



**「심표」 걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는  
유니버설 국립자연휴양림**

---

2024. 10.



산림청  
국립자연휴양림관리소

## 「쉽표」 걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 유니버설 국립자연휴양림

- 추진배경 : “휴양림? 저에겐 꿈같은 이야기일 뿐이에요”
  - 자연과는 더더욱 멀리 떨어진 사람들. 이동약자
    - 국립자연휴양림 보편적 이용에 다수 장애 요소 존재
    - 단편적 시설개선으로 이용 쏠과정에 대한 서비스는 부족한 상황
- 추진내용 : **실수요자가 디자인하고, 휴양림은 손을 맞잡고!**
  - [예약-방문-휴양-귀가] 쏠과정의 이용 편의를 제고하고, 특히 기관간 협력을 통해 마음편히 갈 수 있는 산림 휴양 서비스 개발 및 확산
- 추진성과 및 기대효과

걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 이동약자 산림휴양 서비스, 쉽표	
<b>예약, 정보의 부담은 덜고!</b>	<b>이동의 부담은 덜고!</b>
<p>산림청 국립자연휴양림관리소 부산광역시</p> <p>1. 이동약자 산림휴양서비스 쉽표 홍보 2. 지역민 이동약자 우선예약 혜택 3. 장애인 시설 정보제공</p>	<p>예약 날짜에 장애인 콜택시 이동편 지원</p>  <p>1.예약 2.이동</p>
<p>1. 활동보조인 지원 2. 장애인 친화 프로그램 제공 3. 국립자연휴양림 장애인 친화시설 제공 4. 보조시설 제공</p>	<p>3.여가 4.귀가</p> <p>국립자연휴양림 이용 피드백 체계적인 이동약자 자연휴양림 이용 시스템 구축시 활용</p>
<b>활동보조인 지원으로 부담은 덜고!</b>	<b>피드백으로 서비스 개선!</b>

<p>「공급자 중심」의 국립자연휴양림(AS-IS)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애친화시설 개편, 우선예약제 마련 등 기관(휴양림) 입장의 산림휴양서비스 제공</li> <li>• 개별 기관(휴양림) 단위로 프로그램이 기획·운영되어 정책효과가 다소 떨어짐</li> </ul>	<p>「수요자 맞춤형」 국립자연휴양림(TO-BE)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [예약-방문-휴양] 쏠 과정에서의 맞춤형 서비스를 제공하여 수요자의 편의성 제고</li> <li>• 지자체·민간협회 등과의 민관협력을 통해 체계적인 서비스 다각화 및 품질 제고</li> </ul>
---	--

➡ 향후 다양한 사회복지프로그램에 적용 가능할 것으로 기대

- 향후계획
  - 유니버설 디자인 적용 휴양서비스 개선사업 추진·확대(~'25.1월)
    - ※ 국립달음산자연휴양림 시범운영(10.28~29) 결과 반영, 추후 점진적 확대 예정

# I

## 「쉽표」 걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 유니버설 국립자연휴양림

과제유형	기획·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관	산림청(국립자연휴양림관리소)	과제담당자	진소희 주무관 연락처 : 042-580-5524 이메일 : thgml4145@korea.kr
협업기관	부산광역시 장애인복지과		

### 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 국립자연휴양림을 이용하는 전 과정에(오고 가는 과정, 머무는 시간 등) 유니버설 디자인을 활용한 서비스를 적용하여, 이동 약자 등 국민 누구에게나 보편적 산림휴양 기회 제공
  - ➔ 이동약자 中 1차 핵심수요자 지체장애인 국립자연휴양림 이용 전 과정 서비스 개발
  - ➔ 지자체와 연계하여, 국립자연휴양림의 협업 서비스 개발
  - ➔ 산림복지 및 지역 장애인 복지 실현
- ◆ (주 수요자) 국립자연휴양림 이용에 실질적 어려움을 겪는 이동약자
- ◆ (추진기간) '24. 4~11
- ◆ (소요예산) ('24) (정책디자인 운영) 20백만원
- ◆ (사업내용) 지자체 장애인복지과와 협업을 통해 이동 약자도 이용 가능한 무장애 휴양서비스 개발, 보편적 휴양서비스 제공 실현

### 걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 이동약자 산림휴양 서비스, 쉽표

#### 예약, 정보의 부담은 덜고!



1. 이동약자 산림휴양서비스 쉽표 홍보
2. 지역민 이동약자 우선예약 혜택
3. 장애인 시설 정보제공

1.예약

#### 이동의 부담은 덜고!

예약 날짜에 장애인 콜택시 이동편 지원



2.이동

1. 활동보조인 지원
2. 장애인 친화 프로그램 제공
3. 국립자연휴양림 장애인 친화시설 제공
4. 보조시설 제공

3.여가

4.귀가

국립자연휴양림 이용 피드백 체계적인 이동약자 자연휴양림 이용 시스템 구축시 활용

#### 활동보조인 지원으로 부담은 덜고!

#### 피드백으로 서비스 개선!

## 2

## 추진배경

### ※ 추진목표

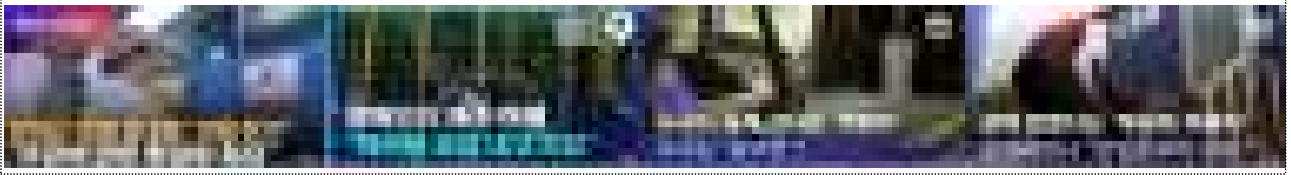
- 국립자연휴양림을 이용하는 전 과정에(오고 가는 과정, 머무는 시간 등) 유니버설 디자인을 적용한 서비스를 적용하여, 이동 약자 등 국민 누구에게나 보편적 산림복지 제공

### □ 과제 추진의 필요성

#### 문제점 ① 이동약자의 높은 여행장벽

##### ○ '장애인 10명 중 8명 최근 1년간 집콕'

- 무장애 여행지 부족 또는 여행지 내 장애인 맞춤 시설·정보 부족 등의 이유로 이동약자들의 여행 자체에 높은 장벽 발생



##### ○ 자연과는 더더욱 멀리 떨어진 사람들. 이동약자

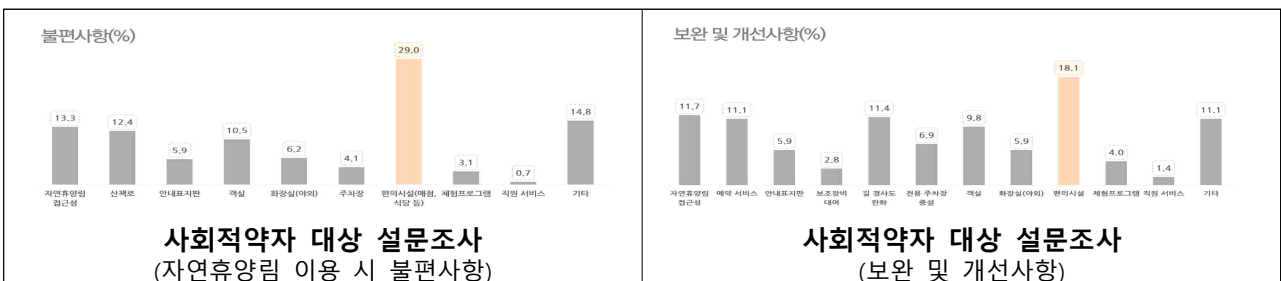
- 접근성이 부족한 자연환경과 미비한 시설 및 인프라는 장거리 이동이 어려운 장애인에게 더 큰 제약으로 작용

#### 이동약자에겐 어려운 "숲 힐링" (2024.03.13 비즈니스 플러스)

신체장애를 겪고 있는 A군(7)은 얼마 전 설레는 마음에 외출했다가 진이 다 빠졌다. 이른 봄기운에 나선 숲체험 프로그램이었는데, 가는 길이 워낙 험난했기 때문이다. 오랜만에 찾은 숲에서는 잠시나마 자연을 만끽할 수 있어 좋았지만, 귀갓길에도 고행은 피할 수 없었다.

