

제1차 여성인재정책포럼

2009. 5. 26, 17:00



한국여성정책연구원

전자바우처 제도 및 운용사업의 현황

사회서비스관리센터 김윤수

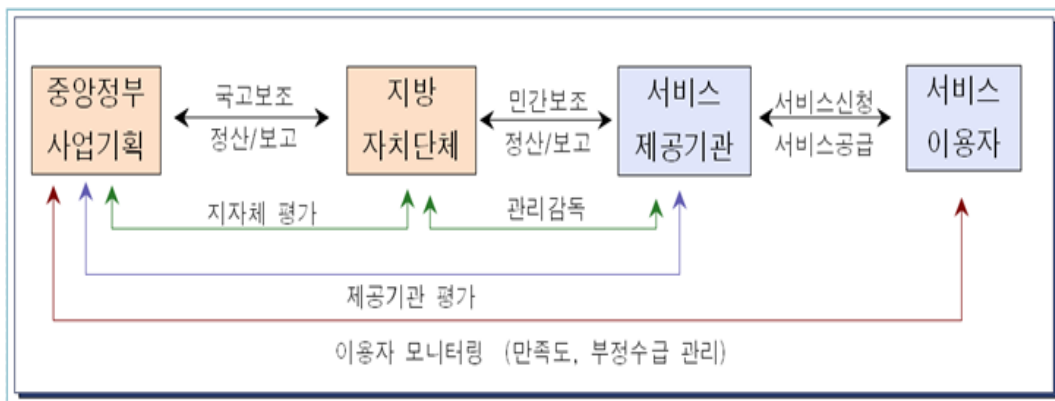
I. 사회서비스분야의 전자바우처

1. 사회서비스 전달체계

1) 공급자 중심 지원방식

- 전통적인 사회복지서비스 전달체계는 중앙정부가 표준적으로 설계한 프로그램들을 민간 비영리복지기관을 통해 대상자에게 전달하는 공급자 지원방식으로 운용되어 복지서비스의 안정적 전달이 가능함
- 사회복지서비스의 특성은 지리적 외부성과 기초 복지에 대한 국가적 책임이 강조되므로 중앙정부가 많은 비중의 재원을 확보하여 이를 국고보조금으로 지방정부에게 전달함
- 지방정부는 중앙정부가 마련한 표준 지침에 따라 사회복지기관들로 하여금 적격자에게 서비스를 전달하도록 위탁함

<그림 1> 공급자 지원방식의 사회서비스 전달체계



- 공급자 지원방식은 사회서비스 전달과정에서 상당한 행정 및 재정관리 비용이 수반되며 이러한 관리부담은 지자체와 서비스 제공기관에 집중됨.
- 개인별로 서비스가 제공되기 때문에 관리 단위 역시 개인별로 운영되어야 함.
- 이러한 측면이 도로와 같은 물리적인 시설투자와 기본적으로 차이가 있는 이유임. 즉 개인서비스 사업에서는 같은 금액의 SOC 사업(예, 도로공사)과 비교할 때 정기적인 국고 보조금의 지불과 정산 절차 뿐 아니라 수시로 집행과정과 성과에 대해 상황 보고 등의 업무가 비교되지 않을 정도로 많음.¹⁾

1) 더욱이, 서비스 수혜대상자의 주거이전, 사망, 자격 변동 등과 같은 개인적인 변화들이 곧바로 지자체의 보조

- 이에 따라 지자체에서는 다른 공공서비스와는 달리 사업을 관리해야 하는 행정업무 부담이 상당하게 됨.

<표 1> 공급자 지원방식의 전달체계에서 발생하는 행정관리비용

	중앙정부·지자체	제공기관	이용자
직접비용	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자 확인 및 배정 - 보조금 신청·배분·정산 - 업무현황보고(정기·부정기) - 부정수급·관정 모니터링 - 지출감사 및 정책평가 	<ul style="list-style-type: none"> - 보조금 신청·정산 - 강도 높은 지출회계감사 - 수기청구 전달 행정인력 - 지불지연에 따른 금융비용 	
간접비용	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙 표준지침 단순 수용(소극적 복지행정관리) - 중앙 현장방문 수행·지원 - 서비스공급 정보관리 부재(임의적·부정기적 정보관리) 	<ul style="list-style-type: none"> - 중앙·지자체에 대한 의존 - 소수 대규모 제공기관 독점 - 회계감사에 의한 활동 경직 - 표준적 운영에 따른 경직된 업무수행(과잉/과소) - 비영리기구로서 한정적 활동(기관 성장의 한계) 	<ul style="list-style-type: none"> - 제공기관 독점에 따른 소비자 선택권한 제한 - 수급자 낙인에 따른 사회적 배제 부담

- 최근 사회복지서비스가 지속적으로 증대되면서 일선 행정 현장에서는 가용한 담당 인력이 절대적으로 부족하여 사회복지 업무 자체를 기피하는 현상도 나타나고 있음.
- 기본적인 행정관리 업무가 과중한 상태에서 서비스 제공기관과 이용자에 대한 모니터링과 사례관리가 효과적으로 실시되기 어려운 현실임.
- 이와 같은 어려운 상황에서 공급자 지원체계에서 구상할 수 있는 개선 대안 요구들은 기구와 인력확충에 집중됨. 하지만 공공부문에서 조직 확대는 사회복지 정책 영역 밖의 새로운 관료제 관리 쟁점으로 확대되기 때문에 타당성에 대해서는 공감대가 형성되지만 현실에서는 효과적인 대안으로 실현되기 힘든 한계가 있음.
- 중앙정부가 표준적으로 공급하는 사회복지서비스들은 이용자의 욕구를 충분히 고려하지 못하는 한계가 있음.
 - 지역사회가 다양해지면서 서비스에 대한 욕구의 내용과 수준 역시 지역·연령·성별로 차별화되어야 하지만 전국적인 관점에서 정책을 설계·관리하기 위해서는 불가피하게 평균적인 수준에서 욕구가 충족될 수밖에 없음.
- 지역에 따라서는 사회복지서비스를 전달할 수 있는 민간복지기관이 설치되지 않으면 해당 주민들은 욕구가 있어도 서비스가 공급되지 못함.
 - 우리나라의 국고보조방식은 지자체로 하여금 일정 수준의 지방비를 부담하도록 규정되어 있기 때문에 재정이 열악한 낙후지역에서는 공급기관 자체가 설치되지 못하는 경우도 적지 않음.
 - 이에 따라 지자체의 재정여건에 따라 복지시설들이 지역별로 불균등하게 분포되어 있으며 주민들에 대한 복지서비스 역시 지리적으로 불균등하게 공급됨.

금 지불 정산 부담으로 연계되기 때문에 시기별로 정확한 예산 및 통계관리 부담이 많다.

- 결국 중앙정부의 사회복지 재정이 증대되어도 지역에 따라서는 계속 복지사각지대가 발생할 수밖에 없는 구조적 한계가 발생함.
- 현실적으로 가용한 인력 및 재원규모가 한정되어 있다는 점을 고려할 때 행정관리부담을 줄이면서도 개인별로 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 전달방식에 대한 구조적인 대안들이 필요함. 이를 위한 효과적인 대안으로 시장과 수요자 중심의 새로운 전달방식이 부각되고 있음.

2) 수요자 중심의 전달방식(바우처)

- 보편적인 사회서비스들은 수요자 관점에서 공급되어야 한다는 주장들은 특히 서비스 품질관리의 중요성이 강조되면서 당연한 가치로 설정됨(Wunderlich & Kohler, 2001).
- 기초적 복지서비스는 사회적 정의와 국가최저수준(national minimum)에서 공급되기 때문에 사회적 합의에 기반한 국가 혹은 공급자 관점에서 적정 수준에서 제공됨.
- 하지만 사회적 기반 확충을 위한 보편적 사회서비스들은 최종 이용자인 수요자들의 선호와 욕구에 부합할 수 있게 최적 수준에서 다양하게 설계되어야 함.
- 소비자의 선호에 따라 서비스가 공급될 수 있는 효과적인 대안으로는 소비자와 공급자의 자발적인 선택 기능을 사회서비스 공급에 적용할 수 있는 '시장' 기능을 활용하는 방안이 있음.
- 전통적으로 사회복지서비스는 시장에서 구매력을 가진 수요가 충분하지 못하여 효율적인 자원배분이 이루어지지 못하는 시장실패 영역임. 이에 대한 대응으로 국가가 직접 시설투자를 하여 서비스를 공급하여 시장을 대체하는 직접 지원 방식과 시장실패 요소를 확인하고 이를 보완하는 간접 관리 방식이 있음.

<그림 4> 바우처의 공공서비스 전달방식

		주체	
		공공부문	민간부문
수단	권력	일반행정 <국가 기본 기능>	민간위탁 <안정적 서비스 공급> 사회서비스 전자바우처 사업
	시장	책임경영 <공적 책임이 강한 경우>	민영화 (시장 탄력적 공급)

- 소비자주권주의(Consumerism)을 통해 이용자는 기존의 획일적인 서비스가 아닌 공급자들의 다양한 서비스 제공을 요구할 수 있음. 아래 <그림3>에서 나타내는 바와 같이 바우처사업이 유용한 부문은 주체는 민간부분이 담당하고 수단적인 요소에서 시장의 방식

과 행정행위 방식의 두면이 공존하는 영역임.

