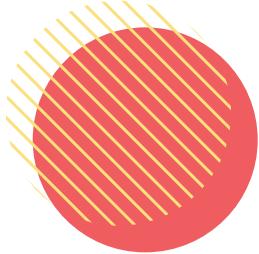




# 1인 가구를 위한 건강 체크 및 관리 서비스





## 목차

- |        |            |            |                            |
|--------|------------|------------|----------------------------|
| 1. 배경  | 2. 테스크 리서치 | 3. 사용자 리서치 | 4. 서비스 계획                  |
| 선정 배경  | 비슷한 서비스    | 설문 조사 정리   | 서비스 설명                     |
| 서비스 목표 | 서울 살피미 분석  | 요약         | 이해 관계자<br>페르소나<br>고객 여정 지도 |

01

서비스

기획



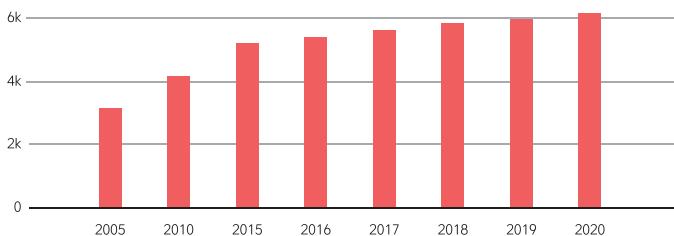
# 01 배경

---

## 선정 배경

1인 가구는 2010년대를 기점으로 급격하게 증가하고 있다. 그러나 1인 가구를 위한 제도 및 정책은 2020년대에 와서도 부족하다고 평가되고 있으며, 이들은 응급 상황이 발생했을 때 스스로 대처하기 힘든 환경에 놓여있다. 현재 국내에서 지원되는 정책은 반나절 이상의 시간이 필요한 것들 위주이므로 더욱 다른 서비스가 필요할 것으로 보인다.

연도별 1인 가구 수 및 추계



## 서비스 목표

1. 믿고 빠르게 사용할 수 있는 주변 환경을 활용한 응급 상황 대처 지원
2. 데이터 수집을 통한 기관 측면에서의 지속적인 건강 관리
3. 수집된 건강 기록 확인을 통한 개개인 스스로의 건강 관리 장려

## 02 테스크 리서치

### 비슷한 서비스

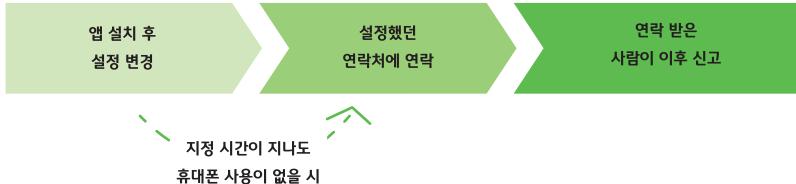
국내의 경우, 서울 살피미 앱설치, 홀로 가구 안심 LED 센서등, 디지털 돌봄 스마트 플러그 등이 있으며, 주로 일정 시간이 지난 후 알아채는 것들 위주다.

국외의 경우, 미국의 돌봄 가족 지원법 및 PACE, 북유럽의 공동주택, 프랑스의 활동 단체인 모나리자 등이 있으며, 노인 위주 또는 주거 형태에 맞춘 것들 위주다.

### 서울 살피미 분석

위의 서비스들 중 “서울 살피미”는 정책 안내 및 응급 상황시의 대리 신고 등을 지원하는 앱으로, 서울시민에 한해서 사용가능하다.

〈서비스 진행 단계〉



〈메인 탭〉



메인 탭의 경우 5개의 메뉴 버튼으로 구성되어있다.  
필요에 의한 버튼만 들어있고, 간단한 기능은 메인 탭에 그대로 노출시킴으로써 복잡하지 않은 UI를 뛰어낸다.

〈긴급 구호자 등록〉



비상시 연락이 갈 사람들의 연락처를 등록할 수 있다.  
연락처에서 추가하는 방법과 앱에서 등록하는 방법이 있다.

〈환경설정〉



기본적으로 문자 발신자 이름 및 번호와 거주지 등록을 할 수 있다. 추가 메세지를 통해 기준 병력을 보낼 수 있고, 지정 시간 설정 시간 이후에도 사용이 감지되지 않으면 구호 요청 메세지가 간다.

# 03 사용자 리서치

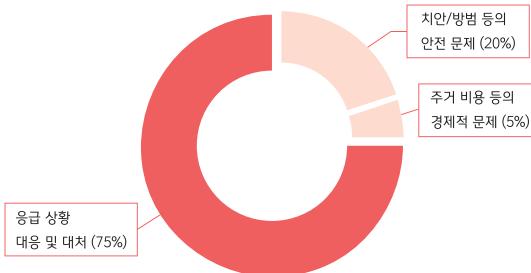
## 설문조사 정리

최근들어 중년층에 속하는 1인 가구의 가장 높은 지출 비용은 보험료라고 한다. (22. 06.

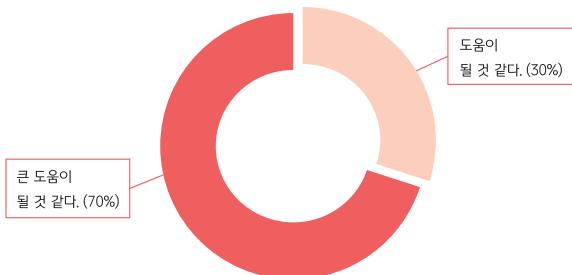
12. 조선비즈) 중년층인 1인 가구의 불안 요소는 어떤 것이 가장 큰 비중을 차지하는지

2022년도 5월 5일에서 10일까지 온라인에서 20명의 40대를 대상으로 설문조사를 진행했다.