#### 문제점 ② 국립자연휴양림 보편적 이용에 다수 장애 요소 존재

- 국립자연휴양림을 방문하는 장애인, 고령자 등 이동 약자의 수는 매년 증가하고 있으나, 시설(전용 객실, 무장애 테크로드 등) 중심의 단편적 시설개선으로 추가적인 서비스 제공이 부족한 상황



국립자연휴양림 사회적 약자 위한 맞춤형 서비스 및 프로그램		
구분	자연휴양림 장애인·실버 우선예약 및 할인 정책	사회적 약자 대상 맞춤형 찾아가는 산림휴양 프로그램
대상	산림복지 소외자 산림복지바우처 카드 소지자	장애인 및 고령자 등
특이 사항	자연휴양림 예약 편의 제공 자연휴양림 이용 前 서비스	복지시설*로 찾아가는 서비스 제공 <small>* 치매안심센터, 정신건강증진센터, 노인복지회관, 주민보호센터, 요양병원 등</small>

- 이동 약자를 위한 서비스는 시설개선의 속도를 따라가지 못하고 현재 제공하는 편의 서비스는 대부분 휴양림 이용 전 단계까지만 제공 되는 경우가 다수(장애인 우선 예약제)

**필요성 ①**    **국립자연휴양림 산림휴양서비스 보편적 기회 제공**



- 국립자연휴양림에서 제공하는 산림휴양서비스는 전 국민을 대상으로 하는 대국민 서비스이나, 이동약자 등 복지 사각지대에 놓인 장애인을 위한 서비스 제공에 어려움을 겪고 있음
  - 산림휴양서비스의 보편적 기회 제공을 위해, 이동약자를 포함한 모든 국민이 편리하게 이용할 수 있도록 국립자연휴양림의 전 과정에 대한 **통합적 개선 필요**
    - ⇒ 정책 수요자를 대상으로 휴양림 직접 체험을 통한 실질적 개선점을 발굴, 이동약자의 접근성을 고려한 보편적 인프라 구축 포함한 모든 국민이 누릴 수 있는 **보편적 인프라 구축**
- \* 국립자연휴양림 특성(지형, 인력 등)을 고려한 점진적 개선 필요




## 3

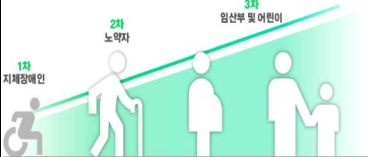

## 추진내용

## 가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	이정희 교수(부경대)	○ 전문가로서 전문지식 제공 ○ 정책방향 및 해결방안 아이디어 제시
		주재현(산림교육전문가)	
	정책 수요자	박정림 (고령층 이동약자)	○ 사업 대상 지역 주민 의견 수렴 ○ 수요자 입장의 관점 및 아이디어 제시 ○ 현장인터뷰 또는 설문조사 수행
		전혜정 (고령층 이동약자)	
		이찬호(지체장애인)	
		배난희(일반국민) * 이동약자(아동) 보호자	
		정재성 (부산장애인 여가활동지원협회 고문)	
		김보연 (부산장애인 여가활동지원협회 사무국장)	
	디자인 전공 대학생	이가은(부경대)	○ 문제 해결을 위한 아이디어 발굴 ○ 현장인터뷰 또는 설문조사 수행 ○ 회의록 작성
		최수명(부경대)	
서비스 디자이너	김동호 대표 (디자인내일)	○ 국민정책디자인단 활동 과제 관리 총괄 ○ 디자인 방법을 통해 정책 개선방안 제시 등	
	최소윤 연구원 (디자인내일)		
공 무 원	국민 디자인단 담당	진소희 주무관	○ 국민정책디자인단 구성 및 운영계획 수립 등 ○ 과제 추진 및 사후관리 ○ 정책설명, 이해관계자 참여 협조
	사업담당	김흥기 주무관	○ 국민정책디자인 과제 분야별 검토 및 의견제시 ○ 국민정책디자인 과제 분야별 사후관리 (분야별 정책반영 및 사업 추진)
		최지민 주무관	
		두승희 주무관	
협업기관	임세정 주무관 (부산광역시)	○ 서비스를 위한 이동수단 제공 및 활동 보조 인력 지원 ○ 관련 인프라 구축을 위한 행정적 협조	

## 나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<p>① <b>킵오프 미팅</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국립자연휴양림에 대한 전반적인 이해 및 산림휴양 유니버설디자인 사업 필요성 논의</li> </ul> <p style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;">시설개선사업 예정인 국립운장산자연휴양림을 대상으로 유니버설디자인 적용 예정이며 공공서비스디자인으로 유니버설 디자인 적용 산림휴양 모범사례 도출 계획</p> <p>② <b>국립운장산자연휴양림 현장조사</b></p> <p>⇒ 국립자연휴양림의 최대 강점은 “자연 그대로의 자연”을 느낄 수 있는 지형적 특성에 있음.</p> <p>③ <b>공공서비스디자인의 이해 및 디자인단 구성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공서비스디자인 정의 및 사례, 활동내용 공유</li> <li>- 국민디자인단 구성</li> </ul> <p>④ <b>주제 관련 일반 내용 공유 및 대상지 현황 파악</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국립자연휴양림 유니버설디자인 적용 사례 및 이용 현황 등 일반 내용 공유</li> <li>- 운장산자연휴양림이 위치한 전북 진안군 현황 및 협업 가능성 파악</li> </ul> <p style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;">시설개선 일정 문제로 국립운장산자연휴양림을 개선 대상지로 특정하여 진행하지 않기로 함</p>	 <p>공공서비스디자인에 대한 이해 및 과제 운영 계획</p>  <p>국민디자인단 구성</p>  <p>무장애 데크로드 및 객실 조성 사례 공유</p>
	발견하기	<p>① <b>리서치 준비 활동</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 파악된 문제들을 중심으로 리서치 계획 수립</li> </ul> <p>② <b>산림복지, 유니버설 디자인 관련 데스크리서치</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 내부적으로 해당 분야에 대한 연구 및 실행에 대해 활발함</li> <li>- “유니버설 디자인 매뉴얼”산림청 내부 자료 존재</li> </ul> <p style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;">산림복지, 유니버설 디자인에 대한 기관의 이해도와 수용도는 높은 편</p> <p>③ <b>국립자연휴양림 이용, 이동약자 관련 데스크리서치(설문조사)</b></p> <p><b>이동약자를 포함한 이용객</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 예약의 어려움을 가장 크게 느낌</li> </ul> <p><b>장애인이동약자의 경우</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 숙박에 대한 객실 우선예약제가 있으나 경증 장애인 중심으로 이용되고 있음</li> <li>* (일반 예약에 비해 비교적 예약이 쉬움)</li> </ul>

