

---

# 나를 도와주는 평생 짝꿍 [보조기기와의 첫 만남]

---

2023. 10.



**기관명**    **보건복지부 국립재활원**

**□ 추진배경**

- 보조기기 서비스 전달 프로세스에 대한 장애인의 불편함 호소
- 국립재활원 내 미충족 보조기기 분야를 포함한 총체적 서비스체계 구축 필요
- 국립재활원 부서 간 보조기기 업무 중복에 의한 민감도 상승, 미충족된 보조기기 서비스로 총괄적 서비스 어려움
- 중앙부처 원스탑 서비스에 대한 필요성 대두

**□ 추진내용**

- 보조기기 서비스 전달체계에 대한 이해관계자 문제점 파악
- 서비스디자인 방법론을 적용한 정책수요자 문제점 파악
- 보조기기 서비스 전달체계 솔루션 제안

**□ 추진성과 및 기대효과**

- 국립재활원 보조기기 서비스 전달체계 개선
  - \* 일상생활 보조기기 대한 의사 처방 프로세스 개선(자문위원회 신설)
  - \* 보조기기 서비스 전달 코디네이터 운영
- 지방에 거주하는 장애인을 위한 지역보조기기센터 연계 강화
- 보조기기 정책-서비스-연구개발 간 연계 기반 마련
  - \* 지방 거주 장애인의 원거리 이동에 따른 불편 해소

**< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >**

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
• 나에게 맞는 보조기기 선택의 어려움	• 전달 코디네이터의 배치로 맞춤 보조기기 서비스 제공
• 보조기기 구매에 대한 복잡함과 불편함	• 의사 처방 간소화를 통한 보조기기 서비스 전달
• 부서 간 업무 중복으로 인한 서비스 질 하락	• 조직, 업무 프로세스 개선

**□ 향후계획**

- 전달 코디네이터 시범 서비스를 통한 업무 고도화, 운영 재원 마련
- 지역보조기기 센터 원스탑 연계 서비스 강화
- 보조기기 서비스 연계를 위한 5개 부처 9개 사업 연계

# 1

## 나를 도와주는 평생 짝꿍 보조기기와의 첫 만남(보건복지부 국립재활원)

과제유형	기획·단독과제	정책분야	사회복지, 생활안전
주관기관 (협업기관)	보건복지부 국립재활원	과제담당자	박지영 연구원 연락처 : 02-901-1934 010-6292-7885 이메일 : jypark0619@korea.kr

- **과제유형** : '①기획·단독과제, ②기획·협업과제, ③실행·단독과제, ④실행·협업과제' 중 해당 유형 기재
- **정책분야** : 산업지원, 사회복지, 생활안전, 문화/관광, 어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체, 기타 중 해당 분야 기재

# 1

## 과제 개요

- ◆ (사업 목표) 국립재활원에서 재활 중이거나 방문한 장애인 등이 처음 접하는 보조기기에 대해 보다 쉽게 이해하고, 선택하고, 개발되어 질 수 있는 서비스 모형 등을 제시. 추후 병원을 퇴원한 지역사회 장애인이 여러 부처에서 시행 중인 보조기기 서비스를 원스톱으로 접근하고 이용하는 방안 등 이용자가 원하는 제도개선안 발굴
- ◆ (주 수요자) 지역사회 장애인, 추후 노인 계층으로 확대 가능
- ◆ (추진 기간) '23. 4 ~ 11(국립재활원 내부 모형 개발, 추후 지역 보조기기 센터와 다부처에서 지원 중인 보조기기 통합서비스 모형으로 확대)
- ◆ (소요 예산) ('23) 2천만원(국립재활원 과제비)
- ◆ (사업내용) 국립재활원은 보조기기와 관련하여 연구개발(보조기기 열린 플랫폼), 서비스(재활병원부), 정책(중앙 보조기기 센터, 중앙장애인 보건의료센터) 업무 등을 수행 중이나, 부서 간 업무영역이 달라 수요자 중심의 보조기기 업무처리가 어려워 이를 원활하게 해결할 수 있도록 서비스디자인 방법론을 활용하여 국립재활원 장애인 보조기기 서비스 모형 개발

- 맞춤형 보조기기 '원스톱' 전달서비스를 통한 정책수요자 니즈 충족
- 서비스 전달의 효율성을 높이기 위한 조직개편, 지역 센터 연계성 강화

## 가. 과제추진 사유

### □ 장애인, 보조기기 선택에 대한 어려움

#### ○ 보조기기 관련 정보 부족

- 장애인실태조사(2020)에 따르면 값비싼 비용(42.3%)과 물품에 대한 정보 부족(12.0%), 적합한 보조기기가 없음(6.7%)도 장애인들은 보조기기 구매조차 쉽지 않음

\* 첨단기능이 추가된 최신 전동휠체어의 가격은 중고차 가격과 비슷한 실정

#### ○ 제품의 가격을 지불해야 알 수 있는 보조기기의 사용성

- 구매 전 체험(단기 대여)과정이 존재하지만, 장애 당사자의 선택 사항이라 필수적으로 체험이 이루어지지 않고 있으며, 자신에게 보조기기가 적합하지 않아서(43.3%) 소지하고 있는 장애인 보조기기를 사용하고 있지 않음
- 장애인 보조기기 구매 전 먼저 상담과 평가 서비스받아 본 경험이 있는 장애인은 16.2%에 불과함

### □ 복잡한 장애인 보조기기 지원정책

#### ○ 다부처 업무 중복에 따른 사각지대 발생

- 보건복지부 장애인 보조기기 교부사업 등 4개 부처에서 지원하는 8개 장애인 보조기기 지원사업은 신청 대상자, 신청 가능 품목, 신청 절차, 자부담비율 등이 상이하여 장애인 당사자가 자신에게 적합한 지원사업을 찾는 것이 어려움
- 장애인의 62.9%는 보조기기 구매 시 지원사업의 보조를 받고 있

으며, 제6차 장애인 정책 종합계획(2023~2027년)에 따라 장애인 개인 예산제도가 시행되면 장애인 스스로 필요한 서비스 선택이 가능하여 주어진 액수 안에서 적절한 활용이 필요

