

SPRi Issue Report

2015. 12. 08. (2015-009호)

사회보장정보시스템의 성과와 과제

임영모 책임연구원
(ymlim@spri.kr)

안성원 선임연구원

이의방 초빙연구원

- 본 보고서는 「미래창조과학부 정보통신진흥기금」을 지원받아 제작한 것으로 미래창조과학부의 공식의견과 다를 수 있습니다.
- 본 보고서의 내용은 연구진의 개인 견해이며, 본 보고서와 관련한 의문사항 또는 수정·보완할 필요가 있는 경우에는 아래 연락처로 연락해 주시기 바랍니다.
 - 소프트웨어정책연구소 연구1실 임영모¹⁾ 책임연구원(ymlim@spri.kr)

1) 연구 책임자, 교신저자, email : ymlim@spri.kr , 070-4915-8816

《 Executive Summary 》

최근 정부는 생애주기별로 촘촘한 사회안전망 구축을 위해 사회보장 영역과 대상을 지속적으로 확대하고 있다. 복지 제도의 양적 확대에 따라 '10년 81.2조원 이던 복지관련 예산은 '15년 116조원으로 증가했으며 전체 예산에서 차지하는 비중도 30%를 넘어 정부의 재정부담도 가중되고 있다. 하지만 복지사업 증대에도 불구하고 국민 체감도 개선, 복지 사각지대 해소 등은 여전히 미흡한 상황이다.

현재 정부 복지사업 중 많은 부분이 사회보장정보시스템을 통해 이루어지고 있다. 現시스템은 지자체에서 수행하는 복지사업을 지원하기 위한 행복e음과 각 부처 사업을 지원하기 위한 범정부시스템으로 구성된다. 두 시스템은 개인별·가구별 소득 및 재산정보, 수급이력 등을 담고 있는 통합DB와 연계하여 운영되고 있다. 그러나 복지사업의 증대와 잦은 시스템 변경으로 확장성, 안정성 등의 한계에 직면해 있다. 이에 정부는 차세대 시스템 구축을 위해 기획(BPR/ISP) 사업을 진행하고 있다. 차세대 시스템의 성공을 위해서는 現시스템의 성과 및 과제와 복지 패러다임 변화에 대한 면밀한 검토를 통해 미래 환경 변화에 대비할 수 있는 정보화 전략 수립이 필요하다.

사회보장정보시스템은 45개 기관 598종의 소득·재산자료 및 서비스 이력 정보와 연계되며, 정부의 360개 사업을 지원하고 있다. 이와 같이 방대한 정보가 연계되고 활용될 수 있었던 것은 구축 당시 범정부 차원의 지원이 있었기 때문이다. 개인별·가구별 통합 관리를 위해 사업별로 제각각이던 산정기준을 표준화하고 각 부처의 시스템을 연계하는 체계를 수립했다. 또한 복지서비스 전달체계 개편을 함께 추진하여 시스템 구축의 효과를 극대화하는 노력을 기울였다.

지난 '10년 가동 이후 5년간의 성과와 문제점을 4가지 관점에서 살펴봤다. 첫째 재정절감의 경우 지금까지 시스템 구축 및 유지보수에 총 2,000억원 정도 투자하여 부적정 수급 방지로만 2조 5천억의 재정절감 효과를 거둬 비용대비 성과가 우수한 것으로 나타났다. 향후에 재정절감 효과를 더 높이기 위해서는 수급자 관리지표의 지속적인 발굴과 함께 중앙정부, 지자체 등의 유사·중복 사업

조정을 위한 시스템적 지원이 필요하다. 둘째, 업무 효율화 측면은 공적자료 연계를 통한 조사업무 자동화, 일괄신청 등으로 사회복지 공무원의 행정 처리속도는 빨라졌으나 자료의 연계와 공유만으로 한계가 있기 때문에 다양한 분석기법을 통해 의사결정을 지원하는 지능화된 시스템이 필요하다. 셋째, 협업증대의 경우 범정부 시스템을 통한 유사 사업의 유형별 관리, 수급자 자격정보 및 변동사항 제공 등으로 부처 간 협업 및 칸막이 해소의 기반을 마련했다. 차세대 시스템에서는 연계 범위를 중앙부처에서 지자체와 민간으로 확대하여 복지자원을 더욱 효율적으로 사용해야 한다. 넷째, 대민 서비스 향상 부문은 개인별·가족별 통합 관리가 가능해지면서 기초생활보장 제도의 맞춤형 급여체계 도입과 같이 보다 세분화되고 정교한 정책 수립이 가능해졌다. 그러나 신청주의 한계를 넘어 사각지대를 능동적으로 발굴하고 수급자 여건을 판단하여 필요한 서비스를 제공할 수 있어야 한다.

향후 복지 환경은 고령인구 증가, 저성장 경제의 고착, 일자리 감소 등으로 많이 어려울 것으로 예상된다. 이에 대응하기 위해서는 복지 패러다임의 변화가 필요하다. 2000년대 초까지는 국민연금, 산재, 고용, 건강보험의 4대보험과 기초생활보장 등 기본적인 틀을 만든 ‘복지1.0’ 시대였다. 그 후 15년은 복지서비스의 양적 확대가 급격히 이루어지는 ‘복지2.0’ 시대이다. 차세대 시스템이 열거할 ‘복지3.0’ 시대에서는 스마트한 정보시스템을 기반으로 지속가능(sustainable)하고 선제적인(proactive) 복지를 구현해 나가야 한다. 이를 위해 양적 확대 보다는 질적 향상으로 복지정책의 기초를 전환하고 사업의 최적화를 통해 재정 부담을 최소화하는 지속가능한 복지체계가 필요하다. 또한 복지 사각지대를 없애고 대상자를 찾아가는 선제적인 복지를 펼침으로써 국민이 안심하고 생업에 종사할 수 있도록 해야 한다. 이와 같은 ‘복지3.0’ 패러다임의 실현을 위해서는 제도 개선만이 아니라 그 동안 축적된 방대한 데이터를 기반으로 다양한 분석과 시뮬레이션 등을 통해 의사결정을 지원하는 지능화된 시스템이 필요하다.

《 목 차 》

1. 연구배경	1
2. 사회보장정보시스템의 현황과 특징	5
(1) 시스템 현황	5
(2) 구축 과정상의 특징	8
3. 성과와 과제	12
① 재정절감	12
② 업무 효율화	15
③ 협업증대	17
④ 대민 서비스 향상	19
4. 시사점 및 제언	22

1. 연구배경

복지 사업의 증가로 재정 부담이 가중

- 정부의 생애주기별 맞춤형 복지 정책에 따라 사회보장 영역과 대상이 지속적으로 증가
 - 최근 촘촘한 사회안전망 구축을 위해 생애주기에 따른 기본욕구와 함께 소득뿐만 아니라 교육, 주거 등 다양한 욕구를 보장하는 다양한 정책이 도입되면서 복지 관련 사업이 급증
 - 중앙부처의 복지사업은 '06년 6개 부처 216개에서 현재 21개 부처 360개로 증가
 - * 정부의 복지관련 예산 사업 중 공적연금, 건강보험, 식품의약품안전 부문을 제외한 것이 360개임
 - 박근혜 정부에서 복지가 강조되면서 부처들이 신규 서비스를 도입하면서 사업수가 빠르게 증가
 - * '13년 전부처 사회보장사업 현황조사를 실시한 결과 140개 사업을 추가 발굴했으며, 기존 17개 부처(청) 292개 사업을 220개로 재분류하고 조사된 140개를 추가하여 360개로 확정하고 관리

<표 1> 중앙부처 복지서비스 제공 현황(2014년 12월기준)

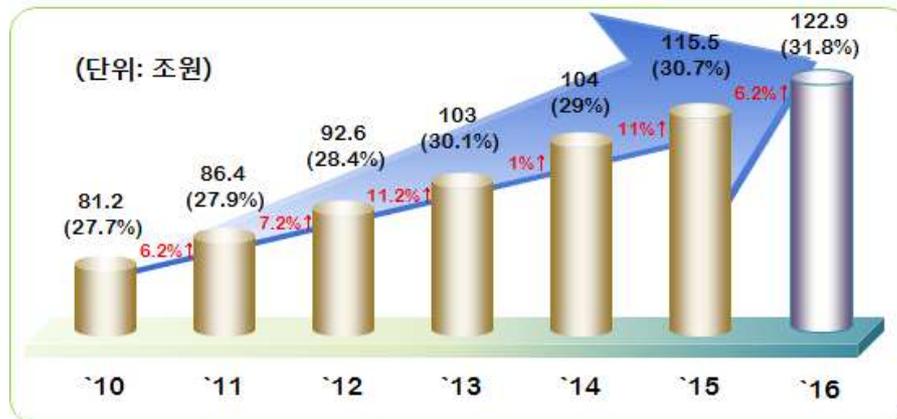
구분	'06년	'09년	'11년	14년
부처	8	9	13	21
서비스	216	252	292	360