단계별	주요 활동내용	산출물
	<p>- 장애인이용자의 경우 숙박을 제외한 당일 단체관광이나 찾아가는 산림휴양 프로그램을 통해 산림 휴양(만족도 높음)</p> <p>- 산림 휴양에 대한 수요는 높으나 실제 행동으로 옮기는 것은 이동의 제약으로 어려움</p> <p><b>④ 이해관계자맵 작성 및 이용 관련 친화도맵</b></p> <p>- 보편적 이용이라는 유니버설디자인 원칙에 따라 이용객 전체에 대한 이해관계를 시각화</p> <p>- 이해관계자를 4개(이동약자, 관광객, 관리자, 지역주민)으로 그룹핑</p> <p><b>⑤ 핵심수요자 설정</b></p> <p style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;">국립자연휴양림 이용에 가장 큰 제약이 따를 것으로 예측되는 수요자는 이동약자이며 효과적인 과제진행을 위해 <b>지체장애인을 우선적으로 핵심수요자로 선정</b></p> <p><b>⑥ 답은 현장에! 국립자연휴양림 현장 중심의 필드리서치</b></p> <p>- 국립속리산말티재자연휴양림(장애인, 보호자, 활동보조인, 국립자연휴양림관계자, 산림복지전문가, 국민디자인단) 서비스사파리, 쉼도잉, 심층인터뷰</p> <p>- 국립무의도자연휴양림(장애인, 보호자, 활동보조인, 국립자연휴양림관계자, 산림복지전문가, 국민디자인단) 서비스사파리, 쉼도잉, 심층인터뷰</p> <p>- 국립달음산자연휴양림(장애인, 보호자, 국립자연휴양림관계자, 국민디자인단) 서비스사파리, 심층인터뷰</p> <p style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자연휴양림의 최대 장점인 지형적 특성으로 인한 이동에 어려움으로 장애인(이동약자)들이 휴양을 어려워함</li> <li>• 경사로 등 숙련된 보조가 필요한 구간이 많아 동행인의 심적 부담이 크며 보호자는 맘 편히 휴양을 즐기기 어려움</li> <li>• 장애인(이동약자)들의 소규모 휴양은 현실적으로 어려운 상황</li> <li>• 국립자연휴양림의 장애인 인프라에 대한 정보 접근이 어려움</li> </ul> </p>	 <p style="text-align: center;"><b>친화도맵</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>핵심수요자 설정</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>국립속리산말티재자연휴양림</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>국립무의도자연휴양림</b></p>  <p style="text-align: center;"><b>국립달음산자연휴양림</b></p>



단계별	주요 활동내용	산출물
정의하기	<p>① <b>도출된 핵심수요자가 겪는 어려움 파악</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 핵심수요자의 문제 정의를 위해 장애인이동약자와 보호자로 퍼소나설정</li> <li>- 문제가 발생하는 상황과 수요자의 터치포인트로 어려움을 파악하는 고객여정맵 작성</li> </ul> <p>② <b>진짜문제 발견!</b></p> <p>장애인이동약자들은 이동의 제약으로 인한 휴양경험 부족과 부정적 경험의 축적이 <b>"자연휴양림을 휴양대상지로 인식하지 못함"</b>이라는 진짜 문제 발견</p>	<p>산출물: 퍼소나/고객여정맵, 진짜문제 정의하기, 서비스 목표 수립, 협업아이디어 회의, 아이디어 워크숍, 협업 서비스 아이디어 도출</p>
발전하기	<p>① <b>서비스 목표 수립</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도출된 수요자의 핵심 문제를 기반으로 서비스 목표 및 방향 설정</li> </ul> <p>발견된 수요자의 핵심 문제의 해결에 대한 공급자의 Pain Point 발견</p> <p><b>"장애인 이동약자와 실질적인 접점이 없어요."</b> (해결방안으로 지자체와의 협업 도출)</p> <p>② <b>협업 아이디어 회의</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 협업 관계자 회의(3회) 국립자연휴양림관리소, 부산광역시장애인복지과, 부산장애인여가활동지원협회, 서비스디자이너, 국민디자이너단</li> </ul> <p>광역단체의 장애인 인프라(장애인콜택시, 활동보조인) + 휴양 대상 장애인(장애인협회) + 국립자연휴양림 장애인 친화인프라(부산국립달음산자연휴양림 장애인객실)의 연결</p> <p>③ <b>아이디어 워크숍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 협업의 구체화 아이디어와 장애인 친화 소프트웨어 프로그램 아이디어 도출</li> <li>- 서비스 체계와 서비스 브랜드 네임 '쉽표' 도출</li> </ul>	<p>산출물: 진짜문제 정의하기, 서비스 목표 수립, 협업아이디어 회의, 아이디어 워크숍, 협업 서비스 아이디어 도출</p>

단계별	주요 활동내용	산출물
전달 하기	<p>① 서비스 체계 시각화 및 흐름도 구성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 심표 서비스의 협업 및 이용 체계의 시각화와 흐름도 구성</li> </ul> <p>② 서비스브랜드 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “[심표] 가 필요할 때, 모두가 함께 즐기는 유니버설 국립자연휴양림” 브랜드 개발</li> </ul> <p>③ 서비스 시나리오</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 스토리보드 작성을 통한 서비스 과정 이해</li> </ul> <p>④ 협업체계 프로토타입 실행</p> <p>⇒ 이용 전 과정 구성</p>	
		<p>서비스 체계도</p>
		<p>서비스 브랜드 개발</p>
	<div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; text-align: center;"> <p><b>심표 서비스 이용 전 과정</b>  <b>‘10.28~29’ 국립달음산자연휴양림</b>  <b>프로토타이핑 실행 예정</b>  <b>(부산시장장애인복지과) 인프라 제공 → (국립자연휴양림)</b>  <b>산림휴양서비스시설 제공 → (장애인(이동약자)) 휴양림 이용 후</b>  <b>피드백 → 서비스 개선</b></p> <p>#예약    #이동    #여가    #귀가</p> </div>	
	<p>서비스 흐름도</p>	
	<p>서비스 시나리오</p>	

## □ [서비스과제 이해하기] 이동약자 휴양림 이용 현황 공유

- 공공서비스디자인 발대식 및 공공서비스디자인 참여자 교육 실시
  - 이동약자(5), 분야전문가(2), 사업담당자(3), 서비스디자이너(2) 총 12명으로 구성, 이동약자 휴양림 이용 중심 의견 반영
- 과제 시작 전 주제 관련 현황 공유
  - ! 국립자연휴양림 무장애 데크로드 및 객실 조성 사례 공유
    - \* 국립무의도자연휴양림, 국립신시도자연휴양림
  - ! 이동약자 휴양림 이용 현황 공유



