

긴급복지 위기상담 콜센터 2.0

목차

- I. 콜센터 상담 현황 및 성과
- II. 찾아가는 서비스 전략
- III. 정책 제언

긴급복지 위기상담 콜센터의 39.7%가 대상에서 제외

- ▶ 수원 세모녀 사건을 계기로 긴급복지 핫라인 개설, 6개월 동안 1,809명 상담, 27.0% 지원, 미지원 상담 종료(비대상) 39.7%
 - 공적 및 민간 자원 연계자는 489명으로 전체 상담자의 27.0%
 - 지원 요청자 중 비대상은 39.7%이며, 주된 위기 사유는 중한 질병(21.9%)이지만 복합적인 문제를 겪고 있어 사례관리가 필요한 상황

찾아가는 서비스 추가하여 삶의 질 개선 기회 제공

- ▶ 읍면동 초기상담 단계에서 위기도 조사 후 사례관리 추진
 - 미지원 상담 종료 가구 중 사례관리가 필요한 가구는 시군으로 의뢰하되, 거부하는 경우 가정 방문 시 보건기관과 동행을 도에 요청
 - 미지원 상담 종료가구는 사례종결 전까지 최소 2회 이상 직접 방문하고 경기도는 사례관리 종료 전 최소 1회 직접 방문하여 변화 상황 파악
- ▶ 고난도 및 집중사례관리 322가구, 도 인력 최소 3명 확충
 - 미지원 상담종료가구 중 고난도 및 집중사례관리가 필요한 가구는 약 322가구로 추정, 시군 당 10.4가구로 적절 사례관리 업무를 추진하기 위해서 경기도 평균(20명) 기준 16명 추가 인력 필요
 - 경기도 복지사업과 복지안전망팀의 인력도 고난도 및 집중사례관리 대상자를 찾아가 변화 양상을 파악하기 위해서 최소 3명의 인력을 추가 배치
- ▶ 미지원 상담 종료 규모를 줄이기 위해 경기도형 긴급복지사업 개선
 - 경기도형 긴급복지사업의 소득기준을 현재 기준중위소득 100%에서 110%로 높여 신복지사각지대 포괄(3개 특례시 우선 적용 고려)
 - 경기도형 긴급복지지원사업에서 정한 12개 위기 사유를 구체화(임신, 출산, 양육 등) 및 새로운 위기 사유(고금리에 따른 이자부담) 추가

우선 추진 사업

- ▶ 도민 상황별 복지 정보 제공을 위한 챗봇 기술을 양방향 소통 방식으로 향상 추진
- ▶ 위기 사유, 가구 특성, 욕구 등을 토대로 위기가구 상시 발굴 매뉴얼 제작 추진
- ▶ 콜센터 의뢰 절차 및 보상을 위한 무한돌봄센터 업무 및 평가 지침 보완



ISSN 2982-5547

긴급복지 위기상담 신청자 중 27.0%를 지원하고, 이 중 64.8%가 공적 지원

위기상황에 대한 긴급복지 콜센터를 통해 신청자의 27.0%를 지원

- ▶ 수원 세모녀 사건을 계기로 긴급복지 핫라인을 개설하고 약 6개월 동안 1,809명을 상담하였고, 이 중 489명을 지원
 - 22년 8월 21일 수원에 거주하는 60대 엄마와 20~30대 딸 2명 등 세 모녀가 자살하는 사건이 발생하자 긴급복지 핫라인을 개설, 신고 및 상담 진행(22. 8. 25)
 - 23년 2월 28일까지 핫라인(010-4419-7742)과 콜센터(031-120)를 통해 접수된 민원은 총 1,809명이고, 1,237명에게 지원 등 처리가 완료되었고, 나머지 572명은 상담과 소득 및 재산 등의 조사가 진행 중
 - 공공 및 민간자원을 연계하여 지원한 사람은 489명으로 전체 대비 27.0%이며, 처리가 완료된 1,237명을 기준으로 해도 약 39.5%로 높지 않은 수준

〈표 1〉 긴급복지 위기상담 콜센터 상담 처리 현황(22. 8. 25. ~ 23. 2. 28.)

