



사회발전을 위한 복지플랫폼

장영신

한국사회복지협의회 정책연구실 실장

THE 4th INDUSTRIAL REVOLUTION

■ 4차 산업혁명

- ✓ 인공지능(AI), 로봇기술, 생명과학이 주도하는 차세대 산업혁명
- ✓ 3차 산업혁명을 기반으로 한 디지털과 생명공학, 물리학 등을 융합하는 기술혁명
- ✓ O2O(Online to Office), IoT(Internet of Things), Cloud Computing 등 혁신적 패러다임을 기반으로 초융합(hyper-converged) & 초연결(hyper-connected) 사회가 도래



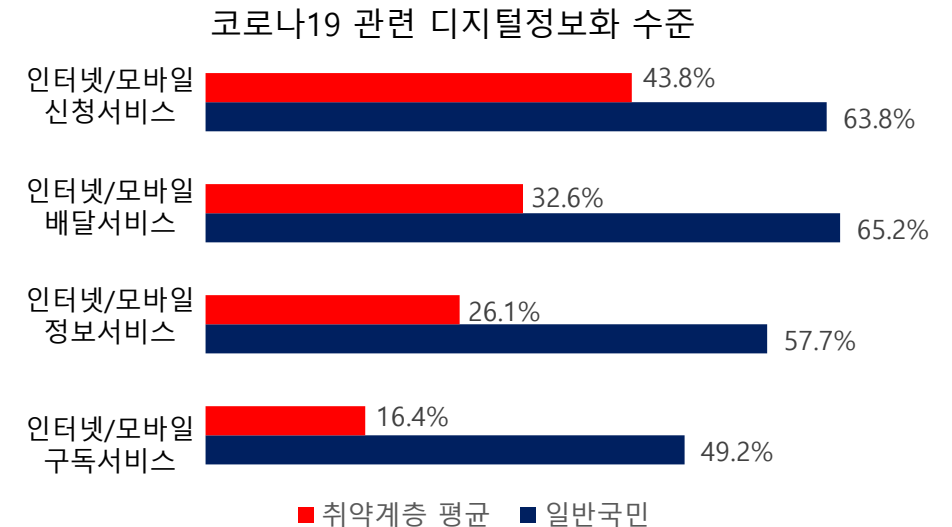
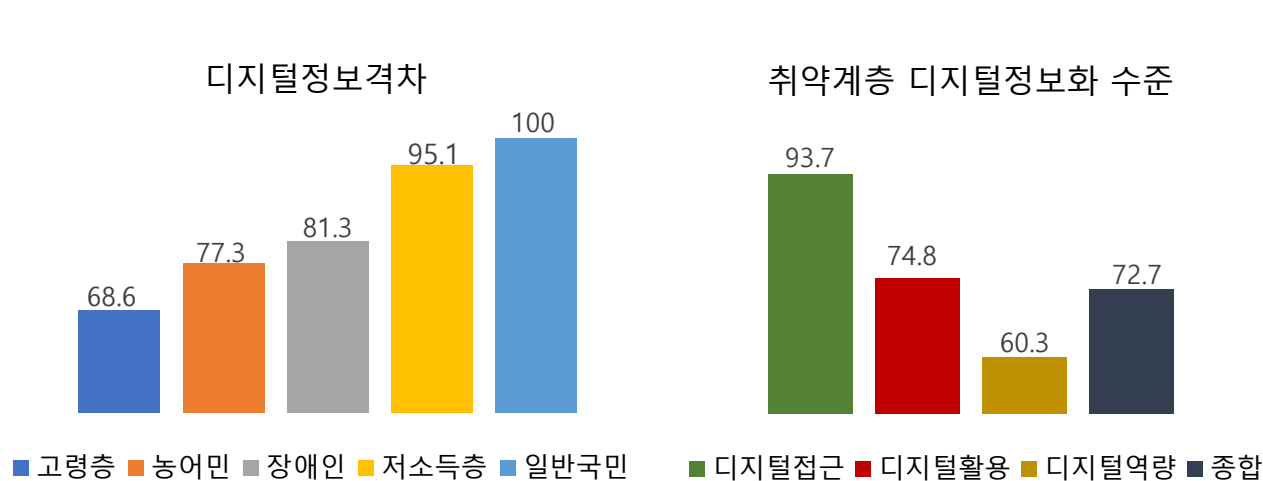
■ 디지털 전환의 시대

- ✓ 디지털화(digitalization)가 진행되지 않는 학문 및 기술 분야는 도태
- ✓ 수많은 “e-things”의 출현 → e-learning, e-commerce, e-business, e-society
- ✓ 디지털화를 통해 원활한 지식 공유와 기술 융합이 가능해지고 새로운 가치를 창출 → 디지털 전환(digital transformation)

