

기록은 AI와, 판단은 사람과

자활사례관리자의 안전한 AI 업무 활용 사례

AI가 상담을 대신하게 한 것이 아니라,
반복적인 기록 정리를 보조하게 했습니다.

사실 확인 · 사례 판단 · 최종 책임은 사례관리자가 수행합니다.

공모 분야	업무 생산성 개선을 위한 AI 활용
활용 도구	ChatGPT
적용 업무	상담일지 · 사례회의 · 종결보고 · 업무문서 초안

이 자료가 보여주는 것

- 1 현장 메모를 기관 기록으로 바꾸는 6단계 업무 흐름
- 2 가상 상담 메모의 AI 구조화 전·후 비교
- 3 개인정보 보호와 오류 검증을 위한 안전 원칙
- 4 복지·상담·행정 업무에서 재현 가능한 프롬프트 예시

01 왜 AI가 필요했나

상담이 끝나도 기록 업무는 계속됩니다.



여러 형식의 기록

상담일지, 개인별 계획, 사례회의 자료, 종결보고 등 문서마다 목적과 항목이 달랐습니다.

문서



한 상담에 섞인 정보

건강·주거·부채·취업·가족관계가 한 메모에 함께 있어 사실과 판단을 구분해야 했습니다.

정보



반복되는 재구성

같은 사실도 상담기록, 회의자료, 보고서의 목적에 맞게 다시 정리해야 했습니다.

반복

해결 방향

AI는 “새로운 사실을 만드는 도구”가 아니라
이미 있는 메모를 구조화하는 보조도구로 한정했습니다.

판단을 맡기지 않고, 반복 정리만 줄이는 방식입니다.

02 안전한 AI 활용 6단계

현재 업무에 적용하는 표준 흐름

1

현장 메모

상담 중 확인된 사실과 당사자의 표현을 먼저 기록합니다.

2

비식별화

이름·연락처·주소·생년월일·고유한 조합을 삭제하거나 일반화합니다.

3

AI 구조화

사실, 욕구, 합의 목표, 실행과제, 확인 필요 사항으로 분류합니다.

4

원기록 대조

AI가 빠뜨리거나 추가한 내용이 없는지 원래 메모와 비교합니다.

5

사람의 판단

개입 방향, 우선순위, 기관 연계 여부는 사례관리자가 결정합니다.

6

최종 문서화

기관 양식에 맞게 수정하고 필요한 근거와 동의 여부를 확인합니다.

핵심 제한: AI 출력은 초안이며, 확인되지 않은 내용은 문서에 넣지 않습니다.

03 가상 메모의 구조화 전·후

실제 참여자 기록이 아닌 공모전 설명용 가상 사례입니다.

AI 활용 전

흩어진 현장 메모

- 최근 무릎 통증이 심해 장시간 서 있는 일이 부담됨
- 근로는 중단하고 싶지 않다고 이야기함
- 채무 상담을 어디에서 받아야 하는지 질문함
- 병원 예약은 아직 하지 못함
- 다음 주 중 금융상담 기관 문의 희망

문제

사실·욕구·계획이 섞여 있어
문서 목적에 맞게 다시 분류해야 함

AI 구조화

AI 활용 후

확인 가능한 항목별 초안

- 객관적 사실

무릎 통증으로 장시간 서 있는 업무가 부담됨.
- 당사자 욕구

근로를 유지하면서 건강 문제와 채무 상담을 함께 해결하고 싶어 함.
- 합의 목표

통증 관리와 금융상담을 병행하여 근로 지속 가능성을 점검함.
- 실행과제

병원 진료 예약 확인 / 금융상담 기관 문의 / 다음 상담에서 진행 상황 점검
- 확인 필요

의료진의 업무 조정 권고 여부, 금융상담 기관 예약 가능 일정

원기록과 대조 후
사례관리자가 수정·확정

04 업무 변화와 책임 원칙

효율을 높이되, 사람의 책임은 줄이지 않습니다.

1

기록의 일관성

같은 정보가 문서마다 다르게 표현되는 문제를 줄이고 항목별 구조를 맞춥니다.

2

누락 점검

추가 확인이 필요한 내용과 빈 항목을 먼저 드러내 최종 확인을 돕습니다.

3

반복 정리 감소

메모를 문장으로 옮기고 목적별로 재구성하는 반복 작업을 줄입니다.

4

사람에게 집중

확보한 시간을 상담, 기관 연계, 당사자와의 목표 조정에 더 사용합니다.

5가지 안전 원칙

- 01

비식별화

이름·연락처·주소·생년월일·특정 가능한 조합을 제거합니다.
- 02

사실 추가 금지

메모에 없는 사실을 만들거나 추정하지 않도록 지시합니다.
- 03

원기록 대조

AI 출력과 현장 메모를 반드시 다시 비교합니다.
- 04

판단은 사람

개입 목표와 우선순위, 연계 여부는 사례관리자가 결정합니다.
- 05

공개 자료는 가상

공모전·교육 자료에는 실제 기록 대신 가상 사례만 사용합니다.

05 다른 사람도 따라 할 수 있는 방법

복지·상담·행정 업무에 적용 가능한 재현형 프롬프트

프롬프트 예시

아래 내용은 비식별화된 가상 상담 메모입니다.

- 1. 메모에 없는 사실을 추가하거나 추정하지 마세요.
- 2. 내용을 ① 객관적 사실 ② 당사자 욕구 ③ 합의 가능한 목표 ④ 실행과제 ⑤ 추가 확인 필요 사항으로 분류하세요.
- 3. 확인되지 않은 내용은 [확인 필요]로 표시하세요.
- 4. 판단이나 진단을 대신하지 말고, 기록 초안만 작성하세요.
- 5. 마지막에 원기록과 대조해야 할 항목을 목록으로 제시하세요.

재현 가능한 이유

- 특정 기관의 시스템이나 유료 솔루션 없이도 적용 가능
- 문서 양식이 달라도 필요한 항목만 바꾸어 활용 가능
- AI 사용 경험이 적어도 단계별 체크리스트로 검증 가능
- 복지·상담·행정 등 사람의 판단이 중요한 업무에 적합

AI가 대신할 수 없는 일에 더 집중하기 위해 AI를 사용합니다.