

## Deloitte Newsletter



2012 년 12 월

### 딜로이트 인사이트

#### ‘스마트 복지’ - 기존인프라를 활용한 지속가능 복지모델

#### 한정된 사회서비스를 효율적으로 활용하는 ‘플랫폼’ 구축

##### 추진배경

저출산 노령화 추세의 급속한 진전에 따른 경제활동인구 축소와 함께 복지수요의 증가로 복지 재정 부담이 가중되고 있다. 더구나 현재의 국가 채무 수준 및 재정 상황을 고려할 때 복지 수요를 충족시킬 만큼의 재정 확보가 당분간은 불가능할 전망이다. 지난 3년간 국가 재정은 연속적으로 마이너스였으며, 침체된 글로벌 경제 현황 등을 고려할 때 수년 내 흑자 재정 전환은 어려울 것으로 예상된다.

2009년 3월 현재 18~64세 근로빈곤층 규모는 중위소득 50% 기준으로 약 215만명에 이르고 있으며, 비경제활동인구를 합칠 경우 전체적으로 444만명으로 추정된다. 또한 사회적 취약계층이라고 할 수 있는 근로빈곤층의 4대 사회보험 가입률이 저조해 위기 시 대처능력이 떨어지는 것으로 파악된다. 기초보장제도에 따른 수급자 선정 기준의 보완이 절실한 가운데 이에 따른 빈곤층의 수급자 전환 규모가 충분하지 못해 복지 사각지대가 여전히 존재하는 것도 문제다. 결국 현 시점에서 잠정적 복지 수혜자가 다수 존재하는 것이 현실이다.

##### 정책 현황 및 주요 이슈

산업화 시기 이래로 역대 정부는 경제성장에 주안점을 둔 ‘제한적 복지정책’을 추진해왔다. 그러다가 IMF 외환위기로 사회안전망의 취약성이 드러나면서 공공복지 확대에 대한 국민적 공감대가 형성되고 이후 저출산, 노령화로 인한 인구통계학적 불균형이 급속도로 진전됨에 따라 점차 능동적인 복지 정책으로의 전환을 모색하게 됐다. 미래에 대한 불확실성이 늘면서 저출산과 저소비, 저성장으로 이어지는 악순환이 반복될 가능성이 존재함에 따라 전략적이고 종합적인 복지 정책 마련의 필요성이 강조되고 있다.

그러나 이러한 필요에도 불구하고 현재의 복지정책은 많은 문제점을 안고 있다. 복지 서비스가 공급기관 별로 분절적으로 제공되고 있으며 전체 서비스를 총괄하는 통합 체계 구축이 미흡해 국민이 체감하는 복지수준은 여전히 낮은 상황이다. 또한 보육, 기초 노령 연금 등 특정 정책 중심으로 복지 정책이 논의되어 온 결과 교육, 주택, 고용, 세제 등을 통합한 복지 시스템 개선은 더딘 실정이다. 전반적으로 복지 서비스의 질 향상이 시급한 가운데 국가 차원에서의 복지지출 확대가 요구되고 있다. 민간 복지 자원의 적극적 활용 노력이 미흡할 뿐

아니라 결과적으로 서민들의 복지서비스 이용률과 만족도가 떨어지는 한계에 직면해 있다.

복지 정책 개선을 위해서는 몇 가지 해결해야 할 과제들이 있다. 먼저, 여러 곳으로 흩어져 있는 지자체의 복지업무 시스템을 통합해 투명성과 효율성을 높일 필요가 있다. 기존의 주민자치센터를 통한 금전적 지원 위주에서 벗어나 민간과의 협력을 통해 복지 만족도를 높이고, 규제완화로 민간 서비스 제공기관의 제도권 유입을 촉진해야 한다. 복지 서비스에 대한 요구 수준이 높아지고 다양해지는 현실을 반영해 수요자의 여건에 따라 맞춤형 복지 서비스를 제공하고, 질병색출 위주로 돼 있는 현행 보건복지 정책을 예방적 복지 지원으로 전환해 정책의 효율성을 증대시키는 방법을 모색해야 한다.

### 정책방향 및 실행과제 : “스마트 복지”

바람직한 복지정책 대안 마련을 위해 염두에 두어야 할 전제들이 있다. 복지 수요의 폭발적 증가와 제한된 재정여건을 감안해 무엇보다 재정 투하에 의존하는 기존의 접근 방식에서 탈피할 필요가 있다. 기존의 인프라를 효율적으로 활용하는 사고의 전환이 요구된다. 이 같은 관점에서 주목해야 하는 것이 이른바 ‘시장참여형 복지’다. 민간의 사회복지 서비스를 제도권 내로 유입시키고 복지서비스의 기능을 가진 사회서비스를 적극 활용해 정부 주도의 복지 서비스가 가지는 공급 부족의 한계를 극복하고 복지서비스의 다양성 확충과 서비스의 질적 개선을 추구하는 방식이다. 아울러 ‘복지=소비’가 아닌 ‘복지=생산’의 패러다임을 정립하고 공공 복지 서비스의 민간 서비스화를 통해 새로운 시장을 창출하는 한편, 기업의 수익 창출과 서비스의 질적 향상을 통한 경쟁력 향상 등을 도모하는 ‘지속가능형 복지’에 초점을 맞춰야 한다.

