

우리동네 명예사회복지공무원 위기가구 발굴 활동 가이드북

“우리 주변의
어려운 이웃을 찾아주세요.
알려주세요!”

#성동에
살아요

활동 개요

명예사회복지공무원이란?



일상생활 속에서 주변의 **사회적 고립 위기가구** 등
어려운 이웃을 발견 하고 알리며, 그들의 **안부**를 살피는
무보수 명예직

누가 참여하나요?



• 지역과 이웃에 관심이 많고 지역복지 증진에 도움이 되고자 하는
주민이라면 **누구나 참여할 수 있어요.**

* 동 지역사회보장협의체 위원, 복지통장, 신고 의무자, 지역주민 등

• 주민 생활과 접촉이 많은 일에 종사하는 분들도 참여하고 있어요.

* 부동산중개인, 공동주택 관리자(관리사무소, 경비원 등), 숙박업,
생활물류 택배서비스업, 숙박업, 고시원, 음식점, 약국, 편의점 등

무엇을 하나요?



• 사회적 고립 **위기가구 발굴, 알림**

: 위기가구로 보이는 이웃이 있으면 동주민센터로 알려주세요.

• **안전·안부 확인**(방문, 전화 등) 지원

: 위기가구의 안부를 촘촘히 확인해요.

• 사회적 고립 **위기가구**를 위한 **지원 활동**

: 위기상황이 예상되거나, 도움을 요청하는 이웃에게는 복지정보를
제공하거나 동주민센터 상담을 안내해요.

• 성동형 **사회적 고립 예방**을 위한 서비스 지원 및 참여

: 복지사각지대 발굴 캠페인 등에 참여해요.

활동안내

사회적 고립 위기가구 발견하기

- ☑ 일상생활에서 주변 이웃의 위험징후를 관찰
- ☑ 생활업종 종사자는 업무 중에 알게 된 주민의 일상에서 위험징후 찾기

명예사회복지공무원	사회적 고립 위험징후(사례 중심의 예시)
주변 이웃	· 외출하지 않고 집에만 있는 것 같아요. · 자주 술에 취해 동네를 돌아 다녀요, 집 주변에 술병이 많이 보여요.
동 지역사회보장 협의체	· 실직, 이혼, 질병, 사고 등으로 어려움이 생겼어요. · 홀로 사는 이웃인데 갑자기 보이지 않아요.
복지 통(반)장	· 주민등록 사실조사 및 전입신고 사후 조사 시 위기상황이 있는지 꼼꼼히 살펴봐 주세요. · 계절에 맞지 않는 옷을 입고 다녀요
아파트 관리사무소, 임대인, 동일건물 이웃	· 월세, 관리비 등을 3개월 이상 체납했어요. · 집 앞 또는 우편함에 체납 고지서 등 우편물이 쌓여 있어요. · 집에서 악취가 나고 쓰레기, 술병이 쌓여 있어요.
숙박업소(여관 등), 고시원	· 숙박비, 고시원비를 몇 개월째 체납했어요. · 외출을 거의 하지 않고 방에만 있는 것으로 보이는 사람이 있어요. · 집 청소를 하지 않고 쓰레기를 치우지 않아요.
공인중개사	· 보증금이 없어 반지하, 옥탑층 등 취약 주택을 찾고 있어요.
생활물류 택배 서비스	· 며칠째 배달물품(음료, 도시락, 생필품 등)가 쌓여 있어요. · 현관 주변, 문 고리에 먼지가 쌓여 있어요.
우체국 집배원	· 각종 고지서와 우편물이 쌓여있어요. · 집에서 악취가 나고 단전,단수,단가스 안내문이 붙어있어요.
편의점, 슈퍼	· 술을 자주 사가고, 항상 술 냄새가 나요. · 번개탄 등 위험한 물건을 사가요. · 평소 자주 오던 손님이 갑자기 보이지 않아요. · 자주 외상으로 물건을 가져가고 돈을 갚지 못해요.
의료기관(약국 등)	· 치료비 부담으로 병원 치료를 망설여요. · 지병이 있는데 치료를 소홀히 하는 거 같아요. · 병원 진료가 필요한데 약(진통제 등)만 구입해요.