공공서비스디자인 발대식 및 교육

국립자연휴양림 무장애 데크로드 및 객실 조성 사례

## □ [수요자 요구 발견하기] 데스크·필드 리서치 심층 수행

- 데스크리서치 : 산림복지시설 유니버설디자인 전반에 대한 리서치 수행

### ① 산림복지 유니버설 디자인의 원칙과 기준



유니버설 디자인 기본원칙 · 산림복지시설 유니버설 디자인 · 산림복지시설 공간 유형

#### 대국민 서비스 산림복지

전 국민을 대상으로 산림을 기반으로 하는 다양한 서비스 제공

산림 이용 : 자연에 대한 배려를 기반으로 진행

산림복지시설의 유니버설 디자인은 독자적인 원칙과 기준으로 설정

### ② 국립자연휴양림의 무장애 시설 확충 노력



무장애 데크로드 · 장애인 전용 객실 · 이동약자 우선예약 제도

국립자연휴양림은 산림복지를 실현하기 위해  
다양한 장애인 친화 시설을 지속적으로 구축 및 개선 중에 있음

### ③ 여전히, 국립자연휴양림과 먼 이동약자



## 도심 힐링 숲...사회적 약자에겐 '그림의 떡'

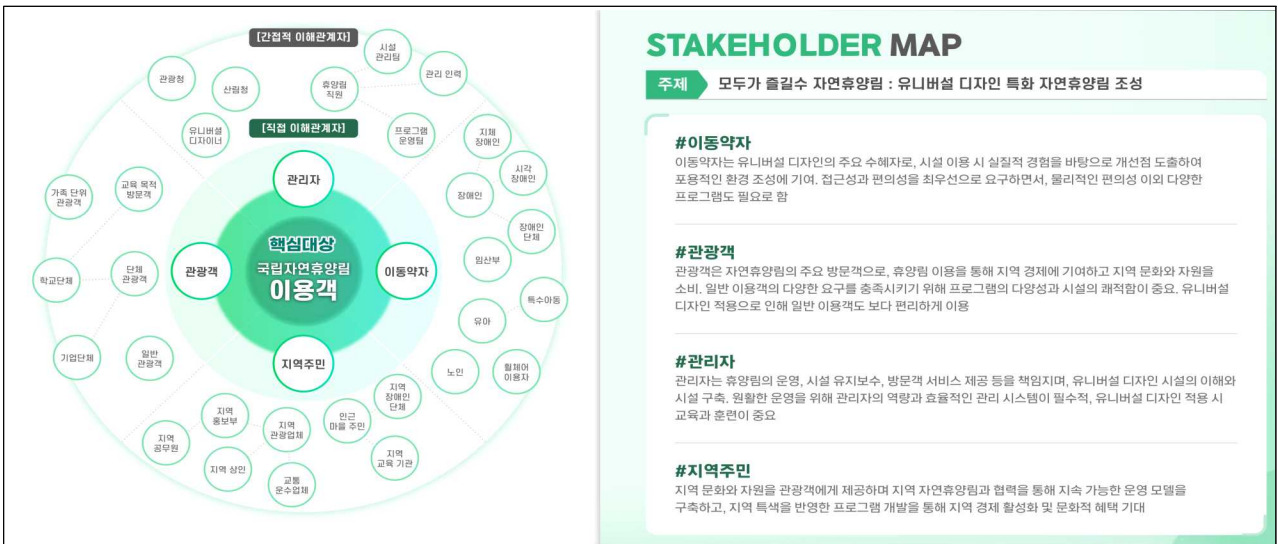
승인 2024.03.13 11:01 | 댓글 0

'숲' 몸과 마음의 스트레스가 큰 장애인들에게 더할 나위 없는 힐링 공간  
하지만, 이들이 숲을 즐기러 가는 여정은 여전히 멀고 험함  
**누구보다 숲활동이 절실하지만, 이동에 취약한 장애인에게 큰 벽**  
비즈니스플러스, 「[비플+]도심 힐링 숲...사회적 약자에겐 '그림의 떡」

### ■ 데스크리서치 체크포인트!

이동약자를 위한 시설 인프라는 많이 개선되었지만  
실질적으로 이동약자가 숲을 마음편히 즐기기에 여전히 큰 장벽이 존재  
**물리적 시설 개선 뿐만 아니라, 시설 이외의 추가적인 접근이 필요**

- 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 이해관계자 그룹핑 및 특징 분석
  - 핵심수요자 설정을 위해 이용객 전체로 이해관계자 맵 작성
  - \* 핵심 이해관계자 그룹핑 및 특징 분석 (이동약자·관광객·관리자·지역주민)



- 핵심수요자 설정
  - 프로젝트 내 용어 변경 (기존) 교통약자 → (변경) 이동약자
  - 효과적인 시범 운영을 위해 **지체장애인을 핵심 수요자로 선정하여 1차 서비스 개선 후 이를 기반으로 수요자 범위 확대 예정**
  - \* 국립자연휴양림 장애인 방문객 유형 중 지체장애인이 43.9%로 높게 나타남

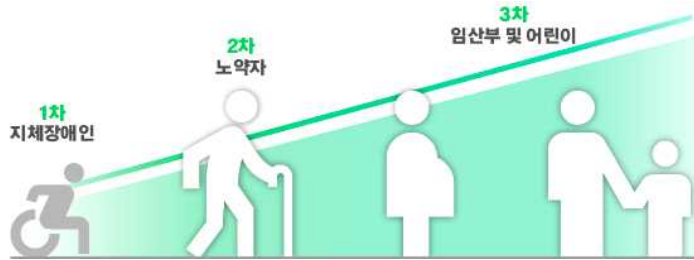
## 핵심수요자 설정 : 이동약자 中 지체장애인

### 핵심 수요자

### 이동약자 中 지체 장애인

궁극적으로 모두가 즐길 수 있는 자연휴양림을 위해!

효과적인 시범 운영을 위해 지체장애인을  
핵심 수요자로 선정하여 1차 서비스개선 진행  
향후 이를 기반으로 전 이동약자로 범위를 확대할 예정



### 교통약자

교통 정책이나 시설개선 측면에서 사용



### 이동약자

물리적인 이동의 모든 측면에서 사용

## ○ 핵심수요자 원츠 발견하기! : 친화도 맵(어피니티 다이어그램)

- 심층리서치 전, 친화도 맵 작성을 통해, 현재 장애인(이동약자)들이 국립자연휴양림에서 겪고 있는 문제점을 간략하게 도출

표준화 개선	원도 이동 시설	예약 및 정보 제공	장애인 객실	안전 보강
표준 안내	부족한 안내 표지	이동권장 표지(휠체어) 부재	장애인 전용 객실(화장실) 부재	차고와 차량용 장애인 표지
배우자 배석	장애인용 주차 공간	이동권장	장애인 전용 화장실(화장실) 부재	시행 소수종 장애인 표지
이동차량에 불편한 시설(도어) 부재	장애인 전용 화장실(화장실) 부재	장애인용 안내 표지(휠체어) 부재	장애인 전용 객실(화장실) 부재	장애인용 장애인 표지
노약자 전용 화장실	주차장, 휴양공간이 휴양객 전용이 아니	휴양객용 장애인 표지(휠체어) 부재	장애인 전용 객실(화장실) 부재	휠체어 내 이동권장 표지

접근성 개선	편의 이동시설 프로그램	예약 및 정보제공	장애인 객실	안전 문제
--------	--------------	-----------	--------	-------

## ○ 핵심수요자 원츠 발견하기! 필드리서치 ① : 서비스사파리

- 국립자연휴양림을 직접 방문 및 이용(시설, 숲해설 체험 등)하여 개선점 도출
- 서비스 사파리를 통해 장애인(이동약자)가 가지는 휴양림 인식·수요 파악





- 핵심수요자 원츠 발견하기! 필드리서치 ② : 심층인터뷰
  - 서비스 수요자 대상 심층 인터뷰 진행(3회)
  - \* 대상 : 장애인, 보호자, 활동보조인, 국립자연휴양림관계자, 산림복지전문가
- 수요자 심층리서치 발견점

수요자의 문제 발견을 위한! 심층인터뷰 CHECK POINT		
장애인(이동약자)		
이동의 어려움으로 휴양포기	개인만의 여행보단, 단체관광	장애인 시설 정보 부족과 예약
장애인(이동약자)들은 휴양림의 지형적 특성 때문에 여행 자체를 포기하는 경우가 많음. 휴양림은 특히 장애인들이 휴가를 오기 힘든 장소로 인식	대부분의 장애인 여행은 단체로 이루어지며, 휴양림 이용 역시 숙박보다는 체험 위주로 이루어짐	장애인 시설에 대한 정보가 부족하고, 숙박 예약도 어렵다는 불만이 있음. 시설이 갖춰져 있더라도 시설 간 연결이 원활하지 않음
	<p>↓</p> <p><b>발견 POINT!</b></p> <p>자연을 너무 좋아하지만, 단체관광 말고는 휴양림의 지형 특성과 여력 부족으로 가보겠다는 생각을 못했어요!</p>	
보호자		
지형특성상 경사 보조가 필요	가족 단위 휴양의 어려움	
장애인(이동약자)를 위한 경사 구간 등에서 지속적인 보조가 필요해 심리적, 신체적 부담을 느낌 보호자를 대신해 줄 인력이나 지원 서비스가 없음	가족 단위로 장애인(이동약자)와 함께 휴양을 즐기기가 현실적으로 어려움 휴식과 돌봄이 동시에 이루어지기 힘들 이는 심적 부담으로 이어져서 휴양의 질이 떨어짐	



↓  
**발견 POINT!**

지형특성상, 돌봄 부담으로 가족끼리의 이용이 어려워요!

국립자연휴양림 직원		
<b>장애인 인식 변화에 따른 단편적 개선</b>	<b>하드웨어 개선의 한계</b>	<b>이용 정보 및 피드백 부족</b>
장애인 인식 변화에 맞춰 개선이 이루어졌지만, 여전히 여러 장애 요소로 인해 시설 개선이 단편적으로 진행	자연에 대한 배려를 기반으로 하기에 모든 시설을 이동친화적으로 완벽하게 연계하기에는 현실적 어려움이 있음 > 전체를 커버할 인프라x	무장애 데크로드와 장애인 객실이 있지만, 장애인(이동약자) 이용객이 적어 피드백과 개선이 부족함



↓  
**발견 POINT!**

산림복지 실현을 위해 시설개선은 하였지만  
인프라 한계와, 장애인(이동약자) 실질 이용이 적어요!

