

위기가구 지원을 위한 복지안전매트 강화 방안

2026. 5. 12.



관계부처 합동

목 차

I. 추진 배경	1
II. 최근 사례를 통한 제도 미비점 분석 ...	2
III. 추진 방향	4
IV. 추진 과제	5
1. 발굴 단계	5
2. 개입 단계	8
3. 지원·관리 단계	11
4. 현장 업무 지원	16
V. 기대 효과	19
[참고] 주요 과제 추진 일정	20

I. 추진 배경

□ 복지 사각지대 대응체계 지속 강화

- 「사회보장급여법」 제정('14), 사각지대 발굴시스템 구축('15), 복지멤버십 도입('21) 등 제도기반 구축으로 위기가구 발굴·지원* 양적 확대

* 발굴 대상 ('15) 11.5만 → ('24) 142.3만명 / 서비스 지원율 ('15) 16.0% → ('24) 58.4%

< 복지사각지대 발굴시스템 개요 >

- (수집) 단전, 단수, 건보료 체납 등 위기정보 빅데이터 47종
- (선정) 위기정보 입수 900만명 중 시예측모형으로 고위험 약 120만명 선정
- (조사) 읍면동(찾아가는 보건복지팀)에서 방문·전화 상담 후 서비스 지원



□ 신청주의 한계, 높은 진입 문턱 등으로 인한 사각지대는 상존

- 최근 아동양육 가구, 노인돌봄 가구 등 위기가구 사망 사건이 연이어 발생하면서 복지제도 운영 체계의 심층 점검 필요성 제기
- 기존 '복지안전망'의 공백으로 인해 예측·대응하지 못했던 비극이 반복되지 않도록, 빈틈을 메운 '복지안전매트'로 전환 필요

⇒ 공적급여 신청의 제도적 한계, 돌봄 서비스 제공 부족 등 제도 운영상의 미비점을 현장과 면밀하게 검토해 관계부처 합동 대책 마련

* 보건복지부 장관 현장 간담회 진행('26.3.20 울주군청, 3.21 임실군청 등)

< 대통령 말씀 ('25.7) >

◆ “복지 사각지대로 인한 비극이 반복되지 않도록, 신청해야 움직이는 「소극 행정」에서 벗어나, 선제적으로 복지서비스를 제공하는 「적극 행정」 필요”

Ⅱ. 최근 사례를 통한 제도 미비점 분석

1 아동양육 가구 사망 사건 ('26.3.18)

◆ (사건 개요) 5인 가구(부, 네 자녀)의 복지위기 및 아동학대가 의심되어 지자체에서 수차례 상담·지원(긴급복지, 아동수당, 현물 등)했으나, 기초생활수급 신청은 당사자가 거부하여 미지급

- (지원체계 작동) ①사각지대 발굴시스템에 포착('20년 이후 8차례 발굴)
 - ②상담 및 복지서비스 신청 안내

< 최근 사각지대 발굴 시 조치 사항 >

- ('26.2.4) 전화로 한부모가족 지원, 기초생활수급제도 등 복지서비스 안내
- (2.20) 가정방문 상담 과정에서 자녀 양육 문제 및 생활고 장기화가 예상되어, 기초생활수급 신청 및 기타 복지서비스 지원 안내
- (2.25, 2.26) 가정방문하여 쌀·컵라면 등 생필품 지원 및 기초생활수급 등 신청 재안내

- ③긴급복지(3회), 아동수당 및 부모급여(매월), 현물(쌀, 식료품세트) 등 지원
- ④통합사례관리 대상자 선정·지원('21.8~'22.9, '25.3~12)
- (지원체계 미작동) ①본인 거부로 생계급여 미지원

* 담당 공무원은 수차례 안내, 거부 사유는 미상

- ②아동돌봄 가구 지원 미흡

* 부(父) 혼자 네 자녀 양육 부담이 컸을 것으로 추정, 경찰·아동학대전담공무원의 가정방문에도 학대 정황 미발견으로 종결 처리하고 양육지원 서비스 미연계

2 노인돌봄 가구 사망 사건 ('26.3.10)

◆ (사건 개요) 3인 가구(모, 자, 손자)에서 60대 아들이 90대 치매 노모를 장기간 간병 중에 모, 자의 자살 시도(3.8) → 정신건강복지센터 상담(3.9) → 모, 자, 손자 자살 재시도(3.10, 당일 정신건강센터에서 재방문 예정)

○ (지원체계 작동) ①노모가 기초연금, 장기요양(1등급) 수급

○ (지원체계 미작동) ①노인돌봄 가구 지원 미흡

* 60대 아들이 가족인 요양보호사로 10여 년간 치매 노모를 간병하면서 돌봄 부담이 컸을 것으로 추정

- ②자살시도자에 대한 적극적 개입 부족

* 자살 고위험군 등록 및 지속 상담을 권유했으나 비동의

3 모자 사망 사건 ('26.3.17)

◆ (사건 개요) 월세 체납(1개월) 및 연락 두절로 집주인이 경찰에 신고 → 경찰이 자택 방문 시 70대 어머니와 30대 아들 사망 발견

○ (지원체계 작동) ①어머니가 기초연금 수급

○ (지원체계 미작동) ①사각지대 미발굴(사각지대 정보 입수 기준*에 미달)