총계(명)	진행 중(명)	완료(명)				
		소계	공적연계	민간자원연계	비대상	타시도 연계
1,809	572	1,237 (100%)	317 (25.6%)	172 (13.9%)	718 (58.1%)	30 (2.4%)
(100%)	(31.6%)	-	(17.5%)	(9.5%)	(39.7%)	(1.7%)

주 : 진행 중 572건 = 도 상담 중(1건) + 신청 중(58건) + 읍면동 상담 중(513건)
 자료 : 경기도 복지사업과 복지안전망팀 내부 자료(2023. 2)

- ▶ 지원받은 489명 중 공적 연계는 317명으로 64.8%에 해당되지만, 처리가 완료된 1,237명을 기준으로 하면 약 25.6%로 높지 않은 상황
 - 공적 연계는 국민기초생활보장, 긴급복지지원, 경기도형 긴급복지지원을 통해 지원한 것으로, 공적 조사가 1~2달 소요되는 것을 고려하면 향후 연계 비율은 증가 전망
 - 공적 지원은 긴급복지가 대부분으로, 대상자 선정기준(소득 및 재산기준)이 상대적으로 엄격하지 않고, 지원받을 수 있는 위기 상황이 시군별로 최소 6개 이상으로 포괄범위가 넓기 때문¹⁾
 - 지원받은 민원(489명) 중 민간지원 비중은 35.2%이며 처리 완료(1,237명)를 기준으로 약 13.9%로 공적 연계보다 낮은 수준이나 단시간 내 지원을 통해 위기 상황 개선이 가능하다는 장점이 있음

〈상담 사례〉

- 민원 내용 : A씨는 고아원 친구인 B씨(68세, 남)가 연락이 안된다면서 3~4일 전에도 경찰대동하여 방문한 적이 있는데 고독사가 우려된다고 제보
- 사례자 특징 : 부인과 이혼하고 혼자 거주하고 있고, A제보 후 사례자 집을 방문할 당시 각혈과 혈뇨를 본 상황으로 거동과 식사를 못하고 있는 상태
- 조치사항 : 관할 사례관리 담당 직원이 경찰 및 소방관과 함께 급히 가정 방문하여 병원 진료를 연계, 병원 진료 후 신장질환이 확인되어 고난도 사례관리 대상으로 선정, 치료 및 병원비는 민간자원으로 지급 완료, 건강보험공단의 재난적 의료비 신청한 상태

1) 경기도(31개 시군), 서울시(24개 구), 인천시(10개 구군), 부산시(15개 구), 대구(8개 구군), 광주(5개 구), 강원도(19개 시군), 제주도 등 총 118개 시군구의 긴급복지지원조례의 위기 상황 규정을 검토함(<https://www.elis.go.kr/locgovall/locgovCIAlrList?ctpVsggCd=28000/2023>, 3. 2. 검색)

I. 콜센터 상담 현황 및 성과

미지원 상담 종료 가구는 39.7%에 달하지만, 사후관리 절차가 없어 상담 이후 위기상황 개선 여부 확인 곤란

미지원 상담종료 가구(비대상) 39.7%(718명), 잠재적 사각지대 우려

- ▶ 지원을 요청한 사람 중 39.7%(718명)는 ‘비대상’으로(〈표 1〉 참조), 대부분 공적 지원을 받고 있지만 지원이 충분하지 못하여 사각지대 가능성이 높음
 - 〈표 2〉를 보면, 기(既)지원 등의 비율이 60.5%(총 1,237건 중 748건)로 지원 받고 있음에도 콜센터에 지원을 요청한 것은 지원 수준이 불충분함을 반증
 - 성은미 외(2023)는 복지사각지대를 위기상황 및 욕구와 기준중위소득을 기준으로 1차와 2차로 나누고, 이 중 1차 복지사각지대를 비수급 빈곤층으로 정의하고 대상자로 선정되었지만 욕구에 맞는 충분한 서비스가 제공되지 않아 발생한다고 주장²⁾

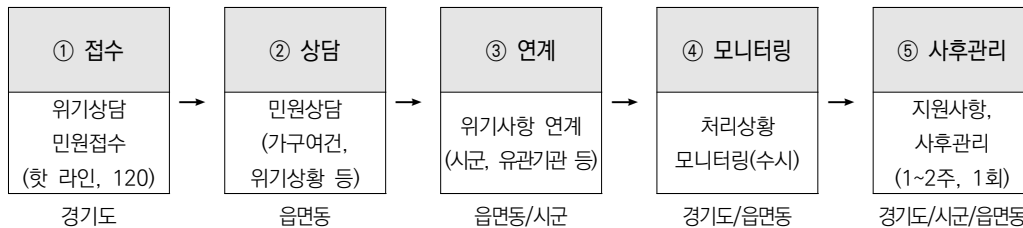
〈표 2〉 긴급복지 위기상담 콜센터 지원 성과(2023. 2. 28. 기준)

