

복지 거버넌스 정보통합시스템에 관한 연구

김창기*, 천우석**, 이상도***, 서정민°

*한국교통대 사회복지학과, **한국교통대 사회복지학과,

***충북사회복지협의회, °충북융합복지연구소

e-mail: cgkim@ut.ac.kr*, woosck1054@nate.com**, nextto2@hanmail.net***, jmseo@kku.ac.kr°

A Study on the Integrated Social Service Information System of the Governance

Chang Gi Kim*, Kim Jeong Kyue**, Lee Sang Do***, Jeong Min Seo°

*Dept. of Social Welfare, Korea Nat'l Univ. of Transportation,

**Dept. of Social Welfare, Korea Nat'l Univ. of Transportation,

***Chungbuk Council on Social Welfare, °Convergence Social Welfare Institute

● 요약 ●

지역사회에서 복지 서비스의 제공은 다양한 서비스 공급주체들에 의해 수행되어진다. 그러나 서비스 전달과정에서 각 구성체들은 서로 배타적이며, 경쟁적 관계에 있는 것이 아니라 상호보완적 관계를 형성하여야 한다. 이러한 상호보완적 관계의 형성은 다양한 방법을 이용할 수 있겠으나 서비스 및 정보의 중복성 및 다양성의 확보를 위한 가장 최적의 방법은 정보통신 시스템을 이용하는 방법이다. 하지만 현재 상황은 복지 서비스를 위한 정보통합시스템의 부재로 각종 문제가 발생하고 있다. 본 논문에서는 이러한 문제를 해결하기 위한 복지 거버넌스 정보통합시스템을 제안한다.

키워드: 사회복지(Social Service), 거버넌스(Governance), 통합시스템(Integrated System)

I. 서론

일반적으로 네트워크는 개인이나 집단 등 행위자들 간의 전반적인 연계형태를 의미하며, 누가 누구에게 어떻게 접근하는가 하는 관계구조를 말한다[1]. 따라서 지역복지 전달과정에서 네트워크는 수혜자에게 적절한 서비스를 제공하기 위하여 공공기관, 시장기구, 후원자, 비영리 조직 및 자원봉사자, 가족, 지역주민 등간의 전반적인 연계형태를 말한다. 그런데 지금까지 우리나라 지역사회 수준의 사회복지서비스 전달과정에서 행위자들 간의 연계는 물리적 기반을 둔 대면접촉을 중심으로 이루어져 왔다. 이와 같은 사회복지 전달체계의 문제점들을 해결하기 위한 방안으로 정보기술을 활용한 가상공간에서 정보의 교류와 공유, 그리고 관련기관들 간의 온라인상의 관계 형성을 목적으로 하는 복지 거버넌스 통합정보시스템의 구축을 고려할 수 있다. 통합정보시스템은 다양한 문제를 해결하기 위하여 각종 사회복지서비스의 통합 창구를 마련하고 복지자원과 복지유구가 적절히 연결되도록 함으로써 서비스 수혜자 입장에서 볼 때 서비스의 활용을 높이는 계기를 마련할 수 있다[2].

II. 관련연구 및 사례

대표적인 복지 거버넌스 통합정보시스템으로는 영국의 CAREdirect 가 있다[3].

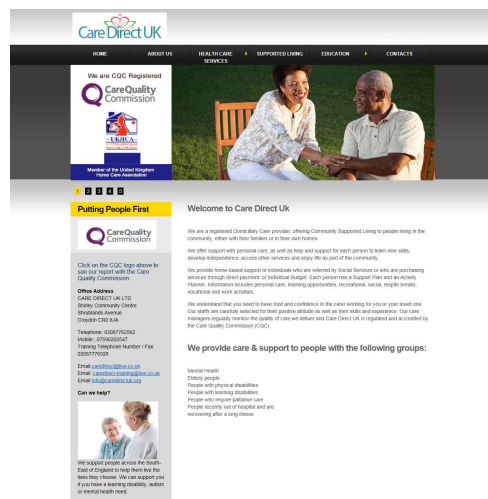


그림 111. CAREdirect 웹 사이트.
Fig. 1. CAREdirect Web Site.

