금관리주체(각 부처)는 기획재정부에 차년도 예산을 요구하거나 기금운용계획안을 제출할 때 반드시 성과계획서를 제출하도록 법제화되었다(국가재정법 제8조 제2항). 이어 2009 회계연도부터는 차년도 예산안을 국회에 제출할 때 첨부서류로 성과계획서를 제출하기 시작하였다(국가재정법 제 34조)⁴⁾. 2011 회계연도부터는 예산안 및 기금운용계획

안의 작성 단위와 첨부서류로 제출하는 성과계획서의 작성 단위를 일치하도록 의무화하였다.

국가재정법(2007.1.1.시행,

법률 제8050호, 2006.10.4. 제정)

◇ 제정이유: 「예산회계법」 및 「기금관리기본법」을 통합하여 국가 재정운용의 기본법을 제정함으로써 새로운 재정운용의 틀을 마련하고, 국가재정운용계획의 수립, 성과관리제도·예산총액배분 및 자율편성제도의 도입 등을 통하여

1) 정보화 수준·인사·조직·변화관리·정보공개·재정운용이 2009평가에서 기관역량으로 통합.

2) 혁신관리는 기관역량평가 중 변화관리에 포함.

3) 정책홍보관리(2개 부문), 법적의무·권장사항(6개 분야)은 2009년 평가에서 폐지.

4) 제34조(예산안의 첨부서류) 제33조의 규정에 따라 국회에 제출하는 예산안에는 다음 각 호의 서류를 첨부하여야 함. 8. 제8조제2항의 규정에 따른 성과계획서.

재정의 효율성을 도모하며, 재정정보의 공표 확대 및 조세지출예산제도의 도입 등으로 재정의 투명성을 제고하고, 추가경정예산편성요건의 강화 및 국가채무관리계획의 수립 등을 통하여 재정의 건전성을 확보하려는 것임.

◇ 주요내용: 나. 성과중심의 재정운영(법 제8조) 중앙관서의 장 및 기금관리주체는 재정활동의 성과관리체계를 구축하여 예산요구서 또는 기금운용계획안을 제출하는 경우 성과계획서 또는 성과보고서를 의무적으로 제출하도록 함.

자료: 국가법령정보센터(www.law.go.kr)

2) 성과계획서의 개념

이처럼 국가재정법에 의해 법제화되고 평가와도 직접적으로 연계되는 성과계획서는 “각 부처가 전략목표 및 당해연도 성과목표 달성을 위해 수립하는 연도별 시행계획”이라고 정의할 수 있다(2014년도 성과계획서 작성지침). 중장기적으로 보면 성과계획서는 기관의 비전·임무·전략목표 등을 포함하며 국가재정법에 따라 작성하는 중장기 재정운용계획이나 관련 법령에 따른 중장기 계획 등을 포함하기도 한다. 단기적으로는 성과계획서를 작성하는 시점을 기준으로 차년도에 예산을 투입하여 사업을 추진함으로써 달성하고자 하는 성과목표 및 관리과제의 성과지표, 성과지표의 목표치 등을 포함하고 있다. 이상을 종합하면 성과계획서는 부처가 차년도 예산을 요구할 때 반드시 작성해야

하는 것으로 예산을 투입하여 사업을 추진한 후 그 해 사업을 통해 달성한 성과를 객관적이고 계량적으로 측정할 수 있도록 성과지표와 목표치를 제시해놓은 것을 말한다. 성과계획서는 회계연도를 기준으로 매해 작성하지만 핵심내용으로 볼 수 있는 목표치를 설정할 때 임의로 설정하는 것이 아니라 과거 달성치, 추세치 등을 고려해야 하므로 중장기적인 사업 추이, 대내외적인 환경 등을 모두 고려하게 된다.

3) 성과계획서의 기본 방향

그렇다면 성과계획서를 수립할 때 고려할 점은 무엇인가? 2014년 성과계획서 작성지침에 따르면 가장 중요한 것은 첫째, 성과관리제도 효율성을 향상시키는 것이다. 다시 말하면 성과계획서는 각 부처에서 설정하고 있는 임무·비전·전략목표를 기반으로 수립해야 한다. 이런 구조화된 계획을 통해 기관은 개별 과제들이 상위 성과목표, 전략목표, 미션, 임무와 어떻게 연계되는지 한눈에 파악할 수 있다. 이 외에도 성과계획서는 성과보고서, 자율평가결과, 상위평가 결과 등과 연계되도록 작성해야 한다. 예를 들어, 전년도 성과보고서의 ‘향후 개선사항’이 차년도 성과계획서 수립시 반영되어야 하며, 재정사업자율평가를 받은 사업의 경우 평가결과와 개선사항 등이 성과계획서에 반영되어야 한다.

