

다문화가정 · 외국인근로자 지원 AI 매니저 도입 제안서

1. 추진 배경

- 다문화가정·외국인 근로자 증가로 다국어 민원·생활정보·노무·보건 안내 수요 급증.
- 현장 담당자는 언어장벽·반복 문의·제도 변경 대응으로 업무 과중.
- 지자체별 인력·예산·시스템 편차로 민원 불일치·응대 공백·신뢰 저하 발생.
- AI 매니저를 도입하여 24시간 다국어 민원응대 및 행정 효율화를 실현.

사업 목적	✓ 다문화가정을 위한 AI 기반 다국어 민원상담 시스템 구축
	✓ 직원의 업무 부하를 줄이고, 시민(외국인 포함)에게 신뢰도 높은 응대 제공.
	✓ AI 챗봇을 통한 행정 서비스의 디지털 포용 실현 및 사회통합 기반 강화.

2. 개요

- 1) 서비스명: 다문화가정·외국인근로자 AI 민원매니저
- 2) 도입기관: 다문화가족지원센터 / 지자체 다문화지원과
- 3) 구축기간: 계약 후 1개월 (시범운영 포함)
- 4) 주요언어: 한국어, 영어, 베트남어, 중국어, 러시아어 등
- 5) 주요기능: 다국어 자동응답, 서식작성 도우미, 민원 Q&A 관리, 통계
- 6) 사업비: 별도 협의
- 7) 운영방식: SaaS 기반 (Enjoystreet 기술지원 및 유지관리)

3. 주요기능

기능명	내용
다국어 자동응답	체류 · 노무 · 생활 · 보건 등 주요 민원 실시간 안내
서식도우미	신청서 · 위임장 작성 지원, 반려율 감소
옴니채널 응대	홈페이지 · 카카오톡(SNS) 등 통합 대응
통계 대시보드	언어 · 시간대별 민원 패턴 분석, 리포팅
보안·안전장치	개인정보 미저장, 금칙어 · 감사로그 · 승인 워크플로.

5. 단계별 운영 계획

단계	예상 일정	내용
1단계	1개월 이내	✓ 사업 착수·지식 구축·언어 설정 ✓ 시스템 세팅·테스트·직원 교육
2단계	구축 완료 후 2개월	✓ 내부 시범운영·모니터링 ✓ 시민 대상 오픈·성과 측정·리포트

6. 발주 계획

- 1) 입찰 방법: 수의 계약
- 2) 입찰 자격: 소프트웨어 개발업
- 3) 낙찰자결정: 행안부 계약예규 협상에 의한 계약 낙찰자 결정기준

7. 운영 관리 및 유지보수

- 1) 운영 주체: 지자체 다문화지원과 / 다문화센터
월간 점검·보안패치·콘텐츠 최신화 수행
- 2) 운영: 장애 발생 시 SLA 기준 24시간 내 복구 대응
- 3) 유지 보수: Enjoystreet(주)인조이스트리트) 전담

8. 주민 참여 및 확산 전략

- 1) 다문화센터·NGO와 협력 홍보, 커뮤니티 워크숍 운영.
- 2) 외국인 커뮤니티 대상 체험행사(데모데이) 개최.
- 3) 다국어 설문조사 및 피드백 시스템 운영.
- 4) 우수사례 문서화 및 타 지자체 확산 추진.

9. 향후 계획 및 제언

- 1) **AI 행정서비스 표준화** 및 다국어 콘텐츠 지속관리 체계 구축.
- 2) **전국 단위 파일럿 컨소시엄 구성**(3~5개 지자체) 통한 확산.
- 3) **전자정부법·행정절차법 개정**을 통한 법적 근거 강화.
- 4) 행정안전부·법무부·여성가족부 등과 **공동 예산 지원 체계 마련**.

☎ 문의: Enjoystreet RebridgeX 운영팀 (info@enjoystreet.com/010-4002-1839)