

# 「제1회 원주시 공공데이터 활용 아이디어 공모전」 아이디어 기획 제안서

## 1. 참가자 정보

아이디어 명	원주시 보훈대상자 병원 이동·복지 지원 통합 플랫폼 구축		
팀 명	데이터픽처스	공모 분야	아이디어 기획

## 2. 세부 내용

### 1. 개요

#### 1-1. 아이디어 기획 핵심내용(요약)

##### 1. 제안 배경

원주시는 강원특별자치도의 거점 도시로서 8,400명 이상의 보훈 대상자와 가족이 거주하고 있으나 전용 보훈병원이 없어 8개 위탁병원에 의존하고 있습니다.

고령 보훈 대상자가 많아 대중교통 이용이 어렵고 스마트기기 사용에도 익숙하지 않아 의료, 복지, 취업, 교육 정보 접근이 어렵습니다.

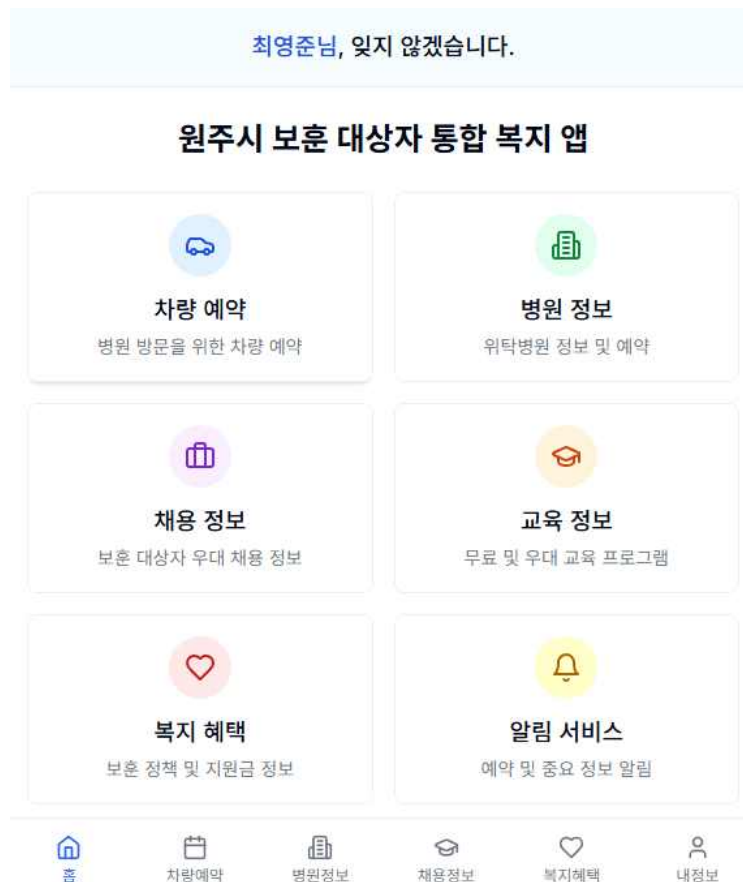
필요한 정보가 여러 기관에 흩어져 있어 실질적인 혜택 참여가 제한됩니다. 이러한 문제들을 해결하기 위해 이동 편의와 정보 접근성을 동시에 높일 수 있는 통합 지원 플랫폼을 구상하였습니다.

##### 2. 주요 기능

- 앱과 ARS(자동응답전화)를 병행하여 고령층도 쉽게 병원 차량을 예약하고 필요한 정보를 확인할 수 있도록 지원합니다.
- 위탁병원 차량 예약과 실시간 배차, 기사 정보 제공, 동승자 매칭 서비스 제공합니다.
- 위탁병원 위치, 진료과목, 운영시간 등 필수 정보를 지도 기반으로 안내합니다.
- 맞춤형 채용정보와 직업교육, 평생교육 기회를 개인정보 기반으로 제공합니다.
- 현충 시설 정보와 보훈 기념일을 안내해 지역사회 보훈 문화 확산하는 데 이바지합니다.

### 3. 기대 효과

- 보훈병원 이동 실시간 배차 시스템으로 장거리 이동 부담을 줄이고 안정적 진료 접근을 보장합니다.
- 앱과 ARS를 병행해 보훈대상자 중 고령층·디지털 소외계층의 정보 불평등을 해소합니다.
- 맞춤형 채용·교육 정보 제공으로 보훈 대상자의 경제활동 참여와 자립을 지원합니다.
- 전국 최초 보훈대상자들을 위한 통합 복지 모델로 원주시 복지 도시 브랜드를 강화하고 ESG 행정 성과를 창출합니다.



