

국민과 함께하는 발달장애서비스 디자인 -000의 우당탕탕 탐험일지-

2021. 10.

국립정신건강센터

- 1 -

기관명	국민과 함께하는 발달장애서비스 디자인(000의 우당탕탕 탐험일지)		
□ 추진배경	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나19 이후 발달장애 자녀들이 가정에서 생활하는 시간이 많아짐에 따라 부모의 양육스트레스 및 발달장애아의 문제행동이 증가하였으나(전국장애인부모연대), ○ 발달장애 자녀와 함께 입원하여 치료할 수 있는 의료기관이 부족하며, 체계적인 입원치료 서비스가 마련되지 않아, ○ 발달장애 부모 및 전문가의 의견을 반영하여 발달장애 전문병동 개동을 위한 입원치료 서비스 디자인 구축 필요 		
□ 추진내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ 핵심 수요자(발달장애 어린이와 가족) 선정 후 문제점 발견 ○ 대표 수요자가 병원에 입원한 상황에 대한 고개여정도 도출 <ul style="list-style-type: none"> * 대표 수요자(발달장애 환자 '나미래'군, 발달장애아 어머니 '나라구'씨) ○ 서비스 목표 도출, 최종산출물 '000의 우당탕탕 탐험일지' 제안 <ul style="list-style-type: none"> * (서비스 목표) 치료의 목적성 부재 해결, 입원생활계획표 부재 해결 		
□ 추진성과 및 기대효과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 최종산출물 '000의 우당탕탕 탐험일지' 산출 <ul style="list-style-type: none"> * ('000의 우당탕탕 탐험일지') ①발달장애아 이해하기 ②입원생활 안내 ③치료목적 및 치료내용 ④퇴원 후 관리 ○ 주치의, 치료사, 부모가 협의하여 치료 계획을 수립, 발달장애 부모가 평가 및 치료를 관찰하고 기록하는 시스템 마련 <ul style="list-style-type: none"> * 평가결과, 치료내용, 면담내용, 입원생활계획표, 입원치료계획표 기록공유 		
	국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)	
	<ul style="list-style-type: none"> • 발달장애 전문병동 부재 • 발달장애 가족의 욕구 파악 부족 • 의료진의 입장에서 실현 가능한 입원치료 서비스 제공(일방향) • 입원생활 안내자료의 분산적 제공 및 일회적인 사용 	<ul style="list-style-type: none"> • 발달장애 어린이병동 서비스 디자인 • 발달장애 가족의 욕구 수렴 및 반영 • 발달장애 어린이와 가족이 희망하는 입원치료 서비스 제공(양방향 소통) • 입원생활 및 입원치료에 대한 안내 자료의 통합적 제공 및 장기적 사용 	
□ 향후계획	<ul style="list-style-type: none"> ○ 발달장애 가족과 의료진이 함께 계획하고 참여하는 입원치료 서비스 제공 ○ '000의 우당탕탕 탐험일지' 적용 		



- 2 -

1 국민과 함께하는 발달장애서비스 디자인 (보건복지부 국립정신건강센터)

과제유형	기획단독과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	국립정신건강센터 소아청소년정신과	과제담당자	김미혜 팀장 연락처 : 02-2204-0206 이메일 : woolee8@korea.kr

1 과제 개요

◆ **(사업목표)**
국민(발달장애 자녀를 둔 부모 및 발달장애 전문가)의 의견을 수렴·반영하여 발달장애 어린이와 가족이 희망하는 '발달장애 어린이병동' 입원치료서비스 디자인

◆ **(주 수요자)** 발달장애 어린이와 가족






- 당사자인 발달장애 어린이의 특성상 회의 참석 및 자기표현 등의 어려움이 있어 부모 등 가족을 주요 고객으로 함

◆ **(추진기간)** '21년 4월 ~ 10월

◆ **(소요예산)** 자체 예산 5백만원

◆ **(추진내용)** 국민정책디자인단 구성 및 운영(총 11명, 10회기)

