2025 읍면동 복지안전 서비스개선 우수사례집





2025년
읍면동 복지 · 안전서비스 개선
우수사례집 발간스케치

주민들의 복지와 안전을 더 촘촘히 살피기 위해 2022년 12월, 8개 부처 협력으로 '스마트복지안전공동체추진단'이 출범했습니다. 추진단은 지역사회와의 긴밀한 협력을 바탕으로 주민 한분 한분의 복지안전을 개선시키고자 노력하고 있습니다.

본 사례집은 '2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회'에서 수상한 기관들의 자료를 엮은 것으로, 주민들의 복지와 안전을 위한 우수사례를 공유하고 확산하기 위해 제작되었습니다.

각 기관에서는 현장의 생생한 경험이 담긴 이 사례집을 복지·안전서비스 개선을 위한 참고자료로 널리 활용하여 주시기 바랍니다.

2026년 1월 스마트복지안전공동체추진단

본 사례집은 수상기관에서 제출한 자료를 바탕으로 제작한 것입니다.
전체 내용에 대해서는 해당 기관에 문의바랍니다.

2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회 개최

행사 개요



일시/장소

'25.12.3.(수) 14:00~17:00, 세종청사 12동 대강당(203호)

참석자

22개 우수사례 과제 담당, 복지·안전 담당 공무원 등 130여명

주요 내용

우수과제 발표

분야*별 사전심사에서 선정된 상위 8개 과제에 대해 PPT 등을 활용하여 과제 담당자가 자유 형식으로 발표(8분이내)

*① 복지 사각지대 발굴·지원 ② 읍면동 안전관리 기능 강화

우수과제 심사

각 과제별 발표를 청취 후 전문가(6인) 현장심사

우수과제 시상

총 22점 시상, 장관표창 및 특교세 지원

구분	본선 현장심사 후 확정			서면심사로 확정
시상	대상	최우수	우수	장려
금액(원)	35백만	25백만	15백만	10백만
규모	1	2	5	14

본선 결과

시상	기관명	과제명
대상	전남 곡성군	곡성형 3S(똑똑한(Smart) + 안전한(Security) + 신속한(Speed)) 스마트 맵 안전 돌봄체계 구축
최우수	울산 남구	복지와 안전을 잇는 주민 주도형 안전협의체 운영
	전남 광양시	「MY 광양」앱으로 복지서비스 디지털화 및 AI 대전환
우수	서울 광진구	지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 추진
	부산 사상구	제도권 밖 위기가구까지 한번더+촘촘히살피미
	광주 서구	우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목상권과 복지가 함께 웃:다
	충남 금산군	"위기에서 안심으로, 고립에서 연결로" 금산군 AI 기반 복지안전망 구축
	경남 창녕군	AI와 사람이 함께 만드는 창녕형 디지로그 복지안전망





















2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선
우수사례 수상 내역

시상	기관명	과제명
대상	전라남도 곡성군	곡성형 3S(똑똑한(Smart) + 안전한(Security) + 신속한(Speed)) 스마트 맵 안전 돌봄체계 구축
최우수상	울산광역시 남구	복지와 안전을 잇는 주민 주도형 안전협의체 운영
	전라남도 광양시	「MY 광양」앱으로 복지서비스 디지털화 및 AI 대전환
우수상	서울특별시 광진구	지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 추진
	부산광역시 사상구	제도권 밖 위기가구까지 한번더+촘촘히살피미
	광주광역시 서구	우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목상권과 복지가 함께 웃:다
	충청남도 금산군	“위기에서 안심으로, 고립에서 연결로” 금산군 AI 기반 복지안전망 구축
	경상남도 창녕군	AI와 사람이 함께 만드는 창녕형 디지로그 복지안전망
장려상	서울특별시 성동구	위기가구 위험 요인별 성동형 복지사각지대 발굴 및 지원
	대구광역시 달서구	우리, 집(HouSE)으로 가자–Health·Safety·Energy
	인천광역시 계양구	위기는 빼고, 돌봄은 더하고
	대전광역시 중구	“찾아가는 돌봄, 연결되는 마음” 중구형 온마을돌봄 브릿지 프로젝트
	대전광역시 대덕구	안전하고 행복한 대화마을 만들기 프로젝트 ‘함께 돌보고 치유하는 회복 공동체 대화동’
	울산광역시 중구	‘고립을 연결로’ 함께라서 든든한 중구
	경기도 부천시	현장밀착 146개 온(溫)스토어로 만든 촘촘한 복지안전망
	경기도 평택시	복지와 안전을 잇(IT)다! 「우리 동네 온(溫) 라인」
	전북특별자치도 익산시	‘놀이’로 엮고 ‘라면’으로 발굴하는 익산형 자율돌봄 플랫폼
	전북특별자치도 남원시	남원시 스마트 복지·안전 플랫폼 구축
	경상북도 포항시	도시 침수 대응 안전협력 강화! 3년 연속 인명피해 ZERO 달성
	경상북도 구미시	복지사각지대 Zero, 연결을 통한 위기가구 돌봄체계 구축
	경상남도 함안군	함안군 안전협의체(T형), 더 넓고 더 깊어진 우리마을 안전망
	제주특별자치도 제주시	민·관·경 협력으로 거주불명자 등 숨은 위기가구까지 촘촘히 발굴



01 PART 대상 • 최우수상 • 우수상 수상사례

01 **전라남도 곡성군 [대상]**
곡성형 3S 스마트 맵 안전 12

02 **울산광역시 남구 [최우수상]**
복지와 안전을 잇는 주민 주도형 안전협의체 운영 21

03 **전라남도 광양시 [최우수상]**
복지서비스 디지털화 및 AI 대전환 28

04 **서울특별시 광진구 [우수상]**
광진구, 안전협의체와 함께 지역 맞춤형 안전기능 강화 추진 48

05 **부산광역시 사상구 [우수상]**
민관협력으로 다시 이어진 일상, 장년 단독가구 회복 사례 55

06 **광주광역시 서구 [우수상]**
우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목상권과 복지가 함께 웃다 61

07 **충청남도 금산군 [우수상]**
“위기에서 안심으로, 고립에서 연결로” 금산군 AI 기반 복지안전망 구축 72

08 **경상남도 창녕군 [우수상]**
AI와 사람이 함께 만드는 창녕형 디지로그 복지안전망 93

02 PART 장려상 수상 사례

09 **서울특별시 성동구**
희망이 담긴 편지가 가져다준 행복 102

10 **대구광역시 달서구**
은둔 중장년 1인가구 지원 위기가구 발굴 및 지원 사례 닫힌 문을 열고, 삶의 봄을 기다려요 111

11 **인천광역시 계양구**
위기는 빼고, 돌봄은 더하고 122

12 **대전광역시 중구**
“찾아가는 돌봄, 연결되는 마음” 중구형 온마을돌봄 브릿지 프로젝트 132

13 **대전광역시 대덕구**
안전하고 행복한 대화마을 만들기 프로젝트 함께 돌보고 치유하는 회복 공동체 대화동 139

14 **울산광역시 중구**
‘고립을 연결로’ 함께라서 든든한 중구 145

15 **경기도 부천시**
현장밀착 146개 온(溫)스토어로 만든 촘촘한 복지안전망 154

16 **경기도 평택시**
시민의 안전에 복지 스위치를 켜다! 164

17 **전북특별자치도 익산시**
‘놀이’로 엮고 ‘라면’으로 발굴하는 익산형 자율 돌봄 플랫폼 170

18 **전북특별자치도 남원시**
남원시 스마트 복지 · 안전 플랫폼 구축 179

19 **경상북도 포항시**
도시 침수 대응 안전협력 강화! 3년 연속 인명피해 ZERO 달성 185

20 **경상북도 구미시**
복지사각지대 Zero, 연결을 통한 위기가구 돌봄체계 구축 193

21 **경상남도 함안군**
함안군안전협의체(T형), 더 넓고 더 깊어진 우리마을 안전망 202

22 **제주특별자치도 제주시**
민·관·경 협력으로 거주불명자 등 숨은 위기가구까지 촘촘히 발굴 208

2025년
읍면동 복지·안전서비스 개선
우수사례집

Contents



PART 01

대상 · 최우수상 · 우수상
수상사례

01 전라남도 곡성군

02 울산광역시 남구

03 전라남도 광양시

04 서울특별시 광진구

05 부산광역시 사상구

06 광주광역시 서구

07 충청남도 금산군

08 경상남도 창녕군



전라남도 곡성군

01 곡성형 3S 스마트 맵 안전 돌봄

똑똑한 Smart　안전한 Security　신속한 Speed

곡성군의 곡성형 3S(Smart·Security·Speed) 스마트 맵 안전돌봄사업을 소개합니다.

곡성군의 다양한 기관·단체가 참여하여 구성된 읍면단위 민관안전돌봄협의체 회원 2,195명이 취약계층 각종 돌봄서비스를 받지 않는 취약계층 노인 700가구의 안전과 복지를 책임지고 있습니다.

협의체 위원들이 안전주소 번호판과 스마트 안전지도를 활용하여 대상가구의 안부를 확인하고 있으며 필요한 경우 대상자의 생활 실태와 복지행정 욕구를 읍면사무소에 전달하여 대상가구에게 복지안전서비스를 제공하고 있습니다.

곡성읍에 거주하고 있는 A씨(72세, 남)께서는 민관안전돌봄협의체 위원분들의 안부확인 방문에 “평소 이웃들과 왕래가 없어 외롭기도 하고 혹시 무슨일이 생기면 어떻하지 하는 두려움도 있었는데, 이렇게 안부확인도 해주고 불편사항도 접수하여 해결해주는 분들이 계셔서 정말 감사드린다”며 만족감을 나타내셨습니다.





Ⅰ. 곡성군 현황

인구현황

(단위 : 세대, 명)

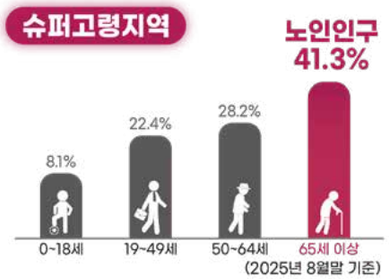
세대수	인 구			18세 이하 아동인구	19세~49세 청년인구	50세~64세 중·장년층	65세 이상 노인인구
	계	남	여				
15,571	26,592	13,283	13,309	2,147 (8.69%)	5,950 (22.82%)	7,527 (27.24%)	10,968 (41.25%)

※ 출처 : 행정안전부 주민등록 인구통계(2025. 8. 31. 기준)

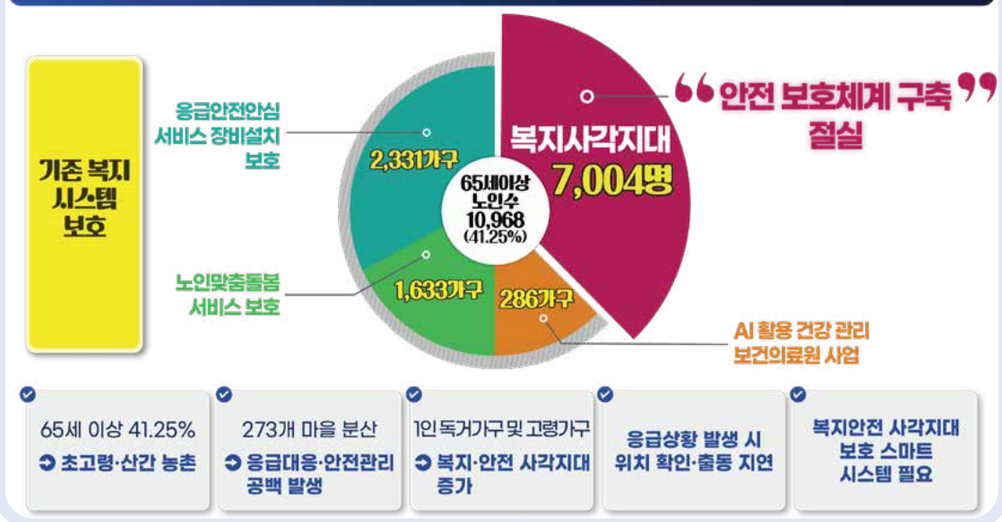
지리적 특성



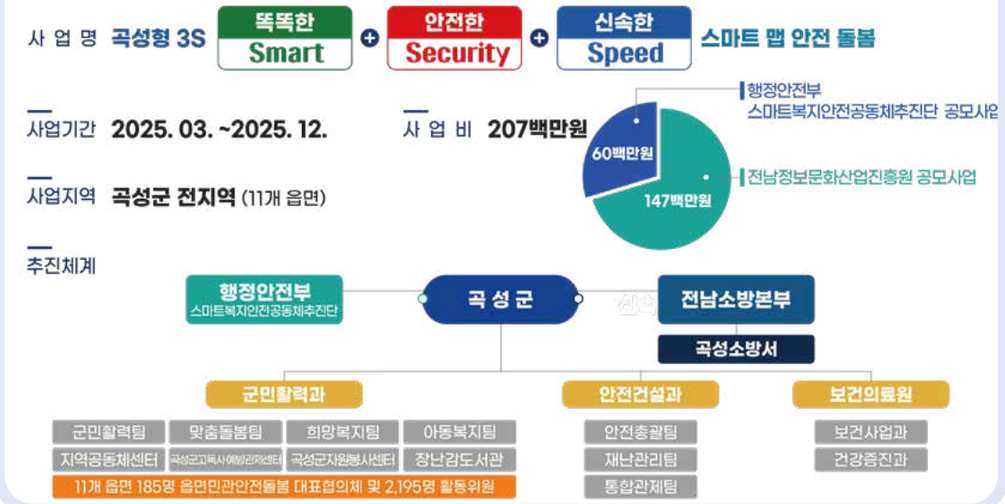
- 3개 권역이 중심 273개 마을
  - 상권(5일 전통시장), 교육, 문화, 복지 기반시설 등 설치
- 주요 생활이 3개 권역을 중심으로 이루어지는 특성



Ⅱ. 추진 배경



Ⅲ. 사업 개요



목표 및 핵심전략 - 곡성형 3S



Ⅳ. 추진내용(1) - 스마트 안전지도(map)

읍면동 스마트 복지·안전서비스 개선모델 개발 지원사업 60백만원 (국비 30, 군비30)

- 취약노인 700가구 발굴
- 안전주소 번호판 부착
- 네이버지도 기반 좌표 등록
- 전남소방본부 119 생활안전센터 & 곡성소방서 연계, 공동 DB 관리



Ⅳ. 주요 추진내용(3) - ICT 실시간 안전통합 플랫폼 구축

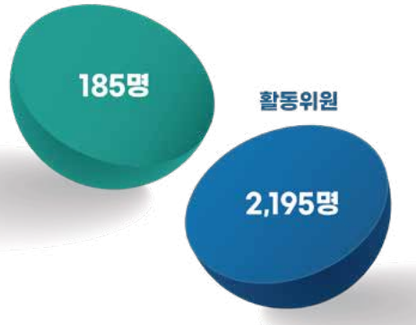
전남정보문화 산업진흥원 공모사업 147백만원

- 화장실 스마트스위치 100가구 설치
- 일정시간 전력 미사용 ➲ **자동 문자 발송**
- 소방·생활지원사·부양가족·군·읍면 **5개 기관 자동 통보, 보호 체계 구축**
- 운영유지비: **연 24천원 소요/1가구당 (저렴한 운영비)**



Ⅳ. 추진내용(2) - 민관안전돌봄협의체 구성

11개 읍면 대표협의체



읍면 민관안전돌봄협의체 발대식



안전주소 부착 · 순찰 · 안부확인



역량강화 교육 · 워크숍 운영



문제점&해결방안

	문제점	해결방안
곡성소방서와 협업	곡성소방서 119생활안전센터의 활동영역 확대로 업무 과중이 우려돼 **초기에는 거부**	• 민관안전돌봄협의체 참여 및 희망복지기동서비스단 협업을 통해 **공감대를 형성** • 소방대원에 대한 전라남도지사·곡성군수 표창 등 **보상체계 마련**
취약노인가구 안전주소 설치 사회적 낙인 우려	도로명 주소판아래 주황색 안전주소판 설치 이웃들의 **낙인우려로 거부사례 발생**	• 협의체 위원들이 **경제적 능력이 아닌 사회적 고립도를 고려**한 보호 필요성을 적극 설명 문제 해결 이후 **주변 이웃들도 설치를 희망**함

Ⅴ. 추진성과



Ⅴ. 추진성과

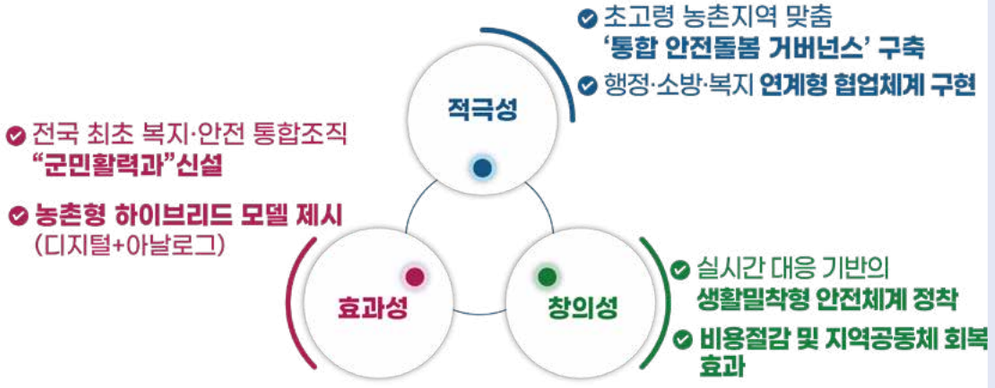
읍면 민관안전돌봄협의체 위원 활동 보상체계 마련 및 소통공간 확보

01 곡성군자원봉사센터와 연계 활동위원 2,195명 1365자원봉사시스템 등록, 자원봉사 시간 인정 및 자원봉사 참여자 실비 지급 참여 활성화

02 11개 읍면사무소에 안전돌봄협의체 위원 소통공간 마련



혁신요인



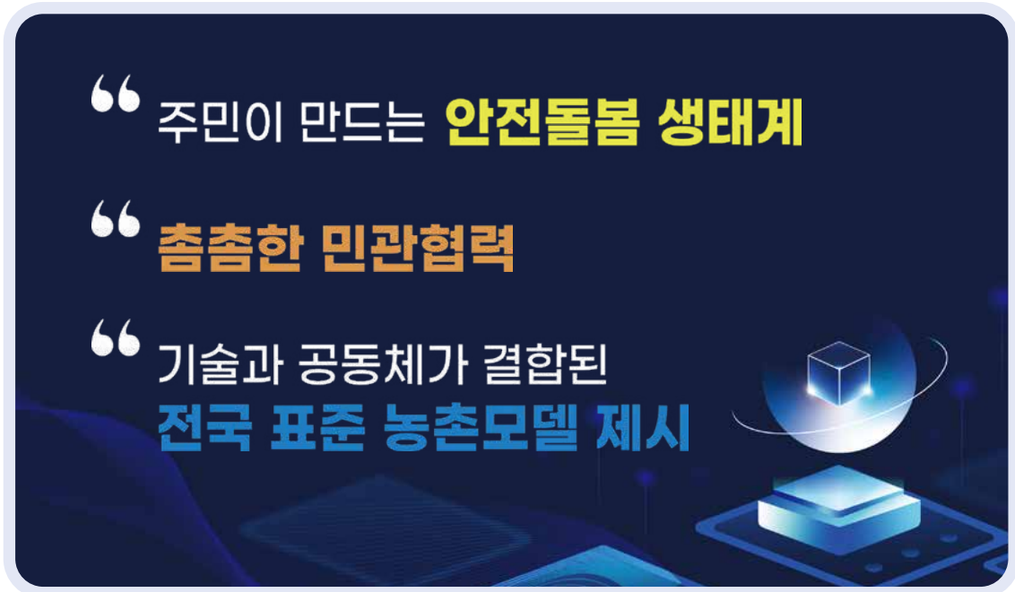
Ⅵ. 확산 및 지속 가능성

지속가능한 행정·재정 체계 확보

2026년 예산 확보 완료	2026년 행정안전부 연계	정례화 및 체계 구축
군비 100% 25백만원 '26년 사업 700명 추가	스마트복지안전공동체추진단 공모 연계 추진 예정	읍면 민관안전돌봄협의체 정례화 및 자생적 확산 체계 구축

타 지자체 확산·컨설팅 기반 마련

타 지자체 확산 계획	행정안전부 우수사례 출품	정책 시너지 확산
전남 22개 시군 대상 "곡성형 3S 모델" 설명회 및 현장견학 추진 계획	2025 지방시대 엑스포 (기본사회 전시관/ 25. 09. 30.)	타 복지사업 찾아가는 보건복지, 통합돌봄 연계





울산광역시 남구

02 복지와 안전을 잇는 주민 주도형 안전협의체 운영

울산 남구는 주민이 주도하고 행정이 지원하는 동 안전협의체 운영을 통해 생활 속 위험요인을 사전에 발견 · 해결하는 지역 안전관리체계를 구축했습니다.

동 안전협의체는 통 · 반장, 자생단체, 안전단체 등 다양한 지역 구성원이 참여하여 자연재난과 사회재난을 상시 예찰하고, 복지 · 안전 사각지대를 발굴해 즉각적인 연계 · 대응을 실현하는 주민주도형 협의체입니다.

특히, 단순 순찰 활동을 넘어 위험요인 점검과 취약가구 안부 확인, 관계기관 협업까지 아우르는 현장 중심 운영이 핵심 강점으로 하고 있습니다.

주요 성과

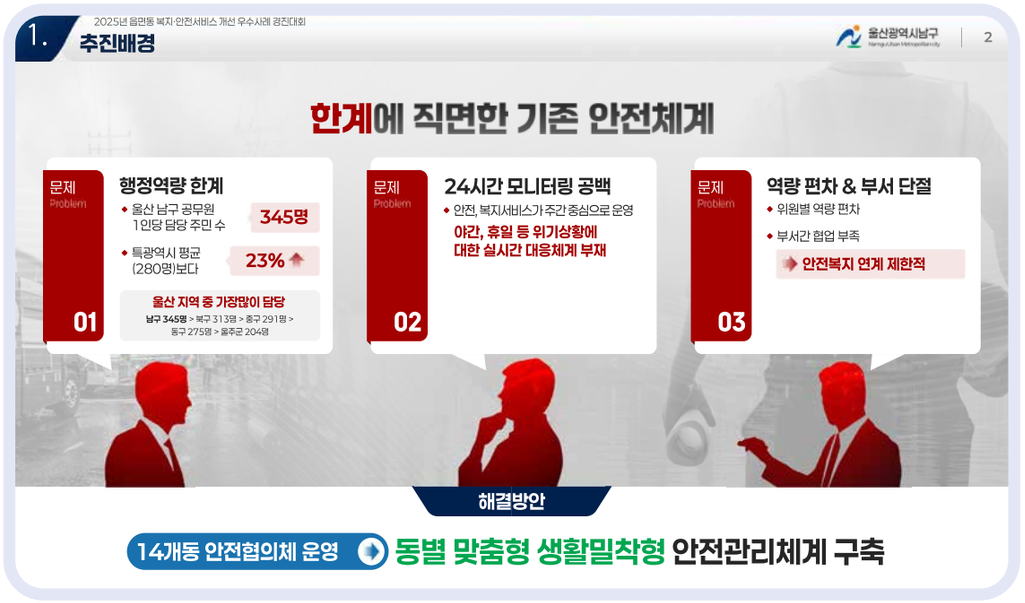
- 주민 참여 기반의 상시 예찰로 위험요인 사전 해소
- 복지와 안전을 연계한 사각지대 조기 발견 및 신속 지원
- 동 단위 협업체계 정착으로 지속 가능한 안전관리 모델 구현

이러한 성과를 바탕으로 울산 남구는 앞으로도 주민과 끊임없이 소통하며, 생활 속 위험을 함께 발견하고 함께 해결하는 지속 가능한 안전관리체계를 만들어가겠습니다.

주민과 행정이 함께 만들어가는 안전한 일상, 울산 남구 동 안전협의체가 그 해답이자 실천 사례입니다.


2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
복지 와 안전 을 잇는
주민 주도형 안전협의체 운영
모든 구민이 체감하는 안전한 남구 구현
울산광역시 남구
안전예방정책실

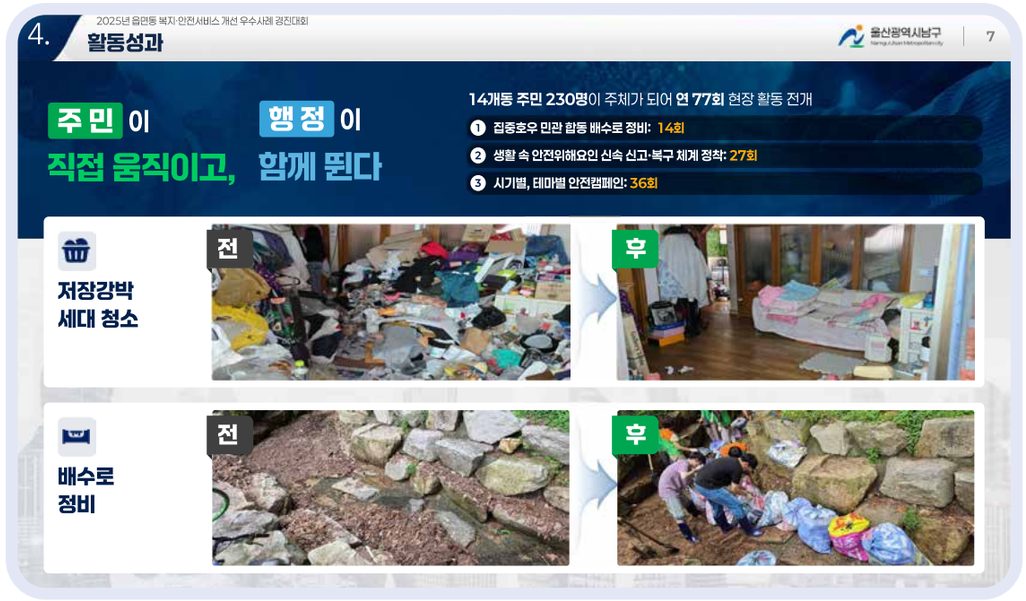

2. 2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
사업(추진)목표
울산광역시남구
3
모든 구민이 체감하는
안전한 남구 구현
기본방향 01
안전협의체 역할 강화, 확대
사전교육으로 전문성 강화 및 역할 정착
안전에서 복지까지 활동영역 확대
기본방향 02
24시간 모니터링 체계 구축
IoT 기반 고독사 위험군 상시 모니터링 체계 구축
24시간 재난안전상황실 연계 안전사고 즉각 대응
기본방향 03
협업체계 강화
안전예방정책실, 복지지원과 간 협업체계 구축
단체, 구청, 유관기관 협력 안전문화 확산


1. 2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
추진배경
울산광역시남구
2
한계에 직면한 기존 안전체계
문제 Problem 01
행정역량 한계
울산 남구 공무원 1인당 담당 주민 수 345명
특광역시 평균 (280명)보다 23%
울산 지역 중 가장많이 담당
남구 345명 > 북구 313명 > 중구 291명 > 동구 275명 > 울주군 204명
문제 Problem 02
24시간 모니터링 공백
안전, 복지서비스가 주간 중심으로 운영
야간, 휴일 등 위기상황에 대한 실시간 대응체계 부재
문제 Problem 03
역량 편차 & 부서 단절
위원별 역량 편차
부서간 협업 부족
안전복지 연계 제한적
해결방안
14개동 안전협의체 운영
동별 맞춤형 생활밀착형 안전관리체계 구축


3. 2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
사업내용
울산광역시남구
4
01.
안전협의체
역할 강화, 확대
동 안전협의체 발대식 개최
구성: 2024.2.13. ※ 발대식: 2024.5.31.(금)
운영: 14개동, 230명
내용
평상시 사전예찰
재난전 위험지역 집중점검
재난후 재난복구지원
01 역량강화 교육 실시
일자: 2025.6.27.
장소: 6층 대강당
대상: 안전협의체 위원 120명
내용: 지역 안전관리 강화의 필요성 및 안전협의체 역할
위기징후 포착력 향상, 안전복지 사각지대 발굴 사례 20건 달성
안전협의체(마을순찰대)
02 안전 복지 영역 확장
기존 사전예찰, 집중점검, 복구지원
확대 IoT 기반 고독사 위험가구 모니터링 (IoT 기기 60대 설치)

최우수상


3. 사업내용
2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
울산광역시남구
5
02.
24시간 모니터링 체계 구축
01 고독사 위기가구 24시간 상시 모니터링
◇ 안전협의체, 고독사 위험가구 1:1 연계
IOT 기기 – 대상자의 움직임, 온도, 습도 등 정보를 저장 → 위기 징후 발생 시 즉시 알림
24시간 모니터링
02 재난안전상황실 24시간 운영
◇ 실시간 대응체계 마련 → 안전사고 예방 기반


4. 활동성과
2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
울산광역시남구
7
주민이 직접 움직이고, 행정이 함께 뛴다
14개동 주민 230명이 주체가 되어 연 77회 현장 활동 전개
① 집중호우 민관 합동 배수로 정비: 14회
② 생활 속 안전위해요인 신속 신고·복구 체계 정착: 27회
③ 시기별, 테마별 안전캠페인: 36회
저장강박 세대 청소
전
후
배수로 정비
전
후


3. 사업내용
2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
울산광역시남구
6
03.
협업체계 강화
01 복지와 안전을 잇는 '융합형 안전협의체 모델 구축
◇ 성과 1
공모사업비 30,000천원 국비 확보
사업기반마련
안전예방정책실 1천만원, 복지지원과 2천만원
◇ 성과 2
고독사 위기가구 발굴, 복지서비스 연계: 3가구
사업공모, 실행까지 공동수행 행정혁신 사례
사업공모 전 안전, 복지 회의
02 유관기관 참여 안전협의체 활동
경찰 합동 학교 주변 안전점검 실시
이재민 구호 협약


4. 활동성과
2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
울산광역시남구
8
주민이 직접 움직이고, 행정이 함께 뛴다
14개동 주민 230명이 주체가 되어 연 77회 현장 활동 전개
① 집중호우 민관 합동 배수로 정비: 14회
② 생활 속 안전위해요인 신속 신고·복구 체계 정착: 27회
③ 시기별, 테마별 안전캠페인: 36회
소화기 안전교육
폭염 취약계층 방문 및 점검
도로파임 신고
동 해당기관 조치요청 공문 발송
우수측구 우수받이 청소
유관기관 합동 캠페인
도로파임 조치


4. 활동성과
2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
울산광역시남구
9
재난현장 활동하는
안전협의체
연합뉴스
[속보] 울산화력발전소 구조물 붕괴...2명 구조·7명 매몰 추정
화력발전소 매몰사고 발생
안전협의체 급식 봉사


지역을 지키는 힘, 결국 주민입니다.
230명의 동 안전협의체와 함께 만드는
안전한 행복남구
울산광역시남구


5. 향후계획
2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례 경진대회
울산광역시남구
10
동 안전협의체 주도하는 울산남구 안전복지망 형성
기반구축 및 시범운영
안전협의체 구성,운영
위원 역량 강화교육
복지지원과 협업체계 구축
2024 ~ 25년
전문화 및 확대
안전협의체 성과공유회
활동 매뉴얼 제작 및 배포
유관기관 협업 활성화
2026 ~ 27년
지속가능한 시스템 확산
우수위원 멘토링 제도 도입
인센티브 운영
2028~29년

전라남도 광양시

03 복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

복지정보가 여러 플랫폼에서 분산 운영되어 주민이 필요한 서비스를 찾고 신청하기는 어려움이 지속됩니다. 방문 · 전화 중심의 아날로그 전달체계로 인해 '신청하지 않으면 받을 수 없는 복지' 구조가 복지 사각지대를 지속적으로 발생시키고 있습니다.

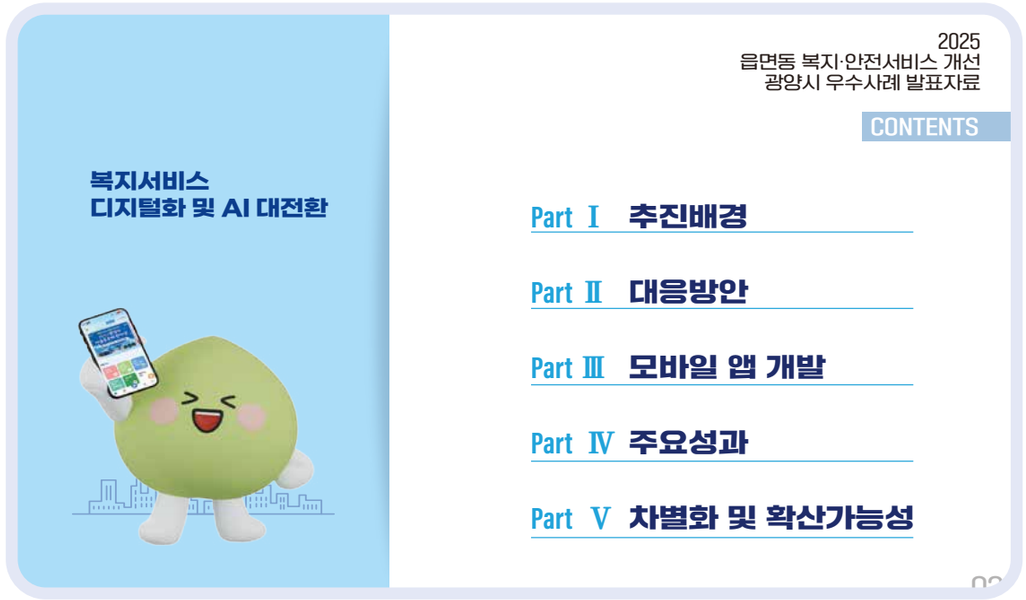
이에 광양시는 복지 전달체계를 개선하기 위해, 복지정보를 하나로 통합하고 디지털로 연결하는 시민 중심의 해법을 모색하였습니다. 새 정부의 복지 디지털화 및 AX 등 국정기조에 발맞춰 탄생한 것이 통합 디지털 복지플랫폼 'MY광양' 앱입니다. MY광양 앱은 시 누리집 6종을 SSO로 연계하고, 중앙부처 · 민간 누리집 8종과 API를 통해 각종 정보를 한곳에 담았습니다.

이를 통해 시민은 하나의 앱으로 시정 소식, 복지서비스, 안전 정보를 손쉽게 이용할 수 있게 되었습니다.

그 결과, MY광양 앱을 통해 총 5,944건의 서비스 이용 실적이 발생했으며, 복지정책 신청, 상담, 예약, 위기이웃 제보 등 시민 참여가 크게 확대되었습니다.

MY광양 앱은 이제 단순한 행정 도구를 넘어, 복지가 먼저 다가가는 사람 중심 디지털 복지 도시 광양을 구현하는 핵심 플랫폼으로 자리매김하고 있습니다.









Part Ⅰ 추진배경

사회변화에 대응하는 복지체계 개선 필요

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

사회적·구조적 측면

저출산·고령화

저출산·고령화에 따른 인구구조의 변화로 새로운 복지수요 증가



복지 사각지대 발생

1인가구 증가, 사회적 고립, 위기가구 발생 등 복지 사각지대 발생 지속



기술적·행정적 측면

디지털 기술의 발전

AI, IoT, 빅데이터 등 디지털 기술이 이끄는 혁신적 사회 패러다임 전환



아날로그 방식 업무처리

현장방문 신청, 각종 첨부서류 제출, 기관별 업무 분산 등 시민의 복지서비스 접근성 부족



사회 변화에 적극적으로 대응하기 위해 새로운 복지 패러다임 요구

Part Ⅱ 대응방안

1. 생애복지플랫폼 구축

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

광양시 대응방안 **생애주기별 맞춤형 복지플랫폼 구축**

<태아기에서 노년기까지 촘촘하고 두터운 민관 협력 기반의 디지털 복지체계>

❶ 생애주기 복지

- **모든 복지정책을 태아기에서 노년기까지 생애주기별로 정리하여 통합 관리**
  → 누락·중복 정책을 조정하여 정책 간 연계성 강화

❷ 탄탄한 복지

- **새로운 복지수요에 능동적으로 대처하기 위해 신규 복지정책 지속적 개발**
  → 촘촘하고 두터운 복지 안전망을 구축하여 복지 사각지대 해소

❸ 민관협력 복지

- **행정기관, 읍면동 복지단체, 관내 기업 등이 함께하는 민관 협력 복지체계 구축**
  → 제도적 한계와 제한된 인력·예산으로 해결하기 어려운 복지 사각지대를 민관 협력으로 해결

❹ 디지털 복지

- **각종 복지서비스를 검색하고 신청할 수 있는 One-stop 디지털 플랫폼 구축**
  → AI, IoT 등 최신 디지털 기술을 접목하여 시민편의 향상

'생애주기별 맞춤형 복지플랫폼'을 구축하기 위해 전담부서 신설('23. 7.)

Part Ⅱ 대응방안

2. 생애복지플랫폼 비전

복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

비전

태아에서 노년까지, 평생 살고 싶은 도시 광양

목표

아동친화도시	여성친화도시	청년친화도시	고령친화도시
2018년 지정	2023년 재지정	2025년 지정(목표)	2026년 지정(목표)

핵심 과제

1. 복지서비스 생애주기별 통합 관리
2. 신규정책 개발로 복지 사각지대 해소
3. 읍면동 중심의 민관협력 복지 강화
4. 복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

추진 전략

엄마·아빠 감동 프로젝트	청년 희망 드림 프로젝트	50·60 Re-Start 프로젝트
[태아기~청소년기]	[청년기]	[중장년기~노년기]

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

1. 개발배경

복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

Why?



