



# One-Stop

## 에너지 복지요금을 통한 복지 사각지대 해소

- ◆ 주민센터에서 한 번에 신청 !
- ◆ 편리한 생활 접점에서 쉽게 신청하는 에너지복지 !





## 살펴보기

정부 3.0 과제 배경 / 국민디자인단 역할

## 다가가기

수요자 이해 / 인사이트 도출 / 에너지 복지제도 구현 현황

## 펼쳐보기

아이디어 도출 / 우선 순위 / 시나리오

## 바라보기

예상 성과 / 제언



## 살펴보기

정부 3.0 과제 배경 / 국민디자인단 역할

---

## 다가가기

수요자 이해 / 인사이트 도출 / 에너지 복지제도 구현 현황

## 펼쳐보기

아이디어 도출 / 우선 순위 / 시나리오

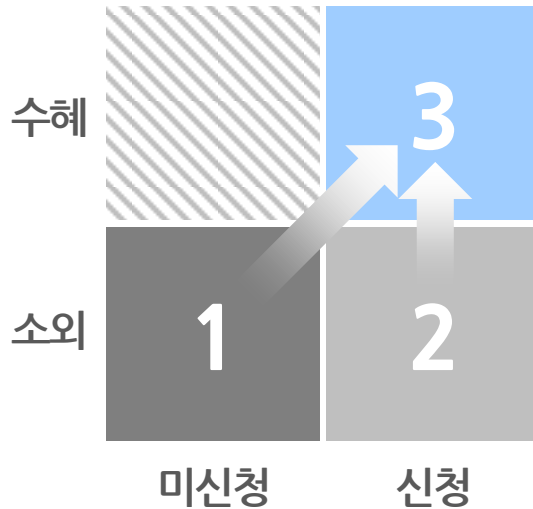
## 바라보기

예상 성과 / 제언

# □ 정부 3.0 과제 및 국민디자인단 역할



대상자가 별도의 신청 없이도  
에너지 복지요금(지역난방)의 혜택을 누리게 함



국민디자인단 과제

개인정보 이용 동의 Touch Point 발굴



## 살펴보기

정부 3.0 과제 배경 / 국민디자인단 역할

## 다가가기

수요자 이해 / 인사이트 도출 / 에너지 복지제도 구현 현황

## 펼쳐보기

아이디어 도출 / 우선 순위 / 시나리오

## 바라보기

예상 성과 / 제언

# □ 과제 진행 설계

에너지복지제도 이해를 위한 **문헌조사, 수요자 현장 인터뷰 및 관찰, 전문가 협의** 등을 통해 **인사이트를 발굴**하고 **아이디어로 구현**



수요자 및 전문가 인터뷰/관찰  
(회의 6회 + 인터뷰 4회)



아이디어  
(회의 1회 + 정리 3회)



## 문헌조사

- 에너지경제연구원
- 한국지역난방공사
- 산업통상자원부
- 보건복지부
- KBS
- 논문: 에너지기본권



## 심층인터뷰/관찰

- 기초생활수급자
- 차상위계층
- 주민센터
- 복지요양시설



## 전문가 인터뷰

- 대구성서6단지
- 관리사무소
- 주민센터 복지담당
- 복지상담사



## 아이디어

- 주민센터 통합신청서
- 전화ARS 이용
- ATM기기 이용
- 의사 상담시간 활용
- 에너지 가계부
- 지역Cable 채널
- 에너지 카드
- 가상계좌

“밤에 매트 깔아 놓고  
이불 쪽 뒤집어쓰고 자야지 뭐.  
딴 방법이 있습니까?” 이00 (77세)

**178**만 가구      **30%**



01

“여기서 시체로  
나가는 게  
내 소원”

02

“사람이 사는  
게 아니에요”

03

“믿을만한 정보  
찾기가  
어려워요”

04

“조건부  
수급이고 뭐고  
필요 없어”

05

“규정을  
앞세우지 말고  
직접 와서 파악  
했으면”

06

“내면적으로는  
거지예요”

07

“팩스나 스캔을  
해야 해서  
어려워요”



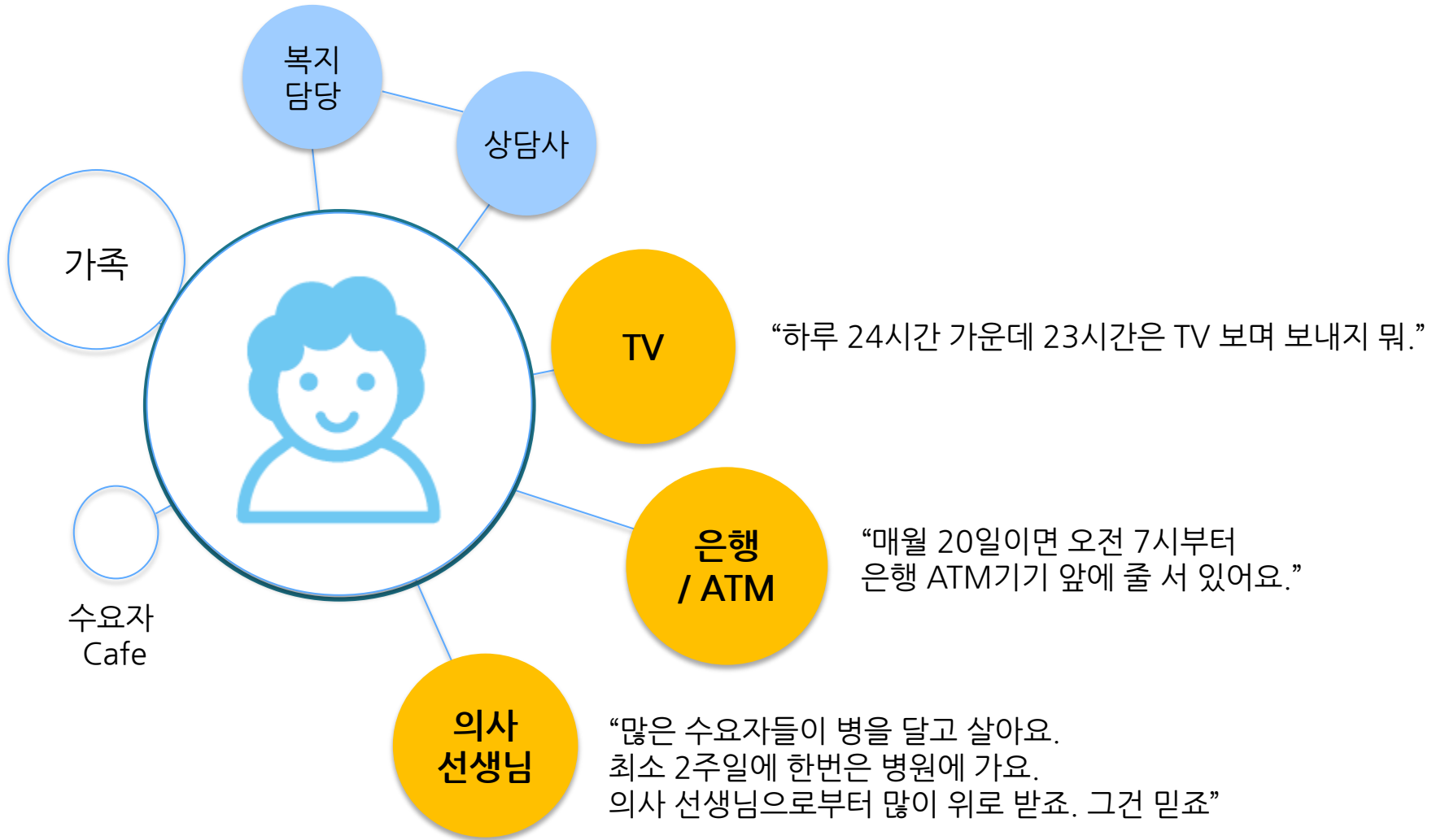
전 바라는 거 없습니다.  
단 바라는 게 하나 있다면..  
잠자듯이 날 데려가는 거예요.