합계 (건)	공적지원(건)				민간지원(건)				기 지원 등(건)
	소계 (건)	긴급복지	긴급복지 외	기타 (의료 등)	소계 (건)	현금, 상품권	현물	기타	
1,237 (100%)	317 -	267 (21.6%)	35 (2.8%)	15 (1.2%)	172 -	41 (3.3%)	124 (10.0%)	7 (0.6%)	748 (60.5%)

자료 : 경기도 복지사업과 복지안전망팀 내부 자료(2023. 2. 28. 기준)

- ‘비대상’에는 기(既) 지원 외에 소득이나 재산수준이 복지대상자 선정기준보다 높거나 상담 신청 내용이 심각하지 않거나 또는 당사자가 지원을 거부(이웃이나 친척 신고)한 경우가 포함
- 비대상이지만 콜센터에 지원 요청한 사안이 해결되었는지를 확인하기 위한 추가 조치가 마련되지 않으면 사각지대에 놓일 확률이 높은 상황
- ▶ 긴급복지 위기상담 콜센터의 모니터링 및 사후관리는 지원받은 신청자들 중심으로 이뤄져, 미지원 상담종료 가구는 상담이후 어떤 삶을 살고 있는지 확인 곤란
 - 핫라인과 콜센터를 통해 접수된 민원은 이후 시군 및 읍면동으로 전달되어 상담 및 지원, 모니터링 및 사후관리 등의 절차를 거침

〈그림 1〉 긴급복지 위기상담 콜센터 처리 절차



자료: 경기도 복지사업과 복지안전망팀 내부 자료(경기도 긴급복지 위기상담 콜센터 운영 현황)

- 미지원 상담 종료 가구(비대상)에 대한 사후관리 내용은 없어 상담이 종료된 이후 상황이 개선되었는지 혹은 더 악화되었는지 등을 파악 곤란
 - 공적 지원이나 민간자원 연계 등의 대상자에서 제외되었으므로 사례관리대상자로 선정하여 위기 상황의 개선 정도를 지속적으로 모니터링하는 것이 필요

2) 성은미·박지영(2023). 『복지사각지대, 그들은 누구인가?』, 복지이슈포커스 2023-3

I. 콜센터 상담 현황 및 성과

지원 내용은 생계지원이 약 60%로 가장 높으나, 위기 사유는 복합적이어서 다양한 서비스를 통합지원하는 사례관리 등 찾아가는 서비스가 필요

주된 위기 사유는 중한 질병이 21.9%이며, 복합적인 상황이 대부분

- ▶ 주된 위기 사유는 중한 질병(21.9%), 실직·사업실패(21.0%), 채무(16.7%)의 순이며, 이로 인한 생계 곤란이 가장 큰 문제로 생계지원이 약 60%
- 기타 사유가 340명이나 되어 구체적인 위기 사유를 파악하여 향후 긴급복지 위기 상황으로 추가할 필요가 있음

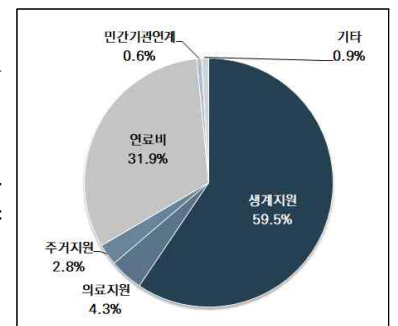
〈표 3〉 긴급복지 위기상담 콜센터에 접수된 위기 사유(2023. 2. 28. 기준)

합계 (명)	주소득자 사망·가출, 군입대 등 생계곤란	중한 질병 또는 부상	병입, 유기, 학대, 가정폭력 등	화재 등으로 가정생활이 곤란할 때	실직·사업 실패로 생계 곤란	채무	주소득자와 이혼	단전	교정 시설 출소자	복지사각 지대 사례관리	자살 고위험군	기타	위기 없음
1,809	76	396	30	47	379	303	37	11	20	41	21	340	108
(100%)	(4.2%)	(21.9%)	(1.7%)	(2.6%)	(21.0%)	(16.7%)	(2.0%)	(0.6%)	(1.1%)	(2.3%)	(1.2%)	(18.8%)	(6.0%)

자료 : 경기도 복지사업과 복지안전망팀 내부 자료(2023. 2.)

