

소리 없는 세상, 전해지는 온기

- 반려견과 사람이 함께 행복해지는 돌봄 복지 이야기 -

2025. 7.



농촌진흥청

□ 추진배경

- (사회문제) 치유활동 증가로 인한 동물복지 사각지대 발생
- (정책격차) 국외의 One Welfare 정책 제도화 대비, 국내는 시범 수준
※ one welfare 정책 : 사람·동물·환경의 상호 복지를 통합적으로 고려하는 정책
- (복지수요) 청각장애인을 위한 비언어 정서지원 체계 부재

□ 추진내용

- 도우미견 스트레스 실증: 생리·행동 반응 기반 복지 기준 설계
- 정책형 교감 매뉴얼 개발: 해외 제도 참고, 실행 활동 가이드 구성
- 비언어 돌봄 맞춤 설계: 청각장애인 피소나 기반 감정교류 구조화

□ 추진성과 및 기대효과

- (효과입증) 긍정단어 2.4배 ↑, 표정 반응 1.3배 ↑, 스트레스 43% ↓
- (참여자만족도) 재참여 의향 100%, 지인 추천 의향 92%
- (동물복지) 활동견 스트레스 반응 50% ↓ → 활동기준 필요성 부각
- (정책확장성) 디자인단(90%) “기존 복지보다 교감치유가 정서적 유리”
- (제도화) One Welfare 관점, 비언어 정서복지 모델로 확산 가능

구 분	디자인 운영 전(AS-IS)	디자인 운영 후(TO-BE)
• 정서 표현력	• 감정단어 평균 4.8개	• 감정단어 평균 11.6개(2.4배 ↑)
• 표정 반응	• 긍정표정 1.2회/회기	• 긍정표정 1.6회/회기(1.3배 ↑)
• 동물 스트레스	• 스트레스 행동 편군 3.8회	• 평균 1.9회(50% ↓)

👉 정신질환 예방 효과 확산 → 연간 치료비 약 **5.4억원 절감**

□ 향후계획

- 시범사업 로드맵 작성 및 제도화 연계, 전문 인력 양성 및 배치 체계 마련
※ 교감치유 매뉴얼·콘텐츠 기반 지역복지관 연계 시범 프로그램 운영(3개월 단위)

I

소리 없는 세상, 전해지는 온기

- 반려견과 사람이 함께 행복해지는 돌봄 복지 이야기 -

과제유형	실행·협업과제	정책분야	사회복지분야
주관기관 (협업기관)	농촌진흥청 동물복지과 (농촌진흥청 기획조정과)	과제담당자	양가영 연구사

1 과제 개요

◆ (사업목표)

- 동물복지 기반의 치유 활동 표준 마련과 청각장애인을 위한 정서지원 서비스 정책화
- 활동견의 스트레스 해소를 위한 실증 기반의 동물교감 콘텐츠 개발 및 평가
- 청각장애인 등 언어 취약계층을 위한 비언어 기반 정서지원 체계 마련
- One Welfare 관점에서 사람·동물 상호 복지를 통합한 공공복지 모델 제안

◆ (수요자)

- 1차 수요자(직접 수혜자): 청각장애인(중장년층) 당사자
- 2차 수요자(서비스 제공 및 매개자): 훈련사, 치유농업사, 수어통역사, 사회복지사
- 3차 수요자(정책적 활용자): 공공기관 정책 담당자(보건복지부, 지자체 등)

◆ (추진기간) '25. 4.~ 6.

◆ (소요예산) ('25) 30백만원

◆ (추진내용)

- 비언어 정서지원 실증 프로그램 운영
 - 청각장애인을 위한 3회기 치유활동 설계(관찰 - 접촉 - 표현)
 - 퍼소나 기반 맞춤 콘텐츠 개발 및 반려견 교감 활동 운영
- 동물 스트레스 반응 모니터링 및 데이터 수집
 - 반복 활동 중 치유활동견의 생리(심박수), 행동 반응 기록
 - 교감기반 활동이 동물복지에 미치는 영향 실증
- 수요자 참여 기반 정책 모델 설계
 - 국민디자인단 회의 및 현장 조사 기반 정책 요구사항 도출
 - ADA, 일본 보조견 인증 등 해외 사례 기반 정책화 시안 마련
- 시범사업 연계 및 확산 기반 마련
 - 3개월 단위 시범 운영 및 효과 평가 추진
 - 지역 복지관·지자체 중심의 제도 확산 시나리오 수립
 - * 동물교감치유 프로그램을 통해, 지역 인력활용·정서돌봄 연결되는 선순환 모델 제시

◆ (추진결과)

- 청각장애인 정서돌봄과 활동견 복지를 고려한 공공복지 모델의 정책화 기반 확보

- ◆ 치유 활동건의 복지 기준 부재로 인한 스트레스 및 건강권 침해 우려
- ◆ 청각장애인을 위한 비언어 기반 정서지원 서비스 필요성 확대
- ◆ 실증연구 기반의 교감서비스 정책화 필요: One Welfare 관점의 제도 설계 요구

□ [사회문제] 치유활동 수요 증가에 따른 반려견 복지관리 공백

- 반려견 활용 치유활동 확산 대비 제도적 기반과 안전관리 체계 미비
 - 복지·의료 분야 등 동물교감치유 수요 증가*에도 제도화·표준화 미흡
 - * 사회복지기관 동물교감치유 수요 연평균 17.3% 증가 (한국사회복지협의회, 2024)
- 반복 활동에 따른 반려견의 생리·정서적 스트레스 반응 누적
 - 치유활동 시 외부자극(장소, 사람, 접촉, 반복적인 소음)에 반복적 노출
 - * 「한겨레」(2024.11.02.) “반복된 치유활동에 따른 무기력·위축 행동 사례 다수” 보도

