

# 차세대 사회보장정보시스템 ISMP 수립사업

## (지자체 설명회)



2020. 02.

차세대 사회보장정보시스템 구축 추진단

# Contents

I	사업 개요	p1
II	시스템 1팀 과제	p8
III	제도표준화팀 과제	p29
IV	시스템2팀 과제	p47

# I

## 사업 개요

사업요약	p 1
사업범위	p 2
추진 일정	p 3
협조 요청 사항	p 6

사업명

차세대 사회보장정보시스템 ISMP(정보시스템 마스터 플랜) 수립

사업 기간

2019년 4월 18일 ~ 2019년 11월 30일(8개월)

주요 사업 범위

- 차세대 사회보장정보시스템 구축 ‘마스터플랜’ 수립
  - 구축 전략 및 3개년(‘19~’21) 실행계획 구체화, 표준화·법제도 개선방안 수립
- 차세대 사회보장정보시스템 구현을 위한 ‘상세 개발 요건’ 정의
  - 업무 프로세스 및 시스템 개발 요건, 정보시스템 아키텍처 및 기반기술 요건 정의
- 제안요청서, 산출내역서 등 ‘정보화 사업 이행방안’ 마련
  - SW개발 사업, SW/HW 구매사업 이행방안 수립

사업비

28억 6,550만원(VAT 포함)

사업자

엘지씨엔에스 컨소시엄(주)엘지씨엔에스, (주)브이티더블유, (주)대보정보통신

### 現 사회보장정보시스템

#### ① 공무원용

행복e음(이용자: 4만명)  
범정부시스템(2천명)

#### ② 시설·기관용

시설정보시스템  
(이용자: 11만명)  
바우처시스템  
(이용자: 17만명)

#### ③ 일반국민용

복지로  
(이용자: 2,169만명)

#### ④ 외부시스템

아동 분야 기관별 시스템

장애인 분야 기관별 시스템

노인 분야 기관별 시스템

지역보건의료정보시스템(PHIS)

⋮

복지멤버십 도입  
신청 편의성 제고  
조사·판정 자동화

민·관의 적극적  
협업을 지원하는  
플랫폼 구현

‘나의 복지현황’  
정보제공,  
맞춤형 검색

- ▷ 사회보장정보시스템을 중심으로 통합  
(아동·장애인·노인)
- ▷ 사회보장정보시스템과 연계 강화  
(PHIS)

## 향후 추진 일정

### 시스템 개발

- 본사업 공고·계약('20.1~3월)
- 시스템 분석·설계('20.3~9월), 시스템 개발('20.10~'21.9월)
- 단계적 개통('21.9~'23.1월)
  - 1단계('21.9) : 복지멤버십 서비스, 온라인 신청 확대, 복지포 홈페이지 개편 등 일반 국민 대상 기능
  - 2단계('22.1) : 복지 신청창구 확대, 확인조사 확대, 半자동 조사, 사회서비스통합정보시스템(사례관리, 아동통합시스템)
  - 3단계('22.7) : 사회서비스통합정보시스템(분야별 업무지원시스템)
  - 4단계('23.1) : 보건 분야 서비스·사례관리 연계 기능, 통계정보시스템(EDW: Enterprise Data Warehouse)

## 향후 추진 일정

### 법령 개정

- 사회보장급여법 개정 초안 내부 의견수렴 및 보완 : ~ '19.12월
- 사회보장급여법 개정안 발의 및 입법 추진 : '20.1월 ~
- 개별 법령 개정 필요사항 발굴 : ~ '20.상반기
- 개별 법령 개정안 발의 및 입법 추진 : '20.하반기 ~
- 공통업무 지침 개정 : ~ '21.6월
- 사업별 지침개정 : ~ '21.12월

### 사업별 예산 편성

- 소득·재산 조사항목 변경에 따른 사업별 예산소요 시뮬레이션 : ~ '20.3
- '21년 예산편성 협의 : '20년 중

## 향후 추진 일정

### 의견 수렴

- (사업부서) 내부회의, 인터뷰 등 통해 ISMP 결과물에 대한 의견 수렴 실시(~'20.3월)
- (관계부처) 개발 방향에 관한 관계부처 설명회를 개최('19.12)하고, 유관 기관 간 정례회의를 설치해 의견 수렴('21.1월~)
- (지자체) 권역별 설명회, 핵심요원 심층면담 등 실시('19.12월~)
- (민간 종사자) 연구용역 FGI 등 통해 지속적인 의견 수렴
- (전문가) 분야별 연구용역, 국민자문단 운영 등 통해 의견 수렴('20년~)
- (일반 국민) 국민대표20인 통해 의견 수렴('20년~)

### 교육

- 기능별로 도입 3개월 이전부터 지자체 사용자, 사회복지 시설·기관 종사자 등 대상으로 교육프로그램 운영 예정

## 주요 협조 요청사항



**기능 수요 제기 : ~ '20.2.28 (시·도에서 시·군·구 의견 취합해 공문으로 제출)**

- 기존 사회보장정보시스템에 대한 개선사항
- 차세대 시스템 구축방향에 바탕한 건의사항
- 각 부처 정책변화 등에 따른 기능 수요



**차세대 시스템의 각종 기능에 차세대 시스템의 각종 기능에 참여하고 싶은 경우**

▷ **복지부에 협의 요청 : ~'20.3월**

- △ '복지멤버십'을 통해 지자체 사업을 안내하고 싶은 경우
- △ 지자체 사업을 '복지로' 통해 온라인신청 받고 싶은 경우
- △ 기타 '신청 대행', '반자동 조사판정' 등에 참여하고 싶은 사업이 있을 경우
- 위에 해당할 경우 복지부에 협의 요청
- '복지멤버십' 등에 참여를 위해서는 '조례·지침 개정', '예산 편성' 등이 필요할 수 있음
- 3월까지 1차 수요 접수 후 각 기능별로 지자체 조치필요사항을 구체적으로 안내할 예정

## 주요 협조 요청사항



### 시범 테스트 참여 : '20.9월 ~

- 시스템 분석·설계 후 개발 단계 시 지자체 공무원이 직접 시범 테스트에 참여해 사용자 의견을 제시할 필요 ⇨ 테스트 계획 단계에서 추후 안내 예정(행복e음 핵심요원 위주)



### 사용자 교육 협조 : '21.6월 ~

- 시스템 개통 3개월 이전부터 지자체 공무원, 시설·기관 종사자 등 대상 교육 예정  
⇨ 장소 협조, 교육 참여 독려 등 협조 필요



### 복지부 차세대사회보장정보시스템 구축 추진단 인력 파견 : 수시

- 지자체 사회복지공무원 대상으로 복지부 추진단 파견 근무자 모집 공고 예정

# II

## 시스템 1팀

국민 중심 포용적 복지 구현 p9

현장을 돕는 스마트 시스템 p21

## 1. 국민에게 다가가는 포용적 복지 구현

### | 현재 |

#### 공급자 중심 급여 서비스

- 실직·질병·사고 등 위기상황 발생, 신규 복지제도 추가 시 해당 사업과 수급 가능 여부를 몰라서 신청하지 못 함
- 국민이 제공받은 급여·서비스 지원 현황에 대한 확인 어려우며, 체감도가 낮음

#### 복잡한 개별 신청, 주소지 중심 신청

- 온라인 신청 대상 사업 한정, 신청 입력 항목과 구비서류 복잡, 개별적 급여 선택 후 신청
- 입원 환자, 취약계층(장애인 등)의 신청 어려움
- 관할 주소지 방문을 통한 급여·서비스 신청

#### 경제 위기변수 중심, 중앙에서 대상자 일괄 배포

- 경제적 위기 변수가 대부분으로 위기가구 발굴 확대 한계
- 중앙에서 대상자 일괄 배포로 사각지대 발굴 실효성 저하
- 지자체 현 상황에 맞는 복지사각지대 기획 및 발굴 한계

### | 미래 |

#### 잘 찾아서 알려주는 포용적 서비스 강화

- 복지 멤버십 제도 도입으로 **수급가능성이 높은 사업들을 정교하게 찾아내어 잘 안내**
- 온라인 **복지지갑을 통한** 자신의 복지 내역을 **한 눈에 확인**

#### 내가 있는 곳에서 상담·안내, 신청·접수

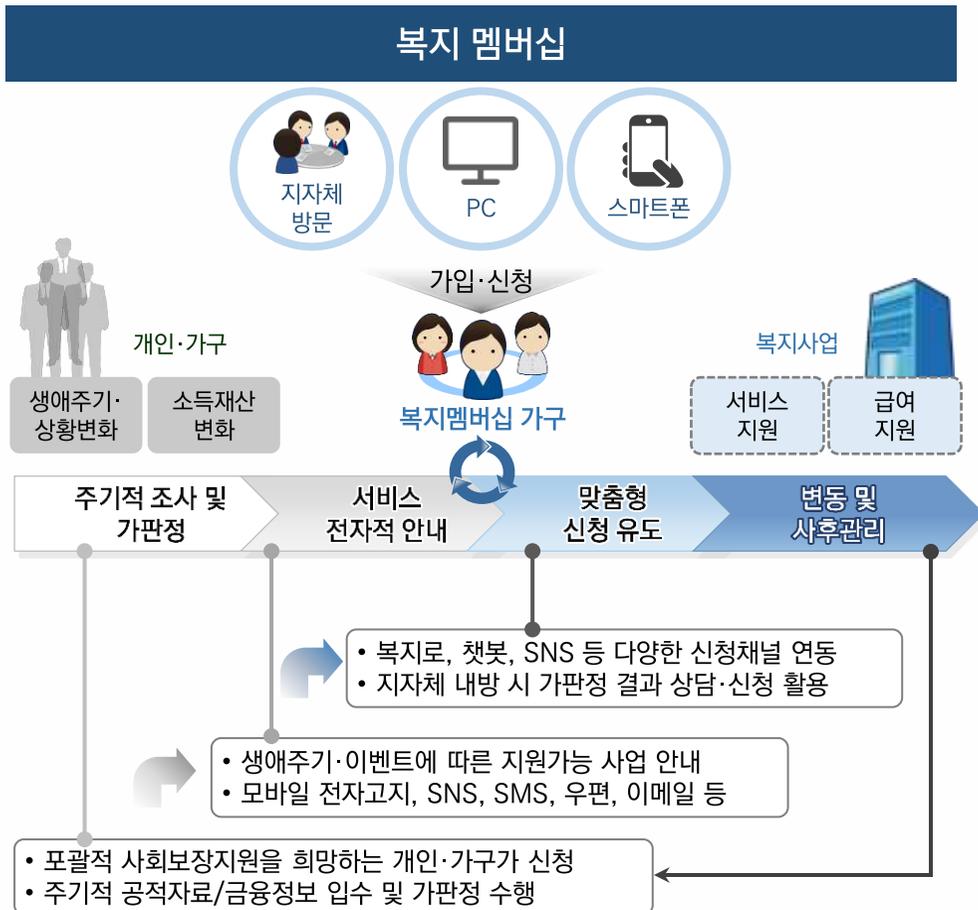
- **온라인 신청 활성화**로 대상 사업 확대, **신청 간소화 및 통합화**
- 내가 어려울 때, 가장 **가까운 곳에서 신청 대행**
- 내 주소지가 아닌 지역에서도 신청·접수

#### 위기가구를 과학적으로 찾아내서 지원

- 숨겨진 **위기가구 발굴 확대** 위한 기준 다양화, 공적자료 연계 확대, 다양한 인적안전망 통해 **위기정보 체계적 수집·분석**
- **지자체** 지역특성을 고려한 자체 **위기가구 분석 발굴 지원**

# 잘 찾아서 알려주는 포용적 서비스 강화

포괄적 사회보장 지원을 희망하는 “개인·가구를 대상”으로 사전 동의를 받아 “주기적인 인적, 소득, 재산 변화 조사 및 가판정”을 통해 “수급가능성이 높은 복지서비스를 찾아 안내”하는 “복지멤버십” 도입



## 복지가구 자동구성 및 가판정을 통한 서비스 안내

- 주민전산정보와 가족관계정보 기반의 **표준화된 복지가구 자동 구성** 및 관리 체계 구축
- 신청가구의 **개인정보 제공동의 범위**에 따라 **공적자료 및 금융정보**의 주기적인 **연계** 실시
- **규칙기반의 분석·가판정 체계** 구축으로 생애주기나 상황 변화에 따른 지원 가능 급여와 서비스 안내

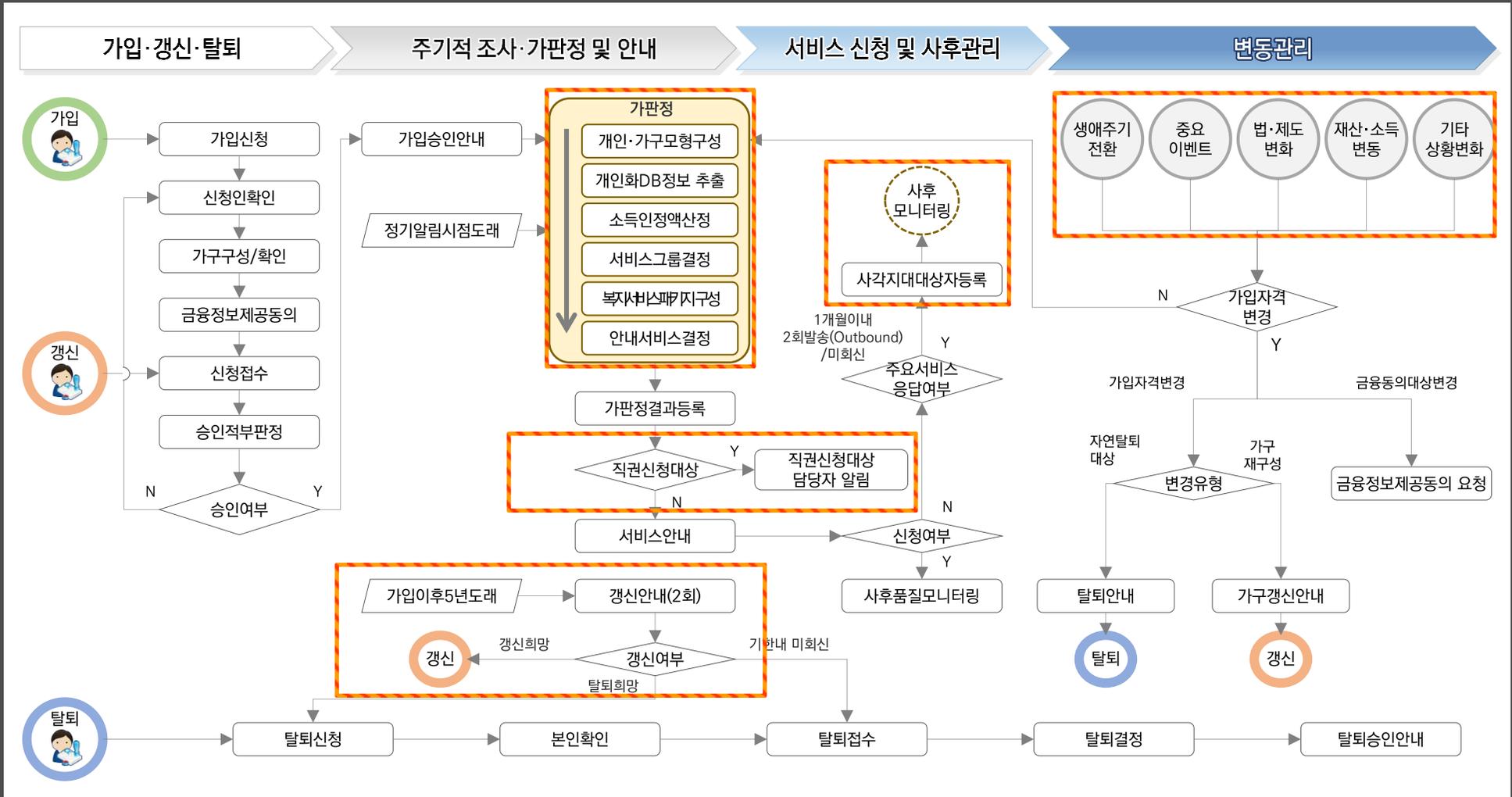
## 신기술 및 트렌드를 반영한 안내 및 신청 접점 제공

- 다양한 채널 기반의 가판정결과 **통합알림서비스** 제공 (**모바일 전자고지, SNS, SMS, PUSH, 우편, 이메일** 등)
- **다양한 채널**(복지로, 챗봇, SNS 등)로 **연동**을 통한 맞춤형 신청 접근 경로 제공
- 온·오프라인의 다양한 인증·서명방식으로 서비스 신청 및 변경 편의성 제고 (자필/인증서/모바일 인증·서명 등)

