



팀 What's Up!

청년 은둔형 외톨이를 위한 일상회복 도움 서비스 : How Are You?

나아지지 않는 '청년 은둔형 외톨이' 문제

현재 많은 청년들이 일자리 경쟁에서 뒤처지고 대면소통에 어려움을 겪는 등의 문제로 고통을 겪고 있다.
이에 따라 **청년 고립·은둔형 외톨이**가 지속적으로 증가하고 있는 상황이다.

부족한 양질의 일자리

신기술이 발전하면서 서비스, 지식산업 등
'고용없는 성장' 산업구조로 전환 가속화

노동시장 이중구조 심화

대·중소기업 간 근로환경 격차,
소수 양질의 일자리 경쟁에서 뒤처진
청년들의 노동시장 이탈 유인

대면소통 어려운 청년 증가

코로나19를 거치면서
사회적관계 안전망 부족,
학업 및 취업 경쟁, 직장문화 등
위기 시 회복탄력성 저하

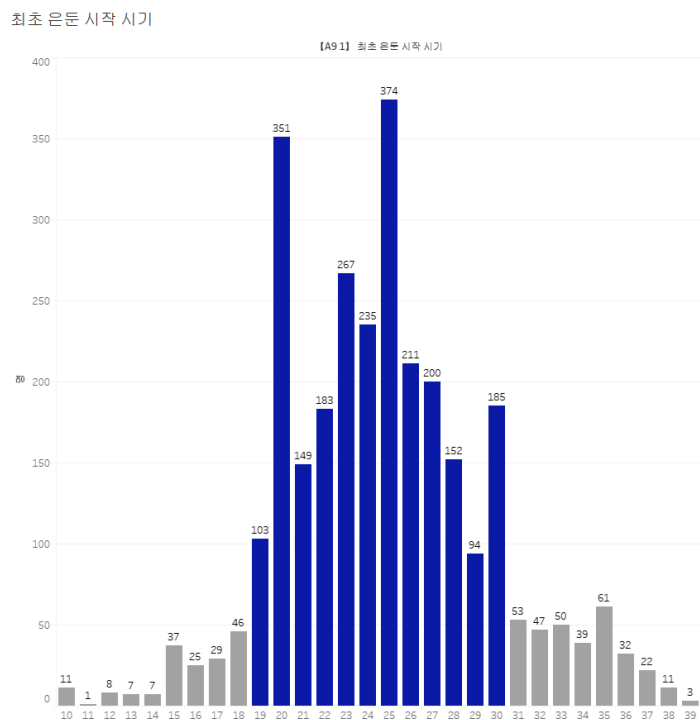
고립·은둔 청년 지원방안. (2023년 12월 13일). 보건복지부. https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503000000&bid=0027&list_no=1479278&act=view

01 주제 선정 배경

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획

은둔형 외톨이의 대다수는 청년기 때 은둔생활 시작

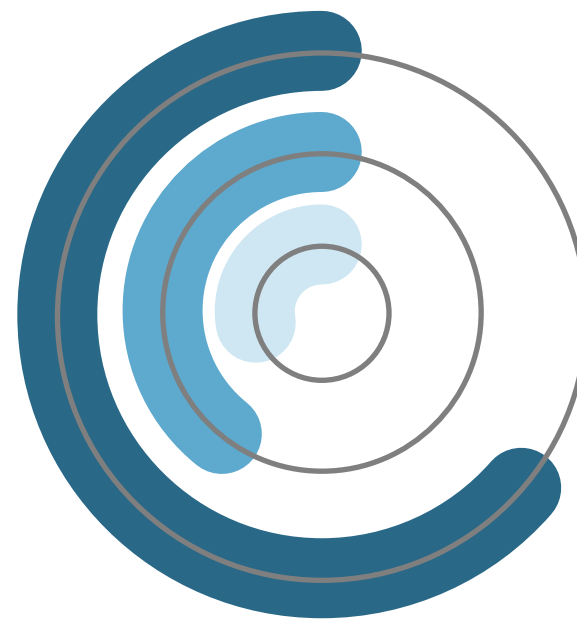
'2022 서울특별시 고립은둔 청년 실태조사 결과' 데이터를 시각화한 결과,
최초 은둔 시작시기는 19세~30세가 가장 많았다.