※자료 : 보건복지부, 사회보장위원회 자료 종합

- 정부의 복지 서비스의 확대에 따라 복지 서비스를 받는 국민이 지난 5년간 4배 가까이 증가
 - * 복지 대상자(백만명) : 700('10년) → 2,700('15년)

- 사회보장 예산의 급증으로 정부의 재정 부담이 가중
 - 사회보장 제도의 양적확대에 따라 '10년 81.2조원이었던 복지예산은 '16년 122.9조원(정부 안)으로 50% 이상 증가
 - * 복지 예산(조원): 81.2('10) → 103('13) → 115.5('15) → 122.9('16)
 - 복지예산은 지난 5년('10~'15)간 연평균 7.3%씩 증가하여 정부 전체 예산의 30% 이상을 차지하여 재정 부담이 심화
 - * 복지 예산 비중(%): 27.7('10) → 30.1('13) → 30.7('15) → 31.8('16)

< 그림 1 > 복지관련 예산



※ 주: 2016년은 정부 案
 ※ 자료: 기획재정부자료를 바탕으로 재구성

- 복지 사업·재정의 증가에도 불구하고 국민의 복지 체감도가 낮으며 사각지대 해소가 미흡
 - 대학내일 20대 연구소에 설문조사에 따르면 2015년도 국민의 복지제도 만족율은 17.3%에 불과하며 경제수준 만족율 21.5%, 교육제도 만족율 19.8%에 비해 저조²⁾
 - 가계 소득이 최저생계비 이하임에도 불구하고 부양의무자, 재산 등의 기준으로 인해 지원을 받지 못하는 복지 사각지대가 여전히 존재

2) 대학내일 20대연구소 (2015), 대한민국 만족도 조사

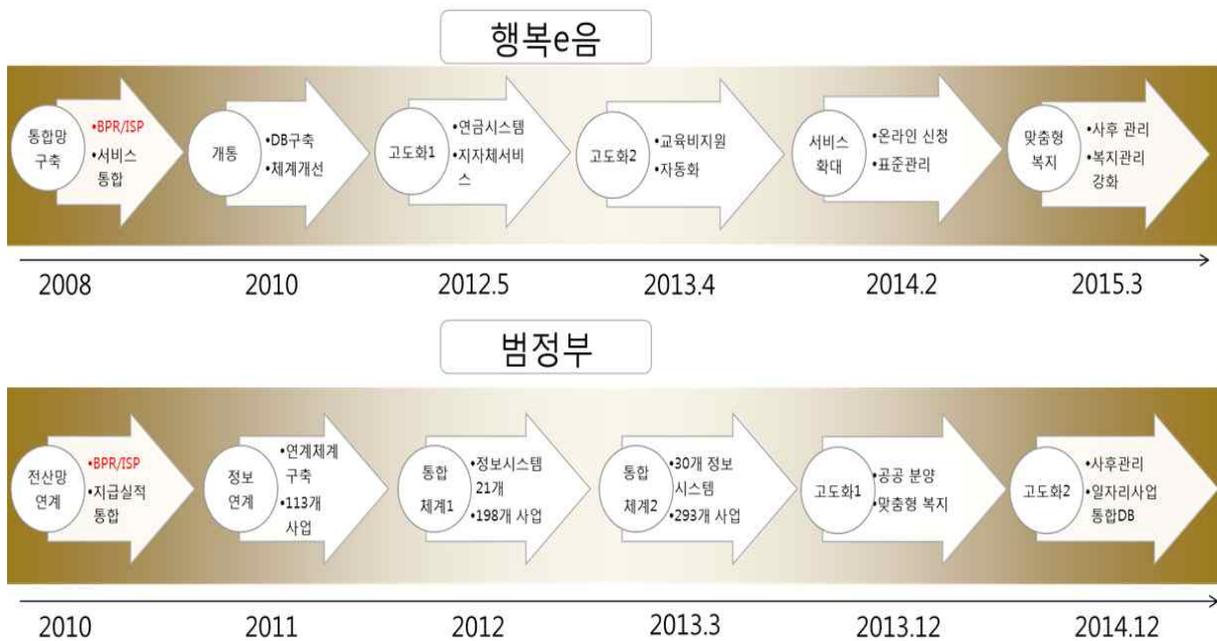
차세대 사회보장 정보시스템 조기 구축이 시급

- 현재 정부에서 운영하고 있는 복지 관련 정보화 시스템 중 사회보장정보시스템이 가장 중요한 역할을 수행
 - 각 부처와 지자체에서 시행되고 있는 복지 서비스의 대부분이 사회보장정보시스템을 통해 운영
 - 사회보장정보시스템은 지자체 사회복지 업무 담당자를 위한 행복e음과 중앙부처 및 공단·공사 담당자를 위한 범정부 시스템으로 구성
 - 현재 사회보장정보시스템은 중앙부처 사업 중 4대보험 등의 일부를 제외한 360개 사업과 지자체 12,000개 사업 수행에 활용
 - 사회보장정보시스템 외 복지 정보화 시스템에는 전자바우처시스템, 보육통합정보시스템, 4대보험 징수 통합시스템 등이 있음
- 사회보장정보시스템 개통 이후 중복·부적정 수급 방지, 부처간 협업 증대 등 일부 가시적인 성과를 창출
 - 개인별·가구별 데이터 관리를 통해 '14년까지 76만명의 부적정 수급자를 적발하여 예산을 절감³⁾
 - 국세청, 금융기관, 공공기관 등에 산재되어 있던 소득·재산자료, 서비스 이력정보 등을 연계하여 통합DB를 구축하고 각 부처 및 서비스 기관이 활용함으로써 업무 처리속도 및 효율성이 증가
 - 이와 같은 성과를 인정받아 매년 우수 공공정책과 제도를 선정하여 시상하는 UN 공공행정상에서 '정보화시대 부처 간 협력' 부문에서 대상을 수상

3) 보건복지부(2014), 2014년도 사회보장정보시스템(행복e음) 확대 및 고도화 계획[안]

- 하지만 現시스템은 복지정책이 확대되기 이전에 수립된 정보화 계획에 의해 만들어져 환경변화에 대응하는데 있어 한계에 봉착
 - 행복e음과 범정부 시스템은 각각 ‘08년과 ‘10년에 수립된 정보화 전략을 기반으로 구축됐으며, 체계적인 계획 없이 매년 정책변화에 따라 시스템을 업그레이드하고 있음
 - 최초 구축시 보다 시스템 규모가 2배 증가했으며, 당시 설계에 고려되지 않았던 지자체 및 범정부 복지서비스의 지속적 확대 등으로 시스템 복잡도가 가속화

<그림 2> 사회보장정보시스템(행복e음과 범정부)



- 향후 10년 이상을 대비할 수 있는 차세대 사회보장정보시스템의 정보화 전략 수립 및 조기 구축이 필요
 - 현재 차세대 시스템을 위한 BPR/ISP⁴⁾ 사업이 진행('15.8~'16.5)되고 있으나 예산확보, 구축기간 등을 고려하면 現시스템 개통 이후 10년 차가 되는 '19년이나 오픈이 가능
 - 차세대 시스템이 본격 가동되는 2020년대는 우리나라는 초고령 사회에 진입하여 복지 패러다임이 크게 변화할 것으로 예상되므로 이를 대비할 수 있는 정보화 전략이 필요

4) BPR/ISP(Business Process Reengineering/Information Strategy Planning)

