
하남형 원도심 상생프로젝트
「치매환자가족지킴이 - 손잡고 동네방네」

2024. 10.

경기도 하남시

하남시 하남형 원도심 상생프로젝트 「치매환자가족지킴아손잡고 동네방네」

추진배경

○ [Why] 왜 “원도심” 인가?

- 전국 유일 4개의 신도시(미사·위례·감일·교산)를 보유한 지자체 하남.
- 개발이 활발한 신도시에 비해 고령화된 인구와 낙후된 시설 보유 등 외면받고 있는 원도심을 위한 실질적 정책 결핍

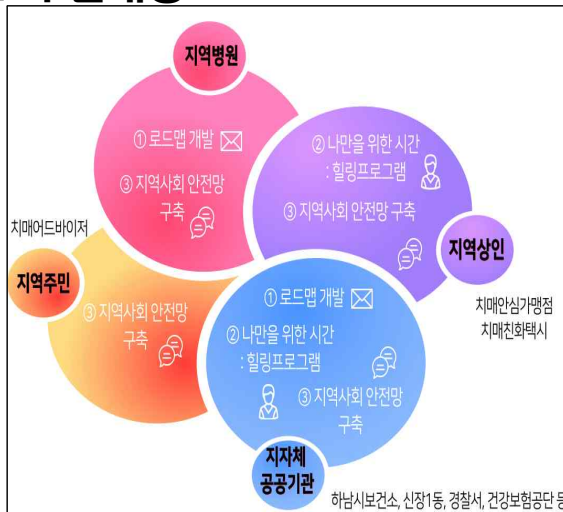
○ [Why] 왜 “치매환자가족” 인가?

- 원도심과 신도시의 간격을 좁히기 위한 첫걸음, 복지.
- 고령화된 인구·낙후된 시 설에 갖춰 외면받은 원도심의 치매이슈
 ▶ 부양의 사회적 기반 약화로 치매가족의 부양 부담은 가중되었으나 이들을 위한 정책은 부재한 현실

○ [Weakness] 기존 우리시 치매안심마을의 한계점은 무엇인가?

기존 치매안심마을	한계점
<ul style="list-style-type: none"> • 1인가구 많은 신도시 • 치매환자 중심의 정책 • 담당부서 단독 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • (장소) 노인인구와 가족 단위의 거주 형태가 많은 원도심에는 부재 • (대상) 환자뿐 아니라 환자가족의 고충에 대한 해결 부재 • 동 행정복지센터, 관계기관 등 지역사회 연계 부족

추진내용



○ 내가 직접 지역 문제 해결, 정책디자인단 구성 및 운영

- * 원도심(신장1동) 주민들과의 협의체 구성
- * 치매환자가족들로 디자인단 운영

○ 우리가 필요한 사업을 직접 발굴, 로드맵 개발 및 프로그램 운영

- * 정보부족을 개선할 정책 요구, 치매로드맵
- * 돌봄스트레스 해소를 위한 방안 모색, 컬러풀하모니·실버벨 선생님 양성

○ 모두가 참여하는 사회안전망 구축, 원도심형 치매안심마을 조성

- * 지역병원·지역상인·지역주민·지자체가 협업한 원도심형 치매안심마을 구축

추진성과 및 기대효과

- 정책 부재로 어려움을 호소하는 원도심에 치매환자와 치매환자가족 모두가 만족할 수 있는 맞춤형 사업 발굴 및 도입
- 지역사회의 다양한 구성원이 직접 참여하는 원도심형 지역사회 참여 모델 구축

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 분산된 치매 관련 정보·서비스로 인한 비효율성 • 치매환자 중심의 서비스 제공 • 전문가 중심의 치매 관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 통합적인 치매 관리 시스템 구축 • 치매환자와 가족을 위한 통합 지원 • 지역사회 참여형 치매 돌봄 체계 구축

향후계획

- '24. 12. : 신장1동(원도심) 치매안심마을 지정 완료 → 정책 도입
- '25. 3. : 정기적 운영위원회를 통한 모니터링 → 사업 개선 및 확장

하남형 원도심 상생프로젝트

「치매환자가족지킴이 - 손잡고 동네방네」 [하남시]

과제유형	④실행·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	하남시 기획조정과 (하남시 미사보건센터) (하남시 신장1동 행정복지센터)	과제담당자	문경미 주무관 연락처 : 031-790-5981 이메일 : chloee@korea.kr

1 과제 개요

◆ (사업목표)

- 치매환자와 가족이 함께 **건강하게·행복하게·안전하게** 치매를 극복할 수 있도록 **수요자 중심의 하남형 서비스 제공**을 통한 **치매환자 및 환자가족의 삶의 질 향상**

◆ (수요자) 원도심의 [치매환자] 및 [치매환자가족]

- ①노인의 비율이 높고 ②가족단위 거주형태가 많고 ③인프라가 부족하며 ④주민들의 요구가 있는 원도심 중 신장1동을 시범사업 지역으로 선정

◆ (추진기간) '24. 4 ~ 11.

