

AI‘감성사전’ 2400개 단어 활용 어르신 심리 판단

독거어르신 심리상담, AI가 돕는다

**- SKT-행복커넥트, 독거 어르신 말씀 분석해 2년간 500회 심리 상담 제공…58건은 지자체 복지서비스로 연계**

**- AI가 어르신 말씀 중 우울감과 고독감 분석…AI ‘감성사전’ 2400개 단어로 확대해 정확도 높여**

**- “독거어르신들에 대한 심리상담은 더욱 절실한 상황…상담이 필요한 어르신 찾을 수 있도록 AI 기술 지속 고도화할 것”**

|  |
| --- |
| **엠바고 : 배포 즉시 사용 가능합니다.** |

**[2022. 9. 30] – 보도참고자료 -**

|  |
| --- |
| ※ SK텔레콤은 독거 어르신들의 삶의 질 개선을 목표로 2019년부터 행복커넥트∙지자체 및 관련 기관들과 함께 인공지능 스피커 누구(NUGU)를 기반으로 하는 ‘AI돌봄 서비스’를 전국의 1만 4천여 가구에 제공하고 있다. SKT는 그간 독거 어르신들의 외로움 해소와 긴급 구조 및 치매예방 등으로 ‘AI돌봄 서비스’의 영역을 확대해왔다. SKT는 10월 2일 ‘노인의 날’을 맞아, ‘AI돌봄 서비스’의 또 다른 영역인 AI 기반 심리 상담 지원 활동을 소개한다.  |

SK텔레콤(대표이사 사장 유영상, [www.sktelecom.com](http://www.sktelecom.com))은 독거 어르신 등 사회취약계층을 위해 운용하고 있는 ‘인공지능(AI) 돌봄’ 서비스가 지난 2년간 약 500여회의 독거 어르신 심리 상담을 진행했다고 30일 밝혔다.

‘AI 돌봄’ 심리상담은 독거 어르신들이 AI스피커를 통해 말하는 발화(말씀) 중 부정적인 단어가 반복되는 경우, 이를 기반으로 심리상담이 필요한 어르신들을 선별해 제공하는 서비스다.(※ 어르신 사전동의 받고 진행)

예를 들어 어르신이 “오늘 너무 우울하다” “사람들이 날 너무 힘들게 하는데 너가 도와 줄 수 있나?” 등의 얘기를 할 때, AI는 어르신의 불안한 심리를 보여주는 ‘우울’ ‘힘들어’ 쓸쓸’ ‘허탈’ 등의 표현에 집중한다.

SKT는 어르신들의 감정을 보여주는 지표가 되는 단어를 판단하기 위해 ‘AI 감성사전’을 만들어 운용 중이며, 최근 감정 카테고리 단어를 2400개로 확대하는 등 지속 업그레이드하고 있다.

현재 ‘AI감성사전’에는 우울감을 나타내는 키워드가 482개, 고독감을 표현하는 단어 1008개, 안녕감과 행복감도 각각 170개, 742개에 달한다.

**※ <표> AI 감성사전 분류 및 예시**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 감정 카테고리 | 개수 | 예시 |
| 우울감 | 482 | 죽고싶어, 살기 싫다, 우울해, 힘들어요 |
| 고독감 | 1008 | 눈물나요, 긴장돼, 불안해요, 섭섭해, 서러운, 속상해 |
| 안녕감 | 170 | 안정돼요, 편안해, 평화로워요, 홀가분해 |
| 행복감 | 742 | 고마워, 사랑해요, 즐거워, 행복하네 |

어르신이 AI에 등록된 불안한 감정을 나타내는 단어를 말할 경우, AI가 ‘우울∙고독∙안녕감∙행복감’ 4가지 항목으로 분류하고, 일주일 단위로 발화를 추적해 상담 대상자를 선정한다.

AI가 집계한 어르신들의 부정 발화 자료가 행복커넥트 심리 상담사에게 전달되면, 상담사는 이를 기반으로 상담 대상자를 선정하게 된다. 1주일 내 부정발화가 3회이상이거나, 3회 미만이라 하더라도 내용이 우려스러운 경우 등이 대상이다.

행복커넥트는 1차로 심리상담대상자를 선정한 이후에도 현장에서 활동하는 독거어르신 케어매니저나 방문간호사로부터 받은 초기 평가(수면, 식사, 타인과 접촉 횟수, 가족 유무, 병력 등)를 참고해 어르신의 동의하에 상담을 진행한다.

**※ AI돌봄 심리상담 조건∙유형 분석**

|  |  |
| --- | --- |
| 선별이유 | 기준 |
| 부정발화 누적 | 1주일내 부정발화 3회 이상 |
| 부정발화 모니터링 | 3회 미만이지만 발화 내용이 우려스러운 경우 |
| 설문조사시 발견 | 만족도 조사시 우울감 보인 경우 |
| 케어매니저 의뢰 | 현장 케어매니저가 상담 의뢰한 경우 |

SKT가 지난 2년동안 진행한 상담은 모두 500여건, 상담을 받은 어르신은 126명으로 1인당 4회의 상담을 진행한 셈이다.

‘AI돌봄’ 심리상담을 제공하는 곳은 서울시내 5개 구 등 지자체 9곳, 치매안심센터 및 보건소 6곳, 복지관 등 관련기관 3곳 포함 총18곳이다.

또 전체 상담건 중 59건은 지자체에 연계해 어르신 심리 상담이 행정을 통한 실질적인 보살핌으로 확장될 수 있도록 돕고 있다.

SKT와 행복커넥트는 코로나 상황이 진정되면, 현재의 전화상담 위주에서 대면 상담의 비중을 늘리고, 독거 어르신들을 대상으로 집단상담을 시작한다는 계획이다.

이준호 SKT ESG추진 담당은 “독거 어르신 등 취약계층에게 심리상담은 꼭 필요하지만 문턱은 오히려 너무 높다”며 “상담이 필요한 어르신을 적극 찾고 확대해 나갈 수 있도록 AI 기술과 서비스를 고도화해 나갈 예정”이라고 밝혔다.

|  |
| --- |
| **※ 사진설명**SK텔레콤은 독거 어르신 등 사회취약계층을 위해 운용하고 있는 ‘인공지능(AI) 돌봄’ 서비스가 지난 2년간 약 500여회의 독거 어르신 심리 상담을 진행했다고 30일 밝혔다. 서울 성동구 성수동 소재 행복커넥트 ICT 관리센터에서 진영하 심리상담사(서있는 사람)와 현장 케어 매니저들이 회의를 하고 있는 모습 |

**▶ 관련문의 : SK텔레콤 PR담당 전략PR팀 박지웅 매니저 (02-6100-3832)**

