

※ 향후 「국민 자문단」 논의, 대국민 의견수렴, 법제화 과정에서 변경·조정 가능

사회보장 정보전달체계 개편 기본방향

2019. 4. 11.



보건복지부

차세대 사회보장정보시스템 구축 추진단

목 차

I. 사회보장 정보전달체계 개요	1
II. 개편 기본방향 및 핵심과제	5
1. 비전 및 전략 체계도	5
2. 사업의 확장 범위	6
3. 전략별 핵심과제	7
4. 단기 추진과제	22
III. 대국민 소통 및 홍보방안	24
IV. 향후 추진일정	25

I. 사회보장 정보전달체계 개요

1 정보전달체계의 의미

◇ 공무원 업무 지원 중심 ⇨ 지역사회 민·관 협력의 정보 기반

- (수요자) 편의성·접근성 제고, 복합적 욕구의 통합적 충족
- (사용자*) 행정업무처리의 효율성을 확보하여 대민 직접서비스 강화 및 근거에 기반한 정책 결정 지원

* 지자체 공무원, 129 콜센터 상담직원, 대형병원·복지관 복지사 등 민간 종사자

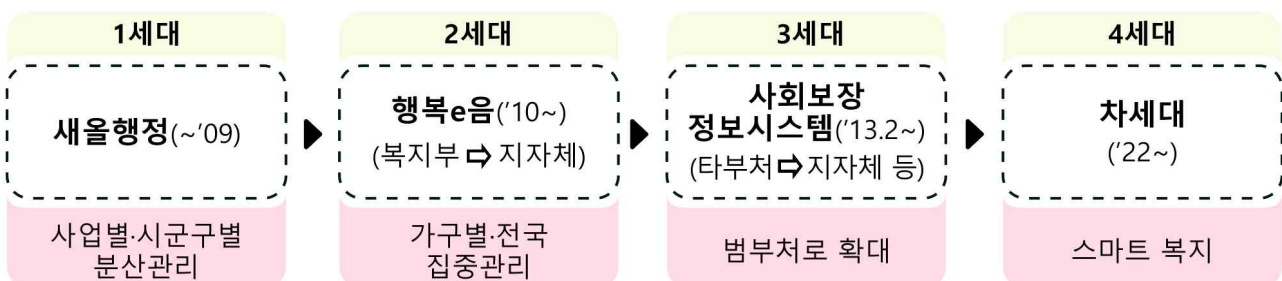
- (전달체계) 영역·제도 간 정보의 연계·통합으로 분절성 해소
- (정보시스템) 안정성·무중단성, 호환성, 보안성, 확장성 확보

2 사회보장 정보전달체계 발전 경과 및 현재 위치

◇ 소득보장(공공부조)을 중심으로 단계적으로 지속 발전

- 급증하는 소득보장(현금급여) 업무의 효율적 처리에 집중

* (1세대) 사업별·시군구별 분산 관리(새울) ⇨ (2세대) 가구별·중앙 집중 관리(행복e음) ⇨ (3세대) 범부처 복지사업 지원(사회보장정보시스템)



◇ 서비스, 지역 보건, 대상별(아동 등) 정보는 여전히 사업별 분산

- (사회서비스) △전자바우처 시스템 관리(3개 부처의 14개 바우처사업), △복지시설 정보시스템은 회계업무 위주(서비스정보·이력관리 미비)
 - 바우처·시설 이외의 제공기관과 타 부처는 별도 시스템 운영
- * 타 부처 소관 서비스 정보시스템('19.3월) : 13개 부처, 41개 시스템
- (지역 보건) 정보시스템은 1개이나 보건사업별(22개 사업) 칸막이 구조로 개인·가구별 통합 관리에 어려움
- (대상별) 아동, 장애인, 노인 관련 업무별로 제각각 개발·사용
- * (쑈 부처, '19.3월) △영유아·아동·청소년 22개, △장애인 15개, △노인 9개

3

전반적 평가

(* 제2차 사회보장기본계획 추진전략의 관점에서)

◇ 수요자 욕구(needs)에 기반한 보편적 서비스 위한 정보 기반 미흡

- 소득보장(공공부조) 외에 건강·보건, 돌봄 등 사회서비스 정보는 여전히 공급자를 중심으로 사업별 분산·칸막이 관리
- ⇒ 수요자의 복합적 욕구(소득+돌봄+건강 등)에 효과적 대응 곤란

◇ 지역사회(민·관 협력) 중심의 정보 연계·통합 기반 미비

- 지자체(복지↔보건소) ↔ 공공(건보공단 등)과 민간(복지관, 병원 등), 그리고 민간 기관 간에도 정보 연계 부족이 지속
- ⇒ 지역사회 내 민·관 협력을 통한 통합 서비스 제공에 한계

◇ [환경 변화] 포용적 사회보장의 패러다임 수용에 한계

- 공공부조제도의 현금급여 지급 업무 중심으로 설계
지역사회 내 민·관 협력을 통한 보편적 서비스 제공에 한계

◇ [수요자 체감] 몰라서 신청하지 못 하거나, 신청 불편이 여전

- 다양하고 복잡한 사업을 알지 못 해 신청하지 못 하거나
어려운 구비서류 등의 문제로 직접 읍면동을 찾는 불편 여전

◇ [사용자 지원] 지자체 공무원의 자산조사업무 비효율성 잔존

- 자산조사 등 내부 행정업무 처리로 찾아가는 서비스에 한계
* 여전히 수기에 의한 자산 조사항목 다수
- 129 콜센터, 방문건강관리(무기적) 담당자 등의 정보시스템 접근
제한(정보 지원 미비)으로 국민 상담이나 사례관리에 제한

◇ [빅데이터] 방대한 정보 활용도가 낮아 근거 기반 정책 결정 미비

- 공공부조사업의 대상자 수급여부 판정 목적으로 주로 이용,
근거 기반의 정책 결정에 한계

◇ [정보시스템 구조적 한계] 잦은 중단 ⇨ 업무 공백

- 소득보장(공공부조) 사업의 지속 확대에 누더기 확장으로 대응,
10년 전 기술로 노후화(모바일·인공지능 등 기술 발전 미활용)

- 잦은 중단으로 업무 공백, 시스템 처리능력 한계에 도달

* 연간 시스템 중단 일수가 주중에도 6.5일, 공휴일은 13.5일

□ 경과

- 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP 컨설팅('15.9~'16.7)
- 예비타당성 조사 신청('16.12), 조사결과 적격 통보('18.5)