둘째, 성과계획서를 통해 부처에서 예산을 투입하여 어떤 사업이 이루어지는지 한눈에 파악할 수 있도록 원칙적으로 모든 재정사업들이 관리과제로 설정되어야 한다. 국가안보와 직결

되는 사업, 기관운영을 위한 경상경비, 정부 내 부지출 등 성과관리 실익이 없는 경우를 제외하고는 부처에서 수행하는 모든 사업은 성과계획 수립시 관리과제로 설정하여 성과를 관리할 필요가 있다. 기획재정부에서는 정보화사업의 경우 다음과 같은 예외사항을 제외하고는 모든 정보화사업이 관리과제로 설정하도록 규정하고 있다.

〈정보화사업의 관리과제 설정 범위〉

- 원칙적으로 모든 정보화사업은 단위사업별로 관리과제로 설정
- * 관리과제 설정대상에서 제외 가능한 사업(예시): 단순 PC 교체 및 통신회선료 등 간접비 성격으로만 구성된 사업 (소속 직원의 업무용 PC 및 사무관리용 S/W 보급·교체, 통신회선료, 직원 정보화교육 경비 등)

자료: 기획재정부(2013.4), 2014년도 성과계획서 작성지침

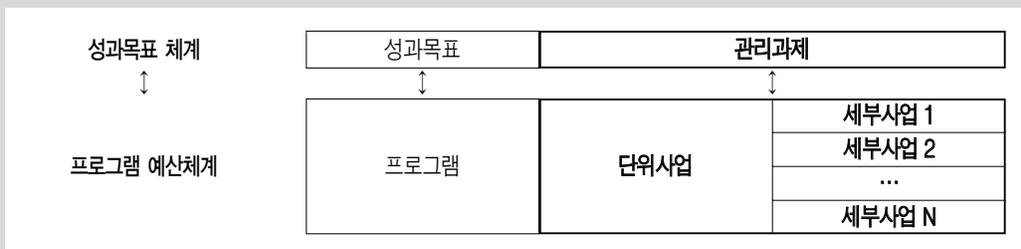
일부 정보화 사업의 경우 관리과제 설정 대상이지만 사업비의 일부에 어플리케이션 유지보수비 또는 통신회선료 등이 포함된 이유로 과제를 설정하지 않고 있다. 그러나 위 기준에 따르면 과제 전부가 간접비 성격이 아닌 이상 모든 사업은 성과관리 대상이므로 정보화 과제로 설정할 필요가 있다.

셋째, 성과목표체계와 프로그램 예산체계의 일치가 필요하다. 현재 정부 예산체계는 프로그램 예산체계로 분야 → 부문 → 프로그램 → 단위사업 → 세부사업으로 구조화되어 있다. 이때 성과관리의 단위로 설정되는 관리과제는 단위사업 기준으로 해야 한다. 따라서 단위사업 아래 여러 개의 세부사업이 포함된 경우 이를 모두 포괄하여 하나의 관리과제로 설정해야 한다.

4) 대상기관 및 대상업무

2014년 성과계획서 작성지침에 따르면 예산요구서를 제출하는 51개 중앙관서는 국가재정법에 따라 성과계획서를 모두 작성해야 한다⁵⁾.

그림 1. 프로그램 예산체계와 성과목표 체계 일치 기준



자료: 기획재정부(2013.4), 2014년도 성과계획서 작성지침(일부 재구성)

5) 국가정보원은 제외

또한 부처의 임무를 달성하기 위해 추진하는 모든 재정사업(일반재정, R&D, 정보화)이 성과계획서에 포함되어야 한다. 다만, 관련법령이나 업무 특수성 등을 고려해서 대외적으로 공개하기 어려운 경우 제외할 수 있도록 예외 규정을 두고 있다.