* 전기, 수도, 가스 연속 3개월 체납

👉 (사례 분석 결과) 복지 신청주의 개선 및 경제·돌봄·정서 위기에 대한 종합적인 지원 필요

Ⅲ. 추진 방향

방향	<p>위기가구가 신청해야 지원하는 수동적 복지에서, 선제적 복지서비스를 제공하는 "적극적 복지"로 전환</p>	
목표	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 발굴-개입-지원·관리 단계별 빈틈없는 복지안전매트 구축 ▶ 자동지급 및 직권신청 실효성 제고를 통한 신청주의 개선 추진 ▶ 아동·노인 돌봄가구, 자살시도자 등 위기가구 특성에 맞는 서비스 지원 	
과제	발굴 단계	<h4>1. 위기가구 발굴시스템 체계화</h4> <ul style="list-style-type: none"> ① 위기가구 선제적 발굴 및 정확도 제고 ② 고위험 가구 관리 강화 ③ 복지위기 현장 및 가족돌봄 사각지대 발굴 강화
	개입 단계	<h4>2. 복지급여 신청주의 개선</h4> <ul style="list-style-type: none"> ① 복지급여 지원 대상 확인 시, 신청 없이 자동지급 ② 직권신청 실효성 제고를 위한 명확한 기준 및 보호 방안 마련 ③ 위기가구 방문상담 활성화를 위한 희망드림 꾸러미 지원
	지원·관리 단계	<h4>3. 위기가구 소득, 돌봄, 심리 지원</h4> <ul style="list-style-type: none"> ① 복지급여 지원 기준의 유연한 적용 및 합리화 ② 아동돌봄 가구의 부담 경감 ③ 가족의 노인돌봄 부담 경감을 위한 제도 개선 ④ 자살 예방을 위한 적극적 개입 및 지원 강화
	현장 업무 지원	<h4>4. 현장 복지공무원 적극 지원</h4> <ul style="list-style-type: none"> ① 현장 복지인력 점진적 확대 ② 공무원 역량 강화 및 업무 부담 경감 ③ 적극적 복지를 위한 적극행정 인센티브 제공 ④ AI 활용으로 복지업무 효율화

IV. 추진 과제

1 (발굴 단계) 위기가구 발굴시스템 체계화

1) 위기가구 선제적 발굴 및 정확도 제고

- **[현황]** 빅데이터 분석으로 위기가구를 선별해 현장 확인 및 지원하는 복지사각지대 발굴시스템 운영 중('15~, 현재 위기정보 47종 활용)
 - 발굴 규모는 확대*했으나, 발굴의 선제성·정확성 등 질적 개선 필요
- * 발굴대상/서비스지원(명) : ('20) 109만/44만 → ('22) 120만/60만 → ('24) 142만/83만



- **[개선]** 복지사각지대 발굴시스템을 고도화해 위기징후 조기 포착 및 위기가구 발굴 정확도 제고
 - **(위기가구 선제적 발굴 강화)** 생활위기변수를 활용하여 위기징후 조기 포착('26.12)
- * (기존) 전기, 수도 등 연속 3개월 체납 정보 → (개선) 전기, 수도 등 사용량 변화 정보 연계를 통해 위기가구 선제적 발견
- 기존 1~2개월 주기로 입수하던 위기정보를 매월 입수, 지자체에 제공하여 신속한 위기대응 지원('26.7)

- **(위기가구 발굴 정확도 제고)** 위기정보의 품질을 개선하고 연구를 통해 체계적인 위기정보 정비 방안* 마련('26.12)

* ①핵심 유지 정보, ②품질 개선 필요 정보, ③통합·정비 대상 정보 도출

- AI 발굴모형* 정확도 향상 위해 상시 성능점검('26.1) 및 학습범위 확대('26.12)

* 세대 단위 위기 정보와 실제 대상자 지원 정보를 학습하여 대상자별 위기도를 산출하는 AI 발굴모형 운영 중('15~)

2) 고위험 가구 관리 강화

- **[현황]** 복지사각지대 발굴시스템을 통해 선별한 위기 예상 가구를 지자체에 주기적으로 통보 중('25년 총 6차례)

- 통보된 가구 중에서 확인 우선순위, 상대적인 위험도를 지자체가 빠르게 확인할 수 있도록 시스템 개선 필요

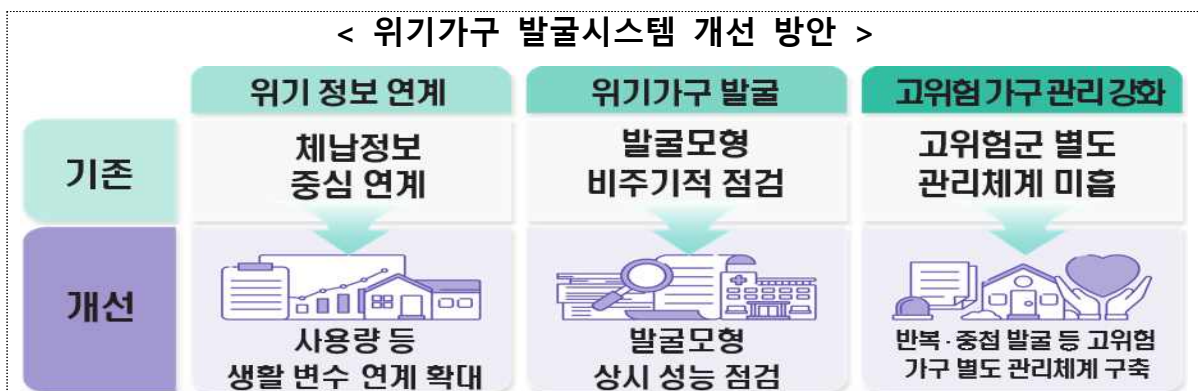
- **[개선]** 반복·중첩 발굴된 고위험 가구 관리를 강화하도록 시스템 지원

- **(고위험 위기가구 관리체계 강화)** 연 2회 이상 반복 발굴 가구 관리를 위해 시스템상에서 알림 기능 제공 및 별도 관리* 기능 신설('26.4)

* 복지서비스 지원 여부, 미지원 사유 입력

- 복지사각지대·위기아동·고독사 발굴시스템에서 위험군으로 중첩 발굴된 가구는 우선 방문대상으로 선정·안내('26.1)하여 관리 강화

- 서비스 미지원 등으로 재조사와 심층 사례관리가 필요한 고위험 위기가구 관리를 위해 시스템상 알림 제공('27.3)



