



— 복지정책과 지음



— 1인가구 사망편 —

위기대응 매뉴얼

도봉구민·관실무자를 위한

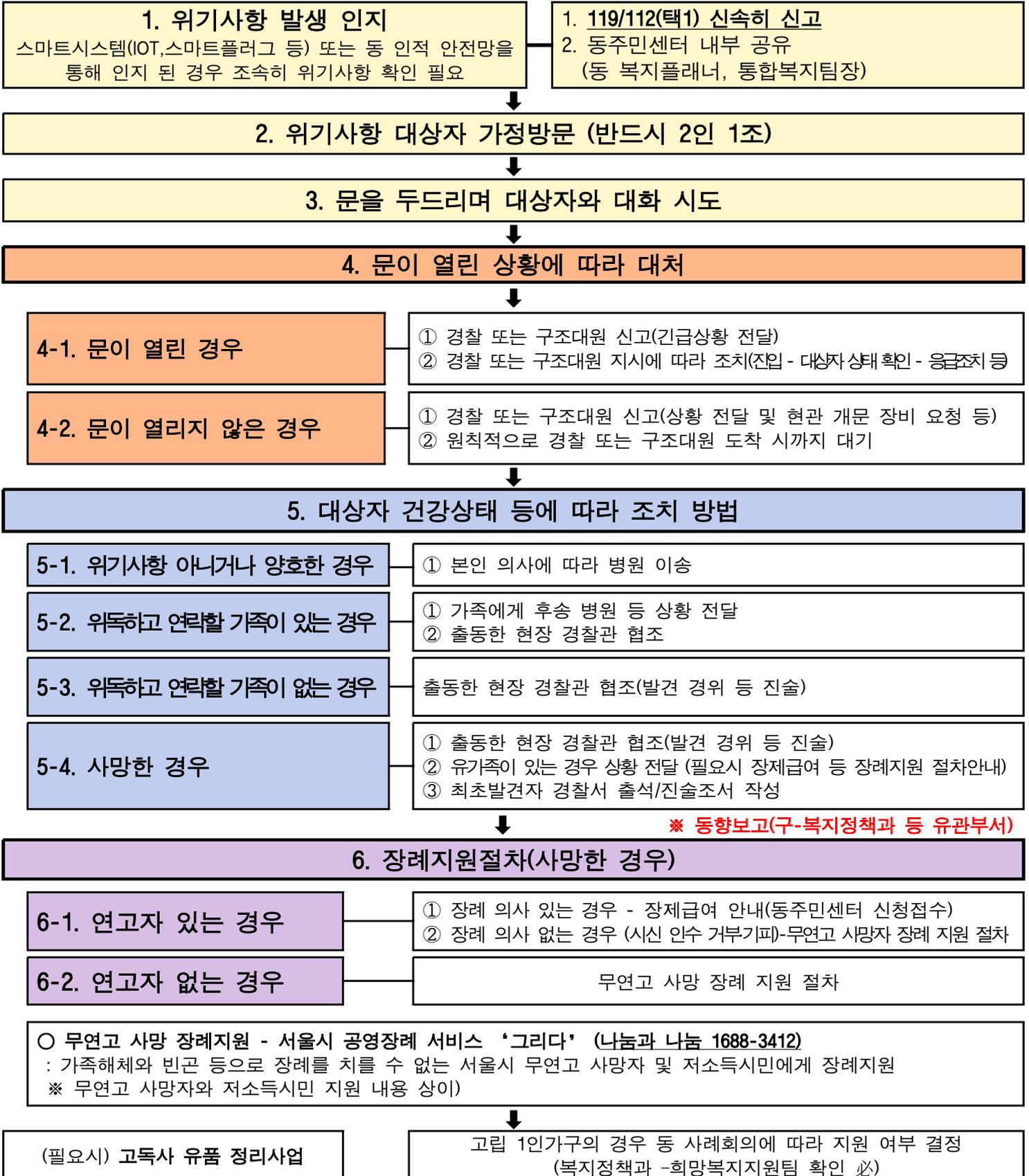
목 차

위기사항(1인가구) 업무 흐름도(동주민센터용, 복지시설용)

I. 위기사항(1인가구) 발생에 따른 대응절차	1
1. 매뉴얼 용어 정의	1
2. 위기사항 발생 시 동주민센터 대응 방법	1
II. 장례지원 및 재산 처리 절차	3
1. 장례지원절차	3
1) 무연고 사망자 장례지원 절차	3
2) 서울시 공영장례 서비스	6
2. 유류품(상속재산)처리 절차	6
1) 고독사 유류품(상속재산) 처리 절차	7
2) 유언 기부사업	8
3. 사후처리	8
1) 위기사항 개입으로 손실보상방안	8
2) 사회적 고립 1인 가구 「도봉형 마침표」	9
III. 위기대응 관련 직원 지원체계	10
1. 공무원 심리지원 사업	10
2. 사회복지시설근무자 심리·상담지원	11
IV. 관련법률정보	14
V. 유관기관 연락처	16
[기타] 동향보고 서식	17

위기대응(1인가구 사망 시) 업무 흐름도

- 동 주민센터용 -



※ 동향보고(구-복지정책과 등 유관부서)

* 업무담당(발견직원) 트라우마 등 정신관련 지원, 법률적 자문 및 유산 처리절차 관련 매뉴얼 참고

위기대응(1인가구 사망 시) 업무 흐름도

- 복지기관용 -

1. 관리대상자(무료급식, 사례관리대상자) 부재 확인 - 연락 시도

2. 연락 두절 시 대상자 가정방문

3. 문을 두드리며 대상자와 대화 시도

4. 문이 열린 상황에 따라 대처

4-1. 문이 열린 경우

- ① 경찰 또는 구조대원 신고(긴급상황 전달)
- ② 경찰 또는 구조대원 지시에 따라 조치(진입 - 대상자 상태 확인 - 응급조치 등)

4-2. 문이 열리지 않은 경우

- ① 경찰 또는 구조대원 신고(상황 전달 및 현관 개문 장비 요청 등)
- ② 원칙적으로 경찰 또는 구조대원 도착 시까지 대기

5. 대상자 건강상태 등에 따라 조치 방법

5-1. 위기사항 아니거나 양호한 경우

본인 의사에 따라 병원 이송

5-2. 위독하고 연락할 가족이 있는 경우

- ① 가족에게 후송 병원 등 상황 전달
- ② 출동한 현장 경찰관 협조

5-3. 위독하고 연락할 가족이 없는 경우

출동한 현장 경찰관 협조(발견 경위 등 진술)