□ [정부정책] ¹⁾One Welfare 정책 흐름 속 동물복지 기반 제도화 미흡

- (국내) 동물교감치유 활동은 복지 기준과 관리 체계 없이 확산 중
 - 활동 증가에 비해 제도적 기반 미흡으로 동물복지 사각지대 발생
- (해외) 치유활동건 활용 제도화 중
 - * 미국ADA법에 따라 치유건 출입 보장 및 연방 인증기관 증가 93곳→121(30%↑)
 - * 일본보조견 인증제도 및 인식 개선 병행, 치유건 운영시설 증가 215곳→271(26%↑)

□ [복지수요] 청각장애인을 위한 비언어 기반 정서지원 체계 미비

- 소통(수어, 보청기 등)의 한계 보완, 교감형(시각·촉각 등) 서비스 수요 증가
- 청각장애인 87%가 기존 복지서비스에서 정서적 소외 경험('24. 인식조사)
- 비언어 기반 교감 서비스 → 신뢰·안정감 즉각 유도, 감정 돌봄 효과↑

👉 정서 돌봄의 사각지대를 메우기 위해 동물복지 기반의 정책 설계·실증 필요

1) 사람·동물·환경의 상호 복지를 통합적으로 고려하는 정책(2018.OIE)

3

추진내용

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가 (6명)	김원/기전대학교/교수	○ 동물복지 기반 프로그램 설계 자문
		이경현/신세계병원/의사	○ 정서·심리 안정효과 자문 (처방연계 모색)
		이이쁜/익산수어통역센터/수어통역사	○ 청각장애 대상자 특성 및 비언어소통 자문
		김윤영/큰나루종합복지관/사회복지사	○ 치유서비스의 제도화 및 바우처 연계 가능성 자문
		유경원/오산대학교/교수	○ 표준화된 도우미견 복지 기준 도입을 위한 자문
		윤민중/경북대학교/교수	○ 스트레스 완화 메커니즘에 대한 해석 및 과학적 자문
	일반국민 (14명)	김동권/애견행동클리닉/훈련사	○ 치유활동견의 스트레스 및 행동 반응 관찰 및 평가 자문
		윤광재/애견행동클리닉/훈련사	○ 동물교감 활동 기획 및 대상자-반려자 매칭 자문
		송미나/드림뜰힐링팜/치유농업사	○ 치유자원 연계 가능성 및 농촌 확산성 검토
		최민서/민스가든/치유농업사	○ 치유 활동 환경 구성 및 동선 관련 실무 의견
		양창국/전북 전주시/노인 * 동물교감치유 경험자	○ 고령층 대상 치유활동 반응 및 프로그램 적용성 평가
		조인숙/전북 전주시/노인 * 동물교감치유 경험자	○ 직접 참여 경험 공유 및 개선방안 제시
		최윤영/전북 완주군/청년 * 동물교감치유 경험자	○ 수요자 관점 경험피드백 제공(Z세대 기반)
		농아인협회 청각장애인(7명)	○ 생활 현장의 문제 발굴과 사용자 중심 개선 기여
서비스 디자이너	김창호/디자인 담당자 글로벌 공공정책 연구원/원장	○ 서비스디자인 총괄	
사무부원	국민정책 디자인 담당 (3명)	양가영/국립축산과학원/농업연구사	○ 과제 수행 총괄
		이상엽/국립축산과학원/수의연구사	○ 과제 수행 지원
		도윤정/국립축산과학원/수의연구관	○ 국민정책디자인단 운영 ○ 과제 수행, 행정지원
	사업담당 (2명)	조현/농촌진흥청/행정주사	○ 데스크리서치
		정지인/농촌진흥청/행정사무관	○ 대국민 의견수렴

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	활동내용	산출물
이해하기	<ul style="list-style-type: none"> ① 국민디자인단원 구성 및 오리엔테이션 ② 청각장애인의 정서적 고립 문제 이해 및 동물교감치유 개념 공유 	<ul style="list-style-type: none"> · 치유건의 복지 및 사람-동물 상호복지 필요성 인식 · 청각장애인 대상 서비스의 사회적 정당성 및 대상 타당성 확보
발견하기	<ul style="list-style-type: none"> ① 인터뷰 및 수요자 조사: 정서지원 경험, 비언어 교감 인식 조사 ② 수어통역사 및 보호자 대상 워크숍 통한 니즈 도출 ③ 해외 제도(미국 ADA, 일본 AAA) 사례조사 및 국내 현황 비교 	<ul style="list-style-type: none"> · 정서지원 서비스 수요 분석 및 서비스 공급격차 인식 도출 · 실증 대상군(청각장애인)의 정서적 필요성과 동물 반응 조건에 대한 핵심 이슈 발견
정의하기	<ul style="list-style-type: none"> ① 퍼소나 설정: 정서돌봄이 필요한 청각 장애인 유형 정리 (중장년, 비수어 사용자 등) ② 사용자 여정맵 작성: 교감 전후 변화 인식 흐름 시각화 	<ul style="list-style-type: none"> · 실증대상 정의 및 치유활동의 조건 명확화 · 반려동물의 스트레스 반응 고려한 활동 기준 기초 설정
발전하기	<ul style="list-style-type: none"> ① 아이디어 워크숍: 반려견-핸들러 기반 치유구조 제안 ② 치유공간.참여방식.반려견 인증 등 세부 콘텐츠 도출 ③ 효과 평가 방법(감정카드, 인터뷰, 시각자료 등) 정리 	<ul style="list-style-type: none"> · 동물-사람 상호 복지를 고려한 실증 방안 설계 · 실천방향(서비스 내용, 횟수, 공간 기준 등) 도출
전달하기	<ul style="list-style-type: none"> ① 3주간 파일럿 운영: 참여자 경험 중심 실증 실험 ② 감정변화 기록, 서사자료 수집, 서비스 구조 검증 	<ul style="list-style-type: none"> · 실증 기반 성과 도출(사람/동물) · 정책제안서 초안 및 치유서비스 제도화 방향 마련

