

보도시점 (온라인) 2025. 9. 2.(화) 14:00
(지 면) 2025. 9. 3.(수) 조간

세계 최초 '재외국민 119상담', 국내 최고 지역소멸극복 정책, 정부혁신 '최초·최고' 한 자리에

- 창의적 아이디어로 국민 일상을 바꾼 '2025 정부혁신 최초·최고' 결과 발표
- 세계 최초는 해외 체류 국민의 안전 도우미인 소방청의 '재외국민 119 응급상담'
- 국내 최초는 장례 복지의 사각지대를 해소한 신안군 '공영장례' 등 3개 선정
- 국내 최고는 'AI로 일상생활 문제 해결', '이주자 지원을 통한 지역소멸극복', '공영 장례' 등 3개 분야에서 4개 사례 선정

- 행정안전부(장관 윤호중)는 9월 2일(화) 서울 중구 '커뮤니티하우스 마실'에서 '2025 정부혁신 최초·최고' 인증패 수여식을 개최한다고 밝혔다.
- '정부혁신 최초·최고'는 국민 편의·안전 등을 개선해 국민 삶의 질을 높인 혁신 사례를 '최초'로 도입한 기관을 인증하고, 특정 분야에서 '최고'인 기관을 선정함으로써 혁신 성과를 확산하기 위한 것으로 2023년부터 한국행정연구원과 공동으로 추진하고 있다.
- 이날 행사에서는 세계 최초 1개, 국내 최초 3개, 국내 최고 4개 등 총 8개 사례에 대한 '최초·최고' 인증패 수여식을 개최한다.

구분	내용
최초 인증 (4개)	(세계 최초) 재외국민 119응급의료상담 서비스(소방청: 2018년 11월)
	(국내 최초) 약 봉투에 복용법 표시(서울특별시: 2013년 6월)
	(국내 최초) 탄소은행(탄소중립포인트) (광주광역시: 2008년 4월)
	(국내 최초) 공영 장례(전남 신안군: 2007년 5월)
최고 사례 (4개)	AI로 일상생활 속 문제 해결 분야: 광주시 동구(쓰레기 해결)
	이주자 지원을 통한 지역소멸 극복 분야: 충북 제천시(고려인 이주 지원)
	공영 장례 분야: 서울특별시(광역), 경기 안양시(기초)

□ 먼저 정부혁신 세계 최초 사례에는 소방청이 2018년 11월 도입한 ‘재외국민 119응급의료상담 서비스’가 선정됐다.

○ 이는 해외에 체류 중인 국민이 질병·부상에 처했을 때 전화·이메일·카카오톡 등을 통해 상담을 요청하면, 소방청의 응급의학 전문의가 실시간으로 응급처치 방법, 중증도 판단 등 전문적인 도움을 제공하는 서비스로, 낯선 외국에 있는 재외국민이 응급상황에 대처하는 데에 큰 힘이 되었다.

○ 미국 등 123개국 대사관을 통해 확인 결과, 우리나라와 동일하거나 더 나은 서비스를 무료로 제공하는 국가는 없었으며 일부 국가에서는 민간 회사가 유료로 서비스를 제공하는 것으로 조사됐다.

○ 2018년 도입 당시에는 아시아 국가 체류 재외국민을 대상으로 서비스를 제공했으나, 해외여행객 증가 등에 따른 재외국민 사건·사고 증가로 2020년부터 전 세계 재외국민을 대상으로 서비스 범위를 확대해 운영하고 있으며 그에 따라 서비스 이용자도 매년 증가하고 있다.

* 2018~2024년 동안 매해 연평균 17% 증가, 2024년 4,900여 명 이용

□ ‘국내 최초’ 사례로는 서울특별시의 ‘약 봉투에 복용법 표시’(2013.6.), 광주광역시의 ‘탄소은행’(2008.4.), 전라남도 신안군의 ‘공영 장례’(2007.5.)가 선정됐다.

○ 서울특별시는 시민 제안*을 받아들여 2013년 6월에 서울시립병원(서북병원 등), 서울시약사회 등과 협업해 ‘약 봉투를 통한 복약 안내 활성화 사업’을 최초로 시작했다. 이후, 보건복지부가 관련 법령을 개정함에 따라 전국으로 확산됐고 서울특별시의 노력은 국민의 복약 안정성과 편의를 높였다.

* 제3회 좋은정책 제안(‘12.6월)에서 ‘병원 처방전과 약봉투에 약정보와 복용법 제공’이 우수 정책으로 선정

- 광주광역시는 세계적으로 탄소 감축 논의가 본격화되던 2008년 4월, 광주은행과 협약을 맺고 ‘탄소은행’을 처음으로 시작했다. 이는, 가정·상업시설의 에너지 사용량 감축률에 따라 보상책(인센티브)을 제공(광주은행 포인트 등)했다는 점에서 최초로 시작된 ‘탄소중립포인트’라고 할 수 있다.
- 전라남도 신안군은 2007년 5월, 무연고자나 저소득층이 사망했을 때 지방자치단체가 장례를 주관하고 비용을 지원하는 ‘공영 장례’를 처음으로 도입했다. 이후 ‘공영 장례’는 전국으로 확대*되는 등 장례 복지의 사각지대를 해소했다.

