

사회적고립과 고독사 예방을 위한

# 스마트돌봄 우수사례집



사회적고립과 고독사 예방을 위한

## 스마트돌봄 우수사례집



ISBN 978-89-6298-861-1 (PDF)

# CONTENTS

사회적고립과 고독사 예방을 위한  
스마트돌봄 우수사례집



고립가구에 대해  
알고싶다면?  
고립예방플랫폼 '똑똑'



## PART 1 사례집 개요

1

사례집 발간배경	6
사례집 발간목적	7

## PART 2 스마트돌봄서비스 개요

2

서비스 배경 및 취지	10
스마트돌봄서비스 소개 및 운영현황	11
1. 스마트플러그서비스	
2. AI안부확인서비스	
3. AI안부듣튼서비스	
4. 똑똑안부확인서비스	

## PART 3 스마트돌봄과 인적돌봄 연결 사례

3

1. 스마트플러그서비스	20
• 똑똑한 플러그로 고독사도 예방하고 긴급 의료비 지원까지	
• 스마트플러그를 통해 정신건강부터 장기요양까지 한번에	
• 스마트플러그를 통해 전달하는 따뜻한 한끼식사!	
• 스마트플러그로 안전한 주거생활 연결하고 병원동행까지	
2. AI안부확인서비스	30
• 고립가구를 위한 연결의 시작, AI안부확인서비스	
• 위급상황에서 함께하는 AI안부확인서비스	
• 이젠 더 이상 무섭지 않아요! AI가 돌봐주는 24시간 안부확인서비스	
• 긴급의료비지원부터 돌봄SOS서비스까지, AI안부확인서비스로	
• 따뜻한 겨울나기, AI안부확인서비스와 함께	
• 24시간 체크하는 건강관리, 건강안전은 AI안부확인서비스	
3. AI안부듣튼서비스	42
• AI안부듣튼과 함께하는 정신건강 지킴이	
4. 똑똑안부확인서비스	44
• 건강에 대한 걱정 끝! 똑똑안부확인으로 위기신호 조기발견	

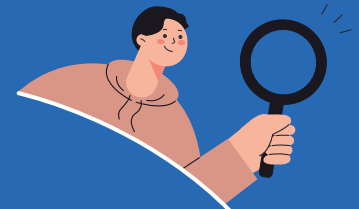
P A R T

# 1

## 사례집 개요

사례집 발간배경

사례집 발간목적





1

## 사례집 발간배경



### 사회적고립가구 모니터링 체계 구축

서울시에서는 2018년부터 매년 고독사 및 고립가구 예방 대책의 일환으로 고립가구 위험군 실태조사를 실시하고 동주민센터를 통한 사회적고립가구의 모니터링 강화에 힘쓰는 등 다양한 대책을 마련하였습니다.



### 정보통신기술(ICT)을 활용한 복지서비스

그 중 스마트돌봄서비스는 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등 정보통신기술(ICT)을 활용한 서비스로 고립위험가구의 안부를 주기적으로 확인하여 복지수요 파악, 신속한 위기상황 대응 및 고독사 예방을 지원하는 복지서비스입니다.



### 현장 의견 반영

현장에서 스마트돌봄서비스를 운영하면서 모니터링과 서비스 연계에 고민하고 경험했던 사례 내용들을 공유하고 참고할 수 없어 아쉽다는 의견이 많이 있었습니다.



### 사례집 제작 의의

이에 스마트돌봄서비스 업무를 수행하며 누구나 한번쯤 겪었던 일들, 어려웠던 경험들, 함께 나누면 좋은 정보들을 공유하고 도움이 될 수 있도록 본 사례집을 제작하였습니다.

2

## 사례집 발간목적

- 본 사례집은 스마트플러그, AI안부확인서비스, AI안부든든서비스, 똑똑안부확인서비스 총 4개의 스마트돌봄서비스사례를 통해 진행된 내용 중 12개 사례를 선정하여 작성되었습니다.
- 본 사례집은 스마트돌봄서비스를 운영하면서 모니터링 중 대상자의 위기 신호 발생에 따른 대응 및 대처방안, 그리고 이후 진행방법에 대한 내용으로 구성되어 있습니다.
- 사례집 사례와 유사한 상황이라도 대상자의 상황과 복지서비스 정책여건에 따라서 서비스 연계 및 조치사항이 달라질 수 있음을 유의해주시고 각 자치구와 동주민센터 사업정책에 따라 본 사례집에 수록된 사례들은 참고 자료로 활용하시길 바랍니다.





P A R T

# 2

## 스마트돌봄서비스 개요

스마트플러그 | AI안부확인 | AI안부듣듣 | 똑똑안부확인

## 서비스 배경 및 취지

- 통계청 자료에 따르면 2022년 대한민국 1인 가구 수는 750만 2000가구로 전체가구의 34.5%를 차지하고 있으며 이는 전년 대비하여 1.1% 증가한 수치입니다.
- 서울시 1인가구 실태조사에도 서울시 1인가구 중 외로움 비율이 62.1%, 사회적 고립 비율은 13.6%, 외로움과 사회적 고립을 동시에 겪는 비율은 12.8%로 확인되었습니다.
- 이에 고령인구 및 1인 취약가구 지속 증가로 인한 고독사 발생 이슈가 대두되고 있으며, 이를 예방하기 위한 사회안전망 강화 및 지자체 역할 책임의 요구가 증가되었습니다.
- 또한 '2021년 고독사 예방법' 시행으로 각 지자체들은 고독사의 사회적 문제에 대한 대책 마련이 필수적으로 필요하게 되었습니다.
- 또한, 지속적으로 증가하는 사회적 고립과 고독사 문제를 사회적 문제로 확대하여 국가 차원에서의 다양한 돌봄서비스의 필요성을 강조하게 되었고 그 중 정보통신기술(ICT)과 복지를 융합하여 장소의 제한없이 신속하고 안전하게 고립가구를 지원하기 위해 노력하였습니다.
- 스마트돌봄서비스는 1인가구와 사회적고립가구의 지원과 관련하여 부족한 돌봄인력을 정보통신기술(ICT)을 활용한 돌봄체계 구축을 통해 보완함으로써 사회적 고립과 고독사 문제를 극복하고 더 나아가 스마트 돌봄이라는 새로운 복지영역을 확장시키게 되었습니다.



## 스마트돌봄서비스 소개 및 운영현황

1

### 스마트플러그서비스

**사업소개** 스마트플러그는 비접촉 무자각 플러그 형태로 가정 내 주로 사용하는 가전에 설치하여 전력량과 조도를 측정하고 일정시간 전력 사용 및 조도변화 없을 경우 동주민센터 및 관제센터 담당자에게 위험신호를 전달하여 이용자의 안전을 확인하는 서비스입니다.

**운영절차** 대상자가 선정되면 동주민센터 담당자는 대상자 가정 내 스마트플러그를 설치하고 전산시스템에 대상자를 등록합니다. 플러그 설치 후에는 위험신호 모니터링이 이루어 집니다. 주간의 위험신호는 동주민센터 담당자가, 야간 및 휴일의 위험신호는 관제센터에서 모니터링하고 조치합니다. 위험신호 알람이 뜨면 동주민센터 및 관제센터 담당자가 전화나 문자로 대상자의 안전을 확인하고, 확인 불가 시 현장으로 출동하여 확인합니다. 필요시, 경찰관의 판단에 따라 위치추적 및 강제개문을 진행하기도 합니다. 조치 후에는 조치사항을 전산시스템에 메모하고 결과를 정리하여 후속 관리합니다.

**이용자치구 및 이용가구수** 2023년 기준으로 21개의 자치구에서 스마트플러그를 운영 중이며, 총 3,945 가구가 설치하였고 그 중 야간휴일 관제동의 가구는 3,445가구(87.5%)입니다.



\* 출처 : 서울시(2022), 고독사 예방을 위한 스마트플러그 확대 지원계획

## 2 시안부확인서비스

**사업소개** 시안부확인서비스는 시가 자동으로 전화를 걸어 대상자의 안부(운동, 건강, 식사, 약복용, 불편 사항 등)를 확인하고, 통화 내용을 자동기록하여 동주민센터 및 관제센터 담당자가 확인할 수 있도록 하는 서비스입니다. 대상자의 안부 확인을 위한 시나리오를 자치구에서 필요한 내용으로 직접 작성할 수 있으며, 대상자 특성에 맞게 발화속도를 조절하거나 남녀 보이스를 변경할 수 있는 등 맞춤서비스가 가능합니다.

