

# 「2024 국민행복 서비스 발굴·창업경진대회」 사업계획서

(안내사항) 아래 서식을 기준으로 10페이지 이내로 서술, 한글 파일(HWP)로 작성

아이디어 주제

청년 은둔형 외톨이 일상회복 도움 서비스 (How Are You?)

## 1. 사업계획서 요약

요약	개요	<p>■ 나이지 않는 '청년 은둔형 외톨이' 문제</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국무조정실에서 발표한 '2022 청년 삶 실태조사'에 따르면 은둔 청년이 약 24만 명, 고립 청년이 약 54만 명으로 추정됨</li> <li>- 청년 때 시작된 은둔 경험은 중장년까지 이어지며 큰 국가적 손실을 야기할 것이므로, 이를 방지하기 위해 사회적 관심과 지원이 필요한 상황임</li> </ul> <p>■ 일상 회복의 출발점, '편지 답변' 기능과 '문화생활' 지원 모바일 앱 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 접근성이 좋고 부담이 적은 수단을 통해 단계적인 사회적 복귀를 돕는 서비스</li> <li>- 모바일 앱을 통해 '질문을 받고 답변을 작성할 수 있는 기능'을 제공함</li> <li>- 규칙적인 답변 작성 시 '문화생활이 가능한 포인트 화폐'를 제공하여 성취감을 제고하고 오프라인 활동을 장려함</li> </ul>
	공익성 및 우수성	<p>■ 은둔형 외톨이 지원책 접근성 향상</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상황 극복 시도가 어려운 은둔형 외톨이에게 큰 부담 없이 접근 가능한 지원책 제공</li> <li>- 포인트를 모으고 문화생활을 시작하며 일상회복을 성공한다면, 더 나아가 정부 지원 취업 프로그램 등을 통해 사회 복귀가 가능함</li> </ul> <p>■ 문화산업 부흥 장려</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 경제적 문제로 문화생활을 지속할 수 없었던 은둔 청년의 문화 산업 참여가 가능해짐</li> <li>- 공공 문화 프로그램, 공연 등에 신규 고객 유입이 가능해짐</li> </ul>
	데이터 활용성 및 사업화 가능성	<p>■ 수요 예측 및 분석을 통한 사업화 가능성 향상</p> <p>○ 청년 은둔형 외톨이 데이터 활용</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년 관련 데이터를 이용하여 은둔형 외톨이에게 필요하되 상대적으로 주목이 되지 않는 사각지대를 조사함('2022 서울특별시 고립은둔 청년 실태조사' 데이터 분석 등)</li> </ul> <p>○ 실제 고객/시장 수요 조사</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서비스 제공 대상인 은둔형 외톨이와 그들을 돕는 관련 기관 조사</li> <li>- 문화관련 통계 데이터를 분석하여 청년들의 문화예술 소비 경향 파악</li> <li>- 사용자 니즈 분석을 통해 서비스 세부 기획에 반영</li> </ul> <p>■ 공공기관의 서비스 운영을 통한 고객 범위 안정화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년미래센터에 서비스를 연계하여 관련 예산을 통한 운영을 진행</li> <li>- 공공기관 시스템을 통해 명확한 '청년 은둔형 외톨이'가 서비스를 제공받을 수 있도록 함</li> </ul>
	기대효과 및 향후 계획	<p>■ 은둔형 외톨이의 사회 복귀를 통한 사회적 비용 감소</p> <p>■ 문화 산업 소비자 증가</p> <p>■ 상담 기관 또는 병원에 작성 답변 연계</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 상담 시 답변 내용을 반영할 수 있도록 질문 항목의 전문화 기대</li> </ul> <p>■ 추후 사용자 데이터 분석을 통한 맞춤형 서비스 제공 계획</p>

## 2. 참가자(팀) 주요 역량

창업(아이디어) 경험, 데이터 관련 역량, 수상 경력, 인력계획, 회사 현황 등 서술 (이미지 등 첨부 가능)