# 개인·가구 별 생애주기·이벤트 측면의 복지멤버십 서비스



# 복지멤버십 세부 운영절차



## 잘 찾아서 알려주는 포용적 서비스 강화

국민이 현재 제공받은 복지 현황과 신청 가능한 급여·서비스 총량을 한 번에 확인하고, 서비스 정보의 제공과 신청을 효과적으로 연결하는 온라인 서비스인 **가칭복지지갑** 추진



### 한눈에 보는 나의 복지현황 원-스크린 제공

- 자신의 **복지총량**, **지원현황**을 일목요연하게 제공
- 서비스 **신청 이력**과 **지원 가능한 급여·서비스** 제공
- 국가·본인부담 급여의 확인을 통한 복지체감도 향상

### 복지상담 및 복지서비스 신청 채널 접점 역할

- 복지로, 챗봇, SNS 등 다양한 채널을 통한 **상담 및 신청 연계접점** 제공
- 서비스 신청을 위한 서류제출, 신청현황 안내 및 서비스 이용·결제정보 등 다양한 정보의 **알림채널** 제공

### 다양한 증명서 발급방식과 자격증명 서비스 제공

- 웹·모바일 환경에서 **증명서 조회 및 출력** 제공  
- 모바일 장애인등록증 서비스를 통한 편의성 제고
- 현장에서 모바일을 이용한 **웹팩스 전송기능** 제공
- 공공기관 간 **증명서 정보 연계기능** 제공



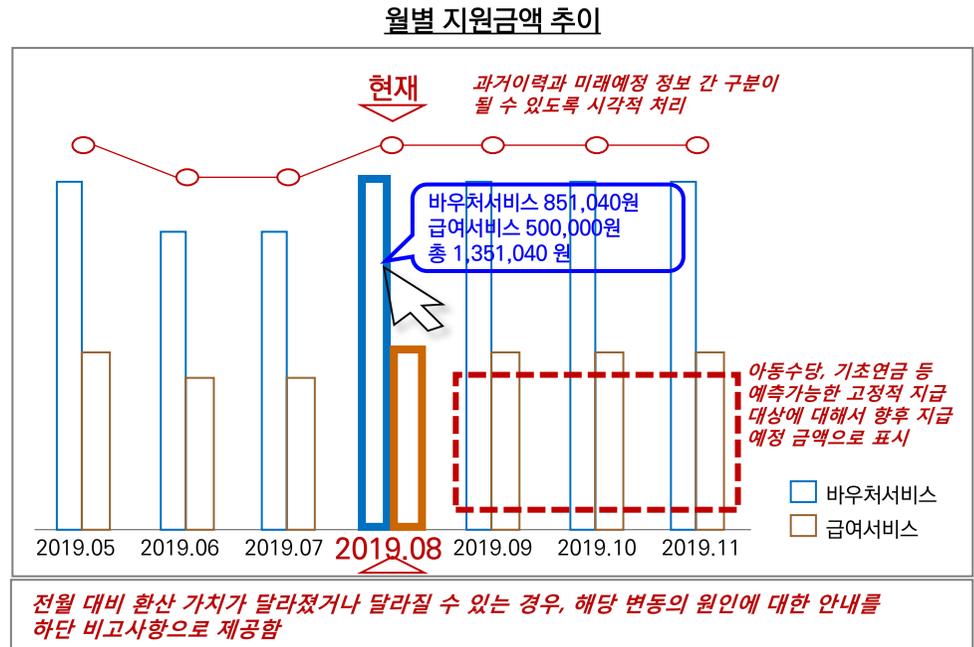
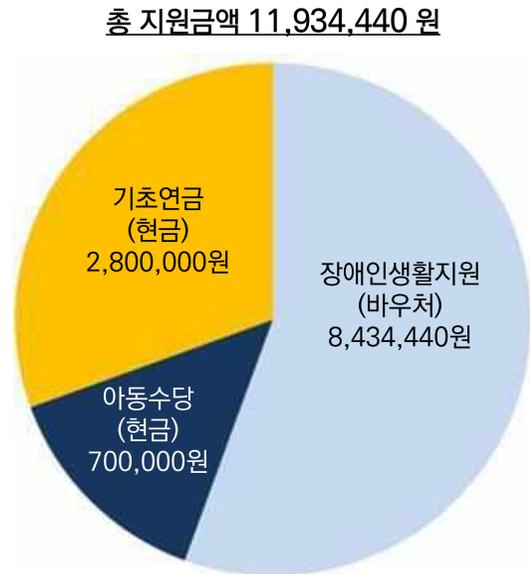
# 한눈에 보는 나의 복지 - 화면 예시

## ■ 2019년 나의 이용 현황 (2019.08.21 기준)

<p>급여서비스 <span>⊕ 자세히 보기</span></p> <p>총 3,500,000원 지급</p>	<p>바우처서비스 <span>⊕ 자세히 보기</span></p> <p>총 752시간 중 723시간 40분 사용</p>	<p>현물서비스 <span>⊕ 자세히 보기</span></p> <p>총 2 건 이용</p>	<p>지원서비스 <span>⊕ 자세히 보기</span></p> <p>총 4 건 이용</p>
---	---	--	--

예시

## ■ 2019년 급여 지원내역 (2019.08.21 기준)



## 차세대 복지로 개편 방향

- 1 복지 서비스 대국민 청구 (복지로를 찾게 하고)    2 복지 서비스 전 주기 온라인화 (복지로에 머무르게 하고)    3 서비스 지속 활용 유도 (복지로를 다시 찾게 하는)

1	<p>사회서비스 포함 대민 복지서비스 종합 채널</p> <p>✓ 사회복지시설, 국민행복카드·사회서비스 바우처 등 정보 통합</p> <p>서비스 품질 및 사용 편의성 강화</p> <p>✓ 복지정보 카테고리 개편, 검색기능 강화, 간편 인증 제공, 사회적 약자 편의 제공 등</p>
2	<p>사용자 중심 복지서비스 전 주기 온라인화</p> <p>✓ 온라인 통합신청, 구비서류 보완 제출, 이의신청, 신청대행 등</p>
3	<p>서비스 지속 활용을 유도하는 맞춤형 서비스</p> <p>✓ 복지 멤버십, 복지지갑, 모의 계산(시뮬레이션), 개인화 서비스 등</p>

서비스 연계

사회보장정보시스템

사회서비스종합정보시스템

EDW

## 대민 복지서비스 종합 채널 및 편의성 강화

- 분산된 **사회서비스 정보**를 통합하여 대민 복지 서비스 채널 역할 확대 및 **사용 편의성 강화**
  - 사회복지시설과 바우처 등 사회서비스 정보 통합
  - 수요자 관점의 편의성 강화를 위한 기능 개선

## 사용자 중심 복지서비스 전 과정 온라인화

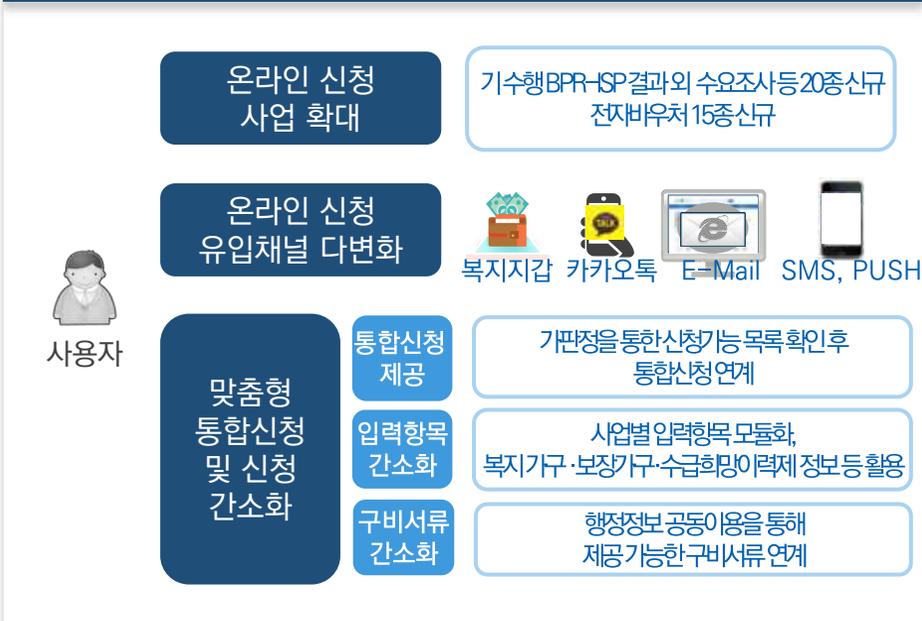
- 신청부터 수혜까지 수급대상자가 **복지서비스 전 과정을 복지로에서 수행**할 수 있는 서비스 구축
  - 온라인 통합신청, 구비서류 보완 제출, 이의신청, 신청대행 등

## 지속 활용을 유도하는 맞춤형 서비스 강화

- 수급대상자 **생애주기·이벤트 기반** 대상 복지 서비스를 확인하고 관리할 수 있는 체계 구현
  - 복지 멤버십, 복지지갑, 모의계산, 개인화 서비스 강화 등

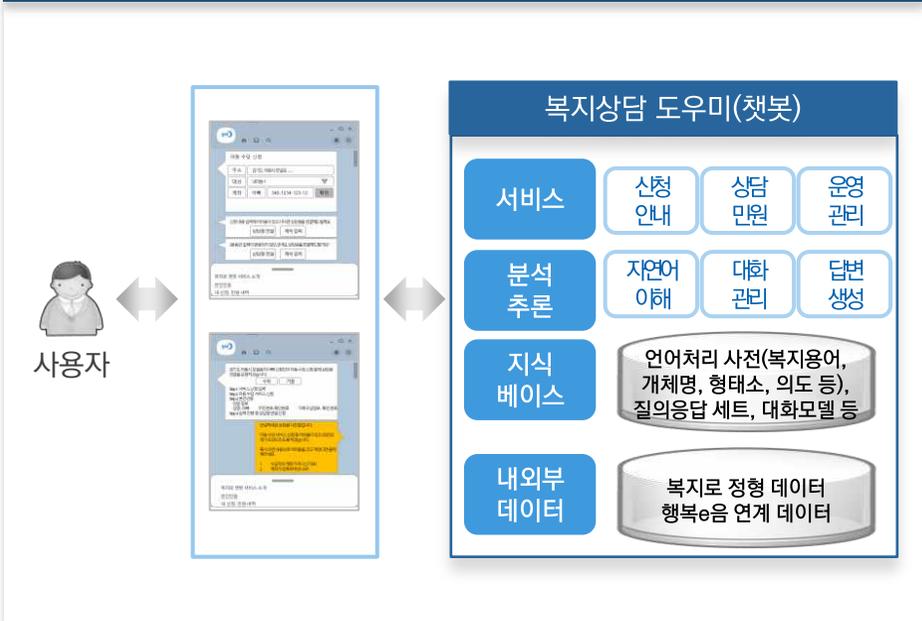
# 내가 있는 곳에서 상담·안내받고 신청·접수

## 온라인 신청 확대 및 신청 간소화



- 온라인 신청 대상 사업 확대 및 유입채널 다변화
  - 온라인 신청 대상 신규 사업 확대
  - 카카오톡, SMS, PUSH 등 온라인 신청 유입채널 다변화
- 맞춤형 통합신청 제공 및 신청 간소화
  - 가판정을 통한 신청 가능 사업 안내 후 통합신청 입력 화면 제공
  - 입력항목 모듈화, 개인화 DB정보 연계 등 입력항목 및 구비서류 간소화

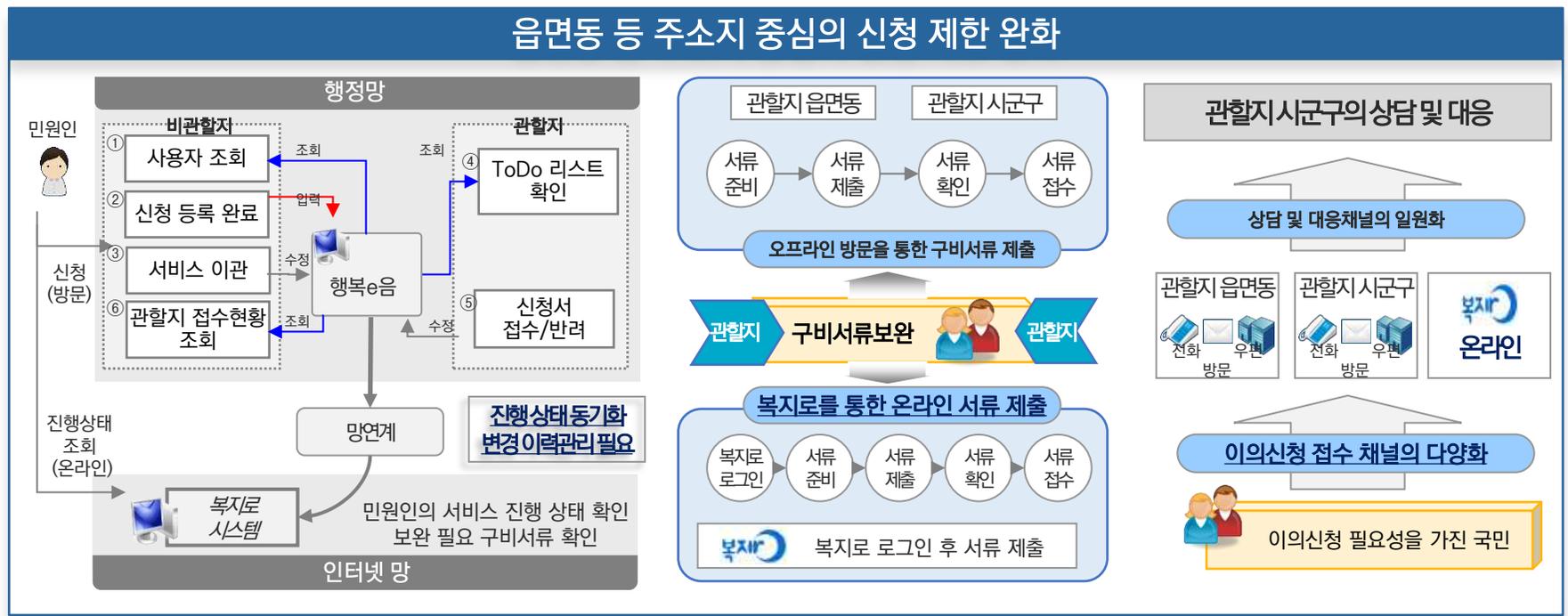
## 챗봇을 통한 대국민 복지 정보 안내 및 상담



- 챗봇 적용을 통한 대국민 복지 정보 안내 및 상담 서비스 제공
  - 복지사업 신청 관련 안내, 상담 및 민원 등 업무에 챗봇 활용 (심화 상담 필요 시 129 콜센터 상담원 연결)

# 내가 있는 곳에서 상담·안내받고 신청·접수

신청자  
(국민)