**운영절차** 대상자가 선정되면 동주민센터 담당자는 안부확인시스템에 발신대상자를 등록하고, 동주민센터 담당자가 설정한 요일과 시간에 전화가 발신됩니다. 통화연결 실패 시 설정한 횟수와 주기만큼 재발신됩니다. 시안부확인 전화를 3회 이상 미수신하거나, 불편사항을 호소하고 복지상담을 요청할 경우 동주민센터 담당자, 복지플래너, 우리동네돌봄단 등이 회신하고 상담을 진행 후 후속지원을 실시합니다.

**이용자치구 및 이용가구수** 2023년 기준으로 23개의 자치구에서 시안부확인서비스를 운영 중이며, 총 17,389가구가 서비스 이용 중에 있습니다.

스마트플러그

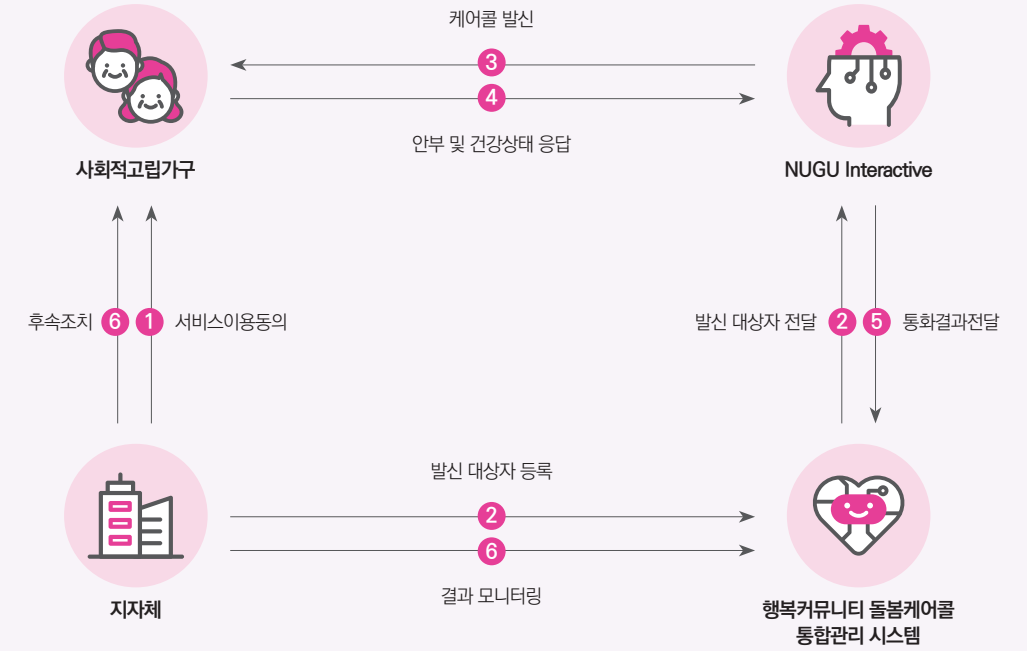
시안부확인

시안부드론

똑똑안부확인

## 2 시안부확인서비스

### 업무흐름도



\* 출처 : SKT 시안부확인서비스



스마트플러그

시안부확인

시안부드론

똑똑안부확인

시안부드든서비스

사업소개

시안부드든서비스는 대상자 가정에 별도기기 설치 없이 통신 빅데이터 (휴대폰 수·발신, 문자 발신, 모바일 데이터 사용여부), 전력 사용량(전기 사용량, 전기 사용시점, 전기 사용패턴 정보), 모바일 앱(휴대폰 충전, 통화, 활동, 잠금 등 휴대폰 사용이력)을 인공지능으로 분석하여 이용자의 안부를 확인하는 서비스입니다. 시안부드든서비스 또한 일정 기간 통신이 발생하지 않거나 전기사용이 없는 등 이상상황이 예측되는 경우, 자동안부전화로 이용자의 안부를 1차로 확인할 수 있는 기능을 제공하고 있습니다.

운영절차

대상자가 선정되면 동주민센터 담당자는 대상자 휴대폰에 모니터링 앱을 설치하고, 대상자의 통신이력, 전기 사용량, 모바일앱(충전, 통화, 활동, 잠금 등) 사용이력을 감지하여 합니다. 일정기간 대상자의 활동 데이터가 없으면 시안부확인전화가 발신되고, 미수신 시 위기신호가 발생합니다. 동주민센터/관제센터 담당자가 전화나 문자로 대상자의 안전을 확인하고, 확인 불가 시 현장으로 출동하여 안전을 확인합니다. 조치 후에는 조치사항을 전산시스템에 메모하고 결과를 정리하여 후속 관리합니다.

이용자치구 및 이용가구수

2023년 기준으로 2개의 자치구인 금천구와 동대문구에서 시범사업으로 운영 중이며, 총 400가구가 서비스를 이용 중에 있습니다.