□ [이해하기] 국민디자인단 구성 및 주제 논의

국민디자인단 구성 / 오리엔테이션 / 주제 논의

- (조직구성) 국민디자인단(동물교감치유) 구성(20명) 및 위촉식 운영
 - 동물복지 및 정서지원 관련 다양한 경험과 전문성을 가진 단원 구성
 - * 일반국민(14명: 청각장애인 당사자, 보호자, 노인, 치유농업사, 반려견 훈련사 등), 전문가(6명: 정신과 전문의, 수어통역사, 반려동물 수의사, 치유견 훈련사)
 - 참석자 : 농촌진흥청 차장, 과제 운영 과장, 디자인단원 등 40명
- (오리엔테이션) 국민디자인단(동물교감치유) 운영 목적 및 배경 공유
 - 운영목적: 국민이 직접참여하여 비언어 기반 정책서비스 설계
 - 교감치유 개념 소개, 국내외 운영사례 공유, 프로그램 목적·체계 이해
- (주제논의) 정서지원 복지 사각지대 해소를 위한 서비스 방향 논의
 - 언어 기반 복지의 한계, 비언어적 감정교감 경험 공유
 - 청각장애인, 노인 등 언어 취약 대상자, 정서적 소외 해결 방안 제안

👉 청각장애인을 통해 비언어 기반 복지서비스 설계 필요성 확인
(기존 언어 중심 정책에서는 포착되지 않았던 정서적 고립과 소외의 실제 발견)



조직 구성



과제 공유



교감효과 기대 논의 현장(포스트잇)

현장의 소리

“강아지를 쓰다듬는 그 짧은 순간 아무 말 없이도 내 마음을 알아주는 존재가 있다는 걸 느꼈어요, 그 경험은 말보다 훨씬 깊고 따뜻하게 다가왔고, 그래서 치유는 말이 필요 없다는 걸 절실히 느꼈죠.” 경험담 나눔

□ [발견하기] 현장과 수요자 분석을 통한 동물교감치유 서비스 과제도출

자료분석 / 현장조사(인터뷰, 설문조사) / 선진사례 / 친화도맵

○ (자료분석) 치유 활동 프로그램 및 반려견 반응 분석

- 공공·복지기관에서 운영('22~'24) 동물교감치유 프로그램 73% 증가
 - * 프로그램 수: 45건 → 78(한국사회복지협의회 기관 실태조사, 2023)
- 동물교감 치유프로그램 참여 반려견의 스트레스 등 18% 증가
 - * 치유활동견 스트레스 행동 상승: 56% → 72(국립축산과학원 실증자료, 2024)

○ (현장조사) 청각장애인, 수어통역사, 복지사 대상 인터뷰 등

- 비언어 기반 소통에 대한 긍정적 반응

- 시각·촉각 중심의 교감 활동(예: 반려견 쓰다듬기, 눈 맞춤 등)에 대해 청각장애인 참여자 다수가 즉각적 안정감과 감정적 유대를 느꼈다고 응답
- 복지사는 “언어보다 먼저 감정에 닿는 경험”이라고 평가

- 기존 복지서비스에 대한 정서적 결핍 언급

- 응답자 87%가 “기존 프로그램에서 정서적 소외감을 느낀 경험이 있다”고 밝힘
- 수어통역사도 “비언어 교감을 직접 경험한 경우 효과가 더 크다”고 언급

- 반려견의 역할에 대한 높은 신뢰 형성

- 참여자들은 치유견이 사람의 감정을 이해하고 반응해 주는 듯한 느낌 표현
- 복지사·보호자는 “교감 매개로서 치유견 존재가 핵심”이라며 동물의 상태와 스트레스 관리의 중요성을 지적

○ (선진사례) 미국, 일본 등은 감정 기반 동물교감 서비스에 정책 개입

국가	정책주체	지원내용	특징
한국	제도없음	제도적 기반 미비, 활동기준·인증 부재	활용 확대 대비 제도 공백
미국	ADA법 (연방정부)	PTSD·장애인 대상의 치유견 출입보장, 훈련·인증제도 구축	사용자 권리 보장 + 동물 기준 동시 고려
일본	후생노동성	보조견 인증제도 운영, 병원·지자체 배치 제도화	국가 주도 인증 및 활용 확대

○ (친화도맵) 청각장애인 교감치유 서비스에 대한 반응 및 문제 도출

구분	수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
정서지원 체계 미비	정보 중심 전달에 집중되어 있음	정서적 소외와 불안을 호소하며 감정 교감의 어려움 확인
간접 교감 중심의 한계	시각적 소통만으로 충분하다고 판단	촉각·정서 교감 부족으로 안정감 결여 경험
맞춤형 서비스 부족	청각장애인 특성 반영 부족	감각 특성에 맞춘 설계 필요성 제기
동물복지 고려 미흡	도구로 인식되는 동물	동물복지 이슈 : 반복 투입 시 스트레스 반응 확인

- ☞ **현장 수요 기반의 서비스 기획 필요성 확인**
(언어 중심의 기존 복지에서, **감정 기반 교감 서비스**로의 패러다임 전환 필요)
- ☞ **아이디어 발굴로 연계된 요소**
(반려견-참여자 매칭 기준 수립 / 스트레스 관리가 반영된 활동 시간 및 환경 가이드라인 마련 / **비언어 기반 정서 표현 툴(감정카드, 시각 피드백 등) 개발**)
- ☞ **개선 방향 제시**
(정서적 효과가 입증된 **비언어 중심 활동 콘텐츠 개발** / 치유권 복지와 상태 관리를 중심에 둔 프로그램 설계 / 참여자 경험을 반영한 맞춤형 교감 시나리오 제안)



※ [참고] 인터뷰 및 설문 결과

구분	응답 내용 요약
1차 인터뷰 (청각장애인)	<ul style="list-style-type: none"> • 언어로 감정을 표현하기 어려워 기존 서비스만으로는 위로받는 느낌이 부족 • 정보 중심 지원보다, 감정을 알아주는 서비스가 절실 ☞ 기존 복지의 한계 인식, 비언어 기반 교감 서비스 필요성 인지
2차 인터뷰 (전문가 20명)	<ul style="list-style-type: none"> • 수어통역사 : 눈맞춤·손동작·터치가 정서 안정에 직접적 기여 • 훈련사 : 반려견은 감정에 민감하게 반응, 반복훈련 시 교감 가능 • 복지사 : 정서돌봄 공백 메우기 위한 제도화 시급 ☞ 전문가 90% 도입 필요 공감, 80% 표준화 필요성 응답



