
아이낳아 키우기 좋은 광주 만들기
아이친구(1279) 통합돌봄 플랫폼 구축

2020. 07.



광주광역시
GWANGJU CITY

□ 추진 배경

- (돌봄 인구와 여건) 광주는 인구 대비 돌봄 인구비율이 높고 맞벌이 부부 또한 타 광역시 대비 높은 비율로 돌봄 수요가 많음
 - '18년도 합계 출산율 전국 평균보다 낮은 0.972명
- (서비스 운용 실태) 기관별·업무별로 돌봄 서비스를 따로 제공하고 있으며, 온라인 양방향 소통이 미흡하여 이용 시민 불편

□ 추진 내용

- 전문가, 이해관계자, 공무원으로 국민디자인단 구성·운영
 - 설문, 수요자 인터뷰, 브레인스토밍 등 회의 10회 진행
- 공공 사이트의 문제점을 도출하고 시민 친화적 웹 사이트 모델 제시
 - 기존 기관별로 제공되고 있는 돌봄 정보를 종합하여 빅데이터화
 - 시민친화적 맞춤형 통합 돌봄 플랫폼 구축(웹 사이트, 전화상담)
- 플랫폼과 연계한 돌봄서비스 수요 파악

□ 추진 성과

- 아이친구(1279) 통합 플랫폼 구축
 - 임신,출산,돌봄 등 생애 주기별 지원정책 안내와 원스톱 서비스
- 수요자 중심의 맞춤형 통합 웹 사이트 구축
 - 생애주기별 각종 정책의 통합관리로 수요자 중심 전달체계
 - 수요자 맞춤형 돌봄 서비스 원스톱 처리로 시민편의 증진
- 임원아동 돌봄 원스톱 서비스 실시
- 플랫폼과 연계한 돌봄 서비스 확대 추진
 - 24시간 긴급아이돌봄센터, 손자녀 돌보미 지원, 주민 주도형 마을 돌봄

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> ● 돌봄 통합 플랫폼 미설치 ● 플랫폼과 연계한 돌봄 서비스 기반 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> ● 아이친구(1279)통합플랫폼 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 전화상담, 웹사이트 ● 24시간 긴급아이 돌봄센터 확대 ● 손자녀 돌보미 지원 사업 ● 주민주도형 마을 돌봄 정책 도입

□ 향후 계획

- 통합돌봄 정보 플랫폼 구축 및 운영
- 통합돌봄 정보 플랫폼 안정화와 확산

1

아이친구(1279) 통합돌봄 플랫폼 구축(광주광역시)

과제유형	실행·협업과제	정책분야	어린이/교육
주관기관 (협업기관)	광주광역시 출산보육과 (광주여성가족재단)	과제담당자	최영조 주무관 연락처 : 062-613-3142 이메일 : chungha98@korea.kr

1

과제 개요

◆ (사업목표) 기관별·서비스별로 분산되어 제공되는 돌봄관련 공공서비스를 시민의 입장에서 편리하게 이용할 수 있도록 **수요자 중심 통합돌봄 플랫폼 구축**

◆ (주요고객) 돌봄정보*가 필요한 광주시민

* (1차) 임신-출산-영유아-초등학생, (2차) 청소년 이상

◆ (추진기간) '20. 3 ~ 12.

◆ (소요예산) ('20) 400백만 원(시비)

· 웹사이트 구축 305, 아이친구센터운영 95

◆ (추진내용)