○ **맞춤형 보조기기를 원하는 장애인**

- 장애인 보조기기 지원사업에 대한 개선사항으로 ‘개인별 특성에 맞는 상담 또는 안내 서비스(22.8%)’와 ‘개인별 특성에 맞는 맞춤 개조, 보완, 제작(18.8%)’ 요구

□ **국립재활원, 통합적인 보조기기 전달체계 구축 필요**

○ **국내 유일의 재활 전문 국립 중앙기관**

- 국립재활원은 공공 재활 의료사업 수행. 장애인 보조기기 지원사업 대상 품목 외 미충족 보조기기 관련하여 연구개발(보조기기열린플랫폼), 서비스(재활병원부), 정책(중앙 보조기기 센터, 중앙장애인 보건의료센터) 등의 업무를 수행 중이나, 부서 간 업무영역이 달라 수요자 중심의 보조기기 서비스 업무의 어려움 호소

○ **국민신문고에 반복적인 민원 접수**

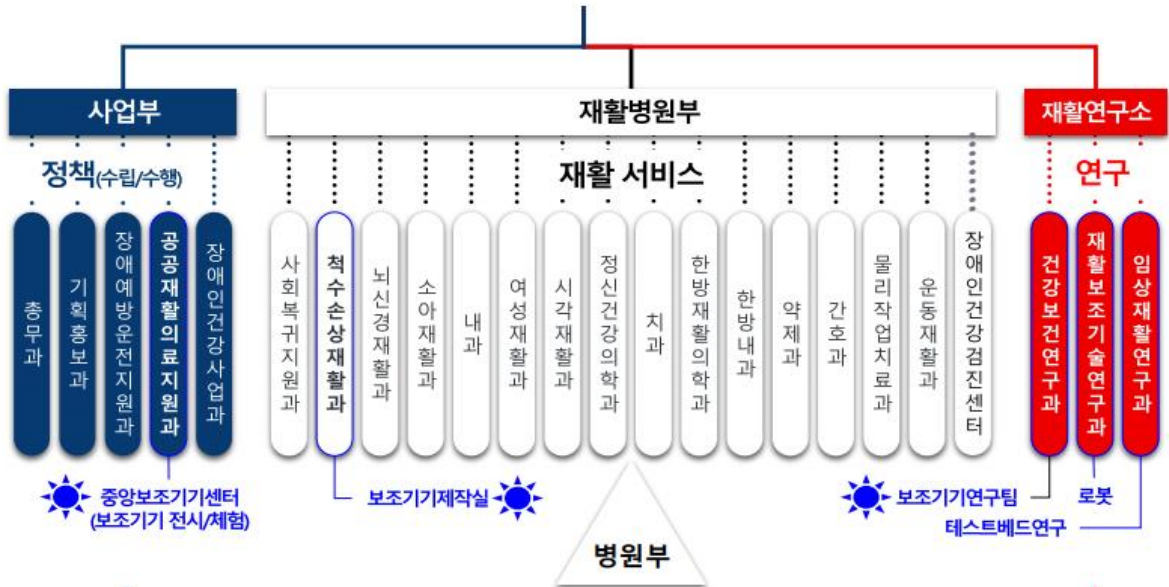
- 보조기기의 일부 품목의 경우 본원 보조기기실에서만 제작하고 있어 이동이 어려운 장애인도 지방과 본원 (서울)을 여러번 이동해야 하는 불편함과 복잡한 서비스 절차를 스스로 감수해야 하는 상황 (국민신문고 민원 발생 빈도수 높음)

○ **서비스 절차 간소화 요구**

- 처방 및 검수 확인서 발급이 필요한 의지보조기 (77종)외 기타 일상생활 보조기기 품목에 대한 서비스 절차 간소화 요구

\* 현행 : 외래 예약 ▶ 외래진료 ▶ 보조기 제작 상담 ▶ 수납 ▶ 보조기 제작 ▶ 서비스 완료 (보조기 제공)

민원인 요구 : 보조기 제작 상담 및 제작 ▶ 수납 ▶ 서비스 완료 (보조기 제공)



○ 정책수요자, 시대 흐름에 응답하는 선도적인 조직

- 정부의 사회적경제 조직 등 혁신적인 사회서비스 제공기관의 다변화·규모화를 통한 품질 향상으로 이용자 신뢰 향상 모색
- 중앙 및 시·도 사회서비스원을 통한 민관협업 활성화 및 사회서비스 혁신 지원 강화 계획
- 수요자 맞춤형 통합지원 강화를 통해 장애인 삶의 질 향상과 권익 증진 추구

부서	주요 업무
중양 보조기기 센터 (사례관리, 품질관리)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보조기기 정책연구 및 개발</li> <li>- 보조기기 정보데이터베이스 구축</li> <li>- 지역 보조기기 센터 지원,</li> <li>- 보조기기 교부사업 지원</li> </ul>
재활병원부 (척수손상 재활과, 보조기기실, 사회복지지원과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 의지 보조기 및 일상생활 지원 보조기기 제작</li> <li>- 스마트홈 운영</li> </ul>
재활연구소 (자립생활지원기술연구팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 보조기기 열린 플랫폼 기반 적정기술 보조기기 개발</li> </ul>

