
'23년 1차 스마트도시위원회 회의록

2023. 3.

서울특별시
(디지털정책관)

2023년 제1차 「스마트도시위원회」 회의록

〈회의개요〉

◆ 일 시 : 2023. 3. 29.(수) 16:00~18:00

◆ 장 소 : 서울시청 6층 기획상황실

◆ 참석위원 : 15명

- 정영식 위원장, 김영미 부위원장, 권용장 위원, 김명희 위원, 김병준 위원, 김용구 위원, 김유빈 위원, 김형숙 위원, 심병호 위원, 오영현 위원, 이지은 위원, 오세훈 서울시장(공동위원장), 김진만 디지털정책관(공동부위원장), 이수연 복지기획관, 이상훈 교통기획관

※ 배석 : 디지털수석, 뉴미디어담당관, 디지털정책담당관, 정보시스템담당관, 정보공개담당관, 공간정보담당관, 정보통신보안담당관, 데이터센터소장, 서울기록원장, 서울디지털재단 경영전략실장, 디지털정책담당관/뉴미디어담당관 팀장 및 주무관 등 20명

◆ 회의안건

- (심의) 2023년 서울시 정보통신접근성 수준 향상 시행계획(안)
- (자문) 2023년 디지털동행플라자 조성 추진현황
- (보고) 1. 2023년 서울시 스마트도시 및 정보화 시행계획
2. 서울시 개인정보 보호 기본계획 수립

◆ 진행순서

- 1부. 서울시 스마트도시위원회 위촉식
- 2부. 2023년 제1차 서울시 스마트도시위원회 정기회의

□ 심의결과

- 심의안건 : 2023년 서울시 정보통신접근성 수준향상 시행계획(안)
- 심의결과 : 원안동의

- 재적위원 22명 중 14명 정기회의 참석, 참석위원 전원 원안동의

위원별 심의결과				최종결정
합계	원안동의	수정동의	부동의	
14	14	0	0	원안동의

※ 재적위원 과반수의 출석으로 개의하고 출석위원 과반수의 찬성으로 의결

□ (1부) 위촉식

〈간사〉

- 스마트도시위원회 및 진행순서 소개
- 참석위원 및 내부 참석자 소개

〈서울시장 인사말씀〉

- 감사와 환영 인사로 시작.
- 앞으로 스마트도시위원회가 해야 할 일이 굉장히 많을 것임.
전자정부, IT에서 앞서가는 나라의 수도 서울이 갖는 중압감은 굉장히 큼.
해외에 다녀보면 스마트도시에 대한 관심이 높아지고 있다는 것을 실감할 수 있음.
유비쿼터스에서 시작하여 스마트도시까지 최첨단 과학기술이 일상생활을 편리하고 행복하게 만들기 위하여 끝없이 진전되는 상황에서, 전 세계 모든 도시들이 스마트 도시가 되어 시민들을 잘 보살피고 경제를 활성화시키기 위한 경쟁을 하게 될 것임.
그런 의미에서 새로 출범하게 되는 스마트도시위원회에 거는 기대가 크고, 위원 여러분께 환영과 함께 감사 인사를 드림.
- 서울시는 작년에 국제사회에서 스마트도시 상도 받고, 메타버스를 전 세계 도시에서 최초로 자체 플랫폼을 만들어 런칭하는 신속함을 보여주었음. 메타버스가 아직

초기 단계이기는 하지만, 가상공간에서 공공서비스도 시작하고 올해는 이지 버전을 만들겠다는 계획도 세우면서 우리시 나름대로 모범적인 스마트 선도도시로서의 명성을 잃어버리지 않기 위해 부단히 노력하고 있음. 이런 과정 속에서 불안, 초조, 긴장과 함께 더 잘하고 싶은 마음이고, 명실공히 1등이라는 평가를 국제적으로 받고자 함. 그런 의미에서 위원님들께서 해주실 일이 너무나 많음.

- 최근 챗GPT가 갑자기 우리 생활에 들어왔음. 스마트도시와 어떻게 연동이 되는 것인지, 서울시가 10여년 전에 '120'이라는 민원 해결의 획기적인 한 획을 그었던 서비스에 어떻게 접목해야 그 명성을 이어갈 수 있을지 고민이 많음. 메타버스를 선도적으로 만들기는 했지만, 얼마나 실용적으로 시민생활에 도움이 되느냐에 대한 비판이 나오고 있는 가운데 챗GPT가 어떻게 접목이 되면 가공할 서비스로 거듭날 수 있을지 상상이 미치지 않음. 그런 의미에서 스마트도시위원회에 거는 기대가 매우 큼.
- 우리가 스페인 바르셀로나에서 스마트도시 상을 받았을 때, 이제는 우리가 상을 받는 단계가 아니라 상을 주는 도시가 되어서 우리시로부터 배워가게 해야 한다는 생각이 들었음. 올해 9월에는 전 세계 도시를 모아 서울시에서 상을 주겠다고 공언했지만, 국제사회로부터 과연 인정을 받을 수 있을지, 서울시가 시상할 자격이 있을 정도로 일상생활에 스마트도시가 잘 구현되어 있는지, 진정한 모범 도시인지, 따라갈만한 위치에 있는지 냉정한 평가가 기다리고 있을 것 같아 부담이 큼. 이와 같은 상황에서 스마트도시위원회 위원장으로서 중압감과 기대감이 남다르다고 고백하지 않을 수 없음. 전 세계 1등 도시 서울의 스마트도시위원회의 위원이다 이런 자부심과 책임감으로, 서울시가 느끼는 중압감을 몇 년 뒤에는 자부심으로 바꿔주시기를 간곡히 부탁드립니다.
- 감사 인사로 마무리.

〈간사〉

- 서울시장 - 신규(재)위촉 위원에게 위촉장 수여
- 기념촬영

□ (2부) 2023년 제1차 정기회의

〈간사〉

- 개회(22명 중 14명 참석, 재적위원 과반수의 출석으로 개의)

〈디지털정책관 인사말씀〉

- 서울시 스마트도시 정보화 정책이 성공적으로 수행될 수 있도록, 위원회에 참석해주신 위원님들께 감사의 말씀 드림. 위원님들께서는 메타버스, 인공지능, 글로벌 교류 등 각 분야에서 최고의 전문가이시고, 앞으로 또 시정 발전을 위해서 많은 조언과 논의를 해주실 것으로 기대하고 있음.