5-4. 사망한 경우

- ① 출동한 현장 경찰관 협조(발견 경위 등 진술)
- ② 관할 동주민센터 연락(사각지대·고독사 담당)

- 도봉구청 및 14개 동별 사각지대 담당자 연락처 -

쌍문1동 ☎ 2091-5513	쌍문2동 ☎ 2091-5353	쌍문3동 ☎ 2091-5363
쌍문4동 ☎ 2091-5372	방학1동 ☎ 2091-5617	방학2동 ☎ 2091-5852
방학3동 ☎ 2091-5663	창1동 ☎ 2091-5689	창2동 ☎ 2091-5712
창3동 ☎ 2091-5446	창4동 ☎ 2091-5863	창5동 ☎ 2091-5872
도봉1동 ☎ 2091-5328	도봉2동 ☎ 2091-5334	복지정책과 ☎ 2091-3019

민·관 실무자를 위한 위기대응 매뉴얼

- 1인가구 사망편 -

I 위기사항(1인가구 사망) 발생에 따른 대응 절차

1. 매뉴얼 용어 정의

용 어	내 용	비고
위기사항	스마트 시스템(IOT, 스마트플러그 등) 또는 동 인적 안전망을 통해 관리되는 1인가구 사망	
1인가구	무연고 및 가족해체와 빈곤 등의 사유의 1인 가구	

2. 위기상황 발생 시 동주민센터 대응방법

1) 위기사항 예측(발생)시 대상자와 가족(지인) 및 동주민센터 통합복지팀장과 정보공유

※ 위기상황 예측(발생): IOT, 스마트플러그 등의 스마트시스템 또는 동 인적안전망 등을 통해 확인된 위기사항(사망) 예측(발생) 상황들

① 위기(긴급)사항 발생 시 112 또는 119 신속히 신고

- 112 또는 119에 택일하여 신고하면 상호 연계되어 동시에 출동

② 통 담당, 동 주민센터 통합복지팀장 즉시 현장 출동

■ 112 또는 119 출동 후 상황설명 등 적극 협조

- 구급대원이 담당자 동행을 요구하는 이유는 환자의 인적 사항, 상태 등을 신속히 파악하기 위한 목적으로 가능한 협조(법적 의무사항은 아님)
- 불필요한 동행이라고 판단되는 경우 거절 사유를 정중히 설명

2) 문을 두드리며 방문 대상자와 대화 시도

3) 방문 가정의 문이 열려 있는 상태인지 확인

진입 전 경찰서 또는 119 구조대원에게 상황을 전달 및 그들의 지시에 따라 조치를 취하는 것은 동 직원에게 주거침입죄 등의 문제가 제기될 경우 대비하기 위한 권고 사항임.

3)-1. 문이 열린 경우

- ① 진입 전 경찰서 또는 119 구조대 신고(긴급상황 전달)
- ② 경찰 또는 구조대원의 지시에 따라 조치(진입, 대상자 상태 확인, 응급조치 등)

3)-2. 문이 열리지 않은 경우 - 119, 경찰서 문의

- ① 경찰서 또는 119 구조대 신고(상황 전달 및 현관개문 장비 요청 등)
- ② 원칙적으로 경찰 또는 119 구조대 도착 시까지 대기

4) 대상자 건강상태 확인

4)-1. 양호한 경우, 경찰 등 신고 취소

4)-2. 위독하고 연락할 가족이 있는 경우

- ① 가족에게 후송 병원 등 상황 전달 ② 출동한 현장 경찰관 협조

4)-3. 위독하고 연락할 가족이 없는 경우

- ① 출동한 현장 경찰관 협조(발견 경위 등 진술)

4)-4. 사망한 경우

- ① 출동한 현장 경찰관 협조(발견 경위 등 진술)
- ② 유가족이 있는 경우 상황 전달(필요시 장제급여 등 장례 지원 절차 안내)
- ③ 최초 발견자 경찰서 출석 진술조서 작성

5) 동향보고: 복지정책과 등 유관부서 (p.17참고)

참고 1 병원 동행 상황별 대처방법

1. 구급대원이 병원 동행을 요청하는 경우

- ⇒ 현장 담당자 판단 시 기존에 라포가 형성된 대상자가 자타의 위험이 있다고 판단되는 경우 대상자에 대한 심리적 지원을 위해 동행 가능
- 구급대원이 동행을 요청할 수 있으나 동행하지 않아도 무방함
 - 보통 생명, 폭행, 인적 사항이 전혀 없는 등의 중한 사안은 경찰이 동행
 - 대상자에 대한 정보공유나 의료비 지원 등의 사안은 필요하면 해당 병원에 자료를 제공할 수 있음에 따라 동행 불필요

※ 관계 법령(119구조·구급에 관한 법률 시행령)

제12조(응급환자의 이송 등) ⑥ 구급대원은 이송하려는 응급환자가 자기 또는 타인의 생명·신체와 재산에 위해를 입힐 우려가 있다고 인정되는 경우에는 환자의 보호자 또는 관계 기관의 공무원 등에게 동승을 요청할 수 있다.

2. 병원의 보호자, 연대보증인 서명 및 역할 요구

⇒ 현장 담당자 판단으로 할 수는 있으나 불필요함

- ※ 병원에서 보호자, 연대보증인 서명하지 않으면 치료할 수 없다고 하는 경우
 - 의료법 위반 사항으로 진료 거부할 수 없음. 비상상황 대응 등을 위해 소속기관 연락처를 남기고 복귀.

※ 관계 법령(의료법)

제15조(진료거부 금지 등) ①의료인 또는 의료기관 개설자는 진료나 조산 요청을 받으면 **정당한 사유¹⁾** 없이 거부하지 못한다.

②의료인은 응급환자에게 「응급의료에 관한 법률」에서 정하는 바에 따라 최선의 처치를 하여야 한다.

