

발 간 등 록 번 호

71-6412665-100007-01

**경기도 사회적 포용성 향상을 위한
디지털 기술과 사회서비스의 연계 방안 연구
- 경기도의회를 중심으로**

2025. 7.



경기도의회
Gyeonggi-do Assembly

제 출 문

경기도의회 의장 귀하

본 연구보고서를 귀 의회로부터 의뢰받은
「경기도 사회적 포용성 향상을 위한 디지털 기술과
사회서비스의 연계 방안 연구 - 경기도의회를 중심으로」의
최종보고서로 제출합니다.

2025. 7.

사단법인 미래복지경영

목 차

국문요약보고서	viii
제1장 서론	1
제1절 연구의 배경 및 필요성	1
제2절 연구의 목적	4
제3절 연구의 범위	4
제4절 연구의 방법	5
제2장 이론적 배경	6
제1절 사회적 포용의 개념	6
제2절 사회서비스의 개념	8
제3절 디지털 기술의 발전과 사회서비스 변화	9
제4절 디지털 포용의 개념	11
제3장 사회서비스와 디지털 기술의 연계 사례 및 경기도의 관련 조례 실태	13
제1절 사회서비스와 디지털 기술의 연계 필요성	13
제2절 국내의 사회서비스와 디지털 기술의 연계 사례	14
제3절 해외의 사회서비스와 디지털 기술의 연계 사례	27
제4절 경기도의 사회서비스와 디지털 기술의 연계 조례 실태	40
제5절 시사점	48

제4장 경기도의 사회적 포용성과 디지털 기술 연계에 대한 인식	50
제1절 연구 방법	50
제2절 경기도의 사회적 포용성 및 디지털 포용성의 수준	53
제3절 디지털 기술을 통한 경기도의 사회서비스 이용 실태	65
제4절 디지털 기술을 통한 경기도의 사회서비스 이용 시 애로사항	76
제5절 경기도의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스 연계 방향	78
제6절 질적연구의 주요 결과	83
제5장 경기도형 디지털-사회서비스 연계 방안	86
제1절 사회적 포용성 향상을 위한 경기도의 정책 방향	86
제2절 디지털 기술 기반 경기도 사회서비스 모델 제안	87
제3절 디지털 격차 해소 및 개인정보 보호 고려사항	90
제4절 경기도의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스 연계를 위한 조례 제·개정안	93
제6장 결론	97
제1절 연구 내용 요약 및 결론	97
제2절 경기도의회에 제시할 정책적 제언	98
참고문헌	100
(부록) 설문지	104

표 목차

표 2-1 디지털 포용의 등장 배경 요약	11
표 3-1 노인 참여를 촉진하기 위한 유형별 지침 내용	29
표 3-2 각국의 사회적 포용성 향상을 위한 디지털 기술 활용 사례 비교	37
표 3-3 디지털 기술 및 사회서비스 연계 관련 주요 경기도 조례	43
표 4-1 응답자의 특성	52
표 4-2 경기도민의 삶의 만족도	54
표 4-3 사회 갈등 원인	56
표 4-4 사회 갈등의 정도	58
표 4-5 디지털 기술 역량	59
표 4-6 디지털 활동 역량	61
표 4-7 디지털 활용 역량 : 생활서비스	63
표 4-8 디지털 활용 역량 : 사회참여	64
표 4-9 사회서비스 인지도	66
표 4-10 사회서비스 인지 경로	68
표 4-11 디지털 기술을 활용한 사회서비스 인지도	69
표 4-12 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용률	70
표 4-13 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 사업명	71
표 4-14 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 빈도	72
표 4-15 디지털 기술을 활용한 사회서비스 향후 이용 의향	73
표 4-16 디지털 기술을 활용한 사회서비스 지역주민 평가	75
표 4-17 디지털 기술을 활용한 사회서비스 제공 시 경기도민의 어려움	76
표 4-18 디지털 사회서비스 이용 교육 필요도	77
표 4-19 디지털 기술을 통한 사회서비스 기획 시 고려사항	79
표 4-20 디지털 기술과 사회서비스 연계 사업 확대 시 필요 사업	80
표 4-21 디지털 기술을 활용한 사회서비스 확대 시 개선사항	82
표 4-22 연구참여자의 의미 있는 진술	83
표 4-23 구성 의미 및 핵심 주제	84
표 5-1 G-디지털 포용복지 모델안	89
표 5-2 (가안) 「경기도 디지털 사회서비스 및 포용복지 촉진 조례」 제정안	96

그림 목차

그림 3-1 AI 시니어 돌봄타운	20
그림 3-2 AI창작단 박다원 씨의 작품 ‘고양이의 티파티’	23
그림 3-3 AI 도서 추천시스템	25
그림 3-4 스마트개호사 자격제도	32
그림 3-5 새로운 디지털 질서 정립 추진계획	41
그림 4-1 경기도민의 삶의 만족도(전체)	54
그림 4-2 경기도민의 삶의 만족도(응답자별)	55
그림 4-3 사회 갈등 원인(전체)	56
그림 4-4 사회 갈등 원인(응답자별)	57
그림 4-5 사회 갈등의 정도(전체)	58
그림 4-6 사회 갈등의 정도(응답자별)	59
그림 4-7 디지털 기술 역량(전체)	60
그림 4-8 디지털 기술 역량(응답자별)	60
그림 4-9 디지털 활동 역량 1	62
그림 4-10 디지털 활동 역량 2	62
그림 4-11 디지털 활용 역량 : 생활서비스	63
그림 4-12 디지털 활용 역량 : 사회참여	64
그림 4-13 사회서비스 인지도	67
그림 4-14 사회서비스 인지경로(전체)	68
그림 4-15 사회서비스 인지경로(응답자별)	69
그림 4-16 디지털 기술을 활용한 사회서비스 인지도	70
그림 4-17 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용률	71
그림 4-18 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 빈도(전체)	72
그림 4-19 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 빈도(응답자별)	73
그림 4-20 디지털 기술을 활용한 사회서비스 향후 이용 의향(전체)	74
그림 4-21 디지털 기술을 활용한 사회서비스 향후 이용 의향(응답자별)	74
그림 4-22 디지털 기술을 활용한 사회서비스 지역주민 평가	75

그림 4-23 디지털 기술을 활용한 사회서비스 제공시 경기도민의 어려움	77
그림 4-24 디지털 사회서비스 이용 교육 필요도	78
그림 4-25 디지털 기술을 활용한 사회서비스 기획시 고려사항(전체)	79
그림 4-26 디지털 기술을 활용한 사회서비스 기획시 고려사항(응답자별)	79
그림 4-27 디지털 기술과 사회서비스 연결 사업 확대시 필요사업(전체)	81
그림 4-28 디지털 기술과 사회서비스 연결 사업 확대시 필요사업(응답자별)	81
그림 4-29 디지털 기술을 활용한 사회서비스 확대시 개선사항	82

제1장 서론

1. 연구 배경 및 목적

- 4차 산업혁명과 디지털 대전환 등은 사회서비스 영역의 혁신을 요구
- 사회적 포용성 확보와 디지털 기술의 연계는 사회복지정책/제도 등의 지속가능성과 형평성을 위한 핵심 과제
- 경기도는 사회복지 및 디지털 기술 등에 관한 선도 지자체로서 전략 수립 필요

2. 연구 내용 및 범위

- 디지털 기술과 사회서비스 연계 개념 정립
- 국내외 정책 동향 분석
- 경기도 정책 현황 분석
- 디지털 기반 사회서비스 모델 및 제도 개선안 제시

3. 연구 방법

- 문헌조사, 사례조사, 질적 및 양적 조사 등

제2장 디지털 포용성과 사회서비스 연계 개념

1. 디지털 포용성과 사회적 포용성

- 디지털 포용성은 모든 시민이 디지털 기술에 접근하고 활용할 수 있도록 지원하는 정책적 접근
- 사회적 포용성은 사회적 배제를 극복하고 사회 구성원의 참여와 권리 보장을 확대

2. 사회서비스의 디지털 전환

- 사회서비스 영역에서 AI, IoT, 빅데이터 등이 적용됨
- 기존 오프라인 서비스의 한계를 극복하고 비대면·맞춤형 서비스로 진화 중에 있다고 해도 과언이 아님

3. 기술 기반 사회복지 및 사회서비스 전달체계의 특징

- ‘공급자 중심’에서 ‘수요자 중심’으로 이동
- 사전 예방적·데이터 기반 접근 강화

제3장 사회서비스와 디지털 기술의 연계 사례 및 경기도의 관련 조례 실태

1. 해외 정책 동향

- EU : 디지털 사회권 선언, 사회적 포용성 평가 지표 운영
- UN/SDGs : 디지털 포용은 지속가능한 발전의 핵심 수단
- 미국, 일본 등 : AI·IoT 기반 고령자 돌봄 서비스 운영 확대

2. 국내 정책 현황

- 중앙정부 차원 : 디지털 플랫폼 정부 추진, 사회보장정보시스템 운영
- 타 지자체 사례 : 서울, 부산, 대전 등에서 스마트 복지시스템이 도입
- 경기도는 AI말벗서비스 등의 디지털 기술을 활용한 사회서비스 제공이 확대되고 있음

3. 시사점

- 디지털 포용성의 제도화와 개인정보 보호, 정보취약계층 등의 사용 접근성 보장이 핵심
- 경기도의 지역사회 기반 통합 플랫폼과 사회서비스 간 연계 필요

제4장 경기도의 사회서비스 현황과 디지털 기술 활용 실태

1. 양적 조사결과

1) 경기도 디지털 기술 활용 실태

- 스마트복지, AI 말벗, 든든지킴이 등 사업 운영 중
- 활용 기술 : IoT 센서, 음성인식, GPS 등
- 이용자 참여율 및 접근성에 한계

2) 주요 문제점

- 지역, 계층 간에 정보 디지털 격차
- 기술 도입의 단편성이 나타남
- 서비스 제공 플랫폼 간 연계 미흡
- 디지털 기술과 사회서비스 이용 연계에 관한 제도적 기반 미비

2. 질적 조사결과

- 디지털 포용성은 곧 사회서비스 접근성의 전제 조건
- 디지털 기술은 효율을 주지만, ‘사람 중심 설계’가 결여될 경우 오히려 소외가 심화될 수 있음
- 경기도는 제도적 기반과 플랫폼의 통합이 필요
- 기술적 격차·언어 장벽·고령자 비사용층 문제가 시급

제5장 디지털 기술 기반 경기도 사회서비스 모델 제안 및 조례 제정·개정 방안

1. 디지털 기술 기반 경기도 사회서비스 모델 제안

1) 기본 방향

- 수요자 중심 맞춤형 서비스
- 포용적 설계(UX/UI)
- 데이터 기반 선제적 개입
- 민관 협력 확대

2) 디지털 사회서비스 통합모형(G-DIWM)

- 단계 : 수요 진단, 개인 맞춤형 계획 수립, 기술 기반 서비스 제공, 모니터링 및 평가, 피드백 및 개선 등
- 기술 : AI, IoT, GIS, 빅데이터 등
- 핵심 기능 : 사례관리, 긴급돌봄, 건강 모니터링, 실시간 대응 등

2. 제도 개선 및 조례 제정·개정 방안

- 단기적으로 기존 조례들에 디지털 기반 사회서비스 정의, 포용성 조항 삽입 등을 하는 방향에서 개정하거나 유사 조례들을 통합하여 연계성 및 지속성 강화
- 장기적으로는 「경기도 디지털 사회서비스 및 포용복지 촉진 조례」 등을 제정하여 기존 조례들에서 단편적 또는 일시적 한계 등을 개선
- 디지털 격차 해소, 개인정보 보호, 디지털 기술과 사회서비스 연계, 지속가능성 확보를 위한 자원 확보 등을 강화

제6장 결론 및 정책 제언

- 경기도는 디지털 기반 복지 전환의 제도적 선도모델을 구축할 수 있는 조건 보유
- 디지털 포용성은 사회서비스 접근성의 핵심 인프라
- 조례 제·개정, 민관 거버넌스, 기술-사람 균형의 설계가 중요
- ‘사람 중심’의 디지털 복지를 위한 지속적 평가와 환류 체계 마련 필요 등

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 필요성

- 사회적 포용성은 모든 사회구성원이 경제적, 사회적, 문화적 활동에 동등하게 참여할 수 있도록 보장하는 핵심 요소로 사회적 불평등을 해소하고 사회통합과 지속 가능한 발전을 위한 필수 조건임(Park, & Kim, 2021).
 - 경제적, 사회적 불평등이 심화되며 포용적 사회 구현이 주요 과제로 부상될 것으로 전망됨.
 - 특히, 고령자(노인), 장애인, 저소득층 등 취약계층의 사회적 참여와 기본권 보장이 더욱 미흡할 것임.
 - 때문에 정부 및 지방자치단체는 다양한 계층 간 격차 해소와 지속 가능한 사회발전을 위해 포용성 강화를 위한 정책이 필수적으로 마련되어야 함.

- 최근 디지털 기술의 발전은 공공서비스의 접근성과 효과성을 높일 수 있는 잠재력을 제공하며, 이는 사회서비스 분야에서도 예외가 아니기 때문에 취약계층의 복지 향상에 기여할 수 있을 것으로 예측되고 있음(OECD, 2021).
 - 디지털 기술을 활용해 기존 사회서비스의 효율성과 접근성을 대폭 향상하는 것이 가능할 것으로 예상됨(Smith, R. et al., 2020).

- 4차 산업혁명으로 인한 디지털 기술의 발전은 경제·사회적 구조 전반에 영향을 미친다는 것이 일반적인 견해이지만, 그 견해에는 상반된 주장이 있음(김진우, 이영희, 2020; World Bank, 2022).
 - COVID-19 팬데믹을 계기로 디지털 전환이 가속화되면서, 사회서비스의 디지털화가 필수적이라는 인식이 확산되었음. 이 견해에 따라 디지털 기술은 정보의 접근성을 높이고, 서비스 제공 방식을 혁신적으로 변화시킬 수 있는 잠재력을 지니고 있다는 긍정적 주장을 보임.

- 반면, 여전히 많은 지역에서 사회서비스의 디지털화가 미흡하여, 취약계층이 이로 인해 더 큰 불이익을 겪고 있다는 것임. 이 견해에 따라 디지털 기술이 새로운 기회를 제공하는 동시에 소외계층에 대한 접근성 문제를 초래할 것이라는 부정적 주장도 있음.
 - 따라서 디지털 기술과 사회서비스의 연계를 통해 이러한 격차를 해소할 필요성이 있다는 문제 제기가 커지고 있음.
- 경기도는 다른 지방자치단체와 마찬가지로 다양한 사회적 문제에 직면해 있으며, 취약계층의 사회적 포용성이 낮은 상황임(경기도청, 2022; 통계청, 2022).
- 경기도는 대도시와 농촌 지역이 혼재되어 있고, 인구가 밀집해 있으며, 다양한 사회적 요구가 존재하는 지역임.
 - 하지만, 경기도 내 거주하는 대부분의 취약계층은 디지털 기술에 대한 접근성이 제한적이며, 이는 그들의 사회적 고립과 정보 불균형을 초래하고 있음.
 - 경기도는 IT·디지털 산업이 발달한 지역으로 디지털 기술을 활용한 사회서비스 모델 개발 가능성이 높은 지역으로 다양한 인구 특성을 반영한 사회적 포용 정책이 필요함.
- 인구 밀집과 경제적 격차, 디지털 격차 등이 복합적으로 존재하는 경기도의 경우 디지털 기술과 사회서비스를 연계한 맞춤형 정책이 요구됨(경기도청, 2022; 경기도의회, 2024).
- 경기도는 '디지털 경기도'라는 비전을 통해 디지털 혁신을 선도하고 있으며, 이러한 비전은 사회적 포용성을 높이는 데 기여할 수 있음. 즉, 디지털 기술을 활용한 사회서비스의 개선은 경기도의 정책 목표와 일치하며, 이는 지역사회의 지속 가능한 발전을 위해 필수적임.
 - 따라서 경기도에서 디지털 기술과 사회서비스의 연계를 통해 사회적 포용성을 제고하는 방안과 다양한 사회적 요구에 신속하게 대응할 수 있는 기반을 모색하는 것은 매우 시급하게 고려되어야 하는 정책 과제임.

- 경기도의회에서는 2024년도에 “정보통신기술(ICT)의 도입이 경기도의회 복지서비스에 미치는 영향 연구: 조례 제·개정안 마련을 중심으로”라는 주제로 정보통신기술(ICT: Information and Communications Technology)를 활용한 경기도의 사회복지서비스 혁신을 촉진하기 위한 다양한 정책과 자치입법(조례) 제정 등의 노력을 하고 있는 속에서 ICT의 도입 및 활용이 경기도의회의 사회복지서비스에 미치는 영향을 고찰하였고, 경기도의 지방자치분권 강화 및 경기도민의 디지털 격차와 사회적 불평 등 감소 등의 방안을 제안하였음.
- 지방자치단체의 사회복지 책임성과 및 국내·외의 정보통신기술(ICT) 도입과 사회복지서비스의 연계 사례를 검토하였음.
- 경기도의 사회복지서비스 전달의 문제점으로써 사회복지서비스를 제공하기 위한 자원이 부족하여 사회복지서비스 제공이 제한될 수 있고, 경기도 일부 시·군의 경우 사회적 약자 또는 취약계층들이 사회복지서비스에 접근하기 어려운 경우가 있을 수 있으며, 일부 지역이나 시설에서만 사회복지서비스가 집중적으로 제공될 수 있음.
- 그리고 사회복지서비스를 필요로 하는 사람들에게 서비스에 대한 정보가 충분하지 않을 수 있으며, 다양한 사람들에게 적합하지 않은 서비스 제공 등의 문제가 발생할 수 있다는 것이 제시되었음.
- 현재 정보화 촉진과 관련하여 전국적으로 제정된 자치법규는 12건이며, 경기도에서는 양평군에서만 관련 조례가 제정되었고, 현재 정보화 촉진과 관련하여 전국적으로 143개의 시·군이 조례를 제정하였으며, 경기도에서는 24개의 시·군이 관련 조례를 제정하였다는 한계를 밝혔음.
- 이에 따라 정보통신기술(ICT) 도입을 통한 경기도의 사회복지서비스 강화를 위해 첫째, 정보통신기술(ICT) 도입을 통한 경기도 사회복지서비스 변화를 추구하고, 둘째, 경기도민의 디지털 격차 감소 방안이 제시되었으며, 더불어 정보통신기술(ICT) 활용을 통한 경기도의 사회적 포용성 향상 방안이 필요하다고 하였음.
- 따라서 본 연구는 경기도의 사회적 포용성 향상을 위한 디지털 기술과 사회서비스의 연계 방안을 모색함으로써 지역주민의 전반적인 삶의 질 수준을 향상시키는 데 기여하고자 함.

- 위의 지난해 수행된 “정보통신기술(ICT)의 도입이 경기도의회 복지서비스에 미치는 영향 연구: 조례 제·개정안 마련을 중심으로”의 연구결과로서 제시된 ‘정보통신기술(ICT) 활용을 통한 경기도의 사회적 포용성 향상 방안 필요’에 대한 후속 연구로서 사회서비스와 ICT 이용자로서의 경기도민을 대상으로 실질적으로 지역 주민이 요구하는 정책과 조례를 도출하는 것에서 의의가 있음.

제2절 연구의 목적

○ 본 연구의 목적은 다음과 같음.

- 첫째, 경기도의 사회적 포용성 현황과 주민들이 인식하는 디지털 격차 실태를 분석
- 둘째, 경기도 디지털 기술 기반 사회서비스 연계 정책의 효과와 한계를 평가
- 셋째, 경기도의 특성을 반영한 디지털 기술과 사회서비스의 연계 방안과 관련 조례의 제·개정을 제안

제3절 연구의 범위

1. 공간상 범위

○ 경기도 내 전체 지역을 공간적 범위로 함.

2. 시간상 범위

○ 시간적 범위(연구대상 시기)는 2023년부터 2025년까지로 함.

3. 내용상 범위

○ 본 연구에서는 다음과 같은 내용을 포함하고 있음.

- 경기도민의 사회적 포용성 향상을 위한 디지털 기술과 사회서비스 연계 방안
에 관한 정책방안 제시
- 경기도민의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스 연계 조례 제
정 제안
- 경기도의 사회적 포용성 향상을 위한 정책의 성과와 한계 분석 등

제4절 연구의 방법

○ 문헌조사

- 국내·외 디지털 기술과 사회서비스 연계 성공 사례 조사
- 국내·외 지방자치단체의 사회적 포용성 정책 관련 문헌조사
- 경기도 디지털 기술과 사회서비스 연계 관련 조례 실태조사

○ 전문가 자문

- 경기도의 사회적 포용성의 실태와 문제점을 분석하고, 디지털 기술과 사회서비스
의 연계 방향을 도출하기 위해 관련 공무원, 전문가 등을 대상으로 한 면담과
자문

○ 설문조사

- 경기도 내 주민 800명을 대상으로 경기도의 사회적 포용성 수준과 디지털 기술
및 사회서비스 이용 등에 대한 실태와 한계, 그리고 개선 방향에 대한 인식들을
조사
- 조사된 자료를 빈도분석 및 기술통계 등을 활용해 분석

제2장 이론적 배경

제1절 사회적 포용의 개념

- 일반적으로 사회적 포용성은 모든 사회적 구성원(단체)이 경제적, 정치적, 문화적인 활동에 동등하게 소속되어 참여할 수 있도록 보장하는 일련의 과정을 말함.
 - 이는 사회적 불평등을 해소하고 더 나아가 사회통합과 지속 가능한 발전을 위한 필수 조건임(김연명, 이철희, 2006).
 - 또한 사회적 포용은 차별이 없는 사회참여와 포괄적 접근성을 보장하는 정책, 제도, 문화적 환경의 집합적 결과라고도 이야기함(홍선미, 2014).
- 우리가 현재 말하는 사회적 포용은 사회적 배제에서 시작되었음.
 - 1997년 암스테르담 조약¹⁾에서 정식 의제로 “사회적 배제와 차별 금지에 대한 조항”이 논의되고 채택되면서 “사회적 배제”가 큰 관심을 불러일으켰음.
 - 이후 유럽의 실업과 사회경제적 불평등이 확대되던 2000년 리스본 유럽 정상회담(Lisbon Strategy)에서 이러한 상황이 사회통합을 저해하였다는 인식에 의해 “사회적 배제에 관한 공동 보고서”가 채택되었음(우선희, 2020).
- 이후 사회적 배제에 대한 다양한 정의가 제시되었는데, 대표적으로 사회적 배제에 대해 피어슨(pierson)은 사회, 경제, 정치적 참여에 필요한 자원이 개인, 가족, 집단, 이웃으로부터 박탈되는 과정이라고 이야기하였음.
 - 이 과정은 주로 빈곤에서 시작되지만 다른 한편으로는 차별, 낮은 교육수준, 열악한 주거 환경 등에서도 기인하고, 사회적으로 배제된 사람의 대다수는 사회제도 및 서비스, 사회적 네트워크 측면에서도 기회가 박탈되었음을 의미하는 것임(Pierson, 2002; 우선희, 2020).

1) 1997년 체결된 암스테르담 조약(Amsterdam Treaty)은 유럽연합(EU)의 조약 체계 개정에 관한 중요한 조약임.

○ 이러한 사회적 배제가 1990년대 이후 2000년대 초반 유럽에서 정의되고 사용되면서 배제 중심의 프레임이 부정적이라는 비판이 제기되었고, “사회적 배제”에 대한 대응 논의를 통해 “사회적 포용”이 비롯되었음.

- 이후 유럽연합에서 2001년부터 사회적 포용 수준을 평가하기 위한 공식 지표인 “유럽 사회 포함 지표(EU Social Inclusion Indicators)”를 개발하고 운영하였고, UN, OECD, 세계은행에서 2000년 이후 사회개발 목표²⁾에 사회적 포용을 핵심 가치로 반영하였고, UN 2030 지속가능발전목표(SDGs)에서는 사회적 포용이 핵심 원칙으로 제시되었음.

○ 사회적 포용의 구성요소 경우 아직까지 통일된 내용은 없으나, 일반적으로 사회, 경제, 정치, 문화적 참여와 권리를 보장하는 것을 중심으로 주요 구성요소를 제시하고 있음.

- Atkinson & Davoudi(2000)는 5가지 분야가 사회적 포용을 구성하고 있음.

◦ 첫째, 교육, 건강, 교통, 주거 등의 사회적 자원에 접근할 수 있는 자원의 접근성, 둘째, 시민으로서 교육 및 보건 등의 공공서비스에 참여할 수 있는 기본 서비스 참여, 셋째, 노동시장 참여와 어느 정도의 고용 가능성 및 적절한 소득 보장, 넷째, 민주적 제도에의 접근과 권리 보장, 의사결정의 과정에 참여하도록 하는 정치·제도적 통합, 다섯째, 소수자 또는 다문화적 정체성에 대한 사회적인 인정과 존중을 바탕으로 하는 문화적 인정을 사회적 포용의 구성요소라고 설명하였음.

- 김연명 외(2007)는 사회적 배제를 다차원적 개념으로 정의하고 이와 같은 사회적 배제를 해소하는 것이 바로 사회적 포용이라고 설명하며, 복지정책의 통합적 대응 필요성을 강조하며 한국 상황에 맞는 6가지 영역에서의 사회적 포용 구성요소를 설명하였음.

◦ 첫째, 소득과 고용 영역에서 경제활동의 안정성과 기본소득을 보장하고, 교육 영역에서 평생교육 및 평등한 기초학력 보장, 디지털 격차의 해소를 위한 교육에 참여시키고, 건강 영역에서 사회통합을 위한 건강불평등과 의료 접근성 격차를 해소하며, 주거 영역에서 안정적인 삶의 기반인 주거복지를 실현하고, 사회적 관계 영역에서

2) 사회개발목표(Social Development Goals)는 일반적으로 사회적 포용, 평등, 교육, 보건, 일자리, 성 평등, 사회보호 등과 관련된 사회 분야의 발전 목표를 의미하였음. 현재 국제적으로 가장 널리 쓰이는 사회개발 목표는 유엔의 지속가능발전목표(SDGs: Sustainable Development Goals)임.

관계 배제로 인한 정신건강과 정체성 형성에 부정적인 영향을 주는 요인을 제거하여야 하였음을 설명하고, 정보 및 문화 접근성 영역에서는 정보·문화는 시민들의 권리이면서 참여 기반이기 때문에 디지털 포용을 강조해야 한다고 하였음(김연명 외, 2007).

- 이상의 내용을 종합해 본 연구에서 사회적 포용성을 사회 구성원 모두가 다양한 생활 영역에서 배제 없이 참여하고 소속될 수 있도록 제도적·사회적 조건을 마련함으로써 사회적 평등과 통합을 추구하는 다차원적 과정이자 결과로 정의하고자 함.
- 이는 사회적 자원의 공평한 접근뿐 아니라 인간 존엄성과 자율성, 다양성의 존중을 기반으로 하며 지속가능한 사회 발전의 핵심 기제로 기능함.

제2절 사회서비스의 개념

- 사회서비스(Social Services)는 궁극적으로 국민의 삶의 질 향상과 복지 증진을 목적으로 중앙정부, 지방자치단체, 민간단체, 사회적 경제조직 등의 다양한 주체가 제공하는 비금전적, 비현금성 복지 서비스를 아우르는 개념이면서, 또한 국민 개개인의 일상 생활과 사회적 기능을 유지하고 향상시키는 지속적이고 체계적인 서비스 제공을 의미하기도 함(유복열 외, 2016).
- 김태성·성경룡(2007)은 사회서비스를 복지국가가 국민의 삶의 질 향상을 위해 시장과 정보, 시민사회가 협력하여 공급하는 새로운 공공재로 정의하면서 복지국가의 지속가능성을 확보하고 복지와 고용의 연계를 강화하는 정책수단이라고 정의하였음.
- 전통적으로 국가의 책임하에 수행되어 온 사회적 보호의 기능에서 나왔으며, 최근에는 돌봄 수요의 급증으로 인해 복지국가의 새로운 패러다임으로 자리 잡고 있다 해도 과언이 아님.
- 더불어 우리나라의 경우에는 경제 활성화가 필요한 상황에서 지역사회복지 기반을 구축하면서 공공부문의 일자리 확대를 통해 일자리 창출의 또 다른 방법으로 사회서

비스가 확대되었고, 이를 통해 사회적 보호의 기능을 넘어 생산적 복지의 기능까지 담당하고 있음.

- 또한, 사회서비스는 개인의 자립과 사회통합을 목표로 하며, 현금급여 중심의 복지 서비스가 서비스 제공 중심으로 전환되었음. 이는 수요자 중심의 서비스 체계로 사회 서비스가 전환되고 있는데. 2007년 도입된 사회서비스 전자바우처 제도를 통해 수요자가 직접 자신에게 맞는 서비스와 제공기관을 선택하고 있음(보건복지부, 2019).
- 이러한 흐름에서 사회서비스는 공공성과 시장성이 공존하게 되었고, 이를 OECD(2010)는 ‘일반적인 관심의 사회서비스(Social Services of General Interest)’로 규정하며 공공성과 보편성을 가지면서 시장원리에 따라 효율적인 공급이 가능하다고 하였음.
- 결론적으로 사회서비스는 복지국가의 지속가능한 발전과 일자리 창출, 지역복지 기반 형성 등 복합적인 기능을 수행하는 복지정책을 넘어선 전략적인 정책 수단으로써의 역할을 할 것이며, 그 정책적 함의와 사회적 역할이 더욱 확대될 것으로 전망됨(보건복지부, 2023).

제3절 디지털 기술의 발전과 사회서비스 변화

- 사회서비스 분야에서 디지털 기술은 급격히 발전하고 있음. 이러한 발전은 사회서비스를 보다 효율적으로 변화하도록 유도하고 있고, 사용자들에게는 손쉬운 서비스 접근이 가능하도록 하고 있음. 반면 이러한 디지털 기술은 또 다른 사회적 문제를 야기하기도 하였음. 그럼에도 향후 디지털 기술에 대한 의존도는 더욱 높아질 것임이 자명함.
- 그동안 사회서비스 분야에서의 디지털 기술은 초기 단순한 행정적인 전산화에서 시작되었음. 이후 꾸준한 발전일 통해 현재에는 AI 데이터를 기반으로 하는 예측형 맞춤형 서비스로 발전하고 있음.

- 1990년 후반 본격적으로 보건복지부는 사회복지 행정업무를 전산화하는 복지행정 정보화 사업을 진행하였음. 이를 통해 사회복지 행정망을 구축하고, 사례관리에 필요한 다양한 정보를 전산 관리하며 종이 문서를 전자 문서화하고 데이터 베이스화하는 체계로의 전환이 본격적으로 이루어졌음. 이후 김대중 정부에서 진행된 인터넷 광 통신망 사업이 자리매김하면서 2000년대 중반까지 정부 및 지자체에 종합사회복지 포털이 온라인 서비스 형태로 오픈되고 공공서비스 지원금, 바우처 전자발급 시스템, 수급자격 조회 및 신청 시스템 등이 도입 운영되었음. 이후 2010년대 들어서면서 스마트폰 보급으로 인해 또 한 번의 급격한 변화를 맞이하게 되는데, 모바일과 클라우드를 기반으로 하는 서비스가 본격적으로 제공되기 시작하였음. 스마트폰을 이용한 다양한 애플리케이션 개발로 현장에서 즉각적인 대응과 맞춤형 지원이 가능한 다양한 서비스가 제공되었고 IoT를 이용한 서비스가 적극적으로 활용되기 시작하였음.
- 2020년대에 들어서서는 인공지능(AI)과 다양한 분야에서 빅데이터를 이용한 분석 기법이 발달하여 이를 사회서비스에서 적용함으로써 복지사각지대 발굴, 맞춤형 복지서비스 제공, 음성인식을 통한 AI 로봇 활용, 웨어러블 기기 활용을 통한 건강 및 심리 모니터링 등에 적극 이용하고 있음.
- 특히, 코로나19 확산으로 인해 우리나라는 비대면 온라인 수요가 급증하면서 모든 분야에서 디지털 전환이 가속화되는 현상을 맞이하게 되었음. 코로나19 이전 발전하던 인공지능(AI), 사물 인터넷(IoT), ICT 기술 등의 디지털 기술이 사회체계 전반에 걸쳐 융복합되는 과정을 맞이하는 시점에 코로나19로 인한 비대면 온라인의 사회적 수요가 급증하면서 더 빠른 구체화가 요구되었음. 이는 사회복지 영역에서도 나타나는 현상이었음.
- 사회서비스에서도 코로나19 이전 단순히 응급 안전에 국한되었던 디지털 기반 서비스가 현재는 건강, 정서적 지원, 사회적 지원까지 그 영역을 확대하고 있음. 민간영역에서의 ICT 기술을 기반한 다양한 스마트기기 활용 기술, 복지사각지대 발굴 및 관리 기술, 인공지능(AI) 기술을 통한 취약계층 돌봄 기술(서울시복지재단, 2024) 등의 개발을 통해 적극적인 사회서비스의 변화가 진행되고 있음.