CAREdirect는 60세 이상 노인 및 관련자를 위해 개발한 지역사회 보건복지네트워크 서비스이다. CAREdirect는 영국 남서부지역에 위치한 Plymouth, Somerset, Bournemouth, Gloucestershire, Bristol, Devon에서 시범사업으로 실시되었다. CAREdirect의 목적은 노인의 복지욕구를 충족시키기 위하여 필요한 정보와 도움을 보다 쉽게 접할 수 있도록 하는 것이다. CAREdirect를 중심으로 네트워크를 형성하기 위하여 공공부문과 민간부문의 협력이 강조되었으며, 자원봉사자, 기관간 그리고 서비스 제공자들의 도움과 자원이 적극적으로 이루어 졌다. 특히 CAREdirect는 노인을 위한 사회서비스, 보건, 주거 및 사회보장 혜택을 제공하는 기관들 간의 유기적 연결을 가능하게 해 주었다. CAREdirect를 통하여 노인들이 얻을 수 있는 정보는 연금수혜 등과 같은 금융관련 정보, 보살핌 서비스와 지원, 주거정보, 건강 및 보건정보, 기타 노인복지 관련기관 정보 등을 포함한다. 이러한 정보내용을 갖추고 있음으로 CAREdirect 노인들의 삶의 질 향상을 위한 전전후 서비스라고 할 수 있다. 그리하여, CAREdirect 서비스는 다음과 같은 목적을 추구하게 된다. 노인들의 사회서비스에의 접근성의 향상, 사회복지서비스를 받지 못하였던 지역사회를 적극적 지원, 노인들에게 사회복지, 건강, 주거 및 기타 사항에 관한 정보를 제공, 노인들의 독립심 고양, 노인들 자신의 복지관련 의사결정 관련 정보의 확보가 가능하며, 또한 CAREdirect의 운영과정에서 흥미로운 것은 웹을 통한 정보 제공과 함께 무료전화와 도움창구를 통한 현장 서비스가 함께 진행된다는 것이다.

또 다른 예로는 미국의 비영리 공동체 네트워크로 Free-nets과 Blacksburg Electronic Village(BEV)가 있다.

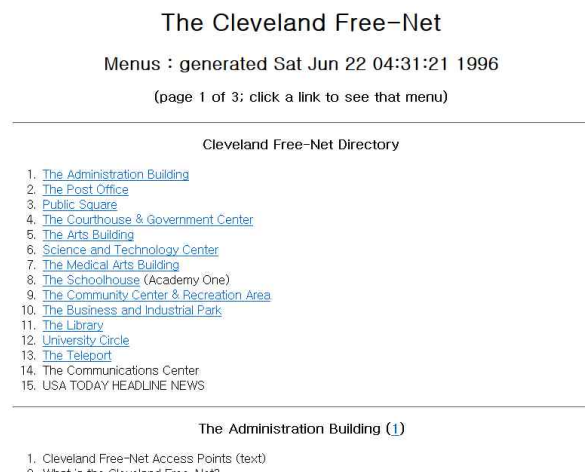


그림 112. Free-net 웹 사이트 기본 메뉴.
Fig. 2. Free-net Web Seit Basic Menu.

Free-net은 보통 공동체 네트워크를 의미하는 일반적인 용어로 사용되지만, 사실 네트워크의 아주 특별한 유형이다. Free-net은 NPTN의 일원으로서 그 정책과 절차를 따르며, Free-net을 구성하기 위해 Case Western Reserve University에서 개발한 FreePort라는 소프트웨어를 사용한다. NPTN의 정의에 의하면, Free-net은 느슨하게 조직되고, 공동체에 기초하며, 자원봉사자들에 의해 관리되는 전자적 네트워크 서비스이다. NPTN의 노력 덕분에, Free-net은 가장

조직화된 공동체 시스템이자, Free-net 모델은 가장 광범위하게 보급된 네트워크 모델 중에 하나이다[4]. Village(BEV)는 각 가정, 기업체, 그리고 교실에서 네트워크 연결을 목적으로 하는 최초의 공동체 네트워크의 하나이다. BEV는 Blacksburg Town, Virginia Tech, Bell Atlantic Southwest 사이의 공사 부분의 파트너십 측면에서 다른 공동체 네트워크와 구분이 된다[5].