## 읍면동 신청 제한 완화를 위한 기본 기능 제공

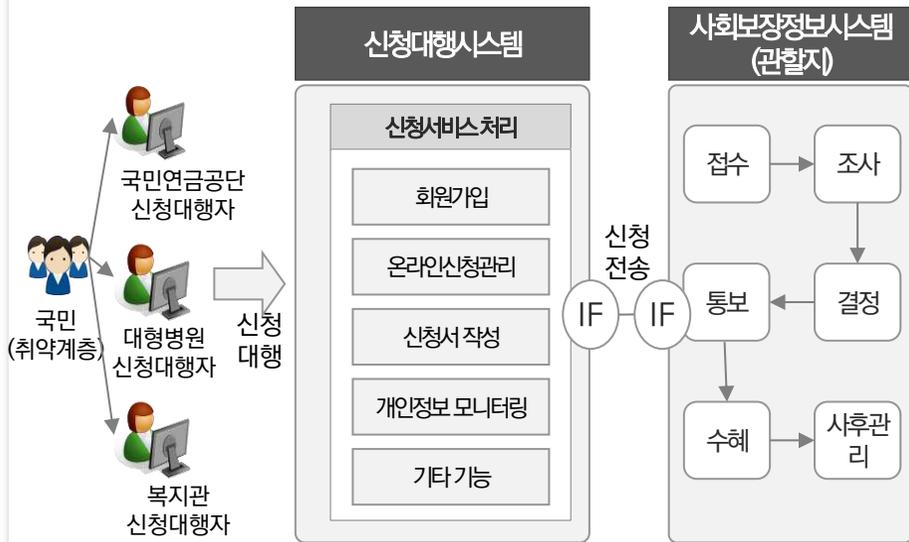
- 비관할지에서 관할지로 신청 정보 이관 및 알림 등 기능 구현
  - 사업별 단계적 신청제한 완화를 위한 신청제한 기준정보 관리, 비관할지에서 신청인 정보 확인, 관할지로 신청 업무 이관, 알림 및 진행상황 공유, 전출 기능 등
  - 민원인의 경우, 복지로를 통한 진행 상황 및 각종 안내 확인

## 구비서류 보완 제출, 이의신청 시 온라인 적극 활용

- 비관할지 신청 후 구비서류 보완 제출, 이의신청 필요 시 복지로 활용
  - 구비서류 보완, 이의신청 시 관할지 오프라인 방문 외 복지로를 통한 온라인 구비서류 보완 제출 및 이의신청 제공

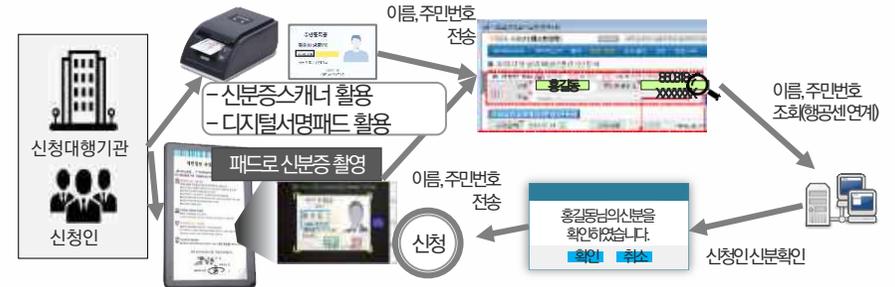
# 내가 있는 곳에서 상담·안내받고 신청·접수

## 민간기관 신청대행 시스템 구축



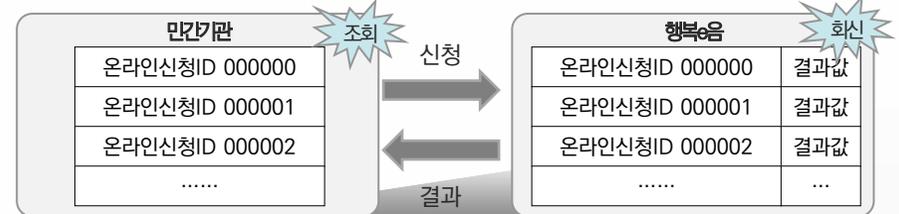
- 대형병원, 복지관 등 일부 민간 기관이 활용할 신청대행시스템 구축
  - 신청인 신분 확인, 민간기관 권한 관리, 신청인 정보 조회, 관할 지자체 이관, 알림 및 진행상황 공유, 구비서류 보완, 이의신청 등
  - 민원인의 경우, 복지료를 통한 진행상황 및 각종 안내 확인

## 신청인 신분확인



- 민간기관 신청업무 진행 시 다양한 신청인 신분확인 방식 활용
  - 신분증 스캐너, 디지털서명패드, 본인확인 후 신분증 첨부

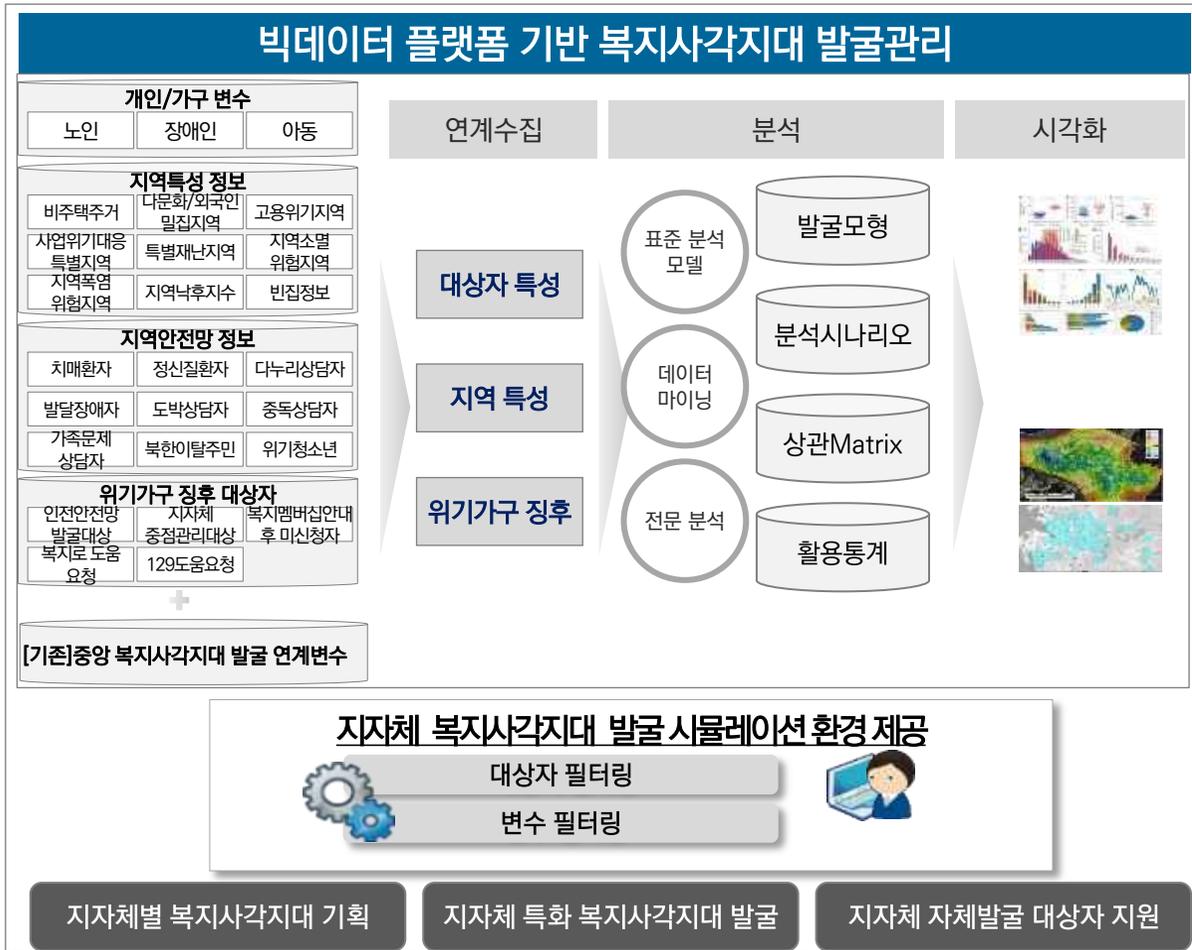
## 결과정보 공유



조사심의결과	부적합	부적합 사유	① 0000000000000000 ② 0000000000000000 ③ 0000000000000000	신청결과 조회하면
보장구분	노인복지	서비스내용	기초연금	
대상자녀	홍길동	생년월일	1974년 12월 1일	

- 신청결과 내용을 신청대행 기관에 공유하여 민원인 응대 업무의 효과성 제고

# 숨겨진 위기가구를 과학적으로 찾아내서 지원



## 사각지대 발굴 기준 다양화

- **개인/가구 특성 요인을 반영**
  - 노인/장애인/아동 등 특화 변수 발굴 강화
- **지역적 특색 반영한 지역특성 정보 발굴 적용**
  - 비주택주거, 다문화밀집지역, 고용위기지역, 특별 재난지역 등 지역별 특성 요소 활용

## 다양한 지역지원센터/인적 안전망 정보 활용

- **지역별 지원센터/인적 안전망 위기정보 연계**
    - 지역별 지원센터 이용(상담) 이력 연계
    - 인적안전망 발굴대상자, 지자체 중점관리자, 멤버십 미신청자, 복지로 도움 요청자 등 연계
- ※ 사회복지종합정보시스템과 정보 연계 강화

## 복지사각지대 발굴 체계 개선

- **자체 빅데이터 플랫폼** 기반 수집, 분석, 시각화 환경 제공
- 지자체 특성 반영한 대상자/변수 필터링 기반 **지자체별 시뮬레이션 환경** 제공

# 위치정보 기반 사각지대 시각화(예시)

## GIS 공통 플랫폼을 활용한 사각지대 시각화

**1**

**2**

- ! 홍길동  
서울시구로구 00동00-00번지
- ! 정현우  
서울시구로구 00동00-00번지
- ! 박준철  
서울시구로구 00동00-00번지
- ! 장민석  
서울시구로구 00동00-00번지

**3**

대상자정보	
성명	홍길동 <span style="float: right;">생년월일 1949.3.2</span>
주소	서울시 구로구 고척동 000
위험단계	위험

대상지역			
수혜이력	발굴이력	상담이력	지원이력

방문활동			
상담	방문	신청	사후관리

방문내용: 가구원의 갑작스러운 실직으로 생계유지가 어려워짐.

### 위험 단계별 시각화

- 복지 사각지대 지도로 **발굴대상자 위험** 정도를 구분하여 우선 방문 대상자 선정

### 발굴 대상자 목록

- 위험도 순으로 **정렬**하여 발굴 대상자 **기초 정보** 확인

### 대상자 상세 조회

- 발굴 대상자의 **인적정보, 이력 정보, 업무 진행 상태** 조회

고위험 대상자에 대한 복지 우선 지원

## 2. 일선 복지 현장을 도와주는 스마트시스템

### | 현재 |

#### 다수 수작업 업무 공존

- 소득재산 조사 시 수기처리 항목 다수(54%)
- 현장 업무 수행 시 현장에서 상담·신청 접수할 수 있는 기반 부재
- 업무 처리 시 사회보장 사업 내용, 절차 등 안내 부족

#### 년 2회 정기확인조사

- 現 정기확인조사 대상 사업은 11종 한정되며, 상반기(03월~05월), 하반기(10월~12월) 년 2회 실시
- 공적자료 요청과 확인조사 실시 시점 차이로 소득재산 정보 데이터 정합성 저하 및 수작업 증가

#### 사회보장사업 기획·운영의 전산화 미비

- 지자체·타 부처 사업정보관리의 표준화가 부족하며, 복지사업 등록·변경 절차 전산화 미비
- 복지사업 기획 시 정보 공유 체계 부재하며, 신규 사업의 신속한 시스템 반영 및 운영 기반 미흡

### | 미래 |

#### 조사업무 경감 및 현장 업무 지원

- 수기 조사항목 **혁파** 및 일정 기준 대상자는 **半 자동 조사·결정**
- 찾아가는 상담·신청접수 위한 **모바일 행복e음 지원**
- 업무를 도와주는 인공지능(AI) 비서 구현

#### 제때 확인조사로 뒤늦은 환수·상계업무 경감

- **확인조사 대상 사업 범위 확대**하고, **월별 확인조사 실시**
- 공적자료 유형별 자료검증, 모니터링 및 기준에 의한 최신 소득재산 자동 반영 적용

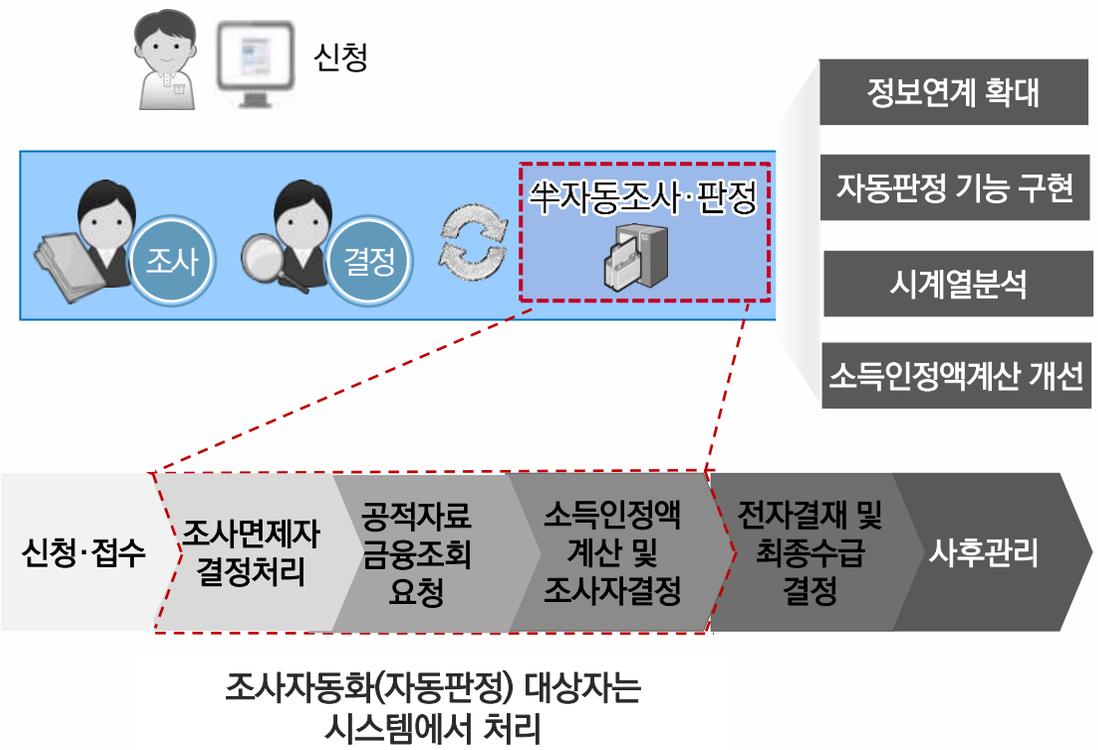
#### 지자체, 타 부처 사회보장사업 기획·운영 지원

- 지자체가 **복지사업 기획·운영**할 수 있도록 “**오픈 마켓형 시스템**” 구현
- 타 부처·지자체의 신청, 조사업무 **사회보장정보시스템 활용 강화**

## 조사업무 경감 및 현장 업무 지원

인적·소득·재산 정보연계 확대 및 개선, 원천정보 반영기준과 응용기능 개선, 소명절차 개선을 통하여 반자동 조사 판정체계 도입을 통한 조사업무 경감 및 현장 업무 지원 강화

### 반자동 조사·판정



### 정보연계확대 및 개선

- 정보연계 확대 및 개선을 통해 수기 조사항목 축소
  - 46종 정보연계 추가(국민건강보험공단 일용근로자소득, 건강보험자격득실확인서, 분양권 등), 8종 정보연계 개선(취득세 등)

### 자동판정시스템 구현

- 일정 기준의 대상자는 자동으로 복지대상자로 결정하는 반자동판정시스템 구현
- 시계열분석기법 도입으로 공적자료 정합성 향상, 의심이상자료 추출

### 소득인정액 계산 모듈화

- 규칙기반 공통모듈화를 통하여 신청조사, 확인조사 등 활용
- 과거시점의 소득인정액 계산 가능

# 조사업무 경감 및 현장 업무 지원

## 현장업무 지원을 위한 모바일 행복e음 구축



모바일 전자정부 공통기반

시·군·구  
음·면·동

GPKI 인증로그인

모바일 행복 e음			
원스크린 조회			
복지업무			
안내·상담	사례관리	조사·결정	
초기상담 관리	인적정보관리	육구조사관리	통합조사표 조회
상담 시뮬레이션	위도조사관리	모니터링상담	현장조사 등록
사후관리		긴급복지	
부정수급확인조사	중점관리확인조사	긴급복지접수관리	현장조사 관리
복지사업 신청			
복지사업 안내	신청서작성및서류등록	신청 처리 현황	
마이페이지			
로그인/아웃	방문자조회	메모관리	녹음파일관리
			화상면담
사회보장정보시스템			