- ◆ 청각장애인을 위한 정서지원 수단으로 **동물교감치유 서비스의 제도적 도입 필요성 확인**
- ◆ **비언어 기반 정서지원의 실효성 및 수요 확인, 정책적 가치 부각**

□ [정의하기] 피소나 설정은 정서적 교감이 필요한 청각장애인

피소나 / 고객여정맵 / 서비스 목표수립

- 전체 청각장애인 약 42만 명 중, 중장년 이상에서 사회적 고립 및 감정표현 단절이 가장 높음
- 특히 고립형 청각장애인은 정서적 불안, 우울감, 무기력감의 반복적 경험
- 비언어 기반의 교감 활동을 통해 심리 안정과 자기표현을 회복할 수 있는 대상자 설정 필요

○ 피소나 : 정서적 소통이 단절된 중장년 청각장애인

- 김조용(가명, 만 55세, 남성 / 중도청각장애)



- (특징)**
- 청력 손실 이후 퇴직, 사회관계 단절
 - 수어 사용 미숙, 문자서비스 의존
 - 반려견 산책이 유일한 외부 활동
 - 사람보다는 동물과 있을 때 심리적 안정감을 느낌

- (현재 상태)**
- 수면장애, 낮은 자존감, 공공서비스 이용 경험 없음
 - "개는 아무 말 안 해도 돼서 좋아요." (인터뷰 응답)

○ 피소나의 여정맵 작성

- 단원 협의를 통해 피소나의 정서 흐름과 점점 변화 곡선 그리기
- (감정 흐름) 비언어적 소통 한계 → 감정 교류 부족 → 스트레스 누적 → 반려동물과의 접촉을 통한 안정감 경험 → 감정 해소

Pain Point

- ◆ 감정의 통로 부재 - 비언어 기반 표현 수단이 부족함
- ◆ 수어 중심 한계 - 간접 소통에 의존해 감정 단절 유발
- ◆ 형식적 프로그램 - 반복 구조로 감정 반응이 차단됨
- ◆ 치유 후 연결 단절 - 교감 이후 지속 체계가 마련되지 않음



고객여정 맵 그리기



서비스 목표수립



아이디어 공유·목표설정

○ 서비스 목표 수립

- 청각장애인의 정서적 소외 해소를 위해, 비언어 기반의 교감 방식 (촉각·시각)을 활용한 감정 전달 중심의 맞춤형 정서지원 서비스 구축

□ [발전하기] 동물교감 기반 정서돌봄 서비스의 실행방안 구체화

아이디어 워크숍 / 서비스 시나리오 구체화 / 실증 적용 설계

- (아이디어) 국민디자인단 참여자와 전문가 간 치유방식 아이디어 도출
 - 총 20명(청각장애인 당사자·보호자, 의사, 복지사, 훈련사 등)참여하여 40개의 브레인스토밍, 타운홀미팅 기법을 통해 아이디어 도출
 - 도출된 아이디어를 분석·통합하여 다음의 3대 영역으로 정리함
 - ① (시스템 개선) 활동 기준 수립 및 도우미견 피로도 관리 방안
 - ② (사용자 경험) 수어 매개의 한계 극복 및 정서 교감 유도 기법
 - ③ (정책 구조) 제도화 기반 마련 및 실증 데이터 정책 반영

구 분	문 제 점	개선방향
시스템	활동 기준·관리 체계 부재, 활동견 피로도 누적	▶ - 활동 시간·빈도·환경 기준 제시 - 동물 행동반응 기반 휴식 시스템 설계
사용자 경험	수어통역 의존, 정서교감 어려움	▶ - 감정카드·행동관찰 기반 피드백 - 사용자 맞춤 콘텐츠 및 평가 도구 도입
정책 구조	비제도권 치유활동, 확산 한계	▶ - One Welfare 기반 제도화 방향 제안 - 실증 데이터 기반 정책화 추진

- (국민생각함) 청각장애인 동물교감치유 프로그램 필요성 및 명칭·전달 방식 조사 결과(전국 1,600명, 5월 2주간 온라인 설문)

항 목	응답 요약
인지도	동물교감이 심리에 긍정적 영향을 준다 71.5% 응답
공감도	청각장애인의 정서안정 필요성 97.1% 공감
기대효과	정서 안정 34.6%, 스트레스 완화 25.3%
활성화 방안	체험 기회 31.4%, 홍보 확대 27.9% 필요성 제기
참여 의향	가까운 곳 운영 시 90% 이상 참여 의향
정보 접근 선호	SNS 40.3% 선호, 공공기관 안내 2순위
추천 의향	93.7% 가 타인에게 추천 의사 있음
복지 확대 필요성	92%가 공공서비스 확대 필요하다고 응답
우선 대상 인식	청각장애인 24.4%, 발달장애인 23.6%, 노인 23.2% 순

<동물교감치유 서비스에 대한 인식 조사 결과 요약>

☞ 국민 공감 기반으로, 명확한 명칭과 SNS 홍보 전략이 수용성 확대의 관건

○ 서비스 시나리오 및 적용 방향 정립

- 감정카드, 교감일지 등 비언어 감정표현 툴 개발
- 회기별 교감 단계 설계(소개-관계형성-피드백) 및 스트레스 반응 관찰
- 치유활동건 복지 고려한 활동시간 조절 및 생리지표 연계

○ (실증 적용 설계) 사람과 동물의 복지 실현을 위한 교감치유 실증 프로그램 기획

- 대상: 펠소나 중심의 중장년 청각장애인 6~8명
- 기간: 주 1회, 총 3회기 진행되는 단기 실증
- 평가 항목: 참여자의 감정 변화 및 지속 의사, 도우미견의 스트레스 반응

