
너의 앞날을 함께 해
장애인 삶의 동반자 건강이음

2022. 10.

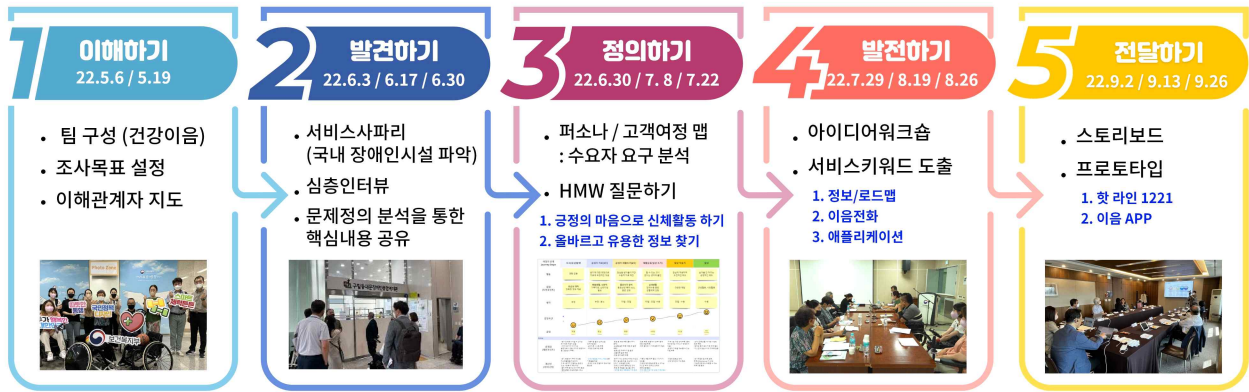
보건복지부 국립재활원

너의 앞날을 '함께 해' 장애인 삶의 동반자 건강이음

□ 추진배경

- (고립) 장애 발생 후 대다수의 장애인이 자의·타의에 의하여 정신적·신체적인 사회적 고립과 소외감을 경험함
- (악순환) 고립은 신체활동 저하로 이어져 건강을 악화시키고 이로 인해 또다시 고립되는 악순환의 반복으로 사회적 문제 도래

□ 추진내용



□ 추진성과 및 기대효과

- 최종산출물 ‘건강이음 핫 라인 1221 & APP’ 산출
 - * (유선 ‘핫 라인 1221’) 장애인에게 필요한 맞춤형 정보를 쉽고 정확하게 제공
 - * (무선 ‘건강이음 APP’) 지역기반 재활 정보 제공 및 멘토링 서비스 시행
- 장애인의 운동과 체육활동, 사회활동 참여 등을 장려하고 참여에 따른 건강 리워드를 지급하는 시스템 마련
- 장애인의 사회활동 참여에 따른 건강증진 삶의 질 향상

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 장애 당사자 관련 정책 참여 기회 부재, 장애인의 사회적 고립 • 1인당 연평균 진료비, 전체 인구 집단의 3.3배 육박 • 병원 퇴원 후 지역사회 복귀까지 케어 서비스 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 당사자 참여로 수요자 중심의 실질적 서비스 제공과 고립된 장애인을 밖으로 이끌어 내어 세상과 소통하도록 함 • 지역사회 재활운동 참여를 통한 건강증진 및 삶의 질 향상, 의료비 절감 • 지역사회 취약계층의 건강증진 구현 및 부처 사각지대 해소

□ 향후계획

- 건강이음 APP 베타버전 양산과정 후 실 개발 적용 및 핫라인 개설('23~)
- 지역사회 건강 약자에 대한 서비스 생태계 조성

과제유형	실행·협업과제	정책분야	사회복지, 기타(건강증진)
주관기관 (협업기관)	보건복지부 국립재활원 임상재활연구과 (보건복지부 혁신행정담당관)	과제담당자	김호진 연구관, 김애림 연구원 연락처 : 02-901-1905/1394 이메일 : hogenekim@korea.kr 한지원 주무관 연락처 : 044-202-2261 이메일 : zhiwoni@korea.kr

1 과제 개요

◆ (사업목표)

신체적 여건으로 인하여 일상생활에서 재활 운동 및 체육 활동이 어려운
지역사회 건강 약자들의 삶의 질 향상을 위한 서비스 아이디어 발굴

◆ (주요고객) 지역사회 건강 약자

◆ (추진기간) '22. 4. ~ 10.

◆ (소요예산) ('22) 10백만원

◆ (추진내용)

- '22 보건복지부 국민디자인과제 공모전 심사결과 우수과제로 선정 국민제안과제 실행
- 분야별 대표국민, 전문가 섭외 국민디자인단 발대식 및 위촉장 수여, 킥오프 회의
- 보건복지부 국민정책디자인단 팀명 확정: **건강이음**
- 신체 장애인 당사자 및 보호자의 **관찰동행 및 현장 인터뷰**, 지역사회 전문가 및 치료진 경험담을 토대로 한 진짜 욕구발견, 미션 계획 하기
 - “장애 이후 재활운동과 사회활동을 통해 일상생활을 활기차게 지내고 싶어요”
- 활동 초기 장애인의 운동에 초점을 맞추어 논의를 하였으나 운동 이전에 장애인의 고립으로 인한 문제점이 더 큰 것을 발견하고 장애인의 활발한 사회 활동을 위한 서비스로 방향 전환
- ‘**건강이음 핫 라인 1221 & APP**’ 산출
 - 직접적인 소통방법인 이음전화(1221)와 위치기반 서비스를 이용하여 사용자 맞춤형 콘텐츠를 제공하는 건강이음App을 통하여 쉽고 정확하게 정보를 제공하고 멘토링 서비스 등을 통한 사회 참여를 촉진하고자 함

□ 장애인의 고립으로 인한 사회문제 발생



YTN '아무도 몰랐던 죽음' 합동 사회장... "사회적 타살"

<장애와 가난에 시달리다가 홀로 세상을 떠난 이들을 위한 장례식>

“돈이 없거나 장애를 앓는 이들이 사회의 관심 밖으로 밀려나 홀로 죽는 일이 끊이지 않아 장애·빈곤 활동가들이 이들을 추모하는 ‘합동 사회장’을 열었습니다.” 2021.08.20. YTN 뉴스 발취

○ (장애인 고립) 장애 발생 후 사회적 고립과 소외감 경험

- 병원에서의 재활 후 지역사회로 나온 장애인의 대다수가 장애 발생 이전에 비하여 자존감의 하락 및 사회적 시선으로 인하여 정신적·신체적인 사회적 고립과 소외감을 경험함

○ (악순환 반복) 사회적 고립과 건강 악화의 악순환 반복

- 장애인의 사회적 고립은 신체활동 저하로 이어져 건강을 악화시키고 이로 인해 또다시 고립되는 악순환의 반복으로 사회적 문제 도래

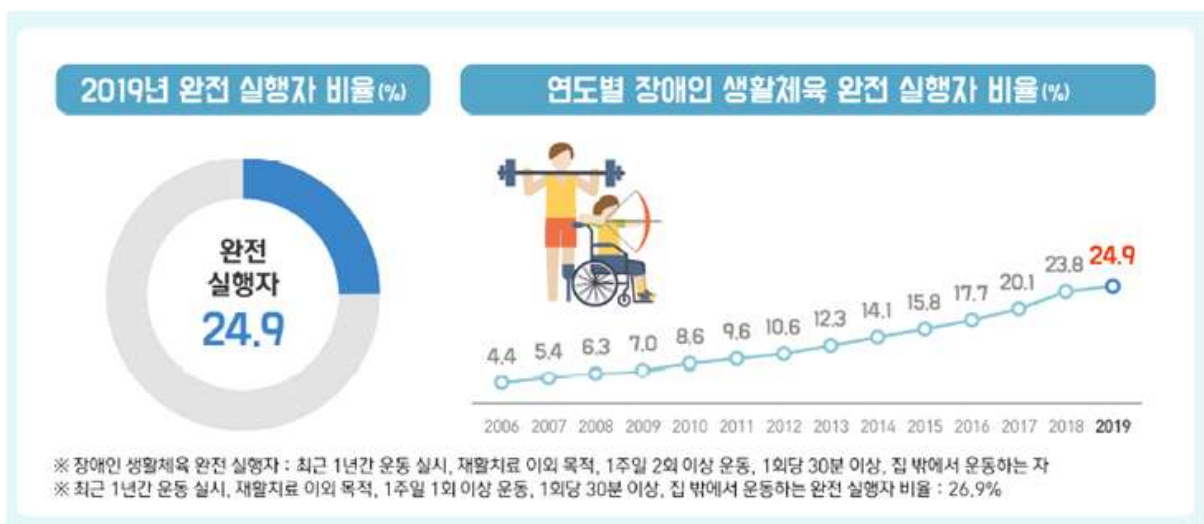
□ 사회적 비용 발생

○ 건강 약자의 경제적 부담 및 의료비 부담 증가

- 현재 국내 장애인은 병원 퇴원 후 지역사회 운동참여 인프라가 부족한 실정이며 이로 인해 1인당 연 평균 진료비가 전체 인구 집단의 3.3배인 146만원에 육박함
- 2016년 체육활동을 한 장애인의 연간 총 진료비는 3,358천원으로 체육활동을 하지 않은 장애인의 총 진료비인 4,301천원에 비해 943천원 더 낮은 비용 부담을 지는 것으로 확인되었음. (연간 의료이용 건수, 건당 진료비, 건당 내원일수, 내원일당 진료비, 연간 약 처방건수, 건당 투약일수 모두 체육활동을 한 장애인이 하지 않은 장애인에 비해 낮았음)