* 총 사업비 3,560억원 : 구축비(3개년) 1,970억원, 운영비(5개년) 1,590억원

□ 예비타당성조사에 반영된 사업 계획**① 확인조사 확대 및 정교화****② 원스톱 신청 및 맞춤형 상담체계 구축**

- 온라인 신청 확대
- 전국 단위 읍면동 신청
- 기관 간 서비스 의뢰 확대
- 맞춤형 상담체계 구현

③ 찾아주는 서비스 제공체계 강화

- 자동판정체계 구현
- 이력관리제 확대
- 빅데이터를 활용한 복지 사각지대 발굴 확대

④ 지역사회 중심 사회보장체계 구축

- 공공·민간의 복지자원 공유·활용
- 공공·민간 사례관리 정보공유 활성화 방안

⑤ 시설정보시스템 등 타 시스템과의 기능 재정립

- 시설정보시스템 개선
- 전자바우처 개선

⑥ 미래환경 변화에 유연한 구조 재설계

II. 사회보장 정보전달체계 개편 기본방향 및 핵심과제

1 비전 및 전략 체계도

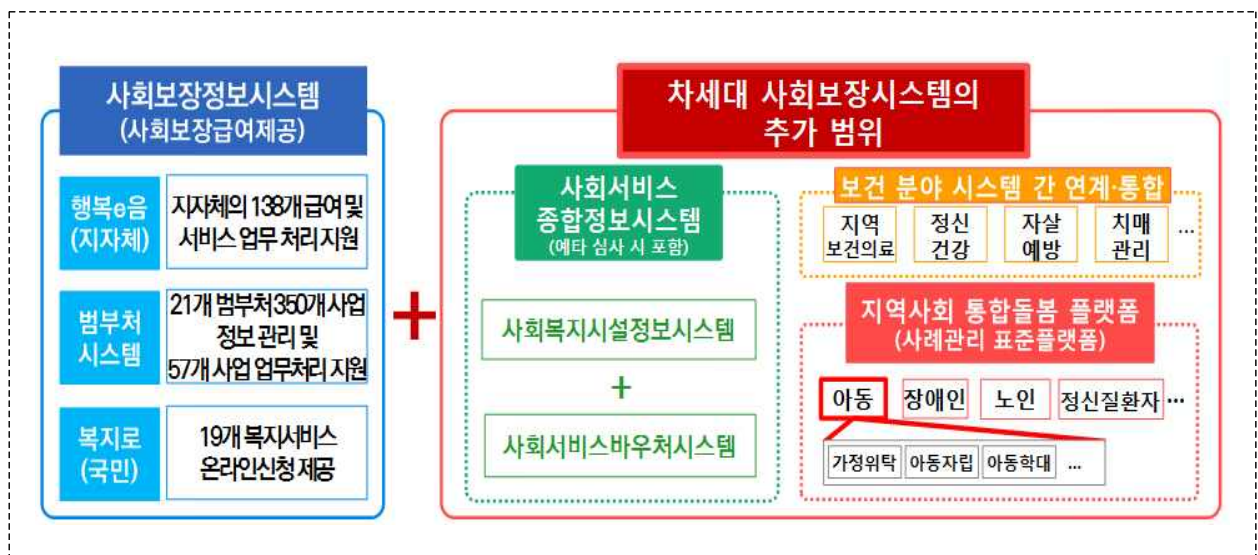
비전	ICT를 통한 포용적 사회보장 구현
목표	2022년 차세대 사회보장정보시스템 전면 개통
5대 전략 · 11대 핵심과제	【전략 1】 국민에게 다가가는 포용적 복지 구현 ① 잘 찾아서 알려주는 포용적 서비스 강화 ② 국민이 있는 곳에서 상담·안내하고 신청·접수 ③ 위기가구를 과학적으로 찾아내서 지원
	【전략 2】 지역사회 민·관 협력으로 사람 중심 통합 서비스 제공 ④ 민·관이 함께 하는 사례관리 공통플랫폼 구축 ⑤ 사회서비스 종합정보시스템 구축 ⑥ 지역 보건과 복지 간 정보 연계 고도화
	【전략 3】 일선 복지현장을 도와주는 스마트 시스템 ⑦ 조사업무 경감 및 현장 업무 지원 ⑧ 지자체·타부처의 사회보장사업 기획·운영 지원 ⑨ 적절한 확인조사로 뒤늦은 환수·상계업무 경감
	【전략 4】 빅데이터 기반 정책 결정 지원시스템 ⑩ 사회보장정보를 활용한 정책 결정 및 연구 지원
	【전략 5】 미래 환경 변화에 유연한 시스템 구축 ⑪ 편리하고 안정적인 시스템으로 탈바꿈

◇ [예타 기준] 現 사회보장정보시스템 + 시설시스템 + 바우처시스템

- (現 사회보장정보시스템) △ 행복e음(복지부→지자체; 소득보장), △ 범정부시스템(타부처), △ 복지로(온라인 신청 등) 시스템 개편
- (시설정보시스템) 사회복지시설(거주시설, 복지관 등) · 장기요양기관(재가+시설) 업무처리시스템
- (바우처시스템) 14개 사회서비스 전자바우처시스템

◇ [확장 범위] 지역보건시스템 연계 고도화, 통합 돌봄 플랫폼

- (지역보건) 지역보건과 사회보장정보시스템 간 연계 고도화
- (통합 돌봄) 다양한 민관 기관이 함께 하는 공통 사례관리 플랫폼
 - * 공공(지자체, 고용복지센터 등), 사회복지시설(복지관, 정신건강복지센터 등), 보건소, 병원(지역연계실)
 - 대상자 내에서도 사업별 · 기관별로 분산된 시스템을 사회서비스 종합시스템으로 단계적 통합(아동⇨장애인 · 노인 등)



【전략 1】 국민에게 다가가는 포용적 복지 구현

【핵심과제 ①】 잘 찾아서 알려주는 포용적 서비스 강화

· 몰라서 신청조차 안 하거나, 못 하는 사각지대를 해소

* 중앙부처 350개, 지자체 약 6,390개 사업(이 중 396개만 시스템에 등록)