- 즉 바우처 사업의 영역에도 다수의 공급기관이 존재하여 경쟁이 가능한 부문과 인프라가 부족하여 민간위탁의 형태로 직접적인 지원을 하는 방식이 효과적인 부문이 있음.
- 특정 사회서비스의 합리적인 가격을 위해서는 여러 가지 요소가 고려되어야 한다. 예를 들면 정부에서 무료로 제공하는 유사한 사회복지서비스와 일반시장상품의 중간 수준에서 사회서비스 전자바우처 상품 가격이 설계되어야 함. 또한 민간복지기관이 보호시장에서 경쟁하는 노인돌보미바우처 사업의 경우에는 가격 설계에서 돌보미의 임금 수준도 주요한 변수로 고려해야 함.
- 특히 전자바우처 서비스 가격의 경우, 시장에서 자연스럽게 형성되는 균형가격이 아닌 정부가 인위적으로 설계하는 가격이기 때문에 초과수요와 초과공급의 문제가 쟁점으로 항상 제기될 수 있음. 또한 정부의 가격 보조를 통해 인위적인 시장 공급자가 확대되는 과정에서 지역의 노동시장과의 균형 조정문제도 발생할 수 있음.

<표 3> 사회서비스 공급방식의 유형

		주체		위험 요소
		중앙 (안정성)	지방 (다양성)	
수 단	권력 (표준,독점,비영리)	장기요양서비스 자활후견서비스	밀반찬 지원 경로당 지원	정부 실패
	시장 (선택,경쟁,이윤)	사회서비스 전자바우처사업	장애인 이동차량 지하철 무임승차	시장 실패
위험요소		중앙실패 (경직·획일·통제)	자치실패 (외부성·정치성·격차)	

- 다른 한편으로 사회서비스의 영역별로 다양한 형태의 시장 특성이 적용된다는 점에 유의할 필요가 있음.
- 정광호(2007)과 최재성·장신재(2001)에서 체계적으로 정리되어 있듯이, 원칙적으로 바우처가 정착되기 위해서 관련 서비스의 시장이 충분히 형성되어 있어야 함.
- 경제학 교과서에서는 시장의 조건으로 다양한 시장 공급자(경쟁조건)와 소비자의 충분한 상품 정보 인지(소비자 선택) 요건이 있다. 따라서 바우처는 시장 여건이 성숙되지 않은 경우에는 효과적이지 못한 정책수단임.
- 소비자 주권과 시장의 효율성 장점이 기대되지만 다른 이면에서는 시장 실패와 중앙실패의 쟁점 역시 잠재되어 있음.
- 하지만 현실의 정책과 학문에서의 논리적인 비판과는 구분할 필요가 있음. 현실에서 시장은 원칙에서 모두 망라하기 힘들 정도로 다양한 형태를 가지고 있음.
- 바우처와 시장 요건에 대한 논의들은 기본적으로 완전경쟁시장의 조건을 강조함. 하지만 현실적으로 일반 상품 시장에서도 완전경쟁시장체계를 가진 경우는 생각만큼 많지 않음.

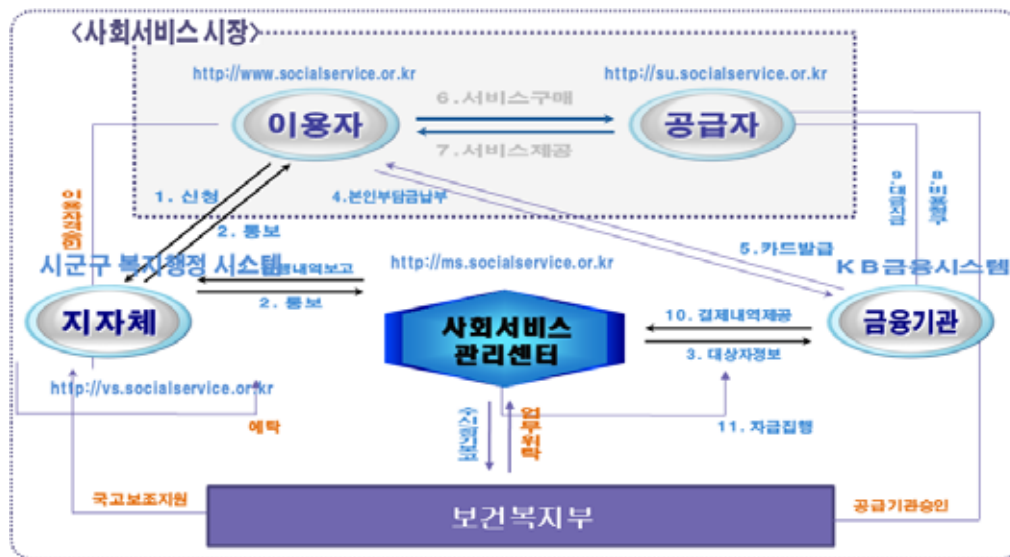
- 시장은 독점시장에서 완전경쟁시장에 이르기까지 다양한 형태가 있음. 국가와 시장의 양극단에서 정책을 결정하기 보다는 유연한 연속선상에서 합리적인 대안을 모색할 필요가 있으며 특히 시장 특성에 따라 정부는 다양한 시장관리 수단을 운용하여 시장의 위험요소들에 대해 사전 대응하는 역할이 중요함.

○ 바우처에서 이용할 수 있는 가장 기본적인 시장 특성이란 이용자와 공급자가 가격을 염두에 두고 자유롭게 상호 선택한다는 것임.²⁾

- 이에 따라 제공기관-수급자(클라이언트)의 전통적인 관계들이 공급자-수요자로 전환됨
 - 이와 같은 시장 참여자의 선택 행위에 따라 이용자와 공급자 모두 적정 가격과 품질 관계를 인식하고 내부 혹은 외부적으로 경쟁 상태를 유지·활성화하는 효과가 창출되는 단초들만 확인될 수 있어도 충분한 의의를 가짐.

○ 전자바우처제도와 관련된 이해관계자들은 아래 그림과 같이 이용자, 공급자, 지자체, 보건복지부, 사회서비스관리센터, 금융기관 등으로 구성됨. 이 제도의 참여자들은 사회서비스를 직접적으로 거래하는 역할을 가진 이용자와 공급기관, 전자바우처에 대한 보조금과 정책지원 역할을 맡은 중앙정부와 지방정부, 그리고 전체적인 집행관리와 금융거래를 관리하는 역할을 하는 사회서비스관리센터와 금융기관으로 크게 구분됨.

<그림 5> 전자바우처의 전달체계



○ 바우처제도는 시장을 통해 서비스가 공급되는 소비자 중심의 정책 운용 뿐 아니라 자발적 거래를 통한 행정관리 부담도 줄일 수 있는 두 가지 효과 존재

- 보편적 사회서비스정책에서 취약계층 뿐 아니라 평균소득 이하의 일반 서민 모두를 이용자로 설정하면 전달비용의 최소화와 소비자 효용 극대화를 위해서는 시장기구가 최선

2) 사회서비스 전자바우처 사업에서는 현실 여건상 (복수로 제공기관이 지정되어 있어도) 행정구역내 단일 공급자 뿐 경우도 있다. 하지만 이용자가 해당 제공기관과 서비스 이용 계약을 체결하고 서비스를 자율 선택하면서 소비자 중심 방식으로 서비스 전달방식이 전환되었다. 이러한 경우를 독점기업을 통한 시장공급 방식이라고 하며 이는 바우처를 적용하기 때문에 가능하다.

의 방안이라는 점에 쉽게 공감할 수 있음.

<표 2> 시장과 소비자 중심의 사회서비스 전자바우처 사업의 비용

	중앙정부·지자체	제공기관	이용자
직접 비용	<ul style="list-style-type: none"> - 기획, 심사, 승인, 시장관리 - 사회서비스시장관리기구 - 사회서비스 상품 홍보 - 대상자 판정과 전산입력 	<ul style="list-style-type: none"> - 결제장치 구입비 - 결제장치 이용료 	
간접 비용	<ul style="list-style-type: none"> - 시장경쟁관리와 독점 - 지역간 시장 격차 	<ul style="list-style-type: none"> - 수요 여건에 따른 시장 수입 불안정성 	
간접 효과	<ul style="list-style-type: none"> - 정책정보 체계적 관리 - 시장일자리 창출 	<ul style="list-style-type: none"> - 제공기관의 사회적 기업화 - 제공인력의 신축운용 - 비영리기관의 경영활동 	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자 선택 강화 - 소비자 권리 증진

- 시장과 소비자 중심 방식이 모든 측면에서 효과적인 것은 아님. 사회서비스 시장의 유용성과 위험에 대한 비판 역시 적지 않음.
- 잔여적 복지의 주된 정책대상인 취약계층의 경우에는 개인책임이 상대적으로 강조되는 사회복지의 시장화가 바람직하지 않을 수도 있음.
- 경제적 이윤논리가 제대로 작동하지 않을 수 있는 (혹은 그것이 바람직하지 않을 수 있는) 영역에서 시장실패와 정부실패에 대한 위험관리 문제는 언제든지 새로 제기될 수 있음. 당연히 이에 대한 별도의 관리방안들이 모색되어야 함.

