

---

# 마약 탐지견과의 행복한 동행

---

2022. 10.

관 세 청

**관세청**

**마약 탐지견과의 행복한 동행**

□ **추진배경**

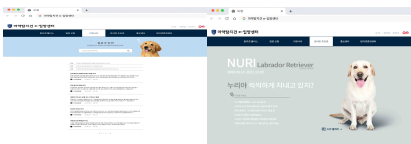
- 국가를 위해 헌신한 은퇴 마약 탐지견(‘은퇴견’)에 대한 예우 필요 및 은퇴견 처우에 대한 일부 부정적 시각 해소
- “인간과 동물이 함께 행복해지는 삶”의 관점에서 은퇴견 민간 입양제도 개선 방안 모색

□ **추진내용**

- 탐지견훈련센터 입양 정책 현황 공유 및 과제수행 방향성 설정\*  
\* ‘은퇴견 중심의 입양 개선’ 주제 선정
- 은퇴견 입양 가정 실제사례를 기반으로 피소나 설정 및 여정 시각화
- 문제점 개선을 위한 서비스 목표 수립 및 실행 서비스 제안

**제안① - 마약 탐지견 입양 온라인 플랫폼 구축**  
[ ‘마약 탐지견 e-입양센터’ ]

커뮤니티      온라인 추모관



**제안② - 마약 탐지견 인식개선 홍보영상 제작**  
[ ‘전지적 마약 탐지견 시점’ ]

탐지견 훈련      탐지견 은퇴식



**제안③ - 마약 탐지견 입양 가정 초청 행사 개최**  
[ ‘마약 탐지견의 날’ ]

입양가족 배지      입양 가정 초청



□ **추진성과 및 기대효과**

- 탐지견과 입양자의 행복이라는 관점에서 진짜문제에 접근·해결
- 국민 친화적이고 지속가능한 은퇴견 입양 행정 기반 마련
- 은퇴견과 더불어 사는 삶으로 외로움 치유 및 정서적 안정 도모

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관(공급자) 중심의 정책 추진으로 국민(수요자) 의견 반영 미흡</li> <li>• ‘은퇴견 입양 제도 개선’에 집중</li> <li>• 공급자 편의 위주의 입양 신청서 내용 구성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 정책수요자(입양수요자, 탐지조사요원, 수의사)를 대상으로 균형있는 의견 수렴</li> <li>• ‘은퇴견과 입양자의 행복’으로 관점 전환</li> <li>• 입양 신청서 객관식 문항 확대, 전체 문항 축소 등 수요자 편의 확대</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탐지견 입양 가정과 유선(年 1~2회)으로 탐지견 근황 등 정보공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온·오프라인 소통 채널 확대로 지속 가능한 탐지견 사후관리 체계 구축</li> </ul>

□ **향후계획**

- 입양 신청서 개선 사항 적용(즉시), 마약 탐지견 인식 개선 영상 홍보(‘21.11월)
- ‘마약 탐지견의 날’ 운영(‘23년), 탐지견 입양 온라인 플랫폼 구축(장기)

# 1

## 마약 탐지견과의 행복한 동행 (관세청)

과제유형	실행·단독과제	정책분야	생활안전
주관기관 (협업기관)	관세인재개발원 탐지견훈련센터.  관세청	과제담당자	이지현, 황세정 주무관 연락처 : 032-722-4864(4867) 이메일 : kcck9@korea.kr  이찬민 주무관 연락처 : 042-481-1182 이메일 : haru0305@korea.kr

# 1

## 과제 개요

- ◆ (사업목표) 마약 탐지견이 반려견으로서의 삶의 전환에 있어서 입양자와의 행복한 동행을 할 수 있도록 적절한 도움 방안 제시
- ◆ (주요고객) 마약 탐지견 입양에 관심이 있는 일반 국민(기 입양자 포함)
- ◆ (추진기간) '22.4월 ~ '22.11월
- ◆ (소요예산) ('22) 20백만원
- ◆ (추진내용)
  - 국가를 위해 봉사하고 은퇴한 마약 탐지견에 대한 실질적 복지 증진 방안 고민
    - 관세청은 '12년도부터 일반 국민을 대상으로 은퇴 탐지견 민간입양 제도 시행
  - 기존 마약 탐지견 민간 입양제도 운영 현황 분석
    - 변화된 반려견 문화에 적합한 입양절차\*를 갖추고 있는지 여부 사전 검토('22.3월)
      - \* 입양 대상견 범위, 공고 일정, 신청방식, 입양 대상견 홍보, 입양 조건 등
  - 국민정책디자인단 구성원 간 탐지견훈련센터 입양 정책 현황 공유
    - '은퇴 마약 탐지견 중심의 입양 개선' 주제 선정, 이해관계자 파악, 조사목표 설정\*
      - \* '편의성', '입양 홍보', '제도 개선', '인식 개선', '사후관리(지원)
  - 현장조사, 새도잉, 이해관계자 심층인터뷰를 통한 인사이트 도출
    - 국민의 눈높이 및 탐지견의 복지에 적합하도록 탐지견 입양방식 개선, 홍보 활동 등
  - 퍼소나 설정, 고객여정맵 작성, 브레인라이팅 활동, 관련 주제 벤치마킹 등을 바탕으로 문제점 개선을 위한 서비스 목표 수립
    - '인식개선', '홍보', '입양신청서·정보', '온라인추모관 커뮤니티' 등 서비스 목표 주요 키워드 도출
  - 시나리오 기반 스토리보드 작성 등 실행전략 마련
    - [서비스제안①] 마약 탐지견 입양 관련 전용 플랫폼 구축('마약 탐지견 e-입양센터')
    - [서비스제안②] 마약 탐지견 인식개선 위한 대국민 홍보영상 제작('전지적 마약 탐지견 시점')
    - [서비스제안③] 입양 가정 대상 자긍심 고취 위한 '마약 탐지견의 날' 운영

## 2

## 추진배경

- 마약 탐지견으로서 자신의 소임을 다하고 은퇴한 탐지견(이하 '은퇴견')에 대해 이후의 행복한 삶을 위한 세심한 고민 필요
- 국민의 눈높이 충족 및 반려견 문화에 최적화된 민간 입양, 사후관리 방안 도출