① (가칭) ‘복지멤버십’(⇒ 대국민 명칭 공모) 제도를 도입, 수급가능성이 높은 사업들을 정교하게 찾아내어 잘 안내

· 포괄적 사회보장 지원을 희망하는 개인·가구*를 회원으로 관리

* 사회보장급여·서비스 신청 이력자, 멤버십 가입자 등을 대상으로 별도 관리

· 사회보장 사업을 △인생에서 중요한 사건*별로, △자산조사의 표준 모델**에 따라 유형화·패키지 구성

* ①임신/출산, ②입학, ③실직/퇴직, ④중대 질병·장애 발생, ⑤ (장기) 입원 등

** △기초수급자군(→감면제도), △차상위계층군, △기초연금군, △바우처 사업군

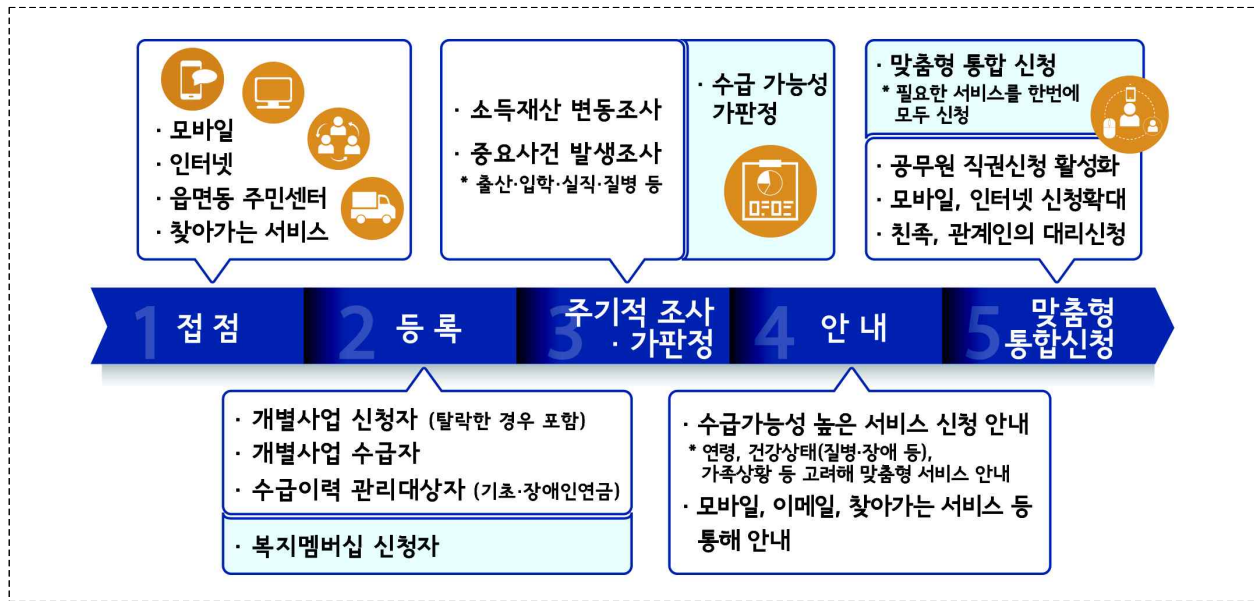
· 시스템으로 수급 가능성을 주기*적으로 假판정하여 가능성이 높은 사업 목록(패키지)을 대상자에게 잘 안내**해 맞춤형 신청 유도

* 특정 사건(생애 이벤트) 발생, 경제 수준 변동, 신규 제도 도입, 기존 제도 확대 등

** 온라인·모바일(홈페이지, 문자 메시지, SNS), 이메일, 찾아가는 서비스 등

· 대상자의 직접 신청 뿐 아니라 공무원의 직권신청을 활성화

* 직권신청 동의방식(현재 규정 없음) 명문화(문자·SNS회신, 이메일, 전화동의 등)



② ('복지멤버십' 등록자가 아니어도) 받을 수 있는 서비스·급여 목록을 잘 찾아서 안내하고 맞춤형 신청 유도

- 상담 개선(핵심과제 ④), 조사 표준화·인공지능 활용(핵심과제 ⑦) 등을 통하여 수급 가능성이 높은 서비스를 찾아서 안내

* 現 '복지로'의 사업별 수급 판정 모의계산시스템 정교화 병행

【핵심과제 ②】 국민이 있는 곳에서 상담·안내하고 신청·접수

- 국민이 시간과 비용을 들여서 주소지 읍면동을 찾아가는 불편을 해소

* (現 방식) △본인 직접 신청(주소지 읍면동 방문, 온라인: 전체 16%, 아동수당 55.4%), △공무원 직권 신청, △보호자 대리 신청

① 온라인 신청 활성화(대상사업 확대와 신청과정 간소화 병행)

- 대상사업 확대 : (현행) 19종 ⇨ (향후) 41종*(예타 기준) 이상 + 지자체 사업(다수 지자체가 공통으로 제공사업)까지 확대방안 검토

* 사전 심층상담·부양의무자 조사가 필요하거나 자산조사가 엄격한 사업은 제외

- **입력정보 간소화**(소득·재산 신고 항목 축소, 간이신청서 도입 등), **첨부서류**(예: 임대차 계약서) **축소**, **자녀 대리 신청사업 확대**(現 기초연금)

* 서류 미비 시, 읍면동 방문 없이 온라인에서 바로 보완할 수 있도록 기능 개선

- 앞으로 「국민 자문단」을 운영하여 편의성을 획기적으로 개선

② 국민이 어려울 때 있는 곳(병원, 복지관 등)에서 신청 대행(법제화)

* 현재 일부 대형병원을 중심으로 적극적인 신청 대행(긴급복지지원 등) 업무 수행 중

- **입원 환자, 취약계층**(장애인, 정신질환자 등)이 **찾기 편리한 곳**(대형 병원, 복지관 등)에서 수요가 큰 사업의 **신청 대행 추진**

* 국민수요 분석 ⇨ 시범사업(국·공립병원 등, '20.6~) ⇨ 단계적 확대

- '민원사무처리법'상의 민원 처리기한 등과 관련하여 신청 대행의 법적 성격을 면밀히 검토 후 추진

- **병원의 경우 '지역사회 통합 돌봄'과 연계하여 지역연계를 위한 상담·사례관리업무***도 수행하는 방안 함께 검토

* 병원(지역연계실) - 지자체 간 퇴원환자 지역연계 결과(퇴원환자 수가 사업)를 병원에서 추적 관찰할 수 있도록 정보 연계 지원

- 취약계층의 접근성 향상 및 사각지대 해소 효과 기대

③ 내 주소지(읍면동)가 아닌 지역에서의 신청·접수방안 검토

* 현재 사회보장급여는 **법상 주소지 관할 읍면동**에서 신청·접수 가능

- **자산조사가 필요 없는 사업**(보육료, 아동수당, 요금감면 등)에 한해 주소지가 아닌 지역의 읍면동 주민센터에서 신청·접수 검토

* 관계부처·지자체 협의 후 일부 지역을 대상으로 시범사업 후 전국 확대 검토

** 실제 수요, 지역별 업무량 변동 분석, 업무방식 조정 및 지침 마련 등 필요

【핵심과제 ③】 위기가구를 과학적으로 찾아내서 지원

- 위기가구(고립, 관계 단절, 정신적·인지적 문제 등)를 **과학적으로 찾아내어 찾아가는 서비스**로 연계

* 現 사각지대 발굴(2종): ①저소득 가구(27종 공적자료, 격월, 1회 발굴 인원 평균 6만명, 50명 이상 읍면동 200개), ②아동(장기결석 등 41종 자료, 분기, 1회 2만명)