○ 건강 약자의 운동 부족

- (장애인의 낮은 생활체육 참여율) 2019년 장애인 생활체육 조사 결과보고서(문화체육관광부, 대한장애인체육회)에 따르면 장애인의 생활체육 참여율이 10년 전에 비교하여 3배 이상 증가하였으나 비장애인의 참여율에 비하여 여전히 낮은 수준임



□ 코로나19로 인한 건강약자 삶의 질 악화

- (악화) 코로나19로 인한 장애인의 삶의 변화(국립재활원(2021). 장애인의 코로나19 경험과 문제점)
 - (삶의 만족도 감소) 코로나19 이후 장애인은 건강 문제 악화, 외로움, 불안, 우울감, 돌봄서비스 중단 및 정보습득의 어려움 등 신체적·정신적·사회적 고통을 겪으며 삶의 만족도가 매우 감소
 - * 코로나19 발생 이후 의료 접근과 이용에 어려움을 겪음
 - * 비장애인에 비하여 새로운 건강 문제가 생기거나 건강이 악화된 비율(14.7%)이 높게 나타났지만(비장애인 9.9%), 진료를 받은 비율은 36%로 비장애인의 52.2%보다 낮게 나타남
 - 새로 발생한 건강 문제는 근골격계(36.6%)와 우울증, 공황장애 같은 정신질환(27.3%)이 대부분임
 - 외출 시 어려움을 느끼는 비율도 81.3%로 비장애인(76%)에 비하여 높게 나타남
 - * 매우 위험하다고 인식한 비율은 비장애인에 비하여 3.1배 높게 나타남

□ 수요자 중심의 건강증진 향상을 위한 서비스 로드 맵 필요

- (수요자 중심) 공급자 중심의 장애인 재활을 위한 건강서비스에서 수요자 중심의 프로그램으로 변화할 수 있는 체계마련 필요
- (선택기회제공) 공급자는 수요자에게 가장 적합한 프로그램이 무엇일지 고민해야 하며, 장애인 당사자들에게 어떠한 신체 지도를 할 수 있는지 선택의 기회를 제공하는 것이 중요
- 최소한 기본 움직임과 스포츠 기술, 실내 운동과 실외 운동, 개인 운동과 단체운동 체험과 신체활동 위주의 뉴 스포츠 등 체육의 성격에 따라 수요자가 선택할 수 있는 기회가 제공되어야 한다 * (김권일, 박병도, 이철환(2014). 장애인 생활 체육 문제점 분석 및 과제. 한국체육정책학회지)

□ 국민정책디자인 이해하기

주제선정 / 단원 구성 / 현황 조사 및 정책 현황 공유

- 국민정책디자인단 팀구성을 위한 협의 및 교육
 - 팀 구성 회의(서비스 디자이너 및 담당 공무원 등)
 - (팀구성) 분야를 대표하는 수요자와 전문가로 국민정책디자인단 운영
 - (건강약자) 한국척수장애인협회(정책위원장), 한국근육장애인협회(국장), 척수장애인(장애인체육센터운영), 성북노인종합복지관(노인대표)
 - (의료계) 대한재활의학회(분당서울대병원), 대한물리치료사회(서울특별시물리치료사회회장), 대한작업치료사회(서울시사회서비스원)
 - (정부) 보건복지부 혁신행정담당관(주무과), 국립재활원(총괄)
 - 주제에 대한 논의, 세부과제 선정
 - 장애인 운동 관련 현황 조사 및 목표 설정(담당공무원)
 - 국민정책디자인 정책발굴 과정, 성공전략 내부 교육
 - 국민정책디자인 단계별 추진 절차 등 기본 교육
 - 국민정책디자인단 발대식 및 팀 오리엔테이션
 - 국민정책디자인단 위촉장 수여 및 참여자 소개
 - 팀 구성 및 오리엔테이션 진행
 - 과제 선정 배경 공유, 조사 계획 논의 등
- * 현재 국내 장애인 건강관리와 운동 실태, 인식조사 결과 공유



□ 국민요구 발견하기

조사목표 설정 / 새도잉 / 이해관계자 심층인터뷰

○ 조사 목표 설정

- (도전과제) 장애를 입고 지역사회로 복귀하는 장애인이 건강증진을 위하여 운동을 하려고 할 때 가장 먼저 해결해야 하는 과제는 무엇일까?

○ 숨겨진 수요자의 요구 발견 (핵심질문 설정)

- 핵심질문: ‘어떻게 하면 긍정적인 마음이 신체활동으로 이어질 수 있을까?’
- 발견한 도전과제를 기반으로 각 분야 전문가 대표와 장애별 수요자 대표가 모여 ‘어떻게 하면’ 으로 질문을 만들어 문제를 정의함

(예시)

- 어떻게 하면 쉽고 안전하게 운동할 수 있을까?
- 어떻게 하면 효과적으로 정보를 제공 및 활용할 수 있을까?
- 어떻게 하면 운동 환경을 개선할 수 있을까?
- 어떻게 하면 기존 인프라(지역시설 등)를 활용할 수 있을까?

○ 조사활동/쉐도잉(Shadowing) - 동대문장애인복지관

- 로비, 체육시설공간(건강해 GYM), 집단활동실 등에서 장애인 운동 관련 종사자, 장애인 당사자와 쉐도잉을 통한 조사활동 실시
- 전문가의 긍정적 어투와 밝은 미소가 수요자들에게 중요함
- 상주 전문가가 수요자 개인별 맞춤 운동프로그램제공

- 바우처 이용가능함

○ 국민요구발견하기(심층인터뷰) - 분당서울대병원 헬스케어혁신과

- 운동을 지속하는 것에 대한 높은 관심도와 중요성을 인지함
- 지역사회 기반 프로그램에 대한 불신이 큰 상태임

뇌병변 장애인 인터뷰 (예시)

이전에 동네 운동장 걸을 때 100미터 걷고 나면 힘이 풀렸는데, 운동을 꾸준히 하다보니 이제는 몇 바퀴 돌 수 있다. 운동이 좋다는 것은 알지만, 귀찮아서 못했는데 프로그램 참여하면서 꾸준히 습관화 할 수 있었다. 가까운 (복지관 등) 곳에 이러한 프로그램이 운영되면 주 2회 참여가 가능할 수 있지 않을까 한다.

○ 심층인터뷰 - 국립재활원

- 장애인 당사자로부터 기억에 남는 말
 - 운동을 통해 (뇌졸중) 마비쪽 다리에 조금씩 호전됨
 - 장애후 심리적 위축, 정상적 신체활동과 취미생활을 못함
 - 건강의 중요성을 절실히 느낌
- 장애인 당사자의 관심사
 - 남을 위해 도움과 봉사하는 삶을 추구하고 싶음
 - 장애 후 좋아지는 것보다 더 나빠지지 않는 것에 관심

척수 장애인 인터뷰 (예시)

15세에 뇌척수 바이러스로 인하여 하반신이 마비되었고 장애 초반에는 주변의 시선이 가장 힘들고 상처받아 칩거하며 외부활동을 거의 하지 않았다. 나이가 들어가며 운동에 대한 필요와 중요성을 느껴 운동을 하고자 하였으나 주변 도움이 부재하고 정보 부족으로 혹독한 운동을 시행하여 어깨에 무리가 갔고 현재도 그 통증이 계속되고 있다. 장애인들이 타인의 시선을 의식하지 않고 실외 활동을 할 수 있는 기회가 많이 생겼으면 좋겠다. 먼저 장애를 입은 사람이 그들의 경험을 공유하여 후배 장애인들이 같은 실수를 반복하지 않도록 하면 좋을 것 같다.



수요자 요구발견



조사활동/새도입



심층인터뷰

□ 진짜문제 정의하기

대표인물 설정(피소나) / 고객여정맵 / 서비스 과제 목표 수립

○ 피소나: 2명의 피소나 만들기

30대 후반 고독혜님은 일을 마치고 귀가하는 길에 운전 중 교통사고가 났다. 즉시 응급실로 이송되고 수술을 받았지만 척수손상 장애로 하지가 마비되었다. 수술 직후 병원에 입원한 동안 현실을 받아들이기 힘들었고 할 수 있는 것이 없다는 생각에 불안하였다. 일상 생활에 적응하여 많은 것을 하고 싶고 건강을 위해 운동을 하고 싶지만 어떻게 어디서부터 시작해야 하는지 모르겠다.