### □ [대내적 요인] 국가를 위해 헌신한 은퇴견에 대한 예우 필요

- 마약 탐지견은 전국 공항만(약 40여두)에 배치되어 관세국경에서 마약류를 탐색·적발함으로써 매년 증가하는 마약밀수 차단에 핵심적 역할
  - 마약 탐지견은 뛰어난 후각과 경계 능력을 통해 다수의 여행객·화물, 넓은 영역을 짧은 시간에 비파괴적인 방법으로 검사 가능



▲ 마약 탐지견 배치 현황('22년)

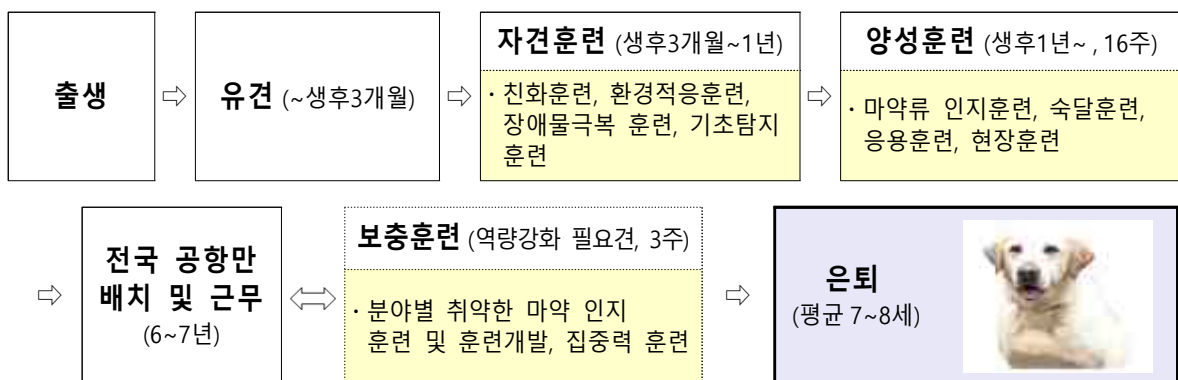
▲ 과자류 소포장 內 마약 은닉

▲ 관세청 마약 적발 건수

- 관세청에서는 근무(평균 6~7년) 후 은퇴한 탐지견을 위한 예우 차원에서 탐지견(훈련탈락견, 은퇴견) 민간입양 제도를 시행중('12년~)

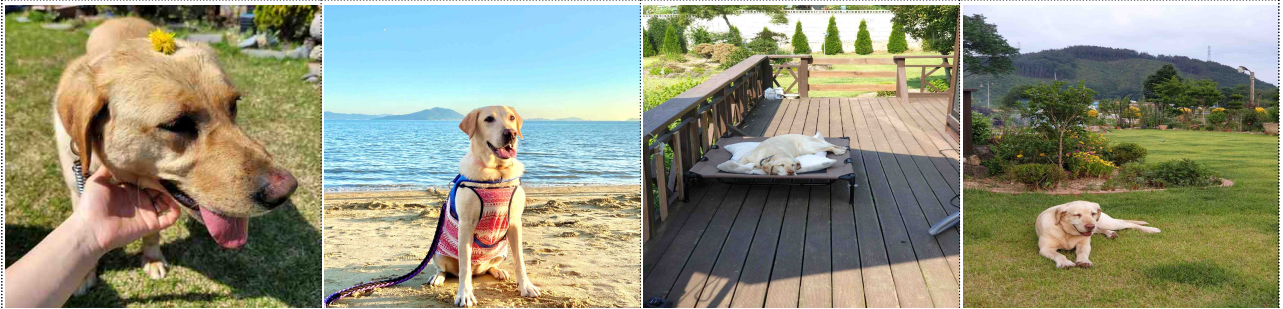
\* '22년 6월 기준 총 106두 탐지견이 민간 가정으로 입양

### ※ 관세청 마약 탐지견의 훈련 프로그램 및 직업적 생애





- 은퇴견들의 노후 여건을 보장하기 위해서는 입양 신청자에 대한 꼼꼼한 검증이 필요하나, 신청절차가 너무 복잡하다는 의견 有
  - 적절한 환경이 갖추어진 좋은 가정으로의 입양을 촉진하기 위해 구체적이면서도 간결한 1:1 입양 절차와 사후관리 방안이 필요



▲ 민간 입양 은퇴견 생활

※ 기관별 은퇴견 민간 입양 제도 운영 현황

- (공군) 민간 입양 제도 시행(연 3회, 1인당 신청두수 제한 없음)
- (육군) 민간 입양 제도 시행(월 1회, 1인 1두)
- (경찰청) 지방청에 배치된 지역에서 내부 직원만을 대상으로 실시
- (119구조견센터) 민간 입양 제도 시행(관세청과 제도와 거의 유사)

□ [대외적 요인] 은퇴견 처우에 대한 일부 부정적 시각 해소

- 관세청에서는 은퇴 탐지견들의 노후 관리를 위하여 다양한 노력을 기울이고 있으나, 각 은퇴견 노후 진로마다 일정한 한계가 존재
  - (훈련센터 잔류) 탐지견 관리에 숙련된 담당 직원이 직접 은퇴견을 관리하나, '센터를 벗어나지 못한다'는 점을 비판하는 여론 존재

< JTBC, '21.11.19. > 늙고 병든 채 남겨져, 탐지견 은퇴 후 '견생 2막' 없었다

"관세청은 은퇴 탐지견이 일반 가정에 입양돼 '제2의 견생'을 산다고 홍보했습니다. 하지만 모든 탐지견이 그런 것은 아니었습니다."

"은퇴한 탐지견 30마리 가운데 민간에 입양된 탐지견은 13마리뿐입니다. 은퇴한 탐지견 절반이 일반 가정에 입양되지 못하고 센터에서 생을 마감하는 겁니다."