### ■ 팀원 역량

이름	데이터 관련 역량	팀 내 담당 포지션
김영기	- 멀티캠퍼스 데이터 분석&엔지니어(Python) 34회차 수료	기획, 개발
송인동	- 멀티캠퍼스 데이터 분석&엔지니어(Python) 34회차 수료	기획, 데이터 수집 및 분석
원주성	- 멀티캠퍼스 데이터 분석&엔지니어(Python) 34회차 수료	기획, 데이터 분석, UI 디자인
정소영	- 멀티캠퍼스 데이터 분석&엔지니어(Python) 34회차 수료	팀장, 기획, 프로젝트 관리, 사업계획서 작성
최진혁	- 멀티캠퍼스 데이터 분석&엔지니어(Python) 34회차 수료	기획, 데이터 분석, 대시보드 제작
최혜린	- 멀티캠퍼스 데이터 분석&엔지니어(Python) 34회차 수료	기획, 데이터 수집 및 분석

### ■ 추가 인력 계획

- 개발 인력을 확충하여 목표한 서비스 앱 개발 및 운영

## 3. 창업아이디어 개요

창업아이디어 발굴 배경 및 목적, 창업 분야, 사업내용 등 아이디어의 개괄적 내용 서술 (이미지 등 첨부 가능)

### ■ 창업아이디어 발굴 배경 및 목적

#### ○ 나아지지 않는 '청년 은둔형 외톨이' 문제

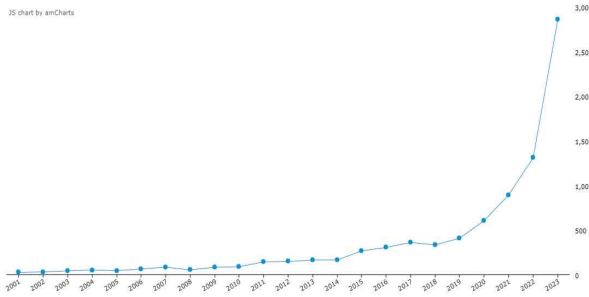
- 현재 많은 청년들이 일자리 경쟁에서 뒤쳐지고 대면소통에 어려움을 겪는 등의 문제로 고통을 겪고 있음. 이에 따라 청년 고립·은둔형 외톨이가 지속적으로 증가하고 있는 상황임.
- 은둔형 외톨이란 통상 고립 청년과 은둔 청년을 아울러 표현하는 단어임.

고립 청년	사회활동이 현저히 줄어 취약한 상태지만, 긴급 시 도움을 요청할 수 있는 인적 지지체계가 부재한 청년
은둔 청년	사회활동을 하지 않고, 제한된 거주 공간(방 또는 집 등)에 스스로를 가둔 청년

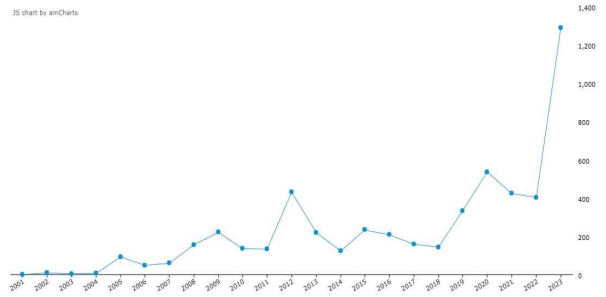
▲ 출처 : 청년정책조정위원회 '고립·은둔 청년 지원 방안', 2023

- 이들의 고립생활이 지속될 경우, 막대한 사회적 비용을 초래하고 가족 해체 등 다양한 사회문제를 유발할 위험성이 있음.

15 chart by anCharts



15 chart by anCharts



▲ 빅카인즈, '고립 청년' 기사(왼쪽), '은둔형 외톨이' 기사(오른쪽) 연도별 건수(2001~2023)

- 정부 차원의 심층조사가 처음 실시된 때는 2023년 5월로, 문제의 심각성이 주목되기 시작한 것은 비교적 최근이라고 할 수 있음. 관련 기사의 건수를 연도별로 확인하면, 은둔형 외톨이·고립 청년에 관한 언급이 2023년에 특히 급증한 것이 보임.