김성만(가명) 77세



## □ 일상 생활의 이해 관계도

수요자의 일상 생활과 에너지 복지제도에 관련된 다양한 이해관계자가 존재





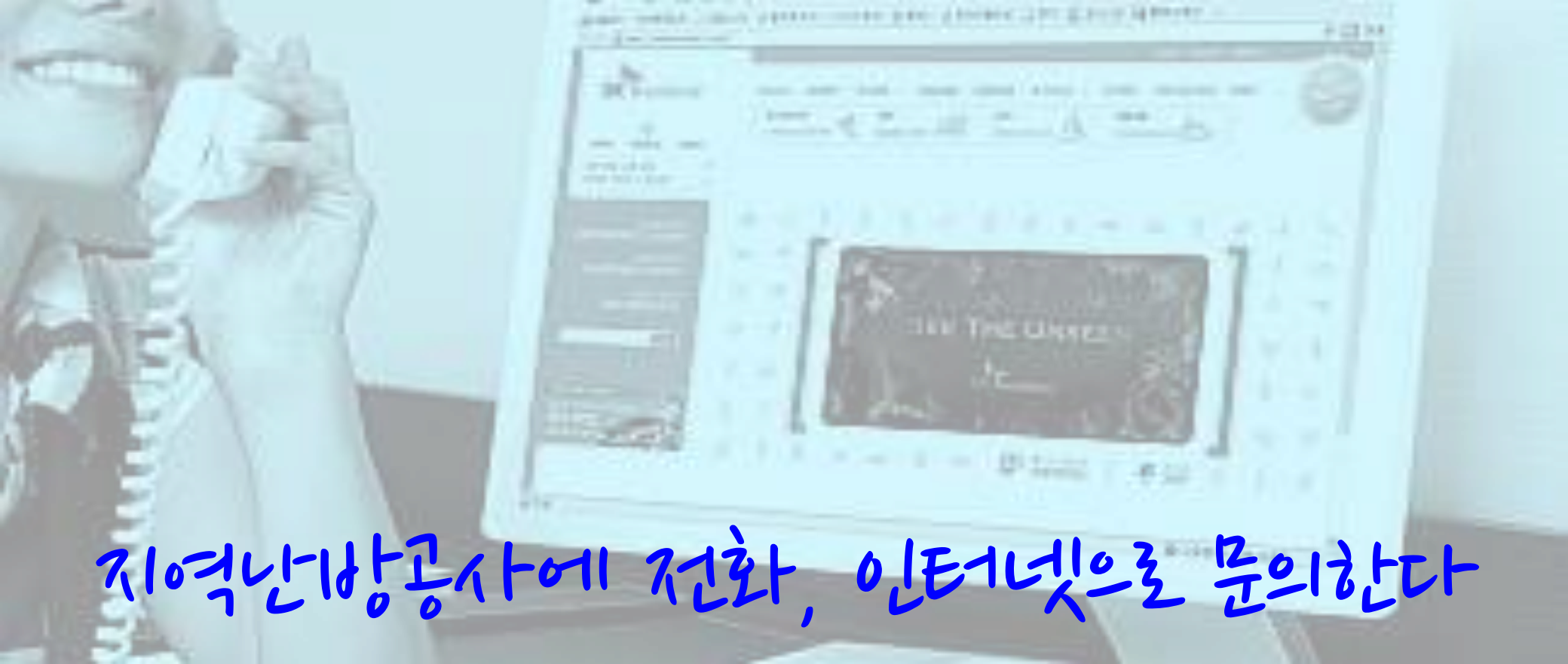
# 에너지 요금이 부담스럽다

요금 증가율이 안정적인 전기에너지 요금이라도  
단돈 49,000원을 내지 못해  
단전되어 생활하는 저소득층 가구에게  
난방비는 비용 부담이 너무 크다



## 도움이 되는 정보는 적극적으로 찾는다

복지 제도에 관심을 가지고  
적극적으로 찾는 사람의 경우  
주민센터, 관리소 등을 통해  
직접 정보를 습득한다



# 지역난방공사에 전화, 인터넷으로 문의한다

에너지 복지요금 제도 자격요건이나  
신청에 관한 정보를 얻기 위해  
지역난방공사 홈페이지의 질의 응답 게시판이나  
콜센터로 직접 문의를 한다

## '15년 4월 1일부터는

읍면동 주민센터에서  
장애인, 기초생활수급자, 차상위계층 계도를 신청하면서  
도시가스 감면을 포함한 기존 TV수신료, 이동통신요금, 전기요금  
감면서비스를 동시에 신청할 수 있습니다.

