

사회보장정보 Issue Paper

발행인 노대명 | 발행처 한국사회보장정보원 | 발행일 2023년 06월 30일

제도·전달체계

정보시스템·ICT 신기술

사회보장데이터 분석

사회보장 기획 이슈

복지 사각지대 위기 정보의 활용과 개선 방안

사회보장정보연구소 연구센터 | 최정은 부연구위원

정부는 복지 사각지대 경감을 위해 빅데이터를 연계한 예측시스템을 활용하고 있다. 이 시스템은 「사회보장급여법」에 명시된 공공 및 민간기관으로부터 위기 정보를 연계하여 잠재적인 위기가구를 선제적으로 찾는 방식으로, 중앙정부와 지방정부 모두 복지 사각지대 업무에 활용하고 있다. 특히, 시스템의 연계 정보를 활용하여 지자체별로 자체적인 발굴과 지원업무가 활성화되는 단계에 있으므로, 그동안 지자체에서 수행되어온 복지 사각지대 업무 경험이 전국적인 차원으로 공유될 필요성도 높다. 이에 본 연구는 전국 지자체 복지업무 및 복지 사각지대 업무담당자 1,187명을 대상으로 복지사각지대 발굴관리시스템에서 활용하고 있는 위기 변수에 대한 중요도와 활용도를 조사하였다. 이 설문조사는 2022년 9월부터 10월까지 온라인으로 진행되었다. 본 연구를 통해 업무담당자가 복지 사각지대 연계 정보를 얼마나 잘 활용하고 있으며, 활용을 방해하는 요인은 무엇이며, 복지 욕구별로 추가 연계가 필요한 정보 등에 대해서도 구체화하였다. 연구 결과를 토대로 향후 실무가들이 복지사각지대 발굴관리시스템 연계 정보를 어떻게 활용할 것인가에 대한 방향을 고민하고, 지역별 정책과제를 도출하는 기초연구로 활용될 수 있기를 기대해본다.

I 들어가며

연구의 배경 및 목적

- 정부는 복지 사각지대 경감을 위해 빅데이터를 연계한 예측시스템을 운영하고 있으며, 중앙정부와 지방정부 모두 잠재적인 위기가구에 대응해 빅데이터 예측시스템을 활용하고 있음.
 - 현재 중앙정부와 지방정부는 「사회보장급여법」에 명시된 공공 및 민간기관으로부터 위기 정보를 연계하여 잠재적인 위기가구를 선제적으로 찾는 방식을 활용하고 있음. 복지사각지대 발굴관리시스템(이하 복지사각지대 시스템)은 2015년부터 활용되고 있으며, 2022년 차세대 사회보장정보시스템을 개통하면서 지자체에서도 적극적으로 활용되고 있음.
 - 전국 지자체 업무담당자는 복지사각지대 시스템을 통해 연계되는 위기 정보를 활용하여 지역 내 복지 사각지대 대상자를 발굴하고 지원하고 있음.

- 특히, 지자체에서 진행되는 자체 발굴 방식은 지역 내에서 위기 대상자의 특성을 반영한다는 점에서 의미가 높음.¹⁾ 복지 사각지대 실무 단계에서 연계 정보가 활용된다는 점도 의미가 큼.
 - 기존의 연구는 복지사각지대 발굴관리시스템 고도화와 위기 정보의 연계 등에 주목하여 연구되어왔으나, 복지사각지대 시스템과 복지 현장의 업무를 연계한 연구는 상대적으로 부족하였음.
 - 최근 시스템을 이용하는 업무담당공무원 인터뷰를 진행하면서 연계 정보에 대한 문제나 발굴에 대한 의견이 부분적으로 확인되고 있음(최정은 외, 2022).
- 그러나, 지자체 업무 과정에서 연계 정보 활용 등과 관련된 경험이 전국 차원으로 공유되고 있지는 못함. 이에 본 연구는 복지사각지대 시스템을 활용하여 지자체별 자체 발굴과 지원과정에서 활용도가 높은 연계 정보는 무엇이고, 연계 정보 활용에 어떤 어려움이 있으며, 기존의 정보 이외에 추가로 연계되면 좋을 정보 등을 살펴볼 필요성이 높음.
 - 본 분석을 통해 업무담당자는 현재 활용되는 연계 정보가 얼마나 중요하다고 인식하며, 활용하고 있는지 파악해본 후 개선점도 살펴볼 필요성이 높음.
 - 아직까지 전국 단위에서 지자체별 사회복지 및 복지 사각지대 업무담당공무원의 의견을 수렴하여 시스템 개선에 반영한 바는 없음.
- 본 연구는 이를 위해 전국 지자체 복지업무 및 복지 사각지대 업무담당자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였으며, 그 결과를 분석하고자 함.²⁾ 분석 결과는 지자체 복지업무담당자의 경험에 기초하고 있으므로 향후 시스템 연계 정보의 기준을 재정립하거나, 추가로 연계할 정보를 고찰해보는 데 의미가 큼. 또한, 연구 결과를 통해 실제 복지 실무범위에서 연계 정보의 방향성을 제시하는 데도 중요함. 따라서 연구 결과가 향후 복지 사각지대 대응에 필요한 정책과제를 도출하고, 실질적으로 국민 체감도를 높이는 토대로 활용될 수 있기를 기대함.