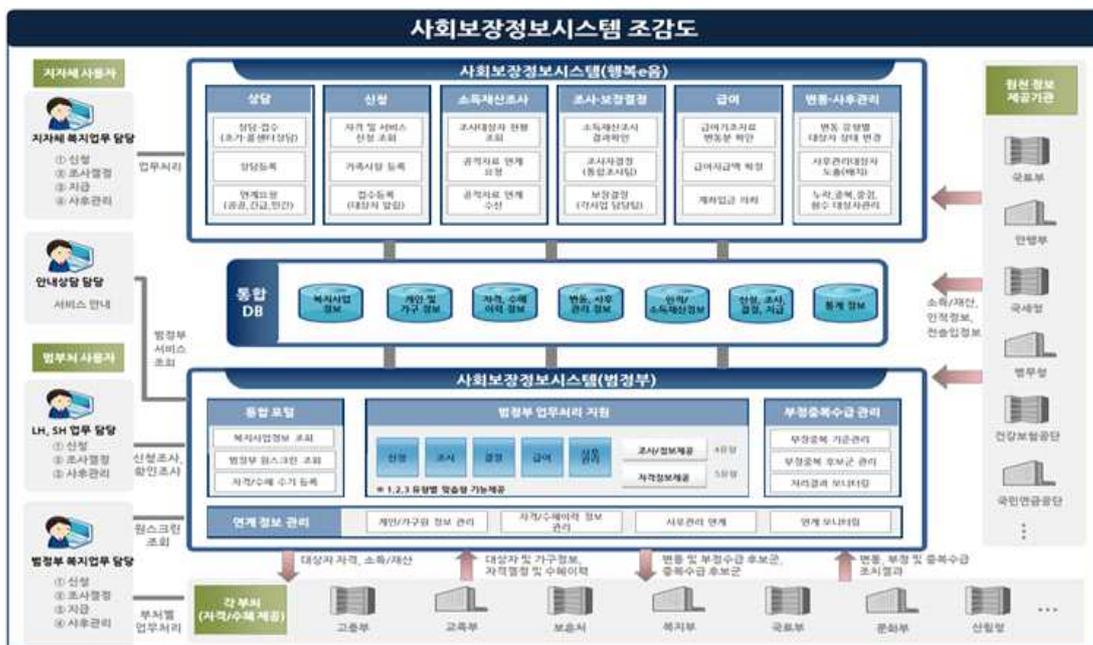
2. 사회보장정보시스템의 현황 및 특징

(1) 시스템 현황

통합DB를 공유하는 행복e음과 범정부 시스템으로 구성

- 행복e음은 국가와 지자체의 다양한 사회복지급여 서비스의 대상자와 지원내역을 통합·관리하는 지원 시스템
 - 행복e음은 2010년 기존 시군구별로 사용되던 새올행정시스템(주민, 지적, 재정, 세정, 복지 등 31개 시군구 업무지원시스템) 중 복지 분야를 분리하여 중앙에서 통합 관리하기 위해 개통
 - 지자체 및 사업별로 복지관련 정보가 분산되어 관리됨으로써 발생하는 비효율성 해소가 구축 목적
 - 전국 228개 시군구 38,000명의 사회복지 담당공무원의 업무처리(상담, 신청, 결정, 사후관리 등) 지원
 - 국민기초생활보장, 기초연금, 영유아 보육, 장애인연금, 긴급복지 등 83종 정기 및 수시급여(14년 약 15.7조원) 지급

<그림 3> 사회보장정보시스템 조감도



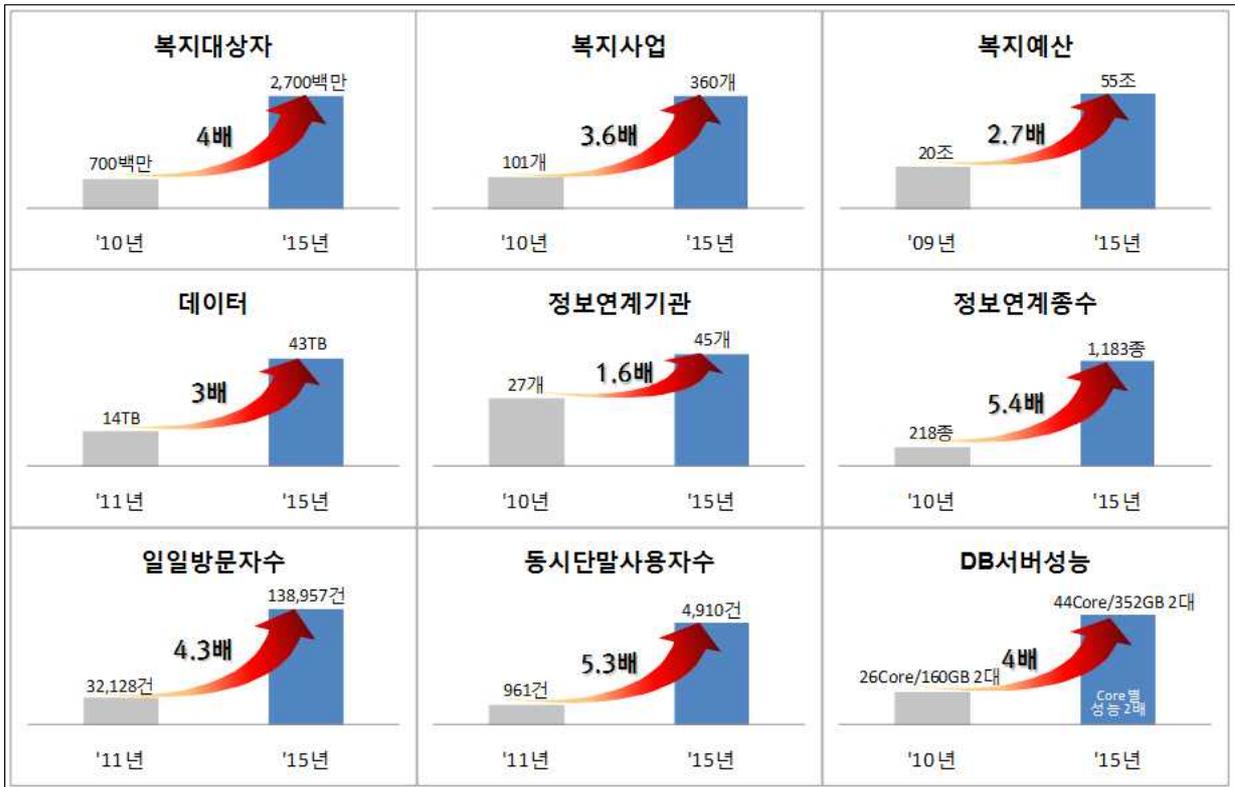
- 범정부 시스템은 각 부처 및 기관에서 분산·운영되고 있는 복지사업을 행복e음과 연계하여 복지업무를 투명하고 효율적으로 관리하는 시스템
 - 보건복지부 사업 중심의 행복e음 구축 성과의 전 부처 확산을 위해 2단계에 거쳐 구축
 - (1단계) 11개 부처 194개 복지사업 자격·수급이력 통합DB를 만들고 중앙부처 복지사업 정보를 제공하는 ‘복지알림이’ 프로그램 구축(‘12.8)
 - (2단계) 17개 부처 292개 통합DB와 중복·부적정 수급 방지를 위한 ‘복지지킴이’ 프로그램 강화
 - 중앙부처 및 지자체 복지사업 정보(지원대상, 서비스내용, 신청절차 등)를 전 부처(22개) 및 산하기관(52개) 복지사업 담당자에게 제공하고 업무처리를 지원
 - 임대주택, 장애인보조기구, 국가유공자 지원, 국가장학금 등 22개 부처 360개 서비스와 지자체 12,000여개 복지사업 정보 관리
 - 각 부처(기관)와 지자체 간에 복지서비스가 필요한 대상자를 발굴하여 의뢰할 수 있는 체계 제공
 - 범 부처 복지사업 정보의 통합 관리를 통해 복지 수급자의 변동·부적정·중복 사후관리

복지사업증대와 잦은 시스템변경으로 확장성 및 안정성 한계 직면

- 사회보장 제도의 양적확대와 다수의 부처별 시스템과 연계하여 운영되면서 시스템의 복잡도가 증대
 - 행복e음의 설계 당시에 비해 다양한 제도 도입, 대규모 제도개편 등으로 시스템에 요구되는 처리용량이 급증
 - 수급자 범위가 확대되고 복잡한 특례조항 등으로 예외처리가 빈번하게 발생하면서 시스템 복잡도 증대 초래
- * 보육사업 변화: 50% 선별 → 70% 선별 → 무상보육 → 양육수당 → 시간제