## 현장중심의 업무 환경 지원

- **모바일 기기를 활용한** 현장 업무 수행 지원
  - 현장방문 시 모바일 대상자 조회, 상담 환경 지원
  - 구비서류 없는 복지서비스의 현장 신청

## 모바일 특화 기능 구현

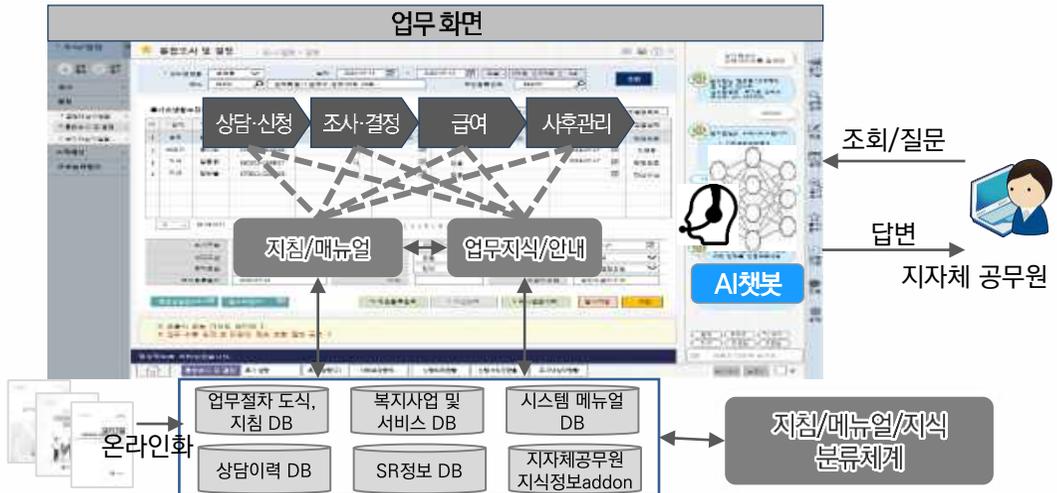
- **모바일 신청서** (e-form 적용) 및 **전자서명** 적용
- **사진촬영 및 필요서류 업로드** 기능 적용
- 화상면담, 음성인식 텍스트 변환
- **모바일 로그** 수집/분석 환경 구현

## 유연한 모바일 업무 추가 환경 구성

- 『찾아가는 보건복지서비스』 등 현장 방문상담 및 복지 대상자 발굴 업무 증대 예상
- **PC와 모바일 화면의 공동 활용**하고, 현장 업무 확대시 유연한 수용 환경 구성

# 조사업무 경감 및 현장 업무 지원

## 챗봇 기반 업무지원 AI 비서



상세 업무(Activity)별 지침/매뉴얼/업무지식 DB 구성

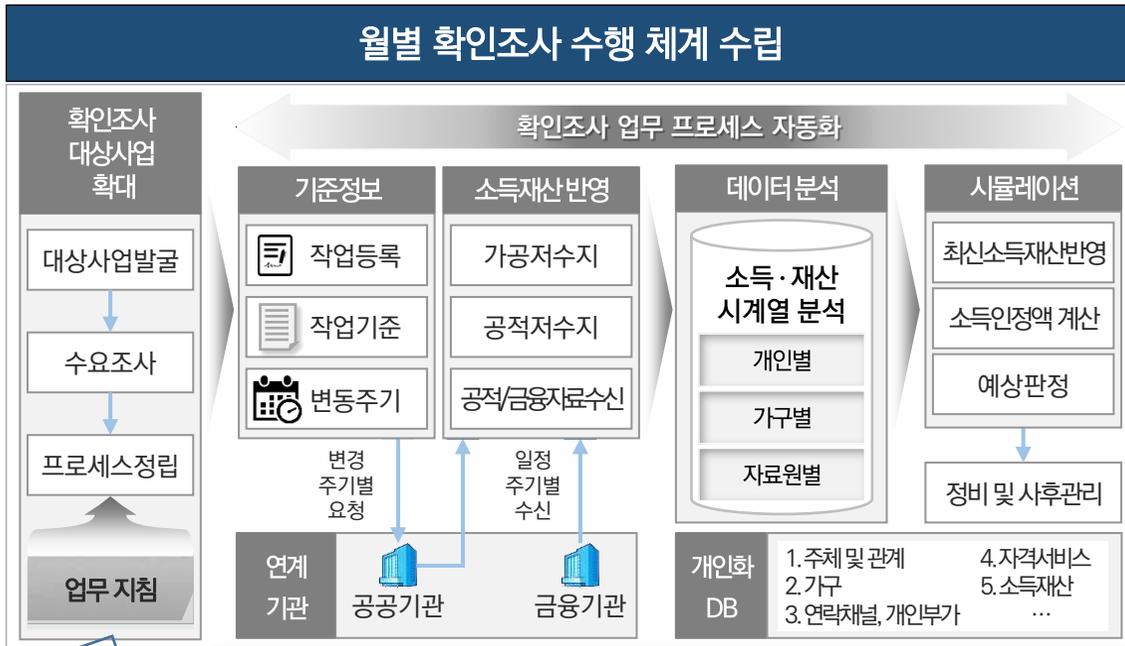
- **챗봇기반 AI비서 구성**으로 지자체 공무원의 업무 지원 환경 제공
  - 업무수행에 필요한 정보 및 노하우의 실시간 안내
  - AI비서용 자체구축 DB 활용 또는 관련 시스템 연계·링크처리
- 업무 활용성 높은 **사회보장정보 지식DB 구성**
  - 업무매뉴얼, 복지사업 및 서비스, 시스템 매뉴얼, 상담이력, SR 정보 등 업무지식 DB 구성(DB화 용이성, 기 보유 여부 등 고려 업무지침, 상담이력 DB 先 구축)

## 지자체 공무원 업무처리 지원 정보 (예시)

시뮬레이션 수행 및 관련사업안내	시뮬레이션 SMS/메일발송
신청서/구비서류 링크안내	
사업별 제출서류 목록 및 발급기관안내	
신청이후 최근이력현황	신청이력
신청화면 링크안내	신청화면
접수담당자(접수부서/담당자)안내	접수담당자
접수처리결과알림	보장결정 급여/지급결정
알림 이후의 후행업무처리 사항안내	
서비스 의뢰 처리	서비스 의뢰
전자FAX 송수신	전자 FAX
처리기한안내	신청이력 접수이력 처리기한
사례/육구입력지원	자원 목록
유사사업/유사명칭안내	
급여대상자급여액조회	급여정보

## 제때 확인조사로 뒤늦은 환수·상계업무 경감

확인조사 대상 사업의 범위 확대, 확인조사 주기 변경 및 자동화 프레임워크 구축을 통해 “제때 처리 가능한 자격변동 환수·상계 업무 지원” 체계 구축



### 월별 확인조사 체계 구현

- 효율적 월별 확인조사 구축을 위한 **공적자료 수집체계 개선 및 업무 프로세스 자동화** 구현
  - 변동주기별 공적·금융자료 요청 및 수집
  - 개인화 DB 활용을 통한 인적정비 업무 최소화
  - 소득·재산 시계열 정보 구축을 통한 최신 공적자료 자동반영
  - 보장결정 자동화 프로세스 적용을 통한 정비 업무 감소

### 확인조사 대상사업 확대

- 현행 행복e음, 범정부 사업의 소득재산 조사 여부, 소득인정액 산정 여부, 사업 기간, 제공 주기 등을 고려한 **확인조사 사업 확대**
  - 現 11개 사업 확인조사 시행 → 소득재산 조사 대상 사업(안) 도출
  - \* 범정부 사업 수행기관 수요조사를 통한 확정 필요

**적용예시**

3일 소요	1일 소요	9일 소요	20일 소요
조사 계획수립	자료요청	시뮬레이션	정비 및 사후관리
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 계획수립 및 기준정보 등록</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 공적·금융 자료 요청</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 확인조사 대상자 추출</li> <li>▪ 소득재산 자료 구축</li> <li>▪ 소득인정액 계산 및 예상판정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 정비대상자 추출 및 담당자 정비</li> <li>▪ 자격중지 및 급여증감 업무처리</li> <li>▪ 신청인 이의신청 및 소명처리</li> </ul>

# 확인조사 체계 재구축 및 적중률 강화 방안

## 매월 확인조사를 위한 체계 구축

### 월별 소득재산 체계 구축

- 소득재산 제공기관의 **자료 변동주기, 업무처리 성능을 고려한 자료요청** 체계 확립
- 소득재산 **자료 구축 대상 범위 확대** 적용
  - 멤버십, 신청조사 중, 수급희망이력관리 대상자 및 확인조사 대상자

### 중단 없는 확인조사 수행

- 운영 서버와 확인조사 서버 분리를 통한 시스템 **무중단 기반의 월별 확인조사** 수행

### 정비 가능한 확인조사 수행

- 연계 주기 변경을 통한 **상시 가구원 정비체계** 구축
  - 대법원 가족관계등록부 연계 주기 변경
- 확인조사 **대상자 축소**
  - 시계열 결과를 적용한 확인조사 대상자 추출
- 시스템 **자동화 적용**에 따른 **업무 경감**
  - 환수대상자/금액 산정, 정비대상자 결정 자동화 기능 등 **담당자 수작업 및 반복 작업 지원**
  - 첨부서류 자동 연계 적용에 따른 소명 처리 기간단축

## 확인조사 적중률 강화

### 자료연계 확대적용

- 확인조사 적중률 향상을 위한 **공적자료 연계 확대** 적용
  - 소득(34종), 재산(5종), 공제(8종), 부채(2종)

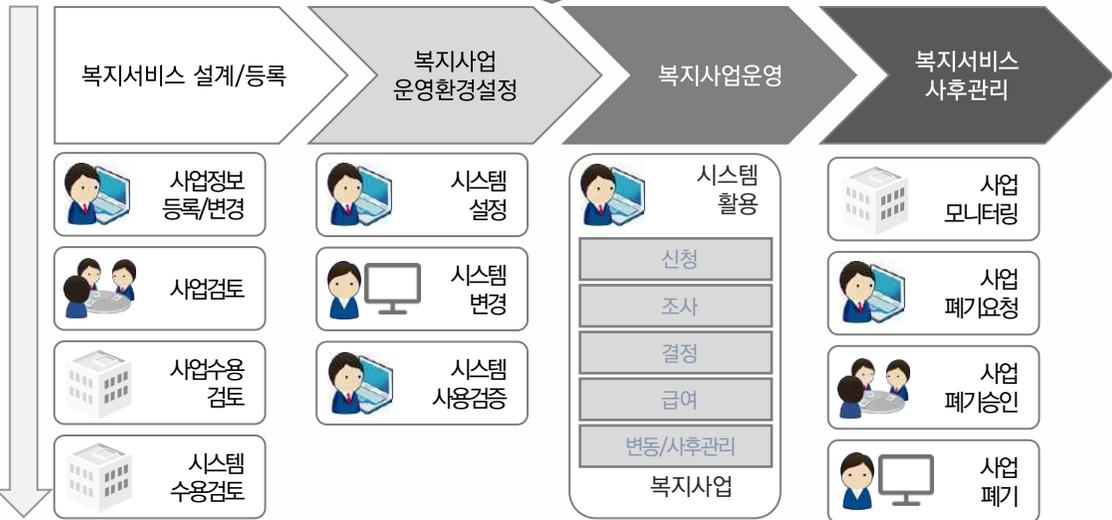
### 확인조사 적중률 향상 방안

- 신규 연계, 시계열 결과 기준의 **최신 소득재산 자료 자동반영**을 통한 데이터 신뢰성 확보
- 데이터 간 **연관관계 분석에 따른 소득재산 자료 반영** 기준 적용
- **일용근로소득 자료 반영 체계 개선**
  - 건강보험공단, 국민연금공단의 **일용근로소득 연계 확대** 적용
  - 국세청, 고용노동부 일용근로소득 참고자료 활용
- 자료의 생명주기(Life Cycle)을 적용한 기준정보 관리 및 **소명자료 유효일자 관리**를 적용
- **정비 정보의 신뢰성 향상**
  - 분산 관리되고 있는 특례관리 기준, 정비대상자 판정 기준 표준화

# 지자체·타부처의 사회보장사업 기획·운영 지원

미리 표준화되어 제공되는 복지사업 선정기준(소득, 재산, 자격 기준 등) 정보, 신청·조사·보장·결정 절차, 급여·서비스 지급 방식 등을 활용하여 새로운 복지·급여 서비스를 설계·등록하고 하고 시스템에 바로 적용할 수 있는 오픈마켓형 플랫폼 제공

## 복지사업 오픈마켓 플랫폼



## 복지사업 설계·등록

- 복지사업 **기준(메타)정보** 관리
- **표준화된** 사업 설계 지원(유사사례 확인, 사업 시뮬레이션 등) 및 등록·변경 절차 시스템화
- 복지사업 설계 정보는 운영 등 생애주기에 활용될 수 있도록 **자동 반영 체계** 구성

## 복지사업 운영환경 설정 및 운영

- 프로세스 유형에 따른 **동적 메뉴, 템플릿 활용**으로 필요 단위 기능 구성
- 복지 사업 운영 전 **검증 및 시뮬레이션** 기능 구성  
★ 분석설계까지 진행 후 별도 예산 확보하여 구축

## 복지서비스 사후관리

- 미 활용 복지사업에 대한 **모니터링 및 폐기관리**  
★ 분석설계까지 진행 후 별도 예산 확보하여 구축

# 행복e음 개별 업무 기능 개선

## 긴급복지

상담/현장업무  
지원 강화

- 보건복지상담(129)센터 긴급지원 **연계 개선** (이관취소 후 재접수 건 처리결과 전송)
- 모바일 행복e음 현장확인 업무 지원

급여등록/  
외부연계 개선

- **급여 일괄 생성** 기능 제공(급여대상자 및 급여내역 자동 생성)
- 차세대 연계 플랫폼 활용 외부기관 연계 (심사평가원, 건강보험공단, 대검찰청)

사후관리  
개선

- 정보공유 및 협업플랫폼 활용 타기관 서비스 의뢰
- **동일 위기 사유 재신청자 자동 알림** 및 지원이력 화면 제공(부적정 지원 방지)

## 자활

업무처리  
간소화

- **복지로**를 통한 근로능력평가 자료보완 서류 제출로 민원인의 **방문 최소화** 및 지자체 서류 스캔 업무 감소
- 통보서 수정 기능 및 e그린우편 기능을 통해 통보서 출력 업무 간소화

자활실적관리  
강화

- 자활참여자의 모든 자활근로·자활교육 **참여 이력을 관리**하여 재진입자에게 **최적의 자활사업 추천**
- 자활실적입력 알림 기능 및 지자체 합동평가시스템 연계를 통해 간편하고 정확한 자활성공실적관리 가능

## 의료급여

타법대상자  
선정 간소화

- **타법 대상자 기관과 대상자 정보 연계**하여 신청 편의성 (증빙서류 제출 불필요) 제공
- 이재민, 입양아동 등의 **의료급여 자격 온라인 신청** 제공

자격관리  
기능 개선

- **자격 취득(상실) 처리 자동 구성**으로 업무 편의성 개선
- 동일 종별 유형 변경 및 보장기관 전출입 시 **자격관리 기준 개선**

수급권자  
서비스 지원  
강화

- **복지로** 및 공단 **요양기관정보마당**을 통한 서비스 신청
- 정보공유 및 협업플랫폼 활용 타기관 서비스 의뢰 및 의뢰결과 관리

## 장애인/보육

장애인

- **복지로**를 통한 장애인 등록 신청 및 보완 자료 등록으로 **지자체 방문없이 신청** 가능
- 장애 등급 판정자 혹은 국가유공상이자 중 장애인 기준을 만족하는 대상이 장애인 등록을 하지 않는 경우 알림 제공

보육

- 양육수당, 보육료(맞춤형), 유아학비 급여 간 변경 신청 시 급여대상자 결정시점 변경 및 상호 **중복 여부 사전 체크**

# III

## 제도표준화팀

소득재산조사 표준화(안) p 30

신청서식 간소화 p 34

직권신청 활성화 p 39

사회보장급여법 개정 계획 p 41

# 소득재산 조사 표준화(안)

## 추진배경

- 복지사업별 대상자 선정방식 차이와 복잡성으로 인해 국민 이해·관심 저하, 누락서비스 발견 한계
- 자산조사 간소화, 수기조사 감축 등을 통해 반자동 조사·판정을 위한 기반 마련 필요