II

장례지원(무연고, 공영장례) 및 재산 처리 절차

1. 장례지원 절차

1) 무연고 사망자 장례지원 절차

① 사망자의 유가족(연고자)가 사망·장례처리 하는 것이 원칙이나, 무연고 사망자는 아래의 장례 절차로 지원됨

② 무연고 사망자란

가. 연고자가 없는 경우

나. 연고자를 알 수 없는 경우

다. 연고자가 있으나 시신 인수를 거부 기피 하는 경우 등의 사망자

※ 연고자(장사법 제2조제16호): 배우자, 자녀, 부모, 자녀 외 직계비속, 부모 외 직계존속, 형제자매, 사망하기 전 치료보호 또는 관리하고 있었던 행정기관 또는 치료보호기관의 장(노숙인 복지시설·노인주거복지시설 및 노인의료복지시설·장애인 생활시설·정신요양시설·아동복지시설의 장), 시신이나 유골을 사실상 관리하는 자

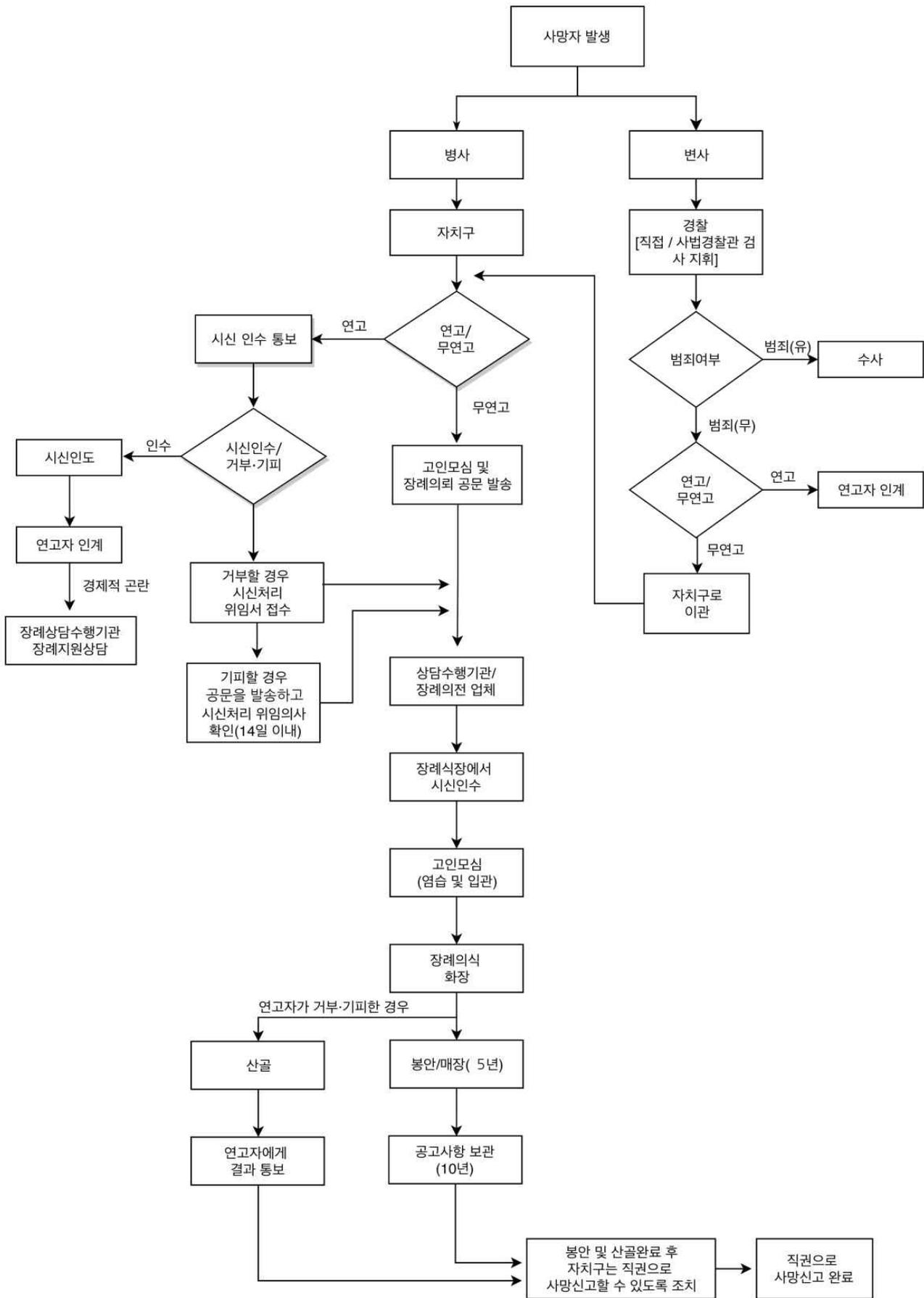
1) 의료인이 질환 등으로 진료를 할 수 없는 경우, 의료기관의 인력·시설·장비 등이 부족해 새로운 환자를 진료할 수 없는 경우, 예약된 진료 일정으로 인해 새로운 환자를 진료할 수 없는 경우, 난도가 높은 진료행위로 필요한 전문지식 또는 경험이 부족한 경우, 다른 의료인이 환자에게 이미 시행한 치료(투약, 시술, 수술 등) 내용을 알 수 없어 적절한 진료를 하기 어려운 경우, 환자가 의사의 진료행위에 따르지 않거나 의료인의 양심과 전문지식에 반하는 진료행위를 요구하는 경우, 환자나 환자의 보호자가 위력으로 의료인의 진료행위를 방해하는 경우, 의학적으로 해당 의료기관에서 입원 치료가 불필요할 것으로 판단하여 환자에게 가정요양 또는 요양병원, 1차 의료기관, 요양 시설을 이용하도록 권유하고 퇴원을 지시하는 경우 등 (보건복지부 유권해석)

