

만드는 사람도 먹는 사람도 행복한 군 급식환경 조성

국 방 부

국방부	만드는 사람도 먹는 사람도 행복한 군 급식환경 조성				
<p>□ 추진배경</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 군 급식 운영환경이 취약·미비하여 장병 등 수요자의 체감 만족도 저조 <ul style="list-style-type: none"> * 부대별 운영체계(규모, 인력 등)가 상이하어 품질·만족도 편차 발생 ○ 부실급식의 근본적 문제 해소를 위해 취식과 조리의 주체인 장병의 요구사항을 중심으로 군 급식환경을 개선할 필요성 인식 <ul style="list-style-type: none"> * 급식 개선을 위한 체계적인 의견 수렴과정 미비로 장병 선호도 반영 제한 * 코로나19 상황 지속으로 조리병의 추가업무 발생 등 피로 축적·안전 우려 					
<p>□ 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ (이해하기) 군 급식에 부정적 인식을 가진 장병과 부실급식을 우려하는 장병 부모의 고충 청취를 통해 문제점 이해·파악 ○ (발견하기) 일반장병, 조리병 등 현역장병 참여 심층인터뷰 진행 ○ (정의하기) 개선이 시급한 8개의 핵심문제 선정·발굴 ○ (발전하기) 수요자 중심의 급식 운영을 위한 군 급식 통합정보 플랫폼 등 다양한 아이디어 확장 <ul style="list-style-type: none"> * 군 급식 통합정보 '플랫폼' 운영, 조리병 맞춤형 휴게공간 조성 등 ○ (전달하기) 맛있고 안전한 급식환경 조성을 위한 서비스 솔루션 구현 					
<p>□ 추진성과 및 기대효과</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 장병 중심의 급식환경 조성을 위한 서비스 구축·운영 <ul style="list-style-type: none"> * (장병) 군 급식 통합정보 플랫폼 '밀리쿡(Milli-Cook)' 운영 등 * (조리병) 휴게여건 개선을 위한 맞춤형 휴게공간 조성 등 ○ 급식 관련 이해관계자 간 상호 소통·협력하는 군 급식 운영환경 조성 <ul style="list-style-type: none"> * 일선 부대 '병영식당 운영회의', 지역별 '지구급식협의회', '자체 조리교육 활성화' 추진 <p style="text-align: center;">< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 ></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>국민정책디자인 운영 前(AS-IS)</th> <th>국민정책디자인 운영 後(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 군 간부 시각의 정책 추진·실행, 병사 요구 사항 의견수렴 활동 부족 • 군 급식 관련 정보의 폐쇄성으로 불신 상존 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 현역 장병이 직접 참여하여 현장의 목소리를 듣고, 심층인터뷰 등을 통한 다각적인 수요자의 의견수렴을 통해 서비스 개발 • 급식정보 공유로 신뢰도 및 접근성 향상 </td> </tr> </tbody> </table>		국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)	<ul style="list-style-type: none"> • 군 간부 시각의 정책 추진·실행, 병사 요구 사항 의견수렴 활동 부족 • 군 급식 관련 정보의 폐쇄성으로 불신 상존 	<ul style="list-style-type: none"> • 현역 장병이 직접 참여하여 현장의 목소리를 듣고, 심층인터뷰 등을 통한 다각적인 수요자의 의견수렴을 통해 서비스 개발 • 급식정보 공유로 신뢰도 및 접근성 향상
국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)				
<ul style="list-style-type: none"> • 군 간부 시각의 정책 추진·실행, 병사 요구 사항 의견수렴 활동 부족 • 군 급식 관련 정보의 폐쇄성으로 불신 상존 	<ul style="list-style-type: none"> • 현역 장병이 직접 참여하여 현장의 목소리를 듣고, 심층인터뷰 등을 통한 다각적인 수요자의 의견수렴을 통해 서비스 개발 • 급식정보 공유로 신뢰도 및 접근성 향상 				
<p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현장 부대 및 관계기관과 연계·협의하여 서비스 시범 운영·추진 					

1 만드는 사람도 먹는 사람도 행복한 군 급식환경 조성

과제유형	기획·단독	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	육군 제5군지사 급양유류과 / 국방부 혁신행정담당관실	과제담당자	이경미 소령 / 권명운 주무관 연락처 : 010-9807-7176 이메일 : auddns445@korea.kr

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 장병 중심의 맛있고 안전한 군 급식환경 조성
- ◆ (주요고객) 일반장병, 조리병 등 장병
- ◆ (추진기간) '21. 6. ~ '21. 10.
- ◆ (소요예산) 육군 등 관계기관 협의를 통해 서비스 개발 추진
- ◆ (추진내용)
 - 군 급식 운영현황 파악 및 상호 이해관계 개선
 - 일반장병, 조리병이 참여하여 문제점 발견 및 의견 도출
 - 군 급식 통합정보 플랫폼 '밀리쿡'(Mili-Cook)' 서비스 구현
 - 현역 장병, 국민정책디자인단, 일반국민이 참여한 플랫폼 브랜드 네이밍
 - 일반장병, 조리병 등 장병 눈높이에 맞는 군 급식 분야에 특화된 소통공간 조성
 - 수요자 중심의 군 급식 식단표 개선
 - 월간 단위의 식단표를 주간 단위로 변경, 핵심메뉴 상단 표기, 현장 홍보 강화 등
 - 조리병 휴게여건 강화를 위한 맞춤형 휴게공간 조성
 - 조리병의 요구사항을 면밀히 수렴·반영하여 편의·구급용품 구비 등 맞춤형 휴식환경 조성
 - 간편 조리식품(밀키트 등)의 군 급식 도입 및 운영
 - 선호메뉴 UP 수요자 중심의 급식량 산출시스템 구축
 - 장병 급식 메뉴·품목별 선호도 통계를 활용한 선호메뉴의 배식량 확대
 - 상호 소통과 협력 기반의 군 급식 운영환경 조성
 - 일선 부대(사단급)의 '병영식당 운영회의', 지역별 '지구급식협의회, 자체 조리교육 활성화 추진



2 추진배경

- 현장 이해 및 심층 관찰을 통한 수요자 중심의 군 급식환경 조성 필요
- 신세대 장병들의 특성을 고려한 군 급식 서비스 제공

□ 문제점 및 현황

- 군 급식 개선의 필요성은 지속적으로 제기되고 있지만, 운영환경 미흡, 제도적 한계, 비전문 인력 운영 등으로 인해 장병 등 정책 수요자의 개선 체감도 및 급식 만족도는 높지 않은 실정
 - * 국방부 주관 '군 급식 및 피복 만족도 조사'에서 현역장병 대상 급식 만족도 조사결과는 최근 3년간 3점 초반대 유지(만점 5점)로 변화 미미
- 격리장병 부실식단 제공, 배식정량 미준수 등 연이은 부실급식 논란으로 인해 대내외 문제 제기 및 개선요구 증대



- 학교급식 등 민간사례*와 비교했을 때 미흡한 수준의 급식 운영으로 Z세대 입영 장병들의 군 급식에 대한 부정적 인식 급증
 - * '21년 예산으로 편성된 1인당 하루 급식비는 8,790원으로, 고등학생 급식비의 80% 수준
- 급식 선호도 조사 등을 실시하지만 형식적·관행적으로 운영됨에 따라 현장 수요자의 잠재욕구를 면밀히 파악하기에는 부족
 - * 부대별 급양관리관, 지휘관 등의 관심과 노력, 역량에 따라 편차 발생
- 국민정책디자인 프로세스 등 현장 수요자와의 밀접한 소통·대화를 통해 요구사항을 관찰하고 분석하여 개선할 필요성 인식

