



소통UP! · 공감UP! · 만족UP!

사람中心, 교통약자 안전 길잡이 '이디로'

2022. 10.

제주특별자치도

### 추진배경

- 제주도는 타시도 대비 교통사고 발생 빈도(1.7배) 높고, 교통 사망 사고 중 고령 보행자 큰 비중(39.7%) 차지
- 제주도내 고령사회 진입과 교통약자 인구수 지속적 증가
  - \* 교통약자 인구 수 : ('11년) 18.4만명 → ('20년) 21.6만명, 연평균 1.8% 증가

### 추진내용



### 추진성과

- (부서 협업체계) 유니버설 디자인, BF 인증 등 안전한 보행길 조성을 위해 사전 업무협약 강화
- (보행길 정보 안내) 보행 이동 시 사전 정보제공이 가능한 이동의 자유맵, 휠내비길 내비게이션 등 사용으로 교통약자 접근성 개선
- (보행자 우선도로) 전통시장 및 병원 주변지역 등 교통사고 취약지 제주특색을 반영한 안전한 보행길 '이디로\*' 조성

\* (이디로) 제주방언 '여기로', '이쪽으로'라는 뜻으로 안전한 길인 '이디로' 보행을 유도

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>유관부서 간 협업체계 분절</li> <li>- 유니버설 디자인, BF 인증, 휠내비길</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>보행길 조성 시 관련부서 간 유기적 소통과 협력</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>교통약자에 대한 정보서비스 분절</li> <li>- 보행길 안내 서비스 등 부재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>교통약자에 대한 보행길 정보안내 활성화</li> <li>- 이동의 자유맵 내비게이션 등 사용</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>취약지역 보행 친화환경 개선 분절</li> <li>- 보행자 우선도로 등 도입 소극적</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>제주특색을 반영한 안전한 보행길 조성</li> <li>- 전통시장, 병원 주변지역 디자인 적용 등</li> </ul>

### 향후계획

- 단기, 중·장기 단계적 추진 서비스 과제 설계 및 이행

(단 기) 보행길 조성 관련 부서 협업체계 구축 및 장애인, 노인단체와 내비게이션 개발업체 간 교통 취약지 정보 제공 업무협약 등 체결

(장 기) 교통 취약지(전통시장, 병원 등) '보행자 보호구역' 확대 적용

과제유형	실행·협업과제	정책분야	생활안전, 지역환경 개선
주관기관 (협업기관)	제주특별자치도 자치경찰단 (제주특별자치도 정책기획관)	과제담당자	자치경위 이승훈 연락처 : 010-4348-0223 이메일 : iamhoon23@korea.kr

## 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 모두가“안전하고, 편안하며 존중받는”사람中心, 교통환경 조성을 통한 교통사고 예방 효과 극대화
- ◆ (주요고객) 노인·장애인 등 교통약자
- ◆ (추진기간) `22. 4. ~ 10.
- ◆ (소요예산) ('22) 20백만원(정책기획관 10백, 자치경찰단 10백)
- ◆ (추진내용) 교통약자의 접근이 쉽고, 편안 안전한 보행권 확보

### 목표

모두가 “안전하고, 편안하며 존중받는” 사람中心, 교통환경 조성

### 전략

국민과 함께(국민정책디자인) 수요자 중심 정책 추진

중점 추진 내용	추진과제	세부 추진 내용
	수요자 중심 문제발견 원인 분석	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 빅데이터 기반 교통사고 원인에 대한 교통현안 분석</li> <li>▶ 수요자 입장 도내 교통환경 전반 문제 발견</li> </ul>
	기관(부서)간 협력 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 유관기관(부서) 간 소통(협업) 강화 -유니버설디자인 컨설팅(도시디자인과), 배리어프리 인증(장애인복지과)</li> <li>▶ 점검시설에 대한 확인점검</li> <li>▶ 디지털 기반 시스템 구축</li> </ul>
	안전한 길을 안내하는 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 교통약자에 안전한 길을 안내하는 서비스브랜드 “이디로” -휠내비길(휠체어 사용자를 위한 실외길안내서비스) 연계 -이동의자유장애 요소 분석을 통한 내비게이션 서비스 연계</li> </ul>
	보행친화 환경 적용	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 유니버설·BF전문가 조연과 수요자 의견 적극 반영</li> <li>▶ 점검결과 공개를 통한 시설 개선 적극 유도</li> <li>▶ 국가안전대진단 성과 공유·확산</li> </ul>

- 교통약자 인구비중 증가에 대비 수요자(교통약자)가 안전한 교통환경 조성
- 타지자체 대비 큰 비중을 차지하는 교통약자의 교통사고 줄이기 효과 극대화

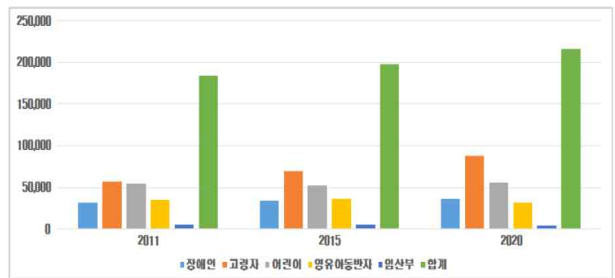
□ 현황

○ 고령사회 진입과 교통약자가 차지하는 인구 비율이 지속적으로 증가\*하고 있으며 인구10만명당 전국대비 교통사고 발생율, 사망자수, 부상자수가 전국대비 48.5~71.5%나 높은 상황

\* 교통약자는 2011년 18.4만명에서 2020년 21.6만명으로 연평균 증가율 1.77%을 보이고 있으며, 특히 고령자 4.95%의 증가(전체 인구 대비 32%)

도내 교통약자 현황과 변화 분석

구분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	증가율
장애인	31,995	32,405	32,673	32,989	33,510	34,278	35,104	35,840	36,287	36,412	1.45
고령자	56,897	60,041	63,289	66,240	69,467	72,386	75,910	78,639	83,064	87,851	4.95
어린이	55,001	53,872	52,138	51,459	52,207	53,010	54,689	55,626	55,763	55,922	0.18
영유아동반자	34,791	35,433	35,380	35,968	36,800	37,120	36,646	35,190	33,710	31,618	-1.06
임산부	5,628	5,982	5,328	5,526	5,600	5,494	5,037	4,781	4,500	3,987	-3.78
합계	184,311	187,742	188,808	192,183	197,584	202,288	207,366	210,076	213,324	215,790	1.77
전체인구 대비 교통약자 비율	31.99	32.16	31.80	31.64	31.64	31.53	31.56	31.49	31.79	31.99	0.0

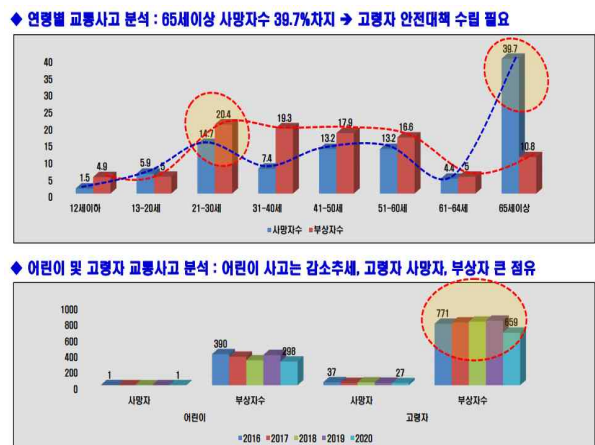


- 특히, 어린이 교통사고는 감소추세이나, 65세 이상 고령자의 사망 사고가 큰 비중(39.7%) 차지

부끄러운 교통안전지수 통계

구분	2016	2017	2018	2019	2020	증가율	
전국	차량1만대	86.36	82.18	80.36	83.49	74.21	-3.72
	인구 10만명당	434.86	420.51	420.54	444.02	404.89	-1.77
제주도	차량1만대	84.2	78.08	68.95	67.11	60.28	-8.02
	인구 10만명당	747.15	690.36	653.25	668.95	601.31	-5.28
전국평균대비 제주도	차량1만대	-2.5	-5.0	-14.2	-19.6	-18.8	낮음
	인구 10만명당	71.8	64.2	55.3	50.7	48.5	높음
도로 10km당	-32.0	-30.6	-32.7	-33.4	-32.4	낮음	