DIGITAL DIVIDE & SOCIAL DIVIDE

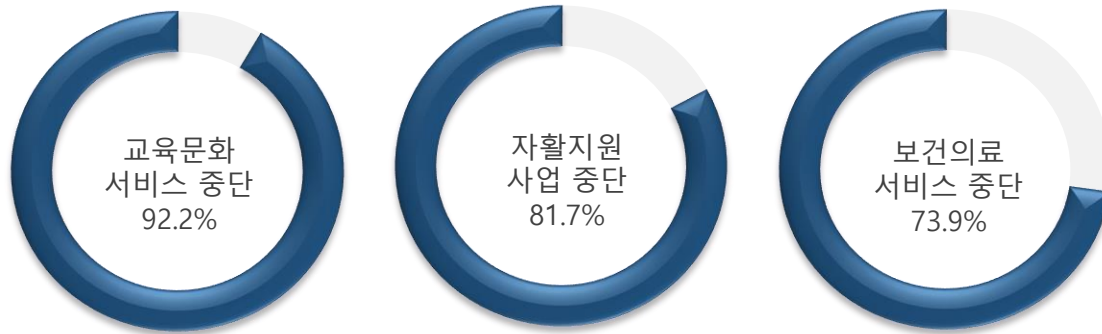
■ 디지털 격차 문제와 정보 취약계층

- ✓ 4차 산업혁명과 디지털 전환은 인류에 기술의 풍요와 편리한 삶을 제공하였으나 디지털 격차로 대표되는 새로운 사회불평등 초래
- ✓ 일반국민과 취약계층 간 디지털정보격차가 커지고 있으며 특히 취약계층의 디지털 역량 수준이 현저히 부족



DIGITAL DIVIDE & SOCIAL DIVIDE

■ 복지서비스 중단과 사회문제 심화



출처: 신재은 외. (2020). 경기복지재단

- ✓ 코로나19 이후 대부분의 대면 복지서비스 중단
- ✓ 경기침체와 소득분배 악화 속에서 복지사각지대 증가
- ✓ Digital Divide ⇔ 취약계층의 사회적 고립과 소외 ⇔ Social Divide



POST-COVID19 & e-WELFARE

■ 복지의 디지털 전환 : e-Welfare

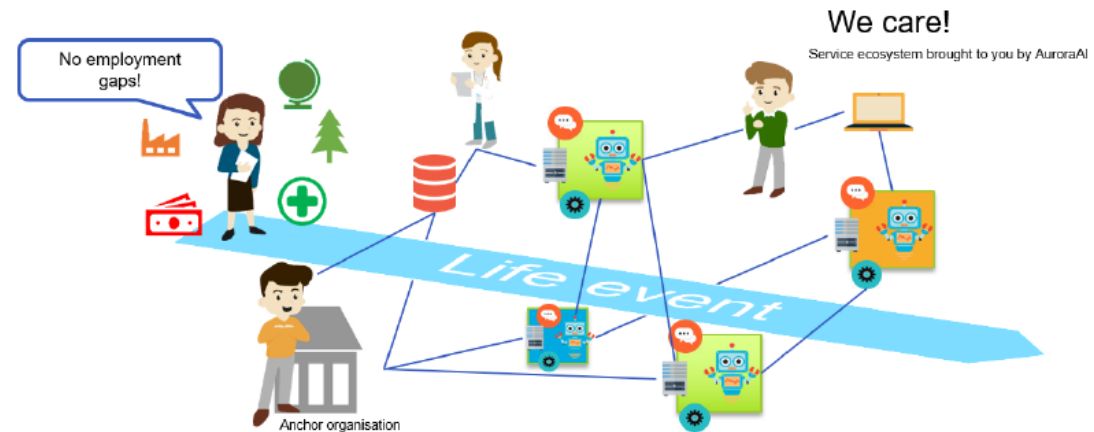
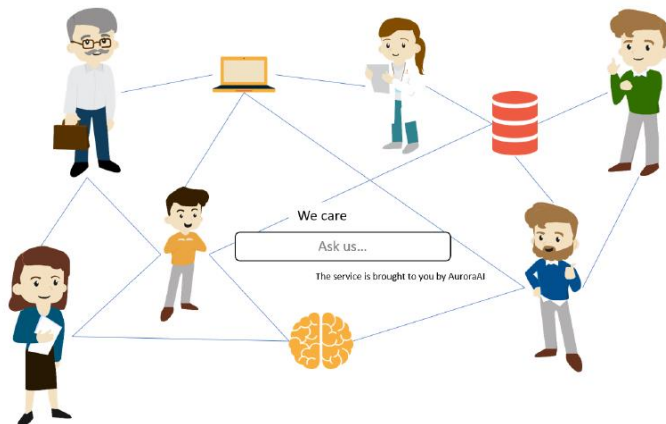
- ✓ 복지 정보와 서비스가 ICT를 통해 공유되고 전달되는 상태 → 공간적·물리적 제약 극복 & 복지사각지대 해소
- ✓ 복지를 둘러싼 다양한 분야의 지식과 기술이 융합되는 환경 → 분야 간·학제 간 경계를 넘나드는 복지 혁신
- ✓ 다양한 구성원의 욕구와 의견이 직·간접적으로 복지정책/서비스에 반영 → 사회적 포용(social inclusion) 구현



EXAMPLE : Finland



- ✓ Kanta Service: Digital-based 보편적 의료복지서비스 (2007~)
→ 국민 의료기록을 디지털화, 누구나 온라인을 통해 본인의 의료정보를 열람 & 전자 처방전 발행
- ✓ Apotti System: 사회복지 & 의료복지 통합 시스템 (2012 ~)
→ 개인별 전자건강기록과 사회보장서비스 이용기록 등 데이터 공유와 소통·협업이 가능한 디지털 플랫폼을 구축
- ✓ Aurora AI Programme: AI 기술을 적용한 공공행정 시스템 (2018 ~)
→ AI가 사회보장데이터를 통해 발생 가능한 생애 이벤트(life-events)와 경제활동을 고려하여 이용가능 한 서비스 및 자원을 연계



EXAMPLE : Denmark



- ✓ e Government Strategy (2011~2015)

