

정부 3.0 대표적 사례로

맞춤형 고용·복지 구현을 위한 정보화 전략 계획 수립 제안

— 사회보장 정보 시스템 개선 중심

A Proposal of Information System Strategy Planning of Implementing Client Centered Employment & Welfare Services as a Representative Government 3.0 Project

- Focused on Improving Social Welfare Information System

궁한경

2014.12.15

- 본 보고서는 미래창조과학부 “소프트웨어정책연구·조사고도화사업”의 일환으로 작성되었습니다.
- 본 보고서의 내용은 연구진의 개인 견해이며, 본 보고서와 관련한 의문사항 또는 수정·보완할 필요가 있는 경우에는 아래 연락처로 연락해 주시기 바랍니다.
 - 소프트웨어정책연구소 연구실 궁한경 초빙연구원(hkgugn60@spri.kr, 070-4915-8817)

요 약 문

- 복지 패러다임은 과거 빈곤층에 대한 소득보장 중심이었으나 이제는 ‘모든 국민을 대상으로 소득과 사회 서비스가 균형적으로 보장’ 되는 미래 선진 형 복지로 바뀌고 있음.
- 국가 복지 예산은 ‘10년 81.2조에서 ’ 14년도 104조로 약 28%이상 증가 했음에도 불구하고, 부문별 사업별 분절적인 제도운영으로 국민이 느끼는 복지 체감도 향상은 미흡한 수준이며 ‘14년 2월 송파구 세 모녀 사건의 발생으로 부실한 사회 안전망을 그대로 드러냈다는 매스컴의 비판이 있었음.
- 한편, 정부의 전체 복지 서비스는 ‘06년 8개 부처의 216개 서비스에서 ‘13년말 17개 부처의 292개 서비스로 증가하고 있는 추세이나 각 부처별 민생해결 업무 중심의 정책으로 중복투자, 예산 낭비 발생 가능성이 높고, 실제로 중복 또는 부정 수급의 문제가 지속적으로 발생하고 있음.
- 또한 지자체를 통해 전달되는 대부분의 복지 서비스는 일선현장의 업무 부담으로 인해 수요자 중심으로 선진화 되지 못하고 있는 실정이며 복지 서비스와 관련된 정부의 사회보장 정보 시스템은 맞춤형 서비스 및 신규 서비스 발굴보다는 중복수급 방지, 예산 절감에 초점이 맞춰져 있어 현 정부의 맞춤형 고용 복지 정책을 수용하기에는 용량(Capacity)과 확장성에 한계가 있는 상황임.
- 또 다른 측면에서, SW의 발전으로 SW가 전 산업부문에 확장되어 SW가 개인·기업·정부 전반에 광범위하게 사용되어 삶의 질을 향상시키고 기업과 정부의 경쟁력이 지속적으로 제고되는 사회로 전환되고 있어, 사회의 다양한 문제에 대한 해결 아이디어와 상상력을 SW로 실현하고 문제점을 SW로 해결하는 사회가 다가오고 있음

- 본 연구는 우리 사회가 가장 큰 비중으로 당면하고 있는 생애주기별 맞춤형 고용·복지 구현을 위한 문제를 SW적 측면에서 해결하기 위한 다양한 과제들을 도출하고 이를 해결하기 위하여 각 기관 간 협업, 소통을 위한 조직, 인력 운영을 혁신하여 정보 공유를 강화하고 칸막이를 없애는 새로운 정보 운영체제를 확립하는 계기로 삼아서 맞춤형 고용·복지 정책 과제가 정부 3.0의 핵심가치를 국정 전반에 적용한 대표사례로 자리 매김하자는 취지의 정보화 전략계획 수립 프로젝트를 제안하는 연구 과제임.



Summary

Out of the income maintenance centered policy for the poor in the past, The welfare paradigm that requires the transition to an advanced future welfare are "guaranteed to all citizens by targeting balanced income and social services.

The government welfare budget have been increased more than 28% from 81.2 trillion won of year 2010 to 104 trillion won of year 2014. Nevertheless, People feel the welfare and welfare budgets are insufficient level of their life. News media criticize that Songpa-mother-daughter suicide case occurred in February 2014, revealed the critical problem of the social safety net of poor in current government's welfare delivery system.

On the other hand, The trend of welfare services continue to grow that 216 services of 8 departments in 2008 are increased to 292 services of 27 departments in 2013. Due to the individual department set up the policy to resolve urgent issues without sufficient consultation, duplicate investment and wasting budget possibilities are still existed in their welfare delivery system. For those reason, duplicated welfare supply or fraud welfare receipt's problems are occurred frequently and continuously.

In addition, due to the workload of frontline services field, It is very difficult to move forward to the client centered welfare system. The current government computerization systems are focused to search for duplicated supply or fraud receipts of welfare services on reducing the budget

rather than provide client centered services or generate new welfare services. It is not difficult to conclude that the current government's computerization systems are not sufficient in limit of Capacity and Scalability aspects, to accommodate President Park's committed welfare policy.

In another aspect, with the SW development, SW is expanded in the entire industrial sector individuals, businesses, and used widely throughout the government. SW is to improve the quality of life and that the competitiveness of enterprises and the transition to society and government that continues to improve. SW oriented society is approaching that the realization of ideas and imagination to solve various problems in society and to solve problems.

This study is to derive a variety of tasks to improve those problems mentioned above and to solve them for collaborative communication between each agency organization, to set up the chance to establish a new operating system, removing the partitions to enhance information sharing and workforce innovation for welfare delivery system, to propose to become a representative project applying the core values of the entire national government 3.0.

목 차

1. 추진배경	1
2. 복지 서비스 현황 및 전달체계 문제점	2
3. 복지 정보시스템 현황 및 문제점	11
4. 복지 정보시스템 관련 개선과제	16
5. 추진체계 및 예산소요	26
6. 기대 효과	28
【참고 자료】	31

1. 추진배경

- 글로벌 저성장 환경 하에서 우리나라는 특히 급속한 고령화, 고용 불안, 재정여건의 한계 등 구조적이고 장기적인 위험 요인에 직면하고 있는 어려운 상황임.
 - 정부는 무엇 보다 국민이 행복하기 위해서는 각 개인이 직면한 삶의 다양한 불안요인 해소가 필수적이라고 인식
 - 생애주기별 사회적 위험에 대한 안전망을 구축하고, 고용-복지 연계를 통해 자립을 지원하여 자아실현을 유도하는 ‘맞춤형 고용-복지’를 핵심가치로 추구하고 있음.
- 생애주기별 맞춤형 사회안전망 구축, 일을 통한 자립 지원, 지속가능한 사회보장기반 구축 등 3대 정책방향을 제시하고 있음.
 - ① 저출산의 장기화로 인해 인구 구조의 급격한 변동이 있을 것으로 예상하여 출산, 양육·교육, 건강, 노후 등의 불안에 선제적으로 대응하는 범정부적인 사회안전망을 구축
 - ② 고용불안 등 사회적·경제적 불안과 중산층 감소가 지속되고, 취약계층의 빈곤율이 높은 상황에 따라, 기초수급자에 대한 맞춤형 개별급여를 실시하고, 근로취약계층과 근로능력세대에 대한 고용-복지 연계서비스를 강화하여 일을 통한 자립 지원을 지향
 - ③ 장기적으로 성장잠재력이 저하되고 급속한 고령화로 인한 사회 보장 지출은 급증할 것으로 예상되지만 세입재정여건은 매우 제한적인 상황에 대응하여 사회보장제도의 내실화와 지속가능성을 제고하기 위한 노력을 기울이고 있음.

2. 복지 서비스 현황 및 전달체계 문제점

□ 복지예산 및 서비스는 매년 증가하고 있으나 체감도는 정체, 복지 사각 지대는 여전

○ 복지예산은 '10년 81.2조에서 '13년 102조로 약 28% 이상 증가함.

- '13년 정부 예산 기준으로 복지 예산은 최초로 100조원을 돌파하여 총 정부 예산(약 342조원) 대비 복지 예산 비중이 30.1%에 육박



< 그림 1 > 예산규모대비 복지비 비중 추이 - 기재부

○ 범정부 복지서비스 제공현황을 살펴보면, 복지서비스를 제공하는 중앙부처 및 서비스 수는 지속적으로 증가 추세임.

