

보도시점 2025. 2. 11.(수) 석간
2025. 2. 11.(수) 6:00

배포 2025. 2. 10.(화)

AI 옷 입은 사회복지, 사각지대 발굴 선제대응력은 키우고 지자체 부담은 낮춘다

- 복지부, 지자체 대상 복지 분야 AI 사업 설명회 개최 -
- AI 기반 복지행정 도입으로 선제적 사회안전망 구축 -

보건복지부(장관 정은경)와 한국사회보장정보원(원장 김현준)은 2월 11일 (수) 오후 2시, 로얄호텔서울(서울 중구 소재)에서 지자체 복지 공무원을 대상으로 복지 분야 인공지능(AI)사업 설명회를 개최하였다고 밝혔다.

복지부는 복지 사각지대와 고독사 등 사회적 위기에 선제적으로 대응하고 복지대상자 증가에 따른 지자체의 업무 부담을 완화하기 위해 복지행정 단계*별로 AI 기술을 도입하고 있으며, 이번 설명회를 통해 복지 분야 AI 추진 방향과 사업 내용을 공유하고, 현장의 의견을 폭넓게 청취하였다.

* 수요 발굴 → 상담 → 신청 → 조사 → 결정 → 사후관리, 활용지원체계 등

설명회에서는 먼저 복지 분야 AI 활용 추진 방향과 주요 사업에 대해 설명하고, 이어 ① 행정 업무 효율화를 위한 복지행정 AI와, ② AI 신속 상용화 지원사업에 대한 세부 내용과 추진 계획을 발표하였다.

[복지 분야 AI 활용 방향(안)]



① 복지행정 AI는 행정업무의 성격을 고려하여, 대국민 안내를 지원하는 AI 안내도우미와 내부 행정을 지원하는 업무지원 AI로 구분하여 개발한다.

AI 안내도우미는 민원 응대, 서류 접수 등 다수의 국민을 대상으로 반복적으로 수행되는 행정업무를 AI가 일차적으로 수행하고, 업무지원 AI는 사회보장급여의 적정성 판단이나 특례 적용을 위한 자료를 사전에 검토하여, 적용 누락을 예방하는 등 담당자의 판단을 보조한다.

복지행정 AI를 활용하여 국민은 사회보장급여를 편리하게 신청하고 안내 받을 수 있으며, 공무원은 반복적인 행정업무 부담을 덜고 현장방문·사례관리 등 본연의 업무에 집중함으로써 촘촘하고 탄탄한 사회안전망을 구축할 예정이다.

② AI 상용화 지원사업은 사회적 위기에 대한 선제적 대응을 지원하기 위해, AI 기반 복지 제품·서비스를 개발하는 민간 기업을 지원하게 되며, ⁽¹⁾고독사·고립 등 사회위기 해결을 위한 AI 심리케어, ⁽²⁾지역 특화 복지 서비스 안내 AI 2개 분야의 7개 과제를 공모할 예정이다.

선정된 과제에 대해서는 제품·서비스 설계부터 현장 실증, 상용화까지의 전 과정을 1~2년간 단계적으로 지원한다.

[상용화 지원사업 주요 내용(안)]

분야	(1) 사회위기 해결을 위한 AI 심리케어 서비스	(2) 지역특화 복지안내 AI
지원기간	단기과제: 협약일~'26.12월, 장기과제: 협약일~'27.12월	
지원규모	'26년 65억 원(총 85억 원)	'26년 20억 원(총 40억 원)
과제 수	5개 과제(단기 3, 장기 2)	2개 과제(장기 2)
지원대상	사회적 위기 해결, 복지 안내 서비스 등 AI 솔루션을 개발·적용·확산할 수 있는 AI·IoT 전문기업(컨소시엄)	
지원조건	사업 수행기관은 총사업비의 30% 이상에 대해 매칭	

아울러, 복지부는 복지 분야 AI 사업들이 실효성 있게 추진될 수 있도록 지자체와의 협력을 강화해 나갈 예정이다. 상반기 중에 설문조사·간담회를 실시하여 AI의 실제 사용자인 지자체 공무원의 의견을 수렴하고, 하반기에는 5개 지자체를 대상으로 개발된 AI를 실증하는 정책실험실을 운영하여 AI의 정확도 등 성능을 검증하고 전국 확산의 토대를 마련할 계획이다.

진영주 사회복지정책실장은 “사회복지 분야에 AI를 접목하는 것은 단순 업무 효율 개선을 넘어 선제적·예방적 사회 안전망을 구축하는 패러다임 전환의 시작이다” 라고 강조하며, “현장 중심의 AI가 개발될 수 있도록 지자체의 참여와 협조를 당부드린다” 라고 밝혔다.