③ 장례지원 행정업무 절차

지원내용	저소득시민(장제급여 대상) 사망자			
	연고자 있음		③ 연고자 없음 (알 수 없음)	④ 장례주관자 지정
	① 장례의사는 있으나 장제능력 없음	② 거부/기피		
행정처리	가. 연고자 있는 저소득시민 장례		나. 장제급여 대상 무연고 사망자 장례	
신청서 (위임서)	장례지원 신청서	시신위임서	없음	장례주관자 지정신청서
장제급여	있음			
안치	장제급여로 안치한 장례식장에서 진행			
고인모심 (염습, 입관)운구	장제급여로 장례식장(또는 장례의전 업체) 진행			
장례의식	서울시 예산으로 3시간 또는 24시간 빈소에서 계약 의전 업체 진행		서울시 예산으로 계약 의전 업체 진행 (서울시립승화원 전용 빈소 사용)	
유골 보관 방법	연고자 결정	산골/자연장	봉안	장례주관자 결정

지원내용	행려 환자, 변사 등 사망자		
	연고자 있음	⑥ 연고자 없음 (알 수 없음)	⑦ 장례주관자 지정
	⑤ 거부/기피		
행정처리	다. 무연고자 사망자 장례		
신청서 (위임서)	시신 위임서	없음	장례주관자 지정신청서
장제급여	없음		
안치	경찰이 사건 조사부터 시신 인계까지는 경찰 부담, 자치구 인수부터는 자치구 부담		
고인모심 (염습, 입관)운구	서울시 예산으로 장례의전 업체 진행		
장례의식	서울시 예산으로 계약의전업체 진행(서울시립승화원 전용빈소 사용)		
유골 보관 방법	산골/자연장	봉안	장례주관자 결정

[무연고사망자 행정 업무흐름도]



2) 서울시 공영장례 서비스

① 지원대상

가족해체와 빈곤 등으로 장례를 치를 수 없는 서울시 무연고 사망자 및 저소득 시민에게 빈소를 마련하는 등 안정적으로 장례를 치를 수 있도록 지원

가. 무연고 사망자

나. 저소득시민 : 서울특별시 공영장례 시행규칙으로 정하는 사망자로 사망 시
서울시에 주민등록을 둔 시민 중

- 기초생활수급자 중 장제급여 대상자
- 긴급복지지원법 및 서울특별시 저소득주민의 생활 안정 지원에 관한 조례에 따라 장제급여를 받는 자
- ※ 구청장이 필요하다고 인정하는 경우의 구체적인 사례
 - 장례를 치를 연고자도 수급자인 경우
 - 장례를 치를 연고자가 미취업자, 실업 등으로 소득이 없어 사망자의 시신 인수를 포기하려고 하는 경우
 - 사회복지 전담 공무원이 사례관리 대상자로 지원하던 경우로 장례지원이 필요하다고 판단하는 경우
 - 그 외 구청장이 장례지원이 필요하다고 하는 경우

다. 기타

- 서울특별시 고독사 예방 및 사회적 고립 가구 안전망 확충을 위한 조례 제2조 제2호에 따른 고독사로서 구청장 동장 마을공동체에서 장례를 치르는 경우
- 시장 또는 구청장이 장례지원이 필요하다고 인정되는 경우

② 지원방법

가. 무연고 사망자의 경우 서울시립승화원 내 전용 빈소에서, 연고자가 있는 저소득시민의 경우에는 서울시 25개 구청과 업무협약을 맺은 장례식장에서 공영장례식을 위한 빈소 지원

나. 고인의 존엄한 삶의 마무리와 고인의 애도 등을 위해 자원봉사자, 시민사회단체 등과 민관협력으로 공영장례식 지원

- ‘장제급여’와 연계하여 서울형 공영장례 ‘그리다’ 지원

③ 저소득시민 공영장례 신청 방법

- 동주민센터 또는 구청 무연고 사망 담당자

※ 무연고 사망자 공영장례는 별도의 신청 절차 없음

※ 무연고 사망자 또는 저소득시민 공영장례 관련 문의

- 서울시 공영장례지원 상담 센터(나눔과 나눔) : 통합콜센터 1668-3412

○ 협약 장례식장

- 시립장례식장: 서울의료원(신내, 강남), 보라매(동작,) 동부(동대문)

- 사설장례식장: 동신(서대문), 신화(영등포구 소재, 마포구 업무협약), 서북(은평)

※ 사설장례식장의 경우 관내 장례지원이 원칙임. 타구의 경우 협의 후 장례지원 여부 확정
서울시립승화원 전용 빈소

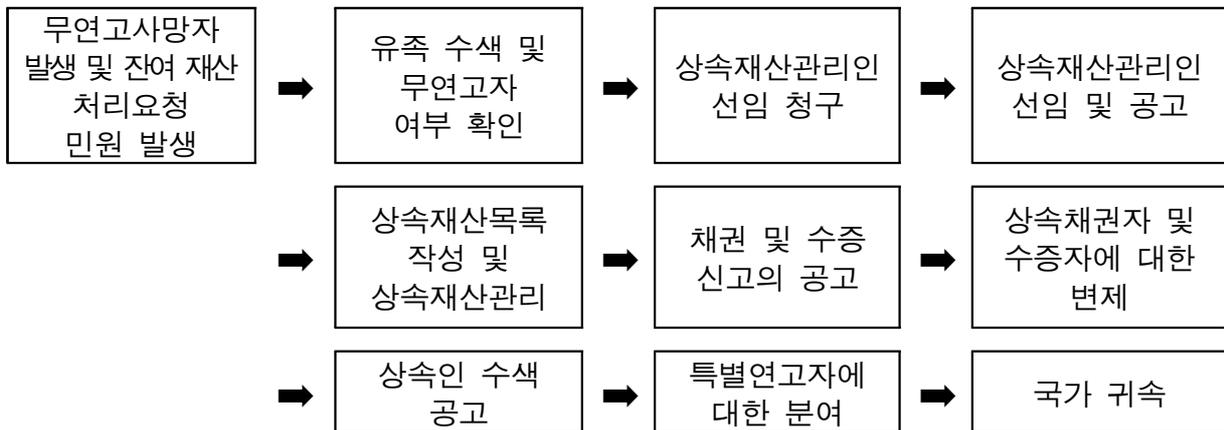
2. 유류품(상속재산) 처리 절차

1) 고독사 유류품(상속재산) 처리 절차

사망자가 사회적 관계망이 단절된 1인 가구인 경우와 무연고자인 경우의 유류품 처리 절차는 다름

○ 연고자가 시신 인수를 포기해서 무연고 장례를 치렀더라도, 사망자가 사망하는 순간 자동으로 유류품의 소유권이 상속인에게 이전되기 때문에 원칙적으로 상속인과 유류품 처리를 협의해야 함

○ 4촌 이내의 상속인이 없으면 유류품을 국가에 귀속시켜야 하기 때문에 국가 귀속 업무를 진행할 상속재산 관리인을 법원에 선임 신청해야 함



○ 각 경우마다 개인정보 침해의 위험이 있기 때문에 적절한 소송절차에서 법원을 통해 상속인 현황과 상속인의 현주소 등을 파악하는 것이 안전함.