- (기사 댓글) 나라를 위해 희생한 탐지견들을 위해 이번 기회에 확실한 대책을 세우길 바람



- (타부처 관리전환) 은퇴견의 재취업과 같은 의미이나 고령을 이유로 수요가 거의 없고 관세청이 직접 사후관리하기 어려움
  - (민간 입양) 일반 가정에 입양되어 여생을 보낼 수 있는 가장 이상적인 방법이나 은퇴견 수에 비해 입양 신청이 저조
- 가장 이상적인 노후 진로는 '민간 입양'이나, 은퇴견들이 마약에 중독되었다는 등 일부 고정관념으로 인해 입양을 주저하는 경우 존재
- 일반 국민들에게 마약 탐지견의 일상생활 및 은퇴 이후의 삶에 대해 진솔하게 알림으로써 인식 개선을 도모할 필요가 있음



## □ 사전 추진 경과

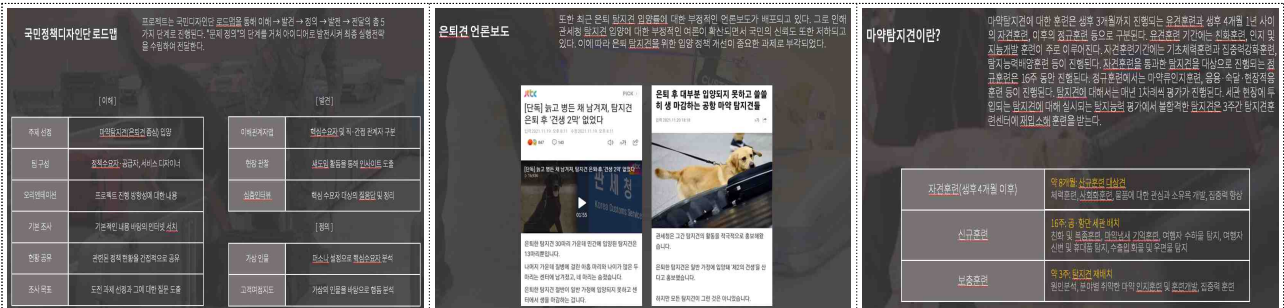
- 은퇴견 민간 입양 활성화를 위해 입양 절차 개선 추진
  - ('22.2월) 탐지견 민간 입양 절차개선 기본계획안 마련
    - \* 민간 입양 신청조건 조정, 절차 간소화 방안 등
  - ('22.3월) 은퇴견 입양률 제고를 위한 상시분양 계획안 마련
    - \* 은퇴견과 탈락견 입양시기 이원화, 모바일 입양 신청폼 도입, 은퇴견 입양 시 지원방안 등
  - ('22.3.28.~) 은퇴견 상시분양 개시



□ 국민디자인단 이해하기

팀 구성 / 정책 현황 공유 / 주제 선정

- (국민정책디자인단 구성) 정책수요자 + 공급자 + 서비스 디자이너
  - 디자인과제 로드맵 및 사례를 공유하고 정책수요자 중심의 서비스 디자인 방법론 등 디자인단 활동 수행에 필요한 정보를 공유
- (과제 명확화) 탐지견 입양정책 현황 공유 및 주제 선정
  - 탐지견 입양정책 현황 공유와 문제점 인식을 통하여 '은퇴견 중심의 입양 개선'으로 주제 선정 및 과제 수행 방향성 설정



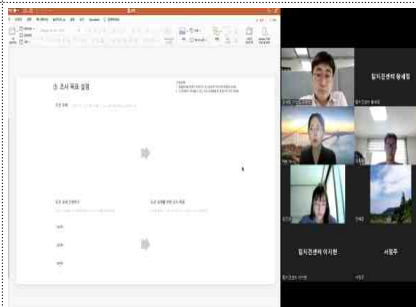
▲ 국민정책디자인과제 로드맵 공유

▲ 탐지견 언론보도 사례 공유

▲ 마약 탐지견 이해



▲ 탐지견 입양 정책 현황 공유



▲ 조사목표 설정 준비 활동



▲ 국민정책디자인단 위촉

□ 국민요구 발견하기

데스크 리서치 / 이해관계자 맵 / 조사목표 설정 / 새도잉 / 심층 인터뷰

- (데스크 리서치) 관세청 은퇴견의 민간 입양 현황에 대한 자료를 바탕으로 근본적인 고민점을 발견하고 구성원과 공유

- 은퇴 탐지견은 7~8세 이상의 노령으로 빠른 이별이 염려된다는 점, 질병으로 인한 의료비 부담이 걱정된다는 점 등을 이유로 나이가 어린 편인 훈련탈락견(약 3세)에 비해 입양 신청률이 저조\*

\* 훈련탈락견 입양률 72.3%에 비해 은퇴 탐지견 입양률은 50%로 저조(5년 평균)

<단위 : 두>

구분		'17년	'18년	'19년	'20년	'21년	평균(연간)	입양률
탈락견	분양대상	9	6	14	9	9	9.4	72.3%
	입양	8	3	10	8	5	6.8	
은퇴견	분양대상	5	7	4	8	4	5.6	50%
	입양	3	2	3	4	2	2.8	

⇒ 관세청 탐지견훈련센터에서는 은퇴견 입양시 입양 가정에게 해당견 의료기록 차트와 함께 소정의 반려동물용품\*을 제공하고 있음

\* 의약품 및 영양제, 사료 및 간식, 견 이동장, 기념품(감사패, 양육도서 등)

- (이해관계자 파악) '탐지견 훈련 및 양육', '탐지견 민간 입양' 등 은퇴견 관련 행정의 핵심 정책수요자 및 이해관계자 분석

- (조사목표 설정) 토론을 통한 조사목표 수립·도전과제 선정

- '어떻게 하면 ○○○ 할 수 있을까?' 질문법을 통하여 도출해낸 다양한 조사목표들을 내용적 유사성에 따라 분류

⇒ '편의성', '입양 홍보', '제도 개선', '인식 개선', '사후관리(지원)' 총 5가지 도전과제 카테고리 설정

▲ 이해관계자 맵

▲ 조사목표 분류

▲ 도전과제 목표 설정





※ 이해관계자 심층인터뷰 주요내용(발췌)

- (입양 정책 개선) 입양 신청부터 확정까지 심사시간 단축 필요, 은퇴건 입양 시 사료 및 건강검진 비용 지원, 탐지건 입양 신청서 질문 항목에 대한 필요성 설명\*  
\* 예) 심사기준에서 은퇴건 입양 시 '펜스를 왜 설치해야 하는지' 등 부연 설명 필요
- (민간 입양 홍보) 다양한 매체(인스타그램, 페이스북, 블로그)에 마약 탐지건 입양 홍보, 다른 은퇴건 입양자와의 소통 공간 마련
- (탐지건 친밀 활동 소개) 입양건이 훈련센터에서 어떤 생활을 했고 어떤 놀이를 가장 좋아했는지에 대한 소개\*  
\* 예) 은퇴건들이 훈련센터에서 가장 즐겨 사용했던 놀이도구인 '타올' 만드는 방법 및 놀이요령 소개

