

고용·복지 정책의 효율성 제고를 위한

융합형 사회서비스 전달체계 구축 방안

2013년 11월 28일

국민경제자문회의
민생경제분과



목 차

I 의미와 중요성

II 현황과 문제점

III 융합형 사회서비스 전달체계 구축방안

- 정보시스템 연계를 통한 프로그램 통합관리
- 원스톱 전달체계 구축
- 고용복지 서비스기관의 공통 브랜드화
- 창조적 사회서비스 공급자 활성화
- 사회서비스 정책의 거버넌스 강화
- 사회서비스 담당인력 확충 및 전문성 제고



▶ 사회서비스*는 국민행복을 위한 맞춤형 고용-복지전략의 핵심

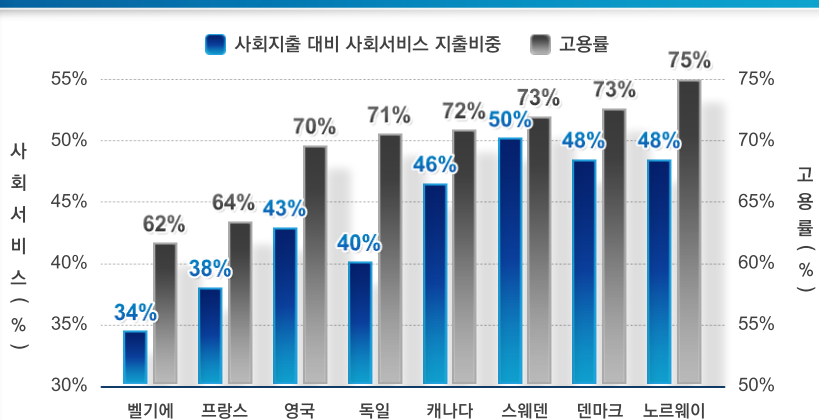
* 복지, 고용, 보건의료, 교육, 주거, 문화, 환경 등에 관한 국민의 다양한 욕구를 충족시키기 위한 각종 지원제도

- 한국형 고용복지전략 : 현금급여 중심의 소극적 소득보장 ➡ 사회서비스 중심의 적극적 생활보장
- 사회서비스를 늘리면 일자리가 창출되어 고용률 70% 달성 및 중산층 복원에 기여
- 선진국도 고용창출효과가 높은 사회서비스 중심전략으로 이행 추세

* OECD 국가 중에서 사회지출 대비 사회서비스 지출비중이 높은 나라일수록 고용률도 높음

➡ 비용효과적인 사회서비스를 위해서는 융합형 전달체계 확립이 전제되어야 함

주요선진국 사회서비스 지출비율과 고용률



Science of Delivery

“英 Tony Blair 교육·의료 개혁의 핵심”

혁신실행에
초점을 둔
전달조직 구성

시간제약을
고려한 목표와
실행단계별
달성경로 설정

주기적인
성과점검 및
평가체계활용

“공공의료서비스 대기시간을 18개월에서 18일로 단축하는 등 가시적 성과 달성”

➤ **사회보장정책은 프로그램 난립, 전달체계 분절, 질 낮은 민간서비스 등의 문제가 지속**

- 1. (중앙-중앙) 부처간 칸막이로 유사한 복지서비스 중복제공 (17개 부처, 292개 사업)
- 2. (중앙-지방) 부처·지자체별 서비스기관이 분절적으로 난립하여 이용자 혼란 야기
- 3. (공공-민간) 사회서비스 시장에 질 낮은 공급자가 적지 않고, 창조적 공급자의 진입이 제한

➤ **그간의 전달체계 개편 노력은 비상시적, 공급자중심, 분절적 대책으로서 한계**

	프로그램 통합조정	전달체계 개선	질 낮은 공급자 퇴출
그간의 노력	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 복지사업통합조정('09-'11) ▪ 재정지원일자리사업 효율화('10-) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 내일(My Job) 드림 프로젝트('13) ▪ 근로빈곤층 우선지원 시범사업('13) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 요양병원 의무인증제('12), ▪ 어린이집 아동학대 방지대책 ('13)등
한계 및 문제점	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 일회적 또는 비상시적 성격 ▪ 사회정책 사업 전반에 대한 거시적 관점의 통합조정 부재 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 고용부, 복지부외 타 부처 참여 미흡 ▪ 서비스 초기창구(Gateway)를 넘어선 고용-복지 원스톱서비스 논의 부재 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 대중적 사후대처 위주 ▪ 창조적 공급자 활성화 대책 미흡

