고독사 예방 및 관리를 위한

이웃연결단 활동 매뉴얼

(핸드북)

보건복지부 SSiS 한국사회보장정보원

CONTENTS

1 이웃연결단 개요

2 주요 활동

3 방문 시 대화방법

[참고] 관련 서식(관찰기록지 / 가정방문기록지)

이웃연결단 개요

이웃연결단이란?

- 이웃연결단은 일상생활 속에서 주변의 사회적 고립 가구를 사전에 발견하고 정기적 안부 확인을 통한 관계 맺기로 더이상 고립되지 않도록 지원하는 주민 활동가입니다.

어떤 사람이 활동할 수 있나요?

- 지역과 이웃에 관심이 많고 지역복지 증진에 도움이 되고자 하는 주민이라면 참여할 수 있습니다.
  * 기존 읍면동 지역사회보장협의체 위원, 명예사회복지공무원 등으로 활동 중인 분들도 가능
  * 지자체별 활동 내용에 따라 자격요건이 있을 수 있음
- 주민과 접촉이 많은 일에 종사하시는 분들도 참여할 수 있습니다.
  * 약국, 편의점, 부동산 중개인, 배달서비스업체, 공동주택관리자(관리사무소, 경비원) 등

활동 내용

사회적 고립 및 고독사 위험 가구
발견·신고/제보

안부 확인(방문·전화) 서비스 지원

사회적 고립 가구 발굴을 위한
방문조사 지원

지자체 고독사 예방 및 관리
서비스 지원 및 참여

주요 활동

사회적 고립 및 고독사 위험 가구 발견하기

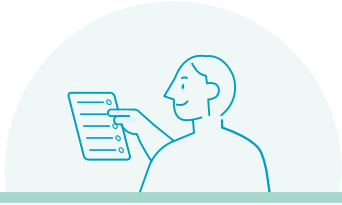
- 일상생활에서 주변 이웃의 위험 징후를 관찰
- 생활업종 종사자는 업무 중에 알게 된 주민의 일상에서 위험 징후 찾기
- 사회적 고립 및 고독사 위험 징후 체크리스트를 활용해 위험 여부 확인

사회적 고립 및 고독사 위험 징후 체크리스트

1. 집 앞에 우편물, 독촉장, 압류 등 우편물이 쌓여 있다.
2. 집 주변에 악취가 나고 벌레 등이 보인다.
3. 집 주변에 쓰레기 또는 술병이 많이 보인다.
4. 인기척은 없으나 계속해서 텔레비전이 켜져 있거나, 불이 켜져 있다.
5. 밖에 나오지 않고 혼자만 지낸다. 외출한 모습을 본 적이 없다고 한다.
6. 자주 마주치던 곳에서 보이지 않거나, 갑자기 연락이 안 된다.

※ 위험 징후 중 하나라도 해당하는 경우 담당 공무원에게 알릴 수 있음

- 확인된 내용은 기록지에 작성하여 행정복지센터 담당자에게 전달
  * 지자체에 따라 필요한 경우 활동일지 작성



안부확인

- 안부 확인 서비스 대상과 방문일정 정하기
- 약속한 일정에 가정방문 및 안부 확인하기
- 가정방문기록지 작성 및 제출하기
- 안부확인 중 특이사항 발생 시 즉시 공유하기

방문 전 유의 사항

- 방문 대상자에 대한 필요한 정보는 사전에 확인
- 대상자에게 방문 인력의 방문을 미리 알림
- 방문자는 방문 장소와 복귀 시간을 담당공무원과 동료에게 알림

방문 시 유의 사항

- 방문자의 신분과 방문 목적을 정확히 안내
- 현재의 문제상황을 지적하거나 비난하지 않고, 대상자의 이야기에 공감하기
- 방문자는 2인 1조 방문을 준수하여 방문

  * 특히 정신건강 관련 위험군은 전문기관(정신건강복지센터 등)과 동행 요청

위기가구 알림

읍면동 행정복지센터로 신고

위기가구로 의심되는 이웃이 발견되면 읍면동 행정복지센터로 알려주세요.