2. 사회서비스 바우처 제도의 장단점

- 바우처의 특성이 사회복지서비스와는 양립하지 않을 수 있다는 비판도 있음.
 - 공급자 지원방식과 수요자 중심 방식에 대한 적정 수준에서의 균형 유지가 매우 중요함.
 - 일반서민 모두를 대상으로 하는 보편적 사회서비스에서 새로운 시스템이 필요한 가장 큰 이유 중 하나는 관련서비스를 이용하는 잠재 수요자의 규모와 서비스 내용의 다양성 때문임.
 - 소비자의 선택이 보장되고 지방자치단체가 주도적으로 해당 지역사회와 주민들에게 필요한 서비스를 결정할 수 있는 효과적인 서비스 전달수단이 필요함
- 바우처 사업의 효과(김중해, 2007: KDI, 2006: 연세대 사회복지연구소, 2000)
 - 첫째, 사회복지 서비스의 공급 확대
 - 둘째, 소비자의 선택권 보장
 - 셋째, 사회복지 서비스 공급자간의 경쟁 유도
 - 넷째, 공급자와 정치인, 정부 관료와의 결탁에 의한 서비스독점 막음
 - 다섯째, 민간과 정부의 역할 분담의 과정에서 효율성 제고 기대

<표 4> 사회서비스 바우처의 효과와 문제점 비교

구분	구분	장점	단점
전자바우처의 방향	등장 배경	사회중간층 유지 사회서비스의 확대	기초복지에 대한 미비
	전자바우처 효과	정책 효율성 증진 정책투명성 증진 고객우선주의	전달체계 구축효과 부재 기초인프라 없음 시장주의의 남용
	서비스/가격	서비스 공급확대 새로운 서비스개발	정보의 비대칭성 문제 서비스와 가격의 불일치
제도안의 참여자들	이용자/공급자	소비자 선택권부여 서비스독점 제지	오남용의 가능성 양극화 심화발생
	공급인력	많은 일자리 제공 일자리등 다양화	낮은 임금수준 나쁜 일자리
	중앙/지방/관리기관	역할 분담 명확	추가적 업무부담 가중

○ 바우처 사업의 문제점(김종해, 2007)

- 첫째, 사회복지 서비스의 전달체계 구축에 대한 기본적인 고려가 전혀 없다는 점
- 둘째, 바우처 사업방식의 지원은 소비자의 선택과 공급자간의 경쟁을 통해 서비스의 가격과 질에 대한 규제가 가능할 것이라는 기대에 대한 재검토(정보의 비대칭성 문제)가 필요하다는 점
- 셋째, 바우처의 효과에 대해서는 논란이 있으며, 오남용의 가능성 때문에 긍정적인 측면이 있음에도 불구하고 현실적으로 바우처는 제한된 범위에서 사용되고 있을 뿐 주요한 급여형태로 사용되지 않는다는 점
- 넷째, 바우처 지원에 있어서 본인부담금 제도는 서비스에 대한 욕구가 아니라 부담능력에 따라 이용할 수 있는 서비스의 양뿐만 아니라 서비스의 가격과 질에 있어서 차이가 나는 양극화 현상이 발생할 수 있다는 위험이 있다는 점
- 다섯째, 바우처 사업을 통해 좋은 일자리의 창출이 가능한가에 대해서도 의문이 제기된다는 점

○ 중요한 것은 바우처 제도 자체가 아니라 이를 도입하는 사회복지서비스 정책의 영역임.

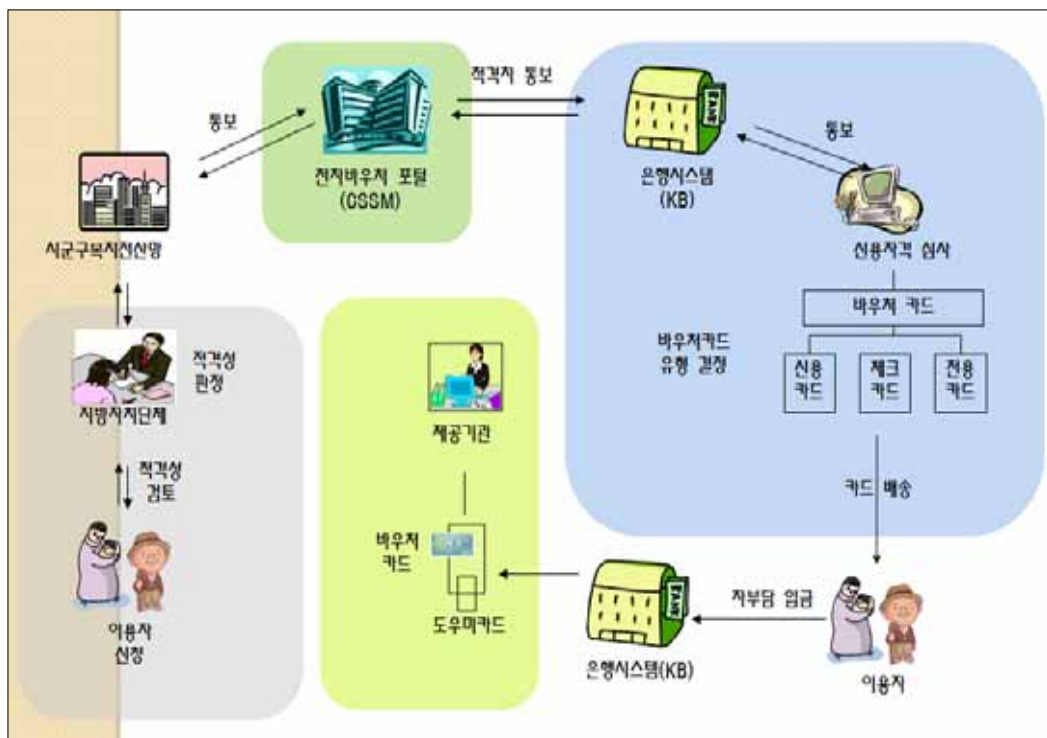
- 정책의 영역과 정책수단의 합리적인 최적 조합이 필요함.
- 사회서비스 전자바우처 사업의 경우, 사회서비스에서는 표준화된 공급기관 중심의 획일적인 서비스 보다는 합리적인 시장기구에 익숙한 일반서민들을 위한 소비자의 선택과 다양성 확보가 중요함

3. 사회서비스 전자바우처시스템의 개요

1) 전자바우처 시스템의 내용

- 전자바우처방식의 핵심은 전산카드와 휴대용 결제단말기임.
- 보건복지부와 지자체가 제공하는 사회서비스가 설계되면 지자체는 주민들에게 신청 접수를 받음. 이후 서비스 적격 대상자들에게 은행의 신용카드나 체크카드 그리고 바우처 전용카드 중 하나가 발급됨.
- 보건복지가족부에서는 서비스 공급기관(도우미)들을 위해 이동식 결제단말기를 개발·보급하여 서비스 구매·결제과정을 전산화하였음. 이에 따라 우선적으로 바우처 유통·관리에 소요되는 행정비용이 대폭 절감되는 효과가 기대됨.

