

정책보고서 2008-57

평택시 주민생활지원 통합정보 전달모형 구현을 위한  
발전전략 수립

- 보건복지서비스 종합정보상담시스템 구축방안 -

A Study on Information Strategy Planning for  
public service integrated information delivery  
system in Pyeongtaek-si

- Modeling of a Health & Social Service Total  
Information Counseling System -

정영철  
유정원  
도은영  
김동현  
이현주

한국보건사회연구원

## 제 출 문

평택시장 귀하

본 보고서를 『평택시 주민생활지원 통합정보 전달모형 구현을 위한 발전전략 수립- 보건복지서비스 종합정보상담시스템 구축방안-』 최종보고서로 제출합니다.

2008. 11.

연구기관: 한국보건사회연구원

연구책임자: 정영철

## 머 리 말

21세기를 대표하는 ‘세계화’와 ‘정보화’, 그리고 ‘지방화’는 ‘복지’와는 분리될 수 없는 불가분의 관계를 맺고 있는 중요이슈이다.

국가간 경제활동의 지리적 경계가 전 지구로 확대되면서 경제활동과 관련된 제반 사항이 세계 공통의 사항으로 변화하는 ‘세계화’는 복지강화, 사회적보호망의 필요성을 부각시켰으며, 사회통합에 의한 삶의 질 향상을 꾀하는 ‘정보화’는 복지와 추구하는 바가 일치하면서 정보화는 곧 복지화가 되었다. 이와 함께 불평등/불균형에 대한 극복 및 주민의 삶의 질 향상을 꾀하는 ‘지방화’는 궁극적으로 복지사회구현 실현을 목적으로 두고 있다.

한편, 우리나라는 급격한 산업화, 도시화, 서구화 등의 다양한 사회변화를 거치오면서 인구의 고령화, 저출산, 그리고 이로 인한 가족규모 축소와 가족기능의 약화 및 다양한 가족형태의 출현 등을 경험하게 되었을 뿐 아니라 노동세대의 사회적 부담이 증가하고 신빈곤층과 같은 새로운 사회계층이 부각되면서 기존의 공적 복지서비스보다 다양하고 폭넓은 서비스에 대한 필요성이 강조되었다. 뿐만 아니라 지방화 시대에 본격적으로 돌입하게 됨으로써 기초자치단체단위의 통합적인 지역사회복지서비스전달체계의 중요성은 더욱 부각되었다. 이러한 통합복지서비스전달체계에 있어 정보기술을 활용한 정보전달체계 확립은 필수불가결의 요소라 할 수 있다.

이에 ‘평택지역개발계획’을 수립하여 지역발전을 꾀하고 있는 평택시에서는 많은 사업을 추진하고 있으며 그 중에서도 복지환경에 대한 혁신적인 변화를 꾀하기 위하여 4개지역에 ‘종합보건복지센터’ 건립을 추진하고 있다. 이러한 종합보건복지센터 내에 설치될 ‘종합정보상담센터’는 바로 지역단위의 통합적인 복지서비스전달체계 확립을 위한 가장 기초적인 토대로서 본 연구는 이러한 종합정보상담센터의 중심기능을 수행하기 위한 정보시스템 구축(안)을 제시하고자 하는 것이다. 본 연구결과가 평택시에 건립될 종합보건복지센터 내 종합정보상담센터의 업무와 기능수행을

위한 정보시스템 구축 시 기본방향과 기본설계에 활용되기를 기대하며 이를 통해 궁극적으로 평택시의 네트워크화 달성에 기여할 수 있기를 바란다.

본 연구는 우리 원의 정영철 연구위원 주관 하에 이현주 부연구위원, 유정원 연구원, 도은영 연구원, 김동현 연구원 등 원내연구진과 한림대학교 이견직 교수, (주)티엘아이엔씨 박경희 대표, (주)진우정보시스템 등 외부 자문의 공동연구로 진행되었다. 본 연구진행과정에서 보다 좋은 보고서작성을 위하여 자문과 검독을 해 준 본원의 김성희 부연구위원, 이연희 부연구위원에게 감사를 표한다.

2008년 11월  
한국보건사회연구원  
원장 김 용 하

# 목 차

Abstract .....	21
요 약 .....	25
<b>I. 서 론</b> .....	<b>34</b>
1. 연구배경 및 필요성 .....	34
2. 연구목적 및 연구범위 .....	37
3. 연구내용 및 방법 .....	38
<b>II. 환경 및 현황 분석</b> .....	<b>42</b>
1. 외부환경분석 .....	43
2. 내부환경분석 .....	66
3. 평택시 종합정보상담센터 주요업무내용 .....	79
4. 평택시관계자 욕구분석 .....	103
5. 사례분석 .....	157
6. SWOT분석 .....	162
<b>III. 종합정보상담시스템 미래모형</b> .....	<b>167</b>
1. 정보화비전 및 추진전략 .....	167
2. 목표시스템 구성도 .....	169
3. 정보포털시스템 .....	169
4. 상담업무시스템 .....	188
5. 필요 데이터베이스 .....	227
6. 관리 및 운영방안 .....	234

IV. 실행전략 수립 .....	239
1. 추진전략 및 추진일정 .....	239
2. 소요비용 .....	242
V. 고려사항 .....	261
참고문헌 .....	264
부    록 .....	267

## 표 목 차

〈표 I- 1〉	평택시 복지서비스관련 정보이용현황 및 욕구파악을 위한 설문조사 현황 .....	39
〈표 II- 1〉	우리나라 연도별 합계출산율 추이 .....	43
〈표 II- 2〉	우리나라 장래인구 추계(65세이상 인구구성비) .....	43
〈표 II- 3〉	우리나라 연도별 소득분배지표현황 .....	44
〈표 II- 4〉	사회복지전달체계 구축 시 기본원칙 .....	47
〈표 II- 5〉	인터넷이용행태 .....	63
〈표 II- 6〉	국가정보화 추진정책 현황 .....	66
〈표 II- 7〉	평택시 권역별 행정구역수 및 인구밀도 .....	67
〈표 II- 8〉	평택시 인구구성 추이 비교 .....	68
〈표 II- 9〉	평택시 연령대별 인구구성 .....	69
〈표 II-10〉	평택시의 부양비 및 고령화 지수 .....	69
〈표 II-11〉	지역인구 대비 등록장애인 현황 .....	70
〈표 II-12〉	평택시청의 각 과별 주민서비스 관련 주요업무 .....	73
〈표 II-13〉	평택시 출장소 생활지원과의 각 팀별 주민서비스 관련 주요업무 ...	75
〈표 II-14〉	평택시 보건소의 해당 팀별 주민서비스 관련 주요업무 .....	76
〈표 II-15〉	평택시 민관협의체 분과별 관련기관/시설현황 .....	78
〈표 II-16〉	국내 권리옹호관련 기관 및 사이트현황 .....	86
〈표 II-17〉	평택시 지역권리옹호시스템 구축 추진계획 .....	88
〈표 II-18〉	국내 전체 인구 중 등록외국인 비율 .....	89
〈표 II-19〉	국내 전체 인구 중 등록외국인 비율 비교 .....	90
〈표 II-20〉	세부 죄명별 미군인 범죄 발생현황 .....	92
〈표 II-21〉	평택외국인복지센터 제공서비스 내용 .....	94

