

관리번호	64
------	----

복지환경국				담당자
생활 복지 과 장	281-2320	박 은 숙	전 용 근	
복 지 정 책 팀 장	281-2360	이 지 나		
담 당 자	281-2391			

시민 외로움 · 사회적 고립 대응 「전주 마음동행24」 도입

□ 정책 목표 및 추진방향

- 외로움과 사회적 고립을 사회적 위험으로 인식하고, 위기징후를 조기에 발견하여 복지·보건·정신건강 서비스를 연계하는 24시간 대응체계 구축

□ 사업개요

- 사업대상 : 전주시 거주 외로움·고립 시민
- 사업기간 : 2027년 ~ 계속
- 총사업비 : 1.5억원 (시비 100%)
 - ※ 기존 상담·복지인력 활용, 야간·휴일 대응수당 및 AI 상담시스템 구축·운영비
- 사업내용
 - 전화·문자·온라인 등을 활용한 외로움·사회적 고립 상담창구 운영
 - 상담대상자의 욕구와 위험도에 따른 복지·보건·정신건강 서비스 연계
 - 고위험군 발굴·관리 및 지역 내 민관 협력체계 구축

□ 연도별 · 자원별 투자계획

(단위 : 억원)

구분	총투자 규모	기투자	입기 내						'31~
			소계	'26	'27	'28	'29	'30	
합 계	1.5		1.2			0.6	0.3	0.3	0.3
시 비	1.5		1.2			0.6	0.3	0.3	0.3

□ 추진절차

- 1단계('26. 7.~'27. 12.)
 - 기존 외로움·사회적 고립 관련 상담 및 지원사업 현황 조사
 - 복지·보건·정신건강 관련 기관별 기능과 연계 가능 여부 검토
 - 「전주 마음동행24」 운영방식 및 세부 사업계획 수립
- 2단계('28. 1.~'30. 12.)
 - 상담창구 운영기관 지정 및 사업비 교부
 - 전화·문자·온라인 상담채널 운영 및 시민 홍보
 - 연도별 이용실적과 사업성과 분석을 통한 운영방식 보완·확대

□ 기대효과

- 외로움과 사회적 고립 위험군을 조기에 발굴하여 상담·정서지원 등 복지서비스를 중단 없이 연계
- 24시간 접근 가능한 상담·안내체계를 통해 위기상황에 대한 신속 대응 강화

□ 연도별 목표 및 추진계획

구 분		목 표	추진계획
2026	4분기	• 사업 추진방향 검토	• 외로움·사회적 고립 관련 기존 상담·지원 사업 현황 파악
2027	매분기	• 사업계획 및 운영 체계 구축	• AI 초기상담과 전문상담 연계방식을 반영한 세부 사업계획 수립 및 운영체계 구축
2028	2분기	• 시범운영 개시	• AI 기반 24시간 초기상담 및 위험도 분류 시범운영
	3분기	• 상담·연계체계 강화	• 외로움 위기징후 파악시 복지·정신건강·주거 등 유관기관 서비스 연계 강화
	4분기	• 운영성과 점검	• 상담건수, 위험군 발굴 및 서비스 연계실적 등 사업 지속성 검토
2029~2030	매분기	• 운영	• AI 초기상담 및 전문상담 연계체계 지속 운영