구분	'06년	'07년	'11년	'13년
부처	8	9	13	17
서비스	216	252	292	292

< 표 1 > 중앙부처 복지서비스 제공 현황 (2013년 9월 기준) - 복지부

- 우리나라 중산층의 복지체감도 조사결과 4년간('07~ '11) 전혀 변동 없음.¹⁾



< 그림 2 > 복지재정의 증가율 대비 복지체감도 증가율>

- 송파구 세모녀 사건 발생('14.2.27)으로 “부실한 사회 안전망 그대로 드러내”

- 송파 반 지하 방에 사는 세 모녀 생활고에 못 이겨 동반자살 숨진 채 발견되어 자살 아닌 제도적 타살이라는 매스컴의 비난 쏟아져 (연합뉴스)

※ 남편과 10년전 사별한 박씨는 식당일 등으로 생계를 꾸려오다 최근 팔을 다쳐 일을 하지 못했던 것으로 드러남. 방에는 방 값과 공과금 70만원이 든 봉투가 놓여져 있었음.

□ 복지 서비스 전달 체계 현황 및 문제점

- 범정부 복지 서비스 292개('13년 10월 기준) 가운데 12개 예산 사업을 제외한 280개의 서비스가 95개의 소관 법률에 근거하여 운영되고 있음
 - 보건 복지부 (128개 서비스)는 28개의 소관 법률을, 보건처(38개 서비스)는 15개, 여성 가족부 (23개 서비스)는 10개 소관법률을 보유하고 있음.

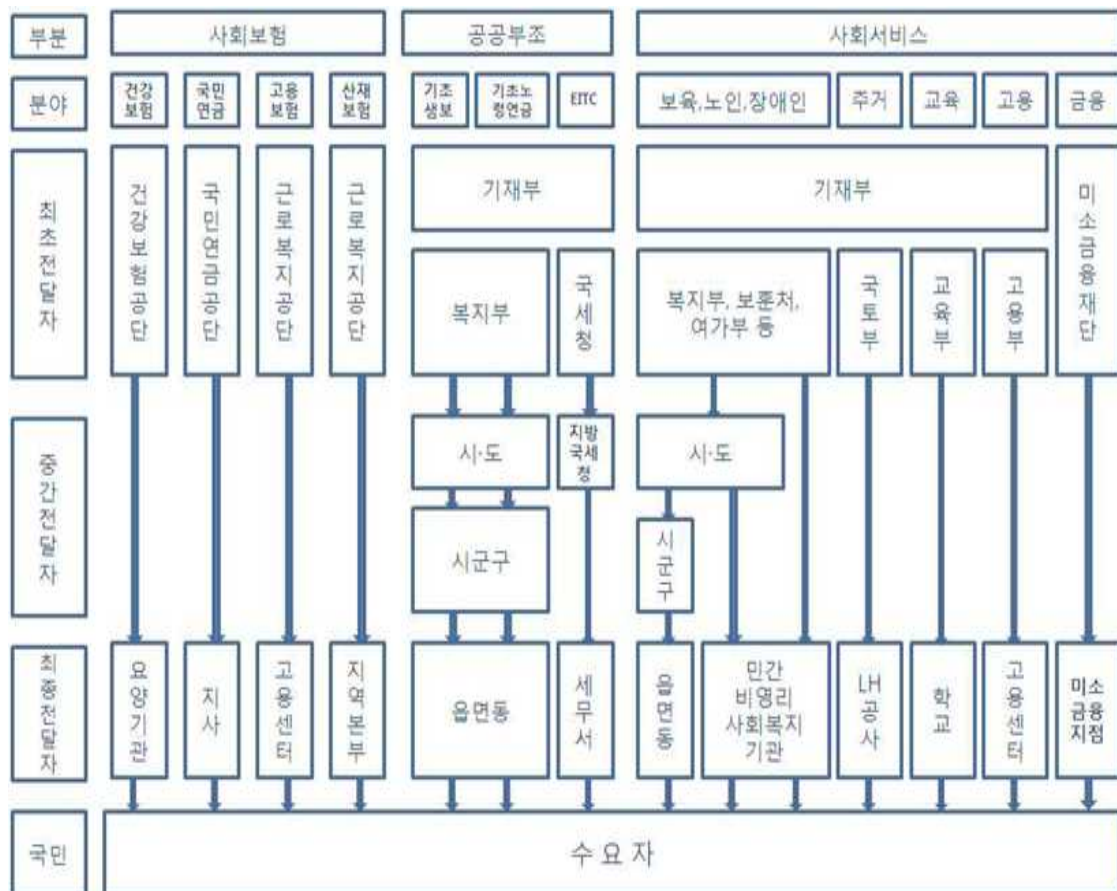
1) 중산층 가족 복지체감도 증진방안 연구(한국보건사회연구원, 2011), 이후 조사내역 없음

- 17개 부처 292개 복지사업은 다양한 공급기관을 통해 국민에게 전달되고 있음

총계	복지부	보훈처	여가부	고용부	교육부	안행부	국토부	산업부
292	128	38	23	21	16	13	11	9
농식품부	미래부	금융위	방통위	문체부	산림청	환경부	중기청	국세청
6	6	5	4	4	3	2	2	1

<표 2> 17개 부처별 복지사업 내역 (2013년 9월 기준) - 복지부

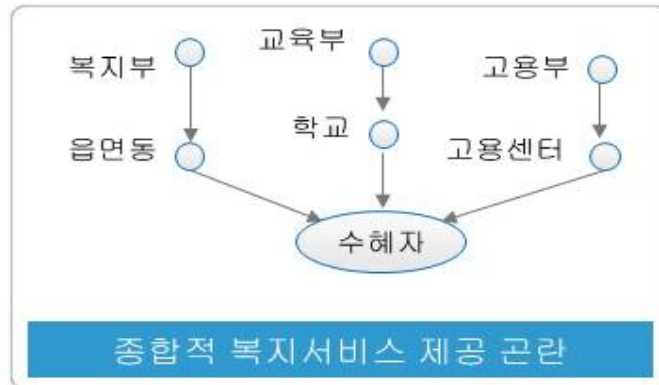
- 지자체를 통해 292개 가업 중 170개 사업(58%)이 전달되고 있으며, 사회보장 정보시스템 확대·구축('13.2)으로 통합서비스 제공 요구가 증가하여 지자체 역할이 대폭 증대됨.



<그림 3> 복지 전달 체계 현황 (2013년 9월 기준) - 복지부

○ “제공자 중심의 비효율적” 복지서비스 전달체계 문제점

- 사업별, 부처별로 분절적인 개별 전달체계에 의한 분절된 서비스 전달 방식 (그림 4 참조)의 문제로 종합적인 복지 서비스가 제공되지 못하고 있으며 정보 전달 차단으로 인한 문제도 지속적으로 발생 하고 있음.



< 그림 4 > 분절적 복지 서비스 제공

- ※ ‘13년 감사원 복지 전달체계 감사, 국정감사 등에서 지적된 사항으로 볼 때 조직 간의 분절된 현상은 지속되고 있으며, 사회보장 정보시스템의 자격 보상 서비스 분류의 부적정 관리 체계 개선 및 적정 서비스 제공에 대한 사후 검증기능에 대한 강화가 요구됨
- ※ 복지 부정수급 100일간 100억원 규모 적발 (파이낸셜 타임즈 2014.1.21) - 국민권익위원회는 복지 부정수급 신고센터 운영 100일간 총 190건 복지 부정수급 신고를 받아 자체조사 결과, 31건 총 100억원 이상의 부정수급을 적발

○ 복지업무의 최일선 행정기관인 읍면동(3,487개)에 복지담당공무원 평균 2.9명(복지직 2.0명, 행정직 0.9명) 근무 중이나 매우 부족한 실정임.

구분		계	'11년	3개년 계획			
				계	'12년(50%)	'13년(30%)	'14년(20%)
계		7,000	1,060	5,940	3,000	1,800	1,140
복지직 순증		4,400	1,060	3,340	1,800	1,000	540
기존 인력 조정	계	2,600		2,600	1,200	800	600
	자연결원분 총원	800		800	300	300	200
	행정직 재배치	1,800		1,800	900	500	400

< 표 3 > 복지 담당 공무원 확충 현황 - 복지부

- 자치단체를 통해 전달되는 대부분의 복지서비스(170개 사업, 58%)는 일선 현장의 업무 부담으로 인해 수요자 중심으로 나아가지 못하고 있는 실정임.