〈디지털정책관〉

- 회의록 공개 안내, 공개 회의록 열람·서명 위원(권용장, 김명희 위원) 선출
- 위촉직 위원장 추천 및 선출 안내

〈○○○ 위원〉

- 스마트도시위원회의 역할이 스마트한 유니크한 도시를 만들고자 하는 것인데, 정보보안이나 블록체인, 정보시스템 등 전반적인 관점에서 전체 커리어를 검토해본 결과 정영식 교수님을 추천함.

〈디지털정책관〉

- 이의가 없으므로 정영식 교수님을 위원장으로 선출함.
- 위촉직 부위원장 추천 및 선출 안내 ※ 부위원장 추천 위원이 없어 디지털정책관이 추천함 IT 전문분야 위원장이 선출되었으므로 행정 분야에서 전문가인 김영미 교수님을 부위원장으로 추천함. 이의가 없으므로 김영미 교수님을 부위원장으로 선출함.

〈○○○ 위원장〉

- 처음이어서 능력이 어떻게 될지 모르겠지만, 위원장이라기보다 회의를 진행하는 사회자로서의 역할을 충실히 하는 마음으로 스마트도시위원회를 시작하겠습니다.
- 회의를 시작하기 전에 부위원장님의 인사말씀을 듣도록 하겠습니다

〈○○○ 부위원장〉

- 이전에 서울시 전자정부 시작할 때부터 함께 참여하여 상당히 오랜 시간이 지났는데, 최근 이렇게 다시 스마트도시 위원으로 참석을 하게 되니 영광스럽게 생각하며 여러 위원님들 모시고 굿은일 마다하지 않고 열심히 활동하도록 하겠습니다.

〈○○○○ 위원장〉

- 저는 멀티미디어공학과에서 통폐합을 하여 AI융합학과로 소속이 변경되었음.
- 오늘 안건은 심의안건 1건, 자문안건 1건, 보고안건 2건으로 총 4건의 안건이 있음. 먼저 심의안건 보고 후 의결하도록 하겠음.

〈뉴미디어담당관〉

- 2023년 서울시 정보통신접근성 수준 향상 시행계획(안) 보고

〈○○○○ 위원〉

- 웹의 성패에 있어 시민들에게 좋은 콘텐츠, 양질의 콘텐츠가 계속 업데이트가 되어야 의미가 있음. 주기적으로 콘텐츠를 업데이트하는 프로세스가 되어 있는지 궁금함.

〈뉴미디어담당관〉

- 190개 정도의 콘텐츠를 각 실무부서에서 실제 업데이트를 하고 있고, 조직 이동시에는 반드시 현행화하도록 지속적으로 체크하고 있음. 최대한 최신 정보들이 나갈 수 있도록 노력하고 있음.

〈복지기획관〉

- 장애유형에 시각장애인, 청각장애인 등 여러 형태의 장애인분들이 있는데, 성공 여부 평가를 어떤 주체들하고 이렇게 구체적으로 과업수행 여부를 검토하는지 설명 요청드립니다.

〈뉴미디어담당관〉

- 정통부의 인증기관 업체들이 실태조사를 함. 우리나라에 3개의 업체가 있으며, 각 업체에 소속되어 있는 장애인들의 유형이 다양함. 완전히 안 보이시는 분, 조금 보이시는 분, 뇌병변이신 분, 이렇게 다양하게 유형별로 나눠져서 실제 웹이나 앱을 다루면서 불편한 게 없는지 체크하게 되어 있음.

2021년에 점수가 조금 낮았던 이유는 전맹이신 분 한분만 실태조사를 했었고, 2022년에는 전맹이신 분, 부분맹이신 분, 뇌병변이신 분, 세분을 대상으로 조사하여 평가결과를 평균으로 산출했음. 올해는 예산을 더 투입하여 각 유형에 해당하는 분들이 모두 평가할 수 있도록 진행할 예정임.

〈○○○○ 위원〉

- 서울시에서 운영하는 기관이 시 및 투자출연기관이 192개, 운영 누리집이 161개, 모바일앱이 31개라고 되어 있음. 정부24에서 정부 지자체 운영 누리집을 찾아보면 서울시 운영 누리집이 158건, 모바일앱이 25건으로 조회되는데, 정보 불일치 원인이 정부24가 업데이트가 안되어 있는 것인지 궁금함.

〈뉴미디어담당관〉

- 아마 누락된 부분들이 있거나, 행안부의 경우에는 웹 총량제를 도입하기 때문에 전체 개수를 조절하고 있음. 서울시도 웹 총량제를 안 넘기 위해서 비슷한 유형건은 통폐합하면서 조절하고 있는데 그런 부분에서 오차가 발생한 것 같음. 다시 한번 체크해보도록 하겠음.

〈○○○○ 위원〉

- 장애 유형의 사용자 과업을 통해 평가를 했다고 되어 있는데, 행안부에서 국민 평가를 진행하려는 것으로 알고 있는데 사용자 대상이 일반 국민은 해당이 안 되는 것인지 궁금함.

〈뉴미디어담당관〉

- 접근성과 호환성은 일반인들은 다 쓸 수 있기 때문에, 장애를 가지신 분들, 앞이 안 보이시거나 뇌병변이 있어 조작성이 어렵거나 그런 분들도 잘 써야 된다는 취지이기 때문에 사용자 평가는 그분들을 대상으로 제대로 되는지 확인하고 있음.

〈○○○○ 위원〉

- 장애우분들을 위한 기획, UX 가이드 같은 게 있는지, 계획이 있는지 궁금함.

〈뉴미디어담당관〉

- 기본적으로 전자정부 지침 등을 토대로 진단기준들이 있음. 인식의 용이성, 운용의 용이성, 이해의 용이성, 경고성 등 하나하나 항목에 적합한지 확인하여 점검하게 되어 있음.

