

시 민

주무관	1인가구정책팀장	1인가구지원과장	돌봄고독정책관	복지실장	행정1부시장
					09/08
협 조	1인가구협력팀장 생활지원팀장				

문서번호	1인가구지원과-7782
결재일자	2025. 9. 8.
공개여부	부분공개(5)
방침번호	행정1부시장 제188호



- 혼자 살아 막막할 때 곁에서 함께하는 -
서울시 1인가구 동행 프로젝트 기본계획(안)

2025. 9.

복 지 실
(1인가구지원과)



사전 검토항목

☞ 해당사항이 있는 부분에 ' ■ ' 표시하시기 바랍니다. (※ 비고 : 필요시 검토내용 기재)

구 분	사전 검토항목 점검 사항	검토 완료	해당 없음	비 고
1. 일반사항				
정책일반	◆ 제반 법규와 실태, 실제 현장의 의견 등을 검토하였습니까? (법령, 규칙, 통계·빅데이터, 시민의견 등)	☒	☐	
	◆ 정책(사업) 집행의 직·간접적 영향 및 효과성을 분석하였습니까?(갈등, 약자, 일자리, 안전, 탄소 감축 등) ※ 약자 : 하단 세부 검토항목 점검	☒	☐	
	◆ 정책·계획·전시물·홍보물 등이 역사적 사실에 부합하는지 검토하였습니까?	☐	☒	
	◆ 불필요한 외국어·외래어 표현 대신 바른 우리말을 사용하였습니까?	☒	☐	
	◆ 정책·계획 등의 지속가능성을 검토하였습니까?(경제·사회·환경 등)	☒	☐	
2. 약자와의 동행				
목 적	◆ 경제적으로 취약한 약자를 지원하기 위한 사업인가?	☐	☒	
	◆ 주거, 생계, 의료, 교육, 기타 분야 중 어느 것에 해당하는가?	☒	☐	주거/의료/기타
	◆ 단순지원 사업과 사다리지원 사업 중 어느 것에 해당하는가? (단순 : 어려움 즉시 개선 / 사다리 : 계층 상향 또는 안정 유도)	☒	☐	단순지원
	◆ 경제적으로 취약한 약자가 아니라 하더라도, 다양한 분야의 사회적 약자를 배려할 수 있는 수단을 포함하였는가?	☒	☐	
계획수립	◆ 사업 대상자가 쉽고 편리하게 서비스를 활용할 수 있도록 사업을 구성하였는가?	☒	☐	
	◆ 축제·행사계획에 약자 참여 기회 확대 및 약자 친화적 환경 조성 등 약자동행 관점을 반영하였는가? ※ 축제·행사에 한함	☐	☒	
집행·홍보	◆ 집행과정에서 발생할 수 있는 역효과를 최소화하기 위한 대안을 고려하였는가?('약자' 낙인효과, 역차별 등)	☐	☒	
	◆ 사업 대상자에게 적절한 홍보 수단을 채택하였는가?	☒	☐	
평가·환류	◆ 사업효과를 측정할 수 있는 지표(산출, 과정, 성과 등)는 마련하였는가? 아닐 경우, 성과를 평가할 수 있는 대체·보완 수단이 존재하는가?	☒	☐	

- 혼자 살아 막막할 때 곁에서 함께하는 - 서울시 1인가구 동행 프로젝트 기본계획[안]

1인가구가 혼자 살면서 겪는 고충에 적극적 대응하고자 곁에서 함께하는 건강·이사·마음동행 통합지원 사업을 추진하고자 함

I 추진근거 및 배경

□ 추진근거

- 「서울시 사회적 가족도시 구현을 위한 1인가구 지원 기본조례」 제11조(지원사업)

□ 추진배경

- '24년 서울시 1인가구 약 169만 가구로 전체 가구의 39.9%
 - 전국적으로 1인가구 비율은 증가하고 있으며, 서울시 1인가구 비율은 타 시도보다 증가 속도가 빠르게 나타나 전국 1위를 차지

구분 (서울시 기준)	2000년	2010년	2020년	2024년
가 구 수	311만 가구	350만 가구	398만 가구	416만 가구
1인가구수(비중)	50만 가구(16.2%)	85만 가구(24.4%)	139만 가구(34.9%)	169만 가구(39.9%)