01 복지서비스 접근성 향상 위한 **복지전달체계 개선 필요**
- 기관별 · 부서별 복지정책 산재로 시민의 정보 접근성 저하

02 디지털 기술을 활용한 **위기가구 조기 발굴 체계 필요**
- 위기가구 발굴을 위한 현 제도 및 방식 보완 필요

03 주민참여 확대를 위한 **읍면동 온라인 소통 플랫폼 부재**
- 주민과 소통을 확대하기 위한 디지로그 기반의 참여행정 구현

04 사회변화에 대응하기 위한 **디지털 복지서비스 수요 증가**
- AI 등 최신 디지털 기술을 활용하여 효과적으로 대처

복지서비스 디지털 전환 및 AI 대전환으로 복지서비스 접근성 향상 및 복지 사각지대 해소



Part Ⅲ 모바일 앱 개발

2. MY광양 앱 개요

복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

MY광양 앱

디지털 기술을 활용한 복지서비스 전달체계 개선

- 앱 명 칭 : MY광양
- 운영개시 : 2025. 5. 22.
- 이용대상 : 읍면동 주민, 타지역 주민 (다른 화면 구성)
- 이용자수 : 25,300명
- 주요기능 : 27개 기능
- 개 발 비 : 295백만원



Part Ⅲ 모바일 앱 개발

3. 개발 추진경과

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

'23.7. 전담부서 신설



'23.12. 벤치마킹 실시



'24.5. 시민의견 수렴



'24.6. 민관협력 TF 구성



'25.5. MY광양 앱 개시



'25.2. 최종상황 보고회



'24.10. 비전선포식 개최



'24.6. 킥오프 회의



Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ❷ 각 플랫폼 시정정보 통합 제공

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **문제** 홈페이지(공지사항, 보도자료 등), SNS 홍보사항을 확인하기 어려움
- **개선** 모든 정보를 한 눈에 확인할 수 있도록 **시정정보 통합 제공 & 푸시 알림**

대표 누리집 | 도서관 누리집 | 공식 유튜브 | 공식 카톡채널 | 사랑나눔복지재단



MY광양 - 5개 플랫폼 API 연계로 모든 정보를 MY광양 앱에서 확인 가능

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ❶ 홈페이지 통합 로그인 SSO

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **문제** 부서별 홈페이지 분산 운영으로 시민의 정보 접근성 및 이용 편의성 저하
- **개선** 광양시 8개 홈페이지 통합로그인 시스템을 구축하여 복지서비스 접근성 향상



Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ❸ 주소 및 위치기반 읍면동 알림

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **문제** 읍면동 단위 온라인 홍보 채널 부재로 주민의 정보 접근성 제약
- **개선** 읍면동 소식을 사용자 주소 및 **위치 기반으로 푸시 알림 제공**



지역소식을 해당 지역 주민에게만 푸시 알림 전달하는 맞춤형 소통 채널 구축

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ❹ 생애주기별 복지정책 안내 370종

복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

- **문제** 기관별, 부서별, 생애주기별로 흩어진 복지정책으로 복지정책 찾기 어려움
- **개선** 370개의 복지정책을 생애주기별, 분야별로 정리하여 찾기 쉽게 정리하여 안내

생애주기별 복지정보

태아기	영유아기	청소년기	청년기	중장년기	노년기	공통사항
29개	55개	56개	51개	22개	37개	43개

분야별 복지정보

소상공인 농업인	취업 창업	보건 의료	장애인	저소득층	한부모 가족	다문화 다자녀	보훈 대상
19개	21개	22개	51개	39개	5개	12개	13개

※ 전자책자에 익숙하지 않은 어르신에게 종이책자 2,500부 배포('25.6월)



Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ❻ 나의 AI 복지비서

복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

단순 검색 기능을 넘어, 나에게 필요한 복지서비스 AI가 찾아서 추천

- **필 요 성** : 몰라서 놓치는 혜택이 없도록 AI가 서비스를 선별하여 알림
- **추천정책** : 518건 (중앙부처, 전라남도, 광양시 370 / 공공기간, 민간 등 148)
- **추천방법** : 사용자 성별, 생애주기, 검색 패턴, 관심 정책(찜하기) 분석



Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ❺ 복지서비스 맞춤형 검색

복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

중앙부처, 지자체, 공공기관, 민간에서 제공하는 모든 복지서비스 검색 가능

- **정책건수** : 518건 (중앙부처 328, 전남도 43, 광양시 105, 민간 42)
- **검색방법** : 사업명 또는 조건 검색 (생애주기, 가구상황, 관심주제)
- **사업신청** : 검색된 복지서비스를 MY광양 앱으로 신청까지 가능



생애주기	가구상황	관심주제
□전생애	☑저소득	□건강 □생활지원
☑태아기(임신출산)	□한부모·조손, 다자녀	□일자리 □안전·위기
□영유아(미취학)	□장애인 □다문화	☑보육돌봄
□아동(초등생)	□보훈 □탈북민	□입양위탁
□청소년(중고생)	□1인가구 □무주택	□서민금융 □에너지
□청년 □중장년	□독거노인, 질환자	□심리정서 □주거
□노년		

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ❼ 복지서비스 신청 현 126종 → 2026년 3월 200종

복지서비스 디지털화 및 AI 대전환

- **문제** 복지서비스가 기관별 분산 및 아날로그 방식으로 신청되어 시민불편 지속
- **개선** 모든 복지정책을 MY광양 앱에서 확인하고 신청할 수 있도록 시스템 구축



126종 복지서비스, MY광양 앱에서 직접 또는 연계 신청 가능

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑧ 복지 사각지대 발굴 및 지원

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **문제** 복지 사각지대 ZERO화 위해 기존 발굴 제도를 보완하는 지속적인 신규 방식의 개발 필요
- **개선** MY광양 앱으로 위기가구 발굴 신청 안내, 누구든지 쉽게 제보할 수 있는 디지털 창구 마련



우리동네 복지기동대(2019)

긴급복지 사각지대 해소

- 생계비, 의료비 지원 28건
- 위기가구 물품지원 200건
- 화재취약가구 점검 68건 등



위기이웃 SOS 제도(2025)

위기가구 발굴 및 민간 지원

- 사회복지 시설, 지역농협
- 포스코 인터 내셔널, 수요양병원
- 읍!감동지기대 등 31건 지원



디지털 기반으로 위기가구 발굴하여 복지 사각지대 해소(전년 대비 31건 증가)

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑩ 복지서비스 1:1 채팅상담

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **필 요 성** : 전화·방문 상담의 단점을 보완하기 위한 온라인 채널 필요
- **운영시간** : 평일 10:00~17:00
- **상 담 원** : 8명(전담상담원 5, 공무원 3)
- **상담분야** : 생애주기 복지정책, 취약계층 지원 등 행정서비스 전반

< 단계적 추가 도입 >

민원상담 예약제	생성형 AI 챗봇	민원 콜센터 운영
MY광양 앱	MY광양 앱	전화 상담
2026. 1월 시행	2026. 5월 시행	2026. 9월 시행



복지상담 등 1,025건 문의사항 접수 → 맞춤형 복지서비스 안내 및 관련 기관 연계

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

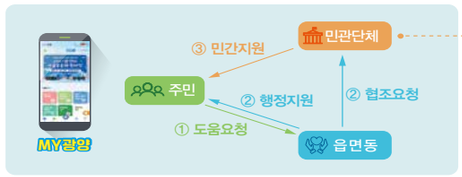
4. 주요기능 ⑨ 위기이웃 SOS 제보(부연설명)

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환



위기이웃 SOS 제보

- 도움이 필요시 누구든지(본인, 이웃 등) **MY광양 앱으로 제보 가능**
- 복잡한 절차 및 내용 작성 없이 **도움이 필요한 대상 및 상황만 입력**
- 위기가구 발굴에 대한 인식확산 위해 **MY광양 앱에 상시 홍보란 마련**
- 행정지원에서 제외된 취약계층을 지원하기 위해 **읍면동 민간자원 활용**



97개 민간단체 현황

- 노인복지시설
- 장애인복지관
- 사랑나눔복지재단
- 어린이보육재단
- 사회보장협의체
- 읍면동로타리클럽
- (주)포스코 인터내셔널
- 포스코1%나눔재단
- 사랑병원, 수요양병원
- 기타 읍면동 자생단체


위기가구 신고


현장 방문


대책 회의


민간 지원

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑪ 디지털 기반 주민참여

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **현황** 주민의 목소리를 수렴하여 행정에 반영하기 위한 디지털 기반 소통 창구 부재
- **개선** MY광양 앱을 통해 정책제안, 복지서비스 평가 등 다양한 방식으로 주민참여 확대

복지서비스 평가

복지서비스 상시 평가로 서비스 개선 활용



372종 복지서비스

신규정책 사전공개

신규정책을 공개하여 시민의견 수렴 제도화



7개 신규정책 공개, 21,310건 접수

읍면동 전자투표

주민이 모은 지혜를 바탕으로 의사 결정



12개 읍면동 운영

주민참여 포인트제

주민의 지역공동체 참여 활성화 기여



포인트는 기부 또는 지역상품권으로 교환

디지털 기반의 다양한 주민참여 채널을 마련하여 읍면동 주민참여 행정 실현

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑫ 복지서비스 통합예약

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **문제** 예약 신청이 개별 사이트 또는 전화·방문 접수로 운영되어 시민불편 발생
- **개선** MY광양 앱 중심으로 예약 기능을 통합하고, 새로운 예약 서비스 추가



분산된 예약 기능 통합 — 56개 사업

대표 누리집	• 주민자치프로그램 수강신청 등
시립도서관 누리집	• 프로그램 수강신청
체육시설 누리집	• 프로그램 수강신청, 대관신청
청년꿈터 누리집	• 프로그램 수강신청, 대관신청
수산물센터 누리집	• 시설물 대관신청

새로운 예약 기능 신규 — 10개 사업

- 무료법률상담서비스 예약
- 장난감도서관 장난감 대여
- 24시 열린어린이집 예약
- 어린이 물놀이시설 예약
- K-POP 콘서트 티켓 예매 등

MY광양 앱 오픈 5개월 간 통합예약 서비스 4,521건 접수

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑬ 읍면동 지역 일자리 정보

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **현황** 기존 일자리 플랫폼은 지역 정보가 부족하고 공공일자리 정보가 적음
- **개선** 다른 플랫폼 대비 많은 일자리 정보를 제공하여 구직자와 기업간 매칭률 향상

관내 일자리 총망라 (타 플랫폼 대비 10% ↑)

지도에 보이는 읍면동별 일자리 정보

공공과 민간일자리 구분해 한눈에 제공

영상으로 구인기업과 구직자 영상소개



15~64세 고용률 증가
전년 대비 3.2% 증가(24. 12월)

25년 지자체 일자리대상 우수상
11년 연속 수상

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑭ 주민불편 및 위험요인 신고

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **신고방법** : 관련 분야 선택하여 내용 작성(사진자료 위치확인)
- **처리절차** : 업무담당자에게 자동 연계, 신고장소 확인 후 답변
- **경과안내** : 접수 및 처리결과 실시간 푸시 알림으로 처리경과 확인 가능





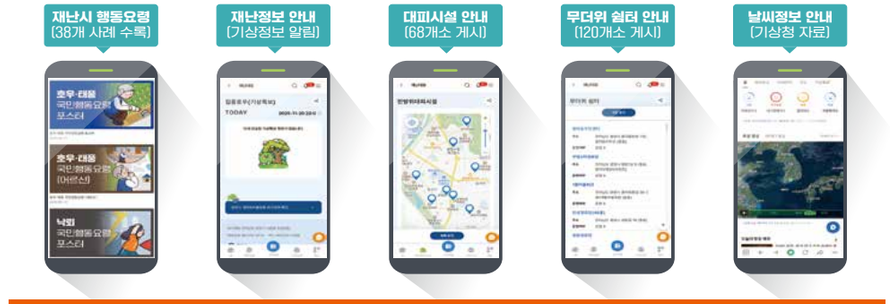
주민 불편사항 172건 접수·처리하여 주민 만족도 향상과 위험요인 사전차단

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑮ 재난·위기 및 행동요령 안내

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- **현황** 각종 재난·위기 정보를 확인하고 대처하기 위한 접근성 높은 플랫폼 부재
- **개선** MY광양 앱에 재난정보, 재난시 행동요령, 대피시설 안내 등 통합 제공



실시간 재난·위기 알림, 행동요령 및 대피시설 안내로 주민의 위기 대응 역량 강화

Part Ⅲ 모바일 앱 개발

4. 주요기능 ⑯ 사용자 편의기능

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

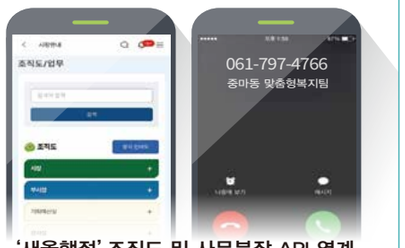
- **나의 메뉴** 27개 기능 중 나에게 필요한 기능만 14개까지 추가·삭제 → 맞춤형 화면 구성
- **직원 검색** 업무 검색, 조직도 탐색으로 부서명·행정전화 확인 → 간편 전화 연결 가능

나의 메뉴



나의 메뉴 화면　14개까지 추가·삭제

시청 조직도(직원 검색)



'새올행정' 조직도 및 사무분장 API 연계



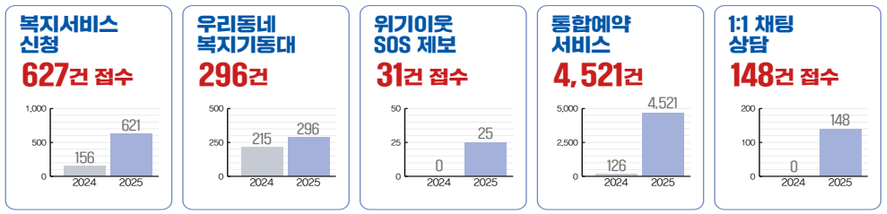
Part Ⅳ 주요성과

1. 복지서비스 디지털 전환

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- 518종 행정서비스(복지 372, 기타 146) → MY광양 앱으로 확인 가능(검색, AI 추천)
- 126종 복지서비스 → MY광양 앱을 통한 온라인 신청으로 방문신청 불필요





518종 행정서비스 검색
119종 행정서비스 신청

행정서비스 5,804건 접수,
1:1 채팅상담 1,025건 처리

Part Ⅳ 주요성과

2. 복지 사각지대 해소 및 지역공동체 회복

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

디지털 기술 & 민관 협력 & 읍면동 중심

복지 사각지대 해소



위기가구 발굴 및 지원
- 위기이웃 SOS 제보
- 우리동네 복지기동대
- OK 생활민원 기동대

복지전달체계 개선
- 복지정책 검색 및 신청
- 나의 AI 복지비서
- 읍면동 맞춤형 알림

주민의견 수렴 확대
- 주민e 정책제안
- 읍면동 전자투표
- 주민참여 포트제

지역공동체 회복
- 사회단체 기부소식 안내
- 취약계층에 기부물품 전달 확산

디지털 기반, 읍면동 중심의 복지서비스 개선으로 복지 사각지대 해소

Part Ⅳ 주요성과

3. 연간 1.8억 예산절감

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

생애복지플랫폼 MY광양 앱 도입으로 연간 1.8억 예산절감

주요내용	절감예산
생애복지정책 안내서(e-book) 배포로 종이책자 제작비 절감	1,400만원
주민 건강증진을 위한 민간 걷기 챌린지 기능 도입(기존 워크온 이용)	12,000만원
문화복지 위한 광양 K-POP 축제 예매 기능 도입(기존 티켓링크 이용)	500만원
고향사랑기부제 활성화 위한 디지털광양시민제도 홈페이지 통합	10,000만원
대형폐기물 신고 누리집 등 홈페이지 3종 통합으로 유지보수비 절감	3,000만원
플라스틱 카드 모바일 전환으로 제작비 절약	500만원
시청 조직도 앱을 MY광양 앱 통합하여 유지보수비 절감	1,100만원

Part Ⅴ 차별화 및 확산가능성

1. 전국 최초 all-in-one 통합 앱

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

27개 기능이 한 곳에 담긴 all-in-one 통합 앱 개시로 시민의 복지서비스 접근성 향상



복지서비스 검색 (518종)	행정서비스 신청 (126종)	위기아닷 SOS 제보	우리동네 복지기동대
통합 예약 (62종)	1:1 채팅상담	생활불편신고	통합로그인 (8개 사이트)
나의 AI 복지비서	복지서비스 AI 자동신청	시정홍보	재난위기 알림
읍면동 전자투표	주민참여 포인트	모바일 회원증	생활정보안내



Part Ⅴ 차별화 및 확산가능성

2. 기관·부서 협력으로 기능 고도화

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- 타 기관·부서 웹사이트 SSO, Open API 연계로 시민의 정보접근성 향상 및 업무 효율화
- 행안부의 보조금24 API 신청, 공공마이데이터, 자격확인서비스 적용하여 첨부서류 제로화



Part Ⅴ 차별화 및 확산가능성

3. 민관협력 Civic-Tech

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- MY광양 앱의 기능을 행정서비스에 한정하지 않고 민간에서 활용할 수 있도록 개방 시행을 단계별 개방
- 공익 기능이 있는 민간서비스를 MY광양 앱에서 신청할 수 있도록 시빅테크(Civic-Tech) 추진

★ 민간 어린이집



24시 돌봄어린이집(2개소) 이용 접수 및 처리
(이용자 246명)

★ 어린이보육재단



질병 감염아동 무료 돌봄서비스 지원 신청
(이용자 37명)

전통시장상인회



전통시장 메뉴 확인 및 결재 가능한 디지털 전통시장 운영
(26. 2월 예정)

농촌체험 운영자



농가에서 운영하는 민박 및 각종 체험 프로그램 예약
(26. 2월 예정)

민간이 디지털 기술을 활용하여 공익을 실현하는 디지털 복지도시 조성

Part Ⅴ 차별화 및 확산가능성

4. 읍면동 MY광양 앱 서포터즈

복지서비스 ✦ 디지털화 및 AI 대전환

- 스마트폰 사용이 익숙하지 않은 어르신이 MY광양 앱을 사용하기에 어려움이 있을 수 있음
- 청년단체, 공무원으로 구성된 읍면동 MY광양 앱 서포터즈 운영으로 어르신의 앱 활용 지원



MY광양 앱 서포터즈 운영중 — 12개 읍면동, 125명 위촉

MY광양 앱
서포터즈 설치
공무원, 지역청년, 봉사자 등으로 구성하여 읍면동별 설치·운영



어르신 방문하여
앱 설치 도움
경로당 등 어르신이 있는 장소를 방문하여 MY광양 앱 설치 및 활용법 안내



광양 시니어 클럽 '26.1월 — 12개 읍면동, 48명 배치

시니어 활용
디지털 교육
읍면동 주민센터에 시니어클럽 회원 배치하여 방문어르신에게 디지털 도움



읍면동 청년단체, 시니어클럽 등 민간자원 활용하여 디지털 복지 포용도시 실현

감사합니다



서울특별시 광진구

04 광진구, 안전협의체와 함께 지역 맞춤형 안전기능 강화 추진

광진구와 동 안전협의체는 생활 속 안전을 강화하기 위해 다양한 변화를 만들어 가고 있습니다. 구의2동과 광장동 주민들은 발대식과 교육 후 스스로 동네를 순찰하며 위험 요소를 살피고 있습니다. 한 주민이 “밤마다 어두워 불안했다”고 말하던 어두운 길은, 협의체가 네이버 밴드에 사진과 함께 위험 사항을 공유하고 동 주민센터와 즉시 소통한 덕분에 가로등이 보강되고 환경이 정비되어 아이들도 안심하고 다니는 통학로로 바뀌었습니다.

광진구는 경찰·소방과 협력해 공동현관 자동개문 시스템도 구축했습니다. 2025년 12월 기준 관내 145개소에 시스템을 설치해, 긴급 상황 시 출동 인력이 지체 없이 현장에 진입할 수 있는 기반을 마련했습니다. 아차산에서는 주민 80여 명이 참여한 체험형 산불·안전 교육을 진행하고, 등산로에 눈에 잘 보이고 누구나 쉽게 사용할 수 있는 소화기·응급구급함·산불진화장비함을 설치해 산행 안전을 강화했습니다.

또한 동 지역책임제를 통해 각 동에서 생활밀착형 안전 개선이 이뤄지고 있습니다. 구의2동은 주민 신고로 발견된 위험 담장을 긴급 보강했고, 자양3동은 경로당에 미끄럼 방지 패드를 설치하고 어르신 댁 에어컨을 청소해 폭염 속 건강을 보호했습니다. 자양4동은 홀로 지내는 어르신 댁에 가스타이머 안전장치를 설치해 “혹시 깜빡해도 큰일은 나지 않겠다”는 안도감을 드렸습니다.

이처럼 광진구는 아파트와 골목길, 산길과 경로당까지 일상 곳곳에서 작은 안전 변화를 이어가며, 주민이 “정말 내 곁에서 나를 지켜주는 안전”을 체감할 수 있는 도시를 만들어가고 있습니다.



광진구

사례 1

주민참여와 스마트 소통 기반의 안전협의체 운영



사례1 지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 우수사례 발표 3

주민참여와 스마트 소통 기반의 안전협의체 운영

광진구

! 구의2동, 광장동 안전협의체 구성 및 운영



✔ 구의2동, 광장동 안전협의체 발대식 ✔ 협의체 재난대응 역량 강화교육(심폐소생술, 지진체험, 화재진압 훈련)

주민이 주체적으로 일상생활 속 **위험요소를 발굴·관리하는 자율적 안전문화 조성**

사례1 지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 우수사례 발표 4

주민참여와 스마트 소통 기반의 안전협의체 운영

광진구

! 스마트 안전관리 플랫폼(네이버 밴드) 운영으로 민관안전협력체계 구축

1 안전협의체 순찰 → 2 지역안전 위험요소 발견 → 3 네이버 밴드 등록 → 4 동 주민센터 확인 및 조치 (소관부서 연계) → 5 문제해결 (처리결과 공유)



민원신고, 위험사진 업로드, 처리결과 공유까지
주민 공무원 유관기관 실시간 협업

사례1 지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 우수사례 발표 5

주민참여와 스마트 소통 기반의 안전협의체 운영

광진구

! 한강과 아차산에 인접한 광진구, 재난대비 예찰활동 중점 추진

"풍수해 대비 구청장-협의체 한강변 합동점검



✔ 배수로 점검 ✔ 풍수해 예방대책 브리핑 ✔ 광장 빗물펌프장 시찰

사례1 지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 우수사례 발표 6

주민참여와 스마트 소통 기반의 안전협의체 운영

광진구

! 한강과 아차산에 인접한 광진구, 재난대비 예찰활동 중점 추진

가을철 아차산 산불예방 사업

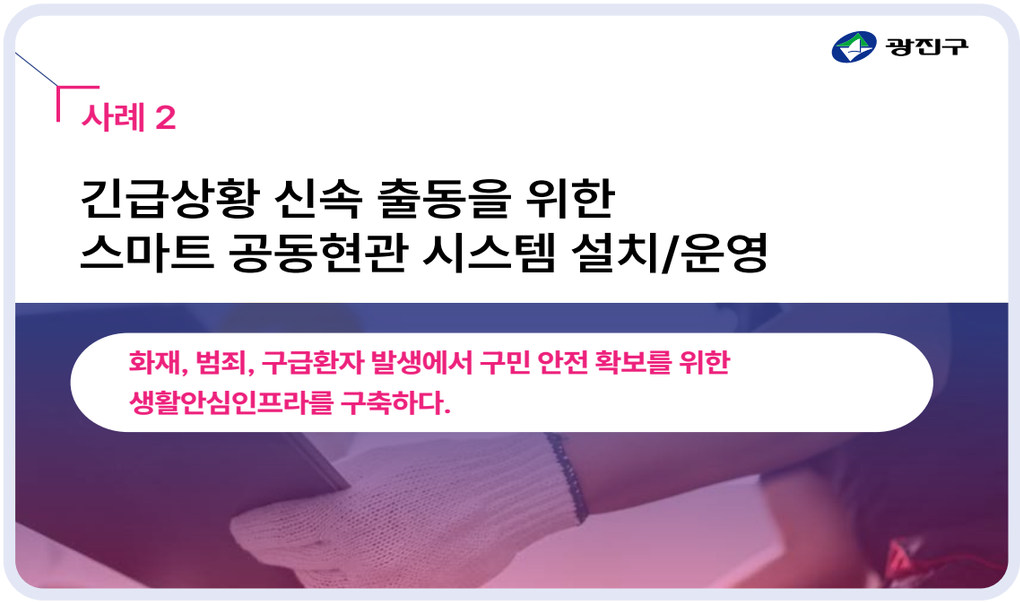


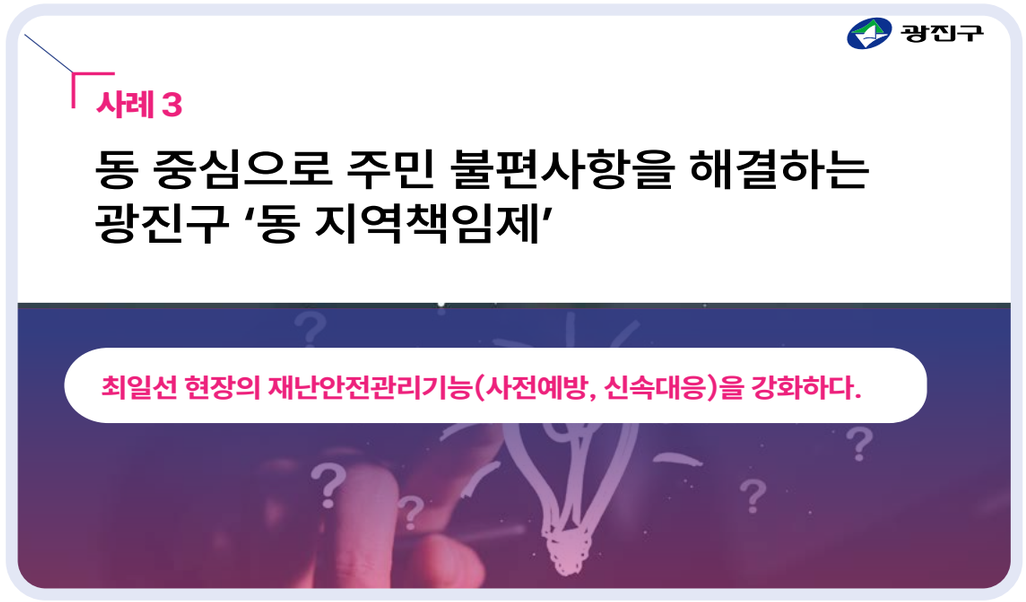
✔주민 산불예방 교육 ✔보이는 소화기 15대 / 응급 구급함 3대 설치

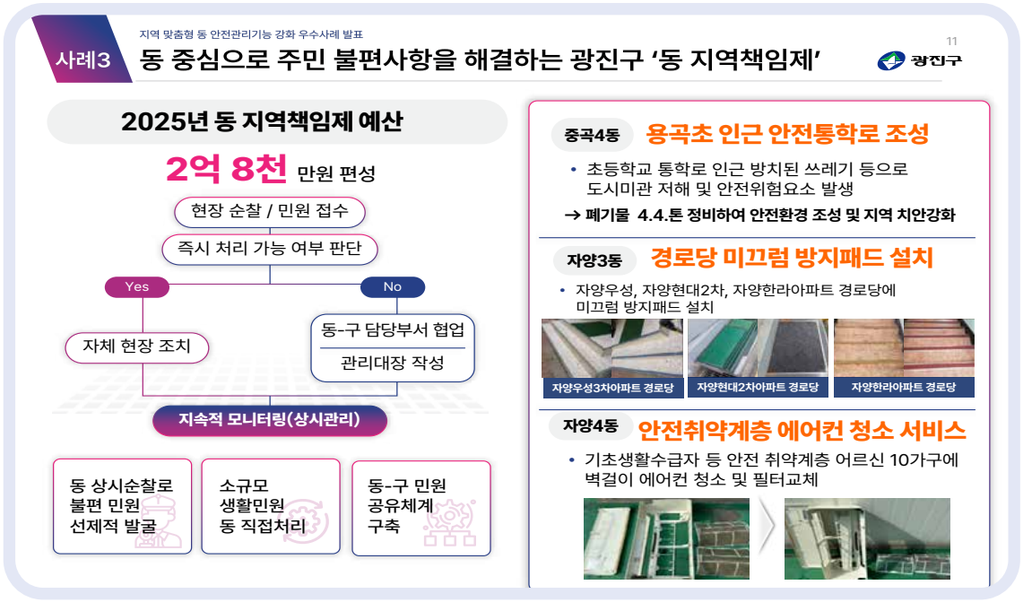
지역 주민의 실질적 산불대응 역량 강화


사례1
지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 우수사례 발표
주민참여와 스마트 소통 기반의 안전협의체 운영
7
광진구
어린이 안전을 최우선으로, 어린이 유괴예방 캠페인
어린이보호
서울시, 광진구, 광진경찰서, 협의체 합동캠페인 실시
일 시 2025. 11. 18. (화) 08:30 장 소 광진초등학교(구의2동)
어린이 호신용품 지급
캠페인에 참여중인 구청장, 구의2동장과 협의체


사례2
지역 맞춤형 동 안전관리기능 강화 우수사례 발표
긴급상황 신속 출동을 위한 스마트 공동현관 시스템 설치/운영
9
광진구
골든타임 확보를 위한
공동현관 자동개문
시스템 설치
공동현관문에 수신기 부착,
경찰/소방 출동차량에
리모컨 보급
ADT
광진구-광진경찰서-광진소방서 협약체결
합동 현장점검 및 모의훈련
(2025년) 구의2동, 광장동 시범 운영 → (2026년) 광진구 전역 확대 시행
긴급상황 발생 시 초기대응 시간 단축,
구민의 생명과 재산을 보호하는데에 크게 기여할 것으로 기대


광진구
사례 2
긴급상황 신속 출동을 위한
스마트 공동현관 시스템 설치/운영
화재, 범죄, 구급환자 발생에서 구민 안전 확보를 위한
생활안심인프라를 구축하다.


광진구
사례 3
동 중심으로 주민 불편사항을 해결하는
광진구 '동 지역책임제'
최일선 현장의 재난안전관리기능(사전예방, 신속대응)을 강화하다.





부산광역시 사상구

05 민관협력으로 다시 이어진 일상, 장년 단독가구 회복 사례

신○국 씨(52세)는 사업 실패 후 감당할 수 없는 부채와 건강 악화로 삶의 벼랑 끝에 서 있었습니다. 통장 압류에 허리 디스크 수술까지 겹쳐 거동조차 힘든 상황, 가족마저 등 돌린 채 홀로 남겨진 신씨에게는 세상이 온통 막막하게만 느껴졌습니다. 제도권 밖, 누구에게도 도움을 청할 수 없었던 그 순간, '한번더+촘촘히살피미' 사업이 그에게 따뜻한 손을 내밀었습니다.

관할동에서는 즉시 이 위기 상황을 해결하기 위해 개입하였고, 학장종합사회복지관과 긴급회의를 개최하여 지원방안을 논의 하였습니다. 공적 지원마저 어려운 상황에서 민관이 지혜를 모아 일상생활부터 건강, 법률, 주거지원까지 촘촘히 살피는 통합 사례관리 계획을 세웠습니다.

민간 긴급자원을 통해 최소한의 생계를 꾸려갈 수 있도록 돕고, 세탁기와 생필품 지원으로 일상생활의 작은 숨통을 틔워드렸습니다. 퇴원환자 안심돌봄 서비스로 잃었던 건강을 되찾고, 의료진 동행으로 정확한 진단을 받아 치료의 방향까지 잡을 수 있었습니다. 외로움에 지쳐가던 마음 또한 '한번 더 살핌배달'을 통해 생필품을 지원하면서 정기적인 안부확인으로 삶의 안정을 되찾았습니다.

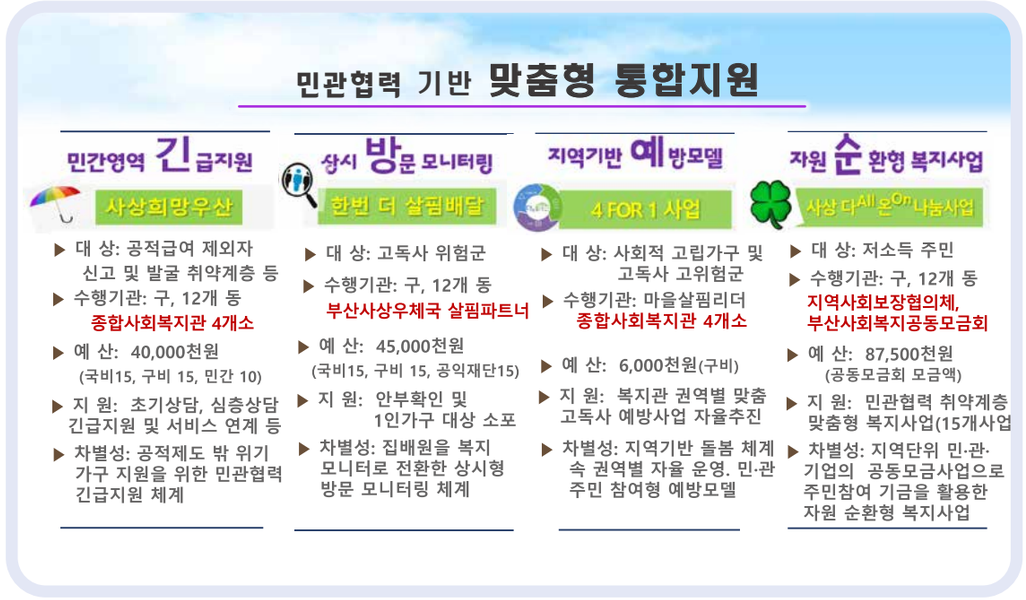
쌓여있던 관리비와 공과금, 통신비 문제도 민관협력 사업인 '사상희망우산' 사업과 외부 자원의 도움으로 하나씩 해결되었습니다. 경매가 진행 중이던 주거 문제까지 면밀히 살피며, 신 씨가 새 보금 자리를 찾고 안정적인 삶을 계획할 수 있도록 곁에서 함께했습니다. 이 모든 과정을 통해 신 씨는 다시금 세상과 연결될 수 있었습니다. 행정동과 복지관을 시작으로 우체국, 민간 재단, 의료기관, 자활·희망복지 지원체계가 유기적으로 협력하여, 오롯이 혼자였던 그를 지역사회의 품으로 다시 안아들인 것이죠.

이처럼 한시적인 지원을 넘어 '관계와 체계'를 함께 복원하여 위기 가구가 스스로 일어설 힘을 얻고 평범한 일상으로 돌아올 수 있도록 도운 사례는, 제도권 밖 사각지대에 놓인 가구에 대한 민관협력의 진정한 가치를 보여주고 있습니다.


제도권 밖 위기가구까지
한번 더 +촘촘히 살피미

01. 추진배경
43.7 %
복지·안전 위기가구 지속 증가
사상구 전체 인구 중 1인가구 비중이 전체 43.7%
고령인구가 전체인구의 20%를 넘는 '초고령 사회'에 본격 진입
1,235 건
공적급여 관리체계 부족
기초수급자 선정 제외자 및 중지자 총1,235건
제도권 밖 위기가구에 대한 지속적 지원체계 미흡
안전취약계층에 대한 돌봄필요성 대두
장기투숙용 숙박업소 거주 1인가구 증가
고독사 및 안전사각지대 해소 대책 필요
민관협력 필요성 증대
사회복지 공동모금회 기획사업 추진 경험을 통한 공감대 형성
지역주민의 주체적 참여 필요성 인식 확산
02. 추진목표
제도권 밖
복지사각지대 해소 및 위기가구 조기발견
민·관·주민이 참여하는
지속가능한 복지안전망 구축
지역주민이 중심이 되는
촘촘한 돌봄 커뮤니티 실현


복지사각지대 선제적 발굴 시스템 운영
민간 주도 인적안전망
다복따복망
▶ 구성: 관내 지역주민 및 생활 밀착업소, 공공기관 등
▶ 수행인력: 기관망 20개소
골목망 760개소, 이웃망 2,139명
틈새망 143개소, 지원망 4개소
▶ 지 원: 위기가구 발굴, 신고 방문조사 및 상담협조, 공동 사례관리, 공동사업추진 등
▶ 차별성: 광범위한 지역주민 참여와 생활 밀착형 네트워크를 기반 지역보호체계
▶ 2017년부터 지속 운영
신속대응형 신고채널
구사일생(9410)
▶ 대 상: 직통전화 및 모바일 채널로 신고된 가구
▶ 수행인력: 동 찾복팀
명예사회복지공무원 및 복지통장 등
▶ 지 원: 신고접수 후 48시간 이내 방문 및 맞춤형지원
▶ 차별성: 복지119 체계로 신고 후 48시간 내 현장대응 원칙. 신속 대응형 복지사각지대 신고체계
▶ 2017년부터 지속 운영
복지 공백 예방
웰컴-투 사상골
▶ 대 상: 신규 전입 취약계층 복지상담 희망가구
▶ 수행인력: 동 찾복팀
명예사회복지공무원 및 복지통장 등
▶ 지 원: 맞춤형 서비스 연계 및 사례관리 등
▶ 차별성: 전입초기 복지상담 의무화로 전입과 동시에 복지공백 예방
▶ 2017년부터 지속 운영
공공 주도형 발굴
한번더 +촘촘히 살피미
▶ 대 상: 종합상담 중 위기징후 발견자
▶ 수행인력: 동별 2명 이상
찾아가는 복지 • 행정팀 각 1명
슈퍼바이저 1명(복지팀장)
▶ 지 원: 초기상담, 모니터링 민 • 관서비스연계 등
▶ 차별성: 동 행정복지센터 슈퍼바이저 검증체계도입 인력간 책임분산, 공동
▶ 2024년 신규 시행


민관협력 기반 맞춤형 통합지원
민간영역 긴급지원
사상희망우산
▶ 대 상: 공적급여 제외자 신고 및 발굴 취약계층 등
▶ 수행기관: 구, 12개 동
종합사회복지관 4개소
▶ 예 산: 40,000천원
(국비15, 구비 15, 민간 10)
▶ 지 원: 초기상담, 심층상담 긴급지원 및 서비스 연계 등
▶ 차별성: 공적제도 밖 위기가구 지원을 위한 민관협력 긴급지원 체계
상시 방문 모니터링
한번 더 살핌배달
▶ 대 상: 고독사 위험군
▶ 수행기관: 구, 12개 동
부산사상우체국 살핌파트너
▶ 예 산: 45,000천원
(국비15, 구비 15, 공익재단15)
▶ 지 원: 안부확인 및 1인가구 대상 소포
▶ 차별성: 집배원을 복지 모니터로 전환한 상시형 방문 모니터링 체계
지역기반 예방모델
4 FOR 1 사업
▶ 대 상: 사회적 고립가구 및 고독사 고위험군
▶ 수행기관: 마을살핌리더
종합사회복지관 4개소
▶ 예 산: 6,000천원(구비)
▶ 지 원: 복지관 권역별 맞춤 고독사 예방사업 자율추진
▶ 차별성: 지역기반 돌봄 체계 속 권역별 자율 운영. 민·관 주민 참여형 예방모델
자원 순환형 복지사업
사상 다All 온On 나눔사업
▶ 대 상: 저소득 주민
▶ 수행기관: 구, 12개 동
지역사회보장협의체,
부산사회복지공동모금회
▶ 예 산: 87,500천원
(공동모금회 모금액)
▶ 지 원: 민관협력 취약계층 맞춤형 복지사업(15개사업
▶ 차별성: 지역단위 민·관·기업의 공동모금사업으로 주민참여 기금을 활용한 자원 순환형 복지사업

지속가능한 돌봄체계

사람과 사람을 잇다

똑톡(Talk)안부콜(Call)

- 대 상: 고독사 위험군
- 방 법: kt biz say 활용
  계절별 안전 안내 및 고립감 완화 메시지 전송
- 미응답가구: 공공/민간 살피미 현장확인

사상안심해효(孝)

- 대 상: 노인·장애인 요보호군
- 방 법: 안심서비스 앱(App) 활용 휴대폰 알림
- 휴대폰 미 사용시 보호자(3인) 자동알림

1동 1특화사업

- 대 상: 고독사 위험군
- 방 법: 12개 행정복지센터별 고독사 예방 특화사업 운영
- 사회적 관계망 형성 프로그램 운영

안녕하세요! 생필품꾸러미 지원

- 대 상: 고독사 위험군 등
- 방 법: 방문용 생필품 지원
- 고독사 위험군 현장조사 및 안부 확인 등 가정방문 시 활용

심통(心通)한 AI안부확인

- 대 상: 중장년 고독사 위험군
- 방 법: 네이버 생성형 AI 기술기반 주1회 안부전화
- 위기징후 조기파악, 필요 서비스 연계

온(溫)기살핌 안부확인

- 대 상: 중장년 고독사 위험군
- 방 법: 전력·통신 등 AI 기반 빅데이터 분석을 통한 위험 조기 예측
- 위기상황 발생 시 안부확인 및 현장출동

촘촘한 지원 1,790세대

▶ 한번더+촘촘히 살피미

50

구사일생 신고를 통한발굴 32건
초기상담을 통한 발굴 10건
타기관 연계를 통한 발굴 8건

▶ 웰컴-투사상골

1,619

전입신고 상담 요청 160명
洞 전입가구 생활실태 파악 및 복지상담 1,581명

▶ 신고채널 구사일생

121

전용 신고 전화 20건
카카오채널 101건

맞춤형 지원 6,410세대

▶ 사상희망우산

367

위기가구 발굴 및 상담 59세대
대상자 선정 및 지원 128세대
사상행복지킴이단 활동 180회

▶ 한번 더 살핌배달

3,000

68명의 살핌파트너(우체부) 활동
중장년 300세대 월 2회
위기징후 42건 입수 및 조치

▶ 다All온on나눔사업

3,043

민관협력 복지프로그램 운영
15개 사업 2,328명 참여
저소득층 직접 지원 715세대

지속가능한 안전망 210,810 세

▶ 스마트 복지시스템

201,244

똑톡 (Talk) 안부콜(Call) 200,644 건
사상 안심해효(孝) 446명 설치
1동 1특화사업 12개동 154명 참여

▶ 심통한 AI 안부확인

4,540

지원세대 227세대
주1회 총 20회

▶ 온(溫)기살핌 안부확인

50

지원세대 50세대
특이사항 안부확인 1건

우 수 사 례

사례 1. 막막했던 삶에서 찾은 새로운 빛 (한부모가정 주거·양육위기 사례)

의뢰경로	사상초등학교 교육복지사, 사상구 드림스타트	개입내용	공공 | 기초수급 및 한부모 양육비 지원 신청, 무료법률지원 등 민간 | 복지관 긴급지원(식료품) / 월 5만원 후원금(6개월) 등 학교 | 위기아동지원사업 및 월세 지원
가구현황	한부모가정(3인) / 저소득 첫째 | 고교 지원, ADHD 치료 필요 둘째 | 초3, 심리상담 필요	성과	체납 해결 및 주거지 이전 계획 수립 후원금·생필품으로 생활 안정화 둘째 돌봄·심리상담 참여, 정서적 안정 제공
주요위기	주거 | LH 전세임대 계약만료, 월세·관리비 체납, 퇴거 위기 경제 | 일용근로로 소득 불안정(허리 통증), 부채 자녀 | 첫째 지원·ADHD, 둘째 학적 문제 공적제도 미지원 | 양육비 미지원(호적정리 필요)	향후계획	안정적 주거지 확보 및 기초수급자로 책정하여 경제적 안정 둘째 심리변경 소송 추진(대한법률구조공단, 법률홈닥터) 신용회복위원회 통한 채무조정 상담 예정



우 수 사 례

사례 2. 절망속에서 한발 내딛은 새로운 삶 (중장년 1인가구 경제·건강위기 사례)

의뢰경로	한번 더+촘촘히살피미	개입내용	공공 | 사례관리·'한번더 살핌배달' 대상자 선정 민간 | 긴급지원(선불카드·식료품)/ 희망우산(통신비) 등
가구현황	중장년 1인가구 / 배우자·자녀 가출	성과	체납 통신비 해결 및 생활비 일부 확보 정기 모니터링으로 심리적 안정 지원 민관 자원 연계로 위기 완화 기반 마련
주요위기	경제 | 부채 3억 5천만 원, 공과금 체납 신체 | 허리디스크 수술·입출혈 후유증 정신 | 우울감·자살충동 호소 주거 | 주택 경매 진행, 퇴거 위기	향후계획	추가 지원금으로 관리비 체납 해결 긴급돌봄서비스 연계(가사간병 지원) 이송 조치 완료 후 공작금여 연계 검토 주거지 이전 시 외부지원 연계 정신건강 모니터링·정신건강복지센터 연계 예정





광주광역시 서구

06 우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목상권과 복지가 함께 웃다

착한도시 서구에서 골목상권과 복지가 함께 웃다

광주 서구는 2024년 5월 '착한도시 서구' 도시 브랜드를 선포하였습니다.

who 이에 복지위기가구 지원 및 착한도시 서구의 실현을 위해, 광주 서구의 18개동 지역사회보장협의체에서 나섰습니다.

what 18개동 보장협의체는 「우리동네 착한가게 착한쿠폰」이라는 공동 사업을 추진하였습니다.

How 2013년부터 지금까지 광주 서구에서는 총 1,373곳의 착한가게가 나눔을 실천하고 있습니다.

「우리동네 착한가게 착한쿠폰 사업」은 "착한가게와 동보장협의체 그리고 광주 사회복지공동모금회"가 협약을 맺어 착한쿠폰을 발행, 돌봄대상자들이 착한가게에서 착한쿠폰을 사용 할 수 있도록 하였습니다.

착한쿠폰의 사업은 그 동안 획일화된 지원 방식에서 벗어나 돌봄이웃에 복지서비스에 대한 자기 결정권을 부여하였으며 '도움을 받는 대상자'에서 '지역공동체 구성원'으로 인식 변화가 이루어졌다는 점에서 시사하는 바가 큽니다.

또한, 행정이 주도하는 기존 복지사업 추진 방식에서 벗어나 각 동 보장협의체에서 사업 홍보에서 정산까지 전 과정을 수행했다는 점에서 행정 중심 → 주민·민간 주도의 구조 전환을 이루어 낸 사례라고 볼 수 있습니다.

마을의 주민과 기업이 주도하는 마을복지사업 착한쿠폰 사업을 전국의 모든 지자체에 추천합니다.

#착한도시 서구

우리동네

착한가게 착한쿠폰

골목 상권과 복지가 함께 웃:다

광주광역시 서구
GWANGJU CITY SEOGU



우리동네 착한가게 착한쿠폰,
골목 상권과 복지가 함께 웃다

목차

01 추진 배경
- 지역 및 인구 특성
- '착한도시 서구' 브랜드 선포

02 추진 내용
- 권역형 함께 돌봄 네트워크 운영
- 우리동네 착한가게 발굴·확대
- 우리동네 착한가게·착한쿠폰 사업
- 광주 제 1호 착한거리 선포
- 서구 Honors 운영

03 사업 성과
- 권역형 함께 돌봄 네트워크 구축
- 우리동네 착한가게 발굴 대폭 확대
- 착한가게·착한쿠폰으로 골목 경제 활성화
- 서구 Honors·012파트너스 사업 추진

04 차별화 방안
- 권역별 동 중심의 착한가게 집중 발굴
- 민·관 협력 대표 모델 실현
- 서구형 민·관 협력체계 확립
- 권역형 함께돌봄 네트워크 모델 구축

05 확산가능성
- 지속가능한 돌봄체계구축
- 착한쿠폰을 통한 지역상권 활성화
- 자생적 상권연계형 복지모델
- 타 지자체 벤치마킹 확산지원



1. 지역 및 인구특성

우리동네 착한가게 착한쿠폰,
골목 상권과 복지가 함께 웃다





광주광역시 서구

광주의 중심 도시

광주의 핵심기능이 집중된 중심 도시
주민의 사회·경제적 수준이 높은 지역

골목형상점가 지정

서구 전 지역(**119**개 구역)을
골목형상점가로 지정
11,426개 점포 참여
'골목경제 1번지' 기반 마련

인구 및 돌봄 이웃 현황

인구: **278,614**명
(남 136,301명, 여 142,313명)
돌봄 이웃 **67,732**명으로 전체 인구의 **24.3%** 차지
돌봄 1인 가구 **2,106**명

2. '착한도시 서구' 브랜드 선포

우리동네 착한가게 착한쿠폰,
골목 상권과 복지가 함께 웃다



#착한도시 서구

'착한도시 서구' 도시브랜드 선포

- 도시브랜드 선포: '24년 5월 2일
- 핵심가치: 나눔, 동행, 돌봄, 연대, 신뢰, 배려, 성장, 공유
- 브랜드 의미: 노블레스 오블리주의 유서 깊은 역사와 전통을 이어받아 신뢰와 배려를 기반으로 선한 가치를 실천하는 가치 중심형 도시브랜드



복지와 상권의 선순환 모델 실현

- 복지위기가구 증가 대비 공적급여 한계 극복
- 지역 내 민간 복지자원 발굴 연계를 통한 촘촘한 돌봄망 구축
- 복지자원과 지역상권을 연계한 생활권 중심의 민관협력 모델 필요
- 골목형상점가 중심의 복지-상권 선순환 구조 확립

1. 권역형 함께 돌봄 네트워크 운영

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다



18개동을 4개의 권역으로 구분

- **거점동-연계동 네트워크 구축**
- 마을 BI(Brand- Identity)중심의 마을참여형 돌봄 사업 추진



권역형 돌봄협력 모델 제시

- **생활권 중심의 돌봄관계망 활성화**
- 마을간 돌봄 관계망 연결 및 상호 지원
- 권역별 돌봄활동가와 돌봄이웃간 유대감 강화



서구마을로 복지관 운영

- 종합복지관5개소-협의체-착한가게 연계
- 주민이 기부하고 복지관이 연결
- 생활밀착형 복지체계 구축

2. 착한가게 발굴·확대

우리동네

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다

01 추진기간

- 2024년 5월부터 지속 운영

02 추진주체

- 18개동 지역사회보장협의체 주도
- 동별 착한가게 발굴단 운영
- 상인회·협의체 연계 협력체계 구축

03 착한가게 확대

- **852개소('24.5.) → 1,373개소('25.10.)**
- 전년대비 **61.2%** 증가



착한가게 발굴·확대

'착한도시 서구' 브랜드 선포 후, 동 단위 민관협력 기반으로 정기기부 확산을 위한 착한가게 발굴·확대 추진.

