



2023



제4차 사회서비스 정책포럼 브리프



보건복지부



중앙사회서비스원

* 본 브리프는 사회서비스 정책포럼 주요내용을 요약한 것으로 보건복지부와 중앙사회서비스원의 공식입장이 아님을 밝혀드립니다.

2023년 제4차 사회서비스 정책포럼

복지기술과 사회서비스의 결합 - 복지기술 실용화 방안을 중심으로



2023년 제4차 사회서비스 정책포럼 복지기술과 사회서비스의 결합 - 복지기술 실용화 방안을 중심으로

☐ | 개요 |

2023년 제4차 「사회서비스 정책포럼」은 '복지기술과 사회서비스의 결합-복지기술 실용화 방안을 중심으로'라는 주제로 개최되었습니다.

1부에서는 가천대학교 사회복지학과 유재언 교수와 강남대학교 사회복지학부 김수완 교수가 각각 '복지기술 현황과 복지기술 활용 활성화 방안'과 '지역사회에서 국민이 접하는 복지기술'을 주제로 발제하였습니다. 유재언 교수는 국내 복지기술 산업 현황과 해외 정책 동향을 짚어보고, 이를 위한 법·제도 개선 및 정책적 지원을 강화하기 위한 방안을 제안하였습니다. 이어 김수완 교수는 지역사회 내 복지기술 활용 현황을 진단하고, 이용자 중심의 사회서비스 혁신을 위한 민·관 및 중앙·지방 간 협력 방안과 함께 복지기술 활용에 있어 필수요소인 디지털 취약계층 지원과 개인정보 보호 원칙 등을 강조하였습니다.

2부는 강남대학교 박영란 교수를 좌장으로, 한국보건사회연구원 최현수 연구위원, (주)로보케어 문전일 대표, 한국보건산업진흥원 김우선 팀장이 토론에 참여하였습니다. 또한 보건복지부 사회서비스사업과 김민혜 사무관이 함께하며, 사회서비스 고도화를 위한 '복지기술 상용화' 중 규제혁신 등 정부 역할에 대해 논의하였습니다.

민·관이 머리를 맞대어 사회서비스 분야에 정보통신 기술(ICT), 인공지능(AI) 등의 최신 기술을 도입하고 현장에서 활용하기 위한 방안을 모색하였습니다. 복지기술 활용방안에 대해 알아보며, 사회서비스 고도화에 한걸음 다가서는 노력을 할 수 있었습니다.



1부 | 발제1

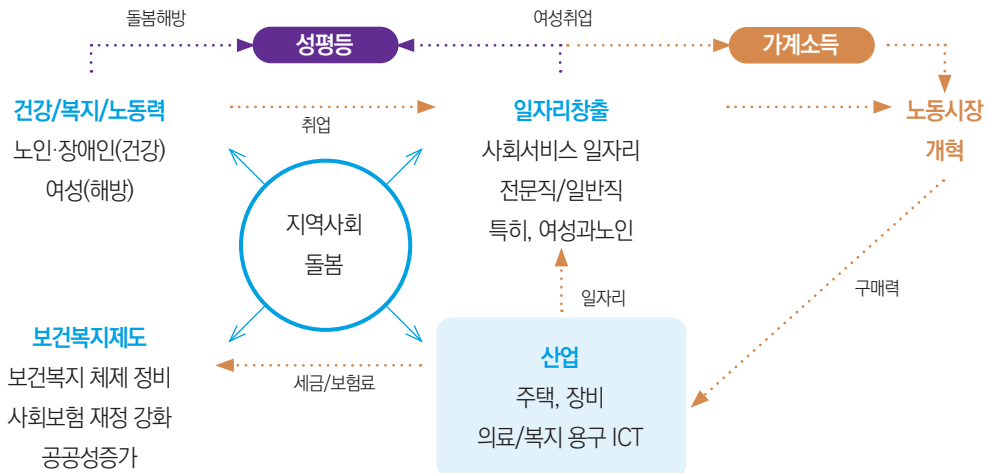
복지기술 현황과
활용 활성화 방향가천대학교
유재연 교수

※ 유재연, 오미애, 이준우, 이진명, 호수지(2023). '복지기술 도입 촉진 및 산업 육성방안' 연구를 토대로 함

● 복지기술의 등장배경과 현황

세계에서 유례 없이 빠른 속도로 진행되고 있는 저출산 고령화는 문제는 이미 많은 국민이 체감하고 있다. 복지기술을 필요로 하는 **서비스 수요자도 증가하고 있는 반면, 사회서비스 인력은 부족할 것이라고 전망**된다. 저출산 고령화와 더불어, 4차 산업혁명이 메가트렌드로 다가서며, 우리 사회가 발전하는데 있어 신기술의 중요성은 더욱 높아지고 있다. **사회서비스 품질에 대한 개선(관리)과 업무 효율성·효과성 제고를 통한 종사자 처우 개선**도 보건복지 정책이 신기술과 만났을 때 기대할 수 있는 효과 중 일부이다. 무엇보다 복지기술의 도입으로 산업과 경제 활성화를 통해 복지-경제의 선순환 구조를 구축할 수 있다는 점에서 **복지기술이 우리에게 갖는 의미와 기대는 작지 않다**.

[표1] 복지와 경제의 선순환 구조(출처: 김용익(2023))



복지기술의 정의(범위)는 사용되는 맥락이나 학자마다 상이하다. 넓게는 **전 국민의 일상생활 및 사회서비스 전반에서 삶의 질을 높일 수 있게 기술을 활용하여 지원하는 것으로**, 안전·신체 및 정신 건강·식습관 및 영양·주거(주택)·이동(교통)·사회서비스(교육, 상담, 고용, 문화, 환경 등)등 일상생활 전반에 적용할 수 있다. 복지기술은 주로 장애인과 노인 등 **취약계층의 건강관리·자립·재활·돌봄, 사회활동과 소통(관계망), 서비스 지원 및 제고, 기반 환경 조성을 위한 기술 적용 사회서비스 제품 및 서비스**라고 할 수 있다.