- 반면, 다양한 분야에서 디지털 전환이 빠르게 이루어지면서 기존 체계의 변화에 대한 새로운 이슈들을 양산하게 되었음. 즉, 디지털 전환의 가속화와 구체화가 지속될수록 디지털 소외, 디지털 약자의 문제가 발생할 수밖에 없고, 이에 대한 포용을 어떻게 만들어 나갈 것인가에 대한 논의가 필요해지고 있음(경기연구원, 2022)

제4절 디지털 포용의 개념

- 다양한 디지털 기술의 발전은 우리의 삶을 풍요롭게 만들어 주고 있음. 반면 이러한 풍요로움 속에서도 디지털 기술의 혜택을 받지 못하는 사회적 약자들이 있음. 일상생활에 구축되어 있는 디지털 환경을 부족한 지식이나 자신이 처한 불리한 상황으로 인해 이용하거나 접근하기 어려운 상태가 지속적으로 장기화될 경우 빠른 정보 습득이 불가능해지고 정보 이용을 통한 이익이 감소함에 따라 사회적 약자로 도태되는 결과가 초래되었음. 이러한 문제에 대응하기 위해 ‘디지털 포용’(Digital Inclusion)에 대한 논의가 시작되었음.
- 지난 문재인 정부에서 사람 중심 사회로의 패러다임 전환과 국민 누구도 “배제하지 않는 포용”의 가치 실현을 위해 “혁신적 포용국가”를 국가 비전으로 제시하여 포용국가 비전과 전략³⁾을 발표하였음. 이를 기반으로 2020년 6월 디지털 취약계층의 정보 접근성 향상과 국민 모두가 디지털 혜택을 누릴 수 있는 환경을 만드는 내용을 골자로 하는 디지털 포용 추진계획이 발표되었음.

| 표 2-1 | 디지털 포용의 등장 배경 요약

등장 배경	주요 내용
정보격차 문제	1990년대 말~2000년대 초, 인터넷·ICT 확산 속 ‘디지털 접근성 불평등’이 사회문제로 대두
사회적 포용 담론 확장	1997년 EU 암스테르담 조약과 2000년 리스본 전략에서 ‘사회적 배제’ 대응의 일환으로 디지털 포용 필요성 강조
국제 정책 반영	UN SDGs, OECD, EU 등이 디지털 포용을 포용적 성장, 공정한 접근, 지속가능성의 핵심 요소로 설정
기술 기반 행정·복지 확대	AI, IoT 기반 사회서비스 확산 → 기술 접근성 없이는 복지 접근 자체가 어려워지는 구조 등장

3) 2018년 9월 포용국가 비전과 전략 발표

- 디지털 포용은 정보통신기술(ICT)의 발전으로 발생하는 다양한 디지털 격차를 해소하고, 모든 사회 구성원이 디지털 기술과 정보에 동등하게 접근하고 활용할 수 있도록 보장하는 개념임(강기봉, 2021).
 - OECD(2018)에서는 디지털 기기와 인터넷 인프라에 대한 물리적 접근이 용이해야 하고, 디지털 기기를 이해하고 활용할 수 있는 능력이 있어야 하며, 단순한 기술 사용을 넘어선 정보 이용, 공공서비스에 대한 접근, 사회적 소통 등에 적극적으로 참여할 수 있어야 하고, 성별, 연령, 지역, 장애, 소득 등에 따른 정보의 격차를 줄이고 동등한 기회를 보장하는 형평성이 디지털 포용의 개념이라고 설명하였음.

- 본 연구는 디지털 포용의 등장 배경에서 제기된 전 지구적 문제를 지역 수준에서 해결하려는 실천적 노력임.
 - 디지털 포용은 이제 단순한 정보 접근의 문제가 아닌 복지·교육·건강·참여·문화 등 모든 사회적 권리 실현의 기반 인프라이며, 본 연구는 이러한 세계적 흐름을 경기도의 현실에 맞게 디지털 기반 맞춤형 사회서비스, 제도 정비, 기술 활용 전략으로 구체화함.

제3장 사회서비스와 디지털 기술의 연계 사례 및 경기도의 관련 조례 실태

제1절 사회서비스와 디지털 기술의 연계 필요성

- 디지털 기술은 최근 수십 년간 주목할 만한 속도로 성장해 왔음. 스마트폰을 필두로 AI(인공지능), 빅데이터, 사물인터넷 등의 첨단 기술은 개인의 삶의 질을 포함하여 조직 행정과 경제활동의 효율성 향상에 직·간접적으로 기여해 왔음. 이러한 디지털화의 흐름은 정치·경제는 물론 사회 전반에 영향을 미치며 사회서비스의 모습을 변화시키는 주요한 요소로 전망되고 있음(진영현 외, 2022).
- 디지털화라는 사회적 과제에 대해 정부는 ‘디지털플랫폼정부’를 실현하기 위해 이를 주요 정책과제로 설정하고, 정부 부처들의 정보 및 데이터를 통합하여 서비스의 효율성을 제고하는 데 힘쓰고 있음(전자신문, 2023). 이러한 정책 기조에서 디지털 기술과 복지를 연계하여 국민의 삶의 질 및 사회서비스의 질적 향상을 위한 다양한 논의와 시도들이 진행되어 왔음(최조순, 2022).
- 디지털 기술과 복지를 연계하는 ‘디지털 복지’의 개념은 디지털 사회로의 전환이라는 돌이킬 수 없는 흐름 속에서 급속한 고령화와 다양한 돌봄의 문제를 풀어줄 수 있는 대응책으로 등장하였음. 돌봄 인력의 부족, 재정적인 한계를 극복하면서 보다 효과적인 사회서비스의 제공을 모색하는 것이 요구되는 시점에 디지털 기술과 사회서비스의 연계가 주요한 정책 의제로 부상하였음(Larson, & Teigland, 2019).
- 2023년 발간된 『디지털플랫폼정부 표준화 이슈보고서』에서는 디지털 정책의 방향으로 위기 발생 전 선제적으로 위기가구를 지원하는 복지 서비스, 독거노인 등 취약계층을 위한 AI 돌봄 서비스, AI 복지도우미, AI 기반 아동·청소년 성장 지원, 맞춤형 마음건강 돌봄 플랫폼 구축 등을 제시하고 있음. 이러한 정책 방향 속에서 사회서비스는 디지털 기술과 연계하여 향후 지속적인 양적·질적으로 변화에 직면하게 될 것으로 예상됨(한국정보통신기술협회, 2023).
- 사회서비스와 디지털화의 연계는 긍정적인 측면이 큰 것으로 나타나고 있지만, 동시

에 해결해야 할 부정적 측면도 가지고 있음. 예를 들어 저소득층을 비롯한 노인과 장애인 등 취약계층의 디지털 기기 접근성(저가 또는 무상 기기 제공), 네트워크의 안정성, 디지털 역량 등 개인 간, 집단 간의 격차가 발생할 우려가 있으며, 이로 인해 디지털 소외 현상 등이 해결해야 할 사회문제로 부상하였음. 또한 기존의 전통적인 사회복지 서비스 제공 및 전달체계에 디지털 기술을 어떻게 통합할 것인지, 그리고 이러한 기술 활용 과정에서 사회복지의 본질적인 가치와 이념을 어떻게 유지하고 계승할 것인지에 대한 깊은 고민과 논의가 요구되는 전환점에서 있다고 하겠음(김희철 외, 2024).

- 본 장에서는 디지털 기술과 사회서비스의 연계 사례를 국내와 해외로 나누어 검토하고, 경기도의 디지털 기술과 사회서비스 연계 조례 실태에 대해 검토함.

제2절 국내의 사회서비스와 디지털 기술의 연계 사례

- 정부는 2023년 9월 공개한 ‘디지털 권리장전’을 통해 글로벌 디지털 모범국가로의 비전을 밝히며 디지털 시대의 새로운 질서를 선점하겠다는 의지를 보여주었음. 우리 정부가 제시한 ‘디지털 권리장전’은 AI 중심의 논의에만 한정되지 않고, 디지털 포용성 향상 등 디지털 전반의 이슈들을 다루고 있다는 점에서 해외의 여타 사례들과는 차별화됨(과학기술정보통신부, 2023).
- 디지털 권리장전의 주요 내용으로는, 디지털 환경에서의 ‘자유와 권리 보장’을 강조하며, 키오스크 등 디지털 서비스에 대한 차별 없는 접근을 보장하는 ‘디지털 접근권’, ‘공정한 접근과 기회의 균등’을 실현하기 위한 ‘디지털 리터러시 향상’ 등의 조항이 포함되어 있음(AI 타임스, 2023).
- 이처럼 디지털 포용의 가치를 실현하기 위한 디지털 권리장전의 공표와 디지털플랫폼 정부로의 전환과 같은 행정 시스템의 변화는, 코로나19 이후 급격히 진전된 디지털 전환이 국가 정책에 철학적, 제도적 차원에서 적극 반영되고 있음을 보여주는 사례라 할 수 있음(김희철 외, 2024).
- 위와 같은 디지털 전환이라는 대전제 하에서 정부 및 지자체는 디지털 기술을 활용하여 대상자 맞춤형 사회서비스를 개발·제공하기 위한 다각적인 노력을 진행하고 있음.

1. 서울 : 마이데이터 기반 사업 고도화

- 정부는 2023년 8월 발표한 「국가 마이데이터 혁신 추진 전략」을 통해 정보 주체의 권리 강화, 주요 서비스의 범위 확대 및 지원, 마이데이터 기반 구축 등을 제시하였음. 또한 전략 추진 시 국민적 수요 및 체감도가 높은 분야를 우선 시행하고 사회적 상황을 고려하여 단계적으로 확대하면서 2025년부터는 본격적으로 제도를 도입하겠다고 밝혔음(관계부처 합동, 2023).
- 「국가 마이데이터 혁신 추진 전략」은 디지털 기반의 기술을 확대해 나간다는 의미를 넘어 정보 주체의 디지털 권리를 강화하고 디지털 포용을 실현하는 패러다임의 전환을 제시하는 정책임. 이를 통해 데이터 기반의 맞춤형 서비스를 제공함으로써 사회적 불평등 감소 및 사회적 포용성 향상에 기여한다는 데 그 의의가 있음(관계부처 합동, 2023).
- 서울시의 경우, 서울시복지재단이 마이데이터 기반의 사업 고도화를 시작하였음. 우선적으로 사회적 고립가구의 효과적 발굴을 위해 공공마이데이터와의 데이터를 연계하며, 이를 통해 고독사 위험을 예측하는 시스템을 개발하고자 함. 이와 함께 고립가구의 고립감 및 정보 소외 문제를 해결하기 위한 맞춤형 솔루션 개발, 대상자별 맞춤 정보 제공 등의 다양한 서비스를 도입하고자 함. 또한, 관련 인력의 역량을 강화하기 위한 교육훈련 프로그램도 추진할 계획임(김연정, 2024).
- 사례관리 측면에서 마이데이터 서비스를 활용하면 개인의 소득, 재산, 근로, 질병 등에 관한 기본적인 정보와 서비스 이력을 보다 정확하게 파악할 수 있다는 장점이 있음. 이와 같이 다양한 데이터를 활용하여 대상자의 발굴 및 요구되는 서비스를 예측할 수 있으며, 혁신적인 서비스 모델을 기획할 수 있을 것으로 예상됨. 또한 서비스 제공의 결과(효과)를 평가함으로써 보다 효과적인 서비스 개발과 제공에도 기여할 것으로 기대됨(김연정, 2024).

2. 서울 : 사회적 고립 및 고독사 예방을 위한 AI, IoT 기술 활용

- 2024년 보건복지부가 발표한 고독사 실태조사 결과에 따르면, 고독사 발생 건수는 2017년 2,412명에서 2023년 3,661명으로 50% 이상 증가하였음. 이렇듯 고독사 발생률이 급격히 증가함에 따라 보건복지부는 2023년 「제1차 고독사 예방 기본계획」을 발표하였음. 이에 앞서 서울시는 2018년에 「제1기 고독사 예방 종합계획」을 수립하였고, 2022년 전국 최초로 ‘사회적 고립가구 지원센터’를 설치하는 등 고독사 문제에 선제적으로 대응해 나가고 있음(보건복지부, 2024).
- 특히 서울시는 사회적 고립가구 지원센터 설치와 함께 고독사 예방을 위해 AIoT 기술을 접목한 스마트플러그와 AI 안부 확인 서비스를 시작으로 다양한 스마트 안부 확인 서비스를 도입하고 있음. 2024년부터는 자치구별로 지역 실정에 맞는 스마트 안부 확인 서비스를 선택해 추진할 수 있도록 지원하고 있음(합성기, 2024).
- 서울시가 중점적으로 추진하는 스마트 안부 확인 서비스는 다음의 5가지임.
 - 스마트플러그 : 자주 사용하는 전자제품에 플러그 형태의 IoT 기기를 설치하여 콘센트에 꽂으면, 해당 기기의 전력 사용량과 조도 변화를 실시간으로 감지. 일정 수준 이상의 전력 사용이 지속되지 않거나 조도 변화가 없을 경우, 이를 위기 신호로 인식하여 안부를 확인하는 서비스
 - AI 안부확인서비스 : AI가 등록된 대상자에게 건강 상태, 식사 여부 등 일상생활에 대해 주기적으로 전화를 거는 안부 확인 서비스로, AI와 직접 대화할 수 있다는 점이 특징
 - AI 안부든든서비스 : 한국전력 데이터센터에서 전기 사용 패턴을 분석하고, SKT 데이터센터에서 SKT 및 KT 휴대폰 사용자의 통화, 문자, 데이터 사용 여부를 모니터링하며, 돌봄 앱을 통해 충전 상태, 통화 여부, 잠금 상태 등을 종합적으로 파악. 위기상황이 감지되면 AI가 1차적으로 대상자에게 전화를 걸고, 관제센터에서 2차적으로 상황을 모니터링하며 필요시 출동 조치
 - 1인 가구 안부살핌서비스 : AI 안부든든서비스에서 돌봄 앱, AI 전화, 관제·출동 기능을 제외하고, 전력 사용량과 휴대폰 사용 여부만을 중심으로 모니터링하는 서비스
 - 똑똑안부확인서비스 : 스마트플러그, 문열림 센서 등 IoT 기기, SKT 사용자의 휴대폰

수·발신 여부, 앱을 통한 걸음 수 데이터를 종합적으로 분석. 위기상황이 감지되면 자동으로 전화를 발신하고, 응답이 없을 경우 최종적으로 위기 알림을 작동시키는 서비스

- 초기에는 단일한 방법으로 위기 신호를 확인하던 스마트 안부 확인 서비스가 점차 일상에서 많이 사용하는 다양한 서비스를 복합적으로 활용하는 방식으로 변화하고 있음. 이러한 변화는 시민과 공무원의 만족도 조사에서도 확인할 수 있는데, 2023년 실시한 스마트 안부 확인 서비스(스마트플러그, AI 안부확인서비스, AI 안부드든서비스, 똑똑안부확인서비스) 만족도 조사 결과, 시민과 공무원 모두 똑똑안부확인서비스와 AI 안부드든서비스에 가장 높은 만족도를 보였으며, 실제 위험 상황 발생 시 도움 여부와 고독사 예방 효과성 측면에서도 두 서비스가 최고 점수를 받았음(함성기, 2024).
- AI와 IoT 등의 디지털 기술을 활용하여 고립되고 배제되기 쉬운 사람들을 연결함으로써 안전과 돌봄을 제공함으로써 사회적 불평등을 완화하고 사회적 포용성을 확대하는데 실질적인 도움이 될 수 있는 서비스라는 측면에서 의의가 있음.

3. 경기도 : AI를 활용한 노인돌봄서비스

- 경기도는 2024년 발표한 ‘경기노인 AI+돌봄’ 추진계획을 통해 노인돌봄 정책의 방향을 대면 중심의 사후관리에서 AI를 활용한 비대면 예방 관리로 전환한다고 제시하였음. 이는 초고령사회로의 진입에 대응하여 지속가능한 돌봄 체계를 구축하기 위한 선제적 시도로 평가됨(경기신문, 2024).
- 본 추진계획은 AI를 활용해 노인의 안부 확인, 건강 모니터링 등 일상생활을 지원하고, 위기상황을 사전에 예측하고 대응하는 예방 중심의 돌봄 모델을 구축하기 위한 것으로 볼 수 있음(경기도사회서비스원, 2024).

1) AI 노인말벗서비스

- ‘AI 노인말벗서비스’는 주 1회 일정한 시간에 AI 상담원이 안부 확인 전화를 걸어 노인의 상태를 확인하는 서비스로, 3회 이상 전화를 받지 않거나 통화 중 위기상황이

감지되면 담당자가 직접 연락하도록 하는 시스템임. 필요시에는 경기도 긴급복지 핫라인으로 연계해 전문적인 상담을 제공하며, 긴급상황 확인 시에는 읍면동 행정복지 센터에서 직접 방문 상담을 진행함.

- 본 서비스는 2023년 6월~12월 기간 시범적으로 운영되었으며, 이 기간에 총 1,061명의 노인에게 서비스가 제공된 것으로 확인되었음. 경기도는 이러한 성과를 토대로 2024년에는 대상자를 5,000명까지 확대하기로 하였음.
- 해당 서비스는 2023년 6월부터 12월까지 시범사업으로 운영되었으며, 이 기간동안 총 1,061명의 노인에게 서비스가 제공되었음. 시범운영의 성과를 바탕으로, 경기도는 2024년 대상자를 5,000명까지 확대하기로 하였음. 이를 위해 사업 수행기관인 경기도 사회서비스원 및 31개 유관기관들과 협업하여 대상자를 발굴하였으며, 그 결과 2024년 6월 기준 신청자 수는 5,012명으로, 당초 목표인 5,000명을 초과 달성하였음. 이는 AI 노인말벗서비스를 운영하고 있는 전국 광역자치단체 중 가장 많은 수치로, 경기도의 적극적인 추진과 협업의 성과라 할 수 있음.
- AI 노인말벗서비스는 정서적 지원, 접근성 강화, 건강관리 지원 등 다양한 측면에서 노인의 삶의 질 향상과 사회적 포용성 증진에 기여함으로써 디지털 기반의 사회서비스 제공이 고령자의 사회적 권리 및 삶의 질을 보장하는 데 긍정적 영향을 미친다는 점을 보여주었음.

2) AI 어르신 든든지킴이

- ‘AI 어르신 든든지킴이’는 학대당하는 노인들을 위한 AI 돌봄서비스로 재학대 위기상황이 발생하면 미리 설치된 AI 스피커가 음성으로 상황을 감지하여 112 또는 노인보호전문기관을 긴급 호출한다. 이 외에도 노인과의 대화를 통해 AI 스피커가 우울감이나 고독감과 연관된 키워드를 관제센터에 알리기도 함.
- 경기도는 지속적인 모니터링을 통해 학대 고위험군을 선별해 경기도 노인종합센터를 통해 전문적인 심리상담이 진행될 수 있도록 서비스를 확대해나갈 예정이다.

3) 늘편한 AI케어

- ‘늘편한 AI케어’사업은 휴대폰에 앱을 설치하여 동작 감지, 생체인식 등을 통해 노인

들의 안부와 건강상태를 확인하는 AI 기반의 스마트폰 활용 케어서비스로, 별도의 돌봄 로봇이나 스마트워치가 없어도 스마트폰만으로 AI 통합돌봄서비스를 제공하는 형태로 추진됨.

- 불편한 AI케어는 휴대폰 카메라에 15초간 손가락을 터치하면 혈류를 체크해 심혈관 건강 상태를 알려주며, AI 알고리즘이 건강보고서를 작성하고 주기적으로 치매위험군 자가 검사를 실시하여 그 결과를 돌봄매니저에게 보내 관리하도록 하는 시스템을 갖추고 있음.
- 기존의 복지체계가 대면으로 안부를 확인하는 위주로 진행되어 주기적 건강관리 또한 취약계층만 받을 수 있었던 반면, 불편한 AI케어는 돌봄이 필요한 노인 누구나 소득과 연령에 관계없이 제공받을 수 있는 서비스라는 특징이 있음.

4) AI 시니어 돌봄타운

- 경기도의 'AI 시니어 돌봄타운'은 노인 밀집 지역에서 AI 기반 돌봄서비스, 찾아가는 의료, 디지털 교육 등을 통합적으로 지원하기 위한 시범사업으로 기획되었으며, 2024년 7월부터 본격적으로 운영되었음.
- 2024년 시범지역으로 선정된 곳은 포천시 관인면으로, 이 지역의 경우 전체 인구의 47%에 해당하는 1,192명이 65세 이상으로 노인인구가 많은 곳임. 또한 관인면은 경기도 최북단 접경지역인 연천군철원군에 인접한 지역으로, 안양시 면적의 1.2배(69.7 km²)에 이르는 넓은 지역이면서도 민간병원이 부재하며 주요 복지시설도 차량으로 1시간 거리에 있어 돌봄 인프라가 매우 취약한 지역에 해당됨. 이러한 지역 특성을 고려하여 다음과 같은 통합 돌봄 서비스가 집중적으로 제공되었음.
 - AI 노인말벗서비스 : 희망하는 노인에게 주 1회 AI 상담원이 안부를 확인하는 전화를 걸고, 위기 징후가 발견되면 담당자가 후속 조치를 취함.
 - 불편한 AI케어 : 희망하는 노인을 대상으로 자택에서 스마트폰으로 건강 상태를 자가 진단하고, 매칭된 돌봄매니저가 상시 관리함.
 - 찾아가는 돌봄의료센터 : 경기도 의료원과 연계된 의사, 간호사, 사회복지사가 노인 가구를 직접 방문하여 의료 서비스를 제공함.
 - 어르신 IT행복누리터 : 희망하는 노인을 대상으로 AI 체험과 디지털 교육을 통해 디

지털 역량강화를 지원함.

- 위와 같은 서비스 외에 ‘말로 하는 AI 키오스크’를 노인 이용률이 높은 식당에 설치하여 터치 방식의 불편함으로 완화한 음성 인식 기반의 서비스를 통해 접근성을 개선하였음. 또한 ‘AI 사랑방’을 관인면 작은도서관(약 99㎡) 공간 내에 조성하였음.
- AI 시니어 돌봄타운은 의료·돌봄 시설이 부족한 고령화된 농촌 지역에 지속가능한 디지털 돌봄 생태계 모델을 구축한 것으로 평가되고 있으며, 향후 유사한 환경을 가진 다른 지역들로 확산될 수 있는 가능성을 제시함.
- 고령자의 건강, 관계, 참여 등 생활 전반을 통합적으로 지원하는 포용적 공간으로서 AI 시니어 돌봄타운은 디지털 기술이 사회서비스와 접목되어 노인이 사회에서 보다 독립적이고 존엄하게 살아갈 수 있도록 보장하는 사회적 포용성 향상의 구체적인 모델이라고 할 수 있음. 이러한 돌봄타운 모델은 고립·은둔 가구, 장애인, 만성질환자 등 돌봄이 필요한 다른 취약 집단에도 확장이 가능하다는 점에서 지속가능한 디지털 복지 모델이 될 수 있을 것으로 기대됨.

| 그림 3-1 | AI 시니어 돌봄타운



* 자료 : 이모작뉴스(2024.09.12.). 포천시, ‘AI 시니어 돌봄타운’ 조성...AI사랑방치매예방스마트운동실. <https://www.emozak.co.kr/news/articleView.html?idxno=11877>.

4. 경기도 : AI를 활용한 혁신적인 장애인복지서비스

- 디지털 기술과 장애인복지서비스의 연계는 새로운 기술이 사회적 약자의 삶에 어떠한 긍정적 영향을 가져오며 사회적 포용성을 향상시킬 수 있는지를 보여주는 대표적인 사례로 볼 수 있음.
- AI를 활용한 발달장애인 돌봄서비스의 예를 살펴보면, 발달장애인의 도전적 행동을 AI를 기반으로 자동으로 기록하여 이를 전문가가 분석한 후 개별 맞춤형으로 돌봄서비스를 제공하게 되면 돌봄의 질이 크게 향상될 수 있음. 또한 장애인콜택시의 예를 살펴보면, AI 상담원이 장애인 이용자의 이동 기록 등을 분석하여 차량 배차를 자동회합으로써 보다 신속하고 효율적인 지원이 가능해져 장애인의 이동 편의성 개선에 실질적 도움을 줄 수 있음(경기복지재단, 2024).
- 이와 같이 AI 기반의 장애인복지서비스 제공을 통해 서비스 이용자의 삶의 질을 높이고 개인의 자율성을 확대하는 데 기여할 수 있음. 특히, 경기도가 추진하고 있는 발달장애인 대상 AI 예술 교육 프로그램은 이들의 창작 활동 지원 및 창작된 디지털 작품들의 전시회 개최를 통해 단순한 서비스 제공에 머무르지 않고 발달장애인들의 창의성 및 잠재력을 발현할 수 있는 기회를 제공하였음.

1) 발달장애인 AI 돌봄 시스템 구축

- 경기도는 2024년 안산 2곳, 의왕 1곳 등 발달장애인센터 3곳에 AI 돌봄 시스템을 설치하였고, 2025년에는 의정부 1곳과 남양주시 1곳에 신규 설치를 지원하고 함. 이와 같은 시스템은 AI 영상 분석 기술을 활용하여 현장 내 발달장애인의 도전행동(돌발행동)을 자동으로 기록하고 통계화하여 행동 중재 컨설팅을 제공하는 것을 목적으로 함. 이렇게 AI를 활용하여 기록된 돌봄 정보는 보호자의 휴대폰으로 전송되며, 가정 내에서 발생하는 발달장애인의 도전행동 영상도 센터에 전달할 수 있음(에이블뉴스, 2025.02.21.).
- 본 사업은 기존에 돌봄교사가 수기로 작성해 오던 발달장애인의 도전행동 데이터를 AI가 실시간으로 분석제공함으로써 보다 체계적이고 효율적인 돌봄 환경을 조성하며, 가족과 돌봄교사의 부담을 줄일 수 있음. 궁극적으로, 이러한 디지털 기술 활용의

서비스는 발달장애인이 사회 내에서 보다 존엄하고 안전하게 살아갈 수 있도록 지원하는 포용적 디지털 복지의 지향점이라고 할 수 있음.

2) 장애인콜택시 AI 상담원

- 경기도는 2024년 전국 지방자치단체 가운데 처음으로 교통약자 광역이동지원센터 콜센터에 AI 상담원을 도입함. 경기교통공사 산하의 광역이동지원센터는 장애인콜택시의 시도 및 시군 간 이동 접수 및 배차 업무를 담당해 왔는데, 출퇴근 등 특정 시간대에 수요가 집중되면서 콜센터 연결 시 지연되는 문제가 지속적으로 제기되어 왔음.
- 경기도는 이러한 연결 지연 문제를 해결하고자 상담 인력을 증원하는 한편, 2024년 5월에는 KT와의 업무협약을 통해 AI 상담원 시스템을 도입하였음. AI 상담원은 실시간 콜 수요에 대응하는 기능과 함께 이용자의 최근 이동 이력을 분석하여 차량이 신속하게 배치될 수 있도록 지원함. 이러한 AI 시스템은 교통약자의 편의 증진과 이동권 향상을 위한 디지털 복지서비스의 일환으로 추진되었으며, 접근성과 효율성 모두를 증진시키는 데 기여한 것으로 평가됨.

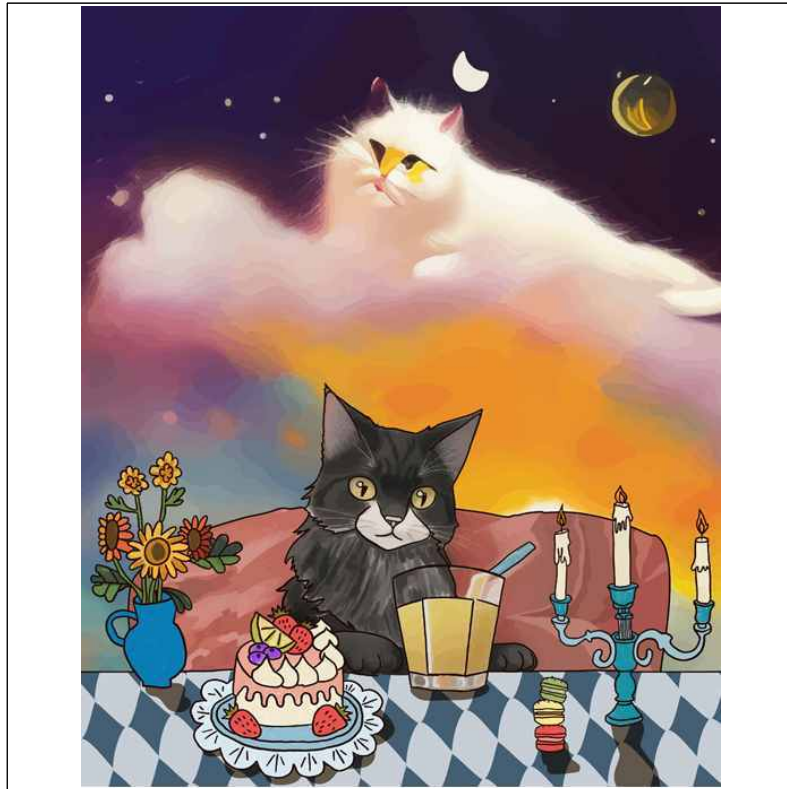
3) 발달장애인 인공지능(AI) 창작단

- 경기도와 경기문화재단이 공동으로 추진하고 있는 ‘인공지능(AI) 창작단’은 발달장애인을 대상으로 AI를 활용하여 예술 활동 교육을 제공하는 시범사업으로, 사전 모집을 통해 선발된 발달장애인을 대상으로 AI에 대한 기초 개념과 명령어(프롬프트) 사용법 등을 교육하고, 이를 바탕으로 디지털 창작 활동이 가능하도록 지원함.
- 본 시범사업에 참여하는 창작단원들은 AI 프로그램 활용 교육을 받은 후 이 프로그램을 통해 이미지 초안을 만들고, 이후 이를 바탕으로 전문 예술인 및 예술 전공 대학생들과 협업하여 작품을 최종 완성하는 방식으로 예술 활동을 수행함.
- 작품을 창작 과정에는 인공지능 아티스트 ‘파능이’를 비롯하여, 임승현 작가(한국화), 유미선 작가(회화·조형), 그리고 수원대학교 미술대학 학생들이 창작 파트너로 함께 참여하면서 발달장애인 창작단원들과 소통해가며 공동으로 작품을 완성함. 발달장애인들은 이러한 창작 과정을 통해 예술적 표현, 사회적 상호작용, 창의성 발현 등의 기회를 갖게 됨. 경기도는 2024년 5월 30일부터 6월 12일까지, 경기도청 1층 로비에

서 ‘인공지능 창작단’의 작품 30점을 전시함.

- 경기도에서 추진된 ‘인공지능 창작단’은 디지털 기술을 통해 발달장애인들에게 예술 창작의 기회를 제공함으로써, 단순한 AI 기술 교육을 넘어서 자기표현, 사회참여, 문화 향유권 보장이라는 사회적 가치를 실현하는 데 기여하였음.

| 그림 3-2 | AI창작단 박다원 씨의 작품 ‘고양이의 티파티’



* 자료 : 연합뉴스(2023.05.30). "모두를 위한 예술혁명"...'경기도 발달장애인 AI 창작단' 전시회.
<https://www.yna.co.kr/view/AKR20230530148200061>.

5. 경기도 : 기타 디지털 기술 연계 사회서비스 사례

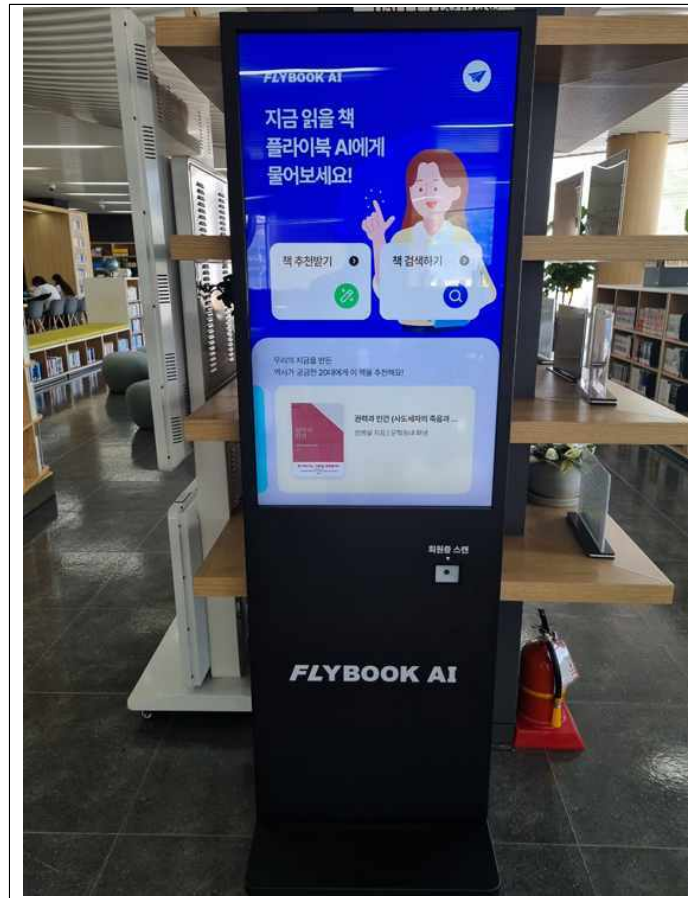
- 경기도는 디지털 기술과 사회서비스를 연계함으로써 사회적으로 긍정적 효과를 가져올 수 있는 다양한 사업들을 추진하고 있음. 이러한 사업 중 하나가 AI 기반의 교육 및 상담 서비스로 AI 기술을 활용해 이용자의 성향과 욕구를 반영한 최적의 콘텐츠를 제공함으로써 교육 및 복지 서비스의 질적 향상에 기여하고 있음.

- AI 기반의 도서 추천 시스템 및 AI 리터러시 교육은 연령과 관심사를 반영하여 콘텐츠를 자동으로 추천해주고 학습의 흥미를 높일 수 있음. 이 외에 AI 챗봇 기반의 24시간 젠더폭력 상담 서비스는 민감한 문제에 대한 신속한 대응을 가능하게 함으로써 피해자의 보호와 심리적 안정을 지원하는 데 실질적 도움이 되고 있음(경기도 뉴스포털, 2024).

