

사회복지통합관리망 운영 성과 연구

강혜규·최현수·안혜영·원종욱·정영철·박세경·박소현·정세정

보 건 복 지 부
한국보건사회연구원

제 출 문

보건복지부 장관 귀하

본 보고서를 귀부와 용역 계약한(2009. 12. 1) “사회복지통합관리망 운영 성과 연구”의 최종보고서로 제출합니다.

2010년 10월

한국보건사회연구원
원 장 김 용 하



제1장 서론.....	3
제1절 연구의 배경 및 목적	3
제2절 연구의 내용 및 범위.....	6
제3절 연구 방법	9
제2장 공공 사회복지 정보관리시스템의 국내·외 현황.....	21
제1절 사회복지통합관리망 구축의 배경과 경과.....	21
제2절 주요 외국의 사회복지 정보관리시스템 사례	49
제3장 이론적 검토 및 분석 틀의 구성.....	85
제1절 공공정보화사업의 성과관리와 성과평가.....	85
제2절 공공부문 정보화 성과평가 방법론 및 성과지표	93
제3절 연구의 분석 틀	112
제4장 사회복지통합관리망의 활용 및 업무수행 실태 분석.....	120
제1절 사회복지통합관리망 활용 실태.....	120
제2절 업무 수행 방식의 변화 및 개선.....	145
제5장 사회복지통합관리망 운영의 성과 및 여건 분석	183
제1절 사회복지통합관리망 운영의 주요 성과 분석	183
제2절 업무 여건의 변화 분석	221

제6장 결론 및 정책 제언	243
제1절 주요 연구 결과의 정책적 함의	243
제2절 정책 과제	251
 참고문헌	 264
 부록	 273
부록 1. 사회복지통합관리망 운영 관련 조사대상의 일반 특성	273
부록 2. 사회복지통합관리망 운영 관련 지자체 주요 업무담당자 조사표	277

표 목차

〈표 1-3-1〉 지방자치단체 사회복지담당 공무원 조사표 발송 및 회수 현황	11
〈표 1-3-2〉 읍·면·동 사회복지담당 조사 내용	12
〈표 1-3-3〉 통합조사·관리 분야 조사 내용	13
〈표 1-3-4〉 서비스연계 분야 조사 내용	14
〈표 2-1-1〉 복지대상자 관리업무 세부 메뉴 구성	29
〈표 2-1-2〉 상담 및 신청업무 메뉴 구성	31
〈표 2-1-3〉 조사 및 결정업무 메뉴 구성	33
〈표 2-1-4〉 급여지급업무 메뉴 구성	35
〈표 2-1-5〉 변동 및 사후관리업무 메뉴구성	37
〈표 2-1-6〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 신청	40
〈표 2-1-7〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 조사	41
〈표 2-1-8〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 보장 결정	42
〈표 2-1-9〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 조사	44
〈표 2-1-10〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 변동·사후관리	45
〈표 2-1-11〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 사례관리	46
〈표 2-2-1〉 IEVS 시스템의 운용주체	56
〈표 2-2-2〉 IEVS 신청자 시스템과 수급자 시스템의 하위 매칭 정보체계	58
〈표 2-2-3〉 미국 IEVS as a Verification	60
〈표 2-2-4〉 호주 센터링크(Centrelink)의 이용자 온라인서비스 내용	64
〈표 2-3-1〉 영국 확대고용센터에서 받을 수 있는 급여 종류	71
〈표 3-1-1〉 정보화 성과평가의 패러다임 변화	87
〈표 3-1-2〉 정보화 성과관리체계의 단계별 활동	89
〈표 3-1-3〉 정보화 성과관리체계의 단계별 활동	90
〈표 3-1-4〉 공공정보화사업 평가시점에 따른 특징	91
〈표 3-1-5〉 정보기술 성과관리 제도 평가를 위한 체크포인트	92

〈표 3-2-1〉 다양한 관점의 정보화 성과평가 비교	94
〈표 3-2-2〉 사업추진 계획 영역에 대한 평가항목	104
〈표 3-2-3〉 사업추진 실행 영역에 대한 평가항목	104
〈표 3-2-4〉 과제추진 실행영역에 대한 평가항목	105
〈표 3-2-5〉 과제추진 산출물의 품질 영역에 대한 평가항목	105
〈표 3-2-6〉 개인 및 업무성과 영역에 대한 평가항목	105
〈표 3-2-7〉 조직 및 경영성과 영역에 대한 평가항목	106
〈표 3-2-8〉 선행연구를 통해 정리한 공공정보화 성패요인	110
〈표 3-3-1〉 사회복지통합관리망 운영성과 지표 구성	116
〈표 4-1-1〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 기능별 활용의 편리성 평가.....	121
〈표 4-1-2〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 활용 어려운 점에 대한 견해.....	122
〈표 4-1-3〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 인식.....	124
〈표 4-1-4〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 운영 전후 변화내용 평가.....	126
〈표 4-1-5〉 사회복지통합관리망 운영 전후 통합조사관리 분야 업무유형별 개선.....	127
〈표 4-1-6〉 사회복지통합관리망 운영 전후 변화내용에 대한 평가(통합조사팀)	129
〈표 4-1-7〉 사회복지통합관리망 운영 전후 업무수행방식 및 내용별 개선정도	132
〈표 4-1-8〉 사회복지통합관리망 세부 기능별 활용의 편리성(통합조사)	134
〈표 4-1-9〉 복지급여 신규 신청 시 통합 연계신청 비중 변화 추이	135
〈표 4-1-10〉 사회복지통합관리망 활용상 어려운 사항(통합조사관리팀)	136
〈표 4-1-11〉 사회복지통합관리망에서 연계 적용된 소득재산항목별 소득과약 정확성.....	137
〈표 4-1-12〉 사회복지통합관리망에서 연계 적용된 소득재산항목별 별도 조사 필요성 ...	139
〈표 4-1-13〉 서비스연계팀의 사회복지통합관리망의 편리성에 대한 평가	141
〈표 4-1-14〉 서비스연계팀의 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도 에 대한 견해	142
〈표 4-1-15〉 서비스연계팀의 사회복지통합관리망 활용 어려운 점에 대한 의견	143
〈표 4-1-16〉 서비스연계팀의 변화된 제도 내용에 대한 평가	144

〈표 4-2-1〉 읍·면·동 복지담당의 일주일 평균 총 근무시간	145
〈표 4-2-2〉 읍·면·동 복지담당의 수행 업무별 소요시간 비중	146
〈표 4-2-3〉 읍·면·동 복지담당의 세부 분야별 소요시간 비중	147
〈표 4-2-4〉 읍면동 복지담당의 2009년 읍면동 사회복지업무 담당 여부	148
〈표 4-2-5〉 읍·면·동 복지담당의 2009년 대비 업무량 변화	148
〈표 4-2-6〉 읍·면·동 복지담당의 2009년 대비 업무량 변화 정도	149
〈표 4-2-7〉 업무가 감소한 경우, 이유	149
〈표 4-2-8〉 업무가 증가한 경우, 그 이유	150
〈표 4-2-9〉 사회복지통합관리망 운영 전후 담당업무 변동여부	151
〈표 4-2-10〉 통합조사관리팀의 2009년도 수행한 조사 및 업무영역	152
〈표 4-2-11〉 통합조사관리팀의 주당 평균 근무시간	153
〈표 4-2-12〉 통합조사관리팀의 업무분야별 소요시간 비중	153
〈표 4-2-13〉 통합조사관리팀의 업무유형별 소요시간에 따른 업무비중	154
〈표 4-2-14〉 통합조사관리팀의 사회복지통합관리망 운영 전후 업무량 변화 ...	155
〈표 4-2-15〉 통합조사관리팀의 사회복지통합관리망 운영 전후 업무량 변화 정도	155
〈표 4-2-16〉 사회복지통합관리망 운영 전후 업무량 감소 원인	156
〈표 4-2-17〉 사회복지통합관리망 운영 전후 업무량 증가 원인	157
〈표 4-2-18〉 2009년 서비스연계팀 근무 여부	158
〈표 4-2-19〉 서비스연계팀의 2009년 대비 업무량 변화	158
〈표 4-2-20〉 서비스연계팀의 2009년 대비 업무량 변화 정도	159
〈표 4-2-21〉 서비스연계팀의 일주일 평균 총 근무시간	159
〈표 4-2-22〉 서비스연계팀의 수행 업무별 소요시간 비중	160
〈표 4-2-23〉 읍·면·동의 내방민원 유형별 비율	161
〈표 4-2-24〉 읍·면·동의 내방민원 1건당 상담 소요시간	162
〈표 4-2-25〉 읍·면·동의 찾아가는 서비스 수행 건수 (일주일 평균)	163
〈표 4-2-26〉 읍·면·동의 찾아가는 서비스 1회당 소요 시간	163
〈표 4-2-27〉 읍·면·동 찾아가는 서비스의 주요 방문사유	164

〈표 4-2-28〉 읍·면·동담당당의 서비스 연계 관리 필요 대상 대비 실제 수행사례 비율 ...	164
〈표 4-2-29〉 사회복지통합관리망 운영 이후 기초생활보장제도 신청~급여지급 소요 기간 변화 추이	165
〈표 4-2-30〉 사회복지통합관리망 운영 이후 기초생활보장 수급가구 신규조사 절차 소요시간	166
〈표 4-2-31〉 사회복지통합관리망 운영 전후 기초생활보장 신청가구 당 신규조사 소 요시간 변화	166
〈표 4-2-32〉 기초생활보장 신청가구 신규조사 시 가구방문 수행 비율 변화	167
〈표 4-2-33〉 기초생활보장신청가구 신규조사 시 추정소득 부과 대상 비율 변화	167
〈표 4-2-34〉 사회복지통합관리망 운영 전 읍면동의 확인조사 업무수행 현황 ·	168
〈표 4-2-35〉 사후관리 업무 역할분담 세부 조정방안	169
〈표 4-2-36〉 서비스연계팀의 서비스연계 사례관리 필요대상 대비 실제 행 모 ·	169
〈표 4-2-37〉 2009년도 서비스연계팀 전체가 수행한 서비스연계 건수	170
〈표 4-2-38〉 사례관리 업무 담당 여부	170
〈표 4-2-39〉 월평균 사례관리 가구 수 (최근 3개월 기준)	171
〈표 4-2-40〉 충분한 사례관리를 위해 필요한 시간	171
〈표 4-2-41〉 사례관리자 1인이 담당하는 사례관리 업무량	172
〈표 4-2-42〉 사례관리자 1인이 담당하는 사례관리 적정 업무량	172
〈표 4-2-43〉 사례관리가 필요하나 이루어지고 있지 못한 비율	172
〈표 4-2-44〉 사례관리 대상자 선정 과정의 어려움	173
〈표 4-2-45〉 사례관리 업무 중 세부업무별 비율	174
〈표 4-2-46〉 사례관리 대상자 발굴 경로	175
〈표 4-2-47〉 사례관리 종결처리 사유	175
〈표 4-2-48〉 지역 내 관련 기관 간 사례회의 개최 빈도	176
〈표 4-2-49〉 지자체 이외 사례회의 참여 기관 수	176
〈표 4-2-50〉 서비스 및 사례관리를 위한 충분한 자원연계 정도	177
〈표 4-2-52〉 대상자에 대한 서비스연계 점검 빈도	178

〈표 4-2-53〉 서비스 및 자원연계 과정에서의 문제점	179
〈표 4-2-54〉 사례관리 활성화를 위한 의견	180
〈표 5-1-1〉 급여 신청에서 자격 적격여부결정까지 걸린시간 (2010년)	184
〈표 5-1-2〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도: 업무 속도 및 정확성 향상	185
〈표 5-1-3〉 통합조사팀의 사회복지통합관리망 도입 후 업무량 및 수행시간 변화에 대한 인식	186
〈표 5-1-4〉 기초생활보장 1가구당 신규조사 소요시간	186
〈표 5-1-5〉 급여 변동 추이: 기초생활보장	187
〈표 5-1-6〉 결정요청건의 책정 결과: 기초생활보장	189
〈표 5-1-7〉 사회복지통합관리망 활용의 편리성	190
〈표 5-1-8〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도: 업무 편의 향상	191
〈표 5-1-9〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도: 서비스 향상	193
〈표 5-1-10〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 정책 신뢰도 및 의식 개선 정도	194
〈표 5-1-11〉 변화된 제도 내용에 대한 평가	195
〈표 5-1-12〉 공공복지서비스 신청자 중 요청접수 현황	197
〈표 5-1-13〉 급여 신청자의 급여 서비스 종별 신청 현황	198
〈표 5-1-14〉 사례관리 수행 현황	199
〈표 5-1-15〉 사례관리 과정별, 월별 현황	200
〈표 5-1-16〉 사례관리 총 수행 및 종결 건수 현황	201
〈표 5-1-17〉 사례관리 대상자 발굴 경로별 추이	202
〈표 5-1-18〉 상담경로별 복지대상자 상담건수	203
〈표 5-1-19〉 상담채널별 복지대상자 상담건수	204
〈표 5-1-20〉 접수경로별 초기상담건수	205
〈표 5-1-21〉 초기상담 내용	206
〈표 5-1-22〉 콜센터 상담 처리 건수	206
〈표 5-1-23〉 상담 후 서비스 유형별 연계 건수	207

〈표 5-1-24〉 연간 방문상담 계획 및 실시건수	208
〈표 5-1-25〉 서비스 계획 및 시행 건수	209
〈표 5-1-26〉 사회복지통합관리망 구축 비용	212
〈표 5-1-27〉 공적자료 정비로 인한 예산절감액	213
〈표 5-1-28〉 급여 신청자의 급여·서비스 종별 신청 현황	216
〈표 5-1-29〉 2가지이상 급여·서비스 요청자 증가 현황	216
〈표 5-1-30〉 결정요청건의 책정 결과: 기초생활보장	217
〈표 5-1-31〉 급여 변동 추이: 기초생활보장	218
〈표 5-1-32〉 비용과 편익의 흐름	220
〈표 5-1-33〉 할인율을 적용한 비용과 편익의 흐름	221
〈표 5-2-1〉 읍면동 복지담당공무원 현황	222
〈표 5-2-2〉 읍면동 인력규모별 해당 읍면동 수 현황	222
〈표 5-2-3〉 통합조사관리팀 및 서비스연계팀 인력 현황	223
〈표 5-2-4〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (신규조사)	225
〈표 5-2-5〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (보장결정 및 통지)	226
〈표 5-2-6〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (변동사항 관리)	227
〈표 5-2-7〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (급여생성 및 지활지원)	228
〈표 5-2-8〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (보장중지 결정 및 장수)	229
〈표 5-2-9〉 바람직한 사례관리업무 담당에 대한 의견	230
〈표 5-2-10〉 사례관리업무의 바람직한 담당 부서에 대한 견해: 서비스연계	231
〈표 5-2-11〉 사례관리업무의 바람직한 담당 부서에 대한 견해: 읍·면·동	233
〈표 5-2-12〉 읍·면·동 복지담당의 적정 인력 규모에 대한 의견	235
〈표 5-2-13〉 읍·면·동 복지담당 1인이 관리하기 적절한 복지 대상규모에 대한 의견	235
〈표 5-2-14〉 서비스연계팀의 적절한 인력 규모에 대한 의견	236
〈표 5-2-15〉 지자체 복지담당의 사회복지통합관리망 관련 교육 경험	237
〈표 5-2-16〉 사회복지통합관리망 관련 교육 시간에 대한 의견	238
〈표 5-2-17〉 사회복지통합관리망 관련 교육 내용의 도움 정도	239

〈표 5-2-18〉 사회복지통합관리망 관련 교육이 도움되지 않은 경우, 그 이유...	240
〈표 6-1-1〉 기초보장수급자 중 경제활동자 취업형태	247
〈부록표 1-1〉 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 인구사회학적 특성	274
〈부록표 1-2〉 통합조사관리팀 공무원의 인구사회학적 특성	275
〈부록표 1-3〉 서비스연계팀 담당 공무원의 인구사회학적 특성	276

그림 목차

[그림 2-1-1] 사회복지통합관리망 구성도	27
[그림 2-1-2] 사회복지통합관리망 세부 구성: 복지대상자	28
[그림 2-1-3] 사회복지통합관리망 세부 구성: 상담 및 신청	30
[그림 2-1-4] 사회복지통합관리망 세부 구성: 조사 및 결정	33
[그림 2-1-5] 사회복지통합관리망 세부 구성: 급여지급	34
[그림 2-1-6] 사회복지통합관리망 세부 구성: 변동 및 사후관리	36
[그림 2-1-7] 사회복지통합업무처리 프로세스	38
[그림 2-1-3] 주요 업무의 처리 절차 및 담당부서	48
[그림 2-2-1] 미국 보건복지부 감사국(Office of Inspector General) 지역 사무소 설치 현황	51
[그림 2-2-2] 미국 공공부조 보고정보시스템의 운영 체계	54
[그림 2-2-3] 센터링크 온라인서비스 화면	62
[그림 2-2-4] 센터링크 개인 탭 화면	63
[그림 2-2-5] 호주의 데이터매칭 프로그램 사이클(Data Matching Program Cycle) ...	68
[그림 3-2-1] 정보화 투자 성과 방법론 분류 체계	93
[그림 3-2-2] 정보화 투자 성과 방법론 분류 체계	94
[그림 3-3-1] 사회복지통합관리망 운영 성과의 구성도	114
[그림 6-2-1] 미래 지향적 복지전달체계의 구성 방향	252
[그림 6-2-2] 복지전달체계의 필요조건 및 업무수행체계	254

01

K
I
H
A
S
A

서론

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

2000년대 이후 급속한 고령화, 심각한 저출산 현상, 탈산업사회적 위험, 경제위기의 장기적 여파에 따른 장기실업 및 근로빈곤층의 확대를 배경으로, 사회복지서비스 수요에 대응하는 다양한 제도들이 도입되고 복지지출이 크게 증가하면서, 공공정책의 양적 확대와 범위 확장에 따른 전달체계의 문제도 주요한 정책과제로 부상하였다. 그간 공공 복지전달체계는 공공부조 및 사회복지서비스정책 집행을 지방자치단체에 위임하는 구조로 정착되었고, 2000년대 이후 복지 수요, 제도 패러다임, 업무 성격의 변화, 지방화·분권화라는 환경적 변화에 조응하지 못하며 다양한 문제가 야기되었다. 삶의 질에 대한 관심에 비례하여 증대하는 복지 수요와 욕구는 특히 어려운 경제 상황을 맞아 더욱 증가하고 다양화되고 있어, 효율적이면서 지속가능한 사회복지 전달체계의 요구는 확대되고 있다.

그간 사회복지 전달체계의 문제가 정책적으로 주목받아 핵심과제로 부상된 것은 대체로 빈곤, 취약한 국민들이 정책대상자로 선정되지 못하거나, 수급자로 책정되었지만 제대로 보호받지 못했을 경우, 부정 수급 사례, 사회복지 담당공무원, 사회복지 시설의 비리 및 부정 사례 등이다. 이는 지방자치단체의 공공정책 수행과정의 책임성, 전문성, 도덕성과 관련되며, 중앙정부의 감독 및 조정기제 취약에도 기인하는 문제로서, 효율적이고 투명한 “관리시스템” 개선에 대한 관심이 높아지고 있는 것이다. 2009년에는 또한 사회복지급여 집행과정에서 일부 지자체 담당자의 도덕적 해이에 기인한 부정집행 사례가 발생하면서 부적정 수급과 예산중복 지출에 대한 문제 등

제도의 효율적 관리운용의 문제가 특히 부각된 바 있다.

최근 몇 년간 사회복지 전달체계를 위한 정책적 대응이 이루어졌으나 복지체감도의 제고와 행정업무 부담 감소 등 가시적인 개편 효과에 대한 긍정적 평가를 얻지 못하였고, 지속적인 개편 필요성이 대두되었다.

2004년부터 2년간의 사회복지사무소 시범사업이 추진되었으나, 시범사업 종료전 “시군구 주민생활지원 강화”를 위한 전국 지자체 개편으로 일부 시범사업 모형이 반영되며 종료되었다. 그러나 조사의 전달을 위한 시군구 통합조사팀 설치, 서비스 연계제공을 가능하게 한 서비스연계팀 설치, 이와 같은 업무분담 구조를 통한 일선 읍면동 사회복지공무원의 업무부담 경감을 통한 찾아가는 서비스 확대를 목표로 했던 시범사업의 주요 모형은 주민생활지원 전달체계 개편안으로 반영되었다.

2006년 7월부터 사회복지 부문에서는 처음으로 전국적 공공 전달체계 개편이 추진되었다. ‘주민생활지원’의 개념으로 협의의 사회복지를 넘어서는 통합적 공공서비스중심의 지방행정 기능 재편이 시도되었다. 당초 취지와는 달리 신규인력 확충없이 기존 인력의 전환배치를 통해 조직편제상의 효율화를 추구한 바, 일선인력의 업무부담의 감소효과 및 서비스의 질적 개선 효과가 미흡하였으며, 동주민센터의 행정직 추가배치 및 6급담당제 운영 등으로, 복지직의 업무감소, 사후관리업무 강화가 기대되었으나, 복지업무를 기피하는 일반행정직의 적응지체 등 지방행정 관행으로 인하여, 기대되었던 업무 수행성과 미진하였다. 또한 사회복지담당의 업무가 복지대상자 자산조사, 급여지급 등의 행정처리에 집중되어 복지서비스, 자활, 보호, 교육 등의 통합적 사례관리 활성화에 크게 기여하지 못하였다.

이에 이명박 정부는 2008년부터 「희망복지」 전달체계 개편을 통해 민관이 협력하는 지역사회 사례관리 체계를 구축, 지자체-유관 공공기관-민간 서비스공급기관-다양한 잠재적 민간자원이 유기적으로 동원·활용되도록 준비하였고, 2009년부터 민생안정지원 체계 구축을 추진하였다. 이후, “복지 서비스의 중복수혜를 막고 사각지대를 해소하여 필요한 혜택이 고루 주어지도록 하는 한편, 공무원의 부정수급과 복지예산 누수를 방지하는 것”을 골자로 한 사회복지 전달체계 개선을 위한 종합대책을 마련하여, 6월 12일 발표하게 되었다. 이에 포함된 대책은 효율성, 투명성의 제고와 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공에 초점을 둔 것이었다. 즉, 복지사업 관

리의 효율성을 제고하여 중복수혜 및 복지 사각지대 해소, 복지 전달체계의 투명성을 제고하여 부정수급 방지, 수혜자에게 더 많은 혜택과 편익을 주는 수요자중심의 맞춤형 서비스 제공, 소요 인력은 업무재조정 등을 통해 확보하고 증원은 억제 등의 기본방향이 전제되었다.

종합대책에서는 다음의 7대 개선방안이 제시되었다. 첫째, 9개 부처가 수행하는 249개 복지사업 중 90개를 정비하여 복지사업을 159개로 조정, 둘째, 보건·복지서비스의 개인별·가구별 통합관리를 위해 사회복지통합관리망을 구축, 사업별로 관리되는 복지부 소관 119개 서비스에 대한 개인별·가구별 지원현황 파악이 가능해 부정·중복 수급 방지 효과, 셋째, 현금성 복지급여를 단일계좌로 통합관리(1인 1계좌)하는 ‘복지관리계좌’를 도입하여, 상시적인 급여내역 모니터링, 공무원 횡령과 복지급여의 유사·중복 수급을 방지, 수급자의 복지 체감도 제고, 넷째, 최근 지자체에서 발생한 공무원의 횡령 등 부정행위를 방지하기 위해 새올시스템을 개선하고 예산집행 실명제를 도입, 다섯째, 사회복지시설의 기능조정(지역별 다기능화 및 전문화)과 시설유형 축소조정을 통해 수요자 불편과 예산운용의 비효율성 해소, 여섯째, 사회복지담당 공무원의 인력 보강(결원 충원, 지자체별 ‘대체인력 pool’을 확대하여 육아·출산휴직으로 인한 업무공백 최소화), 일곱째, 일선 동의 6급 공무원 팀장제를 폐지하고 읍면동 사회복지인력은 종전의 8대 서비스에서 5대 서비스 업무에 집중하도록 조정 등의 내용이다.

특히 정책 집행의 효율성 및 투명성 제고를 중심으로 한 사회복지 전달체계 개선 대책에서 이를 위한 업무 지원시스템으로서 사회복지통합관리망 구축 추진에 관심과 기대가 집중되었다. 주요한 기능으로서, 복지대상자 개인·가구별 급여자격 및 이력 정보를 통합관리하는 적정급여관리체계의 구축으로, 부정·중복 급여의 차단·누락을 방지하고, 상담 및 사례관리지원시스템을 구축하여 취약계층 집중관리 및 수요자중심의 통합적 복지 제공이 가능할 것이라는 점에서, 그간 시군구-읍면동의 공공 사회복지 전달체계 개선을 위해 요구되던 핵심적인 요건의 확보를 위한 변화의 계기가 될 것으로 기대되었다. 즉, 복지 급여 및 서비스의 부정·중복·누락을 방지하여 복지재정의 효율성과 복지 수급의 형평성 제고를 가능하게 하고, 자산조사표준화 등 제도개선과 전산시스템의 사용자 편의성을 제고하여 시군구 업무부담 경감을 가능하게

하며, 상담·사례관리 및 현장 복지 강화를 통해 수요자 중심의 통합적 서비스 제공으로 복지체감도 증가에 기여할 것이라는 기대 효과이다.

따라서, 본 연구의 목적은 사회복지통합관리망이 구축·운영되면서 나타나는 사회복지 전달체계상의 변화와 성과를 과학적으로 파악, 분석하여 새로운 제도도입의 효과를 입증하고, 제도의 지속가능성을 높이기 위한 개선과제를 도출하고자 하는 것이다. 이를 위하여 첫째, 사회복지통합관리망 운영에 따라 복지정책 집행의 효율화, 복지재정 절감, 수요자의 복지체감도 향상 등에 기여하는 정책 효과를 분석하고, 둘째, 사회복지통합관리망의 안정적 운용 및 효용성 향상을 위한 시스템 운영개선 방안을 마련하며, 셋째, 복지행정의 절차적 투명성, 재정 합리화를 통해 복지급여·서비스의 적재적소 제공을 위한 사회복지통합관리망의 중장기 발전방향을 제시하고자 하는 것이다.

제2절 연구의 내용 및 범위

본 연구의 주요 내용은 크게 사회복지통합관리망 운영으로 인한 변화 및 효과 분석, 사회복지통합관리망을 운영하는 지자체 사회복지업무 수행 여건 분석, 사회복지통합관리망 운영으로 인한 재정 성과 분석, 외국의 사회복지정보관리시스템 분석과 함께, 사회복지통합관리망의 활용성 제고 및 사회복지 전달체계 개선을 위한 주요 과제 등 정책 제언과 중장기 발전방향 제시를 포함한다. 이와 같은 연구 과정에서 자료 수집과 연구의 범위는 사회복지통합관리망의 활용이 가장 활발하게 이루어지며, 업무수행과 관련된 제도 및 여건변화가 대폭 이루어진 상담·찾아가는 서비스(읍면동)－통합조사·관리(본청)－서비스연계·사례관리(본청) 영역에 초점을 두었다. 보다 상세한 연구 내용은 다음과 같다.

첫째, 사회복지통합관리망 운영으로 인한 변화 및 효과 분석

사회복지통합관리망 운영의 변화사항과 기대효과가 실제로 어느 정도, 어떻게 구현되는지 실효성의 측면과 함께 장애 요인, 필요한 지원 및 개선사항에 대한 파악하였다. 이는 사회복지행정의 주요 절차 및 시스템을 감안하여, 상담 및 찾아가는 서비스, 자산조사 및 사후관리, 서비스 연계 및 사례관리영역을 중심으로 수행하였다.

이는 사회복지통합관리망을 주로 활용하는 시·군·구와 읍·면·동 복지담당 각 부서의 사회복지 행정업무의 변화 분석을 통해 시스템 도입의 효과를 평가하고자 하는 내용으로서, 업무부담의 경감 및 절차의 간소화·합리화를 통한 효율성 향상 측면, 업무분담 및 인력배치 조정 및 전산시스템 활용을 통한 서비스의 전문성 향상 측면, 개인·가구별 통합정보관리 및 시스템 기반의 급여관리 모니터링을 통한 책임성 향상 측면, 시스템 정착 이후 개인별 맞춤서비스, 찾아가는 서비스 확대 및 서비스의 대응성 향상 측면을 검토하였다. 이와 함께 사회복지통합관리망을 구축하면서 병행된 자산조사 제도 및 행정간소화를 위한 제도적 변화의 영향을 파악하였다.

이와 관련하여, 지역적 특성(대도시 자치구, 도의 시지역, 군지역 등), 지역 복지 수요 크기, 업무분야 등에 따른 분석틀을 통해 업무수행 시간 및 업무내용, 사회복지통합관리망 활용 실태 및 평가 결과 등을 분석하였다.

한편, 사회복지통합관리망 운영으로 인한 수요자의 복지체감도 및 만족도 향상은 사회복지통합관리망 구축의 궁극적인 목표 가운데 하나이다. 사회복지통합관리망은 사회복지행정 절차 및 수행방식의 변화를 주 내용으로 하고 있어, 시스템 변화에 대한 이용자의 직접 체감은 어려울 수 있다. 정보연계와 관리, 업무수행 간소화 및 합리화의 영향으로 담당공무원의 서비스 수준이 향상되면, 사회복지통합관리망 기능을 활용한 누락 서비스 신청 안내, 민간서비스 연계 등을 통한 맞춤형 서비스 확대 등으로 인한 서비스의 질적 향상, 서비스 신청 후 대기시간 감소, 제출서류 종류의 감소, 행정절차상 불필요한 방문 감소, 찾아가는 서비스의 증가와 같은 변화가 나타날 것이고, 이에 따라 이용자의 긍정적 체감도 변화가 확인 가능할 것으로 예상된다. 그러나 본 연구는 사회복지통합관리망의 초기 정착단계로서, 개통 8개월여의 시점에서 조사 실시가 준비된 바, 수요자의 직접적인 체감도 변화는 성과 분석에 포함하지 않았다.

둘째, 사회복지통합관리망 운영 여건 분석

사회복지통합관리망 구축과 함께 추진된 전달체계 개선 정책으로서, 시·군·구의 업무 및 인력배치를 조정하여 통합조사·관리팀을 설치하고, 서비스연계·사례관리 담당인력의 강화, 읍·면·동 사회복지담당인력의 확대 배치 등을 독려하였다. 본 연구에서는 이를 업무 수행 구조, 인력, 기관별 역할 수행 차원에서 파악하고자 하였다.

먼저 소득·재산조사, 대상자 선정, 자격관리 업무 일원화 지침에 따른 지자체의 인력 배치 및 업무분담 구조 변화를 효율성 및 전문성 측면에서 분석하고, 시군구의 ‘통합조사관리팀’ 업무범위, 사례관리 담당의 역할 수행 및 유관부서·기관 역할범위 등 세부 업무수행 절차별 적절한 역할분담체계를 모색하였다. 이와 함께 사회복지통합관리망 활용으로 변화된 업무담당 부서 간 정보공유, 연계, 의뢰, 협력의 실태도 파악하였다.

셋째, 사회복지통합관리망 운영의 재정 성과 분석

다각적인 실태 분석 및 관련 자료 취합을 통해 사회복지통합관리망의 정보 관리 및 업무효율화, 투명성 제고 효과로 나타나는 다양한 편익을 측정할 수 있는 재정측면의 성과 분석을 시도하였다. 수집가능한 자료의 성격과 범위를 감안하여, 비용편익 분석 모델을 개발하고, 제도의 경제적 효과성 분석을 가능하게 할 최적의 방법 고려했다. 다음과 같은 측면의 비용효과를 고려하여 복지재정의 효율성 차원의 분석을 시도하였다. 개인·가구별 관리로 인한 부정·중복 수급 방지, 공적자료 연계 확대에 따른 복지재정 절감 효과, 지자체 업무 효율화로 인한 행정비용 감소 효과, 복지급여 지급 과정에서 급여 횡령 방지 등 개선 효과

넷째, 외국의 사회복지정보관리시스템 분석

사회보장급여 및 사회복지서비스제도를 집행하기 위한 행정서비스의 전산기반 현황을 벤치마킹할 수 있는 주요 국가로서, 호주, 미국, 영국의 사례를 분석하였다. 각 국가의 제도 및 시스템의 선진적인 강점을 감안하여, 복지급여 수급 절차 및 자산조사, 부적정수급 모니터링 체계, 데이터 관리 시스템, 이용자의 온라인서비스 시스템 등의 운영 실태를 파악하고자 하였다. 이에 따라 미국의 Income and Eligibility Verification System(IEVS), 영국의 Customer Information System(CIS) and Electronic Transfer of Data(ETD) by Local Authorities(LAs), 호주의 Centrelink's eBusiness Strategy를 중심으로 검토하였다.

다섯째, 사회복지통합관리망의 활용성 제고 및 사회복지 전달체계 개선을 위한 중장기 발전방향 및 주요 과제의 정책 제언

이를 위하여 먼저 사회복지 전달체계 개선의 기본 방향을 설정하고, 사회복지통합관리망의 기능을 고려한 업무분담 구조를 제안하고자 하였다. 이는 초기상담(intake),

조사(자산조사와 욕구조사, 신규조사와 확인조사) 담당인력 업무범위와 전문성, 급여 지급·서비스연계·사후관리에 이르는 업무의 적정 수행 구조 등에 대한 모색이 포함된다. 다음으로는 복지제도 집행의 효율성 제고를 위한 업무수행 절차 및 연계구조 등의 시스템 보완방안을 제시하고자 하였다. 다양한 조사를 통하여 파악된 사회복지통합관리망 사용의 애로사항 및 개선필요 사항을 파악하여, 서식, 업무 간 연계, 정보의 공유 및 교류 등의 문제를 중심으로 점검하여 개선안을 제시하고자 한 것이다. 이와 함께, 향후 사회복지서비스의 통합적 제공과 관련된 보건, 고용 등의 공공기관, 민간 사회복지서비스 공급 기관과의 시스템 연계 관련, 지역사회복지협의체 등 네트워크 활동 및 자원관리를 위한 시스템 보완 방안이 포함된다. 마지막으로 수요자만족도 및 서비스 향상을 위한 web 기반의 급여·서비스 이용 신청 시스템 도입 방안의 과제를 제시하고자 하였다. 이는 사회복지통합관리망 구축을 계기로 이용자의 체감도 향상을 최대화할 수 있는 다음 단계의 작업으로서 검토하고자 하였다.

제3절 연구 방법

앞서 제시한 본 연구의 연구 목적에 따라 포함된 세부 연구내용의 진행을 위하여, 수행된 주요 연구 과정은 다음과 같다.

첫째, 사회복지통합관리망의 기본 기능과 병행된 제도 변화의 정책 목표를 감안하여, 성과 목표와 관련 지표를 설정하고자 하였다. 이 과정에서 정보화사업의 성과 관련 주요 개념과 공공부문 정보화 성과 평가 방법론, 성과 지표 등을 다룬 선행연구와 유관 분야의 연구보고서를 검토하였다. 공공 사회복지전달체계의 평가 틀 및 평가지표와 관련된 선행연구도 분석하였다.

둘째, 주요 외국의 사회복지 정보관리시스템의 실태를 파악하기 위하여 웹페이지에 게재된 현황 자료, 연구 자료, 문헌 자료 등을 검토, 정리하였다. 이는 연구내용에서 밝힌 바와 같이 미국, 영국, 호주를 대상으로 하였으며, 각각 정보관리시스템의 활용이 부각되는 부정수급 모니터링, 이용자 온라인서비스 시스템 등에 초점을 두어 파악하였다.

셋째, 사회복지통합관리망 운영으로 인한 변화 및 효과를 분석하기 위하여 세 가

지 방법의 근거자료의 취합과 분석이 이루어졌다. 우선은 사회복지통합관리망의 운영으로 인한 집행 실적상의 변화를 파악하는 것이다. 이를 위하여 국민기초생활보장 제도를 비롯한 기초노령연금, 보육료지원 등 주요 제도의 급여 및 서비스 신청, 결정, 제공관련 지표를 한국보건복지정보개발원에 요청하고 추출된 데이터를 제공받아 분석을 시도하였다. 다음으로는 사회복지통합관리망을 활용하는 지자체 공무원의 복지행정 업무 수행에 미친 영향으로서, 시스템 사용 당사자인 사회복지담당 공무원의 편의성, 업무수행상의 도움, 제도 개선에 대한 평가 등의 의견을 취합하였다.

이를 위하여 자기 기입을 통한 ‘우편 조사’, 질적 조사로서 ‘중점집단간담회(Focus Group Interview)’, ‘이메일 의견조사’ 등을 실시하였다. 또한, 직무수행 실태의 변화를 파악하기 위하여 직무분석의 보완적 방법으로서 ‘참여관찰 조사’도 실시하였다. 다음은 각 조사 방법을 상세하게 설명하였다.

1. 우편조사 실시

사회복지통합관리망의 사용 당사자인 지방자치단체 일선 공무원을 대상으로 한 조사를 실시하였다. 사회복지통합관리망을 사용하는 전국 지방자치단체(시군구 및 읍면동)의 사회복지담당공무원을 대상으로 조사를 실시하여, 사회복지통합관리망의 운영을 통해 나타나는 다양한 업무수행상의 성과와 개선사항을 파악하여 기초자료를 확보하고, 시스템 사용자들의 의견을 수집·분석하고자 하였다.

조사는 2010년 9월 17일부터 10월 6일까지 진행되었으며, 전국 230개 시·군·구의 통합조사관리팀 및 서비스연계팀과 표본으로 설정된 115개 시·군·구 관내 읍·면·동 복지담당에게 우편으로 조사표를 배포하고, 자기 기입으로 조사표를 작성하여 우편으로 회신하도록 하였다. 조사표의 작성자는 통합조사관리팀 및 서비스연계팀의 팀장 및 팀원(사회복지직, 일반직, 기능직, 사회복지통합전문요원 포함), 관내 모든 읍·면·동의 복지담당 공무원(일반행정직 포함)이 작성 가능하도록 배포하였다(읍면동의 경우는 최대 30부 배포).

우편 조사로 실시된 조사표의 회수율은 총 53.5%였다. 읍면동은 전국 3,440개 읍면동에 근무하는 사회복지담당공무원(사회복지직 및 일반직) 8,298명 중 약 1/3

(2,799명, 115개 시·군·구)을 대상으로 조사표를 발송하였으며, 이 중 58.6%가 회수되었다. 본청의 통합조사팀과 서비스연계팀은 전수를 대상으로 조사표를 발송하였으며, 통합조사팀은 전국 1,955명에게 발송하여 55.8%, 서비스연계팀은 1,599명(통합서비스전문요원 포함)에게 발송하여 42.0%의 회수가 이루어졌다. 통합조사팀과 서비스연계팀의 조사표 회신이 이루어진 지자체는 각각 전국 230개 시군구 중 64.8%, 53.9%였다.

〈표 1-3-1〉 지방자치단체 사회복지담당 공무원 조사표 발송 및 회수 현황

		(단위: 명, 개소, %)											
		읍면동			통합조사팀			서비스연계			전체		
		발송	회수	회수율 (%)	발송	회수	회수율 (%)	발송	회수	회수율 (%)	발송	회수	회수율 (%)
인원 기준	자치구	846	549	64.9	763	467	61.2	558	244	44.7	2,167	1,260	58.1
	시	1,169	715	61.2	721	399	55.3	577	259	44.9	2,467	1,373	55.7
	군	784	377	48.1	471	225	47.8	464	169	36.4	1,719	771	44.9
	계	2,799	1,641	58.6	1,955	1,091	55.8	1,599	672	42.0	6,353	3,404	53.6
자 체 기 준	자치구	34	26	76.5	69	47	68.1	69	40	58.0	172	113	65.7
	시	45	28	62.2	75	51	68.0	75	40	53.3	195	119	61.0
	군	36	23	63.9	86	51	59.3	86	44	51.1	208	118	56.7
	계	115	77	67.0	230	149	64.8	230	124	53.9	575	350	60.9

〈표 1-3-2〉 읍·면·동 사회복지담당 조사 내용

조사 항목	주요 분석내용
I. 업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> - 하루 평균 근무시간 - 수행업무에 따른 업무 소요시간 비중, 담당업무 분야 및 소요시간 비중 - 2009년도 읍면동 사회복지업무 관련 <ul style="list-style-type: none"> ·2009년 읍면동 사회복지업무 담당 여부 ·해당 읍면동에서 수행한 업무 내용 ·2009년 대비 업무량 변화 (증가한 경우 그 이유) ·2009년 기초생활보장 업무 담당 여부 ·2009년 기초생활보장 업무 담당한 경우, 확인조사 업무 비율 및 소요시간 - 내방민원 관련 <ul style="list-style-type: none"> ·하루 평균 내방민원 수 ·내방민원인 방문 사유 및 비율 ·상담 소요시간 (2009년, 2010년) - 찾아가는 서비스 관련 <ul style="list-style-type: none"> ·일주일 평균 건수 ·주요 방문 사유 및 비율 (2009년, 2010년) ·찾아가는 서비스 소요 시간 (2009년, 2010년)
II. 사회복지통합관리망 활용	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 사용시간, 시스템 오류로 인한 자료보정 소요 시간 - 사회복지통합관리망 세부 기능별 편리성 정도 - 사회복지통합관리망 활용의 어려움에 대한 이유
III. 제도 개선에 대한 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 운영으로 변화된 제도 내용에 대한 평가 - 사회복지통합관리망 활용에 따른 업무 수행 개선 정도 - 개선 필요 사항에 대한 의견 <ul style="list-style-type: none"> ·시스템 상의 개선 필요사항 ·본청과 읍면동간 역할구조 정립 및 인력배치 관련 사항
IV. 사회복지통합관리망 운영 여건	<ul style="list-style-type: none"> - 주민생활지원팀 인력 수 <ul style="list-style-type: none"> ·기초생활보장 업무 수행 인력 수 - 해당 읍면동의 인구 수 및 복지대상자 수 - 현재 업무량을 고려한 적절한 사회복지담당 인력 수 - 세부업무별 바람직한 업무 담당 부서 - 관리업무 담당 방안에 대한 의견
V. 교육에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 관련 교육 경험 <ul style="list-style-type: none"> ·교육시간에 대한 의견 ·교육 내용 도움 정도 - 도움이 되지 않은 경우, 그 이유 - 추가적으로 필요한 교육 내용에 대한 의견 - 사회복지통합관리망 운영관련 필요 교육 내용 - 전반적인 사회복지업무 수행관련 필요 교육 내용
VI. 응답자 일반 특성	<ul style="list-style-type: none"> - 지역, 연령, 성별, 직위, 직급, 학력, 근무 경력

〈표 1-3-3〉 통합조사·관리 분야 조사 내용

조사 항목	주요 분석내용
I. 업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> - 일주일 총 근무시간 - 조사업무 항목별 소요시간 비중 - 세부 업무 내용별 소요시간 비중 - 2009년도 통합조사업무 관련 <ul style="list-style-type: none"> ·2009년 통합조사업무 담당 여부 ·2009년 대비 업무량 변화 (증가한 경우 그 이유) ·2009년 통합조사팀에서 수행했던 조사 종류 - 기초생활보장 조사업무 관련 <ul style="list-style-type: none"> ·신규조사 시, 세부 절차별 평균 소요 시간 ·1가구당 신규조사 소요 시간 (2009년, 2010년) ·가구방문 수행 비율(2009년, 2010년) ·추정소득 부과 대상자 비율(2009년, 2010년)
II. 사회복지통합관리망 활용	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 사용시간, 시스템 오류로 인한 자료보정 소요 시간 - 사회복지통합관리망 세부 기능별 편리성 정도 - 사회복지통합관리망 도입전 대비 업무량 및 수행시간 변화 정도 - 사회복지통합관리망 도입전 대비 업무량 및 수행시간이 가장 크게 감소한 항목 - 사회복지통합관리망 활용에 있어 가장 어려운 점
III. 제도 개선에 대한 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 운영 이후 자산조사 정확성 개선 정도 - 사회복지통합관리망 활용에 따른 업무 수행 개선 정도 - 사회복지통합관리망 운영으로 변화된 제도 내용에 대한 평가 - 개선 필요 사항에 대한 의견 <ul style="list-style-type: none"> ·시스템 상의 개선 필요사항 - 본청과 읍면동간 역할구조 정립 및 인력배치 관련 사항
IV. 사회복지통합관리망 운영 여건	<ul style="list-style-type: none"> - 통합조사 및 관리팀 인력 수 - 복지대상자 수 - 현재 업무량을 고려한 통합조사 및 관리팀의 적절한 인력규모 - 세부업무별 바람직한 업무 담당 부서 - 관리업무 담당 방안에 대한 의견
V. 교육에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 관련 교육 경험 <ul style="list-style-type: none"> ·교육시간에 대한 의견 ·교육 내용 도움 정도 ·도움이 되지 않은 경우, 그 이유 - 추가적으로 필요한 교육 내용에 대한 의견 <ul style="list-style-type: none"> ·사회복지통합관리망 운영관련 필요 교육 내용 ·전반적인 사회복지업무 수행관련 필요 교육 내용
VI. 응답자 일반 특성	<ul style="list-style-type: none"> - 지역, 연령, 성별, 직위, 직급, 학력, 근무 경력

〈표 1-3-4〉 서비스연계 분야 조사 내용

조사 항목	주요 분석내용
I. 업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> - 하루 평균 근무시간 - 세부 업무 내용별 소요시간 비중 - 2009년도 서비스연계팀 업무 관련 · 2009년 서비스연계팀 근무 여부 · 2009년 서비스연계팀 월평균 서비스 연계 건수 · 2009년 대비 업무량 변화 (증가한 경우 그 이유)
II. 사회복지통합관리망 활용	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 사용시간, 시스템 오류로 인한 자료보정 소요 시간 - 사회복지통합관리망 세부 기능별 편리성 정도 - 사회복지통합관리망 활용의 어려움에 대한 이유 \
III. 제도 개선에 대한 평가	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 운영으로 변화된 제도 내용에 대한 평가 - 사회복지통합관리망 활용에 따른 업무 수행 개선 정도 - 개선 필요 사항에 대한 의견 · 시스템 상의 개선 필요사항 · 본청과 읍면동간 역할구조 정립 및 인력배치 관련 사항
IV. 사회복지통합관리망 운영 여건	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스연계팀 인력 수 · 사례관리 업무 담당 인력 수 · 사례관리 외 서비스연계 업무 담당 인력 수 - 현재 업무량을 고려한 서비스연계팀의 적절한 인력규모 - 세부업무별 바람직한 업무 담당 부서 - 사례관리업무 담당 방안에 대한 의견
V. 교육에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지통합관리망 관련 교육 경험 · 교육시간에 대한 의견 · 교육 내용 도움 정도 · 도움이 되지 않은 경우, 그 이유 - 추가적으로 필요한 교육 내용에 대한 의견 · 사회복지통합관리망 운영 관련 필요 교육 내용 · 전반적인 사회복지업무 수행 관련 필요 교육 내용 · 사례관리 업무 수행 관련 필요 교육 내용
VI. 사례관리 업무 수행	<ul style="list-style-type: none"> - 사례관리 업무 담당 여부 - 담당 사례관리 가구 수 · 최근 3개월간 담당한 사례관리 가구 수 · 최근 3개월간 새로 선정된 사례관리 가구 수 · 최근 3개월간 종결된 사례관리 가구 수 - 사례관리 소요 시간 비중 - 사례관리 세부 업무별 소요시간 비중 - 충분한 사례관리 실시를 위해 필요한 시간 (현재 근무시간 대비 비중) - 사례관리자 1인 담당 사례 수 · 1인이 담당하는 적절한 사례 수 - 발굴된 대상자 중, 사례관리가 이루어지고 있지 못한 비율 - 대상자 선정과정에서의 가장 큰 어려움 - 서비스 및 자원 연계 과정에서의 가장 큰 문제점 - 사례회의 빈도 수, 사례회의 참여 기관 수 - 충분한 자원연계 실시 정도 - 대상자에 대한 서비스연계 모니터링 실시 정도 - 사례관리 활성화를 위한 세부 방안에 대한 동의 정도 - 사례관리 대상자 발굴 경로 - 종결처리 사유
VI. 응답자 일반 특성	<ul style="list-style-type: none"> - 지역, 연령, 성별, 직위, 직급, 학력, 근무 경력

2. 질적 조사 실시

가. 중점집단간담회(Focus Group Interview) 및 이메일 의견조사

사회복지통합관리망의 구축과 관련 제도 변화에 대한 평가와 전달체계 개선에 대한 상세하고 심층적인 의견 수렴을 위하여 직접 조사를 실시하였다. 이는 중점집단간담회(Focus Group Interview)와 이메일을 통한 의견 조사의 두 가지 방법을 활용하였으며, 개방형 질의응답과 반구조화된 조사표를 통하여 자유롭게 의견을 기술하는 방법으로 실시되었다.

□ 조사 대상

- 중점집단간담회: 2010년 1월, 4월, 6월, 9월 4회에 거쳐, 읍면동, 통합조사관리, 서비스연계 담당 일선공무원 15인 내외의 구성으로 4시간가량 간담회 실시
- 이메일조사: 전국 16개 시군구 통합조사·관리, 서비스연계, 읍면동 복지담당 각 1명의 총 48명 의견조사 실시

□ 조사 내용

- 새울시스템과 달라진 사회복지통합관리망의 기능 중에 업무 수행에 도움이 되는 기능, 시스템 기능은 개선되었지만 제도나 실행상의 문제가 있는 부분, 개선이 필요한 부분
- 사회복지통합관리망 구축 관련 제도와 여건 변화의 긍정적, 부정적 측면, 향후 기대되는 사항
 - － ‘업무 지원 시스템’으로서의 기능(행정 편의 제고)
 - － ‘정책 집행의 효율화, 전문화, 투명하고 책임 있는 행정(중복, 부정수급 방지 등)’의 측면
 - － ‘복지 수요자의 체감도 변화(편의성, 서비스 향상)’의 측면
- 부서에 따라 다소 상이하게 나타나는 업무량 증감의 주요한 원인, 사회복지통합관리망 구축과 관련된 제도 개선으로 인해 업무량과 부담감이 감소되는

측면

- 사회복지통합관리망의 운영과 함께, “관리업무” 수행 부서의 변화관련
 - － 상담-조사-사후관리(서비스연계·사례관리)라는 기본 절차관련 역할 분담, 읍면동 사회복지직의 핵심 역할 등에 대한 의견
 - － 복지부의 조직 및 인력배치 관련 지침 관련 개선 의견
 - － 읍면동-통합조사 관리팀-서비스연계팀-사업과간 업무 흐름상 개선되어야 할 부분(정보공유, 결재 등 관련)
- 사회복지직, 일반행정직의 업무 영역관련
 - － 사회복지직이 중점적으로 담당해야할 업무
 - － 일반행정직의 통합조사, 관리업무 수행에 대한 의견, 읍·면·동 업무 가운데 일반행정직에게 분장되어야 할 업무
- 사회복지통합관리망 구축을 통해 읍면동의 “찾아가는 서비스”를 강화할 여건을 마련, 수급자·이용자인 주민에 대한 서비스 편의가 향상되도록 하는 기대 효과 관련
 - － 사회복지통합관리망의 안정화 단계에서 나타날 효과에 대한 의견, 이러한 변화를 가능하게 할 요인, 개선 사항
 - － 정부에서 중점 추진하고 있는 “사례관리 활성화”를 위하여 필요한 지원 및 개선 사항
- 서비스연계 업무 정착 수준에 대한 의견, 주민의 복지서비스 수요의 충족 수준을 높여가는 과정에서의 애로 사항, 관련하여 사회복지통합관리망에 기대되는 부분
- 통합조사와 관련하여, 정확한 소득파악을 위한 제도 개선(사업별 조사방법, 자산평가금액 표준화, 공적자료 연계제공 범위 확대 및 제공주기 변화, 행정 서식 축소 등)에 대한 평가, 보완·개선 사항

나. 참여관찰 조사

사회복지통합관리망 구축 이후 사회복지행정업무의 변화를 분석하는 연구 과정에

서, 지방자치단체 사회복지담당 공무원의 직무 수행 실태를 파악하는 보완적 방법으로서, 참여관찰 조사도 실시하였다.

참여관찰은 소수의 사례 중심 조사로서 일반화의 한계를 갖지만, 자기기입식 조사에서 파악할 수 없는 시간대별 직무 현황과 현장의 역동성을 부분적으로 파악할 수 있는 강점을 갖는 조사방법이다. 참여 관찰을 통하여, 사회복지 담당인력의 직무 내용, 직무수행 방식 등을 파악하여, 각 대상의 업무활동을 분석하고 각 업무활동에 소요되고 있는 시간과 업무량을 파악하였다.

□ 조사 대상

- 6개 시군구 (통합조사·관리팀, 서비스연계팀), 6개 읍면동

□ 조사 방법

- 훈련된 조사원이 1주일간 6개 시·군·구 본청(통합조사관리팀, 서비스연계팀)과 읍·면·동주민센터의 사회복지담당공무원을 방문하여 직무수행 실태 및 업무절차를 파악함.
- 실제 시군구청 및 읍면사무소, 동주민센터를 방문하여 1주일간의 업무수행 내용을 관찰하고 상세하게 기록하여 보고함.

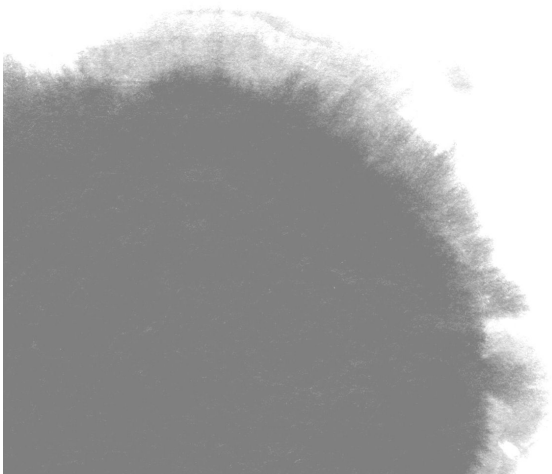
□ 조사 내용

- 실제로 어떤 영역의 어떤 과업을 수행하고 있는가
- 이들 과업에 어떻게 시간을 투입하고 있는가
- 어떤 절차로 각 과업을 수행하고 있는가
- 빈번하게 수행되는 업무, 중요하게 여기는 업무는 무엇인가
- 직무 환경은 어떠한가, 직무수행에 영향을 미치고 있는 직무환경은 어떤 부분인가

02

K
I
H
A
S
A

공공 사회복지 정보관리시스템의 국내외 현황



제2장 공공 사회복지 정보관리시스템의 국내·외 현황

제1 절 사회복지통합관리망 구축의 배경과 경과

1. 사회복지통합관리망의 추진 배경

앞서 논의한 바와 같이, 그간 정부는 사회복지 전달체계 개선을 위한 사회복지전담공무원 확충, 사회복지사무소 시범사업(2004년), 지자체 주민생활지원 기능 강화를 위한 시군구 조직 개편(2006년) 등을 추진해왔으나, 개편 목적에 따른 성과가 단기간에 가시화되지 않았고, 누적된 문제점을 해소하기 위한 정부의 개선방안 모색이 지속되었다. 공공복지 전달체계로서, 지방자치단체 시·군·구(읍·면·동) 내부의 조직편제와 기능조정을 중심으로 개편안이 마련되었으나, 지자체의 행정환경과 관행의 변화는 용이하지 않았고, 일선 인력의 업무 부담을 줄이기 위해 요청되는, 제도 정비(대상자 조사·급여 기준, 업무절차), 적정인력 확보, 전산업무지원 시스템의 고도화(정보연계 및 행정효율화) 등의 추진은 부진하였다. 이후 정부에서는 2008년부터 새롭게 전달체계 개선을 위한 추진체계를 구성하고, 공공 전달체계의 조직과 업무, 인력배치에 중점을 두었던 개편의 범위를 복지담당공무원의 업무부담 완화와 급여의 사전·사후관리 강화뿐만 아니라 유사 복지사업의 정비, 민간 복지전달체계 효율, 복지전산망 연계 강화 등의 내용으로 크게 확장하여 추진하였다.

최근에는 사회복지부문의 예산 규모의 증가, 다양한 신규 제도의 도입과 함께, 부적정 수급과 예산중복 지출에 대한 문제 등 제도의 효율적 관리운용의 문제가 특히 부각된 바 있다. 빈곤·취약계층이 정책대상자로 선정되지 못하거나, 수급자로 책정

되었지만 제대로 보호받지 못한 사례, 부정수급 사례, 공무원·사회복지시설의 비리 및 부정 사례 등이 언론에 노출되어 주목을 받으면서 핵심정책과제로 부상되었다. 이는 지방자치단체의 공공정책 수행과정의 책임성, 전문성, 도덕성과 관련되며, 중앙 정부의 감독·조정기제 취약에도 기인하는 문제로서, 효율적이고 투명한 “관리시스템” 개선에 대한 관심이 높아졌다.

이명박 정부 국정과제로 포함된 ‘주민 수요에 부응하는 복지전달체계 마련’을 위해 보건복지부는 2008년 3월부터 개편을 준비한 바 있다. 이는 정부 5대 국정지표인 ‘섬기는 정부’ 4대 전략, 36개 과제 중 ‘핵심과제’로 포함되었다. ‘주민 수요에 부응하는 복지전달체계 마련, 고용지원 서비스 선진화, 투명하고 엄정한 세정 구현 등 국민을 섬기는 정부로서 국민편의 원스톱 서비스를 제공하기 위한 전달체계 개선’을 추진한다는 내용이다. 이에 「사회복지전달체계 개선 TF」를 구성(’08. 4)하여 관계부처·전문가 협의체계를 마련하였다. 보건복지부 차관을 단장으로 하여, 공공서비스개선분과, 민간서비스개선분과, 정보화분과 등을 구성하고, 공공분과는 복지전달체계의 모델 개발 및 운영 방안 마련, 민간분과는 민간복지서비스 전달체계 효율화 방안 마련, 정보화분과는 사회복지통합관리망 구축 계획을 수립 등 추진 준비를 핵심 과업으로 설정하였다.

이후 사회복지통합관리망 구축의 추진 경과를 정리해 보면 다음과 같다.

- 기본계획 수립 및 정보화전략계획(BPR/ISP) 실시 (’08. 4~12)
- 기반구축 1차 사업 추진 (’08.12~’09. 4)
 - 사업별 업무분석, 소득·재산 표준화, 관계기관 정보연계 협의 등
- 서울복지행정시스템 관리부서를 행정안전부에서 보건복지부로 이관 (’09.3.11)
- 사회복지사업법 개정 (’09.4.30 국회통과, 6. 9 공포)
 - 정보시스템 구축, 유관기관 정보연계, 운영기관 설립 근거 마련
- 기반구축 2차 사업 추진 (’09. 6~’10. 2)
 - 시스템 설계, 개발, 정보연계, 자료전환, 교육 등

한편 사회복지통합관리망의 가동을 위하여 관련 제도의 개선과 정보연계, 자료전환, 교육 및 시험운영이 동시에 추진되었다.

첫째, 사회복지통합관리망의 운영 기반을 정비하여 제도 개선이 이루어졌는데,

“사업별 유사·중복 서식 통합, 소득·재산 항목별 정의의 표준화”를 위해 15개 시행령 및 시행규칙 개정이 추진되었다(’09.12까지). 관련 서식의 통합은 각종 신청서, 동의서, 통지서 등 37종의 서식을 6종으로 정비한 것이다.

둘째, 사회복지통합업무의 절차를 개선하고, 개선된 사회복지업무 처리 절차를 명시한 「사회복지통합업무지침」을 마련, 배포하였다. 또한 지자체 인력의 배치 및 업무조정 체계를 정비하였다.

셋째, 개인정보 보호체계 마련을 위하여, 별칙규정 강화, 내부자 유출 방지·외부 접근차단 관련 이용자별 정보열람 범위 한정 및 정보조화내역 모니터링 실시, 인터넷망과 분리 등을 추진하였다.

넷째, 유관기관 정보 연계와 관련, 복지수급자 선정 및 급여의 정확성을 제고하고 현장조사 부담을 줄이기 위해 소득·재산, 서비스 이력 등의 연계(27개 기관 218종: 소득·재산·인적정보 49종, 서비스 이력 169종)를 추진하여, 연계기관과의 연계 테스트를 완료한 바 있다.

다섯째, 개통 전 시스템 기능, 성능, 연계정보 등 분야별 테스트 실시(10~11월)와 시스템 개통 전 시험운동을 통해 문제점을 보완하고 성능을 검증(서울시스템과 함께 사통망 병행 운영, 12.7~18)하는 시범 운영이 이루어졌다. 또한 시스템관련 지자체 공무원의 문의에 대응하기 위해 사업단(삼성SDS컨소시엄)과 함께 Help-Desk를 운영하였다(상담원 40명, 개발인력 20명 등).

여섯째, 서울행정시스템의 자료 정비 및 자료 전환(11~12월)이 이루어졌다. 신규 소득·재산 공적자료 조회결과를 제공하여 현행 복지대상자 소득·재산자료 및 서울시스템 데이터를 확인·정비하도록 하였다. 통합망에 연계될 유관기관 소득·재산정보를 지자체에 사전에 통보하여 기존 수급자 자격의 적정성 점검을 실시하였다. 소득·재산·인적정보 공적자료 연계가 10개 기관 15종에서 18개 기관 49종으로 확대되었다. 기존 서울행정시스템의 사업별 DB를 개인별·가구별 DB로 전환(이관)하는 과정에서 정확도를 높이기 위하여 지자체 공무원의 확인을 거치는 사전 정비도 실시하였다. 또한 전국 모의 적용을 추진하고, 시범지역을 선정하여 시범사업을 실시하였다.

일곱째, 지방자치단체 공무원 교육이 이루어졌다. 사회복지통합관리망 관련 업무 지침 교육(시·도별, 9.21~25), 전산시스템 활용방법 교육(시·군·구별 10.26~11.20),

통합조사팀 및 서비스연계팀 교육(12월)이 완료되었다.

여덟째, 통합관리망의 가동과 함께 정보시스템 운영·관리를 담당할 ‘한국보건복지 정보개발원’의 설립이 추진되었다. 개발원의 주요 업무는 정보연계 관리, 장애 대응, 부정·중복 모니터링, 개인정보보호 관리, 지자체공무원 상담문의 대응·교육, 지자체 복지사업정보화 지원, 데이터분석을 통한 정책 평가·통계 제공 등으로서, 보건복지 분야 정보시스템의 통합 운영기관으로 확대 기능을 갖추게 되었다(사회복지시설정보 시스템: 한국사회복지협의회, 국가복지포털: 보건사회연구원, 보건소정보시스템: 보건 의료정보화추진단 흡수).

2. 사회복지통합관리망의 주요 기능 및 시스템

사회복지통합관리망은 “각종 사회복지 급여 및 서비스 지원 대상자의 자격 및 이력에 관한 정보를 통합 관리하고, 지자체의 복지업무 처리를 지원하기 위한 정보시스템”이다(사회복지사업법 제6조의2에 근거).

사회복지사업법 제6조의2 (사회복지업무의 전자화) 〈신설 2009. 6.9〉

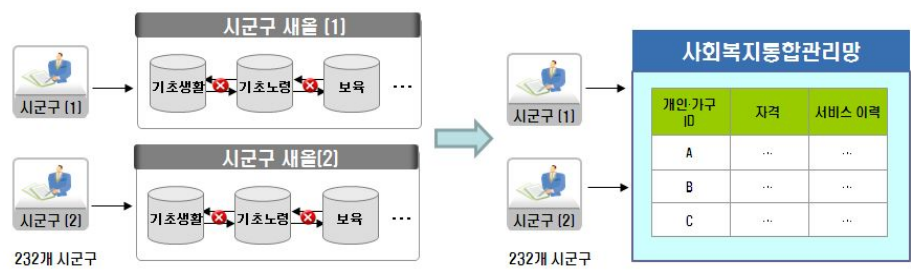
- ① 국가 및 지방자치단체는 사회복지업무를 전자적으로 처리할 수 있도록 필요한 시책을 강구하여야 한다.
- ② 보건복지부장관은 사회복지업무에 필요한 각종 자료 또는 정보의 효율적 처리와 기록·관리 업무의 전자화를 위하여 정보시스템을 구축·운영할 수 있다.
- ③ 보건복지부장관은 제2항에 따른 정보시스템을 구축·운영하는 데 필요한 자료로서 다음 각호 어느 하나에 해당하는 자료를 수집·관리·보유할 수 있으며 관련기관 및 단체에 필요한 자료의 제공을 요청할 수 있다. 이 경우 요청받은 기관 및 단체는 정당한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.
 1. 제33조의2에 따라 사회복지서비스를 신청할 때 신청자가 제출하는 자료
 2. 제33조의3에 따라 조사하는 자료
 3. 제33조의4에 따라 결정하는 보호의 실시여부 및 유형에 관한 자료
 4. 제33조의5에 따라 수립하는 보호계획 및 평가에 관한 자료
 5. 제33조의6 및 제33조의7에 따라 실시하는 보호에 관한 자료
 6. 그 밖에 이 법에 따른 사회복지사업을 실시하는 데 필요한 자료로서 보건복지부령으로 정하는 자료
- ④ 지방자치단체의 장은 사회복지사업을 수행함에 있어 관할 복지행정시스템과 제2항에 따른 정보시스템을 전자적으로 연계하여 활용하여야 한다.
- ⑤ 사회복지법인의 대표이사 및 사회복지시설의 장은 국가 및 지방자치단체가 실시하는 사회복지업무의 전자화 시책에 협력하여야 한다(개정 2009.6.9).

사회복지통합관리망은 기존 시·군·구별 새ول행정시스템 (주민, 지적, 재정, 세정,

복지 등 31개 시군구 업무 지원시스템) 중 복지 분야를 분리하여 중앙에 통합 구축하는 정보시스템으로, 복지급여 통합관리시스템을 중심으로, 상담 및 사례관리시스템, 사회복지시설정보 시스템으로 구성한 것이다. 정책 소관부처인 보건복지부가 기획·관리, 시스템 운영 주관하고 있다.

가. 사회복지통합관리망의 주요 변화 내용

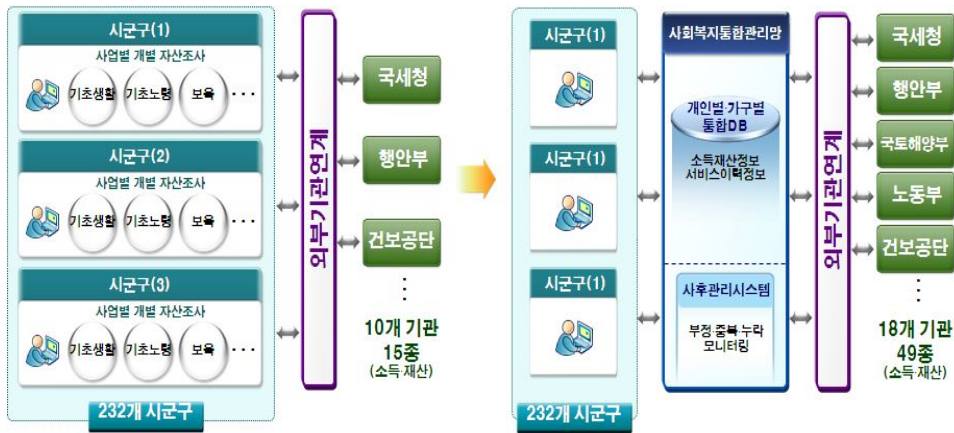
사회복지통합관리망의 세부적 내용을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 복지수급자 개인별·가구별 DB를 구축하고 있다. 이는 지자체에서 집행하는 약 120여개의 복지급여 및 서비스 이력을 개인별·가구별로 통합관리하는 것이다. 현재 232개 ‘시군구별’, ‘복지사업별’ DB가 전국, ‘개인별·가구별’ DB로 통합되었다.¹⁾ 이를 통하여 복지수급자별 자격과 서비스 정보를 비교하여, 부정·중복 지원은 차단하고, 누락된 서비스 안내가 가능해졌다.



둘째, 유관기관 간 공적 자료를 연계할 수 있다. 사회복지통합관리망을 통해 총 27개 기관 218종의 소득·재산 자료, 서비스 이력 정보를 연계하여 지자체에 수시로 제공할 수 있다. 세부적으로는 18개 기관 49종의 소득·재산·인적정보, 15개 기관 169종의 급여·서비스 이력정보이다. 이러한 자료 연계가 가능해짐으로써 사회복지시설과 지자체간의 보조금 청구 등을 온라인으로 연계하고, 시설수급자등 개인별 급여

1) 외국에서 이와 유사한 사례를 살펴보면, 사회복지를 비롯하여 통합적 정부서비스의 전달기관으로서 대표적인 호주의 센터링크(Centrelink)에서는 통합업무시스템인 센터넷(CentreNet)을 구축하는 과정에서, '90년 각 서비스분야 개인정보를 합친 통합 DB를 구성하고, '93년 가족정보 및 임대정보 통합, '95년 이후 소득자산평가, 복지카드 등 정보를 통합하였다.

·서비스 이력을 통합 관리할 수 있게 되었다.



셋째, 복지급여 지급 절차를 보완하였다. 사회복지통합관리망과 지방재정시스템을 연계하고, 계좌 실명인증을 거쳐 금융기관에 입금하여, 복지급여 지급내역(성명, 계좌번호, 입금액)의 입의수정을 방지할 수 있게 되었고, 복지급여 계좌를 수급자 1인당 1개로 단일화하였다.

넷째, 지자체 복지업무 처리 절차를 개선하였다. 사업별 유사·중복 서식을 통합하여 복지 업무 처리 절차를 간소화하였다. 기존의 사업별 신청서, 동의서, 통지서 등은 37종이었으나 사회복지통합관리망을 통해 6종으로 통합하였다.

그간 기초생활보장(155만 명), 장애인(208만 명), 보육(84만 명), 기초노령연금(350만 명) 등 15개 사업이 각각 자산조사를 실시해 왔다. 그러나 사회복지통합관리망 구축으로 사업별로 달랐던 소득·재산 조사방법을 통일(기준 표준화)시켜 한번 조사하면 여러 사업에서 공동 활용토록 개선한 것이다. 이에 따라 총 15개 시행령·시행규칙 개정을 추진하였다.

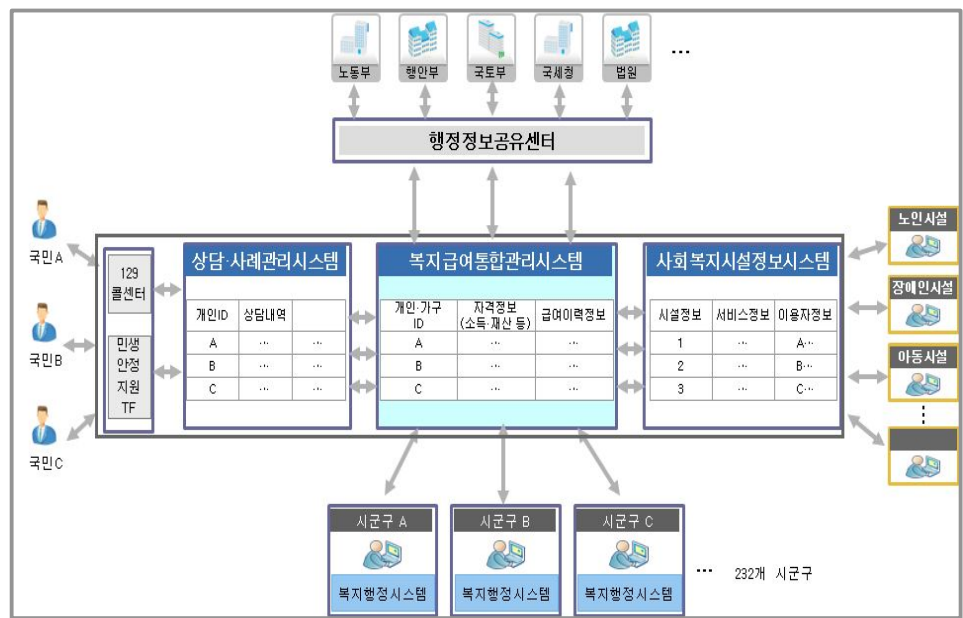
또한, 정기적인 소득·재산 변동확인, 급여지급자료 생성 등 반복처리업무를 자동화하고, 담당공무원이 처리할 변동사항 등을 자동 안내하여 복지 업무 처리 절차를 개선하였다. 예를 들어 수급자 변동(이혼·사망, 군 입대, 출입국정보 등)을 매번 조회요청하지 않아도, 변동이 있을 경우 자동으로 중앙에서 화면을 통해 알림 통보를 받게 되었다.

다섯째, 상담·사례관리 시스템을 구축하였다. 사회복지통합관리망 도입으로 보건복지콜센터(129) 및 시군구·읍면동의 전화·방문 상담 정보를 개인별로 통합 관리(보건복지콜센터 전화 민원의 시군구 이관서비스) 할 수 있어 수요자별 욕구에 적합한 민간서비스 연계 등 사례관리 기반을 구축하였다.

나. 시스템의 구성 및 주요 기능

사회복지통합관리망은 복지급여통합관리시스템, 상담·사례관리시스템, 사회복지시설정보시스템으로 구성되어 있다. 복지급여통합관리시스템은 개인별·가구별 복지대상자 관리 및 복지급여 및 서비스 지원, 부정수급 관리 등 복지행정 지원업무를 위한 시스템이며, 상담·사례관리시스템은 복지서비스 상담 및 안내, 사례관리 등 업무를 수행하기 위한 시스템이다. 또한 사회복지시설정보시스템은 사회복지시설 일반정보, 서비스이력 등을 수집·관리하고, 복지급여통합관리시스템과 연계하여 시설 수급자 및 종사자 정보를 보고하기 위한 시스템이다. 이러한 시스템들의 종합적인 구성도는 [그림 2-1-1] 과 같다.

[그림 2-1-1] 사회복지통합관리망 구성도

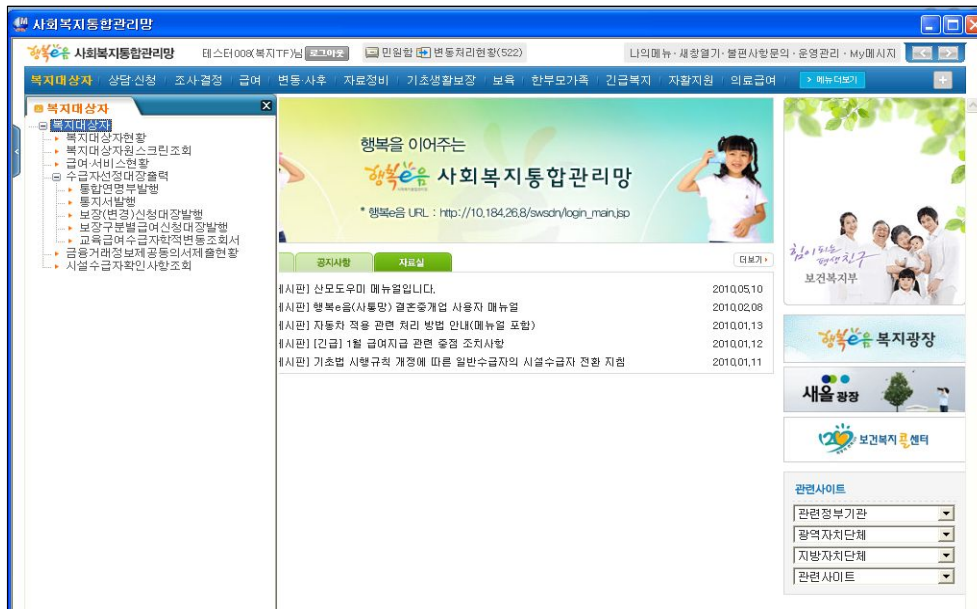


복지급여통합관리시스템은 기초생활보장, 기초노령연금 등 복지사업별로 각각 이루어지는 상담·신청·조사·보장결정·급여지급·사후관리 업무절차를 표준화하여 일괄적으로 통합처리가 가능하도록 한 시스템이다. 이는 복지대상자 관리, 상담 및 신청, 조사 및 결정, 급여지급, 변동 및 사후관리로 구성되어 있다.

다음 [그림 2-1-2] 에서 확인할 수 있듯이 주요 메뉴는, ‘복지대상자’, ‘상담·신청’, ‘조사·결정’, ‘변동·사후(관리)’, ‘자료정비’, ‘기초생활보장’, ‘보육’, ‘긴급복지’, ‘자활지원’, ‘의료급여’ 등으로 구성되어 있다.

이전 서울행정시스템에서는 저소득층, 급여, 복지정책, 자활, 의료급여, 시설, 노인, 매화장, 아동, 장애인, 긴급복지, 행정처분, 협업, 바우처, 기초노령, 한부모 등 대체로 메뉴 구성은 사업별 구분이었으나, 사회복지통합관리망에서는 통합 업무 수행이 가능하도록, 복지대상자에 대한 일괄 파악, 원스크린 조회가 가능한 메뉴와 상담·신청에서, 조사결정, 변동사후관리 등의 주요 업무 절차에 대한 지원이 가능하도록 구성을 개선하였다. ‘복지대상자관리’는 복지대상자 개인 및 가구별 통합적인 정보조회와 서비스이력을 확인하는 기능이다.

[그림 2-1-2] 사회복지통합관리망 세부 구성: 복지대상자



복지대상자 관리에 있어 하위메뉴는 복지대상자 현황, 복지대상자 원스크린 조회, 급여서비스현황, 수급자결정대상출력, 금융거래정보제공 동의서 제출현황, 시설수급자확인사항 조회 등으로 구성되어 있다(표 2-1-1 참조).

〈표 2-1-1〉 복지대상자 관리업무 세부 메뉴 구성

하위메뉴	설명
복지대상자 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 보장구분별 복지대상자 현황, 해당하는 복지대상자 목록 확인 - 복지대상자 출생년도, 세대구분, 가구구성, 수급자구분 등 검색항목을 통하여 상세검색 및 해당결과를 엑셀파일로 다운로드 - 업무담당자가 특정 복지대상자에 대해 태그관리를 통해 특이사항별로 관리
복지대상자 원스크린 조회	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자 업무진행단계별 상태확인 및 이력 확인 - 개인별(보장, 급여·서비스, 소득재산, 상담내역, 부양의무자), 가구별(보장, 급여·서비스, 소득재산, 공제부채, 상담내역, 부양의무자) 현황정보, 급여·서비스이력 확인
급여·서비스 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 수급자의 급여·서비스현황 조회 - 수급자의 급여·서비스 지원내역 조회 - 수급자의 급여·서비스 상태이력 조회
수급자결정대상 출력	<ul style="list-style-type: none"> - 수급자의 통합연명부 정보 조회, 시군구 혹은 읍면동단위의 보장 및 가구정보 조회/출력 - 수급자의 통지서발행정보 조회, 통지서 발행 - 보장(변경) 신청정보 조회, 시군구 및 읍면동단위의 신청대상정보 조회/출력 - 신청된 급여정보 조회, 시군구 및 읍면동단위의 급여신청대상정보 조회/출력 - 교육급여수급자의 학적정보 조회 및 엑셀파일 다운로드, 학교별 교육급여수급자의 학적변동조회서 출력
금융거래정보제공 동의서 제출현황	<ul style="list-style-type: none"> - 금융거래정보제공동의서 조회 - 금융거래정보제공동의서 등록
시설수급자 확인사항 조회	<ul style="list-style-type: none"> - 시설수급자 기본정보 조회 - 입소자정보화 퇴소자정보 확인

1) 상담 및 신청 메뉴

‘상담 및 신청’은 민원인의 서비스요구에 따른 유형과 제공 가능여부를 초기에 판단하고, 자격·서비스의 맞춤안내를 통해 다양한 서비스를 단일한 화면을 통해 신청하는 기능이다.

상담 및 신청은 안내상담과 신청관리 두 부문으로 나뉘며, 먼저 안내상담에 있어서는 상담등록, 이관상담관리, 민생안정지원서비스관리로 구분되고, 신청관리에 있어서는 신청정보등록, 신청처리현황, 민원처리내역 조회, 복지급여계좌 신규·변경 신청, 계좌변경 신청 현황 등으로 구분된다.

사업별 복지대상자의 흠어진 정보(서비스 수혜이력 및 상담내용 등)를 원스크린에

서 조회할 수 있으며, 기존 시스템은 입양아동 양육수당, 장애아동 양육보조금, 장애아동 의료비를 각각 신청하였으나 사회복지통합관리망에서는 한 화면에서 신청가능하다.

[그림 2-1-3] 사회복지통합관리망 세부 구성: 상담 및 신청



〈표 2-1-2〉 상담 및 신청업무 메뉴 구성

하위메뉴		설명
안내 상담	상담등록	<ul style="list-style-type: none"> - 상담내역 입력(대면상담, 전화상담) - 상담진행 시 상담대상자의 정보 조회 - 상담진행 시 상담대상자의 가구원정보 조회 - 상담진행 시 긴급복지요청 필요시 긴급복지상담내용 입력 - 상담진행 시 민간서비스연계 및 사례관리요청 필요시 주요문제유형 및 요청할 서비스 선택 - 긴급복지대상자와 상담 시 긴급복지관련 내역입력 및 요청 - 사례관리대상자와 상담 시 사례관리관련 내역입력 및 요청 - 긴급복지요청목록 조회 - 서비스연계 및 사례관리요청 취소 - 가구별, 개인별 복지대상자 상담 등록, 수정, 조회 - 소속 시군구의 초기상담목록 조회 및 처리상태확인 - 초기상담내역 조회 - 소속 시군구의 통합상담 이력조회 - 통합상담 세부내역조회 - 상담인의 맞춤정보안내 - 전문요원의 업무일지 관리 - 방문상담대상자 후보군 관리 - 방문상담대상자 선정 및 상담계획 수립 - 월간 방문상담 실적관리 등
	이관상담관리	<ul style="list-style-type: none"> - 콜센터 이관상담목록 조회 - 시군구별 이관콜담당 인원수 비교
	민생안정지원서비스 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 민생안정지원 서비스 조회 - 민생안정지원서비스 상세내용조회 및 FAX 전송 - 민생안정지원서비스 관리
신청 관리	신청정보 등록	<ul style="list-style-type: none"> - 사회복지서비스 및 급여제공(변경) 신청서 등록 - 인적정보 조회 - 위임장정보 등록 - 가구원정보 등록 - 부양의무자 가구원정보 등록 - 계좌번호 등록 - 교육급여지원신청 등록 - 금융거래정보등 제공동의서 등록 - 사회복지서비스 및 급여제공(변경) 신청에 따른 가구구성화면 조회 - 신청서의 민원상태 및 접수처리관리 팝업 - 가구원의 소득재산정보 입력 - 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청 등록 - 보육바우처 카드신청정보 등록 - 해산 및 장제급여 신청 - 복지대상자 자금대여신청 정보 등록 - 차상위계층정부양곡지원 신청정보 등록 - 입양아동서비스 신청 - 아동보호신청 시 정보 등록 - 아동귀가신청 - 입양아동 의료급여적용 신청 - 임신·출산진료비 지원(변경) 신청 등등
	신청처리현황	- 신청처리현황 조회
	민원처리내역 조회	- 민원처리내역 조회
	복지급여계좌 신규 변경 신청	- 복지급여지급계좌 신청현황 조회
	계좌변경 신청현황	- 복지급여지급계좌 변경 신청

2) 조사 및 결정 메뉴

‘조사 및 결정’은 신규신청 및 변동 등 공적자료 요청에 따른 조사와 더불어 표준화된 항목을 바탕으로 복지대상자의 보장결정을 처리하는 기능이다.

