

9988 행복지킴이를 통한
소외노인 돌봄서비스

목차

- 1 서비스 도입 배경
- 2 행복지킴이 서비스란?
- 3 국민디자인단과의 만남
- 4 정책 및 서비스의 변화

1 서비스 도입배경



1

행복지킴이 서비스 도입배경





1

행복지킴이 서비스 도입배경

- 최근 급속한 고령화 및 홀몸 어르신 증가로 각종 사회문제 노출
- 특히 충북도의 경우 고령화율, 노인자살률이 전국 최고 수준으로 심각

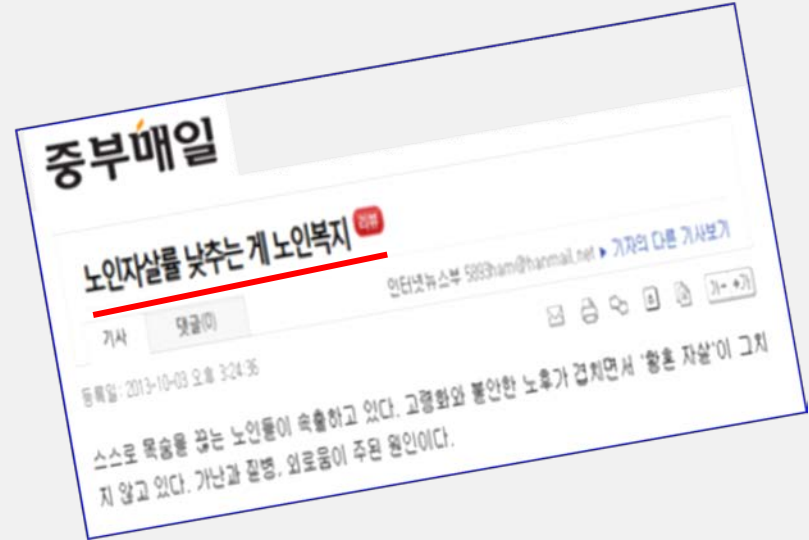


충북

- ▶ 노인인구(22만명), 고령화율(14.3%)
- ▶ 독거노인 : 09년(34천명) → 13년(41천명)
- ▶ 치매환자(21천명), 중풍환자(18천명)
- ▶ 노인자살률 (105.2명 / 10만명당) ※전국2위

1

행복지킴이 서비스 도입배경



취약계층의 높은 자살률 개인 탓으로 돌려야 하나?

빈곤-노인층 자살 줄일 복지대책 시급하다!!!

홀몸노인의 소외감과 외로움을 달래주는 정책 절실!!



1

행복지킴이 서비스
도입배경

어떻게 할 것인가?





1

행복지킴이 서비스
도입배경

집을 사려면



이웃을 사려면



2 행복지킴이 서비스란?



2

행복지킴이 서비스 개요

- : 9988
- : 22,000 (2,000, 20,000)
- : ,

건강노인 ----- 일자리(행복지킴이) 제공

소외노인 ----- 돌봄서비스 제공

● 주요임무 : 매일 아침, 저녁으로 소외노인을 방문, 안부확인 및 말벗서비스 제공



충청타임즈

“대통령님 힘내십시오”

2014년 07월 02일 (수)
02면 종합

출범식후 지역 인사와 오찬... 분위기 화기애애
청주시민 4명 일자리·복지 등 질문·격려 발언
박 대통령 “9988 행복지킴이 전국 확산 희망”



박근혜 대통령이 1일 청주예술의전당에서 열린 통합청주시 출범식 참석 후 오찬장에서 건배를 하고 있다.