- 아이친구(1279) 통합 플랫폼 구축

· 임신,출산,돌봄 등 생애 주기별 지원정책 안내와 원스톱 서비스

- 수요자 중심의 맞춤형 통합 웹 사이트 구축

· 생애주기별 각종 정책의 통합관리로 수요자 중심 전달체계

· 수요자 맞춤형 돌봄 서비스 원스톱 처리로 시민편의 증진

- 입원아동 돌봄 원스톱 서비스 실시

- 플랫폼과 연계한 돌봄 서비스 확대 추진

· 24시간 긴급아이돌봄센터, 손자녀 돌보미 지원, 주민 주도형 마을 돌봄

- 시민들이 필요로 하는 서비스에 대한 수요 조사로 맞춤형 서비스 방향 설정

· 플랫폼 구축을 위한 협업회의 2회, 돌봄기관 간담회 및 현장방문 의견수렴

· 아이친구(1279)센터 개소 및 상담 개시

- 수요자의 진짜문제를 파악하고 서비스 목표도출

· 사이트 정보 구조 개선, 콘텐츠의 다양화, 로그인 절차 최소화

· 돌봄 책자 제작 및 배포

- 브레인스토밍을 통한 아이디어 구체화

· 사이트 구축을 위한 용역 과업지시서 검토 보완

· 디지털 약자를 위한 찾아가는 상담서비스 추진 등

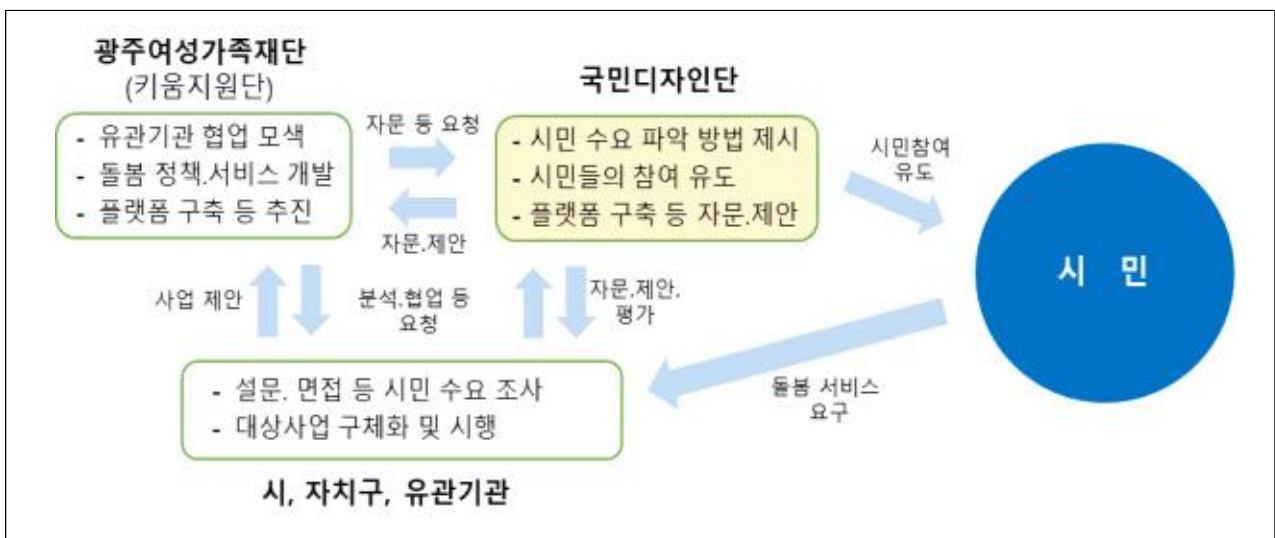
2

목표와 배경

□ 추진 목표

- ◆ (장기) 시민 개인별로 받을 수 있는 체감도 높은 수혜적 서비스 정보를 맞춤형으로 안내하되, 디지털 약자를 위한 공공서비스 접근성 확대
- ◆ (단기) 기관별·서비스별로 분산·제공되는 돌봄관련 공공서비스를 시민의 입장에서 편리하게 이용할 수 있도록 수요자 중심 통합 서비스 구축

□ 추진 체계



□ 추진 배경

- 광주시는 '02년 초저출산에 진입(합계출산율* 1.264명)하였고, '14년 이후 인구가 지속적으로 감소되어 '18년 합계출산율은 전국(0.977명)보다 낮은 0.972명으로 역대 최저치를 경신함

* 합계출산율 : 여성 1명이 평생동안 낳을 것으로 예상되는 평균 출생아 수로 2.1명 이하면 저출산, 1.3명 이하면 초저출산으로 분류

- 출생아수 감소로 인한 연령별 인구 불균형은 경제활동인구 감소, 생산력과 성장 저하 등으로 사회적 부양부담 폭증과 공공서비스 수급 불균형을 초래해, 지역뿐만 아니라 국가의 지속가능성을 위협하게 됨
- 출산정책이 효과를 거두기 위해서는 국가와 사회가 책임지고 돌봄 인프라를 구축하고 누구나 아이를 낳으면 걱정 없이 키울 수 있다는 사회적 인식을 확산하는 것이 중요함

- 광주시는 7대 특·광역시 중 맞벌이 가구와 돌봄 인구 비율이 가장 높아
시민들의 돌봄 서비스에 대한 수요는 많지만 서비스 체감도는 낮음
 - 최근 맞벌이 가구를 대상으로 촘촘한 돌봄 지원에 대한 사회적 관심이 커지고 있으며, 지역사회 역할 확대의 필요성이 요구되고 있음
 - 언제든지 이용할 수 있고 신뢰할 수 있는 돌봄 서비스 및 제공기관간 연계·조정을 위한 통합적인 돌봄 전달체계(플랫폼) 구축이 필요함

<표1> 통계청, 맞벌이 가구 현황(2018. 12월말 기준)

구분		광주	서울	부산	대구	인천	대전	울산
유배우자 가구(천가구)		348	2,164	816	587	682	365	291
맞벌이	가구(천가구)	166	875	325	251	311	172	111
	비율(%)	47.7 (1)	40.4 (5)	39.8 (6)	42.7 (4)	45.6 (3)	47.1 (2)	38.1 (7)

<표2> 통계청, 돌봄 인구 현황(2019. 12월말 기준)

구분		광주	서울	부산	대구	인천	대전	울산
총인구(명)		1,456,468	9,729,107	3,413,841	2,438,031	2,957,026	1,474,870	1,148,019
유아 (0~5세)	인구(명)	67,419	369,938	134,093	102,851	133,224	66,304	57,822
	비율(%)	4.6 (2)	3.8 (7)	3.9 (6)	4.2 (5)	4.5 (3)	4.5 (3)	5.0 (1)
이동청소년 (6~19세)	인구(명)	223,531	1,112,326	392,468	322,659	392,427	208,704	163,282
	비율(%)	15.3 (1)	11.4 (7)	11.5 (6)	13.2 (5)	13.3 (4)	14.2 (2)	14.2 (2)

- 요즘은 PC보다는 스마트폰, 노트북, 태블릿 등 다양한 IT기기를 사용하기 때문에 PC에만 최적화된 일반 웹사이트는 정보 전달이 어려움
 - 시민들은 언제 어디서든 다양한 기기로 이용할 수 있고, 관리자는 업데이트와 유지관리가 편리한 반응형 웹사이트 구축이 필요함

시민들이 공공분야에서 제공하는 각종 돌봄 지원정책을 손쉽게 얻을 수 있도록 임신·출산·양육 등 모든 돌봄 정보와 서비스를 통합적으로 제공하는 IT기반 플랫폼 구축이 필요함

□ 추진 경과

- ‘아이낳아 키우기 좋은 광주 만들기’ 정책 시리즈 발표 : ’19. 8. ~ ’20. 5.
 - 돌봄서비스 기반 확충(’19. 8.), 촘촘한 생활거점 돌봄 인프라 구축(’19. 12.), 청년출발지원 및 일·생활균형 지원(’20. 5.)
- 광주혁신추진위원회 저출산(생)관련 혁신 권고문 발표 : ’20. 4.
 - ‘모든 출생이 존중 받는 지속가능한 광주 실현’ 을 위한 인구정책 중장기 대책 수립 및 사각지대 해소로 사회적 공감대 확산 등 권고(4대 분야, 29개 과제)
- 통합돌봄 플랫폼 구축을 위한 자문회의(4회) : ’20. 3. ~ 4.
 - ▲영유아돌봄 ▲초등돌봄 ▲청년 ▲일·생활 양립 분야에 따라 시, 여성가족재단, 지역대학, 연구기관, 관련기관·단체 등 13개 기관 19명으로 구성하여 플랫폼에 대하여 논의
 - 플랫폼 기초 자료 구성, 광주만의 돌봄 공동체 등 협업체계 마련
- 국민디자인단 구성·운영(10회) : ’20. 4. ~ 6.
 - 시민, 공무원, 육아종합지원센터, 직장맘지원센터, 지역대학, 서비스 디자이너 등 10명으로 구성
 - 설문·면접조사, 플랫폼 beta test 등 시민들과의 소통을 통해 플랫폼 및 운영 매뉴얼 개발
- 통합돌봄 플랫폼 구축에 대한 수요조사 및 의견수렴 : ’20. 4. ~ 11.
 - 영유아 및 초등자녀 부모대상 설문·면접 조사(’20. 4.)
 - 입원아동/긴급아동돌봄서비스 공급자 및 수요자 대상 설문조사(’20. 4. ~)
 - 영유아 및 초등학생 부모 대상 통합돌봄 플랫폼 beta test(’20. 10. ~ 11.)
- 통합돌봄 플랫폼 웹사이트 구축 : ’20. 7. ~ 12.
 - 웹사이트 디자인 및 프로그램 개발(’20. 7. ~ 12.), 시범운영(’ 20. 12. 예정)
 - 플랫폼 화면 구성 및 콘텐츠 제작방식 등 전 과정에 대해 시민들과 지속적으로 소통