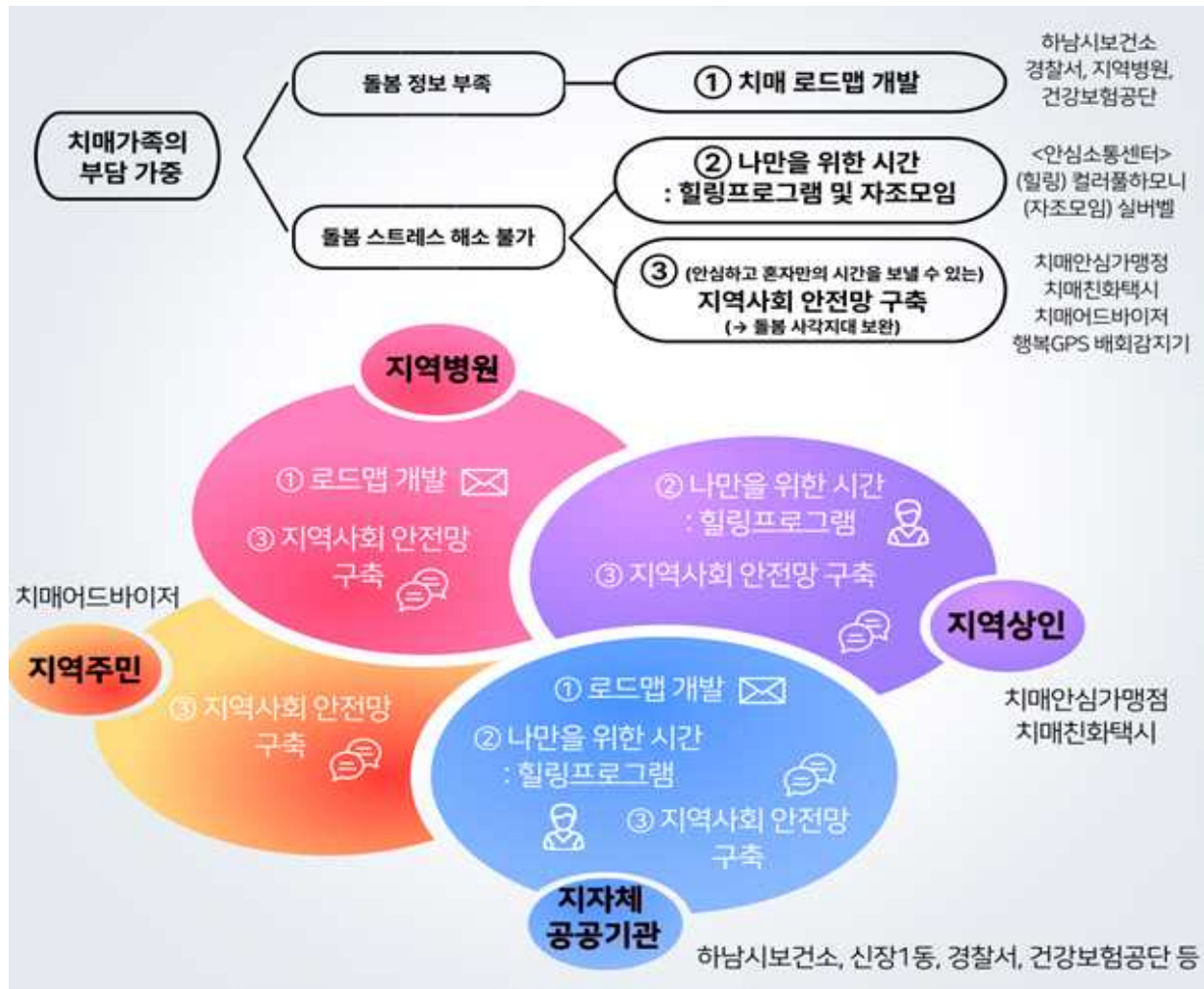
◆ (소요예산)

- ('24) 국민디자인단 운영 15백만원(기획조정과 15백만원)
- ('24) 치매관리사업 프로그램 운영(미사보건센터 5백만원)

◆ (추진내용)

- 내가 직접 지역 문제 해결, 정책디자인단 구성 및 운영
 - * 원도심(신장1동) 주민들과의 협의체 구성
 - * 치매환자가족들로 디자인단 운영
- 우리가 필요한 사업을 직접 발굴, 로드맵 개발 및 프로그램 운영
 - * 정보부족을 개선할 정책 요구, 치매로드맵
 - * 돌봄스트레스 해소를 위한 방안 모색, 컬러풀하모니·실버벨 선생님 양성
- 모두가 참여하는 사회안전망 구축, 원도심형 치매안심마을 조성
 - * 지역병원·지역상인·지역주민·지자체가 협업한 원도심형 치매안심마을 구축
 - * 원도심 지역 내 유휴공간(안심소통센터_신장1로15번길70일원)을 적극 활용

<하남형 원도심 상생프로젝트 「치매환자가족지킴이 - 손잡고 동네방네」>



하남시 기존 치매안심마을의 한계점을 극복하여 일방향이 아닌 수요자 중심의 모두가 행복한 하남형 치매안심마을 조성

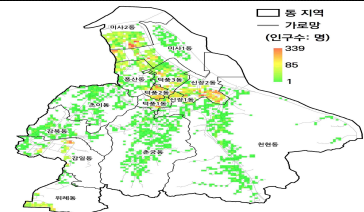
□ [Why] 왜 “원도심” 인가?

○ (신도시의 그림자, 원도심과의 격차) 젊은 인구의 유입과 인프라 개발이 활발한 신도시에 비해, 원도심은 고령화된 인구와 낙후된 시설 집중

“현재 하남시의 눈부신 성장의 이면에는 원도심·신도시 간의 지역 불균형 악화로 사회·경제적 불평등까지 초래하고 있다”고 지적하며 “이는 지역의 결속력을 약화시켜 결국 하남시의 장기적인 성장에 걸림돌이 될 것”이라고 주장했다. 그러면서 “잘 사는 도시 하남으로 나아가기 위해서는 원도심의 정체성을 살린 조화로운 균형발전이 필요하다”며 ... 2023.4.21. 서울Pn 기사 中 -

- 하남시의 고령인구 분포는 전체 인구와 달리, 원도심(신장동)에 더욱 밀집하고 있는 모습을 보임

⇒ 고령인구가 특정지역에 밀집하는 현상은 고령인들을 위한 생활인프라·정책을 공급하기에 적절한 조건

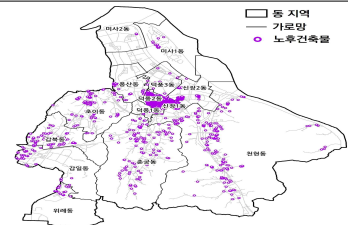


[하남시 고령자 인구 분포]

- 하남시의 노후건축물(30년 이상)은 4,123개소로 분석되었으며, 이 중 근린생활시설이 597개소(14.5%)임

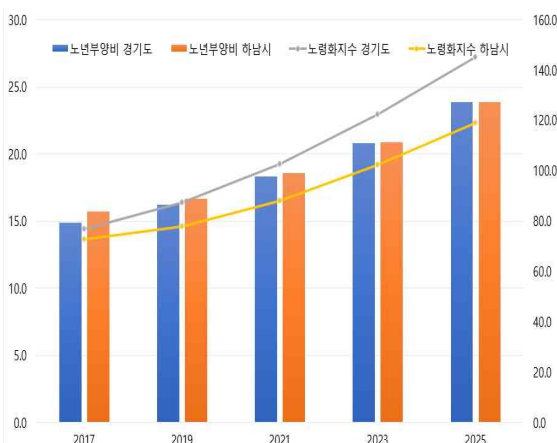
⇒ 노후건축물은 원도심 지역인 신장1·2동, 덕풍1·2동에 집중적으로 분포

⇒ 지역 간 인프라 격차 심화



[하남시 노후건축물 분포]

□ [Why] 왜 “치매환자 가족” 인가?



