

모두에게 힘이 되는 따뜻한 돌봄 YANA 프로젝트(You Are Not Alone)

2025. 7.

영 암 군

영암군 모두에게 힘이 되는 따뜻한 돌봄 YANA 프로젝트(You Are Not Alone)

□ 추진배경

- 전국적으로 고령화지수가 가파르게 상승하며 초고령사회 진입 가속화
- 독거노인 증가 및 사회적 고립 문제 심화로 정서적 돌봄과 자립 지원 시급
- 인구감소·지역소멸 우려 확산에 따른 인구유지 대책 필요

□ 추진내용

- 독거노인의 건강 저하에 따른 고립으로 정서적 외로움·고독 등의 문제 해결방안 모색
- 수요자 중심 「마을on이음학교」 프로그램을 통한 통합 돌봄 복지서비스 체계 마련



마을on이음학교 로고

어르신들의 마을on이음학교 참여 모습

□ 추진성과 및 기대효과

- 정서적 고립 문제에 대한 수요자 중심 재정의 및 해결 접근
- 「마을on이음학교」 시범 운영으로 정책 실행력 강화 및 지속 가능한 운영 기반 마련
- 지역 돌봄 생태계 기반 조성 및 확산 가능성 확보

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 1:1 또는 다수를 중심으로 복지서비스 제공 • 복지 수혜에도 정서적 고립과 무기력 지속 • 물리적 방문 위주의 개별 돌봄 중심 • 공동체 해체 및 고립 가구 증가 	<ul style="list-style-type: none"> • 소그룹(3~5인) 근거리 자발적 자조모임 운영 • 자기돌봄 실천과 관계형성으로 삶의 활력 회복 • 주민 주도 자조모임 운영으로 정책 효율성 강화 • 정서돌봄 확산으로 지역 회복 기반 마련

□ 향후계획

- 「마을on이음학교」 2차 프로토타입 진행으로 프로그램 지속가능성 기반 마련
- '26년 지방소멸대응기금 연계한 행정·재정 지원체계 마련

I 모두에게 힘이 되는 따뜻한 돌봄 YANA 프로젝트 You Are Not Alone(영암군)

과제유형	실행·단독과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	영암군 기획예산실, 통합돌봄추진단, 인구청년과	과제담당자	전가희 주무관

1 과제 개요

- ◆ **(사업목표)** 건강 취약 독거노인의 정서적 고립과 건강 저하 문제 해결을 위한 주민 주도형 자조돌봄 프로그램 개발
- ◆ **(수요자)** 75세 이상 건강취약 독거노인
- ◆ **(추진기간)** '25. 4. ~ 11.
- ◆ **(소요예산)** 84백만원
 - ('25) 공공서비스 디자인 과제 운영 12백만원(기획예산실)
 - ('25) 통합돌봄 실태 및 돌봄수요 진단 실태조사 22백만원(통합돌봄추진단)
 - ('25) 군민 누구나 돌봄 동행 사업 50백만원(통합돌봄추진단, 고향사랑기금)
- ◆ **(추진내용)**
 - **[이해하기]** 문제의식 공유 및 조사 범위 설정
 - 초고령사회 진입, 인구소멸 위기, 독거노인 증가 등으로 인해 정서적 고립, 고독사, 돌봄 공백과 같은 사회적 이슈 확대
 - 복지서비스 수혜자임에도 불구하고 여전히 외롭고 단절된 일상을 겪고 있는 상황에 집중하여 조사 목표 설정

어르신들이 혼자서도 덜 외롭고,
스스로 건강하게 잘 지낼 수 있도록 하려면 어떻게 해야할까?

- **[발견하기]** 수요자 문제 재정의
 - 건강취약 독거노인을 중심으로 심층 인터뷰 실시

“나도 친구들 만나 놀고싶은디 다리가 아파서 못나가...혼자 말 한마디 없이 그냥 집에서 종일 TV만 켜놓고 있어...”

- 이해관계자 맵, 친화도 맵을 활용하여 독거노인의 정서적·신체적 단절 등 문제점 파악 및 구조화

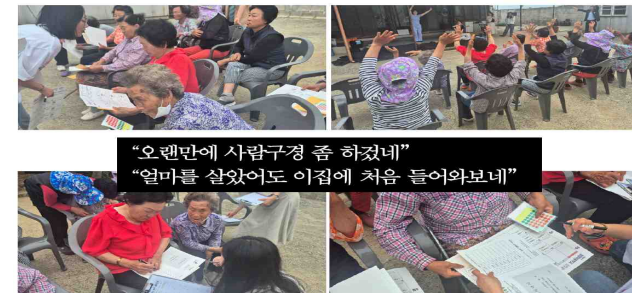
- **[정의하기]** 사용자 중심 문제구조 정의 및 목표 설정
 - 퍼소나, 고객 여정맵을 통해 독거노인의 PainPoint 및 하루 일과 속 감정 변화와 정제된 루틴 시각화
 - 건강 취약 독거노인이 혼자서도 일상을 잘 지내고, 주변 사람과 어울리며 살 수 있도록 서비스 목표 수립

어르신들이 더 자주 만나고 대화할 수 있게 하자!
스스로 건강을 지켜나갈수 있게 매일 건강 루틴을 만들자!