## 추진방향

- 중앙부처 사업 중 소득재산 조사를 실시하는 130개 복지사업을 소득재산조사의 엄격성에 따라 4개 유형으로 분류하고 유형별로 조사방식 표준화
  - 동일 유형 내 사업은 ①조사항목, ②기본재산 공제수준, ③재산의 소득환산율 통일
  - 사업별 특성은 선정기준선, 기본재산 외 공제항목 등을 통해 반영

# 소득재산 조사 표준화(안)

## 세부내용(안)

구분	주요사업	조사항목 수		기본재산 공제	재산의 소득환산율(월)
		현행	표준화		
1유형	기초생활보장	약 180개	좌동	대도시 : 69백만 중소도시 : 42백만 농어촌 : 35백만	주거용 : 1.04% 일 반 : 4.17% 금 용 : 6.26% 자동차 : 100%
2유형	차상위, 한부모 지원	약 160개	약 100~150개		
			약 80~100개	1%(예시) ※ 자동차는 별도 검토	
3유형	기초연금	약 80개	약 70개	0.33%	
4유형	바우처, 지자체 사업	-	약 40여개	없음	없음

※ 구체적인 조사항목 및 재산의 소득환산율 등은 시뮬레이션 및 사업부서 협의 중

# 소득재산 조사 표준화(안)

## 표준화 대상 조사항목 예시 : 차상위계층확인('19.7월)

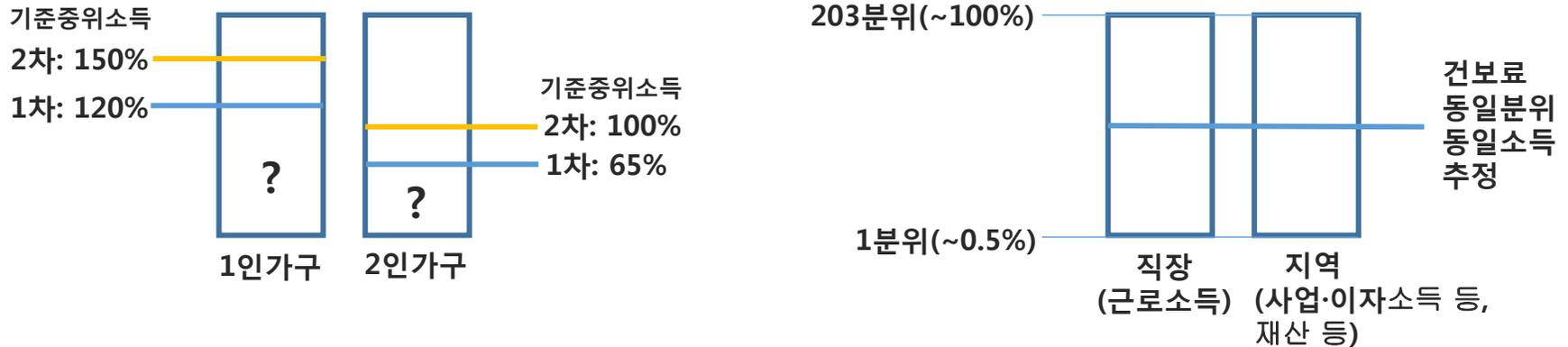
구분		보유가구 수 (총 100,208가구 中)	보유가구 평균금액	보유가구 최소금액	보유가구 최대금액
공적이전 소득	독립유공자급여	40가구	733,450원	335,000원	1,483,000원
	장애수당*	3,620가구	40,906원	40,000원	120,000원
	지자체지원(교통수당)	1가구	83,300원	83,300원	83,300원
	진폐유족연금	1가구	476,390원	476,390원	476,390원
국외기타소득		2가구	650,000원	500,000원	800,000원
동산	가축	1가구	150,000원	150,000원	150,000원
	종묘	0가구	-	-	-

\* 장애수당, 장애아동수당, 장애인연금, 한부모 아동양육비 등 소득 반영 후 소득공제로 전액 제외하는 항목 존재

# 소득재산 조사 표준화(안)

## 건보료 소득판정기준 활용 사업(4유형) 개편 계획

- 문제점 : 1·2차 건보료 부과체계 개편, 소득판정 부정확성에 따른 감사원 감사('18.12월)



- 개편 계획 : 공적자료로 조회 가능한 40여개 항목으로 소득재산조사 모형 구성 중(~'20.2월)

※ 신속·간단한 금융재산 조사를 위해 보건복지부-국세청 정보연계 협의 예정

- 준비 필요사항 : 신규사업은 건보료 소득판정기준 활용 불가 원칙, 기존사업은 '21년까지만 활용

※ 사업 근거 조례에 소득재산조사 근거 마련 뒤 행복e음 활용 승인 요청 필요

# 사회보장급여 신청서식 간소화 방안

## 추진배경

- 복잡하고 이해하기 힘든 신청서를 개편해 **사회보장급여 신청 편의성 제고 필요**

## 추진방향

- 공적자료로 파악 가능 또는 파악 필요성이 저조한 작성항목 삭제, 복잡한 안내·유의사항 등 재정리
- 어떠한 사회보장급여를 신청하든 **공통으로 작성해야 하는 항목과 안내사항 등은 전면 배치**,  
**특정 사업에만 필요한 항목 등은 별지로 배치해 선택 입력 유도**
- 사회보장급여 신청서와 사회서비스 이용권 신청서를 동시 작성 시 **공통내용**(신청인 정보, 가족사항 정보, 계좌정보 등)은 **중복 작성하지 않도록 변경**

# 사회보장급여 신청서식 간소화 방안

## 현행(As-is)

특정급여에만 필요

필요성 저조

<b>&lt;현행&gt; 사회보장급여 신청(변경)서</b>							처리기간 별도인내		
신청인	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	세대주와의 관계	전화번호			통지방법과 연계 필요		
	주소 (삼거주지 주소 <sup>1)</sup> : )				휴대전화				
					전자우편				
가족사항	세대주와의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호 등)	동거여부 (미통거. 사유)	학력·재학여부 (학교명/학년별)	건강상태 (장애/질병)	취업상태 직업	직장명	전화번호 (집/직장)
	1. 배우자 관계 <sup>2)</sup> ( [ ] 법률혼 [ ] 사실혼 [ ] 사실상 이혼 ) 2. 외국여권 소지자명 <sup>3)</sup> : _____ 3. 국외출생자명 <sup>4)</sup> : _____ 4. 복수국적자명 <sup>5)</sup> : _____								
부양(근로자 <sup>6)</sup> )	수급자의 관계	성명	주민등록번호 (외국인등록번호)	주소	가구원수	전화번호			
	의								
근로계약	신청인과의 관계	성명	금융기관명	계좌번호	비고(사유) <sup>7)</sup>				
통지방법 [ ] 서면 [ ] 전자우편(E-mail) [ ] 문자메시지서비스(SMS) [ ] 기타 ( )									

# 사회보장급여 신청서식 간소화 방안

현행(As-is)

특정급여에만  
필요

유의 사항	확인 (√ 체크)
1. 장애인연금의 차상위 부가급여를 신청하여 차상위 자격이 확인되었으나, 위탁 심사결과 장애인연금법 시행령 제2조에 해당되지 않는 <u>특종장애인일</u> 경우, 장애인연금 신청일을 장애수당 신청일로 처리하는데 동의합니다.	[   ]
2. 「사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 및 관계 법률에 따라 허위 또는 기타 부정한 방법으로 급여를 받거나 타인으로 하여금 급여를 받게 한 경우, 급여 지급 사유가 소급하여 소멸한 경우 등에는 보장비용을 지급한 보장기관이 그 비용의 전부 또는 일부를 그 급여를 받은 자 또는 급여를 받게 한 자로부터 환수할 수 있으며, 해당 법률에서 정한 바에 따라 징역, 벌금, 구류 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.	[   ]
3. 사회보장급여의 제공여부 결정에 필요한 조사를 거부, 방해 또는 기피할 경우 관계 법률에 따라 신청이 각하되거나 결정이 취소되고, 급여가 정지 또는 중지되거나, 과태료 등이 부과될 수 있습니다.	[   ]
4. 이 신청에 따라 사회보장급여를 제공받으면 거주지, 세대원, 소득·재산상태, 근로능력, 수급이력, 복수국적발생 등이 변동되었을 때 변동사유를 신고하지 않거나 허위로 신고한 경우 해당 급여는 환수될 수 있으며, 관계 법률에 따라 <u>형사 처벌</u> 또는 과태료 등의 처분을 받을 수 있습니다.	[   ]
5. 사회보장급여 신청을 위해 작성·제출하신 서류는 반환되지 않습니다.	[   ]
6. <u>사회복지공동모금회 등 서비스연계</u> 를 신청하는 경우, 신청을 대행하고 필요한 경우 관련 정보(성명, 주소, 연락처, 자격정보 등)를 제공하는 것에 동의합니다.	[   ]
7. <u>교육급여</u> 를 신청한 경우, 초·중·고 학생 교육비 지원을 신청한 것으로 처리하는 것에 동의합니다.	[   ]



# 사회보장급여 신청서식 간소화 방안

개선(To-be)

특정 급여별  
작성항목  
별지배치

<별지> ※ 공통적으로 적용되는 사항 이외 개별 사업별 별도작성이 필요한 내용

복지대상자 요금 감면 (대행)신청			
자격 구분	<input type="checkbox"/> 기초생활보장수급자 ( <input type="checkbox"/> 생계 <input type="checkbox"/> 의료 <input type="checkbox"/> 주거 <input type="checkbox"/> 교육 ) <input type="checkbox"/> 차상위계층 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 한부모가족 <input type="checkbox"/> 기초연금		
감면 서비스 신청	신청 구분	※ 아래 항목을 작성하시면 신속·정확하게 요금감면 대상여부를 확인 가능합니다. 미 작성 시 감면서비스가 제한될 수 있습니다.	
	<input type="checkbox"/> 전기요금	고객번호 :	
	<input type="checkbox"/> TV수신료		
	<input type="checkbox"/> 지역난방요금	열사용자번호 :	
	<input type="checkbox"/> 도시가스요금	사용계약자명 :	사업자명 :
<input type="checkbox"/> 휴대전화요금	성명	이동통신사	
		<input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SKT <input type="checkbox"/> LG U+ <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SKT <input type="checkbox"/> LG U+ <input type="checkbox"/> KT <input type="checkbox"/> SKT <input type="checkbox"/> LG U+	
개인정보 수집 및 활용 동의			확인 (√ 체크)
제3자 제공에 관한 사항 <input type="checkbox"/> 제공받는 자: 한국방송공사, 한국전력공사, 이동통신사, 한국가스공사, 도시가스사업자, 지역난방공사 <input type="checkbox"/> 제공받는 자의 이용 목적: 요금감면 (대행)신청 및 요금감면 대상 자격변동 여부 확인 <input type="checkbox"/> 제공할 개인정보 범위: 성명, 주민등록번호(외국인등록번호), 주소, 연락처, 자격정보, 고객번호 <input type="checkbox"/> 제공받는 자의 개인정보 보유·이용 기간: 요금감면대상 자격상실 후 5년이 경과하면 파기함을 고지합니다. <input type="checkbox"/> 동의를 거부할 권리 및 동의를 거부할 경우의 불이익 위 개인정보의 제공 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의를 거부시, 요금감면 (대행)신청이 제한됩니다.			[ ]
국민기초생활보장 및 차상위 계층 지원			
관련 기관	세부 내용		동의 (√ 체크) 비교
	1. 기초생활보장급여를 신청한 경우 차상위계층 지원사업(차상위계층 확인, 차상위 본인 부담경감, 차상위 자활급여)을 신청한 것으로 처리하는 것에 동의합니다.		

# 직권신청 활성화 방안

## 추진배경

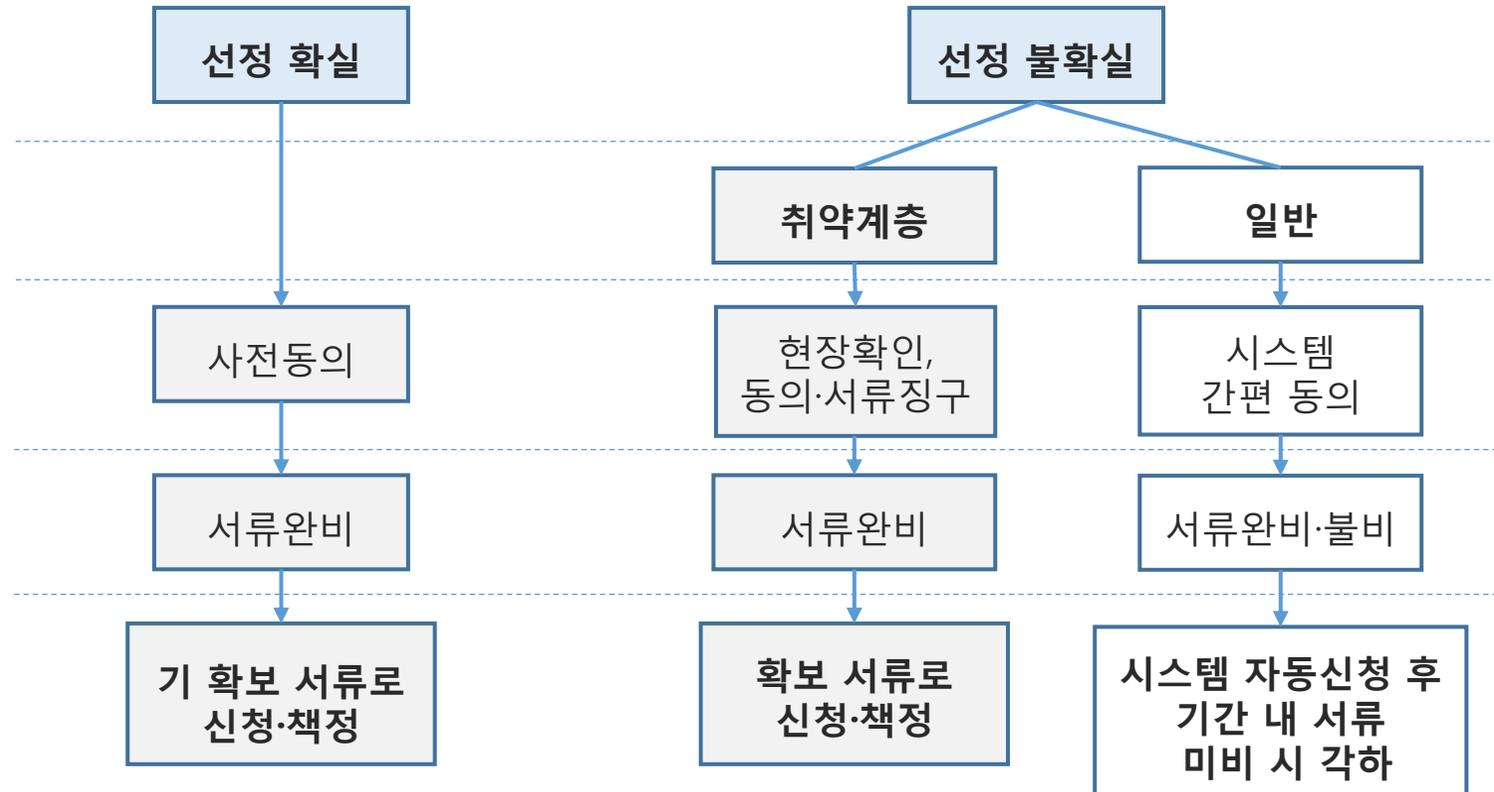
- 사회보장급여법 및 관련지침에 직권신청의 근거가 존재하나, 읍면동 현장에서는 선정여부 불확실에 따른 역민원 우려, 세부절차 미흡 등의 이유로 직권신청 활용 저조
- 국민의 복지체감도 제고를 위해 맞춤형 사회보장급여 안내를 수급신청까지 적극적으로 연계 필요

## 추진방향

- 직권신청 대상자와 대상사업(현금성 급여사업, 증빙서류가 적은 사업 등)을 명확하게 규정하고, 지원대상자의 동의를 확보하기 위한 세부절차, 방법 마련
- 시스템에 직권신청 추진 이력(동의요청 방식, 동의 일시, 서류 보완 등)을 등록할 수 있는 기능을 마련해 담당공무원의 부담 해소