경기도·하남시 노년부양비와 노령화지수, 2017-2025
(자료원: 통계청, 경기도, 경기도시군단위장래인구추계)

젊은 도시 하남도 피해갈 수 없는

노령화 문제) 경기도 및 하남시에 서꾸준히 증가하는 노인부양비*와 노령화지수**

*노인부양비: 생산가능인구 15~64세 인구와 65세 이상 인구의 비

**노령화지수: 0-14세 유소년 인구와 65세 이상 인구의 비

(이에 따른, “치매” 이슈: 치매노인

인구 증가) 최근 4년간 추이를 살펴

보면 60세 이상 인구 증가함에 따라 치매

노인 인구가 늘어나고 있으며, 향후

지속적으로 치매노인 증가가 예상됨

- ‘부양의 사회적 기반’ 이 약화 되면서 치매환자를 돌봐야하는 치매 가족의 부양 부담은 가중되었으나 이들을 위한 정책은 부재한 현실

치매 환자인 부모를 모시고 있는 중년 남녀가 우울 증상을 보유할 가능성이 치매 환자가 없는 사람보다 1.7배 높은 것으로 나타났다. …… 임 교수팀은 “(치매 환자를 돌보다) 거의 매일 우울 증상이 일어난다고 하는 사람은 흥미 상실·우울감·수면 문제·피로감·식욕 감소·자살 생각 등에 시달린다고 응답했다.”라며 “치매 가족의 우울증 완화를 위한 더 적극적인 개입이 필요하다.”라고 지적했다. ……
- 2020.5.26. 한의신문 기사 中 -

□ [Weakness] 기존 우리시 치매 안심마을의 한계점은 무엇인가?

하남시 기존 치매안심마을	한계점
<ul style="list-style-type: none"> • 1인가구 많은 신도시의 임대아파트 • 치매환자 중심의 정책 	<ul style="list-style-type: none"> • (장소) 노인인구가 많고, 가족 단위의 거주 형태가 많은 원도심에는 부재 • (대상) 치매환자뿐 아니라 치매환자 가족의 고충에 대한 해결 부재
<ul style="list-style-type: none"> • 기존의 지자체 치매 사업 → 단순 홍보자료 제작, 정보전달이 다수 	<ul style="list-style-type: none"> • 환자와 가족이 실질적으로 치매를 극복할 수 있는 맞춤형 정책 부재
<ul style="list-style-type: none"> • 담당부서(보건소) 단독 사업 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 동 행정복지센터, 관계기관 등 지역 사회와 협업 및 연계 부족

□ [Who] 정책사업대상 한계 극복을 위한 치매환자 및 환자가족 선택!

- 장기간에 걸쳐 증세가 악화되는 치매, 치매환자 가족의 긴 여정
⇒ 함께 들어가는 “치매환자 부양가족의 부담”
- 가족부양에 대한 가치관 변화, 이혼율 증가, 가족부양자의 연령증가, 저소득 치매가구 증가 등 ‘부양의 사회적 기반’ 이 약화 되면서 치매환자를 돌봐야하는 치매가족의 부양 부담 가중
⇒ 하지만 외면 되어 왔던 “치매환자 가족”, 그들의 회복력을 강화하는 정책 필요, 치매환자와 부양가족이 함께 상생하는 체계 필요
- ①노인의 비율이 높고, ②가족단위의 거주형태가 많고, ③인프라가 부족하며, ④주민들의 요구가 있는 원도심 중 신장1동을 시범사업 지역으로 선정

3 추진내용

가. 국민디자인단 구성 현황

구분		전문 분야 / 이해관계 분야	인원수
국민	분야 전문가	○ 요양시설·복지관·경로당 등 관계자 ○ 치매예방관리사, 치매전문관리사, 노인전문간호사 등 치매질환 관련 종사자	2
	정책수요자	○ 치매환자와 함께 거주하며 치매환자를 돌보는 가족 ○ 치매환자를 돌본 경험이 있는 가족	4
서비스 디자이너		○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획·운영	1
공무원	국민디자인단 담당	○ 과제 전반적 관리 및 디자인단 운영 총괄 - 기획조정과 기획팀 문경미 주무관	1
	사업담당	○ 전문적 분야 정책설명, 활동 결과 수행 - 미사보건센터 치매관리팀 이수영 주무관 - 미사보건센터 치매관리팀 김소민 주무관	2
	협력담당	○ 시범사업운영 지역사회 연계·협력 - 신장1동 맞춤형복지팀 김은옥 팀장	1

나. 국민디자인단 활동 내용

* 원숫자①~⑬ : 워크숍 진행회차

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	① • 서비스디자인 이해하기	• 공공서비스디자인단 운영취지 안내 • 과제 해결을 위한 추진일정 공유
	• 킥오프 미팅	• 핵심수요자 정의, 주요 문제점 도출, 조사목표 설정
발견하기	② 조사준비	• 조사방법 논의 완료 : 새도잉, 심층인터뷰, 서비스사파리 • 조사준비 논의 완료 : 조사사항, 상세계획, 역할분담
	③ • 심층인터뷰 • 서비스 사파리	• 8인 (치매환자보호자 1인, 관계자 7인) • 신장1동 구역 탐색
	④ • 친화도맵 • 이해관계자맵	• 최종 대표 문제점 도출 • 주제와 관련된 직/간접 이해관계자 도출
정의하기	⑤ • 페르소나 • 고객여정지도	• 서비스를 이용할 대표 수요자 설정 • 대표수요자 경험과 감정 시각화
	⑥ 서비스목표수립	• 서비스가 나아갈 방향 정하기(3건 도출)
발전하기	⑥ 아이디어 워크숍	• 브레인라이팅을 통한 아이디어 발산(총 72건)
	⑦ 아이디어 스케치	• 총 15건 도출 및 공유, 최종아이디어 검토
	⑧ 서비스 시나리오	• 주연조연 페르소나별 시나리오 6건 도출 및 검토 • 최종시나리오 2건 도출
	⑨ 스토리보드 선정 서비스컨셉 도출	• 주연,조연 페르소나별 스토리보드 2건 • 주연,조연 페르소나별 서비스컨셉 2건
전달하기	⑩ 최종 아이디어 마무리	• PMI 회고
	⑪ 실행전략 고도화	• 치매로드맵 파트너십 강화 커뮤니티 활성화 방안 논의
	⑫ 실행전략 고도화	• 일반인 대상 피드백 방안 논의
	⑬ 최종 도출내용 논의	• 로고 디자인 작업 / 동영상 작업

□ 세부 운영방향

○ [How] 어떻게 운영할 것인가?