① 빅데이터로 발굴하는 위기가구 기준을 現 저소득가구에서 가구(1인가구 등), 대상(노인·장애인 등), 문제유형(관계단절 등) 고려하여 다양화

* 지자체 공무원 FGI, 소셜 빅데이터 분석 시('15), △한부모가구, △주거요인, △정서·돌봄 요인(우울, 간병, 의료비, 독거 등)이 주된 사각지대로 제시

- 학계를 중심으로 발굴에 필요한 공적자료 연계 확대방안을 충분히 연구한 후 사회적 합의를 거쳐 신중하게 추진

* 자살예방정책, 고독사대책 등의 정책과 연계

② 다양한 인적 안전망을 통해 들어오는 위기 정보를 체계적으로 관리하여 빅데이터 분석에 활용

* 129 콜센터, 민간기관(복지관 등), 기타 기관(정신건강, 자활, 고용복지 등), SNS 연계를 통한 도움 요청, 지자체 인적 안전망 발굴대상자 등

③ 시군구에서 지역 특성(지역별 위기상황(고용위기지역) 등)을 고려하여 자체적으로 위기가구 분석·발굴할 수 있도록 지원

- 지역별로 차별화된 위기도 수준을 적용하여 발굴규모·대상자 차등화(현재는 전국 모든 지역의 변수별 위기도가 동일)

* 원룸, 고시원, 판자촌 등 주민등록 현행화가 미미한 지역은 위치기반으로 위기 변수 밀집지역 정보를 제공하여 인적 안전망을 활용한 발굴 지원

【전략 2】 지역사회 민·관 협력으로 사람 중심 통합서비스 제공

【핵심과제 ④】 민·관이 함께 하는 사례관리 공통플랫폼 구축

- 지역사회에서 민·관 협력을 통해 대상자 중심의 통합 서비스 제공을 위한 정보 기반 구축 추진

* 現 행복e음에 통합사례관리 시스템, 시설정보시스템에 동일 기능(사용은 자율)

① 주요 접점 기관이 함께 사용할 수 있는 사례관리 공통플랫폼을 구축·제공하되 기관의 성격에 따라 일부 변경 사용

* 공공(지자체, 고용복지센터 등), 사회복지시설(복지관, 정신건강복지센터 등), 보건소, 병원(지역연계실)

** 프로세스·기능을 표준화·제공하되, 개별 기관에서 필요 기능만 선택·사용

· 민간기관의 개인정보 보호체계를 확립, 오·남용 예방·차단

* 개인정보 보호책임자 지정, 접근권한 관리, 개인정보의 암호화, 오·남용 의심사례 추출·확인 등 보호체계 마련

· 정보와 기관의 종류·성격에 따라 공유범위를 정교하게 설정

* 「국민 자문단」논의, 대국민 의견수렴, 법제화 과정 등 충분히 거쳐 검토·추진

② 지역사회의 주거·보건의료·돌봄·요양 등의 자원정보를 통합·정비하여 '사회보장자원 통합플랫폼' 구축·공유

* 자원 발굴·정비·공유 체계(지자체, 민간기관, 건보공단 등) 및 방법론 마련

· 욕구(10대 욕구)와 자원·서비스(9개 대분류) 분류체계를 조정, 욕구별 필요 서비스, 제공가능 서비스·자원을 시스템으로 매칭·제공

③ 다양한 기관 간의 협력 사례관리의 성과를 높일 수 있도록 업무와 프로세스 등을 표준화하고 현장에 맞게 대폭 정비

- 첫 욕구 파악 단계인 '상담'을 △단순 문의, △신청상담, △심층상담으로 구분·업무내용을 명확히 하여 상담 업무 효율화
- 욕구 분류체계를 현장에 맞게 정비하고 제각각인 서식을 표준화

【핵심과제 ⑤】 사회서비스 종합정보시스템 구축

• △서비스 **보편화**, △공공성 확보, △품질관리를 위한 정보 기반 마련

* 현재 △시설시스템과 △바우처(14개 서비스) 시스템, △별도 시스템 등 분산

① 現 시설시스템*과 바우처시스템(14개 전자바우처) 통합 및 확장

* 사회복지시설·법인, 장기요양기관의 △내부업무(회계, 인사, 급여 등), 시군구 보고, △지자체의 시설관리(보조금 등), △국민 대상 기본정보 제공

- 시설별·사업별로 분절화된 시스템을 개인 중심으로 개편하여 생애주기별 성장 관리, 경로 관리가 가능한 정보 연계기반 마련
- 2개 시스템 통합으로 정보 품질(정보 정확성·수준 통일 등) 제고 및 사용자(지자체 공무원 등)의 2개 시스템 사용에 따른 불편 해소
- 시설을 기능과 대상별 특수성을 고려하여 유형화하고 유형별 업무 절차, 서비스 내용을 표준화하여 품질관리의 기반 마련

* 시설을 △기능(거주시설, 이용시설, 바우처형, 제공시설 등)과 △대상(아동, 노인, 장애인 등)에 따라 매트릭스로 조합하여 10개 내외로 유형화(⇒ 연구과제)

- 공통 플랫폼(인력·회계·평가 등) 구축으로 사회서비스의 공공성·투명성 강화를 위한 정보 기반 마련

- (인력) 기관별 인력 수 · 자격 · 처우수준 등 종합 관리 가능
- (회계) 시설 재무회계 규칙(복식부기 도입), 바우처 제공기관 회계관리* 도입
 - * 현재 종사자 처우개선에 기관별 매출액의 75% 이상 사용여부 확인 불가능
- (품질) 사회서비스기관 '정보공시제'(시설 · 인력 · 회계 · 평가정보 등) 도입
(사회서비스기본법 제정)에 맞추어 지역별 · 기관별 정보를 국민에게 공개

② 사회서비스원 지원시스템을 내부에 구축

* 2단계 추진 : 임시시스템 개발('20년 말) ⇨ 차세대 시스템 개통('22)

- △중앙지원단 업무 지원, △시도별 사회서비스원 업무 지원,
△개별 사업관리(시설 수탁 운영, 종합재가센터 운영 등) 지원

③ 지역사회 통합 지원(돌봄)이 가능하도록 체계적 정보 연계

- 개인 중심으로의 시스템 개편과 함께 공통 사례관리 플랫폼을
적용하여 지역사회 기관 간 정보 연계 및 서비스 의뢰 활성화

* 민간과 공공 뿐 아니라 민간과 민간 기관 간의 협업 기반 마련

④ 개별적으로 구축된 대상별 사업시스템 중

아동 관련 시스템부터 우선 통합, 노인 · 장애인은 중장기 추진

- '아동권리보장원' 설립('19.7)을 뒷받침하고 아동의 성장단계별
굵김이 없는 보호를 위해 아동 7개 시스템 우선 통합('20년 말)

