

「One-stop 에너지복지요금」을 통한 복지사각지대 해소

2015. 7. 27.



산업통상자원부

「One-stop 에너지복지요금」을 통한 복지사각지대 해소

과제 분류	집중육성과제	주관 기관 (협업/관련 기관)	산업부 에너지수요관리과 (한국지역난방공사)
과제 담당자	서보용 주무관	담당자 전화번호	사무실 : 044-203-5386 H.P : 010-9357-3410

가. 현황 및 문제점 (Problem)

- 지역난방 에너지복지 지원제도 운영 현황
 - 지역난방 에너지복지 지원제도는 사회적 배려대상자의 요금부담 경감으로 서민생활 안정을 위해 지역난방 사용자가 최소한의 에너지 사용을 보장받을 수 있도록 지원자격에 따라 지역난방 열요금 부담의 일부를 감면, 지원하는 제도
 - '06년부터 지원했으며, '13년말 기준, 지역난방 15개 사업자 89억원 지원
 - * 35개 지역난방사업자 중 기본요금감면은 19개¹⁾ 사업자, 사회적배려대상자에 대한 에너지복지 요금감면 5개²⁾ 사업자 시행
- 지역난방 에너지복지 사각지대 해소 필요
 - 지역난방 에너지복지(요금감면) 지원을 받기 위해서는 대상자가 직접 온라인, 팩스, 유선, 방문 신청을 하여야 함
 - 저소득층 및 사회적 배려대상자들에게 온라인 신청 등 기존신청 방법들에 대한 접근이 쉽지 않아, 대상자이지만 지원을 못 받고 있는 복지사각지대 존재
 - 매년 지속적인 홍보에도 불구하고, 지역난방 에너지복지(요금감면) 지원제도 시행여부에 대한 인지 부족에 따른 지역난방 에너지복지 홍보 강화 필요

1) 공공4(SH공사, 부산시, 한국지역난방공사, 한남.중부.남부컨소시엄), 민간10(GS,안산 등), 구역전기5(부산정관,삼성에버랜드(주), 등)

2) SH공사, 한국지역난방공사, 한남.중부.남부컨소시엄, 부산시, 삼성에버랜드(주)

나. 정책 추진 내용 (Solution)

- ◆ **(정책 목표)** 에너지빈곤층에 대한 지역난방 에너지복지 사각지대 해소 및 지원 서비스 편의 제공
- ◆ **(주요 고객)** 지역난방 에너지복지(요금감면) 지원 대상
- ◆ **(추진 기간)** 15년 5월 ~ 17년 12월
- ◆ **(소요 예산)** 시스템 구축 비용 약 330백만원

□ **맞춤형 에너지복지 지원서비스 제공**을 위한 정부부처(산업부, 복지부)와 지역난방 공급사의 협업

○ 에너지복지 수혜대상자 누락 방지 및 지원 절차 간소화를 위해 복지부의 '행복e음'을 통한 수요자 중심의 맞춤형 서비스 제공

- 통합감면서비스 신청시 수요자의 욕구를 정확히 파악하여 필요한 에너지 서비스를 누락 없이 맞춤형으로 일괄 신청 안내

* '행복e음'을 통한 감면서비스 통합제공 : 전기, 가스, TV수신료, 이동통신요금 기 시행중

- 에너지복지 사업별(난방·전기·가스) 유사, 중복 서식의 통합 및 제출 서류를 정부 복지정보로 대체하여 **에너지복지 신청 간소화 및 지원대상자의 편의 극대화**

<맞춤형 에너지복지 지원서비스>



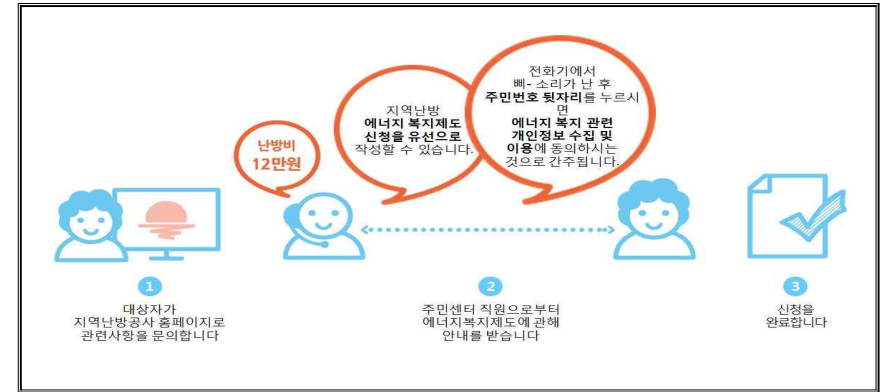
○ 정부 복지정보망 연계시스템 구축을 통한 「One-stop 에너지복지」 제공

