

---

이사 가면 내 이웃이 되는 또래상담사,  
**필요한 모든 것을 연결해줘요**

---

2022. 10.

의 왕 시

## 경기도 의왕시

# 이사 가면 내 이웃이 되는 또래상담사, 필요한 모든 것을 연결해줘요

### 추진배경

- 의왕시의 주택재개발정비사업 등 거주지 이전(전입 또는 전출) 등으로 새로운 환경 적응에 대한 부담 및 불안감에 대한 심리적 지지 필요
- 노화로 발생하는 다양하고 복합적인 신체·정신적 어려움과 함께 감염병의 장기화로 인한 사회 관계단절 등에서 오는 우울감 해소와 사회적지지 체계 필요성 부각
- 교육수준이 높고 전문성과 노하우가 축적된 신노년세대에 대한 적합하고 다양한 일자리 발굴 필요

### 추진내용

- 어피니티 다이어그램을 통한 문제 종합 및 솔루션 도출
- 의왕시 지역적 특성을 고려한 국민 요구에 맞는 노인상담모델 개발

이해하기 UNDERSTAND		발견하기 DISCOVER			
<b>01</b> 2022.06.27 1차 워크숍 과제정보 이해 과제현황 공유	<b>02</b> 2022.07.05 2차 워크숍 과제 문제 현황 공유	<b>03</b> 2022.07.19 3차 워크숍 이해관계자별 문제공유	<b>04</b> 2022.08.02 4차 워크숍 이해관계자 발굴 조사 계획	<b>05</b> 2022.08.08 5차 현장방문조사 현장조사 심층 인터뷰	<b>06</b> 2022.08.18 6차 워크숍 현장조사 공유 주 대상자 발굴
정의하기 DEFINE		발전하기 DEVELOP		전달하기 DELIVER	
<b>07</b> 2022.08.23 7차 워크숍 대상자 공감 이해관계자 문제공유	<b>08</b> 2022.08.23 8차 워크숍 사용자모델 작성	<b>09</b> 2022.09.01 9차 워크숍 서비스 방향성 도출 아이디어 방향 설정 서비스 아이디어선	<b>10</b> 2022.09.16 10차 워크숍 아이디어 도출 아이디어 종합	<b>11</b> 2022.10.(예정) 11차 워크숍 서비스 컨셉 공유 및 보완	

### 추진성과 및 기대효과

- 의왕시 노인복지 현황 파악을 통한 보완점 및 개선사항 도출  
\*노인동선 기반 정보 제공, 전입 시 제공하는 노인복지서비스 종합 안내 등
- 상담사, 행정 관점의 노인상담 서비스가 아닌 노년세대 눈높이와 접근성에 맞는 편안한 상담 방향성 도출

#### < 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정관점 중심 상담 서비스 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의왕시 권역간 수요자 특수성(강제이주)을 반영한 상담서비스 발굴 및 제공(수요자 중심 서비스 흐름)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인심리지원 서비스에 대한 기관 개별 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인심리지원 서비스에 대한 원스톱 체계 구축</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인의 노력에 따라 노인복지서비스 정보 취득</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65세 도래(또는 노인가구 전입)시 노인 복지서비스에 대한 정보 자동 제공</li> </ul>

### 향후계획

- 2023년 또래상담 및 노인복지제도(서비스)안내 시범 사업 운영
- 또래상담 서비스 매뉴얼 구체화 및 제작  
\* 2023년 국민정책디자인단 연속 과제 추진 검토

# 1

## 이사 가면 내 이웃이 되는 또래 상담사, 필요한 모든 것을 연결해줘요(경기 의왕시)

과제유형	기획·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	경기도 의왕시 노인장애인과 (사랑채·아름채 노인상담센터)	과제담당자	신광희 주무관 연락처 : 031-345-2495 이메일 : nayana0929@korea.kr

# 1

## 과제 개요

◆ (사업목표) 나이 듦으로 생기는 복합 문제(건강 약화, 역할상실, 소득감소 등)와 의왕시 주택재개발 정비사업에 따른 거주지 이전, 코로나19의 장기화 등 급속한 환경 변화에 적응해야 하는 부담감과 불안감을 또래 상담사에게 털어 놓음으로써 공감과 위로를 받고, 필요한 노인 복지제도(서비스)를 연결 해주는 제공 받는 의왕시 맞춤형 노인상담모델 개발

◆ (주요고객) 의왕시 거주 만60세이상 노인

◆ (추진기간) (기획) 2022. 4 ~ 12월 / (실행) 2023. 1 ~ 계속

◆ (소요예산) 96.6백만원(도비 27백만원, 시비 69.6백만원)

※ 96백만원은 협업기관의 사업예산이며, 의왕시 사업비는 확보 필요(2023년부터 사업 시행으로 예산 계획 수립 예정)

◆ (추진내용)

· 의왕시 노년 세대들의 현재 어려움 및 문제 이해와 함께 필요성 확인

- 정책기획에서 사업 제안까지 도달하는 경험은 다가올 초고령 사회의 노인정책에 대한 당사자들이 참여해야 하는 의미를 부여
- 노인 심리상담 관련 기관간의 문제 공유 등을 통한 현재 노인상담의 보완점 파악
- 수요자 설문조사를 통한 사전 성과 검증을 위한 설문조사: 복지관 신규이용자 10 7명

· 실현 가능하고 필요성이 있는 수요자 중심 또래상담 모델 개발

- 주 이용자에 대한 대상 협의 및 확장 선정: 지역별(1,2권역) 수요자의 요구사항 및 문제 등의 명백한 차이로 상담 내용 구성 등 구체화
- 이웃이 이웃을 돕는 상담 모델 구상: 2024년 또래상담 수요자 → 2025년 또래 상담 제공자가 되는 노년 세대의 선순환적 역할 기대

· 의왕시 노인복지제도(서비스) 제공 문제점 확인 및 개선사항 도출

- (기존) 전입세대에 대해 안내 책자 제공: 젊은 세대 기준의 자료(내용, 활자 등)를 노년세대 눈높이와 의왕시 기준 자료로 보완하여 연1회 이상 정기 업데이트

· 의왕시 지역 내 노인상담 관련 기관간의 역할 재정립 및 원스톱 체계 구체화

- 노인심리지원 서비스에 대한 관련 기관간의 원스톱 연계 구축 구체화 논의
- 국민의 요구 뿐만 아니라 이해관계자들 또한 필요성 인지

## 2

## 추진배경

- 변화에 대한 어려움과 복합적인 문제를 의왕시 노년세대 누구나 상담에 쉽게 접근하고 이용·참여 할 수 있는 노인상담모델 개발
- 상담을 통해 노후 생활에 필요한 노인복지제도(서비스) 정보제공 및 연계 시스템 구축

“ 내가 살고 있는 곳이 재건축 결정되어 딱지를 쳤지만 돈이 없어 딱지를 쥐도 필요가 없네요. 갖고 있는 돈으로 전세라도 구할 수 있을지.. 어디로 가야할지 너무 막막하고 불안해서 잠을 잘 수가 없고 답답하기만 할뿐이네요 ”

“ (벤치에 누워 있는 어르신 모습을 보고 상담사가 말을 걸자) 대화 걸어 줘서 고마워요. 나도 암이고, 남편도 암이에요. 예전에 학원 운영할 때 가입한 보험으로 의료비는 감당되지만.. 둘 다 암이다 보니 밥해먹고 사는게 너무 걱정이 되는데.. 누구한테 도움을 요청해야 되는지 모르겠어요. ”

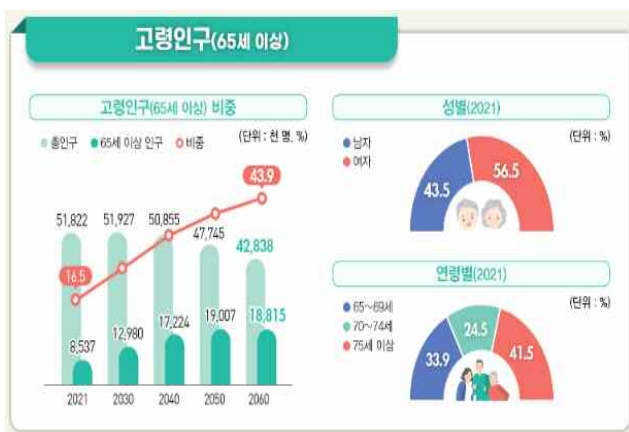
“ (처음엔 상담을 거부하다 나눠준 상담 자료 중 간이우울증 체크를 한 후)이건 몇 개나 해당되어야 하는거요?... (한참 후) 내가 수 십년 동안 건설업을 했는데 최근 근로자가 사망했어요. 우리 회사는 그저 하청업자일 뿐인데 모두 내 탓만 하네요. 살고 싶지도 않고.. 가족한테 말도 못하고..(1시간 가량 상담 후) 이야기 들어줘서 고맙소 ”

(노인상담센터 상담 내용 중 일부 발췌)

### □ 인구변동의 핵심 ‘저출생 고령화’

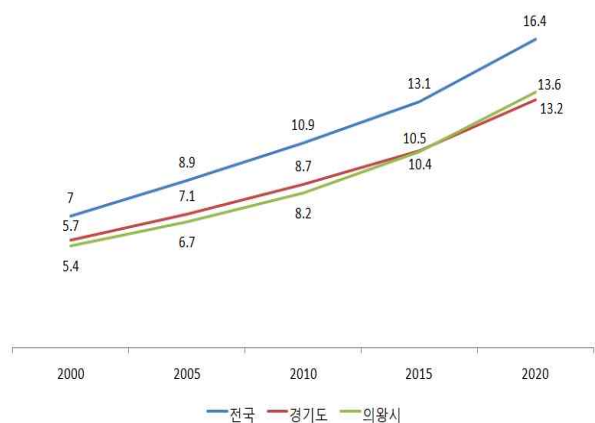
- 최근 가장 중요한 사회변동의 하나인 인구변화는 급속도로 진행 중이며, 2025년에는 노인인구 비율이 20.3%에 이르러 초고령사회에 진입할 것으로 전망<sup>1)</sup>

[고령인구(65세이상) 비중]



\* 출처: 통계청(2021 고령자 통계)

[고령자 비율 증가 현황]



\* 출처: 국가통계포털(2021)