[표2] 핵심적 복지기술 개요

주요대상	장애인, 노인 등 취약계층을 중심으로 하되, 사회서비스 수요자 일반도 필요한 경우 고려. 서비스 제공자, 관련자들 간 관계망 포함
기술수준	원천기술(미래), 응용기술(개발), 상용화(저-중-고)의 단계 중 바로 적용 가능한 상용화 제품, 서비스 중심으로 개선방안 도출
제품 및 서비스	장애인 대상 보조기기, 노인 대상 복지용구, 잠재적 수요자를 위한 예방적 제품 및 서비스(디지털, 정보시스템 포함)

복지기술 산업 규모 파악을 위한 명확한 영역(범위)이 설정되어 있지는 않지만, 융합·중첩 되어있는 분야 중 의료기기 산업은 그 규모가 매우 크며, 이보다는 작지만 디지털헬스케어는 매우 급속한 성장을 보이고 있다. 특히, 보조기기 시장의 규모와 전망을 해외와 비교해보면, 2019년대비 2026년 전망이 글로벌 시장이 5.5%인데 비해 국내는 8.8%로 더 높은 성장률을 바라보고 있다. 이를 통해 국내 노인·장애인 대상 복지기술 시장이 해외보다 더 가파른 성장을 기대하는 점에서 한국의 산업 경쟁력 제고에도 도움이 될 것으로 보인다. 복지기술을 접목한 서비스도 다양화되고 있다. 로봇이나 의료기기 등 하드웨어 생산뿐만 아니라, 독거노인·장애인 대상 응급안전 안심서비스를 제공하는 **서비스, 의료기관·개인·공공기관 정보를 바탕으로 네트워크 허브를 구축해 제공하는 헬스케어 서비스 등 소프트웨어 개발로도 확장되고 있다.**

● 해외 관련 제도 및 서비스

• 유럽연합의 AAL

- EU의 AAL(Ambient Assisted Living)은 **고령자가 자신의 가정에서 독립적이고, 활동적인 생활을 유지할 수 있도록 지원하는 혁신기술**의 연구개발을 지원하는 프로그램이다. 2008년부터 13년까지 총 22개 국가와 국가별 중소기업, 연구기관이 참여하였으며 6개 분야의 공동 연구 프로젝트를 추진하였다. 이어 2014년부터는 기존 프로그램을 업그레이드한 AAL2가 시작되었으며, 명칭도 Active & Assisted Living으로 변경되었다(박선미 외, 2019). AAL은 일상생활의 개별 활동을 지원하는 독립적인 장치에서 **생활공간과 사용자를 포괄하여 주변 환경에 대한 보조·지원시스템으로 발전**하고 있다(Blackman et al., 2016).

• 덴마크의 Strategy for Digital Welfare

- 덴마크는 디지털 기술을 활용하여 복지서비스를 혁신하고, 개선하는데 중점을 둔 **Strategy for Digital Welfare(디지털 복지 전략)**을 추진하고 있다. 정부가 노인 및 장애인과 같은 **취약계층의 생활을 더욱 향상시키고, 복지서비스의 효율성을 높이며, 사회적 참여와 자립성을 촉진하기 위해 디지털 기술을 적극적으로 활용**하는 내용을 포함한다.

• 미국 National Science Foundation의 Quality of Life Technology Center

- 미국 국립과학재단은 Quality of Life Technology Center(QoLT Center)라는 기관을 통해 **취약계층의 삶의 질 향상을 위해 첨단기술을 개발**하고, 이를 현실적으로 구현하여 취약계층의 일상생활을 지원하고 개선하는 노력을 하고 있다.

• 일본의 제6기 과학기술 혁신 기본계획(2021~2025)

- ‘Society 5.0’이라는 개념을 바탕으로 기본계획을 수립하는 과학기술 정책이다. **인간 중심의 사회 실현을 위해 과학기술의 역할을 활용하고자 하는 것이 그 목표**이다. 기존의 산업화 사회에서 인간의 삶과 환경에 불리한 부작용을 최소화하고 지속가능한 성장을 추구하는 모델을 국가에서 제도적인 기반 마련으로 지원하고 있다.

• 중국의 신시대 고령화 업무 강화

- 2021년에 8대 과제와 24개 추진과제를 포함한 신시대 고령화 업무 강화 의견을 발표하였다. 8대 과제 중 ‘**실버경제 적극적 육성**’이 포함되어 있으며, 24개 추진과제 중 고령화산업 발전 촉진(16번), 고령자에게 친화적인 제품·서비스·산업 발전(17번), 과학 연구와 국제 협력 강화(21번)는 산업·기술과 매우 밀접한 관련이 있다.

● 국내 관련 제도 및 서비스

국내의 지원제도를 알아보기에 앞서, 법적 기반을 살펴보면 분야별로 관련 법이 제정되어 있기는 하나, **사회복지 및 사회서비스 관련 법에서 복지기술(제품·서비스)의 활용 방안에 대해 구체적으로 담고있지는 않다.** 반면 산업 및 기술과 관련한 과학기술기본법, 산업기술혁신법은 국가 차원의 과학기술·산업기술 발전 노력을 명시하고 있다. 한편 노인 관련 최근 제정된 치매관리법, 고령친화산업진흥법에서는 관련 제품, 서비스 또는 기술을 활성화 시켜야 한다는 내용을 찾아볼 수 있다. 다만, 비교적 오래전 제정된 노인복지법, 저출산·고령사회기본법, 장기요양법에서는 담고있지 못하다는 아쉬움도 있다. 마지막으로 장애인복지법을 비롯한 장애인 관련 여러 법령에서는 보조기구나 보장구와 관련한 법적 근거를 확보하고 있는 편이다.

[표3] 국내 법적 기반

관련	법
사회복지 및 사회서비스	사회복지사업법, 사회서비스이용권법, 사회서비스원법
산업 및 기술	과학기술기본법, 산업기술혁신법, 한국보건산업진흥원법
노인	노인복지법, 저출산·고령사회기본법, 노인장기요양보험법, 치매관리법, 고령친화산업진흥법
장애인	장애인복지법, 장애인차별금지법, 장애인등편의법, 교통약자법, 방송통신발전법, 발달장애인법, 한국수화언어법, 점자법

법적 근거 외에도 신기술 육성 지원을 위한 **범부처 컨트론타워**를 구성하고 있다. 국가과학기술자문회의 심의회의 아래 ‘국가전략기술 특별위원회’라는 의사결정기구를 두고, 인공지능·차세대통신·수소·우주항공해양·이차전지·양자·첨단바이오 등 12개 핵심 기술별 전략기획 조정 분과를 구성·운영하고 있다. 다만 앞서 법적 기반의 한계와 마찬가지로 **복지와 관련한 기술이 별도로 반영 되어있지 않다는 점은 아쉬운 부분이다.**

보건복지부는 자체 및 전담기관(한국보건산업진흥원)을 통해 재활로봇 임상 실증 지원사업, 의료기기 기술개발사업 등 다양한 연구개발을 지원하고 있지만, 국가 R&D 중 보건복지부의 비중은 예산 기준 2.3%로 미미한 수준이며, 그마저도 90% 이상이 보건의료에 집중되어 있는 실정이다. 보건의료 분야는 10여년 전 기술 육성 기본계획을 통해 로드맵을 수립하여, 연도별로 사업 추진·모니터링·평가 환류 등의 체계를 갖추고 있다. 이에 비해 **복지 기술과 관련한 중앙정부 차원의 추진 성과는 여전히 부족하며, 이로 인해 복지기술이 활성화 되지 못한 것으로도 볼 수 있다.**

※ 참고. 2023년 보건복지부 주요 R&D 중 복지기술 관련 과제: 수요자 중심 돌봄로봇 및 서비스 실증연구 개발, 노인·장애인 보조기기 연구개발, 노인친화신시대 대비 고령친화서비스 연구개발, 지능형 재활운동체육 중개 연구, 국립재활원 재활연구개발 영역 등

● 활성화 방향

복지기술이 현장의 충분한 준비가 되지 않은 상황에서 도입되는 경우, 여러 부작용이 나타날 것이라는 우려가 있다. 따라서 복지기술을 활성화시킬 수 있는 방안을 고민할 때에 특히 **실제 수요자에게 도움이 될 수 있도록 그 구체적인 방향성을 고민**해야 한다. 크게는 ①**복지기술 제품·서비스 품질 향상**, ②**산업·시장 활성화**, ③**정책기반 강화** 그리고 ④**전문인력 양성 및 이용자 역량 제고**로 요약할 수 있다.

