

부록

[부록 표 1] 심층인터뷰 대상자별 정신건강서비스에 대한 의견 요약

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
청년 1	<ul style="list-style-type: none"> • 소극적 대처(무기력): 정신건강서비스를 이용할 수 있는 방법을 찾는 과정 자체가 무의미하게 느껴져서 찾아보지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 이용경험: 아들도 상담도 정신과를 다니며 만족했던 것이 하나도 없었음 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 공공 정신건강서비스 제공기관에 대해 알지 못함 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스 지리적 접근성 제고 시 이용의사: 서비스 제공기관은 가까운 곳을 선호 • 가족관계 회복 프로그램: 아버지와 관계를 개선하고자 하는 의지가 있고, 프로그램이 있다면 이용해 볼 의사가 있음 • 생활습관 개선 프로그램: 생활습관의 변화를 돕는 프로그램에 참여할 의사가 있음 • 무료서비스 선호: 무료로 상담을 한다면 하겠다는 생각이 있음 	

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
청년 2	<ul style="list-style-type: none">• 부정적 이용경험: 강남구 정신건강 관련 센터에 상담신청을 했지만 반년에서 일년이 지나감. 구에서 제공하는 서비스는 연락 없이 예약이 사라짐• 제한적인 이용시간: 평일에만 상담이 가능했음• 긍정적 이용경험: 정부기관에서 제공하는 서비스의 도움을 많이 받은 매주 평일 회당 50분씩 10회 상담 받음. 상담이 많이 도움 될 것 모르는 것들을 새롭게 알게 되며, 기존의 문제나 돌발상황에 관한 이야기를 많이 들으며 도움을 받음• 인력의 전문성 및 질적 수준: 전문가 사이의 편차가 존재함• 자살예방 전화상담에 대한 긍정적 경험: 자살예방센터, 생명의 전화 등 기분이 너무 안 좋을 때는 전화서비스를 이용함. 심호흡하는 방법과 같이 간단한 방법을 묻고 싶은 것과 말을 하고 싶다는 두 가지 이유로 전화한 것인데, 자살예방센터가 접근성도 높고 이런 얘기를	<ul style="list-style-type: none">• 정신건강의학과에 대한 거부감 및 비용 부담: 공포로 인해 2~3년 전 정신과 방문 경험 있음. 정신과에서는 자신이 받을 수 있는 근본적인 처치를 받을 수 있다고 생각함. 그러나 정신과는 보험사에서 그 내역을 체크한다는 말 때문에 거부감이 있음. 정신과는 보험과 같은 평생의 금전적인 부분에 문제가 생길 것 같아 걱정됨	<ul style="list-style-type: none">• 공공 정신건강서비스 선호: 보험 등의 문제 때문에 공공과 민간 중 공공 서비스를 선호함• 무료서비스 선호: 제공받는 상담이 무척 좋지만 서비스로 받기에는 비용의 부담이 크고, 공공에서 제공해 주는 것이 좋을 것 같음	<ul style="list-style-type: none">• 정신건강서비스 전문인력 확충: 홍보보다는 그 비용으로 사람을 늘리는 게 필요한 것 같음. 현재 공공 프로그램은 필요한 만큼은 있다고 생각함• 대면 서비스 선호: 대면 서비스가 가장 효과가 좋다고 생각하지만 접근성이 떨어질 경우, 카카오톡과 같은 비대면 서비스도 의미 있음• 인력의 전문성 및 질적 수준: 이 분야에서 숙련된 전문가가 있을까 의문이 들• 일대일 상담: 그룹 상담보다는 일대일 상담이 좋음• 시간적 접근성 확보: 쉼아도 좋으니 공공 정신건강서비스가 주말에 이용 가능했으면 함• 평일에만 이용할 수 있다면 접근성이 떨어진다고 생각함• 별 무거운 접근: 전화서비스는 자살상담이라는 무거운 표현 대신 허들을 낮추었으면 함• 정신건강 관련 강연: 정말 힘든 사람들은 외부로 나오기도 어려울 것이므로	