[그림 1] 원주시 보훈 대상자 통합 복지 앱 메인 화면 예시

#### 1-2. 활용 공공데이터

공공데이터명	출처	관련 링크
국가보훈부_강원특별자치도 시군구별 보훈대상자 인원현황	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15098573/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15098573/fileData.do</a>
국가보훈부_국가보훈대상자 시군구별 대상	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15143826/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15143826/fileData.do</a>

별 성별 연령1세별 인원현황		
한국보훈복지의료공단_위탁병원 현황_공통	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/3075427/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/3075427/fileData.do</a>
국가보훈부_보훈의료 위탁병원 현황	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15081917/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15081917/fileData.do</a>
한국보훈복지의료공단_국가유공자자격확인 서비스_위탁병원 정보	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15129051/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15129051/fileData.do</a>
한국보훈복지의료공단_연월 및 지역별 위탁 병원 이용인원	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15143816/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15143816/fileData.do</a>
국가보훈부_교육훈련 과정 현황	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15089625/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15089625/fileData.do</a>
국가보훈부_직업교육 훈련소 목록	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15119309/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15119309/fileData.do</a>
국가보훈부_제대군인 지원센터 교육정보	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15075647/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15075647/fileData.do</a>
국가보훈부_현충시설 관련 현황 자료	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15075599/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15075599/fileData.do</a>
국가보훈부_나라사랑 배움터 보훈달력	공공데이터포털	<a href="https://www.data.go.kr/data/15061825/fileData.do">https://www.data.go.kr/data/15061825/fileData.do</a>

### 1-3. 제안 배경 및 필요성

원주시는 강원특별자치도의 중심 거점 도시로서, 현재 국가유공자, 참전유공자, 유족 등 8,400명 이상의 보훈 대상자와 그 가족이 거주하고 있습니다(국가보훈부 보훈대상자 인원현황 기준). 그러나 강원도에는 보훈 대상자와 가족을 위한 전용 보훈병원이 없어, 원주시는 지역 내 8개소의 위탁병원에 의존하고 있는 실정입니다. 이로 인해 보훈 대상자들의 의료 접근성은 크게 제한되고 있으며, 실제로 2024년 한 해에만 13,500명이 위탁병원을 이용할 정도로 수요는 꾸준히 존재합니다. 특히 원주시 보훈 대상자 다수가 고령층이라는 점에서 대중교통만으로는 병원 방문이 쉽지 않고, 자가 차량이 없는 경우 정기 진료나 병원 이동에 큰 불편을 겪을 수밖에 없습니다. 인터넷과 스마트기기 사용에 익숙하지 않은 보훈 대상자들은 의료, 복지, 취업, 교육 등 다양한 지원 정보를 얻기 어려워 실질적인 혜택 참여가 제한되는 문제도 나타나고 있습니다. 필요한 정보가 여러 기관에 흩어져 있어 이를 찾아내고 활용하기 쉽지 않다는 점도 주요한 제약 요인입니다. 원주시 보훈 대상자들이 더욱 편리하게 의료 서비스를 이용하고, 다양한 복지·취업·교육 지원 정보를 손쉽게 확인하며 실제 혜택을 누릴 수 있도록 하는 새로운 지원 방안이 절실히 필요합니다.

이러한 문제들을 해소하기 위해 원주시 보훈 대상자들이 필요로 하는 개별 이동 차량 예약 지원과 의료, 취업, 교육 정보를 하나로 통합 제공하는 플랫폼을 기획하였습니다. 앱과 ARS(자동응답 시스템)를 병행하여, 디지털 기기 사용이 어려운 고령층 보훈 대상자들도 쉽게 병원 차량을 예약하고 필요한 정보를 받을 수 있도록 설계하였습니다. 이를 통해 보훈 대상자와 그 가족의 불편을 줄이고, 지역사

회가 일상 속에서 보훈의 가치를 실천할 수 있도록 구상하였습니다.

플랫폼을 구상함에 있어, 공공데이터포털에서 제공하는 신뢰성 높은 데이터를 적극적으로 접목하여 설계하였습니다. 국가보훈부의 ‘강원특별자치도 시군구별 보훈대상자 인원현황’과 ‘국가보훈대상자 시군구별 대상별·성별·연령별 인원현황’ 데이터를 활용하여 원주시와 강원 지역의 보훈 대상자 규모와 연령대, 성별 분포를 구체적으로 분석하였습니다. 이를 통해 전체 대상자 중 고령층 비율이 높다는 점을 확인하고, 스마트폰 사용이 익숙하지 않은 고령층까지 포괄할 수 있도록 앱과 ARS(자동응답전화)를 병행 제공하는 구조를 설계하였습니다.

