



## 09 O2O플랫폼 서비스 운영사례 및 특징 (노인돌봄)

☑ **(논의배경)** 고령화 현상은 경제, 환경, 정치 등 생활과 관련된 모든 영역에서 가장 우선순위로 고려해야 할 정도로 주요한 영향변수가 되어가고 있는 상황

- **(정부 정책방향 발표)** 현 정부도 건강하고 질 높은 노후생활 지원을 위해 일자리·건강, 돌봄 지원 강화 방안 발표

\* 44번: 100세 시대 일자리 · 건강 · 돌봄체계 강화

☑ **(논의목적)** 코로나19 팬데믹 이후 지난 10년간 예측된 트렌드가 가속, 유지, 변화되고 지금껏 경험하지 못한 완벽히 새로운 미래를 마주할 것으로 전망

☑ **(시사점)** 돌봄 이용자를 넘어 다양한 이해관계자 확장 노력, 돌봄활동을 통해 획득 가능한 데이터 추적 및 관리 기능 강화, 플랫폼을 활용한 지역사회 내 거점 역할 제고, 사회적 미션의 명확한 방향 설정으로 서비스 경쟁력 확보 중요

## CONTENTS

### 1

#### 인구 고령화와 노인돌봄 서비스

3

1 초고령화사회로의 이행

3

2 포스트코로나 시대 변화 양상

4

3 노인돌봄 지원체계 강화

6

### 2

#### 노인돌봄 서비스 혁신사례

7

### 3

#### 주요 시사점

13

## 1

# 인구 고령화와 노인돌봄 서비스

## 1. 초고령사회로의 이행

고령화 현상은 경제, 환경, 정치 등 생활과 관련된 모든 영역에서 가장 우선순위로 고려해야 할만큼 주요한 영향변수가 되어가고 있는 상황

- ☑ (노인인구 비율) 2022년 기준 한국사회 65세 이상 고령인구는 901만 8천 명으로 전체 인구대비 17.5%로 2000년 7.3% 대비 2배 이상 가파르게 증가(통계청, 2022)
  - 더욱 심각한 것은 독거노인 비율이 2000년 16.0%에서 2022년 19.5%로 지난 5년 새 40% 이상의 증가율을 보이고 있음
- ☑ (노인돌봄 수요증가) 초고령사회 진입 전망 속에 요양·간병을 넘어 생활 돌봄, 방문재활운동 등 노인 생활전반을 케어해주는 서비스 수요 증가
- ☑ (시니어시장 규모) 헬스케어, 여가, 웰빙에 대한 관심과 함께 주요 소비자 집단으로 인식하는 경향과 함께 고령친화산업 시장 역시 높은 성장세 예상 (2015) 67조 원 → (2020) 124조 원 → (2030) 168조 원 예상
- ☑ (정부 정책방향 발표) 100세 시대 일자리·건강·돌봄체계 강화
  - 새 정부에서도 건강하고 질 높은 노후생활 지원을 위해 일자리·건강, 돌봄 지원 강화 방안 발표
- ☑ (노인예산<sup>1)</sup> 증가) 2023년 노인복지예산 23조 489억 원으로 전년 대비 11.3% 증가했으며 전체 사회복지예산 대비 25.1%를 차지(참여연대, 2022)
  - 특히 기초연금, 노인장기요양보험 사업운영, 노인일자리, 고령친화산업육성, 노인맞춤돌봄서비스 예산에서 증가

1) 전반적으로 인구고령화를 배경으로 꾸준히 증가하고 있는 상황은 명백하나 기초연금에 할애되는 예산이 전체 노인복지예산의 80.9%에 해당, 기타 노인복지 서비스를 위한 재정적 한계 심화 예상

