
Touch+ : 설치에 터치를 더하다
[수요자에게 직접 닿는 소방행정서비스]
- 향촌동 수제화골목 “Fun-安 수호대” -

2022. 10.



대구소방안전본부
DAEGU FIRE SERVICES

□ 추진배경

- 화재발생 시 취약지역에 설치된 공공용 소방안전인프라(골목길 소화기, 비상소화장치)의 활용 및 효율성에 대한 문제점* 발견
 - * “골목길 소화기요? 그게 뭔가요? 여기 소화기가 있었나요?” “내가 할 수 있을까요?”



【'21년 소방안전취약지수】



【화재취약지역분석】



【취약지역 인프라설치】



【수요자 체감도 현장조사】



□ 추진내용

이해하기	발견하기	정의하기	발전하기
화재취약지역 분석자료 이해, 신고상황 간접체험 (신고자의 심리상태, 신고에 대한 막연한 두려움 등) 및 화재취약지역 현장조사	수요자 그룹(신vs구세대, 주민vs상인 등)소방안전의식 차이점 및 기존 소방안전서비스 사각지대 발견과 원인분석	해당지역 취약계층인 소상공인그룹에 대한 맞춤형 소방안전 서비스 구축을 위한 서비스 목표 수립	수요자그룹의 특수성 반영, 맞춤형·밀착형 수요자에게 닿는 'touch+' 서비스 제공을 위한 'Fun-安 수호대 결성'

□ 추진성과 및 기대효과

- 찾아가고, 알려주고, 확인하고, 도와주는 “밀착형 서비스” 와 지역 문화컨텐츠의 결합 = “Touch+”
- 소방안전 자치활동단 “Fun-安 수호대” 결성 및 활동지원을 통한 지속적 소방안전서비스 제공

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • '화재취약지역' 대한 부정적 인식 (소방차진입문제, 노후건물, 노령인구 등) • 다양한 소방안전서비스를 제공하고 있지만 정보의 활용 부재, 일방적 전달방법에 따른 소통 부재의 문제 (위치표시, 사용법동영상 등) • 설치, 훈련 등 공급자의 doing에 대한 결과물에 포커싱 	<ul style="list-style-type: none"> <인식의 변화> <ul style="list-style-type: none"> • 시민참여를 통한 '밀착대응지역'으로 전환 ⇒ 수요자·공급자 모두의 부정적 인식 개선 <방법의 변화> <ul style="list-style-type: none"> • 소방안전관련 수요자가 체감, 실행할 수 있는 접점확보 (터치+서비스) <결과물의 변화> <ul style="list-style-type: none"> • 지속 가능한 자발적 소방안전의식 제고의 추진체(Fun-安 수호대) 마련

□ 향후계획

- 'Fun-安 수호대' ⇒ 피드백을 통한 화재취약지구 개선모델로 정착
- 수호대 개선모델의 권역(구·군별) 확대('23년)→대구 전체 확대('24년)

1

Touch + : 설치에 터치를 더하다 (수요자에게 직접 닿는 소방행정서비스)

과제유형	실행·단독과제	과제분야	생활안전
주관기관	대구광역시 소방안전본부 119종합상황실	주관기관 과제담당자	소방장 류재훈 연락처 : 053-350-4048 이메일 : ryujh20@korea.kr
협업기관	대구광역시	협업기관 과제담당자	정책기획관실 주무관 김보경

1

과제 개요

- ◆ (사업목표) 수요자가 직접 체감하는 실효성 있는 소방안전서비스 강화 및 이를 통한 화재취약지역 환경개선과 시민의식 개선
- ◆ (주 수요자) 대구 구도심지역 향촌동(수제화골목)내 소상공인
- ◆ (추진기간) '22. 4. ~ 10.
- ◆ (소요예산) 시민디자인단 운영(시비 27백만원), 해당 과제(사업)(627백만원)
- ◆ (사업내용) 화재취약지역인 향촌동 수제화골목에 설치된 공공용 소방안전인프라(골목길 소화기, 비상소화장치) 관련 서비스 실태파악 및 문제점 개선
 - ※ 공공용으로 既 설치된 소방안전인프라(골목길 소화기, 비상소화장치 등)에 대한 주민들의 인식 및 사용성 확인 과정에서 문제점 발견

“여기에 소화기가 있는 줄 몰랐어요.” “그런데 소화기, 겁나서 잘 사용 못할 것 같아요.”

- (추진내용) 수요자에게 직접 닿는 실효성 있는 소방안전서비스(touch +) 개발
- 수요자 맞춤형 소방안전교육을 위한 현장조사 및 피드백
 - 수요자 맞춤형 소방안전교육 실시, 홍보 프로그램 및 관련 서비스 시나리오 개발
 - 상인회, 도시재생센터 등 지역 커뮤니티, 문화예술 행사 연계형 소방교육 아이디어
 - 실제 화재발생, 119신고시 골든타임 동안 인근 상인들, 지역민들이 협업하여 초동 대응할 수 있는 가이드 및 안내멘트 마련
 - ‘밀착형 대응’을 통한 ‘화재취약지구’ 개선 사업 홍보 및 타 지역 적용가능성 확인
 - 지역내 자율적 소방안전의식 고취 및 이를 선도할 수제화 골목 “Fun-安수호대” 구성·활동

2

추진배경

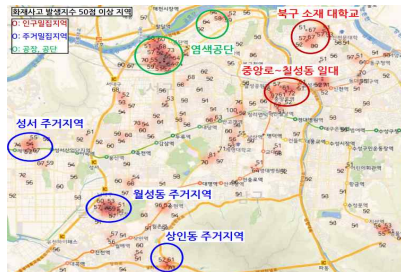
- 화재취약지역에 적합한 실효성 있는 소방안전서비스의 체계적·효율적 전달
- 화재취약지역에 대한 부정적 인식 및 이미지 개선, 수요자의 안전의식 강화

□ 빅데이터 활용 수요자의 눈높이에 맞는 소방서비스 제공

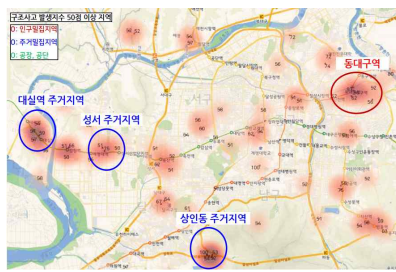
- 소방+공공+민간데이터를 활용 대구시 소방안전취약지역 분석결과 취약지역에 대한 포용적·맞춤형 서비스의 선제적 제공
 - 어떻게 하면 ‘안전한 삶’에 대한 수요자의 요구에 맞는 소방서비스를 제공할 수 있을까?
 - 특히, ‘안전’에 취약한 지역에는 어떠한 서비스를 제공하면 좋을까?