* ▲아동학대, ▲실종아동, ▲입양아동, ▲가정위탁, ▲자립지원, ▲지역아동센터,
▲사회복지시설정보시스템 내 아동양육시설, 다함께돌봄센터 등

- 개별 노인 · 장애인 관련 시스템은 단계적으로 통합 추진

* 대상(노인 · 장애인)별 정보 이용 · 전달체계 실태조사 등을 거쳐 단계적 추진

- **보육통합정보시스템**(어린이집)은 **사회서비스원** 업무에 **필요한 정보**(예: 산하 어린이집 회계·종사자 관리를 위한 정보)를 **연계**

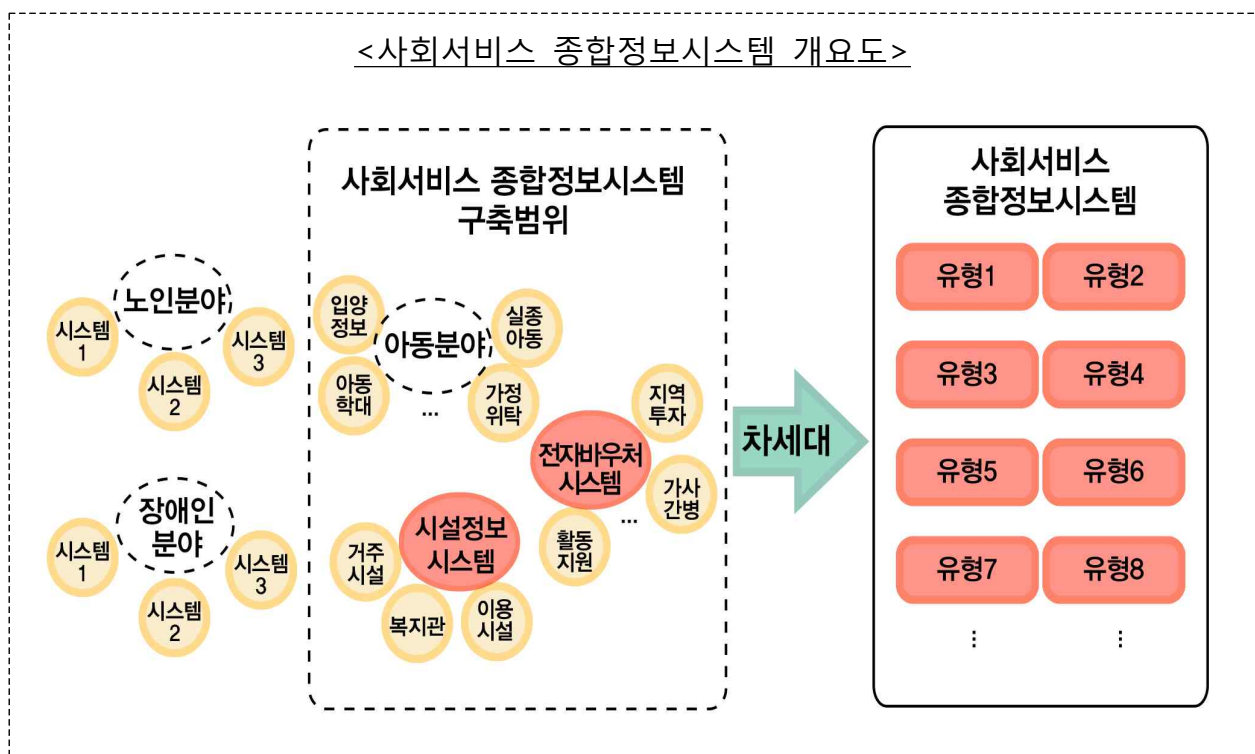
* 보육통합정보시스템은 이미 완성된 형태로 구축돼 통합의 시너지 효과가 비용 대비 높지 않을 것으로 예상 ⇨ 정보연계 위주로 추진

⑤ 타 부처·지자체 별도 시스템은 협의를 거쳐 연계 또는 통합

- 대상자 욕구·이력정보, 자원정보(서비스·기관)를 중심으로 연계
- 지자체 중심의 사회서비스 제공 패러다임에 맞추어 지자체가 자주적으로 서비스를 기획·운영할 수 있는 시스템 환경 지원

* '오픈 마켓형 시스템' : 미리 표준화된 메뉴(절차, 기준 등)를 활용하여 설계

- 향후 사회서비스원의 업무 확대(타 부처 서비스 위탁)를 고려하여 확장 가능한 구조로 시스템을 설계



【핵심과제 ⑥】 지역 보건과 복지 간 정보 연계 고도화

· 대상자의 건강·의료욕구 대응 위한 서비스를 연계·통합 제공

* 現 지역 보건시스템 : △보건행정, △진료, △감염병 대응, △보건사업(22개)

** 지역 보건시스템과 행복e음 간 서비스 연계는 가능하나 실제 활용 미미

① 지역 보건시스템(PHIS)을 보건기관 운영시스템 관점과 대상자의 복합욕구 중 건강·의료욕구 대응 위한 서비스·자원으로 분리

* ①보건행정, ②진료, ③감염병 관리(질본), ④보건사업(⇒ 사회서비스의 일종)

· 보건사업(서비스)은 대상자(개인·가구) 중심으로 통합, 행복e음과 유기적 연계(프로세스, 정보, 사례관리 등)

· 자원·서비스정보는 최대 공유, 욕구(표준화된 항목)·이력정보는 사업 특성에 따라 동의 등 거쳐 공유, 상담정보는 신중 검토

② 소득·재산조사가 필요한 보건·건강서비스는 사회보장정보시스템 체계를 활용하여 보건·복지 통합 신청·조사체계 구축

* 신청, 소득·재산 조사정보는 사회보장정보시스템 ⇨ PHIS로 연계

③ 사례관리 공통 플랫폼을 적용, 보건소 인력·기능 확충과 함께 지자체(복지)-민간기관과 공동 사례관리 실시

· 일선 현장에서 손쉽게 대상자의 건강 문제·욕구를 조사·평가할 수 있는 도구와 '지역보건형 사례관리모형' 개발

* 지역사회 통합 돌봄 선도사업의 '집중형 건강관리 모델' 확산 등 검토

【전략 3】 일선 복지현장을 도와주는 스마트 시스템 구현

【핵심과제 ⑦】 조사업무 경감 및 현장 업무 지원

· 내부 행정업무 부담을 과감히 줄여 대민서비스 강화 뒷받침

* 지자체 복지공무원은 △급여·서비스 처리업무에 전체 업무시간의 14.1% 투입, △신규조사(4.19점)와 확인조사(4.52점)에 높은 업무부담 호소('11)

① 공적 자료가 연계되지 않고 일일이 소득·재산 확인(질문, 자료제출 요구 등)이 필요한 '수기 조사항목'(주된 표준화 대상)을 과감하게 혁파

- 자산조사의 엄격성이 덜한 사업(차상위·기초연금·바우처 등)에 적용
- 수기 항목의 파악률, 소득의 성격 등 고려하여 정비방안 마련
⇒ 전문가, 지자체 공무원 의견수렴 및 복지부 '정비위원회' 거쳐 확정