○ 유류품 처리 절차와 관련 시설장, 지자체장 권한 없음.

- 만일 사망자가 무연고자인 경우 민법에 따라 무연고자 사망 시의 상속재산 처리절차를 진행해야 하고, 세부적인 절차는 무연고자 사망 시 상속재산 처리절차 안내서 참고

2) 유언 기부 사업 - 사회복지공동모금회, 초록우산 등

※ 사이트 주소 : (<https://www.chest.or.kr/pr/legacyclub/initLegacyclubinfo.do>)

- 사전 유언을 통해 기부가 가능
- 사회복지공동모금회(레거시클럽) 및 초록우산 그린레거시 클럽(유산기부사업)
 - 흐름도: 유산기부상담 → 유산기부 서약 → 법적 유언공증 → 유업 집행
 - 법적처리(공증과정) 및 비용은 기부사업 기관 부담
 - 유산기부 종류: 현금, 부동산, 주식, 보험금, 현물

- 서울사회복지공동모금회 모금사업팀 ☎ 02-3142-7701
- 초록우산 후원상담 ☎ 1588-1940

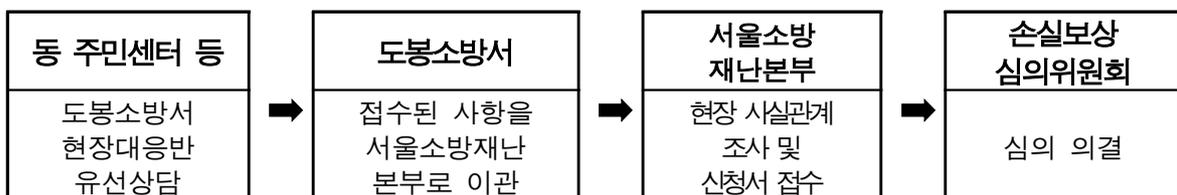
3. 사후처리

1) 위기상황 개입으로 현관문 파손이나 집기 손괴된 경우 손실보상방안

① 소방서 「손실보상청구」

- 근 거: 119구조·구급에 관한 법률 제15조(구조·구급활동을 위한 긴급조치)
서울특별시 소방활동 손실보상에 관한 조례
- 내 용: 소방관의 적법한 직무집행 과정에서 재산상 손실이 발생한 경우 지원
 - 청구인이 손실에 대한 보상을 청구하는 경우에 서울시 손실보상심의위원회를 개최하여 손실보상 여부와 그에 따른 금액 결정(사안에 따라 지원 제외될 수 있음)
 - 구조요청의 경우, 신고자가 지인이나 건물관계자(건물주, 관리인 등)일 때 현관문 파손이나 집기 손괴 등을 사전 고지하고 동의 후 진행함에 따라 보상 어려움

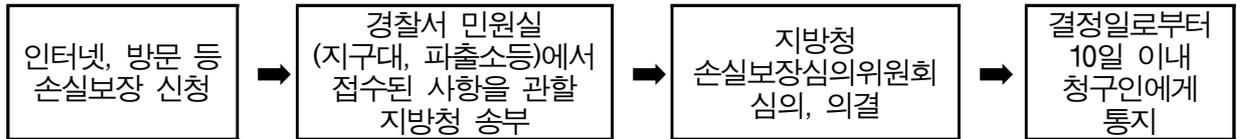
○ 절 차



- 문 의 : 도봉소방서 현장대응반 ☎ 02)6981-8180

② 경찰서 「손실보장청구」

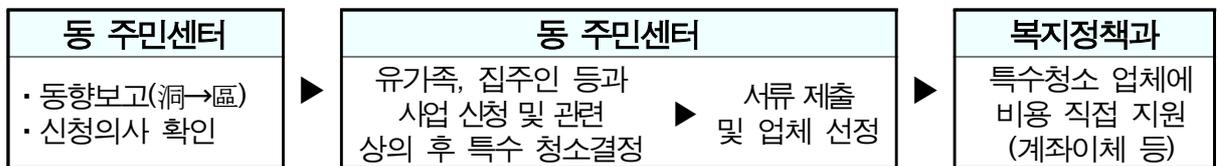
- 근 거: 경찰관 직무집행법 제11조2(손실보상)
- 내 용: 경찰관의 적법한 직무집행 과정에서 재산상 손실이 발생한 경우 지원
- 방 법
 - 인터넷: 경찰 민원포털(<https://minwon.police.go.kr/>)접속 → 손실보장 검색 → 신청
 - 방 문: 경찰서 민원실, 사건 발생 관할 지구대, 파출소 방문하여 손실보장 청구서 제출
- 절 차



○ 문 의 : 서울경찰청 ☎ 02)700-2395

2) 사회적 고립 1인가구 「도봉형 마침표」 사업(고독사 유품정리 사업)

- 기 간: '23. 7. ~ 12.(2024년 계속 추진 예정)
- 지원대상: 기초생활수급자·차상위계층·사례관리 대상자·고독사 예방 스마트시스템 관리 대상 1인 가구가 사망 전 10일간 사회적 관계(유선, 대면 등)가 단절되었거나, 사망 3일 이후 발견된 경우
- 지원금액: 가구당 최대 100만원(* 초과 금액은 신청인(유가족, 집주인 등) 부담)
- 지원내용: 유품 정리 및 특수청소(혈흔 및 냄새 제거, 소독 등) 비용지원
- 지원방법 * **유가족, 집주인에게 지급 불가**
 - 특수청소 업체에 계좌이체 등을 통한 직접 지원
 - 자원봉사자 등이 특수 청소 시 인건비·청소용품 구입비 등 지원 가능
 - 업무 흐름도