안전 · 안부확인 및 유의사항

안전 · 안부확인



- 안부확인 대상과 방문일정 정하기
- 약속한 일정에 가정방문 및 안부 확인하기
- 안부확인 중 특이사항 발생 시 즉시 공유하기

유의사항

방문 전



- 방문대상자에 대한 필요한 정보는 사전에 확인
- 대상자에게 방문을 미리 알림
- 방문자는 방문 장소와 복귀 시간을 담당 공무원과 동료에게 알림

방문 시



- 본인의 신분과 방문 목적을 정확히 안내
- 문제를 지적하거나 비난하지 않고, 대상자의 이야기에 공감하기
- 상담을 통해 알게 된 대상자의 개인정보 및 생활 내용에 대해 외부에 알리지 않음
[비밀보호(보장) 원칙 준수]
- 방문대상자의 이야기를 들어주는 것이 가장 중요
- 방문자가 일방적으로 이야기하지 않고, 대상자가 속마음을 스스로 이야기할 수 있도록 하는 것이 중요
- 방문자는 2인 1조 방문을 준수하여 방문

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

대화방법(안)

1. 기본안내

본인의 신분과 방문 목적 말하기

예시

- 안녕하세요, 저는 00동 ****로 활동하고 있는 김00입니다. 동주민센터와 함께 동네 주민들의 안부를 여쭙고 도와드릴 일은 없는지 확인하기 위해 방문(연락)했습니다.

안부 및 생활 상황(식사, 건강 등) 묻기

예시

- 날씨가 추워(더워)졌는데, 요즘 어떻게 지내세요?
- 식사는 하셨어요? 식사는 잘 챙겨 드셨어요?
- 요즘 건강은 어떠세요? 어디 불편한 곳은 없으세요?
- 기침을 하시는데 병원은 다녀오셨어요?

[친분이 있는 경우 가족과의 연락 여부 묻기]

지난번에 자녀분이 온 것 같은데, 좋으셨겠어요. 자주 오시나요?

대상별 Tip



어르신

- “안녕하세요”로 인사로 시작하고, 긍정적인 태도로 말해요.
- 어르신의 얼굴을 보며 미소 띤 얼굴로 가까이 다가가 천천히 이야기해요.
- 청력 정도를 가능하여 목소리 크기를 조절하며 이야기해요.



기타 (장애인, 정신질환자 등)

- 대화할 때는 자연스럽게 대화하면서 이야기해요.
- 도움 일이 있을 때는 무엇을 원하는지 확인하고, 요구에 따라 도와줘요.
- 의사소통이 어렵더라도, 최대한 집중하여 우호적으로 대화해요.



방문을 기피하는 경우

- 거주 여부만 확인하고, 동주민센터에 알려주세요.

2. 생활 확인 질문들

구분	위험기준
식사/음주	· 하루에 한끼도 제대로 된 식사를 하지 않은 경우 · 일주일에 혼자서 1회의상 만취할 정도로 술을 마시는 경우 예시 식사는 잘 챙기고 계신가요? 주로 어떤 것을 드시나요? 혼자 만취할 정도로 술을 드시나요?
주변과의 소통	· 일주일에 한번도 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 일을 하셨는지요? 도움이 필요할 때 도움을 줄 사람이나 기관이 있나요?
경제/건강	· 일정한 소득이나 복지급여 등 수입이 없는 경우 · 최근 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 2개월 이상 밀린 적이 있으신가요?
위생상태	· 대상자와 집안의 상태가 청결하지 않은 경우 주의사항 : 대상자와 집의 청결상태를 관찰하고 상황에 맞게 질문 예시 빨래나 집 청소를 하는 데에는 어려움이 있으신가요? 머리를 감거나, 몸을 씻는 데에는 어려움이 있으신가요?
정서적 어려움	· 지난 2주간 심한 외로움(고독감)을 느끼는 경우 · 지난 6개월간 죽음을 생각해보거나 살고 싶지 않다고 느낀 경우 주의사항 : 매우 조심스러운 질문으로, 대상자와의 수용 정도 등 상황을 보고 질문 예시 최근에 몸이 아프거나 마음이 괴롭고 힘든 적이 있었나요?