첫 번째 복지기술, 제품, 서비스 품질향상을 위한 선결과제는 **복지기술 R&D 지원 체계화, 확대**이다. 2023년 기준, 정부 R&D 예산 중 3%에 불과한 현실에서, 복지 분야 R&D 중장기 사업(장애인·노인 대상 자립재활 돌봄 로봇 개발 등) 추진을 위해서는 **지원 연구기관과 기업의 자율성을 발휘할 수 있는 구조가 필요하다**. 또한 기업 제품 사용성 테스트를 거칠 때에 사람을 대상으로 하는 복지기술의 특성을 감안하여, **테스트베드나 리빙랩 형식의 연구 IRB가 현실화 되어야** 한다. 응급안전안심서비스의 경우, 더욱 활성화시키기 위하여, 민간에서 생성되는 정보를 표준화하고, 이를 사회보장정보원 등의 DB시스템에서 관리하여, 필요에 따라 Open API 형식으로 개방해 **민간에서도 부가가치를 창출할 수 있도록 하는 것을 제안**해 볼 수 있다. 노인 복지용구와 장애인 보장기기는 접근성 제고를 위하여 현재 설치·운영되어있는 **전달체계(보조기기센터)의 기능을 확대**하는 것을 고민해보아야 한다. 더욱이, 사회복지시설 등 현장에서 기술이 활용되기 위해서는 **서비스 제공자(요양보호사, 생활지원사, 활동지원사 등)의 업무를 보조할 수 있는 장비(돌봄로봇, 머슬수트, 이동·이송 보조기기 등)가 급여화**되어야 한다.

두 번째, **산업 및 시장 활성화는 B2G → B2B → B2C의 단계적 확산이 필요하다**. 아직 확장되지 못한 시장을 정부의 직간접 재원으로 지원하여 초기 수요를 창출하고, 국민들이 이러한 복지기술을 체감할 수 있도록 하여, **기반을 닦아 두는 것이 중요하다**, 이후 점진적으로 국민들이 복지기술에 대해 익숙해지고, 필요성을 인식하여 **장기적으로는 자발적·보편적 구매를 유도할 수 있어야** 한다. 이미 '장애인보조기기렌탈서비스', '보완대체의사소통기기 활용 중재 서비스' 등 복지기술 제품·서비스가 도입되어있는 지역사회서비스투자사업 모델의 대상자, 급여량을 확대해 볼 수 있다. 既 개발된 제품의 상용화를 위해서는 시범사업을 통한 효과성 검증을 검토해 볼 수 있다. 장기요양 복지용구, 장애인 보조기기의 급여품목을 지속적으로 확대하거나 **자부담으로 구입하는 고성능 제품에 대한 세제 혜택 또한 보급률을 높일 수 있는 방안 중 하나**이다. 사실 복지기술은 돌봄·자립·재활 외에도 이동·주거, 건강관리까지 그 범위가 매우 넓다. 고령자 복지주택, 장애인 편의시설 규정을 확대 적용하고, 제품과 결합된 서비스를 묶음 상품으로 판매·구입하여 **복지기술과 결합된 사회서비스를 확대**할 수 있을 것으로 기대한다. 민간 시장 지원을 위해서는 창업·투자지원·맞춤형 컨설팅 그리고 규제 샌드박스 활용의 확대를 추진할 수 있다. 전문적인 창업, 모태펀드 활용, 컨설팅 전문가 운영 등은 복지부에서 보유한 여러 인프라(산하기관 등)를 활용해 볼 수 있을 것이다. 끝으로, 우리기업의 제품이 국내 시장에만 머물지 않고, 미국·일본·유럽과 같은 **세계 무대로 역수출되어 신시장을 개척하도록** 지원하는 '리버스 이노베이션' 전략을 적극 활용할 필요가 있다.

세 번째, **정책 기반 강화를 위해서는 법적 근거 마련, 기본계획 수립, 전담기관 설치·운영, 통계산출 기반 체계화가 필요하다**. 현행 사회복지사업법, 사회서비스이용권법, 사회서비스원법 등 관련 법의 개정을 통해 복지기술 활용의 기틀을 마련하고, 육성계획·기본계획 내 세부적인 내용 반영하여, **중장기 로드맵을 수립**해야 한다. 또한 보건복지 **데이터 및 시스템 공유체계 구축과 산업(기술)분류·국가과학기술표준체계분류 개편**으로 기술 인증 등과 같은 서비스 절차를 정비하고, **복지기술 빅데이터를 활용**할 수 있을 것이다.

네 번째 **전문인력 양성 및 이용자 역량 제고는 전문인력 자격제도 정비, 이용자·제공자 교육 프로그램 확대, 시장참여자 네트워크 추진을 통해 실현될 수 있다**. 현재 사회서비스를 제공하는 사회복지사, 요양보호사, 생활지원사 그리고 활동지원사 등을 양성하는 과정에서 현재 복지기술에 대한 내용은 거의 없다. 하지만 이들이 실제 기술을 사용해야한다는 점을 고려할 때, 추후 **양성·보수 교육에서 기술 활용과 디지털 리터러시 내용이 포함**되어야 할 것이다. 더 나아가, 사회복지를 공부한 인력이 현장 실무 뿐만 아니라, 창업이나 제품·서비스 개발 등 다양한 확장된 진로로 진출할 수 있도록 **전문교육기관(대학(원)등)을 통한 과정 개발**을 제안해 본다. 최근 서울시는 '기술동행네트워크'를 통해 R&D, 기술 및 기업 박람회, 관계자 정기 네트워크 미팅을 추진하여 제도 보완사항 등을 논의하고 있다. 이러한 지역의 사례를 참고하여, 중앙정부에서도 복지부를 비롯한 여러 부처·관계 기업 그리고 전문가와 국민을 아우르는 소통의 장을 마련할 수 있다.