1) 경기평화광장 북카페 인공지능(AI) 도서추천 시스템

- 경기도가 2024년 5월, 경기평화광장 북카페에 설치한 인공지능(AI) 기반 도서 추천시스템은 도서관 이용자들이 자신에게 맞는 도서를 보다 용이하게 검색할 수 있도록 지원하는 맞춤형 독서 지원 서비스로, 성별, 연령, 기분, 관심사, 선호 장르, 대출 이력 등 이용자의 다양한 정보를 바탕으로 개인의 독서 성향에 적합한 도서를 자동 추천함. 이 시스템은 플라이북 프로그램을 이용하는 전국 회원 25만 명의 독서 데이터 및 도서 대출 이력을 분석함.
- 이용자는 경기평화광장 북카페 내 설치된 키오스크를 이용하면 즉시에서 추천 도서 확인이 가능하며, 경기도 통합 도서관 홈페이지(gg.librarygo.kr/gglib)를 통해서도 언제 어디서나 서비스 이용이 가능함.
- AI 도서 추천시스템은 정보와 문화의 접근성을 높이고, 디지털 경험을 확대함으로써 사회 전반의 포용성과 참여 기회를 증진시키는 공공 디지털 서비스 모델로, 이는 디지털 기술을 통한 문화복지 실현, 지역 기반 사회통합, 디지털 격차 해소 측면에서 사회적 포용성을 향상시키는 의미 있는 사례로 평가될 수 있음.

| 그림 3-3 | AI 도서 추천시스템



* 자료 : 연합뉴스(2024.05.31.). 경기도, 평화광장 북카페에 인공지능 도서 추천시스템 도입. <https://www.yna.co.kr/view/AKR20240531021200060#>.

2) 인공지능(AI) 리터러시 교육

- 경기도는 AI 활용 역량 강화를 위한 디지털 교육 체계 구축의 일환으로, 경기도경제과 학진흥원과 함께 추진하고 성균관대학교가 주관하는 AI 리터러시 교육 컨소시엄을 통해 2024년 7월 온라인 교육 플랫폼을 개설하였음.
- 이 교육은 ‘마이크로러닝(Microlearning)’ 방식을 도입하여 모든 도민이 부담 없이 참여가 가능하도록 했으며, 한 강좌를 20~30분 이내의 짧은 시간으로 구성함으로써 작은 단위의 개념을 이해하기 쉽게 전달하고 있음. 또한, 교육 과정에 AI 전공 석·박사급 멘토들이 참여하여 심화 질의응답과 실시간 피드백을 제공함으로써, 참여자의 학습 성과와 자기주도적 학습 능력 향상을 지원함.

- 모든 강좌는 경기도 AI 리터러시 플랫폼(gapchallenge.ai)을 통해 누구나 무료로 수강할 수 있으며, 난이도별 강의 수강 후 평가 및 실습 과제를 완료하면 과정별 수료증이 발급됨. 이러한 교육을 통해 이용자들이 AI에 대한 이해를 확장하고, 4차 산업혁명 시대에 필요한 디지털 기본 역량을 체계적으로 습득할 수 있음.
- AI 리터러시 교육은 단순한 기술 학습을 넘어 정보 접근성, 비판적 판단력, 시민 역량, 권리 의식 향상 등을 종합적으로 함양함으로써 사회적 포용성을 실질적으로 향상시키는 중요한 정책 수단임. 지속가능하고 형평성 있는 디지털 사회를 구축하기 위해 모든 시민을 위한 AI 리터러시 교육 확대는 필수적이며, 이는 사회통합과 포용적 혁신의 토대가 되었다는 데 의의가 있음.

3) 경기도젠더폭력통합대응단 ‘인공지능(AI) 챗봇 서비스’

- 경기도여성가족재단 산하 경기도젠더폭력통합대응단에서 추진하고 있는 ‘인공지능 챗봇 서비스’는 경기도민이라면 누구나 시간과 장소에 상관없이 젠더폭력 관련 상담을 받을 수 있도록 지원하는 시스템임. 기존의 주로 전화나 방문에 의존한 상담 서비스의 경우 평일 야간이나 공휴일에는 공백이 발생하는 한계가 있었음. 챗봇 상담 서비스를 활용함으로써 24시간, 365일 상담 접근이 가능해졌음.
- 경기도젠더폭력통합대응단의 공식 핫라인과 카카오톡 채널(031cut)을 통해 운영되는 본 챗봇 서비스에는 상담 초기 단계에서 필요한 정보 제공, 피해 유형별 대응 안내, 전문 상담 연계가 포함됨.
- 이 AI 챗봇은 2024년 6월부터 시범적으로 운영되었으며, 기계학습(머신러닝) 기반 고도화 과정을 거쳐 같은 해 8월부터 본격적으로 운영되기 시작함. 이를 통해 피해자는 보다 신속하고 안전하게 상담을 받을 수 있게 되었음.
- 특히 디지털 성범죄 피해자의 경우, AI 챗봇은 초기 대응 단계에서 상담 연계 및 관련 정보 제공 기능을 수행하고, 이후 삭제 지원 및 모니터링 등 반복적 행정 업무는 RPA(로봇틱 처리 자동화) 시스템이 대신 수행함으로써, 담당 인력의 업무 효율성과 집중도를 높이는 데 기여하고 있음. 이와 같은 다중 채널 기반의 AI 상담체계는 민감한 젠더폭력 피해 상담의 접근성과 신속성을 개선하고, 피해자 중심의 상담 환경 구축에 기여하고 있음.

- 경기도젠더폭력통합대응단의 인공지능 챗봇 서비스는 젠더폭력이라는 민감하고 복합적인 사회문제에 디지털 기술을 접목하여, 취약계층의 정보 접근성, 심리적 안정성, 대응 자율성을 높임. 이는 디지털 포용성 실현을 통해 사회 안전망의 폭을 넓히는 역할을 수행하며, 성별·계층·연령 등으로 인한 배제 없이 누구나 보호받을 수 있는 사회를 구현하는 데 기여하였다는 데 의의가 있음.

제3절 해외의 사회서비스와 디지털 기술의 연계 사례

1. 호주 : 디지털 기반 정신건강 플랫폼

- 호주는 정부 차원에서 ‘Head to Health’ 플랫폼을 구축하여 정신건강 관리체계를 디지털 체계로 혁신하였음. 호주 보건·노인돌봄부(Department of Health and Aged Care)가 운영하는 본 플랫폼은 다양한 정신건강 유관기관에서 제공하는 서비스들을 하나의 포털을 통해 연계하는 디지털 게이트웨이의 역할을 하고 있음(김소미, 2024).
- ‘Head to Health’ 플랫폼의 목표는 정신건강 문제의 예방, 조기 발견, 상담, 치료, 교육을 포괄하는 종합적인 디지털 정신건강 지원체계 구축으로, 단순한 상담 제공을 넘어 이용자가 자신의 정신 상태를 인식하고 필요한 자원을 보다 쉽게 탐색하고 활용할 수 있게 설계되었음. 특히, ‘오픈도어(Open Door)’ 접근 방식을 채택하여, 추천서나 사전 진단 없이 누구나 자유롭게 플랫폼을 이용할 수 있는 구조를 마련함으로써, 정신건강 서비스의 접근성과 포용성을 크게 향상시켰음(김소미, 2024).
- 현재 이 플랫폼은 온라인 웹사이트 및 모바일 앱을 통한 정보 탐색과 자가 점검, 전화 상담 서비스를 통한 비대면 지원, 전국 20개의 오프라인 센터 및 6개소의 팝업 클리닉을 통한 대면 상담 및 연계, 다양한 정신건강 기관으로부터 확보한 350개의 검증된 디지털 건강 리소스 제공 등과 같은 다양한 채널을 통해 서비스를 제공하고 있음(김소미, 2024).
- Head to Health는 디지털 기술을 통해 국민 누구나 평등하게 정신건강 서비스를 누릴 수 있는 환경을 조성하며, 정신건강 문제의 조기 인식과 적극적 개입을 유도하는 글로벌 모범 사례로 평가받고 있음(김소미, 2024).

- 호주의 디지털 기반 정신건강 플랫폼인 ‘Head to Health’는 디지털 기술을 활용하여 사회적 약자를 비롯한 전 국민이 정신건강 자원의 혜택을 동등하게 누릴 수 있는 여건을 조성하고 있음. 이는 단순한 서비스 제공을 넘어 사회적 배제를 줄이고, 심리적·정서적 참여를 강화하는 디지털 공공복지를 구현한 모델로서 중요한 함의를 지님.

2. EU : 디지털 기술 전환에서 고령자 참여 촉진을 위한 URBANAGE 프로젝트

- URBANAGE 프로젝트는 유럽연합(EU)이 Horizon 2020의 재정 지원으로 고령친화적인 도시 환경을 조성하기 위해 추진한 프로젝트로, ‘혁신 기술을 통해 향상된 고령 친화적인 도시계획(Enhanced URBAN planning for AGE-friendly cities through disruptive technologies)’을 목표로 하여 고령자를 위한 포용적인 디지털 도시계획 모델을 구축하고자 하였음. 특히 고령화 사회에 대응하여 정책 의사결정의 기반이 되는 데이터를 수집하고 분석하는 데 중점을 두었으며, 2023년 1월까지 벨기에 플랑드르, 핀란드 헬싱키, 스페인 산탄데르 등 3개 도시에서 시범적으로 운영되었음(서종녀, 2024).
- 이 프로젝트의 핵심 기술은 디지털 트윈(Digital Twin)으로, 이는 현실 도시를 가상공간에 복제하여 다양한 도시정책 시나리오를 실험하고, 그 결과가 고령자에게 미치는 영향을 정량적으로 분석하는 것을 목표로 하였음. 이를 통해 고령자의 생활환경에 맞는 최적의 대안을 도출하고, 더 나아가 사용자 중심의 도시계획을 가능하게 함(서종녀, 2024).
- 이 프로젝트의 주요 결과물로는 「고령친화도시 조성을 위한 노인 참여 실천 지침(Older Adult Engagement Practices for Age-Friendly Cities)」이 있으며, 이 지침은 노인 참여의 개념화, 기존의 참여 도구의 검토, 고령자의 요구사항과 참여를 가로막는 장벽 및 잠재적 기회를 인식하는 데 초점을 두었음. 특히 고령자의 참여 행태를 이웃 참여, 시민 참여, 정치 참여로 구분하고, 인바운드/아웃바운드, 공식/비공식, 디지털/비디지털 등 세 가지 차원을 기준으로 참여 유형을 체계화하였음(서종녀, 2024).
- 연구 결과에 따르면, 디지털 기술은 고령자 참여를 촉진하는 유용한 도구가 될 수 있지만, 기술 중심이 아닌 ‘사람 중심의 접근’이 보다 중요하다는 점이 강조되었음. 따라

서 고령자의 특성과 삶의 맥락을 반영한 설계가 동반되어야 디지털 전환이 진정한 사회적 포용으로 이어질 수 있다는 함의를 얻을 수 있음. URBANAGE 프로젝트는 디지털 전환이 고령자를 배제하는 요인이 아니라 그들의 참여와 권리를 확대하는 수단이 될 수 있음을 보여준 의미 있는 정책 사례로 평가되었음(서종녀, 2024).

| 표 3-1 | 노인 참여를 촉진하기 위한 유형별 지침 내용

유형	세부 지침	내용
일반적 권장사항	다양한 수준 참여 제안	- 해당 활동의 동기와 관심 중심으로 다양한 참여 수준 선택(활동 기간 포함)
	지속적 구조·재정 지원	- 장기 참여를 위해 지속적 지원 보장
	자기 효능감 증진	- 참여의 실질 효과 보여 동기 형성 필요
디지털 권장사항	새로운 기술 가치 설명	- 기술 활용 이점 명확하게 전달
	적용 기술 투명성 확보	- 새로운 기술 적용 배경과 이유 충분히 설명
	디지털 아닌 대안 제공	- 디지털 도구를 사용할 수 없거나 사용하고 싶지 않은 노인 위해 전통 참여 방법 제공
게임화 기술 권장사항	사회적 관계에 대한 선택적 접근	- 사회적 상호작용이 동기 부여 요인이지만 참여 필수 조건은 아님
	경쟁보다 공유 목표를 위한 협력	- 함께 목표 달성할 수 있도록 돕는 활동으로 소규모 그룹 형성 통한 참여 전략 수립
	도전과 달성 가능성 간 균형	- 게임활동 규칙 이해하기 쉽게 제안하고 충분히 할 수 있는 목표 설정
	의미 있는 목적 설정과 유연한 참여 전략	- 중요 의미가 있고 실제 변화 인식 필요 - 시간적·개인적 상황 고려 일정 계획 유연화

* 출처: URBANAGE. (2021). User engagement guidebook and strategy for senior citizens, p.42-43. 서종녀(2024), p.18 발췌·재인용.

3. 영국 : 인공지능 기술을 기반의 의료, 복지, 행정 혁신

- 영국 정부는 2021년 9월 ‘국가 인공지능 전략(National AI Strategy)’을 제시함. 이 전략은 장기적 투자와 전략 기반의 국제적 리더십 확보, 인공지능 기반 경제 활성화, 인공지능 거버넌스 확립의 세 가지 축으로 구성됨. 영국은 이미 2015년부터 디지털 전략(Government Digital Strategy)을 수립해왔으며, 2016년 「인공지능: 미래 결정

을 위한 기회와 합의」, 2018년 「AI 영역 딜(AI Sector Deal)」 등의 보고서를 통해 디지털 혁신을 위한 정책적 기반을 구축하였음(윤새별, 2024).

- 영국은 2018년 과학혁신기술부(Department for Science, Innovation and Technology) 산하에 ‘인공지능청(Office for Artificial Intelligence)’과 ‘데이터 윤리 및 혁신센터(Centre for Data Ethics and Innovation)’를 두었음. 이 센터는 2024년 2월 ‘책임적 기술 채택 유닛(Responsible Technology Adoption Unit, RTA)’으로 명칭을 변경하고, 2023년 11월에는 인공지능 태스크포스 ‘히트 스쿼드(Hit Squad)’를 구성하여 보건, 행정 등 공공서비스의 생산성 향상과 AI 활용 공무원 수 감축 계획을 공개함. 특히 국민보건서비스(NHS), 난민 및 이민자 관리, 복지 사각지대 해소, 원격 의료 모니터링 등의 분야가 주요 활용 영역으로 제시됨(윤새별, 2024).
- 영국의 인공지능 정책은 의료 및 복지 분야에서 구체적인 실천 단계로 나아가고 있음. 영국 국립보건연구원(NIHR)은 2021년부터 ‘AIM(Artificial Intelligence for Multiple Long-Term Conditions)’ 프로그램을 통해 AI 기반 복합질환 대응 연구에 대한 지원을 시작하여 총 170억 원 이상의 예산을 투입하고 있음. 대표적인 사례로는 한국인이 책임 연구자로 참여한 ‘디코드(DECODE)’ 프로젝트가 있으며, 이는 지적장애인의 복합 장기질환 관리 시스템 개발을 위해 머신러닝 기술 활용의 연계 진료 모델을 구축하고 있음(윤새별, 2024).
- 이처럼 영국은 인공지능 기술에 대한 우려와 기대를 모두 고려하며 공공서비스 혁신을 위한 다양한 정책과 전략을 수립해 왔음. 의료와 복지, 행정 전반에 걸쳐 적극적인 투자와 실증적 연구를 병행하고 있으며, 이는 향후 인공지능 기술을 통한 실질적 성과 창출과 사회적 수용성 제고에 기여할 것으로 예상됨.
- 영국의 인공지능 기술을 기반으로 한 의료·복지·행정 분야의 혁신은 기술 접근성, 윤리성, 공공성, 형평성을 동시에 고려한 포용적 디지털 전환 전략이라 할 수 있음. 이는 사회서비스의 질적 향상은 물론, 디지털 취약계층에 대한 배려와 통합이라는 관점에서 사회적 포용성 제고에 실질적인 기여를 하고 있으며, 기술이 사회적 불평등을 해소하는 촉진자 역할을 할 수 있음을 보여주는 모범 사례로 평가할 수 있음.

4. 일본 : 돌봄로봇 활용을 위한 전문인력 양성

- 평균수명의 연장으로 인해 전 세계적으로 돌봄이 필요한 노인 인구가 지속적으로 증가하고 있어 많은 국가가 돌봄 인력의 부족 문제를 경험하고 있음. 일본의 경우, 2024년 기준 약 1만 명의 돌봄 인력이 부족하며, 2030년에는 약 9만 명이 부족할 것으로 전망되고 있음. 이에 돌봄 인력의 부족을 보완할 대안으로 돌봄로봇에 대한 사회적 기대가 높아지고 있음. 이러한 상황을 고려하여 일본 정부는 돌봄로봇의 보급 확대와 관련 산업 활성화를 위한 정책들을 다각도로 추진하고 있음(이동림, 2024).
- 일본은 돌봄로봇 정책 추진과 함께 돌봄로봇 전문인력 양성을 위한 자격제도를 마련하고 있음. 특히 민간 사회복지법인 중심으로 운영되고 있는 스마트개호사(スマート介護士) 제도는 기존의 요양보호사, 케어매니저, 복지용구 전문상담원과 차별화되는 전문인력 양성 사례로 주목받고 있음. 스마트개호사는 돌봄로봇을 포함한 ICT 기반 기기를 활용해 돌봄서비스의 질을 향상시키고, 현장의 업무 효율성을 높이기 위해 도입된 민간 자격제도로, 2019년 일본의 사회복지법인 젠코카이 산하 산타페종합연구소에 의해 개발되었음(이동림, 2024).
- 스마트개호사는 단순히 로봇을 다루는 기술자가 아니라, 돌봄서비스 전반에 대한 이해를 바탕으로 돌봄로봇의 선택, 활용, 평가를 총괄하는 전문인력으로, 이용자의 건강 상태, 기능 수준, 생활환경 등을 종합적으로 고려해 적합한 돌봄로봇을 적용함으로써 보다 체계적이고 개인화된 돌봄이 가능하게 함. 스마트개호사 자격을 취득하기 위해서는 젠코카이가 개발한 지정 교재를 통해 교육을 이수하고, 필기시험에 합격해야 하였음(이동림, 2024).
- 스마트개호사의 교육과정은 기본과정과 전문과정으로 구분되어 운영되고 있음. 기본 과정은 돌봄로봇에 관심이 있거나 기초 지식을 배우고자 하는 요양보호사 등을 대상으로 운영되며, 전문과정은 시설 관리자나 돌봄 현장의 책임자 등 보다 고차원의 운영 능력을 필요로 하는 이들을 위해 운영됨(이동림, 2024).
- 일본의 스마트개호사 제도는 고령사회에 대응한 돌봄 기술과 인력의 융합 전략이라는 점에서 주목할 만하며, 돌봄로봇의 성공적인 도입과 확산을 위해 필수적인 인프라로 작동하고 있음. 향후 우리나라에서도 이와 유사한 자격체계 도입과 교육 시스템 정비

를 통해 돌봄로봇을 활용한 지속가능한 돌봄체계를 구축할 필요가 있을 것으로 예상된다.

- 일본의 돌봄로봇 활용을 위한 전문인력 양성 정책은 단순한 자동화 도입이 아닌, 기술과 사람의 연결을 통해 서비스 형평성과 접근성을 높이는 디지털 포용 실천 모델이라 할 수 있음. 이는 고령자 등 사회적 약자에게 돌봄을 지속 가능하게 제공하는 기반이자, 복지 현장의 혁신을 위한 기술과 인력의 유기적 결합 사례로서 사회적 포용성 향상에 실질적으로 기여할 수 있다는 데 의의가 있음.

| 그림 3-4 | 스마트개호사 자격제도



* 출처: 스마트개호사 온라인 사이트(<https://smartcaregiver-online.studio.site/>)

5. 미국 : 인공지능을 활용한 노숙 위기 해소

- 미국 주택도시개발부(U.S. Department of Housing and Urban Development, HUD)의 2023년 보고서에 따르면, 노숙을 경험한 인구가 65만 명을 초과하였으며, 이는 전년 대비 12% 증가한 것으로 사상 최고치로 기록됨. 특히 보호시설이 아닌 거리, 버스 정류장, 공공건물 등 거주에 적합하지 않은 환경에서 생활하는 노숙인의 비율이 더 크게 증가한 것으로 나타남. 기존의 노숙 예방 프로그램은 일시적 현금지원, 사례관리, 법률지원 등 단기적 개입에 초점을 두고 있었으며, 이용자가 스스로 지역 서비스 기관에 연락하거나 스크리닝 절차를 거쳐야 하는 방식이 주를 이루었음. 이와 같은 구조는

노숙 고위험군이 제때 지원받지 못하고 사각지대에 놓일 가능성을 내포함(홍승주, 2024).

- 캘리포니아 정책연구소(California Policy Lab)는 노숙 예방 프로그램의 효과성 증진과 목표 집단의 적절성 제고를 위해 AI 기반 예측 모델 및 클라이언트 선별 도구를 개발하였음. 이 연구는 LA 카운티 보건서비스국(DHS) 및 정신건강국(DMH)과의 협력 하에 추진되었으며, 연구 결과를 토대로 ‘노숙예방단(Homeless Prevention Unit)’ 시범사업이 운영되었음. 이 시범사업에서는 응급실 내원 이력, 교정시설 수감 이력, 정신건강 관련 입원 이력, 사회복지 수혜 기록 등 카운티 내 6개 기관으로부터 수집된 광범위한 익명 데이터를 기반으로 약 9만 명에 대한 580여 개 요인을 분석하여 노숙 위험도를 산정하였음(홍승주, 2024).
- AI 기반 시스템은 위험도가 높은 순으로 대상자를 식별하며, 해당 명단은 연 4회 카운티에 제공되었음. 카운티는 이를 바탕으로 고위험군 대상으로 우편 및 유선 안내를 실시하고, 노숙 예방 프로그램 참여를 유도하였음. 프로그램 참여자에게는 건강 및 정신건강 관리, 취업 훈련, 법률 서비스 등 다양한 사회서비스를 종합적으로 제공하였으며, 개인 또는 가구 유형에 따라 차등으로 재정 지원이 이루어졌음. 특히 동일 가구 유형 내에서 무작위로 지원 금액에 차이를 두어, 금액 수준이 주거 안정성에 미치는 영향을 평가함으로써 장기적으로 기본 지원금 조정 여부를 검토하고자 하였음(홍승주, 2024).
- 2021년 이후 시작된 시범사업으로 2024년 현재까지 LA 카운티 내 고위험군 주민 700여 명에게 지원을 제공하였으며, 지원 종료 후에도 수혜자의 86%가 주거를 안정적으로 유지하고 있는 것으로 나타났음. 이는 기존의 수동적 방식과 달리 인공지능을 활용함으로써 사각지대를 줄이고 보다 실질적인 예방 효과를 거둘 수 있음을 시사하는 성과로 평가되었음(홍승주, 2024).
- 미국의 AI 기반 노숙 위기 대응 정책은 행정 효율성 제고뿐만 아니라, 사회적 약자에 대한 실질적 접근성과 지원의 공정성을 높이는 전략으로 평가할 수 있음. 디지털 기술이 사회문제의 해결을 위해 혁신적으로 도입되어 활용되는 경우 복지정책의 사각지대를 해소하고 기회의 평등을 실현하는 강력한 촉진 도구로 기능할 수 있다는 점을 잘 보여주는 실천적 사례라 할 수 있음.

6. 독일 : 전자 처방전의 표준화 및 전자 보험카드의 단계적 도입

- 독일은 2024년 1월부터 의사의 처방이 필요한 약물에 대한 전자 처방전(eRezept) 발급을 의무화하였음. 전자 처방전은 2022년 9월부터 선택적으로 활용되었으나, 의무적 발급을 통해 디지털 의료 인프라를 전면적으로 도입하였음. 기술적인 문제로 전자 처방전 발행이 어려운 경우에는 예외적으로 종이 처방전 사용이 허용되며, 기존의 규격화된 처방전 양식을 따름(권민정, 2024).
- 이러한 전자 처방전 도입으로 환자의 편의가 크게 향상되었음. 의사가 전자 처방전을 발행하면 해당 정보는 약국으로 전송되어, 환자는 전자 건강보험카드(eGK) 또는 전용 애플리케이션을 이용해 보다 손쉽게 약을 수령할 수 있게 되었음. 이러한 방식은 병원 방문 횟수를 줄이고, 수기 서명 없이 후속 처방전 발급이 가능해 의료기관의 업무 효율성을 높였으며, 약국에서도 전자 처방 관리가 가능해져 업무 부담이 완화되었음(권민정, 2024).
- 독일에서 디지털 의료서비스 제공은 2019년 제정되어 2020년 시행된 「디지털화와 혁신을 통한 더 나은 의료제공을 위한 법률」에 따른 것으로, 건강보험 회사는 디지털 건강 애플리케이션을 활용해 처방전 전달 방식의 효과성을 검증할 수 있게 되었음. 2025년부터는 심리치료사도 전자 처방전 발급 의무화 대상에 포함되었음(권민정, 2024).
- 한편, 2020년부터는 전자 건강보험카드가 단계적으로 도입되어 피보험자의 사진, 기본 인적사항, 약물 알레르기, 만성질환 정보, 응급 연락처 등을 포함한 다양한 의료 정보를 저장할 수 있게 되었음. 이러한 정보는 의사의 전자 자격증명을 갖춘 환경에서만 접근할 수 있게 되어 있어 개인정보를 보호할 수 있음(권민정, 2024).
- 전자 처방전과 건강보험카드를 중심으로 한 독일의 의료 디지털화 정책은 의료서비스 접근성 및 편의성 향상, 진료 효율화, 약물 안전성 강화 등의 측면에서 긍정적인 효과를 기대할 수 있음. 다만, 디지털 인프라 확대에 따른 기술적 문제, 정보보안, 환자교육 등은 향후 지속적으로 보완해야 할 과제로 남아 있음.

7. 각국의 디지털 기술 활용 사례 비교

- 각국의 디지털 기술 활용 정책은 사회적 약자를 포함한 다양한 계층의 삶의 질 향상이라는 공통된 방향성을 가지고 있음. 대부분의 국가가 디지털 기술을 활용하여 노인, 장애인, 정신질환자, 노숙인 등 사회적 취약계층을 포용하기 위해 다양한 개입전략을 구사하면서 디지털 포용성을 확대해 나가기 위해 노력하고 있었음. 특히 인공지능(AI), 머신러닝, 디지털 트윈, 챗봇 등의 기술을 연계해 서비스의 접근성과 예측성을 향상시키고 있었으며, 시간과 공간의 한계를 극복하고자 비대면 플랫폼과 온라인 자원 활용을 확대해 나가고 있었음. 이와 더불어, 디지털 리터러시 교육과 개인정보 보호 등 정보접근성이 낮은 이들을 위한 다양한 보완책을 마련하고 있다는 점에서도 유사한 흐름을 보였음.
- 각국의 디지털 포용 기술 전략의 공통점을 정리하면 다음과 같음.
 - 첫째, 대부분의 국가가 노인, 장애인, 정신질환자, 노숙인 등 기존 시스템 접근에 어려움을 경험하는 사회적 약자를 중심으로 서비스 접근성을 개선하고자 하였음. 예컨대 호주의 Head to Health 플랫폼은 온라인·모바일 등 다양한 채널을 통해 정신건강 서비스를 제공하고 있으며, 독일은 전자 처방전과 보험카드를 통해 고령자도 보다 손쉽게 약을 수령할 수 있는 시스템을 의무화하였음.
 - 둘째, AI 및 자동화 기술의 활용을 통한 개인화된 서비스 제공하는 모습을 확인할 수 있었음. 미국의 경우, AI 기반 예측모델을 통해 노숙 위기군을 사전 식별하는 시스템을 구축하였으며, 영국은 AI를 활용한 복합질환 관리 시스템을 의료복지에 적용하고 있었음. 경기도 역시 AI 챗봇, AI 도서추천, AI 리터러시 교육 등 다양한 영역에서 개인 맞춤형 서비스를 제공함으로써 사회서비스의 효율성을 높이고 있었음. 이는 대상자의 특성과 필요를 분석해 더 적절하고 정밀한 서비스를 제공하려는 공통된 전략이라고 볼 수 있음.
 - 셋째, 정보취약계층을 위한 디지털 리터러시 및 교육을 강화하는 방향을 확인할 수 있었음. 경기도의 AI 리터러시 교육이나 EU의 고령자 디지털 참여 가이드라인은 모두 기술 활용 격차 해소를 위한 학습 접근 기회를 제공하고 있었음. 일본 역시 스마트 개호사 자격 도입을 통해 로봇 활용에 특화된 교육과정을 마련하고 있었음. 단순히

기술을 제공하는 것을 넘어, 그것을 활용할 수 있는 역량을 키워주는 지원체계를 구축하고 있다는 점에서 전략적 공통성을 볼 수 있음.

- 넷째, 인간 중심의 설계와 윤리성 확보를 지향하고 있다는 점도 공통되었음. 모든 국가는 디지털 기술이 인간 중심 가치에 기초해야 하였다는 인식하에 기술 설계에서 개인정보 보호, 선택권 보장, 낙인 방지 등을 고려하고 있었음. 예컨대 호주와 EU는 익명성 기반 플랫폼 설계와 포용적 사용자 인터페이스를 강조하며, 미국도 데이터 보안을 강화하는 보안대책을 마련하고 있었음.

○ 그러나 전략의 구체적인 실행 방식과 정책 주체, 기술 도입의 범위와 깊이 면에서는 국가 간 차이가 나타남. 예를 들어 독일과 영국은 전자 처방전 및 디지털 건강 인프라를 전 국민 대상으로 제도화하며 중앙정부 주도의 체계적 디지털 전환을 추진하는 반면, 한국과 일본은 지방정부 또는 민간복지기관 중심의 실증사업과 전문인력 양성을 통해 현장 중심의 기술 도입을 실험하는 모습을 보여주었음. 한편, 유럽연합(EU)과 호주는 노인과 정신건강 취약자 등 사회적 약자를 대상으로 인간 중심의 기술 설계와 사용성 개선을 강조하며 포용적 설계에 초점을 두고 있었음. 미국은 AI 기반 예측모델을 통해 노숙 위기자를 조기에 식별하고 개입하는 방식으로 정책의 목표 대상을 명확히 설정하고 있었음.

○ 각국의 디지털 포용 기술 전략에서의 차이점은 다음과 같이 정리할 수 있음.

- 첫째, 정책의 주요 대상과 초점에서 차이가 나타남. 미국은 노숙 위기 대응처럼 사회적 위기 상황에 놓인 집단을 선별·개입하는 데 집중하고 있으며, 이를 위해 AI를 활용한 예측 모델 개발에 역점을 두고 있음. 반면, 영국은 국민보건서비스(NHS)와 연계해 복합질환자, 발달장애인 등 의료복지 수요가 높은 집단을 대상으로 AI 기반 서비스를 통합하려는 장기적인 전략을 추진하고 있음. 호주는 정신건강이라는 특정 복지 분야에 집중하여 온라인 플랫폼 중심의 서비스 통합을 통해 예방, 조기 발견, 치료의 연계성을 높이고 있음. 한편, 일본은 고령화 대응을 최우선 과제로 삼고 있으며, 돌봄로봇을 활용한 자동화와 이를 전문적으로 운용할 인력 양성을 중심으로 전략을 설계하고 있음.
- 둘째, 기술 적용의 성숙도와 범위에서도 차이를 나타냄. 독일은 전자 처방전과 의료보험카드를 전 국민 대상으로 표준화하여 의료시스템 전반의 디지털화를 추진하고 있음. 이는 디지털 인프라가 법적·제도적으로 깊이 통합되어 있다는 점에서 특징적임.

반면, 경기도의 경우 AI 도입이 비교적 빠르게 확산되고 있으나, 복지행정 등 다양한 실증 분야를 중심으로 지역 단위에서 시범 적용하고 있으며, 전국적 제도화는 아직 초기 단계에 있음. 미국과 영국은 연구-예측 모델 개발을 선행하고 현장성과 데이터를 쌓는 데 방점을 두고 있음.

- 셋째, 기술 활용에 대한 윤리적·사회적 고민의 방식에서도 차이가 존재하였음. 미국은 개인정보 보호에 대한 우려를 공식적으로 제기하며, 데이터의 사용 범위와 위험도에 대한 사회적 합의를 중시하는 반면, 일본은 기술 수용도가 높고 로봇 활용에 대한 사회적 저항이 낮은 편이어서 상대적으로 기술 도입에 적극적임. 영국은 거버넌스 수립과 책임 기술 채택(Responsible Technology Adoption) 등을 통해 기술의 윤리적 사용 기준을 정립하려는 움직임이 두드러지며, 유럽연합은 시민 참여와 디지털 소외 방지 등 권리 중심의 디지털 포용성을 제도적으로 강조하고 있음.
- 마지막으로, 교육과 역량 강화 접근 방식에서도 차이를 보임. 경기도는 AI 리터러시 플랫폼을 통해 전 연령층의 기술 이해도를 높이기 위한 교육 프로그램을 운영하고 있으며, 일본은 스마트개호사 자격제도와 같이 돌봄 분야에 특화된 전문 교육 체계를 갖추고 있음. 반면, 미국과 호주는 클라이언트의 기술 접근 격차를 줄이는 ‘디지털 접근성 향상’에 정책적 초점을 두고, 실천 현장에서는 디지털 평등에 대한 옹호 활동이 활발함.

| 표 3-2 | 각국의 사회적 포용성 향상을 위한 디지털 기술 활용 사례 비교

국가	디지털 기술 활용 사례	사회적 포용성 기여 내용	특징
한국 (경기도)	AI 도서추천, AI 리터러시 교육, 챗봇 상담, 실증사업 (노인, 장애인, 여성, 일반)	디지털 격차 해소, 맞춤형 돌봄, 젠더폭력 예방, 비대면 접근성 확대	지방정부 주도, AI 실증 중심
호주	Head to Health 플랫폼 (정신건강 취약자, 전 연령층)	자가진단, 비대면 치료, 익명성 보장, 커뮤니티 기반 지지	정신건강 특화 디지털 포털 운영
EU	URBANAGE, 디지털 트윈 기반 고령친화 도시계획 (고령자)	노인 참여 확대, 기술 수용도 분석, 포용적 도시 설계 지원	사람 중심 설계, 디지털 실험 환경
영국	DECODE 프로젝트, 공공부문 AI 전략 (발달장애인, 공공부문 전체)	복합질환 환자 지원, 정책-기술-연구 연결, 생산성 향상	연구 중심, 공공 서비스에 AI 적용

국가	디지털 기술 활용 사례	사회적 포용성 기여 내용	특징
일본	돌봄로봇, 스마트개호사 민간 자격제도 (고령자, 요양보호사)	인력 부족 대응, 로봇 활용 돌봄 질 향상, 현장 업무부담 경감	로봇+인간 전문인력 융합 모델
미국	AI 기반 노숙위험 예측 시스템 (저소득층, 노숙 위기군)	사전 예측을 통한 적극적 개입, 데이터 기반 자원 배분	머신러닝 활용, 공공-민간 협력 기반
독일	전자 처방전, 전자 건강카드, 텔레메딕스 인프라 (전 국민, 고령자, 만성질환자)	약물 접근성 향상, 데이터 기반 치료, 의료 디지털화	법제 기반 전면 디지털 전환

* 각국의 디지털 기술 활용 사례를 정리하여 도표화한 것임.