- 코로나19 격리자 식단 운영, 메뉴 확대 도입 등에 따라 조리인력의 업무부담은 상승했지만 휴식여건이 미비함에 따라 피로 축적

* 식수인원 대비 조리인력 부족, 휴게공간·시설 열악



□ 추진 필요성

- 일반장병은 '맛있고 건강한 식사'를 하고, 조리병은 '안전하게 근무' 할 수 있도록 상생·만족할 수 있는 급식환경 조성 필요
 - 인간으로서 살아가는 데 필요한 3대 기본요소인 '의식주'를 충족하기 위한 올바른 식사환경 조성 필요
 - * 식사는 장기간 병영 내 생활을 하는 특성상 복무 만족도, 사기 진작과 직결되는 필수요소임
 - 새벽·주말 근무 등 장시간 노동, 대량조리 등 높은 업무강도, 안전사고 노출 위험 등 조리병의 근무환경 열악
 - * 조리 분야 전공자 등 전문인력의 지원율이 저조하여 비전문 조리병 위주로 운영되는 실정
- 군 급식에 대한 소통 확대 및 대내외 인식 개선 필요
 - 선호도, 요구사항 반영 등 군 급식의 개선방향을 장병 중심으로 전환하기 위해서는 이해관계자 간 열린 소통 확대 필요
 - 군 급식에 대한 부정적 인식을 개선하고 '안심할 수 있는' 급식환경 조성을 위해 투명한 정보공유를 통한 대내외 인식 개선 필요
 - * '일과 후 휴대폰 사용' 전면 허용 이후 접근성이 향상된 '모바일' 매체를 활용하여 신세대 장병의 특성을 고려한 서비스 창출 필요성 인식

3 추진내용

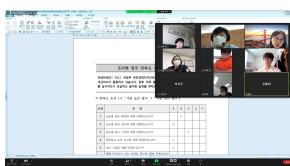


□ 이해하기 (1단계)

- 과제 목표·현황 안내, 국민정책디자인 프로세스 이해
 - 활동목표 설정, 군 급식 관련 인식·경험 공유를 통한 공감대 형성
- 군 급식 관련 개선추진 현황 소개, 통계자료 분석 및 공유
 - 메뉴별 장병 선호도, 민간조리원, 조리병 등 인력 운영현황 등
- 핵심 수요자 및 조사목표 설정
 - (조사분야) 급식의 질(맛), 조리환경, 급식 관련 체계·환경·제도
 - (수요자) 일반장병, 조리병 등 급식과 밀접한 수요자 선정



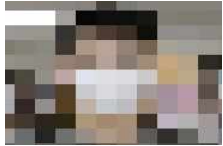
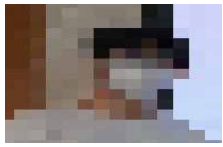
□ 국민요구 발견하기 (2단계)

- 현장 수요자와의 군 급식환경 심층진단
 - 군 급식 분야의 최일선 이해관계자인 현역장병 (일반장병, 조리병)의 참여를 통한 심층 인터뷰 실시 및 장병 부모 대상 의견 청취
 - 현장에서 알 수 있는 수요자의 잠재 애로사항(Pains) 파악 및 급식환경에 대한 실질적인 분야별 요구사항(Needs) 발견
 - * (일반장병) 급식의 맛, 배식량, 배식과정, 공간, 제도 등 만족도 중점 파악
 - * (조리병) 조리환경, 업무 만족도, 휴식여건, 시설·기기 등 조리여건 중점 파악



		
심층인터뷰 실시	설문조사 문항 구성	이해관계자 맵 작성

○ 수요자의 현장 경험·사례 공유

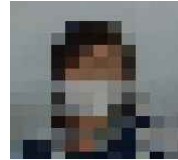
(일반장병) 군 급식은 맛이 없다는 인식이 많아요...

	힘들고 고된 훈련 등 근무가 끝나면, 허기진 상태로 식단을 확인합니다. 하지만 작은 글씨로 쓰여져 있어 메뉴를 식별하기 힘들고, 특히 생선 구이같은 비선호 메뉴가 자주 나오는 경우 결식을 하거나 PX에서 라면, 만두같은 냉동식품을 사먹을 때가 많습니다.
현역장병 장00님	
	평소 불고기, 갈비찜 등 육류 메뉴를 좋아합니다. 군 급식에도 메인메뉴로 고기류가 자주 나오는데, 정량배식 준수로 인해 원하는 양만큼 받지 못한 경우가 많았습니다. 또한 대량조리된 음식이나, 조리 분야 특기가 아닌 조리병이 조리한 경우 맛이 없을 때가 간혹 있었습니다.
전역장병 신00님	

(조리병) 코로나19, 급식 논란 등으로 인해 제때 쉬지 못하고 있어요...

조리가 특기가 아니지만, 취미가 요리라는 이유로 조리병으로 복무하게 되었습니다. 최근 코로나19로 격리 급식인원 증가, 부실급식 논란 등으로 업무가 가중되고 있지만, 출타 제한 및 인원공백 우려로 휴가도 쓰지 못하고, 휴게공간이 열악하여 편히 쉬지 못하는 등 많은 어려움이 있습니다.	
	현역 조리병 황00님
조리 분야 전공자가 아님에도 조리병으로 복무하면서, 복무 초기에 업무에 많은 애로사항이 있었습니다. 평소 집에서 하는 요리라고는 라면을 끓여먹는 정도인데, 대량조리는 제게 너무 버거웠습니다. 또한 내부적인 소통의 기회가 적어 조리기구 등이 고장날 때 건의사항이 반영되지 않거나, 메뉴 개선 아이디어가 있어도 말씀드리기 쉽지 않았습니다.	
	전역 조리병 김00님

[장병 부모] 아들이 군에서 고생하는데 밥이라도 맛있게 나왔으면 좋겠어요..

	아들이 군에 복무 중인데, 힘들고 지치는 군 생활을 버티려면 매끼 먹는 식사라도 잘해야 할텐데 싶어 걱정이 됩니다. 요즘은 군 급식이 많이 개선이 되고 있다고 하나, 최근 각종 논란이 증폭되고 있고, 비선호 메뉴가 나오거나 조리상 문제로 맛이 없어 인스턴트 식품으로 때우지는 않는지 우려가 됩니다.
장병 부모 김00님	

☞ 경험·사례 청취를 통해 현장 이해, 군 급식환경에 대한 불편사항 등 수요자별 시각에서 다양한 문제 요인 및 현황 인식

○ 문제 인식·발견 구체화를 위한 심층조사 확대 실시

- 군의 광범위한 수요환경을 고려하여 부대별 환경·여건을 비교하기 위한 핵심 수요자 대상 비대면 전화 인터뷰 진행

- * 조사대상 : 후방지역(충청, 경상, 전라) 권역 부대별 장병 인터뷰 실시
- * 조사범위 : 신주영 상병, 김지정 일병 등 25명 (조리병, 일반장병)