➡ **상시적, 수요자중심, 통합적 전달체계 개편노력이 필요**

융합형 사회서비스 전달체계 구축방안

- (의의) **수요자 중심의 맞춤형 연계통합 서비스공급의 상시적 관리**를 통한 국민행복 증진
- (원칙) **장기적으로 전면 제도화를 지향하되 임기 내 달성이 가능한 실행계획 우선추진**

국민행복을 위한
맞춤형 고용복지

혼란스러운 서비스
공급체계의 “융합”

- 원스톱 전달체계 구축
- 공통브랜드화
- 정책 가시성, 국민체감도 향상 (방안2,3)

중앙-중앙
사회서비스
프로그램 융합화

중앙-지방
원스톱 전달체계
구축, 공통 브랜드화

공공-민간
창조적 사회서비스
공급자 활성화

난립된 프로그램의 “융합”

- 정보시스템의 연계 · 활용 강화
- 정책의정합성, 일관성제고 (방안1)

질 낮은 공급자 퇴출을 위한
창조적 사회서비스
공급자의 “융합”

- 창조적 서비스 공급자 활성화
- 사회서비스의 질 제고 (방안4)

사회서비스 정책의 거버넌스 강화 및 담당인력 확충과 전문성 제고 (방안5,6)

1. 정보시스템 연계를 통한 프로그램 통합관리

④ (현황) 사회보장정보시스템 구축('10년)이후 복지사업의 효율적 관리가 가능하게 되었으나, 고용 및 조세 분야와의 정보연계·활용 측면에서 미흡

- 복지는 사회보장정보시스템(복지부), 고용은 일모아 DB(고용부)로 이원화되어 있고, 소득·재산 등을 파악할 수 있는 조세전산망은 별도 운영
- 전산 시스템간 실시간 연계의 한계로 수급요건 변화 등에 대한 효율적 관리 곤란

* 취업이나 퇴사 등 수급요건 변화를 실시간으로 확인하지 못해 부정수급 등의 문제 발생

〈 전산망 연계 부족 사례 〉

저 소득
실직자
홍길동씨

고용센터 방문



고용센터 직원은 홍길동씨 소득·실업여부 등을 보유·조회

주민센터·시군구 방문



사회복지사가 국세청에서 소득재산 등 기본정보를 조회하고, 자녀의 학교 정보 등을 수집

자활센터, 새일센터 등 방문



센터직원은 홍길동씨 개인정보·특성에 대해서는 모른 채 소관 일자리 사업만 수행

홍길동씨 정보를 각 기관에서 별도로 보유·조회, 민간 서비스기관은 정보접근 자체가 곤란

1. 정보시스템 연계를 통한 프로그램 통합관리

④ (개선방안) 부처별로 관리중인 정보시스템 간의 연계 확대 + 신규정보시스템 구축과 정보시스템 실시간 연동 강화로 활용도 증진

- 부처 간 협업을 통해 고용, 복지, 주거, 교육 등 부처별로 관리되는 전산망간의 연계 강화

* 예 : 연말정산 내역(국세청), 이자발생 내역(금융기관), 연금소득(각 공단), 피부양 자료(건보공단), 전월세 임차보증금(국토부) 등

- ➔ 장기적 로드맵을 수립, 업무연관성·정보유사성 등 연계가 용이한 분야부터 단계적으로 추진

* 예 : (1단계) 재정지원일자리사업 정보, 사회보험피보험자 DB 등 연계
(2단계) 사회보장정보시스템, 조세 및 금융 전산망의 일부 (예:이자소득 등) 연계