〈표 II-22〉 복지서비스의 특징 .....	96
〈표 II-23〉 사회복지시설 평가에 대한 법적 근거 .....	100
〈표 II-24〉 연도별 사회복지시설평가 현황 .....	101
〈표 II-25〉 동경도 제3자평가 홈페이지 메뉴 .....	102
〈표 II-26〉 평택시청 업무담당자 요구사항 .....	104
〈표 II-27〉 평택시 읍면동 업무담당자의 월평균 상담건수 및 소요시간 .....	107
〈표 II-28〉 평택시 읍면동 업무담당자의 영역별 업무비중 .....	108
〈표 II-29〉 평택시 읍면동 업무담당자의 세부업무별 업무비중 .....	108
〈표 II-30〉 평택시 읍면동 업무담당자가 생각하는 항목별 효과정도 .....	109
〈표 II-31〉 평택시 읍면동 업무담당자가 사회복지전달체계 개선을 위해 중요하다고 생각하는 과제현황 .....	110
〈표 II-32〉 평택시 읍면동 업무담당자의 시청담당자와의 의사소통방식 .....	110
〈표 II-33〉 지역사회 내 민간기관과의 협력 및 의뢰정도 .....	111
〈표 II-34〉 평택시 읍면동 업무담당자의 민간기관과의 의사소통방식 .....	111
〈표 III-35〉 평택시 읍면동 업무담당자의 업무수행 시 월 평균 협력빈도 .....	112
〈표 II-36〉 업무수행에 있어 연계협력업무의 도움정도 .....	113
〈표 II-37〉 기관간 연계협력업무 수행 시 장애요인 .....	114
〈표 II-38〉 평택시 읍면동 업무담당자가 주민에게 서비스정보 제공 시 효과적인 방식 .....	115
〈표 II-39〉 평택시 읍면동 업무담당자의 서비스정보 수집/선별 시 느끼는 어려움 .....	116
〈표 II-40〉 새울행정시스템 내 ‘주민서비스’ 메뉴 활용도 및 도움정도 .....	117
〈표 II-41〉 새울행정시스템 내 ‘주민서비스’ 메뉴 활용에 있어서 어려움 .....	117
〈표 II-42〉 주민입장에서 본 통합정보전달체계의 효과성 .....	118
〈표 II-43〉 주민입장에서 본 가장 효과적인 기능 .....	119
〈표 II-44〉 주민서비스포털에 대한 인지도 및 이용경험 여부 .....	119
〈표 II-45〉 조사대상 평택시 민관협업체소속 민간기관/시설 분류현황 .....	121

〈표 II-46〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설 전산/정보관련 전담 근무자현황 .....	121
〈표 II-47〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설의 협력 및 의뢰정도 .....	122
〈표 II-48〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설의 업무협력방법 .....	122
〈표 II-49〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설의 연계·협력 수행시 장애요인 .....	123
〈표 II-50〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설이 행정기관과의 업무협조 및 연계 시 어려움 .....	124
〈표 II-51〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설에서의 서비스분류기준 .....	125
〈표 II-52〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설에서의 업무용 전산시스템 유무 및 종류 .....	126
〈표 II-53〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설에서의 업무용 전산시스템 활용정도 .....	126
〈표 II-54〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설에서의 업무효율화를 위해 업무용 전산시스템 필요인지 여부 .....	127
〈표 II-55〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설에서의 업무용 전산시스템에 대한 중용성 인지정도 .....	128
〈표 II-56〉	평택시 민관협업체소속 민간기관/시설에서의 업무용 정보화정도 .....	129
〈표 II-57〉	평택시 민관협업체소속 민간기관의 홈페이지 구축목적별 중요성정도 .....	129
〈표 II-58〉	평택시 민관협업체소속 민간기관 중 홈페이지 운영기관의 운영형태 .....	130
〈표 II-59〉	평택시 민관협업체소속 민간기관 중 홈페이지 미구축기관의 미구축사유 .....	130
〈표 II-60〉	평택시 민관협업체소속 민간기관의 서비스안내정보 전달방식 현황 .....	131

〈표 II-61〉	평택시 민관협의체소속 민간기관의 서비스안내정보 전달방식 중 가장 효과적인 방법	131
〈표 II-62〉	평택시 민관협의체소속 민간기관의 주민서비스정보 안내방법별 효과정도	132
〈표 II-63〉	평택시 민관협의체소속 민간기관의 주민서비스정보 안내방법 중 가장 효과적인 방법	133
〈표 II-64〉	평택시 민관협의체소속 민간기관의 타 기관서비스정보 안내방법별 효과정도	134
〈표 II-65〉	평택시 민관협의체소속 민간기관의 타 기관서비스정보 안내방법 중 가장 효과적인 방법	134
〈표 II-66〉	평택시 민관협의체소속 민간기관 담당자가 지역주민 상담 시 겪는 어려움 정도	135
〈표 II-67〉	평택시 민관협의체소속 민간기관 담당자가 생각하는 통합정보시스템 기능 중 가장 중요한 기능	136
〈표 II-68〉	평택시 민관협의체소속 민간기관 담당자가 생각하는 가장 심각한 문제점	137
〈표 II-69〉	평택시 민관협의체소속 민간기관 담당자들의 국가복지정보시스템 인지여부 및 사용여부	137
〈표 II-70〉	평택시 민관협의체소속 민간기관 담당자들의 주민서비스포털 인지여부 및 사용여부	138
〈표 II-71〉	면접조사대상 평택시 민관협의체 실무분과장	139
〈표 II-72〉	평택시 민관협의체 실무분과장 요구사항	139
〈표 II-73〉	평택시민 조사대상자의 연령대별 분포	142
〈표 II-74〉	평택시민 조사대상자의 성별 분포	143
〈표 II-75〉	평택시민들의 읍면동 주민센터 명칭변경 인지정도	143
〈표 II-76〉	평택시민들이 생각하는 읍면동 주민센터 명칭변경이유	144