- 급식 분야별 문제점·요구사항 파악, 원인 분석 등 인사이트 도출

수요자	분야 (주제)	문제점 및 요구사항	유발 감정	원인 분석
일반 장병	급식의 맛(질)	- 입대 전보다 인식이 좋아짐 - 조리실력에 따라 맛의 차이 발생 - 점차 맛이 개선됨을 인식	대체로 긍정적	<ul style="list-style-type: none"> - 메뉴 연구 등 지속적인 노력 - 전문교육의 부재 - 군 급식의 품목(식자재) 다양화
	배식 과정 (배식량)	- 원하는 만큼 먹고싶음 - 메인 메뉴의 배식량 부족 - 많이 받으면 눈치보임	대체로 부정적	<ul style="list-style-type: none"> - 메뉴별 배식 정량 준수 필요 - 급식 청구과정의 실정 반영 부족 - 음식량 부족 우려, 미급식자 배려
	메뉴 (부식 등)	- 선호 메뉴를 먹고싶음 - 신메뉴가 도입되고 있음 - 한정된 메뉴만 나오는 것 같음	보통	<ul style="list-style-type: none"> - 장병의 메뉴 선호도 반영 제한 - 조리과정의 자체 보완개선 추진 - 부대별 급식환경 편차 존재
	급식 서비스 경험	- 삼겹살 데이, 로컬푸드 데이 등 특식 제공일을 잘 모름 - 식단표가 복잡하게 표시됨 - 의견이 반영되는지 모르겠음	부정적	<ul style="list-style-type: none"> - 별도 홍보안내 부족, 단편적 운영 - 월간 단위 표기로 가독성 저하 - 관행적 선호도 조사 등 소통 부족

조리병	조리 환경 (시설)	- 조리기구가 노후화되었음 - 안전하게 조리업무를 하고싶음 - 식자재 손질이 어려움 - 반조리 식자재가 확대되면 좋겠음	대체로 부정적	<ul style="list-style-type: none"> - 예산 부족 등으로 반영되지 못함 - 취사환경 속 화상 등 위험요소 존재 - 특정 식자재는 손질소요가 많음 - 전처리가 된 식재료는 조리에 용이함
	휴식 여건	- 근무강도 대비 휴식 부족 - 휴게공간(용품 등)이 열악함 - 충분한 휴식이 필요함 - 생활관이 멀어 이동이 오래걸림	매우 부정적	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 등으로 업무량 증가 - 조리병 휴게실 개선 관리 미흡 - 조리병을 위한 휴식환경 미비 - 일과가 늦게끝나는 등 피로 축적
	근무 여건	- 건의사항이 잘 반영되지 않음 - 새벽 기상으로 컨디션 난조 - 주말에도 쉼없이 일해야 됨 - 일부인원 공백 시 부담 증가	매우 부정적	<ul style="list-style-type: none"> - 신속한 건의, 소통창구 부재 - 조식 준비로 인한 조기 기상 - 병영식당의 경우 주말에도 취사장 상주 필요 - 공백인원 만큼 업무 증가
	업무 만족도	- 업무에 적응하기 어려움 - 조리업무가 익숙지 않음 - 간부, 영양사들과 소통 어려움 - 부대 행사 등에 참여하기 어려움	부정적	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 상황 속 교육 어려움 - 대량조리 특화 교육 부족 - 부대별, 내부적 소통기회 부족 - 장병 간 소통 부족, 소외감 유발

☞ **핵심 인사이트** : 일반장병의 경우 급식의 맛 등 급식이 개선됨에 따라 만족도가 점차 증대하고 있지만, 조리병의 경우 급식에 대한 요구사항이 많아질수록 노동강도는 비례하여 증가함을 발견, '급식의 질' 향상과 동시에 '조리병을 배려' 할 수 있는 급식 환경 조성이 필요함을 인식

□ **문제 정의하기 (3단계)**

○ **군 급식의 근본적 문제 해소·개선을 위한 다양한 문제 발굴**

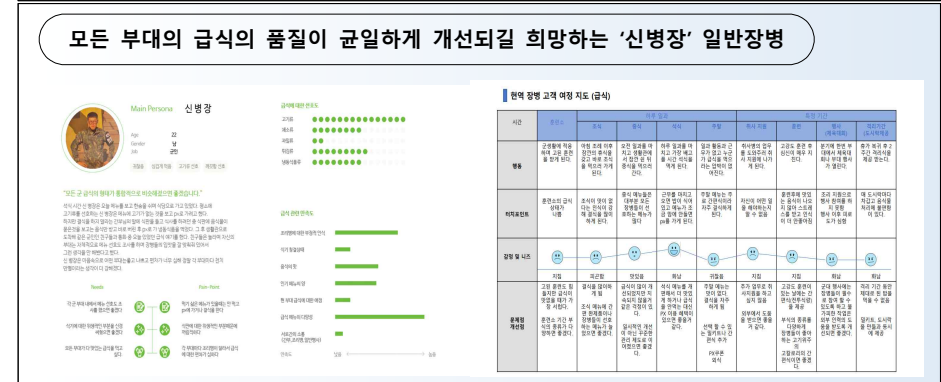
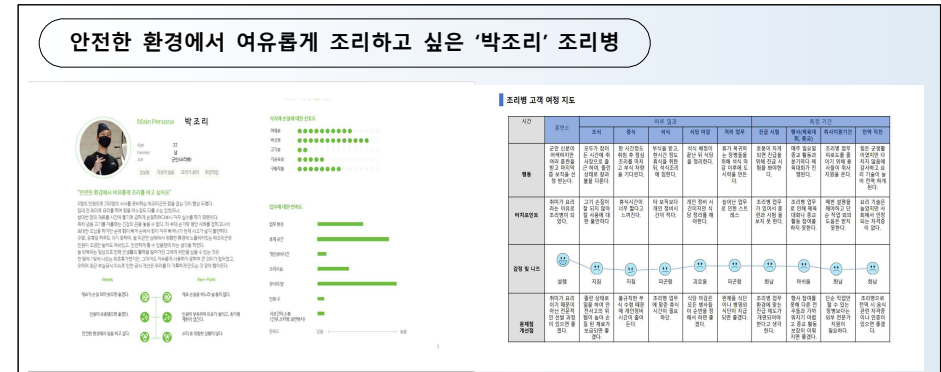
- * 어떻게 하면 장병의 급식 만족도 증진 및 인식 개선을 할 수 있을까?
- * 취사장에서 장시간 상주해야 하는 조리병을 위해 휴게여건을 강화할 수 있을까?
- * 어떻게 하면 부대별 급식 운영환경의 편차를 줄이고 개선할 수 있을까?
- * 어떻게 하면 장병들의 결식을 예방하고 잔반을 줄일 수 있을까?
- * 조리병에 대한 처우 개선 등 인식을 개선하고 지원율을 높일 수 없을까?
- * MZ세대 장병들의 눈높이를 고려하여 선호도 및 취향을 효과적으로 반영할 수 없을까?
- * 식단표, 조리 노하우 등 급식 관련 정보를 편리하게 공유할 수 없을까?
- * 조리병들이 보다 안전한 환경에서 근무하도록 지원할 방안이 있을까?