- (이해하기)** 개념 이해, 핵심 수요자(발달장애 어린이와 가족) 선정, 조사목표 설정
- (발견하기)** 심층 인터뷰(타병원 의료진), 서비스사파리(푸르메재단 넥슨어린이재활병원, 서울특별시 어린이병원), 이해관계자맵 도출(핵심대상, 직접/간접적 이해관계자)
- (정의하기)** 피소나 설정(발달장애 아동 '나미래'군, 발달장애 자녀를 둔 '나라구'씨) 및 고객여정맵 도출('나미래'군과 '나라구'씨가 처음으로 병원에 입원한 상황)
- (발전하기)** 서비스 목표 도출(치료의 목적성 부재 해결, 입원 생활 계획표 부재 해결)
- (전달하기)** 발달장애 어린이의 체계적인 입원치료를 위한 가이드북 제작(최종산출물 'OOO의 우당탕탕 탐험일지' 제안)
- 입원절차, 입원생활계획표, 치료과정, 치료내용, 치료기록, 퇴원 후 계획

이해하기	발견하기	정의하기	발전하기	전달하기
				

2 추진배경

- 국민의 의견을 반영한 '발달장애 어린이병동' 서비스 디자인 필요
- 발달장애 어린이와 가족의 체계적인 입원치료를 위한 가이드북 필요

□ 현황 및 필요성

- **발달장애인법 개정**
 - 발달장애의 치료 및 행동문제 등의 완화를 위한 연구 및 의료지원체계를 구축하고, 발달장애인의 특성과 요구에 맞는 체계적이고 효율적인 의료지원을 수행하도록 명시
 - * 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 개정 '19.12.3., 시행 '20.6.4.
- **코로나19 이후 발달장애인의 어려움 증가**
 - 발달장애 자녀들이 가정에서 생활하는 시간이 많아짐에 따라 부모의 양육스트레스 및 발달장애아의 문제행동 증가
 - * '코로나 19, 발달장애인 및 가족의 건강과 생활조사'(전국장애인부모연대)
- **발달장애 의료기관 부족**
 - 저비용으로 안정적인 치료를 받을 수 있는 국공립기관을 선호하나, 발달장애 서비스를 제공하는 국공립 의료기관*은 부족
 - * 국립정신건강센터, 서울대어린이병원, 서울시어린이병원, 서울의료원, 은평시립병원 등
- **발달장애 입원 병상 부족**
 - 발달장애 입원 환자 병상 수 부족, 발달장애 환아에게 입원 기회를 제공하기 위해 발달장애 전문병동 시스템으로의 전환 필요, 발달장애 가족의 의견을 반영하여 가족이 함께 참여하는 체계적인 입원치료 서비스 디자인 필요

[표 1] 국립정신건강센터 발달장애 입원 현황 (단위 : 명)

구분	'18	'19	'20	'21 2월말
전체 입원환아	142	133	11	-
발달장애 입원환아	15	7	-	-

* 코로나19 확진자 입원병동 운영으로 인해 소아청소년 입원병동 중단됨

3 추진내용

□ 국민정책디자인단 구성하기(발달장애 부모 및 전문가, 디자이너, 공무원)

○ 국민정책디자인단 모집 홍보 및 구성

- 발달장애 부모 및 전문가를 대상으로 홍보활동을 통해 국민정책 디자인단 구성('21.5월)
 - * 국립정신건강센터 및 복지부 홈페이지, 보도 설명자료 배포
 - * 발달장애 부모 5, 전문가 1, 서비스디자이너 2, 공무원 3 (총 11명)

□ [1단계] 이해하기 : 핵심수요자 선정 및 조사목표 설정

○ 핵심 수요자 선정(발달장애 어린이와 가족)

○ 주요 문제점 도출 및 조사 목표 설정

- 주요 문제점 우선순위 3가지를 조사목표로 설정
 - ① 정책, 제도, 지원 문제 해결 ② 치료 문제 해결 ③ 부모의 도움 능력 향상



□ [2단계] 발견하기 : 조사 활동(서비스 사파리 및 심층 인터뷰)

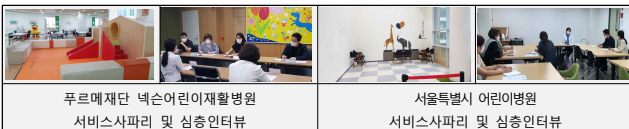
○ 서비스 사파리

- 어린이병원 현장 조사를 통해 입원병동 및 프로그램센터의 세팅 환경을 확인하고 장단점 파악
 - * 조사 장소 : 푸르메재단 넥슨어린이재활병원, 서울특별시 어린이병원