- (추진방향①) 치매환자뿐만 아니라 치매환자가족도 더불어 행복하게
 - ⇒ 서비스디자인 워크숍을 통해 고객의 잠재적, 실질적 수요를 발굴하여 단순 정보제공, 경제적 지원이 아닌 어려움 유형별 대응방안 마련
 - ⇒ 모든 어려움을 아우를 수 있는 다각적 지원제도 구축
 - ⇒ 가족에게 잠재되어 있는 강점이나 자원을 개발, 잠재된 역량을 강화
 - ⇒ 치매환자를 두었던 가족의 극복사례 발굴 및 현재 치매가족 동참하여 정책 개발

※ 치매환자 가족의 어려움 유형

- 경제적 어려움(치료와 간호비용 증가, 취업활동 어려움 등)
- 심리적 어려움(긴장, 분노, 우울, 불안, 죄책감 등)
- 육체적 어려움(수면부족, 건강악화, 만성피로 등)
- 시간적 어려움(사회활동 제한, 문화활동 제한, 친구모임 불참, 휴식시간 없음 등)
- 가족관계의 어려움(갈등심화, 관계악화, 무관심, 소홀 등)

- (추진방향②) 맞춤형 수요를 파악하여, 함께 “치매안심마을” 만들기
 - ⇒ 기존에 조성된 치매안심마을의 한계점을 분석하여 공급자 중심의 일방향 정책이 아닌, 수요자 중심의 쌍방향 하남형 치매안심마을 조성
 - * 현재 하남시 치매안심마을 지정 1개소, 추가로 신장1동 주민들의 치매안심마을 지정요청 有
 - 치매인식 조사 실시 완료, 운영위원회 구성 완료 (현판식 논의 진행)
 - * ①노인이 많고 ②가족단위의 구성이 많고 ③인프라가 부족하며 ④치매안심마을에 대한 수요가 있는 원도심의 환경적인 특수성 반영
 - ⇒ 환경적 특성과 수요자의 경험, 행동, 감정, 심리에 대한 면밀한 관찰과 분석 통해 진정으로 필요로 하는 정책 서비스 개발

지역사회가 함께 극복하는 그물망 치매관리 협업 체계

<p>[기획팀]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 과제 전반적 관리 - 디자인단 운영 총괄 	<p>[치매관리팀]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전문분야 정책설명 - 활동 결과 실행 	<p>[행정복지센터]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 시범사업운영 - 지역사회 연계 협력 	<p>[전문가 및 시민]</p> <ul style="list-style-type: none"> - 실질적·잠재적 수요 발굴 참여
--	--	--	--

□ 디자인단 이해하기

팀 구성 / 팀 오리엔테이션 / 조사 목표 설정

- 과제와 관련된 수요자로 디자인단 팀 구성
 - 치매 환자 보호자(4명)이 구성원으로 참여하여 전 회차에 걸쳐 참여함으로써 수요자의 관점에서 의견 및 아이디어를 제시함
- 팀 오리엔테이션 : 팀원 소개 및 디자인단 기본 교육
- 핵심 수요자 정의
 - 65세 이상의 치매 환자와 보호자
 - 치매 환자를 목격한 시민, 치매 부모와 떨어져 사는 자녀들
- 조사 목표 설정하기
 - 도출한 문제점을 대상으로 메인 이슈 TOP3 선정

1위. 치매 환자 보호자의 부담

2위. 치매 환자와 가족을 위한 인프라, 서비스, 정보 및 교육 부족

3위. 치매에 대한 사회적 인식 및 교육 부족

⇒ (조사목표 1) 어떻게 하면 치매 환자 보호자의 부담을 줄일 수 있을까?

⇒ (조사목표 2) 어떻게 하면 치매 환자와 가족을 위한 맞춤형 서비스와 정보 제공을 강화 시킬 수 있을까?

팀구성	오리엔테이션	정책현황 공유하기	조사목표 설정하기
			

□ 국민요구 발견하기

심층인터뷰 / 서비스사파리 / 친화도맵 / 이해관계자맵

○ 심층인터뷰

- 조사대상 : 치매 보호자 1명, 관계자 7명(복지, 노인일자리, 치매센터, 요양보호사)
- 수요자의 어려움과 니즈 파악

치매 보호자(60세, 여)

어머니의 치매 진단 이후 제 삶이 없어졌습니다. 24시간 돌봄으로 인해 개인 시간이 없어 우울감도 자주 느껴요. 보호자를 위한 단기 휴식 서비스나 심리 상담 지원 등이 필요합니다. 그리고 치매 환자와 같이 돌아다녀도 눈치 보지 않는 외부 공간들이 필요합니다.

치매 보호자(78세, 남)

아내의 치매 진단 이후 너무 많은 것이 바뀌었습니다. 무엇보다 아내의 모든 생활 전반을 책임져야 하다보니 저를 위한 시간을 가질 수가 없습니다. 제가 온 신경을 쏟지 않아도 어느정도 안심할 수 있는 시스템이 있었으면 좋겠습니다.

복지센터 담당자(45세, 여)

치매 환자 수는 계속 증가하는데 그 만큼 현장에서 많은 어려움이 가중되고 있습니다. 특히 치매 환자와 가족들을 위한 공간 및 프로그램이 턱 없이 부족해요. 이를 해결하기 위해 지역 사회와의 연계를 강화할 필요성을 강하게 느낍니다.

○ 서비스사파리

- (서비스사파리) 치매안심마을 예정지인 신장 1동을 방문하여 치매 환자 및 보호자의 문제점을 발굴

보호자 심층인터뷰	담당자 심층인터뷰	서비스사파리 1	서비스사파리 2
			

○ 이해관계자맵

- 65세 이상의 치매 환자와 보호자를 중심으로 다양한 직간접 이해관계자 분석

직접적으로 관련이 있는 치매 센터 직원, 주간보호센터 원장, 요양보호사, 치매 환자 가족들 뿐만 아니라 간접적으로 관련이 있는 행정복지센터 직원, 종교인, 친척들, 자주 가는 가게 사장님 등의 이해관계자들 간의 상호관계를 파악하여 이해관계자맵을 완성함

□ 진짜문제 정의하기

퍼스나 / 고객여정맵 / 서비스 목표수립

- 페르소나 : 치매 환자 여성 보호자 '김재옥씨와 남성 보호자'박민수씨를 대표 퍼소나로 선정하여 각각의 니즈 분석·도출

이름 : 김재욱 (여성 보호자)

“치매 환자와 가족 모두의
삶의 질을 높일 수 있는 실질적 지원이 필요해요”

필요한 것 & 불편한 것

- 운전 면허 반납 후 이동이 불편함
- 멀리 여행을 갈 수 없음
- 가족 병원을 가려면데, 바쁜 자녀들 도움받기 미안함
- 택시는 비싸서 이용하기 부담됨

수요자의 이야기

- 이름: 김재욱
- 성별: 여자
- 나이: 70세
- 직업: 전업주부
- 성격: 골골하고 격임같이 강함
- 행동: 변편을 가야 할 때 자녀들에게 도움을 요청함, 도와줄 자녀가 없으면데 대중교통을 이용함

- 남편과 결혼생활 47년, 공직생활 43년
- 여행하는 것을 너무 좋아하고, 한달살기를 은퇴후에 거제도, 속초, 여수, 목지섬으로 다니면서 추억을 가슴에 묻은지 3년, 월관상 치매라는 현실 앞에 모든 것이 무너지는 것 같아서 마음이 아프다.
- 모든 것이 무너지는 것 같아서 마음이 아픔니다
- 운전면허 반납후에 불편한 것이 많다.
- 어디든지 마음껏 다닐 수가 없다.