3) 복지위기 현장 및 가족돌봄 사각지대 발굴 강화

- **[현황]** 위기가구를 보다 빈틈없이 발굴하기 위해 현장에서 본인과 이웃의 복지위기 상황을 신속하게 알리는 복지위기 알림 앱 운영 중(24.6~)
 - * 앱을 통한 도움 요청 약 2만 건 중 1.3만 건에 공공·민간 복지서비스 제공(26.3 누적)
- 또한 가족 내 노인돌봄의 경제·심리적 부담이 외부에 잘 드러나지 않아 가족요양의 사각지대 존재
- 범부처·민간이 위기가구 발굴에 적극 참여할 수 있도록 복지위기 알림 앱 활용 저변 확대 및 가족돌봄 사각지대 발굴 필요
- **[개선]** 복지위기 알림 앱의 활용·편의성 제고 및 가족돌봄 사각지대에 대한 모니터링 체계 구축
 - **(복지위기 알림 앱 확대)** 앱 사용자의 편의를 위해 신고 항목 및 본인 인증 간소화 등 지속적으로 기능 개선(26.상~)
 - 민생과 밀접한 업무를 수행하는 유관기관 등에서 앱을 적극 활용하도록 기관 간 협력 지속 확대
 - * 앱 활용 협조 : 한전MCS 전기검침원(25.하), 국세청 국세 체납관리단(26.상) 등

< 민생 밀접기관·직종 예시 (복지위기 알림 관련) >

▲사회복지·장애인시설 등 종사자, ▲의료인, ▲어린이집·유치원·학교·학원 등 교직원, ▲이장 및 통장, ▲전기·수도·가스 등 검침원, ▲국민연금·건강보험·고용·금융·가족·정신건강·장기요양 등 관련기관 종사자, ▲관리사무소 종사자 및 주거복지사, ▲경찰, ▲구조·구급대, ▲우편집배원 등

- **(가족돌봄 사각지대 발굴)** 장기요양 대상자 급여 내역(건강보험공단)을 지자체에 공유해 돌봄 사각지대 발굴 지원(「노인장기요양보험법」 개정 추진)
 - 중증 재가 장기요양 대상자를 발굴하여 지역사회 통합돌봄 신청 안내
 - 통합돌봄 대상자는 지속 모니터링하여 가족간병 여부 및 보호자 정서 상태 등을 확인하고 필요 시, 정신건강센터 등 안내

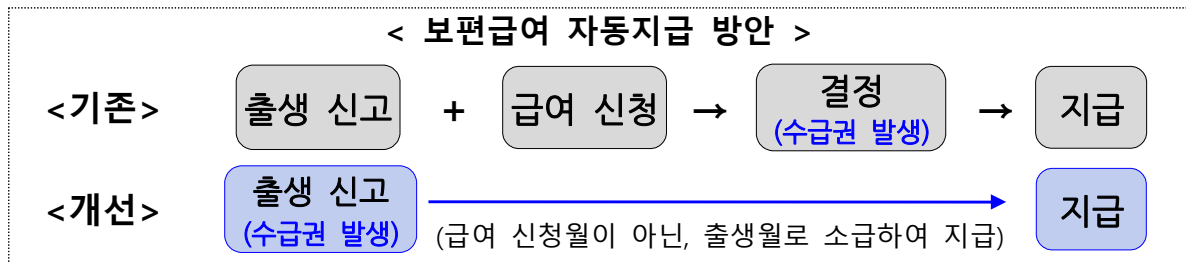
2 [개입 단계] 복지급여 신청주의 개선

1) 복지급여 지원 대상 확인 시, 신청 없이 자동지급

- **[현황]** 복지급여는 신청주의를 원칙*으로 운영되나, 제도를 몰라 신청하지 못하면 복지제도에서 소외되고 지원 공백(사각지대) 발생
* 신청주의는 개인·금융정보 제공 동의를 통한 조사 등 법적·행정적 안정성 기반의 복지급여 지급 절차를 구성

- **[개선]** 복지급여의 지원 대상자가 확인되는 경우, 국가·지자체가 국민의 신청 절차 없이 복지급여를 지급할 수 있도록 자동지급 추진
* 복지부 소관 6개 법률 개정 추진 (「사회보장기본법」, 「사회보장급여법」, 「아동수당법」, 「저출산·고령사회기본법」, 「기초연금법」, 「장애인연금법」)

- **[보편급여]** 연령 등 자격 확인이 가능하므로 자동지급으로 전환(‘27~)
* 대상 사업 : 아동수당, 부모급여, 첫만남이용권 (단, 최초 계좌번호 입력은 필요)



- **[선별급여]** 정부가 가진 정보를 최대한 활용하여 별도 신청 절차 없이 지원대상자가 수급 가능한 복지급여 지급 추진

- (既수급자) 기존 정보를 활용하여 他 복지급여의 수급자격 확인·지급

* (예시) 생계·의료급여를 수급하는 18세 이상 중증장애인에 대한 장애인연금 신청 간주
장애인연금 수급자가 65세 도래 시, 기초연금 신청 간주

- (수급 탈락자) 수급희망 이력관리제를 통해 수급 가능성이 확인될 경우, 별도 신청 절차 없이 복지급여(기초연금, 장애인연금) 신청한 것으로 간주

- (未수급자) 복지멤버십* 가입자에 대해 주기적 소득·재산 조사**를 통한 복지급여 수급 가능성 확인 및 선제적 안내 추진

* 연령, 소득, 재산 등을 분석해 수급 가능성 있는 복지급여를 안내하는 서비스

** (기존) 가입 시 1회 소득·재산조사 → (개선) 연 2회 소득·재산조사를 통해 안내

2) 직권신청 실효성 제고를 위한 명확한 기준 및 보호 방안 마련

- **[현황]** 국가·지자체는 복지급여를 필요로 하는 사람이 누락되지 않도록 대상자의 동의를 있는 경우 복지급여를 직권으로 신청 가능
 - 다만, 대상자가 위기 상황임에도 불구하고 명시적 동의*가 없는 경우에는 직권 신청 및 지급 제한

