



2025 지역복지 사업평가 우수사례집

MINISTRY OF HEALTH AND WELFARE



보건복지부
Ministry of Health and Welfare

Contents

PART I

지역사회보장계획 시행결과

PART I-1	대구광역시	5
PART I-2	충청남도	9
PART I-3	경기도 수원시	21
PART I-4	경기도 양평군	33
PART I-5	부산광역시 북구	45



PART II

찾아가는 보건복지서비스 제공

PART II-1	부산광역시 사상구	57
PART II-2	대구광역시 달서구	69
PART II-3	경기도 시흥시	83

PART III

희망복지지원단 운영

PART III-1	대구광역시 달서구	95
PART III-2	전라남도 보성군	107
PART III-3	경기도 시흥시	119



PART
IV

고독사 예방 및 관리

PART IV-1 서울특별시 서대문구 131



PART
V

지역사회서비스 확충

PART V-1 부산광역시 145

PART
VI

사회서비스 일자리 창출

PART VI-1 서울특별시 은평구 157



PART
VII

의료돌봄 통합지원 서비스 제공

PART VII-1 서울특별시 성동구 167

PART
VIII

사회서비스원 운영지원

PART VIII-1 경상남도 179



PART

I



지역사회보장계획 시행결과



PART 1-1 대구광역시

PART 1-2 충청남도

PART 1-3 경기도 수원시

PART 1-4 경기도 양평군

PART 1-5 부산광역시 북구





대구광역시



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



고독사 예방 게이트키퍼 '즐거운 생활 지원단' 운영

추진배경

- 고독사 및 위기가구 발굴에는 많은 시간과 인력이 필요한 상황으로, 지역 내 60세 이상 사회복지 종사 경험과 자격증 소지자 활용 필요성 대두
- 대구시, 시니어클럽, 지역대학, 복지관의 업무협약을 통해 직무교육 수료 후 읍면동 및 복지관에 파견하여 고독사 예방사업 지원 추진

사업 개요

- 즐생단 구성 및 운영

- 자격요건: 60세 이상의 사회복지관련 자격증 소지자 또는 업무 유경력자
(미충족시 경력 소유자 등 기관별 적의 판단하여 선발 가능)
- 사업규모: 500명 정도(읍면동당 2인 1조 기본, 복지관 희망에 따라 추가파견)
* 150개 읍면동 300명/ 24개 복지관 200명
- 즐생단 역할: 고독사위험군 실태조사, 빅데이터 통보 위기가구 사전방문, 후원물품 및 홍보물 전달 등 고독사 예방 활동

- 사업추진

고독사 예방 게이트키퍼 '즐거운 생활 지원단' 운영 체계



주요 성과

- 민·관·학 협력을 통한 인적 안전망 '즐거운 생활 지원단' 양성 및 활용으로 고독사 실태조사 상시화 추진 및 지역사회 관계망 강화
- * 읍면동 및 복지관 173개소에 532명 파견하여 고독사 위험군 58,474명 실태조사 실시

의료-보건-복지를 연계 지원하는 '달구벌 건강주치의 사업' 추진

추진배경

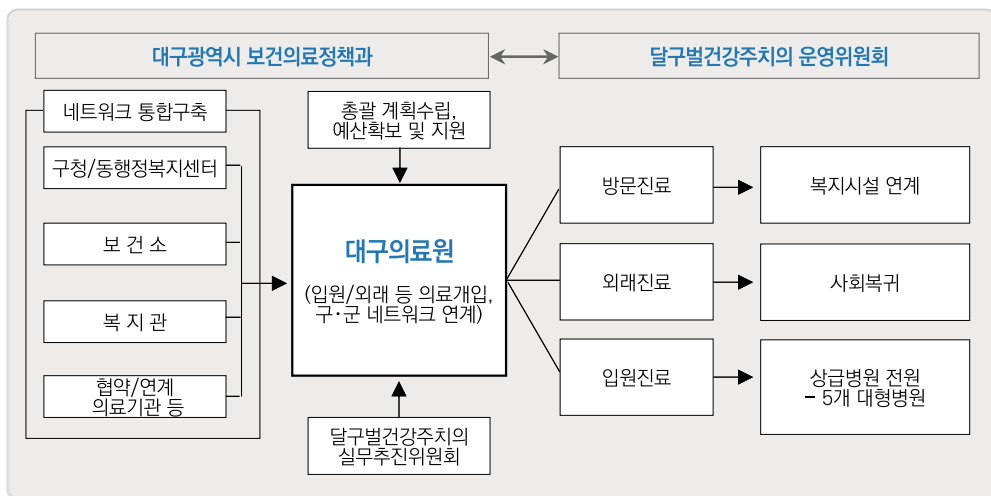
- 의료적 개입을 요하는 취약계층 대상자를 위한 원스톱 창구가 없어 대상자 발생 시 신속한 지원 및 연계가 어려움
- 사회복지 대상자들을 위한 실질적인 건강안전망 역할을 할 수 있도록 의료서비스 지원 필요

사업 개요

- 의료서비스 지원

- (대상자 등록) 구·군청, 동 행정복지센터, 보건소, 지역사회복지관 등과의 네트워크 구축을 통한 의료취약계층 발굴 및 웹 시스템 등록
- (전담팀 구성) 의사, 간호사, 사회복지사 등 분야별 전문인력 4인 1팀 구성으로 대상자 지원 적합 여부 확인 및 지원방향 결정
- (서비스 제공) 외래·입원 진료, 약제비 지원 등 대상자별 적정 진료 제공
- (타기관 연계) 필요시 3차 병원 또는 요양병원 전원

- 사업추진 체계



주요 성과

- 취약계층의 다양한 위기상황에 적극적으로 개입함으로써 사회적 돌봄 기능의 빠른 회복을 추구
- 의료기관 연계를 통한 진료 지원 및 보건·의료·복지 통합서비스 제공으로 의료사각지대 해소 및 원활한 사회복귀 유도

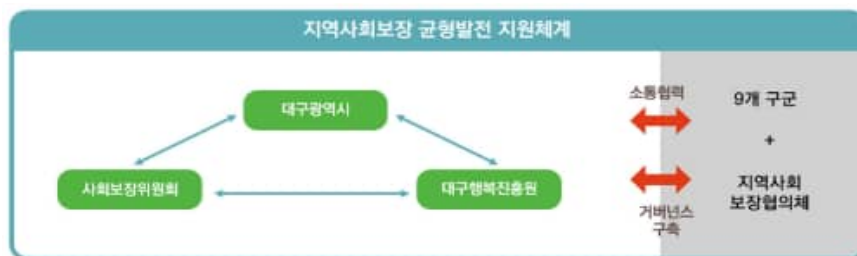
지역사회보장 균형발전지원단을 통한 구·군 역량강화 지원

추진배경

- 제5기 지역사회보장계획부터 지역사회보장 균형발전지원계획을 신규 도입하고 지역사회보장 균형발전 관점에서의 지자체의 노력 강조
- 구·군간 사회보장 수준의 격차 해소를 통한 지역사회보장 상향평준화를 위하여 지역사회보장 균형발전지원체계 도입

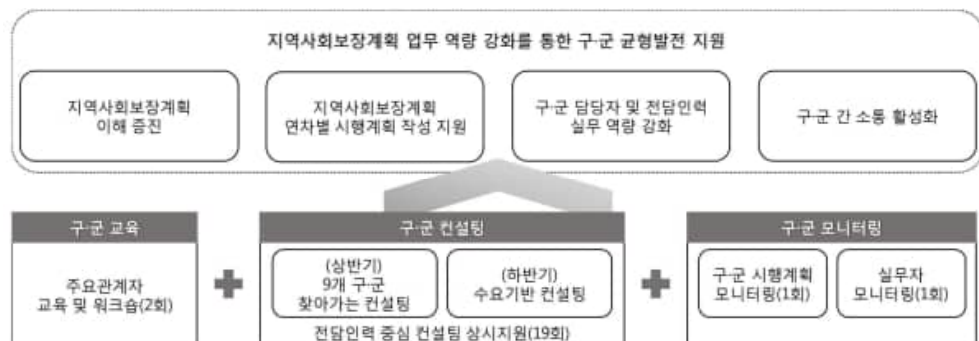
사업 개요

- 대구시-사회보장위원회-대구행복진흥원으로 이어지는 지역사회보장 균형발전지원 체계 구축·운영
 - (대구시) 계획수립, 예산지원 등 운영 총괄
 - (사회보장위원회) 컨설팅 및 모니터링, 구군 평가위원 참여
 - (대구행복진흥원) 전담인력 운영 및 지역사회보장계획 상시 지원
- 사업추진 체계



주요 성과

- 9개 구·군의 지역사회보장계획 컨설팅 및 교육 등 종합 지원을 통해 구·군의 역량을 강화하고 대구시 지역사회보장 균형발전 도모





충청남도



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



2024년 충청남도 지역사회보장시행계획의 시행결과

도민과 함께 '따뜻한 복지, 힘 있게 성장하는 충남'
실현을 위해 노력했습니다

○ 사회보장 수요·공급 변화에 맞춰 60개 세부사업(과업) 안정적 추진

- ▶ (사회보장사업 - 40개사업) 목표달성률 119.4%, 예산집행률 99.5%
- ▶ (균형발전 - 20개과업/사업) 목표달성률 125.1%, 예산집행률 99.9%

○ 민선8기 정책여건과 2차년도 시행계획 연계성 고려 추진



- 합계출산율 급감, 출생아수 감소 등으로 국가소멸 위기 상황 직면
- 저출생 대책을 도정 핵심과제로 선정 대응

저출생 극복 대책 '충남형 플케어 돌봄정책 추진' ⇨ 돌봄 공백 해소



- 1인가구 증가 및 우울, 은둔 등 자살 취약 계층 증가
- 자살 급증 위험 대비 촘촘한 사회안전망 절실

산모·청년 등 고위험군 대상 자살예방 가용자원 총동원 ⇨ 자살률 꼴찌 탈출



- 장애인의 건강은 비장애인보다 낮은 수준이며 장애인이 생활하기에 여전히 불편한 환경
- 재활과 치유 인프라 부족으로 늦어지는 사회복지

재활병원 및 장애인가족 힐링센터 건립 ⇨ 건강 격차 해소

○ 시행계획의 추동력 확보를 위해 다양한 주체 참여 이행

- 모니터링 체계 안정화 및 자체평가를 통한 환류 강화
- 사회보장위원회 실무협의회 활성화로 민관협력 상시 소통 체계 마련

5기 2차년도, 50년, 100년을 내다보며 힘센충남의 복지미래를 새롭게 그려나가고 있음

1. 시군 지역사회보장균형발전을 위한 다양한 지원

» 지역사회보장계획 관계자 맞춤형 교육 및 워크숍 추진

- 대상 : 시군 담당팀장, 담당자, 협의회 전담직원 등
- 내용 : 맞춤형 교육 4회, 워크숍 2회
(지역사회보장계획 특강, 힐링프로그램, 문화체험, 우수사례 발표 등)



» 지역사회보장계획 가이드북 제작·배포

- 배경 : 시군 담당자의 잦은 인사이동으로 인한 지역사회보장 계획에 대한 가이드 필요
- 주요내용
 - ① 지역사회보장계획의 개요(개념, 근거 등)
 - ② 지역사회보장계획 절차
 - ③ 모니터링의 개요
 - ④ 모니터링 지표(사업 담당자용, 모니터링단용)
 - ⑤ 자체평가 지표(사업 담당자용, 모니터링단용)
 - ⑥ 모니터링, 자체평가 지표 작성 가이드



»» 지역사회보장계획 전문가 인력풀 구성·지원

- 배경 : 시군별 관심도, 지역 대학 소재 여부 등에 따라 지역사회보장계획 업무 추진 격차 심각, 전문가 도움 필요
- 인력풀 구성 : 5명(학계 및 관련 전문가)
- 역할 : 도, 시군 지역사회보장계획 수립, 시행, 평가, 전반 자문 및 교육 등

⇒ 시군 지역사회보장계획 격차 해소, 상향평준화 도모

»» 지역사회보장계획, 지역사회보장협의체 유공 도지사 표창 신설

- 24년 시행결과 우수기관 표창(2개 시군)
- 24년 시행결과 유공 공무원(2명)
- 지역사회보장협의체 활성화 유공 민간인(4명)
- 지역사회보장협의체 활성화 유공 공무원(2명)

»» 찾아가는 시군 컨설팅 추진

- (대상) 15개 시군, 지역사회보장협의체
- (내용) 24년 시행계획 추진 현황 점검, 모니터링 계획 및 지표 등 컨설팅



2. 도의 지역사회보장협의체 지원사항

» 지역사회보장협의체 전담직원 지원 강화 방안 마련

- 시군별 협의체 전담직원 지원 강화 방안 마련 연구를 통해 시군별 협의체 현황 분석, 대책 마련
- 개선방안
 - ① 인건비, 복지부 가이드라인 적용 시군 권고
 - ② '24. 전담직원 직무보조비 신설
 - 지급액 : 월9~15만원(경력에 따른 차등지급)
 - ③ 전담직원 역량강화 지원
 - 맞춤형 교육(4회), 간담회(2회), 컨설팅(2회)
 - ④ '24년 지역사회보장협의체 운영 활성화 예산 65% 증액
('23) 255,000천원 → ('24) 421,666천원
 - ⑤ 컨퍼런스 지원 : 24,000천원

⇒ 광역 차원의 적극적인 노력으로 지역사회보장협의체 전담직원 지원 강화 정책 발굴, 추진



» 충청남도 지역사회보장협의체 지원 조례 제정

- ① 지역사회보장협의체 활성화를 위한 도의 역할 명시
- ② 지역사회보장협의체 지원의 방향, 계획수립 규정 등

⇒ 광역 차원, 지역사회보장협의체 적극 운영 지원

» 지역사회보장협의체 우수사례 경진대회 개최

- 목적 : 시군 우수사례 공유의 장 마련 및 우수협의체 포상
- 경진대회 결과 : 2개 우수지역사회보장협의체 도지사 표창



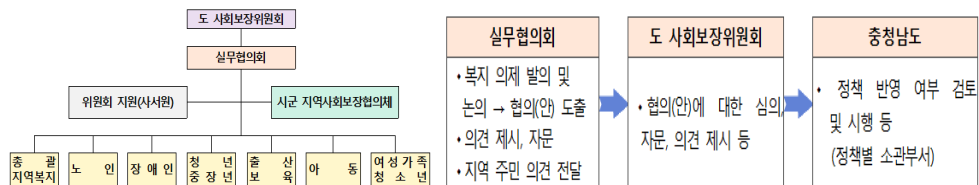
3. 충청남도 사회보장위원회 실무협의회 구성

- 도 사회보장위원회 실무협의회 구성을 통한 충청도민의 정책 발굴 통로 개설
- 민관 상시소통체계 구축, 사회보장정책 발굴 및 사회보장위원회의 활동 지원을 위해 실무협의회 구성 및 전담직원 배치

충청남도 사회보장위원회 실무협의회 구성

모집 공고 → 선정위원회 구성 심사 및 선정 → 위촉식 및 교육 추진

- 다방면의 논의를 거쳐 도민이 체감하는 사회보장 정책 발굴을 위해 7개 분과 49명('25년 10명 추가 증원) 위원으로 구성
- 협의회 업무 지원을 위해 충남사서원에 전담직원 배치



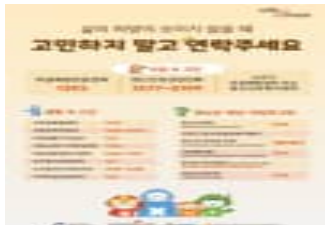
- 워크숍(연 2회) 개최를 통한 실무위원 역량강화 및 분과별 역할 정립 및 활동 독려



4. '24년 지역사회보장계획의 시행결과 우수사업

» 충청형 온종일 돌봄 운영 지원

- (우수사업 선정 근거)
 - 충청남도에서 초등학교 자녀를 키우고 있는 부모들이 응답한 공적 초등돌봄서비스 공급 충분도는 충분한 편이 22.2%, 부족한 편이 40.2%로, 5명 중 2명은 공적 초등돌봄 서비스가 부족하다고 느끼고 있음
 - 2024년 3월 「충청남도 저출생 극복대책(충남형 풀케어(Full Care) 돌봄정책)」를 마련, 초등돌봄 수요 부족(공급률 43.9%) 상황에서 교육청과 연계해 초등돌봄교실 연계, 민간 기관인 온종일 돌봄센터, 온종일 마을방과후 돌봄을 연계해 도시 지역 및 농어촌 읍면 지역 돌봄 인프라를 구축, 초등돌봄 서비스를 제공하는데 기여한 점에서 2024년 우수 사업으로 선정함.



자살예방 홍보 강화



지역맞춤형 자살예방 담당자 간담회



자살예방 언론 간담회

- (예산 집행) 2,000백만원 대비 2,000백만원 집행(집행률 100%)
- (주요성과)
 - 2024년 12월 기준 초등돌봄 이용 학생수는 79,659명으로 초등학생수 111,875명 대비 71.2%의 이용률을 보임
 - 2024년 본 사업은 교육청 늘봄학교와 연계하였으며, 충남형 온종일 돌봄센터 4개소(76명), 충남형 온종일 마을방과후 돌봄 20개소(415명), 힘쎌충남 마을돌봄터 2개소(30명), 충남형 초등돌봄교실 연장 4개소(45명) 등 초등돌봄 사각지대를 발굴해 돌봄서비스를 지원
 - (충남형 온종일 아동돌봄 통합 플랫폼 구축) 충청남도 초등돌봄에 대한 수요자 맞춤형 정보를 제공하고 돌봄서비스 신청(예약)까지 쉽게 할 수 있는 원스톱 플랫폼(홈페이지)을 구축



자료: 충남아동돌봄 통합플랫폼 아이충남(2025). 홈페이지, <https://ichungnam.kr>

[그림] “충남형 온종일 아동돌봄 통합플랫폼” 홈페이지

● 향후 추진·개선 방안

- 교육청과의 연계 강화
 - 늘봄학교에서 수용하지 못한 인원을 온종일 돌봄사업에 연계, 마을방과후 돌봄을 강화할 예정
- 돌봄공백 발생 최소화
 - 아침·야간 돌봄, 긴급돌봄, 주말돌봄 등 돌봄공백이 발생하는 시간대를 분석해, 이에 대응하는 돌봄서비스 제공 체계를 구축 계획

» 노인일자리통합지원센터 설치·운영

- (우수사업 선정 근거)
 - 2024년 충청남도 사회지표 조사에 의하면, 60세 이상 노인의 93.7%가 노인이 되어서도 일을 하고 싶다고 응답함.
 - 충청남도 60세 이상 인구 중, 지난 1주간 수입을 목적으로 1시간 이상 일을 한 경험이 있는 경우는 48.1%, 없는 경우는 51.9%로 절반 이하의 경험률을 보임

- 2024년 신규 노인일자리 운영 기관 4개소 발굴, 참여 인원 41명, 지역사회 연계 사회공헌사업 발굴, 노인일자리 운영기관의 노후시설 개보수 지원, 수행기관 컨설팅 및 종사자 교육지원, 민관협력 체계 구축, 충청남도 노인일자리 확대 정책에 기여한 점에서 2024년 우수사업으로 선정
- (예산 집행) 80백만원 대비 800백만원 집행(집행률 100%)
- (주요성과)

① 신규 노인일자리 개발 및 보급

- 노인일자리통합지원센터에서는 2024년에 시군과 매칭(5:5)으로 신규 노인일자리 사업을 발굴하였음. 2023년에는 홍성군, 태안군에 2개 신규 노인일자리를 발굴했으며, 2024년에는 서산시, 공주시, 논산시, 천안시에 4개 신규 노인일자리를 발굴

〈노인일자리통합지원센터 “신규 노인일자리 개발 및 보급” 성과〉

구 분	내 용			
2023년	- 신규 노인일자리 선정 기관 2개소, 참여인원 총 28명			
	선정기관	사업명	사업내용	참여 인원
	홍성 시니어클럽	자원순환 도우미	카페 다화용기 무인회수사업	20명
	태안 시니어클럽	반려견셀프목욕사업	반려견셀프 목욕사업	8명
2024년	- 신규 노인일자리 선정 기관 4개소, 참여인원 총 41명			
	선정기관	사업명	사업내용	참여 인원
	서산 시니어클럽	아름다운 이웃끼리 정을 나누는 카페	폐교에 마을 커피숍 운영 및 마을 공예품, 특산물 전시 판매	10명
	공주 시니어클럽	지구환경마켓	자원재활용을 통한 새로운 일자리 창출과 지역과 협업을 통한 ESG 경영실현	6명
	논산 시니어클럽	페트병 자원화 사업	폐 플라스틱 제품의 자원순화를 통한 일자리 창출사업	10명
	천안 시니어클럽	시니어 까멜리아 힐링 카페	죽육과 함께하는 힐링공간 제공 및 제로웨이스트샵 운영 등	15명

② 지역사회 연계 사회공헌 사업 발굴

- 지역사회 연계 사회공헌 사업과 연계해 노인일자리를 발굴함. 2024년에 스타벅스, 더베이크, 예산시니어클럽과 연계한 신규모델 시범사업인 재능기부 카페 별무리를 개소(‘24.4.)하는 등 노인일자리 발굴

〈신규모델 시범사업 ‘재능기부 카페 별무리’ 추진 실적〉

구 분	내 용
사업개요	- 민간기업(스타벅스, 더베이크)의 사회공헌 사업 유치를 통해 노인·청년·경력 보유 여성 등 지역사회 네트워크를 활용한 충남형 일자리모델 구축 및 보급 - 사업비: 71,000천원
추진실적	- '24년 4월 23일(화)~ 카페 별무리 개소 및 운영 - 인력구성: 총괄매니저(1), 청년(1), 경력단절여성(1), 노인(3) 고용 통합일자리 - 재능기부: 스타벅스(인테리어설비) 1,418억, 더베이크(제빵기계설비) 1억, 도(센터설치·지원), 경제진흥원(임차료), 예산시니어클럽(노인일자리 참여) - 재능기부지원 현황 • 스타벅스: 바자회 2회, 라떼아트 교육 지원 • 더베이크: 음료 및 베이커리 직무교육(4일간), 신메뉴 레시피 교육(수시)
성과	- 청년, 노인, 경력단절여성의 장단점을 보완, 상생협력 일자리 제시 - 충남개발공사와 협약, 세대통합일자리 모델 제시('25년 아산시, 당진시 확대 예정) - 민간기업의 재능기부와 지원으로 참여자들이 전문적인 직무교육을 받아 성장할 수 있도록 지원

○ 향후 추진·개선 방안

- 충청남도 지역 특성을 살린 노인 일자리 사업 발굴
- 다양한 운영 기관 확보·협력을 통한 노인일자리 창출·연계·모니터링 강화
- 신규 노인일자리 운영 기관 종사자 역량강화를 위한 교육·컨설팅 강화
- 발굴된 신규 노인일자리 후속 지원·운영 강화

» 고독사 예방·관리사업

- (우수사업 선정 근거)
 - 충청남도 1인가구는 2021년 327,432가구(전체 가구의 35.8%), 2022년 340,741가구(36.6%), 2023년 354,747가구(37.4%)로 계속 증가하고 있음. 이중 65세 이상 독거노인가구는 2021년 92,406가구(총 1인가구수 대비)
 - 1인가구 증가에 따라 1인가구 대상으로 안부전화 모니터링을 실시해 위급상황을 감지하고 신속히 조치, 고독사 예방에 기여한 점에서 2024년 우수사업으로 선정
- (예산 집행) 165백만원 대비 165백만원 집행(집행률 100%)
- (주요성과)
 - 2024년 15개 시군에서 2,680명을 대상으로 AI 안부살피기를 실시함. AI 안부살핌서비스 주1회 통화 제공, 케어 컨설팅을 실시함. 대상자와의 통화 상태를 통해 안부, 건강 정보를 모니터링하고, 긴급상황을 파악하고 대응

○ 향후 추진·개선 방안

- 홍보 강화, 독려를 통한 대사자 확대 필요
- 중장년, 청년 1인가구에 대한 사회적 고립 예방 서비스 제공
- 시군별 특성을 고려한 서비스 제공업체 발굴
- AI 안부서비스 만족도 등 모니터링 제공

1 대구광역시

2 충청남도

3 경기도 수원시

4 경기도 양평군

5 부산광역시 북구

PART I

지역사회보장계획 시행결과



경기도 수원시



보건복지부
Ministry of Health and Welfare

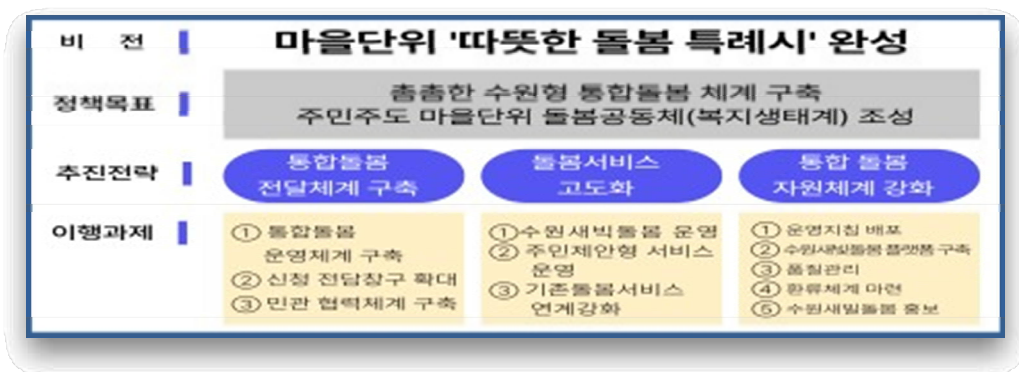


수원형통합돌봄체계 구축을 통한 공백없는 돌봄서비스 제공

- ◆ 돌봄육구 다변화로 인하여 돌봄정책은 계속적으로 확대되고 있음. 그러나 천편일률적으로 설계된 중앙정부의 돌봄정책은 지역에서 발생하는 다양한 돌봄육구에 신속하게 대응하기에는 한계가 있음. 이에 수원시는 기존 돌봄정책의 사각지대를 해소하고 신속하게 개입하기 위해 민관협력을 통하여 지역단위 통합돌봄사업을 기획함으로써 2023년 민선8기 공약사항으로 지역기반형 돌봄정책인 '수원새빛돌봄 사업'을 시행 중에 있음
- ◆ 돌봄사각지대인 3,432명에게 육구에 따른 서비스 34,173건을 즉시 제공하였으며, 만족도는 시범사업 대비 6점('24년 92.6점), 재이용 의향은 5점('24년 기준 94.5점) 향상됨

» 2023년 마을단위 통합돌봄사업 '새빛돌봄' 시범운영

- 사업 목적 : 수원특례시에 맞는 돌봄서비스 중심의 전달체계 개편을 통해 촘촘한 통합돌봄체계를 구축하여 주민주도 마을단위 돌봄공동체 조성
 - 사회돌봄체계 구축을 위한 시, 구, 동의 역할 재구조화(시·구·동 조직개편)
 - 수원형 통합돌봄 수원새빛돌봄 4대 11종 돌봄서비스 추진
- 새빛돌봄 비전 및 전략



○ 새빛돌봄 주요서비스 내용

- 사업대상 : 돌봄이 필요한 수원시민(소득, 재산, 연령, 장애 무관)
- 지원내용 : 중위소득 75%이하 가구 연간 100만원 한도 내 돌봄비용 지원
 ※ 중위소득75% 초과 가구 자부담 이용

- 사업내용 : 기본형 서비스(4대, 11종), 주민제안형 서비스(식사지원)

방문가사 서비스	동원지원 서비스	심리상담 서비스	일시보호 서비스	주민제안형
① 신체활동 지원 ② 가사지원 ③ 대청소(정리정돈) ④ 소독·방역	⑤ 병원 동행 ⑥ 일상생활 동행	⑦ 성인 상담 ⑧ 아동·청소년 상담 ⑨ 중독관리 상담	⑩ 단기 보호 ⑪ 반려동물 일시보호	식사배달

» 주요활동 및 성과

- ['23년 3월] 통합돌봄 500인 원탁토론회 - 필요돌봄 서비스 논의, 500인 전자투표 실시
- ['23년 4월] 사회보장제도 신설협의 완료 승인 통보 / 보건복지부
- ['23년 5월] 수원새빛돌봄사업 시범동 및 제공기관 선정 / 시범동 8개, 제공기관 16개소
- ['23년 7월] 수원새빛돌봄사업 실시(8개동)
- ['23년 8월] 새빛돌봄미 발대식 및 현장점검
- ['23년 9월] 수원새빛돌봄사업 제공기관 선정 (13개소)
- ['23년 11월] 수원새빛돌봄 추진상황 보고회
- ['23년 12월] 수원시 통합돌봄 지원 조례 확정
- ['24년 1월] 수원새빛돌봄 사업 44개 전 동(洞) 확대
- ['24년 3월] 주민제안형 식사배달서비스 시범 운영(8개동)
- ['24년 7월] 수원새빛돌봄 온라인 플랫폼 운영
- ['24년 8월] 수원새빛돌봄과 시민사회 역할 모색을 위한 토론회
- ['24년 11월] 수원협치정책 축제 시 협치 우수사례 소개
- ['24년 11월] 수원새빛돌봄 식사배달서비스 전동 확대(44개동)
- ['24년 11월] 2024 한국사회복지행정학회 추계학술대회 '수원새빛돌봄' 발표
- ['24년 12월] 수원새빛돌봄 “성장공유회” 개최



통합돌봄 500인 토론회



새빛돌봄미 발대식

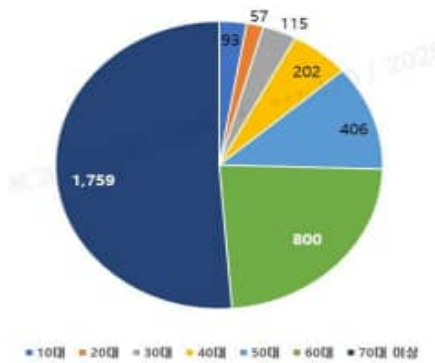
2024년 추진실적 및 성과

(단위: 명, 건/누계)

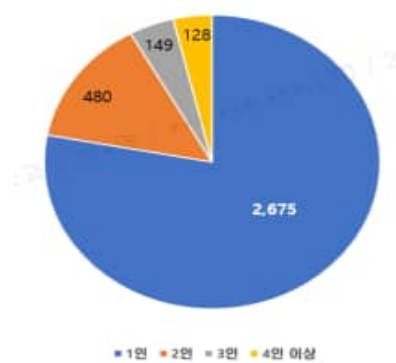
상담 문의	신청 건수	결정현황		이용현황 (계)	기본형				주민제안형
		적합	부적합		방문가사	동행지원	심리상담	일시보호	식사배달
8,475	3,653	3,432	221	34,173	13,843	1,557	2,539	103	16,131

〈새빛돌봄 주요 이용현황〉

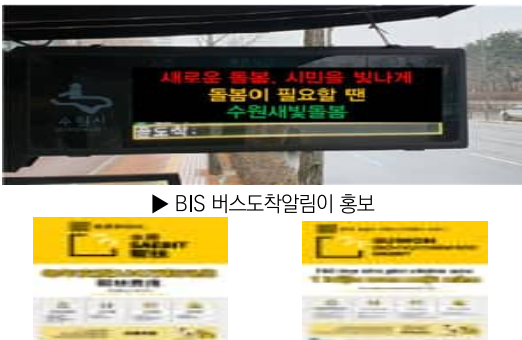
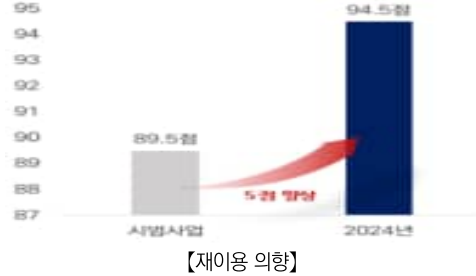
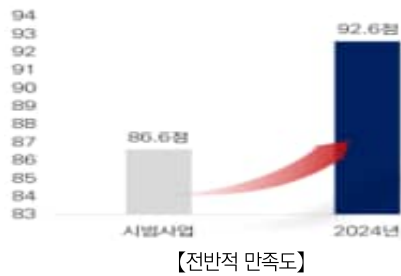
수원새빛돌봄 이용현황(연령별)



수원새빛돌봄 이용현황(가구별)



수원새빛돌봄 전동 확대 운영	▶	- 기본형(4대11종) 서비스 : 8개동 → 44개 전동 확대 - 주민제안형(식사배달) 서비스 : 8개동 → 44개 전동 확대 - 돌봄필요도 기준완화 및 서비스 추가 개선
돌봄공백 (정보·시간·제도) 대응한 틈새돌봄 제공	▶	(정보의 공백) 실거주자 지원 및 보호근거 마련 (시간의 공백) 서비스 제공시간 단축 (60일 ⇨ 10일) (제도의 공백) 기존돌봄 미이용자(75%), 노인(74%), 1인(78%) 지원 강화
지속가능한 통합돌봄 체계 마련	▶	- 새빛돌봄미 구성 및 운영(828명) 활동 (서비스 발굴(1,794건), 49%) - 수원새빛돌봄 플랫폼 구축 ※ 구축보고('24.3.8.), 시연회('24.6.24.), 완료보고('24.9.26.) - 서비스 품질관리 및 사회 선순환 체계 구축
수원새빛돌봄 브랜드(BI)개발 및 대시민 홍보	▶	- 수원새빛돌봄 전용 BI 제작('24.3.6.) - 수원새빛돌봄 찾아가는 홍보 릴레이(211회) - 다양한 매체 활용(소셜미디어, 버스정류장, 정책배달 자전거 등)
수원새빛돌봄 선도정책 인증	▶	2024 전국 기초지자체장 매니페스토 "최우수상" 수상('24.7.31.) 2024 지방자치콘텐츠대상 여성시니어부문 "대상" 수상('24.11.27.) 2024 수원시 협치 역량평가 "최우수" 선정('24.12.18.)



신체적, 정서적, 환경적 건강지원을 통한 건강도시 구축

- ◆ 수원시는 시민과 함께하는 환경보건 안전도시를 구현하기 위해 2023년 기초지자체 최초로 ‘환경보건종합계획’을 수립함. 수원시는 시민이 직접 체감할 수 있는 지역기반의 정책을 통해 ▲ 생활환경 위해요소 관리 ▲ 환경성 질환 예방 ▲ 취약계층 보호 ▲ 미세먼지 저감 ▲ 환경유해인자 감시 및 대응을 강화해 나가고 있음

» 수원시 환경보건 종합계획 추진

- 수원시는 환경유해인자가 수용체에 미치는 영향과 피해를 조사·예방 및 관리하고 시민의 건강을 증진시키기 위해 2023년 전국 기초지자체 최초로 ‘환경보건종합계획’을 수립함
 - 환경보건법 개정·시행에 따라 지자체 기반의 환경보건정책 강화하고, 시민이 체감할 수 있는 환경보건 시책 필요성 대두되어 5년마다 ‘환경보건종합계획’을 수립하기 시작함
 - “시민과 함께하는 환경보건 안전도시 구현”이라는 비전과 4대 추진원칙, 3대 추진전략, 8대 중점과제, 41개 세부 추진사업을 제시함

비전

“시민과 함께하는 환경보건 안전도시 구현”

목표

환경보건 안전망 구축을 통한 시민건강 피해 예방

추진
원칙

사전예방/공동대응

공정

취약계층 보호

참여/알 권리 증진

추진
전략
및
과제

추진전략

㉠ 환경유해인자 능동
감시 및 대응

㉡ 환경성질환 예방
및 관리 강화

㉢ 환경보건 기반 구축

중점과제

- ① 환경유해인자 예방 및 사후관리 추진
- ② 대기질 감시 및 관리 강화
- ③ 실내공기질 감시 및 관리 강화
- ④ 생활환경 위해요소 감시 및 관리 강화

- ① 취약계층 안전망 강화
- ② 환경성질환 안전망 강화

- ① 지역 주도 환경보건 역량 강화
- ② 환경보건 기반 강화

- 2024년에는 환경보건종합 계획을 통해 ① 생활환경 위해요소 관리 강화, ② 환경성질환 예방 관리 강화, ③ 취약계층 환경보건 안전망 강화, ④ 미세먼지 저감 및 피해 예방, ⑤ 환경유해인자 능동 감시 및 대응의 성과를 보임

» 이행평가 체계 구축을 통한 유기적 운영

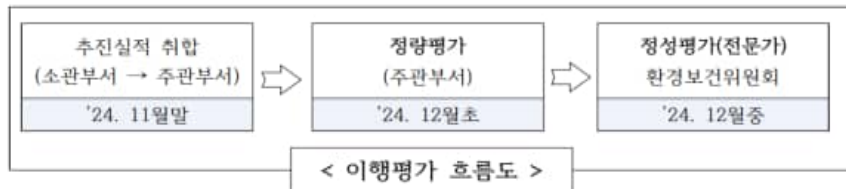
- 매년 전문가 자문(위원회) 및 시민 의견(지역사회보장협의체)을 반영하여 방향성을 정립하고 동향에 대하여 능동적으로 대응하여 계획을 유기적으로 운영하고자 함
- 기본방향 - 전략별 추진사업 이행사항 점검 및 성과지표 평가 및 반영
 - 환경보건정책 동향 및 사회경제적 흐름 변화에 대한 능동적 대응
- 평가내용 - (정량평가) 성과지표 달성 정도 [실적치 / 목표치(%)]
 - (정성평가) 평가단(환경보건위원회, 지역사회보장협의체) 자문 의견

• (정량평가) 2024년 성과지표 달성 정도 [실적치 / 목표치(%)]

- ▶ [우 수] 목표 달성률 90% 이상인 경우
- ▶ [보 통] 목표 달성률 90% 미만 ~ 75% 이상인 경우
- ▶ [미 흡] 목표 달성률 75% 미만인 경우

• (정성평가) 평가단(환경보건위원회) 자문 의견

- 연간 성과지표 달성 및 추진실적 평가 / '매우 우수' 과제 선정(3개)



2024년 주요 추진 성과

생활환경 위해요소 관리 강화	▶	▶ 경기도보건환경연구원 공동연구 「민감·취약계층 이용시설 대상 실내공기질 실태조사」 → 20개소(지역아동센터 17, 다함께돌봄센터 3) 대상 7가지 항목 정밀측정 ▶ 다중이용시설 실내공기질 지도·점검 : 379개소 ▶ 석면피해 구제급여 지원 : 310,682천원
환경성질한 예방 및 관리 강화	▶	▶ 수원시 환경성질한 아토피센터 운영 : 18개 프로그램 운영, 28,540명 참여 ▶ 환경성질한 예방·관리교육 : 영유아 6,149명, 아동·청소년 5,242명 참여 ▶ 시민참여 환경보건 공개강좌 실시 : 78명 참여
취약계층 환경보건 안전망 강화	▶	▶ 어린이활동공간 환경안전관리 강화 : 205개소 ▶ 취약계층 환경성질한 예방사업 : 실내환경 진단·컨설팅 5개소 실내환경 개선_도배·장판 시공, 보일러 설치 지원 4개소
미세먼지 저감 및 피해 예방	▶	▶ 미세먼지 집중관리구역 지원 강화 : 취약계층 이용시설 25개소 대상 저감시설 26대 설치 ▶ 미세먼지 취약계층 피해 예방 : 미세먼지 쉼터 73개소, 미세먼지 방지 마스크 50,900매 보급
환경유해인자 능동감시 및 대응	▶	▶ 화학물질 안전도시 수원 조성 : 화학사고 대응계획 수립, 도상훈련 실시 ▶ 먹는물 관리 강화 : 우리집 수도물 안심확인제 474건 운영 ▶ 안전 먹거리 관리체계 구축 : 안전 먹거리 식생활교육 152회, 3,710명 실시

'환경수도' 수원시 기초지자체 최초 환경보건조례 공포

환경보건(자)법 제14조 제1항 제1호에 따라 수원시 환경보건조례를 공포함

2023. 10. 14 15:00(수) / 4층 대회의실 / 2023. 10. 14 15:00(수) / (주최) : 수원시 / (주최) : 2023. 10. 14 15:00(수)

'환경수도'를 지향하는 수원시가 환경보건인자로 인한 영향과 피해를 관리하는 환경보건종합계획을 수립해 도록 구상한 '수원시 환경보건 조례'를 13일 공포했다.