〈표 II-77〉 읍면동 주민센터에서 제공하는 복지서비스에 대한 평택시민들의 이용경험 여부 .....	144
〈표 II-78〉 읍면동 주민센터에서 제공하는 복지서비스에 대한 평택시민들의 만족도 .....	145
〈표 II-79〉 읍면동 주민센터에서의 복지서비스를 제공받지 않는 이유 .....	146
〈표 II-80〉 민간사회복지기관에서 제공하는 복지서비스 이용경험 여부 .....	146
〈표 II-81〉 민간사회복지기관에서 제공하는 복지서비스를 이용하지 않는 이유 .....	147
〈표 II-82〉 복지서비스 관련정보 습득경로 .....	148
〈표 II-83〉 복지서비스 관련정보에 있어 필요도(일반시민의 경우) .....	148
〈표 II-84〉 복지서비스 관련정보에 있어 필요도(수급권자의 경우) .....	149
〈표 II-85〉 평택시민이 추가로 원하는 복지서비스 .....	149
〈표 II-86〉 평택시민 연령대별 추가로 원하는 복지서비스(20대) .....	150
〈표 II-87〉 평택시민 연령대별 추가로 원하는 복지서비스(30대) .....	151
〈표 II-88〉 평택시민 연령대별 추가로 원하는 복지서비스(40대) .....	151
〈표 II-89〉 평택시민 연령대별 추가로 원하는 복지서비스(50대) .....	152
〈표 II-90〉 평택시민 연령대별 추가로 원하는 복지서비스(60대 이상) .....	152
〈표 II-91〉 평택시민의 서비스안내정보 검색이 가능한 통합적 인터넷검색창구 활용의향 .....	153
〈표 II-92〉 평택시민 연령대별 서비스안내정보 검색이 가능한 통합적 인터넷검색창구 활용의향 .....	153
〈표 II-93〉 평택시민에 있어 통합적 인터넷검색창구 활용이 없다고 응답한 이유 .....	154
〈표 II-94〉 평택시 관계자 욕구분석 결과 .....	155
〈표 II-95〉 제천시 희망나눔콜센터 하위시스템별 구성 .....	159
〈표 II-96〉 제천시 희망나눔콜센터 운영실적 .....	160
〈표 II-97〉 제천시 희망나눔콜센터 분야별 상담신청유형 .....	161

〈표 III- 1〉	정보포털시스템의 ‘센터안내’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 .....	172
〈표 III- 2〉	정보포털시스템의 ‘서비스/시설찾기’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 ...	173
〈표 III- 3〉	정보포털시스템의 ‘상담신청’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 .....	174
〈표 III- 4〉	정보포털시스템의 ‘평택시민 권리보호’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 .....	175
〈표 III- 5〉	정보포털시스템의 ‘더불어 사는 평택’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 ·	177
〈표 III- 6〉	정보포털시스템의 ‘Go Together!’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 .....	179
〈표 III- 7〉	정보포털시스템의 ‘복지서비스 평가’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 ·	180
〈표 III- 8〉	정보포털시스템의 ‘지역소식 및 홍보’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 ·	182
〈표 III- 9〉	정보포털시스템의 ‘참여마당’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 .....	184
〈표 III-10〉	정보포털시스템의 ‘정보마당’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 .....	186
〈표 III-11〉	정보포털시스템의 ‘관리자’ 메뉴에 대한 하위메뉴 구성 .....	187
〈표 III-12〉	상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘신청 및 접수’ 프로세스 정의서 ·	191
〈표 III-13〉	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘정보제공’ 프로세스 정의서 .....	193
〈표 III-14〉	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘자원연계’ 프로세스 정의서 .....	195
〈표 III-15〉	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘상담: 일반상담’ 프로세스 정의서 .....	197
〈표 III-16〉	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘상담: 심층상담’ 프로세스 정의서 .....	199
〈표 III-17〉	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘상담: 긴급상담’ 프로세스 정의서 .....	201
〈표 III-18〉	평택시 상담업무시스템의 ‘지역연계’ 중 ‘협의회 운영’ 프로세스 정의서 .....	203
〈표 III-19〉	평택시 상담업무시스템의 ‘평가’ 중 ‘서비스모니터링’ 프로세스 정의서 .....	205

〈표 III-20〉	평택시 상담업무시스템의 ‘평가’ 중 ‘서비스만족도 조사’ 프로세스 정의서 .....	207
〈표 III-21〉	평택시 상담업무시스템의 ‘평가’ 중 ‘복지서비스 평가’ 프로세스 정의서 .....	209
〈표 III-22〉	평택시 상담업무시스템의 ‘권리옹호’ 중 ‘피해상담: 단순형’ 프로세스 정의서 .....	211
〈표 III-23〉	평택시 상담업무시스템의 ‘권리옹호’ 중 ‘피해상담: 심층형’ 프로세스 정의서 .....	213
〈표 III-24〉	평택시 상담업무시스템의 ‘홍보’ 중 ‘이웃돕기 홍보’ 프로세스 정의서 .....	215
〈표 III-25〉	평택시 상담업무시스템의 ‘홍보’ 중 ‘지역사회 교육 및 홍보행사’ 프로세스 정의서 .....	217
〈표 III-26〉	평택시 상담업무시스템의 ‘자원관리’ 중 ‘자원 코드관리’ 프로세스 정의서 .....	219
〈표 III-27〉	평택시 상담업무시스템의 ‘자원관리’ 중 ‘연계자원 발굴 및 등록’ 프로세스 정의서 .....	221
〈표 III-28〉	평택시 상담업무시스템의 ‘자원관리’ 중 ‘연계자원 변경 및 삭제’ 프로세스 정의서 .....	223
〈표 III-29〉	평택시 상담업무시스템의 ‘통계 및 분석’ 중 ‘지표관리’ 프로세스 정의서 .....	225
〈표 III-30〉	평택시 상담업무시스템의 ‘통계 및 분석’ 중 ‘결과분석 및 적용’ 프로세스 정의서 .....	227
〈표 III-31〉	평택시 상담업무시스템 제반 기능별, 상세프로세스별 필요 데이터베이스 현황 .....	228
〈표 III-32〉	평택시 종합정보상담시스템 보안관리방안 .....	235
〈표 III-33〉	평택시 종합정보상담시스템 관리·운영업무 .....	237
〈표 III-34〉	평택시 종합정보상담시스템 중 포털시스템 운영업무 .....	238