“일상생활을 활기차게 지내기 위한 재활 운동을 하고 싶지만 나가기가 두려워요”

- 주피소나: 고독혜, 나이(30대 후반), 장애(척수손상), 사는 곳(천안시), 성별(여)
- Needs: 건강을 위한 매일 꾸준한 운동, 심리상담, 규칙적이고 자립적인 생활, 도전하는 의지, 운동파트너
- Pain-points: 정보가 없다. 밖에 나가는 것이 두렵다. 혼자 생활하는 것이 두렵다. 운동하기가 두렵다.

<p>나이 : 30대 후반 장애 : 척수손상 사는 곳 : 천안시 성별 : 여</p>	<p>Needs</p> <ul style="list-style-type: none"> - 매일 꾸준한 운동 - 심리 상담 - 규칙적이고 자립적인 생활 - 도전하는 의지 - 운동 파트너 	<p>Pain-Point</p> <ul style="list-style-type: none"> - 밖에 나가는 것이 두렵다. - 혼자 생활하는 것이 어렵다. - 운동이 힘들다. - 정보가 부족하다. 										
<p>“ 일상 생활을 활기차게 지내기 위한 재활운동을 하고 싶어요 ”</p>												
<p>Personality</p> <table border="1"> <tr><td>내성적</td><td>외향적</td></tr> <tr><td>착각적</td><td>소극적</td></tr> <tr><td>충동적</td><td>수동적</td></tr> <tr><td>불안한</td><td>신중한</td></tr> </table>	내성적	외향적	착각적	소극적	충동적	수동적	불안한	신중한	<p>30대 후반 나운숙님은 일을 마치고 귀가하는 길에 운전 중 교통사고가 났다. 즉시 응급실로 이송되고 수술을 받았지만 척수 손상 장애로 하지가 마비되었다. 수술 직후 병원에 입원한 동안 운동을 거의 하지 못했다. 재활병원을 계속 다녀야 하는데 거리가 멀어서 업무를 못내고 있으며 혼자 외출하기가 두려워서 매일 집에서 지내고 있다.</p>	<p>나이 : 50대 초반 장애 : 뇌졸중 사는 곳 : 경기도 성별 : 남</p>	<p>Needs</p> <ul style="list-style-type: none"> - 나에게 적합한 운동 정보 - 재활운동 프로그램 - 지역 재활 운동 센터 - 관련 커뮤니티 	<p>Pain-Point</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정보 교류 부족 - 맞춤형 재활프로그램 조인 - 운동 시설 - 운동 매티트
내성적	외향적											
착각적	소극적											
충동적	수동적											
불안한	신중한											
<p>“ 나에게 적합한 재활 운동을 통해서 활기차게 일상으로 돌아가고 싶어요 ”</p>												
<p>Personality</p> <table border="1"> <tr><td>내성적</td><td>외향적</td></tr> <tr><td>착각적</td><td>소극적</td></tr> <tr><td>충동적</td><td>수동적</td></tr> <tr><td>불안한</td><td>신중한</td></tr> </table>	내성적	외향적	착각적	소극적	충동적	수동적	불안한	신중한	<p>50대 후반 나대범님은 아침 출근준비 중에 쓰러졌다. 부인이 곧바로 119에 신고하여 응급실로 이송되고 시술을 받았는데 왼쪽 팔과 다리를 쓸수 없는 장애를 갖게 되었다. 오른쪽 팔과 다리로 움직일 수 있다는 것에 희망을 갖고 긍정적인 마음으로 재활 치료를 받고 있으며 현재 장애에 적합한 운동 프로그램과 재활치료와 정보 교류를 통해서 현실에 잘 적응하여 힘이되어준 가족을 위해 하루빨리 활기찬 일상으로 돌아가고 싶다.</p>			
내성적	외향적											
착각적	소극적											
충동적	수동적											
불안한	신중한											

○ 고객여정맵 설정

- 고객여정맵 구성(감정 곡선 그리기)

여정의 단계 Journey Steps	사고(증상)발생	급성기 치료(2주)	급성기 재활초기(4주)	재활운동(일상 초기)	일상 적응기	일상
행동	경험 없음	완치에 대한 희망으로 치료에 부정적인 대응	현실을 받아들이지만 수동적 치료 매진	할 수 있는 것이 없다는 생각에 불안	현실에 적응하며 도전적인 태도	살아볼 만하다는 긍정적인 태도
접점 (터치포인트)	응급실 대처 정확한 정보 제공	병원생활, 수동적 가족지원, 심리지원 필요	돌로서기 준비 종료상담 특히 IADL 훈련 강화	실내생활 장애수용 훈련 생활제약 강화	다양한 체험	근로활동, 사회활동
생각	부정	부정·분노	타협·좌절	타협·좌절·수용	좌절·수용	수용
감정곡선						
감정	억울	분노	원망	자괴감	자신감	행복 (진각기)

○ 현실적 부처 사각지대 존재 발견

- 보건복지부, 문화체육관광부 등 각 부처별로 지역사회 장애인들
에게 건강증진을 위해 제공하는 사업과 국가 제공 서비스 및 정
책은 많으나 의료영역의 보건복지부와 지역사회 영역의 문화체
육관광부의 부처 사각지대가 존재함
- 특히 장애를 입고 이제 막 병원에서 지역사회로 복귀하는 장애
인의 경우 사각지대에서 방치되는 경우가 빈번하여 장애인이나
가족이 스스로 찾아야 하는 경우가 많고 코로나와 같이 국가가
직접 정보를 제공하는 경우가 전무함
- 접근성, 효용성, 환경, 홍보, 정보(소통 및 공유) 인식, 부처간 이
해와 협업 등 환경 개선과 소통 및 정보의 활용에 되어야 함



○ 정책수요자를 위한 서비스 목표 수립

- 수요자의 어려움 / 문제 발생 지점 파악

- ① 급성기 시기 재활 완화를 위한 골든 타임을 놓쳐 장애가 악화됨
- ② 재활운동기 자신감 및 심리적 위축으로 소극적 상황에 대처하고 외부와 단절됨
- ③ 재활운동기 장애 및 치료에 관한 정확하고 필요한 정보 부족으로 나아지지 않음

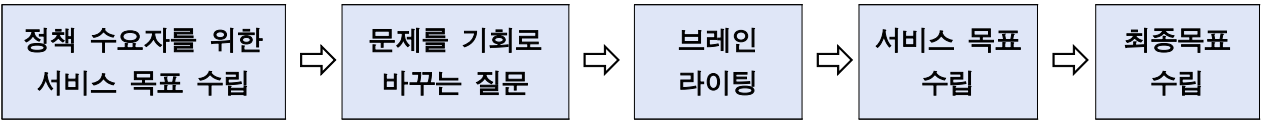
- 문제를 기회로 바꾸는 질문

- ① 어떻게 하면 의료진들의 관리 감독하에 가능하면 빨리 회복할 수 있을까?
- ② 어떻게 하면 긍정적인 마음으로 활기찬 신체 활동을 할 수 있을까?
- ③ 어떻게 하면 올바르게 유용한 정보를 찾게 할 수 있을까?



□ 아이디어 발전하기

브레인라이팅 / 서비스 시나리오 / 비즈니스모델 캔버스



○ 아이디어 워크숍: 브레인라이팅 일부 발췌(건강이음팀/복지부-국립재활원 국민정책디자인단)

질문 2. 어떻게 하면 긍정적인 마음으로 활기찬 신체 활동을 할 수 있을까?

2.	Idea A	Idea B	Idea C.
강아령	심리상담 서비스 제공	선배 장애인들과의 모험 가능하도록 자리를 마련해줌 (어떻게 극복한다... 멘토링)	전문가 집단으로 이루어진 팀을 구성하여 앞으로 어떻게 강아를 받아들이고 살아갈지 두고 교육 제공
최성애		→ 병원, 센터 내로 서비스 확장 하러 가던	
김지현	- 장애인 경력 회복을 위한 교육, 매개체 개발	- 직업 활동을 통한 서로 위로 및 응원함 - VR을 이용한 풍자비판 유익함 제공 함 : 반복 경험으로 긍정적인 행동이 익숙해짐 : 상호 이해 하여 타인 시선 등에 대처 - 이동형 센터 및 이동 도우미 - 응용사업: 비록 예민하기 많지만 : 동행자가 도와 대응하면 : 가능	- 현바탕, 단기, 장기적으로 도움을 주는 정보 및 서비스 : 데이터를 중심으로 알수 있는 : 주드림 제안
이찬우	가족사랑, 가족이 자아수용이후	병원내에 장애인직업의 채용하는 것은 커다란 승리라고요.	아파트 체코나 온라인 학습 있는 프로그램 아끼고 정제서 지원
김도진	반 동물상업성 : 회계법인 ARS 서비스상업성	장애인수용단계를 알려줘서. 궁극적으로 장애인권장려하기 : 정보를 : 있도록 함 - 신박상업 필요 -	원저자는 ARS 서비스 - 자살상업과 같이 : 콜센터(0393) 제도를 : 도입하여 신박상업, 장애인 : 도움을 주게함 : 게임, 게임 (비선) 한함
유해영	하사인 (주최회사상)	지역의 장애를 해 갖는 사람들과의 연대 (아렌터)	
신리희	강아령을 기민 사냥독과 멘토 (비대면+대면, 그룹형, 1:1 등)	추가 개발 프로그램, 심리테스트 등. (지역사정으로 변경함...)	정신과 상담 + 문학선 프로그램 : 서비스 제공 : 이 경험하면 누구나 : 이룰수 있는 : 정신건강도 중요함
입재영	나의 장애상대하 심박상업은 : 잘 이해하는 취미가 있으면 좋겠다.	나를 잘 이해하는 : peer group 이 있으면 좋겠다.	심박상업은 필요할때 : 받을수 있으면 좋겠다.