※ 복지재정의 증가로 복지서비스 및 수요자는 갈수록 증가하고 있으나 한정된 복지전담인력(일명 깔때기 현상)으로 인해 지자체에서는 일선 공무원들의 자살사태가 매해 발생

※ 강서구 등촌 3동의 경우, 임대아파트 5,800세대, 기초 생활 수급자가 5,301명에 비해 복지사는 11명으로 복지사 1명당 481.9명 담당 ('14년 2월)

※ 일부 복지 전담 인력은 총원되고 있으나 미진한 상황이며, 복지 깔때기 현상 완화를 위한 정보 시스템 프로세스 개선을 통한 업무 경감 요구 및 사용자 편리성, 자동화 확대 요구



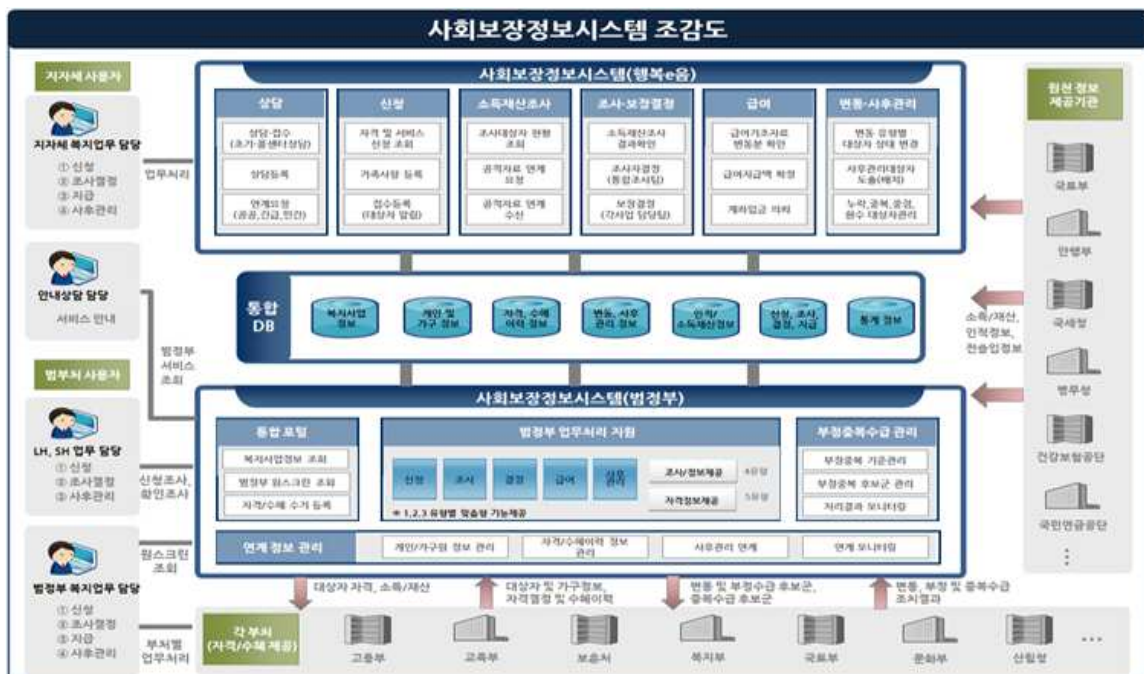
< 그림 5 > 복지 인력 부족으로 인한 복지 깔때기 현상

- '14년말까지 신규 사회복지직 확충, 행정적 재배치를 통해 복지 담당 공무원 총 7,000명을 확충 예정이나 부족 현상은 지속될 것임.

3. 복지 정보시스템 현황 및 문제점

□ 복지 정보화 관련 정보 시스템 추진 현황

- 복지 정보화의 대표 주자격인 사회보장 정보 시스템은 사회보장 기본법 제 37조 제 2항에 의해 보장 기관이 수급자 선정 및 복지 급여를 관리 하기 위해 필요한 정보를 통합 연계하여 관리 하는 시스템임.
 - 사회 복지 통합 관리망 (행복 e음) 구축 및 운영 (2010.1월 ~)
 - 사회 복지 통합 관리망 범부처 확대 추진 결정 (2011년 6월 국가정책조정회의)
 - 범정부 복지 정보 통합체계 구축 사업추진 (2011년 10월 ~ 2013년 2월)
 - 사회보장 정보시스템 확대 추진²⁾ (2013년 2월 ~)
- 사회보장 정보 시스템은 지자체 사회복지 업무 담당자를 위한 행복e음 과 중앙부처 및 공단·공사 복지 업무 담당자를 위한 범정부 시스템으 로 구성되어 있음. (그림 6 참조)



< 그림 6 > 사회보장 정보 시스템의 조감도 - 복지부

2) 사회보장 정보 시스템은 사회복지 통합망의 행복e음 및 범정부 시스템이 통합된 명칭임.

- 사회보장정보시스템(행복e음)은 지자체별로 관리 중이던 복지 대상자 정보를 복지대상자 개인별·가구별로 통합하여 복지 서비스 제공이 가능 하도록 함.
 - 주요 기능은 사회복지 통합업무 (상담·신청, 조사, 결정, 급여 및 사후 변동)와 사례관리 및 개별 사업지원임.
 - 보유 정보는 개인·가구 기본 인적 사항 및 욕구정보, 소득재산 정보, 가격 수혜이력, 통합자원 (민간자원) 정보 등을 보유함
 - 2010년 개통이후 사업별로 분산 관리되던 복지대상자 정보를 개인별·가구별로 통합 관리함으로써 부정 중복 수급자를 방지하고 수급자 선정의 정확성을 제고하여 2014년까지 1조 8,000억원의 예산을 절감함.
 - 사회 보장 기본법 전면개정 (2013년 1월 시행)에 따라 ‘사회복지 통합망(행복e음)은 사회보장 정보시스템(행복e음)으로 명칭이 변경되었음.
- 사회복지통합 관리망을 전 부처로 확산한 “범정부 복지정보연계 시스템”은 각 부처에 산재되어 운영 중인 복지정보를 연계·통합하여 맞춤형 서비스를 발굴 제공하고 복지 공무원의 일처리 자동화를 지원하는 시스템임.
 - 주요기능은 중앙부처 및 지자체 복지사업 정보(복지 알리미) 관리, 타 부처 업무 처리지원, 범정부 자격·이력 통합 DB, 부적정·중복 수급 관리로 범정부 17개 부처에서 운영 중인 복지 사업 정보, 복지 대상자 자격결정 및 수혜 이력 정보를 보유하고 있음.
- 이외 복지 정보화 관련하여 사회보장 정보시스템인 행복e음과 범정부 시스템이외에도 사회서비스 전자 바우처 시스템, 보육 통합정보시스템 및 4대 사회보험 (국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)의 징수 업무를 담당하고 있는 사회보험 징수 통합 시스템도 포함 될 수 있음.

□ 지속적 정책변화 대응에 따른 사회보장 정보 시스템 안정성 및 확장성 한계 상황의 문제점

○ 복잡성으로 인한 정보의 중복, 누락 가능성이 높은 시스템

- 복지사업 업무수행을 지원하기 위하여 자체 정보시스템 또는 타시스템을 활용하는 형태로, 각 부처별 50여개의 사회보장 관련 정보시스템과 연계 활용되어 운영되고 있는 복잡한 구조를 가지고 있음 (표 4 참조)
- 구조와 특성이 다른 복수의 시스템을 연계하여 하나의 시스템처럼 운영하는 복잡한 체계로 IT 운영체계의 관점에서 볼 때 정보의 생산 · 유통 · 보관 · 출력 등에 있어 중복과 누락 등의 위험과 함께 오작동, 오류, 하자 발생가능성이 단일 시스템에 비해 매우 큰 상황임.

구분	기관명	관련 정보시스템 명
자체 시스템 보유	고용노동부	워크넷, 장애인고용업무시스템, 일모아시스템 등 9개
	국가보훈처	e-통합보훈정보시스템, 제대군인지원센터관리시스템
	교육과학기술부	유아학비지원시스템, 장학업무시스템, NEIS 등 3개
	국토해양부	개발구역 제한관리 시스템
	농림수산식품부	농수산물유통정보시스템, 장학업무시스템 등 2개
	보건복지부	행복e음, 기초장애평가정보시스템 등 18개
	여성가족부	아이돌보미 서비스 바우처 통합업무 관리 시스템등 3개
	미래창조부	공사 열요금 시스템, 연탄 총괄관리 시스템 등 7개
	문화체육관광부	문화 바우처, 스포츠 바우처, 여행 바우처
	행정안전부	정보통신기기보급시스템, 중고PC통합관리시스템 등 2개
타시스템 활용	산림청	일모아시스템(고용노동부)
	교육과학기술부	복지부(사회복지 통합망, e-유치원 시스템)등
	국토해양부	복지부(사회복지 통합망)등
	농림수산식품부	복지부(사회복지통합망 3개등), 교과부(장학업무시스템)등
	여성가족부	행복e음, 사회복지시설정보시스템(보건복지부) 등 2개
	미래창조부	복지부(사회복지 통합망)등
미보유	방송통신위원회, 국세청, 금융위원회, 환경부, 중소기업청	
계		50개 시스템