〈표 IV- 1〉	평택시 종합정보상담시스템 단계별 구축내용 .....	241
〈표 IV- 2〉	평택시 종합정보상담시스템 통합실행일정 .....	242
〈표 IV- 3〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 포털시스템 HW/SW 비용 ...	243
〈표 IV- 4〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 포털시스템 예상기능점수내역 .....	244
〈표 IV- 5〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 포털시스템 각 단계별 개발원가 .....	245
〈표 IV- 6〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 포털시스템 소프트웨어개발 총 비용 .....	246
〈표 IV- 7〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 상담업무시스템 HW/SW비용 .....	246
〈표 IV- 8〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 상담업무시스템 예상기능점수내역 .....	247
〈표 IV- 9〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 상담업무시스템 각 단계별 개발원가 .....	249
〈표 IV-10〉	평택시 종합정보상담시스템의 제1단계 상담업무시스템 소프트웨어개발 총 비용 .....	249
〈표 IV-11〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 포털시스템 HW/SW 비용 ...	250
〈표 IV-12〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 포털시스템 예상기능점수내역 .....	251
〈표 IV-13〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 포털시스템 각 단계별 개발원가 .....	252
〈표 IV-14〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 포털시스템 소프트웨어개발 총 비용 .....	252
〈표 IV-15〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 상담업무시스템 HW/SW 비용 .....	253

〈표 IV-16〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 상담업무시스템 예상기능점수내역 .....	253
〈표 IV-17〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 상담업무시스템 각 단계별 개발원가 .....	255
〈표 IV-18〉	평택시 종합정보상담시스템의 제2단계 상담업무시스템 소프트웨어개발 총 비용 .....	255
〈표 IV-19〉	평택시 종합정보상담시스템의 제3단계 포털시스템 HW/SW 비용 ...	256
〈표 IV-20〉	평택시 종합정보상담시스템의 제3단계 포털시스템 예상기능점수내역 .....	256
〈표 IV-21〉	평택시 종합정보상담시스템의 제3단계 포털시스템 각 단계별 개발원가 .....	257
〈표 IV-22〉	평택시 종합정보상담시스템의 제3단계 포털시스템 소프트웨어개발 총 비용 .....	257
〈표 IV-23〉	평택시 종합정보상담시스템의 제3단계 상담업무시스템 예상기능점수내역 .....	258
〈표 IV-24〉	평택시 종합정보상담시스템의 제3단계 상담업무시스템 각 단계별 개발원가 .....	259
〈표 IV-25〉	평택시 종합정보상담시스템의 제3단계 상담업무시스템 소프트웨어개발 총 비용 .....	259
〈표 IV-26〉	평택시 종합정보상담시스템의 구축단계별, 시스템별 소요비용 .....	260

## 그림 목차

[그림 I- 1] 평택시 종합정보상담시스템 개념도 .....	37
[그림 II- 1] 개편 후 중소도시형 본청기구(예시) .....	54
[그림 II- 2] 지역사회복지협의체 구조 .....	56
[그림 II- 3] 인터넷 이용목적(복수응답) .....	62
[그림 II- 4] 평택시 본청 조직도 .....	72
[그림 II- 5] 평택시 출장소 조직도 .....	74
[그림 II- 6] 평택시 사업소 현황 .....	77
[그림 II- 7] 평택시 권리옹호시스템 업무흐름도 .....	87
[그림 II- 8] 동경도 제3자평가 업무흐름도 .....	102
[그림 II- 9] 제천시 희망나눔콜센터 시스템구성도 .....	158
[그림 II-10] SWOT 매트릭스 .....	163
[그림 II-11] 평택시 종합정보상담센터의 SWOT .....	164
[그림 II-12] 평택시 종합정보상담센터의 SWOT 기본전략 .....	166
[그림 III- 1] 평택시 종합정보상담시스템 구축 정보화비전 및 추진전략 .....	168
[그림 III- 2] 평택시 종합정보상담시스템 구성도 .....	169
[그림 III- 3] 평택시 정보포털시스템 메뉴구성도 .....	171
[그림 III- 4] 평택시 상담업무시스템 구성도 .....	189
[그림 III- 5] 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘신청 및 접수’ 프로세스 흐름도 .....	190
[그림 III- 6] 평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘정보제공’ 프로세스 흐름도 .....	192
[그림 III- 7] 평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘자원연계’ 프로세스 흐름도 .....	194

[그림 III- 8]	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘상담: 일반상담’ 프로세스 흐름도 .....	196
[그림 III- 9]	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘상담: 심층상담’ 프로세스 흐름도 .....	198
[그림 III-10]	평택시 상담업무시스템의 ‘사례관리’ 중 ‘상담: 긴급상담’ 프로세스 흐름도 .....	200
[그림 III-11]	평택시 상담업무시스템의 ‘지역협력’ 중 ‘협의회운영’ 프로세스 흐름도 .....	202
[그림 III-12]	평택시 상담업무시스템의 ‘평가’ 중 ‘서비스모니터링’ 프로세스 흐름도 .....	205
[그림 III-13]	평택시 상담업무시스템의 ‘평가’ 중 ‘서비스만족도 조사’ 프로세스 흐름도 .....	206
[그림 III-14]	평택시 상담업무시스템의 ‘평가’ 중 ‘복지서비스평가’ 프로세스 흐름도 .....	208
[그림 III-15]	평택시 상담업무시스템의 ‘권리옹호’ 중 ‘피해상담: 단순형’ 프로세스 흐름도 .....	210
[그림 III-16]	평택시 상담업무시스템의 ‘권리옹호’ 중 ‘피해상담: 심층형’ 프로세스 흐름도 .....	212
[그림 III-17]	평택시 상담업무시스템의 ‘홍보’ 중 ‘이웃돕기 홍보’ 프로세스 흐름도 .....	214
[그림 III-18]	평택시 상담업무시스템의 ‘홍보’ 중 ‘지역사회 교육 및 홍보행사’ 프로세스 흐름도 .....	216
[그림 III-19]	평택시 상담업무시스템의 ‘자원관리’ 중 ‘자원코드관리’ 프로세스 흐름도 .....	218
[그림 III-20]	평택시 상담업무시스템의 ‘자원관리’ 중 ‘연계자원 발굴 및 등록’ 프로세스 흐름도 .....	220

