

# 인공지능(AI) 초기 복지상담 전화로 위기가구 지원에 나선다

- 101개 시군구 시범 실시, 11월 모든 시군구로 확대 -

보건복지부(장관 조규홍)는 7월 22일(월) 4차 복지사각지대 발굴\*부터 101개 시군구에서 위기가구 대상으로 인공지능(AI)을 활용하여 전화로 초기상담하는 시범사업을 추진한다고 밝혔다.

\* 단전, 단수 등 45종 위기정보를 입수·분석하여 복지위기가구 조사(격월 연 6회, 약 120만 명)

보건복지부는 인공지능(AI) 활용 초기상담 정보시스템(이하 ‘시스템’)을 2023년 7월부터 올해 5월까지 구축하고, 7월부터 시범사업을 통해 시스템 안정성과 사용자 편의성을 점검하며 전국 시행을 준비한다.

현재는 위기 의심 가구에 대하여 지방자치단체 사회복지공무원이 일일이 전화로 초기상담을 하여 복지위기와 복지수요를 파악한 이후 심층상담과 가구방문을 통해 사회보장급여나 민간서비스 연계 등 복지서비스를 지원하고 있다.

앞으로는 지자체 공무원이 직접 연락하여 실시하는 ‘초기상담’ 단계에서 인공지능(AI) 시스템으로 해당 가구에 직접 전화를 하고 시나리오에 기반한 상담\*을 진행함으로써 발굴업무의 효율성이 높아질 것으로 기대된다.

\* 건강·경제·고용위기 관련 공통 질문 후 위기정보 관련 추가 질문 수행

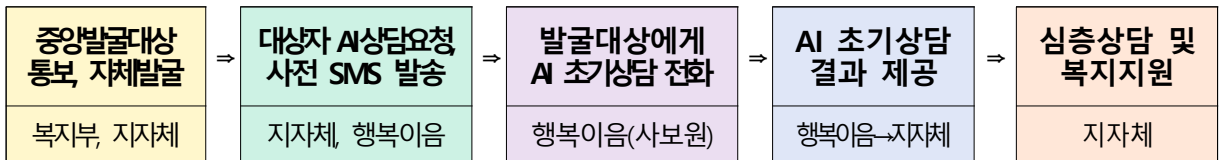
이를 통해 지자체 공무원이 도움이 필요한 위기가구를 집중 상담하고, 복지위기 알림서비스 신고 등 현장의 새로운 복지수요에 대응하여 위기가구를 신속하게 발굴하고 지원할 예정이다.

시범사업 참여 지자체는 위기상황에 처한 주민에게 상담전화를 하기 전에 초기상담을 진행한다는 문자메시지를 시스템으로 발송하여 전화를 받을 수 있도록 사전에 안내한다. 또한 긴급하게 복지도움이 필요한 가구가 읍면동 주민 센터에 신속히 연락할 수 있도록 문자메시지에 담당공무원 연락처를 남겨둔다.

이후 인공지능(AI) 시스템이 사전에 파악된 위기가구에 전화(1600-2129, 발신전용)하여 복지도움이 필요한 상황인지 파악하는 초기상담을 진행하게 된다.

초기 복지상담을 완료한 후 상담내용은 시스템을 통해 지자체 공무원에게 자동으로 제공되어 심층상담, 가구방문 등을 위한 자료로 활용된다.

\* 전화발신시 발신자명은 “읍면동AI복지상담”으로 표시



※ 시스템 운영: 한국사회보장정보원(약칭: 사보원)

보건복지부와 한국사회보장정보원은 7월 22일(월)부터 9월 13일(금)까지 제4차 복지사각지대 발굴 기간 중 101개 시군구가 인공지능(AI) 활용 초기 상담을 운영하도록 지원하고, 9월부터는 시군구 60%가 참여한 후 11월 하순부터 전국으로 확대할 계획이다.

보건복지부 임슬기 복지행정지원관은 “일선 복지업무 현장에서 복지사각지대 발굴시 인공지능을 활용함으로써 어려운 이웃들을 더욱 촘촘하고 신속하게 지원할 수 있도록 하겠다” 라고 밝혔다.