고령자 안전대책 마련 필요



## □ 문제점

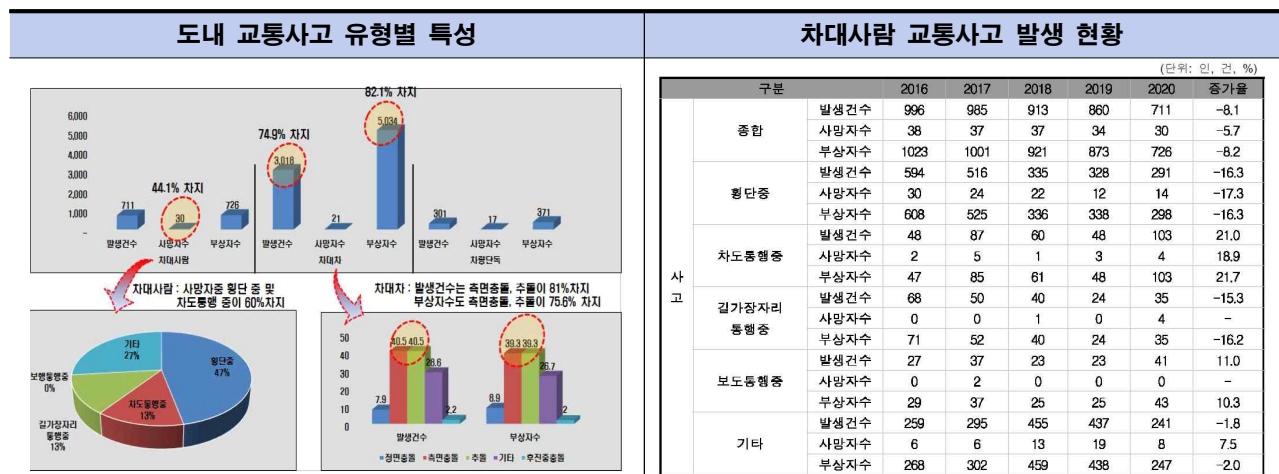
- 노인·장애인관련 교통안전 정책 어린이 안전대비 상대적으로 미흡
  - 어린이 안전관련 예산은 도로교통법 개정(일명 민식이법 시행)등 정책 기조에 따라 노인·장애인 대비 비교적 충분한 예산 반영

\* 반면, 노인·장애인 예산(2.5억)은 어린이 예산(56.4억) 대비 4.4%수준에 불과

(단위 : 천원)

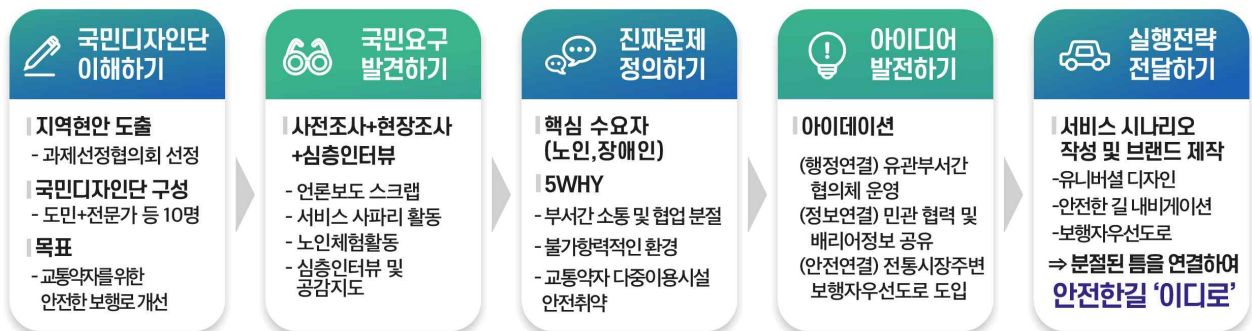
구분	어린이보호구역		노인·장애인 보호구역	
	2020	2021	2020	2021
총액	2,320,000	5,640,000	450,000	250,000

- 차대사람 사고에 의한 사망자 비중이 44.1%를 차지하고, 세부적으로 도로횡단중(47%), 차도통행 및 길가장자리 통행중(26%)이 큰 비중(73%) 차지 ⇒ 보행안전을 확보하기 위한 대책마련 시급



## 3 추진내용

### □ 2022년 제주특별자치도 국민디자인단 운영 프로세스



### 3-1 이해하기(자료수집) : 빅데이터 분석결과 수집

- **국민정책디자인단 운영 前 간담회수집한 빅데이터 정보활용**(~22년3월)
  - 수요자 단체 참여한 민·관 간담회 및 합동점검 실시
    - (수요자 의견 청취) 현안 공유 및 문제해결을 위한 노인·장애인 단체 참여 간담회 실시

〈노인·장애인 보행안전을 위한 간담회〉

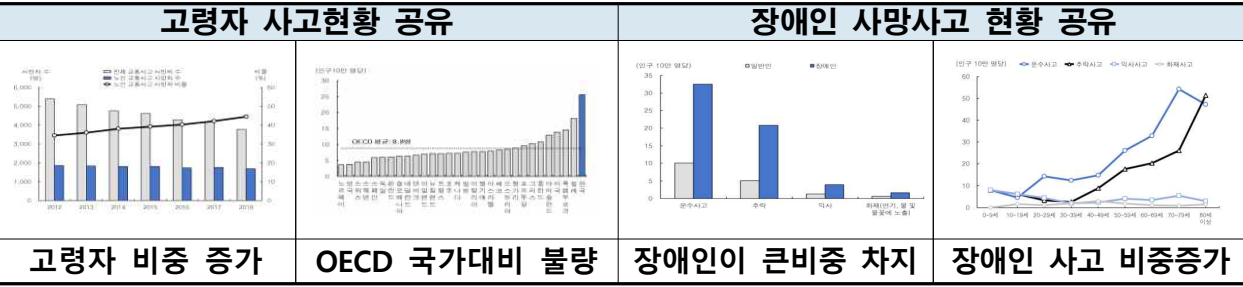


- **2022년 국민정책디자인 과제로 선정**(‘22. 4.)
  - (과제도출) 보도자료와 정책자료 및 현황파악과 최근 이슈분석\*을 통해 정책수요자 의견을 반영 운영과제(안) 도출
    - \*교통약자 인구 비중이 점차 증가하고 있으며 타지자체 대비 교통사고 발생율이 높고(특히, 사망사고) 교통약자에 대한 안전 지수가 미흡
  - (중점내용) 운전자는 스스로 안전 운전을 유도하고, 교통약자에게는 안전한 길로 이동(통행)을 유도하여 교통약자의 교통사고 발생율을 줄일수 있는 방안 마련
- **전문가, 정책수요자 참여하는 국민정책디자인단 운영**(‘22. 4.~10.)
  - (구성) 서비스디자이너, 전문가(유니버설디자인, 교통관련), 수요자(노인·장애인 및 관련단체), 대학생, 공무원
  - (활동) 1~10차 회의, 데스크리서치, 교통약자 체험 및 심층인터뷰, 집단토론 캠페인 활동 전개 문제점 개선안 제시
- **사전조사(Desk research)를 통한 여론, 사회인식 탐색**
  - 정책수요자의 대내외 환경, 제주의 노인·장애인 인구동향 및 교통사고 현황에 따른 문제점 등을 포괄적으로 이해하기 위해 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 조사, 국민정책디자인단 구성원과 SNS(카카오톡)를 통해 수시 자료공유