- 사회적 배려대상자 지원 자격 신청 및 등록(행복e음에 등록)시 에너지 복지(요금감면)지원 통합시스템에 자동 연계되도록 시스템 구축

□ 에너지복지 지원서비스 강화 (국민디자인단 추가)

○ 지원대상자 전화인증 서비스 도입

- 사회적 배려대상자의 간편하고 빠른 에너지복지 지원신청이 가능하며, 개인정보보호 기능 강화 및 신뢰도, 편의성 확보



○ 에너지복지 지원제도 안내 및 홍보 방안 강화

- 사회적 배려대상자의 생활 형태에 따른 생활 체감형 에너지복지 지원 제도 안내 및 홍보 방안 검토

- ATM기, 지역 케이블방송을 활용한 에너지복지 정보제공 및 홍보 강화



다. 정책 추진 일정 (Action Plan)

- 맞춤형 에너지복지 지원서비스 제공
 - ‘행복e음’시스템 등록 정보 연계를 위해 부처 (산업부·복지부) 협의
 - 사회보장정보시스템 고도화 관련 지역난방 에너지복지 요금 지원 제도 반영 기 요청 (‘15. 4) *’15년 내 ‘행복e음’ 연계토록 지속 협의
 - 개별기관 내 에너지복지 지원 자격검증 시스템 구축 완료(‘15. 6)
 - 정부 복지정보망 연계시스템 구축을 통한 「One-stop 에너지복지」 제공
 - 에너지복지(요금감면)지원 통합시스템 구축 (~’16. 5)
 - 에너지복지지원 통합시스템 운영을 통한 「One-stop 에너지복지 요금」 제도 지속 운영 및 고도화 (‘17~)
- 에너지복지 지원 서비스 강화
 - 에너지복지 지원신청 방안 개선
 - 편의성과 접근성이 높은 전화인증 서비스 활용
 - 이용자의 민감한 개인정보 입력 없이 실명확인·본인확인 가능한 “주민번호 대체 전화인증 서비스” 도입 검토 (~’15. 11)
 - “주민번호 대체 전화인증 서비스” 시스템 구축 (~’16. 5)
 - 실 수요자(저소득층, 사회적배려 대상)의 생활체감형 홍보 방안 검토

< 연도별 주요 이행계획 >

	‘15년	‘16년	‘17년	‘18년
주요 이행 계획	<ul style="list-style-type: none"> - 정부부처, 기관과의 협업을 통한 복지정보 공유 기반 구축 · 복지부와 ‘행복e음’ 연계 요청 및 지속 협의 · 지역난방 에너지복지 지원제도 자격검증 시스템 구축(‘15. 5) 	<ul style="list-style-type: none"> - 에너지복지지원 통합 시스템 구축 · 행복e음 등 정부복지 정보망 연계, 기관별 관련 시스템 연계기능 구축 - 국민디자인단 홍보강화 방안 시행여부 검토 및 시행 - 전화인증서비스 시스템 구축 	<ul style="list-style-type: none"> - 에너지복지지원 통합 시스템 운영 · 에너지복지관련 토달 지원시스템 구축 및 운영 · 에너지복지 수혜정보 및 통계관리 기능 보완 	<ul style="list-style-type: none"> - 에너지복지지원 통합 시스템 고도화 · 장애관리 및 백업 등
소요 예산	30백만원	200백만원	100백만원	

라. 기대 효과 및 정부3.0 가치

- 에너지복지 지원 확대를 통한 복지사각지대 해소 및 에너지기본권 보장
 - 지원 대상을 찾아가는 맞춤형 에너지복지 지원으로 지원 확대
 - 정보 부재, 신청 절차 상의 문제로 소외된 복지사각지대 zero화
- 국민편익 증대 및 행정 간소화
 - 맞춤형 에너지복지 지원으로 국민 편익 증대 및 행복 지수 상승
 - 자격 변경에 따른 신청·지원 one-stop, 지원대상자 DB화 등 시스템 구축을 통한 자격검증 간소화 등 행정 간소화

