

한국의 사회복지정보화 현황과 과제¹⁾

Informatization of Social Welfare: Current and Policy Tasks in Korea

정영철 한국보건사회연구원 연구위원

우리나라에서 사회복지정보화가 논의된 1990년대 중반이후, 최근 사회복지사업법 개정(2009), 한국보건복지정보개발원 설립(2009), 사회복지통합관리망(행복e음) 개통(2010) 등 획기적이고 발전적인 움직임이 있는 가운데 정부주도의 공공 사회복지정보화 사업들을 살펴본 결과, 흔히 정보화사업에서 기본적으로 다루어져야 하는 표준화, 개인정보보호, 정보격차, 인력양성, 법/제도 등과 같은 많은 주제에 대한 보다 밀접한 접근이 필요할 뿐 아니라 현재 진행되고 있는 각각의 사업들에 있어서도 보다 진화될 수 있는 방향성을 추구하여야 한다. 이를 위해서는 사업에 대한 계획, 실행, 평가, 환류를 위한 보다 체계적인 전략수립 및 추진이 필요하며 또한 스마트폰 애플리케이션 현황에서도 알 수 있듯이 활용측면에서의 보다 다양한 사업개발이 필요하다 하겠다.

1. 들어가며

최근 저출산·인구고령화, 전 세계적인 글로벌 경제위기와 같은 복지환경 변화는 다양한 복지서비스의 양적 질적 수요 증가, 정부와 민간의 유기적 협조·협력체계 강조와 더불어 사회적 위험요인으로부터 국가보호의 책임과 역할의 중요성 부각, 정부재정의 지속적인 확대를 요구하게 되었다. 이는 곧 사회복지부문의 접근성, 형평성, 그리고 효과성과 효율성 등을 제고할 수 있는 복지정책에의 대응을 필요로 하면서 정보 기술(IT) 활용성에 대한 기대치를 높이고 있다.

이와 더불어 사회복지전달체계 개선을 위한 필수불가결한 기반으로 2010년 1월 마침내 운영을 시작한 ‘사회복지통합관리망(행복e음)’이 1주년을 맞이하게 됨에 따라 현재 우리의 사회복지정보화 현황에 대해 살펴보고 이를 추진할 사회복지정보화정책에서의 과제를 짚어보고자 한다.

2. 정보화와 정보화정책

우리나라 국가정보화기본법에 의하면 ‘정

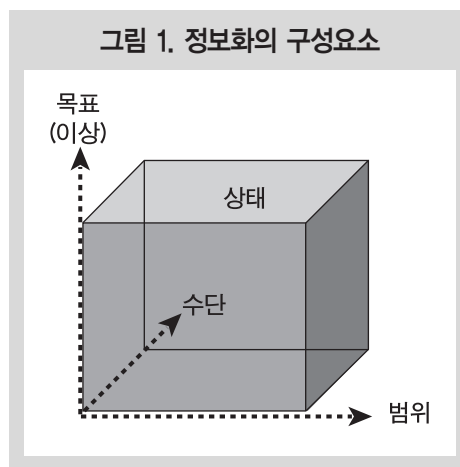
1) 본고는 ‘정영철(2011), 사회복지정보화 현황과 발전방향, 2011년 한국사회복지행정학회 춘계국제학술대회 자료집’ 내용 중 일부를 요약 및 재정리한 것임.

보'란 특정 목적을 위하여 광(光) 또는 전자적 방식으로 처리되어 부호, 문자, 음성, 음향 및 영상 등으로 표현된 모든 종류의 자료 또는 지식을 말하며 '정보화'란 정보를 생산·유통 또는 활용하여 사회 각 분야의 활동을 가능하게 하거나 그러한 활동의 효율화를 도모하는 것이라 정의하고 있다. 이와 같은 정보화목적 달성을 위한 정부의 기본계획과 행동방침 및 수단을 '정보화정책'이라 하며 이는 정부가 정보화확산을 위해 주도적으로 계획을 세우고 사업을 추진한다는 의미를 내포하고 있다.

'정보화'란 용어가 우리에게 소개되고, 일상적으로 불리워지게 된 것은 정부의 정책적 의지에 의한 것으로 세계적으로는 1960년대 말에 등장하였고, 우리나라에는 1980년대 후반에 본격적으로 소개되었으며, 1990년대 중반 이후 경쟁력강화를 위한 수단이자 최우선국정과제로 채택되었다²⁾.

정보화는 또한 하나의 완성된 개념이라기보다는 지속적으로 변화하고 진화하는 개념으로써 오정연 외(2009)³⁾는 '목표(이상)', '범위', '수단' 3개 측면으로 분석하였다(그림 1 참조).

'목표'는 자동화, 효율화, 통합화, 가치창출 등으로 진화하는 과정을 거치며 '범위'는 공공, 산업, 민간, 개인영역 등으로, '수단'은 직접적 수단, 간접적 수단으로 시스템구축, 시범사업, 제도개선, 문화조성 등의 진화과정을 거치게 되어 3개 측면을 통해 전자민주주의 혹은 SNS 서비스 등과 같은 어느 '상태'에 이르게 된다고 하



였다. 그러므로 정보화정책 측면에서도 이러한 3개 축에 대한 변화를 살펴보는 것이 중요하다.

우리나라 정보화정책은 1970년대 자동화개념의 행정전산화기본계획에서부터 시작하여 국가기간전산망사업을 거쳐 1995년 제정된 '정보화촉진기본법'에 의한 정보화촉진기본계획, 최근 2010년 '국가정보화기본법'에 의한 국가정보화기본계획에 이르고 있다(표 1 참조).

3. 사회복지정보화의 개념 및 범위

사회복지분야에서 정보를 서비스하는, 즉 정보화 개념을 도입하기 시작한 것은 비교적 최근의 일로 미국에서는 '정보 및 의뢰서비스(I&R: Information and referral service)'로 불리우며

2) 한세억(2005). 정보화정책의 지형변화와 진화가능성. 한국정책학회 2005년 세미나자료, 서울: 한국정책학회.