<자산조사 실시 사업(26종)>

구분	계	소득	재산	공제	부채
합계	215	85	50	69	11
공적자료 연계 항목 수(비율)	100(46.5%)	45(52.9%)	35(70.0%)	18(26.1%)	2(18.2%)
수기처리 항목 수(비율)	115(53.5%)	40(47.0%)	15(30.0%)	51(73.9%)	9(81.8%)

* (현장과 맞지 않는 수기조사 항목) 지자체 공무원이 수급자 증여재산 추적 확인

- 지자체에서 수행이 어려운 수기 조사항목은 소득·재산 항목에 신규로 포함하는 것을 제한하는 규정 법제화

* 자산조사 항목에 포함하고자 할 경우 조사 수행방안까지 사전에 마련

② 일정 기준의 대상자는 자동으로 조사·판정(半 자동 조사·결정)

- 공무원이 개별 조사·결정하지 않고 정보시스템이 일정한 기준 이하의 대상자는 자동으로 복지대상자로 결정

* 선정기준의 60~70% 수준에서 시작 ⇨ 수기항목 축소에 따라 비율 상향 조정

- 아동수당에서 既 적용 ⇨ 기초·장애인연금 ⇨ 차상위사업 등으로 단계적 확대 추진(신청조사 및 확인조사 모두 해당)

③ 자산조사의 표준모델을 제시하고 각 사업별 수렴 유도

- 자산조사 방식·수준의 유사성에 따라 사업군(4개)을 분류, 유형별로 표준모델을 제시

* 유형 내에서는 소득·재산 조사 항목과 항목 값 산정방식은 일치시키되 개인의 경제적 수준 평가방식(소득인정액 산식)은 차이 허용

** △기초생활보장사업군(요금감면사업 자격으로 활용), △차상위사업군, △기초·장애인연금사업군, △바우처사업군(기존 건보료 기준 활용사업)

- 복지부·타부처·지자체가 유형 내에서 제도를 운영하도록 유도

* (신설 사업) 4개 유형 중 선택하도록 사회보장사업 신설·변경 협의 시 적용 (기존 사업) 복지부 사업은 '정비위원회 심의', 타 부처는 권고

④ 일선 복지현장에 대한 정보 지원 강화

- 지자체 공무원 이외에 국민을 대상으로 상담·사례관리를 하는 현장 종사자에게 필요 수준에 맞추어 정보 제공을 강화

* 129 콜센터, 공무원(방문건강, 통합사례관리 등), 병원·복지관 복지사 등

** 기관별·업무별로 필요 정보를 상세 조사하여 권한과 책임을 명문화(법제화)

- 공공·민간기관에 대해 사회보장정보시스템 정보접근기관 지정제 도입 검토

- 지자체 공무원에게는 상담과 신청·접수에 필요한 정보만 한 눈에 확인할 수 있도록 정보 제공방식(現 one-screen) 개선

* 과도한 정보를 한 화면에서 보여주고 있는 것을 필요한 정보 중심으로 축소

⑤ 찾아가서 상담·신청접수 등을 할 수 있도록 모바일 행복e음 지원

- 어려운 국민이 있는 곳을 찾아가서 상담, 사례관리, 현장 신청·접수를 그 자리에서 할 수 있도록 모바일 행복e음 구축

⑥ 업무를 도와주는 똑똑한 인공지능(AI) 비서 지원

- 모든 사회보장사업의 내용·절차 등을 DB화하고 대상자별 안내
- 공무원의 현장 지식을 누적(‘위키피디아’ 방식)·실시간 안내

【핵심과제 ⑧】 지자체·타부처의 사회보장사업 기획·운영 지원

- 지자체·타부처가 사회보장시스템을 활용하여 다양한 사업을 기획·운영할 수 있도록 지원, 지자체공무원 등의 업무 편의성 증진

* 현재 지자체에서 약 6,390개 사업 운영, 별도 시스템, 수기 처리 등 다양

① 지자체가 사회보장정보시스템 내에서 스스로 복지사업을 기획·운영할 수 있도록 ‘오픈 마켓형 시스템’ 구현·지원

* 미리 표준화되어 있는 메뉴(절차, 기준 등)를 활용하여 사업 설계

- 대상자 이력정보는 공유(정부↔지자체)하여 사람 중심 서비스 지원

② 타 부처의 경우 신청·접수(게이트웨이)는 사회보장정보시스템을 활용하도록 최대한 유도(복지로, 복지멤버십, 읍면동 신청)

③ 지자체·타 부처 신설 사업의 소득·재산 조사업무는 사회보장정보시스템을 명시적으로 활용할 수 있도록 관련법을 정비

* 현재 모호한 사회보장급여법의 적용범위와 적용사업 결정체계(타 부처사업 → 복지부장관 고시로 열거·추가, 지자체사업 → 조례 또는 장관 고시)를 정비

④ 지자체·타 부처의 별도시스템은 단계적으로 연계·통합 검토

- (신규 개발) △사회보장제도 신설·변경 협의사항에 정보시스템 추가*, △전자정부사업 사전협의절차 개선 검토

* 사회보장기본법 시행령 개정

- (기존 시스템) 통합효과가 큰 시스템 분석 ⇨ 부처 협의 등을 거쳐 사회보장정보시스템으로 단계적 통합 추진

【핵심과제 ⑨】 적절한 확인조사로 뒤늦은 환수·상계업무 경감

- 사업별·부처별로 제각각인 확인조사의 주기·방식을 일치시키고 정보시스템으로 지원하여 지자체 공무원의 환수·상계업무 경감

* 연평균('14~'16) 6만 6천건 환수·상계, 건당 1.8시간 투입

① 확인조사(최초 수급 이후 변동여부 확인) 대상사업 확대 : (現) 11개* ⇨ (향후) 대상자 규모가 큰 자산조사 실시사업으로 확대 검토

* 기초생보, 기초·장애인연금, 차상위 4개 사업, 한부모가족지원 등 1,082만명

② 공적 지원의 적정 기간 유지방안(생계 보장)*과 함께 확인조사 주기의 적정성을 면밀히 검토**

* 최소 보장기간(예: 3개월) 법제화, 보장 중지 유예기간 부여 등을 충분히 검토

** 현재 재산 신규 취득, 전월 대비 소득 50% 이상 증가 시는 매월 자격 변동 중

【전략 4】 빅데이터 기반 정책 결정 지원시스템

【핵심과제 ⑩】 사회보장정보를 활용한 정책 결정 및 연구 지원

· 데이터 기반의 정책 결정과 연구 지원으로 **사회보장의 과학화 달성**

① 빅데이터 플랫폼 구축 및 접근성 강화

- 분산된(사회보장정보시스템, 바우처, 보육) 정보통계시스템(DW)을 통합하여 **데이터 통합 활용기반**을 구축하고 **공개 프로세스*** 개선