< 과제 추진 전과 후 비교 >

구 분	과제 추진 전	과제 추진 후 기대효과
지원대상	- 지원 대상자 이더라도 신청자에 한해서 에너지 복지 지원	- 별도의 신청 없이도 자격 취득, 변경에 따라 지원 대상자 전원에게 지원
지원규모	- 신청 규모 만큼만 지원	- 지원자격 신규 취득자 전원에게 지원
자격검증	- 지원 대상자의 자격 검증을 위한 자격 서류 제출 등 자격검증 절차 복잡	- 행복e음 등 관련 정보 공유로 지원 대상자에 대한 자격검증 절차 간소화

- 지역난방 공급사의 정부 부처 정보 공유 및 지속적인 협력을 통한 에너지복지 지원확대로 국민의 편익 증대 및 행복지수 상승
 - (공유) 복지부 행복e음 등 정부 복지정보 공유 및 활용을 통한 에너지 복지 지원 강화
 - (협력) 정부기관과 에너지 공급사의 지속적 협업을 통한 에너지복지 지원 확대
 - 자격취득 및 상실, 전출입, 자격변경에 따른 중복 및 누락지원 방지
 - (소통) 국민과의 소통과 정책과정 전반에 참여하여 정책 이해도를 높이고 국민 참여방식의 정책설계 및 집행과정 개선

마. 홍보 계획

- 저소득층 및 사회적 배려대상자가 편리한 에너지복지 지원신청을 할 수 있도록 온/오프라인 홍보 수단을 활용하여 지속적인 홍보 실시

< 홍보 계획 >

구분	방법	내용	시행 시기
지면 홍보	보도자료/ 기획기사	○ " 행복e음을 통한 에너지 통합감면 " 복지부와 공동 보도자료	'16년 상반기
온라인	전광판 광고	○ 지역난방 공급사(한남 판교사옥 등) 외부 전광판 활용 One-stop 에너지복지 시행 홍보	연중
	대형포털 키워드 광고	○ 네이버, 다음, 구글 등 포털 키워드 광고 - "통합감면", "에너지복지", "요금감면", 등 키워드	연중
	배너교환	○ 지역난방 공급사 홈페이지 게시	연중
	웹	○ 웹사이트 게시물 게재	'15년 12월
	SNS 홍보	○ 한국지역난방공사 대학생 홍보대사를 통한 에너지복지 지원제도 페이스북, 트위터 홍보	'15년 12월
	지식in 댓글	○ 네이버 지식in 댓글 달기 - 에너지복지 요금감면관련 FAQ	'15년 12월
오프라인	포스터, 홍보물, 브로슈어 배포	○ 지역난방 공급지역내 주민센터 ○ 지역난방 사용자(관리사무소) ○ 지역난방협회(35개 회원사)	연중
	설명회	○ 지역난방협회 회원사 정기모임(월1회)	연중

첨부1

국민디자인단 활동 전·후 정책변화 비교

(Before) 홀로 사시는 임순덕(75세, 여성) 할머니는 기초생활수급자이다. 그래서 나라에서 매달마다 주는 생계급여로 생활을 영위해왔다. 다리가 좋지 않아 하루의 대부분을 집안에서 보낸다. 오늘도 그녀는 방에서 뉴스를 보다가 "이제 닥쳐올 한파가 작년보다 더욱 강력할 전망이다."라는 소식을 듣는다. 작년에 난방요금이 부담스러워 냉방에서 이불을 겹쳐서 생활하며 겨울을 났던 기억을 떠올라 몸이 저절로 움츠러든다. 올 겨울을 작년처럼 보내다간 늙어죽기 전에 먼저 얼어 죽겠다는 예감이 들었기 때문에, 그녀는 난방요금을 줄일 수 있는 방법을 고민한다.



(After) 작년 겨울 임순덕씨는 숨이불로 몸을 감싼 채 뉴스를 보고 있었다. 뉴스 사이에 들어주는 광고를 아무 생각 없이 보다가 놀라운 것을 보게 된다. 바로 지역난방공사에서 내보낸 광고인데, '지금 이 광고를 보고 있는 기초생활수급자를 비롯한 사회적 취약계층 여러분에게 지역난방 요금의 일부를 지원하고 있사오니 신청해주세요!'라는 요지였다. 깜짝 놀란 그녀는 난방공사에 전화를 걸었다.