○ **수요자별 핵심문제 정의를 위한 퍼소나 설정, 고객 여정 맵 구성**

- 정책수요자의 **실제사례 기반으로 감정곡선, 가상인물 설정**을 통해 현장 문제점 정립 및 서비스 추진방향 구체화

* (**퍼소나 설정**) 수요자별 복무사례·경험, 애로·건의사항, 식자재별 선호도, 업무 유형별 만족도 (급식 만족도) 등 문제점, 현황 심층 정의

* (**고객 여정 맵**) 훈련소 입대, 복무일과 (조식 ~ 일과 종료), 특정 시기·상황 (진급시험 준비기간, 부대행사) 주요 지점별 감정, 행동을 분석·정의



○ **행복한 급식환경 조성을 위한 핵심주제 선정 및 서비스 목표 수립**

- 문제를 기회로 전환하는 질문을 통해 각 수요자별 요구사항 다수 제기 및 개선이 시급한 분야인 **8개의 핵심주제* 선정**

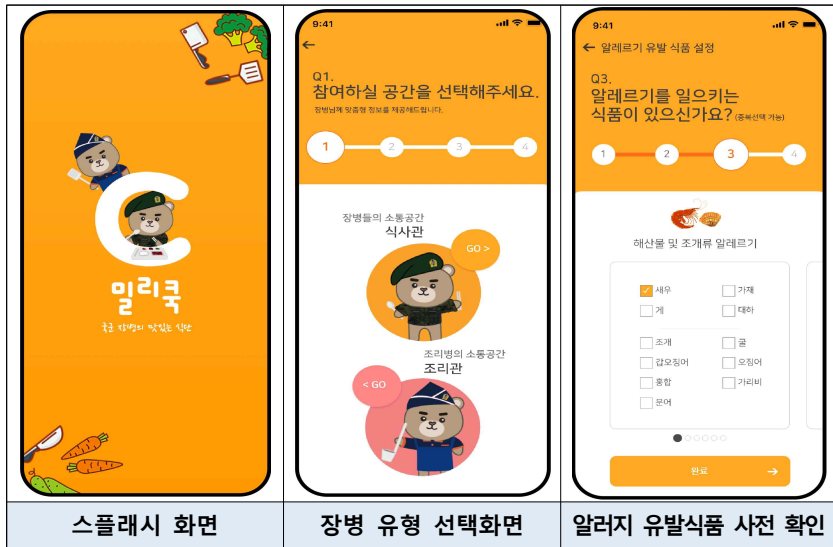
- * (**일반장병**) 대외 인식 개선, 결식·잔반 예방, 부식(메뉴)의 질 개선, 부대별 수준 평준화
- * (**조리병**) 조리병 인식 개선, 업무환경 개선, 휴게여건 강화, 대우·처우 개선

○ 소통 확대 및 정보공유를 통한 인식 개선 및 장병 중심의 급식방향 전환을 위한 **군 급식 통합정보 플랫폼 '밀리쿡(Mili-Cook) 운영**

- **일반장병**을 위한 급식·결식 신청, 알러지 유발식품 및 식단표 확인 기능, **조리병**을 위한 비대면 교육, 소통 게시판 운영 등 **장병들을 위한 군 급식 분야에 특화된 소통공간 제공**

- 전·현역 장병, 국민정책디자인단, 일반국민 대상 의견 조사를 통한 **군 급식 통합정보 플랫폼을 부각할 수 있는 네임 브랜딩(branding)**

* 밀리쿡(Mili-Cook) : Military(군대)의 약어 Mil과 Cook(요리하다)의 합성어로 친근한 이미지로써 장병 중심의 군 급식정보 채널임을 표방



○ 조리병 휴게여건 강화를 위한 맞춤형 휴게공간 조성

- 조리병의 원활한 휴식 보장을 위해 취사장 인근에 있는 휴게실을 활용하여 조리병에게 필요한 물품 구비 등 휴식환경 조성

○ 간편 조리식품(밀키트 등) 군 급식 도입·운영

- 조리시간을 단축할 수 있는 간편 조리식품의 군 급식 도입 및 시범 운영을 통한 장병 급식 선택권 확대 및 취식편의 증진

< 주요 추진현황 및 계획 >		
연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'21년	○ 국방부 국민정책디자인단 운영 ○ 조리병 맞춤형 휴게공간 조성, 식단표 개선 등 ○ 수요자 중심의 급식량 산출시스템 운영	○ 관계기관 협의 및 서비스 개발·운영 추진
'22년	○ 군 급식 정보 플랫폼 '밀리쿡' 운영 ○ 간편 조리식품(밀키트 등) 확대 운영	

4 국민정책디자인 운영 성과

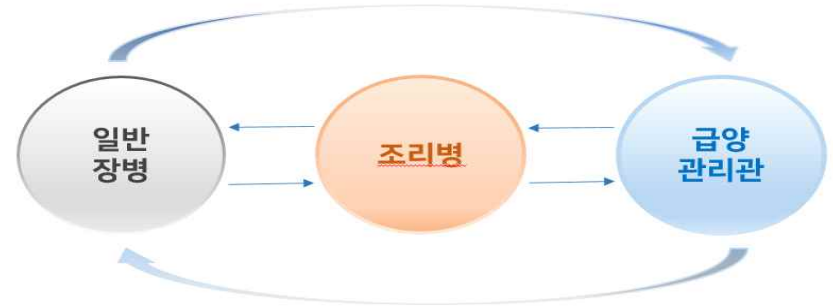
가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할		
국민	분야 전문가	김흥희 영양사 (종합병원 영양사)	○ 영양학적 관점에서 의견 제시 및 자문	
		류선아 영양사 (제5군지사 급양대)	○ 군 급식 현황에 대한 의견 제시 및 자문	
		조한경 소령 (장병 생활여건 개선TF 급식 개선담당)	○ 정책적 측면에서 의견 제시 및 자문	
	정책 수요자	황민욱님 (현역 조리병)	○ 수요자의 시각에서 의견 및 아이디어 제시 ○ 현장 수요자로서 전달자 역할 수행 ○ 심층조사, 과제 홍보 등 활동 지원	
		장준호님 (현역 장병)		
		김대혁님 (전역 조리병)		
		박상우님 (전역 장병)		
		신은철님 (전역 장병)		
		김무숙님 (장병 부모)		
		신은철님 (장병 부모)		
	서비스 디자이너	유해영 교수 (서원대학교)	○ 서비스디자인기법 활용 과제 총괄 기획운영 ○ 회차별 산출물, 회의자료 제작·관리	
	국민	국민정책 디자인 담당	권명운 주무관 (국방부 혁신행정담당관실)	○ 국민정책디자인 과제 운영 및 대외협조 ○ 회의록 작성·공유, 회의 운영·일정 관리
		사업담당	이경미 소령 (제5군지사 급양유류과)	○ 과제 추진 관련 이해관계자 협조 ○ 추진성과 사업 반영·이행 및 사후관리

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 현장의 군 급식 운영환경 진단 및 상호 이해관계 개선

- 일선 부대의 일반장병, 조리병, 급양관리관(급식담당)은 급식 분야에서 서로 유기적인 관계이나, 의사소통 부족으로 상호 인식·관점 차이가 있음을 발견, 국민정책디자인 활동으로 상호 간 의견·사례 공유를 통해 신분 간 이해관계 개선 및 급식환경 발전 계기 마련