○ 서비스 목표 수립

- 지역사회 재활 문제로 어려움을 겪은 수요자가 운동을 통해 활기찬 일상을 이어갈 수 있도록 할 서비스 방향성 설정

- 서비스 목표 설정

- ① 전문적인 재활 정보와 실행을 통해 빠른 일상 회복을 돕자
- ② 공감력을 높일 수 있는 대상에게 현실적 조언과 동기를 부여할 수 있도록 하자
- ③ 지역기반 재활 커뮤니티를 만들어보자

- 최종 목표 수립

- ① 목표1 : 정보
- ② 목표2 : 핫라인 (이음전화)
- ③ 목표3 : 지역사회 기반 커뮤니티, 시설(어플리케이션)

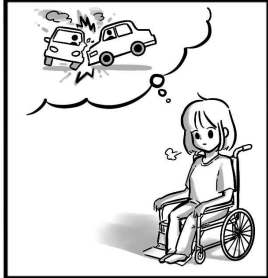
□ 실행전략 전달하기

스토리보드 / 프로토타입

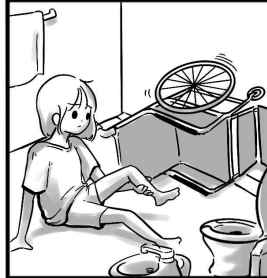
○ (스토리 보드) 피소나와 고객여정맵, 서비스 시나리오를 바탕으로 스토리보드 작성



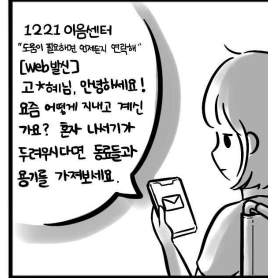
고독해님은 일을 마치고 귀가하는 길에 운전 중 교통사고로 척수 손상 장애로 하지가 마비되었다. 퇴원 후 재활병원을 계속 다녀야 하는데 거리가 멀어 엄두를 못내고 있으며 혼자 외출하기가 두려워서 매일 집에서 지내고 있던 어느날...



고독해님은 교통사고로 척수손상 장애가 생겨 하지가 마비되었습니다. 나은숙님은 재활병원 퇴원 후 집에 혼자 있는 날이 많았습니다.

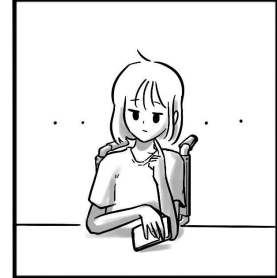


고독해님은 일상생활을 하며 자신의 고충을 알아줄 사람이 적어서 항상 어려움을 느꼈습니다.

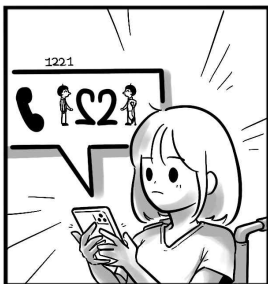


1221 이음센터
"도움이 필요하면 언제든지 연락주세요"
[web발신]
고독해님 안녕하세요!
요즘 어떻게 지내고 계신가요? 혼자 다녀가기 두려우시다면 동문들과 용기를 가져봐요.

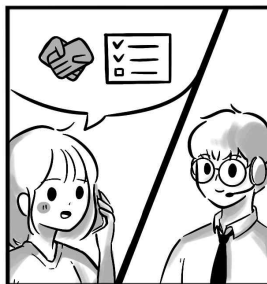
그러던 어느날 이음센터 문자를 받습니다.



고독해님은 혼자 외출하는 것을 두려워해서 도움을 요청해도 될지 고민하게 됩니다.



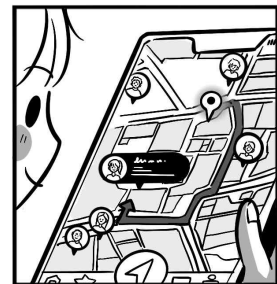
하지만 고독해님은 아내 용기를 내어 이음센터에 전화를 걸어봅니다. (이음센터 1221)



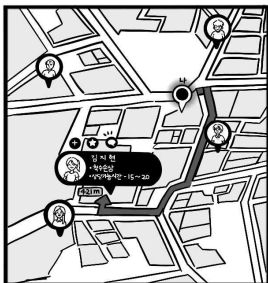
고독해님은 이음센터로 전화해서 불편했던 점을 자유롭게 말하게 됩니다. 자신과 비슷한 처지의 사람들과 척수손상 장애에 대한 정보를 얻고 싶다고 하였습니다.



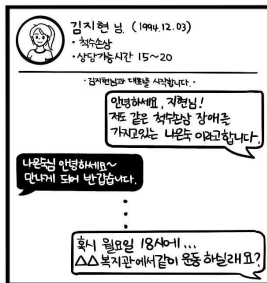
이음센터에서는 이음어플을 소개해 주었습니다. 위치기반 서비스로 지역 커뮤니티를 활성화하여 같은 장애를 가진 동료와 함께 정보를 공유하는 등 많은 기능이 있었습니다.



고독해님은 이음어플을 설치해서 동료와 운동장소를 찾아보려고 합니다.



고독해님은 이음어플에서 가까운 곳에 자신과 같은 척수손상 장애를 가진 사람이 있다는 것을 알게 되었습니다.



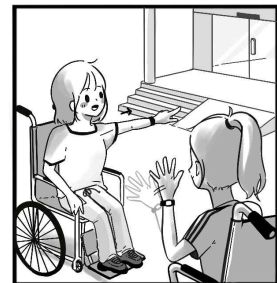
김지현 님 (1994.12.03)
- 척수손상
- 상담가능시간 15~20
- 강연반과 1:1로 상담합니다.
안녕하세요, 지현님!
저도 같은 척수손상 장애를 가진다는 나만두 이고요합니다.
나만두님 안녕하세요~
만나게 되어 반갑습니다.
혹시 월요일 18시에...
△△복지관에서 같이 운동 하날래요?

고독해님은 김지현님과 대화를 시작했습니다. 공간대를 나누는 등의 대화를 하며 서로를 알아가다가 나은숙님은 함께 운동을 하면 어떨까 하여 같이 운동 할 것을 제안 해보았습니다.



강연님:
네네~
좋아요!!

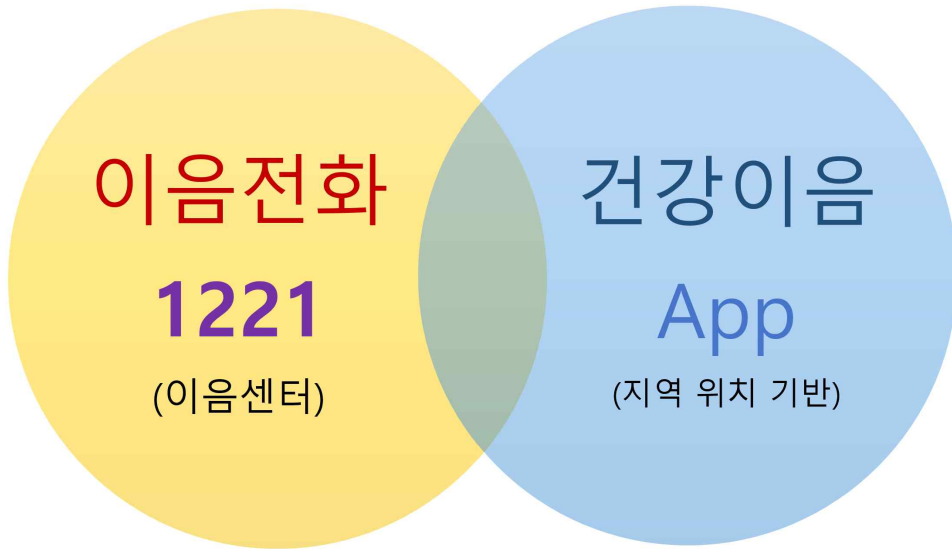
곧바로 답장이 왔고, 김지현님은 흔쾌히 수락하여 같이 운동을 할 계획을 세우고 같이 운동을 하기로 하였습니다.