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
	<p>절해 줌</p> <ul style="list-style-type: none"> • 전화상담 접근성: 어두워지면 기분이 안 좋아지는데, 생명의 전화는 저녁에 잘 연결되지 않아서 자살예방센터에 전화하는 것을 추천하고 싶음 				<p>강연이라면 접근성이 높은 동영상이나 올 것 같음</p>
청년 3	<ul style="list-style-type: none"> • 복잡한 이용절차: 공공 정신건강서비스를 이용하기 위해 여러 절차를 거쳐야 하며, 연락도 잘 되지 않음 • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 신뢰도: 공공 정신건강서비스의 효과에 대해 불신함. 공공서비스 자체에 불신이 있지는 않음 • 공공기관 부정적 이용경험: 구청에서의 미흡한 대응을 경험함 	<ul style="list-style-type: none"> • 정신건강의학과 내원경험: 정신과 6개월 내원 • 사회적 편견 때문에 직장 내 정신건강서비스 이용 어려움: 정신건강 문제에 대해 사회적 인식이 있어서 직장 내 서비스의 이용에 한계 있음 • 상담서비스 비용 부담: 민간 심리상담서비스는 비용이 비싸서 이용 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 공공 정신건강서비스 제공기관에 대한 인지도 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> • 자조모임 희망: 자조모임을 긍정적으로 생각하며, (집단)자조모임의 활성화가 필요하다고 생각함. 반면 자조 모임의 치료 효과에는 부정적임 	<ul style="list-style-type: none"> • 신체활동의 긍정적 효과: 신체활동(운동)을 할 때는 다른 생각이 들지 않고 집중하게 되고, 성취감이 들어 정신건강에 긍정적인 영향을 줌 • 가격 접근성 제고: 정신건강서비스 이용 가격 하락을 통한 접근성 확대 필요 • 정신건강 문제에 대한 인식개선 필요: 사회적 낙인 방지 • 직장 내 상담서비스 요구 • 탐색 스트레스 감소를 위한 • 홍보 강화: 정신건강서비스와 제공기관에 대해 탐색 스트레스를 느끼지 않도록 홍보 확대 필요 • 서비스 응대 수준 제고: 공공 정신건강서비스의 접근성과 활용도 높이기 위해서는

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
청년 4	<ul style="list-style-type: none"> • 자살예방센터 정기 우편물 긍정적 경험: 자살예방센터에서 정기적으로 보내는 우편물의 내용이 긍정적이었음 	<ul style="list-style-type: none"> • 정신건강의학과 내원경험: 정신과의원 이용경험 있음 • 대학교 상담센터 이용경험: 대학교 상담센터 이용경험 있음 • 상담서비스 이용경험: 과거에는 일주일에 3번, 2시간씩 상담을 이용 • 상담서비스 비용 부담: 너무 비싸서 이용을 중단함 • 상담서비스 부정적 이용경험: 겉으로만 공감해 주는 느낌을 받아, 속마음을 얘기하기 힘들었음 • 상담의 낮은 효과성: 약물과 달리 변화가 느껴지지 않음 • 제한적인 이용시간: 주말에 열지 않아 이용에 제약 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 있을 거라는 건 알지만 근처가 아니더라도 구체적으로는 모름 • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 지리적 접근성: 어디를 가야할지 모르겠고, 근처에 마땅한 기관이 없음 • 높은 탐색 스트레스: 적절한 프로그램을 찾는 데 탐색 스트레스를 느낌 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스 지리적 접근성 제고 시 이용의사: 근처에 있다면 이용 의사가 있음. 가깝다고 느끼는 거리는 같은 노선에서 한두 정거장 정도임 • 정신건강센터 및 보건소 선호: 정신건강서비스 제공기관으로 정신건강센터나 보건소를 선호 	<ul style="list-style-type: none"> • 문자홍보: 문자를 통한 홍보 선호 • 정보제공: 어떤 도움을 받을 수 있는지, 어떤 사업이 진행되고 있는지 등의 정보가 제공되기를 바람 • 휴대폰 애플리케이션 통한 접근성 제고 • 서비스 제공기관 양적 확대: 정신건강센터 수 확대 필요 • 지리적 접근성: 가까운 곳에 센터 있으면 좋겠음 • 상담서비스-병원 연계: 상담서비스와 병원 연계 지원 필요 • 그동안: 집단상담 선호 • 사회적 인식개선 필요: 정신질환자에 대한 태도 개선 필요 • 텔 무거운 접근: 자살예방센터는 이름으로 인해 거부감을 가질 것 같음
청년 5	<ul style="list-style-type: none"> • 보건소 이용 저조: 보건소는 갈 일이 거의 없음. 더욱이 최근에는 코로나 유행으로 장기간 방문이 어렵기도 했음 	<ul style="list-style-type: none"> • 정신건강의학과 내원경험: 정신건강의학과 이용경험 및 약물치료 경험 있으나 둘째 임신으로 약 복용을 중단함 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 산후우울증 지원에 대해 들어봄. 그러나 잘 몰라서 이용하지 못함 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스 접근성 제고: 쉽게 다가갈 수 있는 환경이 조성되어야 함 • 공공 정신건강서비스 지리적 접근성 제고 	<ul style="list-style-type: none"> • 대면 서비스 선호: 비대면은 집중이 잘 되지 않을 것 같음. 카카오톡과 같은 비대면 서비스는 심리적으로 많은