〈○○○○ 위원장〉

- 추가적인 질문이나 의견 없으므로 심의안건에 대한 의결 진행토록 하겠음. 전원 만장일치로 원안동의하였음. 심의안건이 통과되었으므로 뉴미디어담당관에서는 반영할 수 있는 부분들을 반영하여 추진하고, 정부24와의 정보 불일치 건에

대해서는 확인 후 개별적으로 위원님께 알려주어도 되고 또는 위원회에 공개하여 주기 바람.

- 효율적인 운영을 위하여 자문안전과 보고안전에 대하여 일괄보고 후, 자문안전 2023년 디지털동행플라자 조성 추진현황에 대해서 논의시간을 갖도록 하겠음.

〈디지털정책담당관〉

- 2023년 디지털동행플라자 조성 추진현황 보고
- 2023년 서울시 스마트도시 및 정보화 시행계획 보고

〈정보시스템담당관〉

- 서울시 개인정보 보호 기본계획 수립 보고

〈○○○ 위원장〉

- 자문안전 및 보고안전에 대하여 질의, 제안, 의견 자유롭게 논의해주시기 바람.

〈○○○ 위원〉

- 디지털동행플라자가 장노년층을 위한 장소라고 들었는데, 실질적으로 어르신들 위주라는 느낌이 있어 어떻게 차별화할 것인지, 콘텐츠를 어떻게 계획하고 있는지 궁금함. 공간 활용시 어르신 낙상 등 안전사고가 발생할 때 어떤 대응을 준비하고 있는지 궁금함.

교육, 체험, 휴식 관련 많은 내용들이 있는데, 기존 콘텐츠들과 어떻게 차별화할 수 있을지, 영등포구와 은평구로 선정하였는데 다른 지역의 어르신들까지 오게 할 수 있을지 의문임. 장노년층이 대상이라고 하였는데, 장년층의 경우 아직은 60대, 70대면 한창이라고 생각하기 때문에 창업도 준비하고 재취업도 준비하는 것으로 알고 있음. 이에 따라 직무교육도 연결할 수 있으면 좋을 것임.

- 작년에 서울시가 바르셀로나에서 스마트도시 상을 받았음. 스마트도시라고 하면 바르셀로나가 먼저 떠오르는데, 스페인에서 스마트도시 분야를 선점했기 때문임. 스마트도시 서울의 위상은 올라가고 있지만, 아직 서울시 자체의 스마트도시가 궁극적으로 무엇을 이루고자 하는지 부족한 부분이 있다고 보여짐. 예를 들어 기존의 스마트도시 개념들이 점점 특화되면서 환경, 기후 관련 이야기들도 나오고 있음. 서울시는 ‘약자와의 동행’ 비전으로 스마트도시 방향을 잡아가고 있기는 하지만, 조금 더 구체적인 특화된 정책이 나와서 스마트도시를 선도적으로 이끌어 나갈 수 있는 상으로 나아가면 좋을 것임.

〈디지털정책담당관〉

- 스마트헬스케어, 혈압측정, 스마트워치 등 기 시행되고 있는 단발성 체험 콘텐츠와 차별화하여 기존에 서울시에서 하고 있는 서비스들은 도입하지 않을 예정임. 복지관에서 쉽게 볼 수 있는 형태와는 다른 방법으로 체험할 수 있는 디지털 콘텐츠를 고민하고 있음. 카페 형태의 설 수 있는 공간인 여가존에서 디지털 테이블을 통해서 스마트 체험을 할 수 있도록, 쉬는 자리가 그대로 교육장이 되는 콘텐츠를 구상하고 있음. 안내사 등 우리국의 기존 프로그램들이 있기 때문에 그분들과 접목하여 디지털 관련 궁금한 분들을 대상으로 교육, 체험을 구분하지 않고 어우러질 수 있는 컨셉을 구상하고 있음. 별도로 체험시설이 필요한 것은 구분을 하겠지만, 쉬면서 교육도 받고 같이 어우러질 수 있는 그런 컨셉을 기본적으로 구성하여 스마트경로당 등 다른 단편적인 시스템하고는 차별화된 콘텐츠를 기획하고 있기 때문에 그런 부분들을 염두에 두고 설계하도록 하겠음.
- 낙상 등 안전 부분에 있어서는, 10월부터 시범운영을 위하여 6월 정도에 운영기관을 선정할 예정이므로 어떻게 운영할 것인지 컨셉을 같이 고민해서 공사할 때 반영되게끔 하고, 안전 관련 고려할 수 있는 기준과 운영체계 등을 마련하도록 하겠음.

〈○○○ 위원〉

- 콘텐츠 관련하여 어르신들이 이커머스 분야, 인터넷 쇼핑몰이나 구매를 원하실 때 교육만 하는 것인지, 아니면 실제로 어르신들이 잘 모르니 대행처럼 도와주는 역할인지 궁금함. 서울시 메타버스 들어간다고 했을 때 어르신들이 실제로 들어가서 체험만 하시는 것인지, 아니면 메타버스를 통해 연결되는 콘텐츠가 추가로 마련될 것인지 등의 기획안에 대하여 설명을 듣고자 함.

〈디지털정책담당관〉

- 지금은 구체적인 것까지 세세하게 검토하지는 못했는데, 말씀 주신 것처럼 디지털 안내사가 관광해설사처럼 주로 유동인구가 많은 곳을 우선으로 해서 활동을 하고 있음. 실제로 스마트폰을 활용하는 부분에 있어서는 교육을 진행할 때 개인에 대한 신상정보 또는 계좌정보 관련 문제가 될 수 있기 때문에 기준을 정해놓고 안내를 하고 있으며, 교육할 때 대행해주는 것은 적절치 않음, 메타버스 서울을 체험하게 하는 메타버스 교육을 하고 있으며, 이지 모드를 구현하여 어르신들이 조금 더 메타버스를 활용할 수 있는 콘텐츠를 고민하고 있음. 이러한 콘텐츠들이 별도로 구성되면 동행플라자에서 연계하여 활용할 수 있을 것으로 생각하고 있음.