[그림 III-21]	평택시 상담업무시스템의 '자원관리' 중 '연계자원 변경 및 삭제' 프로세스 흐름도 .....	222
[그림 III-22]	평택시 상담업무시스템의 '통계 및 분석' 중 '지표관리' 프로세스 흐름도 .....	224
[그림 III-23]	평택시 상담업무시스템의 '통계 및 분석' 중 '결과분석 및 적용' 프로세스 흐름도 .....	226
[그림 IV- 1]	평택시 종합정보상담시스템 구축단계 .....	240

## Abstract

### A Study on Information Strategy Planning for public service integrated information delivery system in Pyeongtaek-si

#### - Modeling of a Health & Social Service Total Information Counseling System -

- This study focuses on presenting the modeling and working strategies of the total information counseling system that is envisioned as part of Pyeongtaek City's integrated public service delivery system.
- The following summarizes the vision, improvement plan, and working strategy of the information counseling system.
  - The vision is to build a community network in Pyeongtaek-si "for the Pyeongtaek citizen, by the Pyeongtaek citizen".
  - The improvement plan include ways to reinforce the service accessibility, for the citizen to actively participate in the demand and supply of public services, to build the communication channel between public and private actors, and create a place for sharing community welfare information.
  - The strategies are to develop unique local resources; create a place for communication and information sharing between the private and public partners and between private partners; execute a local network system; support for the abundant information/information sharing/evaluation and community; create the communication

channels for local residents convenience and access; utilize the system as a marketing tool for local residents and organizations, and; build a place for the exchange between local residents and foreigners (U.S. Forces).

The total information counseling system in Pyeongtaek-si consists of a information portal system and a counseling system.

- The main menu of the information portal system includes ‘Center Introduction’, ‘Service/Facility Search’, ‘Counseling Application’, ‘Right protection for citizen’, ‘Good Neighborhoods’, ‘Go Together!’, ‘Welfare Service Evaluation’, ‘Local News & Activity’, ‘Community’, and ‘Information Bank’.
- The main menu of the counseling system includes ‘Case Management’, ‘Local Cooperation’, ‘Evaluation’, ‘Advocacy’, ‘Notification’, ‘Resources Control’, and ‘Statistical Analysis’.
- The databases required for the making of the information portal system and the counseling system are ‘Recipient DB’, ‘Service Application DB’, ‘Service Record DB’, ‘Resource DB’, ‘Monitoring DB’, ‘Community Cooperation DB’, ‘Donation DB’, ‘Festival DB’, ‘Resource-Code DB’, ‘Statistics DB’, ‘Analysis Data DB’, ‘Education DB’, ‘Portal DB’ etc.

The total information counseling system of Pyeongtaek City has a five-year development plan (2009~2013).

In 2009: a period of system construction

From 2010 to 2011: a period of system stabilization and expansion

From 2012 to 2013: a period of system improvement

- For 2009, the total estimated cost is 602,000 thousand won. The cost of the information portal system is 88,000 thousand won, and the cost of the counseling

system is 514,000 thousand won.

- For the years between 2010 to 2011, the total estimated cost is 537,000 thousand won. The cost of the information portal system is 363,000 thousand won, and the cost of the counseling system is 174,000 thousand won.
- From 2012 to 2013, the total estimated cost is 228,000 thousand won. The cost of the information portal system is 164,000 thousand won, and the cost of the counseling system is 64,000 thousand won. So, the cost of the total information counseling system is 1,368,000 thousand won.

Some points to be considered in building the total information counseling system

- The system is required to define classification criteria first. For this, the public and the private will have to have enough discussion and common recognition.
- Databases such as 'Recipient DB', 'Resource DB', 'Resource-Code DB' are needed to set up the basic data for the establishment of first-stage databases.
- The administration of personal information security should be prioritized and the use of personal information should be notified in advance.
- Local resources are needed to be identified in an active manner.
- The roles and functions of total information counseling centers need to be widely known. Also, training about how to use and access them need to be made available.
- There needs to be an organization for communications regarding the management of the total information counseling system.
- Contracts should be made in advance for information use to ensure that the contents remain up-to-date.
- The total information counseling system needs to provide both online and offline services.



## 요 약

### 1. 연구의 목적

- 최근의 급변하는 복지환경, 정보화환경과 더불어 ‘주한 미군기지 이전’이라는 전국가적 차원의 큰 변화를 겪고 있는 평택시에 있어 기초자치단체단위의 통합적인 지역사회복지전달체계 즉, 주민생활지원전달체계를 정립하고자 종합보건복지센터 내 종합정보상담시스템 구축방안 및 실행전략을 제시하고자 함.

### 2. 주요 연구내용

#### 환경 및 현황분석

- 평택시의 외부환경과 내부환경, 종합정보상담센터의 업무내용과 평택시관계자 집단들의 업무내용 및 욕구, 제천시사례, 그리고 이러한 결과를 토대로 한 SWOT 분석결과를 도출함.

#### 종합정보상담시스템 미래모형

- 평택시 종합정보상담시스템 구축에 있어 비전과 발전방향, 추진전략, 평택시 종합정보상담시스템의 목표구성도 및 하위시스템인 ‘정보포털시스템’과 ‘상담업무시스템’ 각각에 대한 구성내용, 업무흐름, 구축 데이터베이스 종류, 특이사항 등을 정리함. 또한 종합정보상담시스템에 대한 보안관리방안과 시스템 유지/운영방안을 기술함.

#### 실행전략 수립

- 평택시 종합정보상담시스템 구축에 대한 단계별, 시스템별 구체적인 추진전략 및 추진일정, 소요비용을 산정함.

#### 고려사항

- 평택시 종합정보상담시스템 구축에 있어 시스템구축 시(서비스개시 이전) 고려하여야 할 사항과 시스템구축 후 운영 시 고려하여야 할 사항들을 정리함.

