

데이터 기반 사회복지시설 운영을 위한 시스템 도입방안 연구

For data-based social welfare facility operation Study
on system introduction plan in Suwon

한연주

CONTENTS

연구요약

01 서론 01

제1절 연구의 필요성 및 목적

제2절 연구의 범위 및 내용

02 수원시 소재 사회복지관의 이용자 데이터 관리 실태 11

제1절 수원시 소재 사회복지관의 특성

제2절 수원시 소재 사회복지관의 이용자 데이터 관리 현황

제3절 타 지자체 사례

03 이용자 데이터 관리 시스템 도입 관련 현안 31

제1절 시스템 내용 관련 현안

제2절 시스템 개발 및 구축 관련 현안

04 수원시 사회복지관의 이용자 관리시스템 도입 방안 41

제1절 수원시 및 사회복지관 측면에서의 도입 방안

제2절 이용자 측면에서의 도입 방안

제3절 기대효과

05 요약 및 정책제언 53

제1절 요약

제2절 정책제언

참고문헌 61

연구요약

연구의 필요성 및 목적

- (연구의 필요성) 수원시 소재 사회복지관의 성과를 확산시키고, 향후 수원시 복지환경과 욕구, 특성을 반영을 정책을 설계하는데 기초자료로 활용하기 위하여 이용자의 데이터를 지속적으로 산출·관리할 수 있는 시스템 개발이 필요함
 - (성과평가 및 관리 데이터의 낮은 신뢰성) 성과관리가 강조되는 대·내외 환경변화에도 불구하고 엑셀을 통한 수기관리로 인하여 성과관리 데이터의 신뢰성이 낮음
 - (새로운 기능모색 및 특성화를 위한 데이터 구축) 지역적 접근성이 낮은 상황에서 「사회복지사업법」에서 규정한 사회복지관의 기능을 유지할 것인지 아니면 지역특성화 기능으로 전환할 것인가를 논의하기 위한 기초자료 마련을 위해 시스템 도입이 필요함
 - (증거기반 정책 수립) 과거의 관행 및 경험에 의존했던 방식에서 벗어나 데이터에 기반한 정책 수립의 중요성이 강조됨
 - (일하는 방식의 변화) 업무의 효율성을 높이기 위하여 수기로 관리하던 업무방식에서 벗어나 일하는 방식의 변화가 필요함
- (연구 목적) 본 연구의 목적은 수원시 사회복지관의 이용자 데이터를 지속적으로 생산·관리하기 위한 시스템 도입방안을 모색하는 것임

주요 연구결과

- 5개 사회복지관 중 4개 복지관은 경로식당이나 유료 사회교육 프로그램에 한해서만 이용자의 데이터를 시스템에서 관리하고 있었고 그 외 프로그램은 엑셀을 통해 수기로 관리하고 있었음
 - 첫 번째 연구문제인 ‘수원시 소재 사회복지관들은 이용자의 데이터를 어떻게 산출·관리하고 있는가?’를 확인하기 위하여 5개소 사회복지관을 기관 방문하여 실제로 현장에서 사용하고 있는 이용자 관련 시스템을 확인함

- 분석 결과, 사회복지관의 많은 프로그램 중 1인당 단가가 정해져 있는 경로식당이나 유료프로그램에 한해서만 이용자의 데이터가 전산으로 관리되고 있었고 그 외 프로그램들은 대부분 엑셀을 통해 수기로 관리되고 있었음
- 동일한 복지관이라 하더라도 프로그램마다 쓰는 전산시스템이 상이함
- 타 지자체 사례를 분석한 결과, 단일사업에 한해서만 시스템이 운영되고 있었고 진행과정에서 일부 시스템 개편이 필요하나 전산화로 인하여 담당자의 행정업무 효율성은 증대됨
- 두 번째 연구문제인 ‘타 지자체나 다른 사회복지시설현장에서는 이용자 데이터를 어떻게 산출·관리하고 있는가?’를 확인한 결과, 국내에서는 본 연구에서 적용하고자 하는 바와 같이 사회복지관의 모든 이용자 데이터를 종합적으로 관리하는 사례는 전무함
- 단일사업에 한해서 분석한 결과, 여성가족부나 정부부처에서 아이돌봄서비스와 가족지원통합정보시스템, 1365 자원봉사 포털을 이용하는 관리자 입장에서는 이용자와 관련된 현황 관리와 실적의 통합관리가 편리해졌다는 장점이 있었음
- 사회복지관 이용자의 데이터 관리시스템을 도입·적용과정에서 우려되는 현안을 논의한 결과, 양적 실적위주의 평가와 더불어 기존보다 낮아지는 수치, 그리고 타 시스템과의 중복성 및 이용자의 개인정보에 대한 우려가 표출됨
- 세 번째 연구문제인 ‘수원시에서 이용자 데이터 관리시스템을 구축하는데 실무자들이 우려(고민)하거나 합의 또는 조정해야 하는 사항은 무엇인가?’를 도출하기 위하여 민관 실무자들이 함께 정례회의를 통해 의견을 나눔
- 사회복지관 담당자들을 대상으로 우선적으로 사회복지관에서 이용자의 데이터 관리할 필요성에 관하여 논의한 결과, 1) 서로 기관마다 상이한 양적 성과지표의 한계, 2) 안전사고(식중독 및 코로나 등)에 대응하기 위한 프로그램별 이용자 관리 시스템의 부재, 3) 업무 효율성 증대를 위해 필요하다고 응답함
- 이용자 관리 시스템을 도입하는 과정이나 활용과정에서 우려되는 사항에 대하여 질문한 결과, 이전보다 양적 실적이 낮아지는 것에 대한 우려와 더불어 양적인 것으로만 평가되는 것에 대한 우려도 제기됨
- 현재 기관에서 사용하고 있는 행복 e음과의 중복성에서 오는 피로감과 더불어 복지관 이용자들의 민원과 개인정보에 대한 우려도 표출됨
- 이용자 시스템 도입을 위하여 이용자의 범위 및 실적산출 기준 등을 합의함
- 민관 실무자들과 함께 이용자 관리 시스템을 도입하기 위하여 합의가 필요한 사항들을 조정함

- 우선적으로는 3대 복지관의 기능(서비스 제공, 지역조직화, 사례관리)과 관련된 이용자 데이터는 포함하되 불특정 지역주민과 관련된 일회성 행사는 관리대상에서 제외하기로 합의함
 - 복지관의 3대 기능을 모두 재조정하는 것은 기관의 자율성을 침해하는 것이기 때문에 실무자 회의에서 적합하지 않거나 조정이 필요한 사업들만 조정하기로 합의함
 - 기관별 단위사업계획서의 양적 실적을 분석한 결과, 현재 동일한 프로그램이라고 하더라도 기관 간의 이용자 데이터 추출 기준이 상이하여 기본적으로 연인원과 실인원이 구분될 수 있도록 산출기준을 합의함
 - 이용자 특성을 분석하기 위하여 최소한의 필수정보는 확인하기로 함
 - 이용자 정보는 성별, 연령, 수급자 여부, 등록장애 유무, 핸드폰 번호, 이용자 주소 등임
 - 이 밖에 담당자(실무자)는 서비스 욕구 사정 등을 통해서 주된 욕구도 파악해야 함
 - 이용자의 정확한 정보는 향후 등록된 이용자가 사회복지관에서 몇 개의 프로그램을 이용하고, 특성에 따라 어떠한 프로그램을 주되게 이용하는지, 이용자와 사회복지관의 지리적 접근성, 행정동에 따른 이용자의 욕구 등을 분석하는데 활용이 가능함
 - 담당자는 이용자와 프로그램을 매칭시키기 위하여 프로그램명, 목적, 대상, 이용자 리스트, 주기도 입력해야 함
- ‘종사자들이 합의한 수원시 사회복지관의 이용자 관리시스템의 방안은 무엇인가?’에 대해서는 사회복지관의 입장과 이용자의 관점으로 구분하여 방안을 마련함
- 수원시와 사회복지관의 관리자 입장에서는 실명인증, 서비스 중복수혜 방지 및 효율적 복지 자원 원계를 위한 서비스대상자 정보시스템 구축, 이용자별 서비스 이용 현황 등과 관련된 데이터를 구축하고자 함
 - 실명인증을 통한 이용자 정보 통합데이터시스템 구축이 제안됨
 - 서비스 중복대상자 데이터 관리 부재와 관련된 문제를 해결하기 위해서는 시스템에 이용서비스를 모두 입력하도록 함
 - 업무의 효율성을 높이기 위해서 자동출결 시스템을 통해 이용자의 프로그램 참여, 기관방문 등이 자동 입력될 수 있도록 하며, 이 데이터를 기반으로 하여 사업실적이 자동 산출될 수 있도록 통합업무시스템을 구축하고자 함
 - 사례관리 기능은 서비스를 연계하거나 모니터링하기 때문에 이용자에 대한 정보는 앞서 언급한 최소한의 정보를 모두 포함함

- 사례관리대상자가 타 복지관으로 이관되는 경우, 이용자의 동의하에 관련 자료(개인 및 가족 특성, 주된 욕구, 서비스 제공이력 등)를 이관할 수 있도록 해야 함
- 서비스제공 기능은 일부 유료 프로그램이 존재하기 때문에 결제에 대한 시스템이 필수적으로 포함이 되어야 하며, 중복서비스의 여부를 파악할 수 있는 기능이 포함되어야 함
- 지역조직화는 지역주민의 관계망 등을 확장시키는 사업이기 때문에 일회성 행사의 성격은 제외하며, 지역에서 만난 지역주민도 산출할 수 있도록 일부 정보(식별코드, 성별, 연령대, 만남장소 및 시간, 파악된 욕구 등)는 시스템에 반영되어야 함
- 이용자 입장에서 정보의 플랫폼을 위한 통합홈페이지 구축이 필요함
- 이용자 데이터 관리의 궁극적인 목적에 맞춰 이용자와 관련된 데이터 정보는 기관차원에서도 기관 내 취합된 자료를 볼 수 있도록 플랫폼을 설계하여야 함

구분		내용
연구의 개요	필요성	• (성과평가 및 관리 데이터의 낮은 신뢰성) 성과관리가 강조되는 대·내외 환경변화에도 불구하고 엑셀을 통한 수기관리로 인하여 성과관리 데이터의 신뢰성이 낮음 • (새로운 기능모색 및 특성화를 위한 데이터 구축) 지역적 접근성이 낮은 상황에서 「사회복지사업법」에서 규정한 사회복지관의 기능을 유지할 것인지 아니면 지역특성화 기능으로 전환할 것인가를 논의하기 위한 자료 구축이 필요함 • (증거기반 정책 수립) 과거의 관행 및 경험에 의존했던 방식에서 벗어나 과학적·객관적 데이터에 기반한 정책 수립의 중요성이 강조됨 • (일하는 방식의 변화) 업무의 효율성을 높이기 위하여 수기로 관리하던 업무방식에서 벗어나 일하는 방식의 변화가 필요함
	목적	• 데이터 기반 사회복지관 운영을 위하여 이용자의 데이터를 생산·관리할 수 있는 시스템 도입방안 모색
시스템 도입 방안	목적	• (수원시 입장) 정책개발을 위한 기초자료 축적 및 사회복지관의 질적인 성과 제시 • (사회복지관 입장) 지역맞춤형 서비스 개발을 위한 이용자의 특성 파악 • (지역주민 입장) 서비스의 접근성 및 서비스 확대
	내용	• 공통 : 이용자의 성별, 연령, 수급자 여부, 등록장애 유무, 핸드폰 번호, 주소, 욕구 등
		• 사례관리 : 개인 및 가족특성, 주된 욕구, 서비스 제공 이력
		• 지역조직화 : 지역주민(식별코드, 성별, 연령대, 만남장소 및 시간, 파악된 욕구 등)
		• 서비스제공 : 이용하는 서비스 및 프로그램
		• 사회복지관 담당자 입력 : 사회복지관의 프로그램 및 서비스의 목적 및 내용
향후 활용결과	플랫폼 및 운영	• 기타 : 회원가입 및 카드결제 등 기능 포함
		• 명칭 : 수원시 Smart Welfare System
		• 기능 : 자동화된 양적 데이터 저장 및 민관의 실시간 정보 확인 가능
		• 관리 주체 : 수원시 복지정책과 복지정보팀 신설 또는 수원시정연구원
		• 이용자 측면 : 사회복지관의 정보를 한눈에 볼 수 있는 통합시스템 마련 및 연계
향후 활용결과		• 이용자의 특성 분석(성별 및 연령 등에 따른 이용자의 거주 분포)
		• 이용자의 서비스 집중 지역 및 사각지대 지역
		• 수원시 사회복지관의 영역별 사회복지 프로그램 및 서비스 현황
		• 서비스별 최소, 최대, 중복서비스 현황 및 실인원, 연인원 파악

정책제언

□ 사회복지시설로 단계적 확대 시행

- 수원시의 전반적인 복지서비스 이용자의 서비스 실태 및 새로운 정책을 개발하기 위하여 노인복지관, 장애인복지관 그리고 다른 사회복지시설로까지 확대시킬 필요가 있음

□ 이용자 관리시스템을 통한 긍정적 경험의 확대

- 지역사회에서 시스템을 통한 긍정적인 경험을 확장시켜야 함
- 시스템을 개발할 때 구체적으로 민에서 기대하는 바와 관리하는 시의 입장에서 이 자료를 어떻게 활용할 것인가에 대한 구체적인 계획이 필요함

□ 개인정보 보호를 위한 제도 마련

- 개인정보 보호와 관련된 보호막 구축이 필요하고, 지속적인 보안시스템의 업그레이드가 필요함

□ 스마트워크를 위한 기기 지원 필요

- 사회복지관이 일하는 방식이 변화될 수 있도록 태블릿 PC 등의 지원도 필요함

□ 질적 성과에 대한 고민 필요

- 양적인 수치로만 평가받을 우려에 대비하여 사회복지관 3대 기능을 통해 궁극적으로 나타난 지역사회의 변화와 성과에 대한 고민이 필요함

연구결과 활용을 통한 기대효과

□ (이용자 측면) 서비스 사각지대 해소 및 서비스 접근성 강화

□ (관리자 측면) 이용자의 신청, 결제, 참여 등 실적 자동입력 및 산출 가능

□ (실무자 측면) 일하는 방식의 변화를 통한 효율성 증대 및 현장중심의 서비스 강화

주제어: 사회복지관, 데이터, 이용자 관리, 시스템

01

서론

제1절 연구의 필요성 및 목적

1 연구의 필요성

1) 성과관리 데이터의 낮은 신뢰성

- 사회복지관은 「사회복지사업법」에서 정의한 사회복지시설 중 가장 오래된 시설이자 종합적 기능을 수행하는 대표적인 복지시설 중 하나임
 - 사회복지시설이란 사회복지사업을 할 목적으로 설치된 시설임(「사회복지사업법」 제2조3)
 - 사회복지관은 1906년 “원산 인보관운동에서 사회복지관 사업이 태동되었고, 1921년 서울에서 최초의 사회복지관인 태화여자관이 설립됨”(서울시사회복지관협회 홈페이지)
- IMF 외환위기 이후 사회복지시설의 책임성과 효과성에 대한 내·외부 요구 등으로 인하여 사회복지시설도 성과평가 제도가 도입·적용되기 시작함
 - 1998년 「사회복지사업법」이 개정되면서 사회복지시설도 평가제도가 도입됨
 - 2012년부터는 평가의 목적이 관리감독에서 서비스 품질향상으로 전환되어, 사회복지시설은 보건복지부로부터 3년마다 평가를 받음(최명민 외, 2015)
 - 성과평가의 목적은 통제, 동기부여, 예산배분 등 다양한 관점이 존재하나(Behn, 2003) 사회복지실천현장과 관련된 평가는 사회복지시설의 사회적 책임과 더불어 서비스의 효과성 및 효율성을 높이기 위한 수단이 주된 목적임(이봉주, 2013)
 - 「사회복지사업법」 제43조의2(시설의 평가) 및 시행규칙 제27조의2(시설의 평가)에 의거함
 - 수원시 내부적으로는 사회복지관을 담당하는 부서의 성과관리 일환으로 분기마다 복지관에게 실적자료 제출을 요구하고 있고, 2021년 7월 개정된 ‘수원시 민간위탁 사무 운영 관리지침’에 의거하여 민간위탁관리위원회 심의 시 성과평가 결과를 반영하여야 함(한연주, 2021)

- 성과평가 결과, 미흡(전체배점의 60% 미만)인 경우 해당 수탁기관과의 재계약을 배제함
- 성과관리(Performance Management)는 목표에 의한 관리 방식의 하나로 집행과정 및 결과를 관리하는 일련의 활동을 의미하는데, 사회복지관에서 제공하는 서비스에 대한 성과(Outcomes)를 측정하기 위해서는 우선적으로 산출(Output)에 대한 평가가 바탕이 되어야 함

□ 수원시의 내·외부를 둘러싼 사회환경의 변화로 인하여 사회복지관의 성과평가는 제도화되었으나 성과데이터의 신뢰성이 낮아 단편적으로 성과를 평가하기에는 한계가 존재함(한연주, 2021)

- 사회복지관 담당부서에서는 사회복지관 이용자의 양적수치를 분기마다 취합하고 있으나 동일한 사업이라 하더라도 사회복지관에서 데이터를 산출하는 기준이 기관마다 상이하여 단순히 양적 수치만 놓고 더 많은 성과를 달성하였다고 평가하기에는 한계가 존재함
- 현재 사회복지관의 이용자 데이터는 일부 기관에서 유료 프로그램인 사회교육을 제외하고는 대부분 엑셀을 통한 수기로 관리하기 때문에 데이터의 신뢰성이 낮음

2) 사회복지관의 새로운 기능모색 및 특성화를 위한 데이터 구축의 필요성

□ 사회복지관의 기능은 2012년 개정된 「사업복지사업법」에 의거하여 현재까지 3대 기능(사례관리, 서비스 제공, 지역사회 조직화)을 유지하고 있으나 현장에서는 기능전환에 대한 필요성이 내·외부에서 계속적으로 제기됨

- 2011년 「사업복지사업법」 개정, 2012년 동법 시행규칙(제23조2)이 개정되면서 현재 기능이 법제화됨
 - 이전에는 서비스 중심(가족복지사업, 지역사회보호사업, 지역사회복지사업, 교육문화사업, 자활사업)이었으나 2012년 시행규칙이 개정되면서 사회복지관은 기능 중심(사례관리기능, 서비스제공기능, 지역조직화기능)으로 변화됨(청주복지재단 홈페이지)
- 공공에서는 체감도를 높이고 효율적인 전달체계를 구축하기 위하여 2005년부터 사례관리를 중요한 전략으로 설정하였으나 민간영역에서는 2015년부터 사례관리를 사회복지관 평가항목으로 포함시켜 민과 관의 기능이 일부 중첩됨(민소영, 2015)
 - 사례관리란 “사례관리는 복합적 욕구를 가진 클라이언트에게 필요한 서비스를 효율적으로 제공하여 이들의 삶의 질을 향상시킬 수 있는 방법”을 의미함(김용득, 2014)
 - 공공영역에서는 2005년 주민생활지원의 강화 개편, 2008년 시군구 중심 사례관리 도입, 2012년 희망복지지원단 통합사례관리사업, 2016년 7월부터는 행정복지센터(舊(구)