1) 통계청 2021 고령자 통계

- 의왕시는 2021년 12월 기준 65세 이상 노인은 23,644명으로 전체 인구(163,356명)의 14.5%를 차지하여 고령사회 진입 이후 지속적으로 증가 추세

(단위: 명 / %)

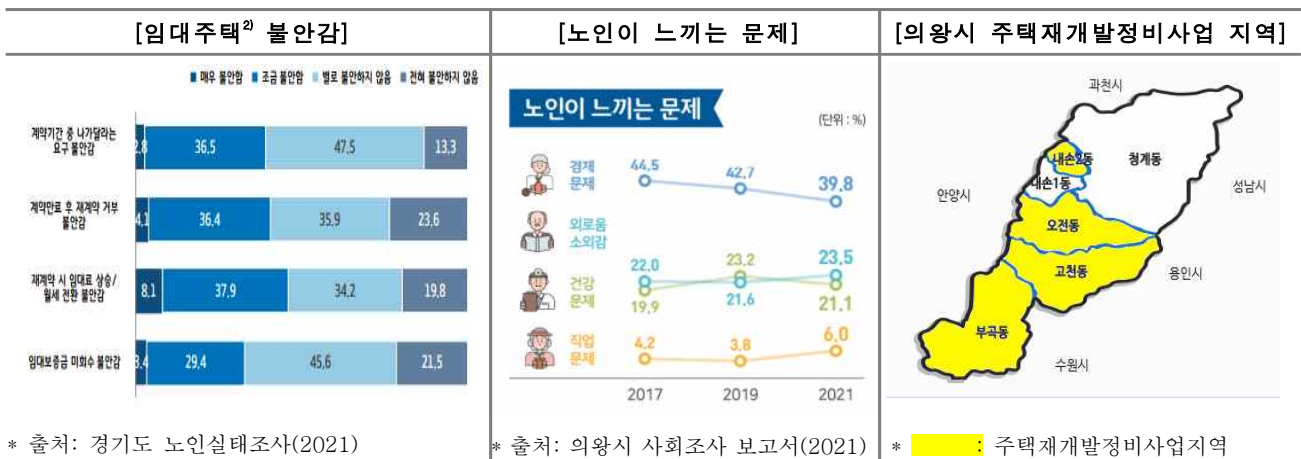
구 분	2018년	2019년	2020년	2021년	2022. 3월	2022. 8월
의왕시 인구수	153,932	161,153	163,795	163,356	162,493	161,047
노인인구수	19,146	20,643	22,280	23,644	24,028	24,428
노인인구비율	12.44	12.81	13.60	14.47	14.79	15.17

○ 초고령사회에 선제적 대응을 위해 **2021. 8월 WHO고령친화도시 국제네트워크 가입**

- \* 의왕시에 거주하는 20~70대까지 다양한 성별·연령별로 설문조사(900명), FGD조사(26명 2회), 사전모니터단 조사(25명), 정책토론회 등 다각적인 의견 청취
- \* 본 사업 또한 시민 의견이 반영된 신규사업임

□ **다각적인 도시개발에 따른 급격한 환경 변화**

- 의왕시는 3기 신도시 지정 및 6개동 중 4개동 이상이 주택재개발 정비사업 지역으로 거주지 이전이 불가피한 상황에서 관내·외 거주지 이전으로 새로운 환경 적응 어려움과 함께 최근 급등한 전·월세 상승으로 주거지 불안정에 대한 불안감이 높음



2) 임대주택은 자가를 제외한 전세, 월세, 사글세·연세, 일세 거주자를 뜻함

## □ 유례없는 전염병의 장기화로 인한 심리적 우울감 증가

- 2020년 시작된 코로나19의 장기화로 건강 악화 등을 우려하여 외 부활동이 제한되면서 사회 관계가 단절 되는 등 일상생활의 큰 변화를 겪게 됨. 특히 노년세대들은 더욱 코로나블루에 노출되기 쉽지만 상담이나 치료를 받을 수 있는 정보 등이 부족함. 우울증 병력이 전혀 없는 고령자 역시 코로나19 유행 전과 비교해 우울증 발병 위험이 2.4배 높아짐<sup>3)</sup>

## □ 기존 상담 방식에 대한 거부감

- 노년세대들이 상담을 꺼려하는 이유는 상담에 대한 불신, 치부를 드러냄으로서 생기는 자아 손상, 자기노출에 대한 거부감, 도움이 안 된다는 부정적<sup>4)</sup>인 사고로 인해 심리적 어려움(가족갈등, 사별, 역할 상실 등)을 겪음에도 불구하고 누군가에게 쉽게 상담을 요구하지 못하는 부담감을 갖고 있음
  - 가까운 지인과 가족에게도 털어놓지 못한 어려움과 고민을 또래에게 털어 놓음으로써 공감과 위로로 심리적 위안 제공
  - 상담 중 노인학대, 우울 및 자살 고위험군 등 위기 상황이라고 판단 될 경우 전문 기관 연계로 사회 지지체계 마련
- 행정 관점의 상담 방식으로 접근성이 용이하지 못하며, 상담사가 아무리 훌륭한 역량(상담 기술, 풍부한 경험 등)을 가진 전문가라고 하더라도 세대 공감이라는 한계가 존재

3) 출처: 서울시보라매병원 오대중 연구팀 연구결과(2022.3.30. 한국일보 보도자료 일부 발췌)

4) 경기복지재단 정책연구보고 2021-16, 「경기도 노인상담사업 성과분석 및 개선방안 연구」 일부 발췌

### 3 추진내용

#### □ 국민정책디자인단 이해하기

- ① 단원구성 ② 국민정책디자인단 발대식 ③ 킷오프 미팅 ④ 과제정보공유

#### ○ 국민정책디자인단 발대식 및 킷오프 미팅

- 국민정책디자인단 위촉장 수여 및 참여자 소개
- 국민정책디자인 이해하기 및 단원간 역할 분담



#### ○ 과제 정보공유

- 과제선정 배경 및 필요성 공유
- 과제 문제 현황 및 방향성에 대한 단원간의 의견 공유

#### ○ 어피리티 다이어그램을 통한 문제 종합

#### ○ 수요자 이해하기: 수요자의 확장

- 정책 수요자의 확장: 만60세 이상 노년세대에서 지역적 특성과 도시개발 차이에 따른 수요자의 문제와 요구 내용이 상이함을 이해함

[기존 수요자]

⇒

[확장된 수요자]

의왕시 만60세 이상 노년세대

▶ 1권역: 고천동, 부곡동, 오전동

- 거주지 이전으로 인한 이웃의 이사, 거주지 이전 및 급격한 변화를 겪는 수요자

▶ 2권역: 내손1동, 내손2동, 청계동

- 2023~2024년 신규 유입 예정이며, 재개발에 따른 보상 완료되어 상대적으로 경제적 상황이 좋으며, 자아실현의 욕구가 높은 수요자

주제영역 선정 및 이해관계자 문제 발굴



과제문제 현황 공유



이해관계자별 문제 공유



<b>의왕시 노인 문제, 친구 없음</b>	<b>매뉴얼 부재(대상자 선정 등)</b>	<b>예산 없음</b>
운동형 노인들에게 접근하기 어려움	상담사가 상담 중 고위험군 발견 시 적절한 대응 어려움	신규 사업 예산 없음
이웃(친구)들과의 헤어짐	경기도형 노인상담 모델 매칭(전문심리 상담+종합상담) 필요 예상(방향성 모호)	<b>고령화 사회(노인심리 문제)</b>
<b>의식구조 개선 필요(역지사지)</b>	상담을 원하는 대상자가 많으나 지원에 대한 선정기준을 정하는 것이 어려울 것	노인 인구 증가로 다양한 노인 문제 발생(상속세 등 법률부터 우울 범위까지 문제 영역이 넓음)
(국민의 정책 참여 인식) 받아 들이는 자세(긍정적인 마음) 부족	<b>관리-운영 문제(예산)</b>	사회(경제활동)의 연장 대상자와 노년(심리적) 소외감 해소 대상자 양측이 지역 사회에 어려울 수 있는 서비스 환경 조성 부족
이해관계자(실무자, 행정기관 등)의 사업 필요성 인지 어려움	'마음친구' 관리-운영으로 인한 전문상담사 업무 과중의 문제	상담이 필요한 노인 인구 증가로 사업 계획 수립(사업진행 방향성 확립) 및 예산 확보 문제
	상담사와 수요자 간 이해관계가 생겼을 때 부정 수급 우려	

□ 국민요구 발견하기

- ① 이해관계자 문제 공유 ② 이해관계자 지도 만들기 ③ 현장조사(심층인터뷰)

○ 핵심대상 발견

- 핵심대상: 의왕시 거주 노년세대(단, 기존 복지서비스 수혜자 제외, 심리상담 수위 중 경증의 노년세대)

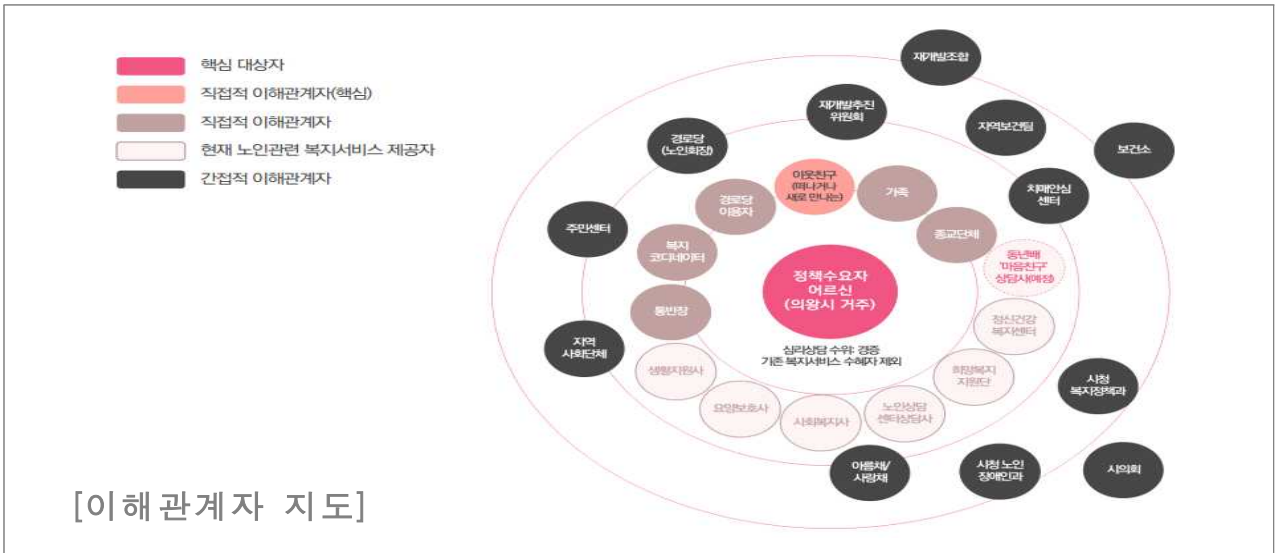
\* 의왕시는 지역 특성상 2개의 권역으로 구분함. 2권역(내손1·2동, 청계동)은 재개발 수행 완료로 2023~2024년 입주 예정 세대가 대다수임. 2권역의 저소득 가구의 경우 상대적으로 저렴하고 재개발되지 않은 1권역(고천,부곡,오전)으로 이동함