## 2. 포스트코로나 시대 변화 양상

코로나19 팬데믹 이후 지난 10년간 예측된 트렌드가 가속, 유지, 변화되고  
지금껏 경험하지 못한 완벽히 새로운 미래를 마주할 것으로 전망

- ☑ (재택근무 확대) 코로나19로 인해 기업이 원격근무, 재택근무를 도입하며 사람들은 신속하게 비디오 채팅 등 원격 협업도구에 익숙해지기 시작했고, 코로나19 완화 이후 재택근무는 일상적인 업무형태로 운영
- ☑ (원격의료 필요성 제기) 코로나19로 인해 비접촉 의료서비스에 대한 수요 증가 및 의료진 및 기관 보호 차원에서 한시적으로 원격의료가 허용됨에 따라 향후 원격의료 전면 도입 요구가 높아질 것으로 예상
- ☑ (온라인 교육 확대) 교육부에서도 비대면 방식의 디지털 기술접목을 통해 전통교육 이러닝(e-learning) → 에듀 테크로 진화하고 있는 단계
- ☑ (인간친화형 로봇등장\*) 돌봄지원 및 경쟁력 있는 산업모델로 높은 관심
  - (돌봄로봇) 의료시설 내 무거운 환자의 안전한 이동 지원
  - (신체지원 로봇) 신체 마비환자의 목욕 및 배설처리 지원
  - (생활지원 로봇) 혈당측정, 약 복용, 각종 정보를 찾아 설명
  - (정서지원 로봇) 1인 가구 대상 눈맞춤과 촉각에 반응하며 대화소통
  - (업무보조 로봇) 돌봄인력 부족에 따라, 간호 및 요양업무 지원

\* 미국 샌프란시스코에서는 업무보조 로봇을 2015년부터 도입, 환자 혈액샘플, 식사, 약물, 의료폐기물 및 수술도구 등의 운반을 지원해주는 업무를 수행. 한국은 경주시와 한국로봇융합연구소가 2012년 노인간호보호 로봇인 KIRO-M5를 개발, 병원용품 운반, 실내공기 환기, 환자기저귀 교환시점 알림 등의 기능 개발 및 상용화 단계임(오익금, 2022)
- ☑ (언택트산업 부상) 4차 산업으로의 전환과 함께 원격근무, 영상회의, 전자상거래(e-커머스)가 일상이 된 상황에서 포스트코로나 시대 사회, 기술, 경제, 환경, 정치적 변화양상들이 나타날 것으로 전망(최승훈, 2020)

글로벌 주요 트렌드 변화 양상

구분	주요 트렌드
사회(S)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자동, 무인화로 인간들의 단순 노동에서 벗어나고 자아성찰 집중</li> <li>• ICT기술을 통한 재난·재해를 비롯한 사회문제 해결 보편화</li> </ul>
기술(T)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ICT, 바이오, 나노기술 융합을 통해 산업 전 분야 혁신</li> <li>• 첨단기술의 인간중심 발전을 위한 디지털 윤리 논의 확대</li> </ul>
경제(E)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경제, 산업 전반에 비대면 확산. 고부가가치 산업으로 부상</li> <li>• 소유에서 이용으로 소비가치 및 방식 전환</li> </ul>
환경(E)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 친환경 ICT·과학기술과 순환경제로 환경문제 극복 노력</li> <li>• 재생에너지 산업 내 비중 확대</li> </ul>
정치(P)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시민이 정치에 직접 참여할 수 있는 디지털 기반 확충</li> <li>• 코로나19 이후 재난, 재해, 공공문제해결을 위한 국제연대 활성화</li> </ul>
코로나19 팬데믹으로 인한 주요 예측의 변화 양상	
가속	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비대면 문화 확산 등으로 인한 디지털 전환 가속화</li> <li>• 비대면, 직노동 등 일자리 형태, 방식의 변화 촉진</li> </ul>
유지	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 저출산 · 고령화로 인한 인구구조 개편, 일자리 방식 전환 유지</li> <li>• 저탄소 · 친환경 등 환경보전에 대한 가치 지속</li> </ul>
변화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 초세계화 중심의 국제질서가 탈세계화, 지역화로 전면개편</li> <li>• 전염병, 재난 · 재해가 일상화되고 개인-공동체 간 가치 충돌 심화</li> </ul>