- 신규 정보시스템 구축(예: 보육관련 통합정보시스템) 및 시스템간 시차해소를 위한 인력충원

* 예 : 사회보장정보시스템에 건보료정보를 연계하여 취업·퇴사 내역 적기 반영,
상시근로소득 통보주기 (현 6개월) 단축 및 일정 폭 이상 변화 시 실시간 통보 등

- 개인정보보호 문제해결을 위한 법적 근거도 조속히 마련

· 개인정보 집적, 정보유출위험 등에 대한 우려에 대해 그간 사회보장정보시스템의 보안이 양호하게 관리된 점, 정보공유에 따른 경제·사회적 편익 등을 기초로 적극 설득

2. 원스톱 전달체계 구축

④ (현황) 고용은 고용센터, 복지는 지자체(주민센터, 시군구)로 나뉘져 있으며, 여타 부처에서도 다양한 종류의 고용 및 복지센터를 각각 운영 중

● 고용-복지 통합 서비스를 제공해야 하는 계층을 위한 연계가 부족한 상황

* 중장년 일자리 희망센터(노사발전재단 등, 25개), 지역자활센터(복지부, 247개), 시니어 클럽(복지부, 113개) 새일센터(여가부, 118개), 건강가정지원센터(여가부, 151개), 하나센터(통일부, 32개) 등

● 선진국의 경우, 취약계층을 위한 고용-복지 복합 서비스는 원스톱으로 제공하는 것이 트렌드

각국의 고용 - 복지 복합서비스 개혁 유형

영미형

고용 관련 통합
원스톱센터 설치

복지 서비스 | 고용-복지 복합서비스 | 고용 서비스

독일형

고용-복지 복합서비스
전담기관 설치

복지 서비스 | 고용-복지* 복합서비스 | 고용 서비스

호주형

통합 사회서비스기관 설치

복지 서비스 | 고용-복지 복합서비스 | 고용 서비스

* 고용과 복지 서비스의 통합제공으로 취업시장 진출이 가능한 경우 (예 : 취업성공패키지, 희망리본사업)

2. 원스톱 전달체계 구축

▶ (개선방안) 고용·복지 서비스를 일괄 제공할 수 있는 공간통합형 「고용-복지센터」 설치를 지향하되, 초기에는 지자체 상황에 맞춰 연계를 강화해 나가도록 운영

- 초기 : 복지서비스는 지자체, 고용서비스는 고용센터가 담당하되 전문가 상호파견으로 원스톱서비스 구현

▪ 역량 있는 지자체에는 공간통합형 「고용-복지센터」를 우선 설치하고 유관기관 통합유도

- 중장기 : 같은 장소에서 고용과 복지서비스를 함께 제공하는 「고용 - 복지 센터」구축

* 통합서비스기관은 현재 신설 추진중인 '지역사회보장협의체'를 통해 관리 (관련 법률안 국회 계류중)

남양주시 사회서비스 통합제공 사례

복지상담, 창업지원, 미소금융, 보건·의료, 고용 등의 서비스를 '희망케어센터'에 통합

➔ 수요자는 한번의 방문으로 여러 사회 서비스를 한꺼번에 이용



※ 국민경제자문회의의 남양주시 현장방문(9.27)

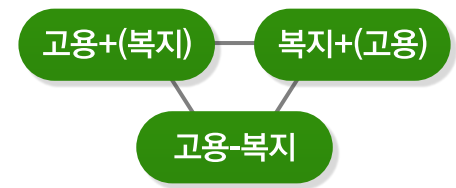
사회서비스 전달체계의 변화모습

〈 현재 〉



- 고용과 복지서비스 연계 부족
- 고용-복지 통합서비스 제공 한계

〈 원스톱 전달체계 〉



- 「고용 - 복지센터」 신설
- 각분야(복지, 고용, 고용-복지) 전문화 동시에 원스톱 기능 확보

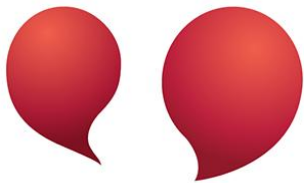
3. 고용복지 서비스기관의 공통 브랜드화

현황

- 고용·복지 관련 서비스기관이 각기 다양한 명칭과 상징 사용
 - 국민 입장에서 어디로 가야 할지 혼란스럽고 (비교: 병원 ‘+’, 약국 ‘약’), 지리적 접근성이 떨어짐
 - 부처별·기관별로 별도의 웹사이트 및 콜센터 운영
 - 인지도가 낮고 해당기관에 국한된 정보제공 등 공급자 중심으로 구축되어 수요자가 원하는 정보 부족
- * 기관별 웹사이트(기관명): 워크넷(고용부), 복지로(복지부), 위민넷(여가부) 등

