

정부 3.0 국민디자인단

# 성과 사계집

국민이  
디자인한  
정책 22선

정부 3.0 국민디자인단 성과사계집

행정자치부 kidp 한국디자인진흥원  
Korea Institute of Design Promotion

행정자치부 kidp 한국디자인진흥원  
Korea Institute of Design Promotion

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



9 788992 695954 93350  
ISBN 978-89-92695-95-4 비매품

행정자치부 국민참여정책과  
한국디자인진흥원 서비스디자인실

이 책은 행정자치부 학술연구용역 '서비스디자인 적용을 통한 국민참여형 정책개선  
및 국민디자인 운영모델 실증연구' 연구내용을 토대로 개발된 결과물입니다.



한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



# 성과 사건집

국민이  
디자인한  
정책 22선

"국민과 함께  
행복을 디자인하다"

# 목차

## 종합성과

6

1

## 정부3.0 국민디자인단 사례

### 이야기로 풀어보는 사례

함께라서 행복한 우리동네 마을정원 "Garden I"	농촌진흥청	26
영양이 궁금하세요? 이제는 친해질 수 있어요!	식품의약품안전처	36
더 이상 혼자가 아닌, 사람 냄새 묻어나는 마을 공간	인천광역시	46
분리수거를 위한 여행 안내서 '재활용 동네마당'	환경부	56

2

몸도 마음도 안심 구조! 맡겨만 주세요!	강원도	66
우리마을 문화사업 만들기, 자신 있어요!	경상남도	72
내 건강부터 마을 건강까지 두 마리 토끼를 잡다	경상북도	78
지금 바로 떠나요, 내가 가는 곳이면 어디든 쫓아오는 해외여행 정보	관세청	84
쾌적한 마을주차환경 주민이 함께 만들어요	광주광역시	90
아파트 관리, 이젠 국민의 눈에도 보입니다!	국토교통부	96
나만의 작은 정원, 도심 속 힐링 텃밭	농림축산식품부	102
SNS를 활용, 시민과 친해지는 교통정보서비스를 만들다	대구광역시	108
청소년의, 청소년에 의한, 청소년을 위한	문화재청	114
소외된 이웃 없이 함께 보살피는 따뜻한 '복지마을'	부산광역시 사상구	120
숲·숲·숲 숲으로 가자!	산림청	126
주민센터에서 한 번에 신청하는 에너지 복지요금!	산업통상자원부	132
애들아, 문화공간으로 놀러 가자!	세종특별자치시	138
오늘도 내일도 안전하게!	울산광역시	144
귀농·귀촌 결심부터 정착까지 함께 합니다	전라남도 곡성군	150
'음식'으로 만드는 문화 징검다리, 다문화 한국	충청남도	156
발명이 쉬워진다, 창의력이 보인다!	특허청	162
혈세 낭비, 우리가 지킨다!	행정자치부	168

2

3

## 관련 자료

176

1장

종합성과

성과사례집 종합성과

# 정부3.0 국민디자인단, 세계 최초, 세계 유일

독일 'iF Design Award' 서비스디자인부문  
최고상인 Gold Award 수상(2016)



'이 특별하고 대담한 프로젝트는 국가의 새로운 거버넌스 구조를 만들고, 국정 운영의 중심에 국민이 앞장서도록 하는 역할을 했다.'

이 프로젝트는 서비스디자인의 활용을 통해, 한국 국민들을 위한 사회혁신을 개발하는 것을 목표로 하고 있다. 공공영역에서 서비스디자인 프로세스를 멋지게 설계하였고, 결과는 설득력이 있었다. '정부3.0 정책 디자인 그룹'은 정책 입안자, 전문가와 시민들이 함께 공공서비스 개선에 참여하는 창조적인 역할 모델을 제시하고 있다.'

'iF Design Award' 심사평 중에서  
<http://ifworlddesignguide.com>



\*iF Design Award(1953~): 미국 IDEA와 독일 레드닷과 함께 3대 디자인 어워드  
독일 International Forum Design사 주최, 매년 5천여 점 출품  
제품, 패키지, 커뮤니케이션, 인테리어, 컨셉디자인, 서비스디자인, 건축디자인을 통틀어 75개의 Gold Award를 시상함.  
정부3.0 국민디자인단은 2016년 신설된 서비스디자인 부문에서 유일하게 Gold Award를 수상('16. 2. 26./독일 뮌헨)함으로써  
정부3.0 국민디자인단의 우수성을 세계에 알릴 수 있었다.

## 정부3.0 국민디자인단이란?

정부3.0 국민디자인단은 의제설정, 정책결정, 집행, 환류 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원과 수요자인 국민, 서비스디자이너 등이 함께 참여하여 서비스디자인 방법을 통해 정책을 수요자 중심으로 재해석하고 개발하는 활동을 하는 팀을 의미합니다.

## 정책과정에서 정부3.0 국민디자인단의 역할

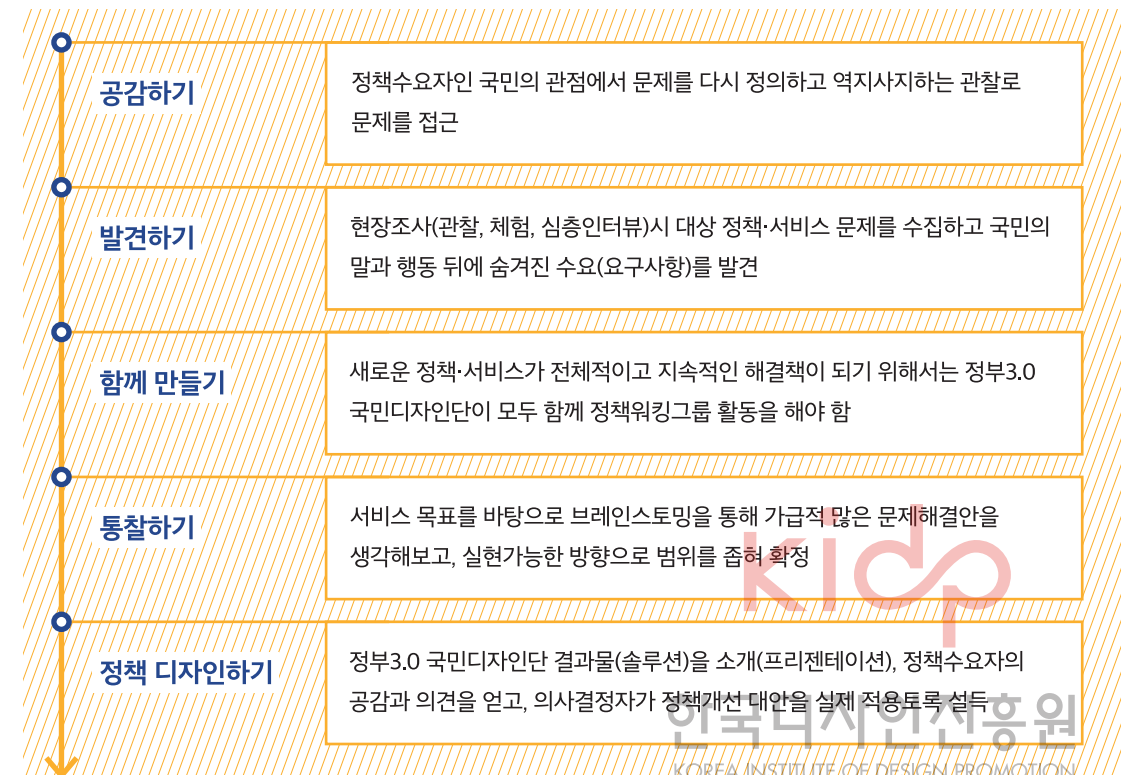
2015년에 정부3.0 국민디자인단은 정책기획(집중육성 과제)과 환류(성과관리 과제)과정에서 주로 활동하였고, 정책 기획단계에 공공서비스디자인을 접목하여 초기에 자원을 선 투입, 집행단계에서의 효과를 극대화 한다고 할 수 있습니다.



## 정부3.0 국민디자인단의 주요 수행 범위



## 정부3.0 국민디자인단 운영시 각 단계별 주요 내용



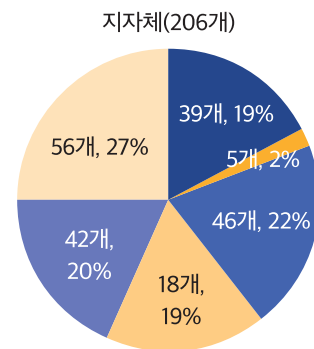
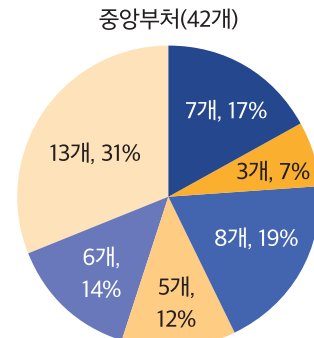
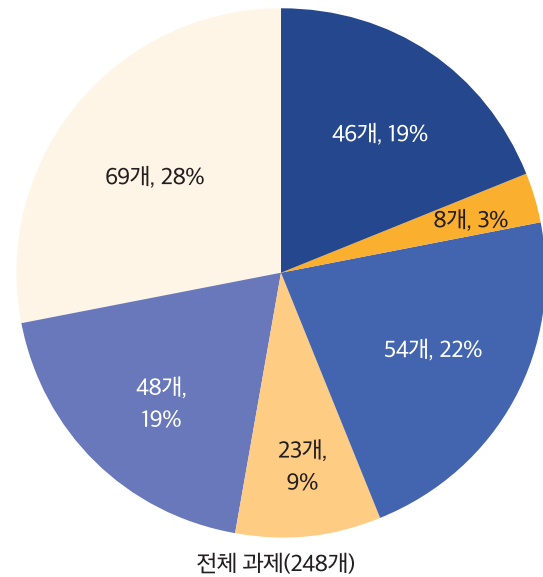
## 2015년, 정부3.0 국민디자인단 추진 현황

### 2015년도 국민디자인과제 특성

분류	특성
중앙부처 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>문제 및 필요성에 의해 기초적인 방향이 제시되어 정책결정을 해야 하는 단계</li> <li>산업분야에 따라 발생하는 문제 또는 서비스 개선을 위해 규제나 지원 등의 방안(형태)을 결정하는 정책에 대한 과제</li> </ul>
지자체 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책 수립 초기 의제설정단계부터 기관별 추진의지에 따라 새롭게 추진 가능</li> <li>각 지역 특성화 사업에 주력하며 주민생활과 밀접한 주제를 선정</li> </ul>
성과관리 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>대부분 개발단계 또는 정책실행(환류)단계로 추가 및 보완을 위한 과제활동</li> <li>주로 높은 정책서비스 제공을 기대하는 불특정 다수를 대상으로 대민서비스, 시스템의 사용성 보완에 대한 과제</li> </ul>

### 분야별 국민디자인단 운영 현황

■ 문화관광 ■ 보건복지 ■ 주거환경  
■ 민원 ■ 안전 ■ 기타



국민디자인단 운영매뉴얼 2015. 행정자치부

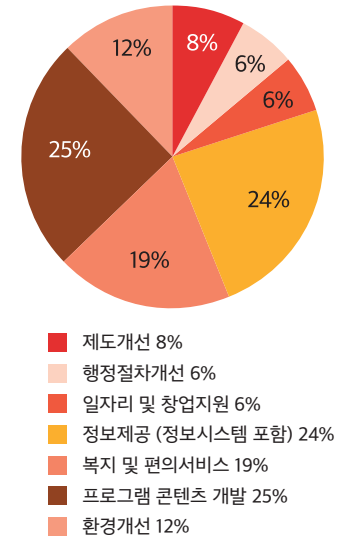
## 2015년, 정부3.0 국민디자인단 성과

### (종합) 성과 유형별 현황

성과 유형	전체	(단위: 건)
서비스 전달체계 개선	5(7.5%)	13 (19.4%)
제도개선	4(6.0%)	
일자리 및 창업지원	4(6.0%)	
신 서비스 제공	16(23.9%)	54 (80.6%)
정보제공(정보시스템 포함)	13(19.4%)	
복지 및 편의서비스	17(25.4%)	
프로그램 콘텐츠 개발	8(11.9%)	
환경개선	8(11.9%)	
합계	67(100%)	

국민디자인단 추진활동 성과 중 현재 추진 성과(2015.12. 기준) 기준으로 작성됨

### 세부 성과 유형별 비중



### (종합) 성과 유형별 분석 결과

#### 성과 유형에 따른 차별점

성과 유형은 서비스전달체계 개선(제도개선, 행정절차개선, 일자리 및 창업지원)과 신 서비스 제공(정보제공, 복지 및 편의서비스, 프로그램 콘텐츠 개발, 환경개선)으로 분류됨  
서비스전달체계 개선 분야 대비 신서비스 제공 관련 분야 성과가 4배 많음

#### 신서비스 계획과 개발에 있어 서비스디자인의 활용 가능성은 매우 높음

정책수요자인 국민이 참여하고 다양한 전문가가 협업함으로써 수요자 관점에서 새로운 문제의식 도출과 각 이해관계자의 입장을 반영한 서비스 제안이 가능함

#### 서비스전달체계 개선 성과는 큰 파급력을 가짐

제도개선(예: 식품의약품안전처의 영양표기 기준 규정 개정), 행정절차개선(예: 산업통상자원부의 복지제도 가입 절차 간소화, 관세청의 해외여행시 서비스 접근방법 개선 등) 등 서비스전달체계 개선 분야는 성과건수는 적지만 정책수요자 모두에게 직접적 영향을 미치는 성과로서 큰 파급력을 가짐

#### 디자인이 국민 참여 정책 기획 방법으로 자리매김함

이제까지의 디자인역할은 이미지와 제품, 환경을 개선하는 것이었으며 주로 정책집행단계에서 활용되었음  
새로운 디자인은 기획 단계에서 정책 기획 방법으로 활용됨  
환경개선은 전체의 약 11.9%에 불과, 나머지 항목이 90.1%에 달함

\*추진활동 성과표의 현재 성과건수에 한하여 시사점 도출

국민디자인단 추진 활동 성과 세부내용

구분	현재 추진성과	건
<b>제도개선</b> <b>정부3.0 10대 과제 관련성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 칸막이 제거</li> <li>• 수요자 맞춤형 서비스</li> <li>• 민·관 협치</li> </ul>	<b>경찰청</b> 목격자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 국민의 자발적 신고참여에 대한 보상 추진</li> </ul> <b>국토교통부</b> 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 입주자의 권리 교육 의무화</li> </ul> <b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1회 제공량에서 1포장 당 영양표시로 기준 규정 개정</li> </ul> <b>행정자치부</b> 주민참여를 통한 「예산낭비 신고센터」 활성화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산낭비 신고센터 설치·운영에 대한 규정 제정</li> </ul> <b>광주광역시</b> 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을 주차 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 차량진입 제한, 한쪽면 주차실시 등 주차 문제를 개선할 수 있는 마을 주차 규약 제정</li> </ul>	5
<b>행정절차개선</b> <b>정부3.0 10대 과제 관련성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 칸막이 제거</li> <li>• 공공정보공개</li> <li>• 수요자 맞춤형 서비스</li> <li>• 정보취약계층 접근성 제고</li> <li>• 정보기술 활용 행정서비스</li> </ul>	<b>관세청</b> 해외여행 통합정보 안내서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자의 여행과정에 따른 정보 제공으로 접근방법 개선</li> </ul> <b>산업통상자원부</b> One-Stop 에너지 복지요금을 통한 복지사각지대 해소 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부 복지정보 연계를 통한 에너지 복지제도 가입의 절차 간소화</li> </ul> <b>중소기업청</b> 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜센터 운영을 통한 원스톱 서비스 제공</li> </ul> <b>행정자치부</b> 주민참여를 통한 「예산낭비신고센터」 활성화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민의 수시 모니터링을 통한 신고 처리 효율성 제고</li> </ul>	4
<b>일자리 및 창업지원</b> <b>정부3.0 10대 과제 관련성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 민·관 협치</li> <li>• 창업 기업활동 지원</li> <li>• 공공데이터 활용 활성화</li> </ul>	<b>농림축산식품부</b> 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 도시농업 창업에 대한 일자리 연계 지원</li> </ul> <b>전라남도</b> 유스워크를 활용한 청년이 돌아오는 전남 만들기 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 특화 자원을 활용한 청년들의 창업 지원 및 일자리 창출</li> </ul> <b>제주특별자치도</b> 관광산업 일자리 미스매칭 해소를 위한 공공데이터 개발 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합시스템을 통한 일자리 매칭 지원</li> </ul> <b>충청남도</b> 이주민의 토속음식 창업지원을 통한 다문화 인식변화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이주민 여성의 음식관련 창업 지원 및 컨설팅</li> </ul>	4

구분	현재 추진성과	건
<b>정보제공(정보시스템 포함)</b> <b>정부3.0 10대 과제 관련성</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공정보공개</li> <li>• 공공데이터 활용 활성화</li> <li>• 민·관 협치</li> <li>• 칸막이 제거</li> <li>• 협업지원 시스템</li> <li>• 빅데이터 활용 행정</li> <li>• 수요자 맞춤형 서비스</li> <li>• 창업 기업활동 지원</li> <li>• 정보기술 활용 행정서비스</li> </ul>	<b>경찰청</b> CPTED를 통한 '지동' 행복마을 만들기 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주변 인프라를 활용한 인식개선을 위한 SNS 및 인터넷 매체 홍보·확산</li> </ul> <b>경찰청</b> 목격자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 효율적 신고·처리를 위한 국민제보앱 구현</li> </ul> <b>관세청</b> 해외여행 통합정보 안내서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자의 검색순서, 빈도, 이동 경로 등 활용 패턴 분석에 따른 사용자 중심의 정보제공 디자인 설계</li> </ul> <b>교육부</b> 학부모 맘에 쏙 드는 진로정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 맞춤형 진로설계를 위한 소통 플랫폼 구축</li> </ul> <b>국토교통부</b> 생애주기별 유형별 맞춤형 주거복지정보서비스 제공 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거지원정책을 쉽고 종합적으로 찾아볼 수 있는 원스톱 주거지원 안내시스템 구축</li> </ul> <b>기상청</b> 방재 대응 의사결정을 위한 위험기상 감시 및 분석서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 앱 가상화 공유 서비스 및 행정 전용시스템 구축</li> </ul> <b>농림축산식품부</b> 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 텃밭 체험 관련 종합정보 사이트 및 모바일 앱 개발·보급</li> </ul> <b>농촌진흥청</b> 치유농업 프로그램 제공으로 국민건강 증진 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 치유농업서비스 프로그램 관련 온라인정보시스템 구축</li> </ul> <b>산림청</b> 산림교육 활성화 방안 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 산림 교육 박람회 개최 및 각종 박람회 참여 확대</li> </ul> <b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 쉬운 용어사용, 영양표시 도안 간소화 등 표준 디자인안 개발</li> </ul> <b>중소기업청</b> 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 중소기업 지원사업 통합관리시스템 구축</li> </ul> <b>행정자치부</b> 주민참여를 통한 「예산낭비신고센터」 활성화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터넷, 모바일 등 신고 창구 확대</li> </ul> <b>대구광역시</b> 교통정보 서비스 이용을 위한 모바일 네트워킹 활성화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통 관련 공공데이터를 활용한 모바일 앱서비스 개발</li> </ul> <b>울산광역시</b> 근로자와 시민이 함께 만드는 산업단지 안전디자인 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업장 내의 시지각물의 안전디자인 가이드라인 수립</li> </ul> <b>전라남도</b> 유스워크를 활용한 청년이 돌아오는 전남 만들기 <ul style="list-style-type: none"> <li>• '전남 청년 일보' 제작 및 홍보</li> </ul> <b>제주특별자치도</b> 관광산업 일자리 미스매칭 해소를 위한 공공데이터 개발 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 일자리 매칭 서비스 플랫폼 구축</li> </ul>	16



구분	현재 추진성과	건
<div>복지 및 편의서비스</div> <div>정부3.0 10대 과제 관련성</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공정보공개</li> <li>• 공공데이터 활용 활성화</li> <li>• 민·관 협치</li> <li>• 칸막이 제거</li> <li>• 협업지원 시스템</li> <li>• 빅데이터 활용 행정</li> <li>• 수요자 맞춤형 서비스</li> <li>• 창업 기업활동 지원</li> <li>• 정보취약계층 접근성 제고</li> <li>• 정보기술 활용 행정서비스</li> </ul>	<p><b>경찰청</b> CPTED를 통한 '지동' 행복마을 만들기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 센서를 통한 움직임 감지에 따라 조명 점등·소리 재생 등 ICT 기술을 활용한 범죄대응서비스</li> </ul> <p><b>관세청</b> 해외여행 통합정보 안내서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용자 행동패턴 분석에 따른 맞춤형 여행 정보 서비스</li> </ul> <p><b>국토교통부</b> 생애주기별 유형별 맞춤형 주거복지정보서비스 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주거 급여, 임대주택, 주택 금융 등 DB간 연계를 통한 통합정보의 간편 검색</li> </ul> <p><b>기상청</b> 방재 대응 의사결정을 위한 위험기상 감시 및 분석서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 언론인, 민간기상사업자, 학계 대상 맞춤형 활용법 교육 서비스 실시</li> </ul> <p><b>농촌진흥청</b> 치유농업 프로그램 제공으로 국민건강 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상별 텃밭활동 교육·치유 프로그램 서비스 제공</li> </ul> <p><b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자가 이해하기 쉬운 영양정보 제공 서비스 개선</li> </ul> <p><b>중소기업청</b> 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 자동알림 기능 추가, 관심 정책 알린서비스 기능 등 기업마당의 정보제공 서비스 개선</li> </ul> <p><b>경상북도</b> 건강마을공동체 실현 '행복한 우리마을 건강3.0'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 건강동아리 운영을 통한 마을 특성 맞춤형 건강 프로젝트 운영</li> </ul> <p><b>광주광역시</b> 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을 주차</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공한지 활용, 한쪽면 주차, 주차개선 문화활동 등을 통한 마을주차 해결 모델 구축</li> </ul> <p><b>대구광역시</b> 교통정보 서비스 이용을 위한 모바일 네트워킹 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교통관련 정보 연계를 통한 사용자 맞춤형 정보 제공서비스 개선</li> </ul> <p><b>인천광역시</b> 원도심의 세대 간 교류를 지원하는 마을주택관리소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 노래교실, 스마트폰 교육, 율동교실 등 문화 교육 서비스</li> </ul> <p><b>전라남도</b> 유스워드를 활용한 청년이 돌아오는 전남 만들기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 양질의 일자리 창출을 위해 협업플랫폼을 활용한 교육, 문화, 복지서비스 협력구조 확립</li> </ul> <p><b>제주특별자치도</b> 관광산업 일자리 미스매칭 해소를 위한 공공데이터 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영세 자영업 및 기업에 근로자 매칭 서비스</li> </ul>	13

구분	현재 추진성과	건
<div>프로그램 콘텐츠 개발</div> <div>정부3.0 10대 과제 관련성</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 공공정보공개</li> <li>• 공공데이터 활용 활성화</li> <li>• 민·관 협치</li> <li>• 칸막이 제거</li> <li>• 협업지원 시스템</li> <li>• 빅데이터 활용 행정</li> <li>• 수요자 맞춤형 서비스</li> <li>• 창업 기업활동 지원</li> <li>• 정보취약계층 접근성 제고</li> <li>• 정보기술 활용 행정서비스</li> </ul>	<p><b>경찰청</b> CPTED를 통한 '지동' 행복마을 만들기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 폐건물을 활용한 주민들의 문화 커뮤니티 프로그램 운영</li> </ul> <p><b>교육부</b> 학부모 맘에 쏙 드는 진로정보 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 학부모가 자녀에게 올바른 상담을 할 수 있는 진로코칭 가이드 제공</li> </ul> <p><b>농림축산식품부</b> 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수요자 유형에 따른 맞춤형 텃밭체험 지원체계 마련</li> </ul> <p><b>농촌진흥청</b> 치유농업 프로그램 제공으로 국민건강 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객 대상별 텃밭활동 교육·치유 프로그램 개발</li> </ul> <p><b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 영양정보 디자인 관련 매뉴얼 및 체크리스트 개발</li> </ul> <p><b>산림청</b> 산림교육 활성화 방안</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교 교육에 활용가능한 산림교육프로그램 개발</li> </ul> <p><b>특허청</b> 청소년 창의성 계발을 위한 융합형 발명·디자인교육과정 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 팀활동을 통한 공동작품 제작 프로그램</li> </ul> <p><b>행정자치부</b> '통일맛이 첫마을' 대성동 프로젝트</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대성동의 관광지 투어, 통일 화폐, 통일 낱쌀을 예상하여 응모하는 로또 등 통일관광 프로그램 개발</li> </ul> <p><b>강원도</b> 신고자의 마음까지 생각하는 119 신고앱 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 앱에서 구조대원의 위치정보 제공 기능 개발</li> </ul> <p><b>경상북도</b> 건강마을공동체 실현 '행복한 우리마을 건강3.0'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 마을별 건강리더 역량 교육</li> </ul> <p><b>경상북도</b> 현장 화합형 농업인 귀농·귀촌 애로 해결소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주민초청행사, 직거래 장터 등 귀농·귀촌인과 지역민 융화프로그램 운영</li> <li>• 전문기술, 공부방, 자선바자회를 통한 귀농·귀촌인 재능기부사업</li> </ul> <p><b>광주광역시</b> 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을 주차</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주차 매뉴얼을 담은 마을공동체 스토리북 발간</li> </ul> <p><b>세종특별자치시</b> 청소년 문화 친화도시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 주변 인프라를 활용한 인문·과학·체육·예술의 청소년 문화프로그램 제공</li> </ul> <p><b>울산광역시</b> 근로자와 시민이 함께 만드는 산업단지 안전디자인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 기업, 안전 관리자, 작업자가 함께 참여하는 안전 관련 콘텐츠 및 교육 프로그램 운영</li> </ul> <p><b>인천광역시</b> 원도심의 세대 간 교류를 지원하는 마을주택관리소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 집밥 모임, 안전 지키미, 아이와 함께 등 세대 간 교류할 수 있는 프로그램 개발</li> </ul> <p><b>전라남도</b> 유스워드를 활용한 청년이 돌아오는 전남 만들기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 내 문화 체험 활동 등 교육 프로그램 운영</li> </ul> <p><b>전라북도</b> 공동체 활성화를 위한 마을학교 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 체험프로그램, 자원 발굴 워크숍, 백종놀이 등 마을학교 운영 프로그램 개발</li> </ul>	17

구분	현재 추진성과	건
환경개선 정부3.0 10대 과제 관련성 · 민·관 협치	<p><b>경찰청</b> CPTED를 통한 '지동' 행복마을 만들기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 소리가 흐르는 벽, 야광벽화 등 주변 시설 설치 및 디자인 요소 적용</li> </ul> <p><b>농림축산식품부</b> 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 도시 텃밭 '공동체 정원' 조성</li> </ul> <p><b>환경부</b> 구석구석 재활용 동네마당 설치 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 재활용 분리수거 '동네마당' 구축</li> </ul> <p><b>경기도</b> "재미있고 흥미롭게 안전하게" 맞춤형 재난현장 체험 시뮬레이션</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 재난훈련 체험 교육장 구축</li> </ul> <p><b>광주광역시</b> 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을 주차</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 공한지를 활용한 마을주차장 조성</li> </ul> <p><b>세종특별자치시</b> 청소년 문화 친화도시</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 세종시 공공기관 유희공간을 활용한 청소년 문화 공간 확보</li> </ul> <p><b>인천광역시</b> 원도심의 세대 간 교류를 지원하는 마을주택관리소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 유니버설 디자인을 도입하여 안전하고 누구나 이용할 수 있는 마을주택관리소 환경디자인 개발</li> </ul> <p><b>전라남도</b> 유스워크를 활용한 청년이 돌아오는 전남 만들기</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 지역 내 청년들을 위한 공간 마련</li> </ul>	8
합계		67

위 내용은 2015년 집중육성 과제 및 성과관리 과제 32건의 최종보고서를 토대로 작성

## 국민디자인단 향후 기대성과

구분	향후 기대성과	건
제도개선 정부3.0 10대 과제 관련성 · 민·관 협치	<p><b>경찰청</b> 목격자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민의 자발적 신고참여에 대한 보상 추진</li> </ul> <p><b>국토교통부</b> 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 공동주택 관리 주체의 책임관리에 대한 법제화</li> </ul> <p><b>농촌진흥청</b> 치유농업 프로그램 제공으로 국민건강 증진</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국가자격관리제도를 통해 전문 인력 양성</li> </ul> <p><b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 안내판 등 영양정보 제공방식 통일 규제</li> </ul>	4
행정절차개선 정부3.0 10대 과제 관련성 · 빅데이터 활용 행정 · 정보취약계층 접근성 제고 · 정보기술 활용 행정서비스	<p><b>경찰청</b> 목격자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 위반차량 조회를 통한 관서 및 담당자 자동배정 및 내부시스템 연계를 통한 업무 경감</li> </ul> <p><b>대구광역시</b> 교통정보 서비스 이용을 위한 모바일 네트워킹 활성화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· PC 위젯을 통한 간편한 사용방법</li> </ul>	2
정보제공(정보시스템 포함) 정부3.0 10대 과제 관련성 · 공공정보공개 · 빅데이터 활용 행정 · 수요자 맞춤형 서비스 · 정보취약계층 접근성 제고 · 정보기술 활용 행정서비스	<p><b>국토교통부</b> 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 관리비 모바일 앱 개발</li> </ul> <p><b>문화체육관광부</b> 국민과 함께 디자인하는 2015 가을 관광주간</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 관광주간 웹사이트의 관광프로그램 예약 기능 추가</li> </ul> <p><b>산림청</b> 산림청 산림교육 활성화 방안</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 산림교육 정보시스템 구축</li> </ul> <p><b>산업통상자원부</b> One-Stop 에너지 복지요금을 통한 복지사각지대 해소</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 에너지복지지원 통합시스템 구축</li> </ul> <p><b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 영양표시 사이트의 콘텐츠 및 디자인 개선</li> </ul> <p><b>특허청</b> 청소년 창의성 계발을 위한 융합형 발명·디자인교육과정 개발</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 온라인 소통 채널 구축을 통한 크라우드펀딩 지원</li> </ul> <p><b>강원도</b> 신고자의 마음까지 생각하는 119 신고앱 서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 신고앱에 구조대원과의 대화, 상황 사진 전송 등 기능 추가</li> </ul> <p><b>경상북도</b> 건강마을공동체 실현 '행복한 우리마을 건강3.0'</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 건강 달력 및 건강 수첩, 소식지 제공</li> </ul> <p><b>울산광역시</b> 근로자와 시민이 함께 만드는 사업단지 안전디자인</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 작업장의 환경 안전을 위한 색채 사인 활용방안 구축</li> </ul> <p><b>충청남도</b> 이주민의 토속음식 창업지원을 통한 다문화 인식변화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 이주 여성 지원의 정보제공플랫폼 구축</li> </ul>	11



구분	향후 기대성과	건
<b>복지 및 편의 서비스</b> 정부3.0 10대 과제 관련성 • 공공데이터 활용 활성화 • 수요자 맞춤형 서비스 • 정보취약계층 접근성 제고	<b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선 • 버거킹 등 26개 프랜차이즈(12,945매장) 조리·판매식품 메뉴의 영양정보 웹 DB 수집 및 활용 연계서비스 <b>강원도</b> 신고자의 마음까지 생각하는 119 신고앱 서비스 • 등산 입구에서 신고앱 설치 알림서비스 <b>대구광역시</b> 교통정보 서비스 이용을 위한 모바일 네트워킹 활성화 • 대구 문화관광 서비스와 연계한 교통정보 서비스 <b>울산광역시</b> 근로자와 시민이 함께 만드는 사업단지 안전디자인 • 작업복 및 보호구의 맞춤 수선 서비스 제공	4
<b>프로그램 콘텐츠 개발</b> 정부3.0 10대 과제 관련성 • 공공정보공개 • 공공데이터 활용 활성화 • 민·관 협치 • 수요자 맞춤형 서비스 • 정보취약계층 접근성 제고	<b>국토교통부</b> 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고 • 공동주택 관리업무의 교육 및 홍보 효율화 방안 마련 <b>농림축산식품부</b> 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스 • 지역 여건을 반영한 시설 조성, 운영·서비스디자인을 보완한 시범모델 구축 • 가족과의 소통 강화를 위한 화상통화시스템 교육 구축 <b>문화체육관광부</b> 국민과 함께 디자인하는 2015 가을 관광주간 • 국민 공모를 통한 민간 주도의 관광상품 개발 <b>식품의약품안전처</b> 소비자 중심의 영양정보 서비스 개선 • 영양관리프로그램의 데이터를 병원, 학교 등 외부에서 활용 <b>행정자치부</b> '통일맛이 첫마을' 대성동 프로젝트 • 푸드트럭, 놀이터, 산책코스 등 대성동 마을의 관광 콘텐츠 조성 <b>강원도</b> 신고자의 마음까지 생각하는 119 신고앱 서비스 • 앱에 위급 시 행동요령 매뉴얼 추가 <b>경기도</b> "재미있고 흥미롭게 안전하게" 맞춤형 재난현장 체험 시뮬레이션 • 대상별, 재난상황별 시뮬레이션 콘텐츠 확대 <b>대구광역시</b> 교통정보 서비스 이용을 위한 모바일 네트워킹 활성화 • 모바일 서비스 활성화를 위한 SNS 이모티콘 디자인 개발 <b>충청남도</b> 이주민의 토속음식 창업지원을 통한 다문화 인식변화 • 다문화 음식 경험을 위한 소셜다이닝, 쿠킹클래스 등 프로그램 제공	10

구분	향후 기대성과	건
<b>환경개선</b> 정부3.0 10대 과제 관련성 • 수요자 맞춤형 서비스	<b>농림축산식품부</b> 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요 • 2016년 4,500개교, 2017년도 10,000개교 학교 체험학습용 텃밭 확대조성 <b>농림축산식품부</b> 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스 • 고령자의 이용편의와 안전을 고려한 공동이용시설의 유니버설 설계 적용 <b>행정자치부</b> '통일맛이 첫마을' 대성동 프로젝트 • 사용하지 않는 공회당을 마을기록전시관으로 리모델링 추진 • 대성동 마을 주택 47동 대상으로 동당 5천만원 범위 내의 노후주택 보후 지원 <b>울산광역시</b> 근로자와 시민이 함께 만드는 사업단지 안전디자인 • 작업자 개인의 독립적 공간 제공	5
합계		36

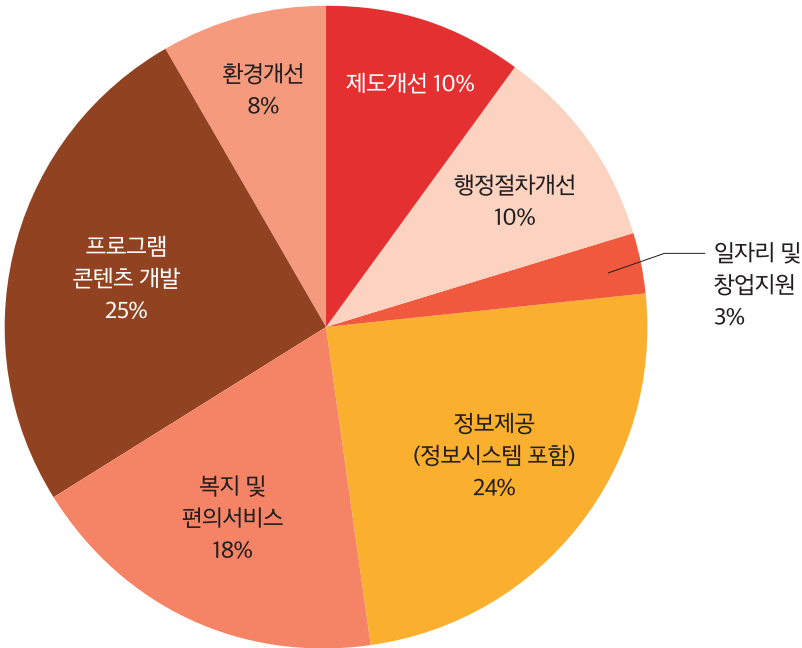
위 내용은 2015년 집중육성 과제 및 성과관리 과제 32건의 최종보고서를 토대로 작성

중앙부처 세부 성과 유형별 현황

성과 유형		전체	(단위: 건)
서비스 전달체계 개선	제도개선	4(10.3%)	9(23.1%)
	행정절차개선	4(10.3%)	
	일자리 및 창업지원	1(2.6%)	
신 서비스 제공	정보제공 (정보시스템 포함)	13(33.3%)	30(76.9%)
	복지 및 편의서비스	7(17.9%)	
	프로그램 콘텐츠 개발	7(17.9%)	
	환경개선	3(7.7%)	
합계		39(100%)	

\*중앙부처 과제는 집중육성 과제 10건 및 성과관리 과제 9건으로 19개 과제에 해당하는 성과건수에 한하여 작성됨

중앙부처 과제의 세부성과유형별 비중

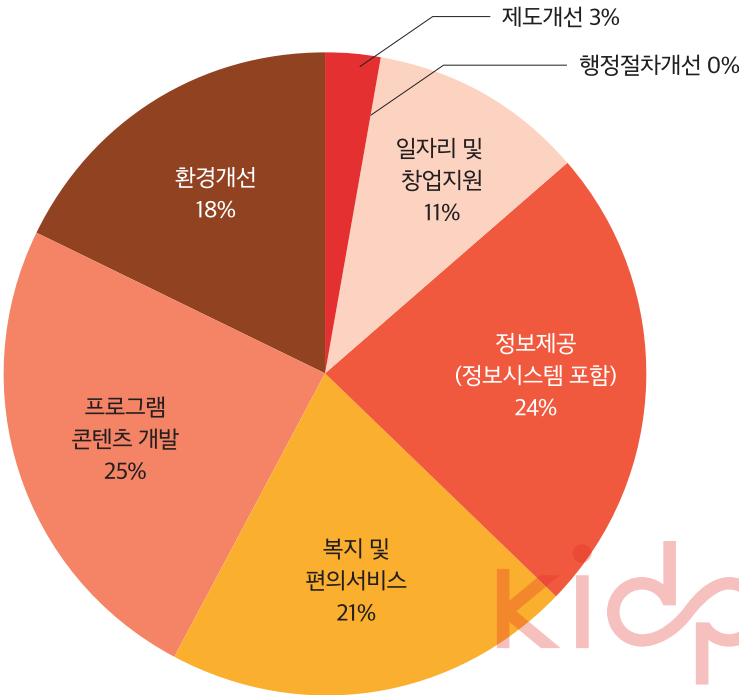


지자체 세부 성과 유형별 현황

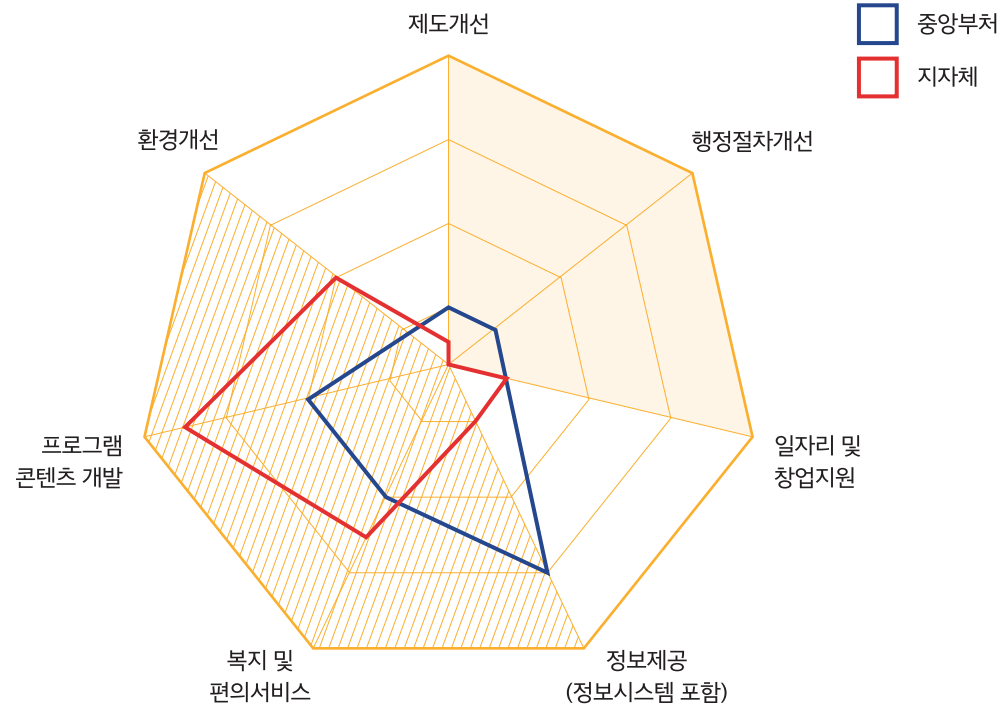
성과 유형		전체	(단위: 건)
서비스 전달체계 개선	제도개선	1(3.6%)	4(14.3%)
	행정절차개선	0(0%)	
	일자리 및 창업지원	3(10.7%)	
신 서비스 제공	정보제공 (정보시스템 포함)	3(10.7%)	24(85.7%)
	복지 및 편의서비스	6(21.4%)	
	프로그램 콘텐츠 개발	10(35.7%)	
	환경개선	5(17.9%)	
합계		28(100%)	

\*지자체 과제는 집중육성 과제 10건 및 성과관리 과제 3건으로 13개 과제에 해당하는 성과건수에 한하여 작성됨

지자체 과제의 세부성과유형별 비중



## 세부성과항목별 중앙부처·지자체 과제 의 성과 비중 비교



## 중앙부처 및 지자체 각 과제 기준 비교분석

국민디자인단 추진활동 성과표의 현재 성과건수에 한하여 시사점 도출

### 중앙부처의 경우

서비스전달체계 개선을 통한  
정책의 효율화 측면의 성과가 높게 나타남

중앙부처의 과제의 경우 전체의 1/4이 서비스전달체계 개선을 위한 성과활동으로 나타남

중앙부처 과제는 서비스 개선을 위해 규제나 지원 등의 방안을 결정하는 정책에 대한 주제를 다루기 때문에 서비스 제공 프로세스에 대한 성과가 도출되며, 이를 적용했을 시 효율성이 향상될 것으로 기대됨

정보제공(정보시스템 포함) 관련 성과의 경우 33.3%로 가장 높게 나타나는데, 이는 국가 인프라에 관한 중앙부처의 역할의 강조에 기인한 것으로 분석됨

### 지자체의 경우

국민들에게 새로운 부가가치 서비스를  
제공하는 성과가 높게 나타남

지자체의 경우, 서비스전달체계 개선의 분야에 비해 신서비스 제공 분야가 6배로 신서비스 제공에 편중되는데, 과제 특성상 주민생활과 밀접한 주제를 선정하기 때문에 주민생활에 직접적으로 제공될 수 있는 복지 및 편의서비스, 프로그램 콘텐츠 개발, 환경개선 항목에 치중되는 것을 알 수 있음

환경개선 항목은 지자체 과제에서는 17.9%의 성과가 도출되는데 반해 중앙부처 과제는 7.7%에 불과하며, 이는 지역특화 사업에 주력하는 지자체 과제의 경우 중앙부처에 비해 지역 이미지 제고를 위한 환경 개선에 긍정적이며 실제 환경 조성 후 지속적인 사용 및 관리가 가능하기 때문인 것으로 분석됨




## 참여자의 인식 개선 효과: 참여 전과 후 인식 비교

참여자	전	후
<div>정책공급자</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책수요자를 고려한 정책 수립에 대한 어려움</li> <li>시간적 물리적 제한과 다양한 상황을 고려해야 하는 수행과정의 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>국민의 의견을 반영한 정책 개선의 효과 기대</li> <li>정책 개발에 서비스디자인 적용의 필요성 인식</li> <li>국민의 경험에 기반한 현실적인 의견을 통한 아이디어의 실효성</li> </ul>
<div>서비스디자이너</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정책공급자의 정책결정 시 현장에 대한 이해부족 및 의견 수용을 회피하는 태도에 대한 선입견 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>유연한 연구방법을 통한 결과 효과의 극대화</li> <li>공급자 및 팀원들의 적극적 참여로 인한 서비스디자인 방법론의 긍정적 효과 기대</li> <li>참여자 누구나 쉽게 이해할 수 있는 방법으로 능동적인 참여 가능</li> </ul>
<div>정책수요자</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'공무원 방식'이라는 수동적 해결방식에 대한 편견</li> <li>정책수요자의 니즈를 충족시키지 못하는 정책결정에 대한 불만</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공동작업으로 인한 신뢰감 형성 및 성취도 향상</li> <li>의견이 반영되는 경험에 대한 긍정적 인식 및 만족감 향상</li> <li>정부의 노력에 대한 이해와 공감 형성</li> <li>국민디자인단 경험에 대한 확산 및 재참여 의사를 통한 홍보 효과</li> </ul>

kidp

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 참여자의 인식개선 효과: 참여자 특성별 비교

참여자	의견
<div>정책공급자</div> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>서비스디자인은 참여하는 사람들의 경험과 열의에 따라 더 좋은 결과물이 나올 수 있기 때문에 쉽게 접근하여 자주 실행하여 보는 것이 중요하다고 판단됩니다. 또한 진행팀에서 제공한 Toolkit도 장기적으로는 확산에 기여할 것이라고 생각합니다.</li> <li>이해관계자(선생님, 학생, 학부모)와 함께 현장에서의 실제적 문제를 듣고, 공감할 수 있는 시작과 많은 아이디어와 가능성을 연결하는 역할이 서비스디자인의 역할이라고 느꼈습니다.</li> </ul>
<div>서비스디자이너</div> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>중앙부처에서 정책을 수립하시는 공무원분들이 수요자 현장에 다가가 직접 얘기를 듣고 이를 반영하고자 하는 의지가 매우 큼을 새롭게 알게 되었습니다.</li> <li>일부 정책을 수립하는 공무원, 전문가 등 이해관계자들만의 제한적인 커뮤니케이션이었지만 국민, 디자이너, 서비스 현장 실무자 등 모두의 참여를 통한 더 나은 정책대안 모색과 결과도출은 함께 이해하고 공감하는 서비스 과정에서 더 많은 가능성을 발견, 확인하는 좋은 기회였습니다.</li> </ul>
<div>정책수요자</div> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>이 참여를 시작으로 교육 현장에 대한 중요한 사명감을 가지게 되는 시간이었고, 지속해서 문제를 해결해야겠다는 결단과 마음을 품게 되었습니다.</li> <li>정부 정책을 국민과 공무원과 전문가가 함께 참여하여 이전에 볼 수 없었던 방식으로 정책을 디자인하는 일원으로 참여하게 되어 매우 행복했으며 이렇게 만들어진 정부정책은 분명 성과도 협력도 잘되어 성공한 정책개발이 될 것으로 믿어 의심치 않습니다.</li> <li>진행하면서 나온 아이디어가 실제로 추진될 것이라는 이야기를 들어서 그런지, 너무 뿌듯하네요.</li> <li>우리의 문제를 함께 고민하고 해결할 소통의 기회가 생기고 있다는 것과 의외로 저평가되고 있는 많은 정책에 대한 고민들이 사실 있었다는 것입니다.</li> </ul>

2015 정부3.0 국민디자인단 중앙부처 집중육성 과제 참가자 대상 설문조사(2015.8.)  
2015 정부3.0 국민디자인단 운영 종료 후 설문조사(2015.10.)

## 공공서비스디자인 적용 시 기대효과

### 정책수요자 참여로 인한 서비스 만족 향상

정책수요자가 경험에 기반하여 직접 제시한 의견이 정책에 반영·실행되어 현실적인 수요자의 니즈를 충족시킴과 동시에 정책 수립과정에 참여했다는 뿌듯함, 정책 공급자에 대한 신뢰를 통해 서비스의 만족도 향상을 기대할 수 있다.

### 창의적이고 유연한 문제해결

전체 가이드 안에서 제약 없이 정책 의제부터 자율적으로 제안하고 창의적이고 유연한 추진 방법을 사용한다. 내용의 현실적 제약이 없기 때문에 다양한 의견을 받아들여 능동적이고 적극적인 참여를 유도할 수 있다.

### 다양한 분야 전문가들의 협업을 통한 문제 해결

다양한 분야의 전문가들이 협업하여 정책공급자가 생각하지 못한 숨겨진 니즈를 파악하고 다양한 관점에서 문제를 해결해 나갈 수 있다. 이를 통해 정책 제공자와 수요자 간의 상호이해를 통한 중립적이고 현실적인 의견을 도출할 수 있다.

### 매뉴얼을 활용한 공공서비스디자인 자립적 추진

공공기관의 정책 수립 과정에서 서비스디자인 활성화를 위해 서비스디자인 방법론을 이해하고 쉽게 따라 할 수 있는 매뉴얼을 제작하였다. 정부3.0 국민디자인단 운영 사례를 통한 매뉴얼을 통해 단계별 수행가이드에 따라 자율적으로 문제를 해결해나갈 수 있다.

## 2장

# 정부3.0 국민디자인단 사례

본 콘텐츠 중 인터뷰 내용은 참여자들의 의견과  
최종 결과자료(보고서 및 발표자료)를 종합하여 재구성하였습니다.