8. 사회복지실천에서의 디지털 기술 활용과 사회적 포용성 향상

○ 사회복지 실천 현장에서 디지털 기술은 점차 보조 수단에서 핵심 실천 도구로 전환되고 있음. 특히 팬데믹 이후 기술의 도입은 가속화되었으며, 사회복지 분야에서 디지털 기술은 단지 효율성 향상을 넘어서 사회적 포용성(Social Inclusion)을 증진하는 수단으로 기능하고 있음.

1) 기술 도입의 배경과 초기 대응

○ 미국을 비롯한 여러 국가에서 초기 기술 도입은 주로 이메일, 문자, 웹사이트 기반 정보 제공에서 시작되었고, 이후 영상상담, 가상현실 기반 메타버스, 인공지능 챗봇 등으로 발전하였음(Barsky, 2017). 초기에는 클라이언트의 개인정보 보호, 비밀보장, 전문직 윤리 문제가 우려되어 기술 도입이 매우 신중하게 이루어졌음(Reamer, 2013). 이에 따라 미국에서는 NASW 등 4개 기관이 2005년 「사회복지 실천 내 기술 표준」을 공동 제정하였으며, 2017년 개정되어 기술사용 시 윤리적 가이드라인을 강화하였음(NASW, 2017).

2) 팬데믹 이후 기술의 필수화

- 코로나19로 인한 사회적 거리두기 조치 이후 사회복지 현장에서는 전화, 영상통화, 메신저 등 다양한 비대면 기술이 실천 수단으로 불가피하게 채택되었음(Mishna et al, 2022). 비대면 기술은 도입 초기에는 일시적인 대안으로 간주되었으며, 코로나19 이후에는 디지털 기술이 사회복지실천의 일상적 도구로 활용되고 있음.

3) 기술의 진화와 실천 방식의 전환

- AI, IoT, 가상현실 등 첨단 기술의 발전은 사회복지실천의 공간과 방법을 확장시켰음. 메타버스 상담, AI 기반 자살예방 챗봇, 모바일 앱 기반 자기 진단도구 등은 디지털 기술에의 접근이 어려운 취약계층에게도 실시간 서비스 제공을 가능케 함으로써 사회적 형평성을 제고하는 데 기여하였음(Relinque-Medina, & Álvarez-Pérez, 2024).

4) 사회적 포용성 향상을 위한 디지털 기술의 역할

- 디지털 기술은 장애인, 노인, 이주민, 정신질환자 등 기존의 복지서비스 접근에 제약이 있던 집단의 포용성을 크게 높이고 있음. 온라인 플랫폼은 시간과 공간의 제약을 줄여 누구나 서비스를 이용할 수 있도록 하며, 익명성 보장은 낙인(stigma)에 대한 두려움 없이 지원을 받을 수 있는 환경을 제공하고 있음.
- 예를 들어, 경기도의 AI 챗봇 기반 젠더폭력 상담서비스는 시간적·지리적 제약 없이 상담을 받을 수 있는 환경을 조성함으로써 정보 접근성이 낮은 여성과 청소년에게 실질적인 도움을 주고 있음. 이는 디지털 기술이 단순한 기능을 넘어 정책적 평등을 보장하는 구조로 발전하고 있음을 보여줌.

5) 디지털 격차 해소와 옹호의 확장

- 디지털 기술과 사회서비스의 연계가 활발해짐에 따라 기술에 대한 접근성이 낮은 계층을 위한 디지털 리터러시 교육, 기기 접근성 개선 등의 노력이 함께 병행될 필요가 있음. 전미사회복지학술원(AASWSW)은 사회복지를 위한 중대 과제 중 하나로 '공공선을 위한 기술의 사용'을 제시하며, 사회복지사의 역할이 기술 활용자에서 디지털 권

리 옹호자(digital advocate)로 확장되어야 함을 강조하였음(AASWSW, 2020).

제4절 경기도의 사회서비스와 디지털 기술의 연계 조례 실태

1. 국가 차원의 디지털 기술과 사회서비스 연계 법·제도 현황

- 정부는 디지털 기술과 사회서비스의 연계를 통해 국민의 삶의 질 향상과 사회적 포용성 증진을 목표로 한 종합적인 제도 정비와 정책 수립을 추진하고 있음. 2023년 「국가 마이데이터 혁신 추진 전략」 발표를 시작으로, 2024년에는 「새로운 디지털 질서 정립 추진계획」을 통해 디지털 심화시대에 부합하는 법·제도 정비를 본격화하였음. 이 계획은 「디지털 권리장전」의 5대 원칙(자유, 공정, 안전, 혁신, 연대)을 기반으로 하여 국민의 디지털 권리를 제도적으로 보호하고, 주요 쟁점을 해소하기 위한 20대 정책과제를 수립하였으며, 그중에서도 8개 핵심과제를 집중적으로 관리하고 있음(관계부처 합동, 2024).
- 또한, 디지털 접근성 향상 정책의 일환으로 노인복지법과 디지털포용법을 개정하고, 스마트 경로당 조성 및 5G 인프라 구축 등을 통해 디지털 격차를 줄이려는 노력이 병행되고 있음. 마이데이터 기반의 의료정보 공유와 비대면 진료 실증사업 등도 정보통신기술을 활용한 복지 서비스의 혁신적 전환을 추진하는 사례로 볼 수 있음.
- 국내적으로 디지털 포용 정책의 적극적 추진과 더불어, 정부는 경제협력개발기구(OECD) 및 세계 주요 대학들과 협력하여 국제 디지털 규범 형성과 연구 협력체계 구축에도 주도적으로 참여하고 있음. 이러한 흐름은 한국의 디지털 기반 사회서비스 정책이 글로벌 규범 수립에도 일정한 영향력을 확보한다는 점에서 의미가 있음.

| 그림 3-5 | 새로운 디지털 질서 정립 추진계획



* 출처: 과학기술정보통신부 보도자료(2024).

<https://nsp.nanet.go.kr/plan/subject/detail.do?nationalPlanControlNo=PLAN0000045674>.

○ 종합적으로 볼 때, 한국은 디지털 기술을 통한 사회서비스 개선과 디지털 권리 보장을 동시에 추진하며, 법제도 기반을 탄탄히 갖추어나가고 있음. 이는 디지털 포용 사회로 나아가기 위한 체계적이고 선도적인 접근으로 평가됨.

2. 경기도의 디지털 기술과 사회서비스 연계 법·제도 현황

- 경기도는 국가 차원의 디지털 정책 방향에 부응하면서 지역사회 내 디지털 기술과 사회서비스의 연계를 강화하기 위한 법·제도적 기반을 체계적으로 마련하고 있음. 특히 「디지털 권리장전」의 5대 원칙(자유, 공정, 안전, 혁신, 연대)을 실현하기 위한 구체적인 대응으로, AI 기술의 안전성과 윤리성 확보, 정보접근성 강화, 디지털 소외 해소 등의 정책과제를 반영한 조례를 제정하여 실행하고 있음. 이러한 노력의 일환으로 경기도의회는 2024년 전국 최초로 「경기도 인공지능 기본 조례」를 제정하였으며, 이는 인공지능 기술 개발 및 활용 과정에서 경기도민의 기본권 보호와 사회적 약자에 대한 포용을 핵심 원칙으로 설정하고 있다는 점에서 큰 의의를 지님.
- 「경기도 인공지능 기본 조례」는 도지사가 인공지능 정책을 체계적으로 수립·시행할 수 있도록 행정적·재정적 지원의 근거를 마련하는 것으로, 5년 주기의 종합계획 수립을 의무화하여 정책의 지속성과 방향성을 확보하고 있음. 또한 ‘경기도 인공지능 심의 위원회’를 설치하여 정책의 윤리성, 안전성, 공공성을 평가자문하도록 함으로써 책임 있는 정책 거버넌스를 구현하고자 하였음.
- 한편, 경기도는 인공지능에 한정되지 않고 디지털 전환 전반에 걸쳐 조례를 정비하며 사회서비스 영역과의 연계를 확대하고 있음. 이러한 흐름은 복지, 보건, 교육, 행정 등 다양한 분야에 디지털 기술을 접목함으로써 경기도민의 삶의 질을 높이고, 정보 격차 해소와 디지털 포용성 강화를 통해 사회적 통합을 도모하려는 경기도의 정책 의지를 반영하는 것으로 볼 수 있음. 특히 2025년 「한국지방자치학회 우수조례 최우수상」을 수상한 바 있는 「경기도 인공지능 기본 조례」는 4차 산업혁명 시대의 핵심 기술인 인공지능을 지역 차원에서 제도적으로 수용하고, 이를 통해 공공성과 사회적 책무를 동시에 구현하고자 하는 모범적인 입법 사례로 평가되고 있음.
- 디지털 기술과 사회서비스 연계 측면에서 주요한 몇 가지 경기도 조례들을 다음의 표와 같이 정리함.

| 표 3-3 | 디지털 기술 및 사회서비스 연계 관련 주요 경기도 조례

조례번호	조례명	제개정일
제6448호	경기도 스마트도시 조성 및 사업 지원 조례	2020-01-13 제정
제7305호	경기도 노인 스마트 기기 활용 교육 지원 조례	2022-01-06 제정
제8083호	경기도 개인정보 보호 조례	2024-07-18 일부개정
제8254호	경기도 공공데이터 제공 및 이용 활성화에 관한 조례	2024-12-31 일부개정
제8254호	경기도 디지털 정신건강 서비스 지원 조례	2024-12-31 일부개정
제8254호	경기도 빅데이터 활용에 관한 조례	2024-12-31 일부개정
제8334호	경기도 인공지능 미래인재 양성 조례	2025-01-20 제정
제8339호	경기도 디지털역량 강화를 위한 평생교육 지원 조례	2025-01-20 제정
제8467호	경기도 인공지능 기본조례	2025-05-07 일부개정
제8469호	경기도 디지털 전환 촉진에 관한 기본조례	2025-05-07 일부개정
제8469호	경기도 정보취약계층 정보화 지원 조례	2025-05-07 일부개정
제8469호	경기도 지능정보화 조례	2025-05-07 제정

1) 경기도 스마트도시 조성 및 산업 지원 조례 [제정 2020-01-13, 조례 제6448호, 시행 2020-01-13]

- 본 조례는 스마트도시 조성 및 산업을 지원하기 위하여 필요한 사항을 규정함. 본 조례에서 사용되는 “스마트도시”는 도시의 경쟁력과 삶의 질 향상을 위하여 건설·정보통신기술 등을 융복합하여 건설된 도시기반시설을 바탕으로 다양한 도시서비스를 제공하는 지속가능한 도시를 지칭함.
- 본 조례의 내용은 디지털 인프라를 활용한 생활서비스 제공 확대를 통해 고령자, 장애인, 저소득층 등 사회적 취약계층이 보다 안전하고 편리한 도시생활을 영위할 수 있도록 하는 기반을 조성하기 위한 내용을 담고 있음. 예컨대 스마트 보안, 응급 대응 시스템 구축 등을 통해 물리적·정보적 불평등을 해소할 수 있을 것으로 기대됨.

2) 경기도 노인 스마트 기기 활용 교육 지원 조례 [제정 2022-01-06, 조례 제7305호, 시행 2022-01-06]

- 본 조례는 경기도 노인에 대한 스마트 기기 활용 교육을 지원하여 노인의 디지털 사용 소외를 해소하고 일상생활에서의 편의를 증진하는 것을 목적으로 함. 본 조례에서 사용된 용어인 “스마트 기기”는 기능이 제한되어 있지 않아 응용 프로그램을 이용하여 상당 부분의 기능을 변경하거나 확장할 수 있는 제품으로 컴퓨터, 스마트폰, 무인 정보 단말기 등의 디지털 기기를 지칭함.
- 본 조례를 통해 고령층의 스마트폰, 키오스크 등 스마트 기기 이용 교육, 전담 인력 양성, 실태조사 실시 등을 포함하며, 스마트 기술에 소외된 노인들에게 일상 기술 활용 능력과 자립능력 확보 기회를 제공하며, 디지털 돌봄·복지 서비스 접근을 지원함으로써 고독과 소외 문제 해소에 기여할 것으로 기대됨.

3) 경기도 개인정보 보호 조례 [일부개정 2024-07-18, 조례 제8083호, 시행 2024-07-18]

- 본 조례는 「개인정보 보호법」 및 같은 법 시행령과 시행규칙에서 위임한 사항 등 경기도의 개인정보 보호업무에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 함.
- 본 조례의 주요 내용은 경기도 내 공공기관과 사업자가 개인정보를 적법·안전하게 수집·처리하도록 규정하고, 개인정보 자기결정권 및 권리구제를 위한 절차 마련, 오류 정정, 열람, 삭제, 처리정지 요구 등 정보 주체의 권리를 강화하는 것으로, 개인정보 오남용에 대한 불안을 줄여 디지털 환경에서 신뢰감 있는 서비스 이용 촉진, 취약계층의 디지털 참여를 견인하며 정보 접근의 심리적 장벽을 낮추는데 기여할 것으로 기대됨.

4) 경기도 공공데이터 제공 및 이용 활성화에 관한 조례 [일부개정 2024-12-31, 조례 제8254호, 시행 2025-01-01]

- 본 조례는 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에 따라 경기도 공공데이터의 제공 및 이용의 활성화에 관한 사항을 규정함으로써 경기도민에게 공공데이터를 이용할 권리의 제공과 공공데이터 확대를 통하여 경기도민의 삶의 질 향상과 일자리 창출 및 지역경제 발전에 이바지할 목적을 가짐. 본 조례에서

사용된 용어 중 “공공데이터”란 데이터베이스, 전자화된 파일 등 공공기관이 법령 등에서 정하는 목적을 위하여 생성 또는 취득하여 관리하고 있는 광(光) 또는 전자적 방식으로 처리된 자료를 의미함.

- 이와 같은 조례는 디지털 기술을 활용해 행정의 형평성과 접근성을 제고하고, 도민 누구나 동등하게 공공 자원에 접근할 수 있도록 하는 ‘사회적 포용성 향상’이라는 가치를 실현하는 데 중대한 역할을 할 것으로 기대됨.

5) 경기도 디지털 정신건강 서비스 지원 조례 [일부개정 2024-12-31, 조례 제8254호, 시행 2025-01-01]

- 본 조례는 「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」에 따라 경기도민의 디지털 정신건강 서비스를 구축하고 이를 위한 사업을 지원하여 경기도민의 건강한 생활과 지역사회 통합에 필요한 사항을 규정하는 것을 목적으로 함. 여기서 지칭하는 “디지털 정신건강 서비스”는 디지털 플랫폼 및 기기를 활용하여 경기도민의 정신건강 증진에 기여하는 정신건강 관련 보건의료서비스를 지칭함.
- 본 조례의 주요 내용은 디지털 기반 정신건강 플랫폼 운영, 정신질환자 및 정신건강 취약계층에 대한 온라인 상담, 자가 진단관리 서비스 지원 등이며, 정신건강 문제로 고립·차별 경험이 높은 대상들이 언제든지 도움받을 수 있는 안전망을 제공함으로써 심리적 평등과 서비스 접근성을 보장할 것으로 기대됨.

6) 경기도 빅데이터 활용에 관한 조례 [일부개정일 2024-12-31, 조례 제8254호, 시행 2025-01-01]

- 본 조례는 빅데이터의 활용을 통하여 행정의 효율성 및 지역경제 발전을 도모하기 위하여 경기도의 빅데이터 활용 및 기반 구축 등에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 함. 본 조례에서 사용된 용어인 “빅데이터”란 디지털 환경에서 생성되는 정형 또는 비정형의 수치, 문자, 영상 등의 대량 데이터의 집합 및 이로부터 가치를 추출하고 결과를 분석하는 기술을 의미함.
- 이와 같은 조례를 통해 경기도민의 편익 증진과 안전·질서유지 등을 위하여 행정, 주민 생활, 산업, 복지, 교통 등의 각 분야에서의 정책 수립 시 빅데이터를 적극 활용하여

보다 효과적인 정책 및 서비스 개발이 가능할 것으로 기대됨.

7) 경기도 인공지능 미래인재 양성 조례 [제정 2025-01-20, 조례 제8334호, 시행 2025-01-20]

○ 본 조례는 4차 산업혁명의 핵심 기술인 인공지능 분야에서 필요한 인재를 체계적으로 양성하고 정보격차를 해소하기 위한 사항을 규정함으로써 경기도 내 인공지능 산업과 과학기술의 지속 가능한 발전에 기여함을 목적으로 함.

○ 본 조례의 주요 내용은 경기도가 인공지능 분야의 체계적인 교육 인프라를 구축하도록 지원하며, AI 양성센터·캠퍼스 설립과 맞춤형 교육 프로그램 운영 기반을 마련하는데 중점을 두고 있음. 이와 같은 조례를 통해 청년, 경력단절·중장년층 등에게 디지털 전환에 대응할 수 있는 역량을 제공함으로써 노동시장에서의 사회적 포용성을 높이는 데 기여할 것으로 기대됨.

8) 경기도 디지털역량 강화를 위한 평생교육 지원 조례 [제정 2025-01-20, 조례 제8339호, 시행 2025-01-20]

○ 본 조례는 경기도민의 디지털역량 강화를 위한 평생교육 지원에 관한 사항을 규정함으로써 경기도민의 삶의 질 향상과 지역사회 발전에 이바지함을 목적으로 함.

○ 본 조례의 주요 내용은 디지털 기초 소양부터 생성형 AI, 빅데이터, 사이버보안, 개인 정보보호까지 다양한 과목을 포괄하는 평생교육 지원 체계 구축 등으로, 디지털 기술을 이해하지 못한 계층이 경험하는 사회·경제적 배제를 예방하며, 전 도민을 대상으로 한 평생교육 제공으로 디지털 격차 완화와 기회의 평등을 실현하는 데 기여할 것으로 기대됨.

9) 경기도 인공지능 기본조례 [일부개정 2025-05-07, 조례 제8467호, 시행 2025-05-07]

○ 본 조례는 안전하고 신뢰할 수 있는 인공지능 개발 및 이용을 위한 사회적 기반 마련 및 인공지능 관련 정책의 수립·추진에 필요한 사항을 규정하여 경기도민의 권익과 존엄성을 보호하고 도민의 삶의 질을 높이는 것을 목적으로 함.

- 본 조례에서는 경기도 내 인공지능 개발 및 활용에 있어 인간 존엄성과 사회적 약자 보호를 중심 가치로 삼고, 차별 없이 누구나 AI의 혜택을 누릴 수 있도록 디지털 접근성 확보와 기술의 공익적 활용을 명문화하였음.
 - 경기도는 인공지능 관련 조례들을 통해 기술 발전에 대한 제도적 대응을 강화하는 동시에, 디지털 기술의 사회적 포용성 실현을 위한 구체적인 장치들을 마련하고 있으며, 이는 공정한 기술 접근, 안전하고 윤리적인 AI 활용, 기술 소외계층의 보호 등 디지털 시대의 포괄적 복지를 지향하는 행정의 선도적 모델이라 평가할 수 있음.
- 10) 경기도 디지털 전환 촉진에 관한 기본조례 [일부개정 2025-05-07, 조례 제8469호, 시행 2025-05-07] 및 경기도 산업 디지털 전환 촉진 및 지원 조례 [제정 2025-03-12, 조례 제8383호, 시행 2025-03-12]
- 본 조례는 경기도 디지털 전환 촉진으로 혁신·변화 및 성장을 통한 지역경제의 지속 발전과 경기도민의 삶의 질 향상에 이바지함을 목적으로 함.
 - 이와 같은 조례는 디지털 기술의 산업적 활용뿐만 아니라 공공과 민간을 아우르는 디지털 접근 기반 확대를 촉진하고자 제정되었으며, 이를 통해 전통산업이나 소규모 기업, 지방 중소기업들이 디지털 경제로 편입될 수 있는 길을 열어 지역 간 경제 격차와 디지털 소외 완화에 기여할 것으로 기대됨.
- 11) 경기도 정보취약계층 정보화 지원 조례 [일부개정 2025-05-07, 조례 제8469호, 시행 2025-05-07]
- 본 조례는 경기도 정보취약계층이 정보에 쉽게 접근하고 정보 활용능력을 향상시킬 수 있도록 지원하며, 디지털 공공서비스에 원활히 접근할 수 있도록 함으로써 정보취약계층의 삶의 질 향상과 정보격차 해소에 기여함을 목적으로 함.
 - 본 조례의 주요 내용은 정보화 교육 및 디지털 기기 지원, 정보화 격차 해소를 위한 다양한 사업 지원 가능, 도지사의 종합계획 수립 및 예산 확보 근거 등을 포함하고 있으며, 디지털 환경에서 소외된 계층의 정보 접근권 보장 및 자립생활 및 복지 서비스 접근성 향상에 기여할 것으로 기대됨.

12) 경기도 지능정보화 조례 [제정 2025-05-07, 조례 제8469호, 시행 2025-05-07]

- 본 조례는 경기도의 지능정보화를 촉진하여 행정의 효율성을 높이고, 데이터 기반의 과학적 행정 구현을 통해 경기도민의 삶의 질을 향상하는 것을 목적으로 함.
- 본 조례의 핵심 내용은 지능정보기술을 활용한 공공서비스 품질 향상, 사회적 약자를 위한 맞춤형 지능정보 서비스 지원 추진, 디지털 윤리 및 안전성 확보 방안 포함 등이며, 장애인, 노인 등을 대상으로 지능형 복지, 건강, 돌봄 서비스를 제공함으로써 기술을 통한 사회적 자립과 참여 기회 보장에 기여할 것으로 기대됨.

제5절 시사점

- 디지털 기술과 사회서비스를 연계하는 것은 기술적 진보를 넘어 사회적 포용성을 실현하는 정책으로 자리 잡고 있음. 각국은 고령화, 장애, 고립, 정신건강 문제, 정보격차 등 다양한 사회문제를 해결하기 위해 디지털 기술을 활용하고 있으며, 그 속에서 사회 서비스와 기술 간의 융합이 새로운 복지 패러다임을 형성하고 있음.
 - 호주는 정신건강 플랫폼 Head to Health를 통해 지역적·경제적 장벽 없이 누구나 심리상담 및 치료를 받을 수 있는 환경을 조성하고 있음. 이는 디지털 기술이 복지 사각지대 해소에 실질적 대안이 될 수 있음을 보여줌.
 - EU의 URBANAGE 프로젝트는 고령자의 도시 생활 참여를 높이기 위해 디지털 도구와 사용자 맞춤형 인터페이스를 활용함으로써 고령층의 사회적 고립을 완화하고 있음.
 - 영국은 AI를 행정·의료·복지 전반에 적용하여 서비스 접근성과 효율성을 제고하고 있으며, 특히 의료 AI 활용을 통해 응급 대응과 진단의 정확성을 높여 취약계층의 건강권 보장을 실현하고 있음.
 - 일본은 돌봄로봇 도입과 함께 전문인력 양성 체계를 마련하여 고령자 돌봄의 지속가능성을 확보하고 있으며, 이는 물리적 노동력 부족 문제를 디지털 기술로 보완한 사례라고 할 수 있음.
 - 미국은 AI 알고리즘을 통해 노숙 위기군을 조기 발굴하고 선제적으로 지원함으로써 사회안전망을 강화해 나가고 있으며, 독일은 전자 처방전과 전자 보험카드

제도를 통해 국민 누구나 의료 서비스를 효율적이고 공정하게 이용할 수 있도록 시스템을 정비하였음.

○ 경기도 역시 사회서비스와 디지털 기술의 연계를 위한 다양한 조례를 통해 포용적 디지털 전환을 추진하고 있음.

- 「경기도 디지털 역량 강화를 위한 평생교육 지원 조례」, 「경기도 노인 스마트기기 활용 교육 지원 조례」 등은 정보격차 해소와 디지털 접근성 확대에 중점을 두고 있으며, 고령자와 취약계층의 디지털 참여 기회를 보장하고 있음.

- 이 외에 「경기도 정보취약계층 정보화 지원 조례」, 「경기도 디지털 정신건강 서비스 지원 조례」 등은 정보 접근성과 기술의 윤리적 활용을 제도적으로 보장함으로써 사회적 소외를 줄이기 위한 방안을 담고 있음.

- 「경기도 공공데이터 제공 및 이용 활성화 조례」와 「경기도 빅데이터 활용에 관한 조례」 등은 디지털 생태계 안에서 창의적 활동과 경제 참여의 기회를 확대하며, 기술 기반의 사회적 자립을 지원하는 내용을 담고 있음.

○ 이러한 사례들과 조례들은 디지털 기술이 단순히 행정 효율성이나 산업 경쟁력 향상을 넘어, 장애인, 고령자, 저소득층, 사회적 고립자 등 사회적 약자의 권리 보장과 참여 확대에 핵심적으로 작용할 수 있음을 시사해 주고 있음.

- 포용성을 실현하기 위해서는 단지 기술을 도입하는 것만으로는 부족하며, 교육, 인프라, 사용자 맞춤형, 윤리적 기준, 개인정보 보호와 같은 요소들이 통합적으로 설계되어야 하였음.

- 경기도는 이러한 통합적 정책 기반을 조례를 통해 제도화하고 있으며, 이는 향후 지역사회 단위에서의 포용적 디지털 복지 실현을 위한 중요한 기반이 될 수 있음. 나아가 이러한 정책들은 전국으로 확산 가능성이 있으며, 대한민국 전체의 사회적 포용성을 높이는 데 기여할 수 있을 것으로 전망됨.

제4장 경기도의 사회적 포용성과 디지털 기술 연계에 대한 인식

제1절 연구 방법

1. 양적 연구

1) 조사 개요

- 조사기간 : 2025년 5월-6월
- 응답자 : 경기도 31개 시·군에 거주하고 있는 지역주민 800명에게 리서치 회사를 통해 배포하여 응답을 받았음.
- 조사방식 : 구조화된 웹설문지에 대한 자기기입방식

2) 주요 조사 내용

- 경기도의 사회적 포용성 및 디지털 포용성의 수준
- 디지털 기술을 통한 경기도의 사회서비스 이용 실태
- 디지털 기술을 통한 경기도의 사회서비스 이용 시 애로사항
- 경기도의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스의 연계 방향 등

3) 응답자의 특성

- 응답자의 특성을 살펴보면 다음과 같음.
 - 첫째, 성별의 경우 남성과 여성 각각 400명씩(50.0%) 응답하였음.
 - 둘째, 연령의 경우는 20대, 30대, 40대, 50대, 60세 이상이 각각 160명씩(20.0%) 응답하였음.
 - 셋째, 최종 학력의 경우 고등학교 졸업 이하가 127명(15.9%), 전문대를 포함한 대학교 졸업은 587명(73.4%), 대학원 졸업 이상은 86명(10.8%)이 응답하였음.

- 넷째, 시·군 거주지역의 경우 시는 746명(93.2%), 군은 54명(6.8%) 응답하였음.
- 다섯째, 직업 유무의 경우 직업 있음은 649명(81.1%), 직업 없음은 151명(18.9%) 이 응답하였음.
- 여섯째, 장애인 여부의 경우 장애인복지법 상 등록장애인은 17명(2.1%), 미등록 장애인은 11명(1.4%), 비장애인은 772명(96.5%)이 응답하였음.
- 일곱째, 월 소득수준의 경우 100만 원 미만은 103명(12.9%), 100~300만 원 미만은 139명(17.4%), 300~500만 원 미만은 156명(19.5%), 500~700만 원 미만은 140명(17.5%), 700~900만 원 미만은 138명(17.3%), 900만 원 이상은 124명(15.5%)이 응답하였음.
- 여덟째, 가구 유형의 경우 일반가구는 637명(79.6%), 결혼이민자가 포함된 가구는 2명(0.3%), 북한이탈주민이 포함된 가구는 1명(0.1%), 등록장애인이 포함된 가구는 33명(4.1%), 1인 가구는 120명(15.0%), 결혼이민자 외의 외국인을 포함한 다문화가구는 7명(0.9%)이 응답하였음.

| 표 4-1 | 응답자의 특성

	범주	빈도	비율
성별	남성	400	50.0
	여성	400	50.0
	계	800	100.0
연령대	20세 이상~29세 이하	160	20.0
	30세 이상~39세 이하	160	20.0
	40세 이상~49세 이하	160	20.0
	50세 이상~59세 이하	160	20.0
	60세 이상	160	20.0
	계	800	100.0
학력	고등학교 졸업 이하	127	15.9
	대학교 졸업(전문대 포함)	587	73.4
	대학원 졸업 이상	86	10.8
	계	800	100.0
거주지역	시	746	93.2
	군	54	6.8
	계	800	100.0
직업 유무	직업 있음	649	81.1
	직업 없음	151	18.9
	계	800	100.0
장애인 여부	장애인복지법 상 등록장애인	17	2.1
	미등록 장애인	11	1.4
	비장애인	772	96.5
	계	800	100.0
월 소득수준	100만 원 미만	103	12.9
	100~300만 원 미만	139	17.4
	300~500만 원 미만	156	19.5
	500~700만 원 미만	140	17.5
	700~900만 원 미만	138	17.3
	900만 원 이상	124	15.5
	계	800	100.0
가구 유형	일반가구	637	79.6
	결혼이민자가 포함된 가구	2	0.3
	북한이탈주민이 포함된 가구	1	0.1
	등록장애인이 포함된 가구	33	4.1
	1인 가구	120	15.0
	다문화가구 (결혼이민자 외 외국인 포함 가구)	7	0.9
	계	800	100.0

2. 질적 연구

1) 연구 개요

- 연구 기간 : 2025년 5월~6월
- 연구참여자 : 관련 공무원 또는 전문가 등
- 진행 방식 : 개별 인터뷰 또는 서면 답변 등으로 실시

2) 주요 내용

- 사회적 포용성과 디지털 포용성의 개념은 무엇이라고 생각하는가?
- 디지털 포용성과 사회서비스는 어떠한 관계가 있다고 생각하는가?
- 경기도의 사회적 포용성 및 디지털 포용성의 수준은 어느 정도라고 생각하는가?
- 디지털 기술을 통해 경기도에서 주민들이 사회서비스를 이용하는 사례 또는 이용 실태에 대해 아는 것을 설명해 주세요.
- 디지털 기술을 통해 경기도민들이 사회서비스를 이용할 시 긍정적 영향과 부정적 영향은 각각 무엇이라고 생각하는가? 그리고 어떠한 애로사항이 있는지를 말씀해 주세요.
- 경기도의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스의 연계에 대해 갖고 있는 방향성을 말씀해 주세요. 등

제2절 경기도의 사회적 포용성 및 디지털 포용성의 수준

1. 경기도민의 삶의 만족도

- “현재 귀하의 전반적인 삶에 얼마나 만족” 문항에서 중간 수준의 평균값이 나타남.

- 경기도민 중 ‘여성’이 ‘남성’보다 비교적 높은 삶의 만족도를 지님.
- ‘연령층’에서는 ‘노인’ > ‘중장년’ > ‘청년’ 순으로 나타남.
- ‘경기 남부’에 거주하는 도민이 ‘경기 북부’에 거주하는 도민보다 삶의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.