- 구조와 특성이 다른 각 부처의 50여개 시스템의 연계 운영으로 오류, 오작동 등의 위험성이 높은 상황

<그림 4> 사회보장정보시스템 운영 초기 vs. 현재 비교



※자료: 보건복지부(2015), 차세대 사회보장정보시스템 구축을 위한 BPR/ISP컨설팅 제안 요청서

- 잦은 시스템 변경과 함께 짧은 구축기간으로 시스템의 완성도가 저하되고 초기 오류 수정으로 인한 비효율 발생
 - 법 개정 지연 등으로 인해 개발 착수가 늦어지는 상황에서 지급일자 준수를 위해 개발 일정이 무리하게 단축
 - * 장애인연금(5개월→3개월), 기초연금(4개월→2개월), 개별급여(11개월→6개월)
 - 개발일정 단축으로 인해 충분한 검증 없이 시스템을 개통하고 사후에 오류를 수정하는 악순환 반복

(2) 구축 과정상의 특징

범정부 차원에서 사회보장정보시스템 구축을 추진

- 시스템 구축이 국정과제로 추진되면서 제도개선, 부처간 이견 조정 등 범정부 차원에서 지원
 - 이명박 정부는 출범 당시 통합정보망 구축을 통한 사회복지 전달체계 개선을 4대 전략, 36개 과제 중 핵심과제로 선정하고 적극적으로 추진

<대통령 지시사항(2008.3 보건복지부 업무보고)>

“복지전달체계 개선은 수요자 서비스를 바꾸는 것도 중요한 부분이지만 예산이 지방으로 가는 과정에서 어떤 체계를 가져가는 것이 가장 빠르냐, 중간과정 거치지 않고 비용을 절감하면서 하느냐가 관건입니다. 특히 관련예산이 갑자기 늘어났는데 시스템은 옛날 시스템으로 하면 낭비요소가 많기 때문에 시스템을 바꿀 필요가 있습니다.”

※자료: 보건복지부(2011), 사회복지통합관리망 백서

- 보건복지부 주도로 시스템 개발을 위한 TF가 만들어지고 국무총리실이 구축 과정에서 발생하는 부처 사이의 이견을 적극적으로 조정하고 중재
 - 사업 추진 초기 행안부는 2007년 개통한 새올행정시스템을 개선하여 구축할 것을 주장했으나 국무조정실은 보건복지부 주도로 통합시스템을 구축하기로 조정
 - 대법원, 국세청, 행안부 등은 법적 근거와 대량 자료 제공시 문제점 등을 들어 자료제공에 부정적이었으나 국무조정실의 중재로 시스템 운영에 필수적인 재산·소득, 인적정보 등을 확보
- 그 결과 사회보장정보시스템은 공공 정보화시스템 중 가장 많은 자체 및 연계 데이터를 보유한 시스템 중 하나가 됨
 - 사회보장 급여를 지급을 위해 본인뿐 아니라 부양가족 전체의 소득 및 재산 정보와 전 부처의 서비스 이력을 담은 통합DB를 운영
 - 행복e음의 경우 45개 기관 598종의 소득재산 및 서비스 이력정보 연계

사업과 정보의 연계를 위한 체계 확립

- 개인별·가구별 통합 관리를 위해 사업별로 제각각이던 소득, 재산 등 산정기준을 표준화하는 작업을 시스템 구축과 병행하여 추진
 - 표준화 실무작업반 운영을 통해 100여개 이상의 사업에 대해 조사항목, 측정방법, 측정값 환산방법 등의 표준화를 진행
 - 표준화 방안에 따라 각 사업에서의 수급율, 예산 등의 변동이 발생하고, 무엇보다 수급권(수급여부, 금액 등) 변동으로 국민에게 직접적인 영향을 미치기 때문에 방대한 자료 검토와 협의를 통해 합의안 도출
 - 표준화 방안의 실행을 위해 15개 법령과 각 사업의 규정, 지침의 개정을 동시에 진행
 - 필수적인 부분만 먼저 표준화하여 시스템을 개통하고, 이후에도 사회보장급여 공통업무기준 마련 등 지속적으로 표준화를 추진
 - 행복e음이 운영된 이후인 2010년에 8가지 항목이 더 표준화
 - 사회보장위원회는 2014년 사업보장사업 공통기준을 마련하고 기획단계에서부터 적용하도록 유도⁵⁾
 - * 대상자 선정을 위해 조사해야하는 표준 소득·재산 항목(소득 50개, 재산 42개) 및 산정 방식(소득인정액, 컷오프) 제시
 - * 최저생계비, 전국가구평균 소득 등 다양한 선정기준을 기준 중위소득으로 표준화(6개 범주로 체계화)
- 사회보장정보시스템을 중심으로 각 부처의 시스템을 연계하는 체계 수립
 - 각 부처에서 소관 복지사업의 ‘신청-조사-결정-급여’ 등 업무를 사회보장정보시스템을 활용하여 효율적으로 처리할 수 있도록 지원
 - 각 부처의 전달체계, 자체 정보시스템 현황, 범정부 활용수요 등에 따라 5가지 유형으로 구분하여 시스템을 구축

5) 사회보장위원회(2014), 사회보장사업 현황 및 관리 방안

<그림 5> 사회보장정보시스템의 처리지원 유형

구분	신청	조사	결정	급여
1유형	사회보장정보시스템(행복e음)			
2유형	사회보장정보시스템(범정부)			각 부처 시스템
3유형	사회보장정보시스템(범정부)		각 부처 시스템	
4유형	각 부처 시스템	사회보장정보 시스템(범정부)	각 부처 시스템	
5유형	각 부처 시스템 ※사회보장정보시스템(범정부)을 통한 자격 확인			

※ 자료: 보건복지부(2014), 2014 사회보장정보시스템 활용안내

- 사회보장정보시스템의 공적자료 활용을 통해 시스템 구축비용을 절감하고 복지수급자의 정확한 선정 및 사후관리, 자산조사 업무 경감, 복지재정 누수 방지 등의 효과 발생

시스템 구축과 연계하여 복지서비스 전달체계를 개편

- 사회보장정보시스템 구축을 통한 업무 효율화 효과를 극대화하고 찾아가는 서비스 강화를 위해 일선 복지행정조직 개편
 - 2010년 시스템 개통을 기반으로 시군구에 복지대상자 자산조사 및 자격관리를 전담하는 통합조사관리팀을 신설
 - 기초생활보장, 기초연금 등 급여자격 판정을 위한 자산조사 및 변동관리를 전담하여 기준적용의 편차 제거 및 전문성 확보
 - 반면 복지 서비스의 최일선인 읍면동은 행정업무를 최소화하고 상담, 사례관리, 사각지대 발굴 등 찾아가는 서비스에 집중하도록 전달체계 개편

- 개인별·가구별 상담기록, 소득·재산내역, 복지수혜이력 등에 대한 통합적인 검색이 가능하도록 하여, 상담을 통해 필요한 부분을 쉽게 파악할 수 있도록 지원
- 시스템에 상담 및 사례 관리업무를 체계적으로 실시할 수 있도록 상담사례관리 시스템 구축
- 2012년부터 시군구 단위로 희망복지지원단을 설립하여 복합적인 욕구를 가진 대상자에게 통합적 서비스를 제공하고 지역 내의 공공 및 민간 자원을 효율적으로 관리
- 2014년부터 고용 및 복지 시스템을 기반으로 국민들이 한 곳만 방문하면 다양한 서비스를 받을 수 있는 고용복지+센터 운영
 - 고용복지+센터는 방문자의 편의 도모와 함께 고용·복지 서비스 연계를 통한 자립 지원을 목적으로 설립
 - 고용복지+센터는 고용센터(고용부), 일자리센터(자치단체), 희망복지지원단(복지부), 새일센터(여가부), 서민금융센터(금융위), 제대군인지원센터(보훈처)를 통합하여 복합서비스 원스톱으로 제공
 - * 고용·복지 서비스에 대한 정보 획득, 서비스 상담·신청·수령 가능
 - 근로빈곤층의 취업장애요인 등을 조기 해소시킴으로써 최저생계비를 지원받는 빈곤층을 고용의 영역으로 끌어내어 탈수급 지원
 - * 차상위계층 등은 최저생계비 이하로 떨어지지 않도록 사전에 고용과 복지서비스를 제공함으로써 안정적인 자립을 지원
 - 정부는 고용복지+센터를 '17년까지 70곳 이상으로 확대할 계획
 - '14년 남양주를 시작으로 10곳을 설치했으며, '15년 30개 지역을 새롭게 선정하여 기존 고용센터를 전환하거나 신설할 예정
 - * 전환형: 고용센터가 소재하는 지역에 지역 고용·복지서비스 기관이 고용센터에 입주하면서 고용복지+센터로 운영하는 형태
 - * 신설형: 고용센터가 소재하고 있지 않는 지역에 고용센터가 신설되면서 지역 고용·복지서비스 기관이 고용센터에 입주하면서 고용복지+센터로 운영하는 형태