소를 이끌어 냈다. 그는 “경로당
어른들에게 오늘 제가 대통령을
만나볼게 되는데 혹시 무슨 하실
말씀이라도 있느냐고 물었더니 그
러잖아도 요즘 각종 나라일로 힘
들어하시는데 우리까지 불편을 주
면 되겠느냐 하시면서 대통령께
힘내시라고 꼭 전해달라 했다”면
서 “대통령님 힘내시라!”고 크게
말해 모든 참가자들의 웃음을 자
아냈던 것.
이에 박 대통령은 “9988 행복나
누미는 요즘 시대에 딱 맞는 노인

복지정책”이라고 추켜세운 후 “충
북에만 머물게 아니라 다른 지역
에도 확산되기를 바란다”는 희망
을 밝혀 역시 참석자들의 큰 호응
을 받았다.
이시종 표 노인복지정책으로 통
하는 9988행복나누미와 9988행복
지킴이는 경로당 노인과 재가노인
들을 대상으로 감사나 상담자들이
에서 반드시 피드 백으로 나타날
것”이라면서 큰 기대감을 표시.
/영철기자
eomkccc@cctimes.kr

충청투데이

2014년 01월 16일 (목)
03A면 종합



충북도는 15일 제천시 문화회관에서 (오른쪽부터) 이시종 충북지사과 최명현 제천시장, 김호경 제천시의회장 등 300여명이 참석한 가운데 도내 12개 시·군 중 처음으로 '9988 행복지킴이' 발대식을 가졌다.

충북도 '9988 행복지킴이 사업' 닷 올려

충북도가 전국 첫 노인 일자리사업
인 9988 행복지킴이 사업을 시작한
다.
도는 15일 제천시 문화회관에서
도내 12개 시·군 중 처음으로 9988
행복지킴이 발대식을 가졌다. 이날
이시종(63) 제천시장, 김호경(50) 제
천시의회장 등 300여명이 참석했다.
9988은 99세까지 팔팔(88)하게
노년으로 노내 65세 이상 독거
노인이나 취약계층 노인이 행복지킴
이와 같은 노인 행복지킴이
서비스를 제공해 안부를
확인하는 사업이다. 이
들은 전가 가스, 수도 등 집안 시설
에 대한 안전 상태를 점검하고 마을
내 대소사를 알려주는 역할도 하게
된다.
이 사업은 충북도민 157만 2732명
의 14.1%에 해당하는 만 65세 이상
노령 인구가 지난달 말로 22만 2188
명으로 늘어난 데 따른 조치다. 도는
제천시 행복지킴이 177명을 비롯해
12개 시·군에 2000명의 행복지킴이
를 운영할 예정이다.
행복지킴이로 선정된 노인들에게
는 매월 20만원 씩의 보수가 지급돼
일자리 창출은 물론 건강증진과 사회
활동이란 일석삼조의 효과가 기대된
다.
도는 이번 사업에 국비 25억 6000
만원을 포함해 모두 51억 2000만원
의 사업비를 들일 예정이다.
도 재정을 시작으로 도는 오는 20
일 영동, 21일 보은, 22일 진천, 23일
옥천, 27일 단양·충주, 다음달 3일 읍
성·증평, 4일 청원, 6일 괴산, 7일 청
주까지 시·군별로 발대식을 가질 예
정이다.
도 관계자는 “최근 홀로 사는 노인
들의 고독사 등이 사회 문제가 되고
있어 노인 고독사를 예방하고 모든
어르신들이 활력 있게 살도록 하기
위해 '9988 행복지킴이' 사업을 추진
하게 됐다”고 말했다.
영철수 기자 ckyung74@ctoday.co.kr



3 국민디자인단과의 만남



3

국민디자인단과의
만남

정부3.0 국민디자인단 구성

05 수행기관
청원시니어클럽
배선희 대표

01 총괄부서
충북도 창조행정담당관
이제승 사무관
오금년 주무관

02 담당부서
충북도 노인장애인과
이상익 사무관
심호창 주무관

06 일반도민
생활공감모니터단
홍진희

03 퍼실리테이터
충청대학교
김준환 교수

04 전문가
충북 경로당 광역지원센터
김동준 센터장

고객욕구(needs) 분석

대학교수, 시니어클럽 대표,
경로당 광역센터장, 생활공감
모니터단원, 수행기관 등을
통하여 서비스 과정 및 행복
지키미의 경험 정보를 수집하여
좀더 세밀하게 분석함