환경보건에 관한 조례안에 관여하는 것은 전국 기초지자체 중 수원시가 최초다.

수원시 환경보건 조례는 환경보건기본법 제17조 제1항 제1호에 따라 환경보건정책 추진의 계획과 기준을 정하는 내용을 골자다.

환경보건과 환경정책을 중 환경보건정책 수립(수립)과 실행(실행)에 대해서는 법령과 조례를 관리하고 시민의 건강을 증진하기 위해 5년간의 수원시 환경보건종합계획을 수립해 시행하도록 했다.

수원시 기초지자체 최초 환경보건조례 공포

수원시, 시민과 함께하는 환경보건 안전도시 구현한다

[경기=대사리뉴스통신] 황희식기자

출고시간 2023-10-05 20:54



▲ 수원시, 시민과 함께하는 환경보건 안전도시 구현한다

수원시환경보건종합계획 최종 보고회



수원시 환경보건종합계획 정책 토론회

수원시 환경성질한아토피센터, 환경보건 협력체계 구축한다

MOU(합의, 조약)서, 2023. 10. 14 15:00(수) 15:00(수)

수원시환경보건센터와 수원시환경보건센터가 환경보건협력체계를 구축한다

수원시환경보건센터와 수원시환경보건센터가 환경보건협력체계를 구축한다

경기도 환경보건센터와 '지역 환경보건 협력체계 구축 및 주민의 건강을 생활환경 제공' MOU



지역 환경보건 협력체계 구축(아토피센터)

다층적 모니터링 체계를 통한 지역사회보장계획 모니터링 활성화

» 다층적 모니터링 체계 구성 및 운영

- 수원시지역사회보장계획은 제1기 계획부터 제5기 계획에 이르기까지 협의체 위원들이 직접 지역 아젠다 발굴 및 정책개발, 계획수립 추진, 추진전략TF, 성과관리TF, 실무·대표협의체, 시민패널 등 다층적 모니터링 체계를 구축·운영함으로써 체계적이고 과학적인 모니터링 진행
- 2024년에는 보장계획 지표관리 강화를 위하여 시민패널 조사와 더불어 수원시정연구원과 MOU를 통해 '수원서베이' 연계를 통한 지표데이터 생산하여 지역사회보장계획의 성과측정 고도화 도모.
- 특히, 지역사회보장계획에 대한 지역주민 인지도 및 체감 확대를 위해 모니터링 과정에서 다양한 방법을 연계, 지역주민과 함께 만드는 지역사회보장계획 추구

지역사회보장계획 수립TF 역할

	추진전략TF 12개 실무분과 인관위원	세부사업 담당 19개 과 담당 공무원	성과관리TF 연구자, 사무국, 담당부서	실무, 대표협의체 실무, 대표 협의체 위원	시민패널 시민패널 150명, 일반시민
① 기획, 준비		보장계획 및 수립 매뉴얼 교육 참여	주요 모니터링 내용 기획 모니터링 가이드 및 지표 개발 모니터링 체계 점검		지역사회보장 욕구조사
② 모니터링 진행	1차 세부사업 모니터링 (세부실적, 패널조사결과 반영) 2차 담당부서 의견 검토 (부서 피드백점검 및 재논의)	세부사업 실적 작성 모니터링 의견 반영 및 피드백 (반영, 미반영 피드백) 피드백 반영 계획안 수정		모니터링 내용 및 쟁점사항 공유 (실무 모니터링 직접참여, 대표협의체 자문위원 연계)	
③ 점검 및 공유			추진전략 성과지표 점검 발전전략 과업 모니터링 모니터링 체계 점검		
④ 최종 심의		세부사업 담당자(팀장) 배석 (대표협의체 심의 시)		실무협의체 최종 검토 대표협의체 심의	
⑤ 계획 시행	세부사업 담당부서 연계 지원 사업 수행 지원	사업추진			사업추진사항 공유 우수사업 선정 참여

» 지역사회보장계획 주민참여 활성화

가. 지역사회보장계획 시민패널 운영

• 시민패널 구성 현황

(단위 : 명)

총 인원	성별		거주지			
	남	여	장안구	권선구	팔달구	영통구
144	34	110	33	39	21	51

• 시민패널 조사 내용 및 결과

- 기 간 : 2024. 9. 22. ~ 25. <약 1주일>
- 대 상 : 지역사회보장계획 시민패널
- 자 문 : 박동진 교수 (부산예술대학교)
- 조사방법 : 온라인 설문조사 실시
- 설문구성
 - ① 지역사회 보장(복지) 정책 시민참여 수준
 - ② 지역사회 보장(복지) 정책 시민의견 수렴 및 반영정도
 - ③ 지역 만족도
 - ④ 지역사회보장계획 수립, 이행, 평가 관련 활동 빈도 등
- 제출방법 : 온라인 조사 플랫폼 활용 참여자 직접 제출
- 조사결과

□ 지역사회보장협의체 위원 설문 결과

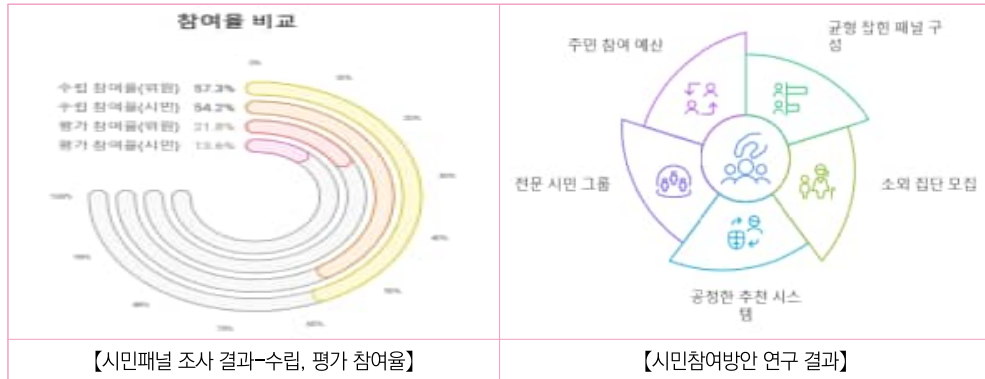
- 강점:
 - 정책에 지역 특성이 잘 반영됨
 - 지역사회 애착도와 정체성 높음
- 약점:
 - 주민교육 및 참여기회 부족
 - 성과 선정 과정의 투명성과 의견반영 부족
 - 지역 내 친목 및 관계형성 부족
- 개선방향:
 - 사전교육 및 다양한 참여채널 제공
 - 성과 선정의 투명성 강화 및 피드백 확대
 - 지역 유대감 강화를 위한 관계형성 프로그램 도입

□ 시민패널 설문 결과

- 강점:
 - 체계적인 계획수립 및 지역성 반영
 - 지역사회에 대한 높은 애착과 유대감
- 약점:
 - 시민참여 기회 및 경험 부족
 - 정보전달 및 의사소통 체계 미흡
- 개선방향:
 - 공청회 및 사전 교육 강화
 - 정보전달체계 개선 및 성과확인 참여기회 확대
 - 지역사회 유대감을 활용한 장기 참여 유도 전략 필요

• 시민패널 조사 결과 환류

- 성과관리TF를 통해 시민참여방안 활성화 연구 결과 검토 및 적용방안 모색
- 2025년 연차별 시행계획 이행점검 및 평가, 시행결과 평가 시 새로운 시민참여 방안 적용
- 제6기 수원시지역사회보장조사부터 시민참여 기획 및 적용 추진



나. 수원서베이 연계 추진

• 수원서베이 추진개요

– 목 적

- 수원시민의 삶과 행정 수요 등을 진단하고, 증거에 기반한 정책 자료를 생성하는데 그 목적을 둠
- 수원시 정책 방향에 대한 시민인식 조사 및 주요 정책에 대한 참여 실태 조사를 통해 선제적 이슈 도출 및 시민요구 파악과 정책화에 기여하는 것이 궁극적인 목표임

– 조사대상 : 2,041명 (표본오차 95% 신뢰수준에서 $\pm 2.17\%$)

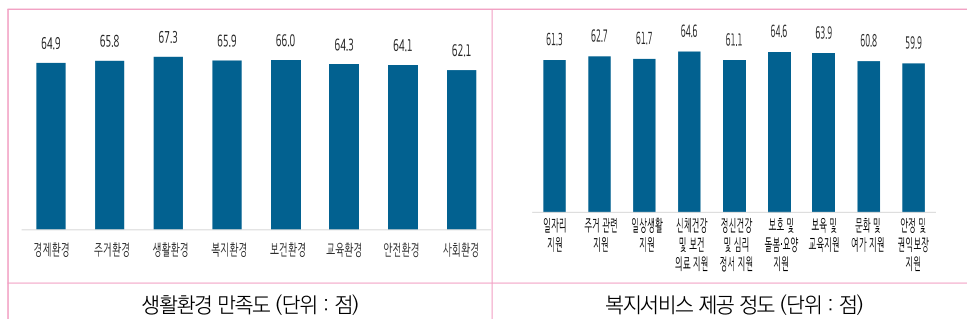
- 목표모집단 : 조사 당시 수원시에 거주하는 18세 이상 시민
- 조사모집단 : 주민등록 기준 만 18세 이상 수원 거주 가구원

– 조사기간 : 2023년 12월 13일 ~ 2024년 1월 19일

– 조사방법 : 가구방문면접조사 (Face to Face Interview)

• 수원서베이 연계 추진

- 수원서베이 조사문항 설계 시 지역사회보장계획 필요데이터 점검 및 문항 추가 (4개 문항추가)
- 연차별 시행계획 추진전략 지표 점검 및 서베이 데이터 연계 조정
- 2024년 연차별 시행결과 평가 시 3개 추진전략 지표 연계 활용



PART I

지역사회보장계획 시행결과



경기도 양평군



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



사람이 중심이 되는 행복하고 안전한 “양평”

● 노인돌봄 체계 확립 및 양평형 노인돌봄 특화사업 추진

- 통합돌봄 민관협력 추진으로 통합돌봄 협의체 및 전문자문단, 지역케어회의의 구성 및 운영
- 고령자 복지주택 건립으로 고령층이 지역사회 지속 거주 여건 마련(150호)
- 양평채움 지역사회 통합돌봄 체계 확립으로 노인 돌봄공백 최소화
 - 7대 주민욕구 18개 서비스 (8,400백만원)
 - 주민 욕구에 맞춘 맞춤형 통합돌봄서비스 4,170명 제공 → 지역사회 문제해결 탁월

● 누구나 누리는 건강증진 체계 구축으로 주민의 삶의 질 향상

- 新스마트 건강서비스 활성화로 건강 취약계층 자가건강관리능력 및 건강수준 향상
 - AI로봇 활용 어르신건강관리 사업, AI·IoT 기반 어르신 건강관리사업
- 12개 읍·면 1:1 지역담당제 운영하여 맞춤형 방문건강관리 서비스 제공
 - 건강취약계층 방문건강관리, 집중방문건강관리프로그램 운영 등

● 제7차 청소년정책 기본계획(2023~2027)에 따라 양평형 청소년 지원 체계 구축

- 양평군 청소년들이 다양한 문화활동 및 여가 선용을 할 수 있는 청소년문화의집 확대
 - 권역별(동부, 서부, 중부) 청소년문화의집 설치로 청소년을 위한 복합문화시설 확충
- 청소년을 위한, 청소년에 의한, 청소년의 정책 참여 확대 및 활동기반 마련
 - 청소년운영위원회, 청소년동아리, 청소년 정책마켓 등 청소년의 다양한 참여기회 제공

양평군, 보건복지부 지역복지사업 평가
10년 연속 수상



10년 연속 복지행정상 수상
(‘24.12.6.)

양평군, AI·IoT기반 어르신 건강관리사
업 우수기관 선정



AI, IoT 어르신 건강관리사업 우수기관
선정(‘24.12.18.)

양평군 청소년참여위원회 우수사례 ‘경기도지
사상’ 영예



청소년참여위원회 우수사례
경기도지사상 수상(‘24.9.23.)

노인 지역사회통합돌봄 추진

» 추진배경 및 필요성

- 양평군은 2014년 초고령사회에 진입, 24년 12월말 기준 노인인구 비율 31%로 노인돌봄의 욕구가 증가하는 가운데 노인들은 몸이 불편해 살던 곳에서 지내기를 희망하나 돌봄의 부재로 사회적 입원이 다수 발생하고 있음
- 제5기 지역사회보장조사 결과 사회보장 영역 중 돌봄 욕구 1순위로 돌봄 정책 시급성 대두
- 돌봄이 필요한 노인에게 살던 곳에서 개인의 욕구에 맞는 서비스를 제공하고 지역사회와 함께 어울려 살아갈 수 있도록 하는 양평형 지역사회 통합돌봄 체계 구축

시민욕구 기반

- 인구구조 변화에 따른 돌봄정책 강화 필요



제5기 양평군 지역사회보장조사(2021) 결과



» 사업 개요

- **통합돌봄 대상자 전수조사 실시**(재가 생활에 필요한 전반적인 필요도 조사)
 - 75세 이상 기초연금 수급자 등 772명
 - 대상자 선정 및 서비스 지원·연계 674명
- **양평형 노인 통합돌봄서비스 제공** - 7 대 주민 욕구 18개 서비스 / 8,400백만원
 - (요양·돌봄) 장기요양 연계, 노인맞춤돌봄
 - (주거편의) 어르신안전하우징, 낙상제로어르신맞춤형집수리, 고령자복지주택건립
 - (영양급식) 재가노인식사배달, 맞춤형영양관리식사지원
 - (스마트안부) 응급안전안심, 노인말벗서비스, 독거노인AI안부살핌, AI기술기반 노인돌봄
 - (건강관리) 읍면별 특화서비스, 의료급여사업 연계, 보건사업 연계
 - (정서지원) 일상더하기정서지원, 치매우울어르신통합돌봄, 행복나눔Plus사업
 - (긴급일시돌봄) 누구나돌봄(양평채움돌봄) ☎ '24년 신규 경기도 시범사업(5대 영역 돌봄)

» 사업 성과

1 양평 채움 지역사회 통합돌봄 체계 확립으로 노인 돌봄공백 최소화

- 노인 통합돌봄 서비스 지원절차 구축



- 7대 영역별 촘촘한 서비스 지원으로 양평의 노인돌봄 돌봄공백 최소화

①요양·돌봄 ②주거 ③영양급식 ④스마트안부 ⑤건강 ⑥정서 ⑦긴급·일시돌봄

7대 영역별 촘촘한 서비스 구성으로 돌봄공백 최소화



- 노인 지역사회 통합돌봄 추진을 통한 주민 만족도 및 대외 평가 우수
 - 맞춤형 영양관리 식사지원 사업 이용자 만족도 98점, 경기도 누구나돌봄사업(이용자 중 노인 92%) 만족도 98.4%로 지역주민의 만족도가 높은 것으로 나타남
 - 경기도 누구나돌봄사업 시군 평가 대상, 경기도 누구나돌봄사업 우수 읍면동 평가 7개 읍면 선정으로 양평군 돌봄정책의 전반적인 우수함을 인정받음

2 고령자 복지주택 건립(국토교통부 공모)

- 사업기간 : 2021.3.~2027.12.
- 위 치 : 양평군 양평읍공흥리316-4번지
- 시행주체 : 양평군, LH한국토지주택공사
- 공급규모 : 총 150호 (8평형90호 / 11평형 60호)
(1~2층) 맞춤형돌봄서비스제공을 위한 사회복지시설
(3층 이상) 고령자복지주택 150호
- 입지여건 : 노인복지관, 노인요양원, 장애인복지관 인접



3 사회보장특별지역구역(보건복지부 공모)

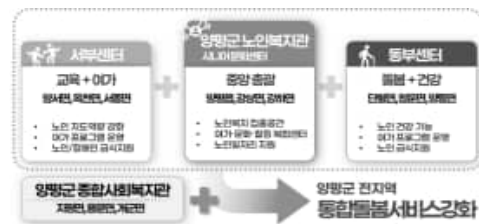
- 사업기간 : 2023년~2026년(총 4년간)
- 사업대상지: 청운면
- 사업예산 : 총 985백만원(국비 50%, 도비 50%)
- 사업내용 : 마을공동체 중심 노인돌봄체계 구축
마을돌봄 거점공간조성, 마을공동체 조직화
지역맞춤형 돌봄서비스 개발지원
- 사업장소 : 양평채움돌봄센터 (구)청운 119지역대



향후 추진·개선방안

지역사회 중심 거점 전달체계 마련

- 노인복지관 분관(동·서부 센터) 설치
 - 다기능화를 통한 돌봄기능 및 접근성 강화
 - 마을회관 및 경로당 기능을 지역내 복지, 건강 관리 기능을 강화하고 공동생활 거점 장소로 활용방안 모색



독거노인 방문건강관리사업

추진배경 및 필요성

- 양평군 노인인구 비율은 2024.12월 기준 전국 20.0% 및 경기도 16.6%보다 월등히 높은 31.0%를 차지하는 초고령사회로, 최근 5년간 지속적인 증가 추세로 고령사회 도래에 따른 대응 필요
- 양평군 고혈압 진단 경험률이 전국 및 경기도 보다 높은 25.4이며, 당뇨병 진단 경험률도 전국 및 경기도 보다 높은 13.1을 보이고 있어 전문적 관리 필요
- 독거노인은 가족과 생활하지 않음으로써 겪게 되는 고독과 외로움 및 경제적인 외로움으로 인해, 사회적·정신적 건강문제를 갖고 있으며, 운동·침거 등의 부적응 현상이 나타나고 있어, 이로 인해 노인자살, 노인우울 등 우리 사회의 심각한 건강문제를 발생시키고 있으므로 이에 대한 건강관리가 절실히 필요한 실정임

» 사업 개요

- 민관협력 기반으로 사업 실행 및 다양한 자원 연계
 - (지역사회보장협의체 노인분과) 사업제안, 지역사회보장계획 수립 및 사업실행에 대한 모니터링, 결과평가
 - (민관 자연연계)

보건소 내·외 부서별 연계 서비스	치매안심센터	치매조기검진, 약제비 지원, 등록관리 등	13
	정신건강복지센터	정신질환자 상담 및 관리, 우울증 상담	5
	물리치료실	복지옹구 대여(휠체어, 워커 등)	1
	한의학 건강증진	한의학건강증진 방문상담	86
보건소 외(지역사회) 연계 서비스	무한돌봄센터	사례회의 연계 등	1
	양평호스피스	암환자, 말기 중증환자, 사별가족 호스피스	1
	읍면 찾아가는복지팀	집수리 및 주거환경개선, 노인 맞춤형돌봄서비스 등	32
	군청 복지팀	노인장애인, 지역사회 통합돌봄, 의치지원	30
	군청 안전총괄과	냉방물품, 방한용품 지원	95
	군청 환경과	환경성질환예방사업(주거환경개선)	2
	양평소방서	가정용 소화기 및 화재경보기 지원, 119안심콜	90
	양평군 가족센터	병원 안심동행 서비스	8
	경기북부보훈지청	보훈재가복지서비스	2
	노인일자리지원사업단	세탁지원, 노인사회활동지원	3

- 건강관리서비스 이용 및 접근이 어려워면서 건강관리가 필요한 주민의 문제해결
 - 건강상태스크리닝: 신체계측 및 건강면접조사 결과를 토대로 군분류

구 분	대상자 특성	방문횟수
집중관리군	건강위험요인 및 건강 문제가 있고 증상 조절이 안되는 경우	3개월 이내 8회 이상
정기관리군	건강위험요인 및 건강 문제가 있으나 조절이 되는 경우	3개월마다 1회 이상
자기역량지원군	건강위험요인 및 건강 문제가 있으나 증상이 없는 경우	6개월마다 1회 이상

- 건강관리서비스
 - 기본건강관리, 만성질환 예방 및 관리, 생애주기별 특성화 관리, 집중프로그램 운영
- 12개 읍·면 1:1 지역담당제 운영하여 맞춤형 방문건강관리 서비스 제공
 - 건강취약계층 방문건강관리 3,394가구/3,982명
 - 집중방문건강관리프로그램 운영 88명, 5개 경로당, 총40회기
 - 한파·폭염 대비 건강취약계층 방문건강관리(보건·복지 연계) 13,367건

» 사업 성과

- 뉴스마트 건강서비스 활성화로 건강 취약계층 자가건강관리능력 및 건강수준 향상

1 시로봇 활용 어르신건강관리 사업(경기도 공모)

- (사업기간) 2024.7~12월(6개월)
- (사업대상) 65세 이상 건강취약 독거노인 20명
- (사업내용) AI 건강관리 로봇 서비스 제공
- (맞춤형 건강관리) 챗GPT답재 음성대화, 식사 및 복약관리, 인지건강 및 정서지원 등
- (24시간 안전관리) 센서(터치/음성/레이더) 기반 위급 상황 시 관리자·관제센터 연결 → 응급상황 확인 → 119연결 등

2 AI·IoT 기반 어르신 건강관리사업(보건복지부 공모)

- (사업기간) 2024.3~8월(6개월)
- (사업대상) 만성질환 관리 및 건강행태개선이 필요한 65세 이상 어르신, 독거노인, 건강행태 개선이 필요한 어르신 420명
- (사업내용) AI·IoT 기술(스마트폰 “오늘건강” 앱 활용) 및 건강측정기 활용하여 6개월 간 대상자 건강군별 맞춤형 건강관리 서비스 제공

사전/사후 건강스크리닝



어르신맞춤형 ICT 교육



- 누구나 누리는 건강증진 체계 구축을 위한 환경 조성
 - 방문건강관리 등록 및 운영회수

합 계		보건소		보건진료소		총계			
가구수	가구원수	가구수	가구원수	가구수	가구원수	합 계	직접방문	내소방문	전화방문
3,394	3,982	2,288	2,670	1,106	1,312	9,613	7,531	1,189	893

- AI·IoT 기반 어르신 건강관리사업 및 AI로봇 활용 어르신건강관리 사업



• 주민만족도 및 대외성과

- (주민만족도 우수) 방문건강관리사업(집중방문건강관리 프로그램) 만족도 100%, AI로봇 활용 어르신건강관리 사업 만족도 평균점수 100점, AI·IoT 기반 어르신 건강관리사업 만족도 91점으로 사업의 주민 만족도가 매우 높은 것으로 나타남
- (대외 성과) 경기도 AI·IoT 기반 어르신 건강관리사업 모바일 시스템 활용 우수기관으로 선정, 서비스의 접근성이 떨어지는 어르신을 대상으로, 지속가능한 비대면 건강관리서비스 체계 구축 성과를 인정받음



청소년 문화의집 확대

» 추진배경 및 필요성

- 저출산·고령화의 영향으로 청소년 인구가 지속적으로 감소하고 다양한 청소년 문제 발생에 따른 인구 유출 방지 대책 및 청소년 보호사업을 수행할 수 있는 인프라 구축 필요
- 제5기 지역사회보장계획 FGI 조사 및 군정만족도 조사 결과 양평군은 청소년 여가복지시설이 부족하며, 복지사각지대 해소를 위해 중점 추진해야 할 분야에 아동, 청소년이 56%순으로 노인분야 다음으로 높음
- 안전하고 자유로운 청소년 전용 문화공간 조성 및 활동을 지원하여 양평군 청소년들의 올바른 성장을 위한 인프라 구축을 위한 청소년문화의집 확대 필요

※ 동부와 서부 청소년문화의집 기설치, 중부 지역 청소년을 위한 복합문화시설 확충 필요

청소년 환경 변화 및 욕구



» 사업 개요

- 민관 협력으로 청소년 문화의집 확대 추진 실행 및 모니터링, 협력 프로그램 운영
 - (민간) 동부·서부·중부(양평) 청소년문화의집 운영 및 지역 특성에 맞는 맞춤형 프로그램 개발 등
 - (공공) 양평청소년문화의집 착공·준공 및 위탁법인 선정, 청소년문화의집 지원 강화 등
 - (청소년참여) 청소년운영위원회, 청소년동아리, 청소년연합활동 등
 - (학교연계) 청소년련수련시설-학교간 연계: 동아리 축제, 역량강화 교육, 진로역량 교육 등
 - (지역연계) 기관·단체-청소년(가족) 등 연계: 지역축제 활동, 전통시장 활성화, 청소년 영화제 등
 - (공간연계) 기관·단체-지역주민 등 연계: 안전하게 이용할 수 있는 여가·문화공간 대관 운영
- 권역별 청소년 문화의집 설치

2021~2024년 청소년문화의집 확대

(2021.7월) 동부청소년문화의집 조성

- 용문면/ 연면적 1,460㎡/지하 1층과 지상 4층

(2022.11월) 서부청소년문화의집 조성

- 양서면/ 연면적 1,187.64㎡/지하 1층, 지상 3층

(2024. 10월) 양평청소년문화의집 조성

- 양평읍/ 연면적 2,528㎡/지하1층·지상3층



» 사업 성과

- 권역별 인프라 확충 및 상위계획에 맞춘 청소년 정책 추진기반 마련
 - 청소년문화의집 2개소 ⇨ 3개소, 동부·서부·중부 권역별 청소년수련시설 조성 완료
 - 청소년문화의집 예산 확대 2023년 1,301백만원 ⇨ 2024년 2,619백만원 (2배 이상 증가)

비전	디지털 시대를 선도하는 글로벌 K-청소년		
목표	청소년 성장기회 제공 / 안전한 보호 환경 조성		
정책 과제	플랫폼 기반 청소년활동강화	양평군	디지털교육, 진로 탐색, 문화예술, 스포츠 활동 등
	청소년유해환경 차단 및 보호		폭력예방 교육 등
	청소년의 참여 권리 보장 강화		청소년 참여활동 확대 및 지원, 참여역량 강화 등
	청소년정책 총괄조정 강화		조례 개정, 청소년기관 지원, 지자체-교육청 협력 등
⇒ 제7차 청소년정책 기본계획(2023~2027)에 따라 양평형 청소년 지원 체계 구축			



- 청소년의 다양한 참여기회 제공으로 **청소년 정책 참여 확대 및 활동기반 마련**
 - (청소년문화의집 이용자) '23년 연70,158명 → '24년 연93,824명
 - (청소년운영위원회) '23년 26명 → '24년 34명
 - (청소년동아리) '23년 141명 → '24년 150명
 - (청소년정책제안 공모전 활성화) '23년 22건 → '24년 31건
 - (청소년정책제안 참여기회 확대) 양평군 주민참여예산 청소년형 공모 참여 → 2025년 본예산 2건 반영



- 청소년 **만족도 우수** 및 청소년 **성장·나눔 선순환** 실천
 - (청소년 만족도 우수) 3개 권역 청소년문화의집 이용자 만족도 측정결과와 평균 93점으로 청소년 문화의집 확대 사업은 지역 청소년의 만족도가 높은 것으로 나타남



- (청소년 성장·나눔의 선순환 실천)

양평동부청소년문화의집 청소년들이 '농촌 청소년이라 행복한 세가지 이유'라는 작품명으로 「2024년 농어촌청소년육성재단 상반기 공모전」 대상 수상, 상금으로 용문면 취약계층 가정을 위해 100만원 상당 책가방 7개 기탁



PART I

지역사회보장계획 시행결과



부산광역시 복구



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



사각지대 가족돌봄 청년 지원사업

» 사업 배경

- 사회적 약자를 돌보는 가족에 대한 인적·물적 지원을 통한 돌봄 부담 완화 필요
- 맞춤형 돌봄 체계 구축을 통한 돌봄 가족 조기 발견 도모

» 사업 목적

- 취약계층 청년들에 대한 정책적 관심을 통해 복구 관내 지역의 청년들의 희망찬 미래 지원

» 사업 개요

- 사업기간 : 2025년 1년 ~ 2025년 12월(2022년부터 계속 사업)
- 선정기준 :
 - 부산 복구 만덕1, 2, 3동 내 가족 돌봄 청년 중
 - 돌봄 문제와 관계없음(장애, 고령, 질병, 정신질환 등)
 - 돌봄 제공자 연령은 10대 학령기부터 만 39세 미만
 - 전체 핵심 참여자 중 30% 이내
 - 15% 이내, 노인을 돌보는 가족(돌봄 제공자 연령 무관)
 - 15% 이내, 장애, 정신질환, 암 환자를 돌보는 가족(돌봄 제공자 연령 무관)
- 사업내용 : 민관협력 네트워크 구축을 통한 사각지대 돌봄 가족 발굴 및 가족 돌봄 제공자 지원
- 수행기관 : 부산광역시 복구, 만덕종합사회복지관
- 지원절차
 - 협력기관 및 자체 아웃리치 활동을 통한 당사자가정 발굴 ⇒ 민관협력 통합사례회의를 통한 심사 ⇒ 지역 내 사회적경제조직을 통한 서비스 제공

주요 성과

- 가족돌봄청년 및 돌봄가족 발굴 (부산시 북구 만덕, 구포, 덕천동 권역)
 - 만 9세 이상 39세 이하 가족돌봄부담의 어려움이 있는 '영케어러'청년 21명
 - '영케어러' 청년이 돌보고 있는 돌봄가족 35명

돌봄 청년 연령(총 21명)



- 돌봄창구 및 지역네트워크 기관 구축
 - 돌봄창구: 북구청, 행정복지센터 등 23명 / 지역네트워크 기관: 34곳
- 찾아가는 사업설명회 및 기관 연계 협력 : 133회
 - 북구청, 행정복지센터, 만덕동 내 초·중·고등학교, 지역 내 근린시설 등
- 민관 연계 전수조사 진행 : 만덕1~3동 행정복지센터 테마별 전수조사 158건
- 온·오프라인 주민발굴단 활동
 - 온라인(유튜브, 카카오톡, 인스타그램 등을 활용하여 복지정보 및 상담 안내 39회
 - 오프라인(지역사회보장협의체, 통장, 공동체 등 주민의 집결 및 홍보, 발굴 활동 58회
- 돌봄가족 맞춤형 서비스 지원 : 1,919건
 - 식사서비스, 돌봄활동가(가사, 청소, 말벗/운동처방) 파견
- 청년당사자 맞춤형 서비스 지원 : 363건
 - 진로 탐색 및 직업 체험, 심리상담연계, 교육비 지원 등
- 민/관/학 연계 통합돌봄회의 진행 : 47건
 - 북구청, 행정복지센터, 만덕동 내 초·중·고등학교, 유관기관 등 연계
- 돌봄가족 지원체계 간담회 : 26건
 - 사회적경제조직, 돌봄활동가, 공동체, 청년사업단 등 연계

- 발굴창구 교육 및 간담회 : 52건
 - 북구청, 행정복지센터, 복지관 등 연계
- 가족돌봄청년지원사업 성과공유회 진행 및 사례집 발간
 - 북구청, 행정복지센터, 지역 내 공동체 및 활동가 대상 가족돌봄청년지원사업 성과공유회 진행 41건
 - 가족돌봄청년지원사업 사례집BOOK 발간 및 배포 150건

» 향후 추진·개선 방안

● 공공과 민간의 협력을 통해 구성된 공·사적돌봄의 기존 체계의 유지와 신규 체계의 결속력 강화

- 지역사회 내 가족돌봄청년 발굴 기반 조성 및 구축 중점 추진을 통해 민관협력의 돌봄가족 지원체계, 가족돌봄청년 발굴창구 등을 구성함. 이를 바탕으로 구성된 체계와의 정기적인 교류와 소통을 통해 결속력 강화를 지속하고 있으며, 사각지대의 직접적·잠재적 위험성을 지닌 가족돌봄청년 발굴을 위해 노력하고 있음.
- 추후 사업 진행 시 현재의 만덕, 구포, 덕천동 권역에서 북구 전역(금곡, 화명 등)으로 권역을 확대하여 기존 체계 형성과 같이 찾아가는 사업설명회, 발굴창구 구축 등의 노력 증진
- 지속되는 사업 진행을 통해 기존 형성 체계와 추가적인 권역 확대의 신규 구축된 돌봄가족 지원체계(사회적기업, 협동조합, 청년기업 등) 및 발굴창구(북구청, 행정복지센터, 복지관 등)의 원활한 소통 및 협력을 유지 강화

● 청년 당사자 및 돌봄가족에 대한 지속적인 관계증진을 통해 올바른 개별 맞춤형 서비스 제공

- 공공과 민간, 지역사회 자원망 등을 통해 잠재적 위험을 가지고 있는 사각지대 가족돌봄청년을 발굴하고 통합돌봄회의 및 간담회 등의 공동 사례개입과 청년 당사자 및 돌봄가족들과의 지속적인 소통으로 필요한 맞춤형 서비스 지원
- 지역사회 내 다양한 자원 및 공동체 연계를 통해 긍정적 성장을 도모 할 수 있는 자립 근간 마련



북구청 가족돌봄청(소)년 발굴 및 지원 협약



가족돌봄청년 발굴창구(민덕동 내 교육복지사, Weedclass 담당자) 간담회



민관협력(북구청, 행정복지센터, 학교) 통합돌봄회의



가족돌봄청년 발굴창구(만덕1,2,3동행정복지센터) 간담회 및 교육



돌봄활동가(운동처방) 연계 및 가정 내 파견



청년 당사자 교육비 지원

1 대구광역시

2 충청남도

3 경기도 수원시

4 경기도 양평군

5 부산광역시 북구

고독사 제로, 복지안전망 구축

» 사업 배경

- 고령 1인 가구의 증가 및 다양한 연령층의 고독사는 사회적 문제로 대두되고 있어 사회 안전망 필요
- 질적 조사 결과 1인 가구에 대한 어려움에 대한 지원요청

» 사업 목적

- 공공과 지역사회가 협력하여 촘촘한 사회적 안전망을 구축하고, 맞춤형 복지 서비스 지원으로 고독사 예방

» 사업 개요

- 사업기간 : 2025년 1년 ~ 2025년 12월
- 지원대상 : 복구에 거주하는 1인 가구 중 경제적, 사회적 관계망이 취약한 고립 가구
- 사업내용 : 고독사 위험 단계별 공적 자원·민간자원 연계·정기적 안부 확인 등
 - 고독사 고위험군 : 생계 안정 지원, 신체·정신건강 관리
 - 고독사 중위험군 : 사회관계 형성 프로그램, 감성 케어 등
 - 고독사 저위험군 : 지역 소공동체 활성화 지원
- 지원절차 : 위험군 상시 발굴(인적안전망 활용) → 위험군 관리(위험군별 서비스 연계)

» 주요 성과

- 고독사 위험자 발굴·조사·관리
 - 고독사 위기가구 테마별 전수조사 : 연 2회
 - 사회적 고립가구 실태조사 및 관리 : 2024.6.~12월, 전화 방문조사 병행
 - 복지사각지대 발굴 활동 「찾go, 보고go, 살피go」추진 : 연중, 분기1회 이상
 - 복지사각지대 발굴시스템(행복e음)을 활용한 위기가구 발굴 : 연6회
 - 전입신고 단계 고독사 위험군 및 복지사각지대 발굴조사
 - 상시 위기가구 발굴 플랫폼 '복구 희망톡'상담 창구 운영

- 고독사 위험자 관리를 위한 민간인력 활용
 - 명예사회복지공무원 내 이웃지킴이 『수호천사』 2,166명
 - 명예사회복지공무원 확대를 위한 공개모집 : 161명 신규위촉
 - 명예사회복지공무원 활동 범위 확장을 위한 업무협약 체결 : 93건
 - 우리동네 행복을 전달하는 희망매니저 운영 : 신중년 경력형 일자리사업 연계(14명)
 - 고독사 위험군·명예사회복지공무원 결연 『같이 가치 1:1 멘토링』
 - 내 곁에 든든한 이웃! 금곡의 재발견 : 금곡동 구구단(주민발굴단) 활용
 - 인적안전망 역량강화 교육 : 3회

		
업무협약(화명2동 영양가득 고순맛)	희망매니저 운영(언론보도(2024.3.5. 부산일보))	역량강화 교육(2024.9.27.)