"맞습니다! 고객님, 근처 주민센터에 방문하시어 신청서를 쓰거나, 지금 들려드리는 전화기에서 삐~ 소리가 나면 주민번호 뒷자리만 입력하면, 1년 후에 고객님의 계좌로 지난 1년간의 지역난방 요금중 감면액을 한 번에 입금해 드립니다." 그녀는 내년이라도 겨울을 좀 더 따뜻하게 보낼 수 있다는 작은 희망에 부풀었다. 고객센터 상담사가 얘기한 주민번호 누르는 것은 눈이 어두워 하지 못해 포기했다. 대신 옷을 주섬 주섬 걸치고 가까운 주민센터로 갔다. 주민센터에 갔더니 정말로 신청서가 있었다. 근데 신청서 하나만 쓰면 지역난방뿐만 아니라, 전기, 도시가스 요금까지 지원을 해준다. 기억을 더듬다가 순덕씨는 도시가스 요금도 지원 신청을 하지 않았다는 사실을 깨달았다. '지역난방만 지원받으려고 했는데, 몰랐던 도시가스까지 지원받을 수 있으니 정말 감사하구먼!' 몇 주 내내 우울했던 감정이 따뜻해지는 느낌이 들었다.

1년 후 오늘 여느 때처럼 생계급여를 출금하기 위해 동네은행을 방문한 순덕씨는 깜짝 놀란다. 거래 후 통장을 보니, '한국지역난방공사에서 지급하는 현금 선물: 120,000 원'라는 내역이 찍힌 것을 발견한다. 또한 ATM기 상단부 광고화면에는 작년 TV에서 보았던 '지역난방공사에서 지역난방 요금의 일부를 지원하고 있으니 신청하라'는 광고가 흘러나오고 있음을 본다. 그녀는 기쁜 마음으로 되뇌인다. "아무것도 모르는 우리에게 정부가 감사하게도 먼저 정보를 알려주네! 덕분에 올 겨울부터는 조금이라도 따뜻하게 보낼 수 있겠구먼..."

- **(미션)** 한국지역난방공사에서는 지역난방 사용자중 저소득층 및 사회적 배려대상자에 대한 에너지복지에 쉽게 다가갈 수 있도록 수요자 경험에 따른 정보부재, 신청절차의 어려움에 대한 생활접점을 찾아내어 **실수요자들이 쉽게 신청하는 에너지복지 방안**을 제시하려고 합니다.