3

국민디자인단과의
만남

Persona 만들기

고객분석을 통하여 구체적 실체가 있는 특정인으로 의인화

Persona

두 명의 자녀가 있으나 모두 출가하여 외지에 거주하고 있는 홀로 거주 노인
자녀방문 빈도수 : 1년에 3~4번



Persona's Behaviors

- 남편은 사별하고 두 명의 자녀들은 도시로 출가하여 혼자 살고 있다.
- 나이는 80세로 평일에는 농사철에는 아직도 농사일에 많은 시간을 보내고 있으며, 겨울철에는 마을 경로당에서 지내는 시간이 많다.
- 도시로 나간 자녀 및 손자들과 많은 시간을 보내고 싶지만 각자의 생활형편상 자주 만나지 못하고 있다.
- 혼자 지내는 시간이 많아지고, 치매 등 노후생활에 대한 걱정이 심화되어 우울감이 팽배하다.
- 홀로 생활을 하다보니 형광등 교체 등 간단한 가정생활에도 불편한 점이 많다.

Persona's Goal

- 갑작스런 건강 악화 및 생활불편시 신속한 돌봄 필요
- 가까운 곳에서 필요시 즉각 돌 볼 수 있는 돌봄체계가 필요함

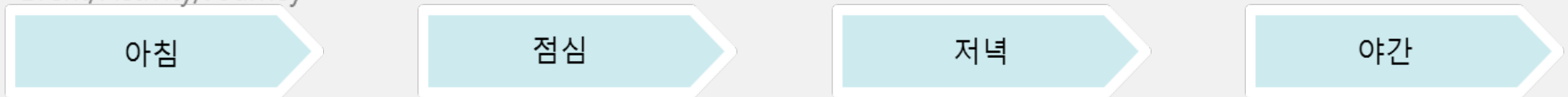
Keywords

- 소외감
- 생활관계
- 건강

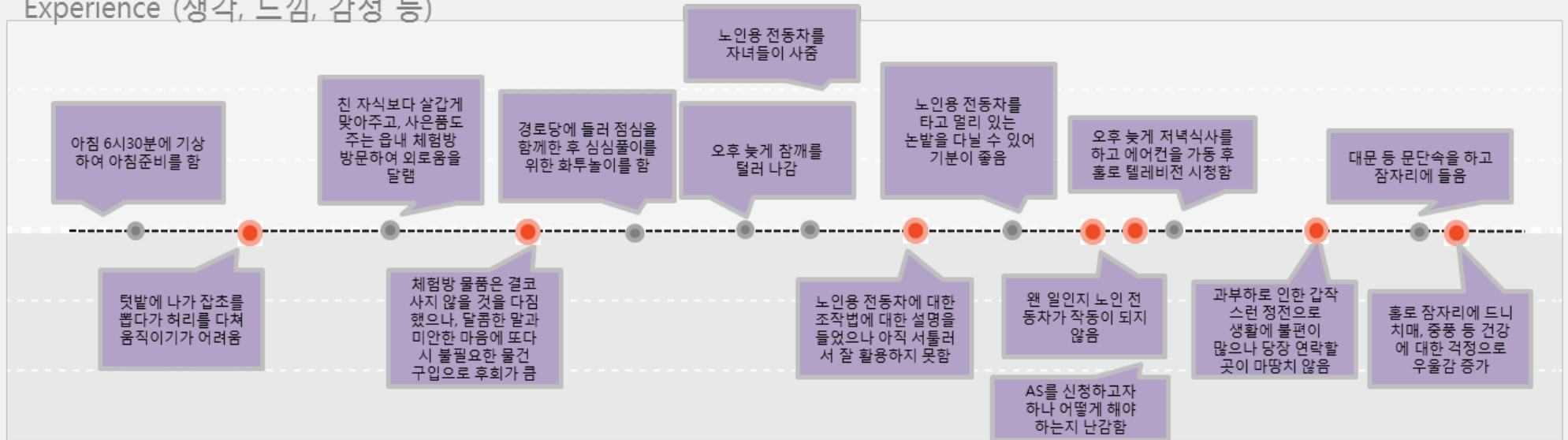
고객여정맵 작성

퍼소나를 통하여 서비스를 이용하는 수요자들의 **Pain Point** 찾아 고객여정 맵 작성

Event/Activity/Journey



Experience (생각, 느낌, 감정 등)