* 현재는 복지부 승인 연구자에 한해 개방

- 데이터 **분석실 확대**(현 1석), **온라인 분석지원**(계정) 시스템 구축, 데이터 **개방 포털**(누구든지) 구축 등 **공개기반 강화**

* (건강보험공단) 분석실 107석, 온라인 계정 180개
(심사평가원) 분석실 44석, 온라인 계정 210개
(사회보장정보원) 분석실 1석, 온라인 계정 없음

② 사회보장 빅데이터 정보를 활용하여 과학적 정책분석 지원

- 제도 도입·변경의 **영향***을 과학적으로 예측하여 정책에 반영

* 대상 인원과 재정 규모에의 영향 등

- 통계·연구기관 등의 통계·연구 목적, 타부처·지자체의 정책 입안, 통계 활용 등 지원
- 정부(사업부서)가 권한 범위 내에서 자체적으로 제도 변경의 영향 분석(시뮬레이션) 및 통계 추출 등을 할 수 있도록 지원

③ 지리정보(GIS)를 기반으로 마을단위 정보 분석 및 제공

- 내가 사는 동네를 중심으로 다양한 복지 수요·공급을 분석·활용할 수 있도록 지원하여 **생활 밀착형 정책 개발 지원**

* 지자체 복지공무원 확충 필요 동네, 보건복지시설 신설 필요 동네 등 분석

- 서비스·기관별 정보 내용과 품질 수준 제고와 동시 추진

【전략 5】 미래 환경 변화에 유연한 정보시스템

【핵심과제 ⑪】 편리하고 안정적인 시스템으로 탈바꿈

· 정보시스템의 구조적 안정성 · 효율성 · 편의성 강화

* 최근 3년간 시스템 중단일이 주중 6.5일, 공휴일 13.5일

① 사용자 편의성을 획기적으로 강화

- 지자체 공무원 평가단을 운영하여 화면 구성 · 업무처리절차를 단순화 · 직관화하고 동시에 여러 개 업무가 가능한 화면 설계
- 챗봇을 활용한 복지상담 지원, 인공지능을 통한 업무 지원 등

② 연중 상시 업무가 가능하도록 시스템 인프라 개선

- 대민 업무는 연중 상시 처리할 수 있도록 인프라 개선
 - * 재해 중단이나 확인조사 · 연도 전환 등의 정비기간에도 중단 없이 처리
- 재해에 대비한 복구시스템 도입 등 시스템 안전성 확보
 - * 쏘 시스템을 이중화 구성, 재해 조기 복구시스템 도입 등 시스템 다중화

③ 방대한 데이터 처리를 효율화

- 데이터 구조를 효율화하고 업무절차를 세분화하여 불필요한 데이터 증가 최소화
- 타 기관 입수 공적자료 이상여부 자동 탐지(머신러닝 등 활용), 금융정보 수신기간 단축 및 오류 검증

4

단기 추진 과제

(* 차세대 시스템 개통 前 추진 과제)

① 대형병원·복지관에서의 사회보장사업 신청 대행 실시

- 입원환자·가족, 취약계층(장애인, 정신질환자) 등이 필요할 때 있는 곳에서 사회보장사업(긴급복지, 돌봄서비스 등) 신청 대행 추진
- 병원 등의 공모, 정보시스템 개발 등을 거쳐 '20.6월 실시

② 온라인 신청 편의를 획기적으로 개선하고 챗봇으로 상담·안내

- 온라인 신청률을 현행(평균 16%)의 2.5배 수준으로 높일 수 있도록 신청방식을 획기적으로 간소화('20.6월)

* (예) 공인인증서로 신청하는 경우 사업별 필수 정보(본인과 가구원의 이름, 주민번호, 주소), 연락처, 필요시 계좌번호·개인정보제공동의 등)만으로 신청 완료

- 국민이 350개의 사회보장사업(중앙부처) 정보를 담당자와 상담하듯이 챗봇*(chatbot)을 통해 검색·안내하고 온라인 신청으로 연계('21.上)

* 문자 또는 음성으로 대화하는 기능을 가진 컴퓨터 프로그램 또는 인공지능

③ 국민이 있는 현장에서 상담·신청(모바일 행복e음 구축)

- 지자체 공무원이 현장을 찾아가서 상담과 신청업무를 할 수 있도록 모바일 업무 환경 구축('21.上)

* 대상자 원스크린 화면, 사회보장급여·서비스 통합 신청 화면 제공

④ 지역사회 통합 돌봄(커뮤니티케어) 선도사업 지원 정보시스템 구축

- 케어안내창구를 중심으로 케어 서비스 제공 및 병원, 지자체 등 민·관 기관의 연계를 지원하는 정보시스템 구축('19.下)

* ①대상자 관리 ②유관기관 간 서비스의뢰 ③이용안내서 등 기능 제공

⑤ 아동권리보장원 지원 통합정보시스템 구축

- 아동권리보장원으로 통합되는 아동 관련 7개 시스템 개발('20년말)

* ▲ 아동학대, ▲ 실종아동, ▲ 입양아동, ▲ 가정위탁, ▲ 자립지원, ▲ 지역아동센터, ▲ 사회복지시설정보시스템 내 아동양육시설, 다함께돌봄센터 등

⑥ 기초연금·장애인연금 수급자격(신규·변동) 半 자동 조사·결정

- 관련 법 개정을 거쳐 半 자동 조사·결정 실시

⑦ 신청결과와 진행상황을 모바일로 안내(현재는 종이 우편)

- 신청결과, 진행상황을 문자·SNS·모바일앱 등으로 안내('19.下)

⑧ 인공지능 등을 활용하여 소득·재산 등 조사업무 자동화

- 인공지능 기반의 화면인식·판단 기술을 활용하여 확인·입력 업무 자동화('20.上)