□ 진짜문제 정의하기

피소나 / 고객여정맵

- (피소나 정의) 실제 은퇴건 입양 가정의 사례 등 다양한 데이터와 관점을 분석하여 정책수요자로서 대표성을 띠는 가상 인물 설정

※ 피소나 설정 진행과정

- (최초 설정) 심층인터뷰 질의응답자들의 공통 특성을 반영하여 "공동주택 거주에 반려견 입양을 계획 중이고 SNS 검색에 능통한 20대 대학생 여성" 피소나 설정  
↓
- (팀원간 의견 공유) ①입양 신청자 외에 실제 은퇴건과 생활을 공유할 사람을 검토하고, ②정책수요자-공급자 양자 외에도 은퇴건에 대한 4개 관계집단의 관점을 반영하여 은퇴건 입양에 최적화된 인물로 재설정할 필요가 있다는 의견이 제시됨

"입양 수요자" 관점	"은퇴건의 경우 나이가 있어 건강이 좀 염려되긴 하지만, 잘 훈련되어 있어 같이 생활하기에 좋을 거 같다. 인터넷이나 모바일로 신청하는데 신청서 질문이 생각보다 구체적이고 내용이 많아 어렵다. 빨리 입양을 확정받아 반려견과의 추억을 최대한 많이 쌓고 싶다."
"은퇴건" 관점	"마약 탐지건으로서의 삶이 의미 있었지만, 반려건으로서의 삶도 기대된다."
"탐지조사 요원" 관점	"마약 탐지건은 전담 요원과의 훈련 과정을 거치며 인간과의 관계 형성에 친숙하다. 특히 은퇴건은 전국 공항만에서 활동한 경력이 있으므로 환경변화에 대한 적응력이 우수하다. 또한, 탈락건에 비해 활동성과 흥분도가 낮은 편이라 대형견에 대한 경험이 부족하신 분들도 초기 적응에 수월한 편이다."
"수의사" 관점	"건강견이라도 은퇴건 연령대가 되면 활동성이 저하되는 것은 사실이다. 산책 위주의 가벼운 활동으로 적절하게 건강을 관리해주는 것이 필요하다."

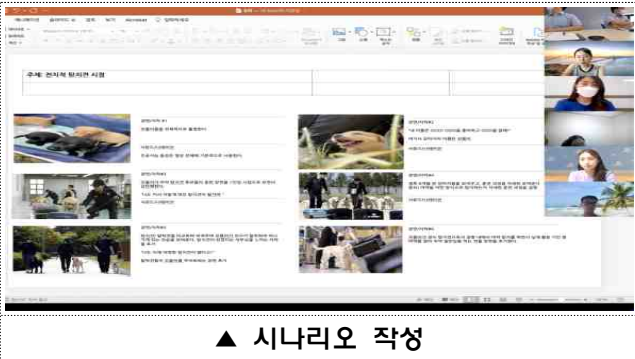
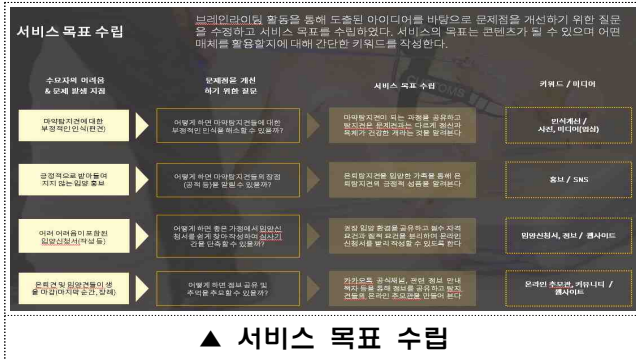
- (최종 설정) 은퇴건과 실제 활동 시간이 길고 주거 안정성, 금전적 자유 등 입양에 필요한 요소를 갖춘 "단독주택 거주에 반려견 입양을 계획 중인 40대 사회복지사 여성"을 새로운 정책수요자 피소나로 최종 설정