### 3. 결론 및 정책적 시사점

- 평택시 외부환경과 내부환경에서의 기회와 위협, 강점과 약점을 고려한 SWOT 매트릭스 분석결과, 각각의 전략은 아래와 같음.
  - SO전략(강점-기회 전략): 종합정보상담센터의 맞춤형 원스톱서비스를 통해 지역주민에 대한 복지서비스보편화 추구, 지역특성에 맞는 자원발굴과 지역특화 서비스를 통해 평택시 지역복지 실현, 정보화시스템을 기반으로 한 평택시 지역복지서비스 전달체계 인프라 구축 및 민관 거버넌스 형성, 주한미군/외국인과 지역주민간 융합을 추진하기 위한 다양한 자원 발굴 및 정보 공유
  - ST전략(강점-위협 전략): 주민에게 밀착된 지역복지서비스 개발 및 제공으로 보다 많은 시민들의 체감도 향상, 지자체중심의 민관/민민연계채널 확보, 지역주민이 보다 쉽게 이해하고 접근할 수 있는 정보시스템 구성, 지역주민과 외국인 간 교류의 장을 마련함으로써 글로벌 커뮤니케이션 네트워크 구축
  - WO전략(약점-기회 전략): 지자체주도의 지역복지서비스전달체계기반 마련, 다양한 지역자원발굴의 동인을 온라인상에서 구현(주고받는 문화 홍보 및 환경 조성), 종합정보상담시스템 process 모델링을 통해 종합정보상담센터의 역할 및 기능 정립, 지역주민에게 복지서비스 홍보 및 참여유도 시스템 마련, 주한 미군/외국인을 바로 알기위한 다양한 정보 제공
  - WT전략(약점-위협 전략): 종합정보상담시스템에 대해 보다 친근하게 다가갈 수 있는 다양한 홍보 및 전략 마련, 주민편의를 위한 다양한 콘텐츠를 제공하여 시민들의 정보화체감도 향상, 지역주민이 쉽게 활용할 수 있는 플랫폼 구축으로 참여/공유/개방 실현, 원활한 지역자원 연계를 통한 시민들의 지역복지서비스 신뢰도 향상, 지역주민과 미군 및 외국인의 다양한 문화교류 활성화
- 평택시 관계자들의 욕구분석결과 이들의 필요요구사항은 다음과 같음.
  - 첫째, (광의의)복지서비스 혹은 주민서비스에 대해 보편적서비스라는 인식개선
  - 둘째, 복지자원에 있어 수요자의 다양한 욕구를 충족시키고 민간의 참여를 더

욱 촉진시킬 수 있도록 보다 적극적으로 자원을 발굴하여 이에 대한 필요한 정보 확보

[그림] 평택시 종합정보상담센터의 SWOT 기본전략

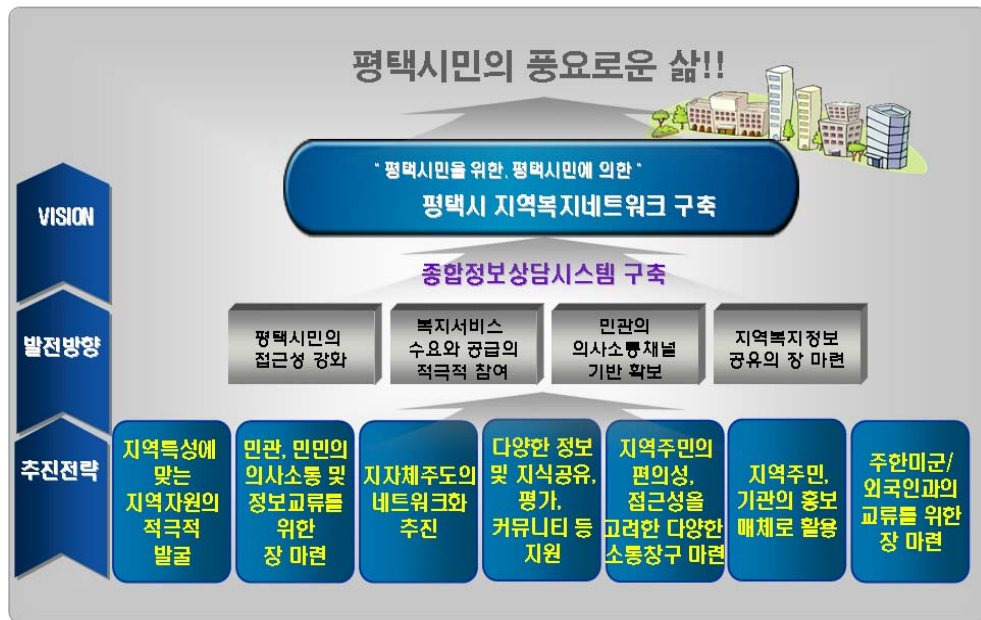
SWOT 기본전략	
<b>SO전략</b>	-종합정보상담센터의 맞춤형 one-stop 서비스를 통해 지역 주민에 대한 복지서비스 보편화 추구 -지역 특성에 맞는 자원 발굴과 지역특화서비스를 통해 평택시 지역복지 실현 -정보화 시스템을 기반으로 한 평택시 지역복지서비스 전달체계 인프라 구축 및 민관 거버넌스 형성 -주한미군/외국인과 지역주민간의 융합을 추진하기 위하여 다양한 자원을 발굴하고 정보 공유
<b>ST전략</b>	-주민에게 밀착된 지역복지서비스 개발, 제공을 통해 보다 많은 시민들이 체감할 수 있도록 함 -지자체중심의 민관, 민민연계채널을 확고히 함 -지역주민이 보다 쉽게 이해하고 접근할 수 있는 정보시스템구성 -지역주민과 외국인간 교류의 장을 마련함으로써 글로벌 커뮤니케이션 네트워크 구축
<b>WO전략</b>	-지자체주도의 지역복지서비스전달체계기반 마련 -다양한 지역자원발굴의 충인을 온라인상에서 구현(주고받는 문화 홍보 및 환경조성) -종합정보상담시스템 process모델링을 통해 종합정보 상담센터의 역할 및 기능 정립 -지역주민에게 복지서비스를 홍보하고 참여를 유도하는 시스템 마련 -주한미군/외국인을 바로알기 위한 다양한 정보 제공
<b>WT전략</b>	-종합정보상담시스템에 대해 보다 친근하게 다가갈 수 있는 다양한 홍보 및 전략 마련 -주민편의를 위한 다양한 콘텐츠 제공으로 시민들의 정보와 체감도 향상 -지역주민이 쉽게 활용할 수 있는 플랫폼을 구축하여 참여, 공유, 개방 실현 -원활한 지역자원 연계를 통한 시민들의 지역복지서비스 신뢰도 향상 -지역주민과 미군 및 외국인의 다양한 문화교류 활성화

- 셋째, 이러한 지역자원에 대한 정보를 충분하고 용이하게 검색 및 활용
  - 넷째, 연계·협력에 있어서 대상기관 및 프로그램에 대한 보다 상세한 정보, 연계·협력 방법 등에 관한 정보와 교육 등
  - 다섯째, 각종 분류체계에 대한 표준화 작업에 대한 중요성과 아울러 작업시 민관의 협력
  - 마지막으로 개인정보보호에 대한 철저한 대비책
- 평택시 종합정보상담시스템의 비전, 발전방향 및 추진전략은 다음과 같음.
- 비전: ‘평택시민을 위한, 평택시민에 의한’ 평택시 지역복지네트워크 구축
  - 발전방향: 평택시민의 접근성 강화, 복지서비스 수요와 공급의 적극적 참여, 민

관의 의사소통채널기반 확보, 지역복지정보 공유의 장 마련

- 추진전략: 지역특성에 맞는 지역자원의 적극적 발굴, 민관/민민의 의사소통 및 정보교류를 위한 장 마련, 지자체주도의 네트워크화 추진, 다양한 정보 및 지식공유/평가/커뮤니티 등 지원, 지역주민의 편의성/접근성을 고려한 다양한 소통창구 마련, 지역주민/기관의 홍보매체로 충분히 활용, 주한미군/외국인들과의 교류를 위한 장 마련 등

[그림] 평택시 종합정보상담시스템 구축 정보화비전 및 추진전략



□ 평택시 종합정보상담시스템은 크게 ‘정보포털시스템’과 ‘상담업무시스템’으로 구분할 수 있음.