이름 : 박민수 (남성 보호자)

“아내를 위해 최선을 다하고 싶지만, 치매 돌봄에
대한 정보와 지원이 부족해 막막함을 느껴요”

필요한 것 & 불편한 것

- 아내의 치매 증상에 대해 이해하고 대처하는 방법을 배우고 싶어요.
- 혼자 감당하기엔 육체적, 정신적으로 너무 버거워요.
- 누군가의 도움이 절실히 필요하지만, 어디서부터 어떻게 도움을 요청해야 할지 모르겠어요

수요자의 이야기

- 이름: 박민수
- 성별: 남자
- 나이: 73세
- 직업: 은퇴한 회사원
- 성격: 소극적이고 내성적인 성격, 새로운 것을 시도하는 것을 두려워함
- 행동: 아내를 돌보기 위해 가사일을 배우려 노력하지만 익숙하지 않아 어려움함, 외부 도움을 요청하는 것을 꺼려함
- 50년 넘게 결혼서 살았던 아내가 치매 진단을 받고 점점 여전 모습을 잃어가는 것이 안타깝고 마음이 아파요
- 평생 가정일을 도맡아 하던 아내를 대신해 살림을 하러니 서툴기만 해요
- 아내를 돌보느라 밤낮으로 곁을 지키고 있어요, 내 건강도 점점 악화되는 것 같아 두렵기도 해요.
- 같은 처지의 남편 보호자들과 이야기를 나누고 싶는데, 그런 모임을 찾기가 쉽지 않아요.
- 아내 돌봄에 필요한 정보와 기술도 배우고 싶고, 장기간이라도 손 둘할 수 있는 시간도 갖고 싶어요. 그런데 누구에게 이런 이야기를 털어놓아야 할지, 어떤 도움을 받을 수 있을지 막막함 뿐이에요. 혹시 치매 환자와 가족들을 위한 맞춤형 지원 서비스가 있다면 정말 감사할 것 같아요.

- **고객여정맵** : '김재옥', '박민수'씨의 환자 돌봄 시 감정을 시각화

[illegible]

- 서비스 목표 수립

- 앞선 활동을 토대로 수요자의 어려움과 문제 발생 지점을 **치매 정보 및 교육 부족, 돌봄 부담과 스트레스, 가족 내 역할 변화와 갈등**으로 확정하고 서비스 목표를 수립함

□ 아이디어 발전하기

브레인라이팅 / 아이디어 스케치

○ 브레인라이팅

- 서비스 목표 수립에서 확정된 문제를 질문으로 바꿔 아이디어 발산
- 각 서비스 목표 별 최종 아이디어 도출 및 콘셉트 선정 완료

질문	최종 도출 아이디어(요약)	아이디어 콘셉트
어떻게 하면 보호자에게 필요한 정보와 교육을 효과적으로 제공할 수 있을까?	<ul style="list-style-type: none"> • 보호자 간 멘토링 프로그램을 통해 경험과 노하우를 공유한다. • 지역 의료기관과 연계, 정기 보호자 교육 프로그램을 운영한다. • 하남시 빈 상가를 활용해 치매 돌봄 체험관을 운영한다. • 하남시 치매 전문가, 보호자 1:1 프로그램을 운영한다. 	지역 사회의 다양한 자원과 전문성을 활용하여 보호자에게 맞춤형 교육, 실질적 경험 공유, 스트레스 관리를 포함한 종합적인 치매 돌봄 정보와 지원 시스템을 제공한다.
어떻게 하면 보호자의 돌봄 부담을 줄일 수 있을까?	<ul style="list-style-type: none"> • 보호자를 위한 자조 모임에 참여하여 경험을 나눈다. • 치매 환자와 보호자를 위한 통합 돌봄 서비스를 이용한다. • 지역 내 은퇴한 의료진을 활용한 치매 멘토링 프로그램을 운영한다. • 보호자를 위한 미니 안식년 프로그램을 개발한다. 	보호자의 신체적, 정신적 건강을 증진하고 전문적 지원을 제공하여 치매 환자 돌봄의 질을 향상시키는 종합적인 보호자 지원 시스템을 구축한다.
어떻게 하면 가족 간 원활한 소통과 협력을 이끌어 낼 수 있을까?	<ul style="list-style-type: none"> • 가족 협력 멘토링 제도를 도입, 경험 많은 가족과 연결한다. • 신장1동 내 빈 점포를 활용해 '가족 소통 카페'를 운영하고 전문가 상담을 제공한다. • 신장1동 주민센터에 가족 소통 상담소를 개설하고 전문 상담사를 배치한다. • 신장1동 내 학교와 연계하여 '가족 소통 일기' 쓰기 프로그램을 운영한다. 	신장1동의 지역 자원을 활용하여 가족 간 소통과 협력을 증진시키는 다양한 참여형 프로그램과 전문 상담 서비스를 제공함으로써, 치매 환자 가족의 유대감을 강화하고 지속가능한 돌봄 환경을 조성한다.

○ 아이디어 스케치 : 최종 선정한 아이디어를 시각화

- 커뮤니티 중심 케어, 맞춤형 통합 케어, 감정 관리 및 가족 소통 강화 등



브레인라이팅 실행



아이디어 평가 및 투표



아이디어 스케치 토론



최종안 선정

□ [실행전략 전달하기] 최종 성과를 구체화 및 수요자 피드백

피드백 / 스토리보드

○ 지역사회 기반의 통합적 치매 관리 서비스 '손잡고 동네방네' 제안

- 수요자 · 이해관계자 피드백 진행하여 보완사항 정리 및 수정

【손잡고 동네방네】 서비스 내용

1. 치매치료 정보 전달 시스템 및 로드맵 개발

- 치매 치료 정보 전달 하남시 내 시스템 구축
- 치매 진단부터 치료, 돌봄까지 단계별 정보 제공을 통한 보호자 이해도 증진
- 치매단계별 생애주기 로드맵 개발 (치매안심센터 · 경찰서 · 의료기관 · 건강보험공단)

2. 치매환자가족의 정서적 지지 체계 강화

- 원도심의 치매환자가족을 위한 힐링프로그램(컬러풀 하모니) 운영
- 치매환자가족의 경험 공유 및 스트레스 해소를 위한 자조모임 활성화 추진 (자조모임 리더인 실버벨 선생님 양성교육 진행, 치매 환자 발견 시 대응 매뉴얼 개발 및 배포, 치매 인식 개선 캠페인 및 홍보 활동 전개)