1. 신청 대상	○ 장애인 (장애인등록증 소지자)	○ 기초생활수급자 (국민기초생활수급자, 차상위계층)	○ 차상위계층 (소득인정액 기준)
2. 신청 방법	○ 읍면동 주민센터 (신청서 제출)	○ 읍면동 주민센터 (신청서 제출)	○ 읍면동 주민센터 (신청서 제출)
3. 신청 시기	○ 신청 가능	○ 신청 가능	○ 신청 가능
4. 신청 비용	○ 무료	○ 무료	○ 무료
5. 신청 결과	○ 신청서 접수 후 1주일 내 신청 결과 통보	○ 신청서 접수 후 1주일 내 신청 결과 통보	○ 신청서 접수 후 1주일 내 신청 결과 통보
6. 신청 유의사항	○ 신청서 작성 시 본인 신분증 지참	○ 신청서 작성 시 본인 신분증 지참	○ 신청서 작성 시 본인 신분증 지참

### 감면 및 연계신청

기초생활수급자, 차상위, 장애인  
감면신청(대형)

TV수신료면제(고객번호: )     전기요금할인(고객번호: )  
 휴대전화요금 할인(통신사  KT    SK 텔레콤    LG 유플러스)  
 도시가스요금할인(사용계약자명:    도시가스사업자명:    고객번호: )



### 장애인 \* 장애 등급에 따라 받는 혜택이 다르므로 등급을 확인해주세요.



- TV 수신료** TV 수신료 면제 혜택을 받으실 수 있습니다. (시정각 장애에 한합니다.)
- 전기 요금** 월 최대 8,000원 감면 혜택을 받으실 수 있습니다.(1~3급 장애에 한합니다.)
- 이동 통신** 사용하신 요금의 35% 감면 혜택을 받으실 수 있습니다. (장애등급 전체에 해당되며 장애인전용 요금제도 감면 가능합니다.)
- 도시 가스** 취사용 1,680원 감면 혜택과 취사·난방용[동절기(12~3월) 24,000원] / [기타월(4~11월) 6,600원] 감면 혜택을 받으실 수 있습니다. (1~3급 장애에 한합니다.)



### 기초생활수급자



- TV 수신료** TV 수신료 면제 혜택을 받으실 수 있습니다.
- 전기 요금** 월 최대 8,000원 감면 혜택을 받으실 수 있습니다.
- 이동 통신** 사용하신 요금의 35% 감면 혜택을 받으실 수 있습니다.
- 도시 가스** 취사용 1,680원 감면 혜택과 취사·난방용[동절기(12~3월) 24,000원] / [기타월(4~11월) 6,600원] 감면 혜택을 받으실 수 있습니다.



### 차상위계층



- TV 수신료** TV 수신료 면제 혜택을 받으실 수 있습니다.
- 전기 요금** 월 최대 6,000원 감면 혜택을 받으실 수 있습니다.
- 이동 통신** 사용하신 요금의 35% 감면 혜택을 받으실 수 있습니다.
- 도시 가스** 취사용 840원 감면 혜택과 취사·난방용[동절기(12~3월) 12,000원] / [기타월(4~11월) 3,300원] 감면 혜택을 받으실 수 있습니다.

위험할 땐 119, 힘들 땐 129  
 119: 119로 전화하면 무료 상담 가능    129: 129로 전화하면 무료 상담 가능



## 살펴보기

정부 3.0 과제 배경 / 국민디자인단 역할 / 팀 구성

## 다가가기

수요자 이해 / 인사이트 도출 / 에너지 복지제도 구현 현황

## 펼쳐보기

아이디어 도출 / 우선 순위 / 시나리오

## 바라보기

예상 성과 / 제언

# □ 효과적인 Touch Point 발굴을 위한 아이디어

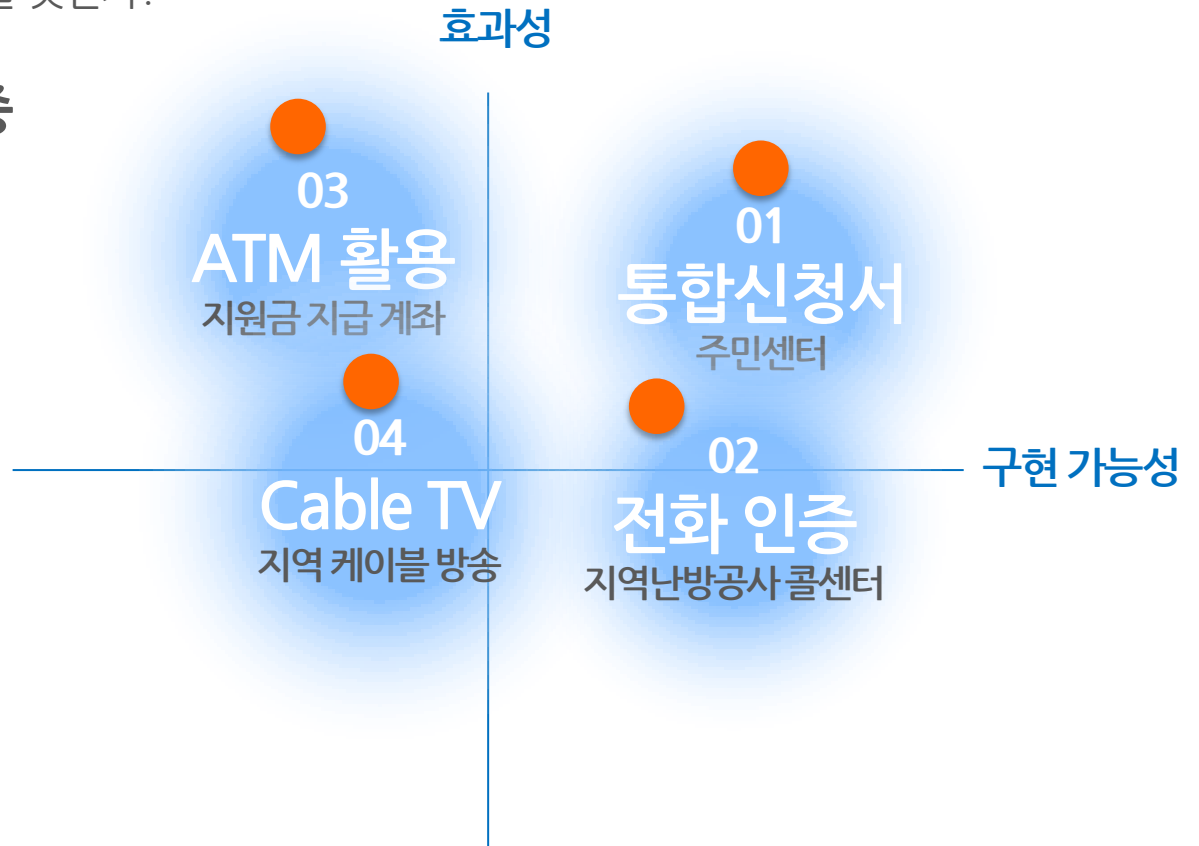
## 1. 수요자 접점에 집중

도대체 수요자를 어디서 만날 수 있을 것인가?

## 2. 효과성과 구현가능성에 집중

효과가 클 것인가?

실제 구현할 수 있는가?