### ○ 접근성이 좋은 서비스의 필요성

- 청년 은둔형 외톨이의 현황 분석을 통해 그들에게 필요한 지원을 살펴보고, 그들의 특성에 따라 적은 부담감으로 접근할 수 있는 서비스를 기획함으로써 은둔형 외톨이의 사회적 복귀를 돕는 아이디어를 만드는 것이 목표
- 23년 심층조사 결과에 따르면 고립·은둔형 외톨이들 중 현재 상태를 벗어나길 원하는 응답자는 80%이지만 56%의 응답자가 정보 및 지원기관 부재 등을 이유로 도움을 받은 경험 없음.
- 은둔형 외톨이 지원기관이 다수 존재함에도 불구하고 이러한 결과가 도출되었다는 것은 지원책에 대한 접근성이 상당히 낮음을 뜻함.

### ○ 은둔형 외톨이가 시작하기 쉬운 '취미 활동'

- '서울시 고립/은둔 청년 실태조사 결과 보고서'에 의하면 은둔형 외톨이들이 고립/은둔 생활에서 벗어나기 위해 가장 먼저 한 활동 1위(31.1%)는 취미 활동
- 이를 지속할 수 없었던 이유에 '돈과 시간 부족'이 근소한 차이로 2위(26.5%)를 차지함.
- 청년 은둔형 외톨이가 비교적 쉽게 시작하는 것이 취미 활동임을 서비스 기획에 반영함.

## ■ 핵심 서비스

- 청년 은둔형 외톨이들의 일상회복을 위해 규칙적인 시간에 주어진 질문에 답변을 할 시 포인트를 제공하고, 그 포인트로 문화생활(영화, 공연 등)을 즐길 수 있도록 하는 모바일 앱 제공

## ■ 타겟 고객

### ○ 국내 만 19세~39세 고립·은둔 청년 약 50만 명

- 국무조정실에서 발표한 만 19~39세를 대상으로 한 '2022 청년 삶 실태조사'에 따르면 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%이었음. 이를 통해 전체 고립·은둔 청년의 규모를 약 51만 6000명으로 추정

## ○ 1차 목표 고객은 청년미래센터가 돕는 청년 은둔형 외톨이(960명)

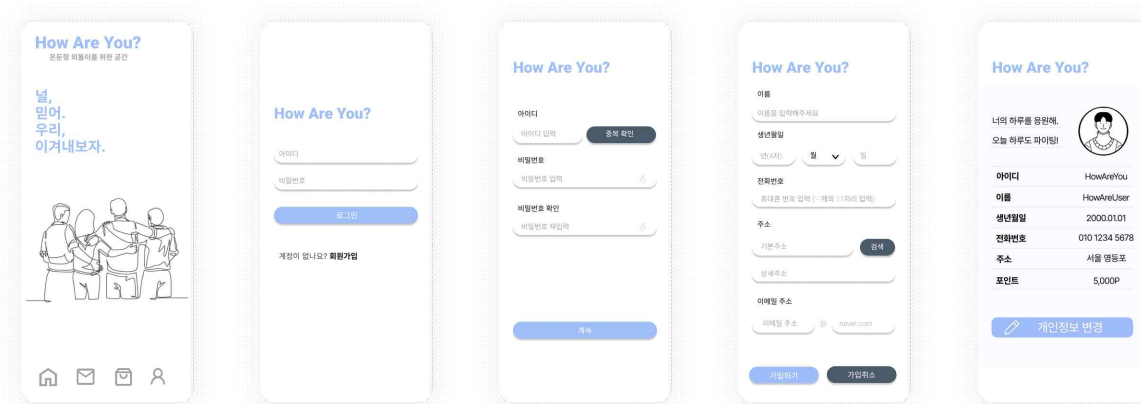
- 서비스 이용 고객을 청년 은둔형 외톨이로 한정하기 위함.
- 보건복지부 2024년 신취약청년 전담지원 시범사업 수행지역 공모 선정계획안에 따르면 고립·은둔청년 960명을 발굴 및 지원할 예정임.

## ○ 2차 목표 고객은 타 민간기관이 돕는 청년 은둔형 외톨이

- 서비스 연계 기관을 늘려 은둔형 외톨이 고객 범위 확대
- 관련 기관으로는 광주시 은둔형 외톨이 지원센터, 사단법인 푸른고래 리커버리센터, 사단법인 씨즈, 청년재단 등이 있음.