- 고독사예방 및 관리 시범사업 추진으로 신규사업 개발·추진(2024. 7월 이후)

사업명(사업모형)	사업대상	주요내용	성과지표	목표수준
인공지능(AI) 감성케어 지원사업	고독사 위험군	시스피커를 활용한 서비스 제공으로 정서 돌봄 및 고독사 예방	50가구	66가구
사회적 고립가구 생활쿠폰 지원	고독사 위험군	지역 상점 이용권 지원	20가구	20가구
지역공동체 공간 공유 사회관계망 프로그램 운영	고독사 위험군	사회관계망형성프로그램 진행	30가구	30가구
고독사 유품정리 지원사업	고독사 발생 1인가구	고인의 삶을 마무리할 수 있도록 유품정리 지원	1가구	-

- 고독사 예방 및 관리에 관한 조례 개정 (2024.10.23.)
 - 부산광역시 북구 1인 가구의 사회적 고립 및 고독사 예방에 관한 조례 (2019.05.29. 제정)
 - 상위법령 및 인용 조례 개정에 따른 후속 조치로, 제명 및 조문 개정

≫≫ 향후 추진·개선 방안

● 지역별, 생애주기별 특성에 맞춘 맞춤형 지원 정책 운영

- 지역적 특성(주거 형태, 일자리, 교통상황 등)에 따라 생애주기별 1인 가구 밀집 지역 상이하여 각 욕구에 따른 맞춤형 서비스 지원

● 청년 및 중·장년층 대상 위험군 발굴 및 관리 강화

- 청년 및 중·장년층은 노년층보다 개인주의 및 사회적 고립 심화, 건강관리 소홀 등으로 고독사 위험도가 더욱 높으며 은둔형 생활 및 서비스 거부·기피로 접근성이 낮고 서비스 개입에 어려움이 많음
- 생활업종 종사자(집배원, 가스검침원, 부동산 중개인, 음식점, 숙박업자 등)의 명예사회복지공무원 위촉 확대 및 발굴 인식 강화, 다양한 사회적 지원 정책 개발

● 지역 특성을 고려한 지역기반형 고독사 예방 추진 및 민관협력 강화

- 영구임대아파트 밀집 및 1인 가구 증가세로 공공만으로는 고독사 예방 효율적 관리에 행정적·재정적 한계가 많음.
- 사회복지기관 및 유관 단체와의 협력 강화 및 자원·서비스 발굴

장애인 평생학습 도시 운영

≫≫ 사업 배경

- 장애인이 소외됨 없이 양질의 평생학습권을 보장받을 수 있도록 장애 친화적 평생학습 체계 구축
- 장애인의 특성과 수요가 반영된 평생교육을 제공하여 장애인의 자립생활능력 및 지역사회 참여 역량강화

≫≫ 사업 목적

- 장애 유형 및 정도에 따른 다양한 평생교육 프로그램 제공

» 사업 개요

- 사업기간 : 2025년 1년 ~ 2025년 12월
- 지원대상 : 북구 거주 장애인 및 비장애인 350여명
- 사업내용 : 관내 장애인 평생교육 운영 연계 기관과 장애인 평생교육 프로그램 운영
 - 장애인의 학습 욕구를 반영한 다양한 평생교육 프로그램 운영 및 교육기회 제공
 - 장애인 평생교육 관련 강사 양성, 장애 및 비장애 통합 프로그램 운영
 - 지역사회 비장애인 등을 대상으로 하는 장애공감교육, 장애이해교육 운영
- 수행기관 : 부산시 북구, 장애인 평생교육 운영 연계기관

» 주요 성과

- 관내 장애인 평생교육기관 간 네트워크 구축

사업명	주요내용 및 추진실적	활동사진
장애인 평생학습도시 운영 지원사업 관계자 역량강화 교육	◦ 일시 : 2024. 2. 27.(화) ◦ 장소 : 만덕도서관 3층 강좌실 ◦ 대상 : 관내 장애인 평생교육 연계기관 담당자 ◦ 내용 : 장애인 평생교육 프로그램 운영 가치와 현장 교수법을 위한 제언	
장애인 평생학습도시 운영 지원사업 업무협약 및 실무자 협의회 개최	◦ 일시 : 2. 27.(화) / 5. 23.(목) / 7. 23.(화) / 11.19.(화) ◦ 장소 : 만덕도서관 3층 회의실 ◦ 대상 : 장애인 평생학습도시 운영 지원사업 참여 12개 연계기관 담당자 ◦ 내용 : 장애인 평생학습도시 운영 지원사업 업무 협약 및 우수사례 공유	
북구 장애인 평생학습 마을강사 프로그램 발표회 개최	◦ 일시 : 2024. 7. 23.(화) 10:00~12:00 ◦ 장소 : 만덕도서관 3층 다목적실 ◦ 대상 - 발표자 : 마을강사 양성과정 수강생 21명 - 청취자 : 관내 연계기관 담당자 12명 ◦ 내용 - 2024년 북구 장애인 평생학습 마을강사로 양성된 인력풀(pool) 21명 프로그램 발표 - 우수수료자 6명 선정, 인력풀(pool) 자료 제공	
2024년 평생학습 성과공유회 개최	◦ 일시 및 장소 : 2024. 12. 9.(월) / 만덕도서관 ◦ 참여 : 관내 평생교육기관 실무자 등 70명 ◦ 주요내용 - 장애인 평생학습도시 운영 성과 영상 상영 - 우수사례 발표 (구포1동행정복지센터)	

• 장애인 평생학습도시 추진 성과 (2023~2024)

구분	2023년	2024년
참여 기관	북구장애인종합복지관 등 9개 기관	부산뇌병변복지관 등 12개 기관
프로그램 운영	■ 관내 장애인 평생교육 프로그램 운영 지원 : 20개 프로그램 254명 참여 ■ 장애인 평생교육 참여실태 조사 및 성과공유 영상 제작 등	■ 관내 장애인 평생교육 프로그램 운영 지원 : 29개 프로그램 382명 참여 ■ 장애인 평생학습 마을강사 양성과정, 장애인식개선교육 등
지역사회 환원	■ 에세이 글쓰기: 「산책하며 사색하며 살아가며」 책출판 ■ 우리동네 솔솔레레: 평생학습 페스티벌 동아리 공연 ■ 난타 두드림 : 성과공유 워크숍 식전 공연 ■ 통통셰프 : 독거 어르신에게 요리 나눔 2회 실시	■ 문학교실 : 컴퓨터 배경화면 14종 제작 및 배포 ■ 칼림바 : 평생학습페스티벌 동아리 공연 ■ 발달장애인 도예작가 이운돋기 성공 전담 (2024. 1. 12.)
기타 성과	■ 장애인 평생학습 성과공유 워크숍 개최 - 일시 및 장소 : 11.17.(금) / 만덕도서관 3층 다목적실 - 참여인원 : 112명 - 주요내용 ▶ 2023년 장애인 평생교육 참여 실태조사 및 요구조사 발표 ▶ 2023년 장애인 평생학습도시 사업 우수 사례 발표 및 공연, 작품 전시	■ 장애인 평생교육이용권 지원사업 선정 - 북구 주민 50명, 1인 35만원 지원 ■ 청각장애인 및 비장애인 통합 요리 프로그램 - 언론보도 : 부산일보 (2024. 5. 17.) ■ 바리스타 2급 자격증 6명 취득 ■ 그림책 심리지도사 자격증 9명 취득 ■ 2024년 북구 평생학습 성과공유회 개최 - 2024. 12. 9. (월), 만덕도서관 - 장애인 평생학습도시 우수사례 발표

• 관련사진



동원종합사회복지관

북구장애인종합복지관

부산시각장애인복지관

점자 리플렛 제작

북구 평생학습페스티벌 체험 및 공연 참가 (2024. 9.28.(토) ~ 9.29.(일), 화명동 장미공원 일원)

» 향후 추진·개선 방안

- 국비 3년 지원 이후 지속가능한 복구 장애인 평생학습도시 조성을 위하여
 - 장애인 평생학습도시 중장기 발전계획 수립 : 2025. 3 ~ 11월 ▸ 장애인 인식제고 향상
 - 장애인 평생학습도시 운영 성과 영상 제작 : 2025. 9 ~ 11월 ▸ 사업성과 홍보
- 전년 대비 장애인 평생학습 참여율 향상
 - (2023년) 260명 → (2024년) 320명 → (2025년) 590명
- 장애인 재능기부자 발굴 및 지역사회 환원 활동 지원

PART

II



찾아가는 보건복지서비스 제공



PART II-1 부산광역시 사상구

PART II-2 대구광역시 달서구

PART II-3 경기도 시흥시





부산광역시 사상구



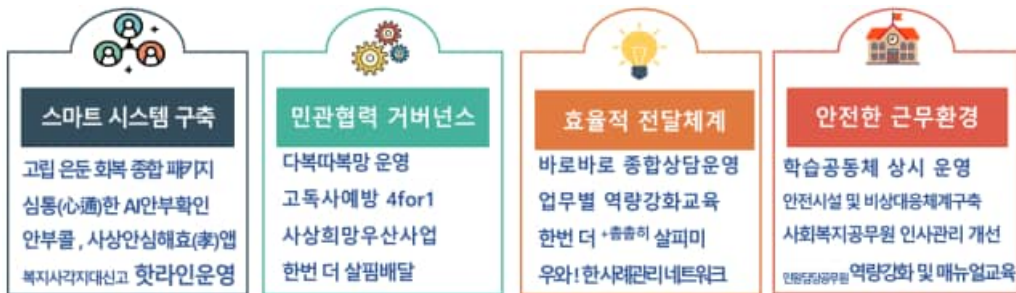
보건복지부
Ministry of Health and Welfare



부산광역시 사상구

» 사업개요

- 비전 : 다함께 돌보고 모두가 누리는 **스마트 돌봄 체계** 구축
- 추진목표
 - 스마트 시스템 구축으로 복지사각지대 제로화
 - 민관협력 거버넌스로 지역돌봄체계 강화
 - 효율적인 전달체계 정비로 주민체감도 향상
 - 안전한 근무환경 조성으로 복지현장 안정화
- 추진전략



» 제공 우수 사례

사례개요

1. 사례관리 기간: 2024년 4월~ 2025년 4월(종결)
2. 사례 발굴경로: 은둔형 청장년 실태조사 과정에서 발굴
3. 대상자 정보
 - 인적사항: 전○○(남, 35세), 3인가족
 - 주요문제 및 욕구

구분	주요문제 및 욕구
건강	대상자 사회공포증, 중증도 우울증, 불면증 및 신체 비만 문제
경제	기초생활수급 보장 중이나 조건불이행으로 생계급여 미지급으로 생활비 부족 및 의료비 부담
일상생활	6개월 동안 집 밖을 나오지 않고 은둔형으로 집에서만 지냄.
사회적관계	가족과 불화로 대화 단절 연락하는 친구 및 가깝게 지내거나 교류하는 지인 없음
법률적문제	학자금 및 생활비 대출 등으로 신용 불량자로 채무 상환 능력 부족

단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정: 위기속 감정발굴과 민관협력의 시작

- (위기 상황) 우울증과 복합적인 문제로 은둔 생활을 하던 대상자는 수면 장애, 폭식으로 인한 건강 악화, 학자금 대출 및 생활비 대출로 인한 경제적 어려움, 부모님과의 갈등 및 사회적 고립, 채무 독촉으로 인한 정서적 불안감 등 복합적인 위기 상황에 놓여 있었음.
- (강점 확인) 그림에도 불구하고, 일본어 구사 능력과 요리 재능이라는 숨겨진 강점이 있었음.
- (민관 협력) '은둔형 청장년 실태조사'를 통해 위기가구로 발굴된 후, 사상구종합사회복지관, 사상구정신건강복지센터 등 여러 기관이 협력하여 건강, 경제, 일상생활, 사회적 관계, 법률 등 다각적인 욕구 해결을 위한 맞춤형 개입 논의

2. 서비스 제공 계획 및 점검: 다차원적 지원을 통한 변화 모색

- (신체·정신 건강 회복) 건강한 식단 지원, 운동 프로그램 안내를 통해 체중 감소와 불면증 완화를 도왔고, 사상구정신건강복지센터 연계 자살 상담, 정신과 진료 및 복약 관리, 행복상담소 심리 상담을 통해 우울증 완화 및 부모님과의 관계 개선을 지원.
- (사회적 관계망 연결) 사상구종합사회복지관의 나눔냉장고 및 복지관 프로그램 연계를 통해 대상자의 외출 및 타인과의 대화 기회 제공
- (경제적 부담 경감 및 자립 지원) 긴급생계급여 신청, 이웃돕기 성품(김치, 밀반찬 등) 및 식료품 세트 지원, 구직 수당 연계 등을 통해 경제적 어려움을 해소하고, 특히 대상자의 강점인 일본어 능력 강화를 위해 일본어 자격증 교육비를 지원하며 자립 의지를 고취
- (법률 문제 해결) 신용회복위원회 연계를 통해 채무 조정 상담을 지원하여 정서적 불안감을 해소

» 성과 내역 및 향후 계획: 위기를 넘어 자립으로

- (긍정적인 변화) 민관 협력으로 진행된 통합 사례관리를 통해 대상자는 신체적·정신적 건강을 회복하고, 고립감을 해소하며 사회적 관계망을 다시 구축할 수 있었음. 특히 경제적 부담이 경감되고 채무 문제가 해결됨으로써 정서적 안정과 함께 강한 자립 의지가 생김
- (자립 성공) 대상자는 자신의 강점인 일본어 능력과 요리 실력을 바탕으로 일본어 자격증을 취득하고 요식업 분야에 취업하는 데 성공하여, 은둔형 외톨이의 삶에서 벗어나 주체적인 삶을 시작할 수 있었음
- (지속 가능성) 이 사례는 지역사회 네트워크 구축을 통해 기관별 역할 분담의 효율성을 입증하고, 대상자의 잠재된 강점을 발굴하여 자립 활동으로 연결하는 모범적인 실천 모델을 제시

우수사례 2. 다시 일어설 그날을 꿈꾸다 <중장년 1인가구 경제위기사례>

사례개요

1. 사례관리 기간 : 2025년 6월 ~ 진행 중

2. 사례 발굴경로

- 가족관계·재산사항 미정리로 인해 공적급여 지원 불가 시급한 지원을 위해 사상희망우산사업 대상자로 의뢰 ⇒ 학장통합사회복지관과의 공동 사례관리 추진

3. 대상자 정보

- 인적사항 : 신○○(남, 52세) 단독가구
- 주요문제 및 욕구

구분	주요문제 및 욕구
경제	사업실패로 인한 통장압류 및 생계 곤란 호소
신체건강	허리디스크 수술 후 보행장애 및 구음장애 발생
정신건강	가족관계 단절로 인한 상실감, 고립감, 우울감 호소
법률	사업실패로 인한 부채 3억 5천여만 원 상환가능여부 확인
주거환경	집이 경매로 넘어간 상태에서 안정적인 거주지로 이전 희망

단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정

- (가족관계 단절 장년 단독가구) 사업 실패와 건강 악화 등으로 가족관계 단절되고, 고액 부채로 인한 경제 및 주거의 어려움에 처한 상황
- (민관 협력·공동 사례관리) 병원 퇴원과 동시에 가족관계 단절된 상태로, 정리되지 않은 가족관계와 재산 사항으로 인해 공적 급여 지원이 어려워 제도권 밖 위기가구 지원을 위한 '사상희망우산' 사업 대상자로 발굴. 학장종합사회복지관과 함께 공동 사례관리 대상으로 선정되었고, 경제 및 기초생활 해결, 신체·정신 건강 관리, 법률적 지원, 주거환경 개선에 대한 욕구에 대해 민관 기관 간 역할을 분담하여 서비스 지원하기로 논의함.

2. 서비스 제공계획 및 점검: 다차원적 지원을 통한 변화 모색

- (신체·정신 건강 회복) 동아대학교병원 진료 동행 및 정밀검사결과 소뇌위축증 소견으로 증상 원인을 파악하고, 주 1회 가정방문 상담을 통해 우울감과 상실감에 대한 정서적 지지를 꾸준히 제공했음.
- (안정적인 일상생활 및 경제적 부담 경감) 이랜드복지재단, 구세군 등 민간 외부자원 연계를 통한 긴급 생계비 지원, 사례관리 사업비로 세탁기(40만 원) 지원, 행정동 및 복지관을 통한 식료품 및 생필품 지원, 대상자의 일상생활 지원을 위한 퇴원환자 안심돌봄 서비스 연계를 통해 기본적인 생계 안정을 도모했음.
- (법률 및 주거 문제 해결) 사상희망우산 2회 연계를 통한 관리비 일부 및 통신요금 납부, 이랜드복지재단 긴급지원을 통한 관리비 납부를 지원했음. 기초생활수급자 책정 이후 신용회복위원회 채무조정 연계를 추진하고, 대한적십자 희망풍차 긴급 지원 사업을 통해 거주지 이전에 필요한 보증금 마련을 계획하여 주거 안정화를 도왔음.

성과 내역 및 향후 계획: 회복을 향한 의미 있는 발걸음

- (긍정적인 변화) 다양한 긴급 지원 자원 연계를 통해 생활자금을 마련하고, 동아대학교병원 진료로 보행 및 구음장애 등 증상 관련 원인을 파악했으며, 주 1회 가정 방문 상담을 통한 정서적 지지를 받으며 우울감 완화 및 상실감 극복에 긍정적인 영향을 받았음. 미납금액 납부를 통해 경제적 압박도 일부 해소했음.
- (진행 중인 자립 기반 마련) 현재까지 거주지가 낙찰되지 않아 현 거주지에서 생활을 유지하고 있으며, 안정적인 거주지 이전과 신용회복을 위한 법률적 지원을 지속적으로 추진 중임.
- (지속 가능성) 이 사례는 사상희망우산 사업의 중요성과 동 행정복지센터, 학장종합사회복지관, 이랜드복지재단, 구세군, 동아대학교병원 등 다양한 민관 기관의 유기적인 협력을 통해 '제도권 밖 위기가구'를 발굴하고 지원하는 모범적인 실천 모델을 제시함.

우수사례3. 막막했던 삶에서 찾은 새로운 빛 <한부모가정 주거양육 위기사례>

사례개요

1. 사례관리 기간: 2025년 4월~ 진행 중
2. 사례 발굴경로: 사상구 지역보호체계 다복따복망의 신고 핫라인 시스템 구사일생[9410] 신고·발굴 ⇒ 사상구종합사회복지관과의 공동 사례관리
3. 대상자 정보
 - 인적사항: 염○○(50세, 남), 3인가구
 - 주요문제 및 욕구

구분	주요문제 및 욕구
주거	월세 및 공과금 체납, 계약만료 기간 도래로 퇴거위기에 놓임.
경제	최근 교통사고 등으로 근로활동에 제약, 건설 일용직으로 안정된 수입 부재 공적복지제도의 정보부족 및 미신청 상태로 사각지대에 놓여있었음.
정신건강	가족 구성원 전체 정서적인 어려움이 있으며 상담지원이 필요한 상황임.
돌봄	전 배우자의 양육비 지급 미이행 및 돌봄 공백 발생으로 난감함.
법률 권익보장	자녀의 성별 변경 소송, 신용채무조정 등과 같은 제도적 문제에 대한 정보부족 및 복잡한 절차로 인해 장기간 미해결 상태임.

단계별 사례관리 실천 과정

1. 초기상담 및 대상자 선정: 위기 속 강점 발굴과 민·관·학 협력의 시작
 - (위기 상황 속 강점 확인) 행정적으로 정리되지 못한 서류와 공적제도에 대한 정보 부족으로 복지사각지대에 놓여있던 한부모 부자가정이었음. 복합적인 위기 상황 속에서도 자녀들에 대한 양육 의지와 자립하여 가정을 책임지겠다는 강한 책임감을 강점으로 가지고 있었음.
 - (민관 협력·공동 사례관리) 사상구 지역보호체계 다복따복망의 신고 핫라인 ‘구사일생[9410]’을 통해 신고된 사례로, 사상구종합사회복지관과 함께 공동 사례관리로 선정되었음. 자녀가 재학 중인 사상초등학교와도 개입을 진행함으로써 민·관·학의 체계적인 개입 시스템을 구축했음. 주거, 경제, 정신건강, 돌봄, 법률 및 권익보장의 사례관리 욕구에 대해 각 기관이 역할을 분담하여 서비스 지원하기로 논의함.

2. 서비스 제공 계획 및 점검: 다차원적 지원을 통한 변화 모색

- (안정적인 주거지 마련) 주거복지LH 협력단과 연계하여 LH 주거상향지원사업을 신청하고, 아산사회복지재단을 통해 주거비(이사비) 200만 원을 지원받음. 이를 통해 올 전세 형태의 아파트 계약을 완료하고 9월 말 이사를 앞두고 되어 주거 안정화 도모
- (경제적 부담 경감) 동 행정복지센터 및 생활보장과와 협력하여 소득신고를 조정 및 생계급여 재신청을 통해 공적급여를 수령. 또한 사상구 나눔저금통(10만 원), 사상희망우산(20만 원 상당), 사상구종합사회복지관 결연후원금(월 5만 원, 6개월), 굿네이버스 위기가정 맞춤형지원사업 생계비(300만 원), 사상초등학교 학생 맞춤형지원사업(월세, 식료품), 월드비전 위기가동지원사업 생계비(50만 원) 등 다양한 민간 자원 후원금을 연계하여 가정의 경제적 부담을 대폭 경감
- (정신건강 관리) 사상구정신건강복지센터와 연계, 수면장애 및 우울감 관련 정신건강의학과 상담 및 복약 관리 지원. 전 국민 마음투자 지원사업 연계, 둘째 자녀 행복상담소 10회기 상담 지원으로 심리적 안정 도모
- (안정적인 돌봄체계 구축) 첫째 자녀는 학교 밖 청소년 센터 ‘꿈드림’에 연계, 둘째 자녀는 학교 돌봄교실 이용 및 지역아동센터 연계를 통해 돌봄 공백 해소
- (법률 문제 해결) 법률홍덕터와 대한법률구조공단 연계를 통해 법률 상담 및 성본 변경 소송 절차 안내, 신용회복위원회와 서민금융재단을 통해 채무 조정 상담 진행으로 복잡했던 법적 문제 적극적 해결

성과 내역 및 향후 계획: 민·관·학 협력의 힘, 자립을 향한 발걸음

- (주거 안정화) 이사비 지원 및 주거상향 지원사업을 통해 ‘올 전세’ 형태의 임대 아파트로 이사하게 되면서 안정적 주거지 확보
- (경제적 부담 경감) 소득신고 조정으로 생계급여 지원을 받고, 다양한 외부 후원금 연계로 체납 월세 및 공과금을 해결하며 가정의 경제적 부담이 크게 감소. 식료품 및 생필품 지원으로 생활의 질 향상
- (정신건강 회복) 대상자와 둘째 자녀 모두 심리상담을 지원받고 전문 기관에 연계되면서 심리적 안정감을 회복
- (돌봄 공백 해소) 자녀들에게 적합한 돌봄 자원이 연계되어 학습 지원과 함께 오랜 시간 지속되던 돌봄 공백 문제를 성공적으로 해결
- (법적 문제 해결의 실마리) 법률 정보 부족으로 미루었던 성본 변경 소송 절차와 채무 조정 절차를 전문가 상담 이후 법적 문제로 인한 정서적 불안감을 크게 감소
- (민관 협력의 힘과 자립 의지 향상) 사상구 다복따복망 ‘구사일생’을 통해 발굴된 염○○ 씨 사례는 동 행정복지센터, 사상구종합사회복지관, 사상초등학교 등 민·관·학의 긴밀한 공동 사례관리가 촘촘한 지역사회 보호체계를 구축하여 위기가구의 복합적인 문제를 효과적으로 해결했음. 염○○ 씨는 이 체계적인 개입과 지원을 통해 위기를 해소하고 확고한 자립 의지를 다지며 자활근로 참여를 통해 완전한 자립을 향해 힘찬 발걸음을 내딛고 있음.

» 찾아가는 보건복지서비스 사업 추진현황

● 발굴 복지사각지대 선제적 발굴 시스템

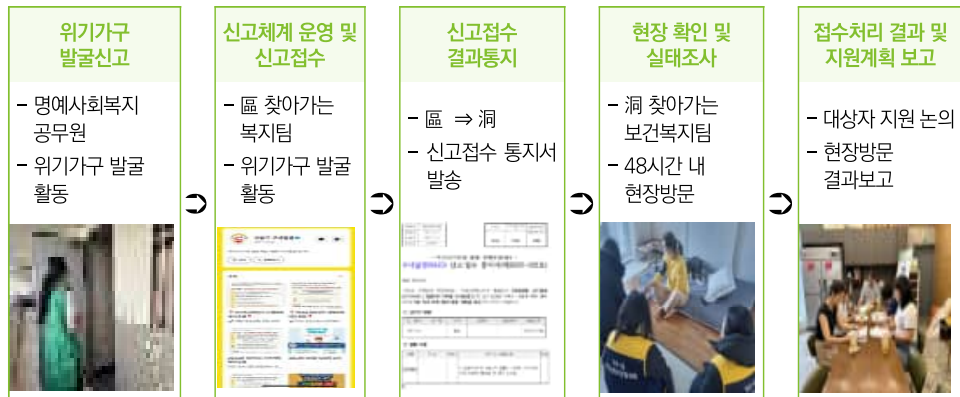
- 사회적 고립가구 전수 조사 실시
 - 기 간: 2025. 6월 ~ 12월
 - 대 상: 주거취약지 거주자 및 중·장년(만 50~64세) 1인가구 등
 - 방 법: 기초자료조사 → 심층상담조사 → 고독사 위험군 집중 관리
 - 판정도구: 부산광역시 사회적 고립가구 조사표 사용
- 「은둔형 청·장년 실태조사」 실시
 - 근 거: 사상구 은둔형 외톨이 지원 조례(2024.12.11.제정)
 - 기 간: 2025. 5. 1.(목) ~ 5. 23.(금)
 - 대 상: 3개월 이상 외부와 단절된 상태로 지내는 은둔형 청·장년
 - 방 법: 유선 또는 방문 조사(설문지 활용)
- 사상형 지역보호체계 다복따복망(다함께 행복하고 따뜻한 복지안전망) 운영
 - 기 간: 2017년 8월 ~ 계속
 - 구성현황



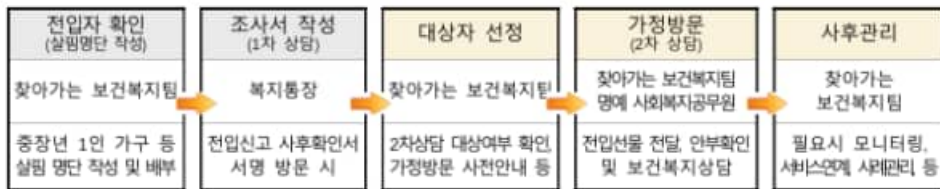
※ 명예사회복지공무원(업종 등에 따라 골목망, 이웃망, 틈새망에 소속): 2,754명

- 운영절차
 - ① 발굴체계: 기관망, 골목망, 이웃망, 틈새망, 지원망으로 구성
 - ② 신고체계: 전용전화(313-9410) 및 모바일(카카오톡 채널 구사일생) 운영
 - ③ 연계체계: 48시간 이내 洞 찾아가는 보건복지팀 방문상담
 - ④ 지원체계: 다복따복망 협력사업 및 다온 나눔사업 연계

- 사상구 복지사각지대 신고 핫라인 시스템 운영
 - 기 간: 연중
 - 대 상: 명예사회복지공무원 및 지역주민
 - 내 용: 전용 전화051-313-9410 및 카카오톡채널명: 사상구 구사일생으로 신고 접수 시 48시간 내 현장확인 및 실태조사, 서비스지원
 - 운영체계



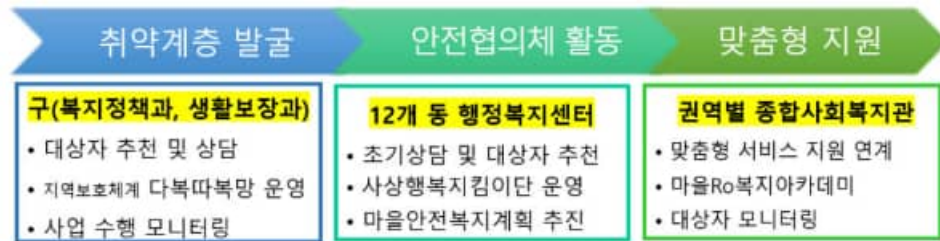
- 전입신고단계 고독사 위험가구 모니터링 「웰컴-투 사상골」 운영
 - 기 간: 연중
 - 대 상: 관내 전입 저소득 취약계층 및 고독사 고위험군 등
 - 내 용: 전입가구 생활실태 파악 및 복지상담
 - 추진절차



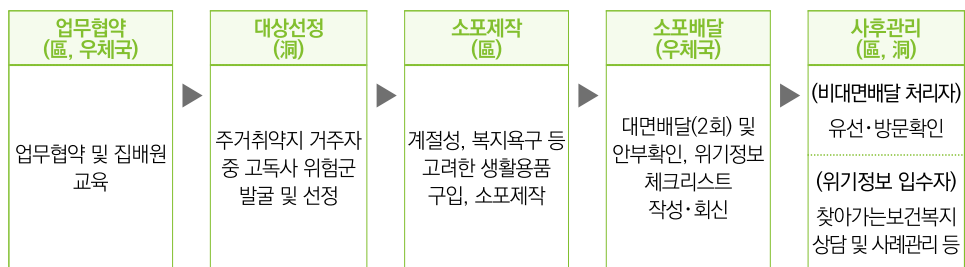
○ 관계망 민관협력 기반 맞춤형 통합지원

- 제도권 밖 복지·안전 취약계층을 위한 민관 협력체계 「**사상** **희망우산**」
 - 운영기간: 2024. 4월 ~ 계속 * 행안부 공모 2년 연속 선정
 - 운영대상: 공적급여 제외자 중 복지·안전 위기에 노출된 안전취약계층

- 운영내용 (區, 洞) 제도권 밖 위기대상자 정확한 발굴 및 상담·추천
(종합사회복지관) 위기대상 가구에 촘촘한 서비스 연계·지원
- 운영체계: 區(복지정책과 등), 洞행정복지센터(12), 종합사회복지관(4)
- 운영절차

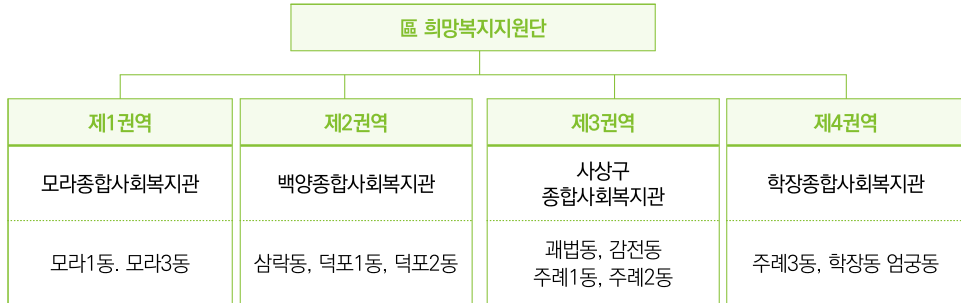


- 우체국 인적네트워크 활용한「한번 더 살핌배달」추진
 - 기 간: 2024년 ~ 계속 * 행안부 공모 2년 연속 선정
 - 사업대상: 1인 중장년 고독사 위험군 등 100명(2024년)→ 300명(2025년)
 - 주체 및 사업 인력
 - └ 사상구청 + 12개 동행정복지센터, 사상우체국, 우체국공익재단
 - └ 우체국 집배원, 주민봉사자(단디살피미) 등
 - 내 용
 - └ (區, 洞) 대상자 발굴 및 선정, 서비스 연계·지원, 생필품 구매·포장
 - └ (우체국) 물품 대면 배달·안부확인 및 위기정보 입수여부 회신
 - 절 차



- 민·관 협력을 통한 고독사 예방「4for1사업」 ※ 하나의 목표를 위한 4개 권역 사업
 - 운영기간: 2025. 1월~12월
 - 운영대상: 중·장년층 1인 가구 중 사회적 고립가구 361명
 - 운영내용: 고독사 예방 특화사업, 역량 강화 교육

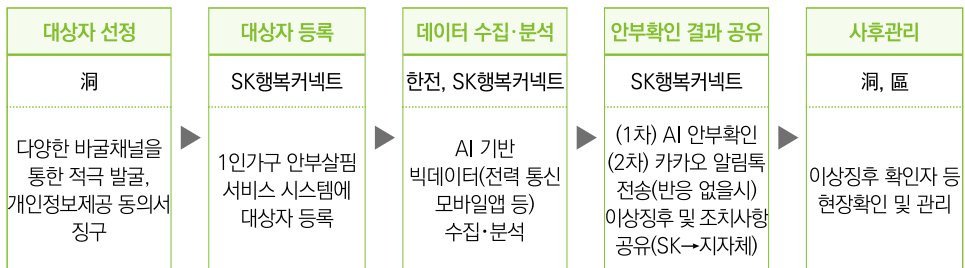
- 운영체계



- 운영절차: 사업계획서 제출(복지관) → 보조금교부(區) → 시행(복지관) → 정산제출(복지관)
→ 사후관리복지관·洞)

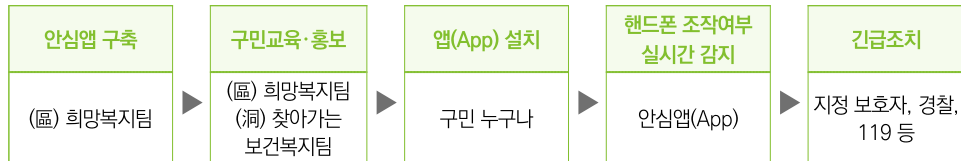
○ **스마트** 정보통신기술 활용 지속가능한 돌봄체계

- AI 기술을 활용한 「심통(心通)한 AI안부확인서비스」 추진
 - 기 간: 2025. 5월 ~ 12월 * 2025. 4월 행안부 공모사업 선정
 - 대 상: 은둔형 1인가구 등 고독사 위험군 227명 (15회)
 - 협력기관: 케어콜컨소시엄(네이버 클라우드, 세종네트웍스, 행복이룸)
 - 내 용: 생성형 AI기술을 기반 안부전화를 통한 모니터링 및 사후관리
 - 절 차: 사업홍보 → 대상선정 → AI전화서비스실시 → 사후관리
- AI기반 빅데이터 활용한 「온(溫)기살핌 안부든든서비스」 추진
 - 기 간: 2025. 9월 ~ 2026. 1월 * 2025.9.12.한전·SK행복커넥트 협약
 - 대 상: 나홀로 가구 등 고독사위험군 50세대
 - 참석기관: 사상구청, 한국전력공사, SK행복커넥트
 - 내 용: 빅데이터 분석하여 이상징후 발견 시 관제센터 현장출동
 - 절 차



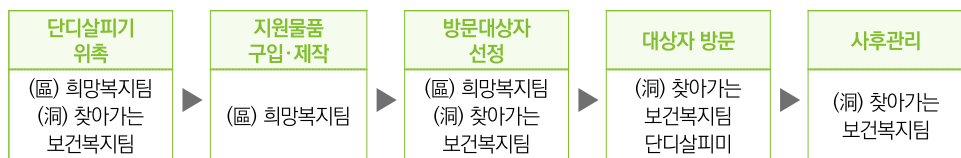
- 똑똑(Talk) 안부콜 * 2022. 7월부터 복지부 시범사업 선정
 - 대 상: 중장년 1인가구 등 고독사 위험군 2,000가구
 - 내 용: KT biz say 활용 계절별 안전 안내 및 고립감 완화 메시지 전송
 - 절 차: 주2회(화·금 11시) 음성메시지 전송⇒ 3회이상 미 수신가구
유선확인(1차)⇒ 연락 불가 시 단디살피미 가정방문(2차)

- 사상안심해효(孝)
 - 대 상: 고독사 위험군에 포함되지 않는 일반군 어르신 등
 - 내 용: 경로당 및 어르신 밀집지역 등 설치법·사용법 방문 교육
 - 추진절차

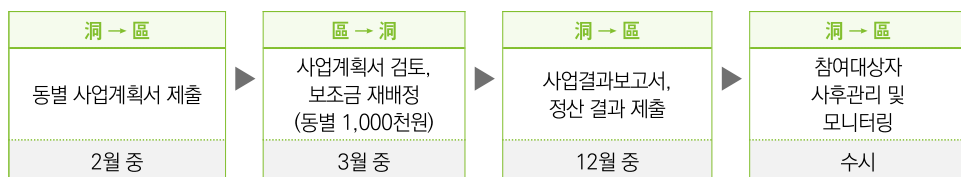


- 안녕하세요! 생필꾸러미 지원
 - 대 상: 안부콜 미수신자 등 고독사 위험자 지원 100명
 - 내 용: 고독사 위험군 현장조사 및 안부확인을 위한 생필품 지원
 - * 행안부 공모사업으로 선정된 「한번 더 살핌배달」 사업과 병행 실시

- 추진절차



- 1동1특화 사업
 - 대 상: 취약계층 및 중장년 1인 가구 등 고독사 위험군
 - 내 용: 지역특성을 살린洞별 고독사 예방을 위한 특화사업 추진
 - 추진절차





대구광역시 달서구



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



연결의 힘, 함께 만드는 더불어 복지

발굴에서 자립까지, 지속 가능한 **달서형 복지체계** 정착

추진 전략	추진 과제
AI-인적안전망 기반 상시 발굴체계 구축	(찾아내고) 1. 따뜻한 인적 연결망 발굴 및 운영 2. AI-데이터 기반 스마트 발굴체계 구축 3. 생활 현장 중심 발굴
현장 대응역량 및 인프라 강화	(힘을 키우고) 1. 공공-민간 협력 기반의 인적안전망 역량 강화 2. 디지털 기반 현장 대응 인프라 강화
민·관 협력 및 통합연계 강화	(함께하고, 이어주고) 1. 복지위기관리 발굴 및 지원을 업무 협약 2. 민·관 연계를 통한 자원 확보 및 사업 추진 3. 「온통발굴 SNS 릴레이 캠페인」 운영

[illegible]

주요내용

● 보건복지 관련 직원역량 강화

분야	과정명	일시	내용	인원	관련 자료
찾아가는 보건복지 서비스	찾아가는 보건복지 서비스 업무 모니터링	매월	- 23개동 맞춤형복지팀 - 찾아가는 보건복지서비스 추진 실적 점검 및 동별 사업 운영 모니터링	23개동 46명	
	찾아가는 보건복지 서비스 컨설팅	①'25. 7. 16. ②'25. 7. 29. ③'25. 8. 14. ④'25. 8. 22. ⑤'25. 9. 16.	- 23개동 자체점검 실시 및 점검표 제출 - 권역별 찾아가는 컨설팅 및 개선사항 피드백	23개동 46명	
담당자 역량강화	신규 위기가구 발굴 배움교실 운영	'25. 3. 26. '25. 6. 25. '25. 9. 26.	- 위기가구 발굴, 지원 업무 내실화 추진 - 위기가구 우수사례 공유 등 ※ 분기별 1회(연4회)	23명 17명 14명	
	소통·공감 통합조사자 사례회의	'24. 12. 3. '25. 2. 19. '25. 5. 8. '25. 9. 30.	- 사례로 보는 통합조사 업무 시 유의 사항 - 조사관련 건의사항 논의 등	12명 43명 15명 31명	
인적 안전망 역량강화	신규 다시 봄 청년 서포터즈단' 발대식	'25. 8. 28.	퍼포먼스, 청년단 선서 및 위촉장 수여, 특강 등	100명	
	즐거운생활지원단 직무교육	'25. 1. 13. ~1. 22.	- 고독사 위험군 이해, 방문실태조사 및 면담과 대처 - 자살징후 포착 방법 교육 등	100명	
	희망 멘토링 봉사단 멘토 교육	'25. 2. 24.	- (기초교육) 멘토링의 힘으로 꿈을 현실로 - (사례발표) 같이의 가치(1년을 되돌아보며)	100명	
		'25. 8. 25.	- (멘토 Talk) 달서 멘토로서의 첫걸음 - (기초교육) 전지적 멘토 시점	100명	
	명예사회 복지공무원 역량 강화 교육	'25. 5. 28.	- 명예사회복지공무원 역할 - 위기가구 대상자 이해 및 발굴 우수 사례 공유	50명	
	「복지재정 올(ALL) 바르게!」 워크숍	'25. 9. 12.	- 재무, 회계 관리 교육 및 부정수급 예방교육	200명	
힐링교육	웰니스 교육	상반기 ①'25. 4. 30. ②'25. 5. 2.	직원 심리 안정 및 스트레스 해소 - 대릉원지구 관람 - 황룡사지구(황룡사 역사문화관) 관람	2회 80명	
		하반기 ①'25. 9. 25. ②'25. 9. 29.		2회 73명	