○ 노인·장애인 교통사고 보도내용 및 사망자 현황 등 각종 공유 자료

도내 주요언론사 보도 내용 공유

<p><b>보행중 사망 10명중 6명 어르신...그들에겐 초록불 너무 짧다</b></p> <p>중앙일보   2021.07.13 10:05</p>  <p>4. 지난달 30일 오후 인천시 서구 오동동에서 횡단보도를 건너던 81세 노인이 횡행차에 치여 숨졌다. 당시 횡행차 운전자는 이번도로에서 큰 일가로 우회하려는 과정에서 노인을 미처 보지 못한 것으로 조사됐다.</p>	<p><b>보행중 사망 교통사고 절반 이상은 노인...10년째 OECD 1위</b></p> <p>매일경제   2021.11.07 09:40</p> <p>지난달 중 교통사고 사망 5백여 명이 발생한 가운데 노인 사망은 200여 명에 달했다. 노인 100명 당 사망자가 10명 이상인 연령대가 10년째 OECD 1위인 오명(매일경제 2021.11.07.)</p> <p>10년 전과 비교하면 어르신 사망자는 2000년 250명에서 2020년 350명으로 40% 이상 증가했다.</p> <p>OECD 117개국 중 노인 사망률 중 가장 높은 나라 중 하나인 우리나라는 2020년 기준 14.8명(100명 당 사망률)이었던 것으로 나타났다. 2019년 14.6명(100명 당 사망률)로 1년 만에 0.2명포인트 상승했다.</p> <p>사망자 가운데 노인 교통사고 사망자는 2020년 350명 중 200여 명(57%)으로 나타났다. 사망자 100명 당 2명 이상에 달하는 노인 교통사고 사망자가 2019년 170명(17%)에서 2020년 210명(21%)로 늘었다.</p> 	<p><b>제주 교통사고 사망자 증가...65세 이상은 위험수위</b></p> <p>제주뉴스   2021.07.13 10:05</p>  <p>제주도경찰청에 따르면 제주도는 7월 13일 오후 2시 30분경 제주시 구복동에서 65세 이상 노인 2명이 사망한 교통사고가 발생했다. 사고 당시 노인들이 횡단보도를 건너던 중 차량과 충돌한 것으로 보인다.</p> <p>경찰은 사고 당시 노인들이 횡단보도를 건너던 중 차량과 충돌한 것으로 보인다. 사고 당시 노인들이 횡단보도를 건너던 중 차량과 충돌한 것으로 보인다.</p>	<p><b>재민일보</b></p> <p><b>'위험한 보행' 어르신 교통사고 '적신호'</b></p> <p>2021.07.13 10:05</p>  <p>서울 서대문구 신촌역사거리에서 발생한 교통사고로 70대 노인이 사망했다. 사고 당시 노인들이 횡단보도를 건너던 중 차량과 충돌한 것으로 보인다.</p> <p>경찰은 사고 당시 노인들이 횡단보도를 건너던 중 차량과 충돌한 것으로 보인다. 사고 당시 노인들이 횡단보도를 건너던 중 차량과 충돌한 것으로 보인다.</p>
--	--	--	---



**언론보도 및 참고문헌(통계) 발견한 문제**

**[문제] 일반인에 비해 교통사망사고 비중이 높고, 열악한 교통안전 현황 발견**

- 보행중 사망 10명중 6명 어르신...그들에겐 초록불 너무 짧다 (중앙일보 2021.07.13. 강갑생 기자)
- 보행중 사망 교통사고 절반 이상은 노인...10년째 OECD 1위 오명(매일경제 2021.11.07.)
- "신호 짧아"...노인 교통사고 사망 '어린이 54배' (SBS뉴스 2020.07)
- "위험한 보행" 어르신 교통사고 적신호

3-2 발견하고 공감하기

- 노인체험 및 고령자 대상 심층인터뷰 (‘22.5.30)
  - 정책수요자의 감정과 느낌을 공감하기 위해 노인체험복 착용 후 경로당을 찾아오기 까지 과정에 대한 서비스 사파리 실행.



- 송당리 노인복지회관에서 노인체험 및 심층인터뷰 실행 결과
  - 중산간 지역의 노인교통사고 위험은 상존하나 **예상보다 사고발생율이 높지 않음**

**노인체험 및 심층인터뷰 발견한 문제**

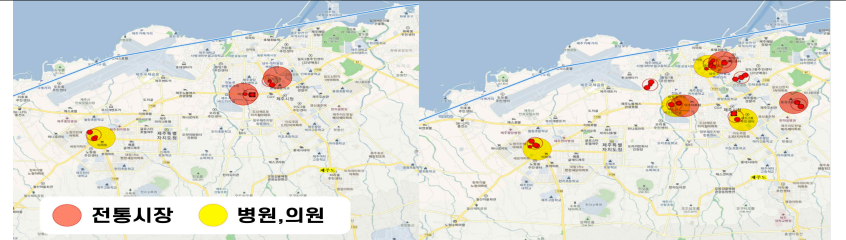
- [문제1] 울퉁불퉁 고르지 못한 인도노면에 따라 걷기 힘든 상황
- [문제2] 보행로를 가로막는 다양한 시설물
- [문제3] 차량 속도를 줄이지 않고 과속하는 운전자 다수
  - 인도가 있음에도 차도를 통해 보행하며 사고발생 위험



<인도가 불편하여 차도보행중인 어르신>

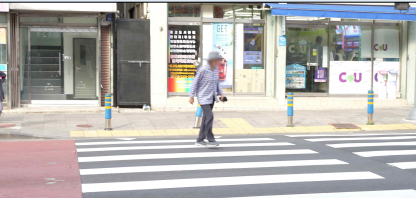
- 교통사고분석시스템(TAAS)를 이용하여 제주시 교통사고 다발지역 조사결과 **시외지역보다 시내지역에서 노인교통사고 잦음**

