

## 답답한 곳을 시원하게 풀어주는 든든한 복합지원이 되겠습니다.

### - 「복합지원 현장 운영 내실화 방안」 발표 및 복합지원 상담직원 현장 간담회 개최 -

- ◆ 상담직원 역량 강화를 ‘업무 효율화’, ‘전문성 강화’와 ‘사기 진작’으로 추진
- ◆ 금융·고용·복지 현장 상담직원의 복합지원 업무 수행 시 애로사항 청취

3월13일, 김병환 금융위원장은 관계기관과 함께 「복합지원 추진단 제4차 회의」를 개최하여 내실화 방안을 발표하고 복합지원 상담직원과 간담회를 가졌다.

- 일시/장소 : 2025.3.13.(목) 10:00~11:00 / 서민금융진흥원 (서울 중구)
- 참석기관 : 금융위원회(금융위원장 주재), 고용노동부, 부산광역시, 광주광역시, 서민금융진흥원, 신용회복위원회

금융위원장은 모두발언을 통해 국민께 금융·취업·복지서비스를 원스톱(one-stop)으로 연계해 드리는 복합지원이 지난 한 해 약 7만 8천명께 제공되는 성과를 거두었으나, 복합지원이 국민께 더욱 내실 있게 제공되기 위해서는 상담직원분들의 역할이 중요함을 강조하였다. 이를 위해 정부와 유관기관은 공공마이데이터 활용 맞춤형 연계 체계 조기 도입, 매뉴얼·교육 보강 및 우수사례 포상을 포함해 상담직원을 다방면으로 지원할 것을 밝혔다. 더불어, 복합지원 이용자의 온전한 경제적 자립을 위해 복합지원까지 직원 본인의 일이라는 생각으로 업무에 임해주기를 당부하였다.

회의에서는 우선 관계기관이 합동으로 마련한 「복합지원 현장 운영 내실화 방안」이 발표되었다. 내실화 방안의 핵심은 작년 개선·고도화된 복합지원 서비스를 국민께서 실질적으로 누릴 수 있도록 현장에서 정책을 제공하는 상담직원의 역량을 강화하는 것으로, 크게 ‘업무 효율화’, ‘전문성 강화’와 ‘사기 진작’의 3개 분야로 나뉜다.

첫째, 업무 효율화를 통해 복합직원 상담직원의 업무 부담을 낮춘다. 금융 분야 연계 업무를 어려워하는 복지 상담직원이 많고, 서금센터의 접근성이 낮아\* 연계가 되더라도 국민께서 찾아가는데 어려움이 있다. 이에 따라, 서민금융통합지원센터(이하 ‘서금센터’)의 직원이 지방자치단체(이하 ‘지자체’)에 찾아가 주민께 금융상담을 제공하는 ‘찾아가는 복합지원’ 사업을 2분기부터 부산·광주에서 시작한다. 부산·광주에서는 서금센터 직원이 지자체 기관을 직접 방문해 복지 상담직원에게 금융 제도를 설명해주는 ‘집중 현장 교육’도 시범적으로 추진할 예정이다. 또한, 고용·복지 상담직원이 금융 분야 연계 절차를 쉽게 이해하고, 국민께 잘 설명드릴 수 있도록 간단 연계 매뉴얼과 홍보물을 배포한다. 지난 12월 복합지원 고도화 방안\*\*에서 올해 4분기로 발표된 공공마이데이터 활용 맞춤형 상담의 도입 시기는 7월로 앞당겨, 이른 시일 내 상담직원이 정확한 정보를 토대로 고객에게 필요한 제도를 골라 복합지원을 제공할 예정이다.

\* 전국 센터(기관) 개수(’25.2월): 행정복지센터·(읍·면·동)출장소 3,595개 ↔ 서금센터 50개  
\*\* ’24.12.18일 보도자료(「복합지원 2.0으로 더욱 든든해지겠습니다」) 참조

둘째, 교육을 활성화하여 상담직원의 전문성을 강화한다. 각 금융·고용 상담 기관(센터)의 직원들이 타 기관을 방문해 본인 담당 분야를 설명해주는 ‘집중 현장(방문) 교육’을 진행한다. 특히, 전국 고용복지+센터(102개) 및 서금센터(50개)에 대해서는 ’25년 2분기 내 교육을 마친다. 서금센터 직원은 상담 직무 배치 전 복합지원 전문가 교육을 의무적으로 수강하게 된다. 이번 회의 현장에서는 서금센터 직원이 고용복지+센터에서 진행하는 금융 분야 집중 현장(방문) 교육의 시연도 진행되어 생생함을 더했다.