- 1인가구는 독립적으로 삶의 모든 부분을 책임져야 한다는 측면에서 건강·주거·심리 등에서 고립감과 불안감을 크게 느끼고 있음

- 혼자 생활하면서 가장 곤란하거나 힘든 점은 몸 아프거나 위급할 때 대처(35.9%)¹⁾

- 처리할 것이 집중되는 이사당일, 가족이나 지인의 도움 받기 어려운 1인가구는 상당한 부담

※ 2024년 서울시 1인이동(전입) 건수 총 712,984건(20~30대 478,360건, 60대 이상 83,491건)²⁾

- 62.1%의 1인 가구가 외로움을 느끼며, 13.6%는 사회적 고립 상태로 분류³⁾

- 정책 수요 반영하여 기존 사업 한계점 개선 및 고도화 필요

- (병원 동행서비스) 병원에 한정되어 약국, 재활센터 등 건강을 위한 동행 수요 대응 한계

- (전월세 안심계약 도움) 주거지 탐색, 전월세 계약도움 등을 지원하나 이사 당일은 미지원

- (심리상담) 정신상담에 대한 편견 및 심리적 거리감으로 전문 상담 이용 부담

1) 서울시 1인가구 실태조사 및 제도개선 연구(2021년, 서울연구원)

2) 2024년 서울시 연령별 1인이동 건수(KOSIS 국가통계포털 조건검색 결과)

3) 1인가구의 외로움과 사회적 고립 및 정신건강 문제의 특성과 유형: 서울시 1인가구를 중심으로(2022년, 한국보건사회연구원)

II

추진방향

① 혼자 삶에 따라 처하게 되는 다양한 고충에 대한 동행지원 서비스로 서울형 1인가구 생활 안전망 구축

- (건강동행) 지원내용 확대 및 중복개선을 통한 병원동행서비스 고도화
 - 병원 뿐 아니라 건강 증진을 위하여 약국, 재활센터, 건강검진 방문 시에도 동행
 - 돌봄 SOS 중복이용 방지를 위해 내부 지침 마련 ※ '24년 중복이용자 260명
- (이사동행) 이삿날 1인가구 어려움 해소를 위한 신규 동행서비스 시범운영
 - 이사 당일 현장에 방문하여 하자확인, 공과금 정산, 전입신고 지원 등 동행 서비스 제공
 - 1인가구지원센터, 청년센터, 50+센터, 경로당, 복지관 등 안내로 지역정착 지원
- (마음동행) 1인가구지원센터 활용 '정서상담' + '관계망 형성' 활성화
 - 간단한 신청으로 인근지역 1인가구지원센터 상담서비스 연계, 전문상담 접근성 제고
 - 센터 내 진행으로 다양한 사회적 관계망 프로그램 참여 유도, 장기적 고립예방 기대

② '한 번의 전화로' 건강·이사·마음의 원하는 동행을 신청하고, 전문 매니저의 도움받는 수요자 중심 통합지원 서비스 체계 마련

- (접근성 개선) 수요자 중심, 절차를 최소화한 간편한 서비스 신청
 - 전화(1533-1179) 또는 온라인으로 간편 신청, 건강·이사·마음동행서비스 연계
 - 장기적으로 다양한 1인가구정책서비스 연계를 확대하여 1533-1179(일인친구)를 디지털 취약계층을 포함한 전세대 1인가구의 통합 지원 창구로 활용
- (전문 매니저) 서비스별 전문 매니저 연계 및 동행지원
 - 사회복지사, 간호사, 상담사 등 서비스별 전문자격 보유자로 매니저 구성
 - 매력일자리를 통한 이사동행매니저 모집·선정, 신규 일자리 창출로 시범운영
- (사회 안전망) 복지 사각지대 및 외로움고독 위험에 있는 가구 발굴지원
 - 서비스 이용자 대상으로 필요시 매니저가 위기가구 지원 복지상담 대리신청
 - 신청에 따라 주민센터 담당자가 상담 진행, 가능한 복지서비스 지원 및 연계

Ⅲ 사업 추진계획

□ 사업개요

- 지원대상 : 서울시 거주 1인가구 ※ 서비스별 세부기준 상이
- 사업내용 : 1인가구를 위한 건강·이사·마음동행 통합서비스 지원

- **몸 아플 때 곁에서 함께 ... “건강동행서비스”**
진료·치료, 입·퇴원, 약국, 재활 프로그램, 건강검진 등 동행 지원
- **이사할 때 곁에서 함께 ... “이사동행서비스”**
공과금 정산, 전입신고, 가스연결, 하자확인 지원 등 이사할 때 곁에서 챙겨주는 동행 서비스 제공
- **마음 힘들 때 곁에서 함께 ... “마음동행서비스”**
전문 상담사를 통한 정서적 지원과 심리상담 제공