○ 서비스 전달체계 문제

- 환자는 원하는 서비스를 공급받기 위해 3개 부서 이상 방문 필요



### 3

## 추진내용

### □ 이해하기

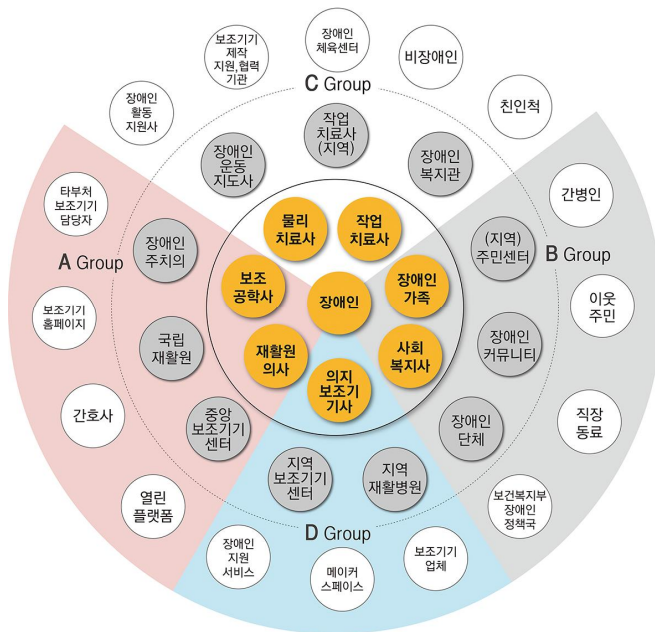
#### ○ 국립재활원 보조기기 관련 부서 담당자 서비스디자인 워크숍

- 국민정책디자인단 활동의 취지 및 우수성과 사례공유
- 부서 간 보조기기 전달 업무 중첩에 따른 민감도

\* 국립재활원 내 사업부, 병원부, 연구소 업무 중복에 따른 보조기기 전달 서비스 질적 하락

### □ 발견하기

#### ○ 이해관계자맵 구성



#### A Group

- 국립재활원, 보조기기 서비스 관련 이해관계자

#### B Group

- 퇴원, 사회복귀 이후 사적인 이해관계자

#### C Group

- 장애인 당사자의 선택에 따라 교류하는 이해관계자 그룹

#### D Group

- 보조기기, 재활 관련 지원 기관

#### ○ 정책수요자 의견수렴



- 국립재활원 입원환자, 사회복귀 보조기기 사용자, 보호자에 대한 심층 인터뷰, FGI 진행



## ○ 정책공급자 서비스 전달의 어려움 발굴

중앙보조기기센터 (국립재활원)	지역보조기기센터 (지역)
	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 보조기기 제공에 필요한 서비스, 정책, 연구개발 관련 부서 각 과에 분산되어 있음</li> <li>2. 국립재활원 내 부서 간 업무 중복으로 인해 발생하는 민감도, 서비스 전달에 조심스러움</li> <li>3. 간단한 생활보조기기 지원에 의사 처방이 필요한 방침으로 환자, 보호자의 불만 토로             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 필수 항목 외 의사 처방 없이 지원할 수 있는 간소한 서비스 필요</li> </ul> </li> <li>4. 필요 수요를 받아 개발된 제품의 오픈소스가 업로드된 열린 플랫폼 연구성과에 대한 활용도 떨어짐</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 생활에 필요한 보조기기를 구하고자 하는 정책수요자 (장애인)의 니즈를 충족시키기에 예산, 인력의 한계가 있음</li> <li>2. 정책수요자의 민원 해결 난이도에 따른 성과인정 제도 도입 필요성</li> <li>3. 인기가 많은 보조기기의 경우 대여 순번을 기다리는 사람이 많아 공급이 어려운 실정</li> <li>4. 새롭게 개발된 연구성과, 보조기기에 대한 접근성 부족</li> </ol>
<p>▶ 효율적인 성과관리, 보조기기 전달을 위한 통합서비스 필요</p>	

## ○ 정책수요자 의견수렴

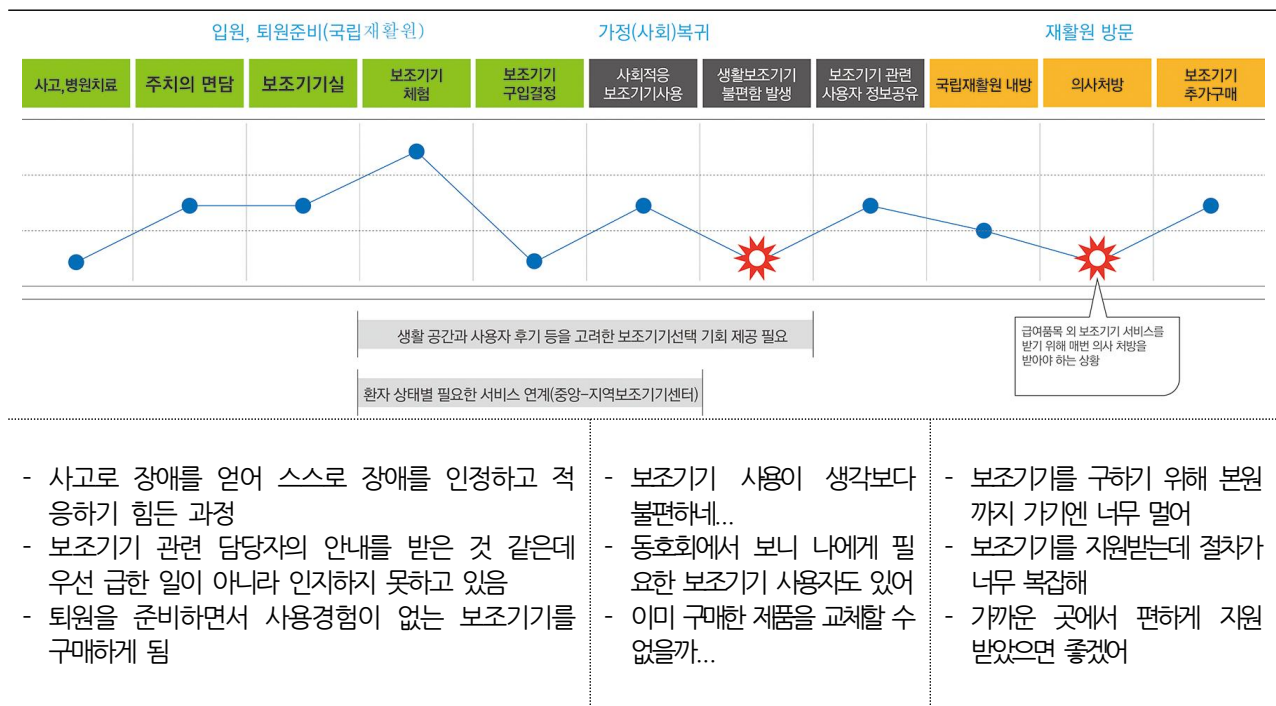
입원환자	보호자	퇴원환자
		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 보조기기 정보 부족</li> <li>2. 사고 이후 병원에만 있어서 불편한 상황에 대한 경험 부족</li> <li>3. 아직 익숙하지 않은 장애, 나에게 맞는 보조기기 선택의 어려움</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 보조기기들의 구매 정보 부족</li> <li>2. 정보 부족으로 인한 병원 의존 및 '장애인 카페' 등 비전문성 정보 수용하는 현실</li> <li>3. 국가에서 선정된 물품 위주로 보조받는 상황</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 나에게 맞는 보조기기 체험 기회 부족</li> <li>2. 고가의 보조기기 비용</li> <li>3. 한정된 보조기기 선택의 어려움</li> <li>4. 필요한 보조기기를 구하기 위해 의사 처방에 대한 불편함 호소</li> <li>5. 지방과 서울을 오가는 어려움</li> </ol>
<p>▶ 재활·퇴원 이후 생활하면서 보조기기에 대해 불편함을 느끼는 현실</p>		