리서치로 발견된 포인트		
<b>지형 특성과 여력 부족으로 가보겠다는 생각을 못했어요!</b>	<b>지형특성상, 돌봄 부담으로 가족끼리의 이용이 어려워요!</b>	<b>시설개선은 하였지만 인프라 한계와, 장애인(이동약자) 실질 이용이 적어요!</b>

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
장애인(이동약자)의 휴양림 방문 방해요소를 부족한 시설개선과 지형 특성으로만 파악	장애인(이동약자)들은 산림휴양 자체의 어려움으로 이용 고려 자체를 하지 못함
휴양림의 장애인 친화인프라는 시설개선을 중심으로 지속적으로 확충중	휴양림 이용 전 과정에 대한 개선필요 (이동의 어려움, 동행인의 부담, 정보의 부족 등)

□ **[정의하기] 서비스수요자 모델 설정으로, 진짜문제 정의하기**

- 수요자별로 안고 있는 문제와 요구사항을 정의하기 위한 퍼소나 설정, 수요자 여정 맵 구성
- 수요자의 경험을 통한 실제 사례를 기반으로 핵심수요자가 국립자연휴양림을 이용하면서 요구되는 서비스의 목표를 구체화

## 핵심 수요자 모델 '장애인(이동약자)'

송도현



### 인적사항

직업 프리랜서  
나이/성별 38/남  
거주지역 서울특별시  
성격 차분함, 계획적  
행동 휴가지들 고민중임

### “자연 속에서 편안하게 나만의 힐링 시간을 보낼 수는 없을까요?”

**SUMMARY** 자연을 좋아하지만 이동이 어려워 자연을 즐기기 힘든 이동약자

#### ▶ Biography.

몇 년 전 교통사고로 다리에 큰 부상을 입어 **휠체어를 이용하게 되었습니다.** 자연을 좋아하지만 휴가 때 **자연 속에서 편안하게 휴양하기에는 시설과 인프라가 부족해** 가족들과의 여행에 부담을 느끼고 있습니다. 개인적으로 가기에는 휠체어 접근성이 부족하고 시설이 불편해서 결국 **단체 관광 체험 프로그램**에 참여하고 돌아왔습니다. 그 경험도 나쁘진 않았지만 **가족들과 함께 온전히 쉴 수 있는 시간을 가질 수 없었던 점이 아쉬움**으로 남아 있습니다. 이러한 이유로 함께 여행하고 즐기는 데 어려움을 겪어왔고, 갑갑한 현실에서 벗어나 자연 속에서 쉴 방법을 찾고 있습니다.

#### ▶ PainPoint.

- 자연 휴양지 접근성 부족
- 가족의 안전과 편안함에 대한 우려
- 시설과 인프라 부족으로 인한 스트레스
- 단체 관광으로 온전한 휴식을 못함

#### ▶ NEEDS.

- 이동약자의 접근성이 좋은 휴양지
- 시설과 인프라 개선 : 휠체어도 이용가능한 시설과 인프라
- 단체가 아닌 개인의 여행 : 편안하게 즐길 수 있는 여행 경험
- 스트레스 없는 여행 정보 : 신뢰할 수 있는 정보와 예약 시스템

## 장애인(이동약자) 퍼소나

송도현 38 · 남성

**SUMMARY** 자연을 사랑하지만 휠체어 이동이 어려워 자연을 즐기기 힘든 이동약자

Stages Of Journey	휴양 욕구가 있지만 실행 못함	휴양 계획 시작	휴양지 결정 후 이동	휴양지 방문	집으로 이른 귀가	
Activities	휴양 및 여행을 가고 싶지만, 신체적 장애로 인해 편하게 휴양할 수 있을지 몰라 시도조차 해보지 않았다	가족들과 함께 휴양 계획을 짜보지만 고려할 것들이 많고, 장애인 시설에 대한 충분한 정보가 많지 않음	어떻게 찾은 이동약자도 이동 가능한 휴양지를 방문하기로 함. 인프라에 대한 정보가 부족해 불안하지만 휴양지로 출발해본다	힘들게 찾아 도착했지만 실제로 가보니 인터넷에 기재된 정보와 달리 이동약자가 이용하기 힘들고 즐기지 못하는 가족들에게 미안해짐	결국 시설이 부족해 아쉬운 마음을 다잡고 돌아가기로 결정한다. 다시 돌아오는 길에 무력감이 든다	
Feelings	Happy Satisfied Unhappy					
Touch Point	물리적인 제약으로 인해 휴양을 포기해야 하는 현실	정보를 찾으려 하지만, 필요한 정보를 얻지 못해 실망	열심히 찾은 정보도 정확하지 않아 느끼는 불안감	어떻게 도착했지만 만족스럽지 못한 경험으로 피로감을 느낌	장애로 인해 포기하는 것이 익숙해짐	
Pain Point	접근성의 문제로 여행을 계획하는 것이 까다로움	접근성에 대한 정보가 부족해 선택이 매우 제한적	이동약자를 위한 명확한 정보 제공 부족	시설 부족으로 인해 휴양지를 즐기지 못하는 것이 아쉬움	적절한 휴양지를 찾지 못해 휴식을 즐기지 못함	
Customer Expectations	이동약자도 편하게 휴양할 수 있는 명확한 정보 제공을 기대	이동약자도 접근하기 쉬운 휴양지에 대한 명확한 정보	장애인을 위한 편의시설에 대한 상세한 안내	자연 속에서도 휠체어로 무리 없이 접근 가능하길 바램	이동약자가 편안하게 이용할 수 있는 휴양지가 필요	

## 장애인(이동약자) 고객여정맵

### 장애인(이동약자) 핵심문제

“높은 경사에서 가족들이 힘들어할까봐, 엄두가 안나요”  
 “20년전, 자연 휴양림 입구까지 갔다가, 포기하고 되돌아 왔던 경험이 있어요”  
 “자연휴양림에서 나만의 휴가를 보낼 수 있다고, 생각조차 하지 못했어요.”

부정적인 시선과 이동 제약으로 휴양 부정적 경험으로 자연으로 떠나는 여행 경험이 적음

### ‘자연휴양림을 휴양지로 인식하지 못함’



## 핵심 이해관계자 모델 : 보호자

이은빈



“가족이 자연 속에서 마음 편히 쉬 수 있는 휴가를 만들어주고 싶어요.”

**SUMMARY** 이동약자인 남편이 눈치보지 않고 편안한 휴가를 만들어주고 싶은 아내

### ▶ Biography.

이동약자인 남편을 둔 직장인입니다. 남편이 좋아하는 자연 속에서 편안한 휴가를 만들어주고 싶지만, 이동약자를 위한 시설이 충분한 휴가지를 찾는 것이 쉽지 않습니다. 남편이 눈치 보지 않고 온전히 자연을 즐길 수 있는 곳을 찾는 것이 저에게는 가장 큰 과제입니다. 휴가지를 찾을 때마다 이동약자 편의시설에 대한 정보를 수집하기 위해 적극적으로 노력하지만, 장애인 편의시설 정보를 수집하기 쉽지 않습니다. 가족의 편안함과 만족을 최우선으로 두기 때문에 가족 모두가 즐겁게 지낼 수 있는 여행지를 찾고자 부지런히 노력하고 있습니다. 이번 휴가에는 남편이 정말 좋아하는 자연 속에서 휴가를 보낼 수 있을까요?