● 사회복지직이 고유의 복지업무에 집중할 수 있는 업무환경 조성

[illegible]

복지 대상자가 많은 7개 동은 1유형으로, 나머지 16개 동은 2유형으로 구분·운영하며, 보건 수요가 높은 4개 동에는 간호직을 배치하여 수요자 중심의 현장 맞춤형 복지체계를 운영하고 있음

● 사회복지직 인사 고충 의견 수렴 및 개선 노력 여부

구 분	계	희망전보(잔류) 요청	인력충원 및 배치	타 시·도 전출	기타(단순문의 등)
상담 건수	39	33	3	1	2
반영 건수	34	29	2	1	2
반영 비율	87%	88%	67%	100%	100%

인사 고충 상담에서 제기된 의견을 적극 반영하여 희망전보와 인력충원 등 주요 요구사항을 수용하였으며, 이를 통해 직원들의 사기 진작과 근무 만족도 향상에 기여함

● 사회복지담당공무원 안전대책 수립 및 시행

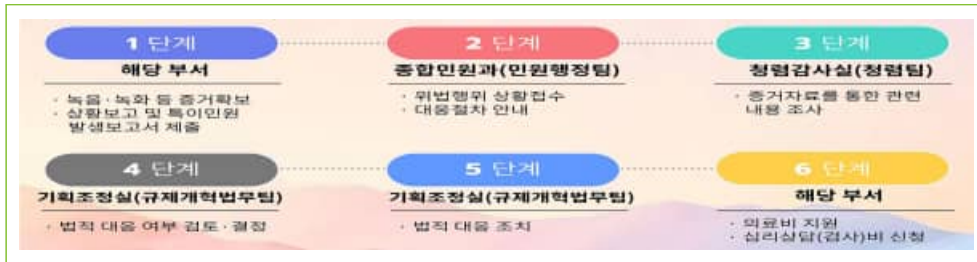


全洞 행정복지센터에 비상벨, 휴대용 웨어러블 캠, 투명 가림막, CCTV 등 안전시설을 구축하여 직원 보호와 안전한 근무환경 조성을 철저히 이행하고 있음

○ 악성민원 대응팀(T/F) 및 비상대응반 구성·운영



○ 악성민원 발생 단계별 대응 절차



○ (성희롱, 성추행 대응) 대응방법 및 법적대응 등 조치

성희롱·성추행 대응 대응방법 및 법적대응 등 조치 성희롱·성추행 대응 대응방법 및 법적대응 등 조치	고충상담원 명단 / 고충심의위원회 위원 명단
---	---------------------------------

- 고충상담원: 3명(인사교육팀장, 여성가족친화팀장, 외부전문가)
- 고충심의위원회 위원
 - 6명(복지증진국장, 청렴감사실장, 총무과장, 아동가족과장, 외부전문가 2명)

○ 사회복지 담당 공무원의 안전 보장을 위해 전년 대비 새로운 안전대책 시행 여부

① 사회복지 관련 부서 민원통화 전체 녹음 확대 실시 협조	② 대구시 연합 부정수급 조사 역량강화 콜로키움 협업 진행
---	---

- ① 사회복지 부서 민원통화 전체 녹음 확대 시행으로 현장 민원 대응 시 안전 확보 기반 강화
- ② 지능화·악성화되는 사회복지장급 부정수급에 대응하여 조사 과정의 갈등·위협 상황 대비 및 안전 역량 강화를 위해 「부정수급 조사담당자 직무역량 강화 콜로키움」을 신규 실시, 사회복지공무원의 전문성과 안전 보장 기반을 강화

» 우수사례

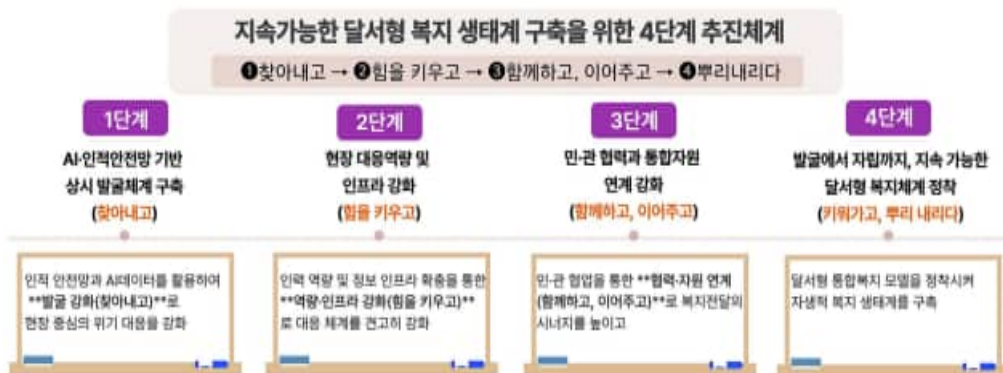
○ (이곡2동) 사기 피해로 멈춘 삶, 복지 연계로 다시 걷다

발굴 계기	사례관리자의 모니터링 과정에서 발굴	성 과	복지서비스 연계로 기초생활 안정 및 정서 회복 기반 마련		
위기상황	● 가족 사기 피해로 인한 경제적 파탄 ● 매제의 자살로 인한 우울-대인기피 ● 의료비 부담으로 치료 회피 ● 사회적 고립 등	향 후 계 획	복지관 마음돌봄사업·자원봉사 프로그램 연계, 통합사례관리 지속 지원		
지 원 내 용	공적지원 긴급복지 생계비 3회, 사례사업비(가전물품) 지원, 기초생계·의료급여 추가 선정 민간연계 도시락·푸드팩·밀키트·유제품 등 지속 지원, 봉사단 연계 여름이불 후원	영수만들기 프로그램 참여 	여름철 이불 전달 	고장난 선풍기 교체 	

○ (두류1.2동) 열악한 쪽방 생활에서 자활 기반 마련까지

발굴 계기	복지동장(총출발굴단)의 현장 발굴	성 과	기본 생계 안정, 정신건강 상담 및 자활 근로 참여로 자립 기반 형성		
위기상황	● 만성질환-우울증으로 장기 실직 ● 가족관계 단절 ● 주거환경 열악	향후 계획	주거지원사업 확정 시 이주 추진 및 지속 사례관리		
지원 내용	공적지원 긴급생계비, 맞춤형급여(생계·주거), 방문간호, 자활근로 연계 민간연계 후원물품(식품) 지원, 주거복지센터 주거 개선사업 신청				
		동 방문건강 상담 	후원물품 전달 	희박한 주거환경 	

» 지속가능한 달서형 복지 생태계 구축을 위한 4단계 추진체계



1단계

AI·인적안전망 기반 상시 발굴체계 구축 (찾아내고)

신규 발굴 따뜻한 인적 연결망 발굴 및 운영

- **신규 ①** 고립·은둔 청년 발굴 및 지원을 위한 다시, 봄 청년단 운영

- * 문서번호: 행복나눔과-6997 (2025. 4. 17.)
- * 사업기간: 2025. 9.~12월 (4개월 시범운영, 추후 확대)
- * 구성인원: 만 19~39세 청년 16명
- * 활동내용
 - 발대식: 2025. 8. 28.(목) 15:00
 - 복지위기가구 조기 발굴 및 청년 고독사 예방 캠페인: 2025. 9. 6.(토)

『다시, 봄 청년단』
구성·운영 계획

발대식 보도자료



교육 사진



캠페인 활동 사진



- **신규 ②** 관악 연계 EUP사업 “한끼 든단, 사랑의 도시락 나눔사업” 추진

- * 문서번호: 행복나눔과-13233 (2025. 7. 29.)
- * 사업기간: 2025. 5.~12월
- * 구성인원: 계명대학교 식품가공학과 학생
- * 지원대상: 1인 청·장년(만19~49세) 25명
- * 주요내용
 - 고립 은둔 1인 청·장년 세대에 계명대학교 식품가공학과 학생들이 만든 사랑의 도시락 나눔사업 추진(8회)
 - 정기적 방문을 통한 안부 확인 및 희망 메시지 전달로 정서적 고립 및 고독사 예방

한끼 든든, 사랑의도시락
나눔사업 추진 계획

사업 내용



희망 메시지 전달



도시락 나눔 활동 사진



발굴 강화 AI·데이터 기반 스마트 발굴체계 구축

- ▷ **2025년** AI안심올케어 사업
 - 2025년~
 - 중장년 취약계층 1인가구 369명
 - 네이버 클로바 케어콜
- ▷ **2024. 9.~** AI활용 생신 축하Song 및 메시지 전달
 - 2024. 9.~
 - 독거노인 어르신 700명
 - 축하인사와 생성형 AI를 활용한 자체 제작 생신축하 song “오늘은 특별한 날” 메시지로 전송(월1회)
- ▷ **2023. 7.~** AI 인공지능 스피커 통합돌봄
 - 취약계층 1인가구 26명
 - 시스피커와 감성대화, 위급 상황 시 도움요청(24시간 365일), AI 상담사가 주2회 전화, 안부확인



밀착 발굴 생활 현장 중심 발굴

찾아가는 복지 상담 - 대구의료원



찾아가는 복지 상담 - 보훈병원



김장 나눔으로 고독사 예방



카페청솔로9 협약



GS리테일, 달서구청신건강복지센터 협약



위기청년 발굴 홍보 및 캠페인



고독사 예방 캠페인



고독사 예방을 위한 찾아가는 주거복지 설명회



찾아가는 위기가구 발굴·지원 순회 교육



2단계

현장 대응역량 및 인프라 강화 (힘을 키우고)

역량 강화 복지달인 마을리더 교육

	교육 일시	주요 내용	비고
1기	2019. 9. 27.~11.18. (6회)	▶ 2019년 2월 명예사회복지공무원 구성에 따른 핵심리더 양성 ※ 1기 복지달인 50명 양성	
2기	2021. 8. 31.~9. 9. (4회)	▶ 다문화가족과 복지달인을 결연하여 행복파트너 활동 추진 ※ 2기 복지달인 40명 양성	
3기	2022. 9. 15.~9. 26. (5회)	▶ 2021년부터 2년간 다문화가족과 복지달인을 결연하여 행복파트너 활동 참여 ※ 3기 복지달인 50명 양성	
4기	2023. 9. 4.~9. 14. (4회)	▶ 2021년 행복파트너를 시작으로 노다지돌봄공동체 확대 운영 ※ 4기 복지달인 50명 양성	
5기	2024. 9. 23. / 9. 27. (2회)	▶ 노다지돌봄공동체 지속 운영. 신 돌봄 문화 형성 ※ 5기 복지달인 50명 양성	
6기	2025. 4.~6월 (3회)	▶ 돌봄 방식의 변화 결혼이민자와 유학생 등 외국인 주민이 돌봄의 리더로 성장 ※ 6기 복지달인 60명 양성	

계획서



사업 개요



리더 교육 사진



조별 활동 사진



역량 강화 모바일 행복e음 정착 추진

- 태블릿PC 보급: 全 洞 맞춤형복지팀에 배포, 현장 상담 즉시 입력 가능
- 현장 대응력 향상: 상담 결과를 즉시 입력해 누락을 방지하고 현장 대응의 신속화
- 업무 효율 제고: 모바일 입력 → 사무실 재입력 절감, 처리시간 단축
- 직원 대상 교육: 적극적 활용을 위해 직원 대상 교육과 지도를 통해 입력 활성화를 도려

사회복지 현장 스마트 기기 활용 계획



모바일 행복e음 추진을 위한 태블릿PC 배포 안내



모바일 행복e음 이용 안내 및 현장 행정 활용 독려



역량강화를 위한 배움교실(이용 활성화)



3단계

민·관 협력 및 통합연계 강화 (함께하고, 이어추고)

협력 ① 구(區) - 복지위기가구 발굴 및 지원을 업무 협약

	제목	기관	일시	사진	비고
복지위기가구발굴	복지위기가구 발굴 및 지원을 위한 업무 협약	▶ GS리테일 5부문 2 (대구) 지역 ▶ 달서구정신건강복지센터	2025. 4. 18.(금)		
	복지위기가구 발굴 및 지원을 위한 업무 협약	▶ 카페청솔로9	2025. 7. 11.(금)		
나눔	건강 UP, 영양제 지원	▶ 달서구약사회 ▶ 유성산업 ▶ ㈜에이팜건강 ▶ 종근당	2025. 9. 8.(월)		
돌봄	대구 최초 찾아가는 한의 방문진료사업 추진	▶ 달서구한 의사회 소속 21개 한의원	2025. 3. 6.(목)		
	의료요양돌봄 통합지원 협력체계 구축을 위한 간담회	▶ 국민건강보험공단 달서지사	2025. 9. 8.(월)		
보건	지역주민의 건강증진을 위한 업무협약	▶ 성산복지재단	2025. 4. 4.(금)		
	건강증진사업 활성화 협약	▶ 계명대학교 동산병원 ▶ 성서국민체육센터 ▶ 성산복지재단 등	2024. 12월, 4월 (3회 6개소)		
주거환경 개선	적극 행정 영구임대 아파트 「희망 꽃 정원」 조성을 위한 업무협약	▶ LH 대구경북지역본부 ▶ 대구도시개발공사 ▶ 주택관리공단 대구경북지사 ▶ 대구달서시니어클럽 ▶ 달서구자원봉사센터 ▶ 월성종합사회복지관 ▶ 학산종합사회복지관 ▶ 상인종합사회복지관 ▶ 본동종합사회복지관 ▶ 성서종합사회복지관 ▶ 신당종합사회복지관	2025. 2. 17.(월)		

협력 ② 동(洞) - 복지위기가구 발굴 및 지원을 업무 협약 (누적 398개소)

생활밀착형 업종과의 협약을 통해 주민의 일상 변화를 신속히 포착하고, 지역 특성에 맞는 세밀한 위기가구 발굴망 구축



자원 연계 민·관 연계를 통한 자원 확보 및 사업 추진

① GS리테일 5부문 2(대구)지역, ② 달서구정신건강복지센터 / ③ 카페 청솔로9 업무 협약

문서번호	행복나눔과-6811(2025. 4. 15.) / 행복나눔과-8250(2025. 5. 9.)
일시	2025. 4. 18.(금) / 2025. 7. 11.(금)
협약기관	GS리테일 5부문 2(대구) 지역, 달서구정신건강복지센터 / 카페 청솔로 9
추진방향	위기가구발굴: 선제적 지속가능한 위기가구 발굴 체계 강화 돌봄체계강화: 사람과 사람을 잇는 돌봄 지원체계 구축 민간협력추진: 다양한 유관기관과의 협력을 통한 두터운 지원
	- 신복자사각지대·복지위기가구 발굴을 위한 노력 및 적극 제보 - 발굴된 신복자사각지대·복지위기가구에 대한 맞춤형 서비스 연계 - 신복자사각지대·복지위기가구 발굴 및 지원 활성화를 위한 상호 협력 등

GS리테일(계획서)



보도자료



카페 청솔로 9(계획서)



보도자료



③ 신규 사회적 고립 가구 외출 유도를 위한 생활쿠폰 지원사업 「나를 돌보는 하루」

문서번호	행복나눔과-8246 (2025. 5. 9.)
사업기간	2025. 5.~11월
지원대상	고립·은둔 중장년 1인 가구 92명 정도
	달서희망수호점 지정 - 23개동 지역사회보장협의체 246개소 생활업종 협약 - 동 고독사 위험군이 많이 거주하는 GS편의점 *업무 협약(2025. 4. 18.)
사업내용	- 사회교류 증진: 중장년 은둔형 고독사 위험군에 생필품, 이미용 생활쿠폰을 지원하여 일상생활 회복 및 외출 유도 - 사회안전망 강화: 달서희망수호점(洞 협약 이미용 업소, GS편의점) 지정

계획서	추진개요	수호점 표식 및 쿠폰	보도자료
			

SNS 홍보 「온통발굴 SNS 릴레이 캠페인」 운영 (23개동)

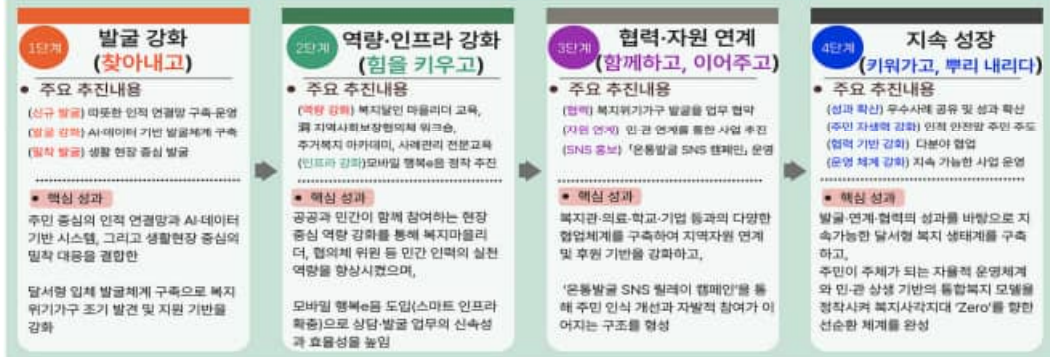
문서번호	행복나눔과-13163 (2025. 7. 29.)
사업기간	2025. 3~12월
사업내용	▶ 통장, 지역사회보장협의체 등 민간 인적자원의 협력을 통해 ▶ 주민의 복지 사각지대 인식 제고를 위한 “자체 홍보자료(회의 및 활동 사진, 카드뉴스, 짧은 영상 등)”를 제작하고, ▶ 제작된 콘텐츠를 ‘온통발굴’ 공식 SNS 채널(페이스북 등)에 게시·홍보

계획서	상인1동 캠페인	두류1.2동 캠페인	진천동 캠페인
			

4단계 지속 성장 (키워가고, 뿌리 내리다)

발굴에서 자립까지, 지속 가능한 **달서형 복지체계** 완성 ✓

- 주민이 주체가 되는 복지사각지대 Zero 달서 -



≫ 성과

성과 1 복지+건강 기능 강화를 통한 현장중심 복지체계 구축

성과 2 민관협력을 통한 지역사회 돌봄 강화

성과 3 주민 인식 개선 및 인적안전망 역량 강화

성과 4 위기가구 발굴·지원체계 강화

성과 5 사회복지직 인사관리 개선으로 근무여건 향상

≫ 향후 추진 방향

○ 주민중심 통합지원 복지·건강·돌봄 통합형 동행정복지센터 운영

- 간호직·복지담당 협업을 통한 건강취약계층 통합상담 및 맞춤형 프로그램 운영
- 보건소·복지관·의료기관 연계를 통한 통합복지서비스 현장 체감도 제고
- 고령자·중증장애인 대상 정기 건강상담 및 안부확인 확대

- **따뜻한 협력복지** **민·관 협력 기반 위기가구 발굴·지원 체계 강화**
 - 의료·복지기관 및 민간단체 협약을 통한 위기가구 발굴·지원체계 강화
 - '찾아가는 복지상담소' 운영을 통한 현장 밀착형 상담 및 접근성 제고
 - 고립·은둔 청년 대상 '용기내 가게' 및 대학생 봉사단 운영을 통한 고립 예방

- **이어가는, 복지기반** **지속 가능한 달서형 통합복지체계 운영**
 - 통장·명예사회복지공무원·지역사회보장협의체 등 인적자원 기반 상시 발굴체계 구축
 - 위기가구 발굴·지원 교육 운영을 통한 인적자원 전문성 및 현장 대응 역량 강화
 - AI·데이터 기반 발굴체계를 활용한 온라인·SNS 선제적 위기가구 발굴



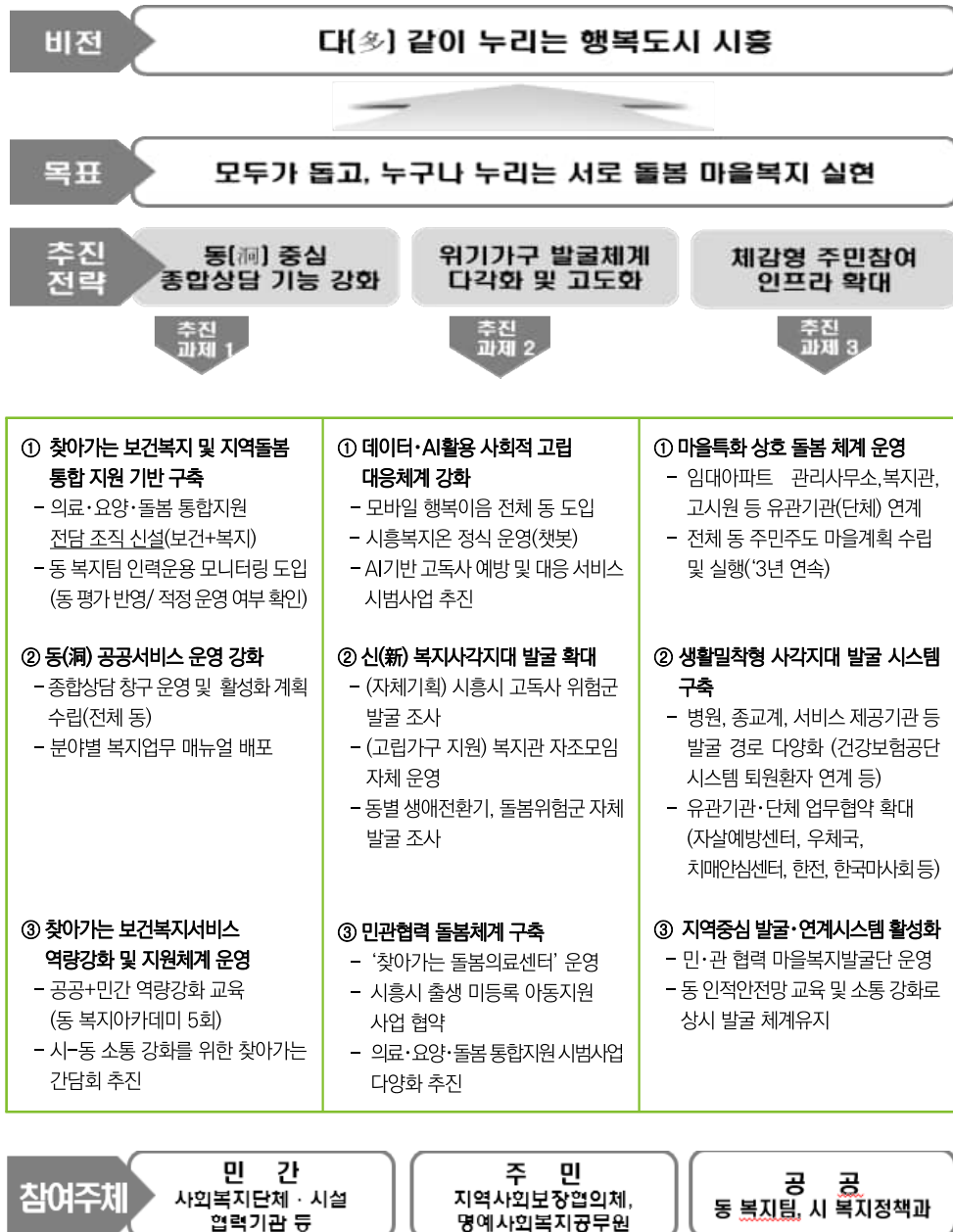
경기도 시흥시



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



>> 추진목표 및 전략



» 2025년도 지원체계 강화

● 동 찾아가는 보건복지서비스팀 운영 내실화

- 현장 중심 찾아가는 보건복지상담 강화
 - 전체 20개 동 「모바일 행복이음 도입」 현장중심 복지행정 강화
 - 매주 1회 「동 현장중심 활동보고」 게시판 운영
 - 돌봄SOS센터 돌봄매니저 신속(72시간) 현장 방문(1,575가구)
- 사회복지담당공무원 직무량에 따른 인력배치 및 충원 노력('25.1.1.)
 - 조직진단(사회복지담당공무원 직무분석) 통한 인력배치 적절성 도모
 - 복지대상 현황조사를 통해 정왕3동 행정복지센터 인력 재배치
 - ☞ 팀장&팀원 전원 사회복지직 배치
 - ☞ 오이도문화복지센터 내 복지 업무 담당공무원(1명) 상주

- 정왕3동 내 오이도라는 지역적 한계로 인해 복합적 복지수요 증폭
- '고독사 및 자살 고위험군 중장년 1인가구' 지속 유입
(무보증월세, 다가구 밀집 및 바다 근접 주민 우울 위험성 증가)
- 지리적 한계로 인한 동 행정복지센터 이용 불편



- 통합돌봄 시범사업 원활한 추진을 위해 전담조직 구성 및 인력확충

※ 복지국 복지정책과 통합돌봄SOS센터팀(사회복지3, 간호1, 보건1)
보건소 건강돌봄과 건강돌봄팀 신설 ('25.1.1.)

- 사회복지공무원 교육훈련 등 직무 여건 개선계획 수립
 - 찾아가는 보건복지서비스 담당자 교육수요조사 실시 ('25.12월)
 - 사회복지공무원 사기진작을 위한 우수사례 공모전 추진
 - 조직문화 개선 특강 교육 추진 (4회)

	○ 감정노동이란? - 감정노동 : 고객 응대 등 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 자신이 실재 느끼는 감성과 다른 특정 감성을 표현하도록 의무상 요구되는 노동형태를 말한다. - 감정노동자 : 감성노동이 필요한 업무를 수행하는 노동자를 일컫는다. — 감정노동자의 예시 — ① 안내 및 접수 사무원(시골 및 고관 안내 데스크 근무자 등) ② 고객 상담 사무원(민원상담 사무원, 총합터 상담원 등) ③ 사회복지 관련 종사자(사회복지사, 보육교사, 작업상담사, 상담원장 등) ④ 의료복지 관련 서비스 종사자(알콜인 등 기타 의료복지 관련 종사자) ⑤ 결혼 및 보양 관련 종사자(결혼상담, 청원경찰, 후원경비원 등) ⑥ 청소 및 경비 관련 종사자 ⑦ 기타 위 감정노동을 할 감정노동자의 형태로 해당분야로 판단되는 종사자
【실태조사 추진】	【실태조사 추진(QR코드)]

- 고유의 복지업무에 집중할 수 있는 업무환경 조성
 - 찾아가는 보건복지업무 직무분석을 통한 「동 표준 업무분장안」 안내
 - 동(洞) 행정평가 지표 신설 「찾아가는 보건복지팀 인력운용 적절성」
- 사회복지직 인사 고충 의견 수렴 및 개선 노력
 - 동별 찾아가는 모니터링 및 컨설팅 추진 : 2회 / 20개동
- 사회복지 담당 공무원 안전보장을 위한 새로운 안전대책 시행
 - ★ 신규 시흥시 「특이민원 피해직원 의료비 지원」 추진

○ 복지사각지대 발굴 체계 구축

- AI(인공지능) 기반 복지사각지대 조기 발굴 체계 도입
- (자체기획) 고독사 위험 1인 가구 대상 맞춤형 발굴조사 실시
 - * 중장년(만 20~64세) 1인가구 중 전기·가스 및 관리비 체납자(231가구)
- 지역복지관 사회적 고립·위기 「1인 가구 공동브랜드 돌봄사업」 추진
 - 주요내용: 여가문화활동, 역량강화 교육 및 같이돌봄단 활동



복지관 돌봄 간담회



공동부엌



자조모임



같이돌봄단 활동

- 시 직영복지관 1인 고립가구(20명) 사회관계망 형성 프로그램 운영



장곡
반상회

내가차린
건강밥상

- 시흥시 출생 미등록 아동(18세미만) 지원 사업
 - 협약 의료기관 통해 건강검진비 및 의료·약제비, 국가 예방접종 등 지원

- 지역인적안전망 운영을 통한 「민·관 협력체계 구축」

– **신규** 시-동 협의회 공동기획사업 ‘우리 동네 위기가구 발굴단’ 운영

구분	우리동네 위기가구 발굴단	행복지킴이 마을복지 발굴단
구 성	시 협의회 실무부와 및 동 협의회(2개동)	명예사회복지공무원, 통장
위원수	86명	20개 동 / 1,660명
주요 역할	- 주민, 건물관리인, 생활업종 사업장 대상 캠페인 추진 - 위기가구 대상 복지제도 안내 및 맞춤형 복지서비스 연계	

우리동네 위기가구 발굴단			
	【캠페인 활동】		
행복지킴이 마을복지55 발굴단			
	【홍보부스 운영】	【홍보물(리플릿)부착】	【공인중개사사무소방문】

» 찾아가는 보건복지서비스 제공 우수사례

● 사례 1 시행시 직영종합사회복지관 발굴 사례

제 목	혼자가 아니었기에 가능한 변화, 다시 일어난 삶	
발굴경로	▶ LH 관리사무소 발굴(시흥시장곡종합사회복지관 사례발굴지원단)	
인적사항	▶ 독거노인가구 (남 / 67세)	
위기 상황	건강	▶ 고혈압(197/120), 혈당(500 이상), 치매 의심, 알코올 의존(하루 소주 3병)과 흡연(하루 1갑)으로 만성질환 악화. ▶ 과거 정신병원 장기 입원 경험으로 병원 치료와 약물 복용에 대한 극심한 저항 ▶ 조현병 및 알코올리증, 치매 질환이 있으나 약 복용이 되고 있지 않으며, 개인 위생관리가 전혀 되지 않음
	주거	▶ 주거 내부 반려견 배설물과 음식물 쓰레기가 방치되어 악취가 매우 심각함 ▶ 해충과 악취로 심각한 민원발생 ('이웃집 입에 바퀴벌레가 들어갔다는 입주민 민원 제기됨') 등 청결상태가 매우 불량함
	일상 생활	▶ 집안정리, 식사 준비 등 어려움
	관계망	▶ 모는 뇌졸중으로 사망하였으며 형은 정신병원 입원중으로, 사회적관계망 전무함. ▶ 초기 개입시 타인과 눈 마주침 등 소통 거부, 웅얼거림 중심의 의사소통으로 사회적 고립감 심각

지원 및 변화내용	건강	▶ 반복적 설득과 라포 형성을 통해 의료 불신 완화 ▶ 방문진료(희망의료협동조합), 내과검진, 투약관리교육(42회) → 자발적 약물복용 가능성 확보 ▶ 신천연합병원 찾아가는 돌봄의료 지원서비스 연계(5회) ▶ 요양보호사 배치 → 정기적 병원 진료와 만성질환 관리체계 구축 ▶ 장곡동 이배진내과 간이치매검사, 혈압 및 혈당 측정(6회)
	주거	▶ 누구나 돌봄(돌봄sos센터) 청소방역 서비스 및 깔고미 사업 연계 ▶ 시흥시 주거복지센터 주거위생환경개선사업(방역지원) 연계 ▶ 반려견 배설물 청소 및 위생관리 교육, 점검(12회) ▶ 하진건설 특수 방역 지원
	일상 생활	▶ 장기요양서비스를 통해 방문목욕 월 2회, 방문요양 주 5일 지속 이용 (건강보험공단 장기요양사례관리팀 협의) ▶ 비공식자원 활용한 약물 복용 교육 및 지원(3회)
	관계망	▶ 장곡종합사회복지관 심리·사회적 고립가구 자조모임 연계(장곡반상회) ▶ 이웃, 청소미화원 등 비공식 돌봄 지지망 활성화

주요 성과	<소통능력의 회복> - 초기에는 욕구파악조차 불가능했으나, 사례관리자와 지속적인 관계맺기 과정을 통해 당사자 스스로 의견을 표현하고 의사결정에 참여할 수 있어짐. <건강관리 주체성 강화> - 혈압(178/110), 혈당(213)으로 안정화 / 당사자가 약물복용의 필요성을 이해하고 스스로 동의하며 복용을 지속함. <주거환경 개선 및 자립성 확보> - 청소·분리수거 과정에서 당사자가 부분적으로 참여하며 자기 돌봄 역량 강화됨 - 조현병, 알코올리증 등으로 주거 내부 음식물과 반려견의 배설물 방치 및 개인위생 상태가 심각하였으나 다양한 자원 연계를 통해 일상생활이 매우 향상됨 <정서적 안정과 사회적 관계망 확대> - 방문요양보호사의 정기적인 방문 및 병원진료를 통해 만성질환을 안정적으로 관리하고 있으며, 적극적으로 상담에 응하며 호전이 빠름 - 더불어 사회적 고립위기 중장년 1인가구 지원 사업 연계를 통해 사회적 지지체계가 형성 되었으며, 감정표현 및 의사소통 능력이 매우 향상됨. 또한 사례관리자와의 꾸준한 라포형성을 통해 마음의 문을 조금씩 열어 변화를 이끌어 냄.

사진				
	【개입전 주거상태】	【병원진료 접수】	【장곡반상회 참여】	【방문목욕】

● 사례 2 자살 위험군 중장년 가구 지원 사례

제 목	위기의 문 앞에서 함께 서다!	
발굴경로	▶ 지역사회보장협의체 위원 발굴	
인적사항	▶ 중장년 1인가구 (여 / 47세)	
위기 상황	건강	▶ 반복적 자살충동 및 공황증상으로 수면유도제 상시 복용 중으로 우울 및 무기력 심화 ▶ 갑상선암 병력 → 비용부담으로 치료 중단 및 건강 회복 의지 상실상태
	경제	▶ 신체질환 및 정신건강 문제로 근로활동 불가능하여 모든 경제활동 중단 ▶ 생활비 마련을 위한 카드대출로 다수의 금융부채 존재하며, 해결방법을 모르는 상태로 불안하는 이자로 이자 상환조차 어려운 상태임.
	주거	▶ 곰팡이 등 위생적으로 열악한 생활공간 ▶ 세탁기 등 필수 가전제품 및 세면대 고장
	관계망	▶ 20년 전 이혼 후 자녀 없으며, 부모님도 생활이 어려운 상태로, 경제적인 지원 및 양려조차 전무함
지원 및 변화내용	건강	▶ 갑상선암 약 처방 및 추적검사 비용 지원 → 약 정기복용 및 치료 재개 ▶ 의료급여 신청 및 책정 완료 → 의료비 부담 경감 ▶ 자살예방센터 및 정신건강복지센터 연계를 통해 정신과 진료 및 약물 조정 병행 ▶ 누구나돌봄서비스(심리상담 및 정신건강도달케어서비스) 연계
	경제	▶ 긴급지원생계비 3개월 지원 및 기초생활수급(생계·주거) 책정 ▶ 신용회복위원회 및 개인회생상담 연계 및 동행지원 ▶ 부채내역 확인 및 파산 면책 신청
	주거	▶ 도배 지원 및 세탁기 지원 ▶ 타이머곡 설치, 세면대 수리, 자바라 교체 지원 ▶ 쾌적한 환경조성으로 정서적 안정 및 삶의 활력 회복 지원
	돌봄 관계망	▶ 복지시흥디딤돌사업 연계 식품 및 생활용품 지원 ▶ 누구나돌봄SOS센터 식사지원 서비스 제공 → 규칙적인 식사 가능
주요 성과	〈신체·정신적 안정 회복 및 자살위험 감소〉 - 의료급여 책정과 정신건강센터 연계를 통해 상담사와의 지속적인 정서교류 및 정기적인 약물복용지도, 감정관리 훈련으로 신체적, 정신적 안정을 되찾고 자살위험 현저히 감소됨. 〈경제적 부담 완화를 통한 일상생활 개선〉 - 경제적지원과 도시락 배달로 규칙적인 식사습관 정착 및 생활비 부담 완화로 일상생활 유지 가능해짐 - 과도한 부채로 심리적 압박감이 컸으나 사례관리 개입을 통해 신용회복위원회, 서민금융복지지원센터 연계로 파산면책을 확정 받음. 〈주거환경 개선 및 돌봄체계 구축〉 - 주거환경 개선 및 지원을 통해 일상 불편이 해소되었으며, 명예사회복지공무원(일촌맺기)의 정기적인 방문으로 깨끗하게 유지되고 있음.	