○ 심층 인터뷰

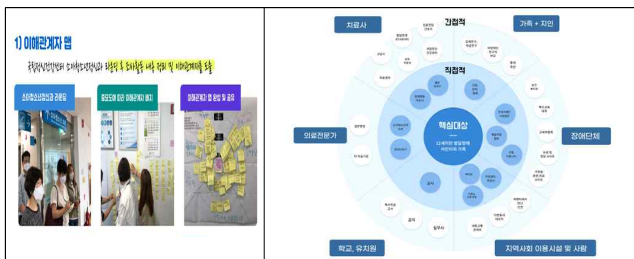
- 어린이병원의 다양한 의료진을 대상으로 발달장애 부모의 욕구, 입원치료의 방향, 입원생활의 애로사항 등에 대해 심층 파악
 - * 조사활동 후 의견 (의료진과 부모가 협업하여 관리, 정보 공유, 치료 단계 별 안내가 필요, 발달장애 어린이병동에 대한 홍보활동 필요)

- 5 -



○ 이해관계자맵 도출

- 발달장애 어린이 가족과 관련 있는 이해관계자의 상호관계 파악
 - * 핵심대상(발달장애 어린이와 가족), 직접적 이해관계자(가족, 형제, 친척, 활동보조자, 교사, 의사, 간호사, 치료사 등), 간접적 이해관계자(동네주민, 또래친구, 학급친구, 비장애 친구의 부모, 당사자들의 가족 등)



□ [3단계] 진짜문제 정의하기 : 대표 수요자 및 서비스 목표 설정

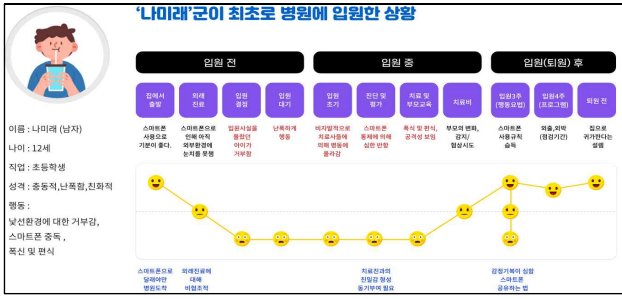
○ 대표 수요자(피소나) 설정하여 주요문제 및 욕구 파악

- * 대표 수요자 : 발달장애아 '나미레'군, 발달장애아 어머니 '나라구'씨
 - * '나미레'군 : 아무도 나와 놀아주지 않아요, 선생님의 말이 너무 어려워요
 - * '나라구'씨 : 정확한 정보, 가족 주치의, 선배 보호자 경험담을 원함

○ 고객여정맵 도출(대표 수요자의 입원과정에 따른 감정 시각화)

- * 대표 수요자가 처음으로 병원에 입원한 상황(입원전-입원중-입원후)
 - * '나미레'군 : 스마트폰 통제되자 공격성 증가, 입원치료를 통해 안정화
 - * '나라구'씨 : 입원 걱정, 의료진을 믿고 입원치료, 현실 인정, 다짐

- 6 -



○ 서비스 목표 도출(서비스가 나아갈 방향 정하기)

- 수요자(발달장애 어린이와 가족)가 직면한 문제점을 도출하여 문제점을 기회로 바꾸는 질문 치환을 통해 서비스 목표 수립
- * 1위) 어떻게 하면 치료의 목적성 부재를 해결할 수 있을까?
- * 2위) 어떻게 하면 입원생활계획표 부재를 해결할 수 있을까?

□ [4단계] 아이디어 발전하기 : 서비스 목표를 기반으로 최종산출물 제안

○ 아이디어 워크숍(문제를 해결하기 위한 아이디어 발전)

- 서비스 목표에 대한 브레인라이팅을 통해 베스트 아이디어 도출
- * 서비스 목표 브레인라이팅 진행, 아이디어 182개 도출, 베스트 아이디어 선정

- 7 -

○ 아이디어 스케치 도출(최종 선정한 아이디어를 시각화)