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
		<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 이용경험: 의사와의 대화는 도움이 되지 않고 약으로 고지라는 느낌이 강했음 • 아물치로 비선호: 약 복용하는 것을 좋아하지 않음. 약 복용이 큰 효과가 있지는 않음 • 상담서비스 비용 부담: 비용이 비싼 편이라 부담이 됨 • 짧은 상담시간: 10분 정도의 대화는 짧다고 느껴짐 		<p>접근성 제고 시 이용의사: 거리의 문제로 망설이게 됨</p> <ul style="list-style-type: none"> • 자녀 돌봄서비스 제공 시 이용의사: 방문하는 기관에 아이를 맡겨 놓고 상담을 받을 수 있다면 디들 상담을 받을 것임 • 대화형 상담 희망: 대화 우주의 상담을 받기를 희망함 • 출신 여성을 위한 정신건강서비스 희망: 기혼, 출산 경험이 있는 여성들에게 특화된 정신건강서비스가 있으면 좋겠음 • 자조모임 희망: 비슷한 정신건강 문제를 겪었거나 겪고 있는 사람과의 대화가 도움이 되었음 	<p>영향을 미치지 않는 것 같음</p> <p>대면 서비스가 접근성, 활용성 측면에서 가장 효과적인 것 같음</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사회적 인식개선 필요: 정신건강의학과 처방약과 정신질환자에 대한 부정적인 인식과 편견이 여전히 존재함 • 정신건강 정책 적극적 홍보: 정신건강 관련 정책의 적극적인 홍보를 바람 • 정신건강서비스 홍보 및 후기 공유: 정신건강서비스에 대한 광고나 후기 등을 통해 사람들이 좀 더 쉽게 다가갈 수 있도록 했으면 함 • 휴대폰/TV 활용 홍보: 휴대폰이나 TV 광고를 활용해 서비스가 홍보되면 좋을 것 같음. 지하철 광고는 그다지 인상적이지 않음 • 비대면 서비스 선호: 온라인(카카오톡)으로 서비스 제공 선호 • 시간적 접근성 확보: 아무 때나 연락할 수 있도록 서비스 제공시간대가 자유로웠으면 함
중장년 1	<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 정신건강서비스 이용경험: 정신건강서비스를 한 번 이용해 본 경험이 있으나, 도움이 안 되는 것 같음. 이용 전후 달라지지 않음 			<ul style="list-style-type: none"> • 고민상담 희망 	