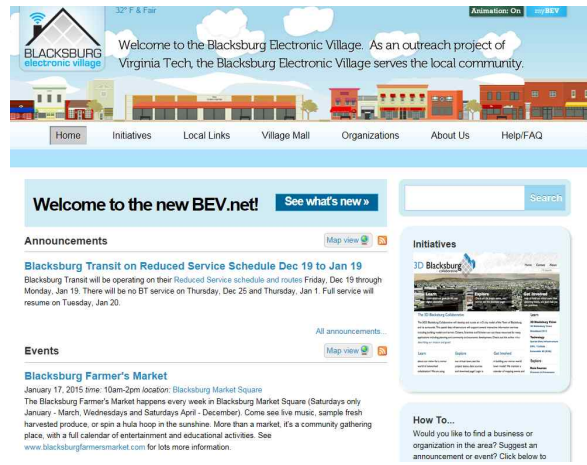


그림 113. BEV 웹 사이트 초기화면
Fig. 3. BEV Web Site Main Page

더 나아가 다른 공동체 네트워크와의 차이점은, BEV 조직자는 Blacksburg 거주자에게 새로운 생산품을 테스트하고 메커니즘을 전달하려는 기업체를 위한 기회로서 그 프로젝트를 보았다는 것이다. BEV는 Blacksburg 지역사업, 클럽, 이벤트, 교육, 건강 서비스, 그리고 도서관에 관한 정보의 배타적인 공급자이다. 불행하게도, 대중의 토의나 대중 논쟁을 위한 배려는 없다. 커뮤니티이션의 측면에서 사용자는 인터넷을 통해 연결하지만 지역 이슈에 관한 토론 그룹들은 찾아볼 수 없다.

III. 복지 거버넌스 정보통합시스템

사회복지 서비스의 전달과정에서 정보공유와 협력관계의 유형을 살펴보면, 사회복지 서비스의 공급자와 수혜자들 간에 점대점 (Peer-to-peer 또는 Point-to-point: P2P) 모델을 취하고 있다. P2P 모델의 가장 큰 특징은 수혜자가 공급자를 직접 탐색하여 서비스를 제공받거나, 반대로 공급자가 서비스를 필요로 하는 수혜자를 직접 탐색한다는 것이다. 그러나 복지 서비스의 양적 확대와 공급주체의 다양화는 P2P 모델의 복잡성을 더욱 가중시켜 잠재적 수혜자들의 복지서비스에 대한 접근성을 저하시킬 수 있다. 또한 공급자의 관점에서 이 모델은 복지서비스의 수혜자를 탐색하는 데 있어 효율성이 떨어진다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 지역복지서비스 전달과정과 관련된 당사자들 간의 정보공유를 위한 지속적 협력체계의 구축이 필요하다. 그러므로 지역복지 전달과정에서 정보의 공유와 상호협력관계를 충실하게 구현할 수 있는 시스템 구축방식은 그림 4에서 보는 바와 같이 지역복지 시스템이 중심에 위치하여 서비스

전달과정에 관련된 공급자와 수혜자를 포함한 모든 당사자들이 상호 연결되어 있는 허브(Hub) 모델이 바람직하다. 허브 모델에 입각한 지역복지 통합정보시스템은 기업정보포털(Enterprise Information Portal: EIP)의 개념을 공공부문에 도입한 정부포털 또는 정부정보포털(Government Information Portal: GIP)의 개념을 원용하여 구축되어야 한다.

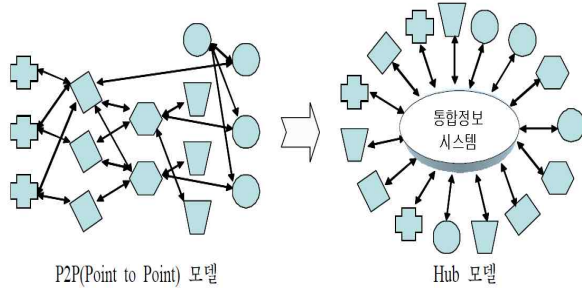


그림 114. 복지 거버넌스 통합정보시스템 모델
Fig. 4. Info. Integration System Model of Social Service Governance

따라서 본 논문에서도 Hub 모델을 이용한 복지 거버넌스 통합정보 시스템을 제안한다. 복지 거버넌스 통합정보시스템을 구축하기 위해서는 다음과 같은 몇 가지 점이 고려되어야 한다. 첫째, 수혜자, 공급자, 후원자, 정부 등의 네 주체가 웹을 통한 연결망을 형성할 수 있도록 컴퓨터의 보급 및 정보통신시설의 확충과 관련기술의 개발이 전제되어야 한다. 특히, 사회복지서비스의 주요 잠재적 수혜자들이 정보취약계층이라는 점을 고려한다면 컴퓨터의 보급과 정보통신 시설의 확충이 선결과제라고 할 수 있다.