5) 성과계획서의 구조

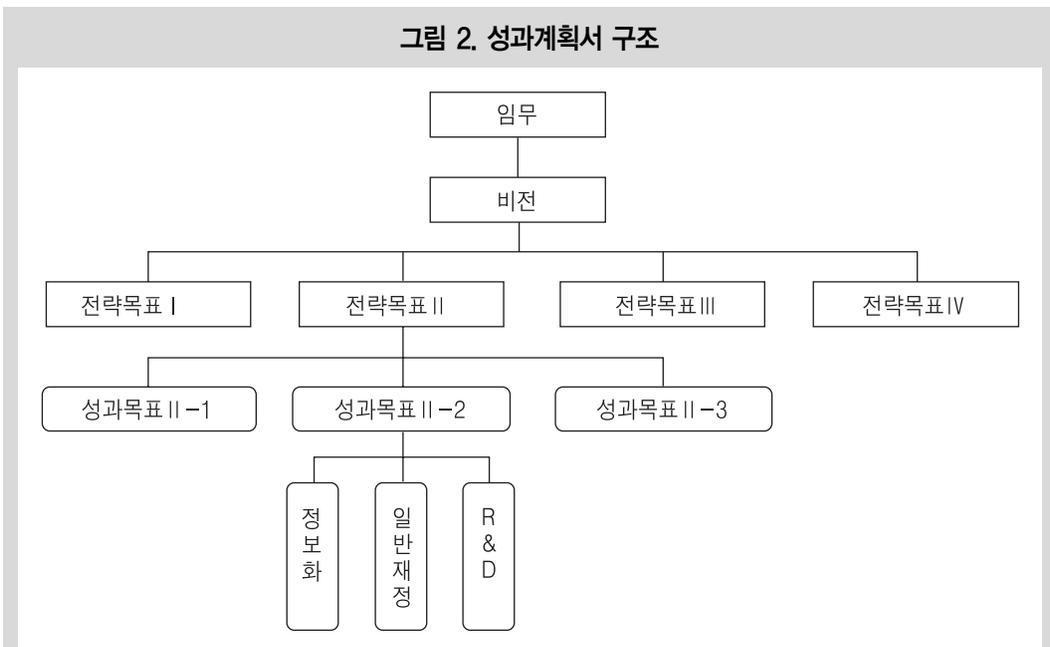
가장 상위에 있는 임무는 해당기관의 존재이유(목적)이다. 기관 설립근거가 되는 법령이나 규정, 관계법령에 제시된 역할과 관련되며 기관마다 고유하기 때문에 타 기관과 중복되지 않고 핵심 업무를 포괄할 수 있어야 한다. 무엇보다 가장 중요한 것은 해당 기관에서 어떤 방

향을 지향하는지 나타나도록 목표지향적이어야 한다.

비전은 임무를 보다 가시적으로 그려준 미래의 모습에 가깝다. 조직의 현재 상황이 어디인지 진단하고 이를 기초로 알기 쉽게 제시되어야 한다. 단순히 하위 전략들을 열거하거나 상상속의 그림만 제시하는 것은 바람직하지 않다.

전략목표부터는 보다 구체적인 국정목표나 향후 나아가려는 정책방향을 보여줄 수 있어야 한다. 전략목표는 한 해동안 추구하는 목표가 아닌 향후 5년 동안 성과가 얼마나 개선되는지 알 수 있을 정도로 명확하고 방향이 있어야 한다. 또한 전략목표를 통해 상위 임무와 비전 달성에 어떻게 연계되는지 추적할 수 있어야 한다. 만일 전략목표를 임무 수준으로 모호하게

그림 2. 성과계획서 구조



자료: 기획재정부(2013.4), 2014년도 성과계획서 작성지침(일부 재구성).

설정할 경우 하위 성과목표를 설정하거나 성과를 예측하기 곤란할 수 있다. 전략목표를 세울 때 국가적으로 마련된 별도의 장기계획이 있거나 다른 법령에 의거하여 수립한 중장기 계획이 있다면 해당 내용을 포함하는 것도 가능하다.

성과목표는 전략목표를 달성하기 위해 부처에서 실제로 행동으로 옮기는 목표이다. 성과목표를 세울 때 가장 중요한 것은 전략목표와 관리과제를 중간에서 연결할 수 있어야 하고 가능하면 업무의 최종적인 효과가 무엇인지를 생각하여 결과지향적인 목표를 수립해야 한다. 그렇지만 관리과제보다는 상위의 성과이기 때문에 관리과제와 동일한 성과지표를 제시해서는 안 된다. 앞서 언급한 것처럼 프로그램예산체계의 일치를 위해 1개의 성과목표는 1개의 프로그램과 매칭되어야 한다.

