

□ 임팩트 조직 : 넥스트임팩트(<https://www.nextimpact.pe.kr/>)

□ 개발주제명

- 개인화 사례관리를 위한 로컬 기반 AI 지원 시스템

□ 개요

- 사회복지 분야에서 사례관리는 다양한 욕구를 가진 개인과 가족을 지원하는 비영리 및 사회복지 조직의 핵심 역할입니다. 그러나 현재 사례관리 과정은 담당자의 주관적 판단, 해석의 차이, 기록 방식의 불일치 등으로 인해 서비스 품질의 일관성이 확보되지 못하는 문제가 발생하고 있습니다.
- 또한 외부 AI 도구 활용은 개인정보 유출 우려와 법적 규제의 한계로 인해 현장에서 실제 적용하기 어렵습니다. 이러한 제약은 새로운 기술 도입의 필요성을 높이면서도 동시에 진입 장벽으로 작용하고 있습니다.
- 이에 본 프로젝트는 개인정보를 안전하게 보호할 수 있는 로컬 환경을 기반으로, 사례관리 실무를 표준화하고 지원하는 AI 시스템을 개발하고자 합니다. 특히, 기관별 특성과 업무 환경에 맞춘 로컬 AI 시스템을 개발·보급하여 현장 적용성을 높이고, 보급 확대를 통해 지역 간 격차를 줄이며 전국적 활용 기반을 마련하고자 합니다.
- 이를 통해 사례관리 기록의 정확성과 일관성을 높이고, 사례관리자의 전문적 판단을 보완하며, 조직 전체의 서비스 품질을 향상시키는 것을 목표로 합니다.

□ 개발목표

- 사례관리 업무의 일관성과 표준화 지원 : 기록 방식, 용어, 프로세스 차이를 줄여 서비스 품질을 균질화함
- AI 기반 자동화 도구를 통한 업무 효율성 향상 : 상담 기록 요약, 욕구·자원 분석, 서비스 연계 추천 등을 지원하여 사례관리자의 행정 부담을 줄임
- 민감 정보 보호를 위한 로컬 환경 구축 : 외부 클라우드 의존 없이 기관 내부 서버·PC에서도 안전하게 활용할 수 있는 독립형 AI 환경 마련
- 슈퍼비전 및 피드백의 객관성 보조 : 시가 제공하는 분석·요약 자료를 통해 사례회의와 슈퍼비전 과정의 객관성·투명성 강화
- 기관별 맞춤형 개발과 보급 확대 : 기관 특성에 맞춘 시스템을 개발하고, 지역 간 격차를 줄이는 방향으로 단계적 확산 추진

□ 주요기능

① 표준화된 사례관리 프로세스 지원

- 사례관리 전 과정을 구조화된 워크플로우로 제공 (초기상담~종결평가)
- 대상 유형별로 템플릿 자동 제공 및 작성 가이드 안내

- 체크리스트 기반의 작성 검토 기능으로 기록 누락 방지
- 기관별 운영체계와 연계 가능하며, 특성에 맞게 유연하게 조정 가능한 구조 제공

② AI 기반 기록 작성 및 개입 지원

- 사례기록 요약 및 개입계획 자동 제안 기능
- 욕구 및 상황 분석을 통한 맞춤형 개입 방안 추천
- 개입 효과를 분석하여 경과 보고 자동 생성

③ 슈퍼비전 및 피드백 보조 기능

- 유사 사례 자동 비교 및 슈퍼비전 참고자료 제공
- 피드백 문구 초안 자동 생성으로 슈퍼바이저의 판단 보조
- 사례 전반에 대한 간단한 점검 리포트 자동 작성
- 슈퍼비전 기록과 피드백 내역 자동 추적·검색 기능을 통해 교육·연구 활용 지원

□ 기대효과

- 사례관리의 일관성 확보 및 표준화 확보
- 업무 효율성과 전문성 동시 향상
- 신뢰성 있는 정보보호 체계 구축
- AI의 현장 실무 내재화 모델 제시
- 다양한 사회복지 기관으로의 확장 가능성 확보