스마트플러그

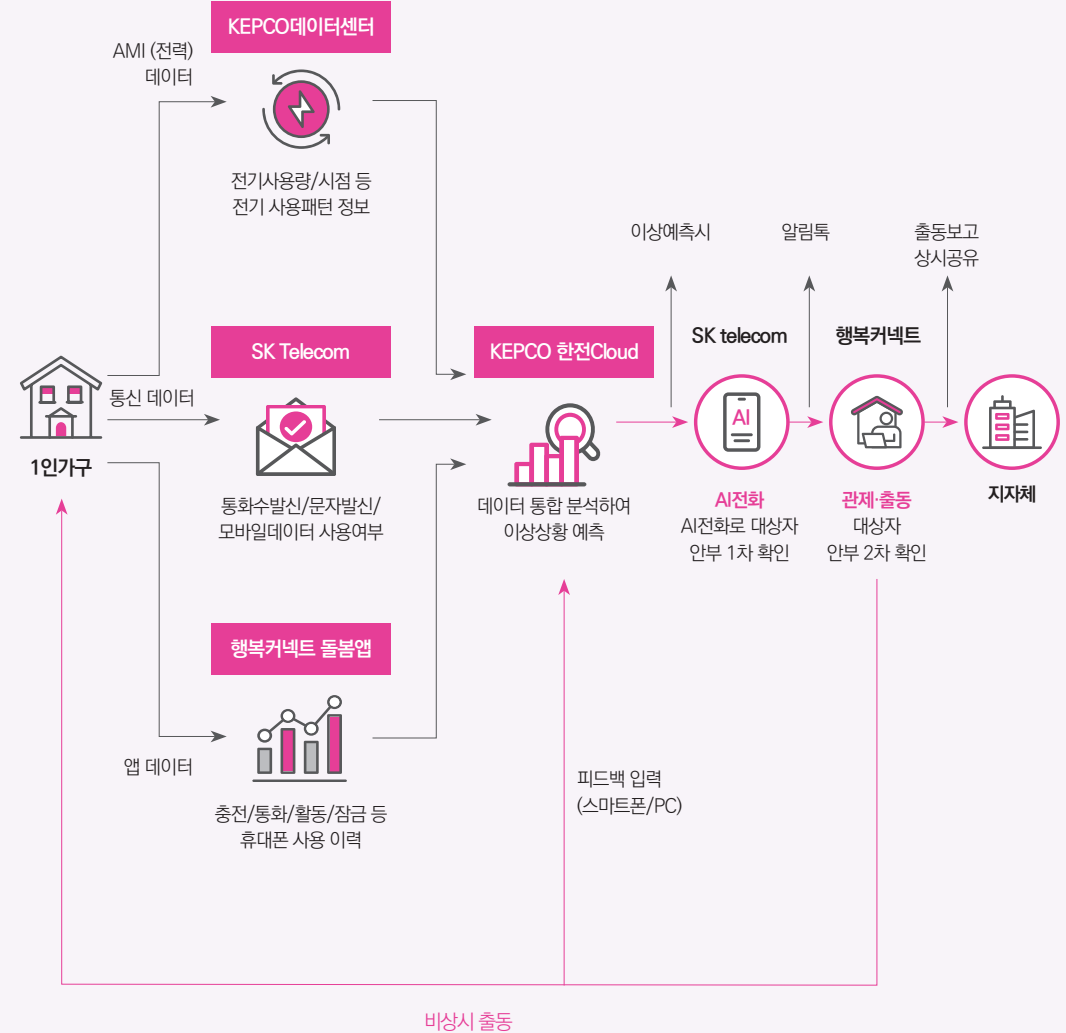
시안부확인

시안부드든

똑똑안부확인

시안부드든서비스

업무흐름도



\* 출처 : 한전-SK-행복커넥트(2023), 시안부드든 서비스 소개자료

스마트플러그

시안부확인

시안부드든

똑똑안부확인



## 똑똑안부확인서비스

### 사업소개

똑똑안부확인서비스는 휴대전화 통신 데이터를 기반으로 수·발신 이력, 모바일앱(걸음 수), IoT 디바이스(문열림센서, 스마트플러그)를 종합적으로 모니터링하여 이용자의 안부를 확인하는 서비스입니다. 일정기간 통신이 발생하지 않거나 모바일앱 사용이 없는 등 이상상황이 예측되는 경우, 자동안부전화로 이용자의 안부를 1차로 확인할 수 있습니다. 모바일 앱은 이용자가 접속하여 걸음 수, 최근 활동 현황을 직접 확인할 수 있으며, 이용자가 위급 상황에 처했을 경우 응급 호출 버튼(SOS 기능)을 3초간 누르면 등록된 보호자, 관제센터, 112/119에 연결할 수 있는 기능도 제공하고 있습니다.

### 운영절차

대상자가 선정되면 동주민센터 담당자는 대상자 휴대폰에 모니터링 앱을 설치하고, 필요 시 가정 내 IoT 장치(스마트플러그, 문열림센서 등)를 설치하여 전산시스템에 대상자를 등록합니다. 대상자의 통신이력, 가정 내 설치된 IoT 장치(스마트플러그, 문열림센서 등), 모바일앱(걸음수) 사용 이력을 감지하여 모니터링하고 일정기간 대상자의 활동 데이터가 없으면 자동안부전화로 발송됩니다. 대상자가 자동안부전화를 미수신하여 위기신호 알림이 뜨면 동주민센터 담당자가 전화나 문자로 대상자의 안전을 확인하고, 확인 불가 시 현장으로 출동하여 확인합니다. 조치 후에는 조치사항을 전산시스템에 메모하고 결과를 정리하여 후속 관리합니다.

### 이용자치구 및 이용가구수

2023년 기준으로 2개의 자치구인 마포구와 관악구에서 운영 중이며, 총 4,227가구가 서비스 이용 중에 있습니다.

스마트플러그

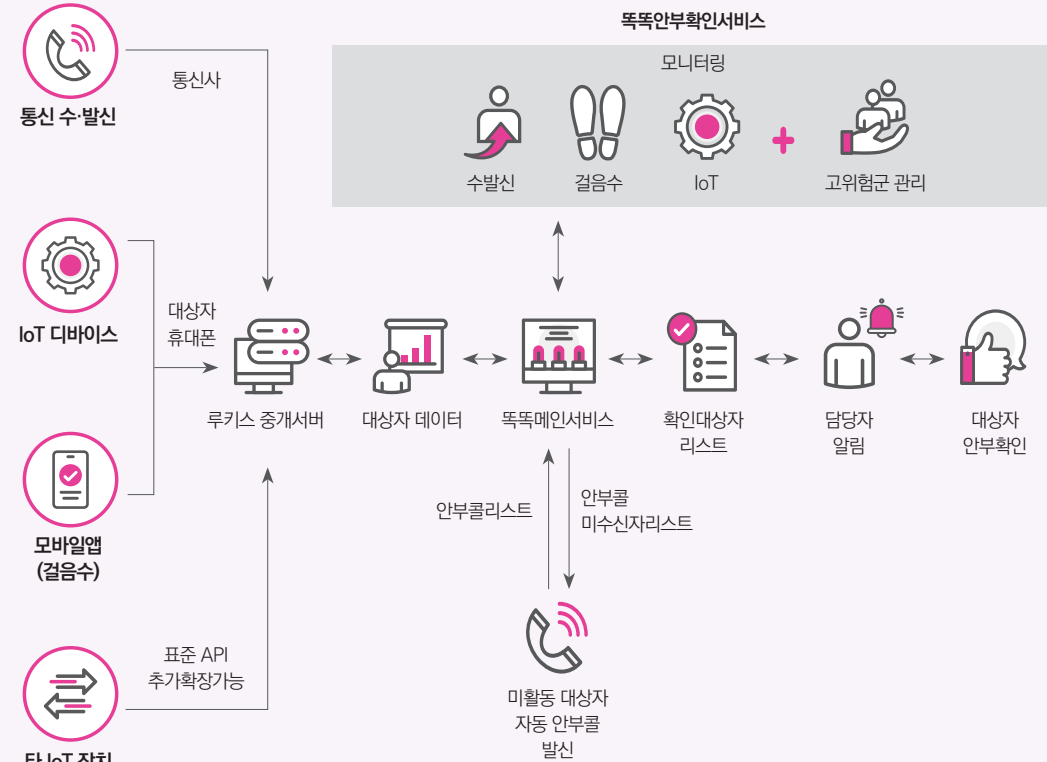
AI인부확인

AI인부드

똑똑안부확인

## 똑똑안부확인서비스

### 업무흐름도



\* 출처 : 루키스(2023), 똑똑안부확인 서비스 안내자료



스마트플러그

AI인부확인

AI인부드

똑똑안부확인

P A R T

# 3

## 스마트돌봄과 인적돌봄 연결 사례

스마트플러그

| AI안부확인

| AI안부듣기

| 똑똑안부확인



사례  
1

똑똑한 플러그로  
고독사도 예방하고  
긴급 의료비 지원까지

- 스마트플러그서비스
- 시안부확인서비스
- 시안부드문서비스
- 똑똑안부확인서비스

1  
사례 세부내용

**위기신호 발생확인** 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 23년 8월 평일 오전시간 대 일정시간 전력 사용이 없어서 위험단계에 진입
- 관제센터에서 대상자에게 안부 전화를 하던 중 대상자가 병원 치료비 지원요청

**대상자 정보** 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 78세 독거 어르신으로 자녀(아들)가 있으나 가족관계 단절 상태임
- 건강상태: 만성질환 및 대장암, 폐암, 유방암 종양 발견 등으로 건강 상태가 좋지 않음
- 주거환경: 전세임대주택 거주
- 현복지서비스: 기초생활수급자, 노인맞춤돌봄서비스 안부확인 방문 이용 중
- 기타(성격, 특이사항 등): 특별히 거부하거나 적대적이거나 하지 않음

**대상자 상황** 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 허리통증 및 좌측 하지 방사통이 심하여 강동경희대학교병원에서 MRI를 찍은 상태로 병원 검사비가 100만 원 이상 지출되면서 부담할 능력이 없다고 생활고를 호소함
- 독거 어르신으로 건강관리 및 안부확인을 할 대상자(가족)가 부재함

**진행 상황** 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 사례관리(서비스연계)대상자 선정 및 서울형 긴급 의료비 지원
- 우리동네돌봄단 등과 연계하여 모니터링 진행하고 있음

2  
서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

- 서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유
- 서울형 긴급복지 의료비 824,700원 지원
  - 우리동네돌봄단, 시안부확인서비스 등 추가 돌봄서비스 대상으로 선정
  - 후원물품(선물세트) 연계

3  
참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

서울형 긴급복지 지원제도

- 대상 : 갑작스러운 위기사유 발생으로 생계유지가 곤란한 가구
- 소득기준 : 기준 중위소득100% 이하 (2023년 기준, 단위:원)

구분	2인가구	2인가구	3인가구	5인가구	6인가구	1인가구
기준 중위소득 100% 기준액	2,077,892	3,456,155	4,434,816	5,400,964	6,330,688	7,227,981

- 재산기준 : 4억 900만원 이하
- 금융재산기준 : 1,000만원 이하

지원항목	가구 구성원수					
	1인	2인	3인	4인	5인	6인
생계지원	623,300원	1,036,800원	1,330,400원	1,620,200원	1,899,200원	2,168,300원
의료지원	가구원 수 구분 없이 최대 100만원					
주거지원	가구원 수 구분 없이 최대 100만원					
사회복지시설 이용지원	552,000원	941,700원	1,218,400원	1,494,100원	1,770,800원	2,047,400원
교육지원	초(127,900원), 중(180,000원), 고(214,000원, 수업료+입학금)					
기타지원	연료비 110,000원, 해산비 700천원, 장제비 800천원, 전기요금500천원 이내					

