



정부 3.0 브랜드 과제 국민 디자인단 결과 보고서
과제명 : 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스
- 보건복지부 : 도심지역 독거노인 친구만들기 -

목 차

1. 사업 이해하기

- 1-1) 사업 배경
- 1-2) 사업 목적
- 1-3) 사업 이슈 포인트

2. 국민디자인단 팀 구성

3. 국민디자인단 활동

- 3-1) 퍼소나
- 3-2) 현장 답사
- 3-3) 현장 인터뷰

4. 서비스 아이디어

- 4-1) 서비스 아이디어 이슈 도출
- 4-2) 서비스 시나리오 방안

5. 향후 사업 방향 설정

- 5-1) 이해관계자 관계 및 역할
- 5-2) 아이디어 적용 사업 계획
- 5-3) 시사점

1. 사업 이해하기

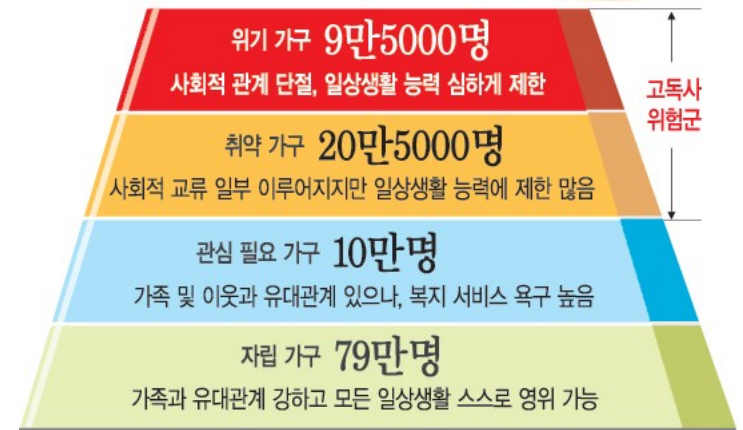
1. 사업 이해하기

1-1) 사업 배경

향후 2015년을 기점으로 독거노인이 급속히 증가하며, 이에 따른 고독사 위험 문제가 심각한 상황임



독거노인 현황 * 2012년 기준 위기·취약 가구 30만명



2015! 노인5명 중 1명은 독거노인으로 산다!

지난 10년간 독거노인 2배 이상 증가!