사진		
	【개입 전】	【주거환경 개선사업 연계】
		
	【부채상담(신용회복위원회)】	【파산지원센터 동행 상담】

● 사례 3 윤둔형 1인 가구 지원 사례

제 목	죽어가는 마음속에 한줄기 빛이 되다	
발굴경로	▶ 종합상담 연계(복지사각지대발굴대상자 : 초기상담 → 종합상담 담당자)	
인적사항	▶ 중장년 1인가구 (남 / 57세)	
위기 상황	건강	▶ 당뇨병 앓고 있으나 건강관리 되지 않아 잇몸병(14개 치아 발치) 심각상태 ▶ 대인기피증, 극심한 우울증 앓고 있음 → 25.3월 자살시도로 정신병원 입원이력 있음.
	경제	▶ 건강문제와 정신질환으로 인해 대부분 취업을 거절당하였으며, 현재 소득이 전무함. ▶ 소득이 없어 월세 및 관리비가 밀려 단수되었으며, 당장 끼니조차 해결할 돈도 없는 상태로 생계에 극심한 어려움이 있음
	주거	▶ 거주지 월세(10개월) 체납으로 단수 및 퇴거위기
	관계망	▶ 부는 기초수급자로 과거 가정폭력으로 연락두절이며 모는 사망함(자살) ▶ 미혼으로 자녀는 없으며 연락 가능한 가족이나 지인 등 사회적관계망 전무함.
지원 및 변화내용	건강	▶ 정신건강복지센터 및 시흥시자살예방센터 연계(정기적인 상담) ▶ 통합사례관리 대상자 선정으로 심리상담비 지원 ▶ 센트럴병원 디딤돌 소액의료비지원사업 연계 ▶ 치과치료를 위한 대한적십자사 희망풍차 긴급지원(치과치료비) 연계
	경제	▶ 긴급지원생계비 3개월 (자살고위험군 해당) 지원 ▶ 기초생활수급(생계·의료·주거) 책정
	주거	▶ 월세체납 문제 해결로 주거 안정화 및 주거취약계층 집수리 지원연계로 집 내부 환경 개선
	관계망 일상생활	▶ 거북섬동 지역사회보장협의체 특화사업 밑반찬 지원연계(주 1회) ▶ 함현상생종합사회복지관 누구나돌봄(식사지원) 신청 연계 ▶ 정기적인 연락 및 고립위기 중장년 1인가구 지원사업 연계 ▶ 거북섬동 명예사회복지공무원 일손맺기로 정기적인 안부확인 및 정서적지지

주요 성과	〈신체·정신적 안정 회복 및 자살위험 감소〉 - 의료급여 책정과 정신건강센터 연계를 통해 상담사와의 지속적인 정서교류 및 정기적인 약물복용지도, 감정관리 훈련으로 신체적, 정신적 안정을 되찾고 자살위험 현저히 감소됨. 〈경제적 부담 완화를 통한 일상생활 개선〉 - 경제적지원과 도시락 배달로 규칙적인 식사습관 정착 및 생활비 부담 완화로 일상생활 유지 가능해짐 - 과도한 부채로 심리적 압박감이 컸으나 사례관리 개입을 통해 신용회복위원회, 서민금융복지지원센터 연계로 파산면책을 확정 받음. 〈주거환경 개선 및 돌봄체계 구축〉 - 주거환경 개선을 및 지원을 통해 일상 불편이 해소되었으며, 명예사회복지공무원(일촌맺기)의 정기적인 방문으로 깨끗하게 유지되고 있음.
사진	   【병원동행 및 진료】 【치아소실】 【협의체 밀반찬 연계】

» 주요 성과

○ ‘복지+건강 지원체계 강화’로 주민 복지 체감도 향상

- 찾아가는 보건복지서비스 인프라 강화
 - **조직신설** 돌봄 강화를 위한 통합지원 전담조직 2개 신설
 - ☞ 복지정책과 통합돌봄SOS센터팀, 보건소 건강돌봄과
 - **전문성 강화** 전문사례관리사(일반임기제) 7개동 운영
 - 전체 동 간호직공무원 및 맞춤형복지 팀장에 보건·의료직 배치
 - 전체 동 통합돌봄사업 통합지원 배치완료(사회복지1, 간호직1)

○ 데이터·AI활용 사회적 고립 대응체계 강화

- 전체 20개 동 ‘모바일 행복이음’ 도입
- 시흥시 AI 기반 고독사 및 대응서비스 추진을 통한 선제적 돌봄 체계마련
 - * 추진실적 : AI 고독사 예방대응서비스 100명 지원
- AI초기상담 활용 강화(2024년 6차 : 37% → 2025년 4차 : 99%)
- 인공지능 복지상담사 ‘시흥 복지온’ 운영 (누적 이용자 59,709명/ 일평균 450여명)

		
【완료보고회】	【홍보포스터】	【시흥복지온 활용】

● 위기가구 핀셋 발굴·지원 추진

- 의료·요양·돌봄 통합지원 시범사업으로 동(洞) 중심 복지+건강 지원 강화
- 시흥시 직영 장곡복지관을 기반으로 1인가구 중점 발굴
- 3년 연속(23~25년) 7개 사회복지관 1인가구 돌봄브랜드 사업추진
 - * 추진실적 : 사회적 고립 중장년 1인가구 발굴 및 지원 : 발굴 121명 / 지원 1,067건

● 민관협력 및 인적안전망 활용 체감형 주민참여 플랫폼 마련

- 민·관 협력 ‘시흥 행복지킴이 마을복지발굴단’ 운영(1,506가구 지원)
- 3년 연속 전체 20개 동(洞) 마을건강복지계획 수립 및 실행
- 동(洞) 마을건강복지계획 수립 지원 추진교육 실시(만족도 4.5점 / 5점 만점)
- 시-동 협의체 공동기획사업 ‘우리동네 위기가구 발굴단’ 운영
 - * 사각지대 발굴 빅데이터 미 해당 구도심 아파트 (35개소, 3,201가구)

» 향후 추진 방향

● 동(洞) 중심 건강+복지+돌봄 게이트웨이 역할 강화

- 동 종합상담 기능 강화로 수요자 중심 맞춤형복지 제공
- 의료·요양·돌봄 통합지원 시범사업으로 지속 가능한 돌봄체계 구축
- 통합지원사업 안정적 운영을 위한 추진체계 구축(인력확충 및 조례개정)
- 복지+건강+돌봄 통합서비스를 위한 시-동-보건소 협업체계 구축

○ 디지털 혁신과 선제적 예방으로 사회적 고립 대응체계 강화

- '시흥 복지온' 앱 및 플랫폼 활성화로 원스톱 연계서비스 확대
- '모바일 행복이음' 활용 확대를 통한 복지현장 대응력 제고
- 데이터·AI 활용한 복지사각지대 및 고독사 위험군 조기발굴
- 「복지 위기 알림 앱」 주민 홍보 확대
- 신(新) 복지사각지대 중점 발굴 확대 추진

○ 지속 가능한 복지자원 발굴 및 지원을 위한 민·관 협력체계 활성화

- 마을 단위 주민주도 지역 맞춤형 전체 동 「마을건강복지계획」 수립
- 위기이웃발굴 및 지원을 위한 조례개정 추진
- 공공·민간 복지인력 전문성 제고를 위한 역량강화 교육 확대
- 시 직영복지관을 거점으로 '사회적 연결망 구축' 강화(자조모임 활성화)
- 시-동 지역사회보장협의체 공동추진사업 기획·추진

PART

III



희망복지지원단 운영



PART III-1 대구광역시 달서구

PART III-2 전라남도 보성군

PART III-3 경기도 시흥시





대구광역시 달서구

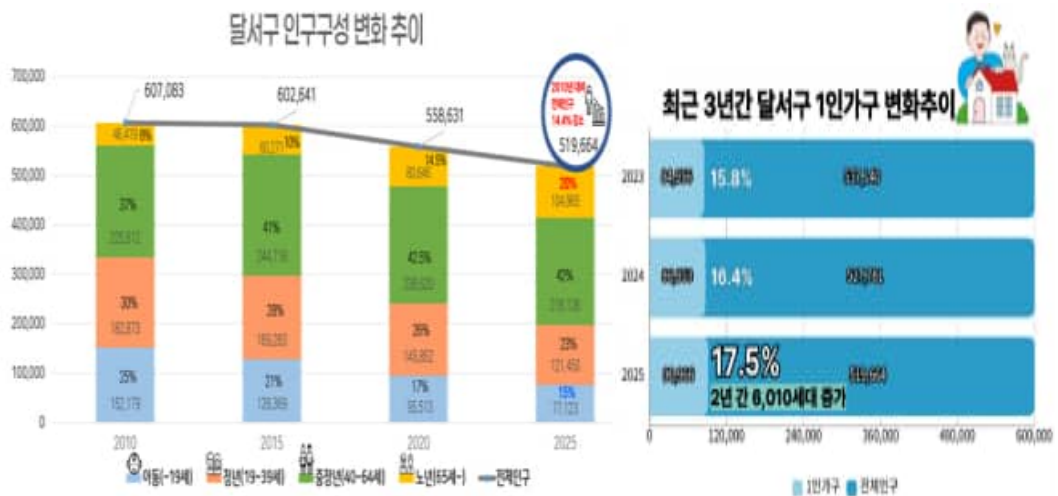


보건복지부
Ministry of Health and Welfare



2025년 희망복지지원단 운영

» 추진배경



- 영유아·청년의 감소-노인인구의 증가 등 인구 양극화 현상 심화
- 인구 감소 및 노인인구 비중 증가로 초고령 사회 진입(2025년 8월 기준 20.2%)
- 1인 가구는 지난 2년간 6.7%(6,010세대) 증가하였으며 현재 전체 인구대비 17.5%(90,966명)에 달하는 등 복지 환경에 복합적인 변화 발생

다변화되는 사회에서

다양한 욕구에 대응할

다각적인 복지안전망 필요

추진목표 및 전략



운영조직

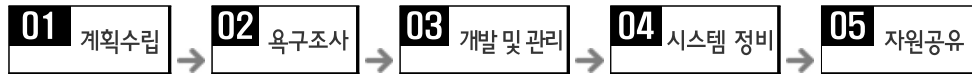
【 달서구 희망복지지원단 운영조직 】



» 주요내용

1 자원발굴·관리

● 촘촘한 자원으로 든든한 보장! 자원관리 프로세스 구축



- 자체 자원조사 및 관리를 통한 활용 가능성 확대
 - 자원조사·관리 계획수립
 - 각 동 별 신규 자체 발굴 자원 기준 마련
 - 행복이음 시스템 등록 및 수시 현행화
 - 아는 만큼 보인다! 읍면동 욕구수렴에 기반한 의견수렴
 - 욕구-자원 활용 현황 파악
 - 찾아가는 의견수렴 간담회 실시
 - ➔ 주민만족 및 활용도가 높은 자원은 규모 확장하여 복지체감도 향상
 - ➔ 필요한 자원은 신규자원/서비스 개발 및 협약을 통한 지역자원 활용 확대
 - 똑똑한 자원관리를 위한 시스템 정비 노력

📄 주요 신규 등록자원

- ➔ 후원·기탁 제공처 중 행복이음 미등록 주체 및 서비스
- ➔ 명예사회복지공무원 생활업종 MOU 체결 사업장 및 서비스
- ➔ 기 등록 제공주체(지역사회보장협의체 등)의 자체 수행 사업
- ➔ 지역 내 후원 또는 서비스를 지속적으로 제공하는 종교기관, 관변단체, 공공·민간기관 중 행복이음 미등록 자원 등

- 자원 활용성 제고를 위한 접근성 강화
 - 전자책 형태로 홈페이지 게시하여 활용성 향상
 - 자원홍보자료 내 정부24, 구청 홈페이지 등 신청 화면으로 바로 접속 가능한 QR코드를 함께 삽입·배포함으로써 신청 편의성 개선

2 읍·면·동 복지사업 지원·관리

○ 읍·면·동 복지사업 추진 모니터링 운영 및 실적관리



- 더+ 촘촘히 살펴봄! 복지 대상자 모니터링 수행
 - 복지대상자 연간 모니터링 계획 수립
 - 5단계 위기도 단계 분류 가이드라인 제시로 모니터링 체계 마련
 - 모니터링 결과 보고 및 주기적 관리 수행
 - 자체 모니터링 수행체계 「행복지킴이」 사업 운영
 - 洞 행정평가 시 “복지 대상자 모니터링 수행 노력도” 지표 신규 반영
 - 인적·물리적 한계 보완을 위한 지원체계 구축
 - MOU 체결을 통한 민간기관 활용 고위험군 발굴 및 조사 수행
 - 인적·물적자원 한계 보완을 위한 스마트 서비스 활용 모니터링 활성화
- 더+ 똑똑히 살펴봄! 복지서비스 모니터링 실시



- 체계적인 복지서비스 모니터링을 위한 지원계획 수립
 - 자체 기준 마련으로 **洞** 자가진단 실시 및 **區** 교차점검 수행
 - 통합사례관리 주요 분야에 대한 예산집행 및 추진상황 확인(계획수립, 점검, 승인, 연계 등)
 - 동(洞) 별 특화사업, 인적안전망 확보 현황, 자원 등록현황 및 의견수렴 등
 - 찾아가는 보건복지 컨설팅 확대 실시(5개소)
 - 수행주체: **區** 희망복지지원단 담당자, 통합사례관리사, 현장슈퍼바이저 등
 - 수행방법: 시스템 활용한 업무 현황 파악 후 자체자료 제작 및 방문 컨설팅 수행
 - 주요 컨설팅 사항: 해당 **洞** 특성, 업무분장, 최근 3개년도 예산집행 및 추진실적, 통합사례관리 추진현황 질적분석, 고난도 통합사례관리 안내 및 업무 지원 인프라 소개
 - 현장의 목소리, 소통으로 완성되는 의견수렴 간담회 정기실시
 - 23개 동(洞) 실무자 중심 분기별 배움교실 운영
 - 보건복지부 사회복지정책실장 현장 방문을 통한 읍면동 단위 의견 청취
 - ➡ 위기가구 시활용 초기상담 전국 확대 대비 시범사업 추진현황 점검 및 시연
 - ➡ 복지사각지대 발굴시스템 개선 방안 논의 및 의견 개진을 통해 2025년도 본 사업 시 반영으로 사업 운영 편의 개선
 - **SSiS 한국사회보장정보원** 협업으로 담당자 업무 역량 강화 노력
 - 지역 신규개소 전산 실습장을 활용한 실습 중심 교육기회 확대
 - 다양한 교육대상에게 현안 수요를 반영한 맞춤형 교육과정 개설
- 23개 **洞** 담당자

통합사례관리사

종합사회복지관
- 교육 참여 활성화를 위한 간담회 등 지속적인 소통 및 상호협력
 - 더+ 세심히 살펴봄! 동(洞) 통합사례관리 지원 노력



- 전문 기관을 통한 통합사례관리 추진 현황 파악 및 의견 개진
 - 수행기관: **SSiS 한국사회보장정보원** 사례관리 정책지원센터
 - 통계 데이터 기반 지자체 통합사례관리 추진 현황 공유

- 희망복지지원단 업무안내 및 행복이음 시스템 관련 개선 요구 사항
- 현장 이슈사항에 대한 논의 및 의견수렴
- 개선을 위한 동(洞) 업무 추진상황 모니터링 강화
 - 연중(월 1회) 차세대사회보장정보시스템을 활용한 자료 추출·분석 및 통보
- 현장 실무자 의견 수렴 사항 상부기관(대외) 개선 건의 요청
 - 「희망복지지원단 업무안내」개정 현장실무자 간담회, 「통합사례관리 과정별 업무 프로세스 개선 연구」 검증 간담회 참여 등

● 촘촘·면·동 복지사업 추진 모니터링 운영 및 실적관리

달서구 슈퍼비전 운영체계

※대기관 및 모든 목적별 다양한 슈퍼비전 체계 운영



- 주요 슈퍼비전 운영 체계
 - 권역별 민-관 합동 사례회의의 구성 및 개최
 - 유관기관 실무자와의 통합사례회의의 실시
 - 區 솔루션 회의 개최
 - 市 통합사례관리 슈퍼바이저 활용 통합사례회의의 실시
 - 탄탄한 민-관 네트워크를 기반으로 하여 참여기관 및 회의 목적 별 다양한 슈퍼비전 체계를 운영하여 의견 공유, 역할 조정, 자문 시 활용
 - 洞 단위에서도 자원 및 서비스 연계, 개입 방법에 대해 민간기관과의 합동 사례회의를 정기 운영하여 사례관리 품질 향상 노력 (7개 권역 별 / 월 1회)
- 솔루션위원회 구성현황: 13개 영역, 31명 **신규** 고독사 예방 영역 추가

계	슈퍼비전	공공영역				
	자문교수	희망복지	고독사 예방	보건	경찰	법률
31	1	8	1	2	1	1
민간영역						
종합사회복지관	아동·교육	정신건강·중독	자립지원	의료기관	장애	가족지원
8	3	2	1	1	1	1

3 공공·민간 연계·협력체계 운영

○ 주민관 협력체계 구축 운영·지원

- 지역사회보장협의체 전담인력 배치로 차별화된 운영 및 처우개선 노력
 - 운영예산 확보: 운영비·사업비·교육비·인건비 등
 - 직원 복지 향상 및 소진 예방 프로그램 운영
 - 지역사회와의 네트워크 구축을 위한 활발한 대외 활동 적극 지원
 - 지역 의제 해결을 위한 전문성 강화 ➔ 교육 및 훈련 참여 UP
- 洞 지역사회보장협의체와 연계·협력체계 구축

區 운영방향 구축 및 예산지원		洞 발굴 및 사업수행		
區 협 의 체	사업 지원	예산 지원	전문가 지원	洞 협 의 체
	■ 총괄계획 수립 ■ 특화사업 심의 ■ 현장모니터링 및 컨설팅 » 운영, 예산, 사업추진 등 피드백 ■ 洞 협의체 민간위원장 네트워크 운영 » 희망복지분과 개설 및 논의	■ 운영 활성화를 위한 사업비 및 수당 지원 ■ 공동모금회-洞지사협 협약 착한캠페인 ■ 『다들사랑 365운동』 후원사업 배분 및 진행 ■ 의료자원 연계 등 사업 운영지원	■ 정례 운영회의를 통한 동 지사협 추진상황 파악 ■ 실무분과(총괄분과TF팀) 구축 및 모니터링 추진	

- 區 단위 MOU 체결로 민-관 복지 네트워크 구축 및 자원 확보 **11회, 11개소**



- 지역주민 복지의식 개선 및 위기가구 발굴을 위한 노력 강화
 - 區 역량강화 및 인식개선 교육, 캠페인 등 홍보 **30회, 1,048명**
 - 洞 생활밀착업종 중심 동행파트너 협약 체결, 협의체 회의 등 자체 교육 강화 **190회, 4,628명**



노인문화·복지대학 운영 및 선배시민봉사단 발족

달서구민자원봉사대학

지역복지실천포럼

찾아가는 복지상담소

복지사각지대 캠페인

부정수급 예방 홍보

고독사 예방 홍보

중독·음주개선 교육

'달서사랑 365운동' 홍보

협력 우수사례 영구임대아파트 정주여건 개선 희망 꽃정원 조성

지역 내 문제인식 및 해결을 위한 **유관기관과의 MOU체결 및 협업**

- ▶▶ 그린파트너스 임명 (LH, 區, 시니어클럽 등 16개소)
- ▶▶ 재정적·행정적 역할 명문화
- ▶▶ 단지 내 꽃나무 식재 및 지속 관리



희망 꽃정원 조성 MOU 체결



언론보도자료

4 희망복지지원단 운영·관리

- 노고에 가치를 더+하다! 2025년 보수 및 처우개선 사항
 - 장기재직휴가 확대, 연차휴가 및 경조사 휴가 개선, 난임치료 휴가 지원, 질병휴직 기간 확대 등 복리 및 처우개선 노력
 - 휴양시설 이용비(20→25만원), 심리검사비(15→20만원) 인상 등
- 한 뼘 더 성장을 더+하다! 통합사례관리사 역량 강화 지원
 - 다양한 교육참여 및 지자체 컨설팅 등을 통한 전문가로서의 정체성 확립

집중 현장 슈퍼바이저 운영 지자체 맞춤형 컨설팅 실시

- 일 시: 2025. 9. 26.(금) 9:00~12:00
- 장 소: 달서구청 5층 회의실
- 컨설팅단: 한국사회보장정보원 사례관리정책지원센터 및 전문가 (서울시립대학교 배영미 교수, 인하대학교 황순찬 교수)
- 자문내용
 - 통계 기반 통합사례관리 사업 운영 현황 분석 결과 공유
 - 지자체 사업 현황 및 맞춤형 컨설팅 지원 사항 논의
 - 현장 슈퍼바이저 사업 운영 및 지자체 향후 방향성 자문



현장 슈퍼바이저 운영 지자체 맞춤형 컨설팅 현장



보도자료

- 성과 그 이상의 가치! 희망을 현실로 만든 우리의 성공 스토리

우수사례 **대구유일** “달서구 김현 통합사례관리사 **장려상** 수상🏆”

- 2024년 한국사회보장정보원 주관 민-관 합동 모의사례 경진대회 참가

➤ 지역 유사사례 적용방안 등을 통한 통합사례관리사 역량강화 계기

➤ 민-관 협력을 통한 저장 강박 문제 세대에 대한 사례관리 개입방안 제시

잘 된 점 내재된 욕구 파악 / 민·관 협력 역할 분장 우수 / SNS 오픈채팅방 활용 즉시 소통



민-관 합동 모의사례 경진대회 사례발표



언론보도자료(2024. 11. 28. 경북신문)

5 지자체 복지사업 활성화

- 공공부문 사례관리 협력을 위한 분야별 교류 활성화
 - 각 분야 대상자 지원 및 상호 연계를 위한 정기 회의 실시
 - (의료↔사례) 퇴원 대상자의 지역사회 정착 및 만성질환 관리 등 지지체계 형성
 - (아동↔사례) 아동학대대응정보 연계협의체 “통합사례관리 분야” 신규 위촉
 - (중독·정신↔사례) 중독·정신건강 문제 대상자에 대한 전문 지식 기반 논의 체계 운영
- 두루두루 살피는 복지달서인! 명예사회복지공무원 구성 **3,211명**
 - **확대** 단순 안부 확인에서 위기가구 발굴 및 관계망 형성 역할 수행 확대

두루두루 살피는 복지달서인 (달서구 인적안전망) 운영체계



- 신복지사각지대 발굴 지원을 위한 명예사회복지공무원 확대 노력
 - 고립·은둔 가구 등 新 복지사각지대 발굴 노력: 「달서희망수호점」 운영
 - **고립 은둔 토래 청년 지원을 위한 다시봄청년서포터즈단** 구성
 - **살을 나누는 우리동네 이웃** 「달수·달희단」 운영
- 구석구석 찾아보는 명예사회복지공무원 신고체계 확충

복지사각지대 조기 발굴로 예방적 복지 실현 및 이웃 간 따뜻한 돌봄 분위기 확산

사람 중심	스마트 활용(iOT 및 AI)
인적자원 활용 실태조사 수행: 출생단, 돌봄종사자 등	발굴 복지위기알림 앱, 사각지대 빅데이터 발굴데이터 등 활용
정기 안부확인 및 생활편의 개선, 관계망 형성	지원 Si울케어, Si 스피커, 달서안심복지서비스 앱, Si초기상담
우리 동네 구석구석 발굴단	스마트 활용 발굴·지원으로 효율성 강화 담당자 업무 부담 경감

- 우리동네 복지 히어로! 명예사회복지공무원 활동 지원 및 자긍심 고취



» 성과 및 향후추진 방향

위기를 넘어 회복으로 
전인적 관점에서 각 서비스를 **연결**하는 **지역복지의 허브** 역할 수행

- 달서형 복지대응 시스템 구축으로 유연한 지원
- 洞 복지 종합 지원으로 든든한 보장
- 민관 상생 협력 로드맵 구축으로 상호 성장
- 안정적인 근무 환경 조성으로 전문성 강화
- 튼튼한 안전망으로 통합지원 거버넌스 강화



전라남도 보성군



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



» 사업개요

● 추진목적

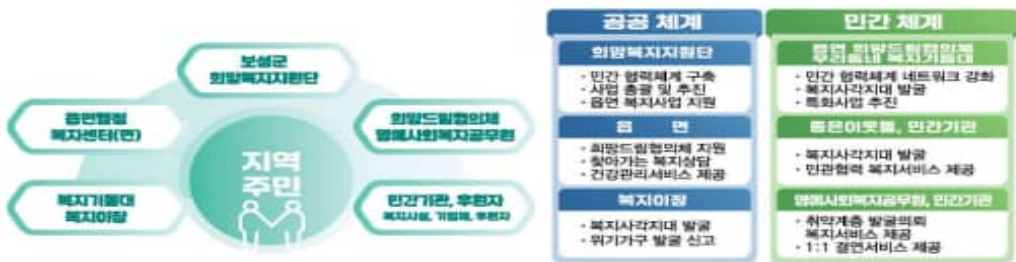
- 다양한 복지 욕구를 파악하고 수요자 중심의 서비스 전달체계 구축
- 민관 협업을 통한 복지사각지대 해소 및 다양한 서비스 제공
- 공공부문 사례관리 연계·협력으로 복합적인 문제해결

● 지역특성

- 임야(61%)와 농경지(24%)로 이루어진 차의 명산지로 농업을 비롯한 1차 산업의 비중이 커 2024년초 37,619명에서 2025년초 37,149명으로 인구는 매년 감소하고 있음
- 노인인구 16,301명(전체인구의 43.8%)인 초고령화 지역으로 복지자원 및 인적자원이 매우 부족함

● 희망복지지원단 구성 및 운영 현황

- 희망복지지원단 운영체계



- 희망복지지원단 구성: 9명(팀장 포함)



주요내용

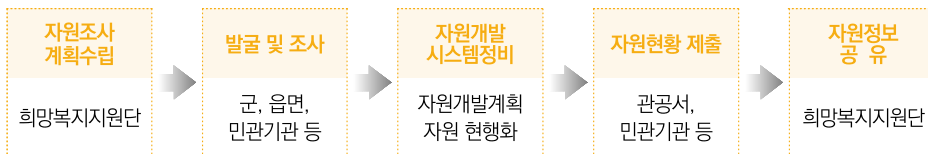
1 자원발굴 · 관리

① 자원조사 및 정보 제공

- 지역간 자원 배분을 위한 읍면 욕구 의견수렴 및 자원관리 정기조사 실시
 - ‘현장중심’ 군민과의 대화를 통한 주민욕구 조사: 12개 읍면 순회 현장 의견수렴
 - 읍면 복지자원 요구 조사 실시: 9개 복지자원(서비스) 필요성 수렴
 - 복지자원 관리 및 발굴 정기조사 계획 수립: 2025. 3. 5.
 - 복지자원 현황: 제공주체 609개소, 제공서비스 2,737건
 - 복지자원 시스템 신규자원 수시 등록 및 기존자원 현행화: 분기별

● 읍면 자원정보 공유를 위한 노력

- 읍면 및 기관 간 자원현황 공유: 3회 123건



- 복지자원 공유 간담회 개최
 - 12개 민·관 주요 사업 발표 및 주요사업별 기관 연계 논의 등

● 자원불균형 해소를 위한 지역사회 자원개발 및 발굴 노력

- ‘보성군 하루 100원의 행복’ 지역연계모금: 37명 현금 지원
- 후원금(물품) 기탁에 따른 읍면 자원 배분: 297백만원
- 따뜻한 봉사를 실천하는 ‘따봉가게’ 운영: 6개소
- 재능봉사자 양성교육 ‘배움나눔터’ 운영: 6회 30명



1

대구광역시 달성군

2

전라남도 보성군

3

경기도 시흥시

2 읍·면·동 복지사업 지원·관리

1 읍·면·동 복지사업 추진 모니터링 운영 및 실적관리

● 읍면 복지대상자 모니터링 점검 및 사후관리

- 읍면 복지대상자 및 사례관리대상자 모니터링 추진
 - 위기가구 안부확인 서비스(모니터링) 추진계획 수립
 - 읍면별 목표량 배정: 12,400명
 - 가구별 모니터 상담계획 등록 및 매월 20일까지 모니터 상담 결과 행복이음 입력
 - 상·하반기 모니터링 상담 이행사항 점검
 - 이행실적 부진(40%이하) 읍면 등 점검결과 통보 및 이행권고 등
- 사례관리 종결대상자 사후관리 모니터링 실시
 - 조사대상: 2024년 종결대상자 288세대
 - 조사내용: 변화 지속유지 여부, 위기상황 확인 등
 - 추진실적: 서비스 연계 19세대, 사례관리 재선정 8세대

● 읍면 찾아가는 보건복지서비스 업무 모니터링 추진

- 찾아가는 보건복지서비스 모니터링 실시
 - 찾아가는 보건복지서비스 업무 표준이행여부 점검: 연 2회
 - 찾아가는 보건복지서비스 미흡 읍면 컨설팅 추진: 5개 읍면 순회 대면 컨설팅

● 읍면 업무지원 교육 및 통합사례관리 전반 자체 평가기준 마련

- 읍면 업무지원 간담회 및 교육 추진
 - 지역복지사업 업무 간담회, 행복이음 사용자 교육, 의료·돌봄 통합지원 교육 등
 - 모바일 행복이음 서비스 활용 업무담당자 교육(12개 읍면 태블릿 지원)
- 읍면 통합사례관리사업 추진 평가
 - 평가항목: 통합사례관리 추진 실적
 - 점검횟수: 2회
 - 평가결과: 우수 읍면 인센티브(시상금) 지급



2 솔루션위원회 구성·운영 및 슈퍼비전 제공 등 활동 실적

● 통합사례관리 솔루션위원회 구성 및 운영

- 솔루션위원회 구성: 6개 분야 7명

영역	계	의료·정신	상담	사회복지	경찰	학계	법률
인원	7	1	1	2	1	1	1

- 통합사례관리 솔루션위원회 개최

- 안건 2건 / 회의록 관리 및 행복이음 시스템 등록
- 솔루션위원회 슈퍼비전 이행사항 점검 및 지원



● 통합사례관리 내·외부 슈퍼비전 제공 및 이행사항 점검

- 통합사례관리 솔루션위원회 슈퍼비전(컨설팅): 2회
- 통합사례관리사 찾아가는 현장슈퍼비전(동료코칭) 구성 및 운영
 - 구 성: 통합사례관리사 3명
 - 역 할: 통합사례관리 업무수행 의견 및 해결방안 제시 등 읍면 지원
 - 실 적: 10회

※ 현장슈퍼비전 이행사항 점검 및 지원: 3개 읍면 이행여부 점검

3 공공·민간 연계·협력체계 운영

1 민관 협력체계 구축 운영·지원

● 지역사회보장협의체 전담인력 배치 및 처우개선 노력

- 지역사회보장협의체 전담인력 배치: 1명
- 지역사회보장협의체 전담인력 처우개선
 - 인건비 증액: 2024년 44,170천원 → 2025년 49,589천원(증 5,419천원)
 - 처우개선 소통 간담회 추진: 소통시간 및 애로사항 청취 등

● 보성군 지역사회보장협의체 구성 및 운영

- 보성군지역사회보장협의체 구성: 246명
 - 구 성 일: 2025. 4. 8.

- 구성현황

- ✓ 보성군지역사회보장협의체 구성
 - 대표협의체: 12명(당연직 3, 위촉직 9)
 - 실무협의체: 20명(공공 11, 민간 9)
 - 실무분과: 47명(공공 25, 민간 22)
- ✓ 읍면 지역사회보장협의체: 12개 읍면 167명

• 보성군지역사회보장협의체 운영

- 보성군지역사회보장협의체 효율적 운영 계획 수립: 2025. 4. 24.
 - 지역사회보장계획 수립, 협의체 역량강화 교육, 자원발굴 및 연계 등

• 읍면 지역사회보장협의체와의 연계·협력 추진

- 경로당 물품 지원, 자원봉사활동 반찬용기 구입지원, 안전한 보행환경 조성 맞춤형 물품 지원



○ 지역사회보장협의체 역량강화 노력 및 활성화 지원

- 보성군지역사회보장협의체 및 실무분과위원회 회의개최: 6회
- 읍면 지역사회보장협의체 회의개최: 분기별 1회
- 읍면별 지역사회보장협의체 자체 교육 추진: 연 2회
- 읍면 지역사회보장협의체 특화사업개발 지원
 - 지원예산: 총 52,800천원(군 100%)

- (읍면별) 사업비 3,000천원, 업무추진비 400천원, 실비보상 1,000천원 지원



- 추진성과

읍면	특화사업명	관련사진	읍면	특화사업명	관련사진
보성	‘튼튼한 마음짓기’ 심리상담서비스 지원		복내	저소득층 소규모 집수리 사업	
별교	어르신 콜케어 경로당 물품 전달사업		문덕	발그레 다향, 착한반찬 착한나눔, 온마음 온나눔	
노동	사랑의 반찬, 행복배달		조성	‘우리집 우렁각시’ 고독사 예방 사업	
미력	영양가득!제철반찬! 지원사업		득량	행복나눔프로젝트 ‘반찬은 사랑을 싣고’	

○ 지역복지 자원 총량 확대 및 민관 협력체계 구축

- MOU 체결을 통한 이용자 중심 복지자원 개발: 9개 기관(2012년~ 계속: 총 78개 기관)
- 민·관 협력의 완성체 복지+안전협업체 구성·운영
 - 구 성: 12개 읍면 164명
 - 공동위원장(읍면장+민간)으로 구성된 민·관 협력체계 구축
 - 참여단체: 9개 단체
 - 희망드림협업체, 우리동네복지기동대, 자율방범대, 의용소방대, 여성자원봉사회, 새마을회, 청년회, 생활개선회, 빈첸시오
 - 활동내용
 - 안전취약지역 사전 예찰, 안전사각지대 발굴 및 대응체계 구축
 - 지역맞춤형 안전관리사업* 추진
 - * 스마트 안전 지팡이, 태양광 LED조명기구, 전동차 안전덮개 지원 등

- 우리동네 복지기동대와 119생활안전순찰대 협업 운영
 - 구 성: 12개 읍면 203명, 119생활안전순찰대 4명
 - 내 용: 소규모 집수리, 주거환경개선, 위기가구 생계 지원 등
 - 협업내용: 취약계층 생활불편 해소, 노후주택 화재예방 점검 등
- ※ 보성군 복지기동대 ⇄ 보성소방서 119생활안전순찰대 업무협약 체결(2023년)



● 지역주민의 복지의식 개선 노력

- 노인복지정책 설명회 및 경로당 활성화 교육: 13회
- 읍면장‘마을600 동행’사업 추진
 - 읍면별 특화사업 추진
 - (보성읍) 구석구석 찾아가는 보성읍 동네 한바퀴
 - (조성면) 조성면민과 함께하는 행복한 동행 등
- 찾아가는 건강복지 현장사랑방 운영
 - 보건지소와 읍면 협업 추진
 - (보건지소) 내과, 한의과 진료, 만성질환 예방 교육 등
 - (읍면) 지역복지사업 안내, 생계곤란·일상생활불편 상담 등
- 주민의 복지의식 개선을 위한 리플릿 제작 및 배부/ 홍보 캠페인 전개



4 희망복지지원단 운영·관리

① 통합사례관리사 처우관련 의견수렴 및 각종 지원 노력

● 통합사례관리사 복리후생 및 의견수렴

- 기본급 인상, 복무 관련 신설 및 확대, 정책연구 국외연수 등
- 상하반기 통합사례관리사 처우개선 소통 간담회 개최
 - 보성군 소통 창구 '보통의 하루' 연계 추진(1인당 2만원 지원)
- 현장업무용 모바일 행복이음 태블릿 지원 및 명함 제작
- 안전예방 교육 및 호신용품 지원

● 통합사례관리 업무담당자의 소진 예방 및 지원

- 통합사례관리 업무담당자 소진예방 교육
- 복지민원담당 공무원 심리상담센터 운영
- 사회복지공무원 인사고충 창구 개설(인사고충, 심리상담, 모임지원)



5 지자체 복지사업 활성화

① 공공부문 사례관리 협력 활성화

● 공공부문 사례관리 연계협력체계 구축



- 구성인원: 27명
- 역 할
 - 공공부문 사례회의를 통한 대상자 관리체계 구축
 - 공공부문 사례관리 내실화 및 서비스 제공 효율화

2 명예사회복지공무원 활동 활성화 지원 노력

○ 명예사회복지공무원 운영 및 활성화

- 2025년 명예사회복지공무원 운영계획 수립: 2024. 12. 31.
 - 구성인원: 895명
 - 운영방법: 읍면별 자체 운영계획 수립*후 운영
 - * 읍면 자체 운영계획 별도 수립 완료(2025. 1.)
 - 활동내용: 복지위기가구 발굴 및 안부확인 등
- 명예사회복지공무원 활동 활성화 계획 수립
 - 중점 추진기간: 2025. 5. ~ 6.
 - 중점내용 및 추진성과
 - 명예사회복지공무원 모집 집중 홍보
 - 업무협약(MOU)을 통한 명예사회복지공무원 확대: 895명 → 930명(증 35)
 - 복지위기알림 앱 가입 및 위기가구 발굴: 1,392명(2025. 7.기준) / 전체인구수 3.8%
- 명예사회복지공무원 역량강화 교육 추진
 - 겨울철 대비 인적안전망 간담회, 읍면별 자체 역량강화 교육, 힐링 워크숍 추진 등
- 명예사회복지공무원 활동 지원
 - 인적안전망 위기가구 발굴 활동수첩 제작 및 배부
 - 명예사회복지공무원 활동 지원: 활동실비보상, 활동용품(장갑) 제작 및 배부
 - 복지사각지대 발굴 유공 표창패 수여 등



» 주요성과

- 체계적인 자원발굴 및 개발로 맞춤형 복지자원 확대
- 찾아가는 보건복지서비스 지원을 위한 체계 구축
- 민관 협력체계 구축 및 인적안전망 활성화 지원
- 통합사례관리 업무담당자 역량강화 및 처우개선 확대

» 향후 추진방향

- 지역 내 부족한 복지자원 발굴 및 관리
- 읍면 찾아가는 보건+복지서비스 기능 강화
- 민관 협력을 통한 지역사회 맞춤형 통합서비스 지원
- 고독사 예방 1인 가구 스마트 안심서비스 추진

PART II

찾아가는 보건복지서비스 제공



경기도 시흥시



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



>> 주요 추진내용 및 성과

비전	“서로를 잇다 - 모두 있다” 연결하여 하나되는 복지공동체 시흥			
목표	예방적 복지체계 구축	통합적 복지지원 강화	주민참여형 복지완성	
전략	AI 와 사람의 연결	공공과 공공의 연결	공공과 민간의 연결	
주요 과제	· AI·데이터 기반 상시 발굴시스템 확대 · ‘AI와 주민참여형 알림체계’ 결합	· 동 기능 강화 · 부서 간· 협업 강화 · 자원 불균형 해소	· 민관협력· 자원 확대 · 주민참여형 사업 확대 · 주민 복지의식 개선	

주요 추진내용 및 성과

‘AI + 인적안전망 기반’ 예방적 복지체계 구축	① AI 기반 위기징후 감지· 위기알림으로 24시간 원스톱 제보 - 명예사회복지사가 복지위기 알림앱(App) 등 설치·활용(1,046명 설치) ② AI·행복이음 데이터 분석으로 위기징후 감지(14,130가구 발굴) ③ 데이터로 감지되지 않는 사각은 ‘일촌맺기 사업(1,180가구)’, ‘독독방문단 방문단 (202건)’ 민관협력 특화사업으로 보완 ④ 시흥형 AI 챗봇서비스「복지溫」개시('25. 4.) : 67,867명 접속('25. 9월)
공공기능 강화 및 통합적 복지지원 내실화	① 최일선 현장 접점으로써 동(洞) 기능 강화 - 찾아가는 모니터링: 연4회, 업무개선 의견 100% 반영 - 연간교육계획 수립 및 직무교육 확대: 4과목 신규개설 / 총 9회, 332명 - 슈퍼비전 체계 다양화: 솔루션위원회, 시흥형 현장슈퍼비자이저 운영 - 소통활성화 및 사기진작: 간담회(10회) 힐링교육 (2회), 시장상 표창(13명) ② 동 간 자원 격차해소로 주민에게 균등 복지제공 - 지역특성을 고려한 복지인프라 확충: 시 직영 종합사회복지관 운영 - 업무협약으로 부족자원 확보: 한국마사회 지역상생협약 등 ③ 부서 간 칸막이 해소를 통한 협조체계 구축 - 공공사례 간담회 개최(2회), 공동슈퍼비전회의(7회), 업무가이드 배포(3회)
민관협력 및 주민참여형 복지공동체 확산	① 공공자원 보안을 위한 민간 복지자원 확대 - 일제 속 기부문화 정착: 「만보시루(App) 기부 챌린지」(125,666천원), 「나눔키오스크」설치, 「나눔가게 현판식」(463곳) ② 지역사회보장협의체 활성화 - 자체예산 확보(61,500천원) 사무국 전담인력 배치 및 인력충원(3명), 사↔동 지역사회보장협의체 공동사업추진(3회) ③ 주민참여 활성화 및 주민 복지의식 개선 노력 - 주민참여형 시민모니터링단 운영, 시민대상 교육 추진