구분	⊕ 건강동행서비스	🚚 이사동행서비스	♡ 마음동행서비스
지원대상	서울시 거주 1인가구		
	몸이 아파 혼자서 병원·약국·재활센터·건강검진 센터에 가기 힘든 1인가구	사회 초년생, 유질환자, 고령자 등 이사하는데 도움이 필요한 1인가구	정서적 지원과 심리상담이 필요한 1인가구
	· 돌봄 SOS 서비스를 받지 못하는 경우에 한함 · 1인가구를 원칙으로 하되, 주민등록상 다인가구이나 다른 가구원으로부터 실질적으로 돌봄 등을 받기 어려운 경우 포함		
사업내용	진료·치료, 입·퇴원, 약국, 재활 프로그램, 건강검진 등 동행	· 공과금 정산, 전입신고, 가스연결, 하자확인 지원 등 이사동행 · 1인가구지원센터, 청년센터, 50+센터, 경로당, 복지관 등 안내로 지역사회 정착 지원	전문 상담사를 통한 심리상담 제공 ※ 초기상담 진행 후 센터 내 관리가 어려울 시, 정신건강복지센터 등 연계
이용기준	월간 최대 10회, 연간 최대 200시간	이사 당일 1회, 회당 최대 6시간	연간 최대 6회
이용요금	시간당 5,000원 ※ 기준 중위소득 100% 이하 연 48회까지 무료	무료	무료

- 추진방법 : 민간공모 및 유관기관·부서 협력
- 소요예산 : 1,551백만원(민간경상사업보조 1,549, 사무관리비 2)

□ 서비스 흐름도



□ 단계별 세부내용

① 서비스 신청 : 수요자 중심, 절차를 최소화한 간편한 서비스 신청

○ 신청대상 : 서울시 거주 1인가구

- **건강** 몸이 아파 혼자서 병원·약국·재활센터·건강검진센터에 가기 힘든 1인가구
 - 서울시에 주소를 두고 있거나 서울시에 실제 거주 시 신청가능
- **이사** 사회 초년생, 유질환자, 고령자 등 이사하는데 도움이 필요한 1인가구
 - 서울 내에서 이사 또는 타 지역에서 서울로 이사 시 신청가능
- **마음** 정서적 지원과 심리상담이 필요한 1인가구

※ 건강·이사동행은 돌봄 SOS 서비스를 받지 못하는 경우에 한하며,
1인가구를 원칙으로 하되, 노노(老老)부부, 조손(祖孫)가정 등 주민등록상
다인가구이나 다른 가구원으로부터 실질적으로 돌봄 등을 받기 어려운 경우 포함

○ 신청방법 : 콜센터 또는 온라인 신청

- (콜센터) ☎1533-1179 ※ 1179 : 일인친구
- (온라인) 1in.seoul.go.kr ※ 서울1인가구포털

○ 제출서류 ※ 주민등록번호 뒷자리 가림처리 등 개인정보 보호

- (1인가구 확인) 주민등록등본
- (이사여부 확인) 임대차계약서, 매매계약서 등
- (건강동행 무료대상자 확인) 기초생활수급자 증명서, 차상위계층 확인서,
건강보험자격확인서 및 건강보험료 납부확인서 등

② 매니저 연계 : 필요한 서비스에 맞는 전문 매니저 연계

○ 연계방법

- **건강** 수행기관 소속 매니저 매칭
- **이사** 매력일자리 인력 활용 이사동행매니저 양성, 서비스 연계
- **마음** 거주지 또는 생활권에 해당하는 자치구의 1인가구지원센터 상담사 연계

○ 매니저별 요건

- **건강** 사회복지사, 간호사, 간호조무사, 영양보호사 자격 중 1개 이상 보유자
- **이사** 사회복지사 자격 소지자 ※ 공인중개사 자격보유자 우대
- **마음** 상담사 자격 보유자

③ 서비스 제공 : 1인가구 건강·이사·마음동행 서비스 제공

○ 지원내용

- | | |
|--|---|
|  <p>- 건강</p> | <ul style="list-style-type: none">· 진료·치료, 입·퇴원, 약국, 재활 프로그램, 건강검진 등 출발·귀가 동행 및 접수·수납 등 도움 지원 |
|  <p>- 이사</p> | <ul style="list-style-type: none">· 공과금 정산, 전입신고, 가스연결, 하자확인 지원 등 이사 당일 챙겨야 할 부분을 놓치지 않도록 코디네이터 역할 수행· 이사 온 새로운 지역의 1인가구지원센터, 청년센터, 50+센터, 복지관 등 안내로 안정적 정착 지원 |
|  <p>- 마음</p> | <ul style="list-style-type: none">· 전문 상담사를 통한 대면·비대면 심리상담 제공※ 초기상담 진행 후 센터 내 관리가 어려울 시, 정신건강복지센터 등 연계 |

○ 제공방법

- **건강** 매니저가 집 앞 또는 병원 등 희망장소로 방문하여 동행서비스 제공
- **이사** 매니저가 이사 당일 이사장소로 방문하여 동행서비스 제공
 - 이사 전·후 집 모두 동행 가능하며, 전·후 중 한 곳만 동행도 가능(서울에 한함)
- **마음** 매니저와 조율한 일정에 따라 1인가구지원센터에서 상담 진행