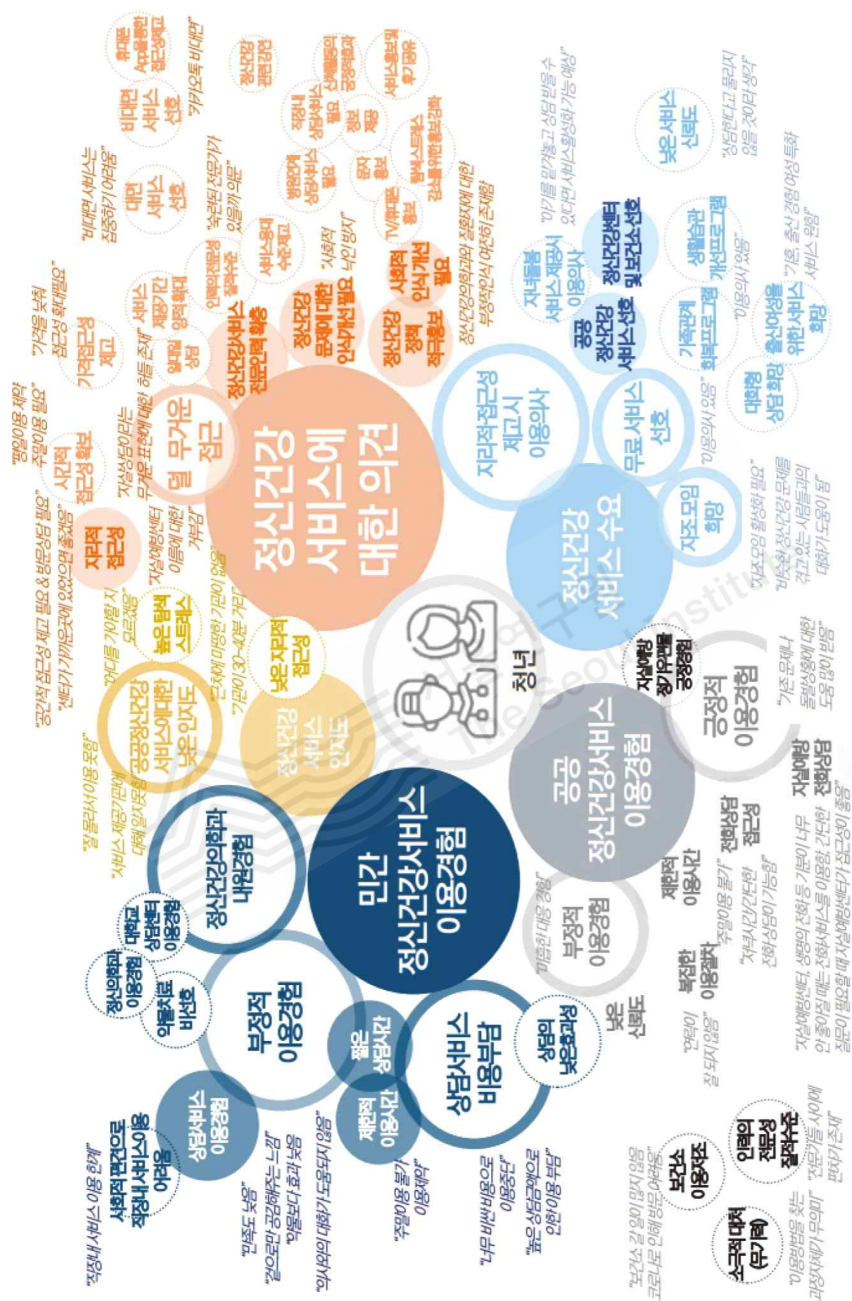
대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
					<ul style="list-style-type: none"> • 상담서비스 양적 확대: 상담서비스가 확대되길 희망함
중장년 2		<ul style="list-style-type: none"> • 정신건강의학과에 대한 거부감: 병원에 가는 것이 싫음 스트레스이며 가는 것이 싫음 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 서울시에서 제공하는 정신건강서비스에 대해 전혀 모름 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스 이용의사 없음: 상담보다는 병원을 선호하며, 정신건강 문제에 대한 개입을 원치 않음 • 시간적 제약으로 이용의사 없음: 현재 사무실을 비울 수 없는 상황이며 참여할 기회가 주어져도 응할 마음이 없음. 모임에 나갈 상황도 되지 않으며, 비슷한 상황의 사람들과 이야기하는 데에도 관심 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • 비대면 서비스 선호: 비대면 진료를 희망하나 노년층에서 어려움이 있을 것이라고 봄 • 대중교통 광고 활용 홍보: 홍보가 미흡해 이미 사업이 진행 중인데도 잘 알려지지 않음. 대중교통 광고를 통한 홍보 요구
중장년 3	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 신뢰도: 공공 정신건강서비스는 보안이 잘 되지 않을 것 같음. • 비용 부담: 비용이 부담될 것 같아서 정신건강서비스를 이용해 보지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 편견 때문에 이용경험 없음: 정신건강서비스 이용에 대한 인식이 좋지 않은 것을 걱정하여 의료기관을 이용해 보지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 공공 정신건강서비스에 대해 전혀 알지 못함 	<ul style="list-style-type: none"> • 감정형 상담 희망: 서비스를 이용한다면 약물치료보다는 상담을 희망하며, 상담시 고통을 완화 • 출산 여성을 위한 정신건강서비스 희망: 아이를 키우면서 받는 스트레스가 많은 만큼 함께 육아를 할 수 있는 프로그램이 도움이 될 것 같음 	<ul style="list-style-type: none"> • 대면 서비스 선호: 카카오톡이나 챗봇 상담은 싫고 화가 날 것 같음. 이왕이면 대면으로 이루어지는 서비스가 좋음 • 인력의 전문성 및 질적 수준: 보건소 정신건강서비스의 질적 전문성에 대한 확신이 없음 • 정신건강 문제에 대한 인식개선 필요: 사회적으로 정신건강에 대한 인식이 많이

