보건복지부 | 보도자료 | 대체불가 대한민국

보도시점 2026. 10. 6.(화) 국무회의 종료(별도 안내) 이후 | 배포 2026. 10. 5.(월)

AI의 도움으로 24시간 끊김없는 돌봄, 더 쉽게 누리는 복지, 사람에 집중하는 돌봄 만든다

- 정은경 장관, 국무회의에서 '복지·돌봄 AI 대전환 로드맵' 보고 -

- 혼자 있어도 AI가 24시간 상태를 살피고, 필요한 서비스로 즉시 연결 -

- AI가 상황에 맞는 복지서비스 추천부터 신청까지 자동 연계 -

- 반복적인 행정업무 자동화로, 복지·돌봄 현장은 더 사람에게 집중 -

【「복지·돌봄 AI 대전환 로드맵」 핵심 내용 】

1. 첨단기술 기반 지속가능한 돌봄 체계 구축

< 1-1. AI 기술 활용 생활 속 돌봄 서비스 혁신 >

▸ 재가 돌봄에 AI를 결합, **혼자 있는 시간에도 24시간 안전·건강·정서를 살피는 '스마트 홈' 구축**

* (기존) 최대 6시간 움직임이 없어야 위기 확인 → (개선) AI가 생활·건강정보를 종합해 이상징후 조기 감지

▸ 돌봄 시설을 **'스마트 시설'로 전환**해 **반복·고강도 업무는 줄이고 돌봄에 더 집중**

* (기존) 야간에 2시간마다 안전·수면·배변 확인 → (개선) 스마트 기저귀·낙상센서로 이상징후 즉시 감지·대응

▸ **'27년 400가구·12개 시설**에서 **모델을 개발·실증**, '28년부터 공공 돌봄을 중심으로 확산

▸ '30년 이후 말동무·안전감지·건강관리 등을 지원하는 **가정용 자율추종 로봇** 등 적용

< 1-2. 지속가능한 돌봄기술 생태계 조성 >

▸ **AI·IoT 돌봄 기술('27~'29) → 피지컬 AI·돌봄로봇('28~'30)으로 R&D 투자 확대**

▸ 스마트 홈·시설의 현장 데이터를 기술개발에 활용, 개발된 기술은 다시 현장에서 실증

▸ 효과가 확인된 기술은 **복지용구 신속등재, 시설 수가, 바우처 등에 연계**해 현장 확산

2. AI 기반 복지행정 혁신

< 2-1. 국민 중심 복지행정 혁신>

- 생성형 AI가 **일상적인 말로 복지 상담** 제공('27), '**원클릭**'으로 **신청까지 연계**('29)
- AI 모형으로 **경제 위기가구 정밀 발굴**('27), 고립·학대·돌봄 등 **복합 위기까지 함께 발굴**('29)
- 향후에는 **생활변화·위기**를 **AI가 선제적으로 감지·대응**하는 체계 구축

< 2-2. 복지·돌봄 행정업무 AI 대전환 >

- **정형화된 복지행정 업무**의 50% 이상 **AI로 자동화**('28), 복지공무원은 **상담·지원에 집중**
- 돌봄 현장의 **수기 기록과 반복 업무를 디지털로 전환해 종사자의 업무 부담 경감**
- 향후 AI가 현장에 **필요한 정보를 제공**하고, 사례관리·서비스연계 등 **현장 판단까지 지원**

< 2-3. AI 혁신을 위한 데이터 생태계 구축 >

- 공공·민간에 흩어진 복지·돌봄 데이터를 **연계·활용하는 민관 협업 기반 구축**('27~)
- 개인이 자신의 복지·돌봄 정보를 활용할 수 있도록 **복지·돌봄 마이데이터 도입**('27~)
- 향후 **의료 마이데이터와 연계**해 **새로운 개인 맞춤형 AI 서비스** 개발·제공에 활용