3

추진 내용

《국민디자인단 구성·운영 개요》

- ◆ 기 간 : '20. 4. 9. ~ 6. 16.
- ◆ 구 성 : 국민(3), 분야별 전문가(3), 서비스디자이너(1), 공무원(5) 등 12명
- ◆ 주요 역할 : 통합돌봄 정보 플랫폼 구축을 위한 자문 및 대안 제시 등
- ◆ 활동 내용
 - 국민디자인단 회의 (10회)
 - 플랫폼 구축을 위한 협업회의(자문 4회, 용역 보고회 0회)

1 단계

국민디자인단 이해하기(1차 회의, '20. 4. 9.)

- 팀 구성, 첫 회의(킵오프 미팅), 국민디자인단 추진과제 설명
- 서비스디자인의 이해, 사례 공유
- 돌봄기관 자료 및 임신, 출산, 육아 등 정책 현황 공유
- 돌봄 웹사이트(공공기관, 민간)에 대한 개인별 생각 및 정보 공유
- 돌봄 플랫폼 구축을 위한 조사 목표 설정

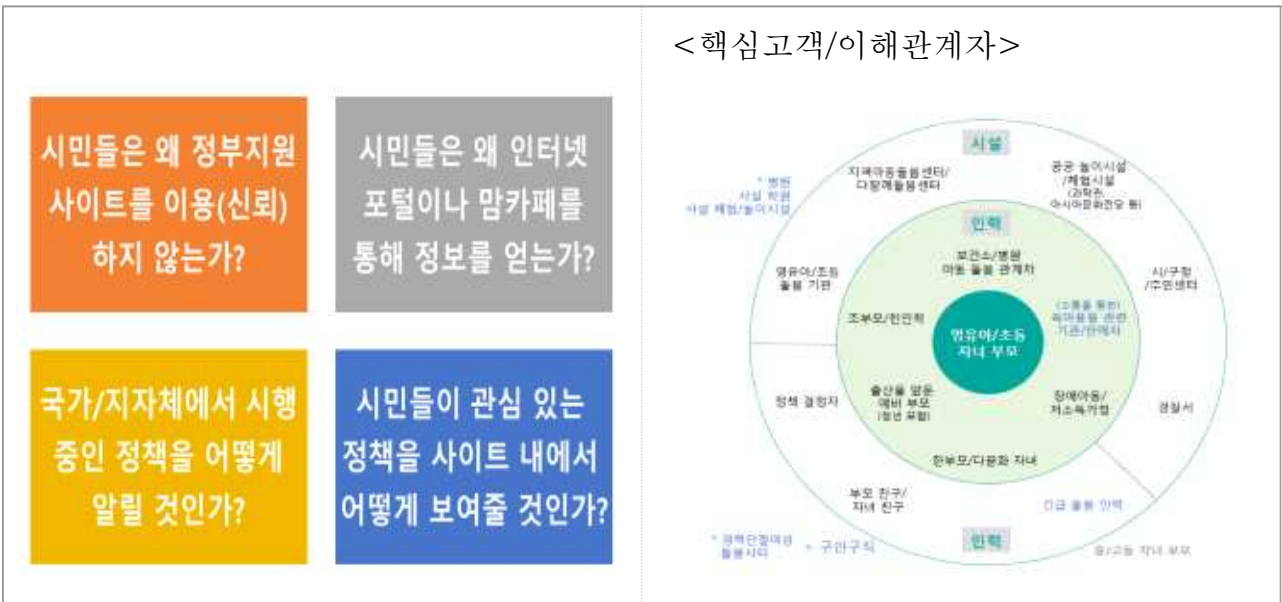
* 통합돌봄 웹사이트 구축의 범위 및 핵심 수요자 정의

* 정책 수요자가 느끼는 정책 이슈 및 문제점 토론, 조사 준비 활동을 위한 요구사항 발견

< 추진 성과 >

1. 국민디자인단 구성 및 운영계획 수립
2. 공공기관 돌봄 웹사이트에 대한 전반적인 실태 파악 및 공유
3. 플랫폼 구축을 위한 협업회의(자문 2회)
 - 영유아와 초등돌봄에 대한 콘텐츠 구성 및 자료 제공 동의

- 돌봄관련 설문조사 범위와 내용, 대상 정리
- 영유아/초등 자녀를 둔 맞벌이/외벌이 가정)을 대상으로 설문, 인터뷰를 통해 돌봄 환경, 관심 정보 및 이용 경로 등 분석
 - * 기본 프로파일(성별, 나이, 인터넷 숙련도), 돌봄 환경(외벌이/맞벌이, 자녀수, 영유아/초·중등 자녀, 자녀 돌봄 형태 등), 관심 정책 및 정보 수집 방법 등
- 수요자 관점에서 대표적인 공공돌봄 웹사이트(아이사랑포털, 방과후학교)에서 직접 정보를 찾고 서비스 신청하며 장점, 단점, 개선점 등 파악
- 주제 및 핵심고객/이해관계자 정의



< 추진 성과 >


1. 영유아/초등 부모대상 설문, 인터뷰를 통하여 돌봄 정보 파악
2. 플랫폼 구축을 위한 협업회의(자문 2회)
 - 청년과 일·생활 양립에 대한 콘텐츠 구성 및 자료 제공 동의
3. 돌봄기관 간담회 및 현장방문을 통한 의견 수렴(5회)
4. 아이친구(1279)센터 개소 및 상담 개시

3 단계

진짜문제 정의하기(5차 회의, '20. 5. 12.)