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
중장년 4				<p>스트레스를 관리할 방법이 없음</p> <ul style="list-style-type: none"> • 취미/문화프로그램 희망: 취미나 문화프로그램처럼 소소하게 즐길 수 있는 프로그램 원함 	<p>개선되었지만 정신건강까지 생각하는 것은 사실로 여겨짐. 다들 그렇게 신박임 식의 주변인 반응이 장벽임</p> <ul style="list-style-type: none"> • 정신건강서비스 홍보: 정신건강서비스에 대한 홍보가 제대로 이루어지지 않는다고 느낌 • 넌 무거운 짐: 가법게 홍보를 많이 해야 한다고 생각함. 너무 무거운 주제는 오히려 사람들이 부담을 느낄 수 있음 • 정신건강 관련 강연: 정신건강 관련 강연이 있다면 그 구성원들에 동질성을 느낄 수 있는 경우에 들을 것임 • 지리적 접근성: 위치적 접근성이 중요할 것임 • 공간적 접근성 제고 - 방문상담 희망: 방문상담 등 정해진 장소의 한계를 벗어나면 접근성이 높아질 것 같음
	<ul style="list-style-type: none"> • 부정적 이용경험: 공공기관에서 본인들의 관할범위가 아니라는 식으로 답변하고, 중간 전달과정이 길어지고 바로 서비스가 	<ul style="list-style-type: none"> • 정신건강의학과 내원경험: 약물치료나 상담 등 대부분의 서비스를 경험함 	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도 및 신뢰도: 정신건강서비스에 대해 잘 알지 못하며, 불신함 	<ul style="list-style-type: none"> • 공감형 상담 희망: 감정과 위로를 원함 	<ul style="list-style-type: none"> • 비대면 서비스 선호: 익명성이 보장되는 비대면 서비스 선호 • 신체활동의 긍정적 효과: 몸의 변화에 따라 생각이 달라지는 것을 느껴 운동이

