

마을지기_사업계획서

AI로 만드는 소외 없는 마을

도움이 필요한 주민과 지역사회의 자원을 AI로 연결하는 지역사회 문제해결 사업계획서

1. 사업 개요

사업명: AI로 만드는 소외 없는 마을

핵심 슬로건: 도움이 필요한 사람과 도움을 줄 수 있는 지역사회를 AI로 연결합니다.

사업 분야: 지역사회 문제 해결 / AI 활용 / 정보취약계층 지원

사업 형태: AI 기반 지역사회 자원 연결 및 생활정보 지원 서비스

1차 실증 대상: 지역 내 정보취약계층, 고령자, 느린학습자, 외국인 주민 등

2. 사업 추진 동기와 배경

공모전 지원동기

1. 절박한 이웃의 한숨에서 마주한 ‘복지 사각지대’의 현실

어느 날, 질병과 실직으로 벼랑 끝에 몰린 한 이웃으로부터 절박한 도움의 요청을 받았습니다. 코로나 후유증으로 신장 기능이 망가져 주 3회 투석을 받으며 실직한 가장, 간병과 자녀의 갑작스러운 심장 수술, 눈덩이처럼 불어난 빛과 카드 정지까지... 말 그대로 한 가정이 무너져 내리는 위기였습니다.

이들을 돕고자 발 벗고 나섰지만 마주한 현실은 참담했습니다. 공공 복지제도가 존재한다는 것은 알고 있었지만, "당장 어디로 연락해야 하는지", "우리 상황에 해당되는 지원 사업이 무엇인지", "어떤 서류와 절차를 밟아야 하는지"를 찾는 일은 복잡하기 그지없었습니다.

시청과 주민센터, 여러 부서를 전전하며 우여곡절 끝에 지원을 연계해 줄 수 있었으나, ‘생사의 기로에 선 취약계층과 정보에 취약한 어르신들이 과연 이 복잡하고 분산된 행정 문턱을 스스로 넘을 수 있을까?’라는 깊은 회의와 안타까움이 남았습니다.

2. 개인의 경험에서 지역의 문제로: 주민 10명 중 7명이 겪는 ‘정보의 장벽’

이러한 문제가 비단 한 가정만의 문제가 아니라는 생각에, 거주 지역(문화촌마을) 주민들을 대상으로 행정·복지 정보 접근성에 관한 실태 조사를 직접 진행했습니다.

조사 결과는 예상보다 훨씬 심각했습니다:

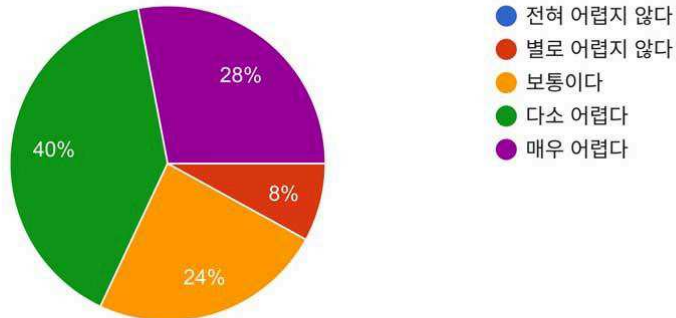
- 73.1%의 주민이 ‘신청 방법 자체를 찾기 어렵다’고 응답했습니다.
- 65.4%는 ‘어디에서 정보를 찾아야 할지 모른다’고 답했습니다.
- 53.8%는 ‘정보가 여러 기관에 흩어져 있어 접근하기 힘들다’고 호소했습니다.

지역주민 대상 설문조사 결과

평소 우리 지역의 행정·복지·생활정보를 찾을 때 어려움을 느끼십니까?

차트 복사

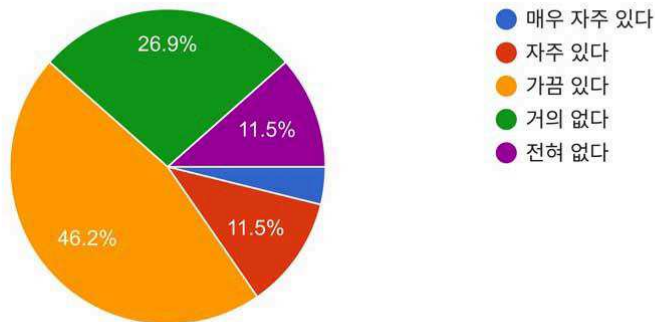
응답 25개



필요한 행정·복지정보를 찾기 위해 여러 기관의 홈페이지를 직접 검색해 본 경험이 있습니까?

