

## 더 나은 보건복지 상담 위해

## 국민의 의견을 들려주세요.

- 보건복지 상담서비스 혁신 위한 129 보건복지상담 이용자 설문조사 실시 -
- 보건복지상담센터 AX 기반 정보전략계획 수립 추진 -

보건복지부(장관 정은경)는 7월 20일(월)부터 7월 29일(수)까지 10일 간 인공지능(AI) 보건복지상담 서비스 제공을 위해 129 보건복지상담 이용자 설문조사를 실시한다고 밝혔다.

보건복지상담센터는 국민이 보건복지 제도와 서비스를 접하는 대표 상담 창구로서, ▲129 전화상담, ▲웹 채팅 상담, ▲카카오톡 상담, ▲ 국민비서 챗봇상담, ▲영상 수어상담 서비스를 제공하고 있다.

이번 설문조사는 대규모 언어 모델(LLM, Large Language Model), 인공지능 음성인식, 에이전틱 에이아이(Agentic AI) 등 지능정보기술을 활용한 보건복지상담서비스 고도화에 대한 국민 요구에 대응하기 위한 것으로, ▲상담서비스 이용과정 불편사항, ▲개선 필요사항, ▲향후 제공 희망 상담 서비스 등의 문항을 포함하여 진행된다.

보건복지상담센터는 인공지능 대전환 시대에 발맞추어 정보전략계획(ISP)을 수립하고 있으며, 본 설문조사 결과를 전략 수립의 기초 자료로 활용할 계획이다.

김용규 보건복지상담센터장은 “129 이용자 분들의 경험과 의견은 AI 기술 도입 방향 설정에 중요한 기준이 될 것이다” 라며, “이번 조사 결과를 토대로

국민이 실질적으로 필요로 하는 맞춤형 상담서비스를 개발해 나가겠다” 라고 말했다. 아울러 “특히 AI 기술을 활용하여 선제적이고 정확한 정보를 제공하고 누구나 쉽게 접근할 수 있는 상담 환경을 구축할 수 있도록 노력하겠다” 라고 강조했다.

설문조사 참여와 방법, 참여 상품 등 상세 내용은 보건복지상담센터 누리집 ([www.129.go.kr](http://www.129.go.kr)), 보건복지부 누리집([www.mohw.go.kr](http://www.mohw.go.kr)), 소통혁신 24 ([www.sotong.go.kr](http://www.sotong.go.kr))을 통해서 확인할 수 있다.

#### <붙임> 129 보건복지상담 이용자 설문조사 안내

|       |                   |     |     |                   |
|-------|-------------------|-----|-----|-------------------|
| 담당 부서 | 기획조정실<br>보건복지상담센터 | 책임자 | 과 장 | 김용규 (02-510-2620) |
|       |                   | 담당자 | 사무관 | 신선미 (02-510-2617) |



## □ 추진 배경 및 필요성

- LLM, 인공지능 음성인식, 자연어처리, Agentic AI 등 지능정보기술을 활용한 보건복지상담서비스 고도화에 대한 국민 요구 증대
- 보건복지상담센터 AX 기반 정보전략계획 수립(ISP) 사업 추진 중이며, 인공지능 대전환 시대에 국민이 체감할 수 있는 보건복지상담 혁신 필요

## □ 조사 개요

- (조사목적) 보건복지상담 서비스 혁신을 위한 국민 의견 수렴
- (설문대상) 129 보건복지상담 이용자(대국민)
- (설문기간) 2026. 7. 20.(월) ~ 7. 29.(수) (10일 간)
- (조사내용) 상담서비스 이용과정의 불편사항 및 개선 필요사항, 향후 제공되었으면 하는 상담서비스
  - 응답자 기본정보 2문항, 129 상담서비스 이용경험 및 개선 수요 8문항
- (설문방법) 네이버폼을 활용한 설문지 구성, QR코드 배포
- (활용채널) 129 누리집, 보건복지부 누리집, 소통혁신 24
- (참여상품) 베스킨라빈스 기프티콘 발송(설문 참여자 중 55명\*)
  - \* 우수 응답자 5명(1만 원 기프티콘), 무작위 추첨 50명(5천 원 기프티콘)

## □ 결과 활용

- 수요자(대국민) 요구사항을 반영한 중장기 전략 수립 기초자료로 활용
- 보건복지상담 AX 이행 과제 도출 및 우선순위 반영

## □ 기대 효과

- 국민의 의견을 반영한 보건복지상담서비스 혁신 전략 수립
- 민원인 맞춤형 서비스를 적시에 제공할 수 있는 AI기술 도입

## AX 기반 보건복지상담서비스 제공을 위한 129 보건복지상담 이용자 설문조사

본 설문은 129 보건복지상담 이용 경험을 바탕으로 상담서비스 이용 과정의 불편사항, 개선 필요사항, 향후 제공되었으면 하는 상담서비스를 파악하기 위한 것입니다.