### 3. 노인돌봄 지원체계 강화

정부는 지역사회 계속 거주 환경 조성 및 다양한 기술을 활용한  
생활밀착형 돌봄 확산 기반을 조성하겠다는 국정과제 발표(45번)

- ☑ (고령친화산업 육성) 돌봄서비스는 인력중심의 노동집약적 서비스로 IT기술이나 디지털 혁신과는 거리감이 있었던 산업 영역이었으나,
  - 디지털 혁신으로 IT/디지털 기술의 적용이 급속히 확산되고 있는 상황
- ☑ (서비스 전달체계 혁신) 새로운 서비스 개발 및 시스템 선진화를 통한 공급자-집합적 서비스 중심에서 수요자-개인화 맞춤형 서비스 제공 체계 적용
- ☑ (보편적 사회서비스 제공) 일상생활의 다양한 욕구충족을 위한 서비스 보장개념 확대 및 누구나 이용할 수 있는 보편적 서비스 제공 체계 강화
- ☑ (돌봄서비스 환경변화) 인간, 환경 중심으로 이동하는 기술에 대한 선제적 대비 필요
  - 기술개발 활용에 인간, 환경을 최우선적으로 고려. 인간에 버금가는 첨단기술 관리를 위한 윤리규정 마련 등 가치변화에 따른 선제적 대응방안 마련 필요
  - 디지털 기술을 활용, 노인돌봄서비스를 제공하는 사회적경제기업 3곳 사례 검토를 통해 향후 정책지원 방향 구체화

# 2

## 노인돌봄 서비스 혁신 사례

사례 1 (주) 케어닥(<https://caredoc.kr>)



**신뢰할 수 있는 요양시설 정보제공 플랫폼을 시작으로 노인의 건강한 생활 지원을 위해 라이프 케어 서비스를 제공하는 사회적경제기업**

### 1 (조직개요) 주식회사\*, 소셜벤처, 예비사회적기업(2018.12.)

- 설립시기: 2018. 4. 19.(2019년 사명 변경)
- 조직규모(2022년 기준): 직원 89명/ 매출액 3억 5천만 원, 106억 원 투자유치\*  
\* 시리즈A, 유치 완료
- 수익구조: 간병 인력 회원등록비, 의료기관 홍보 수수료, 방문요양센터 가맹화
- 수상경력: 공공데이터 활용 창업경진대회 국무총리상 수상(2019년), 고령친화산업육성 복지부 장관 표창(2020년) 등

### 2 (비즈니스모델) ① 지역 내 요양시설 정보제공 ② 플랫폼 앱 돌봄인력 매칭 서비스\* ③ 장기요양방문요양센터 가맹화 사업

#### ① 요양시설정보 플랫폼 운영(2019.1~)

- (요양시설 찾기 서비스 제공) 노인요양시설 조회, 평가등급, 시설정보, 가족후기 및 평점 정보 등 분산되어 있는 정보\*들을 통합하여 제공  
\* 공공 데이터 활용을 통해 활용할 수 있는 찾기 어려운 정보들을 제공

#### ② 간병인(케어코디) 매칭 플랫폼 운영(2019.11~)

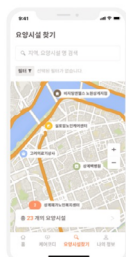
- (앱기반 케어코디 매칭) 케어코디 기본정보 제공을 통해 매칭
- (B2B간병사업 진출) 만성기 요양병원과의 제휴를 통한 간병인 파견활동 확장

#### ③ 재가방문요양서비스 가맹화(2022~현재)

- (가맹사업 본격화) 병원, 요양시설을 넘어 지역사회로 스며들기 시작. 2022년 9월 기준 10호 가맹화 지원(2024년까지 100개 가맹점 개소 목표)
- (직영점 운영) 직영화 운영 통한 비급여 신규 서비스(방문재활운동 등) 개발  
“생활돌봄 서비스” 런칭 → 일상적 돌봄지원과 함께 청소, 세탁 등 주거환경 관리를 병행한 정기방문 서비스 제공

요양시설 찾기

정부 평가와 사용자가 직접 남긴 후기까지 확인 가능!