마지막으로 관리과제는 성과목표 달성을 위해서 실제로 행해지는 사업들로 일반재정, R&D, 정보화로 구분하며 향후 성과 평가의 대상이 된다. 따라서 관리과제는 구체적인 실천계획을 포함해야 하며 누락된 사업이 없도록 모든 예산과 기금의 단위사업을 포함한다.

성과지표는 성과목표 또는 관리과제가 무엇을 위해서 수행되는지 당초에 수립한 목적을 얼마나 달성했는지를 측정하는 도구로 ‘성과목표의 성과지표’와 ‘관리과제의 성과지표’ 2종류가 있다. 그러나 정보화의 경우 성과목표의 성과지표로 제시되는 경우가 드물고, 정보화 과제로만 구성된 성과목표가 드물기 때문에 여기서

는 관리과제의 성과지표 위주로 설명하고자 한다. 그러나 관리과제이든 성과목표이든 성과지표가 갖추어야 하는 특성은 대동소이하다고 볼 수 있다. 무엇보다도 항상 이슈가 되는 성과지표의 대표성과 포괄성, 구체성, 측정가능성 등은 성과지표가 갖추어야 할 중요한 특성이다⁶⁾.

성과지표를 설정할 때 가장 문제가 되는 것은 결과중심적 지표보다는 부처에서 쉽게 측정할 수 있거나 개발이 용이한 지표(투입, 과정, 산출 지표)로 성과지표가 제시되는 것이다. 이것은 어떻게 보면 다음 <표 2>와 같이 성과계획서에 제시한 성과지표와 목표 달성도가 다음 해 실시되는 재정사업 자율평가와 연동됨에 따라 부처에서는 달성이 용이하고 측정이 용이한 지표를 선호하게 되는 측면이 있다.

그러나 기획재정부의 성과계획서 작성지침에 따르면 사업내용을 포괄하지 않고 측정이 용이하도록 설정된 지역적인 지표, 성과목표와 거리가 먼 지표 등은 지양하도록 하고 있다. 성과지표는 내가 목표로 한 것을 얼마나 달성했는지를 정확하게 측정할 수 있도록 가능하면 정량지표를 제시해야하며 계량화가 곤란한 경우는 최대한 주관이 배제되도록 설정해야 한다. 정량지표를 장기적으로 사용하다보면 지속적인 평가를 통해 성과수준의 변화추이를 볼 수 있는 장점이 있다. 정량지표라 하더라도 측정방법에 따라 달성도가 달라질 수 있기 때문에 성과지표가 매해 동일할 경우 측정방법 역시 가능한 일관적으로 유지할 수 있도록 최초

6) 성과지표 수립의 SMART 원칙: S(Specific, 구체성), M(Measurable, 측정가능성), A(Action-oriented, 적용가능성), R(Relevant, 목표와의 연계성), T(Timely, 시기적 부합성)(자료: 기획재정부(2010). 정보화사업 핵심성과지표 가이드라인)

표 2. 2012년 재정사업자율평가 지표(2-1, 2-2, 4-1 발취)

지표(배점)	평가지표	평가근거/자료
2-1 (5점)	성과지표가 사업목적과 명확한 연계성을 가지고 있는가?	<ul style="list-style-type: none"> • 사업목적과 성과지표 간에 연계성이 있음을 입증 • 성과지표와 목표치가 제시되어 있는 '12년도 성과계획서 • 만족도조사 지표의 경우 만족도조사 설문지 제출
2-2 (5점)	성과지표의 목표치가 구체적이고 합리적으로 설정되었는가?	<ul style="list-style-type: none"> • 성과지표의 목표치가 구체적·합리적인 수준임을 설명하는 자료(성과지표 목표치 설정근거 포함) • 성과지표와 목표치가 제시되어 있는 '12년도 성과계획서
4-1 (30점)	계획된 성과지표의 목표치를 달성하였는가?	<ul style="list-style-type: none"> • 성과보고서 등 성과지표의 목표치 달성 여부 및 데이터의 신뢰성을 입증할 수 있는 관련 자료 • 성과계획서 상 관리과제가 포함된 상위 성과목표의 성과지표 목표치를 달성하지 못한 경우 5점 감점

자료: 기획재정부(2013), 2012년도 재정사업 자율평가 지침

설계시 주의가 요구된다.