1부 | 발제2

국민이 접하는 복지기술 - 어디까지 왔고, 어디로 가야하는가

강남대학교
김수완 교수



● 디지털 전환이 가져오는 변화 : 복지정책 + 기술의 배경

디지털 전환으로 정부는 **대응적이고, 책임성 있고, 신속하고, 효율적으로 작동할 수 있게끔 혁신 기술을 활용하는 것을 요청받는다.** 코로나19를 통해 경험한 바와 같이, 백신 접종자 데이터 관리, 전국민 방역지침 전달, 손쉬운 백신 예약 및 접종, 온라인 복지 급여 신청, 비대면 돌봄 등 디지털의 역할은 중요하다. **디지털화는 거버넌스에서 공공 참여를 촉진시키는 경향이 있어, '정치적 민주화'를 지향한다.** **복지기술(welfare technology)은 복지수요를 효과적으로 충족시키기 위해 복지와 과학기술 융합을 통해 개발된 복지서비스 혁신을 의미한다.** 일명 '기술혁신형 사회서비스'라고도 일컬어지는 이 개념이 주목받게 된 배경에는 ①인구 고령화에 대응(삼중의 이득(Triple Win)), ②지역사회 복지체계에 제기되는 변화와 도전, ③혁신적 문제 해결에 대한 요구, ④지자체 ICT 활용 복지서비스의 확대 등이 있다.

[표4] 복지기술 주목 배경

① 인구 고령화에 대응 (삼중의 이득(Triple Win))	· 건강과 삶의 질 향상 · 건강과 사회적 돌봄시스템의 장기적 지속가능성 지원 · 새로운 사업과 경제 기회 확대
② 지역사회 복지체계에 제기되는 변화와 도전	· 지역사회 위기관리대상 확대(코로나19, 우울증, 1인 가구 증가 등) · 지역사회 돌봄 기능 요구 강화(지역사회통합돌봄 선도사업 등 지자체 돌봄 인프라 확충 필요성) · 보건-복지 연계 요구(기존 사례관리 방식에 비해 의료 및 건강 분야의 협력이 더욱 요구)
③ 혁신적 문제 해결에 대한 요구	· 새로운 아이디어(기존 방식으로 해결되지 않는 문제에 대한 새로운 접근-기술 활용 문제해결, 융합적 접근) · 새로운 창출방식/과정(거버넌스적 사회혁신 참여주체의 관계 구조 형성) · 새로운 산출물(창조적이고 혁신적인 결과, 새로운 욕구 충족, 새로운 가치 창출)
④ 지자체 ICT 활용 복지서비스의 확대	· 비대면 복지서비스의 강화(코로나19 팬데믹을 거치며 지자체 정책과제로 대두) · ICT 활용 복지서비스 기능(새로운 위기 발굴, 비대면 서비스 제공, 대면 서비스로의 연계(refer) 등 가능) 그러나 현재는 잠재적 유용성에 비해 정책적 효과가 제한적으로 발현. 따라서, 이들을 지역사회에 제기되는 문제와 어떻게 연계하여 정책적 효과를 극대화하고 원-원의 시너지를 내게 할 것인가를 모색할 단계

● 우리는 어떻게 기술을 복지에 활용하고 있는가?

2022년 9월 UN에서 발표한 전자정부 발전지수 기준, 우리나라는 종합 3위*를 기록하였다.

* 온라인서비스 지수 3위, 정보통신인프라지수 4위, 인적자본지수 23위, 온라인참여지수 9위

발전된 IT 기반으로 빠른 속도의 ‘디지털 정부’를 추진하여 ‘e-government’로 진입중이다. 한국은 복지 후발국임에도 불구하고, 복지정책·서비스 제공을 위한 데이터 상호 연결(행정데이터 연결, 사회보장정보시스템)과 복지정책·서비스를 통한 데이터(공공사례관리를 통한 질적 데이터·디지털 기술 기반 서비스를 통한 생활데이터) 축적을 통해 ‘복지의 데이터화(datafied welfare)’를 추진하고 있다. 우리나라에서 복지관련 데이터 기반 시스템이 빠르게 발전한 원인을 살펴보면, **발전된 IT 기술과 전국민에 대한 행정시설편호 부여로 시스템 구축이 용이**하다는 점과 **공적 서비스에서의 기술도입을 정치적 중립으로 판단해 진행해 온 것** 그리고 **복지행정의 효율화와 편의 제고**에 주목해 온 국내 정책적 담론을 확인 할 수 있다.

그러나 국내전자정부 이용률(89.5%)에 비해, 60-75세 이용률(65%)은 낮은 편이다. 1위를 차지한 덴마크의 경우 전연령에서 전자정부 접근성과 만족도가 매우 높은 것을 확인할 수 있었다. 즉, 우리나라는 **‘디지털 약자와 사각지대의 이용률을 어떻게 높일 것인가’**라는 **‘디지털 격차 해소’** 노력이 요구되는 상황이다.

취약계층 접근성 제고와 더불어, 중요한 것은 **데이터 주권(data sovereignty)**이다. 데이터에 대한 가치 증가로 그간 ‘개인정보보호’라는 소극적 차원에서 논의되었던 것이 **데이터 이동 및 활용에 대한 적극적 권리를 논하는 ‘데이터 자기결정권’**으로 확대되었다. 데이터 활용 규칙 제정으로 생성자(개인)와 사용자(기업) 간 정당한 거래가 공식화되면 기업의 데이터 활용 독점 문제를 해결할 것이라는 기대효과도 확인할 수 있다. 즉, **정보 주체를 중심으로 산재되어 있는 개인 데이터에 대해 개인 자신이 관리와 통제의 권한을 가지도록 함으로써 데이터 활용 체계의 패러다임을 변화시키는 것이다.** 그러나 데이터 주권을 발휘하기 어려운 취약계층의 문제는 여전히 상존하고 있어 **‘디지털 역량 격차 + 서비스 이용 격차 + 정보 노출 위험’**의 문제는 여전히 과제로 남아 있다.

디지털 복지국가를 향한 우리정부의 노력은 ‘디지털플랫폼정부 추진’에서도 찾아 볼 수 있다. **국정과제(11번)을 통해 ‘모든 데이터가 연결되는 ‘디지털플랫폼’ 위에서 국민, 기업, 정부가 함께 사회문제를 해결하고 새로운 가치를 창출하는 정부’**를 선언한 바 있다. 세부적으로는 민간이 주도하고 정부가 지원하는 초거대 AI(민간의 초거대 인공지능 인프라에 정부 문서, 보도자료 등을 학습시켜 이를 활용하는 방안) 및 협력 생태계를 구축해 의료·법률·상담 등 분야의 AI 응용 서비스를 고도화하는 전략을 추진하고 있다.