II 복지사각지대 발굴관리시스템 연계 정보의 중요도와 활용도

연구 개요

- 전국 지자체 복지 사각지대 업무담당공무원을 대상으로 설문조사를 실시한 후 그 내용을 분석함.
 - 지자체 업무담당공무원 설문조사는 2022년 11월에 시행하였으며, 전국 지자체 복지업무 혹은 복지 사각지대 업무담당자 1,187명이 참여하여 설문조사에 응답함. 본 조사는 11월 10일부터 29일까지 차세대 사회보장정보시스템 및 복지광장을 통해 공지되었으며, 온라인 모바일 QR코드를 활용하여 진행되었음.
 - 먼저, 복지사각지대 시스템을 통해 연계되고 있는 33종의 정보에 대해 지자체 업무담당자가 인식하는 중요도와 활용도를 상세히 파악해보고자 함. 업무담당자는 복지사각지대 시스템 연계 정보로 확인되는 고위험 발굴대상자를 직간접적으로 만나는 상황에서 어떤 정보가 복지 사각지대 위기 대상자를 판별하기에 중요한 정보라고 생각하는지 살펴보고자 함.

1) 복지사각지대 발굴관리시스템을 통한 중앙정부와 지방정부 발굴 및 지원에 관한 내용은 연구보고서 <복지사각지대 발굴관리시스템 대상자 실태분석을 통한 지원방안 연구>(최정은 외, 2022)를 통해 파악해볼 수 있음.
 2) 본 연구에 활용된 설문조사는 <복지 사각지대 발굴시스템 입수정보 기준 재정립 방안 연구>(김은하 외, 2022)에서 수행된 설문조사 원데이터를 활용하였음.

연계 정보의 중요도

- 전국 지자체 복지 사각지대 업무담당공무원을 대상으로 시행한 이번 설문조사 응답자의 주요 특성은 아래 내용과 같음.
 - 전체 응답자의 주요 특성을 간략히 살펴보면, 여성이 73.5%로 다수이며, 30대(47.3%)와 40대(31.1%) 담당자가 총 응답자의 80% 비중을 이룸. 응답자의 근무지역(중복응답)은 읍면동(91.2%)이 다수였으며, 이들의 주요 업무는 복지사각지대 발굴(84.9%), 찾아가는 방문상담(77.8%), 사례관리(73.7%), 상담(61.3%) 등의 순이었음. 응답자의 총 업무 경력은 5년 미만(42.5%)이나 5년-10년 미만(32.3%)이 전체의 75%였으며, 이는 사회복지 총 근무경력 비중과도 유사함. 과거 복지사각지대 관련 업무 경험자는 63%였으며, 과거 경험이 없는 업무담당자도 37%로 적지 않았음.
- 지자체 업무담당자는 복지사각지대 시스템 총 33개 연계 정보의 중요도에 대해 평균 3점(5점 만점)으로 응답하였으며, 기타 민감정보와 요금체납 영역으로 분류된 연계 정보를 가장 중요하게 인식하고 있음(<표 1> 참고).
 - 본 질문은 33종의 연계 정보를 하나씩 제시하였으며, 각 질문에는 ‘중요성이 매우 낮다’(1점)에서 ‘중요성이 매우 높다’(5점)로 응답하게 설계되었음.
 - 중요도 응답 결과에 따르면, 단전가구(4.02점)의 중요도 점수가 가장 높았음. 다음으로 단가스가구(3.98점, 2위)> 단수가구(3.93점, 3위)> 자해/자살시도자(3.7점, 4위)> 전기료체납가구(3.64점, 5위)> 자살고위험가구(3.64점, 6위)> 범죄피해가구(3.59점, 7위)> 임대주택임대료체납자(3.45점, 8위)> 화재피해자(3.41점, 9위)> 재난피해자(3.41점, 10위) 순으로 연계 정보의 중요도 순위가 나타남.
 - 연계 정보의 영역별 구분으로 중요도 평균을 정리해보면, 기타 민감정보(3.6점)> 요금체납(3.4점)> 상황변동(3.0점)> 생활수준추정(2.7점)> 고용위기(2.7점)> 타복지사업관련(2.4점) 순으로 나타남.

연계 정보의 활용도

- 먼저, 본 설문에 참여한 대상자 중 지자체별 자체발굴 수행 경험을 조사해보았으며, 전체 응답자의 특성은 아래 내용과 같음.
 - 지자체 자체발굴 경험 여부에 따른 전체 응답자의 주요 특성을 간략히 살펴보면, 총 1,187명 중 자체발굴 수행 경험이 있는 담당자는 86.6%였으며, 13.4%가 경험이 없다고 응답함. 지자체 자체발굴 경험은 업무담당자의 근무지역이 ‘시군구’인 경우가 91.4%로 높았으며, ‘읍면동’에 근무한 경우는 86.1%였음.
 - 전체 응답자 중 사회복지 총 근무 경력이 15년-20년 미만인 경우가 94.1%로 가장 높은 비중을 차지함. 전체 응답자의 과거 복지 사각지대 관련 업무 경험유무에 따라 자체발굴 수행 경험을 조사해보면, 과거 업무 경험이 있는 경우(총 748명=100%) 자체발굴 수행 경험은 93.6%로 높았으며, 과거 업무 경험은 없지만(총 439명=100%) 자체발굴 수행 경험을 한 경우도 74.7%로 조사됨.
- 지자체 업무담당자는 복지사각지대 시스템 총 33개 연계 정보의 활용도에 대해 평균 2.7점(5점 만점)으로 응답하였으며, 기타 민감정보와 요금체납 영역에 분류된 연계 정보를 가장 많이 활용하고 있음. 앞서 조사한 연계 정보의 중요도 평균(3.0점)과 비교해보면 활용도 점수는 0.3점 낮음.
 - 본 질문은 33종의 연계 정보를 하나씩 제시하였으며, 각 질문에는 ‘활용도가 매우 낮다’(1점)에서 ‘활용도가 매우 높다’(5점)로 응답하게 설계되었음.
 - 전체 업무담당공무원의 연계 정보 활용도 조사 응답 결과에 따르면, 단전가구(3.57점)의 활용도 점수가 가장 높았음. 다음으로 단가스가구(3.53점, 2위)> 단수가구(3.45점, 3위)> 자해/자살시도자(3.37점, 5위)> 자살고위험가구(3.30점, 6위)> 범죄피해가구(3.24점, 7위)> 임대주택임대료체납자(3.05점, 8위)> 재난피해자(2.99점, 9위)> 주거관리비체납가구(2.98점, 10위) 순으로 연계 정보의 활용도 순위가 나타남.