<표 4> 사회보장 관련 정보시스템과 관련된 타 부처 시스템 현황 - 복지부

○ 복지 정책의 긴급한 변화로 인한 대폭적 시스템 개편 요구가 지속됨

- ‘10년 사회복지 통합망 개통 이후, 복지 정책변화로 시스템의 대폭적인 개편을 수반하는 국정과제가 지속적으로 추진됨 (표 5 참조)

행복e음		법정부	
2008.12	사회복지 통합망 구축 BPR/ISP - 수요자 중심 복지급여/서비스 통합 관리 체계 설계 등 정보화 전략 계획	2010.8	부처간 복지 전산망 연계 BPR/ISP - 지급실적 통합, 찾아가는 서비스 등 6대 과제, 3개년 추진 계획 도출
2010.1	행복e음(사회복지 통합망) 개통 - 개인/가구별 통합DB 구축 - 소득/재산 공동 활용체계 - 복지 서비스 통합 신청/조사 체계 등	2011.3	부처간 복지정보 연계체계 구축 - 9개 부처 113개 현금성 사업위주 시스템 구현
2012.5	행복e음 서비스 확대 및 고도화 - DW, 장애인 연금시스템 구축 - 지자체 개별복지 서비스 추가	2012.8	법정부 복지정보 통합체계 (1차) - 11개 부처 21개 정보시스템 - 198개 복지 정보사업 연계 구축
2013.4	행복e음 고도화 - 교육비 지원 등 업무처리 확대, 조사 자동화, 급여 시스템 개선	2013.3	법정부 복지정보 통합체계 (2차) - 17개 부처 30개 정보 시스템 - 293개 복지사업 정보 연계 구축 완료
2014.2	수요자 중심 서비스 확대 - 대국민 온라인 신청 등 서비스 확대 - 표준 사례관리, 확인 조사 시스템 - 차세대 금융재산 조사 시스템 등	2013.12	공공 분양 등 추가 구축 - 공공분양, 공공 임대 추가 구축 - 이의 신청 고도화 지원 맞춤형 복지기반 조성 (고도화 1차) - 복지 재정 및 업무 효율화 - 개인 보호 정보
2015.3	기초생활 등 맞춤형 복지지원 체계 구축 - 기초생활 맞춤형 복지급여 전환 - 차상위 개편에 따른 시스템 고도화	2014.12	정보연계 및 처리지원 확대(고도화 2차) - 학자금 대출, 장학금 업무처리 지원 시스템 구축 및 일자리사업 통합 DB
	맞춤형 복지 지원체계 및 사후 관리 강화 - 기초연금 및 장애인 연금 개편 제도반영 - 사후 관리 강화 - 장애인 감면 통합제공 시스템 구축		

<표 5> 사회보장 관련 정보시스템 구축 추진 경과

- 행복e음의 경우, 2008년 이후 정보화 계획수립(ISP) 작업이 수행되지 않아 전체 시스템간의 상호 운영성 확보를 위한 정보화 관리 체계와 활용성 확대 방안이 미비하며, 시스템의 확장성 측면에서도 업무 프로세스 자체에 대한 표준화 미흡 등 한계가 존재하고 있음
- 법 복지 사업의 경우, 시스템 운영 상 타 부처 및 지자체 사업으로 확장되는 과정에서 프로세스 단위별로 분절된 형태로 적용되어 관리 및 운영상의 문제가 예견되는 상황임.

○ 정보시스템 운영, 관리 부담으로 인한 대형 장애 발생 가능성 상존

- 정보화 전략계획이 체계적으로 수립되어 있지 않아 연간 적정 운영비용에 대한 가이드라인이 없고 관행적으로 운영비용을 투입하는 경향이 있음
- 행복e음의 경우, 잦은 오류와 시스템 접속시간의 지연으로 지자체 공무원의 업무처리에 불편과 지연이 나타나고 있음. 특히 사회 복지 업무가 집중되는 매년 2월에는 이러한 과부하 현상이 더욱 현저하게 나타나고 있음.
- 사회 복지 비용이 국민 개개인에게 전달되는 국가의 중요 시스템인 사회보장 정보시스템에 대한 재해 복구(DR, Disaster Recovery)시스템이 갖추어져 있지 않음.

○ 현 사회보장 정보 시스템의 용량(Capacity)과 확장성의 한계

- 현 사회보장 정보시스템은 前身인 사회 복지 통합 관리망으로 부터 명칭은 변경되었으나 출발시점 부터 부정 및 중복수급 방지를 목적으로 개발된 시스템 구조로, 현 시점 요구하고 있는 맞춤형 사회복지 서비스를 위한 신규 서비스 발굴보다는 중복수급방지, 예산절감에 초점이 맞춰져 있어 현 정부의 맞춤형 고용 복지정책 기조를 수용하기에는 용량(Capacity)과 확장성에 한계가 있음.

4. 복지 정보시스템 관련 개선과제

□ 개선 방향

○ 생애 주기별 맞춤형 복지 서비스 충족 요건

- 사회 보장 기본법에 따른 맞춤형 복지 서비스는 “보편적 욕구와 특수 욕구의 동시 충족으로 출생에서 사망까지 전 생애를 보장해야 하며 보육·교육·근로등과 같은 보편적 기본 욕구의 충족은 물론 재난으로 인한 생계 곤란, 사고로 인한 장애 발생 등과 같은 특정한 사회적 위험에 의해 발생하는 특수 욕구도 충족할 수 있어야 함.
- 국가 상황에 부합하는 적절한 사회 보장 급여를 제공함은 물론 요람에서 무덤까지 국민에게 필요한 서비스가 적절히 제공될 수 있도록 지속적으로 모니터링하고 결과를 공지해야 함.

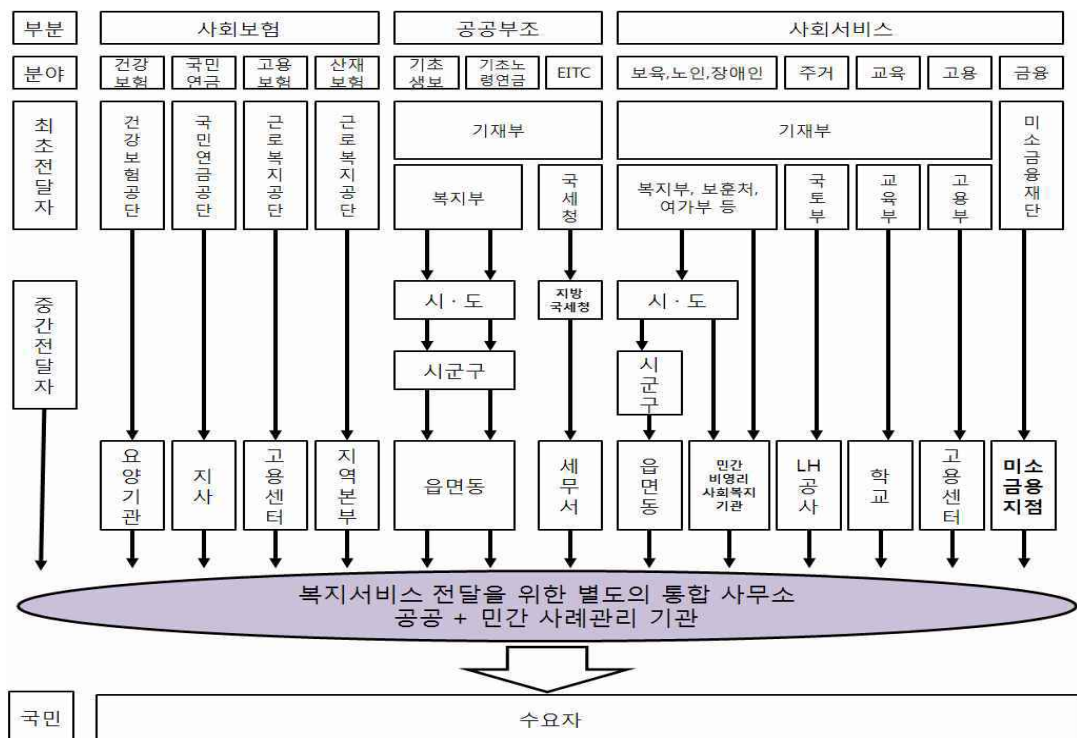
○ 생애 주기별 맞춤형 복지 시스템 구현을 위한 접근 방향

- (복지 전달체계의 혁신부문) 기존 사회보장 정보 시스템(행복e음, 범정부 시스템)의 고도화뿐 아니라 사회보험 · 사회서비스, 통합사례관리, 권리구제 및 사각지대 관리 등 전달체계의 신청에서 사후관리까지 관장할 수 있는 각 분야 별 시스템의 신규 구축이 뒷받침 되어야 함
- (수요자 서비스 혁신 부문) 기존 시스템 (포털, 복지로)을 혁신하여 개인별 욕구를 충족 시킬 수 있고 중앙 및 지역, 온라인 콜 센터 등을 통한 상담과 신청이 가능한 새로운 대국민 접점 시스템의 구축이 요구됨.
- (복지 정보관리 혁신 부문) 복지 정보에 대한 공공민간 지원의 통합관리 및 표준화가 필요하며 이와 관련된 사회보장 통계, 정책의사결정 지원을 위한 신규 시스템의 구축이 요구됨. 또한 시스템의 재설계와 최적화를 위한 정보화 계획 수립 (BPR/ISP) 사업 필요