**교통사고분석시스템(TAAS)으로 나타난 제주 교통사고 위험지역 분포도 및 서비스 사파리(2022.7.5.)**



**제주 노인보행 교통사고 지점**

**노인보행 교통사고 지점과 전통시장 주변 비교**



**발견** → 도심지를 중심으로 전통시장, 병원 주변에서 노인보행 교통사고가 다수발생하고 무단횡단이 잦음(차량과 노인보행량이 잦은곳)

**□ 장애인과 함께 서비스 사파리 구간 체험 및 심층인터뷰('22.6.27)**

- 정책수요자(장애인)의 보행환경을 공감하기 위해 시내(광양사거리)를 중심으로 보행하고 심층인터뷰 실행

보행지장물	경사진구간 문제	멈추지 않는 차량	점자블럭 미설치	배려없는 주차
시각장애인 인터뷰	휠체어사용자 인터뷰	이용시설 이용자(장애인) 인터뷰		



## 장애인 함께 걷기 체험 및 심층인터뷰 발견한 문제

[문제1] 점자유도블럭 설치 미흡

[문제2] 불법주정차 차량, 무분별한 규제봉 설치에 따른 보행 장애 발생

[문제3] 경사진 도로에서 도움없이 보행하기 어렵고

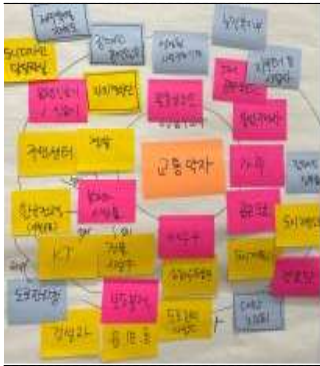
[문제4] 교통약자 보행중임에도 배려없는 운전 습관

**발견** → 시설미흡, 배려미흡, 도로 정보의 부족에 따라 도움없이 이동불편

### 3-3 정의하기

#### □ 이해관계자 정의

○ 장애인 및 노인을 포함한 교통약자의 이해관계자 상호관계 파악






- **핵심수요자:** 교통약자(노인,지체장애,시각장애)
- **직접관계:** 가족, 활동보조인, 불법주정차,공유킵보드,볼라드,신호등,음향신호기,보도블럭
- **간접관계:** 도시디자인담당관실, 자치경찰단, 주민센터, 국가경찰, 한국전력, 건물시설주, 도로관리청, 건설과, 상하수도부, 도시재생과, 경로당, 장애인심부름센터, 대한노인회, 경로당, 보건복지부

#### □ 가상의 사용자 정의

○ 교통약자 시각에서 심도 있는 분석을 위해 가상의 사용자 3명 선정

- ①노인 대표 부계희, ②지체장애인 대표 박위, ③시각장애인 대표 한솔이

성명	성격 및 특징	PAIN POINT
 부계희 85세(여)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 온화함</li> <li>• 한귀로 듣고 한귀로 흘림</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보도 바닥면이 고르지않아 보행기 사용이 불편하다</li> <li>• 신호등에 음성이 들리지만 신경쓰기 어렵다</li> </ul>
 박위 42살(남)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 긍정적 사고</li> <li>• 디지털 기기를 잘 다룸</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 불법주정차로 휠체어를 이용한 보행로 통행이 어렵다</li> <li>• 보행로의 폭이 좁아 이동이 불편</li> <li>• 경사가 심한 길은 가급적 피한다</li> </ul>
 한솔이 27살(여)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소심함</li> <li>• 매사 조심조심</li> <li>• 민감한 성격</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 바닥 점자블럭이 잘못 설치되어 볼라드에 부딪쳐 다칠 위험</li> <li>• 간혹 보행로를 가로막은 장애물로 보행이 불편하다</li> </ul>

## □ 친화도맵으로 문제 정의하기

- 가상의 사용자 중심으로 통해 도출된 내용을 디자인단 구성원과 자유롭게 공유하고 친화도맵을 통해 국민과 공무원이 함께 문제 공감

<친화도맵(Affinity Diagram) : 무엇이 문제일까?>



### 교통약자들의 PAIN POINT

- [1순위] 보행로의 급경사 및 턱높이가 위험하다
- [2순위] 교통약자를 배려하는 의식이 문제다
- [3순위] 장애인을 위한 안내시설이 부족하다
- [4순위] 보행로의 좁은 폭이 문제다

### (기타의견)

불법주정차가 통행에 불편을 준다. 바닥면이 고르지 않다.  
보행로를 가로막은 장애물, 위험한 이면도로, 배수구멍이 커서 지팡이가 빠질 위험이 있다.

- 피소나, 친화도맵으로 핵심문제를 도출하고 이를 서비스목표로 수립

사고다발지역  
—  
사고예방

의식부족  
—  
안전한길

시설  
—  
유니버설  
디자인

## □ 진짜문제 정의하기

- 교통약자를 위한 시설개선의 문제는 어제오늘의 일이 아님. 그동안 많은 시설개선이 있었지만, 여전히 시설물에 대한 불편함이 있는 근본적인 원인파악을 위해 5Why 분석\* 실시

\* 문제가 발생할 때마다 연속적으로 문제발생 이유("왜?")를 질문하여 문제의 근본적인 원인을 찾아내는데 사용되는 문제 해결 기법

- 수요자의 문제: 교통약자의 공공 시설물이 열악하다

Why1 - 장애인 및 노인시설에 대한 규정이 지켜지지 않고 있다.

Why1-2 - 시설 설치 시 부서 간 협업이 되지 않고 있다.

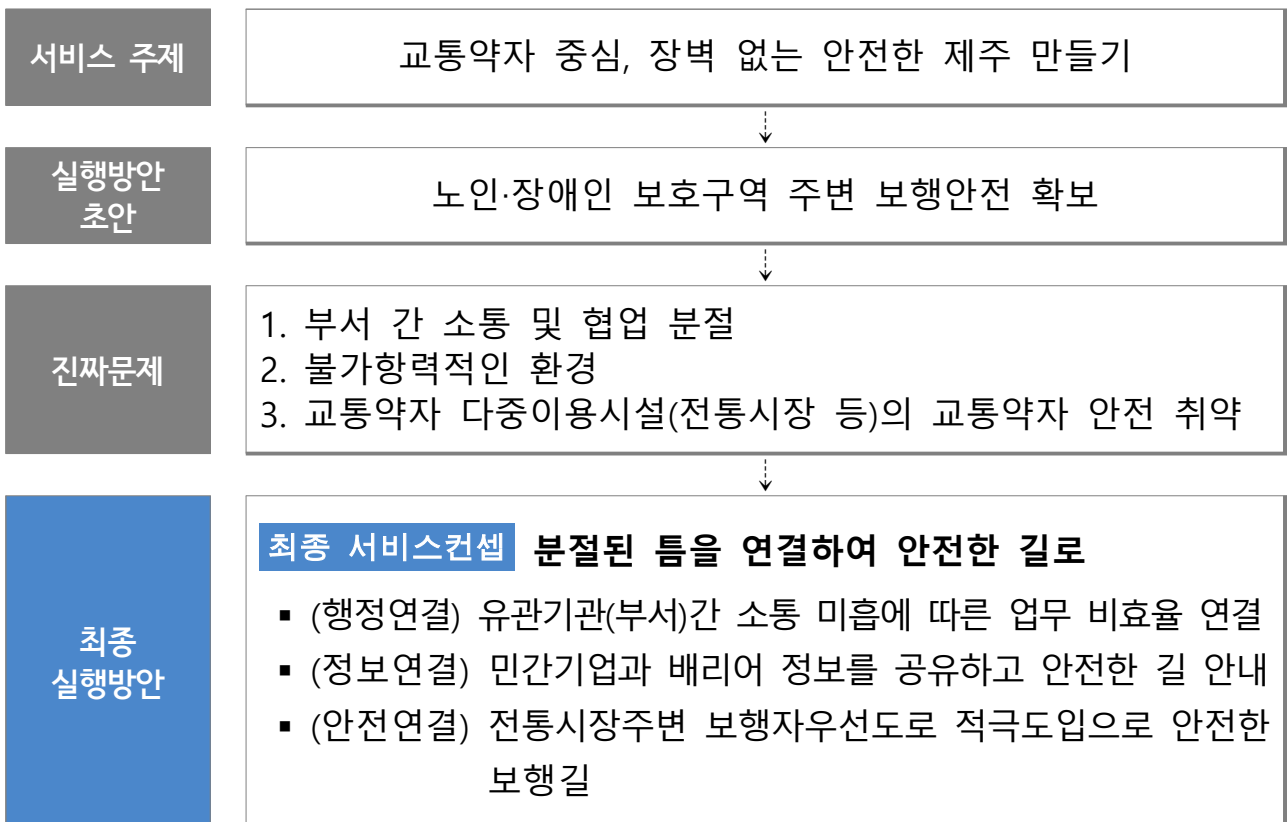
⇒ (협업·소통 분절) 교통사고예방 업무는 정부·지자체·경찰 등 각 기관 (부서)별로 적극적으로 추진하고 있으나 체계적인 협업시스템 부족 따라 업무중복, 업무 떠넘김(핑퐁) 현상 발생 등 효율성 저하