3) 오정연·안현수·신수정(2009). 정보화정책에 기반한 정보화 개념 재정의, IT 정책연구시리즈 제10호, 서울: 한국정보화진흥원.

표 1. 우리나라 국가정보화정책 추진현황

정보화정책명		핵심내용
행정전산화기본계획 (1975~1986)		- 5년 단위의 행정정보시스템 구축 - 자동차등록 및 차량민원처리 전산화, 운전면허업무 전산화, 외무부 여권 전산화 등
국가기간전산망사업 (1987~1996)		- 5대 국가기간전산망(행정·국방·공안·금융·교육연구) 구축 - 제1차(1987~1991)와 제2차(1992~1996) 구분하여 추진 - 업무별(주민·부동산·자동차·고용·경제통계·통관 등) 추진방식
초고속정보통신기반 구축 (1995~2005)		- 초고속망 구축 애플리케이션 및 기술개발 등 병행 - 주요 지역 광케이블 구축 조기달성 추진 - 정부의 선도적 투자와 민간참여를 효과적으로 결합
정보화 촉진 기본 계획	제1차 (1996~2000)	- 교육, 행정 등 10대 중점과제 선정 - 초고속정보통신기반 구축, 정보통신사업 육성 등 포함 - 기본계획에 의거 분야별 시행계획 수립·추진
	제2차 Cyber KOREA21 (1999~2002)	- 창조적 지식기반국가의 비전과 전략 수립 - 2002년까지의 목표, 중점 추진과제 설정 - 정보인프라 구축, 신산업육성 및 고용창출 병행, 정보화교육을 통한 수요기반 확대 등
	제3차 e-KOREA VISION 2006 (2002~2006)	- 인터넷보급·혁신 등 양적 확충단계를 넘어 생산성 제고 등 성과중심의 정보화 추진 - 전 국민, 전 산업·정부의 생산성 제고 - 인프라 고도화, IT산업의 일류화, 국제협력 강화
	제3차 수정계획 : Broadband IT KOREA VISION 2007 (2003~2007)	- 세계 최고수준의 열린 전자정부 구현으로 행정서비스의 혁신 및 효율성·투명성 향상 - 산업정보화촉진을 통한 국가경쟁력 강화 - 광대역통합망 구축 및 IT 신성장동력의 전략적 육성
	제3차 수정계획 연동계획 : u-KOREA 기본계획 (2006~2010)	- 세계 최고수준의 u-인프라 위에 세계최초의 u-사회실현을 통한 선진한국 건설 - 유비쿼터스사회 기반위에서 국민 모두가 혜택을 받는 사회 실현 - 융·복합 및 연계가 용이한 기술개발 지원, 자생력있는 생태적 산업기반 제공 등
	국가정보화 기본계획 (2009~2012)	- 3대분야: 일 잘하는 정부, 디지털로 잘사는 국민, 신뢰의 정보사회 - 2대엔진: 창의적 소프트파워, 첨단 디지털 융합 인프라

자료: 정보화추진위원회(2008), 국가정보화 기본계획.
대한민국정부(2009), 2008 정보화에 관한 연차보고서.

1960년대부터 서비스를 제공하기 시작하였고 알려져 있다⁴⁾. 그러나 사회복지부문에서의 정보화는 타 부문에 비해 크게 뒤쳐져있는 바, 정보화가 뒤쳐질 수밖에 없는 원인을 살펴보자

먼 첫째, 사회복지정보 혹은 사회복지지식은 불규칙적이고 예외적이며, 개인적인 통찰력과 판단력 등으로 이루어져 있어 여타 분야에서처럼 ‘수리적 또는 통계적 연산논리’라 할 수 있는

알고리즘적 규칙(algorithm-based rules)으로 처리하는 것이 매우 어렵다. 둘째, 사회복지활동 과정은 사례회의, 사례기록, 각종 보고서 및 클라이언트 상담기록 등을 이용하여 매우 광범위하고 서술적(narrative)이며, 전형적으로 직감적이고 비체계적인 의사결정절차를 따르고 있는 바, 이를 효과적으로 처리할 수 있는 컴퓨터 응용프로그램들을 갖추는 것은 사실상 용이하지 않다. 셋째, 사회복지활동 과정 및 결과에서 산출되는 정보 역시 매우 서술적(질적 지식)으로 단순히 표준화, 수량화되기 어려운 문제점이 있다. 또한 이러한 질적 정보를 부호화, 계량화하는 과정에서 상당한 손실을 일으키기도 하며, 심할 경우 의사결정과정과 지식자체에 왜곡을 초래하기도 한다. 넷째, 사회복지영역은 일선 서비스제공자(주로 사회복지사)와 클라이언트와의 면대면 서비스를 전적으로 중시하는 특성으로 인해 기존의 클라이언트와 서비스제공자의 행태상 이들 모두에게 거부감을 일으킬 수도 있다. 다섯째, 사회복지부문 정보화 역사가 짧은만큼 사회복지사들은 타 부문에 비해 정보화에 대한 경험과 이해가 부족하고, 더욱이 앞에서 언급한 제반 문제들로 인해 각종 의문과 두려움으로 정보화에 대한 저항을 할 수도 있다.

여섯째, 사회복지조직의 특성상 복잡한 의사결정과정과 조직의 상하 모두에서 동시에 이루어지고 있고 사회복지활동과 마찬가지로 조직행정정보 역시 질적정보가 많아 정보화가 용이하지 않으며 영세한 조직이 많아 정보화기반 조성에 어려움이 많다. 이렇듯 사회복지정보화는 조직의 특성상, 업무의 특성상 태생적인 어려움을 지니고 있는 것은 분명하나 이러한 특성이 다른 한편으로는 정보화라는 도구를 통하였을 때 효율성을 충분히 발휘할 수 있다고도 생각해볼 수 있다.