- 지원 내용을 보면 생계지원이 59.5%로 가장 높고, 연료비 31.9%, 의료지원, 주거지원 순
- 연료비 비율이 높은 이유는 최근 난방비 폭등에 따른 1~2월 분 난방비를 취약계층에게 지원했기 때문
- ▶ 상담내용을 분석해보면 복합적인 상황으로 긴급생계 지원만으로는 해결하기 어려워 다양한 서비스를 통합·지원하는 것이 필요

〈그림 2〉 콜센터 지원 내용



자료 : 경기도 복지사업과 복지안전망팀 내부 자료(2023. 2.)

- 상담내용을 보면, 가족질환자+주소득자가 실직, 본인의 정신질환+주소득자의 적은 소득으로 3인의 생계 유지 곤란, 과도한 채무+부상+생계곤란 등 대부분 복합적인 상황
- 복합적인 문제에 직면한 위기가정의 자립지원을 위해 현금지원뿐만 아니라 다양한 서비스를 통합지원하도록 희망복지지원단(무한돌봄센터) 운영 중
- 사례관리전문가가 위기가구의 다양한 욕구와 문제를 파악하고 민간기관과 협력하는 통합사례관리 진행
- ▶ 미지원 상담 종료 가구를 대상으로 사례관리 등 찾아가는 서비스 사업을 추진하여 위기 상황 변화 파악 필요
- 읍면동은 콜센터로부터 의뢰된 상담 신청자들을 초기상담할 때 지원 여부뿐만 아니라 사례관리의 가능성도 함께 고려
- 복합적인 위기는 단시간 내 해결이 어렵고 반복적으로 문제가 발생한다는 점에서 사례관리가 필요하여 상황 변화를 확인하기 위한 찾아가는 서비스가 중요
- 특히, 미지원 상담 종료가구는 관리 사각지대에 놓여있을 가능성이 높다는 점을 고려하면 현장 방문이 반드시 필요

II. 찾아가는 서비스 전략

읍면동 초기상담 시 위기도 조사를 하고, 사례관리 대상으로 구분, 종결 전까지 최소 2회 방문, 경기도는 종결 전 방문·변화 양태 파악

찾아가는 서비스는 초기상담 단계에서 위기도 조사 후 사례관리 추진

- ▶ 읍면동은 콜센터로부터 의뢰받은 상담 신청자들을 대상으로 초기상담 단계에서 가구 여건뿐만 아니라 위기도를 조사하여 사례관리로 연계
 - 읍면동 복지행정팀은 상담 신청자들의 생계비(육구) 등 물적 지원을 위한 가구 여건 조사를 위해 초기상담을 실시하여 지원 여부를 결정하고, 미지원 가구의 자료는 찾아가는 보건복지팀으로 이관
 - 읍면동 찾아가는 보건복지팀은 미지원이 결정된 가구의 정신질환, 자살우려 등 복합위기 정도 파악을 위한 위기도 조사를 실시하여 사례관리 필요 여부 결정
 - 사례관리가 필요한 가구는 시군으로 의뢰하되, 거부하는 경우는 대부분 정신질환을 동반하고 있으므로 가정방문 시 보건기관(정신건강복지센터, 보건소 등)이 동행할 수 있도록 도(복지안전망팀)에 요청 및 네트워크팀 등 민간기관에 동행 의뢰
 - 보건복지부의 희망복지지원단 업무 지침(p. 33)에 육구 및 위기도 조사는 주사례관리자가 수행하도록 명시되어 있으나, 콜센터 의뢰자의 경우 위기도 조사를 읍면동에서 할 수 있도록 무한돌봄센터 업무 안내를 개정