21년 대구광역시 소방안전취약지역 분석

- [소방데이터] `15. 7.~ `20. 12. 화재·구조·구급 출동 데이터 분석(611,734건)
- [공공데이터] 공공데이터 6종(주민등록인구, 건물정보, 밀집시설 등)
- [민간데이터] 민간데이터 1종(SK통신사 유동인구)



【화재취약지역 분석 결과】



【구조취약지역 분석 결과】



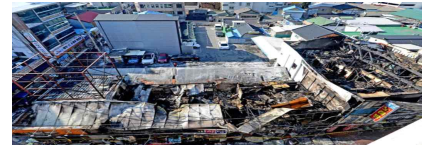
【구급취약지역 분석 결과】

□ 화재취약지역에서의 기존 소방안전서비스 실효성 검증, 대안 모색

- 취약지역 분석결과를 바탕으로 추진하고 있는 골목길 소화기, 비상 소화장치 등 공공용 소방안전인프라에 대한 지역주민들의 인식 및 사용성 확인 ⇒ 문제점 발견
 - 旣 설치된 소방안전인프라에 대한 자체 현장조사 과정에서 ‘설치 건수’ 실적 위주의 일방향적 서비스 문제점 확인되어 공급자 입장에서 ‘설치’와 수요자 입장에서의 ‘활용’ 사이 격차 해소가 무엇보다 급선무로 두각
 - 화재취약지역 중에서도 과거 대형화재로 인해 인명피해가 많았던 지역(향촌동 일대)의 부정적 이미지를 탈피 필요

향촌동 일대 화재 현황

- '83. 4. 18. 초원의 집 디스코텍 화재 (사상자 93명)
- '96. 10. 31. 뉴대구 여관 화재
- '16. 1. 25. 향촌문화관 뒤편 상가화재 (7개채 전소)
- '19. 9. 15. 대보사우나 화재 (사상자 70여명) 등



※ 당해 지역은 대구시티투어(근대골목) 코스 중 하나로 부정적 이미지 탈피가 무엇보다 시급

기존 소방안전인프라 현장조사에서 설치 위주의 일방향적 서비스의 문제점 발견



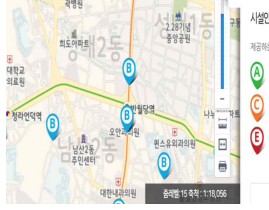
【'21년 소방안전취약지수】



【화재취약지역분석】



【취약지역 인프라설치】



【행안부 생활안전지도】

<p>동산로위쳐포시 품부 앞산 9</p>	<p>동산로 구급함</p>
<p>수난구조함</p>	<p>AED</p>
<p>소화기</p>	<p>비상 소화 장치함</p>
<p>공기호흡기</p>	<p>소방안전센터</p>

【시민안전지도 표출 항목】

“골목길 소화기가 뭔가요?”
 “여기에 소화기가 있었나요? 잘 안보여서 몰랐어요.”
 “좋은데, 터질까봐 못 건드리겠어요.”
 “그냥 신고만 하고 피해야죠.”
 “뒷골목 주택에만 가고, 우리 가게는 안 오더라고요.”

기존 소방안전관련 데이터/서비스

대구형 시민안전지도
 웹(앱)개발/현장조사

문제점 발견

□ 화재 발생 시 초기 대응의 중요성에 대한 시민의식 제고 필요

- 화재취약지역의 경우 인적·물리적 환경의 영향으로 유사시 골든타임 확보 및 신속한 대응이 어려움
 - 119신고 후 대부분의 신고자 패닉으로 인해 소중한 골든타임을 놓치거나 초기 대응요령 등 기본적인 사항을 망각
 - 특히 소방관련법에 의거 일정규모 이상의 소방대상물에 대해서는 초기 대응역할을 담당하는 “자위소방대”가 조직·운영되고 있으나 취약지역의 경우 그러한 자율적 비상대응조직이 전무

초기 대처 중요성 관련 최근 언론 보도

- '22. 2. 9. “편의점 소화기로 대형화재 막았다.” 등 (KBS 외 다수)
- '22. 2. 16. “골목길 안심소화기 효과 있네...주민이 대형화재 막아.” 등 (대구일보외 다수)
- '22. 3. 8. “용감한 김해 고교생 3명, 트럭 화재 진압” (LG헬로비전 외 다수)
- '22. 4. 6. “주행 중 원인불명 차량화재...상가 소화기로 진압” (네이버뉴스)
- '22. 9. 15. “광주 주택서 화재...인근주민이 ‘비상소화장치’로 초기 진화” (네이버뉴스)

3 추진내용

□ 화재취약지역 안전 확보를 위한 국민디자인단[이해하기]

공무원 교육 / 단원 구성 / 대상지 현황 분석

- 국민정책디자인단 팀구성을 위한 협의 및 교육
 - 팀 구성 회의(서비스 디자이너 및 담당공무원 등)
- 주제에 대한 확신, 팀 빌딩을 위한 대상지 현황조사
 - 서비스대상지 현황조사(서비스 디자이너, 담당공무원)
- 국민정책디자인 정책발굴 과정 내부교육(공무원 중심)
 - 선정된 주제 설명 및 국민정책디자인 단계별 추진 절차 등 기본 교육

대상지 생활여건 분석	주요 정책수요자 관찰	화재취약지역 관찰
		
마을자원 분석	소방안전인프라 관찰	서비스디자인 공무원 교육
		

- 발대식 및 화재취약지역 추진 시범지역 현황공유
 - 국민정책디자인단 위촉장 수여 및 참여자 소개
 - 팀 구성 및 오리엔테이션 진행, 조사 계획 논의 등
 - 시범지역의 특성 및 화재취약지역 과제선정 배경 공유

국민정책디자인단 위촉	대표과제 선정 배경 공유	서비스단 소방안전인프라 교육
		

2022년 중구 향촌동 일대 조사 결과

- 인구/면적 : 4,351명 (남 : 2,190, 여 : 2,161) 세대수 : 2,851 / 0.75km²
- 특 징 : 전국 유일한 수제 구두를 만드는 골목이 위치해 있으며 30년 이상의 장인들이 상권을 이루고 있으며 현재는 문화공간, 카페 등 젊은 세대들의 공간으로 변화하고 있음
- 취약점 : 1950년대 자생적으로 생겨난 골목으로 대부분 목조건물이 다수이며 이로 인해 화재 시 급격한 연소로 이어질 수 있고 골목내 소상공인들은 생업으로 인해 소방안전 사각지대에 놓여 있음
- 강 점 : 대구시 및 중구청에서 근대골목 활성화의 일환으로 젊은 예술인들에게 경제적 지원 등을 통해 각종 문화행사, 체험행사 등이 곳곳에 펼쳐지는 문화의 공간으로 탈바꿈됨+ 젊은층의 유입이 많은 곳임

□ 현장조사, 이해관계자 심층인터뷰[발견하기]