- 연계 정보의 영역별 구분으로 활용도 평균을 정리해보면, 기타 민감정보(3.3점)> 요금체납(3.1점)> 상황변동(2.7점)> 생활수준추정(2.4점)> 고용위기(2.4점)> 타복지사업관련(2.2점) 순으로 나타남.

<표 1> 지자체 업무담당자의 복지사각지대시스템 연계 정보 중요도와 활용도 (단위: 점수, 5점 만점)

구분			중요도 (n=1,187)	활용도 (n=1,028)	중요도 순위	활용도 순위
1	요금체납 (중요도 평균 3.4) (활용도 평균 3.1)	단전 가구	4.02	3.57	1	1
2		단수 가구	3.93	3.45	3	3
3		단가스 가구	3.98	3.53	2	2
4		전기료 체납가구	3.64	3.37	5	4
5		건보료 체납가구	3.00	2.91	14	12
6		국민연금 체납가구	2.52	2.34	27	26
7		주거관리비 체납가구	3.28	2.98	11	10
8		임대주택임대료 체납자	3.45	3.05	8	8
9		통신비 체납정보	2.58	2.35	24	25
10	생활수준추정 (중요도 평균 2.7) (활용도 평균 2.4)	장기요양 가구	2.62	2.32	22	27
11		의료비용 과다 지출자	3.03	2.69	13	14
12		주거위기가구(전세)	2.32	2.23	30	30
13		주거위기가구(월세)	2.47	2.36	29	24
14		금융연체자	2.82	2.50	16	19
15	상황변동 (중요도 평균 3.0) (활용도 평균 2.7)	시설 퇴소자	3.12	2.77	12	13
16		신청탈락가구	2.63	2.62	20	15
17		휴폐업정보	2.59	2.46	23	20
18		화재 피해자	3.41	2.97	9	11
19		재난 피해자	3.41	2.99	10	9
20	고용위기 (중요도 평균 2.7) (활용도 평균 2.4)	세대주 사망변경 세대원	2.70	2.51	18	17
21		실업급여 수급가구	2.55	2.45	25	22
22		실업급여 미수급 가구	2.76	2.57	17	16
23		산재요양 종결 후 근로 단절자	2.91	2.51	15	18
24		일용 근로자	2.63	2.46	21	21
25	타복지사업 (중요도 평균 2.4) (활용도 평균 2.2)	개별연장 급여자	2.53	2.25	26	29
26		위기학생	2.64	2.45	19	23
27		영양플러스 미지원 대상자	2.27	2.08	31	31
28		집중관리군	2.50	2.26	28	28
29		기저귀, 조제분유 대상자	2.15	2.04	33	33
30	기타민감정보 (중요도 평균 3.6) (활용도 평균 3.3)	신생아 청각선별검사	2.21	2.06	32	32
31		자살 고위험가구	3.64	3.30	6	6
32		자해/자살 시도자	3.70	3.37	4	5
33		범죄 피해가구	3.59	3.24	7	7

※ 자료: 전국 지자체 복지업무 담당자 대상 설문조사 원자료.

연계 정보의 중요도와 활용도로 살펴본 특성과 의미

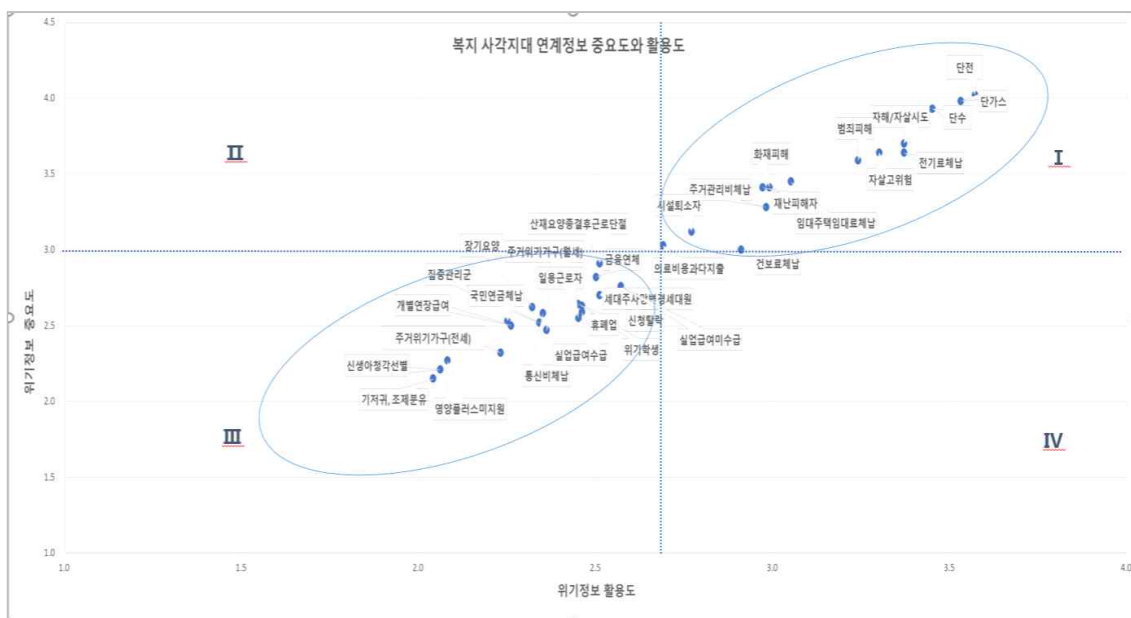
- 업무담당자가 인식하는 연계 정보의 중요도와 활용도를 통해 어느 정보가 중요한 만큼 잘 활용되는지를 점검해봄. 연계 정보의 중요도와 활용도의 평균 점수(중요도 3점, 활용도 2.7점)를 기준으로 살펴보면