## □ 정의하기

### ○ 정책수요자 문제점 분석을 통한 정책 방향성 수립

부서 간 업무 중복으로 정책수요자에게 필요한 서비스 전달의 한계  
 중앙 보조기기센터 업무 과다 (지역 미충족 서비스로 인한 중앙집중)  
 복잡한 업무 프로세스에 따른 장애인 불편 증가

### ○ 고객여정맵 (중도 장애 사례)



### ○ 페르소나



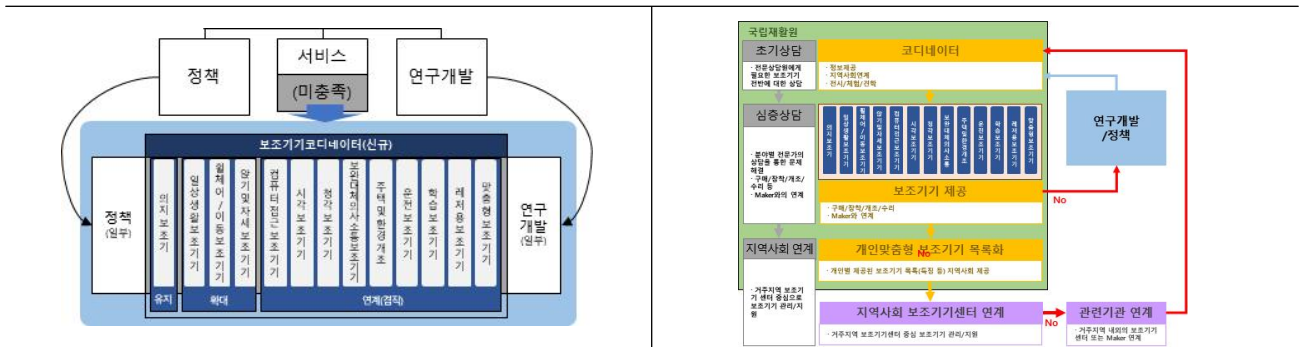
#### 이철호/ 50세/ 국가기관 근무/ 후천적 장애(12개월)

- 척수손상으로 입원하여 퇴원을 앞두고 있음
- 경기도에 거주하고 사회복귀를 준비하고 있어 업무에 필요한 보조기기 구매, 서비스 품목에 관심이 많음
- 어떻게 하면 재활원에 방문하지 않고 필요한 서비스를 안정적으로 받을 수 있을까?
- 불편한 나로 인해 아내와 자녀들이 받아야 할 고통을 어떻게 줄일 수 있을까?

## □ 발전하기

### ○ 정책 아이디어 만들기

- 국립재활원 내 부서 간 업무 중복을 최소화하고 환자 사례관리를 위한 전담 조직(코디네이터) 신설, 지역보조기기센터 연계 강화를 위한 아이디어 구체화



### ○ 정책수요자에게 필요한 보조기기를 파악하고 전달하기 위한 아이디어 구체화

ICF를 활용한 일상생활에 필요한 보조기기 확인	보조기기 사용 전부터 사용 후까지 고객여정법	보조기기 평가를 위한 매뉴얼 및 프로세스 개발
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 잔존기능 파악을 통한 일상생활 필요 보조기기 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장애 이후 보조기기 사용 전부터 사용 후까지 여정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지역보조기기센터에서도 활용할 수 있는 매뉴얼 개발</li> </ul>

## □ 전달하기

- 퇴원환자에 대한 국립재활원 전문 코디네이터-지역보조기기센터와 연계한 서비스 실행
  - 강원보조기기센터, 경기보조기기센터

## ○ 프로토타입

퇴원환자 지원을 위한 전담 코디네이터, 지역보조기기센터 관계자 서비스 연계

중앙-지역보조기기센터 연계

퇴원환자 공동방문

서비스 연속성 확보



### 중앙보조기기센터 코디네이터 (국립재활원)

- 환자 가정에 직접 방문하는 일은 흔하지 않은 일이에요
- 집의 구조와 외부 환경 등을 고려한 보조기기 추천이 중요한 부분이었네요 (개선사항)
- 환자의 병원기록 전달에 필요한 환자/ 보호자 개인정보 동의 절차가 필요하네요
- 중앙-지역 연계성 강화를 위해 중앙부처 간 협의가 필요해 보입니다

### 지역보조기기센터 (경기도)

- 그동안 환자 상태에 대한 정보가 부족하여 서비스 전달에 어려움이 있었는데 환자의 병원기록을 알 수 있어 맞춤형 서비스와 보조기기를 제공할 수 있을 것 같아요
- 국립재활원의 열린 플랫폼 연구 성과물을 공유받을 수 있어서 크게 도움이 됩니다

### 장애인/ 장애인 보호자

- 퇴원하고 적응하는 부분이 가장 큰 걱정이었는데 코디네이터님이 방문해주셔서 반가웠어요
- 집 주변에 보조기기센터가 있는지 알지 못했는데 가까운 곳에서 서비스받게 되어 다행입니다.
- 코디네이터가 지역센터 담당자에게 환자 기록을 자세히 전달해주니 안심입니다.