# 직권신청 활성화 방안

## 주요내용



# 차세대정보시스템 관련 사회보장급여법 개정 추진계획

## 개정 배경

- ◆ (복지수요 대응) 국민의 복지수요를 선제적으로 파악하여 맞춤형으로 안내하고 쉽게 신청할 수 있게 하는 등 복지사각지대 최소화
- ◆ (행정효율성 제고) 복지대상자 선정 시 반자동화 기능을 도입하는 등 행정효율성을 높여 현장중심 서비스 강화 기반 마련
- ◆ (사회서비스 질 제고) 국민의 복합적 욕구를 체계적으로 지원·관리하고, 사회서비스 제공기관의 업무전산화를 통한 서비스 질 제고

## 주요 과제

- ◆ 맞춤형 사회보장급여 안내제도 도입(안 제22조의2부터 제22조의 5)
- ◆ 사회보장급여 신청방식 다양화(안 제5조제1항, 제3항, 제4항)
- ◆ 복지대상자 선정 합리성·효율성 제고(안 제7조, 제8조, 제9조 등)
- ◆ 사회서비스 정보 통합관리 근거 마련(안 제24조의2)
- ◆ 기타 제도 운영 개선 등(안 제24조 등)

# 주요 법제도 개선 사항 (1/5)

## 맞춤형 사회보장급여의 안내 도입(안 제22조의2부터 제22조의5)

### 취지

- ◆ 복지제도를 몰라서 신청하지 못하는 사례를 방지하기 위해 신청자에게 주기적으로 복지급여 수급 가능성을 안내하고, 신청과 연계하기 위함

### 내용

- ◆ 맞춤형 사회보장급여 안내 신청·탈퇴, 주기적인 수급가능성 확인 및 안내방법, 사회보장급여 신청연계 등 후속조치 근거 마련
  - 일부 복지사업 수급자는 명시적 거부의사를 밝히지 않으면 가입자로 전환하고, 기타 일반적인 가입·탈퇴 절차 규정
  - 연1회 이상 복지급여 수급가능성을 조사하여 안내하고, 정확한 안내를 위해 휴대전화번호 현행화 근거 마련
  - 사회보장급여 수급가능성 확인결과 수급이 명백히 가능한 경우 본인이 거부하지 않으면 급여신청 등 절차 진행 가능하게 함

# 주요 법제도 개선 사항 (2/5)

## 사회보장급여 신청방식 다양화(안 제5조제1항, 제3항, 제4항)

### 취지

- ◆ 관할 읍면동으로 엄격히 적용되고 있는 복지급여 신청장소 등을 다양하게 운영함으로써 취약계층의 복지지원 접근성 제고

### 내용

- ◆ 관할지를 벗어나서 신청하거나, 민간기관에서 급여 신청을 지원할 수 있는 근거 마련
  - 사업별로 정하는 바에 따라 관할 읍면동을 벗어나 시군구, 시도, 전국단위로 신청할 수 있는 근거 마련
  - 이미 제출된 신청서류 확인결과, 추가로 받을 수 있는 복지급여가 있으나 사실상 본인의 동의를 얻기 어려운 경우 동의없이 공무원이 직권신청할 수 있도록 명확화
  - 일반국민이 자주 방문하는 민간기관(병원 등) 중 보장기관이 지정한 기관에서 복지대상자의 요청에 따라 신청서 작성·제출 등을 지원할 수 있는 근거 마련

# 주요 법제도 개선 사항 (3/5)

## 복지대상자 선정 합리성·효율성 제고(안 제7조, 제8조, 제9조 등)

### 취지

- ◆ 복지대상자 선정을 위한 자료입수를 확대하여 정확성을 높이고, 담당 공무원의 업무를 효율화하여 업무부담 경감

### 내용

- ◆ 소득·재산조사를 위한 자료연계를 강화하고, 공적자료로만 대상자 선정이 가능한 경우 일부 조사를 생략할 수 있도록 근거 마련
  - 공적자료 조사결과가 일정기준 이하에 해당하면 대상자로 선정할 수 있도록 하고, 그 결과에 대해서는 담당 공무원의 면책근거 신설
  - 서류를 제출하지 않는 등 조사를 방해·거부하는 경우 신청을 각하할 수 있도록 하고 사회보장급여 대상자 선정 시 금융조사를 위한 정보입수 기준을 명확히 함
  - 지자체 위기가구 발굴 시 사회보장급여 소득·재산조사 결과 맞춤형 안내제도 조사 결과 등 정보활용 강화

# 주요 법제도 개선 사항 (4/5)

## 사회서비스 정보 통합관리 근거 마련(안 제24조의2)

### 취지

- ◆ 공공·민간의 정보연계를 통해 수요자 중심의 사회서비스를 제공하고, 민간시설 업무전산화를 통한 효율성 및 품질 제고

### 내용

- ◆ 민간 사회서비스 제공기관이 관리하는 정보를 통합하여 관리·운영할 수 있는 통합정보시스템 구축·운영 근거 마련
  - 사회서비스 제공기관 업무의 전자화, 관련 정보의 통합관리 등을 위해 사회서비스종합정보시스템을 구축·운영하되, 사회보장정보시스템과 연계하여 운영
  - 복지부장관에게 제공기관 업무전자화에 필요한 자료, 운영자·종사자 이력, 수혜자 이력 등 수집·관리·보유권한 및 자료요청권 부여
  - 사회서비스 제공기관은 동 시스템을 통해 기관관리, 민관협력, 서비스의뢰 등 수행가능
  - 사회서비스 제공기관이 필요한경우 다른 기관이 보유한 정보를 이용할 수 있도록 규정

# 주요 법제도 개선 사항 (5/5)

## 기타 제도 운영 개선 등(안 제24조 등)

- 취지**
- ◆ 사회보장정보시스템 적용범위를 명확히 하고, 기타 조문 보완
- 내용**
- ◆ 사회보장급여법에 따라 관련 업무를 처리할 수 있도록 해당 사업을 나열하고, 향후 대상자 선정을 위한 조사방식 등을 일정 유형 내에서 선택하도록 규정
  - ◆ 이의신청 주체 정비(안 제17조제1항), 급여포기 조항 신설(안 제21조제3항 및 제5항), 사회보장정보시스템의 업무 등 보완

# IV

## 시스템 2팀

현황 및 문제점	p 48
개선방향	p 50
추진과제 및 목표모델	p 55
영역별 추진방안	p 57
활용 시나리오	p 61
기대효과	p 63

# 사회서비스 시스템 현황

## 분절된 사회서비스 정보관리체계

복지급여 정보는 행복e음에서 통합 관리되나,  
**사회서비스 정보는 분절되어 관리**

사회서비스 전자바우처 시스템	사회복지 시설정보시스템	대상별/사업별 시스템
전자결제 중심의 시스템	회계/인사 등 기관관리 중심의 시스템	<b>실제 업무 시스템은 사업별로 별도 구축</b>
종사자 관리 등 품질관리 기능 미흡	일부 품질관리 기능 수행 가능	 아동 이동학대, 가정유탁, 자립 등  노인 취약노인지원시스템 등  비로소, 일자리시스템 등 <b>장애인</b>
서비스 이력관리 가능	<b>서비스 이력 관리 부진</b>	

## 급조된 시스템과 낮은 정보수준



\* 구심점이 될 시스템, 근거 법령, 표준화 체계, 통합예산 등 부재

**“누가, 언제, 어느 기관에서, 어떤 서비스를 받았는지” 서비스 이력이 관리되지 않음**

- 시스템 없이 수작업 기반으로 사업관리 하는 서비스 제공기관도 적지 않음
- 특히, 지방이양사업 등 포괄보조 방식의 민간기관 지원사업에서 발생하는 경향

**일선 현장의 서비스 제공기관에서는 4~5개의 시스템을 사용하여 업무 수행. 중복입력 및 불편 발생**

# 문제점

## ① 중복/누락 발생 등

공급자 중심 정보체계의 한계



시스템간 대상자 정보 불일치

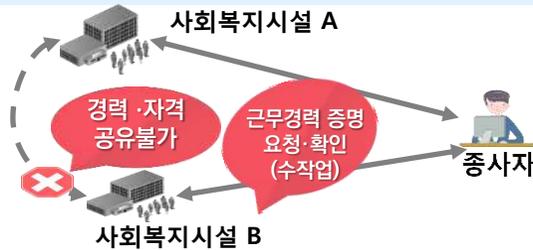


생애주기 전환시 시스템이 달라져 누락

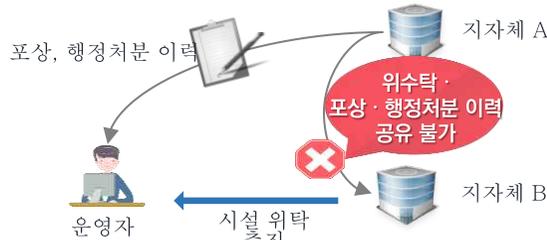


## ② 분절된 사회서비스 품질관리

종사자 자격·경력 통합관리 불가



운영자 위수탁 등 이력 통합관리 불가



평가결과 통합관리 불가

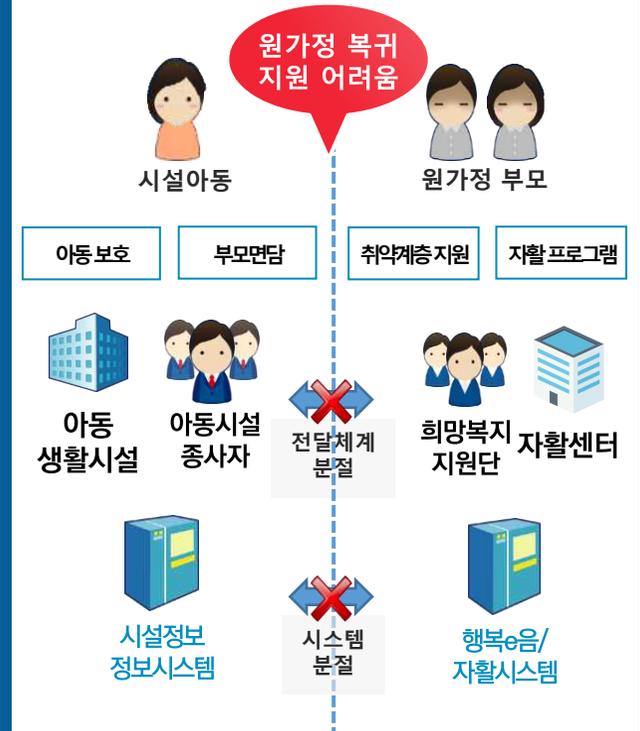
평가별 시스템 각기 구축  평가 시스템 부재



## ③ 정보공유 및 협업 기반 부재

복합적 문제에 대한 지역사회 내 인지, 협업, 사후관리 어려움

사업별 전달체계 및 시스템의 분절



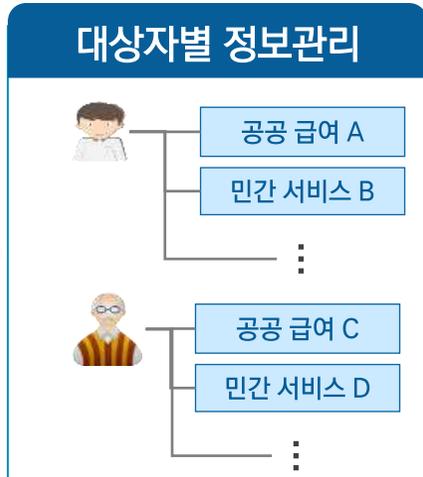
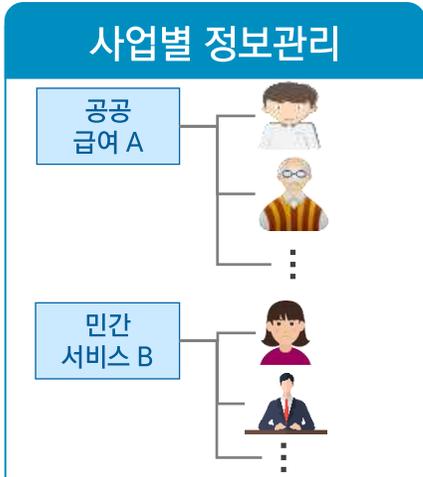
# 개선방향

## I. 사회서비스 정보관리체계 일원화

☞ 사회서비스 행위자 중심으로 일원화된 정보관리체계 마련

- ✓ 수요자 개인 중심 공공·민간 서비스 제공이력 통합관리
- ✓ 운영자·종사자 개인별 경력·자격 등 통합관리
- ✓ 기관·사업장별 평가·서비스내역 통합관리

\* 근거 법령개정, 표준화 작업 수행 등 병행 필요



## II. 정보시스템 통합 및 연계

☞ 사회보장시스템으로 통합, 시스템 내 사용자별 채널 일원화

- 정보 통합에 따른 시너지 효과 (복지지갑, 신청-예산 연계)
- 복수 시스템 사용 불편 경감 (중복입력, 업무누락 방지)

사용자	주요활용 내역	현행 → 향후 시스템 구성 변경
국민	정보검색, 내 정보 조회	복지로(현금급여), 바우처포털, 시설정보시스템 → 복지로 일원화
공무원	시설, 바우처 관리업무	행복e음, 전자바우처 시스템, 시설정보시스템 → 행복e음 일원화
서비스 제공기관	기관 관리 및 서비스 제공 정보 관리 등	전자바우처, 시설정보시스템, 사업별 시스템 → 사회서비스종합정보시스템으로 통합

- 아동, 노인, 정신보건 등 분야별 시스템은 단계적으로 통합
- \* 업무가 유사하고, 규모가 작고, 정보관리체계 보강이 필요한 경우

☞ 시스템 연계를 통한 정보공유 (보육, 건강보험, PHIS, 자활 등)

- 연계 대상: 규모가 크고 별도의 전달체계에서 이질적인 업무 수행

# 예상되는 어려움 및 대응 방향 (1/4)

## 예상되는 어려움

### 민간 기관의 낮은 시스템 사용률

- 의무화된 회계보고 중심의 시스템 사용
- 서비스 내역, 제공되는 복지자원 등에 대한 정보는 입력되지 않음
- 수기 또는 자체 시스템으로 관리



- 정보입력 부담
- 불편한 시스템 사용자 환경
- 업무와 시스템의 불일치
- 고령의 종사자 다수

## 대응 방향



**사용이 의무화된 회계 등 기관행정 업무부터 시작하여 사용 확대 추진**

회계, 인사 등 기관행정업무 기능 편의성 제고

- 상용 소프트웨어(ERP) 수준의 기능 제공

전자결재, 문서수발신 등 그룹웨어 기능 제공

- 회계 담당자 ⇒ 모든 종사자로 사용자 확대
- 일정관리 등 개인 맞춤형 기능, 모바일 환경 제공
- \* 다수 종사자가 이용해야 서비스 의뢰 알림 등 동작 가능

회계, 인사 등 기본정보와 다른 기능 최대한 연계

- 한 번 입력된 종사자, 이용자 정보 끌어와서 사용
- 서비스 프로그램에 지출내역 입력하면 회계에 자동반영

교육/상담 확충하고 사용률 제고 정책과 병행

- 교육 및 상담 센터 확충, AI 챗봇 도입 등
- 평가 시 자동화된 자료 제출 등 편의기능 제공

### 사회서비스종합정보시스템

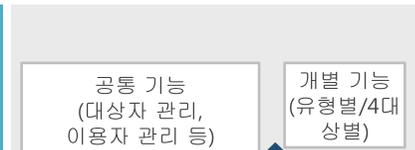
지역사회 중심 통합돌봄 지원 4-Layer



정보공유 및 협업 플랫폼 3-Layer

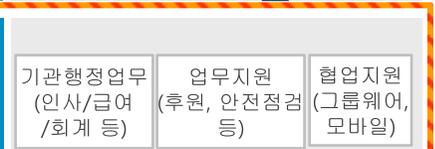


제공기관별 서비스 업무기능 지원 2-Layer



연계·활용

기관행정업무 지원 1-Layer



# 예상되는 어려움 및 대응 방향 (2/4)

## 예상되는 어려움

다양한 기관 유형과 업무, 시스템 구현/관리 비용 과다

- 사회복지시설 유형 56종
- 바우처 제공기관 10종
- 그 외 서비스 제공기관(발달장애인 지원센터 등) 10여종



- 서비스 제공 민간기관 업무의 다양성
  - 대상자별 : 노인, 장애인, 아동 등
  - 기능별 : 생활시설, 재가·돌봄 시설, 복지관, 바우처 제공기관 등
- 맞춤형 제공 기능 제공 시 비용 과다
  - 모든 시설 기능 제공시 3,640개 기능 필요
  - \* 3640=56개 유형 X 시설당 평균 65개 기능
- 기관 업무 맞춤형 기능이 제공되지 않으면 사용을 저하 예상