이 문제가 장기화된다면 평생 고립으로 연결되어 다양한 문제를 유발할 것

막대한 사회적 비용과 문제 초래 예상

고립 청년 34만명에게 연간 **약 7조 5000억원**의 사회적 비용 발생



- 7조 2000억원** **경제 비용**
 비경제활동·직무성과 저하·비출산
- 2000억원** **정책 비용**
 국민기초생활보장·실업급여 등
- 435억원** **건강 비용**
 질병·조기사망·작업손실

방제일, (2023년 9월 1일), '은둔형 외톨이' 사회적 비용 7조 5000억원... "정책 지원 나서야", 아시아경제, <https://view.asiae.co.kr/article/2023090111325672833>

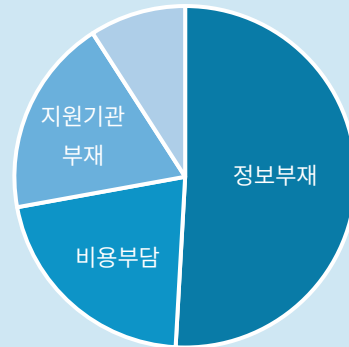
01 주제 선정 배경

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획

도움 받지 못하는 청년 은둔형 외톨이들

80% 이상은 현재 상태를 벗어나길 원한다고 응답
그러나 도움받은 경험없음 응답비율 56%

1순위: 정보부재(28.5%)
2순위: 비용부담(11.9%)
3순위: 지원기관이 없어서(10.5%)



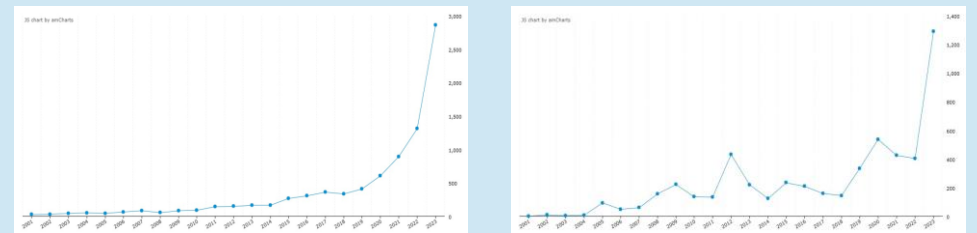
국내에서 은둔형 외톨이의 문제가 대두된 것은 2000년대 초반이다.
관련 연구가 시작된 지 20년이 지났지만
여전히 은둔형 외톨이를 위한 연구와 자료는 부족하다.

고립·은둔 청년 지원방안. (2023년 12월 13일). 보건복지부.

https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503000000&bid=0027&list_no=1479278&act=view

노가빈, 이소민, 김제희. (2021). 청년 은둔형 외톨이의 경험과 발생원인에 대한 분석. 한국사회복지학, 73(2), 57-81

문제가 심화되며 다양한 지원방안 필요성 ▲



정부 차원의 심층조사가 처음 실시된 때는 2023년 5월로,
비교적 최근 문제의 심각성이 주목되며 관심이 급증하였다.
이들을 위한 첫 지원 방안 계획은 2023년 12월에 발표되었다.