### < 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'23년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 미충족 보조기기 서비스 제공을 위한 국립재활원 TF팀 (코디네이터(신설)배치 및 겸직발령)</li> <li>○ 국립재활원 코디네이터와 지역 보조기기센터(2곳)와의 연계체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 중고덕, 12pt</li> <li>○</li> </ul>
'24년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보조기기 관련 서비스, 정책, 연구개발이 한 곳에서 이루어질 수 있도록 신규 부서 개설</li> <li>○ 국립재활원 코디네이터, 지역 보조기기센터, 타부처 보조기기 지원사업 담당자(4개부처 8개 사업) 연계체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○</li> <li>○</li> </ul>
'25년~	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보조기기 원스탑 서비스 체계 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 부처 간 협의 필요</li> </ul>

## 4

## 국민정책디자인 운영 성과

## 가. 국민정책디자인단 구성 현황

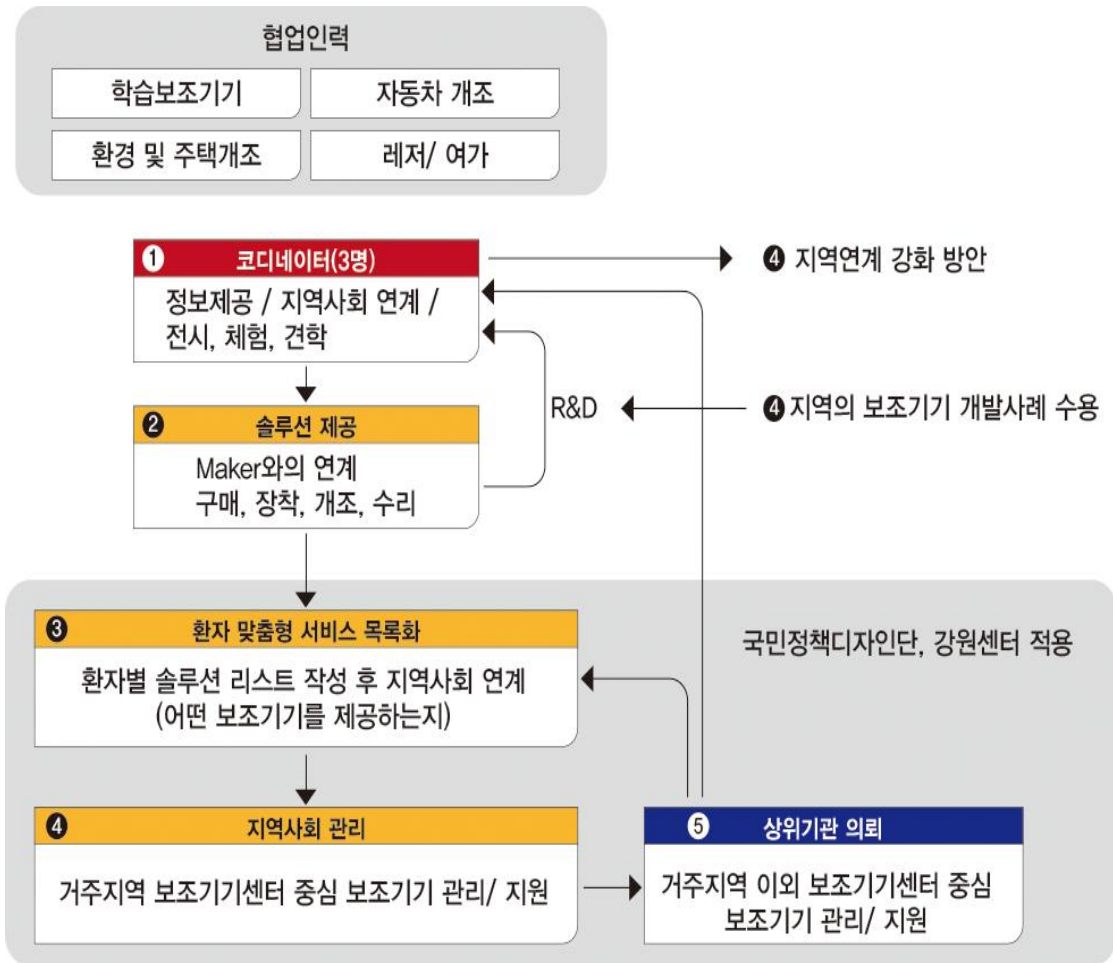
구분	성명/소속/직위	역할	
국민	정책수요자 (장애 당사자, 보호자)	방연준, 보호자	○ 지역사회 장애인과 보호자
		황인수, 보호자	
		이동이, 보호자	
		김흥기	
		이현구	
		윤성관	
	정책 관련 수요자	국립재활원 보조기기실	○ 보조기기 센터, 개발자 및 판매자
		중앙 보조기기 센터	
		지역 보조기기 센터	
	일반국민	정영국	○ 서비스디자인방법론 실행
		서지선	
		강민지	
		이동민	
		최예윤	
	서비스 디자이너	강동선 교수(한양여대)	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획·운영
공무원	국민디자인단 담당	박지영 연구원(국립재활원 자립생활 지원 기술연구팀)	○ 국민정책디자인단 운영 및 사후관리 총괄
	사업 담당	은선덕 팀장(국립재활원 자립생활 지원 기술연구팀)	○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 참여 협조, 활동 결과 이행

## 나. 국민정책디자인 추진성과

## □ 국립재활원 보조기기 개선

- 환자 맞춤형 '원스톱' 보조기기 서비스를 위한 시스템 개선
  - 원활한 보조기기 서비스 제공을 위하여 국립재활원 내 보조기기 서비스 전담부서 신설, 신규 코디네이터 및 각과의 전문 인력 배치

## - 서비스 전달체계



### ○ 전담 코디네이터 운용으로 맞춤 서비스 지원

#### - 환자 퇴원 이후 지역보조기기센터와 업무 연계, 사례관리



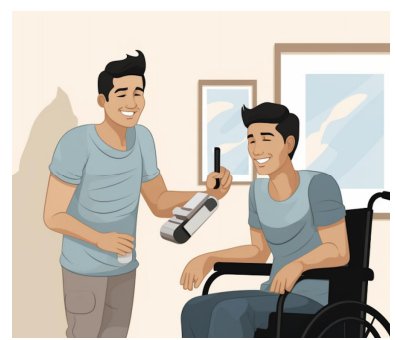
#### 퇴원 한달 전

사고로 허반신을 쓰지 못하는 장애인이 되었다. 병원 퇴원을 앞두고 있어 어떻게 생활해야 할지 걱정이다.



#### 코디네이터 맞춤 지원

담당 코디네이터와 지역보조기기센터 관계자가 함께 나에게 맞는 서비스를 설계하였다.