차트 복사

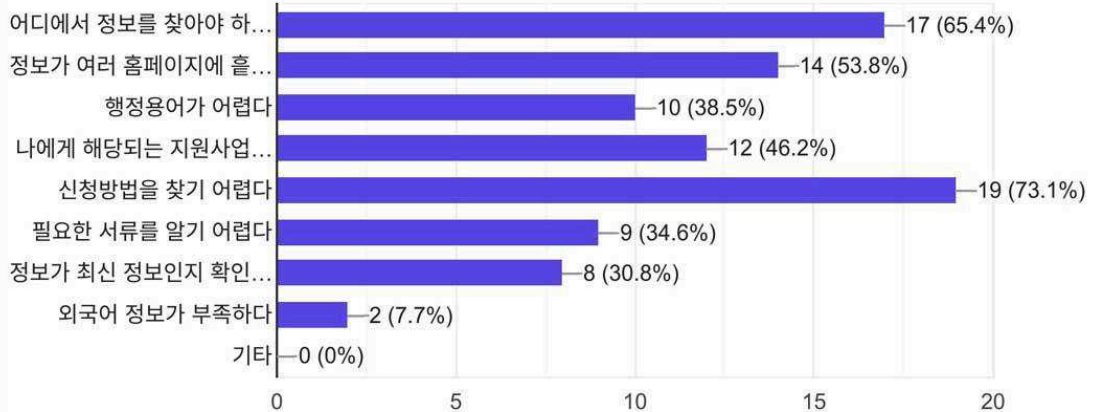
응답 26개



다음 중 지역 행정정보를 찾으면서 가장 불편했던 점은 무엇입니까? (복수 선택 가능)

차트 복사

응답 26개



제도는 존재하지만 정작 도움이 필요한 주민에게 가닿지 못하는 '정보의 파편화와 높은 행정 장벽'이 지역사회의 공통된 고통이었던 것입니다.

3. 지원동기: 기술로 복지의 문턱을 낮추는 '마을 밀착형 AI 행정·생활 비서'

위기에 처한 주민에게 필요한 것은 복잡한 서류 안내나 수많은 웹사이트 링크가 아닙니다. "내 상황을 자연어로 말하면, 받을 수 있는 혜택을 찾아주고 신청 절차까지 한 번에 안내해 주는 따뜻하고 쉬운 연결고리"입니다.

저는 생성형 AI 기술이야말로 복잡한 행정 언어를 주민의 눈높이에 맞는 일상 언어로 통역하고, 흩어진 복지 정보를 개인 맞춤형으로 꿰어낼 수 있는 가장 강력한 도구라고 확신합니다.

절박한 이웃의 눈물을 닦아주고, 복지 사각지대 없는 따뜻한 지역사회를 만들기 위해 이번 공모전에 참여하게 되었습니다. 단순한 기술 과시가 아닌, 사람을 살리고 행정의 온기를 전달하는 실질적인 AI 해결책을 제시하고자 합니다.

1) 제도와 수요자 간의 정보 비대칭 심화

- 다양한 지원 정책(복지·행정·의료·일자리 등)이 존재하나, 파편화된 정보와 복잡한 절차로 인해 정작 필요한 주민의 체감도가 낮음.

2) 정보 취약계층(고령자·노린학습자·외국인 등)의 접근 한계

- 전문 행정용어 및 기관별 분산 정보로 인해 스스로 정보를 탐색하고 신청하는 데 실질적 진입장벽 발생 → 복지 사각지대 형성.

3) '도구'에서 '연결'로, AI의 역할 패러다임 전환

- AI를 단순 텍스트 생성 도구가 아닌, 주민의 처지와 맥락을 이해하고 지역 자원을 맞춤형으로 큐레이션하는 '생활형 AI 도우미'로 도입하여 실질적 문제 해결 도모.

