2026년 「AI 노인말벗서비스」 사업 안내

주요 변경사항 및 시·군 협조사항

○ AI 안부전화 **발신시간 변경**
- (기존) 9:00/10:00/13:00 -> **(변경) 9:00/10:30/12:00**

○ **신청 대상자 접수 및 선정**(변경·해지 포함)
- 서비스 대상자 접수 및 확인, 대상자 명단 사회서비스원에 공문 알림 또는 온라인 신청 안내

※ (온라인신청) 누구나돌봄플랫폼 (https://www.gg.go.kr/ggcare/hmpg/main/main.do)

○ **위기징후 감지 발생자**에 대한 **시·군**(읍면동) **적극 대응**
- AI 안부전화 미수신자 긴급 확인방문 및 복지서비스 연계 추진

※ 주간/월간 공문발송(사회서비스원→시·군) **및 해당 결과 공문통보**(시·군→사회서비스원)

□ 사업개요

○ **추진배경** : 노인인구 및 1인가구 증가에 따라 주기적인 안부 확인 서비스 제공으로 위기상황에 조기대처 및 복지서비스 연계

○ **사업기간** : 2026. 1월 ~ 12월 (단년도 계속사업)

○ **사업대상** : 65세 이상 안부확인이 필요한 노인(6,500명)

○ **사업수행** : 경기도사회서비스원

□ 사업내용

○ **서비스 내용 : 주 1회 AI 안부전화 서비스 제공**

○ **전화 미수신자** : 경기도사회서비스원에서 직접 **안부확인**

최초발신	⇨	1회 미수신 시	⇨	2회 미수신 시	⇨	3회 미수신 시	⇨	당일 유선전화 미수신 시
▼		▼		▼		▼		▼
9:00 최초 전화		10:30 추가 전화		12:00 추가 전화		전담인력 유선전화 시도		읍면동 확인·방문 요청 후 종결

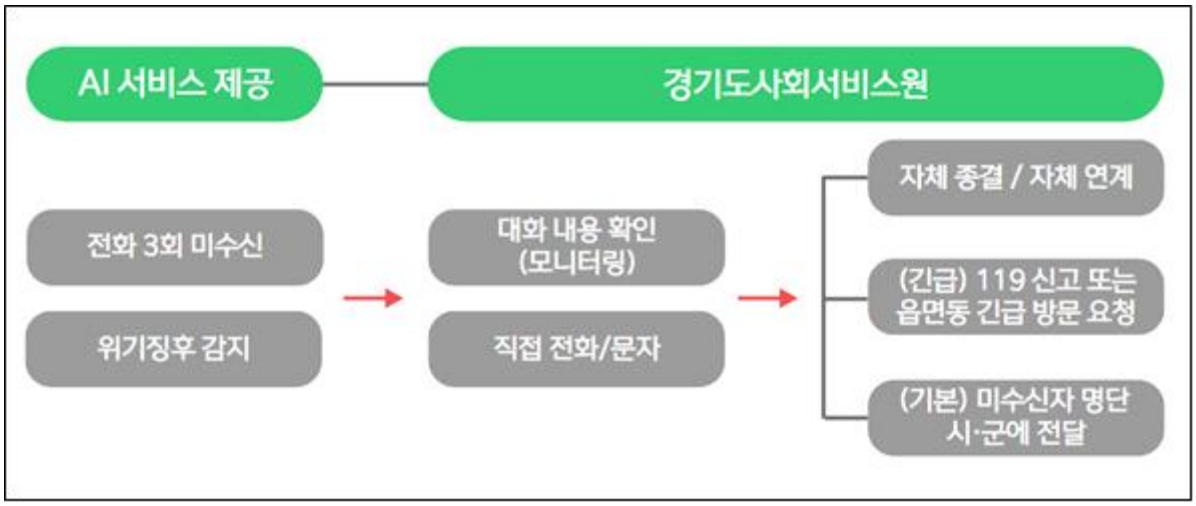
※ 전화 발신시간은 기관 및 대상자 상황에 따라 변경 될 수 있음

※ 발신시간 조정 (기존) 9:00/10:00/13:00 -> **(변경) 9:00/10:30/12:00**

- 최종 미수신자 : 시군 방문확인 요청(주간/월간 공문발송)