#### 보조기기 구매 완료

주문했던 보조기기가 퇴원 날짜에 맞게 도착하였다.

○ 복잡한 보조기기 서비스 프로세스 간소화

- 의지 보조기 등 급여 품목을 제외한 일상생활 보조기기(인체에 영향을 미치지 않는 보조기기)의 경우 지역사회장애인을 위하여 간소화된 이용 서비스체계 운영



**보조기기 노후**

사용하던 보조기기가 낡아 새로운 장비로 교체할 시점이다



**이동과 서비스 절차의 어려움**

예전에는 먼 거리를 이동해서 관련 부서를 경유해야 새로운 보조기기를 지원받을 수 있었지만



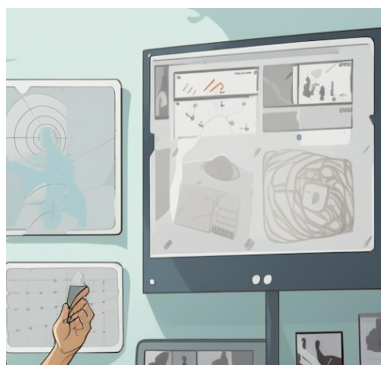
**간소화된 보조기기 서비스**

담당 코디네이터의 원스톱 지원 서비스로 편리하게 새로운 제품으로 서비스를 받았다

□ 지방에 거주하는 장애인을 위한 지역보조기기센터 연계 강화

○ 지역보조기기센터 정보 공유, 정보 플랫폼 공유를 통한 역량 강화

- 연구성과 공유, 활용을 지원하는 플랫폼 운영으로 의사 처방이 필요 없는 경우 가까운 지역보조기기센터에서 지원할 수 있는 서비스 확대



**보조기기 통합 플랫폼**

중앙보조기기센터와 지역보조기기센터 연구 성과물이 공유되고 있어



**스마트한 지역보조기기센터**

나에게 필요한 보조기기는 가까운 곳에서 쉽게 구할 수 있다.

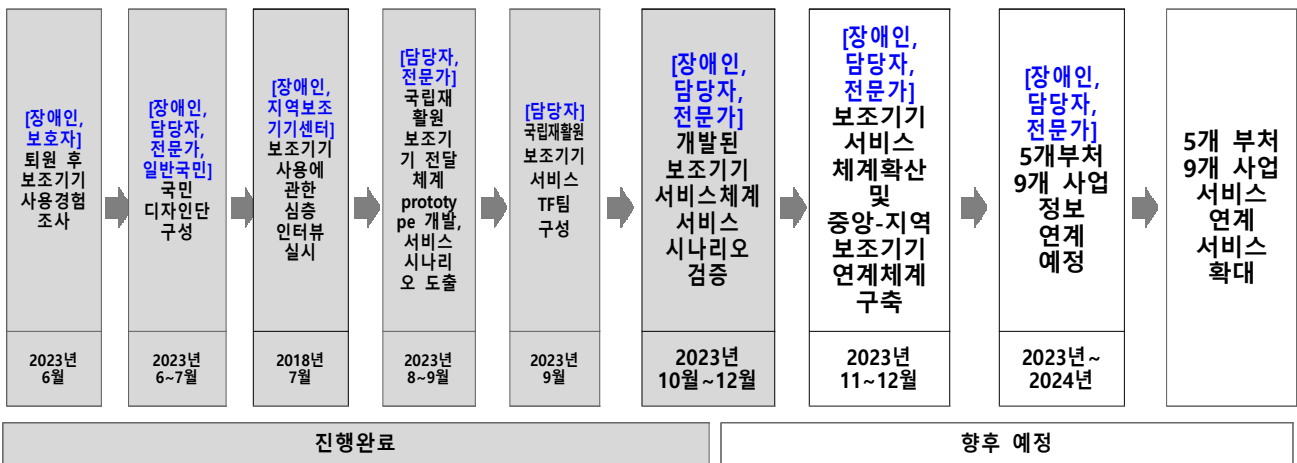


**아이디어 제안, 확산**

직장 업무에 필요한 스마트장비 제안으로 회사 복귀를 희망하는 장애인에게 도움을 주었다

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
• 나에게 맞는 보조기기 선택의 어려움	• 전담 코디네이터의 배치로 맞춤 보조기기 서비스 제공
• 보조기기 구매에 대한 복잡함과 불편함	• 의사 처방 간소화를 통한 보조기기 서비스 전달
• 부서 간 업무 중복으로 인한 서비스 질 하락	• 조직, 업무 프로세스 개선