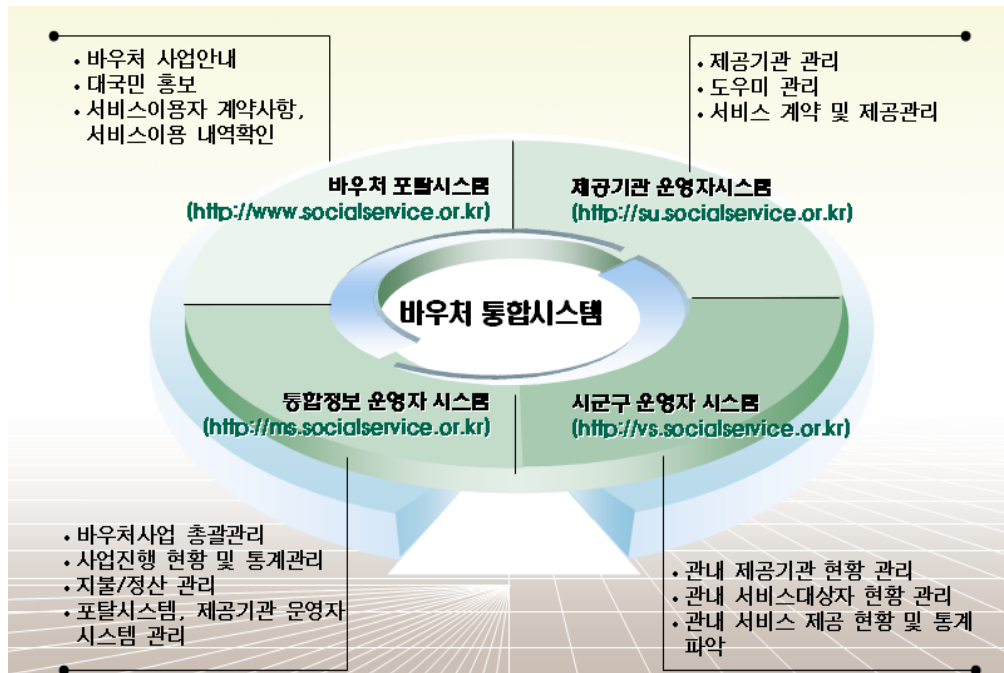
<그림 3> 사회서비스 전자바우처 운용 흐름도



- 이용자와 공급자들간에 발생하는 거래내역들은 은행 전산망을 거쳐 사회서비스관리센터의 전산시스템에 집적됨.
- 이를 통해 서비스 내역과 사용량, 결제금액, 제공기관 및 도우미의 기본정보를 실시간으로 파악할 수 있으며 신용카드 부정사용 방지시스템을 활용하고 센터의 정기적인 모니터링 활동을 통해 부정사용을 최소화할 수 있음.
- 사회서비스 보조금의 지불·정산업무를 보다 투명하고 효율적으로 수행하는 장점이 부각되는 시스템임.
- 관련 서비스 제공내역이 센터의 데이터베이스에 집적되어 체계적으로 분석되면서 사례관리를 통해 장기적인 정책 방향 설정을 지원하는 부수적인 효과도 창출할 수 있음.
- 전자바우처제도의 운용체계는 복잡하지만 시장의 개별 주체들에게 해당되는 사항은 간단함.

- 서비스 이용을 희망하는 일반서민들은 해당 관할 읍면동사무소에서 적격성 여부를 판정 받고 은행에 자부담분을 납부하면 됨. 이후 절차는 전산시스템이 순차적으로 지원함.
- 본인의 신용등급에 따라 전자 바우처 카드가 집으로 배달되며 소비자는 관할구역내 서비스 제공기관에 서비스 제공인력의 파견을 요청하면 됨. 사회복지서비스의 수급자가 일반 사회서비스 시장에서의 소비자로 전환되는 것임.

<그림 4> 사회서비스 전자바우처 통합시스템



- 공급기관에서는 정부가 규정한 일정한 자격을 갖춘 도우미를 확보하고, 서비스 이용자가 계약을 신청하면 이동식 단말기를 가지고 소비자의 가정을 방문하여 서비스를 제공하고 바우처 카드로 이용대금을 결제하면 됨.
- 이후 대금의 지불은 신용카드 가맹점과 마찬가지로 서비스 제공기관별 서비스 내역이 전산으로 확인되어 5일 이내 은행으로부터 일한 만큼 계좌입금을 받음.
- 이와 같은 전자바우처 운영시스템으로써 사회복지서비스관리센터에서는 이용자, 공급기관, 시군구, 그리고 보건복지부의 정책관리를 위한 네 가지 업무시스템을 구축·운영함
- 첫째, 이용자가 본인의 이용 내역과 잔여한도액을 실시간으로 확인할 수 있는 전자바우처 포털을 구축하였음. 동 포털에서는 지역별로 전자바우처 제도에 대한 사업 소개와 제공기관의 위치를 확인할 수 있음. 현재 이용자 사이트는 사회복지서비스 전자바우처의 대표 홈페이지로 활용되고 있음(www.socialservice.or.kr).
- 둘째, 제공기관들의 업무지원을 위한 사이트가 별도로 제공됨. 제공기관들을 이 사이트를 통해 고객관리, 도우미 재직관리, 급여관리, 그리고 사회복지서비스의 기획 및 마케팅 활동을 수행할 수 있음. 제공기관들로 하여금 사회복지서비스 경영활동 강화와 시장경쟁력 확

- 보를 통한 서비스 역량 강화를 지원하는 부수적 효과도 기대됨(su.socialservice.or.kr).
- 셋째, 지자체가 자기 지역에서 운영되고 있는 사회서비스 전자바우처 사업들을 총괄 확인할 수 있는 사이트도 제공되었음. 이를 통해 바우처의 지불정산 업무가 전산화되어 행정관리 부담이 최소화될 수 있으며 사회서비스 이용 사례관리 뿐 아니라 지역경제와 사회서비스 산업을 연계하는 정책관리 효과가 창출될 수 있음(vs.socialservice.or.kr).
- 넷째, 중앙정부와 사회서비스관리센터는 정책 총괄 관리하는 시스템을 운영함. 이를 통해 사회서비스 전달비용을 최소화하고 지역별 사회서비스 실수요(need)를 실시간으로 분석하고 체계적인 성과관리가 가능하게 됨. 또한 지역별 수요 파악이 용이하여 지역의 서비스 욕구와 소비 수준을 고려한 유연한 자원배분이 가능하게 됨(ms.socialservice.or.kr).
- 사회복지 보조사업에서 시군구의 기능은 기존 방식과는 완전히 달라짐.
 - 일반적인 국고보조사업에서는 중앙정부가 시달한 지침에 따라 지자체가 집행계획을 수립하면 국고보조금이 교부되고 지방비 부담분을 합하여 복지서비스가 대상자에게 제공됨.³⁾
 - 이후 지자체에서는 수시 혹은 정기적으로 집행상황을 중앙정부에 보고하고 회계연도말에 국고보조금 사용내역에 대해 정산 보고 업무를 수행해야 함. 이와 같은 일련의 절차를 수행하면서 지자체는 중앙정부의 일선기관으로 기능하게 됨.
- 사회서비스 전자바우처 사업에서는 지자체는 업무 및 보조금 집행내역을 보고해야 하는 일선행정 기능 보다는 지역주민을 위한 다양한 서비스를 발굴·공급하고 주민들이 실제 서비스를 이용한 내용들을 보고받는 정책결정 기능이 강조됨. 전자의 업무는 전자바우처 업무지원기구인 보건복지부 산하의 (재)사회서비스관리센터가 총괄 담당함.

2) 전자바우처 시스템의 세 가지 특징적 기술 요소

- 전자바우처시스템에서는 기존 유사 시스템과 구분될 수 있는 세 가지 특징이 있음.
 - 첫째, 상호인증시스템을 적용한 전용단말기를 개발하였음. 소비자가 특정 시설이 아닌 거주하고 있는 가정에서 서비스를 이용할 때 돌보미의 휴대용 전용 단말기를 통해 사용자카드와 돌보미카드를 동시에 인증 받은 이후 서비스가 승인됨. 이에 따라 돌보미의 신분확인 및 보장이 가능하여 방문서비스에서 이용자 안전을 확보할 수 있으며, 바우처 카드사용의 오남용을 사전에 방지할 수 있음. 따라서 전자바우처 사업에서 부정 이용을 시도하기 위해서는 단말기를 관리하는 제공기관, 돌보미, 그리고 이용자가 모두 담합해야 가능하다. 현실적으로 이와 같은 부정이용 사례는 아직 확인되지 않고 있어 서비스 공급의 투명성이 확인되었음.
 - 둘째, 지역사회서비스혁신 사업에서는 포인트 결제방식을 도입하였음. 종이바우처는 특정 상품에 대한 특정 수량만 이용할 수 있음. 하지만 보건복지부의 전자바우처는 포인트로 전환된 표준화된 결제수단을 적용하여 다양한 형태의 사회서비스를 소비자가 원하는 수준에서 이용할 수 있음. 나아가 자기부담 수준에 따른 자발적인 추가적인 서비스

3) 보건복지부의 사회서비스 전자바우처 사업의 기준보조율은 7:3이며, 서울은 5:5이고 재정력이 취약한 신활력 지역에 대해서는 8:2의 보조율을 적용하고 있다.

구매도 가능함. 즉, 자기부담 수준을 소비자가 스스로 결정하여 바우처 카드의 포인트로 전환하면 고급화된 다양한 수준의 서비스를 이용할 수 있음. 실제 한 장의 바우처 카드로 2가지 이상의 서비스를 동시에 이용하는 사례도 있음. 기존의 종이바우처에서는 정 부지침에 따른 획일적인 서비스 양과 질을 소비할 수밖에 없었는데 이와 비교하면 부각 되는 특징 중 하나임.

- 셋째, 신용카드의 부정사용 방지기능과 결제서비스가 적용되어 지출의 투명성과 편리성을 제고할 수 있음. 자부담을 납부하지 않으면 단말기를 통해 바우처가 생성되지 않고 카드 등록지역과 이용지역이 실시간으로 파악되기 때문에 부적격자의 서비스 이용을 사전에 방지할 수 있음. 또한 서비스의 제공기관에서는 이동단말기를 통해 결제 승인을 받으면 5일 이내에 서비스 비용이 자동으로 청구·지급받을 수 있음. 종전의 경우에는 월별로 서비스 사용실적을 지자체에 보고해야 관련 비용을 지급받을 수 있었지만 신용카드 결제방식을 사용하면 이러한 절차가 생략됨.

○ 전자바우처 방식에서 가장 큰 쟁점이 되고 있는 것은 단말기에 대한 것임.