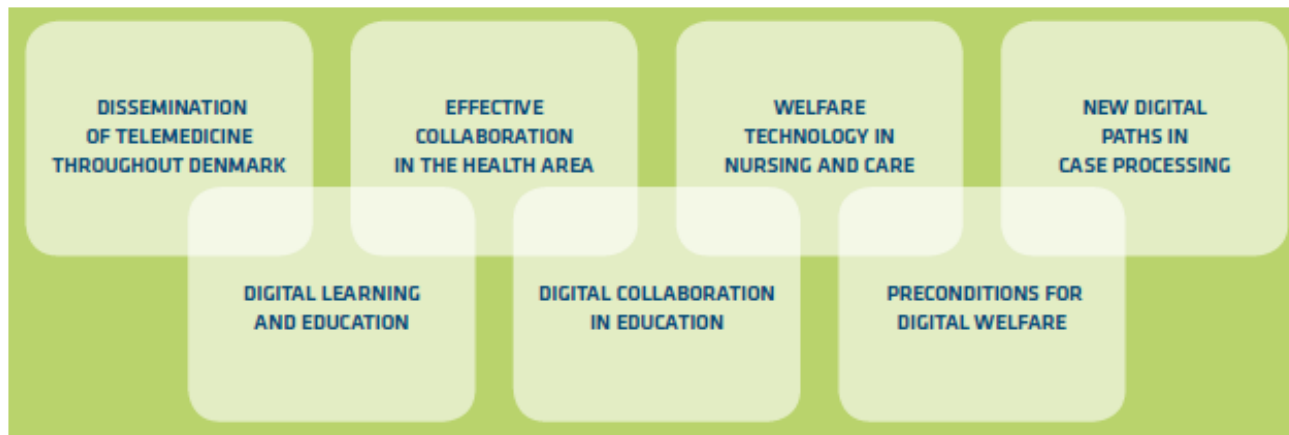
- 디지털화 사무국(Agency for Digitisation)을 설치하는 등 디지털 공공서비스의 기반을 갖추

- ✓ Digital Strategy (2016~2020)

- 공공서비스의 디지털화를 근간으로 사회 전반에 걸친 디지털 전환을 추진

- ✓ Strategy for Digital Welfare (2013~2020)

- 원격의료 보급, 보건의료의 협력, 디지털 사례관리 등 국가적 차원에서 디지털 복지기술 및 서비스를 개발하고 보급



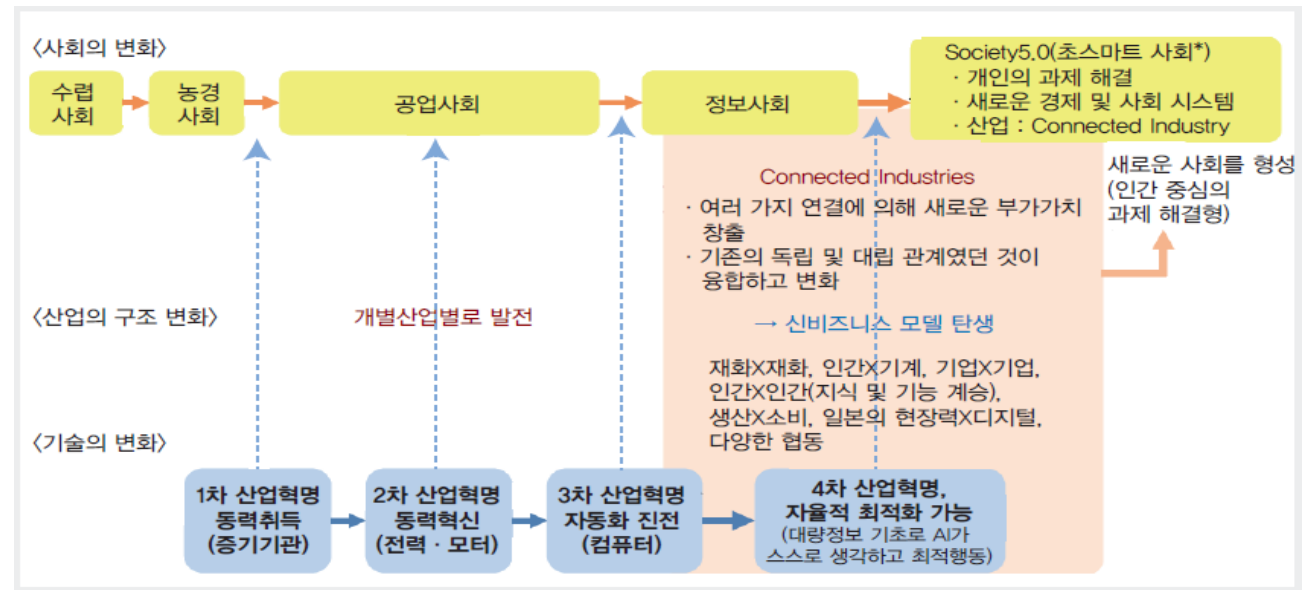
Digital Strategy(위) & Strategy for Digital Welfare(왼쪽)

EXAMPLE : Japan



✓ 초스마트 사회 (Society 5.0)