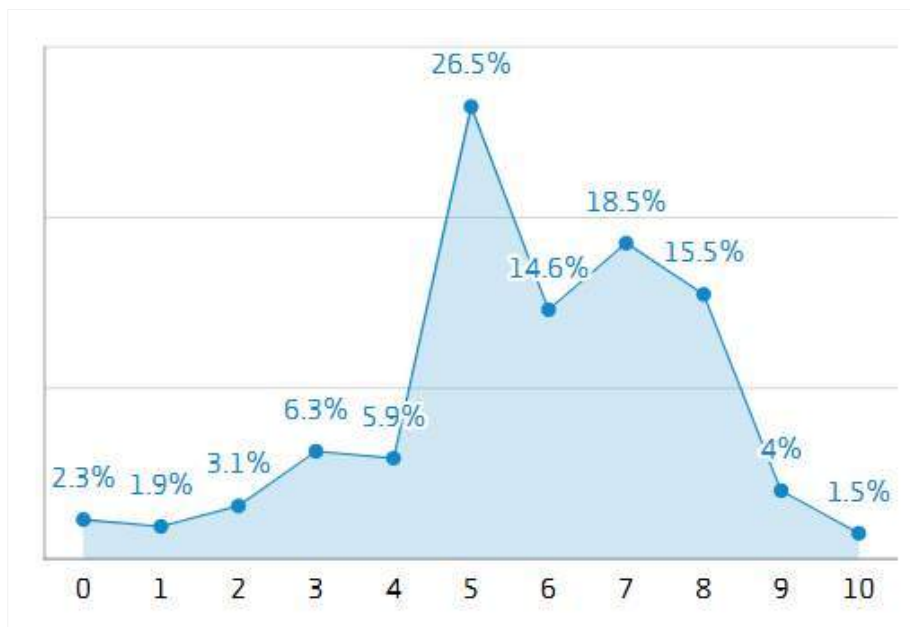
| 표 4-2 | 경기도민의 삶의 만족도

(단위 : 명, 점)

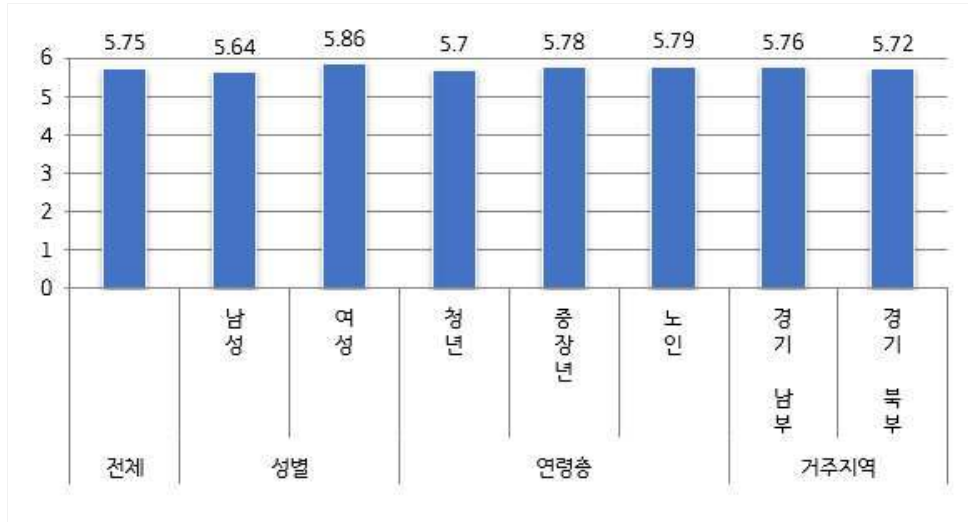
범주		N	최소	최대	평균	표준편차
성별	남성	400	0	10	5.64	2.07
	여성	400	0	10	5.86	2.02
연령층	청년(20세~39세)	320	0	10	5.70	1.99
	중장년(40세~64세)	408	0	10	5.78	2.07
	노인(65세 이상)	72	0	9	5.79	2.18
거주지역	경기 남부(21개 시·군)	578	0	10	5.76	2.06
	경기 북부(10개 시·군)	222	0	10	5.72	2.03
전체		800	0	10	5.75	2.05

주: 전혀 만족하지 않는다=0, 보통이다=5, 매우 만족한다=10

| 그림 4-1 | 경기도민의 삶의 만족도(전체)



| 그림 4-2 | 경기도민의 삶의 만족도(응답자별)



2. 사회 갈등의 원인

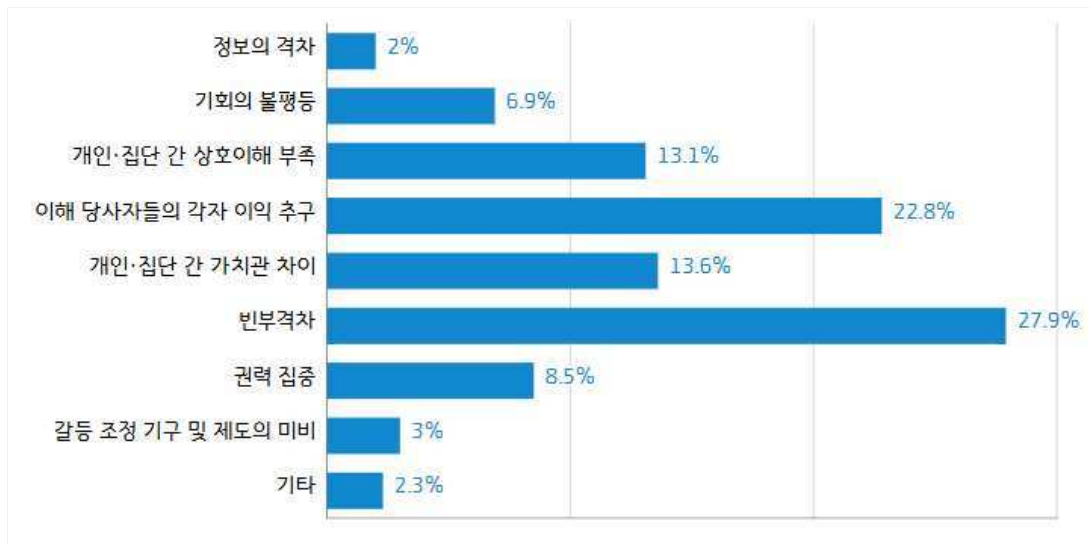
- “귀하는 현재 우리 사회의 갈등을 일으키는 가장 큰 원인이 무엇?”이라는 질문에 대해 ‘빈부격차’(27.9%)와 ‘이해 당사자들의 각자 이익 추구’(22.8%)가 주요 응답으로 나타남.
- 기타(2.3%)로는 기득권층 횡포, 남녀·세대·지역 갈등, 정치 분열, 편향된 언론·가짜뉴스, 외국인 혜택 제공 등의 응답이 나타남.
- ‘성별’에서 ‘남성’과 ‘여성’ 모두 ‘빈부격차’ > ‘이해 당사자들의 각자 이익 추구’ > ‘개인·집단 간 가치관 차이’ 순으로 사회 갈등의 원인으로 응답하였음.
- ‘연령층’에서는 ‘청년’, ‘중장년’, ‘노인’ 모두 ‘빈부격차’, ‘이해 당사자들의 각자 이익 추구’ 순으로 높게 나타났다는 점에서 동일하지만, 다음으로 높게 응답한 것이 ‘개인·집단 간 가치관 차이’인 ‘중장년’, ‘노인’과 다르게 ‘청년’은 ‘개인·집단 간 상호이해 부족’으로 나타남.
- ‘거주지역’에서는 ‘경기 남부’와 ‘경기 북부’ 모두 ‘빈부격차’, ‘이해 당사자들의 각자 이익 추구’ 순으로 높게 나타났다는 점에서 동일하며, 다음으로 ‘경기 남부’는 ‘개인·집단 간 가치관 차이’를 응답하고 ‘경기 북부’는 ‘개인·집단 간 상호이해 부족’을 원인으로 지목하였음.

| 표 4-3 | 사회 갈등 원인

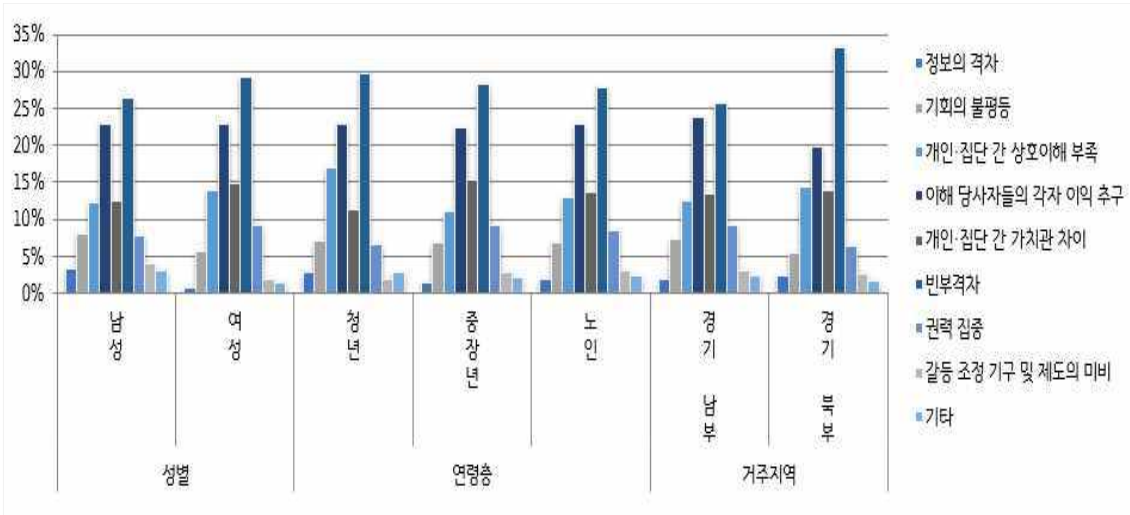
(단위 : 명, %)

범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
정보의 격차	2.0	3.3	0.8	2.8	1.5	2.0	1.9	2.3
기회의 불평등	6.9	8.0	5.8	7.2	6.9	6.9	7.4	5.4
개인·집단 간 상호이해 부족	13.1	12.3	14.0	16.9	11.0	13.1	12.6	14.4
이해 당사자들의 각자 이익 추구	22.8	22.8	22.8	22.8	22.3	22.8	23.9	19.8
개인·집단 간 가치관 차이	13.6	12.5	14.8	11.3	15.4	13.6	13.5	14.0
빈부격차	27.9	26.5	29.3	29.7	28.4	27.9	25.8	33.3
권력 집중	8.5	7.8	9.3	6.6	9.3	8.5	9.3	6.3
갈등 조정 기구 및 제도의 미비	3.0	4.0	2.0	1.9	2.9	3.0	3.1	2.7
기타	2.3	3.0	1.5	2.9	2.2	2.3	2.4	1.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

| 그림 4-3 | 사회 갈등 원인(전체)



| 그림 4-4 | 사회 갈등 원인(응답자별)



3. 사회 갈등의 정도

- “귀하는 현재 우리 사회에서 다음의 갈등 정도가 어느 정도 심하다고 생각”하는지에 대해 ‘보수집단과 진보집단 간의 갈등’ > ‘빈곤층과 중·상층 간의 갈등’ > ‘고령층과 젊은층 간의 갈등’ 순으로 심하다고 응답함.
- ‘성별’, ‘연령층’ 중 ‘중장년’과 ‘노인’, ‘거주지역’ 모두 ‘보수집단과 진보집단 간의 갈등’과 ‘빈곤층과 중·상층 간의 갈등’ 순으로 갈등이 심하다고 응답하였지만, ‘청년’은 ‘보수집단과 진보집단 간의 갈등’ 다음으로 ‘남자와 여자 간의 갈등’이 심하다고 나타남.
- 3번째로 높은 것으로 ‘성별’, ‘연령층’ 중 ‘청년’과 ‘중장년’, ‘거주지역’ 중 ‘경기 남부’는 ‘고령층과 젊은층 간의 갈등’을 응답하였지만, ‘노인’은 ‘정보 이용 간의 갈등’을 그리고 ‘경기 북부’는 ‘수도권과 지방 간의 갈등’을 응답함.

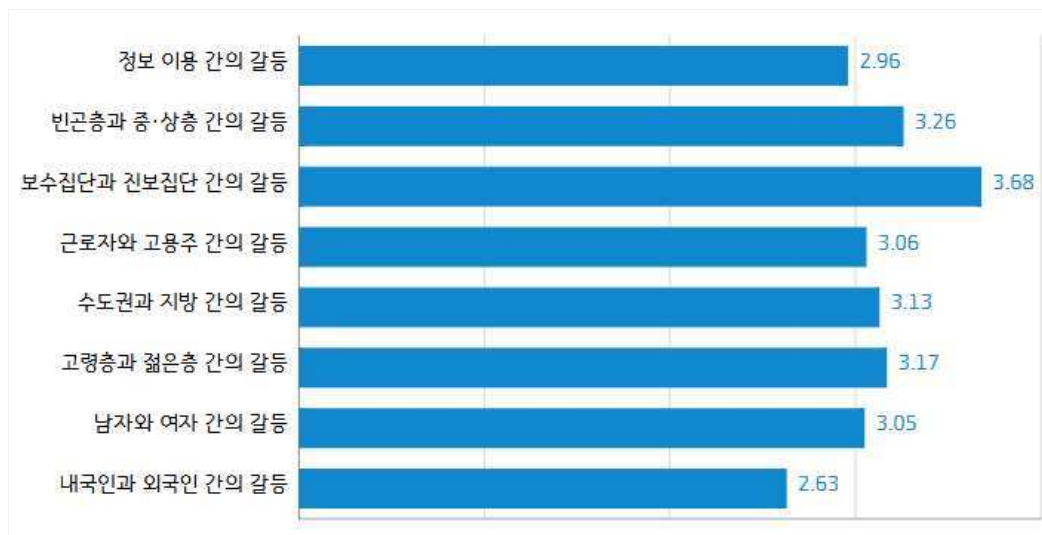
| 표 4-4 | 사회 갈등의 정도

(단위 : 명, 점)

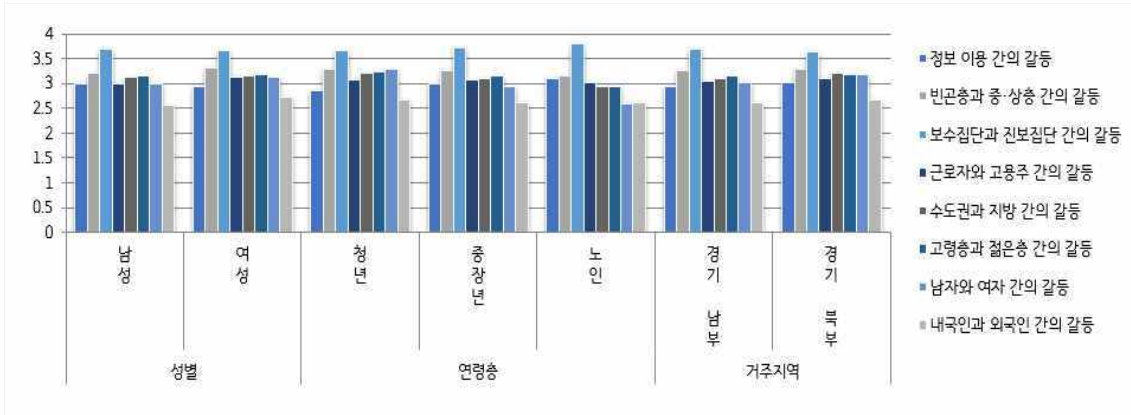
범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
정보 이용 간의 갈등	2.96	2.98	2.94	2.87	3.00	3.11	2.94	3.01
빈곤층과 중·상층 간의 갈등	3.26	3.20	3.32	3.28	3.27	3.14	3.25	3.29
보수집단과 진보집단 간의 갈등	3.68	3.68	3.67	3.67	3.71	3.79	3.69	3.64
근로자와 고용주 간의 갈등	3.06	3.00	3.12	3.07	3.06	3.01	3.05	3.09
수도권과 지방 간의 갈등	3.13	3.13	3.14	3.21	3.10	2.94	3.11	3.20
고령층과 젊은층 간의 갈등	3.17	3.14	3.19	3.24	3.14	2.94	3.16	3.18
남자와 여자 간의 갈등	3.05	2.98	3.12	3.29	2.95	2.60	3.01	3.18
내국인과 외국인 간의 갈등	2.63	2.55	2.71	2.66	2.62	2.61	2.62	2.68

주: 전혀 심하지 않다=1, 별로 심하지 않다=2, 약간 심하다=3, 매우 심하다=4

| 그림 4-5 | 사회 갈등의 정도(전체)



| 그림 4-6 | 사회 갈등의 정도(응답자별)



4. 디지털 기술 역량

- “디지털 기술을 연계하여 사회서비스를 제공하고자 할 때, 귀하의 역량은 어느 정도”인지에 대해 ‘디지털 기술에 접근할 수 있는 정도’와 ‘디지털 기술을 활용할 수 있는 정도’가 ‘디지털 기술에 대한 지식 및 기술 정도’보다 높게 나타남.
- 전체적으로 ‘디지털 기술에 접근할 수 있는 정도’와 ‘디지털 기술을 활용할 수 있는 정도’가 ‘디지털 기술에 대한 지식 및 기술 정도’보다 높게 나타난 것과 다르게 ‘경기 북부’는 ‘디지털 기술에 접근할 수 있는 정도’가 가장 낮게 나타남.
- 응답자 특성 중 ‘노인’이 전반적으로 낮은 디지털 기술 역량을 지닌 것으로 확인 됨.

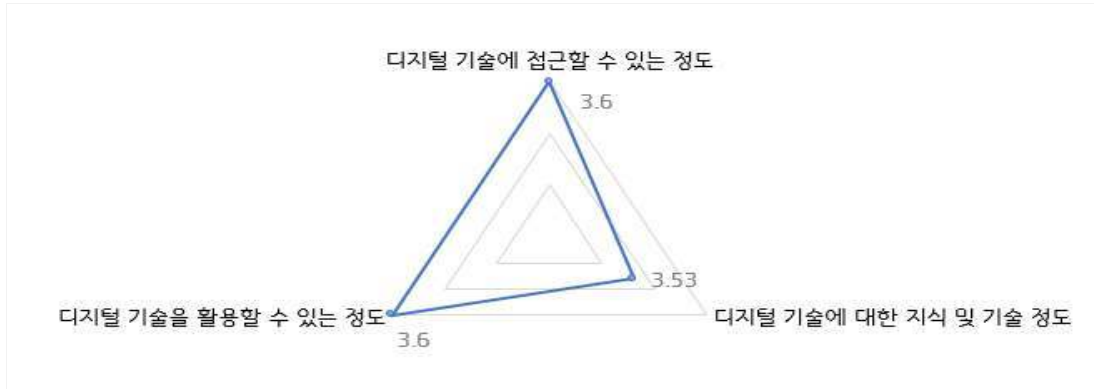
| 표 4-5 | 디지털 기술 역량

(단위 : 명, 점)

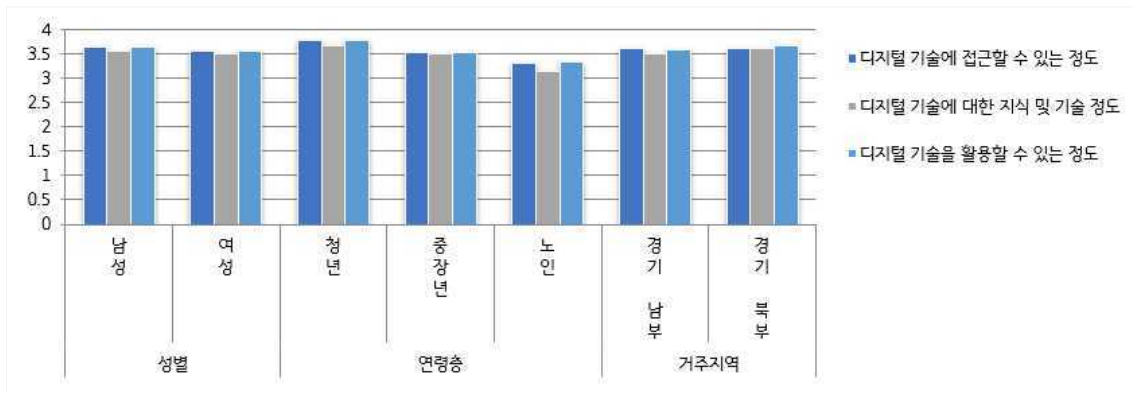
범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
디지털 기술에 접근할 수 있는 정도	3.60	3.64	3.56	3.76	3.53	3.29	3.60	3.60
디지털 기술에 대한 지식 및 기술 정도	3.53	3.56	3.51	3.65	3.50	3.15	3.50	3.62
디지털 기술을 활용할 수 있는 정도	3.60	3.64	3.56	3.76	3.53	3.32	3.59	3.65

주: 매우 낮다=1, 낮다=2, 보통이다=3, 높다=4, 매우 높다=5

| 그림 4-7 | 디지털 기술 역량(전체)



| 그림 4-8 | 디지털 기술 역량(응답자별)



5. 디지털 활동 역량

- “귀하는 다음의 디지털 활동을 스스로 얼마나 할 수 있는지”에 대해 간단한 활동에서는 전체적으로 높은 수준의 응답이 나타남.
- ‘스마트폰으로 사진이나 동영상 촬영 가능’이 가장 높았고, 다음으로 ‘메시지를 작성하여 전송 가능’이 높게 나타남.
- 복잡한 디지털 활동에서는 전체적으로 중간 이상 수준의 평균값이 나타났으며, ‘온라인 검색을 통해 좋은 정보 탐색 가능’이 가장 높게 응답됨.
- 전체에서 가장 낮은 응답은 ‘포털이나 소셜미디어 등 온라인에서 권리를 침해받았을 때 조치 또는 신고하는 방법 인지’임.

| 표 4-6 | 디지털 활동 역량

(단위 : 명, 점)

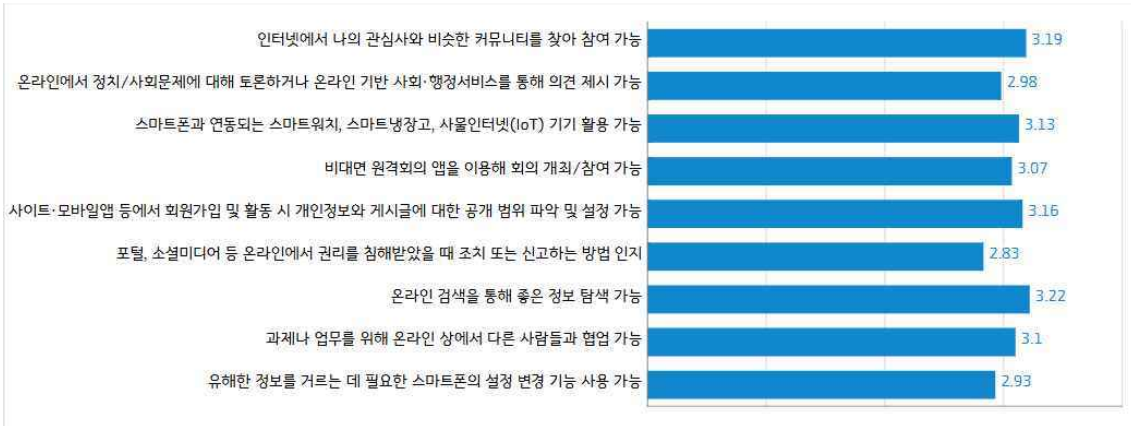
범주	N	최소	최대	평균	표준편차
메시지를 받고 확인할 수 있다. (문자, 카카오톡, 텔레그램 등)	800	1	4	3.62	.52
메시지를 작성하여 보낼 수 있다. (문자, 카카오톡, 텔레그램 등)	800	1	4	3.65	.54
스마트폰이나 앱을 이용하여 영상통화를 할 수 있다.	800	1	4	3.61	.56
스마트폰으로 사진이나 동영상을 촬영할 수 있다.	800	1	4	3.66	.52
스마트폰으로 음악을 찾아 듣거나 재생목록을 관리할 수 있다.	800	1	4	3.59	.59
스마트폰이나 태블릿을 이용해 게임을 설치하고 플레이할 수 있다.	800	1	4	3.52	.65
유튜브, 넷플릭스 등 앱을 통해 동영상을 검색하고 시청할 수 있다.	800	1	4	3.63	.54
앱스토어(구글 플레이, 앱스토어 등)에서 필요한 애플리케이션을 검색해 설치할 수 있다.	800	1	4	3.62	.56
키오스크를 이용해 음식이나 물품을 주문할 수 있다.	800	1	4	3.59	.56
인터넷에서 나의 관심사와 비슷한 커뮤니티(온라인 카페 등)를 찾아 참여할 수 있다.	800	1	4	3.19	.57
온라인에서 정치/사회 문제에 대해 토론하거나 국민신문고, 국민제안, 설문 참여 등 온라인 기반 사회·행정서비스를 통하여 의견을 제시할 수 있다.	800	1	4	2.98	.69
스마트폰과 연동되는 스마트워치(갤럭시워치, 애플워치), 스마트냉장고, 사물인터넷(IoT) 기기를 활용할 수 있다.	800	1	4	3.13	.68
비대면 원격회의 앱(구글Meet, Zoom 등)을 이용해 회의를 개최/참여할 수 있다.	800	1	4	3.07	.74
사이트·모바일앱 등에서 회원가입 및 활동 시 개인정보와 게시글에 대한 공개 범위를 파악하고 설정할 수 있다.	800	1	4	3.16	.64
포털이나 소셜미디어 등 온라인에서 누군가 내 권리를 침해했을 때(명예훼손, 모욕, 저작권침해 등) 조치 또는 신고하는 방법을 안다.	800	1	4	2.83	.76
온라인 검색을 통해 좋은(유익한, 또는 믿을만한) 정보를 찾아낼 수 있다.	800	1	4	3.22	.53
과제나 업무를 위해 온라인 상에서 다른 사람들과 협업할 수 있다.	800	1	4	3.10	.65
유해한 정보(음란물, 범죄나 폭력적 내용 등)를 거르는 데 필요한 스마트폰의 설정 변경 기능(필터링)을 사용할 줄 안다.	800	1	4	2.93	.66

주: 전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않은 편이다=2, 그런 편이다=3, 매우 그렇다=4

| 그림 4-9 | 디지털 활동 역량 1



| 그림 4-10 | 디지털 활동 역량 2



6. 디지털 활용 역량 : 생활서비스

- “귀하는 최근 1년 동안 디지털 기술을 활용하여 다음과 같은 서비스를 얼마나 이용”하였는지에 대해 ‘금융거래서비스’가 가장 높게 나타남.
- 가장 낮은 서비스는 ‘디지털헬스케어서비스’이며, 이를 제외한 나머지 서비스들은 전체적으로 많이 이용하는 것으로 확인됨.

| 표 4-7 | 디지털 활용 역량 : 생활서비스

(단위 : 명, 점)

범주	N	최소	최대	평균	표준편차
생활정보서비스 (날씨, 뉴스, 버스 및 지하철 도착 정보, 정류장 및 지역 정보, 길찾기 등)	800	1	4	3.55	.58
전자상거래서비스 (네이버쇼핑, 쿠팡, 배달의민족, 옥션 등 쇼핑과 예약·예매)	800	1	4	3.53	.67
금융거래서비스 (인터넷뱅킹, 계좌 확인·이체·송금, 증권거래 등)	800	1	4	3.67	.57
공공서비스 (민원서류 열람 및 발급, 세금/공과금 조회 및 납부 등) (교통·안전·직업·의료·문화·환경 등 정부의 복지정보서비스)	800	1	4	3.28	.71
디지털헬스케어서비스 (건강·의료정보 탐색, 비대면 진료, 건강관리 솔루션 등)	800	1	4	2.73	.87

주: 전혀 이용하지 않는다=1, 별로 이용하지 않는다=2, 다소 이용하는 편이다=3, 자주 이용한다=4

| 그림 4-11 | 디지털 활용 역량 : 생활서비스



7. 디지털 활용 역량 : 사회참여

- “귀하는 최근 1년 동안 디지털 기술을 활용하여 다음과 같은 활동을 얼마나 하였는지”에 대해 ‘인터넷을 통한 온라인 투표나 여론조사, 서명 등 참여 경험’이 가장 높게 나타남.
- 가장 낮은 활동은 ‘인터넷을 통한 정부/지자체/공공기관에 정책 제안, 건의, 정책 평가, 민원 제기 등의 경험’임.

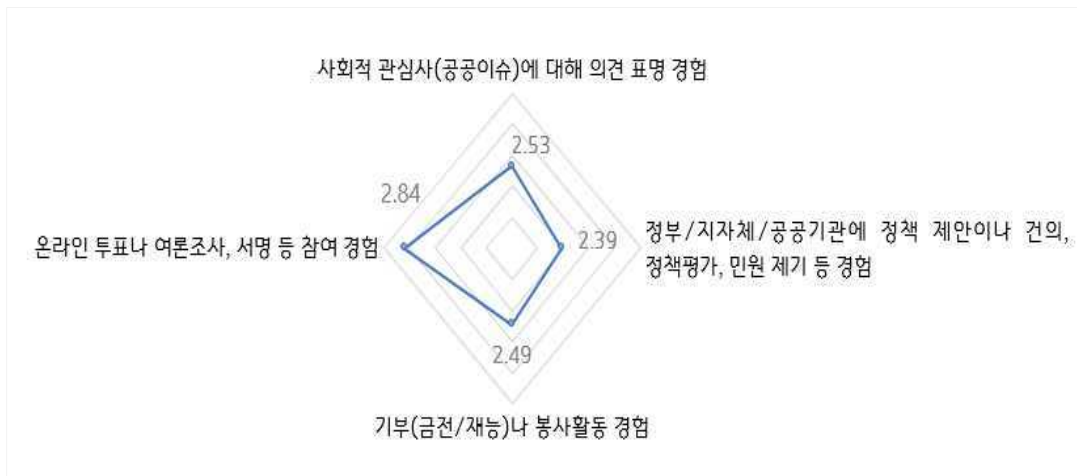
| 표 4-8 | 디지털 활용 역량 : 사회참여

(단위 : 명, 점)

범주	N	최소	최대	평균	표준편차
나는 인터넷을 통해 사회적 관심사(공공이슈)에 대해 의견 표명을 한 적이 있다. (댓글 작성, 게시판 글 게시, 토론 등)	800	1	4	2.53	.91
나는 인터넷을 통해 정부/지자체/공공기관에 정책 제안이나 건의, 정책평가, 민원 제기 등을 한 적이 있다.	800	1	4	2.39	.89
나는 인터넷을 통해 기부(금전/재능)나 봉사활동을 한 적이 있다.	800	1	4	2.49	.90
나는 인터넷을 통해 온라인 투표나 여론조사, 서명 등에 참여한 적이 있다.	800	1	4	2.84	.80

주: 전혀 이용하지 않는다=1, 별로 이용하지 않는다=2, 다소 이용하는 편이다=3, 자주 이용한다=4

| 그림 4-12 | 디지털 활용 역량 : 사회참여



제3절 디지털 기술을 통한 경기도의 사회서비스 이용 실태

1. 사회서비스 인지도

- “귀하께서 알고 계신 사회서비스에 대해 해당하는 정도”에 대해 ‘직업훈련 서비스’, ‘고용서비스’, ‘노인 돌봄 서비스’ 순으로 높게 나타났으며, 가장 낮은 것은 ‘환경 서비스’로 응답됨.
- 분야별로는 성인 돌봄, 아동 돌봄, 고용 관련 사회서비스가 인지도가 높은 반면, 건강, 주거, 환경 분야 관련 사회서비스는 상대적으로 낮은 인지도를 보임.