〈○○○ 위원〉

- 결국 디지털동행플라자라는 것이 디지털 약자, 디지털 디바이드 관련해서 어르신들의 디지털격차를 해소하기 위한 계획이라고 정의되고 있는데, 이 계획이 차별화를 하기 위해서 차별화를 해야 된다는 개념보다는, 디지털이라는 것이 개인적으로 다 경험할 수 있고, 어디선가 뭔가 할 수 있다는 컨셉으로 가면 혼란스러워짐. 공간을 조성할 때도 UX라는 부분들이 콘텐츠를 염두에 두고 처음부터 계획이 잘 되어야, 디지털이라는 것이 모두 연결이 되어서 공간에서 사용이 가능해짐. 하드웨어와 소프트웨어가 다른 개념이 아니라, IoT 개념, 그다음에 데이터로 연결되고, 서비스면 API 개념으로 연결되는 그런 환경이기 때문에, 콘텐츠에 대해서 말씀하신 부분들이 굉장히 중요하다고 생각함. 10월에 운영하기 위해 시간이 촉박하다고 보여지기 때문에 콘텐츠에 대한 고민들을 선제적으로 추진해야 함. 콘텐츠를 바탕으로 디지털에 대한 연결을 생각해서 공간을 조성하지 않으면, 운영하다 보면 고장이 나거나 사용하지 못하거나 하는 애로사항들이 많아짐. 콘텐츠에 대한 개입부터 선제적으로 되어서 디지털 공간으로 구축이 되는 선순환구조로 지속가능하게 사용할 수 있을 것으로 판단됨. 철저하게 계획 수립이 되어야 할 것임.

〈디지털정책담당관〉

- 위원님께서 말씀하신 부분을 계속 고민하고 있으며, 6월에 업체를 선정하기 전에 저희 내부적으로도 설계에 같이 반영될 수 있도록, 검토하겠습니다.

〈○○○ 위원〉

- 저는 스마트도시위원회 임기가 얼마 남지 않았는데, 예전에는 약간 선언적이고 이해하기 어렵고 모호한 것들이 많았었음. 한 4년째 계속 참여해보니 회의를 거듭할수록, 굉장히 실질적이고 시민들한테 도움이 되는 공감 가는 내용들이 많아져서 퀄리티가 높아졌고, 계속해서 이런 것들이 잘 진행된다면, 시민들 생활에도 도움이 많이 되겠다는 생각이 듭. 전체적으로 서울시가 추진하는 정책들이 수준이 높다고 칭찬을 드리고 싶음.
- 디지털동행플라자는 교육과 체험과 휴식, 이게 어우러지면 굉장히 좋을 것임. 그런데 이 정책이 홍보가 잘되고 많은 분들이 방문하도록 하는 것이 1차 목표겠지만, 실질적으로 이분들이 어느 수준에서 출발했는데 이 정책을 통해서 어느 수준까지 올라갔는지 평가할 수 있도록 사전에 설계하면 훨씬 좋을 것임. 단순히 누가 방문해서 그냥 왔다 갔다가 아니라, 처음 방문할 때는 1단계 낮은

수준인데 2단계로 올라갔다거나, 이와 같은 방법으로 평가를 할 수 있으면 좋을 것임.

- 서울시 행정에서 가장 어려운 것이 지자체와 동떨어진 정책들이 많기 때문에, CCTV가 시뿐만 아니라 지자체하고 연계되어 통합된다는 것은 굉장히 좋은 정책임. 시 차원에서 하는 정책들이 지자체는 일부 분리되어 추진하는 정책들이 많은데, 이와 같이 통합되는 것은 굉장히 좋다고 보여짐. 지자체간 다른 데이터들도 시뿐만 아니라 지자체, 연계 기관들하고 통합이 되어서, 더 나아가서 민간에도 오픈되고, 또 민간의 좋은 것들은 받아들이고, 확장해가면 좋을 것임.
- 개인정보에서 대기업들은 굉장히 체계화되어 있고 잘되어 있는데, 중소기업인 대상으로 추진할 경우 중소기업인들은 접근하기도 어렵고 수준 차이가 있기 때문에, 굉장히 어려울 것임. 그러므로 시장이나 특정 업체를 지정해서, 예를 들어 직접 방문하여 좋은 사례를 만들어서 확대하는 방안이 좋을 것임. 막연히 중소기업인 대상으로 추진하겠다는 것이 아니라, 예를 들어 경동시장을 대상으로 추진해보면 많은 문제점이 나타날 것임. 그 사례를 통해 한두 곳을 더 추진해보고 좋은 사례를 찾아서 확대하는 방안이 좋을 것임.

〈복지기획관〉

- 디지털동행플라자 관련하여 자문을 드리고자 함. 이미 은평구하고 영등포구 쪽에 장소를 정했는데, 내부적으로 어떤 콘텐츠를 넣어서 디테일하게 풀어낼 것인가가 기술적 요소를 넣어서 고민일 것임. 종로구 시니어센터를 한번 방문할 것을 권장함. 종로구 시니어센터가 디지털동행플라자 개념으로, 몇 년간 지금 운영하고 있음. 센터장님하고 부장님들 이야기 들어보면, 디테일한 부분을 참고할 수 있음.
- 두 번째 제안은 공무원들이 일할 때, ‘디지털동행플라자를 이렇게 만들었으니까 어르신들 오세요.’ 지금은 이렇게 하는 방식으로 추진하는 것은 권장하지 않음. 결론은 어르신들의 일상생활 패턴을 이해해야 함. 종로구 시니어센터가 만들어진 이유가 무엇인가 하면, 탑골공원에 가면 무료 급식소가 있는데 서울 근교에 있는 많은 어르신들이 다 모여서 아침부터 번호표를 받아 기다리는데, 갑자기 허경영 씨가 도시락 나눠준 이후로 더 많아졌음. 우리 도심에, 국민소득 4만 달러에 가까운 이 첨단도시 중심에서, 어르신들이 아침부터 앉아서 방석 깔고 이렇게 번호표를 가지고 앉아있는 모습 자체가, 우리시가 어떻게든지 해결해야 할 부분이었음. 그런 것을 해결하기 위해 종로구 시니어센터를 만들었는데, 그것만으로 수요를