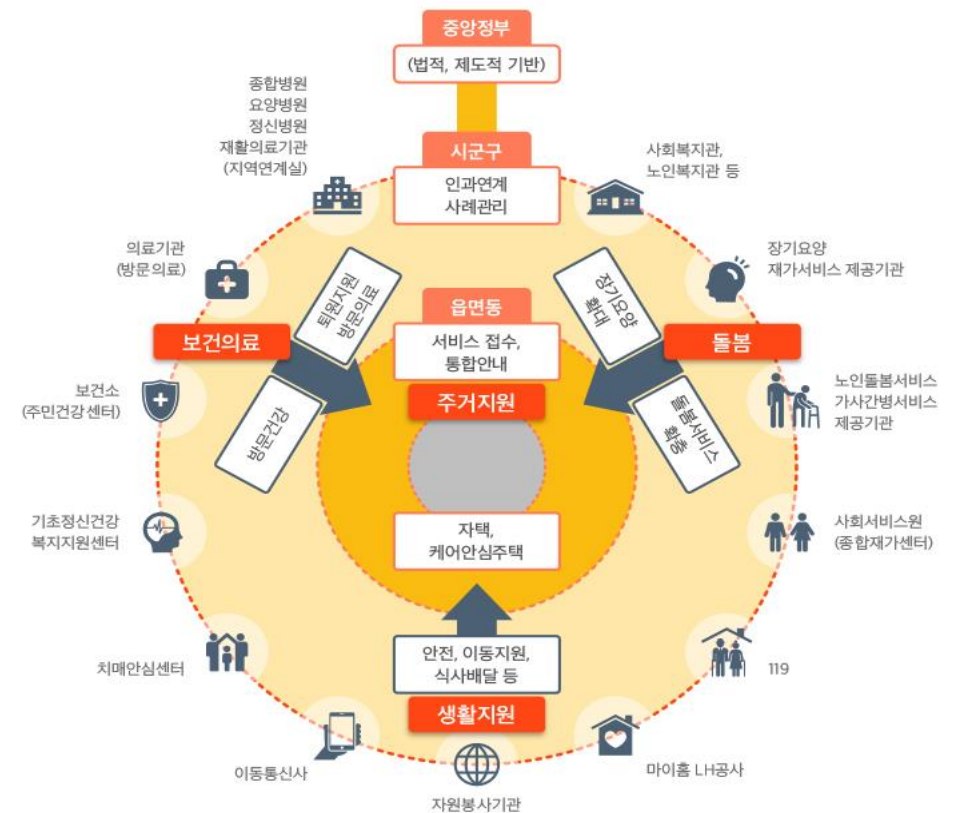
- 4차 산업혁명의 과학기술을 통해 '생산성 향상'과 '사회문제 해결' 두 가지 목표를 설정
- 교육 및 고용시장 개혁, 취약계층 지원, 금융기능 강화 등의 사회정책이 과학기술 혁신과 함께 병행
- '미래투자전략'을 통해 Society 5.0 실현을 위한 전략 분야로 건강 · 의료 · 간병 분야를 선정
- 이동 보조, 배설 지원, 입욕 지원, 커뮤니케이션 등 돌봄영역에서 사물인터넷과 로봇을 적극적으로 활용하여 인력부족 문제에 대응



EXAMPLE : 지역사회 통합 돌봄(Community Care)