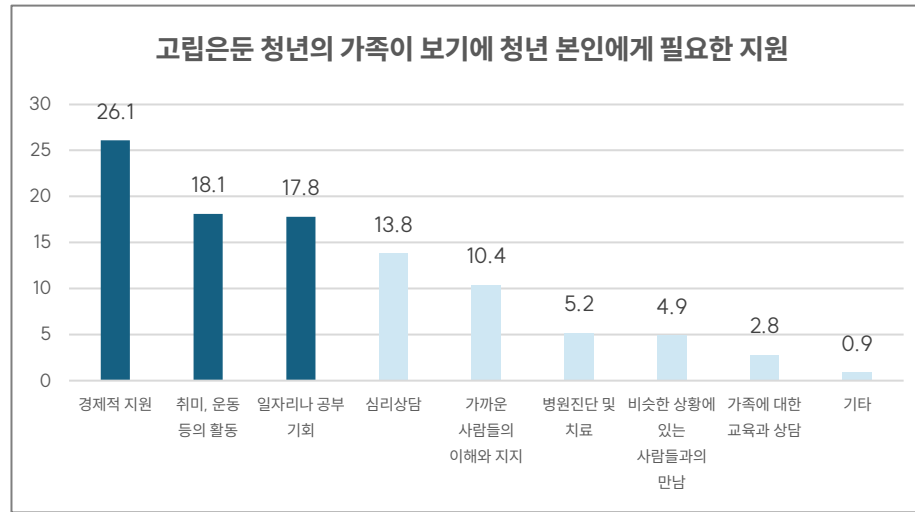
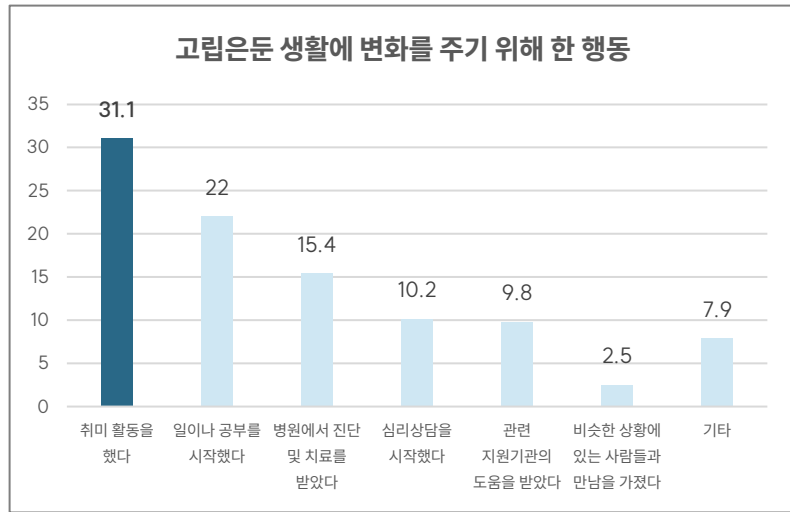
"접근성이 좋고, 시작하기 쉬운 서비스 기획"

01 주제 선정 배경

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획

청년 은둔형 외톨이에게 필요하되, 지원책이 적은 부문 분석

현재 발표된 고립은둔 청년 지원방안에 따르면, 취업지원 프로그램은 다양하고 폭넓게 제공될 예정이나 문화부문 지원계획은 '케어 프로그램' 형태로만 존재한다.



서울시 고립은둔청년 실태조사. (2023년 12월 19일). 서울특별시. <https://seoulmentalhealth.kr/library/paper-collections/433>

○ 문화, 여가 생활 여건의 경우 고립 청년은 상대적으로 부정적 응답의 비율이 전체 청년에 비하여 낮게 나타난. 이는 고립 청년의 경우 전체 청년에 비하여 상대적으로 여가, 문화생활을 누리는 비중이 낮기 때문인 것으로 생각됨.

