

2024. 2. 6.(화) 조간용

이 보도자료는 2024년 2월 5일 오전 11:15부터 보도할 수 있습니다.



보도자료

담당 부서: 복지정책실 안심돌봄복지과

안심돌봄복지과장

하동준

02-2133-7370

사진 없음 사진 있음 쪽수: 5쪽

돌봄정책팀장

김동은

02-2133-7372

서울시, 인공지능(AI)·사물인터넷(IoT)으로 전기·휴대폰사용량 모니터링... 고립 위험가구 찾아낸다

- 인공지능(AI) 안부확인서비스 외 데이터량 자동 모니터링시스템 3종 추가
- 전화수신 꺼리는 1인가구 일상엔 방해 않고, 위기 상황은 조기 발견해 사고 예방
- 휴대전화 수·발신 내역, 데이터 사용량, 걸음 수, 휴대폰 충전·잠금 이력 등 분석
- 올해 2만명 이상 지원, 스마트 기술 활용해 1인가구 증가에 따른 돌봄공백 예방

가족 왕래 없이 홀로 살고있는 60대(남, 금천구) A씨는 고독사 고위험군이였다. '23년 9월 A씨가 인공지능(AI) 안부확인서비스 전화를 받지 않자 동주민센터에서는 직접 통화를 시도했고, 연결이 되지 않자 복지플래너와 방문간호사가 A씨 집을 방문했다. A씨는 일어날 기력조차 없고 의사소통 또한 어려운 상황이었으며 복지플래너와 방문간호사가 119에 신고해 병원에 입원 조치 되었다. 이후 기초생활수급자였던 A씨는 긴급복지 연계를 통해 의료비 지원을 받았고, 현재는 요양병원에 입원 중이다. 이후에도 서울시 돌봄 SOS서비스 등을 받을 수 있도록 계속 A씨를 지원해 나갈 예정이다.

<인공지능(AI) 안부확인서비스 외 데이터량 자동 모니터링시스템 3종 추가, 관리방식 다양화>

- 서울시가 고립 위험성이 높은 1인 가구에 인공지능(AI)이 주기적으로 전화를 걸어 안부를 확인했던 기존 서비스에 더해 전력이나 휴대폰 사용량과 앱이용 이력 등을 자동으로 모니터링해 위기신호를 감지하는 ‘스마트 안부확인서비스’를 확대한다,

- 인공지능(AI)·사물인터넷(IoT) 등 스마트 기술을 적극 활용해 방문이나 전화 등 간섭을 불편해하는 1인가구의 일상엔 방해하지 않으면서도 위험 상황은 조기에 발견하고 사고를 예방하는 것이 목표다.

- 시는 올해 2월부터 사회적 고립 위험에 처한 1인 가구를 대상으로 ①똑똑 안부확인 ②인공지능(AI) 안부듣든 ③1인가구 안부살핌 등의 안부확인서비스 3종을 추가한다고 5일(월) 밝혔다. 약 2만명 이상의 1인가구가 자신의 상황에 가장 적합한 방식으로 지원을 받을 것으로 기대하고 있다.

- 이미 시는 지난 ’22년 10월부터 인공지능(AI) 시스템이 주 1회 전화를 걸어 안부를 확인하는 서비스를 시행해왔으며 지난해만 해도 사회적 고립위험가구 1만 9,139명에게 총 48만 3,510건의 안부를 확인했다.
 - 안부확인 후 물품지원(75.9%), 돌봄서비스(14%), 생계·의료·주거비지원(10%)의 복지서비스도 연계했다.

- 하지만 간혹 전화 수신을 거부하거나 간섭으로 느끼는 가구가 있고, 불편이나 위험상황 호소시 간단한 답변만 가능한 시스템상의 한계가 발생해 인공지능(AI)과 대상자가 좀 더 자유로운 대화를 할 수 있도록 개선하고, 안부확인서비스를 한층 더 업그레이드 했다고 시는 덧붙였다.

- 먼저, ①‘똑똑안부확인’은 휴대전화 사용량, 걸음수 등을 측정하는 앱, 사물인터넷(IoT) 디바이스(문열림센터 및 스마트 플러그 등) 등 휴대전화 통신데이터를 기반으로 하는 서비스다. 휴대전화 사용량이나 움직임이 감지 되지 않을 경우 대상자에게 자동전화가 발신되며, 응답이 없을 시 담당자가 전화·방문하여 최종 안부확인을 한다.

- ②‘인공지능(AI) 안부든든’와 ③‘1인가구 안부살핌’은 핸드폰 데이터와 전력 사용량을 기본으로 모니터링한다. 가정 내 추가기기 설치 없이 원격검침계량기(AMI)를 이용해 모니터링하고 이상 상황이 감지되면 담당자가 현장으로 출동하는 방식이다. 특히 ‘인공지능(AI) 안부든든’의 경우 휴대폰충전, 휴대폰 잠금장치 등 사용이력도 자동으로 조사해 대상자의 촘촘한 관리가 가능하다.