04 모금액 활용

- **연간 360,000천원** (민간후원금 100%)
- 동별 맞춤형 복지특화사업 지원

3. 착한가게·착한쿠폰 사업

우리동네

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다

01 착한가게-착한쿠폰-착한소비 선순환

전국최초

- 착한가게 기부 → 착한쿠폰 발행
- 쿠폰으로 착한가게 이용
- 지역 내 소비 촉진 효과
- 복지-경제 선순환 구조 완성

02 대상 및 규모

- 착한가게: **1,373**개소 참여
- 돌봄이웃: **3,500**명 지원
- 세대당 **10만원** 쿠폰 지원
- 총 **350,000천원** 규모 지원



03 착한쿠폰 사업 추진체계

사업홍보
- 18개 동별 착한가게 지도 제작
- 홍보리플릿 제작·배포
- SNS 및 지역매체 홍보

쿠폰지원
- 중위소득 100% 이하 가구 대상
- 세대당 10만원 쿠폰 지원
- 모바일쿠폰 + 지류쿠폰 병행

쿠폰사용
- 동 착한가게에서 돌봄세대 직접 구매
- 생필품·식품 등 다양한 품목
- 지역 내 소비 활성화 효과

쿠폰정산
- 익월 10일까지 정산 완료
- 동보장협의체·상인회·공동모금회 협력
- 체계적인 정산시스템 구축

4. 광주 제 1호 착한거리 조성

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다

일시
- 2025년 7월 10일(목)
- 착한거리 공식 선포식



장소
- 양동전통시장 일원

주최
- 서구청
- 18개 동보장협의체
- 광주사회복지공동모금회
- 양동전통시장 상인회

내용
- 광주 제1호 착한거리 선포
- 착한거리 조형물 제작
- 지류 착한쿠폰 발행
- 홍보 캠페인 실시
- 주민참여 이벤트

성과
- **시장 내 점포 20% 이상 착한가게 가입**
- **착한가게 156 → 193개소로 증가**
- **지역상권 활성화 기여**



5. 고액기부자 네트워크 서구 Honors 운영

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다



민·관·기업 협력으로 완성된 광주 서구형 복지 모델 “서구 Honors”

고액기부자 네트워크 구성

· 2024년 11월 출범·광주 사회복지 공동모금회 협력
· 1억원 이상 **Noble 회원**
5천만원 이상 **VIP 회원**
3천만원 이상 **Honors 회원**



디지털 명예의전당 운영

· 구청 1층 로비 300인치 스크린 설치
(기부자의 철학과 이야기 소개)
· 기부자 명단 상시 노출
· 지역사회 나눔문화 확산 효과



012 파트너스 사업 추진

· 복지사각지대 ZERO, 12달이 행복한 서구
· 4개 분과 (노인, 장애인, 아동청소년, 위기가구) 운영
· 월별 테마형 복지사업(22개 사업) 추진
· 서구 Honors 데이 정례화

찾아가는 마을로(路) 복지관 권역별 운영

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다





권역별 복지관 연계 강화

· 5개 종합사회복지관 권역별 운영
· 정기적 연계회의 진행
· 복지자원 공유 및 중복 방지
· 복지 사각지대 발굴 협력 강화

서구마을路 복지관은?

권역별 현장복지 컨트롤타워

마을 중심 복지모델 전환

· 주민 속으로 직접 찾아가는
마을중심 복지관으로 전환
· 주민 참여형 복지서비스설계
· 지역 특성 반영한 맞춤형 사업



생활밀착형 복지체계 구축

· 지역자원-이웃자원-현장복지
연결의 허브
· 권역 기반 실행력 강화
· 복지 접근성 및 체감도 향상

1. 권역형 함께 돌봄 네트워크 구축

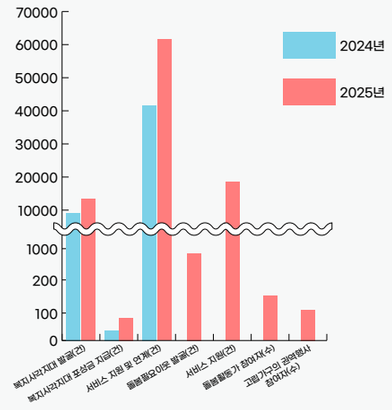
우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다



주민중심의 지역사회 변화

공공 주도 중심에서 **주민 주도**의 관계 기반으로의 돌봄 전환

지표발표	2024년	2025년
복지사각지대 발굴(건)	9,196	13,300
복지사각지대 포상금 지급(건)	44	87
서비스 지원 및 연계(건)	41,678	61,620
돌봄필요이웃 발굴(건)	-	932
서비스 지원(건)	-	18,526
돌봄활동가 참여자(수)	-	152
고립가구의 권역행사 참여자(수)	-	116



우리동네 2. 착한가게 발굴 대폭 확대

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다



착한가게 확대 및 후원금 증가

· 권역형 동 중심의 지역사회보장협의체 주도 착한가게 적극 발굴.
· 전년 대비 61.2% 증가한 1,373개소 신규 가입.
· 3억 6천만원 민간후원금 조성.



공동모금회 우수사례 선정

· **전국 착한가게 5만호 선정**
-'1969 양동통닭' 광주 대표 선정
· 지역기반 민관협력 나눔모델 인정
· 대표성 및 우수성 확보



지역맞춤형 복지사업 추진

· 18개 동보장협의체 주도 사업 443건
· 지원금액 181,246천원 집행
· 단순 물품지원에서 탈피
· 지역 특성 반영한 맞춤형 지원



주민참여형 사회관계망 구축

· 주민 주도 복지사업 기획 참여
· 지역 내 사회적 관계망 형성
· 이웃 간 상호돌봄 체계 구축
· 공동체 회복력 강화



동별 착한가게 현황판 운영

· 각 동 행정복지센터에 현황판 설치
· 후원자에 대한 예우 강화
· 기부문화 활성화 분위기 조성
· 실시간 현행화 시스템 구축

복지 경제의 선순환

3.착한가게·착한쿠폰으로 골목경제 활성화

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다

복지-경제 선순환의 지역상생 모델

· 복지와 경제가 함께 성장하는 구조
· 착한가게 기부금의 지역 내 선순환

주민주도 운영

· 권역형 동 중심 동보장협의체 주도
· 사업 전 과정(홍보~정산) 수행
· 행정 의존도 감소

착한쿠폰 확대 발행

· 착한가게 기부금으로 돌봄이웃 3,500세대에 10만원 씩 지원 (총 350,000천원 규모)

특별기획 양동전통시장 착한쿠폰 발행

· 양동전통시장을 지역상생 거점으로 지정
· 어르신 대상 지류형 쿠폰 발행
· 18개동 돌봄이웃이 193개 착한가게를 이용
· 시장상인회, 공동모금회, 동보장협의체 협력 정산 시스템

종합성과

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다

착한가게 수	착한쿠폰 지원	민간 후원금	참여 후원자	복지사각지대 발굴
61.2%	40%	150%	57.1%	44.6%
24년 852(개소)	24년 2,500(명)	24년 359,195(천원)	24년 2,446(명)	24년 9,196(건)
25년 1,373(개소)	25년 3,500(명)	25년 900,000(천원)	25년 3,841(명)	25년 13,300(건)

주민 복지체감도 향상

· 심리정서안정
· 일상기능회복
· 상호돌봄문화

주민중심의 지역사회 변화 촉진

· 주민참여형 인센티브 제도 정착
-복지사각지대 발굴 포상금 지급건수 전년도 대비 97.7% 증가

지역 정체성 강화

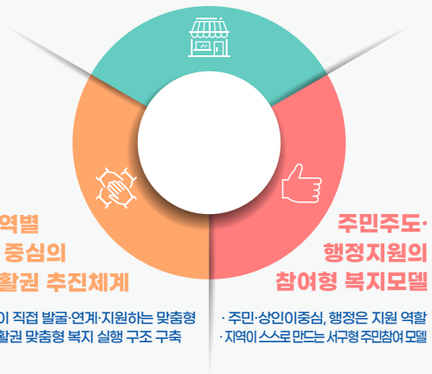
· 각 마을 BI를 중심으로 맞춤형 돌봄활동

04 차별화 방안

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다

구청장의 강력한 의지와 정책적 뒷받침

· 착한가게 확산·생활권 중심 복지 지원체계
· 행정의 안정적 지원으로 주민참여 기반 마련



권역별 동 중심의 생활권 추진체계

· 동이 직접 발굴·연계·지원하는 맞춤형
· 생활권 맞춤형 복지 실행 구조 구축

주민주도·행정지원의 참여형 복지모델

· 주민·상인이중심, 행정은 지원 역할
· 지역이 스스로 만드는 서구형 주민참여 모델

지역 BI 기반 차별화를 통한 지역 정체성 강화

주민중심의 지속가능 돌봄체계 구축

독자적 복지모델 개발 사례확산

우리동네 착한가게 착한쿠폰, 골목 상권과 복지가 함께 웃다

27회의 공공기관·지자체 벤치마킹





05 확산 가능성

우리동네 착한가게 착한쿠폰,
골목 상권과 복지가 함께 웃다





23

언론보도

우리동네 착한가게 착한쿠폰,
골목 상권과 복지가 함께 웃다















24

광주 서구는 앞으로도
착한사람이 행복하고,
착한가게가 번창하며,
착한쿠폰의 소비가 지역을 따뜻하게 살리는
대한민국 착한도시 1번지로
주민과 함께 나아가겠습니다.

감사합니다

광주광역시 서구
GWANGJU CITY SEOGU

25

충청남도 금산군

07 “위기에서 안심으로, 고립에서 연결로” 금산군 AI 기반 복지안전망 구축

불안한 주거환경에서, 안전한 삶으로

금산읍에 거주하고 계신 임○수 님(61세)은 하지 기능에 심한 장애가 있어 거동이 어렵고, 배우자 김○자 님 또한 지적장애로 일상생활에 도움이 필요한 상황이었습니다. 부양의무자인 자녀는 해외 체류 중으로, 가정 내 돌봄 공백이 지속되고 있었습니다.

해당 가구는 AI 전화 상담을 통한 기초생활수급자 모니터링 과정에서 주거환경 노후 문제가 확인되어 사례관리 대상으로 발굴되었습니다. 현장 조사 결과, 지붕 누수로 임시 천막을 설치해 생활하고 있었으며, 노후 전기 설비로 인한 누전으로 화재가 세 차례 발생한 이력이 확인되었습니다. 연탄보일러 노후화와 실내 곰팡이 확산으로 겨울철 안전과 건강이 크게 위협받고 있었고, 별채 개조 화장실 이용 중 낙상 위험도 상존한 상태였습니다.

금산군은 해당 가구를 고난도 위기 사례로 분류하고 통합사례관리를 통해 긴급 주거 및 생활 지원을 실시하였습니다. 민간 후원 연계를 통해 연탄을 지원하고, 전기안전 점검 및 설비 교체를 추진하였으며, 연탄보일러 교체와 도배·장판, 지붕 교체를 통해 주거 안전을 개선하였습니다. 또한 생필품과 난방용품을 지속적으로 지원하여 생활 안정을 도모하였습니다.

본 사례는 2025년 6월 방송 프로그램「동행」을 통해 소개된 이후 민간 후원이 연계되어 주택 신축 지원으로까지 이어졌습니다. 금산군은 향후에도 공사 진행 상황을 지속적으로 관리하고, 임시 거주 지원과 정서적 지지를 병행하여 대상 가구의 안정적인 일상 회복을 지원할 계획입니다.



‘위기에서 안심으로, 고립에서 연결로’

금산군 AI 기반 복지안전망 구축

순서

1. 추진배경 및 필요성
2. 추진내용
3. 추진성과
4. 확산 가능성
5. 향후계획

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2

1. 추진배경 및 필요성

왜 이 사업을 해야할까?

“작은 변화를 빨리 알아차리기 어려워요”



| 지리적 여건

- 위치 : 충남 최남단 농촌형 지역
- 면적 : 577.12㎢ (서울 특별시 면적과 유사)
  *밀도 : 금산 85명 / ㎢ 서울 15,425명 / ㎢

• 특징
- 산지형 지형 (산 70%)
- 10개 읍·면 구성
- 이동 거리 길고 교통이 불편 지역 많음
- 인구 밀도 낮은 오지마을 존재

● 일상 속 발생하는 SOS 신호 즉각 대응 어려움

왜 이 사업을 해야할까?

“금산이 더 ‘혼자 사는 동네’가 되고 있어요”

| 인구현황

인구	가구수	고령화	1인가구
49,147명 (2025.11 기준)	26,700가구	18,485명 /38% (65세 이상)	13,007 가구 48%

초고령 지역 : 높은 독거 비율로 고독사·자살율 높음

→ 돌봄의 빈틈, 복지 사각지대 존재

지금의 방식으론 어렵지??

“열심히 뛰어도… 복지 인력의 한계가 있어요”

| 복지현황



복지 인프라가 금산읍에 집중되어 면 지역은 소외됨



복지 담당공무원 주민서비스 한계



복지 기관 간 정보 공유 및 연계 체계 미흡

→ 더 촘촘한 안전망 구축 필요

1.
추진배경 및
필요성

그래서 찾은 금산형 해답!!!

집배원 + AI = 우리동네를 지키는 새로운 방식



집배원은 거의 매일 동네를 돌고,
AI는 작은 변화도 놓치지 않지..
둘이 손을 잡으면

→ 일상 속에서 발생하는 작은 SOS 신호에 즉각 대응

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

7

2. 추진내용

8

2.
추진내용

추/진/체/계

제도개선	찾아가는 보건·복지 서비스 활성화를 위한 조례 제정(2025. 10. 30 공포)
발굴	안부살핌 우편서비스 / AI전화 서비스 / AI안부든든(앱) 서비스 AI스피커 서비스 / K-water 사회안전망 서비스 / 금산마음 쓰담 톡
협력(MOU)	우체국 / 한국전력 금산지사 / K-water 금산지사 / 애경산업(주) (사) 한국나눔연맹 / 관내 13개 후원업체
지원	희망 나눔 곳간 / 초록우산 / 해비타트 / 충남사회복지공동모금회 KBS 동행 / (사) 한국나눔연맹 / 애경산업(주)

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

9

2.
추진내용

제도 기반부터 '탄탄하게'

'금산형 복지 안전망'의 제도적 뿌리 마련

- 찾아가는 보건복지 서비스 활성화를 위한 조례제정 (2025. 10. 30)

- 목적 및 정의, 군수의 책무 (안 제1조 ~ 제3조)
- 찾아가는 보건복지서비스 기본 계획 및 사업 (안 제4조 ~ 제5조)
- 주민 참여 촉진 (안 제6조)
- 역량강화 및 수행인력 안전확보 (안 제7조 ~ 제8조)
- 협력체계 구축 (안 제9조)
- 모니터링 및 포상 (안 제10조)

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

10

2.
추진내용

생활 속에서 바로 작동하는 안전망 강화

일상 속 관찰 및 즉각 대응 '고독사 고위험군 발굴 지원'

* 2025년도 행정안전부 안부살핌 우편서비스 사업 공모 선정

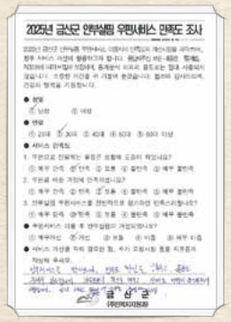
💗 우체국 집배망 활용 안부살핌 우편 서비스

- 사업기간 : 2025년 4월 ~ 12월
- 사업예산 : 60백만원 (국비 20, 군비 20, 우체국공익재단 20)
- 사업대상 : 고독사 고위험군 100명
- 사업내용

• 격주 우편물 [생필품 포함] 배송을 통한 주기적 안부 확인
• 집배원 체크리스트 기반 정보 수집 및 군청 회신
• 위기 징후 발견 시 즉시 맞춤형 복지 연계 및 지원



사업을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지



2025년 금산군 안부살핌 우편서비스 만족도 조사



충청투데이

금산식 안부살핌 민심 사로잡았다

200 X 122 mm

시대일보

금산군, 안부살핌 우편서비스 호응
생필품 전달 1000회 진행
사회적 고립가구 선제발굴 주기적 방문으로 생활 밀착형 복지 실현

115 X 95 mm

대전투데이

금산군, 안부살핌 우편서비스 호응
사회적 고립가구 선제 발굴 주기적 방문으로 생활 밀착형 복지 실현

190 X 74 mm

충청매일

금산 안부살핌 우편서비스, 안전·행복 배달

218 X 117 mm

2.
추진내용

AI가 만드는 더 촘촘한 돌봄구조

💗 AI 전화 서비스

* 2025년도 행정안전부 AI 읍면 복지상담 자동화 사업 공모선정

- 사업기간 : 2025년 5월 ~ 12월
- 사업대상 : 취약계층, 위기가구 / 월 1,000건
- 사업예산 : 2천만원 (국비 1,000, 군비 1,000)
- 사업내용 : AI 대화형 전화상담, 업무지원
- 협력기관 : 솔트룩스



2.
추진내용

AI가 만드는 더 촘촘한 돌봄구조

고독사 예방을 위한 최적의 솔루션

전력+통신+휴대폰 업데이터를 통한 촘촘한 안부확인

💗 AI 안부든든 앱 서비스

* 2025년도 행정안전부 AI 읍면 복지상담 자동화사업 공모선정

- 사업기간 : 2025. 5 ~12
- 사업대상 : 독거노인 100가구
- 사업예산 : 800만원

* 협력기관
- 한국전력 금산지사
- SK 행복커넥트
- 사업내용 : 위기징후 감지시 긴급출동



2.
추진내용

정서·안전·건강을 동시에 생활 밀착형 AI 돌봄서비스

💗 AI 스피커 돌봄서비스 * 2025년도 행정안전부 AI 읍면 복지상담 자동화사업 공모선정

- AI 스피커를 설치해 정서·안전·건강 케어를 한 번에 제공하는 올인원 서비스

- 사업기간 : 2025. 5 ~12
- 사업대상 : 고독사 고위험가구 / 100명
- 사업예산 : 33백만원 (국비 1,650 군비 1,650)
- 사업내용 : 대화형 스피커를 통해 심리, 정서 안정



2.
추진내용

누구나 쉽게 이용하는 카카오톡 복지상담·신고 채널 운영

💗 금산마음 쓰담 톡

- 사업기간 : 2025.01. ~ 12.
- 사업예산 : 7백만원
- 사업대상 : 금산군 군민 누구나
- 사업내용 : 접수, 상담, 정보



가입자 수
1,163명

요청 친구 수
405건

메시지 노출 수
26,806건

소식 조회 수
10,336건

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2.
추진내용

지역사회와 함께 만드는 따뜻한 안전망

'협력형 복지서비스' 확대

💗 K-water 사회 안전망 서비스 : 70가구

- 사업기간 : 2025. 1 ~12
- 사업대상 : 독거노인 / 70가구
- 사업예산 : 28백만원 (K-water 후원)
- 사업내용 : 수도 원격 검침 안전확인



사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2.
추진내용

민관 협력 (MOU)

취약계층을 일상에서 지키는 따뜻하고 지속 가능한 '복지 안전망 구축'



안부살핌 우편서비스 추진을 위한 협약

- 협약기간 : 2025.4.18 ~ 12.31
- 협약대상 : 금산군+금산우체국
- 협약내용 : 고립가구 주기적 안부 확인 및 물품 지원
- 사업예산 : 6,000만원



AI읍면 복지상담 자동화 사업추진을 위한 협약

- 협약기간 : 2025.09.30 ~ 12.31
- 협약대상 : 금산군+한국전력 금산지사+SK행복커넥트
- 협약내용 : 빅데이터 기반 사회안전망 서비스 제공
- 사업예산 : 9,000만원

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2.
추진내용


중앙매일
2025년 O월 23일 (화)
금산군, 안부살핌 우편서비스 사업 협약 체결
금산우체국과 사회적 고립가구 안부 확인, 복지안전망 강화
지호 O원호
지호 1장
大田日報
2025년 O월 23일 (화)
지호 1장
금산-금산우체국, 안부살핌 서비스 협약
지호 1장
금강일보
애경산업 울해 두 번째 생필품 나눔
지호 1.4장
167 X 127 mm

복지일보
금산군, AI 기반 복지 상담 자동화 '박차'
충청신문
금산군, AI 기반 '돌봄 복지상담 자동화' 본격화
67 X 127 mm

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

19

2.
추진내용

민관 협력 (MOU)



애경산업(주) 업무협약

- 협약기간 : 2025.1. 1 ~
- 협약기관 : 금산군+애경산업(주)
- 협약내용 : 희망나눔 곳간 활성화 지원
- 후원금액 : 2억9천만원



(사) 한국나눔연맹 협약

- 협약기간 : 2025.2.18~
- 협약기관 : 금산군+(사)한국나눔연맹
- 협약내용 : 복지사각지대 및 취약계층
- 후원금액 : 1억3천만원



관내 13개 후원업체 협약

- 협약기간 : 2025.1.1~
- 협약대상 : 금산군+관내 13개 업체
- 협약내용 : 복지사각지대 물품지원
- 후원금액 : 1억1천만원

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

20

| 애경산업 언론보도 | 나눔연맹 언론보도 | 13개 관내업체 언론보도


금강일보
애경산업 울해 두 번째 생필품 나눔
지호 1.4장
지역사회 품은 기업, 애경산업의 통 큰 약속
138 X 164 mm

21

2.
추진내용

민관 협력 (지역네트워크 구축)

취약계층을 일상에서 지키는
따뜻하고 지속 가능한 지역 안전망 구축



22

2.
추진내용

지 원

작은 일상에도 스며드는 '생활 안전망 구축'





💗 희망 나눔 곳간

ㅣ 2025년 11월 금산군 내 전 읍면 설치 완료

- 설치 : 10개 읍면 (설치비 : 33백만원)
- 대상 : 복지사각지대 발굴 대상자 및 위기가구
- 예산 : 252백만원 (군비 66, 공동모금회 186)
- 운영 : 사회 복무요원 배치
- 내용 : 냉동식품, 생필품, 쌀, 라면 등
- 후원 : 공동모금회, 나눔연맹, 애경산업, 지역 후원업체

사업을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2.
추진내용

ㅣ 희망나눔 곳간 언론보도



대전일보

2025년 11월 10일 (월)

금산 희망나눔곳간 개소

중도일보

2025년 11월 13일 (목)

금산 '희망나눔곳간 10호' 문활짝

충청타임즈

2025년 11월 10일 (월)

금산군 희망나눔곳간 13호점 남일면행정복지센터에 개소

사업을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2.
추진내용

협력을 통해 더 강화된 지역 돌봄·안전 지원서비스

💗 화재위험 주거를 안전한 생활공간으로 전환 / 금산읍 임 ○○ (장애가구)

→ 집 리모델링 해비타트 + 초록우산 + 금산군



현황

- 장애부부 가구(4인가족)
- 지붕누수, 화재 3회
- 곰팡이, 보일러 노후
- 소득(없음), 생계 급여 의존

사업을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2.
추진내용



ㅣ 전



ㅣ 후

2025. 11. 18 입주

2.
추진내용

협력을 통해 더 강화된 지역 돌봄·안전 지원서비스

안부살핌 우편서비스 대상자 힐링캠프



- 사업기간 : 2025.09.11. ~ 09.12. (1박2일)
- 사 업 비 : 1,000만원 (2025 희망나눔 우수시군 선정 기획 사업비)
- 사업대상 : 고독사 고위험군 1인가구 25명
- 사업내용 : 체류형 (1박2일) 정서·치유 프로그램 체험









2.
추진내용

협력을 통해 더 강화된 지역 돌봄·안전 지원서비스

고독사 고위험 1인가구 신속 발견·지원 / 군북면 서○○ (알콜중독)

후원 : 적십자 금산군지회, 사회복지공동모금회





현황

- 61세 남성(1인 가구)
- 만성 알콜 의존
- 컨테이너 거주
- 가족단절
- 외부지원 지속 거부

우편 안부살핌 서비스를 통한 발굴 사례

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

2.
추진내용





사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지



3. 추진 성과

3.
추진성과

한정된 예산과 인력 운영체계 최대성과 확보

예산 사업비 424백만원 (국비 65, 도비 1, 군비 139, 우체국공익재단 20, 충남공동모금회 199)

1. 한정된 예산(424백만 원)으로 복지·AI·민관협력 등 다분야 통합사업을 효율적으로 추진
2. 국·도·군비와 민간후원금을 균형 있게 활용해 예산 의존도를 낮추고 지속가능성을 확보
3. 직접지원 중심에서 기술·데이터 기반 예방형 복지체계로 전환해 예산투입 대비 성과 극대화

인력 복지사각지대 위기가구 발굴 1,221건, 안부살핌 우편서비스를 통한 위기가구 발굴 69건

1. 읍면 간 정보공유와 사례관리 통합으로 긴급 위기가구 대응 속도 및 정확성 향상
2. 통합 관리체계 구축으로 현장 복지담당자의 업무 부담 감소 및 지원 효율성 제고
3. AI 자동화 기능 고도화 시 최소 인력으로도 대상자 모니터링과 서비스 제공 효율 극대화 기대

자원 민관협력체계 참여기관 18개소, 후원금 534백만원, 공공민간서비스 연계 978건

1. 민관 협력으로 534억 원 규모의 복지 자원 확보로 예산 효율성 제고
2. AI·데이터 기반 협력체계로 위기가구 발굴 및 지원 속도·범위 향상
3. 주민 체감형 복지성과로 지역 복지 신뢰도 향상

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

3.
추진성과

위기가구 발굴 및 지원 연계 추진 실적

| 안부살핌 우편서비스 추진 실적 (총 2,000회 방문)

구분	세부내용	실적	주요성과
이상징후 대응	건강, 주거, 환경 상태 이상징후 탐지 후 조치	46건	긴급지원 및 사례관리 민간서비스 등 연계
복지서비스연계	긴급복지, 사례관리 등 지원 연계	42건	맞춤형 복지서비스 제공
대상자 만족도	서비스 만족 응답률	100%	정기적 안부 확인 효과 확인

| AI 읍면 복지상담 자동화 사업 추진 실적

<건>

발굴 대상자	단순 상담	요청 접수	조치중	미지원	비대상	조치완료					
						기초생활 보장	차상위	긴급 복지	기타 공공	민간 서비스	서비스 의뢰
1,221	10	59	16	21	22	62	39	26	325	640	1



4. 확산 가능성

4.
확산
가능성

금산모델
어디서든 바로 활용할 수 있는 범용 구조

타 지자체 확산이 쉬운 이유

- 운영 방식이 매뉴얼·체크리스트로 표준화되어, 누구나 동일한 기준으로 안정적으로 운영할 수 있는 체계가 마련됨
- 많은 인력이 없어도 운영 가능한 '최소 인력 + 다층 협업' 구조로, 효율적이고 지속적인 운영이 가능함
- 농촌·도시 어디든 그대로 적용해도 작동하는 범용성 높은 모델로, 지역 특성과 관계없이 확산 가능성이 높음

예산 확보와 다원적 재원	인력 운영 및 역량 강화	지역 협력 기반	디지털·매뉴얼화	지속 가능성
국비, 군비, 공익재단 후원, 사회복지공동모금회 등 다원적 재원 조달로 재정적 안정성 확보	통합사례관리사, 읍면 복지 담당자, 집배원 등 핵심 인력 교육과 매뉴얼 기반 업무 수행	민관 협력 체계가 구축되어 지역사회 참여와 자원 연계 지속 가능	AI 상담 시스템, 마음쓰담톡, 우편서비스 체크리스트 등 디지털 기반과 표준화된 운영 지침	기술, AI 기반 구조 데이터가 축적 정교한 알고리즘으로 지속성 가능

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

5.
향후계획

1단계 – 기반 다지기
"금산형 복지안전망의 첫 단추를 끼우는 해"



- 우체국 집배망, AI 상담, 스마트 미터링 기초 시스템 구축
- 핵심인력 교육 및 AI 데이터 활용역량 강화
- 위기 징후 기준, 메뉴얼, 체크리스트 표준화 작업 착수

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지

5. 향후계획

5.
향후계획

2단계 – 고도화 · 관리체계 강화
"데이터가 쌓이면 서비스는 더 똑똑해집니다"



- AI 예측 모델 고도화 (전력·수도 패턴, 음성 변화 감지 정교화)
- 민·관 연계 자원 더 넓히고 통합사례관리체계 강화
- 현장 데이터·사례 기반으로 고독사 예방 정밀도 향상

사람을 먼저 아는 행정, 금산형 디지털 복지





경상남도 창녕군

08 AI와 사람이 함께 만드는 창녕형 디지로그 복지안전망

2025년 5월, 빅데이터 기반 발굴관리시스템에서 발굴되어 명예사회복지공무원과 함께 ‘가치데이’ 가정방문을 하였습니다. 일용근로자가 많이 거주하는 단독주택 밀집지역에서 홀로 지내는 하○○ 어르신을 만났습니다. 굳게 닫혀있던 문너머로 사람 소리가 났습니다. “세게 밀고 들어오세요.” 담당자가 문을 열고 들어가니, 방치된 살림살이와 쓰레기가 쌓여 있던 마당이 보였고, 그 안쪽에 보이는 어둡고 협소한 방에 하○○ 어르신이 누워 계셨습니다. 고관절 수술을 받은 지 얼마 되지 않아 거동이 불편한 상태였고, 라면 몇 개가 방 한켠에 놓여 있었습니다. “이것으로 끼니를 때우고 계세요?” 담당자의 물음에 어르신은 말없이 고개를 끄덕였습니다.

올해 1월 전라도에서 전입 온 어르신은 이곳에 연고가 전혀 없었습니다. 형제들과도 오랜 기간 연락이 끊긴 상태였고, 이웃과의 교류도 없이 쇠문 안에서 홀로 지내고 계셨습니다. 면 담당자는 즉시 지역사회보장협의체 위원들에게 상황을 공유했고, 협의체는 ‘딩동! 우리마을 안전소리’ 사업을 통해 하○○ 어르신을 재방문했습니다.

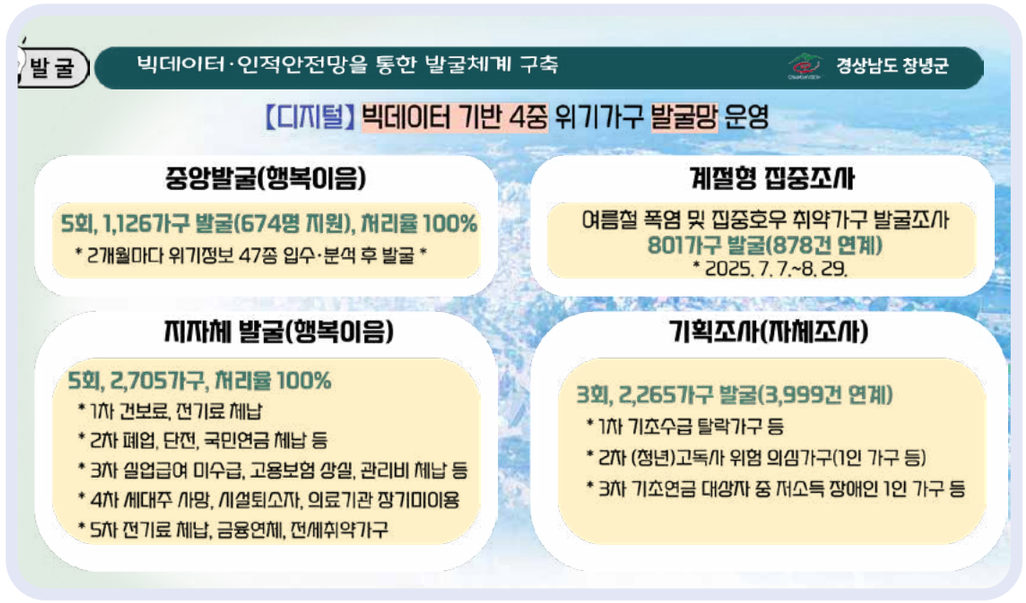
건강음료와 생필품을 들고 찾아간 협의체 위원들은 어르신과 이야기를 나누며 조심스럽게 마음의 문을 두드렸습니다. 처음엔 경계하던 어르신도 자꾸 찾아오는 사람들의 얼굴이 익숙해지면서 조금씩 변화하기 시작했습니다. 어르신의 끼니 걱정이 컸던 이장님은 ‘희망찬 서비스’를 신청했습니다. 월 2회, 따뜻한 국과 정성스러운 반찬이 어르신의 집으로 배달되기 시작했습니다. 담당자는 직접 가정을 방문해 반찬통을 건네며 어르신의 안부를 확인했습니다. 영양가 있는 반찬과 이웃이 방문하면서 어르신의 건강 상태는 조금씩 나아졌습니다.

그리고, 하○○ 어르신의 정기 안부확인을 위해 ‘안부살핌 우편서비스’를 연계해 매월 우체국 집배원이 생필품을 배달하며 어르신의 안부를 살핍니다. 집배원은 이제 어르신에게 또 하나의 안전망이 되었습니다. 여기에 AI 기반 ‘안녕 살피미’ 서비스까지 더해졌습니다. 월 1회 모니터 상담을 통해 어르신의 식사여부와 간단한 대화를 나누고 있습니다.


AI와 사람이 함께 만드는
「창녕형 디지로그」 복지안전망
경상남도 창녕군
복지사각지대
위기 발굴·지원


사 업 성 과
경상남도 창녕군
신고 온·오프라인 병행 복지사각지대 신고·접수 채널 운영
누구나 쉽게 참여 가능한 내 손안의 신고체계 구축
구분 디지털 아날로그
채널명 창녕복지소통플랫폼 동동e 복지위기 알림 서비스 복지소통창구 전화 / 문자
내용 동동e+ 앱 활용 신고 '희망e웃' 위기가구 신고 • 창녕 동동e앱: 위기가구 신고·자원 배분·복지서비스 공유 플랫폼 복지위기 알림 앱, 복지로 활용 위기가구 도움요청 희망복지지원단, 읍면 맞춤형복지팀 위기가구 신고 스마트 복지정보 문자알리미(월2회) 희망복지지원단 신고·접수
위기가구 신고·접수 창구 홍보 강화
생활업종 종사자 대상자 알림 앱 활용 교육
찾아가는 복지상담소 운영 홍보
홍보물품 제작·배포
동동e앱 활용 안내 및 홍보


추 진 내 용
경상남도 창녕군
신고
온·오프라인 병행 복지사각지대 신고·접수 채널 운영
발굴
빅데이터·인적안전망을 통한 발굴 체계 구축
지원
돌봄에 스마트를 더한, 창녕형 디지로그 돌봄 추진
연계·지속
민관협력 및 AI 활용 모니터링
[디지털]
창녕 동동e 복지위기 알림서비스
1단계
빅데이터 기반 촘촘한 발굴망 운영
스마트 돌봄서비스
창녕AI안녕살피미 AI안부서비스 독거노인안심지킴이 IOT
나눔 이웃을 통한 다양한 민관협력 및 연계
[아날로그]
복지소통창구 복지정보문자알리미
2단계
인적안전망 활용 위기가구 발굴
이웃사촌 돌봄서비스
창녕돌봄마스터사업 9988 청춘발전소 읍면협의체 특화사업
AI 활용 모니터링 및 인적안전망 역량강화 교육


발 굴
빅데이터·인적안전망을 통한 발굴체계 구축
경상남도 창녕군
【디지털】 빅데이터 기반 4중 위기가구 발굴망 운영
중앙발굴(행복이음)
5회, 1,126가구 발굴(674명 지원), 처리율 100%
* 2개월마다 위기정보 47종 입수·분석 후 발굴 *
계절형 집중조사
여름철 폭염 및 집중호우 취약가구 발굴조사
801가구 발굴(878건 연계)
* 2025. 7. 7.~8. 29.
지자체 발굴(행복이음)
5회, 2,705가구, 처리율 100%
* 1차 건보료, 전기료 체납
* 2차 폐업, 단전, 국민연금 체납 등
* 3차 실업급여 미수급, 고용보험 상실, 관리비 체납 등
* 4차 세대주 사망, 시설퇴소자, 의료기관 장기미이용
* 5차 전기료 체납, 금융연체, 전세취약가구
기획조사(자체조사)
3회, 2,265가구 발굴(3,999건 연계)
* 1차 기초수급 탈락가구 등
* 2차 (정년)고독사 위험 의심가구(1인 가구 등)
* 3차 기초연금 대상자 중 저소득 장애인 1인 가구 등

발굴 빅데이터·인적안전망을 통한 발굴체계 구축 경상남도 창녕군

【아날로그】 인적안전망을 활용한 생활밀착형 위기가구 발굴



복지등기 우편

집배원 활용 위기가구 선제적 발굴

* 취약가구 실태파악 및 지원
: 4차 793건 발송, 지원율: 100%



경남형 위기가구 찾기 사업

위기가구 발굴 강화 사업 추진

* 전담인력 1명 채용
* 시스템 확인 불가 집중 방문
(377가구)



창녕형 맞춤상담서비스

주민참여형 복지안전망 활동 및 창녕형 읍면 방문상담 강화

* 맞춤형 상담서비스: 27,314건

지원 돌봄에 스마트를 더한, 창녕형 디지로그 돌봄 확대 경상남도 창녕군

이웃사촌 돌봄서비스 제공으로 안전한가 강화



안부살핌 우편서비스

집배원이 가구방문하여 안부확인

└【집중 관리 대상 요청】→【1차 대상 가구 방문】→【방문 결과 회신】→【2차 대상 가구 방문】→【서비스 연계·지원】→【발굴 가구 지원 결과 공유】→지자체 공유(가정방문)



창녕형 돌봄마스터

돌봄 안전 및 통합돌봄 강화

└주거: 정이더가, 클린버스
└건강: 건강든든 패키지 사업, 바로방문
└일상: 희망찬 푸드, 부릉이 이동지원, 마지막 복지 배웅
└연계: 고독사 예방, 찾아가는 이동세탁



읍면협의체 돌봄사업

읍면별 맞춤형 주민참여 돌봄사업

읍면 여건에 적합한 창녕형 지역복지 안전 보호체계 체계 구축·활성화

지원 돌봄에 스마트를 더한, 창녕형 디지로그 돌봄 확대 경상남도 창녕군

스마트 돌봄서비스로 위기가구 상시 안부확인



창녕복지소통플랫폼 동동e

지역별 복지자원 공유 및 재분배 실천

└ 복지 커뮤니티, 복지자원 공유, 위기가구 신고, 복지정보 안내
└【동동e】【자원통】【나눔통】【마을지도】【하루복지】【위기가구신고】



AI 안부서비스

고독사 예방을 위한 안부확인 추진

└ 데이터 수집→데이터 분석
→1차 안부확인→2차 안부확인
→지자체 공유(가정방문)



독거노인 안심지킴이 IoT

돌봄 필요 노인 대상 창녕형 특화사업

└ 어르신 움직임 감지센서를 통해 모니터링 및 안전확인, 활동 및 온도, 습도, 조도 등 10분 단위 전송

연계 나눔 이웃을 통한 다양한 민관협력 및 연계 강화 경상남도 창녕군



스마일 나눔 이웃

복지안전틈새 채우는 민간자원 발굴





MOU 체결

지원 인적망 확충 및 복지자원 확대

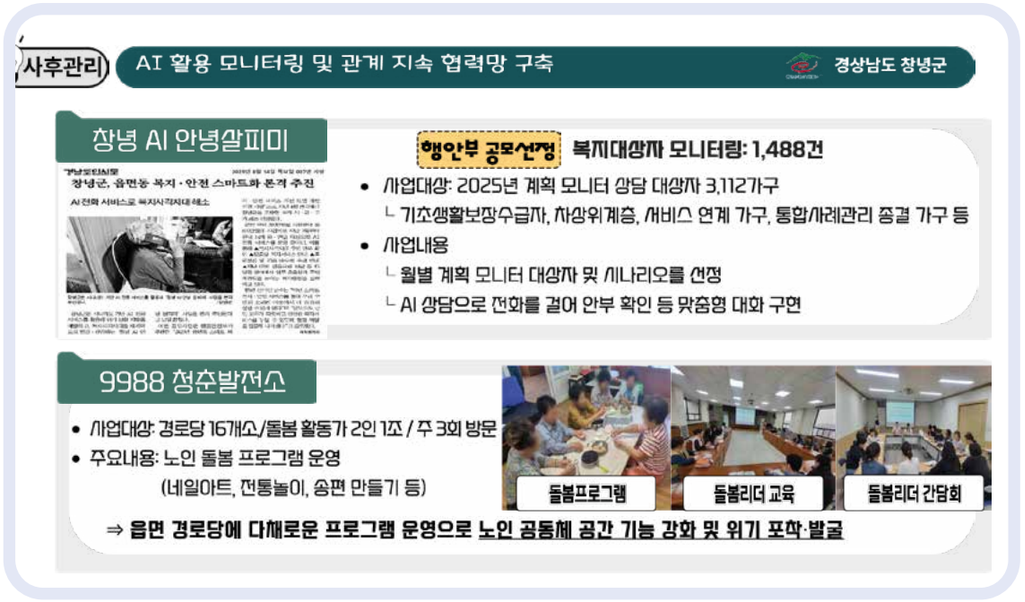
└ 창녕경찰서, 창녕소방서, 창녕교육지원청, 한전MCS, 창녕군사회복지협의회 등 13개 기관 단체 참여



창녕 365스마일뱅크

민관협력 기반의 안전 지원 체계 강화

└ 2025년: 49가구, 67,489천 원
지원 2배 증가
2024년: 23가구, 30,840천 원





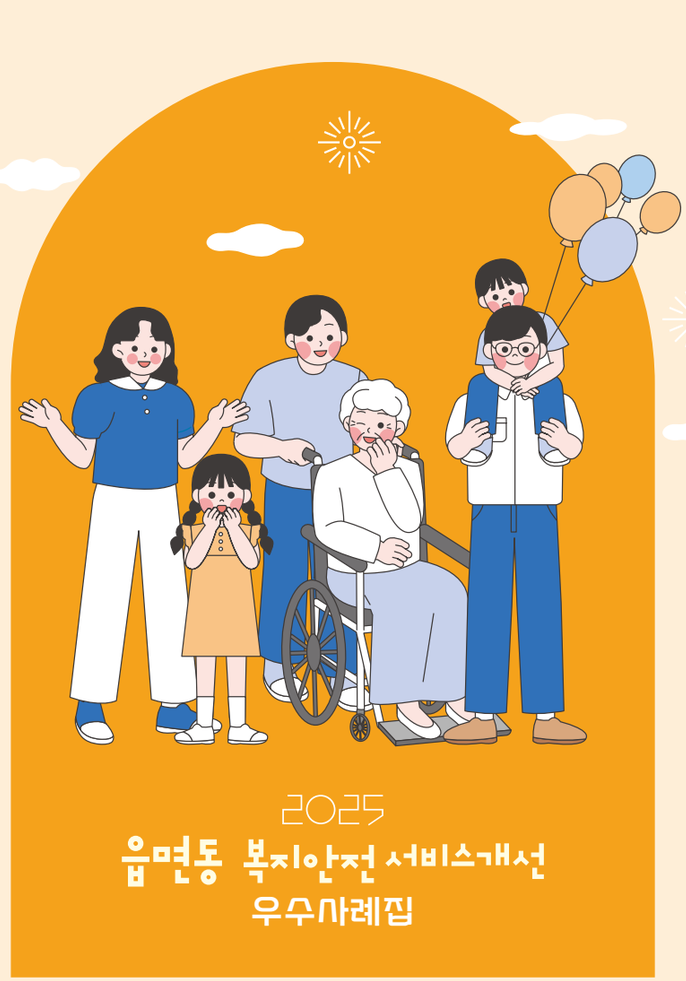


2025년 읍면동 복지·안전서비스 개선 우수사례집

PART 02

장려상 수상사례

09 서울특별시 성동구
10 대구광역시 달서구
11 인천광역시 계양구
12 대전광역시 중구
13 대전광역시 대덕구
14 울산광역시 중구
15 경기도 부천시
16 경기도 평택시
17 전북특별자치도 익산시
18 전북특별자치도 남원시
19 경상북도 포항시
20 경상북도 구미시
21 경상남도 함안군
22 제주특별자치도 제주시



서울특별시 성동구

09 희망이 담긴 편지가 가져다준 행복

미혼으로 70대 중반까지 식당을 운영하며 최선을 다해 살아온 어르신은, 경제불황과 건강 문제로 점차 힘든 시기를 맞이했습니다. 코로나19로 시작된 경제불황으로 식당의 수입이 줄었고, 상가 월세 체납 문제로 결국 문을 닫을 수밖에 없었습니다. 더불어 무릎 관절 건강 문제로 지속적인 통증과 의료비 부담이 어르신의 삶을 더욱 힘들게 하였습니다.