- 문의 : 가까운 동사무소 문의

사례담당자 김미미 주무관 | 강동구 암사제1동

사례  
2

스마트플러그를 통해  
정신건강부터  
장기요양까지 한번에

스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부드서비스  똑똑안부확인서비스

1  
사례 세부내용

**위기신호 발생확인** 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 몸이 불편하여 TV를 켜고 끄는 것도 힘들었던 대상자로 TV 전력량 변화가 없어 위기신호가 발생
- 핸드폰이 선불제인데 충전금액이 없고 안부전화도 미수신하여 23년 5월 야간 현장출동이 진행됨

**대상자 정보** 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 65세 1인가구 남성
- 건강상태: 알콜의존증(금단증상)으로 자기관리가 어려움, 척추협착으로 거동이 불편하고 허리통증을 호소함
- 주거환경: 공공임대주택 거주
- 행복지서비스: 기초생활수급자, 우리동네돌봄단이 주3회 안부전화 방문(월목 방문, 금요일 전화), 지역복지관 연계되어 있으며 떡, 생선 등 후원물품 연계되어 있음
- 기타(성격, 특이사항 등): 결식이 잦고 바깥활동이 적음

**대상자 상황** 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 관할동에서 여러 가지 복지서비스 연계(지역복지관 연계, 병원비 지원, 후원품 연계 등)를 위해 노력했음에도 불구하고 대상자 거부로 인해 알콜문제 및 척추질환 관련 돌봄 및 치료에 대한 진전이 어려움
- 대상자가 돌봄SOS센터에는 동의하였으나 장기요양서비스에 대해서는 거부하여 기존 돌봄SOS센터 돌봄인력이 자원봉사로 일상생활 지원 중이었음

**진행 상황** 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 사회적고립가구지원센터에 사회적 고립가구 지원 의뢰하여 센터에서 대상자 가구 방문
- 복지관에 도시락 배달 신청완료
- 장기요양신청 신청 및 정신건강복지센터 연계의뢰 완료

2  
서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

- 서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유
- 정신건강복지센터 연계 시도 했으나 대상자 거부로 인해 진행되지 않음
  - 대상자 설득하여 장기요양등급 신청 완료
  - 서울시복지재단 사회도약지원사업 및 전문가 자문 연계예정
  - 장기요양등급 4등급 판정 완료 후 요양보호사 일상생활 지원예정
  - 도시락 배달은 진행되지 않으며 요양보호사가 매일 3시간 방문해 돌봄 진행 이후 지속적인 건강 모니터링 진행

3  
참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

장기요양보험

- 대상 : 65세 이상의 노인 및 65세 미만으로 노인성 질병을 가진 사람  
※ 노인성 질병 : 치매, 뇌혈관성질환, 파킨슨병 등 보건복지가족부장관이 정하여 고시한 질병
- 노인장기요양보험 적용 받을 수 있는 3등급 이상의 대표적 상태

구분	수준
1등급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 거의 움직이지 못하고 누워있는 상태</li> <li>• 먹고, 입고, 씻기 등의 신체활동에 다른사람의 완전한 도움 필요 상태</li> <li>• 종종 치매로 기억, 판단력이 흐려서 문제행동을 자주 보이는 상태</li> </ul>
2등급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 먹고,입고,씻기 등의 일상 기본행동에 다른사람의 완전한 도움 필요 상태</li> <li>• 치매로 기억, 판단력이 흐려서 문제행동을 가끔 보이는 상태</li> </ul>
3등급	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 먹고, 입고, 씻기 등의 일상 기본행동에 다른사람의 부분적 도움 필요 상태</li> <li>• 가사일이나 집밖의 활동에 다른사람의 도움을 받아야 하는 상태</li> </ul>

- 내용 : 수급자는 장기요양등급, 유효기간과 급여 종류내에서 장기요양급여(서비스) 이용 시 월 한도액내에서 이용해야 하며, 월 한도액을 초과한 부분은 전액 본인 부담

재가급여	서비스 내용
방문요양	요양보호사가 수급자의 집을 방문해서 목욕, 배설,화장실이용, 옷 갈아입기, 머리감기 취사, 생필품 구매, 청소, 주변정돈 등을 도와주는 급여
방문목욕	목욕설비를 갖춘 차량을 이용하여, 수급자의 가정을 방문하여 목욕을 제공하는 급여
방문간호	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문간호사가 의사, 한의사 또는 치과의사의 지시에 따라 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생을 제공하는 급여</li> <li>• 방문간호를 이용하고자 하는 수급자는 사전에 의료기관에서 방문간호지시서를 발급받고, 이를 방문간호 급여이용시 기관에 제출</li> </ul>

## 장기요양보험

재가급여	서비스 내용
주·야간 보호	수급자를 하루 중 일정한 시간 동안 장기요양기관에 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 등 심신기능의 유지향상 위한 교육, 훈련 등을 제공하는 급여
단기보호	부득이한 사유로 일시적으로 가족의 보호를 받을 수 없는 수급자에게 일정기간 동안 단기보호시설에 보호하여 목욕, 식사, 기본간호, 치매관리, 응급서비스 신체활동 지원과 심신기능의 유지 향상을 위한 교육훈련 등을 제공하는 급여
기타 재가급여	복지용구대여 및 구입 등 : 수급자의 일상생활·신체활동 지원에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 제공하는 급여

특별현금급여	서비스 내용
가족요양비	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서·벽지 등 방문요양기관이 현저히 부족한 지역에 거주하거나 천재지변이나 그 밖에 이와 유사한 사유로 인하여 장기요양기관에서 장기요양급여를 이용하기 어려운 자</li> <li>• 신체·정신 또는 성격 등 대통령령으로 정하는 사유로 인하여 가족 등으로부터 장기요양을 받아야 하는 수급자에게 현금으로 지급</li> </ul>
복지용구대여 및 구입 등	수급자의 일상생활·신체활동 지원에 필요한 용구를 제공하거나 가정을 방문하여 재활에 관한 지원 등을 제공하는 급여

• 문의 : 가까운 동사무소 문의

## 사회적고립가구지원센터

대상	공공(구·동 등)에서 의뢰된 접촉 및 서비스 지원을 거부하는 사회적 고립가구
내용	- 거부가구 사례 공공-민간 대응 지원 : 홍보, 공공 의뢰 접수 및 현장방문조사, 내부회의, 민간기관(복지관) 연계 등 절차 추진, 사례관리기관 지원, 현장 모니터링, 기관 결과보고 수합 및 공유 등 - 거부가구 사회도약 지원 : 고립가구 일상생활 지원 및 사회참여 유도를 위한 지원책으로 접촉 및 서비스 지원을 거부하는 사회적 고립가구 중심으로 1인당 최대 20만원 지급
문의	평일 02-6353-0200(연결 후 4번 눌러주세요)

사례담당자 | 윤수정 주무관 | 금천구 시흥1동

스마트플러그

시안부확인

시안부드문

똑똑안부확인

## 사례

3

### 스마트플러그를 통해 전달하는 따뜻한 한끼식사!

스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부드문서비스  똑똑안부확인서비스

1

#### 사례 세부내용

**위기신호 발생확인** 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 23년 4월 주말 야간 대상자가 가전제품을 일정기간 이용하지 않아 위기신호 발생
- 관제센터에서 대상자와 안부전화 시 대상자가 돌봄 요청

**대상자 정보** 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 65세 1인가구 남성
- 건강상태: 알콜사용장애와 정신장애를 앓고 있음
- 주거환경: 다가구주택
- 현복지서비스: 기초생활수급자
- 기타(성격, 특이사항 등): 결식이 잦고 바깥활동이 적음

**대상자 상황** 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 알콜의존이 심하고 식사를 술과 안주 등으로 해결함(1일 1끼, 저체중)
- 의사소통을 잘하고 외부인에 대해 개방적이나 야외활동은 원하지 않음
- 정신질환 약 복용중이나 약에 대한 불편감 토로
- 도시락배달(임시 1개월) 및 하루야채 정기배달(주2회) 지원 중

**진행 상황** 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 사회적고립가구지원센터에 사회적 고립가구 지원 의뢰하여 센터에서 대상자 가구 방문
- 동작종합사회복지관 연계 완료했으며 도시락 정기배달 예정(23년 6월 이후)