- 동주민센터)를 중심으로 하는 맞춤형복지팀을 신설하여 통합사례관리를 계속적으로 시행함
- 사회복지관의 서비스제공기능 중 사회교육과 관련된 프로그램은 현재 타 시설에서의 평생교육과 중첩된 부분도 존재함
 - 지역 내 사회복지관의 기능전환에 필요성과 더불어 정체성에 이슈는 타 지역에서도 제기됨(김운재·금유현, 2013; 손광훈, 2013)
 - 2014년 전라북도에서 조사한 연구결과, 사회복지관 기능특성화 필요성에 대해 응답자의 85% 이상이 동의함(이중섭·송용호, 2013)
 - 인천시는 2023년 기능전환 및 주민맞춤형 서비스 운영 계획을 위하여 ‘종합사회복지관 기능 전환 태스크포스(TF)’ 회의를 통해 기능전환을 시도 중(경기일보, 2023.07.17. 기사)
- 2013년 개정된 법률 이후에도 사회환경에 변화에 따라 복지욕구가 다양화되고 있고, 수원시는 지역적으로 인프라에 대한 접근성도 격차가 있기 때문에 사회복지관의 3대 기능에 대한 적절성에 대한 문제가 계속적으로 제기되고 있음(한연주, 2021)
- 수원시는 타 지자체와 다르게 지리적 면적은 넓은데 사회복지관은 적어 접근성도 좋지 않으며, 오래된 복지관의 경우 이용자의 고령화 현상도 나타나고 있음
 - 노인복지관의 경우 인근 지역에 노인이 부족하여 분관을 운영하고 있는 경우도 존재하여, 대상별로 노인·장애인·종합복지관을 별도로 운영하는 것이 적합한가에 대한 고민이 있음
 - OO노인복지관의 경우 노인복지관임에도 불구하고 신도시에 위치하고 있어 노인보다는 젊은 지역주민이 많아 별도로 분소를 운영하면서 젊은 지역주민들을 위한 별도 프로그램을 운영하고 있고, OO사회복지관의 경우 종합복지관임에도 불구하고 노인층이 많음
 - 수원시는 기초지자체 중에서 등록장애인이 가장 많음에도 불구하고 장애인복지관은 권선구와 영통구 각 1개씩 운영되고, 지리적 접근성이 좋지 않아 셔틀버스를 운영함
 - 수원지역 내 노인·장애인·종합복지관의 지리적 접근성은 균형적이지 않음
- 지방분권을 강조하는 사회적 흐름에도 불구하고 사회복지관은 전액 시비로 운영되지만 법률에서 정의한 3대 기능을 유지하고 있어 수원시의 지역적 특성과 욕구를 반영한 사업은 시행하기 어려움
- 법률에서 정한 기능을 유지하면서 별도로 지역적 특성을 반영한 기능을 수행하는 것이 오히려 기관을 공격하는 요인으로 작용하기도 함
 - 노인복지관인데 왜 젊은 지역주민을 위한 프로그램을 하느냐에 대한 공격 등이 있음

- 수원지역에서 사회복지관이 새로운 통합된 기능으로 전환하거나 또는 지역특성화 기능을 수행하기 위해서는 이용자에 대한 데이터가 축적되어야 할 필요성이 있음
 - 현재 수원시에서는 예산적 한계 등으로 인하여 지역에서 데이터가 관리되지 않고 있으나 특례시로서의 기능 전환과 더불어 향후 예산절감과 더불어 효과적인 복지시설 운영을 위해서는 데이터 관리가 필수적임
 - 현재 이용자 관련된 데이터를 구축하는 것에 대한 예산적 부담이 있더라도 장기적인 관점에서 본다면 시스템을 도입하는 것이 예산절감하는 방안이 될 수 있음

3) 증거기반 정책 수립의 필요성

- 과학·통신기술 및 정보처리기술의 발달은 분절되어 있는 정보들은 체계화시키고, 정보전달의 시간을 단축시켜 정보접근성을 향상시킴
 - 사회복지에 있어 접근성은 의사소통 및 정보획득의 수단이자 궁극적으로는 직접적인 행위의 매개체로 사회복지통합에 의한 삶의 질 향상을 할 수 있는 수단임
 - 정보화에 있어 접근성이 떨어진다는 것은 단순히 사회참여를 배제시킨다는 의미가 아니라 더 나아가 삶의 질을 저하시키는 것임(최정원, 1999)
- 인구구조의 변화, 신사회적 위험 등장, 통합돌봄 욕구 증가 등 서비스에 대한 욕구는 점차 복잡·다양해지고 있기 때문에(민소영·장건우, 2022), 이러한 복합적 욕구에 대응하기 위해서는 과학적인 데이터 또는 증거에 기반한 서비스 제공 및 연계가 이루어져야 함
- 사회복지분야도 정보화가 도입되었으나 주로 중앙정부를 중심으로 복지의 정보화시스템을 통한 정보화가 이루어졌으며, 여전히 민간은 정보접근성이 낮고 시스템화도 부족한 실정임
 - 사회복지분야의 정보화 사업의 경우, 보건복지부 주체로 추진되고 있으나 개인정보의 강화 및 정보의 민감성으로 인하여 민 - 관 정보의 분절현상이 나타나고 있음
 - 중앙정부 중심의 복지의 정보화는 부당, 부정수급 등과 같은 문제에서 시작되었고, 중앙과 지방자치단체와의 전달체계의 개편을 통한 효율성 증진이 주된 목적임
 - 행복e음, 사회복지시설정보시스템, 독거노인 u-Care 시스템, e하늘 통합정보시스템, 전자바우처 통합정보시스템 등 IT기술의 이용과 정보시스템 구축운영은 보건복지부를 중심으로 이루어짐(홍선미 외 3명, 2011)
 - 사회복지실천현장에서 가장 대표적인 정보시스템인 행복e음의 경우, 민에서 볼 수 있는 정보는 제한적임

- 보건복지부는 사회복지시설 정보화 기반 조성 및 회계의 투명성 제고, 시설관리 업무 간소화 및 표준화, 사회복지정책 기초자료 확보를 위하여 사회복지시설 정보시스템을 구축하였으나 여전히 공급자 중심의 시스템이고, 시스템을 통하여 사회복지서비스를 연계하거나 효율적인 업무수행은 불가능함
 - 수기관리 최소화를 목적으로 사회복지시설정보시스템을 구축하였지만, 시스템에 입력하기 위하여 별도의 수기관리를 하고 있는 실정임
 - 수기관리로 인하여 실이용자, 실적 등에 허수가 존재하고 있고 공신력 있는 정보 및 실적 산출이 불가하여 지역사회 내에서 사회복지정책 기초자료로 활용하기에는 어려움
 - 정보의 분절로 인해 대상자의 종합적인 지원은 어려움
- 수요자 중심의 복지정보화와 사회복지서비스의 연계가 가능한 사회복지 정보화 및 시스템 구축이 필요하고, 과거의 관행, 통념, 경험에 의존했던 의견기반정책 수립에서 나아가 데이터에 기반한 정책 수립의 중요성이 강조됨
 - 데이터 분석에 기초한 합리적이고 과학적인 의사결정으로 정책 또는 서비스에 대한 효과성을 높이고 서비스의 질을 향상시킬 수 있음

4) 일하는 방식의 변화 필요

- 사회복지욕구가 계속적으로 증가하면서 사업들이 계속적으로 확대되고 있으나 이용자 정보에 대한 전산시스템이 도입되지 않아 계속적으로 업무 이외에 부가적인 업무 또한 증가하고 있는 상황임
- 업무시간의 증가는 직무만족도를 저하시킴에도 불구하고 사회복지관이 내·외부적으로 제출하여야 하는 서류들이 계속적으로 증가하면서 서류업무 시간 또한 계속적으로 증가하고 있음
 - 업무시간이 증가할수록 직무만족 수준이 낮아짐(이홍직, 2008)
- 업무의 효율성을 높이기 위해 일하는 방식의 변화가 필요함
 - 일하는 방식의 궁극적 목적은 더 많은 시간을 실천현장에 투입하기 위함임
 - 최근 사회복지실천현장에서는 스마트워크(“클라우드 환경과 공유를 통해 시간과 장소에 얽매이지 않고 언제 어디서나 일할 수 있는 체제”)에 대한 도입이 시행되고 있음
 - 전국적으로 100여 개가 넘는 기관에서 스마트워크를 도입함(중도일보, 2021.08.18.)

2 • 연구의 목적

- 본 연구의 목적은 데이터 기반 사회복지관 운영을 위하여 이용자의 데이터를 생산·관리할 수 있는 시스템 도입방안을 모색하는 것임
 - (수원시 측면) 향후 사회복지관의 기능전환 및 정책설계의 기초자료로 활용하기 위함
 - (사회복지관 측면) 사회복지실천 현장의 업무 효율성 및 효과성 증진을 위함
 - (이용자 측면) 서비스에 대한 접근성을 높이고 욕구에 기반한 서비스 확대를 위함
- 연구목적 달성을 위하여 설정한 연구문제는 다음과 같음
 - 첫째, 수원시 소재 사회복지관에서는 현재 이용자 데이터를 어떻게 산출·관리하고 있는가?
 - 둘째, 타 지자체나 다른 사회복지실천현장에서는 이용자 데이터를 어떻게 산출·관리하고 있는가?
 - 셋째, 수원시에서 이용자 데이터 관리시스템 구축과정에서의 현안은 무엇인가?
 - 넷째, 종사자들이 합의한 수원시 사회복지관의 이용자 관리시스템의 방안은 무엇인가?
 - 다섯째, 사회복지관의 이용자 관리시스템을 정착시키기 위한 정책적 대안은 무엇인가?

제2절 연구의 범위 및 내용

1 • 연구의 범위

- 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설정한 대상적 범위는 「사업복지사업법」 제2조에서 정의한 사회복지관이며, 구체적으로는 현재 수원시에서 민간위탁하여 운영하는 5개소의 사회복지관임
 - 사회복지관은 「사업복지사업법」 제2조에 의거하여 지역사회를 기반으로 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역주민의 참여와 협력을 도모하여 지역사회문제를 예방·해결하기 위하여 종합적인 복지서비스를 제공하는 시설을 의미함
 - 현재 수원시에서는 5개소의 사회복지관(영통사회복지관, 광고사회복지관, 능실사회복지관, 연무사회복지관, 우만사회복지관)을 민간위탁하여 운영 중에 있음
- 현재 사회복지관에서 생산·관리하고 있는 데이터 중 성과관리에 기본이 되는 이용자의 데이터를 주된 연구의 내용적 범위로 설정함

- 데이터(Data)란 어떠한 사실, 개념, 명령 또는 과학적인 실험이나 관측 결과로 얻은 수치나 정상적인 값 등 실체의 속성을 숫자, 문자, 기호 등으로 표현한 것으로, 결과적으로 유의미한 관측 값들의 자료를 의미함(두산백과, 2023)
- 사회복지 실천현장에서 데이터(Data)는 지역주민의 삶의 질을 향상시키는 것과 관련된 모든 정보를 포괄하면서도 매우 광범위한 특성을 가지고 있어 중요한 의미를 내포함
 - 이용자의 데이터를 분석하고 평가함으로써 사회복지서비스를 효과적으로 제공할 수 있음
 - 프로그램의 성과를 평가하여 더 나은 서비스를 제공할 수 있음
 - 사회복지 서비스 대상자, 이용자의 이용패턴을 분석하여 사회복지서비스 제공 효율화 전략 및 연계·배분 등의 전략을 수립할 수 있음
 - 데이터 분석을 통해 추후 필요한 복지서비스를 예측하여 사전에 준비할 수 있고, 증거기반 실천을 할 수 있음
- 현재 사회복지관 입장에서 이용자와 관련된 데이터를 볼 수 있는 데이터 시스템은 ‘행복e음’이 대표적이지만 민과 관이 공통적으로 사용할 수 있는 데이터 내용은 상이함
 - 보건복지부에서 개발한 행복e음의 경우, 지자체에서는 복지급여 통합관리, 복지행정, 상담사례관리, 지자체 서비스, 금융재산을 조회할 수 있으나 민간영역인 사회복지관에서 이용할 수 있는 정보는 제한적임
 - 2022년 9월 보건복지부 산하 한국사회보장정보원에서는 기존 시스템을 차세대 복지시스템으로 교체하였으나 계속적인 오류로 인하여 정상화되지 않고 있음(나무위키 홈페이지; 뉴스워커, 2023.02.21.; 한국정경신문, 2022.10.04.)
- 사회복지관의 3대 기능과 특화사업으로 시행하고 있는 프로그램 이용자 데이터 관리 체계를 분석하고자 하며, 구체적으로 사회복지관에서 현재 이용자의 데이터의 저장 형태와 더불어 어떠한 내용을 수집·관리하고 있는지를 분석하고자 함
 - 데이터는 데이터의 형식과 구조에 따라 정형데이터, 반정형데이터, 비정형 데이터로 구분됨(두산백과, 2023)
 - 정형데이터(Structured Data)는 미리 정해놓은 형식과 구조에 따라 저장된 데이터로 엑셀의 스프레드시트가 대표적임
 - 반정형 데이터(Semi-Structured Data)는 데이터의 구조와 형식이 변경될 수 있는 데이터(예: HTML, XML, JSON 문서나 웹 로그, 센서 데이터 등)를 의미함
 - 대비정형 데이터(Unstructured Data)는 정해진 형식이나 구조가 없이 저장된 데이터를 의미하며, 소셜데이터의 텍스트, 이미지, 영상, 워드 등이 대표적임

- 데이터의 신뢰성은 데이터가 수집·저장되고, 이용되는 전반적인 과정에서의 관리와 연결됨
(정확한지, 결측치는 없는지, 일관성이 있는지 등)
- 사회복지관에서는 이용자의 인구학적 데이터(성별, 연령, 거주지 등)는 생산가능함
- 사례관리 기능에서는 성별, 가구유형, 학력, 직업, 건강상태, 장애유무, 질병유무, 주거형태, 주거구분, 욕구, 서비스계획 및 점검(제공서비스, 제공횟수), 종결(서비스 만족도 및 도움 정도) 등의 데이터는 생산가능함
- 조직화 기능에서는 지역욕구조사, 지역사회 연계기관 정보, 실습, 자원봉사자 및 후원자 정보 등은 추출 가능함

2 • 연구의 내용 및 방법

- 본 연구는 연구문제에 따라 연구의 내용 및 방법을 체계화하여 수행함
- 첫째, 수원시 관내 사회복지관 5곳의 복지정보화 및 시스템화 실태 및 현황을 파악하기 위하여 내부자료 분석 및 현장방문을 실시하여 기관의 이용자 관련 데이터를 확인함
 - (연구문제) 수원시 소재 사회복지관들은 이용자의 데이터를 어떻게 산출·관리하고 있는가?
 - 수원시 소재 5개 사회복지관을 기관 방문하여 실제로 현장에서 사용하고 있는 프로그램을 확인하고 담당자를 대상을 인터뷰를 실시함
 - 사회복지관 5곳의 사업계획서와 추가 자료를 활용하여 수원시 사회복지관의 사업 현황 및 업무 표준화를 정도를 파악함

표 1-1 | 수원시 소재 사회복지관 방문일시

기관명	광고사회복지관	우만사회복지관	영통사회복지관	능실사회복지관	연무사회복지관
방문일	4월 17일(금)	4월 19일(수)	4월 19일(수)	4월 20일(목)	4월 25일(화)

- 둘째, 타 지자체 및 이용자 통합정보시스템 등의 사례조사와 시스템 실 사용자인 기관 종사자 인터뷰를 통하여 시스템의 장·단점 등을 파악·분석함
 - (연구문제) 타 지자체나 다른 사회복지시설현장에서는 이용자의 데이터를 어떻게 산출·관리하고 있는가?

- 아이돌봄지원사업, 패밀리넷, 1365자원봉사 포털 등 타 사업 이용자 포털 및 통합업무시스템 사례조사 실시 및 종사자 인터뷰를 진행함

- 사례조사는 1) 이용자 관리시스템의 운영 여부, 2) 신뢰성 있는 데이터 추출 여부, 3) 이용자 데이터의 활용 여부 등을 기준으로 설정함

■ 셋째, 수원시 소재 5개 사회복지관의 종사자를 대상으로 이용자 데이터 관리 시스템 방안을 모색함

- (연구문제) 수원시에서 이용자 데이터 관리시스템을 구축하는데 실무자들이 우려(고민)하거나 합의 또는 조정해야 하는 사항은 무엇인가?
- 사업계획서 및 자료 분석을 통해 사회복지관 5곳의 사업 분석과 동일 사업 진행 여부 및 실적산출 지표를 분석함
- 종사자 자문회의를 통하여 현 상황의 문제점을 파악하고 수원형 복지시설 통합업무시스템 개발 및 구축을 위한 사안을 논의하였고, 실행력을 담보를 위하여 시 담당부서도 계속적으로 회의에 참석함

표 1-2 | 실무자 회의

일자	참석자	안건	사진
4월 5일	수원시청 관계자 2명 복지관 종사자 8명	Smart Welfare 시스템 도입하기 위해 어떤 내용을 구체적으로 도입할 것인가?	
5월 3일	수원시청 관계자 1명 복지관 종사자 9명	현 복지관 시스템 현황 및 수기관리 현황은 어떠한가?	
5월 25일	복지관 종사자 5명	복지관 3대 기능 분석 기준점 마련을 어떻게 할 것인가?	
6월 8일	복지관 종사자 8명	실적산출지표 정리 및 통일화를 어떻게 할 것인가?	

■ 넷째, 수원시 소재 사회복지관의 통합정보시스템 구축을 위한 방안을 제시함

- (연구문제) 종사자들이 합의한 수원시 사회복지관의 이용자 관리시스템의 방안은 무엇인가?

- 수원시 사회복지관에서 이용자 데이터 관리시스템을 구축할 때 고려해야 할 사항들을
모색하고 정책의 실현가능성을 위하여 외부 전문가를 대상으로 자문회의를 실시함

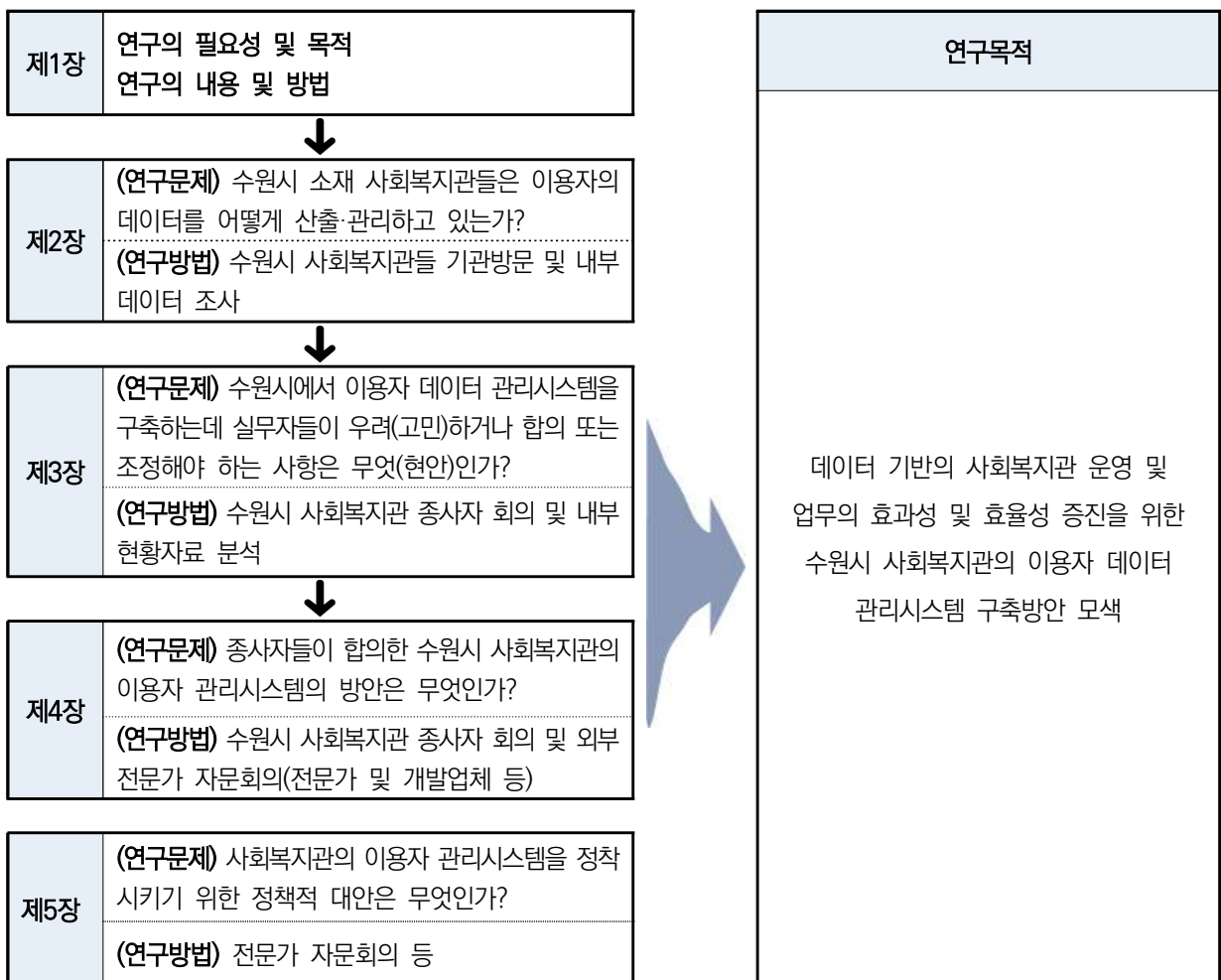
- 클라우드 기반의 Smart work 구축이 가능한 Microsoft사의 전문가와 자문회의를 실시함
- 시스템 개발 내용 및 구축 절차, 필요사안 등 구체적인 시스템 개발을 위하여 시스템 개발업체
와의 4차례 회의를 진행함