현장조사 / 체크리스트 작성 / 이해관계자 심층인터뷰

- 숨겨진 요구 발견을 위한 화재취약지역 현장 조사
 - 대표성 있는 정책수요자 발굴 및 지역 소방안전인프라 조사

수제화 골목 작업장 내부 조사	향촌동 가게 내부	향촌동 공공소방시설 조사
		


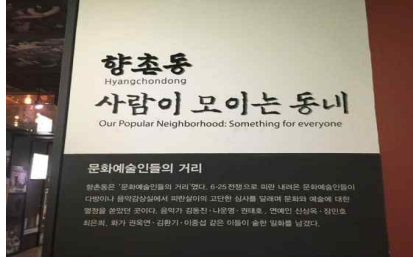




- 향촌동 현장조사에 기반한 소화기 체크리스트 작성

* 국민정책디자인단 중심(의용소방대원 등) 향촌동 일대 소화기 현황 파악

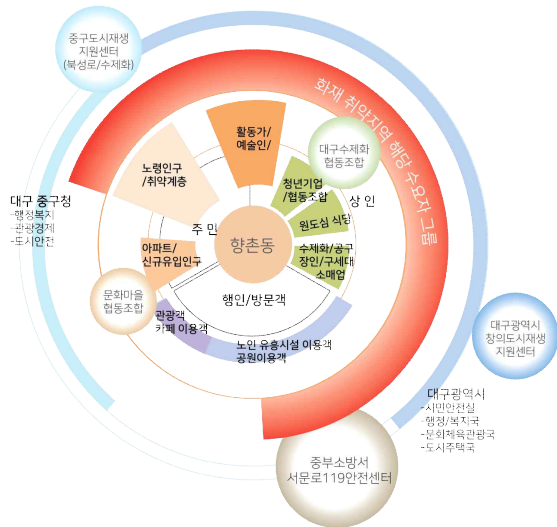
소화기 현황 실사	체크리스트	공공기관 현황 조사
		

- 국민정책디자인단이 실제 향촌동 일대 소화기 설치 유무 실사
- 공공용 골목길 소화기, GS편의점 소화기, 비상소화장치 현황 조사

○ 숨겨진 요구 발견을 위한 워크숍

<p>정책수요자 A(향촌동 수제화)</p> 	<p>정책수요자 B(향촌동 문화거리)</p> 	<p>정책수요자 C(공구 골목 활동가 그룹)</p> 
 <p>"동네에 사는 사람은 소화기도 주고 하더라도 가게는 그런것도 없어"</p>	 <p>"꼭 취약지역이라는 말을 써야하나요? 우리 스스로가 느끼고 행동해야하는건데, 취약이라니 힘이 안나요"</p>	 <p>"다음에 기회되면 소방 안전을 주제로 한 문화 행사, 저희 팀에서 진행해보아겠어요"</p>

이해관계자지도를 통한 수요자 그룹 세분화 및 해당수요자그룹 특성 분석



수제화/공구거리
기술직
구세대(50대이상)
소매업 종사자
(수제화협동조합)

- 업무로 인해 여유 시간이 많지 않음
- 안전관련 의식 낮음 (화재경험유무에 따라 인식차이 크게 나타남)
- 거주지 중심의 지자체 소방안전관련 지원사업 사각지역
- 노후 목조건물위주 영업/작업장
- 전기(공구)사용 잦음
- 소규모, 영세업장으로 소방안전규제 및 관련 배치 요건 부재

이해관계자지도

수요자그룹 (targeting)

특징분석

○ 정책수요자 심층인터뷰(2명), 동행관찰(10명)

<p>핵심 이해관계자(상인연합회 회장)</p> 	<p>직접 이해관계자(향촌동 청년기업)</p> 	<p>서비스 제공자(소방관, 의용소방대원)</p> 
---	---	---

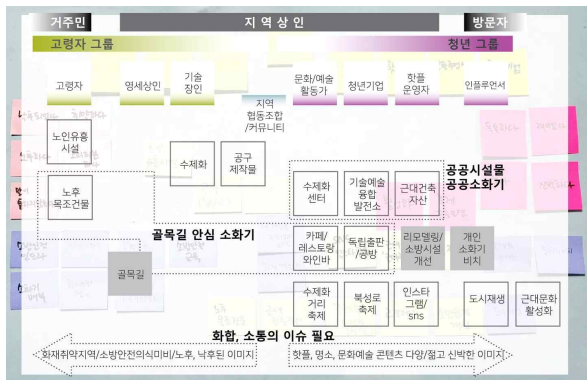
<p>향촌동 주민</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 심층면담 및 관찰 대상자들이 대부분 30~40년 현 위치에서 장사하는 장인들이 많으며 현재 젊은 20~30대의 창작 예술가들이 늘어나고 있음 - 문화예술, 직업교육 등 관련분야에서 기존 도시재생과 연계하여 지역 커뮤니티(북성로기술예술융합소, 향촌수제화 센터 등)의 문화.체험행사가 다수 진행되고 있음
<p>물리적 환경</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 수제화 골목은 1950년대부터 자생적으로 형성되어 노후 (목조)건물이 많고, 특히 작업의 특성상 노후한 전기시설 등이 많아 화재에 매우 취약함 - 소방차량이 진입 곤란하며 화재시 관할 센터와의 거리는 가까우나 오래된 목조 건물들이 많아 초동대처 중요성이 절실함
<p>행정적 지원 현황</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 지속적 소방안전서비스 제고를 위한 재정지원 방안 - 거주지 기준으로 소화기 배부 및 사용법에 대한 교육이 진행되고 있어 소방안전교육으로부터 사각지대에 놓임 - 지방자치단체에서 골목 상권 활성화를 위해 지원하는 각종 지역 커뮤니티가 산재
<p>지역특성 반영</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 노후 상가와 주거지가 혼재되어 있는 상황을 고려, 맞춤형 소방안전서비스 필요 <ul style="list-style-type: none"> ※ 특히 핵심 수요자그룹인 상인들의 경우 영업활동으로 인한 개인시간 활용의 문제점, 찾아가는 서비스 필요, 필수정보에 대한 직접적 안내와 확인 필요 - 지역색과 자체 문화예술 콘텐츠와 결합, 프로모션(교육을 통한 상권활성화, 특색있는 거리문화 조성 고려)형 소방안전 교육, 홍보에 대한 니즈 확인 (관할 문화 행사시 시민 참여, 예)골목길 소화기 찾기, 소방안전챌린지 등, 소화기 사용 체험행사 등 프로그램 개발

□ 문제 정의하기

친화도맵/ 퍼소나 / 고객여정맵 / 서비스 목표수립

- 해당지역의 소방안전관련 현황, 아이디어 워크샵, 질의응답
 - 향촌동, 북성로, 소방안전인프라, 골목길 소화기, 화재취약, 근대 문화거리, 수제화, 공구거리의 소방안전에 대해 자유롭게 논의

아이디어 워크샵 이후 친화도 맵 작성



해당지역 현황

- 거주민, 상인, 방문자 등 다양한 연령대, 다양한 그룹의 이용자그룹 존재
- 고령-청년, 원도심-핫플, 취약-신박, 낙후-개발 등 대립대는 특성들이 혼재
- 지속적인 도시재생사업을 통한 주민커뮤니티, 지원기관 등의 역할 활성화
- 수제화, 공구 등 특화된 지역 콘텐츠와 문화예술의 접목을 통한 다양한 이슈, 이벤트 형성, 근대문화거리 조성
- 소방안전문제는 주로 원도심 고령자 주민 및 영세상인 및 기술장인그룹에서 발생
- 설치와 사용은 별개의 문제