# □ 통합 신청서

## One - Stop 에너지복지 신청

수요자가 주민센터 방문 시 전기, 도시가스, 지역난방 등 에너지복지 제도를 하나의 신청서에 작성하는 것으로 향후 5년간 개인정보 이용에 동의함



## 타겟 고객

공식 접점		
비공식 접점		
	미인지	인지

# 기존 신청서 양식\_지역난방 별도 신청

**통합신청서에 포함 필요**

지역난방 에너지복지 지원 신청서		
신청인 ①	성명	(☐)입수번호
지원 대상자명	연락처	가택
	이메일	3P
지원 대상	세대주명	대상자 주민번호
	주소	세대주 주민번호
고려 정보 ②	<input type="checkbox"/> 다세대/공동주택 가구 <input type="checkbox"/> 독립주택 <input type="checkbox"/> 기초생활수급자 <input type="checkbox"/> 차상위계층	<input type="checkbox"/> 장애인 1-3급 (장애 ___급) <input type="checkbox"/> 국가유공자 1-3급 (상위 ___급) <input type="checkbox"/> 5.18유공자 1-3급 (상위 ___급)
	최초신청일	자격증명 취득일
입급 계약 ③	*입급은행	예금주명
동의 사항		
<p>본 신청서 제출의무 이행 및 부당요구 추가납부에 대한 동의</p> <p>지역난방 에너지 복지요금 지원대상자로서 위와 같이 주택용 지역난방 에너지복지지원을 신청합니다. 또한, 이사, 사망, 가구수변동·수급제외·입급계약정보 등 변동사항이 발생하는 경우에는 변동내용을 한국지역난방공사에 자선하며 신고하여야 하며, 신고누락으로 부당하게 지원받은 경우 결격사유가 발생한 시점부터 지원금을 소급하여 즉시 반납하는데 동의합니다.</p>		
20년월일		
신청인 (직접 또는 대리)		
안대 사항		
개인정보·고유식별번호·행정정보공용이용 등에 동의할 경우 전자정부로 열람가능한 서류는 제출을 생략합니다. (1) 개인정보 수집 및 이용 동의서(2024.04.04) (2) 개인정보처리방침(2024.04.04) (3) 개인정보처리방침(2024.04.04) (4) 개인정보처리방침(2024.04.04)		
구분	구비서류	비고
기본서류	에너지복지 지원 신청서(인리형 신청 시 제출 생략)	
공동서류	주민등록본본	
증명서류	- 다세대 가구 : 없음 - 기초생활수급자 : 기초생활수급자증명서 - 장애인 1,2,3급 : 복지카드 또는 장애등록서 - 국가유공자(5.18연주유공자) : 1,2,3급 : 국가유공자증 - 독립유공자 : 독립유공자증 - 차상위계층 : 차상위계층	정부 행정정보 열람에 대한 사전동의(신청서 동의란 확인) 시 제출생략 가능 * 단, 유효자격 및 사항에 의한 자격확인서 증명서류 제외
	<input type="checkbox"/> 매년 7~8월경 당해연도의 지원확정기간(전년 3월1일~공년 2월28일, 12개월)에 해당하는 지원금을 개별계좌로 지급해드립니다.	
* 개인정보·고유식별번호·행정정보공용이용 등 정보수집이용 동의서 양식을 함께 제출하여 주시기 바랍니다.		

[개인정보·고유식별번호·행정정보공용이용 등 동의서]

한국의 지역난방 에너지복지 지원금 지급을 위한 신청서 제출을 위하여 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다.

- 수집 및 이용목적
  - 지역난방 주민등록사용자에 대한 요금면제
  - 지역난방 에너지복지 지원에 대한 신청서 접수
  - 기타 법령상 의무사항
- 보유 기간
  - 주민등록지시사항명 제17조(주민등록지시사항명 제17조)
  - 신청서 접수일로부터 5년간 보관하며, 법령에 정한 경우를 제외하고는 지역난방
- 수집방법
  - 개인정보 수집은 신청서 작성 시 주민등록번호, 성명, 주소, 입급은행, 예금주명, 계좌번호
  - 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호
  - 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호

개인정보	필수 수집 항목: 주민등록번호, 성명, 주소, 입급은행, 예금주명, 계좌번호
고유 식별번호	신청인: 차상위계층(차상위 주민등록번호)
주민등록번호(간접정보)	장애인, 기초생활수급자, 차상위계층
민간정보(간접정보)	신청인: 주민등록번호, 주민등록번호, 주민등록번호

개인정보의 수집 및 제3자에게 제공에 동의하시겠습니까?  동의함  동의하지 않음

고유식별정보의 수집 및 이용목적에 동의하시겠습니까?  동의함  동의하지 않음

주민등록번호의 수집 및 이용목적에 동의하시겠습니까?  동의함  동의하지 않음

개인정보의 수집 및 제3자에게 제공에 동의하시겠습니까?  동의함  동의하지 않음

20년월일

신청인 (직접 또는 대리)

보호자(부모 및 법정대리인) 동의서	
신청인 정보 (14세 미만 미성년자)	성명: ( )
법정대리인 정보 (보호자 또는 부모님)	성명: ( )
	연락처: ( )

\* 본 동의서는 작성일자(2024.04.04)로부터 5년간 한국지역난방공사에서 제공하는 서비스를 이용하기 위하여 필요로 하는 개인정보를 한국지역난방공사에 제공하고 에너지복지서비스를 이용하는 것에 대한 목적(법정대리인)을 동의하며, 동의는 언제든지 철회할 수 있으며, 동의 철회는 동의 철회를 위한 버튼을 클릭하면 됩니다. 개인정보 처리방침 및 기타 자세한 내용은 홈페이지에 게시되어 있습니다. 또한, 동의 철회를 위한 경우에는 개인정보 열람 및 수정, 삭제를 할 수 없습니다.