앞서 언급한 것처럼 성과지표는 사업을 통해 달성한 최종 성과를 측정할 수 있도록 결과지표를 제시해야 하지만 결과지표 설정이 어려운 경우 과정이나 산출지표 등을 사용할 수는 있다.

정보화 사업의 경우 부처의 고유 업무를 지원하는 성격이 많다보니 성과지표로 결과지표 제시가 어려운 측면이 많지만 그럼에도 불구하고 가능하다면 최종적으로 목표로 하는 성과를 측정할 수 있도록 지표를 설정해야 한다.

표 3. 성과지표의 유형

구분	개념	특성
투입지표	예산·인력 등 투입물의 양을 나타내는 지표	예산집행과 사업 진행과정상의 문제점을 발견하는데 도움
과정지표	사업 진행과정에서 나타나는 산출물의 양을 나타내는 지표	사업 진도 등 사업추진 정도를 중간점검하는데 도움
산출지표	사업완료 후 나타나는 1차적 산출물을 나타내는 지표	투입에 비례하여 설정한 목표를 달성하였는가를 평가하는데 도움
결과지표	1차적 산출물을 통해 나타나는 궁극적인 사업의 효과, 정책이 미치는 영향력을 나타내는 지표	사업이 의도한 최종목표의 달성정도에 따른 영향과 효과를 측정하는데 도움

자료: 기획재정부(2013), 2014년도 성과계획서 작성지침

7) 자율평가에서 말하는 성과지표란 전년도 성과계획서에 제시한 관리과제의 성과지표와 동일함.

3. 2014년도 보건복지 정보화 성과계획 현황 및 문제점

2014년 보건복지부 성과계획서상의 정보화 관리과제는 총 10개로 1,148억원 규모이다. 보건복지부 소관 예산 136조 9,695억원 가운데 단지 33%에 해당되는 44조 8,393억원이 관리과제로 설정되었고 이 중 정보화 과제 규모가 1,148억원이므로 부처소관 예산에 비하면 정보화는 불과 0.1% 미만에 해당하는 작은 비율임을 알 수 있다.

정보화과제 10개에 대해서는 19개 성과지표가 제시되어 평균적으로 관리과제 1개당 1.9개 성과지표가 제시되고 있다. 이 중 투입지표가 8

개로 42.1%를 차지하고 있으며, 산출지표는 6개(31.6%), 결과지표는 5개(26.3%)를 차지한다. 성과지표 현황을 보면 정보화 과제의 성과지표가 주로 투입이나 산출지표 위주(73.7%)라서 성과관리 제도에서 지향하고 있는 결과 중심의 성과지표라는 방향에는 잘 부합하지 않음을 알 수 있다.

주요 관리과제별 성과지표를 살펴보면 보건복지부 정보화의 70%를 차지하는 사회복지전달체계(정보화)(I-6-정보화(1))의 경우 사회복지통합정보망구축 및 운영, 한국보건복지정보개발원 운영(사업비), 한국보건복지정보개발원 운영(운영비) 3개의 세부 사업이 포함된다. 이 중 가장 핵심 사업이라 할 수 있는 사회복지

표 4. 보건복지부 관리과제 설정 예산현황

(단위: 억원, %)

구분	부처 소관(C)	타부처 소관(D)	계(C+D)	비율	
총액(A+B)	1,369,695	0	1,369,695	100%	
관리과제 설정	일반재정	442,661	0	442,661	32.3%
	R&D	4,584	0	4,584	0.3%
	정보화	1,148	0	1,148	0.1%
	소계(A)	448,393	0	448,393	33%
관리과제 미설정	소계(B)	921,302	0	921,302	67%

자료: 보건복지부(2013), 2014년도 보건복지부 성과계획서(안)

표 5. 2014년 보건복지부 성과계획 정보화과제 총괄표

14년도 예산 (단위: 억원)	관리 과제수	성과 지표수	지표수				정량지표	
			투입	과정	산출	결과	지표수	비중
1,148	10	19	8 (42.1%)	-	6 (31.6%)	5 (26.3%)	10	52.6%

자료: 보건복지부(2013), 2014년도 보건복지부 성과계획서(안)

