

## 사회서비스정보시스템(희망이음) 관련 한국성폭력상담소 의견

2022.6.23.

2022년 6월 현재 사회복지정보시스템에서는 '9월 5일부터 사회서비스정보시스템(희망이음)으로 통합' 된다는 공지가 진행되고 있습니다. 기존 사회서비스 영역별로 운영되고 있던 전산망이 대거 일원화, 통합된 시스템으로 알려져 있음에도, 피해자지원 현장 기관들의 의견수렴과 사전검토가 전혀 없는 채 시행일정 공지가 이뤄지고 있습니다.

본 상담소를 비롯한 여성폭력피해자 지원 여성단체들은 2009년 행정안전부의 국가복지정보시스템 도입 초기, 일방적인 행정전산망 사용지침 이전에 여성폭력피해자지원 단체의 국가복지정보시스템 사용 문제점과 대안검토를 요구하고 진행한 바 있습니다. 사회서비스 이용시민, 여성폭력피해자의 개인정보 수집, 집적, 보관의 문제와 '자격심사' 과정, 기준, 지향의 문제점 등을 짚어야 했기 때문입니다.

보건복지부 <사회서비스정보시스템(희망이음) 설명자료>를 바탕으로 본 상담소의 1차 검토의견 및 요구, 개선제안 사항을 아래와 같이 밝힙니다

### 1. 이용자 정보 관리 관련

#### 1) 현재 이용자 정보 관리 방식

- 성폭력상담소의 경우 의료비, 복권기금 등 성폭력피해자에게 직접 지원되는 보조금 성격의 예산이라 하더라도 개인 이용자를 기입해서 신청하지 않고 일괄 신청하여 성폭력상담소가 받은 후 집행하고 이용자 개개인이 특정되지 않는 방식으로 보고 하고 있음
- 성폭력 피해자 보호시설의 경우 입소시 이름과 주민번호를 시설마다 다른 방식으로 (메일 또는 수기 작성 후 팩스) 구청 담당주무관에게 알리고, 담당공무원이 전산관리번호를 부여해서 고지하면, 사복시를 통해 입소보고를 할 때 전산관리번호를 이요함. 입소보고시 '사회복지서비스 및 급여제공(변경) 신청서'와 '개인정보수집 및 이용동의서를 제출하는데 이 때 주소는 시설 주소로 작성하였음. 제출한 신청서 및 동의서를 바탕으로 담당공무원이 「전자정부법」제38조제1항에 따른 행정정보의 공동이용을 통하여 정보조회를 거쳐 급여제공 여부를 심사하고 결과를 통지하였음
- 이용자 개인을 특정하여 신청하고 제공받는 급여로는 성폭력피해자보호시설에서 명절위문금, 생계비, 자립지원금, 입원-퇴원보고 등이 있으며 이 때 주민번호를 알리기도 하고 전산관리번호로 신청하기도 함.

## 2) 희망이음 - 주민번호 필수 입력 방식

- 사회서비스정보시스템(희망이음) 설명자료(이하 '설명자료')에 따르면 이용자 정보 관리에서 기본 인적사항 일부(성명, 주민등록번호, 연락처)는 필수 입력으로 되어 있음(29쪽). 희망이음 구축배경을 보면 사회서비스 대상자(수요자)에 대한 정보를 통합하고, 서비스 이력 등을 통합 관리하겠다는 것이 핵심적인 목적 중 하나임을 알 수 있음. 따라서 기존 사복지 시스템과 다르게 희망이음에서는 '이용자 정보관리'를 사용해야 하고, 그 기본은 이용자 '기본인적사항 중 이름, 주민번호, 연락처 필수 기재'를 시작으로 함을 예상할 수 있음.

### 2-3 서비스 제공 관리

- **이용자 정보를 등록 관리하고, 행복 이음과 연계한 공적 자격 확인**

#### 이용자 정보 관리

##### 이용자 정보 구성 특징

- 서비스 제공 관리를 위한 최소한의 정보만을 관리 원칙
- 기관유행과 상관없이 공통적인 내용으로 대상자 정보를 구성
- 기본인적사항 일부는 필수 입력 (성명, 주민등록번호, 연락처)