개선방안

- 고용센터, 공공복지서비스기관, 고용·복지센터 등을 (가칭) “**국민행복센터**” 로 공통브랜드화
 - 융합사회서비스에 대한 통합적 정보를 제공하는 **통합 웹사이트 및 앱** 개발
- * 예 : 서비스 캐나다 프로그램 인덱스 (Service CANADA, A to Z Services Index)



소통을 중요시하는 대한민국 정부와 국민이...



진심으로 하나가 됩니다.



오천만 국민 모두가 행복한 세상,
국민행복센터가 만들어 나갑니다.

브랜드 통합 전



브랜드 통합 후

국민행복  센터

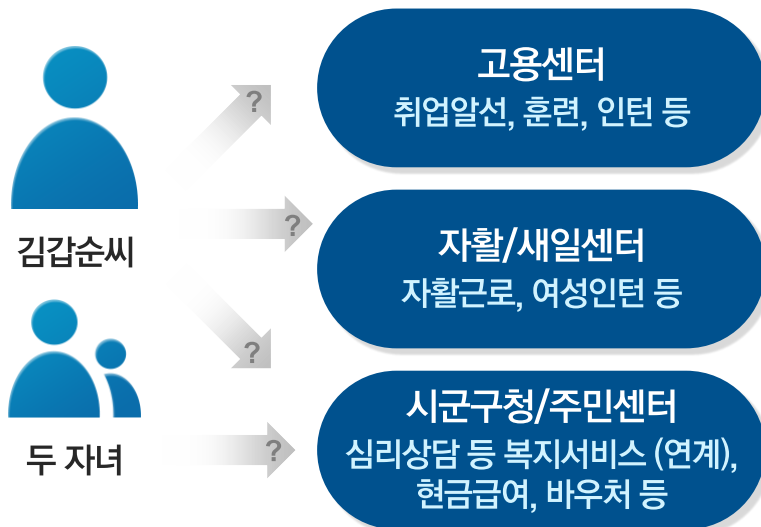


<원스톱 전달체계 및 공통브랜드 개선 전후 비교>

▶ 차상위 장애인 5인 가구인 김갑순씨의 경우

- 남편 부도 및 파산신고
- 세 자녀 전원 정서·신체장애 의심 혹은 확진 상태 ➡ 이후 막내 사망
- 남편소득(170만)으로 생계 유지(자녀양육 등 경제활동 어려움)
- 어디서 어떤 서비스를 받아야 할지 모르고 취업포기

개선 前



개선 後



4. 창조적 사회서비스 공급자 활성화

▶ (현황) 창조적 민간 서비스기관 창출 위한 제도기반이 미흡

- 사회서비스 시장 일부의 부도덕한 공급자에 의한 재정누수로 서비스의 질 하락
 - * 예 : 어린이집(출석일수 부풀림, 보육교사 허위등록으로 인건비 부정수급, 이용자 선별문제 등)
장기요양보험(식사·환경관리 등에서 최소기준으로 공급, 요양보호사·물리치료사 수 등을 허위신고)
- 부처별 칸막이식 관리 및 지원으로 인해 융합적·창조적 사회서비스의 시장진입 난망
 - 유사 사회서비스를 제공해도 지원금액·체계가 다르고 소관부처도 상이
 - * 예 : 어린이집(복지부), 유치원(교육부), 방과후교육(여가부, 복지부, 교육부), 시간제보육중 사회적기업(고용부)

방과 후 교육 소관부처



지역아동센터 (복지부)



청소년아카데미 (여가부)