감당하지 못하고 있음. 그러므로 이렇게 어르신들이 모일 수밖에 없는 곳에 디지털 동행플라자를 조성하면 좋을 것임. 탑골공원에 모이는 분들이 바둑을 두는데, 근처에 바둑용품을 유료로 대여해주는 사업이 있음. 탑골공원 주변에 디지털동행플라자 개념으로 설치하여, 전자바둑판 등의 서비스를 제공하고 어르신들 함께 앉아서 바둑을 두다가 상대가 없으면 혼자서 인공지능하고 두다가, 그분이 떠나면 그 바둑판을 지우고 게임을 할 수 있게 하든지, 이런 해피테이블 개념으로 요즘 많이 나오고 있음. 그런 식으로 어르신들의 여가에 필요한 요소들을 기술적 요소와 구체적으로 접목해서 서비스할 것인지를 고민해서, 탑골공원 쪽에도 추진하면 좋을 것임.

- 세 번째 제안은 고령화 사회가 되면서 어르신 시설 확충이 시급한 과제가 되었음. 저희가 지금 중점을 두고 있는 부분이 지금까지는 이 첨단도시에서 땅과 건물을 확보하기 어렵기 때문에, 재개발이나 재건축시, 건물을 공공기여분으로 주게 되어 있음. 공공기여분 인정 제도가 있기 때문에, 봉천 재개발 관련하여 한 4,000㎡ 이상의 공공시설을 어르신 시설로 추진하겠다고 신청할 예정임. 그 시설에 어르신 치매안심센터, 경로당, 어르신공동생활가정, 데이케어센터가 들어갈 예정인데, 디지털동행플라자가 추가로 함께 들어가면 좋을 것임. 디지털정책관 디지털정책담당관과 복지기획관 어르신복지과가 협업하여, 대규모의 재개발단지나 재건축 단지에 공공기여시설 들어갈 때 복지 관련 어르신 시설과 함께 어르신을 위한 디지털동행플라자, 액티브시니어들이 들어갈 수 있는 디지털 여가시설을 함께 조성하면 시너지 효과가 있을 것으로 보임. 어르신복지과에 지시했으니, 디지털정책담당관에 제안이 오면 적극적으로 서로 협업하여 신청하면 좋을 것임.

하드웨어적인 관점 뿐 아니라 소프트웨어적인 측면에서 장애인의 특성을 이해하고 추진하려면 쉽지 않은 부분이 있긴 하지만, 소프트웨어적인 관점에서도 고려하여 추진하면 좋을 것임.

- 디지털동행플라자는 장애인 접근성을 반드시 반영해주기를 바람. 여러 유형의 장애인이 있는데, 특히 시각장애인, 청각장애인, 지체장애인, 이렇게 몸이 불편한 분들, 이런 분들이 접근할 수 있는 구조를 반드시 염두에 두고 추진해주기를 바람.
- 천만시민 개인비서 서울톡을 보면 교통, 복지, 행정 관련 인공지능 상담 기능이 있음. 최근 챗GPT가 나온 이후, 네이버 인공지능팀과 논의한 사항이 있음. 서울시 업무 중 복지 분야에서 10조원을 사용하는데, 사업이 600개 정도로, 공무원들이 개별적이고 구체적인 복지 수요에 대한 문의가 들어오면 종합적으로 상담하기가

어려움. 네이버 인공지능팀에 챗GPT를 적용할 수 있는 방법이 있는지 문의했더니, 챗GPT는 대화형 인공지능으로 모든 정보가 문장 형태로 되어 있어야 하는데, 공무원이 생성한 자료들은 대부분 개조식 문장과 표와 같은 형태로 되어 있기 때문에 검색형 인공지능으로 구현해야 한다고 함. 인공지능 대화형으로 상담을 할 수 있도록 하기 위해서는 공무원들이 평소에 대화형 자료를 만들고 결국은 좋은 Q&A를 작성해야 대화형 인공지능을 활용한 상담 서비스를 구현할 수 있는 상황임. 천만시민 개인비서 서울톡의 취지는 좋은데, 교통, 복지, 행정에 대해서 인공지능 상담사처럼 구현하려면, 이 인공지능에 좋은 데이터를 입력해야 하는 것임. 입력하는 형태, 그 자료의 출처 등 어떤 형식으로 입력해야 되는 것인지, 관련 지침 같은 것을 만들어서 제공해주면 좋을 것임.

열린 광장 플랫폼에 올라가 있는 행정정보 중 인공지능에서 사용 가능한 자료가 약 20% 정도로, 나머지 80% 자료는 대화형 상담용으로 사용할 수 없다고 하니, 이 자료들이 인공지능으로 들어가서 답변이 잘될 수 있도록 하려면 어떤 형식으로 입력이 되고 올려야 되는지 고민해주면 좋을 것임.

〈디지털정책담당관〉

- 체험시설 등과 같은 시설들이 시각, 청각, 지체장애인이 모두 활용할 수 있게 하려면 유형이 굉장히 다양해야 하기 때문에, 디지털 첨단시설을 조성하는 관점에서 기술적으로 적용이 가능한지 검토 필요함.

〈○○○○ 위원〉

- 전체적으로 회의자료를 작성하시느라 고생도 많이 하신 것 같고, 굉장히 다양한 영역에서 스마트도시를 조금 더 최적화시키기 위해서, 많은 과업들을 이루었다는 생각이 듭.
- 서울특별시 스마트도시 및 정보화 기본계획과 관련하여, '21년부터 '25년까지의 비전과 목표가 제시되었고, 이를 토대로 연도별로 주요 추진성과를 점검하고, 또 그에 맞춰 다음 연도의 계획안들을 추진하는 방향으로 가고 있는 것으로 보임. 초반에 기본계획을 만들 때도 비전과 핵심 가치로 해서, 전체적으로 그 설계에 대한 구조가 잘 되어 있음.