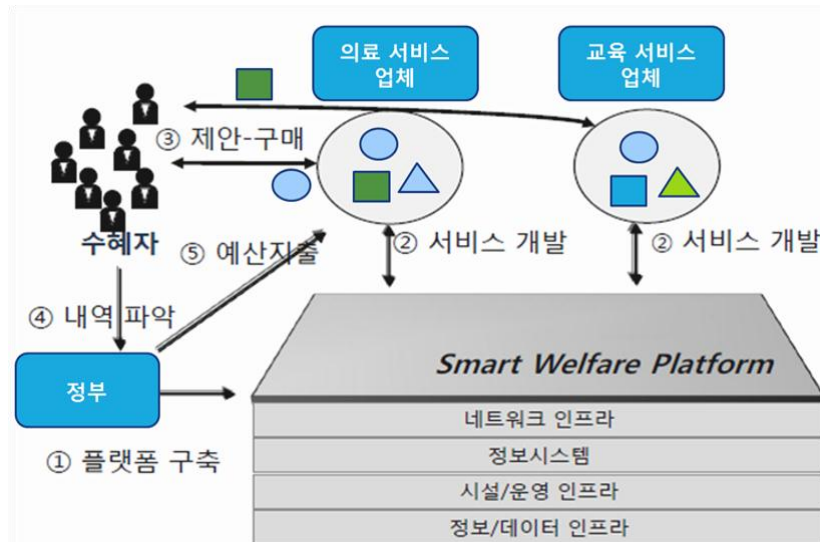
이러한 측면에서 대안으로 대두되는 것이 ‘스마트 복지’다. 기존 정부 주도의 폐쇄형 복지 시스템은 예산 사용의 효율성 저하와 서비스 품질관리의 애로, 제한적 산업효과 등의 한계가 명확할 뿐 아니라 복지확대가 국가재정 악화를 초래할 수 있는 치명적 약점이 존재한다. 따라서 정부, 공공시설, 시민단체, 민간 등 복지서비스 제공자들이 두루 활용할 수 있는 복지플랫폼을 확보(기존 플랫폼 사용 또는 신규 개발)하고 이 플랫폼을 통해 다양한 서비스를 제공하자는 것이 스마트복지의 골격이다. 수혜자들 역시 자신의 요구에 부합하는 복지 서비스를 선별적으로 이용함으로써 만족도를 높일 수 있다.

스마트복지의 가장 큰 장점은 비용 효율성에 있다. 민간 등에서 이미 개발된 서비스를 복지 서비스화함으로써 비용 효율성을 높이고, 사후 서비스 평가에 따라 수요가 낮은 부문에 대한 예산 지출을 최소화할 수 있다. 정부 부처, 시민단체, 민간으로 복지제공 창구가 다변화됨으로써 다양한 사회복지 서비스가 가능해지고, 기존 복지 서비스의 제공 수준이 세분화될 수 있어 복지 사각지대 해소에 큰 도움을 줄 수 있다. 또한 플랫폼에서의 성공모델을 일반 소비자를 대상으로 한 상품으로 확장시키는 등의 산업 파급 효과를 기대할 수 있다.

#### <스마트 복지의 前提>

스마트 복지의 핵심은 사회 서비스의 제도권화에 있으며, 따라서 복지재정의 추가 창출이 아니라 기존 사회서비스의 효율적 활용에 초점을 맞추고 있음.

스마트 복지는 극빈층, 소외계층 등을 위한 공급 중심의 복지서비스 전부를 대체하고자 하는 개념이 아니며, 서비스의 다양성 확보를 통해 만족도를 제고할 수 있는 영역에서 한정된 자원의 효율적 활용을 강조한 개념임.



[그림 1. 스마트 복지 플랫폼]

### 스마트복지의 인프라 : 기존 인프라를 활용한 '복지 2.0'에서 '복지 3.0'으로의 전환

한국보건복지정보개발원은 현재 업무 효율성 증대 및 복지 서비스의 다양화를 위한 IT 기반의 정보화 인프라를 구축하고 있으며, 전자바우처 제도를 도입하여 수혜자들이 원하는 복지서비스를 자발적으로 이용할 수 있도록 시스템과 서비스를 구축한 상황이다. 현 시점에서 기존 인프라를 활용한 '복지 3.0' 개념의 플랫폼 구축이 가능한 이유다. 특히, 민간 사업자의 복지 서비스를 편리하게 이용할 수 있도록 도입 시행 중인 바우처 제도(민간 서비스 이용에 대한 비용지불을 위한 전자카드 시스템)를 기반으로 스마트복지 정책의 구체화 시기를 앞당길 수 있을 전망이다. 실제로 복지 바우처제도를 위해 설계한 시스템을 스마트 복지에 활용하는 것이 가능하다.