〈그림 3〉 희망복지지원단의 통합사례관리 절차



자료 : 보건복지부(2023). 『2023년 희망복지지원단 업무 안내』, p. 22

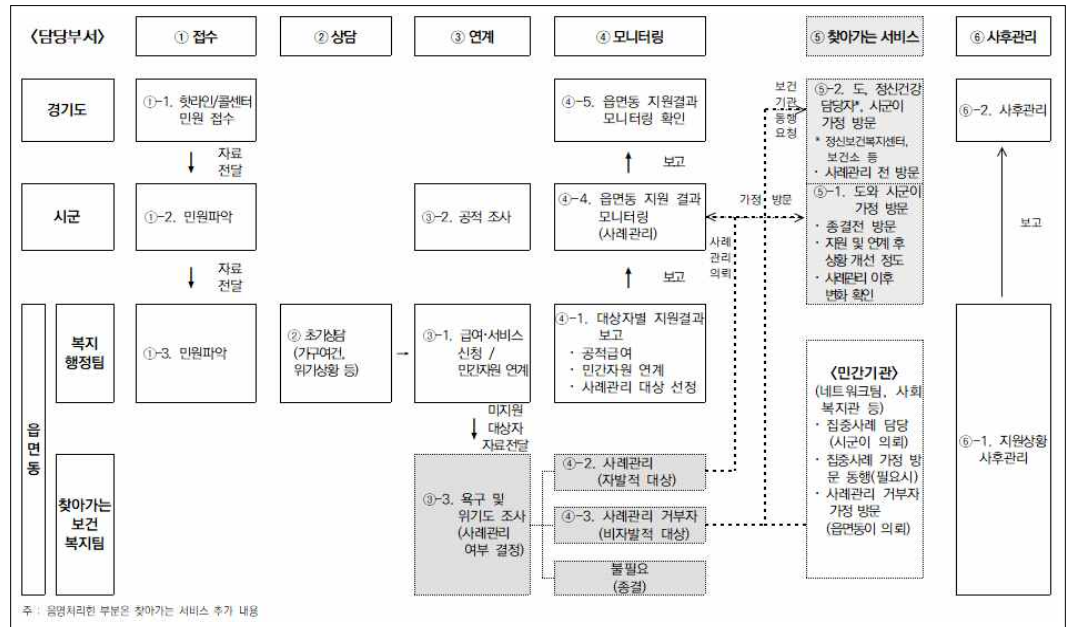
- ▶ 미지원 상담 종료가구는 사례관리 대상으로 선정하고, 한 달 이내에 직접 방문 및 종결까지 최소 2회 이상 방문하고, 종결 전 경기도가 동행 방문
 - 미지원 상담 종료가구를 사례관리 대상으로 분류하여 콜센터를 통해 해소하고자 했던 위기 상황의 변화를 파악할 수 있도록 조치
 - 초기상담 이후 서비스 제공계획 수립까지 처리 기한이 30일 이내(그림 4)이므로, 이 기간 이후 미지원 상담 종료가구를 직접 방문하여 변화된 상황 파악
 - 위도에 따라 모니터링 횟수를 달리하되, 미지원 상담 종료가구는 사례종결 전까지 최소 2회 이상 직접 방문하고 결과는 경기도 콜센터에 통보³⁾
 - 직접 방문하여 육구 해결 정도, 가장 문제가 심각한 가구원의 개선 정도, 위기 상황 변화 내용 및 정도 등을 간략하게 작성하여 경기도에 통보
 - 미지원 상담 종료가구의 사례관리 종료 전 경기도가 함께 직접 방문하여 콜센터 상담 요청 당시와 변화 상황을 파악
 - 경기도는 미지원 상담 종료가구의 사례관리 종결 전 1회 방문을 원칙으로 하며, 대상자의 사전 허락이 있는 경우에 한하여 직접 방문

3) 중심동이 아니더라도 콜센터 의뢰의 경우 읍면동의 상황에 따라 고난도 사례에 대한 통합사례관리를 선택할 수 있도록 무한돌봄센터 지침에 명시

II. 찾아가는 서비스 전략

향후 미지원 상담 종료 가구는 322가구로 예측되며, 31개 시군 당 10.4개 가구

〈그림 4〉 긴급복지 위기상담 콜센터 찾아가는 서비스 절차



주: 설명치러한 부분은 찾아가는 서비스 추가 내용

찾아가는 서비스의 대상은 322가구로 추정

- ▶ 1년 운영을 기준으로 미지원 상담종료가구는 1,368가구, 이 중 고난도 및 집중 사례관리가 필요한 가구는 약 322가구로 추정되며, 시군 당 10.4가구
 - 6개월 동안 콜센터에 상담 요청한 가구(1,809가구) 중 시군 지역을 알 수 없는 55건을 제외한 1,723가구를 기준으로, 상담 수요가 그대로 유지된다고 가정하여 1년 동안 3,446가구가 콜센터에 지원을 요청할 것으로 추정
 - 미지원 상담종료 가구는 6개월 기간 동안 비율인 39.7%를 적용하면 1,368가구이며, 고난도 및 집중사례관리가 필요한 가구는 322가구(경기도 최근 3년 평균값을 적용)로 추정되며 31개 시군으로 나누면 10.4가구(최고 수원 25.6, 최저 과천 0.6)
 - 경기도 무한돌봄센터(희망복지지원단)이 수행하는 사례관리 중 고난도 및 집중사례관리⁴⁾ 비중의 최근 3년치 평균값은 23.5%로 이를 미지원 상담종료가구에 적용