20년월일

법정대리인(보호자 또는 부모님) (인)

# □ 통합 신청서 양식

사회복지서비스 및 급여 신청																			
사회복지서비스 및 급여 내용																			
□ 기초생활보장	① 생계급여 ② 교육급여(학비) ③ 의료급여 ④ 주거급여(현금/현물) ⑤ 자활급여(차상위)																		
□ 영유아보육비	□ 보육료 지원(어린이집) □ 양육수당(가정양육) □ 장애아동양육수당 □ 농어촌양육수당 □ 유아학비 지원(유치원)																		
□ 초·중·고 학생 교육비 지원	① 급식(중식)비 ② 방과후학교 자유 수강권 ③ 고교 학비(입학금, 수업료, 학교운영비) ④ 교육정보화 지원(PC, 인터넷통신비유해차단서비스) [PC 신청 여부 : □ 신청 □ 미신청] [사용희망 통신사 : □ KT □ SK □ SK 브로드밴드 □ LG 유플러스 □ SK 텔레콤 □ 기타( )] [인터넷 가입(예정)자 성명 : , 가입(예정)자 주민번호 : ]																		
□ 아동·청소년	□ 소년소녀가장보호비 □ 청소년특별지원 ① 생활지원 ② 건강지원 ③ 학업지원 ④ 자립지원 ⑤ 상담지원 ⑥ 법률지원 ⑦ 활동지원 ⑧ 기타지원( )																		
□ 한부모가족	□ 아동양육비 □ 추가 아동양육비 □ 교육비(수업료, 입학금) □ 학용품비 □ 생활보조금 □ 청소년한부모 자립지원 (□ 청소년한부모 아동양육비 □ 청소년한부모 자립촉진수당 □ 청소년한부모 고교생활비 □ 청소년한부모 점정고시습비 □ 청소년한부모 자산형성계좌(※2010년 가입자에 한함))																		
□ 장애인복지	□ 장애인연금 (□ 배우자동시신청 □ 차상위 추가급여) □ 장애수당 □ 장애아동수당 □ 학비 □ 장애아교육양육지원																		
□ 장애인활동지원	□ 활동지원급여 (□ 신규신청 □ 갱신신청 □ 변경신청) □ 추가급여 ① 1가구 ② 취약가구 ③ 출산 ④ 학교생활 ⑤ 직장생활 ⑥ 자립준비 ⑦ 보호자일시부재 ⑧ 가족의 직장 학교생활 □ 긴급활동지원																		
□ 노인복지	□ 기초연금(□ 배우자 동시신청) □ 노인돌봄종합서비스(단기가사서비스) □ 가사연방방문지원 □ 장애인활동보조지원 □ 장애아동가정지원 (□ 발달재활서비스 □ 언어발달지원 □ 발달장애부모 심리상담) □ 산모신생아건강관리지원 □ 지역사회서비스투자사업( )																		
□ 기타	□ 사실이용인식 □ 특별 의료급여( ) □ 차상위분리부담경감 □ 개발제한구역 생활비용 보조 □ 희망키움통장(II) □ 동일계 아이돌봄서비스(대상자이름), □ 시간제 아이돌봄서비스(대상자이름)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="5">가입 및 연계신청</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>기초생활수급자, 차상위, 장애인 가입신청(대형)</td> <td colspan="4">□ TV수신료면제(고객번호: ) □ 전기요금할인(고객번호: ) □ 휴대전화요금 할인(통신사 □ KT □ SK 텔레콤 □ LG 유플러스) □ 도시가스요금할인(사용계약자명: 도시가스사업자명: 고객번호: )</td> </tr> <tr> <td>복지서비스 연계 신청</td> <td colspan="4">□ 사회복지공동모금회 □ 우선돌봄차상위(+ 소득인정액 최저생계비 120%이하)</td> </tr> </tbody> </table>					가입 및 연계신청					기초생활수급자, 차상위, 장애인 가입신청(대형)	□ TV수신료면제(고객번호: ) □ 전기요금할인(고객번호: ) □ 휴대전화요금 할인(통신사 □ KT □ SK 텔레콤 □ LG 유플러스) □ 도시가스요금할인(사용계약자명: 도시가스사업자명: 고객번호: )				복지서비스 연계 신청	□ 사회복지공동모금회 □ 우선돌봄차상위(+ 소득인정액 최저생계비 120%이하)			
가입 및 연계신청																			
기초생활수급자, 차상위, 장애인 가입신청(대형)	□ TV수신료면제(고객번호: ) □ 전기요금할인(고객번호: ) □ 휴대전화요금 할인(통신사 □ KT □ SK 텔레콤 □ LG 유플러스) □ 도시가스요금할인(사용계약자명: 도시가스사업자명: 고객번호: )																		
복지서비스 연계 신청	□ 사회복지공동모금회 □ 우선돌봄차상위(+ 소득인정액 최저생계비 120%이하)																		
□ 급여 지급	신청인과의 관계	성명	보장구분	금융기관명	계좌번호	비고(사유) <sup>b)</sup>													
						※대표계좌기재													
□ 송지방법 □ 서면 □ 전자우편(E-mail) □ 문자대시지서비스(SMS) □ 기타( )																			
귀하 같이 사회복지서비스 및 급여의 제공(변경)을 신청합니다. 신청인(대리 신청인) 성명 : 년 월 일 신청인과의 관계 : (서명 또는 인) 배우자 : (대리 신청의 경우) (서명 또는 인)																			
<b>특별자치시장특별자치도지사시장군수구청장 귀하</b> 4) 특별의료급여 등 : 「의료급여법」 제35조제1항제2호부터 제10호에 해당하여 의료급여를 받고자 하는 수급권자 5) 동일보장구분의 계좌가 아닐 경우 사유기재																			

□ 지역난방

## □ 신청서 사용 시나리오



1

수요자가  
주민센터에 방문합니다



2

주민센터 직원으로부터  
에너지복지제도에 관해  
안내를 받습니다

전기, 도시가스,  
지역난방 등  
에너지 복지제도를  
하나의 신청서로  
작성할 수 있습니다.