조사 및 결정 업무를 지원하는 메뉴는 조사처리절차와 결정처리절차로 구성된다. 조사업무는 조사대상자현황, 공적자료요청현황, 공적자료 회신 및 반영현황, 공적자료 이력조회, 금융재산현황조회, 자산변동조회 등으로 구성되며, 결정업무는 결정대상자조회, 조사변경이력확인, 가구구성변경, 소득인정액 계산, 수급자(재)책정처리, 수급자중지처리, 수급자사망처리, 세대분가처리, 세대합가처리, 시설 입·퇴소처리, 복지대상자 일괄보장결정 등으로 구성된다.

‘정보의 통합구축 조회 및 실시간 연계처리’의 기능은 사회복지통합관리망의 가장 강력한 개선 효과가 기대되는 부분이라 할 수 있다. 먼저 시·군·구별, 사업별로 관리하던 복지대상자 정보를 통합 구축하여 시·군·구 및 사업간 칸막이로 인한 정보의 단절을 방지하고, 수급자의 급여 및 서비스 수혜이력을 통합 제공할 수 있게 하였다.

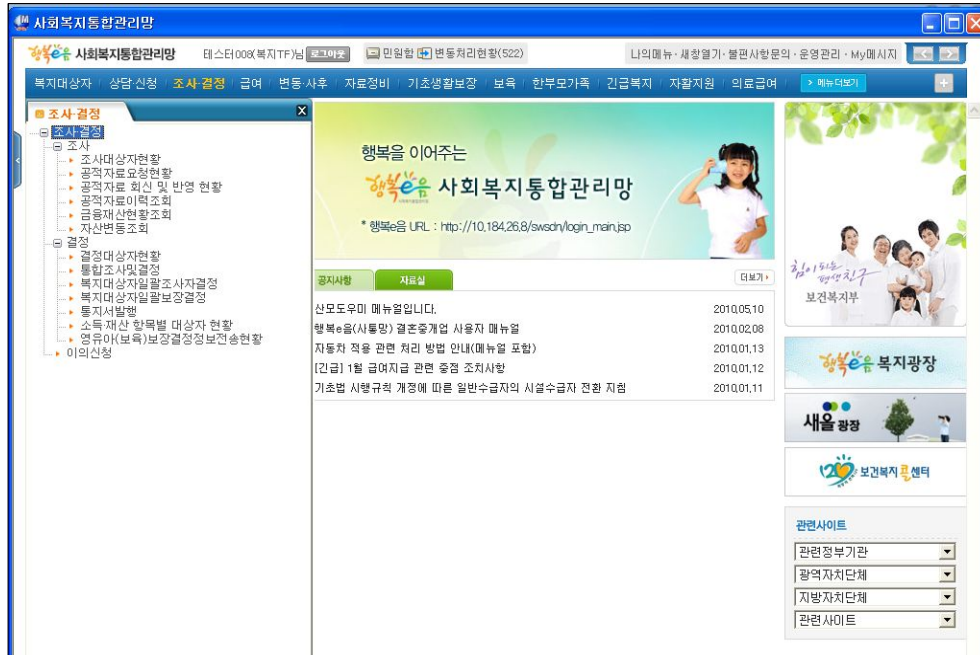
복지대상자의 신청·조사·결정·사후관리 정보와 개인 및 가구별 정보를 단일 화면을 통해서 조회 및 확인이 가능하고, 복지대상자 정보의 통합구축으로 전출입 처리가 단순화되며, 기존에 가구원 일부 전출시 발생했던 자료 유실 등의 사례를 원천적으로 방지할 수 있게 되었다.

그 밖에 다양한 제출서류에 대해 등록으로 처리가 가능하고, 복지대상자 결정처리에 있어 가구원정보 탭의 상세조회 버튼을 클릭하면 팝업으로 대상자의 가구정보가 조회된다. 또한 사회복지통합관리망시스템을 사용하는 업무담당자 임의로 복지대상자를 태그 관리하여 업무에 활용할 수 있다.

유관기관과의 연계 강화를 통하여, 의료급여업무 처리에 있어, 자격취득·변경·상실 처리 시 국민건강보험공단과 실시간 연계 처리가 가능하고, 노인장기요양보험 정보시스템과의 연계로 노인돌봄종합서비스의 경우 요양등급을 조회할 수 있다.

시설 및 법인영역의 업무에서도, 수시보고와 정기보고로 이중 보고되던 시설입소자, 종사자 정보를 수시보고로 일원화하여 온라인 보고를 간소화하였다.

[그림 2-1-4] 사회복지통합관리망 세부 구성: 조사 및 결정



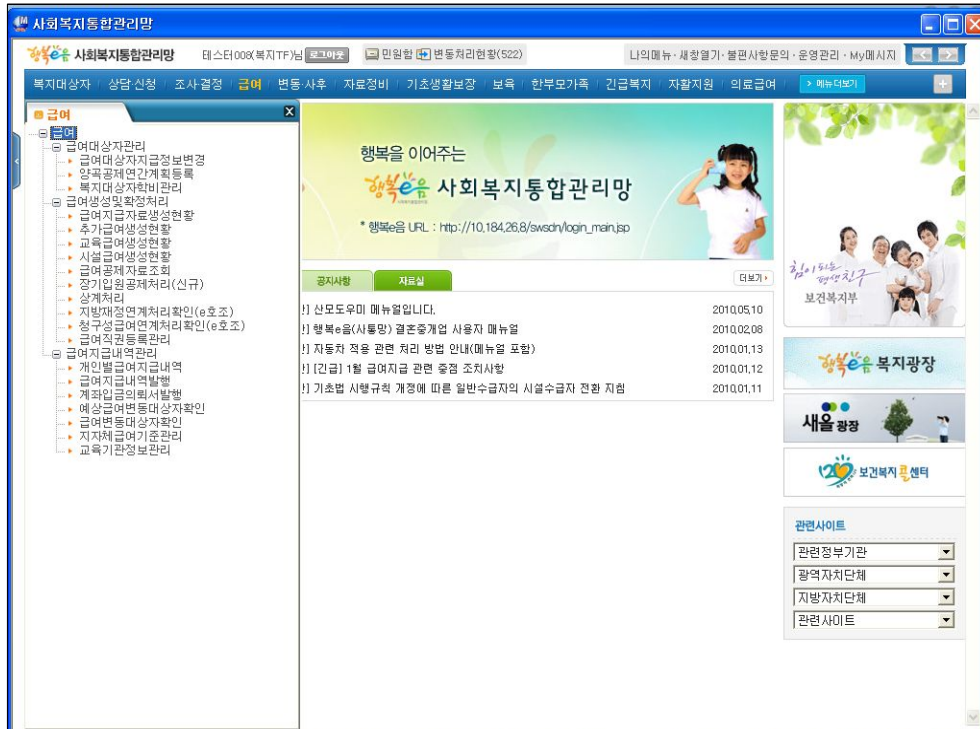
〈표 2-1-3〉 조사 및 결정업무 메뉴 구성

하위메뉴	설명
조사	<ul style="list-style-type: none"> - 신청접수 후 공적자료 및 금융재산자료요청대상 확인 - 공적자료 요청대상자에 대한 요청 및 회신상태 확인 - 공적자료 요청대상자에 대한 공적자료 회신내용 확인 및 반영처리 - 회신 공적자료에 대한 공적자료 상세내용 조회 - 금융재산 요청대상자에 대한 요청, 회신 및 반영상태 확인 - 소득·재산에 대한 3개월동안의 변화추이 조회
결정	<ul style="list-style-type: none"> - 공적자료수신이 완료된 신규신청자는 대상자조회하여 자격 결정 - 결정완료자에 대한 통합조사표 조회 및 재결정 처리 - 통합조사표상 가구구성정보 확인 및 변경처리 - 통합조사및결정 화면에서 가구의 소득재산내역 조회 - 소득인정액 기준으로 신청한 보장단위(가구, 개인) 적합여부 판정 - 기존 수급자 중지처리 - 가구원 사망자 처리 - 세대 분가처리 - 세대 합가처리 - 시설 입·퇴소 처리 - 복지대상자 일괄보장 결정-

3) 급여지급 메뉴

‘급여지급’은 급여지급대상자를 확인하고 급여를 지급하는 기능으로 변동사항 처리에 따른 사업별 예상급여액이 매월 시스템으로 확인 가능하며, 시스템에 의해 자동으로 급여 생성처리가 가능하다.

[그림 2-1-5] 사회복지통합관리망 세부 구성: 급여지급



급여지급업무는 급여대상자관리, 급여생성 및 확정처리, 급여지급 내역관리 등의 업무로 구성되어 있다(표 2-1-4 참조).

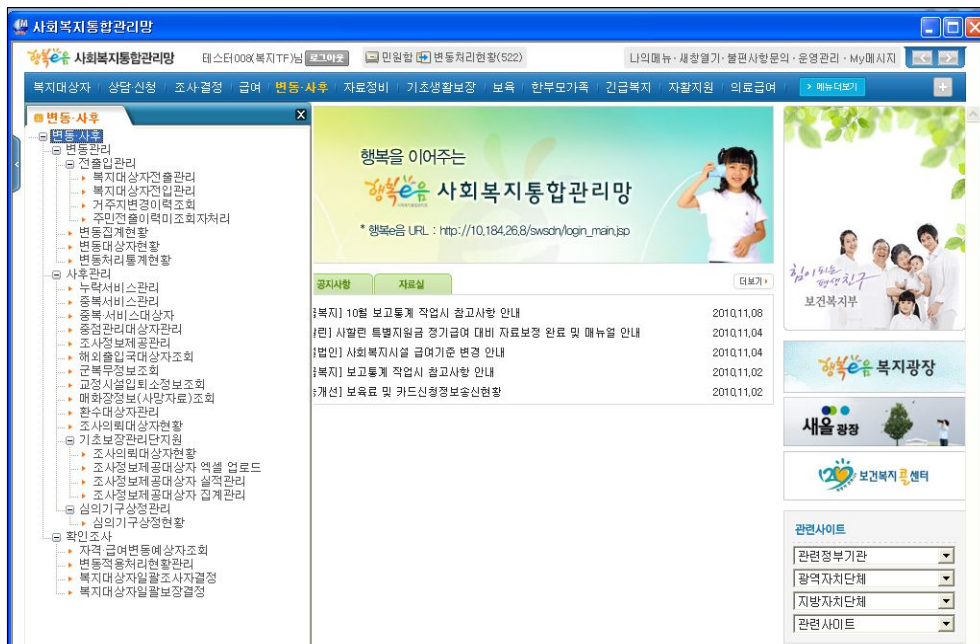
〈표 2-1-4〉 급여지급업무 메뉴 구성

하위메뉴	설명
급여대상자 관리	<ul style="list-style-type: none"> - 대상자의 급여별 지급계좌 변경 - 기초생활수급자의 양곡공제연간계획 등록, 수정, 삭제 - 교육급여대상자의 학비 조회, 교육비 세부내역 및 지급분기 수정
급여생성 및 확정처리	<ul style="list-style-type: none"> - 예상액 생성확인 및 지급액 조회 - 주거, 양곡, 입원 및 기타공제내역 조회 - 상계내역 조회 및 상계계획 수립, 수정 - e호조 전송내역이나 오류현황 조회, 재전송 및 전송취소처리 - 수시급여대상자 조회, 수시급여 생성 및 생성취소 - 추가급여 생성 및 조회 - 교육급여대상자 조회, 예상액생성 및 지급확정 - 대상자의 장기입원공제 내역 조회, 본인부담금액 등 공제금액 수정 - 청구성 급여에 대한 e호조연계확인내역 조회 및 전송
급여지급 내역관리	<ul style="list-style-type: none"> - 생성된 급여 계좌입금의뢰서를 전자결재 승인 후 e호조시스템으로 전송 - 개인별 급여지급내역을 엑셀이나 보고서 출력 - 급여지급내역을 급여별, 행정동별 출력 - 전월대비 급여변동대상자 조회 - 개인별 급여지급내역 엑셀이나 보고서 출력 - 교육기관에 대한 교육비와 계좌정보 조회, 수정

4) 변동 및 사후관리 메뉴

한편 사례관리시스템은 복지시설정보시스템 등과 같은 외부시스템과 연동하여 상담 및 서비스이력정보의 공동 활용을 통한 민간서비스연계신청 업무를 지원하며, 업무에 필요한 지식 창출 및 관리와 업무 담당자간 협업을 포괄적으로 지원하는 사례관리 통합 업무행정시스템이다.

[그림 2-1-6] 사회복지통합관리망 세부 구성: 변동 및 사후관리



〈표 2-1-5〉 변동 및 사후관리업무 메뉴구성

1차메뉴	2차메뉴	3차메뉴
변동 관리	전출입관리	- 복지대상자 전출 처리 - 복지대상자 전입처리 - 복지대상자 주소 거주지 변경이력 조회
	변동집계현황	- 변동유형별 변동대상자 현황 조회(인적변동, 전출입변동, 소득재산변동, 보장변동, 위탁심사변동, 근로능력판정변동 등)
	변동대상자 현황	- 기간별, 변동유형별 변동현황 조회
	변동처리 통계현황	- 월별 변동처리현황 조회
사후 관리	누락서비스관리	- 복지대상자 중 서비스상태, 연령, 계좌 등 정보를 기준으로 누락으로 인해 수혜를 받지 못하는 대상자 관리 - 연령도래자 추출하여 제공 - 계좌이상자 조회 - 차상위수급자를 대상으로 매년 1월 중 신청가능한 서비스 제공-
	중복서비스관리	- 복지대상자별 급여·서비스 내역분석을 통해 동일 대상자에게 중복지원 할 수 없는 급여·서비스를 수급중인 대상자 관리
	중복·서비스대상자	- 중복서비스 기준으로 급여를 중복으로 지급받은 대상자 관리
	중점관리 대상자관리	- 등록사유별 중점관리대상자로 등록한 대상자 정보 조회 - 중점관리등록유형에 따른 대상자 등록 - 조사의뢰서 등록 - 조사정보제공자 집계 - 부정수급확인조사서 입력 - 중점관리대상자 이력
	해외출입국 대상자조회	- 해외출입국대상자 조회
	매화장 정보조회	- 매화장정보(사망자료) 등록대상자 조회
	조사정보 제공관리	- 조사정보제공자의 상세내역 조회, 통보자료 처리결과 등록
	환수대상자관리	- 환수대상자 정보조회 - 환수대상자의 환수진행상태 및 납부자별 환수정보 등록/수정 - 환수대상자에 대한 통지처리관리 - 환수대상자에 대한 법적조치내역 등록/관리 - 환수대상자에 대한 환수납부금액 내역 등록/관리 - 환수대상자에 대한 결손금액 등록/관리 - 환수대상자 직권등록 등
	조사의뢰 대상자현황	- 조사의뢰된 대상자현황 조회 기능
	심의기구상정 관리	- 심의기구 상정 대상자에 대한 현황조회 및 결과등록
	기초보장관리단 지원	- 기본정보 및 입력처리결과 등록정보 조회 - 조사정보제공대상자 목록 등록

다. 주요 업무의 처리 절차 및 변화 내용

공공 전달체계를 통한 사회복지 행정은 ‘상담·신청—조사—보장결정—급여 및 서비스—변동·사후관리/사례관리’의 절차로 이루어진다. 사회복지통합관리망을 운영하면서, 사업별로 이루어지던 신청-조사-급여-사후관리 업무를 개인·가구단위로 통합적으로 수행할 수 있는 근거를 마련, 통합적 업무수행 절차를 구축하였다. 통합조사 대상사업은 국민기초생활보장, 기초노령연금, 영유아보육(보육료지원, 양육수당), 장애인복지(장애수당, 장애아동수당, 자녀교육비, 장애아가족양육지원, 장애아자립자금대여), 타법에 의한 의료급여, 차상위본인부담경감대상자, 차상위자활지원, 한부모가족지원이다(단, 청소년특별지원, 긴급복지지원업무는 해당 사업팀에서 통합조사관리팀에 조사요청 의뢰 후 조사결과를 토대로 해당 사업팀에서 결정한다). 즉, 조사업무와 결정·급여지급 업무를 이원화하여 조사를 내실화하였다.

[그림 2-1-7] 사회복지통합업무처리 프로세스



1) 신규 신청

사업의 신청 과정에서 급여·서비스 신청자의 서류 작성, 구비서류 마련 과정의 편의를 최대한 향상시키고, 사회복지통합관리망의 ‘맞춤정보안내 기능’을 활용하여 신청자가 미처 인지하지 못한 공공급여를 빠짐없이 제공받아 누락을 방지하는 절차가 마련되었다. 즉, 가족관계등록부등 이전에는 필수적으로 별도 발급받아 제출해야했던 서류들이 시스템 연계로 처리되며, 민원인의 욕구를 정확히 파악하여 필요한 서비스를 누락 없이 맞춤형으로 설계하여 일괄 신청할 수 있는 기반이 마련되었다. 그리고 신청서 접수 시 민원행정시스템과 연계하여 민원등록, 접수번호가 자동 부여되므로 접수 절차가 간소화 되었다.

신청서 및 소득·재산신고서 작성의 경우 기존에는 민원인이 신청서 각 항목을 일일이 기재하였으나 변경 후에는, 업무 담당자가 신청서의 ‘안내및유의사항’을 민원인에게 설명하고 정보조회 동의 서명을 받은 후 가족관계, 부양의무자 등을 정보시스템으로 조회하여 반영하게 된다.²⁾ 그리고 상담과정에서 확인된 정보를 입력한 신청서를 출력하여 민원인에게 나머지 사항을 기재 후 신청인 서명을 하여 제출하도록 한다. 기타 민원인이 제출할 구비서류는 담당자가 징구하거나 추가제출 서류에 대해 안내해주게 된다.

신청서 등록 후 정보시스템에 신청서 정보를 입력·등록하면 통합조사관리팀으로 이관되며 정보시스템에 등록 즉시 민원등록 및 접수번호가 자동 부여된다.

이와 함께, 각종 서식도 각 시행규칙 별지, 고시, 지침 등에 의한 각종 서식을 사회복지사업관련 공통서식(고시)으로 일원화하였고, 8종(사회복지서비스제공(변경)신청서, 보육료(양육수당) 지원 신청서, 특별지원청소년 지원신청서, 기초노령연금지급신청서, 복지대상자 보장/급여신청서(기초보장, 장애인복지, 한부모가족 등), 사회복지서비스(바우처) 제공신청서, 정부양곡공급신청서, 주택수리신청서)에 달하던 신청서 양식을 3종(사회복지서비스 및 급여 제공(변경) 신청서, 소득재산신고서, 사회복지서비스 이용권(바우처) 제공(변경) 신청서)으로 통합·간소화하였다. 각 사업별 통지서 또한 사회복지서비스 및 급여 결정/변경·중지·정지·상실 통지서로 일원화하였다.

2) 소득·재산신고서의 경우도 소득·재산 항목 중 이자소득, 연금소득, 토지, 건축물, 선박, 입목재산, 항공기, 여업권, 금융재산, 금융부채 등은 공적자료가 자동반영 되므로 이용자가 기재하지 않아도 된다.

〈표 2-1-6〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 신청

사 업	기 준	변 경
통합 신청	• 사업별 개별 신청	• 지원 가능한 급여·서비스 일괄신청
신청서 작성	• 민원인이 신청서 각 항목 기재	<ul style="list-style-type: none"> • (신청서) 가족관계, 부양의무자 등은 정보시스템으로 조회하여 반영하고, 상담과정에서 확인된 정보를 입력한 신청서를 출력, 민원인에게 나머지 사항을 기재 후 서명하여 제출 • (소득·재산 신고서) 소득재산 항목 중 공적자료로 자동반영 되는 내용(이자소득, 연금소득, 토지, 건축물, 선박, 임목재산, 항공기, 어업권, 금융재산, 금융부채 등)은 미기재

2) 조사

사회복지통합관리망 구축으로 수급자 선정 및 사후관리를 위한 공적자료 연계가 10개 기관 15종에서 27개 기관 218종으로 확대되었다. 이에 따라, 사업별로 상이하였던 조사원칙이 정보시스템을 통해 조회된 공적자료를 우선 적용하는 것을 원칙으로 하게 되면서, 사업간 연계성 없이 개별적으로 처리되던 대상자 선정 업무가 효율화되고, 일관성을 높이는 운영 체계가 마련된 것이다. 병행된 소득·재산 기준의 표준은 기존에 사업별로 다양했던 소득·재산의 항목별 정의 및 조사방법을 정비하여, 한 번의 조사로 사업별로 소득·재산 자료를 공동 활용할 수 있도록 소득·재산의 항목별 값을 단일화한 것이다.³⁾

3) 신청한 사업과 관계없이 공적자료는 모든 소득·재산항목에 대해 조회되나, 각 사업별 소득인정액 산정 시 반영하는 소득·재산항목은 사업별로 다르다.

〈표 2-1-7〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 조사

사 업	기 준	변 경
조사의 원칙	• 각 사업별 상이	<ul style="list-style-type: none"> • 자산조사는 정보시스템을 통해 조회된 공적자료를 우선 적용하는 것을 원칙으로 함 - 소득·재산자료 조회결과가 사실과 다르다고 주장하는 경우는 해당 공적자료 제공기관의 자료를 수정하도록 하고 입증자료 제출시 수정결과 적용 - 정보시스템으로 통보된 기존 수급자의 공적자료 변동 내역은 우선하되, 수급자격 또는 급여액에 변동 요인이 발생한 경우 수급권자에게 안내 후 반영 • 정보시스템을 통해 조회된 공적자료가 불충분한 경우는 지출실태조사에 근거한 소득확인 가이드라인 적용을 통해 소득·재산을 추가 반영(기초생활보장)
소득·재산 반영주기	• 각 사업별 상이	• 원칙: 소득변동은 매분기, 재산변동은 매월
확인조사 대상	• 각 사업별로 연간조사계획을 수립, 확인조사 실시	<ul style="list-style-type: none"> • 공적자료 변동에 의한 확인조사와 연간조사계획에 의한 확인조사 - 연간조사: 기초보장수급자 중 공적자료가 아닌 소득신고 금액이 과소 파악된 경우
일제조사	• 각 사업별로 상이 보육사업은 매년 일제조사	• 일제조사를 공적자료에 의한 변동사항 관리로 대체

먼저 통합조사관리팀에서는 접수된 신청에 대해서 제출된 신청서를 토대로 가구 구성원, 부양의무자 관계, 누락된 가구원을 확인한 후 공적자료 조회를 요청한다(금융재산 조회요청 포함). 정보시스템으로 조회되는 소득·재산 공적자료는 원칙적으로 자동 반영되나, 보유여부만 통보되어 가액 산정이 필요한 경우 등은 조사·확인 후 반영한다. 정보시스템에 의한 소득·재산 조회결과가 사실과 다르다고 주장하는 경우, 해당 공적자료 제공기관의 자료를 수정하도록 하고 입증자료 제출 시 수정결과를 적용한다. 단, 기초생활보장 업무의 경우 정보시스템으로 조회된 공적자료가 불충분하거나, 지출실태조사표 징구, 근로능력평가용 진단서 징구 및 활동능력평가 정보수집, 부양의무자의 부양여부 확인 등과 같이 공적자료로 파악이 어려운 사항 등에 대해 가구방문을 통한 실태조사를 실시한다.

확인조사 업무의 경우, 연간조사계획에 의한 조사 대상 범위를 최소화하고, 정보시스템으로 제공되는 공적자료를 통해 조사를 실시한 경우, 연간조사계획에 의한 조사를 실시한 것으로 간주한다.

3) 보장결정 및 통지

신청서 접수 시 신고된 사항과 공적자료 조회결과, 실태조사 결과, 근로능력판정 결과 등 조사결과를 반영하여 대상자 선정기준에 적합한지 여부를 결정한다. 기초생활보장, 기초노령연금, 보육(보육료지원, 양육수당) 등 금융재산 조회를 실시하는 사업은 금융재산 조회결과를 반영하여 보장을 결정한다(금융재산조회를 반영하여 보장 여부를 결정하되, 연장된 민원처리기한까지 금융조회결과 회신이 지연되는 경우 선(先)보장 결정 후(後)사후조치 한다. 기초생활 신청자 중 보장결정 전 긴급히 생계지원 필요성이 있는 경우는 긴급생계지원을 실시한다).

다음으로 사업팀에서는 보장결정 및 결과 통지를 담당하게 되는데 기존에는 사업별 서면통지가 원칙이었으나 현재는 서면통지를 원칙으로 하되, 신청인의 요청이 있는 경우 SMS(문자서비스) 등의 통지가 가능하다.

이의신청은 사업팀에서 담당하는데 기존에는 사회복지서비스 이의신청서, 기초노령연금관련 이의신청서 등 사업 별로 이의 신청서를 작성해야 했지만, 변경 후에는 이의신청서가 통합되었다.

〈표 2-1-8〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 보장 결정

사 업	기 준	변 경
보장결정	[기초생활보장] 금융재산을 제외한 소득재산을 토대로 결정 [기초노령연금] 금융재산을 포함하여 결정	• 금융재산을 포함하여 결정하되, 금융조회 회신이 지연되는 경우, 민원처리기한을 연장하여 보장 결정 - 기초보장신청자 중 급여실시 결정전에 긴급히 생계급여 필요한 경우, 금융정보 조회이전이라도 긴급생계지원 실시
통지방법	•사업별 서면통지 원칙	•서면통지를 원칙으로 하되, 신청인의 요청이 있는 경우 SMS(문자서비스)또는 전자우편(e-메일)통지 가능

4) 급여·서비스 업무

통합조사관리팀에서 변동사항을 반영하면, 그 결과를 토대로 급여지급자료가 시스템에서 매월 자동 생성되고, 생성된 급여지급자료는 사회복지통합관리망과 전자결재, e-호조 시스템을 연계하여 급여지급 및 계좌유효성 체크를 실시하여 복지대상자에게 정확하고 투명하게 전달된다.

그리고 모든 현금성 급여에 추가지급일을 신설하여(매월 말일) 가급적 신청한 달에 급여를 지급하게 함으로써 신속하게 지원대상자가 급여를 받을 수 있도록 하였다.

급여지급자료 생성은 정보시스템을 이용한다. 기존에는 읍면동 담당자가 매월 사업별 급여지급자료를 생성한 후, 지급대상자 명부와 확인 대사하여 사업별(급여별) 급여 지급 확정처리를 했으나 현재는 급여 지급자료(대상자, 금액, 계좌번호 등)는 변동사항을 적용, 재산정된 소득인정액을 기준으로 매월 15일 정보시스템에 의해 자동 생성된다. 이에 따라 사업별 담당자가 급여 지급을 신속히 처리하게 된다.

급여액 확정 및 지급의뢰는 담당 사업과에서 처리하는데 급여담당자는 정보시스템에 의해 자동생성된 급여 지급자료 내역을 확인하여 급여별 확정처리 후 전자결재 처리한다. 각종 급여에는 생계급여, 교육급여(학년·학적 변동 시 급여 신청(읍면동), 2/4~4/4분기 재학 조회), 장제·해산급여(읍면동 접수→시군구 지급), 기초노령연금, 장애수당, 보육료 등이 있다. 결재된 급여 지급자료를 연계된 지방재정시스템(e-호조)을 통하여 회계부서로 지급의뢰한다.

기존에는 임의 변경이 가능한 파일형식(엑셀)을 사용하여 급여지급자료를 만들었으나 현재는 PDF 파일로 시스템에서 자동 연계되어, 임의로 수정이나 변경을 할 수 없도록 하였다. 또한 기초보장의 경우에만 자격변동 등의 사유나 보장결정일이 급여 생성기준일인 15일 이후인 경우 추가지급을 할 수 있었으나, 변동 후에는 모든 현금성 급여에 추가지급일을 신설하였다.

사회복지통합관리망과 연계되어 지방재정시스템(e-호조)을 통해 의뢰된 급여내역은 'e-지로시스템(금융결제원) 또는 각 시·도 금고 시스템을 통해 암호화 파일을 전송하여 급여 입금이 이루어진다.

기존에는 사업별로 다양한 계좌 보유가 가능하고 수급자와 예금주가 상이했던 경우가 있었으나, 사회복지통합관리망 도입 후에는 대상자별 1인1계좌 및 계좌 유효성

체크 기능이 추가됨에 따라, 급여지급 계좌에 대한 모니터링 기능이 강화되었다.

〈표 2-1-9〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 조사

사 업	기 준	변 경
급여지급 절차	• 급여지급자료를 임의변경이 가능한 파일(엑셀)형식 사용	• 사회복지통합관리망과 전자결재, 지방재정시스템(e-호조) 등 관련시스템 간 자동연계, PDF파일 또는 암호화파일 사용
매월 급여생성	• 읍·면·동 담당자가 매월 사업별 급여지급자료를 생성한 후, 지급 대상자명부와 확인 대사하여 사업별(급여별)급여지급 확정처리	• 통합조사팀에서 매월 초 통보된 변동사항을 적용 및 관리한 결과를 토대로 급여지급자료 15일 24:00 시스템에 의해 자동생성 - 16일 사업별 담당자가 급여 지급 처리
추가지급일 (매월 말일) 신설	• (기초보장)자격변동 등의 사유나 보장결정일이 급여생성기준일인 15일 이후인 경우	• 모든 현금성급여에 추가지급일 신설
1인1계좌 및 계좌 유효성 체크기능	• 사업별 다양한 계좌보유 가능하며, 수급자와 예금주가 상이할 경우, 체크기능 없어 타인이체 가능성 존재	• 대상자별 1인 1계좌 기능 추가 • 급여지급 시 지방재정(e-호조) 시스템을 통한 계좌 유효성 확인기능 신설(시도 금고 연계) 및 금융결제원을 통한 급여이체 시 계좌유효성 체크 기능 추가

5) 변동·사후관리

이는 수급자 거주지, 가구구성, 근로능력, 취업상태, 소득·재산 등 급여 또는 서비스 수급자격에 영향을 미치는 변동사항을 관리하는 것이다. 이와 관련하여 사회복지통합관리망을 통하여 소득·재산자료, 인적사항, 가구원 등 변동사항이 발생한 경우, 정보시스템으로 처리할 일을 알려주는 알림기능을 제공하고 있다. 정보시스템으로 통보되는 소득·재산의 변동사항은 매월 15일까지 반영된다. 이를 통해 부정·중복 차단 및 중점관리대상자 모니터링, 누락 서비스 검색, 표준 환수절차를 통한 보장비용 반환 업무 등을 지원한다.

공적자료 변동사항 알림은 시스템에서 자동으로 통보된다. 수급자 또는 부양의무자의 소득재산정보, 인적정보 등 공적자료에 변동사항이 발생한 경우 정보시스템을 통해 알림기능이 제공되고, 공적자료 변동사항은 정보시스템에 자동 반영되며, 담당 공무원 확인이 필요한 사항(예: 보유여부만 통보되어 가액 산정이 필요한 경우 등)은 확인 후 반영된다. 기초생활보장의 경우 공적자료가 아닌 자료로 소득산정된 자는 연간조사계획에 의해 확인조사를 실시한다.

통합조사관리팀은 변동사항을 적용하여 소득인정액 재산정(정보시스템) 결과 기준

을 초과하는 경우 보장중지 요청을 한다. 보장중지 및 결정은 사업팀에서, 보장비용 환수는 사업팀/회계부서에서 담당한다. 기존에는 사업별 보장비용 징수 관련 법적 근거는 있었으나 기초보장사업을 제외한 타 복지사업의 경우 징수 절차가 미비하였다. 변경 후에는 시스템을 통한 사업별 보장비용 표준환수절차가 마련되었다.

〈표 2-1-10〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 변동·사후관리

사 업	기 준	변 경
부정, 중복, 누락서비스 관리	<ul style="list-style-type: none"> •사업별 칸막이로 대상자별 중복, 누락가능성 존재 •사업별 보장비용징수관련 법적근거는 있으나 징수절차 미비(기초보장 제외) 	<ul style="list-style-type: none"> •대상자별 급여·서비스내역 분석을 통해 사전·사후차단 체계 마련 •시스템을 통한 사업별 보장비용 표준환수절차 마련

6) 사례관리업무

지자체 복지행정에서 이루어지는 사례관리는 현금급여 중심의 복지제도에서 대응하지 못하는 ‘장기적이고 복합적인 문제를 가진 대상에게, 필요로 하는 서비스들을 다양한 원천으로부터 동원하여 연결하고 모니터링하여 문제 해결을 지원하는 상대적’으로 지속성이 요구되는 활동’이다. 공공행정의 책임성에 기반하여 사회적 지원이 요구되는 대상자를 누락 없이 발굴하여, 욕구를 사정/파악하여 공공부문에서 가능한 서비스 연계·확인을 중심으로 실시되며, 심도 있는 전문적인 서비스 중심의 사례관리가 필요한 경우 관련된 문제 영역에서 활동하는 민간 전문기관에 연계하여 추진한다.

사례관리는 단순 연계에서 집중적 개입까지 대상자가 가진 문제와 욕구의 유형과 그 강도에 따라 다양한 수준으로 실시되지만, ‘초기상담→ 욕구사정→ 서비스제공계획수립→ 서비스연계→ 점검→ 종결심사’의 절차를 거친다.

기존 체계에서는 사례관리에 필요한 매뉴얼 및 정보화 지원체계가 미흡하였으나 사회복지통합관리망의 사례관리 지원시스템 구축으로, 본격적으로 제도화되는 사례관리의 단계별로 활용 가능한 시스템의 메뉴가 마련되고, 표준화된 사례관리의 지원할 수 있는 기반이 마련되었다.

〈표 2-1-11〉 주요 업무처리 절차의 변화사항 비교: 사례관리

사 업	기 준	변 경
사례관리	<ul style="list-style-type: none"> • 사례관리에 필요한 매뉴얼 및 정보화 지원체계 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> • 사례관리 지원시스템 구축으로 사례관리 제도화 • 상담·육구사장·보호계획수립·서비스제공·평가·종결의 절차를 지원하는 사례관리 매뉴얼 보급 • 사례관리 각 단계별로 업무를 지원하는 시스템을 구축하여 표준화된 사례관리 지원

라. 시군구 읍면동의 변화된 역할

사회복지통합관리망 운영을 기반으로 추진된 사회복지 통합업무 절차에 따라, 시군구, 읍면동의 역할은 다음과 같은 방향으로의 전환을 목표로 하였다.

첫째, 읍면동의 경우 대민 서비스 창구 기능이 강화되었다. 읍면동은 상담신청안 내, 신청·접수, 지원이 필요한 가구 발굴, 찾아가는 서비스 기능이 강화되었다. 대민 접근성을 고려하여 민원인을 위한 상담 및 서비스 안내 역할을 수행하고, 공공·민간의 지원이 필요한 가구를 발굴하는데 역점을 두게 되었다.

둘째, 시군구 통합조사관리팀의 경우 자산조사 및 자격관리 기능이 강화되었다. 사회복지통합관리망과 함께 보건복지부에서는 각 복지사업별 소득과 재산의 유형과 범위에 대해서 표준화를 하고, 자산조사 방법을 일치시키고, 한번 자산조사를 한 결과를 모든 사업에서 활용할 수 있도록 하여, 자산조사 업무는 사업과 관계없이 동일 조직에서 전담하여 대상자 선정의 일관성 유지 및 자격관리의 공정성, 정확성을 강화하였다. 자산조사가 필요한 사업의 신규 신청자 조사 및 선정, 변동사항 적용 및 관리, 확인조사 업무를 통합조사관리팀에서 전담하여 자산조사 및 자격관리 기능을 일원화하였다. 뿐만 아니라, 기초생활, 기초노령, 보육 등 급여자격 판정을 위한 자산조사 및 변동관리를 전담하여 기준 적용의 편차를 제거하고 전문성을 확보하였다.

셋째, 시군구 서비스연계팀의 경우 사례관리 및 서비스 연계에 중점을 두게 되었다. 복합적인 문제를 가진 위기가구에 대해 지역사회가 적극적으로 개입하여 보호함으로써 조기에 정상적인 생활을 영위할 수 있도록 민관협력을 강화할 수 있는 체계 구축이 필요하였다. 따라서 시군구 서비스연계팀을 중심으로, 민관협력 및 자원연계,

사례관리를 통해 집중적 보호가 필요한 가구를 중점 관리하게 되었다. 이를 위해 서비스연계팀 내에 ‘주 사례관리자’를 배치하여 사례관리 업무를 전담토록 하였다. ‘주 사례관리자’로서는 ‘사회복지통합서비스 전문요원’을 배치하였다.

또한 보건복지콜센터(‘희망의 전화 129’) 전화민원을 시군구로 전환하여 상담할 수 있는 체계를 구축(’09. 9월)하여 신속한 상담 및 서비스 안내를 실시한다.

시군구 서비스연계팀은 긴급복지지원 사업, 자원봉사단체 관리도 담당하게 된다.

[그림 2-1-3] 주요 업무의 처리 절차 및 담당부서



* 청소년특별지원사업: 사업팀에서 통합조사관리팀에 조사요청의뢰 후 자격판단

** 긴급복지지원사업: 사업팀에서 지원 후 통합조사관리팀에 적정성 판단을 위한 자산조사 요청

제2절 주요 외국의 사회복지 정보관리시스템 사례

국민적 수요와 기대에 부응하는 복지전달 체계의 마련을 위해 시작된 사회복지통합관리망의 구축 및 운영사업은 다차원적인 정책목표를 추구하고 있다. 우선적으로는 복지급여 및 서비스 지원 대상자의 자격 및 이력 정보를 통합적으로 관리하는 통합 정보시스템을 구축·운영함으로써 지방자치단체의 자동화되고 간소화·표준화된 복지행정 업무를 지원하고자 한다. 아울러 고도화된 정보체계를 기반으로 복지행정의 부정, 중복 및 누락을 방지하는 것뿐만 아니라, 자산조사 기준의 표준화와 공적 자료의 연계 확대를 통해 지방자치단체의 업무 부담이 경감될 것이라는 기대가 내포되어 있다. 또한 정보시스템의 운용과정에서 민간자원의 연계, 사례관리의 활성화 등을 통한 맞춤형 서비스의 제공을 실현하는 기제로서 기능하도록 설계되었다. 이러한 사업목표의 달성을 위해 지자체 조직과 인력이 재배치되면서 공공 전달체계의 개편까지 꾀하고 있는 것이다. 본 절에서는 이와 관련하여 미국, 영국, 호주 3개 국가의 복지행정 관련 정보시스템의 특성을 살펴보고 우리나라 사회복지통합관리망의 운영 및 발전방향에 대한 함의를 도출해보도록 한다.

49

1. 미국

우리나라의 「사회복지통합관리망」과 같이 연방정부 차원의 통합적이고 일원화된 복지정보시스템을 구축하지 않은 미국의 사례에서는 정책 모니터링 측면에서의 부정수급 관리 기능에 초점을 두고 있는 복지급여 정보시스템의 운영 현황을 살펴보고자 한다. 일반적으로 정책 프로그램의 집행 과정 및 결과에 대한 평가로서 모니터링에 접근할 때, 크게는 프로그램이 대상자에게 의도한 것을 충분히 전달하였는가를 확인하는 프로그램 과정 모니터링과 정책 또는 프로그램에서 규정된 성과의 달성정도를 평가하는 성과모니터링으로 구분한다. 특히, 프로그램 과정 모니터링은 제공되는 서비스의 활용에 대한 모니터링과 이를 제공하는 조직의 기능에 대한 모니터링으로 다시 구분할 수 있다(노화준, 2006). 여기서 서비스 활용 모니터링은 주로 커버리지 분석을 통해 표적집단에 대한 서비스(또는 급여)의 전달 수준에 대한 정보를 수집하고, 대상7 집단에 대한 참여 수준(또는 급여지급 수준)에 따라 대상자 선정의 적절

성이나 급여 적절성을 판단한다. 반면에 조직 기능 모니터링의 경우, 서비스 전달 수준, 전달체계 및 지원기능의 정상 작동 등에 관심을 둔다.

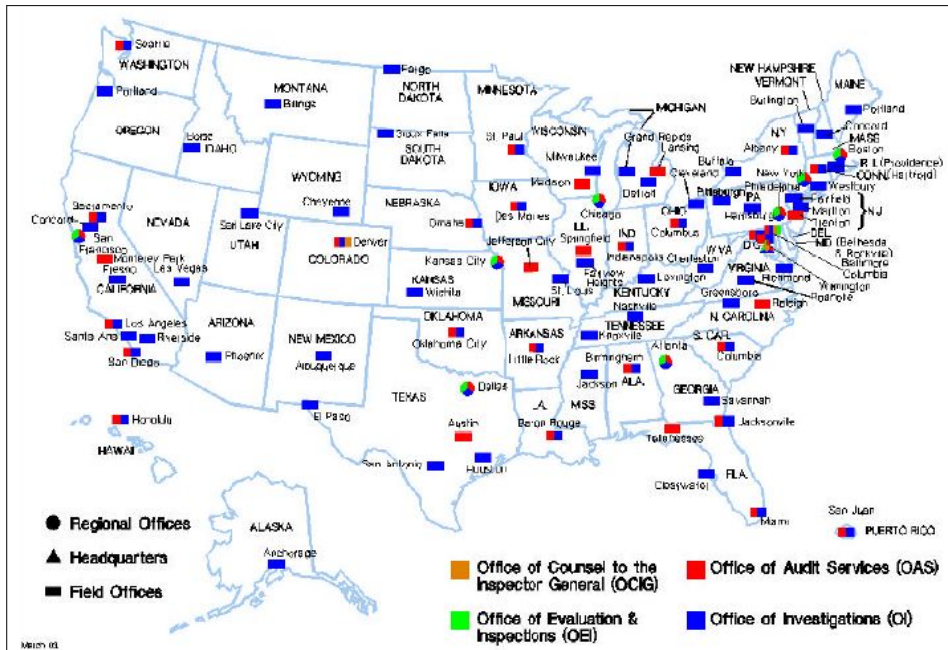
이러한 관점에서 볼 때, 미국의 공공부조 프로그램은 대상자의 특성이나 욕구 수준에 따라 다양한 개별제도를 분리·운영하는 분립형 체계를 갖고 있어, 개별 프로그램의 과정 모니터링이 불가피하다. 공공부조 제도별로 선정기준, 급여방식, 전달체계, 운영주체가 상이하기 때문이다. 다만, 급여의 중복을 방지하기 위한 연계장치가 일부 마련되어 있다.

김미곤 외(2002)의 연구에서 제시한 사례를 보면 식품권(Food Stamp), 보충적 소득보장(Supplemental Security Income, 이하 SSI), 그리고 빈곤가족 일시부조(Temporary Assistance for Needy Families, 이하 TANF) 프로그램의 연계이다. 즉, 전체 가구원이 TANF와 SSI의 수급권을 갖는 경우에 자동적으로 식품권의 수급자격을 갖게 된다. 이러한 수급자격을 확인하기 위해서는 대상자 소득산정의 적정성을 검토하기 위한 확인 절차로서 소득 및 수급자격 조회시스템(Income and Eligibility Verification System, 이하 IEVS)의 확인을 거쳐야 한다. 다음에서는 미국 공공부조 프로그램의 모니터링 체계에 관한 논의를 바탕으로 부정수급 모니터링을 위한 소득 및 재산과약 프로그램으로서 IEVS에 관해 살펴보도록 한다.

가. 부정수급의 모니터링

미국의 대표적인 공공부조 프로그램으로서 TANF, Medicaid 등의 운영 책임을 갖고 있는 보건복지부(Department of Health and Human Services, 이하 DHHS)에서는 현금 및 현물급여의 부정수급의 방지를 위한 노력을 경주하고 있다. DHHS 소속의 감사국(Office of Inspector General, 이하 OIG)은 Inspector General Act(1978)와 Public Law95-452에 근거하여 모든 DHHS 프로그램 및 위탁기관의 부정행위에 대한 감사 기능과 회계 관리, 지도·감독, 평가 및 사후처리 방안, 그리고 그 결과보고서를 장관 및 연방의회에 연 2회(3월 30일, 9월30일 기준) 보고하도록 의무화하고 있다. 연방 OIG의 기능은 전국적으로 설치·운영되고 있는 지역 OIG 사무소의 회계, 점검, 조사의 기능을 통합한 것이다.

[그림 2-2-1] 미국 보건복지부 감사국(Office of Inspector General) 지역사무소 설치 현황



자료: http://www.oig.hhs.gov/organization/files/component_map.pdf, 2010.10.

OIG는 공공부조 프로그램의 모니터링을 위하여 수급자 및 제도운영 관련 기관에 대한 직접 조사권을 갖고 있으며, 부적정 수급에 대한 환수 및 부정행위의 발견 시 처벌 기능을 담당한다. 아울러 수급자는 물론, 일반인을 대상으로 부정수급 퇴치를 위한 각종 홍보활동과 민간 신고체계를 운영함으로써 부정수급의 감시 및 이와 관련된 사건의 조기 예방을 위한 다양한 시도가 이루어지고 있다. 일례로 부정수급에 관한 일반인의 신고전화를 접수할 수 있도록 연방 DHHS와 주정부에 모두 긴급전화(hotline)를 설치하도록 하고 있으며, 연방정부로 접수된 부정수급 신고는 해당 주정부로 연계되도록 한다.

한편, OIG를 주축으로 하는 공공부조 프로그램의 모니터링은 부정수급에 대한 규정, 처벌, 또는 제재조치가 행정구조상의 이중구조를 갖고 있다. 즉, 연방정부는 주정부에 대한 모니터링에 초점을 두고 있고, 주정부나 지방정부에서는 급여제정과정에 직접 관여하는 담당자 및 관련기관 또는 수급자에 대한 모니터링을 주로 담당하도록 하는 것이다. 미국의 대표적인 공공부조 프로그램으로서 TANF의 모니터링 노력을 사례로 살펴보자.

연방정부에 의한 주정부의 TANF 운용과정에 대한 모니터링은 TANF 보조금의 적정 사용과 수급자의 근로의무 이행의 적정성에 관한 것이다. 하지만 저소득층 가족에게 지급되는 복지급여로서 TANF의 운용과 관련하여 지속적으로 제기되는 문제는 부적절한 급여의 제공이다. 부정수급(fraud), 지급오류(error), 부적정 급여(improper payments)와 같은 형태로 이루어지는 부적절성의 문제는 TANF 정책의 효율성과 효과성을 저해하는 요소임이 틀림없기 때문이다.

부적정 급여 정보에 관한 법률(Improper Payments Information Act of 2002, Public Law 107-300)은 전술된 주요 공공부조 프로그램의 부적정한 수급을 방지하기 위한 각종 모니터링 활동의 대표적인 법적 근거로 통용된다. 최근에는 동 법의 개정안인 부적정 급여 감축 및 회복에 관한 법률(Improper Payment Elimination and Recovery Act of 2010, Public Law 111-204)이 오바마 대통령의 승인을 받았다. 동 법에 근거하여 연방정부는 관련 기관의 모든 부적정 급여에 대한 예측 보고서 및 이를 시정하기 위한 시행방안을 매년 의회에 보고하도록 하고 있다. 특히 TANF는 부적정 급여 제공이 이루어질 위험성이 매우 높은 프로그램으로 간주되고 있는데, 오바마 대통령은 지난 2009년 11월에 행정명령(Obama's Executive Order No.13520, 74 Fed. Reg. 62201)을 통해 지급오류(payment errors), 낭비(waste), 부정수급(fraud) 및 남용(abuse)을 제거하기 위한 노력의 강화를 요구한 바 있다.

이에 따라 DHHS의 아동가족청(Administration for Children and Families, ACF)은 TANF 프로그램을 담당하는 모든 주정부 기관들에 대하여 급여 지급의 정확성을 강조하고, 부적정 급여를 최소화하기 위한 다음과 같은 수단을 행정정보(Transmittal No. TANF-ACF-IM 2010-02)로 전달하였다. 그 내용을 살펴보면 다음과 같다.

- 수급자격 검증의 초기 신청단계와 급여 적정성 재결정 단계에서 지방정부에 대한 지도·감독의 실시
- 급여 정확성을 사례관리의 주요 척도 또는 담당자 성과요소로 고려
- 양육비 지급 비협조, IEVS 의심사례, 수급자격 재판정, 근로의무 충족의 실패 사례 등에 대해서 지속적인 재확인 시스템의 개발·활용
- 부적정 수급자에 대해 TANF 과지급금의 환수 절차의 수립

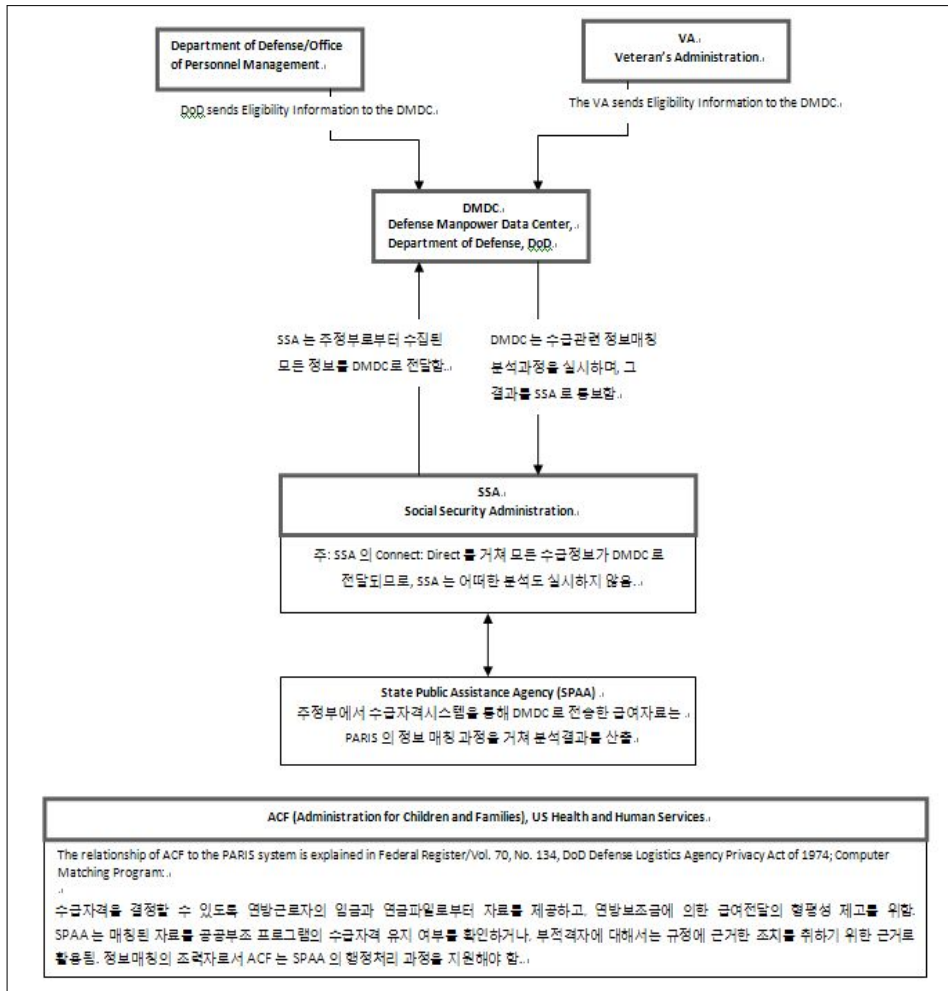
- TANF 수급자에 대해 정확한 소득 및 자산신고, 가족환경의 변화 등과 관련하여 TANF 기관에 적기에 신고하도록 정기적으로 알람기능 수행
- TANF 초기 신청담당자 및 사례관리 담당자에 대해 조사 성격의 상담기술 (investigative interviewing techniques, IIT)에 대한 훈련 실시
- 수급대상 가족변동, 소득변동, 경제활동 실태, 양육비 지급현황 등에 대한 수급자 관련 기록에 대한 정기적 확인(periodic checks)
- TANF 급여가 가족환경 변화에 따라 적기에 수급자격 및 급여수준 변동이 적절하게 이루어지고 있는가를 확인하는 내부 모니터링 절차 수립 등

아울러 공공부조 보고정보시스템(Public Assistance Reporting Information System, 이하 PARIS)에 가입하거나 전국신규고용정보망(National Directory of New Hires, 이하 NDNH)을 사용하여 모든 주정부에서 운용하고 있는 공공부조 프로그램 수급자에 대한 통합적 확인 기능을 갖도록 권고하고 있다. 전자의 PARIS는 TANF를 비롯하여 Medicaid, SNAP와 보육 등 공공부조 프로그램의 통합성을 유지하고, 중복수급 또는 부적정 급여 지급을 조사하기 위해 연방과 주정부의 파트너십에 기초하여 운영되는 정보체계이다.

[그림 2-1-2]를 참고하여 PARIS의 운영 체계를 살펴보면, 연방 DHHS의 ACF를 중심으로 공공부조 프로그램 급여 정확성을 제고하기 위한 정보공유 사업의 일환으로 시작되어 보훈부(Department of Veterans Affairs, VA)의 보상 및 임금 정보 및 주정부간 복지급여에 대한 교차확인 정보를 생산한다.⁴⁾ 한편 NDNH는 TANF 성인 수급자의 수급자격을 확인하는 정보체계로서, 개별 정보 확인에 따라 급여내용의 정정 및 수급자격 조정에 따라 사례 종료가 가능하도록 설계되어 있다. NDNH를 이용하고 있는 주정부들의 경험에 따르면, 수급자의 포괄적 고용기록을 확인할 수 있어 급여의 정확성을 향상시키는데 유용한 시스템으로 확인되고 있다.

4) <http://www.acf.hhs.gov/programs/paris/about/index.html>

[그림 2-2-2] 미국 공공부조 보고정보시스템의 운영 체계



자료: <http://www.acf.hhs.gov/programs/paris/>. 2010. 10.

사실, 미국에서 공공부조 프로그램의 모니터링 정책에 중요한 변화를 이끌어낸 계기는 1996년 실시된 복지개혁(welfare reform)이었다. 복지개혁의 일환으로 도입된 TANF의 출발과 함께 연방정부에서 주정부, 주정부에서 지방정부로 분권화가 이루어지면서 정책연계 과정에서 부적절한 급여 제공의 문제에 대해 더욱 엄격한 기준이 제시된 것이다. 즉, TANF 수급자에게 요구되는 노동시장 참여의 의무는 의무면제 기준을 협소하게 하였으며, 제재대상 유형을 확대하고 위반에 따른 처벌기준을 강화하도록 하였다(이현주 외, 2008). TANF 운용과정에서 강화된 제도운영 기준은 복지 수급자 규모를 감소시키는데 효과가 있는 것으로 나타났으며, 이 과정에서 엄격

한 기준의 적용에 따르는 수급규모의 감소를 위해 모니터링 기능이 강화될 수밖에 없었다. 실제로 복지개혁 이전 1995년 월평균 수급기구의 규모가 4.8백만이었다는 것이 2008년에는 1.7백만으로 감소하였다. 반면 수급기구의 노동시장 참여율은 1995년 58%에서 2007년에는 71%로 증가하였다(GAO, 2010).

나. 소득 및 수급자격 조회시스템(IEVS)의 가동

Income and Eligibility Verification System(IEVS)은 Food Stamp, Aid to Families with Dependent Children(AFDC), Medicaid 프로그램의 수급 자격 및 수준을 결정하는 데 있어 오류(error)를 감소시키기 위한 목적으로 의회에서 제정한 1984년 적자 감축법(Deficit Reduction Act) 하에서 실시되었다. 연방법에 의해 의무화된 IEVS 확인절차는 대상자의 복지수급 정보를 다양한 데이터베이스와 매칭하는 과정을 거쳐 지방정부에서 확인한 대상자격을 영향을 미치는 소득자료의 정확성을 확인하는 절차이다. 즉, 각 주(state)에서는 복지 급여 및 프로그램 신청자와 수급자가 보고한 소득이 이자, 배당금 및 기타 종류의 불로소득에 대한 국세청(Internal Revenue Service)자료, 은퇴수당, 장애보험급여, 사회보장급여 등에 대한 사회보장국(Social Security Administration)의 자료, 주(State)의 분기별 임금 보고 자료 및 실업보험 급여 자료에서 확인된 소득과의 비교과정을 거치고 있는 것이다. 주(State)는 신청자에 대해 IEVS로부터 얻은 80% 이상의 정보와 (선별된) 수급자의 정보를 45일 이내에 조사·검토 완료해야 한다.

캘리포니아주의 운영사례를 살펴보면 다음과 같다. IEVS 확인 절차를 거치기 위해서는 우선 신청자 또는 수급자의 성명과 사회보장번호(Social Security Number, SSN)로 각각의 데이터베이스에 저장된 정보를 매칭·확인하고, 일치 여부를 CalWIN이라는 정보공유영역(data interface)을 통해 전달하거나 MEDS system의 온라인 요청을 통해 전달한다. IEVS는 신청자 시스템(Applicant System, AS)과 수급자 시스템(Recipient System, RS)으로 이원 운영되는데, 전자는 보건부(Department of Health Services)에서, 후자는 사회보장부(Department of Social Services)에서 운영 담당의 책임을 갖는다.

〈표 2-2-1〉 IEVS 시스템의 운용주체

시스템 명	운용 주체
신청자 시스템 (Applicant System)	Department of Health Services(DHS)
수급자 시스템 (Recipient System)	Department of Social Services(DSS)

1) 신청자 시스템(Applicant System)

신청자 시스템(AS)은 신규 신청자의 등록과정이나 현재 수급사실에 대한 추가 적용이 이루어진 경우, 또는 수급자 개인의 사회보장번호가 확인되거나 신규로 등록·변경되는 경우에 관련 정보를 제공한다. 확인 신청 요청이 이루어지고 3~5일 이내에 신청자 소득확인 관련 정보는 CalWIN⁵⁾을 통해 결과 통보가 이루어진다.

한편, 신청자 시스템(AS)은 주정부가 소유하고 있는 복지정보 데이터와 캘리포니아 고용개발부(California State Employment Development Department, EDD)의 임금·급여정보, 실업보험급여(Unemployment Insurance Benefits, UIB), 그리고 장애보험급여(Disability Insurance Benefits, DIB)와 신규 고용등록파일(New Hire Registry files, NHR files), CalWORKs/Food Stamp 부적합 및 과지급/과발급 파일(disqualification and overpayment/overissuance files), 사회보장청 Title II, Title XVI, 메디케어 급여(Medicare benefit files), 40-Quarter Work History files, 사회보장번호 승인파일(Social Security Number Validation files) 및 연방수감자파일(Nationwide Prisoner files), 연방고용자인식번호 정보(Federal Employer Identification Number, FEIN) 등과의 매칭-확인 과정을 거치는 것이다.

사회보장번호가 입력된 개별 대상자에 대해 전자 요약정보(electronic abstract)가 생성되는데, 요약정보에는 해당 개인에 대한 이름, 성별, 생년월일, 사회보장번호(SSN), 사회보장번호 승인상태(SSN Verification Status)가 포함되어 있다. 이러한

5) CalWIN은 CalWORKs, Food Stamps, Medi-Cal, General Assistance, Foster Care, and case management functions for Employment Services 등을 포함하는 공공부조 행정을 지원하는 실시간 정보프로그램이다. 이는 캘리포니아 주정부와 회계 및 관리 보고 등을 공유하도록 하며, 이는 미국 연방정부가 위임하는 SAWS(Statewide Automated Welfare System)로서 기능하는 것이다. 2005년부터 18개 카운티에서 사용되어 왔고, 연방정부의 기준과 요구를 반영하여 설계되어 왔다. 이는 수급자격 및 급여 결정, 사례관리, 서비스신청에 대한 책정, 통계보고 기능 등을 갖추고 있다. 신규 수급자 데이터는 카운티 복지행정기관의 수급자격 담당직원 등이 입력하고 그 밖의 데이터는 CalWIN Project staff이 입력한다. 자동화라는 목적에도 불구하고, 결정 오류 등에 인위적으로 개입할 필요가 아직 요구되고 있다.

요약정보의 보호는 매우 중요하게 관리되며, 필요에 따라 개인정보 보호를 위한 정부기관의 적합한 예방조치를 취하도록 규정하고 있다.

EW는 IEVS 신청자 확인을 위해 DHS에 정확한 사례와 개인의 정보를 제출한 지방정부 자료의 확인을 위해 “IEVS Applicant Report Abstract”를 반드시 검토해야 한다. 한편, 확인 대상자의 이름, 사회보장번호(SSN), 생년월일, 성별이 부정확한 경우, MEDS에 연계된 CalWIN을 통해 해당 신청자에 대한 신규 IEVS 조사·확인 결과서가 제출되어야 하며, 신규 IEVS 요약정보를 요청하기에 앞서 CalWIN에 저장되어 있는 부정확한 데이터를 수정정해야 한다.

이때, Wire to Wire Third Party Query System(WTPY)은 신청자 시스템(AS)에 포함되어 있는 Social Security 급여 정보와 컴퓨터 매칭·확인 과정을 거치는 시스템으로, RSDI와 SSI/SSP Benefits, Medicare Parts A and B, Forty Quater data와 사회보장번호 승인파일(Social Security Number Validation files)에 있어서의 사회보장 수급 정보를 제공한다. 또 연방고용자인식번호(Federal Employer Identification Number, FEIN)는 IEVS 고용정보 요약서에서 확인 가능하며, IEVS Reports에 고용주 정보가 누락되었을 경우, 근로자는 IEVS 사무소와 접촉하여 해당 정보를 얻을 수 있다.

2) 수급자 시스템(Recipient System)

수급자 시스템(RS)은 매칭되는 데이터베이스에 따라 연중 다양한 시점에 소득정보를 제공한다. 제공시점이 매칭 유형에 따라 다양하기 때문에 소득기준선 또한 다소 유동적으로 적용하고 있는데, 이는 일정하지 않은 소득 때문에 대상자 선정기준의 적합·부적합 여부가 지나치게 유동적이어서 지방정부의 행정관리 비용을 초래할 수 있기 때문이다. 수급자 시스템(RS)을 구성하는 하위 체계는 10여 가지에 이른다. (표 2-2-2 참조).

〈표 2-2-2〉 IEVS 신청자 시스템과 수급자 시스템의 하위 매칭 정보체계

신청자 시스템(Applicant System)	수급자 시스템(Recipient System)
<ul style="list-style-type: none"> - Unemployment Insurance Benefits, - Disability Insurance Benefits - New Hire Registry files, NHR files - CalWORKs/Food Stamp disqualification and overpayment/overissuance - Social Security Title II, - Social Security Title XVI, - Medicare benefit files, - 40Quarter Work History files, - Social Security Number Validation files - Nationwide Prisoner files - Federal Employer Identification Number 	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficiary Earning Exchange Record System - California Youth Authority System - Deceased Persons Match - Fleeing Felon Match - Franchise Tax Board Asset Match System - Internal Revenue Service Asset Match System - Jail Reporting System - Nationwide Prisoner Match - New Hire Registry - Payment Verification System

앞서 언급한 바와 같이 연방법 및 주의 법에 근거하여 IEVS 정보를 얻는 기관이 나 IEVS를 통해 다른 기관으로부터 정보를 제공받는 경우 그 정보에 대한 비밀 보장 의무는 매우 엄격하게 규정되어 있다. 일례로 정보 공개에 대한 허가가 이루어지지 않은 상태에서 일부 자료가 공개된 경우, 주법에 근거하여 카운티 지방정부는 강력한 제재를 받을 수 있다. 정보보호와 관련된 IEVS 규정을 보다 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. IEVS 확인 절차에서 다루어지는 모든 정보는 각 보안규정을 준수해야 한다.

첫째, IEVS의 모든 정보는 정부지원 프로그램(aid program)을 관리(집행)하는 데에만 이용되어야 한다.

둘째, EW는 수급 자격 및 수준을 결정하는 것 이외의 다른 용도로 IEVS에서 확인된 정보를 이용해서는 안 된다.

셋째, IEVS 정보는 관계자 이외의 사람이 접근하지 못하도록 물리적으로 안전한 장소에 저장되어야 하며, 관련된 담당자만이 온라인 파일에 접근할 수 있도록 예방책이 마련되어야 한다.

넷째, 카운티 지방정부는 IEVS 정보 접근과 관련하여, 데이터의 비밀보장 성격 및 주(State)의 법령에 명시된 허가받지 않은 정보 공개에 대한 제재조치에 대해 담당자에 대한 지도·감독의 의무를 갖는다.

다섯째, CalWIN 시스템으로 전달받은 자료 중 IEVS 확인절차 관련 정보가 아닌 모든 자료는 파기되어야 하며, IEVS 변동과정에서 생성된 문건자료는 소각·폐기시켜야 한다.

여섯째, BEER 출력본과 IRS Asset Match 요약본은 IEVS 사무실에 시건장치가 된 파일함에 보관되어야 하며, 이는 EW가 이용할 수 없다. 다만, 필요시에는 IEVS의 승인하에 EWs와의 정보 공유가 가능할 수 있다.

한편, 이러한 IEVS의 확인 절차를 위해 모든 현금급여 및 Food Stamp와 Medi-Cal 신청자는 규정에 의해 면제된 특정한 경우를 제외하고는 사회보장번호(SSN)를 구두 또는 서면으로 제공할 의무가 있다. 제공된 사회보장번호(SSN)는 일단 사회보장청(Social Security Administration)자료와의 대조·확인과정을 거쳐야 한다. 이어서 사회보장번호(SSN)를 이용하여 신청자의 소득 및 자산수준을 확인하기 위해 세금, 복지, 고용, 및 기타 기관의 기록과 컴퓨터 매칭하는 데 이용된다. IEVS를 거쳐 소득 및 급여정보의 매칭과정에서 개인이 신고한 정보와 매칭데이터와의 자료가 일치하지 않은 경우, 선정기준 및 비용부담과 밀접한 관련이 있기 때문에 면밀하게 검토된다.

신청자에게 IEVS에서의 매칭과정 및 확인 결과를 통지하기 위한 Notice of Use of Computer Systems(SC 1504)이 운용되고 있는데, 이를 통해 주정부(State)가 신청자에게 IEVS 결과를 구두로 알려야 하는 요건을 충족시킬 수 있다. SC 1504는 모든 급여프로그램의 최초 안내자료(intake packet)에 포함되며, 지원여부를 재결정하는 기간 중에 EW는 반드시 신청자 또는 기존 수급자에게 SC 1504를 발송해야 한다. 즉, 복지급여 신청자나 수급자들에게 IEVS의 정보와 수급자격의 지속 여부를 증명하기 위한 용도로서 IEVS의 사용에 대해서도 정보제공이 이루어진다. 다음 <표 2-2-3>은 주요 복지급여 프로그램에 대한 확인(증명)으로서 IEVS에서 제공하는 정보들이 이용될 수 있는지 제시해주고 있다. 예를 들어, IEVS의 사회보장번호(SSN), 사회보장급여 수준, 실업급여 등의 정보를 통해 현금지원, Food Stamp, Medi-Cal 지원여부를 확인할 수 있다. 다만, 다른 주에서 제공되는 현금급여의 수급여부는 확인할 수 없다.

〈표 2-2-3〉 미국 IEVS as a Verification

Source	현금지원(Cash Aid)	Food Stamp	Medi-Cal
SSN	yes	yes	yes
Social Security Benefits	yes	yes	yes
SSI	yes	yes	yes
UIB / DIB	yes	yes	yes
Out of State Cash Benefits	no	no	no

주: 현금지원(Cash Aid)은 TANF, CalWORKs, Cash Assistance Program for Immigrants(CAPI), General Assistance (GA), Foster Care and REfugee Cash Assistance를 포함함.

자료: <http://www.sccgov.org/ssa/cp/cpchap04.pdf>. 2010. 10.

2. 호주

센터링크(Centrelink)는 중앙정부가 국민들에게 제공하는 서비스들을 통합적으로 제공하는 호주의 복지 전달체계이다. 국민들에게 개별 부처가 제공하는 각각의 공공 서비스를 통합적으로 제공하고, 한 곳에서 모든 문제를 해결할 수 있도록 하는 것이 공공서비스의 만족도를 높이고 효율적으로 서비스를 제공하는 것이라는 인식에서 1997년 설립되었다. 센터링크에서는 연방정부의 10개 부처를 비롯하여 25개 정부기관이 제공하는 약 140가지의 서비스를 통합적으로 제공한다. 구체적 서비스로는 실업수당과 연금, 가족수당, 보육지원금(Child Care Benefit) 및 학자금의 지급, 일자리의 알선에 이르기까지 매우 다양하다.

이처럼 센터링크는 선진국에서도 다른 예를 찾아보기 어려울 정도로 통합된 서비스 전달체계라이며, 매우 효율적인 정부조직이다. 지속적으로 전문 컨설턴트그룹으로부터 센터링크 자체 운영의 효율성에 대한 자문을 얻고 반영하여 조직과 운영방식을 개선하고 있다(장지연, 2005). 또한, 시민들에 대한 서비스 전달을 하나의 창구로 통합시켜, 효율성, 보다 나은 서비스를 통합할 잠재력을 가진 것으로 평가되고 있다. 실제로 세계의 많은 국가들이 호주의 이 체계를 주목하고 있다(오수길, 2000).

이 절에서는 호주 센터링크에서 강한 시사점을 얻을 수 있는 이용자의 직접 접근이 가능한 온라인서비스 서비스 내용을 상세하게 살펴보고, 부정수급 모니터링을 위한 정보시스템을 검토하고자 한다.

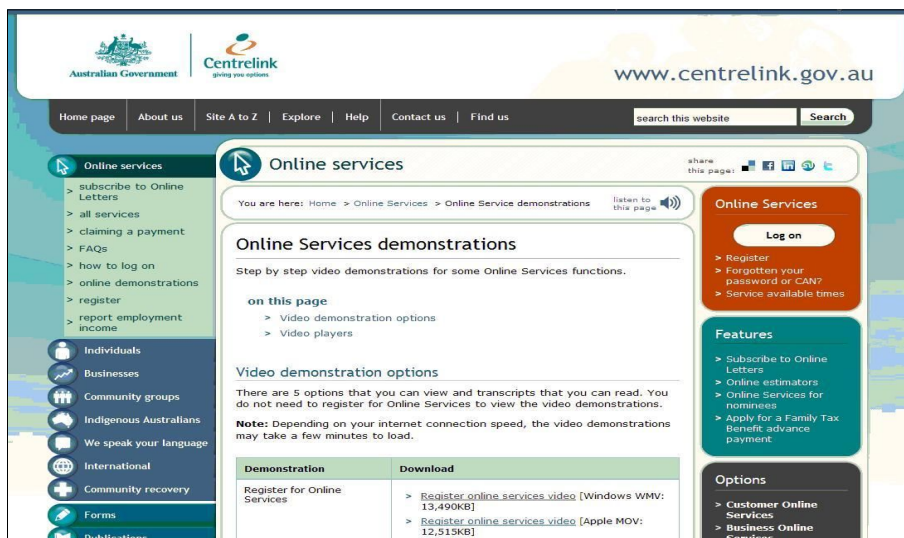
가. Centrelink Online Service 모듈

센터링크에서는 이용자의 편의를 위하여 온라인 서비스 등록, 주소 변경 등 각 단계 또는 목적에 따른 이용방법을 이용자가 이해하기 쉽게 비디오와 문서의 형태로 안내하고 있다. 센터링크에서는 개인이 받을 수 있는 서비스를 생애사건별 질문과 연관시켜 제공하고 있는데 그 질문은 다음과 같다.

- 부모이거나 보호자인 경우
- 가족, 친지 등 누군가를 돌보아야 할 경우
- 아프거나, 다치거나 장애를 갖고 있는 경우

- 위험에 처해있거나 특별한 도움이 필요한 경우
- 일자리를 찾고 있는 경우
- 누군가의 죽음으로 인해 도움이 필요한 경우
- 은퇴를 앞두고 있거나 은퇴 후 도움이 필요한 경우
- 호주로 이주한 경우
- 자영업자이거나 농업에 종사하는 경우
- 학업이나 직업훈련중인 경우

[그림 2-2-3] 센터링크 온라인서비스 화면



자료: <http://www.centrelink.gov.au>

또한, 아래 그림과 같이 각 개인의 상태를 선택하고 나면, 각 상황에 따른 공지 (important news), 수당(payments), 서비스 및 프로그램(services and programs), 보다 많은 정보(more information), 관련 정보(related information), 온라인서비스 (online services), 주요 초점(in focus) 등의 화면이 나타나게 되고, 얻고자 하는 정보를 클릭하면 해당 정보를 얻을 수 있도록 되어있다. 뿐만 아니라, 센터링크에서는 기업체, 지역사회조직 및 호주 원주민을 위한 서비스 탭을 제공하고 있으며, 비영어권 국가출신 이용자를 위하여 65개국의 언어로 문서형태의 정보를 제공하고 있다. 이는 센터링크가 서비스 접근의 공정성을 강조하여, 어느 누구든 서비스 전달체계로부터 불이익을 받지 말아야 한다는 이념을 실천하고 있는 것이며, 다양성의 문화를

존중하는 것이라 할 수 있다. 뿐만 아니라, 센터링크는 특수한 욕구를 가진 사람들을 위해 각 분야의 전문가들을 배치하고 있다.

[그림 2-2-4] 센터링크 개인 탭 화면



자료: <http://www.centrelink.gov.au>

이용자 온라인 서비스를 보다 상세하게 살펴보면, 급여 청구, 소득 신고, 개인 정보 수정 및 업데이트, 서류 요청, 카드 교체 요청, 개인 정보 열람 및 인쇄, 다양한 상황 및 필요에 따른 급여 소개, 서비스 및 프로그램 목록 제공, 다양한 출판물 연계 제공, 관련 제도 정보 제공, 온라인 서비스 이용관련 정보 제공 등이 이루어지고 있다(표 2-2-4 참조).

급여 청구는 노령연금, 청소년수당, 아동수당, 가족수당, 교육지원급여, 모성수당, 육아지원 등 7개 프로그램에 대하여 가능하다. 소득 신고는 급여 자격을 가진 경우, 고용 및 경제활동 상황에 대해 “Application for payment” 양식을 Customer Service Centre에 우송하는 대신 온라인으로 이를 보고할 수 있다. 또한 개인 정보 수정 및 업데이트가 가능한데, 온라인 서비스를 이용하여 Centrelink에 올라와있는 이용자 개인 정보를 손쉽게 수정하거나 업데이트 할 수 있으며, 공제액 등을 관리할 수 있다.

또한, 온라인 서비스를 이용하여 급여 신청서(Application for payment), 소득내역서(Income statement), 회계연도 3년간의 급여 내역 요약서(Payment summary

for three financial years), 임대 증명서(Rent certificate) 등 Centrelink에서 발행하는 각종 서류도 요청할 수 있다.

〈표 2-2-4〉 호주 센터링크(Centrelink)의 이용자 온라인서비스 내용

○ 급여 청구	
- Centerlink를 통해 다음과 같은 급여를 청구할 수 있음	
· Age Pension	· Child Care Benefit
· Youth Allowance	· Family Tax Benefit
· Austudy(Australian educational assistance scheme)	
· Maternity Immunisation Allowance	· Baby Bonus
○ 소득 신고	
- 급여 자격을 가진 경우, 고용 및 경제활동 상황에 대해 “Application for payment”양식을 Customer Service Centre에 우송하는 대신 온라인으로 이를 보고할 수 있음	
○ 개인 정보 수정 및 업데이트	
- 온라인 서비스를 이용하여 Centrelink에 올라와있는 이용자 개인 정보를 손쉽게 수정하거나 업데이트할 수 있으며, 공제액 등을 관리할 수 있음. 이용할 수 있는 항목은 다음과 같음	
· 연락처(contact details)	· 소득신고서 비제출(Non-lodgement of tax return)
· 계좌번호(bank account details)	· 온라인서비스 패스워드(online services password /PIN)
· 보육상황(child care details)	· 온라인서비스 등록(online services registration)
· 학교교육상황(child schooling details)	· 임대 공제(Rent Deduction Scheme)
· Centrepay 및 세금 공제액(deductions for Centrepay and tax)	· Centrelink/ Family Assistance Office부채 상환(Repayments for Centrelink/ Family Assistance Office debts)
· 가계소득(family income estimate)	· 재취업(return to work)
· Family Tax Benefit child reviews	· 학업, 훈련, 일(study/ training or work details)
· 학업 업데이트(update study details)	

○ 서류 요청

- 온라인 서비스를 이용하여 Centrelink에서 발행하는 각종 서류를 요청할 수 있음.
 - 급여 신청서(Application for payment)
 - 소득내역서(Income statement)
 - 회계연도 3년간의 급여 내역 요약서(Payment summary for three financial years)
 - 임대 증명서(Rent certificate)

○ 카드 교체 요청

- 온라인 서비스를 이용하여 Centrelink에서 발행하는 다양한 카드의 교체를 요청할 수 있음
 - Health Care Card · Pensioner Concession Card · Seniors Health Care Card

○ 개인 정보 열람 및 인쇄

- 온라인 서비스를 이용하여 Centrelink에 기록된 다음과 같은 개인 정보를 열람하고 인쇄할 수 있음.

- | | |
|---|---------------------------------------|
| · 어드밴스 급여 및 자격 | · 온라인 신청(online claims) |
| · 급여 신청(Application for payment) | · 온라인 레터(online letters) |
| · 계좌번호(bank account details) | · 기타 정부 급여(other government payments) |
| · Centrelink 예약(Centrelink appointment) | · 이전 급여(previous payments) |
| · 보육 상황(child care details) | · 임대 증명서(Rent certificate) |
| · 보육 환급(child care rebate) | · 보고 일자(reporting dates) |
| · 연락처(contact details) | · 학생 Income Bank 잔액 |
| · 근로 소득(Employment Income) | (student Income Bank balance) |
| · 가계 소득 이력(family income history) | · 학업 상황(study details) |
| · 소득 및 자산(income and assets) | · 워킹 크레딧(Working Credit) |
| · 소득내역서(Income Statement) | · 자산(your assets) |
| · 빚(money you owe) | |

○ 다양한 상황 및 필요에 따른 급여 소개(payments by situation)

Bereaved/Carers/Concessions or concession cards/Crisis or disaster/Farmers or small business
Jobseekers/Parent or guardian (families)/Partners or widows/Regional or remote/Renting
Seniors or retired/Students or trainees/ Sick, injured or people with a disability/Payment advances

○ 서비스 및 프로그램 목록 제시

- 알파벳 순서별 서비스 및 프로그램(A to Z of services and programs)
- 카테고리에 따른 서비스 및 프로그램(Services & programs by category)

○ 다양한 출판물 연계

- 이용자의 필요에 맞는 다양한 범주의 출판물을 열람할 수 있도록 연계
- 호주 원주민들을 위한 출판물 및 정보 연계
- 외국어로 된 출판물을 열람할 수 있도록 연계

○ 관련 제도 정보 제공

○ 온라인 서비스 이용관련 정보 제공

- 온라인서비스 등록에 필요한 정보 내용 - 이용자로서 등록하는 방법
- 명의자(nominee)로서 등록하는 방법 - e서비스 브로셔 활용 방법
- 등록 필요 없는 온라인 서비스 소개
 - Centrelink/ Family Assistance/ Child Support/ Child Care Estimator
 - 의심되는 부정수급 보고(Report a suspected fraud)
 - Child Support Estimator
 - Basics Card Balance Enquiry

나. 부정수급 모니터링

1) 부정수급의 조사

호주의 센터링크는 개인이 정확한 정보를 제공하지 않거나 변경된 사항에 대해 정보를 제공하지 않을 경우를 대비해 일정한 주기로 부정수급 조사를 시행한다.

부정수급(Fraud)은 이용자가 잘못된 정보 또는 오해의 소지가 있는 정보를 제공하고 수급받은 경우를 의미한다. 센터링크는 부정수급 탐지를 위해 공공으로부터 정보를 제공받고 정기적 수급 조사를 시행하며, 국세청(Australian Taxation Office), 국가보훈처(Department of Veterans' Affairs), 이민국(Department of Immigration and Citizenship), 교정국(Department of Corrective Services)과 등기청(Registrar-General's Office) 등과 데이터 매칭을 실시한다. 부정수급을 파악하기 위해 여러 정보와 상황들을 고려하기도 하는데 재정기관, 고용주, 부동산 및 지방정부로부터 수급자에 대한 정보를 요구하며, 가족, 지인, 이웃을 통해서도 정보를 확인할 수 있다. 또한 이름, 주소확인, 우체국을 통한 정보의 재전송 뿐 아니라 자산소유를 검증하기 위해 지방의회와도 연락을 취할 수 있으며 구입 날짜 및 자산의 위치 등을 조사할 수도 있다. 뿐만 아니라, 이용자들은 고객센터 센터, 가정 등의 장소에서 인터뷰를 요청 받을 수도 있다.

2) 행정투명성 제고를 위한 데이터매칭 프로그램(Data Matching Program)

센터링크는 행정투명성 제고를 위해 데이터매칭 프로그램을 실시하는데 각 단계별 내용은 아래의 그림과 같다.

Step 1: 데이터매칭기관(Data-Matching Agency, DMA)은 지원기관(Assistance Agency)으로부터 제공된 자료의 타당성을 검토하고, 오류 또는 유효하지 않은 세금파일번호(Tax File Numbers, TFN)의 경우, 관련 원조기관(Assistance Agency)에 의뢰한다.

Step 2: 지원기관 식별번호(Assistance Agency identification number)와 세금파일번호(TFN)를 추출하여, 이 정보를 국세청(Australian Taxation Office,

ATO)에 제공한다. 지원기관 식별번호(Assistance Agency Identification Number)는 지원기관(Assistance Agency)이 각 개인기록에 할당한 번호이다.

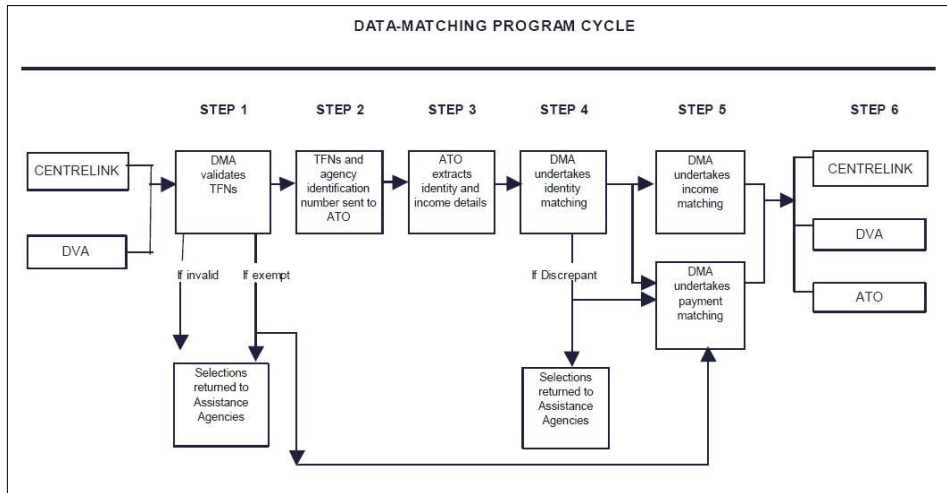
Step 3: 국세청(ATO)은 과세소득과 개인정보(personal identity) 데이터를 추출하고, 이 정보는 데이터매칭기관(DMA)에 제공된다.