김성아외. (2022). 고립·은둔청년 지원사업 모형개발 연구. 한국보건사회연구원, 19

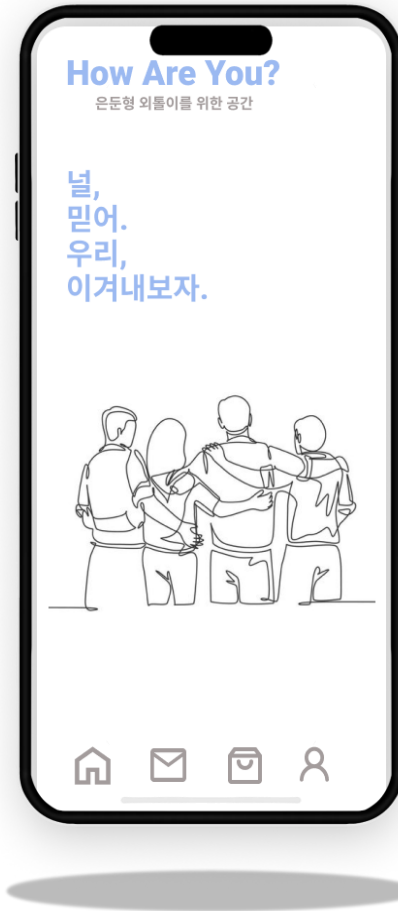
청년 은둔형 외톨이에게
필요하면서도 접근하기 쉬운 것은

문화생활 지원

이를 서비스 기획에 반영

02 핵심 서비스

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획



“청년 은둔형 외톨이들의 일상회복을 돕는 서비스”

- ✓ 규칙적인 시간에 주어진 질문에 답변을 할 시 포인트를 제공하고,
- ✓ 획득한 포인트로 문화생활을 즐길 수 있도록 하는 모바일 앱

03 기획한 기능

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획

로그인&회원가입

회원가입을 한 후 로그인을 진행할 수 있도록 함.
은둔형 외톨이들의 초기 인프라를 구축하기 위한 기능
은둔형 외톨이가 아닌 일반인의 서비스 진입을 막기 위한 인증 절차

편지(질문&답변)

정해진 시간에 주어진 질문의 답장을 쓰고,
후에 기록된 질문·답변을 읽어볼 수 있는 기능.
기준을 두고 꾸준히 이용할 경우 포인트 화폐를 제공함.

문화생활 이커머스

문화 프로그램 등을 포인트 화폐를 통해 구매할 수 있는 이커머스 서비스.
편지 기능에서 모은 포인트를 이용하여
은둔형 외톨이들이 문화생활을 할 수 있도록 함.

04 타겟 고객

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획

국무조정실에서 발표한 만 19~39세를 대상으로 한 '2022 청년 삶 실태조사'
은둔 청년 약 24만 명, 고립 청년 약 54만 명으로 추정

보건복지부가 만 19~39세 5000명을 대상으로 한 온라인 설문조사 결과
고립·은둔 청년은 전체 응답자의 5%
이를 통해 전체 고립·은둔 청년의 규모를 약 51만 6000명으로 추정

국내 만 19세~39세 고립·은둔 청년 약 50만 명

1차 목표 고객

청년미래센터가 돕는
청년 은둔형 외톨이
(960명)

2차 목표 고객

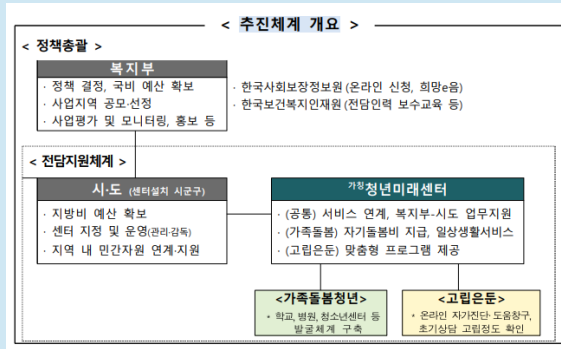
타 민간기관이 돕는
청년 은둔형 외톨이

광주시 은둔형 외톨이 지원센터,
사단법인 푸른고래 리커버리센터,
사단법인 씨즈 청년재단 등

05 공공분야 활용 가능성

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획

청년미래센터 연계 서비스



▲ 보건복지부, 2024 신취약청년(가족돌봄, 고립은둔) 전담지원 시범사업 수행지역공모 선정계획(안)