한국디자인진흥원  
DESIGN PROMOTION

# 마을에 2 찾아온 작은 숲

함께라서 행복한  
우리동네 마을정원  
"Garden I"





# SPECIAL REPORT 01

## 마을에 생기를 불어넣는 마을정원 만들기

농촌진흥청은 마을주민들의 건강한  
생활환경 조성 및 소득 증대 사업화를 위해  
공무원부터 취업준비생까지 힘을 합쳐  
성수동 골목길에 마을정원을 만드는  
프로젝트를 진행하였습니다.

## 농촌진흥청의 고민

"우리마을은 **지금 어떤 모습** 일까요?"

농촌진흥청은 '획일화된 도시경관', '주민이 빠진 마을 만들기 사업' 등  
삭막해져 가는 마을에 함께 만드는 마을이라는  
건강하고 생산적인 공동체 의식을 불어넣기 위해  
정부3.0 국민디자인단과제를 추진하게 되었습니다.



### 마을정원사업의 역효과 우려

마을공동체 의식 함양으로 갈등을  
해소하고자 하는 마을정원사업이  
잘못 도입될 경우 주민의 의견을  
반영하지 못하거나, 도시경관이  
획일화되는 등의 부작용을  
발생시킬 수 있습니다.

### 관 주도의 단발성 지원사업

국내 마을만들기 관련사업은 지역  
주민의 중·소극적인 참여와  
관 주도의 하향식 지역개발로  
하드웨어 중심의 물리적 공간개발  
방식의 문제점을 야기합니다.

### 지역주민의 인식 전환 전략 필요

주민이 체감할 수 있는 사업을  
위해서는 주민들이 적극적으로  
참여하여 지역특성에 따라  
다양한 과제들을 발굴하고  
해결해나가는 접근이 필요합니다.

## 정부3.0 국민디자인단이 나아갈 방향

삭막한 도시를 바꾸는 **마을정원**,  
주민의 손으로 만들어보자!

주민이 자발적으로 참여한 마을정원 만들기 운동으로  
건강한 생활환경을 조성하고 나아가 마을의 소득도  
함께 증대되는 것을 목표로 합니다.

# "마을사람들이 함께 즐기는 정원문화로 하나 되는 마을 공동체"

## 현장에서 새롭게 발견할 수 있었던 것은 무엇인가요?

현장답사 18회, 현장컨설팅 5개소, 협의체 방문을 9번 하면서 마을정원에 대한 주민들의 주인의식이 많이 부족하다는 걸 느꼈어요. 자신의 소유물도 아니고 식물이라는 속성 때문에 꾸준히 제대로 관리해야 하는 어려움도 있었죠.

그래서 저희는 마을정원이 어떻게 하면 주민들에게 직접적으로 영향을 주고받고 도움이 될 수 있을지 알아보기 위해 직접 주민들의 이야기를 들어보기로 했어요.

먼저 주민센터에 찾아가 주민들의 적극적인 참여를 얻을 수 있도록 동장님과 함께 도움 주실 분에 대해 의논을 했어요.

그 이후부터 동네 꽃집, 식물을 잘 관리하는 카페나 식당, 목수 아저씨 등을 뵙고 이야기를 들으며 마을의 현황과 마을정원의 필요성도 확인할 수 있었어요. 그 분들에게서 잘 팔리는 식물은 무엇인지, 식물들이 있음으로 해서 좋은 점, 나무 화분을 만드는 방법 등 활용할 수 있는 지역자원부터 주민들이 갖고 있는 고민으로 밤마다 취객들로 점거되는 골목길, 집 앞에 무단으로 버려지는 쓰레기들, 쌓여만 가는 폐현수막 등의 문제점까지 많은 이야기를 들을 수 있었는데요. 정부3.0 국민디자인단은 이것들을 마을정원과 어떻게 연결할지 고민해보았습니다.

## 주요 아이디어는 무엇인가요?

6차례 이어진 아이디어 도출 회의에서 현장맞춤형 아이디어로 나온 46건 중 25건이 실제 개선안으로 반영되었어요.

저희가 낸 최종적인 아이디어는 크게 3가지(① 지역자원 발굴, ② 정원사 육성, ③ 소득화 협업)로 정리되었습니다.

### 아이디어 출발

"획일화된 마을정원이 아니라 마을의 자원을 활용할 수 있는 방안이 필요해요" (팀 전원)

"관심은 있지만 어떻게 키우는지 몰라 정원을 가꾸는 것이 힘든 주민들을 위해 방법을 알려주면 좋겠어요" (팀 전원)

"마을정원이 오래 지속될 수 있도록 주민들과 전문가들이 협력하면서 소득도 만들 수 있다면 좋겠어요" (팀 전원)

첫 번째인 지역자원 발굴은 지역자원을 활용하여 마을정원 특성화 체계를 구축하는 것을 말해요. 마을이 가진 고유의 장점들을 살려 테마별 마을정원을 조성할 수 있도록 프로그램을 개발하는 것이죠. 성수동의 경우엔 폐자재를 재활용해서 화분으로 만들고 주민이 필요한 장소에 정원을 조성하도록 했어요.

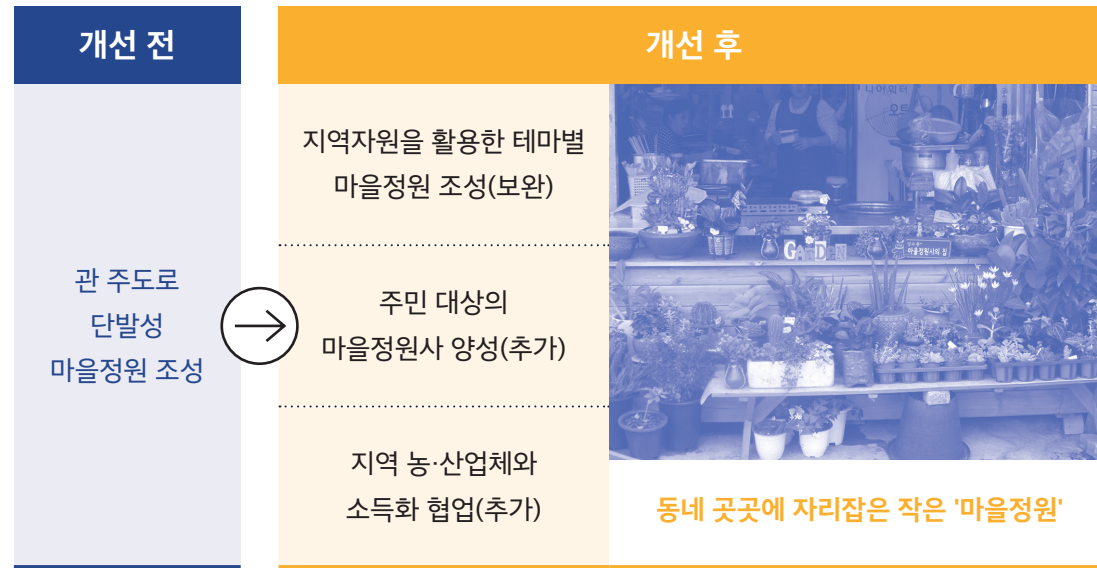
두 번째는 지역 주민들을 대상으로 마을정원사를 양성하는 것이예요. 정원이 만들어진 이후에도 누군가는 그곳을 가꾸어줄 관리자가 있어야 지속성 있는 공간이 될 수 있기 때문에 지역 내에서 전문가를 양성하는 것이 중요하다고 봤어요.

마지막으로 소득화 협업은 지역에 있는 농·산업체들과 연계하여 마을정원을 유지하고 소득 기반을 만드는 거예요. 정원 조성은 지역 내 화원과 건설·가공 업체의 도움을 받아 만들고 전국의 야생화, 약용작물, 화훼 농가 등의 네트워크를 활용해서 지역별로 특색 있게 발전시키는 계획이예요.





## 개선 전·후 비교



"마을 정원 덕분에 이 곳에 산지 30년 만에  
처음으로 동네주변을 보게 됐어요"

### 개선된다면, 어떻게 변화될까요?

현재 성수동에 시범지역으로 약 1km 남짓한 골목길에 주민들이 직접 만든 5,000여개의 화분과 3,000여개의 꽃들로 정원이 만들어져 관리되고 있어요. 구석구석 보이던 쓰레기도 사라지고 어두침침하던 골목 분위기가 환해진데다 상가를 운영하면서 마을정원사를 겸하는 분들도 생겨 마을 활성화에 긍정적인 역할을 할거예요. 게다가 마을정원은 주민들이 소통하고 함께 삶을 공유할 수 있는 기회가 생겼다는 점에서 의미가 커요. 대화가 없거나 동네에 관심이 없던 주민분들이 마을정원을 통해서 지역사회를 돌아볼 수 있는 기회가 될 것으로 기대합니다.

### 앞으로의 추진계획은 무엇인가요?

올해부터는 마을정원만들기 보급사업을 실시해서 다른 지방자치단체로 확대시킬 계획으로 이번에 3개 지자체에서 시범적으로 운영될 예정이에요.

이와 병행하여 마을정원사의 국가자격제도화를 통해 더 체계적으로 마을정원사를 양성하려고 하고 있는데요. 앞으로 전국 농업기술센터 중심의 마을정원사들이 생겨날 거고요. 이들에게는 안정적인 활동이 가능하도록 리베이트 방안도 마련할 계획이에요.

마지막으로 국민이 마을정원과 더 가까워질 수 있도록 마을정원 만들기 정보포털('17년 개시 예정) 서비스를 준비하고 있습니다.

'15	'16	'17~'19
마을정원 만들기 서비스 개발 및 시범운영	마을정원 만들기 보급사업 실시	마을정원 만들기 정보포털 시스템 서비스 개시 마을정원사 리베이트 방안 도출
120	140	300

연도별 주요 이행계획 및 소요예산(금액: 백만원)

### 정부3.0 국민디자인단 활동 후 느낀 점은 무엇인가요?

처음엔 국민디자인단 활동을 어떻게 시작해야 할지 막연했는데 여러 전문가들과 함께 현장답사와 주민들의 의견을 묻고 수렴하는 과정에서 어느덧 정부3.0 국민디자인단이 추구했던 결과에 도달하는 것을 느꼈어요.

주민들의 건강하고 생산적인 여가활동과 주민 간 소통의 장을 만들어 주고자 시작한 사업이었기에 주민들이 참여하고 달라지는 모습을 보면서 어떤 연구보다 보람을 가질 수 있게 되었어요.

사실 국민 입장에서 이 활동 전에는 정책에 국민이 참여한다는 말에 '에이~ 말로만 그러는 거겠지'라는 의혹이 있었어요. 하지만 활동을 거듭할수록 국민의 의견을 꼼꼼히 들어주고 가능한 실행해보려고 하는 농촌진흥청을 보면서 이러한 엄청난 노력과 관심, 애정 어린 과정을 거친 정책이야말로 국민에게 가장 필요하고 가장 적합한 공공정책이겠구나 하는 생각이 들었어요.

#### 정부3.0 국민디자인단 활동 소감

김창호 (글로벌경영연구소 대표)  
정부3.0 국민디자인단 활동으로 주민 맞춤형 서비스를 조성한 점이 가장 보람되었습니다. 마을정원이 전국으로 확산되어 모두가 행복한 마을로 변화되길 바랍니다.

김인수 (서울시 공공조경가위원회 위원장)  
이 사업은 이미 존재해온 마을의 정원에서 주민들 스스로 새로운 가치를 찾아내고 정원에서 함께하며 마을공동체를 회복한 모범사례라고 생각합니다.

남복희 (남남정원 대표)  
정부3.0 국민디자인단의 이름으로 다른 부서나 부처에 제안하는 일들이 서로 잘 협조가 되고 관에서 함께 고민하고 해결해 주려는 움직임을 보면서 즐겁고 행복했습니다.

서혜주 (경상대학교 도시농업연구팀)  
평소 지역에 대한 주민의 관심도와 환경개선 인식이 낮은 곳들의 지속적인 개선방향을 고민하고 있었는데 이것들이 국민디자인단을 통해 개선할 수 있다는 것을 확인할 수 있었어요.

이은정 (서울시 도시농업연구회)  
정부3.0 국민디자인단과 마을주민들이 각각 가지고 있는 전문적 지식과 재능, 시간을 투자하고 함께 정원을 가꾸면서 어느새 '우리'가 된 것 같아 행복을 느꼈어요.

김형곤 (성수2가 제1동장)  
꽃과 나무를 매개로 마을에서 주민들과 함께할 수 있는 일들이 다양한 분야로 확장될 수 있다는 가능성을 확인한 점이 가장 큰 보람이었습니다.

이지영 (국민)  
비록 작은 의견일지라도 모두 진지하게 존중해주고 마을 곳곳에 반영되는 과정을 보면서 더욱 좋은 결과가 만들어지도록 발로 더 많이 뛰었던 것 같아요.

한승원 (도시농업과 농업연구사)  
앞으로 주민들의 의견이 반영된 작지만 의미 있는 국민 참여형 마을정원들이 우리나라 곳곳에 만들어질 수 있도록 앞장서겠습니다.

KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

농촌진흥청 정부3.0 국민디자인단 구성

탐험가이드 서비스디자이너

김창호 (글로벌경영연구소 대표)

탐험전문가 분야 전문가

김인수 (서울시 공공조경가위원회 위원장)

남복희 (남남정원 대표)

탐험대원 정책 수요자

서혜주 (경상대학교 도시농업연구팀)

이은정 (서울시 도시농업연구회)

김형곤 (성수2가 제1동장)

이지연 (주민)

정책가이드 정책 공급자

한승원 (도시농업과 농업연구사)

문규철 (창조행정법무담당관 사무관)

김은경 (창조행정법무담당관 주무관)

Summary

정부3.0 국민디자인단 활동 전·후 비교

구분	활동 전 문제점	활동 후 발견점	개선 방향
조성 방법	지원금, 전문업체에 의한 조성	공공정원에 대한 주민의식 부족	폐자재를 재활용하고 주민이 필요한 곳에 직접 조성
참여 방법	주민을 대표하는 비영리단체 참여	마을정원 조성 후 주민참여 미흡	주민교육을 통하여 계획부터 조성까지 주민 자체적 참여
관리 방식	유지관리 정보 부족으로 지속적 관리 어려움	주민들의 정원관리 정보 요구도 높음	전문 농가와의 네트워크를 통해 실시간 관리



최종발표자료

지역 자원을 활용한 마을정원 특성화 체계 구축

- **Software** 마을특성에 맞는 테마 별 마을정원 선정 및 종합지원 서비스 시스템화
- **Hardware** 마을단위 주민공동체 형성 위한 지역거점화: 서울시 4개동, 부산시 1개동, 수원시2개동
- 마을정원 사업 유형 설정: 마을정비형, 마을공동체형, 소득창출형



주민 주도의 마을정원 조성 및 관리

- 교육매뉴얼 표준화
- 이론 및 실습교육을 통해 주민을 마을정원사로 육성



지역 농·산업체와 연계한 소득화 기반 조성

- **Off-line** 지역 내 산업체를 활용한 정원조성 서비스 시스템 구축
- **On-line** 전국 지역별 스토리텔링 콘텐츠화를 위한 전문 생산농가 네트워크화

지역 산업체	전국 전문 생산농가
소규모 화원, 가공업체 (목재, 재활용 자재), 건설업체(방수, 토목)	야생화 농가 91개소, 양용작물농가 102개소, 화훼농가 2개소

기대효과

'20년까지 지원사업 추진 시 가든센터, 마을정원 전문가, 생산농가 등 **1만명 고용창출 효과 발생**

정원식물 및 농자재 종합유통을 담당할 가든센터 육성을 통한 **노동상생 실현**

- 생산농가 신규 고용인원 ('15.) 30명 → ('17. 전망) 100명 → ('20. 전망) 300명
- 화원협회 회원사 1,600개 중 종업원 고용 320개 업체(약 20%)
- '17년까지 회원의 약 5% 전문가 신규 고용 적극지원

- 정원용 친환경 농약, 비료 등 소포장 자재 개발, 보급 확대로 가드닝 정보 접근성 편의제공
- 정원용 식물의 다품목 고급화 전략으로 부가가치 향상  
예) '14. 조경용 초화류 단가 300원/본  
→ 정원용 초화류 1,500원/본(500% 증가)

성수동 1km 골목길, 마을정원 조성으로 주민만족도 87.5%

# 영양이 궁금하세요? 이제는 친해질 수 있어요!

'튼튼박스'만 찾으세요

## 영양정보

총 내용량 00g  
000kcal

총 내용량당	1일 영양성분 기준치에 대한 비율
나트륨 00mg	00%
탄수화물 00g	00%
당류 00g	00%
지방 00g	00%
트랜스지방 00g	
포화지방 00g	00%
콜레스테롤 00mg	00%
단백질 00g	00%
1일 영양성분 기준치에 대한 비율(%)은 2,000kcal 기준이므로 개인의 필요 열량에 따라 다를 수 있습니다.	

# SPECIAL REPORT 02

## 제공부터 활용까지 쉬워지는 영양정보 원스톱 서비스

식품의약품안전처는 복잡하고 표준화되지 않은 영양정보 표시제도를 개선하고자 국민디자인단과 함께 정보를 제공하는 시점부터 국민이 접하고 활용하는 매체까지 폭넓게 탐구하며 '소비자 중심의 영양표시 및 정보제공' 프로젝트를 진행하였습니다.

## 식품의약품안전처의 고민

# "영양정보 표시, 너무 중요한데 국민들은 잘 쓰지 않아요"

건강한 식생활을 위해서는 우리가 먹는 음식에 담긴 영양정보를 알고 균형 있게 섭취하는 것이 필요합니다. 그러나 국민들은 가공식품을 구입할 때 또는 외식을 할 때 영양성분을 가늠하는 영양정보 표시를 잘 활용하지 못하고 있었습니다. 식품의약품안전처는 영양정보 표시에 관한 보다 구체적인 이슈와 문제점을 찾아 해결하고자 서비스디자인 탐험을 시작하였습니다.

### 영양표시를 읽지 않는 이유

(리서치앤리서치 소비자 조사, 2014년 12월, 전국 19~59세 성인 남녀 조사결과 발표 중, 식품의약품안전처)

교육부족 34%	교육자료로 활용 가능하고 쉽고 빠르게 영양
전문용어 사용 30%	정보를 인지하고 활용하도록 만드는 표준안 개발
작은글자 20%	정보(서비스)제공자가 영양정보를 통일된
많은정보 16%	형식으로 전달할 수 있도록 하는 매뉴얼 개발

### 영양정보 제공 서비스

국민의 건강한 식생활을 위해 식품에 들어있는 영양성분에 대한 정보를 제공하는 것을 말합니다



예: 식품 선택 시 비교 기준 제시    예: 영양성분 섭취량 가늠에 도움

### 국민들에게 복잡하고 이해하기 어려운

#### 영양정보 표시의 문제

1995년 영양표시제도가 도입된 후 20여년이 지났지만 장을 보거나 외식을 하는 등 일상생활 속에서 국민들이 영양정보 표시를 활용하는 비율은 여전히 낮습니다. 식품선택 시 비교기준이 되고 영양성분 섭취량 가늠에 도움을 주는 영양정보를 제공하기 위해 새로운 대안이 필요합니다.

### 식품의약품안전처의 정책과

#### 이를 따르는 기업들의 표시 방법은 물론 영양정보 표시를 읽고 어떻게 활용하는지 국민의 습관까지 살펴야 하는 복잡한 문제

영양정보 표시를 둘러싼 이해관계자 모두의 입장을 고려하여 정부는 관련 기업들이 읽고 쓰기 편한 영양정보를 제공할 수 있게 지원하는 정책이 필요합니다.

## 정부3.0 국민디자인단이 나아갈 방향

"정부와 기업이 영양정보 표시를 더 잘 제공하고 **국민이 쉽게** 활용할 수 있도록 하는 방법을 찾아보자!"

국민디자인단은 영양정보 표시를 중심으로 기업의 입장에서는 스스로 잘 표시하도록, 국민의 입장에서는 이를 잘 활용하는 습관을 갖도록 돕고자 합니다. 이를 통해 일상에서 영양정보 표시를 활용하는 똑똑한 식생활을 장려하여 국민건강 수준이 높아지도록 하는 것을 목표로 하였습니다.



# "영양정보 표시에 숨어있는 진짜 어려움을 찾고 해결하기 위해 정부3.0 국민디자인단 탐험은 시작되었습니다"

## 현장에서 새롭게 발견할 수 있었던 것은 무엇인가요?

탐험 전, 식약처의 주된 정책 고려영역은 가공식품 포장지와 프랜차이즈업체 안내판이었어요. 하지만 탐험을 시작하면서 국민디자인단은 이 문제가 단순히 영양정보 표시도안의 문제뿐만 아니라 국민의 습관까지 같이 고려해야 할 문제라고 보고 영양정보의 제공부터 활용까지 국민이 중심이 된 원스톱 서비스가 필요하다고 보았습니다.

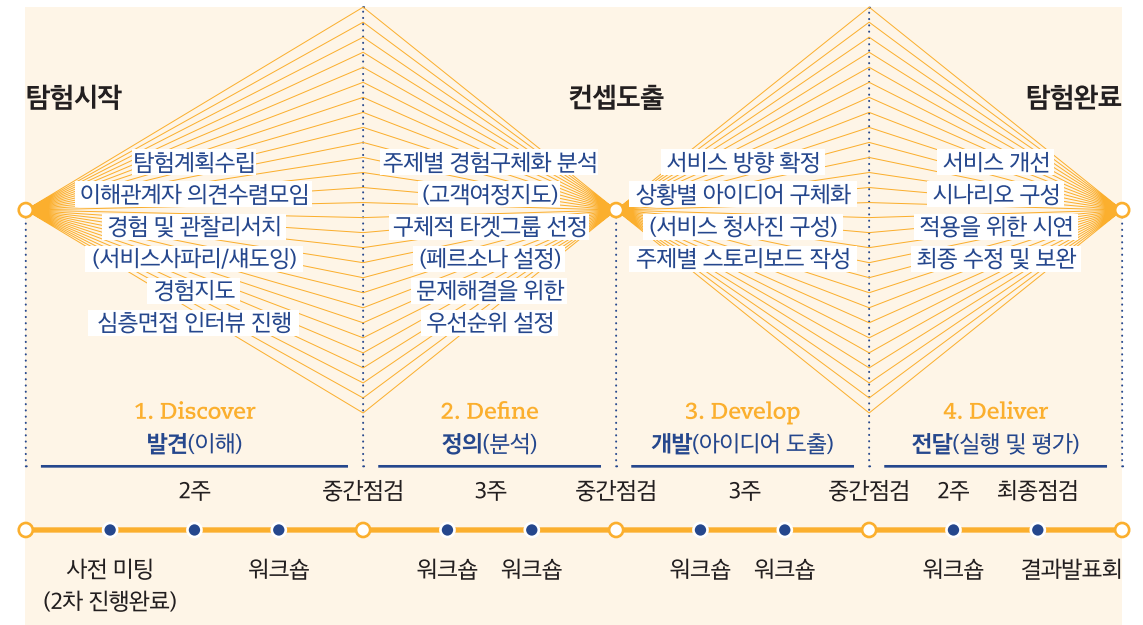
그에 따라 국민이 접하게 되는 영양정보의 터치포인트(홈페이지, 이벤트 또는 행사, 관련 기관이나 기업은 물론 학교에서 제공하는 교육자료, 모바일앱, 포장디자인용 매뉴얼)들을 분석하게 되면서 기존의 주요 정책수요자인 국민은 물론 이해관계자들(패키지 디자이너, 관련학과의 학생, 프랜차이즈에서 매체의 현장 설치를 담당하는 담당자 등)까지 새로운 서비스디자인 대상영역에 넣게 되었습니다.



## 주요 아이디어는 무엇인가요?

영양정보 표시는 공급자에 따라 다양한 형태로 제공되기 때문에 국민은 늘 다른 형태의 정보들에 노출되어 있어 이것이 중요한 영양정보라는 사실을 제대로 인지하기 어려웠어요.

또한, 일관된 기준 없이 기업 담당자 또는 디자이너 개개인의 역량에 따라 다르게 만들어지는 영양정보로 인해 국민들은 정보를 찾고, 읽고, 이해하는 것 등에 대한 불편을 상당히 느끼고 있었어요. 이렇게 정보가 만들어지는 과정부터 영양정보제공 서비스에 영향을 미칠 수 있다고 본 국민디자인단은 기업(디자이너)이 쉽게 영양정보를 만들어 제공할 수 있는 영양정보 표시의 표준안, '튼튼박스'를 고안하기로 하였습니다.



식품의약품안전처 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정

## 아이디어 출발

"무슨 말인지...고지!무만 중요하다고 생각했는데 그게 아니라 이게 더 중요하군요."  
(가공식품포장지를 보고 식품을 고르던 00님)

"어디서든 찾기 쉽고 편하게 읽게 해주세요."  
(프랜차이즈 매장 안내판에서 정보를 찾던 00님)

"법령 설명글만 잔뜩 있고, 정보를 표시하려면 어떻게 찾아야 할지 모르겠는데 쉽게 모아주세요."  
(홈페이지 이용하던 디자이너 00님)

"국민이 보는 영양정보 표시와 기업들에게 제공하는 이런 정보들이 밀접하게 관련되어 있었네요. 기업 담당자/디자이너가 정보를 잘 만들 수 있도록 해야겠어요."  
(정책담당자 00님)

이해관계자 모두가 모여 아이디어들을 함께 발전시켜보니 현재 정보마다 다르게 가공되는 정보표시부터 하나로 통일된 형태를 갖추어야 하겠다는 결론에 이르렀어요. 그리고 현장 적용을 위해 의무, 비의무표시 기업들이 모두 잘 표시할 수 있도록 가이드가 필요하다고 보았어요.

기업 입장에서 만들기 쉽고, 국민으로서는 찾기 쉽고 읽기 쉽게 유도하는 것이 필요하다는 점에서 반드시 필요한 우선순위 사업을 다음과 같이 제안하였습니다.

- ① 영양정보 표시, 튼튼박스를 위한 표준 디자인 개발,
- ② 디자이너들이 쉽게 영양정보 표시 도안을 만들 수 있도록 하는 간편 매뉴얼 및 가이드 개발,
- ③ 잘 정리된 아이콘과 정보들로 손쉬운 정보 찾기가 가능한 홈페이지,
- ④ 맞춤영양코드로 활용 가능한 모바일 애플리케이션, '칼로리코디' 개선

→ 인식개선을 위한 이벤트/광고 등 홍보

국민들이 일상에서 영양정보 표시와 만나는 실제 순간들을 포착하여 무엇을 어떻게 어렵게 느끼는지 찾아보고, 영양정보 표시를 제공하는 가공식품 및 외식기업들의 입장에서 발견된 이슈와 문제점들을 함께 정리해 보았어요.

## 개선 전·후 비교

국민디자인단을 통해 제안된 사업은 국민디자인단 모임이 끝남과 동시에

- ① 영양정보 표시, 튜튼박스를 위한 표준 디자인 개발,
- ② 디자이너들이 쉽게 영양정보 표시 도안을 만들 수 있도록 하는 가공식품용, 외식사업용 간편 매뉴얼 및 가이드 개발, ③ 극장 광고장 콘텐츠 개발사업으로 시행되었습니다.



정부3.0 국민디자인단 개선 전	정부3.0 국민디자인단 활동 이후 개선사업 진행	사업 후
용어의 어려움 '1회 제공량, 1회 참고량' 등	표준 디자인 개발사업	법령 용어개정
포장마다, 외식매장마다 제각각인 복잡한 영양정보 표시	가공식품, 외식사업용 간편 매뉴얼 및 가이드 개발사업	일관된 영양정보 표시를 위한 '튜튼박스' 표준안 마련
읽기는 더 어려운 영양정보 표시	영양정보 표시 인식개선사업	표준 디자인 가이드 마련 (온라인/오프라인)
영양정보 표시의 어려움을 느끼는 국민적 인식		극장 광고 (3차 티저광고 형식) 1차 완료

## 앞으로의 추진계획은 무엇인가요?

2016년 1월 14일 가공식품 포장에 수록되는 영양정보 표시에 대해 입법예고가 진행되었고, 5월 중 외식기업에서 사용하는 표시에 대한 입법예고가 진행되었어요. 2017년 12월까지 기업들이 적응할 수 있도록 유예기간을 두었기 때문에 2018년부터는 국민이 언제 어디서든 쉽고 빠르게 영양정보 표시를 보고 이해할 수 있도록 하였습니다. 다만 지금까지의 노력은 영양정보의 생성과 전달을 염두에 둔 시작에 불과해요. 영양정보 표시 활용이 국민 모두에게 건강생활 습관으로 자리 잡게 되도록 더욱 많은 관심과 노력이 필요합니다.



최종발표자료



식품 등의 표시기준  
행정예고(2016. 1. 14.)

'15	'16
표준 디자인 개발 가공식품, 외식사업용 간편 매뉴얼 및 가이드 개발	칼로리 코드업 활용성 제고방안 사업화 아파트 엘리베이터용 영상광고 제작
연도별 주요 이행계획	

## 정부3.0 국민디자인단 활동 후 느낀 점은 무엇인가요?

더 좋은 정책을 만들고 실현하기 위해 정부와 국민들, 그리고 디자이너 모두가 한마음으로 고민하고 문제 해결을 위해 노력했다는 점에서 의미 있는 작업이었어요. 특히, 관련 기업들과의 간담회를 진행하고 입법을 위한 의견을 조율하는 과정은 결코 쉽게 진행되는 일이 아니었는데요.

그러나 정부3.0 국민디자인단에서 찾아낸 의미 있는 이야기들로 정부와 기업이 공감대를 형성하고 최상의 결과를 얻기 위해 함께 노력한다는 점에서 보람이 느껴졌어요. 정부3.0 국민디자인단에서 제안된 아이디어들을 빠르게 사업화한 식품의약품안전처의 추진력에 정말 놀랐습니다.

마지막으로 사업을 진행하면서 생긴 아쉬운 점이 있다면 정부 공용 서체가 절실하다는 것이었어요. 한글, 워드, 그래픽 프로그램 등에 모두 적합한 기본도안을 만드느라 고생했는데, 모두 다른 서체를 사용하는 환경에서는 표현이 다양하고 복잡해질 수 밖에 없거든요. 이 부분에 대한 개선도 필요하다고 보였습니다.



## 정부3.0 국민디자인단 활동 소감

임지선 (서비스디자인연구소 소장)  
'페이퍼'가 알려주지 않는 진짜 이야기들이 이렇게 많이 있었냐는 전문가들의 말이 가장 기억에 남습니다.

김정현 (배재대학교 교수)  
국민들에게 유의미한 영양정보를 제공함에 있어서 국민 영양교육의 중요성을 다시 한 번 확인할 수 있었습니다.

이혜영 (식품의약품안전처 연구관)  
정책을 만들면서 그간 미처 발견하지 못했던 국민들의 숨은 마음도 확인하고, 새로운 이해관계자 그룹도 발견할 수 있었습니다. 앞으로도 서비스디자인 과정을 통해 더 좋은 정책을 만들 수 있겠다는 믿음이 생겼습니다.

김태균 (디자이너)  
이해관계자들의 숨은 생각들을 발견하고 모두 함께 더 나은 가치를 만들기 위해 고민하는 과정이 특히 기억에 남습니다.

김혜수 (성신여자대학교 디자인과 학생)  
모든 국민의 영양식습관을 책임지기 위한 정책과정에 참여한다는 사실만으로도 신나는 탐험이었습니다.

홍수정 (한양대학교 디자인과 학생)  
우리 모두가 함께 만든 서비스디자인 작업물들이 정책으로 실현된다고 생각하니 뿌듯합니다.

송지영 (한양대학교 디자인과 학생)  
실제 탐험 결과가 식약처의 영양정보제공 서비스로 반영된다는 기대와 책임감으로 탐험과정 동안 정말 더 열심히 참여하였습니다.

안예은 (한양대학교 디자인과 학생)  
서비스디자인과정을 함께 하면서 모두가 함께 만드는 생각들이 얼마나 의미 있고 중요하지 알게 되었습니다.

이청림 (케이브랜드 디자이너)  
디자이너 입장에서 반드시 필요한 부분을 꼼꼼히 분석하고 아이디어를 내고, 그 결과가 실제 정책에 반영된다는 점에서 기뻐했습니다.



# 어려움 없이 영양정보 제공부터 활용까지! 정부, 기업, 국민 모두에게 편리한 영양정보서비스 마련

Summary

## 식품의약품안전처 정부3.0 국민디자인단 구성

### 탐험가이드 서비스디자이너

임지선 (서비스디자인연구소 소장)

### 탐험전문가 분야 전문가

김정현 (배재대학교 교수)

### 정책가이드 정책 공급자

이혜영 (식약처 영양안전정책과 연구관)

### 탐험대원 정책 수요자

김태균 (디자이너)

김혜수 (한양대학교 대학생)

홍수정 (한양대학교 대학생)

송지영 (한양대학교 대학생)

이청림 (케이브랜드 디자이너)

## 정부3.0 국민디자인단 활동 전·후 비교

구분	활동 전 문제점	활동 후 발견점	개선 방향
가공식품 영양정보 표시	<ul style="list-style-type: none"> <li>중요성 인식 낮음</li> <li>용어도 어렵다는 의견 다수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보를 읽고 쓰는 국민이 편하도록 정보 수준 조정 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>표준화된 영양정보 표시 마련</li> <li>가공식품, 외식업체 모두가 사용해 어디서나 쉽게 찾고 읽기 쉬운 정보로!</li> </ul>
외식업체 매장 내 영양정보 표시	<ul style="list-style-type: none"> <li>정보를 찾아 읽기 힘들</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>외식업체마다 다른 형태로 제공</li> <li>회사/디자이너에 따라 각자 다양하게 만들어 제공함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>기업담당자, 영양정보 표시 담당자, 디자이너/매체 설치 담당자 등 누구나 쉽게 볼 수 있는 매뉴얼</li> <li>항상 잘 보이게 하는것도 좋지만 임신, 지병 등 필요한 순간에 한눈에!</li> </ul>
홈페이지 및 모바일 앱, 칼로리 코드	<ul style="list-style-type: none"> <li>복잡함</li> <li>차별화된 기능이 없음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>원하는 정보를 빨리 찾기 어려움, 관련 정보를 찾으려면 100페이지 넘는 메뉴얼을 살펴 보아야 알 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>누구나 쉽고 빠르게 키워드 검색이 가능하도록 제공</li> <li>일상에서 주변 서비스와 연동되는 다양한 기능제안</li> </ul>
이벤트/ 영양정보 행사	<ul style="list-style-type: none"> <li>공무원, 지인만(?) 참여하는 그들만의 행사임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>적극적인 관심과 참여유도 필요</li> <li>매년 새로 만드는 영양정보 교육자료 또한 너무 다양함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>일방적 정보전달보다 경험적 요소 가미한 영양정보 게시 및 활용</li> <li>SNS 등 공유가 가능한 정보로 고객 간 정보 전달이 쉽고 빠르도록!</li> </ul>

## 표준 디자인안 개발

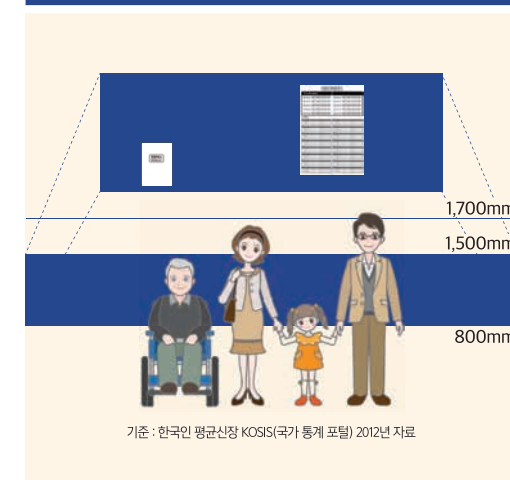
임신, 출산, 육아, 질병관리 등으로 인해 영양섭취의 균형이 필요하다면, 똑똑하게 고르려면 '튼튼박스' 하나만 확인하세요!

영양정보	총 내용량 00g 000kcal
총 내용량당	1일 영양성분 기준치에 대한 비율
나트륨 00mg	00%
탄수화물 00g	00%
당류 00g	00%
지방 00g	00%
트랜스지방 00g	00%
포화지방 00g	00%
콜레스테롤 00mg	00%
단백질 00g	00%
1일 영양성분 기준치에 대한 비율(%)은 2000kcal 기준이므로 개인의 필요량에 따라 다를 수 있습니다.	

## 가공식품 및 외식산업용 매뉴얼과 가이드 제작



## 매체의 현장적용을 위한 가이드 내용 수록



## '쉽고 편한 영양정보, 커밍순' 광고 제작 및 송출



'자세한 정보는 아래의 키워드로 검색해주세요'

영양정보 표시 개선 홍보영상

## 기대효과

표준화된 영양정보 표시로  
커뮤니케이션 효율 향상 및 비용절감

영양정보 표시를 활용하는  
건강한 식습관 형성으로 국민건강 증진

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

# 더이상 혼자가 아닌,

사람냄새 묻어나는  
마을공간





# SPECIAL REPORT 03

## \*원도심의 세대 간 마주 보고 소통하는 공간

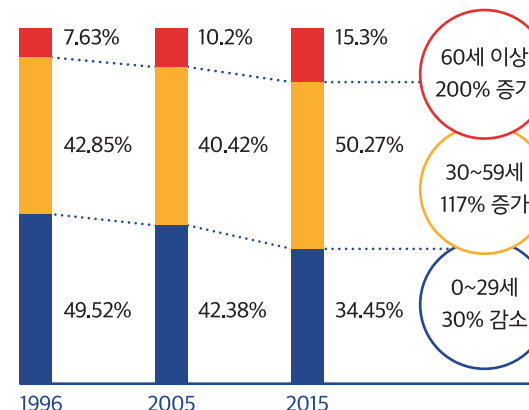
주민이 행복한 원도심 만들기  
인천광역시는 2015년 7월부터 지역  
주민과 대학교수, 지역 대학생들과 함께  
송림동과 도화동 등 노후화된 원도심을  
개선하는 '주민이 행복한 원도심 만들기'  
프로젝트를 진행하였습니다.

\*원도심(原都心) 예전에 부흥했던 도심

## 인천광역시의 고민

"젊은이들과 소통할 수 있으면 좋지  
우리마을 교류 공간, 그게 필요해"

지역개발 불균형과 정비사업 지구 해제 등으로  
인천광역시의 원도심은 열악한 생활기반과 함께 고령화에 따른  
노인인구 증가로 거주민들의 고독감과 상실감이 커지고 있습니다.  
인천광역시는 그에 대한 대안으로 국민디자인단과 함께 세대 간 교류를  
지원하는 서비스디자인으로 문제를 해결하고자 하였습니다.



### 중노년층 인구의 급격한 증가로 인한 고령화 문제

인천은 인구 2,912,114명이 거주하고 있는 전국에서  
3번째로 큰 대도시입니다. 최근 20년간 60세 이상의  
중노년층의 인구는 급격히 증가되어 향후 인구  
고령화에 따른 대책 마련이 필요합니다.

■ 60세 이상 ■ 30~59세 ■ 0~29세



### 불균형한 도시발전으로 소외된 원도심의 지속적 침체

급속도로 발전하는 인천경제자유구역(IFEZ)과  
침체되는 원도심 간에 불균형적인 발전이 심화되고  
있었습니다. 그러므로 인천의 모든 지역이 함께 발전해  
나가기 위해 원도심을 지원하는 정책이 필요합니다.

## 정부3.0 국민디자인단이 나아갈 방향

"원도심에 활기를 불어넣을 수  
있는 방법을 **국민의 입장**에서  
찾아보자!"

국민디자인단은 소외되어 가고 있는 원도심을  
중심으로 젊은 세대와 노인 세대 간 간극을 극복할  
수 있는 환경을 만들고자 합니다. 지속 가능한 세대  
교류 프로그램의 발굴로 고령화 사회를 대비함은 물론  
다양한 세대가 함께 어우러지는 활기찬 원도심 조성을  
목표로 합니다.

# "소외된 원도심의 주민들이 함께 교류할 수 있는 새로운 마을공간을 위해 공공서비스디자인이 시작되었습니다"

## 현장에서 새롭게 발견할 수 있었던 것은 무엇인가요?

인천광역시 원도심에 거주하는 노인층의 외로움 문제가 심각했어요. 송림동 현장조사를 갔을 때 높은 언덕과 가파른 계단을 보고 한숨을 쉬고 있는데 언덕 위에서 내려오시는 할머니 한 분이 계셨어요. 다리가 불편하신지 힘겹게 내려오고 계시더군요. 그분께 가장 큰 고충을 여쭙봤더니 인적도 드문 이 골목에서 쓰러진다고 한들 누군가 일으켜줄 사람이 있을까 하는 걱정이 드신다는 것이었어요. 그런 말씀을 듣자니 마땅히 잡을 손잡이도 없고 도와줄 젊은이도 없는 이곳의 할머니가 너무 외로워 보였어요.

도화동 주변을 답사했을 때 할머니들을 우연히 마주쳤는데 바깥에 나와 있는 평상에서 담소를 나누고 계셨어요. 우리를 손주처럼 반겨주시며 사과랑 배를 함께 먹자고 권하시면서 함께 이야기를 나누고 있자니 이것이 우리 국민디자인단에서 목표로 삼는 '세대 간 교류'의 작은 씨앗이 아닐까 라는 생각이 들더군요.

## 주요 아이디어는 무엇인가요?

디자인단은 서비스디자이너, 전문가, 시민, 대학생, 공무원 등 여러 분야 사람들로 구성된 환경이었기 때문에 다양한 의견과 아이디어가 나올 수 있었어요. 문제 인식부터 현장조사 및 인터뷰, 장애요인 도출, 세대 간 교류의 정립, 서비스디자인 도출까지 12차례의 만남(회의, 워크숍 등)을 통해 서로의 의견을 공유하고 아이디어를 발굴해 보니 가능한 주민생활에 밀접하면서도 개선될 대상 지역의 상황에 맞는 서비스디자인이 필요하다고 느껴지더군요.

그래서 어떻게 하면 소외된 원도심 주민들이 원하는 환경으로 개선하고 주민 간 교류 기회들을 늘릴 수 있을지 고민해보기 시작했습니다.



현장조사



인천광역시 정부3.0 국민디자인단 활동 모습

## 아이디어 출발

"마을주택관리소라는 현재 이름이 서로 소통하는 공간에 어울리지 않고 좀 딱딱한 것 같아 따뜻하고 감성적인 명칭이 필요하다고 생각해요."

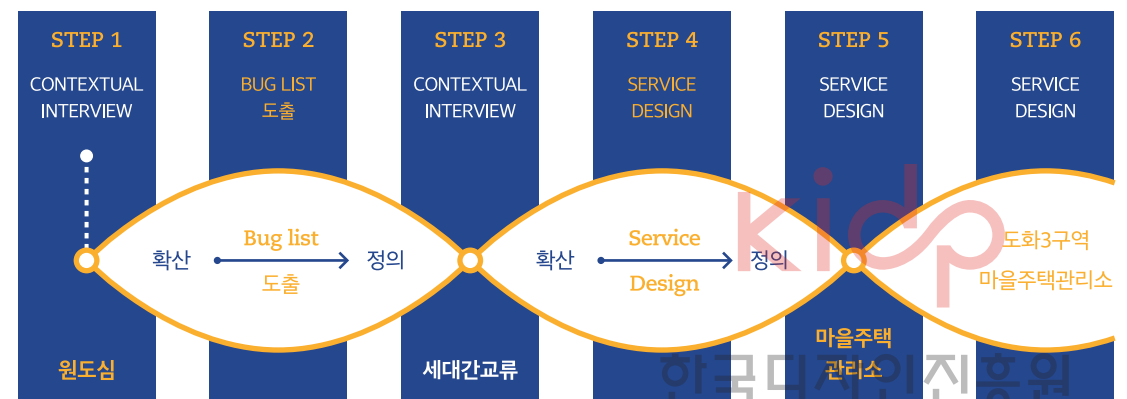
(시민 심명보)

"집에 엄마, 아빠 없으니까 매일 혼자서 라면 먹어요. 저 혼자 말고 다른 사람들이랑 얘기하면서 집 밥이 먹고 싶어요. 그런 공간이 있으면 좋겠어요."

(시민 강명석)

"제가 어렸을 때 부모님이 맛벌이를 하셔서 항상 노인정에서 시간을 보냈는데, 그때 할머니 할아버지들이 저를 참 잘 챙겨주셨어요. 원도심에 어르신들을 위한 공간이 없는데, 그런 공간을 만들면 맛벌이 가정에서 아이들을 안심하고 맡길 수 있는 공간이 될 수 있지 않을까요?" (시민 김선애)

현장에서 느낀 문제점으로부터 시작된 아이디어에서 의미 있는 것들을 함께 발전시켜보니 현재 마을주택관리소로 활용되고 있는 빈집을 '마주 보고 소통하는 공간(마.주.소)'으로 새롭게 꾸미고 주민들의 커뮤니티센터로 바꾸자는 의견으로 좁혀졌어요. 그리고 이 공간이 지속적으로 유지될 수 있도록 운영방안을 마련하고 주민 세대 간에 교류할 수 있는 내부 프로그램으로 ① 집밥 모임(맛벌이 부모 자녀와 홀몸노인 등 외롭게 밥을 먹는 세대들이 함께 모여 밥을 먹는 모임), ② 안전 지킴이(어린이들의 등·하교를 안전하게 지켜주는 시스템), ③ 아이와 함께하는 돌봄서비스(노인들이 커뮤니티를 형성하고 방과 후 혼자 있는 아이들을 맡아 보호), ④ 지역 대학생과의 연계 서비스(학생들이 노화로 인한 노인들의 생활 속 문제를 돕고 경력을 쌓는 기회)를 제안했습니다.



원도심의 세대 간 교류를 지원하는 서비스디자인 프로세스

## 개선 전·후 비교

개선 전	개선 후
주민들 간의 교류 및 네트워크 부재	집밥 모임
낙후된 주변 환경으로 범죄 발생 가능성이 높아짐	안전 지킴이
맞벌이 부부가 아이를 마음 놓고 맡길 수 있는 여건 조성이 안 됨	아이 돌봄
노인들에 대한 배려가 없는 지역 여건으로 소외감 증가	지역 대학생과의 연계



마.주.소 심볼  
원도심의 세대 간  
마주 보고 소통하는 공간

"주민들이 어울려 서로를 보살피는 공간,

마.주.소\*에서 만나요~"

마.주.소\*  
마을주택관리소  
(마주 보고 소통하는 공간)

### 개선된다면, 어떻게 변화될까요?

원도심이 활기를 되찾을 거라고 봐요. 우선적으로 민·관 공동의 자원봉사와 재능기부로 노후주택들이 집수리 지원을 받을 수 있고 많은 차별을 겪어 왔던 문화, 교육, 건강, 복지 분야에서도 원도심 내·외부와 세대 간의 교류를 활성화시켜 음악교실, 실버체육, 컴퓨터 교육, 뷰티케어, 노인전용 앱 활용 등의 문화·교육적 혜택을 누릴 수 있을 거예요. 마지막으로 주민들이 가장 걱정했던 건강·복지 문제도 의료봉사, 노인 간병 지원, 건강검진, 취미활동 모임 등의 다양한 서비스를 제공해 실버 세대의 건강한 삶과 외로움을 동시에 해결할 수 있을 거라고 기대합니다.

### 앞으로의 추진계획은 무엇인가요?

외부와 단절됐던 마을 주민이 환경을 정비하고 문화·교육, 건강·복지 등의 다양한 혜택을 누리면서 소통하는 것도 중요하지만 장기적으로는 마을 주민 스스로가 자립할 수 있는 기반을 마련하는 것이 중요해요. 주민 스스로가 주민협정을 체결하고 재능기부, 품앗이에 동참하는 등 주민이 직접 운영하고 개선해 나가는 마주소 공동체로 발전하도록 지원해 나갈 계획입니다. 서비스를 추진하는데 꼭 필요하다고 본 지역기반의 협력체계도 만들려고 해요. 시, 마을주택관리소, 자원봉사센터, 지역대학, 사회적 기업 등이 마주소 발전을 도모할 거예요.

'15	'16	'17
마주소 운영프로그램 개발	사업추진 서비스디자인 민·산·연 협력 네트워크 확산	마주소 확장 인근 지자체에 사례 전파
-	100	100

연도별 주요 이행계획 및 소요예산(금액: 백만원)

마주소가 완공이 되면 시민들의 의견을 적극적으로 수용해서 유동적이고 사용자 중심적인 서비스 콘텐츠를 운영할 계획이에요. 만족도 조사를 통해 부족한 점이 있다면 계속 개선해 나가려고 해요.

2017년도에는 마.주.소를 좀 더 확장할 계획이고요. 부천 등 인천시와 비슷한 문제를 가진 인근 지자체에 사례를 알려 원도심 개선사업을 지원하고 싶어요.

### 정부3.0 국민디자인단 활동 후 느낀 점은 무엇인가요?

다양한 사람들, 다양한 세대가 하나의 과제로 한 마음이 되어서 노력했다는 것이 가장 좋았어요. 필요한 정책을 직접 만들어 시행하는 것이 정말 시민을 위한 일이라 생각하고 앞으로도 많이 활동해야겠다고 생각했습니다.

