

별첨 2

산재요양보상시스템 재구축을 위한 컨설팅(BPR/ISP) 설명자료

- (사업근거) 산업재해보상보험법 제11조, 제96조 공단의 사업과 운영에 필요한 정보통신망 운영
- (추진배경) 산재보험 적용확대 및 신청 간소화(사업주 확인제도 폐지, 서식 간소화 등)로 행정수요는 증가, 비대면·디지털 전환 가속화 등 공공서비스에 대한 국민의 눈높이 상승
- (필요성) 산재요양·보상·재활서비스 지원을 위한 안정적인 업무처리와 대민서비스 제공
- (시급성) 노후화된 기술사용으로 시스템 확장 및 업그레이드가 불가하여 시스템 마비 현실화

□ 사업 개요

○ 산재요양보상시스템 재구축을 위한 컨설팅(BPR/ISP)

- 산재보험 적용확대 및 간소화로 행정수요가 급증*하여 안정적인 산재·보상·재활서비스 제공을 위한 컨설팅

* 급증사유 : 출퇴근재해 도입, 사업주 확인 폐지 등('10년도 486만 건→'20년도 918만 건, 189%↑)

** 필요성 : 노후화된 기술사용으로 시스템 확장 및 업그레이드가 불가(핵심SW 8종 제품단종)

□ 현황 및 문제점

○ 현행 정보시스템의 기능적 한계로 인한 고객의 불편사항 발생

- 산재신청 제도 개선(사업주 확인제도 폐지, 신청서식 간소화 등)에 따라 신청 건수는 증가하고 있으나 전반적인 프로세스 재설계 없이 땀질식 개선으로 업무프로세스 복잡도 증가 및 사용자 업무화면 활용 시 비효율적인 요소 증가로 인해 업무처리 지연 발생

* 산재 신청건수 : ('17년) 113,716건 → ('18년) 138,576건 → ('19년) 147,678건

- 산재 신청 증가 및 업무상재해 판정의 전문성·공정성 강화로 인한 처리기한의 지속적인 증가로 산재노동자의 불편가중

(단위: 건, 일)

구 분	2016년	2017년	2018년	2019년
산재 신청건수	113,858	113,716	138,576	147,678
평균 처리기간	125.3	149.2	166.8	186.0

- 산재보험 업무를 처리하는 화면들 중 팝업 화면을 8개 이상 활용하는 화면이 93개로 업무처리의 비효율성 발생

* 산재보험 업무의 주요 화면인 '최초요양처리', '재해조사서작성'의 팝업은 각각 60개, 41개임

- 산재승인 전 노동자가 납부한 요양비의 청구를 위한 소속기관 방문 및 접수 등으로 인해 몸이 불편한 산재노동자의 불만이 높고 종이서류 접수 및 처리에 따른 담당자의 업무 비효율성 발생

* (산재노동자) 요양비 청구서류 병원 발급 및 공단 방문(우편) 접수 → (담당자) 서면 제출 청구서 및 세부내역 수작업 확인 및 지급처리

○ 시스템 노후화로 인한 성능 저하, 기술적 한계점 도달

- '10년 구축 후 추가적인 신규 업무 추가 적용과 사용자 및 데이터 증가로 인한 시스템 처리의 한계성 노출

(단위: 건, %)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
화면 접속 건수	9,286,399	9,485,741	10,206,190	12,682,861
평균 증가율		2.14	7.59	24.26

- 핵심 SW인 DBMS, 응용프레임워크 및 화면개발 도구 등의 기술지원 종료 및 종료예정으로 시스템 운영 중 예측할 수 없는 문제가 발생할 경우 대응 어려움. 특히 DBMS에 장애가 발생할 경우 전체 산재 요양·보상·재활 등의 업무 마비

* 기술지원 종료(EOS) : Altibase 5.3('16년), DevOn 및 BizActor('15년), MiPlatform 3.2('20년)

- SW 및 HW 아키텍처의 노후화로 인해 업무프로세스 혁신을 위한 신기술 적용의 한계점 봉착

* (국민 측면) 산재보험 대국민 접속 채널(토털서비스)의 특정 브라우저 종속성으로 인해 국민의 접근 편의성 및 다양성 침해

* (업무 측면) 비대면 민원 접수 및 처리 자동화 미흡으로 업무 비효율성 증가

○ 시스템 노후화에 따른 유지보수 비용 증가

- 현 시스템에 적용된 운영체제(OS), 응용실행환경 등이 구버전('08년 기술)으로 되어 있어 유지보수를 위한 서버 부품 조달 및 인력 수급의 어려움 발생