1권역(고천동, 부곡동, 오전동)	2권역(내손1동, 내손2동, 청계동)
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 본격적인 재개발 예정으로 주거지 이전, 이웃의 이사 등을 겪고 있음</li> <li>▶ 경제적 어려움</li> <li>▶ 이사지원 부족</li> <li>▶ 이사로 인한 불편(새로운 환경을 받아들이기 힘들어함)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 재개발 완료 지역으로 보상이 완료되어 경제적 상황은 양호함</li> <li>▶ 경제적 문제(상속 등)로 법률 및 세무 문제 요구 높음</li> <li>▶ 은퇴 후 환경과 가족관계 적응 어려움</li> <li>▶ 건강악화에 대한 염려가 있음</li> <li>▶ 새로운 것(환경, 친구 등)에 적응 힘들</li> <li>▶ 자아실현 욕구 높음</li> </ul>



# ○ 이해관계자 발굴 및 이해관계자 지도 작성

주요 이해관계자	간접적 이해관계자
이웃 친구(떠나는 이웃, 새로 만나는 이웃), 경로당 이용자, 동 복지 코디네이터, 통반장, 노인상담센터 상담사, 생활지원사, 영양보호사, 사회복지사, 희망복지지원단, 정신건강복지센터	행정복지센터, 재개발추진위원회, 치매안심센터, 보건소, 복지정책과, 지역보건팀(방문건강), 지역 사회 단체, 노인복지관, 관공서, 시의회 (예산 심의), 재개발 조합 등



- 다양한 복지서비스를 중복 제공하고 있으나, 수요자가 한 번에 알기 어려움
- 또한, 서비스 제공자간 중복 제공되는 서비스를 파악하기 어렵고 공유할 수 있는 체계가 마련되어 있지 않음

## ○ 현장 조사: 현장점검 및 심층 인터뷰

- 재개발 대상지 미이주 노년세대 가구 방문으로 심리적 문제 파악
- 인터뷰 내용에 따라 우리가 할 수 있는 것과 없는 것을 구분하여 국민 요구 파악

재개발 대상지 미이주 세대 어르신 심리적 문제 파악	인터뷰 내용
<p>"집에 혼자 있으면 무서워요. 예전에는 같은 건물에 이웃이 있어서 서로 물어다보며 지냈는데 이사 간다고 할 때 서러워서 울었어요"</p> <p>"사람이 그림자 한데 대화하기를 싫고..."</p> <p>"의왕시를 떠나고 싶지 않아요"</p> <p>"코로나 이후로 복지관도 못하고 혼자서 그냥"</p>	<p><b>의왕시 국민정책디자인단 현장방문 질문사항</b></p> <p>1. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>2. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>3. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>4. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>5. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>6. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>7. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>8. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>9. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>10. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>11. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>12. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>13. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>14. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>15. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>16. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>17. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>18. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>19. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>20. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>21. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>22. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>23. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>24. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>25. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>26. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>27. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>28. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>29. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>30. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>31. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>32. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>33. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>34. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>35. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>36. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>37. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>38. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>39. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>40. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>41. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>42. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>43. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>44. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>45. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>46. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>47. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>48. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>49. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>50. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>51. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>52. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>53. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>54. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>55. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>56. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>57. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>58. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>59. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>60. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>61. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>62. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>63. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>64. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>65. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>66. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>67. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>68. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>69. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>70. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>71. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>72. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>73. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>74. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>75. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>76. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>77. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>78. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>79. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>80. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>81. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>82. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>83. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>84. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>85. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>86. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>87. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>88. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>89. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>90. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>91. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>92. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>93. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>94. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>95. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>96. 현장방문 목적: 미이주 노년세대 가구 심리적 문제 파악</p> <p>97. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p> <p>98. 현장방문 일정: 2023. 10. 10 (수) 14:00 ~ 17:00</p> <p>99. 현장방문 방법: 현장방문 (의왕시 소재)</p> <p>100. 현장방문 대상: 미이주 노년세대 가구 (의왕시 소재)</p>



## □ 문제 정의하기

① 이해관계자별 문제 도출 ② 대상자 공감 ③ 사용자 모델

### ○ 이해관계자별 주요문제 도출

- 이해관계자별 예상되는 문제상황 논의: 노인 상담의 절차, 행정상의 어려움, 기존 상담과의 차별성, 수요자의 상황 등


수요자 관점	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 이웃들과 헤어지거나 새로운 이웃이 형성되는 과정에 있음</li> <li>② 소외되고 은둔형 노년세대에 대한 접근과 발굴 필요</li> <li>③ 거부감을 느끼는 노년세대의 특성을 이해하고 지속적인 만남 유지</li> </ul>
의식구조 개선 필요(易地思之)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① (국민의 정책 참여 인식) 받아 들이는 자세(긍정적인 마음) 부족</li> <li>② 이해관계자(실무자, 행정기관 등)의 사업 필요성 인지 어려움</li> </ul>
행정적 어려움	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 매뉴얼 부재 <ul style="list-style-type: none"> <li>· 또래 상담 중 발견된 고위험군에 대한 적절한 대응이 어려움</li> <li>· 상담 서비스 지원에 대한 기준을 정하는 것이 어려움</li> <li>· 또래 상담 내용이 광범위하여 방향성이 모호할 수 있으므로 범위 설정 필요</li> </ul> </li> <li>② 관리·운영 문제(예산 포함) <ul style="list-style-type: none"> <li>· 상담센터의 또래 상담과 관련한 제반 업무 추가 시 업무 과중 예상</li> <li>· 제공자의 활동 모니터링을 통한 투명하고 공정한 상담 일자리 정착</li> <li>· 신규사업으로 당해 예산 없음</li> </ul> </li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 노인인구 증가로 인한 다양한 문제 발생(상속문제, 가족 갈등 등)</li> <li>② 상담이 필요한 노년세대 증가로 사업계획 방향성 확립 및 예산확보 문제</li> <li>③ 일상생활 공간 내 접근이 용이한 상담장소 마련(예: 치매카페 '기억마루')</li> <li>④ 유사 사업 및 동일 서비스 제공 지자체·기관 벤치마킹 필요</li> </ul>



# ○ 사용자 모델1. 1권역(고천,오전,부곡): 재개발 등으로 이주 대상자

대상자 공감					
<b>평소의 생각/느낌</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>외로움</li> <li>(혼자) 무서움</li> <li>위축됨</li> <li>어디로 이사 가야할 지 막막함(난감함)</li> <li>원가족에 대한 애착이 있음</li> <li>여기서 살기 싫음</li> <li>이사하고 싶음</li> <li>어디선가 도움을 받고 싶음</li> <li>철거에 대한 불안감</li> <li>무기력함(어차피 이사를 할 집이면 청소도 하기 싫음)</li> </ul>	<b>읽는 정보</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>복지관 정보(지원사항 등)</li> <li>이웃 간 소식</li> <li>정치 이야기</li> <li>이주 관련, 이사</li> <li>이웃간 건강 문제</li> <li>동네 소식(공사)</li> </ul>	<b>보는 것</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>철거 안내(현수막)</li> <li>폐가구</li> <li>빈집</li> <li>보수 인원 도로, 길(철거 예정지)</li> <li>줄어든 이웃</li> <li>줄어든 인구</li> <li>빈 상가</li> <li>쓸쓸한 거리</li> </ul>	<b>(의왕시 독서 사) 불편한 점, 문제</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>이사 지원 부족</li> <li>강제 이주</li> <li>이주로 인한 불편(익숙한 환경이 좋고 새로운 것을 받아들이기 힘들)</li> <li>이주로 인한 경제적 손실(정화조, 수도세 등 남은 입주인이 부담해야 하므로 비용이 커짐)</li> <li>도움을 주고 받을 이웃이 줄어들</li> <li>생활 인프라가 줄어들(상가, 슈퍼마켓, 미장원 등)</li> <li>이사 폐기물로 인한 주거환경 낙후</li> </ul>	<b>안금하는 것</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>보상금이 적다</li> <li>힘들다</li> <li>외롭다</li> <li>빨리 죽었으면 좋겠다</li> <li>서운하다(서운하게 하는 부정적 발언)</li> </ul>	<b>원하는 혜택</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>복지관 정보(지원사항 등)</li> <li>이웃</li> </ul>

### 사용자모델 1. 1권역 이주 대상자



**이름:** 김영자  
**성별:** 여성  
**나이:** 75세  
**가족:** 독거(1인)  
**학력:** 초졸  
**직업:** 노인일자리  
**성격:** 고집이 세고 잘 빠짐, 자식의 도움을 적극적으로 받으려 하지 않음, 남의 일에 관심이 많음  
**취미:** TV시청

**주요행동**  
#노인일자리 #종교활동 #TV시청 #병원(치료) #이웃 소통(뚝자리 소통)

**특징**  
#몸이 아픴 #외로움 #(혼자) 무서움 #철거에 대한 불안감 #가족은 있지만 가족에게 부담 주고 싶지 않음 #자식은 있지만 독거 생활하고 있음 #내가 필요로 하는 것만 받고 싶음(공공혜택, 복지) #서류 작업 등은 하고 싶지 않으며 혜택이 줄어드는 것이 싫음 #돈을 잘 안씀