## 5 향후 추진계획



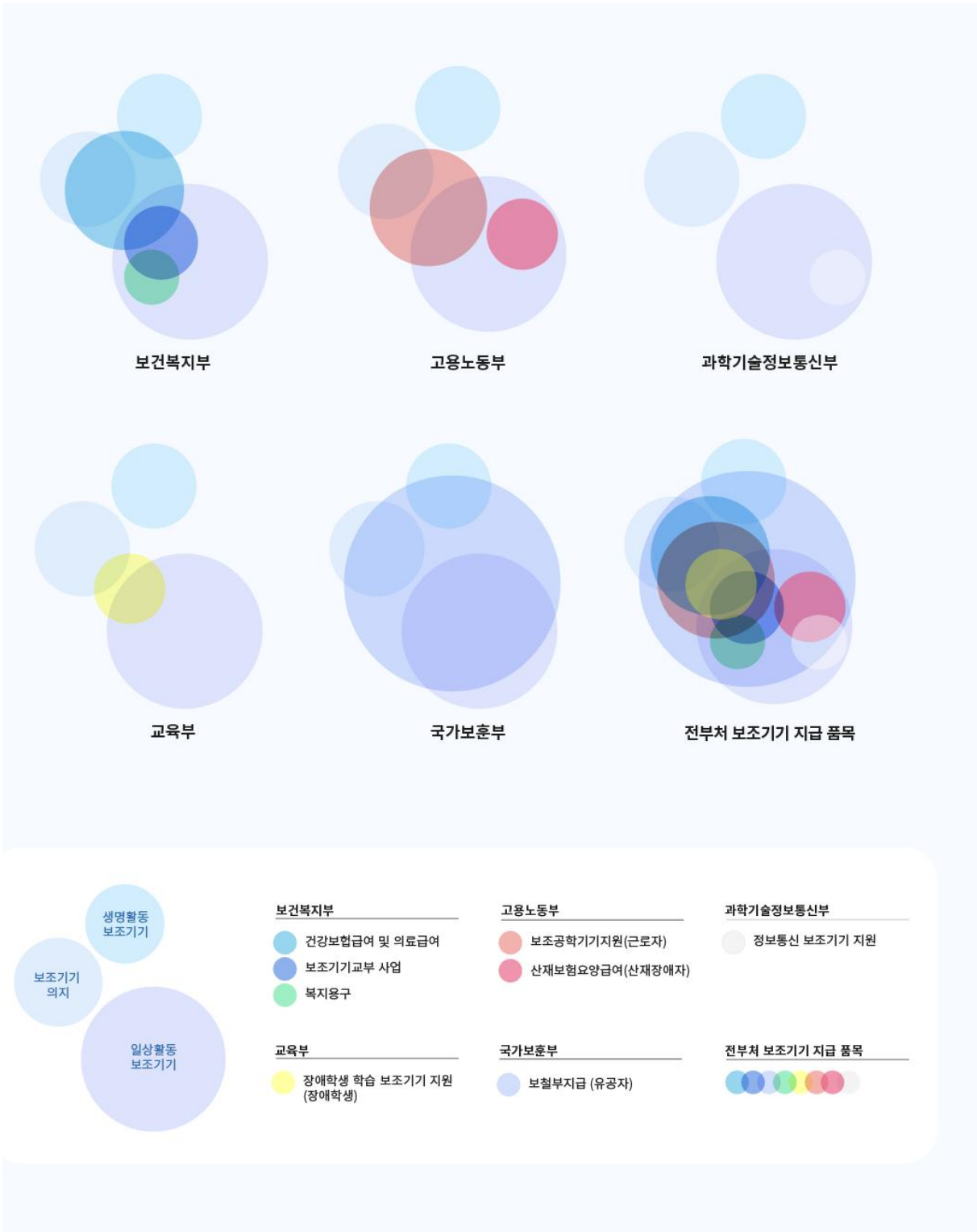
- 개발된 보조기기 서비스체계 프로토타입 및 서비스 시나리오를 바탕으로 장애인 맞춤형·원스톱 보조기기 시범 서비스 제공 (‘23.11.~12.)
  - 시범운영 결과를 바탕으로 향후 관련 운영계획\* 재수립, 보조기기 시범 서비스 추진으로 업무고도화 및 운영 자원 마련
  - \* 국립재활원 보조기기서비스 운영계획 및 보조기기 정책·서비스·연구개발 연계 체계 구축
- 보조기기서비스 체계확산 및 중앙-지역 보조기기 연계 체계 구축(‘24)
- 향후 5개 부처 9개 지원사업 담당자들과의 논의를 통해 보조기기 연계 서비스 확대 (‘24~)
  - \* 보건복지부, 고용노동부, 교육부, 국가보훈부, 과학기술정보통신부
  - 범부처 보조기기 연구개발협의체를 발족(‘23.9) 하여 부처 간 보조기기 정책·서비스·연구개발 연계 체계 기반 마련 중



- 국립재활원 재활연구소 자립생활 지원기술팀에서 운영 중인 열린 플랫폼, 중앙 및 지역보조기기센터, 장애인 협회 등에 보조기기 서비스체계 홍보 예정**
  - \* 보조기기 열린 플랫폼([http://www.nrc.go.kr/at\\_rd/web/index.do](http://www.nrc.go.kr/at_rd/web/index.do)) : 일상생활에서 필요한 보조기기를 신청하고, 해결 아이디어, 개발정보(오픈소스) 제공
  
- 장애인의 날 등 장애인 관련 행사에서 개발된 보조기기 서비스체계 홍보 예정**
  
- 개발된 보조기기 서비스체계를 활용하여 서비스 추진 시 국민디자인단 활동을 통해 도출된 내용임을 홍보 예정(24)**

# 첨부1

# 부처별 공적 급여(보조기기) 지원체계



**첨부2****국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

## □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2023년 06월 07일 14:00~16:00	파라스파라 호텔	관련 부서 담당자, 서비스디자이너, 담당 공무원
2차	2023년 07월 05일 14:00~16:00	국립재활원	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원
3차	2023년 07월 07일 14:00~16:00	국립재활원	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너, 담당 공무원
4차	2023년 07월 10일 14:00~16:00	국립재활원	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원
5차	2023년 07월 12일 14:00~16:00	정의여중, 지역보조기기센터	국민정책디자인단 1명, 서비스디자이너, 담당 공무원
6차	2023년 07월 13일 14:00~16:00	한양여자대학교	국민정책디자인단 2명, 서비스디자이너, 담당 공무원
7차	2023년 07월 21일 14:00~16:00	국립재활원	관련 부서 담당자, 서비스디자이너, 담당 공무원
8차	2023년 08월 09일 14:00~16:00	달개비	관련부서 담당자, 국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당 공무원
9차	2023년 08월 11일 14:00~16:00	국립재활원	관련부서 담당자, 국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원
10차	2023년 08월 23일 14:00~16:00	강원보조기기센터	관련부서 담당자, 국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원
11차	2023년 09월 19일 14:00~16:00	한양여자대학교	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당 공무원
12차	2023년 10월 03일 14:00~16:00	한양여자대학교	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원
13차	2023년 10월 13일 11:00~13:00	경기보조기기센터	관련부서 담당자, 국민정책디자인단, 정책수요자, 서비스디자이너, 담당 공무원
14차	2023년 10월 14일 09:00~12:00	국립재활원	관련부서 담당자, 국민정책디자인단, 정책수요자, 서비스디자이너, 담당 공무원
15차	2023년 11월	국립재활원	관련부서 담당자, 국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원
16차	2023년 11월	보건복지부/ 국립재활원	관련부서 담당자, 국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원

## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 서비스디자인 이해하기 ② 국민정책디자인단 사례교육	- 국민정책디자인단 활동 목적 이해
2차	2단계 (발견하기)	① 국민정책디자인단 킥오프 미팅	- 조사 대상, 방법 마련
3차	2단계 (발견하기)	① 심층 인터뷰 (장애, 난치병 환자)	- 퇴원환자 사회복귀에 필요한 행정 개선안
4차	2단계 (발견하기)	① FGI (경추손상 장애인, 보호자)	- 보조기기 선택의 어려움
5차	2단계 (발견하기)	① 심층 인터뷰 (사회복귀 장애인, 지역보조기기센터)	- 지역보조기기센터 서비스 전달의 한계
6차	2단계 (발견하기)	① 디자인진흥원 컨설팅 결과 공유	- 컨설팅 내용 정리, 프로세스 및 운영 개선안
7차	2단계 (발견하기)	① 관련 부서 담당자 의견수렴	- 서비스 전달 관련 부서
8차	3단계 (정의하기)	① 장애인 서비스 불만족에 대한 문제정의	- 관련 부서 간 역할 분장
9차	3단계 (정의하기)	① 서비스 전달부서 간 문제정의	- 서비스 전달을 위한 업무 분장 계획 (중앙-지역)
10차	3단계 (정의하기)	① 강원지역 장애인 심층 인터뷰 ② 지역보조기기센터 문제정의	- 지역보조기기센터 업무 효율성 하락요인 정의
11차	4단계 (발전하기)	① 서비스 전달체계 구축을 위한 아이디어션	- 지역보조기기센터 민원 해결 성과 세부 지표 단계화
12차	4단계 (발전하기)	① 부서 간 업무 분장 및 비즈니스모델 구축	- 보조기기 서비스 전달체계 개선안 마련
13차	5단계 (전달하기)	① 퇴원환자 지역 보조기기센터 서비스 연계	- 서비스 전달 문제점 발굴
14차	5단계 (전달하기)	① 퇴원환자 지역 보조기기센터 서비스 연계	- 서비스 전달, 개선방안 마련
15차	5단계 (전달하기)	① 서비스 환류/ 개선사항 도출	
16차	5단계 (전달하기)	① 서비스 고도화/ 다부처 연계 및 확산	

**□ 국민정책디자인 활동 성과**

- (사회가치 실현 성과) 장애인의 자립생활과 일상생활 유지를 위해 필요한 보조기기 원활한 서비스 제공을 위하여 프로세스 개선 및 중앙-지역의 연계 체계 구축
- (국민 참여 성과) 장애인 당사자와 서비스 제공자 모두를 위한 개선안 도출

**□ 국민정책디자인을 통한 정책개발 제언**

예기치 못한 어느 날 장애를 얻어 평생을 불편함을 느끼고 살아가야 하는 장애인에게 퇴원 후 사회로 복귀하는 시기의 두려움은 말로 형용할 수 없을 것임. 보조기기는 장애인들에게 잃어버린 기능을 보조하여 일상생활을 이어갈 수 있는 하나의 위로이자 희망이지만 손실된 기능과 잔존기능, 개인의 체격, 보조기기 사용 주변 환경 등 보조기기를 사용할 때 고려해야 할 사항이 너무 많음

또한, 이러한 사항을 고려하여 장애인 개개인에게 적합한 보조기기를 제공하기 위한 인프라는 턱없이 부족한 현실임. 국내 보조기기 업체는 매우 영세하여 연구개발, 유지보수를 제공하기에는 어려움이 따르며, 경제적인 어려움을 겪고 있는 장애인 대다수는 자신에게 맞는 품질이 우수한 고가의 보조기기 구매는 어려운 상황임

보건복지부를 비롯한 고용노동부, 국가보훈부, 과학기술정보통신부에서 보조기기 관련 지원사업을 하고 있으나, 지원사업만으로 개개인에게 맞춤형 보조기기를 제공하기는 어려움. '국립재활원' 및 '지역보조기기센터'에서는 장애인이 필요로 하는 보조기기를 제작하고 직접

만들 수 있는 '메이커 스페이스'와 같은 환경을 구축하고 관련 지속적인 서비스로 유지되기에는 예산 지원, 인력지원, 성과 반영 등이 필요함. 또한 민간기업, 지역사회 관련 기관과 협력하여 개인맞춤형 보조기기 서비스 인프라를 구축해야 함

'국립재활원'은 국내 유일의 재활 전문 국립중앙기관으로 장애인이 건강하고 행복하게 사는 세상을 만들기 위해 신체기능 일부를 대신 해주거나 보조해주는 보조기기에 관한 연구 지원, 맞춤 지원, 지역사회 및 민간기업과의 협업 등 하여 적극적이고 다양한 방법을 모색하여야 하며, 이를 통해 장애가 있는 국민도 일상에 복귀하여 더 편리하고 건강한 삶을 영위할 수 있도록 최선을 다해야 할 것임

- **(선택과 집중 지원 필요)** 지역보조기기센터의 인력 및 예산 충원
  - 2025년 초고령화가 예상되는 가운데 노인이 가지는 노화는 장애와 비슷하여 일상생활을 위한 다양한 보조기기가 필요함
  - 현재 지역사회 보조기기센터는 이동 약자인 장애인과 노인이 접근하기에는 매우 원거리로, 주거지 근거리에 보조기기 센터가 위치할 수 있도록 집중 지원이 요구됨
- **(다부처 협력 지원)** 보건복지부 외 4개 부처 8개 지원사업 연계 강구
  - 보조기기는 보철구, 보장구, 보조공학기기, 재활보조기구 등 다양한 용어로 각 부처와 지원사업마다 다르게 사용되고 있어 혼동 야기
  - 현재 장애인은 본인이 해당하는 지원사업을 찾아 각 부처 담당자에게 각각 문의해야 하며, 이는 장애인에게 매우 번거롭고 어려운 과정으로 여러 부처에서 제공되는 복잡한 지원절차의 간소화가 필요함
- \* 보건복지부(장애인 보조기기 교부사업, 의료급여 장애인 보조기기 지급사업, 건강보험 장애인 보조기기 지급사업, 노인장기요양보험 복지 용구 지급사업), 국가 보훈부(국가유공자 보철구 지원사업), 고용노동부(장애인 보조공학기기 지원사업, 재활보조기구 지급사업), 과학기술정보통신부(정보통신 보조기기 지원사업)