한편, 우리나라에서 사회복지정보화에 대한 논의가 시작된 것은 정보화를 경쟁력강화를 위한 수단이자 최우선국정과정제로 채택했던 1990년대 중반부터로 이에 대한 개념 혹은 범위설정 에 있어 한동안 ‘정보화의 복지’와 ‘복지의 정보화’를 같이 거론하였다(김기훈 외, 1995; 서이종, 1998; 박은미, 2000; 정윤수 외, 2004)⁵⁾. ‘정보화의 복지’는 정보격차, 정보불평등문제 등을 해소하기 위한 보편적 접근성 확보에 초점을 맞추고 있으며 ‘복지의 정보화’는 정보화를 통한 복지업무와 운영의 효과성, 효율성, 생산성 및 사회참여의 기회증대 등에 초점을 맞추고 있다. 이런 와중에 이영환(2000)⁶⁾은 ‘정보화의

4) Long N.(1973). Information and referral services: A short history and some recommendations., Social service Review, vol.47, pp.49~62.

5) 김기훈, 김강민, 한덕연(1995). 복지정보통신의 현황과 발전방향에 관한 연구, 서울: 한국정보문화센터.
서이종(1998). 정보화의 공공목표로서 “보편적 서비스(universal service)” 개념과 그 문제점. 한국사회학회 사회학대회 발표논문집, pp146~156. 서울: 한국사회학회.

박은미(2000). 정보사회의 복지패러다임에 관한 연구 -복지정보화 구현을 중심으로. 한국인간관계학보, Vol5, No1, pp194~214. 서울: 한국인간관계학회.

정윤수, 김미원(2004). 사회복지정보화의 패러다임: 시론적 논의와 적용. 사회과학논총 제21집, pp63~79. 서울: 명지대학교.

6) 이영환(2000). 정보복지기본선 설정을 위한 서설적 연구. 상황과 복지, 제7호, pp228~268. 서울: 비판과 대안을 위한 사회복지학회.

복지'를 '권리'의 개념으로 반영하여 '정보복지기본선'을 피력하기도 하였는데 이는 정보통신의 일정한 수준을 국가가 국민에게 권리로 보장하는 사회복지서비스로 파악하여 기존의 보편적 서비스에 더하여 컴퓨터와 인터넷에 대한 접근성 확보, 사회적 약자의 접근권 및 이용권 보장, 복지정보서비스와 응용서비스의 확대 등을 기본적인 서비스로 지정하여야 함을 강조

하고 있다.

또한, 사회복지정보화의 범위와 영역에 있어서는 구분기준에 따라 김응철(1994), 김기훈 외(1995), 박영란 외(1996), 한국보건사회연구원·보건복지부(2001), 한국보건사회연구원(2002)에서 각각 구분하고 있으며(표 2 참조) 사회복지를 기존의 취약계층 및 공급자중심의 협의로 규정하느냐 혹은 모든 국민, 소비자중심의 광의로

표 2. 사회복지정보화에 대한 범위

구분	기준	영역
김응철(1994)	제공종류	- 복지욕구 파악 - 복지서비스 - 복지자원 - 복지지식 - 복지행정관리
김기훈 외(1995)	추진목적	- 복지서비스 전달체계 확립 (통합창구시스템, Case Management 시스템, 온라인 상담시스템, 복지행정정보시스템, 협력시스템 등) - 민간복지자원 및 연계
박영란 외(1996)	지원업무	- 정보제공과 정보공유업무 - 임상업무 또는 직접서비스업무 - 행정지원업무
한국보건사회연구원· 보건복지부(2001)	제공대상	- 복지서비스 수요자 - 복지서비스 공급자 - 일반 시민 - 정책 및 행정담당자 - 복지서비스 정보화 기반조성
한국보건사회연구원· 보건복지부(2002)	대상영역	- 노인복지정보화 - 아동복지정보화 - 장애인복지정보화 - 여성복지정보화

자료: 김응철(1994), 복지행정서비스의 정보체계화에 관한 연구, 중앙승가대학 교수논문집, Vol 3, pp205~243, 중앙승가대학교, 김기훈, 김강민, 한덕연(1995), 복지정보통신의 현황과 발전방향에 관한 연구, 서울: 한국정보문화센터, 박영란, 유태균(1996), 사회복지기관의 정보화현황과 과제, 사회복지, 겨울호, pp93~101, 서울: 한국사회복지협의회, 한국보건사회연구원(2001), 보건복지 지식정보화 비전수립 연구, 서울: 한국보건사회연구원·보건복지부, 한국보건사회연구원(2002), 보건복지 부문별 지식정보화 전략계획, 서울: 보건복지부·한국보건사회연구원.

규정하느냐에 따라 사회복지정보화에서 답을 수 있는 내용에는 많은 차이가 있다.

4. 사회복지정보화정책

앞서 정보화목적을 달성하기 위한 정부의 기본계획과 행동방침 및 수단 등을 정보화정책이라 함에 따라 사회복지정보화정책은 사회복지정보화를 통해 달성하고자 하는 바를 위한 정부의 기본계획, 행동방침 및 수단 등을 일컫는다 하겠다. 이러한 사회복지정보화정책을 추진함에 있어 근래들어 많은 영향을 끼친 두 가지 사안으로는 2009년의 사회복지사업법 개정, 2010년의 사회복지통합관리망 운영을 위한 한국보건복지정보개발원 설립을 들 수 있다. 그 밖에 정부의 사회복지정보화사업을 기획하고 추진하는 정부(보건복지부) 관련부서에 대하여 알아보고자 한다.