## □ 실행전략 전달하기

### 스토리보드 / 서비스제안

- (서비스제안①) 일반 국민들이 마약 탐지견 입양 정보에 쉽게 접근 가능토록 입양자 맞춤형 온라인 웹사이트(마약 탐지견 e-입양센터) 구축



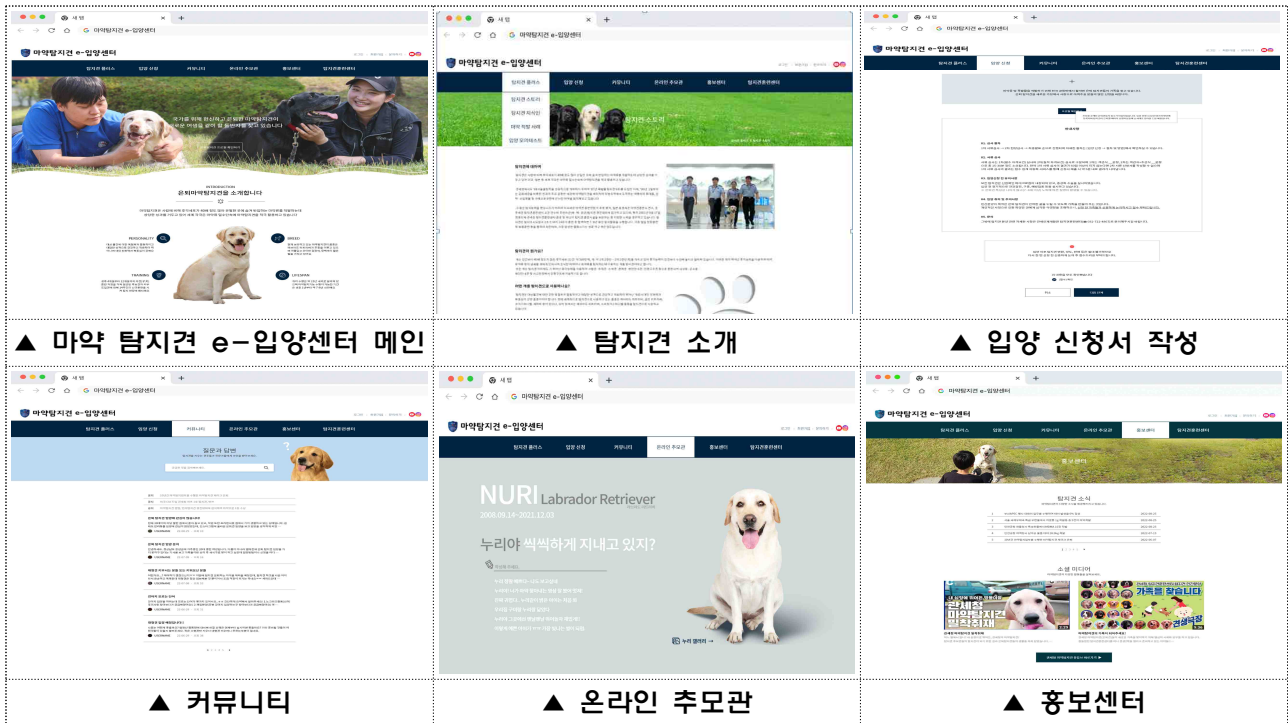
※ '마약 탐지견 e-입양센터' 목록(6개) 주요 내용

- ① (탐지견 플러스) 마약 탐지견에 대한 전반적 소개(탐지견 의미, 하는일, 훈련방법 등)
- ② (입양 신청) 탐지견 입양 신청 방법 소개, 탐지견 프로필, 입양신청서 작성

※ 관세청 은퇴견 민간 입양 관련 신청서 서식 개편('서류심사' 관련)

현 행	개 선
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ [목 적] 탐지견 입양 가능한 구체적 환경 평가</li> <li>▶ [문 형] 객관식 8, 주관식 11</li> <li>▶ [내 용] 신청자 정보, 탐지견 입양목적 및 태도, 탐지견 양육환경</li> <li>▶ [특 징] 질문의 주관식 비중이 높아 답변 내용이 구체적이거나, 입양 대상자들이 답변 작성에 상당한 시간이 소요 ⇒ 원활한 입양신청의 장애요인</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ [목 적] 탐지견 입양 가능한 기본 환경 평가</li> <li>▶ [문 형] 객관식 11, 주관식 4</li> <li>▶ [내 용] 좌 등</li> <li>▶ [특 징] 주요 질문에 객관식 비중을 높이고, 문항을 축소함으로써 입양 대상자들이 신속·정확한 답변이 가능토록함 ⇒ 서류심사 단계에서는 최소한의 요건만 점검하고 구체적 사항은 이후 '현장방문심사'를 통해 확인</li> </ul>

- ③ (커뮤니티) 탐지견 관련 궁금증에 대한 질문과 답변 기능
- ④ (온라인 추모관) 가정에 입양되어 생을 마감한 탐지견에 대한 온라인 추모(사진, 글)
- ⑤ (홍보센터) 탐지견 관련 각종 언론보도, 기타 채널 홍보
- ⑥ (탐지견훈련센터) 기관 및 주요업무 소개



- (서비스제안②) 마약 탐지견에 대한 인식개선과 그간의 노고에 대한 공감확보를 위한 대국민 홍보영상('전지적 마약 탐지견 시점') 제작
- 입양대상 은퇴견을 주인공으로 탐지견의 생애(출생 - 훈련 - 활동 - 은퇴 - 입양)를 서사적으로 접근



## 전지적 마약탐지견 시점

	<VIDEO>	<AUDIO>
#1. 발견 소개		"안녕! 내 이름은 마리아라 마직 나는 마약지만 나에게는 특별한 임직업이라는 책임이 있어!"
#2. 육견 생활 1		"반갑다고 할 때도 후벼쳐서 웃는 마약 탐지견의 활약!"
#3. 임직업 훈련 1		"훈련 열심히 해서 특별한 임직업이 될거야! '물범의 냄새'야" "내가 제일 좋아하는 음식 은이네, 물범의 냄새!"
#4. 마약탐지견 훈련		"사람들은 내가 마약을 찾아서 임직업을 할 수 있는 것이라고 오해를 해... 나는 사람보다 안락이랑 후각이 발달되어 냄새 없는 훈련을 통해 마약을 잘 찾을 수 있거든." "물범" "대기요, 대기중이에요!"

	<VIDEO>	<AUDIO>
#5. 실견 훈련 1		"오늘은 마약가방 속에 있는 마약을 찾는 날이에요! 직업 마약 냄새는 좋고 안 돼요." "대기서 냄새가 나는데요!" "이 가방인가 봐요!" "물범 확인해 보세요!" "찾았어요!"
#6. 실견 훈련 2		"이제 마약탐지견이 되기까지 훈련이 얼마나 많았어요!" "이 에세이를 훈련한 통과하면 최고 마약탐지견이 된 단입니다." "대기서 마약냄새가 나요!" "대기요대기." "이 침실대안하요!"
#7. 마약탐지견 테스트		"훈련 과정은 힘들고 마약탐지견 테스트를 통과하고 드디어 임직업 이 되었어!" "앞으로 멋진 탐지견으로 활동하 겠어... 마직!"
#8. 공항 임직업 활동		"마약탐지견이 되고 참 신기한!" "물범...물범..." "이 탐지견 가방을 확인해볼래요!" "분명 여기 근처에서 마약냄새가 나 는데, 마직이 스텝! 만년만 다시 확인 해 볼래요!" "대기 신빙위해서 마약 냄새가 나요!"



## 전지적 마약탐지견 시점

	<VIDEO>	<AUDIO>
#9. 은퇴 (압지견센터로 돌아옴)		"7년여간 마약탐지견 활동을 성공적으로 마치고 이제 정 짜 집으로 돌아와서 마중 그 동안 힘들었지만 사람들 에게 도움이 되어 정말 뿌듯 했어!"
#10. 은퇴식		"경망스러운 은퇴식에 참여 한다니...내가 너무 자랑스러 운걸!"
#11. 임직업 과거 회상 (뉴스에 보도된 사례)		"술이 취할때 찾았는지 사람 들이 내가 했던 일을 잘 알고 있고 칭찬을 해주니까 너무 기분 좋았어! 오른 탐지견을 전해도 알려 주고 싶었어!"
#12. 임직업 위한 사회화 훈련 1		"나도 이제 다른 친구들처럼 새로운 가족을 만날 준비를 해야지! 새로운 건 내가 가장 알하는 거니까... "이렇게 하는건 아니요?" "가족 기다리면 되는거요?" "누 말았어요...!" "정신하 서 기분 좋게요!"