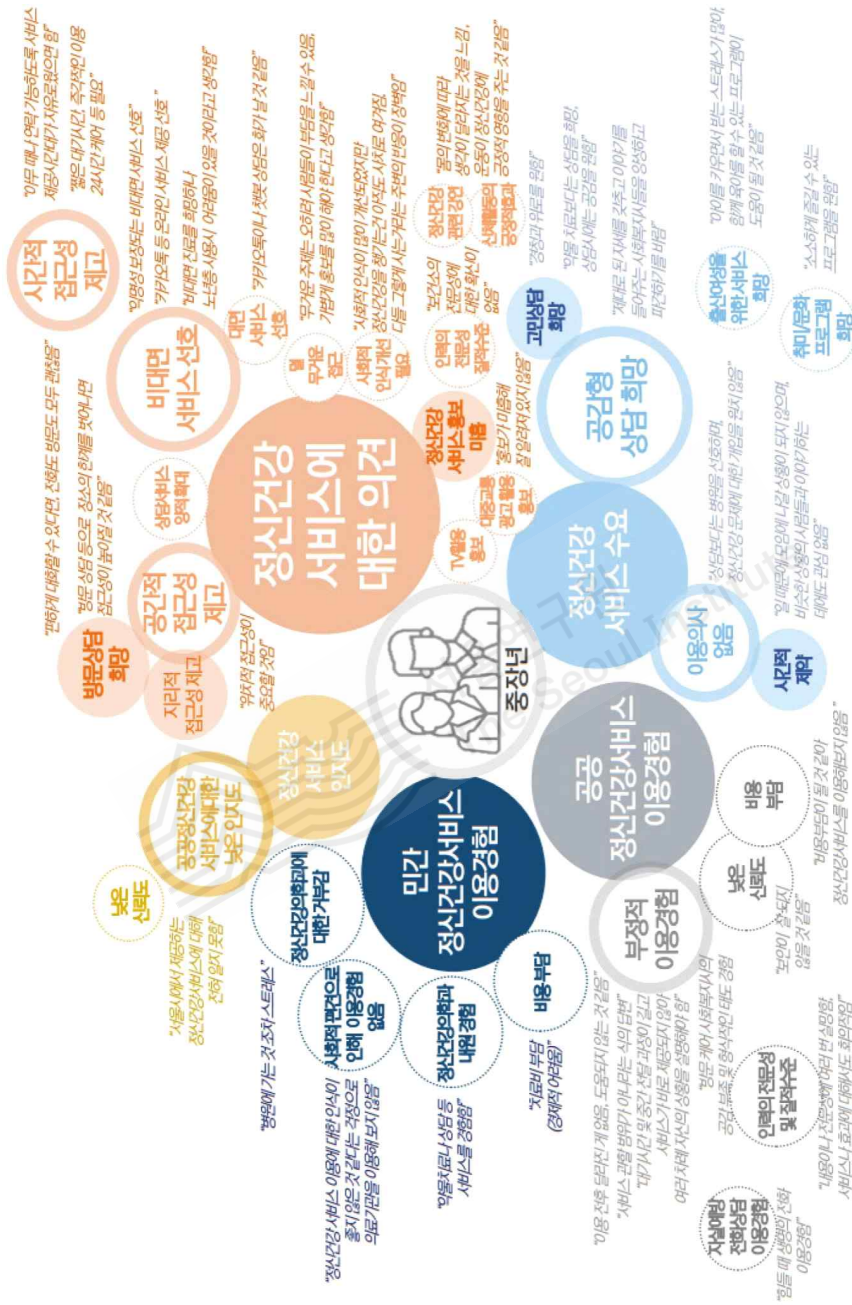
대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
중장년 5	<p>제공되지 않아 대기가 많고 여러 차례 본인 상황을 설명해야 함</p> <p>• 인력의 전문성 및 질적 수준: 정신건강서비스의 내용이나 전문성에 여러 차례 실망해 옴. 서비스 효과에 대해서도 회의적임</p> <p>• 부정적 이용경험: 사회복지사의 방문 케어를 경험하였으나, 공감은 없고 형식적인 사회복지사 태도 때문에 마음의 문을 다시 닫게 됨</p> <p>• 자살예방 전화상담 이용경험: 힘들 때는 생명의 전화를 이용함</p>	<p>• 정신건강의학과 비용 부담: 병원에서 치료할 돈도 없음 (경제적 어려움)</p>		<p>• 공감형 상담 희망: 제대로 된 지식을 갖춘 이야기를 들어주는) 사회복지사들을 양성하여 파견하기를 바람</p>	<p>정신건강에 긍정적 영향을 주는 것 같음</p> <p>• TV 활용 홍보: 노년층을 위한 홍보 방식으로 TV를 제한</p> <p>• 시간적 접근성 확보: 짧은 대기시간, 즉각적인 이용, 24시간 케어 등 필요</p>
노년 1	<p>• 이용경험: 노원구 보건소 정신건강센터 2년 내원한 경험이 있음</p>	<p>• 정신건강의학과 부정적 이용경험: 신경정신과 내원 4년 경험 있음. 불면증 관려해서 낮에 잠이 와도 참고 견디라는 발언 등에 불쾌함 느낌</p>	<p>• 공공 정신건강서비스 인지: 정부24, 소비자24같은 앱을 통해 정신건강서비스 인지하고 있음</p>	<p>• 정신건강서비스 이용의사 없음 : 정신건강서비스 이용이 무의미하다고 생각함</p>	<p>• 상담서비스 매뉴얼 필요</p> <p>• 동기부여와 주기적 텍스트 전송 희망: 주기적(1회/일)으로 보내 주는 짧은 텍스트, 동기부여가 되는 말 등을 통해 일상에 신선함을 얻고 싶은.</p> <p>• 정신건강 관련 강연: 자신의 마음을 돌보는 법에 대한 강연이 필요함</p>