### ▶ 인적사항

직업 : 직장인  
 나이/성별 : 38세/여  
 거주지역 : 서울특별시  
 성격 : 가정적, 세심함  
 행동 : 온 가족이 함께 휴가를 계획중

### ▶ PainPoint.

- 접근성 높은 휴가지의 부족
- 정보의 부족 : 불확실한 현장 상황
- 여행 계획의 부담
- 심리적 부담 : 눈치 보지 않는 휴가의 어려움

### ▶ NEEDS.

- 휴가지 선택에 대한 신뢰할 수 있는 가이드라인
- 현지 시설과 서비스의 지원
- 여행 지원 프로그램
- 즐겁고 편안하게 지낼 수 있는 휴가지

## 장애인(이동약자) 보호자 퍼소나

이은빈 38 · 여성

**SUMMARY** 이동약자인 남편이 눈치보지 않는 편안한 휴가를 만들어주고 싶은 아내

Stages Of Journey	휴양에 대한 욕구와 걱정	다른 장애인 가족들과 단체 관광	가족들만의 휴양 계획	휴양림 방문	실망스러운 휴양림 경험
Activities	가족들과 함께하는 휴양을 원하지만, 남편이 이동약자라 남편이 편안하지 못할까 하는 걱정이 크다	다른 장애인 가족들과 단체로 여행을 가지만, 우리 가족 끼리만 원하는 휴양을 즐기고 싶다	가족 모두가 함께 즐길 수 있는 여행지를 찾기 위해 적극적으로 정보를 조사하고, 일정을 계획한다	어렵게 정보를 찾아 가족과 함께 휴양림에 가기로 결정하지만, 시설 부족과 접근성 문제로 어려움을 겪는다	결국 휴양림에서 제대로 즐기지 못하고 돌아오는 길에 아쉬움을 느끼며, 다음에는 어떻게 하면 좋을까 고민한다
Feelings	<p> <span>Happy</span>  <span>Satisfied</span>  <span>Unhappy</span> </p>				
Touch Point	휴양을 가고 싶지만 여건이 녹록치 않아 걱정이 앞섬	우리 가족들만의 시간을 보내고 싶다는 생각이 들	함께할 즐거운 순간을 상상하며 준비하는 기대감	남편이 불편해 하는 모습을 보고 마음이 좋지 않음	다른 곳도 비슷할 것이라는 생각에 휴양을 포기함
Pain Point	가족들이 휴양을 제대로 즐기지 못할까 걱정이 됨	단체여행이 맞지 않아 불편함	적절한 정보가 적어 마땅한 휴양지를 찾기가 어려움	장애인 인프라 부족으로 인해 가족의 만족도가 떨어짐	이번에도 휴양을 즐기지 못했다는 좌절감과 피로감
Customer Expectations	장애인도 편리하게 이용할 수 있는 휴양지	장애인과 그 가족들이 편안하게 즐길 수 있는 장소	시설과 접근성이 좋은 휴양지에 대한 구체적인 정보	이동약자도 자유롭게 이용 가능한 휴양지	장애인 가족 모두 편안하게 즐길 수 있는 휴양지

## 장애인(이동약자) 보호자 고객여정맵



## 장애인(이동약자) 보호자 핵심문제

“장애인(이동약자) 친화 인프라가 있는 것을 알고, 왔지만  
 지형특성상 빈번히 보조가 필요했어요”  
 “동행인(보호자)를 지원해줄 서비스나 인력이 없어요”

휴양하러 왔지만, 편히 쉬지 못함 - 가족단위의 휴양이 어려워요!  
**휴양림 이용에 대한 부정적 경험**

□ [정의하기] 핵심수요자 모델 설정으로, 진짜문제 정의하기

**‘진짜문제 정의’**

부정적인 시선과 이동 제약으로 휴양 부정적 경험으로 자연으로 떠나는 여행 경험이 적음

**‘자연휴양림을 휴양지로 인식하지 못함’**





“나만의 힐링! 자연에서 마음 편히 휴가를 보내고 싶어요.”

어떻게 하면 이동약자 분들이 국립자연휴양림을 더욱 쉽게 방문하실 수 있을까요?

보편적 산림 복지를 위해 개선되는 시설에 비해, 이동약자의 실질 이용 저조

**‘보편적 산림복지를 위한 이동약자와의 실질적인 접점이 부족해요’**

**장애인(이동약자) 문제정의**

심적부담	시설 정보부족	지형 특성	단체 관광 위주
			
경사 등 보조가 필요한 구간이 많아 동행인에게 심적 부담	장애인 시설에 대한 정보 부족 (예약시 자세한 장애인 시설에대한 정보)	휴양림 지형 특성상 이동 약자가 이용하기 어려워 방문 고려가 어려움	이동약자의 휴양림 이용은 주로 단체 관광 위주로 개인 여행이 어려움

**‘자연휴양림을 휴양지로 인식하지 못함’**

↓

“나만의 힐링! 자연에서 마음 편히 휴가를 보내고 싶어요.”

**문제 해결을 위한 국립자연휴양림의 PAINPOINT!**

어떻게 하면 이동약자 분들이 국립자연휴양림을 더욱 쉽게 방문하실 수 있을까요?

↓

**‘보편적 산림복지를 위한 이동약자와의 실질적인 접점이 부족해요’**

국립자연휴양림 장애인 친화 시설,  
‘자연’이라는 가장 큰 소프트웨어가 있지만

**개선되는 시설에 비해, 이동약자의 실질 이용이 저조**  
지형 특성상 모든 장애인 친화시설을 연계하기는 역부족  
세부적인 장애인 휴양을 위한 인프라가 미비한 상황 (이동편, 장애인 발굽 등)

## □ [발전하기] 정책서비스 아이디어 모색

### ○ 서비스 목표 수립

- 도출된 수요자의 핵심 문제를 기반으로 서비스 목표 및 방향 설정
- 국립자연휴양림 · 지자체 · 디자인 전문가 등 다양한 이해관계자와 장애인(이동약자) 대상 서비스 제공 방안 마련

**발견된 수요자의 핵심문제를 해결하기위한 국립자연휴양림의 PAINPOINT!**

**‘보편적 산림복지를 위한 이동약자와의 실질적인 접점이 부족해요’**

지형 특성상 모든 장애인 친화시설을 연계하기는 역부족

세부적인 장애인 휴양을 위한 인프라가 미비한 상황(이동편, 장애인 발굽 등)



**산림청의 부족한 인프라를 지자체와의 협업으로 이동약자(지체장애인) 복지 증진**

### ○ 서비스 목표 구체화 : 협업을 위한 내부 관계자 회의(3회)

- 국립자연휴양림 · 지자체 · 디자인 전문가 등 다양한 이해관계자와 장애인(이동약자) 대상 서비스 제공 방안 마련



### ○ 서비스 발전하기 : 아이디어 워크숍을 통한 아이디어 스케치

- 정책 수요자와 함께 정의한 진짜 문제 재검토 및 서비스 아이디어 발산 활동 실시



- 지자체와의 협업 구체화 아이디어와 장애인 친화 소프트웨어 프로그램 아이디어 도출
- 서비스 체계와 서비스 브랜드 네임 ‘**쉽표**’ 도출

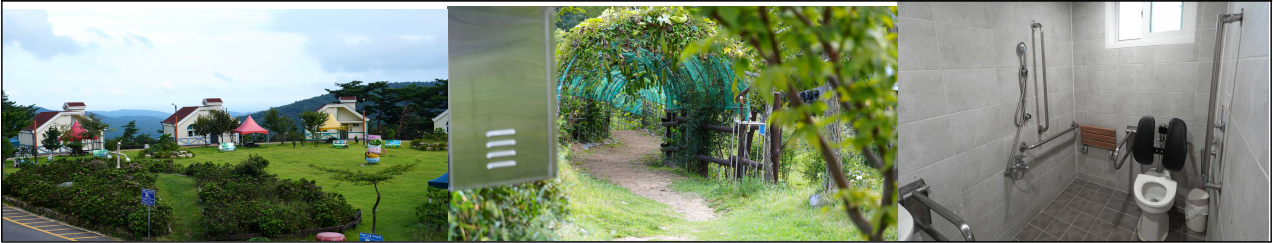
걱정이 아니라 **즐거움**으로 시작하는 산림휴양 **쉽표**

광역단체의 장애인 인프라(부산광역시)

		
이동 수단(장애인 콜택시)	인적서비스(이동약자 보조인)	장애인 발굴/매칭

+

국립자연휴양림 장애인인프라(국립달음산자연휴양림)



□ [전달하기] 정책서비스 프로토타이핑

- 서비스 체계도 : 서비스의 협업 및 이용 체계의 시각화



○ 국립자연휴양림 이용 전 과정을 담은 브랜드 '쉽표' 개발


**걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 이동약자 산림휴양 서비스 쉽표**  
모두가 함께 즐기는 유니버설 국립자연휴양림



**모두가 함께 즐기는  
국립자연휴양림**



#쉽



#확장



#자연을 통한 힐링

디자인의 주요 컨셉은 쉽표(,)를 모티브로 하여, 쉽이 필요할 때 모두가 국립자연휴양림에서 자연을 통해 재충전할 수 있다는 메시지를 형상화한 것입니다. 이 서비스는 궁극적으로 지체장애인뿐만 아니라 모든 이동약자와 국민이 함께 이용할 수 있도록 확장할 계획입니다. 프로그램은 모든 국민이 평등하게 자연에서 재충전할 수 있도록 설계되었으며, 컬러 팔레트는 자연의 편안함을 상징하는 톤으로 구성되어 국립자연휴양림이 제공하는 치유의 에너지를 시각적으로 표현했습니다.