그런데 인공지능과 같이 데이터 인프라가, 특히 기술 기반에 입각하다 보니, 기술의 변하는 속도가 너무 빠름. 시민들도 이 기술변화 속도를 따라가는 데 정말 쉽지 않고, 전문가라고 하는 저희 학계에서도 이쪽 분야의 변화가 워낙 빠르게 진행

되다 보니까, 현장에서의 애로사항이나 딜레마도 놓칠 수 없는 부분이 되고 있음. 특히 메타버스나 챗봇 등을 이용하여 비대면 서비스를 확대하는 게 하나의 관건이기도 하지만, 챗봇의 경우 챗봇 성능의 고도화라고 해서 최근 한두 달 사이에 우리 사회의 챗봇, 챗GPT가 많은 것들을 흔들어 놓은 그런 모습을 접하고 있음. 이 기본계획에서는 단계별로 진행하는 것을 제안했지만, 이렇게 빠른 기술변화 때문에, 인프라의 구조적인 요소에 변경이 필요할 경우 관련 계획안을 일부 수정해서 보완해가는 방안도 필요할 것임.

특히 챗봇의 데이터가 명확하지 않으면, 민원업무서비스가 오히려 아니함만 못하고 또 이렇게 되돌아갈 수 있는 여지도 없지 않아 있어서, 그런 부분에 대한 보완책도 함께 마련하여, 기본계획의 실효성을 높이기 위한 그 순환과정도 체크해보는 과정이 필요할 것임.

- 전반적으로 디지털 약자, 또 사회적 사각지대에 해당하는 약자들을 보호하기 위한 정책들이 상당히 두드러지게 제안되고 있어서, 좋은 시사점을 제시하고 있다는 생각이 듭. 다만 약자를 지원하는 과정에서 교육 중심으로 추진하다 보니, 이러한 교육이 접목되지 못하는 대상들, 기술적으로도 접근하기 힘든 부분들, 이런 부분들에 대한 접근성의 편의를 조금 더 디테일하게 대상별 차별화를 검토할 것을 권장함.

〈○○○○ 위원〉

- 회의에 참석하기 전에 자료를 읽어보고 왔는데, 제가 소속된 기관이 연구원이다 보니, 계속 기술이 바뀌고 있는 상황에서 전문가인 저희들도 못 따라갈 정도임. 계속되는 기술의 변화와 소외된 분들과의 갭을 어떻게 줄일 수 있을지에 대한 고민을 많이 하고 있는데, 한 서너 가지 정도 말씀드리고자 함.
- 메타버스 서울에 가입해서 보니 형상은 좋은데 데이터나 콘텐츠가 별로 없음. 디지털팀이 구축하는 과정을 보면 데이터가 있어야 하고, 그것을 구현하는 3D나 형상이 있어야 하고, 그다음에 이러한 것들을 최적화시키는 엔진이 있어야 하는데, 지금 메타버스 서울에 들어가 보면, 일명 말하는 3D 컨셉 정도밖에 안 보이고, 내부적으로 데이터라고 할 수 있는 것들이 없음. 예를 들어서 삼성역에 갔는데 어마어마하게 넓은 지하 공간에서 누군가를 만나려고 하는데, 길을 찾기 힘든 상황에서 2, 3m까지 측정을 해주는 실내측위기술을 활용할 수 있음. 그 넓은 곳에서 누군가하고 약속한 장소인데, GPS로 위성으로만 위치를 잡기 때문에,

실내에 들어가면 위치가 잡히지 않음. 화재가 났을 때 캄캄한 상황에서 비상등이 켜져 있지 않아도 나갈 수 있는 기술들도 개발하고 있지만, 지금 이렇게 다중이 모여있는 장소에서 너무 복잡한 거리를 찾아갈 수 있는, 젊은이들에게 디지털에서 더 앞서나갈 수 있는 기술들이 개발되고 있으니, 그런 분야에서 메타버스를 업그레이드시키는 방안을 고민해보면 좋을 것임.

- 두 번째는, 시 전체 예산 중 정보화 관련 예산이 1% 정도밖에 되지 않는다면, 예산이 많고 적고를 떠나, 정보화를 선진화하고 첨단화한다면 전체 예산의 1%라면, 전반적으로 고민이 필요함. 저희 기관의 경우 연구의 상당 부분이 정보화 쪽으로 많이 투입되고 있음. 예산이 너무 작다는 생각이 들기 때문에, 조금 더 큰 틀에서 예산 관련하여 의회에 건의하는 방안도 찾아보면 좋을 것임.
- 첨단화 관련하여, 카카오톡, 타다 등 여러 가지 플랫폼들이 많음. 오늘 주요 논의 사항이 고령자들, 노약자들 관련 정책들인데, 고령자 또는 노약자가 아닌 중간에 있는 분들도 디지털 분야에서 어려움이 많음. 예를 들어 밤 12시에 기차에서 내린 후 젊은 사람들은 전부 카톡으로 택시 다 잡아가는데, 노인들은 카카오와 타다를 어떻게 불러야 하는지 몰라 버스가 끊긴 상황에서 택시를 잡지 못하고 있었음. 그래서 제가 직접 불러드리고, 나중에 입금해 달라고 했는데, 핸드폰으로 어떻게 입금시키는지도 모름. 우리는 다 안다고 해도, 조금만 연세가 들어가도 어려워하고, 70세 정도 조금 넘어가신 분들은 굉장히 어려워함. 서울역에 도착해서 아무것도 할 수 없는, 그 추운 시간에 한 시간 반을 기다리고 있는 그런 상황들이 사각지대라고 할 수 있음. 그와 같은 정보 격차를 해결해줄 수 있는 디테일한 것들을 구현하기 위한 방법으로 공모를 하는 등 여러 방법들을 찾아서 진행해보면 좋을 것임.
- 디지털동행플라자의 경우 도서관들이 많이 있으니 연계시켜도 좋을 것 같은데, 물리적인 공간을 조성해야만 하는지 그 공간 안에서 어떤 콘텐츠가 나와서 어떻게 바뀔 것인지는 잘 모르겠음. 굉장히 어려운 과정이 될 가능성이 높고, 조성한 이후에도 ‘비슷하다’는 이야기들이 나올 가능성이 상당히 높은 사업임. 현재 도서관들이 책만 모아놓은 장소가 아님. 도서관 안에 모든 출판물이나 모든 첨단 관련된 기구들, 해외의 도서관 가보면 거의 컴퓨터라이징 되어 있음. 이와 같은 컨셉으로 기존 도서관들을 활용하는 방법을 제안함.
- 한강 다리를 평소에 매일 지나다니는 분들 외에 갑자기 밤에 한강 다리를 찾아가 인생의 끈을 놓으려고 하는 분들을 위한 제안이 있음. 그런 분들이 와이파이 영역