2

서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

- 서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유
- 정기적으로 방문간호사와 복지플래너가 대상자 거주지 방문하여 건강상태 및 생활 실태 파악
  - 식사대용 식음료 '뉴케어' 지급
  - 필요 시 돌봄SOS 연계하여 주거환경 개선 진행예정

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

방문건강관리사업 - 뉴케어 지원사업

대상	주요 대상은 보건소를 내소하여 건강관리 서비스를 받기 어려운 지역주민
내용	간호사·영양사·작업치료사 등 전문 인력이 직접 가정 등을 방문하여 생활습관 개선 및 만성질환 예방 관리 등의 건강관리 서비스를 제공하는 사업
문의	가까운 동주민센터 및 보건소 문의

돌봄SOS서비스 - 주거편의서비스

대상	주요 대상은 어르신, 중장년(만 50세 이상), 장애인(만 6세이상)으로 돌봄의 욕구를 가진 모든 서울 시민
내용	당사자의 가정 내 간단한 수리, 보수, 대청소, 방역위생 서비스로 연간 1인당 15만원 내로 60분에 14,900원씩 제공되는 서비스 ※기준 중위소득 100% 이하 전액 지원/기준 중위소득 100% 초과 전액 자부담
문의	가까운 동주민센터 문의

사례담당자

이혜선 주무관 | 동작구 신대방2동

사례

4

스마트플러그로 안전한 주거생활 연결하고 병원동행까지

- 스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부드문서비스  똑똑안부확인서비스

1

사례 세부내용

위기신호 발생확인 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- TV를 잘 끄지 않고 생활하시어 위기신호 발생
- 안부전화 시 폰 무음처리로 인해 전화를 잘 수신하지 못함
- 2023년 1월~2월 총 3번의 현장출동 진행
- 재단 야간휴일 현장출동 체크리스트에서 사회적 고립 위험요소가 확인됨(집안 쓰레기 더미, 거동이 불편함, 생활관리가 되지 않음 등)

대상자 정보 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 75세 1인가구 남성으로 가족과 관계 단절
- 건강상태: 뇌경색이 있어 거동이 불편함
- 주거환경: 고시원
- 현복지서비스: 돌봄SOS서비스, 노인맞춤돌봄서비스, 영등포노인종합사회복지관에서 도시락 일 1회 배달 진행 중
- 기타(성격, 특이사항 등): 쓰레기 더미 속에 지내고 계심

대상자 상황 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 뇌경색 약 복용 중이나 소화에 방해가 되어 결식이 잦고 약물미복용 약순환 반복
- 거동이 점점 더 불편해지는 등 증상악화 및 동행인력이 없어 통원치료 중단
- 고시원이 23년도 철거예정으로 거주지 물색할 수 있도록 도움 요청

진행 상황 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 돌봄SOS 동행서비스를 연계하여 병원에 신속히 방문할 수 있도록 지원
- 장기요양등급 재신청하여 향후 지속적으로 통원치료를 지원
- 주거취약계층 전세임대주택 신청 및 선정 완료



2

서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

- 서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유**
- 서울시 주거안심종합센터 통하여 거동 불편한 대상자를 위해 전세임대주택 주택물색 지원(주거취약계층 주거상향지원사업)
  - 고시원에서 지내던중 뇌졸중으로 쓰러져 보라매병원 응급실로 이송
  - 몸 한 쪽이 마비되어 간병인이 필요한 상황이라며 대상자의 조카로부터 간병비 지원에 대해 문의음
  - 주민센터에서 간병비 지원되는 제도가 없어 구립영등포노인종합복지관 긴급지원 의뢰하여 간병비 지원 완료
  - 보라매병원 퇴원 후 전세임대주택 소재지인 당산1동으로 전출
  - 당산1동으로 전출하여 기초생활수급자 지속적 모니터링 예정

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

주거취약계층 전세임대주택

- 대상 : 쪽방, 고시원, 여인숙, 노숙인 쉼터 등에서 3개월 이상 거주하는자
- 소득기준 : 도시근로자 가구당 월평균 소득의 50% 이하 (2023년 기준, 단위:원)

가구인원	50%	70%	100%
1인	1,676,942원	2,347,719원	3,353,884원
2인	2,502,688원	3,503,763원	5,005,376원
3인	3,359,099원	4,702,739원	6,718,198원
4인	3,811,028원	5,335,439원	7,622,056원

- 토지 : 5천만원 이하
- 자동차 : 3683만원 이하

- 내용 :
  - 주거취약계층 주거지원 주거유형

유형	사업내용
기존주택 매입임대	기존주택을 매입하여 보수해서 입주대상자에게 임대
기존주택 전세임대	기존주택을 전세계약해서 입주대상자에게 재임대
기관을 통한 주거지원	민간복지단체를 통하여 주거지원
국민임대주택	정부가 재정 및 국민주택기금을 지원하여 건설한 주택을 입주대상자에게 임대

스마트콜리거

시안부확인

시안부드름

똑똑안부확인

- 주거취약계층 주거지원 임대보증금 및 월임대료

구분	쪽방, 고시원, 여인숙, 노인시설 거주자
임대보증금	50만원(고정)
월임대료	매입이랑 전세임대주택의 조건 동일

- 문의 : 가까운 동주민센터 문의 및 주거안심종합센터(<https://housing.seoul.go.kr>)

주거취약계층 주거상향지원사업

- 대상 : 쪽방, 고시원, 여인숙, 노숙인 쉼터 등에서 3개월 이상 거주하는자 (2023년 기준, 단위:원)

구분	1인가구	2인가구	3인가구
소득	전년도 도시근로자 가구당 월평균소득 70% 이하(2,347,719원)	전년도 도시근로자 가구당 월평균소득 60% 이하(3,303,548원)	전년도 도시근로자 가구당 월평균소득 50% 이하(3,359,099원)

- 자산
  - 무 주택세대 구성원으로 영구임대주택의 입주대상 자산기준 이하
  - 총자산 25,500만원 이하
  - 자동차 3,683만원 이하

- 내용
  1. 공공임대주택(SH, LH) 입주 지원 및 보증금 무이자 용자 지원
    - 대출한도: 최대 50만원
    - 대출금리: 무이자
    - 대출기간: 최초 2년, 9회까지 연장하여 최장 20년 가능
  2. 이주비 지원 : 이사비·생필품비 등 이주비용 지원(40만원 상한)

문의 : 가까운 동주민센터 문의 및 주거안심종합센터(<https://housing.seoul.go.kr>)

**TIP** 일상생활 지원 및 동행서비스가 긴급하게 필요한 경우 돌봄SOS센터에 먼저 신청 및 이용하고 동시에 장기요양서비스를 신청하여 향후 지속적으로 복지서비스를 받을 수 있도록 서비스계획 수립 필요

사례담당자 김연수 주무관 | 영등포구 문래동

스마트콜리거

시안부확인

시안부드름

똑똑안부확인

사례

5

고립가구를 위한  
연결의 시작,  
시안부확인서비스

- 스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부든드서비스  똑똑안부확인서비스

1

사례 세부내용

위기신호 발생확인 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 시안부확인 콜을 통해, “술 좀 덜먹게 보건소에 한번 알아봐 주시겠어요.” 특이사항 민원발생
- 담당자는 이에 대응으로 대상자와 확인전화를 통해, 사회적 고립 1인가구 위험요인(음주, 고립, 실직) 확인함

대상자 정보 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 중장년 1인 남성가구로 가족과 관계 단절
- 건강상태: 음주가 잦고 의사소통 어려움이 있음
- 주거환경: 국민임대주택 거주
- 행복지서비스: 22년 1인가구 실태조사 발굴 대상자
- 기타(성격, 특이사항 등): 실직으로 위기, 경제적 어려움뿐 아니라 시간적 여유 있으나 여가 문화생활 하지 못함

대상자 상황 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 매일 술을 먹고 있어, 음주 부분 행동 제어 필요
- 중장년 1인가구로 가족관계 단절과 사회적 고립으로 외로움과 결핍감 느낌
- 실직으로 경비지도사 취득 후 재취업 희망

진행 상황 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 노원구 보건소 중독관리통합지원사업 안내, 대상자 상담한다 하였으나 불참
- 고독사 예방 동자체사업 중장년 1인남성 요리수업 - “같이함께 요리하계” 참여
- 실업급여 수령중, 경비지도사 자격증 취득 위해 내일배움카드와 구직 안내