3. 사람 중심 AI 활용 기반 구축

< 3-1. 국민이 신뢰하는 법·제도 기반 마련 >

- **안전한 AI 활용**을 위한 법적 근거와 윤리 가이드라인 등 AI 활용 기반 구축

< 3-2. 복지·돌봄 현장 AI 역량 강화 >

- 돌봄 종사자·복지공무원의 AI 활용 교육과 전문인력 양성 강화
- 고령자 등 정보취약계층의 AI 활용 교육 확대

< 3-3. 거버넌스 및 전담 지원체계 구축 >

- 정부·전문가·기업·현장이 참여하는 거버넌스와 전담 지원체계 구축

보건복지부(장관 정은경)는 10월 6일(화) **국무회의에서 「복지·돌봄 AI 대전환 로드맵」을 보고**하였다.

우리나라는 세계에서 가장 빠른 고령화로 인해 **돌봄 수요가 빠르게 늘어나고**, 이를 담당할 **인력은 크게 부족해질 것**으로 전망된다(※한국개발연구원(KDI)과 한국은행은 2043년 요양보호사가 99만 명 부족할 것으로 전망). 돌봄 인력 부족이 현실화될 경우 국민의 돌봄 공백은 물론, **국가경쟁력**에 부정적 영향을 미치고 **사회문제**로까지 이어질 우려가 있다.

최근 빠르게 발전하는 **인공지능(AI) 기술**은 이러한 **사회문제를 해결함**과 동시에 **돌봄 산업 성장**을 함께 이룰 대안이 될 수 있다.

이번 로드맵은 AI를 활용하여 돌봄 서비스와 복지행정 전반을 혁신하고, 이러한 **사회문제에 대응**할 수 있는 **지속가능한 복지·돌봄 체계를 구축**하기 위해 마련되었다.

로드맵은 **'든든한 돌봄, 따뜻한 복지, 함께 누리는 AI'**를 목표로, ▲첨단기술 기반 지속가능한 돌봄 체계 구축, ▲AI 기반 복지행정 혁신, ▲사람 중심 AI 활용 기반 구축의 3대 전략을 추진한다.

1. 첨단기술 기반 지속가능한 돌봄 체계 구축

【스마트 홈 : AI + 재가 돌봄 ⇒ 생활 밀착형 24시간 돌봄】

먼저 돌봄이 필요한 **국민이 살던 곳에서 계속 생활**할 수 있도록, 재가 돌봄에 AI 기기·장비를 결합한 '스마트 홈'을 구축한다.

현행 재가 돌봄은 **종사자가 방문하는 한정된 시간**에만 서비스가 제공되어 그 외 시간에는 **돌봄 공백**이 발생할 수 있다. 앞으로는 AI가 이용자의 상태를 24시간 살피고, **건강·정서·안전** 등 **AI에 기반한 서비스**를 제공하

여 끊김없는 돌봄을 지원한다.

기존에는 움직임 미감지나 응급호출 등 **개별적인 정보**만으로 위기상황을 확인했다면, 앞으로는 평소 **생활패턴과 건강상태, AI와의 대화** 등 다양한 정보를 **AI가 종합 분석**해 평소와 다른 이상징후를 조기에 감지하고 필요한 서비스로 연계한다.

보건복지부는 스마트 홈을 통해 기존 **공공 재가 돌봄서비스**에 적용할 수 있는 **AI 기반 돌봄 모델을 개발**하고, **소규모 시범사업**을 통해 성과를 검증한 후 **단계적으로 확산**해 나갈 계획이다.

또한 **노인에서 장애인**으로 대상을 넓히고, 가정에서 **복지관·주간보호센터 등 지역사회**로 서비스 범위를 확대한다. 장기적으로는 **가정용 AI 자율추종 로봇***을 적용한 서비스 고도화를 계획하고 있다.