○ 위기징후 감지자

- 위기징후 감지 시 → 경기도사회서비스원에서 발화내용 확인
- 발화내용에 별도 확인이 필요한 경우
  - 1단계(당일) : 대상자에게 **유선으로 상세내용 확인**
  - 2단계(긴급) 위기징후 확인 시 : 119 신고 혹은 **읍면동 긴급 방문** 등 요청
  - 2단계(기본) 복지서비스 연계가 필요한 경우 : **시군 및 읍면동 공문 요청**
- 발화내용상 **별도 확인이 필요 없다고 판단**한 경우 : 경기도사회서비스원 자체 종결



○ 업무절차

신청기관	신청서류	접수	서비스 제공		연계명단 취합·정리	방문, 연계	결과 알림
읍면동 행정 복지센터	신청서 (개인정보 동의), 명단	사회서비스원	AI 서비스 업체	주1회 AI상담원이 안부전화	방문확인, 복지서비스 연계 필요 대상자	시군 (읍면동)	사회서비스원
수행기관			관제 및 종합 재가센터	3회 미수신자 직접전화 및 위기징후 모니터링		방문확인, 복지서비스 연계	안부확인, 서비스연계 결과
유관기관							

- 시군별 서비스 이용자 명단 공유(매월) : 경기도사회서비스원 -> 각 시·군
- AI 안부전화 모니터링, 서비스연계 요청(매주) : 경기도사회서비스원 -> 각 시·군
- 방문확인, 서비스연계 결과 공유(수시) : 각 시·군 -> 경기도사회서비스원

□ 지원 절차 및 세부내용

○ 서비스 신청

- 서비스 신청 자격 : 도내 65세 이상 안부확인이 필요한 노인

≪ 우선 지원 대상자 ≫

① 주민등록표상 노인 1인가구
② 기존 돌봄서비스(장기요양보험, 노인맞춤돌봄서비스 등) 미이용자
③ 기초생활수급자, 차상위 등 경제적 위기노인
④ 기타 시장·군수가 의뢰한 노인
※ 위 사항은 우선 지원 대상자로 **일반 노인도 서비스 이용 필요시 신청 가능**

- 서비스 신청권자 : 신청자격이 있는 자 및 가족·친척·지인 등
- **신청방법 : 대상자 주소지 읍면동 행정복지센터(방문신청) 또는 온라인신청**
  ※ 누구나돌봄플랫폼 신청가능(https://www.gg.go.kr/ggcare/hmpg/main/main.do)
- **제출서류 : 신청서(개인정보제공동의서), 신청인(신청권자) 신분증 확인**
  ※ 신청서 및 개인정보제공동의서는 반드시 서비스 대상자의 자필 서명 필요
  ※ 공문 수발신, 접수 등 소요기간에 따라 **실제 서비스는 1~2주 후**부터 제공 가능

○ 대상자 선정(변경·해지)

- **선정방법** : **(신청권자)** 신청서 등 제출 → **(읍면동 담당공무원)** 인적사항 확인, 현재 복지서비스 수급 여부 조회 및 신청자 상담 등을 통해 서비스 필요 대상자 접수 → **(시군 노인담당부서)** 신청(변경·해지) 대상자 취합 **'경기도사회서비스원' 공문 제출**
- **처리기관 : 경기도사회서비스원**

○ 서비스 제공

- 안부확인 전화

구분	발신처	시간	발신번호
1차	**AI 말벗서비스(안부전화)**	9:00/10:30/12:00 (3회 전화시도)	지역1) 031-565-8579 지역2) 032-322-8579 * '경기도 말벗' 레터링 표시
2차	관제센터 1차 확인전화	13:00~14:30	010-4888-8413 010-7657-8413 010-7753-8413 010-5734-8413 010-7793-8413 010-2174-8413 * 위번호 중 무작위
3차	사회서비스원 2차 확인전화	15:00 이후	지역1) 031-565-8579 지역2) 032-322-8579