- 서비스를 제공하는 종사자들은 휴대용 단말기를 지참하고 가정을 방문하며 일한 만큼 정확하게 시간대로 결제로하는 작업들에 익숙해 지기가 쉽지 않음.
- 제공기관들의 입장에서는 단말기의 유지운영비도 적지 않은 부담이 됨.
- 서비스의 이용자가 충분한 경우에는 바우처 가격에 단말기 운용비용이 포함되어 있어 적정 수입을 확보할 수 있지만 그렇지 못한 경우에는 전자결제방식이 오히려 비효율적이게 됨.
- 특히 잠재적 이용 고객층이 적은 농어촌지역에서 이와 같은 쟁점들이 지속적으로 제기되어 별도의 정책적인 고려가 요구되고 있음.

II. 사회서비스 바우처의 활용 현황

1. 바우처 정부사업 현황

- 근래 정부는 서비스 수요자의 선택이 보장되고 공급자의 경쟁을 유도하는 정책수단인 바우처의 유용성에 주목하여 중앙정부와 지방자치단체에 이르기까지 정부 각 기관이 바우처를 적극적으로 활용하기 시작했음
- 최근 국내에서 확산되고 있는 국내 바우처 도입현황을 보면 다음과 같은 특징 발견

<표 5> 국내 바우처 도입 과정에서 나타난 특징

구분	주요 내용
이해관계 강화	이용자 선택권 허용시 이익집단의 반대
대민부처 적극활용	보건복지가족부, 교육부, 교육청, 지방자치단체 등
예산배정의 어려움	국회에서 2007년도 주택바우처 예산삭감 (한국경제신문, 2007.1.10) 기획예산처에서 2007년도 여행바우처 예산 증가분 미수용 (서울신문, 2006.10.27) 기획예산처에서 2007년도 문화바우처 예산 미지원 (복권기금에서 20억 지원)
기존 명목바우처 활용 (유한옥, 2007: 54-55)	건설교통부: 물류전문인력 양성지원사업 문화부: 국제결혼여성의 한국어 교육지원사업 환경부: 생물다양성 관리계약체결사업 해양수산부: 수산물류표준화 사업

- 국내의 경우 아직 바우처가 보편화되어 있지 않으며, 최근에 취약계층에 대한 지원, 소비자 만족도 제고, 예산절감, 특정산업 활성화라는 측면에서 바우처에 대한 관심이 높아지고 있음(유한옥, 2006)
- 첫째, 기획재정부에서의 경우 바우처를 예산통제나 절감차원에서 유용한 정책수단으로 인식하고 예산배분과 연계하여 각 부처에 이의 사용을 장려하고 있음(기획예산처, 2006⁴⁾; 유한옥, 2007). 기존 문화바우처와 여행바우처에 대한 정부예산이 삭감되어 복권기금과 관광진흥개발기금에서 재원을 조달하여 시행되었음
- 둘째, 정부부처 중에서 교육인적자원부나 보건복지가족부 등 대민 서비스업무 중심으로 바우처 사용이 두드러짐. 교육청의 방과후수강권은 전국적으로 확대되고 있으며 저소득층 초등학생을 대상으로 방과 후 각종 프로그램을 수강할 수 있는 바우처가 실시됨⁵⁾.

4) 기획예산처 2007년도 예산 편성 지침 및 기준에 따르면 경쟁과 선택이라는 시장원리를 활용한 아웃소싱, 바우처의 확대가 강조되고 있다. 아웃소싱의 경우 민간과 공공이 경쟁하는 방식으로 전환하고 바우처의 경우 쿠폰지급방식뿐만 아니라 비용환급방식과 보조방식 등 다양한 지불수단을 활용할 수 있음을 강조한다(기획예산처, 2006).

5) 2006년부터 경기도 교육청에서 초등학생을 대상으로 방과 후 학교에 개설되는 각종 유료 프로그램을 수강할 수 있는 바우처(수강권 또는 쿠폰)제¹⁾를 시범적으로 실시하고 있다. 이 제도는 저소득층 가정 초등학생 자녀들에게 교내에 개설된 방과 후 학교의 각종 유료 교육프로그램을 수강할 수 있는 쿠폰을 제공하며 각 학교를 통해 교육청 예산으로 수강료를 대신 환불해주도록 하고 있다. 저소득층 가정 초등학생 자녀들은 학교로부터

보건복지가족부의 저소득층 노인, 장애인 등 취약계층⁶⁾에 필요한 각종 사회서비스를 바우처로 제공함, 농림부의 친환경교육바우처, 문화체육관광부의 문화바우처나 여행바우처의 경우 저소득층 문화향수기회의 확대 그리고 관광산업활성화 목적으로 실시되고 있음(김현주, 2004; 정광호·최병구, 2006)

<표 6> 국내 바우처 제도 운영현황

바우처 방식으로 기존에 해오던 사업			신규 바우처 사업		
사업	주관부처	2006년도 예산(억원)	사업	주관부처	2007년도 상정 예산(억원)
주택전세임대사업	건설교통부	88	방과후 수강권	교육부	900
물류전문인력양성	건설교통부	4	입양아 무상교육지원	교육부	4
농업인턴제	농림부	3.5	노인돌보미	보건복지부	389
창업농후견인제	농림부	3.5	노인실비입소 이용지원료	보건복지부	152
농업경영컨설팅	농림부	44	장애인 선택적 복지사업	보건복지부	295
국제결혼여성 한국어교육지원	문화관광부	15	입양아 무상보육지원	여성부	11
문화바우처	문화관광부	26*	장애아동 양육지원	여성부	23
여행바우처	문화관광부	20**			
임산부 영유아 영양지원사업	보건복지부	46	어업인턴제	해양수산부	1.5
생물다양성 관리계약	환경부	9	창업어가 후견인제	해양수산부	1
환경친화형 배합사료지원사업	해양수산부	101	국가유공자 취업바우처	국가보훈처	4
수산물물류 표준화사업	해양수산부	18			
국가유공자 LPG 차량 지원사업	국가보훈처	257			
중소기업컨설팅	중소기업청	186			
중소기업투자 유치 지원	중소기업청	11			

자료: 기획예산처 내부자료. 유한옥(2007) <표 6> 참고. *=20억은 복권기금에서 6억원은 국고에서 지원함. 2007년도의 경우 예산에 반영되지 않아 복권기금에서만 20억원이 지원됨. **=관광진흥개발기금 활용. 여행바우처의 경우 문화관광부가 2006년도 예산안 2배를 2007년 예산액에 산정하여 신청했으나 기획예산처에서 전액 삭감함.

무료 수강권을 받아 방과 후 교내에서 유료로 실시되는 원어민 외국어강좌, 컴퓨터 강좌 등을 선택할 수 있다. 그리고 무료 수강권을 받은 각 유료 강좌 진행자는 이 수강권을 해당 학교 행정실에 제출하면 수강료를 받을 수 있다. 경기도 교육청은 이를 위해 3억원의 관련 예산을 일선 초등학교에 지급했으며, 무료 수강권 지급대상 선정기준 등은 각 학교 여건에 맞춰 자체적으로 결정하도록 했다(국민일보, 2006년 3월 20일자, '방과 후 학교 바우처제 도입'). 인천광역시의 경우도 2006년 2학기부터 21개 시범학교 약 3천명의 취약계층 초등학생을 대상으로 국고 및 자체예산으로 약 5억원을 배정하여 방과 후 수강권 제도를 준비하고 있다 (연합뉴스, 2006년 5월 24일자).

6) 예를 들면, 노인돌보미, 독거노인 도우미, 산모도우미, 방문보건 등에서 바우처가 활용되고 있음.

- 셋째, 지방자치단체와 지방교육청도 바우처를 적극적으로 활용하려는 시도가 보임. 방과후수강권 뿐만 아니라 안성교육청의 과학교육바우처 프로그램 사례
- 넷째, 중소기업청 등 정부의 기술지원사업에도 바우처가 사용됨. 예를 들면, 중소기업에서 연구기관이나 대학과 공동으로 기술개발사업을 돕고 나아가 고가의 연구장비 사용료를 지원하는 방안으로 바우처를 활용하고 있음. 예를 들면, 노동부의 교육훈련카드나 취약계층을 대상으로 한 만 5세 무상보육·교육 프로그램이 각각 지난 1998년과 1990년 이후 현재까지 실시되고 있음(한국노동연구원, 1998; 박용웅, 1998; 김재진, 2003). 이는 공급자 위주의 지원정책보다 이용자 중심으로 특히 교육과 훈련부문과 같은 대인적 영역이 다수임

3. 전자바우처의 사업 현황

1) 전자바우처의 사업 및 이용자확대

- '07년부터 사회서비스 분야에 수요자 중심의 전자바우처 제도 도입
 - '07년 : 노인·장애인 돌봄서비스, 지역사회 서비스 투자사업 추진
 - '08년 : 산모·신생아 도우미 사업의 바우처 전환, 가사간병 도우미, 출산전 진료비 지원사업 추진
 - '09년 : 장애아동재활치료, i-사랑보육서비스 추진
- 사회서비스는 취약계층을 넘어 평균소득이하의 일반 서민 모두를 대상으로 함. 일반 서민 전체를 대상으로 하는 보편적 사회서비스를 제공하기 위해서는 관련서비스를 이용하는 잠재 수요자의 규모, 서비스 욕구 그리고 내용의 다양성이 충족되어야 함.
- 다양한 사회서비스를 관리하기 위하여 표준화된 국가최저수준(national minimum)을 요구하는 유럽국가들도 있음(Tilly, Joshua & Cuellar, 2000). 서비스의 욕구와 내용이 다양화되는 현실상황에 발맞추어 전자바우처는 지원대상자의 관리를 용이하게 하고, 바우처 발급부터 이용까지의 전 프로세스에 대한 모니터링이 가능함. 이런 편의성은 다양한 사회서비스의 개발 및 확충을 용이하게 하였음. 그 결과 바우처 이용자가 '07년 5월 1,600여명에서 '09년 2월 현재 44만5천명으로 급격히 증가하였음.