- 아이디어 스케치 도출 내용을 공유하고, 의견 수렴을 통해 최종안 선정 → 발달장애 체계적인 입원치료를 위한 가이드북 제안



□ [5단계] 실행전략 전달하기: 최종 서비스 산출물 구체화

○ 스토리보드(발달장애 가족에게 서비스 제공 시각화)



○ 프로토타입 도출(최종 선정 서비스 제목 및 내용 결정)

- 최종산출물로 'OO의 우당탕탕 탐험일지' 를 제안
- * 최종산출물 : 발달장애 가족과 의료진이 함께 만들어가는 입원치료 가이드북
- * 최종산출물 구성: ①이해하기 ②입원생활 안내 ③치료내용 ④ 퇴원 후 관리

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요예산(백만원)
'21년	○ 국민정책디자인단 구성 및 운영 ○ 최종산출물 'OO의 우당탕탕 탐험일지' 제안	○ 5
'22년	○ 발달장애 어린이병동 신설 및 홍보활동 ○ 'OO의 우당탕탕 탐험일지' 제작 및 적용	○ 5
'23년	○ 발달장애 어린이병동 운영에 대한 국민 의견 수렴 ○ 국민 의견 반영하여 'OO의 우당탕탕 탐험일지' 개선	○ 5

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명(소속)	역할
국민	분야 전문가	○발달장애 분야 시설팀전문가로서 병동 환경 및 구성에 대한 정보 제공 ○직접 조사 활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행
	정책수요자	○서비스 수요자로서의 관점, 아이디어 제시 ○직접 조사 활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행 ○아이디어 산출 및 결과물에 대한 피드백
서비스 디자이너	이중휘 대표 (cretype)	○서비스디자인 과정 및 활용 방법론 안내 ○디자인싱킹 방법론을 통한 정책개선방안 제시 ○과제별 국민정책디자인 전후 비교자료 구축
공무원	국민정책 디자인담당	○과제 추진 상황 및 사후관리 총괄 ○국민정책디자인단 추진 결과 홍보 총괄 ○각 실국내 서비스디자인 결과 홍보
	사업담당	○연구과제 설명 및 과제 추진, 성과 도출 등 ○국민정책디자인단 활동결과 정책반영 및 이행 ○계획서, 중간, 최종보고서 작성 및 제출

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 국민 참여 시스템 도입 및 국민 의견 수렴

○ 국민 참여 시스템 도입

- 발달장애 부모 및 전문가를 중심으로 국민정책디자인단을 구성, 국민이 직접 국립정신건강센터 발달장애 어린이병동 신설과정에 참여할 수 있는 시스템 도입 및 적용

* 국민(발달장애 부모 및 전문가), 서비스디자이너, 공무원, 총11명으로 구성

○ 핵심 수요자(발달장애 어린이와 가족) 의견 수렴

- 발달장애아 가족의 욕구를 파악하고 의견을 수렴하여 반영

* 국민 의견) 발달장애아 부모가 의견을 제시하고 싶다. 발달장애 자녀와 함께 입원할 수 있는 병원이 필요하다. 진단, 평가, 치료까지 원스톱으로 진행하고 싶다. 발달장애 가족이 함께 치료 계획을 세우고 싶다. 부모가 평가와 치료를 직접 보고 참여하고 싶다. 입원생활계획표가 궁금하다.

- 9 -

□ 발달장애 어린이병동 입원치료 서비스 디자인 구축

○ 핵심 수요자가 희망하는 ‘발달장애 어린이병동’ 서비스 디자인

- 핵심수요자(발달장애 어린이와 가족)가 원하는 입원치료 서비스를 제공하기 위해 ‘발달장애 어린이병동’ 서비스 디자인 구축

○ ‘발달장애 어린이병동’ 가족친화형 입원생활 디자인

- 발달장애 어린이와 가족이 함께 입원하여 다른 발달장애 가족과 함께 경험담을 나누고 소통하는 입원생활 디자인 구축

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 국민참여 시스템 부재 • 발달장애 전문병동 부재 • 발달장애 어린이 분리 입원 • 발달장애 어린이와 가족의 입장에서 욕구 파악 시도 부재 • 발달장애 어린이 입원 시 가족의 의견 반영 및 참여 제한 • 의료기관/의료진의 입장에서 실현 가능한 입원치료 서비스 제공(일방향) 	<ul style="list-style-type: none"> • 국민참여 시스템 도입 및 적용 • 발달장애 어린이병동 서비스 디자인 • 발달장애 어린이와 가족이 함께 입원 • 발달장애 어린이와 가족의 입장에서 이야기를 듣고 욕구 파악 가능 • 발달장애 가족의 의견 반영 및 직접적으로 입원치료 과정에 참여 가능 • 발달장애 어린이와 가족이 희망하는 입원치료 서비스 제공(양방향 소통)