케어닥만의 5가지 안심 시스템

케어닥에서는 보다 나은 돌봄을 위해 5가지 안심 돌봄 시스템을 운영합니다.



케어닥 요양시설 찾기(2019. 2.)    간병인 매칭서비스(2020. 2.)    방문요양센터 가맹화(2022. 3.~)

### ③ (공공성 강화)

- **(노인돌봄 정보제공 강화)** 이용자(보호자) 관점에서 필요한 정보\*를 투명하게 제공함으로써 알 권리 보장  
\* 이용가격, 전문성, 근무 인원, 본인 부담료, 시설여건 등
- **(건강한 돌봄문화 조성 노력)** 디지털 리터러시 역량지원 프로젝트 기획 및 돌봄 일자리 연계를 위한 관계기관\* 업무 협업 추진  
\* 국민연금공단, 새일센터 등과 돌봄산업 일자리 창출을 위한 업무협약
- **(지역사회공헌 활동)** 돌봄사각지대 발굴 및 돌봄서비스 무상 제공\* 등 사회적 책임 이행과 함께 지역사회 내 신뢰 형성  
\* 노인의 날(10. 2.) 이벤트 진행 독거노인 대상 생활돌봄 서비스 무상 지원, 지역주민 대상 생활운동 클래스 개설 및 운영, 스마트폰 사용교육 등

### ④ (품질 향상)

- **(재택돌봄 서비스 강화)** “요양시설” 기반이 아닌 “재택”기반의 돌봄지원을 위한 관계기관 협력 강화\*  
\* 간병-간호-요양-재활 관련 유관기관 MOU 추진을 포함, 조직개편(홈케어본부 신설 및 재가 복지 전문인력 추가 배치)을 조직 재구조화를 통한 노인돌봄 서비스 계획 수립
- **(인적자원 대응체계 구축)** 시니어 돌봄 인재양성을 위한 관계기관 업무협약을 포함, 관련 분야 전문가 외부 영입을 통한 사업화
- **(이용자 관점에서의 편의성 지향)** 요양시설 정보 플랫폼 및 간병지원을 위한 케어코디 매칭 플랫폼 개발 시에도 “이용자” 관점에서 필요한 정보들을 우선 개발, 제공
- **(간병지원 → 헬스케어 고도화 준비)** 투자자원 확보 및 지속유치를 기반으로 재활운동 케어, 주거생활 케어 영역 연계를 위한 준비

### ⑤ (시사점)

- **(지역 생활돌봄 거점화)** IT기술 활용과 함께 지역 내 거점 공간 조성을 통한 생활돌봄 서비스 제공을 위한 기반 조성
- **(서비스 수준 상향평준화)** 기술 편의성이 더해지면서 새로운 수요에 대응 가능한 효율적이고 상향 평준화된 서비스 필요성 공감대

사례 2 (주) 케어링(<http://caring.co.kr>)



디지털 전환을 통한 업무고도화 추진 및 요양보호사 100% 직접 고용을 통한  
요양서비스 선순환 체계 조성에 기여하는 사회적경제기업

① (조직개요) 주식회사, 소셜벤처, 예비사회적기업(2021.10.)