Step 4: 데이터매칭기관(DMA)은 개인신상 매칭(Identity Matching)을 실시하며, 국세청(ATO)으로부터 제공된 정보와 지원기관(Assistance Agency)으로부터 온 이용자가 제공한 정보를 비교한다. 이 단계의 목적은 자료의 세부사항이 동일한지 검증하는데 있다. 또한 매칭에 실패할 경우, 관련 기관에 다시 보내게 된다.

Step 5: 데이터매칭기관(DMA)은 급여매칭(payment matching)과 소득매칭(income matching)을 실시한다. 급여매칭(payment matching)은 각기 다른 기관들로부터 두 가지 급여를 받는 사람들을 조사하기 위해 사용된다. 소득매칭작업(income matching)은 지원기관(Assistance Agency) 고객들의 상세소득을 국세청(ATO)으로부터 제공된 과세소득과 비교한다. 이러한 작업의 목적은 하나 이상의 기관에서 원하는 도움을 받는 것에 실패한 개인이 소득을 속여 부적절한 수당을 지급받거나 세금을 덜 내는 것을 막는데 있다.

Step 6: 데이터매칭기관(DMA)은 자료제공기관(Source Agency)에 결과를 제공한다. Act Section 9(3)에 따라, 5단계 완료 후 7일내에 결과를 제공해야하며, 검증단계가 완료된 후에 개인정보는 데이터매칭기관(DMA)에 의해 파기된다.

[그림 2-2-5] 호주의 데이터매칭 프로그램 사이클(Data Matching Program Cycle)



자료: Centrelink and the Data-Matching Agency(2009).

각 단계에서의 결과보고서는 자료제공기관(Source Agency)과 지원기관(Assistant Agency), 개인정보보호위원(Privacy Commissioner)에게 제공된다. 센터링크는 DMA로부터 원결과를 받아 데이터 정교화를 수행한다. 센터링크 사업통합팀(Business Integrity Team)은 자료 재검토를 통해 추가정보가 필요할 경우 해당기관에 문의를 요청한다. 이러한 작업과정을 통해 매칭작업에 불일치가 발생할 경우, ACT Section 11에 의거하여 개인에게 통보되며 해당 개인은 28일내에 이에 대해 답변하도록 되어있다.

3) 부정수급 대응방법 및 이용자의 권리

부정수급이 발견되면, 이용자는 이에 대해 해명해야 하며, 과지급(overpayment)으로 판정될 경우, 비용이 청구될 수 있다.

또한, 부정수급 사례는 기소될 수 있다. 이용자가 센터링크의 부정수급 결정에 동의할 수 없는 경우에는, 고객센터서비스자문가(Customer Service Adviser)로부터 그에 대한 정보 및 설명을 제공받을 수 있으며, 인터뷰를 실시할 때는 변호사 및 지인과 동행할 수 있다. 그럼에도 불구하고, 이용자가 부정수급 결정에 동의할 수 없을 경우 지정재심관(Authorised Review Officer, ARO)과 사회보장이의심사국(Social Security Appeals Tribunal, SSAT)에 항의할 수 있다. 만약, 지정재심관(ARO)이

부정수급에 대한 결정을 번복할 경우, 이용자는 수급액을 지원받을 수 있다. 그러나 전액을 지불받기 위해서는 최초 부정수급결정을 통보받은 후 13주 이내에 재검토를 요청해야 한다(일부 가족세금 혜택자의 경우에는 52주 이내). 이용자가 지정재심관(ARO)의 결정에 동의하지 않을 경우, 이용자는 사회보장이의심사국(SSAT)에 다시 제소할 수 있는데 사회보장이의심사국(SSAT)은 센터링크와는 별개의 독립기구로써 지정재심관(ARO)이 재검토하여 결정한 사항에 대해서만 취급한다.

사회보장이의심사국(SSAT)이 지정재심관(ARO)의 결정사항을 번복할 경우, 센터링크는 이용자에게 지불해야 할 금액을 지불하게 된다. 그러나 전액을 지불받기 위해서는 지정재심관(ARO)의 결정을 통보받은 후 13주 이내에 재검토를 요청해야 한다. 사회보장이의심사국(SSAT)의 결정 또한 동의할 수 없을 경우 이용자는 행정이의심사국(Administrative Appeals Tribunal, AAT)에 제소할 수 있다. 제소는 사회보장이의심사국(SSAT)의 결정을 통보받은 후 28일내에 서면으로 신청해야 한다. 행정이의심사국(AAT)의 결정 또한 이용자가 동의할 수 없다면, 이용자는 행정이의심사국(AAT)의 결정을 통보받은 후 28일 내에 법원에 제소할 수 있다. 다만 법원 제소는 유료이며 제소가 승소할 경우, 센터링크는 이용자의 법정비용을 지불하며, 이용자가 패소하였을 경우 이용자가 센터링크의 비용을 지불해야 한다. 한편, 부정수급에 대한 정보를 알고 있는 개인은 전화, 온라인, 이메일 또는 방문을 통해 신고할 수 있도록 되어있다.

3. 영국

가. 확대고용센터(Jobcentre Plus)⁶⁾의 이용자 온라인서비스

확대고용센터(Jobcentre Plus)는 노동연금부(Department for Work and Pension: DWP)의 책임집행기관으로 근로능력이 있는 자에게는 일자리를 제공하고 근로능력이 없는 사람에게는 지원서비스를 제공하여 기회와 자립을 증진하고자 하는 정부의 목적 이행을 그 역할로 한다. 이러한 확대고용센터(Jobcentre Plus)는 사회보장급여를 담당하는 급여관리청(Benefit Agency)과 고용지원서비스를 담당하는 고용서비스청(Employment Service)의 서비스 통합과 일원화를 통해 설립되었다.

확대고용센터(Jobcentre Plus)는 정부가 제공하는 서비스에 대한 정보를 이용자가 한 곳에서 열람할 수 있도록 하고 있다. 구체적인 내용은 정부홈페이지(<http://www.direct.gov.uk>)를 통해 구직 및 훈련, 보육 및 급여 등을 열람하고 신청할 수 있고 운전면허증 신청이 가능하며, Business Link(<http://www.businesslink.gov.uk>)를 통해 고용주는 구인광고를 할 수 있으며, 부가가치세(VAT) 환급 및 이용가능한 보조금 검색 등이 가능하다.

또한, 확대고용센터를 통해 기업 및 파트너십관련 정보 열람이 가능하다. 특히, 사회보장급여에 대한 안내 및 지급과 관련하여, 급여를 정확하고 신속하게 지급하고, 급여 자격조건에 대한 이용자들의 이해를 도와 부정수급과 남용을 예방하며, 자녀를 둔 부모에게 공공보육(formal childcare)에 대한 상담 및 조언을 제공한다. 또한, 사회기금(Social Fund)으로부터 대출을 지원한다.

사회보장급여와 관련하여 이용자는 온라인상으로 다음과 같은 서비스를 이용할 수 있다. 급여 자격 여부에 대한 안내, 저소득(근로자 혹은 구직자), 미성년 자녀, 질병 혹은 장애, 돌봄 제공, 60세 이상, 유족, 임산부 혹은 최근 자녀를 출산한 경우 재정적인 지원 혹은 기타 지원을 받을 수 있는지의 여부를 급여 상담사(benefit adviser)에게 문의하거나 홈페이지 정보를 통해 안내받을 수 있다.

6) 이 절은 이현주 외(2008)의 보고서와 영국 BFI(2007), Jobcentreplus(<http://www.jobcentreplus.gov.uk>) Audit Commission(<http://www.audit-commission.gov.uk/nfi/pages/default.aspx>)을 참조하여 작성하였다.

근로가능연령(working age)의 경우, 현재 근로유무와 관계없이 급여 정보 안내 및 급여 신청을 할 수 있다. 이외에도 급여 시스템에 대한 안내(제공 기관, 수급 자격, 제공 방식, 안내 제공처), 급여 신청 안내(급여 종류를 네 가지로 구분하여, 각 유형에 해당하는 급여 정보를 제공), 제공받고 있는 급여 및 개인정보 변화에 대한 신고 안내, 과지급(overpayment) 경우에 대한 신고 안내, 급여 판정에 불만있는 경우의 대처 방안 안내, 유럽경제지구(European Economic Area) 내에 거주하는 경우 급여 청구 안내, 온라인 급여 신청을 할 수 있으며, 온라인 급여상담 또한 할 수 있다.

〈표 2-3-1〉 영국 확대고용센터에서 받을 수 있는 급여 종류

□ 근로연령층 급여:	
· 급여를 받고 있다가 일자리를 구했을 때 받을 수 있는 급여 및 기타 지원	
· 출산 후 일을 다시 시작한 경우, 아동 보육과 함께 지원받을 수 있는 급여 및 서비스	
· 저소득층에 지원되는 Income Support · Community Care Grant · Job Grant	
· Jobseeker's Allowance, New Deal, 및 기타 구직자를 위한 급여	
· Employment and Support Allowance	
· Statutory Sick Pay	· Reduced Earning Allowance
□ 퇴직자 또는 퇴직예정자를 위한 급여:	
· 기본적인 State Pension	· Over 80 Pension · Warm Front Scheme
· Community Care Grant	· Free TV licences · Bus passes
· War widow's 또는 Widower's Pension	· Pension Credit
· Cold Weather Payment	· Winter Fuel Payment
· War Disablement Pension	· free passport에 대한 자격
□ 가족 및 아동 급여	
· Tax credits	· Child Benefit · Child Trust Fund
· Maternity Allowance	· Statutory Adoption Pay · Sure Start Maternity Grant
· Health in Pregnancy Grant	· Child Maintenance · Statutory Paternity Pay
· Statutory Maternity Pay	· Widowed Parent's Allowance · Community Care Grant
· Healthy Start Scheme 하에서 제공되는 무상 우유, 유동식, 비타민 과일 및 채소	
□ 장애 및 돌봄 급여	
· Disability Living Allowance	· Employment and Support Allowance
· Incapacity Benefit	· Constant Attendance Allowance
· Disabled Facilities Grants	· Independent Living Fund
· Industrial Injuries Disablement Benefit	· Medical costs for war pensioners
· Attendance Allowance	· Direct payments for care and services
· Disabled Students' Allowance	· Community Care Grant
· Blue Badge parking scheme	· War Disablement Pension
· Severe Disablement Allowance	· Vaccine Damage Payment

나. 부정수급 모니터링

사회보장급여 행정과정에서 정보시스템은 급여행정에 대한 모니터링의 목적을 위해 중점적으로 활용되고 있어, 다음은 이를 중심으로 데이터시스템의 기능과 활용방안에 대하여 검토하고자 한다.

사회보장급여에 대한 모니터링은 급여 신청단계에서부터 시작된다. 급여신청 시 신청인에 의해서 제출된 증빙서류나 작성문서들의 정확성에 대한 검사가 이루어지며 그 이후 부정이 의심되는 사례가 발견되면 정밀 조사를 벌이게 된다. 부정이 확인될 경우 초과수급분 환수는 물론이고 작게는 경고부터 벌금, 급여에 대한 제재 등 처벌을 받을 수 있고, 심각한 부정의 경우 형사 기소에 까지 이르게 된다(이현주 외, 2008).

영국의 사회보장급여는 노동연금부(Department for Work and Pensions)가 관장하며, 자체 행정조직인 확대고용센터(Jobcentre Plus)에서 소득보조(Income Support)와 구직자수당(Job Seeker's Allowance)을, 연금 서비스(Pension Service)에서는 연금 크레딧(Pension Credit)을 담당하며, 주거급여(Housing Benefit)는 중앙정부가 지급하고 지방정부가 집행하는 형식으로 이루어져 있다.

2004/05년 기준 총 급여 예산 1,100억 파운드(약 220조원⁷⁾) 중 총 부정수급액 규모는 약 9억 파운드(약 1억 8천억 원)로 추정되고 있으며 이는 총예산의 0.8% 정도이다. 이 같은 수준은 2001년도의 2% 수준(약 20억 파운드)에서 감축된 것으로, 이 감축분(11억 파운드) 중 4억 파운드는 실제 지속적인 신노동당 정부의 정책적 노력에 힘입어 소득보조, 구직자 수당, 연금 크레딧에서의 부정 감소 효과에 따른 것이다. 또한, 나머지 7억 파운드는 다른 급여에서의 부정수급 감소와 산정방식 개선 등 기술적 변화 등 복합적인 효과에 따른 것으로 파악되고 있다(DWP, 2005).

1) 부정수급의 조사

정부에서 지급하는 사회복지급여를 신청하게 되면 일반적으로 수급자격 조사를 통하여 제출한 정보 및 서류들을 대상으로 그 정확성을 검사하고, 이를 바탕으로 수

7) 환율은 때에 따라 가변적이나 참고를 위해 1파운드당 2천원으로 계산

급 자격을 보유하고 있는지, 자격이 있는 모든 급여를 수급하는지, 적합한 지급금액은 어느 정도인지를 판단하여 해당되는 급여 지급 여부와 금액을 결정한다(이현주 외에서재인용, 2008). 특히, 확대고용센터에서 사회보장 급여를 신청할 경우, 이러한 과정은 재정 평가사(Financial Assessor)가 담당하며 재정 평가사는 일대일 면접 과정을 포함하여 신청인이 작성한 문서 및 각종 증빙서류를 검증하는 재정평가(Financial Assessment)를 수행한다.

이는 첫 수급 신청뿐 아니라 수시로 이루어질 수 있으며 특정 급여에 대한 일제 검사나 특정 수급자 군을 대상으로도 별도로 실시할 수 있다. 검사를 통해서나 다른 이유로 부정 수급이 의심되는 사례가 있을 경우에는 정밀 조사를 실시하게 된다. 정밀 조사는 부정수급이 의심되는 대상자와 타인의 부정수급을 돕고 있다고 의심되는 경우 시행될 수 있으며 주로 조사 대상자와 가족 등에 대한 정보를 수집하고 이를 급여신청 시 제출한 정보와 비교하고 인터뷰 등을 통해 확인하는 과정을 거치게 된다. 특히, 부정 사실 확인에 필요한 광범위한 정보를 공공, 민간 기관에서 수집하게 되는데 그 대상은 관세청(HM Revenue & Consumes, HMRC) 등의 공공기관은 물론 은행, 주택금융 공제조합(building society), 신용카드 회사, 신용조회기관(credit reference agency) 등 각종 금융기관, 수도, 가스, 전기 회사, 핸드폰 등 통신회사 등 서비스 제공 기관을 포함한다(이현주 외에서재인용, 2008).

조사 인력은 보안 전문성(Professionalism in Security, PINS) 기준에 맞춰 포트머스 대학(Portsmouth University)에서 독립적으로 발급되는 자격증을 보유하고 있으며(DWP Fraud and Error Strategy Division, 2006a), 이러한 부정대응 조사서비스(Counter Fraud Investigation Service)에는 크게 두가지가 있다(DWP, 2005). 첫째, 부정확한 급여지급이 확인되었으나 수급자의 부정을 입증하기에는 증거가 불충분하여 기소가 부적합할 경우, 수급자 준수(Customer Compliance)를 적용할 수 있는데, 이를 통해서 부정확한 급여를 빠르고 효과적으로 중단시키고, 초과 급여분을 환수하며, 수급자로 하여금 조건의 변화를 시간 내 신고하도록 유도한다.

보다 심각하고 규모가 큰 부정의심 사례의 경우, 부정조사서비스(Fraud Investigation Service)가 이를 담당하는데, 이는 기존 중앙조직과 지방조직을 하나의 체계로 통합한 것으로, 새로운 정보기술(IT) 시스템의 네트워크로 통합되어 주로 부정 수급 위

험이 높은 대도시를 중심으로 배치되어 있다.

2) 부정수급 대응방법

부정수급은 급여 신청 시 혹은 지급 도중에 직업이나 수입에 대하여 신고하지 않은 경우, 자산을 신고하지 않거나 실제와 다르게 신고한 경우, 배우자 등 동거인을 신고하지 않은 경우, 동거하지 않는 자녀를 포함시킨 경우, 다른 급여를 신고하지 않은 경우, 출국 및 해외 거주, 주소 이전 등을 신고하지 않은 경우 발생할 수 있다.

대부분 소득보조와 구직자 수당에서의 부정수급은 수입을 제대로 신고하지 않는 이른바 ‘수입 부정(working and claiming fraud)’(전체 부정수급의 약 1/4)이나, 배우자를 신고하지 않은 ‘동거 부정(living together as husband and wife fraud)’(전체 부정수급의 약 1/3)이 차지한다.

수급부정이 확인된 경우 기소, 벌금, 제재(급여 삭감이나 철회), 초과 수급분 환수 조치 등을 내릴 수 있다. 그러나 부정수급을 처음 저질렀거나 부정수급 액수가 2천 파운드(약 4백만 원) 미만으로 크지 않을 경우 기소보다는 경고를 내리거나 벌금을 부과할 수 있는데, 경고는 부정수급 대상자가 부정수급 사실을 시인하고 동의할 경우 적용할 수 있다. 행정 벌금은 초과수급분 환수와는 별도로 부과 되는 것으로, 초과수급액수의 30%를 부과하게 되는데, 이는 대상자의 부정수급 시인여부와 관계가 없다. 일정 기간 동안 2회 이상 부정수급이 적발 되었을 경우 특정 급여에 대해 일정기간 삭감하거나 철회하는 제재(sanction)를 가할 수 있는데, 보통 5년 내 2회 이상 부정 수급 적발 시 13주간 급여가 정지될 수 있다. 이런 제재를 내릴 수 있는 급여는 소득보조, 구직자 수당, 주거수당과 노동능력 부재를 전제로 지급되는 무노동력 수당(Incapacity Benefit)에 제한된다.

연금 크레딧 등 다른 연금 급여, 장애인을 대상으로 한 장애 생활 수당(Disability Living Allowance)이나 간호 수당(Attendance Allowance), 그리고 아동이 있는 가정의 대부분이 수급하는 아동 수당(Child Benefit)의 경우에는 제재를 가할 수 없다. 하지만 이들 급여에서 부정급여가 발생될 경우 앞의 제재 가능 급여에 제재를 내리는 근거가 되는 부정수급 전수에 포함되는데, 즉 연금 급여나 장애인 대상 급여, 아동 급여에서만 2회 이상 부정수급을 저지르더라도 소득보조, 구직자수당 등이 삭

감되거나 철회될 수 있다.

3) 부정수급 관련 주요 조직 및 관련 법제

부적정급여 관련 정책을 총괄하는 부서로는 부정 및 오류 전략부(Fraud and Error Strategy Division)가 있으며, 노동연금부의 집행 조직인 확대고용센터에서는 부정수급 조사를 담당하는 부정조사서비스(Fraud Investigation Service)가 있다. 또한 부정수급자 조사에 자문을 제공하고 부정이 확인될 경우 형사 기소하는 것은 부처 자체 내 법무사(departmental solicitor)가 담당하며, 그 외에 데이터 매칭 등 정보와 기록 관련 부분에 대해서는 노동연금부 정보관리반(DWP Information Derectorate)이 관여하고, 부정수급 및 오류 실태 조사에는 부처 내 위험보증부(Risk Assurance Division)가 관련되어 있다.

부정수급과 관련된 최근의 강화된 정책은 2001년 사회보장부정법(2001 Social Security Fraud Act)에 많은 부분 기반하고 있다. 이 법은 부정이 의심되는 경우, 은행이나 신용평가기관 등 다른 금융기관으로부터 정보를 수집하는 것을 허용하고 있으며 이로 인해 2004/5년도에만 4만여 건에 달하는 정보 조회요청이 이루어진다(DWP, 2005). 또한 이 법에 의해 ‘투 스트라이크(two strikes)’ 제도가 도입되어 3년 이내에 별도의 부정수급이 2번 이상 적발될 경우 소득보조, 구직자 수당, 주거수당 등을 삭감하거나 철회하는 제재조치를 내릴 수 있게 된다. 부정수급분 환수 조치와 관련해서는 2002년 범죄 절차법(2002 Proceeds of Crime Act)에 규정된 재산 압수 권한이 활용되고 있는데 이를 통해 2004/5년에만 노동연금부와 지방정부에서 240만 파운드(약 48억 원)가 환수되었다. 부정수급 대응과 관련하여 정부기관 간 정보 공유에 관한 사항들은 1992년 사회보장행정법(1992 Social Security Administration Act)과 2002년 조세급여법(2002 Tax Credit Act)에 기반하고 있다. 이 법들에 의해 노동연금부와 관세청이 광범위하게 서로의 목적에 따라 고용관련 정보와 세금관련 정보를 공유할 수 있게 되었으며, 노동연금부와 지방정부와도 주거급여, 지방세 급여와 관련하여 정보를 공유할 수 있게 되었다. 또한 그 밖에 수급부정에 대한 조사를 목적으로 우체국으로부터는 우편 전달(postal redirection)에 대한 정보를 받을 수 있도록 하였으며, 국무부(Home Office)로부터는 여권, 이민,

국적, 수감 등에 대한 정보를 조회할 수 있도록 하였다. 한편, 이러한 법들이 주로 부정수급 대응 정책을 강화하기 위한 근거 법들이라면 1998년 정보보호법(1998 Data Protection Act)은 이러한 권한의 남용을 제한하기 위해 제정된 법이라 할 수 있다. 이 법에 의하면 범죄 예방 및 감지, 또는 범죄자의 체포 및 기소를 위한 목적 일 경우에 한해서만 정부기관이 개인의 정보를 수집목적과 다르게 사용할 수 있으며, 부정 수급 조사 역시 1984년 경찰 및 범죄 증거법(1984 Police and Criminal Evidence Act)의 적용을 받아 기준에 맞추어 진행되어야 한다.

4) 부정수급 감소를 위한 노력

(1) 급여 평가(Benefit Review)

급여 평가는 부정수급 현황을 측정하는 정기적인 사업으로 부정수급 규모를 파악함과 동시에 취약한 부분 등 문제의 성격을 진단하고, 또한 추이를 살펴보는 것을 목적으로 한다. 이러한 급여 평가는 다음과 같은 과정을 통하여 이루어진다(DWP Risk Assurance Division & Jobcentre Plus Fraud Investigation Service, 2006). 우선 소득보조, 구직자 수당, 연금 크레딧, 주거급여 지급 총 1,720만여 건 중 무작위로 55,000건을 추출한 후 집행기관인 확대고용센터, 연금 서비스, 지방 정부로부터 추출된 표본의 각 사례별로 기록을 수집하도록 요청한다. 이후, 정밀 급여 평가팀(Dedicated Benefit Review Team)이 제출된 기록을 바탕으로 전자 정보와 기록 정보를 검사하는 한편, 표본 사례가 이미 수급부정으로 조사받고 있는 사례가 아닌지 확인한다. 필요한 경우에는 데이터를 확인하거나 추가적 정보를 얻기 위해 사전 통보 없이 수급자를 직접 방문하여 수급자와 함께 정보가 정확한지를 검사하게 되며, 이러한 과정에서 부정이 의심되는 사례가 발견되면 이는 부정조사서비스로 의뢰된다. 의뢰된 사례에서 부정이 확인될 경우 처벌이 이루어지며, 그 결과는 급여 평가팀에 통보되어 분석에 포함된다. 이렇게 조사된 각 사례들은 정확한 급여, 행정 오류, 수급자 실수, 수급자 부정 등으로 분류되며 이미 부정 조사가 이루어지고 있는 것으로 확인된 사례의 경우는 그 결과 역시 급여 평가에 포함되어 분석된다.

(2) 데이터 매칭(data matching)

데이터 매칭은 노동연금부와 지방정부의 데이터를 다른 부처 특히 관세청과 비교 분석하여 일치하지 않은 부분을 찾아내어 부정수급과 지급오류를 찾아내는 것이다. 2004/5년에 노동연금부에서 289,179건의 부정확한 급여 신청을 발견해 내었는데⁸⁾ 그 중 129,090건(45%)이 데이터 매칭에 의해서 발견되었다. 관세청과의 데이터 매칭은 1년에 12회 이루어지며, 이를 통해 2004/5년에만 1천만 파운드(약 2백억 원)의 초과 지급분을 찾아내었고, 2005/6년에는 그 규모가 1,400만 파운드(약 280억 원)로 증가하였다. 2001년부터는 사회보장부정법에 의해서 금융기관으로부터도 관련 정보를 받을 수 있는 권한이 도입되어 2004/5년에만 거의 4만여 건의 요청이 있었다(DWP, 2005).

새롭게 개발되고 있는 실시간 데이터 매칭(real time data matching) 기술은 이미 관세청의 연금 자산에 대한 데이터와 연금 신청인의 제공 정보를 비교하는 연금 검증 시범사업(Pension Verification Pilot)에서 적용되고 있다(DWP Information Directorate, 2006). 이러한 데이터 매칭은 1998년 정보보호법이 허용하는 범위 내에서 이루어지고 있으며 영국 정보 담당관(UK Information Commissioner)이 감수하고 대중에게 공개된 노동연금부의 데이터 매칭 실천 기준(data matching code of practice)은 정보보호법이 규정한 의무 하에 어떻게 활동이 이루어지는지를 밝힌다. 한편 이러한 프라이버시 등의 법적 문제 뿐 아니라 각 기관이 보유하고 있는 정보의 질, 그리고 부처 간 서로 다른 데이터 기준, 그리고 단일한 통합 정보 시스템의 부재 등이 데이터 매칭 기술을 더욱 광범위하게 활용하고 발전시키는데 어려움을 주고 있다(DWP Information Directorate, 2006).

(3) 위험 분석(Risk Analysis)

위험 분석은 부정 가능성이 높은 수급자를 일정한 기준으로 분류해내어 추가적인 검증 또는 감시를 벌이는 것이다. 2004/5년 노동연금부에서 찾아낸 부정확한 급여 중 160,082건(55%) 위험 분석에 의해서 발견된다. 영국 정부는 이와 같은 위험

8) 이 발견된 부정확한 급여 중 261,840건(91%)이 교정되었으며 4,812건(1.7%)에 대해서는 급여제한 조치가 내려졌고 그 중 3,660건에 대해서는 행정 벌금 또는 경고가, 그리고 1,152건에 대해서는 기소가 이루어졌다(DWP Information Directorate, 2006).

분석 기법을 발전시키고 활용도를 높이기 위하여 급여 평가의 분석 정보를 지속적으로 연구하는 한편, 지방정부로 하여금 전국 부정대응 네트워크(National Anti-Fraud Network)를 전면 활용토록 촉진하고 있다. 이 네트워크는 과학적 정보에 대한 문의를 할 수 있는 단일한 중앙 연락 지점을 제공해주면서 향후 가장 부정이 발생하기 쉬운 형태와 영역에 조사 자원을 집중할 수 있도록 전략적 정보 보고서를 제공해 줄 예정이다. 또한 이러한 기술을 사후 적발에만 국한 시키지 않고 부정 수급 위험이 높은 수급자를 대상으로 상황 변화 신고 의무를 상기시키는 표적 서신(targeted mailshot) 등의 예방책으로 모색 중에 있다.

(4) 수행 평가(performance measurement)

영국 정부에서 수행 평가는 1980년대부터 활용되기 시작되었으며, 1997년 이후 신노동당 정부 하에서 공공서비스협정(Public Service Agreement, PSA) 체제를 통해 더욱 체계화되어 현재 영국 정부의 공공서비스 개혁의 핵심 기제로서 활용되고 있다. 재무부가 보통 3년에 한 번씩 모든 정부예산에 대하여 재검토하는 포괄예산평가(Comprehensive Spending Review, CSR)에 의해 각 부처별로 고정된 3개년 예산을 설정하게 되는데, 공공서비스 협정은 이 과정에 있어서 재무부와 각 부처의 협의에 의해 배정된 예산에 의해 기대되는 핵심적인 개선사항을 구체적인 목표치로 정의한 것이다.

이 목표치에 대한 성취도는 재무부와 총리 집행실(Prime Minister Delivery Unit)에 위치한 감사원 중앙실(National Audit Office Central unit)에 의해 지속적으로 감사를 받는다. 노동연금부의 부정수급 관련 공공서비스협정 목표 달성을 뒷받침하기 위해서 실제 급여 집행기관인 확대고용센터에는 핵심운영지표(Key Management Indicators, KMIs)에 의해 목표치가 설정되고 있다(DWP Fraud and Error Strategy Division, 2006b).

(5) 지방정부 지원

노동연금부의 조직 중 수행발전팀이 지방정부 급여행정 개선을 전담하여 지원하고 있으며 재정조사실이 부정수급 의심 사례의 정밀한 자산조사나 압류, 압수 조치

등을 대행하는 등 전폭적인 지원을 하고 있다. 또한 부처내 법무사 역시 지방정부의 부정수급 조사와 관련하여 법률 자문, 사례 회의(case conference), 문서 작성, 형사 기소 등을 포함한 법률 서비스를 전폭적으로 제공해 주고 있다.

노동연금부는 이러한 지원과 함께 지방정부가 데이터 매칭, 위험 분석 등 부정대응 사업에 대한 지속적인 개선을 촉진하기 위해서 이에 대한 구체적인 목표치와 연계된 수행 기준(Performance Standard)을 설정하였으며, 지방정부는 스스로 이 기준에 따라 평가해볼 수 있다. 이를 통해 또한 감사위원회에 의한 지방정부의 총괄평가제도인 포괄수행평가(Comprehensive Performance Assessment)의 점수도 산정 가능하다. 이러한 기준에 맞춰 연금노동부는 지방정부의 지속적인 부정대응 활동의 개선을 위해 다양한 지원을 하고 있다. 위험분석 등 부정대응에 대한 핵심 기술을 보급하기 위하여 2004년까지 98%의 지방정부가 이 기술에 기반을 둔 주거 수당 수급 자격에 대한 검증 장치인 인증 기준(Verification Framework) 도입을 위하여 재정 지원을 받거나 이미 도입한 바 있다. 또한 별도 기금 지원과 함께 진행된 노동연금부와 지방정부의 협력 사업에 의해 2004/5년에 544건의 급여제재가 내려졌으며, 이와 같이 2001년 4월과 2005년 3월 사이에 총 1,050만 파운드(약 210억 원)를 투입하여 2,700만 파운드(약 540억 원)의 초과지급분을 찾아냈다. 이와 같은 노력에 힘입어 지방정부의 성과는 지속적으로 개선되어 2004/5년에 기록적으로 4,688건을 성공적으로 기소하였으며 추가적으로 11,145건의 경고와 벌금을 부과하였다(DWP, 2005).

(6) 공공 캠페인

신노동당 정부는 부정수급에 대한 공공의 인식을 제고하고 잠재적 부정 수급자에게 명확한 경고 메시지를 전달함으로써 부정 수급 억제 효과를 얻기 위하여 대대적인 공공 캠페인을 지속적으로 벌이고 있다. 또한 지방 언론을 통하여 지역의 부정수급 기소 사례를 보도하도록 장려하는 등 부정수급에 대한 경각심을 높이려는 노력을 다각도로 전개하고 있다.

이러한 캠페인으로 인해 정부가 부정수급을 매우 심각하게 받아들이고 있다는 인식이 확산되고 부정수급자에 대한 경계심이 강화되는 것으로 나타나고 있으며, 집중적인 캠페인 기간 동안 핫라인을 통한 부정수급 신고 역시 급증하는 등의 실질적인

성과도 거두고 있다. 전국 부정수급 핫라인(National Benefit Fraud Hotline)은 일반 국민이 전화나 인터넷을 직접 부정 의심사례를 신고할 수 있는 통로로서, 매우 효율적인 수단으로 기능하고 있다. 핫라인 운영을 위한 예산에 비해 핫라인을 통해 발견한 초과급여 액수는 9배에 이르고 있는 실정이다. 2005/6년에는 전화와 인터넷을 통틀어 21만 2천여건의 신고가 접수되었으며, 그 중 723건의 부정사례가 실제로 적발되어 총 2,140만 파운드(약 428억 원)의 환수 가능 초과급여분이 발견되었다(DWP Fraud and Error Strategy Division, 2006a).

다. 부정수급조사반(Benefit Fraud Inspectorate)과 감사위원회(Audit Commission)

부정수급조사반(Benefit Fraud Inspectorate)은 1997년 노동연금부내 장관직속 부서로써, 2008년 4월부터 조사 활동의 통합과 행정의 효율화를 위해 감사위원회(Audit Commission)로 역할이 이관되었다. 부정수급조사반은 약 10년간의 기간동안 지방정부의 주거급여에 있어 부정수급 문제 뿐 아니라 전반적인 지방행정 수준을 향상시키는 데 결정적인 기여를 했다고 평가받고 있다(BFI, 2007).

부정수급조사반의 사명은 조사와 지원을 통해 급여시스템을 개선시키는 데 있었다. 조사를 통해 의회, 확대고용센터와 연금서비스의 급여과정을 평가하고, 수행발전팀(Performance Development Team, PDT)이 특정문제에 대한 조사를 실시하여 해결방안을 의회에 제공해왔다. 부정수급조사반은 의회의 급여서비스를 평가하고, 고용연금국(Department for Work and Pensions, DWP)에 정책 자문을 제공하기도 하였다. 또한 각부처에 의해 주어진 개별 프로젝트를 수행하기도 했다. BFI는 1997년 설립부터 2008년 4월까지 300건의 조사, 18건의 특별조사, 700건의 통합수행평가 조사와 400건의 컨설턴트 업무를 수행하였다.

감사위원회는 독립적인 감시역을 수행하는 기관으로서 이 기관의 업무는 크게 네 가지로 구분될 수 있다. 첫째, 지방의 공공서비스의 주요 회계감사를 실시하여, 세금이 제대로 사용되고 있는지를 검증한다. 둘째, 의회, 소방방재서비스와 주거관련 기관(housing organisations)에 대한 평가를 수행한다. 셋째, 사회문제와 해결방안에 대한 연구를 수행하여 정책입안자와 서비스 공급자에게 개선방안을 제공한다. 넷째,

각종 데이터(지급총액, 급여기록 등)의 비교를 통해 부정수급(fraud)과 오류를 조사한다. 네 번째 기능과 관련하여 감사위원회는 1996년 국가 부정수급 검열기관(National Fraud Initiative, NFI)을 설립하여 운영하고 있다. 국가 부정수급 검열기관(NFI)은 1996년부터 2009년까지, 약 6만6천4백만 파운드 상당의 부정수급 및 과지급(overpayments)을 밝혀냈으며, 국가 부정수급 검열기관(NFI)은 2008/09 동안 2억1천5백만 파운드의 부정수급, 오류 및 과지급(overpayments)을 조사하였다. 또한 Serious Crime Act(2007)(SCA)를 통해 회계감사 위원회가 중앙정부와 민간영역에까지 영역을 확대할 수 있도록 하였다.

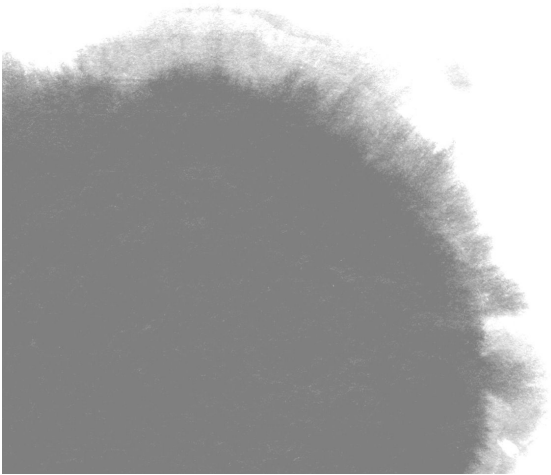
국가 부정수급 검열기관(NFI)의 2010년도 보고서에 따르면, 매년 영국의 부정수급비용은 300억 파운드에 이르며, 심각한 문제로써 인식되고 있다. 이 기관은 또한, 기관 내, 기관 간 데이터 매칭을 하는 컴퓨터 기술을 활용하여 데이터 매칭작업을 실시하는데, 2008/09년에 걸쳐 1,300개 기관으로부터 8,000건의 데이터검증을 수행하였다.

82	신원계정정보관리시스템 운영 방안 연구
----	----------------------

03

K
I
H
A
S
A

이론적 검토 및 분석 틀



제3장 이론적 검토 및 분석 틀의 구성

제1 절 공공정보화사업의 성과관리와 성과평가

1. 공공정보화사업 성과관련 주요 개념

공공정보화의 성과와 관련된 주요 개념으로는 정보기술성과, 정보화 성과관리, 정보화 성과평가, 정보생산성 등을 살펴볼 수 있다.

정보기술성과는 전체 조직성과에 대한 정보기술의 공헌도라고 정의할 수 있다. 이는 정보기술 투자의 투입, 행위, 산출, 결과 등의 평가된 모든 수준을 포괄하는 개념으로써 정보기술 성과관리의 주된 목적은 정보기술을 이용한 조직의 문제해결능력 즉, 조직의 정보기술역량을 제고하고 조직목표의 효율적인 달성을 도모하는 데 있다(김성태, 김난도, 최홍석, 김영삼, 2000).

정보화 성과관리는 넓은 의미와 좁은 의미로 나누어 생각해볼 수 있다. 넓은 의미의 정보화 성과관리는 정보화 투자계획 및 사업관리 활동을 모두 포함하고, 좁은 의미의 정보화 성과관리는 산출(output), 결과(outcome), 영향(impact)에 대한 것이다. 즉, 좁은 의미의 정보화 성과관리는 정보화 성과목표를 설정하고 실제 발생하는 성과를 모니터링하며, 목표와 성과를 비교분석하고 문제점을 진단하여 사업 및 조직구성원들의 활동을 개선하고 향상시키기 위한 방안 도출 및 정보 제공 활동이라 할 수 있다. 따라서, 정보화 성과란 정보화 사업이 획득한 산출물과 그 산출물이 해당 조직에 미치는 결과 또는 영향으로 볼 수 있으며, 그 내용은 상황, 조건 등에 따라 다양하게 정의된다(이윤식·서진완·정연정·노승용, 2008).

정국환 외(2005)는 정보화 성과평가를 정보화를 통해서 갖게 되는 결과를 다양한 방법을 통해 분석하여 새로운 가치 창출을 위해 활용하는 것으로 정의하였다. 이 관점에서 정보화성과평가 방법론은 정보화를 통한 조직목표의 달성에 관한 경제적 공헌 및 기여도에 대한 분석을 하게 되며, 정보화 투자성과의 기본 틀을 마련하여 사업적 관점에서 사전에 조사하고 분석 및 평가하는 활동이 요구된다.

행정기관 정보화 사업이 생산성에 미치는 영향을 내부업무의 효율성 측면과 대민 서비스에 대한 고객 만족도로 구분하여 평가한 김기환(2005)의 연구에서는 정부생산성이라는 단어에 대해 내부업무처리의 효율성뿐 아니라 정부가 추진한 사업의 결과가 사용자에게 얼마만큼의 만족을 주었는가를 측정의 중요한 척도로 삼아야 한다고 제시하였다.

김성태(2000)는 정보기술 역량과 성과관리제도 연계를 위한 개념틀을 제시하였다. 정보화 투자와 관련된 수요적 요인은 공공조직구성원들의 정보기술역량 제고와 직접적으로 연계되어 있으며 공급적 요인은 H/W, S/W, DB 등을 포함한 정보기술 인프라요소이다. 또한 이와 연계되어 있는 다양한 요소들은 ‘관리적 측면’, ‘정보자원 관리적 측면’, ‘전자적 행정정보 공개적 측면’ 및 ‘기술 및 기술환경적 측면’ 등으로 구분된다.⁹⁾ 이러한 하위요소의 다양한 측면들이 효과적으로 추진되어 상호 보완되고, 체계적인 시너지 효과를 거둘 수 있을 때 성공적인 목표 달성과 성과의 효율적 추진은 가능하게 될 것이다. 또한 성과지표체계와 성과운영체계에 있어 조직구성원의 정보기술역량 제고를 위하여 성과관리제도를 정착시킬 필요가 높으며 이러한 성과측정을 위하여 성과지표체계를 정립하여야 할 것이며 이와 관련된 성과 운영체계를 마련하여야 할 것이다. 마지막으로, 정보기술역량 제고를 위한 성과관리 대상 분야에는 모집/선발/임용, 시험, 보수와 편익의 결정, 교육/훈련, 근무성적 평정, 경력관리/퇴직관리가 있다.

9) 관리적 측면의 관련요소에는 행정업무과정의 재설계(BPR) 추진, 보고·결재과정의 전자화, 행정업무 통합 환경 구축을 통한 정책의사결정 흐름의 자동화가 있다. 정보자원관리 측면의 관련요소에는 행정정보의 축적 및 공동이용 촉진, 정보자원관리를 위한 제도 도입, 정보시스템 개발 및 운영관리의 아웃소싱 도입이 있다. 전자적 행정정보 공개제도에는 행정정보 공개제도의 정비, 행정정보 공개 네트워크와 시스템의 정비가 있으며, 조직적 측면으로는 고위정보관리자(CIO)제도의 도입, 조직내 구성원들의 정보기술역량 제고가 있다. 기술 및 기술환경적 측면에는 인트라넷의 구축, 정보시스템의 표준 정립, 시스템 안전성, 신뢰성 확보를 위한 대책 강화가 있다.

2. 공공정보화 성과관리와 평가 목적

정보화 투자 성과에 대한 중요성이 증대됨에 따라 패러다임의 전환 또한 함께 일어나고 있다. 과거에는 정보시스템 자체에 대한 평가가 주로 이루어졌다면 현재에는 투자 효과성 분석에 중점을 두고 있으며, 단순한 정보기술 관점을 넘어 비즈니스 관점에서의 종합적 효과성 평가 분석이 요구되고 있다.

〈표 3-1-1〉 정보화 성과평가의 패러다임 변화

관점	과거의 인식	현재의 변화된 인식
효과성 측면	정보시스템 자체 평가	투자 효과에 대한 평가
다양성 측면	재무적 효과 평가	종합적인 비즈니스 효과 평가
비용 측면	직접비용에 대한 분석	간접비용을 포함한 포괄적 분석
범위 측면	정보기술관점의 평가	비즈니스관점의 평가
환경 측면	단편적 효과 분석	불확실성하에서의 평가

자료: 정국환 외(2005). 공공정보화 성과평가 방법론 및 체계연구.

또한 정보화 선진 국가들은 공공부문 정보화에 대한 성과측정을 통하여 정보기술 투자에 대한 전략목표 달성과 운영의 효율성, 효과성 그리고 지속적인 개선을 추구하고 있다. 특히 전자정부 사업과 관련해서 많은 국가가 최종 성과로 결과중심(result-oriented), 효율성, 시민중심(citizen-centered)의 정부를 만들기 위해 노력하고 있다. 이러한 노력이 성공적으로 이루어졌는지에 대한 성과측정과 분석을 통한 관리는 사업 추진에 필수 불가결하다(박주석·정호원·최경규, 2005).

이윤식 외(2008)는 공공정보화 성과관리의 성공은 어떤 패러다임에 근거하여 수행하느냐에 달려있다고 주장하였다. 이를 위한 패러다임은 Seraefeimidis(2000), 김은순 윤상오(2001), 김상훈 최점기(2006)의 연구를 토대로 기술적/기능적(technical/functional) 패러다임, 경제적/재무적(economic/financial) 패러다임, 해석적/대안적(interpretive/alternative) 패러다임으로 구분해 볼 수 있다. 지금까지는 기술적/기능적 패러다임 또는 경제적/재무적 패러다임으로 조직의 목표달성, 성과향상에 초점이 두어졌었다. 그러나 진정한 의미의 성과관리를 수행하기 위해서는 기술적/기능적 패러다임 또는 경제적/재무적 패러다

임에서 해석적/대안적 패러다임으로의 전환이 이루어져야 한다. 즉, 그동안 ‘평가’에만 초점을 맞춰온 성과관리를 ‘성과모니터링’을 통한 ‘성과정보의 활용’ 측면으로 확대·전환해야 한다(이윤식·서진완·정연정·노승용, 2008).

가. 성과평가의 목적

우리나라의 범정부적 정보화 성과관리의 목적은 세 가지로 나누어 볼 수 있다. 첫째, 예산 및 사업계획 측면에서 사업성과를 개선하고 정부기관의 기존 전략목표 달성을 위한 IT 계획의 기여도를 증대시키고자 실시한다. 둘째, 부처별 정책 및 사업평가의 측면에서 성과관리 평가지표와 성과향상 목표를 정책 및 사업평가에 적용하고자 한다. 셋째, 부처별 IT 투자계획과 관리의 측면에서 각종 정보화 성과관리 방법론을 통합하고자 한다(이윤식·서진완·정연정·노승용, 2008).

일반적인 정보화 평가의 목적은 ① 의사결정의 합리성 제고, ② 예산배분의 효율성 제고, ③ 책임성 확보수단으로 요약되는데 ①과 ②의 목적은 정보화 사업 평가시 그 사업의 타당성 및 효율성 타진 즉, 사전 평가의 목적으로 나타낼 수 있으며, ③은 사업 종료 후 효과적인 사업 성과달성에 관한 측정인 사후평가의 목적으로 나타낼 수 있다. 또한 의사결정 요구의 충족, 정부 활동의 정당성을 판단하는 책무성 요구의 충족으로 나타낼 수 있으며 책무성, 프로그램 개선, 기초지식 향상, 전략적 목적으로도 표현할 수 있다(구자면·박주석, 2005).

문정욱(2007)은 공공부문 정보화의 목표는 행정 내부의 효율화와 대국민 만족도 제고의 두 가지로 나눌 수 있으며, 최종적인 목표를 달성하기 위해서 공공부문의 정보화가 성공적으로 확산되어야 하고, 이를 위해서는 부처 간 및 부서 간 정보공유는 필수 불가결한 요소라고 보았다. 공공부문의 정보공유 활성화를 위해서는 인증, 암호기술 활용, 시스템 침해사고에 대한 대응체계 강화 등의 보안체계의 강화가 필요하다. 또한 공공부문이 업무를 수행하는데 있어서 필요한 정보나 자료들을 수직적·수평적으로 통합 및 연계할 수 있는 방안이 모색되어야 한다.

나. 성과관리의 단계

정보기술 성과관리체계는 일반적인 성과관리체계의 큰 틀 안에서 이해될 수 있다. 즉, 정보기술 성과관리체계는 일반적인 성과관리체계와 마찬가지로 ① 성과지표개발 단계 → ② 성과평가단계 → ③ 성과정보 활용단계 → ④ 유지 및 제도화 단계의 4 단계를 거친다.

각 단계별 활동을 살펴보면 제1단계인 정보화 성과지표 개발단계에서는 정보화 성과계획에 의한 전체 조직계층별로 정보화 성과의 목표를 설정하고, 각 계층의 목표들의 상호 일관성 있는 연결을 시도하고, 정보화 성과측정을 위한 지표를 개발한다. 다음으로 제2단계인 정보화 성과평가 단계에서는 조직의 목표달성을 위한 주기적인 정량적, 정성적 정보화 성과를 측정하고, 선택단계, 적용단계, 통제단계의 3단계를 거치게 된다. 제3단계인 정보화 성과정보 활용단계에서는 정보화 성과측정의 결과에 대한 조직계층의 모든 구성원들이 책임체계를 확립하고, 성과관리와 예산체계를 연계시켜서, 정보기술 성과의 계획과 측정을 feedback 하도록 한다. 마지막 4 단계인 정보화 성과평가의 유지·제도화 단계에서는 정보화 성과정보의 보고체계를 확립하고, 성과백서와 성공사례 DB를 통한 업무와 개인역량을 개선하는 것이다.

〈표 3-1-2〉 정보화 성과관리체계의 단계별 활동

단계	구분	활동
제1단계	정보화 성과지표 개발단계	· 정보화 성과계획에 의한 전체 조직계층별로 정보화 성과의 목표 설정 · 각 계층의 목표들의 상호 일관성 있는 연결 · 정보화 성과측정을 위한 지표의 개발
제2단계	정보화 성과평가 단계	· 조직의 목표달성을 위한 주기적인 정량적, 정성적 정보화 성과측정 · 선택단계, 적용단계, 통제단계의 3단계
제3단계	정보화 성과정보 활용단계	· 정보화 성과측정 결과에 대한 조직계층의 모든 구성원들이 책임체계 확립 · 성과관리와 예산체계를 연계, 정보기술 성과의 계획과 측정 feedback
제4단계	정보화 성과평가의 유지·제도화 단계	· 정보화 성과정보의 보고체계 확립 · 성과백서와 성공사례 DB를 통한 업무와 개인역량의 개선

자료: 김성태, 김난도, 최홍식, 김영삼(2000). 정보기술역량의 효율적 관리를 위한 성과관리제도 확립방안.

한편, 정보통신정책연구원(2008)의 ‘공공 정보화 성과평가 방법론 연구’에서 사례별 연구들의 성과평가절차는 평가대상 선정단계, 지표 선정단계 등 총 6단계의 절차

〈표 3-1-3〉 정보화 성과관리체계의 단계별 활동 (정보화 성과관리 분석 세부기준)

자료: 이윤식·서진완·정연정·노승용(2008). 공공부문 정보화 성과관리 현황분석 및 개선방안.

공공부문의 정보화 사업평가는 평가시점에 따라 정의, 목적, 평가영역, 평가항목에 따른 특징이 다르게 나타난다. 평가시점에 따라 평가를 구분하는 것은 김준한(2002), 오철호·정홍원(2002) 등 국내 공공부문의 정보화 사업에 관한 연구에서 자주 언급되고 있으며, 미국의 연방회계감사원(GAO)과 정보시스템의 감사통제협회 등에서 제시하는 글로벌 표준에 기초한 엔트루 컨설팅의 IT투자관리/평가방법론에서도 Pre Evaluation, Middle Evaluation, Post Evaluation 등으로 구분하고 있다는 점에서 정보화사업 추진단계별 평가영역 구분의 이론적 근거를 가진다.

〈표 3-1-4〉 공공정보화사업 평가시점에 따른 특징

	사전평가	중간평가	사후평가		
정의	정보화사업 추진 전단계로 사업 목적, 추진 계획 및 정보화 사업 추진 타당성, 우선순위 결정 등 사업의 적합성 평가와 예측기반의 기대효과 분석과 위험대책 수립에 대한 평가	정보화 사업의 구축과정상의 효율성에 대한 평가로 프로젝트 관리 관점에서의 평가	정보화 사업에 대한 투자가 이루어진 후에 투입된 비용만큼의 효과가 산출되었는지에 대한 평가		
목적	사업 목표의 명확화, 사업 목표의 달성가능성 제고, 사업 추진계획의 구체화, 타사업과의 중복성 검토, 계획의 변동 여부에 대한 평가를 위한	사업 계획 수립 후 사업 착수단계에서부터 사업 완료 후 운영전환단계인 이행계획 수립까지 사업 추진 과정상의 활동들이 효율적으로 추진되고 있는가를 점검하고자 함	정보화 사업 추진 완료 단계상에서 사업 성과물의 성능 및 기능, 운영상의 효율성, 생산성, 효과성에 대하여 그 성과를 확인하고자 함		
평가영역	사업 추진계획 영역	사업 추진실행 영역	IS구축 성과영역	IS운영 성과영역	조직 및 경영성과 영역
평가항목	<ul style="list-style-type: none"> • 비용산정 적정도 평가 • 사업적 가치 평가 • 전략적 가치 평가 • 위험도 평가 • 정보화사업 추진계획 적정도 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업 추진의 효율성 • 아웃소싱관리 적적도 • 사업 추진상의 자원 관리 정도 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 품질 • 정보품질 • IS부서 서비스품질 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 활용도 • 사용자 만족도 	<ul style="list-style-type: none"> • 사업적 기여도 • 전략적 기여도

자료: 정국환 외(2007). 공공정보화 성과평가 방법론 연구.

이러한 공공정보화 성과관리단계는 제도평가를 위해 다음의 사항을 체크해 볼 수 있다. 먼저 여건의 국면에서는 전략과 환경요소를, 제도운영측면에서는 지표개발, 인간적 요소, 평가와 의사소통, 인적자원관리, 조직가치/규범을 결과의 측면에서는 성과의 증진, 인적성장이 있다.

〈표 3-1-5〉 정보기술 성과관리 제도 평가를 위한 체크포인트

국면	이슈	내용
여건	전략	· 전략은 명확하고, 효과적이고, 순응을 유도하였는가 · 잘 고안된 전략이 제도도입을 위하여 충분히 기능하였는가
	환경요소	· 조직외적 지지는 충분하였는가 · 제도는 환경적 변화를 충분히 반영하였는가
제도 운영	지표개발	· 정보기술 성과관리를 위한 지표체계는 적절히 선정되었는가 · 지표체계는 명확히 규정되고 동기화하도록 짜여져 있는가 · 지표의 달성을 위한 노력은 효과적으로 수행되었는가
	인간적 요소	· 조직구성원은 필요한 기술적·전문적 정보기술을 보유하고 있는가 · 조직구성원은 자신의 정보역량을 강화할 수 있는 권한과 자원을 지원받았는가
	평가와 의사소통	· 지표체계에 따른 평가는 적절히 이루어졌는가 · 평가에 따른 의사소통은 적시에 적절한 방향으로 이루어졌는가
	인적자원관리	· 정보역량 향상을 위한 교육훈련과 인사관리는 적절하였는가 · 기존 조직구성원의 경력발전에 저해된 비는 없었는가
	조직가치/규범	· 제도 도입에 따른 소외, 회피, 갈등은 없었는가 · 해당 조직의 규범과 가치는 정보성과지향적으로 변화하였는가
결과	성과의 증진	· 조직차원의 능률과 성과가 증진되었는가
	인적성장	· 조직구성원의 정보활용역량은 얼마나 향상되었는가

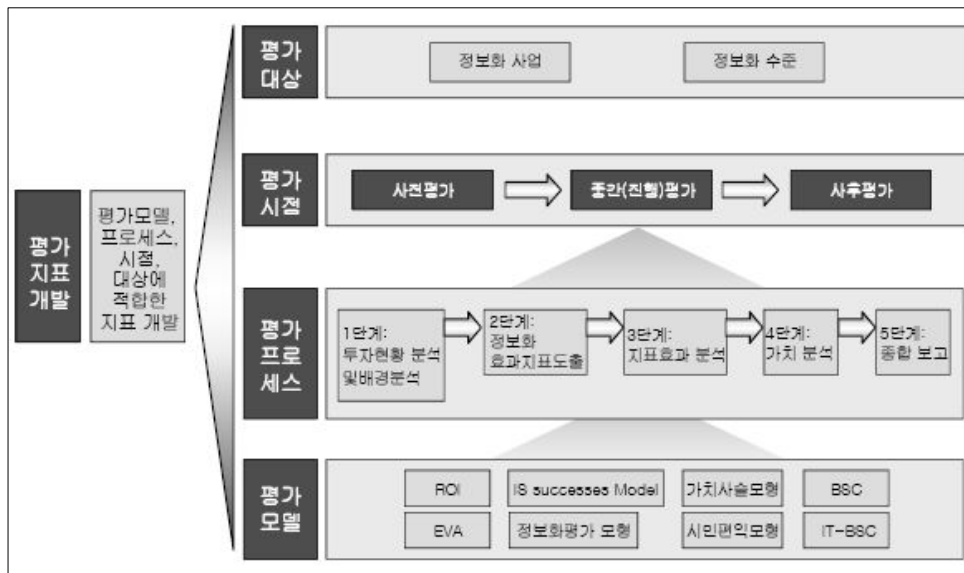
자료: 김성태, 김난도, 최홍석, 김영삼(2000).

제2절 공공부문 정보화 성과평가 방법론 및 성과지표

1. 정보화 성과평가체계의 분류

정보화 성과평가는 분석대상, 분석시점, 분석접근방식 등에 따라 구분될 수 있다. 대상에 따라서는 사업 그 자체를 평가 대상으로 하느냐, 정보화의 수준으로 하느냐에 따라 분류할 수 있다. 시점에 따라서는 사전평가, 중간평가, 사후평가로 나눌 수 있다. 평가프로세스에 따른 분석은 투자현황 분석 및 배경 분석, 정보화 효과 지표 도출, 지표 효과 분석, 가치분석, 종합보고로 이루어 질 수 있다. 평가모델에 대해 논의하는 방법은 다양한 정보화 투자 성과측정을 어떻게 하느냐에 초점을 두는 방법으로, 재무적 방식, 정성적 방식, 다중접근적 방식, 통계수리적 방식으로 구분된다.¹⁰⁾

[그림 3-2-1] 정보화 투자 성과 방법론 분류 체계



자료: 정국환 외(2005), 공공정보화 성과평가 방법론 및 체계연구.

10) 재무적 방식(Financial Approach)은 IT와 관련한 지표사용과 위험평가를 연계해 재무적 평가 방식을 근간으로 평가하는 방식이며, 화폐적 가치만 고려한다는 단점이 있으나, 현업에서 가장 쉽게 정보화 성과평가를 이해할 수 있는 장점이 있다. 정성적 방식(Qualitative Approach)은 조직·프로세스·기술에 초점으로 정성적으로 평가를 하고 있으나 주관적 성격을 가지는 부분도 있다. 다중접근 방식(Multi-Criteria Approach)은 재무적인 지표와 비재무적인 지표를 모두 고려하는 경우이며, 여러 방면의 지표들을 동시에 고려할 수 있다는 장점이 있다. 통계산술적 방식(Probabilistic Approach)은 통계적이고 수학적인 모델들을 사용해 과학적 접근을 통해 IT 가치를 평가한다.

〈표 3-2-1〉 다양한 관점의 정보화 성과평가 비교

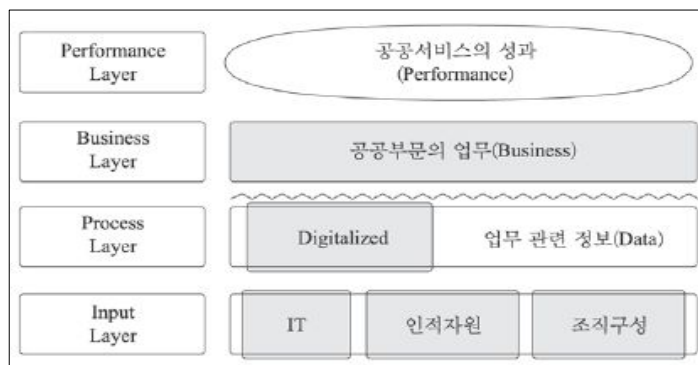
연구분야	의의	한계	시사점
정량적 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> - 정보시스템 투자와 기업성과간의 상관관계를 실증적으로 분석 - 기업을 이해관계 대상으로 직접 설정 - 정량적 화폐가치로 측정시도 	<ul style="list-style-type: none"> - 비계량적인 효과에 대해 반영 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> - IT와 관련한 지표사용과 위험 평가를 연계해 재무적 평가방식을 근간으로 평가하는 방식 - 화폐에 대한 흐름만 파악한다는 단점이 있지만, 다양한 시각의 성과 분석을 기초로 화폐의 수치 비교 및 관련 결과(효과)에 대하여 객관적인 값으로 이용할 수 있는 방법
정성적 평가방법	<ul style="list-style-type: none"> - 정보시스템 평가를 위한 측정 지표 통합 - 개인을 이해관계 대상으로 정의 - 개인을 통한 조직적 효과로 단계적 접근 	<ul style="list-style-type: none"> - 개인 차원의 효과로 한정됨 - 사용상의 효과에 집중 - 투자비용에 대한 고려는 없음 	<ul style="list-style-type: none"> - 조직 프로세스기술에 초점을 두고 IT의 효과를 측정하고자 하는 방법으로 정보화에 대한 성과의 지표에 지금까지 선행된 많은 변수들의 사용가능성이 높음
IT-BSC 연구	<ul style="list-style-type: none"> - IT 투자평가 지표를 BSC 관점에서 제시 - 계량적 지표와 비계량적 지표를 동시에 고려함 	<ul style="list-style-type: none"> - 연구자들이 자신의 모형을 제시하는 수준 - 실증적 연구를 통한 검증이 미약함 	<ul style="list-style-type: none"> - 성과측정을 위한 지표선정 및 개발에 활용할 수 있는 방법론으로, 다양한 지표 도출이 가능함

자료: 정국환 외(2005). 공공정보화 성과평가 방법론 및 체계연구.

2. 공공정보화 사업 성과측정 지표

먼저, 정보통신정책연구원(이하 KISDI)의 성과평가모델은 정보화 성과창출 과정에 입각한 계층형(Layer) 구조로, Input, Process, Business, Performance Layer로 구성되었고, 각 Layer별로 지표체계와 화폐가치 산출 방법을 제시하고 있다.

[그림 3-2-2] 정보화 투자 성과 방법론 분류 체계



자료: 정국환 외(2008). 공공정보화 성과평가 방법론 연구.

각 Layer의 특징을 살펴보면, Input Layer는 정보화 투자에 따른 프로세스 혹은 최종 성과물에 대한 기여도를 통해 평가된 핵심 동인으로, 정보화 투자의 대상이 되는 구성요소들로 이루어지고, IT 자원, 인적자원, 조직관행적 특성 등 여러 가지 요소들의 연관성을 고려하여 정보화 성과에 접근하였다. Process Layer는 정보화 사업의 단일 또는 집합의 프로세스나 활동에 대한 평가를 가능하게 하며, 또한, 정보화 사업의 투입요소 관리 영역까지 포함하였다. 정부의 정보화 사업에 공통적으로 적용될 수 있는 주요 업무 프로세스를 정의하고, 업무적 관점, 시스템/정보기술 관점을 연결시켰다. Business Layer는 정부의 다양한 사업이나 서비스를 그 기능에 맞게 분류 혹은 보다 세분화하는 정부 업무 분류 체계의 기능을 갖는다. 정부기능분류는 전자정부 로드맵 사업을 통해 구축된 정부의 BRM(Business Reference Model)을 이용한다. 이를 통해 정보화 사업을 기능 및 역할 기준으로 분류하여 지표의 관리를 위해 사용할 수 있다. Performance Layer는 정보화 사업 추진을 통해 달성하고자 하는 최종 결과물로서 특정 사업이나 서비스, 고객 부문의 성과 지표 체계로, 정보화 사업이 가지는 개념적인 목표를 설정하여 하위 Layer의 지표 구성 기준을 설정해주는 기능을 수행한다. 아래의 표는 각 레이어별 세부 평가지표이다.

가. Input Layer

1) IT 영역

측정 부문	측정 그룹	측정치표	산출방안(산식 또는 설문항목)
정보 시스템 구축 성과	시스템 품질	-시스템 개발 비용(★)	·시스템 개발에 투입된 비용
		-시스템 유지보수비용(★)	·연간 시스템 유지보수 비용
		-시스템 장애 빈도/시간 (네트워크 장애/하기 단위 시스템별)(★)	·일/주/월간 발생한 시스템 장애건수
		-시스템 장애 복구 시간(★)	·시스템 장애 복구에 걸리는 평균 시간
		-백업(설정)주기(★)	·평균 시스템 백업(설정) 시간(시간/일/월/년)
		-시스템 응답 속도(★)	·데이터 처리 및 각종 시스템 응답에 걸리는 평균 시간
		-시스템 기능의 정확성	·전체 시스템 가동건수 중 오류/장애 발생 건수
		-시스템 확장성(★)	·시스템 구성 모듈들의 확장가능성
		-시스템 연계 통합 수준(★)	·타 시스템과의 연계통합정도
	정보 품질	-데이터 표준화 정도(★)	·전체 데이터의 양 중 표준화된 데이터의 양
		-오류 데이터 비율	·전체 데이터량중 오류 데이터량의 비율 (오류데이터/전체데이터)
		-누락 데이터 비율	·전체 데이터량 중 누락 데이터량의 비율 (누락데이터/전체데이터)
		-데이터 갱신 주기(자료의 최신성)(★)	·평균 데이터 업데이트 주기(시간/일/월/년)
		-정보의 연계 통합 수준	·전체 정보중 타정보와 연계/통합 되어있는 정보의 양
정보 시스템 서비스 품질	시스템 활용도	-시스템 방문자수(★)	·트래픽 및 로그파일 분석을 통해 일별 (주간별, 월별) 시스템 방문자수 산출가능
		-정보 조회수	·페이지 뷰 분석을 통해 사용자의 페이지 접속 및 정보 조회건수 산출가능
		-업무처리 건수	·단위 기간 중 처리된 업무 수
	사용자 만족도	-정보시스템 내부 이용자 만족도(★)	·귀하께서 관리/사용하시는 본 시스템에 대해서 얼마나 만족하십니까?
		-정보시스템 외부 이용자 (고객/국민) 만족도(★)	·귀하께서 사용하시는 본 시스템에 대해서 얼마나 만족하십니까?
	정보 공유	-정보 공동 활용 정도(★)	·전체업무 처리건수중타정보공유를 통한업무처리건수
	보안 및 인증 체계	-정보 접근 체계의 수준	·정보 열람, 수정, 삭제, 참가 등의 체계의 종류
		-개인정보화 암호화 수준(★)	·인증/보안 시스템 모듈의 최신성
		-법, 규정 및 계약 등의 외부 요구사항 준수 정도	·개인 정보 보안 및 인증관련 약관, 시행령 및 규칙의 존재여부

2) 인적자원 영역

측정 부문	측정 그룹	측정지표	산출방안(산식 또는 설문항목)
정보화 리더십	기관장의 정보화 리더십	-기관장의 정보화에 대한 관심도(★) -기관장의 정보화 마인드(★) -기관장의 정보화 관련 지시사항 건수 -기관장 주제의 정보화 관련 회의 건수	·귀하의 기관장은 전자결재 전자문서처리를 강조하며 이를 의무화하고 있습니까? ·귀하의 기관장은 인사 상 우대나 정보화 예산 우선배정을 통해 정보화 활성화를 위해 노력하 십니까? ·귀하의 기관장은 정보기술의 유지보수와 새로운 기술에 대한 수용을 중시하여 예산과 제도를 통 해 이를 적극 지원하십니까? ·귀하의 기관장은 정보화와 관련하여 일년에 몇 번 정도 회의를 주재하십니까?
	CIO의 정보화 리더십	-CIO의 정보화 추진 능력 -CIO의 정보기술 활용 수준 -CIO의 정보화 이해도	·귀하의 정보화시스템 책임자는 전자결재 전자문 서 처리를 강조하며 이를 의무화하고 있습니까? ·귀하의 정보화시스템 책임자는 인사상 우대나 정보화예산 우선배정을 통해 정보화 활성화를 위해 노력하십니까? ·귀하의 정보화시스템 책임자는 정보기술의 유지 보수와 새로운 기술에 대한 수용을 중시하여 예산과 제도를 통해 이를 적극 지원하십니까? ·귀하의 정보화시스템 책임자는 정보화와 관련하여 일 년에 몇 번 정도 회의를 주재하십니까?
정보화 역량	정보화 조직(원) 역량	-전담인력의 관련 자격증 보유 비율	·귀하는 귀하의 직무와 관련된 자격증을 보유하고 있습니까?
		-전체 인력대비 정보화 인력 비율(★)	·전체 정보조직원 중 자격증 및 경력소지자의 비율
		-정보화 인력 교육 횟수(★)	·귀하는 년중(월중) 평균 몇회의 정보화 관련 교육을 받습니까?
		-정보화 인력의 이직 방지 프로그램 유무	·귀하의 조직에는 정보화인력의 이직 방지에 도움이 되는 프로그램이 있습니까?
		-IS 부서(원)의 대응성	·사건/장애 발생시 최초 복구작업까지 걸리는 평균 시간
		-IS 부서원의 평균 장애복구 시간	·전체 IS부서원의 사건/장애발생시 복구 하는데 걸리는 평균 시간
		-IS 부서(원)의 신뢰성	·전체 사건/장애 발생건수중 완전 복구된 건수
	사용자 역량	-사용자 정보화 교육 횟수(★)	·단위기간중 실시된 사용자대상 정보화 교육 횟수
		-정보시스템 활용 능력(★)	·귀하는 본 시스템을 활용하는데 어느정도의 어려움을 느끼십니까?
	신기술 및 방법론 활용 능력	-신기술 및 신방법론 활용 비율	·단위기간중 활용된 신기술 및 신방법론의 수
		-신기술 활용 가능 인력 비율	·전체 인력중 최신의 기술활용 가능한 인력의 수

3) 조직관행적 특성 영역

측정 부문	측정 그룹	측정지표	산출방안(산식 또는 설문항목)
조직 구조적 특성	공식성	<ul style="list-style-type: none"> -수기로 처리하는 문서가 전자문서로 대체된 정도 -소속기관 간 전자문서 유통율 -전자결재율 (전자결재건수/전체결재건수)*100 -디지털아카이브 정도 	<ul style="list-style-type: none"> ·귀하의 하루 업무 시간 중에서 컴퓨터와 수기로 업무를 처리하는 시간은 각각 몇시간입니까? ·소속 기관 사이에 전자문서를 교환하는 경우는 전체의 몇 퍼센트 정도입니까? ·전체 결재건수 중에서 전자결재건수는 몇 퍼센트입니까? ·보관하시는 문서 중에서 파일로 보관하는 디지털 아카이브는 몇 퍼센트입니까? ·귀하는 컴퓨터로 처리하는 업무중 수기로 이중으로 처리하는 것은 얼마정도입니까?
	전문성	<ul style="list-style-type: none"> -조직의 IT 전문성 (IT 조직의 규모와 위상) 	<ul style="list-style-type: none"> ·귀하의 조직에서 정보담당 인원은 3년 전에 비하여 어느 정도 늘어났습니까? ·귀하의 조직에서 정보화담당 조직의 정보통신 기술 수준이 어느 정도라고 생각하십니까?
	표준화	<ul style="list-style-type: none"> -데이터베이스 표준화 정도 -업무 표준화 정도 (★) 	<ul style="list-style-type: none"> ·귀하가 사용하는 데이터베이스는 어느 정도 표준화 되었다고 생각하십니까? ·귀하가 현재 수행하는 업무는 어느 정도 표준화 되었다고 생각하십니까?
	업무 정보화	<ul style="list-style-type: none"> -고유기능(업무)별 정보시스템 구축 및 활용정도 -업무정보화수준(정보시스템수/소속공무원)*100 -전자결재와 핵심업무 통합 여부 또는 정도 -전자게시판 활용수준: (전자게시판 조회건수/소속공무원) 	<ul style="list-style-type: none"> ·업무전용 프로그램(행정전산망)의 귀하가 담당하는 업무와의 정합성의 정도는 어떻습니까? ·정보시스템이 있지만 수기로 이중 작업을 하시는 정도는 무엇입니까? ·전자게시판은 일주일에 몇 번 이용하십니까?
	정보화 조직 구축	<ul style="list-style-type: none"> -정보화 업무담당 분장 -CIO 직무 -정보화 조직 및 인력편성 (전산인력 배치율) -정보교육정도 -정보화 예산의 비율 -정보화계획 사업의 예산 확보율 	<ul style="list-style-type: none"> ·귀하의 조직의 총인원과 정보화 관련 인력은 각각 몇 명입니까? ·귀하의 조직은 개별 공무원의 정보기술역량을 인사고과에 반영합니까? ·귀하의 조직의 일년 예산과 정보화 예산은 각각 얼마입니까? 또는 전체 예산 중에서 정보화 예산의 비율은 무엇입니까? ·정보기술에 대한 교육은 얼마나 자주 주어집니까?
	정보화 제도 구축	<ul style="list-style-type: none"> -정보화관련 조례제정건수 -정보화촉진협의회 개최건수 	<ul style="list-style-type: none"> ·귀하의 조직은 정보화관련 조례를 몇 개나 제정하고 있습니까? ·귀하의 조직은 단위기간내 총 몇차례의 정보화촉진협의회를 개최하고 있습니까?
정보화 비전	정보화 계획의 적정성	<ul style="list-style-type: none"> -기본계획의 수립여부와 정보화계획 갱신주기(★) -기본계획의 구체성 (위험요소분석, 투자효과분석, 자원할당우선순위 설정 등) -기본계획의 일관성(조직 내 다른 계획과 상위 정책과의 일관성) -기본계획의 시행 정도 (★) 	<ul style="list-style-type: none"> ·귀하의 조직은 정보화사업에 대한 기본 계획을 수립하였습니까? ·‘예’s로 대답하셨으면 몇 년마다 정보화계획을 수립하십니까? ·정보화계획에는 위험요소분석과 투자효과분석과 같은 분석기능이 포함되어 있습니까? ·귀하 조직의 정보화계획은 다른 계획과 어느 정도 정합성을 가지고 있습니까? ·작년에 귀하의 조직이 세운 정보화계획은 어느 정도 실행되었습니까?
	정보화 관련 법제도개 선노력	<ul style="list-style-type: none"> -정보화관련 법제도 정비 건수 -정보화 촉진제도 시행 회수 	<ul style="list-style-type: none"> -정보화관련 법제도 정비 건수 -정보화 촉진제도 시행 회수

나. Process Layer

1) 업무 프로세스

측정 부문	측정 그룹	측정지표	산출방안(산식 또는 설문항목)
업무 프로 세스	생 산 성	-시간당 제공 서비스 수	·단위기간 당 제공하는 서비스의 수
		-일정 기간동안 해당기관 또는 부처에서 생산된 상품이나 서비스의 수	·단위기간 내 생산된 상품이나 서비스의 수
		-투입인력 1명당 생산된 상품 및 서비스 수	·생산된 총 상품 및 서비스 수/전체 투입 인력
		-인당 업무처리 건수	·총 업무처리 건수/총인원
		-상품개발 소요시간	·상품개발 소요시간
	효 율 성	-총인원 vs. 작업 인원수	·작업 투입 인원수/총인원
		-총인원 vs. 활용 스토리지	·활용 스토리지/총 스토리지
		-재사용가능 정보수	·(재활용 가능 정보/전체 정보)*100
		-정보 재활용율(%)	
		-정보공통이용을 통한 서류 감소 수	
		-문서 회람단축 시간	·정보시스템 사용이전 문서 회람시간 - 정보시스템 사용이후 문서 회람시간
		-행정업무 재작업율(%)	·(재작업된 행정업무/전체 행정업무)*100(%)
		-동일서비스를 제공하는 중복시스템 감소 수	·동일서비스를 제공하는 중복시스템의 감소 수
		-인트라넷이나 업무관련 시스템을 이용한 업무처리 건수(기존vs.개선/개발후)	·단위 기간내 인트라넷및 업무관련 시스템을 이용한 업무처리 건수
		-전자결재나 정보시스템을 이용한 동시 적 업무처리 항목 건수	·단위 기간내 처리한 전자결재및 동시적 업무처리 항목수
		-콜센터 통화 성공 건수	·단위 기간내 콜센터내에서 성공한 통화 건수
		-콜센터 무인응답 처리건수	·단위 기간내 콜센터내에서 무인응답 처리 건수
		-e-mail 발송 건수	·단위 기간내 e-mail. 발송 건수
		-전자결재건수	·단위 기간내 사용된 전자결재 건수
		-의사결정 소요시간 (★)	·의사결정에 소요된 시간
	업무 대응	-프로세스 수행소요 시간(1Cycle) (★)	·프로세스 1 cycle 수행당 필요 소요 시간
		-서비스 제공 총 소요 시간 (★)	·서비스 제공시 걸리는 총 소요시간
		-프로세스/서비스당 총비용 절감액	·프로세스 및 서비스당 운영 총비용 절감액
		-프로세스 변경에 소요되는 시간	·프로세스 변경 시 걸리는 시간
		-민원관련 질의답변 통보시간 (★)	·민원관련 질의답변에 걸리는 총시간/ 전체 민원건수
		-자료 분석 소요시간	·자료분석에 소요되는 총시간
		-업무결산 소요시간	·업무 결산에 소요되는 총시간
	업무 품질	-업무처리오류율(%:정확도)	·(업무처리 오류/총 업무 양)*100(%)
		-서비스 요구충족율	·(충족된 서비스 양/전체 서비스의 양)*100(%)
		-총 서비스 당 불만건수	·전체 서비스 중 발생한 불만건수
		-생산 오류비율(%)	·(생산오류 건수/전체 생산 건수)*100(%)
		-업무 재작업율	·(재작업 업무 건수/전체 업무 건수)*100(%)
		-민원처리 오류율	·(오류 발생건수/전체 민원건수)*100(%)

2) 관리 프로세스

측정 부문	측정 그룹	측정지표	산출방안(산식 또는 설문항목)
100	규정 준수	-프로세스의 법·규정 준수 비율(★)	·(법, 규정을 준수한 프로세스 단계 수/ 전체 프로세스 단계 수)*100(%)
		-준수해야 할 정책 및 절차의 수 vs. 준수 프로세스 수	·전체 정책 및 절차의 수 중 실제 준수한 프로세스의 수
		-준수해야 할 정책 및 절차의 수 vs. 준수 프로세스 정도(상/중/하)(★)	·귀하의 조직내 준수해야 할 정책 및 절차의 중 실제로 준수되고 있는 프로세스는 어느정도 입니까?
		-준수해야 할 지시나 요구사항 수 vs. 준수 프로세스 수	·전체 준수해야 할 지시나 요구사항의 수 중 실제 준수한 프로세스의 수
		-준수해야 할 지시나 요구사항 수 vs. 준수 인력, 기술, 기타 고정자산 의 수/정도(상/중/하)	·귀하의 조직내 준수해야 할 지시나 요구 사항의 수와 비례하여 준수할 인력, 기술 및 기타 고정자산의 수는 어느정도라고 생각하십니까?
	혁신 활동	-정보화에 따른 프로세스 개선 이행 건수	·정보화에 의해 개선된 프로세스 개수
		-위험 예측의 정확도(예상 범위 이외의 위험 발생건수/비율)	·전체 예상 위험 발생 건수 중 예상 범위 이외의 위험
	지식 관리	-해당 위험관리와 프로젝트 관리 계 획 또는 실제 발생했던 프로세스 절 차에 명시되지 않은 중요한 위험 사건 의 수/비율(%)	·(프로세스 절차에 명시되지 않은 중요한 위험 사건의 발생건수/전체 예상 위험 발 생 건수)*100(%)
		-지식관리 수행 시 평가와 보상의 체 계 존재 유무(★)	·귀하의 조직 내 지식관리 업무 수행 시 평가와 보상의 체계가 존재하십니까?
		-관련 기관 간 정보 공통 활용을 통 한 감소서류 수	·관련 기관 간 정보 공통 활용을 통해 감소된 서류의 수
		-관련 기관 간 정보 공통 활용 수(★)	·관련 기관간 공통으로 사용된 정보의 양
		-전자문서의 체계적 관리여부	·귀하의 조직은 전자문서를 체계적으로 관리하고 있습니까?
		-KMS 지식조회 건수	·단위기간내 KMS를 이용한 지식조회 건수
	관리 보안	-KMS 지식활용 건수	·단위기간내 KMS를 이용한 지식활용 건수
		-보안유지 수준의 향상 수준	·정보시스템으로 인한 보안유지 수준의 향상 수준은 어느정도라고 생각하십니까?
		-관리 보안 사고 발생 건수(★)	·총 발생한 관리 보안 사고 건수
		-관리 보안 사고 처리 건수(★)	·발생한 관리 보안 사고에 대한 처리 건수
		-보안 담당 직원 수	·귀하의 조직에 총 몇 명의 보안 담당 직원이 있습니까?
	사업 관리	-개인정보 보호의 관리수준(상/중/하)	·귀하 조직의 개인정보 보호의 관리 수준은 어느정도라고 생각하십니까?
		-사업 품질 보증 활동 수행 비율	·사업품질 보증 활동에 수행되어진 총 활동 건수
		-사업 감리 수행 비율	·사업감리에 수행되어진 총 활동 건수
		-변화관리 활동 수행 건수	·변화관리에 수행되어진 총 활동 건수
		-업무 일정 준수율(%) (계획 vs. 진척율)	·(준수한 업무일정/총 업무일정)의 양*100(%)
		-정보화 사업 수행상 정보시스템 보안사고 관리 여부	·귀하의 조직내에서 정보화 사업 수행시 발생한 정보시스템 보안사고는 관리되고 있습니까?
		-사업관리 소요시간	·사업관리에 소요되는 총 시간

3) 조직 변화

측정 부문	측정 그룹	측정지표	산출방안(산식 또는 설문항목)
조직 구조 적 특성	계층성	-IT로 인하여 보고절차가 간소화 해진 정도 (보고절차 감축/전체 보고 절차의 수)	·전자결재로 인하여 보고절차가 간편해졌다고 생각하십니까? ·전자결재로 인하여 보고 횟수가 줄어들었습니까?
	집중성	-IT로 인하여 최고관리자 전결 사항이 감소한 정도 -IT로 인하여 최고관리자의 통솔 범위가 넓어진 정도 -IT로 인하여 하부 조직 간의 기능적 통합이 이루어진 정도	·정보화시스템으로 인하여 귀하가 담당하는 업무 중에서 기관장이 전결하는 사항이 줄었습니까? ·정보화시스템으로 인하여 귀하의 기관장은 보다 많은 직원의 업무를 효과적으로 파악하고 통솔한다고 생각하십니까? ·정보화시스템으로 인하여 귀하의 부서는 다른 부서와 업무차원에서 보다 유기적인 연계를 맺는다고 생각하십니까?
	전문성	-IT로 인하여 조직의 전문적인 자료 수집, 분석, 의사결정이 전문화된 정도(★)	·정보화시스템으로 인하여 귀하가 담당하는 업무(자료수집, 분석, 의사결정)에 관련된 전 문성이 어느 정도 향상되었다고 생각하십니까?
	표준화	-서식 및 업무처리 절차의 표준화 정도(★)	·정보화시스템으로 인하여 업무서식이나 처리 절차가 어느 정도 표준화되었다고 생각하십니까?
	업무 정보화	-행정업무재작업률 감소 -중복시스템 감소수	·업무전용 프로그램으로 중복업무가 어느 정도 줄어들었습니까?
조직 문화 적 특성	관료적 특성	-IT로 인하여 조직의 관료적 특성이 감소한 정도	·정보화시스템으로 인하여 귀하의 조직의 관료적 특성이 줄어들었습니까? ·정보화시스템으로 인하여 귀하의 조직은 불 필요한 규칙이 어느 정도 줄어들었습니까?
	신뢰성	-IT로 인하여 조직구성원 또는 관리자간의 신뢰도가 늘어난 정도 (정보공유와 의사결정적 특성과 관련됨)	·정보화시스템으로 인하여 조직구성원 간의 신뢰가 높아졌습니까? ·정보화시스템으로 인하여 조직구성원 간의 의사소통이 보다 원활하게 이루어집니까?
	자율성	-IT로 인하여 개별 조직원이 자율적으로 업무를 담당하게 된 정도 (책임성과 전문성이 관련됨)	·정보화시스템으로 인하여 귀하는 보다 자율적 으로 업무를 처리합니까?
	소속감	-IT로 인하여 조직구성원의 소속감이 높아진 정도(★)	·정보화시스템으로 인하여 조직구성원의 소속 감이 높아졌습니까?
	혁신성	-IT로 인하여 보다 새로운 의사 결정 이나 업무과정을 시도하게 된 정도 -BPR, 리스트럭처링 등 업무와 조직혁신 추진 실적	·정보화시스템으로 인하여 업무나 의사결정에 있어서 새로운 방법이 시도되었습니까? ·정보화시스템으로 인하여 업무처리과정에 새로운 방법이 도입되었습니까?
	책임성	-IT로 인하여 책임소재에 대한 파악이나 업무 모니터링이 보다 용이하게 된 정도(★)	·정보화시스템으로 인하여 귀하의 조직은 책임의 소재가 어느 정도 분명해졌습니까? ·정보화시스템으로 인하여 귀하의 조직은 책임성이 어느정도 높아졌습니까?
	조직 목표 공유성	-IT로 인하여 조직의 목표를 보다 명확하게 인식하고 개인에게 주어진 임무와 조직목표간의 연관성에 대한 인식이 높아진 정도	·정보화시스템으로 인하여 귀하의 조직 구성원의 조직의 목표에 대한 인식이 어느 정도 높아 졌습니까?

