



저시력자 및 시각장애인 구청 접근성 향상을 위한
Well-Come 서비스, 동동동대문을 열어라

동대문구청

Dongdaemun-gu Office




Homeplus



A woman with dark hair, wearing a brown polo shirt, stands in the center of a busy, blurred public space, possibly a transit station or office lobby. The background shows other people moving and architectural elements like signs and railings. Two black text boxes with white text are overlaid on the image.

이 변화는 정말 충분한 걸까요?

누구나 쉽게 구청에 접근할 수 있는 변화일까요?

A wide-angle photograph of a modern public service center, possibly a government office or a community center. The space is bright and open, with a high ceiling and large windows. In the foreground, there are several long, low-profile blue and white seating areas. People are seen walking and sitting in the background. A large black text box is overlaid in the center of the image. The text is in white Korean characters. The background shows service counters with signs in Korean, including "가족관계등록제신고" (Family Registration Reporting) and "여권·민원안내" (Passport and Public Service Guidance).

**이러한 구청의 변화는
디자인단의 끝이 아닌
디자인단이 시작된 배경**

01 국민디자인단 이해하기



정책수요자, 지역주민, 서비스 디자이너, 공무원
13명으로 구성된 국민정책디자인단!
핵심수요자 정의, 조사목표 설정



02 국민요구 발견하기



서비스사파리

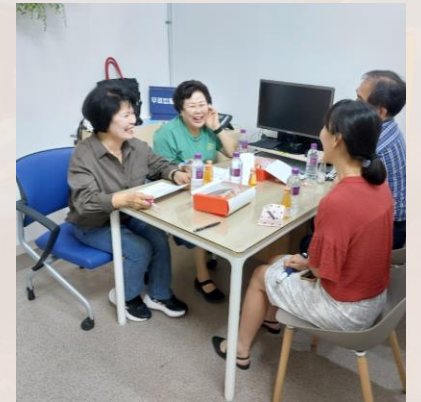
현장 조사활동을 통해 3가지의 대표 문제점을 발견하였습니다
소리서비스의부재, 내부 사인물 문제, 안내서비스 문제



심층인터뷰



새도잉



심층인터뷰



03 진짜문제 정의하기

퍼소나와 고객여정맵을 통해 문제가 발생하는 시점과 환경에 몰입하여 정책수요자가 처한 상황과 마음을 이해하고 공감하게 되었습니다

진짜문제1 방문 전 사전 정보의 부재

낮선 곳으로의 외출은 두려움이다

우리의 정책수요자는 낮선 곳으로의 외출을 지양합니다

불가피하게 낮선 곳으로 가야할 때는 많은 시간을 투자하여 사전 정보를 습득합니다

사전 정보를 통해 목적지에 도착하였더라도 내부 공간에 대한 사전 정보 부재를 걱정합니다



03 진짜문제 정의하기



퍼소나와 고객여정맵을 통해 문제가 발생하는 시점과 환경에 몰입하여 정책수요자가 처한 상황과 마음을 이해하고 공감하게 되었습니다

진짜문제 2 제공서비스 인지도 부족

마음 편히 요청할 수 있는 **도움서비스**는 없나요?

우리의 정책수요자는 낯선 곳을 처음 방문할 때 동행을 원합니다

한 두번의 동행을 통해 낯선 곳을 익숙한 장소로 습득할 수 있기 때문입니다

하지만 이용할 수 있는 도움서비스는 있는지, 쉽게 접할 수 있는지, 나를 이상하거나 안타까운 시선으로 대하지는 않을까 걱정합니다

03 진짜문제 정의하기

퍼소나와 고객여정맵을 통해 문제가 발생하는 시점과 환경에 몰입하여 정책수요자가 처한 상황과 마음을 이해하고 공감하게 되었습니다



진짜문제 3 유도시스템의부재

5곳의 출입구? 화장실은 어디에?

정책수요자에게 **공간의 리뉴얼**은 같은 공간이어도 **새로운 공간**처럼 느껴지게 합니다

출입구가 많기 때문에 **음성 안내가 제공**되어야 위치를 파악하기 용이할 것입니다

도움벨이나 화장실, 종합민원실 등 **주요 시설과 공간을 안내**하는 **바닥안내 사인물**이 설치되거나 **안내 표식은 크고 눈에 띄게** 설치되어야 합니다

03 진짜문제 정의하기

국민정책디자인단이 추구해야하는 방향은 독립적으로 활동이 가능한 서비스와 공간, 인적 서비스가 없는 정확한 안내

동대문구청이 추구해야 하는 방향은

독립적으로 활동이 가능한 제품과 공간,
인적 서비스가 없는 정확한 안내

사람이 직접 안내를 하는 인적 서비스를 지원받지 않더라도 스스로 원하는 목적지에 찾아갈 수 있도록 실내/외 가이드라인을 만들어야 한다. 타인에게 의존하지 않고 스스로 길을 찾아갈 수 있는 환경은 이동이 불편한 사람에게 자존감을 주는 장치인 동시에 당연히 주어져야 할 조건이다.

사람이 자존감이 낮아지는 순간은 일상생활에서 다른사람의 도움이 필요할 때이다. 다른사람의 도움이 필요없어 스스로 할 수 있게 만드는 환경은 비단 장애인 뿐만 아니라 일반 사람들에게도 적용되는 자존감 회복의 길이다.