상담 기록지(안)					
방문일시	202 년 월 일				
방문자	☐ 명예사회복지공무원 ☐ 지역사회보장협의체 위원 ☐ 기타()				
	성명				
대상가구					
세대주 성명				생년월일	(성별: 남 / 여)
주소				전화번호 (휴대폰)	
가구유형	☐ 독거어르신 ☐ 조손가정 ☐ 한부모가정 ☐ 장애인가구 ☐ 1인 가구 ☐ 기타()				
기본상담 내용(대화를 통해 파악한 내용을 토대로 작성)					
• 요즘 생활에 어려움은 없으세요? (☐ 예 ☐ 아니요)					
☐ 실직 ☐ 주거비 ☐ 식사 ☐ 공과금 체납 ☐ 기타					
• 요즘 생활에 어려움은 없으세요? (☐ 예 ☐ 아니요)					
하루 식사 횟수		☐ 1회 ☐ 2회 ☐ 3회 이상			
• 현재 아픈 곳은 있으세요?					
질병명					
병원 진료 여부		☐ 예 ☐ 아니요			
※ 여름철의 경우 냉방상태 확인		☐ 양호 ☐ 불량 [☐ 선풍기 ☐ 에어컨 ☐ 기타()]			
※ 겨울철의 경우 난방상태 확인		☐ 양호 ☐ 불량 [☐ 도시가스 ☐ 기름 ☐ 일반가스 ☐ 전기 ☐ 연탄 ☐ 기타()]			

• 개인정보 수집·이용 동의서(방문가정의 세대주)		
개인정보 수집·이용 동의서		
본인_____는(은) _____동 ☐ 명예사회복지공무원 / ☐ 동 지역사회보장협의체 이(가) 우리 가족에게 필요한 복지서비스가 있는지 알아보고 가능한 지원을 받기 위한 목적으로 제공한 개인정보를 동주민센터에 알려 활용하도록 하는 것에 동의합니다.		
		2025. . .
세대주 성명:		(서명 인)
• 보안 서약서(방문자, 명예사회복지공무원, 동 지역사회보장협의체 위원)		
보안 서약서		
본인_____는(은) _____동 ☐ 명예사회복지공무원 / ☐ 동 지역사회보장협의체 활동으로 인하여 알게 된 개인정보가 보호사항임을 인식하여 명예사회복지공무원(동 지역사회보장협의체 위원) 위촉 기간은 물론 해촉 후에도 개인정보 보호의무를 성실히 이행할 것을 서약하며 이를 위배하였을 경우, 개인정보보호법 제59조(금지행위) 및 제71조(벌칙)에 따른 처벌을 받게 됨을 확인합니다.		
		2025. . .
소속명:	성명:	(서명 인)
• 기타사항		
* 지붕 누수, 곰팡이 핀 벽지 등 주거환경 상태나 기타 해당가구의 어려운 점이 보이면 작성 해주세요.		

위기가구 알림

성동복지종합상담센터 및 동주민센터로 알려주세요!