- 설립시기: 2019. 10. 7.
- 조직규모(2022년 기준): 요양보호사 21,873명\*/ 매출액 113억 3천만 원, 350억 원 투자유치\*\*
  - \* 본사 행정직원은 30명, 요양보호사 100% 직접 고용, 관리(2022년 9월 기준)
  - \*\* 프리단계 50억 원, 시리즈A단계 300억 원 유치
- 수익구조: 지역단위 방문요양 업체 인수 · 운영(직영), 간병 인력 매칭 수수료\*
  - \* 자체 ERP시스템 개발을 통한 운영비 절감
- 수상경력: 산자부 2021년 서비스 만족대상 수상(대상), 복지부 예비사회적기업 중 예비 유니콘 최초 등록

② (비즈니스모델) ① ERP시스템 및 직영관리 방식의 방문요양 서비스 ② 케어서비스 연계사업  
③ 프리미엄 요양서비스 확장

① 방문요양서비스 연계 및 질 강화(2019~현재)

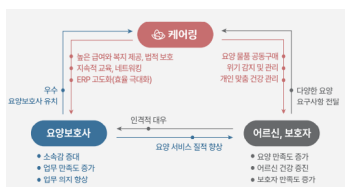
- (ERP시스템 개발) 기존 영세성 및 정보 파편화로 인한 보험 미청구건 다수 발생으로 전산시스템 자체개발 및 체질 개선을 통한 조직운영 효율성 개선
- (직영관리 모델적용) 요양보호사 직접고용 체결 및 적정수준 인건비 보장

② 케어서비스 연계사업(2020~)

- (커뮤니티케어 강화) 의료기관 연계\* 강화 및 지역 단위 방문요양 업체 인수를 통한 지역사회 돌봄 인프라 조성 활동 추진
  - \* 수술/재활/요양병원 기관과 업무제휴 통해 지역사회 복귀에 초점을 둔 커뮤니티케어 강화

③ 케어링 프리미엄 요양서비스(2022~)

- (비급여상품 개발) 스테이(주거) + 트러스트 부여(자산, 신탁) + 헬스케어(유전질환 조기진단 등)



케어링 방문요양서비스 체계도



직영관리 모델 운영



요양보호사 권리증진

### 3 (공공성 강화)

- **(돌봄노동 안정성 제고)** 적절한 대우와 교육을 제공해야 서비스 질이 향상된다는 신념 속에 기존 업계 관행 개선<sup>2)</sup> 통한 임금 인상\* 추진

\* 업계평균단가: 10,500원 vs 케어링지급단가: 12,000원(퇴직금 별도)

- **(커뮤니티케어 지향)** 케어링은 초고령사회의 적극적 대응을 위해 기존 방문요양 → 주거/의료/간병 지향성을 비즈니스 모델에 구체화하는 과정들을 추진 중으로,
- 운영의 어려움을 겪는 지역 방문요양센터를 인수하거나, 지역 거점센터와의 연계를 강화하여 “지역 특성”에 기반한 돌봄 환경 플랫폼 확장 준비

### 4 (품질 향상)

- **(IT 솔루션)** 자체개발한 IT솔루션을 통해 방문요양센터 효율적 운영체계 구축

\* 기존 재가급여전자관리시스템(RFID)의 기능을 보완, 계약-근태-결재 등의 기능을 통합한 디지털 시스템을 구축을 통한 수급자 관리로 급여미청구, 체납 문제 해결 및 행정 효율화 제고에 기여

- **(전자계약 도입)** IT기반 요양서비스 인력들의 행정처리 편의성 제고를 위해 전자계약 관리 시스템 도입을 통해 업무 효율화 제고

### 5 (시사점)

- **(이해관계자 수요 동시 고려)** 요양보호사 권익지원, IT 기술을 통한 행정업무 효율성 제고, 살던 곳에서 간병-의료 결합형 요양 서비스 개발 등 다양한 이해관계자 수요 반영
- **(사업모델의 높은 확장 가능성)** IT기반의 플랫폼이 전국적으로 확장된다면 다양한 B2B 협업을 포함, 고령층에 맞춤형 보험, 식품, 복지용구 등을 다루는 서비스\*까지 포함할 가능성 높음