##### 기본인적사항

- 성명, 주민번호, 연락처, 주소, 대상자 태그

##### 장애 및 건강정보

- 장애유무, 정도 유형, 건강상태 등

##### 자격 및 이용정보

- 수혜보장 서비스, 장기요양정보, 이전 시설 이용내역

##### 교육 정보

- 학력 사항, 직업경력, 자격증, 교육 수료 등


##### 연고자 정보

- 연고자 성명, 대상자와 관계, 연락처, 가계도 등

##### 기타 특이사항

#### 행복 이음과 연계하여 자격 조회 가능

신청 접수 시 별도 서류 없이 온라인 조회를 통해 서비스 이용요건을 만족하는지 확인 가능



단, 대상자의 사전 동의가 반드시 필요

##### 〈 조회 가능한 공적 자격 〉

<b>소득 조건</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 생계, 의료, 주거, 교육 급여 수급 여부</li> <li>• 차상위 계층</li> <li>• 한부모 가족</li> <li>• 기초연금, 장애인 연금 수급</li> <li>• 의료급여 상세</li> </ul>
<b>자격 조건</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애정보(장애정도, 장애유형)</li> <li>• 장기요양등급 관련 정보</li> <li>• 국가유공자</li> <li>• 각종 바우처 사업별 자격</li> <li>• 장애인서비스지원 종합점수</li> </ul>

희망이음 29

- 설명자료 30쪽에서는 '사회보장정보시스템과 대상자 정보를 연계하고 정보 관리 항목 범용화'를 이루겠다고 명시되어 있으며, 아래와 같은 기본인적사항, 자격및이용정보, 장애및건강정보, 가구원연고자정보, 특이사항 등의 탭으로 구성된 인터페이스를 제시하고 있음. 성폭력상담소나 성폭력피해자보호시설이 기본인적사항을 작성하지 않을 수 있는지, 이름과 주민등록번호를 기재하지 않을 수 있는지 확인이 반드시 되어야 하며, 그렇다 하더라도 이용자가 다른 사회서비스를 이용했을 때 이미 작성된 아래 정보가 일치않음에도 현재 기관에 자동으로 도달하는 것은 아닌지 우려됨 (일부에서 주민등록번호는 필수 기재가 아니나, 이름, 생년월일, 성별은 필수 기재라고 안내하기도 함)

### 3) 희망이음 - 과도한 정보 집적

- 한 국민에 대해서 이렇게 과도한 정보를 집적하고 오랜 기간 보관하고, 연동하고, 타 기관으로 연계되도록 하는 시스템이 대한민국 어디에 있는지, 사회보장급여법에 정보를 조회하고 시스템을 운영할 수 있게 되어 있지만 ‘통합망’을 실행해야만 한다는 근거는 없음에도 이를 추진하는 근거와 예시는 어디에 있는지 질문함

## 2-3 서비스 제공 관리

**❖ 사회보장정보시스템과 대상자 정보를 연계하고 정보 관리 항목 범용화**

➔ 대상자 정보를 구성하고 장애정보, 건강정보, 주요 공적 자격 정보를 연계

The screenshot shows a web-based form for a 'Basic Information' (기본인적사항) page. It contains multiple columns of input fields and checkboxes for various personal and social security data. Fields include: 대상자번호 (U202111120011), 주민등록번호 (500410-2035273), 생년월일 (1990-04-10), 가족(연고)유무 (유/무), 이메일 (mohw@naver.com), 종합장애정도 (심한 장애), 건강상태 (중지않음), 운영명 (003-기업), 학교명 (노인심리대학), 담임명 (홍길동), 주민등록주소 (서울특별시 중랑구 보문로), 실거주주소 (서울특별시 중랑구 보문로), and 비고 (건강여부, 실정명, 특수부, 노인연금, 약 20만원 수령중, 중립, 기특금 (동심중 소자 고려), 세대유형, 특가세대, 자녀있음, 큰아들 막내아들, 인천)세대유형, 특가세대, 이동통신(이웃시론의 호환으로 등록되지 않). The interface also has a '태그정보' section with '대상자태그' and '신입이동자'.