- 시는 전화통화로 소통하는 인공지능(AI) 안부확인서비스를 비롯해 이번에 추가되는 3종의 인공지능(AI)·사물인터넷(IoT) 기술을 활용한 모니터링 서비스를 자치구에서 자치구 상황과 시민의 수요에 맞게 선택 가능하도록 해 지원 효과를 극대화 한다는 계획이다.

- 하동준 서울시 안심돌봄복지과장은 “서울시내 1인가구 비율이 지속적으로 증가하는 추세며 경제적 어려움과 정서적 문제 등으로 고독사 위험 또한 높아지고 있다”며 “스마트 안부확인 서비스 확대·다양화해 고립위험 위기가구에 대한 돌봄공백이 발생하지 않도록 촘촘하고 철저한 지원방안을 펼치겠다”고 말했다.

AI안부확인서비스

- 지원내용 : AI 시스템이 자동전화(주1회)를 걸어 수신 대상자의 안부와 복지수요를 확인하고 이를 동주민센터에 전달을 통한 안부확인
- 안부확인 방법 : 주 1회 전화 통화를 통해 안부확인



똑똑안부확인

- 지원내용 : 전화통화이력 + 앱(App) + IoT 기기* 모니터링을 통한 안부확인
 * IoT 기기 : 문열림센서(문열림 감지), 스마트플러그(전력사용량 감지)
- 안부확인 방법 : 위험신호 발생 시 안부확인
 - 통화이력, 걸음 수, 문열림 등의 데이터 모니터링하고 이상 상황이 감지되면 자동전화가 발신되고 미수신 시 담당자가 전화·방문으로 안부확인
 - 긴급신고 기능 : 대상자가 앱을 통해 응급호출 시 보호자 전화번호, 119로 연결

AI안부든든

- 지원내용 : 통신데이터 + 전력사용량 + 앱(App)* 모니터링을 통한 안부확인
 * 휴대폰 사용이력(충전, 잠금이력 등) 데이터 감지
- 안부확인 방법 : 위험신호 발생 시 안부확인
 - 원격검침계량기(AMI)의 전력데이터, 통신데이터, 휴대전화 사용 데이터 모니터링
 - 이상 상황이 감지되면 AI 전화로 1차 안부확인 후 AI안부든든 관제센터와 동주민센터 담당자가 전화·방문으로 안부확인

1인가구 안부살핌

- 지원내용 : 통신데이터 + 전력사용량 모니터링을 통한 안부확인
- 안부확인 방법 : 위험신호 발생 시 안부확인
 - 원격검침계량기(AMI)의 전력데이터, 휴대전화 데이터 모니터링하고 이상 상황이 감지되면 담당자가 전화·방문으로 안부확인

① 자치구	금천구(男, 만63세)
발굴경위	<ul style="list-style-type: none"> ○ 9월20일 AI안부확인서비스 미수신자로 확인코자 전화를 시도 하였으나 전화 통화가 되지 않아 방문간호사와 담당자가 대상자 가구로 방문하였음 - 현장 확인 결과 대상자가 일어날 기력도 의사소통에 어려움 발생, 방문간호사 판단으로 119이송이 시급하다고 판단되어 신속이 이송하여 응급입원
대상자 실태	<ul style="list-style-type: none"> ○ 생활실태 : 홀몸노인 1인 가구(기초생활수급자) 고독사 「고」 위험군 ○ 가족상황 : 이혼한 배우자, 자녀2명과 왕래 없음 ○ 건강상태 : 관절에 의한 감염 및 염증
조치사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 119 인계하여 병원입원 조치 ○ 국가형긴급복지를 통해 의료비 지원 ○ 서울시 1인가구 병원안심동행서비스 및 돌봄SOS서비스 지원

② 자치구	은평구(男, 만60세)
발굴경위	<ul style="list-style-type: none"> ○ 10월 4일 AI안부확인서비스 전화 미수신 대상자로 통보되어 담당자가 여러차례 전화하였으나 통화되지 않음. 동 방문간호사와 담당자가 대상자 가구로 방문하였으며 문을 열어 주는 대상자의 건강 상태가 좋지 않았음. 허리디스크와 원인 모를 두통으로 식사도 제대로 하지 못하였고 약 복용을 할 수 없는 상황에서 119 인계하여 병원입원 조치
대상자 실태	<ul style="list-style-type: none"> ○ 생활실태 : 중장년 1인 가구(기초생활수급자) ○ 가족상황 : 미혼으로 부양의무자 없음. ○ 건강상태 : 당뇨질환
조치사항	<ul style="list-style-type: none"> ○ 당뇨질환자로 119 인계 ○ 서울형긴급지원을 통해 입원치료비 지원 ○ 돌봄SOS 식사지원서비스 제공 및 사례관리 대상으로 지속적인 관리