■ 다섯째, 사회복지관의 이용자 관리시스템을 정착시키기 위한 정책적 대안을 제시함

- (연구문제) 사회복지관의 이용자 관리시스템을 정착시키기 위한 정책적 대안은 무엇인가?
- 수원시 사회복지관의 통합정보시스템 구축 및 실현을 위한 정책적 대안을 제시함

■ 연구의 내용 및 방법에 따른 수행체계는 다음의 <그림 1-1>와 같음

그림 1-1 | 연구수행 체계



02

수원시 소재 사회복지관의 이용자 데이터 관리 실태

제1절 수원시 소재 사회복지관의 특성

1 · 사회복지관의 개념 및 3대 기능

- 현재 수원시에는 「사회복지사업법」 제2조에 의거한 사회복지관이 5개소 운영되고 있음
 - 수원시에서 가장 오래된 사회복지관은 연무사회복지관으로 1986년 개관하였고, 계속적으로 확대되어 6개소까지 운영되었으나 2020년 무봉사회복지관 운영이 종료되어 현재는 5개소가 운영됨(수원시청 복지정책과 내부자료)
- 「사회복지사업법」 시행규칙 제23조의 2제3항에서는 사회복지관의 3대 기능을 규정함
 - 사례관리 기능은 사례발굴과 사례개입, 서비스 연계로 구분됨
 - 서비스 제공 기능은 가족기능 강화, 지역사회 보호, 교육문화, 자활지원 등 기타로 구분됨
 - 지역 조직화 기능은 복지 네트워크 구축, 주민조직화, 자원개발 및 관리로 구분됨

표 2-1 | 사회복지관의 3대 기능

기능	사업분야	사업 및 내용
사례 관리 기능	사례발굴	지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자를 발굴하여 개입계획 수립
	사례개입	지역 내 보호가 필요한 대상자 및 위기 개입대상자의 문제와 욕구에 대한 맞춤형 서비스가 제공될 수 있도록 사례개입
	서비스 연계	사례개입에 필요한 지역 내 민간 및 공공의 가용자원과 서비스에 대한 정보 제공 및 연계, 의뢰
서비스 제공 기능	가족기능 강화	1. 가족관계증진사업: 가족원 간의 의사소통을 원활히 하고 각자의 역할을 수행함으로써 이상적인 가족관계를 유지함과 동시에 가족의 능력을 개발·강화하는 사업 2. 가족기능보완사업: 사회구조 변화로 부족한 가족기능, 특히 부모의 역할을 보완하기 위하여 주로 아동·청소년을 대상으로 실시되는 사업 3. 가정문제해결·치료사업: 문제가 발생한 가족에 대한 진단·치료·사회복귀 지원사업

기능	사업분야	사업 및 내용
서비스 제공 기능		4. 부양가족지원사업: 보호대상 가족을 돌보는 가족원의 부양부담을 줄여주고 관련 정보를 공유하는 등 부양가족 대상 지원사업 5. 다문화가정, 북한이탈주민 등 지역 내 이용자 특성을 반영한 사업
	지역사회 보호	1. 급식서비스: 지역사회에 거주하는 요보호 노인이나 결식아동 등을 위한 식사제공 서비스 2. 보건의료서비스: 노인, 장애인, 저소득층 등 재가복지사업대상자들을 위한 보건·의료관련 서비스 3. 경제적지원: 경제적으로 어려운 지역사회 주민들을 대상으로 생활에 필요한 현금 및 물품 등을 지원하는 사업 4. 일상생활 지원: 독립적인 생활능력이 떨어지는 요보호 대상자들이 시설이 아닌 지역사회에 거주하기 위해서 필요한 기초적인 일상생활 지원서비스 5. 정서서비스: 지역사회에 거주하는 독거노인이나 소년소녀가장 등 부양가족이 없는 요보호 대상자들을 위한 비물질적인 지원 서비스 6. 일시보호서비스: 독립적인 생활이 불가능한 노인이나 장애인 또는 일시적인 보호가 필요한 실직자, 노숙자 등을 위한 보호서비스 7. 재가복지봉사서비스: 가정에서 보호를 요하는 장애인, 노인, 소년·소녀가정, 한부모가족 등 가족기능이 취약한 저소득 소외계층과 국가유공자, 지역사회 내에서 재가복지봉사서비스를 원하는 사람에게 다양한 서비스 제공
	교육문화	1. 아동·청소년 사회교육: 주거환경이 열악하여 가정에서 학습하기 곤란하거나 경제적 이유로 학원 등 다른 기관의 활용이 어려운 아동·청소년에게 필요한 경우 학습 내용 등에 대하여 지도하거나 각종 기능 교육 2. 성인기능교실: 기능습득을 목적으로 하는 성인사회교육사업 3. 노인 여가·문화: 노인은 대상으로 제공되는 각종 사회교육 및 취미교실운영사업 4. 문화복지사업: 일반주민을 위한 여가·오락프로그램, 문화 소외집단을 위한 문화프로그램, 그 밖에 각종 지역문화행사사업
	자활지원 등 기타	1. 직업기능훈련: 저소득층의 자립능력배양과 가계소득에 기여할 수 있는 기능훈련을 실시하여 창업 또는 취업을 지원하는 사업 2. 취업알선: 직업훈련 이수자 기타 취업희망자들을 대상으로 취업에 관한 정보제공 및 알선사업 3. 직업능력개발: 근로의욕 및 동기가 낮은 주민의 취업욕구 증대와 재취업을 위한 심리·사회적인 지원프로그램 실시사업 4. 그 밖의 특화사업
지역 조직화 기능	복지 네트워크 구축	지역 내 복지기관·시설들과 네트워크를 구축함으로써 복지서비스 공급의 효율성을 제고하고, 사회복지관이 지역복지의 중심으로서의 역할을 강화하는 사업(지역사회연계사업, 지역육구조사, 실습지도)
	주민 조직화	주민이 지역사회 문제에 스스로 참여하고 공동체 의식을 갖도록 주민 조직의 육성을 지원하고, 이러한 주민협력강화에 필요한 주민의식을 높이기 위한 교육을 실시하는 사업(주민복지증진사업, 주민조직화 사업, 주민교육)
	자원 개발 및 관리	지역주민의 다양한 욕구 충족 및 문제해결을 위해 필요한 인력, 자원 등을 발굴하여 연계 및 지원하는 사업(자원봉사자 개발·관리, 후원자 개발·관리)

자료: 사회복지사업법 시행규칙 [별표 3]

2 • 수원시 소재 사회복지관의 특성

□ 법률에서 사회복지관의 3개 기능을 규정하고 있으나 복지관이 위치한 지역적 특성에 따라 이용자의 특성과 중점 서비스 기능은 상이함(〈표 2-2〉 참조)

- 5개소의 사회복지관 중 2개소의 사회복지관은 영구임대아파트 단지 내 위치하고 있으며, 1개소(C사회복지관)는 평균연령이 높은 지역에 위치하고 있음
- C사회복지관은 연무동에 위치한 복지관으로 E사회복지관과 밀접해있고 평균연령이 47.8세(2023년 6월 말 기준)로 수원시 평균(41.5세) 보다 높고 44개 행정동 중 4번째로 평균연령이 높은 지역임(행정안전부 홈페이지)
 - 행정동 중 지동(50.7세), 행궁동(50.4세), 영화동(49.1세), 연무동(47.8세) 등의 순 임
 - C사회복지관은 연무동에 위치하고 있지만 우만1동과 밀접한 지역에 위치함
- 2개소(E사회복지관, B사회복지관)는 저소득이 밀집된 영구임대아파트 단지 내 위치함
 - 영구임대아파트 단지 내 사회복지관 중 하나인 B사회복지관은 권선구에 위치한 유일한 사회복지관이지만 호매실동 22단지 영구임대아파트 단지에 위치하고 있어 주로 임대아파트 단지 내 거주민들이 주된 타겟 대상임
 - E사회복지관은 수원시에서 저소득 밀집지역인 LH영구임대 아파트 단지인 우만주공 3단지 내에 위치하고 있어 사례관리와 지역조직화 기능에 집중됨
- 2개소(A사회복지관, D사회복지관)는 영통구에 위치하고 있어 타 복지관에 비해 지역주민의 평균 연령이 낮고, 저소득 밀집지역인 영구임대 아파트 단지 지역주민과는 다른 특성을 보임
 - D사회복지관이 위치한 영통1~3동의 경우 평균 연령이 39.1세, 36.5세, 38.3세로 젊은 지역 중 하나이고, A사회복지관이 위치한 광교1동의 경우 36.9세로 44개 행정동 중에서 평균연령이 낮은 3번째 행정동에 해당됨
 - A사회복지관은 신도시 내 대규모 아파트 밀집지역에 위치하고 있어 3대 기능 중 사회교육과 관련된 욕구가 높은 지역이고, 사례관리나 지역조직화를 위하여 분관을 운영함
 - D사회복지관은 2004년 최대 규모의 복지관으로 개관하여 현재도 전국에서 상위에 꼽히는 규모이며(경기신문, 2004.07.26.), 상업지구 내 공원 및 아파트촌 주변에 위치하고 있어 사회교육과 관련된 욕구가 높은 지역임

표 2-2 | 수원시 소재 5개 사회복지관의 특성

구분		A사회복지관	B사회복지관	C사회복지관	D사회복지관	E사회복지관
개관일		2015.01.01	2016.02.19	1986.12.16	2004.07.27	1992.07.01
연면적		4,923.70㎡	1,135.47㎡	882.9㎡	15,042㎡	2,026.99㎡
위치		광교1동	호매실동	연무동	영통3동	우만1동
조직 구성		운영지원팀 사례관리팀 지역1,2,3팀	운영지원과 복지사업과 노인맞춤돌봄 서비스	행정지원과 서비스제공과 지역조직과 사례관리과 (4과 체계)	경영지원과 시설체육과 공동체복지과 희망드림과 (4과 10팀 체계)	운영지원과 사업지원과 (2과 6팀 체계)
종사자 (단위: 명)	총	29	59	13	93	27
	정규직	23	13	13	48	21
	비정규직	6	46	-	45	6
보조금(단위: 원)		1,141,866,000	727,571,000	776,252,000	2,673,689,000	1,061,214,000
사업 수(단위/세부사업)		116/372	22/103	4/103	33/109	35/160
복지관 소재	평균 연령	36.9세	38.3세	47.8세	38.3세	46.4세
	저소득 수	94명 (75가구)	1,342명 (1,071가구)	736명 (598가구)	265명 (223가구)	2,000명 (1,545가구)
관할 담당 행정동		광교1·2동, 매탄1·2동, 원천동, 곡선동, 권선1·2동, 망포1·2동	권선구 전체	장안구 전체	영통1·2·3동, 매탄3·4동, 세류1·2·3동	우만1·2동, 지동, 인계동, 매교동, 행궁동, 화서1·2동, 고등동, 매산동

주 1: 저소득 수는 국민기초생활보장수급자 및 차상위 수를 의미함

자료 1: 수원시 소재 사회복지관의 사업계획서 및 내부자료

2: 행정안전부(2023). 주민등록 인구통계

□ 타 지역에 비해 상대적으로 사회복지관이 부족함에도 불구하고 5개소 중 3개소는 특정지역에 집중되어 있어 기관들 간에 담당할 행정동을 협의함(그림 2-1) 참조)

○ 사회복지관은 “저소득층 밀집지역에 우선 설치하되 일부 지역에 편중하지 않도록 설치”하여야 함에도 불구하고(보건복지부, 2023) 5개소 중 3개소는 영구임대아파트와 같은 저소득 밀집 지역에 집중됨

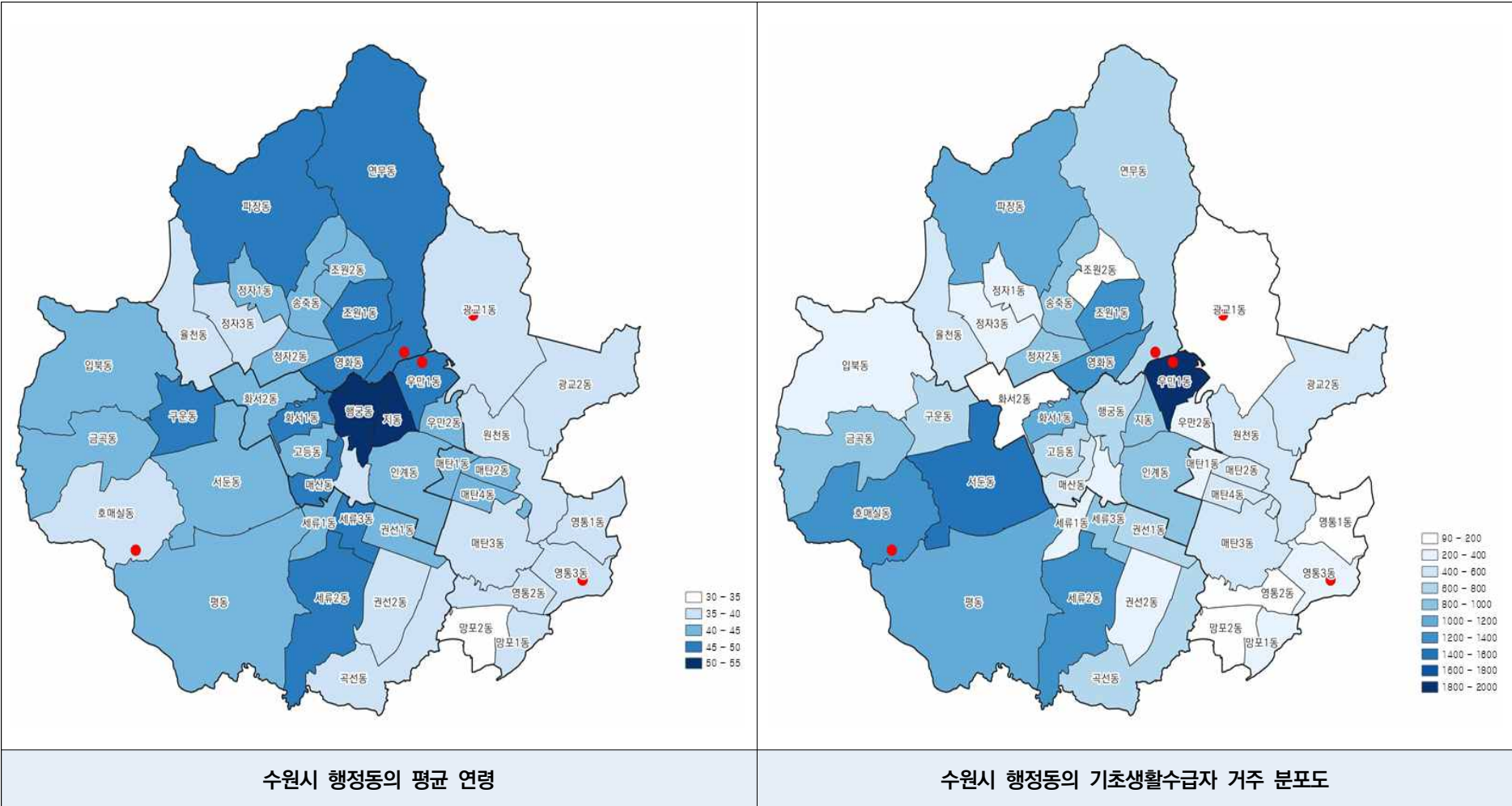
□ 「사회복지사업법」에 의한 동일한 사회복지관이지만 지역적 특성이 상이하여 이용자의 데이터를 생산·관리할 때도 기관의 특성을 고려하는 것이 필요함(그림 2-2) 참조)

그림 2-1 | 수원시 5개 사회복지관의 사례관리 관할 구역



자료: 수원시청 복지정책과 내부자료

그림 2-3 | 수원시 행정동의 특성(2023.06.30.)



주: 2023년 6월 30일 기준임

자료: 행정안전부(2023). 주민등록 인구통계 및 수원시청 복지정책과 내부자료

제2절 수원시 소재 사회복지관의 이용자 데이터 관리 현황¹⁾

1 • A사회복지관

- A사회복지관을 이용하는 지역주민은 상대적으로 타 복지관에 비해 비저소득층이라 3대 기능 중 서비스 제공 기능과 관련된 욕구가 높음
 - 서비스제공 기능 중에서도 교육문화와 관련된 지역적 욕구가 높음
- 동 사회복지관에서는 3개 기능 중 교육문화(사회교육) 프로그램 유료 이용자에 한해서 자체적으로 시스템을 개발함
 - 교육문화(사회교육) 프로그램의 신청 및 결제, 이용자 관리를 위한 시스템 구축의 필요성이 증대하여, 2018년 자체적으로 시스템을 개발하여 현재까지 사용하고 있음
 - 2018년 아이웹 회사에 의뢰하여 복지관 홈페이지와 온라인 결제 시스템을 개발·구축함
 - 사회복지관 홈페이지에서 회원가입 후 사회교육 프로그램 수강신청 및 결제까지 가능함
 - 홈페이지와 결제시스템 개발 및 구축 초기비용은 17,000,000원 정도 소요되었으며, 현재 홈페이지 및 결제시스템 유지·보수·관리 비용으로 1년에 1,320,000원(VAT포함)을 지불함
 - 온라인 시스템으로 인하여 이용자의 편의성 및 종사자의 업무효율성이 증대됨
 - 이용자는 기존에 방문접수 및 유선(전화)을 통한 신청방식에서 온라인에서 접수하게 됨으로써 시간과 장소에 구애받지 않아 편의성이 증대됨
 - 사회교육 강사들이 직접 온라인으로 출결을 관리할 수 있게 되었으며, 수강자 수준에 따라 수강료가 달라지는 경우 강사와 이용자가 메시지를 통하여 상담하고 수강료 및 수업 일정을 조율할 수 있게 됨
 - 기관입장에서는 이용자 관리 및 데이터에 통계추출이 가능함
 - 시스템을 통한 프로그램별 정원, 신청자 수, 납부회원 수, 환불/취소 회원 수가 자동적으로 산출되어 종사자의 업무 효율성이 증대됨
 - 홈페이지 내 관리자 모드에서 간단한 통계자료(성별, 연령대, 구, 동, 이용 프로그램)는 실시간으로 추출이 가능하지만 이외 추가적인 통계자료는 업체에 요청해야 함

1) 사회복지관 담당자의 인터뷰를 통하여 작성함

- 회원가입 시 성별, 생년월일, 감면대상자 여부, 이메일, 연락처, 주소 등을 기재하지만 예산 등의 문제로 실명인증은 실시하지 않고 있어 중복가입에 대한 우려가 존재함

그림 2-4 | A사회복지관 홈페이지 사회교육 이용자 관리 시스템



자료: A사회복지관 내부 자료

표 2-3 | A사회복지관 이용자 관리 시스템

구분		내용
목적		• 사회교육프로그램의 신청 및 결제, 이용자 관리를 위한 시스템 구축 필요성 증대
대상		• 서비스 제공 기능 중 교육문화(유료 프로그램)
운영기간		• 2018년부터 현재까지 사용 중
시스템명		• A사회복지관 홈페이지
시스템	이용자	• 업체명 : 아이웹 • 초기 구축 비용 : 17,000,000원 • 유지보수 비용 : 연 1,320,000원
	운영	• KT비즈(업체명)/월 사용료 117,810원(계정 30개 기준)
장·단점		• 사회교육프로그램 수강 이용자의 편리성 증대
활용		• 이용자 관리 및 기관 이용자의 객관적 통계 자료 추출이 가능
우려사항		• 미실명인증 회원가입으로 인한 중복 가입자 발생

□ A사회복지관은 유료 프로그램에 대해서는 이용자의 데이터를 관리하고 있으나 그 외 다른 기능 및 사업은 이용자 데이터를 수기로 실적 관리·취합함