플랫폼의 핵심 기능 중 하나인 병원 이동 지원 서비스는 한국보훈복지의료공단의 ‘위탁병원 현황’ 데이터와 ‘국가유공자자격확인서비스 위탁병원 정보’, ‘연월 및 지역별 위탁병원 이용인원’ 등의 데이터를 연계하여 원주 및 인근 지역의 위탁병원 위치, 종별, 진료과목 등 필수 정보를 통합 제공할 수 있도록 하였습니다. 이를 통해 사용자는 앱 내에서 가장 가까운 위탁병원을 쉽게 탐색하고, 방문 준비에 필요한 정보를 사전에 파악하여 혼선을 줄일 수 있도록 구성하였습니다.

플랫폼은 단순 이동 지원을 넘어 취업 및 교육 기회 연계 기능을 함께 제공합니다. 이를 위해 국가보훈부의 ‘교육훈련과정 현황’, ‘직업교육훈련소 목록’, ‘제대군인지원센터 교육정보’ 데이터를 접목하여 강원도 내 보훈 대상자 우대 채용정보와 직업교육·평생교육 프로그램 정보를 실시간으로 제공할 수 있도록 구성하였습니다. 사용자는 개인정보와 관심사를 간단히 등록하면, 본인에게 적합한 채용 공고와 교육 과정을 한눈에 확인하고 신청할 수 있으며, 이는 단순 정보 제공을 넘어 실질적인 자립으로 이어질 수 있도록 지원합니다.

또한, 국가보훈부의 ‘현충시설 관련 현황 자료’와 ‘나라사랑배움터 보훈달력’ 데이터를 연계하여, 원주시 내 현충 시설 정보를 앱 초기 화면에 무작위로 노출하고, 보훈 기념일 등을 안내함으로써 단순한 복지 서비스에 그치지 않고 지역사회 내 보훈 문화 확산에도 이바지할 수 있도록 설계하였습니다.

다양한 공공데이터를 유기적으로 연계하여 병원 이동 지원에서부터 의료, 복지, 교육, 취업 정보 제공에 이르기까지 보훈 대상자와 그 가족 모두가 쉽고 편리하게 접근할 수 있는 통합 지원 플랫폼을 구현함으로써, 실질적인 생활 편의 증진과 함께 지역사회 내 보훈 예우 문화의 정착에 크게 기여할 수 있을 것으로 기대됩니다.

#### 1-4. 아이디어의 독창성

현재 보훈 대상자들을 위한 서비스는 주로 국가보훈부와 한국보훈복지의료공단에서 제공하는 단순 정보 조회나 위탁병원 예약 수준에 머물러 있으며, 차량 지원은 일부 지자체에서 고령자나 장애인 등 교통약자를 대상으로 제한적으로 시행될 뿐, 보훈 대상자 전용 차량 예약과 연계된 통합 플랫폼은 전무한 상황입니다. 특히 앱과 ARS(자동응답전화)를 함께 운영하여 디지털 접근성이 낮은 고령층 보훈 대상자까지 포괄하고, 병원 이동 지원부터 취업·교육·복지 정보까지 원스톱으로 연계하는 통합 지원 플랫폼은 국내에 존재하지 않는 독창적인 형태라 할 수 있습니다.

본 아이디어의 차별성과 강점은 다음과 같습니다.

##### ① 통합성과 연계성

병원 이동 차량 배차, 맞춤형 복지·교육·채용 정보까지 공공데이터를 하나의 플랫폼에서 유기적으

로 연계하여 보훈 대상자와 가족이 별도의 검색이나 기관 방문 없이 필요한 서비스를 한 번에 이용할 수 있도록 지원합니다.

#### ② 디지털 접근성을 보완한 멀티 채널 구조

앱 기반 스마트 서비스뿐 아니라 ARS(자동응답전화) 예약 시스템을 병행하여 스마트폰 사용이 익숙하지 않은 고령층과 정보 취약계층도 동등한 수준의 서비스를 누릴 수 있도록 설계되었습니다. 이는 기술 장벽을 최소화해 실질적인 접근성을 높일 수 있습니다.

