

보도시점 2026. 7. 29.(수)
설명회 시작(14:00)이후

배포 2026. 7. 29.(수)

단순·반복 복지업무는 AI가 효율적으로, 공무원은 사람 중심 업무에 집중한다

- 복지부, 전남광주통합특별시·경기도·충청북도와 복지행정 ‘AI 정책실험실’
업무협약 체결 및 설명회 개최 -

보건복지부(장관 정은경)는 7월 29일(수) 오후 2시, 서울 중구 한국프레스 센터에서 전남광주통합특별시(시장 민형배), 경기도(도지사 추미애), 충청북도(도지사 신용한)와 함께 복지행정 분야에 인공지능(AI)을 시범 적용·실증하는 ‘AI 정책실험실’ 업무협약을 체결하고 지방정부 설명회를 개최하였다.

그간 보건복지부는 복지 사각지대 발굴 및 지원 등 사회안전망을 강화하는 동시에, 현장 공무원의 과중한 업무 부담을 줄이기 위해 AI 도입을 추진해 왔다. 나아가 정책실험실 운영을 통해 현장에서 실효성 있는 AI 활용 체계를 구축하고자 한다.

정책실험실에 참여하는 3개 시도는 공모 및 평가를 통해 선정되었으며, 이들은 오는 8월부터 12월까지 개발된 AI를 시범 적용하여 활용성을 검증하고 보완·개선 의견을 제시하며, 도출된 우수사례를 홍보하고 확산시키는 역할을 하게 된다.

이번 ‘AI 정책실험실’을 통해 시범 운영되는 기능은 크게 ①생성형 복지상담 AI와 ②복지행정지원 AI 두 가지이다.

먼저, ① 생성형 복지상담 AI는 기존 시나리오 기반(정해진 질문과 답변만 가능) AI 초기상담의 한계를 넘어, 생성형 AI를 통해 공감형 대화를 구현한다. 이를 통해 위기가구의 복합적인 상황과 복지 욕구를 보다 정밀하게 파악하여 신속하고 정확한 복지서비스를 지원하게 될 것으로 기대한다.

② **복지행정지원 AI**는 복지 담당 공무원의 업무 효율성을 극대화하는 데 중점을 둔다. 방대한 복지 지침서를 학습한 AI가 담당자의 질의에 정확한 지침을 찾아 답변하고, 복잡한 증빙 서류 누락 여부를 검토해주는 등 단순·반복적인 행정 소요 시간을 줄일 수 있게 하여 보다 사람 중심의 핵심 업무에 집중할 수 있게 한다.

<복지행정 AI 도입에 따른 업무 개선 내용>

분야	현 행	개 선
①생성형 복지상담 AI	▪ (대화방식) 시나리오 기반 정해진 질의, 답변만 가능 ▪ (복지욕구) 정형화된 선택지 안에서 심층적인 복지 욕구 파악 한계 ▪ (서비스연계) 지방정부 담당자의 역량, 경험에 따라 서비스 정도 상이	▪ 생성형 AI로 자연스럽고 자유로운 양방향 공감 대화 가능 ▪ 상황을 이해하는 질문과 대답으로 복지욕구를 정확하게 파악 ▪ 다양한 정보를 분석하여 수급 가능성이 높은 맞춤서비스 추천
②복지행정지원 AI	▪ (효율성) 단순·반복 업무에 따른 행정력 소모, 중요·핵심 업무 집중도 저하 ▪ (정확성) 사회보장 자격, 특례조건 등이 상이하여 누락 등 오류실수 가능	▪ 단순업무는 AI 처리하고 자동화하여 공무원은 사람·현장 중심 업무 집중 ▪ 방대한 복지 지침서, 기존 사례 등을 학습한 AI가 정확한 판단 지원

복지부는 이번 정책실험실 운영을 통해 AI의 정확도와 성능을 철저히 검증하고, 현장의 피드백을 반영해 기능을 고도화하여 전국적으로 확산할 계획이다.

이날 행사에서는 정책실험실의 세부 추진계획과 AI 기능별 실증방법을 공유하였으며, 지방정부 담당자들과의 질의응답을 통해 의견을 수렴하는 시간을 가졌다.