가족도 없이 홀로 외롭고 힘든 나날을 보내던 중, 운명처럼 전달된 복지등기 우편은 어르신에게 새로운 희망을 안겨주었습니다. 우체부의 친절한 안내를 통해 우편에 동봉된 안내서에 있는 동주민센터로 연락하여 상담을 받은 후, 기초생활수급자로 선정되어 안정적인 생계를 유지하게 되었고, 의료비 부담도 크게 덜 수 있었습니다. 또한, 푸드마켓을 통해 식생활의 안정을 얻었고, 정기적으로 안부를 물어주는 이웃도 생기면서 더 이상 혼자라는 외로움을 느끼지 않게 되었습니다.

이 작은 연결은 어르신에게 큰 위로가 되었고, 다시 일어설 수 있는 힘을 주었습니다. 이제 어르신은 혼자가 아니라는 따뜻한 마음을 느끼며, 새로운 하루를 맞이하고 있습니다.

추진배경

▶ 주거취약 거주자에 대해 복지와 안전의 통합적 지원 필요

- 주거환경, 노후주택, 비위생적 환경 등에 거주하는 가구는 안전과 복지의 문제 중첩 발생
- 사회적 고립, 돌봄 인프라 부족, 지역사회 네트워크 단절 등은 응급 시
- 신속한 대응, 지원의 어려움 발생
- 관내 반지하주택 전수조사('22년), 옥탑방 거주자 실태조사('24년)를 통해 폭염취약 주거환경 대상의 지원 필요성 대두
  * 성동구 반지하주택 7,284호, 옥탑방 1,403호(통계청, 2024)
  * '24년 지원 현황: 옥탑방 꾸러미 KIT 100세대 지원, 단열공사 15세대

▶ 기후 위기에 따른 저소득층의 열악한 생활환경, 건강 등으로 인한 다양한 문제 증가

- 한파, 집중호우 등이 심해지면서 기본 주거환경이 열악한 저소득층은 단열, 침수나 누수 등의 피해에 대한 대처가 어려운 상황
- 기후위기로 인한 열사병, 호흡기 질환, 만성질환 악화의 위험성에 쉽게 노출되고 있어 지원 필요
  * 폭염 관련 온열질환자 수 증가(성동구: '22년 2명 → '23년 5명 → '24년 5명)
  * 사망사건 중 폭염기간(6~9월) 집중발생: 48.3%(성동구 '22년~'24년)

▶ 취약계층 생활 실태 모니터링을 통한 위기상황 예방의 필요

- 복지사각지대 대상이 될 가능성이 있는 공적급여 신청자 중 탈락자, 기존 수급자 중 중지자에 대한 정기적인 모티터링 필요
- 위기 상황 감지 시 즉각적인 개입을 통한 예방적 지원체계 필요

▶ 민관협력, 주민 참여의 지역 보호 체계 구축 필요

- 촘촘한 지역 안전망을 위한 주민 참여와 민관협력의 협치 기구 구축과 활성화 필요

사업 목표

▶ 발굴: 다양한 위기 정보를 활용한 위험 요인별 발굴 대상군 선정

▶ 지원: 민관협력 사업의 확대를 통한 위기 요인별 맞춤 지원

사업 주요 내용

1 복지사각지대 발굴 및 활성화를 위한 제도적 기반 정비

▶ 찾아가는 보건복지활성화에 관한 조례 명문화('25. 5.) / 서울시 자치구 최초

▶ 사회적 고립 및 고독사 예방에 관한 조례 개정('25. 10.)

2 위기가구 발굴 및 지원 추진체계



3 위기가구 발굴 및 지원을 위한 민관 조직체계



▶ 6개 부서, 17개 동, 민간기관 25곳, 주민 활동가 5,824명 협업

▶ 위기가구 발굴 및 지원 콘트롤타워 역할 강화 〈희망복지과〉로 조직 개편('25. 10.)

4 민관협력의 지역사회 복지안전망 구축

▶ 성동구 고립예방협의체 구성 및 운영('25. 3.)

• 구성: 민관 30개 기관 실무자 및 주민 33명

  * 민간 18, 공공 8, 유관기관 3(경찰서, 소방서, 보훈처), 주민 3

• 내용: 회의(매월 셋째 주 수요일, 8회 실시) 및 특화사업 기획·실행

  * 고독사 예방 민관 대응 방안 및 실행 등 논의, 협력체계 강화

  * 기관별 월 단위 추진 사항 공유 및 협업을 통한 온·오프라인 소통 창구 운영

• 추진결과

기반구축	• 운영회의 및 고립예방 영역별 간담회 등 13회 운영 • 고립예방 플랫폼 구축('25. 9.)
지역특화	• 노숙인 시설 퇴소자 재고립 예방 TF팀 운영 – 퇴소자 31가구 고립 위험 진단·모니터링, 재고립 위험군 7세대 집중 사례관리 • 더 가까이 권역별 민관협력 회의 운영: 민관 41개 기관, 57명 참여 – 고시원장, 공인중개사, 공동주택 관리소장, 상인회 등 생활업종 대표 – 지역별 위기가구 발굴 방안 논의, 주민 참여 우수사례 공유 등 정례화
주민참여	• 「찾아가는 희망복지상담소」 운영: 4회, 상담 501명, 발굴 189명 • 주민 활동용 「위기가구 발굴 활동 가이드북」 제작 및 배포, 온라인 게시 • 주민 스스로 확인해보는「고립 위험 자가 진단 체크리스트」 개정 배포

▶ 생활업종종사자 등 관련 단체 MOU 체결: 63개소

구 분	기관 및 단체	생활업종종사자 및 비영리 단체(기관)
25년 신규 협약 (9개소)	(사)대한숙박업중앙회 성동지회, 대한주택관리사협회 성동지부, (사)한국고시원협회, 한국공인중개사협회 서울북부회 성동구지회, (사)한국생활물류택배서비스협회, (사)어르신 안부를 묻는 우유배달, 킹십리(지역청년단체), ㈜휘성(방역서비스), 건국대학교병원	
기협약 기관 (54개소)	성동광진우체국, 어린이집연합회 등	㈜bgf리테일(cu편의점), ㈜hy(한국야쿠르트), 성동구 약사회 등



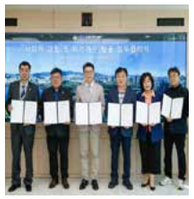
▲ 지역정착 TF팀 회의



▲ 고립예방 플랫폼



▲ 발굴활동 가이드북



▲ 생활업종 종사자 MOU

5 복지사각지대 상시 발굴 체계

▶ 구·동 복지종합상담 책임제 운영

• 복지서비스 상담자 대상 7일 이내 모니터링 실시

▶ 취약계층 권리구제 대상자 모니터링(매월)

– 복지급여 선정 제외자 대상 익월 모니터링 실시

▶ 지방세 체납자 조사 연계 생계형 체납자 발굴

• 지방세 체납고지서 활용 복지정보 안내(월 1회 발송)

▶ 온라인 고립 위기가구 신고·상담 채널 다양화

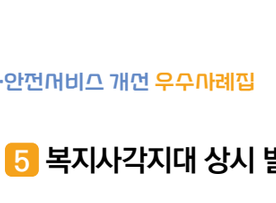
• 모바일 발굴상담 채널 '성동이웃살피미 운영'('25. 9. 기준 1,586명 가입)
• 복지위기 알림 앱 가입자 확대('25. 9. 기준 524명 가입, 전년대비 89%증가)
• 스마트 안부확인 '똑똑' 앱 내 위기가구 신고 기능 추가

▶ 위기가구 발굴 전담 인력(촘촘발굴단, 복지등기우편) 운영

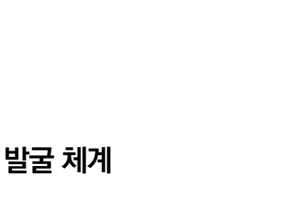
• 현장 방문조사, 소재 불분명 가구 확인, 복지정보 전달

▶ 지역단위 고립·은둔 발굴가구 전담기구 운영 (종합복지관 3개소)

• 중·고 위험도 고립·은둔 가구의 전담기관으로 권역별 주민, 동(洞)과 협력하여 발굴-연계, 커뮤니티 지원체계 구축



체납고지서 활용 복지정보 안내



지역단위 전담기구 운영계획

민관협력 방문상담

6 위험 요인별 성동형 복지사각지대 발굴 및 지원

▶ 【생활환경】주거취약지역 거주자 발굴(성동형 위험거처 실태조사 연계)

• 추진기간: 2025. 3. ~ 6. 〈3개월〉
• 대　상: 반지하, 옥탑방 및 노후주택 거주자 등
• 주요내용: 위험거처 실태조사연계 발굴 조사
• 추진방법: 민관협력(명예사회복지공무원, 주택정책과, 복지법인 따뜻한 동행)
• 추진결과

계	지원 연계 현황(단위: 건)					위험군 발굴 (가구)	위험군 미해당 (가구)
	주거위험요소 제거 집수리	화재 예방용품	냉방용품	물막이판, 역류방지기	쿨루프		
640	116	107	200	197	20	83	557

▶ 【기후위기】폭염 대비 위기가구 발굴조사

• 추진기간: 2025. 5. ~ 7. 〈3개월〉
• 대상: 1인가구,복지급여수급자 밀집지역 및 고시원,여관 등 비정형거처 주민등
• 주요내용: 동별 취약지수 분포도* 기반 발굴 조사
　* 취약지수 분포도: 반지하, 옥탑, 고시원 등 주거취약지역, 1인 가구 및 복지급여 수급자 거주 밀집지역 등 취약지역 32곳 지정, 민간 발굴 활동 시 활용
• 추진방법: 민관협력(복지통장, 고립예방협의체, 복지관 등)
• 추진절차

지역분석	▶	자료 공유·발굴	▶	발굴가구 지원	▶	모니터링
동별 취약지수 밀집지역 수집		취약지수 밀집지역 중심 위기가구 발굴, 캠페인 활동		• 위험도 및 욕구 진단 • 맞춤지원, 지역 연계		사례관리 등 종합지원 관리
구 총괄		고립예방협의체 등		복지관, 동, 동협의체		복지관, 동

• 추진결과: 캠페인 17회, 조사 912가구, 지원 연계 386가구

계	지원 연계 현황(단위: 건)			
	공적급여	주택공사, 금융상담 의뢰	민간자원	종합상담 및 안내 지속
386	113	4	247	22

▶ 【위기관리 예방】권리구제 대상 집중 발굴

• 추진기간: 2025. 6. 9. ~ 6. 30.
• 대상: 최근 1년 이내 복지급여 중지 및 선정 제외 654가구
• 주요내용: 고독사 위험도 및 위기상황 등 조사
• 추진방법: 동 복지 담당 및 마을간호사 2인1조 보건복지 상담 진행
• 추진결과: 조사 601가구(미조사 53명: 사망, 전출), 지원연계 239가구

계	지원연계 현황(건)				
	공적급여	정신건강상담 의뢰	금융상담기관 의뢰	주택공사 지원 의뢰	민간자원
239	136	3	3	8	89



취약지수 분포도 동별 지도



냉방꾸러미 지원



에어컨 지원



취약지역 발굴캠페인

7 사업예산

구 분	예산액(천원)				
	합계	국비	시비	구비	민간지원
총 액	159,142	25,000	17,000	42,142	75,000
복지 사각지대 발굴시스템 운영	비예산	-	-	-	-
사각지대 발굴 전담인력 「촘촘 발굴단」 운영	31,122	-	-	31,122	-
「복지등기우편」 사업	1,020	-	-	1,020	-
구-동 인적 안전망 운영·관리	비예산	-	-	-	-
「명예사회복지공무원」 운영	2,000	-	2,000	-	-
반지하·옥탑방 냉난방 케어 지원 사업	70,000	-	-	-	70,000
주거취약계층 쿨루프 사업	50,000	25,000	15,000	10,000	-
고립예방협의체 운영	5,000	-	-	-	5,000
권리구제 대상 집중발굴	비예산				

8 복지사각지대 ZERO! 맞춤형 통합복지·돌봄을 위한 노력

▶ 게이트 키퍼로서의 구·동 복지종합상담 전문성 강화

- 구 자체 교육· 훈련 실시: 33회, 893 참여
  * 다양한 분야의 교육 진행으로 사례별 맞춤 대응력 전문성 강화
- 동 주민센터 찾아가는 보건복지 서비스 업무 모니터링(2회)
  * 동 별 업무 수행 능력 격차 해소, 담당자의 의견 청취 업무에 반영

▶ 민간, 공공의 위기가구 발굴· 지원 사업의 효율적 수행

- 민관협력을 위한 고립예방협의체 운영, 점검 모니터링
- 온라인 플랫폼 구축: 기관별 사업 중복, 누락 사례 방지

▶ 찾아가는 보건복지서비스+통합돌봄서비스 연계

- 통합돌봄·복지상담 특화 시범 설치('25. 8.~10. / 마장동 주민센터)
  * 1층 민원실 내 통합 돌봄 전담 공간 재배치
  (통합돌봄 존) 돌봄 접근성 강화 및 사각지대 해소를 위한 통합 돌봄 전담 창구 조성
  (복지상담 존) 일반 복지상담 가능한 복지종합상담센터 공간
  (기타공간) 주민 휴게공간, 스마트헬스케어 존, 주민 홍보 공간

사업 실적

1 사업성과

▶ 복지사각지대, 위기가구 발굴에 대한 주민 인식 개선 및 참여 확대

- 위기가구 발굴의 관심 확산을 통한 인적 자원의 발굴 참여도 증대
- 전년대비 명예사회복지공무원 협약기관 17% 확대, 참여인원 13% 증가

▶ 다각적인 발굴, 자원 총량 확대로 위기가구 지원율 향상

- 민관협력 사업 확대 등으로 전년 대비 복지서비스 제공기관 119%, 발굴 자원 20% 증가 (제공기관 315개소, 자원 1,099건)
- 위기가구 발굴, 지원율 전년 대비 10% 향상
  ※ '25년 성동구 복지자원 총조사 결과 및 사회보장정보시스템 자료 추출

▶ 지속 가능한 성동형 지역 보호 체계 구축

- 지역의 다양한 주체가 참여하는 민관 협치기구 '고립예방협의체' 활성화로 지역 맞춤형 위기가구 발굴 및 예방 대응 추진

구 분	개선 전	개선 후	변화 내용 및 원인
폭염취약가구 신규 추가 발굴	복지사각지대 발굴 정기조사 한정 발굴·지원	빅데이터, 실태조사 활용 추가 발굴·지원 (400가구)	빅데이터 및 민관협력 실태 조사 기반 대상 특정 확대
주거환경개선 지원 확대	지원 대상 598세대	지원 대상 640세대	민간 자원 확보로 효율적 지원
생활업종 종사자 등 관련 단체 MOU 체결	54개소	63개소	MOU 체결 추가 확대 ((9개소)
권리구제 대상 집중발굴	미실시	239가구 발굴조사	폭염 기간 추가 복지사각지대 발생 예방 필요성 제고

2 확산 가능성 및 지속 전략

▶ 범정부 공통 시스템을 활용한 타 지자체 확산 용이성 확보

- 행복e음 내 '지도 기반 자체 발굴 대상자 정보', '복지 주제도' 활용

▶ 동 단위 인적 안전망 및 민간기관 협력 추진체계를 통한 사업 지속성 확보

- 민관, 주민의 소통구조를 강화하여 동 단위의 복지안전망 구축

▶ 다양하고 새로운 취약계층 발생에 따른 맞춤형 발굴 및 지원

- 기후, 안전 재난 취약 가구 발생 시 인적 및 지역자원 활용 대응

향후 계획

▶ 복지사각지대, 위기가구 발굴을 위한 '희망복지과'의 컨트롤타워 역할 강화

• 복지사각지대, 위기가구 발굴,지원,방지를 위한 대상별 영역별 맞춤 대책 마련

▶ 주민 주도 및 참여를 통한 위기가구 발굴 지원 모델 확장

• 민관 협력체계 활성화 및 주민 간 관계망을 활용한 지속 가능한 위기가구 지원 모델 추진

우수사례 혁신요인 및 성공요인

▶ 빅데이터 기반 정보와 현장 정보의 결합을 통한 실효성 높은 발굴

• 위기 정보 빅데이터 및 복지 지도 분석을 활용한 데이터 기반 취약계층 특정

▶ 기후위기, 주거 특성을 반영한 위기가구 발굴 체계 구축

• 장기 체납, 주거 취약, 취약 지수 분포도 등 지역 여건을 고려한 발굴

• 반지하, 옥탑방 등 폭염에 취약한 주거 형태 거주자 조사 및 맞춤형 냉방·단열 지원

▶ 민-관-주민 협력 네트워크 기반 현장 중심 발굴 및 지원 강화

• 고립예방협의체 활성화로 효율적인 발굴 및 지원

대구광역시 달서구

10 은둔 중장년 1인가구 지원 위기가구 발굴 및 지원 사례
닫힌 문을 열고, 삶의 봄을 기다려요

▶ (발굴) 노후 원룸 거주자로 명예사회복지공무원(복지통장) 신고를 통해 발굴되었습니다.

▶ (위기) 여동생, 매제에게 사기 피해를 당한 후 매제 자살에 따른 충격, 성장 과정에서 부모 이혼 및 가정 내 지지체계 부족, 우울증, 대인기피, 고혈압, 전립선 질병 등이 있는 은둔형으로 생활고에 시달리고 있었습니다.

▶ (연계) 행복나눔과, 복지정책과, 한국에너지재단, 주거복지센터, 정나눔봉사단, 관내 운동시설, 성서푸드마켓, 신당종합사회복지관 등 서비스 연계하였습니다.

▶ (성과) 긴급복지지원 지원, 기초 생계, 의료급여 추가 책정, 중장년 1인가구 프로그램 참여, 운동시설 이용 및 洞 통합사례관리 대상자 선정, 유제품 및 도시락 정기 지원, 에너지효율개선 사업, 복지관 정신건강 증진 프로그램 대상자 추천, 각종 후원물품 등을 지원하였습니다.

→ 다양한 복지 서비스 지원과 洞 통합사례관리·후원 등 연계로 **외출 시작 및 프로그램 참여 등으로 스스로 세상과 소통 노력**


즐생단 가정방문


프로그램 참여 외출


봉사단 가정방문


사례 물품지원


유제품 지원


복지관 회의


본인 이벤트 참여 문자

추진배경

1 지역의 1인 가구 및 주거 현황



- 2025년 1월 기준, 이곡2동 1인 가구는 총 2,530세대로 이 중 40~64세 중장년층은 1,189세대로 전체의 47%를 차지함. 원룸, 고시원 등에 거주할 때 전입신고를 하지 않는 경우도 종종 있음.
- 30년 이상 노후 아파트와 인접한 공단 지역 저임금 노동자를 위한 고시원, 원룸 같은 취약한 주거유형이 혼재되어 있음. 노후 환경으로 화재·위생 등 생활안전 위험과 1인 가구 고독사 발생 우려가 높음.
- 특히 고시원은 '최후의 주거지'라는 인식으로 외부와 소통이 적고 지지 체계가 약해 사회적으로 고립된 주민이 많이 거주하며, 고시원 환경의 협소, 폐쇄 및 과밀한 특성상 화재 및 다양한 사고에 노출될 확률이 높은 주거 형태임.

2 추진 배경 및 필요성

- 이곡2동 노후 원룸 지역 및 주거 취약 시설인 고시원 3곳이 밀집해 있어 화재 등 안전사고 발생 위험에 노출됨.
- 1인 중장년 가구의 사회적 네트워크 부재 및 참여 기회 부족, 가족과의 기능 약화로 사회적 고립 우려로 고독사 위험 증가함.
- 거주 공간의 물리적 환경 노후 및 정서적 고립 상태인 1인 중장년 가구의 긴급 상황 발생에 대비한 복지·안전 협의체 필요성이 대두됨.
- 경제적 빈곤, 신체적 질병, 정서적 고립에 놓인 1인 중장년 가구의 건강하고 안전한 일상 회복에 대한 지원이 필요함.

사업 목표

비전	중장년 1인가구, 더 나은 삶을 용기내다
목표	일상 가득 충전 "Health & Safety & Energy"
추진 방향	▶ (든든한 신체 건강) 활기찬 신체활동 및 영양적인 식생활 개선 ▶ (안전한 주거 환경) 위기대응 역량 강화 및 안전 시스템 구축 ▶ (따뜻한 정서 지원) 사회적 관계망 형성 지지 및 디지털 기반 소통

- 중장년 1인 가구의 신체적 활력 증진, 개인 위생관리 및 정서적 의욕 충전, 여가 시간 활용 등을 통한 사회적 교류와 연결을 강화함.
- 취약 주거환경의 안전시설 정비를 통한 일상생활 안전을 확보함.
- 지역사회 내 중장년 취약계층 발굴 및 고독사 예방을 위한 주민 관심 제고 및 인식 개선을 위해 노력함.
- 복지·안전 협의체 활동을 통해 각종 화재, 안전사고 등 발생 시 민첩한 초동 조치 시행 및 비상 전달체계 확립함.

사업 주요 내용

1 사업개요

- 사업명: 우리, 집(HouSE)으로 가자 – Health – Safety – Energy
- 사업기간: 2025. 4. ~ 12월
- 사업비: 18,200천원(국비 5,000천원, 구비 5,000천원, 민간 8,200천원)
- 사업내용: 1인 중장년 취약계층의 신체 건강, 정서 지원, 주거 안전 맞춤형 사업추진

▶ 사업 추진 방향

♬ 우리, 집 (HouSE)으로 가자 ♪- Health · Safety · Energy -

문제인식	신체건강 **영양 불균형 식사, 외부 활동 부족** 및 **만성질환 등 건강관리 미흡** 정신건강 실패의 경험, 대인기피 등 **심리적 위축 및 정신질환** 등으로 **우울감 심화** 주거안전 노후 원룸, 고시원, **주거 취약지역의 화재, 해충, 감염 위험 노출** 지지체계 1인 가구의 **정서적 고립** 및 **최소화된 인간관계**로 **사회적 연결 고리 약화**

『 읍면동 스마트 복지·안전 서비스 개선모델 개발 서비스 지원 신청·선정 』
사업비 확보 및 이곡2동 복지·안전 협의체 발족

	신체건강	정신건강	주거안전	지지체계
연계기관	관내운동시설 반찬업체 및 식당 협약 미용실, 편의점	지역사회보장협의체 대구의료원 신당사회복지관	소방 및 경찰 주거복지센터 방역업체	명예사회복지공무원 즐거운생활지원단 동행파트너 업체
목표	신체 활동량 증가 및 안정적인 식생활 유지	활동에너지 회복을 기반한 정서적 고립감 해소	거주 안전 확보 및 청결한 위생환경 개선	정기적 안부확인 및 쌍방향 소통 채널 구축
수행방법	운동시설 이용 및 식생활 꾸러미 등 지원	외출 유도 및 연계기관의 각종 프로그램 참여 연계	주거환경 개선, 화재 예방 및 대피 물품 구비, 방역을 통한 해충 박멸	로고 올케어, 돌봄 플러그 , 행복지킴이, 동 탭 유기적 연락
해결방법	▸ 다각적 방면 대상자와 소통 및 의견 반영을 통한 목표 수립, 사업 활성화 ▸ 지역사회 내 현안 인식 및 해결에 대한 공감대 형성을 위한 홍보, 캠페인 진행 ▸ 복지안전협의체를 주축 관련 기관과 유기적 연계, 자원 공유를 통한 사업 수행			

든든한 복지 ⊕ 단단한 안전

딴딴한 이곡2동 스마트 복지·안전 시스템 구축

복지안전협의체 출동

▶ 복지안전협의체 구성 및 기능 강화



- 지역사회보장협의체를 중심으로 통우회, 자율방범대 및 자율방재단, 명예사회복지공무원 등 관변단체를 포함해 구성 발대식 개최 후 교육지원 및 활동 안내함.
- 강서소방서 예방안전과, 성서119안전센터, 신당지구대, 3개소 고시원 관계자, 신당 및 성서복지관, 운동시설, 방역업체, 각종 유관기관과 협약을 통해 복지사각지대 발굴, 취약지 안전 점검 및 후원, 인식개선 캠페인, 사고 예방을 위한 복지안전협의체 활동 연계함.



복지안전협의체 발대식



단체 대표 활동 선언



성서119안전센터 & 신당지구대 협약



성서119안전센터 소화기 사용 교육



신당지구대 보이스피싱 예방 교육

▶ 복지안전협의체 참여 활동

- 다양한 사업을 함께 구상, 참여해 지역 복지와 안전 수준을 동반 향상함.



여름 고시원 여름나기 물품 전달



생일축하해요 사업 참여



신당지구대와 합동 순찰



방구석 텃밭 가꾸기 전달



해충 다발지역 합동 방역 참여

▶ 복지안전협의체 캠페인 및 홍보활동

- 지역 주민들에게 더 자세히, 더 가까이 다가가 복지와 안전의 위험 요소를사전 제거하고 예방하기 위한 안내 활동 수행함.



복지사각지대 발굴 캠페인



비상시 국민행동요령, 안전신문고 앱 홍보



폭염 극복 요령 안내문 경로당 부착



야간 순찰시 복지사각지대 발굴 홍보



복지한마당 고독사 예방 캠페인

든든한 복지

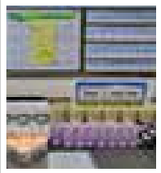
▶『 오·나·완 – 오늘도 나를 아끼고 사랑하기! 완료 』추진

- 기존 복지사업이 대상자에게 물품 전달로 종료되는 한계 극복함.
- 자체 탭 활용해 문자, 카카오톡으로 비대면 소통하는 쌍방향 채널 구축함.
- 외출 및 외부와 소통이 거의 없는 중장년 가구에 즐생단 어르신들이 직접 방문해 물품 전달 및 이벤트 안내, 정서적 지지 등 활동함.

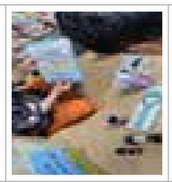
  ▶ 방문의 대상이 되던 어르신들이 직접 중장년층을 찾아가 노년에 활력있는 삶을 사는 모습을 통한 생기 에너지 전달함.



인증샷 이벤트 내용
물품을 활용해 건강을 가꾸는 사진을 보내면 기념품 전달



오·나·완 물품 꾸러미
폼롤러, 스트레칭 밴드, 덤벨, 디퓨저, LED초, 마스크팩, 바세린



즐생단 어르신 전달
외출이 적은 1인가구 방문하여 이벤트 안내 및 정서적 지지





이벤트 참여 인증문자
비대면 소통에 참여한 은둔 1인 가구 인증샷 문자

◐ 사회적 고립가구 외출 유도 생활쿠폰 사업『 나를 돌보는 하루 』

• 중장년 은둔 고독사 위험군에 생필품, 이미용 생활 쿠폰을 지원해 일상 회복 및 외출 유도함.

• 달서희망수호점 미용실, 편의점 연계로 사회안전망 강화 및 쿠폰 사용 확인 후 모니터링함.



마을수호점-미용업소
업주는 명예사회공무원 위촉 및 업장에 위기가구 발굴 리플릿 비치



마을수호점-미용업소
마을수호점 표식 부착



마을수호점-GS편의점
위기가구 발굴 리플릿 비치



이미용, 생필품 꾸러미 쿠폰
대상자가 직접 방문해 이미용 서비스 이용 및 꾸러미 수령 가능

◐ 나만의 향수, 룸스프레이 만들기『향기로운 우리집 꾸미기』

• 중장년 1인가구의 외출과 정서 안정을 돕는 프로그램으로 함께 모여 진행함.

• 본인이 원하는 향수도 만들고 다른 사람이 만든 향기도 서로 맡아보며 소통함.



은둔형 참가자들 모임
평소 외출이 거의 없거나, 적은 참가자들이 한자리 모임



시향을 통해 나의 취향 확인
여러 향을 맡으며 기분 전환, 나만의 향기를 찾는 시간



향의 선호도 체크
좋은 향을 골라 그 중에서 순서를 매겨 우선순위 확인



서로의 향수 모습
같은 시간과 공간을 함께 하며 향기로 타인과 소통 시간 가짐

◐ 고시원 거주자 식생활 지원『여름을 빙빙氷氷 건강을 빵빵』추진

• 무더위 고시원 거주자들 건강한 여름나기와 정서적 안정을 위해 마련함.

• 고시원 사전 방문해 수요 조사 후, 조리와 보관이 편한 품목 위주 구성함.

• 각 호실 전달 후 정서적 지지 및 사업주 복지사각지대 발굴 동참 당부함.



식생활 지원 꾸러미
삼계탕 및 돼지국밥 밀키트, 비빔면, 파스, 행주, 사각지대 안내문







고시원 3개소 방문
고시원 거주자 지원 꾸러미를 개별 준비해 관내 3개소 고시원 모두에 복지안전협의체와 함께 방문, 고시원 지속적 협조 요청





고시원 거주자 전달
복지안전협의체 직접 전달을 통한 건강 당부 및 정서적 지지

◐ 중장년 1인가구 반려화분 꾸러미『방구석 텃밭 가꾸기』추진

• 집 안에서 쉽게 기를 수 있는 방울토마토, 상추 씨앗을 담은 꾸러미를 전달함.

• 직접 씨앗을 심어 가꾸며, 새싹에 애정을 쏟고 일상 활력을 찾을 수 있도록 유도함.

• 식물을 돌보는 과정에서 삶의 에너지를 회복하고, 이웃과 교류할 기회를 제공함.

• 화분에 심거나 새싹이 자란 모습 사진을 찍어 동 탭으로 공유하면 소정의 선물을 받는 참여형 이벤트를 진행해 외부와 소통의 기회를 마련함.



인증샷 이벤트 내용
화분을 만들거나 싹이 튼 모습 사진을 보내면 기념품 전달



방구석 텃밭 가꾸기 물품
자동 급수 화분, 씨앗 2종, 흙, 물뿌리개, 모종삽, 영양제, 설명서



복지안전협의체 꾸리미 구성
복지안전협의체 회원들이 화분 꾸러미를 직접 만들어 전달





이벤트 참여 인증문자
비대면 소통에 참여한 은둔 1인 가구 인증샷 문자 내용

◐『 생일 축하해요 』추진

• 중장년 1인 가구의 홀로 맞이하는 생일에 생일상(케익, 미역국, 잡채, 소불고기, 삼색전, 떡 등)을 준비해 복지안전협의체와 축하하며 따뜻한 마음을 전함.

• 회원들의 회비로 대상자 생일선물(온누리상품권) 지원해 자발적 동참함.







가정방문 '생일축하' 고시원 방문 '생일축하' 사무실 내방 '생일축하'
생일잔치 상을 준비해 대상자 가정, 고시원, 등을 방문하거나 낮시간 직장생활 및 집 공개에 부담을 느끼는 경우 동에 내방해 파티를 진행



생일 축하 상품권
회원들이 회비를 모아 준비 후 선물로 전달



생일 축하 잔치상
케익, 미역국, 삼색전, 잡채, 불고기, 떡 준비

단단한 안전

▶ 고시원 방역지원 → 거주자 생활환경 및 위생 개선, 건강 보호

문제인식	논의	실행	결과
벌레와 해충 발생 • 다수가 생활하는 밀집 공간 • 환기와 습도 관리 부족 • 2023년 고시원에서 잦은 빈대 피해로 이슈화 • 실제 방문을 통해 바퀴벌레등 각종 해충 출몰 확인	서비스 검토 • 방역업체 방문시 독일 및 미국바퀴, 쥐며느리, 화랑 곡나방, 초파리 등 다수 확인으로 심각성 인지 • 초기방역 비용 부담으로 업주 정기 관리 망설임	서비스 실시 • 洞 초기 비용(2개월치) 지원해 방역 실시 • 이 과정에서 거주자들이 적극적으로 해충 출몰 위치 알려주며, 벌레로 인한 일상 고충 토로	방역사각지대 해소 • 해충으로부터 일상 안전 확보 및 한층 위생적인 공간 거주로 생활 만족도 향상 • 방역 빈곤층 및 심리적 박탈감을 해소하고 쾌적한 공간에서 정서적 안정
	 	 	 

※ 사업주가 필요성 인지해 방역업체와 장기 관리계약 체결 완료 및 관리 철저 예정

▶ 중장년 1인 가구 운동시설 이용 지원『 우리 GYM으로 가자 』

- 초기 조사시 신체적·정신적 건강 사유로 외부 생활이 적은 중장년 1인 가구가 매일 어디 갈 곳이 있었으면 좋겠다는 욕구에서 착안함.
- 규칙적인 일과가 생겨 신체적 활력을 찾고, 건강 상태가 개선되고 정서적 에너지를 얻어 생기를 회복함.
- 또한 노후 원룸, 고시원 등에 사는 거주자들이 운동 후 쾌적한 샤워 시설을 이용할 수 있어 청결 및 위생 상태가 업그레이드됨.

				
프로그램 참여 전 작성	운동시설 등록	시설 라운딩	참여자 운동 모습	매월 출석 체크표
등록 전 사회적 고립 가구 조사표, 참여 서약서 작성	시설 안내와 입장, 구비 운동기구, 샤워실 등 설명 (운동복, 수건 제공 및 24시간 이용 만족도 높음)		운동시설의 다양한 기구를 활용하는 참여자 모습	매월 출석 결과지 받아 상태 확인 및 독려 등

▶ 중장년 1인가구 실태조사, 로그 올케어, AI스피커, 돌봄 플러그, 복지앱 연계

- 달서구청에서 선도적으로 수행하는 사업에 대상자 추천 및 꼼꼼한 실태조사, 복지위기알림 및 달서안심복지 앱 설치로 사각지대 발굴 및 스마트한 AI 인공지능 시스템을 통한 안부 확인 노력함.
- 안정적인 체계 속 한발 빠른 위험 요소 발굴, 두배 더 단단한 맞춤 지원함.

					
실태조사	로그올케어	돌봄플러그	AI스피커	복지위기알림앱	달서안심복지앱

▶ 고시원 비밀번호 인식기를 통한 거주자 안전 & 안부 확인 추진

- 고시원은 경제적인 여건과 공간의 특수성으로 이동이 잦고, 짧게 머무는 사람도 많아 누가 어떻게 지내는지 무관심한 경우가 많음. 개인정보와 사생활 보호 차원에서 업주도 각 호실 문을 쉽게 열 수 없어 거주자의 안전 확인을 위한 장치의 필요성이 요구됨.
- 비밀번호 인식기에 지문 대신 방의 호수를 일주일에 한번 정도 입력할 수 있도록 업주가 거주자 단체 카톡방을 통해 공지해 특이사항 발생 의심시 좀더 집중적인 확인과 신속한 조처가 가능해짐.

				
고시원 3개소 업주 협약 사진	설치 및 사용 안내 비밀번호 인식기 설치 및 업주에게 사용 안내		비밀번호 인식기 부착	거주자 실제 사용

▶ 고시원 화재예방, 일상안전 물품지원『방방 곳곳 & 안심 쏙쏙』

- 밀폐된 공간에 불특정 다수가 밀집해 화재, 기타 사고 발생시 확산 위험 증가함.
- 강서소방서와 연계해 배전함과 거주자 공간 콘센트 소화 패치 부착 및 사용법 등을 안내, 업주에게 화재 예방과 대피 중요성 교육을 진행함.
- 화재 예방 소화 패치와 화재 발생 대피시 구조 손수건, 구급함 등을 전달 및 소방서에서 QR코드 포함 자료를 제작해 거주자에게 안전 정보 제공함.

				
강서소방서 예방안전과 사전 회의	전달 사진	강서소방서 배전함 소화 패치 설치	강서소방서 콘센트 소화 패치 설치	업주 화재안전 관련 교육

사업 실적

비전 : 중장년 1인가구, 더 나은 삶을 용기내다

든든한 신체·정신 건강		운동시설 이용 지원 66명		홈짐(home gym) 꾸러미 지원 30명		정서 지원 40명 (향수 제작 및 텃밭 가꾸기)
		식생활 꾸러미 지원 72명		유제품 지원 120명		반찬 및 도시락 지원 154명
안전한 주거 환경 조성		방역 실시 4회 고시원 55명 및 관내 주민 혜택		화재 예방, 대피, 일상안전 용품 지원 83명		고시원 화재 대비 점검 및 교육 3회
스마트하고 따뜻한 돌봄		1인가구 실태 조사 후 연계 완료 834명 중 370명		복지위기알림, 달서안심앱 설치 250명		로그올케어 및 돌봄 플러그, AI스피커 16명
		인적안전망 역량강화 교육 5회, 275명		중장년 1인 통합사례관리 진행 18명		동행 파트너 및 유관 기관 협약 12개소
성과	중장년 1인 가구의 신체·정신 건강 및 일상 안전 회복					

탄생 : 이곡2동 복지·안전 시스템 구축

함께하는 이웃들		건강관리 및 의료자문 약국		건강한 식재료 제공 반찬가게		마음돌봄 사업진행 복지관
		생일 축하 행사 지원 제과점		신체 건강 관리 지원 운동시설		사각지대 발굴 홍보 지원 카페
		건강한 식재료 제공 식당		유제품 배달 안부확인 유제품 업체		대상자 복지안전지원 고시원 3개소
복지안전 지킴 히어로즈		정신건강증진사업 단체협약 지역 유관기관		지역 안전 책임 119 안전센터 지구대		화재 예방 점검 및 교육 소방서
성과	더불어 함께 사는 행복한 복지·안전공동체 조성					

향후 계획

노후 원룸 및 고시원 밀집 등 주거 취약지에 적용이 용이

- 중장년 1인 가구 거주가 많은 경우 신체·정신·일상 안전 개선에 유용함.

區 – 洞 유기적 연계 및 협력

- 대규모 예산 및 지속적인 관리가 요구되는 AI 시스템(로그 올케어, 돌봄 플러그 등) 지원이 필요함.

사업 필요성과 지속성에 대한 지역 공감대 형성으로 민간 적극 참여 노력

- 洞 행정 지원 및 이웃이 이웃을 돌보는 두터운 돌봄망 시스템 구축 노력함.

중앙부서 정책 지원 노력 ⇒ 중장년층 운동시설 이용 바우처 신설 등

- 중장년 운동 지원 바우처 신설로 신체활동 증가를 통한 활력 도모, 건강한 에너지 증가 및 위생관리 향상 확보

우수사례 혁신요인 및 성공요인

지역의 특성 및 사업 대상 분석으로 맞춤형 추진체계 구성

Step 1 문제 인식	Step 2 실태 조사	Step 3 사업 수행	Step 4 수정 검토	Step 5 맞춤형 지원사업
노후 원룸, 고시원 밀집, 산업공단 지역	2025년 1월 고시원 방문 후 자체 실태 조사 및 업주 면담	행안부 사업공모 및 선정으로 예산 확보	대상자 사업 참여 양상 분석 및 면담을 통한 내용 수정, 변경	사업 대상자들과 지속적인 소통을 통해 필요한 사업을 맞춤형으로 지원
1년 사이 고시원 내 고독사 3건 발생	고시원 내부 시설 및 거주자 생활 모습, 위험 요소 확인	지역사회보장협의체 중장년 1인 가구 특화 사업, 추가 예산마련	수정 예시 운동시설 이용 + 홈짐 꾸러미 지원	사업 진행시 & 쌍방향 소통 채널을 통해 피드백 확인

- ▶ 사전에 지역의 이슈를 민감하게 확인하여 해결을 위한 자체 노력 실시함.
- ▶ 현재 위기사항 완화 및 해소를 위한 사업 설계부터 대상자의 욕구와 목소리 적극 반영함.
- ▶ 운동시설 방문이 심신 건강상 부담된다는 대상자 의견 반영해 홈짐(home gym) 꾸러미 사업 등 신설함.

동 행정복지센터 시스템 내에서 빠른 사업 승인 및 모색, 연계 가능

- 사업 추진 시 승인 단계 간소화되고, 洞 단위 소규모 시스템으로 피드백 수렴 후 빠른 반영 가능

인천광역시 계양구

11 위기는 빼고, 돌봄은 더하고

계양구는 노인 돌봄과 고독사 문제에 대한 예방과 지원을 위해 다양한 사업을 추진하고 있습니다. 그 중의 하나인 노인일자리를 활용한 '복지 안심 기동반'에 대해 소개하고자 합니다. '복지 안심 기동반'은 고독사 관리 프로그램을 상시 관리하며, 대상자의 안부·안전 확인과 말벗서비스 등 정서 제공 업무를 수행하고 있습니다.

'25. 8월 어느 무더운 여름날...

돌봄플러그에 심각단계로 한 분이 확인되었습니다. 국가유공자이며 돌봐줄 가족이나 친지도 없다는 91세 남성 독거 어르신. 치매가 의심되고 거동이 불편하고 양쪽 다리가 피멍이 든 것처럼 까맣게 변색되어 병원 치료나 돌봄 서비스 등 연계가 시급함에도 한사코 치료나 장기요양서비스를 거부하여 동 행정복지센터에서도 걱정에 사례관리 대상자로 선정하여 자주 모니터링을 하고 있다는 분. 특히나 자주 심각 단계로 확인되어 구청에서도 주의를 기울이고 있는 분이었습니다. 여러 차례 전화를 드렸으나 신호는 가는데 받지를 않았습니다. 이에 복지안심 기동반(2인1조)이 대상자의 가정으로 출동했습니다. 가정방문을 하니 문이 열려있고 실내 전등은 켜져 있으나 응답이 없어 직접 방 안을 들여다보고 대상자의 안부를 확인하기로 했습니다.

대상자가 바닥에 누운 채 호흡과 의식은 있으나 의사소통이 되지 않는 상태로 발견되었습니다. 일단 안심시키고 119에 신고하여 응급실로 호송 조치하였으며, 동 행정복지센터 담당자에게는 해당 사항 정보를 공유하였습니다.

이후 동 행정복지센터에서는 대상자를 통해 지인을 찾아 상황 공유를 하였고 덕분에 입원 절차를 잘 마무리 할 수 있었습니다. 또 퇴원 시 청결한 환경에서 거주할 수 있도록 동 행정복지센터에서 단체와 함께 집 청소도 실시했습니다.

비록 대상자는 건강 악화로 퇴원을 하지는 못했지만, 의식을 회복하고 병원 치료를 받을 수 있는 데 대해 감사한 마음을 전하였습니다. 앞으로도 계양구는 구민이 지역에서 안전하게 삶을 영위할 수 있도록 지속적인 돌봄 및 안부 확인이 필요한 대상자를 발굴·관리·지원하는데 노력을 아끼지 않을 것입니다.

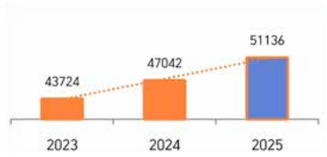
추진배경

- 계양구는 인천의 원도심 지역으로 '25. 1월 기준 65세 이상 노인인구 비율이 전체 인구의 18.2%, 1인 가구 비율이 총 세대 수의 37.8%로 노인인구와 1인 가구의 비율이 높은 편임.
- 인구 특성에 따라 사회적 이슈인 노인돌봄과 고독사 문제에 대한 우려가 큰 상황으로 예방 및 지원을 위한 사업 추진 필요성 대두됨.
- 12개 전 동에 찾아가는 보건복지팀이 설치되고 간호직공무원이 1명씩 전면 배치됨에 따라 찾아가는 보건복지서비스 확대 제공을 위한 발판이 마련됨.