3. 치매 친화 환경 조성을 통한 지역사회 안전망 구축

- 지역병원(거점병원), 지역상점(치매안심가맹점), 지역택시(치매친화택시), 지역주민(치매어드바이저)이 참여하여 지역사회 안전망을 구축
- 치매환자 정보 공유 및 신속 대응 시스템 정보제공
- 소속감을 위한 로고 개발 및 활용 → 지역사회 내 파트너십 구축

○ (스토리보드) 그림으로 아이디어 시각화



4 공공서비스디자인 운영 성과

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

구분	기존	개선
수요자 문제상황	공급자 중심의 치매 관리 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> • (수요자 중심)수요자인 치매환자 가족이 공급자인 공무원과 직접 소통하여 문제 해결 아이디어를 발굴하고, 추진과정 및 결과물에 신뢰성·타당성을 더함
수요자 문제상황	치매 관련 정보들이 너무 많이, 너무 산발적으로 분산되어 있어 치매환자 가족들이 필요한 정보의 취사선택이 곤란	<ul style="list-style-type: none"> • (로드맵 개발)보건소·경찰서·건강보험공단·병원 등 관계기관에서 치매단계별 필요한 검사 및 이용가능한 서비스 등을 통합 제공하는 치매로드맵 개발
정책공급자 문제상황	치매환자 중심으로 서비스를 제공하여 제2의 환자로 불리우는 치매환자가족들을 위한 정책 부재	<ul style="list-style-type: none"> • 치매환자가족의 돌봄스트레스 완화를 위한 (힐링프로그램) 제공 • 힐링프로그램 성과물 활용한 전시회 개최 등 돌봄 외의 성취감 고취를 통한 (정서적지지)
사회구조적 문제상황	단순 감성토로 및 일회성으로 끝나는 자조모임의 개선 및 확장 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 자조모임 리더(실버벨선생님)를 양성하여 긍정적 시너지를 발산하는 정기모임으로 성장 • 치매환자가족이 자조모임 리더로 성장하여 참여자들의 깊은 공감을 형성할 수 있는 체계 구축
사회구조적 문제상황	치매환자를 위한 전용공간 부족	<ul style="list-style-type: none"> • (원도심 내 유휴공간)(안심소통센터_신장1로15번길70 일원)을 확보하여 전용공간으로 활용
이해관계자 문제상황	의사 등 전문가 중심의 치매관리	<ul style="list-style-type: none"> • (지역사회 연계)지역병원·상인·주민이 자체가 함께 참여하여 돌봄 사각지대를 보완 • (지역안전망 강화)로 치매환자 및 치매환자가족이 안심할 수 있는 치매친화환경 조성

□ 운영 총괄

- 국민 참여를 통한 수요자 중심의 통합적 치매 관리 정책 개발 및 친화환경 구축
 - 수요자가 정책개발과정에 직접 참여하는 새로운 접근방식 시도
 - 치매환자와 가족의 욕구파악 및 의견수렴 후 정책에 반영
 - 지역사회 자원을 활용한 치매 친화적 환경 조성 및 지지체계 마련
 - 신장1동 시범사업 운영을 통한 향후 사업 확대 및 지역사회 관심 유도
- 정책수요자인 치매 보호자의 직접 참여 및 공무원과 소통과 이해를 바탕으로 문제 해결의 아이디어 발굴

- 공공서비스디자인단 구성, 심층인터뷰, 새도잉을 비롯한 단계별 추진과정 뿐만 아니라 도출된 아이디어에 대한 피드백(마사회컨선퍼)까지 정책 수요자 중심으로 운영하여 문제해결 과정의 타당성과 신뢰성의 토대 마련

나. 「치매환자가족지킴이-손잡고 동네방네」 프로젝트 상세내용



1. 치매치료 로드맵 개발

→ 치매 진단부터 치료, 돌봄까지 단계별 정보 제공을 통한 호보자의 이해도 증진

기관·서비스		정 상	경도인지장애	경증치매	중등도치매	중증치매
치매안심센터	교육프로그램	▶ 치매예방교육	▶ 인지강화교실	▶ 심터(두뇌건강학교)		
	치매환자 지원서비스			▶ 맞춤형사례관리 ▶ 치매치료관리비 지원 ▶ 조호물품 제공 ▶ 공공후견지원사업		
	보호자 지원서비스		▶ 가족모임 ▶ 가족교실 ▶ 힐링프로그램			
치매안심센터 경찰서	실증예방 대응서비스		▶ 배회가능 어르신 인식표 ▶ 치매안심센터 ▶ 안심팔찌 ▶ 치매안심센터	▶ 행복 GPS 배회감지기 ▶ 치매안심센터 ▶ 지문 및 사진 사전등록제도 ▶ 치매안심센터 ▶ 경찰서		
치매안심센터 의료기관	조기검진	▶ 선별검사	▶ 진단/감별검사			
의료기관	치료		▶ 인지기능개선제	▶ 치매약 복용	▶ 치매약 복용	▶ 치매약 복용

하남시치매안심센터 | 031-790-6254

2. 나만을 위한 시간 : 힐링프로그램 및 자조모임

2-1. 원도심 치매 가족 및 어르신을 위한 컬러풀 하모니 프로그램 운영

→ 치매 보호자를 위한 찾아가는 가족 프로그램 운영

→ 신장1동 내 유희공간 “안심소통센터”를 전용공간으로 활용

계정 : 김소연 / 미사보건센터 (2024-09-25 14:57:20)

유이번호	유이명	유이성별	유이연령	유이주거지	유이주거지	유이주거지	유이주거지	유이주거지	유이주거지
유이번호	유이명	유이성별	유이연령	유이주거지	유이주거지	유이주거지	유이주거지	유이주거지	유이주거지

-찾아가는 치매예방 및 가족 프로그램-
치매로 고통받는 구도심 가족 및 어르신을 위한
『컬러풀 하모니』 프로그램 운영 계획

보건소
미사보건센터

문서관리/미사보건센터-10129 1/7

계정 : 김소연 / 미사보건센터 (2024-09-25 14:57:20)

아동보호관장 / 아동보호관 / 아동보호관 / 아동보호관 / 아동보호관 / 아동보호관 / 아동보호관 / 아동보호관 / 아동보호관 / 아동보호관

-찾아가는 치매예방 및 가족 프로그램-
『컬러풀 하모니』 운영 계획

- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영

1 추진 배경

- 추진근거 : 2024년 치매예방 사업안
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
- 치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영

2 실시 계획

구분	내용
1	치매예방 및 가족 프로그램 운영
2	구도심 주민을 대상으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영
3	치매예방사업의 일환으로 치매예방을 위한 구도심 가족 및 어르신을 위한 치매예방 프로그램 운영

