마음 편히 먹을 수 있는 복지용 쌀

농림축산식품부

01

사업개요

나라미란?

정부에서 비상시 등을 대비하여 비축하는 정부관리양곡 중 "신곡"을 기초생활수급자 및 차상위계층에게 60~92% 할인하여 공급, 저소득층의 생활 안정 지원

구분	대상	개인부담	할인율
신 곡 ('19년산)	생계·의료급여 수급자	2,000원/10kg	기준가격의 92% 할인
	주거·교육급여 수급자 및 차상위계층	10,100원/10kg	기준가격의 60% 할인

공급 절차

정부에서 매입하여 보관 ⟩ 수요자 신청 ⟩ 명단 취합·정리 ⟩ 도정 ⟩ 택배 배송의 절차를 거쳐 공급

매입·보관

주민센터 방문·신청
(매월 1~10일)

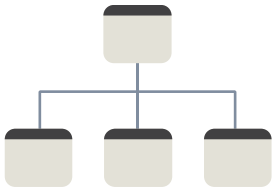
정부양곡
가공공장 도정

택배 배송

나라미 배송까지 다수의 이해관계자와 행정절차 필요

이 과정에서, 수요자 및 공급자 모두의 불편 발생

제도적인 이유로
불편한 행정 절차 발생



부정수급 방지,
비용지급 전산 연계 어려움

타인의 나라미 인식과
절차상의 문제로 차별로 느껴짐

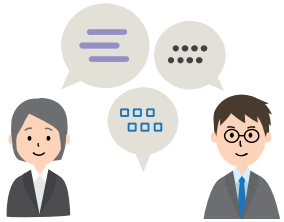
오해로 인한 차별과 자존감 저하

배송일자가 정확하지 않아
쌀 소비계획 어려움

일반쌀처럼 소진 시 바로 구매가 불가능

행정 업무 발생과 민원으로 인한
행정력 낭비

나라미 관련
소통 창구 부재



수요자는 신청과 배달 사이에 이러한 행정을
이해할 수 있는 소통 창구가 없음

서비스 수요자

신청 과정에서의 어려움

배송 불규칙, 품질 불만족

서비스 제공자

매월 반복적인 수작업으로 인한 행정력 소모

지속적인 민원 발생

나라미 수요자의 요구와 행정 담당자의 어려움을 모두 해결할 수 있는 방안 필요

02

국민디자인단 운영

국민디자인단 구성

수요자 (나라미 신청자)
김선애 (인천광역시)
김인철 (전라북도)

공급자
신지선 (노원구청 복지담당 주무관)
조미란 (서울시 양정담당 주무관)

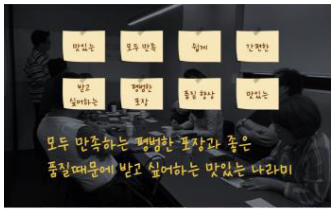
배송담당
김기홍 (희망나르미 이사)

복지 전문가
김정원 (전북대학교 연구원)

과제담당자
지정연 (식량정책과 주무관)
김두진 (전문관)

서비스디자이너
김민수 (코크리에이션 대표)
유남원(연구원)
최수정(연구원)

국민디자인단 운영

국민디자인단 **이해하기**	국민요구 **발견하기**	진짜문제 **정의하기**	아이디어 **발전하기**	실행전략 **전달하기**
과제현황 공유	데스크 리서치	퍼소나 작성	아이디어 도출	프로토타이핑
	현장 조사	서비스 목표 선정	서비스 컨셉 도출	실행전략
				

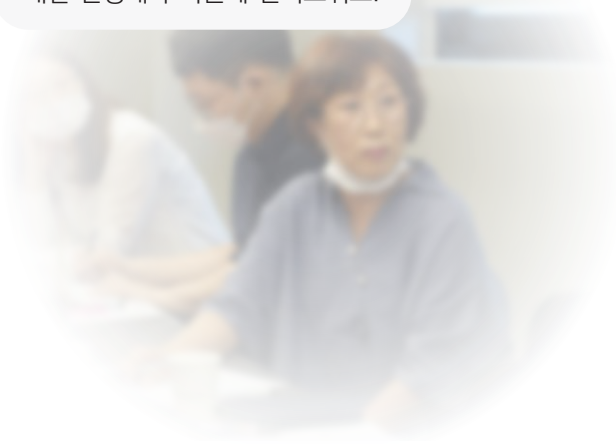
수요자와 공급자간 소통과 공감을 통해 주요 문제와 해결과제 도출

우리한테만 이런 쌀을 주나?