1,058,000명

544,000명

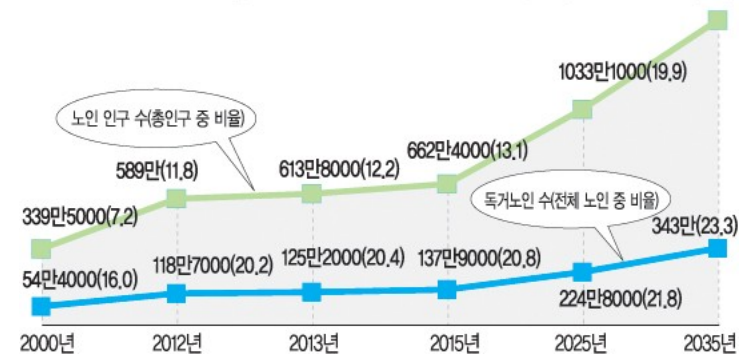


2000년



2010년

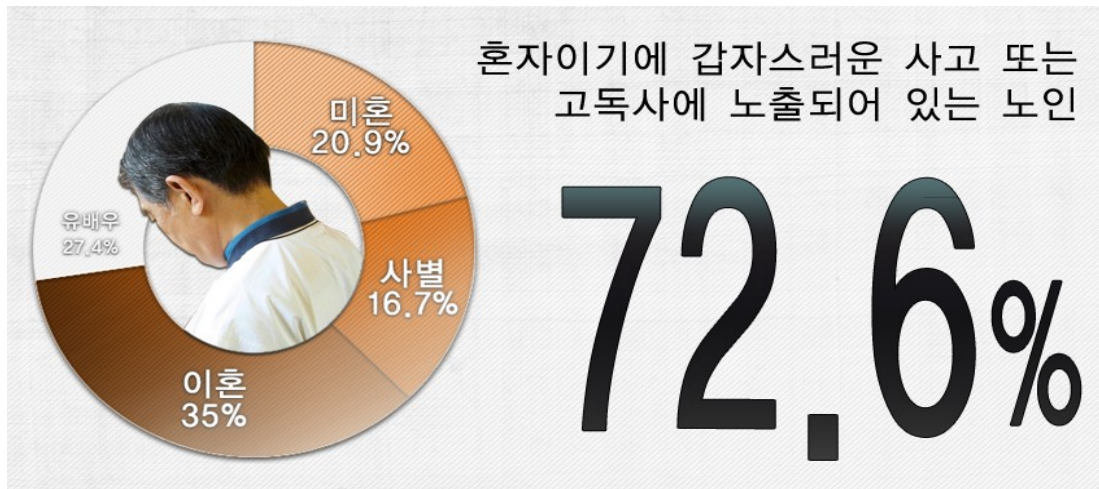
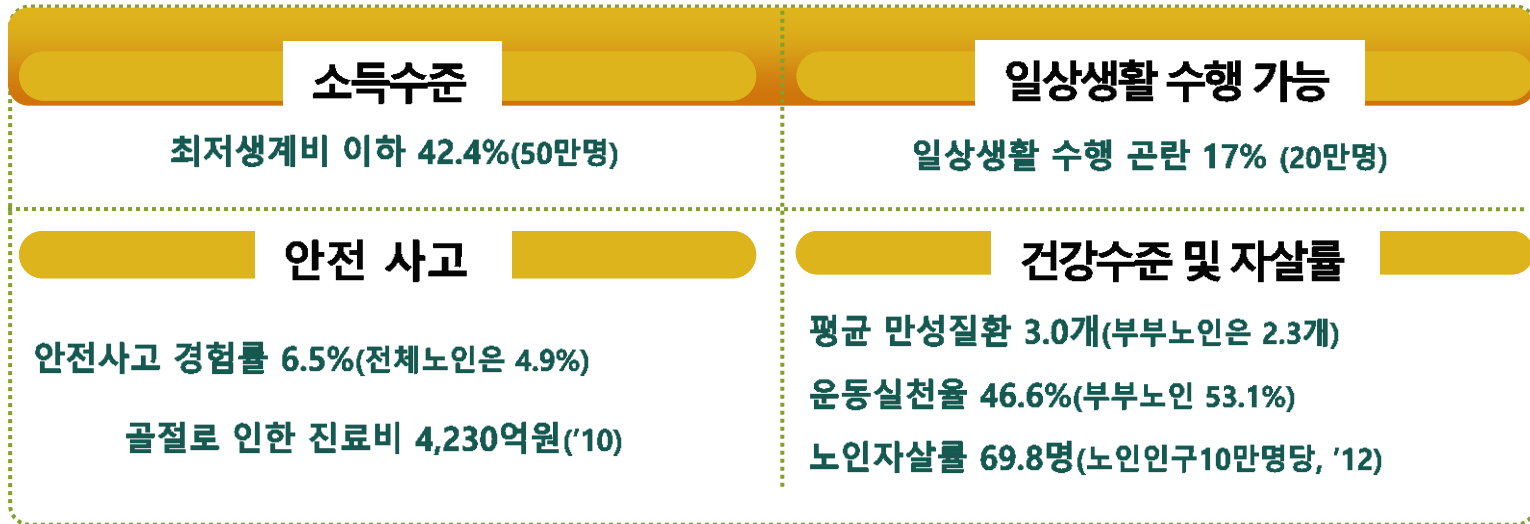
전체 노인 및 독거노인 증가 추이 * 통계청 '고령자 통계' 기반 추정치 (단위명) <자료:보건복지부> 1475만1000(28.4)



1. 사업 이해하기

1-1) 사업 배경

독거노인은 소득, 건강, 사회적 관계 등 모든 분야에서 취약



1. 사업 이해하기

1-1) 사업 배경

숨진지 5년만에 발견된 독거노인! 겨울옷 아홉겹이나 껴입은채 추위와 굶주림으로 숨진채 발견

KBS 뉴스 | 2013.10.02

한국일보

2012년 05월 12일 (토)
09면 사회

독거노인 빠르게 증가... 2035년엔 343만명

한겨레

2012년 12월 05일 (수)
14면 사회

독거노인 숨진지 20여일 만에 발견

주검 부패 심하고 방안에 악취
올해 일감 끊겨 기초수급자 지정
고혈압·고지혈증 등 심하게 앓아
기온 떨어지면서 지병 악화될 듯

기초생활 수급자로 정부 지원을 받으며 단칸방
에서 홀로 살던 할머니가 가족과 연락한 지 20
여일 만에 방 안에서 숨진 채 발견됐다.