3. 해결하고자 하는 지역사회 문제

1. 필요한 지원서비스가 무엇인지 모르는 주민
2. 복지·행정정보가 여러 기관에 분산되어 있는 문제
3. 어려운 행정용어와 복잡한 신청절차
4. 정보취약계층의 디지털 정보 접근성 부족
5. 지역사회에 존재하는 기관·단체·자원 간 연결 부족
6. AI가 제공하는 정보의 오류와 신뢰성 문제

4. 사업 목표

- 주민의 상황에 맞는 지역사회 자원을 쉽게 찾도록 지원
- 복잡한 행정·복지 정보를 쉬운 말로 변환
- 필요할 경우 다국어 안내 제공
- AI 정보에 대한 사람의 최종 검증 체계 구축

- 개인정보를 보호하면서 실제 주민에게 도움을 연결
- 검증된 운영방법을 다른 지역에서도 재현할 수 있는 모델 구축

5. 핵심 서비스

5.1 AI 생활문제 분석

주민의 개인정보를 입력하지 않고 문제 상황만 익명화하여 AI에 전달한다.

예:

“혼자 생활하는 고령 주민이 식사와 생활지원에 어려움을 겪고 있습니다. 이용할 수 있는 지역사회 지원서비스를 찾고 이해하기 쉽게 정리해 주세요.”

AI는 필요한 지원 분야와 확인해야 할 사항을 분류한다.

5.2 지역사회 자원 연결

AI를 활용하여 복지·행정·교육·의료·주거·일자리·생활지원 등 필요한 자원을 분류하고, 담당 기관과 이용절차를 정리한다.

단, AI가 생성한 정보는 공식 자료와 담당기관을 통해 사람이 최종 확인한다.

5.3 쉬운 행정·복지 안내

복잡한 공공 안내문을 고령자나 정보취약계층이 이해하기 쉬운 표현으로 변환한다.

- 이것은 무엇인가?
- 나에게 해당되는가?
- 내가 해야 할 일은 무엇인가?
- 언제까지 해야 하는가?
- 무엇을 준비해야 하는가?
- 어디에 문의해야 하는가?

5.4 다국어 안내

외국인 주민에게 필요한 행정·생활정보를 이해하기 쉬운 언어로 변환한다.

5.5 주민 맞춤형 안내서

최종 확인된 정보를 바탕으로 주민에게 전달할 A4 1장 분량의 맞춤형 안내서를 제작한다.

6. AI 활용 프로세스

주민의 어려움 발견



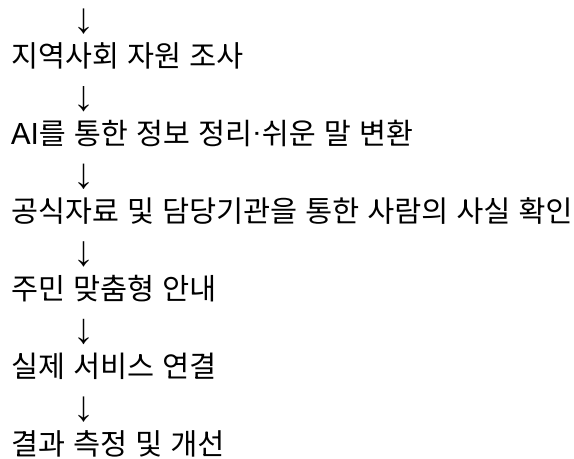
개인정보 제거 및 문제 상황 익명화



AI를 통한 문제 분석



필요한 지원 분야 분류



7. 차별화 전략

본 사업의 차별점은 AI 자체가 아니라 **AI를 활용하는 지역사회 연결 방식**에 있다.

기존의 단순 검색 서비스와 달리 다음 구조를 지향한다.

주민의 문제 → AI 분석 → 지역사회 자원 → 사람의 검증 → 주민에게 쉬운 안내 → 실제 연결

AI가 사람을 대신하는 것이 아니라 사람과 지역사회를 연결하는 역할을 담당한다.

8. 실증 사업

처음부터 대규모 플랫폼을 개발하지 않고 소규모 실제 사례를 통해 사업모델을 검증한다.

1차 목표: 주민 3명 실제 적용

- 사례 1: 정보가 부족한 고령 주민
- 사례 2: 정보 이해에 어려움이 있는 주민
- 사례 3: 지역사회 지원정보가 필요한 주민

각 사례별로 다음을 기록한다.