* 「사회보장급여법」 등은 심신미약 또는 심신상실 등 예외적인 경우에 한하여 동의 없는 직권 신청을 규정하며, 대상자의 서면 동의 없이 금융재산 조사가 어려워 지급 제한

- **[개선]** 법개정前 직권신청의 구체적 기준 및 담당 공무원 보호방안 마련, 법개정 직권신청 실효성 제고를 위한 법 개정 추진

- **(법 개정 前)** ‘직권신청 실효성 제고 방안’ 시행(‘26.4~)

- 지원이 시급하여* 대상자 동의 없이 직권 신청한 경우, 소득·일반 재산(금융재산 제외)만 조사하고 기초생활보장급여^{생계} 선제 지급

* 긴급복지지원을 받은 가구원 중 미성년자·발달장애인이 포함된 경우 등으로 기준 마련

- 추후 금융재산 정보를 보완*한 결과, 과다 지급으로 밝혀지더라도 환수를 면제하는 등 적극행정을 통한 담당자 보호조치 시행**

* 선제 지급 후 3개월 내 보완하고 미동의 시 급여 중지 (심신미약 등은 사유 해소 후 3개월 내)

** 개선방안에 따라 업무를 수행한 공무원에 대한 면책 추정, 감사에 대한 면책 건의 등 가능 (적극행정위원회 심의, ‘26.4)

< 직권신청 실효성 제고 방안 (법 개정 전 조치) >



- **(법 개정)** 위기 상황에 처한 지원 대상자의 보호를 위해 국가·지자체가 동의 없이 직권신청 할 수 있도록 법* 개정 추진

* 「사회보장급여법」, 「국민기초생활보장법」, 「한부모가족지원법」

- 미동의 직권신청의 대상자 범위*, 금융재산 조사 장벽 완화, 담당 공무원에 대한 면책 등을 명시적으로 규정하여 실효성 강화

* (예시) 지원대상자가 위기상황에 처해 있으나 동의를 기대하기 어려운 상황이며, 가구원 중 미성년자, 발달장애인 등 포함되어 지원 필요성이 높은 상황 등

- 부작위에 대한 처벌·업무 증가 우려 등 현장 부담 최소화를 위해 전문가 자문, 복지 담당 공무원 의견수렴 등을 통해 추진

3) 위기가구 방문상담 활성화를 위한 희망드림 꾸러미 지원

- **[현황]** 위기가구는 우선 상담을 통해 상황·여건을 파악해야 지원할 수 있으나, 접근 자체를 회피하는 사례 다수

- 초기 개입이 중요하나, 상담과 복지급여 신청 단계에서 별도 공적인 지원이 없어 위기가구와 관계 형성에 어려움

- **[개선]** 위기가구에 대한 접근성과 수용성을 제고할 수 있도록 방문 상담과 연계해 초기 지원 및 정보 제공 강화

- **(희망드림 꾸러미 지원)** 방문 상담 시 대상자에게 생활물품 세트 지원

* 사례 : 부산 금정구 부곡동에서는 라면, 카레, 핫반 등 식료품 세트 지원 중

- 대상자 가정 최초 방문상담 시 1회 지원, 상황에 따라 추가 지원도 검토
- 위기가구가 신규 전입가구인 경우 물품 지원, 복지서비스 안내 및 이·통장, 명예사회복지공무원 등을 활용*하여 지역사회 정착 지원

* 1:1 결연을 통한 주기적인 안부 확인 등

1) 복지급여 지원 기준의 유연한 적용 및 합리화

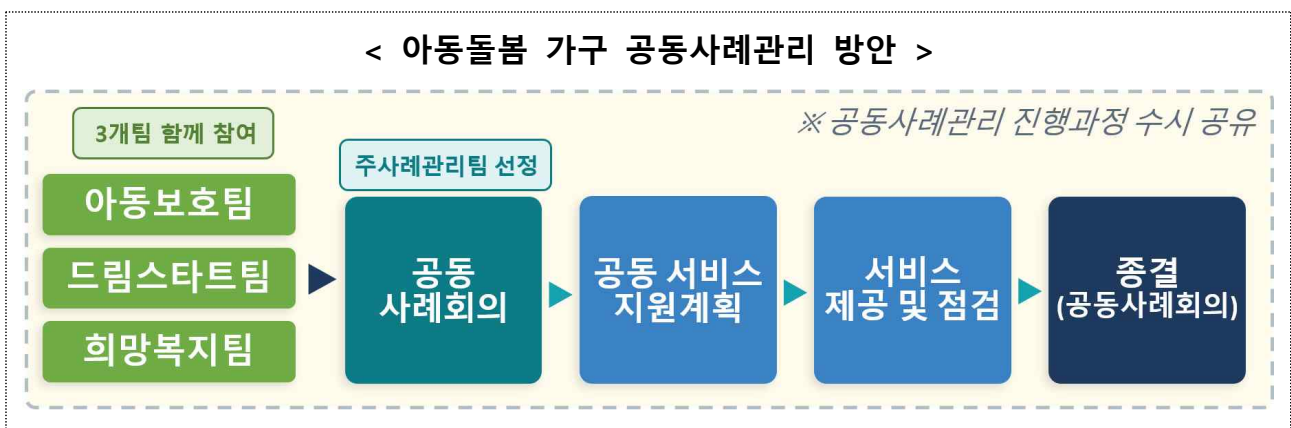
- **[현황]** 저소득 위기가구를 발굴해도 각종 복지제도의 선정 기준을 충족하지 못해 지원할 수 없는 사례 발생
 - 특히 긴급복지, 기초생활보장급여, 한부모가족 지원 등 주요 복지제도의 문턱을 낮추는 개선 필요
- **[개선]** 복지급여 지원기준의 유연한 적용 및 합리화로 '정작 발굴해도 지원하지 못하는 상황' 최대한 방지
 - **(긴급복지 유연화)** 위기가구에게 가장 신속·간편(선지원-후처리)하게 지원할 수 있는 긴급복지 대상 확대 추진
 - (대상 확대) 일부 지역(광주시, 안산시 등 13개 시군구)에서 인정* 중인 위기사유 전국 확대 및 금융재산 선정 기준** 상향 검토
 - * (기존) 전기 공급 중단 → (개선) 전기 공급 중단 및 '중단 예고가 통지'된 경우 등
 - ** (기존) 1인 856만원, 4인 1,249만원 이하 → (개선) 상향 검토
 - (지원 유연화) 선정 기준 등에 부합하지 않더라도 긴급하게 지원이 필요한 위기가구에 대해 긴급지원심의위원회를 적극 활용해 지원
 - * 심의 활성화를 위해 절차 간소화 (지방생활보장 소위원회 또는 서면 심의 활용)
 - **(재산산정기준 개선)** 자동차가 준필수재 성격임을 감안하여 재산산정기준을 단계적으로 개선하여 위기가구 수급 탈락 방지
 - 우선 다자녀, 인구감소지역(89개) 등 차량 필요도가 큰 경우 소득환산을 기준 완화 검토
 - 자동차로 인해 탈락하는 경우 가구 특성 및 생계곤란 상황 등을 고려하여 생활보장위원회를 통해 보장(지침 반영 완료)
 - 장기적으로 자동차 배기량, 연식 기준을 폐지하고, 가액 기준으로 환산을 차등 적용하는 방안 검토