- 서비스 지역구분

구분	지역 1		지역 2	
담당기관	**통합돌봄동부지원센터** (18개 시군)		**통합돌봄서부지원센터** (13개 시군)	
지역구분·서비스 요일	월	성남시, 광주시, 이천시, 안성시	월	수원시, 화성시
	화	오산시, 하남시, 여주시, 양평군, 남양주시	화	부천시, 시흥시, 군포시, 과천시
	수	고양시, 의정부시	수	용인시, 안양시, 광명시
	목	파주시, 구리시, 양주시, 포천시, 동두천시, 가평군, 연천군	목	안산시, 평택시, 의왕시, 김포시
전화번호	**031-565-8579**		**032-322-8579**	

○ 서비스 종결

- 대상자 전출·사망 및 해지신청 : 즉시 종결

※ 서비스 종결 대상자 발생 시 (시군) -> (경기도사회서비스원) 명단 제출

※ 단, 공문 수발신 등 해지 처리에 1~2주 소요될 수 있음

□ 모니터링 및 성과평가

○ **서비스 이용률**

- 매주 또는 매월 서비스 이용률 현황 점검을 통한 서비스 추진 상황 등 수시 모니터링('26년 연말 최종점검)

○ **이용자 만족도 조사**

- 이용자에 대한 만족도 조사방법 및 목표(70%이상 만족도 등) 등에 대한 점검 및 추진(11월)

○ **시스템 안정성 및 신뢰도(알고리즘 공정성, 데이터 품질 등 포함)**

- 서비스 운영시스템 오작동 여부 확인
- 알고리즘 공정성 및 데이터 품질 점검

→ 정기적인 업체 실무회의 및 정담회를 통해 개선 요청

○ **개인정보 보호 준수 점검**

- 용역업체 서면 점검 및 현장 점검 시행
- 종사자 교육 실시 : AI 윤리(AI 리터러시 등), 개인정보보호(정보보안) 등

□ 기타사항(시·군 협조사항)

○ **대상자 발굴·접수 및 홍보 협조**

- 읍면동 복지상담 시 주기적으로 안부확인이 필요한 대상자 발굴
- 공공청사 및 노인다중이용시설에 홍보물 게시 *홍보 포스터 추후 배포 예정
- 시군 노인복지 관련 행사 운영 시 홍보

※ 찾아가는 사업 안내, 접수 등 홍보부스 운영 가능함으로 사전 협의

○ **위기징후 대상자 방문확인, 복지서비스 연계 협조**

- 안부전화 미수신(주간/월간) 확인 요청자 전화·방문확인
- 대화내용 모니터링(위기 징후 발견)에 따른 복지서비스 필요 시 적극 연계
- 미수신자 및 위기 징후자에 대한 회신은 안부 점검을 위해 일주일 이내로 회신 요청

□ 추진체계 및 기관별 역할

기 관	역 할	담당부서 및 인력
경기도	- 사업총괄 및 예산 및 홍보 지원	- 道 노인복지과
경기도 사회서비스원	- 사업관리 및 모니터링 - 시·군 및 읍·면·동 연계 협력 - 대상자 접수 및 분배 - 대상자명단 AI기관 전달 - 주1회 道담당부서 현황회신 - 월1회 시·군 현황 회신 - 예산 집행 및 월사용료 지출 등	- 서비스지원팀 : 1명
남양주·부천 종합재가센터	- 대상자 모니터링 및 관리 - 현황정리 및 취합 -> 사회서비스원 본부 - 미수신자 확인 요청 공문 송부(-> 시군) - 시군, 읍면동 자원연계 요청 - 기타자원 연계 요청	- 남양주 : 전담인력 2명 - 부천 : 전담인력 2명
서비스 제공업체	- 대상자 명단 입력 - 위기징후 대상자 파악, 명단제공	㈜세종네트웍스('24~26년)
31개 시군	- 대상자 발굴·모집 지원, 명단관리 - 신청·변경·해지 명단 공문 송부(->서비스원) - 미수신자 안부확인 결과, 복지서비스 연계내역 회신 공문 송부(->서비스원)	- 시군 담당부서
읍·면·동	- 대상자 발굴 및 신청·동의서 접수 - 신청·변경·해지 명단 송부(->시군 담당부서) - 미수신자 안부확인 결과, 복지서비스 연계내역 회신(->시군 담당부서)	- 읍면동 담당자
유관기관	- 대상자 발굴·접수 협조 - 사후관리 복지서비스 등 연계	- 노인맞춤돌봄지원센터, 노인상담센터, 노인복지관, 재가복지시설 등