- 실적의 경우 담당자들이 1차적으로 입력하고 각 팀의 부서장들이 확인 및 취합하여 시청 담당부서에 보고함

그림 2-5 | A사회복지관 이용자 실적 데이터 수기관리 양식

팀명	사업명 (대분류)	단위 사업 (중분류)	세부 프로그램	목표(단위: 명)						목표(단위: 명)						달성률(%)						1월					
				무료			유료			무료			유료			무료			유료			무료			유료		
				연인원	실인원	건	연인원	실인원	건	연인원	실인원	건	연인원	실인원	건	연인원	실인원	건	연인원	실인원	건	연인원	실인원	건	연인원	실인원	건
경제활성(유무도함)																											
사제관리기능 연계																											
서비스제공기능 연계																											
지역초월기능 연계																											
사제관리팀 연계																											
사제 관리팀	사제관리기능 소계																										
	사제관리사업 소계																										
	사제 관리	사제발견																									
		접수																									
		초기면접																									
		내부 사제회의																									
	심리정 서지원	행문상담																									
		유선상담																									

자료: A사회복지관 내부자료

2 • B사회복지관

- B사회복지관은 서비스 제공 기능 중 지역사회보호, 급식서비스에 한해서만 이용자의 데이터를 시스템화하여 관리하고 있음
 - 지역사회보호 중 급식서비스인 ‘경로식당’에 한해서만 데이터를 시스템화 하고 있음
 - 경로식당의 공간은 제한적임에도 불구하고 1회 수용해야 할 인원이 정해져 있어 원활한 경로식당 운영을 위하여 회원카드 태그 방식과 번호표 배부를 통하여 무료급식을 제공함
 - 기관에서는 회원카드 태그를 통하여 경로식당 이용자의 실인원과 등록 이용자의 이용 여부를 확인할 수 있게 됨
 - 회원카드 정보는 엑셀파일로 저장하며, 일정기간 경로식당을 이용하지 않은 어르신에게는 별도의 연락을 취하여 안부를 확인하고 있음

표 2-4 | B사회복지관 이용자 관리 시스템

구분	내용
목적	• 경로식당의 원활한 운영을 위함
대상	• 서비스 제공 기능(지역사회보호(급식서비스))
운영기간	• 2020년부터 현재까지
시스템명	• 없음
시스템 구축 업체 및 비용	• 카드태그 기계 및 번호표 배부기계 초기구입 비용 : 500,000원 이내
장·단점	• 회원카드 태그를 통하여 이용자 현황 파악이 가능하고, 어르신의 안부까지 확인
활용	• 경로식당 이용 대상자 확인
우려사항	• 이용대상자의 정보가 엑셀로 저장이 되고 있지만 별도의 가공절차가 필요함

그림 2-6 | B사회복지관 경로식당의 태그기 및 회원카드 사례



자료: B사회복지관 내부자료

□ 그 외 복지관 이용자들은 엑셀로 이용자의 데이터를 관리하고 있음

그림 2-9 | B사회복지관 이용자 실적 데이터 수기관리 양식

분류	프로그램			담당자	1월		2월		3월		1분기 계
	단위사업명	세부내용	실적 산정 지표		남	여	남	여	남	여	
서비스제공 기능	무료급식 사업	무료급식 신규상담	도시락, 경로식당 신규 이용을 위한 신청 상담								
		도시락 배달	식사배달 서비스 이용 연인원								
		도시락 당사자 상담	식사배달 서비스 이용자 대상 상담 연인원								
		경로식당	경로식당 식사 이용 연인원								
		특식지원	도시락, 경로식당 이용자에게 제공되는 별도 특별 식 일괄 연인원								
		건강정보제공	도시락, 경로식당 이용자에게 건강정보 제공								
지역조직화 기능	네트워크 사업	작은음악회	지역사회와 연대 한 작은음악회 진행건수								
		수사망	해당 지역 네트워크 참여 건수								
		복주네	해당 지역 네트워크 참여 건수								
		수색대	해당지역 네트워크 참여 건수								

자료: B사회복지관 내부자료 재구성

3 • C사회복지관

□ C사회복지관은 타 사회복지관과는 다르게 별도의 이용자 데이터를 관리하기 보다는 수기로 이용자 데이터를 관리하고 있음

그림 2-10 | C사회복지관 이용자 실적 데이터 수기관리 양식

연번	프로그램 운영현황		프로그램수	이용실적		
	프로그램 분야	프로그램명		운영일수	일평균	분기인원
	○ 4개 분야 / 52개 프로그램 운영					
1	사례관리 기능사업	사례관리	6			
		외부지원사업				
		사례관리 네트워크				
2	지역조직화 기능사업	동네한바퀴	6			
		동네한마당				
		네트워크				
		조직운영				
3	서비스제공 기능사업	교육문화	16			
		지역사회보호				
4	특수시책사업	어깨동무교실	2			
		사회복지 및 나눔교육				

자료: C사회복지관 내부자료 재구성

4 • D사회복지관

- D사회복지관은 수원시에서 가장 규모가 큰 사회복지관으로 하루 이용자가 1,500명으로 예측되며, 주로 서비스 제공 기능에서 교육문화와 관련된 이용자가 주로 이용함
- 동 복지관은 A사회복지관처럼 교육문화 중 유료 프로그램에 한해서 이용자 관리시스템을 구축하였으며, 구체적으로 사회교육과 사회체육 프로그램의 수강료 결제 및 결제관련 데이터 관리로 인하여 개관(2004년 7월)부터 현재까지 진우(구 앵کم)시스템을 구축하여 사용함
 - 2004년 D사회복지관 개관 당시 진우(구 앵کم)시스템에 의뢰하여 시스템을 구축하였고, 현재 사회복지관 홈페이지 및 온라인 수강신청, 온라인 결제 등을 함께 사용함
 - D사회복지관 홈페이지 회원가입 후 사회교육 프로그램 수강신청 및 결제까지 가능함
 - 진우시스템 초기 구축비용은 2004년 17,000,000원이었으며, 2005년 방화벽, 소프트웨어, 윈도우 서버 구축, 진우시스템 전용서버 구입 등으로 18,994,400원을 지불함
 - 현재 유지관리비로 연 1,500,000원을 지불하고 있음
 - 이 외에 실명인증서비스 사용료 연 1,210,000원, 전자결제대행(이니시스) 연 320,000원, 카드단말기 사용료 연 528,000원, 홈페이지 및 방화벽 사용료 5,820,000원을 지불함
 - 사회교육과 사회체육 프로그램의 경우 유료프로그램이 많기 때문에 수강결제로 인하여 수강료 입금내역 및 결제 데이터 관리를 위하여 시스템을 사용하고 있음
 - 유료프로그램의 입금현황, 정보, 입금데이터 파악을 위하여 진우시스템을 사용하고 있음
 - 입금에 관한 내역 및 데이터 관리를 위하여 시스템을 통한 입금내역 관리를 하고 있지만 시스템을 통한 이용자의 이용현황 등은 파악할 수 없음
 - 현재 사회복지관 홈페이지의 온라인 수강신청과 진우시스템을 연동하여 사용함
 - 온라인 수강과 관련된 기능은 이용자의 요청에 의해 추후에 탑재한 기능으로 사회교육의 경우 현재 대부분의 사회교육은 온라인 신청으로 이루어짐
 - 아동의 경우, 아동의 아이디로 가입하여 유료 프로그램 신청 및 결제 시 법정대리인(부모)의 카드로 결제되지 않는 문제가 있음
 - 2023년 상반기 온라인 수강 신청 및 온라인 결제시스템을 개편할 예정임
 - 시스템을 통하여 이용자 정보를 파악 할 수는 있지만, 통계관련 자료는 추출되지 않음
 - 시스템에 저장되어 있는 데이터 다운로드 후 데이터 재가공을 통하여 통계자료를 추출할 수 있지만 데이터를 선택적으로 다운할 수 없음

- 사회복지관의 진우(구 앵컴)시스템은 웹(Web)방식이 아닌 자체(복지관 내) 메인컴퓨터와 전산망이 구축되어 있음

표 2-5 | D사회복지관 이용자 관리 시스템

구분	내용
목적	• 사회교육프로그램 중 유료프로그램 이용자의 입금에 관한 데이터 관리
대상	• 서비스제공 기능(교육문화))
운영기간	• 2004년부터 현재까지
시스템명	• 복지종합시스템
시스템 구축 업체 및 비용	• 업체명 : 진우정보시스템 • 초기 구축 비용 : 17,000,000원 • 유지보수비용 : 연 1,500,000원 (별도 방화벽 및 프로그램 등 구입 비용, 실명인증서비스 사용료, 전자결제대행 사용료, 카드단말기 비용은 제외)
장·단점	• 입금데이터는 알 수 있지만 이용자의 이용현황 등에 관한 데이터는 파악할 수 없음
활용	• 입금데이터 확인 및 관리
우려사항	• 이용자의 이용현황 및 중복이용 등은 파악할 수 없음

그림 2-11 | D사회복지관 이용자 관리 시스템

The screenshot shows a web-based application for managing users and payments. The top navigation bar includes options like '추가' (Add), '조회' (Search), '재감' (Recharge), '취소' (Cancel), '삭제' (Delete), '인쇄' (Print), and '닫기' (Close). The main content area is titled '결제금액' (Payment Amount) and includes fields for '결제금액' (Payment Amount), '결제시간' (Payment Time), and '결제구분' (Payment Category). Below this, there is a section for '프로그램정보' (Program Information) with a table showing program details. The bottom section contains a summary table with columns for '프로그램' (Program), '입금일자' (Payment Date), '입금총액' (Total Payment Amount), '연금합계' (Total Monthly Payment), '카드합계' (Total Card Payment), and '포인트합계' (Total Points).

자료: D사회복지관 내부자료

- D사회복지관 역시 다른 복지관과 동일하게 그 외 이용자들에 대한 데이터는 수기로 관리함(그림 2-12) 참조)

그림 2-12 | D사회복지관 이용자 실적 데이터 수기관리 양식

기능분류	구분	사업 (프로그램명)	세부프로그램	프로그램 수	운영형태	상인원					연간목표	연간 실적				1월 실적						
						총인원	유료 대상	감면 대상	무료 대상	납입		여성	연간 실적	연간 유료	연간 감면	연간 무료	1월 소계	1월 유료	1월 감면	1월 무료		
복지관 전체 총계																						
사례관리기 능	사례관리 사업	영동 사례관리	신규사례발굴																			
			사례관리 대상자 관리																			
			서비스 대상자 관리																			
			외부지원사업																			
			영동사례관리 프로그램 소개																			
사례관리 총계																						
서비스 제공 기능	지역사회보 호	급식지원서 비스	도시락서비스																			
			경로급식서비 스																			
			대상자 상담																			
			서비스 만족도 조사																			
			급식지원서비스 프로그램 소개																			
지역사회보호 소개																						

자료: D사회복지관 내부자료 재구성

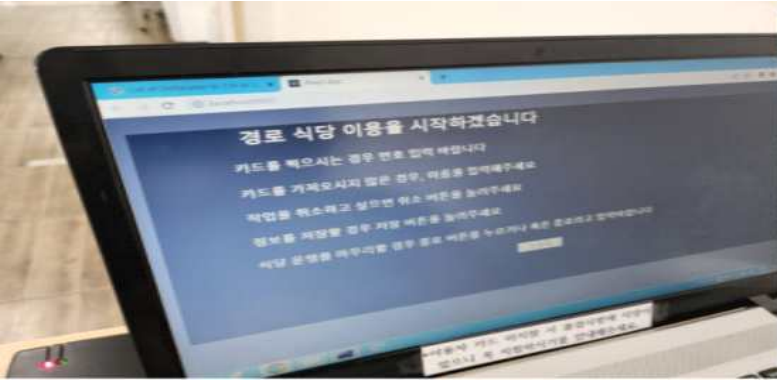
5 • E사회복지관

- E사회복지관의 경우, 능실사회복지관과 동일하게 서비스제공 기능 중 지역사회보호(급식서비스)에 한해서만 이용자의 데이터를 전산화하여 관리하고 있음
- 저소득 결식노인에게 무료급식 사업을 진행하고 있으며, 이용자 관리 및 현황 파악을 위하여 경로식당에 한하여 자체적으로 제작한 프로그램을 사용하고 있음
 - 다른 복지관들처럼 별도의 예산을 투입하여 시스템을 개발한 것이 아니라 사회복지무요원이 자체적으로 개발한 프로그램을 사용함
 - 회원카드 태그 또는 회원번호 입력 시 엑셀에 자동입력이 되는 시스템임
- 그 외 프로그램들은 엑셀로 수기관리하고 있음

표 2-6 | E사회복지관 이용자 관리 시스템

구분	내용
목적	• 경로식당의 원활한 운영을 위한
대상	• 서비스제공 기능 중 지역사회보호(급식서비스)
운영기간	• 파악 불가능
시스템명	• 없음
시스템구축 업체 및 비용	• 자체제작
장·단점	• 업무의 효율성 증대
활용	• 경로식당 이용 대상자 확인
우려사항	• 이용자의 정보 등은 파악할 수 없고, 별도의 자료 가공이 필요함

그림 2-13 | E사회복지관 경로식당 프로그램

	1	김00
	2	홍00
	3	이00
	4	김□□
	5	최□□
	6	고□□
	7	김△△
	8	박△△
	9	정△△
	10	한△△

자료: E사회복지관 내부자료

그림 2-14 | E사회복지관 이용자 실적 데이터 수기관리 양식

분류	담당자 (부서별)	단위사업		세부사업 (중분류)	세부번호 (기능별)	사업명	2023년 목표 실적				1월				
							건	명	남	여	건	명	남	여	
조직화	A	1. 특수사책	1	1-1. 만남의 연결고리 - 만나고, 듣고, 나누고 우만마을 주민만남	1	1-1-1	주민만남								
	B					1-1-2	생활복지운동								
	C					1-1-3	우만TALK								
사례	D	열려있고, 같이 되는 서로 돕는 행복한 마을 "연결고리"	2	1-2. 만남의 연결고리 - 우리동네 상담실	2	1-2-1	복지상담실 열린특								
	D					1-2-2	정서상담실 마음톡								
	D					1-2-3	마음톡 슈퍼비전								
	D					1-2-4	가족애 발견								
		특수사책	중분류 조직화(5개)		조직화(16개)		소개								
			중분류 사례(2개)		사례(5개)		소개								
서비스	E	3. 급식서비스	10	3-1. 취약계층 결식예방을 위한 급식서비스 '행복한 밥상'	11	급식지원사 업	3-1-1	경로식당							
							3-1-2	식사배달							
							3-1-3	일시식사지원							
							3-1-4	조리원 위생교육							
	F	4. 경제적 지원 서비스	11	4-1. 저소득층 생활안정을 위한 경제지원서비스 '나눔몰러스(+)'	12	경제지원서 비스	4-1-1	결원후원 SGI 공나무							
							4-1-2	일시후원	일시후원 및 긴급지원						
								산들래 장학금 후원							
							4-1-3	물품후원	정기물품후원						
4-1-4		일시물품후원													
		서비스	중분류 서비스(16개)		서비스(62개)		소개								

자료: E사회복지관 내부자료 재구성

제3절 타 지자체 사례2)

1 • 아이돌봄서비스

- 사회복지시설에서 이용자 프로그램에 대한 전산화가 가능한지 여부와 가능하다면 어떻게 관리하고 있는지를 파악하기 위하여 여성가족부의 아이돌봄서비스를 분석함
- 아이돌봄서비스는 2007년부터 사업이 시작되었으나 통합시스템은 2013년 9월에 구축되었고, 2020년 이용자와 관리자 측면의 효율성을 높이기 위해 현재의 아이돌봄지원 사업 통합시스템을 재구축함
 - 이용자 관점에서는 시스템 개편을 통해 서비스 신청의 편리성이 향상됨
 - 일시연계 서비스 기능이 만들어짐에 따라 이용자가 야간·주말 등 긴급 돌봄이 필요한 경우 앱(APP) 또는 홈페이지를 통해 아이돌보미에게 직접 돌봄을 요청(신청)할 수 있어 서비스 연계와 이용자의 편의성이 향상됨
 - 기존 시스템의 경우 이용자가 서비스 신청을 하고 서비스 제공기관에서 확인 후 서비스가 연계되어 주말이나 공휴일 등 서비스 제공기관 외 시간에는 이용이 불가능하였음
 - 시스템 개편으로 일부 문제점들이 개선되었으나 여전히 개선해야 하는 문제들은 존재함
 - 전 시스템에서 정기이용 신청 시 요일과 서비스 이용시간을 선택하면 일괄 신청이 가능하였지만, 시스템 개편 후 정기이용 신청서 작성 시 일괄 신청이 불가해져 건마다 신청해야하는 불편사항은 존재함
 - 서비스 제공기관의 관점에서는 기존에 수기로 관리되었던 행정업무가 전산화되면서 담당자의 행정업무 효율성이 증대됨
 - 기존 월별 실적보고의 경우 담당자가 월 연계 상황부를 다운받아 데이터 재가공작업을 통해 실적을 산출하였으나 현 시스템에서는 자동적으로 시스템에서 실적자료(서비스 유형, 누적실적(월/년), 신청가구, 실이용가구, 소득유형, 감면대상 유형)가 산출됨
 - 일시연계서비스의 경우 아직도 수기로 입력함
 - 아이돌보미의 근로에 대한 내용(주휴수당, 연차발생, 연차사용, 교육 등)들이 시스템에 자동적 반영되어 아이돌보미 관리의 효율성이 높아짐
 - 아이돌보미 또한 아이돌보미 시스템을 통하여 본인의 급여내역서, 연차신청, 주휴수당 발생여부, 각종 수당 등을 확인할 수 있음

2) 시스템 사용 종사자의 인터뷰와 시스템 확인을 통해 작성함

표 2-7 | 여성가족부의 아이돌봄서비스 사례

구분	내용
목적	• 서비스 연계제고를 위한 시스템 인프라 확충 및 서비스 제공기관 행정업무 처리 등 아이돌봄 서비스 통합관리체계 마련을 위해 시스템 구축
운영기간	• 2020년 2월 현 시스템 오픈 (23년 상반기 고도화 예정)
시스템명	• 아이돌봄 통합업무관리시스템(i-돌봄) DB
시스템구축 업체 및 비용	• 여성가족부(20년 37억, 23년 83억)
장·단점	• 실적 및 예산 집행현황의 투명성 강화 및 신뢰성이 담보된 데이터 산출 가능 • 이용자의 서비스 이용 편리성 증가 및 종사자의 업무 절차 간소화 및 효율성 증대 • 서류결재 및 공문 발송 등을 제외하곤 모든 업무를 통합시스템 내에서 할 수 있음 • 빅데이터 및 AI의 기반의 고도화로 인한 혼선 초래

자료: 아이돌봄서비스 서비스 제공기관

그림 2-15 | 아이돌봄서비스 통합업무시스템 활용 사례(서비스제공기관-실적)

[illegible]

자료: 여성가족부(2023). 아이돌봄서비스 통합업무시스템

2 여성가족부 - 가족지원통합정보시스템

■ 가족지원통합정보시스템의 경우 시설의 이용자 및 실적관리, 행정업무에 시스템이 활용됨

- 각기 다른 영역에서 제공하던 서비스를 이제 가족의 유형에 상관없이 보편적이고 포괄적으로 제공하기 위해 2021년부터 통합센터 체제로 통합 운영함(경기도청, 가족서비스 전달체계)
 - 결혼이주여성, 다문화 가족의 경우 다문화가족지원센터에서 가족지원정책 및 서비스를 제공하였고, 일반 가정을 대상으로는 건강가정지원센터에서 서비스를 제공하였음

- 2023년 5월부터 정보의 분절성 및 업무의 효율성 증대를 위하여 통합센터와 단독센터 모두 하나의 통합시스템을 오픈하여 사용 중에 있음
 - 2023년 5월 1일부터 통합센터나 단독센터 여부와 상관없이 여성가족부의 가족지원 정책 서비스를 실시하는 기관(센터)은 모두 가족지원통합정보시스템을 사용함
 - 이용자가 기관(센터) 홈페이지에 회원가입 후 프로그램을 신청하게 되면 홈페이지와 DB가 연동되어 이용자의 정보가 DB에 입력되고, DB에 입력된 신청자 내역은 실적 산출의 근거가 됨
- 새로운 시스템 전환으로 인하여 이용자와 기관(센터) 종사자들은 다시 실명인증을 함
 - 기존이용자도 새로운 시스템에 다시 회원가입을 해야 하는데 실명인증에서 한계도 존재함
 - 외국인의 경우 실명인증 시 이름을 기재해야 하는데 그때 대문자, 소문자, 띄어쓰기에 따라 실명인증의 여부가 달라짐
 - 결혼이주여성의 경우 남편명의로 개통된 핸드폰을 사용하는 경우가 많은데 이 경우 결혼이주여성은 핸드폰 실명인증은 하지 못함
 - SNS를 활용한 실명인증 방법도 있지만, 네이버, 카카오, 페이스북, G메일로 한정됨