- **[발전하기]** 서비스 아이디어 구체화 및 설계
 - 건강취약 독거노인의 일상 자립과 정서적 연결을 위한 소규모 공동체 「마을on이음학교」로 자기 돌봄 스케치



- **[전달하기]** 프로토타입 실행 및 확산 전략
 - 1차 프로토타입 추진(3주간)
 - * 건강달력 활용하여 운동하기, 약 먹기, 안부 전화하기 활동 추진
 - * 주1회(매주 금요일) 전체모임으로 건강달력 상황 공유



- 2차 프로토타입 추진 준비
 - * 1차 프로토타입의 단점을 보완(쉬운 건강체조 포스터 제작, 도장쿠폰 제작)
 - * 타부서 연계 “행복-건강증진 통합돌봄 솔루션” 프로그램 추가

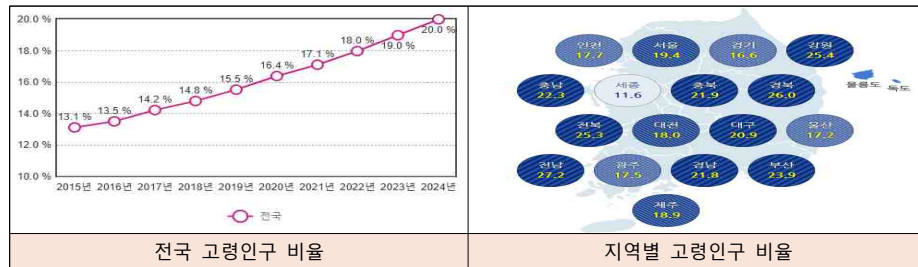
2 추진배경

※ 추진목표

- 건강 취약 고령 1인가구의 정서적 고립과 건강 저하 문제 해결 방안 모색
- 지속가능한 주민 주도형 자조돌봄 프로그램 개발

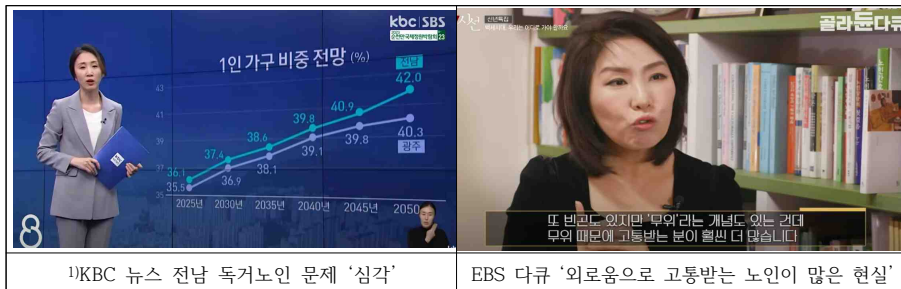
□ 초고령화 사회와 인구소멸 위기

- 2024년 기준 국내 고령인구는 20%의 비율로 빠른 속도로 고령화 진행
- 특히, 영암군 포함 농어촌 지역의 고령인구는 25~27%로 높은 비율로 고령화 사회 맞춤 새로운 정책 마련이 필요
- '25년 영암군 노령화지수* 329.4 기록, 전국 평균 199.9
- * 노령화 지수 : 유소년(14세 이하) 인구 100명에 대한 고령(65세 이상) 인구 비



출처 : KOSIS 국가통계포털(2024년 기준, 고령인구비율)

- 고령 인구 중 독거노인의 비율이 증가하고 있으며, 이들 중 다수는 정서적 고립으로 고통 호소
- "그냥 TV만 보고, 말 한마디 없이 하루를 보내..."(25. 심층인터뷰 발췌)
- 영암군 75세이상 노인의 1인가구 유형 70% 이상 차지¹⁾



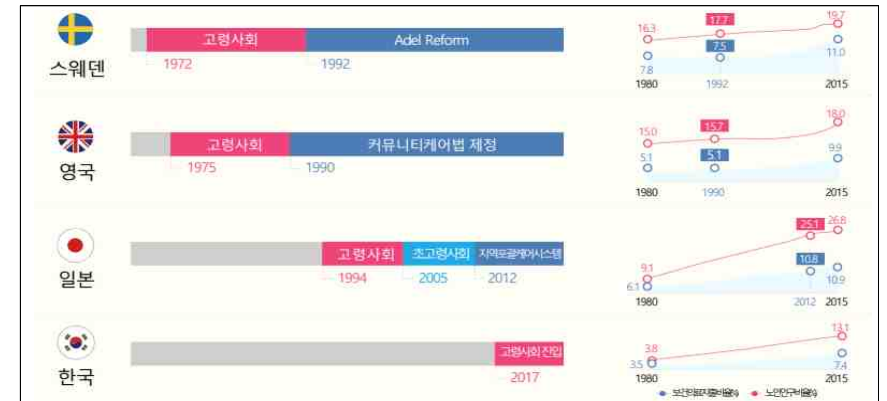
¹⁾KBC 뉴스 전남 독거노인 문제 '심각'

EBS 다크 '외로움으로 고통받는 노인이 많은 현실'

1) 출처 : 2025년 영암형 통합돌봄 체계 구축 실태조사

□ 돌봄 수요 증가에 따른 복지체계 정비 필요

- 사회적 변화(고령화,인구소멸)에 부합되는 새로운 돌봄의 정의 필요
 - 해외 국가 사례의 경우, 요양·보건·주거 등 시설 중심적 개개의 돌봄을 탈피하여 '커뮤니티케어' 등 요구에 기반한 지원으로 재정의
 - 노인이 살던 곳에서 의료·돌봄·요양 및 일상생활 지원 등의 서비스를 통합적으로 지원받을 수 있도록 돌봄 정의 전환 필요