서식 **신청서(개정)**

경기도 AI 노인말벗서비스(안부전화) 이용 신청서

신청인	성 명		주민등록번호	
	연락처 (휴대폰)		휴대폰 명의자 (타인명의경우)	
	주 소			
	가구유형	□1인 가구 □부부가구 □자녀동거(조손)가구 □기타( )		
	이용중인 돌봄서비스	□노인장기요양 □노인맞춤돌봄서비스 □기타( )		

서비스 신청 동의	확 인
본 서비스를 신청하신 분들은 주기적(주 1회)으로 AI전화를 받게 되며, AI와 안부와 건강상태에 관한 자연스러운 대화를 나누실 수 있습니다. 본 서비스를 신청하기 위해서는 아래의 사항을 잘 살펴 보시고 동의를 표시하여 주시기 바랍니다.	□ 동의 □ 미동의

개인정보 수집 및 활용 동의	확 인
1. 개인정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 경기도 AI 노인말벗서비스 제공 나. 수집항목 : 성명, 휴대전화번호, 가구유형, 이용중인 돌봄 서비스, 노인말벗서비스 통화 내용, 인적사항 및 가족관계 확인에 관한 정보, 대상자 선정하기 위하여 필요한 정보로서 주민등록전산정보, 가족관계등록전산정보, 건강보험·국민연금 자료, 취업상태에 관한 정보 및 정보통신망등(행정정보공동이용, 행복이음시스템 포함)을 통해 조회 및 적용하는 것에 대한 동의 다. 보유 및 이용기간 : 서비스 종료일로부터 3년	□ 동의 □ 미동의
2. 개인정보 제3자 제공 동의 가. 이용목적 : 경기도 AI 노인말벗서비스 제공에 관한 업무, 경기도 AI 돌봄 플랫폼 제공에 관한 업무, 사업 만족도 설문조사 나. 제공받는 자 : 경기도 및 시군, 보건복지부, 경기도사회서비스원(소속기관), ㈜세종네트웍스(AI사업 수행기관*), ㈜파란샘(플랫폼 유지보수 기관*), 관련협약 기관 및 연구기관 다. 제공하고자 하는 항목 : 성명, 휴대전화번호, 주소, 노인말벗서비스 통화 내용 등 서비스제공 정보 일체 라. 보유기간 : 서비스 종료일로부터 3년 * 계약 체결에 따라 해당업체는 변경될 수 있음.	□ 동의 □ 미동의
3. 민감 정보 및 고유식별 정보 수집·이용 동의 가. 수집·이용목적 : 경기도 AI 노인말벗서비스 제공에 관한 업무, AI 학습을 통한 통화품질 및 AI 서비스 품질향상 나. 항목 : 주민등록번호, 통화내용 중 신체적·생리적·행동적 정보(장애, 질병상태, 증상, 복약여부 등) 다. 보유기간 : 서비스 종료일로부터 3년	□ 동의 □ 미동의
4. 민감 정보 및 고유식별정보 제3자 제공 동의 가. 제공목적 : 경기도 AI 노인말벗서비스 제공에 관한 업무, AI 학습을 통한 통화품질 및 AI 서비스 품질향상 나. 제공받는 자 : 경기도 및 시군, 보건복지부, 경기도서비스원(소속기관), ㈜세종네트웍스(AI사업 수행기관*), ㈜파란샘(플랫폼 유지보수 기관*), 관련협약 기관 및 연구기관 다. 제공하고자 하는 항목 : 주민등록번호, 통화내용 중 신체적·생리적·행동적 정보(장애, 질병상태, 증상, 복약여부 등) 라. 보유기간 : 서비스 종료일로부터 3년 * 계약 체결에 따라 해당업체는 변경될 수 있음.	□ 동의 □ 미동의

귀하는 개인정보 수집·이용 및 제3자 제공 동의 관련 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의거부로 인해 대상자 선정에서 제외될 수 있습니다. 또한, 서비스 해지 및 동의 철회는 경기도사회서비스원 담당자(070-4880-1796)에게 유선 신청바랍니다.