#자존감회복#지원

사람이 직접 안내를 하는 인적 서비스를 지원받지 않더라도 스스로 원하는 목적지에 찾아갈 수 있도록 실내/외 가이드라인을 만들어야 한다

타인에게 의존하지 않고 스스로 길을 찾아 갈 수 있는 환경은 이동이 불편한 사람에게 자존감을 주는 장치인 동시에 당연히 주어져야 할 조건





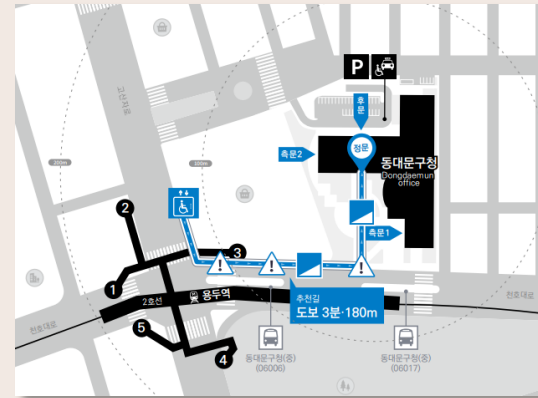
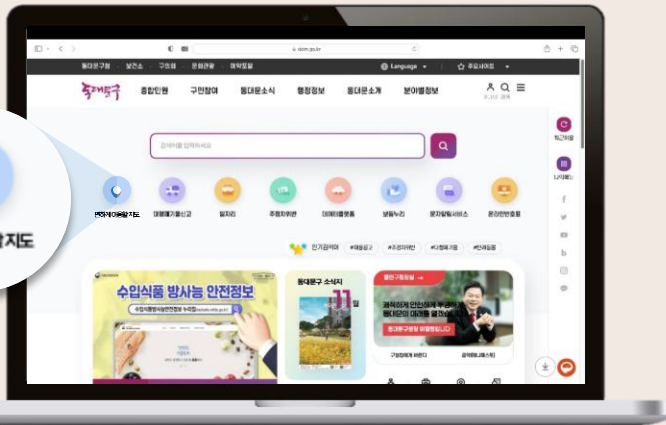
04 아이디어 발전하기 / 실행전략 전달하기

외출 전 구청 **접근로 정보**와 구청사 **내부의 공간 위치**를
사전에 시뮬레이션 할 수 있는 **유니버설 정보지도**



모바일 채널/홈페이지에 구현한 예시

전국민이 이용하는 대표적인 모바일 앱 및
기관의 홈페이지에 정보지도를 등록하여 접근성을 높임



화장실 이용안내 Toilets guide

출입문 개방형 평탄함 문 폭 90cm 통로 좁음

위치

통로가 좁고 길어서 유아차를 끌고 진입하기 어려울 수 있어요. 유아 실버는 입구와 가장 가까운 곳에 설치되어 있어요.

소변기에는 안전손잡이가 설치되어 있는 곳이 있으며, 소변기는 바닥부착형으로 어린이나 몸이 불편한 사람들의 사용이 편리합니다.



출입문 이용안내 Entrance door guide

정문 자동문 평탄함 문 폭 1.2m 길좁음

후문 자동문 평탄함 문 폭 1.2m 길좁음

측문1 자동문 경사로 문 폭 1.2m 길좁음

측문2 여닫이문 평탄함 문 폭 1.2m 길좁음

정문은 자동문이 설치되어 있으며, 안내데스크와 가장 가깝습니다. 후문은 자동문으로 설치되어 있고 주차장에서 하차 시 가장 가깝게 진입할 수 있습니다. 측문1은 자동문으로 설치되어 있고 단차와 경사로 도용범이 있습니다. 민원어권과로 바로 진입이 가능합니다. 측문1 우측에는 무인발행민원발급기가 있습니다.

민원어권과 이용안내 Civil service passport center guide

출입문 자동문 평탄함 문 폭 1.2m 통로 좁음

돋보기, 확대경 비치

외국어 대응 1 간단한 영어 응대 가능

장애인 OK창구 1 종합민원실 2번 창구
배려창구(어권민원) 1 종합민원실 2번 창구
수어 통역 서비스 1 동행과 호출

편담 전용 기구 비치 1 종합민원실 2번 창구

약자용 필기대 비치 1 수동 휠체어 가능

점자 업무 설명서 비치 1 종합민원실 2번 맞은편

의사소통 도구 비치

유아의자 비치



04 아이디어 발전하기 실행전략 전달하기

동행은 자립을 위한 초석 낮섬을 익숙함으로



단 한번의 동행서비스



① 동대문구청, 다산콜센터, 모바일 채널을 통한 사전 예약 서비스를 이용하세요



② 민원인을 마중합니다



③ 공간에 대한 구조, 시설물을 안내합니다



④ 이후 방문시 필요한 정보를 자세하게 안내합니다



⑤ 추가로 이용할 수 있는 시설에 대한 설명도 진행합니다



⑥ 민원인의 요청에 따라 업무 창구까지 안내하거나 장애인 OK 창구까지 안내합니다

04 아이디어 발전하기 / 실행전략 전달하기

저시력자와 시각장애인에게 편한 것은 비장애인에게도 편합니다
심미성보다 실용성을 갖춘 안내시스템





337.2-340.0

340.9-367.4

367.4-373.4

373.4-388.6