주요내용

1 자원발굴 · 관리

● 현장의 의견을 반영한 필요자원 사전 조사

- 필요자원 욕구조사 실시 및 개선안 반영 (2025. 9월, 108개 기관 대상)
- 주민이 제안한 복지의제를 예산사업으로 반영하는 「주민주도형 모델 구축」
 - (기간 / 대상) 2025. 6 ~ 10월 / 20개 동 전체
 - (내용) 마을에서 필요한 복지의제 발굴 및 차년도 추진사업 선정
 - (절차) 주민 참여자교육 → 주민간담회 → 주민투표 → 주민제안 사업 반영
 - (결과) 취약계층 대상 사업개발 등 의제 채택(차년도 마을건강복지계획 반영)

			
마을건강복지 추진계획	주민참여자 교육	주민간담회	주민투표

- 가용자원 총량 확인을 위한 정기조사 실시(6월, 12월)
 - (조사결과) 1,075개 지역자원 확보(전년대비 15% 상승) 및 자원 정보 공유
 - (자원공유) 공문(파일) 발송, 홈페이지 게시로 활용자원 접근성 제고

● 공공재원의 한계 극복을 위한 자원발굴·확대 노력

- 「시흥시1%복지재단」을 통한 민간자원 발굴 및 배분 강화
 - 시 출연기관으로 지역중심 자원개발 및 기부금품 접수·배분기능 수행
 - 공공자원의 한계로 지원이 어려운 제도권 밖 취약계층을 민간자원으로 보완

* 지원분야 : 생계비(50만원), 의료비(100만원), 치과치료비(300만원), 장학금 등



- 주민의 관심과 지역자원 확대로 이어지는 ‘일상 속 작은 기부’ 선순환 시스템
 - ‘언제 어디서나 기부시스템’ 「나눔 키오스크」 운영 (2025. 4. 설치)
 - 청사 내 민원여권과 앞 설치(행사 시 이동 운영)하여 누구나 현장 기부 가능
 - 생계비·의료비·아동교육비 등 지정·비지정 후원
 - 시흥 지역화폐 ‘시루’ 연계 「만보시루 앱(App) 기부 챌린지」 추진
 - (기간) 2024. 6 ~ 현재/ (이용자) 62,000명(시 인구의 10.6%)
 - 걷기 포인트(1만보=100시루) → 기부로 전환
 - 기업·기관 연계 공동기부 캠페인으로 지속 가능한 자원 창출
- * 공동 걸을 수 목표 달성 시 기업과 개인이 약정 금액을 기부하는 캠페인

2025년 상반기 만보시루 앱 기부챌린지 성과 ('25. 8월 기준)

〈 건강 · 지역경제 · 기부를 결합한 “1석 3조 챌린지” 〉

- 포인트 지급 현황 : 누적 805,349천원 (2025년 상반기 125,666천원 기부 달성)
- 2025년 8월 기부챌린지 7건(69,550천원) 달성

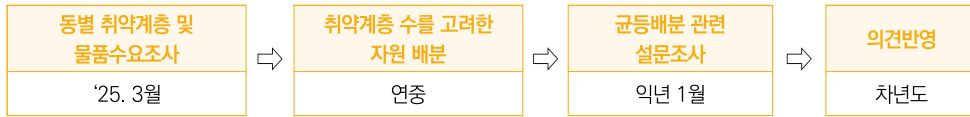
챌린지 명	기부자	기부액
소외계층 지원	원진산업(주)	1,000천원
신천연합병원 희망기금	개인기부(익명)	1,000천원
건강한 걸음, 따뜻한 나눔	센트럴 병원	4,000천원
신천연합병원 희망기금	오막건축사사무소	300천원
소외계층 지원	HL디엔아이한라	3,000천원
신천연합병원 희망기금	개인기부	250천원
다문화가정 친정보내기	시흥시 상공인 일동	60,000천원

		
나눔 키오스크 설치	만보시루(App)	기부챌린지

○ 「동 간 자원격차 해소」를 위한 한정된 자원의 효율적·균형적 배분

- 자체예산 (시비 4천5백만원) 확보로 ‘동 특화사업·복지사각지대 발굴’ 지원
- 각 동별·기관별 특성을 반영한 자원의 효율적 배분
 - 매년 「1% 특성화사업 공모전」으로 지역특화사업 예산 지원

- 공정성 있는 후원물품 배분을 위한 자원 수요 사전조사 및 기준 마련



- 지역 특성을 고려한 복지 인프라 확충 노력
 - (장곡지구) 복지접근성이 낮은 임대주택 지역에 「시 직영 종합사회복지관」운영
 - (2025. 3. ~ 11.) LH 23단지 주민을 위한 「찾아가는 이동복지관」운영
 - 주민 소통과 화합을 위한 주민참여 행사「누구나함께데이」개최 : 300여명 참여

지역 특성을 반영한 주민참여 행사 추진

- 장곡동 지역특성
 - 장현지구 신도시 개발과 함께 영구임대 · 국민임대 단지가 들어서며 취약계층 2,491세대가 입주하였으나, 가장 근접한 종합사회복지관이 7~8km 떨어져 있어 접근성 문제 발생 → 2021. 6월, **장현지구 영구임대주택 19단지 내 시 직영 「시흥시장곡종합사회복지관」**개관으로 주민밀착형 복지서비스 제공 시작
- ('25. 9월) 「누구나함께데이」 개최
 - 자원봉사자 활용한 주민참여 유도, 체험부스(15개) 운영 및 문화예술공연 제공



- (정왕권) 외국인 집중거주지역에 「민·관이 함께하는 지역상생 사업」 추진

한국마사회와 함께하는 지역상생사업

- 정왕본·1동 지역특성
 - 시흥시 전체 외국인의 36%(26,131명)가 정왕본·1동에 집중 거주 → 무단쓰레기 배출 등 위생·악취 등 주거환경 악화 및 문화공간 부족 문제 발생
 - 무보증 원룸단지 광범위 조성 → 다문화 · 취약계층 등 복지위기가구 밀집 거주
- 한국마사회 협력으로 「지역상생협의회」운영
 - 한국마사회 시흥지사 내 **문화센터 공간 대여** → 저렴한 수강료로 15개 강좌 운영
 - **지역주민과 함께하는 「클린존 캠페인」, 「생활환경 개선 사업」** 등
 - **취약계층 지원사업** '쾌적한 여름나기', '다문화가족 주거지원' 등 2,900여만원 상당 지원



– (대야·신천권) 구도심 주거환경 개선을 위한 협업 프로젝트

우리동네 숨은 영웅들의 「안심주거 프로젝트」

■ 대야·신천권 지역특성

- 대야·신천권 원도심은 노후주택(건축물) 비중이 78%로, 저층 단독·다세대(빌라)가 밀집하여 수백여 반지하·지하형 주거 취약가구 다수 거주

→ 침수 등 주거 안정성 및 쾌적성 저하로 주거환경 개선 필요

■ 불편한 일상을 바꿔주는 「안심주거 프로젝트」

- 시흥시 구도심 중심 '시흥시 동네관리소' 8개소 운영

→ 복지 취약계층 대상 간단 집수리, 공구 대여 등 주거환경 개선

→ (2025년 상반기 성과) 집수리 724건, 공구대여 543건

- (협업) 동네관리소 + 동 행정복지센터 + 명예사회복지공무원 + 시흥시 주거복지센터



주거환경 개선 사업

2 읍·면·동 복지사업 지원·관리

● 현장 중심 복지대상자 모니터링 체계 정립

- 「복지대상자 모니터링 종합계획」에 따른 시흥형 모니터링 표준모델 정립
 - 「자체 모니터링 안내가이드」배포 → 복지대상자별 관리주기 등 모니터링 표준화
- 현장의 목소리를 가까이하는 「찾아가는 동 컨설팅 및 현장 모니터링」
 - 20개 전(全) 동 대상 「복지서비스 업무 모니터링」점검 추진 : 4회
 - * 서면점검 → 현장모니터링 → 개선피드백의 3단계 컨설팅 체계 구축
 - (주요내용) 복지대상자 모니터링 현황, 우수사례 공유, 애로사항 등 점검
 - ☞ 현장건의의 100% 반영률 달성, 실무자 중심의 정책개선·선순환 실현
- 실무에 바로 적용하는 「사례관리 자체 업무가이드」제작·배포(4종, 116권)
- 동 복지업무 현장 대응력 제고를 위한 직무 교육 추진
 - 인사이동 시기(1월, 7월)에 맞춰 현장슈퍼바이저(7명)가 교육 강사로 활동
 - ☞ 실무자가 전하는 업무 TIP 전수 + 사례관리사 전문성 인정으로 '자긍심 고취' 하는 1석 2조 효과

○ '시흥형 현장슈퍼바이저'로 든든한 슈퍼비전 체계 구축

- 현장슈퍼바이저 역할 정립을 위한 「현장슈퍼바이저 업무로드맵」 제작·배포
 - * 현장슈퍼바이저: 5년 이상 사례관리 업무를 담당한 통합사례관리사 및 사례관리 전문 임기제 공무원
- 사례의 양적·질적 향상을 위한 다양한 형태의 동료 피어코칭 추진
 - (반기별) 고난도 사례관리자 간 동료 슈퍼비전 추진
 - 현장슈퍼바이저 주도형 슈퍼비전 「멘토-멘티동 동료 슈퍼비전」
 - 현장슈퍼바이저 현장 배치동(5개동)이 중심이 되어 그룹형 피어코칭 진행
 - 교육 보완 필요시 현장슈퍼바이저가 「동으로 찾아가는 1:1 맞춤형 교육」 추진
 - ※ (2025년 성과) 8회 추진, 20개 동(41명) 참여, 만족도 조사(99%이상 만족 응답)
- '탄탄한 내부슈퍼바이저 양성' 동 맞춤형 복지팀장 대상 슈퍼비전 교육 추진
- 외부 전문가 활용 '집단 슈퍼비전' 제공 활성화

연도	외부슈퍼비전 제공 횟수	주요 자문위원
2024년	8회	기관장, 센터장 한정
2025년	15회 (전년대비 87.5% 향상)	기관장, 센터장 + 자문 교수

○ 소통하며 함께 풀어나가는 「민·관·학 협력 네트워크」강화

- 민·관·학 간담회, 권역별 협력모임 등 간담회 추진 활성화: 10회, 151명 참석
 - * 전년대비 간담회 개최율 70% 증가(3회 → 10회)
 - (간담회 의견반영) 실무자 간 업무능력 향상을 위한 자율학습 모임 「사례톡톡!」 추진
- 분절적 지원을 넘어선 「공동사례 합동회의」추진
 - (2025. 9.) 공공부문 사례관리 기관 간 공동 슈퍼비전 회의 추진
 - ※ '드림스타트-통합사례관리' 공동개입사례에 대한 일관성 있는 개입 방향 설정

○ 통합사례관리 성과관리를 위한 「시흥시 자체평가」 기준 마련

- 「동 행정평가」내 사회복지서비스 평가 (50%) 반영
 - (결과) 사례관리 가구수 158건 증가, 사례회의 68회 증가, 통합사례회의 37회 증가
 - ※ 양적·질적 성장 동시 달성, 우수 동 포상(시비 12,000천원 지원) 및 개인 시장상 표창

○ 「동(洞) 찾아가는 보건복지서비스 우수사례」 공모전 개최

- 찾아가는 보건복지서비스 기반 사례관리·자원연계 우수사례 선정
 - ※ 시장상 표창: 3명(특별휴가 1일 부여, 부상 15만원 상당)

3 공공·민간 간 연계·협력 체계 운영

● 지역사회보장협의체 「사무국 처우개선 및 고용안정」 지원

- 사무국 전담인력 배치: 3명(사무국장 1, 간사 2)
 - 사무국장 무기계약 전환('24. 1.) 및 신규 인력 총원('24. 7. / 시비 확보)
- 사무국 종사자 권익향상을 위한 '처우개선 사업' 지원
 - 처우개선비: 월3만원 / 복지포인트: 연20만원(전년대비 2배 상향)
 - 성과평가제 도입: 업무성과 평가서 활용, 타 시군과 비교분석 실시

			
성과평가 계획	성과평가 알림	평가 결과보고	성과평가 회의

● 지역사회보장협의체 활성화 사업 추진

- 시비 확보 61.5백만원 → '현장 중시 자율운영'보장
 - 분과 특화사업비 6백만원, 위원수당 45백만원 등 운영자율성 확대

분과별 특화사업비	동 협의체 위원 수당	동 협의체 네트워크 활성화 (워크숍 운영비)
6,000천원	45,000천원	10,500천원

- 동 협의체 연대·협력을 위한 「동 협의체 위원장 협의회」 정례화
 - 동 간 네트워크 활성화를 위한 분기별(연4회) 회의 운영, 우수사례 공유
- 동 지역사회보장협의체 네트워크 활성화를 위한 「워크숍」 추진

		
동 협의체 협의회 회의	네트워크 활성화 워크숍('24. 11.)	네트워크 활성화 워크숍('25. 9.)

- 시 - 동 지역사회보장협의체 공동사업 협력 추진
 - 권역별 「우리 동네 위기가구 발굴단」 캠페인 추진
 - ※ (북부권) 행복이음 복지대상자 미 연동 구도심 공동주택 위기가구 합동 발굴(3,198세대)

			
추진계획수립('25. 4.)	결과보고	대야동 협의체 +돌봄(성인) 분과	신천동 협의체 +보건의료 분과

● 명예사회복지공무원 중심 위기가구 발굴체계 다양화

- 인적안전망과 함께하는 「시흥행복지킴이 마을복지발굴단」 운영
* 홍보물 게시판 게시·대면 등 홍보실적 1,506건 / * 연2회 → 상시운영 확대('25. 9.)
- 명예사회복지공무원 중심 위기가구 상시 신고체계 구축

구 분	주요내용	관련사진
비대면(1:1) 위기가구 신고 '카카오톡 채널' 운영 (5개 동)	• 카카오톡 채널을 통한 24시간 상시 상담 및 위기가구 신고·제보 접수 • 비대면 창구 운영으로 접근성 제고	
고위험 가구 일촌맺기	• 명예사회복지공무원이 고위험 가구 일촌맺기로 안부확인·활동 일지작성 • 위기상황 발생 시 동 복지 연계 • 일촌가구 : 1,180가구	
복지위기 알림(앱)	• 복지위기 상황을 겪고 있는 본인과 이웃 상황을 쉽고 빠르게 알릴 수 있는 디지털 플랫폼 • 명예사회복지공무원 설치완료(954명)	
AI 기반 고독사예방 대응 서비스 "경기독D"	• AI가 고위험 1인가구의 실시간 전력 및 통신 사용량을 분석, 이상 징후 감지 시 계약업체 출동서비스 지원으로 긴급 대응·선제적 위기발굴 가능 • 제공 대상 : 92명	
위기가구 상시발굴체계를 위한 업무협약 활성화	• 공인중개사·학교·복지관 등 위기가구 발굴 및 제보를 위한 업무협약 체결 • 2025년 협약건수 : 24건	
복지사각지대 발굴 캠페인	• 공공과 인적안전망(지역사회보장협의체·명예사회복지사)이 함께하는 주민대상 위기가구 발굴 캠페인 • 110회(20개 동 연평균 5.5회 진행)	
상시발굴체계 구축을 위한 간담회 추진	• 위기가구 발굴 및 제보 협조를 위한 서비스 제공 기관 등 기관 간 간담회 • 사업공유, 발굴체계 안내 등	

○ 「명예사회복지공무원 맞춤형 특화 교육」 추진 정례화

- 교육 3회, 명예사회복지공무원 429명 수료

일시/장소	주요내용	참석인원	관련사진
'24. 10. 17.(목) 시청 نبهه	• 강사 : 이은진 교수(수원대) • 주제 : 사회적 고립가구 이해 및 고독사 예방 교육	132명	
'25. 4. 22.(화) 시청 نبهه	• 강사 : 류충완 지부장(신용회복위) • 주제 : 금융취약가구 이해 및 지원	118명	
'25. 9. 25.(목) 시청 نبهه	• 강사 : 김경현 팀장(자살예방센터) • 주제 : 인적안전망이 알아야 할 자살위험군 현황과 이해	179명	

○ 지역주민의 복지의식 개선 확산

- 주민이 공감하는 복지정책을 위한 「시민모니터링단」운영('25. 7.~)

* 시민모니터링단: 사회보장계획 이행점검 및 성과 모니터링으로 주민의 의견 반영

「시민모니터링단」 모집·위촉	⇒	「시민모니터링단」 모니터링 추진
• 11명 구성(공개모집 7, 관련부서 4) • 임기 : '25. 7. 1. ~ '27. 2. 28. • 모니터링 활동 봉사시간 인정 → 활동 독려		• 2025년 연차별 시행계획(5개 세부사업) 모니터링을 통한 의견제시(수렴) • 모니터링 사업 현장방문 진행
		
시민 모니터링단 위촉		「시민모니터링단」 현장방문 및 회의

- 주민주도성 향상을 위한 「주민대상 복지의제 발굴 교육」 추진 (교육수료 85명)

			
교육계획	결과보고	보도자료	사진

- 온·오프라인 교육 지원으로 주민 복지 접근성과 이해도 향상
 - 동 협의체위원 대상「동 복지아카데미」교육 : 5회기 운영, 260명 수료
 - 일반 주민대상 인권교육 등 복지익식 개선 교육 : 3회, 88명 수료
- 복지정보 접근성 향상(AI챗봇 서비스, 홍보, 복지관련 교육과정 개설 등)

구분	주요 내용	관련사진
시흥시 AI(인공지능) 「복지온(溫)」	• 사회복지 데이터 기반 24시간 <u>시가 복지상담</u> 해주는 챗봇서비스 <u>지원</u> • PC와 모바일 활용, 음성 검색가능	
시흥교육캠퍼스 「SSOC(씩)」	• 누구나 들을 수 있는 교육 플랫폼 • 복지교육(인적안정망, 지역사회보장협의체, 긴급지원 교육, 자살예방교육 등 교육과목 다수 개설)	
시흥 pick! 「맞춤형 정책 통합 플랫폼」	• 시흥시청 홈페이지 내 생애주기별·유형별 맞춤형 복지 정책 정리 제공	

PART
IV



고독사
예방 및 관리



PART IV-1 서울특별시 서대문구





서울특별시 서대문구



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



서울특별시 서대문구

» 사업개요

● 한눈에 보는 「서대문구 고독사 예방 및 관리」 추진체계

비 전	사회적 고립 없는 행복 200% 서대문구	
목 표	▶ 민·관협력을 통한 고독사 예방·관리체계 강화 ▶ 사회적 관계망 구축을 통한 고립된 일상생활 회복 지원	
주요 사업	【고독사 위험자 발굴·관리】	【고독사 예방·관리사업】
	[고독사 위험자 발굴·관리] ▶ 서대문구 맞춤형 고독사위험군 발굴계획 수립 - 조사기간 : 2025. 2. ~ 10. - 조사대상 : 3,738가구(복지사각지대, 신규수급, 주거취약지역 실거주자) - 조사주체 : 동 복지플래너 및 통·반장 - 조사방법 : 市 외로움 체크리스트 활용 [고독사 위험자 관리를 위한 민간인력 활용] ▶ 이웃돌봄반 전입 위기가구 발굴 및 정기순찰(70명) ▶ 복지순찰대 동네순찰을 통한 위기가구 발굴(1,716명) ▶ 우리동네돌봄단 고충위험군 주1회 모니터링(28명) ▶ 區-우체국-공익재단 MOU체결 복지등기 우편사업 [민간인력 모집·활용을 위한 지자체 노력] ▶ 인적안전망 활동수당·활동횟수 확대 등 - 위기가구 발굴포상금, 우수자 표창 및 성과공유회 ▶ 행복복지스쿨(5회기) 운영으로 복지역량강화 ▶ 위기가구 발굴 활동물품 제작·배포	[고독사 예방 및 관리 사업 평가] ▶ 市 외로움 및 고립위험 체크리스트 활용 대상자 분류 - 실태조사 및 고립·은둔요인상담 시에도 활용 ▶ 고독사위험자 행복e음 명단관리 및 맞춤형 서비스연계 ▶ 동·복지관과 협력하여 4개 유형 사업 적극 추진 ▶ 고독사위험군 서비스연계·지원율 97% ▶ 고독사 의심사례 발생 시 동향파악 협조 [시범사업을 통한 고독사 예방관리 우수사례] ▶ 지역영소와 방문간호사 건강상담(월1회)을 연계한 ‘건강여행스텝 지원사업’ 매칭(92명) ▶ 사회적 고립가구를 위한 주민협력프로젝트 ‘서대문 희망채움’ (182명) - 지역사회보장협의체와 종합사회복지관 컨소시엄 (지사협) 민관협력의 컨트를 타워로 협력 고도화 추진 (복지관) 3권역별 지역밀착형 고립예방·돌봄프로그램 제공 - 네트워크회의, 중간평가, 교육, 성과공유포럼 진행 → 서대문형 지역밀착형 돌봄모델 개발 [사업비의 효과적인 집행] ▶ 2024년 고독사 시범사업 예산 최종 집행을 97%
	【고독사 예방·관리체계 구축】	【담당자 역량강화】
	[고독사 예방 조례 제정 및 규정 적정성] ▶ 「서울특별시 서대문구 사회적 고립 및 고독사 예방에 관한 조례」 개정 완료 [고독사 예방·관리 전담인력 확보] ▶ 구청 고독사 전담인력(1명) 및 관리인력(3명) 배치 ▶ 통합사례관리사 권역별 고독사 사례관리 총괄자정(4명) ▶ 동복지선임 고독사 담당인력 지정(14명) ▶ 타부서 고립 관련 업무 담당과 협력(4명) ▶ 민간 고독사 예방 전담인력(3,156명) [고독사 예방 민·관협의체 구성·운영] ▶ 지역사회보장협의체 고독사예방분과 구성·운영 - 위원구성: 18개 기관 20명(경찰·소방 포함) ▶ 사회적 고립 및 외로움 관련 민관협력사업 추진 - 「일상의 외로움」 인식개선 캠페인 추진 - 벤치마킹, 사회복지박람회 부스운영, 공동교육	[고독사 담당인력 역량강화] ▶ 보건복지부 주관 교육 - 사회적 고립대응 역량강화 교육 기본/심화과정 이수 ▶ 서대문구 자체 교육 추진 - 복지플래너 고독사 대응 및 사업매뉴얼 교육(연2회, 36명) - 동주민센터 전직원 고독사 예방교육 실시(연2회, 439명) - 민관 고독사 담당 고립가구 이해 및 관계형성 교육(64명) - 고독사 트라우마 예방 및 관리 교육(64명) ▶ 전문기관 교육 참여(보건복지인재원, 서울시복지재단 등) - 사례관리·정신건강 등 전문기관 교육 참여(85명) - 서울시 외로움 체크리스트 및 관련 사업 교육(14명) - 지역단위 고립가구 전담기구 민관협력 교육 및 워크숍(19명) - 고립예방협의체(고독사예방분과) 핵심리더 워크숍(3명) ▶ (가점) 청년 고독사 고위험군 지원사업 참여

주요내용

1 고독사 위험자 발굴·관리

1 고독사 위험자 발굴조사 계획 수립 및 시행

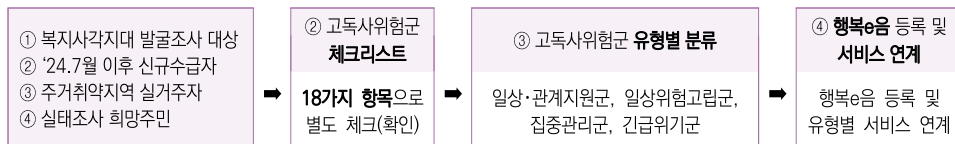
- 위기정보 빅데이터 및 위기수준별 연간모니터링을 통한 사회적 고립가구 발굴
- 재개발 대상지가 많은 구 특성을 반영하여 주거취약지역 실거주자 전수조사를 통해 기존 시스템에서는 포착되지 않는 주소지 불일치, 연락두절 등 잠재적 위기가구 발굴

사회적 고립 실태조사 및 주거취약지역 실거주자 전수조사

- 서대문구 맞춤형 체계적인 고독사위험군 발굴조사 계획 수립 및 시행
 - 조사목적 : 고독사위험군 발굴·분류 및 기존 고독사위험군 현행화
 - 조사대상 : (1) 복지사각지대 발굴조사 대상 (2) 신규발굴 수급1인가구 (3)주거취약지역 실거주자 (4) 실태조사 희망 주민

구분	상 세 내 용
필수 조사	① 사회적 고립 1인가구 실태조사 대상 : 726명 (조사기간) 2025. 5. ~ 9.(5개월) (조사대상) 제3~4차 복지사각지대 발굴 시스템 정기조사 중 지자체 발굴 대상 (추출기준) 19세 이상 전·월세 취약 1인가구 중 단전·단수, 공과금 체납가구 및 40세 이상 1인가구면서 산재요양후미취업, 의료비과다지출, 장기요양가구 ⇨ 최근 고립은둔청년 등 청년층의 고독사 위험요인 증가로 청년층 포함해 실태조사 추진
기획 조사	② '24.7월 이후 신규발굴 수급 1인가구 : 697명 - 2024년 실태조사 기간에 조사하지 못한 신규 수급 1인가구 - 연간모니터링 기간과 연계하여 조사 추진 ③ 재개발지역 등 주거취약지역 신복지사각지대 실거주자 중 고립위험가구 (1차조사) '25. 2~3, 홍제3동 개미마을 및 현저동1-2구역 위주 중점 추진 (2차조사) '25. 8~10. 동별 설정한 주거취약지역(고시원,옥탑,반지하 등) 실거주자 전수조사 (조사내용) 실거주자 중 1인가구 및 사회적 고립위험가구 발견 시 실태조사표 활용 (조사방법) 주민등록 사실조사와 병행하여 통장과 복지플래너 연계방문 추진 ④ 실태조사 희망 주민

- 수행주체 : 동주민센터 복지플래너 및 구역별 담당 통·반장
- 조사내용 : 외로움과 고립 위험 정도에 따른 5가지 유형 분류
- 조사과정



- 발굴조사 결과에 따른 맞춤형 지원·체계적 사후관리('25.8월말 중간보고 기준)
- 조사결과 : 총 9,683가구 조사인원 중 고독사위험군 2,914가구 발굴

구 분		총조사 인원	분류결과								
			고독사 위험군					비 위험군	조사 제외		
			합계	긴급집중 관리군	일상위험 고립군	일상 지원군	관계 지원군		사망	전출	기타'
'24 고독사위험군 조사		5,945	2,805	1(고)	174(중)	2,630(저)		2,510	71	238	321
2025	복지사각지대 발굴대상	726	51	7	9	10	25	157	0	2	18
	'24.7 신규수급 1인가구	697	48	9	16	9	14	111	0	7	15
	주거취약지역 전수조사	2,315	10	0	0	8	2	5	0	0	0
총 계		9,683	2,914	17	199	2,698		2,783	71	247	354
총 지원실적 (2024~2025년)		공적급여		긴급지원		안부확인서비스		공공서비스		민간서비스	
		131		110		820		255		1,564	

2 고독사 위험자 관리를 위한 민간인력 활용

< 고독사 위험자 관리 민간인력 구성현황 >

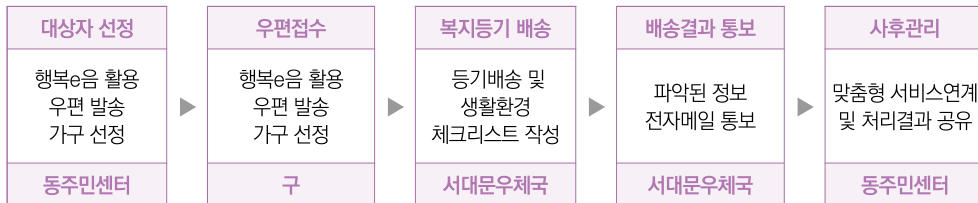
구 분	횟수/발굴	참여대상	주요 활동
이웃돌봄반 (반장)	4,669건 (23건)	• 동 반장 70명 (주민 최일선 인적안전망)	• 고독사 위험가구, 전입세대 위기가구 발굴(정기순찰) • 필요시 위기가구 동행방문 등
복지순찰대 (직능단체 등)	3,754건 (89건)	• 동지역사회보장협의체 등 동 직능단체 참여자 1,697명	• 일상생활 속 동네순찰을 통한 위기가구 발굴(비정기, 자발적)
우리동네돌봄단 (공공일자리)	34,996건	• 지역주민 28명 * 동별 2명 (고독사 고·중위험가구 중점 방문 및 안부확인 추진 인력)	• 고독사 고·중 위험가구 주 1회 정기 모니터링(방문, 유선) • 고독사 위험가구 관리 책임제
복지천리안 (복지상점)	1,191개소	• 편의점, 부동산 중개업소 등 주민밀착 직종 종사자 • 1통 1복지상점 거점화	• 상점특성에 따른 고독사 위험 징후 포착·신고
안녕살피미 (방문형 직종)	1,574건 (496건)	• 집배원, 가스 검침원 등 방문형 직종 종사자 220명 • 방문형 MOU기관 16개소	• (집배원) 복지등기 우편사업 추진 • 업무 중 고독사 위기가구 발굴

동 최일선 인적안전망 역할 확대 「이웃돌봄반(반장)」 운영 강화 동네안전망

- 추진기간 : 2024. 1. ~ 지속
- 추진규모 : 반장 70명(최대 100명, 동별 5명 내외)
- 주요내용
 - (상시활동) '24.12월 명단 정비로 공백없이 '25.1월부터 활동 추진
 - (역할확대) 기존 정기순찰+전입세대(미신고세대 포함) 위기가구 발굴
 - (인센티브) 이웃돌봄반 활동 독려를 위한 교육·활동수당·포상금 확대
- 추진실적 : 순찰 4,669건, 위기가구 발굴 23건, 지원 846건
- 소요예산 : 77,493천원

우체국 네트워크 활용 「서대문 복지등기 우편사업」 추진 자체 방문종사자

- 추진기간 : 2022. 9. ~ 지속 【정식 서비스 추진 : 2023. 4. 1.~】
- 주요내용
 - * 서대문구-서대문우체국-우체국공익재단 3자 MOU 체결
 - 등기우편 서비스로 현장방문, 대상자 주거·생활실태 파악 및 복지정보 제공
 - 집배원이 위기상황 점검표로 작성하여 區에 전달→ 복지상담·서비스연계
- 추진절차



- 추진실적 : 복지정보 안내 1,540건, 위기가구 신규발굴 489건, 지원 802건
- 소요예산 : 6,048천원(구비100%)

③ 민간인력 모집 및 활용을 위한 지자체의 노력

인적안전망 활동 참여자 지원 확대 **신규** **자체**

강화 활동수당	- 인적안전망 활동수당 및 활동횟수 확대 - 이웃돌봄반 활동수당 증액(월 최대 50→84천원) - 폭염·한파, 명절 전후 등 시기별 월 활동횟수 확대(5→7회)
특화 인센티브	- 활동 동기부여 및 활동 강화를 위한 인적안전망 인센티브 확대 (간담회) 구청장 간담회로 현장의견 청취·소통으로 사명감 고취 (공유회) 복지사각지대 발굴성과 및 우수사례 공유 (표 창) 활동 우수자 표창(동별1명) 및 격려 - 복지 위기가구 발굴 포상금 관련 조례 제정 및 지급 확대(3,000→6,000천원) - 지급기준 : 복지사각지대 발굴 유효 신고 시 ※ 유효신고기준 : 신고가구가 수급자·긴급복지 및 고독사위험군 판정 - 지급금액 : 유효신고 1회 10만원, 연 최대 50만원 온누리상품권 지급 - 추진실적 : 19명, 2,300천원 * 상반기 기준
신규 역량강화 지원	- 명예사회복지공무원「맞춤형 교육과정 행복복지스쿨」(5회기)운영 - 사례중심 강의로 복지제도·위기가구 특성 등 주민 이해도 향상 - 개강식·수료식 및 우수자 수료증 수여를 통해 참여의지와 자긍심 고취

2 고독사 예방·관리 사업

① 고독사예방 및 관리 사업 협력 평가

고독사 위험자 판정 및 관리의 적절성

- (판정도구) 고독사 위험자 판정도구를 통한 대상자 선별·분류
 - 서울시에서 제작한 외로움 및 고립위험 체크리스트 활용해 고독사 위험자를 일상생활 관리위험 및 관계망 단절 수준에 따라 총 5유형으로 분류

〈 대상군 선별과 유형별 특성 〉

고 독 사 위 험 수 준 (y)	고	일상 지원군	집중관리군	긴급 위기군		유 형	유형별 특성
저	고	일반인 (예방영역)	일상위험고립군	관계 지원군	관계망 단절 (x)	1	일상지원군
						2	관계지원군
						3	일상위험 고립군
						4	집중관리군
						5	긴급위기군

- (활용시점) 사회적 고립가구 실태조사 및 고립·은둔요인 상담 등 활용
 - 사회적 고립가구 실태조사 시 고립위험가구(1인가구, 주거취약 등) 또는 주민센터 내방민원 중 고립·은둔요인으로 작용할 수 있는 민원상담 시 활용

※ 고립·은둔 행정복지 민원상담에 해당하는 경우

(복지민원) (필수) 기초수급·차상위, 긴급복지, 기초연금, 돌봄SOS 등 신청
(행정민원) 세대주 사망, 이혼, 1인가구 전입 등 신청 * 권고사항

- 일반인 대상 구청 홈페이지 체크리스트 게시해 외로움·고립 인식개선 지원
- (서비스연계) 고독사 위험자 분류유형에 따른 맞춤형 서비스연계

집중관리군·긴급위군 (고위험군)	일상위험고립군 (중위험군)	일상지원군 (저위험군)	관계지원군 (저위험군)
중점개입·모니터링 은둔청년지원, 긴급지원 통합사례관리, 정신상담 등	서비스 직접연계 일상·관계지원군 종합지원 일상돌봄·자기돌봄· 관계개선 사업 등 연계	지속적 안내 돌봄SOS, 일상돌봄, 노인맞춤돌봄	지속적 안내 (추천) 우리동네돌봄단 복지관·1인가구지원센터 사회적관계망 사업
위험수준 상관없이 스마트 안부확인서비스 (똑똑문안서비스, AI돌보미) 적극 연계			

- (사후관리) 고독사 위험자 명단 관리
 - 고독사위험자 행복e음 시스템 등록 및 지속적 서비스연계결과 등록
 - * 2025 동행정평가‘고독사위험군 행복e음 등록 및 서비스지원율’항목신설로 동주민센터 참여율 제고
 - 행복e음 명단 관리를 통해 고독사위험군 집중지원 및 지원현황 파악을 통해 서비스간 유기적 연계 및 유사서비스 중복수혜 방지

2 시범사업을 통한 고독사 예방관리 우수사례 실적

지역명소를 걸으며 건강을 챙기는 ‘건강여행스탬프’ 2유형

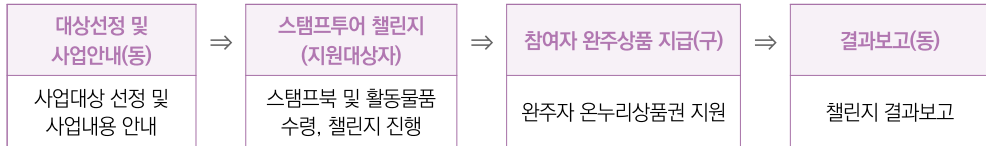
가. 추진배경

- 경제적 지원만으로는 해결하기 어려운 개인의 외로움과 고립감을 외출유도를 통한 자연스러운 사회적 접촉으로 해결하고자 함

나. 사업 주요내용

- 사업기간 : 2025. 5. ~ 7.
- 사업대상 : 고독사위험군 94명(청년 2명, 중장년 25명, 노년 67명)

- 사업내용 : 건강&여행스탬프 5회 성공 시 온누리상품권 3만원 지원
(건강활동(2회)) 동주민센터 방문해 건강상담 2회(월 1회씩 총 2회)
(투어활동(3회)) 서대문 스탬프투어 5개소 중 3개소 이상 완주
- 사업주체 및 사업인력 : 구청(1명), 동주민센터 담당 및 간호사(28명)
- 사업절차



- 소요예산 : 4,000천원
- 실적·성과
 - 활동성이 낮은 중·노년층이 주요 대상임에도 모집인원의 92%가 스탬프북 완성하는 등 높은 참여율을 보임(102명 중 94명 성공)

사회적 고립위험가구 발굴·지원을 위한 주민협력 프로젝트 '서대문 희망채움' 1유형+3유형

가. 추진배경

- 지속가능한 돌봄을 위한 지역사회 기반 주민주도 돌봄공동체 형성 필요
 - 경제·정치적 한계에서 벗어난 지속가능한 돌봄선순환 시스템 구축을 위해 복지상점·주민발굴단·주민소모임 등 다양한 돌봄주체의 참여독려 및 조직화
- 민관협력을 통한 지역밀착형 고립예방사업 개발 논의
 - 구·동 지역사회보장협의체민관연계 컨트롤타워와 종합사회복지관권역별 복지허브의 컨소시엄으로 중복서비스 최소화 및 가용자원 활용 극대화 방안 발굴