**원하는 것**

- 사람을 만나는 것만으로도 좋음
- 내 편을 들어주는 사람 필요
- 시세에 맞는 보상금
- 월 고정 지출이 없는 전세를 원함
- 이사를 하더라도 환경이 같은 의왕시에 거주하고 싶음(타지 거부)
- 이사 지원(이사 뿐만 아니라 정산, 행정 등의 처리)
- 지속적인 일자리
- 식사 지원(반찬, 도시락 등 혼자 하기 어려움)

**문제**

- 경제적 어려움
- 이사 지원 부족
- 강제 이주
- 이주로 인한 불편(익숙한 환경이 좋고 새로운 것을 받아들이기 힘들)
- 주변 이웃 부재(강제 이주)

[주요문제]	[요구(원하는 것)]
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 이주로 인한 불편함(익숙한 환경과 이웃이 좋으며, 새로운 것을 받아들이기 힘들)</li> <li>▶ 강제 이주에 따른 여러 가지 문제 발생             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이사, 경제적 어려움(이사비용, 주택마련 비용 부족 등)</li> </ul> </li> <li>▶ 주변 이웃 부재(강제 이주에 따른 이웃들의 이사)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 사람을 만나는 것만으로도 좋음</li> <li>▶ 내 편을 들어주는 사람이 필요함</li> <li>▶ 시세에 맞는 보상금</li> <li>▶ 월 고정 지출이 없는 전세를 원함</li> <li>▶ 이사를 하더라도 환경이 같은 의왕시에 지속 거주하고 싶음(타지역 거부)</li> <li>▶ 이사에 따른 제반 사항 지원             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 물리적 이사 지원, 각종 세금 정상, 행정 등의 처리 등</li> </ul> </li> <li>▶ 지속적인 일자리</li> <li>▶ 식사 지원(반찬, 도시락 등 혼자 하기 어려움)</li> </ul>

## - 사용자모델2. 2권역(내손1·2, 청계): 신규 유입인구

### 대상자 공감

<p><b>인식</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 새로운 것, 의미 있는 것을 하고 싶지만 시니어 프로그램은 단순함</li> <li>• 사회활동을 하고 싶지만 나이로 인해 자아실현 기회 부족(활동이 가능하나 연령 제한으로 활동기회가 주어지지 않음)</li> <li>• 운동, 취미 등 새로운 시도를 하고 싶은데 잘 안됨</li> <li>• (활동) 일을 다시 하고 싶음</li> <li>• (가정으로) 일을 하지 않으니까 무시 받는 것 같음</li> <li>• 친구 사귀기가 힘들</li> <li>• 아직 재산을 물려줄 시기가 아닌데 자식이 빨리 상속하려고 하면 서운함</li> </ul>	<p><b>얻는 정보</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주변에서 괜찮은 실 어닝가(집이 있기 때문에)</li> <li>• 친구 보고</li> <li>• 지인 보고</li> <li>• 세금 내는 부분에 대한 불명</li> <li>• 동년배 사회복지관(사랑채) 정보 공유</li> <li>• 건강 관련 이야기(병원 정보)</li> <li>• 병 관련 정보 공유</li> <li>• 재산관리 정보 공유(현대판 고려장 우려)</li> </ul>	<p><b>환경</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 세집</li> <li>• 익숙하지 않은 거리</li> <li>• 새로운 이웃(안면만 있는 상태)</li> <li>• 새로운 주거 인프라(시스템)</li> <li>• 가족구성원 변경(합가)</li> <li>• 불편한 교통</li> <li>• 친해 자연환경(구그린벨트)</li> <li>• 의왕시의 경우 복지관 시설이 모여 있음</li> </ul>	<p><b>(의왕시 독서 시) 불편한 점, 문제</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 가족 간 갈등</li> <li>• 부부 간 갈등</li> <li>• 가족 간 재산 갈등</li> </ul>	<p><b>이웃간 대화 내용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 외롭다</li> <li>• 자랑(왕년에 있었던 일들)</li> <li>• 부부사이(안 좋은 방향으로 이야기)</li> </ul>	<p><b>원하는 혜택</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상속에 대한 상담 필요</li> <li>• 가족 갈등 해결 지원</li> <li>• 나의 역할 필요(자아실현, 사회적 지위)</li> <li>• 주변에서 인정 받고 싶음</li> </ul>
---	--	--	---	--	---

### 사용자모델 2. 2권역 입주자(의왕시 신규유입인구)



이름: 박남정

성별: 남성

나이: 65세

가족: 노부부, 4인가족

학력: 대졸

성격: 활동적이며 의존적이지 않음. 가족이 있으나 외로움을 탐

취미: 운동, 노래 등 다양한 여가생활 즐김

#### 주요활동

#복지관 프로그램 참여 #취향에 따라 다양한 복지관 프로그램 참여 #공공 시민참여 활동 #시니어 프로그램 연계(자원봉사 활동 등) #동창회 모임 등 모임 참여 #과한 운동 #병원 방문

#### 특징

#자기주장이 강함(자기중심적) #활동적이며 기동력이 있음 #아직은 노인이 아니라고 생각함 #베이비부머와 노인 중간 사이의 세대 #새로운 곳에 적응해야 함 #정치색이 강함 #속마음(고민)을 잘 이야기하지 못함 #지인 보고 등으로 죽음 준비 고려 #필요한 정보를 스스로 찾을 수 있음

#### 원하는 것

- 새로운 것, 의미 있는 것을 하고 싶지만 시니어 프로그램은 단순함
- (살아온 삶에 대해) 인정받고 싶음
- 노후자산 관리(주택연금, 상속, 증여 포함)
- 가족에게 인정받고 싶음
- 활동할 수 있는 역할을 하고 싶음(경력, 학력을 인정받고 싶음, 자아실현)
- 노년기 부부관계 개선
- 건강관리를 잘하고 싶음(노인성질환 관리)

#### 문제

- 사회활동을 하고 싶지만 나이로 인해 자아실현 기회 부족(활동이 가능하나 연령 제한으로 활동기회가 주어지지 않음)
- 새로운 환경에 적응하고 싶지만 적극적으로 적응하지 못함
- 은퇴 이후 환경과 가족관계 적응에 어려움이 있음
- 건강 약화에 대한 염려, 과도한 영양제 섭취
- 손자녀 양육 부담(유치원 등학교 지원 등)
- 새로운 친구를 사귀기 힘들
- 자녀의 재산 증여 요구

### [주요문제]

- ▶ 사회활동을 하고 싶지만 나이로 인해 자아실현 기회 부족
- ▶ 활동할 수 있는 역할을 하고 싶음
  - 경력, 학력을 인정받고 싶음
- ▶ 새로운 환경에 적응하고 싶지만 적극적으로 적응하지 못함
  - 은퇴 이후 환경과 가족관계 적응 어려움
  - 새로운 친구를 사귀기 힘들
- ▶ 손자녀 양육 부담
- ▶ 상속, 증여 등 세무 및 법률적 정보 요구

### [요구(원하는 것)]

- ▶ 새로운 것, 의미 있는 것을 하고 싶지만 현재 노년대상 프로그램은 단순함
- ▶ (살아온 삶에 대해) 인정받고 싶음
- ▶ 노후자산 관리(주택연금, 상속, 증여 포함)
- ▶ 가족에게 인정받고 싶음
- ▶ 활동할 수 있는 역할을 하고 싶음
- ▶ 노년기 부부관계 및 가족관계 개선
- ▶ 건강관리를 잘하고 싶음(노인성질환 관리 등)

## □ 아이디어 발전

① 서비스 비전 도출 ② 사용자 모델 검토 ③ 아이디어 방향성 설정 ④ 아이디어션

### ○ 서비스 방향 설정

“  
**마음을 나눌 수 있는 함께하는 내편,  
 밀착된 상담으로 스스로 활기차게 적응을 도와주는 마음친구**  
 의왕시 동년배 상담

#마음 친구   #함께   #밀착   #적응   #스스로  
 #활기   #내 편   #마음을 나눌 수 있는



### ○ 사용자 모델의 요구사항 및 문제를 바탕으로 다양한 해결책 모색



# ○ 서비스 세부 컨셉 논의 내용

이사 가면 내 이웃이 되는 **또래 상담사**, 필요한 모든 것을 연결해줘요!



## I. 또래상담사 연결하기

### ① 몰라도 지원받는 상담서비스

- 전입신고 시 상담서비스 안내
- 65세 또래 또는 등록 가구에 상담 서비스 문자 전송(연1회)

### ② 어르신 동선 기반 또래 상담사 연결

- 노인일자리 또는 공공형 일자리 인력 배치
- 수요자의 어려움 호소 시 행정복지센터 내 복지코디네이터가 연계
- 어르신 동선 맞춤 홍보활동 (복지관 병원, 아파트 내, 상가 등)
- 어르신 동선 맞춤 홍보물 비치

### ③ 쉽게 찾는 상담 서비스

- 복지관, 관공서 홈페이지 등 활용하여 필요서비스 및 링크 연결

### ④ 다가가는 또래 상담사(관계형성)

- 또래 상담사와 수요자가 함께 프로그램(예: 나들이 등)
- 전입자 적응 집단 프로그램
- 또래 상담사와 복지관 1일 체험 또는 의왕시 1일 체험
- 의왕 시티투어 운영
- 동네 친구 만들어 주기
- 집단 프로그램이 부담스러운 개인에 대한 프로그램 안내

### ⑤ 안보이는 어르신 찾아내기

- 취약 대상자 발굴 지원 (방문 서비스, 통장 가구 조사 활용)

## II. 주민이 주민들 돕는 또래 상담사 만들기

### ① 도움 받은 사람이 도와주는 사람이 되는 또래 상담사

- 상담 선후배 제도(멘토-멘티)
- 전입자 대상으로 교육 후 상담사 양성
- 또래 상담사 역할의 가치 만들기
- 상담 매뉴얼 구축 (기록지 등은 사용자 기준에 맞춰 제작)

### ② 수요자 맞춤형 접근 체계

- 또래 상담사와 수요자 매칭 시 성향진단(예:MBTI)통해 성향별 맞춤형 접근 전략 추구
- 기초 조사를 통해 파악한 내용으로 관심사 등 공감대 형성할 수 있는 내용을 사전 파악