난방비  
12만원

3

신청서를  
작성합니다



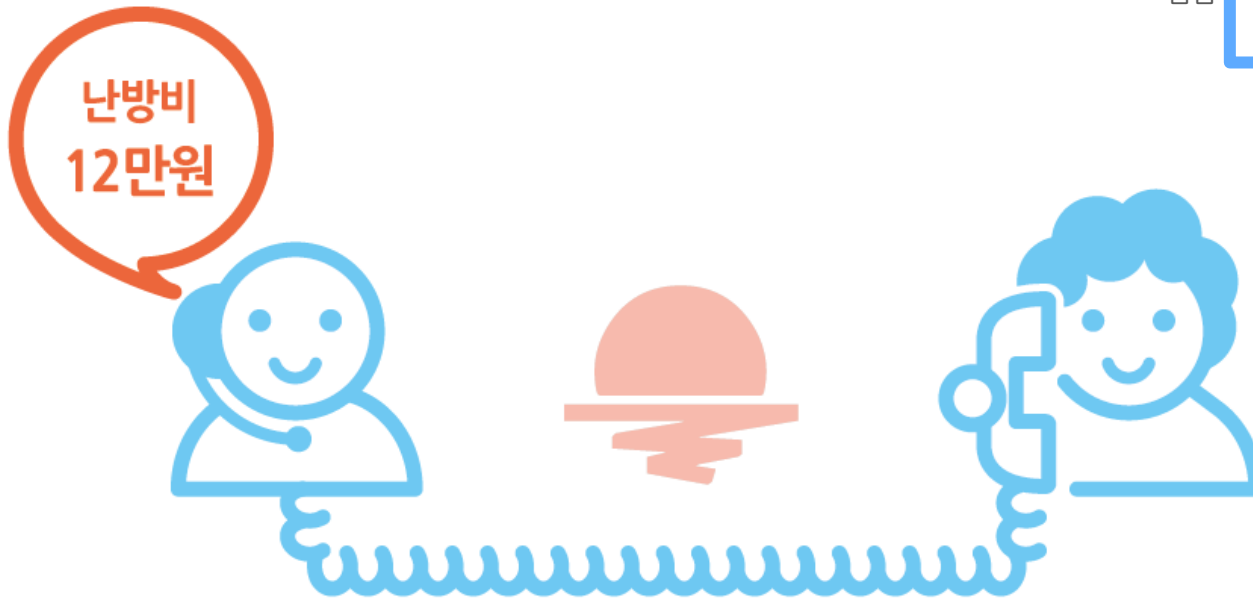
4

신청을  
완료합니다

## □ 전화 인증

### 지역난방공사 콜센터

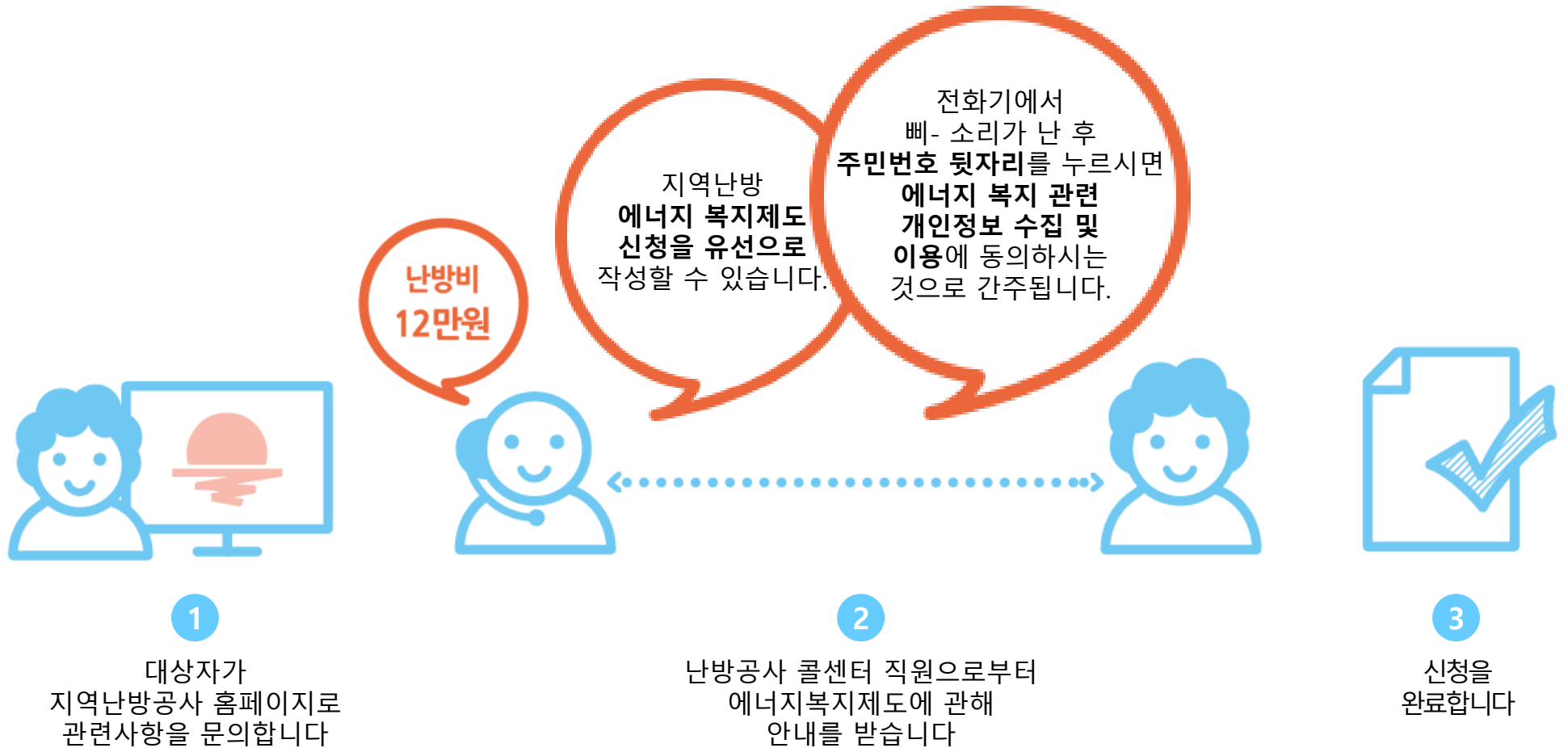
지역난방공사 홈페이지, 상담센터로 신청, 문의한 수요자에게 직접 전화하여  
개인 인증(주민번호 뒷자리를 직접 누르게 함)을 통해 향후 5년간 개인정보  
이용에 동의함



### 타겟 고객

공식 접점		인
비공식 접점		인
	미인	인

## □ 전화 인증 사용 시나리오



## □ ATM 활용

### 수급자 지원금 지급 계좌

에너지 복지요금 제도 내용 및 신청 전화 번호를 은행 ATM 기기 화면을 통하여 안내하고 이를 통해 쉽게 한국지역난방공사로 연락하도록 접점을 안내함