3. 성과와 과제

- 지난 5년간 사회보장정보시스템 운영을 통해 얻은 성과와 한계점에 대해 구축 목적의 달성 정도를 중심으로 분석
 - 시스템의 구축 목적은 크게 재정절감, 업무효율화, 협업증대, 대민 서비스 향상 등 4가지로 분류 가능
 - ① 재정절감: 복지수혜 이력이 사업별 칸막이 체제로 관리되어 발생하는 부정·중복 수급 문제를 해결하고 일부 복지공무원의 비리를 막아 복지재정 집행의 효율성과 전달의 투명성을 확보
 - ② 업무효율화: 사업별 상이한 선정기준, 자산조사 등으로 인한 행정 부담을 공적자료 연계로 해소하여 복지담당 공무원이 상담, 사각지대 발굴 등 본연의 업무에 충실할 수 있도록 지원
 - ③ 협업증대: 기관별로 보유한 정보의 공유와 표준화를 통해 사업의 효과성을 높이고 기관간 협업을 증진
 - ④ 대민 서비스 향상: 사업별 신청, 중복조사 등 공급자 중심의 사업 수행으로 인한 폐해를 막고, 개인이나 가구의 필요 욕구를 통합적으로 분석하여 한 번에 맞춤형으로 제공할 수 있는 복지전달체계 구현
 - 본 분석에서는 사업평가보다 차세대 시스템을 위한 시사점 도출이 목적이기 때문에 정성적으로 성과와 과제를 고찰
 - 과제의 경우 現시스템의 한계와 해당 목적 달성을 위해 차세대 시스템 구축시 해결해야 하는 문제점을 중심으로 분석

① 재정절감

- (성과) 시스템 구축 및 운영 비용 대비 부적정 수급 방지를 통한 재정절감 효과가 높음
 - 사회보장정보시스템을 구축·운영하는데 있어 초기 구축비용보다 4배 이상의 추가구축 비용을 사용
 - '10년 행복e음 개통되기까지 BPR/ISP을 포함한 초기 구축비용으로 286억 원이 소요

- 이후 범정부 시스템 구축, 행복e음 고도화 등 추가 구축사업에 지난 5년('10~'15년)간 총 1,200억원 이상 투입

* 같은 기간 운영 및 유지보수비로는 477억원 이상 소요

< 표 2 > 사회보장정보시스템 구축 및 운영 비용

(단위: 백만원)

년도	초기 구축비	추가 구축비	운영유지 보수비	주요 구축사업
2010	28,626	17,855	4,900	△10년1월 행복e음 개통 △복지 전산망(범정부) 연계 BPR/ISP
2011		18,276	7,865	△ 부처간 복지정보(범정부) 연계체제 구축 - 9개 부처 113개 현금성 사업위주 시스템
2012		14,179	9,484	△행복e음 서비스 확대 및 고도화 - DW, 장애인 연금시스템 구축 - 지자체 개별복지 서비스 추가 △범정부 복지정보 통합체계 (1차)
2013		21,580	8,432	△범정부 복지정보 통합체계 (2차) △행복e음 고도화 - 교육비 지원, 급여 시스템 개선 등 △범정부 고도화(1차) - 공공분양, 개인정보보호 등
2014		26,774	8,617	△ 행복e음 고도화 - 대국민 온라인 신청 등 서비스 확대 - 표준 사례관리, 확인 조사 시스템 - 차세대 금융재산 조사 시스템 등 △ 범정부 고도화(2차) - 학자금 대출, 장학금 업무처리 지원, 일자리사업 통합 DB
2015		22,600	8,442	△ 기초생활 등 맞춤형 복지지원 체계 구축 △ 맞춤형 복지 지원체계 및 사후 관리 강화 - 기초연금 및 장애인 연금 개편 제도반영 - 장애인 감면 통합제공 시스템 구축 △ 차세대 사회보장정보시스템 BPR/ISP
소계	28,626	121,264	47,740	
합계	197,630			

※주: '14년과 '15년 운영유지보수비는 사회보장정보원 자료 인용. '15년도 추가구축비는 보건복지부 자료 인용

※자료: 보건복지부(2014), 2013년도 재정사업 자율평가 결과(정보화)

- 지속적인 추가 투자에도 불구하고 투입비용 대비 높은 재정절감 효과를 보임
 - 복지수급자의 소득·재산 변동사항에 대한 공적자료 연계를 통해 부정수급을 방지함으로써 2조 5,288억원의 재정을 절감('10~'15년 상반기)⁶⁾
 - '13년 기재부가 실시한 보건복지·고용분야 정보화사업 심층평가에서 행복e음이 비용편익(B/C)이 20.15배로 가장 높은 것으로 평가
 - * 행복e음 개통 후 2년간('10~'11년) 628억원 비용 투입에 따른 편익이 12,660억원 발생한 것으로 추정
 - * 반면 고용분야 대표 시스템인 워크넷은 5년간('07~'11년) 537억원 투입에 2,373억원의 편익이 발생하여 비용편익(B/C)이 4.42배 수준

< 표 3 > 행복e음의 편익 추정('10~'11년)

(단위: 억원)

구 분	업무정확성 제고1)	복지혜택 증가2)	수급자 선정기간 단축3)
편익가치	10,724	80	1,856

※주 1) 신규 급여 신청의 부적합 판정, 수급자 확인조사에 의한 부정수급 적발 등

2) 복지급여 일괄 신청·관리에 따른 지급 급여 수 증가

3) 신규 급여 신청부터 선정까지 조사결정기간 단축으로 복지수급기간 증가

※자료: 기획재정부(2013), 정보화사업군(복지·고용) 심층평가 결과 및 지출성과 제고방안

□ (과제) 재정절감 효과를 높이기 위해서는 수급자 관리지표의 지속적인 발굴과 함께 유사 사업의 통폐합을 위한 시스템적 지원이 필요

- 現시스템이 재정누수 차단에 우수한 성과를 보이고 있으나 지속적인 관리지표의 발굴 및 시스템 연계의 확대가 중요
 - 수급자 및 가족의 재산·소득 정보를 보다 빠르고 정확하게 파악할 수 있는 관리지표 찾아 반영

6) 사회보장정보원(2015), 2015년 국정감사 업무보고 자료

- 사망의심자 시스템⁷⁾과 같이 부적정 수급 사례를 시스템화하여 각 부처의 사업에서 활용할 수 있도록 지원
- * 사망의심자 시스템의 경우 현재 23개 기관에서 활용하고 있으며 구축 이후 137억원의 복지급여 부당지급을 사전 차단

<감사원 복지사업 재정지원 실태 감사결과('15년)>

- ▶ 수급자의 인정소득액 산정 시 국세청(비상장주식과 사업장 임차보조금)과 근로복지공단(고용·산재보험)과 근로복지공단 자료를 활용하지 않아 기초연금 38억 원 및 기초생활급여 314억원을 잘못 지급
- ▶ 지출증빙이 없는 의료비를 공제하거나 장기금융재산 자료를 부정확하게 관리하여 인정소득액을 과다하게 공제(75억원 과다 지급)