#### ③ 사용자 맞춤형 정보 제공과 다중 알림 기능

보훈 대상자의 유형, 나이, 거주지, 관심사에 따라 채용·교육·복지 정보가 개인 맞춤형으로 제공됩니다. 또한, 푸시 알림, 문자 알림, 보호자 계정 연계 등 다중 알림 구조를 통해 정보 수신에 누락을 방지하고, 단순 공지가 아닌 실제 신청·접수까지 연결됩니다.

#### ④ 지역사회와 연계한 보훈 문화 확산

단순한 이동 지원에 그치지 않고 원주시 내 현충시설 정보와 보훈 기념일 안내를 제공하여 자연스럽게 보훈 문화와 가치에 참여하도록 유도합니다.

#### ⑤ 다른 지역 서비스와의 비교

경기도 교통약자 이동지원서비스는 장애인, 고령자, 임산부 등 일반 교통약자를 대상으로 차량 이동을 지원하는 단일 기능 중심 서비스입니다. 병원 방문, 복지정보 제공, 교육·채용 연계 등은 포함되지 않습니다. 반면 본 플랫폼은 보훈 대상자 전용으로 설계되었으며, 병원 이동 차량 배차, 복지 알림, 교육·채용 정보 제공까지 전 과정을 통합합니다.

### 1-5. 아이디어의 구체성

본 아이디어는 보훈 대상자와 그 가족의 의료, 교육, 취업 접근성 향상을 위한 통합 지원 플랫폼으로, 다음과 같은 주요 기능을 갖습니다.

#### (1) 앱/ARS 기반 개별 차량 예약 시스템

편리한 예약 서비스를 통해 의료 서비스 접근 격차 해소에 기여합니다.

- 앱 기반 예약: 위탁병원과 시간 선택 후 실시간 배차 정보와 기사 정보 제공, 동행자 등록 기능 제공
- ARS 기반 예약: 앱이 익숙하지 않은 분들을 위한 전화 자동응답 예약 서비스 제공, 예약 확인은 문자로 안내
- 동승자 매칭 기능: 유사한 시간대의 예약자를 함께 배차하여 운행 효율성 극대화

#### (2) 위탁 의료기관 정보 통합 제공

보훈 위탁 의료기관 검색, 진료과 및 운영시간 등 필수 정보를 제공하여 의료기관 접근성을 높이고, 방문 준비 과정의 혼선을 줄입니다. 병원별 안내를 통해 사용자는 자신에게 적합한 병원을 쉽게 탐색하고 필요한 정보를 사전에 확인할 수 있습니다.

- 지도 기반 병원 검색 기능: 사용자의 현재 위치 기반으로 가장 가까운 위탁병원을 시각화하여 탐색 편의성 향상
- 방문 준비 정보 안내: 병원 방문 시 필요한 서류, 보훈 대상 확인 절차, 사전 준비사항 등을 병원별로 안내하여 현장 혼선을 줄입니다.

#### (3) 채용 및 교육 정보 맞춤 제공

원주시에서 진행되는 보훈 대상자 우대 채용정보를 제공합니다. 관심 분야 알림과 간단 지원 기능을 활용하여 채용 접근성을 강화합니다. 평생교육, 직업훈련 등 교육 기회의 신청 시기와 방법을 명확히

안내하며 실질적인 참여를 유도할 수 있습니다.

[채용]

- 채용 공고 통합 제공: 우대 대상 요건, 제출서류, 접수 방법, 담당자 연락처 등 안내
- 맞춤형 필터링: 사용자의 관심 분야 및 희망 근무지역을 기반으로 채용 공고 필터링
- 북마크 기능: 관심 공고 저장 및 접수 마감일 임박 시 푸시 알림 또는 문자 발송으로 참여 유도
- 간단 지원 기능: 외부 채용 사이트로 이동하거나, 담당자와 연락할 수 있도록 연결

[교육]

- 교육 정보: 실시간 교육 일정, 교육 대상자 요건, 접수 방법 등 상세 안내
- 맞춤형 필터링: 보훈 대상 유형에 따라 맞춤형 교육 필터링
- 외부 연계 신청: 외부 연계 사이트로 이동하거나, 담당자 연결을 통해 간편하게 신청

(4) 맞춤형 복지 알림 기능

보훈 대상자의 생활과 밀접한 복지 및 의료 관련 정보를 제공하여 정보 접근성을 높이고, 복지 혜택을 놓치지 않도록 돕는 기능입니다. 사용자 등록 정보를 기반으로, 의료비 지원, 생활 지원금 지원 등 맞춤형 복지 혜택 선별하여 앱과 문자로 알립니다. 복지정보 알림은 단순 안내를 넘어 클릭 시 실제 신청으로 연결되어 복잡한 이용 절차를 간소화합니다.