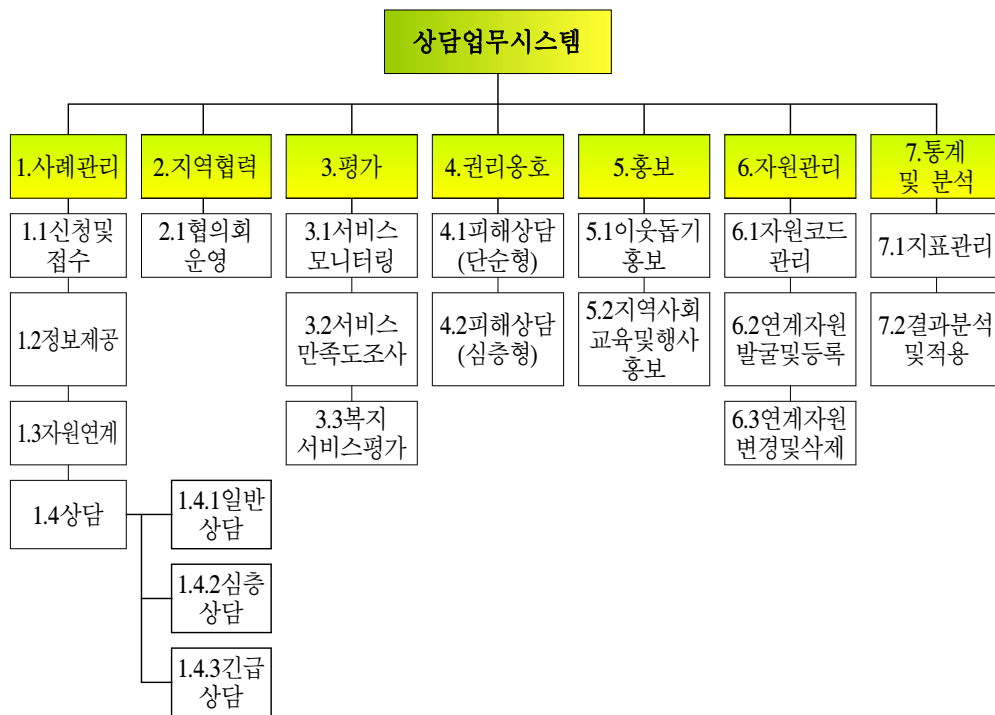
- 정보포털시스템 메인메뉴는 센터안내, 서비스/시설 찾기, 상담신청, 평택시민권 리보호, 더불어 사는 평택, Go Together!, 복지서비스평가, 지역소식 및 홍보, 참여마당, 정보마당으로 구성함.

[그림] 평택시 정보포털시스템 메뉴구성도

센터안내	서비스/시설 찾기	상담신청	평택시민 권리보호	더불어사는 평택	Go Together!
센터소개	우리지역 서비스 찾기	상담신청 안내	상담신청	프로그램 및 행사 소개	Event
센터에서 하는 일	우리지역 시설 찾기	신청하기	사례보기	이웃나라 바로알기	Lifestyle
연락처 및 오시는 길		신청내역 조회	권리옹호교실	주고받기	Give&Take
			이런 분들이 도와주세요	커뮤니티	On-line Community
			관련기관 및 단체	자유게시판	Say Somethings
			묻고 답하기 Q&A	관련기관 및 단체	Links
복지서비스 평가	지역소식 및 홍보	참여광장	정보마당	관리자	
복지서비스 평가소개	행사/교육안내	공지사항	복지소식	포털기본관리	
평가일정	우리기관 블로그	나누고 싶어요	취업정보	회원관리	
평가단모집	포토갤러리	자원봉사 신청하기	평생학습정보	포털정보관리	
평가결과 검색	칭찬합시다	커뮤니티		자원코드관리	
자료실	이달의 우수봉사자	묻고답하기 Q&A		자원관리	
자주하는 질문	후원이 필요해요	자주하는 질문 FAQ		통계관리	
평가기관 게시판	실종된 사람을 찾아주세요	자유게시판			
		온라인 설문조사			

- 상담업무시스템은 사례관리, 지역협력, 평가, 권리옹호, 홍보, 자원관리, 통계 및 분석 등으로 이루어져 있음.

[그림] 평택시 상담업무시스템 구성도



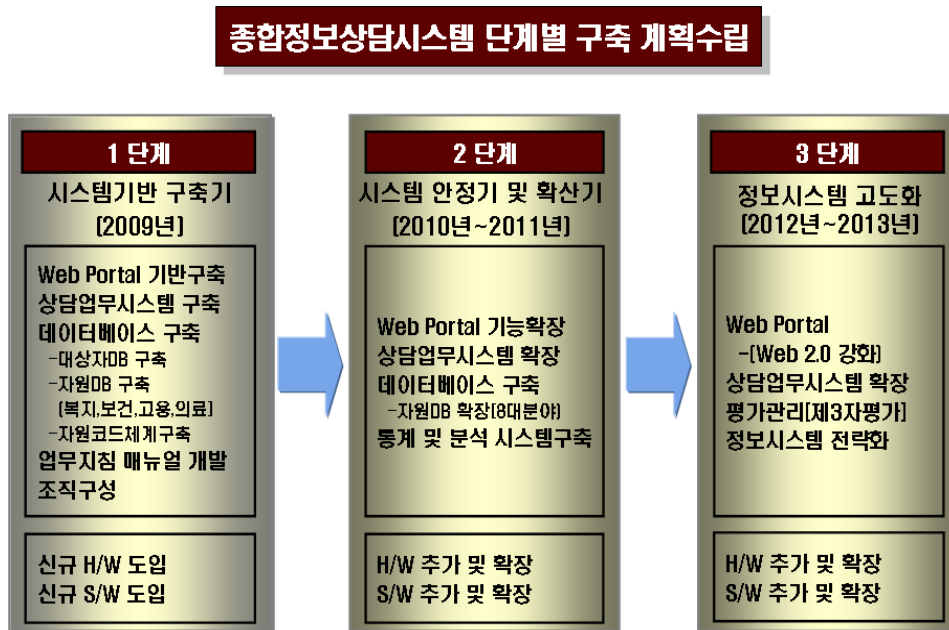
- 위의 정보포털시스템과 상담업무시스템으로 구성된 평택시 종합정보상담시스템 구축을 위해 필요한 데이터베이스종류로는 대상자DB, 서비스신청DB, 서비스이력DB, 자원DB, 모니터링DB, 지역협력DB, 후원DB, 행사DB, 자원코드DB, 통계DB, 분석자료DB, 교육DB, 포털DB 등이 있음.