○ 서비스 흐름도

- 쉽표 서비스 이용시 세부적인 흐름을 시각화 하여 서비스 이용 전반에 대하여 구체적으로 전달
- (부산시장애인복지과) 인프라 제공 → (국립자연휴양림) 산림휴양서비스 · 시설 제공 → (장애인(이동약자) 휴양림 이용 후 피드백 → 서비스 개선
- \* 선순환 구조의 디자인을 통해 지속적인 이용 과정 개선이 가능함



## ○ 스토리보드 작성

- 쉽표 서비스 시나리오를 스토리보드로 시각화하여 서비스 과정 이해

**■ 장애인(이동약자) 쉽표 서비스 이용 스토리보드**

<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px;"> <b>Persona A</b>                  송도현(38)             </div> 	휠체어이용자들이 편안하게 즐길 수 있는 휴양지에 대한 정보도 없고 가족들에게 짐이 되기 싫어 휴양을 주저했지만, 시의 장애인 콜택시와 국립자연휴양림의 편의시설 덕분에 함께 휴식을 즐길 수 있었습니다. 활동보조인의 도움으로 편안하게 시간을 보냈고, 경험 후기를 남겨 산림청이 이를 반영해 더욱 편리한 이용 환경을 만들었습니다.		
지역 부산광역시 성격 차분함, 계획적 행동 휴양지를 고민중			
<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">1</div>  <p><b>편안한 휴양을 즐기지 못하는 이동약자</b>                      휠체어를 이용하기 때문에 기존 휴양지는 접근이 어렵고 가족들에게도 오히려 짐이 될 것 같아 휴양을 주저함</p>	<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">2</div>  <p><b>장애인들도 편안하게 즐길 수 있는 국립자연휴양림 프로그램 "쉽표"를 알게 되다</b>                      지역 시청에서 발행한 소식지를 통해 장애인을 위한 휴양시설이 국립자연휴양림에 있다는 것을 알게 됨</p>	<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">3</div>  <p><b>"쉽표" 프로그램 신청</b>                      시청에 문의해 보니 이동약자를 위해 다양한 지원도 함께 해준다는 소식을 듣고 국립자연휴양림으로 휴양을 결정하고 프로그램을 신청</p>	<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">4</div>  <p><b>"쉽표" 프로그램, 국립자연휴양림 예약</b>                      산림청에서 장애인 전용 예약시스템을 통해 편리하게 국립자연휴양림을 예약</p>
<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">5</div>  <p><b>시청의 다양한 지원</b>                      시에서 지원해준 활동보조인과 장애인 콜택시를 타고 편안하게 국립자연휴양림으로 이동</p>	<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">6</div>  <p><b>활동보조인의 도움을 즐거운 휴양을 보내다</b>                      국립자연휴양림에서 활동보조인의 도움을 받아 가족들과 함께 휴양림 내의 다양한 경험을 즐김</p>	<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">7</div>  <p><b>국립자연휴양림 장애인 이용후기 작성</b>                      가족 모두가 편했던 휴양을 즐기고 돌아와 산림청 홈페이지, 개인 블로그에 만족스러웠던 이용경험 후기를 작성</p>	<div style="background-color: #00b050; color: white; padding: 5px; text-align: center;">8</div>  <p><b>산림청의 피드백 반영과 개선</b>                      산림청은 이용후기를 바탕으로 시설을 개선하고 더 많은 이동약자들이 편리하게 이용할 수 있도록 개선</p>

## ○ 프로토타입 실행

- 정책 수요자에게 전달하고자 하는 서비스 아이디어 실행 및 반응 관찰
- 개선된 자연휴양림 직접 이용을 통한 평가 및 발전방안 마련
  - ⇒ 개선 전·후의 국립자연휴양림 이용을 통한 개선 효과 평가
- 추가 개선사항 발굴로 국립자연휴양림 발전 및 확대 방안 마련

### 쉽표 서비스 이용 전 과정

#### ‘10.28~29’ 국립달음산자연휴양림 프로토타이핑 실행 예정

(부산시장애인복지과) 인프라 제공 → (국립자연휴양림) 산림휴양서비스시설 제공 → (장애인(이동약자)) 휴양림 이용 후 피드백 → 서비스 개선

#예약

#이동

#여가

#귀가

## 4 공공서비스디자인 운영 성과

### 가. 공공서비스디자인 추진성과 및 기대효과

#### □ 과제 인식 변화 및 방향성 조정

- 정책 수요자 파악에 따라 방향성 조정 및 과제 제목·유형 수정

**기존** 누구나 같이 즐기는 유니버설 국립자연휴양림(기획·단독과제)

**변경** 「쉽표」걱정이 아니라 즐거움으로 시작하는 유니버설 국립자연휴양림(기획·협업과제)

- 수요자 분석 전, 초기에는 유니버설 디자인을 적용한 자체적인 시설개선이었음
- 심층 인터뷰를 통해 장애인(이동약자)의 '진짜 수요'를 파악, 전반적 서비스 개선을 위해 지자체 협업 형태의 인프라(이동수단, 보조인 등)보완으로 방향성을 조정함

\* (수요) ① 이동수단 등 인프라 제공, ② 세부적인 시설 정보 제공, ③ 맞춤형 체험 프로그램

#### □ '쉽표' 서비스로 국립자연휴양림 이용 전 과정 개선

#### #예약 전과정 지원 서비스 홍보 및 우선예약 통한, 장애인 여행 부담감 ↓

- ① 지역민 장애인(이동약자) 우선예약 혜택 및 장애인 시설 정보제공
    - 국립자연휴양림 ➡ 부산광역시(기관간 협업)
  - ② 장애인(이동약자) 산림휴양서비스 쉽표 홍보
    - 부산광역시·국립자연휴양림 홈페이지 또는 SNS, 장애인 복지관을 통해 장애인(이동약자) 산림휴양서비스 쉽표 홍보
  - ③ 수요자 명단 접수
    - 부산광역시 장애인 복지과 접수(대상자 장애인 협회 검토)
  - ④ 수요자 명단 전달 및 예약 진행
    - 부산광역시 ➡ 국립자연휴양림 명단 전달 후, 신청 일정에 맞춰 6주전 우선 예약 진행
  - ⊕ 더 편리해진 기존 우선예약 방식 홍보
    - 아이콘을 통한 직관적인 정보 제공·수요자 시선에서 바라본 시설물 안내
    - 장애인(이동약자)의 휴양림 여행장벽을 낮추고 기존 예약사이트(숲나들e) 접근성 보완
- \* 숲나들e 예약 사이트 URL 연계로 빠른 장애인 객실 예약 가능







경사 등 보조가 필요한 구간이 많아  
동행인에게 심적 부담



인적서비스(이동약자 보조인)

활동보조인 지원



장애인(이동약자) 친화 체험 프로그램 개발

#귀가

이용자 피드백을 통해 장애인(이동약자) 산림휴양 서비스 수렴·보완

- 이용 후 설문조사에서 산출된 수요자 피드백을 수렴·보완
- 장애인(이동약자) 이용 증가 산림휴양 보편적 이용 기회(대국민 서비스)
- 디지털 기자단을 구성하여 수요자 체험형 이용 정보 제공(블로그, SNS 활용)

국립자연휴양림의 PAINPOINT 해결!

어떻게 하면 이동약자 분들이  
국립자연휴양림을 더욱 쉽게 방문하실 수 있을까요?