(5) 원주시 현충 시설 안내

앱 첫 화면에 원주시에 있는 현충 시설 정보를 랜덤하게 노출합니다. 주변에 있던 현충 시설을 자연스럽게 접할 수 있게 유도하여 방문 활성화 및 지역사회 관심 증대에 기여할 수 있습니다.

[실현 방안]

(1) 공공 API 및 지역 데이터 연계

한국보훈복지의료공단, 국가보훈부에서 제공하는 공공데이터(API)를 연계하여 정보 제공의 정확성과 신뢰성을 확보합니다.

[위탁 의료기관 정보 통합 제공]을 위해 한국보훈복지의료공단의 '위탁병원 현황' 데이터를 활용하여 보훈병원 위탁병원에 대한 위치, 위탁 병원명, 종별, 주소를 사용합니다.

[채용 및 교육 정보 맞춤 제공]을 위해 국가보훈부의 '직업교육훈련소 목록' 데이터를 활용하여 직업 교육 훈련소 관련 홈페이지 정보를 활용합니다. 국가보훈부의 '제대군인지원센터 교육정보' 데이터를 활용하여 강원도 제대군인지원센터에서 실시하는 교육, 교육 구분, 접수 시작/종료일, 교육 시작/종료일, 교육 요약 정보를 사용합니다.

[원주시 현충 시설 안내]를 위해 국가보훈부의 '현충시설정보' API를 활용하여 강원도 원주시 현충시설 정보를 사용합니다.

(2) 앱 시스템 구축

앱, 서버, 데이터베이스, 외부 연계 API 간의 구조를 통합 설계하여 시스템을 구축합니다. 모바일 환경 중심으로 안드로이드와 iOS 앱을 제공합니다.

[앱 기반 통합 구조 설계]를 위해 서버 API와 단일 데이터베이스를 기반으로 작동하여 모든 기능을 앱 내에서 통합 관리합니다. 클라이언트-서버 간 통신 안정성을 확보하고, 기능 간 일관성을 유지합니다.

[클라우드 기반 서버 및 데이터베이스 구축] 차량 배차, 병원 연계 정보, 사용자 피드백 등 다양한 데이터를 안정적으로 처리하기 위해 클라우드 기반 백엔드 인프라를 사용합니다. 사용자 유형과 차량 예약 내역, 알림 설정 등을 보안성 높은 구조로 저장 및 관리하여 개인정보 보호를 위한 암호화 및 접근 권한을 관리합니다.

[통신사 문자 발송 및 알림 시스템 연계] 진료일, 차량 도착 시간, 지원금 신청 일정 등 앱 푸시 알림

외에도 통신사 문자를 통해 자동 발송되도록 구성합니다. 보조자 계정도 알림을 전달할 수 있는 구조로 설계합니다.

[관리자 전용 백오피스 구축] 차량 예약 현황, 차량 배치, 사용자 피드백 등 통합적으로 관리할 수 있는 관리자 전용 시스템을 구축합니다. 앱-ARS 간 예약 동기화, 불편 신고 실시간 처리, 데이터 기반 보고서 출력 기능 등을 통해 효율적인 운영과 정책 판단이 가능하도록 지원합니다.

[지속 확장이 가능한 모듈형 구조] 초기에는 MVP 형태로 차량 예약 및 복지정보 알림 기능 중심으로 구현하고, 이후에는 민원 연계, 통계 리포트 제공 등 다양한 기능을 단계적으로 모듈화하여 확장합니다.

[사용자 중심 UX/UI 설계] 다양한 연령층의 사용자를 위해 큰 글씨, 최소한의 터치 구조, 직관적인 메뉴 구성, 음성 안내 연계 등 디지털 접근성이 낮은 사용자도 쉽게 활용할 수 있게 합니다.

### (3) 보훈병원 이동 지원 예약 시스템 구축

외부 전문 음성 응답 시스템(ARS) 솔루션 기업과 협력하여 모듈화된 전화 예약 시스템을 개발합니다. 예약 단계별 음성 안내 흐름을 간결하게 구성하며, 버튼 입력 또는 음성 인식 방식으로 이용할 수 있도록 구현합니다. ARS 예약 시나리오는 사용자 확인-병원 선택-날짜/시간 선택-예약 확인의 흐름으로 진행됩니다. 사용자의 추가 질문 상황에 대비해 상담원 연결 옵션 제공 또는 음성 및 생성형 AI (예: 네이버 클로바 등) 연계를 고려하여 다양한 상황에서 유연하게 대응할 수 있는 예약 환경을 마련합니다.