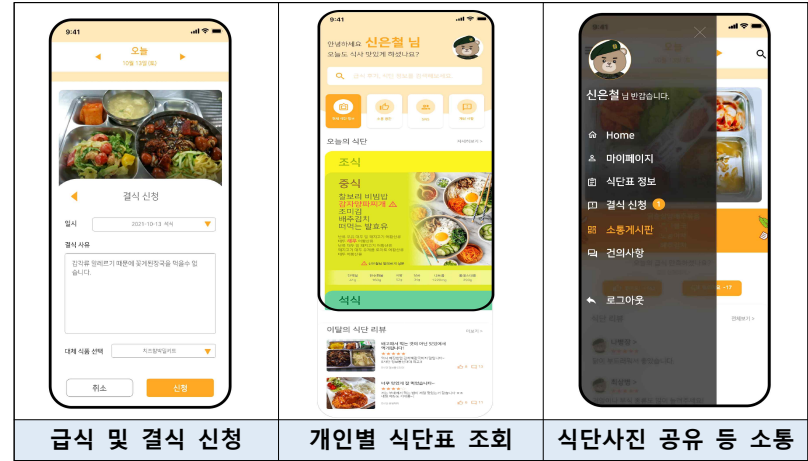
□ 수요자(일반장병, 조리병)와 함께 문제점 이해 및 의견 도출

- 실수요자인 현역 장병이 군 급식 발전을 위한 현장 리서치 활동, 심층 인터뷰, 아이디어 제시 등에 참여함으로써 장병 중심의 서비스 창출 기여
 - 현장에서 복무하는 장병, 장병 부모 등에 대한 폭넓은 의견 수렴으로 실효성 있는 아이디어 제시 및 서비스 반영

수요자(국민)의 요구	아이디어 반영
★ (일반장병) 맛있는 메뉴를 많이 배식받고 싶음	★ 장병의 선호도를 반영한 급식량 산출시스템 운영
★ (조리병) 휴식여건이 강화되었으면 좋겠음	★ 조리병 대상 맞춤형 휴게공간 조성
★ (부모) 자녀가 군에서 잘 먹고 복무하는지 궁금함	★ SNS와 연동을 통한 급식식단 게시 기능 서비스 탑재

□ **장병 중심의 군 급식환경 조성을 위한 모바일 플랫폼 서비스 구현**

- (배경) 디지털 매체를 통해 **장병의 선호도를 체계적으로 조사·반영** 하고, 신세대 장병들의 **급식정보 접근성 및 소통 확대** 를 위한 모바일 서비스 운영의 필요성 인식
- (추진내용) 군 급식 통합정보 플랫폼 '**밀리쿡(Mili-Cook)**' 운영
 - 모바일 서비스의 효율성을 증진하고 이용자별 사용목적에 고려하여 핵심 수요자인 **일반장병, 조리병**을 위한 서비스 창구 분류 운영



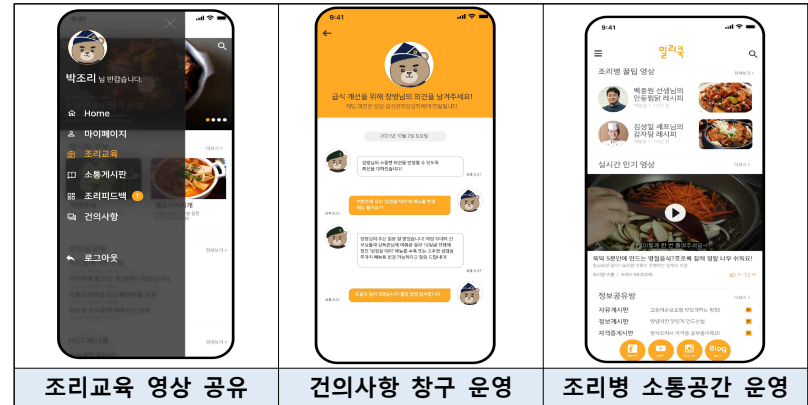
급식 및 결식 신청 개인별 식단표 조회 식단사진 공유 등 소통

① **MZ세대 장병 눈높이에 맞춘 편리한 급식 정보 플랫폼 운영**

- (배경) 정보공유를 통해 급식에 대한 부정적 인식을 낮추고, 고려하여 자율적인 급식환경의 조성 필요
 - (추진내용) **MZ세대 장병**을 위한 편리한 급식 정보 플랫폼 운영
 - 사전 급식 신청 및 결식 예약 기능으로 자유로운 급식취식 보장
 - 부대별 급식 식단표 조회·확인 및 알리지 유발식품 표기
 - 메뉴·품목별 만족도 조사 참여로 선호도 분석 및 메뉴 개선
 - 부대별 식단사진 공유, SNS를 연동한 게시 기능 운영
 - 급식 관련 개선사항, 건의사항 등 소통 게시판 운영
 - 급식 품목·메뉴별 공공데이터 활용으로 효율적 관리·운영
- * 일일 식단표 게시 및 기입 시 데이터 입력·연동으로 운영 간소화

② **조리병을 위한 교육·소통 서비스를 통한 복무환경 개선**

- (배경) 조리 분야 미전공자 등 **비숙련 조리병**의 초기 업무적응을 지원하고 건의사항이 적시에 반영될 수 있는 소통환경 조성 필요
- (추진내용) 조리병을 위한 **교육·소통 서비스**를 통한 복무환경 개선
 - 비대면 교육 영상(대량조리 등) 탑재를 통한 교육 접근성 확대
 - 취사장 운영, 조리환경 등 건의 게시판 운영으로 소통 강화
 - 부대별 조리과정·방식, 레시피 등 노하우 공유를 통한 대량 조리 등 군 급식에 적합한 자생적인 교육·소통공간 마련



조리교육 영상 공유 건의사항 창구 운영 조리병 소통공간 운영

□ 수요자 중심의 급식 식단표 개선

- (배경) 기존에는 급식 식단표가 월별 단위로 편성되어, 주요 메뉴의 식별이 어려워 장병들의 눈높이에 맞도록 개선할 필요성 인식
- (추진내용) 수요자 중심의 급식 식단표 구성 및 개선
 - 월간 단위에서 주간 단위로 표기 형식을 변경하여 가독성 제고
 - 고기류 등 핵심 메뉴를 상단 표기함으로써 시각적 편의 제공
 - 현장의 메뉴 홍보 확대를 통한 결식 예방 및 관심도 향상
 - 식단표 내 메뉴 이미지 첨부, 메뉴별 장병 선호도 조사결과 명시 등 장병과 간접적 소통 확대 및 사용자 중심의 식단표로 개선

<p>기존 월별 운영방식(Before)</p>	<p>개선 후 주간 식단표(After)</p>

□ 조리병 휴게여건 강화를 위한 맞춤형 휴게공간 조성

- (배경) 조리병의 업무강도 증가로 피로 축적 등 어려움 호소, 원활한 휴식을 보장하기 위한 휴게여건의 강화 시급
- (추진내용) 조리병 대상 맞춤형 휴게공간 조성 추진
 - 기존 취사장 인근에 위치한 조리병 휴게실을 활용하여, 현장 조리병의 면밀한 의견 수렴을 통해 필요한 물품을 구비하여 맞춤형 휴식환경 조성
 - 세탁기, 건조기 등 효율적인 조리복 관리를 위한 편의용품 설치
 - 방수밴드 등 위급상황에 대응할 수 있는 구급용품 구비

- 공기청정기, 암막용 커튼 설치 등 쾌적한 휴게공간으로 설계
- 수면을 위한 침구류 비치 등 '편히 쉴 수 있는' 환경 조성
 - * (조리병 인터뷰 사례) 생활관이 멀리 위치하여 새벽근무 시 어려움이 있음. 취사장 인근에서 수면을 취해 피로를 해소할 수 있으면 좋겠음
- 주기적인 의견수렴을 통한 '조리병을 위한' 휴게공간 조성 추진