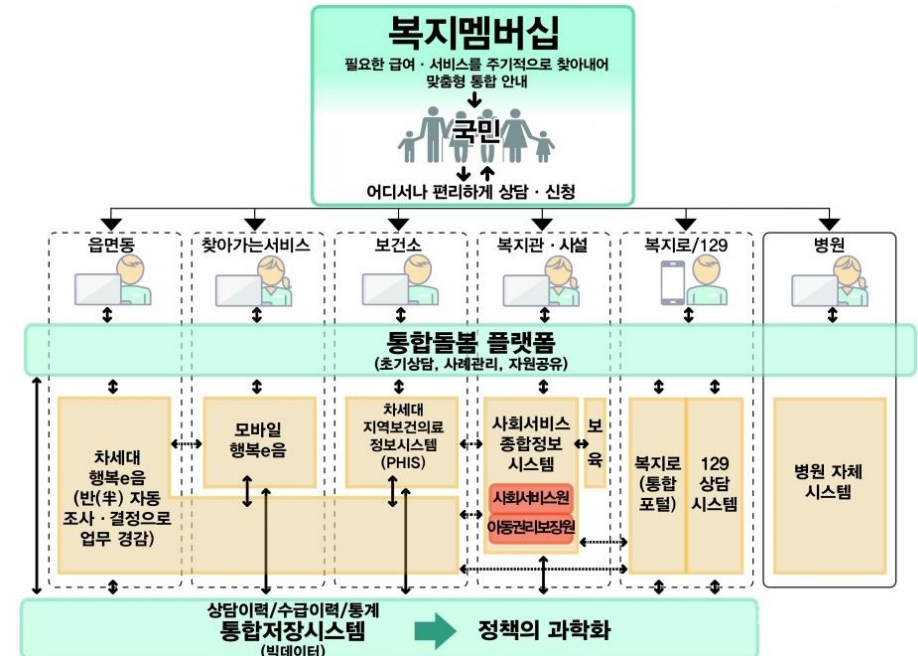


■ 주거, 보건의료, 돌봄 등을 통합적으로 지원하는 지역주도형 사회서비스정책



EXAMPLE : 차세대 사회보장정보시스템

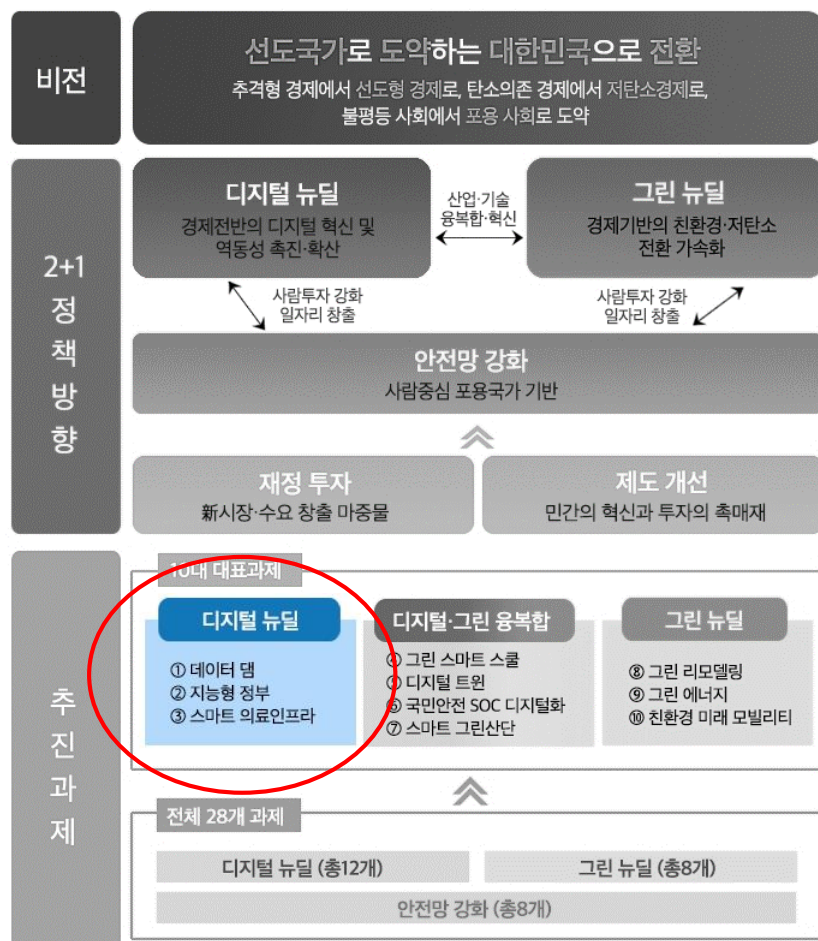
- ✓ 정보통신기술(ICT)을 활용한 포용적 사회보장 구현을 가능하게 하는 스마트한 사회보장체계 구축
- ✓ AI를 적용하여 찾아주는 복지서비스 지원체계와 통합 사례관리 기반 구축
- ✓ '공급자 중심의 제도 운영 및 사후 관리'에서 '수요자 중심의 복지서비스 및 다양한 정보 제공'으로 전환



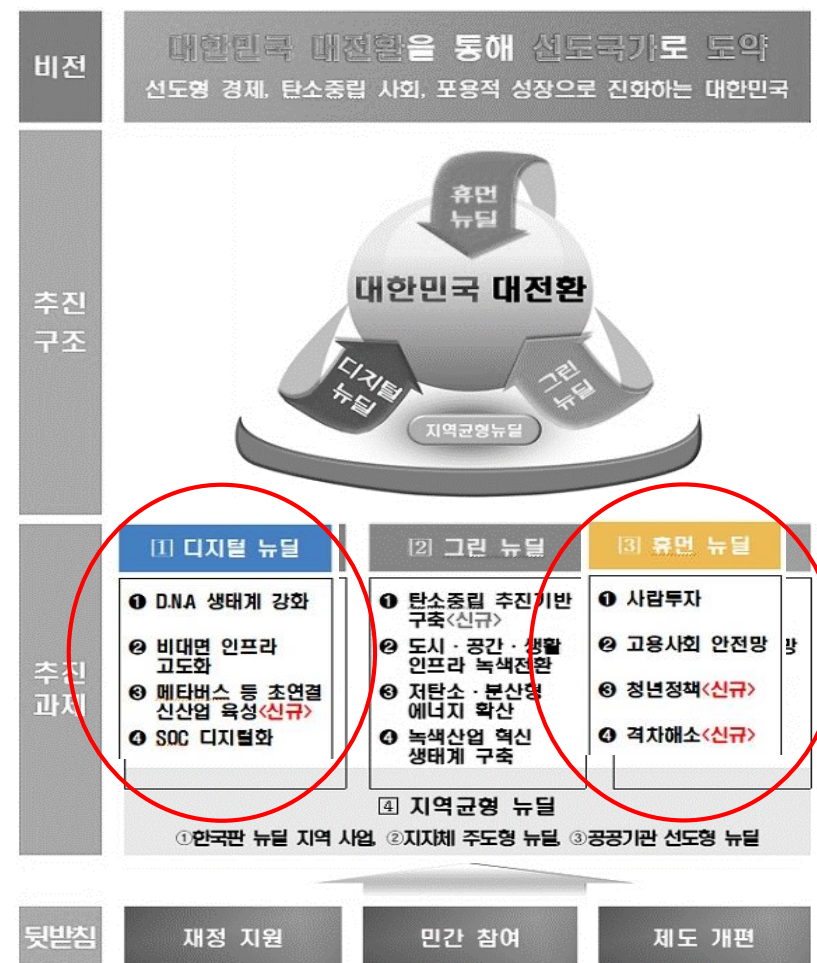
EXAMPLE : 한국판 뉴딜 종합계획



■ 한국판 뉴딜 종합계획 (2020. 7.)