측정 부문	측정 그룹	측정지표	산출방안(산식 또는 설문항목)
의사 결정 특성	민주성/ 참여성	-IT로 인하여 조직구성원의 의사 결정에 참여도가 높아진 정도(★) -의견수렴과정이 보다 공개화 된 정도 -IT로 인하여 정책결정기능이 분권화 된 정도	·정보화시스템으로 인하여 조직의 의견수렴과정이 어느 정도 투명해졌습니까? ·정보화시스템은 정책결정과정을 어느 정도 분권화시켰습니까?
	상호성 (갈등 수렴)	-IT로 인하여 조직구성원 또는 관리자간의 커뮤니케이션이 빈번 해지고 feedback에 용이해진 정도 (★) -IT로 인하여 조직구성원 또는 조직 사이에서 갈등이 해소되고 의사를 효과적으로 수렴하는 정도	·정보화시스템으로 인하여 조직구성원 사이에 의사소통이 어느 정도 보다 빈번히 이루어지고 있습니까? ·정보화시스템은 조직구성원 사이의 갈등 해소에 어느 정도 도움이 된다고 생각하십니까?
	적시성	-특정한 사안에 대한 결정을 함 에 있어서 IT를 활용함으로써 의사결정시간이 줄어든 정도(★)	·정보화시스템으로 인하여 의사결정시간이 어느 정도 줄어들었습니까?
	의사 결정의 품질	-정보의 질로 인한 의사결정 질 제고(★)	·정보화시스템으로 인하여 의사결정의 질이 어느 정도 향상되었다고 생각하십니까?
	조직 간 정보 공유 및 업무 연계 특성	-배타적 정보소유의식 감소 -부서할거주의 약화 -IT로 인하여 조직구성원 간 또는 관련 조직사이에 정보공유가 늘 어난 정도 (★) -IT로 인하여 조직 사이에 업무 조정이나 협조가 보다 용이하게 된 정도 (★)	·정보시스템으로 인하여 다른 기관에 정보제공이 어느 정도 늘어났습니까? ·정보시스템으로 인하여 조직구성원 간의 정보공유가 어느 정도 향상되었습니까? ·정보화시스템으로 인하여 다른 조직과의 업무 조정이나 갈등에 대한 해결이 얼마나 용이하게 이루어집니까?

다. Business Layer

측정 부문	측정 그룹	측정지표	산출방안(산식 또는 설문항목)
업무	효율성/ 효과성	-업무처리 비용 절감(★)	·정보시스템으로 인하여 업무처리에 걸리는 비용이 얼마나 절감되었습니까?
		-업무처리 시간 단축(★)	·정보시스템이 업무처리에 걸리는 시간을 얼마나 단축시켰습니까?
		-업무 처리 정확성 (업무 오류율 감소)(★)	·정보시스템으로 인하여 업무처리상 오류가 어느 정도 감소하였다고 생각하십니까?
		-업무처리 절차의 간소화 정도(★)	·정보시스템으로 인하여 귀하가 담당하는 업무처리가 용이해졌습니까? ·정보시스템으로 인하여 귀하가 담당하는 업무절차가 간소화해졌습니까?
		-새로운 업무 방식에 대한 사용자 만족도(★)	·정보시스템을 이용한 새로운 업무 방식이 사용자의 만족도를 얼마나 높였습니까?
	투명성	-참여자 확대(창구다양화)를 통한 경쟁확대	·정보시스템이 창구의 다양화를 통해 참여자를 확대시키고, 나아가 경쟁력을 향상시키는 데 도움이 되었다고 생각하십니까?
		-서비스 제공의 대면접촉 횟수 감소	·정보시스템으로 인하여 서비스 제공의 대면접촉 횟수가 얼마나 감소되었다고 생각하십니까?
		-이의 제기 기회 보장 도	·정보시스템이 이의 제기 기회와 보장을 보장한다고 생각하십니까?
		-문서 감축 및 표준화를 통한 재량 행위 축소 정도	·정보시스템으로 인하여 문서 감축 및 표준화를 통해 재량행위가 축소되었다고 생각하십니까?
		-온라인 정보공개	·정보시스템으로 인하여 온라인에 정보가 공개되었다고 생각하십니까?
		-민원처리 상황 공개	·민원처리 상황이 정보시스템으로 인하여 공개되었다고 생각하십니까?
	고객	고객혜 택	-고객 측면의 시간 절감 정도(★)
-고객이 지불해야 하는 비용 절감 정도(★)			·정보시스템으로 인하여 지불하셔야 하는 비용이 얼마나 절감되었습니까?
-고객의 불만족 감소 정도(★)			·고객의 불만족이 정보시스템으로 인하여 얼마나 감소되었습니까?
서비스 만족도		-서비스의 적시 제공 여부(★)	·서비스를 적시에 제대로 받으셨습니까?
		-제공서비스의 정확성(★)	·제공받으신 서비스는 얼마나 정확했습니까?
		-서비스의 항상성(접근성)(★)	·필요하신 서비스는 얼마나 빨리 제공받으실 수 있습니까?
		-통합서비스 제공여부 (One-Stop Service)(★)	·한곳에서 필요하신 모든 서비스를 제대로 제공받으셨습니까?

이 외에도 김상훈과 최점기(2006)는 공공부문 정보화지원사업의 통합적 성과평가

〈표 3-2-4〉 과제추진 실행영역에 대한 평가항목

평가항목	내용	연구자
과제수행 적정도	- 정보화 비전 및 목표의 명확성, 경영전략과 정보화전략과의 연계, 필요 교육훈련실시, 과제수행 관련 주체들 간의 커뮤니케이션 등 성공적인 정보화과제 수행을 위해 요구되는 핵심적인 업무들이 얼마나 적절하게 이루어지는지에 대한 평가	이주한·고형대(1994), 윤종수 외 2인(1997), 김희철·이대용(1999), 이재남·김영걸(1999), 장경서 외 2인(2000), 정승렬 외 2인(2001), 이종호·주상호(2002), 노미현(2004), Pinto and Slevin(1987), Field(1997), Dobbins and Dredy(1998) Jurison(1999)
과제관리 적정도	- 합리적인 과업범위를 설정하고 정보화과제에 소요되는 제반 자원(예산, 인력 등)과 중간산출물을 효율적으로 관리함으로써 정해진 기간 내에 과제수행을 완수하는 지에 대한 평가	
투입요소 적정도	- 정보화과제수행을 위해 투입되는 요소(인력, 정보기술, 적용방법론, 예산 등)들이 과제의 목표달성에 얼마나 적합하고 질적으로 우수한 지에 대한 평가	
수혜기관 협조도	- 과제수행 과정에서 지원대상기관(수혜)의 협조적 자세 및 마인드가 어느 정도인지에 대한 평가	

자료: 김상훈·최점기(2006). 공공부문 정보화지원사업의 통합적 성과평가모형 개발.

〈표 3-2-5〉 과제추진 산출물의 품질 영역에 대한 평가항목

평가항목	내용	연구자
시스템 품질	- 시스템의 응답시간 신뢰도·보안성, 사용의 편리성, 유지보수의 용이성 등 정보시스템 자체의 특성 및 성능에 대한 평가	DeLone and McLean(1992, 2003), Kettinger and Lee(1994), Pitt et al.(1995), Kappelman and Prybutok(1997), Myers et al.(1997), Watson et al.(1998).
정보 품질	- 정보시스템에서 생산·제공하는 정보의 내용 및 특성이 가지는 가치가 어느 정도인지에 대한 평가	
IS지원 요원 서비스 품질	- 시스템 운용 및 유지보수를 도와주는 IT지원요원들이 시스템 사용자에게 대해 지원하는 활동에 대한 평가	

자료: 김상훈·최점기(2006). 공공부문 정보화지원사업의 통합적 성과평가모형 개발.

〈표 3-2-6〉 개인 및 업무성과 영역에 대한 평가항목

평가항목	내용	연구자
사용자 만족도	- 정보시스템이 지원대상기관(수혜) 임·직원들의 업무수행이나 업무환경 및 여건 개선에 얼마나 도움을 주고 있는지에 대한 평가	Baily and Pearson(1983), Ives and Olson(1984), Doll and Torksadeh(1989), Delon and McLean(1992, 2003), Myers et al.(1997), Marchand et al.(2000)
시스템 활용도	- 지원대상기관(수혜) 임·직원들의 업무수행시 시스템을 활용하고 의존하는 정도에 대한 평가	
정보화 역량 향상도	- 정보화지원사업에 의한 정보시스템구축운동을 통해 지원대상기관(수혜) 임·직원들의 정보관리능력, 정보기술능력, 정보화마인드가 어느 정도 향상되었는지에 대한 평가	

자료: 김상훈·최점기(2006). 공공부문 정보화지원사업의 통합적 성과평가모형 개발.

〈표 3-2-7〉 조직 및 경영성과 영역에 대한 평가항목

평가항목	내용	연구자
운영적 기여도	- 정보화지원사업이 지원대상기관(수혜)들의 업무 생산성 및 의사결정능력 등 사업수행능력의 향상에 기여한 정도에 대한 평가	이상찬·홍정완(2001), Dick and Basu(1994), Fornell et al.(1996), Heatley et al.(1995), Zaithaml et al.(1996)
전략적 기여도	- 정보화지원사업이 지원대상기관(수혜)들의 고객, 공급자, 경쟁사들에 대한 대처능력 향상에 기여한 정도에 대한 평가	
정책적 기여도	- 정보화지원사업의 정책적 목표달성도와 정보화지원사업에 대한 지원대상기관(수혜)들의 전반적인 신뢰도 및 타 정보화지원사업 신청의지 등에 대한 평가	

자료: 김상훈·최점기(2006). 공공부문 정보화지원사업의 통합적 성과평가모형 개발.

3. 공공정보화 사업 성과관리의 과제

우리나라의 공공부문 정보화 사업평가는 1997년부터 시행되고 있으나 몇 가지 문제점들이 제기되고 있다. 먼저 정보화사업의 평가항목 및 평가지표들이 타당성을 지니지 못하고 있다는 지적이 있다. 또, 현행 평가방법들은 사후평가에 치우쳐 있어서 평가결과의 환류를 통한 사업의 효과성 제고에 한계가 있으며, 대부분의 평가항목들이 전문가의 자의적인 판단에 의해 평가가 이루어지는 주관적인 평가지표로 구성되어 있어 평가의 객관성 및 신뢰성 문제가 제기되고 있다(정해용·김상훈, 2004). 따라서 공공부문 정보화 사업의 평가에 있어서, 대상 사업에 대한 사업추진단계를 구분해 단계별 정보화 사업평가항목을 포괄적으로 평가할 수 있는 통합적 평가 모형의 필요성이 중요시되고 있다(정국환 외, 2008). 또한, 정보화 평가는 여러 가지 다양한 조직의 활동과 목표가 상호연관성을 가지며 직접 혹은 파생되는 비계량적인 효과 혹은 성과가 연계되어 많은 어려움을 가지고 있다(임영희, 2004).

정보화 투자 성과의 특수성은 공공부문에서 많이 발생된다. 첫째, 정보화 투자 성과 형태가 공공부문이기 때문에 갖는 특성이 많다. 김기환(2003)에 따르면, 공공부문은 민간 부문과 달리 산출의 종류가 많으며 때로는 상충되는 다원화된 목표들(효율성, 효과성, 형평성, 투명성, 민주성)이 존재하기 때문에 효과에 대한 의미 및 범위가 다를 수 있으며, 각 부문이 복잡하게 상호 연계되어 있기 때문에 특정 부분을 명확하게 정의하기 어렵다고 정의하였다. 또한 민간부문의 재화나 서비스에 비해 행

정기관이 생산하고 제공하는 재화나 서비스는 시장가격이 형성되어 있지 않은 이유로 화폐단위보다는 시간, 인력, 공공서비스 단위당 투입량을 고려하는 경우가 발생한다. 이는 목표 달성도나 성과나 효과의 질이 고려되지 않기 때문에 공공재나 서비스에 성과에 대한 한계점이 발생하게 된다.

둘째로, 정보화 투자 및 효과 창출을 다루는 기관이 다르다. 공공부문의 정보화투자 성과는 일반적으로 기업에게 적용할 수 있는 전사적 평가와는 다른 시도가 필요하다. 이는 기업과 공공부문의 업무 영역(Value chain)이 다르며, 공공부문의 경우 기획(예산)－운영－집행을 진행하는 기관이 각기 다르기 때문에 평가의 어려움이 발생한다. 또한 각 기관별 특수성을 이유로 기관 간 상호 교류나 협조가 부족하다. 특히 민간부문의 경우 기업의 통합된 시스템 혹은 관리 부서를 통해서 관련 문제를 해결하지만 공공부문은 이를 통합하여 관리해주는 관리 체계 및 조정기관이 미흡한 실정이다. 더불어 정보화 투자(사업)이 완료된 후 평가가 이루어지는 사후 평가의 경우 감사자와 피감사자와의 평가 항목에 대한 동의가 이루어지지 않고, 이를 조정하거나 통합할 수 있는 역할의 부재 역시 정보화 성과평가의 어려움이다. 셋째로, 공공부문에서는 평가에 대한 부정적 인식과 책임 소재에 따른 많은 문제점이 존재한다. 공공부문은 새로운 정보화사업 혹은 정보화 투자에 대한 실패가 용납되지 않고, 설사 실패하더라도 이에 대한 책임 소재에 대한 법적인 제도나 장치가 미흡하기 때문에 제대로 된 정보화 성과평가가 이루어지기가 어렵다(정국환 외, 2005).

다음으로, 이윤식(2008) 등은 우리나라 공공정보화 사업 성과관리의 문제점들을 다음과 같이 지적하고 있다. 첫째, 성과관리 패러다임 측면에서 보면, 3가지 사례분석 결과는 정보화 사업들의 궁극적인 성과관리의 지향성이 대체로 경제적/재무적 패러다임을 공통적으로 지향하고 있는 것으로 나타난다. 이는 주로 기술적/기능적 또는 경제적/재무적 패러다임에 한정되어있어 성과를 모니터링 하고 그 결과를 사업뿐만 아니라 조직관리에 효과적으로 활용하지 못했다는 한계점을 반영하는 것이라고 볼 수 있다. 둘째, 성과관리체계 측면에서는 먼저 성과지표 개발 및 활용이라는 기준에서 3가지 분석대상 사업의 경우 공히 완수된 사업이 조직목표 달성에 기여하고 있는가에 대한 판단에 있어서는 다소 미진한 것으로 나타났다. 또한 성과자료 수집 기준에서 대상 사업의 성과분석 결과를 살펴보면, 각 성과지표에 따라 적절한 자료

와 자료가 어떻게 수집되었는지가 분명하게 나타나고 있지 않다. 그리고 이러한 수집과 관련하여 소비될 자원이 무엇인지, 성취할 자료의 목표가 무엇이고, 누가 결정할 것인지 등의 내용들이 관련 사업 성과관리 분석에서는 명확하게 드러나고 있지 않다. 다음으로 성과 측정 및 평가와 관련해서 개별 성과지표가 얼마만큼 효율성, 능률성, 경제성 평가 경향을 갖고 있는가를 살펴보면 효율성, 능률성, 경제성 평가 경향이 공히 나타나기보다 개별 사업별로 초점을 맞추고 있는 내용이 상이하게 나타나고 있다. 마지막으로 성과정보의 환류 및 활용 부분에 있어서는 성과평가 결과의 내용들이 어떻게 관련 사업의 실행을 조정하고 교정하는 것에 영향을 미치는가에 대한 기준들이 3가지 사업 분석 결과에서 공통적으로 명확하게 나타나고 있지 않다. 성과관리의 핵심은 결과분석만이 아니라 필요한 개선 대안과 발전 방안을 도출하고 이를 반영하는 일련의 과정(process)라고 한다면 관련 성과분석 결과들은 이러한 내용을 충분히 고찰하고 있지 못한 것이라고 볼 수 있다. 셋째, 성과관리 모형측면에서 위의 3가지 대상사업에 대한 성과분석 보고서들은 대부분 ROI를 공통모형으로 활용하고 있다. 물론 이것은 3가지 사업사례에 대한 성과분석이 주로 경제적/재무적 패러다임을 강조하고 있기 때문에 ROI나 경제적 가치분석 모형들이 주로 활용될 수밖에 없는 것이다. 그러나 앞서 논의된 3가지 정보화 사업 중에서 행정 DB전산화 사업의 경우는 BSC 성과관리 모형이 일부 적용되어 성과가 분석되는 것으로 나타난다. 하지만 여전히 BSC 모형은 ROI 모형의 보완적인 틀로서 적용·분석되고 있다. 단순 재무지표에 근거하여 개별 사업의 성과분석을 수행한다면, 정보화 사업의 중요한 의미, 즉 공공성과 다부처 연계성을 충분하게 고려할 수 없을 것이다.

조남재 외(2008)는 정보화의 성과는 시스템 구축 이후 안정화 및 정착기간이 경과되어야 나타나는 경우가 일반적이라고 보았다. 그 이유는 투입과 프로세스 단계를 거쳐 만들어지는 것이 바로 산출물(output)인데, 산출물은 투입과 프로세스를 통해 영향을 받게 되어 있으나 산출물이 곧바로 정보화 성과에 영향을 미치지 않기 때문이다. 정보화에 따른 성과는 대체로 성과가 나타나기까지 일정시간이 필요하며, 이러한 현상을 일반적으로 정보화 투자와 성과 간에 시차현상이 존재한다고 볼 수 있다. 이는 정보시스템의 활용이 많은 학습시간을 요구하기 때문에 새로운 기술이 곧바로 생산성 향상으로 이어지지 않아 나타나는 현상으로 보고 있다. 특히, 공공부

문의 정보화는 투입과 산출을 거쳐 성과가 도출되는데 까지 민간부문보다 일정시간이 더 필요하다고 보았다. 그 이유는 공공부문의 경우 민간부문보다 조직의 유연성과 구성원의 저항이 거센 조직관행적 특성을 지니고 있기 때문이다.

다음은 공공정보화 사업의 성공요인과 실패요인에 대한 논의를 살펴본다. 먼저 성공요인에 대한 내용이다.

우선 이윤식·오철호(2000)는 지방자치단체의 행정정보화사업에 대한 현실적인 평가와 앞으로의 개선방향에 대하여 공공정보화가 전제로 하고 있는 생산성 향상에 대한 실증적 검토를 했으며 공공정보화의 성과에 영향을 미치는 요소로 정보통신 인프라의 보급 및 이용, 정보화 인력, 정보화 투자, 조직의 순응도(공무원이 정보화에 순응하는 정도), 조직의 크기 등을 들었다.

이종열·박광국·주효진(2001)은 행정정보화를 구성하는 하부요인들을 선행연구를 통해 검토하고 이들 요인들이 어떻게 의미 있는 요인들로 범주화될 수 있는가를 분석하고, 각각의 요인들이 정보화 성과에 어떠한 영향을 미치는가를 분석했다. 공공정보화의 성과에는 정보자원관리계획의 유무, 정보화 수준정도, 정보공동활용 정도, 구성원간 협조체제 등이 영향을 미친다고 주장하였다.

홍성운(2002)은 정보화 추진과정에 있어서 정보화사업의 성과를 특징하여 결과를 분석하고자 했는데, 행정정보화의 이론적인 고찰을 통해 행정정보화의 필요성, 행정정보화의 유형, 행정정보화의 구성요인, 행정정보화의 장애요인 등을 살펴본 결과, 공공정보화의 성과요인으로 행정환경의 변화에 대한 대응정도, 조직간의 정보공유정도, 예산, 조직 인력배치의 적절성 등을 들었다.

Manderscheid(2004)는 공공정보화의 성과는 개인 및 조직 수준에서 각각의 의사소통 방식 및 속도 등을 포함한 행위와 규범에 의해서도 영향을 받을 수 있다고 지적한다.

다음은 실패요인에 대한 논의이다.

Kim(2005)은 시스템 아키텍처와 IT 활용에 대한 과도한 집착이 도리어 리더십, 조직문화, 이해관계자 간의 합의 등 사회문화적 요소에 악영향을 미쳐 정보화 성과에 걸림돌이 될 수 있다고 지적한다. Kernaghan and Gunraj(2004)는 공공정보화의 성과 영향요인과 관련하여 실패요인으로 정치적 요소, 구조적 요소, 법적 규제

〈표 3-2-8〉 선행연구를 통해 정리한 공공정보화 성패요인

자료: 문정욱(2007), 공공부문 정보화의 주요 성패요인과 정보공유 저해 요인: 공무원의 인식조사를 중심으로

문정옥(2007)의 연구에서는 공공정보화의 주요 성공요인과 장애요인을 중앙행정 부처 공무원과 지방정부 공무원을 대상으로 나누어 질문하였는데 그의 연구에 따르면 중앙부처의 공무원들은 공공정보화의 가장 큰 성공요인으로 교육훈련의 중요성, 예산의 효율성, 실시간 정보공유, 간부급의 마인드, 정보보안의 순으로 중요성을 강조한 반면, 지방정부 공무원들은 사용자의 정보화 마인드, 교육훈련, 효율성, 신속성, 실시간 정보공유의 순으로 그 중요성을 들었다. 이는 중앙부처의 공무원과 지방정부의 공무원들이 정보화 교육훈련의 중요성 및 실시간 정보공유 등은 동일하게 중요한 요인으로 인식하고 있으나 지방정부 공무원의 경우 직접 정보화를 활용하는 사용자

의 마인드가 정보화의 성공에 가장 큰 영향을 미치며, 정보화 자체 속성인 효율성 및 신속성 등이 공공부문 정보화의 성과요인이라고 생각한다는 것을 보여주고 있다.

반면, 중앙부처 공무원들은 정보의 누출, 예산문제, 부처 간 협력미흡을 공공정보화의 장애요인으로 생각하는 것으로 나타났다. 지방정부 공무원들은 예산부족문제, 보안 및 정보유출의 문제, 정보화마인드의 부족 등으로 나타났다. 특히, 정보화 마인드의 부족에 대한 응답은 주로 집행기능을 담당하는 지방정부의 공무원들에 있어 업무의 수행을 손쉽게 도와주는 정보통신기술에 대한 공무원의 인식이 중요하다는 것을 간접적으로 시사하는 것이라 할 수 있다.

제3절 연구의 분석 틀

1. 운영 성과 분석 틀

사회복지통합관리망의 구축은 앞서 살펴 본바와 같이, 공공 정보화사업의 특성을 지닌다. 본 연구는 정보화사업에 대한 ‘사후평가’의 성격을 갖는다. 즉, ‘정보화사업 추진 완료 단계에서 사업 성과물의 성능 및 기능, 운영상의 효율성, 생산성, 효과성에 대하여 그 성과를 확인하고자 하는’ 것이다. 앞서 공공정보화 사업 평가 시점에 따른 평가 영역(표 3-1-4 참조)에서는 일반적으로 시스템 구축의 성과 영역, 시스템 운영 성과 영역, 조직 및 경영성과 영역을 평가하며, 시스템, 정보, 시스템부서의 품질 측면, 시스템의 활용도 및 사용자 만족도 측면, 사업적 기여도 및 전략적 기여도를 파악하는 것으로 제시된 바 있다.

사회복지통합관리망은 사회복지부문의 정보화를 선도하는 사업으로서의 의미와 함께, 사회복지 전달체계를 업그레이드하는 주요 기제로서, 복지정책 집행의 지원을 강화하는 시스템으로서의 기능을 갖는다. 따라서 이와 같은 측면의 기능과 기대 효과가 모두 반영되는 정책 목표를 설정하고, 세부 성과 목표를 표현해내야 한다.

사회복지통합관리망의 구축의 의미는 새로운 시스템 자체가 갖는 기능 향상과 업무 지원을 통한 미시적인 차원과 시스템 사용으로 인해 파생되는 정책집행의 파급 효과라는 거시 차원으로 구분하여 살펴볼 수 있다.

먼저 사회복지통합관리망을 활용함으로써 나타나는 직접적인 성과, 실무 수행을 통한 성과는 다음과 같이 구분해 볼 수 있다.

첫째, ‘정보의 공동 활용 증대를 통한 업무 효율화’를 추구하는 것이다. 이는 자산조사 결과를 사업별로 동시에 적용하고 자료를 공동 활용하고, 서비스 이력정보의 공동 활용을 증대함으로써 가능하다.

둘째, ‘공적자료 중심의 조사 및 결정, 전국단위 일괄 급여생성을 통해 급여 및 조사 업무의 과중을 최소화’하는 것이다. 자산조사의 소득·재산 항목별 적용기준 표준화를 통해 자산조사 과정을 간소화하고, 지역별·사업별·개인별 수행주체에 따른 편차를 줄이고 일관성을 제고하며 업무의 자동화를 추구하는 것이다.

셋째, ‘업무처리의 신속성, 민원 대응성, 서비스의 통합성·연계성 향상’ 등을 들 수 있다. 이는 시스템 기반 업무처리를 통하여 신속성을 향상하고, 시스템 기반의 통합정보 관리를 통한 복지욕구의 포괄적 파악과 자원·서비스연계를 강화가 가능할 것이라는 기대이다. 사회복지통합관리망 구축과 함께 추진된 행정서식의 축소, 방문 빈도의 감소 등으로 이용자의 행정 편의가 향상될 것이며, 시스템 사용 및 업무 분담체계가 당초 정책의 취지에 따라 정착되면, 읍면동 창구의 상담 및 재량적 업무수행 여건이 조성되고, 사례관리 및 서비스 연계가 활성화될 것이라는 점진적 목표를 갖고 있다.

넷째, 사회복지통합관리망의 기능 개선을 통해 ‘자원관리를 활성화’하는 것이다. 이는 시스템 구축·운영 과정에서 시설정보, 종사자, 입소자 자료를 지속적으로 정비하고, 시설의 온라인 수시보고를 일원화하며, 노인장기요양기관 업무의 관리 기능 등을 개선함으로써 가능할 것으로 예측하고 있다.

다섯째, 이와 함께 ‘(민간)사업기관 간 연계 활성화’의 성과를 기대할 수 있다. 이는 시·도, 법인시설 정보의 시·군·구간 시스템에 의한 공유 등을 통해 나타날 부분이다.

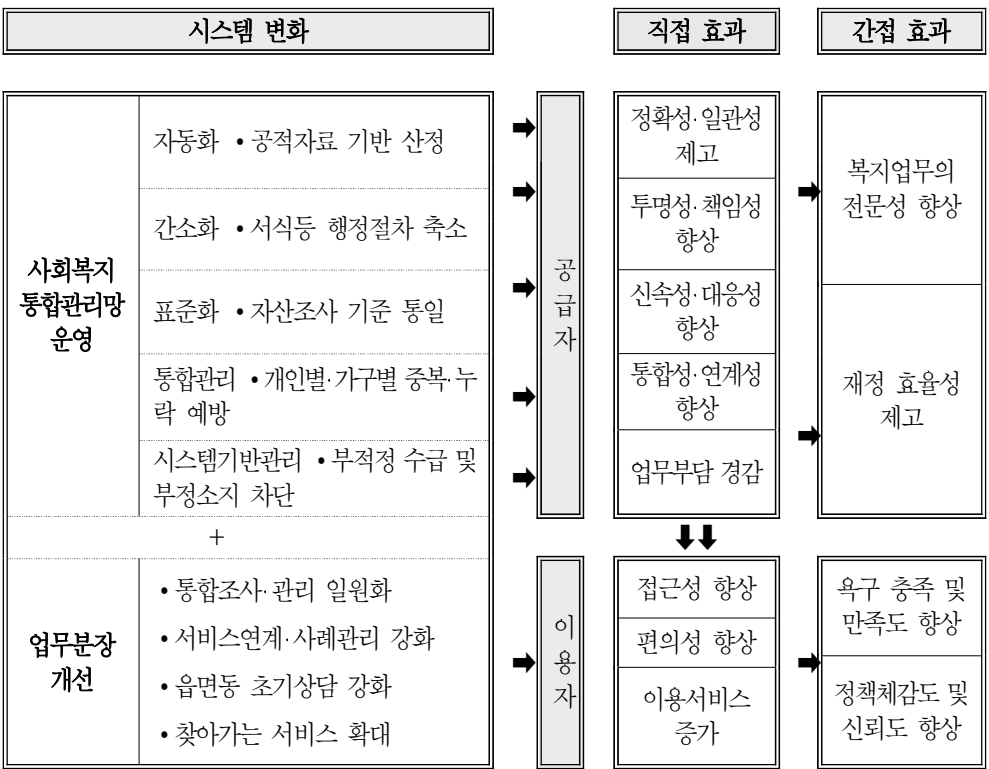
다음은 사회복지통합관리망을 통한 정책 관리 차원의 거시적 변화를 기대할 수 있는 부분으로서, 첫째, ‘복지행정의 정확성 및 일관성을 제고’하는 것이다. 지자체별 시스템인 새울시스템과 달리 중앙정부와 지방자치단체 간 연계성을 높인 기본 시스템 설계를 통해 지역 및 복지사업간 단절된 정보를 통합하여 지역별 형평성, 사업별 정합성의 향상이 가능하다.

둘째, ‘정책의 책임성 및 투명성 향상’은 무엇보다 강력한 성과가 될 것으로 기대된다. 시스템상의 설계를 통해 원천적으로 부적정 수급 또는 부정수급의 여지를 차단하고, 이는 복지예산의 낭비를 최소화할 것이다. 또한 수급자 및 부양의무자에 대한 정기적인 변동관리는 그간 복지행정의 당면과제로 남겨져 있던 확인조사, 사후관리의 정상화를 가능하게 할 것이다. 또한, 사회복지통합관리망의 맞춤형 정보제공·안내, 일괄 서비스신청 기능, 가구단위 원스크린 조회 등을 통해 누락없는 공공복지 서비스의 제공을 가능하게 하고, 이는 복지대상자의 중복 발생 및 중복 수혜 문제 해결도 가능하게 할 것이다.

셋째, 사회복지통합관리망의 세부 기능은 “지식관리 자료 활용의 활성화”가 가능하도록 되어 있어, 중앙정부의 정책, 유관기관 및 부서 간 정보를 신속하게 공유하고, 소통을 활성화할 수 있을 것이다. 또한, 체계적으로 축적된 사회복지통합관리망의 정책 집행의 지표, 데이터들은 근거기반의 정책 기획, 모니터링·평가를 가능하게 함으로써, 보다 선진화된 제도 운영을 가능하게 할 것이다.

마지막으로, 이와 같은 과정은 궁극적으로 이용자의 복지 욕구 문제를 해결하고, 서비스 만족도를 향상하는 효과를 가져올 것이다.

[그림 3-3-1] 사회복지통합관리망 운영 성과의 구성도



2. 운영 성과 지표

다음은 앞서 제시한 사회복지통합관리망 운영을 통해 달성할 성과 목표를 감안하여, 3차원의 운영성과 지표를 구성한 것이다.

첫째, 평가의 차원은 사회복지통합관리망 운영을 통한 직접 효과와 간접 효과로 구분하였다.

둘째, 직접 효과의 차원에서, 정확성·일관성 제고, 신속성 향상, 투명성·책임성 향상, 대응성 향상, 업무부담 경감, 업무편의성 향상의 6개 세부 평가 차원을 설정하였다.

셋째, 간접 효과(파급 효과) 차원에서, 복지업무의 전문성 향상, 재정 효율성 제고, 이용자의 욕구 충족 및 서비스만족도 향상, 정책체감도 향상 등 4개 세부 평가 차원을 설정하였다.

다음 <표 3-3-1>은 운영 성과 평가가 이루어질 경우 이와 같은 평가 차원별로 파악되어야 할 세부 지표를 제시해 본 것이다.

〈표 3-3-1〉 사회복지통합관리망 운영성과 지표 구성

평가 차원			세부 지표
직접 효과	정확성·일관성 제고		<ul style="list-style-type: none"> •급여작업 지연·누락건수 감소 •확인조사의 충실한 수행 증가
	신속성 향상		<ul style="list-style-type: none"> •책정(급여지급/ 공적자료 조회기간) 기간 단축 •서비스(연계) 시간 단축
	투명성·책임성 향상		<ul style="list-style-type: none"> •부정·중복 급여 및 누락 감소 •부적정 수급 환수 증가 •급여횡령 차단
	대응성 향상		<ul style="list-style-type: none"> •상담시간 증가 •찾아가는 서비스시간 증가 •서비스 투입시간 증가
	업무부담 경감		<ul style="list-style-type: none"> •신규조사 소요시간 경감 •확인조사 소요시간 경감 •보고자료 작성/통계생산 시간 경감 •방문조사 수행의 현황
	업무편의성 향상		<ul style="list-style-type: none"> •전출입처리 등 자동화로 업무편의성 향상 •관련부서간 업무 연계(부서간 정보공유, 연계, 의뢰, 협력) 증가 •서류제출등 행정절차 간소화 •업무분담구조에 대한 만족도
간접 효과	정책	복지업무의 전문성 향상	<ul style="list-style-type: none"> •사례관리 수행 증가: 실시 대상자 수 및 서비스내용 변화 •서비스 및 자원연계 증가: 대상자 수 및 서비스내용 변화 •취약계층 집중관리 및 맞춤서비스 확대
		재정 효율성 제고	<ul style="list-style-type: none"> •중복지급, 부정수급, 급여횡령 감소 등 위의 투명성, 책임성 향상으로 인한 효과
	이용자	욕구 충족 및 서비스만족도 향상	<ul style="list-style-type: none"> •이용서비스 증가 •맞춤형 서비스 향상 •서비스절차 등 만족도 향상 - 제출서류 감소 - 담당자의 충분한 설명/서비스안내
		정책체감도 향상	<ul style="list-style-type: none"> •서비스 중심 업무 변화에 대한 인식 •투명성 및 책임성 향상에 대한 인식

사회복지통합관리망의 활용 및 업무수행 실태 분석

제4장 사회복지통합관리망의 활용 및 업무수행 실태 분석

제1 절 사회복지통합관리망 활용 실태

1. 읍면동 사회복지담당

가. 사회복지통합관리망의 기능별 편리성 및 불편사항

읍·면·동 복지담당을 대상으로 사회복지통합관리망 활용과 관련하여 사회복지통합관리망의 편리성을 평가하고, 활용에 있어서의 어려운 점을 조사하였다.

먼저, 사회복지통합관리망의 다양한 기능과 관련하여, 실제 업무에 어느 정도 편리하게 활용되는지를 1점(매우 불편함)에서 5점(매우 편리함)까지 5점 척도로 평가하도록 하였으며, 그 결과는 〈표 4-1-1〉과 같다. 10가지 대표적인 기능을 평가한 결과, 모든 항목이 평균 2.8~3.2점으로 분석되었으며, 전체적으로 사회복지통합관리망 기능의 편리성에 대해 ‘보통’정도로 인식하고 있었다. 10가지 항목 중 가장 점수가 높았던 기능은 ‘변동사항 알림 기능’으로 3.2점을 기록하였고, ‘여러 가지 급여 일괄 신청’ 3.1점, ‘긴급복지 및 사례관리 요청 기능’과 ‘사후관리 기능’은 각각 3.0점, 그 외의 기능은 2.8점, 2.9점으로 나타났다.

한편 자치구, 시, 군별 차이를 분석한 결과, ‘여러 가지 급여 일괄 신청’ 기능을 제외하고 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았다.

〈표 4-1-1〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 기능별 활용의 편리성에 대한 평가

(단위: 점)

	자치구 (N=392~541)	시 (N=535~700)	군 (N=294~361)	전체 (N=1,221~1,509)	F-value
원스CREEN 조회	2.7 (1.06)	2.8 (1.00)	2.9 (1.08)	2.8 (1.04)	2.350
초기 상담 화면	2.7 (0.92)	2.8 (0.92)	2.8 (0.97)	2.8 (0.93)	0.528
타 기관과의 정보 실시간 연계처리	2.8 (0.98)	2.9 (1.02)	2.9 (1.04)	2.9 (1.01)	1.023
여러가지 급여 일괄 신청	3.0 (0.98)	3.1 (1.00)	3.3 (1.01)	3.1 (1.00)	6.376**
긴급복지 및 사례관리 요청 기능	3.0 (0.72)	3.0 (0.80)	3.0 (0.79)	3.0 (0.77)	0.122
맞춤정보 안내	2.7 (0.81)	2.8 (0.80)	2.8 (0.87)	2.8 (0.82)	1.818
부양의무자 등록 관리	2.8 (0.94)	2.8 (0.94)	2.9 (1.05)	2.8 (0.97)	2.494
변동사항 알림 기능	3.1 (1.01)	3.1 (1.00)	3.3 (1.08)	3.2 (1.02)	2.113
사후관리 기능	2.9 (0.93)	2.9 (0.88)	3.1 (0.98)	3.0 (0.92)	2.458
업무관련 통계관리 기능	2.8 (1.07)	2.9 (1.04)	2.9 (1.15)	2.9 (1.08)	0.603

주: 1) 5점 척도(1점: 매우 불편함 ~ 5점: 매우 편리함)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

사회복지통합관리망 활용에 있어서 가장 어려움을 느끼는 부분은 무엇인지 1순위와 2순위를 각각 기입하게 한 결과, 1순위로 가장 비율이 높게 나타난 항목은 ‘장애 및 오류가 빈번함’으로 전체의 31.9%를 차지하였다. ‘사용방법이 어려움’이라고 응답한 비율도 전체의 15.0%를 차지하였고, ‘제공 정보의 정확성이 미흡함’이라는 응답이 12.9%, ‘장애 및 문제 처리가 원만하지 않음’이라는 응답이 10.4%로 그 뒤를 이었다. 2순위에 대한 응답 역시 1순위와 비슷한 항목에 집중되었는데, ‘장애 및 오류가 빈번함’ 16.8%, ‘실적 및 통계산출 기능이 미흡함’ 16.0%, ‘장애 및 문제 처리가 원만하지 않음’ 15.6%, ‘제공정보의 정확성이 미흡함’ 12.5%로 나타났다. 이와 같은 응답을 종합해 볼 때, 사회복지통합관리망 활용에 있어 어려움을 느끼는 부분은 시스템 장애 및 오류, 사용방법의 어려움, 장애 및 문제에 대한 원만하지 못한 처리 등과 관련된 내용으로서, 특정 기능의 불편함보다도 시스템 사용 과정에서 나타나는 불안정성 및 적응에 있어서의 어려움 등이 주된 요인임을 알 수 있었다. 이는 시스템 사용이 적응되고 시스템 운영이 안정화단계에 이르면 해소될 수 있는 문제들로서, 사회통합관리망 시스템의 기본 설계 보다는 초기 운영상의 문제가 컸던 것으로 파악된다. 지역별 분석 결과를 보면, 군지역에서 상대적으로 ‘사용방법의 어려움’에 대한 지적이, 자치구에서 ‘제공정보의 정확성 미흡’을 지적이 높게 나타난

바, 이에 따른 지역별 고려가 필요할 것으로 보인다.

〈표 4-1-2〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 활용의 어려운 점에 대한 견해

		(단위: %)				
		자치구 (N=547)	시 (N=713)	군 (N=371)	전체 (N=1,631)	Chi-square
1순위	사용방법이 어려움	13.9	13.9	18.9	15.0	32.248*
	반응 및 처리속도가 느림	9.3	9.1	8.9	9.1	
	장애 및 오류가 빈번함	31.4	35.2	26.4	31.9	
	장애 및 문제 처리가 원만하지 않음	11.5	10.1	9.4	10.4	
	제공정보의 정확성이 미흡함	15.2	12.1	11.3	12.9	
	업무에 도움되는 메뉴가 부족함	4.0	5.0	4.3	4.5	
	검색기능이 미흡함	7.5	6.6	6.5	6.9	
	실적 및 통계산출 기능이 미흡함	5.7	5.8	11.6	7.1	
	시스템 접근 권한부여가 제한적임	1.1	1.7	2.2	1.6	
	기타	0.4	0.6	0.5	0.5	
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	
2순위	사용방법이 어려움	8.1	6.3	3.8	6.3	34.384*
	반응 및 처리속도가 느림	10.9	9.1	9.9	9.9	
	장애 및 오류가 빈번함	19.3	15.5	15.4	16.8	
	장애 및 문제 처리가 원만하지 않음	14.4	16.6	15.7	15.6	
	제공정보의 정확성이 미흡함	13.8	13.4	9.1	12.5	
	업무에 도움되는 메뉴가 부족함	8.3	7.0	12.4	8.6	
	검색기능이 미흡함	10.7	11.4	12.9	11.5	
	실적 및 통계산출 기능이 미흡함	12.5	17.9	17.3	16.0	
	시스템 접근 권한부여가 제한적임	1.7	2.4	3.3	2.4	
	기타	0.4	0.6	0.3	0.4	
	계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

나. 사회복지통합관리망 관련 제도개선에 대한 평가

사회복지통합관리망과 관련된 제도 개선에 대한 읍·면·동 복지담당 공무원의 인식을 알아보기 위하여, 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무 처리 개선 정도, 변화된 제도 개편 내용에 대해 개선 정도를 1~10점으로 평가하게 하였다.

먼저, 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무 처리 개선정도를 19개 항목에 대해 1점(전혀 나아지지 않음)에서 10점(매우 나아짐)으로 평가하게 하였으며, 그 결

과는 〈표 4-1-3〉과 같다. 분석 결과, 모든 항목의 평가 점수는 4.1~5.3점 사이로 ‘보통’ 수준으로 평가하고 있었다. 이를 구체적으로 살펴보면, 가장 점수가 높았던 항목은 ‘투명한 정책 집행에 대한 의식 변화가 가능함’으로서 5.3점을 나타냈다. 즉, 사회복지통합관리망을 활용함으로써 복지급여 횡령 의혹이 불식되는 등 투명한 정책 집행에 대한 의식 변화를 꾀할 수 있다는 측면을 가장 긍정적으로 평가하고 있었다. 또한 ‘확인조사 업무 부담이 줄어들’에 대한 평가도 5.1점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 높게 나타나, 2009년까지 읍·면·동에서 수행하던 확인조사 업무 부담이 사회복지통합관리망 구축으로 인해 감소된 것을 긍정적으로 판단하고 있기 때문으로 보인다. ‘민원인이 급여 및 서비스를 신청하고 제공받는 과정이 편리해짐’, ‘서비스 신청인에 대한 충분한 상담이 이루어짐’, ‘수기 처리 업무량이 감소함’, ‘가구원 정보 조회 시간이 감소함’ 등의 항목은 4.8점으로 그 뒤를 이었다.

한편, 가장 평가 점수가 낮았던 항목은 ‘서비스 신청인이 직접 사무소에 방문해야 하는 횟수가 줄어들’과 ‘급여 및 서비스와 관련한 민원이 감소함’으로 각각 4.1점을 나타내, 이 두 항목은 사회복지통합관리망 활용으로 인해 별로 나아지지 않았음을 알 수 있다. 즉, 서비스 신청인의 방문 횟수나 민원양에 있어서는 사회복지통합관리망이 가시적인 변화를 만들어내지 못하고 있음을 시사하는 결과이다.

또한, 분석 결과를 지역별로 살펴보면 자치구, 시, 군 지역에 따라 모든 항목에서 평균 점수가 유의미한 차이를 보이는 것을 알 수 있다. 19개 모든 항목에서 평가 점수는 자치구 < 시 < 군 순으로 높게 나타나고 있는데, 군 지역에서는 19개 항목 중 13개 항목의 점수가 5점 이상으로 나아졌다는 평가가 많은 반면, 자치구에서는 5점 이상의 항목이 1개밖에 없는 것으로 나타났다. 즉, 도시지역에 비해 군지역에서 사회복지통합관리망 활용으로 인해 변화된 사항에 대해 훨씬 더 긍정적으로 인식하는 것을 알 수 있다. 이 같은 지역별 인식의 차이는 자치구, 시, 군 지역에 따른 업무 수행 환경 및 업무부담 정도 등의 차이를 고려해서 해석할 필요가 있을 것이다.

〈표 4-1-3〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도 인식

	자치구 (N=532~542)	시 (N=604~706)	군 (N=362~368)	전체 (N=136~1613)	(단위: 점) F-value
민원인이 급여 및 서비스를 신청하고 제공받는 과정이 편리해짐	4.5 (2.23)	4.7 (2.28)	5.3 (2.28)	4.8 (2.29)	16.965***
서비스 신청인에 대한 충분한 상담이 이루어짐	4.6 (2.05)	4.7 (2.04)	5.3 (2.10)	4.8 (2.07)	13.888***
맞춤형 서비스 제공이 가능해짐	4.4 (2.03)	4.5 (2.02)	5.1 (2.00)	4.6 (2.04)	14.971***
서비스 신청인이 직접 사무소에 방문해야 하는 횟수가 줄어듦	3.8 (2.08)	4.1 (2.09)	4.6 (2.19)	4.1 (2.13)	17.187***
민원인에 대한 서비스 제공이 신속해짐	4.2 (2.21)	4.3 (2.11)	5.0 (2.17)	4.4 (2.18)	17.074***
찾아가는 서비스 시간이 증가함	4.2 (2.36)	4.5 (2.22)	5.3 (2.33)	4.5 (2.33)	27.266***
업무 처리가 편리해짐	4.1 (2.22)	4.3 (2.23)	5.1 (2.38)	4.4 (2.29)	22.576***
수기로 처리해야 하는 업무량(엑셀 한글 활용 등)이 감소함	4.4 (2.36)	4.8 (2.34)	5.5 (2.42)	4.8 (2.40)	21.469***
가구원 정보) 조회 시간이 감소함	4.6 (2.33)	4.8 (2.29)	5.2 (2.33)	4.8 (2.32)	7.018**
서비스연계 및 사례관리 요청에 소요되는 시 간이 감소함	4.4 (2.08)	4.6 (2.08)	5.1 (2.05)	4.6 (2.09)	14.191***
상담이력 조회 시간이 감소함	4.1 (2.28)	4.2 (2.23)	4.6 (2.22)	4.3 (2.25)	6.752**
업무처리의 정확성이 증가함	4.4 (2.10)	4.6 (2.24)	5.0 (2.25)	4.6 (2.21)	9.521***
급여 및 서비스와 관련한 민원이 감소함	3.8 (2.17)	4.0 (2.19)	4.5 (2.18)	4.1 (2.20)	10.352***
보장결정 과정 및 내용에 대한 민원인의 신뢰 도가 향상됨	4.3 (2.27)	4.4 (2.28)	4.9 (2.28)	4.5 (2.29)	7.650***
투명한 정책 집행에 대한 인식변화가 가능함	5.1 (2.47)	5.4 (2.50)	5.7 (2.48)	5.3 (2.50)	6.579**
방문조사(추가제출서류 징구, 소득 실태조사 등) 부담이 줄어듦	4.3 (2.40)	4.8 (2.46)	5.3 (2.42)	4.8 (2.46)	17.373***
추정소득 부과에 대한 부담이 줄어듦	4.3 (2.50)	4.8 (2.41)	5.4 (2.35)	4.8 (2.46)	22.074***
확인조사 업무 부담이 줄어듦	4.8 (2.52)	5.0 (2.42)	5.6 (2.52)	5.1 (2.49)	11.275***
관련 부서 간 정보 공유 및 전달이 원활해짐	4.2 (2.27)	4.4 (2.29)	4.8 (2.33)	4.4 (2.30)	9.315***

주: 1) 10점 척도(1점: 전혀 나아지지 않았다 ~ 10점: 매우 나아졌다)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$ 〈표 -2-15〉 사회복지통합관리망 도입에 따른 업무 시간 변화

사회복지통합관리망 운영과 함께 변화된 제도에 대해서 다음 〈표 4-1-4〉와 같
이 11개 항목에 대해 1점(매우 부정적)에서 10점(매우 긍정적)까지 10점 척도로 평
가하게 하였다. 그 결과, 모든 항목의 평균은 4.9~6.5점 사이로 대체적으로 변화된

제도 내용에 대해 보통 이상의 평가를 내리고 있는 것으로 나타났다. 이를 구체적으로 살펴보면, 가장 평가 점수가 높았던 항목은 ‘행정서식(양식)의 통합·축소’로 6.5점을 나타냈으며, ‘공적자료 연계 제공 범위 확대’, ‘확인조사 업무 본청 이전’이 각각 5.9점, ‘자산 평가금액 표준화’, ‘반복처리 업무 자동화’, ‘사례관리 업무 본청 수행’이 각각 5.8점으로 그 뒤를 이었다.

가장 평가점수가 낮았던 항목은 ‘대민상담·찾아가는 서비스 중심의 읍면동 역할 변화’로 4.9점을 기록하였는데, 이는 사회복지통합관리망 운영 이후로 아직까지 읍면동의 역할이 크게 변화하지 않았음을 시사하는 결과할 할 수 있다. 즉, 사회복지통합관리망 운영으로 인해 읍·면·동의 조사업무가 축소되었음에도 불구하고 대민상담이나 찾아가는 서비스 업무 중심의 읍·면·동 역할이 본래 취지에 따라 실행되지 못하고 있는 것이다. 이는 사회복지통합관리망 운영에 따른 업무범위, 절차, 역할 변화가 정착되기까지의 일정기간이 필요한 부분이기도 하며, 읍·면·동 일선창구에 배치된 사회복지담당 인력과 관련된 문제이기도 하다. 즉, 전체의 60% 가량의 읍·면·동에는 복지직이 1명 이하 근무하고 있으며, 이는 구조적으로 찾아가는 서비스를 수행하기 매우 어려운 여건이기 때문이다.

분석 결과를 지역별로 비교 분석해 보면, 모든 항목에서 자치구, 시, 군 지역에 따라 평균 점수에 유의미한 차이가 있는 것을 알 수 있다. 11개 모든 항목에서 군 지역의 평균 점수가 가장 높게 나타났는데, 최저 점수는 ‘대민상담·찾아가는 서비스 중심의 읍면동 역할 변화’ 5.7점, 최고 점수는 ‘행정 서식(양식)의 통합·축소’ 6.9점이었으며, 11개 항목 중 7개 항목에서 6점 이상의 긍정적 응답 경향을 보였다. 그러나 자치구나 시 지역에서 6점 이상의 점수를 나타낸 항목은 ‘행정 서식(양식)의 통합·축소’ 1개 항목뿐이었다. 이처럼 사회복지통합관리망 운영에 따른 개편 결과에 대해서도 군 지역에서 보다 긍정적으로 평가하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 4-1-4〉 읍·면·동 복지담당의 사회복지통합관리망 운영 전후 변화 내용에 대한 평가

(단위: 점)

	자치구 (N=52~53)	시 (N=64~65)	군 (N=33~35)	전체 (N=155~156)	F-value
15개 사업의 조사방법 표준화	5.3 (2.44)	5.6 (2.37)	5.8 (2.50)	5.6 (2.43)	4.226*
자산 평가금액 표준화	5.6 (2.48)	5.7 (2.33)	6.0 (2.49)	5.8 (2.42)	2.322
공적자료 연계 제공 범위 확대	5.8 (2.48)	5.9 (2.43)	6.3 (2.48)	5.9 (2.47)	6.096**
공적자료 제공 주기 변화	5.4 (2.44)	5.5 (2.33)	5.8 (2.42)	5.5 (2.39)	3.146*
공적자료 자동 반영	5.2 (2.55)	5.4 (2.50)	6.0 (2.64)	5.5 (2.57)	11.428***
행정서식(양식)의 통합·축소	6.2 (2.40)	6.5 (2.28)	6.9 (2.34)	6.5 (2.35)	9.520***
반복처리 업무 자동화	5.5 (2.52)	5.7 (2.55)	6.2 (2.56)	5.8 (2.56)	9.372***
확인조사 업무 분청 이전	5.8 (2.67)	5.7 (2.65)	6.5 (2.88)	5.9 (2.73)	9.652***
사례관리 업무 분청 수행	5.8 (2.64)	5.6 (2.62)	6.2 (2.81)	5.8 (2.68)	6.174**
시군구 중심으로 시스템 접근 권한 변화	5.3 (2.52)	5.2 (2.43)	5.8 (2.52)	5.4 (2.49)	6.903**
찾아가는 서비스 중심의 읍면동 역할 변화	4.6 (2.48)	4.7 (2.45)	5.7 (2.55)	4.9 (2.52)	24.722***

주: 1) 10점 척도(1점: 매우 부정적 ~ 10점: 매우 긍정적)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2. 통합조사 및 관리

가. 통합조사·관리 분야 업무수행시간 변화

사회복지통합관리망 운영 전후 통합조사관리팀이 수행하고 있는 통합조사 및 관리 분야의 세부 업무유형별 수행시간의 변화를 파악하였다. 이는 10점 척도로서 개선이 이루어졌다고 생각하는 수준을 표시하도록 하였으며, 그 결과는 〈표 4-1-5〉와 같다. 평점 기준으로 업무수행시간 감소정도에 대한 절대적인 평가수준이 그리 높지 않았지만, 공적 행정자료 연계 확대 및 자동 반영에 의한 각종 복지정책별 소득인정액 산출 및 재산정 소요시간이 단축됨에 따라 업무수행이 개선되었다는 평가가 10점 만점에 5.6점으로 가장 높았으며, 응답자의 40.3%가 긍정적(7~10점)으로 평가하고 있었다. 다음으로는 공적 행정자료 조회요청 소요시간(5.2점, 33.7%), 변동사항 확인에 소요되는 시간(4.9점, 28.2%)의 순이었다.

또한, 기초생활보장수급 신청가구에 대한 신규조사 및 처리 소요기간 변화(35.1일 → 17.1일)에서 확인한 바와 같이 신청에서부터 급여결정까지 소요되는 시간이 감소하였다는 평가(4.9점, 28.7%)가 다른 업무유형에 비해 상대적으로 높았다.

〈표 4-1-5〉 사회복지통합관리망 운영 전후 통합조사관리 분야 업무유형별 개선

(단위: 점)

	자치구 (N=438~434)	시 (N=377~384)	군 (N=210~213)	전체 (N=1,023~1,038)	F-value
수기 처리 업무량	3.7 (2.27)	4.2 (2.28)	4.6 (2.38)	4.1 (2.32)	11.450***
데이터 입력 시간	4.3 (2.49)	4.8 (2.57)	5.2 (2.47)	4.6 (2.54)	10.543***
결재관련 업무량	3.3 (2.31)	3.4 (2.46)	3.5 (2.31)	3.4 (2.37)	0.613
공적자료 조회요청 소요시간	5.1 (2.56)	5.2 (2.57)	5.6 (2.45)	5.2 (2.54)	2.936
공적자료 조회 정보 수정·처리 시간	4.1 (2.42)	4.1 (2.47)	5.1 (2.44)	4.3 (2.47)	12.513***
변동사항 확인 소요시간	4.6 (2.44)	4.9 (2.46)	5.5 (2.37)	4.9 (2.46)	9.691***
소득인정액 재산정 소요시간	5.3 (2.57)	5.6 (2.60)	6.3 (2.49)	5.6 (2.59)	12.158***
타 정보시스템 접속 업무처리 시간	4.4 (2.38)	4.9 (2.43)	5.4 (2.39)	4.8 (2.43)	13.967***
신청으로부터 급여결정까지의 시간	4.6 (2.38)	4.9 (2.41)	5.5 (2.49)	4.9 (2.44)	10.158***
보고자료 및 통계생산 작성시간	3.8 (2.20)	4.0 (2.22)	4.1 (2.48)	3.9 (2.27)	0.769

주: 1) 10점 척도(1점: 전혀 감소하지 않았다 ~ 10점: 매우 감소했다)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

〈표 4-1-5〉 계속

(단위: %, 명)

	나아지지 않음 (1~3점)	보통 (4~6점)	나아짐 (7~10점)	계
수기 처리 업무량	39.3 (405)	45.0 (464)	15.6 (161)	100.0 (1,030)
데이터 입력 시간	34.5 (357)	38.1 (395)	27.4 (284)	100.0 (1,036)
결재관련 업무량	53.6 (555)	34.6 (358)	11.8 (122)	100.0 (1,035)
공적자료 조회요청 소요시간	25.0 (259)	41.3 (429)	33.7 (350)	100.0 (1,038)
공적자료 조회 정보 수정·처리 시간	40.2 (416)	38.1 (394)	21.7 (225)	100.0 (1,035)
변동사항 확인 소요시간	30.1 (311)	41.7 (430)	28.2 (291)	100.0 (1,032)
소득인정액 재산정 소요시간	20.4 (211)	39.3 (406)	40.3 (417)	100.0 (1,034)
타 정보시스템 접속 업무처리 시간	28.9 (298)	47.2 (486)	23.9 (246)	100.0 (1,030)
신청으로부터 급여결정까지의 시간	27.1 (279)	44.2 (454)	28.7 (295)	100.0 (1,028)
보고자료 및 통계생산 작성시간	41.2 (421)	45.9 (470)	12.9 (132)	100.0 (1,023)

반면에, 통합조사 및 관리 분야의 주요 업무내용인 자산조사 관련 공적자료 조회 및 처리 이외에, 결재처리 관련 업무량, 보고자료 및 통계생산, 수기 처리 업무량과 관련된 개선 정도에 대해서는 상대적으로 부정적이었다. 특히, 결재 관련 업무량의 경우 개선되지 않았다는 응답이 53.6%로 절반을 넘었으며, 평점 역시 3.4점으로 조사항목 중 가장 낮았다. 보고자료 및 통계생산과 수기로 처리해야 할 업무량 개선에 대한 평가 역시 개선되지 않았다는 부정적인 응답이 각각 41.2%와 39.3%로 높게 나타났다. 한편, 자산조사와 관련된 공적 행정자료 조회정보 수정 및 처리에 필요한 소요시간의 경우 앞서 살펴본 조회요청이나 변동사항 확인, 소득인정액 재산정 소요 시간 감소정도에 대한 평가결과와 달리 개선되지 않았다는 응답이 40.2%(4.3점)로 높은 비중을 차지하였다. 이것은 사회복지통합관리망 구축에 따른 공적자료 조회 및 연계 확대, 소득인정액 산출에 필요한 소득·재산항목별 조사방법의 표준화와 자동화로 인해 업무수행시간이 감소된 반면, 사회복지통합관리망을 통하여 연계 및 적용되는 공적 행정자료의 시차 및 정확성 문제로 인하여 별도 확인이 필요하고, 이에 따라 공적 행정자료 수정 처리에 필요한 시간의 소요가 개선되지 않았음을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

나. 사회복지통합관리망 활용 평가 및 개선 필요사항

여기서는 앞서 살펴본 사회복지통합관리망 구축 및 운영에 따른 업무수행의 변화를 포함하여 통합조사·관리 측면에서 나타난 변화 및 개선정도에 대한 평가결과를 살펴보고자 한다.

1) 사회복지통합관리망 운영 전후 주요 변화내용에 대한 전반적 평가

먼저, 사회복지통합관리망 운영 전후 시행된 복지정책별 자산조사 방법의 표준화 및 자동화, 공적 행정자료 연계 및 반영 등 통합조사 관련 변화와 확인조사 및 사례 관리 등 주요 업무에 대한 시군구 및 읍면동간 역할분담 및 업무조정에 대한 평가결과를 분석하였다. 절대적인 평가가 매우 높은 수준은 아니었지만 자산조사 표준화 및 공적자료 연계 및 활용과 관련된 사회복지통합관리망 구축 및 운영 자체에 대한

평가는 전반적으로 긍정적인 반면, 사회복지통합관리망 구축과 동시에 추진되었던 전달체계 개편, 즉 시군구 및 읍면동간 역할분담 및 업무조정에 따라 나타난 변화에 대해서는 다소 부정적인 것으로 요약할 수 있다.

〈표 4-1-6〉 사회복지통합관리망 운영 전후 변화내용에 대한 평가(통합조사팀)

(단위: 점)

	자치구 (N=449~459)	시 (N=379~391)	군 (N=217~222)	전체 (N=1051~1071)	F-value
15개 사업의 조사방법 표준화	5.3 (2.33)	5.6 (2.40)	6.1 (2.17)	5.6 (2.34)	9.036***
자산 평가금액 표준화	5.7 (2.28)	5.9 (2.39)	6.3 (2.08)	5.9 (2.29)	4.142***
공적자료 연계 제공 범위 확대	6.1 (2.27)	6.4 (2.20)	6.9 (1.97)	6.3 (2.20)	10.553***
공적자료 제공 주기 변화	5.6 (2.28)	5.7 (2.25)	6.1 (2.04)	5.7 (2.23)	4.234*
공적자료 자동 반영	5.4 (2.56)	5.6 (2.49)	6.3 (2.06)	5.7 (2.46)	11.303***
행정서식(양식)의 통합·축소	6.1 (2.29)	6.4 (2.26)	6.7 (2.02)	6.3 (2.23)	6.103***
반복처리 업무 자동화	5.0 (2.63)	5.2 (2.40)	6.0 (2.26)	5.3 (2.50)	14.351***
확인조사 업무 본청 이전	3.8 (2.47)	3.7 (2.51)	4.1 (2.64)	3.8 (2.52)	1.663
사례관리 업무 본청 수행	4.3 (2.43)	3.8 (2.43)	4.4 (2.51)	4.1 (2.46)	5.948**
시군구 중심으로 시스템 접근 권한 변화	3.9 (2.43)	3.8 (2.48)	4.4 (2.47)	4.0 (2.46)	4.680**
찾아가는 서비스 중심의 읍면동 역할 변화	3.3 (2.30)	3.4 (2.27)	3.9 (2.36)	3.5 (2.31)	4.354*

먼저, 통합조사팀 담당자의 평가내용을 살펴보면 당초 사회복지통합관리망 구축 추진의 일차적 목표였던 자산조사 시 필수적인 공적자료 연계 및 제공범위의 확대(6.3점)에 대해서 가장 긍정적으로 평가하는 것으로 나타났다. 또한, 행정서식(양식)의 통합 및 축소(6.3점)에 대해서도 통합조사 담당자뿐만 아니라 초기 상담 및 신청 업무를 담당하는 읍면동 사회복지담당공무원으로부터 공통적으로 긍정적인 평가를 받았다. 다음으로, 자산조사 항목별 표준화(5.9점)와 다양한 복지사업별 조사방법 표준화(5.6점) 등 자산조사 업무의 표준화에 대한 평가와 공적자료의 자동 반영(5.7점) 및 제공 주기 변화(5.7점)에 대해서 다소 긍정적인 것으로 평가하고 있었다. 다만, 사회복지통합관리망 구축을 통한 공적자료 연계 범위의 확대 등 외형적인 측면에 비해 공적자료의 실질적인 연계 및 자동 반영, 반복처리 업무의 자동화(5.3점) 등 실질적인 운영과 관련하여 지속적인 개선이 필요한 것으로 확인되었다.

이처럼 당초 계획되었던 사회복지통합관리망 구축 및 운영 측면에 대한 평가와 달리, 전달체계 개편의 일환으로 사회복지통합관리망 개통 준비과정에서 동시에 추진된 조직개편 및 인력 재배치, 시군구와 읍면동, 시군구 복지부서 내 사업팀 간의 업무 및 역할 조정 측면에 대해서는 부정적 인식이 다수였다. 즉, 확인조사 업무의 본청 이관(3.8점)의 경우, 단순히 업무량 증가와 업무 부담의 수준을 넘어서 확인조사자가 제대로 수행되지 않음으로써 나타날 수 있는 다양한 문제점이 제기되고 있다. 즉, 사회복지통합관리망 구축으로 자산조사 관련 공적자료 연계 확대 및 주기적인 자동 반영이 가능해질 것으로 예측되어 통합조사팀으로 이관된 확인조사 업무가 공공부조 및 복지정책의 모니터링 차원에서 핵심적인 과제로 인식되고 있으나 실질적으로 수행되고 있지 못한 부분에 대한 지적이라고 할 수 있다. 시군구 중심의 시스템 접근 권한 변화(4.0점) 역시 통합조사 강화, 확인조사 이관 등 업무 조정 차원과 연관된 것으로 볼 수 있는데, 사회복지통합관리망 구축 및 활용을 통한 통합조사 및 관리를 시군구에 집중시키고 읍면동에서는 사례관리 및 찾아가는 서비스에 집중하도록 하기 위해 시스템 접근 및 수정 권한을 달리하여 제한적으로 활용하도록 한 것에 대해서 부정적이었다. 특히, 지난 몇 년간 복지정책의 확대에도 불구하고 2005년 이후 사회복지담당공무원의 증원이 거의 없는 근본적인 한계와 통합조사팀의 강화로 인하여 읍면동 인력이 시군구로 재배치된 상황 속에서 사회복지통합관리망 구축을 통한 자산조사 업무 경감을 전제로 강조되었던 찾아가는 서비스 수행 여건 등에 대해서 부정적인 인식이 작용한 것으로 파악된다. 통합조사팀의 경우에는 찾아가는 서비스와 사례관리 중심으로 읍면동의 역할이 변화됨에 따라 확인조사 등 각종 업무가 시군구에 집중된 측면에서 가장 부정적(3.5점)이었다.

읍면동의 경우 전반적으로 통합조사팀(3.5~6.3점)에 비해 긍정적인 평가(4.9~6.5점)를 내리고 있었으나 인력 부족으로 인해 사회복지담당공무원 1인 배치 읍면동이 증가하면서 내방민원 상담업무, 사회복지통합관리망 정보의 활용 제약 등 현실적 한계로 인해 찾아가는 서비스와 사례관리 중심의 역할이 강조된 부분(4.9점)에 대해서는 가장 부정적으로 평가하였다. 한편, 과거 새울행정시스템을 활용한 신규조사 및 확인조사 경험과 비교했을 때 사회복지통합관리망의 공적자료 연계 범위의 확대 및 자산조사 항목별 표준화 등 통합조사 및 관리 분야의 정보 인프라 변화에 대해서는

전반적으로 다소 긍정적인 것으로 평가(5.5~5.9점)하였다.

2) 사회복지통합관리망 운영에 따른 업무수행방식 및 업무내용 개선 평가

다음으로 사회복지통합관리망을 구축하면서 변화된 업무 수행방식과 업무내용이 얼마나 개선되었는가에 대한 평가를 분석하였다.

세부적인 업무내용별로 살펴보면 우선 신청 및 수급가구의 가구원 정보, 특히 부양의무자에 대한 조회시간 감소(4.9점)와 투명한 정책 집행에 대한 의식변화 가능성(4.9점), 업무처리의 정확성 증가(4.7점)에 대해서 상대적으로 가장 높게 평가하였다. 이어서, 민원인이 급여 및 서비스를 신청하고 제공받는 과정의 편의성, 신규 신청자에 대한 충분한 상담, 통합정보관리 체계에 의한 맞춤형 서비스 제공 가능성, 서비스 신청자의 직접 방문빈도 감소, 민원인에 대한 신속한 서비스 제공 등 사회복지통합관리망 구축을 통해 기대되었던 수요자의 복지체감도 향상과 관련된 평가가 4.0~4.4점으로 나타났다.

반면, 찾아가는 서비스 제공시간의 증가, 급여 및 서비스 제공과 관련된 민원 감소 등의 개선정도는 3.6점으로 가장 낮게 평가되었다. 또한, 시군구와 읍면동 간의 업무조정에 따른 통합조사 및 관리 업무 집중으로 인해 추가 제출서류 징구, 소득지출 실태조사 등을 위한 방문조사 부담 경감, 추정소득 부과에 대한 부담 경감, 확인조사 업무부담 경감, 관련 부서 간 정보 공유 및 전달 등 소통 개선에 대해서는 상대적으로 미흡한 것으로 평가(3.7~3.9점)하였다.

〈표 4-1-7〉 사회복지통합관리망 운영 전후 업무수행방식 및 업무내용별 개선정도(통합조사)

	자치구 (N=408~455)	시 (N=357~380)	군 (N=206~222)	전체 (N=971~1055)	(단위: 점) F-value
민원인이 급여 및 서비스를 신청하고 제공받는 과정이 편리해짐	4.2 (2.23)	4.4 (2.34)	4.8 (2.25)	4.4 (2.28)	5.783**
서비스 신청인에 대한 충분한 상담이 이루어짐	3.9 (2.04)	4.1 (2.06)	4.5 (1.87)	4.1 (2.03)	7.994***
맞춤형 서비스 제공이 가능해짐	4.0 (2.08)	4.4 (2.13)	5.0 (2.01)	4.4 (2.12)	17.656***
서비스 신청인이 직접 사무소에 방문해야 하는 횟수가 줄어듦	3.8 (2.21)	4.0 (2.28)	4.6 (2.11)	4.0 (2.24)	11.175***
민원인에 대한 서비스 제공이 신속해짐	3.9 (2.08)	4.3 (2.33)	5.0 (2.09)	4.3 (2.21)	17.540***
찾아가는 서비스 시간이 증가함	3.4 (2.05)	3.5 (2.10)	4.3 (2.15)	3.6 (2.12)	13.684***
업무 처리가 편리해짐	3.8 (2.30)	4.1 (2.38)	4.9 (2.42)	4.1 (2.39)	17.662***
수기로 처리하는 업무량(엑셀 한글활용 등)이 감소함	3.9 (2.27)	4.1 (2.35)	4.9 (2.38)	4.2 (2.35)	15.244***
가구원 정보(부양의무자 등) 조회시간이 감소함	4.6 (2.36)	4.9 (2.46)	5.5 (2.33)	4.9 (2.41)	10.897***
서비스연계 및 사례관리 요청에 소요되는 시간이 감소함	4.3 (2.20)	4.7 (2.25)	4.9 (2.01)	4.6 (2.19)	6.240**
상담이력 조회 시간이 감소함	3.7 (2.19)	4.0 (2.32)	4.3 (2.15)	3.9 (2.24)	6.824**
업무처리의 정확성이 증가함	4.4 (2.26)	4.7 (2.40)	5.5 (2.20)	4.7 (2.34)	17.190***
급여 및 서비스와 관련한 민원이 감소함	3.4 (2.13)	3.5 (2.18)	4.3 (2.18)	3.6 (2.18)	12.893***
보장결정 과정 및 내용에 대한 민원인의 신뢰도가 향상됨	3.9 (2.25)	4.1 (2.33)	5.0 (2.22)	4.2 (2.31)	17.647***
투명한 정책 집행에 대한 인식변화가 가능함	4.7 (2.45)	4.6 (2.51)	5.7 (2.29)	4.9 (2.47)	15.909***
방문조사(추가제출서류 장구, 소득 실태조사 등) 부담이 줄어듦	3.7 (2.35)	3.7 (2.29)	4.6 (2.25)	3.9 (2.34)	13.061***
추정소득 부과에 대한 부담이 줄어듦	3.5 (2.27)	3.6 (2.30)	4.7 (2.15)	3.8 (2.30)	19.871***
확인조사 업무 부담이 줄어듦	3.5 (2.32)	3.5 (2.26)	4.4 (2.24)	3.7 (2.30)	13.277***
관련 부서 간 정보 공유 및 전달이 원활해짐	3.6 (2.31)	3.8 (2.30)	4.4 (2.20)	3.8 (2.30)	8.560***

주: 1) 10점 척도(1점: 전혀 나아지지 않았다 ~ 10점: 매우 나아졌다)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

〈표 4-1-3〉에서 나타난 읍면동 사회복지담당공무원의 평가결과와 비교해 보면, 통합조사팀이 다소 부정적이었는데(읍면동 4.1~5.3점, 통합조사팀 3.6~4.9점), 이러한 차이는 앞서 업무량 변화에 대한 체감정도에서 나타난 바와 같이, 전반적으로 통

합조사팀에 비해 읍면동의 업무량 및 업무부담 증가가 크지 않은 점과 관련된 것으로 판단된다.

세부 업무내용별로 살펴보면, 통합조사팀과 공통적으로 투명한 정책 집행에 대한 의식변화 가능성(5.3점)에 대해서 상대적으로 가장 높게 평가하였으며, 통합조사 및 관리 강화에 따른 확인조사 업무의 시군구 이관으로 인해 사회복지통합관리망 구축 이전까지 가장 큰 부담으로 작용했던 자산조사 및 확인조사 관련 업무부담 감소에 대해 긍정적으로 평가(5.1점)하였다. 이어서, 가구원 정보(부양의무자 등) 조회시간 감소, 급여 및 서비스 신청 및 제공 과정에서 민원인의 편의성, 신규 신청자에 대한 충분한 상담, 자산조사를 위한 방문조사 부담과 추정소득 부과에 대한 부담 경감이 각각 4.8점으로 분석되었다. 반면에, 상담이력 조회시간 감소(4.3점), 신규 신청자의 방문빈도 감소, 민원인에 대한 신속한 서비스 제공, 찾아가는 서비스 및 사례관리 시간의 증가, 급여 및 서비스와 관련된 민원 감소 측면에 대해서는 개선정도가 가장 미흡(4.1점)한 것으로 나타났다. 이러한 부분은 앞서 전반적인 평가결과에서 언급한 바와 같이, 인력 부족으로 인하여 사회복지담당공무원 1인 배치 읍면동이 증가했고 신규 신청 및 선정결과에 대한 이의 제기 등 서비스 및 급여 관련 민원 상담업무가 증가하는 등 사회복지통합관리망 구축 이후 강조되고 있는 찾아가는 서비스 등 사례관리 업무수행 여건이 제대로 갖추어지지 못한 상황에서 기인하는 것으로 판단되며 향후 사회복지통합관리망을 통한 복지전달체계 개편이 완성되기 위해서 지속적으로 개선이 필요하다고 할 수 있다.

다. 사회복지통합관리망의 기능별 편리성 및 불편사항

사회복지통합관리망의 주요 기능에 대하여, 사용의 편리성에 대하여 파악하였다(5점 척도). 그 결과, 사회복지통합관리망 상 수급가구 정보의 변동사항에 대한 알림 기능(3.2점), 타 기관과의 정보 연계 처리(3.1점), 신규신청 시 여러 가지 복지급여 일괄 신청 및 안내 가능성(3.1점), 복지대상자에 대한 정보 안내(2.9점), 부양의무자 등 관리(2.9점)가 상대적으로 편리한 것으로 평가하였다.

〈표 4-1-8〉 사회복지통합관리망 세부 기능별 활용의 편리성(통합조사)

(단위: 점)

	자치구 (N=305~448)	시 (N=281~392)	군 (N=158~220)	전체 (N=748~1060)	F-value
원스크린 조회	2.6 (0.99)	2.8 (0.98)	2.9 (0.96)	2.7 (0.98)	4.636*
초기 상담 화면	2.5 (0.90)	2.6 (0.93)	2.7 (0.83)	2.6 (0.90)	3.438*
타 기관과의 실시간 연계처리	2.9 (1.09)	3.2 (1.03)	3.3 (1.00)	3.1 (1.06)	1.006***
여러 가지 급여 일괄 신청	3.0 (0.93)	3.1 (0.97)	3.4 (0.88)	3.1 (0.95)	16.401***
긴급복지 및 사례관리 요청 기능	2.9 (0.80)	3.0 (0.73)	3.1 (0.70)	3.0 (0.75)	3.525*
맞춤정보 안내	2.8 (0.88)	2.9 (0.88)	3.0 (0.75)	2.9 (0.86)	3.607*
부양의무자 등록 관리	2.8 (0.93)	3.0 (0.95)	3.0 (0.98)	2.9 (0.95)	5.469**
변동사항 알림 기능	3.1 (1.07)	3.1 (1.02)	3.5 (0.92)	3.2 (1.03)	11.141***
사후관리 기능	2.8 (0.92)	2.9 (1.00)	3.2 (0.88)	2.9 (0.96)	13.817***
업무관련 통계관리 기능	2.6 (1.07)	2.5 (1.07)	2.5 (1.14)	2.5 (1.09)	0.685

주: 1) 5점 척도(1점: 매우 불편함 ~ 5점: 매우 편리함)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

특히, 사회복지통합관리망 구축의 핵심목표 중 하나로 통합 DB 구축을 통해 제도별 분리 신청의 불편함을 개선하고 복지급여 최초 신청 시 한 번의 자산조사 결과를 기초로 각종 복지정책 수급자격 여부를 판정하여 신청을 안내하는 서비스와 관련하여 초기상담 및 신청을 담당하는 읍면동 담당자 역시 긍정적으로 평가(3.1점)하였다. 이와 같은 평가는 2010년 1월 이후 신규 복지급여 신청 유형의 변화 추이를 통해 확인할 수 있는데, 1월부터 5월까지 15~17%에 불과했던 2가지 제도 이상의 통합 연계신청 비율이 6월에 32.5%로 급증하였으며, 이후 다소 감소하였으나 7월 이후에 22~24% 수준을 유지하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 3가지 이상의 복지급여 및 서비스를 최초 신청 시 동시에 연계하여 서비스를 제공한 비율은 2010년 1월 이후 약 8~9% 수준을 유지하고 있다.

〈표 4-1-9〉 복지급여 신규 신청 시 통합 연계신청 비중 변화 추이

(단위: %)

시점	1가지	2가지	3가지	4가지	5가지	2가지 이상	3가지 이상
1월	84.7	7.3	4.3	2.1	1.6	15.3	8.0
2월	84.8	9.6	3.6	1.3	0.8	15.2	5.7
3월	80.8	11.7	4.8	1.7	0.9	19.2	7.5
4월	83.6	8.0	5.4	2.1	0.9	16.4	8.4
5월	82.2	9.7	5.3	1.9	0.9	17.8	8.1
6월	67.5	25.7	4.3	1.5	1.0	32.5	6.8
7월	76.3	14.5	5.9	2.1	1.2	23.7	9.2
8월	77.1	13.6	6.0	2.0	1.2	22.9	9.3
9월	78.4	13.3	5.3	2.0	1.0	21.6	8.3

자료: 한국보건복지정보개발원 제공

한편, 〈표 4-1-1〉에서 제시된 읍면동의 경우, 통합조사팀과 마찬가지로 사회복지통합관리망 상 수급가구 정보의 변동사항에 대한 알림 기능(3.2점)에 대해 가장 긍정적으로 평가하였으며, 다양한 급여의 일괄 신청에 이어 긴급복지 및 사례관리 요청 기능(3.0점), 사후관리 기능(3.0점)이 이전에 비해 편리한 것으로 평가하였다. 반면, 통합조사팀과 읍면동 담당자 모두 공통적으로 업무 관련 통계생산 및 관리 기능(2.5점, 2.9점), 초기상담 화면의 구성 및 활용(2.6점, 2.8점), 원스크린 조회(2.7점, 2.8점) 등이 활용하기에 상대적으로 불편한 사항으로 응답하여 이에 대한 개선이 필요한 것으로 나타났다.

다음으로 사회복지통합관리망 활용 상 특히 어려운 부분에 대한 조사결과를 살펴보면, 통합조사팀과 읍면동 사회복지담당공무원들은 공통적으로 시스템 활용과정에 장애 및 오류가 빈번하게 나타나는 부분을 지적(38.9%, 31.9%)하였다. 이와 같은 부분은 사회복지통합관리망이 기존 새울행정시스템에 비해 매우 방대한 정보를 기반으로 각종 복지정책 및 전국적으로 통합 DB를 구축하고 있으며 보다 편리하고 다양한 기능을 포함하고 있기 때문에 시스템 개통 초기 전환 및 정착과정에서 나타난 문제라고 판단할 수 있다. 이러한 부분은 향후 시스템 안정화 단계를 거치면서 해결될 수 있는 사항으로 보이기 때문에 그리 비관적이지 않으며 개통 이후 1년 가까이 경과함에 따라 지속적으로 개선되는 것으로 확인되고 있다. 이처럼 단순한 장애 및 오류보다는 오히려 통합조사팀의 26.4%, 읍면동의 12.9%가 문제로 지정한 것처럼

사회복지통합관리망을 통해 연계 및 제공되는 공적자료 등 원천적인 정보의 정확성 측면이 더욱 중요하다고 할 수 있다.

앞에서 제시한 <표 4-1-2>에서 파악한 바와 같이, 읍면동의 경우 사회복지통합관리망 활용방법 자체의 어려움을 호소하였으나, 이러한 문제는 이미 새올행정시스템에 익숙해진 사용자가 충분한 교육과 적응기간을 거치지 못하였기 때문이라고 할 수 있다. 따라서, 시군구 통합조사팀 이외에 읍면동 담당자에 대한 사회복지통합관리망 교육이 지속적으로 필요하다고 할 수 있다. 또한, 업무수행 과정에서 발생하는 장애 및 문제에 대한 설명과 처리가 원활하지 않았던 점(13.0%, 10.4%)도 비중 있게 지적하였는데, 이러한 부분은 사회복지통합관리망의 운영 및 유지, 개선을 전담하는 한국보건복지정보개발원과 보건복지부 담당 팀에서 체계적으로 대응함으로써 개선해야 할 것이다.

<표 4-1-10> 사회복지통합관리망 활용상 어려운 사항(통합조사관리팀)

	자치구 (N=463)	시 (N=397)	군 (N=222)	전체 (N=1,082)	(단위: %) Chi-square
사용방법이 어려움	8.4	6.3	11.3	8.2	40.583**
반응 및 처리속도가 느림	5.0	4.5	2.7	4.3	
장애 및 오류가 빈번함	33.7	43.8	41.0	38.9	
장애 및 문제 처리가 원만하지 않음	14.0	12.3	12.2	13.0	
제공정보의 정확성이 미흡함	31.5	24.9	18.5	26.4	
업무에 도움 되는 메뉴가 부족함	1.5	1.8	3.6	2.0	
검색기능이 미흡함	2.2	1.3	1.8	1.8	
실적 및 통계산출 기능이 미흡함	2.6	4.3	8.6	4.4	
시스템 접근 권한부여가 제한적임	0.9	0.5	0.5	0.6	
기타	0.2	0.3	0.0	0.2	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

라. 통합조사·관리 관련 공적자료의 정확성 및 별도 확인조사 필요성

여기서는 앞서 사회복지통합관리망에 대한 전반적인 평가결과에서 공적자료 연계

범위 확대에 비해 상대적으로 보완이 필요한 것으로 평가된 자산조사 항목별 표준화 및 공적자료의 제공 주기와 자동 반영 등 실질적인 활용과 관련하여 통합조사팀과 읍면동에서 공통적으로 지적했던 공적자료의 정확성 정도와 실제 자산조사 업무수행 과정에서의 공적자료에 대한 별도의 확인 필요성에 대하여 통합조사팀 사회복지담당 공무원의 응답결과를 중심으로 살펴보고자 한다.