김시장(70) 할아버지가 1일 오전 서울 영등포구 영등포동의 3.3㎡ 쪽방에서 흑백TV를 보고 있다.

곽성호기자 tray92@

세계일보

2011년 03월 10일 (목)
10면 사회

“짐 되기 싫다”... 안타까운 노인 자살

10만명당 77명... 20년새 5배↑
경제능력 없어 극단적 선택



1. 사업 이해하기

1-2) 사업 목표

- 시골과 달리 도시의 독거노인들이 불편한 점은 없는가?

독거노인 취재 기자: 시골은 마을공동체가 발달되어 있다. 주변 이웃들이 노인들을 돌보기도 하고 경로당은 거주지로도 활용한다. 정서적으로도 서로 의지를 많이 하는 편이라고 한다.

반면에 도시는 이런 공동체 문화가 없다 보니 독거노인들이 더 외로움을 느끼고 있다.



- 2014년 현재 사회적 관계가 단절된 독거노인의 고독사, 우울증으로 인한 자살 위험이 심각한 상황
- 2007년부터 독거노인 생활관리사 사업으로 안부 확인 위주의 돌봄 서비스 실시
- 예산 및 인력 부족 등의 문제로 사각지대 발생
- 특히 실질적으로 도움이 절실한 은둔형 독거노인 지원 사업 전무한 실정

도시의 독거노인은 농촌지역보다 이웃과의 관계 단절로 자살 위험도가 높은 실정으로 이에 따라 보건 복지부는 도심지역 독거노인 친구만들기 시범사업을 통하여 문제를 해결하고자 함.

1. 사업 이해하기

1-3) 사업 이슈 포인트

도심의 은둔형 독거노인을 우선적으로 찾아내는 것이 가장 시급
사업 취지를 널리 홍보하여 대국민 참여를 높이는 것이 본 시범사업의 핵심 이슈



2. 국민디자인단 팀 구성

2. 국민디자인단 팀 구성



3. 국민디자인단 활동

3. 국민디자인단 활동

3-1) Persona

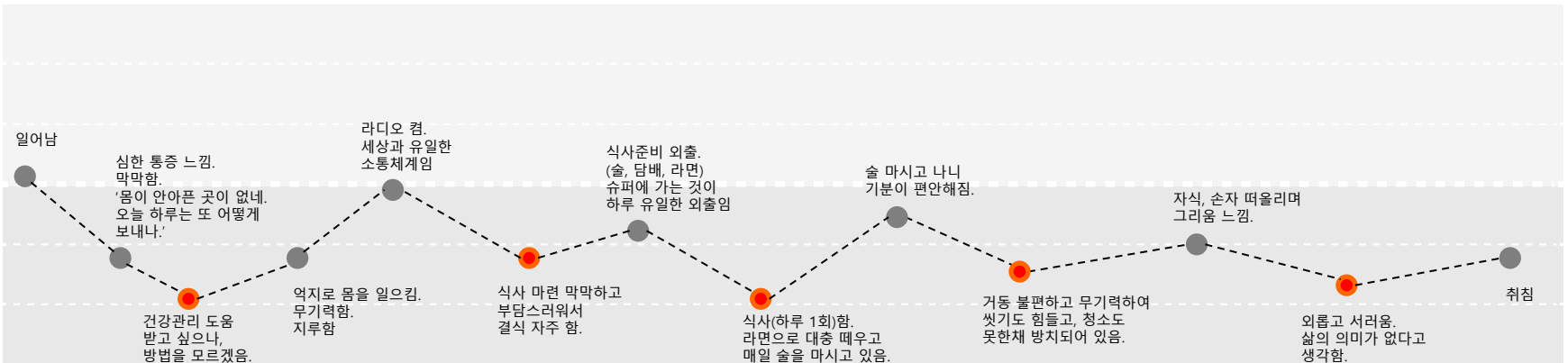


- * 사업으로 전 재산을 탕진한 후, 홀로 살고 계신 71세 000 어르신
- * 젊은 시절 왕성한 사회활동을 하였으나, 현재는 열악한 환경에서 은둔생활을 함.