- 부처별 사업추진으로 인한 유사중복 문제 해결하는데 있어 증거기반으로 의사결정이 이루어지도록 지원하는 시스템이 부재
 - 현재 정부는 360개의 사회보장 사업에 대한 실태조사, 전문가회의 등을 거쳐 유사·중복 후보 사업을 발굴하고 297개로 정비를 추진 중⁸⁾
 - 지금과 같은 사후 정비로는 근본적인 해결이 어렵고 신규 사업을 도입하기 전에 사회보장위원회의 심의·조정 기능의 강화가 필요
 - 이를 위해 사회보장정보시스템에 축적된 데이터를 기반으로 다양한 분석과 시뮬레이션을 통해 정책적 효과를 사전에 검증하는 프로세스의 도입이 필요
- * 사업간 유사성 여부를 명확하고 일관된 기준으로 정하기 어렵기 때문에 전문가 판단에 의존하는 방법으로는 사전 심의·조정 기능을 강화하는데 한계

② 업무 효율화

- (성과) 통합DB 구축, 업무 표준화 등으로 사회복지 담당 공무원의 업무 부담이 경감되고 행정 처리속도가 향상
- 기존에는 사업별로 신청해야 했으나 시스템 개통 이후 110여개 사업을 통합하여 일괄 신청할 수 있도록 개선

7) 사망의심자 시스템은 화장장·공동묘지·병원·요양병원 등으로부터 매일 사망자 명단을 수집, 사망 미신고자에 대해서도 선제적으로 복지급여를 중지시키고 그 결과를 연계기관 간 공유하는 시스템
 8) 사회보장위원회(2015), 지방자치단체 유사·중복 사회보장사업 정비 추진방안

- 신청기준 표준화 등을 통해 구비서류를 37종('09)에서 6종('15)으로 간소화
 - 담당 공무원에게 많은 행정업무를 유발했던 소득·재산 조사 등 조사업무를 공적자료 연계를 통해 자동화
 - 사업별로 각각 조사가 필요했으나 최초 신청시 표준화된 1회 조사만 실시하고 그 결과를 각 사업에서 활용하도록 변경
 - 소득·재산 변동사항을 담당자가 일일이 조회 요청하던 것을 중앙에서 변동사항 조회 후 일괄통보
 - 시스템 기반의 업무 효율화를 통해 신청 후 급여 결정까지 걸리는 기간을 종전 60일에서 14일로 단축
 - * 공적자료 조회: 최대 14일→3일 이내, 금융자산 조회: 최대 60일→14일 이내
- (과제) 자료의 연계와 공유만으로 업무를 효율화하는데 한계가 있으며 다양한 분석기법을 통해 의사결정을 지원하는 지능화된 시스템 필요
- 정보화로 일 처리 속도는 빨라졌으나 복지인력 한 명이 처리해야 하는 업무가 많아지는 현상(일명 복지 깔때기)이 심화
 - 시스템 개통 당시에 비해 복지사업은 3.6배(101개→360개), 복지대상자는 4배(700백만명→2,700백만명) 증가⁹⁾
 - 개인별·가구별 통합 관리로 부적정 수급 의심자가 급증하게 되면서 지자체 담당자의 사실여부 확인 업무가 가중
 - * 연간 지자체 조사 물량은 200만 건으로 시군구 통합조사팀이 주말근무를 포함하여 14.8주간 집중적으로 작업해야 처리 가능한 업무량임(감사원, 2013)
 - 복지 깔때기 현상 해소를 위해서는 급여 지급, 부적정 수급 여부 등을 시스템적으로 자동 판정하고 담당자는 이상 유무만 점검하는 체계 필요
 - 현재와 같이 담당자의 업무 경험·지식에 판정을 의존하는 체계에서는 처리 결과와 양의 편차가 크기 때문에 인력충원만으로는 한계

9) 보건복지부(2015), 차세대 사회보장정보시스템 구축을 위한 BPR/ISP컨설팅 제안 요청서

- 자료제공에만 그치지 않고 시스템의 지능화를 통해 판정의 정확성을 높이고 담당자에 대한 의존도를 낮추는 노력이 필요
- 사용편의성을 고려한 설계로 현장 공무원이 시스템을 사용하는데 애로사항을 최소화하고 활용도를 제고
 - 現시스템은 화면설계 원칙 부재, 사용 편의성 고려 부족 등으로 현장 공무원들이 업무 수행에 있어 부담으로 작용
 - * 15인치 모니터에 맞춘 작은 화면, 업무형태를 고려하지 않은 메뉴화면 구성, 복잡한 UI 등
 - 기능 구현 중심으로 시스템이 설계되어 사용자가 다양한 기능을 충분히 활용하는데 애로가 있음
 - * 수급자 관리기능이 존재한다는 사실 자체를 모르거나, 사용법을 몰라 수급자 관리에 사각지대 발생 우려

③ 협업증대

- (성과) 범정부 시스템의 운영을 통해 부처 간 협업 증대 및 칸막이 해소의 기반 마련
 - 각 부처에서 분절적으로 운영되고 있는 유사 사업을 유형별로 구분(76개 사업 154종)하여 관리함으로써 중복 수급을 방지하고 행정력을 절감
 - * 장애인 보조기구의 경우 4개 부처 8개 사업의 신청현황, 지급이력 정보를 수집하고 이를 기초로 사전 및 사후 중복수급 정보를 제공
 - 별도의 시스템이 구축되어 있는 사업의 경우 수급자의 자격정보, 변동사항 등의 제공으로 업무를 지원
 - 각 부처와 지자체 간에 복지서비스가 필요한 대상자를 발굴하여 의뢰할 수 있는 체계 제공
 - 현재는 각 부처(기관)에서 지자체로 의뢰하는 일방향 서비스만 가능

< 표 4 > 범정부 업무처리지원시스템 주요 성과

사업명	이전	개선	주요성과	재정절감 규모
임대주택사업 (국토부)	·소득증빙자료 신청인 제출	·사회보장정보 시스템을 통한 공적자료 조회	·조사항목(10→14종) ·제출서류(5→1종) ·조사기간(2주→8일)	·4,800억원(추정) *선정 정확성, 업무량 절감에 따른 효과
초중고 학생교육비 지원사업 (교육부)	·선정방식 - 건강보험료 ·신청장소 - 학교	·선정방식 - 소득인정액 ·신청장소 - 주민센터	·낙인효과 차단 ·신청편의성 향상 ·선정정확성 향상	·2,300억원(추정)

※자료: 사회보장정보원 내부자료

□ (과제) 시스템 연계 범위를 중앙부처에서 지자체와 민간으로 확대

- 지자체가 자체적인 복지 사업을 확대하면서 중앙정부 사업과 유사·중복이 다수 발생
 - 사회보장위원회는 5,891개의 지자체 자체 사업 중 25% 이상이 중앙 정부와 유사한 것으로 판단하고 '15년 말까지 재정비를 실시할 계획
 - 일부 지자체는 자체 시스템을 구축하여 사업을 관리하고 있으나 많은 지자체는 수기로 관리하고 있어 재정의 효율적 집행과 투명성에 문제가 발생할 가능성이 높은 상황

< 표 5 > 유사성 의심 지자체 자체사업 현황

(단위: 개, 억원, %)

지자체 자체사업(A)		유사성 의심 지자체 자체사업(B)		비율(B/A*100)	
사업수	예산	사업수	예산	사업수	예산
5,891	64,826	1,496	9,997	25.4	15.4

※자료 : 사회보장위원회(2015), 지방자치단체 유사·중복 사회보장사업 정비 추진방안

- 장학금, 성금, 후원물품 등 민간의 복지 지원 정보가 정부의 사업과 연계가 되지 않아 투명하고 공평한 복지 서비스 제공이 어려운 상황
 - 민간기관, 종교·봉사단체 등의 지원현황이 체계적으로 관리되지 않고 있어, 일부 수혜자들은 과도한 중복 지원을 받는가 하면 반대로 꼭 필요한 사람들은 제때 지원 받지 못하는 문제가 반복

<서울시 성동구 e-나눔 시스템 사례>

- ▶ 성동구는 2013년 지자체 최초로 정부 및 지자체 사업은 물론 민간지원까지 통합 관리할 수 있는 시스템을 자체개발하여 운영
- ▶ 현재 재가복지, 재능기부, 장학금, 후원금품 등 25개 복지사업의 지원 현황을 수혜자별로 관리하여 중복수급과 형평성 문제를 해소
- ▶ 그 동안 수기로 관리되던 지원정보를 전산화하여 업무효율성을 높였고, 지리정보시스템과 연계하여 수혜자 거주정보를 신속하게 파악할 수 있는 기능 제공