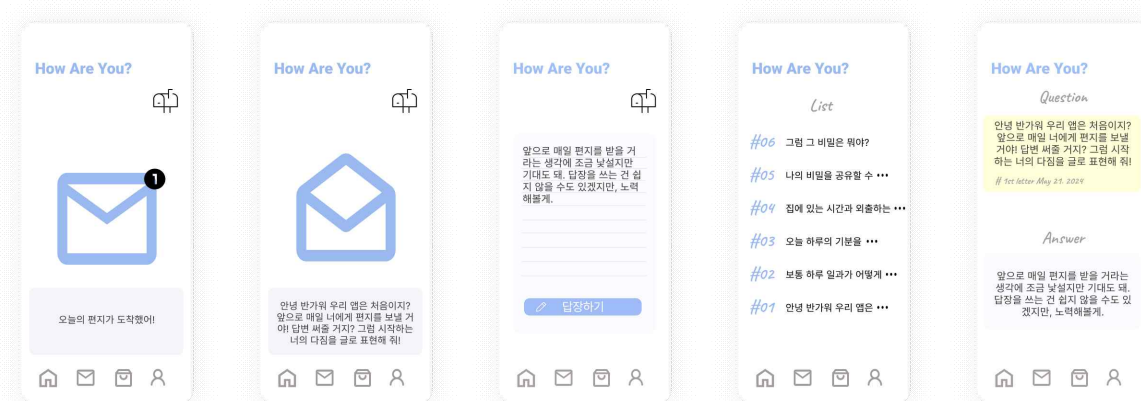
## ■ 예정된 구현 기능

### ○ 로그인 / 회원가입



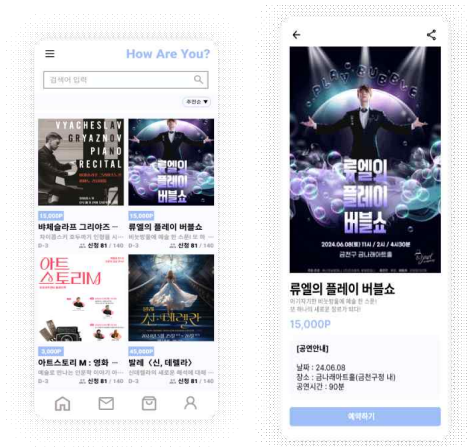
- 회원가입을 한 후 로그인을 진행할 수 있도록 함.
- 은둔형 외톨이들의 초기 인프라를 구축하기 위한 기능
- 은둔형 외톨이가 아닌 일반인의 서비스 진입을 막기 위한 인증 절차

### ○ 편지(질문 답변) 기능



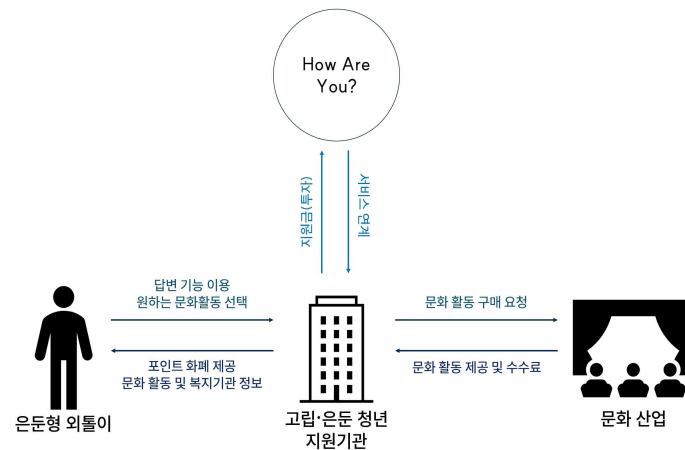
- 정해진 시간에 주어진 질문의 답장을 쓰고, 후에 기록된 질문·답변을 읽어볼 수 있는 기능
- 기준을 두고 꾸준히 이용할 경우 포인트 화폐를 제공함.

## ○ 포인트 화폐 이용 기능



- 문화 프로그램 등을 포인트 화폐를 통해 구매할 수 있는 이커머스 서비스
- 편지 기능에서 모은 포인트를 이용하여 은둔형 외톨이들이 문화생활을 할 수 있도록 함(ex. 극장의 공석을 포인트로 구매하여 연극 관람).