### 타겟 고객

공식 접점		
비공식 접점		
	미인지	인지

# □ ATM 화면 프로토타입



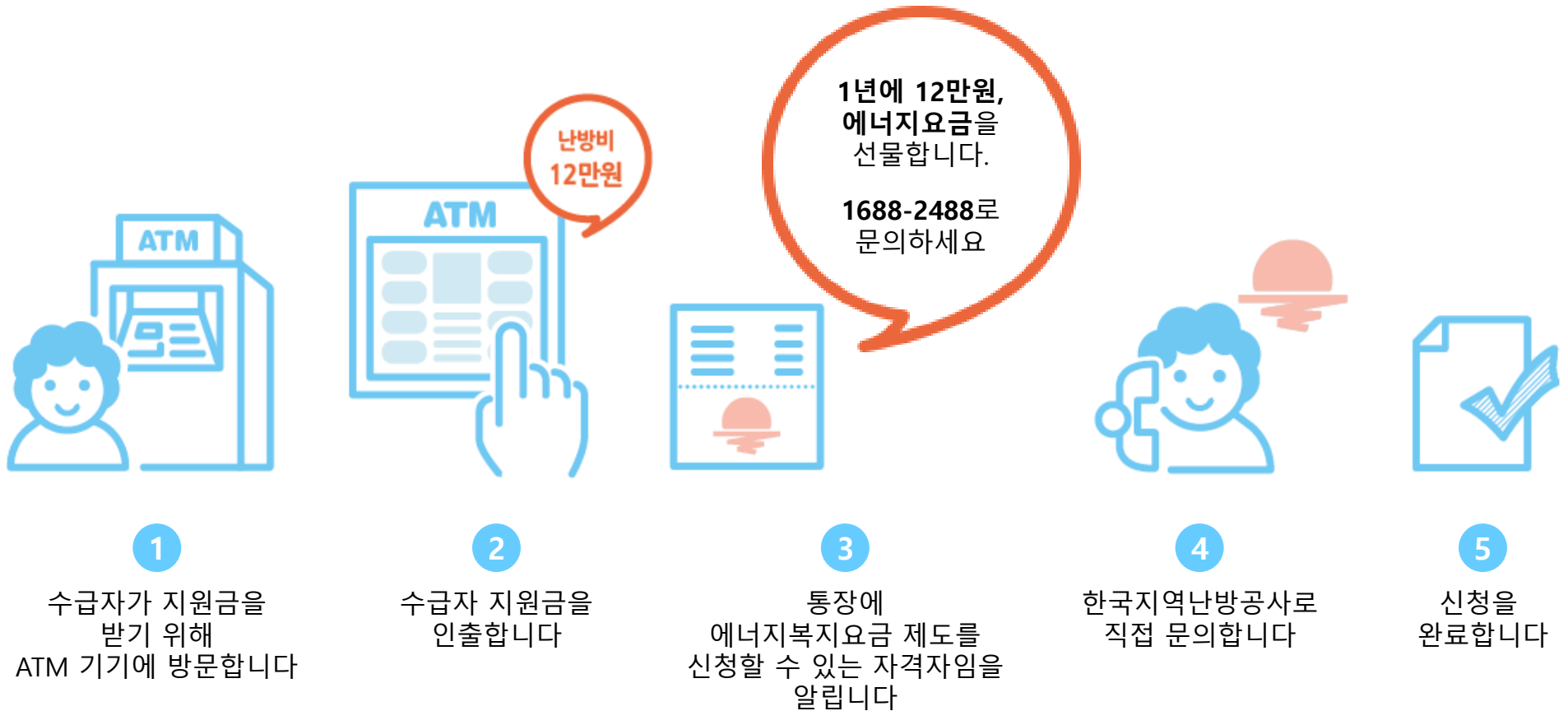


# □ 통장 인쇄 화면 프로토타입

		튼튼한 민족은행			농협	
년 월 일	찾으신금액	맡기신금액	남은금액	거래내용	거래점	
1	계좌번호: 208271-15-161082					
2	***** 이 예탁금은 법에 따른 기금에 의해 보호됩니다 *****					
3	20150620		₩500,000	₩500,000	기초생활수급	
4	20150620	₩500,000		₩0	기초생활수급	
5	*****					
6	***** 한국지역난방공사에서 지급하는 현금 선물 *****					
7	*****					
8			선물 입금 예정 금액	인출 가능 예정 금액		
9	20150720		₩10,000	₩10,000	한국지역난방공사	
10	*****					
11	***** 문의:한국지역난방공사 ☎1688-2488 *****					
12	*****					
13	20150720		₩500,000	₩500,000	기초생활수급	
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

■이 통장으로 전국 농축인삼협 어디서든지 거래하실 수 있습니다.