### ③ 소진 예방을 위한 또래상담사 역할 규정

- 또래상담사의 역할 및 활동범위 알려주고 인지하기
- 수요자와의 관계 유지(상담일이 아닐 경우 방문 등 하지 않기)

## III. (이사 온 어르신의 친구가 되어주는) 또래상담사 스킬

### ① 모든 도움을 모아 수요자를 도울 수 있는 또래 상담사

- 쉽게 전달하는 노인복지 서비스
- 수요자 실질적인 문제 도와주기(정보 제공, 관계 기관 연계 등)

### ② 쉽게 접근하는 상담

- 상담 마일리지 제도 운영하여 친구 추천 또는 대상자 발굴 시 마일리지 적립
- 다중 이용시설, 의료기관 또는 국민건강보험공단과 협조 후 홍보지 전달

### ③ 전문가 연결 시켜주기

- 대상자에 따라 행정복지센터의 복지 플래너와 함께 동반 상담 진행
- 또래 상담사들과의 사례회의를 통한 전문가관 연계 및 시스템 구축

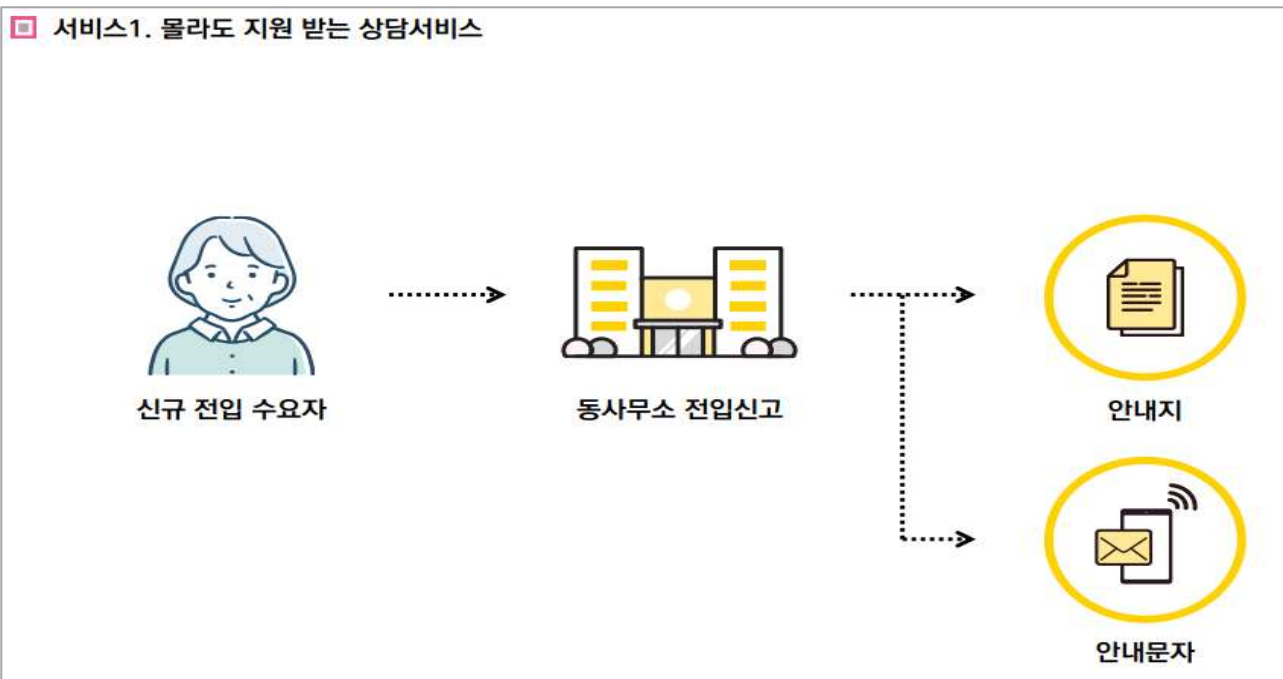
### ④ (상담거부 또는 소극적인 대상) 내 편이 되어주는 또래상담사로 접근

- 정기적인 대면 상담 진행
- 방문 거부 대상에 대해 안부 확인 연락을 규칙적으로 하기(또래상담사가 곁에 있으니 필요 시 언제든지 도움을 요청할 수 있도록 알리기)
- 수요자의 관심사/필요한 정보, 교육 등을 알려주며 자연스럽게 참여 유도

### ⑤ 또래 상담사 교육

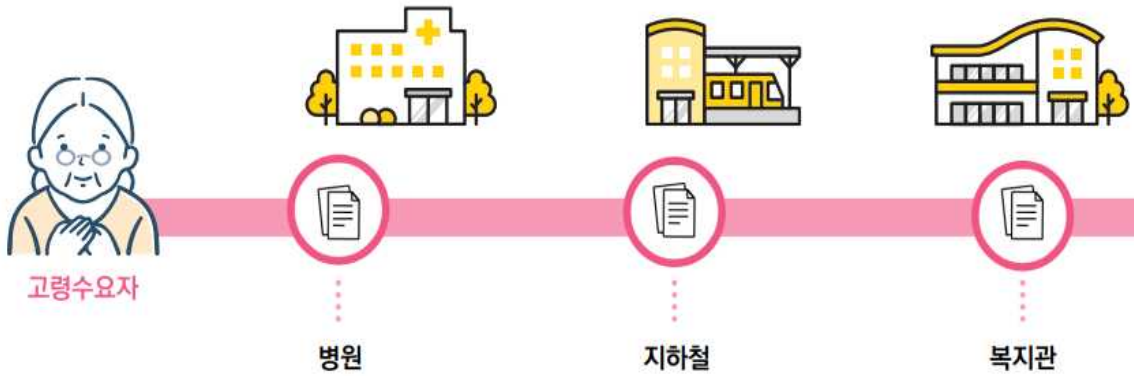
- 노인상담 전문교육(정기적으로)
- 노인복지제도 정보 교육(현재 기준)
- 또래 상담사 매너 교육

○ 서비스 세부 컨셉 결정



- 신규 전입 노년세대 가구에 대해 행정복지센터 민원상담 창구에서 「의왕 생활 길라잡이」와 함께 「의왕시 노인복지서비스(제도)」 안내지 전달

서비스2. 어르신 동선 기반 또래 상담사 연결



- 의왕시 지형적 특성으로 수요자의 동선 기반으로 또래상담사를 연계하여 단발성 상담이 아닌 지속적인 상담 지원

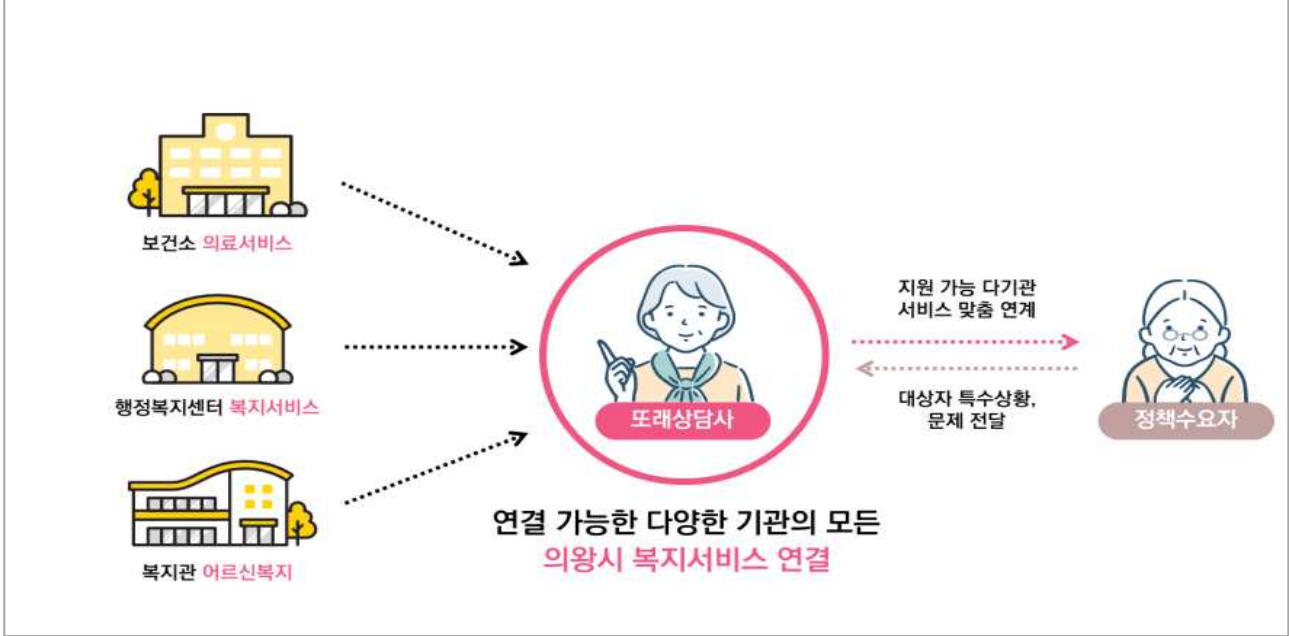
서비스3. 도움 받은 사람이 도와주는 사람이 되는 또래 상담사



- 신규전입자 중 희망 시 또래상담사 교육 지원 · 양성
- 또래 상담사가 신규 또래 상담사에게 노하우 등을 알려주고 상담사의 어려움 등을 공유할 수 있도록 ‘멘토-멘티 프로그램’ 을 운영하여 지속적인 참여를 유도하고 상담사의 소진을 예방하고자 함



☐ 서비스4. 모든 도움을 모아 수요자를 도울 수 있는 또래상담사



- 의왕시 노인심리지원 서비스 체계 구축

- 수요자가 원하는 서비스를 직접 찾아보고 알아보는 방식이 아닌 또래상담사를 만나 상담만 해도 알고 싶은(원하는) 노인복지제도 (서비스)를 연결 받을 수 있는 시스템 마련

- 노인학대, 우울증 치료 등 전문기관의 즉각 개입 및 연계가 필요 시 즉시 의뢰 가능

☐ 실행전략 전달하기

① 프로토타입 실행

② 적용 및 피드백

○ 수요자 설문조사를 통한 사전 성과 검증: 2022. 9. 30. ~ 10. 7.