<표 7> 전자바우처 사업 및 이용자 변화추이

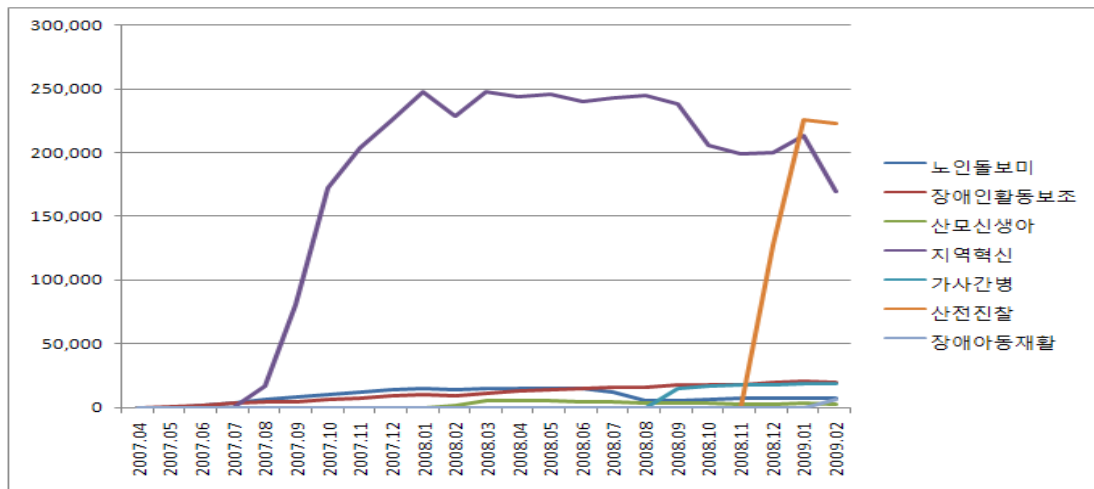
(단위 : 명)

연도/월	사업 (도입)	노인 돌봄비	장애인 활동보조	지역혁신	산모 신생아	가사간병	산전진찰	장애아동 재활치료	합계
		'07.5	'07.5	'07.5	'08.2	'08.9	'08.12	'09.2	
2007	5	462	1,190	-	-	-	-	-	1,652
	6	1,532	2,283	-	-	-	-	-	3,815
	7	3,716	3,629	-	-	-	-	-	7,345
	8	6,291	4,503	16,825	-	-	-	-	27,619
	9	8,681	4,958	81,074	-	-	-	-	94,713
	10	10,858	6,819	171,872	-	-	-	-	189,549
	11	12,475	7,991	203,930	-	-	-	-	224,396

	12	14,045	9,065	224,848	-	-	-	-	247,958
2008	1	14,707	10,736	246,982	-	-	-	-	272,425
	2	14,115	9,864	228,287	1,601	-	-	-	253,867
	3	14,777	11,527	247,344	5,210	-	-	-	278,858
	4	15,076	12,995	244,008	5,309	-	-	-	277,388
	5	15,072	13,899	245,272	5,163	-	-	-	279,406
	6	15,125	15,135	239,571	4,299	-	-	-	274,130
	7	11,955	15,935	242,315	4,022	-	-	-	274,227
	8	5,869	16,094	244,447	3,471	-	-	-	269,881
	9	6,078	17,450	238,170	3,305	15,078	-	-	280,081
	10	6,806	18,211	205,154	3,304	16,409	-	-	249,884
	11	7,317	18,216	199,246	2,775	17,328	-	-	244,882
	12	7,617	19,647	199,731	2,958	18,141	127,848	-	375,942
2009	1	7,870	20,691	212,794	3,582	18,275	225,348	-	488,560
	2	7,731	19,390	169,114	2,354	18,626	222,130	6,267	445,612
총합		208,175	260,228	3,860,984	47,353	103,857	575,326	6,267	5,062,190

- 대부분의 사업의 증가추세에 있으나 노인돌보미 사업의 경우는 노인장기요양보험으로 인하여 예산이 조정되었고, 지역혁신사업의 경우도 2007년 내에서는 급격히 증가하다가 2009년도에서는 예산규모 조정에 따른 사업으로 감소분이 보임.

<그림 8> 월별 이용자수 변화추이



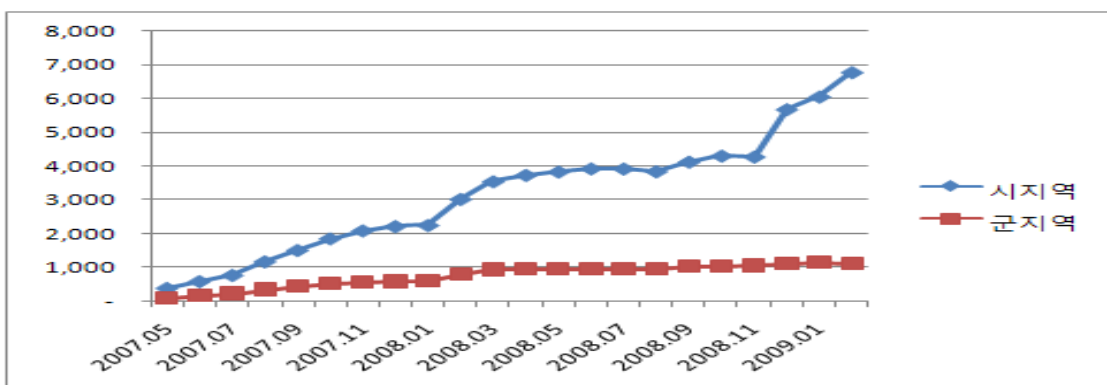
2) 제공기관의 유형변화

- 사회서비스 제공과 이용의 효율성을 증대시키기 위하여 서비스 공급기관의 독점보다는 참여의 다양화가 요구됨. 그동안의 복지 서비스는 대부분 정부에서 지정한 사회복지시설 등에서 공급자방식으로 서비스를 제공하는 방식이었으나, 바우처제도는 사회복지법인 외에도 민간기업이나 대학 등 기타 유형의 기관이 서비스 공급에 참여를 유도함

<표 8> 전자바우처 제공기관수의 변화

구분		지역유형(기관수)		기관유형 비율(%)			
연도	월	시지역	군지역	비영리	학교	영리	기타
2007	5	389	85	85.2	0.4	14.1	0.2
	6	592	163	85.2	0.5	14.2	0.1
	7	774	218	85.7	0.5	13.5	0.3
	8	1,176	330	67.7	0.5	31.7	0.2
	9	1,512	441	62.1	0.7	37.1	0.1
	10	1,857	502	62.6	1.0	36.2	0.2
	11	2,094	552	62.4	0.9	36.5	0.2
	12	2,220	574	62.7	1.0	36.1	0.2
2008	1	2,253	584	62.7	1.1	36.2	0.1
	2	3,026	792	51.2	0.8	47.9	0.1
	3	3,547	918	52.7	0.7	46.5	0.1
	4	3,738	941	53.8	0.7	45.4	0.1
	5	3,836	953	54.6	0.8	44.4	0.2
	6	3,929	940	55.0	0.7	44.1	0.2
	7	3,925	948	54.7	0.7	44.5	0.1
	8	3,845	929	53.7	0.8	45.4	0.1
	9	4,129	1,017	56.4	0.5	43.0	0.1
	10	4,307	1,031	57.2	0.6	42.2	0.1
	11	4,280	1,040	57.5	0.6	41.7	0.1
	12	5,683	1,090	49.5	0.6	49.8	0.1
2009	1	6,057	1,130	49.4	0.6	49.9	0.1
	2	6,778	1,106	48.3	0.4	51.2	0.1