Persona's Behaviors

- * 서울 출생. 부가 일찍 사망하여 어렵게 동생들을 돌보면서 서울에서 중·고등학교를 졸업. 00대 관광학부 자퇴하고 호텔에 취직하여 10년간 근무함. 30대에 룸살롱을 차려 백억 부자로, 단체 협회장 등 사회활동이 왕성하였고 주위에 친구들이 아주 많았음.
- * 사업으로 60대에 재산 탕진하여 가족 및 지인들과 모든 연락을 끊고 혼자 지냄. 현재는 월세를 내지 못해 보증금으로 버티고 있으며 수급비, 노령연금, 국민연금 40만원의 수입으로 생활하고 있음.
- * 작은 주방이 포함되어 있는 원룸에서 거주하고 있으며 방안에 소주병 20여 개와 컵라면용기 등의 쓰레기들이 쌓여있음. 이불과 옷들은 세탁을 거의 한적이 없고, 청소도 한지 일 년도 넘었음. 원래는 깔끔한 성격이나 1년 전부터 거동이 힘들어지고 무기력해져서 청소를 거의 하지 않고, 씻는 것조차 힘들.
- * 1년 전까지는 복지관에서 운동도 하면서 비교적 잘 지냈으나 이유 없이 아프기 시작하면서 누구와도 왕래를 하지 않음. 집에서 술을 마시면서 라디오 들으며 지내고 있음. 술은 젊었을 때부터 아주 좋아하였고 현재 알코올 중독이라고 스스로 생각함.

Customer Journey Map



Needs

- **건강관리, 긴급의료서비스**
 - 노화에 따른 건강악화 및 은둔 생활로 인한 사회 접근성 취약
 - 개인별 사례관리를 통한 정기적인 건강관리 서비스 제공

- **식사지원 및 개인위생관리, 주거환경개선**
 - 오랜 은둔생활, 건강악화(거동불편) 등에 따라 기본적인 의식주 관리에 취약
 - 개별 사례관리를 통해 정기적인 가정방문 실시
 - 개별 영양관리(도시락 지원), 위생관리(목욕 지원), 주거환경개선(수리, 청소 지원) 제공

- **위기관리시스템**
 - 만성적인 우울감, 고독감으로 자살위험 가능성
 - 전문상담 지원할 수 있는 위기관리시스템 마련

3. 국민디자인단 활동

일시 : 2014. 06. 19 ~ 06. 20

장소 : 서대문구 천연동 일대 독거노인 3가구

3-2) 현장 답사

- 열악한 주거환경 및 생활실태

: 대체로 통풍, 환기 등의 어려움으로 주거환경이 열악하고 위생관리에 취약함. 또한 공공요금 고지서가 쌓여 있는 등 주거 관리가 미비함. 주거환경개선 및 정기적인 가정방문으로 생활관리 지원 필요함.

- 열악하고 비좁은 주거환경



- 몇 달째 쌓여있는 공공요금 고지서



3. 국민디자인단 활동

3-3) 현장 인터뷰

하루 종일 텔레비전만 보고 있지.. 외로워...
병원에 가거나 특별한 일이 있지 않으면 집밖에 안
나가...
가슴이 답답해...
10년 전 남편이 죽고 나서부터 이래....
나도 얼른 죽고 싶어...

독거노인 현장 인터뷰 ①



3. 국민디자인단 활동

3-3) 현장 인터뷰

자원 봉사 학생들이 가끔 와...
할머니 말동무 해드리게 또 올게요...
그러고 가면 1년도 넘게 안 와...
차라리 그렇게 왔다 갈꺼면 오지를 말지...
옆집 친구가 작년에 가고 나서는
이제는 하루 종일 말 할 사람도 없어...