- **(디자인단 구성)** 서비스디자이너, 전문가, 일반시민, 대학생, 사업담당 공무원 등 7명

구분	성명/소속/직위	활동 소감
서비스 디자이너	유병철 (주)유앤디자인 대표	<p>"이번 국민디자인단 과제에 서비스 디자이너로 참여하면서, 정부에서 행정 수요자들에게 다가가기 위해 진심으로 노력하고 있다는 것을 다시 한 번 확인했습니다.</p> <p>한편, 이러한 행정자치부와 각 부처의 적극적인 노력에도 불구하고 아직 서비스의 직접 대상이 되는 국민들은 여전히 많은 불편을 느끼고 있다는 것을 또한 확인했습니다.</p> <p>이번 중앙부처 집중육성과제를 계기로 각부처, 산하기관, 일선 담당 공무원 모두가 힘을 합쳐 더욱 국민들에게 다가가는 정부 3.0의 취지를 잘 살려 나갔으면 합니다.</p> <p>이러한 노력을 할 때, 국민들의 의견을 잘 들을 수 있는 국민디자인단의 활동이 더욱 활성화 되었으면 합니다.</p> <p>저는 이번 산업통상자원부 에너지복지요금 과제에 함께 참여하면서 열정에 가득찬 국민디자인단 개개인의 노력과 정성에 진심으로 감동하였습니다. 이러한 소중한 자원들을 앞으로도 계속 활용하여 더 많은 목소리가 국민들을 위한 정책으로 구체화 되었으면 좋겠습니다."</p>
전문가	서임경 차장 (한국지역난방공사)	서비스디자이너가 공공분야의 요구를 새로운 관점에서 접근할 수 있는 중요한 수단으로 활용되어 에너지복지 분야의 체계적인 정책디자인 추진이 국민중심의 가치창출이 될 수 있는 계기가 되었으면 합니다.
정책 수요자	김승준 (주)세화하이테크 매니저	<p>대한민국 국민입장으로서 전해진 작은 목소리가 나라정책에 조금이나마 일조할 수 있었다는 점에서 흥미로운 경험이었다. 그리고 나오는 전혀 상관이 없는 세상사로 생각한, 그리고 관심을 가지지 않았던 공공정책분야에 눈을 돌리는 계기가 되었다.</p> <p>이번 정부3.0프로젝트처럼 디자인싱킹으로 따뜻하고 부드러운 수요자 관점의 공공정책 아이디어들이 더욱 많이 만들어지고 실질적으로 반영되어, 삭막하고 차가워진 우리나라 현실에 녹아들어가 국민들을 따뜻하게 감싸 주었으면 얼마나 더 좋을까라고 생각해볼 수도 합니다.</p>
	김정현 (연세대학교 대학생)	사회복지를 공부하는 학생으로써, 더 나은 에너지복지를 실무단계에서 고민할 수 있는 기회가 되었습니다. 이번 활동을 계기로 정부 3.0의 모토처럼 정부정책에 직접 참여하고 제안을 하는 국민이 될 수 있도록 하겠습니다.
	양아름 (시민)	저는 서비스디자인 교육을 듣다가 우연히 디자인단 활동을 하게 되었는데, 복지라는 다소 무거운 주제로 활동을 하면서 모든 사람이 만족하는 디자인이 어렵듯 모든 국민을 만족시키는 복지디자인도 참 어렵다는걸 느꼈습니다. 하지만 수요자와 정부가 함께 호흡할 기회가 많아져 정부3.0이 진화한다면, 모두가 행복한 대한민국이 될 수 있으리란 확신이 들었습니다.
	조승미 (성균관대학교 소속)	현재 필드에계신 여러 분야의 전문가들과 함께 프로젝트를 진행할 수 있어서 좋았습니다. 다음에 기회가 된다면, 또 참여하고 싶네요^^
주관부서 (사업담당)	서보용 주무관 (에너지관리과)	짧은 시간이지만 현장의 소리에 귀 기울이고 국민의 입장에서 소통하는 기회가 되어 협력과 화합으로 하나의 목표를 가지고 다양한 관점에서 정책을 살펴보는 소중한 시간이었습니다.

* 정부3.0 담당 : 창조행정담당관실 김철영 사무관

- **(아이디어 제안)** 지역난방 에너지복지 지원제도 시행에 있어 디자인단은 에너지복지 수요자를 이해하고 다가가기 위해 제도 측면에서 바라본 통찰을 통해 생활 접점에서 쉽고 편리하게 에너지복지를 신청할 수 있도록 일상생활 환경 측면에서 밀착 관찰하고 의견을 청취한 결과, 에너지복지제도에 다양한 이해관계자가 존재하며 따라서 수요자의 일상생활의 이해관계도를 구성하였습니다.



- ① **통합감면신청** : 수요자가 주민센터 방문시 지역난방, 전기, 도시가스 요금감면을 하나의 통합된 양식의 신청서에 작성하는 것으로 신청동의 하여, **에너지복지지원 신청 편의성 제공**
- ② **전화인증 서비스** : 지역난방공사 홈페이지, 고객센터로 신청, 문의한 수요자에게 직접 전화하여 본인인증을 통해 **에너지복지 지원신청 접근성을 높이고 개인정보보호에 대한 신뢰도 상승**
- ③ **ATM 및 통장, 지역(케이블)방송을 활용한 안내 홍보** : **신체적 제약**을 받는 수요자와 접촉하는 모든 접점을 예측하여 매월 수당입출금을 위한 은행방문, 지역케이블방송을 통한 요금감면제도 안내시 지역난방 고객센터 또는 셋톱박스를 통한 신청으로 **일상 생활에 효과적이고 효율적인 홍보 방안 제시**

■ (활동중 에피소드)

“One-stop 에너지복지요금”을 서비스 디자인하는데 있어서 중요한 것은 복지혜택을 받을 사회적 배려대상자의 생활방식을 파악하는 것과 그들의 필요에 맞는 복지시스템을 디자인하는 것이다. 그렇게 해야만 보다 효과적인 지역난방 에너지복지서비스를 제공할 수 있기 때문에, 우리는 그들의 생활패턴과 생각을 파악하는 관점을 바탕으로 사회적 배려대상자와의 인터뷰를 중요한 과제로 하는 프로젝트를 시작하였다.