○ 대표(수요자) 인물 만들고 고객여정 살펴보기

퍼스나



이름 : 나iera
성별 : 여
나이 : 35세
직업 : 회사원
성격 : 온건하고 차분함, 단, 육아와 관련해서는 조바심을 느낌
행동 : 남편이로 부모님께서 자녀를 돌봐주고 계실 첫 자녀를 잘 키워보고 싶는데 경력 단절이 두려워 회사 재직 중

“ 아이를 키우는데 필요한 정보를 얻고 싶고 도움 받고 싶어요 ”

Needs & Pain point

- 자녀를 돌볼 시키고 출근하기가 너무 힘들어요. 부모님 머리에 맡기고 맡길 수 있는 사람/시설의 도움을 받고 싶어요. 등/하원 시간 때 집에 방문해 아이들을 케어 해주고 도와주는 사람이 부모님 이외에 없었으면 좋겠어요.
- 아이가 아플 때 휴가를 마음껏 쓸 수 없어 마음이 아파요. 휴가를 오랫동안 쓰지 않아도 아이를 돌볼 수 있는 사람이 없었으면 좋겠어요.
- 아이를 키우는 데 알아야 할 게 너무 많아요. 한 곳에서 관련 정보를 모두 볼 수 있었으면 좋겠어요.
- 내 자녀 연령의 발달 정보가 궁금해요. 제대로 성장하고 있는지 전문가 상담도 받고 싶고, 또래 아이들이 하는 재밌는 놀이 시설/활동 정보도 알고 싶어요.
- 정부에서 받을 수 있는 혜택이나 영유아 관련 지원금 정보가 궁금해요. 지원 대상/지원 금액/신청 방법 등에 대한 정보가 빠르게 업데이트 되고 한 눈에 보기 쉬었으면 좋겠어요.
- 아이가 다니는 어린이집 및 주변 어린이집 관련 정보들이 궁금해요.

수요자의 이야기

- 3인 맞벌이 가족(부모 및 유아로 구성), 자녀를 직접 키우고 싶지만 경력 단절과 생활비 부담으로 부모님께 양육을 부탁하고 있을 해요.
- 8:30에 출근, 18시에 퇴근. 재택 원격 돌봄하고 늦게 퇴근하는 아이들을 보면 마음이 아파요. 일/가정 모두 완벽하지 못해요. 남편은 일찍 출근하고 퇴근이 일정치 않아 영아가 주로 아이들을 케어해야 하는 상황이에요. 아이도 키워야 하고 할도 해야하는 엄마는 힘이 너무 많아요.
- 돌봄서비스 이용해볼까 생각해봐도 해당지안 정보를 찾기가 쉽지 않고 내 가족처럼 아이들을 케어해 줄 수 있는 사람을 만나기가 쉽지 않다고 생각해서 이혼해 본 적은 없어요.
- 아이 발달 단계에 따라 주변 또래 아이들과 비교해서 뒤처지지 않게 키우고 싶어요 하지만 주변 아이들이 하는 방문 수업이나 체험 프로그램을 우리 아이도 따라서 해야할 지는 고민되고요.
- 아이가 아파 기관에 가지 못하거나 병원에 입원해야 할 때 회사 및 주변 사람들의 눈치를 보게 돼요.
- 아이를 재우고 난 후, 매일 밤 카트에 걸어서 육아 수칙들을 둘러보는 편이에요.

여정	서비스 전 정보 공유 및 필요성 평가	서비스 중			서비스 후
	- 내 주변 기관/재원/놀이 시설 등의 관련 정보를 알고 싶음 - 뉴스나 주변 지인 등을 통해 아동 관련 지원 정책 정보를 공유 받음	서비스 찾기, 메뉴/키워드 검색	관련 정보 찾기 및 정보 자세히 보기	로그인	- 지원 정책 신청 - 관련 정보 문의글 남기기 - 문의 진행 상태 이메일 또는 사이트 재확인 확인
진료/진단	😊 충족	어떻게 신청해야 내가 원하는 서비스나 내용은지 확인	필요한 정보 내 사용되는 용어가 어려우 쉬운 용어로 표현	신청 전나 후는에 시기에 따라 로그인할 필요성 인지	신청 후 진행 상태 문의 가능
문제점/개선점	😊 충족	휴일 사이트를 통해 관련 정보를 찾고자 하는 경우, 정확한 키워드를 입력하지 않으면 관련 정보를 찾기가 어려움 지역 행사 등에서 받은 안내 책자나 뉴스레터의 경우, 자세한 정보가 없어서 해당 사이트에 접속하여 추가 정보를 알아 봐야함	사이트 내에서 원하는 메뉴나 정보를 찾기가 힘들 제공되는 정보 내 사용되는 용어가 어려우 쉬운 용어로 표현 필요 콘텐츠가 텍스트 위주로 보여져 읽고 싶지 않을 경우, 이미지 또는 영상 정보 쉽게 제공 필요 내가 찾는 유아 및 시설 정보가 너무 일반적인 정보라 활용 가능하지 않고 최신 정보의 업데이트가 잘 이루어지지 않을 경우, 관련 사이트 내에는 그 서비스를 이용해 본 사람들의 경험은 제공되지 않아 해당 정보에 대한 신뢰도가 떨어짐. 사람들의 경험을 남길 수 있는 서비스의 경우, 소문을 통해 자세한 경험 및 만족도 등을 간접 경험할 수 있어 정보에 대한 신뢰도가 높아짐 기관 및 시설 관련 예약은 사이트에서 대체로 단순 정보 보기만 가능. 예약 관련 기능 제공 필요	연계 사이트로 서비스가 연결되는 경우, 사이트마다 로그인할 해야할 경우가 오히려 로그인과 같은 간편 로그인 또는 통합 로그인 제공 필요	- 지원 정책을 신청하려는 경우, 연계 사이트로 넘어가 절차가 복잡함 상담 게시판 통해 문의 내용 남기는 경우, 빠르게 처리되지 않을 일관적인 문의의 경우, 게시글 답글이 늦게 올 경우, 답변이 없는 시간으로 답글을 주고 기다림으로 정보를 제공하는 방안으로 개선 가능 있음 일관적인 Q&A 같은 정보 확보하고 난 이후 새로운 문의는 인공지능을 통해 피드백을 받고 빠른 대응을 하는 방안으로 개선 가능

○ 수요자의 진짜문제를 파악하여 서비스 목표 도출하기

정보 구조	① 정보 구조를 개선하고 검색 편의기능을 제공하여 원하는 서비스나 정보를 찾기 쉽도록 지원한다.
콘텐츠	② 로그인 후에 사용자 맞춤 정보를 제공한다.
로그인	③ 콘텐츠에 따라 정보를 구성하고 쉬운 용어를 제공한다.
로그인	④ 로그인 절차를 최소화 한다.