독거노인 현장 인터뷰 ②



3. 국민디자인단 활동

3-3) 현장 인터뷰

전문가 인터뷰 ①

지역 주민의 도움이 없다면 소외되어 있는 어르신들을 찾을 수 없습니다.

실제로 은둔형 독거노인이 얼마나 계신지 통계가 나올 수도 없는 일이잖아요...
얼마나 많은 분들이 사회와 단절되어 살아가고 계실지 가능조차 어려워요.
정말 이 분들을 찾아내는 일 만으로도 뿌듯합니다.

- 동해시노인종합복지관 공석현팀장

사업 취지상 실제로 현장을 돌아다니면서 찾아다니는 수 밖에 없어요.
정부서비스를 하나라도 받고 계신 어르신들은 은둔형이라고 볼 수 없기 때문이죠.
진정한 은둔형 어르신을 찾기 위한 무언가 획기적인 아이디어가 필요한 시점이죠.

- 유성구노인종합복지관 정환석 과장

이 사업이 얼마나 어려운지 압니다.
은둔형 독거노인에 대해서는 공식적인 접근경로
확보에 한계가 있으므로,
정부 정책이 미치지 어려운 사각지대에 대해서는
지역사회의 도움이 매우 중요합니다.

- 목원대 권중돈 교수



3. 국민디자인단 활동

3-3) 현장 인터뷰

전문가 인터뷰 ②

MAN TO MAN 방식만큼 확실한 방법은 없죠...

정말 **맨땅에 헤딩**이에요... 딱 그 말밖에 안 떠올라요...

아무 도움 못받고 계신 은둔형 어르신을 찾아낸다는게 정말 어려워요...

저희 복지관에서는 많은 직원들을 투입하여 동네 찜질방, 고시원, 쪽방촌, 고물상 등을 돌아다니면서 은둔형 독거노인을 찾고 있어요...

- 동래구노인종합복지관 정응석부장

결국 **MAN TO MAN 방식**으로 그분들을 찾는게 가장 확실해요...

컴퓨터 앞에 앉아 관련 서류들만 가지고선 찾을 방법이 없지요.

경로당 회장님들은 경로당 이용 어르신들 뿐만 아니라 이용을 하지 않는 어르신들의 정보까지 많이 알고 계십니다.

그리고 지역의 **통반장** 회의에 사회복지사들이 참석하여 사업을 알리고, 대상자 추천을 받는 것도 큰 도움이 될 거예요.

- 순천향대 조성희교수



3. 국민디자인단 활동

3-3) 현장 인터뷰

전문가 인터뷰 ③

저는 올해 대학을 졸업하고, 처음으로 사회복지 현장에 나왔어요.

훈련이 안되어있는데 어르신을 찾아다니고, 또 깊은 이야기를 나누려니까 참 어려워요...

어르신을 찾아내는 것도 어렵지만, 찾아낸 이후에도 정말 힘들다는 거예요.

어떻게, 무슨 이야기부터 꺼내야 할지도 막막하고...

그리고 어르신의 우울 정도를 사전에 파악하기 위해서 척도를 활용하는데

사실 척도에 대한 이해가 확실히 되어 있지 않아서 그것도 문제예요.

- 서대문노인종합복지관 김다솔사회복지사



질문	예	아니오
1) 기본적으로 자신의 생활에 만족하십니까?		
2) 전에 하던 취미생활이나 활동을 많이 중단했습니까?		
3) 생활이 공허하다고 느끼니까?		
4) 흔히 지루하게 느끼니까?		
5) 기분이 좋은 상태입니까?		
6) 앞으로 불행한 일이 생길 것을 염려하니까?		
7) 대부분의 경우 행복하다고 느끼니까?		
8) 흔히 자신이 무력하다고 느끼니까?		
9) 새로운 사람을 만나는 것보다 집안에 있는 것을 더 좋아하니까?		
10) 다른 사람보다 더 기억력에 문제가 있다고 생각하십니까?		
11) 살아 있는 것이 행복한 일이라고 생각하십니까?		
12) 자신이 가지 없는 인생이라고 생각하십니까?		
13) 힘(기력)이 넘치는 상태입니까?		
14) 자신의 상태가 희망이 없는 상태라고 느끼니까?		
15) 다른 사람들이 당신보다 나은 상태라고 생각하십니까?		