본인은 개인정보(민감 정보 및 고유식별 정보 포함) 활용동의와 기타 유의사항에 대하여 담당자로부터 안내받았음을 확인하며, 이와 같이 「경기도 AI 노인말벗서비스」를 신청합니다.

년 월 일

신청인 성명 : (서명 또는 인)

경기도사회서비스원장 귀하

참고 온라인 신청 방법(신규)

① 홈페이지 검색

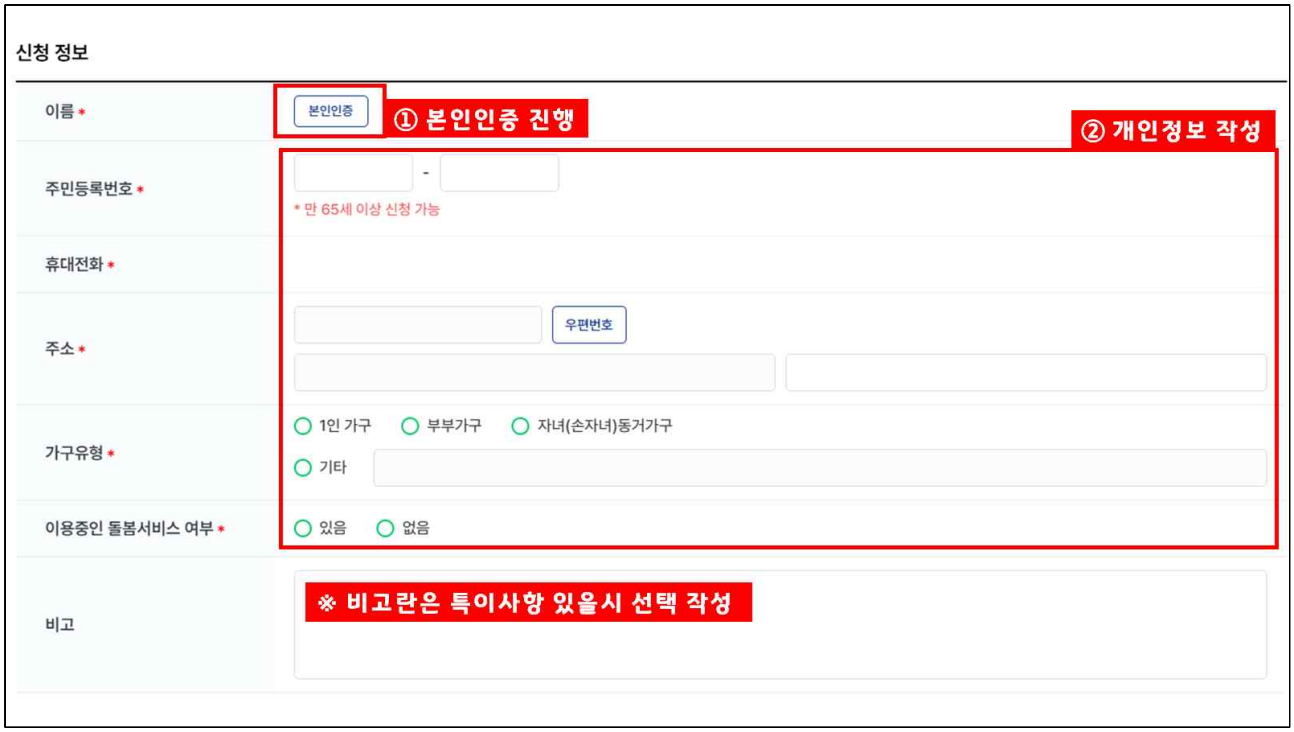
- 네이버 검색 시 [누구나돌봄플랫폼] 검색
- URL : https://www.gg.go.kr/ggcare/hmpg/main/main.do