## 대응 방향

단위기능을 세분화·표준화하고, 공통기능은 여러 유형에서 함께 사용

민간기관 업무 분석, 세분화/표준화된 단위기능 도출

- 기관업무 세분화, 대상별/유형별 공통 부분 도출
- 크지 않은 차이는 표준화, 서식/항목 함께 사용

단위기능 조합으로 기관유형별 맞춤형 업무기능 제공

- 공통된 단위기능은 여러 기관유형에서 함께 사용
- 특화된 기능만 별도로 개발하여 비용 절감

- 재사용률 83%, 대부분 단위기능 재사용 가능
- \* 시설별 기능 구축 시, 3,640개 기능 필요 => 단위기능 조합 시, 608개 기능으로 구현 가능

### 사회서비스종합정보시스템

지역사회 중심 통합돌봄 지원 4-Layer

아동 보호	노인 돌봄	장애인 돌봄	...
-------	-------	--------	-----

정보공유 및 협업 플랫폼 3-Layer

정보 공유	사례 관리	자원 관리	서비스 의뢰
-------	-------	-------	--------

제공기관별 서비스 업무기능 지원 2-Layer

공통 기능 (대상자 관리, 이용자 관리 등)	재사용성 강화 개별 기능 (유형별/4대 상별)
--------------------------	------------------------------

기관행정업무 지원 1-Layer

기관업무지원 (인사/급여/회계 등)	행정업무지원 (후원, 안전점검 등)	협업지원 (그룹웨어)
---------------------	---------------------	-------------

# 예상되는 어려움 및 대응 방향 (3/4)

## 예상되는 어려움

### 복지자원 및 정보의 공유 기피

- 자원공유 시스템을 구축한 지역에서도 시간이 지나면 공유부진 현상 발생
- 시스템을 통한 정보공유보다 인맥을 통한 유선 연락 방식 선호



- 일선 민간 기관의 자원 입력 및 주기적 현행화 부담
- 자원 공유에 따른 인센티브 부재
- 복지 자원은 항상 부족. 자원제공자가 등록하고 수요를 기다릴 필요성 낮음

## 대응 방향



### 기관의 일상적 업무기능에서 복지자원 등 정보의 자동생성, 중복입력 최소화 등 조치

#### 민간기관의 입퇴소 관리에서 자원 정보 자동생성

- 입퇴소 관리, 시군구 보고 등의 기능에서 현원/정원 정보 자동생성 => 복지자원으로 공유
- \* 복지관 프로그램까지 관리하기는 어려우나, 커뮤니티 케어 핵심 자원인 생활, 재가, 돌봄 시설의 가용자원 관리는 가능

#### 지역내 복지자원 공유에 대한 제도적 인센티브 필요

- 기관평가에 자원공유 반영 등 검토

#### 정보등록 주체를 공급자 => 수요자로 전환

- 자원 연계되지 못한 수요자의 욕구를 등록, 자원제공 시 매칭될 수 있도록 보완
- \* 현재 공급자의 자원등록 체계와 병행 운영



# 예상되는 어려움 및 대응 방향 (4/4)

## 예상되는 어려움

### 전달체계의 다양성 및 복잡성, 공유와 협업의 어려움 초래

- N개의 시스템을 각각 연계하려면  $N(N-1)/2$ 개의 연계 필요
- 연계대상이 늘어날수록 기하급수적으로 개발부담 증가



- 민간 서비스의 전달체계는 사업별로 다양하고 복잡
- 연계 대상기관, 정보내역, 사용하는 시스템이 서로 달라 연계에 어려움
- 커뮤니티 케어 추진 등으로 상이한 전달체계간 협업 필요성 증대

## 대응 방향



### 다양한 전달체계를 아우르는 정보공유 및 협업 플랫폼 구축

#### 공공-민간의 다양한 기관 및 사용자 포괄

- 행정망의 공공기관과 인터넷망의 민간기관을 행복e음과 사서증을 중심으로 포괄하여 연계

#### 연계/협업을 위한 기반 및 기능 공동활용

- 공유 DB와 공통 연계 플랫폼 활용
- 연계/협업을 위해 정보공유, 사례관리, 자원관리, 서비스의뢰의 공통 기능을 제공

#### 개별 전달체계에 특화된 기능은 별도 반영

- 개별 전달체계 중앙관리기관(아동권리보장원, 사회서비스원 등) 기능 제공
- 지자체 업무담당자 기능(아동보호체계, 맞춤형 노인돌봄체계 등) 별도 구축

공통 기반

### 사회서비스종합정보시스템



## 추진목표 및 추진과제

추진  
목표



지역사회 민관협력기반의 사람 중심 통합서비스 제공을 위한

### 사회서비스종합정보시스템 구축

4대  
추진과제

1

회계, 인사 등  
기관행정업무 지원

2

기관맞춤형 서비스  
업무 기능 제공

3

정보 공유 및  
협업 플랫폼 구축

4

지역사회 중심  
통합돌봄 체계 지원

주요  
내용

- 모든 민간기관에 공통 필요한 기본적인 기관관리 업무 지원
- ✓ 회계, 인사 등 ERP 기능
- ✓ 전자결재, 메신저, 일정관리 등 그룹웨어 기능
- ✓ 사회서비스 품질관리의 기반

- 대상별-기능별 기관 유형에 맞춘 서비스 업무 기능 제공
- ✓ 수요자에 제공된 서비스 내역 및 이력정보
- ✓ 기관의 제공 프로그램 등 복지자원 정보
- ✓ 평가 플랫폼 구축

- 공공-민간의 여러 기관이 상호 소통, 협업할 수 있는 정보 인프라 마련
- ✓ 대상자 이력, 자원정보 등 정보 공유 기반 구축
- ✓ 사례관리, 서비스 의뢰 등 협업 기반 마련

- 아동, 노인, 장애인 등 대상자별 정책적 View 제공
- ✓ 중앙관리기관 지원기능
- ✓ 지자체 담당자 업무기능 (요보호아동, 맞춤형노인돌봄등)
- ✓ 1~3 계층에서 제공하지 않는 특화된 기능

# 목표 시스템 모델



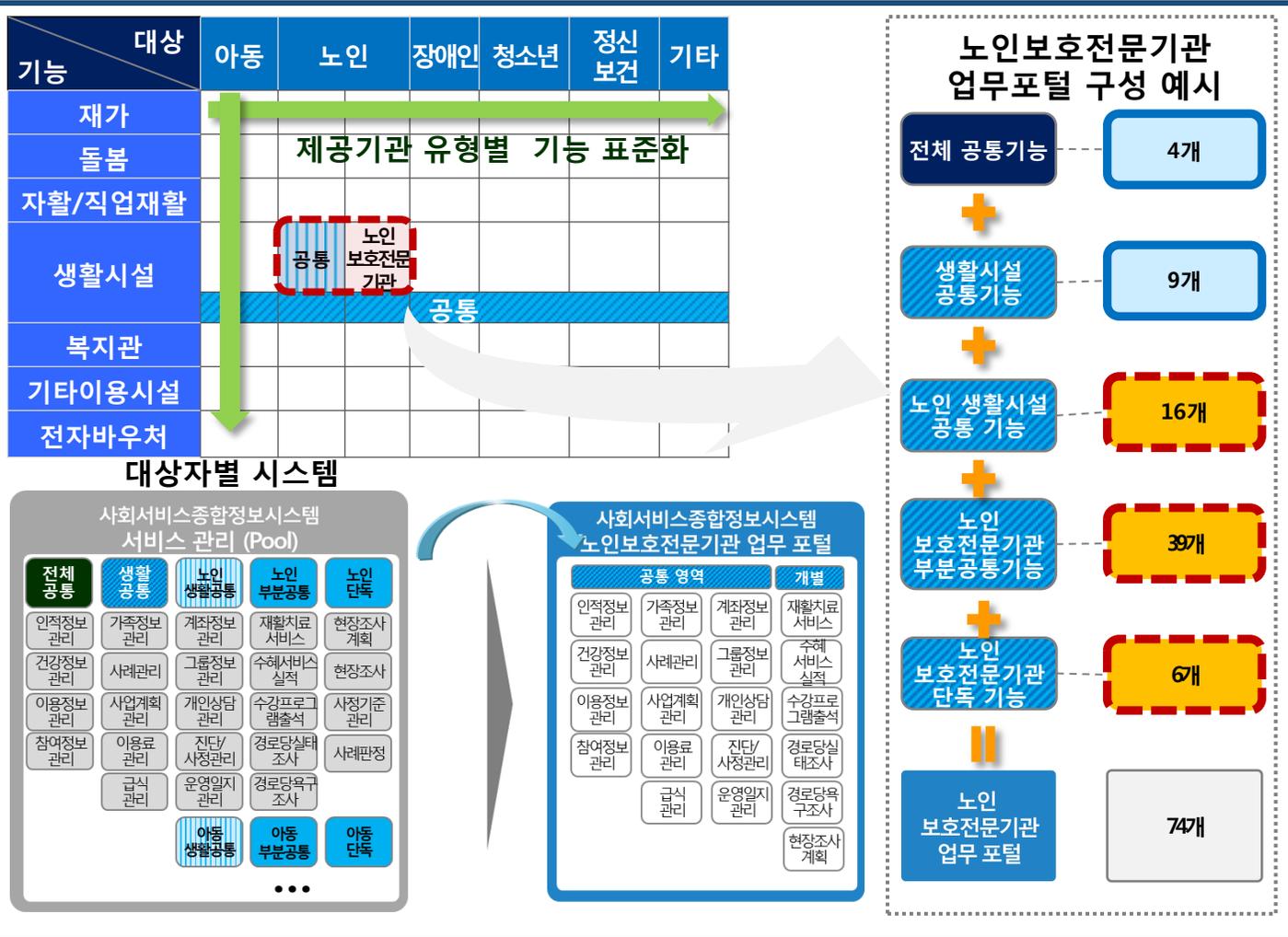
# 기관행정업무지원 시스템 구축



## 주요 구축 내용

- 사용자 포털**
  - 종사자가 근무하고 있는 기관 및 업무상 권한에 따라 기능 구성
  - PC 환경과 모바일 환경 제공
  - 1~3 계층 기능 호출
- 기관업무(ERP, non-ERP)**
  - 회계, 인사, 급여 등 기관관리
  - 시군구 보고, 후원관리, 안전점검 등 특화기능
- 그룹웨어**
  - 기관 내외 협업을 위한 전자결재, 일정관리, 메신저, 공유자원관리, 문서 수발신 등 기능 제공
- 마스터 DB**
  - 행위자 중심 정보관리를 위한 기준 DB 운영