● 지자체 제공 복지기술의 현황

현재 지자체가 제공하는 ICT 활용 복지서비스 사업은 빠르게 성장하고 있으나, 도입과 운영에 있어 **지자체별로 주도성과 적극성에 큰 차이가 존재하는 것으로 보인다.** 주로 **지역사회 통합돌봄 선도사업 실시 지역에서 ICT 활용 복지서비스의 필요성에 대한 인지와 운영 의지, 적극성 등이 높게 나타난다.** 또한 관심과 접근성에 있어서도 격차를 보이고, 부서별·주체별 분절적 추진되는 경우가 많아 통합적 접근을 모색하는 지자체는 소수에 불과하다. 구체적으로 사업 현황을 살펴보면 **주요 목적은 안전-돌봄-고독-외로움 사업 순**으로 추진되고 있으며, 활용기술은 **스마트폰(패드)-AI 스피커-IoT-로봇 순**이다. 사업 대상은 노인 1인 가구가 가장 많았으며, 그 뒤를 비노인 1인가구-지역사회 통합돌봄 대상/1인가구-노인(독거·일반·치매 등)-장애인-취약계층-중장년-일반지역주민이 주를 이루었다. 지자체별로 추진 체계를 유형화 하면 크게 **지자체 주도형*, 민간주도형-중앙정부 사업 응모형**, 학습형*****으로 살펴볼 수 있었는데, ‘지자체 주도형’ 보다는 ‘민간주도형-중앙정부 사업 응모형’과 ‘학습형’이 더 많았다.

* 지자체에서 지역 문제 해결을 위해 주도적으로 기술 활용을 모색하는 경우

** 민간기업에서 주도적으로 제안하거나, 중앙정부사업에 컨소시엄으로 함께 참여하는 경우

*** 지자체장이나 중간관리자 등이 다른 지자체의 사례에 흥미를 가지고 학습하여 도입하는 경우

지역의 ICT 활용 복지서비스에 대한 이용자 및 지자체 운영 만족도는 대체로 높은 편이나, **사례관리·혁신 등의 포괄적 문제해결 개념을 갖고 기획·수행하는 지자체는 소수에 불과한 것**으로 보인다. 지역사회 혁신 차원에서 한계가 존재해, 사회서비스 제공 체계로의 연결은 인적자원 역량에 좌우되는 경향이 있다. 즉, **복지기술 기반 서비스를 사회혁신 관점에서 기획 및 수행할 수 있도록 지자체의 역량을 강화하는 것이 선결 과제**이다.

지자체 복지기술의 제한된 혁신성은 크게 두 가지 한계를 확인 할 수 있다. **첫 번째는 기술 활용 복지서비스 수행에 있어 체계적 성과평가 및 효과성 검증이 미비하다는 것**이고, **두 번째는 2개 이상의 기술을 활용하는 경우, 서비스 간 분절성 및 데이터 통합관리·연계 시도 부재**이다. 사실 지역 내 (잠재)이용자에 대한 상당한 모니터링 데이터가 수집되고 있으나, 빅데이터 분석을 통한 맞춤형 서비스 제공 단계에는 이르지 못한 곳이 더 많다. 민관협력의 경우 전반적으로 활성화 되어있기는 하나, 지자체 관리 역량은 아직 미흡하다는 평가이다. 민간과의 관계 정립 방식이 지자체마다 매우 상이하고, 이에 따라 의존도에도 차이가 있다. 수집되는 데이터의 관리 주체와 공유방식 등에 대해 명확한 설정이 부재하고, 지자체-중앙 간 대상자가 중복되거나 사각지대가 발생하는 등 풀어야 할 숙제가 많은 것이 현실이다.

디지털(데이터) 복지국가에서 나타난 변화는 ①**복지의 데이터화(datafication)**, ②**이용자의 데이터 활용권 패러다임**, ③**데이터 매개의 민관협력**으로 요약할 수 있다. 복지의 데이터화는 행정 데이터 연결 및 공공서비스 제공 과정에서 발생하는 데이터의 축적을 의미한다. 데이터 활용권은 개인정보보호 중심에서 데이터 주권이라는 적극적 개념으로의 확장을 의미한다. 마지막으로, 데이터 매개 민관협력은 기술 기반 복지서비스의 협력체계는 기존 ‘공공 + 비영리’ 형태에서 ‘공공 + 영리’ 형태로 변화시킨 것을 의미한다. 협력의 매개체에는 데이터와 규제가 중심이며, 과거 종속적-대행자 지위의 민간이 아닌 주도적 혁신서비스를 제공하는 기능으로 민간의 역할도 달라졌다. 정부는 조달입찰, 재정 부담의 역할 넘어 **민간 서비스에 테스트베드를 제공하는 역할**을 수행하게 되었다. 그 배경에는 **국민의 높아진 눈높이와 정부 단독으로는 해결하기 어려운 사회문제에 대해 인간의 혁신적 역량을 집결하는 것**의 필요성이 있다.

[표5] 정부 제공 복지기술의 현황

	응급안전안심서비스(차세대)	독거어르신 건강안전관리 솔루션 사업	인공지능돌봄사업(행복커뮤니티)
사업주관	중앙정부(보건복지부)	광역지자체(서울시)	기초지자체
사업목적	독거노인·장애인 대상 응급상황대처	독거노인 안전망 강화(독거사 예방)	독거노인 삶의 질 향상
이용기술	IoT 센서, ICT	IoT 센서	AI 스피커
제공서비스	응급상황 모니터링, 안전확인 등	상시 모니터링을 통한 건강/안전 돌봄	말벗 케어, 위급상황 도움 요청
재정방식	중앙-지자체 매칭(50:50)	지자체(서울시)	기업사회공헌·사회적 기업-지자체 부담
전달체계	정부 / 사회보장정보원 / 지역센터	지자체 / 독거노인지원센터	사회적 기업 / 지자체

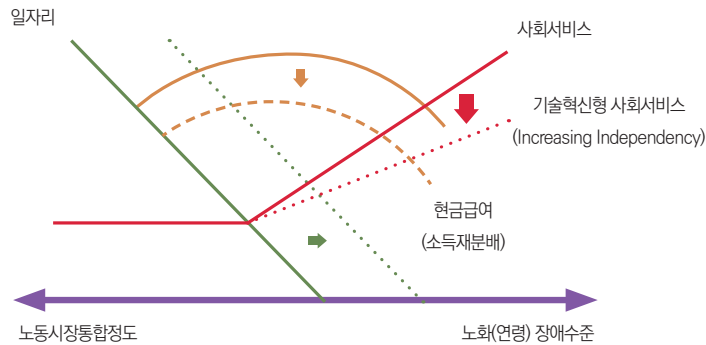
● 어떻게 기술을 활용할 것인가? : 사회문제 해결을 위한 포괄적 기획

보건소 방문건강 서비스를 통해 당뇨 관리를 받는 대상자가 읍면동 통합사례관리 사업으로 밀반찬 배달서비스를 받는 상황을 가정해보자. 제공기관(주체) 별 정보 교류가 없는 상태라면 식단 조절이 필수적인 당뇨 환자가 일반식 서비스를 제공받을 확률이 높다. 이처럼 돌봄의 연속성(Continuum of Care)을 기하기 위해서는 욕구의 다면성을 고려한 기능별 신속한 맞춤 대응이 필요하다. **복지기술이 보건복지 연계 문제를 해결하려면 사업의 목적과 대상에 대한 주도적이며 체계적인 고려가 있어야** 한다. 특히, 기획 단계부터 ICT를 활용한 사례 관리에 대한 개념을 가져야 한다. 또한 상시 모니터링을 통한 포괄적 욕구 파악으로 통합사례관리 시스템과 원활히 연결시켜야 한다. 지자체는 데이터 관리에 대한 충분한 이해를 바탕으로 초기 진입 시 주체별 역할 정립을 명문화 할 필요가 있다. **ICT를 활용하여 모니터링, 욕구 사정·진단하는 데이터베이스 구축이야말로 ‘복지기술 데이터 플랫폼’**이라고 할 수 있을 것이다.