크게 두 영역으로 구분됨. 연계 정보들은 크게 1사분면(중요도 높음 + 활용도 높음)과 3사분면(중요도 낮음 + 활용도 낮음)에 자리하는 특성을 보여줌(그림 1] 참고).

- 먼저, 1사분면에 위치한 연계 정보는 평균 이상으로 중요하게 인식되면서 동시에 활용도가 높은 정보로, 단전> 단가스> 단수> 자살시도> 전기료체납> 자살고위험> 범죄피해> 임대주택임대료체납> 화재피해> 재난피해> 주거관리비체납> 시설폐쇄> 의료비용과다지출 순임.
- 한편, 3사분면에 위치한 연계 정보는 평균 이하의 중요도와 활용도를 보여주는 정보로, 실업급여미수급> 산재요양종결후근로단절> 금융연체> 세대주사망변경세대원> 주거위기가구(월세)> 기초수급 등 신청탈락> 위기학생> 휴폐업> 실업급여수급> 일용근로자> 장기요양> 집중관리군> 통신비체납> 국민연금체납> 개별연장급여> 주거위기가구(전세)> 영양플러스미지원> 신생아청각선별> 기저귀/조제분유 등임.
- 이 같은 경향을 통해 확인해보면, 업무담당자는 요급체납 일부 정보(단전, 단수, 단가스, 전기료체납, 주거관리비체납, 임대주택임대료체납)와 기타민감정보(자해/자살시도, 범죄피해, 자살고위험), 상황변동 일부(화재피해, 재난피해, 시설폐쇄) 등에 주목하고 있음. 그러나, 연계 정보 33종 중 절반은 중요도나 활용도 면에서 낮은 평가를 받고 있음. 이러한 결과에 대해 업무담당자의 의견을 참고해보면, 연계 정보의 특성에 따라서 직관적으로 위기성을 판단하기 어렵고, 소득 및 재산 정보를 추가로 확인해야 정확히 판단되는 정보의 경우 중요도와 활용도를 낮게 평가하는 것으로 보임
 - 최근에 수행된 복지사각지대 시스템 대상자 실태조사(최정은 외, 2023)³⁾ 결과에 따르면, 현 시스템에 연계된 정보의 활용 수준은 다르지만, 모든 정보가 위기 가구의 공적 및 민간지원의 근거로 활용되고 있음.

[그림 1] 복지 사각지대 연계 정보 중요도와 활용도 교차 특성

(단위: 점수)



※ 자료: 전국 지자체 복지업무 담당자 대상 설문조사 원자료.

3) 최정은·김윤영·최기정·이인수(2023), “복지사각지대 발굴관리시스템 대상자 실태분석을 통한 지원방안 연구”, 연구보고서 22-4, 한국사회보장정보원.



연계 정보에 대한 진단

- 복지사각지대 시스템 연계 정보의 중요도에 비해 활용도가 낮은 원인에 대해 추가적으로 분석해보면, 업무담당자는 그 원인을 크게 1) 정보의 부정확성, 2) 연계 정보의 기준 재조정 필요, 3) 전달체계 조정사항, 4) 추가 고려할 사항 등이 필요하다는 의견을 제시함. 업무담당자의 주요 의견은 복지 사각지대 실수요를 파악하기 위한 방향에서 개선될 필요성이 있음.



정보의 부정확성

- 업무담당자가 연계 정보를 활용하여 주민을 직접 혹은 간접적으로 대면할 때 해당 정보가 부정확해 복지 사각지대 발굴지원 업무 과정에서 활용도가 낮다는 의견을 제시함. 이와 관련하여 1) 현장 조사 시 체납 정보의 불일치, 2) 미거주 및 이사 등으로 인한 정보 부정확, 3) 소득재산 파악 없이 위기 판단 어려움 등이 주요함.
- 1) **현장 조사 시 체납 정보의 불일치**: 단전, 단수, 단가스, 전기료체납, 건보료체납 등의 정보를 활용하는 경우 현장 조사 시점과 체납 관련된 정보의 입수 시점 간 차이로 인해 정보의 부정확성이 발생. 현장 조사가 이뤄질 때 최신의 정보가 연계될 수 있도록 개선이 필요함.
- 2) **주거 변동으로 인한 부정확성**: 단전, 단수, 전기료체납 등은 주소 기반으로 조사되는 정보이기는 하나, 업무담당자의 현장 조사 시점에 빈집이나 미거주, 이사 등 변동이 발생해 연계 정보가 부정확한 경우가 빈번하다는 의견임.
- 3) **소득재산 파악 없이 위기 판단 어려움**: 휴폐업, 화재피해, 재난피해, 세대주사망변경세대원 등으로 인한 상황변동과 관련하여 연계 정보만으로 위기 상황을 판단하기 어렵다고 말함. 위기대상의 소득이나 재산 상황이 연계되지 않아 부정확한 정보가 될 수 있으며, 타복지사업으로 연계된 정보(위기학생, 집중관리군, 기저귀조제분유, 신생아청각선별검사 등) 등은 대상자가 광범위한데다 소득재산 초과자가 많아 정보의 부정확성을 높인다고 말함.