Why2 - 오르막, 내리막길과 같은 불가항력적인 환경이 존재한다.  
 ⇒ (불가항력적인 환경) 오르막 길, 내리막길, 구도심지의 오래된 좁은 길 등 환경적으로 개선할 수 없는 길이 존재

Why3 - 이미 개선되었지만 불편한 시설물 및 보행로를 현실적으로 다시 뜯어고칠 수 없다.  
 ⇒ (이미 시공 된 시설물) 보행로가 개선 되었지만 교통약자를 위한 배리어프리 인증 매뉴얼 규정대로 시공되지 않은 시설물은 다시 재시공하는 것은 현실적으로 불가

### 3-4 아이디어 발전하기

- 서비스 목표별 구체적인 실행전략 아이디어 발굴(80개 이상 도출)
- 최종 상위 콘셉트 선정 및 실행방안 시각화

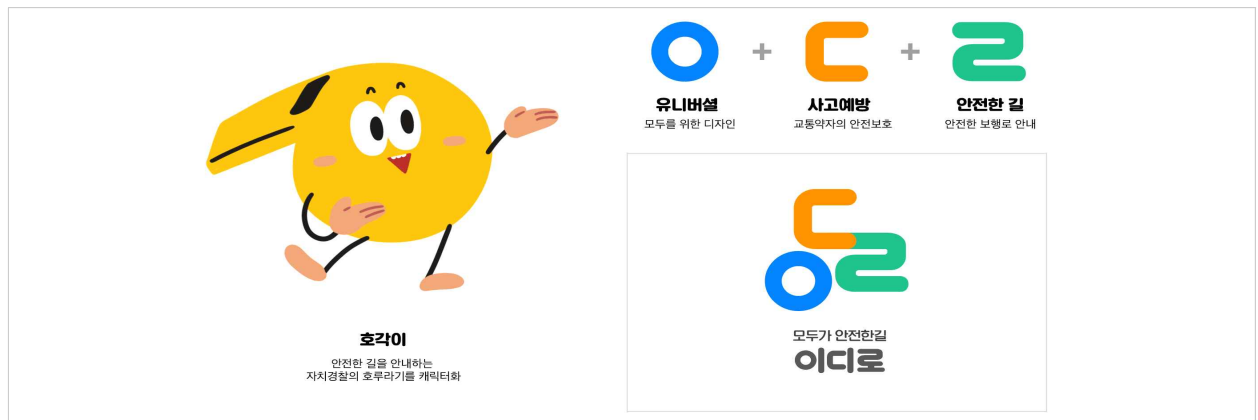


### 3-5 전달하기 : 분절된 틈을 연결하여 안전한 길로 '이디로'



< '이디로' 서비스 컨셉 >

※ '이디로'는 제주방언 '여기로', '이쪽으로'라는 뜻으로 안전한 길인 '이디로'의 보행을 안내하는 의미



### □ 모두가 안전한 길 '이디로' 서비스 구성도



□ **행정 연결** **유관기관(부서)간 협의체 운영으로 안전규정 강화**

- 교통시설공사 및 사고예방을 위한 국가·경찰·지자체가 협의체를 운영하여 교통약자의 이동 편의 증진(유니버설 디자인, 베리어 프리)관련 안전 규정 강화
- 담당자 뿐만아니라 부서 전체 구성원간 정책 추진사항 공유하고 밀어내기식 인사발령을 통하여 해당사업이 지속적으로 추진될 수 있는 인사시스템 운영

**베리어프리매뉴얼 준수로 보행로 개선**

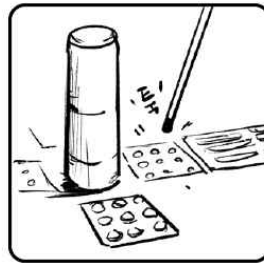
도시디자인과와 긴밀한 협력으로 베리어프리 매뉴얼을 준수하여 보행로 개선



마트나 가까운 시설로 이동할 때에도 활동 보조인의 도움을 받았고 초행길이 두려웠다.



어느날부터 점자블록도 부족했었는데 늘은것 같다. 그리고 장애물이 줄었다는 느낌을 받았다.



블라드도 위협적인 위치에 있지 않았다. 점자블록도 추가되었다.



내가 흰지팡이를 사용하니 전과는 다르게 주변 사람들이 도움을 많이 주려고 하는것도 느껴졌다. 혼자서도 가까운 마트에 갈 수 있었다는 용기가생겼다

□ **정보 연결** **배리어(보행장애물)정보 공유로 휠체어 내비게이션**

- ('이동의자유 맵'\* 서비스) 사용자(제보자)가 배리어(비탈길, 좁은길, 파손된 길 등) 정보를 제보 및 등록하면 휠체어 이용자가 내비게이션 이용 시 비탈길과 같은 불가항력적인 장애물 및 위험한 길을 피해 가장 안전한 길로 안내.

\* '이유 사회적협동조합'에서 개발한 교통약자를 위한 내비게이션 서비스.

- (배리어 정보 공유) '제주장애인총연합회'와 '제주대한노인회연합'이 제주의 배리어 정보를 공유 및 제보하고 '이유 사회적협동조합'은 현금화 가능한 포인트 제공.
- (클라우드 펀딩 콜라보) '이디로'와 '이동의자유 맵'이 클라우드 펀딩 콜라보를 진행하고 후원금은 전액 '제주장애인총연합회' 및 '제주대한노인연합회'에 전달

- (제주 '휠내비길' 서비스) 제주의 무장애관광 내비게이션 '휠내비길'은 고정밀 위치기반의 모빌리티 기술을 융합한 서비스. 고정밀 위치기반 기술로 내리막 길 안내, 계단이나 경사도의 기울기, 장애인 화장실 등의 음성안내를 제공해 교통약자들이 보다 안전하고 편리하게 이동

**무장애길을 안내하는 휠체어 내비게이션**

노인들에게 취약한 전통시장 주변을 보행자보호구역으로 지정하여 안전한 보행길 개선



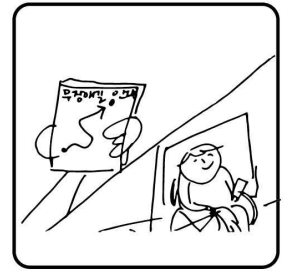
박위 씨가 전통 횡을 타고 아침에 출근길을 나서는 중



길을 가기 어려움 (장애물 적취 불법주정차 등)



휠내비길(이유)앱 QR 발견



앱을 통한 경로 수정 무장애길로 안전하게 출근 완료

**안전 연결 전통시장 주변 보행친화환경 디자인 적용**

- 교통약자 다중이용시설(전통시장, 병원 등) 주변 유니버설 디자인과 배리어프리 매뉴얼 준수 및 제주특색을 반영한 보행자 친화 디자인 적용 안전하게 보행할 수 있는 환경 조성

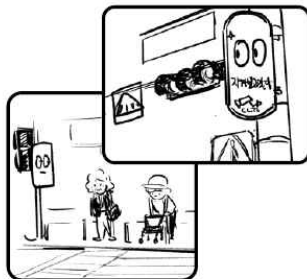
- 보행자우선도로, 보행자(노인·장애인) 보호구역 적극 도입

**전통시장내 보행자보호구역 지정**

보행로 개선사업과 연계하여 노인들에게 취약한 전통시장 주변을 보행자보호구역으로 지정하여 안전한 보행길 개선



오늘은 간만에 보성시장에 다녀왔다. 가까운 거리라서 걸어서 이동했다.