1) 사회복지사업법 개정

복지서비스에 대한 전반적인 수요증가, 다양화 및 개별화 요구에 따라 효율성과 효과성에 대한 초점이 사회복지서비스전달체계 개편이라는 과제에 집중화되면서 추진하게 된 사회복지통합관리망 ‘행복e음’ 구축 추진에 있어 법적 근간이 된 것은 ‘사회복지사업법’이었다. ‘사회복지사업법’이 법률 제9766호에 의해 2009년 6월 개정된 취지는 국가 및 지방자치단체 등 공공부문과 민간부문간 정보를 공유하는 통합전산망을 마련함으로써 사회복지서비스의 중복 제공 및

부정수급을 방지하여 공정하고 효율적인 사회복지행정을 구현하는 한편, 통합전산망의 구축 및 운영과정에서 발생할 수 있는 정보 유출, 오용 및 남용을 금지하고 이에 대한 벌칙을 마련함으로써 개인정보를 보호하려는 것이다.

이 중 사회복지정보화와 관련된 내용으로는 사회복지사업법 제6조의2(사회복지업무의 전자화)로써, 사회복지통합관리망의 법적근거를 마련하고 있다. 제6조의2 제2항에서는 사회복지통합관리망 구축 및 운영의 법적 근거, 제6조의2 제3항에서는 시스템 구축에 따른 필요정보 수집 근거 마련 및 정보 수집을 용이하도록 하였다. 또한 제6조의2 제4항에서는 지방자치단체가 사회복지통합관리망과 연계하여 업무를 수행하는 근거를 마련하고 있으며 제6조의2 제5항에서는 사회복지 시설 및 법인이 국가 및 지방자치단체의 전자화 시책에 협력하도록 규정하고 있다. 다음으로 사회복지사업법 제6조의3(정보시스템 운영 전담기구 설립)에서는 전담기구 설립의 근거를 마련하였다. 그 밖에 사회복지사업법 제33조의2에서는 사회복지서비스의 신청을, 제33조의3에서는 복지요구 조사를, 제33조의8에서는 정보파기에 관한 것을 규정하고 있다.

2) 사회복지통합관리망 운영을 위한 전담기구 설립

사회복지통합관리망 구축에 따라 이를 운영하기 위한 전담기구로써 2009년 말 사회복지사업법에 근거하여 ‘한국보건복지정보개발원’이 설립되었다. 이는 초기 사회복지통합관리망 운영에 국한하여 구상하였으나 보건복지부 소관

정보시스템의 효율적 운영을 위한 전담기구로 보건의료까지 그 영역을 넓혀 설립하게 되었다.

이는 사회복지사업법 제6조의3 규정에 의하여 사회복지업무의 전자화를 위한 정보시스템을 구축·운영하며, 보건의료기본법 제53조(보건의료 통계·정보 관리시책), 제54조(보건의료 정보화의 촉진), 제56조(보건의료정보의 보급·확대), 제57조(보건의료정보의 표준화 추진)에 따른 보건의료정보화를 촉진하기 위한 사업을 수행함으로써 보건복지업무를 원활하게 수행할 수 있도록 지원하는 것을 목적으로 한다.

주요기능으로는 첫째, 보건복지분야 정보시스템 운영 및 통합관리, 둘째 보건복지분야 정보화지원, 셋째 정책개발 지원, 넷째 이용자서비스 및 품질관리 등으로(표 3 참조) 현재 추진하고 있는 주요사업으로는 각종 사회복지급여 및 서비스지원 대상자의 자격 및 이력에 관한 정보를 통합 관리하고, 지자체의 복지업무처리

를 지원하는 ‘행복e음’, 전국의 보건기관이 연계되어 편리한 보건행정서비스와 양질의 보건 의료서비스 제공을 위한 ‘보건기관통합정보시스템’, 사회복지시설 통합업무관리시스템으로써 시설업무를 표준화 및 효율성을 제고한 ‘사회복지시설정보시스템’, 복지정보 전문사이트인 ‘복지료’와 보건의료 전문사이트인 ‘공공보건포털’이 있다. 조직구성은 1실 6본부 2센터로 운영되고 있다(그림 1 참조).

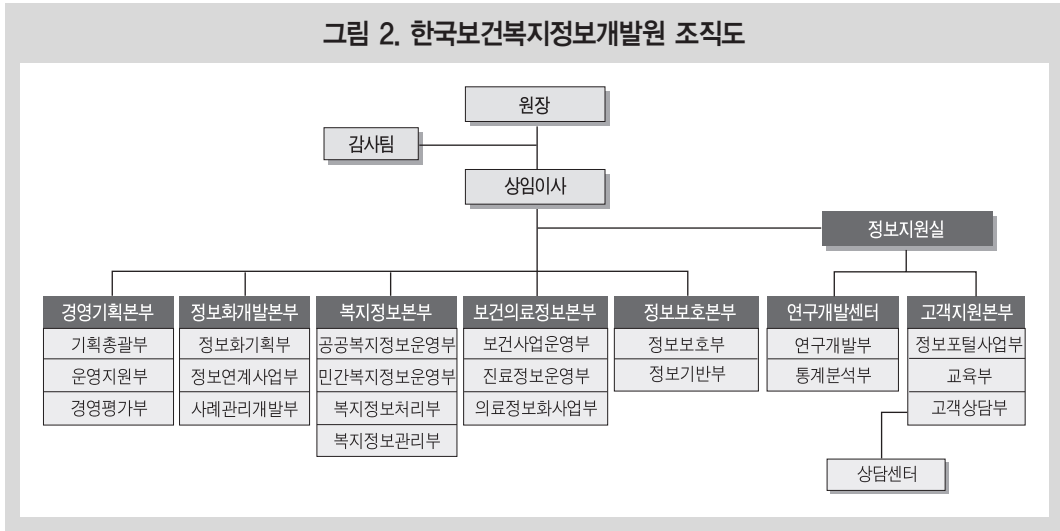
그러나 이러한 한국보건복지정보개발원은 설립근거와 주요기능, 그리고 조직도와 구성원상에서 일치하지 않은 모습을 보이고 있다. 제시한 기능에 의하면 우리나라 보건의료 및 사회복지 정보화정책이나 사업을 위한 계획, 실행, 평가, 환류 등 보건의료 및 사회복지 정보화를 위한 일련의 역할을 담당하여야 하나 아직까지는 사회복지통합관리망 운영이 중심을 이루고 있고 보건의료 및 사회복지 정보화에 대한 기