1 인구현황

구 분	가구수	인 구 수			65세이상	단독세대수
		계	남	여		1인가구수
2025.1.1.	127,670	280,227	139,318	140,909	51,136	48,292
2024.1.1.	125,640	280,266	139,459	140,807	47,042	46,473
2023.1.1.	127,201	288,856	143,881	144,975	43,724	45,726

65세 이상
5.1만 가구('25)
전체 인구의 18.2%



1인 가구
4.8만 가구('25)
전체 가구의 37.8%



2 복지대상자 현황

(기준: 2025.1.1. / 단위: 명)

계		기 초 수급자	한부모 가족	기초 연금	장애인 연 금	차상위 복지	초중고 교육비
복지대상자 가구수	53,269	13,631	1,552	30,635	1,860	3,282	2,309
복지대상자수	71,216	19,279	3,806	38,631	1,881	4,253	3,366
인구수 대비 대상자 비율	25.41%	6.88%	1.36%	13.79%	0.67%	1.52%	1.2%

사업 목표

1 추진방향

비전 찾아가는 보건복서비스 활성화로 구민의 복지체감도 향상

목표
❶ 다각화 방법을 통한 위기가구 발굴체계 구축
❷ 찾아가는 현장 중심의 보건복지서비스 제공
❸ 건강+복지 기능 강화를 위한 보건복지협력체계 구축
❹ 민·관 협력 복지자원 활용 및 서비스 연계 활성화

新 복지위기가구 발굴 (고독사, 돌봄 등) 대응체계 개선	(건강·돌봄 포함) 찾아가는 보건복지 서비스 확대	맞춤형 서비스 제공·연계	민관협력·지원 강화

사업 주요 내용

1 위기가구 발굴을 위한 사업 추진

▶ 위기가구 발굴 신고자 포상금 지원(조례 제정)

▶ 계양 누구나 안심 앱(계양구 제작 앱)

▶ 복지위기가구 카카오톡 신고 채널 '계양구 복지 톡톡'운영



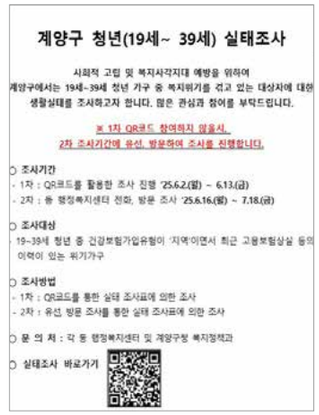


▶ 빅데이터 활용 복지사각지대 기획조사(여름철, 겨울철 집중발굴) 추진

▶ 新 복지 사각지대 발굴 조사 추진

① 新 고립·은둔 청년 실태조사(19세 ~ 39세 청년)

② 고독사 고위험군 발굴 1인 가구 생활실태 전수조사(40세 ~ 54세 1인 가구)





▶ 퇴원환자-지역사회 돌봄 연계

▶ 동별 위기가구 발굴 추진 계획 수립

구분	위기가구 발굴 추진	
	과제명	과제내용
효성1동	독거노인 1:1 모니터링	복지통장과 독거노인을 1:1 매칭하여 매월 모니터링
효성2동	보장협의체 위원, 통장 활용한 위기가구 발굴 추진	보장협의체 위원, 복지통장 교육을 통한 위기가구 발굴 추진
계산1동	우리동네 구석구석 살피기	보장협의체 위원, 복지통장, 행복드림 계산1동 복지공동체 활용한 관내 고시원 10개소 및 경로당 7개소 위기가구 발굴 조사 실시
계산2동	보장협의체 위원, 통장 활용한 위기가구 발굴 추진	보장협의체 위원, 복지통장 교육을 통한 위기가구 발굴 추진
계산3동	우리동네 이웃e음 돌봄매니저 사업 추진	관내 인적안전망(복지통장)을 활용한 고립가구 발굴 및 돌봄 취약계층대상 생활밀착형 복지서비스 제공
계산4동	복지공동체 활용한 위기가구 발굴 및 지원	복지공동체 활용하여 위기가구 발굴하고 고독사위기가구 간식 지원·치과치료 지원·병원동행서비스 지원
작전1동	우리마을 건강 코치 운영	기초수급자 중장년 1인가구, 65세 도래 기초연금 신청자(희망자에 한함), 복지사각지대 발굴시스템을 통한 '건강보험료 체납' 중장년 1인 가구의 건강스크리닝을 통해 건강·돌봄 위기가구 발굴
작전2동	고독사 예방 이웃 살피미 사업 확대 추진	만65세 이상 고독사 위기 가구 발굴 → 65세 이하의 1인 가구 또는 청장년 계층의 비수급 사각지대 대상자 발굴 (대상 확대 추진)

구분	위기가구 발굴 추진	
	과제명	과제내용
작전 서운동	(복지통장)위기가구 발굴을 위한 「우리동네 살피기」 추진	• 통별 우리동네 살피기의 달을 지정하여 운영 • 통장이 다량의 체납고지서, 등기 미수령 안내문 등 우편함 및 현관을 확인하여 위험징후 발견 시 동에 신고
계양1동	찾아가는 위기가구 발굴 추진	65세 이상의 생계급여를 지원받지 않는 저소득층을 대상으로 변경된 복지제도 안내 등 찾아가는 위기가구 발굴 추진
계양2동	QR코드 활용 및 인적안전망 활용한 위기가구 발굴 및 지원	복지사각지대 발굴 대상자 발송용 사회복지서비스 안내문에 QR코드 삽입하여 상담 접근성 제고 및 부재 또는 미응답 가구 대상 인적안전망 활용하여 추가 방문 진행
계양3동	(기획발굴 조사) 찾아가는 고위험 위기가구 발굴 조사	복지사각지대 통보 대상자 중 빅데이터를 통한 발굴 우선순위가 '상'인 대상자 중점 상담 실시

2 위기가구 지원·연계 사업 추진

▶ 통합사례관리 운영

▶ 동별 민·관협력사업 추진

동명	사업명	사업내용	예산
효성1동	건강 마사지기 지원 사업	저소득 어르신의 목, 어깨, 허리, 다리 등의 건강 관리용 마사지기 등을 지원	200만원 (보조금 200만원)
효성2동	사랑의 푸드 지원	거동 불편 저소득 세대와 보장협의체 위원 간의 결연을 통해 4만원 상당 식품·생필품을 지원하고 안부 확인 등 모니터링 체계 강화	560만원 (보조금 200만원, 기금 360만원)
계산1동	복지공동체 행(幸)복(福) 드림(Dream)!	행복드림계산1동 복지공동체 각 기관에 각종 복지제도 안내 및 복지사각지대 발굴 및 위기가구 지원 복지공동체와 협력하여 저소득 어르신 및 장애인 등 취약계층에 삼계탕 및 김장김치 지원	1,000만원 (보조금 200만원, 기금 800만원)
계산2동	복지공동체와 스마일 사업 (스스로 마을을 일구다)	복지공동체 네크워크 활용을 통한 복지위기가구 적극적 발굴 및 연계 협력을 통한 취약계층의 생활안정을 위한 생필품 등 지원	340만원 (보조금 200만원. 기금 140만원)
계산3동	지역네트워크를 통한 위기가구 올케어 프로젝트	• 행복드림 계산3동 복지공동체와 협력하여 복지사각지대 발굴 및 조사 • 사회적고립, 정신건강 위기도가 높은 가구에 인센티브를 지급하여 안부 확인 및 사회참여 유도	560만원 (보조금 200만원. 기금 360만원)
계산4동	나누GO, 행복 Dream	외출하기 어려운 취약한 홀몸 어르신들의 고독감과 우울감 해소를 위한 나들이 체험	200만원 (보조금 200만원)
작전1동	온(溫)동네가 안녕희(喜)	보장협의체 위원들이 식사 준비가 어려운 장애인, 어르신 등 저소득 세대에게 밑반찬 지원하고, 유산균, 음료 등을 결연세대에 전달하며 방문 모니터링, 정서 지원(말벗) 서비스 등 실시	677만원 (보조금 200만원, 기금 477만원)

동명	사업명	사업내용	예산
작전2동	고독사 예방 이웃 살피미 사업	복지공동체 등 지역네트워크를 활용하여 위기가구 적극 발굴 하여 고독사 위기에 노출된 소외계층을 대상으로 부식 등 생필품 지원 및 모니터링 실시	200만원 (보조금 200만원)
작전 서운동	홀로서기 희망 지원 시즌 II	취약가구 자립지원을 위한 생필품, 체납금, 의료비 등 기본생활유지비, 주거환경개선(잔수리 및 청소), 반찬 지원 등	800만원 (보조금 200만원, 기금 600만원)
계양1동	사랑더하기 행복나누기 사업	관내 저소득 취약계층 및 복지사각지대 대상자에 생일맞이 선물, 건강음료, 영양죽, 식사 지원을 통해 기초생활을 해결하고 정기적인 안부확인으로 고독사 등에 대한 우려 해소	778만원 (보조금 200만원, 기금 578만원)
계양2동	위기가구 맞춤형 지원사업	위기가구의 상황에 맞는 맞춤형 복지서비스 지원 : 맞춤형 생활용품 지원(부식, 상품권, 생활용품 등)	300만원 (보조금 200만원, 기금100만원)
계양3동	함께가게 가치가게	• 위기가구 및 복지사각지대 발굴 조사 실시 • 사랑나눔가게 나눔데이 실시 및 방문모니터링 • 아동학대 예방사업 및 캠페인 실시 • 성인 기저귀 및 대체식 지원사업	200만원 (보조금 200만원)



3 고독사 시범사업 운영

- 사업기간 : 2025. 1월 ~ 12월
- 사업대상 : 고독사 위험자 및 고독사한 사람
- 사업내용 : 총 14개 사업 추진

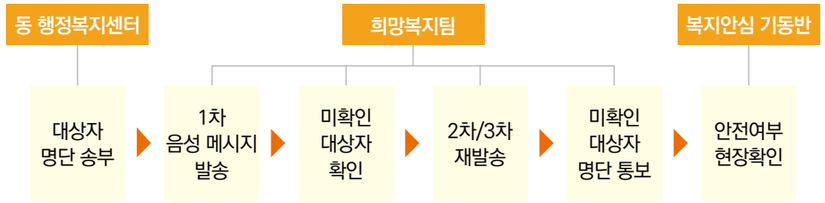
사업모형	사업명	사업대상	예산(천원)
고독사 위험자 발굴·관리	복지사각지대 발굴시스템 운영	빅데이터 위기정보 통보 복지위기가구	비예산
	고독사 위험군 발굴 실태조사	일반인 40~54세 1인가구 (주민등록 일제조사 기간 내 병행 추진)	3,000
	명예사회복지공무원 운영	보장협의체, 복지통장 등	비예산
안부확인	찾아가는 복지안심 기동반 운영	고독사 위험군 안부확인	노인일자리 활용
	돌봄지원가 운영	독거노인 등 돌봄 필요가구에 안부 확인 및 편의 제공 봉사	비예산
	톡톡(talk-talk) 안녕하세요?	주기적 안부확인이 필요한 고독사 고위험 1인 가구	1,116
	AI 안부확인 돌봄 서비스		21,164
	IoT 돌봄플러그		5,111
	계양 누구나 안심 앱(App) 운영	계양구민 모두	
생활환경 및 생활행태 개선 지원	힐링하우스 사업	저장강박 등 비위생적인 환경 거주 가구	1,000
	계양구 입맛대로 반찬 지원 사업	고독사 위험군 1인 가구 60세대(동별 월 5세대)	18,000
공동체 공간 및 사회적 관계망 형성 프로그램 운영	공동체 공간 및 프로그램 운영 • 계산교회(계양종합사회복지관) • 계양2동행정복지센터 (계양구가족센터)	권역별 고위험군 15명 내외	9,000
사후관리	무연고자 및 저소득층 공영장례 지원 연계	고독사 무연고 사망자	23,200
	무연고 장제급여 지원 연계		16,000

* 소요예산 : 97,591천원(국비 15,000천원, 시비 34,793천원, 구비 47,798천원)

4 「톡톡(talk-talk) 안녕하세요?」 사업

- **사업기간** 연중
- **소요예산** 음성메시지 건당 약 22원
- **사업내용** 독거노인, 중증장애, 질병가구, 기타로 가구유형을 분류하여 주1회 안부확인 모니터링 실시

- **주요내용** 재난 시 이용하는 자동음성통보시스템(PEM-NDP)을 활용한 주 1회 안부전화 송신, 수신여부 확인으로 위험상황 방지
- **사업추진체계**



5 찾아가는 복지안심 기동반 운영

- **사업기간** '25. 1월 ~ 12월(노인일자리 참여기간)
- **소요예산** 노인일자리 인건비
- **사업내용** 노인일자리 지원 사업 연계로 안전취약계층 안부확인 기동반 전담인력 운영하여 신속하고 체계적인 고독사 예방 대처
- **구성인원** 4명
- **운영방법** • 월 20일 (주 5일 3시간 근무)
  • 2인 1조 오전 9시~12시 / 오후 14시~17:00 각 2명씩 편성
- **주요내용** 고독사관리 시스템(AI안부확인서비스, IoT돌봄플러그, 톡톡!안녕하세요) 상시 관리로 효율적인 모니터링 및 응급상황 대처, 말벗서비스 제공, 동 행정복지센터 담당자의 고독사 현장 목격 사례 최소화 지원
- **사업추진체계**

1단계		2단계		3단계
위기신호 감지 (안부확인 필요 가구 파악)	▶	동 행정복지센터 담당자 연계 후 현장 출동 (추가 정보 확인 必)	▶	출동 결과 확인 후 동 담당자 공유 (고독사 등 필요시 후속 절차 수행)
복지정책과		기동반		복지정책과







▶ 계양형 의료·돌봄 통합지원 사업 추진

- 계양형 지역사회 노인 통합돌봄 사업 운영('23.7월~)
- 2025년 의료-돌봄 통합지원 기술지원형 시범사업 지자체 선정
- 사업내용

  [기반구축] 구 중심의 통합지원회의 체계 정착

  [돌봄사업] 지역 내 대상자를 위한 국가·자체 돌봄사업 연계 구조화

  [민관협력] 돌봄추진 민·관 협력 3단계 시스템 운영

사업 실적

지표 항목	2023년 (1월~8월)	2024년 (1월~8월)	2025년 (1월~8월)	변화내용 및 원인(간단히)
초기상담(가구)	28,201	28,997	25,912	• 사각지대 자체 발굴 조사 추진 • 위기가구 발굴 채널 확대 • 2025년 동 자체 위기가구 발굴 및 지원 사업 추진
통합사례관리(가구)	269	324	330	
사각지대발굴 건수 (중앙+지자체)	2,977	2,977	3,363	
모니터링(건수)	9,601	8,858	8,186	
톡톡(talk-talk) 안녕하세요? (건수/월)	1,071	1,060	1,089	찾아가는 복지 안전 기동반 운영 • 안부확인 : 928건 (유선, 방문)
말벗서비스 「마음톡톡」 사업 (명/월)	-	-	57	
AI 안부확인 돌봄서비스 (명/월)	492	453	448	
IoT 돌봄플러그 (명/월)	181	162	149	

향후 계획

- '26. 3월 의료돌봄통합지원사업 전면 시행에 따른 통합돌봄팀 신설 및 동 찾아가는 보건복지서비스 인프라 구축 강화 (동 배치 인력 등 확대 노력)
- 동 특성을 반영한 발굴 추진 및 동별 자체 민·관 협력사업 지속 추진
- 복지사각지대발굴시스템 '위기정보입수대상자 조회'를 통한 1인 가구 고독사 위험군 실태조사 추진
- 기존 복지대상자의 돌봄·안전 등 서비스 누락·방지를 위한 기획 조사 추진
- 명예사회복지공무원, 돌봄지원가 등 인적안전망 역량 강화 노력
- '계양구 입맛대로 반찬 지원 사업' 대상 확대 (60명 → 120명)

• 사회적 고립 가구의 집 밖 외출을 유도하기 위해 인근 반찬가게와 협약을 체결하고 반찬을 직접 구입 할 수 있도록 지원

우수사례 혁신요인 및 성공요인

차별화 전략	• 동 특성에 맞는 동별 위기가구 발굴 계획을 수립하고 민관협력 사업을 추진하여 맞춤형 서비스를 제공하고자 노력함. • 시범사업 공모 등을 통해 예산 절감 및 선도적인 사업 추진으로 변화하는 복지 행정에 대응하고자 노력하였음.
확산 가능성	• '안부 톡톡(talk-talk) 안녕하세요' 사업의 경우 보급화 된 휴대전화 문자메시지 기능에 재난 시 사용하는 '자동음성통보시스템'의 수신 확인 기능을 적용해 저비용으로 많은 대상자의 안부 확인이 가능하여 고독사 발굴 및 예방 기능에 효과적으로 타 지자체로의 확산 가능성이 있음. • 특히 노인일자리 인력을 활용한 고독사 대응을 위한 상시 모니터링 체계를 구축하였으며, 지자체 모니터링 수행 담당 인력의 수적 한계를 보완하고 신규 노인 일자리 발굴로 상호 시너지 효과로 타 지자체로의 확산이 가능함.
첨부 자료	   

대전광역시 중구

12 "찾아가는 돌봄, 연결되는 마음" 중구형 온마을돌봄 브릿지 프로젝트

대전 중구는 1인 가구와 노인 인구 증가로 확대되는 복지 수요에 대응하기 위해 중구형 온마을 통합돌봄 사업을 추진하였습니다. 75세이상 전수조사와 고위험 가구 집중 점검을 통해 복지 사각지대 위기가구를 선제적으로 발굴하고 맞춤형 서비스를 연계하였습니다.

민·관 협력 기반의 상시 돌봄체계를 구축해 돌봄매니저 운영과 찾아가는 방문진료를 실시하였습니다.

안부살핌 우편서비스 등 정서적 돌봄을 병행하여 일상 속 안부 확인을 강화하였습니다.

지역 특성을 반영한 복지 브랜드 「희망! 2040」을 통해 주민 참여와 자원 순환을 확대하였습니다.

방문건강관리와 AI 기반 돌봄 기술을 연계해 통합적 돌봄 서비스를 제공하였습니다.

이를 통해 복지 체감도를 높이고 지속 가능한 지역 돌봄 모델을 마련하였습니다.

추진배경

▶ 돌봄이 필요한 고령·독거노인의 급속한 증가 등 가족 구조의 변화로 지역사회 내 통합돌봄 필요성 증대

• 1인가구 비율 43.3%, 노인인구비율 24.1%

▶ 돌봄이 필요한 주민이 살던 곳에서 개인의 욕구에 맞는 서비스를 누리면서 안전하고 행복한 삶을 위한 통합서비스 욕구 증가

사업 목표

▶ 위기가구 발굴 및 서비스 제공을 위한 민 · 관협력체계 구축

• 지역 민간단체와 협력을 통한 지역 내 위기가구 발굴

• 지역 자원을 활용한 지역 기반형 통합지원체계 구축

▶ 대전 중구형 온마을 통합 돌봄 사업 추진

• 대전 중구형 통합돌봄 모델 개발 및 서비스 제공

• 통합돌봄 서비스 제공으로 복지 수요자 만족도 향상

사업 주요 내용

▶ 복지사각지대 촘촘한 발굴

구분	사업내용
❶ 청·중장년 사회적 고립가구	• (기간) 2025. 2. 17. ~ 3. 28. / 1개월간 • (대상) 19세~64세 저소득 청·중장년 1인가구 • (내용) 고독사 위험도 및 은둔형 파악 등 • (방법) 지역사회보장협의체, 명예사회복지공무원이 가정방문 조사
❷ 75세 이상 어르신 전수조사	• (기간) 2025. 4월 ~ 6월 / 12주 • (대상) 75세 이상 노인 23,295명 • (내용) 75세 이상 노인 생활실태, 안부 확인 및 서비스연계 • (방법) 통장 및 명예사회복지공무원 가정방문 조사
❸ 고위험가구 집중점검 조사	• (기간) 2025. 7월 ~ 8월 / 8주 • (대상) 618명 / 2025년 긴급지원 대상자 • (내용) 2025년 긴급지원대상자 사후관리 조사, 추가 서비스 연계 등 • (방법) 가정방문 또는 유선조사를 통한 실태조사

민 · 관 상시돌봄체계 구축

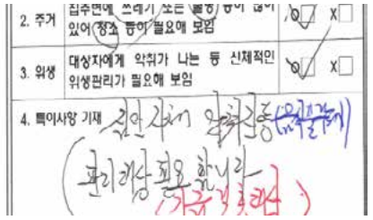
구분	사업내용
❶ 중구 복지돋보기	• (목적) 주민밀착업종(병원, 우체국 등)과 복지안전망 구축 • (기간) 2023. 7월 ~ • (협약기관)6개 기관(단체) * 중구 의사회, 한의사회, 치과의사회, 약사회, 서대전 우체국, 한전MCS(주) • (내용) 인적안전망 '복지돋보기' 참여기관이 위기의심가구 발견시 → 행정복지센터·구청으로 대상자 신고 → 보건복지상담 및 서비스 연계
❷ 지사협 찾아가는 의료봉사	• (기간) 2024. 2월 ~ • (대상) 관내 17개 동 경로당 이용 어르신, 국가유공자 • (협약) 계룡재활의학과 의원, 현대의료기 • (내용) 영양수액 투여, 건강상담 및 통합돌봄서비스 연계
❸ 희망동행 돌봄 매니저	• (기간) 2025. 4월~ • (현황) 17개동 36팀 73명 • (대상) 복지사각지대 취약계층 및 돌봄 대상자 등 • (내용) 희망동행 돌봄매니저 가정방문 안부확인 및 말벗봉사 • (예산) 17,000천 원 / 가정방문 물품 지원
❹ 안부살핌 우편 서비스	• (기간) 2025. 6월 ~ 12월 • (대상) 250명 / 고독사 위험군 및 사회적 고립가구 • (협약) 서대전우체국 • (내용) 집배원이 월 2회 소포 전달 고독사 위험 • (예산) 45,000천 원(국비50% 구비50%) 가정방문 물품 지원



찾아가는의료봉사단



희망동행돌봄매니저



안부살핌 체크리스트



집배원 안부살핌

중구형 복지브랜드「희망 2040」기부금

구분	사 업 내 용
❶ *대전최초 기부 키오스크 설치	• (목적) 디지털 기술 활용 누구나 일상 속에서 손쉽게 소액 기부문화 확산 • (설치) 2025. 7. 1. • (장소) 대전 중구청 본관 1층 로비
❷ 희망! 2040 이웃사랑	• (목적) 공적급여 한계를 보완하여 저소득층 복지사각지대 지원 * 중구 이웃돕기 기금 '희망 2040' 모금액 활용 • (기간) 연중 • (대상) 관내 복지사각지대 취약계층 • (내용) 구민 1희망(1계좌 2,040원) 심기 모금운동 • (주요사업)
❸ 온돌건강 교실	• (기간) 2025. 6. ~ 2025. 12. • (대상) 210명 / 중구 거주중인 65세 이상 노인 • (내용) 건강교실·공동 요리교실 운영 및 맞춤형 돌봄서비스 연계 지원 신체 건강지수 전(前), 중(中), 후(後) 검사를 통해 참여 어르신의 건강상태 및 건강한 식생활 실천 도모 및 이웃간 소통의 장(場) 활용 • (예산) 15,000천 원 (희망2040)
❹ 스마일브릿지	• (기간) 2025. 10월~ • (대상) 대전형 기본돌봄 대상자 중 치과진료 필요자 • (내용) 300만원 한도 치과 치료비 본인부담금 지원 • (예산) 10,000천 원 (공동모금회)

사업명	내용
희망의 징검다리	긴급 생계, 의료, 교육비 지원 / 최대 500천 원
의료보조기 지원	틀니, 보청기, 휠체어 지원 / 최대 1,000천 원
퇴소아동 자립지원금 지원	보호종료 아동 독립초기 비용 지원 / 1인 1,000천 원
희망채움 하우스	도배, 장판, 단열 등 주거환경 개선 비용 지원 / 최대 1,000천 원
해피데이 프로젝트	외식, 공연관람, 캠핑 등 활동비 지원 / 최대 250천 원



키오스크 제막식



키오스크 기부



온돌건강교실 개강식



온돌건강교실

중구형 온마을돌봄

구분	사업내용
❶ 온마을돌봄 구축 업무협약식	
❷ 온마을 6대기본 돌봄서비스	• (기간) 2025. 1. ~ 2025. 12. • (대상) 돌봄이 필요한 사람 • (내용) 일시재가, 이동지원, 주거편의, 영양급식, 단기보호, 방문목욕 • (예산) 159,600천 원 (시비100%)
❸ 온마을 건강돌봄 방문건강 의료서비스	• (기간) 2025. 1. ~ 2025. 12. • (대상) 거동불편 등 방문진료 욕구가 있는 돌봄 대상자 • (내용) 질병,부상,노환등으로 돌봄 대상자 집에 가정방문 진료 및 약제처방 • (방법) 가정방문, 1인당 연 최대 24회 지원 / 양의, 한의 • (예산) 50,000천 원 (구비100%)
❹ 온마을 찾아가는 한의사 방문서비스	• (기간) 2025. 3. ~ 2025. 12. / 매주 화, 목(오후) • (대상) 의료돌봄이 필요한 중구 관내 주민 • (내용) 보건소 한의사와 통합돌봄 담당자 동행 거동불편 가정방문 진료 • (예산) 비예산
❺ 온마을 찾아가는 총명한 한의약 백세사업	• (기간) 2025. 3. ~ 2025. 12. / 매주 월, 수, 금(오후) • (대상) 관내 경로당 • (내용) 보건소 한의사가 경로당 방문 맞춤형 한의약적 상담 및 한의기술 제공 (침, 부항 등) • (예산) 비예산



기본돌봄서비스



방문건강의료서비스



한의사방문서비스



한의약백세사업

구분	사업내용
❻ 꿈돌이 인공지능 돌봄로봇	• (기간) 2025. 1월 ~ 12월 • (대상) 200명 • (내용) 대상자와 인공지능 대화가 가능 외로움 해소 및 위기상황 조기발견 • (예산) 134,640천 원(시비50% 구비50%)
❼ 365일 돌봄 플러그	• (기간) 2025. 1월 ~ 12월 • (대상) 47명 • (내용) 가정내 전력, 조도량, 실시간 모니터링 응급상황 예방 • (예산) 비예산(업무협약)
❽ 인공지능 스피커	• (기간) 2025. 1월 ~ 12월 • (대상) 65명 • (내용) SOS기능, 날씨안내, 노래제공, 감성대화, 약 복용 등 정서적 지원 • (예산) 18,000천 원(시비50% 구비50%)
❾ 똑똑안부	• (기간) 2025. 1월 ~ 12월 • (대상) 200명 • (내용) AI, IoT, 통신 등 빅데이터 모니터링 및 이상감지 가구에 안부확인, 가정방문(동 담당공무원) • (예산) 7,000천 원(국비50%, 시비30%, 구비20%)
❿ AI안부든든	• (기간) 2025. 9월 ~ 12월 • (대상) 50명 • (내용) AI기반 전력, 통신 등 빅데이터 모니터링 및 이상감지 가구에 안부확인, 현장출동(협약기관) • (예산) 비예산(업무협약)



꿈돌이 인공지능



365 돌봄 플러그



인공지능 스피커



AI 안부든든

사업 실적

▶ 주민의 욕구에 따른 복지서비스 강화로 복지체감도 향상

- 75세 이상 노인 전수조사 결과 서비스연계 및 사업 추진
  - 서비스연계: 1,612명/ 공적지원 720명, 통합돌봄 241명, 한의진료 97명 등
  - 서비스욕구: 1위 방문진료/ 방문진료사업 확대 추진, 찾아가는 한의진료 추진

▶ 다양한 인적안전망을 통한 촘촘한 위기가구 발굴 · 지원

- 안부살핌 우편서비스 사업을 통한 위기가구 발굴
- 이웃이 알려주는 복지위기가구 발굴 체계 구축
- 지역자원 지속적 발굴을 통한 공공서비스 한계 극복 노력

▶ 유관기관 협약을 통한 다양한 민관협력 사업 추진

- 찾아가는 의료봉사/ 14회 참여, 수혜대상 500명
- 고독사예방 AI안부든든 서비스
- 통합돌봄 안심케어 통합관제시스템 실증

향후 계획

▶ 표준화된 돌봄 프로세스 및 융합모델 확립

- 사각지대 발굴 → 위기관리 → 통합돌봄 연계 → 모니터링 체계 구축
- 디지털기술과 인적안전망의 융합모델로 실시간 대응체계 구현

▶ 재원 순환 구조를 통한 지속성 확보

- 공공예산과 중구 복지브랜드를 결합해 상시재원 조달체계 운영

▶ 주민참여형 돌봄체계 정착

- 주민이 주민을 돌보는 돌봄공동체로 발전, 일상 속 상시돌봄 실현

우수사례 혁신요인 및 성공요인

▶ 민 · 관 상시돌봄 복지자원 모델 구축

- 희망동행 돌봄매니저, 복지돋보기 협약을 통한 상시돌봄체계 운영

▶ 지역특성 반영한 복지브랜드 「희망!2040」 운영

- 공적지원의 한계를 보완하고 맞춤형 지원체계 강화

▶ 중구형 온마을돌봄 사업 연계

- 기본돌봄 중심으로 민관 · 보건 · 의료가 협력하는 통합돌봄체계 구현

▶ AI기반 복지안전 위기가구 대응

- 데이터 기반 위험감지 및 실시간 모니터링을 통한 조기대응체계 완성

▶ 복지사각지대 없는 돌봄 상시관리체계 완성

- 단순 발굴을 넘어 '안부-건강-생활'로 이어지는 3단계 체계 완성

대전광역시 대덕구

13 안전하고 행복한 대화마을 만들기 프로젝트 함께 돌보고 치유하는 회복 공동체 대화동

대전광역시 대덕구는 지역 주민들이 안심하고 생활할 수 있는 마을을 만들기 위해 안전하고 행복한 대화마을 만들기 프로젝트 사업을 추진했습니다. 이 사업은 지역 자생단체와 협력하여 '함께 돌보고 치유하는 회복 공동체 대화동' 이라는 슬로건 아래 안전협의체를 중심으로 지역 특성에 맞는 안전 관리 활동을 펼쳤습니다. 안전협의체 위원의 주요 활동은 1:1 매칭된 안부대상자에게 주1~2회 안부전화를 통해 정서적 지원을 제공하고 있습니다. 상시적으로 대상자의 생활 실태와 복지욕구를 맞춤형 복지팀에 전달하여 빠른 조치를 취할 수 있도록 돕고 있습니다. 어르신이 생활불편을 호소하자 안전협의체 위원은 직접 형광등을 LED 전등으로 교체해 주었고, 노후 멀티탭은 화재위험이 있어 과감하게 버리고, 자동 소화가 되는 안전 멀티탭으로 교체해 주었습니다. 추운 겨울을 대비하여 창문에 문풍지와 뽁뽁이를 설치하니, 외풍이 차단되어 따뜻하게 지낼 수 있었습니다. 이렇게 안전협의체 위원들의 노력으로 주민들의 안전은 강화되고 건강해지는 삶은 증진되었습니다.

아울러, 평소에는 골목길 순찰을 통해 생활 속 위험 요소를 발굴하고 제거하며, 계절적 재난에 대비한 사전 예방 조치를 마련해 자연재해로 인한 피해를 최소화에 최선을 다했습니다.

또한 보행로 방역 및 잡초 제거를 통해 보행 안전 인프라를 강화하고, 남성 및 여성 자율방범대와 합동 순찰을 통해 시민들의 안전한 야간 활동과 귀가 환경을 개선했습니다. 취약계층에 자동 소화 멀티탭이라는 화재 예방 장비를 보급하여 화재 발생 위험을 줄였습니다. 대덕소방서에 화재 예방 및 심폐소생술 교육을 요청하여 안전협의체 위원, 통장협의회 회원, 각 경로당 회장 및 총무님 교육을 통하여 안전의식도 강화했습니다. 치유상담 프로그램을 통하여 주민들의 정신건강 증진과 삶의 질 향상에 이렇게 대화동은 지역주민들과 유관기관의 적극적인 참여와 관심을 통해 지역 내 안전 관리에 앞장서고 있으며 대화동은 점점 더 안전해지고 있습니다. 감사합니다.

추진배경

- 어르신 인구 및 1인 가구 증가, 사회적 고립가구의 고독사 예방 필요
  - 65세 이상 어르신(1,532명)이 29%, 1인 가구(1,493세대)가 53%, 장애인 가구(402세대)가 14%
- 오래된 단독 가구가 많아 화재, 전기사고의 위험 노출도가 높음
- 도시계획전 조성된 마을로 마을길에 급경사 구간이 많아 겨울철 빙판길과 여름철 물웅덩이가 많음
- 통합돌봄사업 대상으로 혜택받지 못하는 복지·안전사각지대 주민에 대한 긴급 지원 서비스 필요함
- 다양한 치유상담 프로그램 운영으로 주민 정신건강 제고 기여

사업 목표

- 주민이 주인이 되어 주도하는 주민자치의 실현
- IoT 기술 접목 “스마트 돌봄 플러그” 활용하여 홀몸 어르신 및 1인 가구의 안전 모니터링으로 고독사 예방에 기여
- 안전 취약지역에 대한 계절별 예찰 활동 강화, 빈집 주변 환경정비를 통한 안전한 마을환경 조성
- 사회적 고립 사각지대 발굴 및 서비스 제공으로 안전망 확보
- 안전협의체 역할 부여 및 확대로 마을공동체 활성화 증진
  - 위기가구 발굴과 서비스 공동 지원으로 지역안전체계 확충
- 주민 욕구에 맞는 생활안전 서비스 제공 기반 구축

1 사업 개요

- 사 업 명 : 안전하고 행복한 대화마을 만들기 프로젝트!!
- 사업기간 : ’25. 2. ~ ’25. 12.
- 사 업 비 : 3천만원(국비 50%, 지방비 50%)
- 사업내용
  - IoT 활용 효율적인 안전 모니터링 시스템 운영, 고독사 예방 노력
  - 생활안전 위험 노출 가구에 대한 긴급지원으로 안전한 환경조성
  - 안전협의체와 공동으로 복지안전 지원서비스 확대
  - 치유상담 프로그램 운영을 통한 주민 정서적 안전망 구축

사업주체	세부사업명	예산(천원)	추진내용	대상자
	합계	30,000		
안전협의체	대화동 안전협의체 운영	3,760	대화동안전협의체 회의, 교육안전 취약지역 예찰활동 긴급서비스 지원	대화동 주민
	복지·생활안전 확인 전화 운영	7,000	1:1 매칭 (20명) 안전확인전화 운영	1인 가구, 홀몸 어르신 등
안전협의체 맞춤형복지팀	복지·생활안전 사각지대 위기가구 발굴 지원	6,000	누전, 누수 등 생활안전 노출 위기가구 긴급 지원	복지·생활안전 위기가구
맞춤형복지팀	스마트 돌봄 플러그 모니터링	비예산	상시 모니터링 긴급상황 발생시 서비스 지원	1인 가구 홀몸 어르신
	치유상담 프로그램 운영	13,240	정신건강 치유프로그램 운영	대화동 주민

(1) 대화동 안전협의체 (’23. 9월 설립)

- 구성인원 : 20명* / 동장 및 자생단체 회원



사업 주요 내용

- 기능 및 역할
  - 기존 단체 간 역할 분담, 안전 위기 상황에 효율적 대응
  - 재난 대비 사전 예찰 활동, 안전 활동을 위한 의제 논의
  - 복지·안전 위기가구 발굴 및 긴급 지원 협조 등
- 타기관과 협업 노력
  - 대전로타리클럽 협업민간기관과 지속 협업 추진 : 1건
  - 자율방범대 협업예찰활동 (’25. 9. 22.), 복지만두레 협업으로 추석맞이 밑반찬 제공 및 안부인사 (’25. 9. 30.)
  - 대덕소방서 협업 찾아가는 안전교육 추진 예정(’25. 12. 16.) / 경로당 어르신 심폐소생술 교육

▶ 추진경과

- 자생 단체 공식 출범 (민간위원장 등 임원 선출, 정관 규정) / '25. 3. 26.(수) 11:00
- 발대식(위촉장 수여, 결의문 낭독) / '25. 6. 25.(수) 10:00
- 스마트 돌봄플러그 설치 및 운영 지속, 안전키트 배부 / '23. 10. ~
- 예찰활동, 안전캠페인, 안전 전문교육(KT팀장, KT강사), 안전확인전화, 긴급지원, 민간기관 협약 / '23. 10. ~ 현재

(2) 기타 주요사업

▶ (IoT기반)스마트돌봄플러그 설치

- 사업내용 : 취약계층 1인 가구에 플러그 설치, URL 상시모니터링
- 추진경과
  - 설치대상자 선정 및 갱신 / '23. 9. ~ 현재
  - 돌봄 플러그 구입 및 설치, 상시 모니터링, 긴급상황서비스 지원 / '23. 10. ~ 현재

▶ 치유프로그램 운영(4개 과정) : 트라우마 극복, 자존감 회복 등 / '25. 9. ~ 12.

▶ 안전 안부 확인전화 운영: 홀몸어르신 1:1 매칭 / 19명

- 추진경과
  - 대상자 선정, 동의서 징구 등 / '23. 9월, '24. 4월 , '25. 1월
  - 안부전화 운영, 전화상담요령 교육(KT강사 등) / '23. 10. ~ '24. 12., '25. 6월

▶ 안전키트 배부 : 대상자 선정 및 구입('23. 9.) , 가구별 배부('23. 10.)

▶ 추석맞이 사랑의 꾸러미 배부 : 안전 안부전화 대상자 19명('25. 9. 30.)

▶ 위기가구 지속 발굴 및 지원 등 ('23. 9.~ 현재)

2 문제점 및 해결 방안

▶ 한정된 인원으로 확대된 복지서비스 제공에 따른 업무 과중 예산 축소로 사업계획 변경 축소 진행(재난 피해 복구, 주거환경개선 축소)

▶ 세부사업별 담당업무 구분, 전문화와 협업을 동시 진행

▶ 안전협의체 구성으로 민관협력형 안전관리체계 구축

- 민간이 주도적으로 마을문제를 해결하는 복지·안전 서비스 기능 강화
- 민간이 자체 기금을 마련하여 안부 안전확인 대상자에게 복지 서비스 제공
- 위원의 자발적 재능기부를 통한 생활불편 해소 및 안전 확보

▶ 예산축소에 따른 민간협약을 통한 타 기관 후원(대전희망나눔연대-주거환경개선, 한국타이어 한가족 봉사단, 대한적십자사, 대전연탄은행 연계 등)

사업 실적

1 사업추진 현황

구분	활동	추진실적('25년 기준)	추진실적('24년 기준)
안전협의체	교육 및 회의	• 교육 2회 – 안전상담 전문교육 (전문강사) • 운영회의 5회 – 신규위원 위촉 – 안부확인 대상자 변경, 운영실적 – 예찰활동 및 안부대상자 추석맞이 사랑의 꾸러미 전달 사업계획 논의 • 현장활동 4회 – 방역·제초 활동 – 야간 합동 순찰 활동 – 안부전화대상자 사랑의 꾸러미 전달 – 치유상담프로그램 홍보 캠페인	• 교육 2회 – 안전전문교육 (전문강사) • 운영회의 4회 – 신규위원 위촉 – 안부확인 대상자 변경, 운영실적 – 예찰활동 및 안부대상자 추석맞이 밑반찬 전달 사업계획 논의 • 현장활동 4회 – 야간 예찰활동 – 안부전화대상자 추석맞이 밑반찬 전달 – 치유상담프로그램 홍보 캠페인 – 경로당 어르신 심폐소생술 교육안내
	안전안부 확인전화	• 홀몸어르신 1:1 매칭 / 19명 • 1인당 월별 10~12회 운영	• 홀몸어르신 1:1 매칭 / 20명 • 1인당 월별 10~12회 운영
	복지사각대 상자발굴	• 복지사각 대상자 발굴 및 서비스연계(2) – (김○수)거동불편 어르신 → 통합돌봄 서비스 연계 – (김○남)치매의심 → 치매안심센터연계	• 복지사각 대상자 발굴 및 서비스연계(2) – (전○춘)자살고위험군 → 우울증검사, 치매검진 – (이○훈)치매증상심화 → 치매환자실종서비스연계
	민간기관 업무협약	• 안전·복지 향상 협약 지속 유지 ('24. 8. 8.) – 중리지구대, 대화119안전센터, 대덕구 장애인종합복지관, 대전로타리클럽, 안전협의체	• 안전·복지 향상 협약 ('24. 8. 8.) – 중리지구대, 대화119안전센터, 대덕구 장애인종합복지관, 안전협의체
	주체적 사업 발굴	• 안전협의체 주체적 사업발굴 및 추진 – 안부전화대상자 추석맞이 사랑의 꾸러미 전달	• 안전협의체 주체적 사업발굴 및 추진 – 안부전화대상자 추석맞이 밑반찬 전달
기타주요사업	복지·생활 안전위기 가구지원	• 홀몸어르신 도배 및 장판 생활환경 개선 • 자동 소화 안전 멀티탭 보급 실시 / 30가구	• 홀몸어르신 1개 가구 계단 높이 조절 등 위험한 생활환경 개선
	치유상담 프로그램	• 강사섭외: 4개 프로그램 (4명) – 프로그램별 주 1회 10주간, 160명 참여 – 특별프로그램 1회 실시 반려식물 만들기 / 50명 참여	•강사 섭외: 3개 프로그램 (3명) – 프로그램별 주 1회 10주간, 90명 참여
	(IoT) 스마트돌봄 플러그	• 24시간 상시 모니터링 • 이상징후 발생자 전화 및 방문 상담 : 120건 • 복지·안전서비스 연계 – 보행차, 정기 반찬지원, 혈당계, 방충망, 주거개선, LED 전등공사 등 30건	• 24시간 상시 모니터링 • 이상징후 발생자 전화 및 방문 상담 : 200건 • 복지·안전서비스 연계 – 보행차, 정기 반찬지원, 혈당계, 방충망, 주거개선, 전등공사 등 21건

2 목표달성 기여도, 창의적 사례발굴, 확산 지속가능성

▶ 주민 주도 마을 문제를 해결해 나가는 모델 구축 (民 주도 주민자치실현)

• 안전 · 복지 사각지대 발굴 → 안전협의체 주도 문제해결* → 官 지원**

* 1) 타기관 협약을 통한 문제해결 : 대덕구장애인복지관, 중리지구대, 대전로타리클럽, 대전희망나눔연대, 한국타이어 한가족 봉사단 후원 주거환경개선 및 심리지원 연계

2) 자율적 봉사활동: LED 등 교체, 고장난 가스안전코크 교체, 복복이와 문풍지 설치, 방역, 전기공사 등

** 긴급지원, 치매검사 및 우울증검사 의뢰, 장기요양등급 신청, 치매환자실종예방 신청

▶ 고독사예방, 사회적 고립 사각지대 발굴 및 서비스 제공

• 스마트돌봄플러그 상시 모니터링, 안전 안부 확인 전화 운영, 치유상담 프로그램운영, 긴급지원, 추석맞이 사랑의 꾸러미 제공 및 안부인사

▶ 안전한 마을환경 조성 : 예찰활동, 안전전문 교육, 안전키트 배부, 방역·제초 작업, 주차계도 실시 등

향후 계획

▶ 스마트 돌봄플러그 : 2026년 상반기까지 지속 유지 관리

▶ 안전협의체 사업 확대 : 집중 호우 등 재난대비, 피해복구 활동 등

▶ 치유프로그램 운영 등 정서지원 : 주민자치회 사업으로 지속 계획

▶ 안전협의체 위원 추가 모집 및 1:1 안부대상자 매칭 확대 운영

우수사례 혁신요인 및 성공요인

▶ 차별화 요소(타 지자체와 차별화된 요소 등 기술)

• 복지와 안전이 융합된 사업으로 官 주도로 추진 시 부서간 협업이 원활하지 않으면 추진이 어려우나,

• 民 주도 안전협의체 성공적 정착(주도안전협의체, 지원맞춤형복지팀)으로 官 역할 부담 감소

• 안전협의체의 주도적 사업발굴 및 시행으로 계속적 사업영역 확대 · 지속가능

• 예산축소로 재난 피해 복구 및 주거환경개선 사업추진 축소됨에 따라 타기관과의 협약을 통한 지원체계 구축

▶ 성공 요인(성공할 수 있었던 요인)

• 안전협의체에서 돌봄플러그 설치와 안전키트 배부를 위해 대상 가구를 직접 방문하고, 안전안부전화 1:1 매칭을 통해 지역 주민에 대한 관심도 제고와 복지서비스 필요 공감대 확산 및 불편사항 직접 해결로 봉사 실천

울산광역시 중구

14 '고립을 연결로' 함께라서 든든한 중구

"착한생활카드가 가져온 작은 회복의 기적"

51세 1인 가구 최○○씨는 당뇨합병증과 시력저하로 일상생활이 어려웠지만, 경제적 부담으로 병원치료를 미루며 고립된 삶을 이어나가고 있었습니다.