- 참여인원: 관내 노인복지관(2개소) 신규 이용자 107명
- 구글폼 설문조사(카카오 채널 연동), 전화 및 대면 설문조사

	<p>의왕시에서 어르신들의 심리적 어려움을 해소하기 위해 '또래 상담' 서비스를 진행하고자 합니다. 앞서 어르신들의 의견 청취를 위해 설문조사를 진행하고자 합니다. 간단한 설문이니 시간내서서 참여해주시면 감사하겠습니다. 설문방법 : 또래상담 설문누르기-답변하기(2문항)-제출하기 누르기</p> <p>또래상담 설문</p> <p>오후 2:51</p> <p>☞ 상담직원에게 메시지 보내기</p>	<p>설문지를 작성하도록 초대했습니다.</p> <p><b>의왕시 또래상담 서비스 참여 설문조사</b></p> <p>이 설문 조사를 통해 더 자세히 알아보겠습니다.</p> <p>의왕시에서는 장기화된 감염병의 위급과 급변한 사회환경 변화 등으로 심리적인 어려움을 느끼는 어르신들 증가 내외의 어려움을 적극 해결할 수 있는 또래상담을 진행하고자 어르신들의 의견을 청취하고자 합니다.</p> <p>이제, 또래상담을 위한 설문 조사가 필요하기에 귀해 의견을 주시면 큰 도움이 될 것입니다.</p> <p>*의왕시 또래상담은 모든 시대를 함께 할 수 있는 또래상담을 위한 목적으로 운영되고 있습니다. 설문으로 새로 조사하는 노인복지가 잘 작동할 수 있도록 적극 응답이 나와 이윤이 되어 다양한 노인복지서비스를 연결해드릴 수 있습니다.</p> <p>1. 의왕시 또래 상담 서비스가 있다면 어떻게 할 예정이요?  <input type="checkbox"/> 있다  <input type="checkbox"/> 없다(없다면 이유)</p> <p>2. 내가 '또래 상담'의 상담사가 될까? 설마하는 마음 간 조금씩 마음입니다.  <input type="checkbox"/> 있다  <input type="checkbox"/> 없다(없다면 이유)</p> <p>2-1. 상담사로 참여하고 싶지 않다면 이유는 무엇인가요?  <input type="checkbox"/> 없다  <input type="checkbox"/> GoogleForms를 통해 설문조사를 진행하지 않아요</p>	
--	---	--	--

1.의왕시 또래 상담 서비스가 있다면 이용해 볼 의향이 있다.



2.내가 '또래상담'의 상담사로 참여하고 싶다.



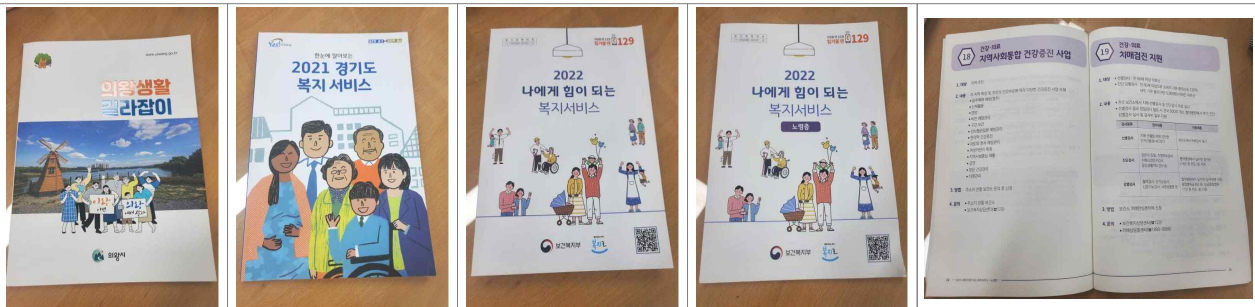
- 설문결과: 전체 응답자 중 82%는 또래상담사가 있다면 상담을 이용하고 싶다는 의견이 많았고, 직접 상담사로 참여해보고 싶다는 응답자 또한 69%를 차지 하는 등 또래 상담에 대한 긍정적인 반응을 확인할 수 있었음

\* 추후 또래상담사 모집 시 복지관 이용자 설명회 등 추진하여 모집 가능함을 뜻하기도 함

### ○ 의왕시 노인복지제도(서비스) 안내지 개선

- 「의왕시 노인복지서비스(제도)」 안내 책자 제작을 위한 자료 수집
- \* 각 정보지의 문제점(활자, 정보 한계, 현행화) 개선하여 「의왕시 노인복지서비스(제도)」 안내서 제작 및 보급, 또래상담사 교육 시 자료로 활용
- \* 연1회 이상 정기적으로 자료 현행화 추진

사회복지(노인복지) 제도(서비스) 제공 책자 현황



### ○ 추진 과제의 필요성 부각 노력

- 2023년 주요업무계획 신규사업 추가: 노년 세대의 심리 지원 서비스 필요에 대한 이슈 제공으로 사회복지 관련자 외 예산 및 시책 관계자의 관심 유발 유도

○ 서비스 실행을 위한 설명회 개최(예정): 2022. 11 ~ 12월 중

- 노인복지제도(서비스) 수록 책자 수집: 2022. 9월
- 의왕시 상담 관련 민·관 담당자 설명회 진행
- 의왕시 노인복지제도(서비스) 관계 공무원 회의 추진

<주요 추진현황 및 계획>

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'22년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 국민정책디자인단 구성 및 운영</li> <li>○ 시범 운영: 세부 전략 계획 수립 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 96.6백만원 (사업부서 5.6백만원 / 협업부서 91백만원)</li> </ul>
'23년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2023년 주요업무계획 '신규'사업으로 추진</li> <li>○ 의왕시 노인복지제도 현행화 및 안내지 제작</li> <li>○ 또래 상담사 발굴·양성</li> <li>○ 권역별 시범사업 추진</li> <li>○ 의왕시 노인 또래상담 매뉴얼 제작</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상세추진계획 수립 후 예산 확보</li> </ul>
'24년 ~	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 의왕시 노인 또래상담 서비스 운영 본격화</li> </ul>	

## 4

## 국민정책디자인 운영 성과

## 가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	김춘남 연구위원 (경기복지재단)	○ 사업 및 정책관련 전문가 관점 제공 ○ 과제 관련 아이디어 제시	
	오명심 팀장 (경기노인종합상담센터)		
	김윤주 팀장 (의왕시정신건강복지센터)		
	최미선 실장 (아름채노인상담센터)	○ 직접 조사활동 수행 및 자료 제공 ○ 노인상담 전문가 관점 제공	
	박훈정 대리 (사랑채노인복지관)	○ 브레인스토밍을 통한 아이디어 제시 ○ 시범 서비스 운영(예정)	
	정책수요자	송순자(의왕시민) 김복희(의왕시민)	○ 수혜자 및 공급자 관점 아이디어 제공
서비스 디자이너	김민수 대표 (주)코크리에이션	○ 국민정책디자인 총괄	
공무원	국민정책 디자인 담당	박모란 주무관 (기획예산담당관)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 국민정책디자인단 사업설명 및 성과홍보
	사업담당	김수현 팀장 (노인장애인과)	○ 과제 수행 총괄 담당부서 ○ 과제 수행 지원 및 행정지원 ○ 이해관계자 참여 협조 ○ 국민정책디자인단 활동 결과 정책 반영 및 이행
		김현아 주무관 (노인장애인과)	
신광희 주무관 (노인장애인과/과제담당)			

## 나. 국민정책디자인 추진 성과

### □ 실현 가능하고 필요성이 있는 수요자 중심 또래상담 모델 개발

- 노화와 사회적 역할 상실, 사회 변화 등으로 심리적 문제에 대한 상담의 요구는 높아지고 있으나 기존 상담센터의 역할 한계(상담 인력 부족, 내담자 발굴 한계 등)로 노년세대 일부에 대해서만 서비스 지원
  - ⇒ (국민정책디자인 참여 후) 의왕시 지형적 특성 등 특수성을 반영한 수요자 요구에 맞는 노년 세대의 또래상담 모델 개발
  - ⇒ 정책 수요자가 함께 참여함으로써 노년세대에 대해 간접 경험을 함으로써 필요 서비스에 대해 구체화 할 수 있었음
    - \* 워크숍 10회기 운영 중 정책수요자 참여율 100%
- 수요자 동선 기반한 상담과 및 홍보 강화 필요성 인지
- 현재 의왕시 거주 노년세대 뿐만 아니라 신규 유입 예정인 노년 세대까지 고려하여 향후 시기 도래 시 또래상담 모델을 즉각 접목 가능

### □ 의왕시 노년 세대들의 현재 어려움 및 문제 이해와 공감

- 노년 세대를 겪어보지 못한 상황으로 노년 세대의 문제를 단순히 건강, 경제적 어려움 등 일반화 된 문제로만 인식
  - ⇒ (국민정책디자인 참여 후) 노년 세대 내에서도 학력과 직업(과거)의 차이 뿐만 아니라, 지역 문화, 주변 환경에 따라서 호소하는 문제가 매우 상이하고 다양함을 인식

### □ 의왕시 노인복지제도(서비스) 안내 문제 확인과 개선사항 도출

- (전입세대) 2024년부터 본격적으로 입주가 시작되는 지역의 신규 유입 노인세대에 대한 적응의 어려움과 의왕시 노인복지 제도(서비스) 안내 부재에 따른 서비스 누락 등 문제 발생 우려
  - ⇒ (국민정책디자인 참여 후) 문제 상황을 예상하여 의왕시 노인복지 제도(서비스)를 현행화하여 전입신고 시 정보제공으로 서비스 누락 예방
  - ⇒ 의왕시에 적용할 수 있도록 다양하고 구체적인 집단·개별 프로그램

내용 도출(예: 또래 상담사와 함께 하는 1일 의왕시 체험, 시티투어 등)  
 ⇒ 흩어져 있는 의왕시의 노인복지제도(서비스)를 한 곳으로 모아  
 관리·정비함으로써 통합관리 가능