이러한 시스템구축에 있어 최근 인터넷을 이용한 서비스보급 및 이용확산 등에 따른 개인정보침해를 예방하기 위하여 개인정보보안체계가 강화되고 있으며 이를 위하여 「공공기관 개인정보보호 기본지침」 및 「개인정보보호 가이드라

인」을 준수하여야 함.

- 평택시 종합정보상담시스템에 있어 관리·운영에 필요한 요소 등을 도출해보면 정보화기획, 프로세스혁신, 인프라관리, 시스템운영, 그리고 포털운영업무 등으로 구분해볼 수 있으며 이 중 인프라관리 및 시스템운영은 외부기관에 위탁관리하며, 정보화기획, 프로세스혁신, 포털운영 등은 종합정보상담센터 내부인력이 전담하는 것이 적절함.
- 평택시 종합정보상담시스템은 제1단계 시스템기반 구축기(2009년), 제2단계 시스템안정기 및 확산기(2010~2011년), 제3단계 정보시스템 고도화(2012~2013년)로 구분하여 계획을 수립하고자 함.

[그림] 평택시 종합정보상담시스템 구축단계



- 이들에 대한 통합실행일정은 다음과 같음.

〈표〉 평택시 종합정보상담시스템 통합실행일정

구분	1단계 (2009년)			2단계 (2010년~2011년)			3단계 (2012년~2013년)		
Web Portal 기반구축	시스템구축	시험운영	운영	기능확대	콘텐츠 추가		기능확대	콘텐츠 추가 (웹2.0기능)강화	
상담업무시스템 구축	시스템구축	시험운영	운영	시스템 확장 (기능확대)			시스템 확장 (기능확대)		
데이터베이스 구축	자료코드 표준화	대상자DB 자원DB구축		신규DB추가	대상자DB 자원DB정비		신규DB추가	대상자DB 자원DB정비	
업무지침 매뉴얼 개발	업무지침서 개발			업무지침서 업데이트			업무지침서 업데이트		
조직구성	운영조직 구성방안	운영조직 구성/실행							
통계 및 분석시스템 구축			통계 및 분석 시스템 구축	내부 및 외부 Data 축적	통계 및 분석 자료 활용				
평가관리(제3자평가)							평가관리시스템 구축		
정보시스템 전략화						정보시스템 전략화 수립			
유관시스템 서비스연계			유관기관 협약/검토	연계방안 수립	수행기관 연계				

- 평택시 종합정보상담시스템의 구축단계별, 시스템별 소요비용은 다음과 같음.

〈표〉 평택시 종합정보상담시스템의 구축단계별, 시스템별 소요비용

시스템	비용구분	내역	1단계	2단계	3단계	계
포털 시스템	HW/SW	S/W	20,000,000	185,000,000	0	205,000,000
		H/W	0	40,000,000	40,000,000	80,000,000
		소계(부가세포함)	20,000,000	225,000,000	40,000,000	285,000,000
	소프트웨어 개발비	개발원가	56,541,059	114,018,228	102,410,461	272,969,748
		직접경비	0	0	0	0
		이윤(x10%)	5,654,106	11,401,823	10,241,046	27,296,975
		소계	62,195,165	125,420,051	112,651,507	300,266,723
		부가가치세	6,219,516	12,542,005	11,265,151	30,026,672
		계	68,414,681	137,962,056	123,916,658	330,293,395
	포털시스템 계			88,414,681	362,962,056	163,916,658
상담 업무 시스템	HW/SW	S/W	10,000,000	20,000,000	0	30,000,000
		H/W	11,000,000	15,000,000	0	26,000,000
		소계(부가세포함)	21,000,000	35,000,000	0	56,000,000
	소프트웨어 개발비	개발원가	407,457,587	115,203,968	52,796,618	575,458,173
		직접경비	—	—	—	—
		이윤(x10%)	40,745,759	11,520,397	5,279,662	57,545,818
		소계	448,203,346	126,724,365	58,076,280	633,003,991
		부가가치세	44,820,335	12,672,436	5,807,628	63,300,399
		계	493,023,681	139,396,801	63,883,908	696,304,390
	상담업무시스템 계			514,023,681	174,396,801	63,883,908
총계			602,438,362	537,358,857	227,800,566	1,367,597,785

□ 평택시 종합정보상담시스템 구축에 있어 고려사항

- 각종 분류체계는 정보시스템 구축 시 먼저 정립하여야 하며 이 때 민관의 충분한 협의와 사전인지가 필요함.
- 관련 데이터베이스 중 대상자데이터베이스, 자원데이터베이스, 그리고 자원코드데이터베이스 등은 시스템구축 시 조사사업 등을 통해 초기데이터베이스를 구축하는 것이 필요함.
- 개인정보 보안에 대한 관리방안은 우선순위가 높아야 하며 개인정보 활용에 대해 충분한 사전 고지가 필요함.
- 지역자원은 보다 다양하고 적극적인 사고를 통해 발굴하여야 함.
- 종합정보상담센터의 역할과 기능, 이를 실현하기 위한 종합정보상담시스템의 소개와 이용방법, 그리고 종합정보상담시스템 접근방법(URL) 등을 홍보하고 교육할 필요가 있음.
- 종합정보상담시스템 운영에 있어 의사소통을 위한 조직체계가 필요함.
- 포털시스템 운영에 있어 콘텐츠 확보를 위해서는 사전에 정보사용에 관한 유료 혹은 무료 정보협약을 진행하여야 함.
- 평택시 종합정보상담시스템은 online과 offline의 적절한 조화와 균형이 필요함.