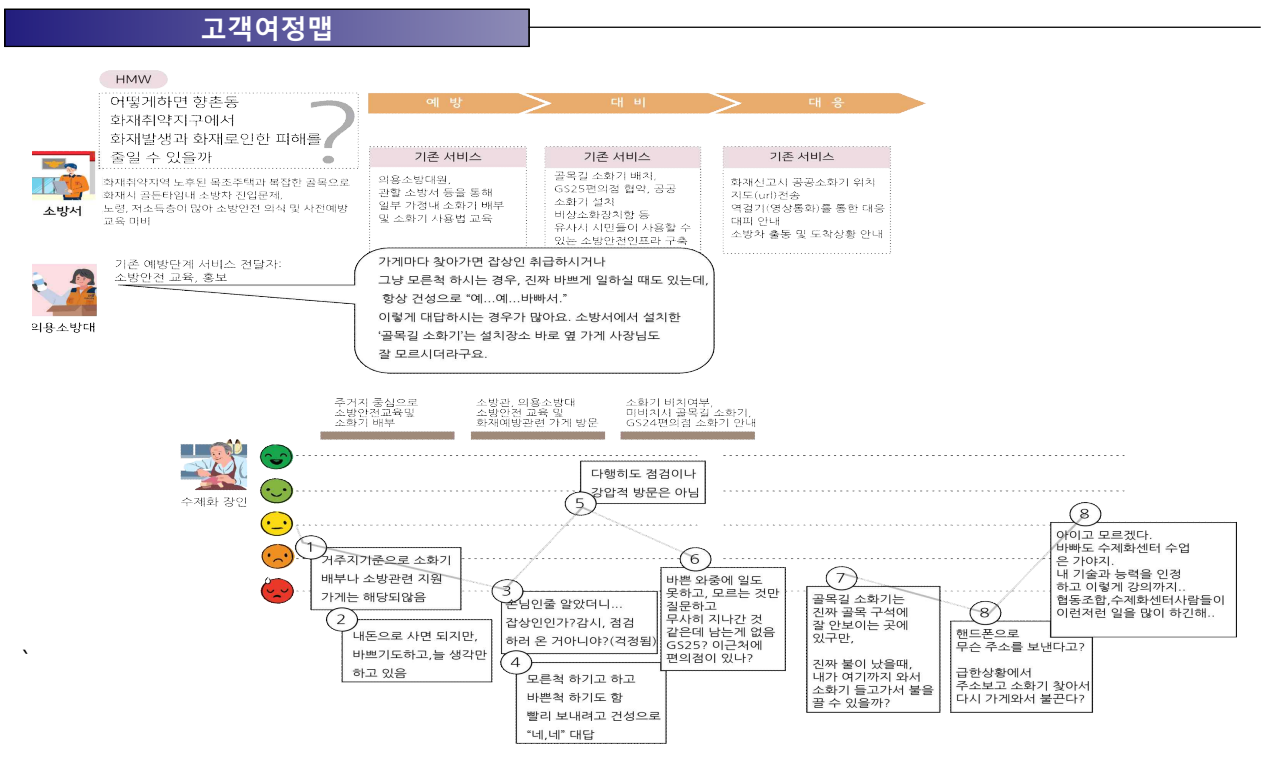
분석결과

○ 피소나

수제화 장인	문화예술기획자	서비스 제공자
<p>김재주 氏 (58세)</p> <p>“젊은시절 밥벌이를 위해 몸으로, 눈으로 배웠던 수제화, 이제는 전문 기술인으로 인정도 받고 경제적으로도 안정, 수제화특화거리가 활성화되고 여러 사업들이 생겨나면서 강의도하고 점점 더 바빠지고 있다.”</p> <p>“가게(공방) 정비하고 돌볼 시간이 없다. 게다가 수십년 버텨온 세월이라 낡은 장비, 먼지 쌓인 집기들, 전선들도 뒤섞여 어지럽다. 화재보험도 안들어주는 목조건물이라 불안하기도한데, 내가 뭐 어쩔 도리가 있나!”</p>	<p>유발상 氏 (31세) 마을 활동가</p> <p>“이 지역 도시재생사업을 계기로 향촌동에서 10년째 사업을 이어가고 있다.”</p> <p>“수제화, 공구 등 특화된 지역문화 콘텐츠들과 접목하여 다양한 축제, 이벤트, 전시 등의 문화예술 활동을 이어가고, 굿즈 기념품도 만들어 판매한다. 지역 장인, 소상공인들과 상가번영회, 관련 협동조합 등 다양한 커뮤니티에 참여하면서 소통과 교류의 기회를 만든다.”</p> <p>“나의 노력 때문인가? 요즘 이지역이 점점 핫플로 언급되는 사실이 너무 즐겁다!”</p>	<p>이의선 氏 (42세)</p> <p>“대구시 의용소방대원으로 활동중이다.”</p> <p>“사실 소방안전관련 교육이나 홍보활동을 많이 하는데, 주로 대형시장이나 대단위 주거지 중심이다, 향촌동은 처음 방문했다.”</p> <p>“교육, 홍보 목적으로 수제화골목에 있는 가게문을 열 때 냉랭한 어르신들의 반응을 잊을 수 없다.”</p> <p>“가족 비즈니스로 사모님이 가게를 지키는 경우도 많은데, 반은 수다를 떨고, 반은 소방안전에 대한 말씀을 드린다. 그런데 대화가 끝난 후 잘 모르겠다는 반응, 선물같은거 없냐고 물으시는 분들도 많다.”</p>