기준 재조정 필요

- 업무담당자가 연계 정보를 활용하여 위기 대상자를 대면할 때 해당 정보의 기준이 재조정될 필요가 있다고 인식함. 이와 관련하여 1) 정보 수집 기준기간 조정, 2) 금액 조정, 3) 취약 정보 조정 등을 제시함.
- 1) **정보 수집 기준기간 조정**: 현재 위기 정보를 연계할 때 단수/단전/단가스 등은 체납 사실만으로 연계되고 있으며, 전기료체납이나 주거관리비체납, 통신비체납 등은 3개월 이상 체납 정보를 연계하고 있음. 그러나, 위기 정보에 따라서 3개월 이상이나 혹은 6개월 이상으로 기준을 조정해 실질적으로 위기에 처한 대상을 찾을 수 있도록 조치할 필요가 있다는 의견임. 한편, 휴폐업, 화재피해, 재난피해 등 정보는 상황 발생 즉시 대응이 필요하므로 최대한 단기로 조정될 필요가 있다는 의견임.
- 2) **금액 기준 조정**: 단전/단수/단가스 등의 정보는 어느 정도 체납이 발생(10~30만원 이상) 하는 경우로 기준을 조정하고, 건보료체납의 경우 누적 체납액이 일정 수준(20만~100만원이상)으로 조정될 필요가 있다는 의견임. 주거위기로 판단되는 전세 및 월세의 경우는 대도시-중소도시-농어촌 등 지역 편차가

있어, 지역에 따라 시세를 반영하여 상향 및 하향 조정이 필요하다는 의견임. 특히, 농어촌의 경우는 위기가구로 판단되는 기준금액이 상대적으로 하향 조정될 필요가 있다는 의견임.

- 3) **취약 정보 조정**: 시설퇴소 정보인 경우 자진퇴소 대상은 제외하고, 실업급여 대상자나 개별연장급여 대상자는 종료 1개월 전 통보 등으로 적기 안내가 필요하며, 장기요양 대상자는 요양등급이 중한 경우로 조정해 위기 대상 발굴지원이 필요하다는 의견임.

전달체계 조정 사항

- 위기 정보 중 1) 긴급한 경우나 2) 민감성이 높은 정보의 경우에는 관련 부서나 전문기관에서 대응한 후 필요한 경우 복지 사각지대 업무로 연계될 필요성이 있다는 의견임.
- 1) **긴급한 변화**: 연계 정보 중 휴폐업, 화재피해, 재난피해 등에는 상황변동이 발생한 시기에 바로 해당 과의 대응이 중요함.
- 2) **민감정보**: 자살고위험, 자해 및 자살시도, 범죄피해 등 민감한 정보로 연계된 대상자는 상담과정에서 애로사항이 많음. 이 경우 전문기관 담당자가 먼저 대응한 후 필요한 경우 지자체 업무담당자와 연계되는 전달체계로의 조정이 필요함.

추가 입수정보

- 업무담당자는 현 정보 이외에도 추가로 연계되거나, 고려할 사항으로 1) 구체적인 사유 정보, 2) 주거 시세 반영, 3) 계절성 요인 고려 등을 제시함.
- 1) **구체적인 사유 정보**: 기초수급탈락, 실업급여미수급, 기타 민감정보(자살고위험, 자해/자살시도, 범죄피해) 등은 해당 위기 정보 이외에도 구체적인 사유가 연계된다면 초기상담이나 위기대상 지원업무에 도움이 클 것이라는 의견임.
- 2) **지역 주거 시세 반영**: 전세 및 월세의 경우 지역 편차가 크므로 현실적인 주거비가 반영될 필요가 있음.
- 3) **계절성 반영**: 단전/단수/단가스 여부와 전기료체납 등은 계절별 표준사용량을 고려해 기준 설정이 필요함.

복지 욕구 기반 추가 연계 정보 제안

- 현재 복지사각지대 시스템에 연계된 정보 이외에 위기 가구와 대상의 복지 욕구에 기반한 발굴과 지원이 수행되기 위해 추가적으로 연계될 필요가 있는 정보와 기관을 조사하였으며, 그 내용을 분석해봄. 추가 연계 정보는 안전, 건강, 일상생활 유지, 가족관계, 사회적 관계, 경제, 교육, 고용, 생활환경, 법률 및 권익보장 등의 영역에서 연계 정보와 기관을 고찰해봄(<표 2>참고).

안전

- 안전 분야에서는 경찰서(82%)가 가장 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 구체적인 연계 정보는 '최근 1개월~6개월 이내 폭력, 범죄 신고 가구 및 대상 정보'가 주요함. 응답 내용마다 신고 횟수나 신고 기한 등은 차이가 있었으나, 안전과 관련하여 신체, 정서, 방임과 방치, 경제 등에서 폭력 및 범죄피해가 신고된 정보가 연계될 필요가 있음을 확인할 수 있었음. 또한, 소방서의 '최근 6개월내 출동가구', 정신건강센터의 '자살위험 도움요청 대상' 등이 제시됨.