4. 서비스 아이디어

4. 서비스 아이디어

4-1) 서비스 아이디어 이슈 도출

Issue 1. 은둔형 독거노인 찾아 단짝 친구 만들어드리기

은둔형 독거노인 발굴추진단 인력풀 구성

- 매년 독거노인 전수조사 시 “거부자” 집중 조사
- 지역주민 협조-**정도에 따라 다양한 인센티브로 보상**
 - 통반장 회의시 사회복지사 참석하여 은둔형 독거노인 발굴 협력
 - 경로당 회장단 모임을 주최하여 은둔형 독거노인 정보 교류
- 퇴직 공무원 활용(퇴직공무원지원센터 활용)
 - 퇴직 경찰, 퇴직 소방관 등 활용하여 은둔형 독거노인 발굴
- 협약기업 활용
 - 한국토지주택공사 임대주택 거주자 조사
 - 우체국 집배원, 가스안전공사 도시가스 검침원, 야쿠르트 배달원 등 활용 등

단짝 친구만들어드리기

- 은둔형 독거노인의 고독감, 소외감, 자살 생각 위험도를 저하하기 위하여 단 한 명의 **단짝 친구를 만들어드리는 것이** 이 시범사업의 궁극적인 목표

4. 서비스 아이디어

4-1) 서비스 아이디어 이슈 도출

Issue 2. 진단도구 활용 매뉴얼, 지침 마련

진단 도구 활용지침 보급 및 교육

- 독거노인 발굴에 따른 진단도구 활용지침 마련
- 진단에 따른 단계별 서비스개입 매뉴얼 개발
- 독거노인 발굴 및 진단, 서비스 개입에 있어서 운영 주체별 역할 정립