### 4) 개인정보 보유기간의 문제

- 사회보장급여법 34조에 따르면 사회보장정보를 5년 지나면 파기하여야 한다고 되어 있지만, 대통령령 제34조(사회보장정보의 파기) 보장기관의 장 및 한국사회보장정보원의 장은 사회보장정보를 5년이 지나면 파기하여야 한다. 다만, 대통령령과 보건복지부 고시 <지원대상자의 보호에 필요한 사회보장정보 보유기간> 별표를 보면 수급자와 부양의무자는 ‘급여 유지기간 종료 후 5년’, 재수급시 고려할 필요성이 있는 수급이력 정보는 ‘급여 중지 후 10년’, 퇴소 이후 재입소 고려 필요성이 있는 입소 이력 정보는 ‘퇴소 후 10년’, 아동복지시설 퇴소 후 사회복지시설 재입고 고려 필요성이 있는 아동복지시설 입소 이력은 ‘준영구’ 등 실제로는 사회보장정보 수집 후 5년 지나면 파기한다는 법령의 내용은 실효성이 없이, 그보다 훨씬 긴 기간 보유되며, 이에 대한 판단을 누가하는지에 대해서는 적시되지 않고 있어 사실상 사회서비스 대상자의 개인정보는 보호되지 않고 있다고 보는 편이 현실에 가까움

위임행정규칙			
1. 지원대상자의 보호에 필요한 사회보장정보 [시행 2019. 1. 2.] [보건복지부고시 제2019-1-11호]			
<input type="checkbox"/> 본문 <input type="checkbox"/> 부칙 <input type="checkbox"/> 별표/서식 <input checked="" type="checkbox"/> [별표] 지원대상자의 보호에 필요한 사회보장정보			
<input type="checkbox"/> [별표] 지원대상자의 보호에 필요한 사회보장정보 보유기간			
[별표] 지원대상자의 보호에 필요한 사회보장정보 보유기간			
사회보장정보		기준내용	보유기간
정보명	유형		
수급자 및 그 부양의무자 정보 (제19조제1항 제1호)	수급자	사회보장급여 수급자의 사회보장정보	급여 유지기간 종료 후 5년
	부양의무자	사회보장급여 수급자 부양의무자의 사회보장정보	
사회보장급여 수급 이력 (제19조제1항 제2호)	수급 이력	사회보장급여 중지 이후 재수급 시 고려할 필요성이 있는 사회보장급여 수급이력에 관한 사회보장정보	급여 중지 후 10년
사회복지시설 입소 이력 (제19조제1항 제3호)	입소 이력	사회복지시설(아동복지시설 제외) 퇴소 이후 사회보장급여 재수급 및 사회복지시설 재입소 시 고려할 필요성이 있는 사회복지시설(아동복지시설 제외) 입소 이력에 관한 사회보장정보	퇴소 후 10년
		아동복지시설(가정위탁 포함) 퇴소(보호종료) 이후 사회보장급여 재수급 및 사회복지시설(가정위탁 포함) 재입소(재택정) 시 고려할 필요성이 있는 아동복지시설(가정위탁 포함) 입소(보호) 이력에 관한 사회보장정보	중영구
사회복지시설 종사자 및 대표자 정보 (제19조제1항 제4호)	사회복지시설 대표자	사회복지시설 대표자의 사회보장정보	영구
	사회복지시설 종사자	사회복지시설 종사자의 사회보장정보	퇴사 후 10년
보장기관 등록 인적정보 (제19조제1항 제5호)	장애인	보장기관에 장애인으로 등록된 인적정보로서 관련 사회보장급여 지급에 있어 필수적인 사회보장정보	중영구
	의사상자	보장기관에 의사상자로 등록된 인적정보로서 관련 사회보장급여 지급에 있어 필수적인 사회보장정보	
	사할린 한인	보장기관에 사할린한인으로 등록된 인적정보로서 관련 사회보장급여 지급에 있어 필수적인 사회보장정보	
수급가구		「사회보장급여의 이용제공 및 수급권자 발굴에 관한 법률」 제19조제1항 제1호에 따른 수급가구의 사회보장정보	급여 유지기간 종료 후 5년

## 2. 민관협업 지원 - 원스크린

### 1) 현재 민-관, 민-민 협업방식

- 현재 성폭력피해자 지원, 성폭력피해자보호시설에서의 입소-퇴소 후 연계, 다양한 사회복지 정보 및 자원 연계등은 최선을 다해 이루어지고 있음. 기본적으로 업무를 수행하고 있는 사회복지기관이라면 자원 연계, 사회복지/지원 대상자에 대한 필요한 정보 연계, 심층적이고 질적인 사례회의 등을 기본으로 하며, 이 과정에서 신뢰로운 기관/시설을 중심으로 진행하고 있음.
- 이에 대해 희망이음 설명자료는 ‘인맥 중심의 유선 연락 선호’로 서술하거나 ‘상대기관 담당자 변경 시 단절’이라고 서술하고 있음. 그러나 이것이 전산망 입력방식으로 대체되면 사례에 대한 면대면 연계, 질적인 사례회의가 필요치 않게 되는가? 전산망 입력방식으로 대체되면 상대기관 담당자 변경시에도 질적으로 단절되지 않고 높은 수준의 연계가 자동으로 이어지는가? 그렇지 않음에도 위와 같이 서술하는 것은 전산망 방식으로 대상자 정보가 연계되면 현행 서비스 자원 연계에서의 문제가 해결될 것처럼 호도하는 것임