횡단보도 주변에 '지켜보고 있다'라는 안전보호 표지판이 있는데 왠지 무단 횡단을 하면 안될것 같다.



시장이 보행자보호구역이 되면서 차들도 뺑뺑거리지 않고 이동하기 편안해졌다.



주변을 둘러보니 바닥길이 밝아지고 장애물이 없어지면서 보행보조기를 이용하기도 편해진것 같다.

## 4

## 국민정책디자인 운영 성과

## 가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	소속	직위	성명	역할	
국민 (10)	전문가 (2)	한라대학교	교수	허경원	· 전문지식 제공, 정책개선 아이디어 제시 · 국민디자인단 조사활동 참여, 경험제공 · 정책개선 아이디어 제시 등
		도로교통공단	대리	김해인	
	일반 도민 (8)	대한노인회 제주연합회	총무 국장	고창국	
			회원	임경혁	
				양구해	
		도 장애인 총연합회	사무 국장	부은숙	
			회원	김혜령	
				이준형	
	한라대학교	학생	고은영		
			조수빈		
서비스 디자이너 (2)	디머스	대표	정영국	· 서비스디자인 기법을 통한 국민디자인 과제 운영	
	서비스 디자이너 협력		원성현		
국무 위원 (4)	사업 담당	자치경찰단	팀장	이승철	· 사업설명 및 과제추진, 성과도출 · 현장조사 대상지 추천 및 인솔, 설명 · 디자인 활동결과 정책반영 및 이행
			자치 경위	이승훈	
	국민정책 디자인 담당	정책기획관	팀장	양동진	
			주무관	김정훈	

**< 주요 추진현황 및 계획 >**

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'22년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ '22년 국민정책디자인단 운영                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 사람중심, 교통약자가 안전한 보행환경 만들기</li> </ul> </li> <li>○ 유관기관(부서), 연계기업간 협력체계 구축</li> </ul>	○ 20(백만원)
'23년	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 연계 기업과 협력관계 강화 서비스지역 확장                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-휠내비길 : 기존 일부 관광지(30개소)주변 한정 →노인·장애인보호구역 서비스까지 확대</li> <li>-이동의자유 : 기존 경기·부산지역 서비스 → 제주지역에 서비스 확대 도입</li> </ul> </li> <li>○ 교통약자 다중이용시설 주변 보행자친화환경 도입 시범사업 추진(2개소)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유니버설디자인 컨설팅 및 수요자 요구(교통약자 승하차구역, 안전쉼터 등) 반영</li> </ul> </li> </ul>	○ 약 200(백만원)
'24년 ~	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 연계 기업과 협력관계 강화 서비스지역 확장                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-휠내비길·전통시장 등 교통약자 다중이용시설까지 확대 추진</li> </ul> </li> <li>○ 교통약자 다중이용시설 주변 보행자친화환경 본격 도입</li> </ul>	○ 약 600(백만원)

**나. 국민정책디자인 추진 성과**

**□ 총괄**

- 수요자와 정책집행자, 서비스디자이너가 모여 잠재된 문제 ‘**유관 기관과의 분절된 소통이 도민의 안전을 위협한다**’ 는 사실을 공감을 통해 발견하고 해결을 위한 종합적 해결방안 제시
  - 노인·장애인 등 교통약자에 대한 안전대책(제도적, 시설적 측면)을 고민하고, 운전자에게는 교통약자를 “배려” 할 수 있는 인식의 전환을 위한 첫 발걸음

**< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >**

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유관부서간 소통분절                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유니버설디자인, BF인증 관련 교통약자 보행환경 개선 사업부서간 협업 미흡</li> <li>- 관광객을 위한 휠내비길 개발되었지만 기관(부서)간 정보 분절</li> </ul> </li> <li>• 도내 교통약자를위한 안내서비스 부재</li> <li>• 교통약자에 대한 인식의 분절                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 행정주도 일방적 개선을 통한 수요자가 진짜 원하는 요구의 괴리 발생</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도시계획 및 사업시행시 도시디자인과 등과 긴밀한 소통과 협력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 유니버설 디자인 실현</li> <li>- 배리어프리 매뉴얼 준수</li> </ul> </li> <li>• 휠내비길 및 이류 서비스와 협력                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도민 및 관광객 대상 안내서비스</li> </ul> </li> <li>• 교통약자 보행환경 개선사업 연계                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보행친화디자인 조성시 국민정책디자인단 아이디어 반영</li> </ul> </li> </ul>



## □ 세부 추진성과

- **민간기업과 협력 구축** 교통약자의 불편 중 불가항력적인 환경에 대한 문제를 대처할 수 있는 디딤돌 마련
  - 불가항력적인 환경에 대한 문제를 해결하기 위해 새로운 예산편성이 아닌 민간기업(이유 사회적협동조합)과 파트너십(MOU체결 예정)으로 문제해결로 상대적 예산절감
  - 장애인총연합회와 노인연합회의 협력구조로 교통약자는 수익을 창출하고 민간기업은 사업영역확장으로 민관이 상생하는 서비스 모델 개발
  - 공공기관의 선제적 행정으로 민관 협력을 주도하여 사회문제 해결하는 선례 마련

이유 사회적협동조합과 파트너십 구축		
 <p>정영국 서비스디자이너 이송훈</p>		
<p><b>'이유'와'자치경찰단' 비대면 줌회의</b></p>	<p><b>배리어 제보 캠페인</b></p>	<p><b>이동의 자유 앱 서비스 화면</b></p>

### <사회적 기업 “이동의 자유” 협력>



- **기관부서 간 · 행정수요자 간 긴밀한 소통** 교통약자를 위한 유니버설 디자인 실현 디딤돌 마련
  - 도내 유관부서에서 올해 초( '22.3월) 약 9억의 예산으로 개발된 '휠내비길'이라는 서비스가 있었으나 도청과 자치경찰단의 소통의 부재로 정책 미활용되고 있었으나 이번 국민디자인단 활동으로 유관부서와 '휠내비길' 공동 활성화 방안대책 기획 마련
  - 관광객을 위한 관광지에 특화된 정밀 내비게이션 서비스를 내년부터 도내 교통약자를 대상으로 서비스 제공에 대한 기획\* 마련
    - \* 노인·장애인보호구역 주변 → 교통약자 다중이용 시설 주변으로 확장
  - 도시디자인과와 협력관계 강화로 도내 시설에 대한 배리어 프리 메뉴얼 준수로 유니버설 디자인 실현 기대
  
- **교통 취약지 선제적 안전 확보** 노인 교통사고 취약지로 발견된 전통 시장 및 병원 주변까지 안전 확보 및 대응 가능
  - 기존 보행자우선도로 및 보행자(노인·장애인)우선구역 지정 시 경로당, 노인시설에 한정되지 않고 전통시장·병원 등 교통안전이 시급한 우선순위 기준 마련
  - 국민정책디자인단의 아이디어 반영으로 보행친화 디자인 조성 기대
  - 교통약자 다중이용시설 주변 안전한 길을 안내하는 서비스 브랜드 '이도로' 개발