## □ 노인심리지원 서비스에 대한 원스톱 지원 체계 구축

- 기존 제공자 중심(노인심리지원 서비스 관련 기관)의 행정 칸막이로  
 서비스 지원의 한계점 발생(서비스 중복에 따른 과다 지원, 누락 등)  
 ⇒ (국민정책디자인 참여 후) 노인심리지원 서비스 기관간의 의사소통  
 필요성 인식하고 체계 구축에 대한 적극 협조 확인
  - 관련 기관 민·관 담당자 사업 설명회 개최 예정
  - 「노인심리지원서비스」만의 지원 체계 구축: 또래상담사 매뉴얼  
 개발 시 포함
- 단순 상담부터 치료(약물 및 심리치료 등)까지 촘촘하고 유기적인 서비스  
 지원 체계 구축할 수 있는 중간적 역할을 또래상담사가 가능

[ 노인심리지원 서비스 지원체계(안) ]



□ **정책기획에서 사업 제안까지의 완전한 경험**

- 베이비부머가 고령층에 진입하면서 후기노년층과는 달리 적극성을 충분히 활용하여 정책기획에서 사업 제안까지 도달하는 경험은 다가올 초고령사회의 노인정책에 대한 당사자들이 참여해야 하는 의미를 부여함
- 향후 지속적이고 다양한 국민정책디자인 활동을 기대함

□ **중·장기적인 노인심리지원 서비스의 구체적 방향성 도출**

- 「2023년 주요업무계획」 신규 사업으로 추가되어 지속 가능한 사업으로 전환 추진
- 의왕시는 도시개발이 급격히 이루어지고 있어 향후 3~5년 사이 인구 이동이 클 것으로 예상되어 의왕시 지형 특성에 따른 지역 문화와 수요자의 요구에 맞는 ‘맞춤형’ 노인심리지원 서비스 지원
- 특정 장소, 특정 대상이 아닌 우리의 이웃이 수요자가 되고, 다시 상담사가 되는 선순환적인 사회적 분위기 형성 가능

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정관점 중심 상담 서비스 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의왕시 권역간 수요자 특수성(강제이주)을 반영한 상담서비스 발굴 및 제공(수요자 중심 서비스 흐름)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인심리지원 서비스에 대한 기관 개별 서비스 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 노인심리지원 서비스에 대한 원스톱 체계 구축</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개인의 노력에 따라 노인복지서비스 정보 취득</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 65세 도래(또는 노인가구 전입)시 노인 복지서비스에 대한 정보 자동 제공</li> </ul>

**다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안**

□ **미흡한 점**

- 국민정책디자인에 대한 이해 부족
  - 국민정책디자인 기법 자체가 생소하고, 지속 참여에 대한 부담감으로 소극적인 모습을 보임

⇒ (해결 과정) 과제 필요성에 대한 공감대가 형성되었으며, 서비스 디자이너의 쉬운 설명과 워크숍 일정 및 장소 등 단원들의 상황을 충분히 반영하여 추진

○ 과제 추진부서에 대한 예산 확보 어려움 등 행정지원 부재

- 예산 부재로 인한 국민정책디자인단 구성과 운영의 어려움으로 워크숍 시작 시기가 늦어지는 등의 과제 추진 불투명

⇒ (해결 과정) 국민정책디자인 담당 부서(기획예산담당관)의 담당자와 지속적인 의사소통으로 국민정책디자인단의 수당 지급(56천원)과 부서 운영비로 과제 추진 가능

- 다양한 기관과 시민들의 참여가 용이한 곳이 의왕시청이었으나 장소가 협소하고 워크숍 일정이 명확하지 않아 워크숍 장소 섭외 어려움 발생

- (해결 과정) 의왕시청 인접(700m이내) 도서관과 협의하여 워크숍 일정에 맞춰 장소 지원하는 등 타 부서의 적극적인 지원

\* 총 10회기 중 9회기 도서관에서 운영

\* 의왕도시공사: 공영주차장 무료 이용 편의 지원

□ 개선방안

○ 국민정책디자인 지원 과제로 선정될 경우, 관련 문서 배포 시 담당 부서 뿐만 아니라 사업 부서도 함께 지정 요청

- 과제 관련 컨설팅 기회 누락 예방 및 보고서 준비 기간 등 확보 가능

○ 국민정책디자인 전문가 지원 횟수 확대

- 10회기 중 단원 구성이 포함되어 있어 과제 추진 시 수요자의 의견 청취와 함께 아이디어 발산의 기회가 부족하여 아쉬움



## 5

**향후 추진계획**□ **프로토타입 전달하기 및 피드백 추진으로 서비스 내용 구체화**

- 수요자 설문조사를 통한 사전 성과 검증: 22. 9. 30. ~ 10. 7.
- 서비스 실행을 위한 설명회 개최(예정): 2022. 11 ~ 12월 중
  - 의왕시 노인심리지원 서비스 관련 민·관 담당자 설명회 진행
  - 의왕시 노인복지제도(서비스) 관계 공무원 회의 추진
- 동종 관계기관 벤치마킹: 2022. 11 ~ 12월 중

□ **‘또래상담사’ 발굴 및 양성: 2023. 1 ~ 2월**

- 또래 상담사 자원봉사자 모집·선발(10명): 2023. 1월
- 또래 상담사 교육: 2023. 2월
  - 노인상담 직문교육, 매너 교육, 노인복지 정보 교육 등 세부적이고 전문적인 교육 지원

□ **의왕시 노인복지제도(서비스) 안내지 제작 및 배포: 2023. 1 ~ 2월**

- 흩어져 있는 의왕시 노인복지제도(서비스) 취합 및 제작
- 노인복지제도(서비스) 안내지 제작 시 활자 등 노년 세대 신체 특성에 맞게 제작
- 최초 제작 이후 정기적(반기별 1회 또는 연1회)으로 현행화 추진

□ **지속 가능한 ‘또래상담’ 사업 추진 및 확산**

- 「의왕시 2023년 주요업무계획」 신규사업 추가로 적극적인 사업 추진과 함께 서비스 확대 가능성 확보
  - \* 관계기관과의 업무 협약 추진: 노인상담센터 2개소, 의왕시정신건강복지센터, 보건소(방문간호팀, 치매안심센터), 경기도노인종합상담센터, 희망복지지원단 등
- 또래상담사 시범 운영 후 모니터링 및 성과관리
  - 시범 운영에 따른 결과와 함께 수요자의 사전·사후 검사, 상담사의 만족도 조사 등 효과성 검증
- ‘또래상담’의 정규화 추진방안 마련과 관련 예산 확보 추진
- 체계적이고 지속 추진 할 수 있는 매뉴얼 제작

□ 기존 서비스 노출에 대한 보완: 촘촘하고 밀접하게

○ 기존 방식의 홍보 장소 및 방법 확대

- (기존) 노인복지관, 관공서 등 → 의왕시 전체 다중이용시설 등으로 확대
- 리플렛 등 정보지에 국한되지 않고 행정복지센터 내 배너 설치 및 버스 내 BIS 활용, 길거리 홍보 등 확대

○ 노년 세대를 포함한 의왕 시민을 대상으로 홍보 효과 장소, 방법에 대한 설문조사 실시 후 결과 참고하여 추진

□ 구전(口傳) 홍보

○ 서비스 제공자 참여 동기, 후기 등 과정을 담은 동영상 제작하여 홍보 → 홍보 효과 뿐만 아니라 제공자의 자신감 상승

○ 의왕시 고령친화도시 모니터단 활용하여 본 사업의 홍보 지원

\* 모니터단 전체 66.7%가 노년 세대임

□ 온·오프라인 홍보 및 시니어기자단을 활용한 시민들의 관심 유도

홍보 매체	방법
시니어기자단	복지관 2개 기관 내 시니어기자단 홍보
의왕시 멀티비전	의왕시 본청, 별관, 공공기관 내 멀티비전 송출
의왕시 SNS	의왕시 통합홈페이지, 페이스북, 네이버 블로그, 카카오톡 채널, 인스타그램, 유튜브 등 콘텐츠 제작 후 홍보
언론보도	본 사업에 관한 추진 내용 등 언론보도 진행
홍보지	리플렛 및 포스터 제작·배포
의왕시 유관기관 홍보	유관기관 및 도서관, 지역주민 이용 편의시설 등의 홈페이지 홍보
기타	동보장협의체, 통반장 회의 등 대면홍보

**첨부1****국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

## □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	22년 06월 27일(월) 10:00~12:00	의왕시청 소회의실	<b>국민정책디자인단 11명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원3, 분야 전문가5, 국민 참여자2)
2차	22년 07월 05일(화) 10:00~12:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 9명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원2, 분야 전문가4, 국민 참여자2)
3차	22년 07월 19일(화) 10:00~12:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 10명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원3, 분야 전문가4, 국민 참여자2)
4차	22년 08월 02일(화) 10:00~12:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 9명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원2, 분야 전문가4, 국민 참여자2)
5차	22년 08월 08일(월) 14:00~17:00	의왕시 부곡동 내	<b>국민정책디자인단 3명 / 조사대상자 2명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원1, 분야 전문가1, 조사대상자 2)
6차	22년 08월 18일(목) 15:00~18:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 4명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원1, 분야 전문가1, 국민 참여자1) ※ 분야전문가 1명은 전화 자문지원
7차	22년 08월 23일(화) 10:00~13:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 8명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원1, 분야 전문가4, 국민 참여자2)
8차	22년 08월 23일(화) 13:00~16:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 8명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원1, 분야 전문가4, 국민 참여자2)
9차	22년 09월 01일(목) 14:00~17:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 10명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원3, 분야 전문가4, 국민 참여자2)
10차	22년 09월 16일(금) 14:00~17:00	중앙도서관 문화교실	<b>국민정책디자인단 7명</b> (서비스디자이너1, 담당 공무원3, 분야 전문가2, 국민 참여자1)

## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 국민정책디자인단 발대식</li> <li>② 서비스디자인 이해하기</li> <li>③ 킥오프 미팅</li> <li>④ 과제 정보 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·국민정책디자인단 구성</li> <li>·국민정책디자인 이해</li> </ul>
2차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 과제 현황 및 문제점 공유 ⇒ 의왕시 지역 특성에 따라 수요자의 요구와 문제가 다를 수 있음</li> <li>② 현장 방문계획 협의</li> </ul> <p>※ 과제(각자의 관점에서)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 해결해야 될 문제, 정책 대상자, 우리의 목표정책 디자인단 과정상의 목표), 목표 달성을 위한 수단·도구·방법, 참고 사례, 예상되는 제약사항</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·과제 추진 필요성 공감대 형성</li> <li>·과제 관련 문제 현황 공유 및 이해</li> </ul>
3차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 이해관계자별 문제 공유 ⇒ 기관별 상황과 문제 등을 이해하는 과정이 됨</li> <li>② 주요문제 선정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·의왕시 지역적 특성에 따른 수요자 요구 차이 공감</li> </ul>
4차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 이해관계자 맵 작성</li> <li>② 대상자 및 이해관계자 발굴</li> <li>③ 현장조사계획 수립 ⇒ 1권역: 현장방문 조사 ⇒ 2권역: 상담 데이터 자료를 토대로 요구사항 도출</li> </ul> <p>※ 과제(현장방문자)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 방문 대상지역 및 대상 선정, 질문지 작성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·이해관계자맵</li> <li>·조사계획 수립</li> <li>·현장조사 질문지 구성</li> </ul>
5차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 현장조사: 1권역 ⇒ 2권역은 신규 유입 지역으로 2022년 상담내용 데이터 공유로 대체함 ⇒ 가구방문 및 재래시장에서 상담 추진하고자 하였으나 해당일 수도권 집중호우(8/8)로 인해 가구방문 상담만 추진</li> </ul> <p>※ 과제(현장방문자)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인터뷰 내용 정리 및 공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·현장 확인</li> <li>·수요자 심리적 요구 파악</li> </ul>
6차	3단계 (정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 현장조사 내용 공유 ⇒ 현장조사 내용 공유 및 시사점 도출</li> <li>② 주 사용자 모델 선정 ⇒ 당초 P1 → P1, P2로 세분화하여 변경</li> <li>③ 대상자 공감하기 ⇒ P1, P2 각각의 요구사항 도출을 위한 공감하기 ⇒ P1에 대해 인식, 얻는정보, 환경, 이웃 간 대화 내용, 원하는 것, 불편한 문제 공감하기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·과제 방향성 구체화</li> </ul>

7차	3단계 (정의하기)	① 대상자 공감하기 ⇒ P2에 대해 인식, 얻는정보, 환경, 이웃 간 대화 내용, 원하는 것, 불편한 문제 공감하기 ② 이해관계자별 문제 도출 ⇒ 의왕시 사회복지서비스 제공자 관점 ⇒ 아름채 및 사랑채노인복지관: 노인상담 수행기관 ⇒ 정신건강복지센터: 고위험군(자살 등) 대상 치료 ⇒ 경기노인종합상담센터: 시군 노인상담센터 지원기관 ⇒ 보건소(방문간호, 치매안심센터): 보건의료 지원	·과제 방향성 구체화
8차	3단계 (정의하기)	① 사용자 모델 작성 ⇒ P1: 1권역(고천,부곡,오전)으로 거주지 이전 및 경제적 어려움 등 호소 ⇒ P2: 2권역(내손1,2,청계)으로 새로 전입하는 가구가 다수이며, 고학력 및 경제적 상황 양호하며 자아 실현 욕구가 강하고 법률·세무 상담 요구 ② 대상자 및 이해관계자 발굴	·퍼소나(2명) ·아이디어 확산 및 공유
9차	4단계 (발전하기)	① 사용자 모델 검토 ② 서비스 방향성 수립: 미래 모습 상상하기 ⇒ 3년 뒤 우리가 바라는 또래 상담서비스의 모습 ⇒ 이미지를 한 단어로 표현한다면 어떻게 표현할 수 있을까? ⇒ 또래 상담 서비스 정책의 가장 큰 잠재력이 있다면 무엇인가? ⇒ 3년 후 또래 상담 서비스에 대한 이미지를 한 문장으로 표현한다면? ⇒ 또래 상담 서비스를 생각하면 어떤 것이 떠오르면 좋겠는가? ⇒ 3년 후 또래 상담서비스 인식은 어떻게 변하면 좋겠는가? ③ 아이디어 방향성 설정 ⇒ 대상자 요구사항을 통한 질문 만들기: 어떻게 하면 우리가 ~ ④ 아이디어션 수행 ⇒ 1. 어르신이 상담에 쉽게 접근하도록 하는 방법 ⇒ 2. 또래 상담을 통해 어르신에게 필요한 노인복지 서비스를 알수 있도록 하는 방법 ⇒ 3. 수요자와 또래상담사가 친밀해지는 관계 형성방법 ⇒ 4. 또래 상담서비스를 통해 처음 이사 온 어르신이 적응할 수 있도록 하는 방법 ※ 과제(전체 참여자) - 브레인스토밍 주제별 3가지 사전 작성해오기 (3가지 주제×3가지 아이디어=9가지 아이디어)	·서비스 목표 수립 ·아이디어 확산 및 공유
10차	4단계 (발전하기)	① 아이디어션 수행 ⇒ 아이디어 발산 주제 2~4번에 대해 수행 ② 아이디어 종합 및 선정 ⇒ 실행 가능 아이디어 선정 ⇒ 워크숍 종료 후 향후 계획에 대해 협의 및 결정 · 수요자(복지관 신규이용자) 설문조사 · 의왕시 노인심리지원 서비스 수행기관 설명회 · 의왕시 노인복지제도(서비스) 관계 공무원 회의 추진	·아이디어 선정 ·향후 지속과제

□ 국민정책디자인 활동 총평

- 의왕시의 꼭 필요한 노인정책은 국민정책디자인 활동에서 인큐베이팅
  - 고령친화도시 조성의 시민 모니터링단이 있듯이 의왕시 노인정책의 새로운 정책 마련을 위해서는 국민정책디자인 활동을 적극 활용하여 꼭 필요한 노인정책을 인큐베이팅할 수 있다는 가능성을 확인
  - 또한 향후 증가하는 노년세대에 대한 심리지원 서비스가 현재의 운영체계(노인복지관 내 노인상담센터 운영)가 아닌 독립된 기관으로 노인상담센터로 운영하여 체계적이고 전문성 확보 된 노인심리지원 서비스를 지원 할 수 있을 것이라는 시사점 도출
- 민·관이 협업하는 사회혁신 과정 체험을 통해 시민 참여 활성화
  - 단순히 시민 의견수렴과 결과 참고를 벗어나 정책 형성 초기과정 부터 정책수요자와 관련 기관들이 적극 참여하여 자유롭게 서로의 의견을 개진하고, 숙의 과정을 통해 서비스모델을 만들어감
  - 이와 같이 민·관이 협력하여 사회문제를 해결해나가는 사회혁신 과정 체험을 통해 추후 사업 평가와 환류 등 정책의 전과정에 있어 다양한 이해관계자의 참여와 시민 참여 활성화 필요를 체감
- 새로운 정책기획 방법 학습
  - 생소한 서비스 디자인 기법을 경험하며, 무(無)에서 유(有)를 만들어 가는 새로운 학습 효과를 느낌
  - 공공, 민간기관 뿐만 아니라 국민과 함께 많은 시간을 함께 보내며 공통 주제를 갖고 고민하고 아이디어를 내는 과정 자체가 재미있고 의미가 있음
- 워크숍 초기 부정적 반응이 마지막엔 아쉬움과 기대감 가득
  - ‘국민정책디자인’ 이라는 명칭 자체가 어렵고, 생소하였음. 또한 10회기 워크숍 동안 무엇을 할 것이고, 그 많은 시간을 할애 할 필요성이 있을지에 대해 의문을 가졌음. 하지만 회기를 거듭할수록

적극적으로 참여하고 대부분의 참여자들이 아이디어를 모으는 과정들이 재밌다고 느꼈으며, 함께 추진한 과제가 수행되는 모습이 기대됨

- **소통과 협력으로 정책을 함께 만들어 가는 즐거움과 실현되는 것에 대한 기대**
  - 새로운 것을 배우고 여러 기관과 수요자(노년세대)들의 생각이 모여 회가 거듭 될수록 내용이 풍성해지는 것을 느낄 수 있어 좋았음. 또한 시민의 눈높이로 필요한 정책을 만들고 요구할 수 있는 제도가 있다는 것이 좋고 꼭 실현되기를 희망함
  - 타 시와 다른 의왕시만의 특색 있는 정책을 만드는 과정이 무언가 섬세하게 정책에 다가가는 모습이라 생각되어 좋았음. 시민과 같이 소통과 협력을 통해 만들어진 정책이 누군가에게 꼭 필요하고 도움이 되는 정책이길 바램

## □ **국민정책디자인 활동 성과**

- (사회가치 실현 성과)
  - 노인상담센터 내 상담 인력이 1명에 불과하여 관할 지역 내 노년 세대 전체를 아우르기에는 한계 존재함. 이를 또래상담사를 활용하여 상담 인력의 보완과 함께 적재적소의 상담 지원 가능
  - 우울감 및 사회 단절된 노년 세대를 찾아냄으로써 증상의 악화 등을 예방할 수 있고 사회 비용을 절감할 수 있음
  - 퇴직 후 은퇴 노년 세대가 그간의 경험과 이력 등을 활용할 수 있고 필요로 하는 곳에 그들의 역량을 펼칠 수 있는 기회 제공
  - 본 과제는 어떠한 형태로도(자원봉사 또는 노인일자리사업) 추진 시 노년세대의 자아 실현과 함께 사회적 비용을 절감할 수 있음
- (코로나-19 대응 성과)
  - 노인상담의 특성상 대면 상담 중심의 상담 방식으로 진행되고 있으나 코로나19의 장기화로 상담이 필요한 노년세대에 접근하기 곤란한 상황이 발생 하게 됨. 하지만 우리의 이웃이 상담사가 될 수 있다는 가능성과 필요성을 확인할 수 있었음

○ (국민참여 성과)

- 국민정책디자인단 11명 중 7명이 국민 참여자로 매회기 참여(건강 문제 및 기관 행사 제외)를 하며 적극적인 아이디어를 제안함. 특히 정책 수요자 2명(70대 1명, 80대 1명)을 통해 노년 세대를 경험하지 못한 단원들이 놓칠 수 있는 부분을 보완해 주는 역할을 이행하며 회기당 2~3시간 가량 지치지 않는 열정을 보여줌
- 참여자들의 각자 업무 부담이 있음에도 과제의 필요성을 인지하고 공감하면서부터 일정을 먼저 조율 요청하는 등 워크숍 참석 의지를 보이며 능동적이고 적극적인 참여 모습을 보임