- <붙임> 1. AI 활용 복지사각지대 발굴 초기상담 시범운영(7~11월) 지자체  
 2. AI 활용 복지사각지대 발굴 초기상담 정보시스템 개요

담당부서	사회복지정책실 복지정보기획과	책임자	과 장	이두리 (044-202-3160)
		담당자	사무관	배홍석 (044-202-3172)



# 붙임 1

## 시 활용 복지사각지대 발굴 초기상담 시범운영 지자체

(단위: 개소)

연번	시도	4차 발굴 참여 (7.22.~9.13.)	시군구	5차 발굴 참여 (9.23.~11.15.)	시군구
1	서울	성동구, 광진구, 동대문구, 성북구, 강북구, 서대문구, 강서구, 금천구, 영등포구, 관악구, 강남구, 송파구, 강동구	13	4차 + 종로구, 중랑구, 도봉구, 노원구, 은평구	18
2	부산	동구, 부산진구, 남구, 사하구, 강서구, 연제구, 수영구, 사상구, 기장군	9	4차 + 동래구, 해운대구, 금정구	12
3	대구	북구, 수성구, 달서구, 달성군	4	4차 + 동구, 서구	6
4	인천	미추홀구, 연수구, 남동구, 부평구, 서구	5	4차 + 중구, 계양구	7
5	광주	서구, 남구, 광산구	3	4차 + 동구	4
6	대전	중구, 서구	2	4차 + 동구	3
7	울산	중구, 동구	2	남구, 울주군	2
8	세종	세종	1	세종	1
9	경기	수원시, 성남시, 광명시, 고양시, 과천시, 용인시, 양주시, 연천군, 양평군	9	4차 + 평택시, 구리시, 안성시, 김포시, 여주시,	14
10	강원	춘천시, 원주시, 강릉시, 동해시, 속초시, 삼척시, 홍천군, 횡성군, 정선군	9	4차 + 태백시, 영월군, 평창군	12
12	충북	청주시, 충주시, 제천시, 보은군, 옥천군, 진천군	6	4차 동일	6
11	충남	천안시, 아산시, 부여군, 홍성군	4	4차 + 서산시, 예산군	6
13	전북	익산시, 정읍시, 무주군, 장수군, 부안군	5	4차 동일	5
14	전남	목포시, 순천시, 곡성군, 고흥군, 보성군, 장흥군, 해남군, 영광군	8	4차 동일	8
15	경북	포항시, 안동시, 구미시, 상주시, 의성군, 청송군, 성주군, 예천군, 봉화군, 울진군, 울릉군	11	4차 일부(포항시, 구미시, 상주시, 성주군, 예천군, 봉화군, 울진군) + 김천시, 영주시, 문경시, 경산시, 영양군, 영덕군, 청도군, 고령군, 칠곡군	16
16	경남	창원시, 진주시, 통영시, 사천시, 밀양시, 거제시, 창녕군, 함양군, 거창군	9	4차 + 양산시, 의령군, 남해군, 합천군	13
17	제주	서귀포시	1	4차 + 제주시	2
	합계		101		135

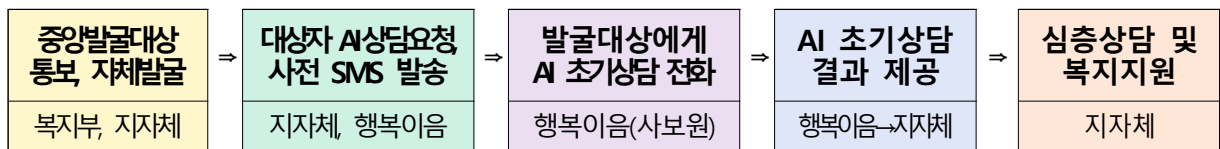
\* 5차 발굴 시범운영 지자체 변동 가능

□ **추진배경**

- (신속한 위기가구 발굴) 인공지능(AI) 기술과 빅데이터(45종 위기정보 및 대상자 정보)를 활용한 복지욕구 파악 등 신속한 초기상담 및 복지지원
  - \* 격월 약 900만명의 위기정보 입수, 발굴모형을 통한 선별 후 약 20만명 조사 중
- (발굴 업무 효율화) AI 전화로 초기상담 업무를 지원하여 한정된 인력으로 심층상담 집중과 복지위기 알림앱 등 새로운 발굴 수요 대응

□ **사업내용**

- (개요) 복지 사각지대 발굴(복지위기 알림 포함) 대상자 AI 초기상담 실시, 지자체는 초기상담 정보를 기반으로 필요 대상 심층상담·복지지원



\* 시스템 운영: 한국사회보장정보원(약칭: 사보원)

- (AI 초기상담 시나리오 흐름) ①발신, ②인사 및 본인 확인, ③위기파악, ④욕구확인, ⑤추가상담 안내 및 종료 ⑥상담결과 전송