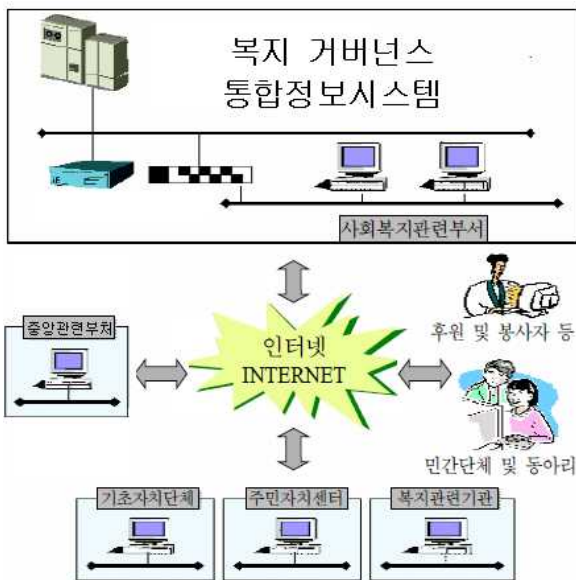


그림 115. 제안 시스템 서비스 구성
Fig. 5. Proposal System Service Arch.

둘째, 정보시스템을 형성하는 각 주체들이 정보기술의 도입 및 활용에 대한 거부감이 없어야 한다. 사회복지시설이나 기관의 업무담당자들에게 새로운 정보기술의 활용에 대한 심리적 거부감과 부담이 나타날 수 있다. 또한 사회복지 수혜자의 입장에서는 정보기술을 충분히 습득하지 못하는 경우에 적절한 서비스를 받기 어렵다. 따라서 이러한 문제를 해결하기 위해서는 누구나 쉽고 편리하게 사용할 수 프로그램이 개발되어야 한다. 셋째, 통합정보시스템 운영 과정에서 수혜자에게 사회복지 서비스를 통합적으로 제공하기 위해서는 서비스를 제공하는 여러 기관들 간에 클라이언트에 대한 정보를 공동으로 활용하는 것이 필요하다. 이때 신상정보가 제 3자에게 제공된다면 개인의 사생활 침해와 인권 문제가 제기될 수 있다. 이러한 문제를 막기 위해서는 정보제공의 범위와 신상정보에 대한 접근권을 제한하는 제도적 장치가 필요하다. 본 논문에서 제안하는 시스템에 제공하는 복지 거버넌스 통합정보시스템의 콘텐츠들을 살펴보면 다음과 같다.