〈표 5〉 사례관리 인력별 고난도 및 집중 사례관리 건수 및 비중(2019년~2021년)

구분	2019년	2020년	2021년	3년 평균	
전체 사례 관리 건 수(가구)	15,684	13,396	14,393	14,491	
고난도 및 집중 사례관리 건 수	공무원	494	830	162	246
	민간사례관리사	1,883	1,623	1,569	1691.7
	통합사례관리사	1,358	1,621	1,403	1,460.7
합계(비중)	3,735(23.8%)	3,327(24.8%)	3,134(21.8%)	3,398.7(23.5%)	

주 : 소숫점 둘째자리에서 반올림함 / 비중은 전체 사례관리 건 수 중 고난도 및 집중사례관리 건 수의 비율을 의미함
 자료 : 경기복지재단(2022), 『2022년 무한돌봄센터 운영평가 및 평가지표 개선 연구』, p. 30의 내용을 연구자가 재처리한 것임

4) 고난도 사례란 지역 내 자원이 부족하거나 협력 체계가 미흡하여 해결이 어려운 경우를 말하며(주요문제에 '안전[학대, 폭력, 방임 등]' 과 '정신건강'의 두 가지 영역이 모두 포함된 경우, 긴급복지지원만으로는 해결이 어려운 복합적 문제를 지닌 경우 등), 집중 사례란 복합적 욕구가 있고, 반복적으로 문제가 발생하거나 6개월 이상 지속적인 개입이 필요해 단기간 해결 가능성이 낮은 가구(ex. 만성적인 정신 혹은 신체 질환, 지지체계가 부족해 집중적이고 장기간 서비스 개입이 필요한 가구 등)(2023년 무한돌봄센터 업무안내 p. 17)

II. 찾아가는 서비스 전략

사례관리 인력이 추가로 담당할 사례는 최대 1.9건, 시군의 필요 인력은 최소 16명, 도 인력은 최소 3명 확충 필요

- ▶ 경기도 사례관리 인력이 담당해야 하는 사례관리 건수는 적게는 0.4건에서 최대 1.9건이 증가할 수 있어 업무에 부담으로 작용
 - 콜센터로 접수된 미지원 상담종료 가구(1,368건)가 모두 사례관리 대상이라고 가정하고 이를 사례관리 인력(732.1명)으로 나누면 1인당 1.9건으로, 기존의 사례관리 건수(19.8건)와 합치면 총 21.7건을 수행⁵⁾
 - 미지원 상담종료가구 중 고난도 및 집중사례관리 가구인 322가구를 기준으로 하면 1인당 0.4건이 추가되며, 기존 사례관리 건 수와 합치면 20.2건 수행해야 함
 - 보건복지부는 통합사례관리 업무담당자 1인이 담당하는 적정 사례관리 가구 수를 15가구 내외로 하고 있는 것을 기준으로 하면, 약 5~6건을 더 관리하는 상황

찾아가는 서비스 추진을 위한 도 인력 최소 3명 확충

- ▶ 31개 시군에서 미지원 상담 종료 가구 중 고난도 및 집중사례관리 업무를 추진하기 위해서는 보건복지부 기준 22명, 경기도 평균 기준 16명 추가 필요
 - 콜센터 미지원 상담종료 가구 중 고난도 및 집중사례관리가 필요한 322가구를 보건복지부 기준(15명)으로 하면 21.5명, 경기도 평균(20명)으로 하면 16.1명이 추가로 필요한 상황으로 인력 총원 전까지 민간기관(네트워크팀 등) 활용
- ▶ 직접 찾아가서 위기 상황의 변화를 확인하는 서비스 추진을 위해 경기도 복지사업과 복지안전망팀 인력은 최소 3명의 인력을 추가 배치
 - 복지안전망팀의 인력은 현재 총 6명으로, 공무원 3명(팀장 1, 6급 1, 7급 이하 1)과 전문상담원 3명으로 구성되어 있음
 - 전문상담원은 향후 10개월(3월~12월) 동안 1일 1인당 3.3건을 상담해야 할 것으로 예상⁶⁾되어 상담 건수는 많지 않으나, 상담 시간 및 근무 시간이 길어 1명 인력 추가
 - 한 사례에 대한 상담 시간이 길면 최대 30분 이상 지속되며, 근무 시간은 주중 10시간(오전 오후 교대 근무), 주말 9시간 등 매일 장시간 근무하고, 상담 후 모니터링 및 사후관리 업무도 수행하고 있어 업무가 과중
 - 공무원은 고난도 및 집중사례관리 대상자(322명)를 찾아가서 변화 및 위기 개선 상황을 파악하는 업무를 추가적으로 수행할 경우 최소 2명의 인력 확충 필요
 - 322가구를 한 번 찾아가기 위해서 향후 근무일 수(209) 기준 매일 1.5가구를 방문하는 것은 비현실적이므로, 매주 1~2가구 찾아가는 것을 기준으로 최소 2명 배치
 - 기존 인력은 긴급복지 및 경기도형 긴급복지업무에, 추가 배치되는 2명의 인력은 찾아가는 서비스에 전념하도록 하면 매주 7.3가구(1인 3.7가구) 방문 가능