## ■ 비즈니스 모델



## ■ 참여층별 서비스 필요성

	공공기관	소비자(은둔형 외톨이)	문화 산업
니즈	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년 은둔형 외톨이의 사회 복귀</li> <li>- 효율적인 은둔형 외톨이 인프라 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 접근성이 좋은 은둔형 외톨이 지원책</li> <li>- 경제적 부담이 없는 일상회복 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 수요가 적은 문화예술 공연의 소비자 확보</li> <li>- 문화예술 종사자의 일자리 확보</li> </ul>
서비스의 필요성	지원책에 대한 은둔형 외톨이의 지속적인 참여 장려 가능	규칙적인 일상 루틴과 오프라인 문화 활동을 통한 성취감 획득	청년 문화 활동 소비자 확보
수익 가능성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 청년 지원정책 예산 사용</li> <li>- 사회 복귀에 성공한 은둔형 외톨이로부터 발생하는 세금</li> </ul>	별도의 비용 없음	등록 활동(ex.공연 등)당 수수료 책정

#### 4. 창업아이디어의 공익성 및 우수성

창업아이디어의 공공분야 활용(구체적 사업화) 가능성, 기존기술과 차별성·혁신성, 데이터 활용 계획 등 서술 (이미지 등 첨부 가능)

##### ■ 공공분야 활용 가능성

###### ○ ‘청년미래센터’ 운영 및 연계 가능 서비스

- 보건복지부가 발표한 청년복지 5대 과제에 따르면, 신설된 ‘청년미래센터’에서 고립·은둔 청년 지원
- ‘청년미래센터’에서 발굴된 은둔형 외톨이의 일상 회복 지원 수단으로 활용 가능
- 추가로 상담소 등과 협력하여 사례관리 및 맞춤형 서비스 제공에 도움을 줄 수 있음.

###### ○ 고립·은둔 청년의 자아존중감 향상 지원

- 질문에 답변하는 활동을 통해 자아실현의 계기를 마련함.
- 문화예술활동 지원을 통해 장기적으로 회복탄력성을 향상시키는 대응책을 제공
- 청년세대가 문화예술활동을 많이 할수록 회복탄력성이 높아지고, 이에 따라 자아존중감 또한 높아지게 된다는 연구결과 존재 (김다슬, 김은혜(2021), 코로나 19시기 청년세대의 문화예술활동이 취업불안과 자아존중감에 미치는 영향: 회복탄력성의 매개효과를 중심으로. 문화산업연구,21(4),121-132)

###### ○ 공공서비스 접근성 향상

- 모바일 앱이라는 수단으로 서비스를 제공하기 때문에 지원책에 대한 접근성이 향상됨.
- 시설 및 기관에 방문하기 어려운 고립·은둔 청년 또한 꾸준히 이용 가능함.

##### ■ 현재 서비스·지원책과의 차별성 및 보완점

## ○ 청년미래센터 고립·은둔 청년 지원 서비스

	구분	서비스 ① - 조기발굴체계	서비스 ② - 맞춤형 서비스
청년미래센터 고립·은둔 청년 지원책	계획	온라인 자가진단, 129콜 도 움창구 마련	전담기관 및 인력을 통해 초기상담, 일 상회복, 대면소통기술, 일경험 등을 제 공
청년 은둔형 외톨이 일상회복 도움 서비스 (How Are You?)	보완	발굴된 은둔형 외톨이의 지 속적인 관리 가능	모바일 앱이라는 수단으로 은둔형 외톨 이들이 제공 서비스에 대해 높은 접근 성을 가지도록 함

## ○ 기존 고립·은둔 청년 관련 기관

기관명	서비스 내용	제공 및 지원하는 것	특징
두더지 땅굴 (사단법인 씨즈)	고립·은둔 청년을 위한 온 라인 소통 플랫폼	커뮤니티를 통한 온라 인 소통 기능	소통 의지 필요, 자율성 이 강함
안무서운회사	은둔고수 프로그램, 콘텐츠 제작, 쉼어하우스 운영 등	은둔형 외톨이의 오프 라인 활동 장려	오프라인 활동에 대한 의지, 행동 필요

- 'How Are You?' 서비스는 가상의 상대가 건네는 질문에 답변을 하며 타인과 바로 교류해야 한다는 부담감을 낮추고 바깥 활동에 대한 준비를 할 수 있게 해주기 때문에, 기존 관련 기관 서비스의 특징을 보완함.