성동복지종합상담센터 02-2286-7942

동명	전화번호	동명	전화번호
왕십리도선동	02-2286-7211	금호4가동	02-2286-7703
왕십리2동	02-2286-7238	옥수동	02-2286-7404
마장동	02-2286-7255	성수1가1동	02-2286-7432
사근동	02-2286-7274	성수1가2동	02-2286-7451
행당1동	02-2286-7292	성수2가1동	02-2286-7479
행당2동	02-2286-7569	성수2가3동	02-2286-7491
응봉동	02-2286-7329	송정동	02-2286-7511
금호1가동	02-2286-7352	용답동	02-2286-7536
금호2-3가동	02-2286-7576	복지정책과	02-2286-6368

위기알림 서비스

- 카카오톡 플러스'성동이웃살피미'친구 추가
- 복지위기 알림 앱

(주민 누구나 언제 어디서나 본인이나 이웃의 복지위기를 쉽고 빠르게 알리는 서비스 앱)

도움이 필요한 이웃을 만나면
특을 보내주세요

이용방법

1. 내 휴대폰에 **복지위기 알림 앱(app)** 설치: 앱스토어, 플레이스토어에서 무료로 내려받거나 **OR코드 스캔**
2. 회원 가입: 비회원도 본인 인증을 거쳐 알림 가능
3. 알림 하기: 메인 화면에서 **이웃에게 도움이 필요해요** 선택
 ⇨ 위기상황 선택/위기정보 입력 ⇨ 가구유형 선택 ⇨ 대상자 정보 입력



우리동네 복지기관

누구나 이용가능한 종합사회복지관(4개소)

대상 주민
자원내용 무료 프로그램 및 활동서비스 제공
시설현황 성동종합사회복지관 ☎ 02-2290-3100
 성수종합사회복지관 ☎ 02-2204-9900
 옥수종합사회복지관 ☎ 02-2282-1100
 금호복지관(옥수종합사회복지관 분관) ☎ 02-2256-7333

어르신 맞춤형 노인복지관(7개소)

대상 서울시 및 성동구 거주 60세 이상 어르신
자원내용 어르신 관련 프로그램 및 활동서비스 제공
시설현황 시립성동노인종합복지관 ☎ 02-2298-5117
 왕십리도선동노인복지관 ☎ 02-6925-0456
 사근동 노인복지관 ☎ 02-5956-0707
 성수1가2동 노인복지관 ☎ 02-464-4488
 성수1가2동 노인복지관 대현분소 ☎ 02-2282-4486
 용답동 노인복지관 ☎ 02-2249-9288
 송정동 노인복지관 ☎ 02-5951-1055

성동구 희망일자리센터

대상 구인 구직 희망 성동구 거주 주민
자원내용 구인구직 등록, 취업정보 제공, 맞춤형 취업 연계
위치 성동구청 1층
문의 ☎ 02-2286-5408~9

성동구 1인가구 지원센터

대상 성동구 거주 주민 및 성동구 소재 직장인, 학생 1인가구
자원내용 1인 가구를 위한 맞춤형 프로그램 제공
위치 마장로39길 31, 3층(마장동, 행복신협빌딩)
문의 ☎ 02-2281-7715~8

금융복지상담센터

대상 개인파산, 면책, 회생 등으로 금융상담이 필요한 주민
자원내용 금융복지 종합상담, 채무조정 지원, 재무관리 등 교육
위치 성동구청 1층 금융복지상담센터
문의 ☎ 1644-0120

성동구 청년지원센터

대상 9세~39세 청년 누구나
자원내용 - 청년 생애 설계 지원(초중후기)
 - 청년 자립 지원(금융, 주거 교육 등), 사회적고립 청년 지원 등
위치 왕십리로 287, 2층(행당1동)
문의 성동구 청년지원센터 ☎ 02-2281-4772

정신건강복지센터

대상 성동구민 누구나
자원내용 생애주기별로 정신건강문제 맞춤 서비스 제공
위치 행당로 12, 3층(금호동1가)
문의 ☎ 02-2298-1080

성동구치매안심센터

대상 성동구민 누구나
자원내용 치매예방, 조기검진 및 관리, 가족지원 등 치매통합관리 서비스 제공
위치 왕십리로5길 3, 5층(성수동1가, 공공복합청사)
문의 ☎ 02-499-8071