□ 복지 전달 체계의 혁신을 위한 개선 과제

○ 범정부 복지 전달 체계 혁신

- 현행 중앙공급자 중심의 전달구조를 복지현장과 수요자 중심의 복지 전달체계로 전환 필요
- 새로운 복지전달 체계는 기존의 지방자치제 행정조직과는 분리된 복지 전문 전달기관 예시 모델로 다음과 같은 원칙으로 운영될 필요가 있음.
 - ① 통합 사례 관리가 가능한 체계이어야 함.
 - ② 인지하지 못한 위기 빈곤층을 발굴 가능한 조직이어야 함.
 - ③ 적절한 상담제공이 가능한 조직이어야 함.
 - ④ 합리적이고 복지수급 자격심사가 가능한 체계이어야 함.
 - ⑤ 민간 및 공공 복지 서비스 기관과 연계·조정 능력을 갖춘 조직과 전달체계이어야함.



< 그림 7> 중앙정부의 복지 전달체계의 기본 모델

출처 : 국회예산처 2013, 복지서비스 전달체계 개선방안 연구

○ 통합 사례관리를 위한 지역사회 복지자원 정보관리 체계 구축

- 수요자의 다양하고 복합적인 욕구에 대한 통합적 파악과 한정된 복지자원의 효율적 활용을 위한 공공 및 민간부문의 복지자원의 적극적 개발 필요
 - ① 통합적인 복지자원 정보제공 체계 마련 필요
 - ② 체계적이고 효율적인 자원공유 및 연계체제 마련
 - ③ 균형적인 복지자원의 배분 체계 마련
- 복지 자원 관리를 위해서는 복지 자원 관련 데이터 정비 및 ‘통합자원관리 시스템’ 및 구축이 필요하며, 시스템에서 제공해야 할 정보 혹은 서비스 내용은 아래 <표 6> 와 같음.

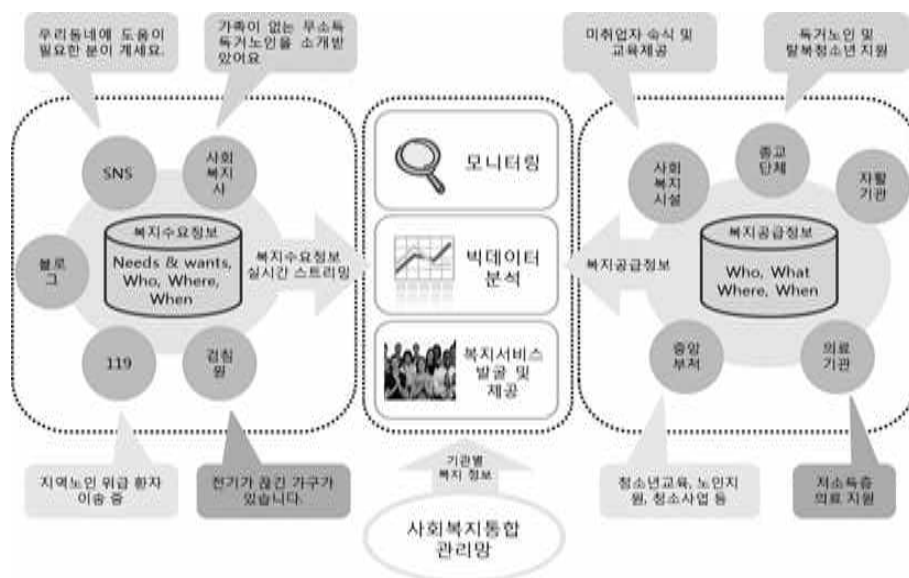
제공 서비스	내용
중앙 공적 급여 및 서비스	- 중앙에서 제공하는 공적 복지급여 및 서비스 정보, 수량
지자체 공적급여 및 서비스	- 각 지자체별로 제공하는 공적 복지급여 및 서비스 정보, 수량
후원/기부금 및 후원물품	- 개인 혹은 기관 단위의 후원기부금 및 후원물품목록, 수량
보건 의료 기관	- 특성별 병원, 치과병원, 요양병원, 보건소, 약국, 특수 치료기관 정보 등 - 보건 의료기관에서 제공하는 서비스정보, 수량
정신건강 및 각종 상담기관	- 정신과 진료기관, 알코올 전문기관, 심리상담센터, 자살예방센터, 인터넷 중독상담센터 정보 등 - 정신건강 및 각종 상담기관에서 제공하는 서비스정보 수량
직업/고용 관련 기관	- 자활센터, 고용안정센터, 국비지원, 교육기관, 직업훈련기관 정보 등 - 직업 고용관련 기관에서 제공하는 서비스정보, 수량
관련 시설	- 각종 대상자별시설, 노숙인시설, 장기요양시설, 미혼모시설, 아동보호시설, 다문화가정시설, 양로원, 쉼터정보 등 - 관련시설에서 제공하는 서비스정보, 수량
각종 단체	- 후원단체 자원봉사단체, 종교단체, 사례관리기관 정보 등 - 각종 단체에서 제공하는 서비스 정보 수량
사회 공헌 관련 기관	- 사회공헌기업 복지재단, 사회 복지법인 정보 등 - 사회공헌관련 기관에서 제공하는 서비스정보, 수량
교육 관련 기관	- 학교, 학원, 교육기관, 특수 교육기관 정보 등 - 교육 관련기관에서 제공하는 서비스정보, 수량
프로그램/사업	- 기업의 사회복지사업, 복지관 제공 서비스, 보건소 프로그램 정보 등

<표 6> 통합 사례관리 시스템의 제공 및 관리 대상 서비스 (기능예시) - 한국보건 사회연구원

○ 공공기관과 민간기관 간의 복지 연계 및 복지 사각지대 해소를 위한 선제적 복지 서비스 발굴 체계 구축

- 국가복지통합정보를 기반으로 복지 사각지대 해소를 위한 누락 모니터링 등 범정부차원의 선제적 복지 서비스 발굴체계 구축 필요
- 복지 분야에 빅데이터를 기술을 접목하여 사회 복지 통합망의 기관별 정보를 기반으로 민간 기관 간의 복지 수요 정보와 공급 정보를 연결시키기 위한 방안을 제시한 것임.

- ① 현재 복지 데이터는 보건복지부의 많은 정부부처와 공단 등 다양한 공공기관에서 관리·운영되고 있어 각 기관에서 운영 중인 정보의 연계와 공유를 위해서는 범정부 차원의 조직 필요
- ② 비정형화된 복지 빅데이터는 민간 기관의 검색포털이나 SNS를 통해서 생산·저장되고 있어 민간기관과의 긴밀한 협조체계가 구축되어야 할 것임
- ③ 국가 차원의 오픈 API(Open Application Programming Interface)의 제공이 필요함.



<그림 8> 복지분야의 빅 데이터 활용방안 - 황승구 외 (2013), 빅데이터 플랫폼 전략 전자 신문사, p 201

○ 복지 업무 처리 표준화를 위한 범 부처 공통 플랫폼 구축

- 관련 부처별로 확대·변화되는 복지사업 처리 (신청·조사 → 심사·선정 → 지급 → 사후 관리)를 지원하는 범정부 복지플랫폼을 개발하여 효율적 지원체계 구축

* Off-line 프로세스를 필요로 하는 서비스는 최소화하기 위한 연구가 선행되어야 하며 더 나아가, 292개의 다양한 복지서비스에 대하여 이를 단순화하고 판단 및 자격 기준을 표준화 할 수 있는 심도 있는 연구가 필요함.