<붙임> 1. 복지 AI 사업 지자체 설명회 개요

2. 복지행정 AI 개요

3. 복지 AI 응용제품 신속 상용화 지원사업 개요

담당 부서	복지행정지원관 복지정보운영과	책임자	과 장	홍화영 (044-202-3170)
		담당자	사무관	권순형 (044-202-3163)
		담당자	사무관	이나래 (044-202-3157)



□ 추진배경

- (배경) 고독사·고립 등 사회적 위기 심화와 지자체 현장 업무 부담 증가에 대응하기 위해 인공지능을 활용한 복지혁신 추진
- (목적) 실효성 있는 복지행정 AI 개발과 상용화 지원사업 참여 독려를 위한 지자체 대상 복지 분야 AI 사업 안내 및 홍보

□ 행사 개요

- (행사명) 복지분야 AI 사업 지자체 설명회
- (일시·장소) 2026.2.11.(수) 14:00 / 로얄호텔 서울 3층 그랜드볼룸
- (참석대상)
 - (복지부)사회복지정책실장, 복지행정지원관, 유관 사업부서장
 - (지자체)시도 복지정책 담당자, 시군구 통합조사·복지정책 담당자
 - (관계기관)한국사회보장정보원 정보이사, ESG추진단장
- (주요내용) 복지행정 AI, 복지 AI 응용제품 신속상용화 지원 사업*
 - * 고령화고독사 등 심리케어 서비스 개발 지원, RAG 기반 지역특화 복지서비스 안내

□ 세부 일정

구분	시간	세부내용	비고
1	접수	13:30~14:00(30')	○ 참가자 접수
2	개회	14:00~14:10(10')	○ 개회 및 인사
3	발표	14:10~14:30(20')	○ 복지 분야 AI 활용 추진 방향
		14:30~14:50(20')	○ 복지행정 AI 구축 사업 안내
		14:50~15:10(20')	○ 복지 AI 상용화 지원사업 안내
	질의응답	15:10~15:30(20')	○ 질의응답

※ 당일 요건에 따라 세부일정 변경 가능

□ 개요

- (목적) 신청·조사·결정 등 급여업무 전 단계에 AI 기술을 적용, 지자체 업무 효율화·신속화를 통해 사회적 안전망 강화 추진

□ 주요내용

- (복지행정 AI) 국민과의 소통을 지원하는 AI 안내 도우미와 복지행정의 효율화를 지원하는 AI Agent 개발 추진
 - (대국민) 사회보장급여 신청자에게 신청 관련 정보를 신속·정확하게 안내할 수 있도록, AI 안내도우미* 개발·적용
 - * (예시) 증빙서류 누락 확인 및 수급 여부 조사 결과, 소명 방법 등 사회보장급여 신청자와 의사소통을 AI를 활용하여 신속 대응
 - (공무원) 사회보장급여 관리 전반의 반복적 업무 자동화를 통해 효율적 행정을 지원하는 AI Agent* 개발·적용
 - * (예시) 입수된 가구·소득·재산 정보를 바탕으로 신청자의 급여 적정성을 분석하고, 제도별로 적용 가능한 공제·특례 등을 담당자에게 제시

< 복지행정 단계별 AI 도입방안 >



□ **개요**

- (목적) 고독사 등 新 사회적 위기 대응을 위해, 복지 분야 AI 응용 제품 개발·상용화를 지원하여 국민 체감 서비스 창출 및 확산
 - (분야) ①고독사·고립 등 사회위기 해결을 위한 AI 심리케어 서비스, ②지역특화 복지서비스를 안내하는 AI 2개 분야 공모·지원('26.1분기)
- * 단기과제: 1년간 총 15억 원 지원, 장기과제: 2년간 총 20억원 지원(연 10억원)

< 복지 AI 응용제품 상용화 지원 주요내용(안) >

분야	① AI 심리케어 서비스	② 지역특화 복지안내 AI
공모방식	지정공모	
지원기간	단기과제: 협약일~'26.12월, 장기과제: 협약일~'27.12월	
지원규모	'26년 65억 원(총 85억 원)	'26년 20억 원(총 40억 원)
과제 수	5개 과제(단기 3, 장기 2)	2개 과제(장기 2)
지원대상	사회적 위기 해결, 복지 안내 서비스 등 AI 솔루션을 개발·적용·확산할 수 있는 AI·IoT 전문기업(컨소시엄)	
지원조건	사업 수행기관은 총사업비의 30% 이상에 대해 매칭	
과업내용 (예시)	고독사·고립 등 사회적 위기 이상징후를 실시간 모니터링하여 위험 상황 조기 탐지 AI 기반 자동 안부 확인 실시, 이상 반응 담당자·보호자 안내 위기 수준에 따른 온라인·오프라인 위기대응체계 연계	지자체·복지시설 등 산재된 복지정보를 지역 중심으로 통합 AI와의 간단한 대화를 통해 이용자의 특성을 종합 분석하여 최적의 서비스 매칭 지원 디지털·AI 취약계층 접근성 보장을 위한 다양한 소통수단 활용

* 과제 주요내용(범위, 일정, 지원조건, 과업내용 등)은 공고 시 일부 변경될 수 있음