< 추진 성과 >

1. 1차 돌봄책자 제작 및 배포(1,000부), 웹자보 제작 및 배포(1건)

4 단계

아이디어 발전하기(6~7차 회의, '20. 5. 19. ~ 5. 26.)

○ 아이디어 발전 및 구체화하기(브레인 스토밍)

① 쉬운 용어로 메뉴 재구성	시민이 이해하기 어려운 용어 또는 정책용어로 구성되었던 것을 시민들이 이해하기 쉬운 용어로 구성
② 관련 메뉴 재그룹핑 필요	시민들이 검색하기 쉽게 수용자 중심으로 재그룹핑
③ 정책과 정보를 구분하여 구성	정책/서비스와 기관 소개/정보 구분하여 사이트맵 구성
④ 연령별 메뉴 구성	6개 상위메뉴(퀵메뉴, 출산, 영유아, 초등, 중고/청년, 상담)로 구성하고 각 연령별 하위메뉴에 지원정보 제공
⑤ 로그인이 꼭 필요한 메뉴	로그인 없이 정보 보기 가능하도록 구성하고, 긴급아동돌봄 등 개인정보가 필요한 경우만 로그인, 기관 간 협약 통해 광주통합ID 사용 가능하도록 확대



< 추진 성과 >

1. 플랫폼 구축 용역 과업지시서 검토 및 보완
2. 디지털 약자를 위한 찾아가는 상담서비스 추진(월 1회, 필요시 수시)
 - 현장 대면상담, 아이친구(1279)센터 사업 홍보, 플랫폼 관련 설문조사
3. 코로나19 안심돌봄박스 제작 및 배포(250개)를 통한 사업 홍보

5 단계

실행 전략 전달하기(8~10차 회의, '20. 6. 2. ~ 6. 16.)

○ 스토리보드를 이용한 주요 화면 구축(홈, 입원아동 돌봄 서비스, 소통방)

임신/출산	영유아돌봄	초등/청소년	기타 생애주기 정책	시민소통방
<ul style="list-style-type: none"> 출산지원(마더박스 및 축하금 등) 치료(난임부부 시술비 지원 외 2건) 건강(영유아 사전 건강관리 외 4건) 전기요금 할인 등 혜택 다자녀 혜택(돌봄아셋팩) 	<ul style="list-style-type: none"> 양육(가치권, 분유지원사업 외 5건) 보육시설(어린이집/유치원) 돌봄서비스(아이돌봄서비스 외 3건) 놀이시설/체험(키움돌 외 13건) 기타육아정보(공통육아 나눔터 외 6건) 상담기관(정부/광주광역시) 	<ul style="list-style-type: none"> 초등돌봄교실 지역아동센터 다들캐돌봄센터 청소년방과후아카데미 청소년활동시설 	<ul style="list-style-type: none"> 청년취업 창업 금융, 결혼/주거 문화 조성, 상담) 가정출산 양육지원 환경, 직장한경 지원, 가족지원, 여성취업, 상담) 	<ul style="list-style-type: none"> 소통방 나눔방 아이친구(1279)상담

사이트 맵(기본 메뉴)



< 추진 성과 >

1. 빅데이터 기반 '통합돌봄 정보 플랫폼' 구축방안 도출
2. 플랫폼 구축을 위한 조달청 용역 입찰 공고 및 업체 선정
3. 입원아동 돌봄 서비스 홍보
 - 맘카페, 베이비페어, 아동병원, 보육시설 대상 홍보
4. 2차 돌봄책자 제작 및 배포

4

주요 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	전문/이해관계 분야	
서비스 디자이너	김진실	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 기획·운영 ○ 플랫폼(웹사이트) 구축에 대한 자문 	
국민 (6)	분야 전문가	임연자 (육아종합지원센터 팀장)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 육아정보 제공 및 지역사회 자원 연결 ○ 유관기관 협업체계 방안 모색
		최아라 (광주대학교 아동학과 교수)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 아동복지와 돌봄정책에 대한 자문
		임선주 (일가정양립지원본부 직장맘지원센터장)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 일·가정 균형사회 문화 조성에 대한 자문
	일반 국민	오가림 (영유아 부모)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수요자 의견 및 아이디어 제시 등
		장혜연 (초등학생 부모)	
		박명숙 (조부모)	
공무원 (5)	국민 디자인단 담당	김대원 (혁신정책관 혁신관리담당)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 추진상황 및 사후관리 ○ 국민디자인단 활동 및 추진성과 홍보 등
		양나영 (혁신정책관 주무관)	
	사업 담당	최영조 (출산보육과 주무관)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책 설명, 사업연계 협력, 이해관계자 참여협조, 활동결과 이행 등
		황재준 (광주여성가족재단 차장)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 통합돌봄 정보플랫폼 구축 및 운영 ○ 플랫폼 구축 유관기관 협업체계 모색
		백혜숙 (광주여성가족재단 대리)	



나. 추진 성과

《 주요 내용 》

- ◆ 통합정보 플랫폼 아이친구(1279) 센터 운영
- ◆ 수요자 중심의 맞춤형 웹 사이트 구축
- ◆ 입원아동돌봄 원스톱서비스 추진
- ◆ 플랫폼과 연계한 돌봄서비스 확대
 - 24시간 긴급아이돌봄센터, 손자녀돌보미 지원사업, 주민주도형 마을 돌봄

1 통합 정보 아이친구(1279) 통합 플랫폼 구축

- (기 간) 2020. 5. ~
- (수행기관) 광주여성가족재단
- (사업내용) 임신, 출산, 돌봄 등 생애 주기별 지원정책 안내와 원스톱 서비스
 - (전담인력) 유선전화, 온·오프라인을 통한 실시간 정보제공과 상담
 - (웹 사이트) 돌봄 지도로 각종 정보 제공(기관현황, 위치, 매칭서비스 등)
생애주기별 돌봄 관련 지원정책 안내 정보 제공