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

< 그림 9 > 사회보장정보시스템(범정부)의 처리지원 유형

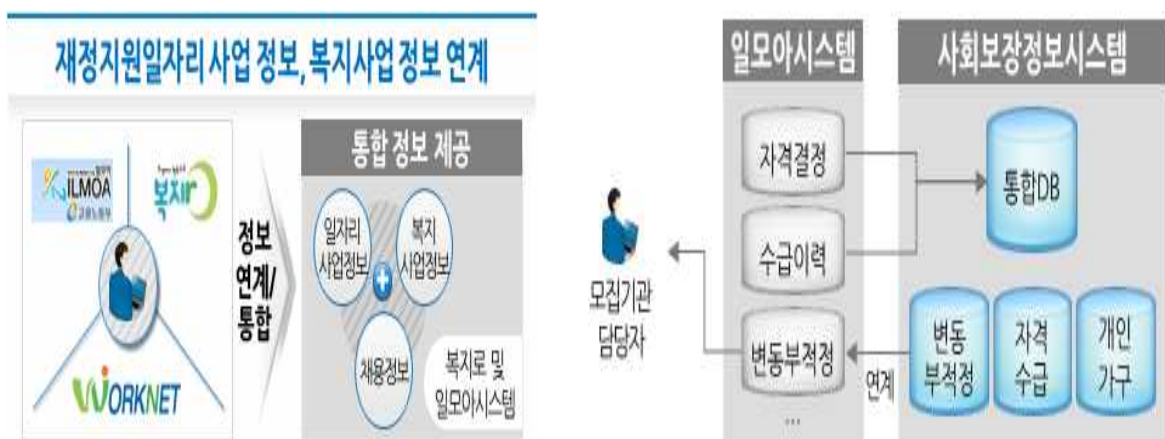
- 복지사업 처리지원 뿐만 아니라 현재 소관복지사업별로 운영되는 바우처, 복지 카드, 콜센터 등에 대한 범정부적 공통 플랫폼 개발 및 적용

* 부처별로 분산 설계 시행됨에 따라 제각각으로 규정된 사업 대상 기준 규모 등에 대한 표준화 추진 필요

□ 수요자 서비스 혁신을 위한 편의성 제고 개선과제

○ 대표 Site를 중심으로 고용·복지 통합 서비스 제공

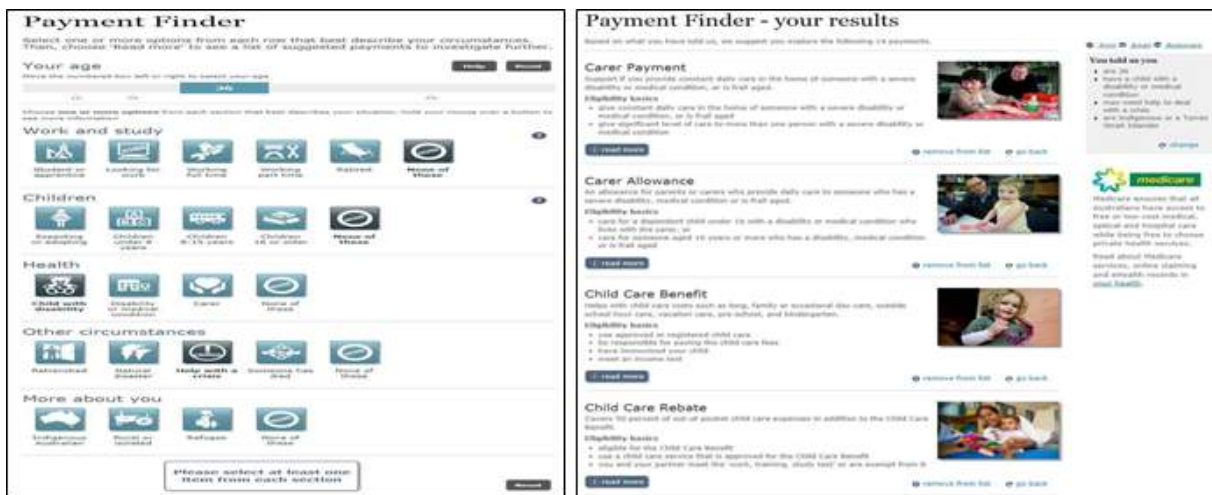
- 국민 맞춤형 고용·복지 센터는 기존에 고용과 직업 훈련, 복지 서비스가 분절적으로 제공되는 한계를 극복하고 수요자 중심의 원스톱 서비스를 제공할 수 있어야 함
 - 수요자 유형별 세분화를 통하여 개인은 생애주기, 고용상황, 생활영역 등으로 기업은 기업특성, 기업, 기업규모, 구인지원, 지역특성으로 세분화 해야함
 - 부처·재원·프로그램 간 칸막이 없이 국민 생활에 직접적으로 직결된 정보화 서비스를 연계하여 정부 지원 프로그램을 한 눈에 통합 조회 및 검색할 수 있도록 지원해야 함.
 - 개인·기업 상황에 맞는 사례관리 중심 서비스 개별화 (Individualization of Services) 제공 해야 함.
- * 개인 맞춤형 제공 - 개인을 근로장애 요인 해소에 도움이 되는 정보를 사례별로 통합 제공
- * 기업 맞춤형 제공 - 구인 등록 및 재직자 직무 능력 교육, 정부 지원금 안내, 자금 지원 등 구인지원과 더불어 기업활동 지원정보를 사례별로 통합 제공
- 고용을 중심으로 직업 훈련, 고용 보험 등 유관 정보를 개인정보 제공 없이 검색조건 입력으로 확보하고 개인별 민원 처리는 통합 로그인(Log-in) 발급으로 신청처리 가능토록 하여 온라인 민원 신청을 확대함



<그림 10> 일자리 및 복지 정보 연계와 통합DB 제공 개념도

○ 수요자 중심의 맞춤형 실현을 위한 ‘자가 진단 서비스 체계’ 구축

- 국민의 알 권리를 충족시키고, 개인화된 수요자 중심의 맞춤형 복지 실현을 위해 ‘복지 자가진단 서비스’ 구현 필요
- 국내의 경우, 복지로 (<http://www.bokjiro.go.kr/>)의 사이트를 통하여 복지 서비스 찾기 및 서비스별 모의 계산 기능을 일부 제공하고 있으나 공적연계 자료와는 연계 되지 않고 이용자가 직접 입력한 정보에 한해서만 가능한 상태임.
- 아래<그림11>은 이용자가 스스로 본인의 기본적인 인적정보를 입력하면 복지서비스 신청에 필요한 인적정보, 소득재산 정보등이 연계되어 자신의 복지 욕구를 직접 확인하는 방법을 제공하는 호주의 Centerlink의 “Payment Finder” 시스템임.

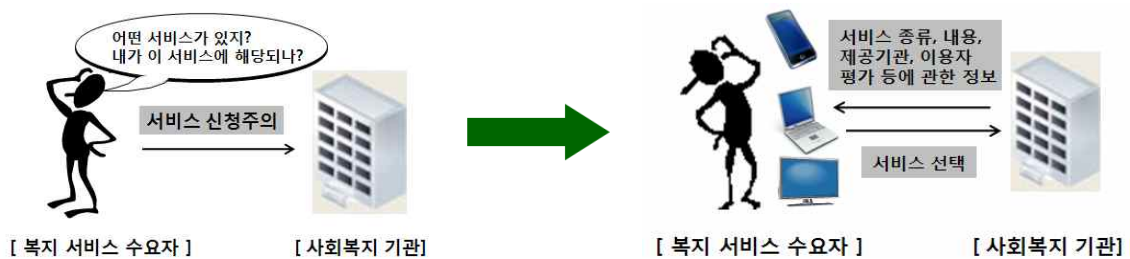


<그림 11> 호주의 Centralink 자가진단 시스템 “Payment Finder”

- * Centerlink는 중앙정부가 국민들에게 제공하는 서비스들을 통합적으로 제공하는 호주의 복지전달 체계임. Centernet이라는 통합정보 시스템을 운영하고 있으며, 대민 포털을 통해 온라인 시뮬레이션 (Payment Finder)을 구현하여 이용자 스스로 자가진단을 통해 서비스 신청 가능함. 특징으로는 어떤 방법(방문상담, 인터넷, 우편 등)으로 Centerlink에 접근하여도 표준화된 상담과 동일한 서비스 제공을 원칙으로 하고 있음.