○ 고객여정맵

- 핵심수요자를 중심으로 진행되는 기존서비스 상황 및 점점 확인



○ 실제 119종합상황실 화재상황 녹취 청취

※ 화재대응단계의 수요자 심리, 감정 등에 대한 참고자료로 활용

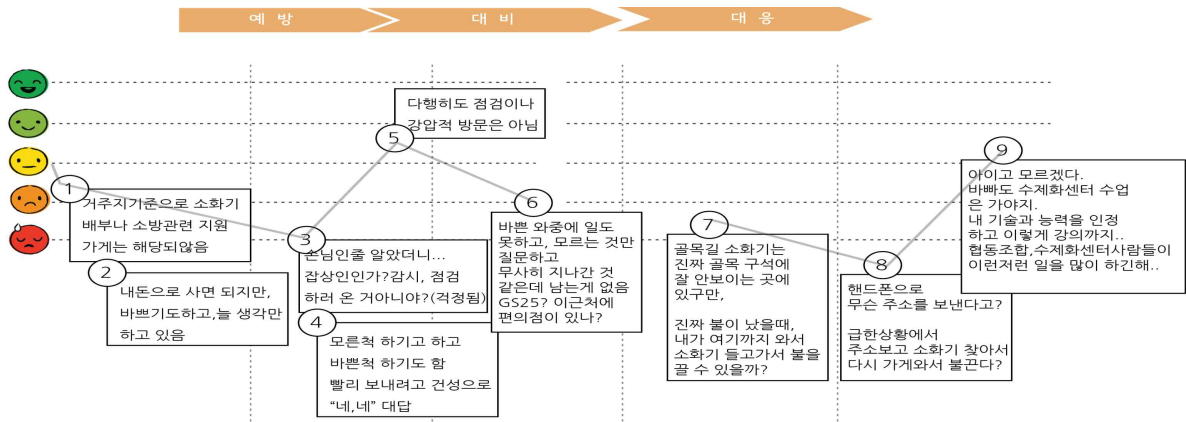
119종합상황실 신고	긴장, 두려움으로 인한 침착한 대처에 도움되는 서비스	실제 (소화기)사용에 대한 문제발견
<ul style="list-style-type: none"> 신고자 신고내용, 휴대폰(GPS, 기지국 확인 등을 통한 위치확인) 소방차 출동 화재경위 및 상황에 대한 확인 	<ul style="list-style-type: none"> 영상통화 역걸기(소방관이 상세 안내) 소방차 출동 및 도착여부에 대한 전달 적절한 상황시 주변에서 쉽게 이용할 수 있는(젖은 물수건) 도구로 침착하게 화재진압 유도 	<ul style="list-style-type: none"> 실제 화재시 소화기 손잡이를 잡고 핀을 뽑으려는 시도 다수 소화기 분사제 자체를 두려워하는 경우도 있음 실제로 피해 당사자가 화재현장을 이탈하여 소화기를 가지러 가는 상황은 잘 없음

□ 아이디어 발전하기

만다라트 / 비즈니스모델캔버스 / 서비스 시나리오

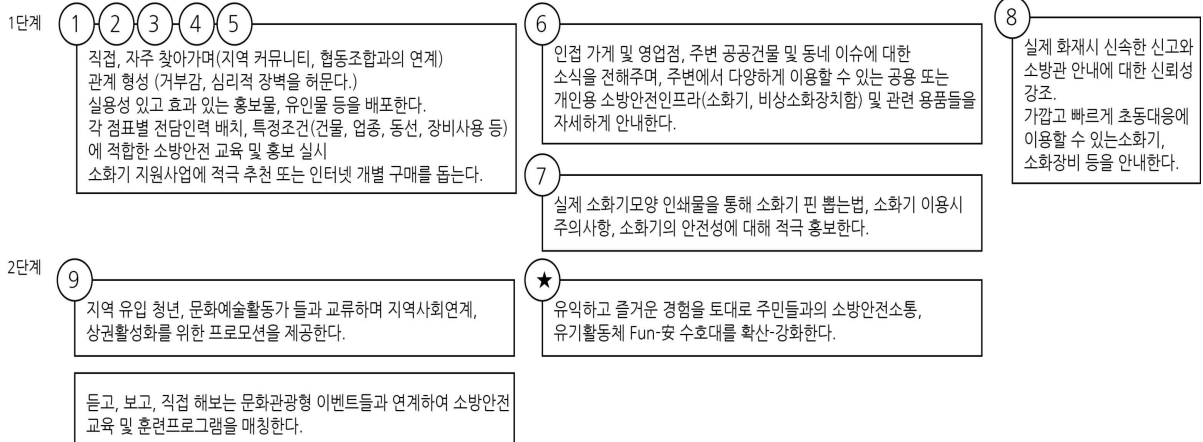
○ 고객여정맵 상의 페인포인트(pain-point) 해결 시나리오

고객여정맵 상의 페인(pain-point)포인트



페인(pain-point)포인트 해결 시나리오

solution



○ 만다라트

만다라트								
취약지역 광역 연계	소통시 홍문관계	전담 인력	직접 알린다	지주 지속적으로 알린다	관내에 포기할게	사각지 없도록	지자체 등 기관협업	직접 진행
내에게 필요하다는 인식	거부감 해소	도입주기 서비스	편면대 확인한다	인지도/ 활용성	유사시 확실한 대비	활동지원	상재로 달는	필요한것을 가지고 입니다
		찾아가는 서비스	정보도 도외준다		자발적 활동	안전 교육		
조직 연계	홍미 제미	실리 주의	거부감 해소	인지도/ 활용성	상재로 달는	방역 훈련	대배 시나리오	대중 훈련
반면하게	지속적 서비스	지속적 피드백	지속적 서비스	향후독지역 소방안전 강화	유사시 확실한 대비	신속성	유사시 확실한 대비	골든타임
	재발 방지	적절한 보상	지역연계 특수성 활용	인식 개선	자발적 활동	활동 필요요소 제거	이중이외 서로 도움	평소 안전의식
지역연계 활용	연동루연서	SNS	상호작용	부정적 요소제거	의지와 의식표현	커뮤니티	도시재생	활동가
공공기관	지역연계 특수성 활용	근대 문명 문화	소방안전도 문화예술지원	인식 개선	신/구 갈등 해소노력	유관기관 협업	자발적 활동	스스로 지키는 주도대
지역 축제	공구거리	수제화			강령적 피드백	가치 추구 및 보상		

- 주제: 기존화재취약지역에서의 소방안전의식 및 서비스 강화

- 주요아이디어:

- ① 기존 설치된 소방안전인프라에 대한 인지 및 이용 활성화
- ② 수요자에게 닿을 수 있는, 필요로 하는, 사각없도록
- ③ 실제 사용시 상황이해, 적응력, 효율성 강화
- ④ 거부감 없게(부정적 인식 제거)
- ⑤ 지속적으로 확산 가능하도록
- ⑥ 지역특성과 연계, 지역역량 활용
- ⑦ 주민의 자각과 자발적 참여필요
- ⑧ 전반적 소방행정서비스 인식개선

□ 실행전략 전달하기

스토리보드 / 프로토타입(수제화 골목 Fun-安 수호대 운영) 진행

○ 골목일대 주민대상 소방안전의식 함양의 선봉장 역할을 담당할 “수제화 골목 Fun-安 수호대(이하 수호대)” 구성·운영

- 소방안전의식 고취를 위한 지속가능한 민간 주도의 조직체 필요성 제기

※ 官 위주의 일회성 교육은 주민들의 흥미 저하 등 피동적 방안에 그침

- 수호대 발대 배경 및 소방안전의식 고취를 위한 선도적 임무 공유

수호대 발대 및 주요임무

- 발 대 배 경 : 官 위주의 일방향 교육을 지양, 지역 내 자발적·지속적 소방안전의식 고취 주체 필요
- 발대식/인원 : '22.10.7.(금) 11:00 / 수제화 골목 상인회 회장 외 9명
- 주 요 임 무 : 대시민용 골목길 안심소화기, 비상소화장치 등 사용법 교육, 소방안전의식 함양을 위한 자체 문화행사와의 연계방안 모색, 지역주민과 소방의 가교 역할 등



- 수호대와 관할 중부소방서(서문로119안전센터)의 지속적 교류를 통한 지역 내 소방안전 수요 모니터링 및 言路* 역할

* 상인회 정기모임(10/18) 시 수호대와 관할 119안전센터와 1:1 매칭을 통한 체험형 소방안전교육(소화기 및 소화전 사용법, 심폐소생술 실시요령) 실시 및 향후 상호 간 교류·협력방안 논의