## 다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점

### □ 국민정책디자인단 제도 개념과 운영 취지에 대한 이해 부족

- 사업추진 담당자(자치경찰단)의 국민정책디자인단 운영 취지에 대한 이해 부족에 따른 운영 초기 방향성에 대한 혼란 야기
  - 결과물 도출(노인보호구역 주변 시설개선)을 미리 정해놓고 해당 지역에 대한 교통환경 개선\*에만 집중 경향 발생
    - \* 보·차도 구분된 보행로, 제주형 지역특화 안전존 디자인 개발 등



# □ 교통약자 다중이용 시설 주변 안전 확장

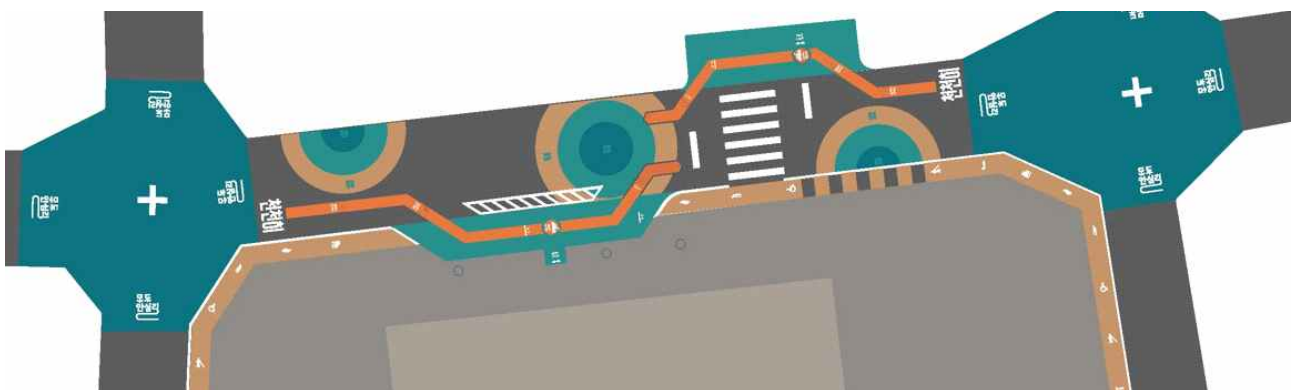
- 교통약자 다중이용시설 주변 보행자 친화환경 도입
  - 수요자가 제기하는 시설주변 다양한 요구·문제 이해

도로폭 협소	불법주정차	공간 미활용	출입구 막힘	무분별한 시설물
 협소한 도로폭 형성으로 보행자·차량간의 사고발생 우려	 교차로 구간에 주·정차로 인해 보행자 사고 발생 우려 구역	 유효공간이 넓은 대지가 마련되어 있으나 공간의 실효성 저하	 건축물 대지 입구 인지성 저하 및 연결성 미흡으로 거점 접근성·편의성 저하	 이동동선을 고려하지 않은 시설물 배치 및 안내사인 부재로 보행안전성 저하



- 수요자 요구와 유니버설디자인 전문가 의견이 반영된 환경 개선

교통약자 전용 승하차 구역 조성	불법주정차 잦은 공간 활용
 <p><b>필체어 상하차 구역의 확보 및 이용차량 유도</b></p> <p>▶랜드 컨셉을 활용한 노면시공으로 휠체어 상하차 구역을 확실하게 구분하여 이용자의 안전을 확보하고 불법 주정차방지를 통해 승차로 폭을 확보하여 접근성 향상</p> <p>필체어 상하차구역 / MMA 이코노믹 디자인 파트너 / MMA 이코노믹 디자인 파트너</p>	 <p><b>교통약자 보행 편의 및 안전 확보</b></p> <p>▶노면지 등 교통약자 보행 이동시 편의성을 향상시킬 수 있는 공간확보와 더불어 불법 주정차 방지</p> <p>안심 길마 / 가우·시메리온스·스틸+우테인·제인트·방안목 / 하인·MMA 이코노믹 디자인 파트너</p>
경사도로 지팡이 역할의 안전휀스 도입	야간 시인성 향상
 <p><b>교통약자 보행시 안전성 및 편의성 확보를 위한 핸드레일 조성</b></p> <p>▶보조 손잡이를 적용한 핸드레일 설치로 휠체어, 보행자의 손잡이 유도 및 보행 방향 안전성 및 편의성 강화</p> <p>핸드레일 / SAE(가우·우테인·제인트·방안목·시메리온스) / 자랑·이코노믹 디자인 / MMA 이코노믹 디자인 파트너</p>	 <p><b>어두운 골목환경에 연속적 태양광 조명 설치로 시야성 강화</b></p> <p>▶태양광 배터리 등 태양광 설치로 주간 보행자와 야간 보행자 모두 확보</p> <p>태양광 조명 / 가우·우테인·제인트·방안목·시메리온스 / 자랑·이코노믹 디자인 / MMA 이코노믹 디자인 파트너</p>

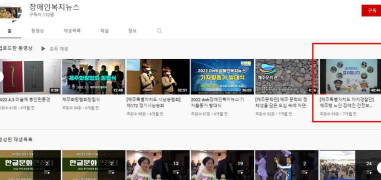
<수전통시장 주변 제주특색을 반영한 보행자친화 환경디자인 안>




○ 자치경찰 교통약자 보행환경 개선 사업 추진('22. 02. 23.)

언론보도	주요내용	근거사진 등
제주의소리외 다수	사업추진 자문단 섭외 교통약자 교통안전확보를 위한 교통약자 보행환경 개선사업 추진	 



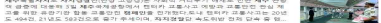
○ 민간소통간담회 개최 및 해당내용 유튜브 홍보('22. 02. 28.)

언론보도	주요내용	근거사진 등
장애인복지뉴스 유튜브 채널	제주형 노인·장애인 안전보행로 확보를 위한 민·관 소통 간담회 내용	





○ 언론사 인터뷰 실시('22. 3. 1. 방송)

언론보도	주요내용	근거사진 등
kctv 언론인터뷰	노인·장애인 등 교통약자가 편안하고 안전하게 이동할 수 있는 환경 개선 사업 추진	

○ 교통사고 줄이기 안전캠페인 실시('22. 7. 22.외)

언론보도	주요내용	근거사진 등
헤드라인 제주외 다수	도내 교통사고율을 낮추기 위한 유관기관 교통안전 캠페인 실시	  

○ 전통시장 주변 인식개선을 위한 안전캠페인 실시('22. 10. 7.)