초등돌봄교실 (교육부)

4. 창조적 사회서비스 공급자 활성화

④ (개선방안) 상시적 평가·퇴출 확립 및 창조적 공급자 진입의 유인 제공

● 신규 창조적 공급자 진입 유도를 위한 유인책 마련

- 기존 사회서비스 시설의 기준(예: 보육·요양시설의 시설면적 등)의 규제완화를 통해 창조적 공급자를 '대안 사회서비스시설'로 인증하여 관련지원 일부 실시

● 사회서비스 공급자에 대한 상시적 평가 및 퇴출체계 확립

- 서비스공급자에 대한 정보공개 범위를 확대하여 서비스의 질 제고 및 이용자 선택권 강화
- * 어린이집 탈·불법, 보조금부정수급 등 추가공개 계획('13.12), 이를 모든 사회서비스 시설로 조기 확대
- 사회서비스제공 심층평가 및 시장퇴출을 관리감독할 수 있는 전담기구 설치 필요
- * 현재 국회에 계류중인 "사회서비스 품질관리법안" 내용을 확장, 전체 사회서비스부문의 심층평가체계 구축

● 사회적 창조경제의 자립적 생태계 조성

- 융합형 사회적경제(예: 사회적기업들 간의 협동조합설립)에 대한 출자금 지원으로 새로운 발전모델 촉진
- 사회적 창조경제의 융합 생태계 조성
- * 예: 어린이집을 보육교사 협동조합 등으로 체인화하고 통학버스, 회계, 급식 등 부가서비스를 노인이나 장애인 사회적기업에 연결

사례 1. 공동주거를 활용한 자립형 복지공동체

독일의 서민공동주거 (트리어市 샤마트마을 민생경제분과위원 3인 현장방문 '13.10)

특징

- 복합적 사회서비스 수요자가 응집된 주거형태를 활용하여 공동체 회복 증진
- 다양한 가구가 함께 거주하면서 가사, 돌봄, 보건 등의 복지를 상호부조할 수 있도록 지원
- * 1993년 노르트라인 베스트팔렌 주 마리에나하이데(Marienheide)시에서 '시민주거운동'의 일환으로 시작
(비교 : 한국의 경우는 공공임대아파트가 늘면서 '달동네형' 공동체의 해체를 경험)

운영 현황

- 공동 사용 공간과 복지센터를 설치, 인적 교류와 복지서비스 전달의 네트워크 촉진
- 참여자 자비로 운영하는 '시민주거운동형' 과 지자체 보조금으로 운영되는 '비영리복지법인형'

적용 방안

- 신규 공동주거형태에 적용
 - “행복주택”의 임대주택 유형에 다세대 공동주거형을 신설하고 주택 설계 시 공동 사용 공간 및 복지센터를 필수화
- 다세대 공동주거 협동조합 지원
 - 다세대 공동주거형 협동조합 기준을 설정하고 부지매입 및 주택 건설 등의 세제혜택, 공동체운영 전반 등 지원