# 제공기관별 서비스 업무기능 지원



## 주요 구축 내용

### 시설 유형에 따른 분류

- 대상자군별 공통 기능 도출
- 기능유형별 공통 기능 도출
- \* 7개 대상자군, 14개 기능군

### 맞춤형 기능 구성

- 민간기관 유형에 따라 필요한 단위기능을 조합하여 맞춤형 기능을 구성/제공

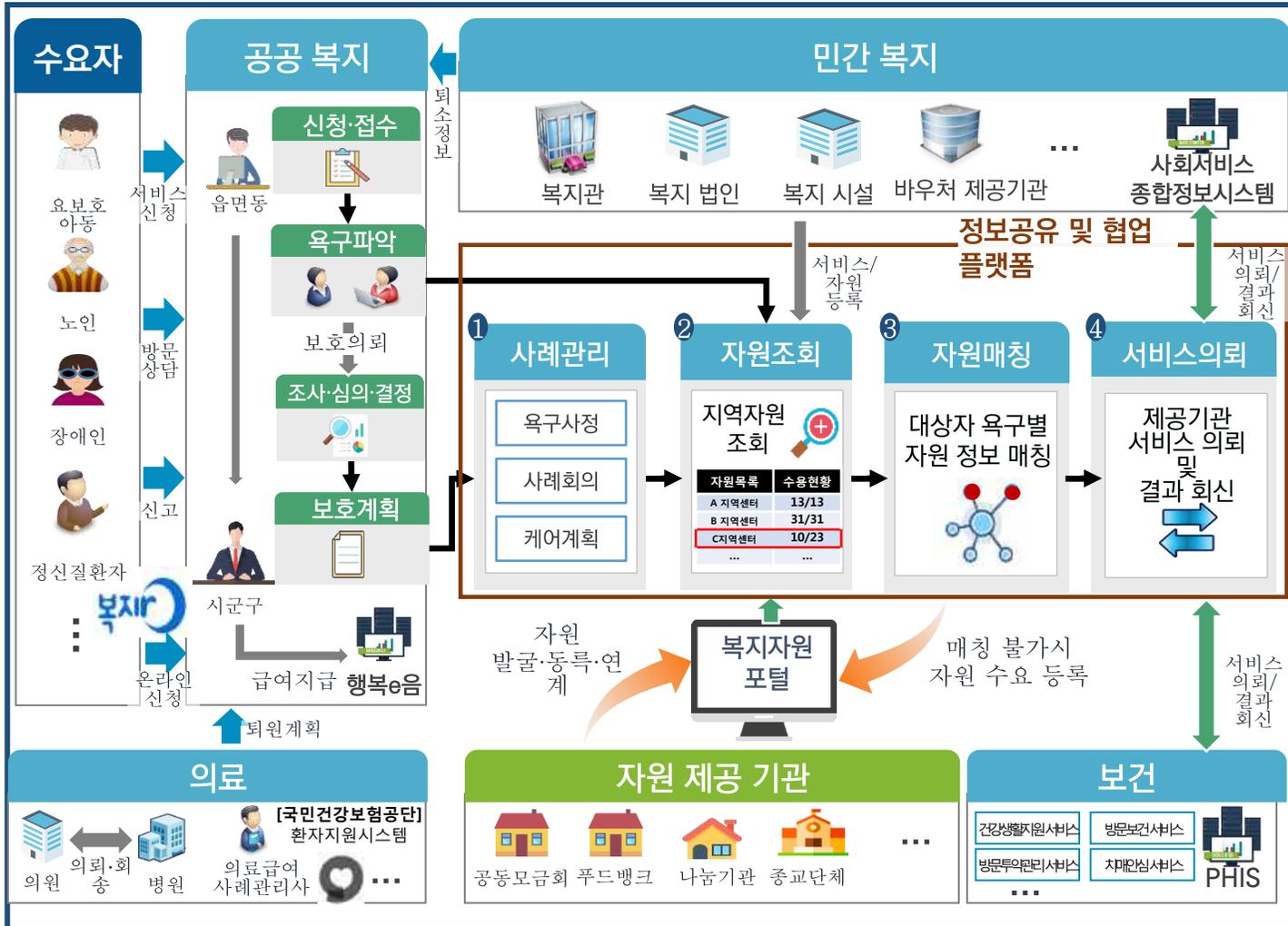
### 타기능 연계

- 서비스 업무기능에서 입력된 정보는 시군구보고, 시설평가, 자원관리 기능 등과 자동으로 연계되도록 구축

### 생애주기별 전환 등 지원

- 아동 -> 청소년 시, 대상자 이관 등 누락없는 서비스제공 지원

# 정보공유 및 협업 플랫폼 구축



## 주요 구축 내용

### 사례관리

- 분산된 개별 사례관리 기능의 통합·연계와 사례관리 정보 공유를 통해 협업 기반을 강화

### 자원관리

- 자원검색 기능 개선, 시설의 기본자원 등록 자동화, 수요자 등록 기능 도입 등을 통해 자원의 효율적인 관리체계 구축

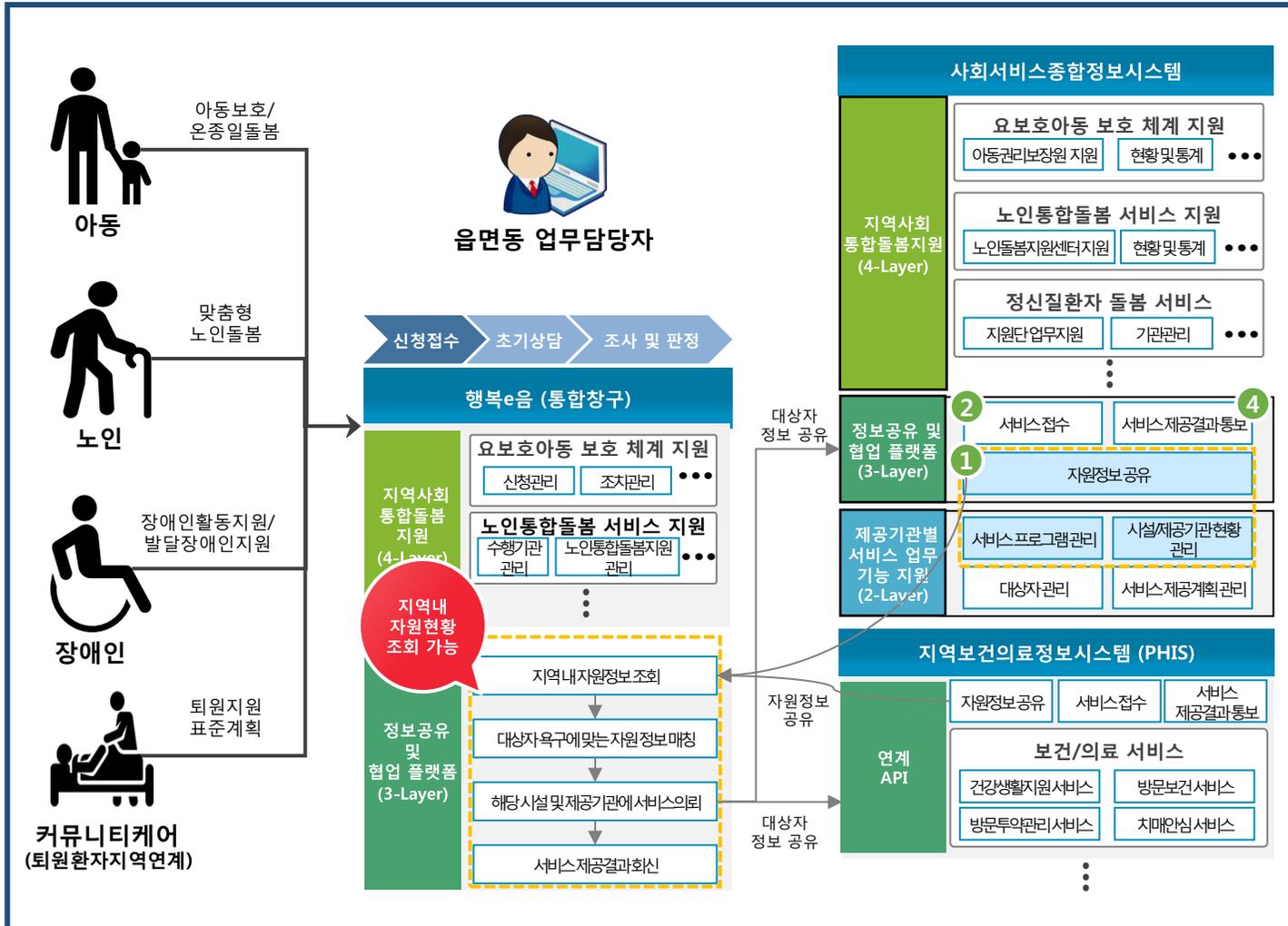
### 서비스 의뢰

- 서비스 의뢰 가능 기관을 확대하고, 사후 관리·알림 기능 등을 개선하여 서비스의 적시 제공 지원

### 핵심정보공유DB

- 대상자 정보, 이력 정보, 사례관리 정보 등 핵심 정보의 공유를 통해 복지대상자에 대한 누락·중복 방지 지원

# 지역사회 중심 통합돌봄 체계 구축



## 주요 구축 내용

### 요보호아동 보호체계개편

- 지자체가 컨터롤타워가 되는 요보호아동 보호결정체계 구현

### 맞춤형 노인돌봄

- 노인돌봄 서비스 체계 개편에 따른 6개 사업 통합 서비스 구축 및 장기요양보험과 연계

### 장애인

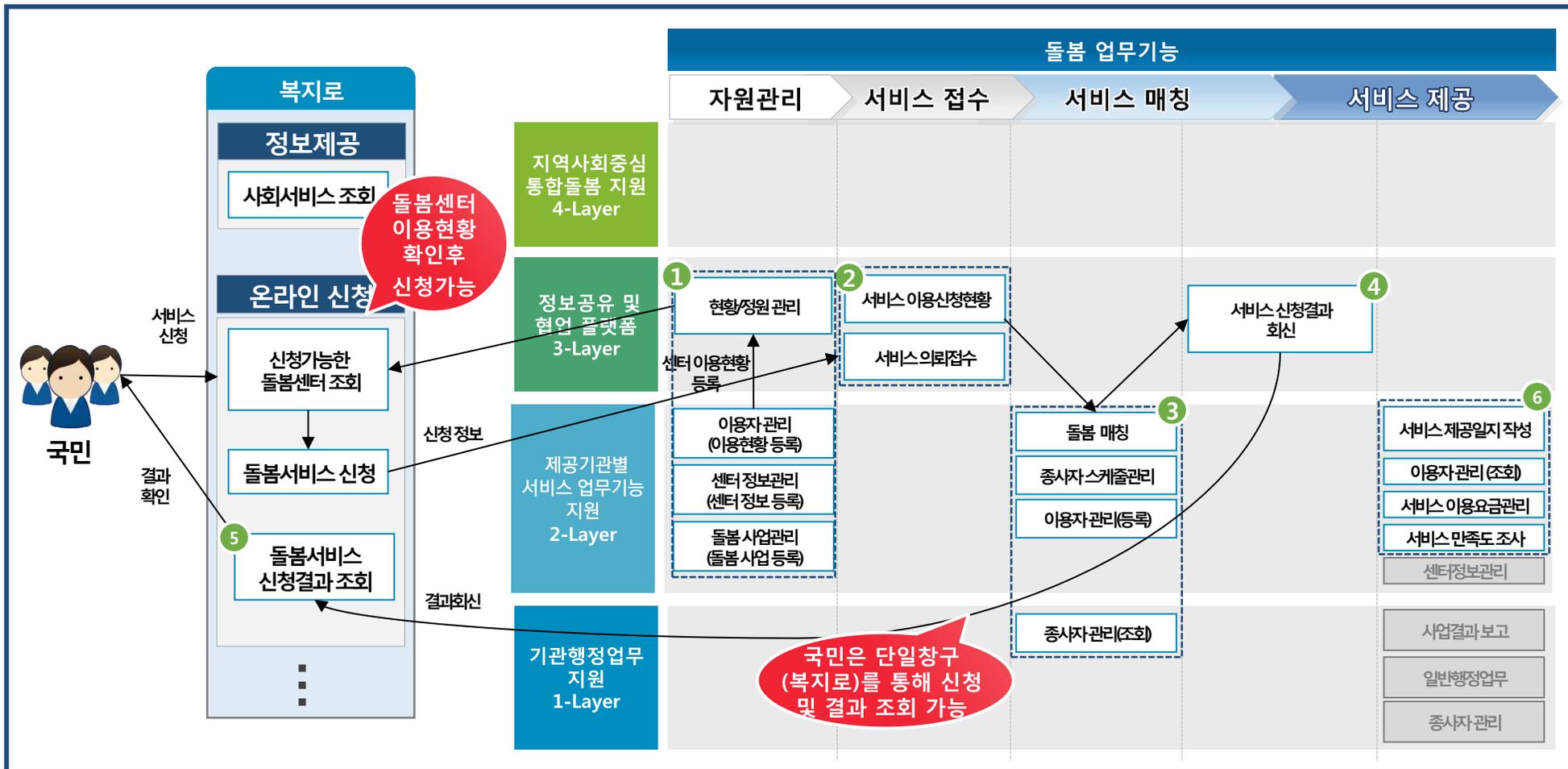
- 공공-민간 영역의 장애인 서비스를 수요자 중심으로 제공하는 방안 검토 필요

### 퇴원환자 연계지원

- 의료-복지 복합 욕구를 충족시키고 지역사회로 연계할 수 있는 기반 마련 (건보공단 등 연계)

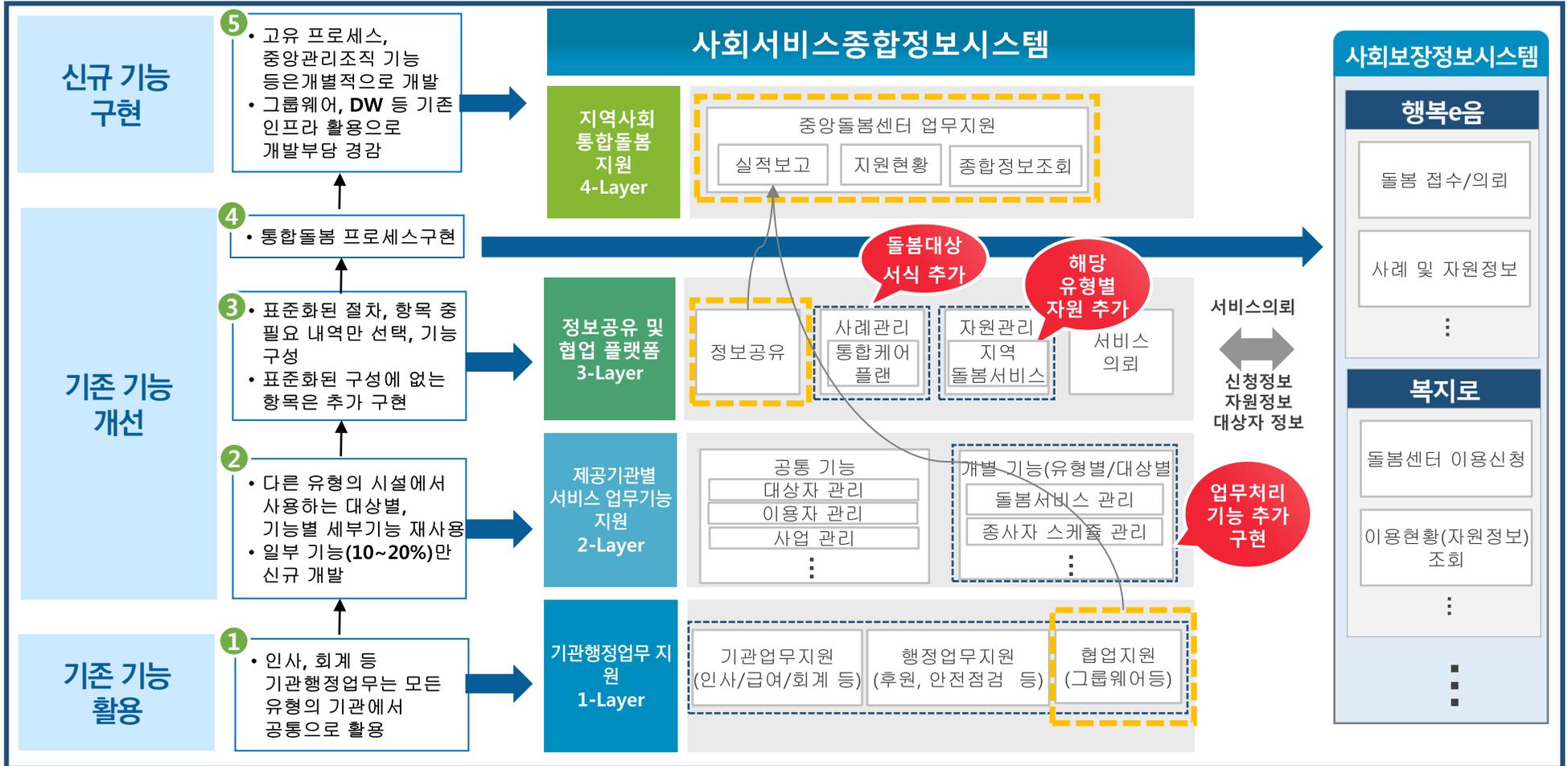
국민 관점

돌봄 서비스 온라인 신청 구현 (예시)



# 신규 제도(전달체계) 도입시

## 신규 돌봄 사업 및 전달체계 추가 (예시)



## 기대효과 (국민, 민간기관 종사자)

## 국민 관점

 수요자 맞춤형 사회서비스 정보의 제공

- 분산된 사회서비스 정보를 통합, 수요자의 자격과 욕구에 맞춘 종합적인 정보 안내
  - 임신/출산/취학 등 생애주기별 사건에 대응하여 정보제공 (주요 국가 사회서비스는 복지멤버십과 연계)
  - 복지사업 정보, 제공기관 정보, 수급이력 정보의 통합적 제공
- 지리정보(GIS)에 기반, 우리동네 중심의 서비스 정보 제공
  - 가까운 서비스 제공기관 위치, 현재 이용가능 여부(현원/정원) 등

 온라인 환경에서 신청부터 제공기관 선택까지, 국민 접근성 및 편의성 제고

- 온라인 신청 가능한 사회서비스 사업 대폭 확대
- 온라인에서 제공기관을 선택하고 서비스 의뢰 신청

## 민간기관 종사자 관점

 수기관리 업무의 전자화, 편의성/효율성 제고

- 회계, 인사 등 기관행정업무의 편의성 대폭 개선
  - 회계 자동분개, 중복입력 방지, 4대보험/카드내역 정보연계 등
- 기관 유형별 맞춤형 업무 기능 통해 서비스 품질향상 기반 제공
- 지역사회 다양한 기관과 협력을 통해 정보/자원 공유
  - 지자체와 정보공유, 타 서비스 제공기관에 의뢰/협업 등

 종사자 업무환경 개선

- 전자결재, 일정관리, 메신저 등 종사자의 업무효율성 제고 위한 기능 지원
- 자동화된 종사자 자격 및 경력관리 지원
- 인건비 가이드라인 등 준수 여부 모니터링

## 기대효과 (지자체 공무원, 정책 담당자)

### 지자체 공무원 관점

#### 사회서비스 품질관리 업무의 효율화

- 회계, 인사 등에 대한 규정준수 모니터링 기능 지원
  - 보조금 예산-정산 일치, 인건비 가이드라인 준수 등 자동화된 검증
- 운영자, 종사자, 사업장, 시설-법인 정보의 통합관리
  - 기관 설립/운영 이력, 자격 및 경력, 평가 및 처분 정보를 종합적으로 제공하여, 인허가, 위수탁, 행정처분, 포상 등 업무 지원

#### 지역사회통합돌봄을 위한 공공-민간 협업 기반 제공

- 공공-민간 통합이력관리 통해 중복/누락 없는 서비스 제공
- 지역 내 민간기관의 전문성을 활용한 돌봄계획 수립
- 지역사회 주요 공공-민간 복지자원 정보에 기반한 서비스 제공
- 지역내 공공-민간기관 사이의 의사소통 및 협업 지원도구 제공

### 정책 담당자 관점

#### 근거기반 사회서비스 정책의 수립 및 시행

- 사회서비스 수요-공급 정보에 기반 예산 투입 의사결정 지원
  - 지자체별, 대상별, 기능별 수요-공급의 불일치 분석
- 지리정보(GIS) 기반 사회서비스 공급의 과소-과다 분석, 서비스 제공기관 추가 선정시 적지분석 지원
- 일선 현장에서 매칭하지 못한 욕구-자원 내역 보고

#### 전달체계 운용 및 개선을 위한 정보기반 제공

- 복지부-시도-시군구-민간기관의 의사소통 및 협업 지원
  - 정책공유, 자료취합, 집행과정 모니터링, 일선 현장의 건의 등 소통 확대
- 보건-복지, 아동-청소년 등 상이한 전달체계간 협업 지원
  - 퇴원환자 지역사회 돌봄, 아동->청소년 서비스 의뢰 등

차세대 사회보장정보시스템 ISMP 수립사업

# 감사합니다