## ■ 은둔으로 인한 경제적 비용의 사회 환원

### ○ 은둔형 외톨이로 인한 사회적 비용손실 약 7조 원

- 23년 연구결과에 따르면 은둔형 외톨이의 사회적 비용손실은 연간 약 7조 원까지 추정됨.
- 한국에서 25세에 은둔을 시작한 청년 1인당 경제적 비용은 약 15억 원으로 추산됨. 이는 은둔 청년 당사자에 한한 것으로, 가족이나 사회 전반에 미치는 간접비용까지 고려하면 그 이상의 경제적 비용이 들 것으로 추정할 수 있음.(김성아(2022), 고립의 사회적 비용과 사회정책에의 함의, 보건복지포럼, 82)

### ○ 경제적 비용의 사회 환원 효과

- 고립·은둔 청년 지원사업에 1인당 300만원 상당이 소요되는 것으로 가정했을 때, 고립·은둔 청년 7만 명에게 정책비용 2100억 원을 투자할 경우 1조 5000억 원의 사회적 비용이 절감되고 18만 명에게 5400억 원을 투자하면 4조원이 절감됨. 청년 고립이 완전히 해소될 경우 1인당 연간 약 2200만원의 사회적 비용을 예방할 수 있음.(방제일.(2023년9월1일):'은둔형외톨이' 사회적비용7조5000억원..."정책지원나서야".아시아경제. <https://view.asiae.co.kr/article/2023090111325672833>)
- 뿐만 아니라 이들이 사회 복귀를 통한 경제 활동을 시작할 경우 세금을 걷을 수 있게 됨.

## ■ 문화산업 부흥 장려

### ○ 타겟 문화산업

- 1차 목표 : 지자체 무료 문화예술 프로그램 및 소극장 공연, 독립·예술영화 상영관, 체험 프로

그럼 등

- 2차 목표 : 대중 공연, 영화, 뮤지컬 등 상업 작품
- 상대적으로 저렴한 소규모 문화프로그램으로 신규 소비층을 확보한 후, 대중 문화콘텐츠로 사업영역을 확장하는 단계적 접근 계획

#### ○ 신규 소비층 확보

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

#### ○ 문화상품 수요 및 시장 확대

- 고립·은둔 청년의 수가 많기 때문에, 이들의 문화활동 참여가 활성화되면 문화상품 수요 및 시장 확대 가능
- 새로운 소비층의 등장으로 다양한 콘텐츠 수요가 반영될 수 있음.

## 5. 창업아이디어의 데이터 활용성 및 사업화 가능성

데이터와 아이디어의 연관성, 데이터 간 융합을 통한 아이디어 발굴 정도, 아이디어를 통한 일자리 창출 및 고용유지 가능성, 사업화 전략의 실현 가능성 및 공공데이터 추가개방 아이디어 등 서술 (이미지 등 첨부 가능)

### ■ 사업화를 위한 계획

#### ○ 기관 연계

##### 1. 공공기관 서비스 계약·연계

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

##### 2. 기업 사회공헌 활동 제휴

- 기업의 사회공헌 활동과 연계한 프로그램 운영 지원

#### ○ 기부금 및 지원금 활용을 통한 서비스 확대

##### 1. 기부형 크라우드펀딩 진행

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

##### 2. 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 사용자 데이터 분석 기반 서비스 제공



## ■ 데이터 활용 계획

데이터명	제공	활용 계획
2022 서울시 고립은둔 청년 설문조사	공공데이터포털	- 청년 은둔형 외톨이의 특성 파악 - 가장 의존하는 활동, 지원을 원하는 부분 등을 참조하여 서비스 세부 기획 조정
MZ세대 문화여가 활동 특징	문화 빅데이터 플랫폼	- 청년들이 관심을 가지는 문화예술 활동, 청년들의 문화예술 소비 성향 등을 분석 - 이커머스 기능의 활발한 이용을 위해 해당 데이터 분석 결과에 기반하여 초기 지원을 계획함
한국사회보장정보원_정신건강사례관 리시스템 사용기관 정보	공공데이터포털	- 기초정신건강복지센터, 자살예방센터 정보를 팝업 형태로 이용자에게 노출
한국사회보장정보원_복지서비스정보	공공데이터포털	- 관련 복지서비스 정보를 이용자에게 노출