표 3. 한국보건복지정보개발원 주요기능

구분	내용
보건복지분야 정보시스템 운영 및 통합관리	- 행복e음(사회복지통합관리망), 사회복지시설정보시스템, 보건소통합정보시스템, 보건·복지포털 운영 및 관리
보건복지분야 정보화지원	- 중앙·지방, 공공·민간의 보건복지분야 정보화 지원 - 보건복지분야 정보화 수요조사, 정보화 표준마련 및 지원
정책개발지원	- 기초 데이터분석을 통한 신규정책 도입 영향 및 기존 정책효과 평가 - 보건복지분야 각종 통계 개발·작성
이용자서비스 및 품질 관리	- 복지 및 보건분야 대국민 포털 운영 - 정보시스템 사용자인 사회복지, 보건분야 지자체 공무원 및 사회복지시설 종사자의 업무지원을 위한 상담센터(Help-Desk) 운영 및 교육사업 추진 - 개인정보의 철저한 보호 및 보안대책 강구 - 시스템 운영의 성과평가를 통한 서비스 품질 관리

자료: www.khwis.or.kr

그림 2. 한국보건복지정보개발원 조직도



획, 분석, 평가, 환류의 기능은 미약하다. 이는 이제 막 1년이 지난 시점에서의 단편적인 소견으로써 향후 보다 발전적인 많은 변화가 있으리라 기대해본다.

3) 사회복지정보화 관련 정부조직

사회복지정보화를 성공적으로 진행하기 위한 사회복지정보화정책에 있어 가장 핵심은 중앙 정부조직이다. 사회복지와 가장 밀접한 복지부에 있어 사회복지 사업부서로는 사회복지정책실, 저출산고령사회정책실, 장애인정책국이 있으며 정보화수행부서로는 기획조정실의 정보화담당관과 사회복지정책실의 복지정보과가 있다. 그러나 정보화수행부서인 정보화담당관과 복지정보과의 경우, 「보건복지부와 그 소속기관직제 시행규칙」에 의하면 두 과의 명확한 업무 구분기준을 파악할 수 없으며 사회복지정보화 전반에 대한 업무분장은 2개과 모두 보이

지 않고 있다(표 4 참조). 예를 들어, 복지정보과의 경우 주로 사회복지통합관리망에 대한 개발, 운영, 관리, 보안 및 관련사항이 업무분장으로 제시되어 있으나 복지관련포털, 사회복지시설 관련 정보시스템과 같은 사회복지통합관리망의 구성시스템의 경우는 정보화담당관의 업무분장으로 되어 있어 업무의 구분기준이 모호하다. 사회복지통합관리망이 사회복지정보화에서 중심을 이루고 있는 것은 사실이나, 이는 행정지원의 성격이 강한 통합시스템으로 하여 사회복지정보화의 전체를 간과하지는 않을까 하는 우려를 낳게 한다.

5. 사회복지정보화사업 추진현황 및 정책과제

정부가 추구하고 있는 미션을 현실적으로 구현하는 것을 ‘정책’이라 하고 앞에서도 언

표 4. 보건복지부 정보화담당관 및 복지정보과 업무분장

구분	내용
정보화담당관	<ul style="list-style-type: none"> - 보건복지 정보화계획의 수립 및 평가 - 부내 정보화 관련 정책의 총괄 및 정보화예산의 사전검토·조정 - 소속 공공기관의 정보화사업 및 그 예산에 대한 종합검토와 사전 심의 - 정보화 관련 사업의 연계·통합 및 조정에 관한 사항 - 정보화 사업관련 컨설팅 및 계약업무의 지원 - 정보자원의 관리 및 운영에 관한 사항 - 보건복지 정보기술아키텍처 구축 및 운영 - 행정정보의 공동 활용에 관한 사항 - 복지 관련 포털시스템 운영 - 보건복지행정정보시스템의 구축 및 운영 - 사회복지시설 관련 정보시스템 구축 운영 및 고도화 - 시·군·구 및 시·도 보건복지분야 행정정보시스템의 구축 및 운영지원에 관한 사항 - 정보보호(건강정보 포함) 및 개인정보보호(건강정보 포함)에 관한 사항 - 보건복지사이버안전센터 및 통합개인정보보호상시모니터링시스템 구축 및 운영 - 소속 국립병원 정보화 지원에 관한 사항
복지정보과	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 운영 및 고도화에 관한 사항 - 사회복지통합관리망과 유관기관간 정보의 연계에 관한 사항 - 사회복지통합관리망의 소득·재산 등 자격정보와 급여·서비스 정보 등 자료의 관리 및 적용에 관한 사항 - 복지대상자 금융재산 조화에 관한 사항 - 복지대상자별 급여지급자료의 생성 및 지급 관리에 관한 사항 - 사회복지통합관리망의 개인정보보호 및 보안대책에 관한 사항

자료: 보건복지부와 그 소속기관직제 시행규칙

급하였듯이 정부가 정보화확산을 위해 주도로 계획을 수립하고 사업을 추진하는 것을 정보화정책이라 하였을 때 우선적으로 정부주도의 정보화사업을 살펴보는 것이 의미가 있을 것이다. 이 때 정책 추진현황을 파악할 수 있는 방법 중 하나는 예산현황을 살펴보는 것이다. 정부에서 추진하고 있는 정보화사업들은 보통 정보화시행계획에 의해 추진되기도 하지만 그 외 각 사업부서에서 단위사업

으로 추진되기도 하므로 이러한 사업들을 모두 포괄하여 파악하기 위해 복지부의 몇개년도 예산서를 살펴보았다.