Q1. 1인 가구로 지내며 가장 컸던 불안 요소는 무엇이었나요?



Q2. 응급 상황 발생 즉시 대리 신고가 가능한 앱이 있다면 얼마나 도움이 될 것 같나요?



## 요약

설문조사를 진행했을 때, 대부분의 사람들은 응급 상황 대응 및 대처가 가장 큰 불안 요소라고 답했으며, 앱이 도움이 될지에 대해서는 모두가 긍정적인 답변을 했다.

02

서비스

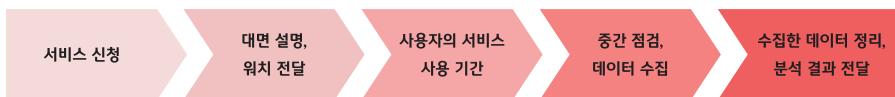
구현



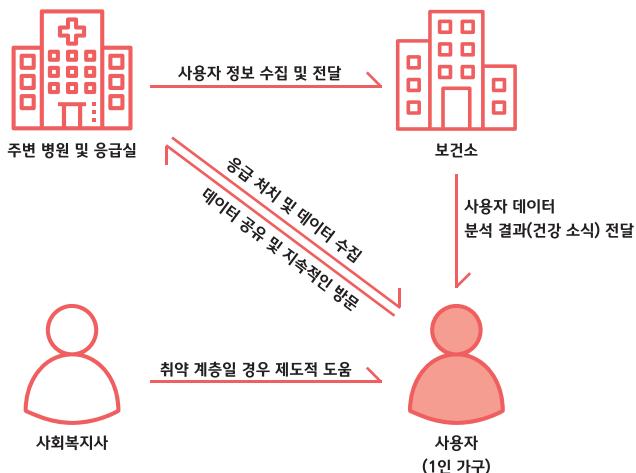
# 04 서비스 계획

## 서비스 설명

Health CONNECT는 위치를 통한 지속적인 건강 정보 수집을 통해 응급 상황이 발생했을 때 대리 신고를 해주는 서비스입니다. 정보 수집을 통해 유행하는 질병과 시기에 따라 더욱 지키면 좋을 생활 습관 안내를 곁들여, 사용자들의 생활이 편할 수 있도록 도와줍니다.



## 이해관계자



Health CONNECT는 사용자 중심의 서비스로 사용자가 중심축에서 정보를 제공하고, 다시 가공된 정보를 전달 받는 구조로, 그 과정이 빠르게 진행될 수 있도록 돋는 서비스이다.

## 페르소나



윤 경희 (62)

경희 씨와 수아 씨는 오랜 시간 둘이서 지내왔다. 그러나 수아 씨가 거리가 먼 직장을 얻게 되며, 독립을 결정하게 되었다. 경희 씨는 큰 집이 필요 없다고 느꼈고, 작은 집으로 이사한 후에 혼자 지내려 한다. 경희 씨는 이사갈 곳의 의료 시스템이 얼마나 잘 되어있는지 알고자 하지만, 아직 잘 모르는 상태이다. 다른 지원 받을 수 있는 서비스가 있는지 경희 씨는 궁금하다.



윤 수아 (26)

수아 씨도 마찬가지이다. 갑자기 정해진 경희 씨의 독립에 걱정이 된다. 지금과는 다른 환경에서 만약 큰 일이 생기면 어떻게 대처할 수 있는지 알아두려고 한다.

## 고객 여정 지도 (대상: 윤 수아)

		인터넷 검색	사이트 둘러보기	앱 설치 및 사용
행동	네이버 키워드 검색	Health CONNECT 홈페이지 접속	Health CONNECT 앱 설치 및 기능 탐방	
기분				
경험	관련 서비스가 있는지 고민이 됨	생각보다 구성이 괜찮고, 사용하기에 편할 것 같음	UI가 단순해서 어머니가 쓰기 편할 것 같음	
고객 기대	비교해 볼 수 있는 서비스가 여러 개 나왔으면 좋겠음	처음 들어가지만 서비스의 구성이 괜찮았으면 좋겠음	기능이 충분했으면 좋겠고, 잘 작동했으면 함	



정 혜빈 (28)

혜빈 씨는 지방에서 거주하다가 수도권으로 이사를 오게 됐다. 일적으로 올라오게 된 거라 주변에 아는 사람 없이 홀로 독립했다보니 건강 염려증이 심해지게 되었다. 혜빈 씨는 아프면 아무도 챙겨줄 수 없다는 생각에 불안함을 느꼈고, 건강 관련 정책 등으로 도움을 받을 수 있는 것이 있는지 찾아보고자 한다.

서비스 신청	대면 설명 및 워치 전달	중간 점검
전화를 통해 서비스 신청	설명 듣기 및 워치 설정	환경 검사 및 서비스 평가
신청과 해지 방법이 단순해서 좋음	대면 설명이 확실해서 좋지만, 혼자 살면 방문이 두려울 수도 있을 것 같음	주기적으로 검사를 오고, 평가 과정이 확실해서 좋음
직원이 친절했으면 좋겠음	세세한 설명 및 의문점 해소	지속적인 서비스 개선 및 업데이트