통합돌봄정보 플랫폼 구축		맞춤형 돌봄상담	
 <p>온·오프라인 정보 및 상담 제공</p>	 <p>임신·출산·돌봄서비스 등 지원정책 정보제공</p>	 <p>전화상담 062)222-1279 062)223-1279</p>	
 <p>관련 기관 연계서비스</p>	 <p>돌봄책자 제공</p>	 <p>온라인상담 아이친구센터 [상담계시판 바로가기]</p>	

2 수요자 중심의 맞춤형 웹사이트 구축

- 그 동안 기관별 산발적으로 제공된 돌봄 정보를 생애 주기별로 한곳에서 볼 수 있는 통합 웹 사이트 구축
 - 기관별로 산발적으로 제공되던 정보 일원화

- 정부, 공공기관 사이트와 연계 시스템 구축
 - 민간 포털의 장점을 반영한 콘텐츠 구성으로 이용율 향상
 - 차별화를 위한 콘텐츠로 '입원아동 돌봄'과 '시민 소통방' 코너 강화
- 생애주기별 각종 정책의 통합관리로 수요자 중심 전달체계
- 누구나 이해하기 쉬운 문구나 정책정보를 통합 검색할 수 있는 자료 구축으로 중복정책 발굴 및 개선
 - 수요자가 구체적인 사업정보에 쉽게 접근하여 온라인을 통해 서비스를 받을 수 있도록 웹사이트연계 돌봄 서비스 제공
- 수요자 맞춤형 돌봄서비스 원스톱으로 시민 편의 증진
- 돌봄 사각지대 해소를 위한 맞춤형 서비스 바로 예약 및 신청서비스 제공
 - 기관별로 운영 중인 돌봄서비스 전달체계 사이트에 바로가기 시스템 구축

3 입원아동돌봄 원스톱 서비스 추진

- 입원 아동에 대한 돌봄 서비스를 통합 웹 사이트에서 조회, 신청, 예약 등 원스톱 서비스로 제공
- 입원 아동에 대한 돌봄 서비스 개요
 - (사업대상) 병원에 입원한 만12세 이하 아동
 - (사업내용) 간병, 종합 돌봄 - (금 액) 시간당 1,400원 ~ 4,200원

4 플랫폼과 연계한 돌봄 서비스 확대 추진

① 24시간 긴급아이돌봄센터 운영

- 긴급한 사유발생과 불규칙한 직장생활로 영유아를 긴급하게 맡길 수 있는 돌봄 기관을 주 5일 운영하여 육아부담 경감
- 사업개요
 - (이용대상) 6개월~만5세 이하 영유아, - (이용시간) (월)09:00 ~ (토)20:00
 - (이 용 료) 2천원(시간당)

② 손자녀 돌보미 지원 사업

- 저소득층 맞벌이 가정의 사회적·경제적 부담 경감하고 조부모의 자녀양육 경험을 바탕으로 손자녀의 정서적 안정 도모
- 사업개요
 - (지원기준) 쌍둥이나 셋째아 이상 손자녀(만 8세 이하)를 돌보는 70세 이하 조부모
 - (지원내용) 종일 돌봄 월 25만원, 시간 돌봄 월 10만원

③ 주민 주도형 마을 돌봄

- 마을 유휴공간을 여성 이용공간으로 활용함과 동시에 육아, 돌봄 기능을 부가
- 사업개요
 - (대상공간) 16개 마을 (동구 2, 서구 4, 남구 4, 북구 2, 광산구 4)
 - (사업내용) 육아 품앗이, 성평등 교육, 여성일자리로 활용
 - (지원내용) 마을별 15 ~ 20백만원

사업번호	출산양육과-350	유형	인구·인구특성사업	■산양육지원	여성가족부사업	출생부서
발주일자	2020. 01. 08	최종경	안승훈	김영희	김영숙	최영 2020. 1. 8
발주일자	2020. 01. 08	홍순희				
평가구분	대국민 공개					

- 아이 낳아 키우기 좋은 광주 만들기를 위한 -
아이돌봄 통합정보센터 '1279.아이친구' 설치 운영 계획



(출산보육과)



아이친구 플랫폼 설치 운영계획(안)

긴급아이돌봄센터 개소

다. 국민디자인단 운영에 따른 변화

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 프로세스 부재 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심의 문제해결 및 정책개발 <ul style="list-style-type: none"> - 공급자 위주의 돌봄 정책에 대한 반성과 개선방안 도출 - 시민↔공무원 소통과 이해의 장 - 영유아 부모들을 대상으로 한 맞춤형 정책 개발
<ul style="list-style-type: none"> • 돌봄 통합 플랫폼 미 설치 <ul style="list-style-type: none"> - 돌봄 정보 및 서비스를 각급 기관별로 산별적 운용으로 효율성 저하 	<ul style="list-style-type: none"> • 아이 돌봄 통합정보센터 (1279 아이친구 플랫폼)설치 <ul style="list-style-type: none"> - 온라인 웹 사이트 구축 - 오프라인 상담센터 개소 - 생애주기별 돌봄 관련 정책 원스톱 지원 • 맞춤형 웹 사이트 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 기관별 산재된 정보 통합 - 정부, 공공기관 사이트와 연계 - 차별화를 위한 콘텐츠로 '입원아동 돌봄'과 '시민소통방' 설치 • 생애주기별 각종 정책의 통합관리 <ul style="list-style-type: none"> - 정보검색 용이 및 중복정책 개선 • 수요자 맞춤형 돌봄서비스 원스톱 처리 <ul style="list-style-type: none"> - 맞춤형서비스 바로예약 및 신청서비스
<ul style="list-style-type: none"> • 광주형 돌봄서비스 기반 미흡 <ul style="list-style-type: none"> - 맞벌이 부부 육아부담 가중 - 출산기피로 인구감소 - 일자리와 돌봄 연계체계 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> • 24시간 긴급아이 돌봄센터 확대 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 6개월~만5세 영유아를 대상 월요일 09:00~(토)20:00까지 운영 • 손자녀 돌보미 지원 사업 <ul style="list-style-type: none"> - 저소득층 가정 쌍둥이나 셋째아 이상 손자녀를 돌보는 70이하 조부모에게 월 10만원~25만원 지원 • 주민주도형 마을 돌봄 <ul style="list-style-type: none"> - 마을 유희공간을 여성 이용공간과 돌봄 공간으로 활용

라. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

- 서비스디자이너와 관계기업들이 주로 수도권에 집중되어 있어 지방에서 전문가 확보에 어려움이 있을 뿐만 아니라 수도권 전문가를 확보하더라도 이동시간 등으로 어려움
- 문화·예술, 복지 등 사업성격에 따라 전문분야별 서비스디자이너와 관계기업들이 분류되지 않아 사업추진과정에서 선별 어려움
- ☞ 지역·전문분야별로 분류하여 대상지역 전문 인력이 부족하여 수도권 전문가가 지방 사업에 선정될 경우 활동비용 이외 여비 등을 지원하여 지방에서도 유능한 전문가가 활동할 수 있도록 해야 함.