상담을 통해 고독사위험군으로 판정됨에 따라, 위기해소 지원을 위한 통합사례관리 대상자로 선정 지원하였습니다.

대상자에게 가장 먼저 연계된 지원은 "우리동네 착한 생활카드" 였으며, 카드를 처음 받은 대상자는 "누군가 나를 믿어주고 챙겨주는 것 같아 기분이 좋았다."며 "오랜만에 먹고 싶었던 음식도 사 먹으며 안도감 느꼈다."고 전했습니다.

우리동네 착한 생활카드를 사용하면서 착한가게 사장님들과의 안부인사 및 소소한 일상 공유가 자연 스럽게 이어졌고, 이는 대상자가 지역사회와 자연스럽게 이어지는 첫 연결고리가 되었습니다.

또한 통합사례관리 연계로 안정적인 식생활이 유지되면서 건강관리의 시작이 되었고, 병원진료, 영양식, 생활지원 등이 연계되며 대상자는 점차 우울감에 벗어나게 되었습니다.

대상자는 "예전에는 내일이 두려웠지만 이제는 살아보고 싶은 마음이 든다."고 말했으며, 우리동네 착한 생활카드는 단순한 소비수단이 아니라, 삶을 다시 움직이게 한 "회복의 첫걸음" 이였다고 하였습니다.

추진배경

▶ 1인 가구 지속적 증가

〈최근 3년간 중구 1인가구 현황〉

(단위: 가구, %)

구 분		2023년	2024년	2025년 (10월말 기준)
전체 가구 수		94,372	94,851	94,291
1인 가구 수	전체(전 연령)	35,048	35,871	35,909
	중장년(전체 1인 가구 대비 비율)	15,422(44.0)	15,216(42.4)	14,831(41.3)
	노인(전체 1인 가구 대비 비율)	11,624(33.2)	12,522(34.9)	13,093(36.5)
체 가구 수 대비 1인 가구 비율(전년대비 증감율)		37.1(증 1.1)	37.8(증 1.9)	38(증 0.5)

※ 자료출처: 행정안전부「주민등록 인구 통계」

- 2025년(10월말) 자료에 따르면 전체 가구 수는 감소(전년대비 0.6%)한 반면, 1인 가구는 증가(전년대비 0.1%) ※ 1인 가구 매년 증가 추세
- 또한 중구 전체 1인 가구 중 중장년 41.3%, 노인 36.5%임
  - 노인 1인가구 매년 증가, 초고령사회 진입
    중구는 울산 전체 고령화율(18.3%) 보다 높고, 5개 구·군 중 가장 높음
  - 최근 3년간 현황 자료에 따르면 중장년 이상 1인 가구 비율은 70% 이상(최근 3년 현황)으로 新복지사각지대로 사회문제가 예상

▶ 복지대상자(기초생활보장수급자, 차상위계층) 거주율이 높음

〈최근 3년간 중구 기초생활보장 수급자 현황〉

(단위: 명, %)

구 분	전체인구	기초생활보장 수급자 현황	
		가구 수	수급권자 수(인구 수 대비 비율)
2025년(10월말 기준)	203,924	8,297	10,786(5.3)
2024년	207,000	7,958	10,390(5.0)
2023년	208,668	7,638	10,101(4.8)

※ 자료출처: 행정안전부「주민등록 인구 통계」, 행복e음

- 최근 3년간 복지대상자 현황 자료에 따르면, 인구 수는 매년 감소하는 반면 기초생활보장 수급자 수는 증가 추세이며, 중구는 5개 구군 비교시, 인구 수 대비 기초생활보장수급자 비율 가장 높음

〈울산광역시 기초생활보장 수급자 현황〉

(단위: 명, %)

구 분	울산	중구	남구	동구	북구	울주군
인구수(10월말 기준)	1,092,516	203,924	304,233	149,816	215,824	218,719
기초생활보장수급자 수 (인구 수 대비 비율)	48,570 (4.8)	10,786 (5.3)	13,282 (4.4)	7,140 (4.8)	7,484 (3.4)	9,878 (4.5)

※ 자료출처: 행정안전부「주민등록 인구 통계」, 행복e음

- 노후주택(30년 이상) 비율이 상대적으로 높다 보니 주거비용이 저렴한 지역으로 저소득층이 유입된 것으로 분석

▶ 노후 주거시설이 밀집된 원도심을 중심으로 재개발이 진행되고 있으나, 저소득층과 경제 · 사회활동이 적은 중장년 이상 거주 비율이 높음

〈5개 구·군 노후 주택 현황(2015~2024)〉

(단위: 호)

구분	울산	중구	남구	동구	북구	울주군
전체주택	411,508	73,841	112,629	56,926	80,646	87,466
노후주택(30년 이상)	121,527	27,690	36,928	24,853	11,388	20,668
비율	29.5	37.5	32.8	43.7	14.1	23.6

※ 자료출처: 통계청「국가통계포털」

- 중구는 원도심으로 재개발이 활발히 진행되고 있으나, 여전히 노후주택(30년 이상) 비율이 37.5%로 높은편에 속함.
  따라서 주거비용이 저렴한 지역을 찾아 온 저소득층과 경제 · 사회활동이 적은 중장년 이상 거주 비율이 높음
- 『2024년 고독사 사망자 실태조사(보건복지부)』에 따르면 전체 고독사 사망자 중 기초생활보장 수급자 수는 매년 증가하고 있어 경제적 취약가구에 대한 관심이 필요한 것으로 나타남

▶ 사업 추진 재정 여건 열약

- 『지방재정365 '2025년 현황』에 따르면, 5개 구군 중 재정자립도가 가장 낮아, 지역사회 후원처 발굴 및 민간 후원금품 확보를 통한 지역복지사업을 추진해야하는 어려움이 있음

사업 목표

◐ 고위험 중장년 1인 가구의 조기 발굴 및 고립 심리적 위기 예방

• 전체 1인 가구 중 중장년이 78.2%로 높은 비중을 차지하며, 경제적 어려움과 심리적 고립으로 위기상황에 놓일 가능성이 높아 선제적 발굴과 지원 필요

◐ 취약계층의 일상관리 및 사회관계망 회복 지원 강화

• 안부살핌사업(스마트기술, 촘촘발굴단)을 통한 기본적인 모니터링은 이루어지고 있으나, 생활행태 개선과 사회적관계망 형성 효과는 미흡하여 실질적인 일상지원체계를 강화할 필요성 있음

◐ 지역사회 나눔 네트워크 기반의 고립 예방 체계 구축

• 지역 내 기관·단체·가맹점 등 민관협력을 통해 대상자와의 사회적 관계회복 및 지역사회 내 안전망 구축을 강화하여 지속가능한 고립 예방 사업으로 발전하기 위한 노력 필요

사업 주요 내용

◐ ‘우리동네 착한 생활카드’ 지원사업

• 기간: 2025. 3월~12월(10개월간)

• 대상: 100명(고독사 및 사회적 고립 우려 저소득 1인 가구)

• 주요내용: 우리동네 가게(46개소)에서 사용 가능한 선불카드 지원

• 지원금액 및 시기: 1인 200천원(50천원×*4회) * 격월: 3월, 5월, 7월, 9월

• 이용처(가맹점): 지역 내 착한 · 나눔가게 46개소

※ 고립 일상에서 벗어날 수 있는 외출 유도 업종 지정(방문 및 배달 제외)

(단위: 개소)

계	식당	이미용	편의점/마트	약국	제과제빵	반찬 전문점	기타 (정육점, 떡집 등)
46	19	6	6	4	3	3	5

• 업무 흐름도

지원 대상자 발굴· 선정	▶	가맹점 협약	▶	• 선불카드 제작 발급 • 시스템 등록	▶	• 카드 배부 • 모니터링 자료 공유
(주체)		(주체)		(주체)		(주체)
동, 동 협의체		구, 동		구, ㈜한국선불카드		구, 동

• 사업예산: 25,000천원(국 2,500, 시 1,500, 구 1,000, *후원금 20,000)

* 사회복지공동모금회 「2024년 기획사업 지역단위 이슈 맞춤형 지원 사업」 선정

• 참여 주체별 역할

참여 주체	역 할
동 지역사회보장협의체	• 위험군 발굴 · 선정 및 가맹점 발굴 지원
담당부서 (구, 동)	• 가맹점 협약(발굴 및 지정 등록 관리) • 대상자 카드 발급 및 지급 • 선불카드시스템 활용(미이용 또는 이용률 저조 대상 점검)
가맹점 (생활밀착형 명예사회복지공무원)	• 대상자 방문 이용시 KPC POS 결제 시스템 사용 • 특이사항 발견시 신고, 동 담당자와 공유 및 유대감 형성
㈜한국선불카드	• 선불카드시스템 관리(변동사항 공유) • 선불카드 잔액 충전, 이용처 정산 입금관리
사회복지공동모금회	• 충전지원 후원금 연계

◐ ‘1인 가구 마음든든 도란도란 식탁’ 사업

• 기간: 2025. 2월~8월

• 대상: 30명 정도(고독사 및 사회적 고립 우려 1인 가구)

• 주요내용: 개인별 성향 파악에 따른 조 편성 및 요리 프로그램 운영으로 참여자들간 긍정적인 상호작용 기회 제공

• 주요 프로그램 구성

회기	구 분	대상자	주요내용
1	1:1 심층상담 (2시간)	13명	• 추진기간: 4. 21.(월)~5. 16.(금) 〈4주간〉 • 주요내용: 조편성 위한 성향 분석 및 적성 탐색
2	요리+소통 프로그램 운영 (3시간)	20명	• 일 시: 6. 13.(금) 16:00 • 주요내용 – 요리 활동(결과물(음식)공유 및 피드백 시간) – ‘소울푸드’를 주제로 집단심리치료

• 업무 흐름도

• 운영기관 선정 • 유관기관 홍보	▶	• 참여자 발굴 및 선정 • 참여자 모집 홍보	▶	• 프로그램 운영 • 만족도조사 등	▶	• 참여자 사후관리
(주체)		(주체)		(주체)		(주체)
구		구, 유관기관		구 · 제공기관		구, 동

• 소요예산: 5,000천원(국 2,500 시 1,500 구 1,000)

• 참여 주체별 역할

참여 주체	역 할
구 동 행정복지센터	• 홍보, 참여자 발굴 및 신청접수 • 선정(고립 은둔 체크리스트 활용) / 참여자 만족도조사
유관기관*	• 홍보, 참여자 발굴 및 신청접수 * 청년디딤터, 중구가족센터, 중구종합사회복지관 등
제공기관	• 1:1개인별 상담 및 프로그램 운영
사회복지공동모금회	• 프로그램 후원물품(계절김치) 제공

사업 실적

1 정성적 성과

▶ 우리동네 착한 생활카드 지원 사업

- 2024년 지역사회 후원금(효성중공업)을 통한 은둔 고립가구 외출 유도 방안 마련 신규 사업을 추진하였으며, 이용자 및 가맹점의 계속사업 희망 요구, 이용자 외출 횟수 증가 및 가맹점주와의 유대감 형성 등의 효과성이 확인되어, 「2024년 기획사업 지역단위 이슈 맞춤형 지원 사업」 공모 선정 사업비로 2025년 특화사업으로 계속 추진
- 착한·나눔가게를 운영하는 생활밀착형 명예사회복지공무원 복지안전망 역할 수행으로 '행정중심 복지전달체계'에서 '주민주도형 관계복지'로 전환
- 지역 내 민관협력 인적안전망 구축으로 위기가구 조기 발굴 및 자원(희망복지지원단, 정신건강복지센터 등) 연계를 위한 촘촘한 통합돌봄체계 완성
- 지역주민의 후원으로 마련된 선불카드 충전 지원금 지역 내 사용 순환구조로 지역상권 매출 상승으로 복지와 지역경제 상생구조 실현
- 구 차원 가맹점 협약 관리로 중구 전지역에서 폭넓게 사용 가능

▶ 1인가구 마음든든 도란도란 식탁 사업

- 고립 은둔 대상자 참여율을 높이기 위해 선호도가 높은 '요리'를 주제로 선정하고 1:1상담을 통해 유사 성향의 참가자 조 구성
  → 어색함과 불안감 해소, 자연스런 정서적 공감으로 만족도 향상
- 집단심리치료 프로그램시, 주제를 '소울푸드'로 선정
  → 참가자에게 정서적 안정과 추억을 불러 일으켜 서로 위로와 격려를 해주는 정서 나눔의 긍정적 경험 제공
- 프로그램 종료 후에도 지속적인 관계망 유지
  → 중구종합사회복지관 고독사 맞춤형 사례관리사업으로 추진중인 건강증진 프로그램 등에 함께 참여하며 지속적인 관계망 유지
- 복지접근성이 낮고 고독사 위험율이 높아지고 있는 중장년 1인 가구사회관계망 형성으로 고립 완화와 공동체 회복에 실질적 효과
  → 중구종합사회복지관 고독사 예방 사회관계망 형성 2026년 신규 프로그램 신설 추진

2 정량적 성과

지표 항목		사업추진 성과		주요내용(변화, 원인 등)
		전	후	
우리동네 착한 생활카드 지원사업 (신규)	지원대상자	-	100명	• 은둔 사회적 고립 우려가구 선정
	참여자 만족도	-	100%	• 경제적 지원 및 가맹점주와의 유대감 형성으로 고립감 해소 및 외출 증가
	가맹점 만족도	-	100%	• 선불카드 이용에 따른 매출 증대 • 지역돌봄 역할, 자긍심 및 동기부여
1인 가구 마음든든 도란도란 식탁사업 (신규)	참여자 발굴	-	33명	• 1:1 심층상담(13명) – 상담을 통한 정서적 지원 • 요리+소통 프로그램 (20명) – 타인과 함께하는 활동의 긍정적 경험 제공
	위험군 발굴	-	8명	• 1:1 심층상담을 통해 발굴된 위험군 지역자원 연계로 위기도 감소
	참여자 만족도	-	84.2% 이상	• 만족도조사 결과 참여자 80% '타인과 요리하고 대화하는 시간이 즐거웠다' 답변
	참여자 유대감형성	-	9명	• 중구종합사회복지관, 건강증진 프로그램 등에 함께 참여하며 친근감 형성

▶ 참고사진



우리동네 착한생활카드 사용관련 사진



1인 가구 마음든든 도란도란 식탁 프로그램 운영 사진

향후 계획

▶ 우리동네 착한 생활카드 지원 사업 지속 추진

- 후원금을 통해 2년간(2024년~2025년) 사업을 추진한 결과 대상자 및 가맹점 만족도 및 효과성 검증되었으나, 후원금 사업의 불안정성으로 인해 안정적으로 지속 추진하기 위한 사업예산 확보
- 착한·나눔가게를 운영하는 생활밀착형 명예사회복지공무원이 운영하는 가맹점 발굴 및 협약 추진
- 가맹점주의 지역사회 안전망으로써 자긍심 고취 및 역할 강화를 위한 복지정보 교육 등을 추진하고, 시스템(POS 모니터, 어플 등) 활용이 어려운 가맹점의 경우 찾아가는 교육 실시

▶ 1인 가구 마음든든 도란도란 식탁 사업 확대 추진

- 2025년 신규 추진 사업으로 대상자 만족도가 입증 되어 중장년 1인 가구 고독사 예방 사례관리 사업을 추진중인 중구종합사회복지관 2026년 사회적 고립 해소를 위한 요리 프로그램 신규 신설
- 참여자 발굴 및 확대 추진을 위해 유관기관(중구종합사회복지관, 중구가족센터, 청년미래센터 등)과 민관협력 추진

우수사례 혁신요인 및 성공요인

1 타 지자체와의 차별성

▶ 중구-혁신도시 공공기관간 상호협력, 지역 현안문제 논의에 따른 필요 지역복지사업 발굴 협력 추진

※ 석유공사 117백만원, 동서발전 20백만원, 전기안전공사 전기안전점검(84건) 등

- 「울산광역시 중구 노사민정협의회 설치 및 운영 조례」 제정(2024년 3월)

▶ 중구-기업간 나눔 네트워크 구성, 매년 지정기탁* 후원으로 다양한 복지사업 추진

* 고려아연(주) 500백만원, 롯데삼동복지재단 80백만원, s-oil 울산복지재단 97백만원 등

▶ 지역 내 나눔을 실천하고 있는 착한·나눔가게 가맹점 지정

- 기부자 예우 및 기부 문화 분위기 조성
- 지역사회 복지안전망으로 명예사화복지공무원의 역할 자긍심 강화
- 소상공인 중심 가맹점 지정으로 지역경제 활성화 도모

▶ 스마트 기술 활용, 착한 생활카드 지원

- 다양한 가맹점 사용 가능, 휴대 및 잔액관리 용이(사용내역 카카오 톡 전송)한 점과, 더불어 선불카드시스템을 통해 대상자 주 사용처 분석 및 실시간 사용 내역이 파악 가능하여 상시 안부살핌 기능 수행 가능함
- 타 지자체 생활행태 개선 사업의 경우, 편의점에서만 사용 가능한 선불카드를 지급하거나, 음식점, 목욕탕 등 소수업종에서만 이용 가능한 종이쿠폰 발행으로 잔액관리 및 실시간 사용내역 확인 불가

▶ 1인 가구 요리+소통 프로그램 추진시, 1:1 심층상담 사전 실시

- 요리+소통 프로그램이 일회성으로 그치지 않고 참여자간 지속적으로 관계를 유지할 수 있도록, 프로그램 운영 전 참여자에 대한 1:1 심층상담 추진으로 성향에 맞는 대상자들과 조 편성

2 사업·시스템의 지속가능 요인(성공요인)

▶ 중구 나눔 네트워크 구성에 따른 정기 기부금 확보 및 지역사회 유관기관과의 협력관계 유지

▶ 복지사각지대시스템 위기 정보, 조사, 이웃 신고 등으로 발굴된 가구에 대한 맞춤형 복지자원 연계, 즉각적 서비스 지원 가능(식사, 치료 등), 또한 질병 등으로 외출 불가 및 생계지원 필요 대상은 ㈜고려아연 긴급지원, 도시락 배달 지원 등 연계

▶ 지속 관찰 필요 위험군은 일촌맺기사업, 스마트기술 활용 AI 안부전화, 한전 안부살핌, 응급벨 연계로 대면 · 비대면 돌봄 시행

▶ 그 외 고독사 등 복합적인 위기사유로 장기적 보살핌이 필요한 가구에 대한 중구종합사회복지관 고독사 맞춤형 사례관리 연계

경기도 부천시

15 현장밀착 146개 온(溫)스토어로 만든 촘촘한 복지안전망

146개의 동네 가게가 가까이에서 어려운 이웃을 찾고 돕는다.

부천의 한 동네 슈퍼마켓에서 단골이던 청년이 라면 한 봉지를 외상으로 요청했습니다.

동네에서 오래 장사를 하다보면 다양한 이웃을 만나게 되고, 어려운 이웃을 쉽게 볼 수 있습니다. 청년의 요청을 이상하게 여긴 가게 주인은 사정을 물었고, 청년은 최근 실직으로 생활이 어려워졌다고 털어놓았습니다. 가게 주인은 즉시 즉석밥과 간편식 등 5만 원 상당의 생필품을 지원했습니다. 그리고 6개월뒤 다시 찾아온 청년은 20만원이 든 봉투를 건냈고, 봉투 안에는 손으로 눌러쓴 편지가 있었습니다. '덕분에 살아 있습니다. 감사합니다.'

이 사례는 누구든 위기가구가 될 수 있고, 또 작은 도움이라도 기회의 시간(golden-time)을 놓치지 않는다면 한 생명까지도 살릴 수 있는 소중한 교훈을 줍니다. 이것을 가능하게 한 결정적인 이유는 바로 온스토어는 단순 어려운 이웃을 신고하는 데에 그치지 않고 현장에서 바로 지원을 할 수 있기 때문입니다.

부천에는 이러한 온스토어가 37개동 146개가 마을 곳곳에서 어려운 이웃을 촘촘하게 살피고 있습니다. 부천 온(溫)스토어는 발굴만 하는 기존 복지 안전망에서 선제적으로 지원까지 할 수 있습니다. 시민 공동체에 주체적 역할을 부여했습니다. 자칫 공공서비스로 도움을 받지 못할 뻔한 한 청년의 생명을 도와주는, 기본사회가 추구하는 모든 시민의 최소한의 복지안전망의 역할 톡톡히 하고 있습니다.

추진배경

(위기) 공공인프라만으로 복지사각지대 문제 해결에 제도적 한계 발생함

- 발굴대상자*는 지속 증가하는데 지자체 전담 공무원 인력 부족함
  * 중앙 발굴대상자 수: ('21) 6,123건 → ('22) 7,294건 → ('23) 11,335건 → ('24) 13,062건
- 발굴대상자 부정확한 정보 등으로 소모적 행정절차 발생함
- 따라서 마을에서 위기가구를 발견할 수 있는 이웃의 참여 절실함

(약점) 총 인구수 대비 높은 취약계층의 비율→복지재정 부담이 커짐

- 부천시는 경기도 인구 수 상위 10개 지자체와 비교하여 총인구수 대비 기초수급자, 노인 및 기초연금 대상자 비율이 높음
- 이는 필수 복지재정 부담을 키워 복지사각지대 등에 대한 예산 반영 및 사업 추진이 어려움

구분	총 인구수 (도내 순위)	기초수급자			수급자중 노인			노인			기초연금		
		인원	비율	순위	인원	비율	순위	인원	비율	순위	인원	비율	순위
부천	777,547 (6)	29,839	3.84	2	13,230	44.33	3	135,756	17.45	1	92,462	68.11	1

(강점) 종합사회복지관이 현장과 밀착하여 부천시 전역에 배치함

- 10개의 종합사회복지관 별도 담당동이 지정되어 37개 동을 지원함
- 구청과 동의 중간에서 복지분야의 다양한 역할*을 수행하고 있음
  * 지역사회통합돌봄 사업 등 복지 주요사업과 협력관계 구축

(기회) 복지전달체계 혁신을 위한 「온마음 AI복지콜」사업 추진하고 있음

- 「온마음 AI복지콜」양방향 소통 시스템 구축·운영 중임
- AI아웃바운드 콜로 다량의 복지정보를 안내하고, 응답데이터를 텍스트로 전환분석하여 위기가구 발굴 및 복지서비스 연계 체계 구축하고 있음

사업 목표

비전: 시민과 함께, 촘촘한 복지·안전망 강화

추진 목표

시민참여형 현장 밀착 복지발굴망 조성	민관협력 강화를 통한 복지서비스 연계 강화
• 동단위 온(溫)스토어 배치 • 선제적 위기가구 발굴 및 지원	• 유관기관 협력 체계 구축 • 민간재원을 활용한 사업 추진

사업 주요 내용

1 사업개요 '공동체와 함께 만드는 우리동네 복지안전망 온(溫)스토어'

부천 온(溫)스토어

- **(정의)** 지역의 어려운 이웃을 우선 찾아내고 생필품 등을 지원하는 마을가게*
  * 지역에 대한 이해와 관심이 많은 주민이 운영하는 슈퍼, 식당, 공인중개사무소 등 가게와 협약하여 지정
- **(네이밍)** 따뜻함(溫)과 가게(store)의 합성어, 어려운 이웃을 돕는 따뜻한 가게



▶ (추진기간) 2023. 6.이후

▶ (지원대상) 위기가구로 예상되는 가구 등 복지사각지대

▶ (지원내용) 온스토어에서 지원가능한 긴급생필품 등 (5만원 이내)

▶ (지원방법) 온(溫)스토어로 협약된 마을 내 슈퍼, 식당, 약국 등 에서 위기 이웃을 발견 하면 즉시 생필품 지원 → 대상자 정보 전달 → 추가 공적지원

▶ (소요예산) 비예산(기업, 단체 후원금)

▶ (사업체계) 민+관+시민+유관기관 협력체계 구축·운영

- 시(복지정책과): 사업총괄, 홍보. 교육 등
- 종합사회복지관: 온스토어 관리, 긴급생필품 비용 정산(후원금)
- 마을가게(온스토어): 위기이웃 지원, 발굴정보 전달
- 후원기관: 온스토어 운영 사업비(지원물품 비용) 지원

▶ (사업내용) 위기가구 발굴 → 긴급생필품 지원 → 동 연계(추가지원)

위기가구 발굴 → 긴급 생필품 지원	▶	지원 대상자 정보 즉시전달	▶	1차 모니터링 대상자 배분	▶	방문상담 서비스 제공	▶	비용정산 (후원금)
온스토어		온스토어 → 사회복지관, 구청		3개 구청		37개 동		사회복지관 → 온스토어

2 체계도



3 협력기관 및 세부 역할

기관명		주요 역할	비고
부천시	복지정책과 (스마트복지기획팀)	• 사업기획·홍보, 매뉴얼제작 • 협력체계 구축(업무협약 등)	스마트복지안전 공동체 전담조직
	3개 구 사회복지과 (스마트복지팀)	• 온스토어 발굴대상자 모니터링	
	37개 동(복지팀)	• 발굴대상자 상담 및 서비스연계	
수퍼마켓협동조합		• 온스토어 참여, 홍보	
10개 종합사회복지관		• 온스토어 자체 협약 • 긴급생필품 정산 및 관리	스마트 복지안전 협의회
3개 경찰서		• 위기가구 발굴(노숙인 등) • 필요시 긴급생필품 지원	
부천소방서			
부천우체국 ※ 190명 집배원 활동			
한전(MCS) ※ 30명 검침원 활동			

4 추진과정 : '복지사각지대 해소를 위해 공동체와 함께 노력'

◐ 복지사각지대 해소를 위한 복지공동체 효율적 참여방법을 고민함

▶ 지자체장이 관심을 갖고 직접 시민과 소통하여 해결방법을 논의함

- 복지사각지대 문제 해소를 위해 시장과 시민 및 복지관 종사자 등 20명과 소통의 장을 마련함
- 시장이 직접 복지사각지대 해결방안에 적극적인 관심을 갖고 시민과 함께 대화함
- 오랫동안 동네에서 장사를 해온 가게에서 다양한 어려운 이웃을 발굴·지원하는 아이디어를 개발함



시민과의 현장대화

◐ 온스토어 사업 추진을 위한 민관 협력 방안 마련이 필요했음

▶ 지역 거점 복지허브인 10개 종합사회복지관과 협력체계를 구축함

- 10개 종합사회복지관, 수퍼마켓협동조합 등과 온스토어 사업을 위한 업무협약을 체결함

협약기관	주요역할
종합사회복지관	온스토어 참여가게 지정 및 관리
수퍼마켓협동조합	수퍼 등 온스토어 참여 및 홍보

- 유관협회 등을 대상으로 온스토어 사업취지 설명하고 참여를 독려함



협약식 및 사업설명회

◐ 온스토어 운영 및 긴급생필품 지원에 대한 재원을 마련함

▶ 민간기관의 재원을 활용하여 유연한 사업 추진여건을 조성함

- NH농협 부천시지부, 인천가톨릭사회복지회, 함께하는 사랑밭 등의 후원금을 사업 재원으로 활용함
- 민간기관은 나눔협약 등을 통해 지속가능한 재원 확보가 되도록 기반을 마련함
- 후원금은 종합사회복지관에서 접수하여 온스토어 긴급생필품 정산, 사업비 등으로 활용함 온스토어 운영 및 긴급생필품 지원에 대한 재원을 마련함



나눔협약식

◐ 온스토어 사업 고도화를 위한 지속적인 노력 필요

▶ 종합사회복지관 별 온스토어 협력관계 구축을 통한 현장 강화

- 10개 종합사회복지관와 온스토어 별 자체 협약을 통한 협력관계를 구축함
- 종합사회복지관 별 온스토어 담당자를 지정하고 지속적인 워크숍, 간담회를 갖음
- 온스토어 담당소통 채널을 개설하여 질의응답 등을 신속하게 처리하고 수시로 소통하였음



자체협약, 간담회

▶ 온스토어 참여가게 역량강화를 위한 지속적인 소통 및 모니터링

- 종합사회복지관 담당자가 참여가게에 수시방문하여 긴급생필품 정산, 매뉴얼 등을 안내하고 소통함
- 현장에서 애로사항을 수시로 파악하여 사업 매뉴얼 등에 반영함
- 노인일자리를 활용하여 전 온스토어 모니터링을 및 치매예방 등 다양한 홍보활동을 펼침



참여가게 방문 등

◐ 스마트 복지안전 공동체 시민의 의식을 제고함

▶ 언론홍보, 캠페인 및 운영보고회 등 시민 대상 교육 및 홍보 활동을 함

- 스마트 복지안전공동체 시민 의식 및 사업 홍보 등을 위한 출범식을 개최함
- 부천형 스마트 복지·안전 공동체 추진 현황과 향후 협력 다짐을 위한 운영보고회를 추진함
- 시민들에게 온스토어의 이해를 높이기 위해 연극형태 콘텐츠를 제작하였음



보고회, 연극상영

사업 실적

1 추진 현황: '숫자로 보는 부천 온(溫)스토어'

▶ 온(溫) 스토어 참여 가게: 146개소

- (참여방법) 가게와 종합사회복지관과 자체협약을 통해 지정함
- (동단위 배치) 부천시 37개 모든 동에 온스토어 1개소 이상 지정

(단위: 개소)

합계	슈퍼마켓 및 편의점	식당 및 반찬가게 등	약국	공인중개사 및 고시원	기타
146	72	31	10	2	1

▶ 거점형 온스토어 운영: 22개소

- (지정방법) 기존 온스토어 중 가게 자체 발굴 이외에 유관기관에서 긴급생필품을 수령하여 지원할 수 있는 가게를 지정함
- (이용방법) 유관기관이 대민서비스 업무 수행 중에 위기가구를 발견할 경우 지정된 온스토어에 방문하여 신청서 작성 및 긴급생필품을 수령함

▶ 위기가구 2,239명를 발굴하고 110,378천원 상당의 긴급생필품을 지원함

- (발굴방법) 가게에 방문하는 시민 중 경제적 어려움 등 위기상황으로 의심되는 경우 가게에서 우선 발굴하고 긴급생필품을 선제적으로 지원함

(단위: 건)

합계	생필품	서비스연계*
2,479	2,239	240

* 기초생활수급, 긴급복지, 이웃돕기 등 연계

▶ 후원금: 1.43억원 ※종합사회복지관 후원접수

(단위: 천원)

합계	NH농협 부천시지부	(사)함께하는 사랑밭	인천가톨릭 사회복지회	참의원	새길 협동조합
143,000	53,000	30,000	50,000	3,000	7,000

2 우수 사례: '온스토어가 찾고 지원한 복지사각지대'

▶ (사례1) 라면외상 실직청년 "덕분에 살았습니다."

사례

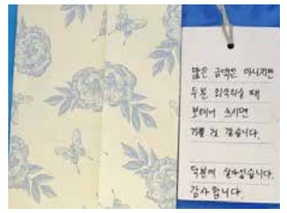
- 평소 가게 손님인 청년이 라면 1개 외상을 부탁, 이를 이상하게 여긴 온스토어 사장님이 사연을 물었음.
- 청년은 실직 사실을 털어놨고, 지금 상황이 많이 어렵다고 이야기함.

IF NOT 온스토어

동 행정복지센터에 신고, 하지만 실직청년은 동에 재방문 해야하고, 근로능력 등으로 복지서비스 신청이 어려울 수 있음.

WITH 온스토어

- 온스토어 사장님은 청년에게 즉석밥 및 카레 등 5만원 상당의 생필품을 지원해줌
- 이후에 청년이 한동안 보이지 않아 걱정하던 때, 취업에 성공한 청년이 현금20만원과 정성껏 쓴 감사편지를 전해주었음.
  ※ 필요시 온스토어 스스로 생필품을 지원하도록 적극적인 역할 부여가 있어 가능한 사례



청년의 감사편지

〈참고: 라면외상 청년 사례 매스컴 호응〉

- SBS뉴스 등 각종 매스컴에 미담사례 보도
  * SBS보도(유튜브) 조회수 45만 이상, 다수 언론보도 및 유튜브 쇼츠 등으로 영상 제작
- (시민반응(댓글)) 저도 모르게 눈시울이.. 사장부부도 감사하지만, 은혜를 잊지않은 청년도 감사/ 미담기사를 접하는 내마음도 따뜻.../ 삭막한 세상에 감동적 뉴스



▶ (사례2) 가정폭력 피해 외국인 긴급 지원 사례(거점형 온스토어)

사례

- 남편에게 폭행을 당해 부천시 바로드림팅에 의해 야간에 긴급하게 분리조치 된 외국인 여성
- 급하게 집을 나와 생필품이 없어 곤란을 겪음

IF NOT 온스토어

야간에 즉시 예산 등을 집행할 수 있는 수단이 없어 익일 지원 또는 담당자가 자부담으로 처리

WITH 온스토어

- 24시간 운영하는 편의점 온스토어를 활용하여 위생용품을 즉시 지원하고 임시보호시설에 입소



향후 계획

1 유관기관과 연계한 위기가구 발굴 → 촘촘한 복지발굴망 강화

▶ 대민업무를 수행하는 유관기관의 자원을 활용하여 효율적인 복지사각지대 발굴 및 지원

• 업무수행과정에서 위기가구 발굴 시 부천시에 연계 및, 거점형 온스토어를 통한 지원 체계 마련

경찰	소방	우체국	한전(MCS)
노숙인,학대피해 등	긴급구조	등기업무	전기검침

2 온스토어 매뉴얼 마련을 통한 사업 품질 관리 → 타지자체 전파(서귀포시)

▶ 균일한 사업 품질관리를 위해 매뉴얼을 마련 및 종합사회복지관 및 온스토어에 공유

• 신청절차, 신청서식, 지급기준 등을 마련하여 지급 적정성 및 공정성 확보

▶ 신규참여가게도 사업취지를 쉽게 이해하고 운영



온스토어 매뉴얼

3 온마음펀드*를 통해 민간재원 마련 → 지속가능한 사업 운영

* (의미) 기부자의 따뜻한 마음을 담긴 부천시 이웃돕기 브랜드

▶ 부천시로 접수되는 이웃돕기를 통합관리하여 체계적 배분체계 마련

▶ 온스토어 등 우수사업을 필수사업으로 전환하여 지속적인 재원배분

신청안내		사업심사		재원배분		사업추진		평가
① 부천시 현안(시책) ② 기부자 희망 사업	▶	적정성, 사업비 등	▶	선정부서 (기관)	▶	사업추진 참여자육성	▶	성과보고
市 부서 민간 시설		운영협의체		모금기관		선정부서 (기관)		부천시 후원자

4 AI온마음 복지콜 활용 → 발굴대상자에 대한 사후 관리 기능 강화

▶ AI의 기술을 활용하여 온스토어를 통해 발굴된 위기가구에 대한 유선상담 실시하고 추가 욕구 파악 및 서비스 연계 기능 강화

〈참고〉AI온마음 복지콜 활용
• (복지안전망) 혹서,혹한기 등 무더위 심터 등 적시 안내 : 330,569건
• (실태조사) 1인가구, 기초수급자 등 취약계층 실태조사 : 30,708건
• (복지정보) 이웃돕기, 이동통신요금, 정부양곡 등 맞춤형 복지서비스 알림 : 112,555건

우수사례 혁신요인 및 성공요인

구분	부천 온(溫)스토어
공동체의 주체적 역할	**즉시지원** 어려운 이웃을 발견하면 현장에서 즉시지원 • 슈퍼마켓, 약국, 식당 등 가게가 가지고 있는 자원을 현장에서 어려운 이웃에게 지급(5만원상당) •시민에게 주체적 역할을 부여하여 적극적 위기가구 발굴 선순환
민관이 함께 현장중심 사업공동추진	**민관협업** 종합사회복지관를 통한 현장밀착 온스토어 관리 • 시청 및 구청 보다 현장에 더 가까운 종합사회복지관을 통해 온스토어 참여가게를 촘촘하게 관리 • 시에서 매뉴얼을 마련하지만 종합사회복지관 별 재량을 주고 사업 추진에 따른 개선사항은 매뉴얼에 반영
민간 재원 활용	**민간재원** 자체예산이 아닌 후원금 등 민간 재원을 통한 사업추진 • 종합사회복지관을 통해 접수된 후원금을 재원으로 활용하여 신속하고 적극적인 사업 추진 가능 • 온스토어 사업 참여 후원기관은 나눔협약 등을 체결하여 지속적인 사업 내용 공유 및 향후 추가 지원 등 연계
복지플랫폼	**복지플랫폼** 경찰서-소방서-우체국-한전(MCS) 등 현장에서 유관기관 간 자원(생필품) 공유 및 AI 등 다양한 협력체계 연계 가능 • 대민서비스 수행 과정에서 다양한 어려운 이웃을 발견하는 유관기관이 긴급한 상황에 신속한 지원이 이루어 질 수 있도록 거점형 온스토어 운영 • 발굴대상자에 대한 AI온마음복지콜 연계 체계 마련
사업 브랜딩	**전국 유일** 따뜻한 우리동네 가게라는 의미부여로 부천만의 복지공동체 브랜드화 → 홍보 강화 • 부천시만의 독자적인 위기가구 발굴 사업을 네이밍하여 부천시의 복지시책 차별성 강화 • 후원기관의 로고가 있는 온스토어 자체 현판을 제작하여 참여가게에 부착 및 관리

경기도
평택시

16 시민의 안전에 복지 스위치를 켜다!

강OO씨 댁의 현관문을 열자마자, 오래된 주택 특유의 눅눅한 냄새와 함께 벽면을 따라 늘어난 전선들이 먼저 눈에 들어왔습니다. 이번 합동점검은 복지안전협의체와 행정복지센터를 중심으로 한국전기안전공사, ㈜디지털파워넷이 함께 참여해 '현장에서 바로 확인하고, 바로 조치하는' 방식으로 진행되었습니다.

서류로는 드러나지 않는 위험을 직접 확인하고, 필요한 지원을 한 번에 연결하기 위한 공동점검이었습니다.

점검 과정에서 강OO씨 가구는 화재 위험이 높은 대표적인 취약환경으로 확인되었습니다. 주택 내부 콘센트는 노후화가 진행되어 있었고, 오래된 멀티탭이 여러 개 겹쳐 사용되고 있었습니다. 규격에 맞지 않는 차단기 설치 정황도 발견되며, 작은 스파크 하나가 큰 화재로 이어질 수 있는 상황이었습니다. 더 큰 문제는 '환경'만이 아니었습니다.

강OO씨는 척추장애와 수술 이력으로 거동이 어렵고, 대부분의 시간을 집 안에서 보냅니다. 요양보호사가 오전 시간대에만 방문해 식사와 위생 등 일부를 돕지만, 오후에는 장시간 혼자 남습니다. 화재나 돌발 상황이 발생하더라도 즉시 대피하거나 외부에 도움을 요청하기 어려운 구조였습니다.

현장에서는 강OO씨를 고위험군으로 판단해 즉시 조치를 결정했습니다. 우선 실시간 IoT 화재감지기를 설치하여 위험 신호를 조기에 감지하고 대응할 수 있도록 했습니다.

동시에 규격에 맞지 않는 부품과 노후 멀티탭 등 확인된 위험요소를 정비하여 전기안전 수준을 실질적으로 끌어올렸습니다. '점검에서 끝나는' 것이 아니라 '안전이 개선되는 지점'까지 현장에서 이어진 조치였습니다.

점검을 이어가며 복지 측면의 사각지대도 함께 드러났습니다. 강OO씨는 가족이 없고 기초연금과 장애수당으로 생활하고 있어 경제적 여유가 크지 않았으며, 거동의 어려움으로 행정복지센터 방문 자체가 쉽지 않은 상황이었습니다. 이에 행정복지센터는 현장에서 맞춤형 급여 신청을 지원하고, 민간 후원 물품을 연계해 생활 안정에 직접적인 도움이 닿도록 했습니다. 안전을 보완하면서 동시에 생활의 기반도 함께 챙기는 방식으로 지원이 결합된 것입니다.

마지막으로, 이번 사례는 일회성 지원으로 끝나지 않도록 복지안전협의체 위원과 1:1로 매칭하여 정기 모니터링과 정서적 지지를 지속하기로 했습니다. 혼자 있는 시간이 긴 강OO씨에게는 '위험을 줄이는 장치'와 함께 '사람이 연결되는 안전망'이 필요했기 때문입니다.

그 결과 강OO씨는 혼자 생활하는 시간대의 고립감이 완화되고, 위기 발생 시 즉각적 도움으로 이어질 수 있는 생활안전망이 구축되었습니다. 이번 합동점검은 전기안전 개선과 IoT 설치, 복지급여 신청 지원, 민간후원 연계, 정기 모니터링까지 한 번에 연결하며 주민의 복지와 안전을 동시에 끌어올린 현장 중심 협업 사례가 되었습니다.



안전협의체 &
협약기관 합동점검



IOT 기기 설치



민간 후원 연계

추진배경

▶ 고위험 안전 취약계층에 대한 선제적 대응 필요

- 화재발생율이 道 평균 5.16건에 비해 38% 이상높음(인구 1만명당 약 7.14건)
- 주택화재 중 전기적요인(누전, 배선 노후 등)이 주요 원인임에도 예방차원의 서비스 부재

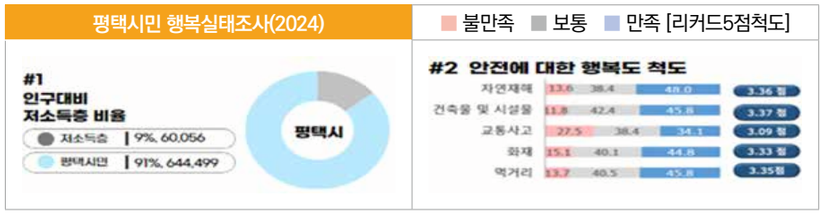
2024년 주택화재 건수	화재 건수	인명피해(명)			재산피해 액(천원)	
		계	사망	부상	재산피해	재산피해/건당
평택시 전체 화재건수	380	27	3	24	18,704,182	49,222
평택시 주택 화재건수	89	12	1	11	894,363	22,088



▶ 잠재된 취약계층을 발굴하여 지역사회 안전망 구축 필요

- 市 전체 주택 25만호 중 15.6%가 건축 후 20년 이상 경과된 노후주택임.
- 특히 노인, 장애인 등 위기발생 시 대처가 어려운 계층을 위한 안전망 필요

※ 평택시민 행복실태조사(평택복지재단) 중 안전(화재)에 대한 시민의 불안도 반영



사업 목표

비전	언제나 안전하게 돌봄받는 평택형 안전복지체계 구축
목표	누구나 화재로부터 안전한 마을 만들기

민·관 협력 안전체계 구축	스마트한 복지·안전서비스 제공
	
• 민관협력 발굴체계 도입 • 기존 복지인력에 안전인력, 전문가 추가·협업 – 공공의 한계를 보완하기 위해 전문가, 지역주민과 협력 • 민관협력 발굴체계 도입 • 기존 복지인력에 안전인력, 전문가 추가·협업 – 공공의 한계를 보완하기 위해 전문가, 지역주민과 협력	• 실시간 안전관리 시스템 구축(IoT안전기기 도입) • 디지털 IoT기반 체계 마련(MOU 체결) • 돌봄인력에게 효율적 지원가능한 시스템도입 • 실시간 안전관리 시스템 구축(IoT안전기기 도입) • 디지털 IoT기반 체계 마련(MOU 체결) • 돌봄인력에게 효율적 지원가능한 시스템도입

사업 주요 내용

▶ (대상) 노후주택에 거주 중인 거동불편 등 화재취약계층 60가구(3개 읍·동)

▶ (지역) 평택시(총괄), 읍면동 3개소(구도심 노후주택 다수 분포지역)

- 시범지역 선정 : 주택화재발생 빈도가 높은 3개 읍·동(안중읍, 중앙동, 서정동) 선정

사업기간	예산액	사업유형	대상가구
'25. 6. ~ '25. 12. [6개월]	2천만원 [전기안전점검, 전기설비교체]	④안전취약 계층중심형	취약계층 60건 [일반 60가구, 고위험 30가구]

▶ (전략1) 민·관·전문기관 간 유기적 협력 모델 마련

① 민·관 복지안전협의체 이웃돌봄 네트워킹체계 구축

주체별	주요 활동 세부사항	일정
읍·동복지 안전협의체 (3개소, 78명)	• 기존 인적안전망인 지역사회보장협의체 내 안전인력, 전문가 추가 위촉 구분 / 안중읍 / 중앙동 / 서정동 구성인원 / 33명(공동위원장) / 22명(공동위원장) / 23명(공동위원장) 참여단체 (협의체포함) / 7개 단체 (방위협의회, 자율방재단,이장 등) / 4개 단체 (통장, 자율방재단, 복지관 등) / 4개 단체 (통장, 방위협의회, 자율방재단 등) 활동내용 / 회의, 캠페인, 현장점검, 마을예찰활동, 안부확인, 꾸러미 전달 등	'25. 6. 9. (발대식)
	• 3개 읍·동 지역의 화재취약계층 홍보 및 발굴(각 20가구)	'25. 6월중
	• 화재취약계층 전기안전 공동점검(한국전기안전공사 평택안성지사)	'25. 6 ~ 8월
	• 화재 고위험가구 선정(각 10가구) 및 누전위기가구 IoT 설치가구 선정회의	'25. 8. 22.
	• 안부확인 및 추가 위험살핌 활동[위기살핌 행복더함]	'25. 9 ~ 계속
	• 화재 및 기타 생활안전교육 이수 및 읍동 전파활동	'25. 11. 14.