우리나라는 2007년 이후 정부정책을 실현하기 위해 예산편성과 예산운영의 기본단위를 ‘프로그램’으로 설정한 ‘프로그램 예산제도’를 적용하고 있는데 프로그램이란 동일한 정책 목표달성을 위한 다양한 활동(activities: 단위사업)들을 묶어놓은 것으로서, 기존의 조직중심

이 아닌 기능중심으로 예산을 운영하고자 하는 것이다. 프로그램 예산제도는 조직의 미션을 수행하기 위하여 예산편성과 운용의 기본단위를 유관 단위사업들을 한데 묶은 ‘프로그램’으로 설정하는 제도이다⁷⁾. 이러한 예산제도에서 우리나라 정부가 수행하고 있는 기능은 크게 16개 분야(대기능), 69개 부문(중기능)으로 구분하고 있으며 사회복지정책과 관련한 분야는 ‘사회복지’ 분야로 기초생활보장, 취약계층지원, 공적연금, 보육·가족 및 여성, 노인·청소년, 노동, 보훈, 주택, 사회복지일반 등 9개 중기능 부문으로 구성되어 있다. 이 중 공적연금부문과 노동, 보훈, 주택부문을 제외한 5개 부문별로 추진되고 있는 사업 중 관련정보화사업으로는 사회복지통합관리망, 실종아동전문기관 신상카드 등록관리시스템, 경찰청 및 실종아동전문기관간 연계체계 구축시스템, 입양정보통

합 위탁시범서비스시스템, 가정위탁통합전산망, 드림스타트 통합정보시스템, 보조기구 통합 DB 연계망사업, 다문화가족지원정보시스템, 보육통합정보시스템, 기초노령연금정보시스템, 독거노인 u-Care 시스템, u-119 자동신고시스템, 노인일자리아동통합정보시스템, e-하늘 통합정보시스템, 성범죄자 신상정보 등록 및 인터넷열람시스템, 사회복지사 자격관리시스템, 사회공헌정보시스템, 나눔종합정보시스템, 전자바우처 통합정보시스템 등이 있으며 (표 5 참조), 예산서에는 표기되지 않았으나 2011년 정보화시행계획에 신규로 제안된 장애인편의시설 홈페이지 및 웹지도 구축과 RFID 기반 장애인전용 주차구역 모니터링시스템 구축 및 운영사업이 있다. 또한 중앙정부사업으로 추진되는 것은 아니지만, 한국사회복지협의회가 운영하는 복지넷(bokji.net)과 사회복지봉

표 5. 부문별, 영역별 사회복지정보화사업 추진현황

부문	영역		정보화사업
기초생활보장	기초생활급여, 의료급여, 긴급복지, 자활지원, 재산담보부 생계비 용자		- 사회복지통합관리망
취약계층지원	아동복지	요보호아동 보호육성	- 실종아동전문기관 신상카드 등록관리시스템(무연고아동 DB 구축) - 경찰청 및 실종아동 전문기관간 연계체계 구축 - 입양정보통합 위탁시범서비스시스템 - 가정위탁통합전산망
		아동복지 지원	- 방과후 활동지원 - 아동·청소년 통합서비스(드림스타트) 지원 - 드림스타트통합정보시스템

7) 재정혁신포럼(2006). 프로그램예산제도 활용 매뉴얼.

〈표 5〉 계속

부문		영역	정보화사업	
취약계층 지원	장애인 복지	장애인생활 안정지원	장애인소득보장, 저소득장애인지원, 장애인 자립자금 융자, 장애인 선택적복지사업, 장애 인생활시설 확충, 장애인단체지원, 장애인 일 자리지원	- 보조기구 통합DB 연계망 - 장애인장기요양 시범사업 기반 시스템
		장애인재활 지원	장애인직업재활지원, 중증장애인 직업재활 지원	
	부랑인· 의사상자 예우	부랑인지원, 의사상자 예우		
보육·가족 및 여성	가족기능 강화	한부모가족지원, 결혼이민자 가족지원, 가족 친화 환경조성, 아동양육지원, 가족센터 운 영, 건강가정지원, 위기가정 역량 지원	- 다문화가족지원정보시스템 - 중앙건강가정지원센터(가족지원사업 프로그램 및 통합정보기반구축사업)	
	보육지원강화	보육시설 운영 지원, 영유아보육료 지원, 보 육시설 기능보강, 보육 인프라구축, 보육시설 평가인증, 보육시설 지원, 시설미이용 아동양 육지원	- 보육통합정보시스템	
	저출산 대응 및 인구정책 지원	산모신생아 도우미, 저출산대응 인구정책, 저 출산·고령사회정책 개발관리		
노인· 청소년	노인생활안정	노인복지지원, 사할린한인지원, 노인관련기관 지원, 노인돌봄서비스, 노인일자리지원	- 기초노령연금정보시스템 - 독거노인 u-Care 시스템 - u-119 자동신고시스템 - 노인일자리사업통합정보시스템	
	노인의료보장	노인장기요양보험 지원, 노인요양시설 확충	- 노인장기요양보험정보시스템	
	장사시설 확충	장사시설	- e-하늘 통합정보시스템	
	아동청소년정책	아동청소년정책연구 및 통계조사, 아동청소 년 참여·인권 증진사업, 아동청소년 국가간 국제교류사업, 청소년 생활환경 개선사업, 청 소년 성보호정책 지원, 청소년 성보호종합정 책 추진	- 성범죄자 신상정보 등록 및 인터넷열 람시스템	
	청소년활동 및 복지증진	청소년수련시설 지원, 국립청소년 수련시설 건립, 청소년폭력 및 가출예방		