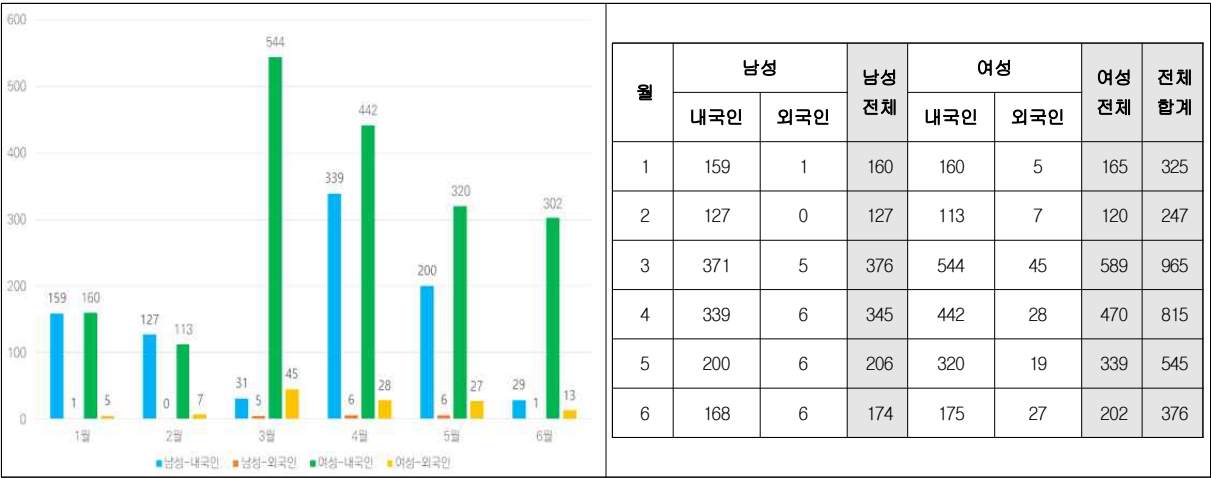
표 2-8 | 가족지원통합정보시스템 사례

구분	내용
목적	• 시스템 인프라 확충 및 서비스제공기관 행정업무 처리 등 서비스 통합관리체계 마련을 위한 시스템 구축
운영기간	• 2023년 5월(현 시스템 오픈)
시스템명	• 가족지원통합정보시스템
시스템구축 업체 및 비용	• 한국건강가정진흥원(비용은 확인 불가)
장·단점	• 신뢰성 있는 데이터 및 실적 산출 가능 • 하나의 시스템을 통해서 이용자 관리 및 사업, 실적의 통합 관리 • 회원가입의 문제, 추후 사업 및 실적 합산의 문제

표 2-9 | 1365 자원봉사 포털시스템 사례

구분	내용
목적	• 전국의 자원봉사 정보를 한곳에 모아 다양한 자원봉사 검색·신청·실적확인까지 원스톱으로 제공하는 시스템
대상	• 자원봉사자
운영기간	• 2010년 1365 자원봉사 포털시스템 구축(2016년 1차 고도화, 2019년 2차 고도화)
시스템명	• 1365 자원봉사 포털시스템
시스템구축 업체 및 비용	• 확인불가
장·단점	• 자원봉사자와 자원봉사수요처의 봉사활동과 관련된 모든 것들을 1365자원봉사 포털시스템 내에서 해결이 가능함 • 수요처의 경우 객관적 자료 추출이 가능하고, 자원봉사자의 개인정보 수집·관리를 최소화 할 수 있음

그림 2-17 | 1365 자원봉사포털시스템 활용 사례(서비스제공기관-실적)



자료: 오산시자원봉사센터(2023). 자원봉사포털 수요처 관리자 실무가이드

03

이용자 데이터 관리 시스템 도입 관련 현안

제1절 시스템 내용 관련 현안

1 • 실무자 회의 개요

- 시스템 도입의 필요성과 시스템 도입 시 고려해야 할 문제, 어려움, 우려점 등과 관련된 현안을 파악하기 위하여 종사자 회의를 실시함
- 3월 31일 진행되었던 사전설명회에서 공식적으로 관장들에게 실무자 회의참석을 요청함
 - 기관에서는 필수 참여인력으로 중간관리자 1명을 본 회의에 참석하도록 하였으며, 사안에 따라 최소 1명~최대 2명의 종사자가 본 회의에 참여함
 - 동일한 사회복지사업법에 의한 사회복지관이라고 하더라도 지역적 특성에 따라 실적이 상이하기 때문에 단편적으로 연구진에서 정의하기에는 한계가 있어 민관 실무자들이 함께 논의함
 - 연구결과의 실현가능성을 위하여 담당부서(복지정책과 복지기획팀) 담당부서도 회의에 정기적으로 참여함

표 3-1 | 실무자 회의 개요

일시	대상	주요 안건	장소
3월 31일	기관장	착수보고회(연구계획 설명 및 의견청취)	수원시청년지원센터 청년바람지대
4월 5일	실무자 8명	착수보고회(연구계획 설명 및 의견청취)	수원시정연구원
4월 17일~25일	실무자	이용자 관리 시스템 확인 및 종사자 인터뷰	5개소 사회복지관
5월 3일	실무자 9명	현 사회복지관 시스템 현황 및 수기관리 현황	수원시정연구원
5월 25일	실무자 5명	사회복지관 3대 기능 분석 기준점 마련을 어떻게 할 것인가?	수원시정연구원
6월 8일	실무자 8명	실적산출지표 정리 및 통일화	수원시정연구원

2 • 실무자 회의 결과³⁾

□ 첫째, ‘사회복지관에서 이용자 데이터를 관리할 필요성이 있는가?’에 관하여 논의함

- 현재 분기마다 담당부서인 복지정책과로 이용자 데이터 현황을 제출하고 있으나 데이터에 대한 근거를 제출하는 것이 아니고 기관마다의 산출지표가 상이하기 때문에 양적인 숫자를 비교하며 복지관의 성과를 논하기에는 한계가 존재함
 - 현재 사회복지관에서는 분기마다 수치만을 담당부서에게 제출함
 - 사회복지관에서 현재 하고 있는 프로그램 중 유료프로그램인 사회교육을 제외하고는 담당자가 수기로 관리하고 있어 데이터의 신뢰성이 낮음
- 당일 이용하는 지역주민에 대한 파악이 불가능하여 복지관에서 발생할 수 있는 전염성 질환 사고(식중독 등)에도 신속하고 정확한 대응이 불가능한 구조임
- 사회복지관이 이용자의 인구학적 특성을 파악하여 지역 맞춤형 서비스 제공하는 것이 필요하기 때문에 이용자의 데이터를 관리하는 것이 필요하다는 의견이 제기됨
 - 현재 행복e음 시스템이 있지만 민간기관들 간의 이용자의 중복서비스를 확인하기 위해서는 유선이나 공문을 통해 확인해야 함. 이에 서비스의 중복수혜 방지 등을 위해서라도 필요하다는 의견이 제기됨
- 업무효율성 증대를 위한 데이터 수기관리의 최소화해야 한다고 제시됨
 - 현재 이용자 정보, 데이터, 실적자료 등의 경우 각 사업 담당자들이 수기로 관리하고 있음
 - 지자체의 실적보고 시 각 사업담당자가 중간관리자에서 사업실적 표를 제출하고 중간관리자가 취합해서 상부에 보고·제출하는 방식임
 - 이용자의 정보, 데이터, 실적 등의 자료의 수기관리는 담당자에게 엄청난 업무 피로도를 안겨주며, 수기관리로 인한 효율적인 업무시간 관리를 할 수 없음
 - 효율적인 업무환경 구축을 위해서 수기관리 최소화가 필요함
 - 자료 재가공 시 많은 시간이 소요되며, 업무의 효율성이 저하되어 업무의 효율성 증대 차원에서 데이터의 전산화·시스템화 작업이 필요함

3) 수원지역 내 사회복지관이 5개소밖에 없고 실무자의 일부 특성으로도 익명성을 보장할 수 없는 상황이라 회의내용 발췌부분에서는 담당자를 표기하지 않음

“자료가 축적이 되면 나중에 기관 내에서도 이용자 현황 분석을 할 수 있고, 빅데이터 개념이 도입이 될 수 있을 것 같아요. 기관의 정보가 모이면 시 전체적으로 빅데이터를 통해 시장님께서 이용자라든지 어떻게 되는지에 대한 부분을 신뢰성 있는 자료를 근거로 해서 말할 수 있어요.”

“복지관 입장에서는 주기적으로 오는 사람들이 파악이 되면 식수 준비를 할 때도 도움이 될 것 같아요.”

“코로나 때 경험을 해 보았기 때문에 거부감이 클 것 같지는 않아요. 하지만 이용자정보 관리는 정말 필요하다고 생각해요. 만약에 식중독 문제가 발생하면 오늘 식사하신 모든 분들에게 연락을 해야 하는 상황인데 실제로 식사를 하신 분들을 파악하기가 힘들어요.”

□ 둘째, 이용자 시스템 도입과정이나 결과활용에서 우려되는 사항에 대하여 논의함

- 사회복지관의 종사자들은 이용자 데이터의 관리 필요성에 대해서는 공감하지만 다른 한편으로 이전보다 양적인 실적이 낮아지는 것에 대한 우려, 양적인 실적으로만 평가될 것이라는 우려도 표출됨
 - 복지관의 성과는 양·질적인 변화 모두 평가받아야 하지만 우선적으로 양적인 부분에 대한 성과에 대해 고민을 논의하고 향후 질적인 성과에 대해 논의하기로 합의함
- 현재 사용하고 있는 시스템(예 : 행복e음)과의 연계성에 대한 고민과 함께 중복적으로 입력함으로 인해 발생할 수 있는 업무의 피로감에 대한 우려도 제기됨
- 처음에 이용자들을 관리하기 위하여 복지관 이용자로 관리하게 하는 과정에서의 민원과 시행 과정에서의 개인정보보호와 관련된 우려도 존재함
- 현재 사회복지관을 이용하는 분들에 거부감에 대한 우려도 표출됨

“기존에 사용하고 있는 프로그램들이 있는데 새로운 시스템을 만들어서 사용한다고 하면 업무가 가중되는 것이 아닌가에 대한 우려도 있어요.”

“전산화가 항상 양만 봐요. 몇 명 했냐 몇 건 했냐 후원금을 얼마나 받았냐 지급했냐 이것만 보고 있어요. 실제로 지금 사회복지기관들은 실적에서 벗어나서 성과중심으로 가려고 하는데 이 성과에 대해서는 어떻게 인정해 줄 것인지에 대한 대안이 필요하다고 생각해요.”

“개인정보의 문제가 엄청날 것 같아요. 개인정보에 대한 문제를 어떻게 풀어 나갈 것인가가 핵심 문제일 듯 해요.”

“개인정보 노출에 대한 우려를 가지고 살기 때문에 입장할 때마다 무엇을 찍는다. 자동 입력이 된다고 하면 이용자들이 거부감을 보일 것 같아요.”

□ 셋째, ‘이용자의 어떠한 데이터를 관리할 것인가?’에 관하여 논의함

- 「사회복지사업법」에서 규정하고 있는 복지관의 3개 기능(서비스 제공, 지역조직화, 사례관리)에 따라서도 이용자의 특성이 상이한 상황이고, 복지관을 이용하는 이용자도 유료 프로그램이나 무료 프로그램이나, 복지관으로 찾아오는 이용자인지 아니면 주민조직화처럼 지역으로 찾아가서 만난 이용자인지에 따라서 특성과 관리방안이 상이하기 때문에 이용자라고 하는 범위를 어디까지로 설정한 것인가에 대하여 논의함

“시스템 구축을 위해서 한 번에 하려고 하면 힘들기 때문에 눈에 보이는 단위 사업들을 먼저 시행해 보는 것이 어떨까 싶어요.”

“먼저 사업 계획서가 완전히 완성되어 있고 계획과 결과가 명확하게 나오는 것들을 위주로 개선해 나가는 방법을 쓰는 게 어떨까 싶어요.”

“사업을 카테고리화해서 양적 실적을 어떻게 가지고 갈 것인지, 데이터를 시스템에 어떻게 입력하고 뽑아낼 것인지 이런 부분들을 단계적으로 확대해 나가야 할 것 같아요.”

“우리가 먼저 할 수 있는 부분이 유료 서비스 이런 것들을 먼저 1단계로 하고 그다음에 무료 서비스라든가 사례관리라든가 정성적 평가를 할 수 있는 것들도 조금씩 넓혀나가야 되지 않을까 싶습니다.”

- 연구기간이 3개월밖에 되지 않고 이용자에 대한 산출기준도 복지관마다 상이한 상황이고 모든 3개 기능을 다 재편하기에는 한계가 존재함
 - 5개소 복지관이 하고 있는 사업도 외부 펀딩사업과 특수시책사업, 노인맞춤돌봄서비스처럼 일부 복지관에서만 하는 사업 등 기관마다 편차가 큰 상황에서 이것을 3개 기능으로 천편일률적으로 맞추는 것은 기관의 자율성을 침해한다는 의견도 존재함
 - 일부 복지관에서 함께 운영하고 있는 푸드뱅크 등의 사업도 복지관의 성과로 인정할 것인가에 대한 의견도 존재함
- 3대 기능과 관련된 사업을 전면재배치 하는 것은 연구의 범위와 시간적으로 한계가 있기 때문에 우선 기관에서 하고 사업을 3대 기능에 맞춰서 정리한 후, 실무자 회의에서 적합하지 않다고 판단되는 일부의 사업은 제외 또는 조정하기로 함
 - 실무자 회의에서 통상적으로 이해될 수 있는 수준(기관마다 실시하는 공통의 사업임에도 불구하고 다르게 분류된 기능)에서 벗어난 사업들은 다른 기관들과의 형평성에 맞춰 기능을 일부 조정하기로 함
 - 기관에서 하고 있는 사업의 분류를 위하여 사업별 단위사업을 공개하기로 합의함
 - 유료서비스의 이용자를 우선 적용하자는 의견이 있었으나 5개 사회복지관 중에서 이에 해당되는 복지관은 2개소라서 우선 현재 수행하고 있는 3개 기능을 모두 보기로 함

“사업을 카테고리 해서 양적 실적을 어떻게 가지고 갈 것인지, 데이터를 시스템에 어떻게 입력하고 뽑아낼 것인지 이런 부분들을 단계적으로 확대해 나가야 할 것 같아요.”

○ 일회성 행사나 지역주민을 위한 행사는 데이터 관리대상에서 제외함

- 복지관을 이용하는 지역주민은 등록제가 아니라는 우려가 있었지만 일회성으로 실시하는 지역주민과 관련된 이용자 관리는 기관에서도 관리가 쉽지 않고 정확하지 않기 때문에 공통된 이용자 실적관리에서도 제외하기로 함
- 지역주민조직화 과정에서 최소한의 인적사항(성별, 연령대, 주된 어려움 및 욕구)이 파악된 지역주민으로 제안함

○ 법에서 규정한 3개 기능이라고 하더라도 기관의 특성에 따라 내용적 수준이 상이하기 때문에 기능별로 기준을 정하기로 합의함

- 사례관리 기능은 우만사회복지관, 서비스제공 기능은 영통사회복지관, 지역조직화 기능은 능실사회복지관으로 정함

■ 넷째, ‘이용자의 데이터를 어떻게 산출화 할 것인가?’에 대하여 논의함

○ 현재 복지관의 3개 공통 기능에 관한 프로그램이라고 하더라도 이용자 산출기준이 상이하기 때문에 이를 통일화시켜야 한다는 의견이 제기됨(〈표 3-2〉 참조)

- 기관의 단위사업계획서에 대한 산출기준을 분류한 후, 기관들과 공유함
- 모든 사업에 대한 산출기준을 통일화시키기에는 연구기간의 한계 등으로 어렵기 때문에 5개 복지관이 합의한 몇 개의 기능으로 통일함
- 홍보와 관련해서도 A라는 복지관은 발간 횟수를 성과지표로 제시하기도 하고, 어떤 복지관은 인쇄부수를 성과지표로 산출함
- 홍보는 사업별 홍보건수는 실적에서 제외하고 전체적인 기관홍보만 실적으로 설정함
- 대관과 직원의무교육은 서비스 제공기능으로 공통적으로 조정함
- 실습은 연인원, 대관은 연인원과 건으로 설정함

표 3-2 | 수원시 관내 사회복지관 5개소의 사회복지현장실습 실적산출지표 현황

구분	건	명
A 사회복지관	2건(동계 1회+하계 1회)	40명(동계 2명+하계 20명)
B 사회복지관	40건(동계 20일+하계 20일)	480명(동계 12명×20일+하계 12명×20일)
C 사회복지관	40건(동계 20일+하계 20일)	320명(동계 8명×20일+하계 8명×20일)
D 사회복지관	10건(동계 5명×1회+하계 5명×1회)	200명(동계 5명×20일+하계 5명×20일)
E 사회복지관	40건(동계 20일+하계 20일)	320명(동계 8명×20일+하계 8명×20일)

자료: 수원시 5개 사회복지관 내부자료

“사업의 성과목표나 지향하는 목표에 따라 똑같은 사업을 다른 기관에서 하더라도 실적 산출 지표가 다른 경우가 많아요. 저희는 명으로 잡는데 다른 기관은 건으로 잡는 곳도 있어요.”

“홍보를 노출도로 볼 것이냐 아니면 올린 건으로 볼 것이냐, 페이스북 같은 경우는 하루에 만 명 넘게 찍히는데 이것을 실적으로 넣을 것이냐 등 이런 논쟁들이 있었어요. 사실 저희는 그 작업들이 먼저 같이 되어야 한다고 생각해요.”

“우리 기관은 실습을 상·하반기 1번씩 해서 총 2번으로 잡아요.”

