

힘들때 129, 막막할 때 129, 추석연휴에도 129 보건복지상담센터 24시간 운영

- 현수엽 제1차관, 보건복지상담센터 방문해 상담사 격려 -

보건복지부는 추석 연휴기간에도 129 보건복지상담센터(이하 ‘상담센터’)를 24시간 운영하여 위기에 처한 국민들을 신속히 지원할 계획이라고 밝혔다.

상담센터는 국민에게 보건복지 제도와 서비스를 안내하는 대표 상담창구인 129번을 운영 중이다. 소득보장 · 복지서비스 · 건강생활 등 보건복지 전반에 관한 상담을 전화뿐 아니라 화상상담, 카카오톡, 국민비서 챗봇 등 다양한 방식으로 제공하고 있다. 또한, 상담센터는 자살예방상담 통합 번호인 109번을 운영하며 국민의 마음 건강을 지켜주고 있다.

상담센터는 365일 24시간 3교대 체제로 운영되는 위기대응상담팀을 중심으로 하여 연휴 비상근무 체계를 운영해 명절 기간에도 위기에 처한 이웃을 신속히 지원하고 있다.

현수엽 보건복지부 제1차관은 9월 18일(금) 오후 2시 상담센터를 방문해 추석 명절을 앞두고 국민의 전화를 24시간 응대하는 상담사들의 노고를 격려하고, 연휴 기간 센터 운영 계획을 보고받았다.

이번 방문은 추석 명절을 전후해 병·의원 및 약국 이용 안내 등 보건복지 상담 수요가 증가하고, 특히 가족이나 이웃과 단절된 독거 가구의 외로움과 고립감이 깊어질 수 있는 시기에 마련됐다. 현수엽 제1차관은 연휴 기간에도 상담 공백 없이 국민의 전화에 응답하는 현장의 어려움을 살피고 상담사들을 격려했다.

현수엽 제1차관은 “모두가 풍성해야 할 명절일수록 누군가에게는 외로움과 어려움이 더욱 크게 다가올 수 있는 만큼, 주위에서 도움이 필요한 이웃이 없는지 한 번 더 살펴봐 주시길 바란다”라며, “129로 전화하면 복지제도와 지원을 안내받을 수 있고, 주변의 어려움은 ‘복지위기알림’ 앱을 통해 제보할 수 있다”라고 전했다.

아울러 “연휴 기간에도 쉬지 않고 현장 최일선에서 헌신해 주시는 상담사 여러분 덕분에 어려움에 처한 이웃이 홀로 방치되지 않는다”라며 상담사들의 노고에 감사를 표했다.

한편, 보건복지부는 ‘129’에 대한 국민 인지도를 높이기 위해 밝고 따뜻한 분위기의 리듬감 있는 홍보 영상을 새롭게 제작했다. ‘막막하면 129’, ‘힘들면 129’를 표어로 하여 어려움을 겪는 국민 누구나 주저하지 말고 상담 전화를 이용해 달라는 메시지를 전한다. 해당 영상은 9월 18일부터 유튜브를 통해 송출되며, 보건복지부 유튜브 채널*에서도 볼 수 있다.

* 보건복지부 유튜브 채널 : <https://youtu.be/gt7tPY00cug>

<붙임> 1. 추석 연휴 상담센터 운영 계획

2. 129 홍보 영상 대표 이미지

<별첨> 129 홍보 영상

담당 부서	기획조정실 보건복지상담센터	책임자
		담당자

붙임 1

추석 연휴 상담센터 운영 계획

□ 추석 연휴(9.24.~27.) 상담번호 129 비상근무 운영

- (운영 방안) 위기대응상담팀(365일 24시간) 주관 비상근무 및 연락 체계 구축·운영

* 추석 연휴(9.24.~27) 기간 일별 25명 내외 상담사 근무

- (주요 내용) 문 여는 병원·약국 및 긴급복지지원에 대한 24시간 상담체계 유지, 상담실적 일일 보고(중앙응급진료상황실)

< '25년 ~ '26년 명절 기간 비상근무 상담 현황(일평균)>

(단위 : 건)

구 분		합 계	병의원·약국 안내	긴급지원	정신건강 등
'25년	설 명절	899	664	16	219
	추석 명절	1,158	889	36	233
'26년	설 명절	1,070	844	40	186

※ 평상시 문 여는 병의원·약국 안내는 119 안전신고센터에서 수행

붙임 2

129 홍보영상 대표 이미지