건강

- 신체건강과 관련해서는 병원(41%)와 보건소(30%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 병원과 연계된 정보는 '진료 및 비급여항목 미납부 대상', '최근 6개월~1년내 장기입원 중 비자발적 퇴소자' 등이며, 보건소와 연계된 정보는 '방문간호 중 확인된 위기가구' 등이 주요함. 또한 국민건강보험공단의 '산정특례적용 및 기준중위소득 85%이하 대상', 정신건강센터의 '최근 6개월내 건강상 다신고 대상' 등이 제안됨.
- 정신건강과 관련해서는 정신건강센터(57%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 구체적인 정보는 '최근 1년내 연계의뢰나 상담 대상', '고위험군 분류 대상' 등이 주요함. 또한 보건소의 '최근 6개월내 행정입원 이력 대상', 경찰서의 '최근 1년내 자살 시도 신고 대상', 중독관리센터의 '약물중독 대상' 등이 제안됨.

일상생활 유지

- 일상생활 유지와 관련해서는 재가복지센터(52.7%)가 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 구체적인 연계 정보는 '중점관리 가구 및 대상'이 주요함. 다음으로 국민건강보험공단(20%)이 연계될 필요가 있으며, 구체적인 내용으로는 '신규 장기요양등급 판정자 및 탈락자 중 취약 대상', 종합사회복지관의 '주민센터 및 복지 유관기관 연계 관리 대상' 등이 제시됨.

가족관계(돌봄)

- 가족관계와 관련해서는 가족센터(29.4%)와 경찰서(14.3%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 가족센터와 연계된 정보는 '최근 3개월내 가족갈등 상담 진행 대상' 등이며, 경찰서와 연계된 정보는 '가족 내 폭력 신고 가구' 등이 주요함.
- 가족돌봄과 관련해서는 종합사회복지관(20%)와 돌봄센터(12.6%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었음. 돌봄센터의 '경제력 등 서비스 개입이 필요하다고 판단되는 대상', 가족센터의 '상담이력 중 고위험 대상', 어린이집의 '신체 및 정서적 학대가 의심되는 대상' 등이 제안됨.

사회적 관계

- 이웃 관계와 관련해서는 종합사회복지관(31.2%)과 행정복지센터(16.6%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 종합사회복지관과 연계된 정보는 '사회복지 기관과 이웃주민 연계 관리 대상' 등이며, 행정복지센터와 연계된 정보는 '관리 대상 중 전입시 연락처' 등이 주요함. 또한 학교의 '일상 및 학교생활 어려움 겪는 청소년' 등임
- 직장 등 사회생활과 관련해서는 정신건강센터(26.1%)와 종합사회복지관(17.6%) 등이 연계될 필요가

있다는 의견이었음. 정신건강센터의 '정신질환 관련 다빈도 상담이력 대상', 종합사회복지관의 '사례관리 대상' 등이 제안됨.

경제

- 생활해결 경제와 관련해서는 행정복지센터(25.6%)와 종합사회복지관(10.6%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 행정복지센터와 연계된 정보는 '긴급지원 대상', 시군구청의 '사례관리사의 의뢰 대상' 등이 제시됨.
- 자산과 관련해서는 신용회복위원회(27.3%)와 금융기관(12.9%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 신용회복위원회와 연계된 정보는 '최근 1년내 2회이상 상담 대상' 등이며, 금융기관과 연계된 정보는 '상담자 중 지자체 긴급지원 필요 대상', '채무 정도, 신용등급' 등이 주요함.

교육

- 기초학습 문제에 관련해서는 학교(36.2%)와 종합사회복지관(12.9%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 학교와 연계된 정보는 '학교 상담시 지원 의뢰 대상' 등이 주요함.

고용

- 구직 어려움과 관련해서는 고용센터(46.6%)와 고용노동부(10.6%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, 고용센터와 연계된 정보는 '상담이력' 등이 주요함.
- 직장생활 유지의 어려움과 관련해서는 고용센터(44.8%)와 고용노동부(16.6%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었음. '상담 내용 중 구직 어려움' 등이 일자리지원센터, 근로복지공단, 고용보험공단 등을 통해 연계되면 좋겠다는 제안임.

생활환경

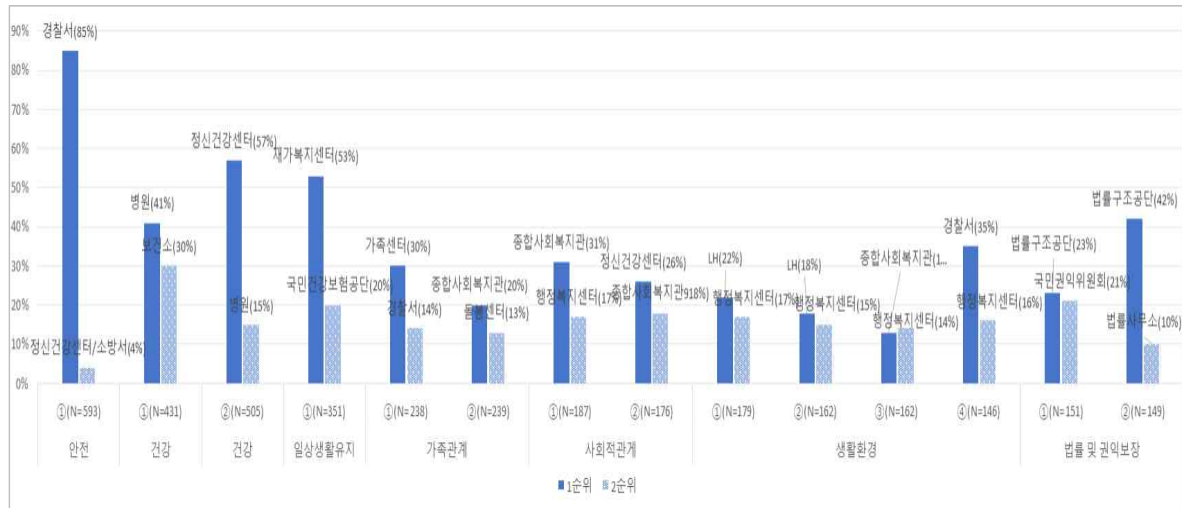
- 주거환경 열악과 관련해서는 LH(22.4%)와 행정복지센터(16.8%) 등이 연계될 필요가 있다는 의견이었으며, LH와 연계된 정보는 '임대주택 지원 현황', '실사 내용' 등이며, 행정복지센터와 연계된 정보는 '지역사회 통합돌봄 연계 대상' 등이 주요함.