출처 : 보건복지부

- 영암군의 '돌봄'에 대한 관심 및 제도적·행정적 기반 마련
 - 영암군 돌봄 사업 30개 중 관-돌봄 사업 2건*, 지역-돌봄 사업 부재
 - * [관-돌봄] 가사간병 방문지원사업 일상생활 지원 분야, 공직자 결연 안부살피기
 - '25년 1월 영암군 조직개편, 「통합돌봄추진단」 신설
 - * 2개팀(돌봄정책팀+통합사례팀), 24명
 - 기관장의 생산적 복지와 통합돌봄에 대한 적극 의지 표명
 - 영암군수 '통합사례관리와 지역사회 통합돌봄을 강화하여 영암형 복지모델 만들겠다' 선언*
 - * 2025년 영암군 신년사 발제
 - '영암형 통합돌봄체계 구축' 실태조사 연구용역 추진

○ 급격한 고령화 1인 노인가구 증대에 따른 지역주도의 돌봄 서비스 필요

3 추진내용

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	유애정 센터장 (국민건강보험공단)
		장승희 교수 (동아보건대학교)
	정책수요자	박석수
		김명자
		전충남
		박경춘
		김성숙
서비스디자이너	김은영 대표 (좋은 디자인)	서비스디자인 소개 및 운영
	송다영 (보조디자이너)	서비스디자인 기법을 활용한 회의 진행
공무원	공공서비스 디자인 담당	옥충근 팀장 (기획예산실)
		전가희 주무관 (기획예산실)
	사업담당	진한검 팀장 (통합돌봄추진단)
		박가영 주무관 (통합돌봄추진단)
		안해진 주무관 (통합돌봄추진단)
		반봉수 주무관 (통합돌봄추진단)
		김해송 주무관 (인구청년과)

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	건강취약 독거노인에 대한 이해 ① 서비스디자인 이해하기 ② 맥락적 분석: 정서적 단절에 영향을 주는 다차원적 요인(신체·심리·사회적 맥락) 확인 ③ 조사목표 설정	· 맥락적 분석 워크시트 · 조사목표 설정
발견하기	건강취약 독거노인에 문제 현황 파악 ① 심층인터뷰 : 독거노인 및 액티브시니어 인터뷰 진행 ② 이해관계자맵 : 독거노인 관련 내·외부 이해관계자 파악 ③ 친화도맵 : 독거노인의 정서적·신체적 단절 등 문제점 파악 및 구조화	· 인터뷰 조사 자료 · 이해관계자 맵 · 친화도 맵
정의하기	대표사용자선정, 서비스목표수립 ① 퍼소나: 건강악화로 외부활동을 못해 일상이 무료한 “노순자” 어르신 ② 고객여정맵: 노순자님의 하루일과의 감정을 시각화 ③ 서비스목표수립: 발견된 문제를 기회로 전환	· 퍼소나 · 고객여정맵 · 서비스목표
발전하기	문제 해결을 위한 아이디어 발산 ① 아이디어 워크숍 : 정서적 고립 해소 및 일상 자립을 위한 주제로 아이디어 발굴 ② 아이디어 스케치 : 도출된 아이디어를 바탕으로 「마을on이음학교」 실행 전략 스케치	· 아이디어 · 「마을on이음학교」스케치
전달하기	최종 성과물 구체화 ① 디자인 콘셉트 : 자조적 건강공동체를 위한 콘셉트 수립 ② 스토리보드 : 「마을on이음학교」 흐름을 시각적으로 표현 ③ 프로토타입 실행 : 「마을on이음학교」 진행으로 보완사항 도출	· 스토리보드 · 프로토타입 수행

□ [이해하기] 공공서비스디자인 이해 및 현황 공유

① 서비스디자인 이해하기 ② 맥락적 분석 ③ 조사목표 설정

○ (이해하기) 독거노인의 어려움 및 공공서비스 필요성 인식

- 독거노인을 위한 서비스 개발에 공공서비스디자인이 필요한 이유, 운영 목적, 역할, 정책 현황 등 오리엔테이션 추진
- 통계자료(독거노인 비율, 사망사고 등) 관련 뉴스/사례 영상 공유 및 영암군 돌봄 정책 현황 공유
- 실제 생활지원사 사례를 통한 건강·정서적 취약 어르신들의 일상 문제 인식