문서관리/미사보건센터-10129 3/7

2-2. 자조모임 활성화를 통한 치매환자 가족 정서적 지지체계 강화

→ 실버벨 선생님(자조모임 리더역할) 양성교육 진행

11

- 2024년 지역사회 치매관리 역량강화사업 -
(서면) 『실버벨선생님』 양성교육 [미사보건센터]

보건소

실버벨선생님이란?
노인복지시설 및 요양기관 종사자들이 치매에 대한 이해를 가지고 인지재활 프로그램 등을 진행하는 선생님

☐ 개요

- 일 시 : 8. 23.(금) 14시 ~ 16시
- 장 소 : 시청 대강당 (별관 2층)
- 대 상 : 사업 참여 25개 기관 종사자 102명
- 내 용

시간	내용	강사
13:55 - 14:00	실버벨선생님 사업 안내	홍인영 주무관
14:00 - 15:00	치매환자에 대한 이해	성미라 용인예술과학대 간호학과 교수
15:00 - 15:40	*구름도장* 소개 및 활용방법 안내	송정은 심리치료사
15:40 - 16:00	치매예방 및 치매어드바이저 교육	김민영 주무관

☐ 향후계획

- 9월 : 기관별 교구 활용하여 인지재활 프로그램 진행

3. 치매 친화 환경 조성을 통한 지역사회 안전망 구축

→ 치매 어드바이저 발굴 체계 구축



→ 치매안심가맹점(지역상점)·치매친화택시 및 치매 어드바이저를 위한 로고 개발 및 활용 → 지역사회 내 파트너십 강화




Concept
 지역사회의 구성원들이 치매환자를 공동관리
 앞이 모여 꽃을 이루듯 화목하고 안전한 지역사회 상징








가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 신장1동 치매안심마을 지정

- '24. 12. 신장1동(원도심) 치매안심마을 지정
 - 이후 지속적인 운영위원회(구성완료) 정기회의 실시 및 운영
 - 현판식 실시를 통한 홍보 극대화
- 공공서비스디자인 과정에서 도출된 로드맵 및 프로그램, 협력망 등의 정책을 구체화

□ 운영활성화를 위한 홍보 및 예산 지원 노력

- 공공서비스디자인단을 통하여 도출 및 반영된 서비스 아이디어 활성화를 위해 지자체 홈페이지 및 SNS 등을 활용한 다각적 홍보 및 지속적 운영을 위한 예산 확보 노력

□ 타 원도심 지역에도 지역사회 참여형 치매안심마을 정책 모델 적용

- 덕풍동, 초이동, 춘궁동 등 하남시 내 다른 원도심 지역에도 공공서비스디자인을 반영한 원도심형 치매안심마을 정책 모델을 순차적으로 적용 검토

□ 디자인단 정책사업 지속적인 모니터링·확장 및 개선

- '25년 이후 디자인단 정책사업 모니터링하며 사업 확장 및 개선
 - 공공서비스디자인단 및 치매안심마을 운영위원회를 활용하여 운영결과 모니터링 및 성과 확산 홍보
 - 수요자 만족도 및 효과성을 피드백 분석하여 사업 개선 추진

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2024.05.22. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 4명	<이해하기> 사업설명, 일정공유, 이해하기 발견하기(조사준비활동)
2차	2024.05.29. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 2명	<발견하기> 조사방법 논의 : 새도잉, 심층인터뷰, 사파리 조사준비 논의
3차	2024.06.05. 9:30~17:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 4명	<발견하기> 심층인터뷰 8인 진행 (치매환자보호자1인, 관계자7인) 서비스사파리 진행(신장1동) 개별조사활동 공유
		조사활동지		
4차	2024.06.12. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 3명	<발견하기> 친화도맵을 통한 주요 문제점 및 아이디어 도출 이해관계자맵 통한 이해관계자 도출
5차	2024.06.19. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 2명	<발견하기,정의하기> 페르소나 8개 도출 고객여정맵 2건 도출
6차	2024.06.26. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 3명	<정의하기/발견하기> 서비스 목표 수립(3건) 브레인라이팅(총 72건) 최종아이디어 선정
7차	2024.07.03. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 2명	<발견하기> 최종아이디어 스케치 15건 도출 최종 아이디어 검토
8차	2024.07.24. 09:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 3명	<발견하기> 주연, 조연 퍼소나별 시나리오 6건 검토 및 최종시나리오 2건 도출
9차	2024.07.31. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 2명	<발견하기> 주연, 조연 퍼소나별 스토리보드 및 서비스컨셉 각 2건씩 검토 및 최종 선정 완료
10차	2024.08.14. 09:30~12:00	하남시청 4층 회의실	공공서비스디자인단 4명 서비스디자인어 담당 공무원 2명	<발견하기/전달하기> 최종 아이디어 마무리 활동 PMI 회고(Plus Minus Interesting)

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
11차	2024.08.21. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	서비스디자이너, 담당 공무원 2명	<전달하기> 최종 실행전략 고도화 방안 논의 치매로드맵, 파트너십 강화, 커뮤니티 활성화 방안 논의
12차	2024.09.04. 9:30~12:30	하남시청 4층 회의실	서비스디자이너, 담당 공무원 3명	<전달하기> 권역별 4차 컨설팅 결과 논의 최종 실행 전략 고도화 방안 논의 일반인 대상 피드백 방안 논의
13차	2024.09.25. 9:30~14:00	하남시청 4층 회의실	서비스디자이너, 담당 공무원 3명	<전달하기> 최종 도출내용 논의 (로드맵, 치매어드바이저, 치매안심가맹점 디자인 작업 / 동영상 작업 공유)

□ 홍보실적 및 계획

○ 보도자료를 통한 홍보

* 12월 중 추가 보도 예정

하남형 치매환자가족지킴이, 공공서비스디자인 지원과제 선정

김종찬 기자 | 입력 2024-05-01 10:18



하남시 전경/하남시 제공

하남시가 제안한 수요자 중심의 하남형 치매환자가족지킴이 서비스가 정부의 공공서비스디자인 지원과제로 선정되며 전문가의 컨설팅 지원을 받게 됐다.

하남시에 따르면 시가 기획한 '공간 더하기(+)' 우울 날리기(-) 치매환자가족지킴이' 과제는 행정안전부가 주최한 '2024년 공공서비스디자인 지원과제' 심사를 통과했다.

공공서비스디자인은 정책수요자인 시민, 공급자인 공무원과 서비스디자인이 함께 정책과 공공서비스를 기획·설계하는 행정안전부 공모 사업이다.

