

 보건복지부		<b>보 도 자 료</b> 12월 20일(수) 조간 (12.19.12시 이후 보도)	
배 포 일	2017. 12. 19 . / (총 4 매)	담당부서	보건복지콜센터
과 장	박 석 하	전 화	02-510-2620
담 당 자	박 혜 선		02-510-2611

## ‘나에게 필요한 복지정책’ 이 궁금할 때 3자리만 기억하세요! ‘☎129’

- 국민 100명 중 1명은 연 1회 이상 ‘☎129’ 이용 -
- 맞춤형 상담과 지역사회 연계로 국민 생활의 일부가 된 ‘☎129’ 보건복지콜센터 -

### < ‘☎129’ 상담사례 >

#### □ 긴급복지지원 관련 상담

- (상담내용) 상담 대상자는 5인 가구의 가장으로 실직에 따른 자녀 부양의 경제적 어려움, 생계곤란 등을 ‘☎129’에 호소.
- (조치내용) 주 소득자의 실직으로 인한 위기상황으로 판단되어 관할 지자체로 연계하였으며, 지자체에서는 위기상황 및 생계곤란을 인정하여 5인 가구 긴급생계지원을 실시함.

#### □ 출산·보육 정책 관련 상담

- (상담내용) 상담 대상자는 4인 가구의 가장으로 최근 부인이 조기 출산해 의료비 및 자녀의 양육비 지원 관련으로 ‘☎129’에 문의
- (조치내용) 조기진통으로 미숙아를 출산한 가정으로 소득기준 등 확인 후 고위험 임신부 의료비 지원, 미숙아 의료비 지원, 신생아 청각선별검사, 저소득층 기저귀 조제분유 지원, 산모신생아 건강 관리사 지원 사업을 안내. 또한, 자녀 가정 양육 시 양육수당 지원과 어린이집 이용 시 보육료 지원 등을 안내함.

#### □ 노인, 장애인 정책 관련 상담

- (상담내용) 상담 대상자는 혼자 생활하시는 65세 부친이 뇌경색으로 쓰러져 거동이 불편하여 일상생활에 도움이 필요하고, 특히 혼자 제대로 식사를 챙겨 드시지 못하는 상황이라며 '☎129'에 도움요청.
- (조치내용) 고령이나 노인성 질병으로 일상생활이 어려운 어르신을 위해 신체활동, 가사활동, 시설입소 등을 지원하는 노인장기요양보험제도 안내. 또한 뇌병변 장애등록 절차 및 장애등록 시 받을 수 있는 지원도 같이 안내함.

#### □ 의료비지원 관련 상담

- (상담내용) 상담 대상자는 갑작스럽게 폐암 진단을 받고, 어려운 형편에 의료비가 걱정되어 '☎129'에 도움요청.
- (조치내용) 암 등 중증질환자에 대해 건강보험 본인부담금을 경감하는 건강보험 본인일부부담금 산정특례 제도, 암환자 의료비지원사업 및 중증질환 재난적의료비 지원사업 등의 기준을 안내

#### □ 자살예방 관련 상담

- (상담내용) 상담 대상자는 가정폭력과 산후우울증으로 더 버틸 힘이 없고, 극단적인 선택을 하고 싶다고 하여 '☎129'에서 1시간 이상 상담 진행함.
- (조치내용) 남편과의 분리를 돕기 위해 시청 무한돌봄팀에 연계하여 자녀와 안정된 생활을 할 수 있도록 함. 이후 지역 정신건강복지센터로 연계되어 산후우울증 치료와 자살예방상담을 받기로 함.

□ 긴급복지지원, 자살예방 등 위기상황에 처하거나, 위기에 처한 이웃에게 도움을 주고 싶은 경우, 보건복지부(장관 박능후)에서 운영하는 '☎129'에 전화하면 언제든지 전문상담사의 상담을 받을 수 있다.

- '희망의 전화 129'는 전국 어디서나 국번 없이 '129'만 누르면, 국민보건과 복지에 관련된 상담을 받을 수 있는 번호이다.

- 사회복지, 인구아동, 보건의료, 노인·장애인 등 보건복지부 관련 일반 정책 상담은 평일 09시~18시, 노인·아동학대, 복지사각지대 발굴 신고, 자살예방 등 위기대응 상담은 365일 24시간 가능하다.
- 필요한 경우, 시·군·구 등 지역사회와 연계하여 민원인이 보다 신속하게 상황에 맞는 지원을 받을 수 있도록 하고 있다.

□ 전화뿐만 아니라, 다양한 방법으로 ‘☎129’에 상담받을 수 있다.

- ‘129’ 모바일 앱을 통한 채팅상담, 청각·언어 장애인을 위한 보건복지콜센터 및 복지로 홈페이지와 모바일 앱을 통한 수화영상상담 등 다양한 경로로 궁금한 사항을 문의하여 안내받을 수 있다.
- 특히, ‘예약상담’은 민원인이 ARS나 보건복지콜센터 홈페이지를 통해 신청하면 상담사가 직접 전화하여 상담해 주는 제도로 보다 편리하게 ‘☎129’를 이용할 수 있다.

□ 상담서비스 품질 강화를 위한 ‘☎129’의 지속적인 노력으로 상담 건수가 증가하고 이용 고객 만족도는 향상되고 있다.

- 국민 100명 중 1명은 1년에 최소 1회 이상 ‘☎129’의 상담을 받고, 만족도는 87.4점(‘16년) → 87.8점(‘17년)으로 꾸준히 상승되고 있다.

□ 보건복지부 박석하 보건복지콜센터장은 “개통 12주년이 되는 ‘☎129’가 국민 생활 속 꼭 필요한 번호로 자리매김하고 있으며”,

- “생활이 힘들어질 때, 나에게 필요한 복지정책이 궁금할 때, ‘☎129’를 통해 맞춤형 상담을 받을 수 있다는 인식이 확산되도록 국민 한 분 한 분의 목소리에 더욱 귀 기울일 것”이라고 밝혔다.

붙임

‘☎129’ 보건복지콜센터 상담 체계도

보건복지상담 (평일 09~18시)

고객은 전국 어디서나 국번없이 129를 누르면 분야별 보건복지상담사가 접수/응대



위기대응상담 (365일 24시간)

- 노인·아동학대 등은 위기대응상담사가 사례접수 후 사후관리 등이 필요한 경우 지역사회 유관기관 연계
- 자살, 정신건강 관련, 긴급한 위기상황 접수 시에는 112, 119로 즉시 연계