□ 국민정책디자인 프로토타입 적용

○ 최종산출물 ‘000의 우당탕탕 탐험일지’ 적용

- 우리 아이 알기 쉬운 치료 여정 안내 (너와 내가 함께 이 길을 신나게 걸어가기 위한 안내도)
- 발달장애 어린이병동 입원치료 과정에 ‘000의 우당탕탕 탐험일지’ 적용 및 기록
- 발달장애 자녀의 평가 결과를 토대로 주치의, 치료사, 부모가 협의하여 치료 계획을 수립하는 시스템 마련
- 부모가 직접 평가와 치료를 관찰하고, 입원생활 중에 지속적으로 자녀를 관찰하고 기록하는 시스템 마련

- 발달장애 자녀 및 가족에게 필요한 프로그램으로 구성된 개인 맞춤형 입원생활 계획표 수립
- 발달장애 가족을 대상으로 부모교육을 제공함으로써 퇴원 후 가정에서 중재 지속, 퇴원 후 비대면(온라인) 프로그램을 통해 원격 사후관리 서비스 제공



□ 발달장애 입원서비스 안내

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 입원생활 안내자료의 분산적 제공 및 일회적인 사용 • 의료진이 발달장애 환아에 대해 평가 및 치료 계획 수립 • 의료진이 발달장애 환아 치료 진행 후 가족에게 내용 전달 제한 • 일반적인 입원생활 계획표 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 입원생활 및 입원치료에 대한 안내 자료의 통합적 제공 및 장기적 사용 • 발달장애 가족이 함께 치료 계획 수립에 참여 • 발달장애 가족이 직접 치료 관찰 후 치료 내용에 대해 상담 참여 • 발달장애 환아 맞춤형 계획표 제공

□ 프로토타입 실제 적용 ['000의 우당탕탕 탐험일지']



다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡한 점

○ 운영 시 제한점

- 국민정책디자인단 회의체의 효율적인 운영을 위해 참여 국민 수 제한 (국민 6명)
- 국립정신건강센터의 여건(병동공간, 의료진 인력 등)으로 인해 국민정책디자인단 의견 반영 제한

□ 개선방안

○ 국민정책디자인 장기사업 진행

- 매년 새로운 국민을 대상으로 국민정책디자인단 모집, 국민정책디자인단 회의체 운영, 다양한 국민의 의견을 수렴 반영
- * 2022년 발달장애 어린이병동 환경 개선

○ 국민정책디자인단 의견 단계적 적용

- 핵심 수요자(발달장애 어린이와 가족) 범위 확대
- * 발달장애 청소년으로 확대, 도전적 행동이 심한 발달장애 환아 확대
- 발달장애 어린이들에게 편안한 환경 제공
- * 발달장애 어린이들이 진정할 수 있는 공간, 즐겁게 뛰어놀 수 있는 공간
- 발달장애 부모 당사자 모임 준비
- * 발달장애 부모들과 경험 나누기, 발달장애 어린이병동 경험자 후기 공유

5 향후 추진계획

□ '000의 우당탕탕 탐험일지' 제작

- 기간 : 2022년 1월~2월
- 주최 : 국립정신건강센터 소아청소년정신과
- 예산 : 아동청소년정신건강사업비 4백만원(개당 1만원 * 400개)
- 대상 : 프로토타입 결과물 '000의 우당탕탕 탐험일지'
- 내용 : 발달장애 환아 맞춤형 가이드북 제작
 - 입원절차, 입원치료 과정, 자기소개, 자녀에게 쓰는 편지

- 발달장애 환아 맞춤형 계획표, 입원생활 시간표
- 평가 및 치료 프로그램 내용 설명
- * 행동치료, 부모-자녀 상호작용, 치료놀이, 예술치료, 부모교육 등)