* 말동무·안전감지·건강관리 등을 하나의 이동형 로봇으로 통합 제공

【스마트 시설 : AI + 시설 돌봄 ⇒ 반복 업무를 줄여, 대면 돌봄에 집중】

스마트 시설에서는 **단순·반복 업무는 AI가 담당**하고, **신체 부담**이 큰 업무를 **돌봄로봇**이 지원하는 등 종사자의 부담을 덜어주어 **사람에게 더욱 집중할 수 있는 환경**을 조성한다.

현행 시설에서는 야간에 종사자가 **2시간마다 직접 순회**하며 안전·수면·배변 상태를 확인해야 하고, 돌봄 대상자도 다음번 순회까지 **기다려야 하는 불편**을 감수해야 했다.

앞으로는 스마트 기저귀와 낙상·움직임 감지센서 등을 활용해 한 곳에서 **상태를 관찰(모니터링)**하고, 이상상황이 발생하면 **즉시 대응**할 수 있게 된다. 이를 통해 종사자의 **업무부담**은 줄어들고, 이용자가 체감하는 **돌봄의 질**을 나아질 것으로 기대된다.

보건복지부는 AI·사물인터넷(IoT)·로봇을 **개별적으로 도입**하는 데 그치지 않고, 시설의 **업무방식과 운영체계**를 통합적으로 개선하는 **스마트 시설 모델**을 개발한다. 시범사업을 통해 성과를 검증하고, 인구감소지역 **국공립 장기요양시설부터 시작**하여 민간시설까지 **단계적으로 확산**할 계획이다.

또한 **장애인 거주시설** 등 시설 유형에 따라 **적용 모델을 다양화**하고, 장기적으로는 **피지컬 AI 기반 돌봄로봇**을 개발·활용해 지원 가능한 업무의 범위를 확대해 나갈 계획이다.

【전주기 지원을 통한 지속가능한 돌봄기술 생태계 조성】

다양하고 복잡한 돌봄 수요에 대응하기 위해서는 **돌봄 현장에 필요한 새로운 기술개발**도 지속적으로 이루어져야 한다. 기술이 개발되고도 **현장에 도입되지 못하는 문제**를 해결하는 것도 중요하다. 이를 위해 돌봄기술 연구개발(R&D)부터 실증·사업화, 현장 확산까지 **전주기에 걸친 지원체계**를 구축한다.

보건복지부와 과학기술정보통신부는 공동으로 2027년부터 AI·IoT 기반 돌봄기술 개발을 추진하고, 2028년부터는 **피지컬 AI와 로봇 기술 분야**로 R&D 범위를 확대할 예정이다.

스마트 홈·시설 실증환경은 현장 **데이터 축적과 기술 실증**의 거점으로 활용된다. 현장 데이터를 활용하여 기술개발을 촉진하고, 개발된 기술은 다시 돌봄현장의 생산성을 향상시키는 **선순환 구조**를 구축한다.

범부처 지원체계를 통해 **유망 기술의 조기 사업화**를 촉진하고, 현장에서 효과가 확인된 기술은 **장기요양보험 복지용구** 품목 확대·신속 등재, 시설 수가, 이용권(바우처) 등 **제도적 지원**을 통해 확산해 나갈 계획이다.

2. AI 기반 복지행정 혁신

【국민 중심 복지 행정 혁신】

AI 기반 복지행정은 국민이 필요한 **복지서비스를 더 쉽고 빠르게** 이용할 수 있도록 하고, 위기가구를 더욱 촘촘하게 발굴·지원하는 방향으로 추진된다.

기존에는 필요한 복지서비스를 **직접 찾고 서류를 준비**해 신청하는 등 복지서비스 이용에 문턱이 있었으나, 앞으로는 AI를 활용해 이러한 문턱을 대폭 낮출 계획이다.

2027년부터는 국민이 **일상적인 말로 자신의 상황을 설명**하면 생성형 AI가 상황에 맞는 **복지서비스를 추천**한다. 이후에는 '원클릭'으로 신청까지 이어지도록 절차를 간소화하고, 아동수당 등 보편급여에 대해서는 **자동지급**을 우선 추진한다.