한 가지 아쉬운 점이라면 주제에 맞게 지역의 다양한 기관이 함께 협력해서 디자인을 도출하는 것으로 출발했으면 좋겠어요. 활동하다 보니 협력해야 할 곳은 많은데 시간은 한정되어 아쉬웠어요.



최종발표자료

### 정부3.0 국민디자인단 활동 소감

강정란 ((주)에이엔에프 대표)  
공공이 주도하는 단계에서 주민을 중심으로 과제를 개발하고 서비스의 주체가 되어 결과를 탐구하는 서비스디자인은 공동창작이 만들어 내는 또 다른 희열이 아니었나 생각됩니다.

이종원 (인천대학교 대학생)  
저의 가장 큰 수확은 우리 팀 안에서부터 세대 간 소통이 충분히 가능하다는 점을 발견한 것이었습니다. 작은 의견이라도 서로에게 귀 기울이고 배워갈 수 있는 소중한 시간이었습니다.

권도국 (계양 다문화 및 건강가정지원센터 센터장)  
국민과 소통하는 디자인을 몸소 체험할 수 있었고 앞으로도 이런 국민디자인 활동이 발전되어 많은 국민이 참여할 수 있었으면 좋겠습니다.

윤택옥 (시민)  
지역주민들과 함께 서비스디자인을 만들어가는 과정에서 많은 것을 배웠습니다. 향후 원도심 문제를 서비스디자인으로 해결할 수 있다는 희망을 갖게 되었습니다.

조대홍 (성산효대학원대학교 교수)  
서비스디자인이 정책과 융합하여 시민들과 같이 만드는 정책을 것이 좀 더 나은 시민 사회를 위한 첫걸음이 아닌가 싶습니다.

조주희 (청운대학교 대학생)  
내가 살고 있는 도시의 문제점과 필요성 등의 의문에서 시작하여 그것들을 위한 주제를 선정하고 결과를 내기까지 많은 시간과 노력을 쏟으면서 이 도시를 더 아끼게 되었습니다.

김민주 ((주)에이엔에프 디자이너)  
내게는 생소한 서비스디자인 방법론으로 과제를 진행하면서 책상 위에서 고민하는 것만이 아니라 밖으로 뛰어다니고, 경험하고 몸으로 느끼는 나를 발견했습니다. 결과물에 대한 성취감과 더불어 인천 국민디자인단으로서 만난 인연들과 함께한 너무 즐거운 시간이었습니다.

KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 원도심의 폐·공가를 활용한 마을 주택관리소를 통해 원도심의 세대 간 교류를 지원하는 서비스 마련

Summary

### 인천광역시 정부3.0 국민디자인단 구성

#### 탐험가이드 서비스디자이너

강정란 ((주)에이엔에프 대표)

#### 탐험전문가 분야 전문가

조대홍 (성산호대학원대학교 교수)

#### 정책가이드 정책 공급자

이진선 (인천시 정책기획관실 비전전략팀 주무관)

#### 탐험대원 정책 수요자

이종원 (인천대학교 대학생)

권도국 (계양 다문화 및 건강가정지원센터 센터장)

윤태옥 (시민)

조주희 (청운대학교 대학생)

김민주 ((주)에이엔에프 디자이너)

### 정부3.0 국민디자인단 활동 전·후 비교

구분	활동 전 문제점	활동 후 발견점	개선 방향
기본 시설 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>어린이를 위한 시설 부족</li> <li>주변 재개발 공사 등으로 보행통로 확보에 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>어린이들의 하갓길에 공사장 차량이 많아 안전에 대한 고려 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>어린이를 위한 공간 마련</li> <li>지역 어린이들의 안전한 하갓길을 위해 노인 안전 지킴이 마련</li> </ul>
문화적 혜택 부족	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화센터 개념의 공간 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>어르신들이 교류할 공간 부족</li> <li>문화적으로 소외되어 삶이 지루하다는 지역주민의 생각</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화교육의 콘텐츠를 대상지에 적용</li> <li>어르신들이 교류할 수 있는 노인 커뮤니티 공간 마련</li> <li>다양한 콘텐츠를 접할 수 있도록 시스템 마련</li> </ul>
구성 인구층 문제	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역의 고령화가 심화되었으나 환경이 노인의 특성을 고려하지 못함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인층의 외로움 문제 심각</li> <li>맞벌이 가정의 비율이 높아 소외된 아이들이 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>유니버설 디자인과 CPTED의 개념을 도입하여 안전하고 노인이 접근하기 쉬운 환경 조성</li> <li>맞벌이 가정의 혼자 남겨진 아이들을 대상지로 유도하여 돌봄 및 안전사고 예방</li> </ul>
주변 기업, 단체와의 협업 필요	<ul style="list-style-type: none"> <li>(발견사항 없음)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>마을주택관리소의 지속적인 운영을 위해 주변 기업의 참여 필요</li> <li>주변 대학과 연계 재능 기부 관련 학과와의 교류를 통해 인력증진 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>주변 기업 단체와의 협업을 위한 가이드라인 마련</li> <li>주변 학교 대학(생)과의 교류를 지원하도록 시스템 마련</li> </ul>

### 집밥 모임

같은 식탁에서 함께 식사하며  
서로를 이해하는 세대 간 집밥 모임



홀몸노인



혼자있는  
어린이



맞벌이 하는  
부부

신체거동이 힘들어 밥을 잘 챙겨먹기 힘든 노인과  
맞벌이 가정에서 혼자 있는 어린이가 다 같이  
소통하며 식사하는 모임  
자원봉사센터, 노인 재능기부, 인근대학교  
관련학과의 참여에 따라 다른 양상으로 적용가능

### 안전 지킴이

어린이 등·하교를 보다 안전하게 만들어주는  
안전 지킴이서비스



건강한 노인



등교하는학생



학부모

공사장의 뺑뺑 달리는 차들 옆으로 등교하는  
어린이들을 학교까지 안전하게 데려다 주기 위해  
노인이 주체가 되어 실행되는 서비스  
마을주택관리소, 마을어르신이 참여하여 은퇴후  
노인의 자존감도 높일 수 있음

### 아이 돌봄

노인과 어린이의 외로움을 해결하고  
맞벌이 부부도 안심하는 아이와 함께 서비스



외로운 노인



혼자있는  
어린이



아이 맡길 곳을  
찾는 부모

외로운 어르신들의 소통공간을 마련함과 동시에  
맞벌이 가정 아이들의 놀이공간을 형성  
두 세대 간의 교류와 맞벌이 가정의 부모의 걱정을  
해결하는 돌봄 서비스

### 지역 대학생과의 연계

지역학생과 노인계층의 니즈를 충족시키는  
지역대학생과 연계



지역의 노인



지역 관련학과  
대학생



사회적기업

신체적 정신적 사회적 특성에 의해 자립적인  
문제해결이 어려운 지역노인들의 문제를  
지역의 관련 학과 대학생의 재능기부 및 봉사활동  
연계를 통해 해결하는 서비스

### 기대효과

- 주민들의 적극적인 관심과 참여로  
마을 공동체 회복
- 시민이 필요로 하는 정책 서비스 발굴로  
행정실패 제고

- 마주소 선도구역 5개소 선정
- 민·관 공동 자원봉사 협약 체결
- 환경정비, 택배보관, 공구대여 등  
290건의 서비스 지원(2015년)

# 분리수거야, 친해지자

분리수거를 위한  
여행안내서  
'재활용 동네마당'



# SPECIAL REPORT 04

## 재활용 문화를 형성하고 공유하는 동네 사랑방 같은 재활용 동네마당

환경부는 '06년부터 추진 해온  
거점수거시설 설치 사업을  
주민의 생각과 지역 현황에 맞는  
새로운 재활용 동네마당으로 바꾸기 위해  
시범지역인 영등포구를 중심으로  
정부3.0 국민디자인단 프로젝트를  
진행하였습니다.

## 환경부의 고민

# "우리동네가 서울시에서 가장 깨끗한 동네 가 되었으면 좋겠어요"

단독주택과 농어촌 등 쓰레기 분리배출이 힘든 지역들에 설치되고 있는  
거점 수거시설인 '재활용 동네마당'은 설치와 운영 과정에서 생겨나는  
여러 가지 문제들로 개선이 필요한 상황이었습니다.  
환경부는 주민들이 좀 더 편하고 쉽게 시설물을 이용할 수 있도록  
방안을 찾기 위해 정부3.0 국민디자인단 과제를 추진하였습니다.

### 기존 지원사업 과정에서 마주한 문제들

지정된 장소에서 쓰레기를 버리는 거점 시설인  
'재활용 동네마당'은 현재 전국 7개 지자체에  
총 111개소가 설치되어 운영되고 있습니다.  
주변 거주민들은 설치과정에서 내 집 앞의  
혐오시설이라는 이유로 반발이 발생하기도 하며  
설치 후에도 악취 문제와 무단 투기 등에 의해  
지역 주민의 민원이 발생할 우려가 나타났습니다.



관리소홀로 무질서하게 방치된 시설물

## 정부3.0 국민디자인단이 나아갈 방향

남녀노소, 주민 모두가  
반기는 **재활용 동네마당**의  
모습은 무엇일까?

분리배출 취약지역에 설치되는 거점수거시설은  
지역사회와의 긴밀한 연계와 지속적인 관리가  
필요합니다. 설계단계부터 관리 운영까지 지역 사회의  
상황과 이용자인 주민의 생각을 적극적으로 반영하여  
국민의 불편을 줄이고 동시에 재활용률을 높이는 것을  
목표로 합니다.

# "쓰레기로 인한 불편함이 없이 분리수거가 생활화 되는 깨끗한 동네를 위해 국민디자인단이 한자리에 모였습니다"

## 현장에서 새롭게 발견할 수 있었던 것은 무엇인가요?

시범적으로 운영되는 영등포 재활용 동네마당은 집 앞에 버리는 쓰레기로 냄새도 나고 보기도 좋지 않은 문전수거 체계에서 벗어나 지정된 장소에 모아 버리는 거점 수거체계로 바꾸는 시도인데요. 환경도 개선하고 재활용 자원의 효율적인 처리를 하는 것이 취지였지만 일부 지역에 해당 시설이 설치 되는 것에 대한 준비현상도 일어나고 아무래도 내 집 앞이 아니다 보니 시설을 제대로 활용하지 않고 분리수거를 하지 않은 채 재활용 쓰레기와 일반쓰레기를 버리게 되는 문제 등이 발생하고 있었어요.

저희는 주민들이 갖고 있는 문제에 대해 공감하기 위해 여러 번의 현장방문과 워크숍을 거쳤는데요. 좀 더 쉽게 분리수거를 할 수 있는 방법과 기존 시설물인 클린하우스의 사용성의 개선 등이 필요하지만 무엇보다 주민들이 자연스럽게 재활용 문화를 익힐 수 있는 경험이 필요하다고 보았어요.

### 가상 국민(퍼소나) 정분리씨의 STORY



정분리(42), 여성  
직업: 가정주부  
가족: 남편, 자식 1남 1녀  
성격: 섬세하고 다정함  
관심사: 육아 교육, 환경 보호  
취미: 퀼트, 십자수

영등포에 사는 42세 주부 정분리씨는 쓰레기가 많이 쌓여 지저분한 토요일보다 일요일 오후에 재활용 동네마당에서 분리수거를 하는 편입니다. 특히 여름에는 음식물쓰레기 냄새가 지독하고, 무단투기로 쓰레기가 널려 있는 모습을 보면 기분이 좋지 않습니다.

집에서 분리수거를 하는 경우 재활용품 종류가 너무 다양하고 종량제 봉투에 쓰인 설명도 복잡해 어떻게 분리해야 할지 아리송한 경우가 많습니다. 재활용 동네마당으로 모두 들고 갈 때는 남편과 아이들에게 도움을 청해서 같이 쓰레기를 버리고 오고 싶지만 더럽고 냄새가 난다며 같이 가지 않습니다.



환경부 정부3.0 국민디자인단 활동 모습

## 주요 아이디어는 무엇인가요?

### 아이디어 출발

"분리수거 하는 방법이 어렵거나 귀찮다고 안 하는 사람들을 위한 유도 방법이 필요하다고 봐요. 분리수거 하는 방법과 재활용을 통해 얻을 수 있는 가치들에 대해 알려주면 좋겠어요." (팀 전원)

"어린 아이들일 때부터 재활용하는 법을 알려주면 분리수거도 익숙해지고 환경에 대한 관점도 잘 자리잡을 수 있지 않을까요?" (팀 전원)

"재활용 동네마당 분류기준이 많아 주민들이 느끼기에 복잡할 수 있어요. 재활용 분류의 경우 수거 이후 재활용품 처리장에서 2차 분류 작업을 또 하기 때문에 분류 기준을 줄이는 것도 한 방법일 것 같아요." (팀 전원)

행정적인 접근보다, 지역주민이 재활용 동네마당을 사용하면서 자연스럽게 재활용에 대한 인식개선과 분리수거 학습을 하면 좋겠다는 결론이 워크숍을 통해 나오게 되었어요.

그래서 재활용 동네마당 분리배출 방법과 재활용 방법 등에 대한 교육내용을 시설에 게시해서 정책 홍보도 하고 교육의 장으로도 활용하자는 아이디어가 나왔습니다. 그 때 주민들이 더 잘 분리수거를 할 수 있도록 IT기술을 접목한 인센티브 부여 제도도 넣기로 했어요. 이를테면 분류하는 방법을 알려주는 안내 음성과 LED 알림 같은 것들을 적용하는 방식으로요.

추가로 재활용 동네마당이 단순히 쓰레기를 버리고 보관하는 더러운 장소가 아니라는 인식을 심어주고 싶었어요. 더 이상 가기 꺼려지는 장소가 아니라 주민들의 쾌적한 공동생활공간이 될 수도 있도록 디자인적인 요소를 가미하여 최종적인 재활용 동네마당을 도출하였습니다.



최종발표자료  
한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 개선 전·후 비교

개선 전	개선 후
지자체에 상설 거점 수거시설 설치 지원 확산	분리수거 및 재활용 방법 안내 게시
지점 선정, 지역 거버넌스와 연계한 관리인 제도 운영 등 계획 수립	디자인 외관 개선
	분리배출 행위에 대한 인센티브 부여 (정답 알림, 경고음 등)
	
	동네사랑방 같은 쾌적한 재활용 동네마당

## "분리수거도 익히고, 주민도 만나고 1석 2조의 재활용 동네마당"

### 개선된다면, 어떻게 변화될까요?

지저분하고 더러운 분리수거장이 참신한 디자인의 쾌적한 동네마당이 될 것으로 기대해요. 아이들은 어려서부터 재활용에 대한 경험을 쌓을 수 있고 어른들에게는 분리수거에 대한 질서와 문화가 자리 잡히는 곳으로 자리매김할 거라고 봅니다.

시설물이 설치될 장소의 선정과 운영 계획 수립에 있어서는 주민 설명회 같은 소통채널을 만들어 적극적으로 의견을 반영할 예정이에요. 운영·관리도 새마을 운동회, 마을 부녀회 등 지역 거버넌스와 연계한 관리인 제도를 운영해 무방비로 방치되는 것도 예방하려고 해요.

결과적으로 주민들이 스스로 찾아오고 싶은 공간이 되었으면 해요. 그런 만큼 수거되는 재활용품의 양도 늘어나고 생활 환경도 깨끗해져 복지 수준이 향상되기를 기대합니다.

### 앞으로의 추진계획은 무엇인가요?

작년에 설치되고 운영되었던 재활용 동네마당의 관리실태 등을 평가해서 그 결과를 토대로 '20년까지 전국에 시설 설치 지원을 확대하려고 하고 있어요.

이번 정부3.0 국민디자인단 운영결과는 이미 작년 12월 말 영등포구 시설물에 바로 반영을 한 상황이고요. 올해 지자체에 교육되는 매뉴얼에도 이 내용을 반영하고 우수 사례로 공유하여 전국적으로 확산할 계획이에요.

## 정부3.0 국민디자인단 활동 후 느낀 점은 무엇인가요?

재활용 동네마당을 운영하는 주민, 시설운영을 담당하는 구청 담당자, 재활용 전문가 그리고 정책 제공자가 서로의 문제를 깊게 토론하고 다양한 정보와 관점을 이해하면서 좀 더 중요한 문제에 접근할 수 있었던 것 같아요.

재미있었던 점은 토론을 하면서 저를 포함한 주민참가자, 디자이너들이 다른 관점을 이해하면서부터 해당 주제에 관심을 갖고 행동이나

인식의 변화가 일어나는 점이었습니다. 저부터도 재활용에 좀 더 신경 쓰게 되더군요.

하지만 기간이 짧아서 여러 명이 모이는 시간을 잡기가 힘들었어요. 다양한 참가자가 같이 모이는 데 시간을 많이 할애할 수 있는 방법이 필요하다고 봅니다. 그리고 아이디어 제시 단계 이후의 제작 단계까지 국민이 참여하는 과정이 있으면 더 좋을 것 같습니다.

### 정부3.0 국민디자인단 활동 소감

김민수 (썬코크리에이션 대표)  
국민이 함께하는 활동을 통해 우리 스스로 공공의 것이 남의 것이 아닌 우리 것이라는 인식을 하게 되었고, 공공서비스를 만들어가는 참 의미 있는 시간이었습니다.

김철 (산업디자인과 학생)  
주민 모두 살고 있는 동네를 사랑하고 거주하고 있는 동네에 새 활력을 넣어주고 싶은 마음으로 참여하는 모습이 보기 좋았습니다. 저 또한 의욕이 불타는 시간을 보낸 것 같습니다.

박상준 (지역재활용팀장)  
영등포구 연말 사업 시 디자인 가미 등의 요소를 제작업체와 연계하여 추진하고자 합니다. 향후 전국적으로 정책이 추진될 때 지자체 특성을 고려한 다양한 형태로 적용된다면 좋겠습니다.

조경화 (통장)  
실생활에서 재활용 동네마당이나 분리수거 행위 자체에 더 많은 관심과 애정을 가지게 되었습니다. 우리나라의 재활용 정책이 지속해서 발전하기를 기원합니다.

이형출 (에코그린 이사)  
사회적 기업으로 쓰레기 발생 자체를 줄일 방법을 주로 고민해왔는데 정부3.0 국민디자인단을 통해 고민의 범위가 확장되었습니다. 향후 기업을 운영해 나감에

있어서 다른 측면들에서도 새롭게 접근할 필요성이 있음을 확인하였습니다.

김희진 (열린친구 대표)  
IT업계 종사자로서 분리수거나 재활용 정책에 대해서는 큰 관심이 없었는데, 정부3.0 국민디자인단에 참여하게 되면서 제가 구현하는 기술이 분리수거 정책에도 유익하게 사용될 수 있음에 보람을 느꼈습니다.

이상은 (통장)  
일상에서 제가 만나기 어려운 분야의 분들과 함께 동네 이야기를 나눌 수 있어서 매우 즐거웠습니다. 주민들에게 분리수거를 할 수 있는 착한 마음을 육성하면서 동네를 깨끗하게 개선할 수 있도록 모두 함께 노력했으면 좋겠습니다.

송혜영 (환경부 사무관)  
1회적인 현장 방문이 아니라 직접 국민, 민간 전문가, 서비스디자이너와 4차례 이상의 워크숍을 진행함으로써 심도 깊은 논의를 할 수 있어 매우 유익했습니다.

노정빈 (환경부 주무관)  
서비스디자이너의 퍼실리테이팅으로 워크숍의 효과가 높아진 듯합니다. 또 단순히 폐기물 분야뿐만 아니라 다양한 분야로 정부3.0 국민디자인단이 구성되어 여러 측면에서 개선점을 발견하고 개선할 수 있었습니다.



환경부 정부3.0 국민디자인단 구성

탐험가이드 서비스디자이너

김민수 (썬코크리에이션 대표)

탐험전문가 분야 전문가

박상준 (지역재활용팀장)

이형출 (에코그린 이사)

김희진 (열린친구 대표)

탐험대원 정책 수요자

조경화 (영등포본동 통장)

이상은 (통장)

김철 (산업디자인과 학생)

정책가이드 정책 공급자

노원택 (환경부 사무관)

송혜영 (환경부 사무관)

노정빈 (환경부 주무관)

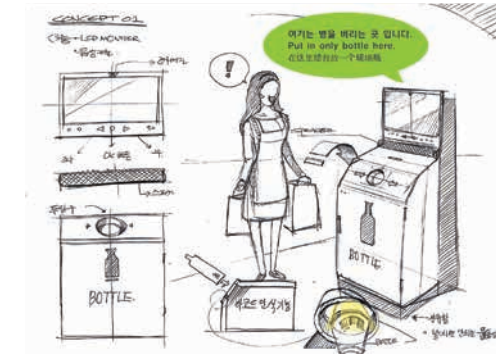
Summary

정부3.0 국민디자인단 활동 전·후 비교

구분	활동 전 문제점	활동 후 발견점	개선 방향
재활용 용기 사용성 문제	• 재활용 용기 디자인의 심미적 요소가 부족함	• 적재보다는 던지기 쉽게 되어있는 구조 • 어린이들이 안전하게 사용하기 어려움	• 지역 주민들이 친근감 있게 사용할 수 있는 시설물로 디자인 개선
분류 기준과 처리 방법	• (발견사항 없음)	• 분리수거 기준과 처리 방법이 복잡함 • 1인 가구의 경우 처리 방법 등에 무관심함 • 분리수거 전 집안 내 분리수거 공간과 분류과정이 어려움	• IT 기술을 사용하여 사전 학습 없이 재활용 동네마당에서 자연스럽게 분리수거 유도 • 재활용 최종 분류단계에 맞춰 현재 분류기준 축소 및 용기 디자인 개선
어린이 대상 분리수거 인식개선 교육	• (발견사항 없음)	• 재활용 분리수거의 경우 주부들의 전담 역할로 인식하는 경우가 많음, 어린이로부터 재활용 분리수거 인식을 개선하고 친숙하게 재활용 작업을 할 수 있도록 해야 함	• 용기 디자인 개선을 통하여 학교 주변 재활용 동네마당 설치 • 학교 교육 프로그램 및 봉사활동 연계 교육을 통한 재활용인식 개선 유도

재활용 동네마당 영역 및 용기 디자인을 통해 자연스럽게 분리수거 방법을 익히고, 친근한 디자인으로 무단 투기 및 쓰레기 훼손을 방지하는 서비스디자인 제안

① IoT 활용 무단투기 방지 기술



② 사용자 분리수거 학습 유도 디자인



③ 사용자 중심 재활용 동네마당 용기디자인



니즈&제공 가치

공급자 ↔ 수요자

깨끗한 거점수거 환경 제공  
편리한 분리수거 환경 제공

수요자 ↔ 공급자

쓰레기 무단 투기 감소  
통합배출 쓰레기 양 감소

기대효과

국민 불편 해소 및 재활용률 제고

주민들의 분리배출 참여 및 교육 효과 증대

주택지역의 미관 개선 및 환경 복지 증대

폐기물 수집·운반 비용 절감으로 청소예산 재정 자립도 개선

\*제주도 재활용 동네마당 주민 만족도 조사 90%(13.)

\*전국 지자체 청소예산 재정자립도 26%(13.)

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

# 몸도 마음도 안심 구조! 말걸만 주세요!

강원도

신고 후 119 도착까지의 시간도 책임지는

「Pre119 서비스」

「강원119신고앱」을 개선하여  
효과적이고 믿을 수 있는 산악사고 안심지킴이로 거듭난다

## 등산객 산악사고 잇따르는 강원도, 「강원119신고앱」 개발 운영 중

강원도에는 아름다운 산악지형과 국립공원이 많아 매년 많은 등산객이 몰리고 있습니다. 이와 비례하여 산악사고 역시 함께 증가하는 경향을 보이는데요. 그 이유는 지형에 익숙하지 않은 상태로 무리한 산행을 하는 외지등산객이 많기 때문입니다. 강원소방본부에 따르면 전체 산악사고의 82%가 바로 외지등산객에 해당한다고 합니다.

사방이 숲과 바위로 둘러싸여 있고 부상자가 많은 산악사고의 특성상 119구급대원들이 신고장소로 출동하기까지 통상 1~2시간 이상이 소요됩니다. 특히 외지등산객이나 의식이 혼미한 부상자의 경우 자신의 위치를 정확히 파악하고 설명하기가 어려운 까닭에 요구조사\*재해, 사고 등으로 인해 긴급구조가 필요한 사람의 고립시간이 더욱 늘어나고 부상부위가 급속도로 악화되기도 합니다.

강원소방본부에서는 이런 문제를 해결하고자 2013년 5월 GPS 기반의 「강원119신고앱」을 개발하여 운영하기 시작했습니다.



'14. 07. 13. 강원 산악사고, 무리한 등산주의

「강원119신고앱」을 통해 요구조자가 신고를 하면 소방상황실에서 접수, 구급대원에게 위치정보를 전달하여 구조활동을 할 수 있도록 지원하기 때문에 해가 갈수록 이용횟수가 증가하고 있습니다.(2013년 67건 178명, 2014년 142건 294명 → 211% 증가)

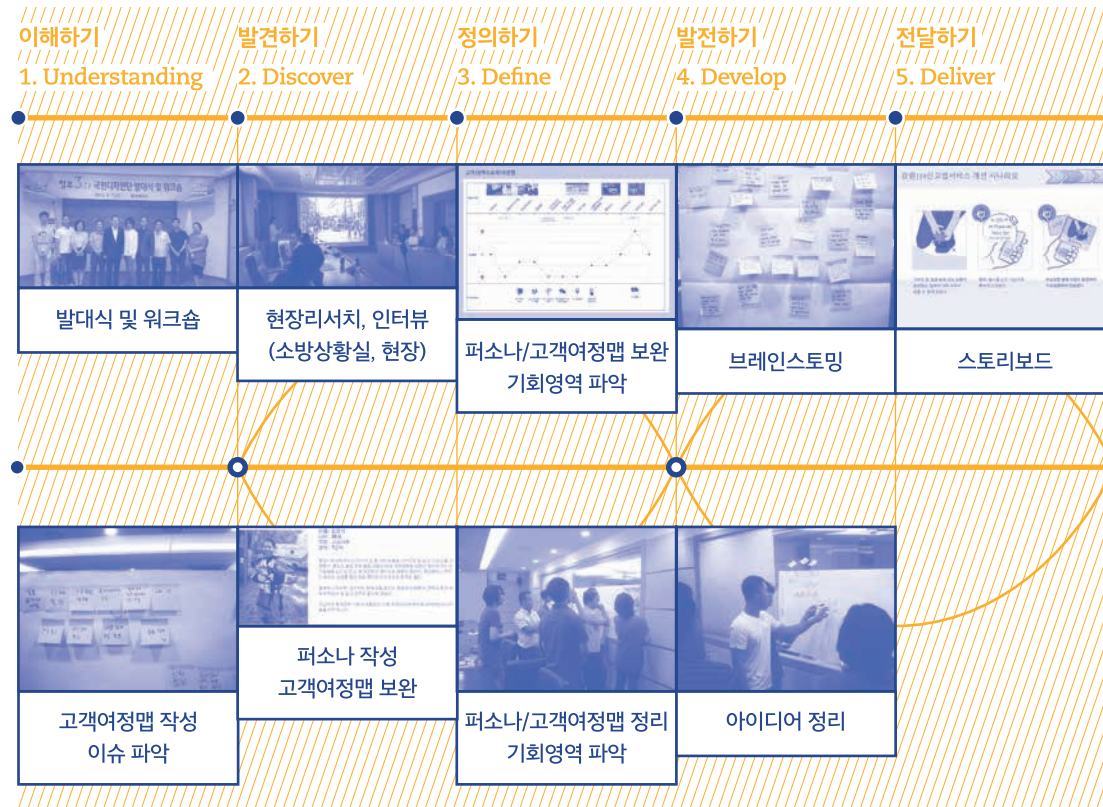


'13. 06. 강원119신고 모바일 애플리케이션(APP) 개발

'13. 08. 현장대원 대상 재난위치 전송시스템 보강

'14. 06. 강원119신고 웹 애플리케이션(WebAPP) 개발, 운영

간편한 신고방법 제공을 넘어 새로운 활용방안을 찾아서!



강원도 정부3.0 국민디자인단 활동 탐험 과정

산악사고에서 조난자나 부상자를 구조할 때에 구급대원들은 잠재되어 있는 모든 위험 요소를 파악하고 고려해야 합니다. 실제로 출동 10건 중 2건 정도는 갑작스런 심장마비를 일으키는 위중한 상황으로 발전되기 때문에 효과적인 구조방법을 위한 지속적인 개발과 개선이 요구되고 있습니다.

「강원 119신고앱」은 통신기술과 GPS기술을 활용한 새로운 신고방법이라는 측면에서 긍정적인 효과를 얻고 있지만 그동안의 운영 결과로 볼 때 실제 구조환경에 더 특화되어야 할 필요성을 느꼈습니다.

따라서 해당 앱을 개발한 강원소방본부를 주축으로 여러 분야의 탐원대원들을 모집하여 강원도 정부3.0 국민디자인단을 결성하였습니다. 부족한 활동시간을 보완하기 위해 별도의 리서치팀을 함께 운영하여 정부3.0 국민디자인단을 지원하는 형식으로 진행되었습니다.



어플 다운로드



모바일 웹앱페이지



## 효율적인 산악구조를 원하는 구급대원과 불편하고 불안한 요구조자들

### 구급대원의 목소리

"80% 이상은 위치파악이 어려워요."

구급대원들이 빠른 시간 안에 산악사고 요구조자를 찾아가는 것은 매우 어려운 일입니다. 약 20%의 신고자만이 정확한 사고 위치를 전달해 줄뿐더러, 간혹 신고자가 처음 이야기한 장소에서 이동하여 시간이 더 소요되는 경우도 있기 때문입니다. 따라서 구급대원들은 「강원119신고앱」의 동시표출기능을 산악구조 시 가장 필요하면서도 중요한 기능으로 꼽습니다. 요구조자의 정확한 위치가 구급대원용 앱에 실시간으로 표기되어 신고자와 만나는 시간을 단축시키도록 도와주기 때문입니다. 그러나 사고현장이 통화권 이탈지역에 있거나 요구조자의 휴대폰 배터리가 부족한 경우, 혹은 배터리 절약을 위해 GPS 기능을 비활성화시켜 놓은 경우에는 구급대원들이 「강원119신고앱」을 활용하여 구조하기가 어렵습니다.

### 신고자의 목소리

"사고가 나기 전까지는 「강원119신고앱」을 전혀 몰랐어요."

시민 최OO

지속적인 홍보를 하고 있지만 국민들에게 「강원119신고앱」은 아직 낯선 존재입니다. 실제로 현재 90% 이상의 요구조자들의 휴대폰에는 「강원119신고앱」이 설치되어 있지 않습니다. 대부분 사고 직후 신고전화를 통해 앱의 존재를 알게 되고 따로 설치를 하고 있습니다. 한편 스마트폰 활용이 미흡한 고령층은 소방상황실의 앱 설치 안내를 듣더라도 잘 이해를 못 하는 경우가 많아 또 다른 문제가 되고 있습니다.

"가장 먼저 요구조자의 심리적 안정을 생각하고 그 다음으로 신체상태를 염려합니다."

구급대원 권경민

구급대원들이 요구조자를 위해 최우선적으로 생각하는 것은 요구조자의 심리적 안정입니다. 이 점은 패닉에 의한 2차 사고를 예방하고 구조상황에 대한 정확한 정보를 사전에 얻는 데 도움을 줍니다. 그리고 구급대원이 도착하기 전까지 간단하고 기본적인 응급조치를 하도록 유도할 수도 있습니다.

## 구급대원이 도착하기 전까지 신고자를 돕는 아이디어를 제안합니다

### ① 불안을 잠재우고

양방향 동시표출기능 제안

신고 후 구조대원이 요구조자에게 도착할 때까지 서로의 위치를 실시간으로 전송하여 신고자의 불안감을 완화하는 한편 신고자의 이동에 대비토록 함



3차 채팅 및 사진(영상) 전송기능 추가

소방상황실/구조대원/요구조자 간 소통으로 요구조자를 진정시키고, 부상 정도나 필요구조물품 등 구조상황을 사전에 파악하여 맞춤형 출동이 가능함



### ② 스스로를 안전하게

응급조치 매뉴얼 전달 보완

신고앱에 계절별, 상황별, 지역별, 유형별, 증상별로 응급처치법 및 행동요령을 추가하여 정보를 제공함



### ③ 더 많이 알리는

등산로 자동 문자알림 서비스 제안

현재 운영 중인 재난문자서비스\* CBS Broadcasting Service: 재난 상황 발생 시 기지국에 인접하고 있는 핸드폰 소유자에게 일방적으로 전송하는 문자 서비스를 이용하여 등산로 입구에서 신고 앱 설치 안내문자를 자동 발송함  
스마트폰 기본 앱 탑재 제안

번거로운 앱 설치 과정 없이도 사고 시 바로 사용할 수 있도록 모든 단말기에 내장하여 제공함

스마트폰 GPS 켜기 캠페인

야외활동(등산, 캠핑, 트래킹, 여행 등) 시 반드시 스마트폰의 GPS 기능을 활성화하여 신고앱 활용을 높일 수 있는 캠페인 진행



## 강원소방본부의 적극적인 실행계획들

강원소방본부는 '15 강원도 국민디자인단 활동을 통해 발굴된 여러 아이디어들을 바탕으로 적용 가능성을 검토한 후 개발 우선 순서를 정리하였습니다. '양방향 동시표출앱 기능'의 경우 국민디자인단 활동이

끝나기도 전에 개발이 완료되어 운영 중이고, 기타 개선 아이디어들도 자체 개발 및 타 기관/기업과의 협의를 통해 2016년 이내에 도입될 수 있도록 계획하고 있습니다. 또한, 작년에 이어 2016년도에도 지속적으로 다양한 홍보 방법을 활용하여 모든 도민이 신고앱을 알 수 있도록 할 예정입니다.

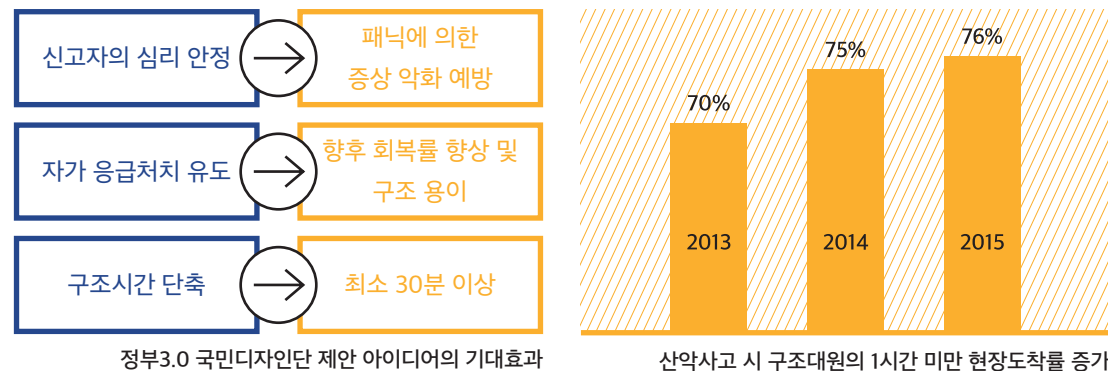
### 정부3.0 국민디자인단의 제안 정책반영 및 실행 계획

양방향 동시표출앱 기능 제안	실행(완료)	'15	9월 국민디자인 활동 중 개발 및 시행
3자 채팅 및 사진(영상) 전송 기능 추가	실행(예정)	'16	1월 자체개발 계획 수립 3월 채팅 기능 추가 4월 사진(영상) 전송 기능 추가 완료 예정
응급조치 매뉴얼 전달 보완		'16	3월 자체개발 계획 수립, 5월 개발 완료 예정
등산로 입구 자동 문자 알림서비스	제안/협의	'16	6월 국민안전처 「긴급재난문자서비스(CBS)」 활용 가능 여부 타진 7월 이동통신사와 업무협의 진행
스마트폰 기본 앱 탑재		'16	8월 이동통신사 개발팀과의 협의에 따라 '16년 이내에 탑재 여부 결정 예정
스마트폰 GPS 켜기 캠페인	실행(계속)	'15	9월 강원도에 즉시 적용 홍보문 경연대회를 통해 선정된 10개 문구를 현재 소방관서, 국립공원, 시군반상회 등에서 홍보
		'16	지속적 진행 예정

## 제안된 아이디어가 적용된다면...

### "Pre119서비스의 실현"

신고 후 구급대원 도착 전까지 홀로 남겨진 시간을 책임집니다.



## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...



### 탐험가이드 서비스디자이너

임정훈 (한양사이버대학교 교수)  
현장이야기에 귀를 기울이면서 실무자, 이해관계자 등과 직접 교감하고 공감하면서 진행이 되었기에 가시적인 성과가 나왔다고 여겨집니다. 그러나 디자인접근 방식에 익숙하지 않은 분들에게는 낯설고 어려울 수 있기에 국민 참여영역, 참여 수준에 대한 고민이 필요해 보여 아쉽네요.

### 탐험전문가 분야 전문가

한상철 (상지영서대학교 교수)  
국민의 생명을 지키는 정책 개발이라서 의미와 보람이 있었습니다. 개발된 정책이 효과적으로 시행될 수 있도록 관계기관들이 힘을 모으고 아울러 관련 법령의 정비도 함께 되었으면 좋겠네요.

### 탐험대원 정책 수요자

명현진 (주부)  
강원119신고앱서비스가 있다는 것을 알게 되어서 좋았고 또한 국민의 안전을 위하여 묵묵히 일하는 소방관들의 노고에 감사하는 마음을 갖게 되었어요.

### 목진철 (개인사업)

일반 시민으로서 정부의 서비스 개발에 참여한 것이 신선한 경험이었습니다. 다만 생업을 가진 일반인이다 보니 주 중에 시행된 미팅 참석에 한계가 있었던 부분은 개선되어야 하지 않나 생각합니다.

### 이원일 (대학생)

이번 기회를 통해 평소 어렵게 느꼈던 디자인에 쉽게 다가갈 수 있었어요. 다만 일반인은 오기 어려운 시간에 모이게 되어 중간중간 많은 분이 오지 못한 것이 아쉬워요.

### 정훈구 (국민대학교 대학생)

구조대원들의 노고를 알게 되었고, 표면적으로만 알았던 부분을 직접 눈으로 보고 느끼는 계기가 되었습니다. 국가 사회제도 발전에 기여하고 국민의 안전과 생명구조에 직결되는 일이라 자부심을 가지고 임할 수 있었습니다.

### 권경민 (119구조대원)

일반시민과 전문가 및 119관계자들이 모여서 의견을 모으고 결과물을 볼 수 있어서 좋았습니다. 실제 현장에 출동하는 구조대원으로서 애로사항과 필요한 부분을 알려드리고 좋은 시스템 개발에 일조한 것에 보람을 느꼈습니다.

### 정책가이드 정책 공급자

홍용기 (강원소방본부 종합상황실 구급상황관리사)  
국민디자인단이라는 생소한 업무 진행방식을 통하여 공무원, 일반인, 전문가가 팀을 이뤄서 국민 중심의 서비스를 개발하는 것이 좋았습니다. 특히 119 업무를 일반시민들도 알기 쉽게 소개하고 그를 바탕으로 국민에게 필요한 부분이 무엇인지를 알 수 있어서 소중한 기회였습니다.



# 우리마을 문화사업 만들기, 자신 있어요!

주민이 주도할 수 있는  
문화공동체 지원 프로세스

주민들의 직접 참여로 마을의 문화역량 강화

경상  
남도



## 마을 고유의 자원으로 만들어진 주민 주도의 지역 문화

문화자원은 풍부하지만 그것들을 발굴하고 발전시킬 문화일꾼은 없다?! 지역 문화 실태로 볼 때 현재 경상남도 도민들의 문화행사 관람률은 66.3%(전국 71.3%), 예술행사 참여율은 0.3%(전국 47%)로 모두 전국에 비해 많이 뒤떨어져 있습니다.

하지만 지금까지 이러한 문화 취약계층에 대한 정부 차원의 문화복지 혜택은 5만원 정도 활용할 수 있는 통합문화이용권 카드발급이나 찾아가는 문화활동 정도였는데요. 마을 어르신들은 주변에 문화시설이 없어 막상 영화나 공연을 보러 가려면 마을에서 1시간 이상 차를 타야 하고 찾아가는 문화활동 역시 단발성으로 이루어지는 데다 모든 주민이 참여할 수도 없어 꽤 열악한 상황이라고 할 수 있습니다.

이에 경상남도는 도민들의 생활문화를 지속해서 활성화하고자 '14년부터 '문화우물사업'을 시행하였습니다. 마을이 가진 고유 자원에 기반을 두어 주민 중심의 문화공동체를 만들고 풀뿌리 문화자치를 실현하기 위한 이번 사업은 주민들이 만들어낸 생명력 있는 문화가 샘물처럼 솟아 마을을 되살리자는 경상남도의 포부가 고스란히 담겨 있습니다.



'14. 문화우물사업 시행(13개 마을)  
'15. 문화우물사업 시행(30개 마을)

## 정부3.0 국민디자인단을 통한 문화우물 재설계

1 사업 공모 선정

2 마을 관계자 연수

3 전문가 컨설팅

4 결과공유 청담회



활동 전 문화우물 사업 추진 방식

그 취지에 맞게 기획부터 실행, 행정 등 전 과정에 주민들을 참여시키면서 실제 수요를 반영하고 지역특화사업 모델들을 발굴해나간 결과, '문화우물사업'은 현재 경남 고유의 사업으로 단단히 자리매김하고 있습니다.

그러나 마을 기획자의 입장에서 보면 사업 추진 과정 속 아쉬운 부분들이 조금 남아 있는데요. 예전보다 주민들의 참여도가 많이 높아졌음에도 불구하고 여전히 관 주도의 추진방식으로 이루어지고 있어 수혜자와 공급자 간의 입장 차가 존재해 보입니다.

기존의 문화 역량 강화 지원 과정은 선정된 문화사업이 마을관계자 연수와 전문가 컨설팅을 통해 사업계획서를 보완하는 방식이지만 일회성으로만 이루어지는 탓에 마을기획자의 마을문화 역량을 지속적으로 키우는 데에는 역부족이었습니다.

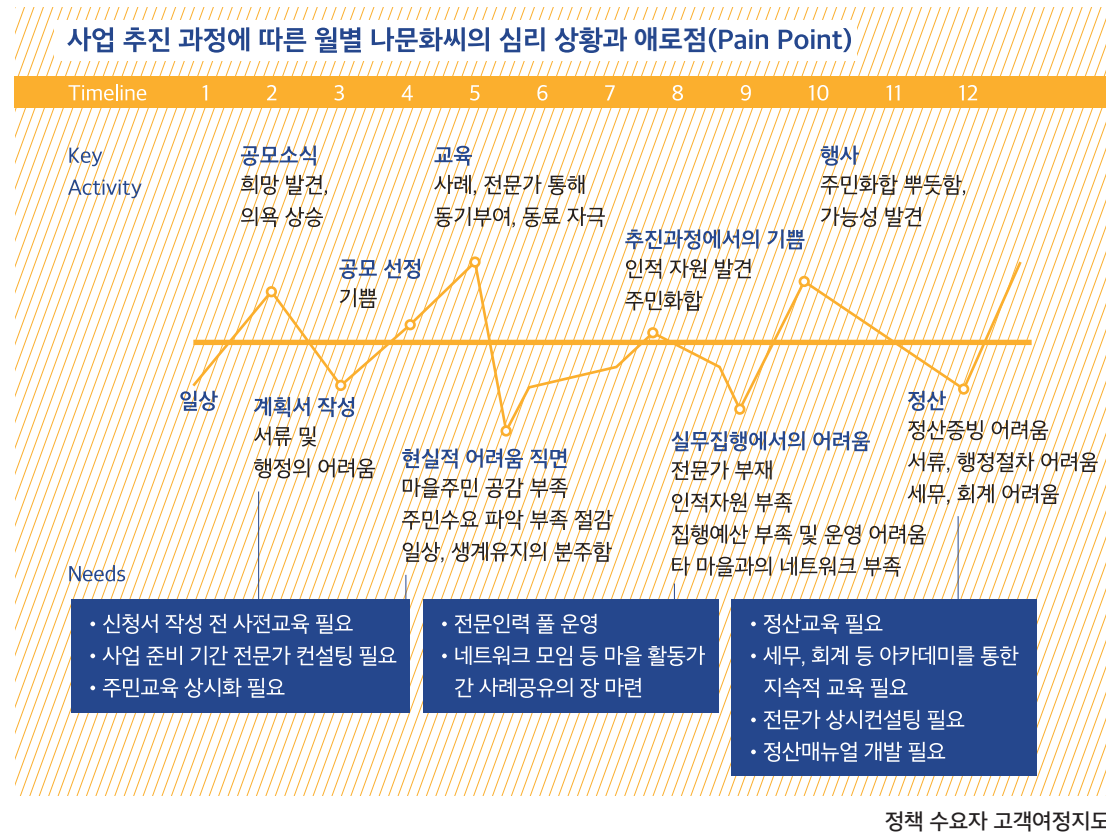
문제점을 인식한 경상남도는 '공모...심사...지원...정산'으로 이루어진 기존의 지원 프로세스의 한계를 인정하고 기획부터 실행까지 주민이 자발적이고 주체적으로 사업을 추진할 수 있도록 지원하는 새로운 문화공동체 지원 프로세스를 만들기 위해 정부3.0 국민디자인단 과제를 추진하게 되었습니다.



한국디자인진흥원  
Korea Institute of Design Promotion  
경상남도 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정



## 「문화우물사업」에 대한 국민의 목소리



"마을에서 지원하는 문화활동 지원 사업? 관심은 가는데 뭘 해야 할지 감이 잘 안 와요"

자녀를 데리고 어디 갈 데도 없고 볼거리도 없는 시골 마을에서 문화우물사업은 꼭 필요한 사업입니다. 하지만 막상 지원을 생각하는 주민들은 지원을 받아 무슨 사업을 진행할 수 있을지 머릿속이 멍해집니다. 예전에 지원한 사업들은 어떤 경우가 있었는지 궁금해집니다.

"사업을 하려고 할 때 주민들이 공감하지 못하면 소용없어요"

사업을 추진하다 보면 주민들을 설득하고 공감을 끌어내는 것이 가장 어렵습니다. 주민들의 수요가 무엇인지 파악하는 것도 만만치 않은 작업입니다. 이런 때에 전문가가 참여하여 주민 교육 등을 진행해주면 좋겠습니다.

"사업 운영이요? 고충이 있어도 들어줄 사람이 없어요"

사업을 지원하고 만들어가다 보면 여러 가지 고민이 생기게 마련입니다. 전문가뿐만 아니라 인적 자원, 예산 등 부족한 것들이 많아 어려움이 많습니다. 다른 마을과 교류도 적어 실질적으로 도움 받을 만한 주변 자원이 너무 열악합니다.

## 마을문화사업을 위한 든든한 지원이 시작됩니다



## 앞으로 변화될 「문화우물사업」의 모습

### 정부3.0 국민디자인단의 제안

### 정책반영 및 실행 계획

문화마을 컨퍼런스 개최	실행 (예정)	'16	<b>행사명:</b> 경남 문화마을 컨퍼런스 '우리 마을 우리 손으로' <b>내용:</b> 기년도 사업추진결과 발표, 전시회, 공연 등 → 2, 3년 차 마을 당해 연도 사업계획 발표 및 심의 → 경남 문화마을 추진현황 공유 및 확산의 장
		'17	'16년 운영성과 공유에 따라 '17년 보완 추진
마을관계자 연수	실행 (예정)	'16	<b>참석대상:</b> 신규 사업 신청마을 관계자 <b>형식:</b> 집합교육(2박 3일) <b>내용:</b> 문화일반 강의, 사례발표, 사업계획서 작성 → 신규 추진 마을의 사업계획 완성도 제고에 초점을 맞추고, 연수과정에서 작성된 계획서를 대상으로 사업선정 심의
		'17	'16년 운영성과 공유에 따라 '17년 보완 추진
마을별 현장포럼	실행 (예정)	'16	<b>대상:</b> 사업시행 전 마을(1, 2, 3년 차) <b>형식:</b> 마을주민 참여 집합 워크숍 <b>진행:</b> 전문 퍼실리테이터 <b>내용:</b> 마을문화비전 및 사업내용 공유, 사업추진을 위한 주민 역할 분담 등
		'17	'16년 운영성과 공유에 따라 '17년 보완 추진
권역별 문화마을 협의회 개최 및 지역 문화 PD 운영	실행 (예정)	'16	<b>대상:</b> 2~3개 시·군별 지역 문화 PD 지정 및 협의회 운영 <b>형식:</b> 월 1회 정기 모임, 집합 워크숍 <b>진행:</b> 권역별 지역 문화 PD
		'17	사업비 추가 확보를 통해 권역 모임 확대 → 1개 시·군별 1개 협의회 목표
경남문화인력 정보시스템	실행 (예정)	'17	<b>문화인력 조사:</b> '16년 시행(예술인, 생활동호회 등) <b>시스템 구축을 위한 예산 확보:</b> '17. 당초예산 <b>시스템 구축 및 시범운영:</b> '17. 1~5월 <b>서비스 개시:</b> '17. 6.