* 2025년 4월 기준: 15개 광역, 217개 기초 지자체에서 공영장례 조례 제정 등 서비스 시행

□ 최고 분야는 ‘공영 장례’, ‘AI로 일상생활 속 문제 해결’, ‘이주자 지원으로 지역소멸 극복’ 등 3개 분야에서 공모를 진행했다.

- ‘공영 장례’ 분야에서는 ▲전용 빈소 마련, 365 상담 콜센터 운영 등 전문적·체계적인 시스템을 구축한 서울특별시와 ▲민·관 협력(시-장례식장-병원), 시민 봉사단 ‘리멤버’ 등으로 내실 있게 공영 장례를 운영해 고인의 존엄성을 높인 경기도 안양시가 최고로 선정됐다.
- ‘AI로 일상생활 속 문제 해결’ 분야는 주택가 쓰레기 방치 문제 해결을 위해 지역주민과 함께 불법투기 취약지역 지도 구축, 인공지능(AI) 기반의 쓰레기 배출함 도입 등을 통해 무단 배출되는 쓰레기와 처리비용을 감축한 광주광역시 동구가 전문가들의 높은 평가를 받아 선정됐다.
- ‘이주자 지원을 통한 지역소멸 극복’ 분야에서는 고려인 동포에 대한 주거·취업·의료·교육 등 체계적인 지원을 통해 인구 감소에 대응한 충청북도 제천시가 선정됐다. 이 사업을 통해 318세대 815명의 고려인 동포가 이주를 신청했고, 현재 119세대 298명이 이주를 완료했다.

- 행정안전부는 앞으로도 ‘정부혁신 최초·최고’를 선정해 선정 기관의 자긍심을 높이고, 우수사례를 공유·확산해 참여기관 간 활발한 본 따르기 (벤치마킹)를 지원할 계획이다.
- 최고·최초 선정 사례에 대한 자세한 내용은 정부혁신 누리집 ‘혁신24’ (www.innovation.go.kr)에서 확인할 수 있다.
- 한편, 이날 행사에는 급변하는 행정환경 속에서 공직자들의 혁신역량을 높이기 위해 ‘상상력과 도전정신으로 공직문화를 리부트(Reboot)하다’라는 주제로 최재웅 폴앤마크 대표이사의 강의와 공무원, 언론, 한국행정연구원 관계자가 참여한 토크 콘서트도 함께 개최한다.
- 윤호중 장관은 “각 기관과 지역의 노력으로 만들어진 세계 최초, 국내 최고 사례들이 많이 발굴되고, 전국으로 확산되어 국민의 일상을 조금씩 개선하고 있다”라며, “정부는 앞으로도 이러한 혁신이 현장에 더욱 확산 되고, 뿌리내릴 수 있도록 적극 지원하겠다”라고 말했다.

담당 부서	디지털정부혁신실 혁신기획과	책임자	과 장	장은영 (044-205-2201)
		담당자	사무관	김용관 (044-205-2210)
			사무관	김상호 (044-205-2217)



참 고	제4회 정부혁신 최초·최고 세부 내용
------------	-----------------------------

□ 세계(1개)·국내(3개) 최초 인증: 4개

사례명(기관)	주요내용 및 평가의견
1. (세계 최초) 재외국민 119응급 의료상담 서비스 (소방청)	○ 2018년 11월, 해외에 체류중(아시아 국가)인 재외국민(여행객, 원양 선원 등)을 위해 응급의학과 전문의가 365일 24시간 응급의료상담 서비스 시행 * 중앙119구급상황관리센터 내 응급의학과 전문의(1일 2명)가 SNS, 메일 등을 통해 중증도 판단, 응급처치, 현지 의료기관 이용방법 등 의료 상담 ○ 2020년 상담 서비스 국가를 전 세계로 확대하였으며, 최근 7년간('18~'24) 21,471건 접수, 20,932건 상담서비스 제공 * 일 평균 13명이 서비스를 이용하고 있으며, 18~24년 연평균 증가율 17% ○ 미국 등 세계 123개 대사관을 통해 유사사례 확인 결과, 국내 서비스와 같거나 더 나은 서비스를 제공하는 국가는 없는 것으로 확인 * 일부 국가에서는 민간 회사가 유료로 서비스를 제공하고 있음
2. (국내 최초) 약 봉투에 복용법 표시 (서울특별시)	○ 2012년 6월, 시민이 제안한 「약 봉투에 약정보와 복용법 제공」이 제3회 좋은 정책 제안으로 선정 ○ 2013년 6월, 서울시가 시민 제안 실행*을 위해 시립병원인 서북병원, 은평병원 어린이병원 등에서 국내 최초로 '복약안내 활성화' 사업 시행 ○ 2013년 4월, 서울시에서 복지부에 관련 법령(약사법 시행규칙 개정) 등 개정 건의 하였고 2014년 3월에 관련 법령 개정되어 제도화
3. (국내 최초) 공영 장례 (전라남도 신안군)	○ 2007년 5월, 전남 신안군이 전국 최초로 무연고자 등 취약계층을 대상으로 공영장례 제도 및 서비스 시행 ○ 25년 4월 기준, 15개 광역지자체와 217개 기초 지자체에서 공영장례 조례를 제정(기초 지자체 96%가 제정)하여 서비스를 시행 중 ○ 보건복지부는 24년 2월에 지자체별 공영 장례 서비스의 품질 향상을 위해 '무연고 사망자 공영장례 표준안' 마련·배포
4. (국내 최초) 탄소은행 (광주광역시)	○ 2008년 4월, 광주시에서 '탄소은행*'이라는 명칭으로 기후 변화에 대한 시민들의 인식 전환을 위해 시작 ○ 광주은행과 협약을 맺고 개인·상업시설의 에너지(전기, 가스, 수도) 감축률에 따라 인센티브(광주은행 탄소 포인트) 제공 등 최초의 탄소중립포인트제 시행 ○ 2012년 1월, 환경부 '탄소중립포인트제'와 통합 운영 및 전국 최고 가입률 등 달성(광주시 가입률 58%, 전국 평균 12%)