2

서비스 연계 및  
이후 진행경과,  
사후계획

서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유

- “담당자와의 라포형성”으로 긍정적이며 적극적인 태도로 협조
- 같이함께 요리하계 사업참여로 식생활 안정지원 및 문화 여가 건강지원
- 동축제에 참여해 이웃과 어울리시며 “주민관계망 형성”함
- 이전의 지역사회 공헌을 인정받아 표창도 수여 받으심

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

노원구 중독관리 통합지원센터

노원구 지역주민 중독관리 상담

대상	알코올, 약물, 도박, 게임, 인터넷 중독 등으로 어려움을 겪는 지역주민 (노원)
내용	중독문제에 대한 예방, 상담 및 연계
문의	평일 02-9641-3677~8, 야간·주말상담 1577-0199 노원구 중독관리통합지원센터( <a href="http://www.nowon-addiction.or.kr">http://www.nowon-addiction.or.kr</a> ) * 참고 : 이외 서울시 중독관리통합지원센터 현황 강북구중독관리통합지원센터 : 02-989-9223 도봉구중독관리통합지원센터 : 02-6082-6793~4 구로구중독관리통합지원센터 : 02-2679-9353

국민내일배움카드

취업, 이직, 역량 개발에 필요한 훈련비용 국비지원

대상	누구나(일부 제외), 지원금액 : 300만원 ~ 500만원
내용	300만원 기본 지원, 최대 500만원까지 지원 범위 내에서 훈련비의 45~85%가 국비 지원, 최소한의 자기부담으로 원하는 훈련에 참여
문의	고용노동부 콜센터 국번없이 1350 및 관할 고용센터 방문 직업훈련포털( <a href="https://www.hrd.go.kr">https://www.hrd.go.kr</a> )

사례담당자 송의화 주무관 | 노원구 하계2동



사례

6

### 위급상황에서 함께하는 시안부확인서비스

- 스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부드서비스  똑똑안부확인서비스

1

#### 사례 세부내용

**위기신호 발생확인** 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 대상자가 연락오던 시안부확인서비스 번호로 회신하며 도움 요청함
- 전화 수신한 시안부확인 담당의 질문에 아무 말도 하지 못하고 신음 소리만 냄

**대상자 정보** 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항 : 배우자 사망한 79세 노인 단독가구이며 1남 1녀가 있으나 지방에 거주함
- 건강상태 : 폐결절, 이가 없으며 죽으로 식사하심
- 주거환경 : 자가 아파트
- 현복지서비스 : 우리동네돌봄단 안부확인 서비스
- 기타(성격, 특이사항 등) : 동주민센터를 통한 안부확인서비스 희망 가구

**대상자 상황** 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 일반가구로 평소 시안부확인서비스를 받고 있던 가구
- 극심한 통증발생하자 대상자가 시안부확인서비스 연락오던 번호로 도움 요청
- 전화 수신한 시안부확인 담당의 질문에 아무 말도 하지 못하고 신음 소리만 냄

**진행 상황** 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 복지팀장, 복지플래너 통한 현장확인 후 구급차로 이대목동병원 이송 동행
- 진료결과 일상생활이 어려운 수준의 대상포진 통증발생
- 가족(딸) 연락처 확인하여 인계조치 완료

2

#### 서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

- 서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유
- 찾아가는 동주민센터 방문간호사 통한 지속적인 건강관리 모니터링 제공
  - 지속적인 모니터링과 간호사 방문을 통해 많이 호전됨

3

#### 참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

#### 어르신 방문건강관리사업

대상	65세 이상 어르신, 건강취약계층 가정(빈곤위기가구, 건강위험군 등), 차상위계층 가구 중 건강위험군, 국민기초생활수급권자, 독거노인, 다문화가정, 장애인
내용	지역별 담당 방문간호사가 가정방문을 통하여 대상가구 방문요구도에 따라 관리군을 분류하여 질병예방, 보건교육, 건강상담, 보건·복지 연계지원등의 다각적인 보건의료서비스 제공
문의	가까운 동주민센터 및 보건소 문의



사례담당자 안현정 주무관 | 양천구 목1동

사례  
7

이젠 더 이상 무섭지 않아요!  
시가 돌아주는  
24시간 안부확인서비스

스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부드문서비스  똑똑안부확인서비스

1

사례 세부내용

**위기신호 발생확인** 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

시와 대화내용

- 시 : 혹시 더 하시고 싶은 말씀 있으세요?
- 대상자: 제가 지금 위험한 상황에 놓여 있어요!
- 전배우자가 전화가 와서 추석때 죽어버리겠다고 했다고 함
- 담당자와 통화하여 수서경찰서 연계

**대상자 정보** 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 1인 북한이탈주민로 가족과 관계단절
- 건강상태: 우울증으로 근로능력평가 진단서 받았으며, 고혈압 있음
- 주거환경: 영구임대아파트 거주
- 현복지서비스: 기초생활수급자로 생계, 의료, 주거급여 지급 중이며, 70년생으로 돌봄서비스 대상자에서 제외
- 기타(성격, 특이사항 등): 예민한 성격으로 가정방문을 거부하며 대화 할때, 본인 말만하여 담당자와 대화가 잘 이루어지지 않음

**대상자 상황** 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 자살충동 우울증상이 심해져 판단능력 저하로 보임
- 최근 심장협심증으로 급하게 수술하였고 우울증약도 복용하고 있음
- 이혼 후에도 전배우자의 폭언과 폭행으로 인해 불안장애를 가지고 있음
- 결혼 중에도 전배우자의 폭행으로 경찰을 불렀던 경우가 빈번했다고 함
- 23년 추석 명절이 길어 전배우자가 찾아와서 폭행할 것 같은 불안감에 시안부확인서비스에 응답하게 되었고 담당자가 통화하게 되었음

**진행 상황** 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 수서경찰서 민원실 전화번호 안내해 드림
- 접근금지신청 절차 안내 드림
- 폭행 발생시 경찰서에 신고토록 하고 주위에 지인집에 잠시 피해 있으라고 안내함

2

서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유

- 추석명절 이후 통화하여 안부확인하고 지인집에 가 있어서 안전함을 느꼈다고 함
- 추석때 전배우자로 추정되는 전화가 왔는데 안 받았다고 하며 주위에 연락하고 지내는 사람이 없어 적적했는데 23년 8월 20일경 시안부확인서비스를 신청하고 사람을 무서워하는 본인에게 사람이 아닌 기계가 안부를 물어와 줘서 위로가 된다고 함

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

접근금지가처분

대상	가해자에게 위협·위해를 받은 적이 있거나 당할 우려가 있는 피해자
내용	가정폭력, 아동학대나 스토킹, 협박문자, 전화 등으로부터 가해자의 접근 및 연락을 차단 시켜 신변의 위협을 방지하고자 하는 처분으로 가해자는 피해자의 주거비 및 직장으로부터 100미터 이내 접근할 수 없도록 금지 명령
문의	가까운 동주민센터 및 경찰서 문의

**사례담당자** 민수아 주무관 | 강남구 일원1동

사례

8

긴급의료비지원부터  
돌봄SOS서비스까지,  
SI안부확인서비스로

- 스마트플러그서비스
- SI안부확인서비스
- AI안부듣서비스
- 똑똑안부확인서비스

1

사례 세부내용

위기신호 발생확인 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

AI와 대화내용

- AI : 혹시 더 하시고 싶은 말씀 있으세요?
- 대상자 : 병원에 입원하고 수술했습니다
- 이웃바웃드콜을 통해서 돌봐줄 가족이 없어 퇴원 후에도 혼자 생활해야 하는 상황으로 우리동네돌봄단의 안부확인 거부하고 전화안부가 더 편하다고 함

대상자 정보 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 독거어르신으로 2번 결혼하였고 첫번째 결혼에서 아들 1명을 낳았는데 이혼후 가족단절됨. 두번째 결혼에서는 아들 3명을 낳았는데 다 따로 살고 있으며 첫째 아들은 수급자이고 둘째아들은 장애가 있으며 셋째아들은 폭력적으로 아들의 합의금을 어머니가 지원하고 있는 형편임
- 건강상태: 당뇨와 고혈압이 있고 대장암 수술로 기력이 떨어져 있는 상황
- 주거환경: 영구임대아파트 거주
- 현복지서비스: 기초생활수급자로 생계, 의료, 주거급여 지급 중이며 장기요양등급도 신청하였으나 등급 제외됨
- 기타(성격, 특이사항 등): 장기요양등급은 8월에 신청을 했으나 등급 제외로 나와서 돌봐 줄 사람이 없음