※ 자료: 김현수(2014), 투명한 맞춤형 복지서비스 'e-나눔' 복지통합관리시스템, 지역정보화, 제84권

④ 대민 서비스 향상

- (성과) 시스템 도입을 통해 개인별 상황에 맞춘 사회보장 서비스를 제공할 수 있는 기반 마련
 - 개인별·가족별 통합 관리가 가능해지면서 기초생활보장제도의 맞춤형 급여체계 도입('15년)과 같이 보다 세분화되고 정교한 정책 수립이 가능
 - 시스템 구축 및 전달체계 개선으로 수혜자의 필요사항을 파악하여 통합적으로 지원할 수 있는 체계 마련
 - 유사한 신청서 작성이나 중복 조사 없이 원스탑(one-stop)으로 여러 서비스를 받을 수 있는 시스템 운영
 - 복합적 욕구를 가진 대상자에게 통합사례관리를 통해 공공·민간 자원을 연계하여 맞춤형으로 지원할 수 있는 전달체계 구축
- * 시군구의 희망복지지원단과 읍면동 주민센터가 연계하여 대상자와 상담을 통해 욕구와 위기도를 조사하고 결과를 바탕으로 통합적인 서비스를 제공

<맞춤형 급여체계>

- ▶ 맞춤형 급여는 기초생활수급자의 가구여건에 맞는 지원을 위하여 생계, 의료, 주거, 교육급여 등 총 4가지 급여의 선정기준을 다르게 하여 지급
- ▶ 급여별로 선정기준을 다르게 설정하게 되면서 수급자가 처한 상황과 복지 욕구에 맞는 급여 지원이 가능
 - 기존에는 최저생계비라는 일정 기준을 조금만 초과해도 급여가 일시에 중단되므로, 수급자의 생계가 급격히 곤란해지거나 수급자가 일자리를 통한 자립·자활을 기피하는 문제가 발생

< 급여별 개편 구조 >

기 존			개편 후(15년)		
	선정기준		선정기준	최저보장수준	부처
최저 생계비	급여수준	생 계 주 거 의 료 교 육	중위소득 28%	중위소득 28%	복지부
	최저생계비의 80%수준 현금급여 (현물급여 등 제외)		중위소득 43%	기준임대료	국토부
	필수의료서비스의 낮은 본인부담률 (현물급여)		중위소득 40%	현행과 동일	복지부
수업료,교과서대 등 (현물급여)	중위소득 50%		현행과 동일	교육부	

※ 주: 중위소득은 전국의 모든 가구를 소득별로 순위를 매겼을 때, 한가운데 위치하는 가구의 소득

□ (과제) 신청주의의 한계를 넘어 사각지대를 능동적으로 발굴하고 진정한 맞춤형 복지를 제공할 수 있는 시스템 구축이 필요

- 現시스템은 부정수급 적발 위주로의 투자로 인해 새로운 복지수요 또는 사각지대 발굴과 관련한 기능 개발은 부족¹⁰⁾
 - 현재는 단전, 단수 등 제한된 영역의 정보만을 통보해주는 형태로 사각지대 발굴 업무를 지원
 - 당사자의 신청이 없어도 주변에서 도움이 필요한 사람을 발굴하여 지원할 수 있는 법적 근거가 마련됐으므로, 다양한 분석기법을 활용하여 사각지대를 능동적으로 발굴할 수 있는 기능을 강화

* '15년 7월 '사회보장급여의 이용·제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률' 시행

10) 보건복지부(2015), 차세대 사회보장정보시스템 구축을 위한 BPR/ISP컨설팅 제안 요청서

- 이용자가 스스로 필요한 서비스를 찾아 손쉽게 신청할 수 있는 수요자 중심의 시스템이 필요
 - 현재 복지포털(www.bokjiro.go.kr)을 통해 일반 국민에게 정부·지자체의 복지사업 정보와 일부 서비스의 모의계산(14종)과 온라인 신청(11종) 기능을 제공('15년 7월 서비스기준)
 - * 모의계산의 경우 공적자료가 연계되지 않아 본인이 신상, 소득 등의 정보를 입력
 - 이용자가 개인을 식별할 수 있는 최소한의 정보만 입력하면 통합된 복지데이터와 연계하여 수혜가능성을 사전 진단하고 쉽게 온라인 신청이 가능하도록 차세대 시스템을 구축
 - * 온라인 신청의 확대는 사회복지 공무원의 업무를 경감하고 사각지대 발굴에 보다 많은 시간을 사용할 수 있게 해줌

11) www.bokjiro.go.kr

4. 시사점 및 제언

복지3.0 시대를 위한 차세대 시스템 구축

- 차세대 시스템이 가동되는 2020년대는 복지정책의 중요한 전환점에 직면할 전망
 - ‘17년부터 고령사회로 진입하고 생산가능 인구도 감소하기 시작해 복지 지출 증대로 인한 재정 부담이 심화
 - 베이비붐 세대가 65세가 되기 시작하는 ‘20년부터 고령인구가 빠른 속도로 증가하여 ‘26년에는 초고령사회로 진입¹²⁾
 - * 고령인구 비중(%)¹³⁾: 11.0(‘10) → 15.7(‘20) → 24.3(‘30) → 32.3(‘40) → 37.4(‘50)
 - ‘13년 제도를 향후에 그대로 유지한다고 했을 때 사회보장지출이 GDP에서 차지하는 비중은 ‘13년 9.8%에서 ‘40년 22.6%로 급증
 - * GDP대비 사회보장지출 비중(%): 9.8(‘13) → 12.9(‘20) → 17.9(‘30) → 22.6(‘40)
 - 성장잠재력 저하, 고용 없는 성장 지속 등으로 복지 혜택이 필요한 계층이 더욱 확대될 우려가 증대
 - 중국의 추격, 생산가능 인구의 감소 등으로 우리나라 경제의 잠재성장률이 10년 후에 1%대로 급락할 가능성이 있음
 - * 잠재성장률 전망¹⁴⁾: 3.0%(‘16~‘20) → 2.5%(‘21~‘25) → 1.8%(‘26~‘30) → 1.4%(‘31~‘35)
- 급변하는 환경변화에 능동적으로 대처하기 위해서는 제도와 시스템의 혁신을 통해 ‘복지3.0’으로 패러다임 변화 필요
 - ‘복지1.0’은 4대 사회보험, 기초생활보장 등 복지정책의 기본적인 제도를 도입하는데 주력(~2000년대 초)

12) 고령화율(65세 이상 인구 비중): 고령화사회(7%), 고령사회(14%), 초고령사회(20%)

13) 통계청(2011), 장기인구추계

14) KDI(2014), 우리 경제의 역동성: 일본과의 비교를 중심으로

- '64년 산재보험을 시작으로 건강보험, 국민연금, 고용보험을 순차적으로 도입하고 점진적으로 전체 국민 및 사업장으로 확대
- 2000년 국민기초생활보장제도를 도입하여 생활이 어려워지는 위기에 닦쳤을 때 국민 누구에게나 최저생활을 보장
- '복지2.0' 시대에는 사회보장의 영역과 대상이 넓어지면서 복지 사업이 양적으로 확대(2000년대 초~2010년대 말)
 - 생애주기별 촘촘한 복지체계 구축을 지향하면서 기초노령연금, 보육, 학자금 등 다양한 영역의 사업이 도입
 - 무상급식, 무상보육 등 보편적 복지 정책이 시행되면서 사회보장 대상자가 확대
- 향후 열어갈 '복지3.0' 패러다임의 목표는 스마트한 정보시스템을 기반으로 지속가능(sustainable)하고 선제적인(proactive) 복지의 구현
 - 양적 확대에서 질 향상으로 복지정책의 기초를 전환하고 복지사업의 구조조정을 통해 재정 부담을 최소화하는 지속가능한 복지 체계를 구축
 - 신청주의의 한계를 넘어 정부가 사각지대와 위기에 빠질 가능성이 있는 사람을 적극적으로 발굴·지원함으로써 국민이 안심하고 생업에 종사할 수 있도록 하는 선제적인 복지 시스템 실현
 - '복지3.0'은 제도 개선만으로 달성하기 어려우며 방대한 데이터를 활용해 해법을 찾을 수 있는 스마트한 정보시스템이 함께 구축되어야 실현 가능