행안부는 전국에서 제출한 과제수행 계획서를 대상으로 서면심사와 발표심사를 실시해 총 20개 과제(중앙부처 8개, 지자체 12개)를 선정했다. 하남시가 제출한 '공간 더하기(+)' 우울 날리기(-) 치매환자가족지킴이' 과제는 심사를 통과해 사업계획 과정

일간경기

하남시 치매환자가족지킴이 서비스 운영

2년 연속 선정 '쾌거' 전문가 컨설팅 혜택

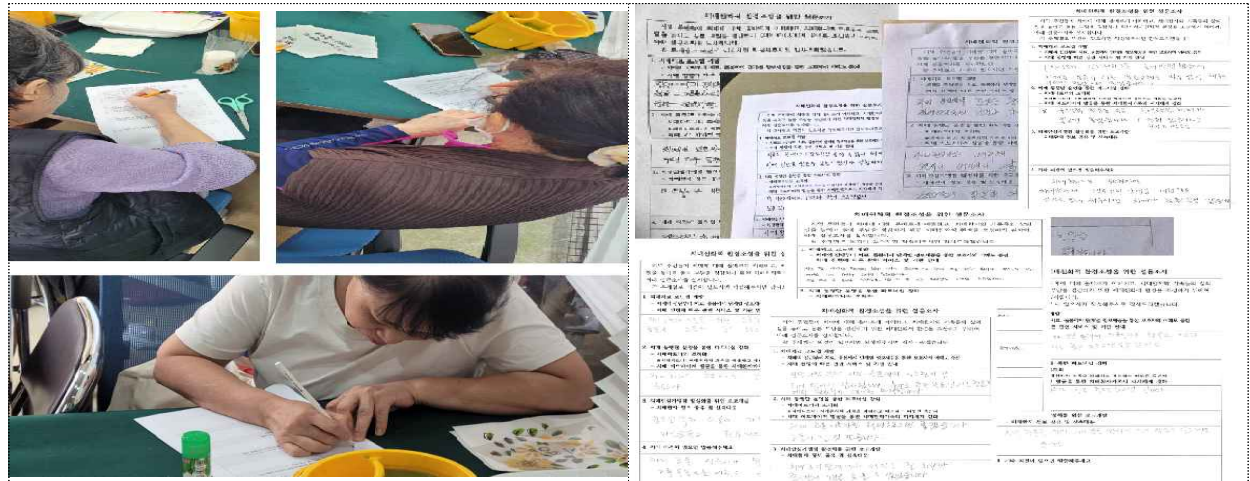
하남시는 제안한 수요자 중심의 하남형 치매환자가족지킴이 서비스가 정부의 공공서비스디자인 지원과제로 선정되며 전문가의 컨설팅 지원을 받게 됐다.

하남시에 따르면 시가 기획한 '공간 더하기(+)' 우울 날리기(-) 치매환자가족지킴이' 과제는 행정안전부가 주최한 '2024년 공공서비스디자인 지원과제' 심사를 통과했다.

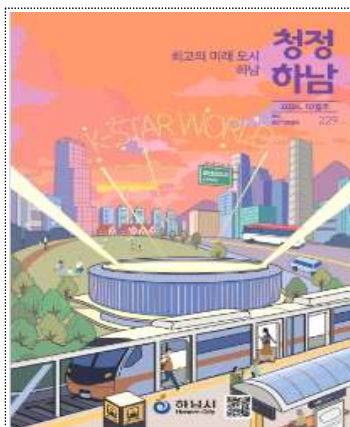
공공서비스디자인은 정책수요자인 시민, 공급자인 공무원과 서비스디자인이 함께 정책과 공공서비스를 기획·설계하는 행정안전부 공모 사업이다.

행안부는 전국에서 제출한 과제수행 계획서를 대상으로 서면심사와 발표심사를 실시해 총 20개 과제(중앙부처 8개, 지자체 12개)를 선정했다. 하남시가 제출한 '공간 더하기(+)' 우울 날리기(-) 치매환자가족지킴이' 과제는 심사를 통과해 사업계획 과정

○ 설문조사 실시(10월)



○ 월간 시정 소식지 '청정하남' 특집기사로 수록 예정(12월호)



○ 판넬 앙케이트 조사 실시(9월)



첨부2

공공서비스디자인 활동 총평

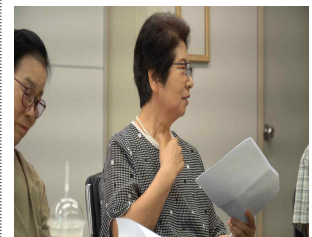
□ 공공서비스디자인단 (실 수요자인 치매환자 가족)



□ 공공서비스디자인 활동 총평

정책 수요자로 참석한 김재옥 할머니

“치매 환자인 남편을 치료하느라 지친 내 마음은 누가 알아주나 원망이 많았다. 하지만 이 모임을 통해 10년 묵은 체증이 확 내려가는 느낌을 받았다. 내가 건강해야 환자를 잘 보호할 수 있는데 앞으로 하남시의 정책이 기대가 된다.”



공공서비스디자인단 전문가로 참여한 미사보건센터 김소민 주무관

“그동안 보건센터에서 다루기 힘든 ‘치매 보호자’에 대해 더 깊이 이해하고 구체적인 해결책을 도출할 수 있어 기뻐다. 환자 치료에서 가장 중요한 보호자에 대해 다시 한번 생각할 수 있는 계기가 되었다”



익명의 실제 수요자 (익명요청)

“우연한 기회로 접하게 되었는데, 보호자를 위한 프로그램들에 참여하며 잊고 있던 나 자신을 발견하게 되어 의외로우면서도 즐거웠고 또 한편으로는 이전의 생활에서 많은 우울감이 있었다는 걸 깨달았다. 물론 열심히 홍보 중이시겠지만, 좀더 많은 치매환자 보호자들이 누릴 수 있었으면 좋겠다.”

□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

○ (수요자와의 직접소통)

- 공급자로서 주로 사무업무를 하다보면 현장과의 괴리가 발생하는 경우가 많은데, 막연히 생각했던 점들이 실제 대상자와의 만남 속에서 체감되는 경험을 가질 기회가 됨

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

○ (실무자간 고도화 회의 지원)

- 국민 아이디어를 실효성있는 정책으로 다듬기 위하여 공공서비스디자인단 워크숍 이후 서비스디자이너, 담당 공무원, 실무부서 등 실무자들만을 위한 별도 고도화 과정 필요

○ (보조서비스디자이너 지원)

- 일반 시민들과 워크숍을 진행하다보면 워크숍 내용 자체 외에도 많은 부대적인 업무들이 수반되는데, 그런 업무를 지원해줄 수 있는 보조 디자이너가 있다면 더 원활한 워크숍 진행이 가능할 것으로 예상됨