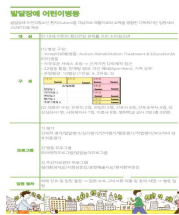
□ 「발달장애 어린이병동」 입원치료 서비스에 적용

- 기간 : 2022년 3월~
- 주최 : 국립정신건강센터 소아청소년정신과
- 예산 : 아동청소년정신건강사업비 4백만원(가족당 1만원*400가족)
- 대상 : 발달장애 어린이병동 입원 가족
- 내용 : 각 발달장애 환아에게 맞춤형 가이드북 제공 및 기록



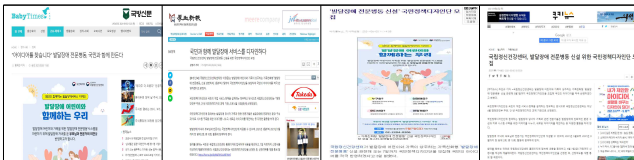
□ 「발달장애 어린이병동」 홍보활동

- 기간 : 2022년 1월~
- 주최 : 국립정신건강센터 소아청소년정신과
- 예산 : 아동청소년정신건강사업비 1백만원
- * 발달장애 어린이병동 리플릿/카드뉴스 제작
- 대상 : 전국 발달장애 어린이 및 가족
- 내용 : 발달장애 어린이병동 안내



6 홍보실적 및 계획

□ 보도자료



□ 홍보자료



첨부1 **국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2021년 5월 18일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 6명 서비스디자이너 2명, 공무원 3명
2차	2021년 6월 1일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 6명 서비스디자이너 2명, 공무원 3명
3차	2021년 6월 15일 09:00~15:00	넥슨어린이재활병원 서울특별시어린이병원	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 6명 서비스디자이너 2명, 공무원 3명
4차	2021년 6월 29일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 6명 서비스디자이너 2명, 공무원 3명
5차	2021년 8월 10일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 4명 서비스 디자이너 2명, 공무원 3명
6차	2021년 8월 13일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 4명 서비스 디자이너 2명, 공무원 2명
7차	2021년 8월 24일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 6명 서비스 디자이너 2명, 공무원 3명
8차	2021년 8월 27일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 5명 서비스 디자이너 2명, 공무원 2명
9차	2021년 9월 7일 09:00~12:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 6명 서비스 디자이너 1명, 공무원 3명
10차	2021년 10월 5일 14:00~17:00	국립정신건강센터 5층 교육실2	(국민) 발달장애 부모 및 전문가 2명 서비스 디자이너 1명, 공무원 2명

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민정책디자인 운영 취지 안내 ② 팀 오리엔테이션 ③ 핵심수요자 선정 및 조사목표 설정	· 핵심수요자 선정 (발달장애 어린이와 가족)
2차	2단계 (발견하기)	① 조사 방법 및 종류 결정 (심층 인터뷰, 서비스 사파리) ② 조사 대상지 및 대상자 공유 및 논의	· 조사 방법 및 종류 결정 (심층 인터뷰, 서비스 사파리) · 조사지 선정 (푸르메재단 넥슨어린이재활병원, 서울특별시 어린이병원)
3차	2단계 (발견하기)	① 1차 조사활동 실행(푸르메재단 넥슨어린이재활병원 의료진 심층 인터뷰 및 서비스사파리) ② 2차 조사활동 실행(서울특별시 어린이병원 의료진 심층 인터뷰 및 서비스사파리)	· 심층 인터뷰 내용 정리 · 서비스사파리 결과 정리
4차	2단계 (발견하기)	① 소아청소년정신과 라운딩 및 조사활동 완료 ② 조사 활동 결과 공유, 문제점/해결책 도출 ③ 이해관계자맵 작성(직/간접 관계자 도출)	· 문제점/해결책 정리 · 이해관계자맵 정리
5차	3단계 (정의하기)	① 대표 수요자 2개 도출 완료 (‘나미래’군, ‘나라구’씨) ② 고객여정맵 2개 도출 완료 (‘나미래’군의 최초 입원하는 상황, ‘나라구’씨 자녀의 문제행동으로 처음 입원한 상황)	· 퍼소나 도출 (‘나미래’군, ‘나라구’씨) · 고객여정맵 도출 (‘나미래’군과 ‘나라구’씨의 입원생활 중 감정변화 정리)
6차	3단계, 4단계 (정의하기, 발전하기)	① 서비스 목표 수립완료 (정책 수요자 문제 도출 및 정리) ② 아이디어 워크숍 진행 완료	· 수요자가 직면한 문제점 도출 · 서비스 목표에 따른 조별 브레인라이팅 · 브레인라이팅을 통한 베스트 아이디어 도출
7차	4단계 (발전하기)	① 서비스 목표, 브레인 라이팅 결과 공유 ② 아이디어 스케치 도출 내용 공유 및 최종안 선정	· 아이디어 스케치 도출 내용 10인 공유 완료 · 의견 수렴을 통한 최종안 선정 완료
8차	5단계 (전달하기)	① 이전 결과 공유 (아이디어 스케치 결과 및 최종안 선정 내용) ② 프로토타입 도출(서비스 제목 및 내용)	· 최종선정 서비스 제목: OOO의 우당탕탕 탐험일지
9차	5단계 (전달하기)	① 프로토타입 제작 형식 결정 및 진행 ② PMI회고(Plus, Minus, Insight 기록)	· 프로토타입 구성, 내용 도출 · PMI회고 내용 정리
10차	5단계 (전달하기) 피드백	① 프로토타입 결과물 확인 및 피드백 ② 스토리보드 검토 및 국민정책디자인단 총평	· 프로토타입 결과물 산출 · 국민정책디자인단 총평