○ 결정방법: 연고자 유무 및 임차 여부에 따라 동 사례회의를 통해 결정

구분	주택현황	특수 청소 결정장법 * 동 사례회의 필수
무연고자	자가 소유	■ 동 사례회의를 통해 결정
	자가 아님	■ 집주인 상의 후 동 사례회의를 통해 결정
연고자	자가 소유	■ 유가족 등과 상의 후 동 사례회의를 통해 결정
	자가 아님	■ 집주인, 유가족 등과 상의 후 동 사례회의를 통해 결정

1. 공무원 심리·상담지원 프로그램

1) 개인 1:1 심리상담 지원 프로그램

- ① 추진기간: 2023년 3월 ~ 10월(예산 소진 시까지)(담당확인 必)
 - ② 대 상: 도봉구 소속 공무원
 - ③ 내 용: 전문 상담가와 1:1 심층 상담(방문, 전화 상담 등)
 - ④ 상담분야: 직장 업무 스트레스, 개인생활, 심리 정서 등
 - ⑤ 이용방법
 - 1인 연 6회 지원
 - 온라인, 모바일, 전화 등을 통해 상담센터 예약
 - 협약기관 중 원하는 센터에서 상담 진행(협약기관 별도 확인 필요)
- ☎ 문의 행정지원과 인사팀 2091-2115

2) 온라인 상담서비스 “다슬”

- ① 추진기간: '23. 8. 1.(화)~(예산 소진 시 조기 종료될 수 있음)
 - ② 이용대상: 재직 공무원
 - ③ 내 용: 전문 상담가와 1:1 온라인 상담(화상, 전화, 채팅, 게시판 中 선택)
 - ④ 상담분야: 가족, 개인심리, 건강, 법률(민원), 재무, 부동산
 - ⑤ 이용방법
 - 1인당 18마일리지 한도(화상·전화 6M, 채팅·게시판 3M 회당 차감)
 - 공무원연금공단홈페이지 연금복지포털(로그인) → 복지서비스 → 후생복지 서비스 → 온라인 상담 서비스
- ☎ 문의 고객센터 1644 - 4474

2. 사회복지시설근무자 심리·상담지원 사업 및 센터

1) 마음건강 검진사업(도봉구)

- ① 지원기간: 연중
- ② 이용대상: 도봉구민 및 도봉구 소재 직장 근무자 등
- ③ 검진절차

의료기관 방문전 예약(신분증 지참) → 전문의 상담 → 정보제공동의서 작성 및 설문 → 비용청구(검진기관에서 보건소에 청구)

④ 지원내용

- 정신의료기관에서 정신건강상담(3회차까지 지원)
 - 1회차 방문: 우울증 등에 대한 선별 검사·평가 및 상담
 - 2~3회차 방문: 약물 치료 전 단계 심층 정신과 상담
- 비용지원(마음건강검진): 5만원 이내에서 방문 횟수(1~3차)에 따라 차등 지급

구 분	지원금액	비 고
1인당 지원료 (정신건강검진비)	방문 차수에 따라 차등지원 · 1회차: 40,000원 · 2회차: 20,000원 · 3회차: 20,000원	건강보험 가입자, 의료급여 수급자 동일

⑤ 마음건강검진 결과에 따른 후속 관리

정상	1회 상담으로 종결	정신건강관련 정보 제공
저위험	상담 필요시 1~2회 추가 상담실시	정신건강 관련 정보 제공
고위험	지속적 치료 연계	정신건강의학과 치료 도봉구 정신건강복지센터 서비스 연계(필요시)

⑥ 마음건강검진사업 참여 의료기관 현황(도봉구)

연번	기관명	소재지	전화번호
1	푸른고래 정신건강의학과 의원	도봉구 도봉로150길 43(방학1동)	070-8880-9999
2	마음편한 정신건강의학과 의원	노해로 63길 78신원빌딩 502(창5동)	02-991-9596
3	성모샘 정신건강의학과 의원	도봉구 도봉로150길 8 이안테라디움 211, 212호(방학1동)	0507-1362-0552

☎ 문의 : 지역보건과 생명존중팀(2091-4583)

2) 사회복지시설 종사자 마음 건강 지원사업(서울시사회복지사협회)

- ① 지원기간: 23년 3월 1일(수)~12월 31일
 - ② 이용대상: 사회복지시설 정규직원
 - 이용자의 폭력, 사망, 직장 내 스트레스, 직무외상을 경험한 종사자
 - ③ 지원내용
 - 심리상담기관, 정신건강 의료기관 연계 및 상담비 지원
 - 본인이 원하는 상담 및 정신건강 의료기관 선택 가능
 - ④ 지원금액: 1인 110만원 이내(심리검사비 최대10만원/ 상담 및 진료비 100만원)
- ☎ 문의: 서울시사회복지사협회(070-4347-5210)

3) 서울 심리지원 센터

기 관	구 분	내 용
서울심리 지원센터	대 상	<ul style="list-style-type: none"> ■ 만 19세 이상 성인 - 서울 시민 및 서울 소재 기관(사업장) 종사자 - 정서적 어려움(우울, 불안 분노 등)을 겪고 있거나 스트레스(대인관계, 가족관계, 직장 등) 등을 겪고 있는 성인
	이용 제외 대상	<ul style="list-style-type: none"> ■ 미성년자 ■ 서울 시민 및 서울 소재 기관 종사자가 아닌 경우 ■ 정신과 약물치료가 우선으로 필요한 경우 ■ 자살위기에 있는 경우 ■ 지적장애, 인지기능 손상, 알코올 또는 약물 중독인 경우 ■ 거동이 불편하거나 기관에 자발적인 의사로 방문하기 어려운 경우
【동북센터】	주 소	■ 도봉구 삼양로 144길 33, 덕성여자대학교 덕우당
	상담시간	<ul style="list-style-type: none"> ■ 평 일: 10:00 ~ 20:00 ■ 토요일: 10:00 ~ 14:00 ※일요일 및 공휴일은 휴무
	절 차	<ul style="list-style-type: none"> ① 유선(전화) 신청 ② 심리평가(심리검사) 수행(센터 내방) ③ 심리상담 진행
	문 의	■ ☎ 02-901-8652
【동남센터】	주 소	■ 송파구 총민로6길 17(장지동 848), 사랑동 202호
	상담시간	<ul style="list-style-type: none"> ■ 평 일: 10:00 ~ 18:00 ■ 토요일: 10:00 ~ 14:00 ※월, 수는 20:00까지, 일요일 및 공휴일은 휴무
	절 차	<ul style="list-style-type: none"> ① 인터넷 신청(http://www.psy-supporter.or.kr/online_new/inquiry.asp) ② 신청서 및 심리검사 수행(센터 내방) ③ 맞춤형 심리지원 서비스 계획 ④ 개인 상담 및 심리교육 프로그램 진행
	문 의	■ ☎ 02-2144-1192~5