	<VIDEO>	<AUDIO>
#13. 임직업 위한 사회화 훈련 2		"이제 완벽하게 사람들과 잘 지 내는 방법을 배웠어!"
#14. 임직업 준비 (마약)		"사람들이 잘 어울리는 건 정말 재미 있었어! 나도 새로운 가족 을 알론한다고 싶어!"
#15. 임직업 위한 홍보성 소개		조금마약탐지견 직 '마직'을 소개합니다.(후문)
#16. 임직업 위한 기다림		꼭 마약과 함께 할께한 친구들이 있으면 신명 기다립니다!  마약탐지견의 행복한 견생 2막 을 위한 행복은 동행 3인제행





▲ 마약 탐지견(은퇴견) 홍보영상

- (서비스제안③) 마약 탐지견 입양 가정을 대상으로 자궁심 고취 위한 '탐지견 배지' 제공 및 초청행사인 '마약 탐지견의 날' 운영
  - (탐지견훈련센터) 탐지견 생활에 대한 의견 청취, 탐지견 건강상태 점검
  - (입양 가정) 입양 가정 간 자발적인 네트워크 형성으로 마약 탐지견 생활방식, 건강관리, 취미활동 등 노하우 공유 기회



▲ 입양가족 배지

▲ 마약 탐지견의 날 홍보 로고

▲ 마약 탐지견의 날(예시)

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'22년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 은퇴견 입양 신청서 문항 간소화</li> <li>○ 온라인 플랫폼 시안 제작('마약 탐지견 e-입양센터')</li> <li>○ 마약 탐지견 인식 개선 위한 대국민 홍보영상 제작('전지적 마약 탐지견 시점')</li> </ul>	8백만원
'23년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 마약 탐지견 입양 가정 대상 현장 네트워크 형성을 위한 행사 개최('마약 탐지견의 날')</li> <li>○ 마약 탐지견 입양 신청, 커뮤니티, 온라인 추모관 등 고객맞춤형 전용 플랫폼 구축 (장기)</li> </ul>	예산 확보 노력

## 4 국민정책디자인 운영 성과

### 가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민	정책수요자 김범준 / 학생 임민경 / 학생 안혜준 / 주부 해솔맘 / '해솔' 입양 가정 송혜민 / '청아' 입양 가정	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정책수요자 입장에서 의견 제시 및 아이디어 도출</li> </ul>
서비스 디자이너	유해영 교수(서원대)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 서비스디자인 방법을 통한 과제 일정 및 목표 관리 총괄</li> </ul>
공무원	국민정책디자인 담당 신현우 사무관 이찬민 주무관 (행정관리담당관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 과제 수행 및 사후관리 총괄</li> <li>○ 이해관계자 참여 협조</li> </ul>
	사업담당 이지현 주무관(수의사) 황세정 주무관 (탐지견훈련센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정책설명, 사업현황 자료, 전문지식 등 제공</li> <li>○ 국민정책디자인단 활동 결과 이행</li> </ul>

## 나. 국민정책디자인 추진 성과

### □ 인간과 동물의 공존을 위한 사고 전환

- 기존의 은퇴견 민간 입양 제도 개선이라는 공급자 위주의 행정에서 국민정책디자인 과제 수행을 계기로 탐지견과 입양자의 행복이라는 보편적 관점에서 진짜문제에 접근·해결

<b>현행</b>	“어떻게 하면 은퇴견 입양을 원활하게 할 수 있을까?” ⇒ ‘은퇴견 입양 제도 개선’
<b>국민정책 디자인</b>	“은퇴견이 행복할 수 있는 방법은 무엇일까?” ⇒ ‘은퇴견에 대한 긍정적 인식 확대’, ‘양육에 적합한 입양가정과의 만남’



▲ 탐지견 인식 제고(홍보영상)



▲ 탐지견 정보 제공(온라인 플랫폼)

### □ 국민 친화적이고 지속가능한 은퇴견 입양 행정 기반 마련

- 일반 국민들이 체감 가능한 우선적·실질적 해결방안 도출  
⇒ 은퇴견 민간 입양 신청서의 문항을 간소화(주관식↓, 객관식↑)하여 입양을 희망하는 일반 국민들의 신청서 작성 부담 완화

1) 입양을 희망하는 견 이름을 작성해주세요. - 입양신청 시 우선 입양 대기자 명단에 등록됩니다. (은퇴 탐지견이 발생될 경우 신청자 순서대로 심사 진행)  
예:우이

2) 은퇴 탐지견을 입양하고자 하는 이유는 무엇인가요?  
다시내가정이라 여미들 정서에 도움이 될 것 같아 신청합니다. 남은 견생은 밝고 따뜻한 개인적인 환경에서 기육들과 편안하게 지냈으면 좋겠습니다.

3) 입양 이후 탐지견이 생활할 공간은 어떤 환경인가요? (단독주택일 경우 실내/실외 어디에서 - 주로 양육할 것인지, 공동주택일 경우 충분한 생활공간이 있는지 등)  
공동주택이나 공동연계 계단 노은 1층(48평)이 기본적인 생활공간은 좁지 않다고 봅니다. 인근에 예견 공간, 놀이바 등 반려견에게 꼭 필요한 산책과 놀이에 도움이 되는 시설도 적지 않습니다. 중대개 변화기되는 발레전 주택과아내 층도연계도 있지 않아 노견이 되어도 생활환경이 안정적일 거라고 생각합니다.

4) 입양 이후 어려운 상황(질병, 이사, 소송으로 인한 민원, 결혼 및 자녀계획 등)이 발생했을 때 어떻게 대처할 계획인가요?  
가족이나 마르인 지원부고, 즉시 소송 변위에 경감면 반려인과 함께 교육분야에 맡 것 돈대요. 이사 시에는 입양에 함께 가는 것일 거요. 자녀계획은 더는 없습니다.