② 전문기관 간 IoT 전문기술 협업체계 구축(시-전기안전공사-통신업체)

- 한국전기안전공사, IoT 기술 통신업체와 MOU체결 : 2회, 100백만원 상당

(한국전기안전공사) 안전점검, 고위험군 선정자문, IoT 시스템 관제지원 등 기술협약('25.6.9)
(디지털파워넷_통신업체) IoT기기설치 및 통신비 무료지원, 인터넷 기반시설지원 협약('25.8.22)

- 화재발생 전 누전 등 위험발생 시 통합관제센터와 알림 IoT 구축



→ 위기신호 발생시 협의체 위원에게도 알림 서비스 전송 및 방문확인

③ 市와 지역사회보장협의체의 다양한 민간지원 연계(시-지역사회보장협의체)

- 市 지역사회보장협의체의 생활안전 교육 실시(1백만원 상당)

→ 발굴가구 및 읍·동 복지-안전협의체 위원들에게 생활안전교육 실시('25.11.14. 예정)

- 신용회복위원회 경기남부센터 안부 먹거리꾸러미(5백만원 상당)지원('25.9.22)

▶ (전략2) 화재예방 IoT기술을 활용한 디지털 복지-안전서비스 지원

① 복지-안전협의체 출범식 및 위험가구 통합안전 솔루션 회의개최 : 17회





- 출범식 및 발대식(사전교육 및 공동방문 전 사전교육) : 1회('25. 6. 9.)
- 각종 회의 및 위험가구 솔루션 회의 개최 : 16회
  - 시-읍·동-전문기관 간 솔루션 회의 : 2회(사전, 고위험선정)
  - 읍·동별 화재취약계층 선정회의 : 9회
  - 시-전문기관(전기안전공사, 통신업체, 시협의체 사무국) : 5회

② 화재위기 및 거동불편 등 취약계층 발굴 및 지원





- 마을별 화재 취약계층 발굴 홍보 및 선정 회의 : 60가구
- 전기안전점검 검사 및 공동 방문으로 고위험 위기가구 발굴
  - 전기안전 점검 시 공동 가정방문 및 대상가구별 위기도 확인 : 30가구
  - 전기설비 지원 및 노후화된 전선 등 교체 지원 : 30가구, 14백만원
  - 화재취약계층 공동방문 시 긴급개선, 주거지원 : 5가구, 6백만원 상당
    → 긴급보수(메인차단기 교체, 전선교체 등), 긴급주거지원 연계



< 설비현황 > < 사고사례 > < 긴급개선 >

③ 누전 고위험군 중 IoT 기기 설치 지원 : 21가구

- 전기설비 지원으로도 위기도가 높은 가구에게 누전신호 IoT기기* 지원
  → 발굴가구와 위원 간 1:1로 매칭하여 IoT 누전신호 발생 시 先 방문 및 사후관리
  ※ (대응절차) 알림 → 전기안전공사 관제 → 현장확인 → 119·복지연계

*IoT 기기 : 두꺼비집 에 누전 자동감지 가능한 기기를 설치, 전류흐름이 화재발생 70% 이상 예상되면 전기관제센터(전기안전공사)로 연계, 위기신호가 위원과 설치가구 휴대폰으로 동시발송

사업 성과

▶ (성과1) 주민수요 중심의 예방적 복지-안전 민관협력모델 실현

- 기존 시민생활 불안도("복지는 있지만 안전은 없다")을 정책설계에 반영
- 주민, 공공기관, 전문기관 간 협약 기반 협업으로 실행력 강화
- 인지기능이 약한 가구에게 협의체 위원들이 설명, 사후관리까지 진행
- 실제 화재발생 직전 가구, 지붕붕괴위험 가구 등을 복지지원으로 연계하여 주민들의 사업지지도 상승

평택시, 시 지역사회보장협의체(4)
(행안부 공모, 기획, 예산, 협업구축, MOU 체결 등)

(협업_ⓐ) 한국전기안전공사 평택안성지사	(협업_ⓑ) 디지털 파워넷(통신업체)
전기안전점검, 고위험군 선정자문, IoT 관제지원 등	IoT기기 설치 및 통신비 무상지원 등

(협업_ⓒ) 시민복지-안전협의체(73)

- 위기가구 발굴 및 이웃네트워크 구축
- IoT 위기신호 발송 시 우선 취약계층 방문 및 위기확인

협업체계 구성도(총 90명)]

▶ (성과2) 사회적·안전 비용 절감 효과 : 8,239백만원 상당

- 관련 기관들과 협약으로 사업비 절감과 무상 IoT 기기설치(1백만원)
- 사전예방 시스템 구축에 따른 각종 사회적 비용 절감(8,124백만원 상당)

구분	관제 플랫폼	IoT기기 및 통신비	인건비 절감(협의체)	사전예방 사회적비용
금액	90백만원	10백만원	15백만원	8,124백만원

→ 1개소당 화재손실 예방액 135.4백만원 * 60가구 산출비용(한국지방행정연구원, 소방활동 서비스로 인한 사회경제적 효과분석, 2025)

▶ (성과3) 지속가능한 민관협력 모델 마련

- 디지털 IoT 기술과 인적 안전망의 결합으로 안전사각지대 발생 최소화
- 지역주민들에게 생활안전 교육실시로 자체역량 강화와 전파

향후 계획

▶ (사업고도화) 연차별 복지-안전정책 실행

- 성과를 토대로 자체사업 추진을 위한 市 조례 및 예산 마련
- 시민주도의 복지-안전협의체 확산, 지역 내 자율 점검 모니터링 체계 구축
- 수집된 IoT 누전데이터를 분석하여 위험가구 예측모델을 개발

▶ (정책확산) 지역특수성과 시민욕구 반영한 맞춤형 정책과 협의체 확산

- 타 읍면동으로 운영모델 단계적 확대 (중위험군 포함)
- 전기 외 가스·화재·고립 등 생활안전 전 영역으로 범위 확대

▶ (지침마련) 고위험가구 발굴기준 및 위원들의 안전대응 메뉴얼 개발

기타 사항 (혁신 요인)

구분	주요내용
추진 준비과정	• 복지정책과에서 주도로 읍면동 지역사회보장협의체, 시 협의체 사무국 간 협의 • 전기안전공사·통신업체와 MOU 체결, 기술·통신비 지원 확보 • 읍면동 협의체 내 안전인력 78명 추가 위촉, 사전교육 및 점검 실시
문제점 및 해결방안	• 예산부담 → 공모사업 선정 및 MOU 체결로 디지털 기술비용 절감, 부담완화 • 인력운용 → 봉사실적·기존 협의체 발굴지원비로 활동보상비 등 인센티브 연계 • 읍·동 추진격차 → 시 총괄 행정지원, 부담완화, 통합회의 운영하여 정보공유
참여 현황	• 평택시, 읍동 복지팀, 전기안전공사, 통신업체, 협의체 등 총 10개소, 90명 참여 → 발굴 · 점검 · 설치 · 모니터링 전 과정 민관 공동 수행, 지속가능한 협력체계 구축
차별화 요소	• 복지와 안전을 결합한 민 · 관 · 시민 협력형 스마트 복지-안전 모델구축 • 단순 점검형 사업이 아닌 IoT 기술 + 인적안전망 결합형 서비스추진 • 전기안전공사 · 통신업체 · 읍면동 복지팀 간 실시간 대응체계운영
성공 요인	• 공공 · 전문가 · 시민 협력으로 행정 한계 보완 • IoT기기 무상지원(1억원) 등 외부자원 확보로 예산 절감 및 효율화 • 생활안전교육과 현장점검 병행으로 주민 체감성과 향상

전북 특별자치도 익산시

17 '놀이'로 엮고 '라면'으로 발굴하는 익산형 자율 돌봄 플랫폼

점진적 참여를 통한 관계 형성과 공동체 소속감 회복 사례

최○○님은 동산동으로 이사 온 뒤 아는 사람이 거의 없는 상황에서 우연히 새꿈동을 알게 되셨습니다. 처음에는 '생활 노하우 전수 프로그램'에 소극적으로 참여하셨지만, 이후 자발적으로 '파크골프 기본교육'에 신청하면서 파크골프라는 공통의 관심사로 점차 다른 주민들과 소통하기 시작하셨습니다.

최근에는 스스로 프로그램 정보를 확인하고 신청하며, 다른 참여자들과의 교류를 주도적으로 이어가고 있습니다. "다양한 주민을 만나고 새로운 생활 정보를 배울 수 있어 좋았다"고 소감을 전하시며, 커피를 준비해 이웃에게 대접하는 등 공동체 활동에도 적극적으로 참여하고 계십니다.

정신건강 상담의 높은 벽을 넘어 주민의 회복 지원을 연계한 사례

이○○님은 마음애(愛) 라면사업을 통해 처음으로 정신건강척도 검사를 실시 하게 되었습니다. 본인이 문제가 있다고는 느꼈지만 어떤 부분을 어떻게 해결해야 할지 몰라 무기력감만 느끼고 있었으나, 전문가와의 대면상담과 전문화된 척도검사 결과를 보고 문제의 심각성을 인식하게 되었고 지역사회 내 관련 자원들의 통합돌봄 정보를 알게 되어 앞으로 지속적인 상담을 받기로 하며 더 나은 삶을 위한 한발을 내딛을 수 있게 되었습니다.

추진배경

▶ 추진배경

- 익산시 동산동 지역이 겪는 복합적인 사회적 위험요인(고령화, 1인가구 증가, 저소득층 밀집)에 선제적으로 대응 하고자 추진됨.
- 기존의 수혜자 중심 복지서비스의 한계를 극복하고, 주민 스스로 문제를 해결하는 구조적인 자립 안전망을 구축하고자 함.

▶ 동산동 지역 여건 현황

- (인구취약성심화)국민기초생활보장수급자비율(10.6%)이익산시평균(7.9%)보다2.7%p 높아 저소득층 밀집 및 1인 가구 증가에 따른 복합적인 고립 위험이 심화 되고 있음.

구분	총수급자		일반수급자		특례수급자		시설수급자		동산동 수급자 비율	익산시 수급자 비율
	가구	인원	가구	인원	가구	인원	시설	인원		
2017	1,239	1,867	1,215	1,832	22	33	1	2	-	-
2018	1,317	1,965	1,290	1,929	25	34	1	2	-	-
2019	1,387	2,046	1,334	1,973	52	72	1	1	9.0	6.5
2020	1,530	2,250	1,458	2,157	69	92	3	3	9.9	7.2
2021	1,634	2,372	1,630	2,368	-	-	4	4	10.6	7.9
연평균 증가율	7.2	6.2	7.6	6.6	46.4	40.7	41.4	18.9	8.5	10.4

※ 자료: 익산시통계연보(2022년)

- (문화·여가 시설 부족) 인구 대비 문화·여가 욕구 충족을 위한 기반 시설이 부족함. 중장년층 주민들을 위한 문화공간 및 여가시설 부재 하며, 노인 인구 규모에 맞는 노인 문화·여가시설의 확충 또한 필요함.

> **[주민 인터뷰, 2022년 8월: 동산동 주민]**
> "젊은 사람을 위한 문화·여가시설도 없고 어르신들도 딱히 갈 곳이 없어요.
> 영화관이나 수영장은 말할 것도 없고요. 동산동은 항상 무료합니다."

▶ 동산동 지역 욕구 및 사업 필요성

- (주민 공유공간 필요) 살기 좋은 동산동을 만들기 위해 '편하게 들러서 머물 수 있는 주민 공간(1순위)'이 필요하다고 응답함.
  이는 동산동의 문화·여가 시설 부족과도 연결될 수 있음. 특히 사회적 · 물리적 고립 위기에 처한 주민들도 안심하고 드나들 수 있으며 이웃과 접촉할 수 있는 심리적 거부가 낮은 '사회적 공간'으로 지역주민 간의 유대관계 형성에 기여할 수 있음.

〈 살기좋은 동산동 지역을 만들기 위해 필요한 프로그램 〉

단위: 명, 평균, 표준편차

구분	사례수	평균	표준편차
① 통학/하원 도우미 네트워크	395	3.45	0.901
② 이웃 관계 증진을 위한 주민 활동	391	3.34	0.831
③ 전문가에 의한 상담·치료 프로그램	393	3.53	0.820
④ 방범 및 치안을 위한 유해환경 감시활동	392	3.71	0.844
⑤ 주민 취미·문화·체육활동 활성화 프로그램	391	3.75	0.856
⑥ 주민의 수요, 계층별 특성에 맞는 평생교육 프로그램 운영	394	3.75	0.827
⑦ 지역주민을 위한 다양한 행사주최	395	3.55	0.887
⑧ 편하게 들러서 머물 수 있는 주민공간 조성	**396**	**3.91**	**0.817**
⑨ 지역 내 이웃 돌봄공동체 구축	395	3.65	0.836
⑩ 공유주방	393	3.14	1.012
⑪ 공유냉장고	395	3.03	0.980
⑫ 1인 가구 대상 관련 프로그램	394	3.47	0.952
⑬ 지역 주민자치 모임 지원	394	3.64	0.869
동산동에 필요한 프로그램(전체)	398	3.54	0.503

무응답을 제외하고 분석한 결과임. 점수가 높을수록 프로그램 요구가 높은 상태를 의미한다.
※ 자료: 동산동 지역사회욕구·자원조사 및 지역문제 진단 연구용역(2023년)

- (정신건강 적극 개입 필요) 정신건강 상담 및 치료에 대한 사회적 낙인 및 심리적 부담감으로 인한 전문기관 방문을 주저하는 "높은 진입장벽"이 존재함. 응답자의 87.2%는 우울하지 않은 상태이며, 12.8%가 우울한 상태인 것으로 나타남.
  정신건강 서비스의 심리적 문턱을 낮추고, 정신건강 위기가구를 선제적으로 발굴할 적극적인 활동이 필요함.

사례수	우울 아님	우울	▶	우울 수준			
				소계	치료 고려	치료 필요	
						치료요함	적극치료
397	346(87.2)	51(12.8)		51(100.0)	25(49.0)	18(35.3)	8(15.7)

무응답을 제외하고 분석한 결과임.
우울증상 선별 (PHQ-9) : 9개 항목별로 각 0-3점 부여, 합산 점수는 0-27점까지 분포
0-9점: 우울 아님, 10-14점: 치료 고려, 경과 관찰, 15-19점: 치료 요함(약물, 상담),
20-27점: 적극적인 치료, 정신과 진료
※ 자료: 동산동 지역사회욕구·자원조사 및 지역문제 진단 연구용역(2023년)

사업 목표

- 주민공유공간을 기반으로 지역사회의 지속 발전을 위한 주민중심 체계 구축
- 따뜻한 식사를 매개로 심리적 장벽을 낮춘 정신건강 사각지대 발굴 체계 구축
- 지역사회 내 전문기관과의 유기적 민관협업을 통해 통합돌봄 서비스 구현

사업 주요 내용

1 스크린 파크골프장 운영 사업

- 추진대상 : 동산동 인근 지역주민

- 추진체계
  - 지속 가능한 주민 인프라 구축을 위해 주민공유공간 '새꿈동'내에 실내 스크린파크
  - 골프장을 조성하여 자율적 주민 참여 기반의 사회적 공간 운영.
  - 익산시 복지정책과(총괄) – 동산사회복지관(수행기관 / 전담인력 1명)
  - 총 사업비 40,000천원(국비50%. 도비 50%)

- 추진내용 및 사업운영 방식
  - (발굴) 남녀노소 누구나 쉽게 즐길 수 있는 "스크린파크골프"를 활용하여, 공유공간에 자발적으로 방문하도록 유도
  - (관계형성) 파크골프라는 정기적 신체활동을 통해 이웃끼리 친목과 유대감을 형성하며 사회적 고립을 해소하는 기반 마련
  - (자율조직) 이용주민 중 적극적인 주민을 '주민강사'로 양성하여 복지 수혜자가 서비스 공급 주체로 성장하도록 지원
  - (마을돌봄공동체 형성) 정기적인 활동과 자율모임을 통해 형성된 자연스러운 유대감이 일상적 안부 확인과 상호돌봄으로 확산되어, 주민이 서로를 지키는 생활 속 복지공동체 형성



새꿈동 스크란파크골프 운영사업



주민강사 지도



새꿈동 파크골프동호회 정기모임



주민강사 자격증 전달



새꿈동 파크골프 홍보



새꿈동 파크골프 홍보









새꿈동 주민 자율 모임

2 마음애(愛) 라면 사업

- 추진대상 : 동산동 인근 지역주민

- 추진체계
  - 익산시 지역사회보장협의체 실무분과(시민건강분과) 협업사업
  - 익산시 복지정책과(총괄) – 동산사회복지관(수행기관) – 정신재활시설 (발굴대상자 상담 전담)
  - 총 사업비 11,200천원 (협의체 실무분과 사업비 1,200천원 / 공동모금회 지정기탁 10,000천원)
  - 지역자원 연계 : 삼양식품, 하림 등 지역기업과의 후원을 통해 사업 유지의 안전성 확보

추진내용 및 사업운영 방식

- (정신건강 서비스 제공) 주민공유공간의 높은 접근성을 활용하여, 식사(라면)공간을 운영하고 희망하는 주민에게 정신건강 선별 척도검사 실시
- (정기적인 모니터링) 전문인력이 스마트 기기를 활용한 척도 검사 결과를 매일 모니터링하고 주1회 주민공유공간 정기방문 상담 진행
- (발굴된 고위험군 체계적 관리) 심리·경제적 문제를 포괄하는 맞춤형 상담 제공 및 사후관리

기본 통합 사례관리	동산동 맞춤형 팀 & 시 통합사례관리사
연령별 협력 기관	(아동) 학교 교육복지사
	(19세~64세) 정신재활시설 둥근마음 ·정신건강복지센터 (65세이상) 보건소 치매센터



마음애라면 홍보



새꿈동 마음애 라면



업무협약을 위한 설명회



정신건강 전문 기관 업무협약



새전북신문 2025년 8월 4일 월요일 008면

익산 '마음애(愛)라면'
식사 넘어 마음까지 살핀다

새꿈동 내 라면 조리기 운영… 정신건강 연계형 돌봄

라면 한 그릇에 담긴 따뜻함이 지친 마음을 위로한다. 익산시가 위기가구를 살피는 새로운 돌봄사업에 나선다.

시는 익산시지역사회보장협의체와 함께 정신건강 위기가구를 위한 지역사회 연계 돌봄사업 '마음애(愛)라면'을 추진한다고 밝혔다.

이번 사업은 따뜻하고 친숙한 음식인 라면을 매개로 심리적 문턱을 낮추고 편안한 환경에서 정신건강 서비스를 접할 수 있도록 마련됐다. 익산시 지역사회보장 실무협의체 시민건강분과를 주축으로 기획했다.

동산동 주민공유공간 '새꿈동'에 라면 조리기를 설치하고 취약계층 주민들이 자유롭게 이용할 수 있도록 했다. 이와 함께 희망하는 경우 정신건강 척도 검사를 제공한다. 검사 결과 고위험군은 정신재활시설 '둥근마음'의 심층상담을 통해 전문상담기관의 교육, 정신건강복지센터 연계 등의 지원을 받게 된다.

시는 마음애(愛)라면 사업이 낯선 상담실 대신 주민 공유공간에서 이웃지는 자연스러운 접근 방식으로 그동안 도움받기 어려웠던 위기가구에 실질적인 돌봄이 이뤄질 것으로 기대한다.

/고운영 기자

마음애 라면 홍보

사업 실적

주민이 주체가 되는 성장의 변화

- 스크린파크골프 활동을 통해 주민들은 단순히 여가 참여자가 아닌 함께 배우고 나누는 관계의 주체로 변화됨.

"집에만 있으면 우울했는데, 이제는 내가 다른 사람을 챙기게 됐다"는 참여자의 말처럼, 주민들은 사람들과의 교류 속에서 사회적 고립감을 해소하고 자존감과 소속감을 회복함.

"늦깍이 교육생에서 선생님으로" 성장하며, 복지서비스의 수혜자에서 공급자로 전환되는 자긍심을 얻음.

정신적 사각지대를 허무는 지역 발굴 체계 구축

- 정신건강 상담에 대한 사회적 편견과 심리적 부담감을 완화하기 위해, 식사라는 일상적 행위를 매개로 접근성을 높임.
- 실제 최근 동산동으로 전입한 한 초등학생이 낯선 환경에 적응하지 못해 학교생활에 어려움을 겪고 우울의 상태가 높아지고 있었으나 부모, 학교 모두 그 변화를 인지하지 못함. 척도검사를 통해 정서적 위기 징후를 발견하고 학교-행정-정신건강전문기관의 유기적인 협력을 통해, 가정의 경제적 어려움, 아이의 심리·학교 적응문제, 부모 상담문제 등 복합적인 니즈에 대응함.
- 이처럼 '라면 한그릇'이라는 일상적인 매개가 상담의 문턱을 낮추고, 종합서비스 지원을 통한 통합지원 체계를 구축함.

함께 만드는 통합돌봄의 기반

- 주민, 보건, 복지, 민간기관이 유기적으로 협력하며 복지 전문인력 만으로 불가능했던 '주민이 중심이 되는 통합돌봄'의 기반을 형성함.
- 주민들은 어려움을 겪는 이웃을 직접 찾아 챙기며, 자발적인 마을 돌봄 문화를 만들고 이러한 변화는 '복지'가 행정에서 제공되는 일방적인 서비스가 아니라, 이웃 간의 관계 속에서 자연스럽게 실천되는 생활 속 돌봄으로 자리 잡게 되는 기반이 됨.

향후 계획

주민공유공간의 주민 자율 운영을 위한 안정적 기반 조성

- 주민강사 및 지역리더들의 사회적협동조합 설립 지원

마음애(愛)라면 사회복지관 3개소 확대 시행

- 사회복지관 인근 읍면동과 협업하여 정신사각지대 발굴 거점 운영

우수사례 혁신요인 및 성공요인

주민 주도성 확보

- 행정의 효율성 중심의 기존 복지 전달체계에서 벗어나, 주민의 역량 강화와 자율적 참여를 통한 지속가능한 공동체구축에 중점을 둠.
- 주민이 단순한 수혜자가 아닌 '서비스 공급자'로 전환될 수 있도록 주민강사 양성, 자율모임 결성, 프로그램기획 참여 등을 통해 지역사회가 스스로 성장할 수 있는 장기적 목표에 투자함.

복합발굴 시스템 구축

- 신체적 고립과 정신적 위기라는 두 종류의 사각지대를 동시에 해소하는 복합발굴 시스템을 구축하여 수동적 복지에서 벗어나, 주민간의 관계를 기반으로 한 발굴과 통합지원 체계를 마련함으로써, 주민이 체감하는 안전망의 폭을 확대함.

공공-민간-주민 자율모임 유기적 결합

- 활동, 식사, 전문돌봄, 자원, 인력 등 모든 핵심 요소가 주민공유 공간(새꿈동)이라는 단일 플랫폼을 중심으로 통합되어 개별기관이 단독으로 진행하지 않고 공공, 민간, 주민의 긴밀한 상호작용을 통해 시너지 효과를 창출함.

전북 특별자치도 남원시

18 남원시 스마트 복지 · 안전 플랫폼 구축

남원시에 거주하는 이○○ 어르신 댁에는 '스마트 돌봄 플러그'가 설치되어 있습니다.

어느 날, 관리자 페이지를 통해 모니터링을 하던 중 전기 사용량과 조도 변화가 감지되지 않아 안부를 확인하기 위해 어르신께 연락을 드렸습니다.

확인 결과, 어르신은 최근 몸이 안 좋아져 누워 계셨고 이 때문에 변화가 감지되지 않았던 것이었습니다.

읍면동에서는 어르신 댁을 방문하여 상담을 진행하고 물품을 전달하는 등 서비스를 연계했습니다.

이처럼 스마트돌봄플러그 사업을 추진함으로써 이○○ 어르신 외에도 독거노인 등 안전 취약 가구에 대한 모니터링을 실시하여 위기 상황에 대응하고 있으며, 더 나아가 상담을 진행하여 다양한 서비스를 연계할 수 있었습니다.

추진배경

인구 현황

• 2025년 기준 남원시 인구 75,604명, 이 중 65세 이상 인구는 24,911명으로 초고령 사회
• 또한, 1인 가구 비율이 전체의 48%를 차지함

서비스 수요 증가

• 노인 인구 및 1인 가구 증가로 복지 사각지대 및 사회적 고립 위험 가구에 대한 우려가 발생, 이에 따른 복지 · 안전에 대한 체계적 서비스가 요구됨

스마트 돌봄에 대한 필요성 증가

• 유선 연락, 대면 상담에 대한 거부감을 호소하는 경우가 있으며, 효율적이고 지속적인 돌봄서비스가 필요한 상황임

민관협력 안전망의 중요성

• 공공 인력만으로 복지 · 안전 서비스를 제공하기에는 어려움이 있고, 일방적인 서비스 제공보다는 지역맞춤형 안전망 구축에 따른 위기 · 위험 상황 대응이 필요함

사업 목표

복지 · 안전 강화

• 민관 협력 체계와 스마트 플랫폼을 활용하여 시민의 복지를 증진하고 안전을 보장하고자 함

▶ 추진 방향 1. 민관 협력 강화

• 안전 취약 가구를 발굴 및 지원하고 위험 상황에 대응할 수 있는 민관 협력 안전망을 구축하고자 함

▶ 추진 방향 2. 스마트 플랫폼 구축

• 스마트 기술을 활용한 플랫폼을 구축하여 시민들의 일상 속 접근성을 강화하고, 도움 요청 상황에 신속하게 대응하고자 함

사업 주요 내용

복지안전협의체 역량강화 교육	안전 취약 가구 및 복지 위기가구 발굴	스마트 돌봄 플러그 지원 및 복지안전 119 앱 보급 등 연계	위기가구 모니터링 및 안부 확인

민관 협력 강화

▶ 복지안전협의체 구성 및 운영
• 구성인원 : 34명
• 구성원 : 통장, 읍면동 지역사회보장협의체 위원 등 지역 사정에 밝고 적극적인 자
• 내용 : 복지안전협의체 위원을 위촉하고, 복지사각지대와 위험지역을 발굴하여 서비스를 연계하는 방안을 논의함
• 사업예산 : 7,240천원(국비 3,620천원, 시비 3,620천원)

▶ 복지안전협의체 역량강화 교육

• 대상 : 복지안전협의체 위원
• 방법 : 전문가 강의
• 내용 : 복지안전협의체의 역할을 인식하고 전문성을 함양함
• 사업예산 : 1,000천원(국비 500천원, 시비 500천원)

스마트 플랫폼 구축

▶ 스마트 돌봄 플러그 지원

• 사업대상 : 독거노인, 장애인, 1인 중장년층 등 안전 취약 가구
• 사업량 : 220대
• 사업기간 : 2025. 7. ~
• 내용 : 스마트 돌봄 플러그를 대상자 가정 내 부착하여 집안 조도 및 전력 사용량 변화를 감지하고, 이를 통해 안전 및 안부 확인을 실시함
• 사업예산 : 29,260천원(국비 14,630천원, 시비 14,630천원)



기기(스마트 돌봄 플러그)



대상자 실시간 모니터링 실시

▶ 「남원 복지안전 119」앱 기능 추가 개발

• 사업대상 : 남원시민 전체
• 내용 : 「남원 복지안전 119」앱 기존 기능에 '안전 알림' 기능을 추가 개발하여 대상자의 일정(병원 방문, 복약 등) 안내로 생활 속 안전을 지원함
• 사업예산 : 22,500천원(국비 11,250천원, 시비 11,250천원)

구 분	앱 기능 개발(안)	처리 사항
안전알림		• 복약 및 일정 알림 확인 여부를 분석하여 대상자의 안부 확인 (안부 확인 및 고독사 예방)

사업 실적

◐ 지역 맞춤형 안전관리 체계 구축

▶ 복지안전협의체 구성 및 운영

• 구성인원 : 34명

• 운영 : 월 1회

• 내용

– 지역 내 위험지역 및 위기가구 발굴 방안에 대해 논의함

– 스마트 돌봄 플러그 지원사업, 「남원 복지안전 119」앱 활용도 증대를 위한 논의를 진행함

▶ 복지안전협의체 역량강화 교육

• 일자 : 2025. 9. 11.(목)

• 참석대상 : 복지안전협의체 위원

– 교육방법 : 전문가 강의

– 내용 : 스마트 시대 핵심 키워드 및 복지분야 활용 사례, 복지안전협의체의 의미와 역할, 위기가구 발굴을 위한 소통 방법 등



복지안전협의체 위촉식



역량강화 교육 및 회의

◐ 스마트 돌봄서비스 추진을 통한 안전 취약계층 발굴 및 지원

▶ 스마트 돌봄 플러그 지원

• 사업량 : 220대

• 대상 : 독거노인, 장애인, 1인 중장년층 등 안전 취약 가구

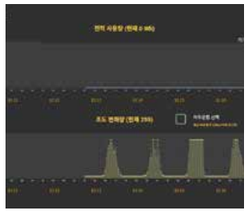
• 방법 : 복지안전협의체 운영을 통한 대상자 발굴



기기 설명



기기 설치



모니터링 실시

▶ 「남원 복지안전 119」앱 기능 추가 개발

• 완료 : 2025. 12.

• 추가기능 : 알림 등록

• 내용

– 복약 시간 알림, 병원 진료 및 요양보호사 방문 등 일정 안내 기능으로 생활 속 시민의 안전을 강화함

– 또한, 일정 알림 확인 여부를 모니터링하여 대상자의 안부를 확인함

– 한편, 기존 기능을 통해 생계 지원, 안전 신고 등의 요청이 접수되고 있으며 이에 따른 상담 및 지원이 이루어지고 있어 '스마트 복지 · 안전 상담실'로서의 기능을 수행함



앱 화면



알림 등록 화면

향후 계획

▶ 복지안전협의체 운영

• 구축된 인적 안전망을 통해 복지 · 안전 위기가구에 대한 발굴과 연계를 협력함

▶ 스마트 돌봄 플러그 대상자 모니터링

• 현재 2023~2024년 설치 가구에 대한 모니터링이 이루어지고 있으며, 2025년 신규 설치한 220가구에 대해서도 모니터링을 실시함으로써 위기 상황 및 안부를 확인함

▶ 「남원 복지안전 119」앱 관리 · 운영

• 노인뿐만 아닌 전 시민을 대상으로 하는 사업으로서 적극 활용할 수 있도록 홍보를 강화하여 사회적 고립 가구, 은둔형 중장년층 등 대면으로 도움을 요청하지 못하고 있는 시민들이 쉽게 접근할 수 있도록 운영함

우수사례 혁신요인 및 성공요인

▶ 차별화 요소

• 자체 앱 개발로, 휴대폰을 활용하여 쉽고 편리하게 도움을 요청할 수 있게 지원함

▶ 성공 요인

• 복지안전협의체, 읍면동, 관련 기관 등이 협력하여 사업을 홍보하고 운영함. 이를 통해 지역 내 위기가구를 발굴하고 스마트 돌봄 플러그 대상자로 연계 혹은 「남원 복지안전119」 앱 설치를 지원함

▶ 선결 요인

• 앱 기능 구현을 위한 사전 논의 및 협의가 필요함

▶ 확산 가능성

• 접근성과 편리성 도모
  – 시민 중심의 도움 요청 시스템 운영이 가능함
• 사업 · 시스템의 지속 가능성
  – 관리 홈페이지를 통해 효율적이고 지속적인 대상자 관리가 가능함

경상북도 포항시

19 도시 침수 대응 안전협력 강화! 3년 연속 인명피해 ZERO 달성

포항시는 시민 체감형 현장 중심 안전대책으로 3년 연속 재난으로 인한 인명피해 제로화를 달성했습니다.

예측불허의 이상기후와 급변하는 재난 상황에 선제적으로 대응하기 위해 재난 소통 네트워크인 '안전협의체'를 발족하고, 시민들과의 긴밀한 소통을 기반으로 신속한 정보공유와 상황전파 체계를 구축했습니다.

또한, 하천 붕괴 및 도시 침수 대응 훈련을 매월 전 읍면동에 실시해 주민들의 대피 역량을 강화하고, 양수기 작동과 배수로 점검 등 방재 교육을 통해 민간 방재전문가를 양성하여 민간 주도적 선제적 대응 대책 수립에 최선을 다했습니다.

특히, 안전협의체는 지역 사정에 밝은 위원들로 구성되어 거동이 불편한 재난 취약계층을 면밀히 발굴하고 1:1 대피 지원을 통해 안전 사각지대를 해소하고 있으며, 도시침수와 인명피해 우려지역에 대한 사전 차단 및 지속적 점검을 통해 재난 피해 최소화 대책을 촘촘히 시행하고 있습니다.



추진배경

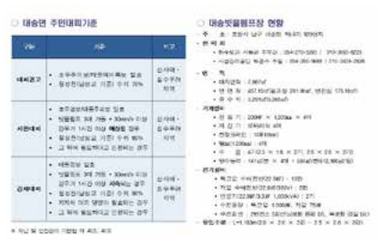
- 태풍 '힌남노'로 인한 대규모 인명·재산 피해로 선제적 대응 필수
- 지역별 지형과 도농 간 거주 형태가 달라 통일된 재난 대응책 적용 시 효율성 저하
- 안전취약가구(독거노인, 장애인 등) 안전 취약 요소 발견, 초기대응 지원 필요

사업 목표

- 분산된 안전 관련 자생단체 및 봉사단체를 통합하여, 재난 시 유기적으로 소통하여 적재적소에 인력자원 활용
- 일선 전문가인 주민들을 기용하여 안전 소외계층의 신속한 구조·지원 제공
- 이상기후에 대비한 자연재난 대응 기준 재설정을 통한 인명피해 차단

사업 주요 내용

- 주민주도형 마을별 맞춤형 안전 네트워크 운영 (18개, 323명 참여)
  - 포항시 관내 62% 읍면동에서 안전협의체 구성 (29개中 18개 읍면동)
  - 성과보고회, 간담회, 교육 등 정기 교류를 통한 정보공유
  - 다양한 성격의 자생단체 구성으로 광범위한 네트워크 형성



읍면동 지리별 자체 계획 수립(대송면)



2024 성과보고회



2025 역량강화·소통간담회(제철동)



재난 사각지대 점검(송도동)

- '인명피해 차단우선, 하천붕괴 도시침수 사전 대피훈련' 매월 실시
  - 태풍 '힌남노' 이후 사전대피, 선제적 대응 필요 부각
  - 인명피해우려지역 주기적 예찰 활동을 통하여 취약지 집중 관리
  - 반복적인 훈련을 통하여 대피 역량 향상 및 부담감 감소
  - 침수 대비 2층 이상 대피소 선정 및 대시민 홍보 지속 실시



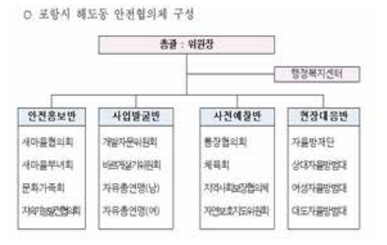
하천붕괴 대비 자체 회의



주민대피 훈련



유관기관 합동대응



안전협의체 내 업무 분장(해도동)



침수대비 2층이상 대피소 대피



하천범람 대비 '임시대피소' 지정



주민대피소 주민 안내



대피소 관리카드 작성 및 주민 공유

‘당신도 우리동네 영웅’시민참여형 마을별 배수로 취약구간 담당 지정

- 마을별 배수로 배수취약구간 담당자 지정
  - 배수로와 하수관로의 원활한 기능 유지를 위해 읍면동 직원, 통리장, 자생단체 회원 담당 실명제 도입
- 시민 참여형 배수로 정비 “빗물받이 스티커” 제작·부착
  - 태풍과 집중호우로 인한 침수 피해를 선제적으로 예방하기 위한 ‘빗물받이 스티커’ 읍면동 제작·부착



<마을별 배수로 배수취약구간 담당자>

읍면동	마을명	이장		담당 공무원		자생단체 (협세단)	
신광면	냉수1리	이OO	010-	육OO	010-	김OO	010-
신광면	냉수2리	정OO	010-	육OO	010-	김OO	010-
신광면	흥곡1리	이OO	010-	남OO	010-	정OO	010-
신광면	흥곡2리	김OO	010-	김OO	010-	정OO	010-
신광면	우기1리	이OO	010-	김OO	010-	정OO	010-
신광면	우각2리	신OO	010-	김OO	010-	정OO	010-

마을별 배수로 배수취약구간 실명제 도입



빗물받이 스티커 제작

민간 방재전문가 집중 양성 / 구호물자 보유 및 신속투입 체계 운영

- 구호물자 보급체계 구축
- 방재활동 교육을 통한 민간 방재전문가 양성
- ‘재난 안전 통신망’ 전 읍면동 배부 및 재난 대응 영상회의(매월)



모래주머니 제작



양수기 작동 교육



배수로 정비 활동



재난안전통신망 전 읍면동, 본청 협업부서 배부 및 회의

시민 보호를 위한 안전대전환 문화운동 전개, 시민의식 향상

- 시민 안전의 날, 안전대전환, 학교 주변 어린이 유괴 예방 등 각종 캠페인을 통해 주민들에게 안전 경각심 및 안전의식을 고취
- 명절맞이 전통시장, 지역 행사, 포항 국제불빛 축제 등 다중 인파사고·화재 등 각종 사회재난 예방을 위한 집중 안전점검 실시



시민 안전의 날 캠페인 실시



어린이 유괴 예방 집중 캠페인 활동

사업 실적

자체적 대응 계획 수립에 의한 재난 인명피해 ZERO-화 달성

- 마을의 특성에 따른 자체 대응계획 수립 및 현황공유 등 선제적 대응으로 3년 연속 (’23~’25년) 인명·침수 피해 0 달성

주민 밀접 안전협의체 운영으로 안전 사각지대 최소화

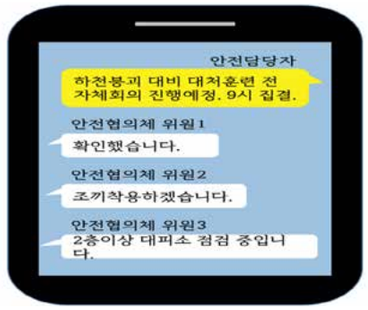
- 이통장·지역 자생단체들의 주민 밀착 발굴을 기반으로 장애, 독거노인, 침수취약지역 등 대피 지원이 절실한 주민들을 발굴
- 재난 취약계층과 1:1 대피지원단 운영을 통해 개인 연락처 공유 및 상시 안부 문자를 통해 수시 연락망을 형성하고, 재난 시 최우선 대피 지원을 통해 인명피해 차단



대피지원 철저



재난취약계층 가정방문



1:1 수시 연락망 형성



재난 물품 배부

향후 계획

- 안전협의체 운영 읍면동 29개 전역으로 확대
- 안전협의체 반기별 성과보고회 및 강평회 개최 예정
- 우수 단체·마을 시상을 통한 사기 진작 및 동기부여 및 재난안전보안관, 재난 영웅 발굴을 통한 사회적자본 활성화

우수사례 혁신요인 및 성공요인

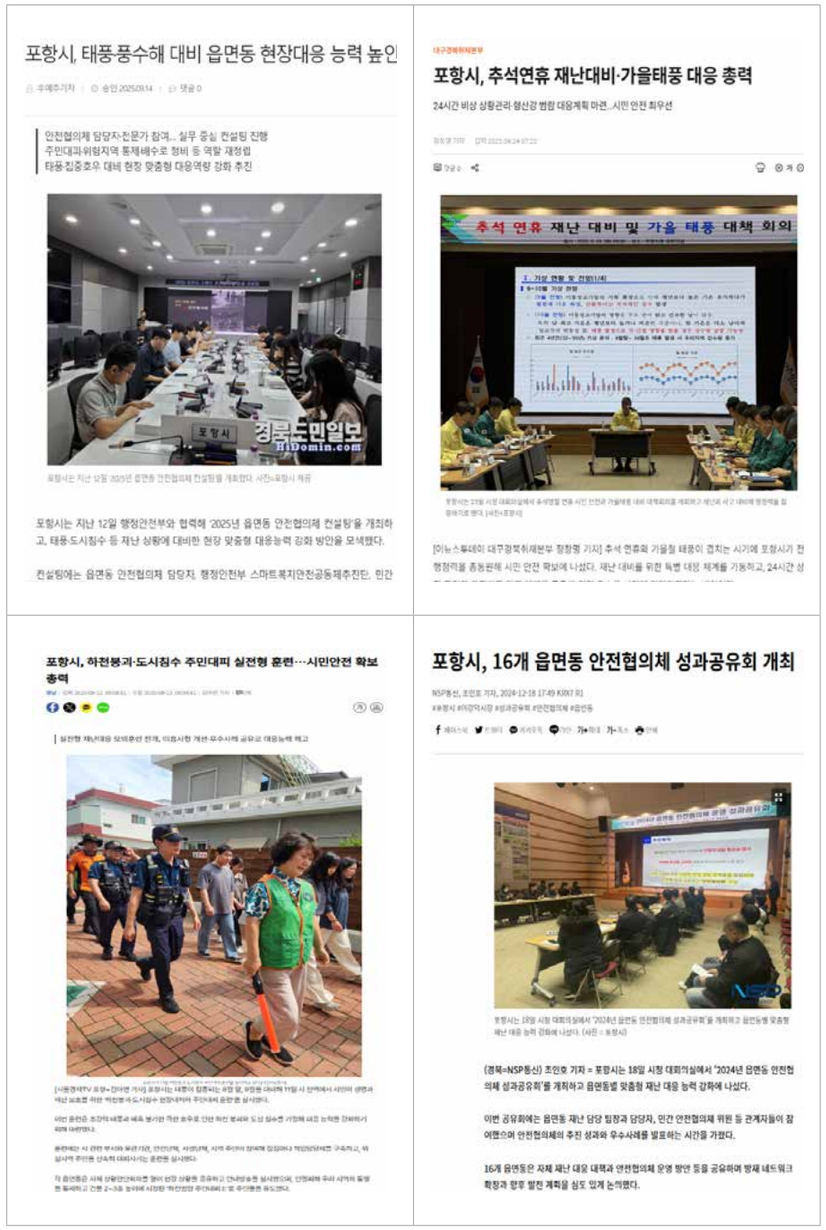
차별화 요소

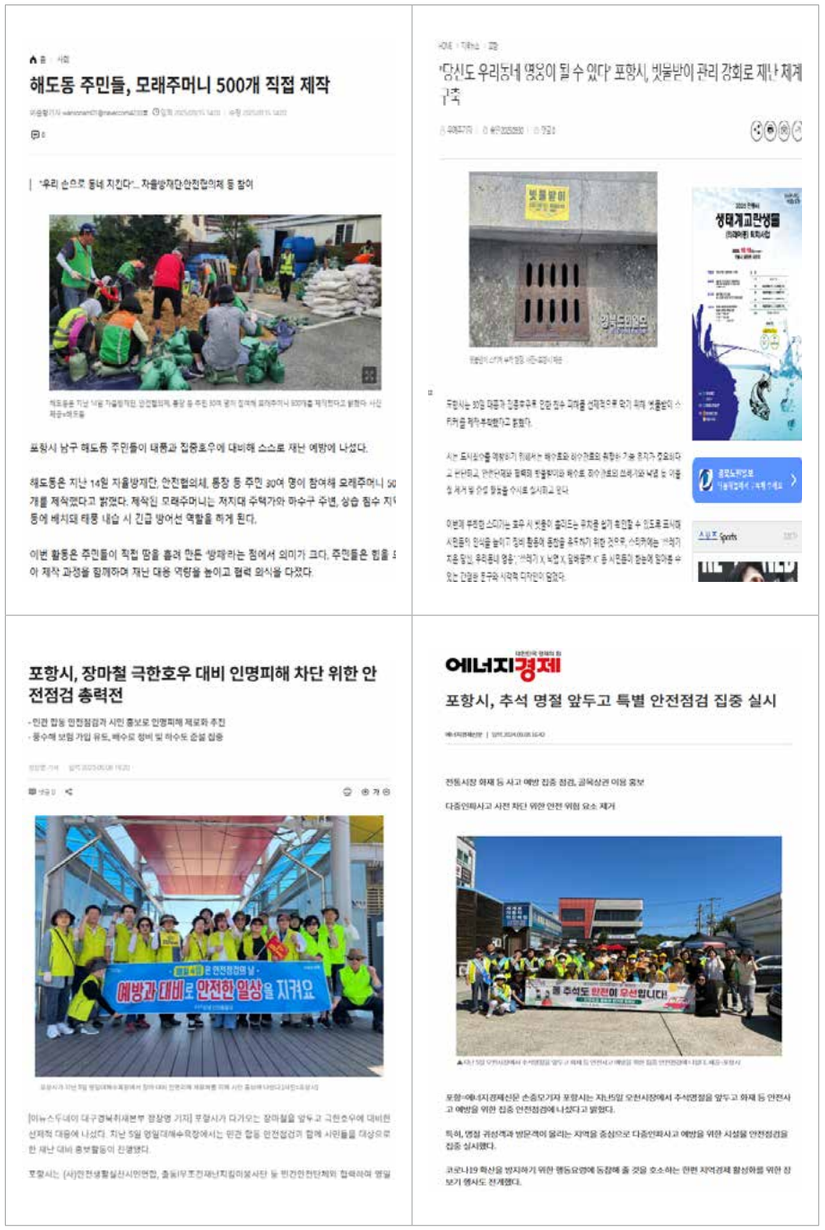
- 실제 태풍 피해 경험을 바탕으로 취약지 파악 및 현실적인 기준 대피 계획 수립 가능
- 매월 실시하는 하천붕괴 대피훈련에 직접 참여함으로써 재난대응단계를 이해하고 하천범람 주민대피소 위치를 홍보할 수 있는 계기가 됨

성공 요인

- 단체 성격을 고려한 과제 분담을 통해 비상시 지체 없는 대처가 가능하였고, 유기적인 대응으로 여름철 인명피해 차단에 이바지

보도 자료





해도동 주민들, 모래주머니 500개 직접 제작

"우리 손으로 동네 지킨다"... 자율방재단·안전협의체 등 참여

포항시 남구 해도동 주민들이 대풍과 집중호우에 대비해 소스로 재난 예방에 나섰다.