이음 어플로 인연이 된 두 사람은 지역장애인 복지관에서 만나 함께 운동을 시작하였습니다.

○ 이음센터에서 핫라인(이음전화 1221) 개설하고 지역 위치기반 어플(건강이음앱)을 개발

- 장애인 보건의료 정보 핫라인 개설을 통한 신규 장애인의 병원에서 지역사회 복귀 정착에 대한 정보, 멘토 등 역할 지원함



- 국민정책디자인과제 과정에서 확정된 관계기관과의 협업을 통해 지역 사회 장애인 대상 시범 서비스 제공

【행정기관】 보건복지부 국립재활원 (총괄운영관리, 매뉴얼 구축)

【거점기관】 이음전화 및 멘토지원 수행(중앙·지역사회서비스원)

【협업기관】 실질적 정보 및 서비스 제공(중앙·지역장애인보건의료센터)

【예산운영】 ‘23년 연구사업예산으로 시범사업 추진(지능형재활운동체육 중개연구사업, 23년 275백만원 확보(앱개발용역 75, 핫라인 50, 인건비 150))

○ (개인정보보호) 개인 민감정보 보호 및 활용

- 이음전화과 건강이음앱을 현실 구현을 위해 퇴원후 주민센터에서 장애인 등록 시 개인정보활용 동의에 서명을 받아 직접 지역사회서비스원의 이음센터에서 문자를 보냄

“○○○님 어떻게 지내고 계신가요? 혼자 나서기가 두려우시다면 동료들과 용기를 가져 보세요. 1221로 전화주세요.”



○ (이음센터) 최초로 문자를 보내는 주체 (지역사회서비스원)

- 지역사회서비스원에 신설된 이음센터에서 지역사회복지 장애인

핫라인 서비스를 제공하고 각종 협업기관과 연계시킴

□ 기대효과

- 건강 약자 등 실수요자가 참여하여 건강증진 관련 정책에 아이디어 제공
 - 수요자 중심의 실질적인 재활운동 및 체육 관련 서비스 제공 가능
- 사회비용 절감
 - 건강 약자 재활운동 및 체육 참여에 따른 건강증진과 의료비 절감
 - 지역사회 재활운동 참여를 통한 건강증진 및 삶의 질 향상
- 사각지대 해소
 - 지역사회 취약계층의 건강증진 구현 및 부처 사각지대 해소
 - 지역사회 건강 약자에 대한 병원에서 지역사회 복귀까지 부처 사각지대 문제를 해결하는 해법 제공

< 주요 추진현황 및 계획 >

'22 기획 단계	'23 구축 단계	'24 운영 단계
<ul style="list-style-type: none"> ○ 건강이음 서비스 및 세부전략 수립 ○ 지역사회 건강약자를 위한 건강증진 체계 구축 	⇒	<ul style="list-style-type: none"> ○ '이음머니' 개설을 통한 참여자 확대 ○ 문화체육관광부 '반다비체육관' 과 협업하여 서비스 확대
○ 10백만원	○ 275 백만원	○ 905 백만원

4

국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할		
국민	분야 전문가	임재영 교수 (분당서울대병원)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 장애인 관련 전문가로 지역사회 건강약자에 대한 전문지식 및 자료 제공 ○ 아이디어 개선사항 제시 및 현장경험 설명 ○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행 ○ 서비스 개발 관련 자문역할 	
		박재명 회장 (서울물리치료사협회)		
		신지희 작업치료사 (서울시사회서비스원)		
	일반 국민	이찬우 (한국척수장애인협회 정책위원장)		<ul style="list-style-type: none"> ○ 지역사회 건강 약자로 수요자 관점에서 정책 아이디어 발굴 ○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행 ○ 수요자 관점 서비스 개발 참여
		양지원 (한국근육장애인협회 국장)		
		이용로 (척수장애인)		
		최영애 (노인대표)		
서비스 디자이너	유해영 교수 (서원대)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스디자인 프로세스 활용 방법론 안내 ○ 이해관계자 심층 분석 및 자료 구성 		
국민정책디자인 담당	한지원 주무관 (혁신행정담당관)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행 ○ 프로토타입 작업 ○ 국민디자인단 사업 설명 및 성과 홍보 		
	사업담당	김호진 연구관 (임상재활연구과)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업 설명 및 과제 추진, 성과 도출 등 ○ 이해관계자 참여협조 ○ 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행 ○ 국민정책디자인 활동결과 정책반영 및 이행 	
김애림 연구원 (임상재활연구과)				

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 국민 참여 시스템 도입 및 국민 의견 수렴

○ 국민 참여 시스템 도입

- 척수장애 당사자 및 전문가를 중심으로 국민정책디자인단을 구성, 국민이 직접 수요자를 위한 서비스 신설과정에 참여할 수 있는 시스템 도입 및 적용

* 국민, 서비스디자이너, 공무원, 총11명으로 구성

○ 핵심 수요자(건강약자 당사자와 전문가) 의견 수렴

- 수요자의 욕구를 파악하고 의견을 수렴하여 반영

* 국민 의견) 척수장애 당사자가 의견을 제시하고 싶다. 장애인들의 근본적인 마음을 이해하는 것이 필요하다. 선배 장애인들에게 노하우를 받고 싶다. 비장애인들과 편견없이 운동하고 싶다. 1차적인 데이터가 부족하다.

□ 지역사회 건강약자를 위한 서비스 디자인 구축

○ 핵심 수요자의 공감과 현실적인 동기부여가 되는 서비스 도출

- 재활 운동기, 자신감 및 심리적 위축으로 소극적 상황에 대처하고 외부와의 단절로부터 고립을 해소할 수 있는 이음 전화 1221

○ ‘건강약자를 위한 지역 커뮤니티’ 디지털 플랫폼 서비스

- 당사자의 지역사회 정보 및 장애를 먼저 경험한 선배와 함께 경험담을 나누고 소통하는 멘토링 서비스 디자인 구축

□ 총괄 추진 성과

○ 실수요자의 참여를 통한 다양한 분야의 융합적인 솔루션 제공

- 각 분야의 대표자들이 참여하여 정책실현에 가까운 솔루션 창출
- 실수요자인 장애인과 공급자인 의료인과 공공기관이 협력하여 직접 참여하여 새로운 정책 창출 방식 제시함

- 장애인의 심리적인 문제점을 파악하고 맞춤형 솔루션 제공 가능
- 유관 기관의 참여와 협업으로 이해관계 및 개별 사업과 연계 가능성 제시
- **(현실적 솔루션)** 지역사회로 복귀한 장애인의 신체/정신적 상태를 고려하지 않은 **정책위주의 해결책** 대신 수혜 당사자와 긴밀한 소통을 통해 장애인이 소외감을 느끼지 않도록, 정책기관과 유관기관이 협력하여 보다 적극적으로 다다갈 수 있는 **현실적 솔루션** 제공
- **(이음전화와 건강이음)** 장애인과 효과적인 방법으로 소통하여 이를 통해 장애에 대한 막연한 불안감을 없앨 수 있는 **직접적인 소통방법인 이음전화(1221)**와 정보제공 위치기반 서비스를 이용하여 사용자 맞춤형 콘텐츠를 제공하는 **건강이음App**을 이용함

□ 이음전화 (1221)

- **지역사회 장애인 건강이음 프로젝트 원스탑 전달체계 수립**
 - 2023년 유선 무선 1221를 통하여 지역사회로 이제 막 복귀한 장애인의 건강증진을 위한 다양한 활동과 연계
 - 지역사회 장애인을 위한 지방자치단체 장애인종합복지관, 문화체육관광부 반다비 체육관, 의료계의 지역장애인보건의료센터와 연계한 서비스 제공(협의 사항)
 - 문화체육관광부(대한장애인체육회 등) 제공 센터 연계
- **수요자 맞춤형 서비스 지원**
 - 지역사회 장애인에게 탑다운 방식의 일방적인 지원방식이 아닌 수요자와 보호자에게 직접 장애 상황에 맞는 솔루션을 제공할 수 있음