또한, 위기가구를 더 촘촘하게 발굴하기 위해 **AI 발굴모형을 지속적으로 개선**하고 경제, 고립, 학대, 돌봄 등 다양한 위기 상황에 종합적으로 대응할 수 있도록 발굴 체계도 고도화한다. 이후에는 생활환경 변화를 AI가 선제적으로 감지해 지원까지 연계하는 방식으로 발전시킬 계획이다.

【복지·돌봄 행정 업무 AI 대전환】

복지공무원과 돌봄 종사자가 **반복적인 행정업무**에 쓰는 시간을 줄이고, 상담·사례관리와 직접 돌봄 등 본연의 업무에 집중할 수 있도록 **복지·돌봄 현장의 디지털·AI 전환**을 추진한다.

서류 접수·검증과 **시스템 입력** 등 단순·반복적인 복지행정 업무의 50% 이상을 AI로 자동화하고, 물품관리·지출결의서 작성 등 돌봄 현장의 **일상 행정업무**도 단계적으로 디지털로 전환한다.

향후에는 급여 적정성 판정, 부정수급 탐지 등으로 **AI 지원기능을 확대**하고, 돌봄 현장에서도 근무관리, 상담계획 수립 등 종사자의 **업무와 의사결정을 지원**하는 방향으로 **고도화**할 계획이다.

【AI 혁신 위한 데이터 생태계 구축】

효과적인 **복지·돌봄 AI 개발**을 위해서는, 현장 곳곳에 분산·축적된 **데이터를 안전하게 연계·활용**할 수 있는 기반이 필요하다.

공공과 민간에 분산된 **복지·돌봄 데이터를 연계**할 수 있는 플랫폼을 구축한다. 또한 이용자와 보호자가 자신의 **복지·돌봄 정보를 한곳에서 조회·관리**하고, 본인 동의를 바탕으로 활용할 수 있도록 **'복지·돌봄 마이데이터'**를 도입한다.

중장기적으로는 **복지·돌봄 마이데이터를 의료 마이데이터와 연계**하여 복지·돌봄·건강·의료 정보를 지역사회 통합돌봄 등 **개인 맞춤형 서비스**에 활용할 계획이다.

3. 사람 중심 AI 활용 기반 구축

【국민이 신뢰하는 법·제도 기반 마련】

복지·돌봄 분야에서 AI를 안전하게 활용할 수 있도록 법·제도 기반도 함께 정비한다.

AI 활용과 데이터 연계, 이용자 권리 보호 등에 필요한 **법적 근거**를 마련하고, AI의 위험 수준에 따른 인간의 개입·감독 원칙, 설명 요구 등을 포함하는 **AI 윤리 지침(가이드라인)**을 마련한다. 데이터 표준·품질 관리와 AI의 성능·오류 점검 등을 위해 **관리체계**도 구축할 예정이다.

【복지·돌봄 현장 AI 역량 강화】

AI 기술을 현장에 도입하더라도 종사자와 이용자가 활용하기 어렵다면 서비스 개선으로 이어질 수 없다. 전문인력 양성과 AI 활용 교육을 확대하여 **현장의 활용 역량**을 높일 계획이다.

AI 전문인력 양성체계를 구축해 돌봄 현장에서 디지털·AI 전환(DX·AX)을 주도할 **강사·리더 요원**을 양성하고, 복지공무원과 돌봄 종사자를 위한 **실무교육**도 확대한다. 또한 고령자 등 **정보취약계층**을 위해 찾아가는 교육을 실시하여 **AI 서비스 이용을 지원**한다.

【거버넌스 및 전담 지원체계 구축】

마지막으로 복지·돌봄 AI 정책을 체계적으로 추진하기 위해 **정부·전문가·기업·현장** 등이 참여하는 **정책협의체를 구성**하고, 법적 근거를 마련해 **'복지·돌봄 AI 혁신위원회'로 전환**할 계획이다.