복지기술 기반 서비스가 혁신이 되기 위한 조건과 정부의 역할을 살펴보고자 한다. 그간 전통적 사회문제 해결의 주체였던 정부는 이제 **사회혁신의 촉진자 역할**을 수행하는 것이 더 바람직해 보인다. 이때 민관협력이란 **각 부문의 실패를 보완하고 장점을 결합하는 협력**을

의미하며, 이는 **민간의 혁신과 정부 안정성의 결합**이기도 하다. 이 과정에서 **사회혁신이 실현되는 공간이자 지역 밀착형 문제를 해결할 수 있는 지자체는 그 역할이 매우 중요하다. 지역 단위의 기획 및 전략 설정이 필요한 이유이다.**

[표6] 복지기술을 통한 혁신



● 디지털화-데이터화와 복지국가, 우리나라의 과제

혁신적 복지기술을 위한 원칙은 ①**이용자 중심**, ②**기관 및 담당자 간 파트너십·소통 강화**, ③**정보적 절차, 구조적·조직적 차원의 통합적 고려**, ④**개인의 데이터 주권 보장(개인정보보호 포함)**이다. 사실 변모하는 사회에서 당면하는 문제에 따라, 협력 주체는 달라질 수 있다.

기술 기반의 공공서비스 강화는 필연적으로 사생활 보호나 개인정보 활용의 문제와 상충할 수 있다. 이때 축적되는 **공공데이터를 누가, 어디에, 어떻게 연결(활용)할 것인가 하는 것은 매우 중요한 문제**다. 특히, 공공서비스 제공에 기업 참여로 데이터에 대한 권한 주체 식별의 모호성이 대두되고 있다. **중앙정부는 Rule maker로서 데이터 거버넌스 원칙과 시스템을 마련**해야 한다. 이를 통해 정부간 및 국가-기업 간 협업의 확대를 기대해 볼 수 있다.

또한 아동·고령자·장애인 취약계층 등 디지털 역량 격차가 서비스 이용 격차로 이어지지 않도록 **디지털 포용성(Digital Inclusion) 확보**가 필요하다. **디지털 포용성은 접근성(전기, 인터넷과 모바일, e-정보와 서비스에 대한 접근), 비용부담력(인터넷 접근성, 디지털 기기 등에 대한 affordability), 역량(디지털-언어 리터러시)**으로 구조화 할 수 있다. 중요한 점은 디지털 우선 정책(digital first, digital by default)이 아닌, 디지털 포용성 접근과 다양성의 인정이다. 모두를 포용하는 전자정부의 통합적 틀은 3D로 설명된다. **데이터(Data)는 취약계층의 특정한 욕구에 따른 정보, 디자인(Design)은 '사람'을 정책과정과 서비스 제공의 중심에 두는 것, 전달(Delivery)은 가장 뒤떨어져 있는 이들에게도 닿을수 있는 혁신적 방법 이용과 포용성을 의미**한다.

디지털 기술을 통해 더 나은 삶과 사회를 만들어 내도록 하는 국가의 역할 중에는 **새로운 사회적 계약(New Social Contract)**이 있다. 포용적이고 지속가능한 디지털 미래를 위해 디지털 역량과 인프라에 투자하는 것에 우선순위를 둘 필요성이 있는 것이다. 또한 혁신 서비스 제공을 위해 민간 뿐만 아니라 중앙정부-지방정부 간에도 파트너십이 있어야 한다. **중앙정부는 기술기반 서비스 확산을 위한 퍼실리테이터(Facilitator)로, 거버넌스 규칙 설정 및 서비스 품질확보를 위한 규제적 역할을 수행**한다. 여기에는 표준 모델이나 운영가이드와 같이 범용적으로 준수해야 할 기준을 제시하고, 재정을 지원하는 것도 포함한다. **지방정부는 민관협력을 주도**한다. **서비스 제공을 구조화하고, 평가 및 환류**를 수행하며, 특히 광역 지자체는 생성되는 데이터 관리 및 활용의 책무도 수행한다.

사회혁신이란 기존의 국가와 시장으로 충족되지 못한 사회적 수요에 대해 명확한 해결책을 제시하되, 혁신적인 과정과 다양한 주체들의 협력을 통해 창의적 실험을 해 가는 것이다. 복지기술이 혁신적 사회서비스가 되기 위해서는 복지기술은 **별개의 단편적 서비스에 그치지 않고, 지역사회 체계 내 잘 통합되어야** 한다. 사후 대처보다 사전 예방을 추구해야 하며, 이를 위해 **데이터 주권을 고려한 활용 방식**이 마련되어야 한다. **중앙-지방 간 체계적 역할 분담과 민관협력을 위한 거버넌스 혁신이 시급**하다.

**2부 | 토론1**한국보건사회연구원
최 현 수 연구위원**디지털플랫폼정부 속 사회서비스**

지난 김대중 정부의 전자정부 추진 노력부터 현 정부 ‘디지털 플랫폼 정부위원회’(이하 디플정)에 이르기까지, **국민 중심의 정부 데이터 플랫폼 구축에 대한 정보화 노력은 지속되어 왔다.** 디플정의 위원 중 1인으로 참여하며, 안타까운 부분 중 하나는 **우리 국민의 삶과 밀접한 관계를 맺고 있는 복지, 특히 복지기술 관련 추진 노력은 위원회 활동에 많이 담겨있지 않다는 점이다.** 차세대 사회보장정보시스템의 복지멤버십, 정책 알림 서비스, 맞춤형 추천 서비스, 복지 사각지대 발굴 등이 일부 포함되어 있기는 하나, 실제 지역사회에서 체감할 수 있기까지 많은 시간과 노력이 필요한 영역이다. 더욱이 9월 개정된 개인정보보호법 시행으로 공공 내 데이터 융합이나 결합이 더 어려워졌다.