표 3-3 | 실무자 회의 내용 요약

문제점	필요성	대안
복지관 이용자 관리 시스템의 부재	→ • 복지관 이용자의 인구학적 특성을 파악하여 지역 맞춤형 서비스를 제공할 필요성이 있음 • 식중독, 전염성 질환 등이 발생했을 경우 신속하고 정확한 안내 및 공지 될 필요성이 있음 • 복지관 이용자의 지역적 분포를 파악하여 수원시 관내의 복지서비스의 부재지역을 파악할 필요성이 있음(추후 복지관 건립 등 다양하게 사용할 수 있음)	→ • 이용자 가입에 기반 한 이용자 정보 통합데이터시스템 구축
서비스 중복대상자 데이터 관리 부재	→ • A라는 이용자가 A라는 기관에서 어떤 프로그램을 참여 하는 지에 대한 통합적인 정보를 알 수 없음 → 복지관을 이용하는 실인원 파악의 필요성이 있음 • 각 기관의 사업실적 및 이용자 관련된 데이터는 사업담당자 별로 수기로 관리하고 있음. 따라서 데이터가 분산되어 있고 이를 하나로 통합하는 작업이 필요함 • 공신력 있는 데이터 추출이 불가능한 상황	→ • 서비스 중복수혜 방지 및 효율적 복지자원 원계를 위한 서비스대상자 정보시스템 구축 • 수원시 복지서비스대상자 정보 입력 시 제공받고 있는 서비스 등을 알 수 있도록 시스템 구축
서로 다른 실적 산출지표	→ • 기관마다 실적산출지표가 달라, 같은 사업을 하더라도 사업양의 차이가 발생하고 있어서 실적 산출지표를 통일할 필요성이 있음 • 실적의 허수가 존재하기 때문에 정확한 실적데이터가 필요함	→ • 통일화된 실적산출지표 마련 • 실적취합 등을 위한 시스템 구축이 필요함
업무의 효율성 저하	→ • 대부분의 모든 데이터나 자료들은 수기로 관리되고 있음 • 자료(데이터) 재가공 시 많은 시간이 소요됨	→ • 자동출결 시스템을 통해 이용자의 프로그램 참여, 기관방문 등이 자동 입력되어야 하며, 이 데이터를 기반으로 사업 실적이 자동 산출 될 수 있도록 통합업무시스템 구축 필요 • 이용자 홈페이지와 통합업무시스템 간의 연계

제2절 시스템 개발 및 구축 관련 현안

1 • 자문회의 개요

- 종사자 FGI와 타 지자체 시스템 사례를 토대로 시스템 개발업체와 3차례 미팅을 통하여 기술적으로 시스템 구현이 가능한지 여부와 더불어 예측되는 주요 현안과 관련하여 논의함

표 3-4 | 시스템 개발업체와의 회의 개요

구분	내용(안건)	자문대상
5월 2일	우리마포복지관 시스템 사용 사례 및 시스템 자문회의	우리마포복지관 황OO 마이크로소프트 MVP 박OO
6월 12일	시스템 자문회의	허브시스템즈 김OO
6월 16일	시스템 개발업체 1차 미팅	매사 김OO, 이OO
7월 5일	시스템 개발업체 2차 미팅	매사 전OO
7월 17일	시스템 개발업체 3차 미팅	매사 전OO
10월 10일	개인정보 및 시스템 관련 자문회의	콘텐츠리중앙 조OO

2 • 회의결과

- 사회복지시설 통합시스템 및 업무관련 시스템 현황 파악 후 공유하고, 수원시 Smart Welfare 시스템 개발을 위한 업무분석 및 개발의 우선순위를 선정해야 함
 - 시스템 개발기능과 사용자 요구사항을 토대로 시스템 구현의 시급성, 업무영향도, 데이터 제공 가능성, 개발 난이도 등을 고려하여 개발 우선순위를 평가하여 선정해야 함
- 시스템을 사용할 수원시 사회복지관련 시설들의 범위를 구체화 할 필요성이 있음
 - 시스템 사용 기관 수, 이용자 등에 따라 시스템인프라 구축 및 시스템 개발 시 고려되어야 할 사안들이 달라짐
 - 데이터 저장 용량, 처리속도, 트래픽 등이 달라지기 때문에 1일 최대 이용자수를 고려하여 대략적인 데이터 사용량을 측정한 뒤 시스템 인프라 구축 및 시스템이 개발되어야 함
- 구축장소와 수원시 자체 클라우드 사용 여부에 대한 확인이 필요함

- 현재 수원시에서 자체적으로 운영·관리하고 있는 수원시 클라우드에 동 연구에서 제안한 시스템이 구축가능한지 여부에 따라 인프라 구축 방향이 달라짐
- 클라우드 기반의 시스템이나 하드웨어 기반의 시스템이든 물리적인 시스템의 인프라 구축이 필요함. 이때 인프라 구축장소도 사전에 합의가 필요함
 - 인프라 이전이 가능하지만 이전 시, 시스템 인프라의 전원을 OFF 해야하기 때문에 시스템을 사용할 수 없는 상황이 발생하여 종사자와 이용자의 불편을 초래할 수 있음
 - 특수 이사로 분류되어 전문업체가 이전을 해야하기 때문에 이전비용이 비쌈
- 본 연구에서 제안한 시스템에는 다량의 개인정보가 수집될 것으로 예상되기 때문에 개인정보의 수집 및 관리에 대한 명확한 주체와 관리프로세스가 필요함
 - 개인정보보호법에 따라 개인정보취급자 및 관리담당자는 법적으로 반드시 지정되어 있어야 하기 때문에 명확한 개인정보취급자 또는 주체가 필요함
 - 개인정보보호와 관련된 많은 이슈(분실, 도난, 위조, 해킹, 스미싱 등)들이 발생하고 있는데 이러한 문제발생을 최소화하기 위한 솔루션 및 매뉴얼이 필요함
- 개인정보 관련 이슈문제 발생 최소화 및 효율적 방안마련을 위해 개인정보영향평가 컨설팅이 필요함
 - 시스템 개발 전·후 개인정보영향평가 컨설팅을 통해 개인정보영향평가 준비 및 개인정보수집 범위 및 침해위험 최소화 등 효과적인 방안을 마련할 수 있음
 - 개인정보영향평가는 개인정보와 관련된 파일의 도입 및 변경 시 개선사항과 위험요인을 사전에 평가하기 위함임(김연진·연수현·박혜련, 2023)
 - 2023년 9월 15일 개인정보보호법 개정으로 업무상 필요시 개인정보수집 동의 없이 개인정보 수집이 가능해졌으나, 개인정보 수집은 서비스에 필요한 최소한의 정보만을 수집해야 하기 때문에 이 부분도 추후 컨설팅 등을 통하여 수집범위에 대한 구체화가 필요함
- 개인정보보호 및 보안을 위해서는 시스템 구축, 다양한 솔루션, 보안환경 구축이 중요함
 - 개인정보 이상행위 탐지솔루션 설치를 통하여, 실시간으로 개인정보관리를 해야 함
 - 개인정보처리시스템에서 개인정보 취급자가 하는 조회, 다운로드, 변경의 로그는 3년간 저장하여야 하며, 조회, 변경, 삭제 그리고 개인정보 취급자의 로그인 성공, 실패 내역도 보관해야 할 필요성이 있음
 - 시스템에서 개인정보 다운로드 시 다운로드 사유를 필히 기재해야 하고, 다운로드받은 문서의 경우 자동 암호화 과정을 거치도록 해야 함

- 개인정보 민감성에 따라 개인정보 열람, 다운로드의 권한을 차등하여 민감한 정보의 경우 관리자 또는 특정 담당자만 열람 및 다운로드 할 수 있도록 해야 함
- 사회복지기관에서의 개인정보보호 및 안전한 시스템 사용 환경을 구축하기 위하여, 방화벽, 보안솔루션 등이 도입되어야 하고, PC 점검 및 내부 인터넷 망 등 전반적인 환경에 대한 파악이 필요함
- 사회복지기관 종사자의 개인정보에 대한 관리, 민감성에 대한 교육 및 인식개선도 필요함

04

수원시 사회복지관의 이용자 관리시스템 도입 방안

제1절 수원시 및 사회복지관 측면에서의 도입 방안

1 • 시스템 도입의 목적

- 수원시가 5개소 사회복지관과 함께 이용자의 데이터관리 시스템을 구축하고자 하는 궁극적인 목적은 수원시와 사회복지관, 이용자 측면으로 구분됨
- 수원시의 입장에서는 정책개발을 위한 기초자료와 더불어 사회복지관의 질적인 성과를 제시하기 위한 기초자료를 축적하기 위함임
 - 현재 사회복지관은 전액 시비로 사회복지관을 운영하고 있으나 법률에서 규정한 3대 기능을 주로 수행하고 있어 지역적 특성에 맞는 기능전환이 어렵고, 타 지역과의 차별성이 낮음
 - 향후 수원시가 특례시 사회복지관으로써 법률에서 정한 기능이 아닌 수원시만의 독자적인 기능을 찾아가는 것이 필요한데 이를 위해서라도 사회복지관 이용자들의 특성을 파악하여 사회복지관의 역할을 모색해나가는 것이 필요함
 - 서울시는 자치구마다 복지관이 최소 1개씩 운영되는데 반해 수원시의 경우 44개 행정동의 사회복지관이 5개소 밖에 운영되지 않고 있으며, 사회복지관마다 44개 행정동의 지역적 범위를 구분하여 관리하고 있으나 실제로 사회복지관에서 협의한 기능도 모두 커버하기에는 한계가 있음
 - 사회복지관의 지리적 접근성을 높이기 위해서는 이용자들이 어느 행정동에서 많이 이용하고 있는지와 공급 등을 종합적으로 파악하여 사회복지시설을 설치하여야 하나 수원시는 현재 이러한 데이터가 부재하여 빈 공간에 설치하고 이를 위해서 셔틀버스를 운영하는 식의 비효율적 구조가 반복됨
- 사회복지관의 입장에서는 매년 욕구조사를 시행하고 있지만 실질적으로 사회복지관을 이용하는 지역주민들에게만 조사를 실시하기 때문에 대표성이 있는 결과로 제시되기 어려움

- 지역맞춤형 서비스를 개발하기 위해서는 이용자에 대한 파악을 통해 가능하나 기관차원에서도 통합적인 자료분석이 되지 않고 있음
- 수요자인 지역주민의 입장에서는 서비스의 접근성과 더불어 서비스가 확대될 수 있음
- 사회복지관의 이용자 관리시스템이 사회복지관을 자율성을 침해하거나 기관들 간의 비교를 위한 잣대가 아니라 시-사회복지관-지역주민이 함께 도움이 되는 방향으로 접근하여야 함

2 · 이용자의 등록

- 복지관 이용자의 데이터를 관리하기 위해서는 우선적으로 복지관 이용자들이 회원제는 아니지만 관리하기 위하여 실명인증을 통한 회원관리를 필수적으로 해야 함
- 현재 사회복지관에서는 동일한 이용자라고 하더라도 종사자별로 이용자에 대한 정보가 불일치하는 경우도 존재하고, 일부 유료이용자의 경우 홈페이지나 시스템을 통해 회원가입을 시키고 있으나 정보에 대한 신뢰성이 낮음
- 현재 사회복지관의 경로식당과 같이 수원시에서 1인당 단가를 지원받는 사업이나 사회교육의 유료프로그램, 사례관리 대상자는 타 기능(또는 사업)보다는 이용자의 데이터가 정확함

표 4-1 | 타 사례 관련 이용자 회원가입 시 실명인증

구분		내용					
시스템명		A 사회복지관	D 사회복지관	아이돌봄 지원사업	가족지원 통합정보시스템	1365 자원봉사 포털	수원 도시공사
실명인증여부		X	O	O	O	O	O
실명인증 종류	핸드폰		O	O	O	O	O
	SNS				O		
	주민번호					O	
	I-PIN		O			O	

- 이용자의 특성을 분석하기 위해서는 이용자에 대한 최소한의 정보는 확인해야 함
 - 이용자 정보는 성별, 연령, 수급자 여부, 등록장애 유무, 핸드폰 번호, 이용자 주소 등임
 - 이 밖에 담당자(실무자)는 서비스 욕구 사정 등을 통해서 주된 욕구도 파악해야 함

- 이용자의 정확한 정보는 향후 등록된 이용자가 사회복지관에서 몇 개의 프로그램을 이용하고, 특성에 따라 어떠한 프로그램을 주되게 이용하는지, 이용자와 사회복지관의 지리적 접근성, 행정동에 따른 이용자의 욕구 등을 분석하는데 활용이 가능함
- 복지관 이용자로 등록된 시민들은 발급된 회원증을 통해 키오스크를 이용하거나 프로그램 등의 출결관리도 가능함
 - 사회복지관을 이용하는 다양한 연령대 등을 고려하여 회원증과 더불어 앱 등 다양한 방법 모색이 필요함
 - 향후 사회복지관에서 안전(식중독 등)과 관련된 상황이 발생시, 당일 사회복지관을 이용한 지역주민으로 확인된 지역주민들에게 상황을 신속하게 전달하고 상태를 확인할 수도 있음
- 이용자들에게 회원가입을 하는 목적에 대한 안내와 더불어 제3자(수원시, 수원시정연구원)에게 관련 정보를 전달할 수 있고 이는 연구와 관련된 부분에만 활용된다는 것에 대한 동의도 필요함
- 향후 사회복지관 운영자와 관련된 다양한 분석과 실태파악을 위하여 활용될 수 있음에 대한 부분에 대한 동의가 필요함

3 · 3대 기능에 따른 이용자 관리방안

- 3대 기능에 따라 시스템 내용에 대한 맞춤형 정보가 필요함
 - 사례관리 기능은 주로 상담은 가정과 사회복지관에서 진행되고 욕구에 맞는 서비스를 연계하거나 모니터링하기 때문에 이용자에 대한 정보는 앞서 언급한 최소한의 정보를 모두 포함함
 - 사례관리대상자가 타 복지관의 대상자로 이관되는 경우는 시스템을 통해 이용자의 동의하에 관련 자료(개인 및 가족특성, 주된 욕구, 서비스 제공이력 등)를 이관할 수 있도록 해야 함
 - 서비스제공 기능은 일부 유료 프로그램이 존재하기 때문에 결제에 대한 시스템이 필수적으로 포함이 되어야 하며, 중복서비스의 여부를 파악할 수 있는 기능이 포함되어야 함
 - 중복서비스의 여부를 파악할 수 있는 기능이 포함되어야 함
 - 지역조직화는 지역주민의 관계망 등을 확장시키는 사업이기 때문에 일회성 행사의 성격은 제외하며, 지역에서 만난 지역주민도 산출할 수 있도록 일부 정보(식별코드, 성별, 연령대, 만남장소 및 시간, 파악된 욕구 등)는 시스템에 반영되어야 함

- 사회복지사들이 직접 지역으로 나가 지역주민들을 만났을 때 주로 수첩에 기록하거나 기억하였다가 나중에 사무실에서 기록을 하는 경우도 존재하지만 일하는 방식의 변화를 위해서 사회복지관에 업무용 태블릿 PC를 지원해주는 것도 필요함
 - 지역조직화는 투입되는 시간과 노력에 비해 가시적인 성과를 제시하기 쉽지 않으나 사회복지실천현장에서 앞으로 더욱 중요해질 기능이기도 함
 - 사회복지관들이 지역조직화의 기능을 더욱 중요시하고 이러한 노력을 통해 나타난 지역적 성과를 제시할 수 있도록 사회복지관들 간에 합의하여 시스템에 포함할 내용에 대한 합의가 필요함
- 담당자들이 사업계획서가 확정되면, 프로그램(사업)의 목적이나 대상, 주기, 장소, 산출목표 등을 시스템에 입력하고, 이를 바탕으로 이용자의 산출지표가 자동적으로 업로드가 되도록 세팅을 함
- 이용자의 산출지표는 실인원과 연인원이 모두 시스템에서 관리될 수 있도록 설정함

4 • 데이터 관리를 위한 시스템 개발을 위한 고려사항

- 이용자의 데이터와 프로그램에 대한 정보를 어디에 저장할 것인가에 대한 고민이 필요함
- 현재 2개의 복지관은 기관의 홈페이지에서 일부 정보를 저장하고 있으나 해당 복지관에서는 복지관의 자료를 볼 수 있어야 하지만 시에서는 전체적인 기관의 자료들을 일괄적으로 볼 수 있어야 함
 - 사회복지관에서는 홈페이지에서 연계된 곳에서 이용자의 특성 등을 일괄적이고 실시간으로 분석할 수 있도록 시스템을 구축하여야 함
 - 수원시에서는 5개 복지관의 통합적 정보를 실시간으로 보고 월별 통계를 낼 수 있도록 시스템이 구축되어야 함
- 이용자 데이터 관리의 궁극적인 목적에 맞춰 이용자와 관련된 데이터 정보는 수원시에서만 일방적으로 보는 것이 아니라 기관차원에서도 기관 내 취합된 자료를 볼 수 있도록 설계하여야 함
- 사회복지관을 담당하는 주무부서에서는 실무자들이 입력한 정보들을 통하여 사회복지관의 단위사업에 대한 정보를 일괄적으로 정확하게 파악할 수 있게 됨
- 시스템의 활용도와 효율성을 높이기 위해서는 시스템 개발할 때 사회복지관의 종사자들이 함께 참여할 수 있도록 해야 함
- 이용자 통합홈페이지와 통합업무시스템의 개발이 함께 진행되어야 함(표 4-2) 참조

표 4-2 | 이용자 관리 시스템의 탑재 기능

구분		탑재기능	기기	통합업무시스템 연동
이용자 통합 홈페이지	복지정보	수원시 사회복지관 5곳 프로그램 정보 및 신청→ (카드)결제	홈페이지	O
	회원가입	회원가입(실명인증, 개인정보 수집 및 동의)		
	결제	온라인 및 현장결제	키오스크, 홈페이지	이용자 정보 연동
통합업무 시스템	업무관련	이용자 및 실적관리 등 업무에 필요한 시스템	홈페이지	O
		업무용 메일, 공문발송		O
	이용자 관리	식권발급, 1화성 이용자 등록 등	키오스크	이용자 정보 연동
	실적관리	자동출결	지문, 안면 인식 등	실적 탭에 자동연동 연인원/실인원
		이용내용 다 보일 수 있도록 (이용기관, 참여프로그램 등)		O
		개인식별코드 부여 (1화성 이용자, 지역조직화 주민만남 등)	키오스크, 태블릿	O
	프로그램	홈페이지 프로그램 및 정보 등록 시 통합업무시스템에 자동 연동 될 수 있도록 구축		
	통계	이용자(성별, 연령, 거주 구/동), 프로그램 별, 이용실적 등 각종 통계자료 추출		

- 개발한 시스템에서 생산한 각종 자료의 보관의 주체를 누가할 것인가에 대한 고민도 필요함
- 매년 사회복지관에서 생산한 데이터의 정보를 계속적으로 관리하는 것이 필요한데 이를 수원시가 할 것인가 아니면 연구기관인 수원시정연구원에서 관리할 것인가에 대한 고민이 필요함
 - 구축 완료 후 이전 비용이 비싸고, 데이터 관리를 위한 환경이 중요하기 때문에 인프라의 지속적인 관리와 유지를 위한 물리적 위치 선정이 필요함
 - 1안은 수원시청에 구축하는 것이고, 2안은 수원시정연구원에게 위탁 후 구축하는 방안임
 - 온도(항온 22℃)와 습도(항습 60%)를 유지하는 것이 중요함

그림 4-1 | 수원시 Smart Welfare System 개발 모형

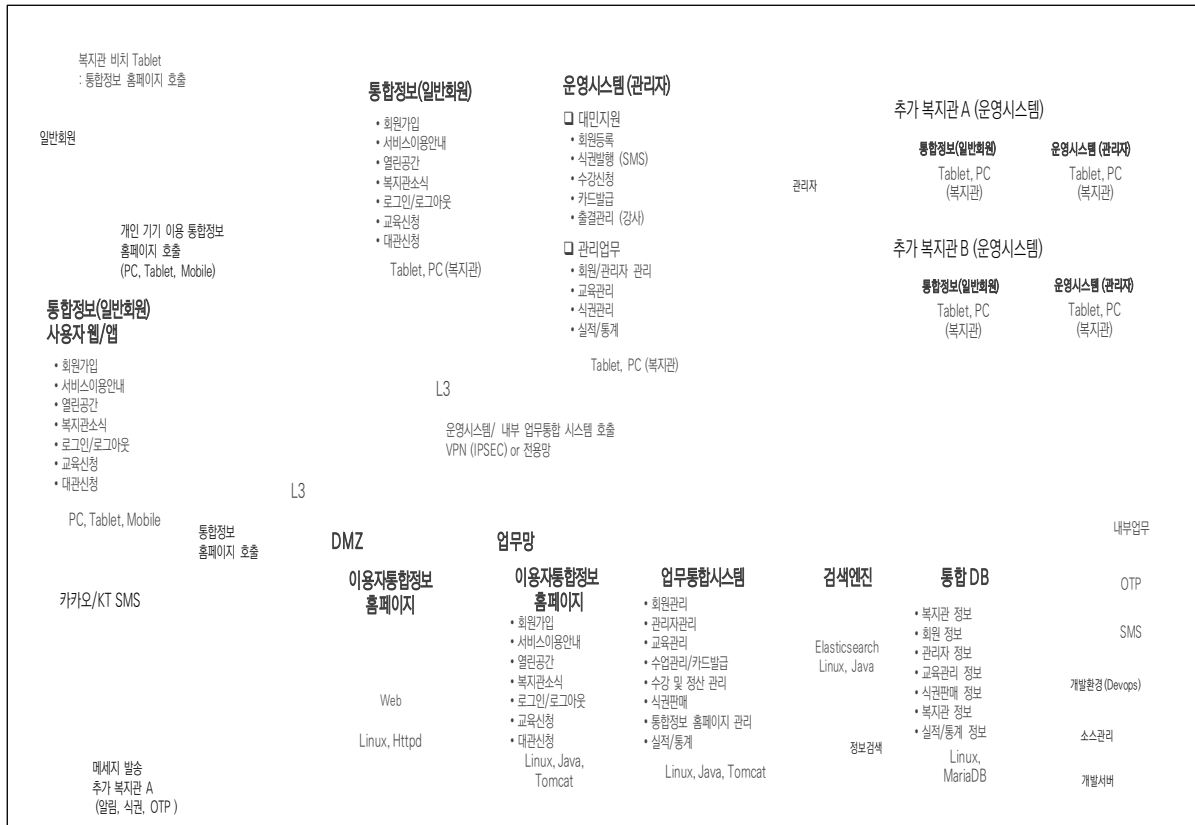
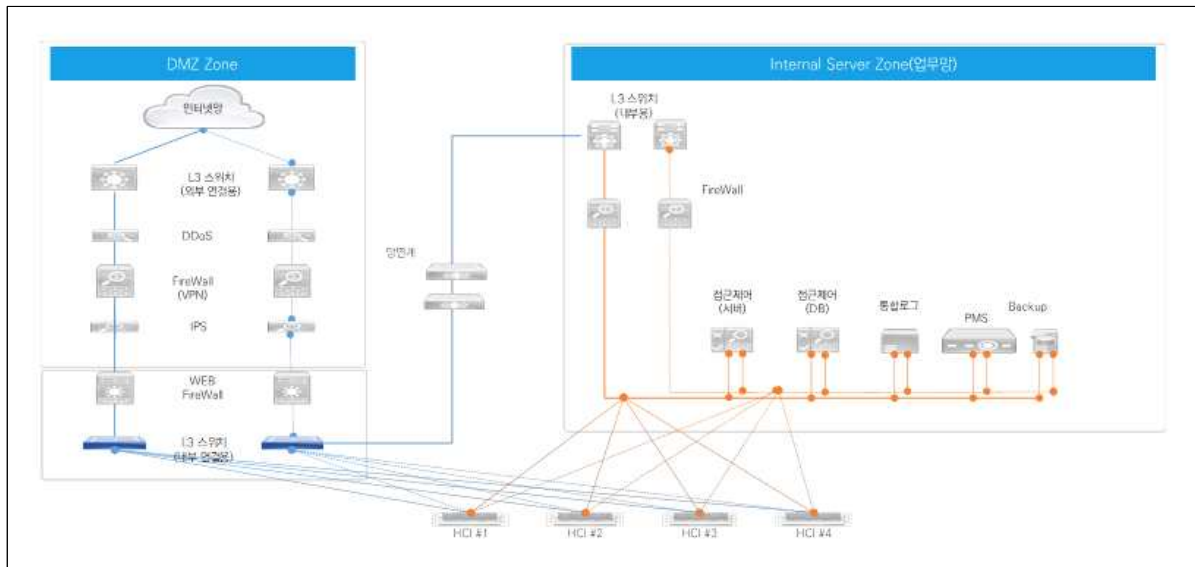