'청년미래센터'에서 고립은둔 청년 지원 전담 계획

기관을 통해 발굴된 은둔형 외톨이의 일상회복 지원 상담소 등과 협력하여 사례관리 및 맞춤형 서비스 제공 가능

청년 자아존중감 향상 지원

○ **(특성)** 성인으로서 직면하게 되는 다양한 사회적 어려움에 대한 '적응력', 실패 후 '회복탄력성'이 일반청년에 비해 특히 취약*

▲ 은둔형 외톨이의 특성

분석 결과에 따라 가설 2인 문화예술활동이 자아존중감에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과는 완전매개효과를 보여 채택되었다. 문화예술활동이 자아존중감에 정(+)의 영향을 미쳤는데, 이러한 결과는 홍명숙, 남상문(2020); 권인선 등 (2010); 김도형 (2019)의 선행연구 결과와 일치한다. 또한, 회복탄력성은 문화예술활동과 자아존중감 간의 관계를 매개하였고 노수림, 양성빈 (2019); 윤원정 (2017)의 선행연구 결과와 일치한다. 즉, **청년세대가 문화예술활동을 많이 할수록 회복탄력성이 높아지고, 그 결과 자아존중감이 높아지는 것으로 나타났다.**

▲ 문화예술활동이 청년세대에게주는 영향

은둔형 외톨이의 특성 "취약한 회복탄력성"

이를 극복할 수 있는 지원책으로 활용 가능
즉, 자아존중감 향상을 돕는 분야의 서비스

김다슬, 김은혜, (2021). 코로나19시기 청년세대의 문화예술활동이 취업불안과 자아존중감에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. 문화산업연구, 21(4), 121-132
고립·은둔청년지원방안(2023년 12월 13일). 보건복지부.
https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503000000&bid=0027&list_no=1479278&ad=view

공공서비스 접근성 향상



▲ 은둔형 외톨이가 쉽게 접근할 수 있는 '온라인'

'모바일 앱'을 통한 서비스 제공

지원책에 대한 접근성을 향상시켜주는 수단
기관에 방문하기 어려운 고립·은둔 청년도 꾸준히 이용 가능

고립·은둔청년지원방안(2023년 12월 13일). 보건복지부.
https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503000000&bid=0027&list_no=1479278&ad=view

06 차별점 및 보완점

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | **공익성·우수성** | 실현 계획

청년미래센터 고립·은둔 청년 지원책

서비스 ① - 조기발굴체계

온라인 자가진단,
129콜 도움창구 마련



발굴된 은둔형 외톨이
지속적인 관리 가능

서비스 ② - 맞춤형 서비스

전담기관 및 인력을 통해
초기상담, 일상회복, 대면소통기술,
일 경험 등을 제공



모바일 앱이라는 수단 이용



은둔형 외톨이들이
제공 서비스에 대해
높은 접근성을 가지도록 함

청년 은둔형 외톨이 일상회복 도움 서비스
(How Are You?)

06 차별점 및 보완점

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | **공익성·우수성** | 실현 계획

기존 고립·은둔 청년 관련 기관

두더지땅굴 (사단법인 씨즈)

서비스 내용
고립·은둔 청년을 위한 온라인 소통 플랫폼

제공 및 지원
커뮤니티를 통한 온라인 소통 기능

소통 의지 필요 & 자율성이 강함

안무서운회사

서비스 내용
은둔고수 프로그램, 콘텐츠 제작,
쉐어하우스 운영 등

제공 및 지원
은둔형 외톨이의 오프라인 활동 장려

오프라인 활동에 대한 의지·행동 필요



청년 은둔형 외톨이 일상회복 도움 서비스 (How Are You?)

가상의 상대가 건네는 질문에 답변하며
타인과 바로 교류해야 한다는 부담감 ↓
바깥 활동에 대한 점진적인 준비

기존 관련 기관 서비스의 특징 보완

07 기대효과

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | **공익성·우수성** | 실현 계획

| 은둔으로 인한 경제적 비용의 사회 환원



| 연간 7조원



은둔형 외톨이의 경제활동 포기로 인한 손실

이는 19년 기준 통계청 추정 약 34만명 고립청년에 한한 결과임.
일반청년 대비 경제활동 하지않을 확률 2.6배에 1인당 연평균 소득
약 37.4백만원 적용

| 연간 2000만원



기타 건강·복지 등 사회적 부담비용

높은 확률의 질병 발병, 마음건강 문제때문에 치료 등 복지비용
이는 19년 건강보험심사평가원 전체 환자 데이터셋 기반 분석 결과
로, 시나리오 중 최소값 적용

| 약 15억원



만 25세에 은둔을 시작한 사람의 경제적 비용

완전생명표에 의한 기대여명을 고려하여 사망 시점까지 기본 생활
을 보장하기 위해 공공부조에 의한 생계급여와 의료급여, 주거급여
의 지원액과 경제활동으로 인한 조세 기여분을 합산한 결과임.