【서남센터】	주 소	■ 양천구 신월로 176, 3층
	상담시간	■ 평 일: 10:00 ~ 20:00 *일요일 및 공휴일은 휴무 ■ 토요일: 10:00 ~ 14:00
	절 차	① 인터넷 또는 유선(전화) 신청 (http://www.seoulpsy.or.kr/bbs/write.php?bo_table=consult_apply) ② 초기면접(신청서 및 심리평가 등) ③ 개인 상담 및 심리교육 프로그램 진행
	문 의	■ ☎(상담) 02-2602-3276 ■ ☎(교육) 02-2602-3271

4) 서울시 감정노동 종사자 권리 보호 센터

기 관	구 분	내 용
서울시 감정노동 종사자 권리 보호 센터	대 상	■ 서울시 소재 사업장에서 근무하는 감정노동자 또는 서울 시민
	주 소	■ 종로구 율곡로 56, 운현하늘빌딩 9층
	상담시간	■ 평 일: 10:00~18:00
	방 법	■ 유선(전화) 신청(평일 10:00~17:00/점심시간 제외) - 대면, 비대면 중 상담방식 택 1 - 서울시감정노동센터, 거점장소(4개 권역 11개소), 찾아가는 객원 상담 중 상담 장소 택1
	문 의	■ ☎ 02-722-2525

5) 서울시 감정노동 종사자 권리 보호 거점센터

권 역	거점센터	주 소	상담시간
【서남권】 강서구 양천구 구로구 금천구 영등포 동작구 관악구	미음괴성장	■ 영등포구 버드나루로23길 24 ,영등포산업선교회 심힐링센터	■ 평 일: 10:00 - 21:00 ■ 토요일: 10:00 - 20:00
	아침뜨락 (심리상담연구소 현)	■ 구로구 구로중앙로 207 오퍼스1 559호	■ 평 일: 10:00 - 20:00 ■ 토요일: 10:00 - 17:00
	아침뜨락 (심리상담센터 사이공간)	■ 금천구 범안로12가길 52 옥토하이츠빌 202호	■ 평 일: 10:00 - 20:00 ■ 토요일: 10:00 - 16:00
	아침뜨락(마음의 샘)	■ 강서구 강서로 33길 23 A동 204호	■ 평 일: 10:00 - 20:00 ■ 토요일: 10:00 - 13:00
【서북권】 은평구 서대문 마포구 종로구 중구 용산구	나우심리상담연구소	■ 마포구 월드컵로3길 55, 3층 302호	■ 평 일: 10:00 - 22:00 ■ 토요일: 09:00 - 18:00
	힐링메이트	■ 중구 장충단로8길 39, 6층	■ 평 일: 10:00 - 22:00 ■ 주 말: 유동적
【동남권】 서초구 강남구 송파구	한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [송파본점]	■ 송파구 송이로33길 6, 2층	■ 평 일: 10:00 - 21:00

권역	거점센터	주소	상담시간
강동구	한국상담연구원 부설 아하심리상담센터 [강남점]	■ 강남구 광평로56길 8-13 수서타워 2002호	■ 평 일: 10:00 - 21:00
	한국산업이윤복지 연구원 부설 마음편한 의원	■ 서초구 서초대로77길 61 S&G타워 6층	■ 월수금: 10:00 - 19:00 ■ 화, 목: 10:00 - 20:00
【동북권】 도봉구 노원구 강북구 성북구 종로구 동대문 성동구 광진구	광운심리상담센터	■ 노원구 광운로 20 광운대학교 한울관 218호	■ 평 일: 10:00 - 20:00 ■ 토요일: 10:00 - 16:00
	감정노동자의 마음 지키기, 감동지기	■ 성북구 보문로34길 39, 5층	■ 평 일: 10:00 - 21:00

* 출처: 관악구 복지정책과(2022), 관악구 고독사 고위험 주민 위기대응 매뉴얼

IV 관련 법률 정보

1. 서울특별시 공영장래 조례
2. 서울특별시 저소득주민의 생활안정 지원에 관한 조례
(제3조 제1항, 시행규칙 제3조 참조)
3. 서울특별시 고독사 예방 및 사회적 고립가구 안전망 확충을 위한 조례
(제7조 참조)
4. 시장방침 제397호(무연고사망자 처리(장의)업무 제도개선)
5. 장사 등에 관한 법률(법률 제12조, 시행령 제9조, 시행규칙 제4조)
6. 국민기초생활보장법(법률 제14조, 시행규칙 제18조 참조)
7. 관계법령 등: 의료법, 외국인 보호규칙(법무부령), 범죄수사규칙
[경찰청 및 해양경찰청 훈령]
8. 고독사 예방 및 관리에 관한 법률

제3조(국민의 권리와 의무)

- ① 국민은 고독사 위험에 노출되거나 노출될 가능성이 있다고 판단되는 경우 국가 및 지방자치단체에 도움을 요청할 권리가 있다.
- ② 국민은 국가 및 지방자치단체가 수립·시행하는 고독사 예방정책에 적극 협조하여야 하며, 고독사 위험에 노출되거나 노출될 가능성이 있다고 판단되는 사람(이하 “고독사 위험자”라 한다)을 발견한 경우에는 적절한 지원을 받을 수

있도록 조치를 취하여야 한다.

제13조(고독사위험자 지원대책)

- ① 보건복지부장관, 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 고독사 위험자에게 필요한 지원이 적절하게 제공될 수 있는 환경을 조성하여야 한다.
- ② 보건복지부장관, 관계 중앙행정기관의 장 및 시·도지사는 고독사위험자의 조기 발견, 상담 및 치료를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.
- ③ 제2항에 따른 조치에 관한 구체적인 사항은 보건복지부령으로 정한다.