- **(한부모가족 지원 확대)** 아동 양육 가구의 복지 공백 해소를 위해 배우자의 교정시설 입소 등 예외적 지원 기준 완화('26.하, 지침 개정)
 - * 현행 「한부모가족 지원사업 지침」: 배우자가 교도소 등에 6개월 이상 수형에 관한 판결로 형 확정 후 입소 중이거나, 미결수로서 6개월 이상 수감 중인 경우 지원요건 해당
 - 저소득 한부모가족 지원 강화 및 자립의지 제고를 위한 소득별 차등지급안 마련('26)
- **(고용금융 지원)** 실직, 채무 등 위기가구를 지자체에서 관계기관 연계
 - 국민취업지원제도(고용센터)를 통해 취업지원(1년) 및 소득지원(6개월)
 - 개인채무조정제도를 통해 금융 채무로 경제적 어려움을 겪는 위기가구의 금융부담 완화(신용회복위원회)

2) 아동돌봄 가구의 부담 경감

- **[현황]** 그간 다양한 아동 대상 복지제도의 확충에도 불구하고, 아동 양육자와 위기가구에 대한 통합적 고려 부족
 - 특히 아동돌봄 위기가구는 단순히 소득 지원을 넘어 양육 여건 개선 및 서비스 지원을 위한 적극적인 개입 필요
- **[개선]** 아동을 양육하는 위기가구에 대한 돌봄 지원 및 보호 체계 정비
 - **(돌봄 서비스 확대)** 보호자의 양육 부담 완화를 위한 돌봄 지원 확대
 - (취약가구 아이돌봄) 한부모·조손·장애·청소년부모 등 대상으로 아이돌봄서비스* 지원 시간 확대('25년 960시간 → '26년 1,080시간)
 - * 맞벌이 등 돌봄 공백이 있는 가정(12세 이하 아동)에 아이돌봄사가 찾아가는 재가 돌봄 서비스
 - (긴급·일상돌봄) 재가돌봄·가사 및 기타 맞춤형 돌봄 서비스를 제공하는 긴급·일상돌봄 대상에 13세 이상도 포함해 지원('26~)
 - * 아이돌봄서비스는 12세 이하를 대상으로 하고, 일상돌봄은 13세 이상, 긴급돌봄은 전 연령 대상으로 지원(13세 이하도 시도 긴급돌봄위원회 심의 거쳐 제공 가능)

- **(사례관리 강화)** 아동학대·방임 의심, 주양육자 부재(사망, 수감 등) 등 취약아동이 포함된 위기가구는 사례 종결 시까지 공동 관리
 - 드림스타트, 긴급일시보호 등 아동 관련 필요한 지원을 받을 수 있도록 최초 발견기관*에서 보호자의 신청 절차 지원
 - * 읍면동 찾아가는 보건복지팀, 아동학대전담공무원 등
 - 시군구 내 관련 팀*이 함께 참여하여 해당 아동과 가구에 대한 상황 공유 및 지원 계획(소득, 돌봄, 정서·심리) 수립·관리('26.하~)
 - * 아동보호팀, 드림스타트팀, 희망복지팀



- **(형사절차상 아동보호 강화)** 아동 양육 보호자에 대한 수사부터 수감까지 형사절차 과정 전반에 걸쳐 아동 보호 관점 확립
 - (양형 고려) 수사·재판 과정에서 아동 양육자와 위기가구에 대한 제반 양형 요소를 통합적·적극적으로 고려
 - * 사안의 경중과 더불어 구속 기준이자 양형 요소인 가족 관계, 유대 관계, 사회적 환경 등을 보다 면밀히 파악해 충분히 고려
 - (보호조치 의뢰) 수사기관의 피의자 체포·구속에 따른 보호대상아동 여부 확인 및 지자체에 보호조치 의뢰를 의무화하는 법안* 논의 지원
 - * 「형사소송법」 개정안 국회 법사위 계류 중
 - (수용자 자녀 보호) 교정본부 및 지방교정청, 전국 교정기관에서 수용자의 미성년 자녀 실태 파악 및 지원
 - * 생계 곤란 등 위기상황인 미성년 자녀에게 지급하는 긴급구호물품 지원 대상 확대 : (기존) 기초생활수급자 → (개선) 기초생활수급, 차상위, 한부모 가정 등 국가지원 필요 대상자