이동 지원 시스템 구축을 위해 차량 운영 기관과 협력하여 병원 방문을 위한 차량 예약 및 배차 체계를 구축합니다. 스타렉스급 전용 차량을 확보한 후 탑승 보조 기능인 저상화, 손잡이 등을 장착하여 고령자 및 보행 약자의 편리한 이용을 지원합니다. 초기에는 한정된 수의 차량으로 100% 예약제 기반 운영을 시행하고, 예약 이용자 수, 이동 패턴, 대기 시간 등 운영 데이터를 분석하여 병원별 수요에 따라 차량 수를 유동적으로 조정합니다.

### (4) 지속적인 운영을 위한 피드백 반영

앱과 ARS 시스템 내에 불편 신고 기능 및 개선 제안 접수 시스템을 운영하며, 사용자 방문 이력과 차량 예약 실패/취소 데이터를 분석하여 사용자 행동 기반의 품질 개선을 지속적으로 추진합니다. 수집된 피드백은 분기별 사용자 통계 및 운영 리포트로 정리하여 지자체와 보훈 관련 기관과 공유하고, 실시간 대응 가능한 부분은 빠르게 반영합니다. 자주 발생하는 오류 유형이나 문의 유형을 바탕으로 FAQ 개선, UI 수정, 안내 강화 등 반복 학습 기반의 서비스로 장기적인 완성도를 높입니다.

## 2. 사업화

### 2-1. 아이디어의 발전가능성

보훈병원 이동 지원, 복지·교육·채용 정보 제공을 하나의 플랫폼으로 통합하는 서비스는 현재 존재하지 않으며, 실제 운영 시 원주시 단독 도입뿐 아니라 타 지자체·보훈처·공공기관 대상 확장 모델로 사업화가 가능합니다. 고령 인구 증가와 지역 간 의료격차 심화에 따라 디지털 복지 접근성 향상에 대한 수요는 앞으로도 지속해서 확대될 것이며, 보훈 대상자 외 교통약자, 저소득 고령층 등으로 서비스 범위 확장 시 사회복지 기반 서비스로의 전환도 가능합니다. 따라서 이 플랫폼은 단발성 지원을 넘어 지속 가능한 공공-민간 융합형 복지 서비스로 자리 잡을 수 있습니다.

초기에는 MVP 형태로 단순 병원 이동 차량 배차 기능과 채용정보 및 복지정보 제공을 중심으로 구축하고, 교육 연계, 채용 매칭 기능으로 단계적으로 확장할 수 있습니다.

본 플랫폼은 복지 목적의 공공서비스이므로 수익을 직접 창출하기보다는 운영 효율성과 비용 절감을 통해 지속 가능한 구조를 확보하는 것이 중요합니다. 이를 위해 다음과 같은 비용 절감 및 자원 효율화 방안을 고려하였습니다.

- ① 차량 운영은 전용 차량을 신규 도입하기보다는 기존 보훈병원 협력 차량, 복지관 차량, 지자체 공유 차량 등을 우선 활용하는 방식으로 초기 인건비와 유지비용 부담을 최소화할 수 있으며, 예약 기반 운영을 통해 공차율을 낮추고 배차 효율성을 확보할 수 있습니다.
- ② 앱과 ARS 시스템은 같은 API와 데이터베이스를 기반으로 설계하여 기능 확장 및 유지보수에 필요한 개발 비용을 절감할 수 있습니다.
- ③ ARS 시스템은 상용 솔루션을 활용하고, 예약 정보와 통합 관리함으로써 수기 응대 인력을 최소화하고 운영비를 낮출 수 있습니다.
- ④ 병원, 보훈 대상자, 교육·복지 관련 정보는 모두 공공데이터로 제공되고 있어 별도 데이터 구축 비용 없이 바로 연계할 수 있으며, 추가 데이터 수집에 대한 비용이 발생하지 않습니다.
- ⑤ 관리자 백오피스에서는 예약, 이동, 알림 등 주요 데이터를 자동 집계하고 시각화하여 행정 대응에 필요한 인력 투입을 조절하고, 보고서 작성 등 정량적 성과 관리도 효율화할 수 있습니다.

이처럼 본 플랫폼은 공공자원과 상용 기술을 결합하여 최소 비용으로 최대 효율을 실현할 수 있는 구조를 갖추고 있습니다.