- 설문 기간 : 2026. 7. 20.(월) ~ 7. 29.(수) (10일 간)
- 설문 대상 : 129 보건복지상담 이용자(대국민)
- 이벤트 : 베스킨라빈스 기프티콘 증정
  - 우수 응답자 5명(1만 원 베스킨라빈스 기프티콘)
  - 무작위 추첨 50명(5천 원 베스킨라빈스 기프티콘)
- 당첨자발표 : 2026. 7. 31.(금)



### I. 응답자 기본정보

#### 1. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

※ 1개만 선택

- ① 19세 이하
- ② 20대
- ③ 30대
- ④ 40대
- ⑤ 50대
- ⑥ 60대
- ⑦ 70대 이상

#### 2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

※ 1개만 선택

- ① 남성
- ② 여성
- ③ 선택 안 함

## II. 보건복지 상담서비스 이용 경험 및 개선 수요

### 1. 귀하께서는 최근 1년 이내 129 보건복지상담을 어떤 목적으로 이용하셨습니까?

※ 복수 선택 가능

- ① 복지제도·지원금 문의
- ② 보건의료 관련 문의
- ③ 노인·장애인 지원 문의
- ④ 아동·보육·가족 관련 문의
- ⑤ 긴급복지·위기상담 문의
- ⑥ 민원 신청·처리 절차 문의
- ⑦ 기타: \_\_\_\_\_

### 2. 129 보건복지상담 이용 시 주로 어떤 채널을 이용하셨습니까?

※ 복수 선택 가능

- ① 전화상담
- ② 웹 채팅 상담
- ③ 카카오톡 상담
- ④ 국민비서 챗봇
- ⑤ 영상수어상담

### 3. 129 보건복지상담 이용 과정에서 가장 불편했던 점은 무엇입니까?

※ 최대 2개까지 선택

- ① ARS 단계가 복잡함
- ② 상담 연결까지 대기시간이 김
- ③ 원하는 상담 분야로 바로 연결되기 어려움
- ④ 같은 내용을 반복해서 설명해야 함
- ⑤ 상담 답변이 어렵거나 이해하기 어려움
- ⑥ 신청 방법·구비서류 안내가 부족함
- ⑦ 상담 후 다시 확인할 수 있는 안내가 부족함
- ⑧ 특별한 불편 없음
- ⑨ 기타: \_\_\_\_\_

### 4. 129 보건복지상담에서 가장 우선적으로 개선되어야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?

※ 최대 2개까지 선택

- ① 상담 대기시간 단축
- ② 상담 분야를 빠르게 파악하여 적절한 상담사로 연결

- ③ 24시간 이용 가능한 상담서비스 확대
- ④ 과거 상담이력 관리로 반복 설명 최소화
- ⑤ 복지제도, 신청방법, 구비서류 등 안내 강화
- ⑥ 상담 후 문자·알림 등으로 안내 내용 재제공
- ⑦ 상담사 응대 품질 향상
- ⑧ 기타: \_\_\_\_\_

**5. 귀하께서는 최근 1년 이내 다음과 같은 AI 또는 디지털 안내 서비스를 이용해 본 경험이 있습니까?**

※ 복수 선택 가능

- ① 전화로 질문하고 음성으로 답변받는 콜봇
- ② 문자로 질문하고 답변받는 챗봇
- ③ 휴대폰 화면에서 메뉴를 선택하는 보이는 ARS
- ④ ChatGPT, 구글 Gemini 등 생성형 AI 서비스
- ⑤ 이용해 본 경험 없음
- ⑥ 기타: \_\_\_\_\_

**6. 챗봇, 콜봇, 보이는 ARS, 문자알림 등을 통해 제공되면 유용할 것으로 생각되는 서비스는 무엇입니까?**

※ 최대 3개까지 선택

- ① 복지제도 및 지원대상 안내
- ② 신청 방법·처리 절차
- ③ 구비서류 목록 안내
- ④ 나의 상황에 따른 신청 가능성 사전 확인
- ⑤ 담당기관·방문기관 안내
- ⑥ 상담 예약 또는 상담사 연결 요청
- ⑦ 상담 후 안내내용 요약 수신
- ⑧ 긴급·위기상황 시 상담사 즉시 연결
- ⑩ 특별히 필요한 서비스 없음
- ⑪ 기타: \_\_\_\_\_

**7. AI 기반 상담서비스를 도입할 때 가장 중요하게 고려해야 할 사항은 무엇이라고 생각하십니까?**

※ 최대 2개까지 선택

- ① 누구나 이해하기 쉬운 설명
- ② 안내 내용의 정확성

- ③ 상담사로 쉽게 연결되는 기능
- ④ 긴급·위기 상황의 신속한 대응
- ⑤ 개인정보 보호
- ⑥ 기타: \_\_\_\_\_

8. 보건복지 상담서비스가 앞으로 더 편리해지기 위해 개선되었으면 하는 점이나 새롭게 제공되었으면 하는 서비스를 자유롭게 작성해 주십시오.

---



---



---

설문에 참여해주신 분들 중 추첨을 통해 소정의 상품을 보내드립니다. 이벤트 참여를 원하시는 분께서는 휴대폰번호를 남겨주세요.

휴대폰번호 \_\_\_\_\_

개인정보 수집·이용 동의    ☐ 동의    ☐ 미동의

. 개인정보 수집 목적 : 이벤트 당첨자 안내(기프티콘 발송)

. 개인정보 수집 항목 : 휴대폰번호

. 개인정보 보유기간 : 기프티콘 발송 후 즉시 파기

. 개인정보 수집·이용에 동의하지 않을 수 있습니다. 미동의 시 이벤트 참여가 제한됩니다.