9. 119구조 구급에 관한 법률

제14조(유관기관과의 협력)

- ① 소방청장등은 구조·구급활동을 함에 있어서 필요한 경우에는 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 협력을 요청할 수 있다. <개정 2014. 11. 19., 2017. 7. 26.>
- ② 시·도지사 또는 시장·군수·구청장은 특별한 사유가 없으면 제1항의 요청에 따라야 한다.

제19조(가족 및 유관기관의 연락)

- ① 구조·구급대원은 제13조제1항에 따른 구조·구급활동을 함에 있어 현장에 보호자가 없는 요구조자 또는 응급환자를 구조하거나 응급처치를 한 후에는 그 가족이나 관계자에게 구조 경위, 요구조자 또는 응급환자의 상태 등을 즉시 알려야 한다.
- ② 구조·구급대원은 요구조자와 응급환자의 가족이나 관계자의 연락처를 알 수 없는 때에는 위급상황이 발생한 해당 지역의 특별자치도지사·시장·군수·구청장에게 그 사실을 통보하여야 한다.
- ③ 구조·구급대원은 요구조자와 응급환자의 신원을 확인할 수 없는 경우에는 경찰관서에 신원의 확인을 의뢰할 수 있다.

10. 의료법

제15조(진료거부 금지 등)

- ① 의료인 또는 의료기관 개설자는 진료나 조산 요청을 받으면 정당한 사유 없이 거부하지 못한다. <개정 2016. 12. 20.>

제89조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 1년 이하의 징역이나 1천만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2018. 3. 27., 2019. 8. 27.>

1. 제15조제1항, 제17조제1항·제2항(제1항 단서 후단과 제2항 단서는 제외한다), 제17조의2제1항·제2항(처방전을 교부하거나 발송한 경우만을 말한다), 제23조의2제3항 후단, 제33조제9항, 제56조제1항부터 제3항까지 또는 제58조의6 제2항을 위반한 자

VI

유관기관 연락처

기관명	업무내용	연락처
복지정책과	고독사 유품정리 지원 사업	02)2091-3019
어르신장애인과	무연고자 장사업무	02)2091-3056
지역보건과 생명존중팀	도봉구 마음건강지원사업	02)2091-4583
사단법인 나눔과 나눔	장례상담·기초생활수급자· 홀몸어르신·무연고 사망자 장례지원, 법률지원 등	02)472-5115
공영장례지원 원스톱 통합 콜	무연고 사망자 행정절차, 지원내용 안내 등	1668-3412

000동 사망 사건 동향보고

사건 개요

- 발견일시: '00.00.00.(0) 00:00 연월일시 모두 작성
- 발견장소: 00구 00로 세부주소 X 대략적인 도로명 주소 작성
- 사망자: 000(만 00세) 이름 X 성 및 만 나이 작성(예시. 김00)
- 발견경위 동 최초 인지 시점 등 자세한 발견 경위 작성

-

- 장례식장: 장례식장명 작성

사망자 인적사항

- 성 명: 000(1900년생, 성별)
- 주 소: 00구 00로 세부주소 X 대략적인 거주지 도로명 주소 작성
- 특이사항: 장애, 질병, 주거환경(월세 등), 고독사의 경우 분류군 작성
- 가족사항: 가족사항 작성

사망원인: (예시)도봉경찰서 조사 중/ 확인된 사망원인 작성

복지급여 수급이력 책정연월일, 급여명, 급여액 작성

- (예시)'03.04.03. 국민기초생활보장 책정(생계, 의료, 주거/월 463천원)

복지플래너 상담이력 행복e음 초기상담 중심 상담연월일 등 작성

- (예시) 2022.03.08.(화) 가정방문하여 밑반찬 배달

장제사항: (예시)장례식장 안치 예정 장제사항관련 작성

언론보도 동향: (예시)없음 인터넷, 경찰 등 확인된 언론보도 동향 작성

조치사항: 동 주민센터 조치사항 작성

향후계획

- (예시) 도봉경찰서 통해 현황 파악

참고자료

- 서울특별시(2017) 찾아가는 동주민센터 방문안전 매뉴얼
- 서울특별시(2020) 복지 취약계층 사고관리 계획
- 서울특별시(2020) 서울특별시 공영장례지원 업무 안내
- 서울특별시(2021) 2022년 서울형 긴급복지 지원사업 추진계획
- 서울시복지재단(2021) 복지현장대응컨설팅 사례모음집 '알아두면 꼭! 쓸일있는 현장사례'
- 관악구청(2022) 관악구 고독사 고위험 주민 위기대응 매뉴얼

참고사이트

- 서울시복지재단, 서울복지교육센터 공유복지플랫폼,
<https://wish.welfare.seoul.kr/swflmsfront/sharemain.do>
- 도봉구청, <https://www.dobong.go.kr/>
- 서울특별시 법무행정서비스, <https://legal.seoul.go.kr/legal/front/main.html>
- 경찰민원포털, <https://minwon.police.go.kr/>
- 서울심리지원동남센터, <http://psy-supporter.or.kr/>
- 서울심리지원동북센터, <https://seoulpsy-dongbuk.or.kr:6068/web/home.php>
- 서울심리지원서남센터, <http://www.seoulpsy.or.kr/>
- 서울시감정노동종사자권리보호센터, <http://www.emotion.or.kr/>
- 서울사회복지사협회, <https://sasw.or.kr/>

- MEMO -

도봉구 민·관 실무자를 위한 위기대응 매뉴얼

- 1인가구 사망편 -

발 행 처 도봉구 복지정책과

편 집 인	복지정책과장	고금숙	희망복지지원팀	신혜수
	복지정책팀장	유두현	어르신장애인과	장병훈
	약자와의동행TF	안수연	쌍문2동주민센터	원 준
	약자와의동행TF	김태훈	도봉동어르신복지관	임지애

발 행 일 2023년 9월

제작부서 복지정책과 약자와의동행 TF

제작지원

주 소 (우) 서울시 도봉구 마들로 656(방학1동)

연 락 처 ☎ 02-2091-3042 FAX 02-2091-6262

본 제작물의 저작권 및 판권은 도봉구 복지정책과에 있습니다.