처음에는 한국지역난방공사 사업지역에 거주하는 대상자와의 인터뷰를 계획하였다. 그러나 개인정보보호에 대한 법적제약으로 인해 대상자의 거주지 주소나 연락처 같은 개인정보를 받을 수 없게 되었다. 결국 직접 발로 뛰어다니며 인터뷰 대상자를 구할 수 밖에 없었고, 단원들이 번갈아가며 시간을 내어 화성지역 내 지역난방공급 아파트의 관리사무소를 방문해 대상자를 구하고자 했다. 그러나 관리사무소 또한 거주자의 개인정보보호를 위해 대상자 정보를 제공할 수 없다는 답변을 주었다. 대구에 있는 지역난방 공급지역아파트까지 찾아가 보았지만, 똑같은 대답뿐이었다.

다른 방법으로 인터뷰 대상자를 찾아야겠다는 고민을 하던 와중에, ○○요양병원에서 생활하시는 어르신들을 만나 인터뷰할 수 있다는 연락을 받았다. 요양병원에서 생활하시는 어르신들과 사회적 배려대상자는 서로 비슷한 점이 많기 때문에, 그분들과의 인터뷰도 큰 도움이 될 수 있다고 판단했다. 그리하여 요양병원을 방문하려는 차나, 메르스가 발생했다. 요양병원에 계시는 어르신들은 면역력이 특히 약하신 상태이므로, 감염 예방을 위해 외부인들과의 접촉을 조심하셔야 했다. 우리 또한 메르스의 위험에서 자유롭지 못했기에, 요양병원 노인 분들과의 인터뷰직전 단계에서 무산되고 말았다.

수차례의 실패를 겪고 난 후, 우리는 간단하게만 생각했던 인터뷰가 개인정보 유출에 대한 두려움, 낯선 사람에 대한 불신 등의 문제로 인해 까다로운 작업이 될 수 있음을 알게 되었다. 하지만 우리 모두 국민디자인단의 활동에 애정을 가지고 있었기에, 포기하지 않고 현재 상황을 어떻게 극복해 나갈지 고민하며, 새로운 방법들을 모색하였다.

그러던 어느 날 우연히 사회적 배려대상자들이 친목을 다지고 복지정보를 공유하는 인터넷 카페를 발견하였다. 그곳에서 인터뷰 대상자를 드디어 구할 수 있겠다는 기대를 품고, 카페에 인터뷰 대상자를 모집하는 글을 게시하였다. 그 과정에서 보수적이고 폐쇄적인 성향의 일부 운영진들로부터 오해를 받고 카페접근 금지처분을 받는 해프닝이 벌어졌지만, 우리 프로젝트의 취지를 이해하시는 분들의 배려로 무사히 인터뷰 대상자 모집을 진행할 수 있었다. 그 결과 원주와 대전을 방문하여 소중한 인터뷰 자료를 확보할 수 있었다.

이 모든 과정이 이루어지기까지 계획보다 많은 약 2달의 시간이 소요되었으며, 크고 작은 시도와 실패가 반복되었다. 서비스 디자인의 특성상 대상자를 직접 만나야 프로젝트 진행이 가능했던 우리였기에, 프로젝트의 앞날이 한동안은 보이지 않기도 했다. 지금에 와서 생각해보면 이런 어려움을 함께 겪었기에 우리 디자인단은 짧은 시간이었지만 서로를 보다 신뢰할 수 있게 되었고, 이를 바탕으로 많은 기대와 희망을 가지고 프로젝트에 전념할 수 있는 계기가 되었다.

- (실행) 제안된 정책아이디어 실행을 위해 '15년내에 복지부의 행복e음 연계 작업을 완료하고 '16년 6월까지 230백만원의 사업비를 이용하여 정부복지정보 활용을 위한 망연계 및 에너지복지 지원시스템을 구축하여, 에너지복지관련 수혜 누락방지하고 실 수요자를 위한 일상생활 가까이에서 수요자 생활접점에 찾아가는 홍보방안을 추진하여 정보부재 또는 신청절차의 어려움으로 소외된 복지사각지대를 해소해 나갈 예정입니다.