## 2-2. 아이디어의 실현에 따른 파급효과(사회적가치 창출)

### 1. 의료 복지 사각지대 해소

원주시는 강원권 중심 도시임에도 불구하고 전용 보훈병원이 없고, 관내 위탁병원도 6곳에 불과해 많은 보훈 대상자들이 병원 진료를 받기 위해서는 장거리 이동이 필수적입니다.

이러한 현실적인 이동 한계를 해결하기 위해 전용 스타렉스급 차량을 확보하고 100% 예약제 운영과 실시간 배차 조정 시스템을 도입합니다.

이 시스템은 기존의 일반적인 교통약자 차량 지원과 달리, 한 번에 이동과 예약을 처리할 수 있어 재방문을 최소화하고 장거리 이동에 따른 교통비 부담을 실질적으로 줄일 수 있습니다.

이를 통해 원주시 보훈자는 단순한 이동 지원을 넘어, 시간·비용 부담 없이 안정적으로 의료 서비스를 이용할 수 있어 의료복지 사각지대가 획기적으로 해소되는 효과를 기대할 수 있습니다.

### 2. 디지털 정보 소외계층 보호

원주시에 거주하는 보훈 대상자 중 60세 이상 고령층은 76.2%, 중·장년층은 17.6%로 확인됩니다.

즉, 전체 보훈 대상자의 93.8%가 스마트폰 앱 사용이나 복잡한 인증 절차에 어려움을 겪을 가능성이 큼니다. 디지털 접근성이 낮은 보훈 대상자가 상당수 존재함에도, 기존의 모바일 기반 예약 시스템만으로는 정보 소외를 완전히 해소하기 어렵습니다.

이를 보완하기 위해 ARS 시스템을 함께 제공하여 스마트폰 사용이 익숙하지 않더라도 보훈 대상자는 전화 한 통이면 원하는 병원 방문 차량을 쉽게 예약할 수 있습니다. 또한, ARS 시스템을 잘 사용하지 못하더라도 연결 옵션이나 음성 AI 통화봇 등에 연계도 가능합니다.

이로 인해 원주시 모든 보훈 대상자가 나이와 디지털 역량과 관계없이 같은 수준의 교통 복지 혜택을 받을 수 있는 기반이 되어, 정보 소외로 인한 불평등을 실질적으로 해소하는 효과를 가져옵니다.

### 3. 맞춤형 정보 제공과 자립 지원



본 플랫폼은 단순히 병원 이동 지원에 그치지 않고, 보훈 대상자가 스스로 자립할 수 있도록 취업과 교육, 평생학습 기회를 한 플랫폼 안에서 통합 제공합니다. 앱 사용자는 개인정보와 관심 분야를 간단히 등록하기만 하면, 개인별 상황에 맞는 우대 채용 공고, 지역 연계 직업교육, 평생학습 프로그램을 자동으로 추천받을 수 있습니다.

관심 채용 공고나 교육 프로그램을 클릭하면, 신청 방법·지원 자격·필요 서류·신청 일정까지 한 화면에서 직관적으로 확인하고 바로 지원할 수 있어 복잡한 절차로 인한 이탈을 최소화합니다. 예를 들어, “보훈 대상자 우대 공공기관 채용 공고 알림” → “신청 버튼 클릭” → “해당 직무와 연계된 직업교육 정보 자동 추천” → “교육 이수 후 채용 연계” 흐름으로 단순 정보 제공을 넘어 실질적인 자립 단계까지 자연스럽게 이어질 수 있도록 도움을 줍니다.

이처럼 맞춤형 정보 제공이 체계적으로 이루어지면, 보훈 대상자는 단순히 복지 혜택을 받는 데 그치지 않고, 스스로 원하는 일자리를 찾아 경제활동에 참여하며 자립의 기회를 넓힐 수 있습니다. 이는 곧 원주시 내 생산 가능 인구가 지역에서 선순환되도록 유도하는 효과로 이어져, 지역경제 활성화와 보훈 대상자 삶의 질 향상을 동시에 실현할 수 있습니다.

#### 4. 지역사회 실시간 연계와 공공 협력 모델

해당 플랫폼은 채용·교육 데이터베이스를 중앙정부, 지자체, 민간 기관과 연계하여 보훈 대상자에게 필요한 맞춤형 공공 일자리 정보와 직업교육 프로그램을 한 번에 관리하고 제공할 수 있습니다. 이를 통해 보훈 대상자는 개별 관심사와 상황에 맞는 채용·교육 정보만 필터링해 받아볼 수 있어 정보 탐색에 걸리는 시간과 에너지를 크게 줄일 수 있습니다. 이러한 민·관·공공의 실시간 연계 구조는 단발성 지원 사업이 아니라, 원주시만의 지속 가능한 복지 운영 체계로 자리 잡을 수 있는 기반이 됩니다. 장기적으로는 보훈 대상자뿐 아니라 고령자, 교통약자 등 다양한 사회적 약자를 포괄할 수 있는 통합 복지 모델로 확장되어 성장할 수 있습니다.