대상자 상황 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 병원 의료비가 150만원 발생하여 지원 필요한 상황이었음
- 대인기피증으로 방문보다는 전화로 대화하는 것을 원하는 가구임
- 퇴원후에도 돌봐줄 사람이 없어 돌봄인력이 필요한 상황이었음

진행 상황 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 돌봄SOS도시락지원(30식, 주 5일 식사지원)
- 돌봄SOS일시재가서비스(총60시간, 주 5일 지원)로 집안 청소 및 식사서비스 지원
- 강남보건소 질병관리과 암환자 의료비 지원 신청안내하여 의료비 150만원 지원받음

2

서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유

- 강남보건소 암환자의료비지원 연계하여 의료비지원 받음
- 병원 퇴원후 돌봄SOS일시재가 및 도시락지원으로 건강회복중임
- 대인기피증으로 SI안부확인서비스 꾸준히 소통하고 있으며 나중에도 건강상 문제가 있으면 SI에게 말하여 담당자에게 전달토록 하겠다고 함

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

돌봄SOS서비스 - 일시재가

대상	주요 대상은 어르신, 중장년(만 50세 이상), 장애인(만 6세이상)으로 돌봄의 욕구를 가진 모든 서울 시민
내용	5대 돌봄서비스(일시재가, 단기시설, 동행지원, 주거편의, 식사배달)와 5대 중장기 돌봄 연계(안부확인, 건강지원, 돌봄제도, 사례관리, 긴급지원)을 필요한 상황에 따라 지원 ※기준 중위소득 100% 이하 전액 지원/기준 중위소득 100% 초과 전액 자부담
문의	가까운 동주민센터 문의

강남보건소 성인암환자 의료비 지원

대상	의료 급여수급자, 차상위 본인 부담 경감대상자(건강보험종의 구분자코드 C,E)
내용	모든 암종을 대상질병으로 하며 의료기관 암 치료비 중 요양급여의 본인 일부 부담금 및 비급여, 희귀 의약품 구입비 등 급여, 비급여 구분없이 연간 300만원씩 최대 3년간 지급
문의	가까운 보건소 문의

사례담당자 민수아 주무관 | 강남구 일원1동

사례  
9

따뜻한 겨울나기,  
시안부확인서비스와  
함께

스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부드서비스  똑똑안부확인서비스

1  
사례 세부내용

**위기신호 발생확인** 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 한파가 시작된 시점에 시안부확인서비스를 통하여 춥다는 내용 접수
- 겨울날씨가 매우 추워져 난방을 하였으나 상가 건물이다 보니 보일러를 계속 돌려도 바닥은 따뜻해지지 않은 채 도시가스비만 많이 나옴
- 난방을 최소화 하고 있는 상태 중 추위에 떨다 시안부확인에 어려움을 호소

**대상자 정보** 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 69세 여성으로 홀로 사는 노인가구로 아들이 자주 방문함
- 건강상태: 코로나 백신 이전에는 건강 양호함
- 주거환경: 국민임대주택 거주
- 현복지서비스: 기초생활수급자로 주거급여만 지급 중이며 국민연금과 기초연금 해당자
- 기타(성격, 특이사항 등): 요양보호사로 근로활동을 하는 중 코로나 백신 접종이후 갑자기 나빠져 근로활동을 하지 못하고 소득이 줄어 어려움을 호소하였던 대상자

**대상자 상황** 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 이미 주거급여와 차상위본인부담감감을 신청하여 책정되어있던 대상자
- 상가건물 2층에 거주 중으로 집이 매우 넓어 보일러를 돌리는 것에 비해 온기가 느껴지지 않음

**진행 상황** 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 동 맞춤형 통합사례 중 서비스연계대상으로 선정하여 난방텐트를 구입하여 대상자에게 직접 제공 및 설치

2  
서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유

- 난방텐트 설치로 조금 더 따뜻하게 지낼 수 있도록 도움을 드리고, 이야기를 많이 하고 싶어 하시는 분이어서 시안부전화만으로는 만족이 안될 듯하여 우리동네돌봄 대상 명단에 올려 돌봄단과 충분한 이야기를 나누실 수 있도록 연계함

3  
참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

우리동네돌봄단

대상	취약계층, 고독사 위험가구 및 복지사각지대 주민 대상
내용	복지공무원 등과 함께 고독사 위험가구에 대해 주 1회 정기적 안부 확인(전화, 방문 등) 및 복지서비스(공적급여, 긴급복지, 민간서비스) 연계 지원과 더불어 위험가구의 고독감과 외로움을 해소할 수 있도록 사회적 관계망 형성
문의	가까운 동주민센터 문의

국민임대주택

(2023년 기준, 단위: 원)	
대상	전년도 도시근로자 가구원수별 가구당 월평균소득의 70%(1인가구 90%, 2인가구 80%) 이하 ※ 2022년 도시근로자 월평균소득(3인가구): 6,718,198원(70% : 4,702,739원) 총자산: 36,100만원(보유 부동산, 금융자산, 기타자산, 자동차 가액을 합산한 금액에서 부채를 차감한 금액)
내용	공공임대주택과는 다르게, 입주민에게 주택을 분양하지 않고 첫 계약 후 2년마다 재계약을 하는 방식으로 최대 30년까지 거주하게 하는 복지서비스
문의	내한국토지주택공사 평일 1600-1004 및국민임대주택 사이트( <a href="https://www.lh.or.kr">https://www.lh.or.kr</a> )

동 맞춤형 통합사례

대상	읍·면·동 주민센터 또는 시군구에서 복합적이고 다양한 욕구를 가진 대상자
내용	대상자에게 복지·보건·교육·주거·신용·법률 등의 필요한 서비스를 통합적으로 연계·제공하고 이를 지속적으로 상담·모니터링하는 사업
문의	가까운 동주민센터 문의

사례담당자 권경미 주무관 | 양천구 신월2동

사례  
10

24시간 체크하는 건강관리,  
건강안전은  
SI안부확인서비스

- 스마트플러그서비스  SI안부확인서비스  AI안부듣서비스  똑똑안부확인서비스

1

사례 세부내용

위기신호 발생확인 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- AI 안부확인서비스를 통한 안부확인시 “많이 아프다, 전화 한통 걸어달라” 라고 보고함
- 담당자가 통화내용 확인하고 전화상담 진행. 대상자는 장염에 걸려 기력이 없고 스스로 병원에 갈 수 없는 상태라고 하며 병원에 데려다 달라고 호소함

대상자 정보 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 만 73세 홀몸 노인가구로 1남 1녀 있으나 연락단절
- 건강상태: 관절염 등 노인성질환으로 건강상태 좋지 않음
- 주거환경: 임대아파트 거주
- 현복지서비스: 기초생활수급자
- 기타(성격, 특이사항 등): 없음

대상자 상황 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 현장확인을 위해 가정방문시 기력이 없어보였고, 먹은 것을 계속 토하고 설사를 한다고 하였음
- 응급실을 갈 정도는 아니고 간단한 수액주사를 맞고, 약처방을 받기 위해 인근 내과병원에 가기를 희망함
- 가정방문을 간 시간이 병원 접수 마감시간과 맞물려 익일 돌봄SOS 동행서비스 연계를 통해 병원에 모시고 가기로 하였고, 다음날 내과에 가서 약물과 주사치료를 받은 뒤 가정에 복귀함

진행 상황 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 돌봄SOS 동행서비스를 통해 대상자가 병원에 방문하여 진료를 받을 수 있도록 연계함
- 현장확인 한 바, 대상자는 작년 양쪽무릎에 인공관절 수술을 받았으며, 척추협착증으로 거동이 어려워 일상생활 수행에 어려움이 많은 상황이었음
- 장염으로 최근 8일간 제대로 먹지도 못하고 설사만 하여 기력이 없다고 하여 가사지원 및 식사지원이 가능한 돌봄SOS 재가서비스 60시간 추가 의뢰함

2

서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유

- 초반 동행서비스 1회 및 재가서비스 60시간 의뢰하였으나, 어르신이 건강상태 회복하여 서비스 18시간 이용 후 중도중단함. 어르신께서는 가족과도 관계단절이 되고, 주변인도 없이 외롭게 지내는데 매주 전화로 안부를 물어봐주고 잘 지내는지 확인해주어 너무 감사하다고 하며 AI 안부확인서비스에 대해 매우 만족해하심