▲ 입양 신청서(개선전)

1) 입양을 희망하는 견종을 선택해주세요. -  
 래브라도 리트리버(대형견)  
 스프링거 스프리글(중형견)  
 견종 무관

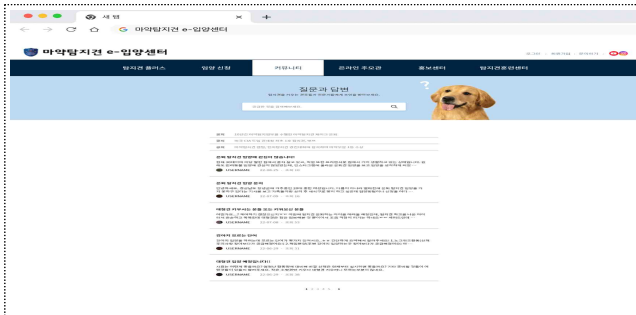
2) 은퇴 탐지견을 입양하고자 하는 이유는 무엇인가요?  
 반려 목적  
 장미 유적(지역, 농장, 공장 등 경사)  
 훈련 목적(학교 등)  
 기타:

3) 입양 이후 탐지견이 생활할 공간은 어떤 환경인가요?  
 은퇴견이 활동할 수 있는 공간(야당 등)이 충분함  
 마당, 방 등 활동공간이 있으나 다소 협소함(아용불로, 주차장 등)  
 은퇴견이 활동할 수 있는 별도의 공간이 없음  
 기타:

4) 입양 이후 어려운 상황(질병, 이사, 소송으로 인한 민원, 결혼 및 자녀계획 등)이 발생했을 때 어떻게 대처할 계획인가요?  
기타:

▲ 입양 신청서(개선후)

- ‘관세청-입양가정’, ‘입양가정-입양가정’ 간 온·오프라인 소통 및 의견 개진으로 관세청 은퇴견 입양 행정에 대한 질적 제고 기대



▲ 커뮤니티(온라인)



▲ 마약 탐지견의 날 행사(오프라인)

〈 국민정책디자인 운영 전·후 비교 〉

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 기관(공급자) 중심의 정책 추진으로 국민(수요자) 의견 반영 미흡</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 정책수요자(입양수요자, 탐지조사요원, 수의사)를 대상으로 균형있는 의견 수렴</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘은퇴견 입양 제도 개선’에 집중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘은퇴견과 입양자의 행복’으로 관점 전환</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 공급자 편의 위주의 입양 신청서 내용 구성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 입양 신청서 객관식 문항 확대, 전체 문항 축소 등 수요자 편의 확대</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탐지견 입양 가정과 유선(年 1~2회)으로 탐지견 근황 등 정보공유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온·오프라인 소통 채널 확대로 지속가능한 탐지견 사후관리 체계 구축</li> </ul>

**다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안**

□ **미흡한 점**

- 핵심수요자의 요구사항 파악에 있어서, 동물인 ‘탐지견’의 생각을 직접 청취 할 수 없는 상황으로 정책수요자인 인간의 입장에서 바라보는 은퇴견이, 마치 은퇴견 자신의 입장으로 대변 될 수 있음
- “인간과 동물이 함께 행복해진다”는 관점에서, 국민정책디자인단 활동에 ‘반려동물 복지 전문가를 참여시키지 못한 점은 아쉬움이 남음

□ **향후 개선방안**

- 국민정책디자인 담당자는 해당과제 수행을 위한 이해관계자 등 국민 참여 인원을 미리 구상하여 적절한 예산 및 시간 확보 필요



## 5

## 향후 추진계획

### □ 은퇴견과 입양자의 행복한 동행 위한 사후관리 및 모니터링

- 은퇴견 민간 입양 신청서 개선 사항 적용 시행(즉시)
  - 은퇴견 입양 확정 대상자 탐지훈련센터 방문시 변경된 문항에 대한 의견 청취로 내용 지속 보완
- 마약 탐지견 우수성 및 은퇴견 민간 입양 제도 홍보(연중)
  - 언론보도, 관세청 유튜브·블로그·인스타그램 등
- 마약 탐지견 입양 가정 초청 행사인 '마약 탐지견의 날' 운영('23년)
- 마약 탐지견 입양 온라인 플랫폼 구축 위한 예산 확보 노력 지속

## 6

## 홍보실적 및 계획

### □ 홍보실적

- 언론보도
  - 은퇴견 상시 분양(MBC, SBS, KBS 외), 마약 탐지견 우수성(매일경제, 세정신문 외)



▲ 은퇴견 상시 분양



▲ 마약 탐지견의 세계



▲ 아·태 탐지견 역량 강화 워크숍



○ 기타 홍보

- 은퇴견 상시 분양(관세청 블로그), 국민정책디자인단 운영(관세청 유튜브)



▲ 은퇴견 상시 분양



▲ 마약 탐지견 국민정책디자인단 운영

□ 홍보계획

- 마약 탐지견 대국민 홍보영상 관련 관세청 유튜브 업로드('22.11월)
- 탐지견 관련 언론보도 및 관세청 블로그 홍보(해당시)
  - '은퇴견 상시 분양', '마약 탐지견 우수성', '탐지견 기관 간 협업' 등

**첨부1****국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

## □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	'22.6.14.(화) 10:00~12:00	온라인(Zoom) 영상회의	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명
2차	'22.6.21.(화) 14:00~16:00	온라인(Zoom) 영상회의	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명
3차	'22.6.28.(화) 10:00~12:00	온라인(Zoom) 영상회의	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명
4차	'22.7.5.(화) 13:30~17:30	관세인재개발원 탐지견훈련센터	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명
5차	'22.7.11.(월) 13:30~15:30	온라인(Zoom) 영상회의	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 5명
6차	'22.7.19.(화) 13:30~16:30	관세청 다목적생활관 (채움관)	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명
7차	'22.7.26.(화) 13:30~16:00	온라인(Zoom) 영상회의	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명
8차	'22.8.2.(화) 13:30~15:30	온라인(Zoom) 영상회의	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명
9차	'22.8.16.(화) 13:30~15:30	관세인재개발원 탐지견훈련센터	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명
10차	'22.9.6.(화) 13:30~15:30	온라인(Zoom) 영상회의	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 4명

## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계	① 국민정책디자인단 팀구성 및 소개 ② 국민정책디자인과제 로드맵 및 사례 공유 ③ 정책수요자 중심의 서비스디자인 방법론 이해	·국민정책디자인 수행 ·활동 일정 공유 및 ·구성원 역할 이해
2차	(이해하기)	① 마약 탐지견 및 민간 입양 제도에 대한 이해 - 마약 탐지견 특성, 은퇴견 언론보도 자료 공유 ② 조사 목표 설정을 위한 준비 활동	·은퇴견 중심의 입양 개선 ·주제 선정 및 과제 수행 ·방향성 설정
3차	2단계 (발견하기)	① 데스크 리서치 - 관세청 은퇴견 민간 입양 현황 자료정리 ② 핵심 수요자 및 이해관계자 분석 ③ 조사 목표 활동 ④ 탐지견훈련센터 새도잉 및 심층인터뷰 활동 논의	·이해관계자 맵 ·조사 목표 설정 ·도전과제 선정
4차		① 탐지견훈련센터 현장관찰 등 새도잉 활동 ② 이해관계자 심층인터뷰 수행	·제도적 문제점 및 ·개선사항 파악
5차	3단계	① 새도잉 및 심층인터뷰 수행 결과 공유 ② 수요자 문제점 분석 ③ 퍼소나 정의	·퍼소나 설정(최초) ·팀명 '마타팀' 확정
6차	(정의하기)	① 퍼소나 보완 정의 ② 입양예정 수요자 관점의 고객여정맵 작성 - 수요자의 어려움과 문제 발생 지점(페인포인트) 분석	·퍼소나 설정(최종) ·고객여정맵 작성
7차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 확장을 위한 브레인라이팅 활동 - 문제점을 개선하기 위한 질문 토의 - 문제정의에 대한 아이디어 도출 ② 효율적 입양 신청서 작성을 위한 검토와 논의	·브레인라이팅 작성
8차		① 2022년 열린소통포럼 활동 리뷰 ② 서비스 목표 콘텐츠 방향 및 대체 키워드 작성 ③ 마약 탐지견 인식 개선을 위한 시나리오 구성	·서비스 시나리오 작성
9차	5단계	① 마약 탐지견 온라인 입양센터 플로어차트 작성 ② 입양 신청서 개선사항 구체화 및 적용 ③ 마약 탐지견 인식 개선을 위한 영상 시나리오 검토	·프로토타입 구체화
10차	(전달하기)	① '마약 탐지견 e-입양센터' 시나리오 및 웹사이트 시안 공유 ② 마약 탐지견 인식 개선 '전지적 마약 탐지견 시점' 영상 시나리오 공유	·국민정책디자인단 활동 ·소감 발표 및 향후 추진 ·과제 논의

□ 국민정책디자인 활동 총평

○ 국민 참여자

- ('해솔' 입양 가정) 은퇴건을 키우고 있는 저에게 국민정책디자인단은 좋은 기회였던거 같고 이번 과제에 참여하게 해주셔서 감사드립니다. 국민정책디자인단 진행 과정에서 탐지견훈련센터를 방문하였을때 우리 해솔이가 '어떻게 자랐고, 어떻게 훈련 받았는지' 볼 수 있어서 해솔이에 대해서 훨씬 더 많이 이해할 수 있었다. 특히 수건을 이용한 놀이 방법은 집에서도 잘 활용할 수 있을거 같다. 또한 이러한 활동을 통해 다른 가정과 탐지견 입양 경험에 대해 같이 말하고 들을 수 있어서 큰 도움이 되었다.
- ('청아' 입양 가정) 청아를 키우면서 마약 탐지견의 특징을 제대로 알기 전에는 청아가 집에서 보이는 행동을 보고 기분을 마냥 추측으로만 생각했었는데, 국민정책디자인단 활동을 통하여 탐지견에 대해서 올바르게 이해하게 되면서 청아가 '그때는 이래서 이렇게 행동했구나'라고 알 수 있었던 좋은 경험이었다. 또한 입양가정을 대상으로 하는 커뮤니티가 있었으면 좋겠다고 생각했는데 이번 기회를 통해서 활성화 되었으면 좋겠다.

○ 서비스디자이너

- 관세청 국민정책디자인단 서비스디자이너로 참여하면서 탐지견 훈련센터 방문을 통해 탐지견 현황과 훈련 과정들을 잘 이해 할 수 있었으며, 국민단원으로 참여하신 입양자 가족분들의 이야기와 경험담이 서비스 목표 설정과 실행 전략을 수립하는데 큰 도움이

되었다. 국민들의 목소리와 눈높이에서의 정책 방향성과 실행이 무엇보다 중요하다는 것을 다시한번 느꼈으며, 프로토타입 결과로 제안한 '마약 탐지견 e-입양센터'를 통해 탐지견 입양신청, 은퇴견 소식 등 보다 친숙하고 정확한 탐지견 정보 제공으로 국민들이 탐지견에 대해 올바른 인식을 갖고 은퇴견 입양에 한층 더 가깝게 다가갈 수 있었으면 한다.

## ○ 담당 공무원

- (사업담당①) 관세청 탐지견을 사랑해 주시고 많은 의견 주신 점 감사드린다. 탐지견훈련센터에서는 매년 탐지견 민간 입양 제도에 대하여 고민하고 있지만 이렇게 많은 개선사항이 나온 것은 처음인 것 같다. 제시된 의견들은 우선적으로 시행 가능한 것부터 반영토록 하겠다.
- (사업담당②) 마약 탐지견 입양 행정에 대하여 관세청은 잘 한다고 생각하고 있지만 국민들이 보기에는 미흡한 점이 많을 것이다. 국민들이나 직원들 모두 마약 탐지견에 대한 애정이 있고 걱정하기 때문에 국민정책디자인단에 참여하였고, 여러 가지 의견을 말씀하신거 잘 알고 있다. 앞으로도 은퇴견 입양 제도에 대하여 투명하게 오픈하고 국민의 의견을 수렴·반영하는 것이 탐지견의 행복을 위한 길이고 관세행정도 더 좋은 방향으로 나아갈 수 있다고 생각한다.
- (국민정책디자인 담당) 우선 각자의 일정으로 바쁜 가운데에서도 국민정책디자인 과제에 참여해주신 국민분들, 교수님, 탐지견훈련센터 직원분들에게 감사드린다. 은퇴견의 행복을 위해 기입양자, 입양예정자 등 국민여러분들의 다양한 의견을 청취하기 위해 노력했었고, '제도', '홍보', '커뮤니티', '놀이' 등 여러 가지 관점에서 다양한 의견이 도출된 것을 보면서 집단지성의 위대함을 다시 한 번 느낀다.

## □ 국민정책디자인 활동 성과

- (사회가치 실현 성과) ①인간과 더불어 사는 삶을 통한 동물의 행복 추구에 대한 존중 ②반려견과의 공감으로 외로움 치유 및 정서적 안정 도모
- (국민참여 성과) 과제수행을 위한 국민참여자 구성에 있어서 '기업양자', '일반학생', 관세청 '국민정책참여단\*' 등 관세행정에 대한 이해정도가 다양한 구성원들을 참여시켜 여러 관점으로 문제를 바라봄으로써 현실적이며 구체적인 해답 도출

\* 관세행정에 대한 국민평가, 심사, 제안 등 적극적 활동을 위한 국민 참여 그룹