5) 성은미 외(2022:28) 보고서에 따르면, 2019년~2021년까지 평균 통합사례관리 가구수는 14,491가구이고, 동 기간 동안 사례관리 담당인력의 평균은 732.1명으로 1인당 19.8건의 사례관리를 담당(성은미·전재현·주사랑(2022). 『2022년 무한돌봄센터 운영평가 및 평가지표 개선 연구』, 경기복지재단 정책연구보고서)

6) 지난 6개월(22.8-23.2) 동안의 콜센터 상담 문의(1,809건)이고 월 상담건 수는 301.5건이며, 이 추세가 향후 10개월 지속된다 가정(3,015건)하고, 잔여 근무일 수(306일 = 365일 - 59일)로 나누면 1일 약 9.9건 처리

II. 찾아가는 서비스 전략

경기도형
긴급복지사업의
소득기준을 110%로
특례시를 우선
상향하고,
위기사유를 확대하여
비대상자 규모 최소화

지원 제외(비대상) 규모를 줄이기 위해 경기도형 긴급복지사업 개선

- ▶ 경기도형 긴급복지사업의 소득기준을 현재 기준중위소득 100%에서 110%로 높이는 것을 고려
 - 성은미 외(2022:45) 보고서⁷⁾에 따르면, 위기를 경험한 가구 중 소득기준 때문에 경기도형 긴급복지사업 대상자에서 제외된 가구가 37.4%에 달하는 것으로 분석
 - 상기 보고서는 경기도형 긴급복지사업 대상자에서 제외된 가구의 소득수준은 기준 중위소득 90% ~ 110%에 집중되어 있는 것으로 분석하고 있어 소득기준을 높여 지원 제외자를 최소화하는 노력 필요
 - 31개 시군 모두에서 소득기준을 높이기 어렵다면, 특례시 3개 곳부터 소득기준을 높이고 인구 70만 이상 시로 순차적으로 확대하는 것을 고려
 - 특례시의 경우 대상자 선정기준 중 재산기준을 대도시로 적용하고 있는데, 이는 생활여건이 대도시와 유사하고 그에 따른 생활비가 더 많이 필요하다고 인정하기 때문
 - 김희연 외(2022)에 따르면, 1인당 사회복지분야 예산, 재정자주도, 도시화율, 인구수 등을 기준으로 31개 시군을 군집분석한 결과 수원, 용인, 고양 외에 성남, 화성, 부천, 남양주 등 인구 70만 이상의 7개 시가 동일 집단으로 분류⁸⁾
 - 고금리로 인해 이자부담이 커지면서 경제적 한계치에 달한 기준중위소득 100%~150% 사이의 중산층이 신(新)복지사각지대로 편입되고 있는 현실을 반영하기 위해 소득기준을 상향할 필요성 증가
- ▶ 경기도형 긴급복지지원사업에서 정한 위기 사유는 12개인데, 각 사유를 구체화하거나 새로운 위기 사유를 추가하여 대상자 포괄범위를 확대
 - 상담내용 중 생계비나 의료비 외에 주거비 요구가 많았는데 주택담보대출로 인한 이자부담 상담이 상당수 있어 상한을 정하여 한시적으로 지원하는 것을 고려
 - 현재 경기도형 긴급복지 지원 항목에 주거비와 보증금이 포함되어 있으나, 고금리로 이자부담이 2배 이상 커진 상황을 고려하여 최고 금액과 23년에 한정하여 지원
 - 사회봉사명령 이행으로 자활사업에 참여하지 못하는 조건부과유예자나 조건제시유예자의 경우 사회봉사기간 동안 생계비를 지원하는 항목 추가
 - 경기도형 긴급복지지원사업 지침 중 위기의 조건을 추가하거나 사유를 구체화하여 포괄범위 확대
 - 현재 지침 중 '사. 입원환자나 치매노인, 알코올중독자, 정신질환자 등을 간병, 보호하기 위해 소득 활동이 미미하여 생계가 어려운 때' 외에 '임신 중, 출산 후 6개월 이내, 취학전 아이 양육' 등의 상황 추가
 - 수도, 가스, 전기의 공급이 그 사용료의 체납으로 인해 3개월 이상 중단된 가구로 생계가 어려운 경우 항목을 추가