3) 가족의 노인돌봄 부담 경감을 위한 제도 개선

- **[현황]** 노인돌봄 가구의 부담 경감을 위해 장기요양보험제도 운영 중
 - 일상생활이 불편한 노인을 가족 구성원이 직접 돌보는 경우에 지원받을 수 있는 서비스의 접근성·충분성, 가족지원 등 미흡

- **[개선]** 장기요양 수급자 가족의 부담 완화를 위한 종합적 제도 개선 추진
 - **(단기보호 확충)** 단기보호 가능 주야간보호 기관 확대 및 범제화를 통한 단기보호 인프라 확충*
 - * 단기보호 제공 시, 야간 인력 가산 및 단기보호 수가, 인센티브 등 보상 제공 (25년 기준 단기보호 제공 가능 주야간보호기관 131개 지역 412개소)
 - 인프라 부족 지자체* 대상 확충계획 수립 지원 및 모니터링
 - * 주야간보호와 단기보호 기관이 없는 82개 지자체(25년 기준)는 노인요양시설 활용 검토
 - **(가족휴가제 이용 활성화)** 장기요양 가족휴가제 인지도 제고*를 통해 이용 활성화
 - * 수급자 대상 지역별 가족휴가제 이용가능 기관 안내문자 정기 발송 등
 - **(돌봄 가족 정서 지원)** 정서 지원이 특히 필요한 가족(가족인 요양보호사 포함) 대상 상담·자원 연계 확대(사회복지사 급여관리 활용)
 - **(치매 지원 확대)** 치매안심센터의 정서지원 프로그램 다양화* 및 돌봄 노하우 전수 노인일자리** 제공(26년 신규)으로 돌봄 부담 완화
 - * (기존) 정보제공 위주 → (개선) 가족지원패키지, 그룹상담서비스 등 프로그램 다각화
 - ** 돌봄 경험이 많은 보호자가 다른 보호자에게 노하우를 제공하는 노인일자리 유형 신설
 - 치매환자가 지역사회에서 전문적인 치매의료서비스를 받을 수 있는 치매안심병원 지속 확충 추진(25년 25개소)
 - **(통합돌봄 특화사업)** 가족 간병인 심리지원 등 보호자 지원 서비스 모델을 지역특화사업으로 추진(26.하, 사업모델 제시)

4) 자살 예방을 위한 적극적 개입 및 지원 강화

- **[현황]** 대국민 정신건강 증진, 자살 예방 등을 위해 인프라 지속 확충 및 인식 개선 노력
 - 특히 위기가구는 빈곤이나 돌봄 문제 외에도 심리·정서적 문제 내포, 복지 지원을 받을 수 있어도 우울·낙담으로 자살 시도하는 사례
- **[개선]** 대국민 인식 개선과 더불어 위기가구 대상으로는 보다 적극적인 개입·지원 및 정신건강-복지지원 연계 강화
 - **(자살시도자 비동의 개입)** 상담 및 치료 비동의자 대상 자살예방센터 개입·조치 방안 마련 검토(「자살예방법」 개정 추진)
 - 경찰·소방-자살예방센터 간 시스템 연계로 신속한 자살시도자 정보 공유
 - **(정신건강-복지 연계)** 지자체별 자살예방관('26.3, 부단체장급 이상 지정 완료) 및 전담조직 설치 추진을 통해 정신건강-복지 연계 강화*
 - * (기존) 보건부서(보건소) 중심 자살 대응 → (개선) 본청 내 다양한 정책수단 총동원
 - 고용복지+센터, 서민금융진흥원, 청소년상담복지센터 등 다양한 기관과 정보 연계를 통한 고위험군 조기 발굴·연계 추진
 - * (연계 시스템) ▲서민금융진흥원 구축 완료('25.9), ▲고용복지+센터, 청소년센터 구축 중(~'26) → 각 기관의 상담 과정에서 정서·심리 고위험군을 발굴해 자살예방센터 연계·의뢰
 - 자살고위험군 긴급복지 추천 기관에 생명사랑위기대응센터 포함
 - **(미디어환경 개선)** 언론 자율심의기구와 협력해 「자살 예방 보도준칙」 실효성 강화*, 언론에서 민감정보 취재 시, 보도준칙에 따라 대응
 - * (예시) 보도 윤리 위반 시, 단계별 제재(주의-경고-공개경고) 이행 철저, 위반 매체 주기적 공개 등

4 [현장 업무 지원] 현장 복지공무원 적극 지원

1) 현장 복지인력 점진적 확대

- **[현황]** 복지사각지대 발굴시스템, 고독사시스템을 통한 위기가구 발굴·지원과 복지사업 대부분 읍면동으로 집중
 - 일선 복지 현장은 업무량 지속 증가로 인력이 부족하고, 이는 복지서비스 질 하락으로 직결(방문, 상담 축소 등)
- **[개선]** 사각지대 해소의 핵심 인프라인 읍면동 현장 복지인력을 확대해 가정방문·상담 활성화로 '선제적·적극적 행정' 실현
 - **(읍면동 인력 확충)** 읍면동 복지 담당 인력 단계적 증원 추진('27~)
 - * 읍면동 복지 담당 공무원 정원은 23,613명('25.12)이나, 사각지대 발굴 대상자(방문상담 등 필요)는 '20년 109만 명에서 '24년 142만 명으로 급증
 - ** 읍면동 찾아가는 보건복지팀 공무원 1인당 발굴 대상 : ('20) 94.1명 → ('24) 106.3명