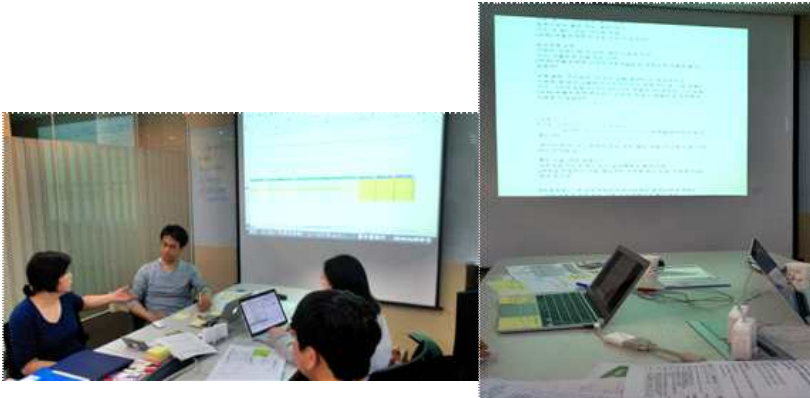
1. 1차 팀미팅

일시: 5월 7일
 장소: 서현동 토즈
 참석자: 유병철, 노태우, 서임경, 김승준, 김정현, 양아름, 조승미
 활동: 프로젝트 주제 및 에너지 복지와 관련된 이해관계자에 대한 공부를 했다. 추후 인터뷰 활동을 진행하기 위해서 인터뷰항목을 만들었다.
 사진:



2. 2차 팀미팅

일시: 5월 14일
 장소: 수내동 오너스타워
 참석자: 유병철, 서임경, 김승준, 김정현, 양아름
 활동: 인터뷰 대상자를 어떻게 만날 수 있을지에 대하여 토의를 진행했다. 현재 정부기관 및 공기업에서 진행중인 에너지요금지원제도를 분석하였다. 만약 인터뷰를 하지 못할 경우를 대비하여 프로젝트와 관련된 실험('복지'라는 용어에 대한 느낌, 복지요금에 대한 가치인식 등)을 계획했다.
 사진:



3. 경기도 화성시 현장조사

일시: 5월 15일
 장소: 경기도 화성시 아파트관리사무소
 참석자: 유병철, 김정현
 활동: 한국지역난방공사의 사업지역인 화성시에 있는 아파트관리사무소를 방문하여 대상자섭의를 시도했다.
 사진: 당사자가 촬영을 원치 않아서 촬영하지 않았습니다.

4. 문헌조사

일시: 5월 16일
 장소: 국립중앙도서관
 참석자: 김승준, 양아름
 활동: 문헌조사를 통해 대상자에 대한 정보를 수집하였다. 인터뷰를 하지 못하게 될 때를 대비하여, 국민들을 대상으로 진행할 수 있는 실험용 설문지를 제작했다.
 사진:



5. 대구광역시 현장인터뷰

일시: 5월 18일
 장소: 대구광역시 아파트관리사무소
 참석자: 유병철
 활동: 한국지역난방공사의 사업지역인 대구광역시에 있는 아파트관리사무소를 방문하여, 대상자섭의를 시도하고 관리자와 인터뷰를 진행했다.
 사진:



6. 3차 팀미팅

일시: 5월 20일

장소: 수내동 오너스타워

참석자: 유병철, 서임경, 김정현, 양아름, 조승미

활동: 현장조사 및 현장인터뷰 결과공유와 함께 복지요급사업의 현실 및 한계를 이해했다. 에너지복지와 관련된 제도분석을 진행하고, 문헌조사결과에 따라 인터뷰설문지를 수정 및 보완했다.

사진:



7. 4차 팀미팅

일시: 5월 28일

장소: 판교 경기창조경제혁신센터

참석자: 유병철, 김승준, 김정현, 양아름, 조승미

활동: 그동안의 분석을 바탕으로 'Simple Journey Map'을 만들어 대상자의 생활패턴을 도출하였다.

사진:



8. 강원도 원주시 현장인터뷰

일시: 6월 4일

장소: 강원도 원주시

참석자: 김정현

활동: 차상위계층 대상자를 직접 만나 인터뷰를 진행했다.

사진: 당사자가 촬영을 원치 않아서 촬영하지 않았습니다.