안에 들어왔을 때 경고를 주고, 따뜻한 말을 핸드폰 푸시 메시지로 전해줌으로써 다시 삶으로 돌아올 수 있도록 가능성을 줄 수 있는 아이템 등 작은 것들을 찾아서 유니크하게 보일 수 있는 것들을 조금 더 작업하고 진행한다면 사회가 조금씩 더 좋아지는 방법이 될 것임.

〈○○○○ 위원〉

- 디지털동행플라자에서 은평구 위치가 청년주택에 위치하고 있는데, 사용 연령 제한은 없는 것으로 보임. 그렇다면 장단점이 있을 것 같은데, 청년과 노년, 노장년층이 함께 어울리는 장점이 있을 것이고, 단점으로는 청년들이 과점해서, 노장년층에서 오히려 사용하기를 꺼리게 되는 경우도 발생할 것임. 은평구 디지털동행플라자의 경우 그런 부분들을 검토할 필요가 있음.
- 서대문구의 경우 예비장소라고 되어 있는데, 다음 사업 추진시 우선순위가 있는 것인지, 어떤 의미로 선정된 것인지 궁금함.

〈디지털정책담당관〉

- 은평구하고 영등포구에서 사정이 생겨 디지털동행플라자를 추진하지 못하게 될 경우에 대비하기 위한 후보 장소를 의미함.

〈○○○○ 위원〉

- 서울시 전역에 와이파이 비율이 어느 정도인지, 관련 데이터가 있는지 궁금함. 공무원 재택근무 비율은 현재 어느 정도 비율인지 궁금함.

〈정보시스템담당관〉

- 작년에 코로나 비대면 상황에서, 1일 기준 최고 재택근무를 많이 한 경우가 한 900여 명 정도였음. 현재는 그렇게까지 많지는 않은 상황이어서, 시기별로 차이가 있음, 현재 어느 정도 비율인지는 다시 조사를 하려고 하고 있음. 작년에 최고 많이 이용할 때가 한 930여 명 정도였음.

〈정보통신보안담당관〉

- 와이파이 관련하여, 산이나 강을 제외하고 서울시가 한 650m² 정도 되는데, 예전에는 서울시 전역에 와이파이를 설치하려고 했음. 현재는 이용자 위주로 핫플레이스라든가 복지회관 위주로 설치를 집중하고 있으며, 그 면적에 대한 와이파이 비율이 몇%라고 말씀드리기는 어려움. 현재 31,000대 정도, '11년도 부터 설치해서 지금까지 운영하고 있는데, 운영하는 동안 이용량이나 이용자들은 계속 증가하고 의미함.

〈○○○ 위원〉

- 실제로 제 주변 사람들의 생각이나 이야기를 들어보면 와이파이가 시민들에게는 가장 편리하게 느껴지는 서비스인 것 같음.

〈정보통신보안담당관〉

- 이번에도 와이파이 관련하여, 타 지자체에서 두 군데 지방에서 저희 와이파이 운영센터 등을 방문하는 등 계속 벤치마킹하고 있음.

〈○○○ 위원〉

- 외국인들이 한국에 오면, 서울 하면 ‘무료 와이파이’라고 이야기하면서 굉장히 좋아하는 서비스이므로 계속 확대해야 할 필요가 있음.

〈○○○ 위원〉

- 디지털동행플라자 관련하여, 차별화할 수 있는 아이디어를 드리고자 함. 복지관에서도 디지털기기에 대한 체험이 있을 수 있지만, 디지털동행플라자 같은 경우는 컨티뉴어티에 대한 개념을 도입하면 좋을 것임. 디지털 디바이드 조사에 의하면 시니어 계층의 디지털 디바이드가 제일 심각한 것으로 나타나는데, 쇼핑이나 banking, 택시를 잡기 위한 앱에 대한 부분도 있고, 인지 건강의 관리 코치, 디지털 헬스케어 등의 내용들이 있음. 치매 걱정을 하는 시니어들을 위하여, 치매를 예방하기 위한 프로그램들이나 앱이 많이 나와 있음. 컨티뉴어티라 하면 지속가능하게 가는 부분들을 의미함. 예를 들어 AI 운동프로그램 등을 고객들에게 출시해보면, 점수가 올라가는 게이밍이 되기 때문에 인지 테스트를 했을 때 시간이 지나면서 조금 더 업그레이드가 됨에 따라 성취감이 생기게 됨. 주변에 아는 분들이 있으면 커뮤니티가 되어서 경쟁이 생기면서 순위가 만들어지고, 이와 같이 재미에 대한 부분들을 고려해서 도입하면 좋을 것임. 일회성으로 한 번 들어가서 체험해보고 끝나는 것이 아니라 컨티뉴어티하게 갈 수 있는 서비스들을 제공하고, 이용하는 분들이 성취감을 느끼고 조금 더 재미를 느낄 수 있는 장소를 제공하면 좋을 것임. 스마트도시라는 것은 서울시에 살고 있는 시민들에게 보다 좋은 삶을 제공하는 것이 목적이기 때문에, 그런 관점에서의 연관 관계를 찾아보면 좋을 것임.