2) 공무원 역량 강화 및 업무 부담 경감

- **[현황]** 원활한 복지 업무 수행을 위해서는 복지정책 및 제도 숙지와 상담·사례관리, 민원 대응 등 공무원의 다양한 역량 요구
 - 경험이 부족한 신규·저연차 위주로 읍면동에 배치되어 서비스 지원 미흡
- **[개선]** 공무원 업무 역량 향상을 위해 교육, 매뉴얼 제공 등 강화
 - **(교육 강화)** 대상별, 상황별 맞춤형 교육 제공·확대
 - (기본역량) 기본 업무역량 향상 지원을 위한 신규자 업무교육 확대
 - (현장 전문성) 읍면동 복지 담당 공무원 현장 대응력 제고를 위한 초기상담·사례관리·민관협력 등 직무 교육 강화
 - (정서 지원) 현장 공무원 소진 방지를 위한 스트레스 해소 프로그램 확대
 - **(업무 경감)** 쉽게 축약된 복지 매뉴얼('26.상) 및 AI 챗봇('26.하) 보급

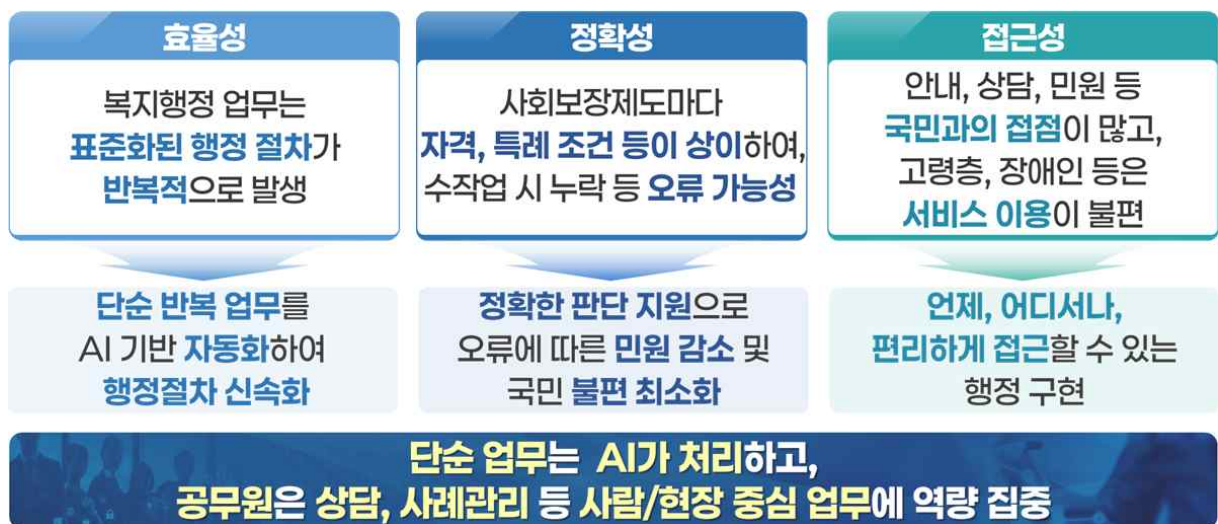
3) 적극적 복지를 위한 적극행정 인센티브 제공

- **[현황]** 대상자의 복지 신청에 대응하는 통상적인 업무 방식에서 벗어나 직권신청 등 적극행정에 나서는 것 자체가 담당자에게는 업무 부담으로 인식
- **[개선]** '선제적·적극적 복지' 확립을 위해 위기가구 적극 발굴 및 복지급여 직권신청 우수사례 선정·확산
 - **(적극행정 인센티브)** 단순 발굴·상담을 넘어 실질적 보호·지원까지 연결한 공무원과 지자체에게 확실한 보상(포상 및 포상금) 추진
 - 설득 과정, 개입 방식 등 현장 노하우를 표준화해 전국 확산

4) AI 활용으로 복지업무 효율화

- **[현황]** 복지급여 지급의 필수 선행 요건인 상담·신청·조사·결정에 많은 시간 소요, 단순 반복되는 업무도 다수
- **[개선]** 복지업무 전반에 AI 기술을 최대한 활용해 효율성·정확성·편의성 등 제고 추진

< 복지행정 AI 활용 방안 >



- **(위기가구 상담업무 지원)** 고위험 위기가구 상담·관리에 집중할 수 있도록 AI를 활용하여 상담업무 지원
 - (생성형 AI 상담) 복합적 복지 욕구 파악을 위해 비정형·복합 질문, 정서적 공감에 가능한 생성형 AI 기반 복지상담 서비스 도입
 - * 시범 사업 및 정보화전략계획(ISP) 수립 추진('26.하)
 - (AI 복지서비스 추천) 담당자 경험에 의존하던 서비스 연계 방식에서 개인 맞춤형으로 서비스를 안내할 수 있도록 AI 기반 추천시스템 개발
- **(복지행정 효율화)** 신청, 조사, 결정 등 사회보장급여 업무 전반에 AI 기술을 적용해 업무 효율성·신속성 향상
 - (대국민 복지안내) 사회보장급여 신청자에게 서류 누락, 처리 현황 등 신청 관련 정보를 신속·정확하게 안내하는 AI 서비스 개발
 - (행정업무 지원) 반복적·소모적인 복지행정 업무를 자동 처리하고, 급여 적정성 판정 등 의사결정을 보조하는 업무지원 AI 개발
 - (AI 현장실증) 복지행정 분야 AI의 성능 및 효과성 등 검증을 위해, 일부 지자체 대상으로 정책실험실 운영 및 단계적 시스템 반영
 - (모바일 행복이음) 현장에서 상담부터 신청까지 업무 지원을 위한 기능 개선('26.하), 위기도 판단 및 복지급여 제안 등 복지AI 기능 탑재
 - * 지자체의 활용성 제고를 위해 단말기 공유 범위 확대 등 시스템 개선