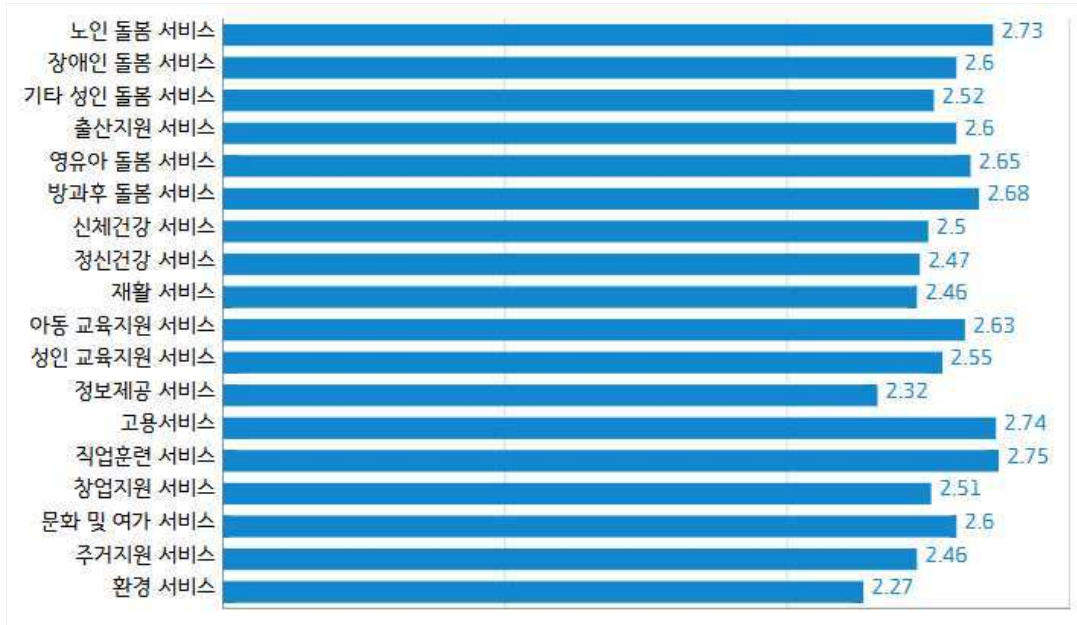
| 표 4-9 | 사회서비스 인지도

(단위 : 명, 점)

범주	N	최소	최대	평균	표준편차
노인 돌봄 서비스 (노인생활시설 이용, 주야간보호 등)	800	1	4	2.73	.71
장애인 돌봄 서비스 (주간활동 지원, 보조기기 지급 등)	800	1	4	2.60	.76
기타 성인 돌봄 서비스 (간병, 가사지원 등)	800	1	4	2.52	.74
출산지원 서비스 (산후조리, 모유수유 지원 등)	800	1	4	2.60	.76
영유아 돌봄 서비스 (어린이집 및 유치원 이용, 육아도우미 이용 등)	800	1	4	2.65	.72
방과후 돌봄 서비스 (방과후 활동, 다함께돌봄센터 이용 등)	800	1	4	2.68	.71
신체건강 서비스 (운동, 금연, 절주, 식생활 관리 등)	800	1	4	2.50	.77
정신건강 서비스 (정신보건시설 이용, 상담, 중독 관리 등)	800	1	4	2.47	.74
재활 서비스 (작업치료, 물리치료, 언어재활, 발달재활 등)	800	1	4	2.46	.75
아동 교육지원 서비스 (학습지원, 방과후 교육지원 등)	800	1	4	2.63	.71
성인 교육지원 서비스 (평생교육프로그램, 부모교육 서비스 등)	800	1	4	2.55	.76
정보제공 서비스 (재무설계 및 노후설계 지원, 법률지원 등)	800	1	4	2.32	.80
고용서비스 (취업알선, 구직지원 및 상담 등)	800	1	4	2.74	.72
직업훈련 서비스 (직업훈련 서비스 및 재취업 교육 서비스 이용 등)	800	1	4	2.75	.73
창업지원 서비스 (창업 공간지원, 창업 컨설팅 등)	800	1	4	2.51	.74
문화 및 여가 서비스 (문화 및 예술 관람, 문화바우처 등)	800	1	4	2.60	.76
주거지원 서비스 (주거환경 개선, 에너지 효율 개선, 청소 및 방역 등)	800	1	4	2.46	.76
환경 서비스 (미세먼지 대비 서비스, 친환경 물품 지원 등)	800	1	4	2.27	.81

주: 전혀 모른다=1, 이름만 들어봤다=2, 대략적으로 알고 있다=3, 내용과 이용방법을 잘 안다=4

| 그림 4-13 | 사회서비스 인지도



2. 사회서비스 인지 경로

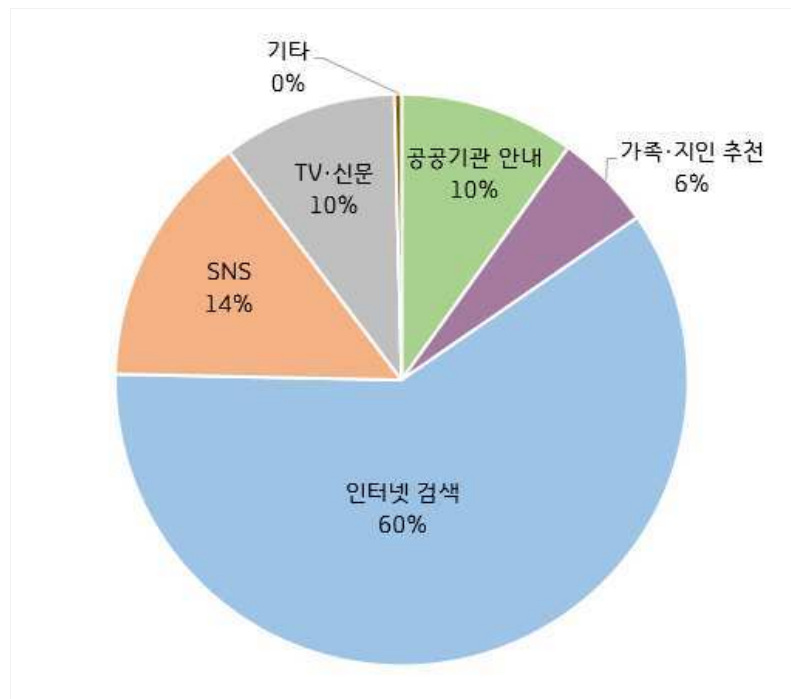
- “귀하는 디지털 기술을 통한 사회서비스를 어떻게 알게 되었는지”에 대해 ‘인터넷 검색’(60.0%)이 압도적으로 높게 나타났으며, 가장 낮은 것은 ‘가족·지인 추천’(5.5%)임.
- 기타(0.4%)로는 광고, 한 가지만이 아닌 복합적인 정보 제공, 유튜브 등의 응답이 포함됨.
- ‘성별’, ‘연령층’ 중 ‘청년’, ‘거주지역’에서는 ‘인터넷 검색’과 ‘SNS’ 순으로 높게 나타난 것과 다르게 ‘중장년’은 ‘인터넷 검색’ 다음으로 ‘공공기관 안내’ 그리고 ‘노인’은 ‘TV·신문’으로 인지함.

| 표 4-10 | 사회서비스 인지 경로

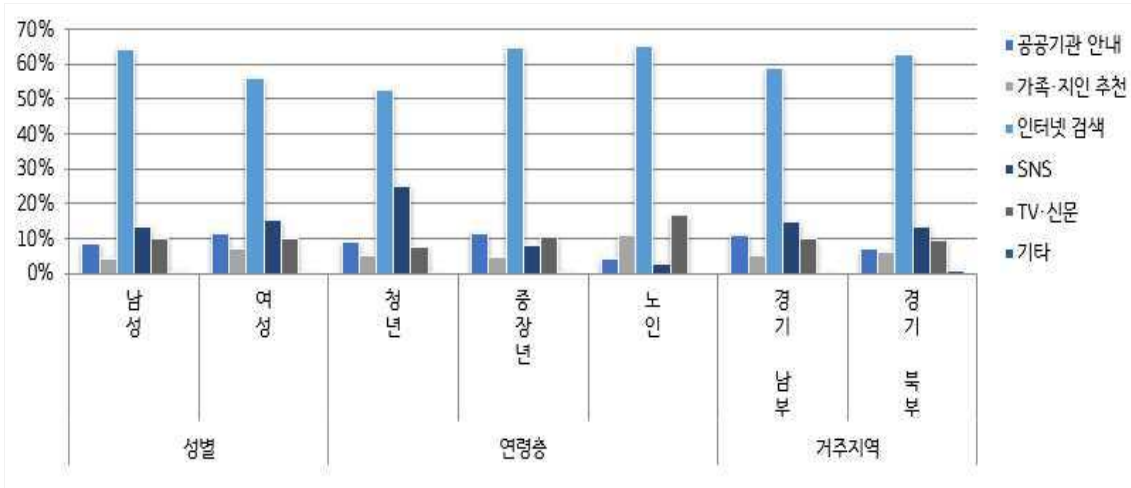
(단위 : 명, %)

범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
공공기관 안내	9.9	8.5	11.3	9.1	11.5	4.2	10.9	7.2
가족·지인 추천	5.5	4.0	7.0	5.0	4.9	11.1	5.2	6.3
인터넷 검색	60.0	64.0	56.0	52.8	64.7	65.3	59.0	62.6
SNS	14.4	13.3	15.5	25.0	8.1	2.8	14.7	13.5
TV·신문	9.9	9.8	10.0	7.8	10.3	16.7	10.0	9.5
기타	0.4	0.5	0.3	0.3	0.5	0.0	0.2	0.9
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

| 그림 4-14 | 사회서비스 인지 경로(전체)



| 그림 4-15 | 사회서비스 인지 경로(응답자별)



3. 디지털 기술을 활용한 사회서비스 인지도

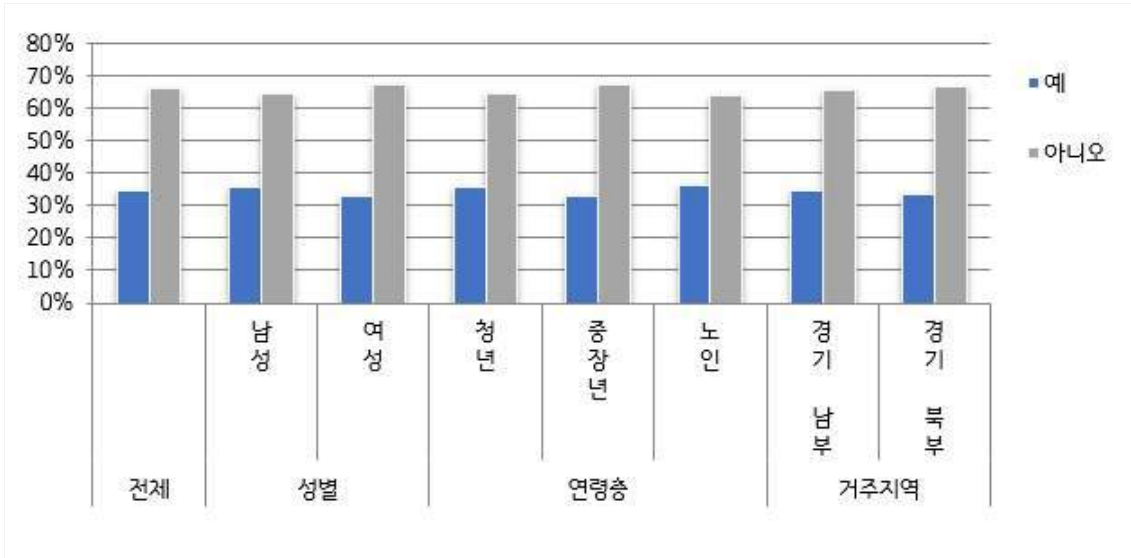
- “현재 귀하가 거주하는 지역에서 디지털 기술을 활용하여 제공하는 사회서비스를 본 적이 있는지”에 대해 ‘아니오’(65.8%) 응답이 높게 나타남.
- ‘성별’에서는 ‘남성’이 ‘여성’보다, ‘연령층’에서는 ‘노인’ > ‘청년’ > ‘중장년’ 순으로, ‘거주지역’에서는 ‘경기 남부’가 ‘경기 북부’보다 인지도가 높게 나타남.

| 표 4-11 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 인지도

(단위 : 명, %)

범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
예	34.3	35.5	33.0	35.6	32.8	36.1	34.6	33.3
아니오	65.8	64.5	67.0	64.4	67.2	63.9	65.4	66.7
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

| 그림 4-16 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 인지도



4. 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용률

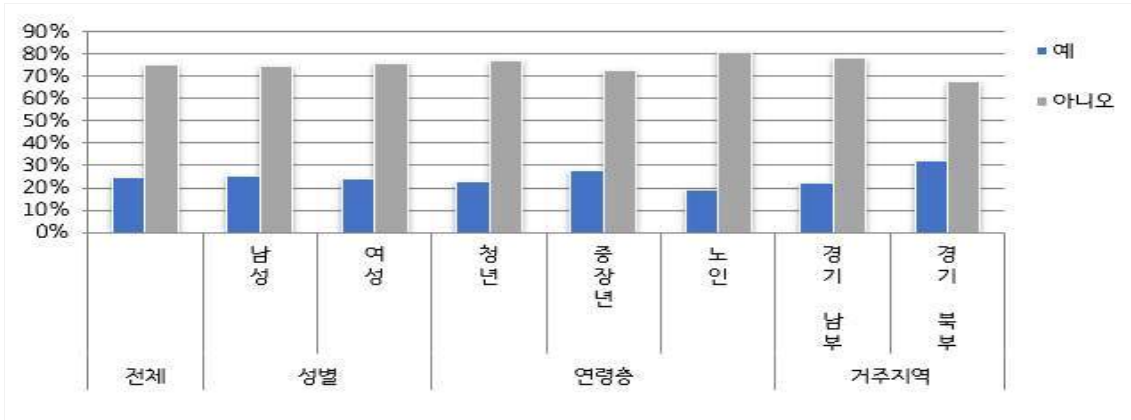
- “귀하는 최근 1년간 디지털 기술을 활용하여 사회서비스를 이용한 적이 있는지”에 대해 ‘아니오’(75.2%) 응답이 높게 나타남.
- 성별에서는 ‘남성’이 ‘여성’보다, ‘연령층’에서는 ‘중장년’ > ‘청년’ > ‘노인’ 순으로, ‘경기 북부’가 ‘경기 남부’보다 사회서비스 이용 경험이 많게 나타남.

| 표 4-12 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용률

(단위 : 명, %)

범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	274	142	132	114	134	26	200	74
예	24.8	25.4	24.2	22.8	27.6	19.2	22.0	32.4
아니오	75.2	74.6	75.8	77.2	72.4	80.8	78.0	67.6
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

| 그림 4-17 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용률



5. 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 사업명

- “최근 1년간 디지털 기술을 활용하여 사회서비스를 이용한 경험이 있다면, 그 사회서비스의 사업명은 무엇인지”에 대한 응답 내용을 표로 제시함.
- 주로 고용, 교육, 아동 돌봄 분야의 사회서비스를 이용하는 것으로 나타남.

| 표 4-13 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 사업명

내용	
공간 대여	복지
가전제품 무료 수거	보건의료
민원서류 발급	어린이돌봄
국민취업지원제도	안전신문고
구인구직 관련	온라인 교육
기후행동	육아 지원 관련 지원금
긴급자녀돌봄신청	농수산물 지원사업
내일배움카드	임신출산 관련 지원 서비스
노인지원서비스	자격시험 응시료 지원
데이터 안심	주거급여
도서관 대출	AI 노인건강 걷기운동
디지털정보화교육	지역사랑기부금
똑타(경기도 통합 교통 플랫폼)	채움건강
무료 교육	청소년 감정코칭
홈택스	평생교육원 수강

6. 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 빈도

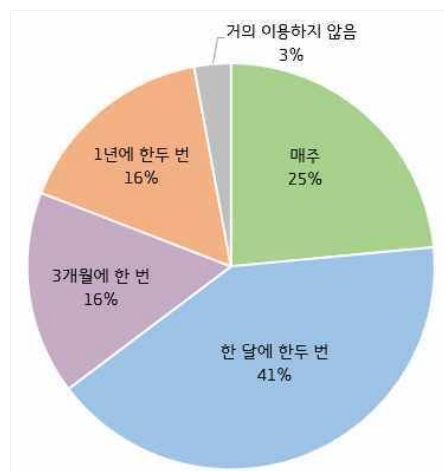
- “귀하는 디지털 기술을 통해 사회서비스를 얼마나 자주 이용하는지”에 대해 ‘한 달에 한두 번’(41.2%)이 가장 많았으며, 다음으로 ‘매주’(23.5%)가 높게 나타남.
- ‘거의 이용하지 않음’(2.9%)의 이유로는 시간 부족과 자주 필요하지 않음이 응답 됨.
- ‘성별’에서는 ‘여성’이 ‘남성’보다, ‘연령층’에서는 ‘중장년’ > ‘청년’ > ‘노인’ 순으로, ‘경기 북부’가 ‘경기 남부’보다 사회서비스를 이용하는 빈도가 잦음.

| 표 4-14 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 빈도

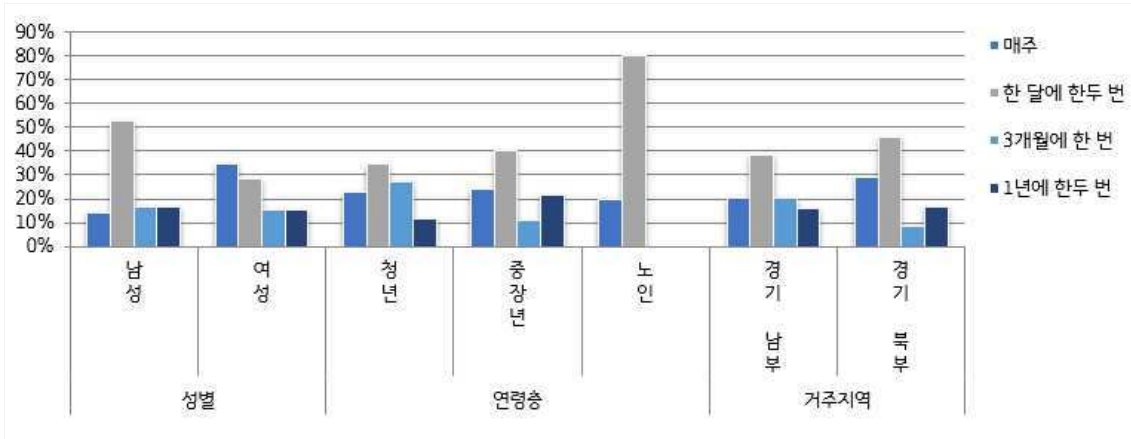
(단위 : 명, %)

범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	68	36	32	26	37	5	44	68
매주	23.5	13.9	34.4	23.1	24.3	20.0	20.5	29.2
한 달에 한두 번	41.2	52.8	28.1	34.6	40.5	80.0	38.6	45.8
3개월에 한 번	16.2	16.7	15.6	26.9	10.8	0.0	20.5	8.3
1년에 한두 번	16.2	16.7	15.6	11.5	21.6	0.0	15.9	16.7
거의 이용하지 않음	2.9	0.0	6.3	3.8	2.7	0.0	4.5	0.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

| 그림 4-18 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 빈도(전체)



| 그림 4-19 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 이용 빈도(응답자별)



7. 디지털 기술을 활용한 사회서비스 향후 이용 의향

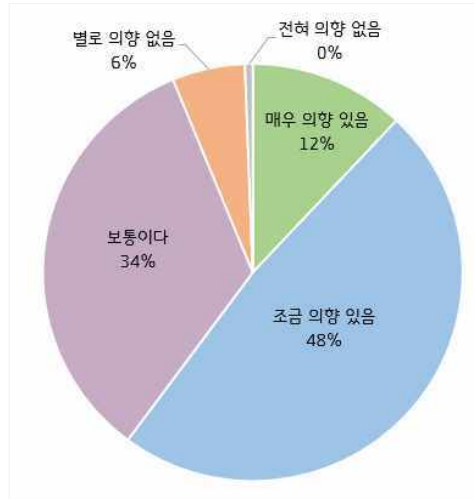
- “귀하는 향후 디지털 기술을 통해 사회서비스를 이용할 의향”에 대해 ‘매우 의향 있음’(12.0%)과 ‘조금 의향 있음’(48.1%)를 합쳐 과반수가 이용 의향을 보임. 또한, ‘보통이다’(33.6%) 응답도 높게 나타남.
- ‘성별’에서는 ‘여성’이 ‘남성’보다, ‘연령층’에서는 ‘노인’ > ‘중장년’ > ‘노인’ 순으로, ‘경기 남부’가 ‘경기 북부’보다 사회서비스 이용 의향이 높은 것으로 나타남.

| 표 4-15 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 향후 이용 의향

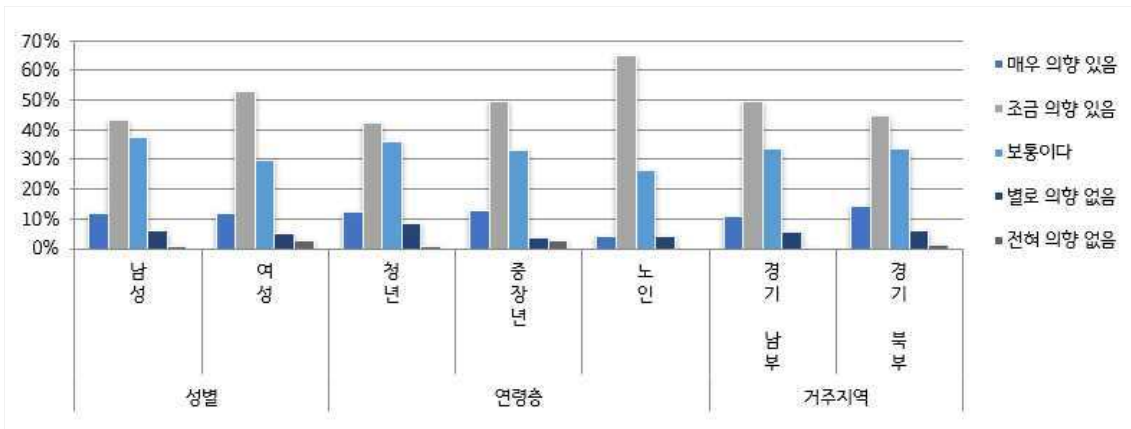
(단위 : 명, %)

범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
매우 의향 있음	12.0	12.0	11.8	12.5	13.0	4.2	11.1	14.4
조금 의향 있음	48.1	43.5	52.8	42.2	49.8	65.3	49.5	44.6
보통이다	33.6	37.5	29.8	35.9	33.1	26.4	33.6	33.8
별로 의향 없음	5.6	6.0	5.3	8.4	3.7	4.2	5.5	5.9
전혀 의향 없음	0.6	0.8	2.5	0.9	2.5	0.0	0.3	1.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

| 그림 4-20 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 향후 이용 의향(전체)



| 그림 4-21 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 향후 이용 의향(응답자별)



8. 디지털 기술을 활용한 사회서비스 지역주민 평가

- “현재 귀하가 거주하는 지역에서 디지털 기술의 도입 또는 활용을 통해 사회서비스를 제공하는 사업에 대해 어떻게 생각”하는지에 대해 전체적으로 중간 이하 수준으로 응답됨.
- ‘복지서비스 제공의 효율성’ 측면이 가장 높게 평가되었으며, ‘재정 투명성과 효율성’ 측면은 가장 낮게 나타남.

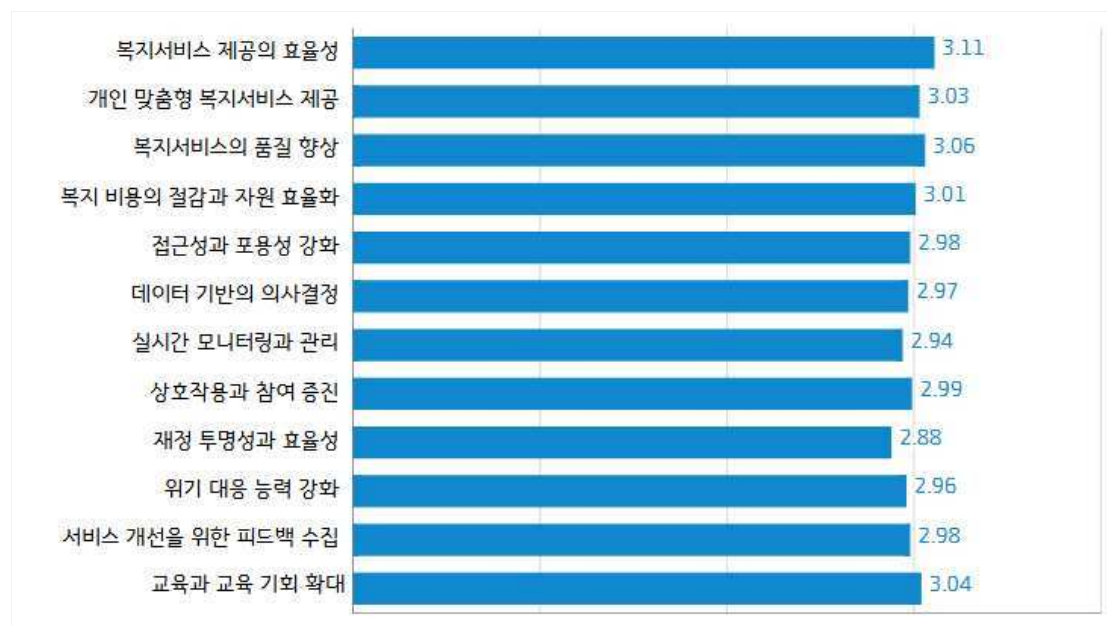
| 표 4-16 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 지역주민 평가

(단위 : 명, 점)

범주	N	최소	최대	평균	표준편차
복지서비스 제공의 효율성	800	1	5	3.11	.75
개인 맞춤형 복지서비스 제공	800	1	5	3.03	.83
복지서비스의 품질 향상	800	1	5	3.06	.79
복지 비용의 절감과 자원 효율화	800	1	5	3.01	.82
접근성과 포용성 강화	800	1	5	2.98	.84
데이터 기반의 의사결정	800	1	5	2.97	.82
실시간 모니터링과 관리	800	1	5	2.94	.86
상호작용과 참여 증진	800	1	5	2.99	.81
재정 투명성과 효율성	800	1	5	2.88	.89
위기 대응 능력 강화	800	1	5	2.96	.87
서비스 개선을 위한 피드백 수집	800	1	5	2.98	.87
교육과 교육 기회 확대	800	1	5	3.04	.83

주: 매우 미흡하다=1, 미흡하다=2, 보통이다=3, 우수하다=4, 매우 우수하다=5

| 그림 4-22 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 지역주민 평가



제4절 디지털 기술을 통한 경기도의 사회서비스 이용 시 애로사항

1. 디지털 기술을 통한 사회서비스 제공 시 경기도민의 어려움

- “귀하가 거주하는 지역에서 디지털 기술을 통한 사회서비스가 제공되었을 때, 지역주민들이 느낄 어려움의 정도”에 대해 ‘개인정보 제공에 불안감을 느낀다’, ‘절차나 신청 과정이 어렵다’ 순으로 높게 나타남.
- 가장 어렵지 않은 점으로는 ‘온라인 기기를 소유하고 있지 않다’가 응답됨.

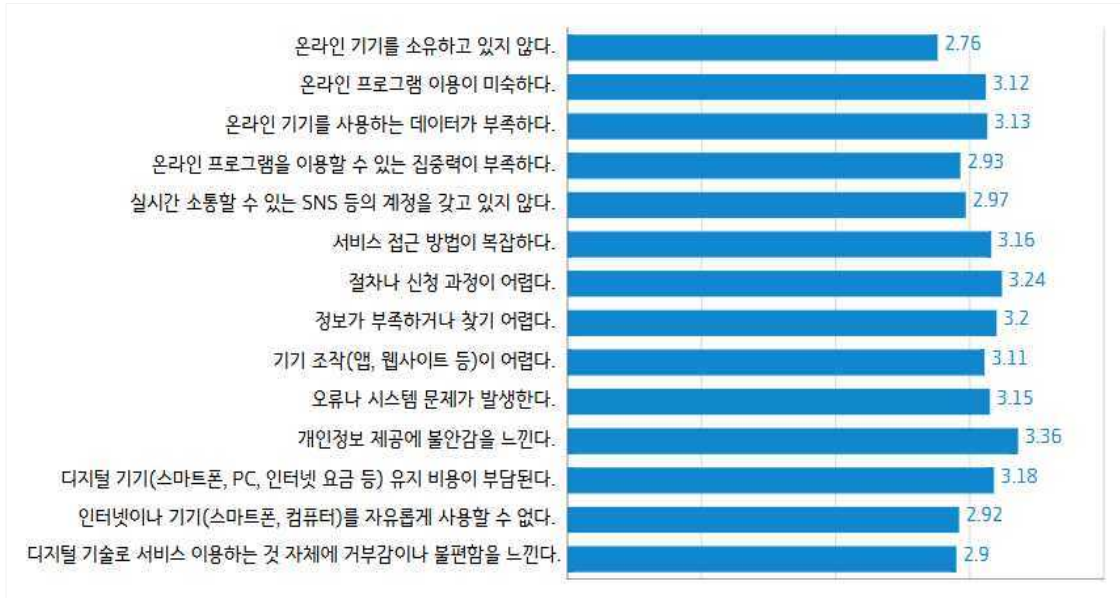
| 표 4-17 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 제공 시 경기도민의 어려움

(단위 : 명, 점)

범주	N	최소	최대	평균	표준편차
온라인 기기를 소유하고 있지 않다.	800	1	5	2.76	1.12
온라인 프로그램 이용이 미숙하다.	800	1	5	3.12	1.11
온라인 기기를 사용하는 데이터가 부족하다.	800	1	5	3.13	1.06
온라인 프로그램을 이용할 수 있는 집중력이 부족하다.	800	1	5	2.93	1.02
실시간 소통할 수 있는 SNS 등의 계정을 갖고 있지 않다.	800	1	5	2.97	1.07
서비스 접근 방법이 복잡하다.	800	1	5	3.16	1.02
절차나 신청 과정이 어렵다.	800	1	5	3.24	1.00
정보가 부족하거나 찾기 어렵다.	800	1	5	3.20	.95
기기 조작(앱, 웹사이트 등)이 어렵다.	800	1	5	3.11	.98
오류나 시스템 문제가 발생한다.	800	1	5	3.15	.93
개인정보 제공에 불안감을 느낀다.	800	1	5	3.36	.99
디지털 기기(스마트폰, PC, 인터넷 요금 등) 유지 비용이 부담된다.	800	1	5	3.18	.99
인터넷이나 기기(스마트폰, 컴퓨터)를 자유롭게 사용할 수 없다.	800	1	5	2.92	1.02
디지털 기술로 서비스 이용하는 것 자체에 거부감이나 불편함을 느낀다.	800	1	5	2.90	.99

주: 전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4, 매우 그렇다=5

| 그림 4-23 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 제공 시 경기도민의 어려움



2. 디지털 사회서비스 이용 교육 필요도

- “디지털 사회서비스 이용에 대한 교육이나 안내가 필요하다고 생각”하는지에 대해 ‘매우 필요하다’(17.0%)와 ‘조금 필요하다’(53.1%)를 합쳐 과반수가 필요성을 응답함. 또한, ‘보통이다’(23.0%) 응답도 적지 않게 나타남.

| 표 4-18 | 디지털 사회서비스 이용 교육 필요도

(단위 : 명, %)

범주	빈도	비율
매우 필요하다	136	17.0
조금 필요하다	425	53.1
보통이다	184	23.0
별로 필요하지 않다	48	6.0
전혀 필요하지 않다	7	0.9
계	800	100.0

| 그림 4-24 | 디지털 사회서비스 이용 교육 필요도



제5절 경기도의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스의 연계 방향

1. 디지털 기술을 통한 사회서비스 기획 시 고려사항

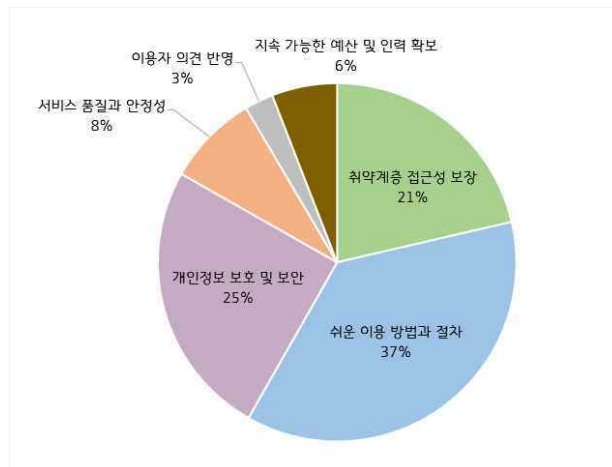
- “귀하는 디지털 기술을 활용하여 사회서비스를 제공하는 사업을 기획할 때 가장 고려해야 할 사항은 무엇이라고 생각”하는지에 대해 ‘쉬운 이용 방법과 절차’(36.9%), ‘개인정보 보호 및 보안’(25.0%), ‘취약계층 접근성 보장’(21.4%) 순으로 높게 응답됨.
- ‘성별’, ‘중장년’, ‘노인’, ‘거주지역’은 ‘쉬운 이용 방법과 절차’ > ‘개인정보 보호 및 보안’ > ‘취약계층 접근성 보장’ 순으로 나타났지만, ‘청년’은 ‘쉬운 이용 방법과 절차’ > ‘취약계층 접근성 보장’ > ‘개인정보 보호 및 보안’ 순으로 나타남.

| 표 4-19 | 디지털 기술을 통한 사회서비스 기획 시 고려사항

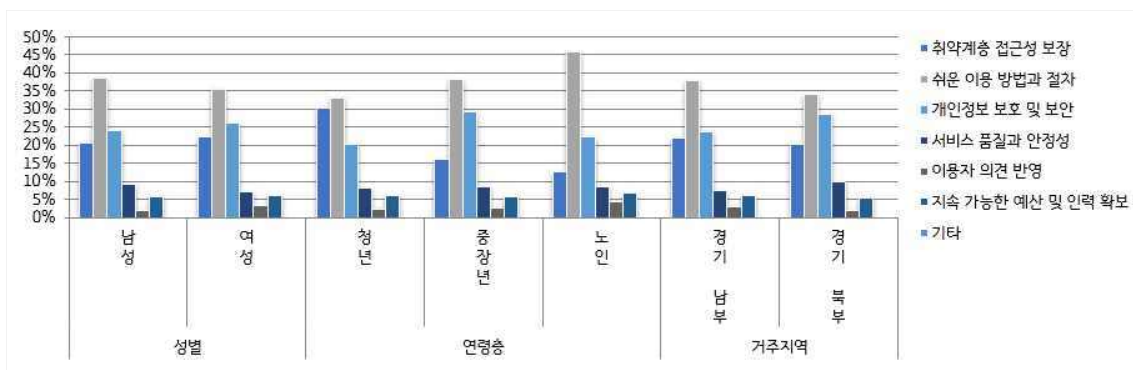
(단위 : 명, %)

범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
취약계층 접근성 보장	21.4	20.5	22.3	30.3	15.9	12.5	21.8	20.3
쉬운 이용 방법과 절차	36.9	38.5	35.3	33.1	38.2	45.8	37.9	34.2
개인정보 보호 및 보안	25.0	24.0	26.0	20.3	29.2	22.2	23.7	28.4
서비스 품질과 안정성	8.3	9.3	7.2	8.1	8.3	8.3	7.6	9.9
이용자 의견 반영	2.6	2.0	3.3	2.2	2.7	4.2	2.9	1.8
지속 가능한 예산 및 인력 확보	5.9	5.8	6.0	5.9	5.6	6.9	6.1	5.4
기타	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
계	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

| 그림 4-25 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 기획 시 고려사항(전체)



| 그림 4-26 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 기획 시 고려사항(응답자별)



2. 디지털 기술과 사회서비스 연계 사업 확대 시 필요 사업

- “경기도에서 향후 디지털 기술과 사회서비스를 연계하는 사업을 확대할 때, 적합한 서비스 항목”에 대해 ‘생활서비스’, ‘사회관계 및 정보 공유 서비스’, ‘사회참여’ 순으로 높게 응답됨.
- ‘성별’과 ‘거주지역’ 측면에서는 모두 ‘생활서비스’ > ‘사회관계 및 정보 공유 서비스’ > ‘사회참여’ 순으로 나타남.
- ‘연령층’에서는 차이가 있었으며, 먼저, 청년은 ‘생활서비스’ > ‘디지털(비대면) 소비’ > ‘사회관계 및 정보 공유 서비스’ 순으로 필요하다고 응답함. 중장년은 ‘사회관계 및 정보 공유 서비스’ > ‘생활서비스’ > ‘사회참여’ 순으로 나타남. 노인은 ‘검색 및 이메일, 콘텐츠 서비스’ > ‘생활서비스’ > ‘사회관계 및 정보 공유 서비스’ 순으로 필요하다고 응답함.