○ 향촌동 일대 자생적 커뮤니티*와 협업 거버넌스 구축으로 자체 문화 행사와 소방안전교육을 연계, 수요자 맞춤형 프로그램 설계·제공

* 북성로기술예술융합소(모루), 향촌 수제화 센터, 북성문화마을 어울동지 등

- 공공용으로 시민 누구나 쉽게 사용할 수 있는 골목길 안심 소화기 등 위치 확인 및 활용 가능토록 온오프라인 맞춤형 소방안전서비스 제공

- (향후과제) 소방안전니즈+자체 문화예술 콘텐츠와 결합한 시민 참여형 소방안전프로그램의 지속적 제공 예) 골목길 소화기 찾기 챌린지 등



○ 既 설치된 공공용 소방시설(골목길 소화기)의 위치, 사용성 확인을 위한 현장조사 결과를 바탕으로 실행 가능한 솔루션 도출


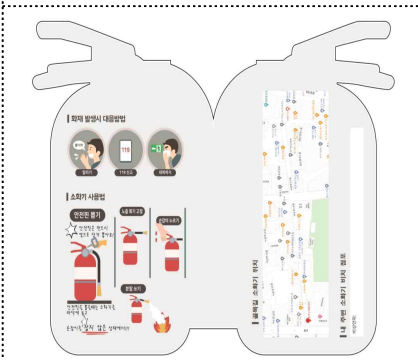
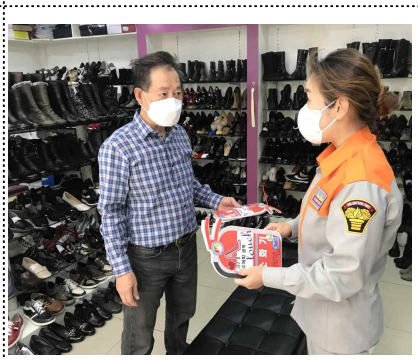
- 119신고 시 패닉방지 및 초기 골든타임 확보를 위해 신고자와의 역걸기(영상통화)를 통한 맞춤형 초기 대응법 안내



- (사례) 신고자는 초등학생으로 주방에서 플라스틱 재질의 물질이 타고 있다는 신고와 동시에 역걸기(영상통화)를 통해 가스밸브 차단 및 젖은수건으로 덮도록 유도하여 초기에 진화

- 공공용으로 시민 누구나 쉽게 사용할 수 있는 골목길 안심 소화기 등* 위치 확인 및 활용 가능토록 온오프라인 맞춤형 소방안전서비스 제공
 - ┌ (온라인) 신고자에게 안내문자(출동 중인 소방차 실시간 동선 + 주변 소화기 위치) 발송
 - └ (오프라인) 소화기 모형 홍보물(소화기 사용법+주변 소화기 위치) 제작·보급
- * 향후 수호대에서 개별 상점내 소화기 활용 동의를 통해 긴급 시 공공용으로 사용할 수 있도록 참여를 유도하되, 사용한 소화기는 주민참여예산(공공용 소화기 구매)을 활용, 관할 소방서에서 교환 유도 예정

신고자 안내문자	소방차 실시간 동선	소화기 위치
 <p>[Web발신] 무월로119안전센터에서 귀하께서 신고하신 장소로 출동하였습니다. (출동차량 위치확인) http://119loc.daegu.go.kr/view?seq=...g0NTIzQDc3</p> <p>대구소방 119 신고접수서비 MMS 오전 10:37 http://119loc.daegu.go.kr/view?seq... 오전 10:44</p> <p>[Web발신] 도착시간이 지연되고있습니다.</p>		

소화기 모형 홍보물(표지)	소화기 모형 홍보물(내용)	소화기 모형 홍보물 배부
		

- 생업으로 인해 소방안전교육으로부터 소외된 사각지대 해소를 위한 가가호호 방문 ‘찾아가는 소방안전교육’ 전개

찾아가는 소방안전교육 1	찾아가는 소방안전교육 2	찾아가는 소방안전교육 3
		

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'22년 (시범운영)	○ 시범운영 - 세부전략수립, 체계구축	○ 시범운영 구축비 : 50
'23년 (본사업)	○ 권역별 확대 - Fun-安 수호대 운영 - 운영환경(인적·물적) 조성	○ 수호대 운영 : 100 ○ 기반환경 조성 : 50
'24년 ~ (확장형)	○ 대구광역시 전지역 서비스 확대 - Fun-安1 수호대와 119종합상황실 연계 - 사업고도화(경제성 확보)	○ 사업 고도화 : 427

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가 노래언/위니텍/PM	○ 소방 SI 분야 전문 지식 제공 ○ 소방안전인프라 분야 관련 자문	
	정책수요자 이경희 외 6명	○ 소방안전인프라 개선점 발굴 및 아이디어 제시 ○ 소방안전인프라 현장 조사 및 의견수렴 ○ 설문조사 및 주민 인터뷰	
서비스 디자이너	김정아 대표 (남명씨앤씨)	○ 서비스 디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획·운영 ○ 서비스 디자인 프로세서 및 활용 방법론 안내 ○ 서비스 디자인 방법을 통한 정책 개선방안 제시	
공무원	국민정책디자인 담당 김보경 주무관 (대구광역시 정책기획관실)	○ 국민디자인단 과제추진, 성과 도출 등 ○ 이해관계자 참여 협조	
	사업담당	119종합상황실장 이상호 (대구소방안전본부)	○ 국민디자인단 과제 수행 총괄
		소방령 신주한 (대구소방안전본부)	○ 국민디자인단 사업 과제 수행 지원 등
		소방경 이성우 (대구소방안전본부)	○ 국민디자인단 과제수행 및 행정지원 등
		소방경 이성환 (대구소방안전본부)	○ 국민디자인단 정보통신 관련 지원 등
		소방장 박준성 (대구소방안전본부)	○ 국민디자인단 홍보 담당 등
소방장 류재훈 (대구소방안전본부)	○ 국민디자인단 활동 결과 정책반영 및 이행		

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 인식의 변화(공급자의 관점과 수요자의 인식 변화)

- 관리 차원에서 지정된 ‘화재취약지역’ 부정적 인식에 대한 새로운 접근
 - 주민들이 의식을 가지고 적극적으로 활동해야 하는 상황에서 명칭자체의 부정적 이미지는 문제해결에 방해요소일 뿐
 - 문제해결을 위한 공급자와 수요자 간의 적극적인 노력과 소통의 의지를 담은 새로운 명칭, ‘밀착대응지역’으로
- 밀착(적극)대응의 방안으로 화재발생 후 소방차 출동 전까지의 골든타임 5분에 대한 새로운 인식
 - 경미한 화재의 경우 직접적인 대응 및 조치가 가능(평소 소방안전 훈련과 교육 및 화재당시의 영상통화 및 안내를 전제로 함)
 - 출동이후 원활한 소방활동을 위한 준비(차량 및 적재물 이동, 화재 상황에 대한 신속한 상황 파악 등)
 - 시민의 자발적 활동 및 역할로 버려지는 5분에 대한 새로운 가치발견 ‘버려지는’ 5분이 아닌, 더 큰 피해를 줄일 수 있는 ‘소중한’ 5분으로