V. 기대 효과

추진 방향	기존 (AS-IS)	개선 (TO-BE)
<p>(발굴 단계) 위기가구 발굴시스템 체계화</p>	<ul style="list-style-type: none"> 전기·수도가 3개월 연속 체납되어야 위기가구 정보 입수 가능 복지사각지대, 위기아동, 고독사 발굴시스템에서 각각 위기가구 선정·통보 	<ul style="list-style-type: none"> 전기·수도 사용량 변화를 감지해 체납 전이라도 선제적 위기가구 발굴 반복·중첩 선정된 가구나 재조사 필요한 고위험 가구는 별도 관리하도록 기능 개선
<p>(개입 단계) 복지급여 신청주의 개선</p>	<ul style="list-style-type: none"> 각종 복지급여는 우선 대상자가 신청을 해야 지급 절차 진행 위기 상황이라도 대상자의 명시적 동의를 없으면 생계급여 등 직권신청 제한 접근 자체를 회피하는 위기가구에 대한 개입 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> 출생신고만 해도 아동수당, 부모급여, 첫만남이용권 자동 지급(보편급여) 기존정보로 자격 확인되면 기초장애연금 신청 안 해도 조사지급(선별급여) 미성년·발달장애 가구 등이 위기 상황이면 동의를 없어도 직권신청해 선제 지급 최초 방문상담 시, 생활 물품을 지원해 접근성 제고
<p>(지원·관리 단계) 위기가구 소득, 돌봄, 심리 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> 저소득 위기가구를 발굴해도 선정 기준에 미달하면 긴급복지 지원 곤란 취약아동 포함 가구에 대한 각종 사례관리가 개별적·분절적으로 진행 집에 있는 장기요양 수급 노인을 돌봐줄 곳이 없어 가족이 집을 비우기 곤란 자살시도자가 상담·치료에 동의하지 않으면 지원 곤란 	<ul style="list-style-type: none"> 위기사유 확대 및 긴급지원심의위원회 활성화로 유연하게 긴급복지 지원 아동보호팀, 드림스타트, 희망복지팀 공동사례관리로 아동가구에 대한 보호·지원 강화 단기보호 시설 확충, 가족휴가제 활성화로 가족의 노인 돌봄부담 경감 비동의해도 자살예방센터가 즉각 개입·지원
<p>(현장 업무 지원) 현장 복지공무원 적극 지원</p>	<ul style="list-style-type: none"> 읍면동 인력 부족으로 상담 빈도 축소, 전화 위주 연락 공무원이 복지급여 직권신청을 적극 시도할 유인 부족 복지 업무량, 방문·상담 수요 증가로 업무부담 가중 	<ul style="list-style-type: none"> 읍면동 인력 확대로 위기가구 가정방문·상담 활성화 직권신청 등 적극행정을 한 공무원·지자체에 확실하게 보상 AI·모바일 기술로 반복·소모적 업무 효율화 및 현장 대응 강화

과 제	일 정	소 관
1. (발굴 단계) 위기가구 발굴시스템 체계화		
① 위기가구 선제적 발굴 및 정확도 제고		
- 생활위기변수 활용, 위기정보 매일 입수 및 지자체 제공	'26.하~	복지부
- 위기정보 정비 방안 마련	'26.하	복지부
② 고위험 가구 관리 강화		
- 반복, 중첩 발굴 가구 알림 및 관리 기능 신설	'26.상	복지부
- 재조사 및 심층관리 필요 고위험 위기가구 알림	'27.상~	복지부
③ 복지위기 현장 및 가족돌봄 사각지대 발굴 강화	'26.상~	복지부
2. (개입 단계) 복지급여 신청주의 개선		
① 복지급여 지원 대상 확인 시, 신청 없이 자동지급		
- 「사회보장급여법」, 「아동수당법」, 「기초연금법」 등 6개 법률 개정 추진	'26.상~	복지부
② 직권신청 실효성 제고를 위한 명확한 기준 및 보호 방안 마련		
- 생계급여 직권신청 구체적 기준 및 공무원 보호방안 마련	'26.상	복지부
- 「사회보장급여법」, 「기초생활보장법」, 「한부모가족지원법」 개정 추진	'26.하~	복지부/성평등부
③ 위기가구 방문상담 활성화를 위한 희망드림 꾸러미 지원	'27.상~	복지부
3. (지원·관리 단계) 위기가구 소득, 돌봄, 심리 지원		
① 복지급여 지원기준의 유연한 적용 및 합리화		
- 긴급복지 위기사유 확대	'26.상	복지부
- 기초생활보장 자동차 재산산정기준 개선	'27.상~	복지부
- 한부모가족 예외적 지원 기준 완화	'26.하	성평등부
- 국민취업지원제도, 개인채무조정제도 지원	'26.상~	노동부/금융위
② 아동돌봄 가구의 부담 경감		
- 취약가구 아이돌봄서비스 지원 시간 확대	'26.상	성평등부
- 긴급·일상돌봄 지원 대상 확대	'26.상	복지부
- 취약아동 포함 위기가구 공동사례관리	'26.하~	복지부
- 형사절차상 아동보호 강화	'26.상~	법무부
③ 가족의 노인돌봄 부담 경감을 위한 제도 개선		
- 단기보호 확충, 가족휴가제 활성화 및 돌봄가족 정서 지원	'26.상~	복지부
- 치매안심센터, 치매안심병원 지원 확대	'26.상~	복지부
- 가족간병인 등 통합돌봄 특화사업	'26.하~	복지부
④ 자살 예방을 위한 적극적 개입 및 지원 강화		
- 자살시도 상담치료 비동의자 즉각개입 방안 마련	'26.상~	복지부
- 지자체 정신건강-복지 연계 강화	'26.상~	복지부
- 자살예방 보도준칙 실효성 강화	'26.하~	문체부/경찰청
4. (현장 업무 지원) 현장 복지공무원 적극 지원		
① 현장 복지인력 점진적 확대	'27.상~	복지부
② 공무원 역량 강화 및 업무 부담 경감	'26.상~	복지부
③ 적극적 복지를 위한 적극행정 인센티브 제공	'27.하~	복지부
④ AI 활용으로 복지업무 효율화	'26.하~	복지부