진영주 사회복지정책실장은 “복지업무에서 AI 전환은 더 이상 지체할 수 없는 필수과제다”라며, “이번 AI 정책실험실을 시작으로 복지행정 전반에 AI를 단계적으로 확대하여 지방정부의 업무 부담은 획기적으로 줄이고 국민의 삶은 더욱 촘촘하게 보듬는 스마트 안전망을 구현하겠다”라고 말했다.

- <붙임> 1. 2026년 복지행정 AI 정책실험실 협약식 및 설명회 개요
2. 복지행정 AI 정책실험실 개요

담당 부서	복지행정지원관 복지정보기획과	책임자	과 장	홍화영 (044-202-3160)
		담당자	사무관	이나래 (044-202-3165)
담당 부서	복지행정지원관 복지정보운영과	책임자	과 장	임장호 (044-202-3170)
		담당자	사무관	권순형 (044-202-3163)



붙임 1**2026년 복지행정 AI 정책실험실 협약식 및 설명회 개요****□ 추진배경**

- 복지 분야 AI의 실효성 있는 개발·도입을 위해, 복지 업무에 AI를 시범 적용·평가하는 AI 정책실험실 운영 및 실증 추진

□ 행사 개요

- (행사명) 복지행정 AI 정책실험실 협약식 및 설명회
- (일시·장소) 7월 29일(수) 14:00, 한국프레스센터 19층 기자회견장
- (참석자)
 - (복지부) 진영주 사회복지정책실장, 김문식 복지행정지원관(직무대리)
 - (지방정부) 경기도 금철완 복지국장, 충청북도 김경희 보건복지국장, 전남광주통합특별시 남미선 돌봄정책과장, 복지업무 담당 공무원
 - (그 외) 한국사회보장정보원, 한국행정학회
- (주요내용) 복지부-시도간 협약, 복지 AI 기능 및 실증방법 안내

□ 세부 일정(안)

구분		시간	세부내용	비고
1	접수	13:30~14:00(30')	○ 참가자 접수	-
2	개회	14:00~14:10(10')	○ 개회 및 인사말	보건복지부
3	협약	14:10~14:30(20')	○ AI 정책실험실 협약	복지부, 시도
4	휴식	14:30~14:40(10')	○ 장내정리	
3	복지 AI 설명회	14:40~15:00(20')	○ AI 정책실험실 추진계획	보건복지부
		15:00~15:20(20')	○ 복지행정지원 AI 기능 및 실증 안내	한국사회보장정보원
		15:20~15:40(20')	○ 생성형 복지상담 AI 기능 및 실증 안내	
4	질의응답	15:40~16:00(20')	○ 질의응답	전체

□ 개요

- (추진배경) 복지행정 AI의 실효성 있는 개발 및 도입을 위해, AI 성능·오류 등 검증을 위한 현장 실증체계 마련·운영 필요
- (참여기관) 전남광주(동구·서구), 경기(수원·화성·평택·시흥·오산), 충북(청주·충주·옥천·진천)

□ 사업 주요내용

- (실증체계 마련) 정책실험실 참여 지방정부 선정 및 협의체 구성 등 실증체계를 구축하고, AI 기능별 평가를 위한 환경 조성
 - (AI 현장실증) 지방정부 업무에 AI 시범 적용 및 분석 수행(8~11월)
 - (AI 상담·안내) 대국민 대상 참여 동의를 얻어 생성형 상담 AI 및 안내도우미 AI를 실증하고, 참여자 만족도 및 의견 수렴
 - (업무지원 AI) 업무 과정에서 시스템 내 AI 기능*을 활용하고, 오류사례 및 개선의견을 수렴하여 분석 결과서 작성
- * 신청서 자동입력, 사례관리 지원, 퇴사·부양관계 등 감지 지원, 지침 간편검색 등
- (성과 확산) 시·도별로 AI 활용 성과를 종합보고서로 제출하고, AI 우수 활용사례 및 효과를 타 시군구에 홍보·확산(12월)