표 1. 공급자 제공 콘텐츠
Table 1. Supplier Contents

분야별 분류	시설별 분류	제공 콘텐츠	
		개별정보	공동정보
아동복지	영아시설	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요금 노인복지 실태 개가 서비스 내용 서비스 성과 사례 프로그램 정보 	<ul style="list-style-type: none"> 시설명 위치 및 연락처 온라인 접속 및 홈페이지 시설별 서비스 상세 안내 시설별 운영 규정 서비스 수혜자 범위 업무 범위 시설내용 및 규모(동영상) 최대 수용 인원 행정 및 운용관리 조직 복지 서비스 신청 및 등록 민간 후원자 요청 행·재정 지원 요청 사회복지 프로그램
	육아시설		
	직업보도시설		
	교호시설		
	자립지원시설		
노인복지	임시보호시설	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요금 노인복지 실태 개가 서비스 내용 서비스 성과 사례 프로그램 정보 	<ul style="list-style-type: none"> 시설명 위치 및 연락처 온라인 접속 및 홈페이지 시설별 서비스 상세 안내 시설별 운영 규정 서비스 수혜자 범위 업무 범위 시설내용 및 규모(동영상) 최대 수용 인원 행정 및 운용관리 조직 복지 서비스 신청 및 등록 민간 후원자 요청 행·재정 지원 요청 사회복지 프로그램
	무료양로시설		
	무료노인요양시설		
	실비양로시설		
	실비노인요양시설		
	유료양로시설		
	유료노인요양시설		
	노인복지회관		
계가노인			
부녀복지	단기보호시설	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요금 노인복지 실태 개가 서비스 내용 서비스 성과 사례 프로그램 정보 	<ul style="list-style-type: none"> 시설명 위치 및 연락처 온라인 접속 및 홈페이지 시설별 서비스 상세 안내 시설별 운영 규정 서비스 수혜자 범위 업무 범위 시설내용 및 규모(동영상) 최대 수용 인원 행정 및 운용관리 조직 복지 서비스 신청 및 등록 민간 후원자 요청 행·재정 지원 요청 사회복지 프로그램
	모차시설		
	선도보호시설		
장애인복지	성폭력상담소	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요금 노인복지 실태 개가 서비스 내용 서비스 성과 사례 프로그램 정보 	<ul style="list-style-type: none"> 시설명 위치 및 연락처 온라인 접속 및 홈페이지 시설별 서비스 상세 안내 시설별 운영 규정 서비스 수혜자 범위 업무 범위 시설내용 및 규모(동영상) 최대 수용 인원 행정 및 운용관리 조직 복지 서비스 신청 및 등록 민간 후원자 요청 행·재정 지원 요청 사회복지 프로그램
	수용시설		
	중증요양시설		
	근로시설		
	단종복지관		
	종합복지관		
	생활병원		
장애인체육관			
부랑인복지	부랑인복지시설	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요금 노인복지 실태 개가 서비스 내용 서비스 성과 사례 프로그램 정보 	<ul style="list-style-type: none"> 시설명 위치 및 연락처 온라인 접속 및 홈페이지 시설별 서비스 상세 안내 시설별 운영 규정 서비스 수혜자 범위 업무 범위 시설내용 및 규모(동영상) 최대 수용 인원 행정 및 운용관리 조직 복지 서비스 신청 및 등록 민간 후원자 요청 행·재정 지원 요청 사회복지 프로그램
	부랑아복지시설		
정신질환자 복지	정신요양원	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요금 노인복지 실태 개가 서비스 내용 서비스 성과 사례 프로그램 정보 	<ul style="list-style-type: none"> 시설명 위치 및 연락처 온라인 접속 및 홈페이지 시설별 서비스 상세 안내 시설별 운영 규정 서비스 수혜자 범위 업무 범위 시설내용 및 규모(동영상) 최대 수용 인원 행정 및 운용관리 조직 복지 서비스 신청 및 등록 민간 후원자 요청 행·재정 지원 요청 사회복지 프로그램
	정신보건센터		
일반 사회복지	종합사회복지관	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 요금 노인복지 실태 개가 서비스 내용 서비스 성과 사례 프로그램 정보 	<ul style="list-style-type: none"> 시설명 위치 및 연락처 온라인 접속 및 홈페이지 시설별 서비스 상세 안내 시설별 운영 규정 서비스 수혜자 범위 업무 범위 시설내용 및 규모(동영상) 최대 수용 인원 행정 및 운용관리 조직 복지 서비스 신청 및 등록 민간 후원자 요청 행·재정 지원 요청 사회복지 프로그램
	사회복지관		
	직업소개		
	법률/재정자문		

표 2. 후원자 제공 콘텐츠
Table 2. Sponsor Supply Contents

후원자 분류	제공 콘텐츠	
	개별정보	공동정보
기업	<ul style="list-style-type: none"> 기업 소개 사회복지 후원 현황 	<ul style="list-style-type: none"> 후원자 등록 후원자 일반 정보(연락처, 소개) 후원/지원 분야 및 규모 총괄정보
개인	<ul style="list-style-type: none"> 개인 소개 봉사실적 개인관리 	<ul style="list-style-type: none"> 후원 요청 분야 및 내역 각종 세개 혜택 정보 Q&A
동아리/모임	<ul style="list-style-type: none"> 동아리/회원 정보 사회봉사 활동 소개 	<ul style="list-style-type: none"> 후원 형태 -결연 -정기/비정기 후원 -프로그램 후원 -자원봉사
자선단체	<ul style="list-style-type: none"> 단체 소개 사회복지 후원 현황 	