포장지에 쓰여 있는 글귀(나라미)가 거슬려요.

나라미에 대해 주변에 말하지 않아요!

매달 신청해야 하는게 번거로워요.



수요자의 나라미에 대한 인식을 듣고 공유함으로서 중요한 문제점을 서비스제공자인 행정과 국민디자인단이 공감함

은행에 방문해서 자동이체 요청을 하면 매달 찾아가지 않아도 됩니다.

절차상의 문제점을 수요자가 직접 해결한 노하우를 공유함으로써, 행정문제 해결책에 대한 새로운 접근법 발견

나라米

03

주요 문제점 발견 및 해결방안 도출

1 신청절차

"매달 신청해야 하는게 번거로워요"

매월 반복 업무 처리,
민원 응대

매월 방문 신청,
현금 납부 불편

신청절차 간소화

신청서 양식 변경 : 매월 신청 → 연 1회 신청

AS-IS

정부양곡 할인 구입 신청서(의료·주거·교육급여 수급대상자 및 차상위 계층)

○ 신청대상 : 의료·주거·교육급여 수급대상자 또는 차상위 계층 중 정부양곡 구입을 희망하는 자
(의무적으로 구입해야 하는 것은 아님)
○ 공급가격 : 의료급여 수급자(2,000원/10kg), 주거·교육급여수급자 및 차상위 계층(10,100원/10kg)
○ 구입상한량 : **1인당 월 10kg** (가구원수 1인당 각 10kg 까지 가능)
○ 공급방법 : 공급신청지(주민등록상 주소지)가구로 택배회사에서 직접 배달
○ 대금지급 : ○○동 주민센터 양곡계좌 입금(○○은행 000-0000-00)

신청 내용 (아래 내용 기재하여 제출)

성 명 (세대주)	주 소	가구원수 (세대주 포함)	신 청 내 역		
			월	10kg	금액(원)
		명			

전화번호 : 휴대전화번호 :
신청일자 : 20 . . 신청자 : (서명 또는 인)

TO-BE

정부양곡 할인 구입 신청서(의료·주거·교육급여 수급대상자 및 차상위 계층)

○ 신청대상 : 의료·주거·교육급여 수급대상자 또는 차상위 계층 중 정부양곡 구입을 희망하는 자
(의무적으로 구입해야 하는 것은 아님)
○ 공급가격 : 의료급여 수급자(2,000원/10kg), 주거·교육급여수급자 및 차상위 계층(10,100원/10kg)
○ 구입상한량 : **1인당 월 10kg** (가구원수 1인당 각 10kg 까지 가능)
○ 공급방법 : 공급신청지(주민등록상 주소지)가구로 택배회사에서 직접 배달
○ 대금지급 : ○○동 주민센터 양곡계좌 입금(○○은행 000-0000-00)

신청 내용 (아래 내용 기재하여 제출)

성 명 (세대주)	주 소	가구원수 (세대주 포함)	신 청 내 역											
			구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
		명	10kg												

전화번호 : 휴대전화번호 :
신청일자 : 20 . . 신청자 : (서명 또는 인)

∘ 별도 시스템 개발 없이 은행의 자동이체 방식 활용

출금계좌	예금주명	(인감/서명)	주민등록번호 앞 7자리 (사업자등록번호)		–		–	–	
	계좌번호 (□계좌변경)	(변경 전:)	예비출금 계좌번호		전화번호 (휴대전화번호)				

* 자동이체 신청(신규, 해지, 변경)은 출금계좌 예금주가 직접 신청하여야 하며, 대리인이 신청할 경우에는 예금주의 인감이 날인된 위임장, 인감증명서, 대리인의 신분증 등을 제출하여야 자동이체 신청이 가능합니다.

계좌간·납부자·타행자동이체	신청구분	입금은행	입금계좌번호	예금주	이체금액	이체일	시작일	종료일	이체주기
	☑신규 □변경 □해지				신청 금액과 일치	5	1월 5일	12월 5일	매월
	□신규 □변경 □해지								
	입금통장 인자내용	신청자 성명	출금통장 인자내용			오후처리 여부	(여, 부)	SMS 신청	(여, 부)

2 포장

"나라미에 대해 주변에 말하지 않아요"