- 우리동네 가까운 읍면동 행정복지센터 복지업무담당자에게 직접 신고
- 보건복지상담센터 **129**번으로 신고

위기알림서비스

복지위기 알림 앱

복지위기 알림앱이란? 일반 국민이 언제 어디서나 본인이나 이웃의 복지 위기를 쉽게 빠르게 알리는 서비스입니다.

이용방법

❶ **내 휴대폰에 복지위기 알림 앱(app) 설치** : 앱스토어, 플레이스토어에서 무료로 내려 받거나 **QR코드 스캔**

❷ **회원 가입** : 비회원도 본인 인증을 거쳐 알림 가능

❸ **알림 하기** : 메인 화면에서 **이웃에게 도움이 필요해요** 선택
⇨ **위기상황 선택/위기정보 입력** ⇨ **가구유형 선택** ⇨ **대상자 정보 입력**

복지포털 복지로/네이버

대국민 복지정보 포탈 복지로(https://bokjiro.go.kr)와 네이버(www.naver.com) 검색을 통해서도 이웃의 복지위기를 알릴 수 있습니다.

- 대국민 복지포털 '**복지로(www.bokgiro.go.kr)**' 에서 **[복지위기알림]** 메뉴 선택하고, **[위기알림 유형]** 선택
- 네이버 포털(www.naver.com)에서 '**복지위기알림**'으로 검색하면 복지로로 연결 (별도의 가입 절차없이 이용이 가능)
- 대상자의 위기상황, 가구유형 등 정보 입력 후 **알림하기** 완료

* 복지위기 알림 앱과 동일한 절차로 이용 가능

방문 시 대화방법

1. 기본안내

» 안부 확인 전 본 질문에 앞서 조사 동의 및 방문 목적 등

본인의 신분과 방문 목적 말하기

예시

안녕하세요, 저는 _____동 _____으로 활동하고 있는 _____입니다.
행정복지센터와 함께 동네 주민들의 안부를 여쭙고 도와드릴 일은 없는지 확인하기 위해 방문(연락)했습니다.

안부 및 생활 상황 묻기

날씨 등 기본 안부 묻기

예시

날씨가 추워[더워]졌는데, 요즘 어떻게 지내세요?

식사나 건강 등 기본 생활상황 묻기

예시

식사는 하셨어요? 식사는 잘 챙겨 드셨어요?
요즘 건강은 어떠세요? 어디 불편한 곳은 없으세요?
기침을 하시는데, 병원은 다녀오셨어요?

2. 생활확인 질문들

구분	위험 기준
식사/음주	하루에 한 끼도 제대로된 식사를 하지 않은 경우 일주일에 혼자서 1회이상 만취할 정도로 술을 마시는 경우 예시 끼니는 잘 챙기고 계신가요? 주로 어떤 것을 드시나요? 혼자서 만취할 정도로 술을 드시나요?
주변과의 소통	일주일에 한 번도 주변과 연락을 주고 받지 않는 경우 도움이 필요한 경우, 도움을 줄 사람(기관)이 없는 경우 예시 다른 사람들과 연락을 자주 하시나요? 외출은 얼마나 하시나요? 어떤 일로 하셨는지요? 도움이 필요할 때 도움을 줄 사람이나 기관이 있나요?
경제/건강	일정한 소득이나 복지급여 등 수입이 없는 경우 최근 1년간 2개월 이상 임대료나 공과금 체납이 있는 경우 치료가 필요한 상황(몸과 마음)인데, 적절한 치료를 받지 못하고 있는 경우 예시 생활비는 어떻게 충당하시나요? 최근 임대료나 공과금이 2개월이상 밀린 적이 있나요?
위생상태	대상자와 집안의 상태가 청결하지 않은 경우 · **주의사항** : 집과 대상자의 청결상태를 관찰하고, 상황에 맞게 질문 예시 빨래나 집청소를 하는데에는 어려움은 없으신가요? 머리를 감거나, 몸을 씻는데에는 어려움은 없으신가요?
정서적 어려움	지난 2주간 심한 외로움(고독감)을 느끼는 경우 지난 6개월 동안 죽음을 생각해 보거나 살고 싶지 않다고 느낀 경우 · **주의사항** : 매우 조심스러운 질문으로, 대상자와의 수용정도 등 상황을 보고 질문 예시 최근에 몸이 아프거나 마음이 괴롭고 힘든 적이 있었나요?