□ 간편 조리식품 (밀키트 등) 도입·운영

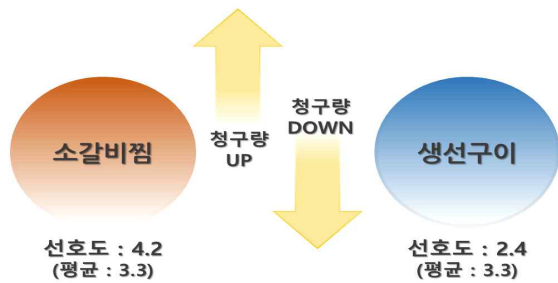
- (배경) 조리병의 업무부담을 최소화하고, 장병들의 급식 선택권 확대를 위한 급식 혁신방안 마련 필요
- (추진내용) 간편 조리식품 (밀키트 등) 도입·운영
 - 식자재가 반조리 상태로 유통되어 조리가 용이한 품목 도입
 - * 인터뷰 사례 : 볶음밥의 경우 손질 및 포장에 완료된 상태의 반조리로 보급되는데, 별도의 조리과정이 필요없어 편리함
 - 조리편의를 위한 완제품, 반조리 품목 위주의 메뉴 확대 추진
 - 향후 손질된 식재료로 구성된 '밀키트'를 장병에게 제공하여 직접 조리 및 취식을 통한 만족도 제고 및 자율선택권 확대 고려

□ 선호메뉴 UP 수요자 중심의 급식량

- (배경) 장병의 선호도를 배식량에 반영하지 못해 인기메뉴는 부족하고, 비인기메뉴는 잔반이 다량 발생하는 문제 상존
 - * (장병 인터뷰 사례) 메인메뉴 등 정량배식 준수, 기본 청구량 부족으로 인해 원하는 양만큼 받지 못하는 경우가 많았음

○ (추진내용) 선호메뉴 UP 수요자 중심의 급식량 산출시스템 구축

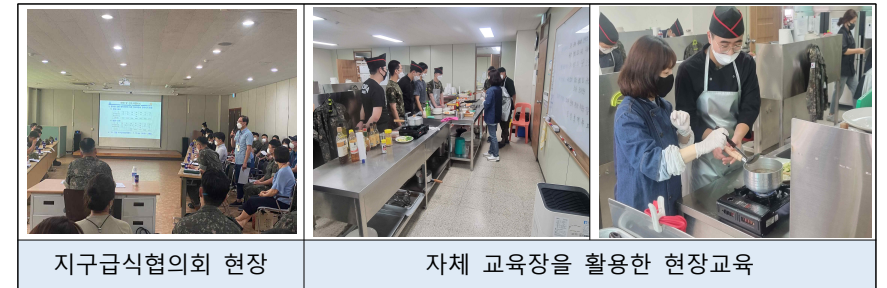
- 장병의 메뉴·품목별 선호도가 포함된 통계 데이터*를 기반으로, 선호도가 높을수록 청구비율이 증가하도록 자동 산출되어 계산
- * 매년 장병 대상 '군 급식 만족도 조사'의 메뉴별 선호도 조사결과 활용
- 장병의 급식 메뉴별 선호도 수치 반영으로 급식 청구량 조절을 통해 선호도 높은 메뉴를 확대하고 비선호 메뉴는 감량
- 장병이 복무하는 부대 유형, 휴일 여부에 따라 급식량 증감조정 가능
- 효과적인 장병 선호도 반영을 위해 데이터 축적 및 보완 지속 추진



□ 상호 소통과 협력 기반의 군 급식 운영환경 조성

- (배경) 군 급식 현장의 이해관계자(급식담당, 영양사, 조리병 등) 간 소통 부족과 의견 수렴·모니터링 과정 미비로 인해 장병 등 수요자의 요구사항 반영·개선 미흡
- (추진내용) 상호 소통과 협력 기반의 군 급식 운영환경 조성
 - 일선 부대의 조리병, 영양사, 일반장병 등이 참여하는 병영식당 운영회의 운영 추진으로, 장병의 만족도 조사결과를 분석·논의하여 메뉴 보완·개선, 선호메뉴 반영 등 개선노력 지속
 - 지역별 지구급식협의회*를 통한 예산 건의, 메뉴 신규도입, 개선사항 발굴 등 권역별 급식 발전을 위한 소통 활성화 추진
 - * 지역단위별(경상, 전라 등) 핵심 급식정책 등을 논의하기 위한 회의체로, 지역 내 위치한 부대별 급식담당, 조리병 등으로 구성되어 각 일선 부대의 의견 수렴

- 코로나19 등으로 조리교육을 이수하지 못한 조리병을 대상으로 부대 내 자체 교육장을 활용한 교육 실시를 통해 현장 전문성 제고



국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
★ 급식 정보 접근성 저조, 소통 미비	★ 군 급식 통합정보 플랫폼 '밀리쿱' 구현
★ 급식 관련 소통창구 부재	★ 건의게시판 신설을 통한 소통 활성화
★ 조리병 대상 교육수단 미비	★ 비대면 교육 및 부대별 노하우 공유
★ 월별 식단표 운영으로 가독성 저하	★ 핵심메뉴 등 한 눈에 보이는 식단표 설치
★ 조리병 휴게여건 부족 및 열악	★ 조리병 맞춤형 휴게공간 조성
★ 메인메뉴 배식량 부족으로 만족도 저하	★ 선호메뉴 UP 급식량 산출시스템 구축
★ 이해관계자 간 상호작용 및 소통 부족	★ 소통과 협력 기반의 급식 운영환경 조성

다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

- 코로나19 상황 지속으로 모임 구성 및 적극적인 활동이 어려웠고, 군 부대 현장의 생생한 의견을 수렴하는 과정에서 제한사항이 많이 발생함
- (개선방안) 접근성이 용이한 화상회의를 통한 비대면 방식의 활동 추진으로 현장의 현역장병 참여를 통한 요구사항 청취 및 서비스 반영

5 향후 추진계획

- **군 급식 통합정보 플랫폼 ‘밀리콧’ 서비스 운영 : 2022년 전반기**
 - 군 관계기관 협업을 통한 ‘모바일 앱’ 서비스 형태의 조리병 소통 공간 등 군 급식 분야에 특화된 소통창구 개설 추진
 - * 육군 주관 ‘급식 모바일 앱’ 서비스 연계하여 추진
- **수요자 중심의 군 급식 식단표 운영**
 - 시각적 편의를 위한 이미지 첨부, 선호도 조사결과 반영메뉴 표기 등 장병의 요구사항을 고려하여 개선 지속 추진
- **조리병 맞춤형 휴게공간 조성 및 의견 수렴 지속**
 - 지속적인 조리병 등 장병의 요구사항 및 피드백을 청취하고, 휴게공간 조성사례 전파 및 확대 추진
- **조리 간편식품(밀키트 등) 군 급식 도입 : 2022년 전반기**
 - 영양 균형 및 품질이 우수한 완제품류 확대 도입을 위한 메뉴 발굴·건의, 부대 내 ‘밀키트’ 시범 도입을 위한 세부계획 수립
- **선호메뉴 UP 수요자 중심의 급식량 산출시스템 현장 점검·보완**
 - 메인메뉴(육류 등) 부족여부, 잔반발생량을 지속 측정·점검하여, 데이터 축적 및 자체 개선을 통해 장병 만족도 제고 추진
- **소통과 협력 기반의 군 급식환경 조성을 위한 활동 지속 추진**
 - 부대 내 ‘병영식당 운영회’의 활성화를 통한 조리병, 일반장병 등 장병의 역할을 확대하여 자생적 급식 개선 확대
- **국민정책디자인 적용사례의 타 부대 사례 확산 추진**
 - 조리병 맞춤형 휴게공간 구성, 식단표 개선 가이드라인 등 우수 사례의 홍보·안내를 통한 타 부대 확산 및 정착 추진

6 홍보실적 및 계획

- **국민정책디자인단 보도자료 배포 (10. 12.)**
 - ‘수요자 중심의 군 급식환경 조성’을 목표로 국민정책디자인단 운영



국방일보 보도 (10. 12.)