5 향후 추진계획

- 통합돌봄 정보 플랫폼 구축 및 운영
 - 아이 낳아 키우기 좋은 광주만들기 정책의 일환으로 광주광역시 저출생 극복 실현의 컨트롤 타워 구축
 - 기존 돌봄서비스의 산발적 운영에 대한 개선책의 일환으로 수요자의 정책 자문창구 및 일원화된 홍보채널 확보 필요
- 통합돌봄 정보 플랫폼 안정화와 확산('21. ~ '22.)
 - 시민참여 확대와 플랫폼 활성화를 통한 대시민 서비스 확대
 - 임신·출산, 육아, 영유아, 아동, 청소년, 청년, 등 각종 생애주기별 관련 지원정책 구현을 위한 광주 통합 돌봄 컨트롤 타워 역할 확산
 - 돌봄 분야별 상담창구 확대 및 통합검색정보 DB를 외부에 개방·공유 가능하도록 Open API 제작
 - 디지털 약자를 위한 공공서비스 접근성 확대방안 모색

6

홍보실적 및 계획

□ 언론홍보 : 40건

번호	일시	언론사	보도제목
1	'20.04.26.	연합뉴스	광주 통합 돌봄 정보 플랫폼 '아이 친구' 27일부터 시범 운영
2	'20.04.26.	노컷뉴스	광주시, 통합돌봄정보플랫폼(아이친구) 시범운영
3	'20.04.26.	파이낸셜뉴스	광주광역시, 통합돌봄정보플랫폼 '아이친구' 시범운영
4	'20.04.26.	뉴스메이커	광주시, 통합돌봄정보플랫폼 시범운영
5	'20.04.26.	뉴스워커	광주시, 통합돌봄정보플랫폼(아이친구) 시범운영
6	'20.04.26.	이데이뉴스닷컴	광주시, 통합돌봄정보플랫폼(아이친구) 시범운영
7	'20.04.26.	뉴스웨이	광주시, 통합돌봄정보플랫폼 '아이친구' 시범운영
8	'20.04.26.	광주드림	광주시 통합돌봄정보플랫폼 '아이친구' 시범운영
9	'20.04.26.	중앙통신뉴스	광주시, '통합돌봄정보플랫폼' 27일부터 시범운영
10	'20.04.26.	시민일보	광주광역시, 통합 돌봄 정보 플랫폼(아이친구) 시범운영
11	'20.04.26.	빛가람뉴스	광주광역시, "통합돌봄정보플랫폼(아이친구)" 시범운영
12	'20.04.26.	광주인	통합돌봄 플랫폼(아이친구) 시범운영
13	'20.04.26.	광주타임즈	통합돌봄 플랫폼 '아이친구' 시범운영
14	'20.04.26.	세계타임즈	임신부터 돌봄까지 정책과 시설운영 정보 한눈에
15	'20.04.26.	투데이광주전남	광주시, 임신부터 돌봄까지 정책과 시설운영 정보 한눈에
16	'20.04.27.	전남일보	광주시 통합 돌봄 정보 플랫폼 '아이 친구' 시범 운영
17	'20.04.27.	광주매일신문	광주 통합돌봄정보플랫폼 운영
18	'20.04.27.	광남일보	광주시 통합돌봄정보플랫폼 시범운영, 오늘부터 상담서비스
19	'20.04.27.	무등일보	광주시, 통합돌봄정보 플랫폼 시범운영
20	'20.04.27.	광주일보	광주시 통합 돌봄 정보 플랫폼 '아이 친구' 시범 운영
21	'20.04.27.	브레이크뉴스	광주시 통합돌봄정보플랫폼(아이친구) 시범운영
22	'20.04.27.	아시아투데이	광주시, 통합돌봄정보플랫폼(아이친구) 시범운영
23	'20.04.27.	CNB뉴스	광주광역시, 통합돌봄정보플랫폼(아이친구) 시범운영

번호	일시	언론사	보도제목
24	'20.04.28.	일등방송	광주여성가족재단 통합 돌봄 정보플랫폼 『1279센터』 운영
25	'20.04.28.	여성신문	광주여성가족재단 통합 돌봄 정보플랫폼 『1279센터』 운영
26	'20.04.28.	광주매일신문	광주여성가족재단, 통합돌봄 정보플랫폼 '1279센터' 운영
27	'20.04.28.	남도일보	광주여성가족재단 '1279센터' 운영
28	'20.04.28.	무등일보	광주여성가족재단, 1279센터 시범 운영
29	'20.04.28.	BBS	광주여성가족재단, 통합돌봄 정보플랫폼 '1279센터' 위탁운영
30	'20.05.26.	아시아경제	광주시 '아이낳아 키우기 좋은 광주' 정책시리즈Ⅲ 발표
31	'20.05.26.	뉴스워커	광주시 '아이낳아 키우기 좋은 광주' 정책시리즈Ⅲ 발표
32	'20.05.26.	경인투데이뉴스	광주광역시, 아이낳아 키우기 좋은 광주 정책시리즈Ⅲ 발표
33	'20.05.26.	교육연합신문	아이낳아 키우기 좋은 광주 정책시리즈Ⅲ 발표
34	'20.05.26.	농업경제신문	아이낳아 키우기 좋은 광주 정책시리즈Ⅲ 발표
35	'20.05.27.	브레이크뉴스	광주시, 아이낳아 키우기 좋은 광주 정책시리즈Ⅲ 발표
36	'20.05.27.	도민일보	아이낳아 키우기 좋은 광주 정책시리즈Ⅲ 발표
37	'20.05.27.	CNN21방송	아이낳아 키우기 좋은 광주 정책시리즈Ⅲ 발표
38	' 20.08.18.	광남일보	광주육아종합지원센터 기능 강화한다
39	' 20.09. 1.	광주일보	광주여성가족재단, 아이친구 이벤트
40	' 20. 9. 4.	남도일보	아이가 아파도 걱정없이 맘 편히 일 할 수 있어요