부정유통 방지를 위해
나라미 표기 유지 필요

포장지에 나라미 표기로
수급자 신원 노출 우려

나라미 포장디자인 개선

포장디자인 개선을 통해 신원 노출 최소화

개선 후
나라미 포장디자인

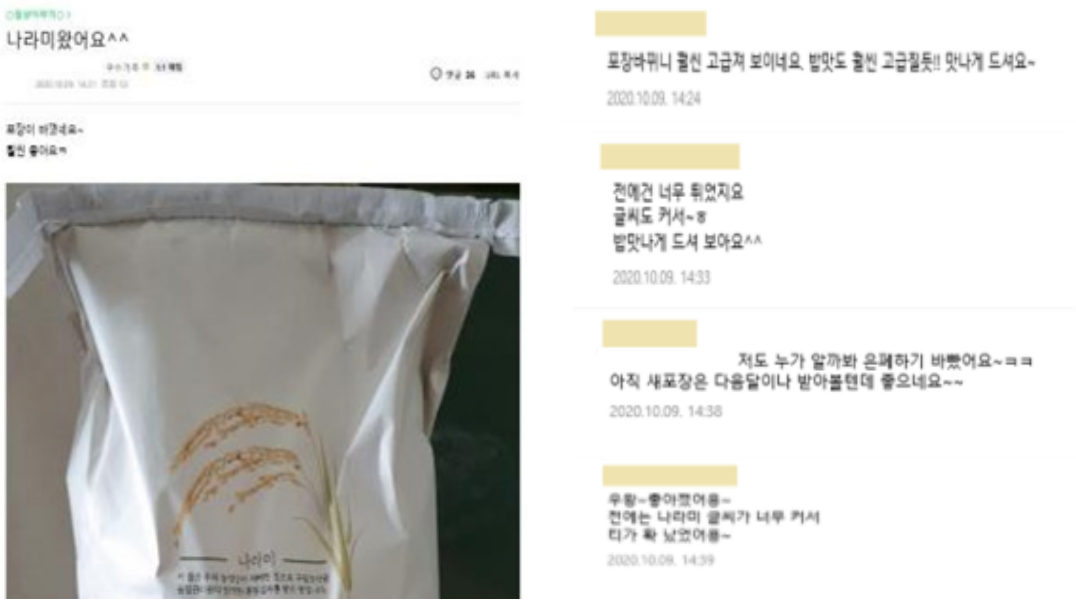
나라미 **표기 축소** + 포장지 **뒷면표기삭제**

개선효과

나라미 수요자 100명 대상 설문조사 실시('20.9월)

⇒ 나라미 상표 노출 불만족도 37 ▶ 2%로 감소

※ 9월 말 부터 개선된 포장재로 시범 공급 시작



(참고) 복지관련 커뮤니티 게시글

3 품질

"우리한테만 이런 쌀을 주나?"

신곡, '상'등급,
1달 이내 도정
시중 쌀과 같은 수준

안 좋은 쌀이라는 인식
품질문제 발생 시
차별로 느껴짐

나라미 쌀 품질 및 인식 제고

시중 쌀 검사 기준보다 더 강화하여 공급('20.10~)

* 「농산물검사기준」(농림축산식품부 고시) 개정·시행('20.10.13)

일반 쌀 '상' 등급

항목	최고한도(%)
기타이물	0.3

기타이물 중 돌, 플라스틱 등 고형물은 시료 1kg 3반복 조사 합산 1개 이내 검출 허용

정부 쌀 '상' 등급

항목	최고한도(%)
기타이물	0.2

기타이물 중 고형물 불검출 기준 적용

*기타이물 : 쌀 이외에 돌, 플라스틱 등의 이물이나 쌀 이외의 곡립(이종곡립)을 의미

나라미 통합 안내서

누구나 쉽게 이해하는 정부양곡 안내서 배포

복지용 쌀 설명

신청방법

품질 도정과정

신청방법 안내와 함께 나라미가 어떻게 매입해서 소비자에게 공급되는지 복지용 쌀의 취지, 품질, 도정과정 등에 대해 전반적으로 안내함으로써 '우리한테 안좋은 쌀을 주나?'와 같은 오해를 해소

04

국민디자인단 운영 성과

04 국민디자인단 운영 성과

서비스 수요자 입장

서비스 불편 개선, 만족도 제도

서비스 제공자 입장

업무 및 민원응대 부담 감소

"마음 편히 주고, 마음 편히 받는 나라미"

AS-IS

국민디자인단 운영 前

- 매월 방문신청으로 인한 수요자 및 주민센터 직원 불편
- 배송, 품질 등 불만지속
- 이에 따른 행정기관의 민원응대 부담

TO-BE

국민디자인단 운영 後

- 신청절차 간소화
- 배송, 품질 관련 정보를 소통하여 답답함 해소
- 수요자와 공급자의 전반적 만족도 제고

감사합니다

농림축산식품부