- **국민생각함 내 안건 등록 주요 아이디어 홍보**



국민생각함 내 아이디어 홍보

- **홍보계획**
 - 온라인 매체를 활용하여 시범 운영 서비스에 대한 홍보 추진
 - * 보도자료 배포, 인터뷰 촬영, 타 군 사례 확산활동 등

첨부1

국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2021년 6월 26일 14:00~16:00	국방부 세미나실	국민정책디자인단 9명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 전문가 국민 참여자(장병 부모, 전역 장병)
2차	2021년 7월 9일 14:00~16:00	국방부 정책회의실	국민정책디자인단 9명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 (장병 부모, 전역 장병), 수요자(현역 장병)
3차	2021년 7월 30일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 12명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 (장병 부모, 전역 장병), 수요자(현역 장병)
4차	2021년 8월 6일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 10명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자(장병 부모, 전역 장병),
5차	2021년 8월 13일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 10명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 (장병 부모, 전역 장병), 수요자(현역 장병)
6차	2021년 8월 27일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 12명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 (장병 부모, 전역 장병), 전문가
7차	2021년 9월 3일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 11명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 (장병 부모, 전역 장병), 수요자(현역 장병)
8차	2021년 9월 10일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 10명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 (장병 부모, 전역 장병), 수요자(현역 장병)
9차	2021년 9월 24일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 9명 - 서비스디자이너, 담당 공무원 국민 참여자(장병 부모, 전역 장병)
10차	2021년 9월 29일 10:00~12:00	제5군수지원사령부	국민정책디자인단 3명 - 서비스디자이너, 담당 공무원
11차	2021년 10월 5일 14:00~16:00	비대면 화상회의	국민정책디자인단 10명 - 서비스디자이너, 담당 공무원, 국민 참여자 (장병 부모, 전역 장병), 수요자(현역 장병)

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 팀 구성 및 과제 소개 - 구성원 소개 및 오리엔테이션* 진행 * 그림, 한마디로 본인을 표현하기 등 자기소개 진행 - '21년 추진과제, 목표 소개 - 군 급식 운영현황, 관련 제도 설명 ② 국민정책디자인 프로세스 이해 - 공공서비스디자인 기법, 추진사례* 안내 * 장병들의 대내외 '소통' 확대 주제로 진행한 '20 년도 국방부 추진과제 소개 ③ 군 급식 관련 경험·사례* 공유 - 과제 추진방향에 대한 공감대 형성 * (장병 부모) 군인자녀의 급식 관련 애로사항, 어머니 급식 모니터링단 활동경험 공유 * (전역 장병) 부대별 급식 만족도 수준, 운영 환경, 복무 시 급식 관련 에피소드 공유	- 단원 간 서비스디자인 개념 및 원리 이해, - '21년 추진과제의 배경·방향성 이해, - 군 급식 경험 공유로 구성원과 공감대 조성
	2차	1단계 (이해하기)	① 이해관계자 맵 작성·공유 - 급식 운영환경의 이해관계 심층 파악 ② 군 급식 관련 현황·통계·제도 이해 - 급식예산, 유통·조달체계, 조리인력, 개선 과제 추진 현황, 최근 이슈 등 ③ 수요자 대상 심층조사 계획 및 목표 수립 - (조사목표) 현장 수요자를 중점 관찰·분석 하여 군 급식의 문제점을 진단 - (조사내용) 급식의 품질(맛, 양 등), 조리 환경, 급식 관련 제도·운영체계
3차	2단계 (발견하기)	① 핵심 수요자 참여 심층인터뷰 실시 - (대상) 부대에서 급식을 취식하는 일반장병, 급식 조리의 핵심역할인 조리병 대상 구분 - (인터뷰 내용) → (일반장병) 급식 만족도, 메뉴·품목별 선호도, 배식과정, 현행 인식, 개선방안 → (조리병) 조리환경(취사시설, 도구 등), 복무여건(휴식여건, 복지환경 등)	- 심층인터뷰 실시 - 현장 문제점 발견 - 현역장병(일반장병, 조리병) 회의 참여 및 의견 수렴

		② 일선 부대현장의 문제점·인식 발견 - 장병의 코로나19 상황 속 원격회의 참여로 급식환경에 대한 생생한 의견 도출	
4차	2단계 (발견하기)	① 비대면 심층조사 확대 실시 및 결과 공유 - 부대별 급식환경 비교·측정 및 다양한 인식 발견을 위한 장병 대상 심층조사 확대 실시 * 일반장병, 조리병 등 25명 장병 참여 ② 문제점 인지 및 인사이트 도출 → '급식' 주제에 대한 수요자별 불편·애로사항 발견, 현장 관찰·의견 수렴의 중요성 인식	- 심층조사 결과 공유 - 다양한 인식 발견 - 인사이트 도출
5차	3단계 (정의하기)	① 수요자 관점의 군 급식 문제점 분석 - 각 수요자별 사례 청취 및 인식 조사를 통한 군 급식의 분야별 문제점 진단·분석 ② 고객여정 맵 작성 - 일반장병, 조리병 복무일과의 감정곡선 묘사를 통해 시점별 문제이슈 발견 * 현역장병 참여로 현장 실정 반영 ③ 수요자별 퍼소나 설정 - 장병 등 실제사례를 기반으로 가상인물을 설정하여 감정 행동 분석으로 애로사항 파악	- 현행 문제점 분석 - 고객여정 맵 작성 - 수요자별 퍼소나 설정
6차	3단계 (정의하기)	① 서비스 방향 및 개선목표 설정 - 문제 정의를 바탕으로 단원별 의견공유를 통한 핵심이슈 55여 개 도출 → 문제를 기회로 전환하는 질문 을 통한 핵심이슈별 개선 목표 설정 * 예시 : 어떻게 하면 '(~문제)를' 개선할 수 있을까? ② 친화도 맵 작성 - 55개의 문제이슈별 유형·성격이 유사한 주제를 묶어 범주화, 추진과제 선정	- 서비스 추진방향 설정 - 친화도 맵 작성 - 서비스 목표 수립

		③ 서비스 목표 수립 - 수요자별(일반장병, 조리병) 종합적 군 급식환경 개선을 위한 핵심주제 8개 설정 → 핵심주제 * (일반장병) 대외 인식 개선*, 결식잔반 예방, 부식(메뉴)의 질 개선, 부대별 수준 평준화 * (조리병) 조리병 인식 개선, 업무환경 개선, 휴게여건 강화, 대우·처우 개선 → (목표) 장병이 '만족할 수 있고' 조리병이 '안전하게 근무할 수' 상생·소통 기반의 행복한 급식환경 조성	
7차	4단계 (발전하기)	① 핵심주제별 개선 아이디어 구상 - 군 급식환경을 위한 각 수요자별 핵심 주제(8개) 기반 아이디어 고안 및 구상 ② 브레인라이팅 실시 - 아이디어 확장을 위한 의견 작성·공유 ③ '일반장병' 대상 개선 아이디어 공유 * 군 급식의 정보 제공 및 접근성 강화 * 장병의 메뉴편성 과정 개선 및 참여 확대 * 급식 선택권 및 취식편의를 위한 간편식 확대 * 수요자 중심의 급식 식단표 운영환경 개선을 통해 인식 개선 및 접근성·가독성 제고 ④ 일선 부대의 급식 운영현황 분석 - 조리환경, 식단표, 조리병 휴게공간 등	- 브레인라이팅 실시 - 개선 아이디어 공유 - 일선 부대의 급식 운영현황 분석
8차	4단계 (발전하기)	① '조리병' 대상 개선 아이디어 공유 * 조리병 복무환경 등 관련 정보 공유·홍보 * 취사장 내 조리병 휴게공간 개선 * 현장 근무하는 조리병의 소통·건의 수단 마련, 요구사항 수렴의 통로 조성 * 맞춤형·비대면 교육 확대로 적응 지원 ② 일반국민 대상 아이디어 의견 수렴 추진 - 국민참여 플랫폼 '국민생각함' 안건 등록 * 권익위 선정 우수안건 등재, 502명 참여 ③ 서비스 추진목표 설정 - 핵심주제별 서비스 추진목표 및 키워드 설정	- 개선 아이디어 공유 - 일반국민 대상 아이디어 의견수렴 - 서비스 실행전략 수립