○ 일선 복지 현장에 대한 정보 지원기능 강화

- 일선 현장에서 직접 이루어지고 있는 복지 상담 (찾아 가는 복지 서비스)을 진행하는 데 있어 현장에서 상담에 요구되는 정보를 실시간으로 확인하고 상담 내용을 시스템에 기록 보관 전달 할 수 있도록 상담 및 사례관리 업무가 신속하고 효율적으로 이루어 질 수 있도록 지원될 필요
- **(정보 접근성의 강화)** 휴대폰, TV, PC등 수요자가 보유한 기기에 스마트 기술을 적용하여 복지 서비스 정보에 대한 접근성 강화



<그림 12> 스마트 기술을 활용한 복지 수요자 관리 사례

- **(수요자 욕구 파악 기능 강화)** 스마트 기술을 활용하여 복지 욕구 조사의 편의성을 제고하고 실시간 서비스 만족도를 조사
- **(복지 수요자 사례 관리)** 확대되는 복지 서비스의 효율적 전달을 위해 최일선에서 근무하는 방문간호사, 사회복지공무원 등의 업무 부담을 경감할 수 있는 스마트 디바이스를 활용하여 구현



<그림 13> 스마트 기술을 활용한 복지 수요자 관리 사례

□ 맞춤형 고용·복지 정보관리 혁신을 위한 개선과제

○ 맞춤형 고용·복지 서비스 정보관리를 위한 제도적 개선

- 사회보장 정보 시스템을 통한 정보 공유가 수요자 중심의 급여 및 서비스 제공에 적합한 정보를 제공하고 관련 프로세스를 개선하는데 기여하기 위해서는 데이터, 프로세스, 법제도 측면의 개선 필요
 - ※ 수요자 중심의 정보 접근과 활용이 원활하게 이루어지기 위해서는 자료 공유 방식, 데이터 표준 및 정비, 정보 전달체계에 대한 사전 정비가 선결되어야 함.
- 신청에 따라 복지 서비스가 제공되는 신청 주의로부터 전환되는 패러다임의 변화에 따른 법적 근거 확보 필요
- 서비스 발굴을 위한 모니터링과 포괄 신청은 소득, 재산 조사와 같은 수급 자격 조사 (개인 정보 처리)를 수반하므로 법적 근거 확보 필요

< 맞춤형 고용·복지 서비스를 위한 법 제도 관점의 개선 필요 사항 >

- 프로세스의 관점
 - 신청주의에 의한 기존 프로세스 시작점에 대한 개선, 실시간 기반의 정보 조회 및 제공 프로세스 적용이 추진 되어야 함.
- 정보 시스템의 관점
 - 연계 대상 정보시스템의 기존 연계 방식과 신규 연계방식에 대한 효율적 개선 및 기반확보 (중앙 집중식에서 권역별, 광역별 분산·운영관리가 될 수 있도록 개선연구 필요)
- 데이터의 관점
 - 최소한의 개인정보를 적용한 식별체계의 수립 및 적용, 수신자료들의 오류에 대한 정비체계 개선이 정책적으로 추진되어야 함.
- 법 제도 관점
 - 국민이 언제 어디서나 활용할 수 있는 복지 서비스를 제공함을 규정되어야 하나 현행 복지 서비스 개별법 체계는 이를 뒷받침하고 있지 못함.

○ 사회보장 정보 시스템 정보에 대한 접근 및 활용에 대한 개인 정보 보호 강화 방안 필요

- 사회보장 정보 시스템 내 정보는 국민 개개인의 개인 정보이기 때문에 해당 정보에 대한 조회 및 열람에 대한 엄격한 관리 필요

- 정보 유형과 이들 정보의 민감성 및 파급 효과를 고려하여 해당 정보에 대한 보안 등급을 설정하고 사용자 소속 기관 및 직무 상 요구되는 정보를 고려하여 접근 권한 등급을 부여 해야 함.

○ 사회보장 정보 시스템의 재설계 및 최적화 필요

- 시스템의 복잡성으로 인한 정보의 중복과 누락 가능성을 배제하기 위한 업무, 데이터, 어플리케이션 아키텍처 재설계
- 사회보장 정보 시스템 성능 개선을 위한 시스템 인프라 최적화
- 시스템 운영 및 관리 통제에 대한 전략 계획 (작업방식, 인력 등) 재수립

○ 사회보장 통계 및 정책의사 결정을 위한 신규 시스템 필요

- 사회보장 정책 수립·시행뿐만 아니라 국민의 알권리를 보장하기 위한 사회 보장통계 필요하며 그 범위는 공공 민간에서 다루어지고 있는 사회보험, 공공 부조, 사회 서비스 영역으로 사회 보장 정보시스템에서 다뤄지고 있는 전 범위로 설정되어야 함.
- 따라서 사회 보장 정보시스템에서 복지 정보에서 복지정보 관리의 혁신을 위하여는 공공과 민간의 복지자원 통합관리 및 표준화가 필요하며 이와 관련된 사회 보장통계, 정책의사 결정 지원을 위한 신규 시스템 구축이 요구됨.

○ 범부처 차원의 협의 및 논의 주체 마련

- 현행 법률 내에서 맞춤형 고용·복지 서비스 구현을 위한 법적 근거를 확보하기 위한 국회와의 협력 체계 구축 및 대 국민 홍보 수행
- 범 부처 차원의 업무 프로세스, 정보 시스템 연계 및 관리, 관련 법 제도에 대한 협의 및 논의하기 위한 주체 마련 필요

5. 추진 체계 및 예산 소요

□ 추진체계

- 국무총리실 산하 “고용·복지정보 선진화 추진위원회”를 구성, 추진력 확보 필요
 - 현행 사회보장위원회 및 복지부 산하 복지 정보통합 연계추진위원회의 범위를 넘어선 범정부 차원의 고용·복지정보 선진화 로드맵 수립 필요
- (유사사례) 행정정보 공유추진위원회, 행정정보 공유를 확대하기 위한 사항에 관한 대통령의 자문에 응하기 위해 총리실 설치
 - (설치근거) 행정정보공유추진위원회 규정(대통령 훈령 05.10.18)
 - (구성) 위원장 2인 포함, 20인 이내의 각 중앙부처 장관 등으로 구성
 - (위원회 심의사항) 행정정보 공유 확대 추진에 관한 사항

< 행정정보 공유추진위원회 심의 사항 >

1. 행정정보의 공유 확대정책의 수립·추진에 관한 사항
2. 행정정보의 공유 확대를 위한 법령·제도 개선에 관한 사항
3. 공유대상 행정정보, 행정정보의 공유 절차 및 접근권한 등 행정정보의 공유에 필요한 사항
4. 행정정보의 공유 확대 및 민원서비스 개선을 위한 업무흐름의 재설계, 정보화추진 전략의 수립 및 시스템의 개발에 관한 사항
5. 행정정보의 공유 현황에 대한 확인·점검에 관한 사항
6. 행정정보 공유와 관련된 민원시스템의 개선에 관한 사항
7. 그 밖에 행정정보의 공유를 확대하기 위하여 필요한 사항

□ 사업기간 및 소요예산

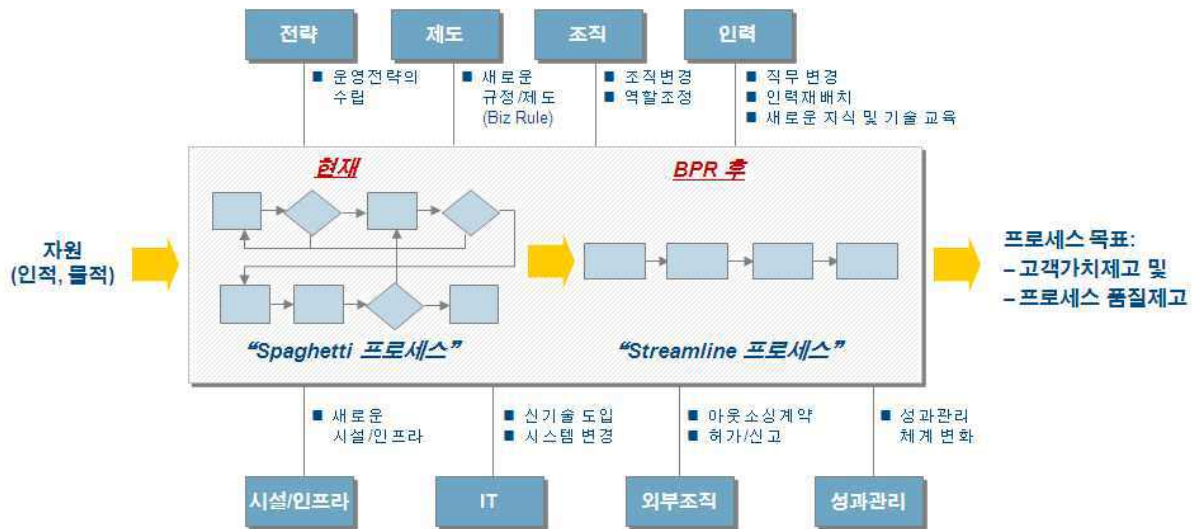
- 현시점 정확한 사업 기간 및 소요 예산은 산정 어려움
 - 이에 따라, 전체사업 설계, 단계별 로드맵 수립에 따른 예산 산정 등 선행사업(BPR 및 EA기반의 ISP 사업) 실시 필요