〈표 4-1-11〉 사회복지통합관리망에서 연계 및 적용된 소득/재산항목별 소득과약의 정확성

(단위: %, 명)

	매우 정확함	비교적 정확함	보통	부정확한 편	부정확함	계
인적정보	10.2 (108)	58.4 (619)	26.1 (277)	4.2 (44)	1.1 (12)	100.0 (1,060)
상시근로소득	4.6 (49)	52.7 (564)	25.6 (274)	14.8 (158)	2.4 (26)	100.0 (1,071)
일용근로소득	0.4 (4)	3.8 (40)	29.3 (307)	26.2 (274)	40.2 (421)	100.0 (1,046)
사업소득(자영소득)	0.3 (3)	3.2 (34)	16.5 (175)	30.1 (320)	49.9 (530)	100.0 (1,062)
농림어업소득	1.0 (10)	7.8 (77)	46.4 (457)	20.3 (200)	24.4 (240)	100.0 (984)
공적이전소득	15.5 (165)	55.3 (589)	20.4 (217)	6.7 (71)	2.3 (24)	100.0 (1,066)
사적이전소득	0.4 (4)	4.8 (49)	42.9 (436)	19.9 (202)	32.1 (326)	100.0 (1,017)
일반재산(주택, 토지 등)	2.9 (31)	35.9 (382)	34.6 (368)	20.3 (216)	6.2 (66)	100.0 (1,063)
금융재산	10.2 (109)	54.6 (582)	26.4 (281)	6.9 (73)	1.9 (20)	100.0 (1,065)
금융부채	5.6 (60)	43.9 (466)	31.5 (334)	15.1 (160)	4.0 (42)	100.0 (1,062)
자동차	4.5 (48)	40.0 (426)	32.0 (341)	17.2 (183)	6.2 (66)	100.0 (1,064)

(단위: 점)

	자치구 (N=406~459)	시 (N=366~392)	군 (N=207~220)	전체 (N=984~1071)	F-value
인적정보	2.3 (0.69)	2.3 (0.79)	2.2 (0.77)	2.3 (0.75)	2.892
상시근로소득	2.6 (0.91)	2.5 (0.87)	2.5 (0.82)	2.6 (0.88)	1.641
일용근로소득	4.1 (0.95)	4.0 (0.93)	3.8 (0.92)	4.0 (0.94)	5.758**
사업소득(자영소득)	4.3 (0.83)	4.3 (0.87)	4.1 (0.91)	4.3 (0.87)	6.333**
농림어업소득	3.5 (0.93)	3.7 (0.95)	3.7 (1.07)	3.6 (0.97)	4.436*
공적이전소득	2.3 (0.90)	2.2 (0.86)	2.1 (0.81)	2.2 (0.88)	5.628**
사적이전소득	3.8 (0.98)	3.9 (0.95)	3.7 (0.97)	3.8 (0.97)	1.946
일반재산(주택, 토지 등)	2.9 (0.97)	3.0 (0.91)	2.7 (0.98)	2.9 (0.96)	8.909***
금융재산	2.4 (0.85)	2.4 (0.78)	2.2 (0.85)	2.4 (0.83)	6.353**
금융부채	2.7 (0.97)	2.7 (0.90)	2.5 (0.90)	2.7 (0.93)	5.760**
자동차	2.8 (0.99)	2.9 (0.95)	2.7 (1.01)	2.8 (0.98)	3.405

주: 1) 5점 척도(1점: 매우 정확함 ~ 5점: 부정확함)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

각종 복지정책 수급대상 선정 시 필수적인 소득인정액 산정에 반영되는 인적정보 및 주요 소득/재산항목별로 공적자료에 의하여 파악되는 정확성 수준에 대한 응답을 분석한 결과, 인적정보가 정확하다고 인식하고 있는 비율은 68.6%로 공적이전소득 다음으로 가장 높았으며 부정확성 정도는 2.3점으로 낮게 나타났다. 소득항목 중에서는 공적이전소득과 상시근로소득의 정확성이 높은 것으로 평가되었는데, 비교적 정확하거나 정확하다고 판단하는 응답자는 각각 70.8%(부정확성 2.2점)와 57.3%(부정확성 2.6점)로 나타났다. 반면에, 일용근로소득(66.4%, 4.0점), 사업소득(80%, 4.3점), 농림어업소득(44.7%, 3.6점), 사적이전소득(52%, 3.8점)은 부정확한 것으로 인식하고 있었는데, 특히 자영업자의 공적자료에 대해서는 매우 부정적인 것으로 나타났다. 이것은 근로소득과 달리 공적자료에 의해 연계되는 사업소득 관련 자료가 국세청 종합소득자료 중심이나, 종합소득신고 시점과 공적자료의 확정 등으로 시차 문제가 존재하며, 사업소득 개념이 과세를 위한 사업소득금액(총수입금액에서 필요 경비 제외)이므로 공적자료와 실제 자산조사 시 적용 간에 괴리가 있는 것으로 확인되었다. 그러나 이러한 사업소득의 문제는 우리나라의 전반적인 소득과악 인프라 및 수준과 관련된 문제로 근본적 해결방안을 찾는 것이 쉽지는 않을 전망이다. 그러므로 이러한 소득·재산항목의 경우 사회복지통합관리망에 의해 연계된 공적자료를 어떤 수준까지 활용할 것인지, 신청자의 신고소득을 어느 정도까지 인정하고 이에 대한 사후관리를 얼마나 강화할 것인지의 문제로 귀착되는데 이에 대한 조사원칙 및 보완방안 마련이 필요한 상황이라고 할 수 있다.

소득과 달리 일반재산, 금융재산, 자동차 등 재산항목의 경우 정확하다고 응답한 비율이 40~65%로 나타난 반면, 부정확하다는 응답은 20% 내외로 비교적 낮았다. 주택, 토지 등 일반재산의 경우 시가표준액과 보정률을 적용하게 됨에 따라 실거래가 등 시가와 차이가 존재한다는 인식 때문에 부정확하다고 응답한 것으로 보인다. 특히, 금융재산의 경우, 사회복지통합관리망 구축 이전에 비해 조회기간 단축 및 조회 범위의 확대에 따라 자산조사의 정확성 및 부정수급 가능성을 낮추는데 크게 기여한 것으로 평가되고 있다.

다음으로, 소득 및 재산항목별 공적자료의 정확성에 대한 판단과 연계하여 실제 자산조사 시 별도 소득 파악 등의 보완이 얼마나 필요한지에 대한 조사결과를 살펴

보면 인적정보, 금융재산 및 공적이전소득을 제외한 나머지 항목에 대해서, 특히 정확성 평가에서 비교적 정확하다고 판단한 상시근로소득 등에 대해서도 별도의 사실 조사와 실제소득 확인의 필요성을 인식하고 있는 것으로 나타났다.

특히, 사업소득, 일용근로소득, 사적이전소득, 농림어업소득, 일반재산, 자동차, 금융부채 순으로 이와 같은 별도의 사실 조사 및 결과 반영이 필요하다고 응답하여, 각 자료 생산기관별 정확성 제고를 위한 개선이 필요한 상황임을 확인할 수 있었다.

〈표 4-1-12〉 사회복지통합관리망에서 연계 및 적용된 소득/재산항목별 별도 확인조사 필요성

(단위: %, 명)

	반드시 필요함	필요한 편	보통	필요하지 않은 편	전혀 필요없음	계
인적정보	9.9 (97)	28.1 (275)	28.7 (281)	29.0 (284)	4.2 (41)	100.0 (978)
상시근로소득	14.6 (148)	40.1 (407)	21.8 (221)	21.8 (221)	1.9 (19)	100.0 (1,016)
일용근로소득	59.8 (620)	26.7 (277)	11.0 (114)	2.2 (23)	0.3 (3)	100.0 (1,037)
사업소득(자영소득)	66.0 (693)	25.9 (272)	6.8 (71)	1.2 (13)	0.1 (1)	100.0 (1,050)
농림어업소득	36.5 (350)	26.1 (250)	30.8 (295)	6.1 (58)	0.5 (5)	100.0 (958)
공적이전소득	8.9 (88)	25.3 (251)	25.0 (248)	32.7 (324)	8.2 (81)	100.0 (992)
사적이전소득	49.1 (491)	26.7 (267)	21.0 (210)	3.0 (30)	0.3 (3)	100.0 (1,001)
일반재산(주택, 토지 등)	21.1 (219)	46.5 (482)	20.3 (210)	10.6 (110)	1.4 (15)	100.0 (1,036)
금융재산	10.0 (102)	27.6 (280)	30.7 (312)	27.0 (274)	4.7 (48)	100.0 (1,016)
금융부채	14.0 (144)	36.2 (373)	26.4 (272)	20.8 (214)	2.7 (28)	100.0 (1,031)
자동차	15.1 (155)	35.1 (360)	28.4 (291)	18.8 (193)	2.6 (27)	100.0 (1,026)

(단위: 점)

	자치구 (N=400~454)	시 (N=346~380)	군 (N=201~216)	전체 (N=958~1050)	F-value
인적정보	2.8 (1.06)	3.0 (1.02)	2.9 (1.12)	2.9 (1.06)	2.474
상시근로소득	2.6 (1.08)	2.5 (1.01)	2.6 (1.02)	2.6 (1.04)	0.097
일용근로소득	1.5 (0.79)	1.6 (0.79)	1.6 (0.81)	1.6 (0.80)	1.267
사업소득(자영소득)	1.4 (0.70)	1.4 (0.66)	1.5 (0.69)	1.4 (0.68)	1.303
농림어업소득	2.2 (1.01)	2.0 (0.93)	1.9 (0.94)	2.1 (0.98)	12.161***
공적이전소득	2.9 (1.11)	3.1 (1.08)	3.3 (1.17)	3.1 (1.12)	8.560***
사적이전소득	1.7 (0.85)	1.8 (0.93)	1.9 (0.92)	1.8 (0.90)	3.674*
일반재산(주택, 토지 등)	2.2 (0.94)	2.2 (0.90)	2.5 (1.04)	2.2 (0.95)	9.306***
금융재산	2.8 (1.04)	2.9 (1.05)	3.1 (1.09)	2.9 (1.06)	5.781**
금융부채	2.5 (1.01)	2.6 (1.01)	2.9 (1.14)	2.6 (1.05)	10.140***
자동차	2.6 (1.03)	2.6 (1.03)	2.7 (1.08)	2.6 (1.04)	0.482

주: 1) 5점 척도(1점: 매우 필요함 ~ 5점: 필요하지 않음)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

공적자료 중심의 자산조사 원칙 하에서 이러한 공적 행정자료의 정확성은 자산조사를 기반으로 운영되는 복지정책의 신뢰성과 복지재정 집행의 효율성 및 정확성 제고를 위해 가장 핵심적인 부분이라고 할 수 있다. 그러나 공적자료의 정확성 문제는 비단 이러한 자료를 구축하고 복지정책 집행에 활용하고 있는 보건복지부와 지방자치단체, 일선 사회복지담당공무원만의 문제가 아니라 원자료를 보유하고 제공하는 정부부처 및 각종 공공기관 모두의 문제라고 할 수 있다. 따라서 다소 시간이 필요할지라도 원자료의 정확성과 자료 간 정합성 및 일관성을 제고하기 위한 정부 차원의 노력이 필요하며, 복지정책의 특성 및 운영 상황에 적합하게 공적자료를 효율적으로 활용할 수 있는 방안을 지속적으로 모색해야 할 것이다. 또한, 소득 및 재산항목별로 신청자의 신고의무와 실제 신고소득을 얼마나 인정할 것인지, 사회복지통합관리망에 의해 자동 연계되는 공적자료를 어떠한 방식으로 어느 수준까지 활용할 것인지, 그리고 기초보장관리단 등 모니터링 전담조직을 강화하여 이에 대한 사후관리를 얼마나 강화할 것인지 조사원칙 및 보완방안 마련이 병행되어야 할 것이다.

3. 서비스 연계 및 사례관리

가. 사회복지통합관리망의 기능별 편리성 및 불편 사항

1) 편리성

이전 시스템과 달라진 사회복지통합관리망의 기능과 관련하여, 〈표 4-1-13〉에 나타난 8가지 항목에 대해 어느 정도 편리함을 느끼는지에 대해 5점 척도로 응답하게 하였다. 그 결과 ‘원스크린 조회’, ‘초기상담 화면’, ‘긴급복지 및 사례관리 요청 기능’이 각각 3.2점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 더 편리함을 느끼는 것으로 조사되었다. ‘업무관련 통계 기능’은 3.1점, ‘여러 가지 급여 일괄 신청’은 3.0점으로 나타나 ‘보통’ 정도였다.

한편, 항목에 따라 지역별로 유의미한 차이를 보인 경우는, ‘여러 가지 급여 일괄 신청’, ‘맞춤정보 안내’, ‘변동사항 알림 기능’, ‘사후관리 기능’ 등이었다. 이 항목들

모두 군지역의 평가 점수가 다른 지역에 비해 상대적으로 높은 편이었다.

〈표 4-1-13〉 서비스연계팀의 사회복지통합관리망의 편리성에 대한 평가

	자치구 (N=100~227)	시 (N=133~239)	군 (N=95~159)	전체 (N=328~625)	(단위: 점) F-value
원스크린 조회	3.3 (0.93)	3.1 (0.99)	3.3 (0.81)	3.2 (0.93)	3.715
초기 상담 화면	3.2 (0.90)	3.1 (0.92)	3.2 (0.76)	3.2 (0.88)	0.821
여러 가지 급여 일괄 신청	2.9 (0.81)	2.8 (0.91)	3.2 (0.70)	3.0 (0.84)	7.523**
긴급복지 및 사례관리 요청 기능	3.1 (0.81)	3.2 (0.83)	3.3 (0.78)	3.2 (0.81)	1.387
맞춤정보 안내	2.7 (0.75)	2.8 (0.89)	3.0 (0.67)	2.8 (0.80)	4.399*
변동사항 알림 기능	2.7 (0.94)	3.0 (0.97)	3.1 (0.83)	2.9 (0.94)	6.722**
사후관리 기능	2.8 (0.87)	2.8 (0.86)	3.1 (0.79)	2.9 (0.85)	3.445*
업무관련 통계관리 기능	3.0 (1.03)	3.1 (0.96)	3.0 (1.01)	3.1 (1.00)	0.366

주: 1) 5점 척도(1점: 매우 불편함 ~ 5점: 매우 편리함)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 업무처리 개선정도

사회복지통합관리망 활용으로 인하여 업무 처리과정이 어느 정도 개선되었는가를 〈표 4-1-14〉와 같이 18가지 항목에 대해 1점(전혀 나아지지 않았다)에서 10점(매우 나아졌다)까지 평가하게 하였다. 그 결과 각 문항에 대한 점수는 최저 3.3점에서 최고 5.6점으로, 개선 정도에 대한 평가는 보통 수준으로 나타났다.

항목별로는 ‘서비스 연계 및 사례관리 업무수행이 원활해짐’이 5.6점, ‘상담이력 조회 시간이 감소함’이 5.5점으로 18가지 항목 중에 가장 점수가 높았고, 다소 개선이 되었다고 평가하는 것으로 나타났다. ‘서비스 연계 및 사례관리 대상자 발굴이 용이해짐’(5.0점), ‘수기로 처리하는 업무량이 감소함’(4.9점), ‘업무처리의 정확성이 증가함’(4.9점) 항목은 ‘보통’에 가까운 응답을 보였다. 가장 점수가 낮았던 항목은 ‘급여 및 서비스와 관련한 민원이 감소함’과 ‘보장결정 과정 및 내용에 대한 민원인의 신뢰도가 향상됨’으로 각각 3.3점을 나타내, 이전에 비해 나아지지 않은 것으로 인식하고 있었다.

한편, 많은 항목에서 지역별로 응답 경향에 유의미한 차이를 나타냈는데, ‘민원인이 급여 및 서비스를 신청하고 제공받는 과정이 편리해짐’, ‘서비스 신청인이 직접

사무소에 방문해야 하는 횟수가 줄어들’, ‘서비스연계 및 사례관리 대상자 발굴이 용이해짐’, ‘자원 발굴이 용이해짐’, ‘자원의 효율적 관리가 가능해짐’, ‘업무처리의 정확성이 증가함’, ‘급여 및 서비스와 관련한 민원이 감소함’, ‘보장결정 과정 및 내용에 대한 민원인의 신뢰도가 향상됨’, ‘투명한 정책 집행에 대한 의식변화가 가능함’, ‘관련 부서 간 정보 공유 및 전달이 원활해짐’의 10가지 항목에서 지역에 따른 차이가 나타났다. 특히, 10가지 항목 모두 군지역이 다른 지역에 비해 평가 점수가 높게 나타난 특징을 보였다.

〈표 4-1-14〉 서비스연계팀의 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도에 대한 견해

(단위: 점)					
	자치구 (N=223~230)	시 (N=239~243)	군 (N=160~163)	전체 (N=623~636)	F-value
급여·서비스의 신청·제공 과정이 편리해짐	3.5 (2.53)	4.1 (2.66)	4.3 (2.69)	3.9 (2.64)	5.471*
서비스 신청인에 대한 충분한 상담이 이루어짐	4.6 (2.62)	4.6 (2.42)	5.1 (2.52)	4.7 (2.52)	2.262
맞춤형 서비스 제공이 가능해짐	4.5 (2.43)	4.6 (2.54)	5.0 (2.46)	4.7 (2.48)	1.699
신청인의 직접 사무소 방문 횟수 줄어들	3.6 (2.47)	4.3 (2.54)	4.6 (2.56)	4.1 (2.55)	8.319***
민원인에 대한 서비스 제공이 신속해짐	4.4 (2.56)	4.6 (2.50)	4.9 (2.53)	4.6 (2.53)	1.777
찾아가는 서비스 시간이 증가함	4.5 (2.48)	4.5 (2.71)	5.3 (2.62)	4.7 (2.63)	5.882
업무 처리가 편리해짐	4.7 (2.28)	4.7 (2.43)	5.1 (2.43)	4.8 (2.34)	1.622
수기 처리 업무량(엑셀, 한글활용 등)이 감소함	4.8 (2.63)	4.8 (2.50)	5.4 (2.56)	4.9 (2.57)	2.900
서비스연계 및 사례관리 업무 수행이 원활해짐	5.5 (2.37)	5.5 (2.28)	5.7 (2.48)	5.6 (2.36)	0.774
서비스연계 및 사례관리 대상자 발굴이 용이해짐	4.8 (2.26)	4.9 (2.35)	5.4 (2.23)	5.0 (2.30)	3.700*
상담이력 조회 시간이 감소함	5.5 (2.32)	5.2 (2.56)	5.7 (2.39)	5.5 (2.44)	2.088
자원 발굴이 용이해짐	4.4 (2.12)	4.0 (2.19)	4.8 (2.14)	4.3 (2.17)	5.525**
자원의 효율적 관리가 가능해짐	4.7 (2.37)	4.3 (2.29)	5.0 (2.21)	4.7 (2.31)	4.728**
업무처리의 정확성이 증가함	4.9 (2.16)	4.6 (2.39)	5.3 (2.30)	4.9 (2.29)	3.933*
급여 및 서비스와 관련한 민원이 감소함	3.1 (2.29)	3.2 (2.37)	3.8 (2.68)	3.3 (2.44)	4.452*
보장결정과정 내용에 대한 민원인의 신뢰도 향상됨	3.0 (2.40)	3.3 (2.51)	3.9 (2.75)	3.3 (2.56)	5.933**
투명한 정책 집행에 대한 의식 변화가 가능함	3.3 (2.78)	3.9 (2.81)	4.3 (2.96)	3.8 (2.86)	5.477**
관련 부서 간 정보 공유 및 전달이 원활해짐	4.1 (2.69)	3.9 (2.47)	4.8 (2.62)	4.2 (2.62)	7.124**

주: 1) 10점 척도(1점: 전혀 나아지지 않았다 ~ 10점: 매우 나아졌다)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3) 사회복지통합관리망 활용의 어려운 점

사회복지통합관리망을 사용하는 데 있어 가장 어려운 점은 무엇인지 〈표 4-1-15〉

에 나타난 10가지 항목에 대해 1순위와 2순위로 응답하게 하였다. 그 결과, 1순위로는 ‘장애 및 오류가 빈번함’(21.6%), ‘실적 및 통계산출 기능이 미흡함’(16.0%), ‘사용방법이 어려움’(13.8%), ‘반응 및 처리속도가 느림’(12.3%)의 순으로 지적되었다. 2순위에서도 ‘실적 및 통계산출 기능 미흡’(20.4%)과 ‘장애 및 오류가 빈번함’(15.8%), ‘반응 및 처리 속도가 느림’(12.0%)이 가장 많이 지적되어, 시스템 개선을 통한 안정화가 시급함을 시사하였다.

〈표 4-1-15〉 서비스연계팀의 사회복지통합관리망 활용의 어려운 점에 대한 의견

(단위: %)		
	1순위	2순위
사용방법이 어려움	13.8	6.2
반응 및 처리속도가 느림	12.3	12.0
장애 및 오류가 빈번함	21.6	15.8
장애 및 문제 처리가 원만하지 않음	6.5	10.0
제공정보의 정확성이 미흡함	8.6	10.7
업무에 도움 되는 메뉴가 부족함	6.2	9.8
검색기능이 미흡함	3.7	6.6
실적 및 통계산출 기능이 미흡함	16.0	20.4
시스템 접근 권한부여가 제한적임	9.3	6.5
기타	1.9	2.1
계	100.0 (643)	100.0 (633)

주: 지역별로는 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았음.

나. 관련 제도 개선에 대한 평가

사회복지통합관리망 운영과 함께 변화된 제도 내용에 대해 10점 척도로 평가하게 하였으며, 그 결과는 다음 〈표 4-1-16〉와 같다.

‘사례관리 업무의 분청 수행’은 5.4점으로 가장 긍정적인 평가를 나타냈고, ‘시군구 중심으로 시스템 접근 권한 변화’ 4.1점, ‘대민상담 및 찾아가는 서비스 중심으로 읍면동 역할 변화’ 3.9점 순이었다.

지역별로 살펴본 결과, 군지역의 평가가 모든 항목에서 상대적으로 긍정적이었으며, ‘대민상담과 찾아가는 서비스 중심의 읍면동 역할 변화’ 항목에 대해서는 통계

적으로 유의한 차이를 보였다.

〈표 4-1-16〉 서비스연계팀의 변화된 제도 내용에 대한 평가

	자치구 (N=217-226)	시 (N=234-239)	군 (N=154-158)	전체 (N=607-622)	(단위: 점) F-value
사례관리 업무 분청 수행	5.3 (2.76)	5.5 (2.80)	5.6 (2.57)	5.4 (2.73)	0.591
시군구 중심으로 시스템 접근 권한 변화	3.9 (2.77)	4.0 (2.82)	4.4 (2.81)	4.1 (2.80)	1.435
대민상담 찾아가는 서비스 중심의 읍면동 역할 변화	3.7 (2.74)	3.6 (2.75)	4.6 (2.83)	3.9 (2.79)	6.365**

주: 1) 10점 척도(1점: 매우 부정적 ~ 10점: 매우 긍정적)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

제2절 업무 수행 방식의 변화 및 개선

1. 업무 내용 및 수행량

가. 읍·면·동

사회복지통합관리망의 운영과 함께 변화된 읍·면·동 복지담당의 업무량과 주요 업무내용 등을 살펴보기 위해 먼저 일주일 평균 총 근무시간, 수행 업무별 소요시간 비중, 세부 분야별 소요시간 비중 등을 분석하였다. 또한 사회복지통합관리망 구축 이전과 비교하기 위하여 2009년 사회복지업무 담당 여부와 읍면동에서 수행한 업무에 대해서도 살펴보았다.

〈표 4-2-1〉에 제시된 바와 같이, 읍·면·동 복지담당의 일주일 평균 총 근무시간은 52.0시간으로 나타났다. 이를 지역별로 살펴보면, 자치구와 시 지역은 각각 52.7, 52.8시간으로 군 지역(50.0시간) 보다 상대적으로 길었고, 이러한 지역별 차이는 통계적으로도 유의미한 것으로 드러났다. 그러나 모든 지역에서 기본 근로시간을 초과하여 업무량이 대체로 과다함을 시사하고 있다.

〈표 4-2-1〉 읍·면·동 복지담당의 일주일 평균 총 근무시간

	자치구 (N=525)	시 (N=686)	군 (N=372)	전체 (N=1,583)	(단위: 시간) F-value
일주일 평균 근무시간	52.7 (9.47)	52.8 (8.72)	50.0 (8.81)	52.0 (9.07)	13.296***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

수행 업무 별로 소요시간 비중을 살펴본 결과, 내방 민원인 상담 비중이 전체 업무 시간 대비 25.5%로 가장 컸으며, 전화 민원 상담도 18.5%로서, 민원상담 업무가 전체의 44.0%를 차지하는 것으로 나타났다. 다음으로는 급여 신청 관련 업무 14.8%, 본청 위임업무 12.3% 순이었다.

사회복지통합관리망 운영에 따라 읍면동의 역할로 강조되었던 방문 상담·찾아가는 서비스에 할애하는 시간은 10.6%에 불과했다. 또한 복지부의 업무 지침과 달

리 본청의 업무 가운데 지원을 요청하여 수행하는 업무가 전체의 12.3%로서 큰 비중을 차지하고 있는 것으로 확인되었다.

한편 지역별로 각각의 업무 소요시간 비중에 있어 유의미한 차이를 보였는데, 자치구에서는 내방 민원 상담 비중이 전체 근무시간 대비 28.5%로 상대적으로 높은 반면, 군 지역은 22.5%로 나타났다. 한편, 방문상담 및 찾아가는 서비스의 경우 자치구(8.7%)에 비해 군지역(13.6%)에서 상대적으로 많은 시간을 할애하고 있음을 알 수 있었다. 즉, 대도시로 갈수록 민원상담 소요시간이 많아, 자치구는 전체 업무의 절반을 차지하고 있었다. 이는 이용자(민원인, 수급자 등)가 기관을 이용하는데 있어서 접근성 차이, 수요자의 특성 등 다양한 지역적 특성의 영향으로 설명될 수 있다. 지역 자원 발굴 및 연계 수행 비중은 군 지역 5.4%, 시지역 4.9%, 자치구 4.4%로서 전반적으로 시간 할애는 미미하였다. 그러나 기타 행정업무의 비중도 높아서, 군 지역 12.4%, 시 9.6%, 자치구 8.3%에 이르렀다.

〈표 4-2-2〉 읍·면·동 복지담당의 수행 업무별 소요시간 비중

	(단위: %)				
	자치구 (N=538)	시 (N=705)	군 (N=372)	전체 (N=1,1615)	F-value
내방 민원인 상담	28.5(11.56)	24.7(10.60)	22.5(10.97)	25.5(11.25)	35.546***
전화 민원 상담	19.6 (8.22)	18.8 (8.57)	16.4 (8.56)	18.5 (8.53)	16.580***
방문 상담·찾아가는 서비스	8.7 (6.78)	10.4 (7.47)	13.6 (8.73)	10.6 (7.77)	45.496***
지역 자원 발굴 및 연계	4.4 (4.07)	4.9 (4.33)	5.4 (4.47)	4.8 (4.30)	8.654***
업무관련 회의	3.1 (3.32)	3.6 (3.39)	4.6 (4.48)	3.7 (3.69)	18.434
급여 신청관련 업무	15.1 (9.51)	15.3 (9.66)	13.6 (9.46)	14.8 (9.59)	4.414*
본청 위임업무	12.4 (9.75)	12.6 (9.73)	11.5(10.46)	12.3 (9.91)	1.573
기타 행정업무	8.3(10.18)	9.6 (9.50)	12.4(13.48)	9.8(10.86)	16.787***
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

한편 현재 담당하고 있는 업무분야를 중심으로 소요되는 시간 비중을 파악한 결과, 기초생활보장 업무가 29.1%로 가장 높았고, 장애인복지 업무 12.5%, 노인복지 업무 11.7%, 영유아보육 업무 10.4% 순으로 나타났다.

지역별로도 이 같은 순으로 소요시간 비중이 크게 나타났으나, 각각의 세부 업무에 소요되는 시간 비중은 지역별로 유의미한 차이를 보이기도 하였다. 기초생활보장 업무의 경우, 자치구는 전체 업무 대비 31.5%를 차지한 반면, 군에서는 22.3%로 상대적으로 낮은 비중을 보였다. 한부모가족 업무, 주거복지 업무는 군 지역에 비해 자치구나 시 지역에서 할애하는 비중이 좀 더 높았으며, 아동·청소년 업무, 노인복지업무, 기타 업무 등은 군 지역이 다른 지역에 비해 할애하는 시간 비중이 큰 것으로 나타났다.

〈표 4-2-3〉 읍·면·동 복지담당의 세부 분야별 소요시간 비중

	자치구 (N=544)	시 (N=711)	군 (N=369)	전체 (N=1,624)	(단위: %) F-value
기초생활보장 업무	31.5(23.13)	30.8(23.82)	22.3(19.28)	29.1(22.92)	21.666***
자활지원 업무	7.9 (8.52)	7.8 (8.01)	6.8 (8.20)	7.6 (8.23)	2.113
영유아보육 업무	11.1(14.23)	10.7(14.75)	9.0(10.74)	10.4(13.77)	2.793
아동·청소년 업무	4.5 (5.89)	4.9 (6.47)	6.1 (6.92)	5.0 (6.37)	7.360**
한부모가족 업무	6.8 (7.92)	6.3 (8.03)	4.9 (5.62)	6.1 (7.54)	7.069**
장애인복지 업무	12.6(16.13)	12.0(14.35)	13.1(13.78)	12.5(14.85)	0.686
노인복지 업무	9.5(12.33)	11.1(16.32)	16.0(16.32)	11.7(13.95)	25.419***
사회복지서비스이용권 업무	5.3 (5.83)	5.7 (5.73)	5.8 (5.71)	5.6 (5.76)	1.148
주거복지 업무	3.6 (5.22)	2.7 (5.08)	2.7 (4.65)	3.0 (5.05)	5.485**
기타 업무	7.4(12.71)	7.9(12.43)	13.3(21.52)	9.0(15.24)	20.194***
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 각 세부업무가 전체 소요시간에서 차지하는 비중을 의미하며, 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

한편, 응답자들에게 2009년 읍·면·동에서 사회복지업무를 담당했는지의 여부를 조사한 결과, 전체 응답자의 79.0%가 지난해에도 사회복지업무를 담당했고, 21.0%는 올해 사회복지업무를 맡게 된 것으로 조사되었다. 이를 지역별로 살펴본 결과, 시 지역에서 작년에 이어 올해 계속 사회복지업무를 담당하고 있는 비율이 83.1%로 가장 높았으며, 군 지역은 73.1%로 상대적으로 낮게 나타났다.

〈표 4-2-4〉 읍면동 복지담당의 2009년 읍면동 사회복지업무 담당 여부

	자치구 (N=547)	시 (N=714)	군 (N=376)	전체 (N=1,637)	(단위: %) Chi-square
담당했음	77.9	83.1	73.1	79.0	15.295***
담당하지 않았음	22.1	16.9	26.9	21.0	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

읍·면·동 사회복지담당의 체감 업무량을 조사한 결과, ‘지난 해(2009년)와 비슷하다’는 응답이 38.3%로 가장 많았으며, ‘다소 줄었다’ 25.5%, ‘다소 늘었다’ 23.2%, ‘크게 늘었다’ 11.0%, ‘크게 줄었다’ 2.0% 순으로 나타났다. 이전보다 업무량이 줄었다고 응답한 경우가 전체의 27.5%, 늘었다고 응답한 경우는 34.2%였다. 이는 지역별(자치구, 시, 군)로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 군 지역 근무자의 업무량 감소 사례가 31.8%로, 증가 사례(28.7%)보다 다소 크게 나타났다.

한편, 업무량이 감소했다고 응답한 경우, 지난해 대비 약 20.3% 정도 감소하였다고 응답하였으며, 증가했고 응답한 경우에는 증가량이 지난해 대비 약 33.7% 정도인 것으로 나타나, 업무량이 감소했다고 느끼는 경우보다 증가했다고 느끼는 경우에 체감 변화량이 훨씬 큰 것을 알 수 있다.

〈표 4-2-5〉 읍·면·동 복지담당의 2009년 대비 업무량 변화

	자치구 (N=526)	시 (N=684)	군 (N=365)	전체 (N=1,575)	(단위: %) Chi-square
이전보다 크게 줄었다	1.3	1.6	3.6	2.0	24.409**
이전보다 다소 줄었다	22.8	26.2	28.2	25.5	
이전과 비슷하다	41.1	35.5	39.5	38.3	
이전보다 다소 늘었다	20.7	26.3	20.8	23.2	
이전보다 크게 늘었다	14.1	10.4	7.9	11.0	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

〈표 4-2-6〉 읍·면·동 복지담당의 2009년 대비 업무량 변화 정도

(단위: %)					
	자치구 (N=92)	시 (N=161)	군 (N=84)	전체 (N=337)	F-value
감소했다고 응답한 경우, 감소 정도	19.4 (12.29)	20.1 (13.08)	21.5 (13.95)	20.3 (13.08)	0.604
	자치구 (N=132)	시 (N=191)	군 (N=79)	전체 (N=402)	F-value
증가했다고 응답한 경우, 증가 정도	35.6 (34.04)	29.9 (33.23)	39.6 (45.61)	33.7 (36.35)	2.265

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

업무량이 감소했다면 그 이유는 무엇인지 파악하였다. 1순위로는 ‘자산조사 업무를 하지 않게 되어서’라는 응답이 69.3%로 압도적으로 높게 나타났고, ‘관리업무를 하지 않게 되어서’라는 응답이 15.5%로 그 뒤를 이었다. 2순위 응답은 ‘관리업무를 하지 않게 되어서’(38.3%), ‘자산조사 업무를 하지 않게 되어서’(17.2%), ‘보고자료 작성 및 통계 생산 시간이 줄어들어서’(13.4%)의 순으로 나타났다. 1순위와 2순위 응답을 종합해 볼 때, 자산조사업무와 관리업무를 하지 않게 된 것이 업무 감소의 가장 큰 이유임을 알 수 있다.

〈표 4-2-7〉 업무가 감소한 경우, 이유

(단위: %)										
	1순위					2순위				
	자치구 (N=270)	시 (N=329)	군 (N=197)	전체 (N=796)	Chi-square	자치구 (N=242)	시 (N=292)	군 (N=177)	전체 (N=711)	Chi-square
자산조사 업무를 하지 않게 되어서	63.3	73.3	71.1	69.3	48.36***	25.6	13.4	11.9	17.2	33.45**
관리업무를 하지 않게 되어서	23.7	10.9	11.7	15.5		39.3	40.1	33.9	38.3	
사례관리, 서비스연계 업무를 하지 않게 되어서	0.7	0.6	2.5	1.1		7.4	8.6	8.5	8.2	
수기로 처리하는 업무량이 줄어서	2.2	1.5	4.6	2.5		6.6	10.6	12.4	9.7	
보고자료 작성 및 통계생산 시간이 줄어들어서	3.0	2.7	6.6	3.8		11.6	14.0	14.7	13.4	
서식 축소 등으로 서류업무 부담이 감소되어서	0.4	1.2	0.5	0.8		4.5	6.8	13.0	7.6	
민원이 감소되어서	0.7	2.4	0.5	1.4		0.8	1.0	1.7	1.1	
인력배치가 효율적으로 이루어져서	3.3	2.7	0.5	2.4		1.7	2.1	1.1	1.7	
기타	2.6	4.6	2.0	3.3		2.5	3.4	2.8	3.0	
계	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	

한편, 업무가 증가했다면 그 이유가 무엇인지 파악하였다. 1순위로는 ‘새로운 시스템 사용에 대한 적응 때문에’라는 응답이 29.3%로 가장 많았고, ‘신규제도 등 올해 추가된 업무 때문에’ 18.7%, ‘본청에서 위임받는 업무(지침 외)로 인하여’ 16.2% 순으로 나타났다. 2순위로는 ‘본청에서 위임받는 업무(지침 외)로 인하여’가 23.6%로 가장 많았고, ‘새로운 시스템 사용에 대한 적응 때문에’ 19.4%, ‘신규제도 등 올해 추가된 업무 때문에’ 13.9%, ‘찾아가는 서비스 시간이 증가해서’ 12.8%의 순이었다. 업무 증가 이유에 대한 1순위, 2순위의 응답을 종합해보면, 새로운 시스템 사용에 대한 적응, 지침 외 본청에서 위임받는 업무, 신규제도 등으로 추가된 업무 등이 업무 증가의 가장 큰 이유임을 알 수 있다. 특히, 새로운 시스템 사용에 대한 적응 때문에 업무량이 증가하였다고 느끼는 응답이 높은 비율을 차지하였는데, 이같은 응답은 절대적인 업무량 증가보다 시스템 적응 미숙으로 발생하는 시간적 소모가 크다는 것을 의미하는 것이다. 따라서 시스템 적응 기간이 지난 후 시스템 사용이 숙달되면 체감 업무량이 감소할 수 있다는 가능성을 시사하는 결과이다.

〈표 4-2-8〉 업무가 증가한 경우, 그 이유

(단위: %)

	1순위					2순위				
	자차구 (N=334)	시 (N=335)	군 (N=192)	전체 (N=921)	Chi-square	자차구 (N=325)	시 (N=387)	군 (N=188)	전체 (N=900)	Chi-square
새로운 시스템 사용에 대한 적응 때문에	23.7	31.1	35.4	29.3	33.963**	18.8	19.4	20.7	19.4	30.001**
(내방민원) 상담 시간이 증가해서	12.9	8.9	12.5	11.1		10.5	15.2	8.0	12.0	
찾아가는 서비스 시간이 증가해서	9.0	10.4	10.9	10.0		11.7	10.6	19.1	12.8	
지침에 의해 조정된 업무범위로 인하여	5.4	8.6	7.3	7.2		14.2	10.3	9.6	11.6	
본청에서 위임받는 업무로 인하여 (지침 외 업무)	15.3	18.5	13.0	16.2		20.0	27.4	21.8	23.6	
신규제도 등 올해 추가된 업무 때문에	21.9	16.5	17.7	18.7		17.8	10.9	13.3	13.9	
담당 직원 수 감소로 인하여	9.6	5.1	3.1	6.3		5.8	5.7	5.9	5.8	
기타	2.4	1.0	0.0	1.3		1.2	0.5	1.6	1.0	
계	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

나. 통합조사·관리

통합조사 및 관리 분야를 담당하고 있는 통합조사(관리)팀 내 사회복지담당공무원을 대상으로 실시된 조사결과를 중심으로 사회복지통합관리망 구축 및 활용에 따른 업무수행 관련 변화 양상에 대한 분석결과를 살펴보고자 한다. 특히, 사회복지통합관리망 구축과 더불어 추진된 전달체계 개편 관련 조직 및 인력배치, 업무분장 변화 이전에 기초보장수급자를 포함한 대다수 복지대상자에 대한 자산조사 및 확인조사 등 사후관리를 담당했던 읍면동 사회복지담당공무원 대상 조사결과와의 비교를 통해 업무수행 여건 및 환경 변화와 이에 대한 인식에 있어서 어떠한 차이가 존재하고 있으며, 그 의미와 시사점이 무엇인지 제시하고자 한다.

1) 사회복지통합관리망 운영 전후 업무변화 및 업무유형별 업무소요시간 비중

통합조사팀의 경우, 사회복지통합관리망 구축 및 운영 전후인 2009~2010년 중에 조직개편 및 인력 재배치 등을 통하여 담당업무가 변동된 비율이 56.2%로 절반을 넘었으며, 특히 대도시 지역에서 61.5%로 가장 높았고 농어촌 지역에서는 44.9%로 나타나 지역별 편차가 나타났다. 반면에, 읍면동 담당자의 경우 약 21.0%만이 담당 업무가 변동되는데 그쳤다.

〈표 4-2-9〉 사회복지통합관리망 운영 전후(2009~2010년) 담당업무 변동여부

		(단위: %, 명)				
		자치구	시	군	전체	Chi-square
통합조사팀의 2009년 통합조사 담당여부	담당했음	38.5	43.6	55.1	43.8	16.940***
	담당하지 않았음	61.5	56.4	44.9	56.2	
	계	100.0 (467)	100.0 (399)	100.0 (255)	100.0 (1,091)	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

사회복지통합관리망의 구축과 함께 시도되었던 본청의 통합조사·관리팀의 구성과 인력 배치 변화는 신규 업무에 대한 적응 및 수행과정에서 큰 어려움을 경험하게 하였을 것으로 판단된다. 즉, 시스템으로 연계되는 공적자료에 기반한 조사수행체계가 강조되고, 읍면동에서 수행해왔던 사후 변동관리의 업무도 시군구로 이관되면서,

인원의 증원 배치에도 불구하고, 통합조사 및 관리 분야의 절대적인 업무량과 업무 부담은 증가된 것으로 보인다.

이러한 내용은 사회복지통합관리망 운영전인 2009년 기준으로 기존 통합조사팀 및 읍면동에서 수행하였던 업무영역에 대한 조사결과에서 확인되는데, 2009년에 사회복지통합관리망 운영 후 통합조사 및 관리 대상 복지업무에 포함된 기초노령연금 및 영유아 보육료 지원업무를 수행했던 경우는 기초생활보장 등 다른 업무의 1/4에 불과하다. 따라서, 2010년부터는 이러한 업무의 조사를 모두 담당하고 있으므로, 그만큼 업무는 증가하였을 것으로 보인다.

〈표 4-2-10〉 통합조사관리팀의 2009년도 수행한 조사 및 업무영역

(단위: 명)				
	자치구	시	군	전체
기초생활보장	229	213	153	595
한부모가족지원	215	198	135	548
차상위 본인부담경감	223	195	147	565
차상위 자활지원	199	173	143	515
영유아 보육료	56	38	47	141
차상위 장애인	208	166	139	513
기초노령연금	56	39	45	140
희귀난치성질환	170	154	126	450
기타	59	44	21	124

주: 중복응답 처리 결과임

응답자 개인별 주당 평균 근무시간에 있어서도 통합조사 및 관리 업무를 담당한 공무원의 경우 56.5시간으로 읍면동(52시간)에 비해 4.5시간 많았으며, 시군구 통합조사팀의 경우 지역별로 근무시간의 차이가 유의미하지 않았다. 앞서 살펴본 읍면동의 경우는 농어촌 지역에 비해 도시 지역(대도시 및 중소도시)에서 3시간 정도 많았다. 이로 인해, 지역별 통합조사팀과 읍면동 사회복지직공무원의 근무시간 차이는 도시 지역 약 4시간, 농어촌 지역 약 6시간인 것으로 분석되었다.

〈표 4-2-11〉 통합조사관리팀의 주당 평균 근무시간

	자치구 (N=449)	시 (N=386)	군 (N=209)	전체 (N=1044)	(단위: 시간) F-value
일주일 평균 근무시간	56.9 (9.40)	56.4 (9.72)	55.9 (10.70)	56.5 (9.79)	0.917

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

다음으로 복지 분야 및 업무유형별 소요시간을 기준으로 업무수행에서 차지하는 비중을 비교 분석하면, 통합조사팀의 경우 여전히 기초생활보장 관련 업무가 40% 이상을 차지하고 있는 것으로 나타났으며 이어서 ‘영유아 보육료 지원 > 기초노령연금 등 노인복지 업무 > 장애인복지 업무’ 등의 순서로 나타났다. 보육료 지원의 2009년 7월 이후 지원대상 확대 및 1~2월 중 집중된 통합조사에 따라 업무비중이 높았을 것으로 판단되며, 노인복지 업무의 경우 전체 수급자가 350만 명을 넘어선 기초노령연금이 중요한 비중을 차지하나 2008년 도입되어 상대적으로 안정화 단계라고 볼 수 있다. 장애인복지 업무의 경우, 2010년 7월부터 기존 장애수당이 개편되어 장애인연금이 시행되었으나 신규 신청대상 규모가 많지 않으므로 시군구에서는 아직까지 큰 비중을 차지하지 않는 것으로 보인다.

〈표 4-2-12〉 통합조사관리팀의 업무분야별 소요시간 비중

	자치구 (N=462)	시 (N=395)	군 (N=224)	전체 (N=1,081)	(단위: %) F-value
기초생활보장 업무	44.0(20.54)	38.4(20.72)	40.1(19.37)	41.1(20.51)	8.230***
영유아보육 업무	18.2(15.66)	22.9(19.36)	16.2(11.87)	19.5(16.66)	14.412***
아동·청소년 업무	2.7(3.93)	2.7(4.35)	3.8(4.03)	2.9(4.13)	6.382**
한부모가족 업무	8.0(6.07)	7.8(6.01)	6.0(3.77)	7.5(5.70)	9.830***
장애인복지 업무	9.6(7.03)	10.8(8.45)	12.0(7.57)	10.6(7.73)	7.601**
노인복지업무	12.0(11.97)	12.4(10.27)	14.5(9.98)	12.7(11.01)	4.303*
사회복지서비스이용권 업무	1.6(6.73)	0.9(3.33)	2.0(5.02)	1.4(5.36)	3.182*
기타 업무	4.0(11.26)	4.1(10.66)	5.3(14.23)	4.3(11.74)	1.067
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

수행중인 업무유형별로 소요시간 기준으로 업무비중을 살펴보면, 각종 복지정책의 통합조사 및 관리를 담당하고 있는 통합조사팀 응답자의 경우 신규 신청가구에 대한 조사업무가 34.5%로 가장 높은 비중을 차지하였으며 관리 분야에 해당하는 자료 변동사항 관리 및 확인조사가 22.6%로 나타났다. 특히, 사회복지통합관리망 구축의 효과로 기대하였던 자산조사 관련 공적자료 연계 확대 및 표준화와 자동화를 통한 업무효율화와 관련된 내용으로 소득 및 재산항목별 추가 확인 및 파악, 신청가구에 대한 추가 자료제출 요구의 경우 각각 12.6%와 8.8%를 차지하여 상대적으로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 사회복지통합관리망 구축 및 운영으로 인하여 업무비중이 경감된 것으로 판단할 수 있으나 정보시스템 상의 문제점이나 사회복지통합관리망에 제공 및 구축되고 공적 행정자료의 정확성 및 적용 가능성, 자동반영 시스템 개선을 통해 업무효율성을 더욱 제고할 수 있는 여지가 있는 것으로 볼 수도 있다.

〈표 4-2-13〉 통합조사관리팀의 업무유형별 소요시간에 따른 업무비중

	자치구 (N=466)	시 (N=398)	군 (N=221)	전체 (N=1,085)	(단위: %) F-value
신규 조사	32.6 (26.60)	37.0 (23.87)	33.8 (18.63)	34.5 (24.22)	3.627*
추가 자료제출 요구	8.8 (6.95)	9.0 (7.96)	8.5 (6.46)	8.8 (7.24)	0.383
소득재산 추가 확인 및 파악	12.6 (9.85)	12.0 (8.82)	13.6 (7.98)	12.6 (9.13)	2.280
자료 변동사항 관리/확인조사	23.4 (21.94)	22.4 (18.27)	21.1 (12.61)	22.6 (19.02)	1.134
민원 응대 및 처리	14.8 (8.84)	12.8 (8.60)	13.4 (7.83)	13.8 (8.60)	6.563**
업무관련 회의	4.2 (4.58)	4.2 (4.41)	5.0 (4.97)	4.4 (4.61)	2.615
기타	3.5 (8.97)	2.6 (7.25)	4.6 (11.71)	3.4 (9.06)	3.523*
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 사회복지통합관리망 운영 전후 업무량 변화 및 증감 요인

사회복지통합관리망 운영 전후 통합조사 업무를 담당한 사회복지직공무원의 경우 대부분(약 89%) 업무량이 증가한 것으로 체감하고 있으며, 이전과 비슷하거나 감소했다고 생각하는 경우는 10% 내외에 불과했다. 앞서 살펴 본 읍면동 복지담당공무원의 경우는 비슷한 수준이라는 응답이 38.3%로 가장 높았으며 증가한 것으로 체감하는 비율이 34.2%, 감소한 것으로 응답한 비율이 27.5%로 나타났다. 이러한 다

소 상반된 결과는 통합조사팀과 읍면동 담당자 간에 사회복지통합관리망 구축 및 운영 전후 조정된 업무와 역할분담에 따라 업무지원을 위한 통합 복지정보시스템의 구축으로 기대되었던 사회복지통합관리망 자체의 효율성 제고 가능성이 조직 개편과 인력재배치, 업무 재조정 등 전달체계 개편으로 인해 상쇄되고 업무량 증가로 이어지면서 나타난 것으로 보인다.

〈표 4-2-14〉 통합조사관리팀의 사회복지통합관리망 운영 전후(2009~2010년) 업무량 변화

통합조사	(단위: %)				Chi-square
	자치구 (N=414)	시 (N=352)	군 (N=200)	전체 (N=966)	
이전보다 크게 줄었다	1.0	0.3	0.0	0.5	14.429
이전보다 다소 줄었다	0.7	0.9	3.0	1.2	
이전과 비슷하다	8.5	9.4	11.0	9.3	
이전보다 다소 늘었다	24.6	21.6	28.0	24.2	
이전보다 크게 늘었다	65.2	67.9	58.0	64.7	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

공무원이 체감하는 업무량의 증감정도는 증가에 대한 체감도가 월등히 높은 것으로 나타났다. 통합조사팀의 경우 기존 업무량보다 약 80.4%가 증가하였다고 응답한 반면, 감소하였다고 응답한 경우 그 정도는 37.9%에 불과했다. 읍면동의 경우에는 앞서 살펴본 바와 같이 업무량 감소에 대한 응답이 상대적으로 높았는데, 업무량 변화정도 역시 증가하였다고 응답한 경우 그 정도가 33.7%에 그쳤고 감소한 상황에 대한 체감정도는 기존 업무량의 약 20%수준인 것으로 나타났다.

〈표 4-2-15〉 통합조사관리팀의 사회복지통합관리망 운영 전후(2009~2010년) 업무량 변화 정도

	(단위: %)				F-value
	자치구 (N=6)	시 (N=4)	군 (N=4)	전체 (N=14)	
감소했다고 응답한 경우, 감소 정도	70.0 (32.86)	10.0 (4.08)	17.5 (5.00)	37.9 (35.61)	10.911**
	(단위: %)				F-value
	자치구 (N=293)	시 (N=245)	군 (N=127)	전체 (N=665)	
증가했다고 응답한 경우, 증가 정도	76.7 (93.83)	93.9 (98.06)	63.0 (71.01)	80.4 (92.16)	5.189**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

사회복지통합관리망 구축 및 운영 전후 업무량의 감소 원인을 살펴보면, 통합조사팀의 경우 공적자료 연계 확대와 소득 및 재산조사 기준 표준화가 각각 39.8%와 28.9%로 나타나 구축 과정에서 기대한 바와 같이 업무지원 정보시스템으로서 사회복지통합관리망의 업무효율성 제고 효과는 일정 부분 나타나고 있는 것으로 판단할 수 있다. 한편, 읍면동 담당자들이 지적한 업무량 감소의 원인을 살펴보면 그 동안 일선 사회복지담당공무원들이 자산조사 업무로 인해 얼마나 많은 부담과 업무과중을 경험하였는지 간접적으로 확인할 수 있다.

〈표 4-2-16〉 사회복지통합관리망 운영 전후(2009~2010년) 업무량 감소 원인

(단위: %)					
	자치구 (N=24)	시 (N=34)	군 (N=25)	전체 (N=83)	Chi-square
소득·재산조사 기준 표준화	33.3	29.4	24.0	28.9	13.592*
공적자료 연계확대로 인한 자산조사 업무 감소	33.3	38.2	48.0	39.8	
방문조사 부담 감소	4.2	2.9	12.0	6.0	
수기처리(엑셀작업 등) 업무량 감소	4.2	5.9	4.0	4.8	
보고자료 작성 및 통계생산 시간 감소	12.5	8.8	0.0	7.2	
서식축소 등 서류업무 부담 감소	0.0	0.0	0.0	0.0	
민원 감소	4.2	8.8	0.0	4.8	
인력배치가 효율적으로 이루어짐	8.3	5.9	4.0	6.0	
기타	0.0	0.0	8.0	2.4	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

다음으로 사회복지통합관리망 구축 및 운영 전후 업무량의 증가 원인을 살펴보면, 통합조사팀의 경우 ‘지침에 의해 조정된 업무 범위’가 가장 큰 원인이라는 응답이 27.2%로 가장 높았으며, 다음 원인으로 새올행정시스템에 구축되어 있던 기존 자료 전환과정에서 자료 정비로 인한 업무부담이 컸던 것으로 25.4%가 생각하고 있었다. 이어서 사회복지통합관리망으로의 전환에 따른 업무수행 절차 변경(13.1%)과 새로운 정보시스템에 대한 적응 문제(9.2%)를 지적하였으나, 이러한 요인은 시간이 흐름에 따라 안정화 단계에 접어들 경우 더 이상 업무량 증가에 영향을 미치지 않을 것

으로 보인다. 한편, 담당 인력 수의 문제를 지적한 경우도 12.9%로 나타났다.

〈표 4-2-17〉 사회복지통합관리망 운영 전후(2009~2010년) 업무량 증가 원인

통합조사	자치구 (N=398)	시 (N=351)	군 (N=197)	전체 (N=946)	(단위: %)
					<i>G_i-square</i>
새로운 시스템 사용에 대한 적응 때문	6.5	8.3	16.2	9.2	25.452*
시스템 전환과정에서의 자료정비 등으로	23.4	27.4	25.9	25.4	
사회복지통합관리망 활용에 따른 업무수행절차 변화	12.6	15.1	10.7	13.1	
지침에 의해 조정된 업무범위 때문	27.9	26.8	26.4	27.2	
담당 직원 수의 문제	15.1	10.8	12.2	12.9	
신규제도 등 올해 추가된 업무 때문	13.3	10.0	7.1	10.8	
기타	1.3	1.7	1.5	1.5	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

다. 서비스연계·사례관리

사회복지통합관리망 도입 전후 업무 여건의 변화 파악을 위하여 사회복지통합관리망 도입 전후의 근무의 연속 현황과 업무량 변화 등을 알아보고, 사회복지통합관리망의 업무활용 정도를 편리성, 업무처리개선정도, 활용 시의 어려운 점 등을 통해 파악한다. 그리고 사회복지통합관리망 운영의 개선점으로 제도적 측면, 인력규모의 적정성, 개선방안을 중심으로 살펴보고자 한다.

1) 사회복지통합관리망 도입 전후 업무관련 분석

2009년에도 서비스연계팀에 근무했는지 여부를 묻는 문항에는 ‘근무하지 않았다’는 응답이 61.5%로 절반 이상의 근무자가 올해 새롭게 서비스연계팀 업무를 맡게 된 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 지역 간에 유의미한 차이를 보였는데, 시 지역의 경우 상대적으로 작년에 이어 서비스연계팀에 근무하는 비율이 다른 지역에 비해 높은 반면(45.5%), 자치구와 군 지역은 상대적으로 근무 변동이 많았음을 알 수 있다(각각 34.3%, 34.1%).

〈표 4-2-18〉 2009년 서비스연계팀 근무 여부

	자치구 (N=239)	시 (N=253)	군 (N=167)	전체 (N=659)	(단위: %) Chi-square
근무했음	34.3	45.5	34.1	38.5	8.282*
근무하지 않았음	65.7	54.5	65.9	61.5	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

서비스 연계팀의 2009년 대비 업무량 변화에 대해서는 이전보다 늘었다는 응답이 63.2%(‘다소 늘었다’ 42.8%, ‘크게 늘었다’ 20.4%)로, 응답자의 절반 이상이 작년보다 업무량이 증가하였다고 인식하는 것을 알 수 있으며, 지역에 따라서는 응답 경향에는 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

〈표 4-2-19〉 서비스연계팀의 2009년 대비 업무량 변화

	자치구 (N=209)	시 (N=229)	군 (N=155)	전체 (N=593)	(단위: %) Chi-square
이전보다 크게 줄었다	1.4	0.9	0.6	1.0	7.540
이전보다 다소 줄었다	4.3	4.4	1.9	3.7	
이전과 비슷하다	34.9	30.1	31.0	32.0	
이전보다 다소 늘었다	39.2	41.5	49.7	42.8	
이전보다 크게 늘었다	20.1	23.1	16.8	20.4	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2009년에 비해 2010년의 업무량이 감소했다고 응답한 경우에 한해, 작년 대비 감소량이 어느 정도인지 응답하게 하였다. 그 결과, 작년에 비해 약 25.2% 정도 감소하였다고 느끼는 것으로 나타났으며, 자치구에서는 작년대비 약 30.5%, 시지역은 작년대비 약 16.4%, 군지역은 작년대비 약 26.7% 정도 감소하였다고 응답하였다. 그러나 지역별로 나타난 감소량의 차이는 유의미하지는 않은 것으로 나타났다.

한편, 업무량이 증가하였다고 응답한 경우에는 작년대비 약 36.9% 증가하였다고 느끼는 것으로 나타났으며, 지역에 따라서는 비슷한 응답 경향을 보였다.

업무량이 증가했다는 응답이 63.2%, 감소했다는 응답이 4.7%였으며, 증가량과

감소량도 각각 36.9%, 25.2%으로 나타난 결과를 종합해볼 때, 전반적으로 서비스 연계팀 담당자는 작년에 비해 업무량 증가에 따른 부담을 느끼고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 4-2-20〉 서비스연계팀의 2009년 대비 업무량 변화 정도

	자치구 (N=11)	시 (N=7)	군 (N=3)	전체 (N=21)	(단위: %) F-value
감소했다고 응답한 경우, 감소 정도	30.5 (20.06)	16.4 (10.29)	26.7 (22.55)	25.2 (18.06)	1.346
	자치구 (N=93)	시 (N=114)	군 (N=79)	전체 (N=286)	F-value
증가했다고 응답한 경우, 증가 정도	35.3 (27.25)	37.0 (41.80)	38.6 (37.41)	36.9 (36.29)	0.183

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 일주일 평균 총 근무시간

서비스연계팀의 주 평균 근무시간은 45.8시간으로 나타나, 전반적으로 주 40시간의 법정 근로시간을 초과하여 근무하는 것을 알 수 있다. 지역별로는 시(46.5시간), 군(46.1시간), 자치구(44.9시간) 순이었으나, 유의미한 수준의 차이는 아니었다.

〈표 4-2-21〉 서비스연계팀의 일주일 평균 총 근무시간

	자치구 (N=242)	시 (N=254)	군 (N=167)	전체 (N=663)	(단위: 시간) F-value
일주일 평균근무시간	44.9 (8.98)	46.5 (10.18)	46.1 (9.77)	45.8 (9.66)	1.759

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3) 수행 업무별 소요시간 비중

서비스연계팀의 업무별 소요시간을 살펴보면, 전체 업무(100%) 대비 사례관리 업무 비중은 33.1%로, 모든 업무 중 가장 많은 시간을 투자하고 있는 것으로 나타났다. 사례관리 이외의 서비스 연계 제공업무는 15.9%, 긴급복지업무는 14.4%로 나

타나, 상대적으로 업무 중 많은 비중을 차지하고 있었으며, 긴급복지업무의 경우 지역별로 업무 소요시간의 유의미한 차이가 나타났다. 상대적으로 자치구에서 긴급복지에 대한 업무소요시간 비중이 높았으며(17.4%), 시지역(13.4%)과 군지역(11.4%)에서 좀 더 낮게 나타났다. 이밖에 광역 및 기초자치단체 특수사업, 업무관련 회의, 기타 업무에 대한 소요시간 비중도 지역별로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으나, 대체적으로 다른 업무에 비해 업무 소요시간 비중 자체는 낮았다.

〈표 4-2-22〉 서비스연계팀의 수행 업무별 소요시간 비중

	자치구 (N=234)	시 (N=246)	군 (N=269)	전체 (N=639)	(단위: %) <i>F-value</i>
사례관리 실시	34.6(28.45)	33.1(27.36)	30.9(25.59)	33.1(27.34)	0.877
(사례관리 이외) 서비스연계 제공	14.7(14.20)	16.3(12.23)	17.1(14.16)	15.9(13.48)	1.734
지역 자원 발굴 및 관리	9.7 (9.49)	9.0 (9.02)	10.5 (9.52)	9.6 (9.33)	1.359
관련기관 네트워킹	4.1(10.15)	4.0 (8.07)	3.4 (5.60)	3.9 (8.40)	0.439
관내 시설 관리	1.6 (8.16)	1.4 (4.43)	1.7 (4.92)	1.6 (6.15)	0.121
긴급복지 업무	17.4(28.53)	13.4(23.14)	11.4(18.61)	14.4(24.38)	3.232*
바우처 사업	2.9(10.95)	3.9 (12.29)	3.5 (7.83)	3.4 (10.83)	0.579
광역 및 기초자치단체 특수 사업	2.5 (6.75)	4.5 (11.82)	2.7 (8.63)	3.3 (9.47)	3.124*
업무관련 회의 (※사례회의 제외)	2.1 (4.48)	3.3 (5.42)	3.1 (5.69)	2.9 (5.19)	3.798*
기타 업무 등	10.3(16.83)	10.9(17.26)	15.6(22.41)	11.9(18.63)	4.453*
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.
2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2. 주요 업무별 수행 실태

가. 읍·면·동 민원 및 찾아가는 서비스

1) 복지 민원

먼저 읍면동 복지담당의 업무 중 가장 큰 비중을 차지하는 내방 민원의 수행 현황을 살펴보았다. <표 4-2-23>에서 나타난 민원 유형은 ‘안내 및 정보제공’이 32.4%, ‘급여신청’이 28.6%, ‘서비스 및 자원연계 신청’ 15.7%, ‘기타 증명서 발급’과 ‘불만 민원’이 각각 12.4%, 10.9%의 순이었다.

지역별로 유의한 차이를 보인 불만민원의 경우, 대도시 자치구에서는 전체 민원 중 9.4%인 반면, 군지역에서는 12.1%를 차지하였다.

<표 4-2-23> 읍·면·동의 내방민원 유형별 비율

	자치구 (N=515)	시 (N=687)	군 (N=353)	전체 (N=1,555)	(단위: 분) F-value
안내 및 정보제공	33.3(13.91)	31.7(13.37)	32.5(16.26)	32.4(14.26)	1.903
급여 신청	29.3(14.24)	28.7(13.43)	27.6(15.06)	28.6(14.90)	1.417
서비스 및 자원연계 신청	15.1 (9.84)	15.8 (9.97)	16.4(12.35)	15.7(10.52)	1.799
불만 민원	9.4 (7.10)	11.3 (9.03)	12.1 (9.94)	10.9 (8.73)	11.476***
기타 증명서 발급 등	12.9 (9.94)	12.5 (8.03)	11.3 (8.94)	12.4 (8.92)	3.656*
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

내방민원 1건당 상담 소요시간을 사회복지통합관리망 구축 전과 후로 나누어 살펴 보았다. 그 결과, ‘기초보장 급여 신청’을 위한 상담의 경우 사회복지통합관리망 구축 이전(2009년)과 이후(2010년) 각각 31.5분, 31.8분으로 거의 차이가 없었으며, ‘기초보장 외 복지급여 및 서비스 신청’에 대한 상담 시간 역시 사회복지통합관리망 구축 전후 각각 21.1분, 21.8분으로 큰 차이를 보이지 않았다. ‘기타 민원’ 상담 시간은 각각 6.9분, 7.2분으로 나타났다. 전반적으로 내방 민원 유형에 따른 상담 시간은 사회복지통합관리망 구축 이전과 이후 큰 차이가 없는 것을 알 수 있다.

〈표 4-2-24〉 읍·면·동의 내방민원 1건당 상담 소요시간

(단위: 분)

		자치구 (N=396~535)	시 (N=544~687)	군 (N=272~352)	전체 (N=1,212~1,555)	F-value
기초보장 급여 신청	2009년	30.0 (16.31)	30.7 (19.03)	35.2 (27.29)	31.5 (20.49)	6.016**
	2010년	32.4 (16.48)	30.8 (16.55)	32.7 (21.77)	31.8 (17.81)	1.643
기초보장 외 복지급여 및 서비스 신청	2009년	20.4 (12.63)	20.7 (14.08)	22.8 (18.13)	21.1 (14.65)	2.650
	2010년	22.4 (13.03)	21.1 (13.05)	22.1 (15.17)	21.8 (13.55)	1.422
기타 민원	2009년	6.5 (6.52)	7.0 (6.83)	7.3 (6.28)	6.9 (6.61)	1.320
	2010년	6.9 (6.91)	7.1 (6.70)	7.9 (8.75)	7.2 (7.29)	2.085

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 찾아가는 서비스

다음은 읍·면·동에서 수행하는 찾아가는 서비스의 수행 실태를 파악하였다. 2009년은 1인당 1주일 평균 5.8건을 수행했으며, 올해는 7.6건을 수행한 것으로 나타나, 약 31%가량의 증가를 보였다. 이는 지역별로 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 2009년과 2010년 모두 도시지역보다 군지역의 찾아가는 서비스 수행건수가 크게 나타났다. 이는 앞서 세부 업무별 비중을 살펴본 결과에서 방문상담 및 찾아가는 서비스에 대하여 자치구에서는 약 8.7%, 군지역에서는 13.6%의 업무시간을 할애하는 것으로 나타난 결과와 동일한 맥락으로 이해된다. 그러나 찾아가는 서비스 수행 건수의 증가는 자치구 42.5%, 시지역 21.3%, 군지역 37.9%로서 이와는 다른 양상을 보였다.

찾아가는 서비스 1회당 소요시간을 분석한 결과, 수급자 방문상담 소요시간은 이 동시간을 포함하여, 사회복지통합관리망 구축 이전(2009년)이 약 50.2분, 사회복지통합관리망 구축 이후(2010년)가 약 51.0분으로 큰 차이를 보이지 않았다. 그 밖의 업무를 목적으로 한 찾아가는 서비스 소요시간은 2009년 37.1분, 2010년 38.0분으로서, 역시 큰 변화가 나타나지 않았다. 이는 모두 지역별 분석 결과 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았다.

〈표 4-2-25〉 읍·면·동의 찾아가는 서비스 수행 건수 (일주일 평균)

(단위: %)					
	자치구 (N=375, 455)	시 (N= 540, 633)	군 (N=274, 337)	전체 (N=1189, 1425)	F-value
사회복지통합관리망 구축 이전 (2009년)	4.7 (4.27)	6.1 (6.05)	6.6 (5.09)	5.8 (5.37)	12.161***
사회복지통합관리망 구축 이후 (2010년)	6.7 (8.28)	7.4 (10.07)	9.1 (14.14)	7.6 (10.71)	4.854***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

〈표 4-2-26〉 읍·면·동의 찾아가는 서비스 1회당 소요 시간

(단위: 분)						
		자치구 (N=358, 298)	시 (N=531, 469)	군 (N=264, 247)	전체 (N=1,153, 1,014)	F-value
수급자 방문상담 관련	2009년	51.5 (28.38)	49.3 (27.08)	50.3 (32.35)	50.2 (28.76)	0.621
	2010년	52.3 (30.60)	49.6 (27.98)	51.9 (29.40)	51.0 (29.18)	1.321
		자치구 (N=452, 381)	시 (N=628, 555)	군 (N=330, 307)	전체 (N=1,410, 1,243)	F-value
그 밖의 업무	2009년	39.0 (29.26)	36.1 (24.42)	37.0 (26.22)	37.1 (26.36)	1.127
	2010년	39.7 (29.18)	36.1 (23.29)	39.5 (29.60)	38.0 (26.86)	2.657

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

〈표 4-2-27〉에서는 찾아가는 서비스의 주요 방문 사유를 살펴보았다. 사회복지통합관리망 구축 이전(2009년)에는 찾아가는 서비스의 사유로서 ‘기초생활보장 수급자 확인조사’가 37.1%로 가장 많았고, ‘찾아가는 복지상담’이 16.0%였다. 사회복지통합관리망 구축 이후인 2010년에도 2009년과 마찬가지로 ‘기초생활보장 수급자 확인조사’가 가장 높은 비율을 차지하였고, ‘찾아가는 복지상담’이 그 뒤를 이었다. 이처럼 사회복지통합관리망 구축 이전과 이후 모두 찾아가는 서비스의 주요 방문 사유는 크게 달라지진 않았으나, 2010년은 2009년에 비해 ‘기초생활보장 수급자 확인조사’ 비율이 훨씬 감소하였고, 복지 상담을 위해 찾아가는 서비스를 실시하는 비율이 증가하였다.

〈표 4-2-27〉 읍·면·동 찾아가는 서비스의 주요 방문사유

(단위: %)

	사회복지통합관리망 구축 이전 (2009년)					사회복지통합관리망 구축 이후 (2010년)				
	자치구 (N=353)	시 (N=525)	군 (N=267)	전체 (N=1,145)	F-value	자치구 (N=464)	시 (N=629)	군 (N=334)	전체 (N=1,427)	F-value
찾아가는 복지 상담	15.1 (13.04)	16.5 (12.13)	16.2 (12.48)	16.0 (12.50)	1.415	21.7 (19.15)	21.3 (16.33)	22.6 (16.52)	21.7 (17.33)	0.566
기초수급자 확인조사	41.9 (23.90)	35.7 (20.83)	33.4 (21.08)	37.1 (22.11)	13.48***	31.3 (24.74)	27.2 (20.59)	23.6 (20.37)	27.7 (22.15)	12.00***
복지대상자 발굴	9.7 (8.80)	11.5 (9.50)	11.6 (8.26)	11.0 (9.04)	5.289**	10.2 (9.16)	12.3 (11.29)	13.2 (9.62)	11.8 (10.32)	9.285***
서비스 연계	10.5 (9.03)	11.7 (9.93)	12.0 (10.53)	11.4 (9.82)	2.450	11.9 (10.87)	13.5 (11.95)	13.0 (11.01)	12.9 (11.41)	2.616
자원 발굴	5.3 (6.35)	5.6 (5.97)	6.6 (5.93)	5.7 (6.10)	3.663*	5.3 (6.08)	5.7 (5.89)	7.3 (6.95)	5.9 (6.26)	11.795***
수시 안내 및 통보	11.4 (12.68)	11.3 (10.16)	12.5 (11.97)	11.6 (11.42)	1.023	12.7 (15.37)	11.9 (12.43)	12.0 (13.13)	12.2 (13.61)	0.422
기타	6.2 (10.16)	7.6 (10.78)	7.8 (10.37)	7.2 (10.52)	2.487	6.9 (12.25)	8.1 (12.69)	8.3 (12.60)	7.7 (12.53)	1.512
계	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

한편, 찾아가는 서비스 등 서비스연계나 관리가 필요한 대상을 100%로 볼 때, 실제 이를 수행하는 비율은 어느 정도라고 판단하는가를 파악한 결과, 약 43.6%로 나타났다. 이를 지역별로 비교분석한 결과, 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 자치구에서는 필요 대상 대비 실제 서비스연계 수행 규모가 39.6%라고 응답하였고, 시의 경우 42.0%, 군의 경우 51.7%로 큰 차이를 보였다. 인구규모가 작고 수급자 변화의 폭이 상대적으로 적은 군지역에서 필요 대상 대비 서비스 연계·관리 수행 비율이 높게 나타난 반면, 인구규모가 크고 대상자 변동이 많은 대도시 자치구의 경우 서비스 연계 및 관리의 수행 필요성을 크게 느끼고 있음을 시사하는 결과이다.

〈표 4-2-28〉 읍·면·동 담당의 서비스 연계·관리 필요 대상 대비 실제 수행사례 비율

(단위: %)

	자치구 (N=462)	시 (N=643)	군 (N=343)	전체 (N=1,448)	F-value
필요 대상 대비 실제 수행 규모	39.6 (23.94)	42.0 (24.34)	51.7 (25.02)	43.6 (24.80)	26.611***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

나. 통합조사·관리

1) 신규조사

업무의 양과 비중이 가장 큰 기초생활보장제도를 중심으로 신규조사에 소요되는 시간을 파악하였다. 신규 신청가구의 신청부터 책정 및 급여지급까지의 소요기간은 사회복지통합관리망 운영 이후 매월 단축되어 2010년 9월 현재 평균 소요기간은 17.1일로 개통 초기인 지난 1월(35.1일)보다 절반 이하로 단축되었다. 이는 사회복지통합관리망 구축으로 인한 공적 행정자료 연계 확대, 조회에 필요한 소요기간 단축 등의 효과라고 할 수 있다.

〈표 4-2-29〉 사회복지통합관리망 운영 이후 기초생활보장제도 신청~급여지급 소요기간 변화 추이

(단위: 일)									
시점	2010.1	2010.2	2010.3	2010.4	2010.5	2010.6	2010.7	2010.8	2010.9
소요기간	35.1	30.4	28.0	27.2	25.6	23.9	24.8	23.1	17.1

자료: 한국보건복지정보개발원 제공 사회복지통합관리망 추출 데이터로 구성

다른 복지급여는 책정기간이 30일~60일 임에도 과거 금융조회로 30일 이상 걸렸던 조사가 단축되었고, 기초생활보장의 경우 금융조회를 제외하고 14일 이내였던 것이 금융조회를 포함하여 17.1일로 단축되었다. 이와 관련하여 사회복지통합관리망을 통한 금융조회 절차 및 소요기간 등 시스템 운용의 현실성을 감안하여 국민기초수급자 처리기한(14일 기준)에 대한 합리적인 조정이 필요할 것으로 보인다.

다음으로, 사회복지통합관리망 운영 이후 기초생활보장수급 신청가구 당 신규조사 절차에 소요되는 평균시간을 살펴보면, 공적자료 조회요청 및 조회결과 확인은 각각 9.4분과 30.1분으로 나타났고, 방문조사 수행(89.4분), 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보(49.2분), 기초보장수급자 근로능력 판정(41.7분)이 상대적으로 길게 나타났다.

사회복지통합관리망의 시스템을 통해 이루어지는 공적자료의 조회요청 및 결과 확인 등의 절차는 지역별로 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않은 반면, 방문조사와 근로능력 판정의 경우 지역 간 편차가 크게 나타났으며, 농어촌지역의 소요시간이 길었다.

〈표 4-2-30〉 사회복지통합관리망 운영 이후 기초생활보장 수급가구 신규조사 절차 소요시간

(단위: 분)

	자치구 (N=320)	시 (N=320)	군 (N=194)	전체 (N=834)	F-value
가구구성 확정 및 신고사항 확인	22.0(21.02)	19.1(16.53)	19.2(14.35)	20.2(17.99)	2.601
공적자료 조회요청	9.2 (8.01)	9.7(10.30)	9.5 (9.45)	9.4 (9.27)	0.227
공적자료 조회결과 확인	31.1(26.60)	28.8(26.11)	30.5(30.75)	30.1(27.42)	0.573
방문조사 (이동시간 포함)	97.3(46.94)	89.6(46.52)	114.8(59.58)	89.4(50.87)	15.433***
기초보장 근로능력 판정	36.3(34.22)	39.7(39.53)	53.7(64.81)	41.7(45.46)	9.525***
조사결과 시스템최종반영 및 사업팀 통보	48.0(42.24)	46.5(51.30)	55.4(59.42)	49.2(50.21)	2.023
전체	244.0(118.57)	233.2(132.46)	283.1(162.48)	248.9(136.37)	8.596***

주: 1) 통합조사팀 응답으로서, 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

한편, 전체적으로 사회복지통합관리망 운영 전후(2009~2010년)의 기초생활보장수급 신청가구 당 신규조사 소요시간을 파악한 결과, 평균 약 227분에서 217분으로 약 10분 가량 단축된 것으로 분석되었다. 지역 간 소요시간 차이는 통계적으로 유의미하게 나타났으나 농어촌 지역의 경우 약 30분이 단축되면서 이러한 차이는 다소 완화되었다.

〈표 4-2-31〉 사회복지통합관리망 운영 전후 기초생활보장 신청가구 당 신규조사 소요시간 변화

(단위: 분)

통합조사	자치구 (N=191)	시 (N=185~187)	군 (N=128~129)	전체 (N=505~506)	F-value
사회복지통합관리망 구축 이전 (2009년)	215.4 (126.29)	204.1 (99.83)	277.3 (166.04)	226.9 (132.25)	13.420***
사회복지통합관리망 구축 이후 (2010년)	208.2 (102.97)	204.9 (97.15)	247.3 (146.00)	217.0 (114.78)	6.222**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

기초생활보장수급 신청가구에 대한 신규조사 시에 가구방문조사를 수행하는 사례를 파악한 결과, 2009년 93.2%에서 2010년 85.4%로 다소 감소한 것으로 나타났다. 이는 시군구 통합조사팀으로의 자산조사 및 관리 업무의 집중, 통합조사 대상 프로그램의 확대 등의 영향으로 보인다.

또한, 추정소득 부과비율 역시 26.4%에서 21.9%로 감소되었는데, 이러한 변화는 공적 행정자료 연계 범위 확대에 따른 조사의 정확성 제고로 인한 것으로 볼 수도 있으나 업무량 증가와 접근성 제약 등으로 인한 가구방문 비율 감소, 공적 행정자료 연계 및 적용 확대와 이를 우선적으로 하는 사회복지통합업무 지침의 조사원칙으로 인한 추정소득 부과 부담 감소 등에 의한 것으로 판단된다.

〈표 4-2-32〉 기초생활보장 신청가구 신규조사 시 가구방문 수행 비율 변화

(단위: %)

	자치구 (N=190~286)	시 (N=204~313)	군 (N=132~191)	전체 (N=526~790)	F-value
사회복지통합관리망 구축 이전 (2009년)	90.8 (19.12)	95.6 (11.66)	93.0 (16.24)	93.2 (15.94)	4.522*
사회복지통합관리망 구축 이후 (2010년)	81.2 (26.45)	87.6 (24.79)	88.1 (23.66)	85.4 (25.31)	6.294**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

〈표 4-2-33〉 기초생활보장신청가구 신규조사 시 추정소득 부과 대상자 비율 변화

(단위: %)

통합조사	자치구 (N=128~278)	시 (N=190~295)	군 (N=125~176)	전체 (N=497~749)	F-value
사회복지통합관리망 구축 이전 (2009년)	26.2 (17.94)	27.6 (23.91)	24.8 (24.57)	26.4 (22.08)	0.651
사회복지통합관리망 구축 이후 (2010년)	22.9 (17.74)	23.0 (21.33)	18.6 (20.16)	21.9 (19.85)	3.263*

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 사후관리·확인조사

그 동안 읍면동 사회복지담당공무원에게 큰 업무 부담으로 작용한 자산조사, 특히 사후관리 업무가 어떻게 수행되었는지 살펴보면 아래와 같다. 사회복지통합관리망을 운영하기 이전인 2009년의 경우 전체 기초생활보장 수급가구 대비 약 52.7%에 대해서만 실질적으로 확인조사가 이루어지고 있었음에도 불구하고 이것이 전체 업무에서 차지하는 비중은 약 34.8%로 1/3 정도를 차지하고 있었으며 사례당 평균 소요 시간은 약 70분에 이르렀다.

〈표 4-2-34〉 사회복지통합관리망 운영 전(2009년) 읍면동 복지직의 확인조사 업무수행 현황

(단위: %, 분)

읍면동	자치구 (N=324~329)	시 (N=452~460)	군 (N=199~211)	전체 (N=975~1,000)	F-value
실제 확인조사 수행 (전체 기초보장수급가구 대비 비율)	51.6 (28.88)	52.6 (28.38)	54.7 (29.23)	52.7 (28.72)	0.717
확인조사 업무가 차지하는 비율 (전체 업무 대비)	34.6 (21.06)	34.5 (20.11)	35.9 (20.64)	34.8 (20.64)	0.365
확인조사 1사례 당 평균 소요시간	69.2 (63.27)	68.9 (67.89)	73.0 (75.39)	69.8 (67.97)	0.280

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

이처럼 읍면동 사회복지직공무원에게 업무시간 등 물리적으로나 심리적으로 매우 큰 부담으로 작용했던 사후관리 업무가 시군구 통합조사관리팀으로 이관됨에 따라 읍면동에서는 앞서 〈표 4-2-27〉의 읍·면·동 찾아가는 서비스의 주요 방문사유에서 살펴보았듯이, 수급가구 방문 실시 이유 중 가장 큰 비중(37.1%)을 차지했던 확인조사 비중이 2010년에는 27.7%로 약 10%p 감소하였으며, 감소분의 절반 정도는 찾아가는 상담 서비스(5.7%p 증가)와 서비스 연계 확대로 나타났다.

그러나, 확인조사 등 관리 업무를 어떻게 조정할 것인지의 문제는 여전히 논란의 중심이 되고 있으며 소속기관과 담당업무에 따라 첨예하게 대립하고 있는 상황이다. 시군구로 이관된 확인조사 및 관리업무가 다소 약화되면서 여러 가지 부작용이 나타날 수 있기 때문이다. 이로 인해 본 조사에서는 시군구 통합조사팀 담당자들의 경우 통합조사팀과 함께 현장과 밀착되어 있는 읍면동이 관리 업무를 공동으로 수행하는 것이 바람직하다는 의견(39.2%)을 제시하고 있으며 다음으로 이전과 같이 읍면동에서 관리 업무를 담당하는 것이 필요하다는 의견도 35.7%로 1/3을 넘는 것으로 확인되었다(표 4-2-35 참조).

그러나, 읍면동 담당자들의 의견은 상반된 것으로 나타나 향후 이와 관련된 업무를 재조정할 경우 진통이 있을 것으로 예상된다. 읍면동 사회복지담당공무원의 33.2%가 시군구에 별도의 관리업무를 담당하는 조직과 인력을 배치하는 것이 필요하다고 응답하였으며, 이어서 통합조사팀과 사업팀이 공동으로 관리하는 방안(23.5%)을 지지하는 것으로 나타나 확인조사 업무를 다시 읍면동으로 조정하지 않고 시군구에서 수행하기를 희망하는 것으로 확인되었다. 일부 응답자(23.3%)는 확

인조사 등 사후관리의 문제점과 업무수행의 필요성 등을 감안하여 통합조사팀과 읍면동이 역할을 분담하여 공동으로 수행하는 방안을 지지하는 것으로 나타났다.