○ (맥락적 분석) 다양한 상황 속에서의 정책 수요자의 입장을 이해하고 공감하며 독거노인의 문제상황 파악 및 메인 이슈 TOP3 도출

① 건강 악화로 인한 정서적 고립과 외로움

- 대화할 사람이 없어 하루 종일 말 한마디 없이 지내는 경우가 다수, 생활지원사의 통화가 유일한 소통창구

→ 복지 혜택을 받고 있음에도 여전히 정서적 고립 호소

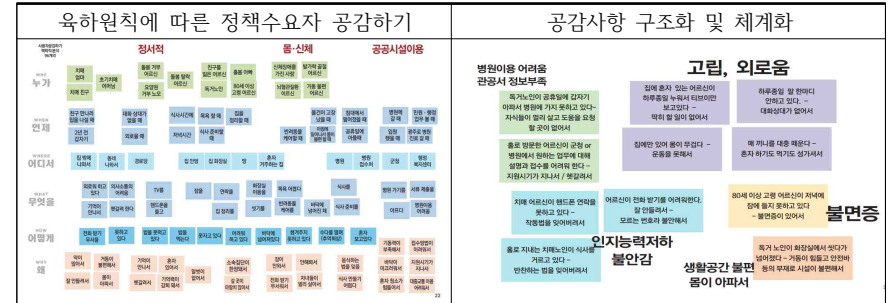
② 무기력, 심리적 위축으로 인한 일상 기능 저하

- 만성 통증, 불면증, 운동 부족 등으로 인한 일상 자립이 어렵고, 이로 인한 무기력, 우울감으로 삶의 활력 상실

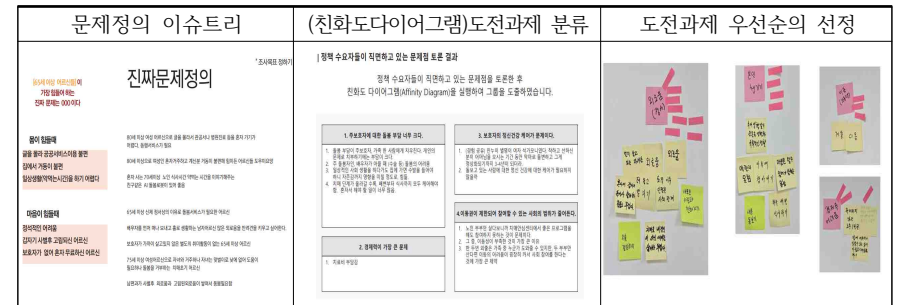
③ 이동 불편과 경제적 부담

- 시골 지역의 교통 접근성 문제와 대중교통 부족, 택시 요금 부담 등으로 인해 외출 자체가 어려움

→ 이동 불편 및 경제적 부담 상황을 인지하고, 대중교통 이용이 힘든 독거노인 등을 대상으로 고향사랑기금 연계 「군민 누구나 돌봄 동행 사업」 계획 수립(25.5)



○ (조사 목표 설정) 맥락적 분석을 통해 발굴된 정책수요자 심층 논의를 통한 ①인터뷰 대상자 최종 선정 및 ②친화도법을 통한 도전과제 선정 및 ③정책 수요자가 직면하고 있는 문제점 도출 및 결정



➢ 어떻게 하면 건강취약 고령 독거 노인이 외로움과 고립으로 인한 심리적 우울감과 건강 악화를 해결할수 있을까?

□ [발견하기] 독거노인의 주요 문제점 및 요구 파악

① 심층인터뷰 ② 이해관계자맵 ③ 친화도맵

○ (심층인터뷰) 독거노인, 액티브시니어 9명 인터뷰 진행



“친구도 만나고 놀고 싶은디... 내가 다리가 불편해가고... 맨날 오라하기도 미안하자너. 그니깐 집에만 있는거야...어쩔 수 없제..”

- 남편과 사별한 뒤 갑자기 다리가 불편해짐
- 친구들과 놀고싶지만 다리가 아파 집 밖으로 나가기 불편함
- 자택에서라도 친구들과 놀고 싶음

“한 번 밖에 나가려면 몸이 너무 힘들어. 그러니까 그냥 혼자 집에서 자다가 티비 보다가 해. 그럼 **오늘이 며칠인지도 헛갈려서 약도 한 번씩 까먹는당께..** 어찌 안 외롭겠어.. 그냥 그런가보다 하고 사는거지.”

- 외로움이 너무 큰데, 나갈 수 없어 혼자 집에서 삭이며 해결해야 함
- 제때 약 챙겨먹는 게 영 어려움
- 불면증이 있어 수면제를 먹는데, 낙상으로 인한 골절 발생 이후 안 먹고 있음



“내가 왕년에 글 좀 썼어. 취미가 서예야. 사람들이랑 같이 글도 쓰고 애기도 하고 싶은데 **마음 맞는 사람을 못 찾겠어.** 주변에도 몇 번 말했는데 안 맞는지 금방 그만두더라고.”

- 더 많은 이들과 함께 취미생활을 영위하고 싶은 액티브 시니어
- 취미활동을 제안하지만, 성향에 안맞아 그만두는 경우가 있고, 모두에게 제안하기엔 한계가 있어 제안받지 못하고 은둔하는 노인도 많이 있음

“나이가 들수록 몸을 계속 움직여야 해. 하루는 똑같은 운동만 하니까 질려서 밖에 있는 걸 써봤는데. **젊은 사람들한테 맞춰져** 있는지 높고 무거워서 **못쓰겠더라고.** 그래서 그냥 집에서 해.”