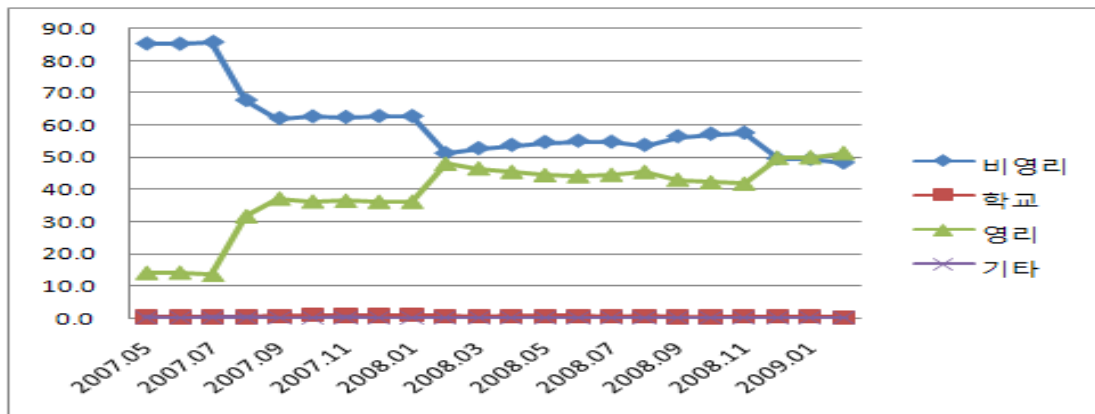
<그림 9> 시군에 따른 제공기관 규모 변화추이



○ 위의 표에서는 제공기관 수의 변화를 시와 군지역의 지역유형별, 비영리기관, 학교법인, 영리기관 등 기관의 특성에 따라 개소와 비율을 나타내었음. 점차적으로 도시지역과 영

리기관의 증가추세가 군지역과 비영리기관 보다 급격한 증가를 볼 수 있음. 이는 바우처 방식이 농촌지역보다 도시지역이 비영리기관 보다 영리법인의 참여가 높아짐을 알 수 있음. 또한 변화가 큰 07년 7월, 08년 2월과 12월의 경우 신규사업이 시작된 시점으로 도시와 농촌, 영리와 비영리기관의 격차가 많아짐을 알 수 있음.

<그림 10> 월별 제공기관유형 비율 변화추이

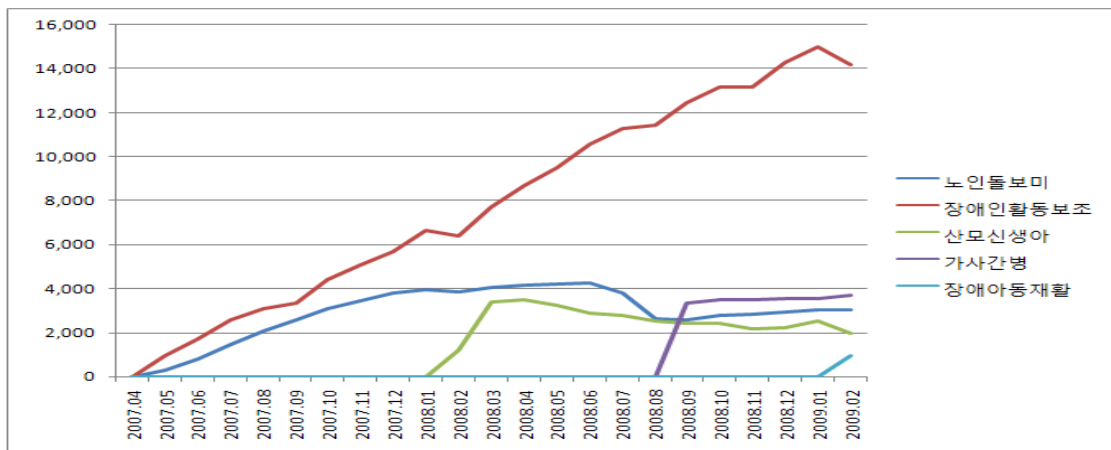


3) 전자바우처의 제공인력 및 매출액 변화

(1) 제공인력 규모 변화

○ 복지부는 바우처 사업 초기에 정보의 비대칭성 문제, 바우처 관리 문제, 근무여건의 열악함 등을 지적하였음. 취약계층의 일자리 창출사업으로 포장되었던 바우처 사업은 한시적인 부업으로밖에 기능을 못 하고 있으며, 이 사업에만 참여해서는 생계를 보장받기가 힘들다는 지적이 있었음(자활정보센터, 2007). 그러나 보건복지부 바우처사업을 통해 여러 형태의 사회서비스 일자리사업이 확대되었음(노동부 포럼, 2008). 아래 그림과 같이 장애인 활동보조는 인력이 지속적으로 증가함을 볼 수 있는데 이는 사업의 예산이 증가하여 제공인력의 활동이 많아짐을 알 수 있음.

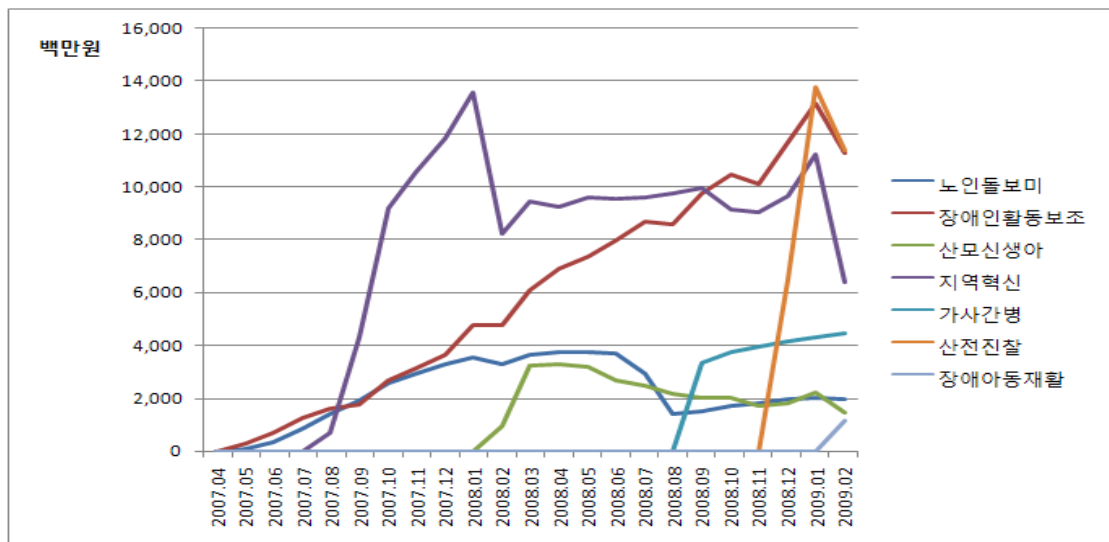
<그림 11> 사업별 제공기관 인력수 변화추이



(1) 바우처 매출액 변화

- 현재 운영되고 있는 사회서비스 바우처사업에서 보건복지부는 전자바우처 사업을 설계하고 지자체별로 관련 보조금을 교부함. 그리고 지자체는 분담금을 사회서비스관리센터와 금융기관이 운영하는 은행계좌에 예탁하여 사회서비스관리센터가 매출액을 관리하고 있음.
- 바우처 매출액은 정부의 보조금으로 운영하기에 사업의 예산규모에 따라 운용되며, 예산범위내 사업의 조정과 변경으로 예산규모도 변경될 수 있음. 산전진찰의 경우 신규사업으로 급격한 증가추세를 보이고 있으며, 지역혁신사업의 경우 사업의 일부가 조정되어 아동재활치료사업으로 분리독립되어 '09년 2월 예산규모가 조정되었음을 그림에서 볼 수 있음. 전자바우처의 사업정산은 매년 2월에 이루어지므로 매년 1월과 2월에 사업조정으로 인한 증감변화가 나타남.

<그림 12> 사업별 매출액 변화 비교



4) 전자바우처의 운영성과

- 전자바우처의 도입으로 나타날 수 있는 변화는 서비스전달의 투명화, 결제의 신속화, 통합정보시스템 네트워크화를 들 수 있음. 과거 사회복지 전달체계로서의 바우처가 사용된 실례가 선진국 등에서 있었지만, 바우처의 관리부족과 오남용으로 인한 부정적인 시각이 대다수이었던 것은 사실임. 이러한 과거의 바우처방식을 개선하여 투명하고 효율적으로 운용할 수 있는 새로운 방식으로 전자바우처제도를 도입하게 되었음.

(1) 서비스 전달의 투명화

- 전자바우처는 종이바우처에 비해서 실시간관리가 가능하고 오용가능성이 비교적 적다는 점에서 그 편리성과 유용성을 인정받을 수 있었음. 또한 모든 관리가 전자화 되어 있기

때문에 보조금으로 지급되는 자금의 흐름이 투명하다는 장점을 갖고 있어, 정부 보조금 운용의 투명성을 제고할 수 있음.

- 전산시스템의 도입으로 어떤 서비스가 누구에게 적실하게 전달되었는지에 대한 서비스 전달과정의 투명성이 확보될 수 있음. 특히 바우처제도에서는 사후관리체계가 적실하게 운영되어야 함.
- 예를 들어 서비스이용자에게 현금으로 지급할 경우, 정부가 의도한 필수 서비스를 구매하기 보다는 다른 목적으로 사용하려는 유혹을 받기 쉬움. 그래서 국가는 바우처로 지원되는 사업이 본래 설계한 대로 관련 서비스의 구매에 이용하는지의 여부를 정밀하게 추적해야 하는 모니터링 업무 부담을 가지게 됨.
- 전자바우처 제도는 민간금융기관의 신용카드나 체크카드 결제방식을 활용하여 이와 같은 서비스 전달과정을 실시간으로 관리할 수 있음.