마을형 다세대 공동주거

사례 2. 틈새수요를 창조적으로 제공하는 사회적 기업

▶ YMCA 서울 아가야

특징

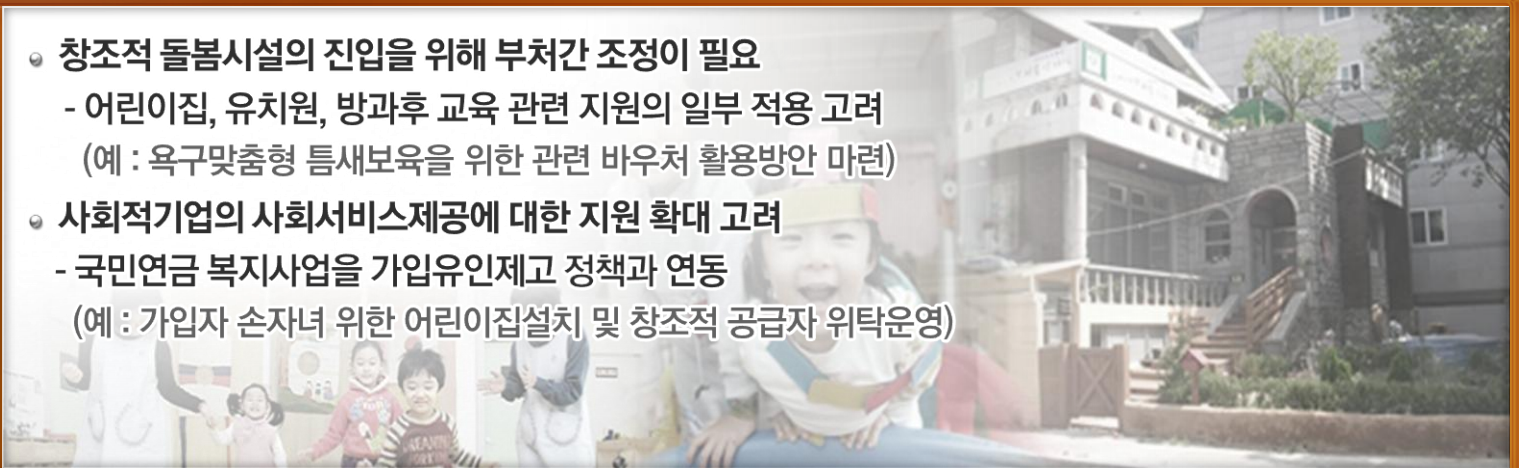
- 종일제 보육(어린이집), 유치원, 방과후교육, 가정 양육의 틈새시장인 '시간제 돌봄' 서비스를 창조적으로 개척하여 제공하는 사회적기업

운영 현황

- 영·유아·아동을 시간제 (30분~11시간 단위)로 자유롭게 맡길 수 있는 어린이집, 유치원 및 방과후교육을 아우르는 통합형 돌봄서비스 제공 (현재 월 3~400명 이용)
- 시간제 돌봄서비스와 같은 창조적 서비스 기관을 지원해줄 수 있는 제도가 없어 어린이집, 유치원 등과 관련된 지원을 받지 못함

활용 방안

- 창조적 돌봄시설의 진입을 위해 부처간 조정이 필요
 - 어린이집, 유치원, 방과후 교육 관련 지원의 일부 적용 고려
(예 : 욕구맞춤형 틈새보육을 위한 관련 바우처 활용방안 마련)
- 사회적기업의 사회서비스제공에 대한 지원 확대 고려
 - 국민연금 복지사업을 가입유인제고 정책과 연동
(예 : 가입자 손자녀 위한 어린이집설치 및 창조적 공급자 위탁운영)



사례 3. 사회적 기업 간의 융합형 협동조합 설립

▶ 사회적 경제 협동조합

특징

- 서로 다른 세 분야 (농식품, 바이오 R&D, 문화예술)의 사회적 기업이 창조적 융합을 통해 협동 조합을 설립하여 기업의 성장과 함께 취약계층의 일자리 확대 도모
- * (농식품분야) 두메산골 영농조합법인(연매출 64억) : 계육가공, 오리가공, 햄 제조 운송, 닭 오리 사육
- (R&D 분야) 제너럴 바이오 주식회사(연매출 35억) : 바이오소재, 식품, 기능성화장품 등 제조
- (문화예술분야) 꼭두(연매출 3억) : 문화컨텐츠 기획 및 생산, 사회문화예술교육 및 체험

운영 현황

- 세 기업이 자체 출자금 4억으로 협동조합형태를 활용한 네트워크 구축
- R&D가공-지역생산 및 유통-문화마케팅의 연계 지역경제생태계 구축함으로써 동반성장
- 장애인 취업 등 취약계층 일자리 확대에 기여

적용 방안

- 융합적 협동조합 출자금 지원/세제혜택 등을 통해 사회적 창조경제확산
- 사회적 창조경제 융합 엑스포, 홈쇼핑 등을 통한 판로지원으로 생태계조성