### 2) 희망이음 - 원 스크린을 통한 복지대상자 종합 정보 기입 및 전산망 공유의 문제

- 희망이음에서는 민관협업, 공공기관간 협업을 지원한다는 목표 하에 ‘원 스크린’ 구축을 제시하

고 있음. 이 내용에 대상자 인적 정보, 상담이력, 그 외 개인정보와 서비스 제공이력이 모두 포함됨. 이 정보의 대상기관은 '사회복지시설 전체 및 그 외 일부기관까지 확대'(36쪽)임.

## 2-4 민관협업 지원

### 원 스크린

- ▶ 대상자의 인적 정보, 상담 이력, 자격 급여 이력 정보, 사회서비스 제공 이력, 가구원 정보 및 아동, 노인, 장애인 등 대상자 별 특화된 개인정보 제공



- 이 시스템을 보면 성폭력 피해자의 경우 이전에 이용했던 복지서비스의 상담이력이 원치 않게 성폭력상담소, 보호시설에 도달할 수 있고, 성폭력보호시설의 이용 사실이 전혀 무관한 다음 복지서비스 제공기관에 도달할 수 있다는 것임. 현재 성폭력 피해자 통합적 지원에 필요한 필수사항은 기관 간 연계에서 신중하지만 부족하지 않게 다뤄지고 있음에도 불구하고, 무관한 이력까지 다 제공된다는 것은 매우 문제적임
- 사회보장급여 신청시 고지하고 동의하게 되는 수급자격 적격 심사정보와 달리 '상담이력'은 특정 사회복지기관과 담당자의 주관적인 평가, 인상, 편견이 포함되는 항목임. 성폭력, 가정폭력, 성매매 피해자로서의 항목이 더 촘촘한 복지지원으로 이어져야 함에도 불구하고, 오히려 2차 피해, 비난, 소문, 낙인, 또 다른 피해의 대상화로 연결될 수 있는 문제에 대해서 책임이 필요함
- '상담이력' 기록과 이의연계 - 원스크린 시스템은 현재 설명자료에서 복지대상자에게 고지하고 개인정보제공동의를 받는 계획이 제시되어 있지 않음. 상담이력 기록과 연계는 사회보장급여법에 명시된 제공해야 할 정보에 해당하지 않음

### 3. 사복지 유의사항, 부처간 소통, 현장기관 소통이 전혀 없었던 문제

- 사회보장정보원은 사회복지시설정보시스템(사복지)에 '9월 5일부터 희망이음 시작, 사복지 종료'를 일괄 통보하고 교육 이수를 공지하였음.
- 사회복지시설정보시스템 운영 시작시부터 여성폭력피해지지원기관들은 여성폭력피해자 개인정보 기입의 문제를 제기하며 시스템 설계 변경, 이용 방식의 변경 등을 요구하였고, 현장 의견이 반영된 상태로 지금까지 사복지 일부 이용, 여성폭력피해자 보호시설 입소자에 대한 개인정보 최

소화 노출 방식을 고려해왔음

- 그러나 희망이음 진행과정을 여성가족부가 전혀 모르고 있었으며, 보건복지부 차세대사회보장정보시스템 추진단 역시 기존 사복시 사용 기관들의 이슈, 고려사항 및 유의사항, 현장 의견 등을 조회하거나 취합한 바가 없음
- 여성가족부 권익보호과 사무관이 차세대사회보장정보시스템 추진단 문의한 결과 “사복시 기존 이용방식으로만 이용하면 되고, 추가 항목은 이용하지 않아도 된다”는 답변을 들었음을 본 상담소에 전달하였는데, 이와 같은 내용을 공식화하고 공문으로 여성폭력피해자지원 기관에 알려야 함.
- 여성폭력피해자지원 기관의 의견 수렴 뿐 아니라 모든 영역의 사회복지, 사회서비스 제공 기관 및 이용자가 되는 국민들에게 알리고 우려사항 등의 의견 수렴을 하여야 함.