#### 5. 원주시 마케팅 효과

##### (1) 전국 최초 보훈 대상자 전용 차량·복지·취업 통합 모델로 도시 브랜딩 강화

보훈 대상자 전용 차량 지원 + ARS 음성 예약 + 맞춤형 채용·교육 정보 등을 하나의 앱에 통합한 모델은 전국에서 원주시가 최초로 시행할 수 있는 사례가 될 수 있습니다. 단순한 교통 지원이 아니라, 보훈 대상자의 이동권·정보권·경제활동권까지 원스톱으로 보장한다는 것에서 다른 지역 앱과 큰 차이점입니다. 이는 원주시에 ‘보훈 복지 선도 도시’라는 고유한 상징성을 부여하고, 강원권뿐 아니라 전국의 다른 지자체와 비교했을 때 차별화된 복지·ESG 도시로 자리매김할 수 있는 강력한 도시 브랜드 자산이 될 수 있습니다.

##### (2) 데이터 기반 정책성과 증빙 및 추가 예산 확보

앱이 운영되면 차량 예약 건수, ARS 이용 비율, 이동 차량 예약 성공률, 채용·교육 매칭 성과 등 정량 지표가 매월 축적되어 국가보훈부, 강원도 등 상급기관에 추가 예산 지원을 요청하는 근거로 활용됩니다. 특히 예약·이동 데이터 → 병원 수요 예측 → 위탁병원 추가 지정 → 지역 의료 인프라 확장 같은 파생 효과도 기대할 수 있습니다. 해당 플랫폼은 단순 성과 홍보를 넘어 지속 가능한 복지 확대에 이어질 수 있습니다.

##### (3) ESG 평가·행정 혁신 사례로 원주시 공공 이미지 제고

앱과 ARS의 연계는 디지털 정보 소외 해소, 교통약자 이동권 보장, 정보 접근 기회 평등 실현이라는 ESG 행정 목표와 완전히 일치합니다. 실제 이용 데이터는 ESG 행정 우수사례로 활용되어, 중앙정부

ESG 평가, 공공기관 혁신 평가, 주민만족도 조사에서 타 지역보다 객관적 우위를 확보할 수 있습니다. 원주시는 이 성과를 통해 지방정부 ESG 연계 공모, 공공서비스 혁신 평가, 우수 지자체 인증 사업 등에서 가점 효과를 누릴 수 있습니다.

예) “원주시 ARS + 앱 병행 제공 → 정보 소외계층 서비스 만족도 X % 달성” → 공공기관 혁신보고서 활용

#### (4) 지역 내 사회·경제적 선순환 파급효과

단순히 이동만 지원하는 것이 아니라, 보훈 대상자 전용 채용·교육 정보가 함께 제공되어 병원 방문 → 건강 개선 → 직업교육 연계 → 채용 참여 → 지역 내 경제활동의 선순환 고리가 만들어집니다. 병원, 지자체, 지역 기업이 연계되어 보훈 대상자를 우대하는 도시 이미지가 전국에 알려지며 보훈 관련 예산뿐만 아니라 기업 사회공헌 연계, 지역 특화 일자리 창출에도 기여할 수 있습니다.

예) 병원-지자체-교육기관-지역 기업 MOU 체결 → 취업 연계 → 원주시 보훈 일자리 모델 구축

### 2-3. 참고 자료

아이디어 기획에 있어서 다음과 같은 자료를 참고하였습니다.

1. 병원신문, 「보훈병원 없는 지역에서도 양질의 의료혜택 받아야」

<https://www.khanews.com/news/articleView.html?idxno=229829>

2. 원주투데이, 「보훈의료 위탁병원 대부분 외곽에…」

<https://www.wonjutoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=136090>

3. 원주시시설관리공단, 원주시 교통약자 특별교통수단

<https://cms.wfmc.kr/web/lay1/S1T184C185/contents.do;jsessionid=FF2A15EA5C843D748BFA3F6BCAEC5272>

4. 코리아타임뉴스, 「원주시, 교통약자 바우처택시 ‘호평’ ... ‘장애인 이동권 개선’」

<https://www.koreatimenews.com/news/article.html?no=800680&utm>