지방자치단체 장애인종합복지관

의료계 지역장애인보건의료센터

문화체육관광부 전국 바다비 체육관 활용 기관

□ 국민정책디자인 프로토타입 적용

○ 최종산출물 ‘건강이음 앱’ 적용

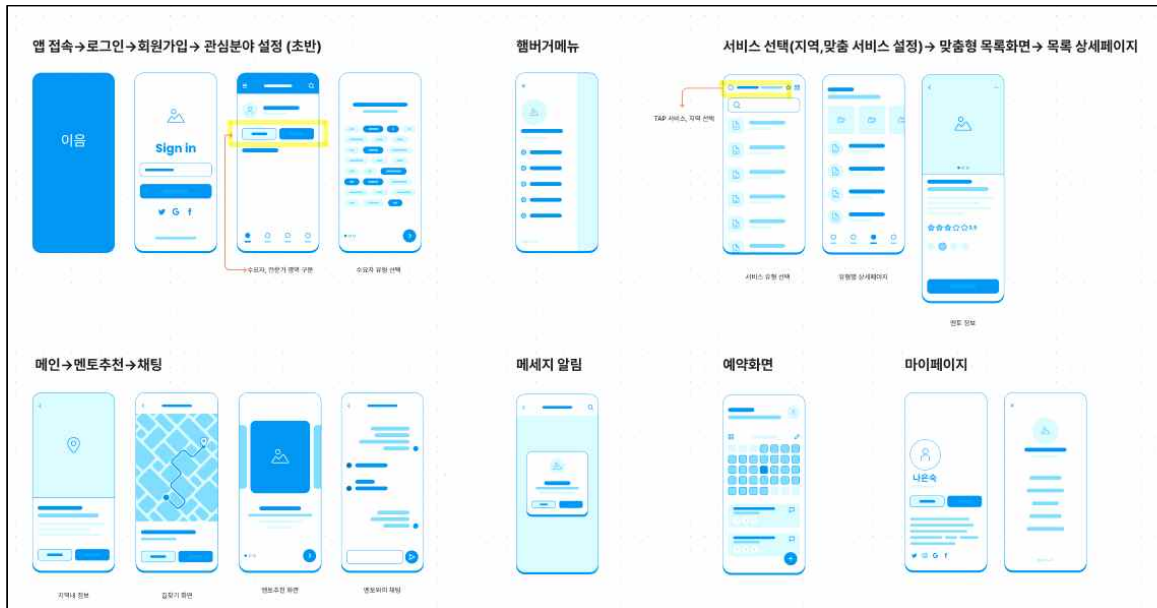
- (LBS 위치기반 서비스) 지역 정보에 대한 건강약자들을 위한 맞춤형 시설 제공
- (멘토 서비스) 당사자를 위한 추천형 멘토 목록(지속적으로 검증 관리) 및 정보를 제공함으로써, 선배 장애인 또는 전문가로부터의 올바른 학습 습득 및 건강약자를 위한 삶의 계획을 협업하는 시스템 마련
- (건강목표 및 리워드) 멘티(건강약자) 건강의 질을 높일 수 있는 목표를 수립하고 동기부여가 될 수 있는 리워드를 제공

○ ‘건강이음 앱’ 서비스 안내

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 건강약자(척수장애)의 퇴원 후 지역 사회 복귀를 위한 분산적 제공 및 일회적인 사용 • 장애를 입고 심리적으로 위축된 상황으로 외부와의 단절 • 건강을 위한 운동참여 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 올바르고 빠른 정보 제공 - 건강약자를 위한 맞춤형 지역정보 제공 • 멘토와의 협업을 통한 심리적 위안과 긍정적인 계획 수립 • 지속적인 건강향상을 위한 리워드 제공

□ 프로토타입 실제 적용

○ ‘건강이음’ 앱 와이어프레임



국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 건강 약자의 건강증진 관련 정책에 당사자 참여 기회 부재 - 수요자의 <u>직접적인 요구를 파악하는데 한계가 있음</u> • 사회비용 부담 - 국내 건강 약자의 지역사회 운동참여 인프라 부족 - 1인당 연평균 진료비, 전체 인구 집단 	<ul style="list-style-type: none"> • 건강 약자 등 실수요자가 참여하여 건강 증진 관련 정책에 아이디어 제공 - 수요자 중심의 <u>실질적인 재활운동 및 체육 관련 서비스 제공 가능</u> • 사회비용 절감 - 건강 약자 재활운동 및 체육 참여에 따른 건강증진과 의료비 절감 - 지역사회 재활운동 참여를 통한 건강

<p>의 3.3배 육박</p> <ul style="list-style-type: none"> • 재활운동 및 체육 관련 사각지대 존재 - 병원 퇴원 후 지역사회 복귀까지 케어 서비스 부재 - 지역사회 취약계층의 복지 사각지대 존재 	<p>증진 및 삶의 질 향상</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사각지대 해소 - 지역사회 취약계층의 건강증진 구현 및 부처 사각지대 해소 - 병원에서 지역사회 복귀까지 재활서비스 제공을 통하여 부처 사각 지대 문제 해결의 해법 제공
---	--

다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 국민정책디자인 서비스 실현을 위한 예산 지원 확대

- 국민정책디자인단을 통하여 산출된 서비스 실현을 위한 예산지원으로 정책 추진 현실화 필요

□ 과제 수행을 위한 인력 부족

- 기존 업무가 과중함에도 불구하고 국민정책디자인단 업무가 추가되어 시간이 부족함

□ 다양한 장애에 대한 서비스 제공의 한계

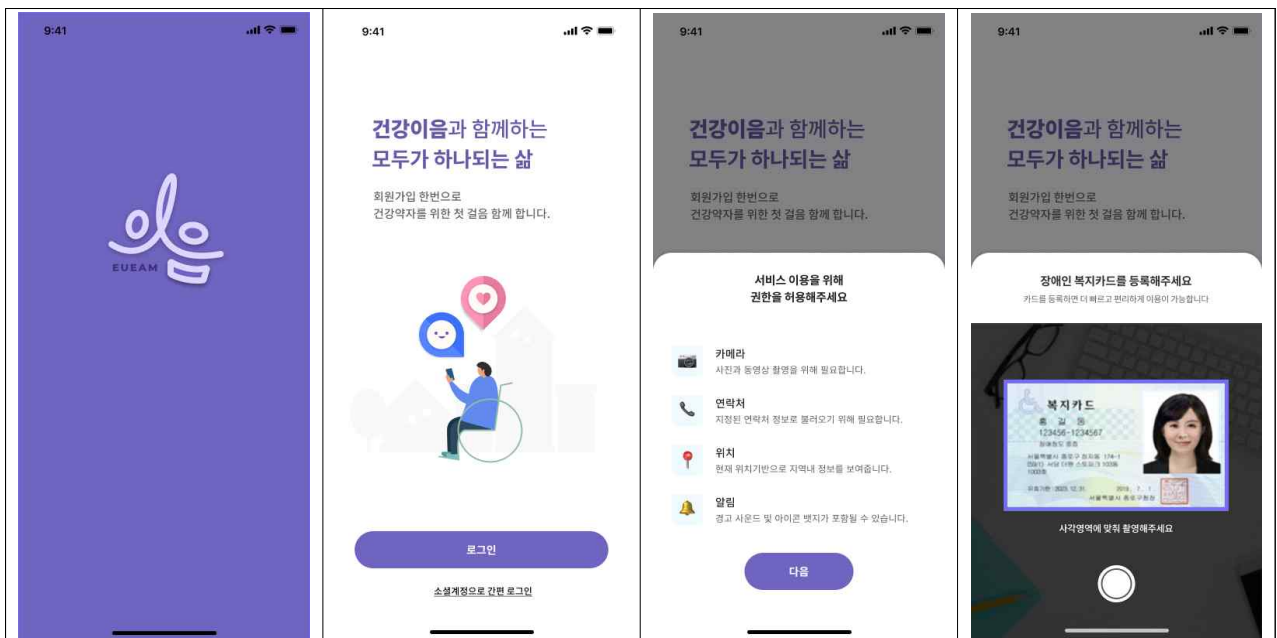
- 장애의 종류가 매우 다양하여 모든 장애에 대한 반영이 단시간에 이루어 지기 힘들므로 초기에는 주요 장애에 대한 서비스를 시작으로 장애 유형을 넓혀갈 필요가 있음

□ 이음전화(1221) 및 건강이음앱의 지속 개발 추진 및 보급 확산

- 이음전화(1221)와 건강이음앱의 시범 사용과 사후 모니터링 및 성과 보급 확산
 - 심층 정책디자인 사후 모니터링을 통해 성과 보급 확산
 - 정책수요자(지역사회장애인, 가족)에게 설문조사를 통해 지속적인 만족도 증대 및 효과성 분석
- 지방자치단체 장애인 사업과 연계추진을 위한 노력 수행
 - 맞춤형 복지 서비스 증대를 통해 문제해결을 위한 새로운 접근 방식의 확대 운영
 - 장애인의 정확한 니즈를 파악하여 맞춤형 정책 추진 및 예산

□ 건강이음 앱 실제 제작

- 기간 : 2023년 1월~2023년 3월
- 주최 : 보건복지부 국립재활원 임상연구과
- 대상 : 프로토타입 결과물 ‘건강이음’
- 내용 : 건강약자를 위한 지역 맞춤형 멘토 및 정보서비스



인트로 페이지	회원가입	서비스 권한 허용	복지카드 등록
수요자 유형 체크 (주변지역, 멘토)	건강약자를 위한 지역시설 정보	시설 세부정보	맞춤형 멘토(선배장애인과 전문가 의료진) 목록
멘토와 소통	건강활동 화면	리워드 화면	