□ 방법의 변화(일방적 전달, ‘설치’ 로 끝나는 기존 방법 탈피)

- “여기 설치되어 있으니 쓰면 됩니다.” 소방인프라에 대한 일방적 위치전달, 하달식 교육에 치우쳤던 실행방법의 개선
 - 위치+사용성(과연 효과적으로 잘 사용할 수 있을지의 문제) 고민
- 지역 여건과 주민 실정에 맞는 접촉, 소통방법의 개선
 - 영업, 생업으로 바쁜 상인들에게 직접 닿는 서비스 구현 (직접 찾아가서 물어보고, 확인하고, 보여주기)

□ 결과물의 변화(유기적 활동 공동체 『Fun-安 수호대』 결성)

- 공급자 입장에서의 실행완료, 인증사진 등의 결과물이 아닌, 지속적으로 활동, 소방서와 밀접하게 소통하며 피드백, 이 지역 소방안전을 목표로 확장, 강화 될 수 있는 유기적 활동 공동체 결성

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • '화재취약지역' 대한 부정적 인식 (소방차진입문제, 노후건물, 노령인구 등) • 소방차의 골든타임 5분의 확보 및 출동시간 단축에 포커싱 • 빅데이터, IT기술 기반 다양한 소방안전 서비스를 제공하고 있지만 정보의 활용 부재, 일방적 전달방법의 문제 (위치표시, 사용법동영상 등) • 설치, 훈련 등 공급자의 doing에 대한 결과물에만 포커싱 	<p><인식의 변화></p> <ul style="list-style-type: none"> • 관리 차원에서 지정된 '화재취약지역', 수요자, 공급자 모두의 부정적 인식 개선(소방안전 강화를 위한 적극 소통, 밀착대응지역으로) • 골든타임 5분, 신고 후 현장에서 버려지는 시간에 대한 새로운 인식(시민의식개선) (신속한 초동대응으로 피해를 최소화 시키는 의미있는 시간으로 활용 가능) <p><방법의 변화></p> <ul style="list-style-type: none"> • 수요자에게 직접 다가가고, 수요자가 직접 체감, 실행할 수 있는 접점확보 (터치+서비스) <p><결과물의 변화></p> <ul style="list-style-type: none"> • 소방행정의 결과물로서 지속적으로 활동, 긍정적 피드백을 만들고 확장 강화될 수 있는 유기적 활동 공동체 『Fun-安 수호대』 결성.운영

첨부1**국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물****□ 국민정책디자인 활동 실적**

구분	일 시	장 소	참석자
1차	22. 5. 20. 10:00~12:00	시청본관2층 상황실	국민정책디자인단 10명, 서비스디자이너, 담당 공무원
2차	22. 6. 3. 10:00~12:00	구도심, 화재취약지역 (중구 향촌동, 수제화거리)	국민정책디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원
3차	22. 7. 8. 10:00~12:00	관내 카페 단체실	국민정책디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원
4차	22. 7. 21. 10:00~12:00	시청본관 6층 스마트오피스	국민정책디자인단 6명, 서비스디자이너, 담당 공무원
5차	22. 8. 11. 10:00~12:00	해당지역(중구 향촌동) 카페 2층	국민정책디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원
6차	22. 8. 30. 10:00~12:00	중구 도시재생라운지 창의공간 온	심층인터뷰대상자(지역청년기업/활동가), 국민정책디자인단, 서비스디자이너, 담당 공무원
7차	22. 9. 14. 10:00~12:00	시청본관 6층 스마트오피스	국민정책디자인단 10명, 서비스디자이너, 담당 공무원
8차	22. 9. 23. 10:00~12:00	비대면 회의	서비스디자이너, 담당 공무원 2명
9차	22. 9. 27. 10:00~12:00	시청지하1층 소회의실	국민정책디자인단 10명, 서비스디자이너, 담당 공무원
10차	22. 10. 7. 10:00~12:00	해당지역(중구 향촌동)	국민정책디자인단 10명, 서비스디자이너, 담당 공무원

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 서비스디자인, 국민디자인단 브리핑 ② 단원 소개, 향후 일정, 조사활동 협의 ③ 소방안전, 119출동, 골든타임 관련 질의 응답 	<p>참여자 질문 내용, 친화도맵 작성 “어디에 있는지, 어떻게 사용하는지 잘 모르면 어떡하죠?”</p>
2차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 화재취약지구 환경 및 현황 파악 ② 상인, 행인 인터뷰 ③ 골목길 소화기에 대한 관리, 교육, 홍보, 활용여부 조사 ④ 거리내 점포 소화기 비치상태 방문조사 	<p>점포별 소화기 비치상태, 소방안전관리 상황, 골목길 소화기 인지도여부관련 조사내용 정리</p>
3차	1, 2단계 (이해하기/ 발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 현장조사 결과 공유 및 과제 진행 방향설정 “어떻게하면 화재취약지역의 환경과 소방 안전의식이 좋아질 수 있을까?” ② 수요자그룹세분화 및 특성 분석 (예방/대응, 거주자/상인, 직간접 피해자 등) 	<p>HMW (조사목표설정) /수요자그룹세분화, 그룹별특성분석/ 이해관계자확인</p>
4차	2, 3단계 (발견하기/ 정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 화재발생시 신고 상황 녹취를 통해 신고상황 및 신고자, 주변인의 감정 및 행동에 대한 직·간접 경험 공유 ② 화재시 119종합상황실 가이드에 따른 유의미한 초동대응사례 발굴(예:젖은 물수건) ③ 상황별, 수요자그룹별 고객여정맵을 통한 진짜문제 정의하기 	<p>상황별, 그룹별 고객여정맵(예방/화재대응 등 각 상황에 처한 각 수요자 그룹별 심리-감정곡선 확인)</p>
5차	3단계 (정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 서비스 타겟 수요자 그룹 및 퍼소나 설정 ② 핵심수요자 그룹의 상황별 여정맵을 통해 문제발생지점 파악 및 서비스 방향성 설정 ③ 화재취약지구 상인 대상 밀착형 서비스 ‘touch+’ 컨셉 도출 	<p>퍼소나/ 고객여정맵 문제상황 정리 및 아이디어, 서비스 목표 방향성관련 워크시트 작성</p>
6차	4단계 (발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 수요자그룹(활동가) 심층면접을 통해 아이디어, 서비스 목표, 방향성에 대한 확인/검증 ② 지역내 커뮤니티와 연계한 추가 아이디어 및 서비스 활성화 방안 논의 	<p>수요자그룹 인터뷰 및 서비스시나리오, 만다라트 작성 (주제에 대한 8가지 해결아이디어세분화, 논의</p>