- 매 아침마다 꾸준히 운동함
- 마을 운동기구는 연령대에 맞지 않는 운동법으로 구성되어 있어 사용하기 불편함



- ➡ 정서적 고립으로 이어지는 건강 악화로 인한 외부 활동 축소
- ➡ 상실(사별, 질병, 퇴직)로 인한 급격한 사회적 단절
- ➡ 취미, 소일거리 부재로 인한 무료한 삶
- ➡ 건강에 취약한 노인이 사용하기엔 불편한 외부 운동기구

- (이해관계자맵, 친화도맵) 독거노인 관련 이해관계자 및 사회와의 정서적·신체적 단절 등 문제점 파악 및 구조화



< 수요자 문제 발견 전·후 비교 >

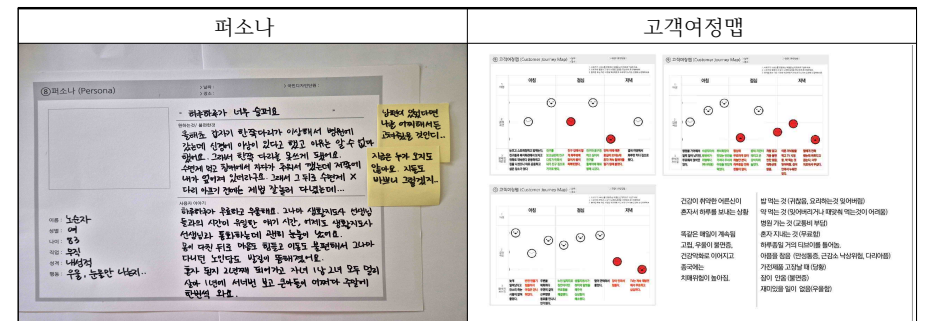
수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> · 고령자는 다양한 복지서비스를 받고 있으므로 큰 어려움이 없을 것으로 인식 · 경로당, 마을회관 등이 있으니 모여서 시간 보낼 것으로 생각 	<ul style="list-style-type: none"> · 복지 수혜 중에도 심리적 외로움과 대화 단절로 인한 정서적 고립 심각 · 거동 불편으로 경로당, 마을회관 등을 이용하지 않고 대부분 시간을 혼자 보냄
<ul style="list-style-type: none"> · 고령자의 건강은 의료지원으로 일정 부분 관리되고 있다고 판단 	<ul style="list-style-type: none"> · 일상 기능 저하와 무기력감, 운동 부족, 불면증 등으로 병이 아닌 삶의 활력 상실

➡ 기존 복지 서비스가 있어도 독거노인의 외로움은 해소되지 않고 **‘정서 돌봄의 공백’ 존재**

□ [정의하기] 서비스 목표 정의하기

- ① 퍼소나
- ② 고객여정맵
- ③ 서비스 목표 수립

- (퍼소나) 75세 독거 고령자 “노순자”씨 선정하여 PainPoint 확인
 - ① 거동이 불편해도 친구들과 어울리고 싶다
 - ② 일에 대한 단절감을 해소할 활동이 있으면 좋겠다
 - ③ 취미생활과 일상생활을 함께 할 벗이 있으면 좋겠다
- (고객여정맵) ‘노순자’씨의 일상을 감정 및 도표로 시각화
 - ① 밥먹는 것, 약 먹는 것(귀찮음, 요리법 · 약 먹는 시간 잊어버림)
 - ② 하루 종일 티비 시청(무료함, 우울함)



- (서비스 목표 수립) 시설 중심의 돌봄 복지서비스는 있지만 외로움은 여전함. '돌봄의 공백'을 정서 중심으로 재정의하여 목표 수립

어르신들이 더 자주 만나고 대화할 수 있게 하자!
스스로 건강을 지켜나갈수 있게 매일 건강 루틴을 만들자!

□ [발전하기] 아이디어 구체화하기

① 아이디어 워크숍 ② 아이디어 스케치

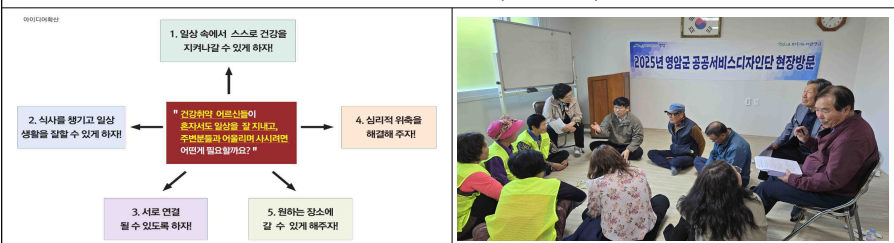
- (아이디어 워크숍) 독거노인의 정서적 고립 해소 및 일상 자립 지원을 위한 자조 모임 설계
 - 운동 루틴, 정서 연결, 관계 형성, 소모임 구조, 참여 유도 등 자조 모임 실현을 위한 핵심 요소별 실행 아이디어 정리 및 정책 실행 가능성 검토

< 최종 아이디어 컨셉 >

- ➡ 서로 연결해주자
- ➡ 함께 운동할 수 있게 도와드리자
- ➡ 기본 예절을 지킬 수 있게 하자
- ➡ 식사와 약을 잘 챙길 수 있게 해드리자
- ➡ 일상을 스스로 챙길 수 있게 도와드리자
- ➡ 요리 교실을 만들자
- ➡ 놀이와 취미를 찾아드리자
- ➡ 이동도우미 인력풀을 구성해보자(봉사교환)



아이디어 발전하기(만다라트)