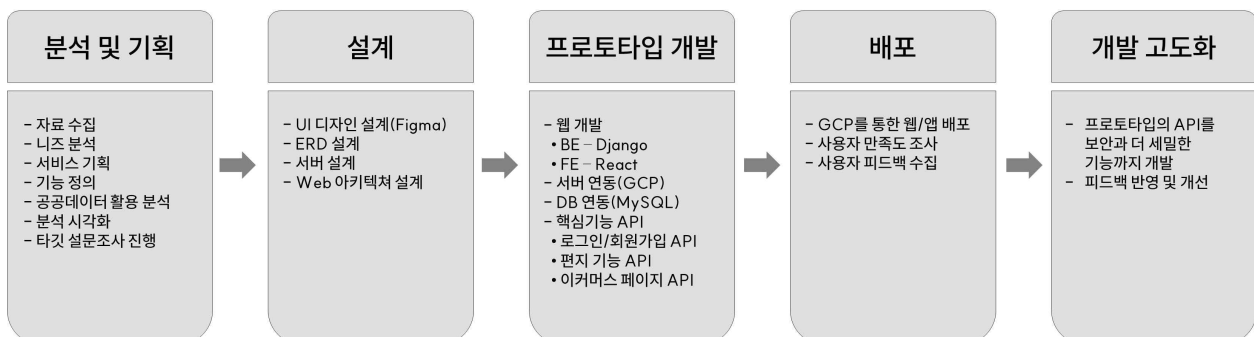
- 위와 같이 사용자 니즈 분석을 통해 서비스 세부 기획에 반영
- 추후 'How Are You?' 모바일 앱 사용자 데이터 분석을 통한 맞춤형 질문 및 서비스 제공, 질문 항목의 전문화로 답변 데이터 기반 전문가 상담 연계

## ■ 확장성

- 타겟층 확대 : 고립·은둔 청소년/중장년들까지 서비스 제공 가능
- 장기적으로 수익이 안정되면 일반 수익모델(광고 등) 도입 검토 가능
  - 데이터 판매 수익 : 사용자 활동 데이터를 분석하여 고객 프로파일링, 타겟 마케팅 정보로 활용하여 데이터 판매
  - 문화시설 제휴 수수료 수익 : 영화관, 공연장 등과 제휴하여 해당 시설 이용권 구매 시 수수료 수익 창출
- 안정적인 수요층 확보를 통해 문화생활 외 여가 서비스 추가 등 사업 다각화 가능

## ■ 개발 프로세스

- 장기적인 서비스 개발 계획은 다음과 같음.



## ■ 소요 예산 계획

### ○ 개발 비용(2개월)

구분	금액	비율
인건비	2,200만원	97%
운영비(서버)	60만원	3%
계	2,260만원	100%

### ○ 유지보수 비용(1년)

구분	금액	비율
인건비	15,000만원	95%
운영비(서버)	720만원	5%
계	15,720만원	100%

### ○ 그 외

- 문화활동 구매 주기를 3개월로 예측하면 필요비용은 다음과 같다.
- 문화활동 구매비(1년) : (1.5만원 × 960명) × 3 = 4,320만원

## ■ 마케팅

### ○ 사용자 발굴을 위한 마케팅 진행 계획

- 다양한 매체, 수단을 통하여 일상회복 도움 서비스 모바일 앱 이용 후기를 전시하고, 관련 기관을 함께 홍보

수단	내용
정부 및 지자체 정책사업	- 관련 부처, 기관, 지자체와 협력하여 청년복지 캠페인 및 사업에 서비스 활용
비영리단체 협력	- 청년, 정신건강 관련 기관에 서비스 홍보 - 민간 기관 이용자들을 대상으로 서비스 안내 및 체험 진행
언론	- 뉴스 등 미디어에 사용 사례 및 인터뷰 기사 노출 - 서비스에 관련된 언론 보도자료 배포
소셜 미디어	- 청년들이 많이 사용하는 온라인 채널 활용 - 인스타그램, 유튜브 등에 서비스 체험 후기 노출
오프라인 체험	- 지역 축제, 대학 등에서 서비스 체험 부스 운영