## 제안된 아이디어가 적용된다면...

### 문화마을 활성화

('14) 13개 → ('15) 30개 → ('16) 50개 → ('20) 100개

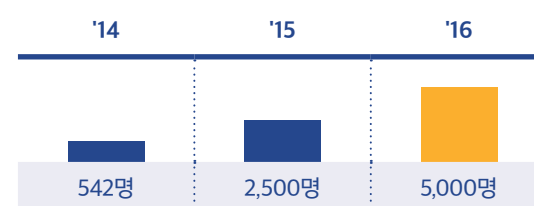
주민기획자 양성으로 마을 리더 문화 역량 강화

이장, 부녀회장, 사무장, 귀촌·귀농인, 은퇴자 등이 주도한 사업기획과 추진으로 마을의 문화역량 강화 및 지속 가능한 지역 문화발전 도모

('14) 38명 → ('15) 70명 → ('16) 100명

### 주민 개개인의 문화창조역량 강화

예술활동 직접 참여 주민의 증가



## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...



### 탐험가이드 서비스디자이너

최윤식 (생태환경디자인연구소 대표)  
주민, 전문가, 디자이너, 예술인, 공무원 등의 민관협업의 참여모델 하에 서비스디자인 기법을 적용하여 자발적이고 지속 가능한 마을문화, 그 속에서 직접적인 주민소득 창출도 가능한 활동이었습니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

모세환 (지역공동체활성화센터 대표)  
정책공급자와 수요자가 함께 참여해서 지역 문제도 해결하고 행복한 맑은 우물가를 만들어 갈 수 있는 소중한 시간이었어요.

### 탐험대원 정책 수요자

김주관 (창원시 다호마을 이장)  
내가 사업을 추진하며 가장 어려웠던 점을 정부3.0 국민디자인단 활동을 통해 직접 개선할 수 있다는 사실에 놀랐고, 고무적이었어요. 우리가 설계한 방향으로 문화우물사업이 체계적으로 재편되었으면 좋겠습니다.

문영 (사천시 대곡마을 기획자)  
국민디자인단 활동을 통해 다른 마을에서 추진하는 다양한 사업을 접하고, 같은 고민을 가진 사람들과 새로운 네트워크를 갖게 되었습니다.

### 송송이 (프리랜서 디자이너)

'디자인' 하면 인쇄·제품·시설 등에 국한된 것으로 생각했는데, 사회현상 또는 공공의 정책을 디자인한다는 개념이 매우 흥미로웠어요. 어찌 보면 우리 사회 모든 곳에서 디자인적 관점이 필요한 것 같아요. 공공서비스디자인에 대해 더욱 깊이 있는 공부를 해 보고 싶어요.

### 정책가이드 정책 공급자

김영선 (경상남도 행정과 사무관)  
강영란 (경상남도 행정과 사무관)  
조인규 (경상남도 문화예술과 주무관)  
모형오 (경남문화예술진흥원 연구원)  
서비스디자인 매뉴얼이 체계적이어서, 매뉴얼을 보며 생각의 흐름을 이어갈 수 있었어요.

### 그 외

하춘근 (경남문화예술진흥원 부장)  
오상훈 (창녕군 장재마을 사무장)  
한상우 (경남발전연구원 연구위원)

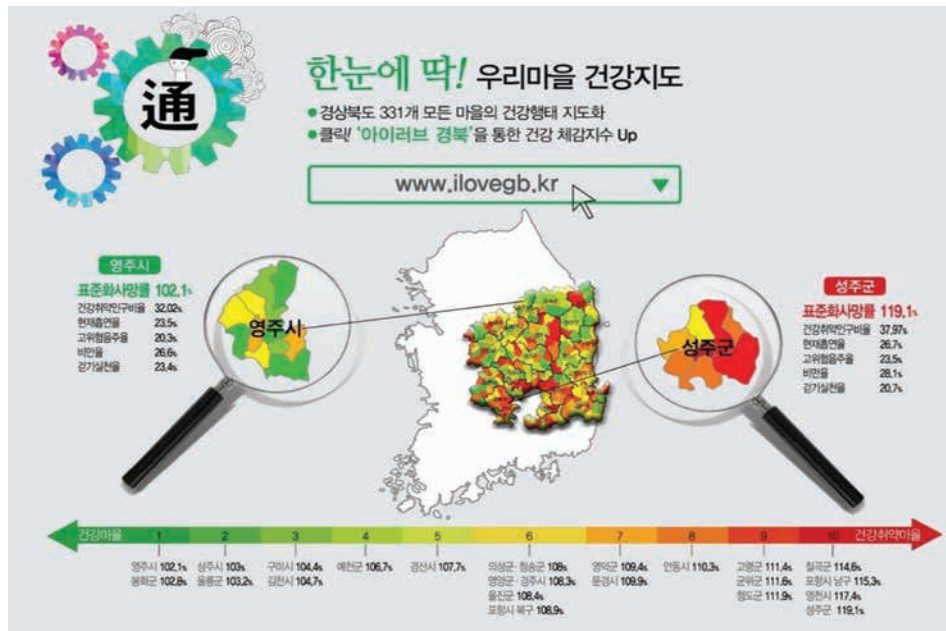


# 내 건강부터 마을 건강까지 두 마진 토끼를 잡다

경상북도

주민, 전문가, 공무원이 뭉쳐서  
함께 해결해 나가는 지역 건강문제

지역 주민에게 제공하는 맞춤형 건강서비스, 참여까지 쉬워진다



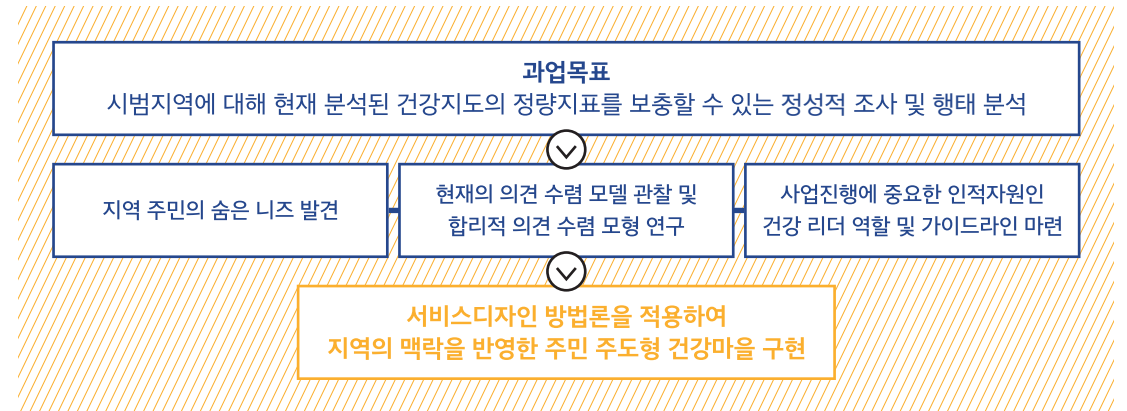
## 우리 지역 건강지수에 맞는 건강서비스 받으세요

경상북도는 전국에서 가장 넓지만 상대적으로 열악한 의료자원과 급속화되는 고령화로 주민들의 자발적인 건강관리가 중요시되고 있습니다. 도청은 이러한 문제를 해결하고자 2014년도 '건강새마을 조성사업'을 브랜드과제로 시작하여 마을마다 지역민들이 원하는 보건 의료 서비스가 무엇인지 파악하고 주민들이

자기 주도적으로 건강한 생활을 지켜나갈 수 있도록 서비스를 제공하기로 하였습니다.



'14. 건강취약지역의 마을 단위  
맞춤형 통합건강서비스 제공



'15 정부3.0 국민디자인단 활동 목표

첫 번째 해인 2014년도에는 지역별 건강조사와 주민 자치조직 및 지역사회 역량 교육 등 사업 기반을 조성하는 데 집중하였는데요. 지역사회 건강조사는 도내 331개 읍·면·동의 표준화사망률\*, 집단의 연령구성을 표준화하여 산출한 사망률 주요 건강행태, 취약인구수 등의 현황을 분석하여 건강지도를 만들었습니다. '아이러브 경북' 홈페이지(http://www.ilovegb.kr)에 공개되는 지도는 주민들도 손쉽게 지역별 건강지수를 확인하고 자각할 수 있도록 하였습니다.

'12년 지역사회 건강조사의 주요 21개 지표를 분석한 결과 표준화사망률이 최고 172.4%, 최저 46.6%로 지역 간 건강격차가 큰 것으로 나타났습니다. 이에 상대적으로 건강이 취약한 마을들은 1차년도부터 맞춤형 통합건강서비스를 시범적으로 제공하였습니다. 이 사업은 2016년까지 추진하여 지역 간 건강격차를 줄이고 건강한 마을조성으로 장수마을이 되는 것을 목표로 하고 있습니다.

'14 브랜드 과제	'15 성과관리 과제	'16
01 기반 조성	02 맞춤형 추진	03 서비스 제공 예정

\*총 활동 운영예산 30억원

2015년 성과관리 과제로 선정된 후에는 '2015 행복한 우리마을 건강3.0' 프로젝트로서 정부3.0 국민디자인단과 함께 2014년도에 선정된 건강3.0 시범마을의 현장조사와 제안되었던 아이디어의 시범적용을 목표로 하였습니다. 도청은 앞으로 이 사업을 경상북도 내에 잘 정착시키고, 장기적으로는 전국적인 보건정책으로까지 확산시키고자 합니다.

## 하지만 주민 스스로 실천하는 건강관리는 마음처럼 쉽지 않습니다

마을의 건강지도가 온라인을 통해 공개되었지만 이로 인해 주민들이 건강생활을 자발적으로 실천하기를 기대하는 것은 쉬운 일이 아니었습니다. 건강행태에 대한 인식이 부족하고 건강을 위해 운동을 해야 하지만 막상 실천하려면 마음처럼 되지 않는 것처럼요. 정부3.0 국민디자인단은 주민들이 스스로 건강관리를 실천할 수 있도록 하는 방안이 무엇일지, 그리고 사업이 단기간에 성과가 드러나지 않는 만큼 단발성으로 끝나지 않고 지역에 안정적으로 뿌리내려 주민들에게 혜택이 갈 수 있는 서비스 방법이 무엇일지 고민하게 되었습니다.

kidp

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 기존 건강3.0 마을에서 발견한 이야기



좌) 공급자 및 수요자 인터뷰, 우) 마을건강리더가 중심이 되는 디자인 워크숍

"사업의 취지는 좋지만  
주민은 무엇을 어떻게 해야 할지  
어렵고 막막해요."

"일이 바빠  
언제 프로그램에 참여할 수 있을지  
또 무엇이 맞는 프로그램인지  
알 수 있으면 좋겠어요."

"건강3.0, 지금도 잘하고 있지만  
사업 활성화의 꼭 필요한 건강리더 층이  
더 두터워져야 해요."

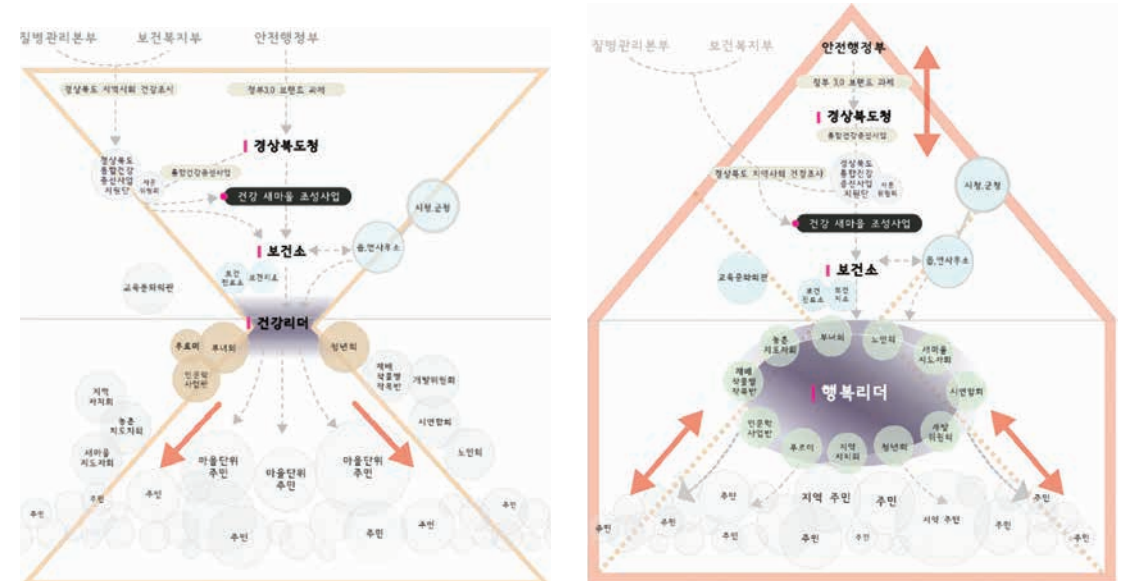
건강3.0의 핵심은 지역이 주민 주도의 건강마을로서 자립하는  
것입니다. 하지만 정작 지역민들은 이 사업에서 실제로 자신들이  
어떤 역할로 무엇을 할 수 있을지 어렵기만 합니다. 주민들이 스스로  
원하는 것을 할 수 있게끔 방향과 역할을 잡아주는 것이 필요합니다.

"온종일 애들 보고, 집안일 하고, 남편 오면 또 챙겨주고,  
몸도 안 좋아지는데 점점 우울해져요."라는 아파트촌의 다동이맘,  
"농번기에는 일하느라 피곤해 죽겠는데 무슨 운동? 겨울에는 추워서  
또 못해요."라고 말하는 농촌 마을을 할아버지와 같이 주민 중에는  
평소 건강을 잘 챙기지 못해 관리가 꼭 필요한 대상들이 있습니다.  
하지만 도움이 되는 건강프로그램이 있어도 필요한 주민에게 정보가  
전달되지 않으면 하고 싶어도 할 수 없는 법입니다. 도에서 제공하고  
있는 건강관리 프로그램들에 대한 정보가 쉽게 전달될 수 있도록  
바뀌어야 합니다.

현재 진행되는 지역별 건강서비스들은 사업 활성화의 허리역할을  
하는 건강위원회(건강 리더)를 통해 지역 특성에 맞는 사업으로  
집행되고 있습니다. 하지만 아직 마을 내 기존 공동체들이 리더  
그룹에 적극적으로 유입되지는 못한 실정이라 도청에서 내려오는  
사업이 건강 리더들을 거쳐 활성화되는 한계가 느껴집니다. 건강  
리더들이 정부와 주민 간의 탄탄한 허리 역할을 하게 만들 수 있는  
방법은 무엇일까요?

## 주민과 행복리더가 만들어가는 건강마을

민·관의 연결고리 역할을 하는 건강리더로 지역 내 공동체가 적극적으로 참여하여 안정적인 매개자로서  
마을에 신체, 정신, 문화적 건강을 확산시킬 수 있도록 하였습니다.



**주민의 의견을 잘 반영하고 소통하는 협의체 구성**  
도(道) 단위 협의체 구성 및 운영(추가)  
지속적인 마을별 의견수렴과 정책반영을 위해 도 단위 협의체 구성·운영('15. 4. 29.)

**전문가 그룹의 가깝고 지속적인 보살핌**  
워킹마을 건강달력 및 건강수첩(보완)  
마을별 건강달력 및 소식지 발간  
비경제적인 보상경험(보완)  
건강리더의 자존감을 높이는 건강위원장 명함 및 위촉장 제작

**주민이 스스로! 원하는! 하고픈! 프로그램**  
행복한 우리 마을 건강 동아리 운영(보완)  
스스로! 원하는! 하고픈! 건강동아리 운영  
마을별 동아리 확대 운영 및 기반시설 지원  
특성화 건강마을 운영(싱겁게 먹기 실천마을, 담배 연기 없는 마을, 워킹 마을, 신바람 운동마을)



## 제안된 아이디어가 적용된다면...

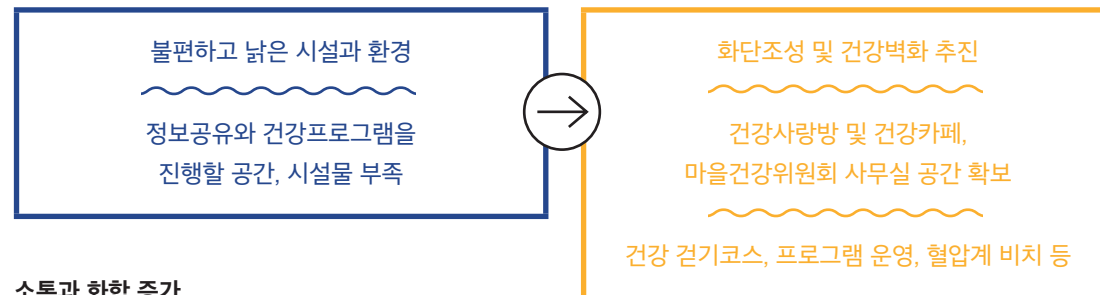


건강 동아리와 건강 마을의 운영 모습

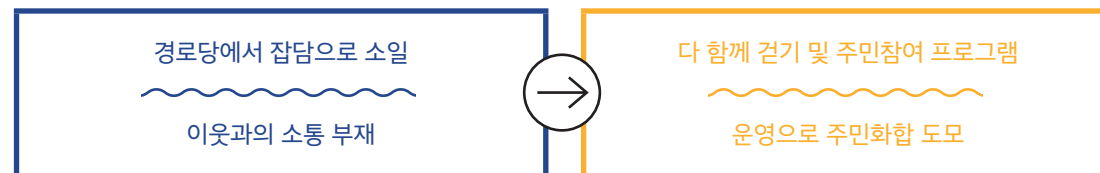
### 맞춤형 서비스 제공



### 환경 개선 및 편의공간 증가



### 소통과 화합 증가



### 마을 주민의 삶의 질 향상(주민 평가)

"찬바람이 땀~하던 아파트가 달라졌어요. 우리 마을 건강은 소통이에요"  
"우리 마을로 이사 오길 잘했다는 생각이 들어요"



최종발표자료

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

이종근 ((쥬플리버드)

올해는 가시적인 부분을 드러낼 필요도 있었기에 작년 활동보다 더 부담되었지만 건강위원의 명함제작과 일부 마을에서 건강달력 및 사랑운영이 추진되었습니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

이경수 (영남대학교 교수)

주민들의 의견을 많이 듣고 사업추진에 일부 접목하게 되어 생각보다 효과가 있었습니다. 작년 정부3.0 국민디자인단의 활동과 연계하여 올해도 단위 협의체가 구성되었는데 주민참여가 활발했습니다.

### 탐험대원 정책 수요자

강영숙 (경주시 보건소 주무관)

경주 황남동도 이 사업이 활성화되어 건강도 챙기고 이웃과 소통하고 함께 하는 마을문화를 만들어가고 있습니다.

강민정 (행복재단 연구원)

이 사업에 대하여 중간점검 차원에서 모니터링 연구과제를 수행하고 있으며, 이 과정에서 주민들을 만나고 인터뷰를 했는데 너무 좋다는 반응들이 많아서 놀랐습니다.

류창열 (협의체 위원장)

당장 눈에 띄는 사업은 아니나 참여하는 마을에서는 삶의 질에 대한 변화가 주민들 사이에서 나타나고 있습니다. 현재 우리 마을은 '행복한 우리마을 건강3.0'이라는 과제명처럼 진짜 행복한 우리 마을을 만들고 있다는 것입니다.

석윤정 (도민)

주민들 사이에 우리마을로 이사 오기 정말 잘했다는 얘기가 나오면 보람을 느낍니다. 이렇게 좋은 사업임에도 눈에 보이는 가시적인 성과가 바로 드러나지 않아 안타까운 마음이 있습니다. 이 사업에 자발적으로 참여하고 봉사하는 건강 리더나 건강 지킴이들이 자부심을 느낄 수 있도록 해줬으면 좋겠습니다.

### 정책가이드 정책 공급자

이재철 (경상북도 보건정책과 사무관)

행복한 우리마을 건강3.0 사업은 3년 사업으로 추진 중이며, 정부3.0 국민디자인단 운영처럼 주민들이 자발적으로 운영하는 것을 최종 목표로 삼고 있습니다.

장해광 (경상북도 보건정책과 주무관)

정부3.0 국민디자인단을 운영하면서 주민들의 참여방법이나 의사소통 등 기술적인 면과 토의내용을 사업에 접목하여 반영하는 활동이었습니다.

장미정 (경상북도 규제혁신담당 사무관)

디자이너, 전문가, 정책수요자와 공급자가 이번 활동을 통해 소통하고 협력하며, 정책을 공유하고 반영하여 주민이 원하는 건강프로젝트 추진으로 건강마을공동체를 실현할 수 있는 밑거름이 되는 활동이었습니다.

김철중 (경상북도 규제혁신담당 주무관)

### 그 외

신호찬 (홍익대학교 교수)

김건엽 (경북대학교 의학전문대학원 교수)

홍남수 (경북대학교 의학전문대학원 교수)

이상환 (커뮤니티디자인연구소)

김수지 (디자이너)

임다예 (기획자)

장경숙 (도민)

석윤정 (도민)

# 지금 바로 떠나요,



내가 가는 곳이면 어디든 쫓아오는  
해외여행정보

관세청

해외여행자들을 위해 맞춤형  
여행통합정보로 준비부터 즐거워진다



해외여행 관련 정부기관·부서별 관리 정보

## 흩어져 있던 여행정보를 한곳에, 그러나 아직 불편하다

나날이 해외여행객들이 증가함에 따라 해외여행과 관련된 정보를 더 쉽고 편하게 찾아볼 수 있기를 원하는 국민도 많아졌습니다. 예전에는 각 기관에서 담당하는 업무별로 해외여행정보가 흩어져 있었고 기관마다 다른 방식으로 정보를 제공하는 바람에 국민들은 필요한 정보가 어디에 있는지조차 알기 어려웠습니다.

그러나 2014년 6월, 모바일 웹 페이지인 「TOURPASS 1.0」앱이 시범 운영됨에 따라 국민들은 원하는 해외여행 정보를 한 장소에서 쉽게 찾을 수

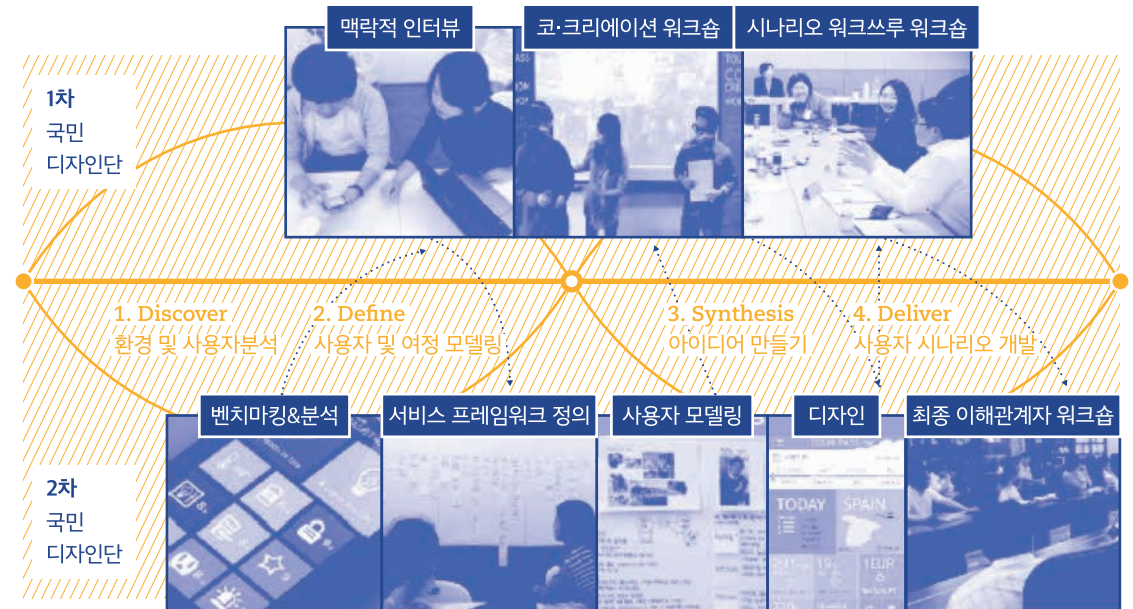
있게 되었습니다. 이후 하루 평균 4,400여 명 이상의 국민들이 「TOURPASS 1.0」을 꾸준히 이용하면서 향후 이용자들이 더욱 증가할 것으로 예상됨에 따라 해당 정책서비스에 대한 매우 긍정적인 가능성을 확인하게 되었습니다.

반면에 「TOURPASS 1.0」에 대한 국민들의 아쉬운 반응도 함께 발견되기 시작하여 이에 대한 개선이 필요해졌습니다.



'14. 06. 시범 서비스 운영  
'15. 09. 정식 서비스 개통

## 계속되는 국민디자인단 활동으로 고도화되는 TOURPASS



관세청 정부3.0 국민디자인단 운영과정

'14 브랜드 과제	'15 성과관리 과제	
01	02	03
해외여행정보 통합	시범 서비스에 대한 국민의견 수렴 1차 국민디자인단	프로토타입 개발·보완 2차 국민디자인단

\*총 활동 운영예산 50백만원

'15 성과관리 과제로 「TOURPASS 1.0」 개선이 선정된 이후 국민디자인단의 서비스디자인 활동을 통해 기존 서비스를 업그레이드하고, 여행자의 유형과 특성에 따라 맞춤형 통합정보를 제공할 수 있는 「TOURPASS 2.0」의 개발을 목표로 삼았습니다. 다양한 연령대와 배경을 가진 국민을 모집한 후, 새로운 이슈를 도출하고 시나리오 발굴을 위한 '1차 국민디자인단'과 서비스디자인과 프로토타입 개발을 중점으로 하는 '2차 국민디자인단'으로 구분하여 함께 운영하였습니다.

## 알고 보니 국민마다 정보에 대한 요구사항이 달랐습니다

활동에 앞서 시범운영 중이던 「TOURPASS 1.0」의 로그 데이터를 분석하여 이용현황을 알아보았습니다. 대부분 여권정보(외교부), 출/도착 운항정보(인천공항공사), 휴대품 통관정보(관세청) 순으로 정보를 필요로 하는데, 흥미롭게도 남성은 여권정보, 여성은 출/도착 운항정보(인천공항공사)를 가장 필요한 정보로 꼽았습니다. 특히 출국, 입국할 때 정보를 검색하는 횟수가 특히 높아지는 것으로 나타나 시점과 상황에 따라 필요로 하는 정보와 그 양에 차이가 있음을 알 수 있었습니다.

위에 따라, 정부3.0 국민디자인단에서는 해외여행의 방법과 목적에 따라 보수적 여행자, 의존적 여행자, 자립적 여행자로 사용자 유형을 나누었고, 그 유형에 맞추어 여행정보의 종류 및 요구사항을 정리하였습니다.

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 기존 TOURPASS에 대해 국민의 의견을 들어봤습니다



TOURPASS 모바일 웹 페이지를 활용한 사용성 평가 및 관찰 모습

"면세정보를 알기 위해 어디로 들어가면 될까요? 외교부? 법무부?"

보수적 해외여행자

"비슷한 정보들이 여기저기에 있어서 오히려 더 혼란스러워요."

의존적 해외여행자

"딱 들어가는 순간, '아, 기관이 제공하는 정보구나' 싫어요. 공신력이 있어 좋아 보이긴 하는데 여행정보인 만큼 부드러웠으면...."

자립적 해외여행자

해외여행 경험이 부족한 초보여행자는 여행 시 필수적으로 알고 있어야 할 출입국 정보에 대한 인식이 낮고, 그 정보를 얻을 수 있는 경로나 관리하는 정부기관에 대해서도 잘 알지 못합니다.

또한, 기관별 정보가 나열된 기존의 메뉴구조 만으로는 하위 정보를 쉽게 알기 어렵습니다. 하위 메뉴를 찾기 위해 모든 메뉴를 한 번씩 들어가보고 결국에는 F&A에서 찾으려는 모습이 발견되었습니다. 개선된 TOURPASS에서는 출입국정보 등 필수적인 기본정보는 물론이고, 사용자가 원하는 정보를 쉽게 얻을 수 있어야 합니다.

각 기관별로 정보를 보여주는 과정에서 정보들이 서로 반복되고, 각 정보가 주는 다른 목소리 톤과 깊이의 차이 등으로 인해 국민은 혼란스러움을 느낄 수 있습니다. TOURPASS 안에 기관별로 정보가 분산된 모습이 아니라 이제는 통합된 하나의 목소리로 제공되어야 합니다. 또한, 제공되는 정보의 명칭을 국민이 알기 쉽도록 변경하고 불필요하거나 중복되는 정보는 제거되어야 합니다.

「TOURPASS 1.0」에는 공공기관에서 사용하는 딱딱하고 무거운 사전식 여행 정보들이 모여있습니다. 국민들이 필요로 하는 정보와 아직 반영되지 못한 정보(여행경로 정보 등)를 확충하여 정확하게 제공하는 것도 중요하지만, 인포그래픽 등을 활용하여 쉽고 재미있게 공공기관의 정보 서비스를 제공하는 것도 필요합니다.

## 그래서 이렇게 바꿨습니다



활동 전 「TOURPASS 1.0」



활동 후 「TOURPASS 2.0」

### 기관이 편한 대로

여행에 필요한 다양한 정보를 늘어놓고 사용자가 찾게 하는 SEEKING(탐색) 구조



### 국민이 편한 대로

여행 목적지와 출입국 날짜를 기입하면 필요한 정보를 전 여정에 알맞게 자동으로 제공하는 맞춤형 SUPPLY 구조

### 전체 정보에서

기존 기관 사이트 링크를 통해 관련된 모든 정보를 제공하여 여행자가 다시 한 번 정보탐색을 해야 되는 부담을 줌

예) 다른 사이트 연결



### 맞춤형 정보를 한 번에

필요한 주요 정보를 정확한 메뉴구조를 통해 제공하여 페이지 이탈을 막음

예) 출국 시 검역정보 제공

### 언제나 그대로인 정보에서

한번 게시되면 고정적인 정보들로 구성

예) 검역 메뉴 안에 출입국에 관련된 모든 정보 포함



### 믿을 수 있는 가장 최근 정보로

여행 단계(계획, 출국, 여행, 입국)에 따라 필요한 정보를 제공

예) 여행 준비기간에는 여행국가 정보, 여행 관련 필요정보를, 출국날에는 출국에 필요한 정보를 제공

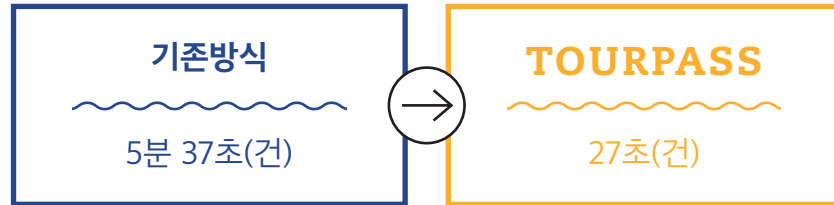


## 국민의 손을 거쳐 만들어진 「TOURPASS 2.0」이 더 기대됩니다



'15. 9. 인천공항 투어패스 개통식

### 정보 검색시간 단축



최종발표자료



투어패스 다운받기  
m.tourpass.go.kr

### 국민/기업이 해외여행 시 겪는 불편, 불안감, 피해 감소 및 해결

#### 온라인 사용성 평가 ('15. 10.~국민디자인단 및 일반 국민 대상)

"편명으로 검색했을 경우 출국절차, 출입구 번호 등 실시간 정보 제공이 유용하다"

"정보 나열식이 아닌 여정에 따라 맞춤형 정보 제공이 새롭다"

"여행 관련한 다양한 정보를 한번에 직관적으로 볼 수 있다"

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

이정연 (한독미디어대학원 조교수)

다소 멀어 보일 수 있는 정책을 국민의 손으로 만져보고 해결할 수 있다는 점에서 큰 의미가 있었어요. 이 활동에서 제일 중요한 것은 무엇보다도 국민과 기관이 한몸이 되어 바꾸고자 하는 의지라고 생각합니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

이창호 (샘파트너스 대표)

현재 서비스에서 국민이 이용하기 불편한 점을 보완하고 좀 더 유용한 서비스를 만들어 냈다는데 큰 의의가 있어요. 가장 좋은 것은 무엇이 가장 중요한 것인지 모두가 이해하게 되었다는 것입니다. 흥미롭고 진지한 탐험여정이었네요.

### 탐험대원 정책 수요자

장유린 (밀알오토캠핑 디자이너)

현실적인 사용성을 높인 결과물이 나왔고, 이는 다음 버전의 TOURPASS를 벌써 기대하게 만들었어요.

김지현 (SMIT 대학원생)

여러 분야의 사람들과 새로운 형태로 고민하고 협력하면서 해결해 나가는 점이 인상적이었고, 정책에 실행되는 것을 보면서 뿌듯했어요.

곽경희 (한국문화관광개발원 연구원)

처음 투어패스의 방대한 정보량은 마치 영혼까지 빨아들일 듯한 늪 같았어요. 우리의 안내를 따라 후발대들에 의해 투어패스가 좀 더 같고 닦여지길 바래요.

노재인 (한국문화관광개발원 연구원)

국민디자인단 활동으로 정책이 친숙하게 다가온 것 같아요. 여행에 대한 관심과 의견을 통해 조금 더 편리한 해외여행에 이바지할 수 있었다고 생각해요.

### 정책가이드 정책 공급자

박인수 (인천세관 직원)

해외여행에 꼭 필요한 정보를 제공하는 시스템 개선에 보람을 느꼈습니다. 좀더 많은 국민들에게 알려져 투어패스가 해외여행의 동반자가 되었으면 하는 바람입니다

그 외

김세현 (이우플랜디자인 대표)

이수정 (샘파트너스 디자이너)

배지훈 (샘파트너스 디자이너)

빙설화 (성신여자대학교 대학원생)

김윤 (바운더리스 소장)

손정애 (OS도시건축 건축가)

이보람 (황덕기술단 직원)

정유진 (FKCCI 국제협력직원)

송지혜 (주부)

박경배 (모두투어 공항서비스부 과장)



한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



# 쾌적한 마을주차환경 주민이 함께 만들어요

광주광역시

주민 스스로가  
발굴하고 실천하며 지켜나가는 주차약속

주택과 상가밀집지역의 골칫거리인 주차난과 교통체증이 해소된다!

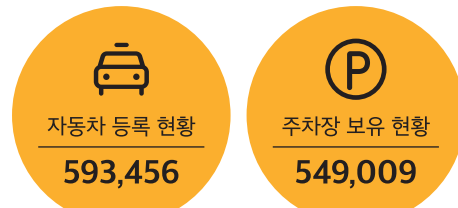


불법주차로 인한 문제점

## 급증하는 주차수요, 절대적으로 부족한 주차공간

언제부터인가 우리는 주차할 곳을 찾기 위해 동네 한 바퀴를 도는 것이 어색하지 않은 시대에 살고 있습니다. 주차전쟁이라는 말이 있을 정도로 늘어나는 차량을 감당하지 못하는 주택밀집지역들은 주차난과 그에 따른 여러 가지 사회적인 문제로 골치를 앓고 있습니다.

광주광역시에는 여타 도시와 마찬가지로 주차문제가 마을현안 중 단연 으뜸입니다. 주민들은 도로 양면주차, 이중 주차 등으로 도로를 이용하는 데 불편함을 느끼고, 안전문제, 이웃 간 분쟁, 주차 시비로 인한 폭력 등 주차문제가 날로 심각해지고 있습니다. 특히 구도심과 단독주택, 상가 밀집 지역 등은 주차문제가 더욱 심각해 주민들이 거주하는 것을 피하려는 경향까지 보입니다. 구청에서는 주차문제를



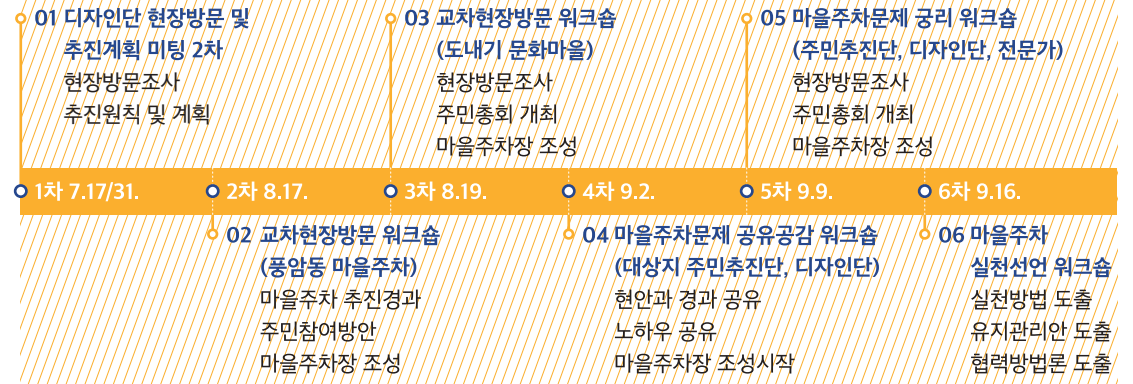
약 45,000면 주차공간 부족, 낮은 이용 편의성

\*2015년 광주시 설문조사 구도심에서 가장 불편한 점은?  
1위) 주차문제, 2위) 쓰레기 문제

해결하기 위해 주차장 확충, 주차단속 강화 및 과태료 부과, 내 집 주차장 갖기 사업 등의 다양한 주차정책을 활발히 시행하고 있지만, 주민들의 참여의식과 주차환경은 크게 나아지지 않고 있습니다.



## 마을주차문제에 대한 주민의 의견을 들어봤습니다



광주광역시 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정



정부3.0 국민디자인단 활동 모습

정부3.0 국민디자인단은 심각한 마을주차문제로 그동안 주민들이 고민해왔던 도내기마을과 풍암마을을 시범 대상지로 마을 현장조사를 진행하였습니다. 주민들과 함께한 공리-공유-실천워크숍(총 5회)과 디자인단 회의(총 5회)를 통해 주민들이 스스로 해결방안을 찾고, 지속적 실천계획을 세워서 실천할 수 있는 모델을 연구하였습니다.

"무질서한 도로, 볼 때마다 불안하고  
피곤하지만 제가 할 수 있는 방법이  
무엇인지 모르겠어요"



도내기 문화마을은 대학과 중·고등학교가 밀집된 곳으로 교통 체증과 복잡한 주차환경 등 교통환경이 열악하였습니다. 만성적인 교통 체증과 보행자와 차가 뒤섞이는 위험한 환경으로 불안했던 이곳의 주민들은 주차문제와 보행로를 확보하기 위해 조선대학생회, 상가번영회, 주민자치회, 청년활동가가 함께 모여 문화적 활동과 주민총회를 통해 마을의 현안을 풀어가야 한다고 생각했습니다.

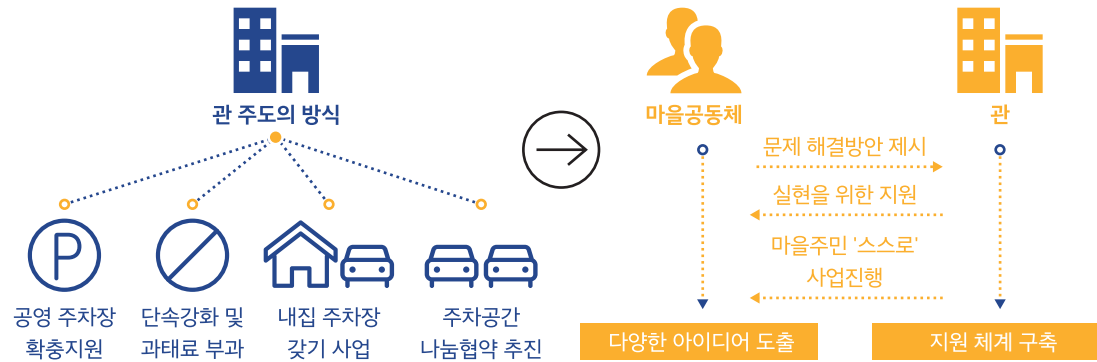
"도로 양쪽에 주차된 차들 때문에  
일반차는 물론 버스가 교행이 안돼  
이 도로에만 들어오면 짜증나고 힘들어요."



풍암 1지구는 거주 주민 외 많은 유동 인구 및 내·외부 노점 상인들로 인한 불법 주·정차가 심각한 지역이었습니다. 풍암 2지구는 2003년 택지개발 당시 대부분이 원룸으로 건축되어 쓰레기와 주차문제가 심각하고, 도로 전체가 편도 1차선으로 개설되어 교통체증이 심한 상황이었습니다. 이곳은 심각한 주차문제로 2012년부터 상가번영회가 중심이 되어 한쪽 주차제를 시범 운영하고 있었지만 보다 근본적인 주차문제를 해결하기 위해 주차공간을 마련하는 것이 필요했습니다.

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 그래서 이렇게 바꿨습니다



국민디자인단은 주민과 함께 다양한 주민들의 관심이 모일 수 있는 소통의 장을 만들었습니다.  
이제 우리 마을의 문제는 주민이 스스로 발굴하고 해결해가는 '자치'적 삶을 모색할 수 있게 되었습니다.

### 풍암동 마을주차 실천선언 5개 약속

#### 하나

주민이 안전하고 쾌적한  
주차 환경을 스스로 만든다!

#### 둘

주민참여약속  
"마을일은 주민회의에서 공유하고 합의한다!"

#### 셋

주차봉 책임이동약속  
"내 가게 앞 주차봉은 내가 옮긴다!"

#### 넷

마을 주차장 공유약속  
"주민이면 누구나 환영, 장기주차 No~ No~"

#### 다섯

지속실천약속  
"내가 지킨 약속! 주민 모두의 행복!"

### 도내기 문화마을 공동체 질서유지 선언

도내기문화마을주민협의회(이하 본회)는  
조선대학교 후문 도내기 마을의 주차문제  
해결을 위해 주민과 학생, 상인이 모여  
마을 일을 충분히 협의하고 해결토록  
노력한다.

#### 가.

1단계 대상지는 조선대학교 후문입구부터  
조대여중 정문까지로 한다.

#### 나.

등하교 시간대는 주차를 금하고,  
상가 방문을 위한 영업용 차량은  
1시간 이내에 주차를 허용한다.  
(등하교시간은 버스전용차선제  
시행시간으로 한다.)

- 주민과 주민조직, 상인회, 아파트입대위, 학생회, 동 주민센터 등 다양한 주체가 참여하고 소통
- 참여자가 책임감을 바탕으로 주민회의를 상시화
- 마을규약을 정하고 지속적인 주민참여와 실천을 약속

## 주차, 사고 문제 예방하는 우리마을 해결책

### 활동 전



### 마을의 애물단지인 공한지\*

무단으로 버려진 쓰레기들로 관리가 되지 않아  
이웃 간 분쟁 증대

\*공한지: 건축 등을 통해 유효한 토지 이용이 가능하지만  
현재는 이용되고 있지 않은 토지를 의미한다.



### 양쪽 주차로 좁아진 도로

2차선도로에서의 양쪽주차로 차량 통행권 침범  
불법 주·정차들로 인도가 없는  
보행자 사고위험 증가



### 대학로 상가 앞 불법주차

학교 주차장이 부족하여 학생들이 학교 인근에  
무분별하게 주차  
도로침범으로 인해 차량 및 보행자 통행권 침범  
보행자와 차량이 뒤엉킨 무질서한 도로

### 활동 후



### 마을주차장 조성

주차장 공간 확보로 주민이 통행하기 좋은  
골목길 조성(안)



### 한쪽 주차제 확대

풍암2지구에서만 시행되던 한쪽 주차제를  
풍암1지구에도 확대시행  
주차봉 설치를 통한 차량 통행권 확보



### 차 없는 거리 조성

마을주차규약으로 탄력적 주차금지 운영  
보행자 증가를 통한 상가 활성화

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 주민이 주체가 되어 해결하는 마을주차문제, 이런 부분이 기대됩니다

### 자발적인 주민자치



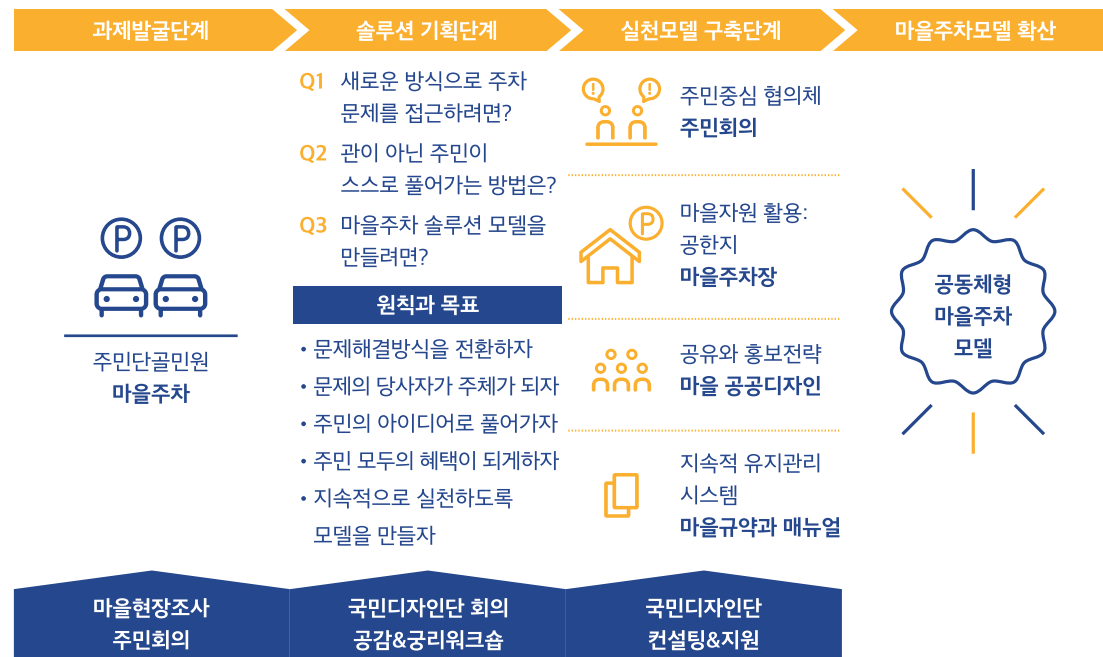
### 추후 계획

마을주차 스토리 북(매뉴얼, 가이드라인 포함) 발간 및 보급: 16년~

마을주차 모델 홍보확산을 위한 사업 추진: 16년~

주민총회와 마을규약보급 확대: 16년~

마을공공디자인 실시 및 홍보강화: 16년~



## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

민현정 (광주전남연구원 책임연구위원)

생활현장에서 주민과 함께 논의하고, 도움이 되는 서비스를 개발하는 과정이 의미 있었습니다. 지속적인 사례관리를 통해 정부3.0 국민디자인단의 성과가 공유되고 확장되었으면 합니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

조동범 (전남대학교 교수)

주민들의 공공서비스디자인에 대한 인식이 확장되는 계기가 마련되었다고 생각합니다.

### 탐험대원 정책 수요자

민태홍 (풍암동 주민자치 회장)

편도주차실시와 마을주차장 마련을 위해 주민을 만나고, 함께 참여했던 시간과 노력이 정말 보람되었습니다.

### 김희광 (풍암동 상가번영회)

마을주차장 마련을 위해 수십 번의 회의와 고민을 했지만, 이용객이 많아지고 주민들의 만족도가 높아져 기쁩니다.

### 정의춘 (마을공동체지원 센터 활동가)

주민들이 모여 협의하고 토론하는 과정에서 새로운 아이디어가 나오고 이것을 마을공동체가 스스로 실천하는 과정을 보면서 주민의 힘을 느꼈습니다.

### 강수훈 (청춘아고라 활동가)

후배들에게 더 나은 보행환경을 마련해줄 수 있고, 문화프로그램을 통해 갈등을 풀어갔던 과정이 보람찼습니다.

### 김성찬 (청춘아고라 활동가)

주민회의가 마련되고, 규약을 도출하는 과정에서 주민과의 신뢰가 커지는 새로운 경험을 하게 되었습니다.

### 정책가이드 정책 공급자

손명희 (광주시 참여혁신단 주무관)

마을에 문제를 스스로 해결하는 주민 주도의 정책모델을 국민디자인단과 함께 만들어 내어 뿌듯합니다. 이 모델을 타 마을, 타 지자체에 적용하고 확산될 수 있도록 지속적으로 노력하겠습니다.



# 아파트 관리, 이젠 국민의 눈에도 보입니다!



## 공동주택 관리정보 공개 서비스의 개선

국민의 손으로 투명한 공동주택 관리문화를 만든다

아파트 부조리 핵심 내용	
<b>담합·리베이트</b> 화재보험 가입을 대가로 입주자대표 회의가 보험가입 리베이트를 챙김	<b>요금 과납부 수당 과지급</b> 관리비횡령 영수증 없이 1억 원을 사용 경리가 15개월간 1억 5천만 원 횡령
<b>공시금액 부풀리기</b> 1억 7천만 원 페인트칠 공사를 5억 3천만 원으로 계약	<b>금액 쪼개기</b> 수의 계약을 위한 금액 (200만 원 이하) 쪼개기



좌) 아파트 부조리 핵심내용, 우) 관련 언론 보도

## 국내 70% 공동주택에 거주, 증가하는 비리와 분쟁들

우리나라 국민의 대다수가 아파트라고 불리는 공동주택에 살고 있습니다. 공공주택이 얼마나 잘 관리되고 있느냐에 따라 국민의 주거환경과 만족도가 크게 달라진다고 볼 수 있습니다. 한편 공공주택의 관리비\* 관리비: 유지/보수를 위한 공사·용역비 및 각종 사용료(난방·급탕·가스·전기·수도 등) 명목으로 한 해에 약 12조 원 이상의 큰 비용이 운용되었습니다.