보편적 산림 복지를 위해 개선되는 시설에 비해, 이동약자의 실질 이용 저조

**'보편적 산림복지를 위한 이동약자와의  
실질적인 접점이 부족해요'**



디지털 기자단 ⇨ 수요자 체험형 이용 정보 제공

## □ 기대효과

- 보편적 적용이 가능한 이용 전 과정 개선으로 전국 단위의 큰 파급력이 예상됨
  - 관리소 단위의 지역 협업으로 체계적인 협업 관계 구축
  - 이해관계자(관리소/휴양림/지자체/수요자) 역할이 명시된 매뉴얼 작성·배포
- 지속적인 개선으로 장애인(이동약자) 휴양림 인식의 긍정적 변화 도모
- 단체로만 즐기던 휴양을 개별 단위의 휴양으로, 모두가 자연속에서 마음 편히 쉴 수 있는 국립자연휴양림 조성

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인(이동약자)의 높은 여행장벽</li> <li>• 휴양림을 휴양지로 인식하지 못함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 제약 없이 여가를 즐기기 위한 무장애 관광지 필요</li> <li>• 이용 과정 개선으로 긍정적 인식 제고</li> </ul>
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인(이동약자)의 여행 수요는 증가했으나 공급(무장애 관광지 등) 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자 맞춤형 개선을 통해 '휴양림'이라는 여행지 공급</li> </ul>
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시설개선 외 인프라 부족</li> <li>• 장애인(이동약자)와 접점이 적어 수요 맞춤형 서비스 제공이 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지자체 협업으로 부족한 인프라 보완</li> <li>• 장애인(이동약자) 휴양림 이용증가, 현장 체험형 피드백을 통한 개선</li> </ul>
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 복지 실현을 위한 새로운 돌파구 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국가 기관과의 협력을 통해 지역주민 장애인 복지 실현</li> </ul>

## 5

## 향후 추진계획

### 가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

#### □ 국민정책디자인단 과제를 바탕으로 '쉽표' 서비스 추진(~'25.1월)

- 시범 대상지 국립달음산자연휴양림 운영 후 도심형 휴양림 중심의 서비스 확대
  - \* 무의도, 대관령, 백양산(27년 개장) 등 대상지 확대
- '쉽표' 서비스 추진 및 지자체 협업을 위한 매뉴얼 작성·배포
- 지속적인 수요자 중심 서비스 개발을 위한 커뮤니티 조성(숲나들e)
  - 이용 후기 게시판 기능을 구축하여 장애인(이동약자)의 정보 수집 및 온라인 소통 플랫폼을 추가로 제공

#### □ 서비스 운영에 따른 피드백 반영 및 데이터 분석(~'25.4월)

- 설문조사를 통해 수요자가 필요로 하는 서비스를 지속적으로 발굴하고 데이터를 분석하여 서비스 수요자 만족도 모니터링
  - \* (데이터 분석) 사회적 약자 이용 만족도 점수 증감 파악

기간	주요 운영 방안
• '24년 12월	• 내부 관계자 회의 - 프로세스 실현 가능성 검토 및 휴양림 운영 적용 방안 논의
• '25년 1~2월	• 내부 회의를 반영한 국립달음산자연휴양림 시범 운영(계속)
• '25년 4월	• 대상지 운영에 따른 피드백 수용 및 개선 반영
• '25년 5월	• 운영 결과에 따른 매뉴얼 제작
• '25년 7~8월	• 대상지 확대

**첨부1****공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적**

## □ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2024.05.09	국립자연 휴양림관리소	서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	kickoff 미팅
2차	2024.05.24	국립운장산자연 휴양림	서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	현장조사 및 운영계획회의
3차	2024.06.07	국립자연 휴양림관리소	서비스디자이너 2명 담당 공무원 5명	공공서비스디자인 프로세스 이해 및 착수보고
4차	2024.06.21	국립자연 휴양림관리소	국민디자인단 12명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 5명	국민디자인단 발대식 주제 현황 공유
5차	2024.07.10	온라인 (ZOOM)	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당공무원 1명	데스크리서치 I
6차	2024.07.16	디자인내일	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당공무원 2명(온라인)	데스크리서치II
7차	2024.08.01	국립속리산말티재 자연휴양림	국민디자인단 8명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 7명	필드리서치 I
8차	2024.08.09	국립무의도 자연휴양림	국민디자인단 8명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 6명	필드리서치II

9차	2024.08.19	온라인 (ZOOM)	국민디자인단 1명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	필드리서치 정리 및 분석
10차	2024.08.30	국립달음산 자연휴양림	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	필드리서치Ⅲ
11차	2024.09.13	온라인 (ZOOM)	국민디자인단 1명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명	핵심수요자 도출 및 문제 정의
12차	2024.09.20	국립달음산 자연휴양림	국민디자인단 6명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 5명	협업 관련 관계자 회의
13차	2024.09.23	국립부경대학교	국민디자인단 7명 서비스디자이너 2명 담당 공무원 2명 대학생 참여자 25명	아이디어 워크숍
14차	2024.09.27	디자인내일	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당공무원 2명(온라인)	아이디어 구체화
15차	2024.10.02	국립부경대학교	국민디자인단 3명 서비스디자이너 2명 담당공무원 2명	프로토타입 실행을 위한 관계자 회의
16차	2024.10.28	국립달음산 자연휴양림	국민디자인단 서비스디자이너 담당 공무원 서비스이용자	프로토타입 실행 예정

□ **홍보실적 및 계획**

○ **(발대식·참여자 교육) 공공서비스디자인 발대식 및 참여자 교육 실시**

\* 담당 공무원, 서비스디자이너, 전문가, 수요자, 일반 국민으로 구성



○ **(대국민 공모전) 휴양림 이용객 유형별 맞춤형 서비스 공모전을 통한 제도 홍보 및 대국민 아이디어 수렴**

\* 사회적약자 대상 서비스 혁신 방안 수렴(사회적약자 이동 편의성 향상 방안 등)



○ **(향후 홍보계획)**

일자	홍보 내용	홍보 방식
'24년 10월	국립자연휴양림 서비스 이용 과정 개선·보완 의견 수렴	국민생각함
'24년 11월	국립자연휴양림관리소 국민정책디자인단 운영 결과	카드뉴스
'25년 1월	장애인 시설 및 프로그램 정보 제공	무장애 관광 홈페이지 활용
'25년 2월	국립자연휴양림 이용 전 과정 '심표'	보도자료

**□ 공공서비스디자인 활동 총평**

- (국민디자인단 참여국민) 국립자연휴양림 서비스 개선 과정에 아이디어 제안 등 직접 참여하게 되어 의미 있었고 앞으로 다양한 의견이 반영되어 개선될 서비스가 기대됨
- (사업담당자) 국민·실수요자가 휴양림 직접 체험을 통해 발굴된 아이디어인 만큼 무장에 휴양림을 위한 현실적 디자인 과정이었고 협업이라는 새로운 방향성은 향후 큰 파급력과 좋은 변화를 보일 것으로 예상함
- (실제 수요자) 국립자연휴양림을 직접 이용하고 체험한 경험에 대한 개선방안 발굴 등 정책의 일련의 과정에 참여할 수 있어 값진 경험이었음

**□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과**

- (이점) 정책 수요자의 의견을 직접 들을 수 있고 정책 개발에 필요한 시간이 기존에 비해 절감되어 빠른 적용이 가능함
  - 기존에는 정책 반영 전 발생할 수 있는 모든 경우의 수(민원 등)를 사업담당자가 혼자 고민해야 했으나 공공서비스디자인은 수요자와 직접 논의할 수 있어 즉각적인 피드백 반영이 가능함
- (아쉬운 점) 공공서비스디자인에 대한 이해 부족으로 협업 설득 및 논의에 많은 시간이 소요됨
  - 공공서비스디자인에 대한 전체적인 교육을 시행하거나 협업 또는 자문명단을 각 기관 상호 공유·협조받을 수 있다면 좋겠음

**□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언**

- 원활한 협업을 위해 각 이해관계자의 협조와 관심이 필요함
- 담당자의 지속적인 모니터링 및 수요 발굴 그에 따른 예산 확보를 통한 탄력적 운영이 중요할 것으로 사료됨