☞ 기존 복지 서비스의 대체·보완 수단으로 **비언어 감정교감 서비스 효과 입증**

과제명	개선 전 변화	개선 후 변화	성과 및 시사점
비언어 감정 표현 콘텐츠 개발	· 언어 중심 심리 평가, 자가 보고 기반 감정 측정 · 정서 표현 유도 도구	· 감정카드+자유표현활용, 교감일지 기록 →감정 흐름 시각화	감정 표현 확대 확인, 긍정 단어 사용 빈도 평균 2.3개 →5.6개 ▲ (참여자5/6명 응답)
신체 교감 기반 활동건 활동 구조화	· 일반적 쓰다듬기·동행위주, 활동 시간·방식 표준 부재	· 회기별 접촉 단계 설계 (소개-교감-피드백), 스트레스 징후 관찰 및 생리 평가	· 치유 활동건 회피행동▼ 헐떡임 23% ▼ · 맞춤형 가이드라인
쌍방 데이터 기반 평가 체계 도입	· 참여자 주관 서술 중심 성과 측정 · 활동건 반응 데이터 미축적	· 표정 분석·감정단어 수 등 정량지표, 도우미견 행동·생리 지표 연계 평가	쌍방 복지 데이터 시범 적용, 실증 기반 서비스 효과 입증 기반 마련



공감수집
(당사자 의견 공유)



사용자 목소리 수렴
(비언어 불편 표현)



실행 전략 수립
(전문가 협력 통한 방안 도출)



현장검증
(제도 실현 검토)

□ [전달하기] 실증 실험을 통한 효과 확인 및 정책화 기반 마련

프로토타입 진행(6주간 파일럿 운영 참여자 중심 실증 실시 정성·정량 피드백 수집)

○ 프로토타입 목적

- 언어 기반 복지의 한계를 보완하기 위한 비언어 정서지원 모델의 효과성 검증 및 제도화 기반 확보
- 청각장애인 대상 치유교감 실험을 통해 정량·정성 지표 수집
 - * 감정표현, 생리 반응 등

○ 주요 과제별 개선 내용 및 성과

[과제 1] 언어 한계 타파를 위한 감정 표현 콘텐츠 개발

- 개선내용: 감정카드·자유표현화 등 감정 기록 도구 활용
- 성과지표: 감정 표현 점수 평균 2.3점 → 5.6점 상승(참여자 5/6명 응답)

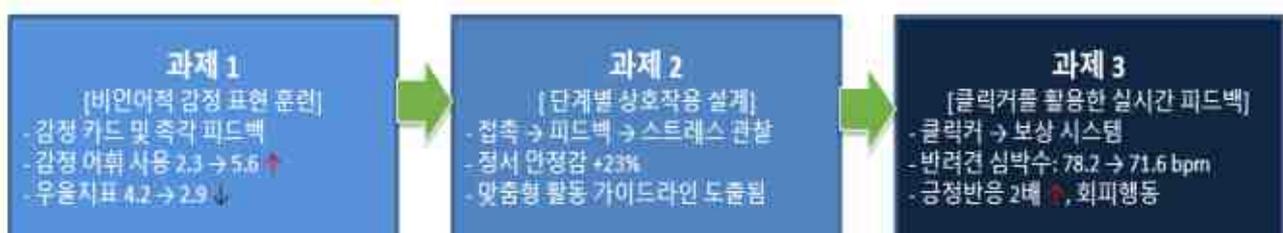
[과제 2] 단계별 접촉 기반의 활동 구조 설계

- 개선내용: 교감 → 피드백 → 스트레스 관찰의 순차 구조 설계
- 성과지표: 회기별 정서 안정감 +23% ↑, 맞춤형 활동 가이드라인 도출

[과제 3] 쌍방 데이터 기반 평가 체계 도입

- 개선내용: 교감 → 피드백 → 스트레스 관찰의 순차 구조 설계
- 성과지표: 회기별 정서 안정감 +23% ↑, 맞춤형 활동 가이드라인 도출

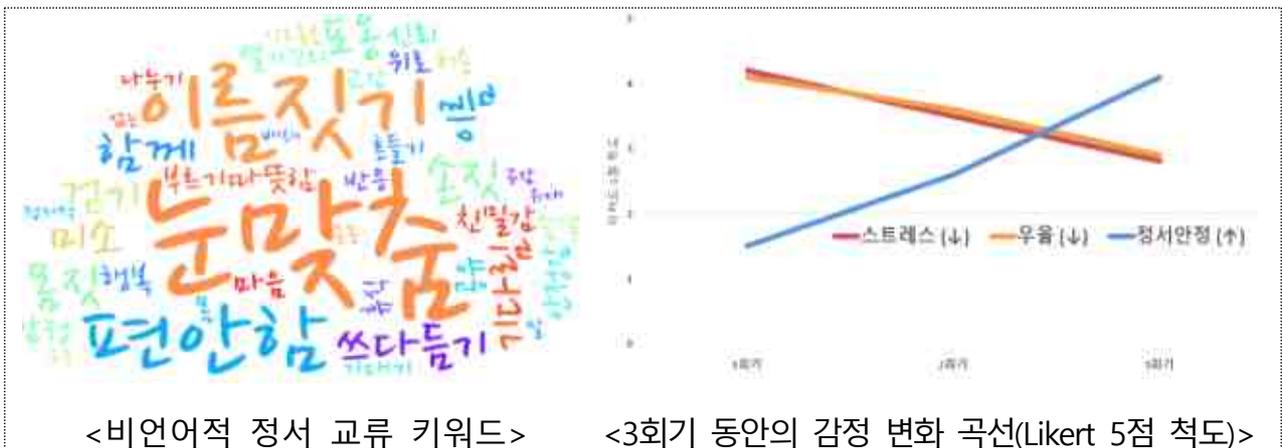
○ 6주간 파일럿 운영 개요



○ 참여자 중심 실증 실시(실험별 세부내용)

[실증 1] 청각장애인 직접 교감 실증

- (추진내용) 수어통역 없이 비언어적 감정표현과 교감을 유도하는 프로그램 설계 * 관찰→접촉→감정카드 및 교감일지 작성
- (성과·시사점)
 - ① 감정단어 수 평균 2.3개 → 5.6개 증가
 - ② 우울감 4.2 → 2.9, 혈관나이 52.5 → 48.7세 개선
 - ③ 참여자 전원 활동 지속 의사 표명
 - ④ 참여자가 반려견에게 이름을 붙이는 등 정서적 유대감 형성