[참고] 관찰 기록지 양식

관찰 기록지					
방문일시		방문자			
대 상 가 구					
성 명		생년월일		성별	□남 □여
주 소		전화번호			
거주지 유형	□단독주택 □다가구/다세대주택 □아파트 □연립주택 □오피스텔 □고시원(텔) □원룸 □쪽방 □여관/모텔 □기타 □직접기재( )				
확인 사항					
관 찰	집 앞에 우편물, 독촉장 등 우편물이 쌓여 있다.				□없음 □있음
	집 주변에 악취가 나고, 벌레 등이 보인다.				□없음 □있음
	집 주변에 쓰레기 또는 술병이 많이 보인다.				□없음 □있음
	인기척이 없으나, 계속해서 텔레비전이 켜져 있거나, 불이 켜져 있다.				□없음 □있음
	밖에 나오지 않고 혼자만 지낸다. 외출한 모습을 본적이 없다고 한다.				□없음 □있음
	자주 마주치던 곳에서 보이지 않거나, 갑자기 연락이 안된다.				□없음 □있음
기타 확인 사항	※ 집주인, 이웃을 통해 확인된 내용 등을 작성바랍니다.				

[참고] 가정방문 기록지 양식

가정방문 기록지					
방문일시		방문자			
대 상 가 구					
성 명		생년월일		성별	□남 □여
주 소		전화번호			
거주지 유형	□단독주택 □다가구/다세대주택 □아파트 □연립주택 □오피스텔 □고시원(텔) □원룸 □쪽방 □여관/모텔 □기타 □직접기재( )				
안부사항 확인					
관 찰	집 주변에 술병이 많이 보인다.	□없음 □있음			
	집 실내에 음식·쓰레기·배설물이 방치되어 있다.	□없음 □있음			
	냉장고, 주방 등을 볼 때 식사를 제대로 하지 않는 것 같다 .	□양호 □불량 □심각			
	더러운 옷을 입고 있거나, 한동안 세면, 목욕을 하지 않은 듯 하다.	□양호 □불량 □심각			
	기타 특이 사항( )				
대 화	끼니는 잘 챙기고 계신가요?(주로 어떤 것을 드시나요?)	□양호 □불량 □심각 (기타 :)			
	혼자서 만취할 정도로 술을 드시나요?	□없음 □있음(주 회)			
	다른 사람들과 연락을 자주 하시나요?	□없음 □있음(주 회)			
	외출은 얼마나 하시나요?(어떤 일로 하셨는지?)	□없음 □있음(주 회) (기타 :)			
	최근에 몸이 아프거나 마음이 괴롭고 힘든 적이 있었나요?	□없음 □있음 (기타 :)			
	생활비는 어떻게 충당하시나요?	□근로소득 등 소득 □가족 지원 □친구 지원 □사회보장급여 지원 □기타( )			
	최근 임대료나 공과금이 2개월이상 밀린 적이 있나요?	□없음 □있음(개월)			
	도움이 필요할 때 도움을 줄 사람이나 기관이 있나요?	□가족 □친구 □이웃 □기관 ( ) □기타 ( ) □없음			
	기타 어려움을 호소하는 사항( )				

고독사 예방 및 관리를 위한

이웃연결단 활동 매뉴얼

(핸드북)

보건복지부 SSiS 한국사회보장정보원