9차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 발전 및 서비스 구체화 - 군 급식 장병 만족도 제고 및 대외 인식 개선을 위해 취약·미흡한 분야를 선정하여 수요자 중심의 서비스 설계 → 급식과정의 각 수요자별 애로사항 해결을 위해 상호 만족할 수 있는 서비스 제공 ② 서비스 솔루션 도출 및 실행전략 마련 - 군 급식 정보 플랫폼 '밀리쿱' 서비스 제안 - 수요자 중심의 급식 식단표 전면 개선 - 소통과 참여 기반의 급식환경 조성·운영 - 장병 선호도 중심 급식 청구시스템 구축 - 맞춤형 교육 확대 운영으로 조리병 적응 지원 - 요구사항을 반영한 조리병 휴게공간 개선 - 간편 조리식품(밀키트 등) 군 급식 도입	- 서비스 솔루션 도출 - 실행전략 수립 - 서비스 블루프린트 제작 및 분석
	5단계 (전달하기)	③ 서비스 블루프린트 제작 및 공유 - 이용자의 서비스 체험과정을 웹툰, 그림 등으로 시각화하여 파급효과(감정, 반응)를 분석	
10차	5단계 (전달하기)	① 서비스 현장 방문 및 도입 검토 - 서비스 현장 적용 제안 및 협의 추진 ② 현장 장병 인터뷰를 통한 서비스 방향에 대한 인식조사 실시 → 서비스 추진 시 유발효과 등 실이용자 대상 의견 수렴, 긍정적 반응 확인	- 서비스 현장 방문 - 현장 장병 인터뷰
11차	5단계 (전달하기)	① 군 급식 통합정보 플랫폼 '밀리쿱' 서비스 프로토타입 설계 및 네이밍 ② 군 현장의 서비스 시범 추진사항 점검 ③ 국민정책디자인단 활동을 통한 긍정적 효과 및 반응 구성원별 공유 - 활동소감 및 내역 공유 - 현역장병 대상 서비스 의견 수렴	- 프로토타입 설계 - 활동소감 공유 - 서비스 추진 점검

첨부2

국민정책디자인 활동 총평

□ 국민정책디자인 활동 총평

- **(현역 장병)** 현역 조리병으로써 군 급식 개선방향에 대해 생각이 많았고, 전공과 관련된 서비스디자인 분야에 관심이 있어 수요자 중심으로 군 급식환경을 개선하는 국민정책디자인단의 구성원으로서 참여하여 감회가 새로웠습니다. 기존에는 장병으로서, 조리병으로서 의견을 표출하고 제시할 수 있는 기회가 많지 않았는데, 이번에 참여하여 실제로 병사 입장에서 복무하는 과정에 불편했던 점, 요구사항 등을 전달하고 하나의 개선방향으로 도출되어, 조리병의 의견 수렴을 통해 휴게공간이 조성되는 등 아이디어가 실현되어 뿌듯했습니다.
- **(서비스디자이너)** 최근 군내 부실급식과 식재료 논란에 관한 기사를 미디어를 통해 자주 접하게 되었고 개선이 시급함을 느끼고 있던 터라 올해 국방부의 “수요자 중심의 군 급식개선” 주제가 시의적절하다고 생각되었고, 작년에 이어 올해도 국방부 국민정책디자인단 서비스디자이너로 참여하게 되었습니다. 올해 참여단 역시 한회도 빠지지 않고 모두 참여해 주시고 소중한 의견을 모아주신 것에 감사드리며 특히, 조리병 및 장병으로 전역한 학생들의 경험담과 현역 장병들의 인터뷰가 큰 도움이 되었습니다. 국방부 내에서도 개선의 의지를 강하게 보이는 만큼 앞으로 국민정책디자인단을 통해 전달된 개선안들이 지속해서 실행되었으면 하는 바램입니다.
- **(담당공무원)** 최근 각종 급식에 관한 이슈 확대로 국민정책디자인단을 통해 수요자의 소통하며 잠재 요구사항을 발견할 필요성을 느꼈는데, 이번 활동을 통해 실제 현장의 수요자들과 감정을 공유하며 개선방안을 창출함으로써, 국민참여형 제도가 전 군에 정착 및 확산될 필요성을 인식하였습니다.

□ 국민정책디자인 활동 성과

- (사회적 가치 실현 성과) 군 급식환경을 '장병 중심으로' 전환하여 장병복지를 강화하고, 개선의 주체로서 장병의 역할을 확대하여 장병의 권익 증진 실현
 - 현역 장병이 구성원으로써 참여, 심층인터뷰 확대 진행, 현장 인터뷰를 통해 수요자로서 의견 표출 및 서비스 반영 추진
 - * '병영식당 운영회의' 운영으로 장병의 급식개선 주체로써 의견 수렴

- (코로나-19 대응 성과) 코로나19 상황 지속에 대비한 급식 서비스 구현 및 국민정책디자인단의 비대면 형식의 운영모델 정립
 - 기존 대면 만족도 조사, 현장 조리교육 등 오프라인 중심의 군 서비스 환경을 개선하고 '모바일 매체'를 활용한 서비스 개발로 **코로나-19에 유연하게 대응할 수 있는 급식환경 조성**
 - * (장병) 온라인 식단표 확인·조회, 메뉴별 만족도 설문조사 참여
 - * (조리병) 영상을 통한 비대면 교육 실시, 부대별 소통 게시판 운영
 - **비대면 형식의 국민정책디자인단 운영**을 통해 코로나19 상황 속 현장과 소통하고 서비스디자인기법을 통한 활동 추진
 - * 전체 11회 중 7회에 걸쳐 비대면 화상회의 방식의 워크숍 진행
 - * 출타 제한 상태인 현역 장병의 비대면 참여·소통으로 의견 반영 확대
 - * 다중 접속 프로그램을 통한 친화도 맵 작성 등 온라인 매체 활용 극대화

- (국민참여 성과) 국민정책디자인단 운영을 통한 상호 소통·이해로 부실급식 이슈에 대응하고 건설적인 서비스 솔루션 창출
 - 부실급식 등 이슈 확대에도 군 급식의 **폐쇄적 운영, 소통 미비로 불신이 증가**하였지만, 군 급식환경 개선을 위한 국민정책디자인단 운영을 통해 **일선부대의 현장 관찰부터 개선방안 창출까지 국민 참여 실현**을 통해 신뢰도 향상 및 인식 개선 기여