\* 실제, 플랫폼 기반 다수 시니어 벤처기업들은 이러한 플랫폼의 알고리즘 및 데이터 정보화 기능을 활용, 장기요양과 같은 사회보험 부문에서 시작하여 식품, 안전, 보험, 교육, 신약 등 비급여 서비스까지 이르는 비즈니스 모델을 제시하고 있음

2) 케어링은 일정 경력 이상 요양보호사 포함, 정규직 직원 대상으로 스톡옵션 부여, 자기개발지원 중임

사례 3 시니어연구소(<http://corp.kslab.co.kr>)



휴먼터치의 결합방식을 통해 고객을 감동시키는 맞춤형 돌봄 서비스 제공 소셜벤처 기업

1 (조직개요) 주식회사\*, 소셜벤처

- 설립시기: 2019. 6. 28.
- 조직규모(2022년 기준): 직원 54명/ 매출액 2.1억원, 123억 투자유치
  - \* 시드투자 4억 원(2020년 1월), Pre-A 9억 원(2021년 3월), Series A 110억 원(2021년 10월)
- 수익구조: 방문요양센터(직영 & 운영컨설팅\*), 행정자동화 지원, 돌봄인력 매칭 수수료, 복지용구(장기요양) 유통, 판매/대여 등
  - \* 2021년 7월 국내 3위 규모 방문요양서비스 기관 “스마일시니어” 기업 인수
- 수상경력: 2022년 MBN건강미박람회 브랜드 대상 수상

2 (비즈니스모델)

- 1 스마일시니어 방문요양서비스 제공
- 2 하이케어 지원(서비스형소프트웨어)
- 3 파트너사(방문요양센터) 성장지원을 통한 매출향상 솔루션(서비스) 제시

1 (스마일시니어): 방문요양서비스 신청 및 관련 정보 파악

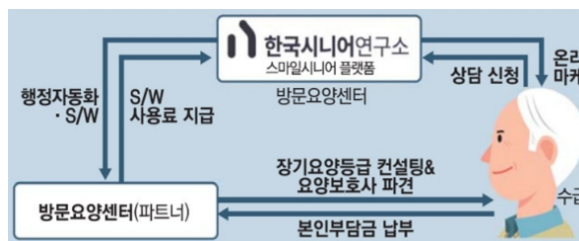
- (정보검색) 장기요양제도 전반 이해
- (방문요양신청) 전국 돌봄 파트너 센터들과 요양서비스가 필요한 고객을 연결

2 (하이케어): 행정편의를 위한 소프트웨어 프로그램 판매

- (행정업무 간소화) 안내문, 방문시간, 제공서비스 등 카카오톡 알림 통한 간편공지화
- (요보호사량) 요양보호사 구인구직 알림서비스 자동 안내 정보 제공 기능

3 (파트너사 성장지원) 협력적 온라인 마케팅 지원, 돌봄편의 복지용품 수입, 유통

- (고객연계 등 매출지원) 공동의 IT플랫폼 활용 및 정보공유를 통한 협업체계 속에 최적의 서비스 공급-수요체계 연결 지원



시니어연구소 사업구조



시니어연구소 하이케어 서비스 앱

### 3 (공공성 강화)

- **(돌봄서비스 행정 솔루션 강화)** 대상자 체계적 관리 지원 및 요양급여 부당청구 방지 등의 알림 기능화를 통한 서비스 신뢰도 제고
- **(고객만족을 위한 휴먼터치 관점 지향)** 서비스 제공 시에는 돌봄대상자 상황과 보호자 관점에서 필요로 하는 부분에 대해 고민하는 데 많은 시간을 쏟고, 이외 행정적 절차는 휴먼터치 방식의 자동화된 절차 적극 활용