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

돌봄SOS서비스 - 동행지원서비스

(2023년 기준, 단위:원)

대상	주요 대상은 어르신, 중장년(만 50세 이상), 장애인(만 6세이상)으로 돌봄의 욕구를 가진 모든 서울 시민
내용	당사자의 필수적인 외출활동 지원 서비스 제공으로 돌봄에 어려움을 겪고 있는 경우에 대해 일상생활 문제 해결을 위한 서비스 제공 - 서비스 수가: 60분 14,900원으로 연간 최대 12회 교통비 지원(1인당 연간 10만원 내)
문의	가까운 동주민센터 문의

사례담당자 김은진 주무관 | 양천구 신정7동



사례

11

사안부드름과 함께하는 정신건강 지킴이

- 스마트플러그서비스  사안부확인서비스  사안부드름서비스  똑똑안부확인서비스

1

사례 세부내용

**위기신호 발생확인** 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 2023년 8월 늦은 오후 평소 대상자가 사안부드름서비스 관제센터에서 안부전화를 받았던 것을 기억하고 대상자 지인이 관제센터에 전화를 걸어옴

**대상자 정보** 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 독거어르신으로 배우자와 사별하였고 현재 저소득층 보장 중에 있음. 자녀로는 두 아들로 장남은 정신 장애가 있으며 영구임대아파트 거주 중에 있고 차남은 지속적인 음주와 난폭한 성격임
- 건강상태: 고혈압, 당뇨, 목디스크, 관절염 등 다리 보정기 착용으로 오래서있지 못함
- 주거환경: 지대가 낮은 다세대 주택
- 현복지서비스: 기초생활수급자로 월세비와 의료비만 지급 중
- 기타(성격, 특이사항 등): 평소 우울감이 많았으며 삶에 의욕이 별로 없음

**대상자 상황** 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 사업가 남편과 사별 후 자녀들이 난폭해지고 사고로 인해 자녀에게 장애가 생김
- 최근 대상자가 일상에서 자살충동 발연, 자살방법 등을 언급하는 모습을 자주 보인다고 긴급 도움 요청
- 동주민센터에서의 방문에 창피해하시며 거부하셨지만 설득하여 방문함

**진행 상황** 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 관할동 1인가구 담당자가 익일 바로 수급자담당, 방문간호사와 동행하여 1차 상담 진행
- 노인맞춤돌봄서비스 및 정신건강복지센터 연계의뢰 완료

2

서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유

- 정신건강복지센터 의뢰 및 노인맞춤돌봄 신청
- 정신건강복지센터에서 지속적인 상담을 통해 우울감이 많이 완화되었으며 근방에 정신병원을 안내드려 본인이 정신과 진료를 받고 있음
- 노인맞춤돌봄을 통해 안전지원, 생활교육, 서비스연계 활동을 지원 중이며 동주민 센터에서도 후원품 지원 등을 통해 지속적으로 모니터링 중
- 정신건강복지센터 정신병원 연계상담 10월에 종료함

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

노인맞춤돌봄서비스

대상	만 65세 이상 국민기초생활수급자 또는 차상위계층, 기초연금수급자로서 유사중복사업 자격에 해당되지 않는 자
내용	돌봄 수행인력이 4개 분야의 맞춤형 서비스 동시 제공 - 안전지원 : 전화 및 방문 안전확인 / 각종 정보제공(사회, 재난, 안전, 보건, 복지 등) / 말벗 서비스 - 생활지원 : 외출동행 / 가사지원 - 사회참여 : 각종 사회참여 프로그램 제공(문화여가활동, 평생교육활동, 체험여행활동 등) / 자조모임 구성 및 지원 - 연계서비스 : 생활지원연계(생활용품, 식료품 지원) / 주거개선연계(주거환경 개선 지원) / 건강지원 연계(의료연계, 건강보호 지원)
문의	가까운 동주민센터 문의 및 복지로(bokjiro.go.kr)

정신건강복지센터

대상	중증정신질환관리, 자살예방, 정신건강증진, 재난 정신건강지원 등 정신건강 진료 및 상담이 필요한 대상자
내용	정신질환의 예방, 정신질환자의 상담 및 외래지원, 안정적인 사회복귀를 위한 지역사회 자원연결과 자살예방사업 수행, 일반시민의 정신건강 상담 지원
문의	평일 02-3444-9934 및 블루터치( <a href="https://blutouch.net">https://blutouch.net</a> )

사례담당자 양민숙 주무관 | 동대문구 이문1동

사례  
12

건강에 대한 걱정 끝!  
똑똑안부확인으로  
위기신호 조기발견

- 스마트플러그서비스  시안부확인서비스  시안부드서비스  똑똑안부확인서비스

1

사례 세부내용

위기신호 발생확인 대상자 또는 대상가구 위기신호 발생 경위

- 2023년 8월 평일 주간 관할동에서 출근 후 똑똑안부확인 관제시스템 확인요청 알림수신 후 대상자에게 안부전화 실시
- 전화기가 꺼져있어 즉시 대상자 거주 고시원 확인 방문

대상자 정보 대상자 또는 대상가구 주요 특성

- 가족사항: 중장년 1인 남성가구로 가족(남동생)과 멀리 떨어져 살며 거의 연락안하고 지냄
- 건강상태: 측관절 인공관절 치환술, 고혈압, 당뇨
- 주거환경: 고시원 거주
- 현복지서비스: 기초생활수급자
- 기타(성격, 특이사항 등): 자활의지가 있고 시도 중이었으나, 건강악화로 인해서 자활 중단한 상태

대상자 상황 대상자 또는 대상가구 주요 문제상황

- 대상자 가구에 방문하자 매우 마른 건강 악화 상태로 누워있었음
- 인공관절치환 수술 이후 최근 약 복용과 재활 중단으로 외상상태며 식사도 10일째 결식 중이었음

진행 상황 서비스 연계(복지서비스, 민간연계 등) 및 조치 진행상황, 개입시 주요 어려움

- 처음에는 대상자가 병원연계를 거부하여 수차례 담당주무관이 방문하여 설득하였고 방문간호사와 다시 방문하여 건강체크 결과 저혈압, 심각한 영양결핍 소견으로 병원후송을 설득하였으나 대상자가 계속 거부하던 중 혈압 재측정 시 매우 심각한 저혈압으로 119 응급후송함
- 응급실 입원하였으며 익일 확인결과 급성 신부전으로 중환자실 입원함

2

서비스 연계 및 이후 진행경과, 사후계획

서비스 연계 및 조치 이후 진행사항, 사례에 대한 결과를 포함한 경과 공유

- 병원에서 치료 후 9월 퇴원하여 외래 진료중에 있으며, 건강회복을 위해 관할동 돌봄SOS센터에서 식사지원서비스(죽)를 30회 지원하고 지속적인 모니터링 중에 있음
- 수술 이후 무릎약을 먹다가 중단하는 경향이 있어 모니터링을 통해 무릎약을 챙겨 드렸으며, 현재 살도 많이 찌시고 건강이 호전되어 주무관의 지속적인 안부확인과 돌봄 서비스에 대해 매우 고마워하심

3

참고사항

현장에서 제출 사례와 유사 사례 발생 시 참고할 만한 관련 법, 제도, 지침, 안내

돌봄SOS서비스 - 식사지원서비스

(2023년 기준, 단위:원)

대상	주요 대상은 어르신, 중장년(만 50세 이상), 장애인(만 6세이상)으로 돌봄의 욕구를 가진 모든 서울 시민
내용	당사자의 기본적 식생활 유지를 위한 서비스로 1식 8,400원 지원하며 연간 최대 30식 제공하는 서비스 ※기준 중위소득 100% 이하 전액 지원/기준 중위소득 100% 초과 전액 자부담
문의	가까운 동주민센터 문의

사례담당자 박성범 주무관 | 관악구 조원동

사회적고립과 고독사 예방을 위한  
스마트돌봄 우수사례집

---

**발행일** 2023년 12월  
**발행처** 서울시복지재단  
**발행** 서울시복지재단 대표이사 김상철  
**편집인** 사회적고립가구지원센터 센터장 이수진  
**제작부서** 사회적고립가구지원센터 고립가구총괄팀  
**발간번호** 서울시복지재단 2023-61  
**I S B N** 978-89-6298-861-1(PDF)