| 표 4-20 | 디지털 기술과 사회서비스 연계 사업 확대 시 필요 사업

(단위 : 명, 점)

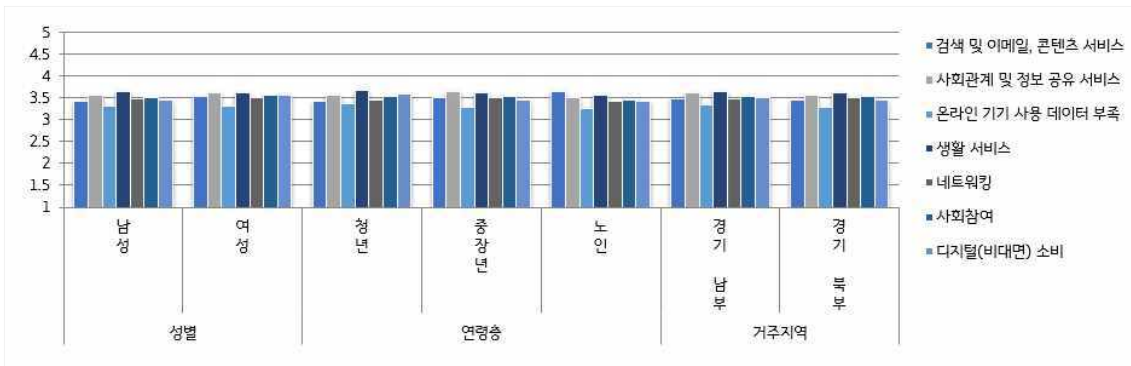
범주	전체	성별		연령층			거주지역	
		남성	여성	청년	중장년	노인	경기 남부	경기 북부
사례수	800	400	400	320	408	72	578	222
검색 및 이메일, 콘텐츠 서비스	3.48	3.43	3.52	3.42	3.49	3.63	3.48	3.45
사회관계 및 정보 공유 서비스	3.59	3.57	3.61	3.56	3.63	3.49	3.61	3.56
온라인 기기 사용 데이터 부족	3.31	3.31	3.31	3.36	3.29	3.24	3.33	3.27
생활 서비스	3.63	3.63	3.62	3.67	3.61	3.56	3.63	3.60
네트워킹	3.48	3.48	3.49	3.46	3.51	3.42	3.47	3.50
사회참여	3.53	3.49	3.56	3.54	3.52	3.46	3.53	3.52
디지털(비대면) 소비	3.50	3.44	3.55	3.58	3.45	3.43	3.51	3.45

주: 전혀 적합하지 않다=1, 별로 적합하지 않다=2, 보통이다=3, 대체로 적합하다=4, 매우 적합하다=5

| 그림 4-27 | 디지털 기술과 사회서비스 연계 사업 확대 시 필요 사업(전체)



| 그림 4-28 | 디지털 기술과 사회서비스 연계 사업 확대 시 필요 사업(응답자별)



3. 디지털 기술을 활용한 사회서비스 확대 시 개선사항

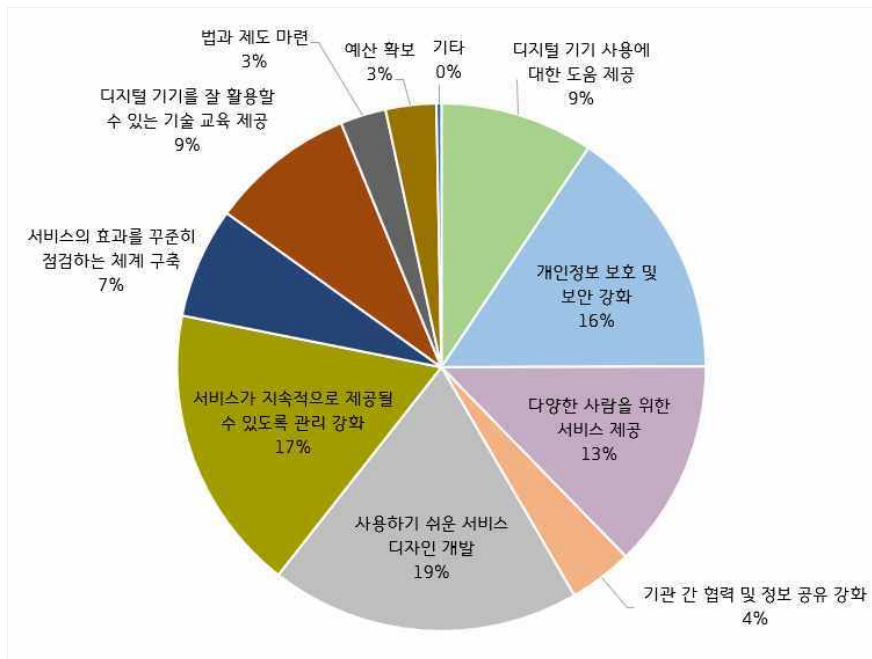
- “귀하는 경기도에서 디지털 기술을 활용한 사회서비스가 확대될 때 가장 개선이 필요하다고 생각하는 사항”에 대해 ‘사용하기 쉬운 서비스 디자인 개발’(19.0%), ‘서비스 지속 관리 강화’(17.6%), ‘개인정보 보호 및 보안 강화’(15.6%) 순으로 높게 응답됨.

| 표 4-21 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 확대 시 개선사항

(단위 : 명, %)

범주	빈도	비율
디지털 기기 사용에 대한 도움 제공	75	9.4
개인정보 보호 및 보안 강화	125	15.6
다양한 사람을 위한 서비스 제공	102	12.8
기관 간 협력 및 정보 공유 강화	31	3.9
사용하기 쉬운 서비스 디자인 개발	152	19.0
서비스가 지속적으로 제공될 수 있도록 관리 강화	141	17.6
서비스의 효과를 꾸준히 점검하는 체계 구축	54	6.8
디지털 기기를 잘 활용할 수 있는 기술 교육 제공	71	8.9
법과 제도 마련	22	2.8
예산 확보	25	3.1
기타	2	0.3
계	800	100.0

| 그림 4-29 | 디지털 기술을 활용한 사회서비스 확대 시 개선사항



제6절 질적 연구의 주요 결과

- Colaizzi(1978)의 현상학적 분석법을 기준으로 경기도의 사회적 포용성과 디지털 사회서비스 연계에 대한 이해관계자의 직접 경험과 인식을 분석에 따라 재구조화하였음.
- 연구참여자의 의미 있는 진술은 아래 표와 같이 도출되었음.

| 표 4-22 | 연구참여자의 의미 있는 진술

질문		진술 요약
Q1	사회적 포용성과 디지털 포용성의 개념	"디지털 포용성은 정보 접근성의 평등성, 활용 능력, 참여 기회의 균등 등을 의미한다."
Q2	디지털 포용성과 사회서비스의 관계	"디지털 격차가 그대로 사회서비스 이용 격차로 이어진다. 사회서비스에 접속할 수 없다면 복지도 없다."
Q3	경기도의 사회적 포용성과 디지털 포용성 수준	"경기도는 사회적 포용성이나 디지털 제공 수준이 모두 평균 이상이지만, 노인, 장애인, 이주민, 그리고 농촌 지역에 사는 주민 등은 오히려 정보 격차가 명확히 있다."
Q4	경기도의 디지털 기술 기반 사회서비스 이용 사례 또는 실태	"경기도의 AI말벗서비스 등은 혁신적이지만, 정보취약 계층에게는 어렵고 사용률도 낮다."
Q5	디지털 기술 기반 사회서비스의 긍정·부정 영향 및 애로사항	"디지털 기술이 있더라도 사람을 잇는 연결이 없다면 사회서비스 이용은 한계가 있다."
Q6	경기도의 사회적 포용성과 디지털 사회서비스 연계 방향성	"기술이 아닌 사람 중심의 기술 접근성과 사회서비스 이용에 적절한 설계, 그리고 사회적 약자를 고려한 사용자 경험이 필요하다."

○ 이를 토대로 의미를 도출하였고, 구성 개념(주제)을 추출한 결과는 다음의 표와 같음.

| 표 4-23 | 구성 의미 및 핵심 주제

구성 의미	핵심 주제	설명
디지털 기술의 접근성과 활용 능력	디지털 포용의 구조	포용은 단순한 기기 제공이 아니라 '사용할 수 있는 능력'과 '참여 기회' 보장임
기술이 복지를 매개하지만 동시에 배제를 일으킬 수도 있음	기술 기반 복지의 이중성	디지털 기술은 효율과 동시에 격차를 심화시킬 수 있는 양면성을 지님
AI·IoT 등의 기술 적용이 활발하나 실제 사용률은 낮음	형식과 실질의 괴리	기술 도입은 진전되었지만 사용자 중심성과 접근성은 부족
사회서비스 설계 시 사람 중심의 가치가 필요함	인간 중심의 디지털 설계	기술 중심이 아닌 사용자 중심의 UX 설계 필요
지역 간/계층 간 격차 존재	불균형적 포용 구조	노인, 장애인, 외국인, 농촌 지역 등은 제도적 사각지대에 있음
제도와 기술, 실행 조직의 통합 부족	제도와 실행의 단절	기술과 정책이 분절적으로 운영되어 효과성 저하 유발

○ 이를 토대로 다시 주제별로 묶은 진술을 도출한 것은 아래와 같음.

- 디지털 포용의 본질

“포용은 ‘접근성’뿐 아니라 ‘활용 능력’과 ‘자기결정권’의 문제임”

“진정한 포용은 ‘모든 시민이 능동적 참여자로서의 권리’를 갖는 것임”

- 기술과 사회서비스 연계의 양면성과 실질적 한계

“AI·IoT 기반 서비스는 혁신적이지만 대상자 친화성이 부족함”

“기기와 플랫폼 도입은 빠르나, 실제 이용자는 제한적임”

- 구조적 격차와 정책 미비

“도농 간, 계층 간, 외국인 대상 등에서 디지털 격차가 존재함”

“경기도의 전체적인 수준은 높지만, 소외집단에 대한 제도적 대응은 미흡한 측면이 있음”

- 사람 중심 설계의 필요성

“기술이 아닌 '사람', 특히 '취약계층 사용자' 중심의 UX 설계가 필요함”

“지속가능한 정책은 감성적·문화적 접근을 포함해야 함”

○ 마지막으로, 연구참여자들에게서 나타난 주제 및 의미 등을 토대로 통합적인 기술을 하면 다음과 같음.

- 경기도의 디지털 기술과 연계한 사회서비스 제공은 기술적 가능성과 제도적 실험이 활발히 이루어지고 있음에도 불구하고, 실제 수요자의 삶의 자리에서는 여전히 다양한 구조적 장벽이 존재하고 있다고 보아야 함. 연구참여자들은 디지털 포용을 단순한 기기 보급이 아닌, 정보 접근성·활용 능력·자기결정권 보장 등으로 인식하고 있으며, ICT 등을 포함한 확장된 디지털 기술 기반 사회복지(사회보장)가 오히려 새로운 사회적 배제를 초래할 가능성에 대해서 우려하고 있음. 또한 경기도는 전국적으로 높은 기술 수용 수준을 보이고 있지만, 고령자·장애인·외국인·농촌 거주자 등의 정보취약계층 또는 사회적 약자는 디지털 사회서비스에서 배제되는 경향이 강하다는 것에 대해 인식하고 있음. 이러한 맥락에서 기술의 단순한 도입보다 중요한 것은 ‘사람 중심의 설계’, ‘취약계층 친화적 UI/UX’, ‘법과 제도의 통합적 대응’이라는 점을 강조하였음.

제5장 경기도형 디지털-사회서비스 연계 방안

제1절 사회적 포용성 향상을 위한 경기도의 정책 방향

- 사회적 포용성은 모든 사회 구성원이 경제적, 사회적, 문화적 활동에 동등하게 참여할 수 있도록 보장하는 핵심 요소로 불평등 해소와 지속 가능한 사회 발전의 전제조건으로 작용함. 특히 고령자, 장애인, 저소득층 등 취약계층의 사회적 참여가 미흡한 현실에서 지방정부의 정책적 개입은 더욱 절실함.
 - 경기도는 수도권이라는 지리적 특성상 인구밀도가 높고 다양한 사회집단이 공존하는 지역임.
 - 그러나 정보통신기술 또는 디지털 기술에 대한 접근성과 사회서비스 이용에서 지역 간 격차가 두드러지며, 특히 농촌 및 저소득 지역의 주민들은 디지털 기반 복지서비스의 혜택을 상대적으로 누리기 어려움.
 - 앞에서 살펴본 내용들의 경우처럼 경기도의 관련 정책 현황은 ICT 활용의 조례가 일부 시군에서만 시행되고 있으며, ICT 기반 사회서비스의 제공도 제한적임. 이는 경기도 전체의 포용성을 저해하는 구조적 요인 중 하나임.

- 이에 경기도는 ‘디지털 경기도’라는 비전을 통해 기술 혁신을 선도하고 있으며, 이를 사회복지 분야와 연계함으로써 사회적 포용성 제고를 위한 기반을 마련하고 있음. 이에 따라 다음과 같은 정책 방향이 요구됨.
 - 첫째, 디지털 기반 사회서비스의 확대와 접근성 강화가 이루어져야 함.
 - AI 기반 안부확인서비스, 스마트플러그, 웨어러블 기기 등 ICT 도입은 고독사 예방, 건강 모니터링, 정서적 지지 등의 영역에서 이미 긍정적 효과를 입증하고 있음. 경기도는 ‘AI 노인말벗서비스’와 ‘AI 시니어 돌봄타운’을 통해 선제적이고 비대면 중심의 돌봄체계를 실현하고 있으며, 이는 고립 가구 및 노인층의 사회적 참여를 유도하는 정책적 모범사례로 평가됨.

- 둘째, 디지털 포용성 강화를 위한 역량 개발이 동시에 요구됨.
 - 디지털 기술이 포용적 기능을 하려면 단순한 하드웨어 보급을 넘어 디지털 리터러시 교육, 정보 활용능력 증진이 병행되어야 함. 특히 장애인, 고령자, 이주민, 저소득층 등에게는 맞춤형 디지털 역량 강화 프로그램이 필수적이며, 이를 통해 서비스 접근성과 자기결정권을 동시에 확대할 수 있음.
 - 셋째, 데이터 기반 맞춤형 서비스 체계를 구축해야 함.
 - ‘마이데이터’를 기반으로 개인의 사회경제적 정보를 통합 관리하고, 이를 바탕으로 위기가구 발굴, 맞춤형 서비스 제공이 가능한 체계를 구축해야 함. 서울시 등과 같이 공공데이터와 민간 데이터를 연계한 복지 예측 시스템은 경기도에 있어서도 적용 가능성이 높다고 사료됨.
 - 넷째, 지역 맞춤형 조례 제정 및 인프라 확충이 이루어져야 함.
 - 경기도는 현재 24개 시군만이 정보화 촉진 관련 조례를 제정한 상태이며, 이는 정책 실행력과 지역 간 형평성 문제를 유발하고 있음. 따라서 디지털 포용성과 사회서비스 연계를 위한 광역·기초지자체 간 조례 제정 확대, 재정지원 확보, 표준화된 운영 가이드라인 마련이 절실함.
- 경기도의 사회적 포용성 제고는 단순한 복지서비스 확대를 넘어서 디지털 기술의 통합적 활용을 통한 지역 균형, 정보 접근성 제고, 취약계층 권리 보장을 포괄하는 접근이 필요함.
- 특히 AI, IoT, 빅데이터 기반의 복지 전달체계는 경기도의 정책 여건에 부합하는 지속가능한 해결책으로서 주목받고 있으며, 향후에는 이와 관련된 법제도 정비와 평가체계 구축이 병행되어야 할 것임.

제2절 디지털 기술 기반 경기도 사회서비스 모델 제안

1. 경기도의 디지털 기반 사회서비스 모델의 개념과 필요성

- 디지털 기반 사회서비스 모델이란 ICT, AI, IoT, 빅데이터 등 첨단 디지털 기술을 활용하여 복지대상자의 욕구에 기반한 맞춤형 서비스를 제공하고, 행정의 효율성과 서비스 접근성을 동시에 향상시키는 통합적 서비스 구조를 의미함.
- 이는 고령자, 장애인, 저소득층, 외국인 등 정보취약계층 또는 사회적 약자에 대한 접근성과 대응성을 제고하며, 기존의 오프라인 중심 복지 전달체계의 한계를 보완할 수 있는 전략적 수단임.

2. 경기도형 디지털 사회서비스 모델의 구조

- 경기도의 지리·인구·사회적 특성을 반영하여, 다음과 같은 5단계 통합형 모델로서 소위 ‘G-디지털 포용복지 모델(G-DIWM : Gyeonggi-Digital Inclusive Welfare Model)’을 제안함.
 - 첫째, 데이터 기반 수요 진단 시스템이 구성되어야 함.
 - 서울시의 마이데이터 기반 사회적 고립가구 발굴 사례와 유사하게 경기도도 국민건강보험공단, 전기·통신 데이터, 복지행정망 등의 공공데이터와 민간 데이터 등을 연계하여 사회서비스 대상자의 위험지표를 과학적으로 분석할 수 있게 다수요 진단 시스템을 구성해야 함.
 - 둘째, AI 기반 서비스 매칭 및 제공이 되어야 함.
 - 관인면에서 시행된 ‘늘편한 AI케어’ 시범사업 등을 확대해 시행해야 함.
 - AI 기반 복지서비스 매칭 시스템은 대상자의 생활환경, 소득 수준, 건강상태 등을 반영하여 바우처, 돌봄, 정서지원 등의 다양한 서비스를 선별 제공하도록 설계되어야 함.
 - 셋째, 비대면 돌봄 서비스가 제공되어야 함.
 - AI 노인말벗서비스와 스마트 안부확인 서비스는 정서적 고립과 생명 안전 관리에 있어 효과적인 대응 수단이 될 수 있음. 이에 따라 전력 사용량과 휴대폰 사용 패턴 분석 등을 통한 이상 징후 감지는 고독사 예방에 핵심적인 비대면 돌봄 서비스로

제공되어야 하며, 이를 경기도 31개 시·군 전체로 확장 시행해야 할 필요가 있음.

- 넷째, 디지털 역량 강화 공간이 조성되어야 함.
 - ‘AI 사랑방’이나 ‘IT행복누리터’ 같은 공간은 고령층의 디지털 접근 역량을 증진시키는 물리적 인프라로 도내 주요 읍면동 단위에 유사 공간을 구축함으로써 포용적 정보 접근을 실현할 수 있을 것임.
- 다섯째, 통합 플랫폼 및 제도 기반이 마련되어야 함.
 - 통합 운영 플랫폼은 복지서비스 제공 과정에서 중복 지원을 방지하고, 위기 발생 시 긴급 대응 체계를 가능하게 함. 현재 24개 시군에 한정된 관련 조례를 도 전역으로 확대하고, 디지털 사회서비스 관련 통합 조례를 제정해야 함.

| 표 5-1 | G-디지털 포용복지 모델안

구성 요소	설명	적용 기술	기대 효과
1단계: 데이터 기반 수요 진단	공공·민간 데이터 통합을 통해 위기가구, 고립가구, 돌봄 필요군 조기 발굴	마이데이터, 빅데이터, AI 분석	복지사각지대 선제적 대응
2단계: 맞춤형 서비스 매칭 시스템	대상자의 욕구, 건강, 생 활환경을 기반으로 개인 맞춤형 서비스 제공	AI 추천시스템, 클라우드 기반 서비스 매칭	서비스 수혜자 만족도 향상
3단계: AI-IoT 기반 비대면 돌봄 서비스	안부 확인, 건강 모니터 링, 정서 지원 등을 비대 면으로 제공	AI 음성비서, 스마트플러그, 웨어러블 기기	정서적 고립 예방 및 생명 안전 강화
4단계: 디지털 역량 향상 및 포용센터 운영	노인·장애인 등을 위한 디 지탈 리터러시 교육 및 체험 공간 운영	IT 체험존, 디지털 학습 플랫폼	디지털 소외 해소, 정보 접근성 강화
5단계: 지역 통합 플랫폼 및 조례 기반 제도화	통합 관제 플랫폼 구축, 데이터 기반 정책 피드백 및 법적 제도화	통합 플랫폼, 조례 개정	체계적 서비스 운영 및 지속가능성 확보

○ 이 모델을 통해 경기도 사회서비스에서 나타날 수 있는 기대효과로는 다음과 같은 것을 제시할 수 있음.

- 복지 사각지대 해소 : 사전 발굴과 맞춤형 연계로 위기가구 조기 지원 가능
- 돌봄 인력 부족 대응 : AI와 IoT 활용으로 복지 업무의 효율성 제고
- 디지털 격차 해소 : 소외계층의 디지털 역량 강화로 정보 접근성 확대
- 정책 체계화 : 데이터 기반 정책 운영 및 법제화로 지속가능성 확보
- 지역 맞춤형 복지 실현 : 도시-농촌 간 격차 반영한 지역 특화형 모델 운영 가능 등

제3절 디지털 격차 해소 및 개인정보 보호 고려사항

○ 디지털 기술이 공공복지 영역에서 혁신적 대안으로 부상하고 있음에도 불구하고, 기술의 수혜가 모든 계층에 고르게 분포되지 못할 경우 기존의 사회적 불평등은 오히려 심화될 수 있음.

- 경기도는 도시-농촌 간 인프라 격차, 연령별 디지털 리터러시 차이, 사회경제적 지위에 따른 기술 접근성 차이 등 다양한 양상의 디지털 격차 문제에 직면해 있음
- 특히 고령층, 장애인, 저소득층, 이주민 등은 디지털 기기나 플랫폼 접근성뿐만 아니라, 정보의 활용 능력, 서비스 이해도, 기기 조작 역량에서도 취약함을 보임. 이로 인해 디지털 복지서비스가 오히려 이들에게 ‘디지털 소외’를 재생산하는 요인으로 작용할 위험이 있음.

1. 디지털 격차 해소를 위한 세부 고려사항

1) 기술 인프라의 보편적 보급

- 농촌 및 산간지역 등 소외 지역에 대한 고속 통신망 및 공공 와이파이 설치 확대
- 노인 및 장애인 가구를 위한 맞춤형 스마트기기 보급 (음성 인식, 확대 글꼴 등 포함) 등

2) 디지털 리터러시 교육 강화

- 31개 시·군 IT행복누리터, 노인복지관, 장애인복지관 등과 연계한 디지털 기초 교육 정례화
- 실습형 커리큘럼(키오스크, 앱 사용, 화상통화 등) 도입 및 성과 기반 모니터링 체계 구축
- 1:1 디지털 멘토링 프로그램 운영 (청년 멘토 - 고령자 매칭) 등

3) 이용자 중심 UI/UX 설계

- AI 돌봄기기 및 서비스 앱에서 고령자·장애인을 고려한 쉬운 글꼴, 음성 지원, 시각적 아이콘 제공
- 사용자가 자신의 선호도와 능력에 따라 기능을 조절할 수 있는 맞춤형 접근 방식 적용 등

4) 언어 및 문화 다양성 수용

- 이주민, 다문화가정 등을 위한 다국어 버전 서비스 제공 및 문화 중재자 연계 등

2. 개인정보 보호에 대한 정책적 고려사항

○ 디지털 복지 서비스는 다양한 민감 정보를 기반으로 개인 맞춤형 서비스를 제공하는 만큼, 개인정보의 수집·활용·보관·삭제 전 과정에서의 보호가 필수적임.

- 특히, AI 기반 서비스에서는 위치정보, 건강정보, 생활패턴 등의 민감 데이터가 실시간으로 수집·분석되는 경우가 많아, 다음과 같은 요소에 대한 정책적 고려가 필요함.

1) 데이터 최소 수집 원칙의 적용

- 목적 달성을 위한 최소한의 정보만 수집 (예: 주소 대신 지역코드, 건강상태 대신 위험군 여부 등)
- 데이터 수집 전 이용자 동의 절차를 명확히 고지하고 기록

2) 정보 주체의 권리 보장

- 사용자는 자신의 정보 열람, 정정, 삭제를 요청할 수 있어야 하며, 이에 대한 신속한 대응 체계 필요
- 서비스 제공 과정에서 정보 주체의 데이터 주권이 실질적으로 보장되도록 법률적·기술적 장치 마련

3) 기술적 보호조치 강화

- 데이터 암호화 저장, 전송 중 보안 강화(SSL 등), 접근 권한 제한
- AI 돌봄 로봇, IoT 기기 등에서 수집되는 데이터의 안전한 저장 및 주기적 삭제 정책 필요

4) 개인정보 유출 시 대응 체계 구축

- 유출 발생 시 즉시 통보, 피해 최소화 조치, 관계 기관 보고 체계 구축
- 개인정보보호위원회, 시·군 정보보호담당관과 연계한 매뉴얼화된 긴급 대응 프로토콜 마련

5) 정보보호 교육 및 인증제 도입

- 사회복지서비스 제공자 대상 정기적인 정보보호 교육 이수 의무화
- 서비스 운영 기관 대상 개인정보 보호 인증(KISA, PIMS 등) 확보 장려

○ 경기도형 디지털 사회서비스 모델은 기술 기반 포용성을 실현하기 위한 혁신적인 정책 전략이지만, 그 기반에는 디지털 격차의 해소와 개인정보 보호에 대한 신뢰 확보가 전제되어야 함. 기술이 인간 중심 복지로 전환되기 위해서는 서비스 대상자의 접근 가능성과 신뢰 수준이 정책 설계의 출발점이 되어야 하며, 이는 단기적 사업 성과를 넘어 지속가능한 지역 복지체계의 핵심 기초로 작용함.

제4절 경기도의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스 연계를 위한 조례 제·개정안

1. 기존 조례들의 개정 방향

○ 현행 경기도의 디지털 관련 조례들은 정보화, 산업 진흥, 행정 효율성 등에 초점이 맞춰져 있음.

- 기존 조례들은 사회서비스와 디지털 기술의 연계, 디지털 격차 해소, 사회적 약자의 보호라는 측면에서 디지털 기술 또는 사회복지에 각각 단편적으로 초점을 두고 있기 때문에 디지털 복지 융합 정책 추진을 위한 제도적 연계가 필요함.

1) 「경기도 지능정보화 조례」 개정 방향

○ 사회서비스 이용 격차 해소 노력 강화

- 제4조(도지사의 책무) 조항에 도민의 사회서비스 이용 격차 해소 책무 내용 추가하고, 제16조(정보접근 및 이용보장)과 연계

- 제16조의1을 신설하여 디지털 취약계층(노인, 장애인, 저소득층 등)에 대한 맞춤형 기기 보급 및 디지털 역량 강화 내용 추가

- 사회서비스 연계를 위한 인공지능·IoT 기술 등의 활용 규정 추가

- 장기적으로는 기존 「경기도 정보취약계층 정보화 지원 조례」와 통합하여 전면 개정 필요

2) 「경기도 지역사회서비스 투자사업 운영에 관한 조례」, 「경기도 디지털 정신건강 서비스 지원 조례」, 「경기도 사회복지서비스 품질관리 조례」 등 개정 방향

○ 디지털 기술과 연계한 지역사회서비스 이용 활성화 추가

- 제4조(도지사의 책무) 조항에 경기도민의 사회적 포용성 및 디지털 포용성 격차 해소 등의 책무 내용 추가

- 제5조(지역사회서비스 활성화 계획의 수립), 제6조(사업) 등의 조항에 사회서비스 이용권 확대를 위한 디지털 기술과 연계한 지역사회서비스 활성화 내용 추가
- 신설: 사회복지서비스 제공 시 ICT 기술을 활용한 돌봄, 상담, 모니터링 등의 디지털 연계 기반, 사회서비스 이용자의 디지털 정보 접근 및 활용에 관한 지원 방안 등의 내용을 담은 조문 추가
- 기존 「경기도 디지털 정신건강 서비스 지원 조례」, 「경기도 사회복지서비스 품질 관리 조례」 등이 위의 내용 추가 또는 연계되도록 하는 것이 바람직함.

3) 「경기도 스마트도시 조성 및 산업 지원 조례」 개정 방향

○ 복지 영역 연계 강화

- 제3조(책무)에 ‘디지털 기술을 활용한 사회적 약자의 삶의 질 향상’에 관한 조항 추가
- 신설: 노인, 장애인 등 정보 접근성이 낮은 계층을 고려한 UX/UI 설계를 의무화 및 스마트도시 조성 활성화 등에 관한 조문 추가

4) 「경기도 장애인복지 기본조례」 개정 방향

○ 장애인의 복지와 사회활동 참여증진 및 사회통합에 디지털 기술 연계 도입

- 장애인의 복지와 사회활동 참여증진 및 사회통합 등과 비대면 AI서비스, 스마트 기기 활용 등에 관한 근거 조항 추가
- 제3장 ‘장애인복지정책 기본 방향’에 장애복지정책으로서 디지털 인프라 설치 및 연계 서비스 운영 조문 신설

5) 「경기도 노인 스마트 기기 활용 교육 지원 조례」, 「경기도 디지털역량 강화를 위한 평생교육 지원 조례」 등 개정 방향

○ 사회적 포용성의 다층적 대상성을 반영하는 방향으로 개정

- 조례 명칭 및 적용 대상 등을 ‘디지털 취약계층’ 전반으로 확대

- ‘교육’에만 국한하지 말고, 기기 제공 → 교육 → 활용 → 사회서비스 접근 등으로 연계되도록 개정
- 스마트폰 외에 AI 스피커, IoT 센서, 원격진료 시스템, 챗봇 등 최신 기술 도입 및 사용 지원 내용 추가

2. 신규 조례의 제정 또는 통합 방향

1) 통합 조례 제정의 필요성

○ 앞서 제안한 조례 개정은 각각의 분야별 조례와 디지털 연계를 강화하기 위한 방향이지만, 장기적으로는 「경기도 디지털 기반 사회서비스 활성화 조례」와 같은 포괄적 통합조례 제정이 병행되어야 함.

○ 경기도의 디지털 사회서비스 정책이 실효성을 갖기 위해서는 기술 도입과 인프라 구축에 앞서 제도적으로 뒷받침할 수 있는 기존 조례의 틀을 활용하되, 디지털 포용, 기술-복지 융합, 개인정보 보호, 지역 간 형평성이라는 원칙이 반영된 방향으로의 조례 개정이 시급함.

(1) 기술-복지 융합 정책을 위한 법적 기반 마련

- AI, IoT, 빅데이터 등 신기술을 공공복지 분야에 도입함에 있어 사회적 약자 보호와 개인정보보호를 명확히 규정할 수 있는 법적 장치가 필요함.

(2) 디지털 포용성 강화 정책의 제도화

- 고령자, 장애인, 저소득층, 이주민 등 디지털 취약계층에 대한 정보 접근성과 디지털 역량 향상 정책을 포괄할 수 있는 기반 필요

(3) 지역 간 정책 불균형 해소

- 도 전체 시군에 적용 가능한 통합적 운영기준과 서비스 가이드라인을 통해 행정 효율성과 형평성 확보 가능

(4) 선도적 모델 구축

- 서울특별시, 부산시 등의 지역적 여건에 따라 기술-복지 융합을 부분적으로 제도화할 수 있도록 이미 관련 조례들이 제정 및 시행되고 있음.
- 그러나 이들 역시 디지털 사회서비스에 대한 포괄적 조례 체계는 미흡하다는 공통점을 가짐.
- 따라서 경기도는 전국 최초로 기술-복지 통합 조례를 제정함으로써 제도적 선도 모델을 구축하는 것을 권함.

2) 제정이 필요한 신규 통합 조례의 방향

○ 경기도는 아래와 같은 포괄적 통합 조례 제정을 통해 디지털 기술과 사회서비스의 연계를 제도화해야 함.

○ 조례명 : (가안) 「경기도 디지털 사회서비스 및 포용복지 촉진 조례」

| 표 5-2 | (가안) 「경기도 디지털 사회서비스 및 포용복지 촉진 조례」 제정안

항목	주요 내용
제정 목적	디지털 기술을 활용한 사회서비스 혁신과 도민의 정보 접근성 제고, 사회적 포용성 증진
적용 범위	도내 모든 시군, 공공복지기관, 사회복지시설, 민간 협력기관 등
주요 규정 항목	<ul style="list-style-type: none"> - 디지털 기반 사회서비스 정의 및 범위 - AI·IoT·빅데이터 활용 돌봄서비스 기준 - 디지털 격차 해소(디지털 리터러시 교육, 기기 보급) - 개인정보보호 및 데이터 윤리 원칙 - 디지털 포용 복지위원회 설치 - 민관 협력체계 구축 및 통합플랫폼 운영 - 정책 성과평가 및 지속 개선 규정
상호 연계 조례	정보화 조례, 복지기본조례, 노인·장애인복지조례 등과의 체계적 연계

제6장 결론

제1절 연구 내용 요약 및 결론

- 경기도는 전국 최대 인구나 복합적인 도시-농촌 구조를 가진 광역자치단체로, 사회적 약자의 삶의 질과 정보 접근성 측면에서 지역 간 격차가 심화되고 있음.
 - 고령화, 1인 가구 증가, 돌봄 공백, 고독사, 복지 사각지대 등의 문제는 기존 오프라인 중심의 복지 전달체계만으로는 한계에 직면함.
 - 반면, 디지털 기술(AI, IoT, 빅데이터 등)의 활용은 비대면 돌봄, 실시간 위험 감지, 개인 맞춤형 서비스 제공 등 새로운 복지 패러다임으로서 유효성을 보여주고 있음.
 - 그러나 현재 경기도의 조례 체계는 이러한 기술-복지 융합 정책을 제도적으로 뒷받침할 수 있는 기반이 부재하며, 시군 간 제도 격차도 존재함.