〈표 5〉 계속

부문	영역	정보화사업	
사회복지 일반	사회복지기반 조성	사회복지사업 지원, 복지평가사업, 보건복지 콜센터, 지역사회서비스 투자사업, 사회복지무 제도 도입, 사회복지전달체계	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지사 자격관리시스템 - 사회공헌정보시스템 - 나눔종합정보망 - 전자바우처 통합정보시스템 - 사회복지통합관리망 - 한국보건복지정보개발원운영 (행복e음, 사회복지시설정보시스템, 사회복지포털시스템)
	일반보건복지행정 지원	본부 전산운영 경비, 보건관련 전산운영경비, 복지행정정보시스템 구축운영, 보건복지인력 개발, 정책연구개발, 국제협력관리, 보건복지 행정지원, 본부 등 인건비, 본부 등 기본경비	

자료: 보건복지가족부(2009), 2010년도 보건복지가족부소관 예산 및 기금 운용계획 개요; 보건복지부(2010), 2011년도 보건복지부소관 예산 및 기금 운용계획 개요.

사활동 인증관리시스템(vms.or.kr), 복지부가 사회서비스 선도사업 중 하나로 추진하고 있는 미아방지 위치확인서비스 ‘아띠’ 등도 사회복지정보화사업으로 볼 수 있다.

이와 같은 사회복지정보화사업들을 보다 다양한 기준에 의해 살펴보기 위하여 ‘e-’의 효시라 할 수 있는 e-Business 부문의 5C(contents, community, communication, connectivity, commerce) 구성요소와 정보화의 목적(업무효율성 제고, 서비스의 질 제고, 참여/공유, 홍보), 그리고 앞의 정보화내용에서 언급한 정보화의 3가지 측면(목표(이상), 범위, 수단)에 대해 재분류해보았다(표 6 참조).

분류한 결과, 현재 추진되고 있는 정부주도의 사회복지정보화사업들은 먼저, 5C 구성요소측면에서 보았을 때, 콘텐츠(contents)제공과 연결성(connectivity)을 주요 구성요소로 갖추고 있었

으나 그 밖에 웹2.0시대에 걸맞는 ‘참여’와 ‘공유’를 지향하는 의사소통(communication)과 community 기능은 매우 미약함을 알 수 있다. 이는 목적성측면에서 참여/공유기능이 부족함과도 그 궤를 같이 하고 있다. 또한 전자정부의 성숙도 측면에서 보았을 때에도, 무엇보다 강조되어야 할 부문은 연결성(connectivity)과 커뮤니케이션(communication) 강화 즉, 네트워크화에 따른 서비스전달과 통합, 그리고 소비자 권한 강화에 따라 보다 다양한 복지욕구와 수요에 맞는 맞춤형 복지서비스 제공이라 할 수 있다. 이를 위해 포괄적이고 산재해있는 최신의 정확한 서비스정보에 전문포털 정보검색 및 상담 등을 통해 소비자가 쉽게 접근하여(contents, connectivity, communication), 현재 원하는 욕구와 필요에 맞는 맞춤형 서비스를 선택하면, 이에 따른 서비스가 제공되기 위하여 서비스제공자와

표 6. 사회복지정보화사업 분류현황

부문	사업명	구성요소					목적		목표(이상)				범위		수단						
		콘텐츠	컨텐츠비티	커뮤니케이션	커뮤니티	전자상거래	업무자동화/정보제공	서비스질제고	참여/공유	홍보	자율화	융합화	통합화	가치창출	공공	산업/민간	개인	시스템구축	시범사업	제도개선	문화조성
기초생활 보장	사회복지통합관리망 (행복e음, 사회복지시설시스템, 복지 포털시스템)	○	○	○			○	○	○					○	○			○	○	○	
취약계층 지원	실종아동전문기관 신상카드 등록관리 시스템	○	○	○	○		○	○						○	○	○	○	○	○		
	경찰청 및 실종아동전문기관간 연계체 계 구축		○				○	○						○	○			○	○		
	입양정보통합 위탁시범서비스시스템	○	○				○	○						○	○	○	○	○	○		
	가정위탁통합정보시스템		○				○	○						○	○			○	○		
	드림스타트 통합정보시스템		○				○	○						○	○			○	○	○	
	장애인보조기구통합 DB연계	○	○				○							○	○			○	○	○	
	장애인장기요양 시범사업 기반시스템	○	○				○	○						○	○	○		○	○	○	
	장애인편의시설 홈페이지 및~ RFID기반 장애인전용 주차구역~ 미야방지 위치확인서비스	○					○	○	○	○				○				○	○		
보육·가족 및 여성	다문화가족지원정보시스템	○	○		○		○	○						○	○	○	○	○	○		
	보육통합정보시스템	○	○			○	○	○						○	○	○	○	○	○	○	
노인· 청소년	기초노령연금 정보시스템		○				○	○						○				○	○		
	독거노인 u-Care 시스템		○				○	○					○	○				○	○	○	
	u-119 자동신고시스템		○				○	○						○				○	○	○	
	노인일자리사업통합정보시스템	○	○				○	○						○	○			○	○		
	노인장기요양보험정보시스템	○	○				○	○						○	○			○	○		
	e-하늘 통합정보시스템	○	○			○	○	○	○					○	○	○	○	○	○	○	
성범죄자 신상정보등록 및 인터넷열람 시스템	○					○								○	○	○	○	○	○		
사회복지 일반	사회복지사 자격관리시스템		○				○	○						○	○			○	○		
	복지넷	○	○	○				○	○	○	○			○	○	○	○	○	○	○	
	사회복지봉사활동 인증관리시스템		○	○			○	○	○					○	○	○	○	○	○	○	
	사회공헌정보시스템	○	○					○	○	○				○	○	○	○	○	○	○	
	나눔종합정보망	○	○	○				○		○	○			○	○	○	○	○	○	○	
전자바우처 통합정보시스템	○	○			○	○							○	○	○	○	○	○	○		