〈○○○ 위원〉

- 디지털헬스케어 관련하여, 예방과 관리라는 차원에서, 단발성의 앱이 아니라 지속적인 프로그램들이 굉장히 많이 있음. 맞춤형으로 제공되는 프로그램들이 많으니까, 참고하여 진행하면 좋을 것임.

〈○○○○ 위원〉

- 디지털동행플라자의 차별화에 대해서 고민해온 부분을 간단히 말씀드리고자 함. 서울시 복지관에서 이미 디지털 약자를 위한 교육이나 프로그램들을 강사만 있으면 충분히 할 수 있는 부분이기 때문에, 고령층들의 안목이 높아지고 있음. 이와 관련하여 트렌디한 브랜딩을 하면 좋겠다는 생각이 들었음. 네이밍의 경우 디지털동행이라든지, 디지털그라운드라든지, ‘체험형 인터랙티브 공간’이라는 이미지를 줄 수 있는 컨셉으로 가면 좋을 것임. 건강관리, 건강진단을 통해서 할 수 있는 메디컬적인 측면이 더 강한 컨셉으로 가면, 기존 도서관과는 차별화된 공간이 될 수 있을 것임.
- 체험 도구들을 보면 예산 때문인지 모르겠지만, 디지털 테이블이라든지 이런 작은 디바이스 중심으로 인터랙티브 체험 기구들을 배치할 예정인 것 같은데, 전시체험 공간처럼 하나의 룸이 하나의 조닝이 되어서, 활동적으로 활용할 수 있는 이색적인 공간으로 조성하면 좋을 것임. KT의 리얼큐브를 찾아보면, 치매 예방 프로그램 등 신체 활동을 할 수 있는 인터랙티브 기구들이 많이 있음. 메타버스 체험, 신체 체험 같은 경험을 할 수 있는 재미있는 놀이 콘텐츠를 넣으면 좋을 것임.
- 영등포구와 은평구의 지역적인 차이가 큰데, 이 두 개의 공간에 똑같은 컨셉이 아닌, 그 지역 노인들의 특징을 분석하고 사용자 조사를 통해서 그 지역의 콘텐츠가 담기고 유저들의 특성에 맞게 구분된 컨셉을 계획하면 좋을 것임.

〈○○○○ 위원장〉

- 위원님들께서 주신 의견을 반영할 수 있으면 반영하고, 올해 반영이 되지 않는 것은 내년에 또 반영할 수 있는 내용들도 나온 것 같음.
- 스마트 행정 서비스 확대 관련하여, 기술 발전에 따르는 실시간 대응 실효성에 대한 검토과정이 필요하겠지만, 기술적인 챗GPT API를 통해서 행정서비스의 텍스트나 이미지, 파인튜닝으로 활용 가능할 것으로 보임. ‘문장 중심만 된다.’라는 것은 기술적으로 편협되어 있어, 만약 심의안건이었다면 통과되지 않았을 것으로 보임. 이 안건에 대해서는 차후 사업으로 고려해야 할 사항으로 보임.
- 복지기획관님 의견을 포함하여 도서관 활용방안이나 복지관 활용방안의 경우, 이미 디지털동행플라자의 추진 방안이 정해진 사항이기 때문에, 내년 차후 사업에 반영해야 하는 중요한 사항으로 판단됨.

- 장년 노년층 유도콘텐츠, 그 다음에 지속가능성을 위해서 공간 기반의 콘텐츠 기획, 재미 측면이나 지원 측면에서의 기획들은 아마 이번 사업 추진하면서 반영이 되어야 할 것으로 보임. 안전대책 다음에 팔로우업을 통한 홍보나 팔로우업을 통한 결과지표 등을 통해서 다음 지속사업으로의 가능성을 찾을 수 있을 것임.
- 장애인을 고려한 부분은 이번 사업 추진시 최소화해야 할 것으로 보이는데, 제가 파악이 잘못된 부분이 있다면 양해 부탁드립니다.
- 오늘 참석해 주신 많은 위원님들께서 자문안건이나 보고안건에 대해 좋은 의견을 주셨다고 생각됨. 담당관님들께서는 잘 분류하여 반영 부탁드립니다, 디지털정책관님의 마무리 말씀 부탁드립니다

〈디지털정책관〉

- 오늘 이렇게 참석해 주시고, 좋은 의견 많이 주셔서 너무 감사드립니다. 오늘 새로 선임되신 정영식 위원장님, 그리고 김영미 부위원장님 다시 한번 축하드리고, 또 새롭게 위촉되신 위원님들께도 축하드립니다.
- 오늘 여러 의견을 주셨는데, 의미 깊게 새겨듣고 반영할 수 있는 사항은 최대한 반영할 수 있도록 하겠음.

제가 1월 1일에 와서 보니, 서울시가 기존에 스마트도시 정책을 굉장히 잘해오고 있었고, 새롭게 오 시장님 오시면서 디지털 약자에 대한 정책들이 많이 보강되었음. 앞으로 메타버斯拉든지 챗GPT 같은, 새로운 과제에 대한 도전이 많이 있을 것임.

우리시도 지금 새롭게 메타버스 도입을 했고, 챗GPT도 어떻게 행정에 적용할지 많은 고민을 하고 있음. 이에 따라 7월 1일 자로, 인공지능과 관련된 행정팀이 새로 생겨서 행정에 도입할 고민도 하고 있음. 앞으로 디지털 서울에 대한 비전을 어떻게 해나갈지, 또 새롭게 큰 그림을 가져보려고 하는 그런 고민들을 하고 있음. 여러 가지 고민들이 있는데, 시장님도 말씀하셨듯이, 고민이 있는 지점마다 위원님들께 고견을 여쭙도록 하겠음.

그때마다 저희에게 많은 의견 주셨으면 좋겠고, 오늘 적극적으로 의견 주셔서 너무 감사드리며, 저희도 앞으로 열심히 노력하겠음.

〈○○○○ 위원장〉

- 오늘 참석해 주신 위원님들께 진심으로 감사드립니다. 이상으로 2023년 제1차 서울시 스마트도시위원회를 종료하겠음.