통합정보망 구축 및 운영은 사회보장기본법(2013년 1월 전면개정) 시행에 따라 명칭 변경 후 추진되는 사회보장정보시스템(기존 사통망, 행복e음)을 포함하고 있다. 해당 과제에서는 3개의 성과지표를 제시하고 있는데 첫째, 급여·서비스의 적정성 관리실적은 급여·서비스의 적정성을 관리하기 위해 보건복지부에서 실시하는 소득재산 확인조사 횟수를 의미한다. 둘째, 사회보장정보시스템(행복e음) 고도화를 통한 업무 프로세스 개선 및 추가 실적은 행복e음 고도화 사업을 통해 2014년 한 해 동안 개선하거나 추가한 업무프로세스 건수를 의미한다. 셋째, 행복e음 사용자 지원성과는 기능개선처리 인원수 대비 처리한 건수(기능개선 처리 총건수/기능개선 처리 인원수)를 의미한다.

그러나 3개 지표 모두 투입, 과정, 산출, 결과 지표 가운데 투입지표에 해당하여 3개의 세부 사업을 포함한 사회복지전달체계(정보화) 과제를 통해 최종적으로 어떠한 결과가 나타났는지 파악하기에는 한계가 있다. 특히, 소득재산 조사의 경우는 급여·서비스를 제공하기 위해 사업 추진 중 해야 하는 업무 내용에 가까운 측면이 있으며, 업무프로세스 개선이나 추가 건수 역시 그 해에 시스템을 운영하면서 업무적으로나 사용자 요구 등에 따라 필요시 개선이나 신규 추가를 하게 되므로 사업을 통해 달성한 성과라고 보기에는 무리가 있다.

다음으로 사회복지정보화(I-7-정보화(1)) 과제에는 사회복지시설정보시스템 운영과 보건복지통합포털 구축·운영 2개의 세부 사업이 포함된다. 사회복지시설정보시스템은 3만 여개가 넘는 사회복지시설의 회계, 인사, 후원금, 서

비스 이력 등을 관리하는 시스템으로 시설의 업무처리를 지원하고 회계 투명성을 제고하는 것이 목적이다. 보건복지통합포털은 복지포, 사회서비스전자바우처, 공공보건포털, 아이사랑보육포털의 4대 주요 포털을 통합하여 최종적으로는 국민에게 생애주기별 맞춤 보건복지 서비스를 제공하려는 사업으로 2014년도 신규사업이다. 하지만 사회복지정보화 과제에서 제시하고 있는 성과지표는 업무처리 기여도(집)와 통합포털구축이다. 특히 통합포털구축은 2014년 목표가 구축완료로만 설정되어 있어서 2014년도에 예산을 투입하여 포털이 구축되지만 하면 성과가 달성된다.

의약품관리종합정보센터(III-10-정보화(1))에는 의약품관리종합정보센터 1개 사업만이 포함되며 의약품 유통정보 통계연보 발행을 성과 지표로 제시하고 있다. 이런 경우에도 의약품 생산·공급 통계연보를 발행하기만 하면 2014년 목표가 100% 달성된다.

공공보건의료정보화(II-1-정보화(2))에는 지역보건의료정보시스템 구축·운영, 소비자건강정보 제공, 국립병원 정보화 등 3개의 세부 사업이 포함된다. 지역보건의료정보시스템 구축·운영 사업은 전국에 있는 3,500여개의 보건기관에서 사용하는 지역보건의료정보시스템의 노후화된 전산장비를 교체하고 시스템 기능을 개발하는 사업이다. 소비자 건강정보 제공은 의료소비자인 국민을 대상으로 건강정보를 제공하는 사업이다. 국립병원 정보화 사업은 보건복지부 소속의 국립병원을 대상으로 병원정보시스템을 선진화하여 업무생산성을 높이고 국민에게 제공하는 의료서비스를 향상시키려는

사업이다. 동 사업의 경우 공공보건포털을 통한 제증명 발급 보건기관 비율(%), 소비자 건강정보 콘텐츠 품질(%), 국립병원 정보시스템 사용자 요구사항 처리율(%)의 3개 지표를 제시하고 있다. 이 중 공공보건포털을 통한 제증명 발급 보건기관 비율의 경우 측정 방법으로 전체 보건기관 가운데 공공보건포털을 통한 제증명 발급 보건기관수<(공공보건포털을 통한 제증명 발급 보건기관수) / (전체 보건기관수) × 100>를 제시하고 있다. 이러한 산식에 따르면 제증명을