셋째, 모범사례 전파 및 포상으로 상담직원의 사기를 진작한다. 우수사례집·영상을 만들고, 연중·연말에 우수사례자에게 복지 혜택을 제공하거나 시상하여 상담직원이 업무를 적극적으로 수행할 유인을 만든다. 상담직원이 고객의 경제적 자립 과정을 응원하고 보람을 느낄 수 있도록, 동의한 고객에게 상담 후기를 받아 상담직원에게 공유하고 사후관리에도 활용하는 ‘마음든든 복합지원 케어’도 개시한다.

방안 발표 이후, **상담직원과의 간담회**를 통해 복합지원 내실화를 위한 현장의 목소리를 들었다. 금융·고용·복지(지자체) 각 분야에서 온 상담직원들은 채무조정 연계로 기초생활수급자분의 채무 문제를 해결해 드린 사례, 정책 서민금융 연계를 통해 내담자가 생활고를 딛고 계속 취업 훈련에 집중할 수 있었던 사례 등 **본인의 상담 경험을 소개**하였다. 더불어, 많은 분들이 복합 지원을 알지 못하는 것에 대한 아쉬움, 본인 담당 분야 외 제도를 숙지하는 데의 난관 등 **현장에서 느꼈던 업무 애로사항을 공유**하였다.

김병환 금융위원장은 회의를 마무리하며, 복합지원이 현장에서 내실 있게 제공될 수 있도록 **관계기관의 적극적인 협력**을 요청하였다. 손필훈 고용노동부 고용서비스정책관은 “국민의 시각에서 **물 흐르듯 끊김 없는 복합 지원**을 제공할 수 있도록 **원팀(one-team)**으로 함께하겠다” 라고 밝혔다. 이재연 서민금융진흥원장(겸 신용회복위원장)은 “상담직원들이 현장에서 복합지원 업무를 충실히 수행하도록 **교육 및 지원을 강화**하겠다.” 라고 밝혔다.

- [별첨 1] 복합지원 현장 운영 내실화 방안
- [별첨 2] 2024년도 복합지원 주요 통계

|               |                    |     |                   |                    |
|---------------|--------------------|-----|-------------------|--------------------|
| 담당 부서<br><총괄> | 금융위원회<br>복합지원팀     | 책임자 | 팀 장               | 전은주 (02-2100-1652) |
|               |                    | 담당자 | 사무관               | 박민규 (02-2100-1654) |
|               |                    | 담당자 | 사무관               | 강주엽 (02-2100-1653) |
| <공동>          | 고용노동부<br>국민취업지원기획팀 | 담당자 | 사무관               | 강우정 (02-2100-1655) |
|               |                    | 책임자 | 과 장               | 허윤선 (044-202-7190) |
|               | 고용노동부<br>고용서비스정책과  | 책임자 | 과 장               | 이현규 (044-202-7375) |
|               |                    | 담당자 | 사무관               | 강정식 (044-202-7331) |
|               | 행정안전부<br>행정정보공유과   | 책임자 | 과 장               | 이택길 (044-205-2802) |
|               |                    | 담당자 | 사무관               | 박경와 (044-205-2814) |
|               | 부산광역시<br>복지정책과     | 책임자 | 과 장               | 황순길 (051-888-3150) |
|               |                    | 담당자 | 팀 장               | 이미경 (051-888-3193) |
|               | 광주광역시<br>경제정책과     | 책임자 | 과 장               | 전영복 (062-613-3710) |
|               |                    | 담당자 | 팀 장               | 장안숙 (062-613-3730) |
|               | 서민금융진흥원<br>경영혁신본부  | 책임자 | 본부장               | 심재철 (02-2128-8010) |
|               |                    | 담당자 | 부 장               | 장지현 (02-2128-8015) |
|               | 서민금융진흥원<br>고객지원본부  | 책임자 | 본부장               | 유재욱 (02-2128-8300) |
|               |                    | 담당자 | 부 장               | 김금석 (02-2128-8305) |
|               | 신용회복위원회<br>고객본부    | 책임자 | 본부장               | 신중호 (02-750-1041)  |
| 담당자           |                    | 부 장 | 윤용호 (02-750-1201) |                    |



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다  
**가벼운 증상은 동네 병의원으로**

