보건복지부 보도자료

보도시점 2026. 11. 13.(금) 조간 / 2026. 11. 12.(목) 12:00 배포 2026. 11. 12.(목)

복지서비스, 현장에서 상담부터 신청까지… AI로 더 똑똑해진 '모바일 행복이음'

- 복지 공무원용 '모바일 행복이음', 기능 대폭 개선하여 11.13.(금) 개통 -

- AI 기반 업무지원 통한 행정 효율화로 복지서비스 신속 제공 -

【관련 국정과제】77-2. 복지사각지대 해소를 위한 AI 기반 위기가구 발굴 및 지원 확대

보건복지부(장관 정은경)는 11월 13일(금)부터 지방정부 복지 담당 공무원의 현장 업무를 지원하는 '모바일 행복이음' 시스템의 기능을 개선하여 서비스를 제공한다고 밝혔다. 이번 개선을 통해 기존의 사전 서류 출력과 사후 입력 방식에서 벗어나, AI를 활용한 상담 기록과 전자서명 기반의 현장 신청이 가능해짐에 따라 도움이 필요한 국민에게 더욱 신속하고 세심한 복지서비스가 제공될 것으로 기대된다.

'모바일 행복이음'은 지방정부 복지 담당 공무원이 사회보장급여 관련 행정 업무를 수행할 때 사용하는 '행복이음' 시스템의 모바일 버전으로, 복지 사각지대 발굴이나 현장 상담 등 사무실 바깥에서 업무를 수행할 때 태블릿 등 모바일 기기를 통해 사용할 수 있는 시스템이다.

'모바일 행복이음'은 2024년 10월부터 운영을 시작했으나, 기능 부족 및 사용자 불편 등으로 인해 지방정부의 사용률은 전체 시군구의 25% 정도로 저조했다. 이에 보건복지부는 일선 공무원들의 개선의견을 반영해 이번 기능 개선을 추진했으며, 주요 내용은 다음과 같다.

먼저, 현장 방문을 위한 기능을 대폭 강화했다. 기존에는 복지 공무원이 현장 방문 전에 사무실에서 대상자의 정보, 신청서 등을 미리 출력하고, 현장 방문 후에는 사무실에 돌아와 시스템에 방문 결과를 입력해야 하는 불편함이 있었다.

이번 기능개선으로 앞으로는 현장에서 '모바일 행복이음'으로 대상자 정보를 바로 조회하고, 인공지능(AI)으로 상담내용을 자동으로 기록*한다. 또한, 복잡한 복지제도 내용을 챗봇으로 바로 검색하고, 복지서비스 신청도 현장에서 바로 할 수 있게 된다.

* 상담내용 음성녹음 → 인공지능(AI)이 음성을 텍스트로 변환 후 내용 요약

이에 따라 복지 공무원들이 효율적으로 업무를 처리할 수 있게 되어 도움이 필요한 국민들에게 집중할 수 있는 업무 환경이 조성될 것으로 기대된다.

다음으로, 모바일 업무환경도 최적화했다. 컴퓨터(PC) 사용자에게 맞춰져 있었던 사용자 화면 구성(UI)을 모바일 환경에 맞게 개선하고, 모바일 공무원증 로그인 방식*을 적용하여 편의성을 높였다.

* 개인 휴대폰에 설치된 모바일 공무원증에서 행복이음 QR코드를 인식하여 인증하는 방식

또한 일정 관리, 업무 상황판 기능과 개인별 맞춤형 메뉴 관리 기능 등을 제공해 일선 공무원들이 시스템을 최대한 편리하게 활용할 수 있도록 했다.

< 모바일 행복이음 주요 기능개선 내용 >

구분	현 행	개 선
업무 방식	• 방문 전 대상자 정보, 신청서 등을 미리 출력해서 준비 • 상담 시 내용 직접 기록 • 신청서 수기 작성 후 사무실에 돌아와 시스템에 재입력	• 현장에서 필요한 정보를 태블릿으로 즉시 조회 가능 • AI로 상담내용 자동 기록 • 태블릿으로 신청서 작성(전자서명)
편의 기능	• PC 사용자에 맞춰져 작은 글씨 크기 등 불편한 사용자 인터페이스(UI) • 공동인증서 + OTP 2단계 로그인으로 불편	• 모바일 환경에 맞는 편리한 사용자 화면 구성 • 모바일 공무원증으로 편리하게 로그인 • 일정 관리, 업무 상황판, 개인별 맞춤형 메뉴관리 기능 제공

박창규 복지행정지원관은 "이번 기능개선으로 현장 중심의 업무환경을 조성하고 AI를 통해 공무원의 부담을 줄임으로써, 국민에게 제공하는 복지

서비스의 질을 높이는 데 기여할 것으로 기대한다”라고 밝혔다.

<붙임> 모바일 행복이음 개요

담당 부서	복지행정지원관 복지정보운영과	책임자	과 장	임장호 (044-202-3170)
		담당자	사무관	노치형 (044-202-3162)

붙임 **모바일 행복이음 개요**

□ 배경 및 경과

○ **(배경) 지방정부 공무원**이 **현장 방문**하여 상담, 사례관리, 현장 신청 접수를 **그 자리에서 할 수 있도록 모바일 행복이음 도입** 추진

○ **(경과)** 모바일 행복이음 **지자체 운영**('24.10.~), 모바일 행복이음 전용 **플랫폼 구축·전환 운영**('26.4.13.~)

□ 시스템 주요 내용

○ **(서비스 내용)** 사각지대 발굴, 사례관리, 긴급복지 지원 대상자 결정 등 **현장조사·방문 시 행복이음 일부 기능 모바일로 서비스**

○ **(주요 기능)** 통합조사표·원스크린 등 **복지대상자 조회**, **상담내역 등록**, 요금감면 등 **서비스 신청**, 서류촬영·상담녹음기록 등