그런데 해가 갈수록 공공주택 관리비 규모가 커짐에 따라 크고 작은 각종 비리와 그로 인한 민원 분쟁이 함께 증가하여 큰 문제가 되고 있습니다.

일찍이 공동주택 관리 부실이 국민 생활을 불편하게 만들고, 사회적 비용에 의한 막대한 국가자원의 낭비를 낳는다는 것을 깨달은 국토교통부는 공공주택 관리가 보다 잘 이뤄질 방법을 마련해왔습니다.



\*'14. 공동주택관리정보시스템(K-apt) 기능 개선 및 유지관리 이력 시스템 구축

공동주택 관리, 국민의 눈으로 다시 살펴보았습니다.



K-apt 사이트

- 1 공동주택관리정보시스템(K-apt 시스템) 홍보 및 교육 강화**  
K-apt 대국민 홍보 강화  
단지관리자 대상 K-apt 교육 실시
- 2 관리비 검증체계 구축**  
월별/년도별 체크, 과다부과단지 체크 등
- 3 공동주택 정보 포털 구축 및 App 개발**  
관리정보 실거래가 주거환경정보, 공간정보 (GIS) 연계를 통한 공동주택정보 포털화  
'K-apt 스마트 App' 개발을 통한 모바일 관리 정보 제공

국토교통부의 기존 정책 개선안

국토교통부는 많은 고민 끝에 「공동주택관리정보시스템(이하 K-apt)」이라는 대국민 온라인 서비스를 마련하였습니다.

2009년 운영을 시작한 이래로 공공주택 관리 정보를 국민들에게 공개하여 아파트 단지별 적정 관리비 부과를 유도하는 한편 유지보수 계약에 대한 관리감독을 강화하는 역할을 수행해오고 있습니다.

하지만 안타깝게도 국토교통부의 지속적인 K-apt 개선과 여러 홍보활동에도 불구하고 많은 곳에서 2015년 '김부선 난방비사건'과 같은 크고 작은 공공주택 관리비 비리가 계속 발생하고 있습니다.

이에 대한 근본적인 원인 파악과 해결방법을 얻고자 정부3.0 국민디자인단이 투입되었습니다.

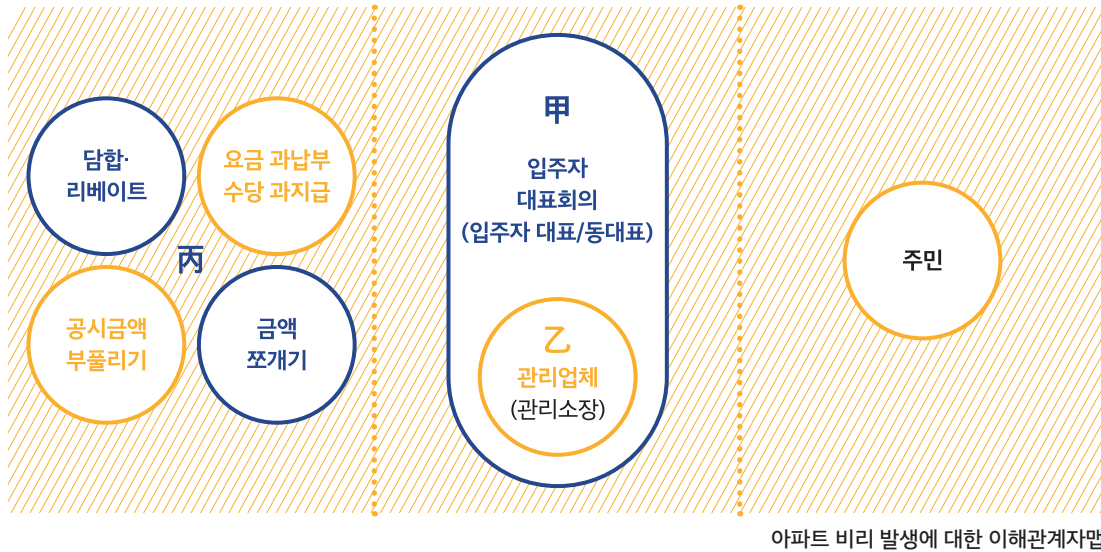
국토교통부 정부3.0 국민디자인단은 공공주택 관리정보에 대한 리서치를 진행하고 지난해 우수관리 평가를 받은 경기도 남양주의 한 아파트를 방문하여 현장조사와 인터뷰를 진행하는 한편, 시민참여형 국민디자인단 워크숍을 통해 주요 이슈를 발굴하였습니다.



한국디자인진흥원  
국토부 정부3.0 국민디자인단 활동 모습  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 아파트 관리, 무엇이 문제인가요?



"법적인 책임이 없는  
'입대위'가 '갑'의 위치에..."

아파트 관리소장

공공주택 비리는 알고 보면 '갑'의 위치에 있는  
입주자대표위원장(또는 동 대표)으로 인해 많이 발생합니다.

현재 관리업체와 관리소장에게는 '을'의 입장에서 부당함을 호소할  
행정적인 채널조차 없기 때문에, 입주자대표위원장은 아무런 법적  
책임이 없어도 공공주택 계약에 큰 영향력을 끼칠 수 있습니다.

"아파트관리비 사용 내역을 봐도  
맞는지 틀리는지 잘 모르겠어요."

아파트 입주자

국민은 공공주택 관리에 관심이 부족하고 심지어 그래야 할  
필요성조차 잘 느끼지 못합니다. 국민에게 제공되는 정보가  
자신과는 관계가 멀다고 생각하게 만들기 때문입니다.

K-apt에는 동 단위의 정보가 제공되고, 관리비 고지서의 경우 납부  
금액만 간신히 알아볼 수 있습니다. 보통의 입주자로서는 관리비  
부과/집행과정을 파악하거나, 그 과정의 적합성을 따져보기가 매우  
어렵습니다.

"'입대위'에 참여하면  
'정말 아줌마'가 된 것 같아요."

30대 아파트 입주자

공공주택 관리를 위한 주민자치모임인 '입주자대표위원회(이하  
입대위)'는 극성스럽고 진부한 이미지로 국민의 머릿속에  
남아있습니다. 특히 젊은 입주자들은 이런 부정적인 이미지의  
영향으로 입대위의 '참여'를 꺼리게 되고, 급기야 '무관심'으로  
이어지게 됩니다. 이런 경향은 주민 간 교류가 적은 도시지역일수록  
두드러져 개선이 필요합니다.

## 관리정보 이슈에서 입주자·제도·관리정보 이슈로 정부3.0 국민디자인단의 폭넓은 제안

### ① 추가 관점

국민의 관심을 모으고



#### 새로운 브랜드 권리/의무교육 시스템

기존 입대위가 지닌 '반상화', '아줌마' 이미지 탈피

이사 후 관리사무소를 통해 「입주자 카드」 작성과정에서 「공동주택생활가이드」를 배부  
및 교육\* 입주절차, 입대위 정보 및 참여채널, 관리 확인 방법(K-apt 이용방법 등) 포함

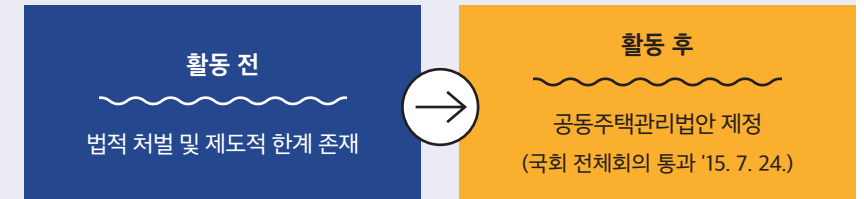
#### 공식적인 지원체계 구축

→ 소통/화합을 위한 지원금 지원

→ K-apt에 입주자 교육자료 등재 및 홍보

→ 지자체 집합 교육 시 입주자의 권리/의무 교육 추가

제도를 제안하고

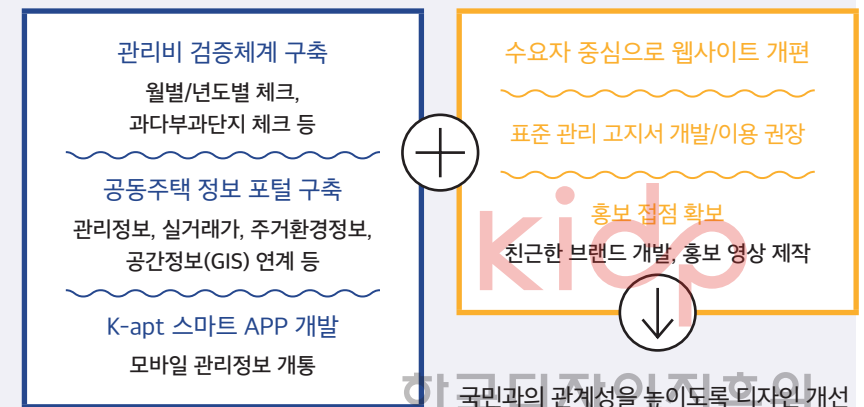


관리 주체에 대한 부담간섭을 배제할 수 있는 견제 수단 기준 마련

불이익이 없도록 벌칙(과태료) 조항 포함

### ② 아이디어 보완

관리정보  
개선을 보완하는



## 국토교통부의 향후 실행 계획

### 정부3.0 국민디자인단의 제안 정책 반영 및 실행 계획

입주자 위주 공동주택 관리업무 교육 및 홍보	실행(계속)	'15~'17	상시 진행
마을관계자 연수	실행(계속)	'15	8월 제정공포
		'16	8월 시행
마을별 현장포럼	실행(계속)	'15	공동주택정보 포털 구축 및 모바일 앱(APP) 개발
		'16	수요자 중심 웹사이트 개선
		'17	표준 관리비 고지서 양식 개발 및 이용 권장
		'16~'17	기능 개선 계속

## 제안된 아이디어가 적용된다면...

### 국민 중심의 투명한 공동주택 관리문화 조성

입주민의 참여 향상	공동주택관리에 대한 대국민 관심과 참여의식 향상 입주민 간 소통·화합 증대
공동주택 관리 비리 예방	지자체에 의한 사실 확인·시정명령 및 법적 처벌 및 제재규정 마련으로 책임관리의 토대 마련 관리주체의 공식적인 의사 표시가 가능
공동주택 관리체널의 증가	아파트 관리비 고지서를 포함한 다양한 공동주택 관리법 제공 및 홍보 가능



공동주택관리정보시스템  
www.k-apr.go.kr

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

민영삼 ((주)더디엔에이 대표)  
정부3.0 국민디자인단 활동은 국민들이 정책에 직접 참여하여 실질적인 성과를 낼 수 있는 국민참여형 아이디어의 오아시스입니다. 함께 정책을 해결해나가려는 정부정책의 '진정성'이 좀 더 꽃 피울 수 있도록 앞으로 구체적인 실행이 이루어지길 바랍니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

송영환 (대한주택관리사협회 회장)  
우선 좋은 사람들을 만나 기뻐합니다. 국민과 함께 공동주택관리에 대해 고민하고 대안을 검토하는 등 유익하고 즐거운 시간이 되었고, 개인적으로는 공동주택관리 종사자의 근로환경 등을 알릴 수 있어 아주 보람된 시간이었습니다.

박광석 (한국감정원/K-APT 단장)  
모든 단원이 많은 노력을 하셔서 무사히 마칠 수 있었던 것 같습니다. 정부3.0 국민디자인단의 제안을 바탕으로 K-apr가 국민에게 꼭 필요한 정보를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.



최종발표자료

### 탐험대원 정책 수요자

송정아 (이화여자대학교 디자인대학원 대학원생)  
개인적으로 서비스디자인 프로세스를 통한 두 번째 정책 참여라는 것이 특히 더 좋았어요. 그리고 이번 기회로 아파트 관리에 대해 많은 부분을 이해할 수 있게 되었어요.

고은정 (SITE 환경디자인 대표)  
정부가 보다 국민에게 다가오는 정책을 집행하고자 하는 의지를 알 수 있었어요. 국민으로서 정책과정에 참여할 수 있게 되어서 좋았습니다.

임정은 (주부)  
아파트 관리에 무심하고 무지했던 부분을 돌아볼 수 있던 계기가 되었습니다. 아파트에 최소한의 관심이라도 갖게 되면 그 공간이 투명하게 발전될 가능성이 있겠다고 생각했습니다.

이미진 ((주)더디엔에이 실장)  
이번 국민디자인으로 과거와는 많이 달라졌다는 느낌을 받을 수 있었어요. 정부3.0 국민디자인단 활동이 매우 좋았고, 앞으로 제시된 아이디어가 조금씩이라도 꼭 정책에 반영되었으면 좋겠네요.

### 정책가이드 정책 공급자

박삼범 (국토교통부 주택공급과 주무관)  
공동주택의 관리업무에 대한 많은 소통의 결과를 바탕으로 주택법 등 관련 법률이 정책수요자에게 맞게 제도 개선을 한다는 점에서 새로운 정책 시도라고 생각합니다.

# 나만의 작은 정원, 도심 속 힐링 텃밭

농림축산  
식품부

## 공동체 중심의 시민 맞춤형 텃밭 '가치하기'

시작부터 관리까지 옆에서 알려주듯 도시텃밭이 쉬워진다!



### 도시텃밭, 더 많은 사람들이 쉽게 누릴 수는 없을까요?

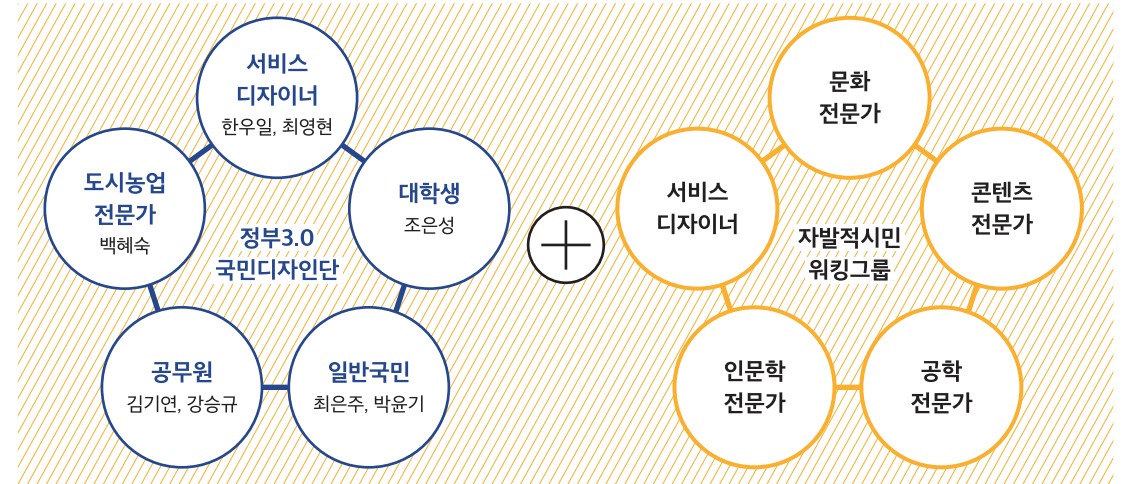
알싸한 흙 냄새와 물기를 머금은 싱그러운 풀잎, 상상만으로도 마음이 편안해지지지는 않나요? 삭막한 회색 풍경에 익숙한 도시인들은 이런 이야기만 들어도 무언가 치유되는 기분이 들 텐데요.

최근 급격한 도시화와 고령화가 심화되면서 삶의 질을 높이고 건강한 삶을 되찾는 활동으로 텃밭체험이 관심을 받기 시작했습니다. 도시텃밭은 도시지역 내 토지, 건축물 등 다양한 생활공간을 활용하여 취미, 여가, 학습 또는 체험 등의 목적으로 농작물을 재배하는 행위를 말하는데요. 최근에는 도시민의 건전한 여가활동과 경관보전, 산업경제적 기여 등으로

도시농업의 다원적 가치에 대한 인식도 높아지고 있습니다.

구분	'10	'13	'14
도시농업 참여자 수	153 천명	769 천명	1,080 천명
도시텃밭 면적	104ha	558ha	668ha

\*총 활동 운영예산 30억 원



'14년 우리나라의 도시농업 참여자 수는 10년 대비 7배, 도시 텃밭 면적은 6.4배로 증가할 만큼 도시민들의 도시텃밭을 가꾸려는 수요는 빠른 속도로 높아지고 있습니다. 이에 발맞춰 중앙정부와 지자체도 도시농업을 위한 지원을 확대해 나가는 추세여서 앞으로 도심 속에 푸른 정원들이 더 많아질 거라 예상됩니다.

하지만 늘어나는 추세에 비해 실제 국민이 느끼는 도시농업의 확산은 크게 다가오지 않습니다. 그간의 도시농업 정책이 양적으로만 성장했을 뿐 국민의 다양한 수요를 충분히 고려하지 않은 채 획일적인 방식으로 추진되었기 때문인데요.

또한, 텃밭과 재배방법 등 도시농업과 관련한 정보제공 시스템이 없다 보니 시작하고 싶어도 어려운 전문용어로 인해 시도조차 어렵게 느껴지는 사람들이 많습니다. 따라서 농업에 종사하고 있는 가족과 친지들의 도움을 받아 도시텃밭을 가꾸는 사람들이 34%를 차지할 정도로 도움을 받는 경로가 한정되어 있다고 할 수 있습니다.

게다가 관련 부처와 지자체와의 협업시스템이 부족하고 현재 도시농업에 참여하고 있는 국민 간에 소통하고 참여할 수 있는 채널 또한 미흡하다는 점에서 도시농업이 전국적으로 확산되는데 장애물로 작용하고 있습니다.

정부3.0 국민디자인단은 국민에게 도시 속 텃밭 가꾸기로 인한 힐링과 여유를 확산시키고자 도시텃밭 체험의 질을 높이는 방법을 찾기 위해 모였습니다. 서비스디자이너와 도시농업 전문가, 일반국민, 대학생, 공무원을 포함한 정부3.0 국민디자인단과 자발적으로 모인 시민정책 워킹그룹과 함께 가는 공공서비스디자이너가 시작되었습니다.



국민들의 도시텃밭 경험을 되짚어 보았습니다.



고객 요구를 바탕으로 한 주제로드맵으로 서비스 아이디어 개발

"텃밭을 가꾸고 싶은데  
아파트에 살고 있어  
텃밭을 가꿀 마땅한 장소가 없어요."

신문기사나 TV를 보다 접하게 된 도시 텃밭을 보고 관심이 생겨  
텃밭을 만들고 싶지만 아파트에 사는 형편이라 적합한 곳을 찾기가  
어려운 경우가 많습니다. 혹시나 하고 인터넷을 검색하지만 텃밭  
장소에 대한 정보를 찾을 수 없습니다.

"텃밭은 분양받았는데  
어디서부터 어떻게 해야 할지  
잘 모르겠어요"

가까운 농협 같은 곳에서 텃밭을 분양받을 수 있지만 바로 새로운  
고민과 마주하게 됩니다. 어떤 작물을 심어야 할지, 어디서 씨앗을  
구해야 할지, 어떻게 재배해야 하는지 막막한 기분만 듭니다. 여러  
사이트를 검색해봤지만 너무 많은 사이트에 복잡하고 어려운 용어에  
부분적인 정보만 들어있어 필요한 정보를 찾기가 쉽지 않습니다.

"지난번에 키운 식물들이  
죽어서 실망이 컸거든요.  
그 이후로는 텃밭에 흥미를 잃었어요."

주변 지인에게 정보를 얻어 상추, 모종삽, 호미 등을 꽃 도매 시장에  
가서 구입하고 재배할 수 있었습니다. 식물이 잘 자라도록 가끔  
들러 물도 주고 정성껏 기르다가 한동안 바쁜 일로 신경을 써주지  
못했더니 식물들이 힘도 없고 잎도 말라버렸습니다. 하지만 무엇이  
문제인지 몰라 시간만 보냈는데 결국 수확도 못 하고 식물들이 다  
죽어버렸습니다. 이후 텃밭 가꾸기에 대한 흥미를 잃고 자신감이  
떨어져 다시 텃밭을 가꿀 마음이 사라져 버렸습니다.

이런 정보가 필요하셨죠?

이제 걱정하지 마세요. 저희가 도와드릴게요!

당신이 무엇을 원하는지 알고

도시텃밭 고객을  
생애주기·농업에 대한  
경험·친근도 등에 따라 5가지  
유형으로 분류하고, 유형별  
상황·여건에 맞는 차별화된  
지원 체계 마련

활동 전

전체 도시민 대상

활동 후

5가지 유형의  
국민 유형화로 맞춤 정책  
(어린이, 청년층, 텃밭에 관심이 있는  
주부, 농촌이 고향인 도시민, 전문가)

필요할 때 정보를  
쉽게 얻을 수 있어요

국민이 편리하게 원스톱으로  
정보를 받을 수 있도록  
종합정보 사이트 구축 및 앱  
'텃밭 114, 텃밭 119, 텃밭 007'  
개발

정보를 여러 곳에 방문해서 얻는  
번거로움과 불편적 참여

원스톱 서비스 제공  
(도시농업종합정보시스템 구축),  
SNS와 정보앱 등 온라인 참여플랫폼  
구축으로 지속적 참여

모바일 앱 기능

텃밭 114: 텃밭 큐레이팅, 주변 텃밭 알리미, 농사정보 알리미

텃밭 119: 응급키트, 병충해 진단서비스, 커뮤니티 운영/참여

텃밭 007: 바우처 카드, 요리 레시피, 자재마트

커뮤니티 중심의  
다양한 참여로

텃밭 공원 등 사회구성원이  
참여할 수 있는 다양한 채널을  
마련하고, 이를 통해 일자리  
창출과 연결되도록 지원

높은 참여장벽  
개별 취미 수준

다양한 방식을 참여하고  
창업 및 일자리 창출 연계

텃밭 커뮤니티 교류 활성화

도심 공원을 시민참여형 도시 텃밭 공원으로 리모델링

'2015 농수산창업콘테스트' 등의 창업지원

전국에서 시작해요

행자부·국토부·교육부 등  
관련 부처, 지자체, 시민단체  
등과 협업체계 구축 및 홍보를  
통해 도시농업 전국적 확산

개별 부서 중심

부처·지자체·민간단체가  
협력하여 추진



제안된 아이디어가 적용된다면...



꿈틀 어린이 텃밭학교 입학식

"도심텃밭, 이제 어렵지 않게 시작해요"

국민의 행정서비스 체감도 향상	수요자 입장에서 유형별 제공 서비스 구체화 도시농업 관련 정보 원스톱 제공								
사회구성원의 참여도 향상과 일자리 창출	시민참여형 도시텃밭공원 등을 통해 시민 참여 유도 창업 콘테스트, 펀드 조성 등으로 신산업 육성 및 일자리 창출								
협업 활성화로 도시농업 확산	행자부와 협업 통한 '공동체 정원'(9개소, 21억 원/15. 7.~16. 12.) 사업 추진 교육부 등과 협업하여 꿈틀 어린이 텃밭학교 등 학교 체험학습용 텃밭 조성								
<table><tr><th>'14</th><th>'15</th><th>'16</th><th>'17</th></tr><tr><td>3,500개교</td><td>4,000개교</td><td>4,500개교</td><td>10,000개교</td></tr></table>		'14	'15	'16	'17	3,500개교	4,000개교	4,500개교	10,000개교
'14	'15	'16	'17						
3,500개교	4,000개교	4,500개교	10,000개교						
도시농업박람회('15. 9.) 개최 등 주요 행사와 연계하여 도시 텃밭 가치 홍보									

정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

탐험가이드 서비스디자이너

한우일 (㈜가치같이 대표)  
국민이 참여하여 텃밭을 통한  
도시의 새로운 문화 가치를 창출하면  
경제적으로나 국민의 만족도 면에서나  
모두에게 유익한 일인 것 같아요.

탐험전문가 분야 전문가

김충기 (인천도시농업네트워크 대표)  
그동안 추진과정에 많은 노력과 실제  
고민들을 느낄 수 있었고, 생각지도  
못했던 창의적인 아이디어들이 나오는  
것이 큰 성과라고 생각합니다.

탐험대원 정책 수요자

배은주 (가정주부)  
텃밭에 관한 지식이 부족해도 쉽게  
농사체험이 가능한 스마트텃밭을 만들게  
되면 국민들이 쉽게 도시텃밭에 참여할  
수 있을 것 같아요.

박원기 (도시농업 실천가)

도시에서 전문농업활동으로 새로운  
경제활동을 준비하고 있는 저로서는,  
정부3.0 국민디자인단의 일원으로  
참여하게 되어 매우 기쁩니다.

조은경 (대학생)

공무원, 전문가, 학생 등이 참여하니  
다양한 아이디어들이 모이는 것 같아요.  
이런 방식으로 정책을 구상한다면  
효과가 매우 클 것 같아요.

배혜숙 (에코21 대표)

가까운 곳에서 이웃과 함께 도시텃밭을  
참여할 수 있는 실천 가능한 정책개발에  
참여하게 되어 보람됩니다.

정책가이드 정책 공급자

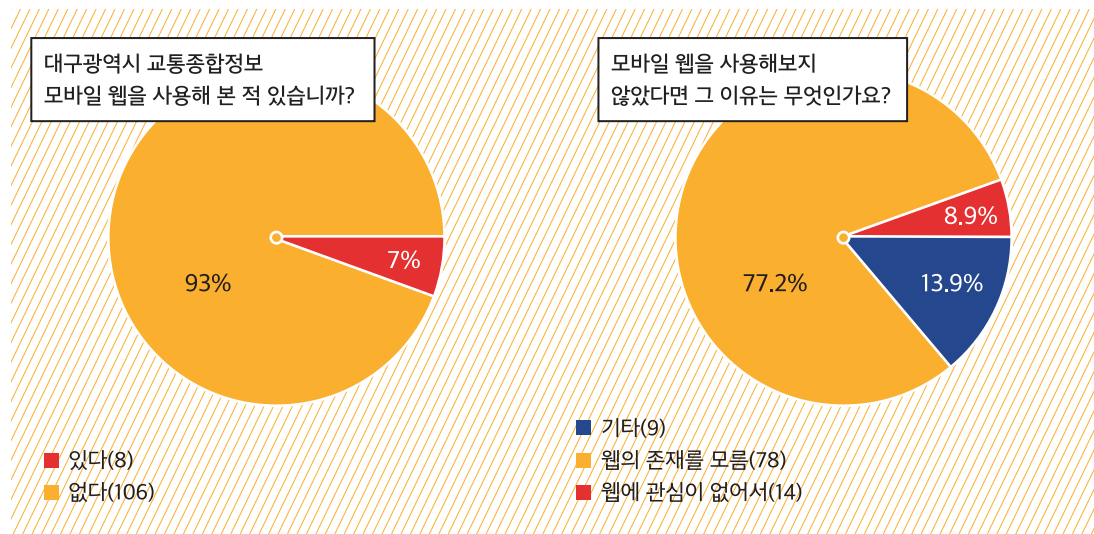
강승규 (농림축산식품부  
종자생명산업과 사무관)  
도시텃밭으로 커뮤니티의 활성화를  
통해 도심재생 효과가 극대화된다면  
정책입안자로서 보람이 더욱 클 것  
같아요.



# SNS를 활용, 시민과 친해지는 교통정보서비스를 만나다

웹에서 앱으로! 모바일 네트워킹을 통한  
교통정보 서비스 활성화

시민들의 의견을 직접 반영하여 서비스 이용 편리성 증가



국민디자인단 설문조사: 자가 차량 운전자를 대상으로 한 대구교통정보 웹서비스 이용실태('15. 08.)

기획 결정 집행 **환류**

## 교통에 관한 모든 것을 담은 대구시 교통정보서비스, 정작 대구시민들은 모르고 있었네요

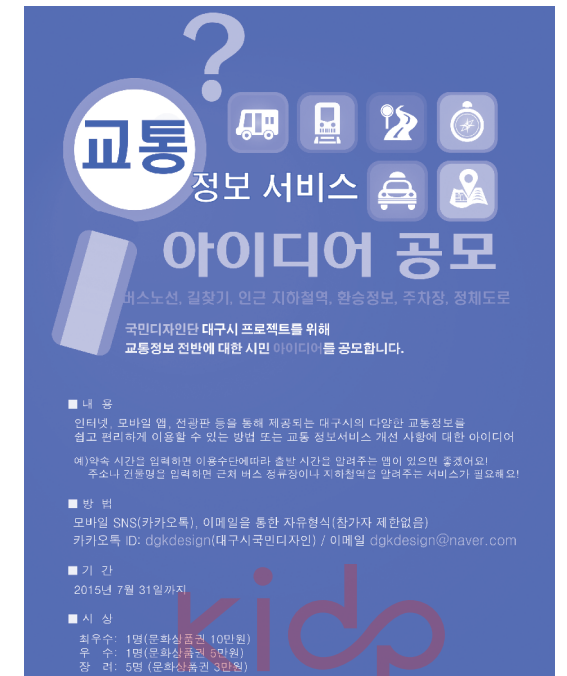
"몇 분 후에 버스가 오지? 그쪽 길은 많이 막히려나? 무엇으로 확인해야 하지?"와 같이 우리들의 일상과 너무나도 밀접한 교통정보, 이런 정보가 급하게 필요할 때 시민들은 어떤 서비스를 이용할까요? 또 어떤 방식으로 정보를 보고 싶어 할까요?

대구광역시에서는 현재 시민들에게 교통정보(도시교통정보, 주차정보관리, 승용차요일제, 버스운행 관리 등)와 관련한 서비스들을 제공하고 있습니다. 정부에서 제공하는 공공데이터인 만큼 자세한 정보도 담고 있습니다. 하지만 시민들은 대구시 교통정보서비스에 대해 잘 알지 못합니다. 더 쉽고 사용하기 편리한 스마트폰 앱들이 너무나 많기 때문이지요.

그렇다면 대구시도 스마트폰 앱을 개발해야 할까요? 대구광역시는 이러한 문제점을 짚고 수요자들이 실제로 원하는 서비스가 무엇인지 파악하기 위해 교통 서비스 전반에 대한 시민들의 목소리를 직접 들어보기로 했습니다.

모든 시민이 실생활 속에서 접하는 '교통'문제인 만큼 많은 목소리를 들을 필요가 있었습니다.

이메일과 노란색 SNS(카카오톡)를 통해 진행한 이번 공모에서는 총 59건(이메일 32건/SNS 27건)의 시민 의견을 접할 수 있었습니다. 대중교통, 모바일 어플에 관한 의견(90% 이상)이 가장 많았던 이번 공모에서 시민들에게 교통은 목적이 아닌 수단이라는 점을 다시 한 번 확인했습니다. 교통을 넘어 관광, 문화 콘텐츠까지도 포함하는 복합적인 서비스를 원하고 있었습니다.



시민 아이디어 공모 포스터와 접수된 의견(SNS)

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## SNS, 설문, 심층인터뷰 등 열린 통로로 들어본 시민들의 의견



"교통정보,  
누가 만들었는지보다  
얼마나 잘 만드느냐가  
더 중요하겠죠?"

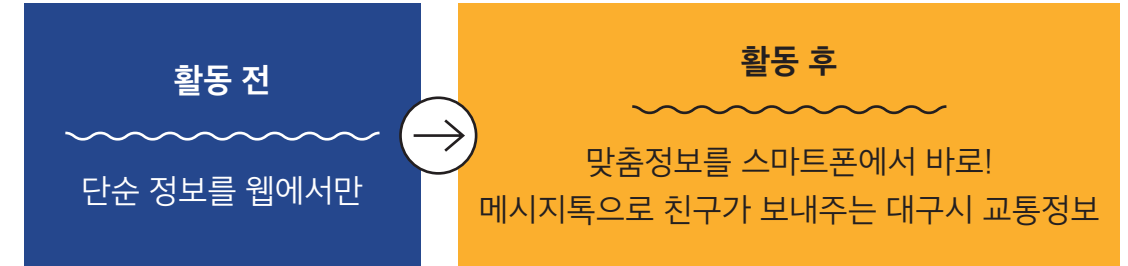
학생들은 버스, 지하철 시간과 환승 정보 등을 확인하기 위해  
교통정보 앱을 이용하는 편입니다. 학생들이 쓰는, 흔히 별점 4개  
이상 받은 앱들은 어떨까요? 환승 정보는 물론 도보 시간, 실시간  
교통상황까지 반영해서 거의 정확한 출·도착시간까지 나무랄 데가  
없는 것 같습니다.

반면 대구시에서 만든 건 어떨까요? 시에서 제공하는 정보이니 믿을  
만 하기는 한데 이런, 앱이 아니라 웹으로 보라고요? 스마트폰으로  
본 웹 화면은 눈에 쏙 들어오지도 않고, 뭔가 아쉽게만 느껴집니다.  
하지만 꼭 대구시가 만들어야 하나요? 교통정보에 휴대폰 위치정보,  
다양한 빅데이터들을 결합해 전문회사에서 이렇게 잘 만들어 놓은  
게 있는데!

"엄청난 규모와 복잡한 교통정보를  
단순히 모으지만 말고  
나에게 맞는 정보를 보여주세요,  
쉽고 빠르게!"

분산된 정보들을 한데 모은 '통합서비스', 언뜻 보기엔 해결책  
같아 보이지만 실생활에서 시민들은 반대로 세분화되고 개별화  
된, 나에게 맞춰진 정보를 원합니다. 예를 들어 운전자들에게는  
필요한 교통정보(주차, 승용차요일제, 사고, 정체구간 등)가  
비운전자들에게는 불필요한 방해꾼이 될 수밖에 없을 테니까요.  
하지만 또 다운받고 등록하고 복잡한 것은 싫어요. SNS 친구의  
메시지처럼 교통정보가 쉽고 편하게 내게 와줄 수 없나요?

## 훨씬 더 편해진 접근 방식으로 교통 정보가 내 손안에~



### ① 보완

#### 즉각적인 시민 의견 반영

아이디어 공모, 설문조사를 통해 취합된  
의견 중 서비스 개선 및 보완에 대한  
의견을 즉각 반영(버스정보 위젯,  
앱 검색 등)



### ② 새로운 제안

#### 쉽고 편리한 정보 제공

모바일 네트워킹 활성화(SNS 친구 맺기)  
SNS 알림창에서 친구가 전해주는 대구시  
교통정보(대화창에서 이용자 세분화,  
실시간 긴급 알림 가능)  
대구의 교통과 이야기를 담은 SNS  
이모티콘 디자인 개발(친구맺기 활성화  
방안: 선물로 제공)  
대구의 문화·관광 서비스와 연계한 신규  
서비스 개발 및 서비스 확산



## 시민들의 의견으로 발전하는 공공서비스

### 쓸모 있고 똑똑한 수요자 중심 서비스

아이디어 공모, 심층면접을 통해 국민에게 더 다가가는 실용적인  
정보와 서비스 이용 편리성 증대

보편적으로 많이 활용되는 모바일 SNS(카카오톡)를 이용하여  
친근하게 다가가는 공공서비스로 자리매김, 시민들과의 네트워킹  
강화

교통정보 공공데이터 개방으로 시민이 원하는 이용자 중심의  
다양하고 편리한 맞춤형 서비스 개발 유도(교통, 관광, 문화 등 연계)

### 쓰면 쓸수록 친해지는 정부3.0 공공서비스

국민 참여 증가로 높아지는 정부3.0 가치(아이디어 공모, 설문조사,  
대학생 참여: 이모티콘 디자인 등)

수요자 아이디어를 즉시 반영한 서비스 개선으로 공공서비스에 대한  
긍정적 이미지 향상



최종발표자료



## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

김정아 (계명대학교 박사과정)  
대구시의 경우는 순수한  
정책수요자로서의 국민(시민)이 모여서  
충실히 일련의 과정을 수행했음에  
자부심을 가집니다. 대구시와 대구시  
교통문제, 재미있는 이야기를 담은  
이모티콘... 조금은 엉뚱하지만 기분  
좋은 미소가 지어질 수 있는 정부3.0  
국민디자인단스러운 결과물이 아닌가  
생각해봅니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

김정미 (멀티에드 대표)  
디자인이라는 것이 단지 기능적인  
영역에 머물지 않고 정부3.0을 통해  
공공서비스에 접목되고, 삶 속에  
전방위적으로 스며든 점에 대해 깊은  
감사드립니다.

### 탐험대원 정책 수요자

황재모 (대구가톨릭대학교  
디지털디자인과 학생)  
공공정책에도 디자인이 필요하다는 것을  
깨닫게 해준 프로젝트였습니다. 정부3.0  
국민디자인단처럼 시민이 만들어나가는  
정책이 실제로 진행되면 좋겠습니다.

### 김소희 (주부)

대구 교통문제에 관심을 가지고  
시민으로서 다양한 의견의 목소리를  
낼 수 있고 들을 수 있어서 좋았습니다.  
좋은 아이디어들은 적극적으로  
반영되어 대구교통발전에 도움이 되면  
좋겠습니다.

최상진 (계명대학교 교통공학과 학생)  
정부3.0 국민디자인단을 통해 서로 다른  
의견들이 있다는 것과 의견들이 하나의  
대안으로 절충되는 과정과 참여를 통한  
국민디자인단의 의미를 발견할 수  
있었어요

김경만 (계명대학교 교통공학과 학생)  
전공과 관련된 주제여서 관심을 가질 수  
있었고, 국민이 정책 수립에 기여한다는  
취지가 가슴 설레었습니다. 이 주제로  
전문가들의 의견을 듣고 직접 조사도  
하고 개인적으로 많은 것을 배웠습니다.

이후일 (대구가톨릭대학교  
디지털디자인과 학생)  
아이디어 공모를 통해 뒤늦게 활동에  
참여하게 되었지만 대구시 교통서비스에  
대해 직접 개선안을 내고 의견이  
반영되는 것을 보고 뿌듯했습니다.

정미영 (계명대학교 석사과정)  
앞으로도 국민의 눈높이에서 유연한  
정부활동을 통해 국민이 살기 좋아지는  
더 좋은 정책들이 국민디자인단에서  
이어지길 기대해봅니다.

### 정책가이드 정책 공급자

전준홍 (대구시 교통정책과 주무관)  
담당자로서 생각하지 못했던 서비스의  
미흡한 부분에 대한 아이디어가 나와  
즉시 개선할 수 있어 좋았습니다. 또한,  
공무원과 소수의 전문가만 이 정책을  
만들어 나가는 것이 아니라 국민이 직접  
참여하여 정책을 만들어나가는 정부3.0  
국민디자인단 활동이 계속되었으면  
합니다.



# 청소년의, 청소년에 의한, 청소년을 위한



청소년 눈높이에 맞춘 '또래 맞춤형'  
해양문화재 전시 해설을 위한  
「주니어 도슨트(청소년 해설사) 양성과정」개선

체험형 전시 연계 콘텐츠로 해양문화재를 사랑하는  
미래 문화재 지킴이를 확보한다



좌) '07. 7. 27. 연합뉴스, 우) '마린해설사' 모집 홈페이지

## 수중발굴 문화재를 알리기 위한 「마린 해설사」 양성

바닷속에서 발견된 고려 시대 보물선, 주꾸미가 건져  
올린 고려청자에 대해 알고 있나요?

이런 재미있는 이야기를 가진 해양유물의  
발굴-보관-전시를 위해 35년 전 목표에는  
국립해양문화재연구소가 세워졌습니다.

그러나 개관 이후 국립해양문화재연구소를 방문하는  
관람객이 늘지 않아 문제가 되고 있습니다. 유물  
발굴 후 보존 처리까지의 긴 공백 기간으로 전시품에  
변화가 없고, 항상 같은 판박이 해설로 인해 다시 가고  
싶지 않은 곳이라는 인식이 생겼기 때문입니다.

이런 문제를 해결하기 위해 국립해양문화재연구소는  
지역 내에 '주니어 도슨트'(청소년 해설사)를  
양성한다는 계획을 세우고, 2015년 5월부터 「마린  
해설사」를 모집하기 시작했습니다.



'15. 5.~6. '도전! 마린해설사' 모집 및 선발  
'15. 6.~10. 해설사 양성 교육  
'15. 8.~10. 정부3.0 국민디자인단 활동  
'15. 11.~ 청소년 또래해설 서비스 지속

국립해양문화재연구소만의 특별한 주니어 도슨트 프로그램을 찾아서!



문화재청 정부3.0 국민디자인단의 탐험 과정

'주니어 도슨트'는 초/중학생의 청소년을 선발하여  
교육을 거친 후 직접 전시해설사로 활동하는 봉사  
제도입니다.

기존의 전시 해설들은 어른에게 맞추어져 있기 때문에  
나이가 어린 학생들이 이해하기가 매우 어렵다는 점을  
고려하여, '주니어 도슨트'로 활동하는 청소년들은  
어린이 관람객의 눈높이에 맞추어 전시 내용을 알기  
쉽게 설명해주고 있습니다.

사실 국내에서 '주니어 도슨트'를 운영하는 것은  
국립해양박물관이 처음이 아닙니다. 대전 서구에  
위치한 천연기념물센터에서는 이미 3기의 활동이  
있었고, 국립무형유산원에서도 2015년 5월부터  
운동을 시작했습니다.

연구 중심 전시기관의 '주니어 도슨트' 운영이 점차  
증가하는 흐름 속에서 국립해양문화재연구소는  
수중에서 발굴된 해양유물에 대한 전국 유일의 교육/  
전시 콘텐츠를 보유하고 있다는 강점을 살릴 수 있는  
특별한 '주니어 도슨트'를 운영하고자 하였습니다.

이런 바램을 담아 탄생된 문화재청 정부3.0  
국민디자인단은 국립해양문화재연구소에서 운영을  
시작한 「마린해설사」 제도를 다시 살펴보고 앞으로의  
개선 방향을 도출하는 자리를 가졌습니다.





정책 수요자 여정 단계별 터치포인트 분석도

## 「마린 해설사」에 대한 목소리

### "도슨트 스킬을 알려주는 프로그램인가요?"

학부모

### "그냥 그릇 같은 거 건지고, 깨진 그릇 붙이고..."

참여학생

### "체험은 재밌는데 수업은 공부라서 힘들어요."

참여학생

### "다 외어야 한다는 것이 무척 부담되고 힘들어요."

참여학생

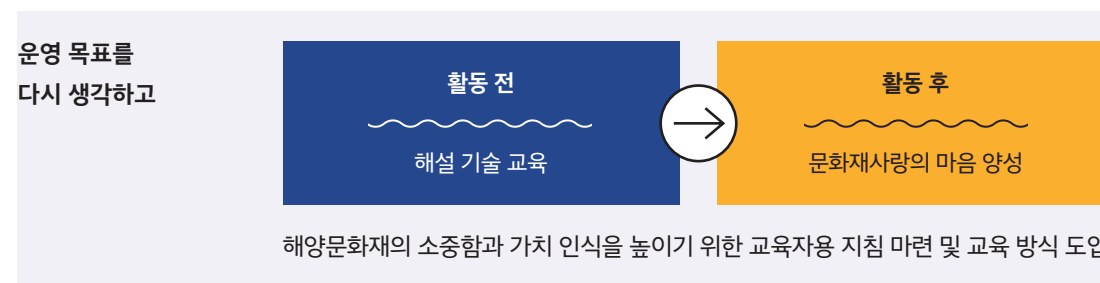
「마린 해설사」 참여자 중에는 해당 활동의 이유에 대해 정확히 인지하지 못한 상태에서 특별활동 점수를 위해 신청하거나, 단순히 전시해설 기술을 알려주는 교육과정이라고만 생각하는 청소년/학부모들이 있었습니다. 「마린 해설사」는 청소년들이 해양문화재에 대한 특별한 의미를 형성하고 문화재를 사랑하는 마음가짐 및 태도를 익혀 '미래의 문화재 지킴이'로 자리매김하도록 그 의미와 역할을 확대해야 합니다.

현재 운영되고 있는 「마린 해설사」는 프로그램 마지막 날 그동안 교육받았던 내용을 친구나 가족들 앞에서 직접 해설하는 것으로 마무리됩니다. 그러나 뜻깊은 이 시간이 참여학생에게는 큰 스트레스로 작용하고 있습니다. 발표자료 속 해양문화재에 대한 지식을 모두 외워서 여러 사람 앞에서 선다는 것은 절대 쉽지 않은 일이기 때문입니다.

「마린 해설사」가 즐겁고 재미있는 경험으로 관련된 모든 사람에게 기억되려면 지금보다 참여 학생들의 부담을 덜어주는 방향으로 프로그램이 개선되어야 합니다.

스킬보다는 과정에 집중,

어려운 지식 설명보다는 체험을 통한 자연스러운 경험 전달을!



### 참여 경험을 바꾸고

탐험 방식을 정하고 각각에 맞는 체험 프로그램으로 구성

상세 체험 내용이 전시 해설로 연계되는 통합적 교육으로 유도하여 참여자의 부담 최소화

강의 중심  
별도 해설 프로그램 새로 고안

단계별 체험 중심  
(승선-발굴-복원-전시 과정의 통합/연계)  
기 보유 전시·체험 콘텐츠 활용

해양문화재의 가치 바로 알기  
체험과 연결되는 교육

체험의 의미를 알게 하는 내용  
교육의 목적에 따라 개연성에 따른 교육과 체험의 순서 정하기

	교육PPT	워크시트	가이드북
승선	연구-문화재의 가치 찾기	문화재의 용도 추론 등	-
발굴	문화재에 대한 태도	발굴과정 기록과 연구	-
접합	외형복원 = 가치복원	구접합 전후 가치 비교	-
해설	-	스스로 작성할 수 있도록 키워드 제시	이미지 중심 콘텐츠

### 교육 도구를 제안하고

어렵고 딱딱한 형식의 서식문

흥미진진 탐험 패키지

청소년 눈높이에 맞는 재미있는 교육교재의 개발

각 과정이 이어져 참여자의 훌륭한 포트폴리오가 남도록 유도함

### 좋은 것은 함께 나누는

기관마다 교육 차별화

교류를 통한 시너지 효과

문화재청 기관별\* 기관: 국립무형유산원, 국립고궁박물관, 덕수궁석조전, 국립해양박물관

주니어 도슨트 간의 교류 정례화

자유학기제 도입에 따라 해양유물을 활용한 특성화된 진로 체험 프로그램 제공

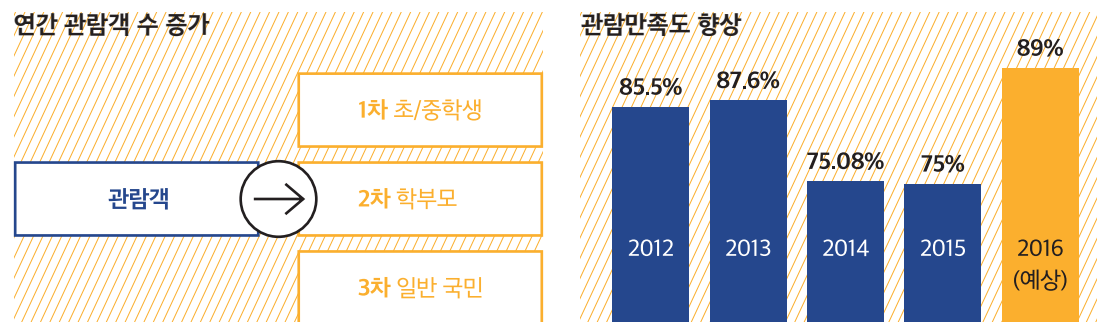
한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 「마린 해설사」 개선을 향한 예정된 움직임

### 정부3.0 국민디자인단의 제안 정책반영 및 실행 계획

'도전! 마린 해설사' 프로그램 개선	실행(예정)	'16	1~3월 교육과정 및 내용 전면 재설계 및 확정(TF 구성) 3~5월 교육교재 개발 및 제작(외부용역)															
신 '도전! 마린 해설사' 운영	실행(예정)	'16	5~12월 '모집-선발-교육-해설 투입-수료' 과정으로 진행															
청소년 해설사 양성교육 프로그램 확대 적용	실행(예정)	'16	5~12월 문화유산 유형별 자원 활용 가능한 타 지역 기관으로 확대 적용 <table><tr><th>기관명</th><th>교육자원</th><th>지역</th></tr><tr><td>1 국립고궁박물관</td><td>궁중유물, 왕실의 의례 및 생활 관련 문화재</td><td>서울</td></tr><tr><td>2 국립무형유산원</td><td>무형문화재 및 관련 유물</td><td>전주</td></tr><tr><td>3 대한제국역사관</td><td>덕수궁 석조전 및 대한제국 관련 유물</td><td>서울</td></tr><tr><td>4 천연기념물센터</td><td>자연 문화재 (동·식물, 명승, 동굴 등)</td><td>대전</td></tr></table> *1~3번 기관은 신규도입, 4번 기관은 기존 프로그램 보완	기관명	교육자원	지역	1 국립고궁박물관	궁중유물, 왕실의 의례 및 생활 관련 문화재	서울	2 국립무형유산원	무형문화재 및 관련 유물	전주	3 대한제국역사관	덕수궁 석조전 및 대한제국 관련 유물	서울	4 천연기념물센터	자연 문화재 (동·식물, 명승, 동굴 등)	대전
기관명	교육자원	지역																
1 국립고궁박물관	궁중유물, 왕실의 의례 및 생활 관련 문화재	서울																
2 국립무형유산원	무형문화재 및 관련 유물	전주																
3 대한제국역사관	덕수궁 석조전 및 대한제국 관련 유물	서울																
4 천연기념물센터	자연 문화재 (동·식물, 명승, 동굴 등)	대전																
		'17	지역별/종류별 청소년 해설사 양성 프로그램 운영 대상: 총 5개 기관															

## 제안된 아이디어가 적용된다면...



### 참여 학생들 자아발견 및 학습의욕/태도 고취



\*실제 대전 천기센터 도슨트 활동을 한 학생들의 교과학습 성과향상 사례가 다수 발견됨

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...