※ 사회정보 시스템 구축에 소요된 기간과 비용을 보면 2008년부터 2014.6월까지 848억 사용됨
 행복e음 : 2008-2014년 6월까지 678억, 범정부 시스템 : 2010년 이후 현재까지 170억 소요

【과제1】 맞춤형 고용·복지를 위한 전반의 업무 프로세스 표준화

- 맞춤형 고용·복지 체계 구축을 위한 업무 프로세스를 표준화하고, 관련부분에 대한 권고안 제시

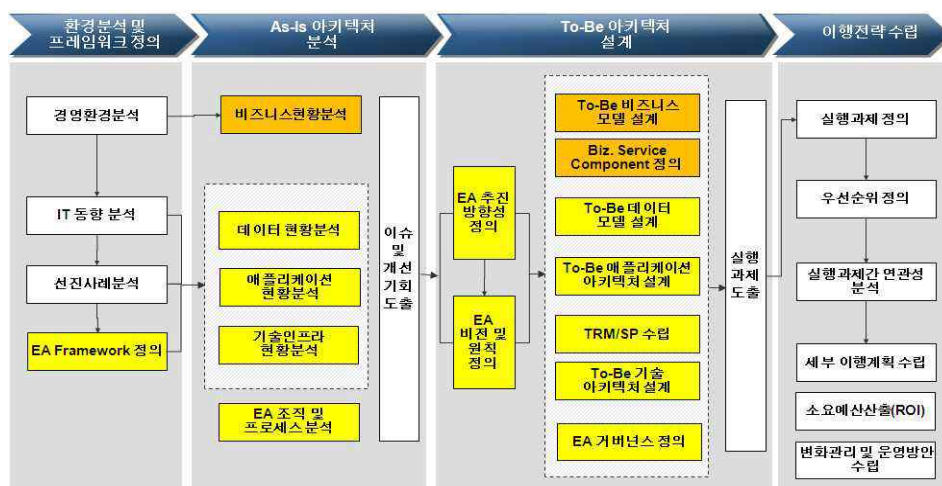
* 업무 프로세스 표준화는 복지 업무 연계/통합에 따른 프로세스 정립 관점 접근



<그림 13> 복지 업무 프로세스 표준화를 위한 BPR 개념도

【과제2】 EA기반의 정보화전략계획(ISP) 수립

- 맞춤형 고용·복지를 위한 통합관점에서의 목표(To-Be) 아키텍팅에 초점을 맞춘 실효성 있는 EA기반의 정보화전략계획(ISP) 수립



<그림 14> EA 기반의 ISP 수립 프로세스

6. 기대 효과

□ 맞춤형 고용·복지 서비스 정책 구현을 통한 복지 체감도 향상

- 국민의 복지 욕구에 따른 통합적 복지 서비스 제공이 가능하도록 하여 복지 체감도 향상
 - 복지수혜 대상자 임에도 신청행위가 없어 복지 사각지대에 있는 대상자들에 대한 모니터링 및 발굴에 대한 개선
 - 복지 서비스 수혜 수준을 국민이 스스로 점진가능하게 되어 부정 수급, 중복 수급, 오류 수급 등에 대한 점검을 통한 정확한 복지 서비스 제공
- 고용·복지 통합적 서비스 지원 체계 구축
 - 고용과 직업 훈련, 복지 서비스가 분절적으로 제공되는 한계를 극복하고 수요자 중심의 원스톱 서비스를 제공
 - 고용과 복지의 편리함과 효용성을 높이고, 취약 계층의 복지 지원이 일자리로 연계되는 선순환 구조를 만들기 위한 정보 통합 체계 구축
- 공공기관과 민간기관 간의 복지 연계를 통한 선제적 복지 서비스 발굴 체계 구축
 - 민·관 복지자원 통합 플랫폼 구축을 통해 필요한 사람들에게 최적의 자원을 적시에 연결하기 위한 기반 마련

□ 사회 보장 정보시스템의 안정성 확보 및 업무 효율화 증대

- 복잡한 체계를 갖고 정책 여건의 변화로 인해 대폭적인 변화 요구를 수용하기 어려운 現 사회보장 정보 시스템의 인프라를 재구성할 수 있는 기반을 구축함으로써 시스템의 안정성 및 신뢰도 개선
- 최 일선에 있는 복지 서비스 전달자 (방문간호사, 사회복지공무원 등)의 업무 부담을 경감
 - SW 기술을 활용하여 사용 편리성 확보, 업무 효율화를 위한 자동화 확대 등을 통한 업무부담의 획기적 개선

- 지속적 모니터링 체계 강화를 통한 복지 재정 누수 방지
 - 빅데이터 등 신기술을 통해 자격 보상 서비스 분류의 부적정 수급 관리 체계의 획기적인 개선 및 적정 서비스 제공에 대한 사후 검증 기능 강화

□ 정부 3.0의 핵심가치를 국정 전반에 적용한 대표 사례로 자리매김

- 맞춤형 고용·복지 과제를 구현하기 위한 여러 과제를 추진하면서 부처 간 칸막이를 없애고 공공 정보의 적극 개방·공유와 소통 협력을 이루어 내어 정보 3.0 추진의 대표 사례로 자리매김
 - 현 복지 체제가 가지고 있는 사업별, 부처별 분절적인 전달체제의 문제를 각 기관과 협업 및 소통을 통한 정보공유 강화로, 각 부처 간 칸막이를 없애는 새로운 정부운영 체제로 도약함
 - 정부의 각 부처 간은 물론 민간과의 정보 공유 활성화를 위한 정보 공유 체계 및 정보 시스템 간 연계 확대 체제 구현

< 요약 결론 >

- 본 연구는 전체 정부 예산의 30%이상이 사용되고 있으며, 매년 지속적으로 증가되고 있는 복지예산에 비해, 국민의 복지 체감도는 정체되어있고 복지 사각지대는 여전히 상존하고 있는 문제에 대하여
- 지속적인 발전으로 기업과 정부의 경쟁력의 중심이 되어가고 있는 소프트웨어 중심적인 측면에서 제시된 문제를 해결하기 위한 다양한 개선 과제들을 정의 하고 이를 기반으로 **‘맞춤형 고용·복지서비스 구현을 위한 정보화 전략 계획 수립 프로젝트’** 과제를 추진하되
- 범정부 통합적인 관점에서 **‘고용·복지정보 선진화 로드맵’**을 수립하여 정부의 각 기관과 기관은 물론 민간과의 협업, 원활한 소통을 위한 조직 및 인력 운영체계를 혁신함으로써
- 정보 공유를 강화하고 칸막이를 없애는 새로운 국가의 정보 운영체제를 확립하는 목적으로 추진되고 있는 **정부 3.0의 대표 사례 化** 할 수 있도록 추진 할 것을 제안함.

[참고자료]

1. 국회 예산 정책처(2014), 수요자 중심 사회복지 전달체계 연구
2. 관계부처 합동(2013), 국민중심의 맞춤형 복지전달 체계 구축 방안
- 지자체 복지행정 체계 개편 및 민관 협력 활성화
3. 보건복지부 복지정보과(2014), 2014년도 사회보장 정보 시스템 확대 및 고도화 계획(안)
4. 감사원 감사연구원(2013), 사회복지 통합관리망(행복e음)의 IT 통제 진단 및 분석 : 복지 급여관리를 중심으로
5. 한국 보건사회 연구원(2014), 정부 3.0과 빅데이터: 보건복지 사례 중심
6. 보건복지부, 한국보건정보 개발원 (2012), 사회보장정보 시스템 장기 발전방향 마련 연구
7. 한국보건사회연구원(2012), 우리나라 보건복지 빅데이터 동향 및 활용방안
8. 한국보건사회연구원(2010), 사회복지 통합망의 주요내용과 기대효과
9. 한국정보화 진흥원 (2012), 스마트 사회 실현을 위한 전략과 과제
10. 한국정보화 진흥원 (2013), 수요자 중심의 맞춤형 복지 실현을 위한 복지자가진단 서비스 구현방안 선행연구
11. 관계부처합동 (2014), 경제혁신 및 국민행복을 위한 창조비타민 프로젝트 발전 전략
12. 국회예산 정책처(2013), 복지 서비스 전달체계 개선 방안 연구
13. 관계부처 합동 (2014), 제1차 사회보장 기본 계획
14. 고용노동부, 보건복지부 (2014), 맞춤형 고용·복지 활성화를 위한 고용정보와 복지정보 연계 전략
15. 한국 보건사회 연구원 (2012), 사례관리를 위한 지역사회 복지자원 관리방안

주 의

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