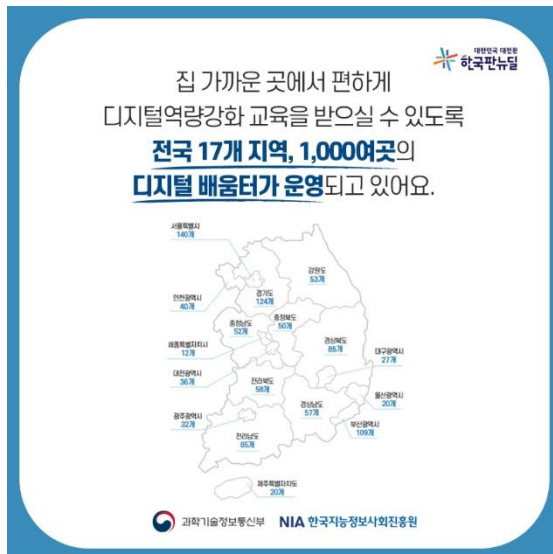
■ 한국판 뉴딜 2.0 (2021. 7.)



EXAMPLE : 한국판 뉴딜 종합계획

■ 한국판 뉴딜 종합계획

- ✓ 농어촌 마을 574곳에 초고속 인터넷망 구축
- ✓ 공공장소 1.5만여 곳에 공공 WiFi 설치
- ✓ 디지털 배움터 1,000여 개소 설치 및 운영
(전 국민 대상 무료 디지털 역량 교육 제공)



- **한국판 뉴딜 2.0** (2021. 7.)

- ✓ 2025년까지 전 농어촌 마을에 초고속 인터넷망 구축
- ✓ 2022년까지 공공장소 4.1만여 곳에 공공 WiFi 제공
- ✓ 스마트 빌리지 보급 및 확산을 통해 농어촌지역 생활편의 개선
- ✓ 스마트 시티 고도화를 통해 안전하고 편리한 생활 여건 확산



BLIND SPOTS & CHALLENGES

■ 첨단 ICT를 활용할 준비가 되었는가?

- ✓ 우리의 사회복지현장은 ICT 활용 역량과 인프라를 갖추었는가?
- ✓ 디지털 취약계층이 ICT 기반 서비스에 접근할 수 있을까?
- ✓ 보건과 복지, 공공과 민간, ICT 기업 등 다양한 이해관계자 간의 충분한 공감과 합의가 진행 되었나?

■ 디지털 전환을 통한 '초융합', '초연결'의 구현

- ✓ 양질의 돌봄서비스 제공을 위한 보건과 복지서비스의 연계
- ✓ 공공과 민간 서비스의 데이터 공유와 통합 사례관리 실행
- ✓ 복지사각지대 해소와 서비스 중복 방지

■ e-Welfare의 지속가능성 확보

- ✓ 현장전문가와 국민 의견을 수렴하는 상향식(bottom-up) 정책 수립 구조 (빅데이터, AI 등 활용)
- ✓ 지속적인 개선과 발전을 위한 평가 및 연구 (e-welfare think-tank 필요)

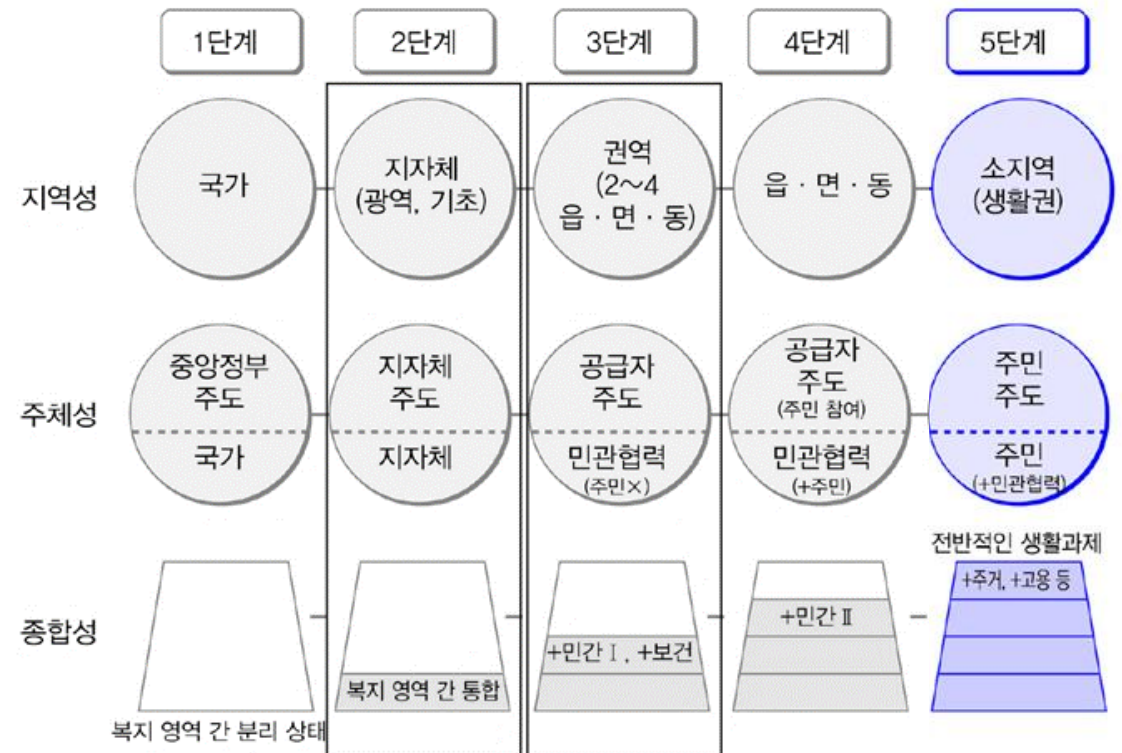


BLIND SPOTS & CHALLENGES

■ 복지 거버넌스 발전과정 및 방향

	관료제 패러다임	시장 패러다임	거버넌스 패러다임
핵심 주체	정부	공급자	네트워크
중심 목적	효과적 정책 수행	경쟁력 향상	지역사회 삶의 질 변화
다원적 관계	계층제	경쟁	협력
국가의 역할	통제자	규제자	조정자
자원의 활용	공공자원 동원	민간기술 활용	공공과 민간 자원 융합
평가 초점	투입	산출	변화
이용자에 대한 인식	대상자	소비자	이해관계자 (참여와 협력)