| 문화산업 부흥 장려



| 소규모 공연 활성화



1차 타겟 문화산업, 소규모 문화 프로그램

지자체가 주최하는 무료 문화예술 프로그램 및 소극장 공연, 체험 프
로그램, 독립예술영화 등 소규모 문화 프로그램의 고객 증가 유도

| 신규 소비층 확보



문화생활을 하는 고립·은둔 청년 증가

문화예술 향유 기회가 적었던 고립·은둔 청년층을 문화산업의 신규
소비층으로 발굴

| 문화상품 시장 확대



다양한 콘텐츠 수요 반영

고립·은둔 청년의 수가 많으므로 이들의 문화활동 참여가 활성화
되면 문화상품 시장의 확대 및 다양화를 기대할 수 있음.

고립·은둔 청년 지원 방안 (2023년 12월 13일), 보건복지부, https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a105030000000&bid=0027&list_no=1479278&ac=view
김성아, (2022), 고립·은둔의 사회적 비용과 사회정책에의 함의, 보건복지포럼, 74-86.



공공기관 서비스 계약·연계

- 은둔형 외톨이 지원 정책에 서비스를 활용하는 계약
- 청년미래센터에 서비스를 연계하여 공공기관 시스템을 통해 명확한 '청년은둔형 외톨이'가 서비스를 제공받을 수 있도록 함.

1 기관 연계



기업 사회공헌 활동 제휴

- 관심기업의 사회공헌 활동과 연계한 프로그램 운영 및 지원



정부 및 지자체 공모사업 참여

- 중소벤처기업부 예비창업자를 위한 창업지원사업(K-Startup) 참여
- 데이터 활용 사업화 지원사업 등을 통해 지원금(5,000만원 내외) 확보
- 지원 프로그램을 통해 역량을 확보하여 사용자데이터 분석 기반 서비스 제공

2 기부금·지원금 활용



기부형 크라우드펀딩 진행

- 서비스의 공익적 가치에 공감하는 대중 기부금 유치
- 청년은둔형 외톨이에 대한 인식 제고를 위한 홍보 캠페인 전개

09 데이터 활용 계획

기획 배경 | 아이디어 내용 | 관련 데이터 분석 | 공익성·우수성 | 실현 계획

공공데이터포털



2022 서울시 고립은둔 청년 설문조사

- 청년 은둔형 외톨이의 특성 파악
- 가장 의존하는 활동, 지원을 원하는 부분 등을 참조하여 서비스 세부 기획 조정

문화빅데이터 플랫폼



MZ세대 문화여가 활동 특징

- 청년들이 관심을 가지는 문화예술 활동, 청년들의 문화예술 소비 성향 등을 분석
- 이커머스 기능의 활발한 이용을 위해 해당 데이터 분석 결과에 기반하여 초기 지원 계획

공공데이터포털



한국사회보장정보원_정신건강사례 관리시스템 사용기관 정보

- 기초정신건강복지센터, 자살예방센터 정보를 팝업 형태로 이용자에게 노출

공공데이터포털



한국사회보장정보원_ 복지서비스정보

- 관련 복지서비스 정보를 이용자에게 노출

추후 'How Are You?' 모바일 앱 **사용자 데이터 분석**을 통한 맞춤형 질문 및 서비스제공, 질문 항목의 전문화로 답변 데이터기반 전문가상담 연계

1



타겟층 확대

고립·은둔 청년을 포함하여
청소년 및 중장년들까지
서비스 제공

2



일반 수익모델 도입

장기적으로 수익이 안정되면
사용자데이터 판매 수익,
문화시설 제휴 수수료 수익 등의
일반 수익모델 도입 검토 가능

3



사업 다각화 가능

안정적인 수요층 확보를 통해
문화생활 외 여가 서비스 추가 등
사업을 다각화할 수 있음