□ 국민정책디자인 활동 총평

- 최종산출물 ‘000의 우당탕탕 탐험일지’ 완성본의 구성 및 내용을 확인하니 발달장애 어린이와 가족에게 정말 필요하고 도움이 될 서비스라고 생각됨. 앞으로 발달장애 가족들에게 많은 도움이 될 것으로 기대함.
- 국민의 열정, 적극적인 참여, 서로 공감하고 소통함으로써 국민이 필요로 하는 국민의 정책을 만들어나가는 데 기여함.

구분	국민 피드백 내용
<p>• 좋았던 점 (Plus)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 직접 참여하고 경험하기 <ul style="list-style-type: none"> · 수요자(발달장애가족) 입장에서 필요한 정책을 고민하는 과정에 참여한 경험 자체가 좋았다. · 참여자가 직접 과제를 수행하면서 적극적으로 참여할 수 있었다. · 단계마다 집중하면서 다양한 아이디어를 내고 수용하는 과정이 좋았다 ○ 공감하고 소통하기 <ul style="list-style-type: none"> · 당사자 부모들 및 전문가와 교류하고 공감하는 과정 자체가 좋았다. · 훌륭한 부모님들과 의료진에게 공감받을 수 있어서 좋았다. · 서로 배려하고 협력하는 우리 모두의 에너지 결함이 좋았다.
<p>• 아쉬웠던 점 (Minus)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 코로나로 인한 활동 제한 <ul style="list-style-type: none"> · 코로나 4단계 격상으로 회의 중단되어 흐름이 끊겼다. · 코로나 상황에서 현장조사 활동에 제한적이었다. ○ 국민정책디자인단 회의체 시간 부족 <ul style="list-style-type: none"> · 국민정책디자인단 회의 시간이 더 충분하면 좋겠다(시간/횟수 증가). · 현장조사 경험을 더 다양하게 하고 싶다. · 의료진과 발달장애 부모 간의 회의 필요하다. ○ 발달장애 어린이병동 여건 제한 <ul style="list-style-type: none"> · 발달장애 어린이병동의 병상수가 제한되어 있어서 아쉽다. · 현재 상황에서 모든 아이디어가 반영될 수는 없지만 앞으로 다양한 아이디어가 활용될 수 있는 기회가 필요하다.
<p>• 인상깊은 점 (Impressive)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인 과정 <ul style="list-style-type: none"> · 국민정책디자인 개념 및 과정을 알게 되었다. · 퍼소나, 고객여정맵 등 다양한 기법을 활용하여 깊게 생각해보았다. · 아이디어가 모여 더 큰 아이디어로 탄생할 수 있음을 확인하였다. · 시각 및 생각의 변화 등 변화 가능성이 크다는 것이 인상 깊었다. · 서비스 디자이너가 진행을 잘하시고, 국민들의 출석률이 높고 진지하게 참여하는 모습이 존경스럽다.