- 문제 상황
- 기존 정보 탐색 과정
- AI 활용 과정
- 사람이 검증한 내용
- 주민에게 전달한 결과
- 실제 서비스 연결 여부
- 주민의 만족도
- 개선점

9. 성과지표

지 표	1차 목표
-----	-------

실제 적용 주민	3명 이상
AI 활용 사례	3건 이상
주민 맞춤 안내서	3건 이상
공식자료 검증률	100% 목표
개인정보 비식별화	100%
주민 만족도 조사	3건 이상
재현 가능한 운영 매뉴얼	1종

실제 결과가 확보되면 수치를 갱신하여 최종 공모전 제출자료에 반영

10. 윤리·책임성

AI 활용에서 가장 중요한 원칙은 **AI의 답변을 최종 판단으로 사용하지 않는 것**이다.

개인정보 보호

- 이름, 전화번호, 주소, 주민등록번호 등 불필요한 개인정보를 AI에 입력하지 않는다.
- 사례 작성 시 개인정보를 익명화한다.

정보 정확성

- 지원대상, 신청기간, 금액, 담당기관, 전화번호 등 중요한 정보는 공식 자료를 확인한다.
- 확인되지 않은 정보는 “확인 필요”로 표시한다.

인간의 최종 판단

- AI는 정보 분석과 정리를 지원한다.
- 실제 서비스 연결과 최종 안내는 사람이 확인한 뒤 진행한다.

저작권

- 외부 콘텐츠와 이미지 사용 시 출처와 이용조건을 확인한다.
- AI 생성물도 필요한 경우 원자료와 출처를 관리한다.

11. 사업 운영 체계

총괄: 사업 책임자

AI 활용: AI 도구를 이용한 분석·정리

지역자원 확인: 담당자 또는 협력기관

주민 상담: 사람 중심의 상담 및 안내

검증: 공식자료 및 기관 확인

성과관리: 사례별 결과 기록

12. 확장 모델

1단계: 실제 주민 3명에게 적용

↓

2단계: 10~30명 규모 실증

↓

3단계: 지역 복지기관·비영리단체·행정기관 등과 협력

↓

4단계: 표준 운영 매뉴얼 구축

↓

5단계: 다른 지역에 적용

↓

6단계: AI 기반 지역사회 연결 플랫폼으로 발전

13. 향후 플랫폼 발전 방향

검증된 운영방식을 기반으로 향후 다음 기능을 갖춘 플랫폼으로 발전시킬 수 있다.

- 주민 문제 접수
- AI 문제 유형 분류
- 지역사회 자원 데이터베이스
- 복지·행정정보 검색
- 쉬운 말 변환
- 다국어 안내
- 기관·단체 연결
- 자원봉사 연결
- 사례관리
- 결과 및 만족도 관리

14. 기대효과

주민 측면

필요한 정보를 쉽게 이해하고 적절한 지원을 찾을 수 있다.

지역사회 측면

지역 내 기관과 자원이 서로 연결되는 효과를 기대할 수 있다.

행정·복지 측면

반복적인 정보 탐색과 설명 업무를 줄이고 주민 중심의 안내를 강화할 수 있다.

사회적 측면

디지털 정보격차를 줄이고 정보취약계층의 지역사회 참여와 서비스 접근성을 높이는 데 기여할 수 있다.

15. 핵심 메시지

AI의 목적은 사람을 대신하는 것이 아니라, 도움이 필요한 사람이 도움을 받을 수 있도록 사람과 지역사회를 더 잘 연결하는 것입니다.

17. 결론

「AI로 만드는 소외 없는 마을」은 거대한 시스템을 먼저 만드는 사업이 아니다.

작은 지역의 실제 주민 한 사람에게 필요한 도움을 찾고, AI로 정보를 정리하고, 사람이 확인하고, 실제 지역사회 자원과 연결하는 것에서 시작한다.

작은 성공사례를 축적하고 이를 표준화하면 다른 주민과 다른 지역에서도 반복해서 활용할 수 있다.

궁극적으로 본 사업은 **AI 기술 중심의 서비스가 아니라 사람 중심의 지역사회 연결 모델**을 만드는 것을 목표로 한다.