[실증 2] 수어통역 기반 간접 교감 실증

- (추진내용) 수어통역사 동행 하, 간접 교감 가능한 활동 설계·실험
 - (성과·시사점)
 - ① 감정단어 수 평균 2.3개 → 3.1개로 증가(1차 대비 증가폭 적음)
 - ② 우울감 4.0 → 2.0 감소
 - ③ 감정카드와 신체 접촉 표현 빈도 2~3배 증가
 - ④ 반려견 핥떡임·회피 행동 감소
- ☞ 수어통역 매개 시 감정 교류 흐름이 왜곡된다는 피드백 다수

[실증 3] 클릭커 기반 즉각 피드백 실증

- (추진내용) 클릭(Click) → 보상(Treat) 루틴을 통해 즉각적 감정 전달 및 치유활동전 반응 유도 설계



- (성과·시사점)

- ① 반려견 심박수(중형견 심박수80~120 bpm) 78.2 → 71.6bpm ▼
- ② 감정카드 단어 수 평균 6.2개
- ③ 웃음 반응 2배 증가, 회피 행동 감소
- ④ 참여자: “내가 감정을 전달했다는 느낌” → 자기효능감 표현 확인

○ 정성·정량 피드백 수집 요약

지표	실험 전	실험 후	변화
혈관나이	52.5세	48.7세	▼3.8세
우울감	4.2	2.9	▼1.3
스트레스	4.1	2.7	▼1.4
정서안정감	1.5	4.1	▲2.6
반려견 심박수	78.2 bpm	71.6 bpm	▼6.6 bpm

☞ 정량 데이터(감정단어 수, 심박수 등)와 정성 인용문(참여자 발화)을 병행 수집하여, 정서 변화 및 쌍방 교감 효과를 실증 기반으로 입증

- (실증성과) 단순한 정서 변화뿐 아니라, 프로그램 설계에 반영된 구체적 개선 과제들의 유의미한 효과 확인

<정량·정성 성과 및 실증 전후 변화 비교>

항 목	실증 전 (기존 복지서비스 한계)	실증 후 (실험 결과)
감정 표현	- 수어·보조기기 중심 정보전달 - 감정 표현 도구 부족	- 감정카드, 신체접촉, 교감일지 등을 통한 비언어 감정 표현 도구 활용 - 감정 단어 사용 빈도 2.3배 증가 - 진술에서 긍정 감정 표현율 5.6점→8.1점으로 상승
참여자 반응	- 정서 표현이 적고 피상적 참여 - 상호작용 시 회피·무반응 빈도 높음	- 긍정 표정 빈도 1.3배 증가, 상호작용 시 응시·접근 반응 67% 증가 - 83% "감정 표현이 편해졌다" 응답
활동건 스트레스 반응	- 반복 활동 시 평균 스트레스 반응 빈도 3.8회/회기 - 회피·긴장 행동 다수 관찰	- 회기별 반응 빈도 50% 감소 3.8회 → 1.9회/회기 - 안정적 접촉 유지율 2배 증가

<프로토타입 과제별 개선 내용 및 효과 요약>

항 목	과제별 개선 내용	효과 및 변화
언어 한계 보완	촉각·시각 기반 교감 콘텐츠 도입	감정 표현의 폭 확대, 정서의 안정성 향상
맞춤형 감정 유도 도구 개발	감정카드, 관찰 일지 등 도구 활용	자기표현 도전율 증가 (참여자 5/6명 일지 작성 성공)
동물 스트레스 기준 도입	행동·생리지표(혈떡임, 심박수 등) 관찰, 강도조절	동물의 복지 확보 → 교감 시 안정성 확보



- ☞ 정량 지표 개선 확인(감정표현(2.3→5.6), 스트레스 반응(83.7→78.2 bpm) 등)
- ☞ 실증 데이터를 통해 정서 돌봄 실효성 입증 (정서 표현력 2배 이상 증가, 스트레스 지표 30% 감소 등)
- ☞ 기존 언어 기반 서비스로는 접근이 어려웠던 청각장애인의 정서 공백을 '직접 교감' 중심의 감각기반 설계로 해소(최초)

수요자 체감형 복지 설계로의 전환 가능성을 보여주는 정책적 전환점이자, One Welfare 기반 제도화의 실증적 출발선임을 확인

4

공공서비스디자인 운영 성과

□ 동물교감치유 서비스의 정서 안정 효과

구 분	AS-IS	TO-BE
① 정서 표현 빈도	평균 감정단어 사용 3.2개	평균 감정단어 사용 7.8개(2.4배 ↑)
② 표정 반응 수	활동 중 미소 등 긍정표정 2.1회	긍정표정 2.8회(1.3배 ↑)
③ 스트레스 체감도	평균 7.2점(불안감)	평균 4.1점(스트레스 완화 인식)
④ 활동 만족도	사전 인식 "기대 없음" 67%	만족 응답자 83% 재참여 의향 100%
⑤ 치유지원 인식변화	"정서지지 필요성 모름" 58%	"정서지원 지속 필요" 응답 91%

- (정서안정) 스트레스(2.4배 ↓), 긍정 표현(1.3배 ↑) → 치유효과 확인
- (이용자확산) 이용자(9/10명), 재참여·추천 의사 → 공공연계 수요 확인
- (정책 연계성) 의사소통 취약계층 대상 비언어 정서지원 정책 필요
 - 청각장애인 등 의사소통 취약계층에 효과적으로 작용
 - 감정표현 증가와 스트레스 감소가 동시에 나타나 정책 실효성 확인
 - One Welfare 관점(사람-동물-환경 상호복지) 제도 설계로 확장 가능
- (사회적 파급 효과) 정서치유 경험, 취약계층 전반에 확산 가능
 - 프로그램을 통한 자기효능감 회복, 고립감 해소, 정신건강 향상 등 확인
 - 청각장애인 외 의사소통 취약계층(독거노인 등)으로 확대 적용 가능
 - 정서돌봄 사각지대를 보완하는 대체 정책으로서 잠재력 확인
- (경제적 효과) 정신질환 관련 사회비용 절감 가능성 확인
 - (예방) 정신건강 예방 수단으로, 사회적 비용 절감 효과 기대
 - (치유) 동물교감치유를 통해 우울감·고립감 해소 등 정신건강 개선