[농식품] 두메산골영농 조합법인 + [R&D] 제너럴바이오 + [문화예술] 꼭두

5. 사회서비스 정책의 거버넌스 강화

➤ (현황) 사회보장위원회의 사회정책 심의·조정기능을 위한 지원체계 미흡

- 사무국 등 전문인력의 뒷받침이 미흡하고 예산과 연계되지 않아 신설·중복 프로그램의 통합조정이 제대로 작동되지 못함

* 사회보장위원회 사무국의 역할을 현재 복지부 2개 과에서 담당하고 있어 전부처 사업조정에 한계노정

➤ (개선방안) 사회보장정책의 종합적인 심의·조정 기능의 실효성을 강화

- 주요현안에 대해서는 **대통령 주재 하에 회의를 개최**, '**한국형 복지정책**'에 대한 대통령 의지표명 (부처간 칸막이를 허무는 시그널 효과)
- **전담 사무국을 확대**하고 **예산당국과 긴밀히 협력**하여 사회정책프로그램 등을 상시 조정
 - 주요 복지사업군에 대한 심층분석평가 등을 실시하여 유사·중복 프로그램의 조정 및 통폐합(안) 마련 ➡ **차년도 예산안에 반영**
 - 복지사업을 **포괄보조방식**으로 단계적 전환을 검토하여 지방재정 자율성 제고와 사회복지수요에 탄력 대응
 - 사무국 산하에 **사회서비스기관 평가전담 조직**을 두어 공급자에 대한 심층평가·감독 강화

5. 사회서비스 정책의 거버넌스 강화

검토 가능한 유사·중복 사업 예

- 청년취업·진로 지원 (고용부) +
자활사업 (복지부) + 경력단절여성
취업지원 (여가부) 등
⇒ 구직자 맞춤형 취업지원 패키지
- 주거 현물급여 (복지부) +
농어촌 장애인 주택개조 (복지부) +
옥내 급수관 개량 (환경부) +
사회취약계층 주택개보수 (국토부) 등
⇒ 주택계량맞춤형패키지
- 학기중 아동급식 (교육부)
+ 방학중 아동급식 (교육부)
+ 우유급식 (농림부) 등
⇒ 급식사업패키지



6. 사회서비스 담당인력 확충 및 전문성제고

▶ (현황) 고용-복지 수요대비 절대인력이 부족하고 전문성도 취약

- 실업자수 대비 고용센터 인력규모는 영국·독일 등의 10분의 1 수준,
복지담당공무원 1인이 담당하는 인원수도 최근 급증 ('07년 212명 → '12년 492명)
* 고용센터 인력 : 약 5,200명 (61%가 공무원) / 복지인력 : 약 25,400명 (약 47%가 일반행정직)
- 공무원은 순환배치, 민간인력은 단기계약위주의 인력운용으로 전문성 배양 및 축적의 한계

▶ (개선방안) (先) 일반행정인력 전환배치, 유사기관인력 통합 + (後) 전문인력 부족분 충원

- (원칙) 명확한 업무분장 : 사례관리 등(서비스전문가), 급여관리 등(행정전환인력)
- (복지분야) 희망 공무원의 사회복지 전담인력 전환 적극 유도, 기존 복지분야 전환인력의 일반행정 복귀 지양, 복지공무원 충원계획(2016년까지 13,000명 충원) 이행
- (고용분야) 고용센터 및 「고용-복지센터」 확대시 필요인력은 부처별로 독자운영 중인 새일센터, 지역자활센터 등의 인력을 우선 활용

중장기적으로 공단설치 방안 검토 : 민간 전문가 활용이 선진국의 경향 (예:독일, 오스트리아)

- (기능) 고용센터 등 공공고용서비스 인력의 통합관리 + 지자체 요청시 신설 고용-복지센터 인력 지원
- (장점) 민간 전문인력 확보, 고객중심 문화로의 변모, 지역 민간·공공기관과의 파트너십 형성 등에 유리

국민행복을 위한 맞춤형 고용복지



사회정책 거버넌스
강화를 통한 프로그램의 융합
및 인력보강



공급체계의 융합을 통한
원스톱 전달체계 구축 및
공동 브랜드화



새로운 아이디어의
융합으로
사회적 창조경제 활성화

감사합니다