발굴/보존 체험 프로그램 및 마린해설사 해설 모습

### 탐험가이드 서비스디자이너

임지선 (서비스디자인연구소 소장)

학부모님, 선생님, 아이들, 해설사님, 해양문화재 발굴, 복원, 전시 전문가분들과 서비스디자이너 등 다양한 이해관계자 모두가 합심해서 만들어진 정책과 서비스가 어떻게 좋지 않을 수 있겠습니까? 이후에도 책임 있게 서비스 결과물로 완성되어 목표시는 물론 국민들에게 문화재를 사랑하는 마음가짐과 태도를 알리는 계기가 되었으면 합니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

윤리나 (학예사)

서비스과정을 꼼꼼히 살펴보니 이렇게 새로운 발견이 일어날 수 있다는 사실에 놀랍네요.

### 탐험대원 정책 수요자

김태균 (디자이너)

한 사람의 요구와 설득으로는 결코 해낼 수 없는 도슨트 프로그램의 본질 찾기는 이해관계자 모두의 참여가 있어 더 값진 것 같아요.

고윤혁 (목포여고 교사)

학생들에게 '즐거움이 큰 체험'이 될 것 같다는 기대가 됩니다.

김은영 (초등교사, 주니어 도슨트 학부모)

아이들에게 일방적인 교육을 제공하는 프로그램

정도로 생각했는데 정말 유익하고 즐거운 체험학습이 될 것 같네요

김주희 (주니어 도슨트 학부모 대표)

서비스디자인 방법으로 국민이 함께 정책에 도움이 될 수 있다는 사실이 신기하고 놀라워요.

김경희 (국립해양문화재연구소 자원봉사해설사)  
이런 방식으로 성인 해설사를 위한 프로그램도 만들어졌으면 좋겠네요.

### 정책가이드 정책 공급자

박예리 (국립해양문화재연구소 학예연구사)

매번 정말 기대되는 여정이었습니다.

서현주 (국립해양문화재연구소 연구원)

늘 무엇을 어떻게 더 해야 하는지 몰라서 고민했는데, 이제 고객입장에서 무엇을 어떻게 고민해야 하는지 깨달았어요.

이수정 (국립해양문화재연구소 학예연구사)

문화재청은 매우 다양한 교육 콘텐츠를 가지고 있음에도 행정적인 관리만 해왔습니다. 이번 정부3.0 국민디자인단은 그런 관행을 완전히 바꿀 수 있는 계기였습니다. 내년에 해양문화재연구소가 어떻게 국민들에게 다가와 있을지 정말 기대되네요.



# 소외된 이웃 없이 함께 보살피는 따뜻한 '복지마을'

부산광역시

마을복지활동의 거점센터인  
'복지사랑방'을 중심으로 사회안전망 구축

주민 개개인의 기본적인 삶이 보장되고 마을 전체의 삶의 질이 향상되는 따뜻한 복지마을



국가적 고민인 복지사각지대 ©한국경제

## 도심 속 오지마을인 부산 괘법동 주민들의 삶을 들여다봅니다

부산 사상구의 백양산 자락에 자리 잡은 괘법동은 인구가 2,330명으로 '50년~'60년대부터 도시 빈민이 하나둘씩 모여 터를 잡은 자그마한 철길마을입니다. 낮은 주거 월세로 1인 단독 노인과 장애인 등 사회적 취약계층이 다수 거주하고 있는 이곳은 마을을 가로지르는 경부선 철도로 인해 오랫동안 개발에서 제외되어 왔는데요. 이렇게 생활환경이 열악한 탓에 주민들의 삶의 만족도는 낮고, 빈곤율은 점점 높아만 가고 있습니다. 도심 속 외딴 섬과 같이 고립된 작은 마을에서 주민들의 삶의 질을 높여줄 수 있는 복지는

무엇일까요? 현재 지원되고 있는 공공복지제도는 먼저 신청한 사람에게 혜택을 제공하고 부양의무자 기준 등 맞춰야 하는 조건들과 전달체계 및 지원제도의 한계로 지원이 필요함에도 받지 못하는 세대가 다수 존재할 수 있습니다. 부산광역시는 괘법동 마을의 복지의 손길이 닿지 않은 사각지대를 없애고 따뜻함을 전할 수 있는 복지 해법을 찾기 위해 주민들과 함께 현장으로 가 보았습니다.



## 가가호호, 주민들이 들려주는 우리마을 복지실태

정부3.0 국민디자인단은 주민과 함께 복지마을을 운영하기 전 집집마다 주민들을 방문하여 마을에서 불편한 점과 시급히 해결해야 할 문제가 무엇인지 이야기를 들어보았습니다.

발견하기 1. Discover	정의하기 2. Define	발전하기 3. Develop	전달하기 4. Deliver
 <ul style="list-style-type: none"> <li>지역실태조사</li> <li>주민욕구조사</li> <li>Focus 그룹 인터뷰</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>워크숍</li> <li>팀 미팅(2회)</li> <li>타 기관 벤치마킹</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>팀 미팅(7회): 복지마을 종합운영계획 수립, 프로그램 설계, 재능기부자 발굴</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>팀 미팅(수시)</li> <li>이해관계자 협의</li> <li>핵심주민 워크숍(2회): 실천전략 수립</li> </ul>

부산광역시 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정

"어르신들 보면  
안타까운 때가 많은데,  
어떻게 도움 방법이 없을까요?"

괘법동은 주민 중 노인 거주자의 비율이 특히 높지만 이들을 위한 마을의 배려는 아직 부족한 상황입니다. 마땅히 쉼만한 공간은 존재하지 않아 골목에 웅기종기 앉아서 시간을 보내는 어르신들, 또 폐지를 모으며 어렵게 삶을 꾸려나가고 있는 노인분들을 보면 안타깝지만 어떤 식으로 도울 수 있는지도, 또 방법을 몰라 섣뎡 나서기도 어려워 고민만 늘어갑니다.

"교통도 불편하고  
주변에 시설이 없어  
어딜 가려면 마음먹고 가야 해요."

복지관이나 편의시설을 가고 싶어도 마을에서 멀리 떨어져 있어 한 번 나가는 것이 쉬운 일이 아닙니다. 그것뿐인가요? 마을까지 들어오는 버스가 없어 출퇴근하는 것도 너무 불편합니다. 어딜 가든 마음 편히 움직일 수 있으면 좋겠습니다.

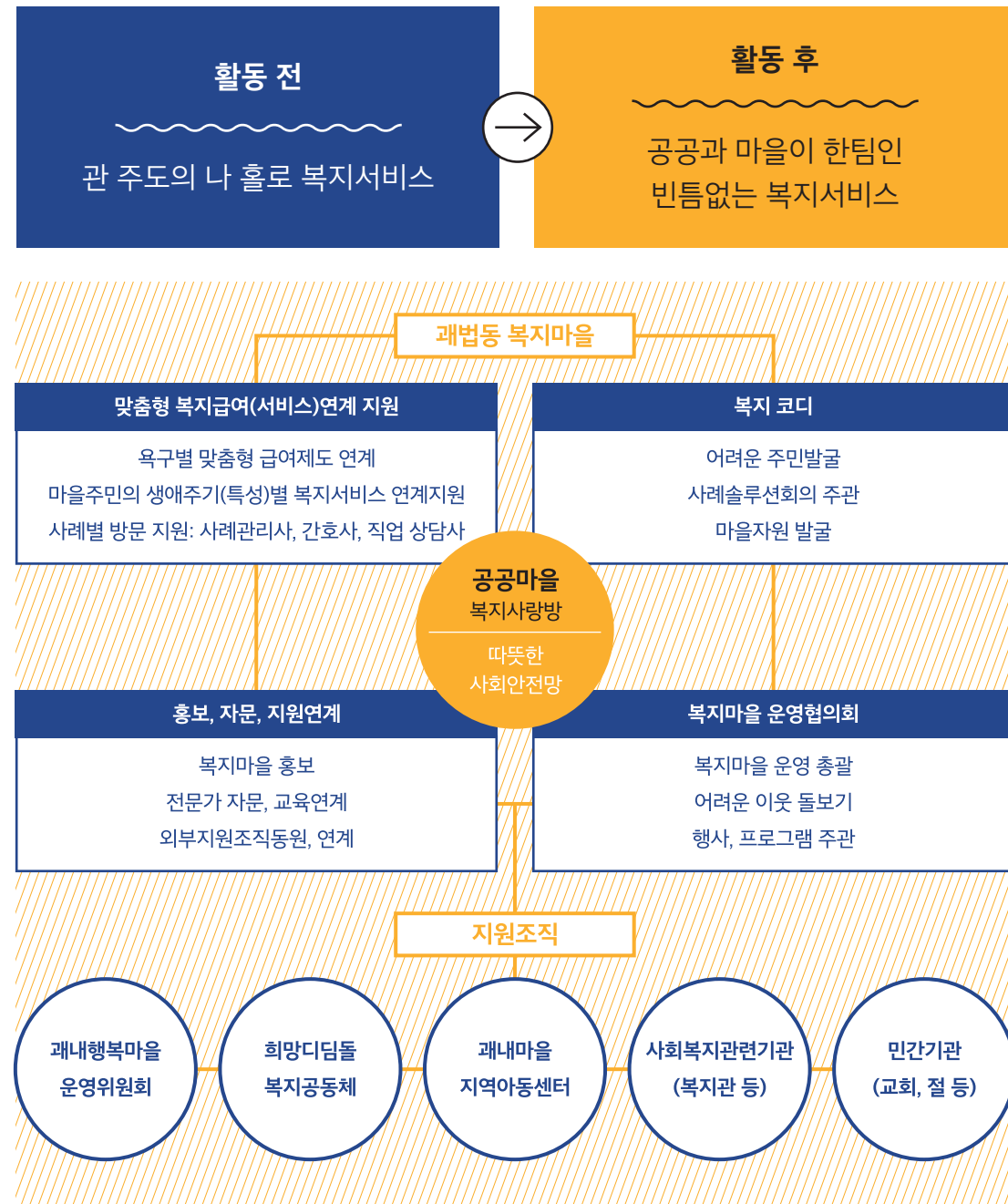
"마을 공터가  
쓰레기 냄새로 지독해요!"

마을 주변 공터는 사람들이 양심 없이 아무렇게나 버린 쓰레기들로 가득합니다. 그대로 방치되어 악취도 나고 불결하게까지 느껴져 그 주변은 가기가 꺼려집니다. 우리 마을, 이래도 정말 살 만한 건가요?



## '복지사랑방'을 중심으로 공공과 마을이 한팀이 되어 마을의 복지를 책임집니다

정부3.0 국민디자인단은 정부의 복지서비스로부터 소외되었던 과법동의 틈새계층과 어려운 주민들을 꼼꼼히 챙기는 방법으로 마을공동체를 활용한 복지지원체계를 생각했습니다.



## 복지 사각지대를 없애는 앞으로의 노력

정부3.0 국민디자인단 활동에서 제안된 정책아이디어 중 마을청소, 꽃밭 가꾸기, 어려운 이웃 찾아보기 등 동네주민들이 바로 할 수 있는 일들은 구청의 도움을 받아 월별 계획을 수립하여 실행하였습니다. 마을 쉼터 조성은 마을에 있던 빈집을 찾고 집주인의 허가를 받아 재능봉사자들과 함께 리모델링을 거쳐 주민소통의 공간 및 어른 쉼터로 활용하였습니다. 더불어 이곳을 기점으로 주민들과 함께 마을 나눔 행사를 꾸준히 진행하였으며 앞으로도 월 1회 마을자치회의 실시, 공동체 프로그램 발굴·운영, 마을을 위한 봉사활동 진행 등 주민들이 참여할 기회를 늘려 주민공동체조직을 활성화할 예정입니다.

### 정부3.0 국민디자인단의 제안 정책반영 및 실행 계획

아프고 소외된 이웃을 찾아내어 나누고 돌보기	'15	2월~3월 주민욕구 및 생활실태조사 4월~6월 열악한 주거환경에 있는 주민 집수리 재능봉사 연계, 「어려운 이웃 돌아보기 체험의 날」 진행으로 마을 내 소외된 이웃 찾아 나눔 실천하기 진행	
	'16	1월~ 소외계층을 위한 나눔 밥상 운영 2월~ 젊은 마을주민이 손 마사지 기술을 배워 혼자 사시는 어르신께 안부 봉사하기 하반기 비행청소년, 결손아동에게 따뜻한 밥해서 먹이기	
모여서 함께 소통하고 쉴 수 있는 공간 '복지마을 사랑방' 만들기	'15	7월 마을 내 빈집 물색, 집수리 재능봉사와 재료비 등 수리비 지원이 가능한 후원기관 발굴 8월 빈집 주인과 사용 협의, 임대차계약체결 9월 마을주민, 후원기관 회원, 주민센터 및 구청 담당부서가 합심하여 마을 쉼터 리모델링 작업 진행 9월 지역 정치인, 지역 주요인사, 마을주민, 후원자 초청하여 마을 쉼터 "개소식" 실시 9월 이후 「복지마을 사랑방」이라 명명하여 마을공동체 활동의 거점센터이자 소통의 공간으로 사용	
	'16	11월 마을버스 노선 증설을 위해 마을주민들 서명을 받아 관련 부서에 요청 10월 보건소 "출동건강팀" 파견 요청(매월 1회)	
주민들이 활발하게 공동체 활동에 동참하여 더불어 사는 재미를 느낄 수 있는 마을 구축	'15	9월 공동 텃밭 가꾸기 프로그램 시작	
	'16	매월 1회 동네 웨프가 운영하는 "한술밥 데이" 실시 "나눔 냉장고" 설치하여 각 가정에서 남은 식재료 서로 나누어 먹기	

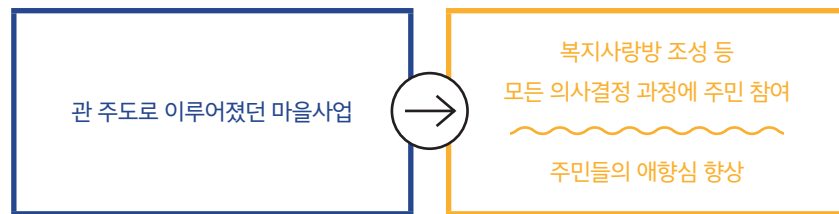
## 제안된 아이디어가 적용된다면...



좌) 주민 손으로 만들어진 복지사랑방 개소식, 우) 티브로드 부산본부 보도영상

## "나눔, 돌봄, 상생이 깃든 따뜻한 마을"

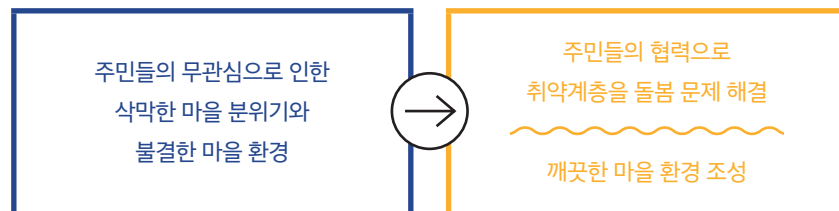
마을에 대한 관심과 참여가 이어지고



더 이상 어려운 이웃이 소외되지 않게



점점 튼튼해지는 마을공동체



## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

탐험가이드 서비스디자이너

김혜정 (반송희망세상 대표)  
관에서 주도적으로 이런  
국민참여방식으로 사업조성 기획을  
했다니 상당히 고무적입니다. 주민을  
위한 행정이기에 주민의 적극적인 참여  
여부가 성공의 관건이 될 것입니다.

탐험대원 정책 수요자

권맹오 (복지마을 운영협의회장)  
지금까지는 정부에서 만들어 주는  
정책에 이끌려가기만 했는데 우리가  
직접 구상해서 실천해보니 사는 재미가  
느껴집니다.

홍수정 (복지마을운영협의회 사무국장)  
우리가 주도적으로 마을을 위해 뭔가를  
할 수 있다고 생각하니 뿌듯하고 보람이  
느껴집니다.

정미정 (주민/9통 거주)

제 아이디어가 우리 마을에 도움이  
된다고 하니 참 의미 있는 일인 것  
같아요.

하정화 (주민/1통 거주)

처음에는 반신반의하면서 마지못해  
참여하게 되었지만 막상 참여하니 제가  
마을을 위해 뭔가 큰일을 하고 있는  
것처럼 보람이 느껴져요.

박원태 (주민/2통 거주)

이번에도 구태의연한 정책이 하나  
들어오는구나 하고 별 관심이 없었는데  
단계 단계마다 주민의 의사를  
반영하면서 진행하니 정말 신뢰가 가는  
것 같아요.

정책가이드 정책 공급자

김영숙 (부산시 복지정책과 주무관)  
지금까지 모든 정책을 주민을 위해  
기획하였지만 정작 주민의 의견은  
제대로 반영하지 못하였던 것 같습니다.  
진정한 수요자 중심의 의미를 느낄 수  
있었던 것 같습니다.

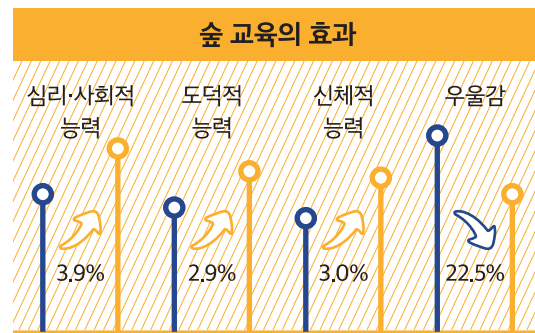




# 애들아, 숲으로 가자

## 청소년 대상의 산림교육 활성화 방법 마련

더 많은 청소년들에게 산림교육 혜택을 제공한다



좌) 산림교육 현장 모습, 우) 산림교육의 효과

### 숲의 우수한 교육효과에도 청소년의 약 8%만 산림교육 체험

대한민국 국토의 64%가 산림으로 채워져 있는 만큼 국민의 삶 속에 숲은 늘 가까운 곳에서 다채로운 모습으로 존재해왔습니다.

숲은 국민에게 지적·신체적 향상과 사회·정서적 안정이라는 좋은 영향을 주고 있지만 안타깝게도 그동안에는 그 사실이 큰 조명을 받지 못했습니다. 그러나 2012년 '산림교육의 활성화에 대한 법률'이 마련되면서 숲을 바라보는 시선에 변화가 생겼습니다.

이에 산림청에서는 숲이 하나의 교육자원으로써 자리매김하는 것을 목표로 여러 해에 걸쳐 전국의 국립·공립·사립 자연휴양림, 수목원, 산림욕장, 산림박물관, 도시숲 등에 교육 인프라를 조성하는 한편 산림교육전문가 양성을 통해 총 7,000명 이상의 전문가를 배출해왔습니다.

그 결과 매년 산림교육 수강생이 증가하고 있고, 교육만족도 또한 높아 재참여를 원하는 청소년 수강생들이 92%나 되는 것으로 조사되고 있습니다.

'12	'13	'14
1,537천명	1,705천명	1,806천명

산림교육 수강생 변화



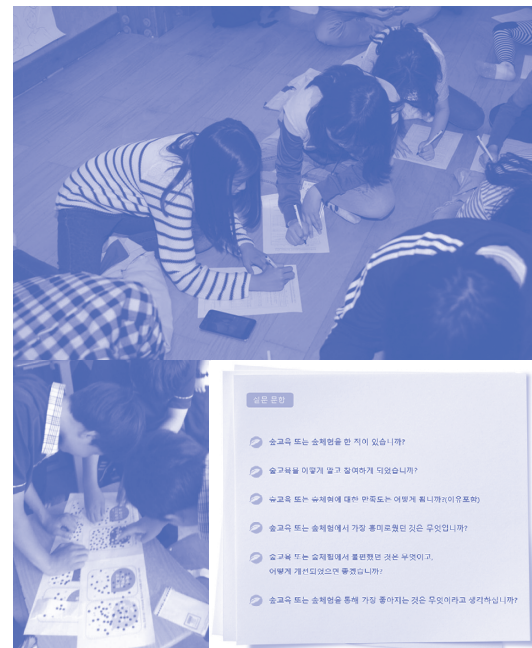
'12. 07. 산림교육의 활성화에 관한 법률 마련  
'14. 01. 산림교육문화과 신설

하지만 아직 많은 국민에게 산림교육의 존재가 알려지지 못한 상태입니다. 일반 국민을 대상으로 진행된 설문조사를 보면 65.7%가 '산림교육에 대해 모른다'고 답하고 있기 때문입니다. 이것은 산림청에 큰 고민거리가 되고 있었습니다

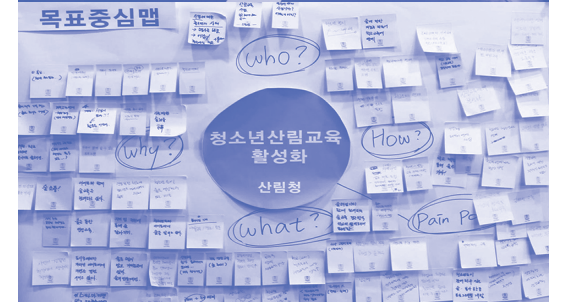
### '산림교육 활성화'를 목표로 국민디자인단 활동 시작

산림청은 산림교육의 활성화방안에 대한 국민들의 의견이 필요한 시점이라 판단하고 국민디자인단을 모집하였습니다.

산림청 정부3.0 국민디자인단은 먼저 강원 횡성의 숲체험원을 방문한 '숲사랑소년단'과 인천 숲학교의 참여 청소년을 만나 설문과 인터뷰를 통해 산림교육에 대한 이야기를 들었습니다.



청소년 대상으로 진행된 조사 과정



산림청 정부3.0 국민디자인단 활동 모습

이를 통해 관련된 이슈들을 정리된 후에는 여러 번의 워크숍을 통해 산림교육 활성화를 위해 무엇이 필요하고 무엇을 할 수 있을지에 대한 아이디어를 함께 논의하였습니다.

특히 정부3.0 국민디자인단 중 청소년 탐험대원들의 활동이 무척 두드러졌는데, 1차 정책수요자인 또래친구들을 대상으로 조사를 진행하고 참신한 아이디어를 직접 제안하는 모습이 국민디자인단에게 깊은 인상을 주었습니다.

KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 숲 교육에 대한 국민의 한마디

"산림교육이 뭔지 몰라요.  
힘들고 짜증 날 것 같아서 싫어요."

(산림교육 경험이 없는) 청소년

정부3.0 국민디자인단은 산림교육에 대한 청소년들의 인식에 대해 주목하게 되었습니다.

청소년들은 '산림교육'이라는 명칭과 신청서만으로 그에 대한 이미지를 결정하고 있었습니다. 흥미롭게도 산림교육 경험이 없거나 생활 속에서 자연과의 접촉이 적은 청소년일수록 산림교육에 대해 더 부정적인 이미지를 갖게 된다는 것을 발견하게 되었습니다.

그래서 청소년의 산림교육 참여도를 높이려면 먼저 숲에 대한 이해와 호의적 이미지를 높이는 접점을 개발하여 참여를 향한 의지를 높여주어야 합니다.

"만약 학교에서도 한다면...  
친한 친구와 같이 간다면...  
산림교육을 받고 싶어요."

(산림교육 경험이 없는) 청소년

현재 산림교육은 주로 유아/초등학교 저학년 중심으로 당일에서 길게는 1박 2일까지 짧은 시간 안에 진행되는 일회성 활동이 대부분입니다. 비슷한 교육의 반복은 재미를 중요시하는 청소년들에게 지속적인 흥미를 일으키기가 힘듭니다.

청소년들마다 성격이 모두 다르듯이 청소년들이 처한 다양한 환경과 상황을 고려하여 산림교육도 다양화되고 세분화되어야 합니다.

"산림교육에 관련된 정보는  
어디서 찾아야 하나요?"

학부모

학교나 학부모들은 학교 밖 교육활동은 프로그램 검색부터 선택, 신청까지 직접 하나하나 신경을 써야 하기 때문에 정보에 무척 예민합니다.

학교 밖 교육활동의 하나인 산림교육의 경우 정보들이 운영기관마다 산재되어 있고 인터넷 검색도 쉽지 않습니다. 때문에 산림청과 소속기관으로 학교·단체의 문의전화가 항상 빗발치고 있습니다.

이들이 필요로 하는 정보를 더 쉽고 편하게 찾을 방법을 제공해준다면 산림교육의 활성화에 큰 도움이 될 것입니다.

## 청소년이 숲으로 향하게 하는 정부3.0 국민디자인단의 제안

첫인상을 바꾸고



경험을 바꾸고



접근이 쉬운



한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION  
산림교육 포털 디자인 예시

## 산림청의 실행 계획

### 정부3.0 국민디자인단의 제안 정책 반영 및 실행 계획

홍보 강화	실행(계속)	'15	동영상, 캐릭터 등 홍보기반 구축 가족체험, 학부모 참관 숲교육
	(예정)	'16	홍보자료의 적극 활용(교육기관 등) 타겟 그룹별 홍보
		'17	홍보자료의 적극 활용(교육기관 등) 체험 기회 확대
프로그램 다양화	실행(계속)	'15	프로그램 인증(18 ~ 50개) 전통놀이 연계 프로그램 등 개발
		'16	장기형·대상별 프로그램 인증 확대 교육기관 공유
		'17	산림교육 프로그램 100개 인증 응용 프로그램 개발
부처 간 연계	실행(계속)	'15	부처 간 업무협약 확대(법무부 등)
	(예정)	'16	협업 프로젝트 지속 실행
		'17	교육제도, 청소년 정책과의 연계 추진
정보접근성 강화	실행(계속)	'15	산림교육정보시스템(포탈) 구축/운영
	실행(예정)	'16	산림교육정보시스템(포탈) 고도화 청소년, 교육 관련 시스템 연계/활용
		'17	모바일 서비스 제공, 교육신청 기능 탑재

## 제안된 아이디어가 적용된다면...

### 산림교육 국민인지도 향상, 맞춤형 산림교육서비스 제공

수혜대상 확대	계속적인 제도연계와 협업으로
정보접근 속도 단축	신뢰할 수 있는 정보를 온라인에서 통합 제공하여
국민 편의 증진	산림교육 관련 검색/신청/피드백 관리를 한 곳에서 일괄처리 가능

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

최미경 (서울종합예술학교 교수)  
산림교육에 참여하고 싶은 국민의  
적극적인 수요를 찾고, 정책을 다시 보는  
기회가 되어 뿌듯합니다. 아이디어에서  
끝나지 않고, 실제 정책에 반영되길  
소망합니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

강현실 (생태연구회 이사)  
하시연 (국립산림과학원 연구사)  
산림교육은 우리 사회를 위해 꼭  
필요한 교육이라는 생각을 했어요.  
청소년들에게 어필할 수 있는 브랜드를  
만들고 컬러와 캐릭터를 개발했는데,  
꼭 실현되길 바랍니다.

### 탐험대원 정책 수요자

김수연 (디자이너, 학부모)  
산림교육이 꼭 필요하지만 접근하기가  
너무 힘들다고 생각했어요. 학교  
공교육에 수용되거나, 홈페이지를 통한  
신청, 인증을 산림청에서 관리해준다면  
더없이 믿음이 갈 것 같아요.

김은숙 (인천대 교육대학원 겸임교수)  
활동을 통해 자유로운 숲 활동이  
청소년에게 긍정적인 영향을 미친다는  
생각이 들었어요. 산림청과 교육기관이  
힘을 합친다면 보다 활발한 숲 교육이  
이루어질 것으로 생각돼요.

조원복 (숲해설가)  
숲 해설가가 활동할 곳이 필요하고,  
숲을 방문하는 학생들을 위해 다양한  
교육 프로그램이 마련될 필요가 있다고  
생각합니다.

### 청소년 탐험대원 청소년 정책 수요자

박현 (신천중학교 1학년 학생)  
숲 교육에 대한 아이디어를 내면서 점점  
산림교육에 대한 관심이 생겼어요. 학교  
친구들과 함께 숲 교육을 받을 것을  
생각하면 정말 기대돼요.

박시은 (서울송전초등학교 6학년 학생)  
처음엔 교육이라는 말에 귀찮고, 싫다고  
했지만 친구들과 워크숍을 하며 숲에서  
하고 싶은 것들을 토론했더니 하고 싶은  
것이 많아졌어요. 캠핑, 자연탐구 등 숲에  
가고 싶어요.

안우민 (신도림초등학교 4학년 학생)  
친구, 가족들과 숲에 가서 놀고 싶어요.  
재미있을 것 같고, 다녀오면 공부도 더 잘  
될 것 같아요. 우리학교에도 '이동숲차'가  
오면 좋겠어요.

### 정책가이드 정책 공급자

이원희 (산림청 산림교육문화과 사무관)  
내부적인 정책 추진 과정에서 잘  
인지하지 못했던 외부 홍보에 대한  
중요성을 깨달을 수 있었고, 향후 이에  
대한 보완 할 필요성을 느꼈습니다.



# 주민센터에서 한 번에 신청하는 에너지 복지요금!



어렵고 복잡한 신청절차는 그만!  
가까운 곳에서 쉽게 신청하는 에너지 복지요금

에너지복지, 꼭 필요한 모든 국민에게 요금 혜택 제공

"밤에 매트 깔아 놓고  
이불 꼭 뒤집어쓰고 자야지 뭐.  
단 방법이 있습니까?"  
이○○(77세)

178만 가구

30%



## 시린 겨울을 나는 에너지 빈곤층

해마다 겨울이 되면 이불, 전기장판, 연탄만으로 추위와 맞서는 사람들이 있습니다. 소득의 상당부분을 난방비로 지출하는 에너지 빈곤층의 이야기입니다. 정확히 말하면 이들은 4인 가족을 기준으로 월 소득 211만원 이하이면서 소득의 10% 이상을 연료구입에 쓰는 가구를 말합니다. 보건사회연구원, 에너지 경제연구원의 보고서에 따르면 우리나라의 에너지 빈곤층이 178만 가구에 달하며, 소득 1분위 가구는 4년간 평균 소득의 30% 이상을 에너지 비용으로 지출하고 있다고 합니다. 요금증가율이 안정적인 전기에너지 요금이라도 소득이 적어 단돈 49,000원을 내지 못해 단전된 어느 저소득층 가구의 사례처럼 이들에게는 겨울 난방비로 드는 몇 만원의 금액도 큰

부담으로 작용하고 있습니다.

이렇게 요금부담 경감이 필요한 사회적 배려대상자들을 위해 산업통상자원부는 지역난방 사용자가 최소한의 에너지 사용을 보장받을 수 있도록 지원자격에 따라 지역난방열 요금 부담의 일부를 감면, 지원하는 제도를 시행하고 있습니다. '06년부터 시작한 이래, '13년말을 기준으로 지역난방 15개 사업자에게 89억원이 지원되었습니다.



수요자 및 전문가 인터뷰/관찰 (회의 6회 + 인터뷰 4회)		아이디어 (회의 1회+정리 3회)	
문헌조사	심층인터뷰/관찰	문헌조사	아이디어
에너지경제연구원 한국지역난방공사 산업통상자원부 보건복지부 KBS 논문: 에너지기본권	기초생활수급자 차상위계층 주민센터 복지요양시설	대구성서6단지 관리사무소 주민센터 복지담당 복지상담사	주민센터 통합신청서 전화ARS 이용 ATM기기 이용 의사 상담시간 활용 에너지 가계부 지역Cable 채널 에너지 카드 가상계좌

산업통상자원부 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정

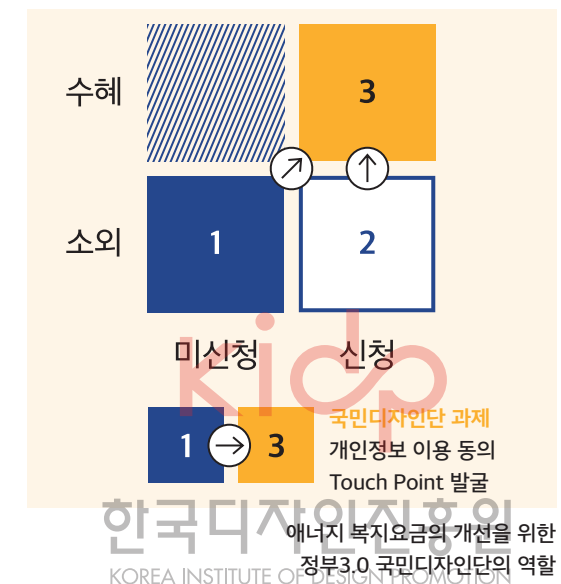
## 자격이 되어도 번거로운 절차로 받기 어려운 지원제도

그러나 해당 지원을 받기 위해서는 대상자가 직접 온라인, 팩스, 전화, 방문 신청을 해야 하는데요. 저소득층 및 사회적 배려대상자들에게 온라인 신청 등 기존신청 방법들에 대한 접근이 쉽지 않아 대상자이면서도 지원을 못 받고 있는 에너지 복지사각지대에 놓여있었습니다. 따라서 매년 지속적인 홍보에도 불구하고, 지역난방 에너지복지 지원제도 시행여부에 대해 수혜자들은 잘 인지하지 못하는 실정이었습니다.

이번 'One-Stop 에너지복지요금'을 위한 정부3.0 국민디자인단 활동은 사회적 배려대상자의 생활방식을 파악하는 것과 그들의 필요에 맞는 복지 서비스 전달방식을 디자인하는 것을 가장 중요한 과업으로 생각하였습니다. 문헌조사를 통해 에너지복지제도를 이해하고 수혜대상자들의 생활패턴과 사고방식을 파악하기 위해 사회적 배려대상자와의 심층 인터뷰를 시작으로

서비스디자인 프로젝트를 진행하였습니다.

이러한 탐험 과정 속에서 정부3.0 국민디자인단은 지원신청을 하지 못해 소외되었던 대상자가 별도의 신청 없이도 에너지 복지요금의 혜택을 누릴 수 있게 하는 방법을 찾는 것을 목표로 하였습니다.



한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION  
에너지 복지요금의 개선을 위한  
정부3.0 국민디자인단의 역할



수혜 당사자들이 혜택을 받지 못하고 있는 근본적인 이유

국민디자인단은 수혜자들이 일상에서 자주 접하는 생활접점들을 발굴하기 위해서 직접 목소리를 들어보았습니다. 대부분 수혜자들은 고령자들로 이분들은 여가를 주로 TV 시청에 할애하고 있으며, 정기적인 은행업무나 주민센터가 주요 생활 접점임을 알 수 있었습니다.

"제도가 있는 줄 몰랐는데...  
알아도 우리는 인터넷 못해요."

국민디자인단 탐험 결과, 수혜대상자들은 무엇보다 혜택에 대한 정보를 몰라 신청하지 못하는 경우가 많다는 것을 알 수 있었습니다. 특히 고령이신 분들이 많았기 때문에 정책혜택을 받기 위해 필요한 기본적인 인터넷 접근 등이 어려운 상태였습니다. 기존 정책 서비스는 수혜 대상자가 직접 지역난방공사 홈페이지 등으로 신청하게 되어 있었습니다. 그에 따라 수혜 대상자들은 이러한 혜택이 있는 줄도 모를 뿐만 아니라 알고 있다고 해도 신청방법이 인터넷이나 팩스 등을 사용해야 해서 어려움을 호소했습니다.

"자동으로 다 되는 줄 알았어요.  
신청서 양식도 모두 달라서 어려워요."

또한, 주민센터에서 '15. 4. 1.부터 전기, 도시가스 통합 신청을 일괄적으로 시행해오고 있었지만 지역난방 에너지복지요금 혜택을 받기 위해서는 별도의 신청이 필요하고, 신청서 양식도 통합되어 있지 않아 이용자들의 불편이 컸습니다.

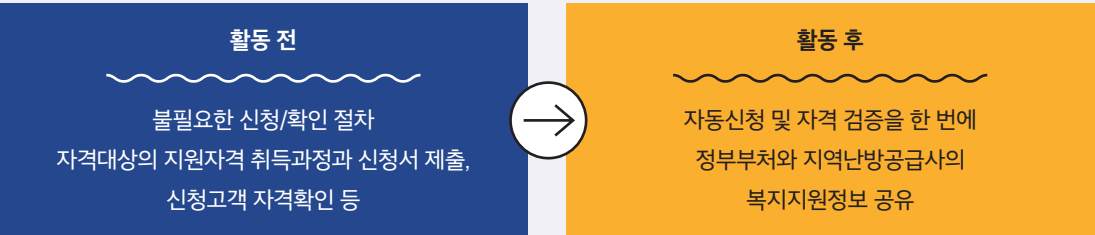
"매월 20일이면 오전 7시부터  
은행 ATM기기 앞에 줄 서 있어요."

고령자 비율이 높은 수혜 대상자들은 신체적으로도 제약을 겪고 있었습니다. 따라서 이분들이 일상생활에서 에너지 복지 혜택을 받기 위해 접촉 가능한 접점을 파악하는 일이 시급했습니다. 다행히 수혜자들은 매월 정부에서 지급되는 수당을 받기 위해 정기적으로 은행을 방문하였고, 시간 대부분을 TV 시청을 하는데 보내며, 이를 통해 중요한 정보를 받고 있었습니다. 또한 외부와 소통 수단으로 전화가 중요한 역할을 하고 있어 대부분 대상자가 아직도 아날로그 매체에 익숙한 것을 알 수 있었습니다.

기존 정책을 보완하고 새로운 아이디어를 추가했습니다

① 보완

맞춤형 에너지복지 지원 서비스

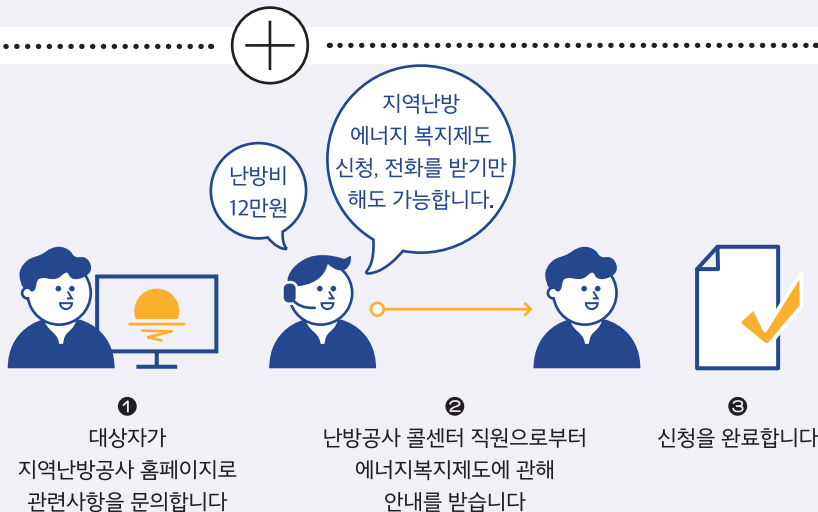


\*복지지원정보 공유를 위해서는 개인정보 활용에 대한 법적 근거 필요

② 새로운 제안

에너지 지원서비스 강화

지원대상자 전화인증  
서비스 도입  
사회적 배려 대상자의  
간편하고 빠른 에너지복지  
지원신청이 가능하며,  
개인정보보호 기능 강화 및  
신뢰도, 편의성 확보



에너지복지 지원제도 안내 및 홍보 방안 강화

사회적 배려 대상자의 생활 형태에 따른 생활 체감형 에너지복지 지원제도 안내 및 홍보 방안 검토  
ATM기, 지역 케이블방송을 활용한 에너지복지 정보제공 및 홍보 강화



ATM 홍보화면 프로토타입 예시



케이블 TV 광고 프로토타입 예시

## 제안된 아이디어가 적용된다면...

복지사각지대 Zero화 도전	에너지복지 지원 확대를 통한 복지사각지대 해소 및 에너지기본권 보장 지원 대상을 찾아가는 맞춤형 에너지복지 지원으로 지원 확대 정보 부재, 신청 절차상의 문제로 소외된 복지사각지대 Zero 화
대상자라면 신청 없이도 무조건 지원	행정 간소화로 국민편익 증대 별도의 신청 없이도 지원 자격 취득, 변경에 따라 지원대상자 전원에게 지원 자격 변경에 따른 신청·지원 One-Stop, 지원대상자 DB화 등 시스템 구축을 통한 자격검증 간소화 등 행정 간소화
에너지복지 지원 확대로 국민 행복 증가	공유·협력·소통으로 이루는 에너지복지지원 확대 공유 복지부 행복e음 등 정부 복지정보 공유 및 활용 협력 정부기관과 에너지 공급사의 지속적 협업 자격취득 및 상실, 전출입, 자격변경에 따른 중복 및 누락지원 방지 소통 국민 참여방식의 정책설계 및 집행과정 개선

## 산업통상자원부의 향후 실행 계획

### 정부3.0 국민디자인단의 제안 정책반영 및 실행계획

맞춤형 에너지복지 지원서비스 제공	'15	'행복e음'시스템 등록 정보 연계를 위해 부처(산업부·복지부) 협의 *15년 내 '행복e음' 연계토록 지속 협의 개별기관 내 에너지복지 지원 자격검증 시스템 구축 완료('15. 6.)
	'16	정부 복지정보망 연계시스템 구축을 통한 「One-Stop 에너지복지」 제공 → 에너지복지(요금감면) 지원 통합시스템 구축(~'16. 5.)
	'17	에너지복지지원 통합시스템 운영을 통한 「One-Stop 에너지복지 요금」 → 제도 지속 운영 및 고도화('17.~)
에너지복지지원	'15	편의성과 접근성이 높은 전화인증 서비스 활용 → 이용자의 민감한 개인정보 입력 없이 실명확인·본인확인 가능한 '주민등록번호 대체 전화인증 서비스' 도입 검토(~'15. 11.)
	'15	'주민등록번호 대체 전화인증 서비스' 시스템 구축(~'16. 5.)

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

유병철 ((주)유앤드림스 대표)

이번 정부3.0 국민디자인단 과제에 서비스디자이너로 참여하면서, 정부에서 정책수요자들에게 다가가려고 진심으로 노력하고 있다는 것을 다시 한 번 확인했습니다. 한편, 이러한 행정자치부와 각 부처의 적극적인 노력에도 불구하고 아직 서비스의 직접 대상이 되는 국민은 여전히 많은 불편을 느끼고 있다는 것 또한 확인했습니다. 이번 활동을 계기로 각 부처, 산하기관, 일선 담당 공무원 모두가 힘을 합쳐 더욱 국민들에게 다가가는 정부3.0의 취지를 잘 살려 나갔으면 합니다. 그리고 함께한 정부3.0 국민디자인단 개개인의 열정이 담긴 노력과 정성에 진심으로 감동하였습니다. 이러한 소중한 자원들을 앞으로도 계속 활용하여 더 많은 목소리가 국민들을 위한 정책으로 구체화 되었으면 좋겠습니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

서임경 (한국지역난방공사 차장)

서비스디자이너가 공공분야의 요구를 새로운 관점에서 접근할 수 있는 중요한 수단으로 활용되어 에너지복지 분야의 체계적인 정책디자인 추진이 국민 중심의 가치창출이 될 수 있는 계기가 되었으면 합니다.

### 탐험대원 정책 수요자

김승준 ((주)세화하이테크 매니저)

대한민국 국민의 입장에서 전해진 작은 목소리가 국가정책수립에 조금이나마 일조할 수 있었다는 점에서 흥미로운 경험이었습니다. 그리고 나와는 전혀 상관이 없는 세상사로 생각한, 그리고 관심을 가지지 않았던 공공정책분야에 눈을 돌리는 계기가 되었습니다. 디자인씽킹으로 따뜻하고 부드러운 수요자 관점의 공공정책 아이디어들이 더욱 많이 만들어지고 실질적으로 반영되어, 삭막하고 차가워진 우리나라 현실에 녹아 들어가 국민들을 따뜻하게 감싸 주었으면 얼마나 더 좋을까라고 생각해보기도 합니다.

김정현 (연세대학교 대학생)

사회복지를 공부하는 학생으로서, 더 나은 에너지복지를 실무단계에서 고민할 수 있는 기회가 되었습니다. 이번 활동을 계기로 정부3.0의 모토처럼 정부정책에 직접 참여하고 제안을 하는 국민이 될 수 있도록 하겠습니다.

### 양아름 (시민)

저는 서비스디자인 교육을 듣다가 우연히 정부3.0 국민디자인단 활동을 하게 되었는데요, 복지라는 다소 무거운 주제로 활동하면서 모든 사람이 만족하는 디자인이 어렵듯 모든 국민을 만족시키는 복지디자인도 참 어렵다는 것을 느꼈습니다. 하지만 수요자와 정부가 함께 호흡할 기회가 많아져 정부3.0이 진화한다면, 모두가 행복한 대한민국이 될 수 있으리란 확신이 들었습니다.

조승미 (성균관대학교 소속)

현재 정책현장에 계신 여러 분야의 전문가들과 함께 프로젝트를 진행할 수 있어서 좋았습니다. 다음에 기회가 된다면 또 참여하고 싶어요.

### 정책가이드 정책 공급자

서보용 (산업통상자원부 에너지관리과 주무관)

짧은 시간이지만 현장의 소리에 귀 기울이고 국민의 입장에서 소통하는 기회가 되어 협력과 화합으로 하나의 목표를 가지고 다양한 관점에서 정책을 만들어가는 소중한 시간이었습니다.



# 애들아, 문화공간으로 놀러 가자!

## 청소년 문화 친화도시 만들기

학업의 울타리에만 있는 청소년들이  
보다 나은 생활을 경험하고 생각의 폭을 넓히며 쉴 수 있는 공간 제공

문화생활? 영화관? 노래방?		하고 싶은 것		실제로 하는 것	
73.8%	시간이 부족해요.	1위	여행	1위	TV 시청
14.9%	우리의 용돈으로는 부족해요.	2위	문화예술 관람	2위	컴퓨터 게임
4.7%	할 줄 아는 것이 없어요.	3위	스포츠 활동	3위	자기계발
3.3%	여가에 대한 정보가 없어요.	4위	자기계발	4위	사고 관련 일

통계청, 2014

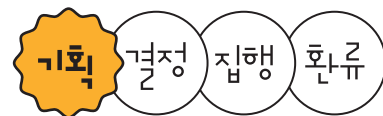
통계청, 2011      청소년들의 여가생활 불만족 이유

### 문화생활? 영화관? 노래방?

수업이 끝나고 방과 후 시간, 세종시의 청소년들은 학원과 집 외에는 딱히 갈만한 곳이 없습니다. 그들이 바라본 학교 밖 풍경은 영화관, 찜질방, 노래방 정도로 어떻게 여가생활을 해야 할지 난감하기만 합니다. 나름대로 휴식을 취하기 위해 고민해보지만 학교수업, 자율학습, 학원 등 학업이라는 울타리 밖의 시간은 턱없이 모자랍니다. 비용적으로도 여의치 않아 마음 속에는 여행이나 문화예술관람을 꿈꾸지만 실제로는 TV 시청이나 컴퓨터 게임을 하며 보내는 경우가 더 많습니다.

신도시로 개발 중인 세종시는 다른 시, 도와 비교하면 문화활동 지수가 매우 낮은 편으로 청소년들이 이용할 수 있는 문화시설 인프라가 턱없이 부족합니다. 그나마 있는 시설 2곳(청소년 문화의 집, 청소년수련관)도

구도심인 조치원에 편중되어 있어 신도심은 청소년들을 위한 공간이 특히 필요하다고 할 수 있습니다. 세종시에서 이루어지고 있는 문화정책 또한 학생들이 어떤 것을 원하는지 이해하기 위해 노력하고 있지만 여전히 부족한 상황입니다. 국민디자인단은 이러한 문제 상황 속에서 세종시 청소년들이 방과 후 더는 방황하지 않고, 진정 원하는 것을 할 수 있는 환경을 만들어주기 위해 공공서비스디자인을 시작하였습니다.