단 1건만 발급하는 보건기관과 수만건을 발급하는 보건기관이 동일하게 1개로 카운팅된다. 또한 아직까지 포털 활용이 불가능한 보건기관이 있어 전체 보건기관을 대상으로 포털을 구축·보급하는 게 중요하다면 제시한 성과지표는 전체 보건기관 중에서 포털이 확산된 기관수(확산률)를 측정하는 것과 동일해진다. 따라서 이런 경우 사업의 궁극적인 목적이 포털 확산인지 또는 포털을 통한 제증명 발급 비율을 높이는 것인지 고려하여 지표를 제시하고 측정방식

표 6. 2014년 보건복지부 정보화과제 현황(2013.6월 기준)

관리과제코드	관리과제명	성과지표(단위)
I-6-정보화(1)	사회복지전달체계(정보화)	급여·서비스의적정성관리실적(공통)(회) 사회보장정보시스템(행복e음)고도화를통한업무프로세스개선및 추가실적(건) 행복e음사용자지원성과(상향지표)
I-7-정보화(1)	사회복지 정보화	업무처리기여도(점) 통합포털구축(구축완료여부)
I-7-정보화(2)	보건복지행정정보화	장애복구시간준수율(%) 정보서비스 사용자만족도(점)
I-7-정보화(3)	보건복지정보보호	보건복지 개인정보 통합관제대상기관 확대(개) 보건복지 사이버안전센터 침해사고의심 적기 전파율(%)
II-1-정보화(1)	지방의료원 등 정보화 지원	지방의료원등정보화병원정보시스템구축기관업무효율성(%)
II-1-정보화(2)	공공보건의료정보화	공공보건포털을 통한 제증명 발급 보건기관 비율(%) 소비자 건강정보 콘텐츠 품질(%) 국립병원 정보시스템 사용자 요구사항 처리율(%)
II-2-정보화(1)	응급의료정보체계 구축	월평균 응급의료 정보 이용건수(천건)
III-5-정보화(1)	국립서울병원정보화사업	침해사고 발생률(건)
III-10-정보화(1)	의약품관리종합정보센터구축 운영(정보화)	의약품 유통정보 제공건수(건) 의약품 유통정보 통계연보 발행(%)
III-14-정보화(1)	질병관리본부정보화(정보화)	전체 정보시스템의 안정적 운영(점) 신종감염병 및 대량환자 발생 연중감시체계 운영(%)

자료: 보건복지부(2013). 2014년도 보건복지부 성과계획서(안)

도 그에 부합하도록 제시할 필요가 있다.

마지막으로 관리과제를 미설정된 사업도 있는데 국민연금공단 사업인 국민연금정보화사업비(정보화)의 경우 2014년 요구 예산이 175억원(국민연금기금)이지만 간접비 성격이라는 이유로 2014년 성과계획서에서 정보화 관리과제로 설정되지 않았다. 2013년에도 관리과제를 설정할 때 동일한 이유로 부처에서 제외하였는데 2013년 예산 기준으로 보면 사업내용에 개인정보보호법 제정에 따른 정보시스템 구축, 연금업무 정보보안 인프라 강화 사업, 정보시스템 개선 및 고도화 사업 등 앞서 언급한 관리과제 설정 예외사항으로 볼 수 없는 다수 사업이 포함되어 있음을 알 수 있다. 그럼에도 불구하고 2014년 예산 요구 기준 175억원이라는 큰 예산이 투입되지만 성과를 관리할 수 있는 과제 설정이 아직 이루어지지 않은 상태이다.

4. 정책적 개선 방향

지금까지 보건복지부 성과계획서를 통해 2014년 한 해동안 추진되는 정보화사업을 살펴보고 성과를 측정하기 위해 제시된 지표 현황을 살펴보았다.

정보화 사업의 경우 눈에 보이지 않는 무형의 정보를 활용하여 타 업무를 지원하는 성격이 많다보니 개발한 시스템의 성과나 정보 활용의 성과가 궁극적으로는 기관의 고유 업무를 통해 발현되는 경우가 많다. 시스템을 활용하여 성과가