<그림 6> 복지 패러다임 변화



지능형 차세대 시스템 구축과 함께 복지체계 혁신을 추진

- ‘복지3.0’ 실현을 위해 많은 부분에서 의사결정을 지원하고 대신할 수 있는 지능화된 차세대 시스템을 구축
 - 지속가능한 복지를 위해 데이터 기반 의사결정 지원 시스템을 구축해 복지사업을 최적화하고 공공과 민간의 자원을 통합적으로 관리
 - 데이터 분석과 시뮬레이션 기능을 강화하여 정책의 효과를 검증하고 각 부처 및 지자체가 개별적으로 진행하고 있는 복지사업을 최적화
 - 중앙정부, 지자체, 민간 등의 지원 상황을 담당 공무원이 쉽게 파악하게 하여 복지 자원을 효율적으로 활용
 - 선제적 복지를 위해 사각지대 발굴, 급여 지급 및 부적정 수급 여부를 시스템적으로 자동으로 판정하는 기능 등을 강화
 - 수급자의 여건을 종합적으로 판단하여 필요한 서비스를 제공하고 공공정보, SNS 등을 분석하여 위기 가구를 시스템적으로 발굴
 - 담당 공무원의 판정 업무를 자동화하여 행정처리 부담을 경감하고 상담, 현장방문 등을 통한 사각지대 발굴 업무 비중을 확대
- 차세대 시스템에 구현될 스마트한 기능을 기반으로 복지제도 및 전달체계를 혁신
 - 정보시스템 구축과 복지체계 혁신이 동시에 추진돼야 ‘복지3.0’ 실현과 성과창출이 가능
 - 現시스템이 양호한 성과를 창출할 수 있었던 것은 범정부 차원의 전폭적인 지원과 함께 표준화, 전달체계 개선 등이 같이 진행됐기 때문임
 - 호주의 경우 ‘22년까지 1조원을 투입하여 차세대 시스템을 구축하고 있으며, 시스템뿐 아니라 복지체계 전체의 개선을 함께 추진
 - 새롭게 구현될 스마트한 기능의 효과를 극대화할 수 있도록 범정부 차원에서 사업조정 메커니즘, 복지 전달체계 등의 개선을 추진

[참고문헌]

1. 국내문헌

- 감사원(2013), 감사결과 보고서 -복지전달체계 운영실태(우선처리)- 2013.07.
- 감사원(2015), 감사결과 보고서 -복지사업 재정지원실태(복지분야)- 2015.06.
- 공한경(2014), 정부 3.0 대표적 사례로 맞춤형 고용·복지 구현을 위한 정보화 전략
계획 수립 제안 - 사회보장 정보 시스템 개선 중심
- 기획재정부(2013), 정보화사업군(복지·고용분야) 심층평가 결과 및 지출성과 제고방안
- 기획재정부(2014), 2014~2018년 국가재정운용계획
- 기획재정부(2015), 2016 예산안
- 김현수(2014), 투명한 맞춤형 복지서비스 ‘e-나눔’ 복지통합관리시스템, 지역정보
화, 제84권
- 곽명훈(2014), 호주 센터링크의 서비스 전달 혁신과 복지거버넌스에 대한 함의, 한국
비교정부학보, 제18권 제2호
- 대통령자문 빈부격차. 차별시정위원회(2005), 사회복지 전달체계 개선방안
- 대학내일 20대연구소(2015), 대한민국 만족도 조사
- 미래창조과학부(2013), 스마트모바일라이프 응용 서비스모델 및 활성화 방안 연구
- 사회보장위원회(2014), 사회보장사업 현황 및 관리 방안
- 사회보장위원회(2015), 지방자치단체 유사·중복 사회보장사업 정비 추진방안
- 사회보장정보원(2015), 현 사회보장정보시스템의 이해, 내부자료
- 사회보장정보원(2015), 2015년 국정감사 업무보고 자료
- 보건복지부(2011), 사회복지통합관리망백서
- 보건복지부(2012), 사회보장정보시스템 장기발전 방향 마련연구, 연구보고서 2012-12
- 보건복지부(2013), 지방자치단체 복지 전달체계 개편방안 연구
- 보건복지부(2013) 사회보장정보시스템 활용안내 범정부 복지정보통합시스템
- 보건복지부(2014), 범정부 설명자료, 내부자료 2014.11
- 보건복지부(2014), 사회보장정보시스템 활용 안내, 범정부 복지정보통합시스템
- 보건복지부(2014), 2013년도 재정사업 자율평가 결과(정보화)
- 보건복지부(2014), 2014년도 사회보장정보시스템(행복e음) 확대 및 고도화 계획[안]
- 보건복지부(2015), 사회복지 통합업무 안내
- 보건복지부(2015), 소득계층·생애주기별 맞춤형 복지 구현 [2015 정부 중점 정책]
- 보건복지부(2015), 생애주기별 맞춤형 복지
- 보건복지부(2015), 2015년 국민행복 분야 업무 계획
- 보건복지부(2015), 차세대 사회보장정보시스템 구축을 위한 BPR/ISP 컨설팅 제안요청서
- 정부3.0 추진위원회(2014), 개인 맞춤 통합서비스 모델 정립 및 추진방안 연구
- 육아정책연구소(2014), 영유아 교육·보육 재정 증가 추이와 효과: 2004-2014
- 통계청(2011), 장기인구추계

한국정보화진흥원(2013), 수요자 중심의 맞춤형 복지 실현을 위한 복지 자가진단 서비스 구현방안 선행연구
 한국보건사회연구원 (2011), 중산층가족 복지체감도 증진방안 연구
 한국보건복지정보개발원(2015), 2015년도 사업운영계획(안)
 행정자치부(2015), 2015 행정자치통계연보
 KDI(2014), 우리 경제의 역동성: 일본과의 비교를 중심으로

2. 국외문헌

Australian Government(2015), Review of Australia's Welfare System
 Australian Government(2015), Budget 2013-14: Income security integrated system business case
 Australian Government(2015), What's in the Budget
 Australian Government(2014), Final Budget Outcome 2013-14
 Australian Government(2013), Final Budget Outcome 2012-13

3. 기타(신문기사 등)

디지털타임스(2013), 창조경제 필요하지만, 이전 경제와 다르지 않아...미래부 조사
 동아일보(2014), 늘어난 예산 20조원 중 14조 복지에 투입
 동아일보(2015), 복지 컨트롤타워, 넉달째 개점휴업
 동아일보(2015), 일주일에 주민 300명 상담... 부정수급 확인할 틈도 없어
 대전광역시 유성구(2015), 희망복지지원단
 대학교육연구소(2015), 정부의 국가장학금 제도로 '반값등록금' 완성되었나?
 매일경제(2015), 중앙정부·지자체 '중복 복지' 1496개 손본다
 서울경제(2013), [서경이 만난 사람] 김광두 국가미래연구원장
 연합뉴스(2015), 내년에 교사 300명 해외파견...다자녀 대학생 장학금 확대
 이투데이(2014), 복지공무원 6000명 확충...“복지사각지대 차단”
 파이낸셜뉴스(2015), 사회복지직 공무원 6000명 늘린다.. 응시 위해 사회복지사 자격증 필수
 한국경제(2014), 기초연금법 본회의 통과...만65세 이상 406만명 기초연금 월 20만원씩 받는다
 한국경제(2015), 청년실업의 그늘...학자금 대출 체납 1만명 넘어
 한국상장레뉴스(2015), 사망자에게도 연금지급, 부당지급액 36억
 헤드라인제주(2014), [전문] 제주도의회 도정질문-새정치민주연합 고태순 의원
 The Korea Herald(2014), [Graphic News] Public pension recipients to increase 8.2% next year
 NEWS1(2013), '맞춤형 복지' 기반...사회보장정보시스템 18일 개통
 The Sydney morning herald(2015), New report calls for radical welfare overhaul

주 의

1. 이 보고서는 소프트웨어정책연구소에서 수행한 연구보고서입니다.
2. 이 보고서의 내용을 발표할 때에는 반드시 소프트웨어정책연구소에서 수행한 연구결과임을 밝혀야 합니다.



[소프트웨어정책연구소]에 의해 작성된 [SPRI 보고서]는 공공저작물 자유이용허락 표시기준 제 4유형(출처표시-상업적이용금지-변경금지)에 따라 이용할 수 있습니다.
(출처를 밝히면 자유로운 이용이 가능하지만, 영리목적으로 이용할 수 없고, 변경 없이 그대로 이용해야 합니다.)