□ (홍보실적) 국민정책디자인단 운영 및 관련 보도자료 및 홍보물 제작·배포

- 국민정책디자인단 구성·운영 과정에서 보도자료 및 SNS채널, 네이버 블로그 등 게재
 - "복지부, 지역사회 건강약자를 위한 정책 디자인"(4.19)
 - "국민과함께하는 지역사회 장애인의 서비스 향상을 위한 공모전 개최"(8.30)
 - "2022 국민정책디자인 함께해요"(6.12)

보건복지부 누리집 홍보	국민정책디자인 블로그 홍보	네이버 블로그 홍보																
 <p>보건복지부 누리집 홍보</p> <p>보도참고자료</p> <p>2022. 4. 19. / (총 4회)</p> <table border="1"> <tr> <td>보건복지부</td> <td>과 차</td> <td>전 명</td> <td>044-202-2250</td> </tr> <tr> <td>혁신성장담당관</td> <td>담당자</td> <td>연 지</td> <td>044-202-2261</td> </tr> <tr> <td>국민생활원</td> <td>과 차</td> <td>과 호</td> <td>02-901-1904</td> </tr> <tr> <td>원장재활연구소</td> <td>담당자</td> <td>김 호</td> <td>02-901-1905</td> </tr> </table> <p>국민과 함께하는 지역사회 건강약자를 위한 정책 디자인</p> <p>- 국민 의견 수렴 결과를 바탕으로 최수장애인의 서비스 방안 마련 -</p> <p>□ 보건복지부 국립재활원(원장 임근호, 이하 '의정원')은 4월 19일(수)부터 지역사회 취약장애인을 위한 서비스를 디자인한다고 밝혔다.</p> <p>○ 국민정책디자인단은 국민이 직접 서비스 정책을 설계하는 정부혁신 방식으로 국립정신건강센터는 「행정안전부 주관, '22년 국민정책디자인 과제 기관」으로 4월 13일(화)에 선정되었다.</p> <p>□ 국민정책디자인단에 참여하는 최수장애 당사자 및 관련 전문가들은 발달장애에 친화적인 환경 구성과 치료 시스템 구축을 위한 아이디어를 나누고, 새로운 아이디어를 제안하는 등 다양한 활동을 하게 된다.</p> <p>○ 최수장애 당사자 및 전문가는 국민정책디자인단에 지원할 수 있으며, 2022년 5월부터 2022년 9월까지 한 달에 2회, 총 10회, 활동에 참여하게 된다.</p> <p>* 건강보험공단외 진료이력·건강검진이력, 건강보험심사평가원외 투약 이력,</p> <p>129</p>	보건복지부	과 차	전 명	044-202-2250	혁신성장담당관	담당자	연 지	044-202-2261	국민생활원	과 차	과 호	02-901-1904	원장재활연구소	담당자	김 호	02-901-1905	 <p>국민정책디자인 블로그 홍보</p> <p>재활뉴스</p> <p>2022 국민정책디자인 함께해요</p> <p>국민과 함께 하는 지역사회 장애인의 서비스 향상을 위한 공모전 개최</p> <p>보건복지부 국립재활원 중앙보조기기센터에서는 2022년 9월 14일 <2022년 중앙보조기기센터 연불림(BI)연불림)솔로간상정캐터 공모전> 온라인 시상식을 개최하였습니다.</p> <p>중앙 및 지역보조기기센터의 가치, 효과를 알릴 수 있는 핵심적인 연불림, 솔로림, 상정캐터를 발굴하여 보조기기 사용 저변 확대를 목적으로 한 이번 공모전에서는 연불림(BI 41건, 솔로림 19건, 상정캐터 20건)으로 총 80개의 작품이 공모되었습니다.</p> <p>수상 작품들은 중앙보조기기센터 유튜브 채널에서 확인할 수 있습니다.</p>	 <p>네이버 블로그 홍보</p> <p>재활뉴스</p> <p>2022 국민정책디자인 함께해요</p> <p>국립재활원</p>
보건복지부	과 차	전 명	044-202-2250															
혁신성장담당관	담당자	연 지	044-202-2261															
국민생활원	과 차	과 호	02-901-1904															
원장재활연구소	담당자	김 호	02-901-1905															

첨부1






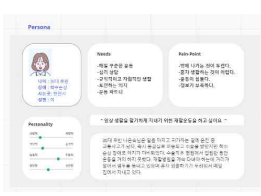
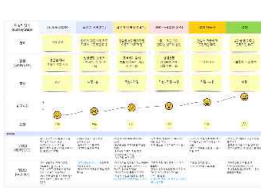
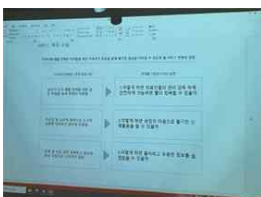
국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물




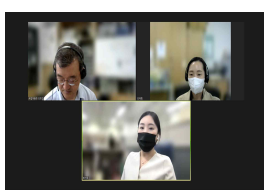


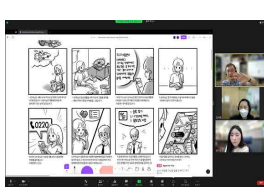

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	22년 3월 30일 14:00~16:00	서원대학교	서비스디자이너, 담당 공무원 2명
2차	22년 4월 14일 13:30~15:30	온라인	담당 공무원 3명
3차	22년 5월 6일 13:00~16:00	국립재활원	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 및 관련부서 공무원 등 12명
4차	22년 5월 19일 10:00~12:30	국립재활원	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 및 관련부서 공무원 등 13명
5차	22년 6월 3일 14:00~16:00	프레지던트호텔	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 및 관련부서 공무원 등 14명
6차	22년 6월 8일 14:30~16:30	국립재활원 등	담당 공무원 3명
7차	22년 6월 17일 13:00~17:30	동대문장애인복지관	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 및 관련부서 공무원, 정책수요자 등 21명
8차	22년 6월 30일 13:00~17:30	분당서울대학교 헬스케어 혁신파크	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원, 정책수요자 등 23명
9차	22년 7월 8일 13:00~17:30	국립재활원	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원, 정책수요자 등 25명
10차	22년 7월 12일 14:00~16:00	성남시	담당 공무원 3명
11차	22년 7월 22일 13:00~17:30	광화문1번가 서울열린 소통포럼, 온라인	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원 등 11명
12차	22년 7월 29일 13:00~17:30	광화문1번가 서울열린소통포럼	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원 등 10명
13차	22년 8월 8일 13:00~16:30	보건복지부 세종청사	담당 공무원 3명
14차	22년 8월 16일 15:30~17:00	온라인	서비스디자이너, 담당 공무원 4명
15차	22년 8월 19일 13:00~17:30	광화문1번가 서울열린소통포럼	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원 등 10명
16차	22년 8월 26일 13:00~17:30	광화문1번가 서울열린소통포럼	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원 등 8명
17차	22년 9월 1일 14:00~15:30	국립재활원	이해관계자, 담당 공무원 등 11명
18차	22년 9월 13일 15:00~17:00	서원대학교	서비스디자이너, 담당 공무원 4명
19차	22년 9월 15일 14:00~16:00	온라인	담당 공무원 3명
20차	22년 9월 19일 12:30~15:00	성남시	이해관계자, 담당 공무원 4명
21차	22년 9월 26일 12:00~17:00	한국프레스센터	국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원 등 13명
22차	22년 9월 28일 10:00~12:00	온라인	담당 공무원 3명
23차	22년 10월 4일 13:00~17:00	보건복지부 세종청사	담당 공무원, 유관부서 담당자 등 10명

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	활동사진	산출물
1차	국민정책 디자인 이해하기	· 국민정책디자인사업 이해 교육		· 주제선정 · 지원 과제 선정에 따른 홍보
2차		· 추진과제 설명 및 기본 현황 공유 · 팀 구성 및 역할 분담 · 세부 과제 선정		· 국민정책디자인단 단원 구성 · 현황 조사 및 목표 설정
3차		· 발대식 및 서비스디자인 이해 교육 · 팀 오리엔테이션 · 과제 선정 배경 공유		· 과제 진행 목표 설정
4차		· 관련 정책현황 공유 · 핵심수요자 정의 및 자원 파악 · 활동의 방향성 수립		· 팀명확장 건강이음 · 정책 현황 공유 · 과제 관리 계획 수립
5차	국민요구 발견하기	· 조사준비 활동 - 데스크리서치 - 이용자 관점 조사, 협업기관 업무 담당자 조사		· 조사목표 설정
6차		· 조사준비 활동 - 관련기관 조사 및 적합성 논의 - 섭외 시도		· 관련기관 섭외
7차		· 정책수요자 운동현황 분석 및 관찰 · 조사자 대상 사전 교육 - 건강약자 운동실태 공유 · 새도잉 - 1차 관련 기관 방문하여 관찰 동행		· 인터뷰 결과 공유 및 정리