자료: 김보영(2013: 126)



주: 민간 I 은 공식적 민간자원(정부·지자체 지원을 받는 사회복지시설/기관), 민간II는 비공식적 민간자원
자료: 박태영·채현탁(2020)

SUGGESTIONS

■ 차세대 e-welfare 거버넌스 구축을 위한 거점기관

✓ 거점기관의 필요성

- 장기적이고 통합적인 e-welfare 시스템의 구축을 위한 컨트롤 타워
- 지역사회 중심 전달체계와 거버넌스 확립을 위한 연결고리



✓ 공공과 민간의 역할

- 공공: 차세대 e-welfare 관련 법률 조정 등 제도적 여건 마련, 거점기관의 설치와 운영지원
- 민간: 직접적인 거점기관 운영 및 사업 수행

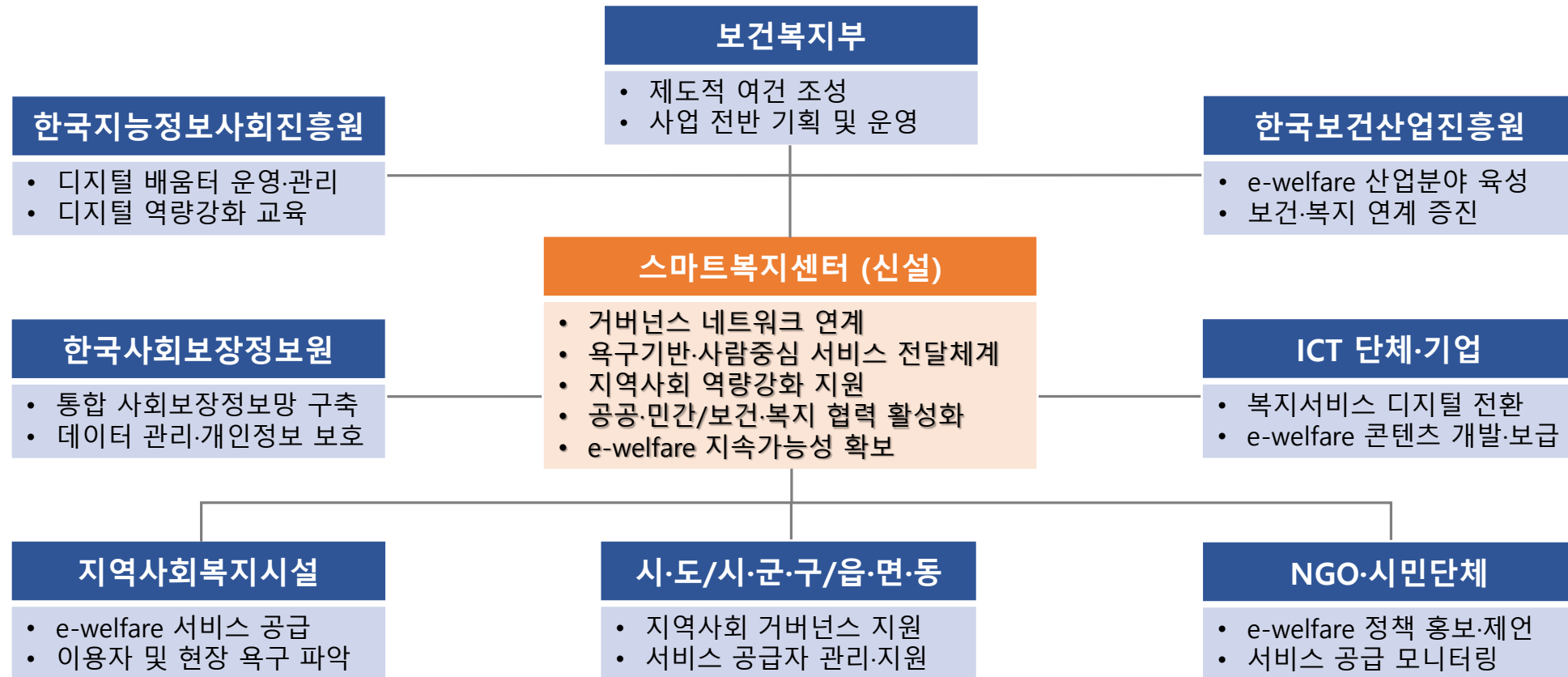
국책기관과의 연계 (ex. 지능정보사회진흥원, 국립재활원, 사회보장정보원 등)

민간복지시설 및 단체 지원 (ex. 사회복지관, 노인복지관, 다문화가족지원센터, 요양보호시설 등)

ICT 분야 다양한 이해관계자와 협력적 네트워크 형성 (ex. 인공지능협회, ICT 기업 등)