복지기술에 대한 논의에서 제시되는 사례는 특정 지자체나 기업의 보조기구 등 단편적인 사례가 대부분이다. 물론 스타트업과 같은 민간이 새롭게 대상·서비스를 발굴 해 비즈니스 모델을 만들다보면 어쩔수 없는 현실이기도 하나, 중앙정부 차원에서 복지기술을 담론화하기 위해서는 현행의 분절적 모델을 유형화하는 것이 필요하다. ①**정책 서비스 추천, 선제적 알림을 주는 플랫폼,** ②**일선 현장의 전달체계를 디지털화하여, 신청·연계·발굴하는 플랫폼,** ③**현장 인력의 업무를 대체하는 기기·로봇,** ④**개인의 삶의 질 향상·일상생활을 지원하기 위한 기구**로 나누어 볼 수 있을 것이다.

정부서비스를 혁신하는 GovTech, 정부의 역할

사회서비스에 민간이 할 수 있는 역할을 적극적으로 모색, 개방, 지원하는 것이 정부의 역할이라고 할 수 있다. 사실 보건복지 분야는 상당한 규제와 제약 조건이 있어, 지자체별 추진 수준의 차이가 큰 편이다. **안정적 정책 추진을 위하여 공통의 인프라 지원을** 실시해야 하며, 이때 민간이 보유한 기술을 활용하여 대국민 서비스를 제공할 수 있도록 정부 내 활용 가능한 자료를 개방해야 한다. 기존과 같은 SI(System Integrator) 방식으로 민간 참여를 유도하기는 쉽지 않을 것이다. 정부에 비해 빠른 속도로 기술을 개발하고 도입하는 민간은 정부의 전통적 시스템에서 수익성을 기대하기 어렵기 때문이다. 따라서 **민간에서 개발하여 상용화하려는 서비스를 정부가 구매해 현장에서 적용하는 것이 더욱 바람직한 형태이다.**

특히, 열악한 사업성·수익성·지속가능성으로 민간의 주체가 혁신적 기술을 도입하기 어려운 복지 산업의 특성을 감안해, **지자체에서 추진하는 단편적 사례를 정부가 선도하고 지원해** 나가야 한다. 장기간의 R&D를 거치지 않고, 상용화 테스트를 거쳐 시장에 출시가능한 많은 복지기술(기업)이 있다. 특히, 장애인이나 노인 대상 여러 스타트업의 **서비스를 정부(지자체)가 즉시 구매하여 수요자(주민)에 제공할 수 있는 근거와 제도** 그리고 이러한 기반 마련의 필요에 대한 공감대 형성이 중요하다. 끝으로 복지기술 융합의 대표적인 부작용으로 지적되는 인력 대체 문제에 대응해야 한다. 기술 도입이 국민의 편익을 도모하기는 하지만 이것이 모든 현장 인력이 사라질 수 있음을 의미하지는 않는다. **제공자 처우 개선과 더불어 사회서비스 분야 윤리 이슈, 서비스 책임성을 규정하고, 분명한 가이드라인을 제시**해야 한다.



2부 | 토론2



(주)로보케어
문전일 대표

복지기술 도입을 위한 고려사항

복지기술 민간 시장은 연 매출 100억 미만의 기업이 90% 이상 차지할 정도로 영세하다. 이에, 정부는 산업을 진흥시키는 역할을 해야한다. 구체적으로, 산업 육성을 위한 특별법을 제정하여, 의제를 발굴하고, 정책을 기획하는 복지부 산하 전담기구(공공기관)를 설치하는 것을 제안할 수 있다. 기관에서 수립한 정책(안)을 중앙부처가 확장·개발하는 체계로 국가 차원의 데이터 관리·실증 사업(시험평가 등)을 추진하는 것이다. 구체적으로 아래와 같은 네 가지를 고려하여 활성화 해야 한다.

1. 물리적 위험을 넘어서 사회적 위험으로부터의 보호, 사회적약자의 삶의 질 제고를 위한 노력

복지기술 실용화를 위한 지원사업이 현재 안전·안심 서비스와 돌봄에 집중되어 있다. 초고령화와 1인 가구 증가 등 사회변화를 고려할 때에 안전한 삶 추구를 넘어서 사회적약자의 삶의 질 향상을 목표로한 사업(정서 돌봄, 질병 예방 등)으로 확대가 필요하다. 특히, 치매 환자의 평균 연령대도 낮아지고 있어, 독거노인에 대한 정서적 돌봄과 치매예방 서비스를 통해 치매 판정 연령을 늦추는 노력이 필요하다. 이를 통해 치매 돌봄으로 인한 사회 지출을 감소시킬 수 있을 것이다.

2. 신기술 융합 복지용구 보급 활성화와 고령친화 신기술 리빙랩 실증·검증 사업 필요

복지기술 연구개발 지원도 필요하지만 수요 시장에 보급과 실증 지원, 그리고 효과분석 비중이 확대될 필요가 있다. 재활 분야 기술 사업을 위해서는 시장 진출을 위한 다양한 인허가(KC, 식약처 등)와 더불어, 안전 문제 확보를 위한 실증에 투자하는 비용이 막대하다. 이에, 복지용구는 상용화를 위한 수요시장 보급·실증 지원·효과성 분석의 비중이 늘어나야 할 것이다. 특히, 초고령화에 대응하는 고령 친화 기술의 경우 지역사회 리빙랩 실험으로 과학기술과 사회서비스의 혁신을 도모할 수 있다.

3. 민·관 협력을 위한 전담기구 설치

고령화에 따라 복지 수요는 지속적으로 증가하고 있고, 신기술을 탑재한 복지용구도 다양한 목적을 갖고 출시되고 있다. 자체적으로 많은 복지서비스(사업)를 수행하고 있는 지자체는 한정된 인력으로 신규 사업을 추진하고 수요를 대응하기에 부담이 적지 않다. 신기술을 활용한 복지서비스가 들어갈 여유가 거의 없는 것이다. 민간 주도로 사업을 추진하고, 정부가 보조하는 형태로 역할 분담 해 복지기술 상용화·활성화를 이끌어 가는 것이 효율적이라 본다. 정책을 실행하는 중간조직이자, 사업 컨트롤타워 역할의 전담기관 설치를 통해 산발적으로 추진되고 있는 사업과 제도를 효율화 하고, 비용 효과성을 높일 수 있을 것으로 기대한다.

4. 돌봄서비스의 주 대상자인 취약계층에 대한 개인정보보호법 완화 검토

개인정보보호는 매우 민감하고 중요한 문제지만, 복지기술 활성화에 있어 하나의 규제로 작용하고 있다. 돌봄서비스를 받는 대부분은 고령자, 아동, 장애인분들이고, 신체적 또는 정신적 어려움이 있는 경우가 많다. 무엇보다 개별 맞춤형 서비스를 제공하기 위해서는 개인정보 수집 절차가 필수적인데 이용자가 개인정보에 민감하여 서비스를 포기하는 경우가 있다. 개인 맞춤형 서비스 제공과 산업 활성화라는 큰 목적을 위해 규제 샌드박스, 규제자유특구 등 엄밀한 검토를 거쳐, 장벽을 완화할 것을 제안해 본다.