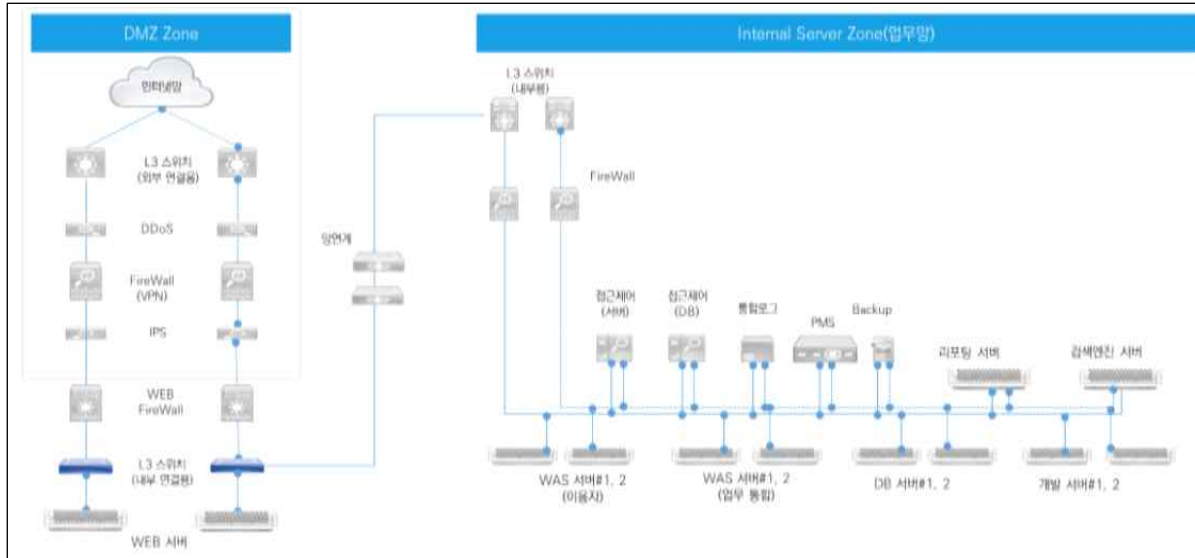
그림 4-2 | 클라우드 기반



□ 시스템 유지·관리 및 데이터 관리·활용을 위한 조직 개편이 필요함

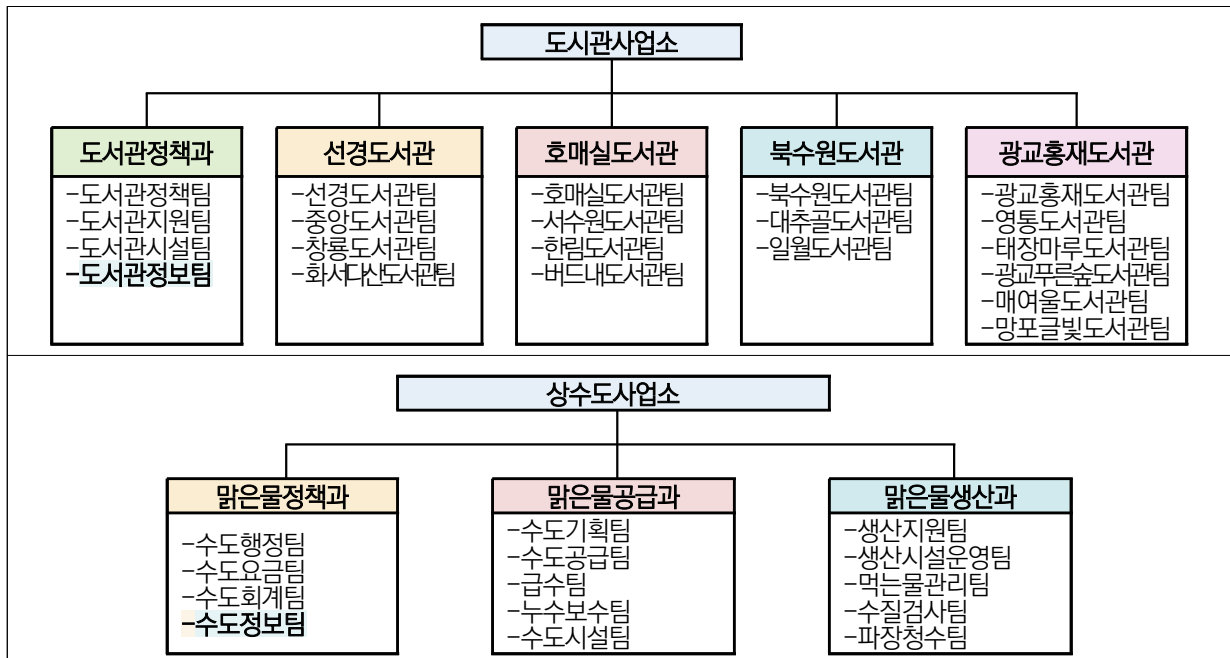
- 현재 수원시에서 생산하는 각종 행정데이터가 있고, 복지정책과 내 복지기획팀이 있으나 실제로 복지데이터와 관련된 생산하거나 관리하지 못하고 있음

그림 4-4 | 하드웨어 기반



- 수원시의 사회복지와 관련된 데이터 관리 및 활용을 위하여 ‘복지정보팀’을 신설하고 여기에 전산 전문가를 배치하여야 함
- 수원시 도서관사업소, 상수도사업소, 박물관 사업소, 세정과, 수원도시공사에는 이미 전산 전문가 배치되어 있음

그림 4-5 | 수원시 산하기관 조직도



자료 : 수원시청 홈페이지

□ 안전한 시스템 운영 및 사용환경 조성을 위하여 보안기능을 강화하여야 함

○ 개인정보 보호 및 보안을 위하여 사회복지관 내 방화벽 및 보안기능 강화조치가 필요함

5 • 사회복지기관의 일하는 방식의 스마트워크 시스템 도입의 고민

□ 사회복지관 이용자의 데이터를 취합하고 관리하기 위해서는 사회복지실천현장에서 일하는 방식의 변화도 필요함

□ 사회복지관의 입장에서 이용자 데이터를 관리하는 것은 업무의 효율성을 높여 더 많은 시간을 현장에서 보내야 한다는 것을 의미함

□ 수원형 사회복지정보시스템은 사회복지실천현장의 정보화를 선도하는 의미와 함께 사회복지실천 현장에서의 스마트워크를 추진하는 주요 기제임

○ Smart Work를 도입하고 있는 우리마포복지관의 경우 M365을 도입하여 클라우드 기반의 업무시스템 환경을 구축하여 효율적인 업무가 가능하도록 하였음

○ 2018년 우리마포복지관은 개인정보 보호와 스마트워크를 위해 마이크로소프트365를 도입함

- 개인정보보호법이 강화됨에 따라 민감한 정보를 많이 다루는 사회복지시설의 개인정보 보안 및 관리에 대한 문제가 제기됨

• 개인정보보호법이 강화됨에 따라 기관 대표메일을 공용으로 사용하는 것 또한 개인정보 보호법 위반 소지가 있어, 종사자 개인에게 기관도메인의 메일주소를 부여하고, 공용 사서함을 따로 구축함

• 종사자가 개인정보와 관련된 자료를 개인메일로 보내는 경우 또는 퇴사예정자의 PC포맷 등 실시간으로 관리자에게 알림이 발송됨

- 일의 의미를 재정의하고, 일하는 방식의 변화로 조직의 생산성을 향상시키고, 종사자들이 더 효율적으로 일할 수 있는 환경을 구축하는 것이 필요해짐

• 마이크로소프트 팀즈의 클라우드를 활용하여, 클라우드에 공유되어 있는 문서양식에 실적 및 기타 사업 내용 등을 실시간 작성이 가능하도록 하여 종사자간 협업이 가능하도록 구축하여 취합하는 과정이 생략되어짐

• 공유된 양식에 문서를 작성하는 경우 수정된 데이터가 따로 남기 때문에 수정 등이 용이해짐

• 출장, 외근, 연차 시 모바일 APP을 통해서도 문서 작성 가능함

- 스마트워크 도입 후 종사자들의 업무만족도 및 업무효율성 증가하였고, 야근빈도 및 시간, 종이사용 감소 등의 효과가 나타남

표 4-3 | 우리마포복지관 사례

구분	내용
목적	• 개인정보보호 및 조직 내 업무효율성 증대를 위한 스마트워크 환경 구축
운영기간	• 2018년 3월 도입
시스템명	• 마이크로소프트365
시스템구축 업체 및 비용	• 기관 규모에 따라 다르게 책정됨 • 마이크로 소프트365 비즈니스 프리미엄 기준 사용자/월 6,900원(VAT별도)
장·단점	• 안전한 개인정보 관리 및 저장, 업무효율성 극대화
활용	• 정보관리 및 기관 자산 관리의 효율성 증가

자료: 우리마포복지관 내부자료

제2절 이용자 측면에서의 도입 방안

- 현재 사회복지관으로 찾아가거나 사회복지사가 가정으로 방문하여 제공되는 서비스의 경우 홈페이지를 통해 확인하거나 유선을 통해 확인해야 함
 - 이용자가 A라는 서비스를 이용하고 싶다고 한다면 이용자가 분산되어 있는 정보를 하나하나 수집해야 하는 상황임
 - 수원시의 경우 복지정보 또는 서비스, 행사 정보 등과 관련하여 하나의 통합된 사이트에서 정보를 얻을 수 없는 상황임
 - 복지관 프로그램, 행사 등을 하나의 창구로 일원화 하여 이용자의 복지정보 접근성을 증대시킬 필요성이 있음
 - 문화센터 홈페이지처럼 모든 교육 및 정보를 하나의 사이트에서 확인 할 수 있도록 구축할 필요성이 있음
 - 현재 문화센터 홈페이지에서는 전국의 모든 문화센터의 수강강좌 정보 및 신청, 결제까지 가능함
 - 현재 수원시 관내 사회복지관의 홈페이지를 살펴보면, 정보획득의 한계가 있음
 - 기관마다 사회교육프로그램을 제외한 복지관 참여프로그램에 관한 정보를 업로드 한 기관도 있었고, 업로드 하지 않은 기관도 있는 것으로 나타남

- 복지관 주 이용자의 연령이나 특성에 따라 정보알림 방법이 다른 것으로 나타남
- 대부분의 복지관의 경우 기관 홈페이지로 참여프로그램 정보의 접근성의 한계가 있기 때문에 아파트 단지 내의 홍보물 부착, 지역사회 맘카페 홍보글 게시 등을 통해 정보제공을 하는 것으로 나타남

□ 각자 홈페이지에서 하던 프로그램의 홍보를 한 개의 시스템에서 볼 수 있도록 이용자의 접근성을 높이는 것이 필요함. 즉, 분산되어 있는 정보획득 창구의 일원화가 필요함

- 수원도시공사가 위탁운영하고 있는 수원시 산하기관 15곳의 정보를 한곳에 모아 확인 할 수 있고, 수강신청 및 결제까지 원스톱으로 진행할 수 있음
- 수원도시공사가 위탁운영하고 있는 사업은 문화·체육, 생활·복지, 주차사업으로 구분할 수 있으며 대분류에 따라 정보를 제공 및 서비스를 제공하고 있음
 - 홈페이지 및 정보 대분류에 따라 한 곳으로 모아 각 기관 홈페이지와 연동시킴
 - 수원도시공사 홈페이지에서는 문화·체육 강좌를 조회할 수 있고 수강 신청 및 결제까지 원스톱으로 진행할 수 있음
 - 문화·체육교육 장안구민회관, 가족여성회관, 서수원칠보체육관, 광교웰빙국민체육센터
 - 수원시 관내 체육시설 대관 정보, 대관절차 및 대관요금 그리고 관내 가족캠핑장 예약현황 조회 및 신청·결제까지 할 수 있음
 - 시설 대관 및 이용은 수원 체육관, 국민체육센터, 인조잔디구장, 광교호수가족캠핑장
 - 주차사업의 경우 수원시 관내 공영주차장의 위치 및 정보 확인이 가능하고, 주차요금 사전결제, 공영주차장 정기권, 미납주차요금 확인, 웹 선불권, 거주자우선주차 등을 신청·결제 할 수 있음

그림 4-6 | 수원도시공사 통합홈페이지 사회·문화교육프로그램 수강정보

프로그램 안내

강사명으로 검색 검색 수강반으로 검색 검색

문화교육 스포츠교육

1. 문화강좌(대면) 2. 문화강좌(비대면) 3. 특강 4. 방학특강

01.[성인]실생활과정 02.[성인]정보화과정 03.[성인]어학과정 04.[성인]뮤직과정
05.[성인]미술과정 06.[성인]전문가과정 07.[성인]요리과정 08.[초등]학습과정

자료: 수원도시공사 홈페이지

제3절 기대효과

- 수원형 사회복지정보시스템, 통합업무시스템 구축에 따른 기대효과는 다음과 같음
- 첫째, 이용자 정보의 공동 공유·활용 증대를 통한 업무 및 복지자원·서비스 분배의 효율화가 가능해짐
 - 이용자 정보와 서비스 이력정보를 공유·활용함에 따라 업무의 효율화 및 중복수혜 방지를 통한 복지자원 분배의 효율화를 증대시킬 수 있음
- 둘째, 업무처리의 신속성, 서비스의 통합성 및 연계성, 민원 대응성을 향상시킬 수 있음
 - 시스템 기반 업무처리를 통해 업무처리의 속도가 향상되고, 통합정보를 통해 이용자의 포괄적인 정보에 대한 파악이 가능함
 - 행정서식의 축소, 방문빈도의 감소 등으로 이용자의 행정 편의성을 향상시킬 수 있음
- 셋째, 사회복지실천현장의 복지행정의 정확성 및 일관성을 제고시킬 수 있음
 - 사회복지실천현장의 단절된 정보를 통합하여 기관별 형평성 및 사업별 정합성 향상이 가능해짐
 - 이용자 정보와 결합한 자동 실적(출결)입력으로 인한 실이용자 현황에 대한 정확성 및 신뢰성을 증대시킬 수 있음
- 넷째, 지식관리 자료 활용의 활성화가 가능해짐
 - 시스템을 통한 체계적으로 수집·축적된 데이터를 활용한 근거기반의 사회복지정책 수립 및 모니터링·평가가 가능함

05

요약 및 정책제언

제1절 요약

1 연구배경 및 목적

- 수원시의 내·외부를 둘러싼 사회환경의 변화로 인하여 사회복지관의 성과평가는 제도화되었으나 성과데이터의 신뢰성이 낮아 데이터를 근거로 성과를 단편적으로 평가하기에는 한계가 존재함
- 지방분권을 강조하는 사회적 흐름에도 불구하고 사회복지관은 법률에서 사회복지관의 3대 기능을 규정하고 있으나 사회복지관은 현재 전액 시비로 운영됨에도 불구하고 수원시의 지역적 특성과 욕구를 반영한 사업은 시행하기 어려운 구조임
- 수요자 중심의 복지정보화와 온·오프라인과 사회복지서비스의 연계가 가능한 사회복지 정보화 및 시스템 구축이 필요하고, 과거의 관행, 통념, 경험에 의존했던 의견기반정책 수립에서 나아가 객관적, 과학적 증거를 활용한 근거기반 정책 수립의 중요성이 강조되고 있음
- 사회복지욕구가 계속적으로 증가하면서 사업들이 계속적으로 확대되고 있으나 이용자 정보에 대한 전산시스템이 도입되지 않아 계속적으로 업무 이외에 부가적인 업무 또한 증가하고 있는 상황임
- 본 연구의 목적은 데이터 기반의 사회복지관 운영 및 업무의 효과성 및 효율성 증진을 위하여 수원시 사회복지관의 이용자 데이터 관리시스템 구축방안을 모색하고자 함
 - (수원시 측면) 향후 사회복지관의 기능전환 및 정책설계의 기본 자료로 활용하기 위함
 - (사회복지관 측면) 사회복지실천 현장의 업무 효율성 및 효과성 증진을 위함
 - (이용자 측면) 서비스에 대한 접근성을 높이고 욕구에 기반한 서비스 확대를 위함
- 연구의 목적을 달성하기 위하여 크게는 수원시 내·외부 사례파악 및 정기회의, 자문 등을 실시함
 - 사회복지관을 기관방문하였으며, 민관이 함께 계속적이며 정기적인 회의를 진행함
 - 타 지역 사례분석 및 자문회의 등을 진행함

2 • 주요 연구결과

- 타 지역에 비해 상대적으로 사회복지관이 부족함에도 불구하고 5개소 중 3개소는 특정지역에 집중되어 있고, 사회복지관이 위치한 지역적 특성이 상이하여 중점기능이 상이함
- 5개 사회복지관 중 4개 기관은 경로식당이나 유료 프로그램인 사회교육 프로그램에 한해서만 이용자 데이터를 시스템에서 관리하고 있었고 다른 서비스(프로그램)은 엑셀을 통한 수기로 관리함
- 타 지자체에서 사용하고 있는 사회복지 관련 이용자 데이터 시스템을 분석한 결과, 시스템의 계속적 개편이나 업그레이드는 필요하지만 서비스 제공기관의 관점에서는 기존에 수기로 관리되었던 행정 업무가 전산화되면서 담당자의 행정업무 효율성이 증대된 것으로 나타남
- 민관이 함께 기존의 현안(한계)을 극복할 수 있는 대안을 마련함
 - 양적 실적으로만 평가받을 수 있다는 우려, 현재 사용하고 있는 기존 시스템과의 중복업무로 인한 피로감, 개인정보보호와 관련된 민원 및 이용자들이 거부감에 대한 우려가 표출됨
 - 3대 기능과 관련된 사업을 전면재배치 하는 것은 연구의 범위와 시간적으로 한계가 있기 때문에 우선 기관에서 하고 사업을 3대 기능에 맞춰서 정리한 후, 실무자 회의에서 적합하지 않다고 판단되는 일부의 사업은 제외 또는 조정하기로 함
 - 복지관 이용자 관리시스템이 부재한 문제를 해결하기 위해서 실명인증을 통한 이용자 가입에 기반한 통합정보시스템 구축이 제안됨
 - 서비스 중복대상자 데이터 관리 부재와 관련된 문제를 해결하기 위해서는 서비스 중복 수혜 방지 및 효율적 복지자원 원계를 위한 서비스 대상자 정보시스템 구축, 수원시 복지서비스 대상자 정보 입력 시 제공받고 있는 서비스 등을 대략적으로 알 수 있도록 시스템 구축을 통해 해결하고자 함
 - 업무의 효율성을 높이기 위해서 자동출결 시스템을 통해 이용자의 프로그램 참여, 기관방문 등이 자동 입력될 수 있도록 하며, 이 데이터를 기반으로 하여 사업실적이 자동 산출 될 수 있도록 통합업무시스템을 구축하고자 함
 - 이용자 입장에서 통합정보획득 창구의 부재를 해결하기 위하여 수원시 사회복지정보통합 홈페이지를 구축하고자 함