SUGGESTIONS

■ 차세대 e-welfare 추진체계

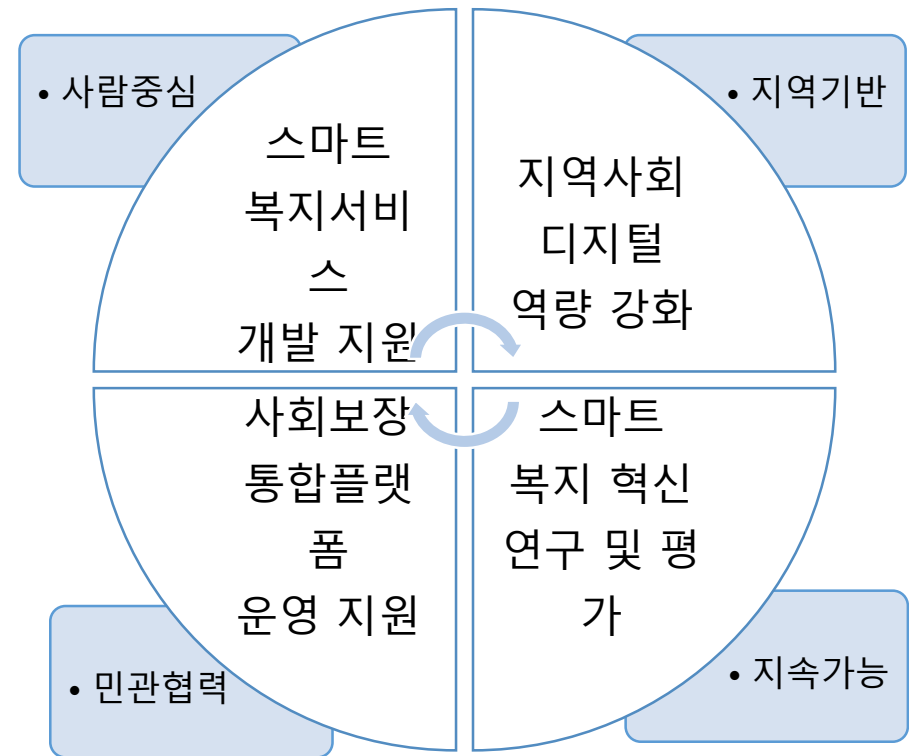


SUGGESTIONS

■ 스마트복지센터 (Smart Welfare Center)

✓ 스마트복지센터의 역할과 기능

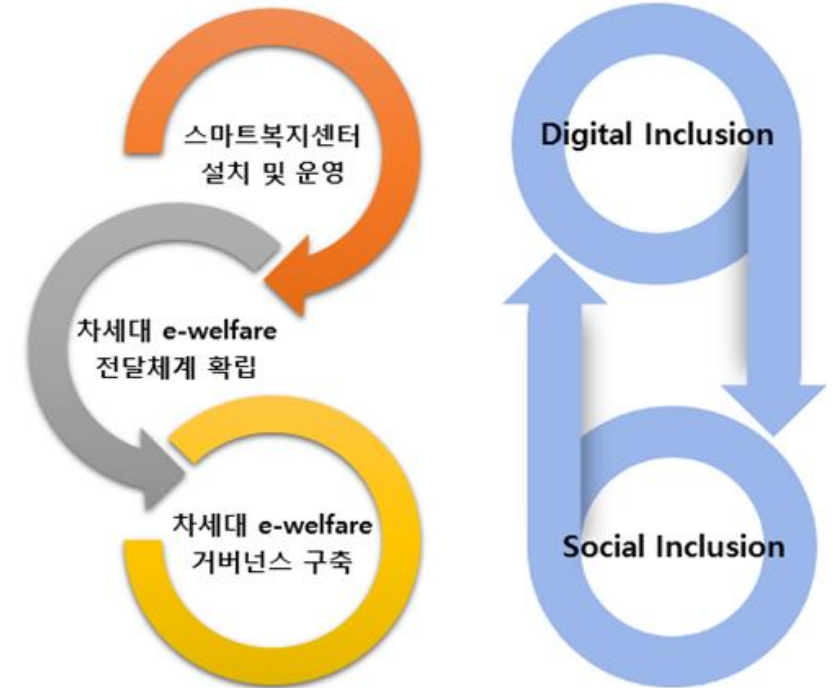
- 공공과 민간, 지역사회를 연결하는 역할 수행
- 서비스 현장의 의견과 이용자의 욕구에 기반한 서비스 개발
- 지역사회기관 및 보건복지 종사자의 디지털 역량 강화
- 공공데이터와 민간데이터의 연계와 운영 지원
- 보건과 복지서비스의 연계와 협력방안 모색
- Think Tank로서 연구 및 평가 기능 수행



EXPECTATION & IMPACT

✓ 기대효과와 전망

- 빅데이터 활용 욕구 기반 e-welfare 서비스/정책 개발
- 취약계층의 디지털 역량 강화로 복지사각지대 문제 완화
- 지역사회와 종사자의 ICT 활용에 따른 서비스 질 개선
- 통합플랫폼의 구축으로 보건·복지서비스의 연계와 협력 증대
- ICT 전문 보건·복지 인력의 필요성 증가 → 양질의 일자리 창출
- 공공·민간의 다양한 구성원이 정보공유·의사소통·의사결정 과정에 참여
- “Digital Divide ⇔ Social Divide” 악순환에서 “Digital Inclusion ⇔ Social Inclusion” 선순환 구조로 도약





THANK YOU

경청해 주셔서 감사합니다