② 하단 '서비스 신청' 버튼 클릭



③ 신청 정보 작성


신청 정보
이름 *
본인인증
① 본인인증 진행
② 개인정보 작성
주민등록번호 *
* 만 65세 이상 신청 가능
휴대전화 *
주소 *
우편번호
가구유형 *
1인 가구
부부가구
자녀(손자녀)동거가구
기타
이용중인 돌봄서비스 여부 *
있음
없음
비고
※ 비고란은 특이사항 있을시 선택 작성

참고 시·군별 노인인구 및 2026년 사업목표

(단위 : 명)

구 분	경기도 65세이상 노인 인구 (2025년 12월 기준)			독거노인 현황 (2025년 12월 기준)			독거노인 비율(%)	2026년도 사업목표*
	계	남	여	계	남	여		
총 계	**2,306,050**	**1,256,669**	**1,049,381**	**634,163**	**231,069**	**403,087**	**100.0**	**6,500**
남 부	**1,705,219**	**945,393**	**759,826**	**438,057**	**159,142**	**278,915**	**69.1**	**4,554**
수 원 시	219,733	118,870	100,863	47,567	16,353	31,214	7.5	530
성 남 시	160,062	82,642	77,420	43,015	14,943	28,072	6.8	397
부 천 시	127,086	63,725	63,361	40,387	14,058	26,329	6.4	495
용 인 시	139,665	73,231	66,434	37,537	12,051	25,486	5.9	430
안 산 시	121,035	69,635	51,400	29,912	11,378	18,534	4.7	282
안 양 시	77,657	39,062	38,595	23,407	7,589	15,818	3.7	300
평 택 시	129,537	80,337	49,200	26,757	10,165	16,592	4.2	259
시 흥 시	88,629	54,837	33,792	20,167	8,138	12,029	3.2	260
화 성 시	159,620	99,121	60,499	29,516	12,105	17,411	4.7	202
광 명 시	38,122	18,224	19,898	12,460	3,732	8,728	2.0	197
군 포 시	40,839	20,725	20,114	12,946	4,148	8,798	2.0	157
광 주 시	62,804	36,173	26,631	17,570	7,238	10,332	2.8	142
김 포 시	72,133	38,878	33,255	20,141	7,598	12,543	3.2	143
이 천 시	47,098	28,287	18,811	11,602	4,630	6,972	1.8	133
안 성 시	43,901	24,946	18,955	13,048	5,010	8,038	2.1	92
오 산 시	48,649	30,258	18,391	8,982	3,273	5,709	1.4	111
하 남 시	50,216	25,915	24,301	12,255	4,633	7,622	1.9	122
의 왕 시	18,784	9,319	9,465	5,983	1,832	4,151	0.9	67
여 주 시	25,322	13,678	11,644	9,754	4,114	5,640	1.5	118
양 평 군	28,412	14,769	13,643	12,941	5,545	7,396	2.0	92
과 천 시	5,915	2,761	3,154	2,110	609	1,501	0.3	25
북 부	**600,831**	**311,276**	**289,555**	**196,106**	**71,927**	**124,172**	**30.9**	**1,946**
고 양 시	167,024	81,131	85,893	49,267	16,407	32,860	7.8	526
남양주시	101,263	51,265	49,998	35,057	12,612	22,445	5.5	339
의정부시	82,606	40,745	41,861	26,967	9,212	17,748	4.3	228
파 주 시	87,361	48,787	38,574	24,998	9,299	15,699	3.9	285
구 리 시	29,409	15,223	14,186	9,107	3,352	5,755	1.4	145
양 주 시	48,810	26,801	22,009	15,950	6,323	9,627	2.5	96
포 천 시	36,181	21,503	14,678	13,797	6,250	7,547	2.2	116
동두천시	20,192	10,389	9,803	8,585	3,201	5,384	1.4	90
가 평 군	16,787	9,044	7,743	7,392	3,190	4,202	1.2	69
연 천 군	11,198	6,388	4,810	4,986	2,081	2,905	0.8	52

※ 2026년도 사업목표는 사업량(6,500명) 대비 시군별 독거노인 수에 따라 추계한 수치임.