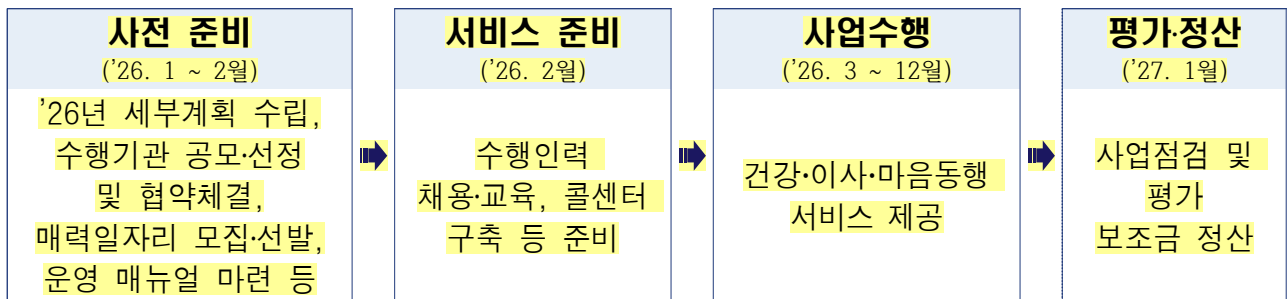
○ 이용기준

- **건강** 월간 최대 10회, 연간 최대 200시간
- **이사** 이사 당일 1회, 회당 최대 6시간 / **마음** 연간 최대 6회

④ 사후관리 : 서비스 이용 완료 후 체계적 관리 수행

- 요금수납 : **건강** 서비스 완료 후 요금수납
 - 이용요금 : 시간당 5,000원 (기준 중위소득 100% 이하 연 48회까지 무료)
 - ※ 연도별 사업계획 수립시 이용요금 등 지원기준 세부사항 검토·조정
- 만족도 조사 : **건강·이사·마음** 서비스 완료 후 만족도 조사
- 위기가구 지원 : 서비스 이용자 대상으로 필요시 위기가구 복지상담 대리신청
- 실적관리 및 결과보고 : 매월 실적 및 만족도 의견 수합·제출

□ 사업 추진절차



□ 기관별 역할

- 서울시 1인가구지원과(주관부서)
 - 1인가구 동행 프로젝트 사업 총괄, 수행기관 선정
 - 사업 기획, 사업계획 수립 및 시행, 예산 편성 및 교부
 - 사업 매뉴얼 관리, 시매체 홍보, 점검 및 성과관리 등
- 보조사업자(수행기관)
 - 채용·배치·교육 등 수행인력 운영, 책임배상보험 가입 등 안전사고 관리
 - 콜센터 구축·운영 총괄, 건강·이사·마음 동행서비스 통합 접수·배분
 - 건강·이사 동행서비스 제공, 이용요금 수납, 만족도 조사
 - 실적관리, 결과보고, 홍보 등
- 서울시 일자리정책과(협력부서)
 - 매력일자리 인력 배정 및 예산지원(이사동행매니저)
- 25개 자치구 1인가구지원센터(협력기관)
 - 마음동행서비스 제공

IV

행정사항

☐ 지도점검

- 점검대상 : 서비스 수행기관
- 점검시기 : 연 2회 (※ 필요시 수시 점검 가능)
- 점검내용 : 예산 집행, 사업 운영·관리, 실적 관리 등

☐ 유관기관 협조사항

- 서울시 일자리정책과
 - 매력일자리 인력 배정 및 예산지원(이사동행매니저)
- 자치구 1인가구지원센터
 - 동행 프로젝트 인바운드 1인가구 대상 심리상담 제공
- 1인가구 전월세 안심계약 도움서비스 운영 자치구 담당부서
 - 이용자 대상 이사동행서비스 안내

☐ 소요예산 : 1,551백만원

구 분	금 액 (단위 : 천원)	세 부 산 출 내 역
총 계	1,551,040	
민간경상사업보조	1,548,740	· 콜센터 운영비 및 인건비 · 건강동행서비스 제공 인건비 · 교육비, 보험료 등 기타 운영 경비, 홍보비
사무관리비	2,300	· 수행기관 선정비용

※ 이사동행매니저(매력일자리) 및 마음동행매니저(자치구 1인가구지원센터 상담사) 예산 별도

☐ 추진일정

- '26년 세부 사업계획 수립 : '26. 1월
 - ※ 세부계획 수립 전 일상감사 의뢰 및 조치
- 수행기관 공모·선정, 매력일자리 모집·선발 : '26. 1월 ~ 2월
- 사업추진(서비스 제공) : '26. 3월 ~ 12월
- 정산 및 결과보고 : '27. 1월 ~ 2월