해도동은 지난 14일 자율방재단, 안전협의체, 통장 등 주민 30여 명이 참여해 모래주머니 500개를 제작했다고 밝혔다. 제작된 모래주머니는 저지대 주택가와 하수구 주변, 상습 침수 지역 등에 배치돼 태풍 내습 시 긴급 방어선 역할을 하게 된다.

이번 활동은 주민들이 직접 땀을 흘려 만든 '방재리는 점에서 의미가 크다. 주민들은 힘을 모아 제작 과정을 함께하며 재난 대응 역량을 높이고 협력 의식을 다졌다.

"당신도 우리동네 영웅이 될 수 있다" 포항시, 빗물받이 관리 강화로 재난 체계 구축

포항시는 30일 태풍과 집중호우로 인한 침수 피해를 선제적으로 막기 위해 '빗물받이 스마트관리 추진단'을 구성했다.

시는 도시침수를 예방하기 위해서는 배수로와 하수관로의 유량이 기술 중심으로 관리되고 있다고 보고, 안전단체와 협력한 현장점검이 필요하다고 판단했다.

이번에 추진단 소속기는 총 9개 빗물받이 설치되는 주민들 참가 추진할 수 있도록 교육을 실시했다. 추진단원 영광: '빗받기' X, 빗받 X 집중관리 K' 등 시민들이 참여해 참여할 수 있는 간단한 운구와 시각적 디자인이 필요하다.

포항시, 장마철 극한호우 대비 인명피해 차단 위한 안전점검 총력전

- 민관 합동 안전점검과 사전 홍보로 인명피해 제로화 추진
- 풍수해 보험 가입 유도, 배수로 정비 및 하수도 준설 집중

[이뉴스투데이 대구경북취재본부 장창영 기자] 포항시가 다가오는 장마철을 앞두고 극한호우에 대비한 선제적 대응에 나섰다. 지난 5일 영일대해수욕장에서는 민관 합동 안전점검과 함께 시민들을 대상으로 한 재난 대비 홍보활동이 진행됐다.

포항시는 (사)전선생활실천시민연합, 흥해JP조전재난지킴이봉사단 등 민간안전단체와 협력하여 영일

에너지경제

포항시, 추석 명절 앞두고 특별 안전점검 집중 실시

전통시장 화재 등 사고 예방 집중 점검, 교육상권 이용 홍보

다중인파사고 사전 차단 위한 안전 위험 요소 제거

포항=에너지경제신문 손종모기자 포항시는 지난5일 오천시장에서 추석명절을 앞두고 화재 등 안전사고 예방을 위한 집중 안전점검에 나섰다고 밝혔다.

특히, 명절 귀성객과 방문객이 몰리는 지역을 중심으로 다중인파사고 예방을 위한 시설물 안전점검을 집중 실시했다.

코로나19 확산을 방지하기 위한 행동요령에 동참해 줄 것을 호소하는 한편 지역경제 활성화를 위한 장보기 행사도 전개했다.

경상북도 구미시

20 복지사각지대 Zero, 연결을 통한 위기가구 돌봄체계 구축

기술을 통한 연결 '돌봄'

"아리야, 살려줘"

70대 독거 어르신 박○○씨는 갑작스러운 저혈당 쇼크 증세로 어지러움과 떨림을 느끼던 중, 집에 설치된 AI 스피커에 도움을 요청했습니다. AI 스피커는 박씨의 음성을 즉시 관제센터로 전달했고, 관제센터는 상황을 확인한 후 119 구급대에 긴급 출동을 요청했습니다. 현장에 도착한 구급대는 신속한 응급처치를 통해 혈당을 안정시켰으며, 이후 출동 전문업체에서는 다음날까지 후속 모니터링을 실시하여 어르신의 건강상태를 지속적으로 확인하였습니다.

이번 사례를 통해 기술과 돌봄이 결합된 '구미형 스마트 돌봄'이 위기상황에서 생명을 지키는 안전망으로 기능하고 있음을 다시 한번 확인할 수 있었습니다.

사람을 통한 연결 '발굴'

집배원 김○○씨는 복지등기우편 전달을 위해 가정방문을 하던 중, 최근 실직과 채무 등으로 생활에 어려움을 겪고 있는 대상자를 확인했습니다. 이후 현장에서 확인한 내용을 복지등기 체크리스트에 기재하여 지자체로 회신했습니다.

체크리스트를 확인한 행정복지센터 담당자는 대상자와 전화 상담 실시, 통장 압류 등으로 생계에 어려움을 겪고 있음을 추가로 확인했습니다. 이에 따라 기초생활수급 신청을 안내하고, 압류 통장 문제 해결을 위해 법률홈닥터 연계를 통한 법률 상담을 안내하였습니다. 또한, 당장의 생활 안정을 위해 식료품과 생필품 지원을 함께 연계했습니다.

집배원과 행정복지센터 등 지역 중심의 기관 간의 긴밀한 협업을 통해 위기가구를 조기에 발굴하고 신속히 지원할 수 있었습니다.

추진배경

필요성

• 가족구조의 변화, 고령화 현상 심화, 사회관계 단절 등에 따른 1인가구 증가

• 고립·은둔, 저장강박 등 新 복지수요 증가로 적극적인 대처 필요

인구구조 및 복지대상자 현황

• 인구현황

(단위: 세대, 명)

구분	세대별	인구수			세대당인구	비고
		계	남	여		
구미시	192,995	404,135	208,859	195,276	2.1	

※ 자료 : 행정안전부, 「주민등록 인구통계(2025년 10월 기준)」

• 복지대상자 현황

(단위: 명)

구분	합계		기초생활 수급자		차상위 계층		저소득층 비율
	가구수	인원	가구수	인원	가구수	인원	
구미시	13,804	19,061	12,266	17,078	1,538	1,983	4.7%

사업 목표

복지사각지대 Zero, 연결을 통한 위기가구 돌봄체계 구축

사람을 통한 연결 "발굴"	기술을 통한 연결 "돌봄"
• 안부살핌소포 우편서비스 • 복지등기 우편사업 • 우리동네 복지 체크인 • 구미희망톡 • 위기가구 신고포상금 • 저장장애 가구 발굴·지원 • 인적안전망을 활용한 고독사 예방	• 정보통신 기술 활용, 스마트 돌봄 서비스 (AI스피커, 스마트플러그, 원격안부관리) 365일 24시간 통합관제출동시스템 구축 • 취약계층 안부확인 AI 살피미 사업 • 구미함께 살피미 앱

추진내용

1 사람을 통한 연결 복지사각지대 발굴 체계 다양화

구미시&우체국 「안부살핌소포 우편서비스」 ※ 25년 행안부 공모 선정

• 사업기간 : '25. 6. ~ 12.

• 사업대상 : 중장년층, 고립청년 등 1인 가구

• 사업비 : 30백만원(국비 10 시비 10 우체국공익재단 10)

• 사업내용 : 월2~3회 집배원이 물품 배송 및 안부확인

• 사업절차

소포 우편물 발송 고립위험 집중관리 가구 선정 후 우편발송	▶	고립 가구 방문 및 체크리스트 작성 집배원이 소포 우편물 대면 방문 배달	▶	체크리스트 발송 소포발송 확인 및 체크리스트 결과 회신
시		우체국		우체국 → 시
소포배송 확인 및 체크리스트 결과 통보	▶	**사후관리** 방문·내방 상담실시, 복지서비스 연계 등	▶	**결과 보고** 위험군 대상자 관리 및 사업추진 반영
시 → 읍·면·동		읍·면·동		읍·면·동 → 시

• 사업실적('25. 11월 기준) : 100가구 대상, 20회 발송

복지사각지대 발굴「복지등기 우편사업」 ※ 협약 체결('23. 3. 29.)

• 사업대상 : 복지사각지대 발굴 위기가구(시스템 추출)

• 사 업 비 : 4,100천원(도 2,870 시 1,230)

• 사업내용 : 매월 복지등기 발송을 통해 집배원이 우편물 배달

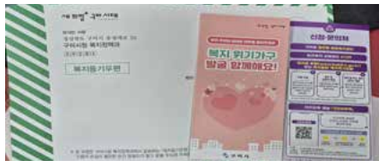
• 사업절차

우편발송 위기 의심가구 중 대상자 선정 후 우편발송	▶	위기가구 방문 및 체크리스트 작성 집배원이 우편물 배달	▶	체크리스트 발송 체크리스트 결과 회신
시		우체국		우체국 → 시
체크리스트 검토·통보 체크리스트 결과 통보	▶	**사후조치** 방문·내방 상담 실시	▶	**지원결과 분석** 향후 사업 운영·성과 반영
구미시 → 읍·면·동		읍·면·동		시

• 사업실적('25. 11월 기준) : 우편 발송 1,280건, 서비스 연계 898명



안부살핌소포 우편서비스



복지등기 우편사업

◐ 전입 첫 단계부터 공백없는 복지「우리동네 복지 체크인」

• 사업대상 : 전입·재등록 가구 중 도움이 필요한 가구

• 사업비 : 비예산

• 사업내용 : 전입신고서 상단에 복지상담 희망 여부 표기로 간편 상담 신청

• 운영체계

사업안내 전입·재등록 대상자 안내 맞춤형복지팀 연계	▶	복지상담·서비스 연계 상담·서비스 연계 추진결과 제출	▶	모니터링 처리결과 모니터링
읍·면·동		읍·면·동		시

• 사업실적('25. 11월 기준) : 전입·재등록 43,126명, 지원 건수 368건

◐ 누구나 쉽게 「카카오채널 구미 희망톡」

• 사업내용 : 위기가구를 상시 발굴할 수 있는 카카오톡 신고체계 운영

• 사업비 : 비예산

• 운영체계

발굴 신고 위기가구 발견 시 카카오톡 제보	▶	**접수 및 상담** 읍면동 복지팀 연계	▶	**심층 상담** 서비스 신청·연계	▶	**종결** 처리결과 모니터링
		시		읍·면·동		시

• 사업실적('25. 11월 기준) : 가입자 수 445명, 상담 20건



우리동네 복지 체크인



구미 희망톡

◐「위기가구 신고 포상금」지원 * 최초 시행 : '24. 7. ~

• 추진근거 :「구미시 위기가구 발굴 및 지원 조례」('24.7.10.제정)

• 사업비 : 4,000천원(시비)

• 사업대상 : 복지 위기가구를 신고한 자

• 사업내용 : 신고된 가구가 기초생활수급자로 선정된 경우 포상금 지급

• 지급액 : 1건당 5만원(구미사랑상품권) ※ 1인 연간 상한액 20만원

• 운영체계

위기가구 신고	▶	**신고서 작성 및 기초수급 신청**	▶	**조사 및 결정**	▶	**대상 확인 및 포상금 지급**
시·읍·면·동		읍·면·동		시(생활안정과)		시

• 사업실적('25. 11월 기준) : 위기가구 신고 44건

◐ 정리된 집, 회복하는 삶「저장장애 의심가구」지원 *최초 시행 : '24. 5.~

• 추진근거 :「구미시 저장장애 의심가구 지원에 관한 조례」('24.5.8.제정)

• 사업비 : 16,000천원(시비)

• 사업대상 : 읍면동 자체 자원으로 해결이 어려운 취약계층 저장장애 가구

• 사업내용 : 폐기물 처리 등 주거환경개선, 정신건강 치료 연계 등

• 운영체계

대상자 발굴	▶	**현장확인, 대상자 선정**	▶	**개입, 동의절차 진행, 사업추진**	▶	**재발 방지 사후 모니터링**
읍·면·동		시		시·읍·면·동		시·읍·면·동
				협력체계(인적안전망, 정신건강복지센터 등)		

• 사업실적('25. 11월 기준) : 12가구 지원(시 4, 읍면동 8)



위기가구 신고 포상금



저장장애 의심가구 지원

◐ 고독사 예방 게이트키퍼「행복기동대」구성·운영

• 추진근거

- 「경상북도 고독사 예방 및 사회적 고립가구 지원 조례」
- 「구미시 고독사 예방 및 사회적 고립가구 안전망 확충을 위한 조례」

• 구성 : 453명(이·통장, 명예사회복지공무원, 생활업종 종사자 등)

• 사업비 : 12,000천원(도 3,600 시 8,400)

• 사업내용 및 추진실적

- 행복기동대 양성 및 교육을 통한 고립 위기가구 발굴
  * '24년 기존 204명 →'25년 453명
- 고립 위기가구-행복기동대 1:1 매칭, 안부확인(100명, 2회)
- 따뜻한 공동체 실천 다짐 행복기동대 결의대회 개최('25. 9. 26.)



행복기동대 위촉식



행복기동대 결의대회



행복기동대 교육 참석

2 기술을 통한 연결 '스마트 돌봄체계 구축'

▶ 고독사 예방, 365일, 24시간 통합관제·출동 * 최초 시행 : '24. 7. ~

- 사업대상 : 1인 고위험군 가구(독거노인, 중증장애인 등)
- 사업비 : 368,280천원(시비)
- 사업내용 : 고독사 고위험군 대상 24시간 생명과 안전에 선제적으로 대응하기 위한 스마트돌봄* 통합관제·출동시스템 운영

  * 정보통신 기술 활용 '스마트 돌봄(3종)' 연계 : AI스피커, 스마트플러그, 원격안부관리

구분	대상(명)	대상 특성	서비스 내용
합계	500		
AI스피커	300	우울증, 중장년층 등 일상 대화가 필요한 대상	인공지능 스피커를 통한 대화, 정보제공, 도움요청 등
스마트 플러그	78	활동력이 낮고, 서비스에 거부감이 있는 대상	스마트 플러그 설치, 전력사용량 조도변화 확인, 위험상황 감지
원격안부관리	100	상시안부, 위험 감지가 필요한 대상	사물인터넷 기술 이용 센서 설치, 움직임, 문열림, 화재 등 감지



AI 스피커

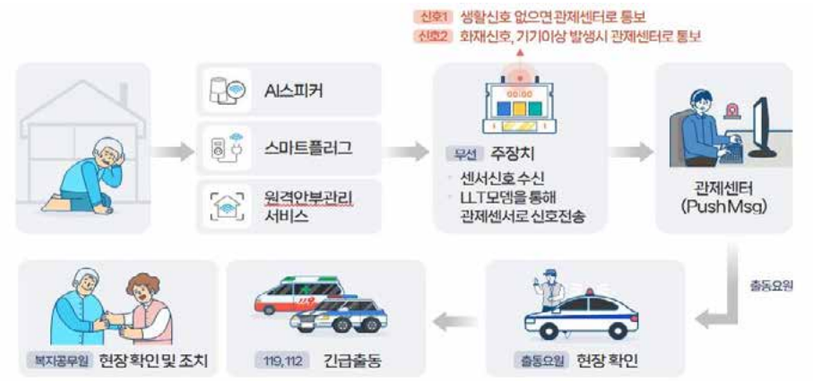


스마트 플러그



스마트 플러그

• 업무 흐름도



▶ 취약계층 안부확인「구미 AI 살피미」※ 25년 행안부 공모 선정

- 사업기간 : '25. 7. ~ 12.
- 사업대상 : 1인 취약계층 가구 등
- 사 업 비 : 30,000(국비 15,000 시비 15,000)
- 사업내용 : 주 1회 안부확인 AI 전화 및 단순 안내 콜
- 운영체계

AI전화 발신 (주 1회) ▶ 미응답자 AI 전화 재발신 ▶ 관제센터 확인 ▶ 읍면동 담당자 결과 공유

- 사업실적('25. 11월 기준) : 이용자 수 1,090명, 최종 응답률 96%



AI 살피미 홍보



시스템 사용 교육

▶ 일상의 안전확인을 위한「구미(GUMI)함께 살피미 앱」

- 사업내용 : 일정 시간 이상 휴대전화 미사용시 보호자에게 문자 발송
- 설치대상 : 안전 확인이 필요한 시민 누구나
- 사업비 : 비예산
- 운영체계

앱 설치 ▶ 지정시간(6-72시간) 휴대전화 미사용 ▶ 보호자에게 구호 문자 발송 ▶ 응급상황 확인

- 사업실적('25. 11월 기준) : 이용자 수 1,269명



구미함께 살피미 앱 홍보



앱 화면

사업 실적

▶ 우수사례 : 구미형 스마트 돌봄, 생명 구조로 이어져

• 대상자 현황
– 박○○(70대, 남) / 독거노인가구

• 위기상황
– 갑작스러운 저혈당 쇼크, 어지러움, 떨림
→ AI 스피커 도움 요청, 관제센터 전달
→ 119 구급대 현장 출동 및 응급처치

• 사후관리
– 지속적인 모니터링을 통한 건강상태 확인



▶ 언론 보도자료



안부살핌소포 우편서비스



복지등기 우편사업



위기가구 신고 포상금



저장장애 의심가구 지원



인적안전망 운영



AI 안부확인 전화

차별화 방안

▶ 제도적 기반 마련을 통한 체계적 지원 근거 확보

• 조례 제정으로 법적·제도적 기반 마련

- 「구미시 위기가구 발굴 및 지원 조례」
- 「구미시 고독사 예방 및 사회적 고립가구 안전망 확충을 위한 조례」
- 「구미시 저장장애 의심가구 지원에 관한 조례」

• 제도 기반 행정으로 일회성 대응이 아닌 지속 가능한 복지 체계 구축

▶ 적극적인 공모사업 참여로 사업 확대 및 시너지 창출

• 공모사업을 통한 예산 확보로 복지사각지대 해소를 위한 사업 추진력 강화 및 자치단체 재정 부담 경감

- 행안부「읍면동 스마트복지·안전 서비스 개선모델 지원사업」
‘안부살핌 우편서비스’ 공모사업 선정('25. 3. 17.)
- 행안부「읍면동 스마트복지·안전 서비스 개선모델 지원사업」
‘읍면동 복지·안전 스마트화’ 공모사업 선정('25. 4. 17.)

▶ 민관협력 체계 구축으로 촘촘한 지역안전망 형성

• 우체국 집배원, 가스검침원 등 생활업종 종사자와 협력체계 구축

• 행복기동대, 명예사회복지공무원 등 주민 참여형 인적안전망 운영

확산가능성 및 지속 전략

▶ 다양한 발굴 체계 운영으로 복지사각지대 발굴·지원 강화

• 생활업종 종사자 및 주민 참여형 인적안전망 확대 운영

• 역량강화 교육 및 인센티브 제공으로 참여 동기 부여 및 지속성 확보

▶ AI 기술 활용을 통한 복지 체계 강화

• 공모사업 적극 참여 및 자체 예산 편성으로 안정적 재원 마련

• AI 기술 사업 지속 추진으로 실무자 부담 완화 및 업무 효율성 제고

경상남도
함안군

21 함안군안전협의체(T형), 더 넓고 더 깊어진 우리마을 안전망

우리마을은 우리가 지킨다!

경남 함안군은 일상생활 위험에서부터 산사태 · 산불 등 재난으로부터 재해 없는 안전한 마을을 만들기 위하여 각 주민단체들의 연합인 안전협의체를 구성·운영하였습니다. 이를 위하여 지역 내 6기관 6단체(회원수 약1500여 명)와 업무협약을 체결하여 봄~여름은 산사태분야 사전 점검 및 시설물 정비 활동, 호우 피해 응급복구 활동, 가을~겨울은 산불분야 예방·캠페인 활동 등으로 우리마을 안전망 확보에 온 힘을 다하였답니다.

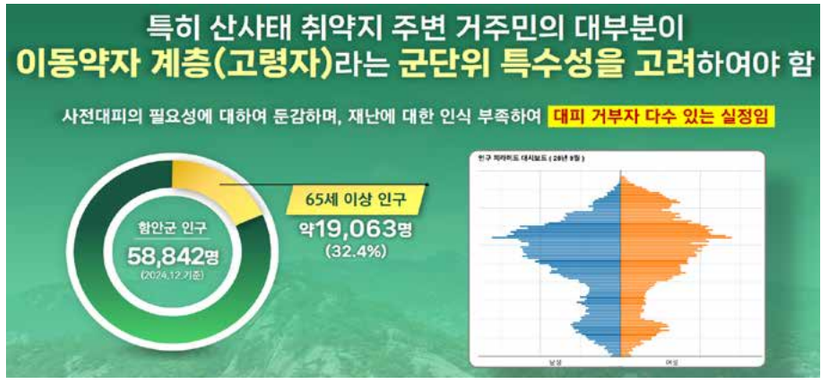
산사태취약지 주변의 배수로 정비, 준설작업 시행하여 더 큰 사고를 예방할 수 있었으며, 산림 연접지 산불 인화 물질 사전 제거 작업 시행하여 산림재난 예방 활동에 적극 동참하였습니다.

특히, 7월 집중호우 피해지인 산청을 방문하여 딸기 비닐하우스 토석 제거, 함안군 대산면 산사태 피해 주택지의 토석 제거하여 주민들의 일상회복에 도움을 주었습니다.

2023년부터 시작된 함안군안전협의체 회원들은 사명감과 동료애를 바탕으로 2025년 오늘도 “더 넓고, 더 깊어진 우리마을 안전망” 확보에 최선을 다하고 있습니다.

추진배경

- 국지성 집중호우, 농촌사회 초고령화로 인해 안전분야 행정에 대한 공백 발생 우려
  → 재난 예방 대응 관리 체계의 현실적 문제점
- 지역특성에 밝은 지역민들의 연합은 지역사회 안전망 구축의 플랫폼 역할이 가능할 것으로 기대하여 읍면동 안전협의체 구성 운영



사업 목표

- 산림재난 예방 · 대응 분야 체계 확보하여 현장 작동성 강화
- 협의체 회원 및 주민들의 안전의식, 역량강화 교육으로 인적 자원 확대
- 산림재난분야 ~ 일상 안전 분야까지 주민참여형 사각지대 발굴 · 해소



사업 주요 내용

▶ 안전문화 확산 : 교육 및 캠페인



▶ 주민 참여형 예찰, 점검 통한 위험 사각지대 해소



▶ 주민 참여형 대피 훈련 통한 재난 대응 역량 강화



▶ 주민 주도형 대피소 홍보 및 점검활동으로 일상 위험 요소 발굴



사업 실적

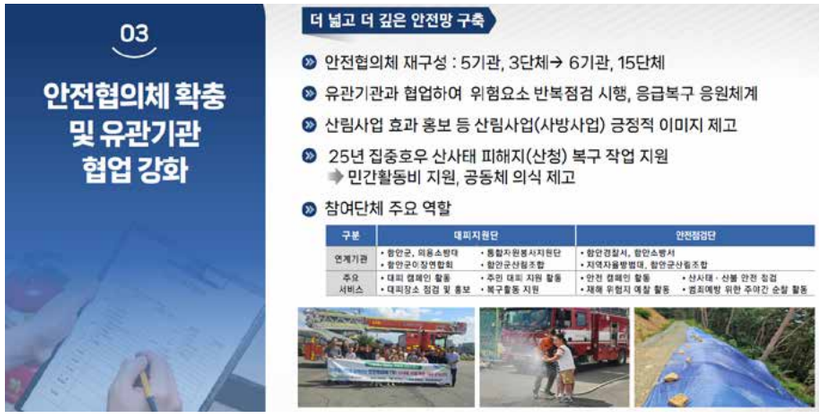
▶ 2023년부터 시작된 함안군안전협의체 계승과 역량강화, 조직 확충

▶ 스마트이장넷 시스템(앱) 기능 고도화 사업 완료(2025. 10.)

▶ 2025년 스마트 안전서비스 지원 사업 집행 실적



▶ 참여단체 본연의 역할 강조하여 협의체 내 임무 부여



향후 계획

▶ 정보통신기술 활용하여 안전 사각지대 발굴 및 더 촘촘한 안전망 구축

• 위험징후 데이터 수집기 확대 설치, 지능형 무선위험 감시 시스템 구축

▶ 차년도 행정안전부 공모사업 신청 및 지속적인 일상 안전 문화 확산

• 함안군 안전협의체 활동 강화

▶ 지역사회 연대 강화 및 위험요소 해소 방안을 위한 소통 창구 확대



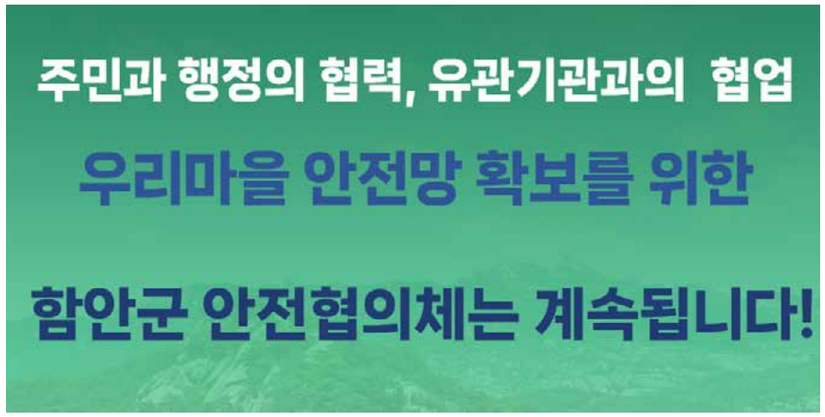
우수사례 혁신요인 및 성공요인

▶ 지역주민 주도의 점검 및 안전확보를 위한 활동은 우리군 지역사회 활기를 불어넣음

▶ 재난현장 통합자원봉사단, 자율방범대, 의용소방대 등 연합체의 공동체 의식과 내부 단결력

▶ 재난은 언제든 발생할 수 있지만 잘 대응할 수 있다는 믿음





제주특별자치도
제주시

22 민·관·경 협력으로 거주불명자 등 숨은 위기가구까지 촘촘히 발굴

제주시는 1인 가구 증가와 함께 사회적 고립 및 고독사 위험이 지속적으로 확대되고 있으며, 특히 차량 노숙, 폐숙박업소, 공·폐가 등에 거주하는 거주불명자는 기존 행정조사만으로는 발굴에 한계가 있었습니다. 이에 제주시에서는 민간, 경찰, 행정이 함께 참여하는 협력체계를 구축하여 복지사각지대에 놓인 위기가구를 촘촘히 발굴하고자 노력하였습니다.

강○○씨(가명, 50대)는 부모 사망 이후 가족과 단절된 채 해수욕장 인근 주차장에서 차량 노숙 생활을 이어가고 있던 장년층 1인 가구였습니다. 주민등록상 주소지는 존재했으나 실제 거주가 확인되지 않아 복지제도에서 배제된 상태였고, 병을 주워 팔아 생계를 유지하며 의료 이용 이력 없이 생활하는 등 신체적·정신적 위기 상황에 놓여 있었습니다. 이 가구의 위기는 민간 인적 안전망을 통해 처음 감지되었습니다. 지역 마을 이장이 장기간 차량에서 생활하는 모습을 인지하고 읍면동 주민센터에 제보하면서 행정 개입이 이루어졌습니다. 이후 행정은 경찰과 협력하여 현장 확인에 나섰고, 경찰의 동행을 통해 안전을 확보한 가운데 대상자의 생활 실태를 파악할 수 있었습니다. 이는 단독 접근이 어려운 고위험 사례에 대해 민·관·경 협력이 실질적으로 작동한 사례였습니다.

개입 이후 행정은 공공 복지서비스 신청을 연계하고, 주민등록 및 차량 말소 등 제도적 기반을 정비하였습니다. 민간 복지기관은 주거환경 개선과 식생활 지원을 통해 일상 회복을 도왔으며, 경찰은 취약 지역에 대한 지속적인 관심과 안전망 역할을 수행하였습니다. 그 결과 임 씨는 차량 노숙 상태에서 벗어나 주거지로 이전하였고, 공적 급여와 돌봄 서비스 연계를 통해 생활 안정을 회복할 수 있었습니다. 이와같이, 민간의 생활 현장 발견, 경찰의 안전 확보, 행정의 제도적 지원이 유기적으로 결합될 때, 복지 사각지대에 놓인 위기가구를 조기에 발굴하고 고립에서 회복으로 전환할 수 있었습니다.

추진배경

▶ 제주시 1인 가구 증가에 따른 사회적 고립문제 대두

- '25년 9월말 기준 제주시 1인가구는 전체 가구의 42.5% 차지
  * 1인가구/전체가구: ('23년) 41.9% → ('24년) 42.4% → ('25.9월) 42.5%
- 50대의 비중이 가장 높으며, 40대~60대가 전체 1인가구의 56.2% 차지

(기준: '25.9월, 단위: 천 가구, %)

구분	전체 가구	1인가구		1인가구 연령대별 구성비						
			비중	소계	29세이하	30~39세	40~49세	50~59세	60~69세	70세이상
전국	24,250	10.236	42.2	100.0	14.9	16.9	12.3	16.1	18.8	21.1
제주	226	96	42.5	100.0	10.7	14.5	15.2	21.3	19.6	18.7

※ 자료: 행안부 주민등록 인구통계

▶ 고독사 발생 증가

- 최근 5년간 연평균 고독사 증가율 제주 43.6%로 전국 1위

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	2023년	'19~'23 5년간 합계 (단순누적)	'19~'23 5년간 연평균 증가율
전국	2,412	3,048	2,949	3,279	3,378	3,559	3,661	16,826	5.6
제주	12	12	12	27	44	53	51	187	43.6

※ 자료: 호남지방통계청

- 거주불명자 고독사 빈번히 발생

사 례

① ('24.4.12) 폐업 덕** 여관에서 노인(김○○) 고독사 발견
② ('24.8.22) 폐업 한* 여관에서 거주불명자 노인(채○○) 고독사 발견
③ ('25.3.19) 폐건물 동*호텔에서 거주불명자 장년층(김○○) 고독사 발견



① ('24.4.12)폐업 여관에서 70대 백골 시신 발견



② ('24.8.22) 폐업 여관에서 거주불명자 70대 시신 발견



③ ('25.3.19) 폐건물에서 거주불명자 50대 시신 발견

사업 목표

▶ 제주 전통문화인 '수눌음 정신*'을 실현하는 사각지대 발굴 협력체계 구축

* 수눌음 정신: 어려운 상황에서 나누고 함께 돕는 문화

▶ 민·관·경 협력 기반 발굴체계 구축

- 민간단체, 경찰, 행정 간 정보 공유 및 협업을 통한 위기가구 발굴 강화
- 읍면동 중심의 지역 현장 밀착형 발굴 체계정착

▶ AI·비대면 기술을 활용한 안부살핌 강화

- AI 안부확인 서비스, 역발신 시스템 등 기술 기반 상시 모니터링
- 고립 위험 신호 조기 감지 및 신속 대응 체계 마련

▶ 사회적 고립 위기별·상황별 맞춤형 발굴 노력 및 복지서비스 연계

- 모바일 고지 등으로 사회적 고립에 처한 거주불명자 등을 대상으로 사회보장급여 신청 안내를 통해 복지사각지대 발굴
- 사회적 고립 위기별·상황별 맞춤형 복지서비스를 연계

사업 주요 내용

▶ 복지사각지대 발굴 위한 민·관 협력 숙박업소 일제조사 실시

- (조사대상) 숙박업소 594개소

(단위: 개소)

계	숙박업소	
	운영중인 업소(여관 · 여인숙)	폐업업소(여관 · 여인숙 · 일반호텔 등)
594	348	246

- (조사내용) 현장 방문하여 관리자 상주, 장기투숙 여부 및 인원 확인, 폐문 여부 조사
  - 가. (영업업소) 현재 영업 여부 및 장기 투숙 등 영업 형태
    - ※ 복지시각지대 발굴을 위한 홍보 병행
  - 나. (폐업업소) 장기 임대, 주거 공간 제공 등 관리 실태
- (추진체계) 제주시·읍면동·읍면동지역사회보장협의체 합동 점검반 구성

〈숙박업소 일제조사 점검반〉



▶ 민·관·경 협력 복지사각지대 발굴

① 경찰서와 협력하여 공·폐가 합동 점검 실시

- (점검대상) 관내 고위험 진단 공·폐가(숙박업소 포함) 61개소
- (점 검 자) 주민복지과 4명, 동부경찰서 3~4명
- (추진내용) 각 기관 일제 점검 후 자료를 통해 고위험 공·폐가 장소 선정 및 합동 점검 추진
- (추진결과) 고위험 공·폐가 5개소 선정 및 합동 점검(6.30) 추진

② 읍면동지역사회보장협의체 등 복지사각지대 발굴 및 릴레이 캠페인 실시

- (추진기간) '25. 6월 ~ 9월
- (참여기관) 제주시, 26개 읍면동·읍면동지역사회보장협의체 등
- (운영방식) 읍면동 자체 발굴 및 캠페인 실시 → 다음 참여 읍면동 3개소 지정
  - 빈 건물, 주거 취약지 순찰 등 지역사회 실정에 맞게 캠페인 진행
- (추진상황)

차수	기간	진행내용	비고
1차	6.4.~30.	• 용담1동[1], 용담2동[2], 일도2동[3] 캠페인 완료	1) 외도, 삼도1, 용담2 지정 2) 연동, 노형, 외도 지정 3) 일도1, 이도2, 화북 지정
2차	7.1.~31	• 삼도1동[1], 외도동[2] 캠페인 완료	1) 우도, 이도2, 도두 지정 2) 애월, 추자, 이호 지정
3차	8.1~31.	• 연동, 노형동, 우도면, 이도2동, 도두동, 애월읍, 추자면, 이호동 캠페인 완료	캠페인 미 실시한 나머지 읍면동 지정 * 중복지정 가능
4차	9.1~30.	• 미 실시 읍면동 캠페인 추진	
추가	9. 16	• 동부경찰서-주민복지과-민·관 협의체 등 협력하여 캠페인 실시	

▶ 거주불명자 등 대상「모바일고지로 희망찾기사업」실시

- (추진배경)
  - 1인 가구 실태조사 시 안내문 반송 등으로 제외된 가구 대책 마련 필요
  - 거주불명자 고독사 빈번히 발생, 복지정보에서 소외되는 고위험 가구 발굴 시급
- (사업기간) '25. 9월 ~ 12월
- (대 상 자) 1,498명
  - 1인가구 실태조사시 안내문 반송, 부재 등으로 조사 제외된 가구 123명
  - 사회와 단절된 채 복지혜택에서 소외되는 거주불명자 1,375명
- (사업내용) 거주불명자 등에게 모바일고지*를 통해 복지정보 제공하여 도움이 필요한 위기가구 발굴 및 복지서비스 연계

  * 대상자의 주민등록번호를 알면 통신사를 통해 본인 명의로 개통되어 있는 마지막 핸드폰 번호로 알림톡 전송, 카카오톡 계정이 없는 경우 문자로 추가 발송할 수 있는 시스템

• (추진체계)

제주시 주민복지과, 읍면동	도 자치행정과, 제주시 종합민원실	제주시 디지털 혁신과	제주시 주민복지과, 읍면동
• (주민복지과) 계획수립 및 읍면동 협조체계 구축, 모바일고지 신청, 거주불명자 주민전산자료요청 • (읍면동) 1인가구 실태조사 결과 안내문 반송, 부재자 명단 제출	• 거주불명자 주민등록자료 승인 및 자료 제공	• 모바일고지 신청 승인, 업무등록, 사용자 등록	• (주민복지과) 거주불명자 등에게 안내문 알림톡 발송 • (읍면동) 대상자 관리 및 상담·복지자원 연계 등

• (추진상황)

- 거주불명자 전산자료 요청('25.8.14), 모바일고지 사용신청('25.8.21)
- 거주불명자 명단 제공 승인('25.9.15) 및 모바일 전자고지(복지정보 제공 안내문) 발송 ('25.9.18~9.23)

사업 실적

▶ 복지사각지대 발굴 위한 민·관 협력 숙박업소 일제조사 실시

• (사업성과)

- 복지사각지대 발굴 및 서비스 연계 실적

(단위: 명)

숙박업소 복지사각지대 발굴 홍보 (개소수)	발굴 인원 (명)	서비스 내용(건)					
		합계	공공				민간
			합계	기초 생활	긴급 지원	기타	
154	138	138	39	2	0	37	99

• 여관·여인숙 거주 취약계층 관리 강화

(단위: 명)

계	읍 면 동 별												
26개 읍면동	한림읍	애월읍	구좌읍	조천읍	한경면	추자면	우도면	일도1동	일도2동	이도1동	이도2동	삼도1동	삼도2동
	35	2	1	4	-	-	-	64	89	71	21	52	58
482명	용담1동	용담2동	건입동	화북동	삼양동	봉개동	아라동	오라동	연동	노형동	외도동	이호동	도두동
	22	4	35	-	-	-	-	12	12	-	-	-	-

• (활동사진)



민·관 협력 숙박업소 일제 조사

• (효과성)

- 일제조사를 통해 위기가구 다수 발굴, 복지사각지대 해소에 기여
- 숙박업소 관계자를 행정기관과 연계할 수 있는 시스템 구축
- 숙박업소의 신고 및 협조율 증가, 참여의식 제고

▶ 민·관·경 협력 복지사각지대 발굴

① 경찰서와 협력하여 공·폐가 합동 점검실시 및 사각지대 발굴 협력

• (사업성과)

- 공·폐가 점검 완료(61개소) 및 경찰서 집중 관리지역(3개소) 선정

(단위: 개소)

공·폐가(숙박업소 포함)			합동점검	경찰서 관리지역 선정
계	경찰서	제주시		
61	33	28	5	3

• (효과성)

- 여인숙·여관 등 취약계층 밀집 거주 지역 경찰 순찰 강화
- 경찰의 치안망과 행정의 복지망이 결합하여 위기상황 조기 발견·개입 체계 강화
- 지역 내 공·폐가에 거주하는 취약계층 발굴 및 안전사고 예방에 기여
- 경찰서와 협업을 통해 신속한 현장 대응체계 확립

② 읍면동지역사회보장협의체 복지사각지대 발굴 및 릴레이 캠페인 실시

• (사업성과)

- 여인·여인숙 등 캠페인 추진: 382개소·27회
- 읍면동지역사회보장협의체 복지사각지대 발굴 실적

지표 항목	개선전(수치/상태)	개선후(수치/상태)	변화내용 및 원인
발굴가구(명/가구)	2,593	3,116	민·관·경 협력체계 구축
서비스연계·지원 건수	16,032	20,650	

• (효과성)
  – 협의체 위원 등 주민이 함께 참여하여 주민 인식 제고
  – 읍면동 간 릴레이 방식으로 추진하여 전 지역 동시참여 분위기 조성
  – 여관·여인숙, 생활업종 등 참여를 확대하여 지역복지 협력체계 구축

▶ 거주불명자 등 대상「모바일 고지로 희망찾기사업」실시

• (사업성과)

(단위: 건, %)

구 분	발송건수	문자 확인건수	응답·문의건수	서비스 연계건수*
계	1,498	211	23	30
거주불명자	1,375	190	14	18
실태조사 제외자	123	21	9	12

* 서비스연계: 공적급여, 자활, 물품지원, 안부살핌서비스

• (효과성 및 타 사업과의 연계성)
  – 행정정보로 확인되지 않는 위기가구에 대한 접근성 향상
  – 방문·신고 중심의 수동적 발굴 한계 극복
  – 복지 접근성 향상 및 취약계층 정보격차 해소에 기여

▶ 활동 사진





경찰서와 협력 공·폐가 점검





민·관·경 협력 복지사각지대 발굴 및 릴레이 캠페인

향후 계획

▶ 복지사각지대 발굴 위한 민·관 협력 숙박업소 일제조사 실시 정례화

▶ 경찰과 협력체계 구축을 통한 고독사 위험 공·폐가 발견 시 경찰서와 협력하여 합동 점검실시 및 주변 순찰 강화

▶ 읍면동지역사회보장협의체 활용 지역사회를 반영한 복지사각지대 발굴 캠페인 활성화

▶ 거주불명자 등 대상「모바일 고지로 희망찾기사업」

• 발굴 대상자 공공·민간 서비스연계 노력, 읍면동 현장 모니터링 강화
• 무응답자 모바일고지 추가 발송 및 지속적 대상자 관리

우수사례 혁신요인 및 성공요인

▶ 수눌음 정신* 기반의 지역공동체 연대 강화

• 제주 고유의 상부상조 문화인 '수눌음 정신'을 현대적 복지체계에 접목, 자발적 복지 네트워크로 확장
  * 수눌음 정신: 어려운 상황에서 나누고 함께 돕는 문화

▶ 민·관·경·생활밀착업종이 함께하는 다층적 협력체계 구축

• 읍면동협의체·행정·경찰·여관·여인숙 등 생활 속 위기가구 조기 발견체계 구축

▶ (전국최초) 모바일고지 발송으로 촘촘한 위기가구 발굴·연계

• 거주불명자 등(1,498명)까지 촘촘한 위기가구 발굴로 타 지역과 차별화된 데이터 기반 복지행정 협업 실현

▶ 릴레이 캠페인 실시로 지속적 발굴 분위기 조성 및 주민 인식 제고

• 상시 발굴 체계 전환 및 지역사회 발굴 분위기 확산

2025 읍면동 복지안전 서비스개선 우수사례집

인 쇄 일 2026년 1월

발 행 일 2026년 1월

발 행 처 행정안전부 스마트복지안전공동체추진단
주 소 | 세종특별자치시 가름로143 KT&G 세종타워B 12층
연락처 | (TEL) 044-205-6413 (FAX) 044-204-8982