4. 서비스 아이디어

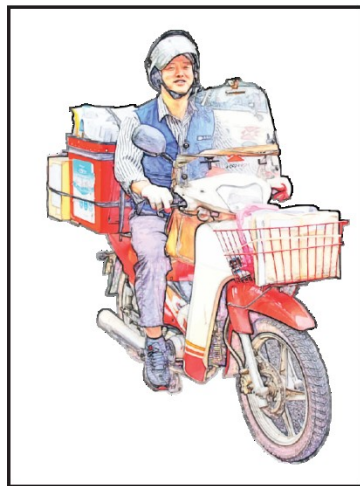
4-2) 서비스 시나리오 방안



경로당 회의



통반장 회의



집배원



전기, 가스 점검원



야쿠르트, 우유 등
배달원

4. 서비스 아이디어

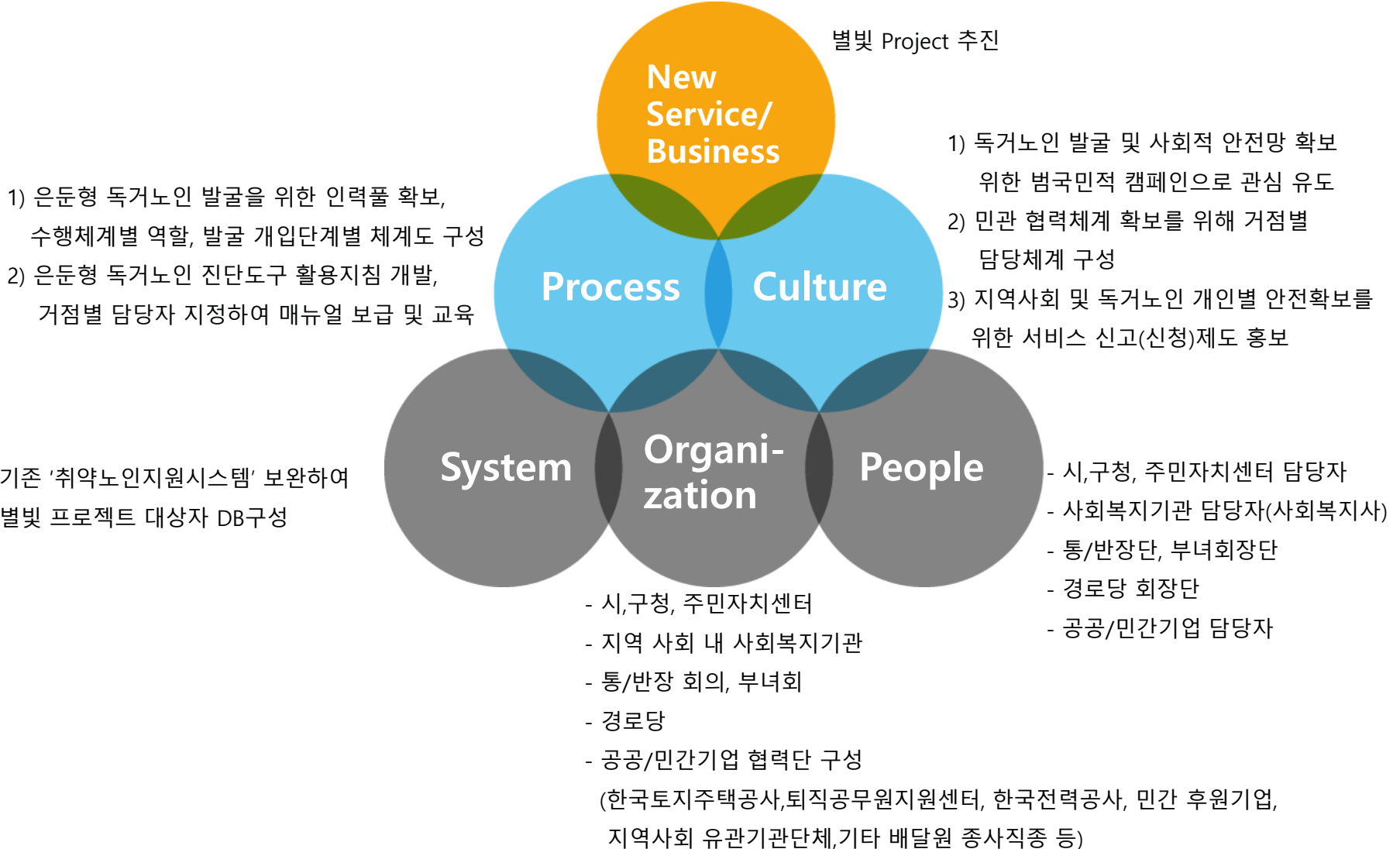
4-2) 서비스 시나리오 방안



5. 향후 사업 방향 설정

5. 향후 사업 방향 설정

5-1) 이해관계자 관계 및 역할



5. 향후 사업 방향 설정

5-2) 아이디어 적용 사업 추진 계획

별빛 Project

지역마다 독거노인이 거주하고 있는 곳을 **별**로 표시하여 관리하는 별빛 지도 제작

- 독거노인 스스로 보호할 수 있는 장치 마련
 - 본인이 적극적으로 고독사 예방을 위해 사전에 지자체에 신청하여 관리
- 가족, 친인척들의 신청
 - 은둔형 또는 고독사 발생 위험 독거노인을 멀리 사는 가족들이 신청
- 지역사회 관심 유도
 - 지역사회 내 주민들이 주변의 은둔형 독거노인을 발굴하여 신청하면 다양한 인센티브로 보상

👉 제작된 별빛 지도를 통반장/자원봉사자 등 독거노인 보호 인력풀에게 공유하여 관리할 수 있도록 함

5. 향후 사업 방향 설정

5-3) 시사점



5. 향후 사업 방향 설정

5-4) 향후 계획

2014년

독거노인 친구만들기
시범사업 실시

성과 평가 및 지역 특성
고려한 사업 모델 개발

별빛 프로젝트 시범사업
가이드라인 마련

2015년

독거노인 친구만들기 사업
안정화

우수 수행 기관 중심 별빛
프로젝트 시범사업 실시

성과 평가

2016년

독거노인 친구만들기 사업
활성화

별빛 프로젝트 사업 확대
실시

독거노인 통합지원시스템
구축

감사합니다!