☞ 의료비 연간 약 5.4억원 절감 효과

정신질환 1인당 연간 치료비 207만원* × 2,600명 대상,
인구 10만명 기준, 청각장애인 약 2,600명 대상 확대 시,

☞ 정신질환 예방 효과 확산 → 연간 치료비 약 5.4억원 절감

* 국민건강보험공단 정신질환 진료비 통계 : 평균 연 207만원/인

□ 정책 실행 기반 및 확산 가능성 확보

○ (전문인력 양성 기반 마련)

- 치유보조자 예비교육 과정 기획 및 참여 희망자 30명 확보
- 클릭커 훈련 등 실습형 교육 콘텐츠 시범 적용
- 경기도 농아인협회, 오산시 수어통역센터와 연계 논의 3건 진행

○ (정서 반응 기반 행동 DB 구축)

- 스트레스 반응, 감정표현, 표정 변화 등 6종의 주요 행동지표 수집
- 회기별 행동 패턴 분석을 통해 정서 예측 알고리즘 개발 기반 마련
 - ※ 스트레스 반응 빈도: 1회기 3.8회 → 3회기 1.9회 (50% 감소)

○ (복지 확산 가능성 확인)

- 청각장애인을 대상으로 한 비언어 기반 정서지원 서비스 실증을 통해, 기존 언어 중심 복지의 한계 보완 가능성 확인
- 참여자의 90%가 “정서적 만족도가 기존 복지보다 높다”고 응답 → 수요자 주도의 정서돌봄 서비스 필요성 입증
- 향후 고령자·발달장애인 등 언어 취약계층 대상 확장 모델로 연계 예정
- 실증 결과는 지자체 중심 공공치유사업과의 연계 근거로 활용 가능

<정서지원 서비스의 실증 기반 효과 및 확산 가능성>

		
정서적효과(교감)	데이터 분석기반 공공치유서비스 구성도	과학적 기반(데이터수집)

<비언어 정서지원 서비스의 진입장벽 완화 및 제도화 기반 마련>

구 분	AS-IS	TO-BE
서비스접근	전문상담 시스템만 존재	정서지지 프로그램 활용 가능 (낮은 진입장벽)
정책도입	정성자료 부족, 정책화 어려움	실증기반 정량자료 축적 및 제도화 기반 확보

5

향후 추진계획

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ **(개선사업) 동물교감치유 서비스 접근성 및 이용 편의성 강화**

- 수어통역 등 의사소통 보조 수단을 활용한 비언어 접근 강화
 - 감정 표현 도구와 시각화된 활동 매뉴얼을 통한 직관적 서비스 제공

□ **(정책제안) 동물교감치유 전문인력 양성과 제도화 기반 마련**

- 훈련사, 사회복지사, 수어통역사 연계 통합 치유 인력 모델 제안
 - 타기관 협업을 통한 표준 운영 가이드라인 마련 및 인증제 도입 추진

□ **(홍보·교육) 비언어 기반 정서지원을 위한 대국민 인식 개선**

- 청각장애인의 정서 고립 실태 및 효과 사례 기반 콘텐츠 제작·확산
 - * SNS 카드뉴스, 유튜브 영상 콘텐츠 확산
 - 참여자 중심 홍보자료(인터뷰, 여정맵 등) 제작으로 서비스 공감대 형성

□ **(데이터·정보) 실증 중심의 맞춤형 치유서비스 데이터 구축**

- 청각장애인 스트레스 수치 변화, 행동 반응 등 정량 지표 축적
 - 향후 다양한 취약계층 대상 감정교감 DB 및 맞춤형 서비스 기반 마련

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
<ul style="list-style-type: none"> • (개선사업) 서비스 접근성과 직관성 강화 • (정책제안) 전문인력 양성과 제도화 • (홍보·교육) 공공인식 확산 • (데이터·정보) 근거기반 데이터 생산 	<ul style="list-style-type: none"> • 감정도구 시범 도입, 수어통역 연계 활동 확대 • 민관 협력 기반의 교육과정 및 인증제 기획 • 실증참여자 인터뷰, 공감형 콘텐츠 확산 • 스트레스 및 정서 반응 수치화, DB 체계 구축