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
노년 2			<ul style="list-style-type: none"> 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 공공 정신건강서비스에 대해 들어보지 못함 	<ul style="list-style-type: none"> 정신건강서비스 이용의사 없음: 정신건강서비스에 대해 들어본 적도 없고 관심도 없음 	<ul style="list-style-type: none"> 정신건강서비스 홍보: 정신건강서비스 홍보가 중요함 정신건강 관련 강연: 현실성 있는 전문가의 강연이 정신건강 문제 개선에 도움을 줄 수 있을 것 같음
노년 3	<ul style="list-style-type: none"> 정신건강서비스 이용경험 없음: 정신건강서비스를 이용해 본 적 없고 잘 가지 않게 됨 공공기관 부정적 이용경험: 과거 동사무소에 장애인카드를 만들러 갔다가 직원의 말과 행동으로부터 모욕감을 느낌 			<ul style="list-style-type: none"> 무료서비스 선호: 비용 부담만 없다면(무료로 제공된다면) 정신건강서비스를 이용해 보고 싶음 정신건강 상태 평가 희망: 정신건강 검사도 받아보고 싶고, 우울증이 있을 것 같음. 자신의 정신건강 상태가 궁금함 자조모임 희망: 비슷한 또래의 친구를 만나고 싶음 	<ul style="list-style-type: none"> 대면 서비스 선호: 만나는 게 가장 좋을 것 같음 공공 정신건강서비스 지리적 접근성 제고: 정신건강서비스 제공에서 중요한 것은 가까운 거리임
노년 4				<ul style="list-style-type: none"> 가정폭력 인식개선 희망: 가정폭력 피해 당사자를 포함한 가정폭력 인식개선 희망 자조모임 희망: 자조모임 형성을 희망함 공감형 상담 희망: 경찰과 공감을 통한 치유를 희망함 	<ul style="list-style-type: none"> 대면 서비스 선호: 대면 자조모임 희망 정신건강 문제에 대한 인식개선 필요: 교육과정에 마음 또는 정신건강 관련 교과 추가 TV 활용 홍보: TV나 방송을 통한 교육 및 홍보 필요

대상자	공공 정신건강서비스 이용경험	민간 정신건강서비스 이용경험	정신건강서비스 인지도	정신건강서비스 수요	정신건강서비스에 대한 의견
노년 5	<ul style="list-style-type: none"> 정신건강서비스 이용경험 없음: 힘들어도 정신건강서비스를 이용하기보다는 이겨 내려갔음 		<ul style="list-style-type: none"> 공공 정신건강서비스에 대한 낮은 인지도: 공공 정신건강서비스가 제공된다는 사실을 몰랐음 		<ul style="list-style-type: none"> 정신건강서비스 홍보 및 정보제공: 정신건강서비스가 필요하지만 이용하지 못하고 있는 사람들에게 정보를 주고 끌어낼 수 있으며 줄거름 구배(국민비서)처럼 신뢰할 수 있는 사이트를 통해 알려 주면 배를 것 같음



[부록 그림 1] 시청인터뷰 대상자의 생애주기별 정신건강서비스에 대한 인터뷰 요약(영)



[부록 그림 2] 심층인터뷰 대상자의 생애주기별 정신건강서비스에 대한 인터뷰 결과 요약(중장년)