소비자간/제공자와 제공자간 원활한 의사소통이 이루어질 것이다(connectivity, communication). 또한 이러한 서비스들을 제공함에 있어 다양한 관계전문가들과의 협조·공조체계가 자연스럽게 이루어질 것이며(community), 뿐만 아니라 서비스들과 서비스제공주체들은 다양한 소비자들의 기호와 선택에 따라 평가되어(community) 결국은 서비스의 질 향상으로 이어질 것이며 사회복지서비스의 보편화에 따라 이들 서비스에 대한 거래기능도 점차 증가할 것이다(commerce). 이러한 측면에서 보았을 때, 현재 사회복지정보화사업들에 대한 커뮤니케이션(communication) 기능, 커뮤니티(community) 기능, 그리고 전자상거래(commerce) 기능 등에 대한 보강이 필요하다. 또한 정보화의 목표(이상), 범위, 수단 3개 측면에 대한 각각 진화 정도를 살펴보면, ‘목표(이상)’는 자동화, 효율화, 통합화, 가치창출 과정 중에서 현재 자동화, 효율화를 거쳐 통합화 단계에 이르고는 있으나 아직까지 가치창출 단계에는 이르지 못하고 있다. ‘범위’는 공공, 산업, 민간, 개인 과정 중에 많은 사업이 개인에 이르는 하였으나 개인단계는 주로 단순한 정보제공 서비스로써 보다 다양한 개인에의 서비스가 필요하다고 하겠다. ‘수단’은 시스템구축, 시범사업, 제도개선, 문화

조성 과정 중에 시스템구축 이후 사업에 적용하고 제도개선 과정으로 아직 문화조성단계에는 크게 못미치고 있다는 것을 알 수 있다.

한편, 최근 ‘손안의 PC’라 불리는 스마트폰이 정보이용 및 소통에 많은 변혁을 일으키고 있어 국내에서 사용되고 있는 사회복지관련 애플리케이션을 살펴본 결과, 2011년 3월 현재 T-Store에 등록되어 있는 관련 애플리케이션은 총 8개로 그리 많지 않으며 서비스내용은 안심서비스와 기부서비스, 그리고 관련서비스로써 무료 공연정보 제공 및 민원서비스를 제공하고 있다(표 7 참조).


이상에서 살펴본 바와 같이 현재 우리나라 정부주도의 사회복지정보화사업들은 흔히 정보화사업에서 기본적으로 다루어져야 하는 표준화, 개인정보보호, 정보격차, 인력양성, 법/제도 등과 같은 많은 주제에 대한 보다 밀접한 접근이 필요할 뿐 아니라 현재 진행되고 있는 각각의 사업들에 있어서도 보다 진화될 수 있는 방향성을 추구하여야 한다. 이를 위해서는 사업에 대한 계획, 실행, 평가, 환류를 위한 보다 체계적인 전략수립 및 추진이 필요하며 또한 스마트폰 애플리케이션 현황에서도 알 수 있듯이 활용측면에서의 보다 다양한 사업개발이 필요하다 하겠다. 

표 7. T-Store의 사회복지관련 애플리케이션 등록현황(2011년 3월 현재)

번호	구분	플랫폼	제목	내용	등록일	제공처(판매자 및 서비스기관)	용량 (KB)	유/무료
1	안심	Android	실종 아동찾기 경찰청 182 센터	- 전국에서 발생하는 모든 실종아동(14세 미만 아동과 정신지체인, 발달장애인, 정신 장애인), 치매노인의 신고, 접수, 조회 및 전산입력등을 간편화하고 신속하고 효율적으로 통합 관리하는 기능	2010-09-27	경찰청 182센터	822	무료
2	안심	WM/Android	에스원 지니콜	- 긴급통보: SMS를 통한 위치정보전송 - 긴급출동: 보호자 요청시 긴급출동요원 대응 - 귀가길케어: 설정 도착예정시간 초과시 SMS 전송 - 안심존, 위험존: 설정된 안심존 및 위험존 확인 - 보호대상자 현재위치 조회 - 보호대상자 이동경로 조회	2011-01-31/ 2010-06-28	에스원	8,579 6,912	무료
3	기부	Android	아름다운 세상만들기	- 사회복지시설 검색, 봉사활동신청, 시설기부(모바일결제) 기능	2011-02-08	ubiforum	367	무료
4	기부	Android	천사사랑 나눔	- SK텔레콤 사회공헌사업 - OK캐시백, 레인보우포인트, 혹은 현금으로 기부 기능	2010-10-25	천사사랑나눔	1,924	무료
5	기부	Android	Make-A-Wish_AN 버전	- 메이크어위시의 한국재단에 대한 기부참여 - 불치병 어린이들에 대한 기부	2010-12-02	메이크어위시	3,699	무료
6	기부	Android	구세군 자선냄비	- 구세군소개 - 자선냄비 기부 - 자선냄비 모금현황 보기 - 구세군 종소리 듣기 - 구세군 공지사항 보기 등	2010-11-25	구세군	4,748	무료
7	공연 정보	Android	공공문화 예술정보	- 공공기관이 주최하는 무료 문화예술공연 전시 정보 검색 기능	2010-12-03	한국무선인터넷산업연합회	472	무료
8	민원	WM/Android	민원24	- 민원확인(주민등록증 진위여부, 주민등록 등초본 발급내역, 인감증명발급사실여부), - 열람서비스(건축물대장 등초본, 토지(임야)대장, 공동주택가격확인, 개별주택가격) - 민원안내(민원검색, 민원안내, 생활민원일괄서비스)	2010-10-13/ 2010-10-12	행정안전부	2,364	무료