- (아이디어 스케치) 건강취약 독거노인의 일상 자립과 정서적 연결을 위한 마을 이웃단위 소규모 공동체 「마을on이음학교」로 「자기돌봄」 스케치

스케치	주요내용
일상 자립을 위한 자기돌봄 루틴 설계	<ul style="list-style-type: none"> 하루에 한 가지 이상 스스로 활동하고 기록하기 (예시. 산책, 스트레칭, 전화, 식사 체크 등) 건강 달력, 체크리스트 등 시각화 도구 제공 활동을 기록, 공유하면서 소소한 성취감 느낄 수 있도록 구성
소그룹 중심의 자연스러운 관계 형성	<ul style="list-style-type: none"> 3~5명 소그룹으로 구성, '같이 하는 우리'라는 정체성 부여 유대감 형성을 통한 자발적 자조모임으로 발전 가능성 확보 리더 역할 '도움친구'로 명칭을 완화하고 순환제로 운영해 참여 부담 최소화
정서적 연결 촉진 장치 마련	<ul style="list-style-type: none"> 전화 안부 나눔, 간단한 대화 유도 등 소통 구조 설계 "당신의 안부가 궁금하다"는 메시지를 통해 심리적 안정감 제공 관계 단절을 예방하고 정서적 외로움 완화
주기적 모임을 통한 공동체 소속감 강화	<ul style="list-style-type: none"> 주1회 정기 모임을 통해 얼굴을 마주보고 교류하는 시간 마련 일상 공유, 출석 도장, 활동 피드백 등으로 참여 동기와 소속감 향상 관계가 자연스럽게 형성되고 유지되는 정서적 공간 제공
마을 단위 확산 기반 마련	<ul style="list-style-type: none"> 생활지원사 및 보건소와 협력하여 고립 어르신 발굴 운영모델, 활동도구, 매뉴얼 표준화로 다른 마을 확산 가능성 확보

□ [전달하기] 최종 성과를 구체화

① 디자인 컨셉 ②스토리보드 ③ 프로토타입 실행

- (디자인 콘셉트) 마을on이음학교로 고립 위험이 있는 어르신이 스스로 자신에게 맞는 건강한 루틴을 형성하고, 이웃과의 느슨한 정서적 연결망을 통해 일상 속 자립성을 회복할 수 있도록 설계된 「자조적 건강 공동체」

구분	대상	기대 효과 및 혜택
정책 수요자	거동 불편, 정서적 고립 어르신	스스로 건강 루틴 형성, 정서적 안정, 자립성 증가, 지역 내 관계망 회복
운영 주체	지자체, 생활지원사 등	개입 최소화로 효율적 운영, 돌봄 구조의 주민 내재화
전체 마을	커뮤니티 구성원 전체	고립 예방, 자조적 돌봄 문화 확산, 타지역 확산 가능성

- (스토리보드) 거동이 불편한 독거노인이 '마을on이음학교' 자기돌봄 서비스를 알게 되고, 초기 참여부터 점차 자조적으로 활동을 이어나가는 과정

1. 혼자있는 어르신의 일상

오늘도 쓸쓸하게 말 한마디 없이 혼자 TV를 보고있는 어르신.

2. 「마을on이음학교」 안내

생활지원사가 어르신 댁에 방문하여 '마을on이음학교'라는 모임을 소개한다

3. 첫 모임 참여

어르신들이 모인 곳에서 생활지원사님이 '마을on이음학교' 프로그램에 대해 설명한다.

4. 「마을on이음학교」 활동 모습

함께 모여 소소한 일상을 이야기 나누고, 활동카드 내용을 서로 공유한다.

5. 관계가 형성되는 모습

어르신들이 나란히 걸으며, 소소한 일상을 이야기 나누다.

6. 자조적으로 이어지는 모임

생활지원사가 없는 날, 어르신들끼리 모여 이야기를 나누다.

- (1차 프로토타입 실행) 「마을on이음학교」 추진

□ 목 적

건강 취약 어르신이 일상 자립과 정서적 연결을 위한 마을 소규모 공동 「마을on이음학교」로 자조기반 프로그램 실행 테스트

□ 기 간 : 5.22. ~ 6. 13.(약 3주간 시범 운영)

□ 구 성 원 : 군서면 양장마을 독거노인 11명

□ 사전준비

- 주간 일정표 및 운영 흐름도 수립
- 활동 카드 제작 : 서약서, 학생증, 건강 달력(큰 글씨, 쉬운 언어 사용)

□ 주요내용

- 1주차 코디 개입 → 2 ~ 3주차 자조 모임 전환 단계적 실행
- 건강달력 활용하여 운동하기, 약 먹기, 안부 전화하기 활동 추진
- 주1회(매주금요일) 전체 모임으로 건강달력 체크
- 완료 후 심층 인터뷰 및 만족도 조사(참여자 91%가 향후 참여 동의)



최 화 레

참여자서약서

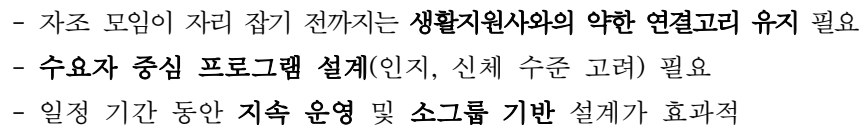
번호	이름	연락처
1	김영희	010-1234-5678
2	김영희	010-1234-5678
3	김영희	010-1234-5678
4	김영희	010-1234-5678
5	김영희	010-1234-5678
6	김영희	010-1234-5678
7	김영희	010-1234-5678
8	김영희	010-1234-5678
9	김영희	010-1234-5678
10	김영희	010-1234-5678