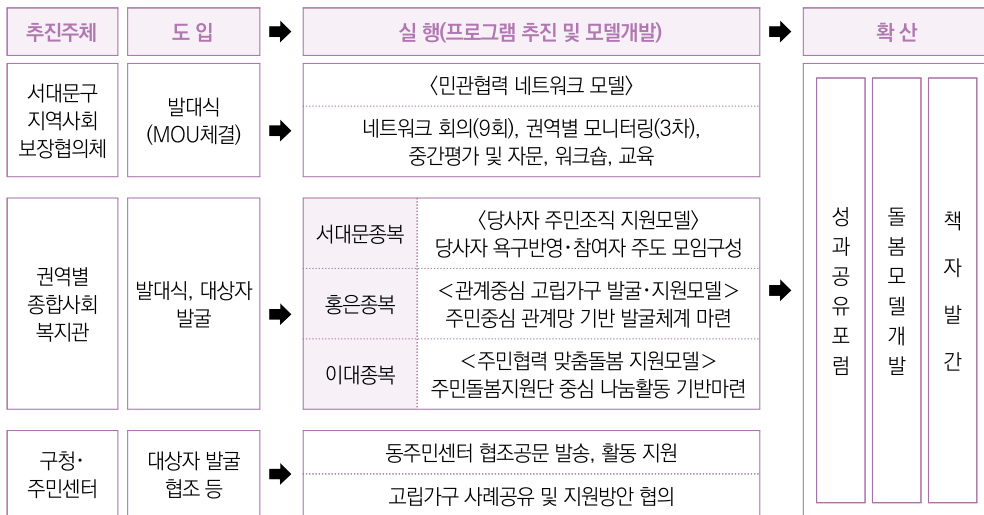
나. 사업 주요내용

- 사업기간 : 2024. 9. 1. ~ 2025. 8. 31.
- 사업대상 : 사회적 고립위험·돌봄필요주민 182명 및 주민돌봄지원단 등
- 사업내용 : 민관협력을 통해 지역맞춤형 사회적 고립가구 프로그램 운영
 - 발대식, 네트워크회의(월1회), 중간평가, 교육 및 성과공유포럼 등 진행
 - 향후 성과를 정리해 서대문형 지역밀착형 돌봄모델 개발 및 책자 발간
- 사업주체 및 사업인력 : 핵심인력 48명, 주변참여인력 379명

• 사업절차



- 소요예산 : 100,000천원 (사회복지공동모금회 공모선정)
- 사업성과 : 지역밀착형 돌봄모델 개발 및 책자발간을 통한 성과 공유



3 고독사 예방·관리 사업

1 고독사 예방 및 관리에 관한 조례 제정 및 규정의 적정성

- 「서울특별시 서대문구 사회적 고립 및 고독사 예방에 관한 조례」 개정 및 시행
- 주요내용 : 고독사의 ‘정의’와 ‘대상’ 명확화 및 ‘사업추진근거’ 포함 등 범위확대

2 고독사 예방·관리 전담인력 확보

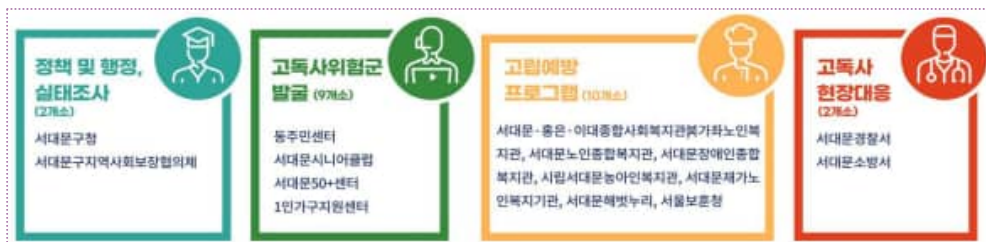
- 고독사 예방·관리 전담인력 분야별 배치를 통한 전문성 강화(공공 13명, 민간 3,156명)
 - (1) 고독사 예방·관리 총괄 전담인력(1명)
 - 복지부·서울시 고독사 예방 및 관리 사업 및 고립가구 발굴조사 담당
 - 고독사 발생 시 대상자 파악 및 市 동향보고, 언론대응 전담
 - (2) 고독사 예방을 위한 위기가구 발굴 및 인적안전망 관리인력(2명)

- 이웃돌봄반 등 명예사회복지공무원 활용한 복지사각지대 발굴 총괄
- 고독사 고·중위험군 모니터링 위한 우리동네돌봄단 운영
- (3) 스마트 안부확인서비스 및 인공지능 돌보미 전담인력(1명)
- (4) 고독사 위험가구 담당 권역별 통합사례관리사 지정(4명)
- (5) 타부서 고립 관련 업무 담당과 지속 협력(1인가구지원팀(3명), 청년정책팀(2명))
- (6) 민간 고독사 예방 전담인력(3,156명) ('25.9.기준)
 - 복지기관(48명), 이웃돌봄반(70명), 우리동네돌봄단(28명), 주민 인적안전망(3,108명)
- 쏘동주민센터 복지선임 고독사 예방담당지정해 긴급상황 현장대응력 강화(14명)

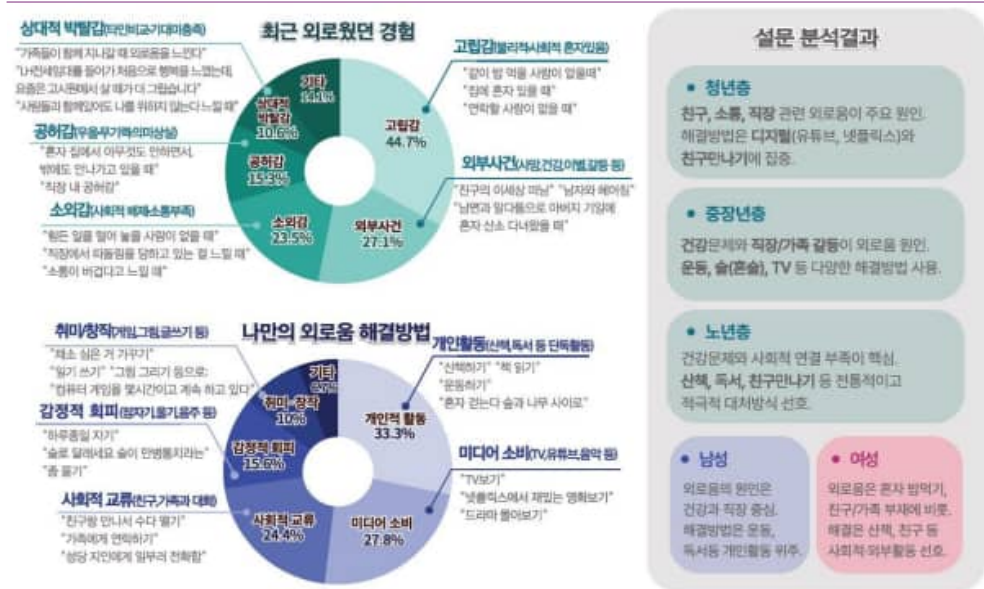
3 고독사 예방 민·관 협의체 구성·운영 성과

서대문구지역사회보장협의체 「고독사예방분과」 운영 **서울시최초**

- 운영목적 : 민·관 협력을 통한 공동 책임성 강화, 연계 지원체계 고도화
- 구성시기 : 2023. 1. ~
- 위원구성 : 총 18개 기관(민간 12, 공공 6), 20명



- 활동내용 : 역량강화교육, 우수기관 벤치마킹, 인식개선 캠페인 등 추진
- 소요예산 : 4,500천원(고립예방협의체 및 분과 예산)
- 주요성과
 - (1) 2025년 「일상의 외로움」 캠페인 추진
 - 추진목적 : ‘가장 사적인 외로움이 사회적인 외로움’이라는 주제로 전연령대가 경험하는 외로움을 자유롭게 말할 수 있는 장을 마련
 - 추진대상 : 서대문생활권의 외로움을 느끼는 남녀노소 누구나
 - 주관식 설문조사 결과 * 분석결과 고독사예방분과 의제발굴 시 활용



(2) 2025년 고독사 예방 및 관리사업 운영 협조체계 구성

– 추진방법 : 각 기관별 현안 및 사업의 정기적 공유

(공 공) 복지부 및 서울시 관련 정책 소개 및 서대문구 관련 자료 공유

(민 간) 기관별 고립위험가구 대상 사업 홍보 및 가용자원 공유

4 담당자 역량 강화

1 고독사 예방·관리 업무 담당자 역량 강화 노력도

서대문구 자체 교육

	교육명	교육일시	교육대상	교육내용
1	고독사 예방 및 안부확인서비스 종합교육	2025. 1. 22. / 2025. 7. 10. * 순환근무에 따른 상하반기 진행 정례화	동주민센터 고독사 예방사업 담당 36명(연인원)	(1) 고독사의 현황 및 정의, 고독사 발생 시 대응방법 및 체계 교육 (2) AI 안부확인 사업 매뉴얼 교육 (3) 우리동네돌봄단 활용 교육
2	전직원 대상 고독사 예방 및 대응 교육	동별 반기별 연2회 자체 진행	14개 동주민센터 전직원 439명(연인원)	고독사 개념 및 대응절차, 인지요인, 기타 유의사항 등
3	사회적 고립가구 이해와 관계형성 역량강화 교육	2025. 3. 13.(목) 14:00~15:40	민·관 고독사 관련 업무 담당자 65명	"사회적 고립가구 이해와 관계형성 방법" 교육 및 자유토론 * 서울시고립예방센터장 교육
4	고독사 트라우마 예방 및 관리 교육	2024. 11. 6.(수) 15:30~17:30	민·관 고독사 관련 업무 담당자 64명	고독사 현장을 목격한 사회복지사가 트라우마를 치유하는 법

5 고독사 사업 활성화 : 청년 고독사 고위험군 지원사업 안농(安農) 사업

- 추진배경
 - 고립은둔청년 대상 다양한 정책이 추진되고 있으나 청각장애인 청년도 참여할 수 있는 맞춤형 언어(수어·문자) 지원가능한 사업은 전무한 수준
- 추진기간 : 2025. 7. ~ 11.
- 협력기관 : 시립서대문농아인복지관
- 사업대상 : 고독사 위험이 있는 청각장애인 청년(19~39세)
- 사업내용 : 청년 마음·일상회복을 위한 심리상담 및 일경험 지원

프로그램명	사업내용
안농(安農) _나와 우리의 마음	마음회복을 위한 심리상담지원 (개별상담) 청각장애 당사자인 심리상담사와 1:1 개별상담 진행 (집단상담) 집단상담과 미술치료 병행추진으로 또래와 정서적 유대감 회복(5회기)
안농(安農) _나의 꿈	일상회복을 위한 일경험 체험 지원 (일 경 험) 다양한 일경험 체험으로 자신의 적성과 직업적 흥미 탐색 • 체험직무 : 목공, 요리, 제과제빵, 바리스타, 플로리스트, 조향사, 굿즈제작, 영상편집 (직무연계) 개별역량과 특성에 적합한 일자리연계 및 구직활동 지원

- 사업예산 : 6,000천원(국50%, 구50%) * 개별상담은 기관 자체예산 활용

» 사업성과

● 발굴조사와 인적안전망 구축을 통한 고독사위험군 상시발굴체계 강화

- 구 특성을 살린 맞춤형 고독사위험군 발굴조사 계획 수립 및 시행
(주거취약) 재개발구역이 많은 특성 반영 주거취약지 실거주자 전수조사 추진(2,315명)
(사각지대) 위기정보 빅데이터 활용 청년층 포함 19세 이상 취약 1인가구 조사(726명)
(신규발굴) 연간모니터링 연계 전년도 미조사한 신규수급 1인가구 조사(697명)
- 일상생활 속 고독사위험군 신호를 포착하기 위한 인적안전망 확대
 - 이웃돌봄반(70명)·복지순찰대(1,697명)·우리동네돌봄단(28명)·복지천리안(1,191개소) 등 다양한 동네 인적안전망을 활용한 위기가구 발굴('25.8월말 활동 46,184건, 발굴 608건)

● 고독사 예방·관리사업 다각화를 통한 사회적 연결 강화

- 보건복지부 시범사업 추진을 통한 유형별 고독사 예방사업 추진

- (안부확인) 고독사위험군 지속 모니터링(월2,300명) 및 역량강화 교육과정 운영
- (관계형성) 중장년 1인가구 대상 사회적 관계망 형성프로그램 운영(25명)
- (생활개선) 건강여행스탬프 사업으로 외출유도를 통한 건강회복 및 고립감 해소(94명)
- (기타사업) 「외로움 없는 서대문」 결의대회 추진으로 외로움·고립문제 사회적 공론화 추진
- 사회적 고립 및 돌봄취약가구를 위한 주민협력 프로젝트 ‘서대문희망채움’ 추진
- 서대문구 고립가구 전담기구 지정·운영(서대문종복, '25.3~)
- 서울시 공모 연계 사회적 고립 고·중위험군 사업 중점 추진(적립금, 동행가게)

» 향후 추진방향

- 지역밀착형 네트워크 및 AI 활용 잠재적 위기가구 발굴체계 강화
 - 기존 시스템으로 발굴할 수 없는 잠재적 위기가구 발굴 주력
 - AI 상담시스템 등 디지털 인프라 확대를 통한 취약계층 위험징후 신속감지·연계
- 중장기 지원체계 마련으로 고독사위험군의 회복탄력성 향상
 - 고독사위험군 유형별·실제 수요와 연계한 맞춤형 프로그램 개발
 - 기술기반의 비대면 돌봄과 인적돌봄간 상호보완 유기적 연계체계 구축
- 고독사·사회적 고립 예방을 위한 사회적 관심 및 참여 확산
 - 대규모 캠페인으로 외로움·고립의 사회적 공감대 확산 및 자발적 주민참여 유도

PART
V



지역사회서비스 확충



PART V-1 부산광역시





부산광역시



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



지역사회서비스 확충 분야

비전

도움이 필요한 모든 이용자가 건강한 일상을 누리는 사회서비스 실현

전략목표

◆ (사업관리)	데이터를 활용한 자치력 증진
◆ (제공인력관리)	제공인력 전문성 향상지원
◆ (제공기관관리)	제공기관 경쟁력 강화
◆ (사각지대해소)	돌봄서비스 이용 규모화
◆ (품질제고)	복지기술을 활용한 사회서비스 공급

2025년 중점 추진 과제

① 데이터를 활용한 자치력 증진	①-1 포괄보조 예산운영 지원 ①-2 수요·공급통계 아카이브 제공 ①-3 서비스 신청·등록기준 개선
② 제공인력 전문성 향상지원	②-1 사회서비스 종사자 역량강화 ②-2 사회서비스 온라인 교육컨텐츠 개발
③ 제공기관 경쟁력 강화	③-1 제공사 조건부 등록기준 신설 ③-2 품질인증제 적용사업 확대 ③-3 가격단력제 적용실태 공개 플랫폼 구축 ③-4 제공기관 투명성 향상을 위한 부정행위 관리
④ 돌봄서비스 이용자 규모화	④-1 긴급·일상·가사·청년사업 돌봄 수요확대
⑤ 복지기술을 활용한 사회서비스 공급	⑤-1 사회서비스 공급자 성장지원

I. AI·IoT 기반 복지기술을 활용한 스마트 지역사회서비스 추진

» 사회서비스 공급자 성장지원

● 개요

- 복지기술을 보유한 부산기업 및 단체 발굴 → 파일럿사업 추진
- 부산지역사회서비스 투자사업을 활용한 스마트 사회서비스 기획

● 주요서비스

- 수행기관의 복지기술 및 서비스 제공결과

구분	북구장애인종합복지관 '잠깐돌봄'	예이린사회적협동조합 '내 친구 소울이'
복지 기술	앱을 통해 가사, 구매대행, 이동지원, 생활편의 등 일시적 돌봄서비스 요청 → 인근 돌봄활동가가 수락 및 서비스를 연결하는 기술	시뮬레이션 기반 공인된 심리검사를 활용한 대화형 상담 진행 → 편지 형식 피드백(아동), 구조화된 보고서(보호자) 제공 → 심리·정서 고위험군 조기 발굴 및 전문기관 연계 지원
수요	북구 고령(50세 이상) 장애인 116명(384건)	지역아동센터 (초등)아동 323명(389건)
공급	돌봄활동가 76명 양성	권역(4개), 구군(6개), 지역아동센터(24개)
성과	목표(200건) 대비 192.0%달성	목표(200건) 대비 194.5%달성
관련 사진		

● 사업성과

- 부산광역시 지역 내 복지기술(AI·IoT 등)을 보유한 기업 및 단체를 발굴하여 스마트 돌봄·상담 분야 파일럿 사업(Pilot Project, 시범사업) 추진
- 시범사업 추진결과를 기반으로 부산지역사회서비스 투자사업으로 제도화

II. 지역사회서비스 접근성 강화 및 이용자 규모 확대

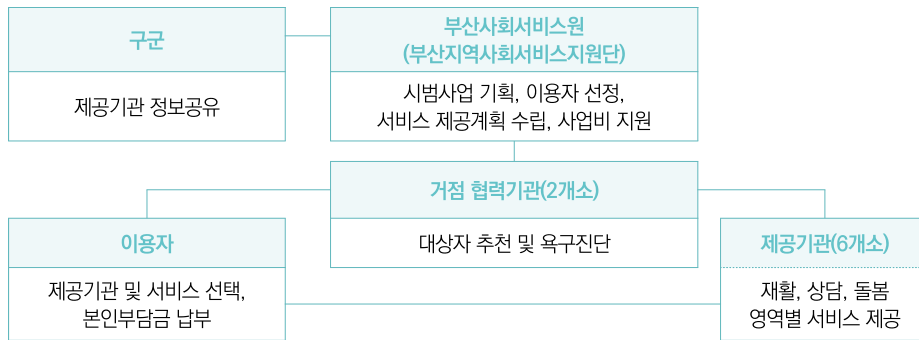
» 돌봄패스 시범사업 추진

○ 개요

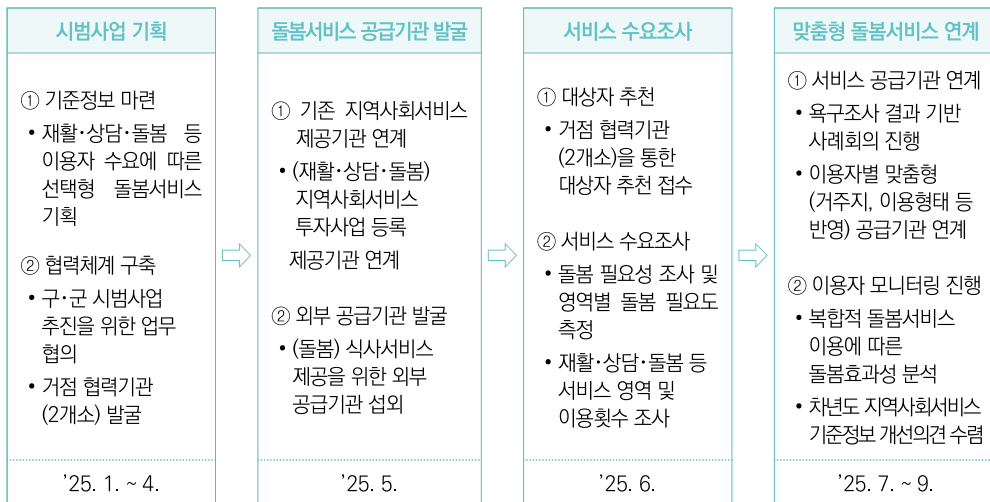
- '24년 부산광역시 시민 아이디어 제안사항 '사회서비스 패스사업' 제안
- 부산시 1인 1개 바우처 서비스 이용기준에 따른 한계 보완을 위해 통합적 돌봄서비스(방문재활, 식사지원, 인지재활, 심리상담 중 예산범위 내 선택) 제공

○ 추진내용

- 돌봄패스 시범사업 추진 체계



- 돌봄패스 시범사업 추진 절차



• 돌봄패스 시범사업 기준정보

항목	내용			
목적	• 부산시민의 복합적인 욕구를 해소하기 위해 돌봄, 재활 등 다양한 사회서비스를 선택 및 이용할 수 있는 시범사업 추진			
적용사업	• (재활) 뇌질환 및 암환자를 위한 찾아가는 맞춤형재활서비스, 노인건강관리서비스 • (돌봄) 뇌에 기가 팍팍 ※ 이용자 욕구진단에 따라 식사지원 가능 • (상담) 가족마음이음서비스, 아동청소년 심리치유서비스			
서비스 대상	• 소득/연령 : 해당없음 • 가구특성 - 퇴원환자 지역사회 연계사업으로 의료기관에서 의뢰한 자 - 예비장애인*으로 의료기관에서 의뢰한 자 - 해당사업의 제공기관에서 의뢰한 자 - 지역사회서비스 투자사업 이용자 및 대기자 * 예비장애인: 심혈관질환, 골절 등 질병 발병일로부터 장애등급을 신청하기 전(6개월)인 자			
서비스 제공방법	기관방문 + 재가방문형 혼합형			
서비스 가격 및 결제원칙	• 서비스 가격(지원금+본인부담금) : 510,000원~600,000원			
	등급	사업비	본인부담금	비고
	단일등급	500,000원	10,000~100,000원	본인부담금 조정 가능
	• 서비스 유형별 가격 ※ 1인당 지원금 내에서 횟수 조정 가능 - 방문재활 : 월20만원(회당 50,000원) - 노인건강 : 월12만원(회당 20,000원) - 심리상담 : 월18만원(회당 60,000원) - 치매예방 : 월16만원(회당 20,000원) - 식사영양 : 월24만원(회당 10,000원) • 이용사례 - 방문재활(기본)+방문재활(1회 추가)+상담(4회)+식사(30식)=59만원 (지원금 500천원 + 본인부담 90천원) - 방문재활(기본)+노인건강(6회)+치매예방(8회)+식사(20식)=54만원 (지원금 500천원 + 본인부담 40천원)			
지원기간	• 지원기간 : 45일			
효과성 검증	• 측정도구 : 서비스 만족도			
예산	• 500천원 × 10명 = 5,000천원(본인부담금 별도)			

○ 사업성과

- 돌봄패스 시범사업 추진결과, 1인 2개 이상 서비스 선택 및 이용
 - 선호하는 서비스 : 방문재활 > 식사영양 > 인지재활 > 심리상담 순
- 단일서비스 내 통합돌봄 등 복합서비스 기획 시 기초자료로 활용

» 의료기관과 연계한 대상자 발굴 체계 구축

○ 개 요

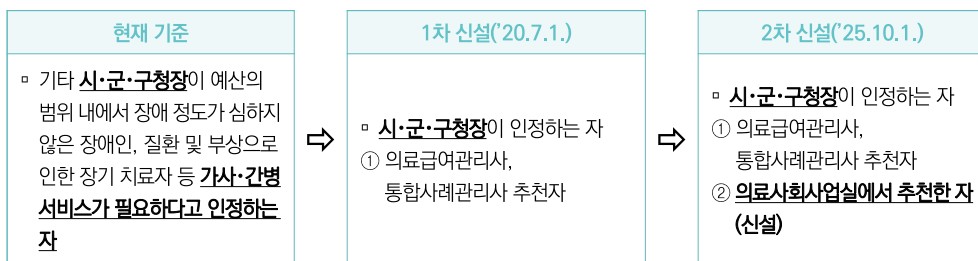
- 가사·간병 방문지원사업
 - 일상생활과 사회활동이 어려운 저소득층을 위한 가사간병 서비스를 지원함으로써 취약계층의 생활 안정 도모 및 제공인력의 사회적 일자리 창출
- 가사간병 방문지원사업의 연도별 이용자 수 감소 추세('24년 909명 → '25년 846명)
- 서비스 종료 연령기준 도래로 인한 종료 예정자 약430명(2031년 기준)

〈 가사·간병 방문지원사업 신청기준 〉

- 장애정도가 심한 장애인
- 6개월 이상 치료를 요한 중증질환자
- 희귀난치성 질환자
- 소년소녀가정, 조손가정, 한부모가정(법정보호세대)
- 만 65세미만의 의료급여수급자 중 장기입원 사례관리 퇴원자
- 기타 시·군·구청장이 예산의 범위 내에서 장애 정도가 심하지 않은 장애인, 질환 및 부상으로 인한 장기 치료자 등 가사·간병 서비스가 필요하다고 인정하는 자

○ 추진내용

- 현재 서비스 대상자 기준 '⑥ 시·군·구청장이 가사·간병 서비스가 필요하다고 인정하는 자'에 의료급여관리사 및 통합사례관리사 추천자가 포함되어 있으며, 서비스 활성화를 위해 '의료사회사업실에서 추천한 자'를 포함한 신청기준 신설
- 구·군 담당자 의견수렴(2회), 의료사회사업실을 운영하는 지역병원 의견수렴(1회)



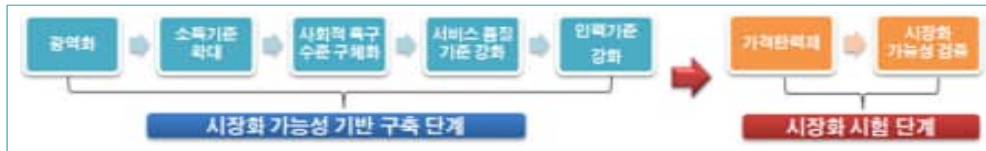
○ 사업성과

- 의료급여사례관리사, 통합사례관리사 등 공공전달체계를 통한 잠재수요 발굴체계 구축
- 퇴원환자 지역사회 연계사업과 가사간병 방문지원사업과의 연계 체계 구축

≫ 가격탄력제 정보공개 플랫폼 구축

○ 개 요

- 사회서비스의 시장화를 위한 도전을 위해 본인부담금 가격탄력제 도입

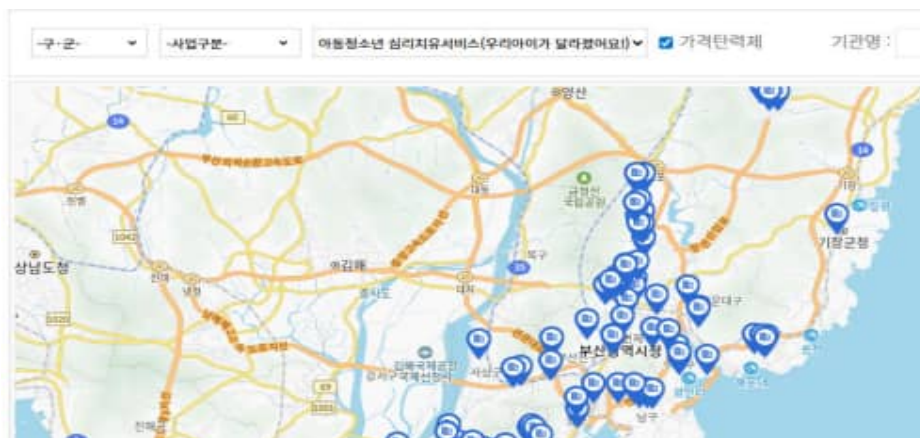


- (부산시 지역계획) 「1-1-2.사회서비스 가격탄력제 확대」 추진과제로 계획수립
- 부산에서 적용 중인 가격탄력제의 한계성을 보완하기 위해 정보공개 플랫폼 구축

구분	부산	복지부
유형	시장자율+인력기준+서비스내용 혼합형	인력기준형
장점	수요·공급량 및 이용자·제공자 간 서비스 비용 책정의 자율성 담보	제공인력 자격기준별 서비스 비용 표준화
단점	□ 기관별 가격탄력제 적용기준 비공개로 인한 시장실패(정보비대칭성) 우려 □ 시장자율형 가격탄력제 적용의 인식차이로 인한 관리기준 부재로 접근	□ 학력, 자격, 경력 기준으로 본인부담금 가격구간이 정해짐에 따라 기관별 본인부담금 책정 자율성 감소
개선점	□ 가격탄력제 적용기준 공개 플랫폼 개발	□ 자격기준별 서비스 비용의 차등화가 지역별 인력기준 실태 부합여부 검토

○ 추진내용

- 부산지역사회서비스 홈페이지(www.ssbn.or.kr)
 - 가격탄력제 적용기관 위치 정보 제공



- 가격탄력제 적용인력의 학위 및 자격현황, 서비스 가격 구간 등 정보 제공

아동·청소년 **가격탄력제**
아동청소년 심리치유서비스(우리아이가 달라졌어요!)
 아동 발달지원 및 문제행동 맞춤형 프로그램, 부모상담

• **진행사업별 제공인력 현황**

번호	담당업무	학위 및 자격사항	성별	가격탄력제 적용여부
1	미술치료	동명대 석사, 심리상담사2급, 미술심리	여	×
2	음악치료	신라대학교 기악과 졸업, 음악심리상담	여	×
3	미술치료, 심리상담	대구대 박사 졸업, 사회복지사, 놀이심	여	×
닫기 ×				

• **가격탄력제 진행 현황** [가격탄력제 알아보기](#)

서비스 가격		가격탄력제 적용 기준				제공인력 적용 현황	
서비스 최소가격	서비스 최대가격	서비스 내용	제공인력 경력	제공인력 학력	제공인력 자격	등록 제공인력수	적용 제공인력수
월 18만원	월 27만원	○	○	○	○	2	2

○ **사업성과**

- 가격탄력제 적용기관 및 적용기준 등 정보 제공의 한계성을 보완할 수 있는 정보공개 플랫폼 구축

Ⅲ. 부산 지역 맞춤형 교육·지침 표준화로 종사자 역량강화 기반 확립

» 제공기관 경쟁력 강화를 위한 조건부 등록기준 확대

○ **개 요**

- 등록제('12.8.5.) 시행 후 기관 수 증가 ('12년 112개소 → '25년 628개소)
- 부산지역사회서비스 투자사업의 제공기관 경쟁력 강화 및 서비스 품질 향상을 위해 사회서비스 이용권법 제16조제3항에 의거하여, 서비스 제공내용 심사절차 도입

○ **추진내용**

- 서비스 제공내용 심사위원회 운영
 - 운영시기 : 등록예정자 의무교육(연2회) 이후 운영(필요 시 추가 시행)
 - 심사위원회 구성 : 위원장을 포함하여 5명 내외로 구성
 - 지역사회서비스지원단장 1명(위원장), 부산시 관계자 1명, 전문가 3명 내외
 - 지역사회서비스지원단은 매년 위원회를 구성하며 위원의 임기는 1년(연임 가능)
 - 심사대상 : 장애아동의 형제 마음건강지원서비스
 - 심사기준 : 심사기준에 의한 결과, 평균 70점 이상인 기관

– 심사절차 및 방법 : 대면 또는 서면

지원단	제공기관	지원단	지원단	제공기관
등록예정자 의무교육	[제12호 서식 제3쪽] [제13호 서식] 작성 및 제출	서비스 제공내용 심사	심사결과 통보 (심사일로부터 14일 이내)	해당 시군구에 기관 등록

● 사업성과

- 제공기관 등록 전 서비스 제공내용을 심사하는 절차를 신설하여, 종사자가 목적에 부합하는 서비스를 제공할 수 있는 기반 마련
 - 적용사업 : 장애아동의 형제 마음건강지원서비스(2025년 시도 신규사업)
 - 적용결과 : '25년 상·하반기 제공기관 심사결과, 총63개소 중 27개소(42.9%) 선정

● 연도별 조건부 등록기준

연번	시행년도	등록 제한 및 조건 부과 내용
1	2016	• 신규기관 등록 전 등록예정자 의무교육 최초 시행
2	2017	• 추가확보시설 등록 규제
3	2017	• 제공인력 경력기준 향상, 민간자격 제외 등 제공인력 자격·등록기준 강화
4	2018	• 아동상담서비스의 제공기관장(또는 슈퍼바이저) 자격기준 도입 (2018년 시행 → 2021년 유예 → 2023년 최종 유예)
5	2019	• 이용자 집단규모에 비례한 전용면적 확보 후 등록 가능
6	2020	• 제공기관 등록예정자 의무교육 횟수 축소: 연 3회 → 연 2회
7	2020	• 등록예정자 의무교육 시간 확대: 신규(8 → 16시간), 기존(4 → 8시간)
8	2020	• 제공기관 등록예정자 의무교육 이수증 유효기간 축소: 12개월 → 6개월
9	2020	• 신규 제공기관이 최초 제공기관 등록 시 1개 사회서비스만 등록 가능 • 사회서비스 제공자 등록증 발급일 기준으로 1년 후 추가사업 (신청)등록 허용
10	2020	• 현장점검 결과, 행정처분 시 처분일로부터 2년 내 신규사업 등록 제한
11	2021	• 지역사회 통합돌봄 정책의 공공성 강화 → 제공자 준지정제 적용 – (부산진구) 식사영양관리서비스
12	2022	• 일상생활지원서비스 공공성 강화 → 제공자 준지정제(등록 제한 및 조건 부여) 허용 • 구군 요청 시 제공기관은 서비스 제공일정표를 해당 구군에 보고
13	2023	• 제공자 등록 시 보건복지부 품질평가 지표 중 「A.기관운영-A1.1.운영규정 및 지침」을 갖추고 사본 제출
14	2025	• 「장애아동의 형제 마음건강지원서비스」의 제공기관 등록 전 서비스 제공내용 심사
15	2026	• 2026년 신규 지역사회서비스 투자사업의 제공기관 등록 전 서비스 제공내용 심사 – 장애아동의 플레이핏(PlayFit)서비스, 복지기술(디지털플랫폼)을 활용한 잠깐돌봄서비스 • 가족마음이음서비스의 제공기관장(또는 슈퍼바이저) 자격기준 도입 ※ 기존기관 유예기간 적용(2026~2028) • 우리가족 치유농업서비스의 서비스 제공내용을 고려하여 추가확보시설 예외적 허용 • 아동학대 관련 행정처분 및 행정지도 이력이 있는 제공기관 등록 제한

» 종사자 역량강화 교육

○ 개 요

- 돌봄서비스 환경 변화로 인한 서비스 대상자 수요 다양화
 - 신체적, 정신적, 사회적 돌봄 포함한 통합적 전문교육 필요
- 종사자 수요 맞춤형 직무역량 및 심리안정 강화 교육과정 기획 운영
 - '24년 제공인력 교육 만족도 조사 결과 반영

○ 추진내용

- 영역별 전문가 자문을 통한 교육과정 개발

구분	상담	재활	돌봄
자문내용	◦ 슈퍼비전 형식, 트라우마 상담, 동기강화 교육 필요	◦ 운동처방의 자율·독립성 교육 필요	◦ 소통, 종사자 심리상담, 트라우마 해소 교육 필요
교육과정 개설	◦ 5회 개설(113명 이수) - 상담사례관리, 실무컨설팅 등	◦ 4회 개설(107명 이수) - 체형교정, 응급처치, 낙상예방 등	◦ 2회 개설(57명 이수) - 정신질환 및 연명의료 이해

- 돌봄종사자 역량강화 교육과정 운영

구분	교육과정	추진결과
직무교육 (5회)	◦ 정신질환에 대한 이해 및 의사소통 방법 ◦ 만성질환에 대한 이해 ◦ 온라인 직무교육 - 신체건강: 움직이기 곧 삶이다 - 질병이해: 가족을 지키는 골든타임 - 정신건강: 돌봄종사자의 자기돌봄	총 187명 이수, 교육만족도 4.7점
컨설팅 (4회)	◦ 4대보험 및 근로계약서 관리 ◦ 재무회계 및 지출증빙 관리 ◦ 연명의료 결정법에 대한 이해 ◦ 사례발표와 현장 실무 컨설팅	총 54명 이수, 교육만족도 4.6점
워크숍 (5회)	◦ 응급처치 및 CPR, 체형교정 ◦ 낙상예방 및 자기이해 ◦ 제공기록지 작성법, 체형교정 ◦ 림프 순환마사지, 시스템 결제 ◦ 정리수납의 이해, 인지저하치매 이해	총 211명 이수, 교육만족도 4.6점



▲ (워크숍) '바른 핏 체형교정'



▲ (워크숍) '숫자로 나를 이해하다'



▲ (워크숍) '정리된 공간, 열린소통'

• 지역사회서비스 영역별 종사자 교육과정 운영

구분	교육과정	추진결과
사업설명회	◦ 지역사회서비스 사업설명회(공무원, 제공자 등) 3회	총 397명 이수
등록예정자 의무교육	◦ 「사회서비스이용권법 제16조제3항(제공자 등록 제한 및 조건 부과)에 따른 제공기관 등록 전 의무교육 실시 - 신규(신규 진입 기관) 등록예정자 의무교육 2회 - 기존(기존 등록 기관) 등록예정자 의무교육 2회 - 시각장애인 안마서비스 의무교육 2회	총 473명 이수, 교육만족도 4.5점
전문화 교육	기본(공통) ◦ 사회서비스 이해, 신규기관 컨설팅 등 11회	총 677명 이수, 교육만족도 4.7점
	심화(직무) ◦ 상담, 돌봄, 역량개발 등 영역별 특화교육 13회	

● 사업성과

- 서비스 영역별 특화 교육과정 개설을 통한 제공자 전문성 향상
- 제공인력 수요조사 기반 교육과정 운영, 기관운영 시 교육활용 만족도 4.7점

PART
VI



사회서비스
일자리 창출



PART VI-1 서울특별시 은평구





서울특별시 은평구



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



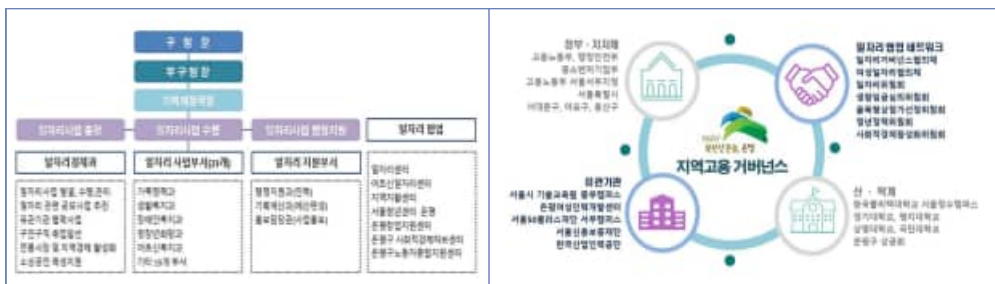
>>> 사업개요

● 추진비전 및 전략

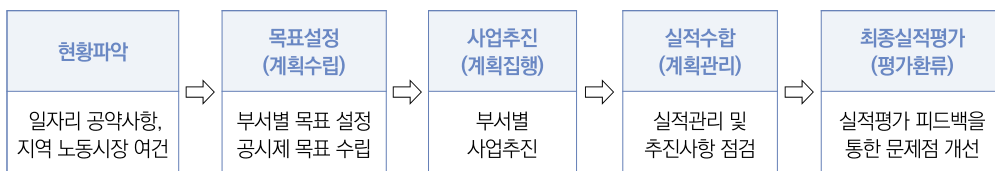


● 사회서비스 일자리 추진체계

① 내부조직 협력체계 구축 및 지역고용 거버넌스 운영



② 부서별 일자리 목표달성 관리 체계 구축



» 주요내용

1 사회서비스 일자리 확산의 매개가 되는 선도적 사업 추진

• 자립준비청년 “은평자립준비 청년 카페 에피소드” 운영

– 사업목적 : 자립준비 청년에게 안정적인 일자리를 제공하고, 자립 기반을 형성하며 지속 가능한 고용 창출

※ 은평구는 서울시 25개 자치구 중 대규모 아동양육시설(6개소)이 많은 지역으로, 최근 5년간('20.1~'24.12.) 시설 퇴소 아동 181명 중 123명이 은평구에 거주

– 사업개요

- 위 치 : 은평구 통일로 1152(진관동)
- 사업규모 : 지상 1층, 연면적 222.46㎡(실내 66㎡, 실외 80㎡ 등)
- 사업내용 : 카페 운영을 통한 실무 경험·사회적 기술 습득 및 직업훈련 공간 제공

– 추진경과

- 카페 추진을 위한 업무협약(은평구-텐퍼센트) : '25. 2. 11.
- 카페 개소 준비추진단 운영 : '25. 3. ~ 10.
(자립준비청년, 엔젤스헤이븐 관계자, 브랜드카페 협력기업, 각 분야 전문가 등)
※ 자립준비청년이 카페 개소를 위한 기획부터 홍보까지 직접 참여
- 자립준비청년 카페 브랜딩 컨설팅 및 네이밍 선정 : '25. 7. 11.
- 근로자 채용 및 직무교육 실시 : '25. 9. ~ 10.
- 카페 운영개시 : '25. 11. 18.