2부 | 토론3



한국보건산업진흥원

김우선 팀장

사회변화 패러다임 속 복지기술 도입을 위한 제언

지속적인 고령인구 증가가 예상되는 가운데, OECD에서는 현 수준의 돌봄 인구 유지를 위해 2040년까지 돌봄 인력의 60% 확대가 필요하다고 발표하였다. 특히 한국은 OECD 국가 중 가장 높은 140% 확대 필요를 예측하였다(Helath at a Glance 2019, OECD). 미래 복지와 돌봄은 **공급자 중심의 부양(수발)지원 서비스에서 기술을 기반으로 한 수요자 중심의 자립지원으로 전환**될 것이 되며, 국제기구(WHO 2018, UN 2016-2019 VNR Report) 뿐 아니라 세계경제포럼(2021)에서도 **ICT 등의 디지털 기술은 건강함(활동적인) 노화를 위한 효율적 수단이자 고령화 사회에 내재한 복잡한 복지·돌봄 문제에 솔루션을 제공할 것**이라는 점을 강조하였다. 이러한 패러다임 변화에 **다양한 복지기술 도입 시도가 이루어지고 있지만, 준비와 적용에 대한 구체적인 논의는 상대적으로 미흡**하다. 복지기술을 적용한 사회서비스가 시장에서 활용되고 작동하기 위해서는 도입 이전에 보다 상세하고 구체적인 설계가 필요하므로, 이 단계에서 고려해야 할 몇 가지 사항을 제안하고자 한다.

첫째, 복지기술의 보다 구체적인 개념과 범위설정이 필요하다. 복지와 과학기술의 융합을 의미하는 포괄적 개념인 복지기술이 디지털이라는 수단과 결합하면서 폭넓게 이해, 확장되고 있는 바, 서비스 관점에서 효과성, 효율성을 높이는 기술, 서비스 전달체계를 개선하는 기술 등으로 용어의 구분 기준을 설정해 관련 제품과 서비스를 개발해야 한다. 이를 기반으로 기술분류체계와 로드맵을 설계할 수 있을 것이다.

둘째, 다양한 이해관계자가 참여하여, 대상자 거주지별(재가/시설 등) 서비스 모델을 개발해야 한다. 특히, 안전·돌봄 외에도 수혜자 삶의 질 개선과 관련한 '건강' 등의 이슈를 다루는 서비스로 확장되어야 할 것이다. 또한, 공통 내용을 포함하는 '서비스 표준가이드'가 제시될 필요가 있다.

셋째, 하나의 서비스 모델에는 기본형과 선택형이 제시될 필요가 있다. 필수적인 서비스에 더해 대상자의 욕구, 환경 그리고 지불 능력 등을 고려해 다양한 선택 서비스를 합리적으로 추가할 수 있게 하는 것이다.

넷째, 공공 데이터 거버넌스 원칙과 활용 목표에 따른 관리 방안이 필요하다. 디지털 사업이 다양한 곳에서 개별 추진되며 데이터도 중앙부처, 지자체, 공공기관, 민간 등 산재되어 축적·관리되고 있다. 정부 지원사업 데이터는 정부 플랫폼으로 통합해 사회 전반 이익 달성에 기여할 수 있도록 해야 한다. 물론, 데이터 활용과정에서 발생하는 개인정보 보호와 활용 사이 균형점을 찾기 위한 관리적·기술적 대안 마련도 반드시 검토해야한다.

다섯째, R&D 강화를 통한 서비스의 실증(효용성 확인) 및 인재양성이다. 이와 관련한 우리 정부의 노력은 복지관·요양시설 리빙랩 지정, 돌봄기술 개발 지원, 연구개발 사업 기획 등에서 찾아볼 수 있다. 또한 디지털 혁신에 기여할 고령친화산업 현장맞춤형 전문인력과 제논테크놀로지 에 대한 세계적 관심을 반영한 연구형/현장형 인력 양성을 추진하고 있다.

여섯째, 디지털 포용성은 인간 중심의 기술개발 및 윤리에 관한 것이다. 새로운 첨단 기술을 개발하는 것보다 중요한 것은 개발한 기술의 사용가능성·접근성을 높이는 것이다. 디지털 활용능력 등 대상자 특성을 고려한 인프라 마련과 동기 지원이 필요하다.



마무리

복지기술 활성화를 위한 정부의 노력과 향후 과제

강남대학교
박영란 교수



'복지기술의 상용화·실용화' 방안을 논의하는 자리가 마련된 오늘날까지도 '복지기술'이라는 용어는 새로운 것 같다. 사회서비스의 효과성·효율성 제고를 위해 AI 로봇과 같은 하이-테크놀로지의 필요성은 자명한 사실이다. 그러나 우리에게 필요한 것이 **무조건 고도화된 기술만 있는 것은 아니다**. 기술보다 **중요한 것은 서비스 디자인이다**. 많은 분들이 언급하신 바와 같이, **특정의 사회서비스 모델에 필요한 적합한 기술을 모색하고, 접목하는 것에 집중해야** 할 것이다.

결국 쟁점은 **'복지기술을 사회서비스에 어떻게 결합시킬 것인가'**로 요약할 수 있다. 컨트롤타워의 중요성과 함께 **다양한 주체의 협력**이 필요하다. 복지기술의 활발한 생태계 조성으로 그리 멀지 않은 시기에 **사회서비스 고도화를 위한 희망적 체계를 구축할 수 있을** 것으로 보인다.



보건복지부 사회서비스사업과
김민혜 사무관

사회서비스에 맞는 복지기술 도입 필요성

두 교수님의 발제와 박영란 교수님을 비롯한 네 분의 전문가 토론을 통해 복지기술의 중요성을 다시 한 번 확인할 수 있었다. 복지기술의 **개발과 활용은 민간 중심**으로, 이를 **견인하고 활성화하는 생태계 조성은 정부가 주도**하는 것이 바람직하다. 복지기술 활성화는 지금 사회서비스 고도화 과제의 주축으로, **정부는 보조기기 연구개발·실증화 지원, 기술교류의 장 마련, 각종 불필요한 규제 개선 등 다방면으로 지원해 오고 있다**.

이에 더해 향후 정부의 과제는 다음의 네 가지로 요약할 수 있다. 첫째, 사회서비스 투자 펀드와 같이 **기술 활용을 위한 초기 기업에 대한 지원**, 둘째 **지자체-민간 간 가교 역할 수행**, 셋째, **민간 간의 교류와 소통의 장 마련**, 넷째 **개인정보 보호를 중점으로 하는 취약계층 및 종사에 대한 디지털 리터러시 교육** 추진이다. 포럼의 내용을 정책 방향에 반영하여, 내년(2024년)은 **복지기술 활용 활성화의 원년**으로 도약하고자, 정부는 최선을 다할 것이다.

2023
제4차 사회서비스
정책포럼 브리프



정책 브리프 정기구독 바로가기