7차	4단계 (발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 인식전환 및 「화재취약지역」 네이밍 변경 아이디어 협의 ② 과제 진행과정 및 결과물, 방향성에 대한 협의 진행 ③ 수요자(수제화거리 상인들)에게 더 가까이 다가가는 실행들에 대한 방법 논의 	화재취약지역관련 이슈, 아이디어워크샵 및 팀장님 의견청취
8차	4,5단계 (발전하기, 전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 홍보인쇄물 및 물품 아이디어 회의, mock-up 제작 ② 지속적, 유기적 활동을 전제로하는 단체 관련 아이디어 구상 	서비스모델링, 스토리보드작성
9차	5단계 (전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 홍보물 시안 작업 및 제작 ② 핵심수요자 그룹 방문 및 구상서비스 시연, 설명 ③ 반응관찰 및 의견 청취 	현장방문 및 피드백
10차	5단계 (전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 최종보고서 작성 ② 참여자 개개인 소감발표 	최종보고서

□ 국민정책디자인 활동 총평

- 정부 및 지방자치단체의 일방향적인 소방안전교육의 허상에 대해 논의할 수 있는 계기가 되었음
 - 실제로 소방본부에서는 시민 누구나 쉽게 접근하여 사용할 수 있도록 공공용으로 골목길 안심 소화기, 비상소화장치함 등을 설치하여 초기 화재 시 신고자 등이 대응할 수 있도록 조치하였으나 수요자인 시민의 입장에서는 소화기 사용법도 제대로 알지 못하고 있으며, 심지어는 소화기를 폭탄과 같이 위험한 물건으로도 인식하는 분들이 계셔서 소방안전교육의 현 주소를 깨우치게 하는 계기가 되었음
- 옛말에 “구슬이 서 말이라도 꿰어야 보배”이 듯 우수한 정책을 입안하여 추진하더라도 수요자인 국민(시민)의 눈높이와 흥미를 간과한다면 무용지물이라는 것을 다시금 느끼게 되었고, 그러한 공공용 소방안전인프라의 수요자와 공급자간 간극을 좁힐 수 있는 “바늘”의 역할을 할 수 있었다는 점에서 이번 활동이 보람되었음
- 소방안전 사각지대와는 별개의 이야기이지만 향촌동 수제화골목상인들과의 현장 인터뷰 시 이구동성으로 나왔던 “기성화에 밀려 한땀 한땀 수놓은 수제화의 매력이 점점 잊혀져 간다”는 것에 대한 아쉬움
 - 이탈리아의 경우 가죽제품의 명맥을 이어 나가기 위하여 피렌체의 가죽학교, 가죽공방 등을 운영, 가문이 대를 이으며 뿌리내린 역사는 자연스럽게 전 세계에서 가죽제품에 대한 그들만의 시그니처를 형성하게 되었음.
 - 이와는 달리 우리나라에서 거의 유일한 수제화 장인들의 혼이 살아 숨쉬는 향촌동 수제화 골목 장인들의 맥이 끊긴다는 것에

대한 아쉬움과 이번 보고서(활동)가 이러한 장인들이 명맥을 이어 나갈 수 있도록 정부 또는 지방자치단체에서 제도적으로 뒷받침할 수 있는 정책을 입안하여 추진할 수 있는 밑알이 되길 바랍

- 향촌동 수제화 골목의 경우 대구광역시 중구청에서 전략적으로 젊은 예술인(북성로기술예술융합소 등)들이 활동할 수 있도록 지원함에 따라 이곳의 다양한 체험·문화행사를 소방안전교육과 접목한다면 안전문화 정착에 크게 이바지할 수 있을 것으로 판단되었음

- 일례로 수제화 골목의 특성을 고려 구두모양의 소화기를 제작하여 플리마켓을 통해 판매하거나, 각종 문화행사 시 골목길 안심 소화기 위치를 파악(스탬프 날인)하여 완주 시 기념품을 증정하는 등 다양한 체험 이벤트를 통한다면 화재취약지구라는 오점을 벗어날 수 있는 충분한 잠재력을 지녔으며, 향후 수범사례의 좋은 본보기가 될 것으로 사료됨

- 서비스 디자이너

- 소방안전, 어려운 주제임과 더불어 컨설팅 이후 과제방향 수정의 불가피한 상황을 넘기면서도 내부적으로 만족스러운 결과를 도출하고 과제를 마무리할 수 있게 되어 다행임

- 광역단체의 국민디자인단 과제는 과제 선정 및 디자인단 구성에서 시행착오를 겪게 되는 경우가 많은데, 그 중 하나가 ‘마을주민’, ‘동네사람’ 이 아닌, ‘시민’이라는 접근으로 수요자(보다넓은 범위에서의 불특정 다수)를 바라보기 때문이 아닐까 생각해 봄. 서비스 디자인 관점에서 수요자에게 가까이 다가가야 하는 것이 당연한 것임에도 과제를 주관하는 기관의 위치와 역할에 따라 그 거리감이 달라지는 것도 부정할 수 없는 사실임.

- ※ 대구광역시의 과제가 처음의 ‘안전지도’에서 몇 번의 시행착오를 거쳐 지금의 결과를 도출한 것도 그런 이유가 크다고 생각됨

- 과제를 진행하면서 열정과 성의를 다해 전문가 분들의 조언을 수렴하고, 스스로 더 좋은 결과를 만들어 가고자 노력해주신

대구광역시 소방안전본부의 사업담당자 및 국민디자인단과제 담당분께 감사의 말씀을 전함.

- 향촌동이라는 대구의 특색있는 동네, 그 현장 속에서 특별한 수요자들과의 만남, 소통의 시간이 큰 결실로 오래오래 이어지길 바라며, 멋진 “Fun-安 수호대” 여러분들을 응원함.
- 어디 소속, 어디 관할을 떠나 주민들에게 유쾌한 안전수호대, Fun-安 수호대의 활동반경이 전국 방방곡곡 확산되고 더 활성화 되면 좋겠음.

□ 국민정책디자인 활동 성과(추가)

- 소수라도 꼭 필요한 사람들을 위한 사회적 가치 실현
 - 각 점포, 개인별로 직접 찾아가고·알려주고·확인하고·도와주는 밀착형 서비스
 - 수요자의 생활 여건과 지역의 특수성을 적극 반영한 맞춤형 솔루션
- 공급자의 의무, 골든타임! 수요자 입장에서 버리지 않고 더 큰 피해를 줄일 수 있는 소중한 시간으로 활용, 새로운 가치 발견
 - 골든타임 ‘단축’만큼이나 현장에서의 골든타임 ‘활용’(초동대응)에 대한 중요성 인식
 - 주체적, 적극적 안전의식 개선을 통한 개인-이웃-지역사회 재난 안전의식의 선순환, 상호소통의 고리 마련
- ‘실패’가 아닌, 시민(주민)을 위한 시행착오, 의미있는 과정과 결실의 경험
 - 과제 방향성 수정과정에서 추가조사(현장조사, 수요자 인터뷰 등) 진행, 수요자에게 더 가까이 다가가는 기회로 작용
 - 실패하게 되더라도 일단 ‘시도’해 보자는 용기와 도전의 분위기 고조
 - 실패 후 경험하는 소소한 결실과 성공의 경험은 더 큰 도전과 시도, 발전의 원동력으로 작용