나타나기까지 사업초기 기관의 업무 분석, 정보화전략계획 수립, 시스템 구축까지 많은 과정과 시간이 소요되는 것도 사실이다. 이에 따라 단기적으로는 결과지표 제시가 곤란하여 부득이하게 투입이나 과정지표를 사용하는 것이 빈번하다. 사업이 종료된 후에도 정보통신기술에 의존하는 사업 특성상 산출이나 결과물이 가시적으로 나타나지 않는 경우가 있다.⁸⁾ 이런 정보화사업의 고유한 특성 때문에 부처에서 정보화사업의 성과지표를 개발하고 지속적으로 관리해나가는 것은 결코 쉬운 일이 아니다. 또한 보건복지 정보화사업에만 국한되는 문제도 아니며 타부처 정보화사업 성과계획에서도 공통적으로 발생할 수 있는 한계이기도 하다. 단지, 보건복지 분야는 수혜대상이 대국민 모두에 해당하고 관련된 부처, 공공이나 민간에 있는 수많은 보건·의료·복지·요양시설, 의사, 간호사, 사회복지사 등 이해관계가 거미줄처럼 복잡하기 때문에 성과를 예측하고 관리하는 것이 타 분야에 비해 특히 어려운 측면이 있는 것이다. 따라서 본 연구에서는 성과관리 제도 전반보다는 보건복지 정보화사업에 초점을 두고 성과관리를 위해 참고할 수 있는 다양한 성과영역과 지표유형들을 제시하고자 한다.

<표 7>과 같이 정보화사업에서 제시할 수 있는 성과영역은 기술, 절차 및 활동, 고객, 업무에 이르기까지 다양하다. 따라서 고객이나 업무 수준에서 성과가 도출되기 어려운 경우 기술이나 절차적인 성과지표도 제시할 수 있다. 영역별로 살펴보면 기술영역에서는 정보 및 데이터, 품

8) 기획재정부(2012), 정보화사업 성과지표 사례집, p.12.

표 7. 정보화사업 성과영역 및 지표유형 가이드라인

성과영역	지표유형	설명
기술	정보 및 데이터	데이터 표준화, 내부 데이터 공유, 데이터 신뢰성 및 품질, 외부 데이터 공유, 데이터 저장과 관련된 지표
	품질	기능성, 표준준수, 가용성(availability), 신뢰성(reliability)과 관련된 지표
	성능	시스템 응답시간, 상호운용성(interoperability), 접근성(accessibility), 부하수준, 기술개선 등과 관련된 지표
절차 및 활동	생산성	조직 생산성, 효율성, 처리시간, 비용편익 등과 관련된 그룹으로 조직의 업무처리절차 개선 등과 관련된 지표
	보안	보안 및 개인정보보호와 관련된 지표
고객	서비스 수준	서비스 응답시간, 서비스에 대한 접근성, 서비스에 대한 가용성 등 최종 고객 입장에서의 서비스 품질과 관련된 지표
	서비스 이용	서비스 신규 고객 증가, 신규 시장 창출, 서비스 범위 확대 등 서비스 이용과 관련된 지표
	고객 만족	고객 만족과 관련된 지표
업무	업무	조직의 고유 업무 성과와 관련된 지표

자료: 기획재정부(2012). 정보화사업 성과지표 사례집

질, 성과와 관련된 지표들이 모두 포함된다. 예를 들면 데이터 표준, 신뢰성, 시스템 응답시간, 상호운용성 등이 해당된다. 절차 및 활용 영역에서는 대표적으로 생산성이나 보안 관련 내용이 포함되며 처리시간, 보안, 개인정보보호와 관련된 성과들이 해당된다. 고객 영역에서는 정보화 사업에서 많이 제시하는 고객만족이 포함되고 서비스 수준이나 서비스 이용까지도 포함할 수 있다. 내외부 만족도, 서비스 접근성, 신규 고객 증가, 서비스 범위 확대 등을 예로 들 수 있다. 마지막으로 업무 영역은 가장 최종적인 성과 영역이라 할 수 있고 정보화를 통해 조직의 고유한 업무 성과에 어느 정도 기여할 수 있는

지를 측정한다.

이러한 성과영역과 지표유형은 정보화사업을 추진하면서 성과지표를 개발할 필요가 있을 때 고려할 수 있는 하나의 대안이므로 이를 모두 준수하여 지표를 개발할 필요는 없다. 그러나 향후 보건복지 정보화 사업이 국민이라는 고객을 상대로 보건복지 업무효율을 높이고, 국민의 복지 체감도·서비스만족도를 높이기 위해서 정보화사업의 성과로 무엇을 제시할 수 있을 까를 고민할 때 한번쯤은 참고할 수 있는 틀이 되어줄 것이다. 본문