〈표 4-2-35〉 사후관리 업무 역할분담 세부 조정방안

(단위: %)

	통합조사팀 응답					읍면동 응답				
	자치구	시	군	전체	<i>Chi-square</i>	자치구	시	군	전체	<i>Chi-square</i>
통합조사팀에서 모든 관리업무 담당	0.7	2.4	2.3	1.6	23.058**	13.0	9.8	13.4	11.7	22.664**
별도 관리팀(본청) 구성, 모든 관리업무 담당	12.4	19.4	15.4	15.6		38.1	32.7	26.8	33.2	
통합조사팀에서 관리담당, 기초보장 관리는 기초보장팀 담당	8.1	8.9	5.6	7.9		20.6	23.6	27.4	23.5	
읍면동과 통합조사팀이 공동으로 관리업무 담당	44.0	31.4	43.0	39.2		21.9	24.1	23.8	23.3	
읍면동에서 관리업무 담당	34.8	38.0	33.6	35.7		4.6	7.5	7.1	6.5	
계	100.0 (445)	100.0 (382)	100.0 (214)	100.0 (1,041)		100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 읍면동 응답 중 기타 (자치구 1.7%, 시 2.3%, 군 1.4%, 전체 1.9%는 제외하고 제시하였음)

다. 서비스연계·사례관리

1) 사례관리업무 수행현황

서비스연계·사례관리 담당자를 대상으로, 현재 서비스연계 및 사례관리가 실제로 어느 정도 수행되고 있는지를 필요한 대상 대비 비율로 응답하게 하였다. 그 결과, 서비스연계 및 사례관리가 필요한 대상에 비해 실제 수행되는 규모는 59.9%로 응답하였다. 자치구에서는 62.3%, 시지역에서는 58.4%, 군지역에서는 58.6% 정도 이루어지고 있는 것으로 나타났는데, 지역별 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

〈표 4-2-36〉 서비스연계팀의 서비스연계 및 사례관리 필요 대상 대비 실제 수행 규모

(단위: %)

	자치구 (N=212)	시 (N=217)	군 (N=152)	전체 (N=581)	<i>F-value</i>
필요한 대상 대비 현재 수행 규모	62.3 (27.48)	58.4 (28.45)	58.6 (26.66)	59.9 (27.65)	1.300

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

한편, 2009년에 서비스연계팀에서 수행한 서비스연계 건수는 월 평균 74.3건으로 나타났으며, 자치구 91.0건, 시지역 86.3건, 군지역 40.1건의 순이었으나, 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다.

〈표 4-2-37〉 2009년도 서비스연계팀 전체가 수행한 서비스연계 건수

(단위: 건)					
	자치구 (N=26)	시 (N=32)	군 (N=24)	전체 (N=82)	F-value
월평균 건수	91.0 (115.16)	86.3 (111.57)	40.1 (69.88)	74.3 (103.62)	1.906

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

전체 응답자를 대상으로 현재 사례관리 업무를 담당하는지의 여부를 조사한 결과, ‘담당하고 있다’는 응답이 72.3%였으며, ‘담당하지 않고 있다’는 응답은 27.7%로 나타났다. 지역에 따라서는 자치구의 경우 현재 사례관리를 담당하고 있는 비율이 상대적으로 높았고(76.2%), 군지역에서는 상대적으로 낮았으나(69.3%), 유의미한 차이는 아니었다.

〈표 4-2-38〉 사례관리 업무 담당 여부

(단위: %)					
	자치구 (N=235)	시 (N=252)	군 (N=166)	전체 (N=653)	Chi-square
담당하고 있음	76.2	70.6	69.3	72.3	2.863
담당하고 있지 않음	23.8	29.4	30.7	27.7	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

최근 3개월(2010년 7~9월)을 기준으로 사례관리 가구 수를 살펴보면, 응답자가 직접 담당한 사례관리 가구 수는 월평균 26.9 가구였으며, 이는 현재 보건복지부에서 기준으로 제시하고 있는 25가구에 비해 약간 많은 것이다. 지역별로는 시지역 30.8가구, 자치구 25.7가구, 군지역 22.9가구로 나타났으나, 지역별 차이는 유의미하지 않았다. 새로 선정된 사례관리 가구 수는 월평균 8.5가구였으며, 지역별로는 시지역 9.7가구, 자치구 8.6가구, 군지역 6.7가구로 나타났다. 월평균 종결된 사례관리 가구 수는 약 4.6가구로 나타났으며, 지역별로는 시지역 5.9가구, 자치구 4.0가구,

군지역 3.6가구 순이었다. 그러나 지역별 차이는 유의미하지 않은 것으로 드러났다.

〈표 4-2-39〉 월평균 사례관리 가구 수 (최근 3개월 기준)

	자치구 (N=152~157)	시 (N=151~157)	군 (N=100~107)	전체 (N=403~421)	(단위: 가구) F-value
담당한 사례관리 가구 수	25.7 (18.82)	30.8 (49.30)	22.9 (18.72)	26.9 (33.66)	1.905
새로 선정된 사례관리 가구 수	8.6 (14.88)	9.7 (10.37)	6.7 (6.49)	8.5 (11.58)	2.089
종결된 사례관리 가구 수	4.0 (7.55)	5.9 (10.03)	3.6 (8.09)	4.6 (8.73)	2.735

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

한편, 담당 사례관리 대상자에게 충분한 사례관리를 실시하기 위해서는 어느 정도 시간이 더 필요한지에 대해 현재 근무시간 대비 비율로 응답하게 하였다. 그 결과, 현재 근무시간 대비 35.4%의 시간이 더 필요하다고 느끼는 것으로 나타나, 현재 사례관리 업무를 수행하는데 충분한 시간을 할애하지 못하고 있음을 알 수 있다. 한편 지역별로는 자치구의 경우 현재 근무시간 대비 39.0%, 더 필요하다고 나타났으며, 시지역은 36.6%, 군지역은 28.0%로 나타났으나, 유의미한 차이는 아니었다.

〈표 4-2-40〉 충분한 사례관리를 위해 필요한 시간

	자치구 (N=147)	시 (N=157)	군 (N=95)	전체 (N=399)	(단위: %) F-value
현재 근무시간 대비 비율	39.0 (39.50)	36.6 (41.63)	28.0 (26.15)	35.4 (37.84)	2.574

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

근무하는 기관에서 현재 사례관리자 1인이 담당하고 있는 사례관리 업무량은 어느 정도인지에 대해 월평균 사례관리 수를 파악하였다. 그 결과, 사례관리자 1인이 월 평균 22.1사례를 담당하는 것으로 나타났는데, 지역별로 살펴본 결과, 자치구에서는 1인당 23.4사례, 시지역은 1인당 22.5사례, 군지역은 1인당 19.5사례로 나타났다. 이러한 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 드러나, 대도시 지역인 자치구에서 1인당 담당하는 사례관리 업무량이 좀 더 많고, 농어촌 지역이 많은 군지역은 1인당 사례관리 담당 수가 좀 더 적은 것을 알 수 있다.

(단위: 건)

	자치구 (N=176)	시 (N=165)	군 (N=106)	전체 (N=447)	<i>F-value</i>
월평균 사례 건수	23.4 (6.68)	22.5 (11.98)	19.5 (11.21)	22.1 (10.11)	5.050**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

한편, 사례관리자 1인이 담당하는 사례관리 적정 업무량은 어느 정도인지에 대해 질문한 결과, 월 평균 18.2건으로 나타나 현재 담당하고 있는 평균 사례관리 건수 (22.1건)보다 약 4건수 정도 줄어들어야 한다고 생각하는 것을 알 수 있었다. 지역 별로는 1인당 사례관리 적정 업무량에 대해 시지역 19.1건, 자치구 18.3건, 군지역 16.7건 순으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 이는 복지부가 제시한 적정기준인 25사례보다 7건 가량 적은 수준이다.

(단위: 건)

	자치구 (N=174)	시 (N=170)	군 (N=110)	전체 (N=454)	<i>F-value</i>
월평균 사례 건수	18.3 (5.05)	19.1 (6.13)	16.7 (5.19)	18.2 (5.58)	6.362**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

현재 사례관리가 필요하다고 파악되었지만 사례관리가 이루어지고 있지 못한 대상자의 비율은 전체 발굴된 대상자의 19.5% 정도인 것으로 나타났다. 지역별로는 군지역 22.4%, 자치구 18.8%, 시지역 18.3% 순으로 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이는 관찰되지 않았다. 즉 사례관리가 필요하다고 발굴된 가구 중 약 20% 정도는 사례관리 서비스를 받고 있지 못한 것으로 보인다.

(단위: %)

	자치구 (N=165)	시 (N=164)	군 (N=107)	전체 (N=436)	<i>F-value</i>
발굴된 대상자 대비 비율	18.8 (17.05)	18.3 (18.42)	22.4 (18.97)	19.5 (18.09)	1.876

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

사례관리 대상자 선정과정에서 발생하는 가장 큰 어려움을 파악한 결과는 다음 <표 4-2-44> 와 같다. ‘지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재’가 26.9%로 가장 높은 비율을 차지했으며, ‘대상자의 비협조적인 태도’ 16.1%, ‘담당인력 부족’ 10.2% 순으로 나타났다. 한편 1순위 응답에 대해서는 지역별로 유의미한 차이가 나타나는데, 자치구의 경우 ‘대상자의 비협조적인 태도’가 23.2%로 가장 높은 비율을 차지하였다. 반면 군 지역의 경우에는 ‘지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재’가 가장 어렵다는 응답이 43.4%로 압도적으로 많아, 농어촌 지역으로 갈수록 전문가 및 전문기관 부족의 어려움을 심각하게 겪고 있는 것을 알 수 있다.

<표 4-2-44> 사례관리 대상자 선정 과정의 어려움

	자치구	시	군	전체	(단위: %) <i>Chi-square</i>
담당 인력의 부족	9.6	14.0	5.3	10.2	55.947***
욕구 조사에 필요한 시간 부족	6.2	8.2	7.1	7.2	
욕구 조사의 기법 부족	5.6	3.5	1.8	3.9	
대상자에 대한 정보 부족	6.8	9.9	5.3	7.6	
사례회의 개최가 어려움	2.8	5.3	5.3	4.3	
읍면동과의 연계가 원활하지 않음	12.4	6.4	9.7	9.5	
통합조사팀과의 연계가 원활하지 않음	4.0	1.8	3.5	3.0	
보건소 등 외부 기관과의 연계가 원활하지 않음	2.8	5.3	2.7	3.7	
욕구 조사 항목의 객관성 부족	5.6	7.0	3.5	5.6	
대상자의 비협조적인 태도	23.2	14.6	7.1	16.1	
지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재	19.8	23.4	43.4	26.9	
기타	1.1	0.6	5.3	2.0	
계	100.0 (177)	100.0 (171)	100.0 (113)	100.0 (461)	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

한편, 사례관리업무 중 세부업무의 비중이 각각 어느 정도인지를 조사한 결과, ‘사례관리 대상자 복지욕구 조사’(16.4%)와 ‘서비스(자원) 연계 및 제공’(15.2%)이 가장 높은 비율을 차지하였으며, ‘대상자별 서비스제공계획 수립’(12.0%), ‘대상자 발굴’(11.5%), ‘서비스 제공 현황 및 점검 모니터링’(10.2%)이 그 뒤를 이었다. 지역 간 업무 비중의 차이가 나는 항목은 ‘사례관리 대상자 발굴’과 ‘서비스(자원) 연계 및 제공’ 항목이었다. ‘사례관리 대상자 발굴’의 경우 군 지역이 15.2%로 상대

적으로 업무 비중이 높았고, 자치구 지역은 8.6%로 낮게 나타나, 농어촌 지역일수록 대상자 발굴에 더 많은 비중을 쏟고 있는 것을 알 수 있다. ‘서비스(자원)연계 및 제공’의 경우, 자치구가 16.6%, 시지역 15.2%, 군지역이 13.1%로 나타나, 실제적으로 서비스(자원)을 연계하고 제공하는 업무는 군지역에서 상대적으로 비중이 낮은 것을 알 수 있다.

〈표 4-2-45〉 사례관리 업무 중 세부업무별 비율

	자치구 (N=174)	시 (N=174)	군 (N=113)	전체 (N=461)	(단위: %) F-value
사례관리 대상자 발굴	8.6 (6.21)	12.0 (9.11)	15.2(10.97)	11.5 (9.04)	20.379***
사례관리 대상자 복지욕구 조사	15.6(10.83)	16.6 (9.31)	17.1(13.04)	16.4(10.89)	0.774
대상자별 서비스 제공계획 수립	12.5 (6.84)	11.6 (6.63)	11.8 (6.68)	12.0 (6.72)	0.858
서비스(자원) 연계 및 제공	16.6(10.83)	15.2(10.02)	13.1 (8.51)	15.2(10.07)	4.285*
서비스 제공 현황 및 점검 모니터링	11.0 (8.03)	9.8 (7.36)	9.7 (8.54)	10.2 (7.92)	1.264
사례관리 종결 심사 및 처리	5.8 (4.17)	6.3 (5.44)	5.7 (4.34)	6.0 (4.73)	0.860
사례회의 실시	9.3 (7.89)	9.3 (6.39)	8.3 (6.67)	9.0 (7.06)	0.921
지역사회 자원 개발 및 발굴	7.2 (6.18)	6.8 (5.48)	6.7 (6.34)	6.9 (5.96)	0.358
희망콜 업무	6.7 (6.39)	7.0 (6.01)	8.4 (8.59)	7.2 (6.88)	2.316
기타	3.9 (9.99)	2.5 (5.11)	4.0 (11.98)	3.4 (9.10)	1.300
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 전체 사례관리업무 중 각 세부업무가 차지하는 비율을 의미하며, 괄호 안은 표준편차임.

2) * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

사례관리 대상자 발굴 경로는, ‘읍면동으로부터의 대상자를 추천받는’ 경우가 가장 많았고(38.0%), ‘담당자의 현장조사를 통해 발굴’하는 경우가 뒤를 이었다(25.6%). 즉, 사례관리 대상의 절반 이상이 담당자의 현장조사나 읍면동에 의한 대상자 추천으로 발굴되고 있었다. 지역별로 발굴경로에 있어 통계적으로 유의미한 차이가 나타났는데, ‘읍면동으로부터 대상자를 추천’받는 경우는 자치구가 44.3%로 가장 많았고, ‘담당자의 현장조사를 통해 발굴’하는 경우는 군 지역에서 33.1%로 높게 나타났다. ‘지역사회 및 타기관으로부터 의뢰’받는 경우는 군 지역에서 상대적으로 적었고, ‘통장 및 이웃주민으로부터 의뢰받는’ 경우는 자치구에서 가장 적었다.

〈표 4-2-46〉 사례관리 대상자 발굴 경로

	자치구 (N=174)	시 (N=174)	군 (N=113)	전체 (N=461)	(단위: %) F-value
대상자 본인이 직접 요청	6.5 (10.43)	8.0 (12.43)	5.8 (8.23)	6.9 (10.78)	1.609
담당자의 현장조사를 통해 발굴	20.0 (21.61)	26.2 (27.25)	33.1 (25.57)	25.6 (25.29)	9.587***
읍면동으로부터의 대상자 추천	44.3 (27.76)	34.6 (26.94)	33.7 (25.21)	38.0 (27.23)	7.594**
시군구 통합조사팀으로부터 추천	9.4 (9.55)	10.3 (14.75)	10.0 (9.51)	9.9 (11.76)	0.262
지역사회 및 타기관으로부터 의뢰	9.1 (10.89)	9.5 (8.76)	6.8 (6.48)	8.7 (9.21)	3.365*
통장 및 이웃주민으로부터 의뢰	4.9 (5.63)	7.0 (8.67)	6.3 (7.84)	6.0 (7.48)	3.478*
129 콜센터로부터 이관	2.6 (3.55)	3.2 (5.90)	1.4 (3.53)	2.5 (4.62)	5.233**
기타	3.1 (8.50)	1.2 (3.37)	3.0 (6.66)	2.4 (6.57)	4.770**
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

6개월 내 종결 처리된 사례관리 대상자의 종결처리 사유가 무엇인지를 조사하였다. ‘대상자의 문제 해결 또는 상황 호전으로 사례관리 서비스가 필요 없게 되어서’라는 응답이 가장 많았고(43.3%), ‘대상자의 사망 또는 이사로 더 이상 사례관리를 진행할 수 없게 되어서’(22.5%), ‘대상자의 서비스 거절이나 포기’(14.4%)의 순이었다. ‘대상자의 문제 해결이나 상황 호전’ 때문에 종결되었다는 응답은 시 지역에서 가장 높게 나타난 반면(48.8%), 군 지역(35.1%)과 큰 차이를 보였다.

〈표 4-2-47〉 사례관리 종결처리 사유

	자치구 (N=174)	시 (N=174)	군 (N=113)	전체 (N=461)	(단위: %) F-value
대상자의 문제해결 또는 상황호전	43.2 (34.72)	48.8 (33.03)	35.1 (32.09)	43.3 (33.79)	5.695**
대상자의 사망 또는 이사	25.7 (30.27)	16.8 (24.86)	26.4 (31.94)	22.5 (29.08)	5.580**
대상자의 서비스 거절 또는 포기	14.8 (20.89)	14.4 (22.45)	13.9 (21.60)	14.4(21.62)	0.066
연계기관의 사정으로 서비스제공 종결	4.5 (10.77)	7.4 (13.15)	6.7 (11.99)	6.1 (12.06)	2.782
기타	2.7 (11.84)	4.1 (12.93)	4.6 (16.45)	3.7 (13.49)	0.784
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

2) 사례관리 업무수행과 서비스 연계

① 지역 내 관련 기관 사례회의 개최 빈도

지역 내 관련기관 간의 사례회의 개최빈도를 살펴보면 전체적으로 월 평균 1.9회로 나타났다. 이는 지역별로 유의미한 차이를 보이지 않았는데, 자치구는 월평균 2.0회, 시지역 1.8회, 군지역 1.7회로 나타났다.

〈표 4-2-48〉 지역 내 관련 기관 간 사례회의 개최 빈도

(단위: 회)					
	자치구 (N=126)	시 (N=137)	군 (N=73)	전체 (N=336)	F-value
월평균 횟수	2.0 (1.89)	1.8 (1.72)	1.7 (1.70)	1.9 (1.78)	0.813

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

② 지자체 이외 사례회의 참여기관수

지자체 이외 사례관리에 참여한 기관수는 평균 7.1기관으로 나타났고, 지역 간 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다.

〈표 4-2-49〉 지자체 이외 사례회의 참여 기관 수

(단위: 기관)					
	자치구 (N=147)	시 (N=150)	군 (N=90)	전체 (N=387)	F-value
평균 기관 수	7.2 (4.73)	7.5 (5.88)	6.3 (8.28)	7.1 (6.15)	1.236

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

③ 서비스 및 사례관리를 위한 충분한 자원연계 정도

서비스 및 사례관리를 위한 자원연계는 어느 정도 충분히 이루어지고 있는지에 대해 조사한 결과, 전체 응답자의 과반수가 ‘부족한 편이다’라고 응답했으며(50.1%), ‘보통이다’ 21.0%, ‘매우 부족한 편이다’ 17.3%, ‘필요한 만큼 이루어지는 편이다’ 10.4%, ‘충분히 이루어지고 있다’ 1.3% 순으로 나타났다. 자원연계가 부족하다는 응답이 전체의 67.4%로, 현재 필요한 만큼 자원연계가 이루어지고 있지 못한 것을 알 수 있다. 한편, 이같은 응답은 지역별로도 유의미한 차이를 보였는데, 군지역에서

부족하다는 응답이 전체의 81.4%로 굉장히 높게 나타난 반면, 자치구와 시 지역은 부족하다는 응답이 각각 62.1%, 63.5%로 나타나, 군지역에서 자원연계의 어려움이 훨씬 큰 것을 알 수 있다.

〈표 4-2-50〉 서비스 및 사례관리를 위한 충분한 자원연계 정도

	자치구 (N=177)	시 (N=173)	군 (N=113)	전체 (N=463)	(단위: %) <i>Chi-square</i>
충분히 이루어지고 있다	0.6	2.3	0.9	1.3	21.639**
필요한 만큼 이루어지는 편이다	12.4	13.3	2.7	10.4	
보통이다	24.9	20.8	15.0	21.0	
부족한 편이다	49.7	46.2	56.6	50.1	
매우 부족한 편이다	12.4	17.3	24.8	17.3	
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

④ 대상자에 대한 서비스연계 점검 빈도

사례관리 대상자에 대한 서비스 연계 “점검(모니터링)”은 얼마나 자주 이루어지고 있는지에 대해 〈표 4-2-51〉에 나타난 6가지 항목에 대해 5점 척도로 응답하게 하였다. 그 결과, 6가지 항목 모두 평균이 3.0~3.3점으로, 보통 정도로 이루어지고 있는 것으로 나타났다. 그 중 ‘대상자의 욕구 변화 또는 환경 변화 점검’ 항목이 3.3점으로 다른 항목에 비해 상대적으로 점검 빈도가 높게 나타났으며, ‘관련 기관 간 사례관리 진행 현황’은 3.0점으로 상대적으로 점검 빈도가 낮았다. 지역별로 응답 차이가 나타난 항목은 ‘계획된 기간과 횟수에 따른 서비스 제공여부’와 ‘서비스의 양, 내용, 질 측면의 적정성’으로, 계획된 기간과 횟수에 따라 서비스가 제공되는지에 대한 점검 빈도는 자치구와 시 지역에서 3.3점인 것에 비해 군지역은 3.1점으로 약간 낮았다. 서비스의 양, 내용, 질 측면의 적정성에 대한 점검 또한 자치구와 시 지역에서 각각 3.1점인 것에 반해, 군지역에서는 2.9점으로 상대적으로 덜 빈번히 이루어지는 것으로 나타났다.

〈표 4-2-52〉 대상자에 대한 서비스연계 점검 빈도

	자치구 (N=177~178)	시 (N=171~174)	군 (N=111~112)	전체 (N=460~463)	(단위: 점) F-value
계획된 기간·횟수에 따른 서비스 제공여부	3.3 (0.79)	3.3 (0.72)	3.1 (0.75)	3.2 (0.76)	3.585*
서비스의 양, 내용, 질 측면의 적정성	3.1 (0.63)	3.1 (0.74)	2.9 (0.70)	3.1 (0.70)	4.238*
사례관리 서비스를 통한 대상자 변화정도	3.3 (0.79)	3.3 (0.80)	3.1 (0.78)	3.2 (0.79)	1.926
대상자의 욕구 변화 또는 환경 변화 점검	3.3 (0.82)	3.4 (0.75)	3.2 (0.79)	3.3 (0.79)	2.340
대상자가족 친구 이웃에 대한 전화 방문 모니터링	3.1 (0.92)	3.2 (0.86)	3.1 (0.92)	3.1 (0.90)	0.549
관련 기관 간 사례관리 진행 현황	2.9 (0.85)	3.1 (0.92)	2.8 (0.87)	3.0 (0.89)	2.689
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 5점 척도(1점: 전혀 이루어지고 있지 않음 ~ 5점: 매우 빈번히 이루어지고 있음)의 평균임

2) 괄호 안은 표준편차임.

3) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3) 서비스연계 및 사례관리 업무활성화 방안

먼저 사례관리를 위한 서비스 및 자원연계과정에서 발생하는 가장 큰 문제는 무엇인지를 〈표 4-2-53〉 과 같이 13가지 항목에 대해 1순위와 2순위를 응답하게 하였다. 그 결과, 1순위에 대한 응답으로는 ‘지역사회 자원 개발 및 발굴의 어려움’이 40.7%로 가장 많았고, ‘지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재’가 21.1%, ‘지역사회 유관기관 간 협력체계 미약’이 9.8%로 나타났다. 한편, 지역별로 1순위에 대한 응답 경향에 차이가 나타났는데, 다른 지역에 비해 상대적으로 시 지역에서 ‘지역사회 자원 개발 및 발굴의 어려움’을 느끼는 비율이 낮았고, 자치구 지역은 상대적으로 ‘지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재’에 대한 어려움이 다른 지역에 비해 적은 편인 것으로 나타났다.

한편, 2순위에 대한 응답을 살펴보면, ‘지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재’라고 응답한 비율이 26.6%로 가장 높았고, ‘지역사회 자원 개발 및 발굴의 어려움’ 19.1%, ‘지역사회 유관기관 간 협력체계 미약’ 13.8% 순으로 나타났다. 지역별로도 응답에 있어 차이를 보였는데, 군지역은 다른 지역에 비해 ‘지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재’에 대한 응답 비율이 상대적으로 더 높았고, ‘대상자의 불명확한 서비스 욕구(정보부족)’에 대해서도 다른 지역에 비해 어려움을 더 많이 느

끼는 것으로 나타났다.

1순위와 2순위의 응답을 종합해보면, 서비스 및 자원연계 과정에서의 가장 큰 문제점은 ‘지역사회 자원 개발 및 발굴의 어려움’, ‘지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재’, ‘지역사회 유관기관 간 협력체계 미약’ 등이라고 요약할 수 있다.

〈표 4-2-53〉 서비스 및 자원연계 과정에서의 문제점

(단위: %)

	1순위					2순위				
	자치구 (N=178)	시 (N=169)	군 (N=113)	전체 (N=460)	Chi-square	자치구 (N=177)	시 (N=167)	군 (N=111)	전체 (N=455)	Chi-square
서비스제공 계획 작성의 어려움	1.1	7.1	5.3	4.3	38.992*	3.4	2.4	0.9	2.4	48.958**
대상자의 불명확한 서비스 욕구 (정보부족)	7.3	4.1	3.5	5.2		8.5	6.0	12.6	8.6	
지역사회 자원 개발 및 발굴의 어려움	44.9	33.7	44.2	40.7		19.2	19.2	18.9	19.1	
사례관리 대상자의 개인정보보호 문제	0.6	1.8	0.0	0.9		5.1	1.8	0.9	2.9	
방문서비스 제공의 어려움	1.7	3.0	3.5	2.6		2.3	6.6	3.6	4.2	
기관 간 업무분장	2.8	0.0	0.0	1.1		1.1	4.2	0.9	2.2	
관련부서 간 의사소통의 어려움	3.9	2.4	3.5	3.3		9.0	3.0	3.6	5.5	
주기적인 모니터링 활동 부족	0.6	0.0	0.9	0.4		0.6	1.2	1.8	1.1	
지역사회 유관기관 간 협력체계 미약	9.0	10.1	10.6	9.8		14.7	15.0	10.8	13.8	
지역 내 문제해결 전문가 및 전문기관 부재	16.9	23.1	24.8	21.1		24.3	24.6	33.3	26.6	
민-관 전산망 미공유	7.3	11.2	2.7	7.6		8.5	15.0	8.1	10.8	
보건 분야와의 협력체계 미흡	1.7	1.8	0.9	1.5		0.6	1.2	4.5	1.8	
기타	2.2	1.8	0.0	1.5		2.8	0.0	0.0	1.1	
계	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

사례관리를 활성화하기 위한 방안과 관련하여 〈표 4-2-54〉의 9가지 항목에 대해 어느 정도 동의하는지를 5점 척도(1점: 적극 동의 ~ 5점: 적극 반대)로 물었다. 따라서 본 항목에서는 1점에 가까울수록 동의하는 정도가 더 큰 것이라고 해석할 수 있다. 분석 결과에 따르면, 전반적으로 모든 항목에 대해 동의하는 것을 알 수 있다(2.8~1.4점). 그 중에서도 ‘민-관 담당직원의 전문성 강화 및 전문기관 설치’가 가장 필요한 것으로 나타났으며(1.4점), ‘사례관리 비용 책정 확대’와 ‘사례관리 중요성에 대한 민·관의 인식변화’에 대한 필요성도 크게 느끼고 있었다(각 1.5점). 한편, ‘지자체보다는 민간기관의 주도가 더 적절하다’는 응답은 다른 항목에 비해 상대적으로

동의 정도가 낮은 편이었다(2.8점). 한편, ‘지자체보다는 민간기관의 주도가 더 적절함’과 ‘지역 내 유관기관 간 협력이 활성화되어야 함’ 항목에서는 지역별로 응답에 있어서 유의미한 차이를 보였다.

〈표 4-2-54〉 사례관리 활성화를 위한 의견

	자치구 (N=177~178)	시 (N=172~176)	군 (N=110~113)	전체 (N=459~467)	(단위: %) F-value
사례관리 대상 확대가 시급함	2.5 (0.94)	2.6 (0.83)	2.6 (0.90)	2.5 (0.89)	0.137
사례관리 질적 수준을 높여야함	1.7 (0.66)	1.8 (0.65)	1.8 (0.71)	1.8 (0.67)	2.628
지자체 보다는 민간기관의 주도가 더 적절함	3.0 (0.96)	2.8 (1.15)	2.6 (0.98)	2.8 (1.04)	3.594*
담당인력을 확충해야 함	2.1 (0.75)	2.1 (0.87)	2.3 (0.86)	2.1 (0.83)	1.719
시스템기반의 정보공유체계 정착이 필요함	1.7 (0.67)	1.7 (0.78)	1.9 (0.71)	1.7 (0.73)	2.615
지역 내 유관기관간 협력이 활성화되어야 함	1.5 (0.57)	1.6 (0.64)	1.7 (0.68)	1.6 (0.63)	3.724*
사례관리 비용책정이 확대되어야 함	1.4 (0.63)	1.5 (0.64)	1.5 (0.73)	1.5 (0.66)	0.839
사례관리 중요성에 대한 민-관의 인식변화가 이루어져야 함	1.5 (0.63)	1.4 (0.60)	1.5 (0.66)	1.5 (0.63)	1.570
민-관 담당직원의 전문성 강화 및 전문기관 설치가 필요함	1.5 (0.67)	1.4 (0.67)	1.4 (0.62)	1.4 (0.66)	1.306
계	100.0	100.0	100.0	100.0	

주: 1) 5점 척도(1 점: 적극 동의 ~ 5점: 적극 반대)의 평균임
 2) 괄호 안은 표준편차임.
 3) * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

사회복지통합관리망 운영의
성과 및 여건 분석

제5장 사회복지통합관리망 운영의 성과 및 여건 분석

제1 절 사회복지통합관리망 운영의 주요 성과 분석

본 절에서는 사회복지통합관리망의 구축 이후 나타난 변화를 본 연구에서 설정한 운영 성과 분석 틀에 기반하여 다각적으로 분석, 정리하고자 한다. 이를 위하여 활용한 자료는 앞서 살펴 본 사회복지통합관리망의 주요 사용자인 지자체 사회복지담당공무원에 대한 조사 결과와 한국보건복지정보개발원에서 관리하는 사회복지통합관리망에 축적된 데이터를 요청하여 분석, 의미있는 성과로 해석된 결과이다.¹¹⁾

1. 시스템 기반의 업무효율화: 편리하고 간소한 행정, 제도 집행의 정확성 향상

가. 소요시간의 감소

1) 대상자 책정기간 단축

사회복지통합관리망 운영에 따라 공적자료 연계 시스템이 강화되면서, 자산조사 요청이후 회신까지의 조회 시간이 감소되었다. 금융자료 조회기간은 14일(최단기간 2010년 6월 기초보장 13.8일)로, 일반공적자료 조회기간은 약 1.4(최단기간 2010년

11) 본 연구는 사회복지통합관리망 운영 9개월 시점에서 성과를 파악하기로 한 바, 파악가능한 자료는 제한적이었다. 이에 따라, 사회복지통합관리망 활용으로 인한 직접적인 효과의 측면으로서, 업무 수행상의 변화를 중심으로 분석하였으며, 업무 수행상의 변화가 지속됨으로써 나타나는 이용자 체감의 측면, 민간기관과의 연계업무 측면 등은 성과 분석 범위에 포함하지 않았다. 특히 사회복지통합관리망에 축적된 다양한 제도집행상의 지표를 분석하고, 일관되고 안정적인 변화로 해석되는 내용을 중심으로 본 절에 제시하였다. 따라서, 제3장 3절에서 제시한 성과 분석 틀 가운데, 일부 지표는 본 분석에서 제외되었다.

2월 기초보장 1.36일)로 감소한 것으로 나타났다.

이는 전년도와 달리 금융재산 조회를 사업별로 실시하지 않고 신청일자에 따라 신속하게 조회하며, 금융재산 조사를 포함하여 수급자를 책정하게 되어, 선정의 정확성을 제고하게 되었다는 측면도 작용한 것으로 보인다.

이와 같은 변화로 인하여, 이로 인하여 신청 이후 책정까지의 기간이 큰 폭으로 단축되어, 신속한 대응을 가능하게 한다는 점에서 의미있는 성과라 할 수 있다.

〈표 5-1-1〉에서 보면 2010년 들어, 신청에서 급여까지 걸린 시간은 지속적으로 감소하여, 운영 초기인 2010년 1월에는 35일에서, 9월 현재 17일로 나타났다. 2009년까지는 자산조사기간이 최대 60일까지 소요되어, 법정 민원처리기간(14~30일, 기초생활보장의 경우)을 준수하지 못하고, 先보장을 실시하고 환수처리를 병행하는 업무 부담이 상존하였다. 또한 보장 결정 후에 금융재산이 조회되어, 보장중지 또는 수급액 감소 등의 문제가 발생하는 경우, 보장비용 징수 등의 업무가 발생하였다.

기초노령연금의 경우는 구축 초기 보다 크게 감소되어, 9월 현재 25일, 영유아보육은 23일이 소요되는 것으로 나타났다.

〈표 5-1-1〉 급여 신청에서 자격 적격여부결정까지 걸린시간 (2010년)

	(단위: 일)								
	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월
기초생활보장	35	30	28	27	26	24	25	23	17
기초노령연금	63	51	43	42	40	38	37	33	25
영유아보육	59	48	43	39	37	34	34	32	23

자료: 한국보건복지정보개발원에 추출 요청한 데이터

2) 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무 속도 및 소요시간 변화

사회복지통합관리망의 활용은 넓은 범위의 공적자료 정보 연계, 시스템 구성 및 기능 개선 등으로 업무 처리 속도의 개선이 기대되었다.

세부 업무유형별 수행시간 감소정도에 대한 절대적 평가수준(10점 만점에 3.4~5.6점)이 그리 높지 않았지만, 공적자료 연계확대 및 자동반영에 의한 각종 복지정책별 ‘소득인정액 산출 및 재산정 소요시간 단축’에 따라 업무수행이 개선되었다는 평가(5.6점, 응답자의 40.3%가 감소한 것으로 제시)가 가장 긍정적이었다. 다

음으로는 ‘공적자료 조회요청 소요시간’(5.2점, 응답자의 33.7%가 감소한 것으로 제시), ‘신청으로부터 급여결정까지의 시간(28.7%)’, ‘변동사항 확인 소요시간’(4.9점, 28.2%가 감소한 것으로 제시)의 순으로 개선 효과가 지적되었다.

그러나, 자산조사 관련 공적자료 조회정보 수정 및 처리에 필요한 소요시간의 경우 앞서 조회요청이나 변동사항 확인, 소득인정액 재산정 개선정도와 다르게 개선되지 않았다는 응답이 40.2%(4.3점)로 높은 비중을 차지하고 있음에 유의할 필요가 있다.

이는 사회복지통합관리망 구축에 따른 공적자료 조회 및 연계 확대, 소득인정액 산출에 필요한 소득·재산항목별 조사방법 표준화와 자동화로 인해 업무수행시간이 감소된 반면, 공적자료의 시차 및 정확성 문제로 인하여 별도 확인 및 공적자료 수정 처리에 필요한 소요시간은 크게 개선되지 않았음을 의미하는 결과로 판단된다. 결재처리 관련 업무량, 보고자료 및 통계생산, 수기 처리 업무량과 관련된 개선정도에 대해서도 부정적으로 나타났다.

〈표 5-1-2〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도: 업무 속도 및 정확성 향상

(단위: %, 명)

		나아지지 않음 (1~3점)	보통 (4~6점)	나아짐 (7~10점)	계
가구원 정보(부양의무자 등) 조회 시간이 감소함	읍면동	27.2	48.9	23.9	100.0(1,599)
	통합조사팀	29.3	41.6	29.1	100.0(1,059)
	서비스연계팀	26.2	41.7	32.1	100.0 (626)
서비스연계 및 사례관리 요청에 소요되는 시간이 감소함	읍면동	25.8	56.9	17.3	100.0(1,597)
	통합조사팀	29.8	51.9	18.3	100.0 (971)
상담이력 조회 시간이 감소함	읍면동	36.0	47.5	16.4	100.0(1,607)
	통합조사팀	41.3	45.8	13.0	100.0(1,064)
	서비스연계팀	20.2	43.0	36.8	100.0 (633)
업무처리의 정확성이 증가함	읍면동	28.5	52.1	19.5	100.0(1,609)
	통합조사팀	30.5	45.7	23.8	100.0(1,062)
	서비스연계팀	24.2	50.9	25.0	100.0 (629)

〈표 5-1-3〉 통합조사팀의 사회복지통합관리망 도입 후 업무량 및 수행시간 변화에 대한 인식

(단위: %, 명)

	나아지지 않음 (1~3점)	보통 (4~6점)	나아짐 (7~10점)	계
수기 처리 업무량	39.3 (405)	45.0 (464)	15.6 (161)	100.0 (1,030)
데이터 입력 시간	34.5 (357)	38.1 (395)	27.4 (284)	100.0 (1,036)
결재관련 업무량	53.6 (555)	34.6 (358)	11.8 (122)	100.0 (1,035)
공적자료 조회요청 소요 시간	25.0 (259)	41.3 (429)	33.7 (350)	100.0 (1,038)
공적자료 조회 정보 수정·처리 시간	40.2 (416)	38.1 (394)	21.7 (225)	100.0 (1,035)
변동사항 확인 소요시간	30.1 (311)	41.7 (430)	28.2 (291)	100.0 (1,032)
소득인정액 재산정 소요시간	20.4 (211)	39.3 (406)	40.3 (417)	100.0 (1,034)
타 정보시스템 접속 업무처리 시간	28.9 (298)	47.2 (486)	23.9 (246)	100.0 (1,030)
신청으로부터 급여결정까지의 시간	27.1 (279)	44.2 (454)	28.7 (295)	100.0 (1,028)
보고자료 및 통계생산 작성시간	41.2 (421)	45.9 (470)	12.9 (132)	100.0 (1,023)

한편, 사회복지통합관리망 운영 전후 기초생활보장수급 신청가구당 신규조사 절차에 소요되는 시간을 파악한 결과, 신규조사의 경우 2009년 기준 227분, 올해 9월 기준 217분으로 약 10분 가량의 감소 경향을 보였다.

〈표 5-1-4〉 기초생활보장 1가구당 신규조사 소요시간

(단위: 분)

	자치구 (N=191)	시 (N=187)	군 (N=129)	전체 (N=506)	F-value
사회복지통합관리망 구축 이전 (2009년)	215.4 (126.29)	204.1 (99.83)	277.3 (166.04)	226.9 (132.25)	13.420***
사회복지통합관리망 구축 이후 (2010년)	208.2 (102.97)	204.9 (97.15)	247.3 (146.00)	217.0 (114.78)	6.222**

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

올해 신규조사 소요시간을 세부절차별로 살펴보면, 공적자료 조회요청 및 조회결과 확인은 9.4분과 30.1분으로 나타난 반면, 방문조사 수행(89.4분), 조사결과 최종 반영 및 사업팀 통보(49.2분), 근로능력 판정(41.7분)이 상대적으로 길게 소요되고 있는 것으로 나타났다. 이와 관련하여 기초생활보장수급 신청가구에 대한 신규조사 시 가구방문조사를 어느 정도 수행하고 있는가를 파악한 결과, 전체 조사대상대비

2009년 93.2%에서 2010년 85.4%로 다소 감소한 것으로 나타났다.¹²⁾

나. 제도 집행의 정확성 향상

1) 조사의 효율화 및 정확성 제고: 자동 급여변동 정보 제공

사회복지통합관리망의 주요 기능으로서, 인적·자산정보의 자동알림기능을 통하여 생활실태를 반영한 급여 변동정보가 주기적으로 제공됨에 따라, 정확한 급여 관리를 통한 대상자 지원 및 재정 절감 효과가 기대되었다. 이는 사회복지통합관리망 구축 이전에 연간계획 수립에 의한 ‘확인조사’ 실행이 매우 어려운 여건이었고, 이에 따라 소득·재산, 인적사항의 변동을 반영한 정확한 급여행정 및 재정효율성의 문제를 제기하는 주요 원인이 되기도 하였다.

〈표 5-1-5〉 급여 변동 추이: 기초생활보장

(단위: 건, %)

	기초수급 가구 수 (A)	급여변동 건수							기초가구 대비 변동비율 (E/A)
		중지 (B)	급여감소 (C)	급여증가 (D)	계 (E)	중지 비율 (B/E)	감소 비율 (C/E)	증가 비율 (D/E)	
1월	875,469	26,697	282,267	513,516	822,480	3.2	34.3	62.4	93.9
2월	878,812	11,326	151,618	177,279	340,223	3.3	44.6	52.1	38.7
3월	882,086	12,087	200,470	149,031	361,588	3.3	55.4	41.2	41.0
4월	884,373	12,271	167,407	183,700	363,378	3.4	46.1	50.6	41.1
5월	883,135	12,412	386,582	145,493	544,487	2.3	71.0	26.7	61.7
6월	883,673	12,296	161,683	168,749	342,728	3.6	47.2	49.2	38.8
7월	883,733	11,548	177,592	150,167	339,307	3.4	52.3	44.3	38.4
8월	880,500	13,519	183,458	169,970	366,947	3.7	50.0	46.3	41.7
9월	880,469	9,647	165,611	164,349	339,607	2.8	48.8	48.4	38.6
									상반기 평균 감소비율 45.1
									하반기 평균 감소비율 49.6

’10년 1월~9월의 기초생활보장대상자 수 대비 급여 변동 건수의 비율은 의미있는 변화를 보이고 있지는 않지만, 월평균 급여 변동 건수 중 급여감소자의 비율이

12) 신규조사시 추정소득 부과비율도 파악하였는데, 2009년 전체 조사대상의 26.4%에서 2010년 21.9%로, 감소 경향을 보였다.

상반기 45.1%, 하반기 49.6%로 증가하였음을 확인할 수 있었다.¹³⁾

7월, 8월 중앙에서 변동 정보가 제공되었으나 실제 급여 변동자의 규모 변화에 크게 영향을 미치고 있지는 않고, 4월말에 이루어지는 국민연금 지역가입자 정보 갱신 등에 따른 5월 급여감소자의 급증(급여변동자 중 71%)이 주목할 변화로 파악되었다.

2) 조사·책정의 정확성 향상

사회복지통합관리망으로 집계, 추출된 데이터를 분석한 결과, 기초생활보장제도의 결정 건수 중 적합자 및 부적합자가 차지하는 비율은 올해 1월부터 9월까지 기간 중 의미있는 변화를 확인할 수 있었다. 즉, 9개월의 기간을 상반기와 하반기로 구분하여 분석한 결과, 결정자 중 적합자 비율은 상반기(1~4월) 64.5%, 하반기(5~9월) 58.8%로서, 하반기에 부적합자로 결정된 비율이 5.7%로 증가한 바, 이는 조사의 정확성이 향상되고 있음을 시사하는 지표로 이해할 수 있다(결정 건수에는 변동에 의한 조사요청 건도 포함되는데, 변동분 자료가 제공된 8월 현황은 경향성을 파악하는데 저해가 되므로 이를 제외하고 비교하였다)

한편, 2009년의 경우, 수급신청 297,182(월평균 24,765)건 대비 선정 199,708(월평균 16,642)건의 비율은 67.2%였으며, 2010년의 경우, 총결정요청 278,204건(월평균 30,912건) 대비 적합결정 177,467건(19,719건)의 비율은 63.8%로서 다소 감소한 것으로 확인되었다.¹⁴⁾

13) 상반기와 하반기 구분에서 급여감소자가 386천건으로 다른 달보다 2배가량 증가한 5월은 제외하였다.

14) 이와 같은 비교는 수급신청·결정요청 건수에 따라 영향을 받을 수 있음을 감안해야 한다. 즉, 경제위기와 같은 상황적 요인에 의해 수급 신청이 늘어날 수 있기 때문이다. 그러나, 2009년 경제위기가 있었음에도 2009년보다 2010년의 선정자 비율이 감소한 바, 이는 선정의 엄격성이 높아진 것으로 해석할 수 있음을 시사하는 결과로 판단된다.

〈표 5-1-6〉 결정요청건의 책정 결과: 기초생활보장

(단위: 건, %)

	결정요청건의 책정 결과				
	적합 (A)	부적합 (B)	계 (C)	적합 비율 (A/C*100)	
1월	9,879	4,997	14,876	66.4	상반기 평균 적합자 비율 64.5
2월	15,022	6,546	21,568	69.6	
3월	17,979	11,223	29,202	61.6	
4월	18,218	11,901	30,119	60.5	
5월	15,842	12,237	28,079	56.4	하반기 평균 적합자 비율 (8월 제외) 58.8
6월	18,779	14,186	32,965	57.0	
7월	18,332	13,061	31,393	58.4	
8월	46,351	16,718	63,069	73.5	
9월	17,065	9,868	26,933	63.3	

다. 업무 편의성 향상

1) 사회복지통합관리망의 시스템 구성 및 기능관련 사용의 편리성

사회복지통합관리망의 주요 사용자인 읍·면·동, 시·군·구 통합·조사관리팀, 서비스연계팀의 공무원에게, 사회복지통합관리망 사용이 어느정도 편리한지, 다음과 같이 구분하여 파악하였다.

- 구성: 원스크린 조회, 초기 상담 화면
- 신청 관련기능: 여러가지 급여 일괄 신청, 긴급복지 및 사례관리 요청 기능
- 조사 관련기능: 타 기관과의 정보 실시간 연계처리
- 서비스 관련기능: 맞춤정보 안내
- 관리 기능: 부양의무자 등록 관리, 변동사항 알림 기능, 사후관리 기능, 업무관련 통계관리 기능

〈표 5-1-7〉 사회복지통합관리망 활용의 편리성

(단위: %, 명)

		매우 불편함	불편함	보통	편리함	매우 편리함	계
원스크린 조회	읍면동	13.6	23.2	36.6	23.8	2.8	100.0(1,599)
	통합조사팀	12.7	25.8	39.0	20.9	1.6	100.0(1,060)
	서비스연계팀	5.6	14.2	40.3	35.4	4.5	100.0 (625)
초기 상담 화면	읍면동	11.1	22.9	45.9	18.6	1.6	100.0(1,592)
	통합조사팀	13.4	26.6	46.3	12.9	0.8	100.0(1,013)
	서비스연계팀	4.4	14.7	44.4	33.1	3.4	100.0 (611)
긴급복지 및 사례관리 요청 기능	읍면동	5.7	13.2	61.8	17.9	1.4	100.0(1,287)
	통합조사팀	4.3	13.9	60.8	19.4	1.6	100.0 (748)
	서비스연계팀	2.7	13.8	50.1	29.9	3.5	100.0 (565)
맞춤정보 안내	읍면동	9.1	19.6	57.2	13.3	0.7	100.0(1,221)
	통합조사팀	7.7	20.1	53.3	17.0	1.9	100.0 (778)
	서비스연계팀	6.9	19.9	57.6	14.4	1.1	100.0 (361)
업무관련 통계관리 기능	읍면동	14.9	18.0	39.0	24.0	4.2	100.0(1,418)
	통합조사팀	24.5	20.6	36.4	16.5	1.8	100.0 (925)
	서비스연계팀	9.9	22.3	43.8	29.4	4.5	100.0 (507)
타 기관과의 정보 실시간 연계처리	읍면동	11.2	20.6	41.3	23.1	3.8	100.0(1,362)
	통합조사팀	10.0	15.8	35.6	32.5	6.1	100.0 (987)
여러 가지 급여 일괄 신청	읍면동	8.1	15.0	37.2	34.9	4.7	100.0(1,548)
	통합조사팀	6.9	14.6	42.4	31.8	4.3	100.0 (996)
사후관리 기능	읍면동	8.4	17.3	46.9	24.9	2.4	100.0(1,404)
	통합조사팀	9.1	18.4	44.3	25.2	3.0	100.0 (939)
부양의무자 등록 관리	읍면동	11.4	22.7	42.7	21.2	1.9	100.0(1,442)
	통합조사팀	9.3	19.2	44.3	24.5	2.7	100.0(1,033)
변동사항 알림 기능	읍면동	7.8	16.4	33.9	36.0	5.9	100.0(1,498)
	통합조사팀	8.5	14.6	34.5	36.5	6.0	100.0(1,017)

활용하기 편리한 사회복지통합관리망의 기능은 ‘변동사항 알림 기능’(읍면동 및 통합조사관리팀 각 41.9%, 42.5%)에 대한 평가가 가장 긍정적이었다. ‘타 기관과의 정보 실시간 연계처리’는 통합조사관리팀의 38.7%가 편리한 기능으로 평가하였다. ‘여러가지 급여를 일괄신청’하는 기능에 대해서도 읍면동 39.6%, 통합조사 36.1%가 편의성에 대하여 긍정적인 평가가 나타났으며, ‘긴급복지 및 사례관리 요청’ 기능은 서비스연계팀의 33.4%가 사용이 편리하다고 응답하였다.

응답자의 소속 업무 분야별로 구분하여 보면, 읍면동의 경우, 변동사항 알림기능, 신규 신청 시 여러가지 급여 일괄신청 기능, 업무관련 통계기능 등을 긍정적으로 평가하였으며, 통합조사팀의 경우, 변동사항 알림기능, 타 기관과의 공적자료 및 정보 연계 처리, 여러 가지 일괄 신청 기능, 부양의무자 관리가 상대적으로 편리한 것으로

로 평가하였다. 서비스연계팀은 원스크린 조회 기능의 편의성에 대하여 높게 평가하였으며, 초기상담 화면, 업무관련 통계 기능의 편리함에 대해서도 긍정적이었다.

2) 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무 편의성 향상

사회복지통합관리망을 활용하면서 나타난 변화 가운데, 사용자의 업무 편의가 얼마나 향상되었는가는 무엇보다 중요한 성과지표라 할 수 있다.

‘수기 처리 업무의 감소’에 대한 긍정적 평가가 가장 높게 나타나, 서비스연계팀의 30.4%, 읍면동의 26.1%가 나아진 것으로 응답하였다. ‘업무처리가 편리해졌다’는 응답은 서비스연계팀의 26.1%가 긍정적이었으며, 읍면동과 통합조사관리팀은 18% 정도가 긍정적인 견해를 표시하였다.

조사 업무와 관련하여 ‘추정소득 부과에 대한 부담 감소’가 크지는 않지만, 읍면동의 25.5%, 통합조사관리팀의 13.0%는 감소가 이루어진 것으로 인식하고 있었으며, ‘확인조사 업무 부담의 감소’는 읍면동의 31.9%, 통합조사관리팀은 12.8%가 감소에 대하여 체감하고 있었다.

〈표 5-1-8〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도: 업무 편의 향상

		(단위: %, 명)			
		나아지지 않음 (1~3점)	보통 (4~6점)	나아짐 (7~10점)	계
업무 처리가 편리해짐	읍면동	34.1	47.7	18.3	100.0(1,609)
	통합조사팀	41.6	40.4	18.0	100.0(1,065)
	서비스연계팀	26.6	47.3	26.1	100.0 (628)
수기로 처리해야 하는 업무량(엑셀 한글활용 등)이 감소함	읍면동	28.0	45.9	26.1	100.0(1,608)
	통합조사팀	39.0	43.4	17.7	100.0(1,065)
	서비스연계팀	28.1	41.5	30.4	100.0 (631)
방문조사(추가제출서류 징구, 소득 실태조사 등) 부담이 줄어듦	읍면동	28.7	46.1	25.2	100.0(1,604)
	통합조사팀	45.1	39.9	14.9	100.0(1,057)
추정소득 부과에 대한 부담이 줄어듦	읍면동	27.8	46.7	25.5	100.0(1,596)
	통합조사팀	46.3	40.7	13.0	100.0(1,056)
확인조사 업무 부담이 줄어듦	읍면동	25.5	42.6	31.9	100.0(1,597)
	통합조사팀	49.8	37.4	12.8	100.0(1,042)
관련 부서간 정보 공유 및 전달이 원활해짐	읍면동	31.9	49.6	18.5	100.0(1,596)
	통합조사팀	45.2	41.6	13.3	100.0(1,056)
	서비스연계팀	40.4	37.1	22.5	100.0 (628)

3) 사회복지통합관리망 활용으로 인한 서비스 향상

수급자, 민원인에게 나타나는 서비스 품질의 향상은 변화된 업무 수행 여건이 정착되고, 업무 수행 당사자들의 의식과 행태의 변화가 이루어짐에 따라 나타나게 되는 긍정적인 변화라 할 수 있다. 본 연구에서는 사회복지통합관리망 구축 9개월 시점에서 성과 분석을 종료하는 일정에 따라, 이용자에게 이와 같은 파급효과가 나타날 시점이 아니라고 판단하고, 시스템 사용당사자들이 인식하는 이용자 서비스에 대한 변화 파악을 연구 범위로 제한하였다.

〈표 5-1-9〉에 제시된 바와 같이, ‘민원인이 급여 및 서비스를 신청하고 제공받는 과정이 편리해졌다’는 점에 대하여 읍면동의 22.1%가, ‘서비스 신청인에 대한 충분한 상담이 이루어진다’는 평가는 읍면동의 18.6%, 서비스연계팀의 26.8%가 지지적이었다.

그러나, ‘서비스 신청인이 직접 사무소에 방문해야하는 횟수가 줄어들었다’(읍면동 37.0% 부정적)거나, ‘충분한 상담이 이루어지는’ 변화는 아직 크게 나타나고 있지 않은 것으로 파악된다.

이와 같이 사회복지통합관리망의 활용으로 인하여 서비스가 향상되었는가를 분석한 결과를 응답 부서별로 비교해보면, 서비스연계팀의 평가가 가장 긍정적인 것으로 나타났다. 즉, ‘서비스연계 및 사례관리 업무 수행이 원활’해진 것으로 39.2%가 응답하였으며, 이와 관련하여 ‘충분한 상담’(26.8%), ‘찾아가는 서비스 시간 증가’(26.7%), ‘민원인에 대한 서비스 제공 신속’(25.4%) 등의 개선이 이루어지고 있는 것으로 파악된다. 그러나, 자원발굴이 용이해진다고나 자원의 효율적 관리가 가능해진다는, 자원 관리 관련 항목에 대해서는 나아지지 않았다는 응답이 각각 32.0%, 28.7%를 차지하는 것으로 확인되었다.

〈표 5-1-9〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 업무처리 개선 정도: 서비스 향상

(단위: %, 명)

		나아지지 않음 (1~3점)	보통 (4~6점)	나아짐 (7~10점)	계
민원인이 급여 및 서비스를 신청하고 제공 받는 과정이 편리해짐	읍면동	27.3	50.7	22.1	100.0(1,609)
	통합조사팀	33.5	49.6	16.9	100.0(1,039)
	서비스연계팀	43.2	37.2	19.6	100.0 (623)
서비스 신청인에 대한 충분한 상담이 이루어짐	읍면동	23.3	58.1	18.6	100.0(1,612)
	통합조사팀	34.7	55.6	9.7	100.0(1,047)
	서비스연계팀	29.0	44.1	26.8	100.0 (630)
맞춤형 서비스 제공이 가능해짐	읍면동	27.5	56.1	16.4	100.0(1,611)
	통합조사팀	32.7	53.4	13.9	100.0(1,050)
	서비스연계팀	28.9	46.6	24.5	100.0 (629)
서비스 신청인이 직접 사무소에 방문해야하는 횟수가 줄어들음	읍면동	37.0	50.8	12.2	100.0(1,613)
	통합조사팀	40.5	45.7	13.8	100.0(1,047)
	서비스연계팀	39.5	41.4	19.2	100.0 (626)
민원인에 대한 서비스 제공이 신속해짐	읍면동	32.0	51.3	16.7	100.0(1,607)
	통합조사팀	35.1	49.1	15.8	100.0(1,052)
	서비스연계팀	32.4	42.3	25.4	100.0 (627)
찾아가는 서비스 시간이 증가함	읍면동	30.0	50.2	19.7	100.0(1,604)
	통합조사팀	46.8	45.7	7.5	100.0(1,025)
	서비스연계팀	31.5	41.9	26.7	100.0 (626)
서비스연계 및 사례관리 업무 수행이 원활해짐	서비스연계팀	18.4	42.5	39.2	100.0 (636)
서비스연계 및 사례관리 대상자 발굴이 용이해짐	서비스연계팀	24.9	50.3	24.8	100.0 (634)
자원 발굴이 용이해짐	서비스연계팀	32.0	52.1	15.9	100.0 (629)
자원의 효율적 관리가 가능해짐	서비스연계팀	28.7	48.5	22.8	100.0 (631)

라. 제도 개선 관련 의식 변화

1) 사회복지통합관리망 활용으로 인한 정책실행도 향상

사회복지통합관리망은 시스템 기반의 의사 결정을 통해 담당자의 재량적 판단의 여지를 줄이고, 입증가능한 공적자료에 대한 의존도를 높이며, 급여 지급과정을 정교한 전산시스템으로 재설계함으로써, 복지제도 집행의 투명성과 책임성의 향상을 도모하는 것이 핵심적인 성과목표 가운데 하나이다.

이와 관련한 지자체 담당자들의 판단을 보면, 사회복지통합관리망의 구축을 통해 ‘투명한 정책 집행’에 대한 기대가 높아졌음을 확인할 수 있다. 읍면동 담당자의

32.3%, 통합조사팀의 26.5%, 서비스연계팀의 22.1%가 긍정적인 견해를 표시하였다.

그러나 현재 민원인의 신뢰도가 향상되었는가에 대해서는 대부분이 별다른 변화가 없고 나아지지 않은 것으로 판단하고 있었다. 이는 급여 민원이 감소되지 않았다는 의견(읍면동 담당의 38.0%, 통합조사팀의 48.5%, 서비스연계팀의 52.5%)과도 밀접하게 연관되는 부분이다.

〈표 5-1-10〉 사회복지통합관리망 활용으로 인한 정책 신뢰도 및 의식 개선 정도

(단위: %, 명)

		나아지지 않음 (1~3점)	보통 (4~6점)	나아짐 (7~10점)	계
투명한 정책 집행에 대한 의식변화가 가능함	읍면동	21.2	46.5	32.3	100.0(1,607)
	통합조사팀	27.8	45.7	26.5	100.0(1,047)
	서비스연계팀	49.6	28.3	22.1	100.0 (625)
보장결정 과정 및 내용에 대한 민원인의 신뢰도가 향상됨	읍면동	31.4	50.3	18.3	100.0(1,064)
	통합조사팀	39.2	43.8	17.0	100.0(1,058)
	서비스연계팀	54.0	31.9	14.1	100.0 (624)
급여 및 서비스와 관련한 민원이 감소함	읍면동	38.0	48.8	13.2	100.0(1,611)
	통합조사팀	48.5	40.8	10.7	100.0(1,051)
	서비스연계팀	52.5	34.9	12.6	100.0 (625)

2) 관련 제도 개선에 대한 평가

다음은 사회복지통합관리망을 구축하면서 병행되었던 다양한 제도 개선 내용에 대한 의견을 첫째, 자산조사관련, 둘째, 행정간소화 관련, 셋째, 업무절차 및 역할범위 조정관련 세부사항으로 구분하여 파악하였다. 그 결과 앞서 살펴보았던 사회복지통합관리망의 편의성이나 개선정도에 대한 평가에 비해 전반적으로 긍정적인 평가의견이 제시되었다.

사회복지통합관리망 운영 전후 나타난 복지정책별 자산조사 방법의 표준화 및 자동화, 공적 행정자료 연계 및 반영 등 ‘통합조사 관련 변화’와 확인조사 및 사례관리 등 주요 업무에 대한 ‘시군구 및 읍면동간 역할분담 및 업무조정’에 대한 평가결과, 절대적 평가수준이 크게 높지는 않으나 자산조사 표준화, 공적자료 연계·활용

관련 사회복지통합관리망 운영 자체에 대한 평가는 전반적으로 긍정적으로 나타났다. 반면에, 전달체계 개편의 일환으로 사회복지통합관리망 개통 준비과정에서 동시에 추진된 조직개편 및 인력재배치, 시군구와 읍면동, 복지부서 내의 사업팀 간의 업무 및 역할 조정은 상대적으로 낮게 평가되었다.

〈표 5-1-11〉 변화된 제도 내용에 대한 평가

(단위: %, 명)

			나아지지 않음 (1~3점)	보통 (4~6점)	나아짐 (7~10점)	계
자산조사 관련	15개 사업의 조사방법 표준화	읍면동	18.1 (282)	46.2 (727)	35.7 (563)	100.0(1,575)
		통합조사팀	19.4 (206)	45.0 (477)	35.6 (378)	100.0(1,061)
	자산 평가금액 표준화	읍면동	16.2 (257)	42.4 (670)	41.4 (655)	100.0(1,582)
		통합조사팀	15.4 (165)	41.5 (445)	43.1 (462)	100.0(1,072)
	공적자료 연계 제공 범위 확대	읍면동	15.9 (251)	38.1 (602)	46.1 (729)	100.0(1,582)
		통합조사팀	10.5 (112)	39.3 (421)	50.2 (538)	100.0(1,071)
	공적자료 제공 주기 변화	읍면동	17.7 (279)	44.2 (698)	38.1 (602)	100.0(1,579)
		통합조사팀	14.8 (159)	46.8 (501)	38.4 (411)	100.0(1,071)
	공적자료 자동 반영	읍면동	21.6 (342)	39.2 (619)	39.2 (620)	100.0(1,581)
		통합조사팀	20.0 (214)	40.3 (431)	39.7 (425)	100.0(1,070)
행정간소화 관련	행정서식(양식)의 통합·축소	읍면동	10.0 (160)	35.9 (573)	45.0 (862)	100.0(1,595)
		통합조사팀	9.6 (103)	41.6 (445)	48.7 (521)	100.0(1,069)
	반복처리 업무 자동화	읍면동	18.0 (285)	38.6 (613)	43.4 (689)	100.0(1,587)
		통합조사팀	24.2 (255)	41.9 (441)	33.9 (357)	100.0(1,053)
업무절차 및 역할범위 조정 관련	확인조사 업무 분청 이전	읍면동	20.3 (324)	33.6 (535)	46.1 (735)	100.0(1,594)
		통합조사팀	46.8 (497)	35.2 (374)	18.0 (191)	100.0(1,062)
	시군구 중심으로 시스템 접근 권한 변화	읍면동	22.0 (349)	45.3 (718)	32.7 (519)	100.0(1,586)
		통합조사팀	45.2 (483)	37.0 (396)	17.8 (190)	100.0(1,069)
		서비스연계팀	43.8 (270)	33.4 (206)	22.9 (141)	100.0 (617)
	대민상담·찾아가는 서비스 중 심의 읍면동 역할 변화	읍면동	28.5 (453)	45.6 (724)	25.9 (411)	100.0(1,588)
		통합조사팀	53.7 (569)	35.2 (373)	11.1 (118)	100.0(1,060)
		서비스연계팀	47.4 (293)	32.4 (200)	20.2 (125)	100.0 (618)
	사례관리 업무 분청 수행	읍면동	19.9 (315)	36.1 (573)	44.0 (698)	100.0(1,586)
		서비스연계팀	23.6 (147)	35.0 (218)	41.4 (258)	100.0 (623)

당초 사회복지통합관리망 구축을 추진했던 일차적 목표였던 공적자료 연계 및 제 공범위 확대(통합조사관리팀의 50.2%, 읍면동의 46.1%가 긍정적)와 행정서식(양식)의 통합 및 축소(통합조사관리팀의 48.7%, 읍면동의 45.0%), 자산 평가금액 표준화(읍면동의 41.4%, 통합조사관리팀의 43.1%가 긍정적)에 대해서 가장 긍정적으로 평가되었다.

이와 같이 ‘제도적’ 변화에 대해서는 긍정적 평가가 높았던데 비해, 공적자료 제공 주기 변화(읍면동의 38.1%, 통합조사관리팀의 38.4%), 공적자료 자동 반영(읍면동의 39.2%, 통합조사관리팀의 39.7%) 등 실질적인 연계 및 ‘운영’의 측면에서는 지속적인 개선이 필요한 사항으로 파악하고 있었다.

반면 업무절차와 역할범위 조정에 대한 변화에 대해서는 상대적으로 부정적인 평가가 다수임을 확인할 수 있었으며, 이는 부서간에도 평가 방향의 극명한 차이를 보였다.

‘확인조사업무의 분청 이전’에 대해서는 읍면동의 46.1%가 나아진 점으로 제시한 반면, 통합조사관리팀의 46.8%는 부정적으로 평가하였다. 이는 ‘시군구중심의 시스템 접근권한 변화’에 대한 의견에서도 유사한 양상으로 나타났다. 즉 통합조사관리팀과 서비스연계팀은 각각 45.2%, 43.8%가 부정적으로, 읍면동은 32.7%가 나아진 점으로 판단하고 있었다. 이는 사회복지통합관리망 개통과 함께 통합조사관리팀의 강화를 위하여 인력 조정이 이루어졌고, 신규신청조사와 함께 확인조사를 전담하도록 한 바, 업무상의 변화와 부담이 커졌기 때문에 나타난 결과로 이해된다. ‘대민상담 찾아가는 서비스 중심의 읍면동 역할 변화’에 대해서도, 통합조사관리팀과 서비스연계팀 모두 부정적 평가(각각 53.7%, 47.4%)가 많이 나타난 것은 이러한 상황과 동일한 맥락에서 해석할 수 있을 것으로 보인다.

한편 ‘사례관리 업무의 분청 수행’에 대해서는 읍면동의 44.0%, 서비스연계팀의 41.4%가 긍정적으로 평가하였다.

2. 찾아가는 서비스와 사례관리: 대민 서비스 향상

가. 서비스연계 수행의 변화

1) 서비스연계 지원 대상자 수 증가

지자체를 통해 공공복지서비스를 신청한 경우, 초기상담을 실시하여 서비스를 요청(긴급지원, 공공서비스 요청, 서비스연계 및 사례관리 요청)한 사례가 크게 증가하여, 실질적인 보호체계가 강화될 기반이 마련되고 있는 것으로 파악되었다.

한국보건복지정보개발원에서 제공된 사회복지통합관리망 추출 자료를 분석한 결과, 올해 1월 전체 신청건수 중 서비스가 요청된 사례는 48.8%(38,496건)에서 9월 현재 68.8%(54,323건)으로 20% 포인트 증가된 것으로 나타났다(7월에는 69.5%의 서비스 요청).

〈표 5-1-12〉 공공복지서비스 신청자 중 요청접수 현황

(단위: 건, %)

	단순 안내		서비스 요청						전체
			긴급복지		공공서비스 신청		서비스연계 및 사례관리		
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	
1월	40,375	51.2	1,932	2.4	35,398	44.9	1,166	1.5	78,871
2월	62,115	53.9	1,739	1.5	44,177	38.3	7,189	6.2	115,220
3월	59,260	46.5	2,008	1.6	47,494	37.2	18,786	14.7	127,548
4월	36,382	32.9	1,779	1.6	51,099	46.2	21,457	19.4	110,717
5월	32,241	31.9	1,498	1.5	42,048	41.6	25,229	25.0	101,016
6월	42,495	40.4	1,684	1.6	46,413	44.2	14,532	13.8	105,124
7월	27,030	30.5	1,519	1.7	45,485	51.4	14,471	16.4	88,505
8월	30,713	33.8	1,542	1.7	46,520	51.2	12,085	13.3	90,860
9월	24,663	31.2	1,292	1.6	41,052	52.0	11,979	15.2	78,986
계	355,274	39.6	14,993	1.7	399,686	44.6	126,894	14.1	896,847

2) 다양한 급여·서비스 제공자 확대

다음은 초기 상담을 통하여 급여 및 서비스 신청이 이루어지는 경우, 2가지 이상 급여·서비스가 신청되는 사례를 파악한 결과이다. 2가지 이상의 급여·서비스를 수급한 경우가 전체 공공정책대상자 중 1월에는 15.3%에서 9월현재 21.6%로 증가한 것으로 나타났다(6월에는 32.5%를 차지).

〈표 5-1-13〉 급여 신청자의 급여·서비스 종별 신청 현황

(단위: 건, %)

	1가지 급여		2가지		3가지		4가지		5가지이상		전체
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	
1월	136166	84.7	11819	7.3	6973	4.3	3333	2.1	2523	1.6	160814
2월	210153	84.8	23737	9.6	8850	3.6	3231	1.3	1956	0.8	247927
3월	200330	80.8	28929	11.7	12011	4.8	4255	1.7	2300	0.9	247825
4월	121144	83.6	11602	8.0	7848	5.4	3001	2.1	1320	0.9	144915
5월	102692	82.2	12110	9.7	6621	5.3	2357	1.9	1174	0.9	124954
6월	113966	67.5	43284	25.7	7284	4.3	2532	1.5	1661	1.0	168727
7월	85961	76.3	16341	14.5	6694	5.9	2376	2.1	1322	1.2	112694
8월	98951	77.1	17463	13.6	7754	6.0	2621	2.0	1493	1.2	128282
9월	87468	78.4	14840	13.3	5957	5.3	2179	2.0	1152	1.0	111596
계	1156831		180125	12.4	69992	4.8	25885	1.8	14901	1.0	1447734

나. 사례관리 수행상의 변화

다음은 사례관리와 관련하여 사회복지통합관리망 운영으로 나타난 직접적인 효과를 파악하고자 한다. 이를 위하여 사례관리 진행 과정에 대한 총량, 사례관리 대상자 발굴 측면, 초기상담과 접근성 측면, 서비스연계의 측면 등을 중심으로 하여, 사회복지통합관리망으로부터 추출한 통계를 분석하였다.

1) 사례관리 수행 현황

올해부터 본격적으로 실시한 사례관리 건수가 1월 668건에서 출발하여, 5월 11,549건으로 증가하였으며, 9월까지 총 52,266건으로 나타났다. 이는 월평균 5,807건, 1개 시·군·구당 25건의 사례관리가 수행된 것이다.

5월경 집중적인 중앙정부의 사례관리 실시 독려가 이루어짐에 따라, 사례관리 실시자의 시스템 입력 건수가 급격하게 증가한 것으로 파악된다. 따라서, 일관된 증가 경향을 보이지는 않는다. 그러나, 사례관리 대상자 발굴의 측면에서 사례관리대상자의 사례 총량은 지속적으로 증가하는 것으로 나타났다.

〈표 5-1-14〉 사례관리 수행 현황

(단위: 건)

기간	사례관리 신청 건수	사례관리 실시	
		건수	비율
1월	1,166	677	58.1
2월	7,189	3,272	45.5
3월	18,786	9,758	51.9
4월	21,457	5,553	25.9
5월	25,229	12,843	50.9
6월	14,532	7,177	49.4
7월	14,471	5,129	35.4
8월	12,085	4,010	33.2
9월	11,979	3,847	32.1
계	126,894	52,266	41.2

2) 사례관리 진행과정별 현황

사회복지통합관리망의 상담사례관리 시스템을 통한 월별 사례관리 현황을 살펴본 결과는 〈표 5-1-15〉와 같다. 전체적으로 상담(사례관리요청)이 가장 많았으며, 욕구사정, 대상자 선정 순으로 나타났다.

사례관리 세부과정별로 살펴보면 초기상담에서 욕구사정 단계로 진행되는 비율이 88.6%, 욕구사정에서 대상자 선정으로 진행되는 비율은 92.4%, 대상자 선정에서 서비스제공계획 수립으로 진행되는 경우가 42.8%, 서비스제공계획 수립에서 서비스점검으로 진행되는 비율은 76.7%, 서비스 점검에서 종결까지 진행되는 비율은 33.3%로 나타나 욕구사정에서 대상자 선정의 단계로 진행되는 비율이 가장 높게 관찰되었다. 즉, (초기)상담이후 욕구사정을 한 경우는 대부분 사례관리 대상자로 선정되는 것을 알 수 있다.

사례관리 후보 대상자 중에 초기 상담이후 65%정도는 단순서비스 연계나 현금급여실시 이후 종결되는 것으로 파악되었다. 또한 서비스계획 수립을 한 이후 종결 심사까지 마친 경우는 약 25%정도로 나타나 고위험 사례관리 대상이 많거나, 지역적 여건으로 사례관리 기간이 오래 걸리는 대상군이 많을 것으로 보인다. 현재 사례관리 기간을 6개월로 두고 있는 부분을 세부적으로 점검하여 사안별 조정을 검토하는

것이 필요해 보인다.

〈표 5-1-15〉 사례관리 과정별, 월별 현황

(단위: 건, %)						
	상담 (사례관리요청)	욕구사정	대상자 선정	서비스계획 수립	서비스점검	종결심사
1월	704 (1.5)	675 (1.59)	665 (1.69)	405 (2.41)	371 (2.88)	130 (3.03)
2월	3,472 (7.2)	3,244 (0.76)	3,157 (8.0)	1,950 (11.6)	1,615 (12.5)	569 (13.2)
3월	10,157 (21.2)	9,594 (22.6)	9,168 (23.3)	4,670 (27.8)	3,816 (29.6)	1,062 (24.7)
1사분기	14,333 (29.9)	13,513 (31.8)	12,990 (33.1)	7,025 (41.8)	5,802 (45.0)	1,761 (41.0)
4월	5,927 (12.4)	5,355 (12.6)	5,111 (13.0)	2,466 (14.7)	1,921 (14.9)	563 (13.1)
5월	14,534 (30.3)	12,425 (29.2)	11,447 (29.1)	4,419 (26.3)	3,509 (27.2)	1,314 (30.6)
6월	7,718 (16.1)	6,822 (16.0)	6,028 (15.3)	1,796 (10.7)	1,148 (8.9)	434 (10.1)
2사분기	28,179 (58.7)	24,602 (57.9)	22,586 (57.5)	8,681 (51.6)	6,578 (51.0)	2,311 (53.8)
7월	5,476 (11.4)	4,413 (10.4)	3,728 (9.5)	1,117 (6.6)	518 (4.0)	225 (5.2)
지역 구분	전체	47,988 (100.0)	42,528 (100.0)	39,304 (100.0)	16,823 (100.0)	12,898 (100.0)
	시	24,670 (51.4)	22,341 (52.5)	20,815 (53.0)	8,177 (48.6)	6,596 (51.1)
	군	9,399 (19.6)	7,277 (17.1)	6,614 (16.8)	3,518 (20.9)	2,590 (20.1)
	구	13,913 (29.0)	12,910 (30.4)	11,875 (30.2)	5,128 (30.5)	3,712 (28.8)
사례관리 단계별 증가비율	(전체)	88.6%	92.4%	42.8%	76.7%	33.3%
	시	90.6%	93.2%	39.3%	80.7%	41.4%
	군	77.4%	90.9%	53.2%	73.6%	23.6%
	구	92.8%	92.0%	43.2%	72.4%	25.8%
		61.6%			25.5%	

3) 사례관리대상자 발굴과 성과

(1) 사례관리 대상가구의 증가

사례관리의 성과와 관련하여 사례관리 총량은 상반기에 지속적으로 증가하는 추세를 보였다. 종결 건수도 상반기에 증가하는 것으로 나타났지만 이후 다시 줄어드는 경향을 보이고 있다. 이와 같은 결과는 지자체에서 보건복지부의 평가시기에 맞추어서 대상자 정리를 하기 때문인 것으로 파악되며, 사례관리를 안정적으로 수행해 갈 수 있는 평가방식의 적용이 고려되어야 할 것으로 보인다. 한편 사례관리 총건수 대비 사례종결 건수의 비율은 줄어드는 경향을 보이고 있어 사례관리의 대상자 발굴 뿐 아니라 총괄적 관리가 필요할 것이다.

〈표 5-1-16〉 사례관리 총 수행 및 종결 건수 현황

(단위: 건, %)

	사례관리 총건수	종결 건수	종결수/총수
1월	677 (1.3)	182 (2.6)	26.9
2월	3,272 (6.3)	821 (11.9)	25.1
3월	9,758 (18.7)	1,588 (22.9)	16.3
4월	5,553 (10.6)	909 (13.1)	16.4
5월	12,843 (24.6)	1,940 (28.0)	15.1
6월	7,177 (13.7)	697 (10.1)	9.7
7월	5,129 (9.8)	416 (6.0)	8.1
8월	4,010 (7.7)	259 (3.7)	6.5
9월	3,847 (7.4)	117 (1.7)	3.0
계	52,266 (100)	6,929 (100)	13.3

(2) 사례관리 대상자의 발굴 경로

사례관리 대상자 발굴경로에서 ‘타기관 의뢰’와 ‘통장 및 이웃주민의 의뢰’의 비율을 살펴보면, 3사분기에 다소 주춤하지만, 증가하는 추세를 보이고 있다. 반면 콜센터를 통한 사례관리대상자의 발굴 측면은 매우 미미한 것으로 나타났다.

〈표 5-1-17〉 사례관리 대상자 발굴 경로별 추이

(단위: 건, %)

	대상자 요청	사례관리자 발굴	기관 내 의뢰	타기관 의뢰	통장·이웃 주민의뢰	129콜센터 이관	기타
1월	351 (0.7)	455 (1.7)	261 (0.7)	54 (1.2)	22 (0.9)	3 (4.6)	20 (0.3)
2월	1,445 (2.9)	2,696 (10.3)	2,586 (7.0)	97 (2.1)	79 (3.3)	10 (15.4)	276 (4.1)
3월	6,046 (12.2)	4,557 (17.4)	6,793 (18.3)	432 (9.2)	288 (11.9)	13 (20.0)	657 (9.7)
1사분기	7,842 (15.8)	7,708 (29.4)	9,640 (26.0)	583 (12.5)	389 (16.1)	26 (40.0)	953 (14.1)
4월	9,194 (18.5)	4,213 (16.1)	5,753 (15.5)	276 (5.9)	149 (6.2)	7 (10.8)	1,865 (27.6)
5월	10,902 (21.9)	5,336 (20.4)	6,700 (18.1)	741 (15.8)	649 (26.9)	6 (9.2)	895 (13.2)
6월	6,518 (13.1)	2,577 (9.8)	3,570 (9.6)	1,149 (24.5)	278 (11.5)	9 (13.9)	431 (6.4)
2사분기	26,614 (53.6)	12,126 (46.3)	16,023 (43.2)	2,166 (46.3)	1,076 (44.5)	22 (33.9)	3,191 (47.2)
7월	5,941 (11.0)	2,235 (8.5)	4,796 (12.9)	606 (12.9)	359 (14.9)	8 (12.3)	526 (7.8)
8월	4,878 (9.8)	2,222 (8.5)	3,571 (9.6)	573 (12.2)	144 (6.0)	4 (6.2)	693 (10.2)
9월	4,416 (8.9)	1,920 (7.3)	3,030 (8.2)	754 (16.1)	449 (18.9)	5 (7.7)	1,405 (20.8)
3사분기	15,235 (30.7)	6,377 (24.3)	11,397 (30.8)	1,933 (41.3)	952 (39.4)	17 (26.2)	2,624 (38.8)
계	49,691 (100.0)	26,211 (100.0)	37,060 (100.0)	4,682 (100.0)	2,417 (100.0)	65 (100.0)	6,768 (100.0)

4) 초기상담 현황 분석

(1) 복지대상자 상담건수: 상담경로별

복지대상자 상담건수를 상담경로별로 보면 복지통합상담의 비율이 가장 크게 나타나, 9개월간 총 2,894,598건 중 52.9%를 차지하고 있으며, 다음으로는 안내 상담이 40.8%를 차지하고 있다.

복지통합 상담은 분기별로 지속적으로 증가하는 것으로 나타났고(1사분기 25.5%, 2사분기 36.5%, 3사분기 38.0%), 읍면동 상담과 사례관리 상담도 지속적으로 증가하는 것으로 나타났다. 서비스연계 상담의 경우는 상반기 평가 시점까지 대폭 확대되다가 다시 줄어드는 경향을 보이고 있다.

〈표 5-1-18〉 상담경로별 복지대상자 상담건수

(단위: 건, %)

	안내상담	콜센터 상담	웹포털 상담	복지통합 상담	긴급복지 상담	서비스 연계상담	읍면동 상담	사례관리 상담
1월	130,404 (11.0)	221 (17.0)	0 (0.0)	86,502 (5.6)	0 (0.0)	8 (0.8)	81 (0.1)	1,672 (1.5)
2월	174,065 (14.7)	155 (11.9)	0 (0.0)	114,356 (7.5)	0 (0.0)	11 (1.2)	161 (0.3)	2,812 (2.4)
3월	171,640 (14.5)	175 (13.4)	0 (0.0)	189,355 (12.4)	0 (0.0)	22 (2.3)	917 (1.5)	9,964 (8.6)
1사 분기	476,109 (40.3)	551 (42.3)	0 (0.0)	390,213 (25.5)	0 (0.0)	41 (4.3)	1,159 (1.9)	14,448 (12.5)
4월	136,309 (11.5)	114 (8.8)	0 (0.0)	198,653 (13.0)	0 (0.0)	144 (15.1)	8,440 (13.8)	15,295 (13.3)
5월	117,752 (10.0)	111 (8.5)	0 (0.0)	201,353 (13.1)	0 (0.0)	279 (29.2)	10,371 (16.9)	16,835 (14.6)
6월	134,345 (11.4)	103 (7.9)	0 (0.0)	160,151 (10.5)	0 (0.0)	133 (13.9)	10,714 (17.5)	16,141 (14.0)
2사 분기	388,406 (32.9)	328 (25.2)	0 (0.0)	560,157 (36.5)	0 (0.0)	556 (58.1)	29,525 (48.2)	48,271 (41.8)
7월	106,854 (9.0)	115 (8.8)	0 (0.0)	180,177 (11.8)	0 (0.0)	128 (13.4)	11,546 (18.9)	17,739 (15.4)
8월	113,227 (9.6)	88 (6.8)	0 (0.0)	239,442 (15.6)	0 (0.0)	99 (10.3)	10,466 (17.1)	16,947 (14.7)
9월	97,854 (8.3)	220 (16.9)	0 (0.0)	163,266 (10.7)	0 (0.0)	133 (13.9)	8,509 (13.9)	18,024 (15.6)
3사 분기	317,935 (26.9)	423 (32.5)	0 (0.0)	582,885 (38.0)	0 (0.0)	360 (37.6)	30,521 (49.8)	52,710 (45.7)
계	1,182,450 (100.0)	1,302 (100.0)	0 (0.0)	1,533,255 (100.0)	0 (0.0)	957 (100.0)	61,205 (100.0)	115,429 (100.0)

주: 1) 웹상담, 긴급복지상담은 9개월간 상담건수에 1건도 포함되지 않았음.

(2) 복지대상자 상담건수: 상담채널별

상담채널별 복지대상자 상담 건수를 살펴보면, 9개월간 전체 834,635건 중 내방을 통한 상담이 35.5%, 전화상담이 24.8%를 차지하였으며, 가정방문 상담은 전체 건수의 10.0%로 나타나고 있다.

전체 월별 추이를 살펴보면, 기관방문을 통한 상담건수는 지속적으로 증가하고 있고, 내방은 감소하는 반면, 가정 방문은 분기별로 보았을 때 상반기 평가시점(6월)까지 증가하다가 다시 감소하는 추세를 보인다. 즉, 대상자와의 대면상담의 경우 내방의 경우는 줄어들고, 가정방문의 경우는 찾아가는 서비스의 강조에 따라 평가시점을 중심으로 적극적으로 시행했던 것으로 해석된다. 반면 전화를 통한 상담의 경우는

일정정도 증가하는 것으로 나타났다.