법률 및 권익보장

- 권익보장과 관련해서는 법률구조공단(23.2%)과 국민권익위원회(21.2%) 등이, 법률 및 법률지원과 관련해서는 법률구조공단(41.6%)과 법률사무소(10.1%) 등의 정보가 연계될 필요가 있다는 의견이 제시됨. 법률구조공단의 '최근 6개월내 상담 이력'과 법원의 '판결 이력' 등이 제안됨.

[그림 2] 복지 욕구 기반 연계 정보기관 1, 2순위

(단위: %)



※ 자료: 전국 지자체 복지업무 담당자 대상 설문조사 원자료.

<표 2> 복지사각지대 시스템 추가 연계 정보에 대한 지자체 업무담당자의 의견

복지욕구	세부내용	추가 연계 제안 정보(연계 기관)
안전	신체, 정서, 성적, 방임/방치, 경제	○ 최근 1개월~6개월 이내 폭력, 방임 등 다빈도(3회 이상) 신고 가정(경찰서) ○ 폭력, 방치, 범죄 신고 가구 및 대상 정보(경찰서) ○ 최근 6개월내 가정 내 문제로 다빈도(3회 이상) 출동 가구(소방서) ○ 자살위험 도움요청 대상(정신건강센터)
건강	신체	○ 진료 및 비급여항목 미납부 대상(병원) ○ 최근 6개월~1년내 장기입원자 중 비자발적 퇴소자(병원) ○ 방문간호 중 확인된 위기가구(보건소) ○ 산정특례적용 및 기준중위소득 85%이하(국민건강보험공단) ○ 최근 6개월내 건강상 다신고 대상(정신건강센터)
	정신	○ 최근 1년내 연계의뢰나 상담 대상(정신건강센터) ○ 고위험군 분류 대상(정신건강센터) ○ 최근 6개월내 행정입원 이력 대상(보건소) ○ 최근 1년내 자살시도 신고 대상(경찰서) ○ 약물중독자(중독관리센터)
일상생활	일상생활	○ 중점관리 가구 및 대상(재가복지센터) ○ 신규 장기요양등급 판정자 및 탈락자 중 취약 대상(국민건강보험공단) ○ 주민센터 및 복지 유관기관 연계 관리 대상(종합사회복지관)
가족관계	가족관계	○ 최근 3개월내 가족갈등 상담 진행 대상(가족센터) ○ 가족 내 폭력 신고 가구(경찰서)
	가족돌봄	○ 경제적 문제 등으로 개입이 필요하다고 판단되는 대상(돌봄센터) ○ 상담이력 중에 확인된 고위험 대상(가족센터) ○ 신체 및 정서적 학대가 의심되는 대상(어린이집)
사회적관계	이웃 등	○ 사회복지 기관과 이웃주민 연계 관리 대상(종합사회복지관) ○ 관리 대상 중 전입시 연락처 정보(행정복지센터) ○ 일상 및 학교생활에 어려움 겪는 청소년(학교)
	직장, 사회생활 등	○ 정신질환 관련 다빈도 상담이력 대상(정신건강센터) ○ 사례관리대상(종합사회복지관)

복지요구	세부내용	추가 연계 제안 정보(연계 기관)
경제	생활해결	○ 긴급지원 대상(행정복지센터) ○ 사례관리사의 의뢰 대상(시군구청)
	자산	○ 최근 1년내 2회이상 상담 대상(신용회복위원회) ○ 상담자 중 지자체 긴급지원 필요 대상(금융기관) ○ 채무, 신용등급으로 확인된 위기대상(금융기관)
교육	기초학습 문제	○ 최근 3개월내 다빈도 결석 대상(학교) ○ 상담시 지원 의뢰 대상(학교, 교육청)
고용	구직 어려움	○ 상담 이력이나 이직 이력으로 확인(고용센터) ○ 이직 이력(고용센터)
	직장생활 유지 어려움	○ 상담 내용 중 구직 어려움이 발견된 대상자 (일자리지원센터, 근로복지공단, 고용보험공단)
생활환경	주거환경 열악	○ 임대주택 지원현황을 통해 확인한 주거환경 열악 대상자(LH) ○ 실사 내용으로 확인한 주거환경 열악 대상자(LH)
법률 및 권익보장	권익보장	○ 최근 6개월내 상담 이력을 통해 확인한 위기 대상자(법률구조공단)
	법률지원	○ 판결 이력을 통해 확인한 위기 대상자(법원)

※ 자료: 전국 지자체 복지업무 담당자 대상 설문조사 원자료.