세종시의 주변 환경, 아직도 개발지역이 많이 남아 있으며 공사 중인 곳이 다수

국민디자인단은 먼저 청소년 문제설정과 함께 문화프로그램 운영 및 활동공간에 적합한 곳을 조성하기 위해 문화공간을 조사하였습니다. 세종시 내 공공기관의 유휴공간 등 3개의 공간을 현장 답사하며 각 공간의 현황을 파악한 후 공간별 비교검토와 청소년들의 의견수렴을 거친 결과, 어진동

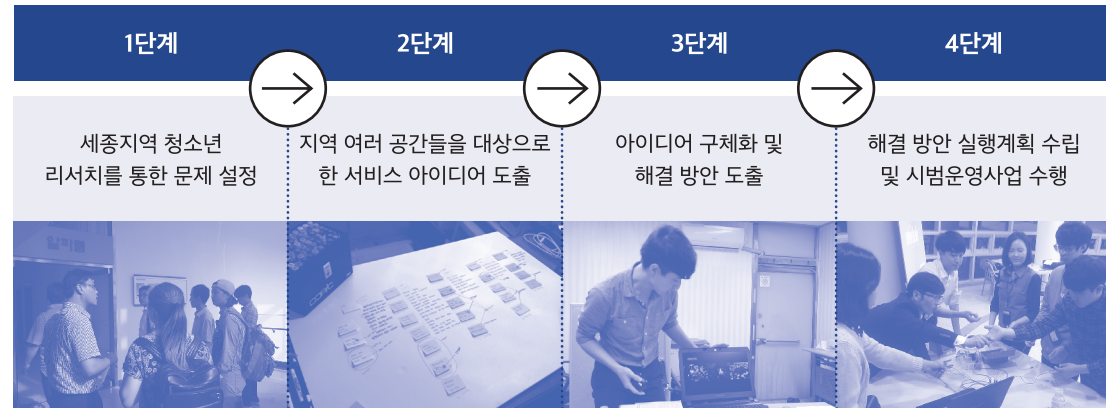
복합커뮤니티센터의 1층 만남의 장(145.6㎡, 44평)을 청소년 문화공간으로 이용하기로 결정하였습니다. 이 곳은 편안한 공간은 아니었지만 서비스디자인을 통해 청소년들에게 필요한 청소년 친화적인 문화공간을 만들기로 하였습니다.

아름동 복합 커뮤니티센터	장점: 접근성 용이함, 활동공간 구비 단점: 이미 계획된 공간으로 유휴공간 없음
첫마울 6단지 커뮤니티센터	장점: 접근성 용이함, 활동공간 구비 단점: 이미 계획된 공간으로 유휴공간 없음
어진동 복합 커뮤니티센터	장점: 편의시설 및 단독 출입문 구비 단점: 프로그램을 운영할 기자재가 없음

청소년 문화공간 조사 결과



## 세종시 청소년들이 바라는 문화생활은 무엇일까요?



세종시 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정

"평일에는 시간이 없고  
주말에는 갈 곳이 없어요"

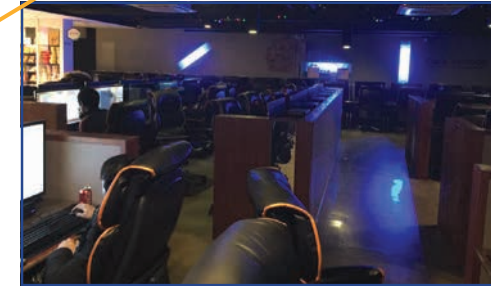
세종시의 청소년들은 문화생활에 대한 갈증을 느끼고 있지만 제대로 문화생활을 할 만한 곳이 없다고 말합니다. 반복되는 학교, 학원, 집 생활 속에서 주말에는 친구들과 자전거를 타고 싶어도 공사 중이라 갈 수 없습니다. 학생이라 돈도 많지 않으니 친구들과 편히 앉아 실만한 곳들은 너무 비싸 엄두가 나지 않습니다. 그나마 갈만한 곳은 영화관이나 노래방 같은 곳인데 다녀오고 나면 부모님의 따가운 시선과 함께 자신 스스로도 계속 시간낭비를 하는 것 같아 기분이 좋지 않습니다. 제대로 된 휴식 없이 진행되는 학업의 연장선 속에 있는 청소년들은 자신들이 쉽게 이용할 수 있는 문화공간이 필요하다고 말합니다.

"내 생각, 진로에 대한 고민을  
함께 풀 수 있는 경험을 원해요"

청소년의 활동시간 중 많은 부분이 학업에 치중된 만큼 여가 문화로 제공할 수 있는 콘텐츠는 흥미를 불러일으키면서도 학업을 대체해 유용해야 합니다. 청소년 리서치, 퍼소나, 심층인터뷰 등을 통해 그들이 원하는 프로그램의 방향을 조사한 결과 학생들은 단순한 관람보다 참여하는 활동으로 자기 생각을 펼칠 수 있는 경험을 원하고 있었습니다. 또한 진로에 대한 고민을 해결해 줄 사람을 필요로 하고 있었습니다. 국민디자인단은 이러한 목소리에 귀 기울이고 청소년들이 진짜 즐길 수 있으면서도 세종시가 현재 갖고 있는 주변 인프라를 활용할 수 있는 다양한 콘텐츠에 대해 논의했습니다.

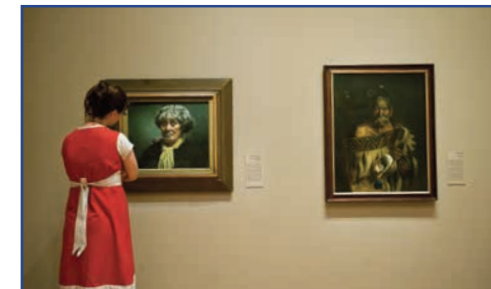
## 그래서 이렇게 바꿨습니다

**활동 전**  
공부 이외엔 할 것도, 갈 곳도 없는



### 열악한 문화생활 공간

청소년 문화공간은 구도심에 편중됨  
그 외 휴식공간은 영화관, 찜질방 등으로 제한적



### 관람 위주의 콘텐츠

TV시청, 컴퓨터 게임만 하는 학생들에게 단순히  
쉼터, 문화관람 공간이 필요하다고 봄



### 청소년 참여 부족

청소년들이 무엇을 원하는지를 이해하고자 하는  
노력에 비해 참여할 수 있는 채널이 부족

**활동 후**  
공부뿐만 아니라 체험하며 즐길거리가 다양한



### 상설 청소년 문화공간 확보

세종시 공공기관 중 유휴공간이었던 어진동 복합  
커뮤니티센터를 청소년 문화공간으로 시범 적용



### 참여위주의 콘텐츠

직접적인 체험과 진로가 연관된 활동을 추구  
다양한 세대가 재능기부로 프로그램에 참여  
(예) 뮤지컬 갈라쇼, 댄스 동아리, 진로선택 대학교수 특강,  
뉴미디어아트 등

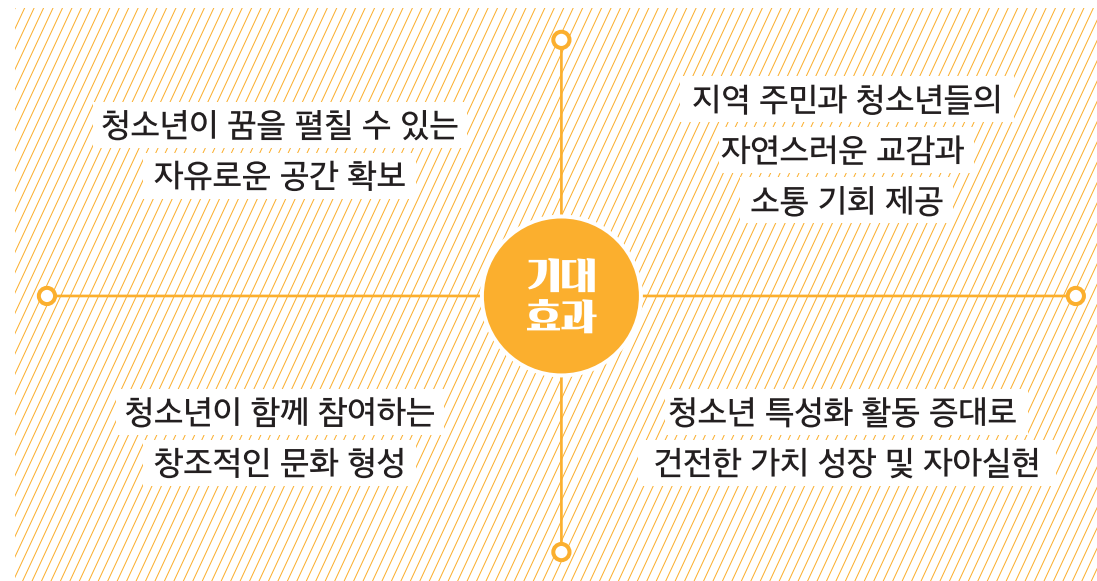


### 청소년들이 주인의식을 갖고 정책설계에 참여

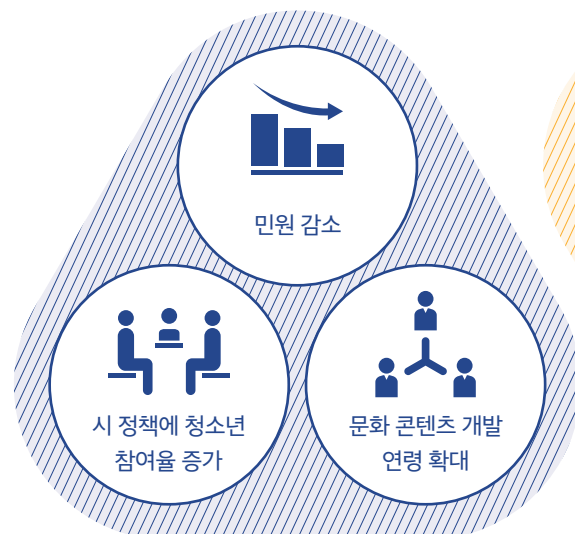
아이디어 단계부터 직접 참여하여 제안함  
문화공간 시설물 관리에도 참여, 책임감 확보  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 청소년 문화공간에서 피어나는 희망

지속적인 청소년 참여와 예산 확보, 제도화 등 문화정책 활성화를 위해 앞으로 고려해야 할 것들이 많이 남아 있지만, 공급자와 수요자가 서로를 이해하는 과정을 통해 세종시의 청소년 문화정책에 대한 가능성을 보았습니다.



정책 공급자 측면



정책 수요자 측면



## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

정용진 (패러다임 대표)  
생각했던 것처럼 어려운 과제였지만 여러 분야의 사람들과 청소년 정책에 대해 함께 고민하고 알아가는 좋은 기회였어요.

### 탐험전문가 분야 전문가

유금봉 (청소년진흥센터 국장)  
청소년 전문가로서 미처 살피지 못한 정책대상과 변화된 프로그램이 필요하다는 사실을 새롭게 인식하게 되었어요.

### 탐험대원 정책 수요자

이민주 (홍익대학교 학생)  
市 소속 공무원과 소통하고 같이 정책설계를 하는 과정을 통해 세종시 청소년문화 친화도시에 대한 가능성을 보았습니다.

### 최에리얼 (홍익대학교 학생)

좀 더 많은 시간과 활동비용이 있었으면 하는 아쉬움이 있지만, 다양한 분들과 함께 고생하고 땀을 흘린 자리였다고 생각합니다.



최종발표자료

### 정책가이드 정책 공급자

장원호 (세종시 정책기획관 사무관)  
청소년의 시각으로 정책수요자의 요구를 충족하기 위한 정책 방향과 실행 계획을 수립할 수 있는 정말 좋은 계기가 되었습니다.

우동연 (세종시 정책기획관 주무관)  
공무원 내부에서부터 소통이 필요하다는 것을 알았고, 정책수요자와 함께 정책을 설계하는 일이 어렵지만은 않다는 것도 깨달았어요.

임숙종 (세종시 정책기획관 주무관)  
앞으로도 프로젝트가 성공적으로 진행되어 청소년들의 문화생활이 지금보다 나은 삶을 영위하였으면 좋겠어요.





# 오늘도 내일도 안전하게!

모든 산업단지 구성원이 함께 체감할 수 있는

## 안전복지디자인

안전한 작업환경을 구축하여  
안심하고 일할 수 있는 산업단지로 안정된 사회를 지향한다

울산광역시



제련 공장 수증기폭발/2014

LNG 가열버너 폭발 사고/2014

KCC 울산공장 화재 발생/2014

'14년 발생된 울산시 산업단지의 대형 안전사고

## 우리가 모르는 국내 제 1 산업단지 '울산'의 위험한 뒷모습

1970년대부터 일찍이 '자동차', '조선·해양', '석유화학' 등의 굵직한 주력산업이 자리 잡은 울산광역시는 국가산업단지 2개소를 포함하여 농공산업단지, 일반산업단지 등 총 25개소의 산업단지를 보유하여 현재 국내 최대의 산업클러스터를 형성하고 있습니다.

40년 가까이 지켜온 '경제발전의 일등공신'이라는 그 화려한 타이틀의 이면에는 뜻밖에도 '안전사고 위험지역'이라는 인식이 자리하고 있습니다.

월평균 3건 이상의 잦은 산업재해·재난이 일어나 산업안전 위험지역으로 분류되는 울산석유화학공단이 그 대표적인 예입니다.

울산시 산업단지에서 유독 안전사고가 자주 발생하는 이유는 산업단지 내 위험물을 취급하는 기업이 많고, 또 산업단지 시설이 노후화되었기 때문입니다.

이에 울산광역시는 현장근로자들에게 더욱 안전한 작업 환경을 제공해줘야 한다는 필요성을 느끼고 안전디자인 가이드라인을 수립하고 배포하려는 계획을 세웠습니다.



## 안전사고의 근본적인 발생 원인을 찾는 정부3.0 국민디자인단

안전사고는 왜 계속 발생하는 걸까요? 그 이유에 대해 혹시 지금까지 알아내지 못한 것이 있지는 않을까요? 이 물음에 대한 답을 얻기 위해 울산광역시 정부3.0 국민디자인단은 안전사고를 발생시키는 근본적인 원인을 찾는 탐험을 시작했습니다.



울산광역시 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정

### 현장조사 발견점

#### 생리 현상 해소마저 어려운 위험천만한 작업환경



산업현장을 찾아가 보니 많은 근로자가 매우 혼잡하고 위험한 작업 환경에서 근무하고 있었습니다. 작업 도구나 기계, 설비들이 무계획적으로 배치되어 안전보행로를 침범하거나 아예 막아버려 매우 위험해 보였습니다. 위험을 경고하는 안전 사인물은 유사업종에도 불구하고 다른 방식으로 표기하여 혼란을 주거나, 한 장소에 너무 많이 설치, 또는 설치 이후 관리가 되지 않아 알아볼 수 없는 경우도 있었습니다. 근로자들이 휴식을 취하는 휴게실 역시 매우 좁고 누추한 장소로 각종 쓰레기와 함께 방치되어 있어서 전반적인 현장 개선이 필요한 실정이었습니다.



### 안전관리자의 목소리

"안전사고의 대다수는  
결국 사람이 원인이야."

울산시 국가산업단지에서 발생하는 화재의 26.2%가 부주의로 발생된다는 것을 알고 계시나요?

국내/외를 막론하고 산업단지 내 안전사고 발생 원인 중 '휴먼 에러'(근로자의 인지·확인·행동 오류)가 차지하는 비중은 매우 큼니다. 기업에서는 '휴먼 에러'를 줄이기 위해 많은 비용을





"경영층에서 내려오면, 회사의 안전 마인드가 한 달 만에도 변할 수 있어요."

#### 현장관리자의 목소리

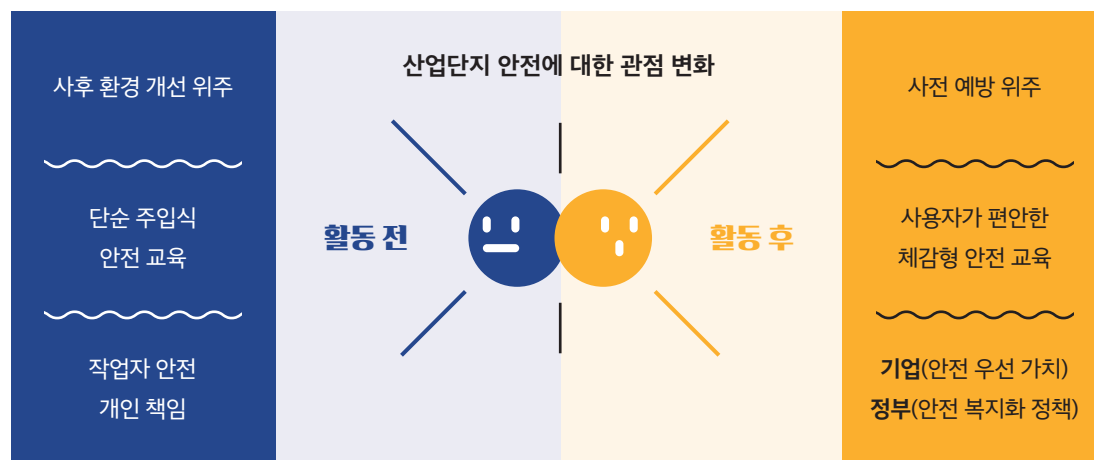
"쉬는 시간, 점심시간에 안전교육을 하고 있어. 효율성이 많이 떨어지는데..."  
"보호장비가 불편, 사고를 유발하기도..."



들어 여러 단계의 안전설비를 구축하고 있지만, 안전관리자들은 무엇보다도 근로자의 안전의식을 향상할 수 있는 안전교육 이행이 더욱 중요하다고 말합니다. 산업안전보건법에는 안전대처훈련에 대한 명시가 있지만, 아직도 열악한 교육환경을 가지고 있는 기업이 많기 때문입니다. 안전교육에 추가의 비용이 든다고 생각하는 일부 기업의 경우, 교육을 따로 진행하지 않아 현장근로자들이 안전지식이 부족한 경우도 있어 문제가 되기도 합니다. 산업현장에서 안전문화를 만드는 것에는 경영진의 마인드 변화를 비롯하여 기업 구성원의 전체적인 노력이 꼭 필요합니다.

현장근로자들에게 안전교육은 지루하고 형식적인 시간입니다. 매번 똑같은 내용이 반복되고, 대부분 점심시간, 휴식시간과 같은 근무 외 시간에 진행되기 때문에 교육내용에 집중하기가 매우 어렵습니다. 때로는 휴식시간에 제대로 쉬지 못해 작업 중 피곤함이 몰려 사고가 생길뿐만 아찔한 상황이 발생되기도 합니다. 근로자들이 하루 평균 4~5시간 정도 착용하는 보호장비가 때로는 시야를 좁게 만들거나, 본인의 체형과 맞지 않는 사이즈로 오히려 크고 작은 사고를 일으키는 원인이 되기도 합니다. 따라서 안전사고 예방을 위해 근로자들의 보호장비에 대한 적응 여부가 매우 중요하며, 착용 후에도 늘 주의를 기울이는 태도가 필요합니다.

#### 안전사고 예방을 다르게 바라본 정부3.0 국민디자인단



정부3.0 국민디자인단은 탐험이 진행됨에 따라 각 구성원 모두 안전행동을 유발하는 안전복지문화의 형성이 매우 중요하다고 생각했습니다. 기존에 계획되었던 정책을 다른 관점으로 살펴보고 가장 필요하고 중요하게 다루어야 할 우선 과제를 선별하여 활동을 이어갔습니다.

#### 기존 정책을 보완하고 새로운 아이디어를 추가했습니다

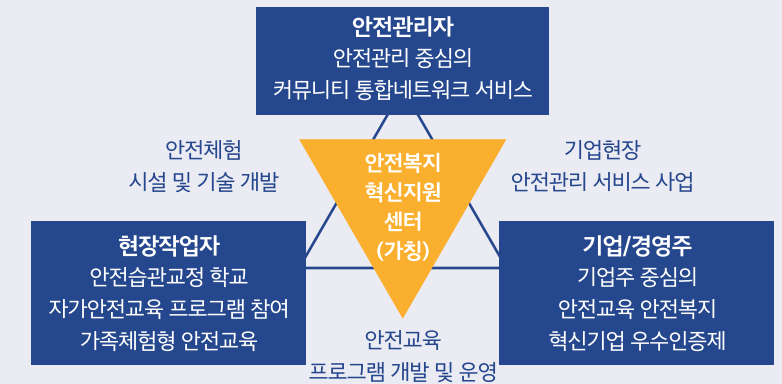
##### ① 보완

산업단지 내 안전디자인 가이드라인 수립  
인지적/시지각적 요소를 활용한 작업장 환경개선을 위한 안전디자인 기본원칙 정립



##### ② 새로운 제안

안전교육 및 관리 혁신을 위한 「울산 안전복지 혁신센터」  
계획 중인 안전체험관을 안전복지 차원으로 확대하여 실제 기업가-작업자-안전관리자가 공동으로 참여할 수 있는 서비스 프로그램 및 시스템 구축



보이지 않는 부분까지 배려 「작업자 안전맞춤 복지서비스」

프라이버시	맞춤수선	자가관리 서비스	실시간 멘토링
작업자 개인만의 프라이버시 공간 서비스	작업자 보호구 및 작업복 맞춤/수선/클리닝 서비스	건강 및 안전 어플 활용 자기관리 알려주기	모바일 기반 작업자 실시간 멘토링 서비스

「안전관리 서포터즈 프로그램」

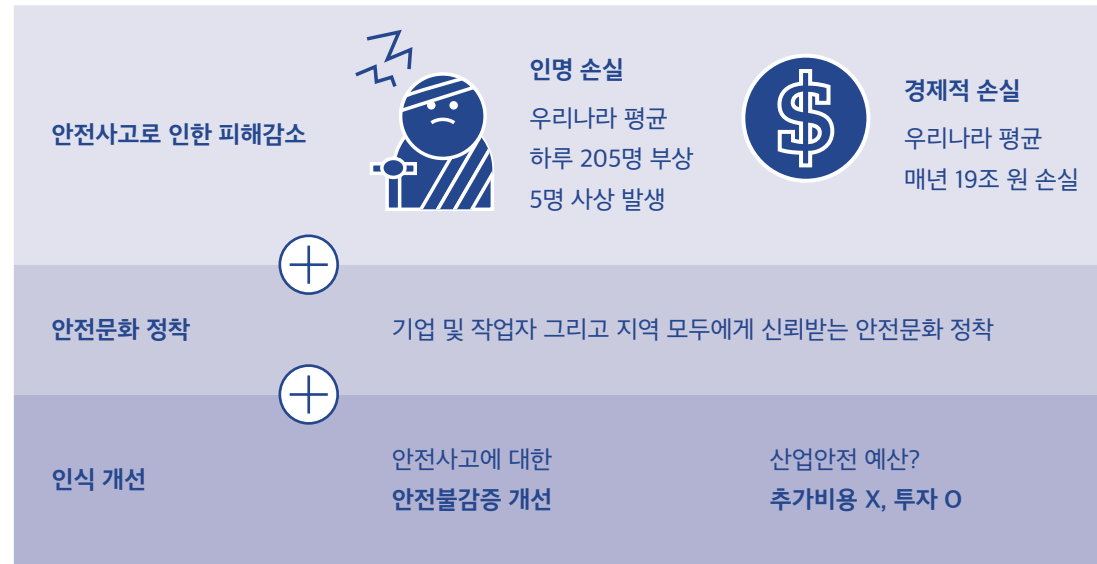
안전 휴가제	직장을 벗어나 안전복지서비스센터, 안전체험학교에서 안전교육 수행
안전관리서포터즈	일정 기간 안전교육 이수자에게 수여
서포터즈 배출 우수기업 인센티브	안전관리 서포터즈 배출이 우수한 기업은 관련 인센티브 제공

「안전복지 우수가족」 선정

개인관리 우수자  
가족 이수자  
안전교육 콘텐츠 아이디어 제공자  
경품 제공 (가족 여행, 장학금)

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 제안된 아이디어가 적용된다면...



정부3.0 국민디자인단 제안 아이디어의 기대효과

## 바톤을 이어받은 울산광역시의 향후 계획

울산광역시에서는 국민디자인단에서 보완한 <산업단지 내 안전디자인 가이드라인>을 기반으로 2016~17년 에너지 재생자원 회수시설에서 시범사업 진행이 확정되었습니다. 또한, 국민디자인단에서 제안한 <울산 안전복지 혁신센터>와 <작업자 안전 맞춤 복지서비스 외 2안>은 앞으로 유관기관 및 관련 부서와 지속적 제안 및 협의를 통해 실현해나갈 예정입니다.

정부3.0 국민디자인단의 제안	정책반영 및 실행계획		
산업단지 내 안전디자인 가이드라인 수립	실행 확정	'15	가이드라인 수립 완료 시범사업 예산 확보(에너지 재생 자원회수시설)
		'16	안전디자인 시범사업 추진/완료 및 평가
		'17	기업의 안전디자인 보급 및 확산을 위한 홍보 및 지원 사업 추진
울산 안전복지 혁신센터 설립 제안	제안 및 협의	'16	안전체험센터 건립(2016년~) 추진 시 관련 부서 정책 제안 및 협의
작업자 안전 맞춤 복지 서비스		'16	유관기관 및 관련 부서 정책 제안 및 협의
안전관리 서포터즈 프로그램 운영			
안전복지 우수가족 선정			

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

염명수 ((주)INX 대표)  
산업현장 안전을 위해 서비스디자인 과정을 통해서 작업자 입장에서 안전을 위한 배려와 복지가 더욱 필요하다는 새로운 관점을 찾게 되었어요. 이에 대해 국민디자이너들과 같이 공감하고 고민할 수 있어서 좋았습니다. 작은 제안이라도 현장에서 적용될 수 있기를 기대하고 있어요.

### 탐험전문가 분야 전문가

이창수 (울산대학교 겸임교수)  
정부3.0 국민디자인단으로서 책임, 긍지를 느끼게 되는 보람 있는 활동이었다고 생각해요. 다양한 분야의 의견수렴을 통해 보다 현실적이고 효율적인 해결책을 도출해나가는 과정이 무엇보다도 인상에 남아요.

### 탐험대원 정책 수요자

최영구 ((주)INX 디자이너)  
물랐습니다. 현장에서 근무하시는 분들의 어려움과 고통을. 죄송했습니다. 이분들의 안전에 관심을 기울이지 못했던 것을. 하지만 조금이나마 개선을 위한 고민을 하게 된 것이 뿌듯했습니다.

### 한승창 (디자이너)

울산의 시민으로서 다른 시민들에게 이로운 보탬이 될 수 있다면 다시 한 번 정부3.0 국민디자인단 활동에 참여하고 싶어요.

### 남홍구 (울산대학교 대학생)

공단에 근무하시는 저희 아버지가 떠올라 더욱 관심이 가는 주제였어요. 여러 분야의 사람들의 말에 귀를 기울인다는 점에서 정부를 더 좋게 바라보게 되었어요.

### 김재인 (한국노총 정책기획실장)

이번 정부3.0 국민디자인단을 통해 기업과 개인의 산업안전보건 강화는 물론 산업생산기지로써 울산의 잿빛 도시 이미지가 산업과 문화가 융합되어 변모되는 출발점이 되었으면 하는 바람이에요.

### 정책가이드 정책 공급자

이백호 (울산시 도시창조과 사무관)  
국민디자인단 활동을 하면서 보다 더 근본적이고 다양한 아이디어들이 나왔는데, 앞으로 어떻게 정책으로 개발할 것인지에 대해 많은 고민을 해야 할 것 같아요.

### 김아람 (울산시 도시창조과 주무관)

정책 공급자의 입장에서 저희 과제의 초점은 작업장의 환경 개선이었어요. 그러나 정부3.0 국민디자인단 활동을 하면서 안전에 가장 근본적인 문제는 작업자의 복지라는 것을 알게 되었어요.

### 김진우 (울산시 도시창조과 주무관)

직접 퍼소나가 되어 역할놀이를 해보니 작업자의 입장에서의 근본적인 요구사항들이 느껴지기 시작했어요. 시민의 눈높이에서 정책 개발이 얼마나 중요한지 다시 한 번 깨닫게 되었어요.



최종발표자료

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

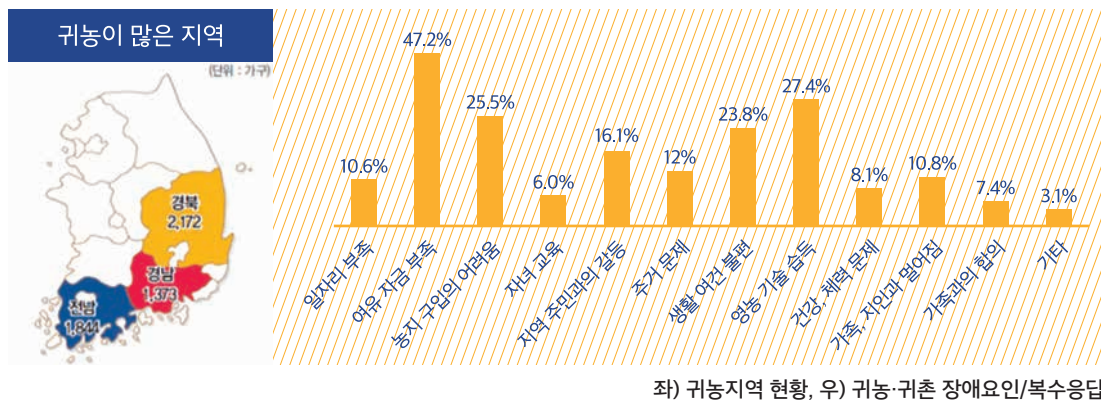
# 귀농·귀촌 결심부터 정착까지 함께 합니다

전남  
곡성군

단계적 솔루션을 통합 제공하는

귀농·귀촌 원스톱 서비스

친귀농·귀촌지역을 만들어 모두 행복한 지역을 만든다



## 각박한 도시에 지쳐 귀농·귀촌 가구, 4년간 10배로

각박한 도시 생활에 지쳐 농사를 짓거나 농촌에 거주하려는 귀농·귀촌 인구가 급증하고 있습니다. 삶의 질, 자연, 쾌적성 등의 가치가 점점 중요하게 떠오르면서 교통 혼잡, 비싼 생활비, 피상적 인간관계 등에 시달리는 도시보다 농촌에서 더 나은 삶을 살 수 있다는 판단이 증가하기 때문입니다.

귀농·귀촌을 선택하는 세대의 폭이 베이비붐 세대에서 청년층까지 광범위하게 넓어지면서 전국적으로 약 4년 사이에 10배로 귀농·귀촌 인구가 증가하였고, 이 중 전라남도는 귀농 인구가 많은 대표 지역으로 손꼽히고 있습니다.

이런 추세는 인구감소와 고령화로 지자체 존립을

위협받는 전라남도의 농촌사회에 활력 증진과 신규 농업인력 확보라는 측면에서 새로운 기회로 여겨지고 있습니다.

## 귀농·귀촌 포기자도 동반 증가

한편 귀농·귀촌 후 다시 도시로 이주하거나 예비 귀농·귀촌인들이 중도 포기하는 사례가 갈수록 증가하여 문제가 되고 있습니다.

이에 곡성군에서는 이에 대한 대책을 마련하기 위해 정부3.0 국민디자인단을 모집했습니다.

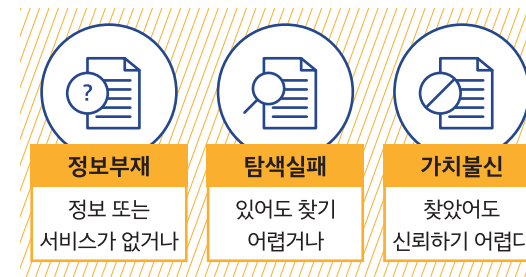


## 귀농·귀촌에 대한 국민의 목소리

"시골생활을 하고 싶어도  
막상 어떻게 해야 할지 몰라서 포기했어요."

예비 귀농·귀촌인

귀농·귀촌을 결심한 후 가장 필요한 것은 '농촌 생활정보 및 기술정보'입니다. 대부분 예비 귀농·귀촌인들이 인터넷을 의존하는 반면, 현지 정보들은 여러 곳에 분산되어 있고, 주민/지인끼리 공유되는 경향이 있어 접근이 쉽지 않습니다. 그리고 지자체에서 시행하는 교육도 일반이론 중심으로 진행되어 배움에 한계를 느끼는 경우가 많습니다. 따라서 현지에 의지할 만한 사람이 따로 없는 한 '아무것도 모른다'는 두려움을 이겨내기가 매우 어렵습니다.



"지역 텃세, 불필요한 관심이 너무 불편해요"

신규 귀농·귀촌인

도시 문화에 더 익숙한 귀농·귀촌인은 공동체에 대한 관심은 있으나 동시에 개인의 사생활은 철저히 보호되길 바라는 양면적인 성향을 가지고 있습니다. 지역 주민은 사생활에 대한 인식이 낮고, 그 일부는 귀농·귀촌인에 대해 부정적으로 인식하고 있기도 합니다.

"도시에서 온 사람들은 동네 시끄럽게만 하고  
정부 혜택은 다 받는데 도움되는 거 하나도 없어~!!"

지역 주민

서로 간의 이해 부족에서 생기는 크고 작은 갈등은 귀농·귀촌 시 장애요인의 16.2%나 차지하고 있어 문제가 되고 있습니다.

이에 대한 대안으로 귀농·귀촌인들은 내부 모임을 통해 결속력을 강화하고 있지만 때로는 오히려 지역 주민과의 교류를 방해하는 원인이 되기도 합니다.



"경제적 어려움이 가장 커서  
귀농 3년 이내 포기할 확률이 높아요."

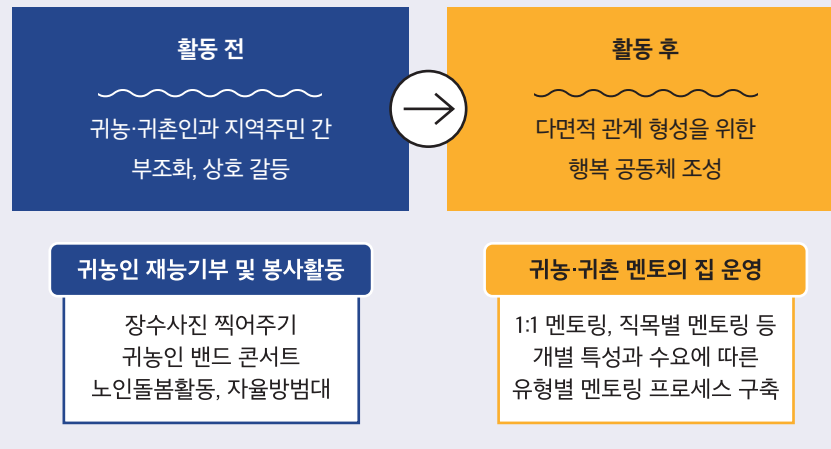
귀농·귀촌 전문가

정착 초기에는 주택/토지 매입금 및 리모델링 비용, 각종 세금으로 예상보다 더 많은 목돈이 들어갑니다. 반면에 귀농·귀촌 후 소득을 얻기까지 최소 1~3년 이상의 기간이 소요되고 농작물 생산에 성공하여도 판로 확보에 어려움을 겪기 때문에 경제적인 어려움은 커져만 갑니다. 결국, 경제적 문제는 사람들이 다시 도시로 돌아가게 하는 가장 큰 이유가 되고 있습니다.

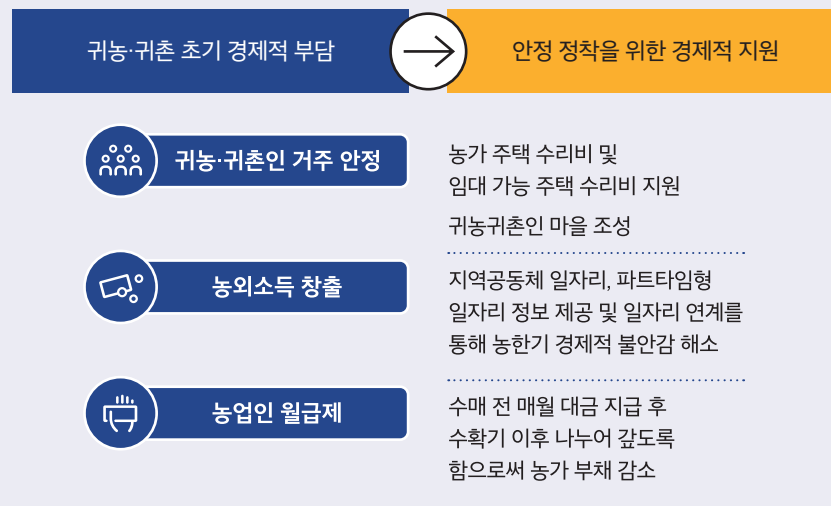


## 안정적인 귀농·귀촌을 돕기 위한 정부3.0 국민디자인단의 아이디어 제안

서로 돕고 이해하도록



부담과 불안은  
줄여주고



모든 정보는 한 번에 !

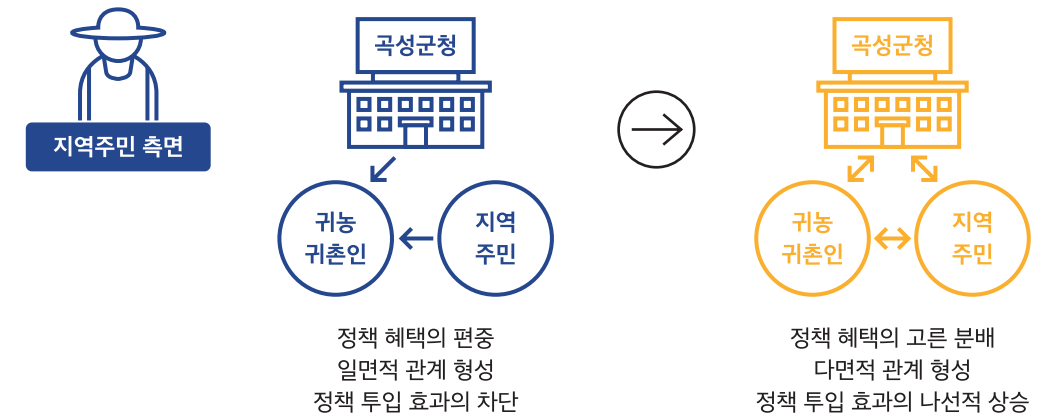


## 제안된 아이디어가 적용된다면...

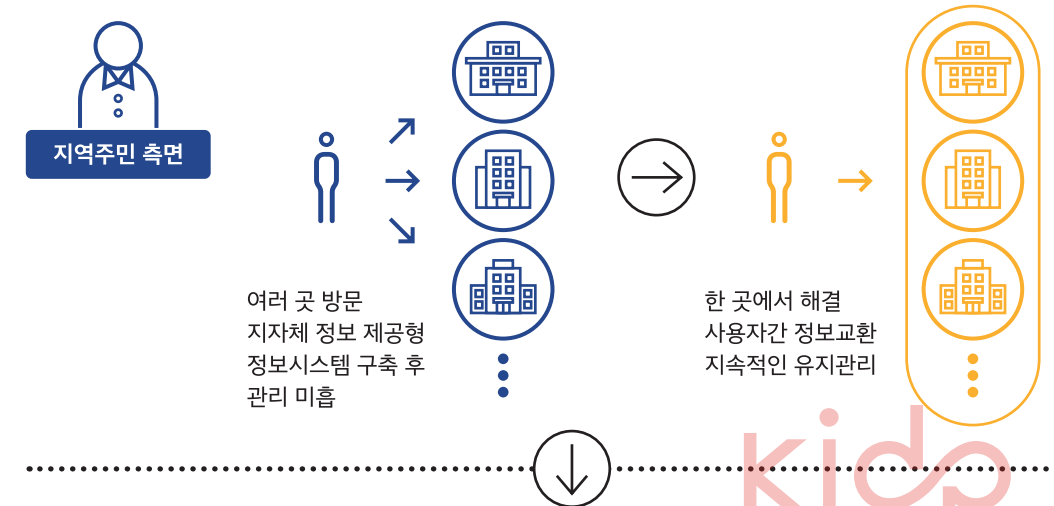
귀농·귀촌인의 도시 재이주율 감소



상호 갈등 예방으로 건강한 농촌 공동체 재건



통합 안내 체계 구축으로 귀농귀촌인의 불편 해소



모두 행복한 「친(親)귀농·귀촌지역」 조성

한국디자인진흥원

KOREA INSTITUTE OF DESIGN KIDP 국민디자인단 제안 아이디어의 기대효과

## 전라남도 곡성군의 향후 실행 계획

곡성군에서는 국민디자인단의 활동을 통해 도출된 아이디어를 검토한 후 다음과 같이 적용 계획을 세웠습니다.

그뿐만 아니라 더 많은 국민에게 귀농·귀촌을 알리기 위해 박람회 등 행사에서 부스를 운영하거나, SNS 또는 군정 소식지를 활발하게 활용하는 방안도 함께 고민하고 있습니다.

### 정부3.0 국민디자인단의 제안

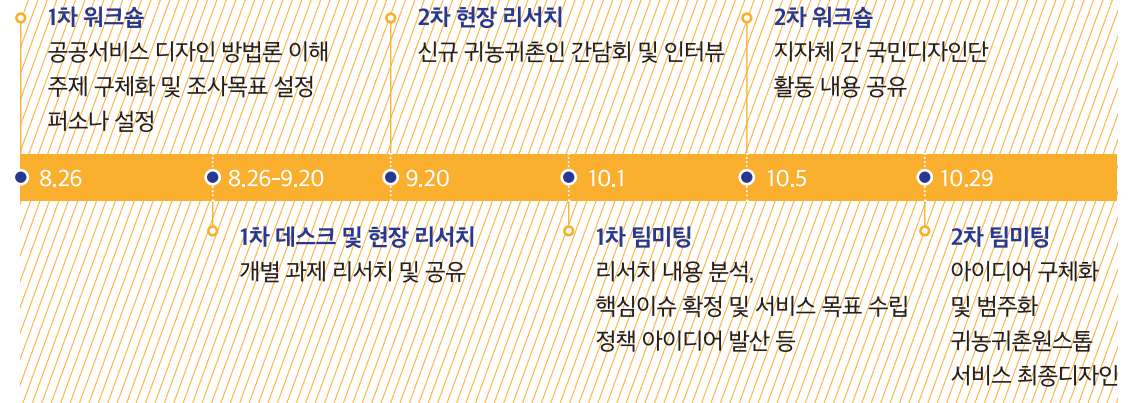
### 정책반영 및 실행 계획

귀농·귀촌 원스톱 정보제공 홈페이지 활성화		실행 (계속)	'15	주택, 토지, 빈집 등 실태조사(정보 수집) 홈페이지 설계·구축 및 시범 운영
			'16	만족도 조사 및 개선 (홈페이지 불편사항 조사 및 개선)
행복공동체 조성	귀농·귀촌인 재능기부 /봉사활동	실행 (계속)	'15	귀농·귀촌인 재능 기부 자원 조사 및 DB 구축 재능기부단 구성 및 운영
			'16~'17	운영 상황 점검 및 개선
	귀농·귀촌 멘토의 집	실행 (완료)	'15	멘토-멘티 수요조사 및 멘토링 DB 구축, 교육 중단위 작목별 멘토-멘티 매칭
	귀농·귀촌 체험·교육 프로그램	실행 (예정)	'15	선도농가 현장실습 지원 종사자 간 업무 협약
			'16	전문 심화 교육 수요조사 교육 계획 수립 및 교육 개설 현장 체험 수요 및 제공처 발굴 조사 현장체험 계획 수립 및 프로그램 운영
안정 정착을 위한 초기 지원	귀농·귀촌인 거주 안정	실행 (계속)	'15	임대 가능 농가 주택 수리비 지원
			'16~'17	농업 창업 및 주택 신축 용자 지원
	농외소득 창출 농업인 월급제	실행 (예정)	'16	지역공동체 일자리, 파트타임형 일자리 조사 및 수요자 매칭 지역 민간 일자리 DB 구축 및 귀농·귀촌 홈페이지 연계



최종발표자료

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...



전라남도 곡성군 정부3.0 국민디자인단 탐험 과정

### 탐험가이드 서비스디자이너

최철호 (전라남도 곡성군 기획실 주무관)  
아이디어를 낸다는 것은 쉽지 않은 일이에요. 혼자서 결정하는 것이 빠를 수는 있겠지만 다양한 이해관계를 반영하지 못하고 수요자가 진정 원하는 것을 놓칠 우려가 있지요. 짧았던 정부3.0 국민디자인단 활동에 부족한 점도 많았지만 행정의 목적을 생각해보는 좋은 계기였습니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

김선암 (전남생물방제연구원 박사)  
디자인이라는 것이 단지 기능적인 영역에 머물지 않고 정부3.0을 통해 국민의 삶 속에 전방위적으로 스며든 점에 대해 깊은 감사 드립니다.

### 탐험대원 정책 수요자

임재용 (귀농인)  
귀농·귀촌인의 목소리를 들으려는 시도가 좋았어요. 처음에 국민디자인이란 것이 무엇인지 몰라 어려웠지만 의미 있는 시도였다고 생각해요.

### 박창열 (귀촌인)

머리를 맞대면 꼭 막힌 문제도 해결이 됩니다. 조금은 느리더라도 바른 방향이면 그 길로 가는 것이 맞다고 생각합니다. 그런 의미에서 정부3.0 국민디자인단의 방향은 옳습니다.

### 정책가이드 정책 공급자

서민호 (전라남도 곡성군 농정과 팀장)  
귀농·귀촌은 인구 감소로 힘들어하는 지자체의 희망입니다. 수요자의 목소리에 보다 귀 기울여 만족도 높은 정책을 실현하는 데 도움이 될 것 같습니다.

손인자 (전라남도 곡성군 기획실 팀장)  
정부3.0 국민디자인단은 수요자 중심 행정으로의 변화를 위한 정부3.0의 핵심입니다. 투표를 통해 간접적으로 행정에 관여하는 것을 넘어 직접 정책을 설계함으로써 보다 다양한 목소리를 섬세하게 반영할 수 있을 것입니다. 활동을 통해 우리가 국민에게 봉사하는 대리인이어야 함을 다시 한 번 생각하게 되었습니다.

# '음식'으로 만드는 문화 징검다리, 다문화 한국

## 음식을 통한 다문화 정착과 인식 개선

다문화 가족과 함께 국민이 직접 다문화 사회를 이끌어 간다



충남 도내 외국인 거주 수



다문화 창업 레시피 개발

### 충청남도의 외국인 주민 수 전국 3위, 이제는 새로운 사회의 가족으로

우리나라는 풍부한 IT 인프라와 자유무역협정(FTA: Free Trade Agreement)\* 자유무역협정(FTA: Free Trade Agreement): 국가 간 상품의 자유로운 이동을 위해 모든 무역 장벽을 완화하거나 제거하는 협정 체결로 세계 각국의 다양한 민족이 한국을 방문하거나, 거주하게 되었습니다. 지구촌 사회가 본격화됨에 따라, 우리나라 전역에서 외국인 이주민을 사회의 일원으로 받아들이려는 움직임이 활발해지고 있습니다.

특히, 충청남도 내 거주 외국인 주민 수는 국내에서 3위로 인구 대비 4.1%(8만 3,524명)\* 오지현 충남도 다문화 팀장, 이주민 국가로 접어든 우리 어떻게 해야 하나, 중도일보, 2016.03.01. 를 차지합니다. 이러한 추세에 발맞춰 충청남도는 해외 이주민들의 한국 정착을 돕기 위한 요리 교실, 음식과 의복 소개, 국가별 문화공연 등 다양한 정책을 펼쳐왔습니다.

하지만 이는 타 문화를 단순히 체험하는 수준의 일회성 정책인 탓에, 이주민과 도민들의 문화 차이로 인한 사회적 갈등을 근본적으로 해결하는 데에는 어려움이 있었습니다.



최종발표자료

## 행복한 다문화 사회를 위해 고민해야 할 이주민 여성의 정착 문제



좌) 서비스디자인 프로그램 참여, 우) 창업 현장 워크숍

이처럼 충청남도는 기존의 행사성 정책에서 벗어나, 이주민과 적극적으로 소통할 수 있는 정책 개발의 필요성을 절실히 느끼고 있었습니다. 그뿐만 아니라 기존 다문화 정책을 보완하기 위해 다각적인 노력을 아끼지 않으면서도, 전체 이주민의 90.2%를 차지하는 여성이주민을 위한 정책 개발을 위해 고민하고 있었습니다.

경청하는 자세로 이주 여성들의 목소리를 수용하고자 했던 충청남도는, 서비스디자이너와 다문화 이주 여성, 다문화 창업 관계자, 다문화 가족 지원센터 등 다양한 사회 구성원들이 모아 정부3.0 국민디자인단을 꾸렸습니다.

정부3.0 국민디자인단의 구성원들은 각자의 문제를 공유하는 과정을 거쳐, 먼저 이주 여성들의 한국 정착 문제를 해결하고, 외국인 이주 여성들을 향한 사회적 인식을 개선해야 한다는 것으로 의견을 모을 수 있었습니다.

특히, 다문화 토속 음식을 매개로 다문화 가족이 경제적으로 자립할 수 있는 여건을 마련하고, 음식을 통해 서로의 다른 문화를 이해함으로써 다문화 가족에 대한 인식을 개선하고자 하였습니다.

이를 위해 다문화 음식점 탐방 조사, 인터뷰, 창업워크숍, 관찰 조사 등 다양한 정부3.0 국민디자인단 활동을 진행하였고, 이를 통해 이주 여성의 성공적인 다문화 음식점 창업을 돕는 전략을 도출할 수 있었습니다.



충청남도 정부3.0 국민디자인단 활동 모습  
한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 다문화 음식 창업에는 어떤 고충은 있을까요?



다문화 창업 사례 현장 케이스 조사+관계자 인터뷰

"동남아 음식에 자신 있고,  
베트남을 알리고 싶습니다.  
하지만, 창업은 어렵네요."

베트남 이주여성 35세

동남아 음식에 대한 자신감과 노하우를 가지고 있고,  
주변 평가도 좋아, 베트남과 동남아시아의 문화에 대해 알리고 싶은  
마음으로 1년 정도 프리마켓도 참여했습니다. 베트남 음식점이라는  
꿈을 실현하고 싶어 창업을 고려 중이지만, 준비된 자금도 부족하고,  
어디서부터 어떻게 나만의 가게를 시작해야 할지 막막하기만  
합니다.