Needs

- 갑작스런 건강 이상시 가까운 거리에서 돌봐줄 사람 필요
- 자녀들의 연락처 사전 확보 및 기초적인 건강상황 사전인지로 신속한 대응 필요
- 노인을 대상으로 한 사기성 물품판매 등이 빈번함에 따라 이에 따른 사전교육 필요
- 불필요한 물품 등 구입시 환불 처리 요령 등
- 간단 생활가전 등에 대한 사용설명을 해 줄 수 있는 인력 필요
- 특히 안전사고에 대한 사전지식 전달 필요
- 생활가전 등에 대한 고장 시 AS신청 등 도움 필요
- 간단한 조작으로 상황대처가 가능한 일에 대하여 부담없이 도움을 요청할 수 있는 돌봄체계 필요
- 외로움, 고독감, 우울감 등을 해소해 줄 대책 마련 필요

현장조사

고객접점에서 현장의 목소리 청취

짧은 방문으로
불필요한 오해가
생길까봐 불편하다.

자녀, 친지들
소식이 궁금하다.



치매, 중풍 등
건강에 대한
두려움이 있다.

긴급상황발생시
동행해 줄 사람이
없어 걱정이다.

현장조사

고객접점에서 현장의 목소리 청취

쓸모없는 사람으로
무시당하는
느낌이다.

성취감을 위한
소일거리가 있으면
좋겠다.



외부침입, 노인상대
사기 등을 당할까
걱정된다.

노인여가프로그램
운영시간 등을 미리
알려줬으면 좋겠다.

Ideation



창의적 아이디어 도출

- ✓고객여정맵의 페인포인트
- ✓고객 및 현장의 목소리



브레인스토밍



정책 및 서비스 재설계

4 정책 및 서비스의 변화

행복지키미의 불편해소

• 행복지키미 활동일지 간소화

(전)1일 1매, (후) 월1매

• 행복지키미 근무시간 단축

(전)매일 3시간, (후) 월36시간(비상연락체제유지)

• 가정방문 횟수 유연화

(전)매일 2회, (후) 매일 1회 방문 원칙

• 돌봄대상 노인수 조정

(전)마을별 10명, (후) 최소 5명까지 가능

새로운 욕구(Needs) 충족

01

“이성의 행복지킴이가 자주 방문하다보니 불필요한 오해가 생길까 봐 불편하다.”

행복지킴이의 배우자와 동행 또는 배우자가 대신 방문하는 것도 인정

02

“치매, 중풍 등으로 자식에게 짐이 될까 봐 두렵다.”

행복지킴이와 지역보건소를 연계하여 혈압, 혈당, 체온 등 상시관리

03

“자녀, 친지들을 자주 보고 싶은데 생활여건상 자주 볼 수 없다.”

행복지킴이의 스마트폰을 활용하여 외지 거주 자녀 등과 영상통화 서비스 제공

04

“낙상, 독감, 의식불명 등 긴급상황 발생시 동행해 줄 사람이 없어 걱정된다.”

행복지킴이가 병원까지 동행하여 보호자 대행 서비스 제공

4

정책 및 서비스의 변화

05

“마을 정보에 어둡다 보니 더욱 점점 고립감이 커지는 느낌이다.”

이장, 노인회장 등과 연계하여 마을 정보 및 이웃정보를 공유 및 전달하여 소외감 해소

06

“외부침입, 노인성 사기 등을 당할까 봐 두렵다.”

행복지키미와 핫라인(단축번호) 구축, 긴급연결서비스 제공

07

“성취감 회복을 위한 사회적 일자리를 마련해 주었으면 좋겠다.”

지역복지단체와 협력하여 일자리 소개 및 안내

08

“노인을 대상으로 한 여가프로그램이 많았으면 좋겠다.”

행복나누미의 경로당 여가프로그램 운영시 동행 안내

「**공공서비스디자인**」을 통한
국민중심 정책 및 서비스 개발로
정부3.0 국민행복시대를
열어가겠습니다.