□ 활동사진



양장마을 어르신의 마을이음학교 참여 모습

구분	1차 프로토타입 문제점	2차 프로토타입 개선점
1	참여 인원(10여 명) 많아서 자조 운영 어려움	참여 인원은 3~5명으로 제한
2	참여 인원이 많아 참여자의 집 방문 부담	참여자의 집이나 5인 이하 공간에서 소규모 운영
3	대상자 선정 어려움 수시로 대상자가 바뀌거나 추가됨	정책수요자 중심 선정 생활지원사, 마을활동가 등 협력
4	집에서 혼자 운동하기 어려움	쉬운 운동 포스터 배부로 집에서도 쉽게 실천 가능
5	운영 기간 짧아 루틴 정착 어려움	'3/6개월 학기제'로 확대 운영
6	달력 체크 어려움 작은 글씨, 복잡한 구성	작고 휴대하기 쉬운 건강 달력 제작
7	릴레이전화 한계 통화 연결 어려움, 번호 누르기 불편	'도장쿠폰'으로 정서 교류 간소화 및 단계적 시행
8	효과 측정 어려움, 피드백 부족	시각적 참여 피드백 도입



4 공공서비스디자인 운영 성과

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ 정서적 고립 문제에 대한 수요자 중심 재정의 및 해결 접근

- 복지서비스 수혜 여부와 무관하게 여전히 심각한 고립과 외로움을 경험하는 고령자 실태를 현장 인터뷰, 피소나, 고객여정맵 등을 통해 구체적으로 도출함
- 단순한 물리적 돌봄이 아닌, 정서적 연결과 일상 루틴 회복을 목표로 하는 프로그램 설계를 통해 수요자 중심 접근 전환

□ 「마을on이음학교」 자조 돌봄 프로그램 기획 및 프로토타입 실행 검증

- 활동 캘린더, 건강체조 달력, 릴레이 전화 등 생활밀착형 콘텐츠를 구성하고, 소그룹 기반 활동으로 자율성과 실행력 확보
- 생활지원사가 ‘서포터’ 역할로 초기 관계 형성 및 운영지원으로 점진적 자조 전환 유도
- 3주간의 시범 운영 결과 정서 안정감 증가, 일상 활동 수행률 향상 등 실질적 효과 확인.
- 향후 서로를 돌보는 주민주도의 케어 커뮤니티 체계 구축과 스스로 나를 돌볼 수 있는 환경 조성으로 일상 고립 문제 완화 및 삶의 활력 증가 기대

□ 정책 실행력 강화 및 지속가능 운영 기반 마련

- 1차 프로토타입 진행 결과 단기성 과제의 한계를 인식하고, ‘3/6개월 학기제 운영’모델 제안으로 정책의 지속성과 반복 가능성 확보
- 이해하기 단계에서 도출된 ‘이동 불편’을 해결하기 위해 「군민 누구나 돌봄 동행 사업」을 기획(‘25.5.)하여 정책 실행력 강화
- 고령자 친화적 디자인을 반영한 따라하기 쉬운 운동 포스터, 이해하기

쉬운 건강 달력 등 참여 도구 개선을 통해 현장 적용성 확보

- 타부서 유관 정책(행복-건강증진 통합돌봄 솔루션, 공동체 활용 돌봄 서비스 지원, 마을활동가 인력 양성 등) 연계하여 정책 실효성 극대화
- 공무원-생활지원사-마을활동가 등 협업체계를 구축하여 정책 설계와 현장 실행 간 유기적 연결 구조 마련으로 지속가능한 공동체 기반 확보
- 자조모임 중심 프로그램으로 공공서비스의 대안적 전달방식을 제시하고, 타 지역 확산 가능 기반 마련

□ 지역 돌봄 생태계 기반 조성 및 확산 가능성 확보

- 생활지원사, 마을활동가 등 기존 인적 자원을 활용한 지역 맞춤 실행체계를 구축하여 정책 효과 극대화 가능
- 주민이 주체가 되는 자조모델로서 공공 중심 돌봄의 부담을 완화하고, 실질적 관계망 형성
- 공무원과 실무자의 서비스디자인 경험 축적을 통해 정책 설계·집행 역량 강화

구분	기존(As-Is)	개선(To-Be)
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 복지 수급 중에도 외로움과 대화 단절 지속 • TV 시청 외에는 의미 있는 활동 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 『마을on이음학교』 참여로 정서 교류 및 일상 회복 • 자조적 활동(산책, 운동, 교류)로 활력 증가
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 초고령화 및 1인가구 증가로 돌봄 수요 급증 • 개별 돌봄 중심으로 지속가능성 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 공동체 기반 자조모임으로 돌봄 기능 일부 분산 • 고립감 해소 및 지역 내 정서적 관계망 형성
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 생활지원사 중심 1:1대응 방식의 한계 • 복지 서비스의 정서적 돌봄 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 디자인 기반 수요자 맞춤형 서비스 기획 • 정서 지원이 포함된 구조적 정책 설계 가능
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄 관계자 간 정보 공유 부족, 연계 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> • 생활지원사-공무원 간 역할 분담 및 연계 강화 • 대상자 선정 및 초기 안내 등 협력 체계 구축