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	3.19.	농촌진흥청 국제회의장 (전주시)	디자인단 6명, 디자이너, 담당 공무원3명	- 국민디자인단 위촉식, 사업 kick off 실시 - 과제 개요 및 추진 방향 설명 - 과제추진 필요성 및 공공서비스디자인 적용 배경 공유
2차	4.3.	원예특작 과학원 (완주군)	디자인단 8명, 디자이너, 담당 공무원3명	- 서비스 대상 중심 3단계 문제 정의 - 핵심고객 설정 및 페르소나 작성 - 동물교감치유 여정 분석 - 문제 진단 기반 개선방안 도출 및 디자인 의견 수렴
3차	4.11.	보훈요양원 (전주시)	디자인단 7명, 사회복지사, 교수, 서비스디자이너, 담당 공무원2명	- 동물교감치유 프로그램 시연 및 운영 개요 설명 - 공공서비스디자인 관점에서 현장 적용 요건 검토 - 참여자 반응 관찰 및 인터뷰 통한 실효성 확인
4차	5.8.	오산대학교 반려동물 관리과 (오산)	디자인단 6명, 오산대 교수 2명 디자이너, 담당 공무원2명	- 청각장애인 대상 시범 프로그램 참여자를 모집 하고 초기 회기 진행 - 반려견과의 시선 교류, 기다림 등의 정서교감 활동 시연 - 프로그램 운영 중 수어통역의 효과 및 과제 도출 사항 정리
5차	5.12.	전북 농아인협회 익산지부 수어통역센터 (익산시)	디자인단 7명, 농아인협회 수어통역사 청각장애인 5명, 디자이너, 담당 공무원3명	- 청각장애인을 위한 동물교감치유 프로그램 운영 시 고려사항 도출 - 개인 맞춤형 지원 필수 - 사회적 환경과 접근성 고려 - 선호활동 및 참여의도 사전 파악 - 수어통역사의 역할 명확화
6차	5.22.	농촌진흥청 (전주시)	디자인단 8명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명	- 청각장애인 대상 동물교감치유 확산을 위한 5대 시사점 및 제언 도출 - 접근성 개선, 프로그램 흐름 재설계 - 전문인력 확보
7차	5.27.	오산대학교 반려동물관리과 (오산)	디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명	- 반려견 스트레스 지표 측정 설계 논의 - 대상자: 청각장애인 8명, 수어통역사 2명 - 실험 구성 및 안전 가이드 검토
8차	6.11. ~13.	오산대학교 반려동물관리과 (오산)	디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명	- 동물교감치유 프로그램(20분) 실험 진행 - 대상자 생리·심리 지표 측정 항목 확정 - 생리: 맥박, 체온 - 심리: 우울감, 신체불편감, 정서안정감 등
9차	6.25.	오산대학교 반려동물관리과 (오산)	디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명	- 2차 실증 실험 진행 - 클릭커 보상 없이 수어 중심 상호작용 조건 에서 반려견 반응 관찰 - 교감 정도 및 정서 표현 변화 기록
10차	7.2.	오산대학교 반려동물관리과 (오산)	디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명	- 3차 실증 실험 진행 - 수어와 클릭커를 병행한 직관적 보상 구조 적용 - 반려견 스트레스 지표 및 참여자 감정곡선 변화 비교 분석

□ 홍보실적 및 계획

구분	월별	기사제목	보도매체	주요 활동 내용
1	2월	치유농업이 축산업의 신성장 동력이 되길	축산경제신문	치유농업과 축산자원 융합의 필요성 강조, 전문가 인터뷰 및 현장 사례 소개
2	2월	동물교감 치유프로그램 개발 연구현황	농업경제신문	동물교감 기반 실증 연구 과정 소개, 실험 설계 및 1.2차 성과 요약 전달
3	3월	3월 23일은 국제강아지의 날	rdakorea instar	인스타그램 릴스 영상 게시, 팔로워 반응 유도(좋아요/공유), 대중 인지도 확산
4	3월	동물복지 기반 상생과 원헬스	월간인물	정책 제안 및 제도화 방안 소개, 지속가능한 동물복지 서비스 모델 제시
5	4월	교감치유 현장	뉴스1	반려동물과 현장 활동 영상화 보도, 3차 실증 영상 일부 삽입
6	5월	반려동물과 활동적 은퇴자의 교감치유효과	농촌진흥청 카드뉴스	정량·정성 변화 시각자료로 구성된 카드뉴스 제작 및 SNS 채널 확산 운영
7	7월	농브스 농담 18화 동물교감 치유	유튜브, 네이버TV	청각장애인 대상 실증 실험 장면 편집 및 참여자 인터뷰 영상 콘텐츠화

		
<p>농브스 농담 18화 동물교감치유</p>	<p>농촌진흥청 카드뉴스</p>	<p>뉴스1</p>

□ 공공서비스디자인 활동 총평

○ (국민디자인단 참여국민)

- 김동권 / 훈련사

반려견이 감정에 민감하게 반응하고 정서 회복력 중심의 교육 필요성 확인 및 제도화 시 치유견 산업 전환점 기대

- 최민서 / 치유농업사

반려견 복지를 고려한 구조 설계가 인상 깊었고 상호돌봄 구조 실감했으며 인간-동물 상호작용 설계 확산 필요

- 김윤영 / 사회복지사

언어 중심 복지의 한계를 느꼈고 비언어적 정서 지원의 효과 확인, 제도화를 통해 일선 현장 적용 기대

- 이이쁜 / 수어역사

참여자-반려견 간 자연스러운 정서 교감 형성, 통역 의존도 줄이고 참여자 중심 구조 확산 필요

- 최윤영 / 청년대표

언어 없이 감정이 교류되는 경험을 통해 교감의 속도 체감, 세대 간 정서 소통 기회 확대 필요

- 양창국 / 노인대표

반려견도 감정과 회복이 필요한 존재임을 깨달음, 함께 걷고 쉬는 활동 속 안정감과 관계 형성됨

○ (사업담당자)

- 비언어 정서지원 모델의 정책 가능성을 실증을 통해 확인함. 참여자의 감정 표현 증가와 스트레스 지표 개선이 함께 나타났고, 정량·정성 데이터를 확보해 제도화 기반 자료로 활용 가능성 높음. 다만 실무 확산을 위한 지자체·복지기관 간 역할 정립과 예산 연계 방안은 보완 필요. 반복 가능한 운영 체계 설계가 다음 과제로 제시됨

○ (실제 수요자)

- 이O진 / 청각장애인

말 없이도 감정을 표현하고 위로받는 경험을 처음 함. 반려견과 눈을 맞추고 함께 움직이며 감정이 자연스럽게 드러남. 강아지가 내 반응에 따라 행동을 달리하는 모습에서 교감의 진정성을 느낌. 말을 못 한다고 무시할 거란 생각과 달리 오히려 더 집중하고 반응 해준 점이 인상 깊었음. 프로그램 종료 후에도 자주 떠올랐고 정기적 참여 기회가 있길 희망함

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- (복지부처) 비언어 소통 기반 치유서비스의 제도화 및 인력양성 필요
 - 지자체·복지기관·훈련사 간 협업 모델 수립 → 정기 운영체제로 확산
 - 국민디자인단 기반 실증 → 시범사업 → 정책 반영의 단계별 로드맵 설계 필요

성과창출 제언

- ◆ 반려견 교감을 활용한 감정 지원 프로그램을 지역복지 서비스로 편입 시 청각장애인·고령자 등 정서 고립계층 및 반려동물 복지 향상에 기여