〈표 5-1-19〉 상담채널별 복지대상자 상담건수

(단위: 건, %)

	전화	내방	가정방문	기관방문	기타
1월	56,859 (7.9)	111,190 (10.8)	14,101 (4.8)	1,847 (10.2)	34,891 (4.2)
2월	72,774 (10.1)	148,428 (14.4)	26,136 (9.0)	1,830 (10.1)	42,392 (5.1)
3월	85,947 (11.9)	157,599 (15.3)	34,580 (11.9)	1,395 (7.7)	92,552 (11.1)
1사분기	215,580 (29.9)	417,217 (40.5)	74,817 (25.6)	5,072 (28.1)	169,835 (20.4)
4월	95,550 (13.3)	111,615 (10.8)	43,896 (15.0)	2,382 (13.2)	105,512 (12.6)
5월	81,305 (11.3)	95,341 (9.3)	0,140 (13.8)	2,112 (11.7)	127,803 (15.3)
6월	82,077 (11.4)	20,796 (11.7)	34,633 (11.9)	1,911 (10.6)	82,170 (9.9)
2사분기	258,932 (35.9)	227,752 (22.1)	118,669 (40.7)	6,405 (35.5)	315,485 (37.8)
7월	81,880 (11.4)	94,652 (9.2)	35,496 (12.2)	2,068 (11.4)	102,463 (12.3)
8월	91,743 (12.7)	102,132 (9.9)	31,168 (10.7)	2,175 (12.0)	153,051 (18.3)
9월	72,409 (10.1)	87,703 (8.5)	31,743 (10.9)	2,350 (13.0)	93,801 (11.2)
3사분기	246,032 (34.2)	284,487 (27.6)	98,407 (33.7)	6,593 (36.5)	349,315 (41.9)
계	720,544 (100.0)	1,029,456 (100.0)	291,893 (100.0)	18,070 (100.0)	834,635 (100)

(3) 초기상담: 접수경로별

초기상담의 접수경로를 보면 ‘대상자 요청’에 의한 상담은 분기별로 감소하는 추세를 보이고 있는데(1사분기 41.6%, 2사분기 32.3%, 3사분기 26.2%), 이는 상대적으로 서비스 대상자에 대한 발굴 체계가 활성화되고 있음을 시사하는 결과로 해석된다. 특히 ‘타기관 의뢰’가 증가하는 현상은 공급자간 네트워크 시스템의 기능이 향상되고 있음을 짐작하게 하는 결과로 보인다.

‘사례관리자가 발굴’하는 경우는 상반기까지 증가하다가 다시 감소하는 경향을 보이고 있어 앞에서 논의한 바와 같이, 평가시점의 독려와 관련된 결과로 파악된다.

〈표 5-1-20〉 접수경로별 초기상담건수

(단위: 건, %)

	대상자 요청	사례관리자 의 발굴	기관내 의뢰	타기관 의뢰	통장 및 이웃주민 의뢰	콜센터 이관	기타
1월	112,633 (11.6)	3,325 (5.6)	6,252 (8.7)	1,176 (11.4)	649 (10.4)	646 (12.7)	6,631 (9.2)
2월	146,480 (15.1)	6,606 (11.1)	10,056 (14.1)	1,054 (10.2)	721 (11.6)	844 (16.6)	9,727 (13.4)
3월	144,558 (14.9)	7,974 (13.5)	8,824 (12.3)	866 (8.4)	744 (12.0)	728 (14.3)	9,295 (12.8)
1사 분기	403,671 (41.6)	17,905 (30.2)	25,132 (35.1)	3,096 (30.0)	2,114 (34.0)	2,218 (43.6)	25,653 (35.4)
4월	108,142 (11.1)	8,712 (14.7)	8,920 (12.5)	923 (9.0)	727 (11.7)	516 (10.1)	9,869 (13.6)
5월	93,549 (9.6)	8,538 (14.4)	7,900 (11.0)	1,003 (9.7)	781 (12.5)	442 (8.7)	6,940 (9.6)
6월	111,824 (11.5)	6,683 (11.3)	6,260 (8.8)	1,755 (17.0)	494 (7.9)	482 (9.5)	7,907 (10.9)
2사 분기	313,515 (32.3)	23,933 (40.4)	23,080 (32.3)	3,681 (35.7)	2,002 (32.2)	1,440 (28.3)	24,716 (34.1)
7월	84,906 (8.7)	6,832 (11.5)	8,353 (11.7)	1,366 (13.3)	665 (10.7)	478 (9.4)	7,344 (10.1)
8월	92,295 (9.5)	5,664 (9.6)	7,172 (10.0)	1,233 (12.0)	477 (7.7)	437 (8.6)	7,939 (11.0)
9월	76,756 (7.9)	4,947 (8.4)	7,829 (11.0)	934 (9.1)	970 (15.6)	515 (10.1)	6,818 (9.4)
3사 분기	253,957 (26.2)	17,443 (29.4)	23,354 (32.6)	3,533 (34.3)	2,112 (33.9)	1,430 (28.1)	22,101 (30.5)
계	971,143 (100.0)	59,281 (100.0)	71,566 (100.0)	10,310 (100.0)	6,228 (100.0)	5,088 (100.0)	72,470 (100.0)

5) 서비스 연계와 성과

(1) 상담이후 서비스 요청접수 증가

전체적으로 읍면동에서 이루어지는 초기 상담 내용을 분석해 본 결과, 서비스 요청 접수 건수가 단순안내보다 2배 정도 많은 것으로 나타나고 있다. 그러나 초기상담 이후 단순안내의 경우는 일정한 변화 경향을 찾기 어려웠고, 서비스요청건수는 분기별로 줄어드는 경향을 보이고 있어, 콜상담 이후 서비스연계는 단순안내보다 서비스요청 접수 건수가 많기는 하지만 전체적으로는 줄어드는 경향으로 파악 된다..

〈표 5-1-21〉 초기상담 내용

(단위: 건, %)

	단순안내	서비스요청접수
1월	35,398 (8.9)	95,914 (12.0)
2월	44,177 (11.1)	131,311 (16.5)
3월	47,494 (11.9)	125,495 (15.8)
4월	51,099 (12.8)	86,710 (10.9)
5월	42,048 (10.5)	77,105 (9.7)
6월	46,413 (11.6)	88,992 (11.2)
7월	45,485 (11.4)	64,459 (8.1)
8월	46,520 (11.6)	68,697 (8.6)
9월	41,052 (10.3)	57,717 (7.3)
계	399,686 (100.0)	796,400(100.0)

콜센터 상담 건 중 단순 안내는 1월부터 지속적으로 감소하다가 9월에 급격히 상승하는 형태를 보이고 있으며 서비스요청접수의 경우 1~4월까지의 일정하게 유지되다가 5월과 9월에 상담 건수가 감소하고 있다. 전체적으로 상담요청접수 건수가 단순안내상담보다 5배 이상 많은 것으로 나타나고 있다.

〈표 5-1-22〉 콜센터 상담 처리 건수

(단위: 건, %)

	단순안내	서비스요청접수
1월	108 (16.2)	410 (12.1)
2월	83 (12.5)	416 (12.3)
3월	86 (12.9)	448 (13.2)
4월	58 (8.7)	400 (11.8)
5월	59 (8.9)	334 (9.9)
6월	54 (8.1)	378 (11.2)
7월	61 (9.2)	365 (10.8)
8월	40 (6.0)	343 (10.1)
9월	116 (17.4)	297 (8.8)
계	665(100.0)	3,391(100.0)

(2) 상담 후 서비스 유형별 연계

초기상담 이후 연계의 경우 ‘서비스연계 및 사례관리’의 경우는 지속 증가 후 보합적인 양상을 보이고 있을 뿐, ‘긴급복지연계’, ‘공공서비스 연계’는 지속적인 감소의 경향을 나타내고 있다. 공공에서 시행하고 있는 공공서비스의 활용도를 높여나갈 수 있는 시스템적 연결고리 및 활용 매뉴얼 등이 필요하다고 볼 수 있다.

〈표 5-1-23〉 상담 후 서비스 유형별 연계 건수

(단위: 건, %)			
	상담_긴급복지	상담_공공서비스	상담_서비스연계 및 사례관리
1월	1,719 (11.7)	40,697 (11.4)	8,464 (6.3)
2월	1,741 (11.8)	62,061 (17.5)	17,082 (12.8)
3월	1,983 (13.5)	59,423 (16.7)	17,353 (13.0)
1사분기	5,443 (36.9)	162,181 (45.6)	42,899 (32.1)
4월	1,769 (12.0)	36,353 (10.2)	20,250 (15.1)
5월	1,523 (10.3)	32,245 (9.1)	18,495 (13.8)
6월	1,658 (11.2)	42,494 (12.0)	11,015 (8.2)
2사분기	4,950 (33.6)	111,092 (31.2)	49,760 (37.2)
7월	1,514 (10.3)	27,007 (7.6)	13,969 (10.4)
8월	1,523 (10.3)	30,576 (8.6)	12,126 (9.1)
9월	1,318 (8.9)	24,737 (7.0)	15,071 (11.3)
3사분기	4,355 (29.5)	82,320 (23.2)	41,166 (30.8)
계	14,748 (100.0)	355,593(100.0)	133,825 (100.0)

(3) 연간방문상담 계획

연간방문상담 계획과 관련된 방문상담의 경우 전체적인 총량은 늘어가고 있으나 계획건수대비 방문상담실시 비율은 줄어드는 경향을 보이고 있다.

〈표 5-1-24〉 연간 방문상담 계획 및 실시건수

(단위: 건, %)

	계획건수	실시건수	계획대비 실시 비율(%)	대상자수
1월	103 (0.1)	62 (0.1)		101 (0.1)
2월	189 (0.2)	118 (0.2)		184(0.2)
3월	1,039 (1.0)	781 (1.3)		886 (0.9)
1사분기	1,331 (1.2)	961 (1.6)	72.2	1,171 (1.1)
4월	12,126 (11.3)	8,813 (14.2)		10,950 (10.7)
5월	16,249 (15.1)	10,522 (16.9)		15,128 (14.8)
6월	18,205 (16.9)	10,559 (17.0)		17,342 (17.0)
2사분기	46,580 (43.3)	29,894 (48.1)	64.1	43,420 (42.4)
7월	20,361 (18.9)	11,253 (18.1)		19,497 (19.1)
8월	19,226 (17.9)	10,508 (16.9)		18,552 (18.1)
9월	20,034 (18.6)	9,573 (15.4)		19,792 (19.3)
3사분기	59,621 (55.4)	31,334 (50.4)	52.6	57,841 (56.5)
계	107,532 (100.0)	62,189 (100.0)		102,432 (100.0)

6) 이용자 만족도 변화의 예측

사회복지통합관리망 도입의 최종적인 성과목표로 설정하고 있는 대상자의 서비스 만족도 향상과 관련하여, 현재는 대상자가 정책의 변화가 체감하여 만족도의 변화를 포착하기 어려운 시점으로 판단되었다. 이와 같은 상황을 감안하여, 대상자의 서비스 만족도를 대리 지표로 파악하고자 하였다. 이는 사례관리 수행과정에서 대상자의 욕구에 대응하는 서비스계획을 수립하고, 실제 대상자에게 서비스가 제공되어 어느 정도 욕구충족이 이루어지고 있는가를 분석하는 것이다. 그 결과 실제 서비스 연계가 시행된 총 건수는 17.3천건, 시행 건수는 12.8천건으로서, 서비스계획 대 서비스 시행비율은 73.9%수준으로 나타났는데, 이는 대상자 욕구에 대한 서비스의 대응성 정도를 의미하는 것이다.

〈표 5-1-25〉 서비스 계획 및 시행 건수

(단위: 건, %)

형태	대상자 욕구에 대응한 서비스 제공			총합
	1순위	2순위	3순위이상	
서비스 계획(A)	8,204	4,876	4,252	17,332
서비스 시행(B)	6,679	3,413	2,719	12,811
B/A	81.4%	70.0%	63.9%	73.9%

위의 결과를 총괄적으로 보면, 사례관리 대상자 발굴의 측면에서 사례관리대상자의 사례 총량은 지속적으로 증가하고 있었으며, 발굴경로에서 기관 간의 의뢰가 증가하고 있어 지역사회에서의 대상자 발굴에 있어서 공급 주체간 협력이 증가하고 있음을 시사하고 있다.

초기상담과 접수경로를 분석한 결과에 따르면, 가장 큰 비중을 차지한 복지통합상담이 분기별로 지속 증가하고 있었으며, 읍면동 상담과 사례관리 상담도 지속적으로 증가하는 것으로 나타났다. 서비스연계 상담의 경우는 상반기 평가 시점까지 대폭 확대되다가 다시 줄어드는 경향을 보이고 있다.

상담채널별로 보면, 내방을 통한 상담이 35.5%, 전화상담이 24.8%, 가정방문 상담이 10.0%였으며, 내방의 사례는 감소하고, 기관방문을 통한 상담건수가 증가 추세를 보였다.

상담접수경로별로 보면, ‘대상자 요청’에 의한 상담은 분기별로 감소하는 추세를 보여 서비스 대상자에 대한 발굴 체계가 활성화되고 있는 것으로 해석되었으며, ‘타 기관 의뢰’가 증가하는 현상은 공급자간 네트워크 시스템의 기능이 향상되고 있음을 짐작하게 하는 결과로 보인다.

상담이후 서비스 연계가 어느정도 수행되고 있는지 분석한 결과, 단순 상담보다는 상담 후 서비스 연계의 경우가 2배정도 많은 것으로 나타났고 초기상담 이후 서비스연계 및 사례관리가 실시되는 경우가 분기별로 증가하는 것으로 나타나 서비스연계와 자원발굴의 측면에서 성과는 큰 것으로 평가된다. 그러나 긴급복지연계, 공공 서비스 연계는 지속적으로 감소하는 경향을 보이고 있다.

찾아가는 서비스와 관련하여 연간방문상담 계획 상담의 경우 전체적인 총량은 늘

어가고 있었다. 그러나 계획 건수 대비 상담실시 비율은 줄어드는 경향을 보이고 있어 찾아가는 서비스를 활성화하기 위한 정책적 지원이 필요할 것으로 판단된다.

사회복지통합관리망 도입의 궁극적 성과목표라고 할 수 있는 대상자의 서비스 만족도 향상의 경우에 현재 시점에서 정책 체감도의 변화로 평가하기는 어려운 것으로 파악된다. 그러나 대상자의 서비스 만족도를 간접적으로 파악할 수 있는 방법으로 대상자 욕구 충족도를 살펴본 결과를 보면, 대상자의 욕구에 대응한 서비스계획과 실제 대상자에게 제공된 서비스를 분석한 결과, 욕구 대비 실제 서비스 연계 실행 비율이 약 75%정도로 나타나고 있어 대상자 욕구에 대응한 맞춤형 서비스 수행의 성과는 긍정적인 것으로 보인다.

3. 투명하고 책임있는 행정: 재정 절감

가. 경제성 분석의 목적

사회복지통합관리망 구축은 정부의 재원이 투입된 공공사업이다. 공공사업은 분명한 목적을 갖고 추진되며, 목적이 달성된 경우 그로 인한 편익은 다양한 경로를 통해 창출된다. 사회복지통합관리망의 경우, 기초생활보장, 기초노령연금, 영유아보육 등 막대한 예산이 투입되는 사회복지사업의 업무효율성 제고를 통해 부당한 예산집행의 예방, 적격 수급자의 발굴 및 급여 연계, 복지대상자에 대한 다양한 서비스를 위한 업무 지원 및 연계기반 마련 등을 목적으로 하고 있다. 경제성 분석의 목적은 다양한 경로를 통해 창출되는 편익의 규모와 사회복지통합망 구축에 따른 비용을 비교하여 사업의 타당성이 확보되는지를 점검하는 것이다.

나. 경제성 분석의 방법

경제성을 평가하는 방법은 여러 가지가 있는데, 이 가운데 가장 대표적인 것으로는 비용·편익분석, 비용편익비, 내부수익률분석 등이 있으며, 이들 방법의 차이는 여러 가지 대안을 비교할 수 있는가 없는가로 구분될 수 있다.

첫번째, 순현재가치(NPV: Net Present Value)를 이용한 방법으로써 통상적으로

비용·편익분석이라 하는 것은 이를 일컫는다. 수익(편익)에서 비용을 감한 값의 현재가치가 0보다 크냐 작으냐에 따라 분석대상 프로젝트의 실현가능성을 판단하는 방법이다. 비용과 편익이 수년에 걸쳐 발생하는 경우, 해당 연도의 비용과 편익을 할인율(주로 이자율 또는 물가상승률)로 현재가치화하여 총합을 구한 다음 두 값을 비교하게 된다. 편익이 비용보다 큰 경우 경제성이 있는 사업으로 평가된다.

$$NPV = \sum_{t=0}^n \frac{B_t}{(1+r)^t} - \sum_{t=0}^n \frac{C_t}{(1+r)^t} \dots\dots\dots 1)$$

B_t : t 시점의 편익, C_t : t 시점의 투입비용, r : 할인율(이자율)

두번째, 비용편익비(Cost Benefit Ratio: CBR)를 산출하는 방법으로써 이는 비용의 총현재가치에 대한 편익의 총현재가치 비율을 말한다. 산출된 비용편익비가 1 이상이면 경제성이 있다고 판단한다.

$$CBR = \frac{B}{C} = \sum_{t=0}^n \frac{B_t}{(1+r)^t} / \sum_{t=0}^n \frac{C_t}{(1+r)^t} \dots\dots\dots 2)$$

B_t : t 시점의 편익, C_t : t 시점의 투입비용, r : 할인율(이자율)

세번째, 내부수익률(Internal Rate of Return)을 산출하는 방법으로써 내부수익률의 경우, 투자대안의 수익률을 상호 비교하여 가장 좋은 대안을 선택하는데 적합한 방법이다. 즉, 현재가치(NPV)를 0으로 만드는 수익률 r^* 를 구하는 방법이다. 편익이 비용보다 크다는 것을 가정하는 경우, 높은 할인율로 현재가치가 0이 된다는 것은 그 만큼 현재가치편익이 크다는 것을 의미한다. 여러 투자 대안 중에서 하나를 선택하는 경우, IRR이 가장 높은 대안을 선택하는데 널리 사용되는 방법으로, 복수의 대안에 대한 비교분석의 경우에 가장 적합하다. 편익과 비용의 절대규모 보다는 각기 다른 대안의 수익률을 비교하여 경제성이 가장 높은 사업계획을 선택하는데 적합한 방법이다.

$$IRR = \sum_{t=1}^n \frac{B_t - C_t}{(1+r^*)^t} = 0 \dots\dots\dots 3)$$

B_t : t 시점의 편익, C_t : t 시점의 투입비용, r : 할인율(이자율)

다. 사회복지통합관리망 구축비용과 편익의 계산

1) 비용의 계산

사회복지통합관리망 구축과 관련된 비용은 다음과 같다.

〈표 5-1-26〉 사회복지통합관리망 구축 비용

(단위: 백만원)

구 분	'09년	'10년	'11년 예산		
			요구	심의·조정	문재인요구
총계	26,700	23,195	70,084	50,354	9,515
사통망(행복-e음) 구축·운영	25,638	10,713	29,630	22,418	1,665
- 행복-e음 서비스 확대	20,400	5,142	7,000	5,225	-
- 행복-e음 고도화	-	-	15,481	10,310	1,665
- 행복-e음 인프라 구축·증설	-	1,422	5,700	5,700	-
- 행복-e음 시스템 유지보수	4,880	2,951	371	371	-
- 행복-e음 사업관리비	358	1,198	1,078	812	-
보건복지정보개발원 관리	1,062	12,482	40,454	27,936	7,850
- 인건비	480	9,952	13,463	10,663	1,861
- 기관 운영비	582	3,215	12,978	6,718	4,413
- 사업비(정보화 예산)	-	10,028	14,013	10,555	1,576

자료: 보건복지부 자료(2010. 9)

2) 편익의 추계

사회복지통합전산망의 구축에 따른 편익은 다음과 같이 크게 4개 부분으로 구성할 수 있다.

첫째, 전산망구축 사전작업인 공적자료정비로 인한 예산 절감

둘째, 업무의 분업화와 전문화로 인한 복지대상자 서비스 증가

셋째, 업무의 정확성제고를 통한 예산 절감

넷째, 업무의 신속성제고로 인한 수급자 책정기간(대기기간) 절감

① 전산망구축 사전작업인 공적자료 정비로 인한 예산 절감

보건복지부는 사회복지통합전산망 개통 전후 2차례에 걸쳐 소득·재산의 정비를 실시하였다. 2차례의('09.12, '10.8) 소득·재산 정비와 중복수급자 정비('10.7)가 이

루어졌다.

이 결과 복지대상자 7,151천명 중 179천 건(수급자기준)이 수급부적합자로 판명되어 보장대상에서 탈락되었다.¹⁵⁾ 소득·재산 정비로 인한 예산절감액(국고+지방비)은 3,287억원인 것으로 집계되었다. 주요 보장별 예산 절감액 현황은 다음과 같다.

〈표 5-1-27〉 공적자료 정비로 인한 예산절감액

(단위: 백만원)

보장구분	연감절감액(국비+지방비)		
	계	2009년	2010년
기초생활보장	171,220 (52.1)	80,773	247,990
기초노령연금	25,506 (7.8)	50,970	120,250
영유아보육	113,334 (34.5)	8,070	17,436
한부모지원	8,527 (2.6)	17,294	96,040
차상위장애수당	8,365 (2.5)	1,726	6,801
장애인연금	1,811 (0.5)	2,713	5,652
계	328,763 (100.0)	80,773	247,990

자료: 보건복지부 내부자료, 2010

- 주: 1) 절감액 중 국비는 총 2,185억원, 이 중 '09년은 568억원, '10년은 1,616억원임
 2) 재정절감액은 급여탈락자만을 기준으로 산출한 것으로 일부 증감 가능함. 기초생활보장과 한부모지원의 경우 가구단위 급여이므로 수급자수 x 급여액 x 12개월이 아닌 가구수 x 급여액 x 12개월 기준임
 3) 차상위 자활, 본인부담경감대상, 청소년특별지원은 평균급여액을 추계할 수 없어 재정 절감에 미 반영

213

② 업무의 분업화와 전문화로 인한 복지대상자 서비스 증가

사회복지담당업무가 사회복지통합관리망의 구축과 함께, 읍면동의 신청 및 상담과 찾아가는 서비스를 강화하고, 시·군·구에서 통합조사 기능과 관리 기능을 병행하도록 하고, 서비스연계를 전문화하여 사례관리의 실시를 독려하는 등 사회복지행정업무를 전문 기능중심으로 재편하는 제도 개선을 추진한 바 있다. 이에 따라, 몇가지 정책 수행 지표상 나타나는 성과를 본 편익 분석에 포함하였다. 앞서 본 연구에서 확인된 연구 결과에 따르면 사회복지통합관리망을 구축하기 이전(2009년)과 비교할 때, 읍면동의 찾아가는 서비스 수행 건수가 증가하였고, 서비스 연계를 위한 활용된 자원의 양이 증가하는 경향을 보이고 있으며, 급여의 일괄신청을 통한 2가지이상 급

15) 복지대상자는 기초생활보장 대상(1,488천명)을 포함하여, 기초노령, 영유아보육, 한부모지원, 차상위 장애수당, 장애인연금, 차상위 자활, 청소년 특별지원 등이 포함되었다. 보장탈락자의 비율은 전체 대상대비 2.5%였으며, 기초보장수급자의 경우 2.4%였다.

여서비스 신청자 증가, 사례관리 건수의 증가와 같은 성과가 나타나는 것으로 파악되었다.¹⁶⁾

(가) 찾아가는 서비스 수행건수 증가

본 연구를 위해 실시한 지방자치단체 사회복지담당 공무원 조사에 따르면, 읍면동 복지담당공무원이 수행하는 찾아가는 서비스는 1인당 월평균 5.8건(2009년)에서 7.6건(2010년 1~9월까지)으로 증가한 것으로 조사되었다.

찾아가는 서비스로 인한 편익은 다양할 수 있다. 단순한 안부에 대한 파악에서부터, 복지대상자의 각종 민원 또는 애로사항을 해소해주는 역할을 수행한다.

찾아가는 서비스 수행건수 증가에 대한 편익을 정확하게 추정하기 위해서는 서비스를 받은 수혜자들에게 설문지를 통해 서비스에 대한 만족도와 이에 대한 지불의사금액을 파악해야만 한다. 그러나 연구범위의 한계로 인해 수혜자에 대한 설문지를 실시할 수 없었다. 이와 같은 경우에 서비스 수행에 대한 편익을 간접적으로 또는 대리변수로 측정할 수 있는 방법은 투입된 노력만큼의 편익이 발생하였다고 추정하는 방법이다. 즉, 사회복지담당공무원들이 투입한 시간당 임금과 동일한 수준의 편익이 발생했다고 추정하는 방법이다. 이 방법을 사용하는 경우, 찾아가는 서비스 수행건수 증가에 따른 편익은 다음과 같이 계산된다.

16) 사회복지통합관리망 구축과 함께, 본격적인 사례관리의 수행도 병행되었고, 본 연구에서는 이러한 변화를 함께 살펴보았다. 2010년 1월 668건에 불과하던 사례관리수가 5월에는 11,549건으로, 9월에는 52,266건으로 월평균 5,807건, 시·군·구당 25건의 사례관리가 수행된 것으로 파악되었다. 그러나 이는 사회복지통합관리망 활용으로 인한 변화의 측면보다는 새로운 정책 추진에 따른 변화의 측면이 크다고 판단하여, 본 분석에는 포함하지 않았다. 다만 이를 편익으로 산출할 경우 다음과 같은 결과가 나타난다. 사례관리의 편익은 개별 사례마다 다르게 계산될 수 있다. 전체 사례관리의 편익을 조사하는 것은 물리적으로 불가능하기 때문에 앞서 계산한 찾아가는 서비스 수행의 편익과 마찬가지로 간접적인 대리변수로 편익을 추정할 수밖에 없다. 즉, 담당공무원의 투입시간에 따른 임금수준만큼의 편익이 발생한 것으로 추계하는 것이다. 월평균 시군구당 25건이 증가하였고, 시군구에는 평균 3.4명의 사례관리를 전담하는 사회복지통합전문요원이 근무하므로 1인당 평균 7.3건을 수행한 것이 된다. 1건당 소요시간을 3시간으로 가정하는 경우, 사례관리 증가에 따른 편익을 계산하면, 월 22,178만원이 된다. $7.3\text{건} \times 3\text{시간} \times 13,000\text{원(사회복지직 연봉 3,800만원 기준 시간당 임금)} \times 779\text{명} = 22,178\text{만원}$ 이 금액을 연단위로 환산하면 26억 6천만원이 계산된다.

$$1인당 월평균 1.8건 증가 \times 읍면동근무 사회복지직 5,241명 \times 50분(건당 소요시간) \\ \times 13,000원(사회복지직 연봉 3,800만원 기준 시간당 임금) = 10,220만원(월)$$

주: 1) 월평균 건수(1.8건), 건당 소요시간(50분)은 본 연구의 조사에 의한 결과임
2) 사회복지직 연봉은 공무원 평균 연봉으로서 7급 15호봉 기준임.

이 금액을 연간으로 환산하면 1,226.4백만원으로 추계된다.

(나) 서비스 연계를 위한 자원 증가

본 연구수행 과정에서 파악한 결과 서비스연계를 위한 자원이 2009년 지역당 47,391천원에서 2010년(1~9월까지) 51,502천원으로 증가하였다. 지역당 4,111천원(8.6%)이 증가한 것으로 보고되었고, 이를 전제로 전국 230개 지역에 대한 복지대상자의 편익을 계산하면 다음과 같다.

$$4,111천원(월) \times 230개 시·군·구 = 945,530천원(월)$$

서비스연계 자원의 증가를 연간 편익으로 환산하면 11,346.4백만원으로 추계된다.

(다) 급여의 일괄신청을 통한 서비스 누락자 방지

사회복지통합관리망의 여러 가지 ‘급여 일괄 신청기능’ 및 초기상담 강화 등으로 인하여, 다른 급여에 대한 자격을 가진 수급자를 누락없이 발굴하여 연계해주는 과정이 강화되었다. 이는 과거 개별 사업별로 급여를 신청해오던 절차를 개선하여, 급여 신청시에 신청자에게 해당하는 급여나 서비스가 있는지를 점검하고 설명하여, 서비스의 누락이 없도록 하는 것이다.

이와 관련하여 한국보건복지정보개발원에 요청하여 추출한 사회복지통합관리망의 데이터에 따르면, 서비스 신청시 2가지 이상 급여·서비스의 수급을 신청한 경우가 2010년 1월 전체 신청자의 15.3%에서 2010년 9월현재 21.6%로 증가한 것으로 파악되었다. 이는 한가지 사업만을 통해 급여·서비스를 이용하던 사람들이 해당하는 그밖의 제도들도 이용하게 되어 수급자에 대한 편익이 증대되었음을 의미하는 결과로 판단된다.

아래의 표는 2010년 1월 1부터 9월까지 여러 가지 급여를 일괄신청한 사례의 증가현황을 보여주고 있다.

〈표 5-1-28〉 급여 신청자의 급여·서비스 종별 신청 현황

(단위: 건, %)

	1가지 급여		2가지		3가지		4가지		5가지이상		전체
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	
1월	136166	84.7	11819	7.3	6973	4.3	3333	2.1	2523	1.6	160814
2월	210153	84.8	23737	9.6	8850	3.6	3231	1.3	1956	0.8	247927
3월	200330	80.8	28929	11.7	12011	4.8	4255	1.7	2300	0.9	247825
4월	121144	83.6	11602	8.0	7848	5.4	3001	2.1	1320	0.9	144915
5월	102692	82.2	12110	9.7	6621	5.3	2357	1.9	1174	0.9	124954
6월	113966	67.5	43284	25.7	7284	4.3	2532	1.5	1661	1.0	168727
7월	85961	76.3	16341	14.5	6694	5.9	2376	2.1	1322	1.2	112694
8월	98951	77.1	17463	13.6	7754	6.0	2621	2.0	1493	1.2	128282
9월	87468	78.4	14840	13.3	5957	5.3	2179	2.0	1152	1.0	111596
계	1156831		180125	12.4	69992	4.8	25885	1.8	14901	1.0	1447734

〈표 5-1-29〉 2가지이상 급여·서비스 요청자 증가 현황

	1가지급여	2가지 이상급여자	총계
2010년 1월 (A)	136,166	24,648	160,814
2010년 1월~9월 평균 (B)	128,536	32,323	160,859
시통망이후 월평균증가인원 (B-A)		7,675	

2가지 이상 급여서비스 요청자의 증가로 인한 복지대상자의 편익은 다음과 같이 계산된다. 이는 연간 금액으로서 92.1억원으로 추계된다.

$$7,675(\text{월평균 증가인원}) \times 12\text{개월} \\ \times 10\text{만원}(\text{가정, 기초급여 이외 기타급여의 1인당 평균급여액}) = 9,210,000\text{천원}$$

주: 1) '10만원'은 2가지 이상 급여 신청자가 1가지의 급여를 추가로 받는 다고 가정하고, 기타 급여의 평균 급여액을 가정한 것임

③ 업무의 정확성 제고를 통한 예산 절감

사회복지업무의 정확성이 제고된 결과 나타난 성과는 기초보장제도의 결정건수 중 부적합판정 비율이 증가한 것과 급여변동에 따른 급여감소자의 비중이 증가한 결과

를 포함 할 수 있다.

(가) 부적합판정 비중의 증가

기초생활보장제도의 결정 건수 중 적합자가 차지하는 비율은 상반기(1월~4월) 64.5%에서 하반기(5월~9월) 58.8%로 하반기에 부적합자로 결정된 비율이 5.7% 증가하여 업무의 정확성이 제고된 것을 입증하고 있다. 이를 전체 월별 기초보장대상 수 대비 부적합자 비율로 살펴보면, 상반기 0.8%, 하반기 1.5%이며, 0.7% 증가한 셈이다. 이와 같이 부적합 판정의 증가로 인한 예산절감 효과는 다음과 같이 계산된다.

〈표 5-1-30〉 결정요청건의 책정 결과: 기초생활보장

(단위: 건, %)

	결정요청건의 책정 결과				
	적합 (A)	부적합 (B)	계 (C)	부적합 비율 (B/C*100))	
2010.1	875,469	4,997	880,466	0.57	상반기 평균 부적합자비율 0.98
2010.2	878,812	6,546	885,358	0.74	
2010.3	882,086	11,223	893,309	1.26	
2010.4	884,373	11,901	896,274	1.33	
2010.5	883,135	12,237	895,372	1.37	하반기 평균 부적합자비율 1.48
2010.6	883,673	14,186	897,859	1.58	
2010.7	883,733	13,061	896,794	1.46	
2010.8	880,500	16,718	897,218	1.86	
2010.9	880,469	9,868	890,337	1.11	

$$880,469(\text{기초보장가구 수}) \times 0.5\%(\text{월평균 탈락비율 증가분}) \times 30\text{만원}(\text{수급가구당 평균급여액}) = 1,320,704\text{천원}$$

1) 기초보장가구 수는 2010년 9월현재 기준

이 금액을 연단위로 환산하면 15,848,442,000 221억 9천만원이 된다.

(나) 급여감소자 비중의 증가

사회복지통합관리망 운영 이후의 성과로서 2010년 1월~5월¹⁷⁾의 기초생활보장 급

여변동자 중 급여감소자의 비율은 월평균 48.8%로서 작년동기 32.9%에 비해 증가하였음을 확인하였다. 이는 앞서 변동관리의 정확성이 제고되는 의미로 파악하였고, 이를 전제로 예산절감 효과를 다음과 같이 산출하고자 한다. 전체 기초보장대상자 대비 총 변동자 비율은 2010년 월평균 48.2%로서, 급여감소자 비율은 기초보장대상자 대비 2010년 24.1%(총변동자의 50.0%), 2009년 13.9%로 가정할 수 있으며, 이는 6.8%가 증가한 것이다.

〈표 5-1-31〉 급여 변동 추이: 기초생활보장

(단위: 건, %)

	기초수급 가구 수 (A)	급여변동 건수							기초가구 대비 변동비율 (E/A)
		중지 (B)	급여감소 (C)	급여증가 (D)	계 (E)	중지 비율 (B/E)	감소 비율 (C/E)	증가 비율 (D/E)	
1월	875,469	26,697	282,267	513,516	822,480	3.2	34.3	62.4	93.9
2월	878,812	11,326	151,618	177,279	340,223	3.3	44.6	52.1	상반기 감소 45.1
3월	882,086	12,087	200,470	149,031	361,588	3.3	55.4	41.2	41.0
4월	884,373	12,271	167,407	183,700	363,378	3.4	46.1	50.6	41.1
5월	883,135	12,412	386,582	145,493	544,487	2.3	71.0	26.7	-
6월	883,673	12,296	161,683	168,749	342,728	3.6	47.2	49.2	하반기 감소 49.6
7월	883,733	11,548	177,592	150,167	339,307	3.4	52.3	44.3	38.8
8월	880,500	13,519	183,458	169,970	366,947	3.7	50.0	46.3	38.4
9월	880,469	9,647	165,611	164,349	339,607	2.8	48.8	48.4	41.7
									38.6

$$880,469(\text{기초보장가구 수}) \times 6.8\%(\text{급여감소자 증가 비중}) \times 6\text{만원}('09\text{년대비 } 1\text{인당 월 평균급여감소액}) = 3,592,310\text{천원}$$

- 1) 기초보장가구 수는 2010년 9월현재 기준
- 2) 6만원은 기초보장 가구당 월평균 급여액 30만원의 약 20%로 급여감소액을 추정하여 산출

이 금액을 연단위로 환산하면 43,107,762,240원 431.0억원이 계산된다.

17) 입수가능한 2009년 데이터와 비교 가능한 기간을 설정하였다.

④ 업무의 신속성 제고로 인한 수급자 대기기간 절감

사회복지통합전산망의 구축으로 공적자료연계 요청의 회신기간이 대폭 개선되는 등 급여의 신청에서 급여결정까지 소요되는 시간이 크게 줄어들었다. 한국보건복지정보개발원의 현황 자료에 따르면 국민기초생활보장제도의 경우, 2010년 1월에는 평균 35일 소요되던 것이 9월에는 17일로 크게 단축되었다. 이는 수급자의 대기기간이 줄어들어 급여 혜택을 보다 신속하게 받게 되었음을 의미한다. 이로 인한 수급자의 편익은 다음과 같이 계산된다.

$$200,000\text{명(연간 신규신청건수)} \times 18/30(\text{추가수급기간}) \times 30\text{만원}(1\text{인당 월평균 평균수급액}) = 360\text{억}$$

1) 기초보장 신규 수급가구 수는 2009년 복지부 내부 자료

라. 비용·편익분석

위에서 집계한 비용과 편익을 순현재가치화(NPV)하여 비용·편익분석을 실시하였다.

비용은 2011년도 이후에는 행복-e음 시스템 유지보수 371백만원, 행복-e음 사업 관리비 812백만원, 보건복지정보개발원 관리 27.936백만원등의 비용이 지속 투입되는 것으로 산정하였고, 편익의 경우에는 각 부문의 편익이 향후 10년간 지속되는 것을 상정하였다. 비용과 편익의 계산기간을 10년으로 한정하는 것은 통상 전산시스템의 감가상각 기간이 10년인 것을 감안한 것이다. 위에서 추계한 편익의 합계를 연도별로 표시한 것은 아래 〈표 5-1-32〉와 같다.

〈표 5-1-32〉 비용과 편익의 흐름

(단위: 백만원)

연도	비용투입	편익			
		소득재산 정비 ①	업무의 분업화와 전문화 ②	업무의 정확성제고 ③	업무의 신속성제고 ④
2009	26,700	146,113			
2010	23,195	182,650	21,783	58,956	36,000
2011	50,354	164,381	21,783	58,956	36,000
2012	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2013	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2014	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2015	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2016	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2017	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2017	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2019	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000
2020	29,119	164,381	21,783	58,956	36,000

주: 1) 투입비용 중 2012년 이후는 2011년 조정예산 기준 행복-e음 시스템 유지보수 371백만원, 행복-e음 사업관리비 812백만원, 보건복지정보개발원 관리 27.936백만원 등으로 제시함.

2) ② 업무의 분업화와 전문화에는 찾아가는 서비스 증가로 인한 편익 14억7천만원, 서비스연계로 인한 자원증가로 인한 편익 113억4천만원, 2가지 이상 급여 서비스 수급자 증가로 인한 편익 1,105억원 2천만원이, ③ 업무의 정확성제고에는 부적합관정 비중의 증가로 인한 편익 221억9천만원, 급여감소자 비중 증가로 인한 편익 431억원이 포함됨.

위의 연도별 편익을 2011년 시점으로 현재가치화 하기 위해 연간 할인율 5%를 적용하여 현재가치화 한 편익의 흐름은 아래 〈표 5-2-22〉와 같다.

순편익으로 계산을 하는 경우, 사회복지통합관리망의 순편익의 규모는 약 1조 6천억원으로 추계되었다. 이 규모를 편익비로 환산하는 경우, 편익비는 6.528로 경제성이 매우 높은 사업으로 평가된다.

〈표 5-1-33〉 할인율을 적용한 비용과 편익의 흐름

(단위: 백만원)

연도	비용투입	편익			
		소득재산정비 ①	업무의 분업화와전문화 ②	업무의 정확성제고 ③	업무의 신속성제고 ④
2009	26,700	146,113			
2010	23,195	182,650	21,783	58,956	36,000
2011	47,956.19	156,553.3	20,745.7	56,148.6	34,285.7
2012	26,411.79	149,098.4	18,817.0	50,928.4	31,098.2
2013	25,154.09	141,998.5	16,254.8	43,993.9	26,863.8
2014	23,956.27	135,236.7	13,372.9	36,193.9	22,100.9
2015	22,815.5	128,796.8	10,478.0	28,358.8	17,316.6
2016	21,729.05	122,663.6	7,818.8	21,161.8	12,921.9
2017	20,694.33	116,822.5	5,556.7	15,039.3	9,183.4
2018	19,708.89	111,259.5	3,761.0	10,179.2	6,215.7
2019	18,770.37	105,961.5	2,424.4	6,561.6	4,006.7
2020	17,876.54	100,915.7	1,488.4	4,028.3	2,459.8
	294,968	1,598,070	122,500.6	331,549.7	202,452.5
총계	294,968	1,925,809.9			
순편익		1,925,810 - 294,968 = 1,630,842			
편익비		1,925,810/294,968=6.528			

221

제2절 업무 여건의 변화 분석

1. 인력 현황

사회복지통합관리망의 구축을 위한 운영 여건을 마련하면서, “지자체 복지행정 전달체계 개편”이 병행되었다. 이는 복지대상자 자격관리 기능을 시군구 통합조사팀으로 일원화하여, 기초생활보장, 기초노령, 보육 등 급여자격 판정을 위한 자산조사 및 변동관리를 전담하도록 하여 기준적용의 편차 제거와 전문성 확보를 가능하게 하며, “복지대상자 발굴, 사례 관리 등 수요자 중심 대민 서비스 기능을 강화”하는 것이다. 이를 위하여 읍면동은 상담·신청 접수, 지원이 필요한 가구 발굴, 찾아가는 서비스 기능을 강화하고, 시군구 서비스연계팀은 민관협력 및 자원연계, 사례관리를

통해 집중적인 보호가 필요한 가구의 중점 관리를 실시하도록 하였다.

다음은 먼저, 이와 같은 조직 개편에 따른 주요 부서별 인력 현황을 확인하고자 한다

올해 4월현재 읍·면·동의 사회복지담당 총인원은 8,299명으로 파악되었으며, 이중 복지직은 5,241명으로 63.2%, 행정직등은 3,058명 36.8%였다. 1개 읍면동당 평균 사회복지담당 인원은 2.4명으로서, 복지직 1.5명, 행정직등 0.9명으로 나타났으며, 이는 자치구의 경우 2.72명, 시 지역은 2.30명, 군지역은 2.19명으로 차이를 보이고 있다. 2008년 7월기준의 복지부 취합자료에 의하면, 읍면동 사회복지담당 인력 중 사회복지직은 6,235명으로서 1개 읍면동당 평균 1.7명으로 나타난 바, 2009년말 개편 이후에 약 1천명의 감소가 진행된 것으로 파악된다.

〈표 5-2-1〉 읍면동 복지담당공무원 현황

	복지담당 공무원			읍면동 수
	계	복지직	행정직 등	
총인원	8,299 (100.0)	5,241 (63.2)	3,058 (36.8)	계(3,449)
1개소 평균	2.4	1.5	0.9	
1개소 평균인원	2.72	1.59	1.14	자치구 (1,085)
	2.30	1.55	0.76	시 (1,498)
	2.19	1.39	0.80	군 (866)

자료: 복지부 지역복지과 취합자료(2010년 4월 현재)로 분석

〈표 5-2-2〉 읍면동 인력규모별 해당 읍면동 수 현황

		계 (읍면동 총수)	복지직 0명	복지직 1명	복지직 2명	복지직 3명	복지직 4명	복지직 5~6명	복지직 7~10명
복지담당 총인원 수 (2010. 4)		3,449	-	634	1,414	949	325	118	9
복지직 수	(2010. 4)	3,449	39	2,052	1,036	218	72	29	3
	2008. 7	3,516	57	1,705	1,255	318	103	55	23

자료: 강혜규 외(2008); 복지부 지역복지과 취합자료(2008년 7월 현재)

’10년 4월 현재 통합조사관리팀에 배치된 총 인력은 1,955명으로 파악되었으며 (보건복지부 취합자료), 이 가운데 신규 배치 인력은 46.1%를 차지하였으며, 읍면동 으로부터 배치된 인력이 632명으로 파악되었다. 본 연구에서 실시한 조사에 응답한 166개 시군구 통합조사·관리팀의 인력은 평균 9.0명으로 나타났으며, 이 가운데 사회복지직은 6.7명으로서 74%를 차지하고 있었다.

서비스연계팀은 210개 시군구에 설치되어, 20개에 달하는 시군구는 미설치지역으 로 파악되었으며, 서비스연계팀에 배치된 공무원은 820명, 통합서비스전문요원은 779명으로 총 1,599명의 인력이 소속된 것으로 파악되었다. 서비스연계팀의 경우도 개편 이전의 인력보다 159명, 25%가량의 증원이 있었다.

〈표 5-2-3〉 통합조사관리팀 및 서비스연계팀 인력 현황

	구분	인력 총계	배치인력의 이전 근무 부서				
			소계	기존 인력수	본청 복지부서	본청 비복지부서	읍면동
통합조사관리	230개 시군구	1,955	1,930	1,041	188	69	632
서비스연계	210개 시군구 (90.5%)	820	799	642	100	15	42

자료: 강혜규 외(2008); 복지부 지역복지과 취합자료(2008년 7월 현재)

’10년 4월 기준, 복지부에서 취합한 자료에 따르면, 복지시설팀을 설치한 지자체 는 16.3%, 38개 시군구로 나타났다. 팀의 총인력은 138명이었으며, 이 중 67명이 신규 배치인력이었다(읍면동에서 15명). 자활고용팀을 설치한 지자체는 30.1%, 70 개 시군구였다. 팀의 총인력은 378명이었으며, 이 중 67명이 신규 배치인력이었다 (읍면동에서 12명).

2. 업무 범위 및 분담구조에 대한 의견

다음은 새롭게 구축된 사회복지통합관리망의 기능을 활용하여, 지자체 사회복지행 정 업무 수행의 효율성을 높이기 위하여 병행한 지자체 부서간 업무 범위의 조정, 역할분담 구조 개선에 대한 의견을 파악하였다. 이는 업무분야별 세부업무를 각각

어느 부서에서 담당하는 것이 바람직하다고 생각하는지를 조사·분석한 결과이다.

가. 통합조사 및 관리 분야

통합조사 및 관리 분야와 관련된 세부 업무유형별로 시군구와 읍면동 또는 시군구 내 사업팀 간에 업무 및 역할 재조정과 관련된 통합조사팀 및 읍면동 사회복지담당공무원의 의견을 살펴보았다.

먼저, 신규 신청가구에 대한 자산조사와 관련하여 기초생활보장제도의 경우 통합조사팀에서 담당하는 것에 대한 합의(89.1%, 77.3%)가 어느 정도 이루어진 것으로 판단된다. 사회복지통합관리망 구축 전 주로 읍면동에서 이루어졌으나 통합조사 및 관리 업무대상으로 포함되어 시군구로 이관된 기초노령연금, 보육료지원 등의 경우 정책대상의 규모가 상당히 크지만 (준)보편적 성격을 지니고 있으므로 자산조사의 부담이 상대적으로 크지 않다고 할 수 있는데, 이에 대한 신규조사의 경우에도 통합조사팀의 일부(33.9%)가 읍면동에서 담당해야 한다고 생각하고 있으나, 전반적으로 현행과 같이 통합조사팀에서 수행하는 것으로 의견이 일치(55.6%, 68.8%)하는 것으로 분석되었다. 다음으로, 다양한 사회복지서비스 바우처 등 주로 일회성 지원 성격을 지닌 제도의 경우 읍면동에서 담당해야 한다는 의견이 다소 높았으나, 통합조사팀과 읍면동, 도시지역과 농어촌 등 지역별로 의견 차이가 존재하는 것으로 확인되었다. 통합조사팀의 경우 읍면동이 담당해야 한다는 응답이 45.5%, 사업팀이 담당해야 한다는 의견이 33.4%로 나타났으나 지역간 의견 차이가 존재하였다. 반면, 읍면동의 경우 직접 담당해야 한다는 의견이 35.8%로 가장 높았지만 통합조사팀, 해당 사업팀에서 담당해야 한다는 의견도 각각 29.4%, 20.3%로 나타났다. 이러한 차이에 대해서는 조정이 필요하겠으나 결과적으로 사회복지통합관리망을 활용한 각종 복지정책의 일괄 신청, 타 부처 저소득층 지원사업의 사회복지통합관리망 활용 증가를 고려한다면 통합조사팀에서 일괄적으로 자산조사를 담당하는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 2010년부터 체계적으로 강화되어 실시되고 있는 근로능력판정의 경우에도 상반된 입장을 분명하게 보여주고 있는데 통합조사팀의 경우 읍면동이 담당해야 한다는 의견이 59%인 반면, 읍면동 담당들은 63.3%가 그대로 통합조사팀에서 담당해야 한다고 응답하여 이에 대한 재조정 검토가 필요한 것으로 보인다.

〈표 5-2-4〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (신규조사)

(단위: %, 명)

구분			통합조사·관리팀					읍·면·동				
			자치구	시	군	전체	Chi-square	자치구	시	군	전체	Chi-square
신규 조사	기초 생활 보장	읍면동 복지담당	5.5	8.4	13.5	8.3	18.743*	11.9	13.4	19.4	14.3	18.387*
		통합조사관리팀	92.2	87.7	85.1	89.1		78.8	78.4	73.0	77.3	
		기초보장팀	1.8	2.3	1.4	1.9		8.2	6.9	7.4	7.5	
		관련사업팀	0.2	1.0	0.0	0.5		0.8	1.0	0.0	0.7	
		서비스연계팀	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0	0.1	0.0	0.1	
		기타부서	0.2	0.5	0.0	0.3		0.4	0.0	0.3	0.2	
		계	100.0 (451)	100.0 (391)	100.0 (222)	100.0 (1,064)		100.0 (523)	100.0 (677)	100.0 (366)	100.0 (1,566)	
	기초 노령 연금 장애인 연금 보육	읍면동 복지담당	38.1	36.9	19.9	33.9	31.069***	16.7	17.7	21.9	18.3	21.955*
		통합조사관리팀	51.2	54.6	66.1	55.6		69.2	68.7	68.5	68.8	
		기초보장팀	0.0	0.0	0.0	0.0		1.7	1.4	2.5	1.8	
		관련사업팀	10.2	7.5	14.0	10.0		11.1	11.7	6.0	10.2	
		서비스연계팀	0.0	0.0	0.0	0.0		0.2	0.3	0.8	0.4	
		기타부서	0.4	1.0	0.0	0.6		1.1	0.1	0.3	0.5	
		계	100.0 (451)	100.0 (388)	100.0 (221)	100.0 (1,060)		100.0 (532)	100.0 (691)	100.0 (365)	100.0 (1,588)	
	서비스 관련 바우처 사업 등	읍면동 복지담당	45.1	52.5	34.2	45.5	33.895***	35.7	37.8	32.4	35.8	34.523** *
		통합조사관리팀	9.8	5.7	11.0	8.5		26.4	27.6	37.4	29.4	
		기초보장팀	0.2	0.8	0.0	0.4		0.9	1.6	2.7	1.6	
		관련사업팀	34.2	27.1	42.9	33.4		25.1	18.5	16.8	20.3	
		서비스연계팀	8.9	12.9	11.0	10.8		10.6	14.1	10.4	12.1	
		기타부서	1.8	1.0	0.9	1.3		1.3	0.4	0.3	0.7	
		계	100.0 (450)	100.0 (387)	100.0 (219)	100.0 (1,056)		100.0 (530)	100.0 (686)	100.0 (364)	100.0 (1,580)	
	근로 능력 판정	읍면동 복지담당	52.0	66.8	58.9	59.0	31.744***	16.8	24.2	21.2	21.0	25.320**
		통합조사관리팀	40.3	27.8	33.8	34.3		69.1	60.8	59.8	63.3	
		기초보장팀	3.2	2.3	5.0	3.2		8.0	11.0	12.9	10.4	
		관련사업팀	2.7	0.8	1.4	1.7		5.0	2.5	4.1	3.7	
		서비스연계팀	0.0	0.0	0.5	0.1		0.2	0.7	1.1	0.6	
		기타부서	1.8	2.3	0.5	1.7		1.0	0.9	0.8	0.9	
		계	100.0 (442)	100.0 (389)	100.0 (219)	100.0 (1,050)		100.0 (524)	100.0 (683)	100.0 (363)	100.0 (1,570)	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

〈표 5-2-5〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (보장결정 및 통지)

(단위: %, 명)

구분		통합조사·관리팀					읍·면·동				
		자치구	시	군	전체	Chi-square	자치구	시	군	전체	Chi-square
보장결정	읍면동 복지담당	1.2	0.6	1.5	1.0	25.409**	0.4	1.1	0.9	0.8	24.443**
	통합조사관리팀	28.6	24.9	26.9	26.9		62.4	54.4	65.4	59.6	
	기초보장팀	16.3	21.5	7.5	16.4		17.7	19.3	14.1	17.6	
	관련사업팀	52.9	51.0	63.2	54.3		19.3	24.9	18.2	21.5	
	서비스연계팀	0.2	0.0	0.0	0.1		0.2	0.2	1.2	0.4	
	기타부서	0.7	2.0	1.0	1.2		0.0	0.2	0.3	0.1	
	계	100.0 (412)	100.0 (353)	100.0 (201)	100.0 (966)		100.0 (481)	100.0 (642)	100.0 (341)	100.0 (1,464)	
기초 생활 보장	읍면동 복지담당	8.1	7.7	2.7	6.8	20.324**	3.2	3.8	2.5	3.3	13.020
	통합조사관리팀	17.9	15.6	23.0	18.1		44.3	40.8	47.7	43.6	
	기초보장팀	30.7	27.4	23.4	28.0		26.0	30.0	27.0	28.0	
	관련사업팀	43.3	48.2	50.0	46.5		26.4	24.8	21.8	24.7	
	서비스연계팀	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0	0.4	0.8	0.4	
	기타부서	0.0	1.0	0.9	0.6		0.0	0.1	0.3	0.1	
	계	100.0 (446)	100.0 (390)	100.0 (222)	100.0 (1,058)		100.0 (530)	100.0 (689)	100.0 (363)	100.0 (1,582)	
보장 결정 통지	읍면동 복지담당	16.1	17.1	5.4	14.3	27.459**	6.8	5.2	3.0	5.2	30.067**
	통합조사관리팀	5.8	6.9	11.8	7.5		35.0	35.6	43.0	37.1	
	기초보장팀	2.0	2.6	2.3	2.3		4.1	8.8	6.0	6.6	
	관련사업팀	75.4	71.6	79.6	74.9		53.0	49.5	45.8	49.8	
	서비스연계팀	0.0	0.3	0.0	0.1		0.2	0.6	1.4	0.6	
	기타부서	0.7	1.5	0.9	1.0		0.9	0.3	0.8	0.6	
	계	100.0 (447)	100.0 (391)	100.0 (221)	100.0 (1059)		100.0 (532)	100.0 (691)	100.0 (365)	100.0 (1,588)	
기초 노령 연금	읍면동 복지담당	17.2	15.4	5.4	14.1	28.830***	6.4	5.8	3.3	5.4	25.489**
	통합조사관리팀	5.4	6.9	12.6	7.5		34.9	35.3	43.4	37.0	
	기초보장팀	2.0	2.8	2.7	2.5		4.7	8.6	6.6	6.8	
	관련사업팀	74.7	73.3	78.4	75.0		53.1	49.3	44.8	49.5	
	서비스연계팀	0.0	0.0	0.0	0.0		0.0	0.4	1.1	0.4	
	기타부서	0.7	1.5	0.9	1.0		0.9	0.6	0.8	0.8	
	계	100.0 (447)	100.0 (390)	100.0 (222)	100.0 (1,059)		100.0 (533)	100.0 (688)	100.0 (364)	100.0 (1,585)	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

자산조사 결과를 바탕으로 이루어지는 각종 복지정책별 보장결정(책정) 및 통지와 관련된 조사결과를 살펴보면, 통합조사 담당 사회복지담당공무원의 경우 제도의 유형에 상관없이 보장결정부서 산청가구에 대한 통지까지 현재와 같이 해당 사업팀에서 담당해야 한다는 의견이 지배적인 것으로 나타났다. 반면, 읍면동 담당자의 경우 통합조사팀에서 보장결정을 담당해야 한다는 의견이 59.6%로 가장 높았다. 보장결정 여부의 통지업무의 경우 기초생활보장제도는 통합조사팀(43.6%)에서, 보육 및 기초노령연금의 경우 사업팀에서 담당해야 한다는 의견이 약 50%로 가장 높았으나

통합조사팀에서 담당해야 한다는 의견도 약 37%로 비중이 높았다.

다음으로 변동사항 관리에 대한 의견을 살펴보면, 통합조사 담당자의 경우 전출입 관리, 상계 및 소급절차업무를 읍면동에서 담당해야 한다는 의견이 69.4%와 38.2%로 가장 높았다. 읍면동 담당자의 경우 이러한 업무를 통합조사팀에서 담당해야 한다는 의견이 42.8%와 43.3%로 가장 높았으나 읍면동이 담당해야 한다는 의견도 42%와 24.7%로 상당히 높았다. 한편, 소득/재산항목 변동관리, 즉 사후관리 업무의 경우 통합조사팀에서 담당해야 한다는 의견이 57%와 68.4%로 일치하였으나, 통합조사팀 담당자의 36.1%는 읍면동에서 담당해야 한다고 응답했다.

〈표 5-2-6〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (변동사항 관리)

(단위: %, 명)

구분		통합조사·관리팀					읍·면·동				
		자치구	시	군	전체	Chi-square	자치구	시	군	전체	Chi-square
변동 사항 관리	전출입 관리	읍면동 복지담당	70.9	70.7	64.3	69.4	41.5	46.2	34.7	42.0	32.060***
		통합조사관리팀	26.4	24.0	19.5	24.1	46.4	39.0	44.5	42.8	
		기초보장팀	1.6	1.0	2.3	1.5	6.4	7.5	7.3	7.1	
		관련사업팀	0.9	3.1	13.1	4.2	4.9	6.4	11.2	7.0	
		서비스연계팀	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8	0.4	1.7	0.8	
		기타부서	0.2	1.3	0.9	0.8	0.0	0.4	0.6	0.3	
		계	100.0 (450)	100.0 (392)	100.0 (221)	100.0 (1,063)	100.0 (532)	100.0 (689)	100.0 (357)	100.0 (1,578)	
	소득 재산 변동 관리	읍면동 복지담당	35.2	36.5	37.3	36.1	12.1	19.5	15.5	16.1	29.168**
		통합조사관리팀	60.6	57.1	49.5	57.0	74.5	65.3	65.4	68.4	
		기초보장팀	2.2	1.3	3.2	2.1	8.5	8.5	8.3	8.4	
		관련사업팀	1.8	3.8	9.1	4.0	4.5	5.8	9.7	6.3	
		서비스연계팀	0.0	0.0	0.0	0.0	0.4	0.3	0.8	0.4	
		기타부서	0.2	1.3	0.9	0.8	0.0	0.6	0.3	0.3	
		계	100.0 (452)	100.0 (392)	100.0 (220)	100.0 (1,064)	100.0 (530)	100.0 (686)	100.0 (361)	100.0 (1,577)	
	상계 소급 절차	읍면동 복지담당	37.3	43.5	30.8	38.2	14.6	34.0	22.2	24.7	86.983***
		통합조사관리팀	24.1	18.2	17.6	20.6	54.5	34.4	43.8	43.3	
		기초보장팀	13.8	13.6	7.7	12.5	15.2	16.4	13.9	15.4	
		관련사업팀	24.6	23.5	42.5	27.9	15.2	14.3	18.3	15.5	
		서비스연계팀	0.0	0.0	0.5	0.1	0.4	0.3	1.7	0.6	
		기타부서	0.2	1.3	0.9	0.8	0.2	0.6	0.3	0.4	
		계	100.0 (448)	100.0 (391)	100.0 (221)	100.0 (1,060)	100.0 (528)	100.0 (683)	100.0 (361)	100.0 (1,572)	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

다음으로 급여생성과 관련하여 통합조사팀의 경우 급여확인은 읍면동(47.6%)에서, 급여지급 의뢰는 해당 사업팀(49.5%)에서 담당해야 한다는 의견이 가장 높았다. 반면, 읍면동 담당자의 경우 급여확인, 급여확정 및 지급의뢰까지 통합조사팀이 담당

해야 한다는 의견이 가장 높았다. 한편, 자활지원계획 수립에 대해서 통합조사팀과 읍면동 사회복지담당공무원의 의견이 대립하는 것으로 확인되었다. 통합조사팀의 경우 해당 사업팀 46.9%, 읍면동 34.7% 순서로 나타난 반면, 읍면동 담당자의 경우 통합조사팀에서 담당해야 한다는 의견이 43.3%로 가장 높았으며 다음으로 읍면동 (24.7%)에서 담당해야 한다는 의견이 높았다.

〈표 5-2-7〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (급여생성 및 자활지원)

(단위: %, 명)

구분			통합조사·관리팀					읍·면·동				
			자치구	시	군	전체	Chi-square	자치구	시	군	전체	Chi-square
급여 생성	급여 확인 수정 대사	읍면동 복지담당	45.3	55.2	38.9	47.6	72.633***	41.5	46.2	34.7	42.0	32.060***
		통합조사관리팀	19.9	5.5	8.6	12.3		46.4	39.0	44.5	42.8	
		기초보장팀	10.7	12.6	9.5	11.1		6.4	7.5	7.3	7.1	
		관련사업팀	23.4	25.7	43.0	28.4		4.9	6.4	11.2	7.0	
		서비스연계팀	0.0	0.3	0.0	0.1		0.8	0.4	1.7	0.8	
		기타부서	0.7	0.8	0.0	0.6		0.0	0.4	0.6	0.3	
		계	100.0 (448)	100.0 (382)	100.0 (221)	100.0 (1,051)		100.0 (532)	100.0 (689)	100.0 (357)	100.0 (1,578)	
	급여 확정 지급의 뢰	읍면동 복지담당	17.1	20.6	10.9	17.1	45.015***	12.1	19.5	15.5	16.1	29.168**
		통합조사관리팀	14.9	6.3	8.6	10.4		74.5	65.3	65.4	68.4	
		기초보장팀	25.2	21.7	17.6	22.3		8.5	8.5	8.3	8.4	
		관련사업팀	42.6	50.1	62.4	49.5		4.5	5.8	9.7	6.3	
		서비스연계팀	0.0	0.3	0.5	0.2		0.4	0.3	0.8	0.4	
		기타부서	0.2	1.0	0.0	0.5		0.0	0.6	0.3	0.3	
		계	100.0 (444)	100.0 (383)	100.0 (221)	100.0 (1,048)		100.0 (530)	100.0 (686)	100.0 (361)	100.0 (1,577)	
자활지원 계획수립	읍면동 복지담당	30.0	42.7	30.0	34.7	32.014***	14.6	34.0	22.2	24.7	86.983***	
	통합조사관리팀	5.4	1.4	2.5	3.3		54.5	34.4	43.8	43.3		
	기초보장팀	8.6	8.4	10.0	8.8		15.2	16.4	13.9	15.4		
	관련사업팀	50.4	40.2	52.0	46.9		15.2	14.3	18.3	15.5		
	서비스연계팀	3.7	4.8	5.5	4.5		0.4	0.3	1.7	0.6		
	기타부서	2.0	2.5	0.0	1.8		0.2	0.6	0.3	0.4		
	계	100.0 (407)	100.0 (356)	100.0 (200)	100.0 (963)		100.0 (528)	100.0 (683)	100.0 (361)	100.0 (1,572)		

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

다음으로 급여생성과 관련하여 통합조사팀의 경우 급여확인은 읍면동(47.6%)에서, 급여지급 의뢰는 해당 사업팀(49.5%)에서 담당해야 한다는 의견이 가장 높았다. 반면, 읍면동 담당자의 경우 급여확인, 급여확정 및 지급의뢰까지 통합조사팀이 담당해야 한다는 의견이 가장 높았다. 한편, 자활지원계획 수립에 대해서 통합조사팀과 읍면동 사회복지담당공무원의 의견이 상충하는 것으로 확인되었다. 통합조사팀의 경우 해당 사업팀 46.9%, 읍면동 34.7% 순서로 나타난 반면, 읍면동 담당자의 경우

통합조사팀에서 담당해야 한다는 의견이 43.3%로 가장 높았으며 다음으로 읍면동 (24.7%)에서 담당해야 한다는 의견이 높았다.

마지막으로 보장중지 결정 및 보장비용 징수와 관련하여 통합조사팀의 경우 보장 중지 결정 및 보장비용 징수 등의 업무를 기초생활보장팀 등 해당 사업팀에서 전담 해야 한다는 입장이 지배적이었으나, 읍면동의 경우에는 보장중지 결정과 보장비용 징수를 분리하여 전자는 통합조사팀이, 후자는 해당 사업팀에서 담당해야 한다는 의 견이 가장 높았다. 이러한 보장비용 징수의 경우 보건복지부가 2009년 시범 운영한 기초보장관리단이 향후 복지정책 모니터링 상시 전담조직으로 확대될 경우 지자체의 조사 및 보장비용 징수 업무를 지원할 수 있게 될 것이다.

〈표 5-2-8〉 통합조사 및 관리 분야 업무유형별 역할분담 조정방안 (보장중지 결정 및 징수)

(단위: %, 명)

구분			통합조사·관리팀					읍·면·동				
			자치구	시	군	전체	Chi-square	자치구	시	군	전체	Chi-square
보장 중지	결정	읍면동 복지담당	1.6	3.4	2.3	2.4	56.700***	1.5	3.3	3.6	2.8	32.962***
		통합조사관리팀	30.8	19.3	25.0	25.4		46.2	44.5	54.9	47.5	
		기초보장팀	21.9	27.7	10.9	21.7		30.8	26.3	19.6	26.3	
		관련사업팀	45.1	47.0	60.9	49.1		20.8	25.2	19.9	22.5	
		서비스연계팀	0.7	0.3	0.9	0.6		0.0	0.6	1.4	0.6	
		기타부서	0.0	2.3	0.0	0.9		0.6	0.1	0.6	0.4	
		계	100.0 (448)	100.0 (383)	100.0 (220)	100.0 (1,051)		100.0 (519)	100.0 (674)	100.0 (357)	100.0 (1,550)	
	보장 비용 징수 및 부정 수급 환수	읍면동 복지담당	0.9	5.0	2.7	2.8	68.908***	0.8	4.5	4.5	3.2	60.231***
		통합조사관리팀	7.1	2.1	12.3	6.4		29.2	24.1	37.9	28.9	
		기초보장팀	34.7	30.9	16.4	29.5		43.2	37.7	25.7	36.8	
		관련사업팀	55.5	58.6	67.3	59.1		25.5	32.7	30.2	29.7	
		서비스연계팀	1.3	0.5	0.9	1.0		0.2	0.9	0.8	0.6	
		기타부서	0.4	2.9	0.5	1.3		1.2	0.1	0.8	0.6	
		계	100.0 (449)	100.0 (379)	100.0 (220)	100.0 (1,048)		100.0 (521)	100.0 (673)	100.0 (354)	100.0 (1,548)	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

요컨대, 사회복지통합관리망 구축 이후 복지업무 조정 및 역할분담과 관련해 담당 업무 분야에 따라 의견 불일치가 있었으며, 이에 따른 업무 수행상의 어려움이 존재 하고 있음을 시사하는 결과이다. 향후, 사회복지통합관리망 구축 및 운영 자체의 성 과가 업무조정 및 역할분담으로 인한 업무량 증가 및 업무부담으로 상쇄되는 것을 방지하고, 복지전달체계 개편의 일환으로 사회복지통합관리망 구축과 동시에 추진된

조직개편 및 인력 재배치, 업무 및 역할 조정의 문제점을 개선하기 위한 대안 마련을 위해서 이러한 견해 차이를 분명하게 인식하고 이를 바탕으로 각 집단의 의견을 적절하게 조화시킬 수 있는 전달체계 및 역할분담 방안을 마련하여 혼란을 최소화하고 사회복지통합관리망 중심의 전달체계를 안정적으로 발전시켜야 할 것이다.

나. 서비스연계·사례관리 분야

사례관리업무 중 집중사례관리와 일반사례관리에 대하여 부서별로 업무분담하는 방안에 대하여 의견을 파악하였다. 일반사례관리의 경우는 ‘읍면동에서 주로 담당, 서비스 연계팀에서 지원해야 한다’는 의견이(44.9%) 가장 높게 나타났으며, 지역별로는 군 51.3%, 구 42.9%, 시 42.7%로 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 다음으로 ‘서비스연계팀과 읍면동에서 협업해야한다’는 문항에 대한 평균은 41.4%로, 지역별로는 시 48.0%, 군 39.3%, 구 36.1% 순으로 나타났으며 이러한 지역별 차이는 모두 통계적으로 유의미하다(20.159, ** $p < .01$).

집중사례관리의 경우에는 ‘서비스연계팀과 읍면동 협업’이 가장 높게 나타났고(58.4%), ‘서비스연계팀에서 전담’하는 방안에 대한 선호는 25.7%였다. 이와 같은 결과는 사례관리를 위한 읍·면·동의 역할이 강화되어야 함을 시사하고 있다. 특히 읍면동에서 일반사례관리의 수행이 가능하도록 하는 방안이 검토될 필요가 있을 것으로 판단된다.

〈표 5-2-9〉 바람직한 사례관리업무 담당에 대한 의견

	집중사례관리					일반사례관리				
	자치구 (N=221)	시 (N=234)	군 (N=148)	전체 (N=603)	Chi-square	자치구 (N=219)	시 (N=225)	군 (N=150)	전체 (N=594)	Chi-square
서비스연계팀에서 전담	26.2	26.5	23.6	25.7	4.102	19.2	8.0	8.7	12.3	20.159 **
서비스연계팀과 읍면동에서 협업	58.4	56.0	62.2	58.4		36.1	48.0	39.3	41.4	
읍면동에서 주로 담당, 서비스연계팀에서 지원	11.8	15.4	12.8	13.4		42.9	42.7	51.3	44.9	
기타	3.6	2.1	1.4	2.5		1.8	1.3	0.7	1.3	
계	100.0	100.0	100.0	100.0		100.0	100.0	100.0	100.0	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

다음 <표 5-2-10>은 사례관리의 세부 업무 절차에 따라, 업무를 담당하기에 적합한 부서를 파악한 결과이다. 주사례관리자, 대상자 발굴, 욕구조사 및 서비스 계획, 서비스 제공 및 연계, 서비스 모니터링, 서비스 종결평가, 사후관리를 담당해야 하는 부서는 서비스연계팀이 되어야한다는 의견이 높게 나타났으며, 이와 같은 의견은 시군구 별로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 즉 모든 지역에서 사례관리와 관련된 업무는 서비스연계팀이 담당해야한다는 의견이 주를 이루고 있음을 알 수 있다. 세부적으로 보면 대상자 발굴과 사후관리 업무에서 읍면동의 역할이 필요하다는 의견이 나타났다. (참고적으로 통조팀표)에 따르면 서비스관련(바우처)의 신규조사업무(20.6), 자활지원계획 수립 업무(0.9)정도를 서비스 연계팀의 직무로 하는 것이 필요하다는 의견을 제시하고 있다.

<표 5-2-10> 사례관리업무의 바람직한 담당 부서에 대한 견해: 서비스연계

			(단위: %)				
			자치구	시	군	전체	Chi-square
사례관리	주사례관리자	읍면동 복지담당	5.7	9.0	12.4	8.8	12.146
		통합조사관리팀	3.3	2.6	1.9	2.6	
		기초보장팀	1.0	0.0	0.0	0.3	
		관련사업팀	4.3	6.0	5.0	5.1	
		서비스연계팀	83.8	82.0	79.5	82.0	
		기타부서	1.9	0.4	1.2	1.2	
		계	100.0 (210)	100.0 (233)	100.0 (161)	100.0 (604)	
	대상자 발굴	읍면동 복지담당	51.2	57.4	53.1	54.1	5.064
		통합조사관리팀	4.7	5.5	4.3	4.9	
		기초보장팀	0.0	0.4	0.6	0.3	
		관련사업팀	2.8	3.4	2.5	3.0	
		서비스연계팀	40.3	31.9	38.3	36.5	
		기타부서	0.9	1.3	1.2	1.2	
		계	100.0 (211)	100.0 (235)	100.0 (162)	100.0 (608)	
	욕구조사 및 서비스 계획	읍면동 복지담당	6.6	9.8	11.2	9.0	7.543
		통합조사관리팀	2.3	2.6	2.5	2.5	
		기초보장팀	0.9	0.9	0.0	0.7	
		관련사업팀	3.8	6.8	3.7	4.9	
		서비스연계팀	85.4	79.6	82.0	82.3	
		기타부서	0.9	0.4	0.6	0.7	
		계	100.0 (213)	100.0 (235)	100.0 (161)	100.0 (609)	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

〈표 5-2-10〉 계속

			자치구	시	군	전체	Chi-square
사례관리	서비스 제공 및 연계	읍면동 복지담당	1.9	3.0	4.9	3.1	7.047
		통합조사관리팀	0.5	0.8	0.0	0.5	
		기초보장팀	0.5	0.0	0.0	0.2	
		관련사업팀	6.2	5.5	6.2	5.9	
		서비스연계팀	90.0	90.3	87.7	89.5	
		기타부서	1.0	0.4	1.2	0.8	
		계	100.0 (210)	100.0 (236)	100.0 (162)	100.0 (608)	
	서비스 모니터링	읍면동 복지담당	3.3	6.8	9.9	6.4	9.416
		통합조사관리팀	0.5	1.7	0.6	1.0	
		기초보장팀	0.5	0.4	0.6	0.5	
		관련사업팀	5.2	4.7	4.3	4.7	
		서비스연계팀	89.7	86.0	84.0	86.7	
		기타부서	0.9	0.4	0.6	0.7	
		계	100.0 (213)	100.0 (236)	100.0 (162)	100.0 (611)	
	서비스 종결 평가	읍면동 복지담당	1.9	2.6	5.6	3.1	14.948
		통합조사관리팀	2.4	1.3	0.0	1.3	
		기초보장팀	0.5	0.0	1.2	0.5	
		관련사업팀	6.6	4.3	3.7	4.9	
		서비스연계팀	86.8	91.1	88.9	89.0	
		기타부서	1.9	0.9	0.6	1.1	
		계	100.0 (212)	100.0 (235)	100.0 (162)	100.0 (609)	
	사후 관리	읍면동 복지담당	19.3	25.1	21.1	22.0	9.495
		통합조사관리팀	2.4	2.6	0.0	1.8	
		기초보장팀	0.5	0.0	0.0	0.2	
		관련사업팀	5.2	5.5	4.3	5.1	
		서비스연계팀	71.7	66.4	73.3	70.1	
		기타부서	0.9	0.4	1.2	0.8	
		계	100.0 (212)	100.0 (235)	100.0 (161)	100.0 (608)	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

읍면동의 사례관리 업무에 대한 견해를 살펴보면, 주 사례관리자 역할은 서비스연계팀에서 담당해야 한다는 의견이 과반수 이상(53.1%)을 차지하였고, 읍·면·동 복지담당이라는 응답은 24.1%로 나타났다. 한편, 대상자 발굴 업무는 읍·면·동에서 수행해야 한다는 의견이 52.2%로 가장 많았고, 서비스연계팀이라는 응답도 31.2%를 차지하였다. 욕구조사 및 서비스계획, 서비스 제공 및 연계 업무의 경우 서비스연계팀이 담당하는 것이 바람직하다는 응답이 각각 54.5%, 63.5%로 가장 많았으며, 읍·면·동 복지담당이 23.9%, 15.8%로 그 뒤를 이었다. 서비스 모니터링, 서비스 종결 평가, 사후 관리 업무 역시 서비스연계팀에서 담당하는 것이 바람직하다는 응답

이 각각 61.8%, 64.1%, 56.1%로 가장 많았고, 읍·면·동 복지담당, 관련사업팀 순으로 나타났다.

이와 같은 응답결과를 살펴볼 때, 읍·면·동 복지담당 공무원은 대상자 발굴을 제외한 다른 사례관리 업무 전반은 서비스연계팀이, 대상자 발굴은 읍·면·동 복지담당 이 수행하는 것이 바람직하다고 여기고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 5-2-11〉 사례관리업무의 바람직한 담당 부서에 대한 견해: 읍·면·동

			자치구	시	군	전체	(단위: %) Chi-square
사례관리	주사례관리자	읍면동 복지담당	23.3	24.9	23.7	24.1	12.089
		통합조사관리팀	4.7	5.9	7.3	5.8	
		기초보장팀	3.9	4.6	5.6	4.6	
		관련사업팀	12.4	10.2	12.3	11.4	
		서비스연계팀	55.4	53.2	49.4	53.1	
		기타부서	0.2	1.2	1.7	1.0	
		계	100.0 (507)	100.0 (675)	100.0 (358)	100.0 (1,540)	
	대상자 발굴	읍면동 복지담당	49.5	55.1	50.6	52.2	13.762
		통합조사관리팀	4.5	4.3	4.4	4.4	
		기초보장팀	2.3	3.7	3.6	3.2	
		관련사업팀	8.9	6.6	8.8	7.9	
		서비스연계팀	34.4	29.1	30.7	31.2	
		기타부서	0.4	1.3	1.9	1.2	
		계	100.0 (515)	100.0 (681)	100.0 (362)	100.0 (1,558)	
	욕구조사 및 서비스 계획	읍면동 복지담당	21.3	25.0	25.7	23.9	11.758
		통합조사관리팀	5.1	5.9	6.4	5.8	
		기초보장팀	3.9	5.2	3.1	4.3	
		관련사업팀	12.3	10.3	11.2	11.2	
		서비스연계팀	57.1	52.4	52.5	54.0	
		기타부서	0.2	1.2	1.1	0.8	
		계	100.0 (511)	100.0 (677)	100.0 (358)	100.0 (1,546)	
	서비스 제공 및 연계	읍면동 복지담당	14.7	16.2	16.6	15.8	11.004
		통합조사관리팀	4.7	6.2	6.9	5.9	
		기초보장팀	2.7	4.0	2.2	3.2	
		관련사업팀	11.4	10.5	10.2	10.7	
		서비스연계팀	66.3	61.9	62.7	63.5	
		기타부서	0.2	1.2	1.4	0.9	
		계	100.0 (511)	100.0 (677)	100.0 (362)	100.0 (1,550)	

주: * p < .05, ** p < .01, *** p < .001

〈표 5-2-11〉 계속

			(단위: %)				
			자치구	시	군	전체	Chi-square
사례관리	서비스 모니터링	읍면동 복지담당	15.1	14.9	16.0	15.2	13.985
		통합조사관리팀	5.1	7.2	7.5	6.6	
		기초보장팀	3.5	4.9	2.5	3.9	
		관련사업팀	12.2	10.8	11.0	11.3	
		서비스연계팀	63.9	60.4	61.6	61.8	
		기타부서	0.2	1.8	1.4	1.2	
		계	100.0 (510)	100.0 (677)	100.0 (362)	100.0 (1,549)	
	서비스 종결 평가	읍면동 복지담당	11.0	11.9	13.0	11.9	13.891
		통합조사관리팀	5.5	7.6	7.5	6.9	
		기초보장팀	3.5	5.2	3.9	4.3	
		관련사업팀	12.6	11.9	10.0	11.7	
		서비스연계팀	67.0	61.5	64.8	64.1	
		기타부서	0.4	1.9	0.8	1.2	
		계	100.0 (509)	100.0 (673)	100.0 (361)	100.0 (1,543)	
	사후 관리	읍면동 복지담당	18.5	21.7	22.3	20.8	10.397
		통합조사관리팀	5.5	6.7	6.8	6.3	
		기초보장팀	3.6	5.2	3.4	4.3	
		관련사업팀	12.4	10.2	10.7	11.1	
		서비스연계팀	59.2	54.3	55.1	56.1	
		기타부서	0.8	1.8	1.7	1.4	
		계	100.0 (507)	100.0 (667)	100.0 (354)	100.0 (1,528)	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3. 적정 인력 규모에 대한 견해

사회복지통합관리망 운영 여건과 관련하여, 읍·면·동 복지담당의 적정 인력 규모와 복지담당 1인이 관리하기 적절한 복지대상자 규모에 대해 살펴보았다.

먼저, 현재 업무량을 고려한 읍·면·동의 적절한 복지 담당 인력 규모를 묻은 결과, 현재 인원을 포함하여 약 4.3명 정도로 조사되었다. 이는 지역별로 유의미한 차이를 보였는데, 자치구의 경우에는 약 4.9명, 시 4.1명, 군 지역의 경우에는 3.8명으로, 대도시일수록 읍·면·동 복지담당 인력이 더 많이 요구되는 것으로 나타났다. 이 중 사회복지직 인력은 약 2.8명이 적정한 것으로 나타났으며, 이는 지역에 따라서 유의미한 차이를 보이지 않았다.

〈표 5-2-12〉 읍·면·동 복지담당의 적정 인력 규모에 대한 의견

(단위: 명)

	자치구 (N=527,536)	시 (N=685,697)	군 (N=367,369)	전체 (N=1,579,1602)	F-value
전체	4.9 (4.49)	4.1 (4.91)	3.8 (3.88)	4.3 (4.57)	7.812***
사회복지직	2.9 (1.80)	2.8 (3.14)	2.6 (2.08)	2.8 (2.53)	1.601

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3) 현재인원을 포함한 총인원임

한편, 찾아가는 서비스업무 등을 고려할 때 읍·면·동에서 담당 공무원 1인이 관리할 수 있는 적정 복지대상자 규모는 어느 정도인지에 대해 조사하였다. 그 결과, 기초보장 가구 기준으로 약 91.8가구가 담당 공무원 1인이 관리하기 적절한 규모라고 응답하였으며, 이는 지역별로도 유의미한 차이를 보였다. 자치구의 경우 담당공무원 1인당 적정 복지대상자 규모가 약 100.3가구, 시지역은 80.0가구, 군 지역은 82.5가구로 나타나, 대도시로 갈수록 1인이 관리하기 적절한 규모가 더 크게 나타나는 것을 알 수 있다.

〈표 5-2-13〉 읍·면·동 복지담당의 1인이 관리하기 적절한 복지 대상자 규모에 대한 의견

(단위: 가구)

	자치구 (N=523)	시 (N=686)	군 (N=358)	전체 (N=1,567)	F-value
1인 담당 적정담당가구 (기초보장가구 기준)	100.3 (44.25)	90.0 (38.42)	82.5 (51.84)	91.8 (44.24)	18.647***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

서비스연계팀의 적절한 인력 규모에 대한 견해를 파악한 결과, 전체 7.9명으로 나타났다으며 이 중 사회복지직은 약 3명, 통합서비스 전문요원은 약 4명이 적절하다고 응답하였다. 이는 지역별로 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타나, 자치구의 경우 8.9명, 시 8.2명, 군 6.3명이었으며, 사회복지직과 통합서비스전문요원을 살펴보면, 자치구가 군지역보다 통합서비스전문요원 인원 수를 더 크게 지적하였다(자치구 8.9명 중 4.8명, 군 6.3명 중 2.8명)

〈표 5-2-14〉 서비스연계팀의 적절한 인력 규모에 대한 의견

(단위: 명)

	자치구 (N=200~203)	시 (N=206~207)	군 (N=151~153)	전체 (N=558~562)	F-value
전체	8.9 (2.57)	8.2 (2.75)	6.3 (3.13)	7.9 (2.98)	38.392***
사회복지직	3.5 (1.67)	3.2 (1.47)	2.4 (1.46)	3.1 (1.60)	21.190***
통합서비스전문요원	4.8 (1.41)	4.4 (2.08)	2.8 (1.11)	4.1 (1.82)	68.919***

주: 1) 괄호 안은 표준편차임.

2) * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3) 현재인원을 포함한 총인원이며, 기타직은 제시하지 않았음.

4. 교육 및 지원환경

새로운 도입에 따른 적절한 교육의 실시는 정책 수행의 원활함 뿐만 아니라 정책의 질을 결정하는데 중요한 영역이다. 사회복지통합관리망 관련 교육 실태를 알아보기 위해 교육 경험 여부, 교육시간의 적절성, 도움 정도 등의 측면에서 파악하고자 하였다.

먼저, 사회복지통합관리망 관련 교육을 받은 경험이 있는지에 대해 물은 결과, 읍·면·동 복지담당 전체 응답자의 84.5%가 있다고 응답하였으며, 교육받은 적이 없다는 응답은 15.5%로 나타났다. 이는 지역에 따라서도 유의미한 차이를 보였는데, 자치구의 경우, 교육받은 경험이 있다는 응답은 86.3%로 나타난 반면, 군 지역의 경우 79.5%로 지역에 따라 교육 이수 경험에 차이가 나는 것으로 드러났다.

통합조사·관리팀의 경우 응답자의 93.1%가 교육받은 경험이 있다고 응답했으며, 6.9%만이 교육 경험이 없다고 응답하였다. 지역별로 살펴보면 때에도 모든 지역에서 교육이수 경험이 있다는 응답이 90% 이상으로 높게 나타났다.

서비스연계팀의 경우는 교육경험이 있는 경우가 81.5%정도로 읍면동이나 통합조사·관리팀에 비해 상대적으로 낮았다. 한편, 지역 간의 유의미한 차이는 없는 것으로 나타났다.

〈표 5-2-15〉 지자체 복지담당의 사회복지통합관리망 관련 교육 경험

		(단위: %)				
		자치구	시	군	전체	Chi-square
읍·면·동	있다	86.3	85.8	79.5	84.5	9.459**
	없다	13.7	14.2	20.5	15.5	
	계	100.0 (549)	100.0 (711)	100.0 (376)	100.0 (1,636)	
통합조사·관리	있다	92.7	93.0	94.2	93.1	0.553
	없다	7.3	7.0	5.8	6.9	
	계	100.0 (465)	100.0 (398)	100.0 (224)	100.0 (1,087)	
서비스연계	있다	78.7	85.4	79.6	81.5	4.178
	없다	21.3	14.6	20.4	18.5	
	계	100.0 (244)	100.0 (253)	100.0 (167)	100.0 (664)	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

교육 시간의 적절성에 대해서는 읍면동 응답자의 42.4%가 ‘다소 짧은 편이었다’고 응답하였고, ‘적절했다’는 33.9%, ‘너무 짧았다’는 응답은 20.6%로 나타났으며, 긴 편이었다(‘대체로 긴 편이었다’와 ‘너무 길었다’)는 응답은 3.1%에 그쳤다.

통합조사·관리팀의 경우에도 ‘다소 짧은 편이었다’는 응답이 45.1%로 가장 많았고, ‘적절했다’는 응답은 32.8%, ‘너무 짧았다’는 응답은 19.2%로 나타났으며, ‘대체로 긴 편이었다’와 ‘너무 길었다’는 응답은 각각 2.4%, 0.5%를 차지하였다.

서비스연계팀의 경우도 읍면동의 응답과 매우 유사한 결과를 보이고 있는데, ‘다소 짧은 편이었다’는 응답이 42.9%로 가장 많았고, ‘적절했다’ 33.1%, ‘너무 짧았다’ 20.8%, ‘대체로 긴 편이었다’ 1.9%, ‘너무 길었다’ 1.3% 순이었다.

읍·면·동, 통합조사·관리팀, 서비스연계팀 모두 ‘다소 짧은 편이었다’와 ‘너무 짧았다’는 응답을 합한 비율이 전체의 60% 이상을 넘는 것으로 나타나, 새로운 시스템 도입에 있어 이에 대한 교육이 시스템 이용자가 만족할만큼 충분히 제공되지 못했다는 점을 지적할 수 있다.

〈표 5-2-16〉 사회복지통합관리망 관련 교육 시간에 대한 의견

		(단위: %)				
		자치구	시	군	전체	Chi-square
읍·면·동	너무 짧았다	22.5	16.8	25.4	20.6	17.653**
	다소 짧은 편이었다	42.8	44.7	37.1	42.4	
	적절했다	32.4	34.5	35.1	33.9	
	대체로 긴 편이었다	1.7	3.6	2.3	2.7	
	너무 길었다	0.6	0.3	0.0	0.4	
	계	100.0 (472)	100.0 (608)	100.0 (299)	100.0 (1,379)	
통합조사·관리	너무 짧았다	18.5	21.4	16.8	19.2	19.398*
	다소 짧은 편이었다	46.6	46.6	39.4	45.1	
	적절했다	30.7	29.3	43.3	32.8	
	대체로 긴 편이었다	3.5	2.2	0.5	2.4	
	너무 길었다	0.7	0.5	0.0	0.5	
	계	100.0 (427)	100.0 (369)	100.0 (208)	100.0 (1,004)	
서비스연계	너무 짧았다	20.9	21.5	19.5	20.8	3.536
	다소 짧은 편이었다	39.3	43.0	48.1	42.9	
	적절했다	36.1	32.7	29.3	33.1	
	대체로 긴 편이었다	2.1	1.4	2.3	1.9	
	너무 길었다	1.6	1.4	0.8	1.3	
	계	100.0 (191)	100.0 (214)	100.0 (133)	100.0 (538)	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

업무 수행에 있어 교육 내용이 얼마나 도움이 되었는지에 대해서는 읍면동 응답자의 경우 2.6%가 ‘매우 도움되는 편이었다’, 36.9%가 ‘도움되는 편이었다’고 응답하였고, 42.8%가 ‘그저 그렇다’고 응답하였으며, ‘도움되지 않았다’, ‘전혀 도움되지 않았다’는 응답은 12.9%, 4.7%를 차지하였다.

통합조사·관리팀의 경우에도 전체적인 응답 경향은 읍면동과 유사하게 나타났다. ‘매우 도움되는 편이었다’는 응답은 3.5%, ‘도움되는 편이었다’는 34.8%로 나타났고, ‘그저 그렇다’는 응답은 40.3%, ‘도움되지 않았다’, ‘전혀 도움되지 않았다’는 각각 14.9%, 6.6%로 나타났다. 한편, 지역별로 응답 경향에 있어 유의미한 차이가 나타났는데, 군 지역에서 ‘도움되는 편이었다’는 응답 비율이 다른 지역에 비해 높게 나타난 반면, 자치구의 경우에는 ‘도움되지 않았다’는 응답 비율이 다른 지역에 비해 상대적으로 높았다.

서비스연계팀의 경우는 도움되었다는 응답이 각각 6.0%(매우 도움되었다),

42.3%(도움되는 편이었다)로서, 읍면동이나 통합조사·관리팀 근무자의 응답보다는 다소 긍정적인 것으로 나타났으며, 지역에 따른 유의미한 차이는 보이지 않았다.

전반적으로 모든 팀에서 대체적으로 교육 내용의 도움 정도가 보통 수준에서 약간 도움되는 정도인 것으로 나타나, 사회복지통합관리망 교육의 효과성을 좀 더 높일 필요가 있는 것으로 드러났다.

〈표 5-2-17〉 사회복지통합관리망 관련 교육 내용의 도움 정도

		(단위: %)			
		자치구 (N=471)	시 (N=611)	군 (N=296)	전체 (N=1,378) <i>Chi-square</i>
읍·면·동	매우 도움 되었다	1.7	2.5	4.4	2.6
	도움되는 편이었다	33.5	37.2	41.9	36.9
	그저 그렇다	46.3	42.2	38.5	42.8
	도움되지 않았다	13.6	13.3	11.1	12.9
	전혀 도움되지 않았다	4.9	4.9	4.1	4.7
	계	100.0 (471)	100.0 (611)	100.0 (296)	100.0 (1,378)
통합조사·관리	매우 도움 되었다	2.8	3.8	4.3	3.5
	도움되는 편이었다	31.9	30.2	48.8	34.8
	그저 그렇다	39.4	45.9	32.1	40.3
	도움되지 않았다	17.7	13.9	11.0	14.9
	전혀 도움되지 않았다	8.2	6.3	3.8	6.6
	계	100.0 (429)	100.0 (368)	100.0 (209)	100.0 (1,006)
서비스연계	매우 도움 되었다	4.2	9.4	3.0	6.0
	도움되는 편이었다	40.3	41.8	45.9	42.3
	그저 그렇다	42.4	37.1	39.1	39.5
	도움되지 않았다	9.4	9.4	8.3	9.1
	전혀 도움되지 않았다	3.7	2.3	3.8	3.2
	계	100.0 (191)	100.0 (213)	100.0 (133)	100.0 (537)

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

교육 내용이 업무 수행에 있어서 도움이 되지 않았다고 응답한 경우, 그 이유를 조사한 결과, 읍면동 근무자의 경우 ‘시스템 활용을 위한 실무교육 부족’을 지적한 응답이 58.4%로 가장 많았으며, ‘전반적인 제도 변화에 대한 내용 부족’이 17.5%, ‘짧은 교육시간으로 인한 이해의 어려움’이 12.4%로 나타났다.

통합조사팀의 경우 ‘시스템 활용을 위한 실무교육 부족’이라는 응답이 57.1%로 가장 많았고, ‘전반적인 제도 변화에 대한 내용 부족’ 17.7%, ‘기타’ 11.3%, ‘교육

당시와 현재 소속팀 및 담당업무 변화' 7.2%, '짧은 교육시간으로 인한 이해의 어려움' 6.8% 순이었다.

서비스연계팀에서도 '시스템 활용을 위한 실무교육 부족'이 64.3%로 가장 높게 나타났고, '짧은 교육시간으로 인한 이해의 어려움' 13.2%, '전반적인 제도 변화에 대한 내용 부족'이 10.3%로 나타났다.

이와 같은 응답 결과로 미루어볼 때, 보다 교육의 효과성을 높이기 위해서는 시스템 활용에 구체적으로 적용할 수 있는 실무적인 교육이 중점적으로 이루어져야 함을 알 수 있다.

〈표 5-2-18〉 사회복지통합관리망 관련 교육이 도움되지 않은 경우, 그 이유

		(단위: %)				
		자치구 (N=248)	시 (N=314)	군 (N=137)	전체 (N=699)	<i>G²-square</i>
읍·면·동	교육당시와 현재 소속팀 및 담당업무 변화	7.3	4.8	8.8	6.4	10.834
	시스템 활용을 위한 실무교육 부족	60.5	59.9	51.1	58.4	
	전반적인 제도 변화에 대한 내용 부족	14.5	17.8	21.9	17.5	
	짧은 교육시간으로 인한 이해의 어려움	14.1	10.8	13.1	12.4	
	기타	3.6	6.7	5.1	5.3	
	계	100.0 (248)	100.0 (314)	100.0 (137)	100.0 (699)	
통합조사 관리	교육당시와 현재 소속팀 및 담당업무 변화	6.9	8.1	5.7	7.2	8.492
	시스템 활용을 위한 실무교육 부족	59.6	57.1	50.0	57.1	
	전반적인 제도 변화에 대한 내용 부족	15.1	19.7	20.5	17.7	
	짧은 교육시간으로 인한 이해의 어려움	7.3	4.0	11.4	6.8	
	기타	11.0	11.1	12.5	11.3	
	계	100.0 (245)	100.0 (198)	100.0 (88)	100.0 (531)	
서비스 연계	교육당시와 현재 소속팀 및 담당업무 변화	7.3	5.7	7.0	6.6	5.546
	시스템 활용을 위한 실무교육 부족	70.7	63.6	56.1	64.3	
	전반적인 제도 변화에 대한 내용 부족	4.9	12.5	14.0	10.1	
	짧은 교육시간으로 인한 이해의 어려움	12.2	12.5	15.8	13.2	
	기타	4.9	5.7	7.0	5.7	
	계	100.0 (82)	100.0 (88)	100.0 (57)	100.0 (227)	

주: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

결론 및 정책 제언

제6장 결론 및 정책 제언

제1절 주요 연구 결과의 정책적 함의

1. 본 연구의 의의 및 제한점

본 연구는 사회복지통합관리망이 구축, 운영되면서 나타나는 사회복지 전달체계상의 변화와 성과를 파악·분석하여 새로운 제도도입의 효과를 입증하는데 주안점을 두고 진행되었다.

사회복지통합관리망은 사회복지부문의 정보화를 선도하는 사업으로서의 의미뿐만 아니라, 복지정책 집행의 지원을 강화하고, 미진했던 서비스 기능을 향상시키는 시스템으로서, 사회복지 전달체계를 업그레이드하는 의미있는 계기를 제공할 것으로 기대되고 있다. 따라서 사회복지통합관리망의 구축은 새로운 시스템 자체가 갖는 기능 향상과 업무 지원을 통한 미시적인 차원과 시스템 사용으로 인해 파생되는 정책 집행의 파급 효과라는 거시 차원으로 살펴볼 수 있다.

사회복지통합관리망을 활용함으로써 나타나는 직접적인 성과, 실무 수행을 통한 성과로서, ‘정보의 공동 활용 증대를 통한 업무 효율화’, ‘공적자료 중심의 조사 및 결정, 전국단위 일괄 급여생성을 통해 급여 및 조사 업무의 과중을 최소화’, 시스템 기반의 업무 처리를 통한 ‘신속성, 민원 대응성, 서비스의 통합성·연계성 향상’, 사회복지통합관리망의 기능 개선을 통한 ‘자원관리 활성화’ 등의 측면을 파악하였다.

다음은 사회복지통합관리망을 통한 정책 관리 차원의 거시적 변화가 기대되는 부분으로서, ‘복지행정의 정확성 및 일관성의 제고’, ‘정책의 책임성 및 투명성 향상’과 함께, 궁극적으로 이용자의 복지 욕구 문제를 해결하고, 서비스 만족도를 향상기

키는 효과가 나타날 것인가를 진단하였다.

그러나 이와 같은 연구를 진행하는 과정에서 몇가지 제한적 여건으로 인하여, 연구 범위 및 방법을 한정할 수 밖에 없었다. 본 연구는 사회복지통합관리망 운영 9개월 시점에서 성과를 파악하기로 한 바, 파악가능한 자료는 제한적이었다. 이에 따라, 사회복지통합관리망 활용으로 인한 직접적인 효과의 측면으로서, 업무 수행상의 변화를 중심으로 분석하였으며, 업무 수행상의 변화가 지속됨으로써 나타나는 이용자 체감의 측면, 민간기관과의 연계업무 측면 등은 성과 분석 범위에 포함하지 않았다. 특히 사회복지통합관리망에 축적된 다양한 제도집행상의 지표를 분석하고, 일관되고 안정적인 변화로 해석되는 내용을 중심으로 하였다. 따라서, 본 연구에서 제시한 성과 분석 틀 및 측정 지표 가운데, 일부는 본 분석에서 제외되었다.

2. 연구 결과의 함의

가. 사회복지통합관리망 운영의 안정화와 복지행정의 혁신

업무량 증가 원인과 관련, 통합조사관리팀에서 문제점으로 지적된 기존 새울행정시스템 자료정비 업무부담(25.4%), 업무수행 절차 변경(13.1%), 새로운 정보시스템에 대한 적응 문제(9.2%) 등의 요인은 안정화 단계에 접어들 경우 업무량 증가에 영향을 미치지 않을 것으로 예상되는 긍정적 요인이다.

특히, 사회복지통합관리망 구축의 목표 중 하나로 통합 DB 구축을 통해 제도별 분리 신청의 불편함을 개선하고 복지급여 최초 신청 시 한 번의 자산조사 결과를 기초로 복지정책 수급자격 여부를 판정해 신청을 안내하는 서비스와 관련해 초기상담 및 신청업무를 수행하는 읍면동 담당자들의 긍정적인 평가가 확인되었다.

사회복지통합관리망 활용 상의 애로점으로는 시스템 활용과정에 장애 및 오류의 빈번함(38.9%, 31.9%)이 지적되었는데, 이러한 부분은 사회복지통합관리망이 기존 새울행정시스템에 비해 방대한 정보를 기반으로 각종 복지정책 및 전국적으로 통합 DB를 구축하고 있으며 편리하고 다양한 기능을 포함하고 있기 때문에 개통 초기 전환 및 정착과정에서 나타난 문제라고 판단할 수 있다. 이는 향후 시스템 안정화

단계를 거치면서 해결될 수 있는 사항이며, 개통 이후 1년 가까이 경과함에 따라 지속적으로 개선되는 것으로 확인되고 있다.

오히려, 단순한 장애와 오류보다는 통합조사팀의 26.4%, 읍면동의 12.9%가 문제로 지적한 것처럼 사회복지통합관리망을 통해 연계 및 제공되는 공적자료 등 원천적인 정보의 정확성 측면이 더욱 중요한 부분이며, 또한, 업무수행 과정에서 발생하는 장애 및 문제에 대한 설명과 처리가 원활하지 않았던 점(13.0%, 10.4%)도 비중 있게 지적하였는데, 이러한 부분은 사회복지통합관리망의 운영 및 유지, 개선을 전담하는 한국보건복지정보개발원과 보건복지부 담당 팀에서 체계적 대응방안을 마련하여 개선해야 할 과제이다.

나. 공적연계자료의 정확성 및 별도 확인조사 필요성

사회복지통합관리망 구축의 효과로 기대하였던 자산조사 관련 공적자료 연계 확대 및 표준화와 자동화를 통한 업무효율화와 관련하여, 소득 및 재산항목별 추가 확인 및 파악, 신청가구에 대한 추가 자료제출 요구의 경우 전체 업무 중 수행 비중은 각각 12.6%와 8.8%를 차지하여 상대적으로 낮게 나타났다. 이러한 결과는 사회복지통합관리망 구축 및 운영으로 인하여 정보시스템 상의 문제점이나 사회복지통합관리망에 제공 및 구축되고 공적 행정자료의 정확성 및 적용 가능성, 자동반영 시스템 개선을 통해 업무효율성을 더욱 제고할 수 있는 여지가 있는 것으로 볼 수도 있다.

그러나, 본 연구에서 인적정보 및 주요 소득·재산항목별로 공적자료에 의하여 파악되는 정확성 수준에 대한 분석한 결과에 유의할 감안하여 원천 자료 확보와 관련한 개선 방안이 모색될 필요가 있다.

인적정보, 공적이전소득과 상시근로소득, 금융재산의 정확성이 높은 것으로 평가되었으며, 특히, 금융재산의 경우, 자산조사의 정확성 및 부정수급 가능성을 낮추는데 크게 기여한 것으로 평가되었다.

반면 일용근로소득(66.4%), 사업소득(80%), 농림어업소득(44.7%), 사적이전소득(52%)은 부정확한 것으로 인식되고 있었는데, 특히 자영업자의 공적자료에 대해서는 매우 부정적인 것으로 확인되었다.

공적자료에 의해 연계되는 사업소득 관련 자료가 국세청 종합소득자료 중심이나 종합소득신고 시점과 공적자료의 확정 등으로 시차 문제가 존재하며, 사업소득 개념이 과세를 위한 사업소득금액(총수입금액에서 필요경비 제외)이므로 공적자료와 자산조사 시 적용에 어려움이 있는 것으로 보인다.

그러나, 이러한 사업소득의 문제는 우리나라의 전반적 소득과악 인프라 및 수준과 관련된 것으로 해결방안을 찾는 것이 쉽지 않을 전망이다. 소득·재산항목별로 신청자의 신고의무와 실제 신고금액을 얼마나 인정할 것인지, 사회복지통합관리망에 의해 자동 연계되는 공적자료를 어떠한 방식으로 어느 수준까지 활용할 것인지, 2009년 시범 운영되었던 기초보장관리단 등 모니터링 전담조직을 강화하여 사후관리를 얼마나 강화할 것인지 등의 조사원칙 및 보완방안 마련이 병행되어야 한다.

공적자료 중심의 자산조사 원칙 하에서 공적 행정자료의 정확성은 자산조사를 기반으로 운영되는 복지정책의 신뢰성과 복지재정 집행의 효율성 및 정확성 제고를 위해 가장 핵심적인 부분이다. 그러나, 공적자료의 정확성과 신뢰성 문제는 이러한 자료를 구축하고 복지정책 집행에 활용하고 있는 보건복지부와 지방자치단체, 일선 사회복지담당공무원만의 문제가 아니라 원자료를 보유하고 이를 제공하는 정부부처 및 각종 공공기관 모두의 문제이므로, 정부 차원에서 원자료의 정확성과 자료간 정합성 및 일관성을 제고할 방안이 모색되어야 할 것이다.

다. 공적연계 자료로 미흡한 추가조사 부담 관련

확인조사 업무의 본청 이관은 업무량 증가와 업무부담의 수준을 넘어 확인조사가 수행되지 않을 경우 나타날 문제점이 제기되었다. 공적자료 연계 확대 및 주기적인 자동 반영이 가능해질 것으로 예측되어 통합조사팀으로 이관된 확인조사 업무가 공공부조 및 복지정책의 모니터링 차원에서 핵심과제로 인식되고 있으나 실질적으로 수행되고 있지 못한 상황은 향후 개선해야 할 중요한 과제이다.

현재 소득과악에 어려움이 있는 임시고용, 일일고용, 자영업자 등이 전체 기초생활보장수급자 중 차지하는 비율은 12.3%에 해당하며, 실직 및 미취업자는 8.5%를 차지하고 있다. 따라서 공적연계자료로 자산 확인이 불충분한 이들 사례에 대한 추

가조사의 부담감은 상존하고 있다. 또한 여전히 변동관리/확인조사(특히 방문조사)를 별도 수행할 필요성도 있다.

그러나 현재 본청 통합조사팀에서는 거의 수행이 어려운 실정으로 파악되고 있으며, 상당수의 지역에서 읍면동에 협조를 의뢰하고 있기 때문에, 읍면동에서는 ‘이전과 달라진 것 없다’는 문제 제기도 빈번하다. 또한, 기초보장 근로능력 평가의 읍면동 수행 필요성이 제기되기도 하였다.

이와 같은 상황에서 추정소득 부과가 감소할 수 있고, 이에 따른 선정의 형평성 문제, 민원 제기 문제도 고려되어야 할 것이다. 이와 관련하여 확인조사, 변동관리업무, 나아가 사례관리업무의 명확한 구분과 지침 반영이 요청된다.

〈표 6-1-1〉 기초보장수급자 중 경제활동자 취업형태

(단위: 명)

기초보장 일반수급		기초보장 일반수급자 중 경제활동자						
가구	인원	계	상시고용	임시고용	일일고용	자영업	농수축산업	실직·미취업
882,925	1,482,719 (100.0)	331,484 (22.4)	12,644 (0.9)	31,966 (2.2)	124,545 (8.4)	25,441 (1.7)	11,036 (0.7)	125,852 (8.5)

자료: 보건복지부, 『국민기초생활보장 수급자 현황』

주: 1) 기초보장 일반수급자

2) 수급자 중 근로능력자는 19.1%, 이중 취업자는 49.4%를 차지('08년 기준 전체수급자 1444천명, 854가구, 근로능력자 276천명, 취업자 136천명), 65세이상 노인은 전체 수급자 중 26.1%, 388천명

라. ‘찾아가는 서비스’가 어려운 읍면동의 여건과 역할 정립

사회복지통합관리망을 구축하면서 궁극적으로 추구했던 정책 방향은 지자체 복지행정을 지금까지의 ‘자산조사, 대상자선정’ 중심에서, ‘서비스, 지속적인 관리’ 활성화로 전환하고자 한 것이다.

그러나 조사가 이루어진 9월현재까지 이러한 변화는 극히 미미한 것으로 보인다. 특히, 원천적으로 읍면동에 사회복지직이 1명인 경우는 상시적으로 이뤄지는 내방민원 상담으로 인해 찾아가는 서비스의 수행이 곤란하다. 증가하는 전화민원 뿐만 아니라, 내방민원을 응대하기 위해서는 사회복지직이 일선창구를 지켜야 해서, 재량적인 외근이 어렵기 때문이다.

〈표 5-2-2〉에서 제시한 바와 같이, 2010년 4월현재 읍면동 3,449개소 중 사회복지직 1명 이하인 경우는 2,091개소로서 60.6%를 차지하고 있으며, 행정직포함 전체 복지담당이 2명 이하인 경우도 2,048개소, 59.3%로서 실질적으로 어려운 여건이 확인되고 있다.

현재 읍면동 사회복지담당이 호소하고 있는 어려움 중 하나는 사회복지통합관리망의 시스템 접근권한 문제였다. 다수의 지역에서 현장 확인이 필요한 조사(확인조사) 업무를 읍면동으로 위임, 부여하는 실정인데, 읍면동 담당자가 파악한 자료의 시스템 입력, 수정이 제한적이기 때문에, ‘본청과 읍면동간 역할이 모호해져 업무혼선이 발생’한다는 불만과 함께, ‘실제 업무는 변화 없는데, 권한은 없다’는 인식이 팽배한 상태이다.

따라서, 다수의 복지직이 근무하는 읍면동 일선 창구 역할의 명확화가 요청된다. 주민 밀착형, 복지전문성을 발휘할 상담, 욕구파악, 자원연계의 업무를 중심으로 하되, 근로능력평가, 조건부수급자 관리업무 수행 방안에 대한 검토도 병행되어야 할 것이다. 이와 관련하여, 관리업무를 통합조사와 분리하는 방안, 조사에 있어서, 대상자 책정을 위한 행정적 내용과 서비스 지원을 위한 욕구 및 문제 파악 부분을 분리 수행하는 방안, 읍면동 일선에서 밀착형 정보수집, 욕구파악, 서비스제공, 관리/확인 조사 및 일부 사례관리를 수행하는 방안 등을 면밀히 검토할 필요가 있다.

마. 사회복지통합관리망 운영 전후 업무량 변화와 부서별 인력 배치

사회복지통합관리망이 운영되면서 가장 큰 변화를 겪은 분야는 조사 및 관리를 담당한 시·군·구 통합조사관리팀이다. 통합조사·관리 분야의 절대적인 업무량의 대폭적은 증가가 확인되었다. 예컨대 주당 평균 근무시간이 통합조사·관리팀(56.5시간)이 읍면동(52시간)보다 4.5시간 많았으며, 통합조사관리팀은 대부분(약 89%)이 업무량 증가를 체감한 반면, 읍면동에서는 비슷한 수준 38.3%, 감소했다고 응답한 경우가 27.5%로 차이를 보였다. 더구나 읍면동의 경우 도시 지역(대도시 및 중소도시)과 군지역의 근무시간의 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았으나(도시지역 3시간 정도 많음), 통합조사팀의 경우 지역별로 근무시간 차이가 유의미하지 않았으며, 이는 곧

전반적으로 업무량의 과부담이 존재하고 있음을 시사하는 결과로 이해할 수 있다.

사회복지통합관리망 자체의 업무효율성 제고 가능성이 조직개편과 인력 재배치, 업무재조정 등 전달체계 개편 관련 요인으로 인해 상쇄되고 업무량이 증가한 측면이 작용하고 있는 것이다.

업무량 감소원인과 관련하여, 통합조사팀은 공적자료 연계 확대 및 자산조사 기준 표준화가 각각 39.8%와 28.9%로서 당초 기대했던 효과는 일정부분 나타난 것으로 판단되며, 읍면동의 경우 자산조사 업무를 수행하지 않는 점(70%), 확인조사등 사후 관리업무를 하지 않게 된 변화(15.5%)를 지적한 조사 결과로 짐작할 수 있다.

2009년에는 기초보장가구 대비 약 52.7%에 대해서만 실질적인 확인조사가 이루어지고 있었음에도 불구하고 전체 업무에서 차지하는 비중은 약 34.8%였는데, 사회복지통합관리망이 운영되면서, 변동관리 기능이 강력해짐에 따라 통합조사관리팀의 업무량은 크게 증가하였음을 또한 예측케 하는 부분이다.

확인조사 등 관리 업무를 어떻게 조정할 것인지의 문제는 여전히 논란의 중심이 되고 있는데, 시군구 통합조사팀의 경우 통합조사팀과 함께 현장과 밀착되어 있는 읍면동이 관리 업무를 공동으로 수행하는 것이 바람직하다는 의견(39.2%)을 제시하는 한편, 기존과 같이 읍면동에서 관리 업무를 담당해야 한다는 의견도 35.7%에 이르고 있다.

이러한 다소 상반된 결과는 통합조사팀과 읍면동 담당자 간에 사회복지통합관리망 구축 및 운영 전후 조정된 업무와 역할분담에 따라 업무지원을 위한 통합 복지정보시스템의 구축으로 기대되었던 사회복지통합관리망 자체의 효율성 제고 가능성이 조직 개편과 인력재배치, 업무 재조정 등 전달체계 개편으로 인해 상쇄되고 업무량 증가로 이어지면서 나타난 것으로 보인다.

사회복지통합관리망 구축 이후 복지업무 조정 및 역할분담과 관련해 업무분야별로 의견의 불일치가 존재하고 있으며, 업무부담 차이에 따른 업무 협조의 문제가 발생하고 있다. 사회복지통합관리망 운영 자체의 성과가 업무조정 및 역할분담으로 인한 업무량 증가와 업무부담으로 인해 상쇄되는 것을 방지하고, 복지전달체계 개편의 일환으로 사회복지통합관리망 구축과 동시에 추진된 조직개편 및 인력 재배치, 업무 및 역할 조정의 문제점을 개선할 대안 제시가 필요하다.

읍면동 담당자의 경우 상대적으로 시군구 담당자에 비하여 사회복지통합관리망 활용 정도 및 접근 권한이 낮은 수준이라고 할 수 있는데, 새로운 시스템 사용에 적응하는 문제를 업무량 증가의 주된 원인으로 지적한 비율이 29.3%로 높게 나타났다. 한편, 사회복지통합관리망의 구축으로 읍면동 담당자에게 가장 요구되고 있는 사례관리와 관련하여 내방민원에 대한 상담시간 증가나 찾아가는 서비스 증가로 인해 업무량이 증가하였다는 응답은 각각 12.9%와 9.0%로 낮은 편이었다. 반면에, 장애인연금 신청 등 신규 제도의 도입으로 인해 2010년 추가된 새로운 홍보 및 신청업무에 의한 영향이 18.7%, 지침 이외의 분청 위임업무로 인한 업무량 증가도 16.2%로 높게 나타났다. 향후 이러한 요인에 대한 구체적인 분석을 통해 개선방안을 지속적으로 마련하여야 할 것이다.

읍면동의 경우 내방인 및 전화민원 상담의 비중이 각각 25.5%와 18.5%로 가장 높았으며 급여신청 업무(14.8%), 분청 위임업무 처리(12.3%) 순서로 나타났다. 이와 관련하여 급여신청 업무는 향후 보건복지부 및 타 부처가 시행중인 복지정책 확대 및 사회복지통합관리망과의 연계 및 활용을 통한 정책대상 선정 및 급여이력 관리 범위 확대에 따라 더욱 증가할 가능성이 높은 업무이며 찾아가는 서비스 및 사례관리 비중을 제고하기 위해서 급여신청 업무를 담당하는 인력과 사례관리 전담인력을 분리 운영할 수 있도록 사회복지직공무원의 증원이 필요하다고 할 수 있다. 또한, 분청 위임업무의 비중이 높게 나타난 부분은 조직 개편에 따른 업무분장 과정에서 어떤 업무가 추가적으로 위임되었는지 세부 내용을 분석한 후 재조정 가능성을 검토해야 할 것이다.

한편 보건복지부 이외에 각 부처에서 사회복지통합관리망을 활용하여 복지대상자를 선정하여 운영하는 저소득층 지원제도가 확대되는 상황에 대비하여 부처 간 협조체계 및 정책 조정체계 구축, 신청부터 사후관리까지 운영 프로세스 마련 및 이에 따른 역할분담, 정보공유 수준 및 방식 등에 대한 사전적인 검토가 필요하다고 할 수 있다.

또한, 지자체 공무원의 업무량 감소 및 편의성 향상에 대한 체감은 매우 낮은 실정으로서, 이와 관련하여 업무절차별 결재의 증가, 업무절차 세분화에 따른 이중 검토 필요성에 대한 견해 차이 등의 개선이 필요한 사안으로 보인다.

제2절 정책 과제

정부는 사회복지통합관리망의 구축을 추진하면서, 2010년 이후 시스템의 안정화·고도화 계획을 제시한 바 있다. 이는 첫째, 사용자의 요구사항을 반영하여 시스템의 기능을 지속적으로 보완, 둘째, 지자체의 복지부문 자체 사업을 지원할 수 있는 시스템 구축, 셋째, 시도 및 시군구의 보고 기능을 간소화하고, 중앙정부의 합리적·과학적 정책결정을 지원할 수 있는 시스템(Data warehouse) 구축, 넷째, 각 부처의 복지성격 현금급여 지급 내역을 통합 관리하기 위해, 노동부, 교과부, 보건처 등 부처 간 정보연계를 추진(총리실 주관)하고, 중복 사업을 정비하고 중복지원 차단체계를 마련하는 등의 계획이다.

1. 사회복지통합관리망을 통한 전달체계 혁신 방향

사회복지통합관리망을 통한 사회복지 전달체계의 발전 방향을 짚어보면 다음과 같다. 그간 공공정책의 책임범위가 확대되면서, 단일한 공공부조제도 중심이던 우리의 사회복지제도는 다원적인 공공급여제도로, 잔여적인 일부 취약계층이 수혜 받던 서비스는 보편적 이용을 지향하는 제도로 확산되고 있으며, 이 과정에서 부문 간 협력이 필요한 서비스(고용과 복지, 보건과 복지, 교육과 복지 등)의 수요가 확대되고 있다. 따라서 현금급여의 정확하고 효율적인 대상자 선정을 위한 과학적 행정과 다종다양한 욕구를 가진 수요자의 포괄적인 서비스 욕구파악, 통합적이고 탄력적인 서비스 제공이 균형적으로 수행될 전달체계의 환경을 만들어가는 것이 핵심적 과제가 될 것이다.

[그림 6-2-1] 미래 지향적 복지전달체계의 구성 방향

	현행 전달체계	미래 지향적 전달체계
업무 범위	사회복지부문(보건복지부 소관) 중심 현금급여 대상 책정 및 조사 중심	유관부처 사회정책부문 업무 포괄 현금급여를 비롯한 사례관리 등 서비스업무의 통합적 수행 (고용과 복지, 보건과 복지, 교육과 복지 등)
인력 활용	복지직은 자산조사 우선, 일선 창구업무 치중 일선 읍면동 행정직의 복지업무 담당 수행 취약	복지직은 사례관리, 복지사업의 기획·관리 등 전문 업무에 집중
정보 연계	인적정보 및 자산관련 정보제공기관과 복지부 중심 연계 민간사회복지시설과 보고체계 등 행정편의를 위한 시스템 구축	시스템의 주무 운영부처인 복지부 중심으로 연계하되, 사회정책 유관부처 간 정보 공유 확대 민간사회복지시설과 실질적인 사례관리를 위한 정보시스템 운영

미래 지향적인 전달체계 구축 방안을 기능별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 업무범위가 포괄적으로 변화되어야 한다. 현행 전달체계의 업무 범위는 보건복지부 소관 사회복지부문을 중심으로 하고 있으며, 현금급여 대상 책정 및 조사가 큰 비중을 차지하고 있다. 앞으로는 고용과 복지, 보건과 복지, 교육과 복지 등 유관부처의 사회정책부문 업무를 포괄하여 현금급여를 비롯한 사례관리 등 서비스업무의 통합적 수행이 요구된다.

둘째, 인력 활용에 있어서 전문 업무의 강화가 필요하다. 현재 일선 읍면동 행정직의 복지업무 담당 수행이 취약하여 사회복지직 인력들이 일선 창구업무에 많은 시간을 투자하게 되며 업무 내용에 있어서도 자산조사를 우선으로 하고 있다. 그러나 사회복지통합관리망을 통한 전달체계 효율화를 바탕으로 사회복지직 인력은 사례관리, 복지사업의 기획 또는 관리 등 전문 업무에 집중하도록 변화해 나가야 한다.

셋째, 정보 연계 기능이 강화되어야 한다. 현행 전달체계에 따르면 인적정보 및 자산관련 정보 제공기관과 보건복지부 간의 연계가 중심이 되고 있으며, 민간사회복지시설과 보건복지부 간의 정보 연계는 보고체계 등 행정편의를 위주로 한 시스템이

구축되어 있다고 할 수 있다. 앞으로는 시스템의 주무 운영부처인 보건복지부 중심으로 정보 연계가 이루어지되, 사회정책 유관부처 간 정보 공유가 확대되어야 할 것이며 민간사회복지시설과 실질적인 사례관리를 위한 정보 시스템 운영이 활성화되어야 한다. 구체적으로 사회복지 전달체계의 혁신을 위한 필요조건을 주체별로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 이용자 입장에서는 원하는 정보에 쉽게 접근할 수 있어야 하고, 충분한 설명을 들을 수 있어야 한다. 복지욕구 충족을 위해 적절한 지원(급여·서비스)을 받기 필요한 시점에, 가급적 신속히 지원받을 수 있어야 한다. 그리고 담당자와 만나기 위하여 너무 멀리 이동하거나 너무 여러 번 만나지 않아야 하고, 친절하고, 존중받고, 의지된다는 느낌의 대우를 받아야 한다.

둘째, 업무 담당자 입장에서는 각자의 전문성을 발휘할 수 있는 업무 분장이 이루어져야 하고, 적절한 업무량과 명확한 업무분담 구조, 정보, 전산시스템의 편리한 지원, 업무관련자 또는 부서 간 원활한 소통이 이루어져야 한다. 업무를 통해 정체성이 확인되고, 자기개발이 가능한 환경이어야 한다.

셋째, 정부 입장에서는 중복, 누수를 최소화하고 투입대비 효과가 큰 집행구조, 전국적으로 형평성 있는 제도 집행이 가능한 구조, 지방자치단체별 지역 특성에 따른 복지수요에 대응하는 복지사업 기획, 민간자원이 충분히 동원, 참여하여 상승효과를 내는 자원 관리가 필요하다.

주요 서비스 내용별로 바람직한 수행체계를 살펴보면 다음과 같다.

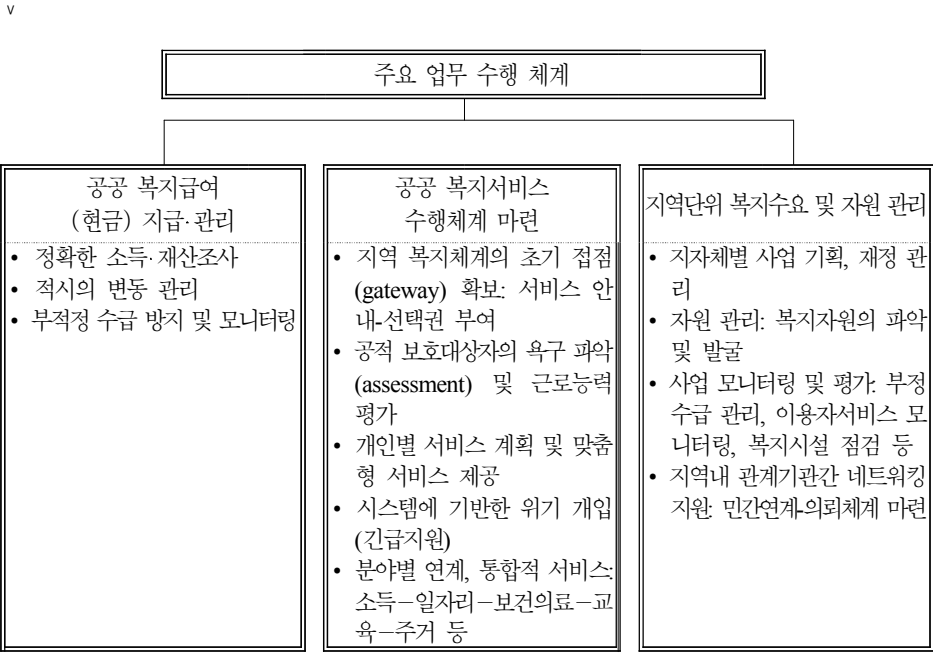
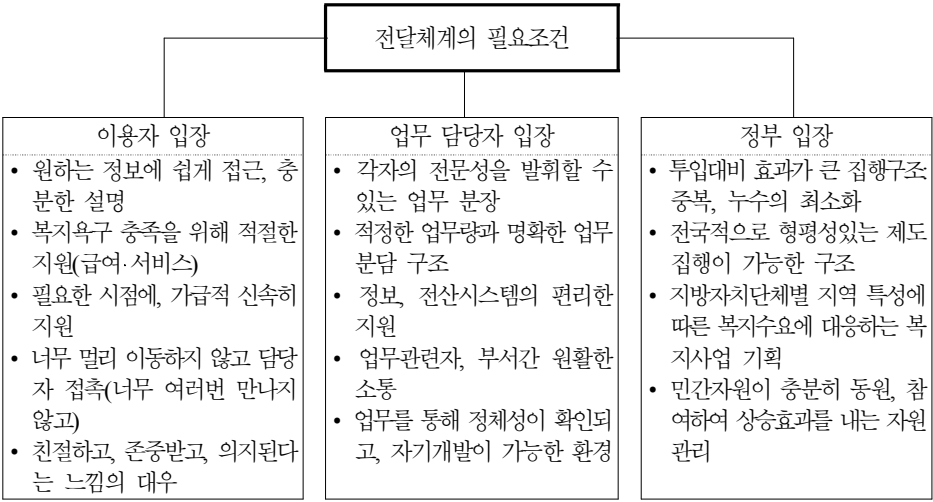
첫째, 공공 복지급여(현금급여) 지급·관리 업무의 경우 정확한 소득·재산조사, 적시의 변동 관리, 부적정 수급 방지 및 모니터링이 필수적이다.

둘째, 공공 복지서비스 수행체계를 마련하되, 서비스 안내 및 이용자에게 선택권을 부여하는 지역 복지체계의 초기 접점(gateway)을 확보해야 한다. 공적 보호대상자의 욕구 파악(assessment) 및 근로능력 평가, 개인별 서비스 계획 및 맞춤형 서비스 제공, 시스템에 기반한 위기 개입(긴급지원)이 이루어질 수 있어야 하고, 소득-일자리-보건의료-교육-주거 등 분야별 연계가 원활히 이루어지는 통합적 서비스가 이루어져야 한다.

셋째, 지역단위 복지수요 및 자원 관리의 경우, 지자체별 사업 기획, 재정 관리가

이루어져야 하고, 복지자원의 파악 및 발굴 등 자원 관리, 그리고 부정수급 관리, 이용자서비스 모니터링, 복지시설 점검 등 사업 모니터링 및 평가, 마지막으로 지역 내 관계기관 간 네트워킹 지원을 통해 민간연계-의뢰체계 마련이 필요하다.

[그림 6-2-2] 복지전달체계의 필요조건 및 업무수행체계



2. 통합조사 및 관리 분야 정책과제

가. 사회복지통합관리망의 소득 및 재산항목별 표준화·자동화 수준 지속적 개선 및 복지정책간 선정방식 통합 조정

자산조사 및 급여기준과 관련한 제도 개선이 지속적으로 이루어져야 하는데 먼저, 사회복지통합관리망의 소득 및 재산항목별 표준화·자동화가 지속적으로 추진되어야 하고 복지정책 간 선정방식의 통합 조정도 필요하다. 사회복지통합관리망의 소득 및 재산 항목별 표준화 방안의 적용 이후에도 복지정책 간 선정방식 및 소득인정액 산출방식의 정합성을 검토하여 제도개선 및 자산조사 표준화 방안의 개선에 반영할 필요가 있다. 이어서 사회복지통합관리망 운영성과 평가와 연계하여 소득 및 재산 항목별 표준화 방안에 대한 현실 적합성을 검토하고 개선 대안을 지속적으로 모색하여 사회복지통합업무 지침 및 사회복지통합관리망에 반영해야 한다. 자산조사 표준화 방안 중 공통적인 소득 및 재산의 ‘기본항목’을 설정하여, 각종 복지정책의 자산조사 원칙에 대한 통합 조정방안을 마련하고 향후 새로운 정책을 도입할 경우 해당 유형의 자산조사 방식을 준용하도록 한다.

나. 사회복지통합관리망의 안정화 및 지속적인 개선

사회복지통합관리망 개통 이후 지자체에서 기존 복지업무를 연속적으로 수행하기 위해서 새울행정시스템의 데이터를 소득 및 재산 항목별 표준화 기준에 따라 조정한 후 사회복지통합관리망의 초기 데이터로 전환하는 작업이 선행되었다. 이는 새로운 시스템 개통과 함께 예상되는 혼란과 민원 발생을 방지하기 위해 사전, 사후 정비를 통해 데이터의 정합성과 자격정비를 하여 수급자 선정의 적정성을 기하기 위한 필수적인 과정이었다. 시스템의 변경 이외에 각종 복지사업의 소득재산 항목과 범주, 복지사업별로 상이하게 수집되었던 공적자료에 대한 조정도 필요하였다.

또한 시스템 사용 환경과 자산조사 기준 변화와 함께 기존에 구축되었던 정보가 지닌 문제점과 더불어 신규 정보와의 불일치 등의 문제로 인하여 민원 발생 유형에 따른 조정 및 대응방안을 마련하고 사회복지통합관리망에 구축된 정보의 질을 지속

적으로 개선할 필요성이 제기되기도 하였다. 정부에서는 대량민원발생을 우려하여 중앙과 지방자치단체가 합동으로 민원인에 대한 적극적이고 충분한 안내와 서비스연계 등을 통하여 민원 발생을 최소화하고자 하였다.

사회복지통합관리망 안정화 이후에도 정보연계 확대로 인해 공적자료가 수시로 갱신되고, 기존 수급자 중 수급탈락 및 급여변동 대상의 발생과 이로 인한 민원 발생이 가능하므로 지속적인 모니터링과 평가 및 개선의 환류체계 필요하다.

사회복지통합관리망 개통 이후 주 사용자인 일선 사회복지담당공무원의 불편사항이나 개선 요구사항에 대한 의견을 수렴하여 사용자-친화적인 시스템으로 안정화 단계에 진입할 수 있도록 시스템의 기능을 신속하고 지속적으로 보완해야 할 것이다.

3. 유관기관 정보 연계 확대 및 시스템 고도화

유관기관 간 정보 연계를 확대하고 시스템을 고도화 하기 위해서는 다음과 같은 과제들을 제시할 수 있다. 첫 번째로, 유관 정부부처 및 공공기관(고용지원센터, 보건소, 교육청 등)과의 정보·업무연계 및 복지급여 및 서비스를 제공하는 부처별(교육과학기술부, 노동부, 보건처 등) 정책 대상 및 급여이력에 대한 통합관리가 이루어질 수 있는 포털 구축이 필요할 것이다.

두번째로, 지자체의 자체 복지사업에 대한 정보 시스템 및 업무지원 시스템 보강이 필요하다.

세번째로, 실질적인 사례관리, 서비스연계를 위해서는 민간복지기관 협력을 위한 정보 공유의 범위 및 전산시스템 연계 방안을 모색해야 한다. 특히 “사회복지시설 정보시스템”을 고도화하는 작업이 필요하다.

네번째로, 자원연계 관리 기능 강화가 필요하다. 이를 위하여 기부 관련 포털 및 자원봉사인증관리시스템과의 연계를 검토해볼 수 있다.

다섯번째로, 지자체의 복지부문 자체사업을 지원할 시스템을 구축해야 한다.

여섯 번째로, 시도 및 시군구의 보고기능을 간소화하고, 중앙정부의 합리적·과학적 정책결정을 지원할 수 있는 시스템(Data warehouse)을 구축할 필요가 있다.

가. 사회복지통합관리망의 정보연계 확대 및 법적 근거 마련

사회복지통합관리망 구축은, 보건복지부 및 각 부처, 지자체 및 공공기관이 보유한 정보연계, 지자체 복지행정조직 개편 및 적절한 역할분담과 운영, 서울행정시스템 자료의 지속적 정비 및 전환 등을 통해 완성될 수 있으므로, 향후에도 지속적으로 보건복지부(사회복지통합관리망 운영기관)와 중앙부처 및 지방자치단체의 원활한 협조체계 및 적극적인 협력이 필수적이다.

특히, 공적 행정자료 중심의 자산조사가 원활하게 진행되고 소득과 재산 항목별 표준화 및 자동화의 효과가 구현되기 위해서는 원자료를 보유한 부처 및 공공기관과의 협력 및 주기적인 원자료 업데이트, 정보연계 관련 상호 책임성 강화와 법적근거의 정비가 필요하다. 현행 사회복지통합관리망은 사회복지사업법에 법적 근거를 두고 있어 소관 복지사업의 대상자 선정·관리를 위한 시스템으로 되어 있다. 따라서, 타 부처와의 정보연계 강화 및 타 부처가 추진하게 될 다양한 복지정책의 대상 선정에 사회복지통합관리망 정보를 활용할 수 있는 법적 근거를 마련하기 위해서 관련 조항을 현행 사회복지사업법에서 사회보장기본법으로 이관하여 위상을 제고하는 방안을 검토할 수 있다. 특히, 보건복지부 이외의 부처가 저소득층 지원을 위한 다양한 복지정책을 추진할 경우 소관 법률에 사회복지통합관리망을 활용한 정책대상 선정과 관련된 법적 근거 마련이 필요하다.

궁극적으로, 사회복지통합관리망을 기준으로 각 부처 및 지자체가 자체적으로 실시하는 복지정책들을 대상으로 선정 및 급여정보 등의 시스템을 추가로 연계 구축하여 복지정책 운영의 허브(Hub)로 확대 발전시켜야 할 것이다. 지자체가 자체적으로 실시하는 복지정책에 대한 정보 및 업무지원 시스템을 추가로 연계 구축함과 동시에 각 부처가 운영하고 있는 복지급여 및 서비스 정책의 대상 및 급여이력에 대한 통합관리를 위하여 교육과학기술부, 고용노동부, 보건처 등 타 부처와의 정보연계 체계를 구축해야 한다. 특히, 복지와 고용서비스의 연계를 위하여 고용노동부 고용정보원 또는 고용지원센터의 각종 노동시장정책 프로그램 관련 정보와의 연계 등도 중요하게 추진되어야 할 과제이며, 실질적인 사례관리, 서비스 연계를 위한 민간 복지기관과의 협력 및 정보 인프라 연계방안이 필요하다.

나. 사회복지통합관리망 활용과 연계된 복지정책 조정체계 구축

보건복지부 이외 타 부처가 소관 분야에서 저소득층 대상 복지정책을 도입할 경우, 해당 부처는 보건복지부와 반드시 협의하도록 하고 사회보장기본법에 법적 근거를 마련할 필요가 있다. 보건복지부장관은 해당 제도가 기존 사회복지정책의 정합성 및 전달체계에 미치는 영향 등을 판단하여 사회복지통합관리망을 활용한 지원대상 선정 등에 있어 효율적으로 정책을 설계하고 집행할 수 있도록 조정안을 제시하도록 하는 것이다. 저소득층 지원을 위한 각종 복지정책 중 사회복지통합관리망을 통하여 정책대상을 선정하는 사업이 지자체를 통해 원활하게 집행될 수 있도록 지원하며, 지자체의 조직 및 인력 운용에 대해서도 권고 및 조정할 수 있는 법적 근거를 마련하도록 한다. 이러한 복지정책조정체계 운영과 관련된 법적 근거를 사회보장기본법에 마련하는 방안을 검토하고, 보건복지부장관이 제시한 조정방안에 대해 관계부처가 협의가 원만히 진행되지 않을 경우, 사회보장심의회위원회 또는 국가정책조정회의에 상정하여 조정안을 도출하도록 한다.

보건복지부 또는 타 부처가 운영중인 기존의 복지정책에 대해서도 이러한 사항을 평가하여 복지정책의 정합성 제고 및 중복, 누락을 방지하기 위하여 보건복지부가 조정할 수 있는 체계의 규정이 필요하다.

조정대상은 각 부처가 운영하고 있는 저소득층 대상 복지정책 가운데 자산조사를 전제로 대상을 선정하는 모든 정책으로, 조정내용은 정책목표 및 범위, 사회복지통합관리망을 활용한 자산조사 방식 및 선정기준, 급여 및 서비스 수준, 전달체계, 재원, 시행시기, 추가 사회복지전문인력 소요 등에 관하여 정책 설계 및 집행의 효율성 측면에서 분석 및 검토 후 대안을 마련하도록 한다.

4. 정책 모니터링 및 관리기능 향상

사회복지 정책 모니터링 및 관리기능 향상을 위한 제언은 다음과 같다.

첫 번째로, 사회복지통합관리망 전담 운영조직과 모니터링 조직 간 연계 및 역할 분담이 강화되어야 한다. 사회복지통합관리망 전담 운영조직을 정보 인프라 연계 확

대 및 유지를 중심으로 강화하되, 지자체의 보고 기능을 간소화하여 업무 부담을 경감하고, 보건복지부가 합리적으로 정책을 결정하는데 활용할 수 있는 기초통계 생산에 중점을 두고 이를 지원할 수 있는 시스템(Data warehouse)을 구축해야 할 것이다. 또한 사회복지통합관리망 전담 운영기관 이외에 보건복지부 내에 각종 복지정책의 부처별 급여에 대한 지속적 모니터링 및 현장조사 등을 전담하는 조직으로 가칭 ‘복지급여통합관리단’이 신설되어야 하며, 주요한 역할을 수행하도록 해야 한다. 이 과정에서 ‘복지급여통합관리단’은 사회복지통합관리망 운영조직인 한국보건복지정보개발원 및 연구기관(한국보건사회연구원)과의 유기적인 협력체계를 구축하여 정책결정 및 평가, 모니터링을 지속적으로 수행해야 한다.

두 번째로 복지정책 연계·조정체계 구축 및 이에 대한 법적 근거를 마련할 필요가 있다. 사회보장기본법 개정을 통해 복지정책의 도입 및 구체적인 운영체계 설계 등 정책수립 시 각종 복지정책에 대한 사전 예측을 할 수 있어야 하고 보건복지부를 중심으로 복지정책 조정체계를 강화해야 한다. 즉, 새로운 정책의 도입 및 기존 정책의 확대 또는 축소 개편 시, 이와 같은 변화가 가져올 수 있는 중앙 및 일선 지자체의 사회복지 전달체계에 대한 영향을 평가하고, 이를 기초로 보건복지부를 중심으로 각종 복지정책의 정합성, 현실 적합성, 지속 가능성을 제고할 수 있도록 법적 근거를 사회보장기본법에 마련해야 한다.

또한, 새로운 정책의 도입, 기존 정책의 확대 개편 또는 축소 조정 시 개별 복지정책이 미치는 영향과 변화, 정책 운영과정 및 성과 등에 대한 평가를 수행할 수 있는 기본 지표와 각 영역별 특성화 지표를 개발하여 활용할 수 있어야 한다. 해당 지표를 활용하여 복지정책 전반에 대한 종합평가와 개별 복지정책별 사회경제적 영향 및 그 성과에 대한 평가를 실시함으로써 각 제도별 개선방안 제시 및 복지정책 조정과 중장기 발전방향 설정 시 활용할 수 있다.

각종 복지정책이 이러한 과정을 통해 목표지향적이고, 체계적·효율적으로 운영될 수 있어야 하며, 선정기준이나 소득인정액 등 세부 선정방식의 통합 조정 역시 이러한 관점에서 추진되어야 한다.

복지정책 조정체계 구축방향을 제시해보면, 보건복지부 이외의 타 부처가 소관 분야에서 저소득층 대상의 복지정책을 도입할 경우, 부처가 보건복지부와 반드시 협의

하도록 정책 조정체계 및 법적 근거를 사회보장기본법 개정을 통해 마련해야 한다. 보건복지부장관은 해당 제도가 기존 사회복지정책과의 정합성 및 전달체계에 미치는 영향 등을 판단해 사회복지통합관리망을 활용한 지원 대상 선정 등에 있어 효율적으로 정책을 설계하고 집행할 수 있도록 조정안을 제시하도록 해야 한다. 뿐만 아니라 보건복지부는 타 부처가 운영 중인 기존 복지정책에 대해서도 이러한 사항을 평가하여 복지정책의 정합성 제고 및 중복, 누락을 방지하기 위하여 조정할 수 있는 체계 규정이 필요하다.

여기서 조정대상은 각 부처가 운영하고 있는 저소득층 대상 복지정책 중 자산조사 전제로 대상을 선정하는 모든 정책이 되어야 한다. 조정내용은 정책목표, 사회복지통합관리망을 활용한 자산조사 방식 및 선정기준, 급여 및 서비스 수준, 전달체계, 재원, 시행시기 등에 관하여 정책 설계 및 집행의 효율성 측면에서 분석 및 검토 후 대안을 권고하는 방식이 될 수 있다.

5. 온라인 이용자 서비스체계 구축

온라인 이용자 서비스 체계를 구축하는데 있어서 제안점은 다음과 같다.

첫째, 웹기반의 이용자 접근성을 제고해야 한다. 사회복지통합관리망이 현재 구축된 업무지원시스템으로서의 기능과 함께 이용자의 웹기반 접근성을 높일 때, 실질적인 전달체계의 효율화, 이용자의 체감도 향상에 기여할 수 있을 것이다. 이는 웹사이트를 통한 온라인 급여 신청, 수급 가능한 급여판정 시뮬레이션 기능, 민원서식 연계 신청 등 웹을 통한 이용자의 접근을 통해 실질적인 행정서비스 이용이 가능하도록 시스템을 고도화하는 것을 의미한다. 또한 풍부한 제도, 자원, 서비스에 대한 정보 제공 기능을 강화하도록 하며, 관련 질의, 응답이 이루어지도록 하고, 온라인 상담 기능을 갖추어야 한다.

참고적으로 외국의 이용자 온라인서비스 구축 사례로써 호주와 영국의 사례를 살펴보면 다음과 같다.

호주에서는 센터링크(Centrelink)라는 이용자 온라인서비스를 구축하고 있다.

급여 청구의 경우 온라인으로 Centerlink를 통해 노령연금, 아동보육수당 등 7종의 급여 청구가 가능하다. 급여 자격을 가진 경우, 고용 및 경제활동 상황에 대해

‘급여신청 양식’을 센터에 우송하는 대신 온라인으로 보고하는 방식으로 소득 신고가 가능하다.

개인 정보 관리 기능을 살펴보면 개인 정보 열람의 경우, 소득(가구소득 이력)·자산·부채현황 및 관련 이력, 링크 예약, 급여 현황 및 이력 등과 신청 상황, 보고일자, 센터링크 예약상황 등 Centrelink에 기록된 22종의 개인 정보를 온라인으로 열람하고 인쇄할 수 있다. 이러한 이용자 개인 정보를 온라인으로 손쉽게 수정하거나 업데이트 할 수 있는데, 자녀 교육·교육 상황, 취업·훈련 등 가구 상황과 계좌번호, 소득, 임대관련 정보 등 총 15종의 정보를 입력할 수 있고, 공제액 등을 관리할 수 있다.

서류 발급 기능을 살펴보면, 이용자가 Centrelink에서 발행하는 각종 서류(급여신청서, 소득내역서, 지난 3년간 급여내역, 임대증명서 등)를 필요로 할 경우 온라인으로 요청할 수 있고, Centrelink에서 발행하는 카드(건강보호카드, 연금수급자카드 등) 교체 요청도 가능하다.

그 외에 다양한 상황에 따른 급여 소개 및 서비스 및 프로그램 목록 제시, 다양한 출판물 열람 및 연계, 관련 제도 정보 제공, 의심되는 부정수급의 보고 방법 안내 등의 메뉴를 사용할 수 있다.

영국의 확대고용센터(Jobcentre Plus)의 이용자 온라인서비스 사례를 살펴보면 다음과 같다.

확대고용센터(Jobcentre Plus)는 노동연금부(Department for Work and Pension: DWP)의 책임집행기관으로, ‘일할 수 있는 사람에게는 일자리를, 일할 수 없는 사람에게는 지원서비스(work for those who can, support for those who cannot)’를 제공함으로써, ‘모든 사람들의 기회와 자립을 촉진’하고자 하는 정부의 목적을 이행하는데 주요 역할을 하고 있다. 확대고용센터(Jobcentre Plus)는 사회보장급여를 담당하는 급여관리청(Benefit Agency)과 고용지원서비스를 담당하는 고용서비스청(Employment Service)의 서비스를 통합·일원화하여 설립되었다.

확대고용센터(Jobcentre Plus)는 정부가 제공하는 서비스에 대한 정보를 이용자가 한 곳에서 열람할 수 있도록 하고 있다. 첫째, www.direct.gov.uk를 통해 구직 및 훈련, 교육 및 급여 등을 열람하고 신청 할 수 있으며 운전면허증 신청이 가능하다.

둘째, www.businesslink.gov.uk를 통해 고용주는 구인광고를 할 수 있으며, 부가 가치세(VAT) 환급 및 이용 가능한 보조금 검색 등이 가능하다. 셋째, www.dwp.gov.uk/jobcentreplus를 통해 기업 및 파트너십 정보 열람이 가능하다.

확대고용센터(Jobcentre Plus)를 통해 온라인으로 신청 가능한 급여는 총 10종인데, 소득보장 관련 3종(Income Support, Jobseeker's Allowance, Employment and Support Allowance), 장애 및 질병 관련 4종(Incapacity Benefit, Disability Living Allowance(adult/ child), Attendance Allowance, Carer's Allowance), 아동 보육관련 1종(Child maintenance), 연금 관련 2종(State Pension(UK), State Pension(overseas)이다.

특히, 확대고용센터(Jobcentre Plus)는 사회보장급여 안내 및 지급과 관련하여 다음과 같은 역할을 한다. 즉, 급여를 정확하고 신속하게 지급하고, 급여 자격조건에 대한 이용자들의 이해를 도와 부정수급 및 남용을 막으며, 자녀를 둔 부모에게 공공 보육(formal childcare)에 대한 상담 및 조언 제공, 사회기금(Social Fund)으로부터 대출 지원 등이다.

6. 통합적 서비스 제공 강화

과거 자산조사에 집중했던 복지전문인력의 업무를 복지 욕구의 파악·지원·지속관리를 위한 서비스 및 자원관리업무로 전환하고자 하는 요구가 높아지고 있다. 복지 급여 행정의 효율화, 보호·서비스 중심의 복지행정 강화를 통해 통합적 서비스 제공을 꾀하고자 하는 것이다.

호주에서는 국민 생활과 관련된 급여 전반을 포괄범위로 하여, 사회복지뿐만 아니라 관련 정부부처의 다양한 급여 행정을 담당하는 센터링크(Centre Link)를 구축하였는데 부처별 접근이 아니라 이용자 본인의 주요 문제 유형에 따라 접근이 가능하도록 설계되었다. 우리나라 또한 호주 센터링크와 같이 정부 전반의 공공 복지급여 전달체제로 기능이 확대될 필요성이 있다.

단, 이를 위한 인력 활용의 개선이 전제되어야 하는데, 사회복지통합관리망을 통해 공적자료 기반의 자산조사체계가 안정화되면, 일반행정직의 자산조사 담당을 대폭 확대하는 것이 필요하다. 외국의 경우에는 financial assessor와 social worker의

역할을 분리하고 있다. 물론 이를 감안한 복지전문인력의 적정 규모 확보가 지속적으로 담보되어야 한다.

두 번째, 통합적 서비스 제공을 위해서는 사례관리의 체계화가 요구된다. 현행 일부 수급자 중심의 사례관리 대상의 확대가 필요하고, 가구별(기초수급), 개인별(노인 장기요양, 아동-드림스타트, 장애인사례관리) 분산 운영중인 공공 사례관리 체계의 정비를 검토해야 한다.

세 번째, 향후 복지-고용 연계 급여 및 서비스 제공 체계로 전환되어야 할 것이다. 실업급여 지원, 취업 지원을 통합적으로 수행할 수 있는 체계의 적실성을 검토하되, 취업취약계층의 취업 지원 강화는 시급한 과제이다.

참 고 문 헌

- 구자면·박주석(2005). 공공부문 정보화 사업 평가 현황 및 개선방향. 한국 ITA 학회, 정보기술아키텍처연구, 2(2), pp.1~13.
- 김기환(2005). 행정기관 정보화가 공공부문 생산성에 미친 영향: IT생산성지표의 개발 및 측정. 한국전산원.
- 김두현(2002). 행정정보화사업의 성과에 대한 평가. 한국행정학회 춘계학술대회 발표집.
- 김상훈·최집기(2006). 공공부문 정보화지원사업의 통합적 성과평가모형 개발. 기업경영연구. 13(1), pp.195~219.
- 김성태, 김난도, 최홍석, 김영삼(2000). 정보기술역량의 효율적 관리를 위한 성과관리제도 확립방안. 한국지역정보화학회, 정보통신부.
- 김은순·윤상오 (2001). 정보화 사업 평가기준 도출에 관한 연구. Q 방법론을 사용하여. 지방정부연구. 5(4): 207-226.
- 김준한(200). 중앙정부의 정보화 평가체제 정립. 한국행정학보 36(4), pp.1~20.
- 김희철·이대용(1999). ERP시스템 주성공요인에 따른 도입특성에 대한 연구. 한국정보전략학회 1999 추계공동학술대회 논문집. pp.345~353.
- 노미현(2004). ERP시스템의 구현성과 도입성과에 관한 연구. 중소기업연구. 26(1), pp.3~26.
- 노화준(2006). 정책평가론, 경기: 법문사.
- 문정욱(2007). 공공부문 정보화의 주요 성패요인과 정보공유 저해 요인: 공무원의

- 인식조사를 중심으로 정보통신정책, 19(6), pp.1~17.
- 박주석·정호원·최경규. (2005). 공공부문의 정보화사업 평가를 위한 BSC기법 연구. 한국사회와 행정연구, 16(3), pp.
- 양재진·정명주·정진우(2003). 공공정보화사업의 사전평가 모형구성: 예산과의 연계와 사업실효성 확보방안을 중심으로. 정보화정책, 10(3), pp.156~177.
- 오철호·정홍원(2002), 정보화사업의 사전평가 모형과 방법론 탐색: 하나의 가설, 한국정책 분석평가학회.
- 윤종수·한경수·한재민(1997). 조직성숙수준에 따른 BPR의 주요성공요인과 성과간의 관련성 연구. 경영정보학연구, 7(2), pp.103~135.
- 이상천·홍정완(2001). 정보화 효과지표의 업종별 분석. 산업공학, 14(4), pp.421~428.
- 이윤식·오철호(2000), 지방자치단체의 행정정보화와 생산성의 관계에 관한 연구. 한국정책학회보, 9(1). pp.
- 이윤식·서진완·정연정·노승용(2008). 공공부문 정보화 성과관리 현황분석 및 개선방안. 한국지역정보학회지, 11(3), pp.1~30.
- 이재남·김영걸(1999). 정보시스템 아웃소싱의 성공을 위한 인과모형에 관한 연구. 구조방정식 모형 접근방법. 경영학연구, 28(3), pp.799~822.
- 이종열·박광국·주호진(2001), 행정정보화사업이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구, 한국행정논집, 13(3). pp.
- 이종호·주상호(2002). ERP시스템 도입요인과 성과변수에 관한 연구. 생산성논집, 16(2), pp.95~116.
- 이주헌·고형대(1994). 소프트웨어 프로젝트 관리의 체계. 정보처리학회지, 1(3), pp.7~14.
- 이현주·이태진·김보영 외(2008). 국민기초생활보장제도 모니터링을 위한 기초연구, 한국보건사회연구원.
- 임영희(2004). IT 균형성과표를 활용한 IT 성과지표 비교분석. 한국과학기술원 석사학위논문.
- 장경서·서길수·이문봉(2000). ERP 시스템 구현 핵심요인에 관한 탐색적 연구.

- Information systems Review(한국경영정보학회), 2(2), pp.255~281.
- 정국환, 임혜경, 주지형, 권오병, 김관영, 이삼열(2005). 공공정보화 성과평가 방법론 및 체계연구. 정보통신정책연구원, 경제·인문사회연구회 협동연구총서.
- 정국환·김혜정(2007). 공공정보화 성과평가 방법론 연구. 정보통신정책연구원.
- 정국환·안재만·홍필기(2008). 공공정보화 성과평가 방법론 연구. 정보통신정책연구원, 경제·인문사회연구회 협동연구총서.
- 정명선(2008). 주요국 정보화전략 분석 및 시사점-미국, EU, 영국, 일본, 싱가포르, IT 이슈 & 트렌드, 08-05, 한국정보사회진흥원.
- 정보화추진위원회(2005). 국가정보화 평가시행계획.
- 정승렬·정성현·배준범(2001). 성공요인의 이원론적 분석. 경영정보학연구, 11(2), pp.205~221.
- 정해용·김상훈(2003). 정보시스템 평가지표 개발에 관한 실증적 연구. 공공부문을 중심으로. 한국경영과학회지, 28(4), pp.155~189.
- 정해용·김상훈(2004). 공공정보화사업 추진단계 별 평가항목 개발, 정보화정책, 11(1). pp.
- 조남재, 임규건, 이대철, 유철신, 김재훈, 김정래, 금정원, 박상희(2008). 행정정보화 (G4C) 성과분석. 정보통신정책연구원. 경제·인문사회연구회 협동연구총서.
- 한국전산원(1997). 정보화사업평가편람.
- 한국전산원(1999). 정보화사업 평가방법론 연구.
- 한국전산원(2004). 정보화사업 사전타당성분석 방법론 연구.
- 홍성운(2002). 지방자치단체의 정보화 성과 측정에 관한 연구.
- Baily, J. E. and S. W. Pearson (1983). Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. *Management Science*, 29(5), pp.530~545.
- DeLone, W. H. and E. R., McLean (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1), pp.60~95.
- DeLone, W. H. and E. R., McLean (2003). The DeLone and McLean-Model

- of Information systems Success: a Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), pp.9~30.
- Dick, A. S. and K. Basu (1994). Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework. *Academy of Marketing Science Journal*, 22(2), pp.99~113.
- Dobbins, J. H. and R. G. Donnely (1998). Summary Research Report on Critical Success Factors in Federal Government Program Management. *Acquisition Review Quarterly*, 5(1). pp.61~82.
- Doll, W. J. and G. Torkzadeh (1989). A Discrepancy Model of End-User Computing Involvement. *Management Science*, 35(10), pp.1151~1171.
- Fornell, C., M. D. Johnson, E. W. Anderson, J. S. Cha, and B. E. Bryand (1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing*, 60(4), pp.7~18.
- GAO(US General Accounting Office)(2010). *Temporary Assistance for Needy Families: Implications of caseload and program changes for families and program monitoring*, GAO-10-815T.
- Harper, George R. and Dawn R. Utley (2001), Prganizational Culture and successful Information Technology Implementation. *Engineering Management Journal*, 13(2), pp.
- Heatley, J., R. Agarwal, and M. Tanniru (1995). An Evaluation of an Innovative Information Technology-the Case of Carrier EXPERT. *Journal of Strategic Information Systems*, 4(3). pp.255~277.
- Ives, B. and M. H. Olson (1984). User Involvement and MIS Success: A Review Research. *Management Science*, 30(5), pp.586~603.
- Pinto, J. K. and D. P. Slevin (1987). Critical Factors in Successful Project Implementation. *IEEE Transactions on Engineering Management. EM*, 34(1), pp.22~27.
- Jurison, J. (1999). Software Project Management The Manager's View.

- Communications of AIS*, 2(17), pp.3~12.
- Kaplan, R. S. and D. P. Norton (1992). The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1), pp.71~79.
- Kernaghan, Kenneth and Justin Gunraj (2004), Integrating Information Technology into Public Administration: Conceptual and Practical Considerations *Canadian Public Administration*, 47(4),
- Kettinger, W. J. and C. C. Lee (1994). Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function. *Decision Sciences*, 25(5~6), pp.727~766.
- Kim, Seong-Tae (2005). "Toward a New Paradigm of e-Government: From Bureaucracy Model to Governance Model Building" *e-Governance: Challenges and Opportunities for Democracy, Administration and Law*, International Institute of Administrative Science and National Computerization Agency.
- Manderscheid, Ronald W. (2004), IT Can Drive Transformation. *The Public Manager*, 33(3), pp.
- Marchand, D. A., W. J. Kettinger, and J. D. Rollins (2000). Information Orientation: People, Technology and the Bottom Line. *Sloan Management Review*, 41(4), pp.69~80.
- Myers, B. L., L. A. Kappelman, and V. R. Prybutok (1997). A Comprehensive Model for Assessing the Quality and Productivity of the Information Systems Function: Toward a Theory for Information Systems Assessment. *Information Resources Management Journal*, 10(1), pp.6~25.
- NTIA(National Telecommunications and Information Administration) (2001). Technology Opportunities Program.
- Ross, J. W., C. M. Beath, and D. L. Goodhue (1995), Develop Long-Term Competitiveness through IT Assets, *Sloan Management Review*, 38(1),

pp.31~42.

Watson, R. T., L. F. Pitt, and C. B. Kavan (1998). Measuring Information Systems Service Quality: Lessons From Two Longitudinal Case Studies.

Management Information Systems Quarterly, 22(1), pp.61~79.

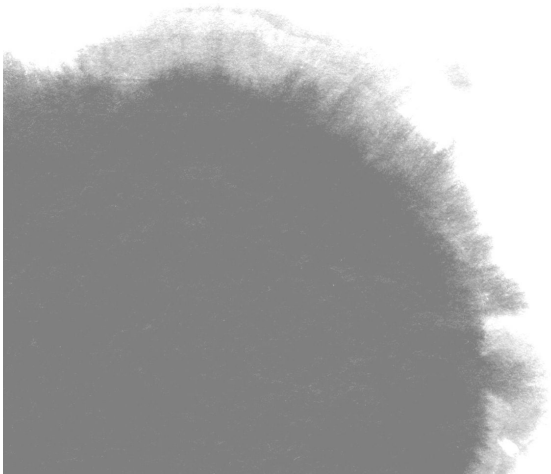
Zeithaml, V. A., L. L. Berry, and A. Parasuraman (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2).

부 록

[부록 1] 사회복지통합관리망 운영관련 조사대상의 일반 특성

[부록 2] 사회복지통합관리망 운영관련 지자체 주요 업무 담당자 조사표

1. 읍·면·동 복지 담당
2. 통합조사·관리 담당
3. 서비스연계·사례관리 담당



부록 1. 사회복지통합관리망 운영 관련 조사대상의 일반 특성

본 조사에 응답한 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 인구사회학적 특성은 <표>에 나타난 바와 같다. 먼저, 전체 응답자의 약 75%가 여성이었으며, 시 지역에서 여성의 비율이 78.2%로 가장 높았고, 군지역은 65.9%로 상대적으로 낮게 나타났다. 응답자의 평균 연령은 35.4세였으며, 직급의 경우 8급이 41.5%로 가장 많았고, 7급 34.5%, 9급 18.6%, 6급 5.0%, 5급 이상 0.4%의 순으로 나타났다. 한편, 응답자 대부분은 직원이었으며(94.9%), 계장 또는 팀장이 응답한 경우는 5.1%였다. 응답자의 86.4%는 사회복지직 공무원이었으며, 일반직 13.0%, 기능직 0.6% 순이었고, 사회복지직 공무원 비율은 시지역에서 90.0%로 가장 높게 나타났다. 응답자의 학력을 살펴보면, 대졸이 89.1%로 가장 많았고, 대학원 이상이라는 응답도 7.3%를 차지하였다. 공무원 총 근무경력은 약 111.5개월(약 9.3년)이었으며, 복지업무 담당 경력은 88.3개월(약 7.4년)로 나타났다.

통합조사관리담당 공무원의 인구사회학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 전체 응답자의 75.4%가 여성이었으며, 이는 읍면동 조사 참여자의 비율과 매우 유사하게 나타났다. 응답자의 평균 연령은 36.5세였으며, 직급의 경우 8급이 42.8%, 7급 30.8%, 9급 16.1%, 6급 10.2%, 5급 이상 0.1%의 순으로 나타났다. 응답자의 89.7%는 직원이었으며, 계장 또는 팀장이 응답한 경우는 10.3%였다. 응답자의 88.5%는 사회복지직 공무원이었으며, 일반직 11.2%, 기능직 0.4% 순으로 나타났다. 조사대상자의 학력을 살펴보면, 대졸이 89.3%로 가장 많았고, 대학원 이상이라는 응답도 8.1%를 차지하여 높은 교육수준을 보이고 있다. 공무원 총 근무경력 약 126.4개월(약 10.5년)이었으며, 시지역 응답자의 평균은 133개월(약 11년)로 상

대적으로 길었고 자치구지역의 평균은 117.6개월(약 9.8년)로 상대적으로 짧았는데, 이같은 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 드러났다. 복지업무 담당 경력은 평균 106.9개월(약 8.9년)로 나타났다.

〈부록표 1-1〉 읍·면·동 사회복지담당 공무원의 인구사회학적 특성

		(단위: %, 명, 개월)				
		자치구 (N=542)	시 (N=699)	군 (N=370)	전체 (N=1,611)	F-value/ Chi-square
성별	남성	22.1	21.8	34.1	24.7	22.494***
	여성	77.9	78.2	65.9	75.3	
연령 (세)		34.8 (7.00)	35.4 (6.95)	36.2 (7.53)	35.4 (7.12)	4.710**
직급	5급이상	0.2	0.5	0.3	0.4	75.202***
	6급	1.5	3.5	13.0	5.0	
	7급	34.9	35.1	32.6	34.5	
	8급	42.1	41.9	39.9	41.5	
	9급	21.3	18.9	14.2	18.6	
직위	계장/팀장	1.9	3.4	13.3	5.1	65.276***
	직원	98.1	96.6	86.7	94.9	
직종	사회복지직	86.0	90.0	80.3	86.4	21.079***
	일반직	13.7	9.3	18.9	13.0	
	기능직	0.4	0.7	0.8	0.6	
학력	고졸 미만	0.0	0.3	0.5	0.3	17.657**
	고졸	2.6	2.3	6.6	3.4	
	대졸	89.8	90.3	85.8	89.1	
	대학원 이상	7.6	7.1	7.1	7.3	
근무경력 (개월)	총 공무원 경력	104.7 (77.05)	110.1 (75.61)	124.2 (92.31)	111.5 (80.46)	6.530**
	복지업무 담당 경력	86.8 (69.00)	94.8 (68.77)	77.8 (62.05)	88.3 (67.68)	7.657***

주: 성별, 직급, 직위, 직종, 학력의 경우는 자치구, 시, 군, 전체 응답자가 각각 차지하는 비율을 의미함.

〈부록표 1-2〉 통합조사관리팀 공무원의 인구사회학적 특성

		(단위: %, 명, 개월)				
		자치구 (N=455)	시 (N=395)	군 (N=220)	전체 (N=1,068)	<i>F-value/ Chi-square</i>
성별	남성	22.4	24.9	28.8	24.6	3.232
	여성	77.6	75.1	71.2	75.4	
연령 (세)		35.7 (7.00)	37.2 (7.35)	36.8 (7.74)	36.5 (7.32)	4.942**
직급	5급이상	0.4	0.0	0.0	0.1	14.236
	6급	9.1	9.5	13.6	10.2	
	7급	28.1	34.0	30.8	30.8	
	8급	43.0	41.9	43.9	42.8	
	9급	19.4	14.6	11.7	16.1	
직위	계장/팀장	9.1	9.3	14.6	10.3	5.558
	직원	90.9	90.7	85.4	89.7	
직종	사회복지직	86.7	90.4	88.6	88.5	6.320
	일반직	13.1	8.9	11.4	11.2	
	기능직	0.2	0.8	0.0	0.4	
학력	고졸 미만	0.2	0.0	0.0	0.1	11.724
	고졸	1.1	3.3	4.1	2.5	
	대졸	88.7	89.5	90.0	89.3	
	대학원 이상	9.9	7.1	5.9	8.1	
근무경력 (개월)	총 공무원 경력	117.6 (80.74)	133.0 (85.81)	132.9 (91.51)	126.4 (85.16)	4.186*
	복지업무 담당 경력	101.8 (77.10)	112.7 (80.49)	107.0 (76.32)	106.9 (78.30)	1.999

주: 성별, 직급, 직위, 직종, 학력의 경우는 자치구, 시, 군, 전체 응답자가 각각 차지하는 비율을 의미함.

서비스연계팀 조사에 참여한 응답자의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 전체 응답자 중 여성은 81.1%로 사회복지영역에서 여성의 비율이 높은 현상이 그 대로 반영된 것이라고 할 수 있다.

응답자의 평균 연령은 37.5세였으며, 지역간에 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데, 시(38.5세), 군(37.1세), 구(36.5세) 순으로 나타나 시에서 근무하는 사회복지 담당 공무원이 연령이 가장 높은 것으로 조사되었다.

직급분포를 살펴보면 7급 이상이 39.2%로 전체 응답자의 1/3이상을 차지하고 있다. 응답자의 직종을 살펴보면 사회복지통합전문요원이 전체 응답의 과반수 이상(50.6%) 응답하였다. 학력은 대졸이상이 95.7%였으며, 총 공무원경력(165.8개월)로 평균 13년 이상의 경력을 가지고 있었으며 사회복지업무 담당 경력은 69.4로 5.7년 수준으로 총 경력의 절반수준이었다.

〈부록표 1-3〉 서비스연계팀 담당 공무원의 인구사회학적 특성

(단위: %, 명, 개월)

인구사회학적 특성		자치구 (N=229)	시 (N=249)	군 (N=167)	전체 (N=645)	F-value/ Chi-square
성별	남성	19.2	19.7	17.4	18.9	0.370
	여성	80.8	80.3	82.6	81.1	
연령 (세)		36.5 (8.04)	38.5 (7.97)	37.1 (7.84)	37.5 (8.00)	3.827*
직급	5급이상	1.2	0.8	0.0	0.7	14.247
	6급	26.5	23.7	18.3	23.0	
	7급	34.9	46.6	32.9	39.2	
	8급	22.9	22.9	39.0	27.6	
	9급	14.5	5.9	9.8	9.5	
직위	계장/팀장	13.6	14.1	14.7	14.1	0.070
	직원	86.4	85.9	85.3	85.9	
직종	사회복지직	23.3	33.7	32.7	29.7	20.970**
	일반직	16.1	18.7	19.8	18.0	
	기능직	1.3	0.4	4.3	1.7	
학력	고졸 미만	0.0	0.0	0.0	0.0	0.315
	고졸	4.3	4.1	4.9	4.4	
	대졸	84.8	84.8	85.4	85.0	
	대학원 이상	10.8	11.1	9.8	10.7	
근무경력 (개월)	총 공무원 경력	169.2 (106.18) 91명	172.9 (95.91) 126명	152.3 (110.42) 88명	165.8 (103.37) 305명	1.090
		67.4 (72.90) 204명	74.8 (74.48) 212명	64.0 (71.38) 141명	69.4 (73.13) 557명	1.033
	복지업무 담당 경력					

주: 성별, 직급, 직위, 직종, 학력의 경우는 자치구, 시, 군, 전체 응답자가 각각 차지하는 비율을 의미함.