III. 대국민 소통 및 홍보방안

□ “국민과 함께 만들어 나가는” 「국민 자문단」 구성·운영

* '19.4.3(수) 국민 자문단 발족식 개최

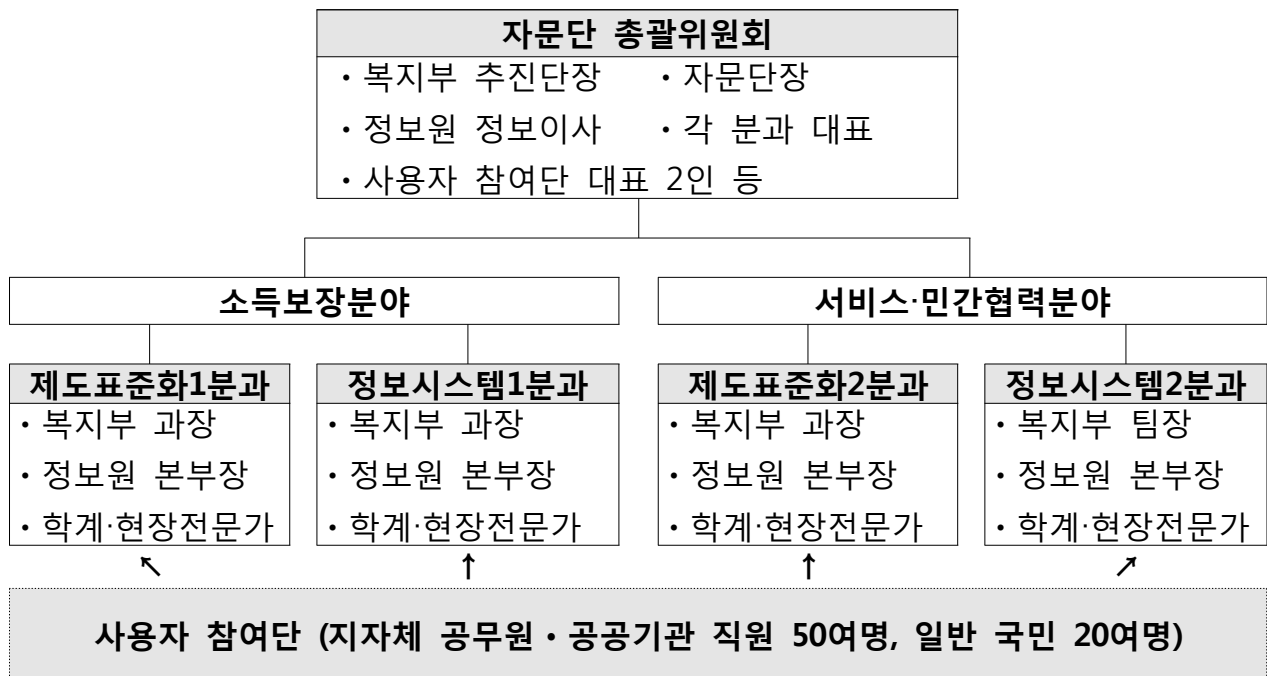
○ (역할) 복지멤버십, 상담 표준화 등 제도 자문, 화면 개편 등

○ (구성) 지자체 공무원, 학계, 유관기관, 민간 종사자, 대학생 등

* (국민 자문단 단장) 한신대학교 사회복지학과 홍선미 교수

○ (조직) 총괄, 4분과(△제도표준화, △사례관리 △민·관 협력 △정보시스템)

<국민 자문단 기구도>



□ 일반국민 대상 수요조사 실시(4월~) * 향후 수시 실시

○ 사회보장사업을 모르거나 미신청 사유, 상담·접촉 창구 조사

○ 現 ‘복지로’ 불편사항, 개선·추가 기능 등 제안

○ 명칭(차세대 사회보장정보시스템) 공모 등

IV. 향후 추진일정

□ (연구과제) '19년 총 11건의 연구과제 추진

□ (법·제도 개선) 제도 개선방안 구체화(~'19.9)

○ 사회보장급여법 등 관련 법률 개정(~'19.12)

□ 정보시스템 설계 및 개발

○ 마스터 플랜(ISMP) 수립(~'19.11)

* 본 정보시스템 구축사업 전에 업무과제별 프로세스 및 정보시스템 기능별 상세 개발요건을 정리하는 사업('19.4~'19.11; 29억원)

○ 정보시스템 구축사업 발주('19.12)

○ 정보시스템 개발(~'21.12)

○ 차세대 사회보장정보시스템 완전 개통('22.1)

□ 단기과제 추진

○ 병원·복지관을 통한 신청 대행('20.6~)

○ 온라인 신청 편의 개선('20.6)

○ 아동권리보장원 지원시스템 구축('20년 말)

○ 모바일 행복e음 구축('21)

참 고 1

기대효과(달라지는 모습)

복지서비스가 필요할 때 국민이 겪게 되는 일들

(: 사회보장정보시스템이 다루는 범위)



참 고 2

사회보장정보시스템 개요

□ 사회보장정보시스템의 개념

- 각종 사회보장급여 대상자의 자격 및 이력에 관한 정보를 통합 관리하고 국가기관·지자체의 업무처리를 지원하는 정보시스템

* 법적 근거 : 사회보장급여법 제24조(사회보장정보시스템의 이용 등)

□ 주요 경과

- '10. 1월 : 행복e음 개통
- '10.12월 : 복지로 개통
- '12. 8월 : 행복e음 범정부 복지사업 통합체계 개통
- '15.12월 : 복지사각지대 발굴시스템 구축

□ 주요 구성

- (행복e음) 중앙부처 350개 복지서비스에 대한 정보 제공과 자격 선정 등 업무처리를 지원
- (복지로) 국민들이 필요한 복지서비스 정보를 알기 쉽고 편하게 제공받을 수 있도록 마련한 포털사이트
- (복지사각지대 발굴시스템) 단전·단수 등 취약계층과 관련된 빅데이터를 수집·분석해 지원이 필요한 대상을 예측·발굴

참 고 3

사회보장정보시스템 주요 통계

□ 복지급여 대상자 현황

(‘18.12월, 시설수급자 포함)

구 분	대상자수(만명)	구 분	대상자수(만명)
단순 합계(중복포함)	2,261	중복제거 합계	1,156
기초생활수급	446	아동·청소년	42
긴급복지	17	차상위계층확인	15
의료급여(차상위본인부담포함)	183	초·중·고학생 교육비지원	70
사회서비스이용(권)	47	영유아보육	221
자활지원	10	유아학비	69
한부모가족	46	아동수당	218
장애인복지	350	기타사회복지서비스	16
기초연금	510		

□ 행복e음 이용자(월간 접속자 수) 현황

(‘19.1월, 단위: 명)

‘12	‘13	‘14	‘15	‘16	‘17	‘18	‘19
21,882	24,652	27,081	28,944	31,959	34,044	37,615	40,821

□ 복지로 방문자 현황

(‘18.12월)

연도	방문수 (단위: 만명)			페이지뷰 (단위: 만건)		
	총계	PC	모바일	총계	PC	모바일
‘12	388	376	12	7,940	7,940	-
‘13	1,009	977	31	11,976	11,976	-
‘14	549	530	20	11,335	11,335	-
‘15	770	707	63	22,062	21,814	248
‘16	824	705	119	18,793	18,027	766
‘17	1,110	763	384	17,721	16,002	1,718
‘18	2,169	1,078	1,091	26,409	23,288	3,122

< 사회보장정보시스템 구축 당시와 현재 운영 현황 비교 >