(2) 결제의 신속화

- 전자바우처 서비스의 전산운용은 시장의 개별 주체들 별로 프로세스가 이루어 짐. 서비스 이용을 희망하는 일반서민들은 해당 관할 읍면동사무소에서 적격성 여부를 판정받고 은행에 자부담분을 납부하면 됨. 이후 에는 전자 바우처 카드가 집으로 배달되며, 소비자는 관할구역내 서비스 제공기관에 도우미 파견을 요청하면 됨.
- 한편, 공급기관에서는 정부가 규정한 일정한 자격을 갖춘 도우미를 확보하고 서비스 이용자가 계약을 신청하면 이동식 단말기를 가지고 소비자의 가정을 방문하여 서비스를 제공하고 바우처 카드로 이용대금을 결제하면 됨. 이후 대금의 지불은 신용카드 가맹점과 마찬가지로 서비스 제공기관별 서비스 내역이 전산으로 확인되어 5일 이내 국민은행으로부터 서비스 비용을 자동으로 청구·지급 됨. 과거 종이바우처로 운영된 서비스의 경우 결제 업무가 장기간 소요되던 것에 반해 전자바우처 운용으로 결제업무가 5일 이내로 단축된 것에 대하여 일선 제공기관들은 이에 대해 좋은 반응을 보이고 있음.
- 전자바우처 방식인 노인돌보미 사업과 직접공급방식인 가정봉사원 파견 사업 또는 가사간병인 파견 사업을 대상으로 분석한 결과 전자바우처 방식이 직접공급방식에 비해 평균적으로 연간 약 1044시간의 업무 시간 절약이 있는 것으로 해석할 수 있음. 전자바우처 방식이 연간 1044.17시간만큼 더 효율적인 것임(정광호, 2008).

<표 7> 전자바우처 방식과 직접공급방식의 업무비용 차이

	평균	표준편차
efficy1	-1044.17	295.88
efficy2	-1103.99	315.09

주:

(3) 통합정보시스템의 네트워크

- 통합정보시스템의 네트워크화는 일반이용자에게 나타나는 정보의 비대칭에 관한 문제를 완화하는데 일정부분 역할을 할 수 있는 것으로 여겨짐. 현재 서비스 내역과 사용량, 결제금액, 제공기관 및 도우미의 기본정보 등의 정보들은 전자바우처 통합정보시스템안에 내재되어 있음. 통합정보시스템의 정보들은 소비자, 제공기관, 지방행정기관·중앙행정기관, 그리고 사회서비스관리센터·국민은행 등 기관에서 담당하고 있는 업무사항들임. 바우처통합시스템은 2007년 2월 바우처 포탈, 제공기관운영 및 통합정보시스템의 구축 등 기본적인 시스템이 구축된 이래로, 바우처 이용자와 시군구 운영자들의 편의를 위한 기능을 부가시켰으며, 크게 바우처포탈시스템, 제공기관운영자시스템, 통합정보운영자시스템, 시군구업무지원시스템의 4부분으로 구성됨.
- 바우처포탈시스템은 바우처 이용자들을 위한 시스템으로 주요사업안내, 대국민 홍보, 서비스이용자의 계약사항과 서비스 내용을 확인할 수 있도록 만들어 놓았음. 제공기관운영자시스템은 제공기관의 편의를 도모한 도우미 관리 및 서비스를 계약하고 제공하며 관리할 수 있도록 전산화한 것임. 통합정보운영자시스템은 사회서비스관리센터에서 바우처 사업에 대한 전반적인 흐름과 사업의 진행상황을 모니터링 할 수 있도록 되어 있으며, 현재 바우처방식으로 진행되는 사업에 대한 관리와 데이터를 통계처리할 수 있도록 구성되어 있음. 시군구업무지원시스템은 시군구담당자가 관내 제공기관 및 서비스 이용자에 대한 현황을 파악하고 관리할 수 있는 편의를 제공하고 있음.
- 사회서비스관리센터에서는 통합정보시스템에 대한 정보뿐만 아니라, 바우처 이용자 및 서비스 공급기관에 대한 정보를 구축하고 관리함. 바우처시스템의 흐름을 모니터링 할 뿐만 아니라, 이후의 관리에도 대비하고 있어, 바우처시스템의 처음 도입으로 인해 예상되는 기술적인 문제에 대한 해결책을 마련해 가고 있는 실정임. 그 밖에도 사회서비스 및 전자바우처에 대한 대국민 홍보 및 안내 등 지원업무를 실시간 담당함으로써 이용자들의 정보비대칭에 대한 문제를 줄이는데 기여하고 있음.

III. 결 론

- 외환위기 이후 사회 각 부문에서 양극화현상이 확대되면서 서민과 중산층의 규모가 축소되어가고 있음. 이러한 사회적 현상을 극복하고 보다 안정화된 사회를 유지하고 관리하기 위해 국가적 차원에서 적극적인 정책이 형성되고 있음. 특히 민원업무를 관할하는 지방정부는 지역의 특수성을 반영한 다양한 사회서비스를 모색하고 있음. 이에 따라 사회구성원 개개인의 복지 증진 및 삶의 질 향상을 위해서는 다양한 욕구를 반영하는 세분화된 사회서비스가 등장하게 되었음.
- 일상생활의 안정을 통한 가족의 행복은 직장에서 정말 열심히 일할 수 있는 좋은 사회적 기반이 됨. 나이든 부모님을 돌봐드리고 자식들의 읽고 쓰기만큼은 남들처럼 제대로 할 수 있게 국가가 지원한다면 공장에서, 건설현장에서, 그리고 사무실에서 좀 더 실감나게 일하는 보람을 찾을 수 있음. 서민 생활서비스 지원이 경제성장의 밑바탕이 되는

이유임.

- 기존에는 사회서비스는 소외계층과 기초생활수급자 중심으로 제공되었지만 최근에는 국가가 평균소득 계층까지 사회서비스를 확대 제공하고 있음. 사회서비스 대상 측면만이 아니라 사회서비스의 내용면에서도 확대되고 있음. 즉, 사회복지, 보건의료 서비스는 물론 교육, 문화, 예술, 환경 및 인프라 서비스 등 여러 분야로 범위를 넓히고 있음.
- 선진국들의 경험을 볼 때도 조세와 공적 소득이전을 통한 사회지출 확대에 기반한 전통적 복지정책은 빈곤을 저하 및 소득분배 구조 개선에 한계를 드러냈고, 노동시장 유연화와 복지부문의 축소로 특징 지워지는 신자유주의적 접근도 임금격차 확대와 신빈곤층 양산으로 사회통합을 저해하는 요인이 되고 있음. 이에 선진 각국은 사후적 사회안전망을 중심으로 한 기존 대책의 한계를 극복하고, 미래의 산업구조 및 인구사회 변화에 효과적으로 대응하기 위하여 사회정책 패러다임 전환을 시도 중임.
- 전통적인 사회복지서비스들은 취약계층의 빈곤과 질병에 대처하기 위한 것이었음. 현재 사회구성원들의 다양한 욕구를 수용하기 위해서는 국민들에게 보편적으로 제공할 수 있는 새로운 사회서비스와 효율적인 전달체계가 필요함. 국가는 전통적 복지서비스 정책과 병행하여 새로운 사회서비스 정책을 본격적으로 추진해야 하고 이를 위한 새로운 정책관리 시스템도 개발되어야 함.
- 최근 국내에서도 바우처가 정책수단으로 널리 활용되고 있음. 하지만 바우처가 이렇게 정책수단으로 자리 잡게 된 것은 근래의 일임. 아직 바우처가 일반국민, 정부담당자, 공공서비스 공급자에게 익숙하지 않음. 하지만 공공서비스 사용자의 선택권을 보장하고 공급자의 경쟁을 촉진한다는 바우처의 장점은 공감을 얻고 있음.
- 우리나라는 복지정책 확대와 고령화 등의 영향으로 사회복지 비용이 급증하고 있음. 그럼에도 불구하고 서민들의 복지 만족도가 높지 않고, 갈수록 양극화가 심화되고 있는 상태임. 이 시점에서 보건복지부의 전자바우처제도는 사회구성원의 다양한 욕구를 충분히 수용하는 시장과 수요자 중심의 사회서비스 설계와 효율적인 서비스 전달체계를 갖춘 혁신적인 정책임.
- 서민의 삶의 질 향상은 물론 늘어나는 복지 수요에 대응하고, 국가 재정의 건전성 확보 차원에서도 저효율, 고비용의 복지구조 개선이 시급한 상황임. 미국 등 선진국도 효율적인 복지서비스 전달 등을 위해 보괄보조금(Block Grant) 지원을 활성화 하고 있음. 사회서비스의 효율을 높이기 위해 복지, 보육, 교육, 노동 등의 분야에 전자바우처제도를 활성화 할 필요가 있음.