결론 및 개선 방안

결론

- 본 연구는 복지사각지대 시스템의 연계 정보를 활용하고 있는 전국 지자체 업무담당자의 경험과 인식을 조사한 데 의의가 있으며, 향후 실질적인 행정과 실무 단계에서 위기가구의 연계 정보를 어떻게 잘 활용할 수 있을지에 대한 방향과 함의를 제시하고자 하였음. 이를 위해 본 연구는 전국 지자체별 복지업무나 복지 사각지대 업무를 담당하는 공무원을 대상으로 설문조사를 수행하였으며, 분석 결과는 다음 두 가지로 정리해볼 수 있었음.
- 첫째, 현 복지사각지대 발굴관리시스템에서 연계된 정보는 전체적으로 중요하게 인식되는 만큼 활용되지 못하며, 타 복지사업 관련 정보에 대한 중요도와 활용도는 상대적으로 더 낮은 수준임. 시스템 연계 정보로 발굴되는 대상이 광범위하거나 단일정보만으로 취약성을 확인하기 어려운 경우가 자주 발생하면서 중요도와 활용도가 낮아지는 경향을 확인. 따라서 지원이 필요한 위기 대상을 찾을 수 있도록 연계 정보의 정확성을 높이는 방안이 필요함.
- 둘째, 연계 정보의 정확성을 높이기 위해서는 현재 활용되는 연계 정보의 기준이 조정될 필요가 있음. 지자체 다수의 업무담당자는 단일 정보만으로 대상의 취약성을 확인하기 어렵다고 말함. 따라서 연계 정보에 따라서 3개월-6개월이상 동일 문제가 발생하는 경우로 기간을 조정하거나, 체납액 등을 일정 수준 이상이나 이하로 조정, 주거 전세 및 월세는 지역 간 편차가 크므로 지역의 시세를 반영할 필요가 있음을 확인.

개선 방안

- 본 연구의 설문 분석 결과를 토대로, 다음과 같은 정책적 함의 및 개선 방향을 도출할 수 있었음.
- 첫째, 복지사각지대 시스템이 다년간 운영되면서 다양한 정보를 연계해왔으나, 앞으로는 정보의 연계

기준(기간, 금액, 시점) 등을 위기 대상의 현실에 맞춰 활용할 필요가 있음. 본 설문 결과를 토대로 실효성이 높은 변수와 현행화할 정보가 무엇인지 점검이 필요함.

- 둘째, 매년 시스템 연계 정보가 확대되고 있으나, 기존에 연계된 정보 중 실효성이 낮은 경우 향후 어떻게 활용할지 고민이 필요함. 일반인 등을 포괄하는 정보는 현장 업무 부담을 최소화하는 방향으로 검토가 필요하며, 위기 정도가 분명한 체납 정보 등은 타 정보와 조합해보는 시뮬레이션을 통해 취약 대상을 찾도록 고도화할 필요성이 있음.
- 셋째, 연계 정보의 유형에 따라서 전문기관 등이 먼저 초기상담 등을 진행한 후 추가적인 서비스 지원을 동주민센터에 의뢰하는 방식으로 진행되면 좋겠다는 의견임. 대표적으로 자살 등 민감정보를 가진 대상자는 정신건강센터 등 전문기관에서 먼저 상담을 진행하고, 이 과정에서 자원이 필요한 경우에 구나 동 단위 행정센터에 시스템 기반의 서비스 의뢰체계로 요청하는 방향이 실효성 있는 방안이 될 수 있음.
- 마지막으로, 복지욕구별 위기 사유 등을 통해 추가로 연계가 필요한 기관과 내용을 정리한 바 있음. 이는 다소 폭넓게 조사된 만큼, 현재 연계 정보에 대한 의견과 함께 정밀한 검토가 필요함. 현 연계 정보의 활용도를 높이기 위해서는 취약층 중심의 정보로 기준을 재조정할 필요성이 높음. 대표적으로 먼저 주거 정보의 정확도를 높이기 위해서는 대중소도시와 농어촌 간 주거 시세와 지역 규모별 저소득층의 주거비를 고려하여 현 기준을 하향 조정할 필요가 있음. 또한, 단전, 단수, 단가스 등의 정보도 취약층의 평균 사용량을 고려하여 조정안을 검토할 수 있음. 나아가, 현 정보 이외에 기초 및 긴급 신청탈락 사유 등을 추가 연계하여 상담의 편의를 높일 수 있음. 이는 위기가구를 찾기 어려운 현 정보의 문제를 개선하고, 소득 및 재산 확인 등 부가 업무에 대한 부담을 줄이는 방안으로 의미도 높음.
- 종합적으로 분석 결과는 지자체 업무담당자의 경험에 기초한 연구로, 복지사각지대 시스템 연계 정보가 지역별로 잘 활용되어 국민 체감도를 높이는 방향에서 개선 방향을 도출하고자 하였음. 물론 조사 내용 중 이미 시스템에 반영해 개선된 의견도 있으며, 업무담당자의 과거 인식이나 경험에 기반한 주관적인 견해도 포함될 수 있음. 최근 차세대시스템을 개통하면서 다양한 위기 정보를 검토한 후 새롭게 정보를 연계한 바 있음. 앞으로도 복지사각지대 시스템의 활용도를 높이기 위한 노력이 이어지고, 동시에 시스템을 통한 성과와 지자체의 자체적인 발굴 및 지원 성과가 함께 모니터링되는 체계로의 개선은 중요함. 특히, 위기 정보는 농어촌과 중소대도시 지역 규모에 따라 활용 가치가 다를 수 있음. 안전과 건강, 일상생활 영역 등을 고려해볼 때, 농어촌에서는 보건소나 보건진료소 등이 운영되고 공공의료기관의 의존도가 높은 만큼 실질적인 사각지대 대응에 필요한 지역별 과제도 적극적으로 고민하는 기회가 되기를 기대함.