네이밍 선정 결과



자립준비청년들이 보호시설이라는 울타리를 벗어나 스스로를 만들어 가는 청년들과 은평구 모든 주민의 이야기를 쌓아가는 공간을 의미

– 추진실적: 매니저 1명과 자립준비청년으로 구성된 바리스타 4명 일자리창출



▲ 에피소드 카페 전경

▲ 에피소드 카페 바리스타

▲ 카페개소 추진단 발대식('25.3.6)

• **교통약자 이동지원 “백세콜 및 아이맘택시와 연계한 병원동행 도움”운영**

- 사업목적 : 임산부 · 영유아 가정 및 어르신을 위한 병원 동행 인력 지원 및 교통편의 제공으로 적기에 치료받을 수 있도록 하여 교통약자의 사회적 안전망 강화에 기여
- 사업내용 : 병원동행 인력을 통해 집↔병원 간 돌봄서비스와 백세콜*·아이맘 택시**와 연계한 이동 서비스를 제공

* 어르신이 백세콜 전용번호로 택시 요청 시 별도 호출료 없이 우선 배차

** 임산부 및 영유아 가정 병·의원 방문 시 전용 택시를 통한 이동서비스 연 10회 지원

- 추진실적

- 병원 동행인력 21명(아이맘택시 : 4명, 어르신병원동행 : 17명) 일자리 창출
- 동행인력 증원[6명 ⇒ 16명(평균 72세)]으로 동행 공백 최소화 및 지원 확대
- 돌봄서비스 연계 후 모니터링, 돌봄 연계 강화 추진 및 돌봄 사각지대 발굴(돌봄SOS, 노인맞춤돌봄서비스, 우리동네돌봄단 등)



▲ 어르신 병원동행 서비스

▲ 휠체어 이용 어르신 서비스 제공

▲ 아이맘택시 이용

• **중장년 새출발 퇴직자 등 맞춤형 일자리“은평구 소상공인 컨설팅”운영**

- 사업목적 : 재무 및 세무·홍보 분야 퇴직자 등 우수 인적자원의 전문성을 활용, 소상공인 컨설팅 연계로 사회서비스 일자리 창출과 지역경제 활성화에 기여

- 사업개요

- 사업내용 : 관련분야 경력 퇴직자의 소상공인 방문 컨설팅
- 사업규모 : 각 분야 3년 이상 경력자 중, 중장년(40세~70세) 25명

분 야	자격조건	컨설팅 내용
재무 및 세무	소상공인 컨설턴트, 금융권 퇴직자 등	• 대출 및 금리상담, 비용, 매출 및 비용분석, 정부지원 사업 연계, 세무 상담 등
노무지원	노동, 인사, 회계 분야 퇴직자	• 근로기준법 안내, 급여명세서 작성법, 4대보험 처리법 등
디지털 마케팅	디지털, 광고, 홍보 관련 전문가	• 광고, 홍보, 디자인 제작 지원(SNS 및 리플릿용)
행정 및 사무	행정, 사무 분야 퇴직자 등	• 소상공인 맞춤형 지원 정보 안내, 공모 등 지원사업 행정 사무적 지원

· 수혜대상 : 관내 소상공인 업체

– 추진실적

- 전담인력 및 컨설턴트 25명 일자리 창출, 소상공인 3,023개소 컨설팅
- 사업대상 연령 확대 : 기존 50~70세 → 40~70세로 확대
- 모집분야 추가 확대 : 기존 3개 분야 + 행정·사무 분야 확대



▲ 소상공인 컨설팅 진행 1



소상공인 컨설팅 진행 2



소상공인 컨설팅 진행 3

2 지역특성 및 지역주민 욕구를 반영한 ‘맞춤형 사회서비스 일자리’ 창출

· 노후 저층 주거지 주민의 삶의 질 향상을 위한 “모아센터(마을관리소)” 운영

- 사업목적 : 노후 저층주택 밀집 지역 거주민에게 생활편의 서비스 제공을 통해 지역주민 일자리 창출 및 주거안심 만족도 제고
- 사업대상 : 모아센터 설치 마을(산골, 산새, 향림, 수리) 주민
 - ※ 모아센터 근무자는 해당마을 거주자 및 취업 취약계층(장애인, 결혼이민자, 여성세대주, 한부모가족, 국가유공자 등) 우대 채용
- 사업내용 : 4개소 모아센터별 5명(총 20명) 분야별 공공서비스 제공

분야	서비스 내용
취약계층 생활환경 개선	• 간단 집수리, 냉장고 코일 청소 서비스, 노후 멀티탭 교체 서비스
지역안전 관리	• 골목길 야간 순찰, 상습 재해지역 순찰 및 예방조치 등
생활편의 제공	• 무인택배함 운영 및 택배 보관 서비스 제공
마을 환경 정비	• 무단투기 쓰레기 청소 및 재활용품 분리배출 등

– 추진실적

- 모아센터(마을관리소) 일자리 창출 40명
- 마을 실정에 맞는 맞춤형 서비스 운영 및 특화사업 발굴
 - ※ (신규)냉장고 코일 청소 서비스, (신규)노후 멀티탭 교체 서비스, (확대) 취약계층 간단 집수리 서비스(곰팡이 제거, 페인트 도색 등 추가)



▲ 간단 집수리 활동



▲ 노후 멀티탭 교체



▲ 재활용품 배출

• 장애인 교육-복지-고용 연계 서비스 제공(은평 장애인 All-in-one 지원사업)

- 사업목적 : 일자리 기관 간 네트워크 구축으로, 취업 희망 장애인의 성공적인 취업 지원과 자립생활 활성화 기여

- 사업개요

- 사업대상 : 장애학생 및 18세이상 취업 희망 장애인(연 370여명)
- 사업내용 : 고용 활성화를 위한 네트워크 구축 및 3개 분야 맞춤형 취업지원서비스 운영
(교육) 장애학생 전환교육, 자격증 과정, 문화·예술·체육 분야 직무교육
(복지) 구직상담 서비스, 취업자 자조 모임, 직무지도원 파견
(고용) 기업연계 취업지원, 장애인 인턴십 연계
- 추진체계

참여기관		기관별 역할	민관협력 방법
지자체	은평구	• 계획수립, 이용자 선정	협약서 체결 (협업을 통한 취약계층 발굴 등)
유관기관 (수행기관)	은평구립 장애인 복지관 서부 장애인 종합복지관	• 교육훈련 실시 및 서비스 제공	
	서부재활체육센터	• 문화, 체육 분야 선수 육성	
	은평구립 직업재활센터 은평발달장애인 평생교육센터	• 사업대상자 발굴 훈련프로그램 지원 및 자문	
	한국장애인 고용공단	• 장애인 인턴십, 취업알선	

- 추진실적

- 교육·복지·고용연계 서비스 제공 442명



▲ 은평장애인고용협의체 운영



▲ 바리스타 교육



▲ 오케스트라 공연

• 다문화가족 맞춤형 취업지원“통번역 활동가 및 관광통역안내사 양성”

– 사업목적 : 맞춤형 취업 지원으로 다문화 가정의 안정적 지역 정착과 자립 역량 강화에 기여

※ 2023년 은평구 사회조사 결과보고서에 따르면, 다문화가족이 필요로 하는 서비스 중 ‘일자리소개 및 취업 연계’가 24.7%로 높은 응답률을 보임

– 사업개요

• 사업대상 : 은평구 결혼이민자 및 다문화가족 자녀

• 사업내용

사업명	사업내용
가정통신문 번역 및 통·번역 활동가 양성	- 결혼이민자 가정통신문 번역 및 통·번역 활동가 양성 인력 POOL 구성 ※ 2020년~2024년 총 85명 과정 참여 - 교육기관 배포 문서(가정통신문, 가정생활조사 등)를 베트남어, 중국어, 영어 등 총 14개 언어로 번역하여 다문화가정에 제공 - 의사소통을 위한 통·번역 서비스 제공 25년 12명 수료
다문화가족 맞춤형 취업지원 관광통역 안내사 양성	24년 1차 실무양성 과정 수료자 및 신규참여 희망 결혼이민자 대상 관광통역안내사 자격증 취득 교육 과정 운영 25년 24명 참여
결혼이민자 취업지원 공모 (새일센터 연계)	- 사전교육(한국어교육) + 직업훈련(정리수납자격증) 운영 25년 8명 수료

– 추진실적

• 결혼이민자 44명 맞춤형 취업 지원



▲ 통번역 활동가 양성 과정



▲ 관광통역안내사 양성 과정



▲ 정리수납 전문가 양성 과정

» 추진성과

1 사회복지시설 종사자 인건비 가이드라인 준수율 : 103.5%

구분	평균	생활시설	사회·노인복지관	장애인복지관
준수율	103.5%	102.5%	104.1%	103.9%

2 일자리 관련 추진성과(대외 수상내역)

수상분야	수상내역	평가기관
• 2025. 전국 노인일자리사업 수행기관 평가(1그룹)	우수(12년 연속)	보건복지부
• 2025. 전국 노인일자리사업 수행기관 평가(2그룹)	최우수	보건복지부
• 2025. 장애인일자리사업 우수일자리 사례 선정	최우수	한국장애인개발원

3 사회복지시설 종사자 처우개선 실적 및 자체 노력

- 사회복지사 처우개선위원회 운영
 - 2025년 사회복지시설 종사자 상해보험 지원
 - 2025년 사회복지의 날 기념식 개최(‘쉼(休), 다시 걷는 힘 : 은평을 이야기하다’)
 - 2025년 사회복지종사자 연합퇴임식 진행 등
- 보육교직원 심리상담 지원 “은평아이맘 상담소 운영”
 - 심리적 어려움을 겪는 보육교직원 등을 위한 마음건강 돌봄시스템으로, 보육교직원 심리상담 진행
- 사회복지사 처우개선 주요사업 추진내역

사업명	사업내용	추진실적	사업비
단체상해보험 가입	의료비 지원으로 권익 보호	235개소, 4,770명	47,700천원
힐링캠프 운영	팀단위 공모사업 또는 연수 기회 제공	총 41명(상 18/하 23)	24,000천원
종사자연합퇴임식	퇴직자 대상 구청장 표창 및 퇴임 행사	총 11명(상 7/하 4)	5,500천원
종사자 역량강화 교육	종사자 역량강화 보수교육 및 기관별 강사 파견	총 35개소, 331명 (18개 강좌)	8,000천원
지역복지 현안조사연구 정책토론회와 정책건의	은평구 복지생태계 분야 현안 해결 및 예방을 위한 실용적인 정책개발	총 26회 (TF 12회, FGI 5회, 보고회 9회) 10개소 참여, 제안과제 11개	5,700천원

PART VI

사회서비스 일자리 창출

PART
VII



의료돌봄 통합지원 서비스 제공



PART VII-1 서울특별시 성동구





서울특별시 성동구



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



서울특별시 성동구

» 비전 및 중점과제

- 비전 : 사람과 지역 중심 성동형 통합돌봄을 통한 포용도시 성동 구현
- 중점 과제



» 주요 추진내용

- 통합돌봄 지원체계 컨트롤타워 역할 강화
- 통합돌봄 전담조직 설치 및 단계적 확대



- 전담부서 '통합돌봄담당관' 설치('25. 3. 4.)
 - ▶ 부구청장 직속 부서인 '담당관' 신설로 주거, 보건의료 등 범부서적 협업 기반 조성
- 국 단위 전담조직 '통합돌봄국' 설치 및 보건소 내 전담조직 '돌봄건강과' 설치('25. 10. 1.)
 - ▶ 통합돌봄의 효과적 수행을 위한 조직진단 및 재설계 연구('25. 3. ~ 5.) 결과 반영

- 행정체계 내 협업기구 ‘통합돌봄추진단’ 구성(‘25. 3. 12.)
 - (구성현황) 보건·복지·주거·인사·예산 등 14개 부서 ※ 단장: 부구청장
 - (목적) 관련 부서간 협업체계 정례화, 돌봄자원 연계 조정기능 강화
 - (주요성과) 기존 타부서 개별 추진사업 통합돌봄 연계(성동 케어팜, 가스타이머콕 지원 사업 등)
통합돌봄 관련 부서간 협조 필요사항 논의(조직개편, 통합돌봄 예산 협의 등)

○ 민간협력 통합돌봄 네트워크 활성화

- 통합돌봄 거버넌스 구축 및 민간 협업을 위한 「돌봄통합지원협의체」 구성(‘25. 3. 11.)
 - (구성현황) 민간 의료·요양·돌봄 분야별 관련 (부서)기관 27개소, 31명으로 구성
 - (주요역할) 통합돌봄 시책추진 및 연계·협력 자문 기능 수행
 - (지역사회보장협의체 연계협력) 지역사회보장협의체 위원장을 협의체 위원으로 위촉,
실무분과와 협업하여 통합돌봄 논의
- 다분야 전문기관 참여 ‘통합지원회의’ 운영(‘25. 4. 23. ~)
 - (참여기관) 구·동, 보건소, 건강보험공단, 복지관, 치매안심센터 등 28개 민간기관

구 분		참여 기관명
공공	구청 전담부서	(區) 통합돌봄과
	국민건강보험공단	전담팀(돌봄통합지원팀)
	보건소	성동보건소 및 지(분)소
	동주민센터	17개 동주민센터
	보건소 산하기관(4)	치매안심센터, 정신건강복지센터, 장기요양재택의료센터 등
민간	구립 노인복지관(6)	권역별 노인복지관 6개소(왕십리도선동, 사근동, 송정동 등)
	노인 사례관리 기관	성동구재가노인복지기관
	장애인/종합 복지관(4)	성동장애인종합복지관/ 성동·옥수·성수 종합사회복지관
	노인맞춤돌봄 수행기관(2)	사회적협동조합 성동돌봄, 성동노인종합복지관
	병원(5)	성동재활의원, 한양대병원, 동부병원, 베스티안병원, 성광한의원
전문 기관	서비스 제공기관(2)	성동50플러스센터, 사회복지법인 따뜻한 동행

- (운영방법) 월 2회 이상, 대면회의 원칙
- (전문가 참석) 인력풀 중 사례유형 및 안건에 따라 탄력적 참석
- (운영실적) 총 15차 운영, 지원계획 검토 및 확정 215명, 서비스 연계 877건

• **통합돌봄으로 더 확장된 협업체계 구축**

– 다분야 지역기관과의 협업회의 실시, 통합돌봄의 효과적 수행을 위한 방안 모색 등 논의

건강보험공단 통합돌봄 거점 활성화 방안 	치매안심센터 치매어르신 맞춤형 서비스 지원 방안 	한양대병원 급성기 퇴원환자 지역사회 연계 방안 
노인복지관 재가노인 돌봄 서비스 다양화 및 확대방안 	주거안심종합센터 어르신 지원주택 맞춤형 돌봄서비스 제공방안 	50플러스센터 영양케어 서포터즈 등 통합돌봄활동가 양성 방안 

– 통합돌봄의 효과적 수행을 위한 주요 민·관 협약 추진사항

- ▶ (복지관, 병의원, 돌봄서비스 기관 등 22개소) 통합돌봄 대상자 발굴 및 의뢰, 정보 제공 등
- ▶ (동부병원, 한양대병원 등 7개소) 퇴원환자 연계 활성화 네트워크 구축, 기관별 담당자 지정
- ▶ (대한치과위생사협회, 한양여자대학교) 방문구강관리 치과위생사 지원, 사업 성과 분석 등
- ▶ ((사) 따뜻한 동행) 낙상방지 홈케어 사업 추진을 위한 민관 주거돌봄 협력체계 구축
- ▶ ((사) 어르신의 안부를 묻는 우유배달, 매일유업) 우유배달 및 적체확인을 통한 어르신 안부확인

● **수요자 중심 접근성 제고 및 돌봄사각지대 발굴**

• **통합돌봄 전담창구 설치 및 운영** (‘25. 4. 1. ~)

- (통합돌봄 지원창구) 17개 동 주민센터 내
 - ▶ 돌봄매니저(간호직 1, 복지직 1) 협업을 통한 업무 수행
 - ▶ 대상자 발굴 및 접수, 사전조사, 지원계획수립 및 대상자 모니터링 실시
- (통합돌봄 안내창구) 28개 지역기관(복지관, 치매안심센터, 병의원 등) 내
 - ▶ 통합돌봄 협업 강화를 위한 업무협약 추진 및 기관별 전담인력 지정
 - ▶ 이용자 상담을 통한 대상자 발굴·의뢰, 통합돌봄 안내 및 정보제공



통합돌봄추진단



돌봄통합지원협의체



통합지원회의



통합지원창구

※ 추진체계 흐름도



● 통합돌봄 서비스 총량 확대 및 다양화

• 보건·의료 / 건강관리 서비스

구분	사업내용	제공실적
효사랑 방문건강관리	(운영인력) 효사랑건강주치의팀(의사 5명, 간호사 32명) (지원내용) 어르신 건강 상태에 따른 맞춤형 방문건강관리 서비스 제공(One Stop 5Care)	등록관리 2,914명 / 방문건수 52,061건
장기요양 재택의료센터	(운영인력) 효사랑 재택의료팀 (지원내용) 방문진료·간호서비스 제공 및 돌봄 연계	초기상담 230명 / 신규등록 60명 / 방문건수 235건
방문구강 건강관리사업	(운영인력) 보건소 치위생사 2명, 치과 의사 1명, 대한치과 위생사협회 전문 치위생사 10명(MOU체결) (지원내용) 구강상태에 따라 집중·일반 관리군으로 구분 구강건강조, 구강노쇠, 위생관리, 교육 등 지원	대상 접수 65명 / 등록관리 29명
재가암 환자 방문건강관리	(운영인력) 방문전담인력(간호사) 34명 (지원내용) 재가암환자 방문건강관리, 필요 의료용품 지원 구강건강관리, 사회복지서비스 연계	등록관리 1,105명 / 방문관리 4,576건
건강취약 어르신 집중관리	(운영인력) 담당 및 방문간호사 35명 및 17개 동 주민센터 사회복지사, 보건의료과 등 (지원내용) 방문건강관리 전문인력이 폭염, 한파 대비 방문 건강 모니터링, 상태 악화시 필요서비스 연계	등록관리 16,248명 / 방문관리 21,332건
지역사회 중심 재활사업	(운영인력) 보건소 의사 1명, 간호사 1명, 물리치료사 6명 (지원내용) 건강관리, 맞춤형 보건의료서비스, 방문재활 지원, 재활운동프로그램 운영	방문재활 284건 / 재활운동 139회 / 860명 등



효사랑주치의 방문건강관리



장기요양 재택의료센터



어르신 방문 구강건강관리

• 주거지원 서비스

- 주택지원 실적: 반지하 바우처 18명, 마장행복마을 독거어르신 주거지원 18명 지원 등
- 스마트홈 실적 : 똑똑 안부확인 3,456명, 스마트플러그 41명, AI 스피커 안부확인 373명 등
- 주거환경 개선 지원실적

구분	사업내용	제공실적
돌봄 SOS 주거편의 지원	가정 내 간단한 간단, 보수, 청소·방역, 세탁서비스 제공 (재료비 연간 20만원 이내 지원)	294건
착착성동 생활민원기동대	간편집수리 지원으로 주거 취약가구 생활불편사항 신속 해소 (전등, 콘센트, 방충망 교체 등 연 3회 회당 18만원 이내 지원)	514건
위험거처 주거환경개선	주거취약계층 화장실 개선사업, 반지하 침수, 화재방지시설 등 지원	325건
낙상방지 홈케어	낙상위험요인 파악 및 주거지원계획 수립, 낙상방지 안전용품, 맞춤형 집수리 지원, 홈케어 매니저를 통한 안부확인, 정서지원	349건
안심해! 스마트 화재예방서비스	IoT 기기설치 및 전기안전 플랫폼 구축으로 가구별 전기사용 데이터 분석, 탐지를 통한 전기안전사고 예방	70건
가스타이머록 지원	가정 내 가스누출로 인한 화재·사고 예방을 위해 치매어르신, 주거취약가구에 가스타이머록 설치 지원	75건

• 주도돌봄 고도화를 통한 통합적 돌봄서비스 연계 모형 개발

- 기존 낙상방지 주거개선사업을 통합돌봄과 접목하여 고도화한 ‘낙상방지 홈케어사업’ 추진
- 안전용품 지원 뿐 아니라 개별 가구 특성과 위험요소를 반영한 맞춤형 주거지원과 통합적 돌봄서비스를 연계하는 독자적 통합지원 모형 개발·운영
- 홈케어매니저 정기방문을 통한 지속적 주거환경 관리, 안부확인 등 정서지원, 그 외 욕구 발견시 서비스 연계 의뢰



※ 홈케어매니저 방문을 통한 통합돌봄 대상자 서비스 연계 사례: 12명

• 일상생활 지원

구분	사업내용	제공실적
돌봄 SOS 일상생활 지원	가사활동 지원, 식사배달, 병원동행, 일시재가 서비스 제공	3,017건
어르신 급식지원	경로식당을 통한 식사지원 및 도시락 배달 지원	717명
엄지척 세탁서비스	지역자활센터 연계 무료 세탁, 배달 및 수거 서비스 지원	1,475건
효담은 온가족 영양지원	건강상태와 저작, 연하기능 등을 고려한 맞춤형 영양죽 지원	67명
건강집밥 밀키트	혼자 식사를 준비하는데 어려움이 있는 어르신 대상 건강 밀키트 지원	122명
어르신 정원치유 프로그램	심리 안정 및 정신건강 증진 도모를 위한 찾아가는 가드닝 프로그램 지원	135명
성동 케어팜	어르신 관계망 형성 및 마음치유를 위한 텃밭경작 지원	20명
노인맞춤돌봄	안전확인, 생활교육, 서비스 연계, 가사지원, 활동지원 등 맞춤 지원	1,016명
어르신 노쇠예방사업	어르신 근접시설 방문형 신체활동, 영양교육 지원	132회

● 지역 내 주민자조적 돌봄 및 인식 확산

• 주민주도 돌봄활동 실천 다각화 및 지역사회 이웃돌봄 역량 강화

요리교실 참여주민 자발적 봉사
활동 연계 건강집밥 밀키트 제작·지원
등 특화사업 추진

※ 건강집밥 밀키트 지원 서비스: 스스로
식사 준비가 어려운 결식 우려자 식사지원



영양케어 서포터즈 위촉을 통한
어르신 영양실태 파악, 식단 개선,
관계 형성 및 돌봄 연계

※ '효담은 온가족 영양지원', '건강집밥 밀키트'
대상자 정기방문 및 모니터링 수행



지역기관 주관 통합돌봄 공론장을
통한 통합돌봄에 대한 주민의견 수렴

※ 의료복지사회적협동조합, 50플러스센터,
영양케어 서포터즈 주관



50플러스센터 '노인건강돌봄지도사'
교육과정 연계 통합돌봄활동가
양성 및 활동지원

※ 통합돌봄 서비스 모니터링, 지속적 사례
관리, 돌봄 자원조사 활동 지원



• 노인일자리, 지역자활센터 연계 지속가능한 지역돌봄 기반 마련

- 노노케어: 기억돌봄 서포터즈(기억이음 워크북 등), 마음돌봄 서포터즈(정서지원 활동 등) 지원
- 자활참여자: 긴급돌봄서비스, 주거취약계층 간편 집수리, 무료세탁 및 배달서비스 지원

● 건강수명 연장을 위한 예방적돌봄 인프라 강화

● 자기돌봄 역량강화를 위한 예방적 통합돌봄 거점기관 「스마트헬스케어센터」 운영

- 설치현황: 총 4개소(사근·송정·왕십리·금호)
- 살고있는 곳에서의 노후를 위한 근력운동 중요성에 주목,
시니어 특화 건강관리 서비스 개발
- 신체기능평가 도구 활용 어르신 개별 노쇠지수(SPPB점수) 측정
및 시기별 개인별 맞춤 근력운동 지원
- 신체건강 외 복합적 욕구에 맞춘 통합돌봄 서비스 연계



≫ 주요 성과

● 국 단위 전담조직 '통합돌봄국' 신설 및 보건소 내 전담부서 설치

- 부서간 유기적 연계체계 및 통합돌봄 컨트롤타워 역할 강화를 위한 조직진단·재설계 연구용역 추진
- 연구 결과 반영, 전담 국(소관부서: 통합돌봄과·어르신복지과·장애인복지과·희망복지과) 및 보건소 전담부서 '돌봄건강과' 신설

● 보건소 내 장기요양재택의료센터 조성 및 방문건강관리 고도화

- 지역사회 재택의료사업 활성화를 위한 '보건의료 통합관리 허브' 역할 기반 마련
- 효사랑 방문건강관리사업 대상자 확대(장기요양 등급자 포함) 및 의료-돌봄 연계 강화

● 통합지원 서비스 발굴 및 다양화

- 기술지원형 시범사업 참여 지자체의 예산 미지원 한계 보완을 위한 연계 서비스 발굴

1) 상위기관 공모사업 적극 참여 및 선정

구 분	선정시기	확보예산	연계서비스명
서울시 통합돌봄 지원센터 공모	'25. 3월	80백만 원	- 효담은 온가족 영양지원 - 근력저축 운동교실 운영
서울시 돌봄SOS 특화서비스 공모	'25. 3월	70백만 원	- 토폰케어 재활서비스 - 건강집밥 밀키트 서비스
서울시 스마트돌봄 공모	'25. 4월	50백만 원	- 안심해! 스마트화재예방

2) 민·관 협약 및 부서간 협업

구 분	협업기관(부서)	연계서비스명
민간자원 발굴 및 민관 협력	(사)따뜻한동행	- 낙상방지 홈케어
	(사) 어르신의 안부를 묻는 우유배달	- 안부를 묻는 우유배달
부서간 협업	구(區) 공원녹지과	- 정원치유 프로그램
	구(區) 지역경제과	- 성동 케어팜
	구(區) 에너지기후과	- 가스타이머 꼭 지원

● 노인 방문구건강관리 특화 시행

- 대한치과위생사협회, 한양여자대학교 MOU 체결(치위생사 지원 및 사업성과 분석)
- 보건소, 협회, 대학 간의 민관 협력 네트워크를 통한 사업운영 안정성 및 전문성 확보

● 통합돌봄 실태조사를 통한 지역맞춤 돌봄서비스 기초자료 마련

- 전문 연구기관(한국 리서치) 활용 지역 내 돌봄 수요 및 전달체계 점검

1) 통합돌봄 인지도: 87.1% / 2) 통합지원 서비스 만족도: 96.7%



● 다양한 경로를 통한 통합돌봄 대상자 발굴

- 부서간 협업을 통한 대상자 발굴(주택정책과 위험거처 실태조사, 희망복지과 사례관리 대상 등 연계)
- 통합안내창구 상담 정보 및 사례 연계를 통한 돌봄 필요가구 발굴
- 마장행복마을(공공임대주택) 거주 독거어르신 전수 조사, 노인맞춤돌봄서비스 생활지원사 협업 대상자 전수 조사, 돌봄SOS 신청가구 선별평가 실시 등

● 통합지원 주요 사례



≫ 향후 추진과제

● 통합돌봄 본격 시행 대비 지원체계 정비

- 신설 통합돌봄국 내 부서별 역할 정립, 상호의뢰 체계 명확화 등 조직운영 안정성 제고
- 장애인 통합지원 컨트롤타워 체계 구축, 민관협업체·통합지원회의 참여기관 확대
- 상위법 위임사항 포함 기존 조례 전면개정

● 통합지원 서비스 총량 확대 및 통합관리 체계화

- 돌봄공백 해소를 위한 신규서비스 개발 및 민관 공동기획
- 공공·민간 돌봄자원 총조사 및 기관 간 공유·의뢰 가능한 통합관리플랫폼 구축

● 민간 의료기관 통합돌봄 참여 촉진

- 퇴원환자 연계 활성화를 위한 지역 의료기관 협약 확대 및 유인책 마련
- 재택의료·방문진료 참여기관 확대를 통한 의-돌봄 연계 기반 확충

PART VII

의료돌봄 통합지원 서비스 제공

PART
VIII



사회서비스원 운영지원



PART VIII-1 경상남도





경상남도



보건복지부
Ministry of Health and Welfare



» 추진방향

- 사회서비스원과 협업하여 도내 영세·소규모 사회복지시설을 대상으로 현장 맞춤형 교육·컨설팅 등을 제공함으로써 서비스 제공기관 역량 강화 및 서비스 품질체계 강화
- 도-시군-서비스 제공기관-민간기업 간 협력 모델 구축, 돌봄 취약계층 대상 ICT 기반 비대면 상시 돌봄체계 도입·운영하여 응급 대응체계 마련 및 지역사회 돌봄 안전망 강화

» 사업개요

2025년 경상남도 사회서비스원 비전 및 목표

비 전	경남도민의 든든한 사회서비스 구현					
미 선	총총하고 두터운 경남사회서비스 견인					
경영 목표	사회서비스 협력 지원 체계구축		사회서비스 공공성 강화		사회서비스 품질 고도화	
6대 전략 목표	민간지원 협력체계 구축	사회서비스 광역 종합지원 기능 강화	사회서비스 사각지대 최소화	현장기반 정책연구 수행	수요자 맞춤형 지속가능 경영체계 구축	스마트복지 플랫폼 고도화

» 주요내용 및 성과

1 사회서비스원을 통한 민간지원

① 사회서비스 접근성 제고를 위한 도민 체감 중심 정책 홍보 강화

- (온라인 채널 홍보) 경상남도 공식 네이버 블로그 및 도정소식지 '경남공감*' 등을 통해 통합돌봄버스 '똑띠버스', 지역사회서비스투자사업 '치유농업' 사업 홍보 추진

* 통합돌봄버스 '25.5월호, 지역사회서비스투자사업_치유농업 '25.6월호

- (행사 참여)

- 복지 관련 여성 단체 등 대상으로 양성평등, 돌봄 분담, 일·생활 균형을 주제로 한 '경남여성한마음대회' 개최하여 사회서비스원 및 주요 사업 홍보 활동* 추진

* 부스 운영, 책자·팸플렛·기념품 제작 및 배포 등

- 2025년 지역 공동포럼* 지역사회 돌봄으로 가는 길 개최**('25.7.18.)

* 경상남도, 경상남도사회서비스원, 한국통합사례관리학회, 사회복지학회, 한국노인복지학회

** 홍보 배너(4건) 및 포스터(20건) 등 게시



도 네이버 블로그_통합돌봄버스(똑띠버스) 홍보

경남공감 '25.5월호_통합돌봄버스(똑띠버스) 홍보



경남여성한마음대회 참가 독려 홍보

개원 6주년 기념 포럼 개최 및 축사영상 제작·제공

2 홍보 성과

- (배포) 지역사회서비스지원단 및 일상돌봄 관련 홍보영상 배포*

* 지역사회서비스지원단 266회, 일상돌봄 중장년층 202회, 일상돌봄 청년층 147회

- (사업 확대) 찾아가는 스마트 건강돌봄 똑띠버스 및 치유 농업 이용자 수 증가

* (똑띠버스) '24년 10회, 1,754명 → '25년 29회, 2,409명, (치유농업) '24년 23명 → '25년 58명

- (행사 참여) 2025년 경남 지역 공동포럼 210명 참석 및 만족도 88.8% 달성, 경남여성한마음대회 여성단체 및 시군구협의회 의원 등 600명 참여



지역사회서비스지원단 홍보



일상돌봄서비스 중장년층 홍보



일상돌봄서비스 청년층 홍보



통합돌봄버스 '돌띠버스'



자유농업



2025 지역 공동포럼

2 사회서비스 혁신사업 지원

1 시·도 사회서비스원 사회서비스 혁신사업 공모(응모 3건, 선정 3건)

연번	사 업 명	공모기관
1	1인 가구 안전 안심 스마트 홈케어 솔루션 제공	한국남동발전
2	사회서비스 품질관리 종합컨설팅	중앙사회서비스원
3	사회서비스 표준모델 공유화 컨설팅 지원	중앙사회서비스원

2 시·도 사회서비스원 사회서비스 혁신사업 개발

〈신규 사회서비스 개발, 사회서비스 지역계획 수립 시 서비스원 활용〉

사업명	사업개요
경남형 AI 온하나 케어지원사업 I	◦ (목적) 돌봄 취약계층 대상 스마트 돌봄 체계 구축으로 상시 돌봄 지원 실현 ◦ (대상) 도내 고독사 고위험군 500명 * 질병 및 신체 기능의 이유로 고독사 위험이 높은 대상 ◦ (내용) 'AI 생활지원사 돌봄 앱'을 활용하여 고립 위험 가구 위기 모니터링 및 헬스 케어 등
경남형 AI 온하나 케어지원사업 II	◦ (목적) 돌봄 취약계층 대상 스마트 돌봄 체계 구축으로 상시 돌봄 지원 실현 ◦ (대상) 은둔형 취약계층 11명 * 우울 및 고립감으로 인한 정서적인 지원이 필요한 대상 ◦ (내용) AI 돌봄로봇 기반 독거노인 정서 및 스마트 돌봄지원 시스템
이주배경 아동·청소년 통합지원사업	◦ (목적) 도내 이주배경 아동·청소년 대상으로 지역사회 구성원으로서 소속감을 느끼고 건강하게 성장할 수 있도록 서비스 원스톱 지원 ◦ (대상) 이주배경 아동·청소년 50명 ◦ (내용) 심리상담, 한국어교육, 진학지도, 자격증 교육, 식사 지원 등 다양한 서비스 연계 및 지원으로 사각지대 해소



TV 뉴스 방영_경남형 SI 온하나 케어지원 보도



경상남도 네이버 블로그_경남형 SI 온하나 케어지원

〈홍보 성과〉

- 경남형 SI 온하나 케어지원 제공기관 17개소 선정, 이용자 485명 지원
- 이주배경 아동·청소년 통합지원사업 이용자 48명 선정



SI 온하나 케어지원사업



이주배경 아동·청소년 통합지원사업

3 사회서비스원 예산 지원

〈국비 대비 85.3% 초과 지방비 확보로 지역특화 서비스 개발·확산〉

⇒ 지방비 21.5억원 확보, 국비 의무 매칭 지방비(11.6억원) 대비 9.9억원 추가 확보하여 85.3% 초과 예산 편성

4 우수사례

1 민간지원사업 우수사례

〈방문요양기관 지원 중앙사회서비스원 공모사업 연계 도-서비스원 신규사업 발굴 시행〉

- (추진배경) 「2025년 사회서비스 표준모델 공유화 컨설팅 지원」 공모 선정 연계 신규사업 발굴
- (목 적) 도내 재가장기요양기관 소규모 운영 및 기관 증가로 서비스 품질 관리 필요
- (사업대상) 신규 방문요양기관* 20개소 * '24년 이후 지정기관
- (추진체계) 도(시군 및 유관기관 사업 홍보 및 관리), 서비스원(사업총괄), 종합재가센터(사업수행)
- (지원내용) 운영 매뉴얼 제작·배포, 교육 및 컨설팅 지원
- (사업성과) 복지부 공모 연계 도-서비스원 협업 사업 발굴(경남형 장기요양기관 표준안 마련 및 지원)

〈안정적 시설 운영을 위한 사회복지시설 종사자 대체인력지원사업 활성화 지원〉

- ▶ (추진배경) 사업 인지도 부족으로 인한 이용률 저조 개선을 위해 도내 사회복지시설 대상 홍보 강화
- ▶ (목 적) 시설 종사자의 휴가·교육 등에 따른 돌봄 공백 최소화 및 근로여건 개선 지원
- ▶ (사업주체) 경남사회서비스원(민간지원협력부, 대체인력지원센터)
- ▶ (추진체계) 도(사업 활성화를 위한 홍보), 서비스원(인력모집 및 관리, 파견 등 사업수행)
- ▶ (사업성과) 수요기관 43개소, 이용인원 100명 신규 발굴, 파견 인력 19명 채용

2 사회서비스 혁신사업 및 협업 우수사례

〈돌봄취약계층 비대면 상시 돌봄 체계 구축을 위한 경남형 SI 온하나 케어지원〉

- ▶ (목 적) 스마트폰 앱(App) 활용 돌봄 취약계층 비대면 상시 돌봄 체계 구축
- ▶ (사업주체) 경남사회서비스원(통합돌봄사업부, NHN(주), KT텔레캅(관계출동)
- ▶ (사업대상) 고독사 위험군 500명 * ICT 돌봄기기 기 제공받지 않은 돌봄 사각지대 대상자
- ▶ (추진체계) 도(사업 홍보 및 관리), 서비스원(사업총괄), NHN(서비스 제공), 수행기관(돌봄 제공)
- ▶ (사업성과) 17개 제공기관, 500명 보급

〈이주배경 아동·청소년 증가에 따라 도-서비스원-민간전문기관 컨소시엄 구성 추진〉

- ▶ (목 적) 우리 사회 구성원으로서 체계적이고 안정적으로 지역사회 정착 지원
- ▶ (사업주체) 경남사회서비스원(민간지원협력부, 컨소시엄 7개소)
- ▶ (사업대상) 7세~18세 이주배경 아동·청소년 50명(창원, 김해 위주, 필요 시 도내 전체 확대)
- ▶ (추진체계) 도(사업 홍보), 서비스원(사업운영 및 관리), 컨소시엄(서비스 제공), 유관기관(연계지원)
- ▶ (사업성과) 新 서비스 수요에 대응하여 도-서비스원-민간전문기관의 컨소시엄 구성으로 통합지원

〈1인 가구 안전 안심 스마트 홈케어 솔루션 "라이프링(LifeRing) 긴급구조 알림 서비스 제공〉

- ▶ (목 적) 1인 가구 증가 등에 대응하여 ICT 기술을 활용한 고립방지 및 응급대응체계 마련
- ▶ (공모선정) 한국남동발전
- ▶ (사업주체) 경남사회서비스원(통합돌봄사업부)
- ▶ (사업대상) 고독사 위험 1인 가구 100명(고성, 창원, 사천지역의 노인, 장애인, 중장년)
- ▶ (사업성과) ㈜내외정보기술 등 업무협약 체결(8월), 100가구 대상 IoT 센서 설치