또한 한국**사회보장정보원**은 데이터 관리와 AI 안전성 관리, **중앙사회서비스원**은 기술의 현장 적용, 한국**보건산업진흥원**은 R&D·사업화 지원, 한국**보건복지인재원**은 인력양성을 담당하도록 **기관별 지원체계**도 정비한다.

보건복지부 정은경 장관은 "**돌봄인력 부족**이 예견되는 상황에서 **AI 등 기술의 새로운 역할이 더 중요**해지고 있다"라며, "다만 AI는 사람을 대체하는 것이 아니라 단순·반복 **업무를 분담하는 조력자**다. AI를 활용하여 **돌봄의 지속가능성**을 높이고 돌봄노동의 가치를 높여 나가겠다"라고 밝혔다.

<붙임> 5년 후 달라지는 국민의 삶

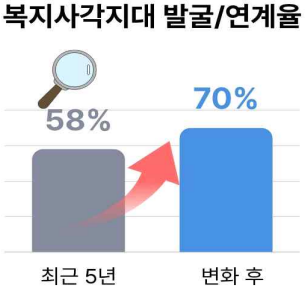
담당 부서 <총괄>	사회서비스정책관 복지돌봄인공지능정책과	책임자	과 장	서민수 (044-202-3240)
		담당자	서기관	김현철 (044-202-3241)
담당 부서	노인정책관 노인정책과	책임자	과 장	조귀훈 (044-202-3450)
		담당자	사무관	정수진 (044-202-3459)
담당 부서	노인정책관 요양보험제도과	책임자	과 장	윤수현 (044-202-3490)
		담당자	사무관	이하림 (044-202-3498)
담당 부서	노인정책관 요양보험운영과	책임자	과 장	박지혜 (044-202-3545)
		담당자	사무관	오성남 (044-202-3511)
담당 부서	사회서비스정책관 사회서비스정책과	책임자	과 장	김우기 (044-202-3210)
		담당자	민간전문가	남기훈 (044-202-3208)
담당 부서	사회서비스정책관 사회서비스사업과	책임자	과 장	이지은 (044-202-3220)
		담당자	사무관	이지현 (044-202-3224)
담당 부서	복지행정지원관 급여기준과	책임자	과 장	송영조 (044-202-3140)
		담당자	사무관	김재희 (044-202-3144)
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)

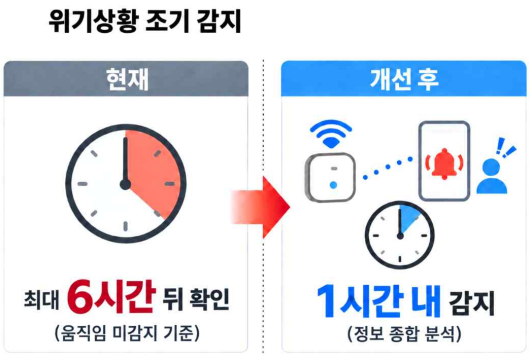
대한민국 정책브리핑
대체불가 대한민국
OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

붙임 **5년 후 달라지는 국민의 삶**

서비스 이용자

◈ 위기상황은 신속히 파악하고, 촘촘한 돌봄으로 일상을 지원하겠습니다.





일반 국민

◈ 복지서비스 접근성은 높이고, 돌봄 걱정은 덜어드리겠습니다.

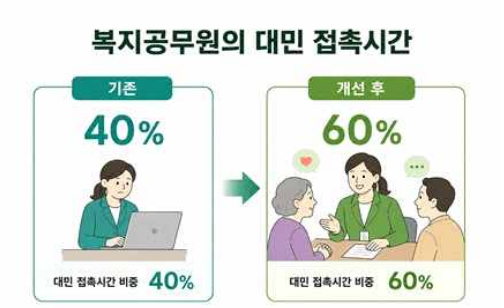




서비스 공급자

◈ 업무 부담을 경감하고, 본연의 업무에 집중할 수 있도록 하겠습니다.





기술 기업

◈ 복지 · 돌봄 기술 기업의 지속 성장할 수 있도록 돕겠습니다.