8차		<ul style="list-style-type: none"> · 지난회의 새도잉 결과 공유 · 새도잉 및 심층인터뷰 <ul style="list-style-type: none"> - 2차 관련 기관 방문하여 관찰동행 및 정책수요자 심층 인터뷰 		<ul style="list-style-type: none"> · 이해관계자 맵
9차		<ul style="list-style-type: none"> · 3차 관찰동행 및 심층인터뷰 <ul style="list-style-type: none"> - 정책수요자, 핵심 이해관계자 심층 인터뷰 · 조사결과 분석 		<ul style="list-style-type: none"> · 제도적 문제점 발견 · 친화도 맵
10차		<ul style="list-style-type: none"> · 현재까지의 회의 내용정리 · 앞으로의 방향성 논의 		<ul style="list-style-type: none"> · 3가지 소주제와 아이디어 특성 발견
11차		<ul style="list-style-type: none"> · 조사 자료 바탕으로 정책수요자 공통점 찾기 <ul style="list-style-type: none"> - 퍼소나 만들기 		<ul style="list-style-type: none"> · 퍼소나(2명)
12차		<ul style="list-style-type: none"> · 퍼소나 문제 상황 구성하기 · 상황에 따른 퍼소나 감정선 연결 · 문제 발생 원인 생각해보기 		<ul style="list-style-type: none"> · 정책수요자 문제점 및 개선사항 도출
13차	진짜문제 정의하기	<ul style="list-style-type: none"> · 필요한 활동 정하고 진행 방향성 수립 		<ul style="list-style-type: none"> · 방향성 설정
14차		<ul style="list-style-type: none"> · 지난 회의를 내용을 바탕으로 고객 여정맵 구성 · 페인포인트 포착 		<ul style="list-style-type: none"> · 고객여정맵
15차		<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 콘셉트 설정 <ul style="list-style-type: none"> - 문제를 기회로 바꾸어 생각해보기 - 서비스 목표, 방향성 합의 		<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 목표 수립

16차	아이디어 발전하기	<ul style="list-style-type: none"> · 아이디어 워크숍 - 브레인라이팅 		<ul style="list-style-type: none"> · 브레인라이팅 워크시트
17차		<ul style="list-style-type: none"> · 아이디어 나열 · 최종 아이디어 콘셉트 정하기 · 유사서비스 분석 및 차별성 검토 		<ul style="list-style-type: none"> · 아이디어 스케치
18차		<ul style="list-style-type: none"> · 아이디어 구체화 - 시나리오 준비 - 구체적인 상황 구성 - 시나리오 시각화 		<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 시나리오 구성
19차		<ul style="list-style-type: none"> · 시나리오 검토 및 보완 		<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 전달과정 점검
20차		<ul style="list-style-type: none"> · 정책 실행을 위한 협력기관 조사 · 핫라인 및 건강이음앱 재검토 		<ul style="list-style-type: none"> · 비즈니스 모델 캔버스
21차		<ul style="list-style-type: none"> · 그림으로 아이디어 시각화 - 시나리오 기반 주요 장면 구상 - 주요 장면 구체화 - 피드백(수정·보완) 		<ul style="list-style-type: none"> · 스토리보드
22차	실행전략 전달하기	<ul style="list-style-type: none"> · 스토리보드를 바탕으로 프로토타입 구상 - 프로토타입 진행 목표 세우기 - 프로토타입 제작 형식 결정 		<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 실행전략 마련
23차		<ul style="list-style-type: none"> · 프로토타입 피드백 받아 보완하기 · 향후 추진계획 논의 · 협력부서 방문 및 서비스 전략 설명 		<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 실행전략 마련

□ 국민정책디자인 활동 총평

○ 국민정책디자인단 건강이음 참여 전문가 1

- **좋았던 점:** 건강약자(노인, 장애인 등)의 건강을 위한 운동을 집에서, 지역사회에서 원하고 필요한 누구나 누릴 수 있기 위한 아이디어를 머리를 맞대고 고민할 수 있었던 기회였습니다. 수요자들을 직접 만나 생생한 현장의 목소리를 들었습니다.
- **아쉬웠던 점:** 수요자 중심, 양질의 콘텐츠가 많이 부족함을 아쉽게 생각합니다. 시설, 장비들은 많이 생겨나고 있으나 당사자, 수요자 입장에서 정보에 대한 접근성, 물리적 접근성이 상당히 떨어짐을 알 수 있었습니다.
- **총평:** 정보제공 및 서비스 전달을 위한 핫라인(이음전화, 건강이음 App)을 결과물로 함께 도출하게 되어 기쁩니다.

○ 국민정책디자인단 건강이음 참여 전문가 2

- **좋았던 점:** 실제 국내의 정책, 제도를 찾아보고 관심있게 들여다보는 기회가 되었습니다. 처음에는 다 달랐던 의견들이 다른 듯 같은 곳으로 수렴되고 통합되는 것을 보고, “아, 우리(국민)의 수요(필요)는 다 똑같구나, 각자의 이해관계를 떠나서 비슷하고 나” 라는 생각에 더 힘을 합칠 수 있었습니다. 각자의 관점에서 각자의 의견을 들으며 생각하고, 생각이 확장되고, 시야가 넓어져서 재미있고 즐거웠습니다.
- **아쉬웠던 점:** 처음에는 참 어려웠던 것 같습니다. 어떻게 의견을 내야 하는지, 어떻게, 무엇을 만들어 내고 해내야 하는지 막막했던 것 같습니다.
- **총평:** 마이너스에 있던 우리 사회의 현실, 우리의 생각과 의견,

태도가 다 달랐던 그때부터 서로의 의견을 존중하고 경청하고 받아들이면서 합쳐지는 플러스로 발전해가는 그 과정 전부가 굉장히 인상 깊었습니다. 많이 배웠고 즐거웠습니다.

○ 국민정책디자인단 건강이음 참여 수요자

- **좋았던 점:** 5월부터 참여하기 시작해서 마지막까지 충실히 참여할 수 있었던 것에 감사합니다. 여러 선생님의 도움으로 ‘무’에서 ‘유’로 변화해 나아가는 모습에서 이 프로젝트가 실현 가능한 모습으로 변화해 나아가는 모습이 매우 바람직 한 것으로 봅니다. 현장에서 사람들과 직접적으로 소통할 수 있어서 좋았습니다.
- **아쉬웠던 점:** 다양한 장애에 대해서 이야기하지 못한 점이 아쉬웠습니다.
- **총평:** 앞으로 의료와 지역사회의 연결 ‘이음’ 이 잘 이루어져서 정보이음 서비스까지 잘 제공되어 지금까지 이루어졌던 일이 획기적인 일로 변화했으면 하는 바람입니다.

□ **국민정책디자인 활동 성과(추가)**

	활동 성과
사회가치 실현 성과	<ul style="list-style-type: none"> · 취약계층을 위한 소외 방지 실현을 위한 정책제안 · 장애인 맞춤형 통합 지원 통한 차별 없는 사회 실현 · 누구 하나 소외되지 않는 모두가 함께 하는 사회 구현
코로나-19 대응 성과	<ul style="list-style-type: none"> · 앱 개발을 통한 건강약자 고립해소 · 재확산 방지를 위한 화상회의 실시 (5회)
국민참여 성과	<ul style="list-style-type: none"> · 각 분야를 대표하는 국민으로 정책디자인단 구성하여 다양한 목소리 청취 및 의견교환 · 부처사각지대 해결을 위한 기존에 없는 새로운 서비스 발굴

□ 사업개요

- (목적) 지역사회로 복귀하는 장애인의 건강증진을 위해 지속적으로 제공되는 재활운동 및 체육에 관한 스마트 운동치료기기 개발 및 융복합 프로그램·서비스 연구개발로 ICT 기반 장애인 스마트 운동기기와 맞춤형 운동 프로그램, 서비스 보급을 통해 지역사회 장애인의 건강증진 유도는 중요하여 국민의 직접적인 참여가 필수적임

※ 보건복지부, 과학기술정보통신부, 문화체육관광부, 산림청의 유기적 협력을 통해 효율적인 R&D를 실현하는 다부처 공동사업으로 국민이 직접 참여한 운영디자인에 대한 필요성 증대

- 「(다부처) 지역사회 장애인 스마트 운동기기 및 서비스 연구개발(R&D)사업」 부처별 사업 현황

- 지능형 재활운동체육 중개연구사업(주관기관)(보건복지부('21~'23) 총 사업비 150억)
- 공공기반 재활운동 빅데이터 플랫폼 개발사업(과학기술정보통신부('21~'23) 총 사업비 150억)
- 지역사회 기반 장애인 재활운동서비스 기술개발(문화체육관광부('21~'23) 총 사업비 150억)
- 농림해양기반 스마트 헬스케어 기술 개발 및 확산(산림청('21~'23) 총 사업비 45억)

- 지능형 재활운동체육 중개연구사업(R&D)

- 2021년 4개 분야 1) 재활운동기기 분야, 2) 생체계측 및 데이터 분야, 3) 서비스/전달체계 분야, 4)공동기획 분야 등에 대한 총 17개 과제(21개 기관) 진행 완료 및 2022년 진행중
- 국립재활원 지역사회 장애인 스마트 체력튼튼 리빙랩과 장애인 VR재활운동 리빙랩 구축