9. 대전 현장인터뷰

일시: 6월 5일

장소: 대전광역시

참석자: 유병철, 김정현

활동: 기초생활수급자 대상자를 직접 만나 인터뷰를 진행했다.

사진: 당사자가 촬영을 원치 않아서 촬영하지 않았습니다.

10. 5차 팀미팅

일시: 6월 10일

장소: 판교 경기창조경제혁신센터

참석자: 유병철, 서임경, 김승준, 양아름, 조승미

활동: 현장인터뷰결과를 공유하고, 이를 토대로 핵심 내용을 도출했다. 도출된 핵심 내용을 바탕으로 아이디어를 제안하는 활동을 진행했다.



11. 6차 팀미팅

일시: 6월 17일

장소: 판교 경기창조경제혁신센터

참석자: 유병철, 김승준, 김정현, 양아름, 조승미

활동: 대상자의 행동패턴을 만들고 발표를 위한 전체적인 발표전략을 수립했다. 역할분담을 통해 최종발표의 구성요소들을 만들게 하였다.



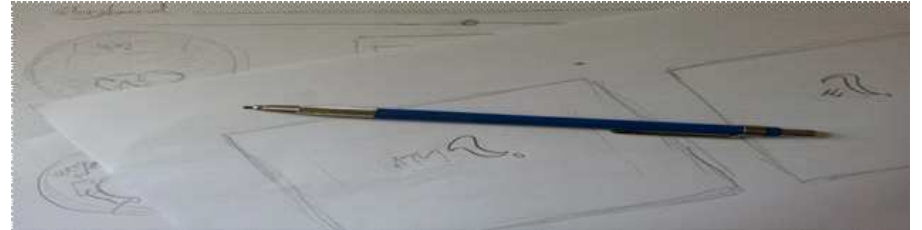
12. 7차 팀미팅

일시: 7월 2일

장소: 판교 경기창조혁신센터

참석자: 유병철, 서임경, 김승준, 김정현, 조승미

활동: 그동안 만들어진 최종발표내용을 점검하고 보완작업을 진행했다.



12. 8차 팀미팅

일시: 7월 15일

장소: 서현 에니비즈니스센터

참석자: 유병철, 서임경, 김승준, 김정현, 조승미

활동: 최종발표 시뮬레이션을 진행하고, 수정을 함께 진행했다.

사진:



첨부3

서비스디자인 단계별 산출물

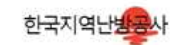
※ 정부3.0 국민디자인단 중앙부처 집중육성과제 성과 발표자료 별첨



One-Stop

에너지 복지요금을 통한 복지 사각지대 해소

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



□ **현황 및 문제점**

- 지역난방 에너지복지 지원제도 현황
 - '06년부터 지원, '13년말 기준, 지역난방 15개 사업자 **89억원** 지원
- 지속적인 홍보에도 불구하고, 지역난방 에너지복지 지원제도에 대한 인지 부족과 온라인 신청 등 기존 신청 방법*에 대한 접근이 쉽지 않아 복지 사각지대 존재
 - * 기존 지역난방 에너지복지 신청방법 : 온라인, 팩스, 방문 신청

□ **추진 내용**

- 수요자 중심의 「One-stop 에너지복지요금」 서비스 제공
 - 복지부 행복e음을 통한 통합감면서비스 신청시 수요자의 욕구를 정확히 파악하여 필요한 에너지서비스를 누락 없이 일괄 제공
 - * 행복e음을 통한 감면서비스 (전기, 가스, TV수신료 등 기 시행중)
- 에너지복지 지원 서비스 강화 (국민디자인단 추가)
 - 에너지복지지원 신청 대상자의 민감한 개인정보 보호 및 접근성, 편의성을 고려한 전화인증 서비스 활용
 - ATM기, 지역케이블방송 활용한 에너지복지 정보제공 및 홍보 강화

□ **향후 계획(일정)**

- 맞춤형 에너지복지 지원서비스 제공
 - '행복e음'시스템 등록 정보 연계(~'15.12)
 - 복지정보망 연계시스템 구축을 통한 「One-stop 에너지복지」 제공 (~'16. 5)
 - 「One-stop 에너지복지」 제도 지속 운영 및 고도화 ('17~)
- 에너지복지 지원 서비스 강화
 - 편의성과 접근성이 높은 전화인증 서비스 구축(~'16. 5)