5 향후 추진계획

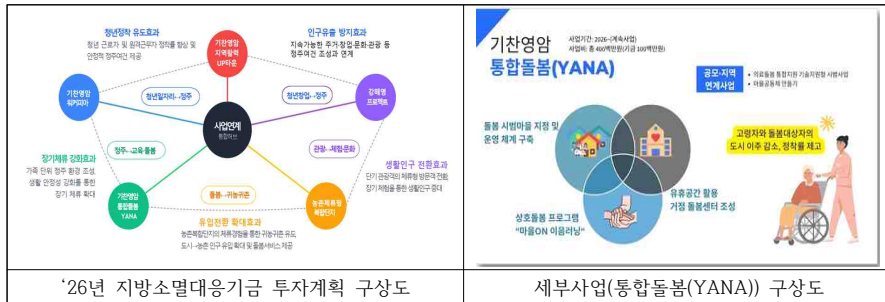
가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

☐ 「마을on이음학교」 운영체계 정착을 위한 기반 마련

- 운영 프로그램 및 도구의 표준화·고령 친화 설계
 - 프로토타입 현장 피드백 반영하여 '3/6개월 단위 프로그램' 확대 추진으로 자조적 활동의 지속성 확보
 - 쉬운 글씨, 큰 글자 등 고령자 맞춤형 콘텐츠 개발
- 공무원-생활지원사-마을활동가 중심 운영조직 체계 구축
 - 초기 안내·관계 형성 등을 담당할 수 있는 '지역 서포트 인력풀*' 확보

☐ 행정 및 재정 지원 기반 마련

- '26년 지방소멸대응기금 연계 건의 및 반영 추진
 - 마을별·연령별 맞춤 건강 돌봄 인프라(지압길, 스트레칭 구역 등) 확충 등 정주여건 개선 및 지역공동체 활성화를 위한 지방소멸대응기금 건의

☐ 세부운영방안

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
<ul style="list-style-type: none"> • 「마을on이음학교」운영 <ul style="list-style-type: none"> - 고령자 맞춤 콘텐츠 개발 및 운영 - 참여율, 정서 반응 등 정기 모니터링 및 피드백 • 지속가능 기반 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 재정 안정성 확보를 위한 재원 다각화 - 타부서 유관 정책과 연계 추진 - 이해관계자 거버넌스 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 : 통합돌봄추진단, 보건소, 생활지원사, 마을활동가 등 • 예산 : 지방소멸대응기금 • 조직법령 : 돌봄통합지원법

첨부1 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

☐ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025.03.18. 16:30~18:00	영암군청 왕인실 및 소회의실	국민디자인단 6명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명	[이해하기] • 팀 구성 • 공공서비스디자인 이해하기 • 돌봄의 필요성 인식 • 정책 현황 공유 및 조사 목표 설정
2차	2025.03.25. 9:30~12:00	영암군 달빛청춘마루 소회의실	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명	[발견하기] • 맥락적 조사를 통한 고령의 건강취약 어르신들이 직면하고 있는 문제점 및 니즈 공감 • 정책 사용자 정의하기 • 심층인터뷰 준비
3차	2025.03.28.	정책 수요자 집 복지회관 등	국민디자인단 5명, 담당 공무원	• 심층인터뷰 진행
4차	2025.04.01. 09:30~12:00	영암군 달빛청춘마루 소회의실	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원7명	[발견하기] • 심층인터뷰 결과 정책 수 요자가 직면하고 있는 문제점 분석
5차	2025.04.08. 09:30~12:00	영암군 달빛청춘마루 소회의실	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원6명	[정의하기] • 퍼소나, 고객여정맵을 통하여 서비스 목표 수립
6차	2025.04.23. 09:30~12:00	영암군 달빛청춘마루 대회의실	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 6명	[발전하기] • 만다라트를 통한 아이디어 발전하기
7차	2025.05.02. 12:00~14:00	군서면 양장마을회관	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 6명	[발전하기] • 아이디어 선정 및 프로토타입 실행 계획 수립
8차	2025.05.20. 09:30~12:00	영암군 달빛청춘마루, 군서면 양장마을회관	국민디자인단 2명, 서비스디자이너2명, 담당 공무원4명	[발전하기] • 프로토타입 구체화하기

□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

- 초고령 사회에 대한 선제적 대응 모델 제시
 - 「마을on이음학교」는 정서적 고립과 건강 저하라는 고령자의 복합 문제를 지역공동체 기반으로 해결하고자 한 시도로, 초고령 사회에 대한 준비된 지역의 대응 방식 제시
- 정책 수요자 중심 설계의 실질적 효과 검증
 - 공공서비스디자인을 통한 공동 설계와 시범 실행을 통해 수요자의 목소리를 실제 정책 설계에 반영함으로써, 맞춤형 정책의 실행력 및 체감도 향상
- 존엄한 노후를 위한 지역 돌봄 생태계 가능성 확인
 - 어르신들이 단순 보호 대상이 아닌, 스스로 일상과 관계를 회복하며 존엄하게 살아갈 수 있도록 지원하는 자조 기반 돌봄 모델의 효과성 확인

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과 창출을 위한 제언

- 지속가능한 확산을 위한 제도적·재정적 기반 마련 필요
 - 『마을on이음학교』처럼 정서 돌봄과 자조활동을 결합한 공공서비스 디자인 과제는 일회성 프로그램에 그치지 않고, 지역사회 내 돌봄 생태계로 확장될 수 있도록 중장기적 정책화 필요
- 지역소멸대응기금의 전략적 연계 필요
 - 고령화와 인구감소로 인한 지역소멸 위기에 대응하기 위해, 공동체 기반 자조돌봄 사업을 지역소멸대응기금 투자 방향에 적극 반영 필요