7) 성은미·임수경·주사랑(2022). 『경기도형 긴급복지사업 개선방안 연구』, 경기복지재단 GGWF REPORT.

8) 김희연·김영수(2022). 『특례시는 별도의 기준이 필요한가?』, 경기복지재단 복지이슈 FOCUS.

찾아가는 서비스를
통해 적극적(P)이고,
기술활용(E)의
지속가능한(S)
기회복지 실현

찾아가는 서비스를 통해 삶의 질 개선의 기회를 제공하는 복지로 전환

- ▶ 찾아가는 서비스를 통해 콜센터의 단순 민원 접수에서 벗어나 적절한 서비스 제공 및 사각지대 해소 여부 등 현장을 직접 확인하여 삶의 질 개선의 기회 제공
 - 지원을 요청한 사람들의 소득이나 재산기준이 아니라 욕구를 기반으로 급여와 서비스를 제공하는 적극적(Proactive) 복지 실현
- ▶ 직접 대면이나 상담을 꺼리는 일시적 위기에 처한 신사각지대를 위해 양방향 소통 및 간단한 복지정보를 제공하는 챗봇 기술(Electron) 향상 추진
 - 일방향으로 정보를 제공하는 현재 챗봇을 양방향 소통 채널로 버전을 높여 도움을 필요로 하는 도민의 조건을 입력하면 제공받을 수 있는 급여와 서비스 정보를 제공할 수 있도록 경기도 챗봇의 기술 향상
 - 정부가 제공하는 34개의 위기정보 빅데이터를 위기 상황이 2개 이상인 가구를 추출하여 우선 찾아갈 수 있도록 추가 분석 기능 강화
- ▶ 찾아가는 서비스를 통해 위기에 처하게 된 이유, 가구의 특성 등을 모아 매뉴얼화하여 상시 발굴체계를 구축하는 지속적(Sustainable) 노력
 - 매뉴얼을 통해 위기에 처한 이웃을 쉽게 찾을 수 있도록 하는 “작관이구”사업 추진 : “작은 관심이 이웃을 구합니다”
 - * 작관이구(作觀異口) : 이웃을 잘 관찰하고 살피서, 어려움을 여러 사람(공공기관, 민간기관)에게 알리는 것을 의미⁹⁾
 - 오랜 이웃은 사회복지공무원, 사회복지사, 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원 등 위기가구를 발굴할 수 있는 기존의 다양한 장치들로 제대로 작동하는지 점검
 - 콜센터로 연결되었음에도 도움을 원치 않는 대상자가 상당수 있어 이들이 사각지대로 남지 않도록, 어떤 경험들이 도움받기를 거부하게 만들었는지 이유에 대해 지속적으로 관심을 가지고 보다 세밀한 맞춤형 지원 사업 추진

시군과의 협력을 위한 업무 매뉴얼 보완

- ▶ 찾아가는 서비스는 시군 및 읍면동과의 협력체계 구축이 필수이며, 추가된 업무에 대한 지침을 보완
 - 콜센터 의뢰 사례의 경우 읍면동 초기상담 시 위기도 평가를 하고 종결 전 현장 방문에 대한 내용이 포함되도록 무한돌봄센터 업무안내(사례대상자 의뢰절차 p.16) 개정
 - 무한돌봄센터평가 시 콜센터 의뢰 사례에 대한 정성평가 항목을 추가하여 협력에 대한 보상체계 마련

9) 작관(作觀)은 ‘잘 관찰하다’ ‘잘 살피보다’ ‘관찰을 행하다’ ‘행위를 꿰뚫어본다’는 의미로 금강경에 수록된 단어이며(<https://blog.naver.com/ldh5111/222938180235>), 이구(異口)는 여러 사람의 입, 또는 여러 사람의 말이라는 의미임(다음 한국어 사전)