3 • 수원시 및 사회복지관 측면에서의 도입 방안

1) 회원가입

- 복지관 이용자의 데이터를 관리하기 위해서는 우선적으로 복지관 이용자들이 회원제는 아니지만 관리하기 위하여 실명인증을 통한 회원관리가 필수적임
 - 이용자의 특성을 분석하기 위해서는 이용자에 대한 최소한의 정보는 확인해야 함
 - 이용자 정보는 성별, 연령, 수급자 여부, 등록장애 유무, 핸드폰 번호, 이용자 주소 등임
 - 이 밖에 담당자(실무자)는 서비스 욕구 사정 등을 통해서 주된 욕구도 파악해야 함
 - 이용자의 정확한 정보는 향후 등록된 이용자가 사회복지관에서 몇 개의 프로그램을 이용하고, 특성에 따라 어떠한 프로그램을 주되게 이용하는지, 이용자와 사회복지관의 지리적 접근성, 행정동에 따른 이용자의 욕구 등을 분석하는데 활용이 가능함
 - 복지관 이용자로 등록된 시민들은 발급된 회원증을 통해 키오스크를 이용하거나 프로그램 등의 출결관리도 가능함
 - 사회복지관을 이용하는 다양한 연령대 등을 고려하여 회원증과 더불어 앱 등 다양한 방법 모색이 필요함
 - 향후 사회복지관에서 안전(식중독 등)과 관련된 상황이 발생시, 당일 사회복지관을 이용한 지역주민으로 확인된 지역주민들에게 상황을 신속하게 전달하고 상태를 확인할 수도 있음
- 이용자들에게 회원가입을 하는 목적에 대한 안내와 더불어 제3자(수원시, 수원시정연구원)에게 관련 정보를 전달할 수 있고 이는 연구와 관련된 부분에만 활용된다는 것에 대한 동의도 필요함
 - 향후 사회복지관 운영자와 관련된 다양한 분석과 실태파악을 위하여 활용될 수 있음에 대한 부분에 대한 동의가 필요함

2) 3대 기능에 따른 이용자 관리방안

- 사례관리 기능은 주로 상담은 가정과 사회복지관에서 진행되고 욕구에 맞는 서비스를 연계하거나 모니터링하기 때문에 이용자에 대한 정보는 앞서 언급한 최소한의 정보를 모두 포함함
 - 사례관리대상자가 타 복지관의 대상자로 이관되는 경우는 시스템을 통해 이용자의 동의하에 관련 자료(개인 및 가족특성, 주된 욕구, 서비스 제공이력 등)를 이관할 수 있도록 해야 함

- 서비스제공 기능은 일부 유료 프로그램이 존재하기 때문에 결제에 대한 시스템이 필수적으로 포함되어야 하며, 중복서비스의 여부를 파악할 수 있는 기능이 포함되어야 함
 - 중복서비스의 여부를 파악할 수 있는 기능이 포함되어야 함
- 지역조직화는 지역주민의 관계망 등을 확장시키는 사업이기 때문에 일회성 행사의 성격은 제외하며, 지역에서 만난 지역주민도 산출할 수 있도록 일부 정보(식별코드, 성별, 연령대, 만남장소 및 시간, 파악된 욕구 등)는 시스템에 반영되어야 함
 - 사회복지사들이 직접 지역으로 나가 지역주민들을 만났을 때 주로 수첩에 기록하거나 기억하였다가 나중에 사무실에서 기록을 하는 경우도 존재하지만 일하는 방식의 변화를 위해서 사회복지관에 업무용 태블릿 PC를 지원해주는 것도 필요함
 - 지역조직화는 투입되는 시간과 노력에 비해 가시적인 성과를 제시하기 쉽지 않으나 사회복지 실천현장에서 앞으로 더욱 중요해질 기능이기도 함
 - 사회복지관들이 지역조직화의 기능을 더욱 중요시하고 이러한 노력을 통해 나타난 지역적 성과를 제시할 수 있도록 사회복지관들 간에 합의하여 시스템에 포함할 내용에 대한 합의가 필요함
- 담당자들이 사업계획서가 확정되면, 프로그램(사업)의 목적이나 대상, 주기, 장소, 산출목표 등을 시스템에 입력하고, 이를 바탕으로 이용자의 산출지표가 자동적으로 업로드가 되도록 세팅을 함
 - 이용자의 산출지표는 실인원과 연인원이 모두 시스템에서 관리될 수 있도록 설정함

3) 플랫폼 구축

- 이용자 데이터 관리의 궁극적인 목적에 맞춰 이용자와 관련된 데이터 정보는 수원시에서만 일방적으로 보는 것이 아니라 기관차원에서도 기관 내 취합된 자료를 볼 수 있도록 설계하여야 함
 - 사회복지관을 담당하는 주무부서에서는 실무자들이 입력한 정보들을 통하여 사회복지관의 단위사업에 대한 정보를 일괄적으로 정확하게 파악할 수 있게 됨
- 시스템의 활용도와 효율성을 높이기 위해서는 시스템 개발할 때 사회복지관의 종사자들이 함께 참여할 수 있도록 해야 함
- 이용자 통합홈페이지와 통합업무시스템의 개발이 함께 진행되어야 함
- 개발한 시스템에서 생산한 각종 자료의 보관의 주체를 누가할 것인가에 대한 고민도 필요함

- 매년 사회복지관에서 생산한 데이터의 정보를 계속적으로 관리하는 것이 필요한데 이를 수원시가 관리할 것인지 수원시정연구원에게 관리위탁할 것인지에 대한 고민이 필요함
- 구축 완료 후 이전 비용이 비싸고, 데이터 관리를 위한 환경이 중요하기 때문에 인프라의 지속적인 관리와 유지를 위한 물리적 위치 선정이 필요함
 - 1안은 수원시청에 구축하는 것이고, 2안은 수원시정연구원에게 위탁 후 구축하는 방안임
 - 온도(항온 22℃)와 습도(항습 60%)를 유지하는 것이 중요함
- 시스템 유지·관리 및 데이터 관리·활용을 위한 조직 개편이 필요함
 - 현재 수원시에서 생산하는 각종 행정데이터가 있고, 복지정책과 내 복지기획팀이 있으나 실제로 복지데이터와 관련된 생산하거나 관리하지 못하고 있음
 - 수원시의 사회복지와 관련된 데이터 관리 및 활용을 위하여 '복지정보팀'을 신설하고 전산 전문가를 배치하여야 함
 - 수원시 도서관사업소, 상수소사업소, 박물관 사업소, 세정과, 수원도시공사에는 이미 전산 전문가가 배치되어 있음
- 안전한 시스템 운영 및 사용환경 조성을 위하여 보안기능을 강화하여야 함
 - 개인정보 보호 및 보안을 위하여 사회복지관 내 방화벽 및 보완기능 강화조치가 필요함

4) 스마트워크 시스템 도입

- 사회복지관 이용자의 데이터를 취합하고 관리하기 위해서는 사회복지실천현장에서 일하는 방식의 변화도 필요함
- 사회복지관의 입장에서 이용자 데이터를 관리하는 것은 업무의 효율성을 높여 더 많은 시간을 현장에서 보내야 한다는 것을 의미함
- 일의 의미를 재정의하고, 일하는 방식의 변화로 조직의 생산성을 향상시키고, 종사자들이 더 효율적으로 일할 수 있는 환경을 구축하는 것이 필요해짐

4 • 이용자 측면에서의 도입방안

- 현재 사회복지관으로 찾아가거나 사회복지사가 가정으로 방문하여 제공되는 서비스의 경우 홈페이지를 통해 확인하거나 유선을 통해 확인해야 함
 - 이용자가 A라는 서비스를 이용하고 싶다고 한다면 이용자가 분산되어 있는 정보를 하나하나 수집해야하는 상황임
 - 수원시의 경우 복지정보 또는 복지서비스, 행사 정보 등과 관련하여 하나의 통합된 사이트에서 정보를 얻을 수 없는 상황임
 - 현재 수원시 관내 사회복지관의 홈페이지를 살펴보면, 사회교육프로그램을 제외한 복지관 참여프로그램에 관한 정보를 업로드 한 기관도 있었고, 업로드 하지 않은 기관도 존재함
- 각자 홈페이지에서 하던 프로그램의 홍보를 한 개의 시스템에서 볼 수 있도록 이용자의 접근성을 높이는 것이 필요함. 즉, 분산되어 있는 정보획득 창구의 일원화가 필요함

표 5-1 | 시스템 도입 방안(종합)

구분		내용
시스템 도입 방안	목적	• (수원시 입장) 정책개발을 위한 기초자료 축적 및 사회복지관의 질적인 성과 제시 • (사회복지관 입장) 지역맞춤형 서비스 개발을 위한 이용자의 특성 파악 • (지역주민 입장) 서비스의 접근성 및 서비스 확대
	내용	• 공통 : 이용자 인적사항 (성별, 연령, 수급자 여부, 등록장애 유무, 핸드폰 번호, 주소, 주된 욕구 등)
		• 사례관리 : 개인 및 가족특성, 주된 욕구, 서비스 제공 이력
		• 지역조직화 : 지역주민(식별코드, 성별, 연령대, 만남장소 및 시간, 파악된 욕구 등) ※ 불특정 지역주민 및 일회성 행사는 제외
		• 서비스제공 : 이용하는 서비스 및 프로그램
		• 사회복지관 담당자 입력 : 사회복지관의 프로그램 및 서비스의 목적 및 내용
		• 기타 : 회원가입 및 카드결제 등 기능 포함
	플랫폼 및 운영	• 명칭 : 수원시 Smart Welfare System • 기능 : 자동화된 양적 데이터 저장 및 민관의 실시간 정보 확인 가능 • 관리 주체 : 수원시 복지정책과 복지정보팀 신설 또는 수원시정연구원
• 이용자 측면 : 사회복지관의 정보를 한눈에 볼 수 있는 창구 일원화		
향후 활용결과		• 이용자의 특성 분석(성별 및 연령 등에 따른 이용자의 거주 분포) • 이용자의 서비스 집중 지역 및 사각지대 지역 • 수원시 사회복지관의 영역별 사회복지 프로그램 및 서비스 현황 • 서비스별 최소, 최대, 중복서비스 현황 및 실 이용, 연인원 파악 • 찾아가는 복지관 및 특화사업 등 새로운 정책개발을 위한 기초 자료

제2절 정책제언

1 · 사회복지시설로 단계적 확대 시행

- 사회복지시설 중 사회복지관이 가장 대표적인 시설이고 종합적인 시설이지만 수원시의 전반적인 복지서비스 이용자의 서비스 실태 및 새로운 정책을 개발하기 위해서는 사회복지관에만 국한될 것이나 아니라 노인복지관, 장애인복지관 그리고 다른 사회복지시설로까지 확대시킬 필요가 있음
- 사회복지관에 국한시킬 것이 아니라 다른 시설까지 확대하여 전반적인 복지서비스의 실태를 파악하는 것이 파악함

2 · 이용자 관리시스템을 통한 긍정적 경험의 확대

- 이용자 관리시스템의 구축은 앞서 종사자들이 우려했던 문제가 실제로 표출될 수도 있고 성과가 크게 체감되지 않을 수도 있음
- 시스템을 계속적으로 확대해나가고 지역에서 정착시키기 위해서는 매년 종사자부터라도 시스템을 통해서 겪은 긍정적인 경험이 지역사회 내로 확대되도록 해야 함
- 시스템을 개발할 때 구체적으로 민에서 기대하는 바와 관리하는 시의 입장에서 이 자료를 어떻게 활용할 것인가에 대한 구체적인 계획도 필요함

3 · 개인정보 보호를 위한 제도 마련

- 이용자의 데이터를 계속적으로 생산·관리한다는 것은 플랫폼을 통해 이용자의 많은 정보가 수집된다는 것을 의미함
- 개인정보 관련 이슈문제 발생 최소화 및 효율적 방안마련을 위해 개인정보양행평가 컨설팅이 필요함
- 기관에는 개인정보 보호와 관련된 보호막 구축도 필요하고, 수원시와 사회복지관들도 개인정보 준수에 대한 교육과 더불어 계속적은 보완시스템의 업그레이드가 필요함

4 • 일하는 방식의 변화 필요

- 이용자 데이터를 수집·관리한다는 것은 다른 의미로 사회복지실천현장에서 일하는 방식의 변화가 필요하다는 것을 의미하기도 함
- 사회복지관이 일하는 방식이 변화될 수 있도록 태블릿 PC 지원과 더불어 스마트워크가 현장에 적용될 수 있도록 계획하고 지원하는 것도 필요함

5 • 질적 성과에 대한 고민 필요

- 본 연구에 참여한 현장전문가들이 우려한 바와 같이 양적인 데이터가 자칫하면 비교를 위한 잣대로 사용될 수도 있고, 양적인 수치로만 평가받을 우려도 존재함
- 사회복지시설이라고 하더라도 성과관리에 대한 책임을 피해갈 수 없기 때문에 사회복지관의 3대 기능을 통해 궁극적으로 나타난 지역사회의 변화와 성과에 대한 고민이 필요함

참고문헌

REFERENCE

국문 자료 |

- 김연진, 연수현, 박혜련. (2023). **문화영향평가 환류체계 제도화 방안 연구**. 한국문화관광연구원.
- 김용득. (2014). **지역사회 사례관리체계에서 공공과 민간의 역할, 이대로 괜찮은가?: 파편적 제도에서의 개별적 인간됨**. 한국사회복지행정학회 학술대회 자료집, 41-65.
- 김윤재, 금유현. (2013). **지역사회복지관의 기능전환에 따른 정체성 확립방안 연구**. 벤처창업연구, 8(1), 205-222.
- 민소영. (2015). **한국의 사례관리 전개 과정과 쟁점 고찰**. 한국사회복지행정학, 17(1), 213-239.
- 민소영, 장건우. (2022). **사례관리 현장의 빅데이터-ICT 활용 경험과 과제**. 사례관리연구, 13(2), 47-76.
- 보건복지부. (2023). **사회복지관 운영관련 업무처리 안내**
- 손광훈. (2013). **Gis를 활용한 사회복지관의 장애인복지 기능전환 및 특화에 관한 사례연구**. 한국지역사회복지학, 44, 99-125.
- 이봉주. (2013). **지역복지기관의 사회서비스 관리와 평가: 무엇을, 왜, 어떻게**. 한국사회복지행정학, 15(1), 197-221.
- 이중섭, 송용호. (2013). **전라북도 사회복지시설 기능재조정 필요성과 방안**. 전북발전연구원.
- 이흥직. (2008). **노인복지시설 종사자의 직무만족도 결정요인에 관한 연구**. 스트레스研究, 16(4), 317-324.
- 최명민, 임정기, 김승연, 김교성. (2015). **사회복지시설 평가제도, 사회복지사는 무엇을 경험하고 무엇을 바라는가?**. 한국사회복지행정학, 17(3), 1-26.
- 최정원. (1999). **「한국의 복지정책과 정보화」**. 『연세사회과학연구』, 제5권, 연세대학교사회과학연구소, 67-88.
- 한연주. (2021). **수원시 사회복지 민간위탁시설 성과평가 지표 개발**. 수원시정연구원
- 홍선미, 김성천, 이대영, 이재완. (2011). **사회복지정보화교육의 향후과제와 발전방안: 사회복지통합관리망(행복e음)의 대학 교과목 채택 필요성 및 활용방안 연구**. 보건복지부.

영문 자료 |

- Behn, R. D. (2003). **Why measure performance? Different purposes require different measures**. Public administration review, 63(5), 586-606.

신문기사

- 경기신문(2004.07.26.). **국내 최대 수원 영통사회복지관 개관** <https://www.kgnews.co.kr/news/article.html?no=62806>
- 경기일보(2023.07.17.). **인천종합사회복지관 '주민 맞춤형'으로 탈바꿈** <https://www.kyeonggi.com/article/20230717580247>
- 뉴스워커(2023.02.21.). **3·4차 개통 앞둔 차세대 사회정보보장시스템, 복지부 "오류 없도록, 철저한 검증 선행할 것"** <http://www.newsworker.co.kr/news/articleView.html?idxno=193844>
- 중도일보(2021.08.18.). **사회복지계에도 스마트워크 바람이 분다** <http://www.joongdo.co.kr/web/view.php?key=20210819010003473>

한국정경신문(2022.10.04.). LG CNS 말렸는데 복지부 강행, 차세대복지e음 먹통에 공무원만 '욕받이' <http://kpenews.com/View.aspx?No=2555035>

웹페이지

국가법령정보센터. (2023). **사회복지사업법**. <https://www.law.go.kr/LSW/lsInfoP.do?efYd=20230714&lsiSeq=251745#0000>

나무위키. (2023). **2022년 복지시스템 전산 오류 마비사건**. <https://namu.wiki/w/2022%EB%85%84%20%EB%B3%B5%EC%A7%80%EC%8B%9C%EC%8A%A4%ED%85%9C%20%EC%A0%84%EC%82%B0%20%EC%98%A4%EB%A5%98%20%EB%A7%88%EB%B9%84%EC%82%AC%EA%B1%B4>

두산백과. (2023). **데이터의 개념**. https://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?_method=view&MAS_IDX=101013000835838

서울시사회복지관협회. (2023). **서울시사회복지관**. <https://www.saswc.org/>

수원도시공사 홈페이지. (2023) <https://www.suwonudc.co.kr>

수원시청 홈페이지. (2023). 산하기관 조직도

청주복지재단. (2023). <https://www.cjwf.net/home/>

행정안전부. (2023). **주민등록 인구통계**. <https://jumin.mois.go.kr/>

기타

광고종합사회복지관. (2023). 2023년 사업계획서 및 내부자료

능실종합사회복지관. (2023). 2023년 사업계획서 및 내부자료

수원시청 복지정책과. (2023). 내부자료.

여성가족부. (2023). 가족지원통합시스템

_____. (2023). 아이돌봄서비스 통합업무시스템

연무사회복지관. (2023). 2023년 사업계획서 및 내부자료

영통종합사회복지관. (2023). 2023년 사업계획서 및 내부자료

오산시 자원봉사센터. (2023). 자원봉사포털 수요처 관리자 실무가이드

우리마포복지관. (2023). 내부자료

우만종합사회복지관. (2023). 2023년 사업계획서 및 내부자료

연구책임자 한연주 (수원시정연구원 연구위원)
참여연구원 정보라 (수원시정연구원 위촉연구원)
연구 자문위원 김제선 (강원대학교 사회복지학과 교수)

SRI-정책 2023-06

데이터 기반 사회복지시설 운영을 위한 시스템 도입방안 연구

For data-based social welfare facility operation Study on system introduction plan in Suwon

발행인 김성진
발행처 수원시정연구원
경기도 수원시 권선구 수인로 126
(우편번호) 16429
전화 031-220-8001 팩스 031-220-8000
<http://www.suwon.re.kr>

인 쇄 2023년 8월 31일

발 행 2023년 8월 31일

ISBN 979-11-6819-147-1

© 2023 수원시정연구원

이 보고서를 인용 및 활용 시 아래와 같이 출처 표시해 주십시오.

한연주. 2023. 「데이터 기반 사회복지시설 운영을 위한 시스템 도입방안 연구」. 수원시정연구원.

비매품