"막상 창업에 실질적인  
도움을 드리려니,  
저희도 막막합니다."

다문화 가족지원센터 관계자

많은 분이 의욕을 가지고 창업을 시작하지만, 창업은 열정만으로는  
어렵습니다. 한국 사람들도 창업 과정에서 많은 시행착오를 겪으며  
안정화 단계에 도달하기까지 무척이나 어렵습니다. 이들을 돕기  
위해 다문화 가족지원센터에도 구체적인 창업 지원에 대한 방향  
제시와 단계별 가이드라인이 필요합니다. 저희 역시도 공부해야  
하는 부분이 많기에, 전문기관의 자문 및 인큐베이팅 과정이 있으면  
좋겠습니다.

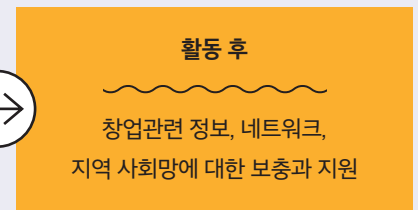
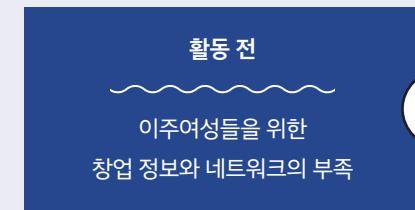
"음식창업은 생각보다  
육체적, 정신적으로  
많이 힘든 일입니다."

태국레스토랑(10년 운영)

음식 창업은 생각보다 육체적으로 정신적으로 많이 힘든 일입니다.  
막상 해보면 3~4개월 식당에서 버티고 일하기도 쉽지 않아요.  
따라서 중간에 포기하지 않으려면 최소 6개월 정도는 현장에서  
일해보고 일종의 수료과정을 거치는 과정이 필요합니다. 이를 통해  
검증된 사람들을 대상으로 지원 정책을 펼쳐도 좋을 것 같습니다.

## 다문화 인식 개선을 위한 국민디자인단의 제안

다문화 이주여성의  
창업 네트워크를  
강화하고



창업네트워크 강화

다문화 가족지원센터와 거점 다문화 가족지원 센터를 중심으로 단계적으로 제공

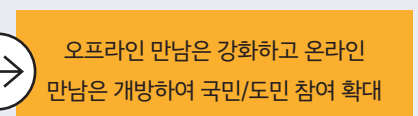
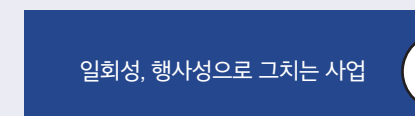
아카데미 형식의 커리큘럼 진행, 센터 별 특성화 항목 설정

공동 창업 브랜드 개발 및 홍보

창업 준비도  
국민/도민에게 알리고  
참여하도록 하고



몽골 전통 음식  
소셜다이닝, 2015. 11.



다문화 식음료 콘텐츠 소재자 제작 및 배포

이주여성 창업 준비단계 겸 직접 체험 행사 진행을 통해 저변 확대

(소셜다이닝/다문화 쿠킹클래스/팝업 레스토랑 등)

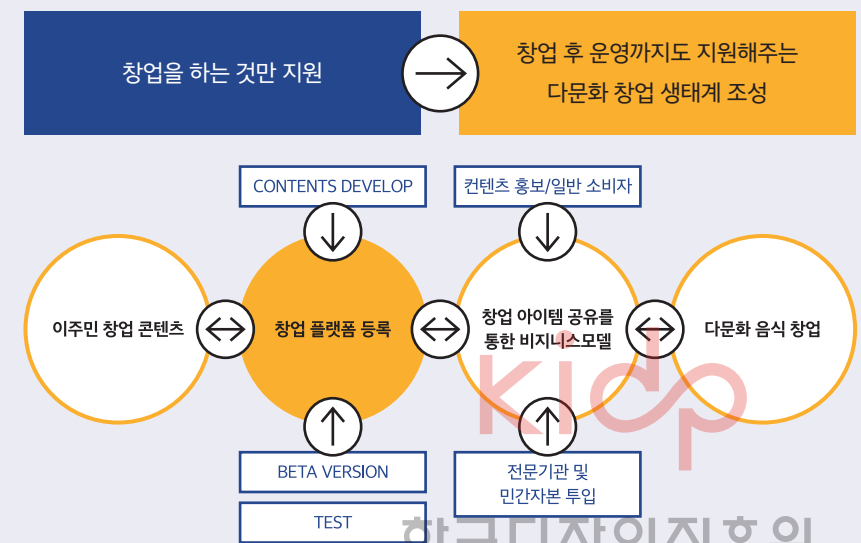
온라인 플랫폼 구축

모두가 다문화 이주여성의 창업 과정에 참여, 공유/홍보 할 수 있는 온라인 창업 공간 마련

지속 가능한  
다문화 창업 생태계를  
만들어요

창업에 관련된  
카테고리를 중심으로  
하는 컨설팅 프로그램  
구축

창업 플랫폼을 구축을  
통해 효과적인 창업  
생태계 마련



## 충청남도의 향후 실행 계획

### 정부3.0 국민디자인단의 제안

### 정책반영 및 실행계획

지역별 다문화가족지원센터 중심의 이주여성 네트워크 및 스킨십 강화	'16	이주여성 창업 준비단계 겸 직접 체험 프로그램 운영 인증제와 인증 매뉴얼 실시
맞춤형 에너지복지 지원서비스 제공	'15	도내 기존 이주여성이 운영하는 다문화 식·음료 사업장 조사 도내 다문화 식음료 콘텐츠를 알리는 소책자 발간
	'16	클라우드펀딩에 참여 다문화 소책자 2호 발간 디자인 페스티벌 부스 참여
	'17	다문화 음식점을 대표하는 공동브랜드 구축
에너지복지지원	'16	다문화 음식 창업을 위한 충청남도 자체 컨설팅 프로그램 구축/실행
	'17	도내 이주여성 창업에 대한 지원 및 정보제공 플랫폼 구축 창업 플랫폼을 통한 지속적인 홍보와 정보교류 다문화 소책자 3호 발간

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

김수민 (로컬디자인무브먼트 대표)

다문화 콘텐츠가 지역사회와 국가에 어떻게  
스며드는지에 대해서 고민해볼 수 있는 시간이었어요.

이주는 (로컬디자인무브먼트 대표)

대표님, 공무원, 이주자분들과 함께 정책서비스를  
재구성해보는 의미 있는 시간이었어요.

### 탐험전문가 분야 전문가

우복남 (충남여성정책개발원)

처음 시도는 미비할 수도 있지만 워크숍을 통해  
다문화 창업에 대한 가능성을 보게 되었습니다.

조삼혁 (충남다문화가족지원거점센터)

이주민 창업의 가능성이 판단되었지만, 앞으로  
지자체에서 다양한 협조가 필요할 것 같네요..

장순미 (당진시 다문화가족지원센터 센터장)  
앞으로도 많은 분들과 같이 고민하고 정책을  
만들어나가는 기회들이 많았으면 합니다.

안나경 (당진시 다문화가족지원센터 팀장)  
필요한 정보를 많이 얻을 수 있어서 좋았어요.  
앞으로도 지속되는 계기가 되기를 바랍니다.

이희원 (충남다문화가족지원거점센터 팀장)  
다문화 여성들의 정착을 돕는 좋은 시간이 된 것  
같아서 굉장히 뜻 깊은 시간이었어요.

고미숙 (태안군 다문화가족지원센터 팀장)  
많은 시행착오를 겪었지만 많이 배워가네요.  
서비스디자인교육의 필요성을 느꼈어요. 더 열심히  
해야겠다는 생각이 듭니다.

## 제안된 아이디어가 적용된다면...

### 국민 모두가 행복한 다문화 사회 조성

#### 다문화 사회에 대한 인식 확대 및 제고

다문화 음식 체험 프로그램/홍보/교류를 통해 지역사회의 소통의 장을  
마련합니다.

#### 지역상권 활성화

도내 다문화 이주여성 창업을 지원합니다.  
다문화 관련 페스티벌, 관광상품으로의 역할을 통해 지역상권을 활성화합니다.

#### 지속 가능한 창업 생태계 기반 조성

콘텐츠 발굴부터 창업까지 전체 과정을 공유합니다.  
창업에 필요한 인적/물적 자원 인프라 구축이 가능합니다.

류순희 (서산시 다문화가족지원센터 팀장)

의욕만으로는 어려운 다문화 창업에 대해 이야기를  
들을 수 있었던 좋은 시간이었습니다..

이지연 (태안, 베트남)

모르는 부분을 알 수 있는 기회가 되었고, 창업  
관련해서 알 수 있어서 감사한 시간이었습니다.

탐험대원 정책 수요자

웬티목록(원미나) (아산, 베트남)

다문화 여성들에게 음식 창업에 대한 실제 성공사례를  
들을 수 있는 것이 중요하다고 생각해요

강연 (당진, 중국)

다문화 여성들도 많이 노력하고 열심히 더 배워야  
한다고 생각해왔는데, 이번에 배울 수 있는 기회가  
생겨 좋았습니다.

고인숙 (아산, 중국)

조금이나마 다문화 가족들에게 도움이 될 수 있도록  
창업에 대한 어려움을 줄이는 유익한 시간이었습니다.

팜티화이 (당진, 베트남)

이렇게 모아진 의견이 우리가 한국에서 잘 정착하고  
살아갈 수 있는 정책을 만드는데 반영되면 좋겠어요.

김미옥 (태안, 베트남)

앞으로 주변사람들과 같이 즐겁게 할 수 있는 창업이  
되도록 잘 지원되길 바래요.

싸와락 (서산, 태국)

이런 좋은 기회를 만나 다양한 정보를 알게 되고  
정책디자인을 하게 되어 감사한 마음을 전하고 싶네요.

팜티투 (서산, 베트남)

행복한 성공창업이 되도록 열심히 노력하고 많이  
배울 수 있었으면 좋겠어요

정책가이드 정책 공급자

오지현 (충청남도 여성가족정책관실 사무관)

다문화 업무를 담당한지 오래되지는 않았지만,  
앞으로도 늘 수요자 입장에서 생각하면서 다문화 가족  
지원사업을 추진하겠습니다.

김진아 (충청남도 여성가족정책관실 주무관)

직접 결혼이민자를 만날 기회가 부족했는데 이번  
활동으로 현장에서 정책수요자의 생생한 의견을 더  
많이 듣게 되었어요.

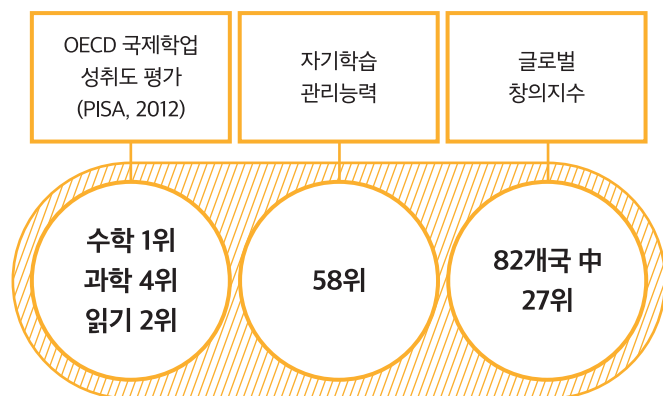
한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

# 발명이 쉬워진다, 창의력이 보인다!

특허청

창의력을 키우는 발견, 발상, 발명 발전소

청소년들의 아이디어를 실현하는 과정에서 높아지는 발명의식



## 똑똑하지만 불안한

### 대한민국 교육의 두 얼굴

세계에서 가장 높은 교육열을 자랑하는 우리나라는 그 명성에 걸맞게 청소년들의 학업 수준 역시 국제적으로 우수한 실력을 갖추고 있습니다. OECD가 진행한 국제학업성취도평가(PISA, 2012) 결과, 세계 65개국의 만 15세 이상 학생 중 한국은 수학, 과학, 읽기 영역에서 모두 최상위권의 성적을 거두었습니다. 이렇게 한국은 온 세계가 모범사례로 꼽을 정도로 똑똑한 학생들이 많이 배출되는 나라이지만 한 편으로는 그에 대한 부작용으로 창의적이지 못하다는 비판의 목소리도 존재합니다.

늘 정확한 답만을 쫓아가는 교육으로 인해 창의적인 인재를 길러내지 못한다는 지적인데요. 지난 2011년, 전 세계 82개국을 대상으로 글로벌 창의성 지수

조사에서는 대한민국이 창의지수를 결정짓는 세 가지 요소인 기술 부문에서 8위, 재능 부문에서 24위, 관용 부문에서 62위를 기록하며 OECD 국가 중 최하위 성적인 27위를 차지했습니다. 특히 새롭고 이질적인 생각에 얼마나 개방적인지를 평가하는 관용 부문에서 최하위 성적을 받았다는 점은 우리나라의 청소년들이 새로운 생각과 다양성을 인정하는 태도가 부족함을 여실히 보여준 사례였습니다.



'14. 창의적 문제해결과정 등 발명교육 시행

## 국민의 눈으로 '발명교육'을 보다

1~3주차	4~5주차	6주차	7~9주차
<ul style="list-style-type: none"> <li>수요자 및 이해관계자 정의</li> <li>발명교육 관련 이슈 발굴</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장조사</li> <li>심층인터뷰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인사이드 도출</li> <li>문제 정의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>아이데이션</li> <li>서비스 컨셉 도출 및 검증 (코크리에이티브 워크숍)</li> </ul>

특허청 정부3.0 국민디자인단의 탐험 과정

그렇다면 창의력은 어떻게 키워야 하는 걸까요?

똑똑하지만 열린 마음으로 생각하기 어려워하는 청소년들을 위해 교육계는 창의력을 높이기 위한 많은 노력들을 시도 중입니다. 특허청에서는 발명하는 과정 속에서 창의적인 문제해결방법을 배울 수 있는 '발명교육'을 추진하였습니다.

학생들은 발명수업에서 이론과 실습을 통해 생활 속에 숨어있는 과학원리를 익히고 이를 새로운 아이디어를 내는 자양분으로 활용합니다. 바로 이때 창의력이 길러진다고 본 것이지요.

## 아직 2% 부족한 발명교육

하지만 수업내용이 과학, 기술교육 중심으로 이루어지는 탓에 음악, 미술교육에 편중되어 융합적 사고가 어려웠던 기존 창의성 교육의 한계점을 여전히 갖고 있었습니다.

게다가 실습교육이 KIT 조립 위주로 진행되고 있어 주입식으로 익힌 과학기술 원리를 그대로 적용해보는 수준에 그쳤습니다. 또한, 1회성으로 끝나버리는 경우가 많아 머리로 배운 지식을 몸으로 터득할 기회, 즉 자유롭게 적용하고 실험할 수 있는 기회가 부족하다는 한계에 부딪혔습니다.

정부3.0 국민디자인단은 현재의 발명교육을 좀 더 다각적인 관점에서 융합된 교육체계로 개선할 수 없을가 하는 물음에서 시작되었습니다. 이를 위해 수업 현장을 직접 찾아가 학생들의 모습을 관찰하고 창의교육 전문가들의 의견을 들어봄으로써 필요점들을 발견하였고, 학생들과 함께 워크숍을 진행하면서 새롭게 고안한 교육방식을 검증하는 등 학생의 관점에서 필요한 교육이 무엇인지 알기 위한 행정서비스탐험을 이어나갔습니다.

국민디자인단진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 창의계발 수업 속 그들의 속마음

교사/ 부모	수업 속 발명			일상 속 발명	
	주입식 원리교육	KIT 조립해보자~ (단시간 성공경험)	발명은 기존에 없던 것을 만드는 것	1~2주에 한 번씩 하는 발명수업	대회준비? 내가 해줄게! (부모)
	4주째 이론수업~ 만들기 하고싶어요!	성공-기쁨 실패-짜증, 멘붕	뭐가 달라? 전혀 새롭지 않은데? (수렴적 사고, 비판)	수업시간 말고는 발명 안해 바쁘고 귀찮아	
학생	가만히 듣고만 있는 것은 지루해, 심심해	똑같은 과정과 결과물로 원리보다 성패만 기억	발상은 너무 어려워 (포기, 좌절, 의존)	중학생인 내가 혼자 하기에는 한계가 있어	
인사이트	일방향적 수업방식 수동적 태도의 개선	과정이 중시된 다양한 결과물 구현 기회 필요	발상을 도와주는 수업 방식 필요	또래와 협력하여 아이디어를 발전시키는 경험	

### "4달째 이론수업은 지루해요. 만들기 하고 싶어요"

수업현장에서는 적은 예산 때문에 선택된 소수의 학생만 수업을 듣고 있었습니다. 또한 많은 지식을 전달하기 위해 주입식 교육을 매 수업마다 반복하고 있었습니다. 결국 학생들은 계속되는 원리교육으로 수업에 흥미를 잃어가고 있었습니다.

### "KIT조립 실패, 실패, 실패... 붕괴되는 나의 멘탈"

관행적인 KIT 조립은 '창의력 향상'보다는 'KIT를 만들어봤다'는 단순경험만을 제공해주고 있었습니다. 따라서 학생들은 이 활동과정을 통해 무엇을 알게 되었는지보다 이미 답이 정해져 있는 KIT 수업으로 조립의 성공 또는 실패의 결과만을 기억하게 되었습니다.

### "아빠가 내 준 아이디어로 1등 했어요"

학생들의 창의력을 뽐내는 발명대회는 이미 부모님들의 아이디어 경연장으로 변질되어 있었습니다. 대학 진학을 위해서, 아이가 하도 못하겠다고 찡찡대서 등 어쩔 수 없이 도왔다는 부모님들로 인해 학생들은 점점 더 의존적으로 변해갑니다.

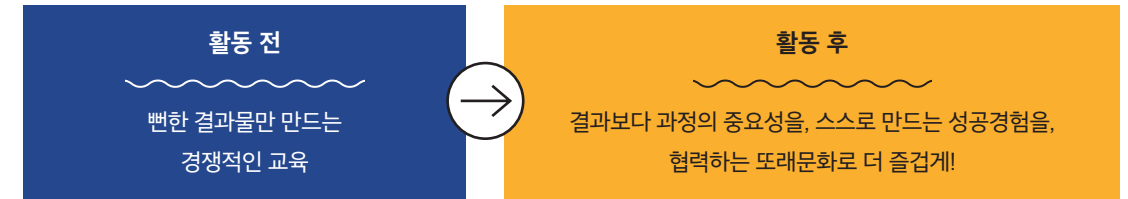
### "쓰기는 귀찮고, 만들 시간도, 재료도, 돈도 없고... 같이 할 친구도 없어요"

발명대회의 또 다른 문제점은 모두 개인 위주로 이루어지는 데다 수업이 끝나면 아이디어를 발전시킬 방법이 부족해 자발적인 발명활동으로 이어지기가 어려웠습니다. 좋은 아이디어가 떠올라도 수업이 아닌 일상에서의 발명은 쉽지 않습니다.

### "그건 이미 있는 아이디어잖아, 뭐가 달라? 새롭지 않은데?"

'발명은 기존에 없는 전혀 새로운 것이어야 한다'는 생각으로 학생들은 다른 아이들의 아이디어를 경쟁적으로 비판하고 평가하고 있었습니다. 이러한 부정적인 공유문화로 인해 학생들은 자기 생각에 자신감을 잃고 생각의 문을 닫게 됩니다.

## 자기효능감과 자존감을 높여주는 발견 발상 발명 발전소



### 과정의 중요성

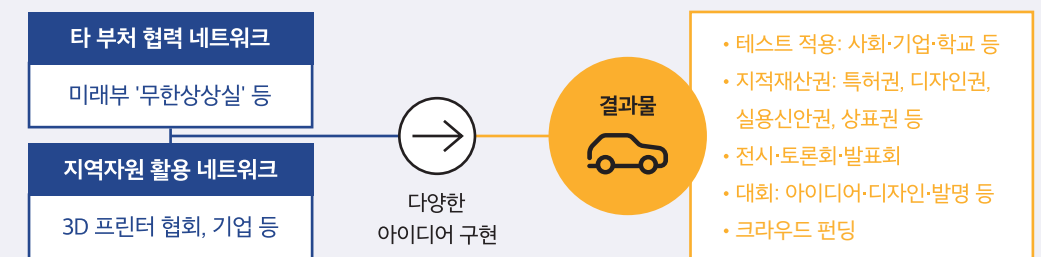
발명교육 프로세스의 개발  
「발견, 발상, 발명」



### 성공경험

똑같은 결과물이 아닌  
개성이 담긴 작품 제작

발명단계는 발명대회, 특허 정도였던 결과물의 범위를 넓혀 미래부 무한상상실 등 타 부처와의 협력과 3D 프린터 협회, 민간기업 등의 지역자원 네트워크로 묶어 학생들의 아이디어를 다양하게 구현합니다.



### 또래활동

일상 속의 발명을 위한  
'온라인 발명 플랫폼'

발명 교실 밖에서 발명할 수 있도록 도와주는 게임형 「온라인 발명 플랫폼」을 제안합니다. 공통관심사인 또래를 팀으로 묶는 '길드'제도와 '발명 퀘스트'를 통해 발명원리 교육을 미션 화 하여 학생들의 흥미를 유발합니다. 길드 팀원끼리 아이디어를 제안하고 공유, 발전시킬 수 있는 '온라인 아이디어 대회'도 개최합니다. 학생들의 교실 밖 소통의 연결고리를 제공하고 일상 속의 발명을 유도할 수 있습니다.

## 앞으로 변화될 청소년 창의력 교육

### 교육과정 확립('15.)

연구용역을 통해 정부3.0 국민디자인단에서 도출된 아이디어를 바탕으로 교육과정 확립

→ 전국의 발명교사들을 대상으로 워크숍을 통해 수정 보완

### 교육과정 적용 및 확산('16.~'17.)

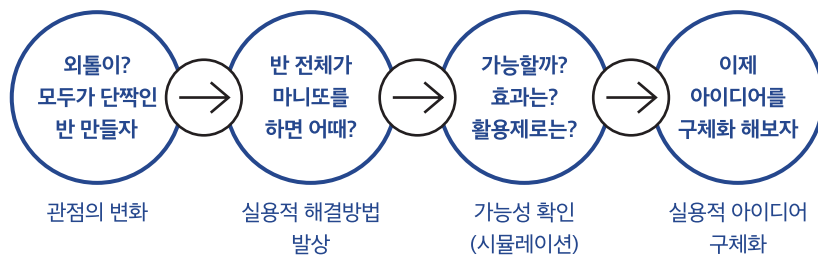
국제지식재산연수원의 발명교육에 적용하여 수정사항을 도출하고, 전국발명센터로 확산

→ 전국의 발명교사들을 대상 워크숍 및 온라인을 통한 콘텐츠 제공

## 제안된 아이디어가 적용된다면...

함께 하는 발명으로	팀 활동 위주의 발명교육 진행
재미도 높고 실력도 높고	온라인을 통해 전국의 학생들과 결과물 발전 및 공유
상상만 하던 아이디어도	이론교육과 단순조립 위주의 발명교육 탈피
직접 만들어보는 창의 발명 인재	아이디어를 3D 프린터로 제작 우수 작품에 대한 제작 지원
디자인사고가 반영된 교육과정으로	디자인기반 문제해결접근법에 따라 문제 인식에 대한 관점 변화
생각하는 힘 키우기	사용자 요구가 중심이 되는 창의적 발상 및 실용적 가치를 중시한 발명교육 제시

### 디자인적 「발상」단계 교육내용 예시: "가고 싶은 학교 만들기"



## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

정주연 ((주)텐지노그룹 책임연구원)

힘없이 누워서 발명수업을 듣던

학생들에게 도움을 주고 싶습니다.

저와 탐험대원들의 마음이 담긴 활동

결과들이 앞으로 어떻게 적용될지 무척

기대됩니다.

### 탐험전문가 분야 전문가

하수정 ((주)크림박스 대표)

발명교육에 대한 작은 정책적 변화가

우리 청소년들의 즐거움과 행복을

찾아주는 데 기여할 수 있음을

깨달았습니다.

### 탐험대원 정책 수요자

최영채 (국민대학교 대학원생)

현장에서 서비스디자인을 실행하는

첫 경험을 이런 좋은 사람들과 환경을

통해 하게 되어 영광입니다. 흥미로운

여정이었고, 앞으로도 이런 좋은 기회를

얻을 수 있기를 기대합니다.

김진원 ((주)텐지노그룹 선임연구원)

실질적인 수요자의 목소리를 들으면서

그들에 대한 편견 없는 관찰자, 그리고

정직한 전달자가 되어야 함을 느끼는

시간이었습니다. 앞으로 서비스디자인이

공공정책 설계 과정에서 더 활발히

적용되어 국민에 다가간 정책들이 많이

실현되길 기대합니다.

김가영 (프리랜서 디자이너)

조사, 회의, 아이디어 발산 과정에

정책담당자와 전문가의 참여가

쉽지 않아 매우 아쉬웠지만, 다른

탐험대원들과 함께 발로 뛰고 조사하며

직접 정책 아이디어를 낼 수 있다는

점에서 국민디자인단은 뿌듯한

시간이었습니다.

안진희, 유서진

(고려대학교 디자인조형학부 대학생)

평소 청소년들의 발명 및 기타 창작활동

등에 대한 관심이 많았는데 이런 의미

있는 활동에 참여하게 되어 기쁘고

보람했습니다. 다들 감사합니다!

사보미 (인텔리콘연구소 연구원)

공공정책 설계는 진심 어린 관심과

세심한 관찰로부터 시작된다는 것을

느꼈습니다. 크게는 정책에 대한 관심도

생겼지만, 그보다 창의 교육을 받는

아이들의 이야기를 듣는 귀가 열리게

되어 기분 좋은 경험이었습니다.

### 정책가이드 정책 공급자

윤내한 (특허청 교육기획과 서기관)

현장에서 만나는 생생한 의견과

제안을 통해 정책이 더욱 정교해지고

실행가능성이 높아졌습니다.



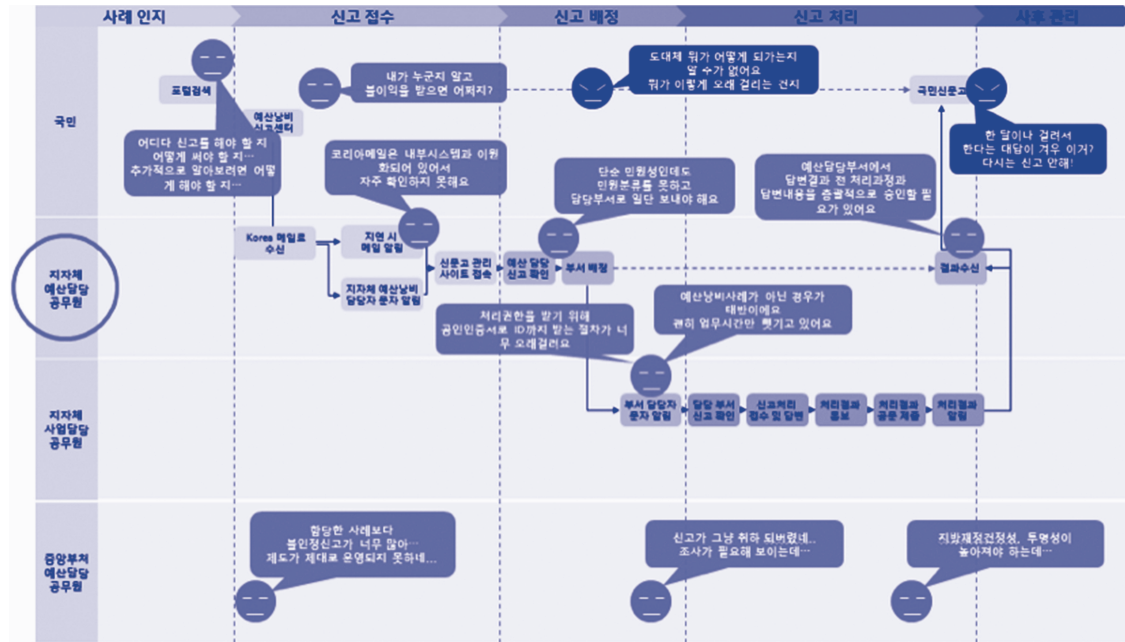
최종발표자료

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION





## 예산 낭비 신고-접수-처리-사후관리의 여정 속 국민의 속마음



고객여정맵으로 본 이해관계자별 Pain Point

"어디다 신고를 해야 할지...  
그리고 만약 신고했는데  
내가 불이익을 받으면 어찌지?"

'14년 113개 지자체에서는 접수된 신고가 단 한 건도 없었습니다. 신고센터에 대한 인식과 홍보가 부족한 관계로 예산낭비신고를 어디서 어떻게 해야 하는지, 또 무엇을 감시하고 어떤 사례가 적합한 것인지 모르는 국민이 여전히 많아 주민신고의 접근성을 높일 수 있는 제도적 개선이 요구되었습니다.

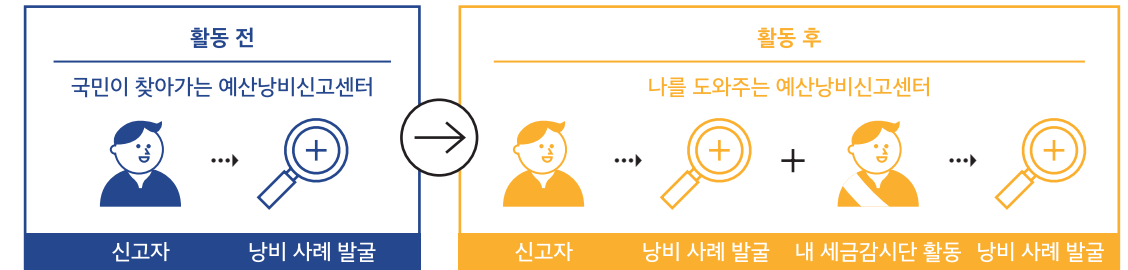
"신고는 했는데 도대체  
뭐가 어떻게 되는지 알 수가 없어요.  
뭐가 이렇게 오래 걸리는지..."

아리송했던 신고접수가 끝났다 하더라도 이후 기관들이 묵묵부답인 태도로 일관하는 경우가 많아 국민은 제도에 대한 회의감과 함께 정부에 대한 믿음을 잃게 되는 경우가 발생했는데요. 반면 지자체는 예산낭비와 무관한 신고 사례들과 번거로운 민원 전달 및 확인 검증 과정 등으로 인해 신속한 대응이 어려워 내부적 고충이 따르고 있었습니다.

"한 달이나 걸려서 한다는 대답이  
겨우 이거? 다시는 신고 안 해!"

신고센터를 이용해본 국민은 신고 처리가 완료된 후 그 결과에 따른 사후 관리가 미흡하다는 점을 지적합니다. 따라서 모니터링, 신고자 포상, 사례전파 등 국민이 끝까지 믿고 안심할 수 있는 사후 관리가 무엇이며 그 기능이 제대로 이루어질 수 있도록 방법에 대한 모색이 필요했습니다.

## 국민이 원하는 정보, 소통, 믿음, 변화가 있는 예산낭비신고센터로 리셋하자!



### ① 보완

지방예산낭비신고센터 인력증원  
(T/F 구성)

인원: 4명(4급 1명, 5급 1명, 6~7급 2명)  
민원접수, 분류, 재정컨설팅,  
사후관리 등 총괄

예산낭비신고 온·오프라인 기능신설 및 개선

제한적인 접수 통로  
(인터넷, 팩스, 우편)

더 편하고, 더 다양해진 접수 통로  
(기존 방식 외  
모바일 등 신고창구 확대)

### ② 추가

올바른 운영을 위한  
규정 만들기

행자부 지방예산낭비 신고센터 설치·운영에 관한 규정 제정  
지방예산낭비 신고 및 조사처리의 적정성을 위해 훈령 제정 필요  
신고접수, 센터운영, 감시단 구성, 지방예산낭비신고센터지원 등

국민의 눈으로  
한 번 더 점검한다,  
'내 세금 국민감시단'

내 세금 국민감시단 구성·운영  
예산낭비 신고, 신고처리의 적정성 여부 판단, 공동조사를 위해 국민감시단 구성  
인원: 100명 이내 구성(국민디자인단 5명 포함)  
국민공모를 통해 적격자 선발, 신분증 제작, 낭비신고 활동 우수 감시단 인센티브 부여  
시기: 2015. 10. 이전 출범

kidp

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 앞으로의 예산낭비신고센터의 변화될 모습

### 정부3.0 국민디자인단의 제안 정책반영 및 실행 계획

행자부 지방예산낭비신고센터 설치·운영에 관한 규정 제정	실행 (완료)	'15 행정자치부 지방예산낭비신고센터의 설치·운영에 관한 규정 (‘15. 10. 1. 훈령 고시) → 지방예산낭비 신고 및 접수, 조사처리, 신고센터 운영, 감시단구성 등에 관한 사항 *지방재정법 제 48조의 2 제 1항에 따라 지자체별 예산낭비신고센터가 운영되고 있으나 신고의 접수·처리에 대한 객관적이고 공정한 처리에 한계
내 세금 국민감시단 구성	실행 (진행)	'15 감시단 구성(‘15. 10. 6.) → 인원: 100명 (국민디자인단 5, 생활공감 모니터단 17명, 국민공모 78명) *국민공모: ‘15. 9. 4.~9. 25. → 위촉장 수여 및 감시단 출범: ‘15. 10. 14. *위촉기간: 2년(‘15. 10.~‘17. 10.) → 단원증 제작·지급: 활동기간 중 내 세금 국민감시단원임을 확인할 수 있는 증명 용도로 활용
행정자치부 지방예산낭비신고센터 인력 증원	실행 (예정)	'16 지방예산낭비신고센터 운영 T/F 구성 → 인원: 3명(4급 1명, 5급 1명, 7급 1명) *4급 팀장은 행자부 자체인력, 5급, 7급은 타기관 파견인력 활용
테마별 낭비사례 발굴	실행 (완료)	'15 내 세금 국민감시단 낭비사례 테마부여 → 자치단체 행사·축제 집중감시 → 유사·중복 사업과 불필요한 행사 발굴 *지방자치단체 예산낭비 사례 및 방지방안 아이디어 공모(~10. 29.까지)

### 제안된 아이디어가 적용된다면...



최종발표자료

## 정부3.0 국민디자인단 활동을 마치며...

### 탐험가이드 서비스디자이너

이정은 (디자인류 전략기획 실장)  
정부3.0 국민디자인단의 국가정책에  
대한 많은 관심과 개선의 희망을 느낄  
수 있었어요. 더불어 행자부 재정정책과  
지방재정세제실 공무원들의 국민 의견에  
대한 적극적 반영의지와 정책이 반영되는  
모습을 보면서, 앞으로 국민의 소리가 담긴  
정책에 대해 많은 기대를 갖게 되었어요.

### 탐험전문가 분야 전문가

이효 (지방행정연구원 책임연구원)  
누구나 쉽고 편리하게 예산낭비신고센터에  
접수할 수 있어야 하며, 많은 시민의 관심과  
참여를 얻어야 지자체의 중복지출, 과다예산,  
선심성예산 등 예산 누수를 막을 수 있을  
거라고 봐요.

### 탐험대원 정책 수요자

박찬우 (세금바로쓰기 납세자운동 이사장)  
하루가 멀다 하고 언론에 보도되고 있는  
세금 낭비 뉴스를 보며 안타까운 심정으로  
정부3.0 국민디자인단 활동에 참여하였어요.  
그동안 예산낭비를 막는데 다양한  
아이디어와 경험으로 정책을 설계하는 데  
조금이나마 기여했다는 것에 자부심을  
느낍니다.

이상천 (경기도 포천시 주민참여예산위원)  
내 세금 감시단이 출범함에 따라 내가 낸  
세금이 적절한 곳에 사용되어 모든 국민이  
혜택을 누릴 수 있게 될 것이고, 예산을  
집행하는 공무원들도 자부심을 느끼게 될  
거예요.

김태석 (서울시 성북구 주민참여예산 위원장)  
이번에 출범한 내 세금 국민 감시단은  
권한만 있고 책임은 없는 다른 일반적인  
감시단과 비교하면 권한과 책임까지  
부여하기에 기존의 체계와는 많이 다르게  
활용할 것으로 보여서 매우 기대됩니다.

박서영 (경북 경주시 주부물가 모니터단)  
내 세금 국민감시단이 제 역할만 한다면  
지역구를 두고 있는 지자체단체장, 기초의원,  
광역의원 등 민선으로 선출되는 정치인들이  
정책을 수립할 때 한 번쯤 더 생각해 보지  
않을까 생각해요.

안금자 (충북 청주시 주부물가 모니터단)  
예산낭비신고센터 활성화를 위한  
정책설계로 각종 혈세사례를 발굴하기  
위해 지자체 현장방문을 다녀왔는데요.  
담당자와 면담을 한 결과 확실한 증거도  
없이 심증만으로 낭비사례로 접수되는  
단순 민원들이 꽤 많다는 것을 알게  
되었어요. 정확한 사례발굴로 꼼꼼하게  
살펴 행정낭비를 방지해야겠다고  
생각하였습니다.

### 정책가이드 정책 공급자

강병일 (행정자치부 재정정책과 서기관)  
다양하고 좋은 의견을 개진하여 주신  
국민디자인단 여러분들께 감사 드리며  
내 세금 국민감시단이 지방재정 건전화에  
기여할 수 있기를 바랍니다.

크장

관련자료

KIDP

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



## 관련 자료

### 영상 자료



#### 국민디자인단 소개 영상

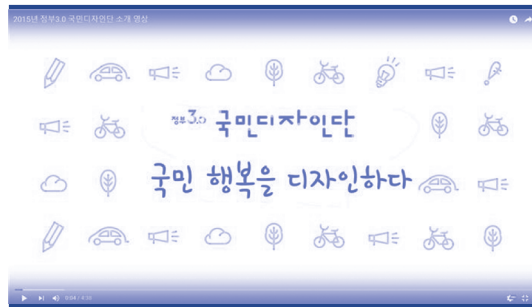
국민디자인단은 서비스디자인 방법을 통해 서비스 정부를 만드는 국민 참여형 정책 기획 모델입니다. 공공정책과 서비스디자인의 만남, 국민디자인단의 활동을 살펴볼 수 있는 영상을 소개합니다.



#### 2016 국민디자인단 소개용 영상(2016.5.)

사람들의 행동을 변화시키는 정책 사례와 함께 국민디자인단의 의미를 소개합니다. ❶

<https://youtu.be/4l0e3Szdxml>



#### 2015년 정부3.0 국민디자인단 한 해를 돌아보다 (2015.12.)

국민디자인단이 한 해 동안 어떻게 실행되었고 어떤 변화를 가져왔는지 돌아봅니다. ❷

<https://youtu.be/Y0-mWM3toHQ>



#### 2015 국민디자인단 중앙부처 집중육성 과제 어떻게 진행되었나(2015.7.)

2015년 상반기 중 중앙부처 과제들의 운영과정과 활동모습을 정리한 영상입니다. ❸

<https://www.youtube.com/watch?v=sYaacRL5uGM>



❶



❷



❸

### 언론보도



그간 주요 언론에 많은 보도가 있었습니다. 국민 관심도 확대와 호평에 따라 서비스디자인 인지도가 확산되고 있음을 알 수 있습니다. (언론보도 증가: 2014년, 70여건 → 2015년, 681건)



#### SBS 일요특선 다큐멘터리

서비스디자인 행복을 그리다(2015. 5. 3.)



#### JTBC 특집 다큐멘터리

국민 행복을 디자인하다(2015. 12. 16.)

### 국민디자인단 동영상 강의 교재



- 주요내용** 국민디자인단 운영을 위한 공공서비스디자인 프로세스 교육 및 실습방법 안내, 정부3.0 국민디자인단 운영에 필수로 필요한 부분을 요약한 총 5개의 동영상으로 123분 강의
- 강사** 김광순 주식회사 디맨드 대표



- 제목** 정부3.0시대, 수요자 중심으로 정책을 디자인하라
- 내용** 공공서비스디자인의 도입 필요성과 서비스디자인 방법을 활용한 대표적 정책기획 방법으로서 정부3.0 국민디자인단 운영 방법, 사례를 소개
- 구성** 6차시, 2016년부터 서비스 중

정부3.0 국민디자인단의 체계적 운영을 위해 다음의 자료들이 제공되고 있습니다.



#### 국민디자인단 운영매뉴얼

중앙부처 및 지자체가 정부3.0 국민디자인단 활동을 안내하는 가이드라인으로 국민참여형 정책디자인의 개념, 필요성, 표준 운영방법 등을 소개



#### 국민디자인단 운영툴킷

정부3.0 국민디자인단 운영 시 5단계 프로세스에 활용되는 21가지 방법에 대해 소개, 팀 운영 시 활용

모든 자료는 「정부3.0 국민디자인단」 네이버 카페에서 확인하실 수 있습니다. 카페에서 '운영매뉴얼', '운영툴킷'을 검색해보세요.

#### 운영 결과물



과제별  
최종발표자료  
(슬라이드웨어)



발표영상, 동영상  
강의 교재 등  
콘텐츠  
(유튜브)

#### 공식 활동 기록



정부3.0  
국민디자인단  
페이스북



정부3.0  
국민디자인단  
네이버 카페



정부3.0 국민디자인단에 대해 더 알고 싶으시다면  
QR코드 애플리케이션을 이용하여 자료를 확인하세요!

## 정부3.0 국민디자인단 운영지침

### 제1장 총칙

#### 제1조(목적)

이 지침은 행정절차법 제52조의 규정에 따라 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 운영 등에 관한 일반적인 사항을 정하여 행정과정에 국민의 참여를 확대하는 것을 목적으로 한다.

#### 제2조(정의)

이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

- 1.“정부3.0 국민디자인단”이라 함은 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 공무원, 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책추진단을 말한다.
- 2.“정부3.0 국민디자인과제”라 함은 공무원, 일반국민, 서비스디자이너가 정책추진단을 구성하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.
- 3.“서비스디자인”이라 함은 수요자의 경험, 행동, 감정, 심리에 대한 면밀한 관찰과 분석을 통해 수요자가 진정으로 원하고 필요로 하는 서비스를 개발, 개선시켜 나가는 과정 또는 결과물을 말한다.
- 4.“과제 수행기관”이라 함은 정부3.0 국민디자인과제를 수행하는 중앙행정기관 및 지방자치단체(시·군·구 등 기초지방자치단체 포함)를 말한다.

#### 제3조(추진체계)

- ① 행정자치부장관은 정부3.0 국민디자인단이 활성화 될 수 있도록 운영모델 개발, 교육·홍보, 평가 등 과제 관리업무를 수행한다.
- ② 한국디자인진흥원은 정부3.0 국민디자인단이 원활하게 운영될 수 있도록 서비스디자이너 양성, 운영도구 개발 등 과제 지원업무를 수행한다.
- ③ 과제 수행기관의 장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴하고, 그 결과를 공공서비스 개발 또는 개선에 활용하는 업무를 수행한다.

### 제2장 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 운영

#### 제4조(정부3.0 국민디자인단의 구성 및 역할)

- ① 정부3.0 국민디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반 국민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 8~15명 내외로 구성한다.
- ② 서비스디자이너는 디자인 관련 분야의 경력자로서, 서비스디자인 방법을 통하여 과제 수행을 총괄적으로 기획·운영하는 역할을 수행한다.
- ③ 공무원은 과제와 관련된 정책서비스의 공급자(주관부서 담당, 협력부서 담당, 정부3.0 담당 등)로서, 해당 정책서비스 추진현황을 국민디자인단에 제공하고 현장조사 및 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리·지원하는 역할을 수행한다.
- ④ 일반국민은 과제와 관련된 정책서비스의 수요자로서, 국민디자인단 조사활동에 참여하고 해결방안 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다.
- ⑤ 관련분야 전문가는 교수, 연구원, 유관기관 담당자 등 관련분야의 전문가로서, 해당 분야와 관련된 전문지식을 국민디자인단에 제공하는 역할을 수행한다.
- ⑥ 과제 수행기관은 과제의 규모 및 특성 등에 따라 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 역할을 조정할 수 있다.

#### 제5조(과제의 발굴)

- ① 과제 수행기관은 공공서비스의 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴한다.
- ② 과제 수행기관은 원활한 과제 발굴을 위하여 일반국민을 대상으로 사전 수요조사를 실시할 수 있다.

#### 제6조(과제의 수행)

- ① 과제 수행기관은 8~12주 내외의 기간 동안 과제를 수행하면서 다음의 서비스디자인 프로세스 및 방법을 활용하여야 한다.

1. 발견하기(1단계): 관찰조사, 체험조사, 심층인터뷰 등 현장조사를 통하여 정책수요자의 잠재적인 욕구를 발견하는 단계

2. 정의하기(2단계): 조사된 내용 등을 분석하여 정책수요자의 욕구해결을 위한 서비스의 방향 및 목표를 결정하는 단계

3. 발전하기(3단계): 코크리에이티브 워크숍 등을 통하여 구체적인 해결방안을 도출하는 단계

4. 전달하기(4단계): 서비스 프로토타입 등을 통하여 국민디자인단 활동 결과물에 대한 정책수요자의 의견을 점검하는 단계

❷ 과제 수행기관은 해당 과제의 원활한 수행을 위하여 자료조사비, 출장여비 등 정부3.0 국민디자인단 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

#### 제7조(과제 결과의 활용)

❶ 과제 수행기관은 정부3.0 국민디자인단 활동 종료 후, 수행한 과제 결과가 실제 활용될 수 있도록 실행계획을 수립한다.

❷ 과제 수행기관은 과제 결과보고서 및 과제 결과에 따른 해당 정책서비스의 개발 또는 개선 실행계획을 행정자치부장관에 제출하여야 한다.

#### 제8조(교육 및 홍보)

❶ 행정자치부장관은 한국디자인진흥원, 지역디자인센터 등 디자인 진흥기관, 각급 교육훈련기관과 협력하여 정부3.0 국민디자인과제 수행역량 강화를 위한 교육을 실시한다.

❷ 행정자치부장관은 과제 수행기관과 협력하여 정부3.0 국민디자인과제 성과 확산을 위한 홍보를 실시한다.

### 제3장 우수사례 발굴 및 포상, 평가

#### 제9조(우수사례 발굴)

❶ 행정자치부장관 및 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인과제를 통하여 공공서비스의 개선효과가 큰 우수사례를 발굴, 전파한다.

❷ 정부3.0 국민디자인과제 우수사례의 일반적인 기준은 다음과 같다.

1. 정부3.0 국민디자인단 활동 이전과 이후의 차별점이 도출되어야 한다.
2. 정부3.0 국민디자인단은 서비스디자인 프로세스 및

방법을 충실히 수행해야 한다.

3. 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인단에서 제안한 아이디어가 정책에 반영되도록 적극적으로 노력한다.

#### 제10조(포상)

❶ 행정자치부장관 및 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인과제를 수행한 우수기관 또는 유공자에게 포상할 수 있다.

❷ 행정자치부장관은 매년 정부3.0 국민디자인과제 포상계획을 수립하여 과제 수행기관의 장에게 통보한다.

❸ 제2항의 포상계획에서 정하지 않은 사항은 정부포상업무지침을 준용한다.

#### 제11조(평가)

행정자치부장관은 정부3.0 기관 평가시, 기관별 정부3.0 국민디자인과제 수행 및 정책 적용 여부를 성과 평가에 반영하여 국민 중심의 일하는 방식이 중앙정부 및 지방자치단체에 확산될 수 있도록 노력하여야 한다.

### 제4장 보칙

#### 제1조(시행일)

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

### 기획

행정자치부 국민참여정책과

### 협력기관/부서

강원도  
경상남도  
경상북도  
관세청  
광주광역시  
국토교통부  
농림축산식품부  
농촌진흥청  
대구광역시  
문화재청  
부산광역시 사상구  
산림청  
산업통상자원부  
세종특별자치시  
식품의약품안전처  
울산광역시  
인천광역시  
전라남도 곡성군  
충청남도  
특허청  
행정자치부  
환경부

### 연구진

강필현 한국디자인진흥원 서비스디자인실장  
윤성원 한국디자인진흥원 서비스디자인팀장  
안나영 한국디자인진흥원 서비스디자인팀 대리  
이지혜 한국디자인진흥원 서비스디자인팀 대리  
김선아 금오공과대학교 교수  
오영미 ㈜텐지노그룹 대표  
최민영 성신여자대학교 교수

### 출판기획 및 편집

㈜텐지노그룹

### 디자인

oo&p.

kidp

한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION





<http://goo.gl/L7f4Bx>

본 책자 전문을  
다운 받으실 수 있습니다.

**첫인쇄** 2015. 12. 15.  
**발행처** 행정자치부 국민참여정책과  
**연구진** 한국디자인진흥원 서비스디자인실  
**출판기획·편집** (주)텐지노그룹  
**디자인** oo&p.

#### ©행정자치부

이 책에 실린 글은 행정자치부의 동의 없이 무단으로 사용·전재할 수 없습니다.

이 책은 행정자치부 학술연구용역 '서비스디자인 적용을 통한 국민참여형 정책개선 및 국민디자인 운영모델 실증연구' 연구내용을 토대로 개발된 결과물입니다.

이 내용을 대외적으로 발표할 때에는 반드시 행정자치부의 학술연구용역 결과임을 밝혀야 합니다.



한국디자인진흥원  
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION