
**영 케어러(Young Carer)를 도와주는 좋은 친구,
「영도지기」**

2022. 10.



부산광역시 영도구

부산 영도구 영 케어러(Young Carer)를 도와주는 좋은 친구, 「영도지기」

□ 추진배경

- 최근 '수원세모녀 사건, 간병살인 등' 복지시스템에서 제외된 돌봄사각지대 문제가 지속적으로 발생함에 따라 '영 케어러'에 대한 사회적 관심 증대
 - * 20대 청년 생활고로 끝내 첫 간병살인 / 88살 노모 지병, 형은 중증장애인. "용의자는 둘째아들"
 - * "VIP, 수원 세모녀처럼 복지정보시스템 작동 안 되는 곳 특단조치"(연합뉴스, 8월)
- 제도적 기반 부재로 빈곤의 악순환에 빠지는 영 케어러를 돕기 위한 국가 책임 강화

□ 추진내용

- 다양한 이해관계자의 참여를 통한 서비스디자인 프로세스 운영
- 영 케어러의 문제점 도출 → 발굴과 지원에 대한 해결방안 마련



□ 추진성과 및 기대효과

- 영 케어러들의 간병으로 인한 시간부족 문제 해소(상황별 맞춤 서비스 설계)
- 영 케어러 지원을 위한 “영도지기” 서비스 프로토타입 개발
- 사회적 이슈인 가족돌봄 문제에 대한 주민공감대 형성으로 사업 추진 타당성 확보

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 케어 대상자에 국한된 제한적 복지서비스 • 관 주도형 지역 복지서비스 제공 • 사회적 단절 가구와 지역사회의 소통 한계 	<ul style="list-style-type: none"> • 영 케어러 지원을 위한 확대된 복지서비스 • 주민주도형 지역 복지서비스 제공 모델 창출 • 상황별 맞춤서비스를 통해 소통문제 해소

□ 향후계획

- (“22.10~12월) 프로토타입 실행 실행 결과 모니터링·피드백 사업 확장을 위한 기획발굴
- (“23.02월 ~) 2023년 「영도지기」 운영방안 계획 수립 및 시행

1 영 케어러(Young Carer)를 도와주는 좋은 친구, 「영도지기」 (부산시 영도구)

과제유형	실행·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관 (협업기관)	부산광역시 영도구 영선2동 (영도구, 영도지역자활센터, 영도구 종합사회복지관·노인복지관)	과제담당자	김강민 주무관 연락처 : 051-419-5552 이메일 : kekeme@korea.kr

1 과제 개요

- ◆ (사업목표)
 - ‘영 케어러’도 보호받아야 할 가족이라고 생각할 수 있도록 사회적 인식 개선
 - 맞춤형 서비스 시스템 마련으로 보편적 복지 돌봄의 사각지대 해소
- ◆ (주요고객) ‘영 케어러(Young carer)’ 로 추정할 수 있는 지역주민
- ◆ (추진기간) 2022. 2월 ~ 계속
- ◆ (소요예산) ('22) 5백만원(구비) / ('23) 150백만원(특교세+구비)
- ◆ (추진내용)
 - (이해하기)
 - 기존 복지제도의 문제점과 ‘영 케어러’ 사업 필요성 논의
 - 국민정책디자인단 출범 및 서비스 시범지역의 특성 파악
 - (발견하기)
 - 이해관계자맵 작성을 통한 핵심 서비스·문제점 도출
 - 정책 수요 발견을 위한 필드·데스크 리서치, 심층 인터뷰, 인식조사 실시
 - (정의하기)
 - 피소나 설정 및 고객여정맵 작성으로 집중해서 해결해야할 문제 정의
 - * 영 케어러 대상의 명확한 기준 설정, 지원책 마련
 - (발전하기)
 - 아이디어 워크숍을 통한 서비스아이디어 발굴
 - * 영 케어러의 시간부족을 해결하기 위한 인적·물적 지원 서비스 모델
 - (전달하기)
 - 서비스모델 구체화를 통한 컨셉도출 및 설계
 - * “영도지기” 서비스를 통한 사례별 맞춤서비스 제공 프로토타입 개발

2 추진배경

※ 추진목표

- '영 케어러'도 보호받아야 할 가족이라고 생각할 수 있도록 사회적 인식 개선
- 맞춤형 서비스 시스템 마련으로 보편적 복지 돌봄의 사각지대 해소

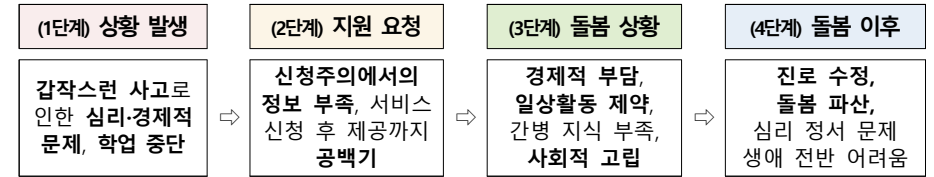
□ 과제 추진의 필요성

- 부산시 16개 기초 지자체 중 지난 10년간 인구감소율 1위
 - * 고령인구 부양에 따른 청년인구 부담 증가, 청년인구에 대한 인적·물적 지원책 마련 절실
- 최근 '수원세모녀 사건, 간병살인 등' 복지시스템에서 제외된 돌봄사각지대 문제가 지속적으로 발생함에 따라 '영 케어러'에 대한 사회적 관심 증대
 - * 20대 청년, 생활고로 끝내 父 간병살인 / 88살 노모 자병, 형은 중증장애인. "용의자는 둘째아들"
 - * "VIP, 수원 세모녀처럼 복지정보시스템 작동 안 되는 곳 특단조치" (연합뉴스, 8월)
- 가족돌봄에 대한 관련 법률 및 지원, 현황자료의 미비로 공론화 필요
- 제도적 기반 부재로 청년기의 돌봄부담은 학업이나 진로탐색의 기회가 줄어 전 생애가 취약해지는 빈곤의 악순환으로 이어짐



□ 현황 및 문제점

- (현황) 준비되지 않은 가족 돌봄, 연쇄적인 문제 발생



"50대 이상 간병인은 대부분 커리어, 가족관계, 인생의 경험을 쌓은 상태에서 돌봄을 맡는다... 자신의 미래를 위해 학교·업무에서 성과를 요구받는 사람이 느끼는 4시간과, 은퇴하고 주로 집에서 보내는 사람의 4시간은 다르다. - 시부야 도모코, "영 케어러" 중 -

- (문제점) 어린 청년의 돌봄 부담은 현재의 어려움뿐만 아니라 생애 전반에 영향

- (현황) 복지·돌봄의 책임 주체에 대한 의문점 제기, 국가책임 강화

구분	부부간 갈등	형제 자매간 갈등	기타 가족간 갈등	경제적 어려움	직장 생활의 어려움	신체적 고단함	정신적 스트레스	기타	어려움 없음
소계	1.8	2.3	1.7	29.5	2.6	27.0	26.1	1.5	7.5
서울특별시	0.0	3.4	3.4	27.6	3.4	24.1	34.5	0.0	3.4
부산광역시	0.0	0.0	0.0	25.0	4.5	22.4	30.2	0.0	17.9
대구광역시	0.0	0.0	0.0	59.4	6.8	13.5	13.5	0.0	6.8
인천광역시	0.0	0.0	0.0	48.8	9.4	23.9	14.5	0.0	3.4
광주광역시	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	20.0	10.0	0.0	20.0
대전광역시	0.0	0.0	0.0	22.2	0.0	44.4	33.3	0.0	0.0
울산광역시	0.0	0.0	21.2	31.8	0.0	15.6	15.6	0.0	15.6
⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮	⋮

- (문제점1) 복지와 돌봄은 개인·가족의 문제에서 벗어나 지역·국가의 책임이라는 인식·요구가 증가하지만 영 케어러에 대한 제도적 기반 부재로 실질적인 지원의 어려움 발생

- (문제점2) 통계청 가족실태조사(2020년)에 따르면, 돌봄 가구에서 함께 생활하면서 어려운 점은 정신적 스트레스(30.2%), 경제적 어려움(25%), 신체적 고단함(22.4%) 순으로 나타났으나, 기존 복지대상자로 포함되지 않으면 이를 해결할 공적서비스 연계 한계

3 추진내용

□ 1단계 : 국민정책디자인 이해하기

- 국민정책디자인단 구성을 위한 키포프 회의
 - 팀 구성을 위한 회의(서비스 디자이너 1, 담당공무원 2, 전문가 3)
 - 프로젝트 수행을 위한 준비, 제반사항 점검
- 기존 복지제도의 문제점과 ‘영 케어러’ 사업 필요성 논의
 - 신청주의·공공기관 중심의 복지 시스템
 - 가족돌봄 청년·간병살인 등 관련 주요이슈 공유
 - 복지대상자로 분류되어 있지 않아 대상의 통계·현황자료 전무

“가족돌봄대상자를 복지대상자로 발굴한 경우는 한 건도 없었음, 사례가 없어서가 아니라 복지대상자로서의 공식적인 분류가 없었기 때문...” - 사회복지공무원 간담회 中 -

- 국민정책디자인단 출범 및 서비스 시범지역의 특성 파악
 - 국민정책디자인단 참여자 오리엔테이션 실시
 - 서비스 시범 실시 지역의 현황 및 문제점 조사, 프로젝트 계획 논의



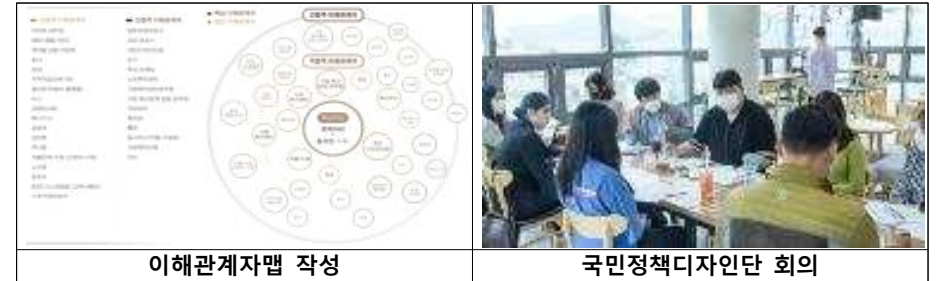
키포프 회의

국민정책디자인단 출범

우리 동네의 특징은?

□ 2단계 : 국민요구 발견하기

- 프로젝트의 리서치 방법 및 조사목표 설정
 - 이해관계자맵 작성을 통한 핵심 서비스·문제점 도출
 - ⇒ 이해관계자·핵심수요자 파악(영 케어러 + 돌봄이 필요한 가족)
 - 서비스 대상지 및 대표성 있는 정책수요자 발굴을 위한 관계기관 협의
 - ⇒ 행복e음 빅데이터 활용한 수요자 발굴(1차), 전화상담을 통한 발굴(2차)



이해관계자맵 작성

국민정책디자인단 회의

- 정책 수요 발견을 위한 조사활동 진행
 - 지역 전반에 대한 ①필드 리서치 실시
 - ⇒ 지역의 생활 인프라 파악, 돌봄 가정 방문, 거주 환경 조사 등 현장 활동



- 지역 및 수요자에 대한 ②데스크 리서치 수행 및 분석
 - ⇒ 인구분포, 주거형태, 소득수준, 지역 언론보도 등 자료



서비스 시범 실시 지역조사

인구 및 지역특성 분석



데스크 리서치

- 수요자 중 대표성 있는 서비스 수요자 ③ **심층 인터뷰 및 관찰조사** 진행
 ⇒ 관계기관과의 협조를 통해 수요자에 대한 관찰조사 및 심층인터뷰(3차)

이○름 (28세)	(가족관계) 할머니, 친동생, 사촌동생, 본인 (현재상황) 연로하신 할머니, 장애가 있는 친동생을 돌보며 생계를 꾸려나가기 위해 취업에 필요한 자격증 준비와 함께 아르바이트 병행
김○아 (26세)	(가족관계) 조부모님, 작은 아버지 내외, 본인 (현재상황) 연로하신 조부모님과 생계가 어려운 가족들을 대신하여 가장 역할



인터뷰 진행



쉐도잉, 현장 관찰, 동선파악

- 실태파악을 위한 ④ **기초 인식조사** 진행
 ⇒ 영 케어러 추정 대상자(30명) 구민·기관 관계자(70명)를 대상으로 영 케어러의 범위·문제점·희망 지원방법에 대한 설문조사 실시



○ 리서치 활동을 통하여 발견된 시사점과 결과

- 필드 리서치와 데스크 리서치로 '영 케어러' 관련 현황 파악
 ⇒ 스스로 조차 대상자임을 이해하지 못하거나, 가족돌봄을 당연하다고 생각하는 한국적인 효(孝) 문화로 개인적 문제를 표출하기를 꺼려하여 핵심수요자인 '영 케어러' 발굴의 어려움
 ⇒ 지역자활센터·복지기관의 청년대상 프로그램을 통한 '영 케어러' 핵심수요자 발굴 및 대상자 확인
- 연령별 상이한 환경과 요구지원으로 자체적 지원대상 선정 필요
 ⇒ 국민정책디자인단에서는 1차적으로 20대(19세~29세)까지를 대상으로 과제 추진으로 세밀한 접근이 필요(동 행정복지센터)
 * 보건복지부 조사 대상 : 장애 및 질병이 있는 가족을 돌보는 34세 이하 청년

영도구 청·장년층 복지대상자 실제 상담내용	
20대 청년층	"가족돌봄과 생계활동 병행으로 학업, 구직활동 등 미래를 위한 준비를 하기가 어려움, 일시적인 생계비 지원 보다는 미래를 준비할 수 있는 정책이 있으면 좋겠음." ⇒ 미래투자 지원 필요
30~40대 장년층	"아픈 가족을 두고 안정적인 직장을 다닐 수 없어, 아르바이트, 일용직 등 당장 생계를 유지할 수 있는 취약한 일자리를 전전하고 있음. 아픈 가족들을 믿고 맡길 수 있는 사람이 있으면, 안정적인 일자리를 찾고 싶음." ⇒ 가족돌봄 지원

- 대상자와 관계자 대상 설문조사를 통한 '진짜문제' 도출
 ⇒ 경제적 어려움이 가장 우선되는 문제
 ⇒ 돌봄이 우선이 되는 일상으로 '시간부족'이 경제적 어려움의 원인
 ⇒ 가정을 유지하기 위한 심리적 압박감이 대단히 높음



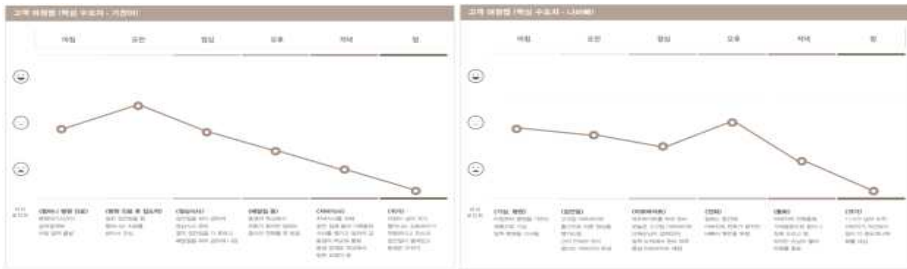
□ 3단계 : 진짜문제 정의하기

- 퍼소나(Persona, 가상인물) 설정
 - 다양한 수요자 정보 중에서 공통적인 부분을 담은 대표 수요자를 실제 인물화 하기



○ 고객여정맵 작성

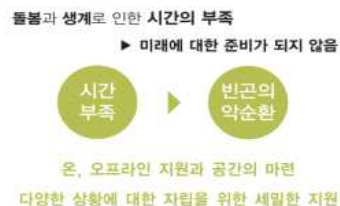
- 정책 수요자의 시공간에 따른 경험과 감정을 시각화하여, 문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 통해 전후 맥락을 입체적으로 파악



고객여정맵 작성을 위한 팀별 과제 수행

○ 문제정의하기

- 정책수요자의 문제점들이 지속적으로 중첩되어 어려움이 가중됨에 따라, 중첩된 문제점들에 대한 다양하고 세밀한 지원 필요



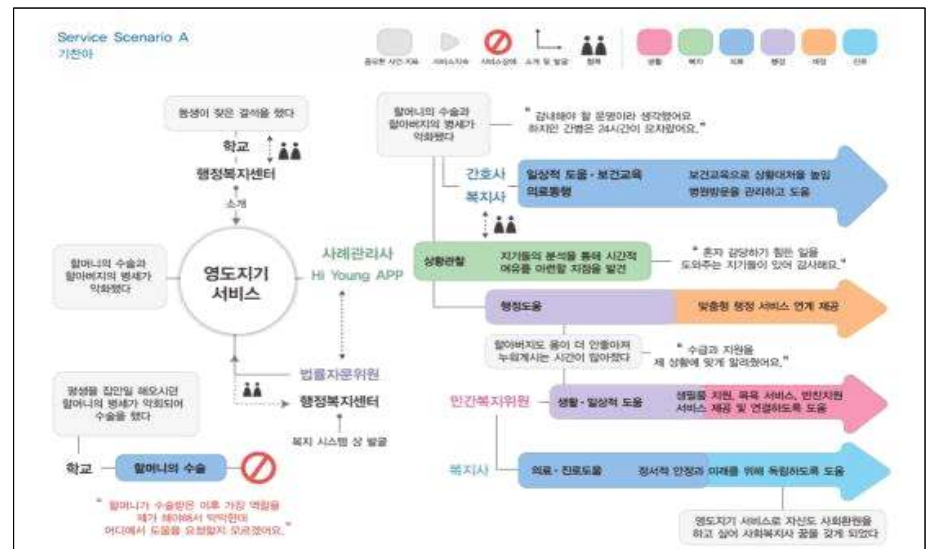
□ 4단계 : 아이디어 발전하기

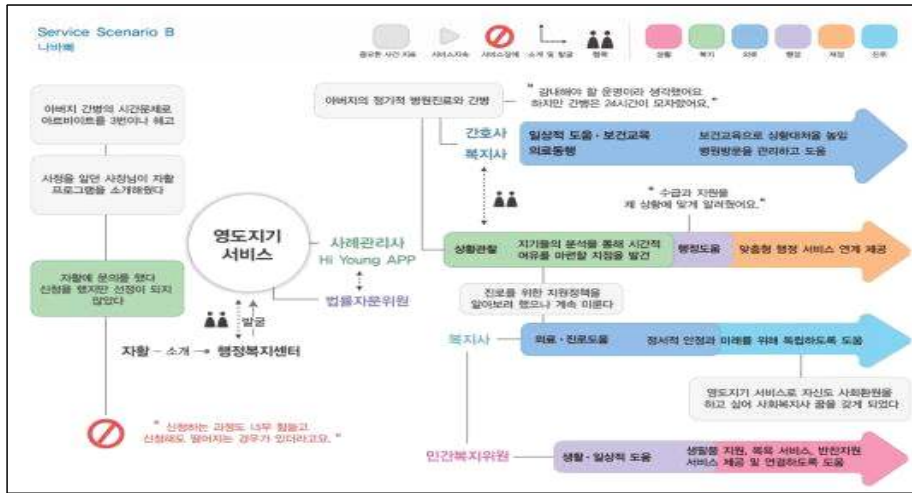
- 아이디어 워크숍
 - 메타포 아이디어션 : 은유법을 통한 암시로 아이디어 발전·확장



○ 서비스 시나리오

- 워크숍을 통해 도출된 아이디어를 구체화하여 퍼소나에 대한 서비스시나리오 구성





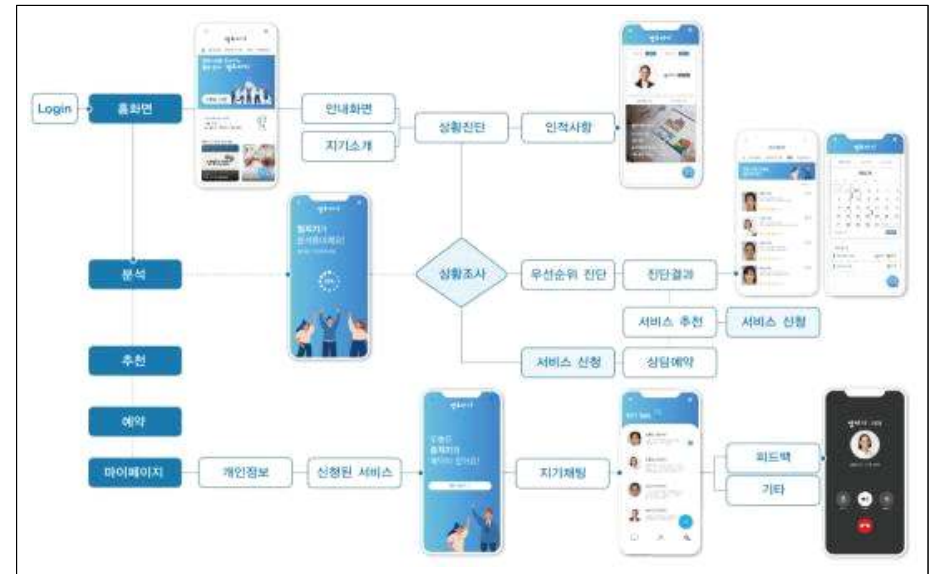
□ 5단계 : 전달하기

○ 아이디어 워크숍에서 도출된 “영도지기” 서비스 브랜드개발



○ 영도지기 서비스 : 안영 (HI-YOUNG)

- 영 케어러 지원 서비스 “영도지기” 프로토타입 설계 및 콘셉트 도출



○ 영 케어러 지원 서비스 “영도지기” 어플 콘셉트 도출



○ 스토리보드

- 서비스 실행 전후로 시나리오를 작성하여 스토리보드로 시각화

Persona A
가민아

할머니, 할아버지는 아프시고 동생은 사고를 치고 일도 나가야 하는데 집안일은 붙어있고 이제는 지칩니다

직업 배달라이더
나이 29살
동거 조부모님, 19살 동생
시간 아프신 할머니, 할아버지 간병이 당연하다고 생각해서 항상 긴장 상태
살림 할아버지, 할머니가 대신하면 가정의 역할을 대신함
생계 배달 일 특성상 어느정도 수입을 벌기 위해선 그만큼 시간을 투자해야 함

1. **특별 부임을 맡게 된 가민아**
간간일을 해오던 할머니의 수술과 가정의 역할을 본인이 다 수행해야 되어 막막한데 어디서 도움을 요청할지 모르겠다.

2. **학교와 행정복지센터의 방문**
휴가와 모든 결석으로 학교에서 전학이 왔다. 학교가 행정복지센터에 상담하여 영도자기 서비스를 소개받았다.

3. **자기의 분석으로 시간부족지침 발견**
영도자기 서비스 어플 인방을 통해 상황을 진단받고 사례관리사에게 상담을 받았다.

4. **시간여유마련을 위한 서비스 추천·예약**
요양에서 시간 부족 치료가 발견됐다. 시간적 여유마련을 위한 해결책으로 간병사와 복지사의 지원의뢰를 서비스로 추천해 예약했다.

5. **발출형 행정서비스의 일체형 도움제공**
예약해둔 상담을 받기 위해 영도자기 건물에 방문했다. 상담을 받는 맞춤형 행정서비스로 정보를 제공받고 연결할수록 도움 받았다.

6. **생활에서의 일상적 도움**
연계받은 서비스를 이용받았다. 단번에지원, 방문지원 자기의 도움으로 생활, 빈번 지원 서비스를 제공받았다.

7. **시간적 여유 확보와 미래를 위한 준비**
할머니의 요양치료를 병행할수록 간병사, 복지사 지원이 대신해주는 시간으로 내 미래에 대해 상담을 받고 공부를 할 수 있게 됐다.

8. **장서적 안정과 지원을 위한 준비**
영도자기 어플에 강연을 하면서 그 어떤 것도 잊지 않게 했다. 잘 부양하지 못한다는 자책과 막대한 미래에 계획을 할 수 있어 기운 좋다.

Persona B
나비씨

어빠가 언제 나를 찾을 지 몰라 언제나 대기상태입니다. 나를 위한 시간이 지금 제게는 시치입니다.

직업 아르바이트 생
나이 25살
동거 아버지
시간 아버지의 간병으로 시간적 여유가 없음
살림 살림을 도맡아 하고 있음
생계 아르바이트를 2개 이상 하고 있지만 시간이 많아 경제적 여유가 없음

1. **간병과 일을 동시에 수행하기 복잡**
경제회로 예산제한 문제는 일을 해도 간병을 건다. 계속 좌우된 시간으로 더 이상 할일을 수 없는데 나를 해고한다. 어떤 것만 하고.

2. **직접 할아버지는 신청주의 시설텍**
시장을 아는 사장님도 해고해서 미안하지만 어플 수 없다고 할아버지 자원의 도움을 받는 건 어렵네라 자발 프로그램에 신청을 권유한다.

3. **도움을 쉽게 구할 수 없는 구조**
자발 프로그램에 문의를 하고 신청해봤지만 요건들이 어렵게 맞지 않아 탈락되어 어디에서 도움을 구해야 할 지 막막해졌다.

4. **발출과 지원까지의 여정이 길고 어려움**
나비씨가 신청한 프로그램의 자를 담당자가 상황을 파악하고, 행정복지센터 주무관에게 연락해 일 케어의 발송을 했다.

5. **영도자기 어플서비스 인방을 설치**
행정복지센터 주무관이 영도자기 시스템을 소개해주 어를 설치했다. 드디어 도움을 받을 수 있는 것 같아 마음이 짙을 달았다.

6. **생활에서의 일상적 도움**
간호사와 연계지원팀 지원의 도움으로 보건 교육과 정신상담 서비스를 통해 경제적 안정을 취하고 시간이 부족한 자원을 많이 분석했다.

7. **시간적 여유 확보**
도움을 받을 수 있는 지원업체를 알게 되었고 사례관리사의 도움과 예약 시스템으로 시간을 확보할 수 있게 되었다.

8. **장서적 안정과 지원을 위한 준비**
영도자기 서비스로 시간을 확보하여 치료 할정할 시간을 가졌다. 치료 상담을 받고 앞으로 내 미래를 선택할 수 있어 기운 좋다.

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
국민 정책수요자	김기범 과장 (영도구 종합사회복지관)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 수행 전반에 대한 총괄 자문 ○ 과제 분야별 관련 전문지식 제공 ○ 담당시설 내 대상자 발굴 및 추천
	송주영 팀장 (영도구 노인복지관)	
	윤지선 팀장 (영도지역자활센터)	
	이기태 위원장 (영선2동 주민자치회)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업 대상 지역 주민 의견 수렴 ○ 수요자 입장의 관점 및 아이디어 제시 ○ 리서치 인터뷰 참여
	정용문 위원장 (영선2동 지역사회보장협의체)	
	정철성 회장 (영선2동 새마을협의회)	
	김은경 회장 (영선2동 새마을부녀회)	
	고사순 회장 (영선2동 통장협의회)	
	유영애 부회장 (영선2동 통장협의회)	
	박양순 총무 (영선2동 통장협의회)	
이○름 (정책 수요자-영케어러)		
김○아 (정책 수요자-영케어러)		
서비스 디자이너	김동호 대표 (디자인내일)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 활동 과제 관리 총괄 ○ 디자인 방법을 통해 정책 개선방안 제시 등
	강아령/최소윤/김여정 (부경대학교 디자인전공)	
국민디자인단 담당	류승아 주무관 (기획감사과)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 구성 및 운영계획 수립 등 ○ 국민정책디자인단 운영비 지출
	김강민 주무관 (영선2동)	
	김신우 주무관 (기획감사과)	
공무원	김강민 주무관 (영선2동)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 정책설명, 과제추진, 이해관계자 참여협조, 활동결과 이행
	김신우 주무관 (기획감사과)	

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 영 케어러 발굴과 지원에 대한 문제점 및 실행방안 도출

- 대상자 발굴
 - (내부) 영 케어러 발굴의 어려움으로 행정 일선에 있는 동 행정복지센터의 인적 네트워크(명예복지사회공무원, 복지통장 등)를 활용
 - (외부) 기존 청년프로그램을 운영하고 있는 관내 복지관, 지역자활 센터를 통한 대상자 발굴
- 영 케어러 지원 “영도지기” 서비스 모델 구체화 및 콘셉트 설정



○ “영도지기” 서비스 프로토타입 시범 운영단 발대식



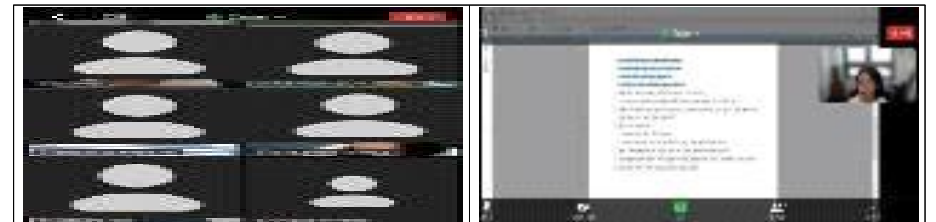
□ 성공적인 사업추진을 위한 기관 간 협업체계 구축

- (‘22.08.17.) 타 지자체의 우수사례 벤치마킹으로 상호교류의 장 마련
 - 방 문 단 : 광주광역시 서구청 복지정책과 복지협력팀
 - 내 용 : 영 케어러 사업 기획 및 운영 노하우 공유, 사업추진 문제점 및 해결방법 논의, 질의응답 등



○ (‘22.09.08.) 한국보건사회연구원 주관 「가족돌봄청(소)년 지원사업 현장 전문가 자문회의」 참석

- 참 석 자 : 보건복지부 및 영 케어러 사업 추진 4개 지자체 담당자
- 내 용 : 가족돌봄청(소)년 지원사례 공유 및 사업 설계 자문(온라인)
- * 「가족돌봄청(소)년 실태 조사 및 지원방안 연구」 지자체 지원사례 인용 자료 제공(9.26.)



< 국민정책디자인단 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 문제 대상자에 국한된 제한된 복지서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 문제 대상자 주변 가구원(청년 등) 욕구 해결을 위한 복지서비스
<ul style="list-style-type: none"> • 관 주도형 지역 복지서비스 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 주민주도형선제적 지역 복지서비스 제공 모델 창출
<ul style="list-style-type: none"> • 대상자 거주지 중심 복지 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 지역전체 주민체감형 복지 네트워크 거점화
<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 단절 가구와 지역사회의 소통 한계 	<ul style="list-style-type: none"> • 사회적 단절 가구를 지역사회로 나올 수 있는 공동생활 공간 창출로 소통문제 해소
<ul style="list-style-type: none"> • 예산문제, 인력문제 등 상황적 한계에 따른 청년지원 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 국민정책디자인단을 통한 예산확보 및 주민 자조모임 구성으로 자율적 운영체계 구축

다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 충분한 국민정책디자인단의 활동기간 고려 요청

- 단기적 과제 수행으로 의미 있는 사업성과 도출 한계
 - 사업계획 대비 대상자의 공식적인 정의(일정한 자격·지원 등)를 구체화하기 위한 활동의 장기화로 인해 과제 추진의 촉박함
 - (개선방안) 국민정책디자인단의 장기 수행과제 지원 방안 검토

□ 과제 수행을 위한 담당부서 지정, 예산 확보 등의 어려움

- 현안업무 과중과 사업내용의 다양화로 담당부서 지정 애로사항 발생
 - 복지사각지대 / 청년 / 청소년 / 서비스연계 / 생활보장 등 관련부서 개별 존재
 - (개선방안) 관련부서의 협업사업으로 진행 및 추진부서(담당자) 인센티브 제공으로 참여 독려
- 추후 대상자 급여지급, 서비스 제공 등으로 예산 부담 증가
 - 재정자립도가 낮은 구정 상황으로 예산 미확보 시, 사업진행 중단 우려
 - (개선방안) 각종 공모사업 선정을 통한 예산 및 민간투자 지원 확보

□ 신설 사회보장제도의 중앙부처 사전협의 의무화로 사업 확장 한계

- 지방자치단체에서 사회보장제도를 신설하는 경우, 보건복지부장관과 사전협의 의무화로 지원사업 진행 한계 발생
 - 협의대상 : 사회보장기본법 상 ‘사회보장1)’ 및 ‘평생사회안전망2)’ 해당사업
 - (개선방안) 즉시 지원가능한 제도 우선 연계 조치, 민간자원 연계 활성화 등을 통해 지원 확대, 부처 협의사항은 단계별 진행

□ 새로운 정책기획 기법에 대한 직원 이해도 증진 필요

- ‘서비스 디자인’에 대한 낮은 인식률로 기법 도입과 활용에 제약
 - (개선방안) 직원 대상 관련주제 워크숍 시행으로 새로운 서비스의 계획과 개발에 있어 서비스 디자인 활용 가능성 제고

1) 출산, 양육, 실업, 노령, 장애, 질병, 빈곤 및 사망 등의 사회적 위험으로부터 모든 국민을 보호하고 국민 삶의 질을 향상시키는데 필요한 소득, 서비스를 보장하는 사회보험, 공공부조 및 사회서비스

2) 생애주기에 걸쳐 보편적으로 충족되어야 하는 기본욕구와 특정한 사회위험에 의하여 발생하는 특수 욕구를 동시에 고려하여 소득·서비스를 보장하는 맞춤형 사회보장제도

5 향후 추진계획

□ [2022.4분기] 프로토타입 적극 실행 및 피드백 추진

- 추진일정
 - 2022.10월 : 「영도지기」 구성원 공개모집
 - 2022.11~12월 : 영선2동 “영도지기” 서비스 프로토타입 시범실행, 도출된 서비스 정책 실행 과정 및 결과 모니터링·피드백
 - * 수요자 관점에서 서비스 디자인 적용 후 주요 성과 분석 및 개선 아이디어 도출

□ [2022.4분기] 신규사업 확장을 위한 관내 영 케어러 기획발굴

- 추진일정
 - 2022.11월 : 보건복지부 ‘22년 5차 복지사각지대 발굴’ 병행, 영 케어러 실태조사 실시

19세 미만	20~30대	
중·고등학생 / 학교 밖 청소년	대학생	그 외 청년
↓	↓	↓
중·고등학교 및 학교 밖 청소년지원센터 등 관련 기관 협조	대학교(학생과장협의회), 한국장학재단 누리집	행정복지센터(동주민센터), 고용복지플러스센터, 청년센터 복지로 누리집

* 거주 정보 확인불가 등 사유로 시스템 확인 불가한 대상자에 대해서는 중앙부처(보건복지부)에서 별도 통보 예정

- 2022.11~12월 : 영 케어러 발굴 관련 홍보물품 제작
- 2022.12월~2023.01월 : 영 케어러 실태조사를 바탕으로 대상자 기획발굴
- 발굴 이후 지원방안
 - 지원 요청한 대상자에게 즉시연계 가능한 기존 복지제도 적용
 - 영도지기 서비스 : 온·오프라인 이용 안내 및 지속적인 사업결과 도출

□ [2023.1분기] 「영도지기」 운영방안 마련 및 본격적 시행

- 2023. 2월 ~ : 2023년 「영도지기」 운영방안 계획 수립 및 시행

6 **홍보실적**

□ **지원과제 추진 활동 언론매체 보도**

- (‘22.04.14.) 행안부 국민정책디자인 서비스디자이너 지원과제 선정
 - 더 코리아 등 16건
- (‘22.04.28.) 영 케어러 발굴·지원 국민정책디자인단 전문가 킥오프 회의 개최
 - 부산일보 등 14건
- (‘22.05.11.) 국민정책디자인단 출범.. “영 케어러 발굴·지원” 본격 추진
 - 데일리연합 등 13건
- (‘22.08.17.) 광주시 서구청, 영도구 영선2동 영 케어러 벤치마킹 방문
 - 더 코리아 등 10건
- (‘22.09.07.) 남양유업 우유팩을 빌려드립니다 캠페인 “영 케어러를 아시나요?”
 - 웹 이코노미 등 18건
- (‘22.09.26.) 부산 영도구, 국민정책디자인단 아이디어 워크숍 개최
 - 더 코리아 등 10건



□ **구 공식 홈페이지, 주민자치 e소식지, 게시판 등을 활용한 주민대상 홍보**



□ **트렌드를 반영한 뉴미디어 홍보 전략으로 다양한 연령층의 관심 유도**

- 블로그, SNS 등을 통한 홍보로 문제점 인식과 사업 참여 제고



□ **함께 문제를 해결하는 공공·민간의 협업으로 사업 홍보 활성화**

- (‘22.06.03.) 사회문제 해결을 위한 대국민 홍보 아이디어 공모전 수상
 - 공모명 : 남양유업 주최, “우유팩을 빌려드립니다.” 공모전
 - 응모내용 : 영도구 국민정책디자인단 영 케어러(Young Carer) 사업 홍보
 - 응모결과 : “최우수상” 수상, 홍보 디자인 우유팩 삽입·제품생산 출고
- * 보건복지부 가족돌봄청년조사 연계



첨부1

국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2022년 4월 28일 14:00 ~ 16:00	카페마렌 해돋이점	분야 전문가 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명
2차	2022년 5월 10일 16:00 ~ 18:00	영선2동 행정복지센터	국민정책디자인단 8명, 서비스디자이너 4명, 담당 공무원 3명
3차	2022년 5월 30일 10:00 ~ 12:00	카페마렌 해돋이점	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 4명, 담당 공무원 3명
4차	2022년 6월 4일 17:00 ~ 20:00	영도구 영선2동 일원	국민정책디자인단 6명, 서비스디자이너 3명, 담당 공무원 2명
5차	2022년 6월 21일 17:00 ~ 19:00	부경대학교 대연캠퍼스	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 2명
6차	2022년 6월 22일 14:00 ~ 18:00	CU영도동삼점, 여울마크 카페	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 3명, 담당 공무원 3명
7차	2022년 7월 20일 11:00 ~ 13:00	영도구청 복지상담실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 2명
8차	2022년 8월 3일 13:00 ~ 16:00	CU영도동삼점, 여울마크 카페	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명
9차	2022년 8월 17일 13:00 ~ 17:00	영선2동 행정복지센터	국민정책디자인단 8명, 서비스디자이너 4명, 담당 공무원 3명
10차	2022년 8월 31일 10:00 ~ 12:00	영도구청 복지상담실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 2명
11차	2022년 9월 21일 10:00 ~ 12:00	영도구청 제2소회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너 3명, 담당 공무원 2명
12차	2022년 9월 23일 14:00 ~ 16:00	영도구청 제2소회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너 2명, 담당 공무원 2명
13차	2022년 9월 26일 13:00 ~ 17:00	영도구청 대회의실	국민정책디자인단 12명, 서비스디자이너 4명, 담당 공무원 3명
14차	2022년 10월 6일 10:00 ~ 12:00	영선2동 행정복지센터	국민정책디자인단 10명, 서비스디자이너 4명, 담당 공무원 3명

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물	
1차	1단계 (이해하기)	○ kick-off 미팅 - 기존 복지제도 정책의 문제점 파악, 사업 필요성 논의 - 국민정책디자인단 활동에 대한 이해	- 과제의 특성 파악 및 주제 논의 - 국민정책디자인에 대한 이해 및 사업계획 구상	
2차		○ 팀 구성 - 활동경력, 연령대, 전문분야 등을 고려한 디자인단 구성 - 팀원의 역할, 활동내용, 과제 수행방식 등 공유 ○ 서비스디자인 이해 - 서비스디자인의 정의 및 사례, 활동내용 숙지 ○ 과제와 관련된 우리 지역 현황 파악 - 복지·청년·인구문제 등 지역 현안문제 도출	- 국민정책디자인단 구성 - 과제의 현황 및 문제점 파악	
3차	2단계 (발견하기)	○ 정책 현황 공유 - 가족돌봄 청년·간병살인 등 관련 주요 이슈 공유 - 기존 복지제도의 현황과 문제점 및 복지체감도 논의 ○ 조사 준비 활동 - 과제의 핵심 수요자 정의(청·장년+돌봄 가족) - 도출된 지역현안 문제의 파악을 위한 리서치 수행 계획 수립 - 자료 수집을 위한 역할 분담과 자료 공유 방법 결정	- 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 서비스문제점 도출 - 리서치 방법 및 역할분담 설정	
4차		○ 정책 수요 발견을 위한 리서치 활동 1 - 필드 리서치 : 지역의 생활 인프라 파악, 돌봄 가정 방문, 거주 환경 조사 등 현장 활동 실시	- 거주·돌봄 환경 파악 - 지역주민 니즈 청취	
5차		○ 정책 수요 발견을 위한 리서치 활동 2 - 데스크 리서치 : 통계조사, 언론보도 등 자료 수집을 통한 지역 분석	- 지역 기본 정보, 인구·거주 형태 및 이슈 분석	
6차		○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시 1	- 수요자의 기본 생활환경의 문제점 및 복지수요 파악	
7차		○ 리서치 활동 내용 공유 ○ 영 케어러 기초 인식 설문조사 문항 논의	- 정책수요자와 공급자를 대상으로 지역사회 환경적 특성 등 파악	
8차		○ 서비스 수요자 심층 인터뷰 실시 2	- 프로브 작성을 통한 수요자 내면 욕구 파악	
9차		3단계 (정의하기)	○ 퍼스나 설정 및 고객여정맵 작성 - 퍼스나 : 기 진행한 리서치 활동과 인터뷰 내용을 바탕으로 서비스를 이용할 대표 수요자 설정 - 고객여정맵 : 문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 통해 전후 맥락을 입체적으로 파악	- 대상자의 문제점 재정의
10차			○ 서비스 목표 수립 - 수요자 중심의 문제와 밀접한 목표 방향 설정	- 서비스 방향성 설정
11차	4단계 (발전하기)	○ 핵심주제별 아이디어 구상, 의견 작성 공유	- 브레인 라이팅 실시 - 아이디어 평가 및 투표	
12차		○ 서비스 추진목표 및 핵심 키워드 설정	- 아이디어 스케치 시나리오 작성	
13차		○ 아이디어 워크숍 개최 - 아이디어 발전 및 서비스 구체화	- 서비스 솔루션 도출 및 실행전략 계획 수립	
14차	5단계 (전달하기)	○ 스토리보드 작성을 통한 서비스 진행과정 이해 ○ 효과적인 프로토타입 제작 형식 결정	- 서비스 적용 현장 방문 - 스토리보드, 프로토타입 제작	

□ 국민정책디자인 활동 총평

- 기관 주도에서 참여자 주도의 창의적인 정책 발굴
 - 기존의 중앙 정부, 지자체 중심의 정책 운영에서 정책 수요자인 주민, 공무원, 전문가 등 다양한 이해관계자들이 직접 참여하여 정책을 기획함으로써 다양한 관점이 고려된 새로운 정책 개발 가능
- 함께 문제를 해결하는, 칸막이 없는 기관들과의 협업체제 추진
 - 주민들에게 더 나은 서비스를 제공하고, 새로운 구정혁신을 주도하기 위해 유관기관·정부기관·타 지자체 등과 협업으로 역량 집중
 - * (유관기관) 영도구종합사회복지관, 영도구노인복지관, 영도지역자활센터
 - (정부기관) 보건복지부, 한국보건사회연구원 (타 지자체) 광주광역시 서구 (기업체) 남양유업 (교육기관) 부경대학교

□ 국민정책디자인 활동 성과

- (사회가치 실현 성과) 민·관·학 연계를 통한 지역 상생 발전
 - 바쁜 일정 속 10회가 넘는 모임에도 불구하고 구성원들의 열정적인 참여로 다양한 의견과 참신한 아이디어들이 도출되었으며,
 - 지역 주민들에게는 정책참여 기회를, 기관에서는 새로운 정책기획 방법의 학습을, 교육기관에서는 실제 현장에서의 학습적용을 하며 지역 공동체 발전에 기여할 수 있는 기회 제공
- (국민참여 성과) 주민들의 자유로운 소통과 교류의 장 마련
 - 사업 담당자 주도의 회의 진행에서 벗어나 지역의 문제점에 대해 참여 주민들이 자유롭게 논의하며 해결책을 찾아나가고, 전문가·서비스 디자이너와의 적극적·우호적인 관계 형성