스마트복지가 원활히 구동되도록 하기 위해 보다 신경을 써야 할 대목이 인간의 시장참여다. 복지서비스를 시장 시스템에 가깝게 설계해야 민간 사업자의 참여를 유도해낼 수 있으며, 인간의 참여가 활성화되어야 전체적인 비용 절감 및 복지서비스 향상을 달성할 수 있다. 이를 통해 향후 기존의 복지서비스 외에 영화, 뮤지컬 등 문화 서비스로 영역을 확장하는 것이 가능해질 수 있다.

### 스마트복지 수행 가능성

- 스마트 학습 교육
  - 현재 독립적으로 제공되고 있는 공공(EBS), 민간 및 지역 단체의 다양한 학습 콘텐츠를 스마트 복지 플랫폼에 일괄 등록시켜 통합 관리·이용이 가능토록 하는 방법
  - 화상채팅 및 원격교육으로 오프라인 교육의 장점을 최대한 살릴 수 있으며, 인기가 높은 민간 콘텐츠의 경우 정부가 직접 구매하여 소외계층에 무료로 제공
- 스마트 생활 교육
  - 건강, 취미, 직업 교육 등 삶의 질 향상과 자활 능력을 배가시킬 수 있는 다양한 교육 콘텐츠를 공공·민간 사업자를 참여시켜 스마트 복지 플랫폼을 통해 일반 국민들이 이용할 수 있도록 시스템을 마련
  - 기존의 방송 콘텐츠 등을 재활용하거나 취업을 위한 콘텐츠의 경우 민간 사업자의 참여를 적극 권장하고

정부가 콘텐츠를 구매해 취업희망자들을 대상으로 무료 제공

- u-Health

- 만성질환의 지속적 관리와 모니터링, 보건의로 취약지역 주민들을 대상으로 한 보건 서비스 제공을 목표로 의료기기를 보급하고 이를 원격 모니터링하는 시스템을 구축

- 스마트 돌봄

- 민간 사업자, 자원봉사자, 지역 커뮤니티 등 주체들을 복지 플랫폼에 유입시켜 1:1 매칭, 오프라인 인프라 활용 등으로 돌봄 서비스를 확장하는 방안

- 자원 봉사자들이 쉽게 플랫폼을 통해 등록할 수 있는 시스템을 마련하고, 보습 학원 등 지역의 유휴 시설을 돌봄 서비스 지원 장소로 활용할 수 있도록 유도하며 서비스 제공에 따른 일정 수익을 정부가 지원

- 스마트워크 센터

- 유연한 근무환경 조성을 위해 구청, 주민센터 등 공공기관의 유휴공간을 활용하고 IT 기술을 접목시켜 원격으로 업무가 가능한 스마트워크 센터를 설립

- 민간 사업자들의 스마트워크 센터 도입을 장려하거나 세제 혜택 등 지원책을 마련하여 스마트워크 거점을 다수 확보하는 방식으로 인프라 구축에 집중

## 스마트 복지 구현을 위한 과제

스마트복지를 제대로 구현하기 위해서는 먼저 플랫폼 기획 및 운영 조직을 신설하는 작업이 필요하다. 복지 서비스의 통합과 효율적 제공을 위해 각 부처 인력을 통합한 새로운 전담 조직을 만들어야 한다. 아울러, 서비스 제공 업체에 대한 평가와 함께 서비스 품질 요소에 대한 표준화된 가이드라인을 제시해 서비스 품질을 관리하는 노력이 병행되어야 한다. 또한 스마트복지 플랫폼을 통해 수집한 서비스 품질 수준에 대한 평가 및 수혜자들의 피드백 등 광범위한 데이터를 생산적 용도로 가공, 활용함으로써 서비스 품질 향상을 도모하는 노력이 중요하다. 다양한 서비스 제공주체를 대상으로 적극적 커뮤니케이션 활동을 펴가는 동시에 민간 사업자의 참여를 독려하기 위한 적극적인 홍보와 지원책을 마련해야 한다.

---

서울특별시 영등포구 여의도동 23 서울국제금융센터 One IFC 빌딩 4층~12층

딜로이트 안진회계법인 Tel. 02-6676-1000 Fax. 02-6674-2114 | 딜로이트 컨설팅 Tel. 02-6676-3800 Fax. 02-6674-8700

© 2012 Deloitte Anjin LLC & Deloitte Consulting Korea

[www.deloitte.com/kr](http://www.deloitte.com/kr) [www.facebook.com/DeloitteKorea](https://www.facebook.com/DeloitteKorea)