배리어제보 캠페인		인식개선 홍보 활동	
			

**첨부1****국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

## □ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	22년 5월 17일 14:00~16:00	4.3트라우마센터 1층 회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
2차	22년 5월 30일 14:00~16:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
3차	22년 6월 13일 14:00~16:00	송당리사무소 회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원4명
4차	22년 6월 27일 14:00~16:00	4.3트라우마센터 1층 회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
5차	22년 7월 4일 14:00~16:00	4.3트라우마센터 1층 회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
6차	22년 7월 18일 14:00~16:00	4.3트라우마센터 1층 회의실	국민정책디자인단 3명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
7차	22년 8월 1일 14:00~16:00	4.3트라우마센터 1층 회의실	국민정책디자인단 4명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
8차	22년 8월 22일 14:00~16:00	4.3트라우마센터 1층 회의실	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원2명
9차	22년 9월 26일 14:00~16:00	제주한라대학교 직업훈련센터	국민정책디자인단 5명, 서비스디자이너, 담당 공무원3명
10차	22년 5월 17일 14:00~16:00	동문전통재래시장	국민정책디자인단 7명, 서비스디자이너, 담당 공무원1명

## □ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민정책디자인단 소개 및 우수사례 공유 ② 팀 오리엔테이션 ③ 정책목표 이해 및 조사 준비 킥오프 미팅	-
2차	2단계 (발견하기)	① 서비스 사파리 : 서비스를 직접 체험해 보면서 수요자의 관점으로 문제점을 발견하는 활동	·노인체험복 착용 후 송당리 보행로 견고 정책수요자 체험하기

3차	2단계 (발견하기)	① 심층인터뷰 : 노인복지회관 방문 ② 공감지도 만들기	·정책수요자(노인)와 공급자를 대상으로 심층인터뷰 ·공감지도
4차		① 서비스 사파리 : 서비스를 직접 체험해 보면서 수요자의 관점으로 문제점을 발견하는 활동	·정책수요자(지체장애인, 시각장애인)를 대상으로 심층인터뷰
5차	3단계 (정의하기)	① 친화도맵 : 무엇이 문제일까? : 데스크리서치, 서비스사파리, 심층인터뷰 활동을 통한 내용을 나누고 문제 공감 ② 이해관계자맵 : 정책수요자 중심으로 정책 문제와 유의미한 관계를 갖는자 및 기관들을 정의	·친화도맵 ·이해관계자맵
6차		① 퍼소나 : 정책수요자를 대표하는 가상의 사용자 정의 - 노인 대표 부계희, 지체장애인 대표 박위, 시각장애인 대표 한솔이 ② 5Why: 진짜문제 정의 ③ 서비스목표 수립	·퍼소나 ·서비스 목표
7차	4단계 (발전하기)	① How: 문제를 기회로 바꾸는 질문 ② 아이디어 워크숍 - 브레인라이팅	·팀별 4~5명 구성 브레인라이팅 ·100여개 아이디어 도출·공유
8차		① 서비스 최종 컨셉안 ② 서비스시나리오 만들기	·서비스 시나리오
9차	5단계 (전달하기)	① 서비스 스토리보드 만들기 ② 프로토타입 실행계획 및 캠페인 기획	·시나리오 스토리보드 제작
10차		① 배리어 제보 캠페인 - 비탈길, 좁은길 등 배리어 제보 - 불법주정차 주차번호판 부착 - 교통약자 인식개선 홍보	·불법주정차 주차번호판 ·인식개선 홍보용 엽서 ·홍보용 어깨띠 및 깃발

□ 국민정책디자인 활동 총평

- 수요자가 “진짜 원하는” 보행안심길은 무엇인가에 대한 접근
  - 무분별한 교통안전 시설 설치가 아닌 유관기관(부서) 및 사회적기업에서 각자 추진중인 다양한 사업을 연결하여 교통약자에게 위험한 길은 피하고, 안전하게 접근할 수 있는 정보제공과 편안하고 안전한 길로 보행할 수 있는 환경조성을 통한 사람중심, 교통환경 만들기 등의 디딤돌 마련

- ◇ **(교통 전문가)** 교통약자의 입장에서 바라본 안전한 보행권 확보에 관심을 가지고 이에 대한 방안을 찾는 것을 주제로 국민디자인단에 참여하게 되었는데 제시된 다양한 생각과 방안이 일회성에 그치지 않고 지속적으로 추진되었으면 좋겠습니다.
- ◇ **(노인회 회원)** 몇 달에 걸쳐 교통약자 보행안전에 대해 다양한 아이디어가 많이 나왔습니다. 노인과 장애인이 보행이 불편한 곳이 많은데 시설개선 뿐만 아니라 도민들이 의식이 많이 개선되었으면 좋겠습니다.
- ◇ **(휠체어사용자)** 별다른 생각 없이 참여하게 되었는데 휠체어 사용자의 이야기를 귀담아 듣고 다양한 아이디어를 마련해 주셔서 감사하고, 관계기관 협력이 잘 이루어져서 도출된 방안들이 제대로 반영되었으면 좋겠습니다.
- ◇ **(학생)** 현 실태에 대하여 고민하며 노인, 장애인과 함께 보행 체험을 해보기도 하였는데 평소 해보지 못한 생각도 해보면서 그동안 우리가 많이 무심했다는 생각을 하게 되었습니다. 다함께 다양한 방안을 모색해 나가는 과정에 참여하게 되어 뜻깊은 시간이었다고 생각합니다.
- ◇ **(담당공무원)** 어린이 안전에 비해 교통약자인 노인·장애인 안전에 대한 관심은 상대적으로 미흡한 것으로 생각되어 이번의 주제를 선정하여 정책을 추진하게 되었습니다. 운영 초기 “국민정책디자인단” 제도의 취지를 정확하게 이해하지 못하여 교통안전시설물의 설치만 확대하면 될 것이라고 접근하려고 했는데 회의를 거듭하면서 많은 생각을 하게 되었습니다. 특히, 무분별하게 설치하였던 교통안전 시설물이 교통약자에게는 보행 방해물이 될 수 있음을 알수 있었습니다. 또한, 서비스디자이너, 유니버설전문가, 수요자 참여 여러차례 회의를 거치는 과정에 수요자가 진짜 “원하는” 정책이 무엇인지에 대하여 생각해 보는 계기가 되었으며 행정간, 연계기업간 소통을 위한 연결점을 찾게 되고 수요자가 원하는



사업을 추진할 수 있는 디딤돌을 마련한 것 같습니다. 앞으로 국민디자인단에서 제시된 아이디어를 적극 반영하여 사업을 추진토록 하겠습니다.

◇ (보호구역 안전팀장) 행정서비스를 제공할 때 행정 행정주도 획일적 업무 추진이 수요자의 요구를 이해하지 못한 정책이 될 수 있다는 사실을 알게 되었으며, 수요자 중심의 맞춤형 교통환경 개선 정책을 지속적으로 발굴해 나가겠습니다.

◇ (서비스디자이너) 교통약자를 위한 보행로 개선이라는 주제를 한다는 것이 쉽지 않았습니다. 워낙 국내외 동일한 주제의 개선사업이 많았고 국민정책디자인단에서도 타지자체에서과거 동일한 주제로 이미 우수과제로 선정된 바 있습니다. 단순히 시설개선 아이디어를 결과물로 나와서는 안되겠다는 생각과 좀 더 근본적인 문제에 접근하고 싶었습니다. 그러다보니 참여한 공무원과 디자인단원들이 시설개선이 아닌 행정의 관계개선으로 방향을 잡을 때 많이 혼란스러운 느낌을 받았습니다. 하지만 끝까지 결과물을 만들어내는데까지 전심을 다한 디자인단원분들께 감사한 마음입니다.

이번 과제를 진행하면서 안전을 위협하는 것이 물리적인 시설보다 눈에 보이지 않는 행정의 불통, 무관심, 노인 교통약자에 대한 부정적 인식이라는 것을 느끼는 계기가 되었습니다. 이처럼 국민정책디자인단 활동을 통해 디자인 개선이라는 것이 눈에 보이는 시설물뿐만 아니라 행정의 관계를 개선하고 이해관계자의 관계를 통해 새로운 모델을 만드는 것 또한 개선이라는 것을 생각하게되는 사례로 남으면 좋겠습니다.

## □ 국민정책디자인 활동 성과(추가)

- (국민참여) 참여한 국민이 직접 디자인한 로고와 캐릭터 개발
  - 참여한 제주한라대학교 학생들이 '이디로'의 브랜드 로고디자인 및 캐릭터 디자인을 하여 엽서 및 인식개선을 위한 기타 홍보물에 활용