### 4 (품질 향상)

- **(요양센터 직접운영을 통한 개선과제 도출)** 행정업무의 효율화, 홍보활동 확산을 위한 아이디어 우선 도출 등\* 본사 차원의 적극 지원  
\* 기존 동네 권력집단 대상 촌지 제공 및 전단지 배포방식이 아닌 현장 의견수렴
- **(품질 좋은 실버제품 유통판로 동시 개척)** 돌봄 관련 영역의 동시 확장을 통한 당사자, 보호자 등 모든 이해관계자들이 맞춤형 수요 충족

### 5 (시사점)

- **(전국 단위 돌봄 파트)** 행정업무의 효율화, 홍보활동 확산을 위한 아이디어 우선 도출 등\* 본사 마케팅 부서와의 공동 대응을 통한 집단적 임팩트 결과물 생산
- **(행정적 편의성 제고를 통한 서비스 질 관리 기여)** 센터장들 평균 연령이 50대 후반으로 아직도 대부분 행정 업무가 수기로 이뤄지고, 오프라인 마케팅에만 의존하고 있어 온라인 마케팅과 디지털 기술 역량으로 시장의 문제를 곧바로 개선할 수 있다고 판단
- **(휴먼서비스 특성과 기술의 균형성 유지)** 완벽한 사업모델을 그리기 이전에 기술적 효용성과 서비스 과정의 질적 가치 제고 노력 고민

\* 노인돌봄은 서비스업 특성상 면대면 활동이 반드시 요구되는 영역임

## 3

## 주요 시사점

- ☑ 앞서 살펴본 바와 같이 고령화 문제 해결을 위한 디지털 기술개발이 전 세계적으로 본격화되고 있는 상황에서,
- **(디지털 적응을 위한 준비)** 현재의 노인돌봄 서비스 제공 사회적경제기업 역시 디지털 적응 및 활용을 위한 적극적 준비가 필요한 것은 분명한 사실임
  - **(휴먼서비스와 기술서비스의 균형 유지)** 비즈니스 모델을 수립하고, 사업을 영위해나가는 과정에서 이용자 수요 확인 및 환경 모니터링, 평가 등을 통해 휴먼터치\*방식의 돌봄 본래 가치 유지 노력
    - \* 휴먼터치방식: 휴먼터치는 디지털, 테크 중심 사회에서도 결국 사람이 개입하고 공감능력을 발휘해야 고객층을 넓히고 장기고객을 확보할 수 있을 것이라는 데서 출발한 개념
  - **(돌봄의 공공성과 혁신을 위한 정책자금 지원)** 앞서 살펴본 사례들과 같이 시스템 구축, 인프라와 서비스 결합, 돌봄서비스 인력 역량 강화를 위해서는 일정규모의 자금이 필요한 바, 사회서비스 특성을 고려한 장기간 저금리 및 임팩트 투자방식의 재정 지원 방안 검토 필요
  - **(이해관계자 수요 동시 고려)** 돌봄서비스 이용자뿐 아니라 가족, 지역주민, 지인 등 다양한 이해관계자로 확장, 반영노력이 필요

## 09 O2O플랫폼 서비스 운영사례 및 특징 (노인돌봄)

### 참고문헌

- 오익금(2022). 간호서비스 현장에서의 인간친화형 돌봄로봇. 기술과혁신 9월호(vol455). 한국산업기술진흥협회
- 최승훈(2020) 글로벌 트렌드로 살펴본 '다가올 미래'. ICT SPOT ISSUE, SPOT 2020-04, 1-4
- 월간복지동향 2022년 11월호 2023년 보건복지분야 예산안 분석

• **이재희** 한국사회적기업진흥원 정책연구본부 정책지원팀 과장  
welfare@ikosea.or.kr 031-697-7782



한국사회적기업진흥원

경기도 성남시 수정구 수정로 157 새마을금고빌딩(6~8층)  
Tel. 031-697-7700 Fax. 031-697-7889