□ 오프라인 홍보

홍보시기	홍보방법	내 용
'20. 5.	홍보물	아이친구 센터 홍보물 배부 (1,000부)
"	"	2020 임신·출산·양육 정책 안내 홍보물 (30,000부)
"	"	직장맘·대디 길라잡이 배부 (1,000부)
'20. 6.	SNS	입원아동돌봄서비스, 24시간 긴급아이돌봄센터

※ 필수 첨부자료

첨부1(국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물), 첨부2(국민디자인단 활동 총평)

첨부1**국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민디자인단 활동 실적(10회)

구분	일시	장소	참석자
1차	'20. 4. 9.(목) 14:00~15:00	광주여성가족재단	국민 5, 서비스디자이너 1, 공무원 3
2차	'20. 4. 21.(화) 13:00~15:00	시청 시민대화방	국민 6, 서비스디자이너 1, 공무원 2
3차	'20. 4. 28.(화) 13:00~15:00	시청 협업회의실	국민 5, 서비스디자이너 1, 공무원 3
4차	'20. 5. 4.(월) 13:00~15:00	시청 협업회의실	국민 5, 서비스디자이너 1, 공무원 5
5차	'20. 5. 12.(화) 13:00~15:00	시청 협업회의실	국민 5, 서비스디자이너 1, 공무원 3
6차	'20. 5. 19.(화) 13:30~15:30	시청 협업회의실	국민 5, 서비스디자이너 1, 공무원 4
7차	'20. 5. 26.(화) 13:30~15:30	시청 시민대화방	국민 4, 서비스디자이너 1, 공무원 4
8차	'20. 6. 2.(화) 13:30~15:30	시청 협업회의실	국민 6, 서비스디자이너 1, 공무원 4
9차	'20. 6. 9.(화) 13:30~15:30	시청 협업회의실	국민 5, 서비스디자이너 1, 공무원 4
10차	'20. 6.16.(화) 13:30~15:30	시청 협업회의실	국민 5, 서비스디자이너 1, 공무원 6

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① 서비스디자인 이해하기 ② 조사 목표 설정 및 준비 <ul style="list-style-type: none"> - 정책현황 공유, 조사활동 준비 등 	
2차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ① (설문조사) 영유아 부모를 대상으로 공공 기관 홈페이지 만족도와 개선사항 설문 <ul style="list-style-type: none"> - 자주 이용하는 사이트는 공공사이트 보다는 포털, 맘카페 - 육아정보는 지인과 인터넷으로 획득 ② (FGI) 돌봄 서비스 중 가장 궁금해 하고 유용한 서비스 수요 발견 ③ (이해관계자 맵) 돌봄 관련 시설과 이해관계자 키워드로 조사 	<ul style="list-style-type: none"> ① 정보취득의 불편사항과 개선요구 발견 ② 가장 필요로하는 정보와 이해관계기관의 중요도 파악 ③ 육아정보 취득을 위한 인터넷 활용도 파악
3차	3단계 (문제정의)	<ul style="list-style-type: none"> ① (고객여정맵) 인터넷으로 돌봄서비스를 이용하는 과정에서 불편을 느끼는 부분을 찾아 해결방안 모색 ② (퍼소나 기법) 대표 수요자로 나이레(여, 35세, 회사원)를 선정하여 문제 정의 	<ul style="list-style-type: none"> ① 원하는 서비스나 정보를 찾기 어렵다 ② 콘텐츠 용어가 어렵고 텍스트 위주여서 정보 전달이 떨어진다 ③ 로그인 절차가 복잡하고 이용 중간에 서비스 포기
4차	4단계 (아이디어 발전)	<ul style="list-style-type: none"> ① (브레밍스톤) 분야별 아이디어를 키워드 위주로 작성하여 그룹화하고 상위개념으로 좁힘 <ul style="list-style-type: none"> - 분야별 키워드: (육아) 이유식, (소통) 육아친구, (건강) 예방접종 (시설) 어린이집정보 (돌봄 신뢰도) 후기 게시글 등 	<ul style="list-style-type: none"> ① 정책아이디어구체화
5차	5단계 (실행전략)	<ul style="list-style-type: none"> ① 서비스 시나리오 제안을 통한 실행전략 (사례 1) 입원아동 돌봄서비스 (사례) 사이트 맵 메뉴 디자인 등 	<ul style="list-style-type: none"> ① 아이친구 포털사이트 구축

□ 국민디자인단 활동 총평

- 행정에서 시장 조사 후 정책을 입안한 사례가 있었던가 ?
특히, 공공기관은 유사 기관의 홈페이지를 모방하여 백화점 나열 식이고 공급자 위주의 웹 사이트 구축해 왔었다
- 이번 통합 돌봄 플랫폼은 정책의 수요자인 영유아 (조)부모의 니즈(need)를 설문, FGI 등 다양한 기법으로 발견하고 이에 맞는 실행 전략을 마련하는 수요자 관점에서 구축했다
- 국민디자인단 활동 과정에서 그 동안 무심히 지나쳤던 공공기관 웹 사이트의 많은 문제점을 알 수 있었고 이를 극복하는데 공공성이라는 이유로 한계도 실감했다
- 맘 카페와 같은 민간 사이트의 활발한 소통과 함께 공공성을 지켜 낸다는게 쉽지는 않았지만
그 동안 기관별로 산재되어 있었던 돌봄 정보를 집적화 하는 통합 플랫폼이 수요자 참여한 디자인서비스 기법으로 구축되어 보다 많은 시민들이 이용할 것으로 기대된다
- 또한, 웹 사이트와 연계한 신규 돌봄 서비스 확대와 원스톱 서비스 체계를 구축한 것은 의미 있는 성과라 하겠다

□ 국민디자인단 추진시 애로

- 국민디자인단에서 도출된 의견을 실행하는 과정에서 사업수행 부서에서 예산, 인력등의 현실적 여건상 전부 반영에 어려움을 토로하여 의견을 최대 반영하는데 애로