- 응용프로그램 개발환경이 10년전 기술로 되어 있어 유지·개선을 위한 개발인력 수급이 어렵고 개발인력 투입 시 별도의 교육기간 및 비용 발생으로 유지보수 비용이 증가되고 있음

□ 필요성 및 시급성

○ 산재보험 서비스 제공방식의 비대면화로 **대국민 편의성 강화**

- 국민이 언제, 어디서나 필요한 서비스를 제공받을 수 있는 체계 마련 필요
- 공단 방문 또는 우편 접수가 아닌 비대면서비스를 활용한 민원 신청 및 접수·처리 확인 서비스 제공 시급
 - * 이종요양비 서면 청구 및 산재보험 결정사항에 대한 심사·재심사 청구 등 방문 또는 우편을 통한 오프라인 서류제출 방식을 전자청구 방식으로 개편 필요
- 모바일 서비스 등을 통한 시·공간적 제약사항 극복으로 국민이 필요한 서비스를 바로 신청하고 제공 받을 수 있는 서비스 전달체계 구축 시급
- 국민의 보험행정처리 감소를 위한 유관기관 정보연계 확대 필요

○ 업무 난이도 증가에 따른 **업무 지원체계 및 자동화 처리 구축** 시급

- 업무상재해 판정을 위한 업무관련성 파악을 위한 재해조사, 의학자문 등의 전문성 향상으로 업무처리 담당자의 업무 부담 해소를 위한 빅데이터 기반의 업무지원 체계 구축 시급
- 서류 접수로 인한 업무 비효율성 제거를 위한 비대면 접수방식 확대와 축적된 데이터를 활용한 업무 자동화 체계 구축
- 공급자(공단) 관점의 재활서비스를 수요자(산재노동자) 관점의 맞춤형 통합재활 서비스로의 서비스전달체계 전환을 위한 재활플랫폼 구축 필요
 - * 업무프로세스 재설계 및 외부기관 정보연계를 통해 재활서비스 패키지(사전, 필수, 선택 등) 제공을 위한 수요자 중심의 서비스 채널 구축 필요
 - * 지능형 재활지원서비스 고도화를 통한 재활정보 통합관리와 내·외부 정보연계를 통해 지역, 직종 등을 바탕으로 훈련·구인 정보 구축으로 직업훈련-취업 매칭서비스 제공

○ **국민 중심의 서비스 확충 및 업무지원 체계 강화**를 위한 신기술 적용 기반 마련 필요

- 공단 보유 공공데이터에 대한 오류 데이터 정제 및 데이터 관리구조 개편으로 빅데이터 분석을 통한 서비스 제공 활성화 필요
- 업무상재해 판정, 개인 맞춤형 재활서비스 제공 등 국민의 편의 향상과 신속한 서비스 제공을 위한 업무지원 체계 강화

○ “**지능정보사회**” 구현이라는 정부정책 방향에 부합하기 위해 전자정부 프레임워크 적용 및 클라우드 기반의 시스템환경 구성 등으로 빅데이터, 모바일 등 최신

ICBAM(IoT,Cloud,Bigdata,AI,Mobile) 기술 적용을 위한 기반 마련 시급

- 클라우드 기반 정보화 환경 구축을 통한 확장성, 신속성, 안정성 확보 필요
 - 클라우드 환경에 기반한 시스템 구축으로 정부 정보화 정책 부합성 확보와 시스템 확장성 및 안정성 확보
 - * (근거) 행정기관 및 공공기관 정보자원 통합기준(행안부 2020-13호, '20.6.16.)
 - 오픈소스 SW 및 리눅스 환경 기반의 클라우드 인프라 구축으로 클라우드 센터 (공공 또는 민간)로의 자원 통합 시 유연성 및 편의성 향상
 - * 오픈소스 SW 기반의 클라우드 환경 구축으로 클라우드센터 이전에 따른 중복 투자 방지 및 유지보수 비용 감소

□ 기대효과

- 국민의 산재보험 행정서비스 접근의 선택권 보장과 편의성 향상
- 사례기반 업무 지원을 통한 재해판정 기간 단축을 통한 국민 만족도 향상
- 산재노동자의 개인별 맞춤형서비스 제공을 위한 기반 확충으로 국민 편익 증진
- 클라우드 기반 정보화 환경 구축으로 정부정책 준거성 및 시스템 유연성 확보
- 클라우드 기반 개발환경 구현으로 업무프로세스 변화에 신속한 대응 가능