표 3. 수혜자 제공 콘텐츠
Table 3. Beneficiary Supply Contents

수혜자 분류	제공 콘텐츠	
	개별정보	공동정보
노인	<ul style="list-style-type: none"> 연령 및 가족관계 건강 상태 및 병력 애로사항 	<ul style="list-style-type: none"> 수혜자 등록 수혜자 일반 정보(연락처, 소개) 수혜자 인적 사항 수혜자 정의, 분포 및 현황 지원 희망 서비스 요청 사항
장애인	<ul style="list-style-type: none"> 장애 내용 및 건강 상태 병력 	
아동/부녀자	<ul style="list-style-type: none"> 가족관계 가족 내 갈등 정보 	
저소득 계층	<ul style="list-style-type: none"> 소득 수준, 가족 관계 재정지원 및 구직 요청 정보 	
기타 소외 계층	<ul style="list-style-type: none"> 노숙자 사회부적응자 전과자 외국인 노동자 	<ul style="list-style-type: none"> 가족관계 국적 및 근무처 사회 활동 애로 사항

표 4. 정부 부처 제공 콘텐츠
Table 4. Government Supply Contents

	도내 실무부서/ 중앙정부 관련부서	제공 콘텐츠	
		관장 업무 및 사업내용	관련 제도/법령 및 통계 자료
도내 주관기관	실업대책반/ 행자부, 노동부	<ul style="list-style-type: none"> 공공근로사업 일일취업지원센터 취업정보센터 고용촉진훈련 종합실업대책 	<ul style="list-style-type: none"> 고용정책 기본법 공공근로사업 종합 집행지침 직업소개업무처리규정 근로자직업훈련 촉진법 고용촉진 훈련 시행규정 고용보험법
	사회복지과/ 보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> 자활지원센터 운영관리 	<ul style="list-style-type: none"> 국민기초생활보장법
	장애인복지과/ 보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> 복지사업 승인 및 변경 재가 장애인보조금 교부 	<ul style="list-style-type: none"> 장애인복지법
	보건위생정책과/ 보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> 의료기관 실태조사 의료보건의료 지원 관리 	<ul style="list-style-type: none"> 의료법 국민건강보험법
	여성정책과/ 보건복지부, 여성부	<ul style="list-style-type: none"> 여성발전기금 조성 운영 여성근로자복지센터운영 여성발전위원회 운영 모자복지시설 운영 지도 성폭력 피해 보호사업 	<ul style="list-style-type: none"> 여성발전 기본법 여성정책 사업지침 모자복지법성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호법
	가정복지과/ 보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> 결연기관 지도 감독 노인복지시설 설치 운영 경로연금 지급 노인교통비 지급 노인 건강진단 사실납골시설 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 아동복지사업지침 유료노인복지시설 융자사업지침 노인복지법 보건복지부노인복지사업 사실납골시설 설치자금융자 안내 국민연금법
	청소년과/ 문화관광부	<ul style="list-style-type: none"> 청소년 육성 계획 	<ul style="list-style-type: none"> 청소년기본법

IV. 결론

본 논문에서 제안하는 복지 거버넌스 통합정보시스템은 구현 단계에서 웹 서비스 기술을 중심으로 다양하게 분산된 사회복지 관련 기관과 시설들 간에 프로그램, 시설운영, 클라이언트 등에 관한 다양한 정보를 공유함으로써 사회복지 서비스의 통합성을 강화하고 수혜자들에게 지속적인 양질의 서비스를 제공할 수 있게 한다. 또한 통합정보시스템의 구축은 수혜자들의 사회복지 서비스에 대한 접근성을 높이는 데 기여할 수 있다.

참고문헌

- [1] Adler, Paul S., Kwon, S., "Social capital: the good, the bad, and the ugly" Knowledge and Social Capital, Foundation and Application. Boston: Burtworth Heinemann, 2000.
- [2] Ferlander, S. & D. Timms, "Local Nets and Social Capital", Telematics and Informatics, Vol. 18, pp.51-65, 2001.
- [3] <http://caredirectuk.org/index.html>
- [4] http://www.ofcn.org/whois/ben/Free-Nets/CFN/CFN_menu_s1.html
- [5] <http://www.bev.net/index.php>