# □ ATM 사용 시나리오



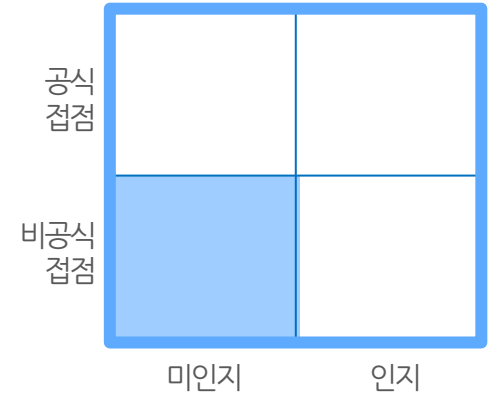
# □ Cable TV

## 지역 케이블 방송

24시간 TV를 시청하는 행동을 감안하여 주요 복지요금 제도 홍보를 케이블 채널을 통하여 안내함



## 타겟 고객



□ Cable TV 화면 프로토타입



# □ Cable TV 화면 프로토타입



## □ Cable TV 사용 시나리오





## 살펴보기

정부 3.0 과제 배경 / 국민디자인단 역할 / 팀 구성

## 다가가기

수요자 이해 / 인사이트 도출 / 에너지 복지제도 구현 현황

## 펼쳐보기

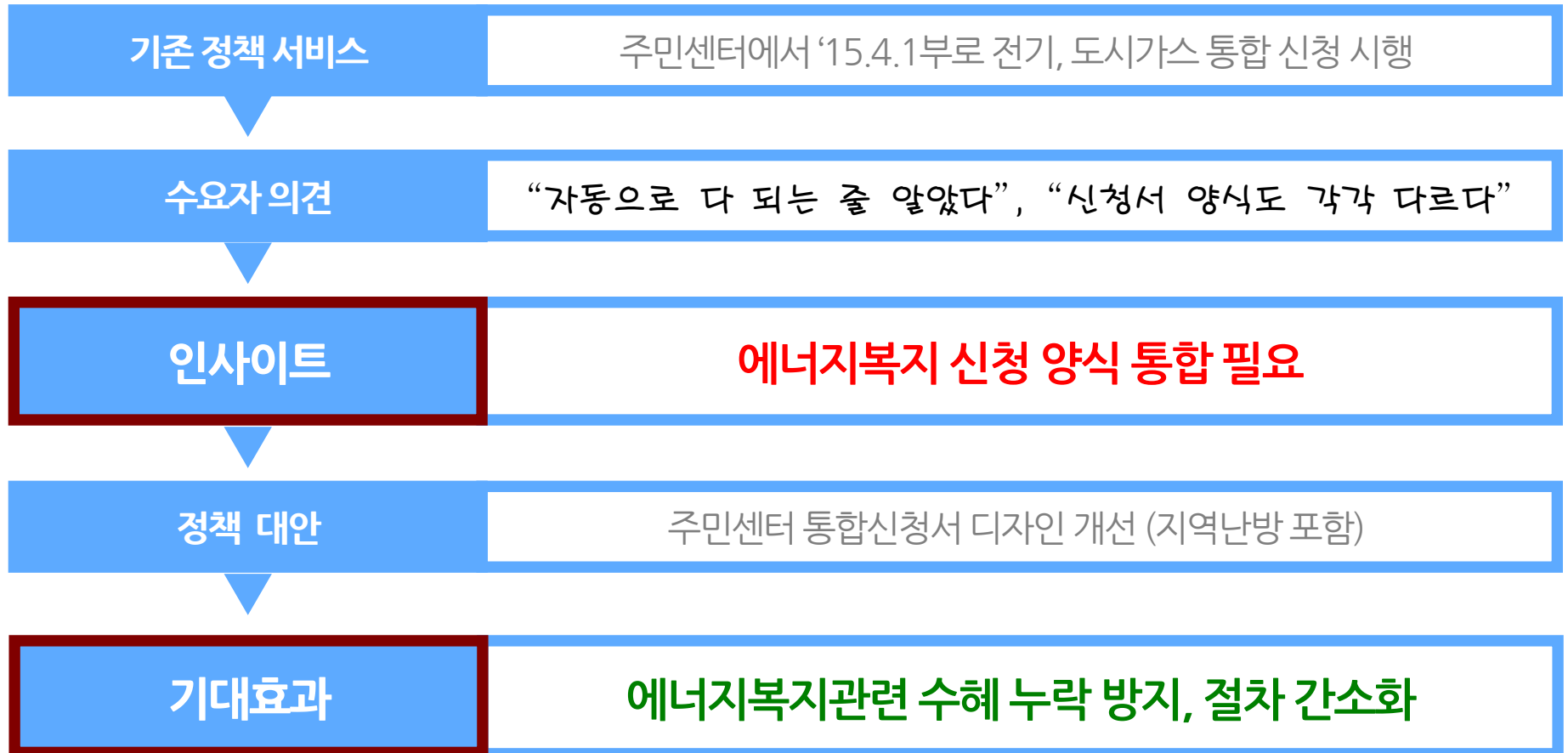
아이디어 도출 / 우선 순위 / 시나리오

## 바라보기

예상 성과 / 제언

## □ 국민디자인단 활동 전/후 개선사항

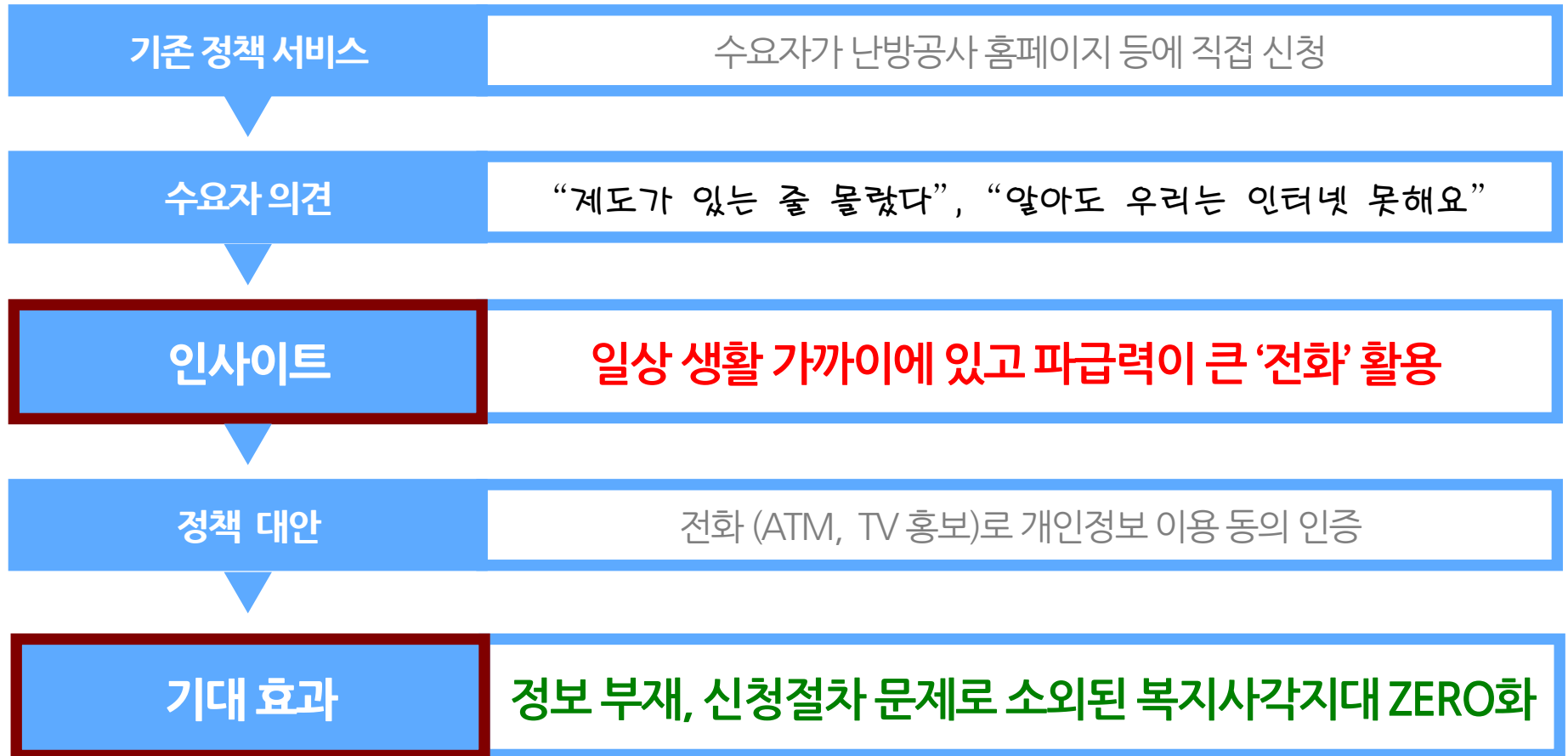
### 에너지복지 통합감면 절차에서 지역난방 소외





## □ 국민디자인단 활동 전/후 개선사항

수요자 생활접점(전화, ATM, TV)에 찾아가는 에너지복지제도 신청



# □ 국민 에너지 복지의 종합적 접근 (소감 및 제언)

에너지 복지제도의 대상이 되는 수요자 입장에서의 Touch Point 디자인  
에너지 사업자의 협력 및 정부의 통합적인 접근법이 필요



# □ 국민디자인단 드림팀 구성



따뜻한 가슴으로 미래를 디자인하는

**드림팀**  
Dream Team

행복한  
대한민국을 여는

정부



[ 개방 · 공유 · 소통 · 협력 ]