- 4차 산업혁명 시대의 도래와 함께 디지털 기술은 공공서비스의 전달 방식과 사회적 약자의 삶의 양태를 근본적으로 변화시키고 있음. 특히, 고령화 심화와 사회적 고립, 돌봄 인력 부족, 복지 사각지대의 구조적 지속 등 복합적 사회문제에 직면한 오늘날의 지방정부는 기술을 활용한 복지서비스 혁신과 사회적 포용성 증진이라는 이중 과제를 동시에 해결해야 할 시점에 놓여 있음.
 - 경기도는 전국에서 가장 많은 인구나 다양한 지역 특성을 아우르고 있는 광역지자체로서 디지털 기반 사회서비스의 실험과 확산에 적합한 행정 단위임.
 - 본 연구에서는 경기도의 사회적 포용성을 향상시키기 위한 정책 방향으로서 디지털 기술과 사회서비스의 통합 모델을 제시하였으며, 특히 ‘G-DIWM(Gyeonggi-Digital Inclusive Welfare Model)’을 통해 데이터 기반 수요 진단, AI-IoT 기반 돌봄서비스, 디지털 리터러시 교육, 통합플랫폼 운영 등 5단계 전략적 요소를 구조화하였음.

- 이러한 정책 모델이 실질적 성과를 도출하기 위해서는 기술적·행정적 실행만큼이나 제도적 기반의 준비가 필수적임. 현재 경기도의 정보화, 복지, 도시 관련 조례들은 각각의 목적에는 충실하나 기술-복지 융합이라는 새로운 패러다임을 포괄하기에는 한계가 있음. 따라서 디지털 격차 해소, 개인정보 보호, 디지털 접근성 확대 등을 제도적으로 뒷받침할 수 있는 통합적 조례의 신규 제정과 기존 조례의 체계적 개정이 필요함.
 - 우선, 단기적으로는 「경기도 정보화 촉진 조례」, 「사회복지기본조례」, 「노인복지조례」 등에 디지털 기반 서비스 연계 조항을 신설하는 것임.
 - 다음으로, 장기적인 차원에서 이를 포괄하는 「경기도 디지털 사회서비스 및 포용복지 촉진 조례」를 별도 제정하는 것이 가장 합리적이고 효과적인 방안으로 판단됨. 해당 조례는 기술 중심의 혁신과 인간 중심의 복지라는 두 축을 조화롭게 연결함으로써 경기도가 디지털 복지 거버넌스의 제도적 선도모델을 구축하는 데 기여할 것임.
- 향후에는 조례 제정뿐 아니라 지역사회 참여 기반의 정책 피드백 체계 구축, 디지털 소외 영향평가 지표 개발, 개인정보 보호 인증 연계 등의 정교한 실행 전략이 병행되어야 할 것이다. 경기도가 이러한 과정을 통해 ‘디지털 포용복지 지역’으로 도약할 수 있다면, 이는 국가적 차원의 지속가능한 복지전환 모델로 확산될 수 있는 기반이 될 것임.

제2절 경기도의회에 제시할 정책적 제언

1. 광역-기초 지자체 간 조례 표준화 유도

- 경기도 차원의 표준 조례안(모델안)을 마련하여 시·군 단위에서 일관되게 적용 가능하도록 행정지침 및 조례 전환을 유도
- 정보화 조례가 미비한 시군에 대한 우선 지원 필요 등

2. 디지털 포용성과 데이터 윤리 중심의 정책 평가 체계 마련

- 디지털 복지사업에 대한 정성·정량 평가체계 마련
- 디지털 소외 영향평가 지표 개발, 개인정보 보호 실태 점검 등 제도화
- 이용자 만족도 및 자기결정권 보장 수준을 정책 핵심 평가 항목으로 반영 등

3. 예산 및 인프라 확보 방안 제시

- 경기도 자체 자원 외에도 국비(보건복지부·과기정통부 연계) 확보 병행
- 기존 복지시설(복지관, 마을회관 등)을 디지털 교육·체험 인프라로 연계 활용
- 공공-민간 파트너십을 통한 기기 보급 및 플랫폼 운영 공동 협력 체계 구축 등

4. 행정-의회 협력체계 강화

- 「경기도 디지털 사회서비스 및 포용복지 촉진 조례」의 신속한 제정 논의 및 공청회 개최
- 기존 조례 개정안에 대한 상임위 차원의 검토 착수
- 조례 제정·개정 관련 특별위원회 구성 또는 자문기구 설치 검토
- 조례 기반의 정책·예산 연계 추진을 위한 행정-의회 협력체계 강화 등

참고문헌

- 강기봉. (2021). 한양법학회 디지털 포용에 관한 연구.
- 강명희. (2024). 디지털 기술 활용 시대의 고령친화서비스 법제화 방안. 법학논집, 29(2), 219-246.
- 경기도청. (2022). 경기도 사회적 포용성 현황 보고서.
- 경기연구원. (2022). 디지털 전환 시대, 디지털기반 복지 도입 방향.
- 과학기술정보통신부. (2024). <https://nsp.nanet.go.kr/plan/subject/detail.do?nationalPlanControlNo=PLAN0000045674>.
- 권민정. (2024). 전자 처방전의 표준화와 전자 보험카드의 단계적 도입. 복지이슈 Today, 139, 15.
- 김경양. (2024). 디지털 시대의 장애인 의사소통 지원: 현황, 과제 및 전망. 복지이슈 Today, 139, 6.
- 김선화, 김지희, 김태환, 이동림, 최선용, 이호상, 옥경인, 이하나, 남일성. (2020). 한국형 소셜로봇 효돌이 지역사회 거주 독거노인의 우울증상과 삶의 질에 미치는 영향. 한국노년학, 40(5), 1021-1034.
- 김세진. (2024). 장기요양기관의 서비스 질 관리 현황과 과제. 보건복지포럼, 328(0), 36-53.
- 김소미. (2024). 호주의 디지털 기반 정신건강 플랫폼, Head to Health. 복지이슈 Today, 139, 16.
- 김수완, 임정원, 최종혁. (2021). 복지기술은 사회 혁신인가: 독거노인을 위한 기술기반 돌봄서비스 사례 연구. 비판사회정책, 71, 7-41.
- 김수창. (2024). 스마트 복지 활용 고립·은둔 가구 지원과 고독사 예방. 복지이슈 Today, 139, 7.
- 김연명 외. (2007), 『한국의 사회적 배제 실태에 관한 실증적 연구』.
- 김연명, 이철희(2006) 『사회적 배제와 사회정책』.
- 김연정. (2024). 복지 그리고 마이데이터. 복지이슈 Today, 139, 9.
- 김정수, 엄주희. (2022). 디지털 시대의 소외와 포용, 그리고 공법적 대응. 법과 사회, 71(0), 227-254.
- 김정숙, 이재용. (2020). 지능정보기술을 활용한 지방자치단체의 민원·복지서비스 혁신 방안. 한국지방행정연구원 기본연구과제, 2020, 1-224.
- 김종인, 윤희천. (2017). 무선통신, 실내위치정보인식과 활동패턴 분석기술이 적용된 맞춤형 케어서비스를 위한 3차원 공간정보 구축과 융합기술 개발. 예술인문사회 융합 멀티미디어 논문지, 7(2), 361-373.
- 김진우, 이영희. (2020). 지역사회 복지서비스와 디지털 기술의 융합 가능성 탐색. 사회복지학연구, 52(4), 23-45.
- 김태성, 성경룡. (2007). 『사회서비스: 복지국가의 새로운 정책 패러다임』. 나남출판.
- 김하늘. (2024). 사회복지 실천 현장과 기술(Technology). 복지이슈 Today, 139, 12.
- 김희철, 박일준, 김묘은. (2024). '디지털 복지'의 개념 정립을 위한 연구 : 정의 도출과 프레임워크 개발을 위한 델파이 기법에 기반한 접근. 비판사회정책, 83(0), 7-49.
- 남재욱. (2024). 한국의 디지털 전환과 복지국가 연구에 대한 체계적 문헌고찰. 사회보장연구, 40(2), 91-135.
- 방준성, 조수현. (2021). AI 기술을 활용한 공공서비스 확대 방안. KISDI AI Outlook, 2021(5), 5-21.
- 백승익, 임규건, 여등승. (2016). 인공지능과 사회의 변화. 정보화정책, 23(4), 3-23.

- 백승철, 조성혜, 김남희, 최미경, 노규성. (2016). 다문화 구성원을 위한 에듀테크 적용 방안에 관한 연구. 디지털융복합연구, 14(3), 55-62.
- 보건복지부. (2019). 『제3차 사회서비스 기본계획(2019~2023)』.
- 서울시복지재단. (2024). 복지와 디지털. 139.
- 서종녀. (2024). 디지털 기술 전환에서 고령자 참여를 촉진하기 위한 실천 지침: URBANAGE 프로젝트 결과를 중심으로. 복지이슈 Today, 139, 18.
- 우선희. (2020). 상호적 포용 실태 진단과 사회통합, 보건복지포럼.
- 원소연, 심우현. (2019). 지능정보사회 촉진을 위한 데이터 및 정보 관련 규제 개선 방안 연구. 기본연구 과제, 2019(0), 1-508.
- 유복열 외. (2016). 『사회서비스론』. 공동체.
- 윤새별. (2024). 인공지능 기술을 기반으로 하는 영국의 의료, 복지, 행정 혁신 계획과 동향. 복지이슈 Today, 139, 14.
- 이경은, 하민정. (2022). 보편적·사회적 권리로서 디지털 정보접근권 보장 - 장애인의 OTT 서비스 이용 및 접근권을 중심으로 -. 일감법학, 52(0), 125-166.
- 이기호. (2019). 지능정보사회에서의 디지털 정보 격차와 과제. 보건복지포럼, 274(0), 16-28.
- 이동림. (2024). 노인들을 위한 소셜로봇 보급 정책의 개선 필요성. 복지이슈 Today, 139, 5.
- 이동석. (2021). 영국의 디지털 포용 정책과 비대면 장애인 복지서비스의 합의. 국제사회보장리뷰, 16(0), 27-40.
- 이상호, 조광문. (2021). 디지털 전환 시대에 IoT 기기와 서비스 정보 격차 실태 연구. 한국사물인터넷학회 논문지, 7(1), 79-89.
- 이선영. (2024). 돌봄로봇 활용을 위한 일본의 전문인력 양성 사례. 복지이슈 Today, 139, 17.
- 이우철, 김윤희. (2023). 한국의 디지털 포용 법제에 관한 연구. 한국정책논집, 23(0), 36-52.
- 이은솔, 이강현. (2024). 고령자의 정서적 안정을 위한 친밀성 형성 기반의 AI 돌봄 로봇 디자인 연구. Archives of Design Research, 37(1), 139-165.
- 이재정, 신현준, 이승윤. (2023). 노인 돌봄서비스의 시장화와 디지털 플랫폼의 결합 양상 -방문요양 플랫폼을 중심으로. 사회복지정책, 50(4), 177-210.
- 이현주, 박란이, 이은경. (2021). 중소도시 거주 독거노인들의 사회적 보조로봇(호돌) 사용경험 연구: '내 삶의 소중한 동반자'. 한국노년학, 41(5), 843-864.
- 임정원. (2024). 사회복지와 디지털화. 복지이슈 Today, 139, 4.
- 장유미, 최인영, 백진경, 이민아. (2022). 커뮤니티케어(지역사회통합돌봄) 대상자별 서비스디자인 적용 사례 연구. Journal of Integrated Design Research, 21(3), 27-40.
- 전상민, 구명진, 유연주, 심유조. (2023). 고령자 친화형 스마트워치의 노인 소비자 수용과 사회복지사, 자녀의 평가 연구 - 통합기술수용모형을 중심으로 -. 소비자학연구, 34(6), 133-164.
- 전혜성, 이한주. (2017). 가상복지공간을 활용한 독거노인 사례관리모형 탐색 : 가상현실예술통합을 기반으로. 예술인문사회융합멀티미디어논문지, 7(12), 739-746.

- 정원섭. (2025). 디지털 시민성 연구에 대한 비판적 고찰: 시민적 연대와 성원권을 중심으로. 인문논총, 66(0), 91-104.
- 정은주, 김선화, 홍순혜. (2022). 위드코로나시대 사회복지관의 스마트 기술 활용 현황 및 활성화 방안. 인문사회 21, 13(5), 443-458.
- 조희숙, 김지희, 김새롬. (2019). ICT 기반 토이 로봇의 재가 노인 돌봄 효과 관련 요인. 보건교육건강증진학회지, 36(5), 43-51.
- 진영현, 권정은, 유형정, 이승필, 채명식, 정두엽. (2022). 디지털 전환 시대의 과학기술혁신정책: 산업 고도화와 융복합 신산업 창출을 위한 10대 정책과제. 한국과학기술기획평가원.
- 차석기, 정도범, 서봉군. (2024). 인공지능 기반 사회에서의 정보 격차 양상과 사회적 포용에 관한 미래 전망 연구. 지식경영연구, 25(3), 173-200.
- 최민재, 이요한. (2022). 청년 정신건강 서비스 제공을 위한 디지털 플랫폼 활용: 호주, 캐나다, 영국 사례를 중심으로. 국제사회보장리뷰, 22(0), 130-140.
- 최조순. (2022). 디지털 전화 시대, 디지털기반 복지 도입 방향. 복지이슈 FOCUS, 2022-19, 3-22. 한국정보통신기술협회.
- 한국정보통신기술협회. (2023). 디지털플랫폼정부 표준화 이슈보고서. 한국정보통신기술협회.
- 함성기. (2024). 사회적 고립 및 고독사 예방을 위한 서울시의 AI, IoT기술 활용. 복지이슈 Today, 139, 8.
- 홍선미. (2014) 『사회적 포용의 개념과 측정지표에 관한 연구』.
- 홍승주. (2024). 인공지능을 활용한 노숙 위기 해소를 위한 노력. 복지이슈 Today, 139, 13.
- “과기정통부, 디지털 질서 규범을 위한 '디지털 권리장전' 발표”, AI 타임스, 2023년 9월 26일, <https://www.aitimes.com/news/articleView.html?idxno=153949>.
- “디지털플랫폼정부 첫 단추, 데이터 기반 행정”, 전자신문, 2023년 4월 17일, <https://www.etnews.com/20230417000179>.
- AlNuaimi, B. K., Singh, S. K., Ren, S., & Budhwar, P. (2022). Mastering Digital Transformation: The Nexus between Leadership, Agility, and Digital Strategy, Journal of Business Research, 145(3), 636-648.
- ATscale. (2022). Global report on assistive technology, World Health Organization(WHO).
- Barsky, A. E. (2017). Social work practice and technology: Ethical issues and policy responses. Journal of Technology in Human Services, 35(1), 8-19.
- EASPD. (2021). Technology in Social Care and Support Services, European association of service providers for persons with disabilities. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240049451>.
- Mishna, F., Milne, B., Sanders, J., & Greenblatt, A. (2022). Social work practice during COVID-19: Client needs and boundary challenges. Global Social Welfare, 9(2), 113-120.
- OECD. (2010). Social Services of General Interest. OECD Publishing.

- Reamer, F. G. (2013). The digital and electronic revolution in social work: Rethinking the meaning of ethical practice. *Ethics and Social Welfare*, 7(1), 2-19.
- Relinque-Medina, F., & Álvarez-Pérez, P. (2024). Socio-Digital Challenges for Social Work in the Metaverse. *The British Journal of Social Work*, 54(5), 2258-2277.
- Rivas, H., & Wac, K. (Eds.). (2018). *Digital health: Scaling healthcare to the world*. Springer.
- Satyam, A., & Calzada, I. (2017). *The smart city transformations: The revolution of the 21st century*. Bloomsbury Publishing.
- Schnoll, H. J. (2015). *E-Government: Information, Technology, and Transformation*. Routledge.
- Townsend, A. M. (2013). *Smart cities: Big data, civic hackers, and the quest for a new utopia*. WW Norton & Company.
- West, D. M. (2005). *Digital government: Technology and public sector performance*. Princeton University Press.

(부록) 설문지

‘경기도 사회적 포용성 향상을 위한 디지털 기술과 사회서비스의 연계 방안 연구 - 경기도의회를 중심으로’에 관한 설문조사

안녕하십니까?

디지털 기술(정보통신기술(ICT), 인공지능, 챗GPT 등)은 현대사회에서 지속적으로 발전하고 있으며, 사회적·경제적·문화적·정치적 영역 등에서 다양한 문제를 해결하고 혁신을 이끌어내면서 빠르게 확산되고 있습니다. 이러한 디지털 기술의 도입은 지방자치단체의 사회서비스(공공행정, 사회복지, 보건의료, 교육, 문화 등 개인 또는 사회 전체의 복지 증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스)에 새로운 기회를 제공하면서 동시에 도전이 되는 개선 과제이기도 합니다.

이에 경기도 의회에서는 디지털 기술의 도입으로 경기도의 사회서비스에 미치는 영향을 고찰함으로써 경기도민의 디지털 격차와 사회적 불평등을 줄이는 방안을 모색하고, 디지털 기술을 활용한 사회서비스 연계 방안을 마련하고자 본 조사를 실시하게 되었습니다.

응답해 주신 내용은 통계 목적으로만 사용되며, 「통계법」 제33조 및 「개인정보보호법」에 따라 철저히 비밀이 보장됩니다.

- ◎ 조사 기간 : 2025년 5월
- ◎ 응답 대상 : 경기도 31개 시·군 지역주민
- ◎ 조사 의뢰 : 경기도의회

I. 경기도의 사회적 포용성 및 디지털 포용성 수준

Q. 경기도의 사회적 포용성 수준

문1. 현재 귀하의 전반적인 삶에 얼마나 만족하십니까?

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
전혀 만족하지 않음		보통이다						매우 만족함	

문2. 귀하는 현재 우리 사회의 갈등을 일으키는 가장 큰 원인이 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 정보의 격차
- ② 기회의 불평등
- ③ 개인·집단 간 상호이해 부족
- ④ 이해 당사자들의 각자 이익 추구
- ⑤ 개인·집단 간 가치관 차이
- ⑥ 빈부격차
- ⑦ 권력 집중
- ⑧ 갈등 조정 기구 및 제도의 미비
- ⑨ 기타()

문3. 귀하는 현재 우리 사회에서 다음의 갈등 정도가 어느 정도 심하다고 생각하십니까?

항목	전혀 심하지 않다	별로 심하지 않다	약간 심하다	매우 심하다
문3-1. 정보 이용 간의 갈등	1	2	3	4
문3-2. 빈곤층과 중·상층 간의 갈등	1	2	3	4
문3-3. 보수집단과 진보집단 간의 갈등	1	2	3	4
문3-4. 근로자와 고용주 간의 갈등	1	2	3	4
문3-5. 수도권과 지방 간의 갈등	1	2	3	4
문3-6. 고령층과 젊은층 간의 갈등	1	2	3	4
문3-7. 남자와 여자 간의 갈등	1	2	3	4
문3-8. 내국인과 외국인 간의 갈등	1	2	3	4

Q. 경기도의 디지털 포용성 수준

문4. 디지털 기술을 연계하여 사회서비스를 제공하고자 할 때, 귀하의 역량은 어느 정도라고 생각하십니까?

항목	매우 낮다	낮다	보통이다	높다	매우 높다
문4-1. 디지털 기술에 접근할 수 있는 정도	1	2	3	4	5
문4-2. 디지털 기술에 대한 지식 및 기술 정도	1	2	3	4	5
문4-3. 디지털 기술을 활용할 수 있는 정도	1	2	3	4	5

문5. 귀하는 다음의 디지털 활동을 스스로 얼마나 하실 수 있습니까?

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다
문5-1. 메시지를 받고 확인할 수 있다. (문자, 카카오톡, 텔레그램 등)	1	2	3	4
문5-2. 메시지를 작성하여 보낼 수 있다. (문자, 카카오톡, 텔레그램 등)	1	2	3	4
문5-3. 스마트폰이나 앱을 이용하여 영상통화를 할 수 있다.	1	2	3	4
문5-4. 스마트폰으로 사진이나 동영상을 촬영할 수 있다.	1	2	3	4
문5-5. 스마트폰으로 음악을 찾아 듣거나 재생목록을 관리할 수 있다.	1	2	3	4
문5-6. 스마트폰이나 태블릿을 이용해 게임을 설치하고 플레이할 수 있다.	1	2	3	4
문5-7. 유튜브, 넷플릭스 등 앱을 통해 동영상을 검색하고 시청할 수 있다.	1	2	3	4
문5-8. 앱스토어(구글 플레이, 앱스토어 등)에서 필요한 애플리케이션을 검색해 설치할 수 있다.	1	2	3	4
문5-9. 키오스크를 이용해 음식이나 물품을 주문할 수 있다.	1	2	3	4
문5-10. 인터넷에서 나의 관심사와 비슷한 커뮤니티(온라인 카페 등)를 찾아 참여할 수 있다.	1	2	3	4
문5-11. 온라인에서 정치/사회 문제에 대해 토론하거나 국민신문고, 국민제안, 설문 참여 등 온라인 기반 사회 행정서비스를 통하여 의견을 제시할 수 있다.	1	2	3	4
문5-12. 스마트폰과 연동되는 스마트워치(갤럭시워치, 애플워치), 스마트냉장고, 사물인터넷(IoT) 기기를 활용할 수 있다.	1	2	3	4
문5-13. 비대면 원격회의 앱(구글Meet, Zoom 등)을 이용해 회의를 개최/참여할 수 있다.	1	2	3	4
문5-14. 웹사이트·모바일앱 등에서 회원가입 및 활동 시 개인정보와 계정에 대한 공개 범위를 파악하고 설정할 수 있다.	1	2	3	4
문5-15. 포털이나 소셜미디어 등 온라인에서 누군가 내 권리를 침해했을 때(명예훼손, 모욕, 저작권침해 등) 조치 또는 신고하는 방법을 안다.	1	2	3	4
문5-16. 온라인 검색을 통해 좋은(유익한, 또는 믿을만한) 정보를 찾아 낼 수 있다.	1	2	3	4
문5-17. 과제나 업무를 위해 온라인 상에서 다른 사람들과 협업할 수 있다.	1	2	3	4
문5-18. 유해한 정보(음란물, 범죄나 폭력적 내용 등)를 거르는 데 필요한 스마트폰의 설정 변경 기능(필터링)을 사용할 줄 안다.	1	2	3	4

문6. 귀하는 최근 1년 동안 디지털 기술을 활용하여 다음과 같은 서비스를 얼마나 이용하십니까?

항목	전혀 이용하지 않는다	별로 이용하지 않는 편이다	다소 이용하는 편이다	자주 이용한다
문6-1. 생활정보서비스 (날씨 뉴스 버스 및 지하철 도착 정보 정류장 및 지역 정보 길찾기 등)	1	2	3	4
문6-2. 전자상거래서비스 (네이버쇼핑 쿠팡, 배달의민족, 옥션 등 쇼핑과 예약예매)	1	2	3	4
문6-3. 금융거래서비스 (인터넷뱅킹 계좌 확인·이체·송금, 증권거래 등)	1	2	3	4
문6-4. 공공서비스 (민원서류 열람 및 발급 세금/공과금 조회 및 납부 등) (교통·안전·직업·의료·문화·환경 등 정부의 복지정보서비스)	1	2	3	4
문6-5. 디지털헬스케어서비스 (건강·의료정보 탐색 비대면 진료, 건강관리 솔루션 등)	1	2	3	4

문7. 귀하는 최근 1년 동안 디지털 기술을 활용하여 다음과 같은 활동을 얼마나 하셨습니까?

항목	전혀 이용하지 않는다	별로 이용하지 않는 편이다	다소 이용하는 편이다	자주 이용한다
문7-1. 나는 인터넷을 통해 사회적 관심사(공공이슈)에 대해 의견 표명을 한 적이 있다. (댓글 작성, 게시판 글 게시, 토론 등)	1	2	3	4
문7-2. 나는 인터넷을 통해 정부/지자체/공공기관에 정책 제안이나 건의, 정책평가, 민원 제기 등을 한 적이 있다.	1	2	3	4
문7-3. 나는 인터넷을 통해 기부(금전/재능)나 봉사활동을 한 적이 있다.	1	2	3	4
문7-4. 나는 인터넷을 통해 온라인 투표나 여론조사, 서명 등에 참여한 적이 있다.	1	2	3	4

문11. 귀하는 최근 1년간 디지털 기술을 활용하여 사회서비스를 이용한 적이 있습니까?

- ① 예 -> 문11-1에 응답해주시시오. ② 아니오 -> 문13에 응답해주시시오.

문11-1. 이용한 경험이 있다면, 귀하께서 이용한 사회서비스 사업명은 무엇입니까?

-> 문12에 응답해주시시오.

문12. 귀하는 디지털 기술을 통해 사회서비스를 얼마나 자주 이용합니까?

- ① 매주 ② 한 달에 한두 번 ③ 3개월에 한 번 ④ 1년에 한두 번 ⑤ 거의 이용하지 않음.

문12-1에 응답해주시시오. <

문12-1. 거의 이용하지 않는다면, 그 이유는 무엇입니까?

문13. 귀하는 향후 디지털 기술을 통해 사회서비스를 이용할 의향이 있습니까?

- ① 매우 의향 있음 ② 조금 의향 있음 ③ 보통이다 ④ 별로 의향 없음 ⑤ 전혀 의향 없음

문14. 현재 귀하가 거주하는 지역에서 디지털 기술의 도입 또는 활용을 통해 사회서비스를 제공하는 사업에 대해 어떻게 생각하십니까?

항목	매우 미흡하다	미흡하다	보통이다	우수하다	매우 우수하다
문14-1. 복지서비스 제공의 효율성	1	2	3	4	5
문14-2. 개인 맞춤형 복지서비스 제공	1	2	3	4	5
문14-3. 복지서비스의 품질 향상	1	2	3	4	5
문14-4. 복지 비용의 절감과 자원 효율화	1	2	3	4	5
문14-5. 접근성과 포용성 강화	1	2	3	4	5
문14-6. 데이터 기반의 의사결정	1	2	3	4	5
문14-7. 실시간 모니터링과 관리	1	2	3	4	5
문14-8. 상호작용과 참여 증진	1	2	3	4	5
문14-9. 재정 투명성과 효율성	1	2	3	4	5
문14-10. 위기 대응 능력 강화	1	2	3	4	5
문14-11. 서비스 개선을 위한 피드백 수집	1	2	3	4	5
문14-12. 교육과 교육 기회 확대	1	2	3	4	5

Ⅲ. 디지털 기술을 통한 경기도의 사회서비스 이용 시 애로사항

문15. 귀하가 거주하는 지역에서 디지털 기술을 통한 사회서비스가 제공되었을 때, 지역주민들이 느낄 어려움의 정도에 표시해 주십시오.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
문15-1. 온라인 기기를 소유하고 있지 않다.	1	2	3	4	5
문15-2. 온라인 프로그램 이용이 미숙하다.	1	2	3	4	5
문15-3. 온라인 기기를 사용하는 데이터가 부족하다.	1	2	3	4	5
문15-4. 온라인 프로그램을 이용할 수 있는 집중력이 부족하다.	1	2	3	4	5
문15-5. 실시간 소통할 수 있는 SNS 등의 계정을 갖고 있지 않다.	1	2	3	4	5
문15-6. 서비스 접근 방법이 복잡하다.	1	2	3	4	5
문15-7. 절차나 신청 과정이 어렵다.	1	2	3	4	5
문15-8. 정보가 부족하거나 찾기 어렵다.	1	2	3	4	5
문15-9. 기기 조작(앱, 웹사이트 등)이 어렵다.	1	2	3	4	5
문15-10. 오류나 시스템 문제가 발생한다.	1	2	3	4	5
문15-11. 개인정보 제공에 불안감을 느낀다.	1	2	3	4	5
문15-12. 디지털 기기(스마트폰, PC, 인터넷 요금 등) 유지 비용이 부담된다.	1	2	3	4	5
문15-13. 인터넷이나 기기(스마트폰, 컴퓨터)를 자유롭게 사용할 수 없다.	1	2	3	4	5
문15-14. 디지털 기술로 서비스 이용하는 것 자체에 거부감이나 불편함을 느낀다.	1	2	3	4	5

문16. 디지털 사회서비스 이용에 대한 교육이나 안내가 필요하다고 생각합니까?

- ① 매우 필요하다 ② 조금 필요하다 ③ 보통이다 ④ 별로 필요하지 않다 ⑤ 전혀 필요하지 않다

IV. 경기도의 사회적 포용성 향상 및 디지털 기술과 사회서비스의 연계 방향

문17. 귀하는 디지털 기술을 활용하여 사회서비스를 제공하는 사업을 기획할 때 가장 고려해야 할 사항은 무엇이라고 생각합니까?

- ① 취약계층 접근성 보장
- ② 쉬운 이용 방법과 절차
- ③ 개인정보 보호 및 보안
- ④ 서비스 품질과 안정성
- ⑤ 이용자 의견 반영
- ⑥ 지속 가능한 예산 및 인력 확보
- ⑦ 기타()

문18. 경기도에서 향후 디지털 기술과 사회서비스를 연계하는 사업을 확대할 때, 다음 서비스 항목들의 적합한 정도를 표시해 주십시오.

항목	전혀 적합하지 않다	별로 적합하지 않다	보통이다	다체로 적합하다	매우 적합하다
문18-1. 검색 및 이메일 콘텐츠 서비스	1	2	3	4	5
문18-2. 사회관계 및 정보 공유 서비스	1	2	3	4	5
문18-3. 온라인 기기 사용 데이터 부족	1	2	3	4	5
문18-4. 생활 서비스	1	2	3	4	5
문18-5. 네트워킹	1	2	3	4	5
문18-6. 사회참여	1	2	3	4	5
문18-7. 디지털(비대면) 소비	1	2	3	4	5

문19. 귀하는 경기도에서 디지털 기술을 활용한 사회서비스가 확대될 때 가장 개선이 필요하다고 생각하는 사항은 무엇입니까?

- ① 디지털 기기 사용에 대한 도움 제공
- ② 개인정보 보호 및 보안 강화
- ③ 다양한 사람을 위한 서비스 제공
- ④ 기관 간 협력 및 정보 공유 강화
- ⑤ 사용하기 쉬운 서비스 디자인 개발
- ⑥ 서비스가 지속적으로 제공될 수 있도록 관리 강화
- ⑦ 서비스의 효과를 꾸준히 점검하는 체계 구축
- ⑧ 디지털 기기를 잘 활용할 수 있는 기술 교육 제공
- ⑨ 법과 제도 마련
- ⑩ 예산 확보
- ⑪ 기타()

V. 응답자의 특성

(다음은 응답자의 특성을 파악하기 위한 질문으로 통계처리 차원에 한정하여 활용됩니다.)

문20. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

문21. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- ① 20세 이상~29세 이하 ② 30세 이상~39세 이하 ③ 40세 이상~49세 이하
④ 50세 이상~59세 이하 ⑤ 60세 이상

문22. 현재 귀하는 경제적 소득을 기준으로 직업이 있으십니까?

- ① 있음 ② 없음

문23. 귀하의 최종 학력은 무엇입니까?

- ① 고등학교 졸업 이하 ② 대학교 졸업(전문대 포함) ③ 대학원 졸업 이상

문24. 귀하는 장애가 있습니까?

- ① 장애인복지법 상 등록장애인 ② 미등록 장애인 ③ 비장애인

문25. 귀하의 가구는 어느 유형에 해당합니까?

- ① 일반가구(결혼이민자, 북한이탈자, 장애인 해당 없음)
② 결혼이민자가 포함된 가구
③ 북한이탈주민이 포함된 가구
④ 등록장애인이 포함된 가구
⑤ 1인 가구
⑥ 다문화가구(결혼이민자 외 외국인 포함 가구)
⑦ 기타()

문26. 다음 중 귀하 가구의 월평균 소득 범위에 해당하는 것을 선택해 주십시오.

- ① 100만 원 미만 ② 100~300만 원 미만 ③ 300~500만 원 미만
④ 500~700만 원 미만 ⑤ 700~900만 원 미만 ⑥ 900만 원 이상

문27. 귀하가 거주하고 있는 지역은 어디에 해당합니까?

- ① 고양시 ② 과천시 ③ 광명시 ④ 광주시 ⑤ 구리시
⑥ 군포시 ⑦ 김포시 ⑧ 남양주시 ⑨ 동두천시 ⑩ 부천시
⑪ 성남시 ⑫ 수원시 ⑬ 시흥시 ⑭ 안산시 ⑮ 안성시
⑯ 안양시 ⑰ 양주시 ⑱ 여주시 ⑲ 오산시 ⑳ 용인시
㉑ 의왕시 ㉒ 의정부시 ㉓ 이천시 ㉔ 파주시 ㉕ 평택시
㉖ 포천시 ㉗ 하남시 ㉘ 화성시 ㉙ 가평군 ㉚ 양평군
㉛ 연천군

연구진

연구책임자 : 김제선(강원대학교 사회복지학과 교수)

■ 사단법인 미래복지경영 연구원 : 김수정(미래복지경영 사무총장)

보조연구원 : 고희태(미래복지경영 부장)

정하진(강원대학교 일반대학원 석사 수료)

※ 본 보고서는 사단법인 미래복지경영이 경기도의회의 연구용역 의뢰를 받아 수행한 연구의 결과입니다. 이 연구에서 제시된 대안이나 의견 등은 경기도의회의 공식적인 의견과는 다를 수 있습니다.



경기도의회
Gyeonggido Assembly