□ 국내 최고 선정: 3개 분야에서 4개

분야명(기관)	주요내용
AI로 일상생활 속 문제 해결 (광주시 동구)	○ 도입: 2024.3월~ ○ AI 기술과 쓰레기 데이터를 활용해 노후 주택가 쓰레기 방치 문제 해결 ○ 골목 쓰레기 데이터를 분석하여 불법 배출 및 투기 취약지역 지도화 구축, AI로 종량제 봉투만 인식하여 개폐되는 배출함 개발, 청소차 도착 정보 서비스 시행 등을 통해 불법투기 지역 감소 등 성과 ※ 불법 투기지역 감소(18곳 → 4곳), 불법투기 해결 비용 연간 4억 절감 효과
지방 이주자 지원으로 지역소멸 극복 (충북 제천시)	○ 도입: 2023.4월~ ○ 고려인들의 고국 복귀를 지원함으로써 국가의 역사적 아픔을 치유하는 한편, 고려인 동포를 위한 안정적 이주와 정착 지원을 통해 지방 소멸 위기 극복 ○ 지방소멸대응기금을 기반으로 고려인 동포 이주·정착 시스템 구축 및 운영 ○ 고려인 중심 ‘코리아 가족봉사단’ 발대, 지역 적응을 위해 문화·언어 교육, 관내 기업 대상으로 신속한 취·창업 지원 등 고려인의 이주·정착 지원 ○ 25년 8월 기준, 현재 318세대 815명 이주 신청했고, 119세대 298명 이주 완료한 상태이며, 이주 완료 119세대 중 12세대(자격증 준비 3세대, 취업 준비 9세대)를 제외한 세대별 1인 이상 취·창업 완료
공영 장례 (서울특별시 경기 안양시)	<광역 지자체: 서울특별시> ○ 도입: 2018.3월~ ○ 취약계층 장례지원에 대한 전문적·체계적인 시스템을 구축하고 사별자에게 고인을 애도할 기회를 제공하여, 진정성 있는 장례서비스 구현 ○ 조례 제정 및 매뉴얼 제작·배포, 자치구 담당자 교육 수행(매년), 전용 빈소 마련(서울시립승화원, 서울추모공원 등) 등 지속가능한 공영장례 지원 체계 마련 ○ 365일 24시간 상담 가능한 전용 콜 상담센터 운영(전국 최초, '19.3월~), 공영장례 부고 게시, 자원봉사자 참여, 무연고 사망자 추모의 집 정기 개방('23.10월~, 명절 등)을 통해 무연고자 사망자의 애도받을 권리와 사별자의 애도할 권리 보장 <기초 지자체: 경기 안양시> ○ 도입: 2020.3월~ ○ 민·관 협력체계* 구축 및 확대로 공영장례 사업의 견고한 추진체계 마련 * (안양시) 무연고자 사망처리를 위한 행정적 지원 / (관내 장례식장) 빈소제공 및 장례 절차 진행(안양장례식장·메트로병원 협약) / (안양시자원봉사센터) 추모의식 진행 등 ○ 시민으로 구성된 우리동네 공영장례봉사단 ‘Remember*’(’21.8월~)가 사망자의 사회적 가족이 되어 추모 의식을 거행 등 따뜻한 복지서비스 제공 * 직장 은퇴자, 호스피스 봉사자, 명예시민 과장회, 동V터전(동단위 맞춤형 봉사활동 터전) 코치 등으로 구성되었으며 25년 현재 5기(34명)가 봉사활동을 이어옴 ○ 센터 홈페이지에 ‘공영장례 이야기’를 기록하여 고인의 마지막 길 추모 및 6개 지자체 공동 건립 공동형 화장시설 ‘함백산 추모공원’에 봉안·안치