

-어디서든 이제 혼자가 아니다! 빈틈없는 1인가구 자발적 자연감시체계 구축-

1인 가구 세이프 라이프(safe life) 공동체 「논스톱 생활 안전 안심귀가길 모델」 개발

2020. 10.

양주시
(기획예산과)

양주시	1인 가구 세이프 라이프(safe life) 공동체 「논스톱 생활 안전 안심귀가길 모델」 개발	
□ 추진배경	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1인 가구가 주가 되는 가구 구조 변화에 대응한 새로운 정책 필요성 대두 <ul style="list-style-type: none"> * 4인 가구(부부+자녀) 구조 → 1인 가구 구조 유형의 인구 변화 * 국토교통부 '주거복지로드맵 20' 생애주기 맞춤형 주거지원 강화(1인 가구 지원 강화) 발표 ○ 1인가구 밀집지역 범죄피해 발생 두려움 산재 ○ [국민 참여 중심의 정책개발] 1인 가구 계층의 다양화 및 복잡한 사회적 난제 가시화에 따른 정부 정책 해결 방법 관점 변화 <ul style="list-style-type: none"> * 1인 가구 청년, 중장년층, 노인 계층 등에서 나타나는 사회문제 해결 주체를 국민 참여를 통한 현장 중심의 정책 개발로 방향 전환 ○ 양주시 1인가구 공동주택 확대에 따른 맞춤형 정책 필요 <ul style="list-style-type: none"> * 2019년 행복주택 가구(1,550호) → 2023년(3,938호) 	
□ 추진내용	<ul style="list-style-type: none"> ○ [양주시 1인 가구 안전 문제 해결을 위한 민·관·학 세이프 라이프 모델 개발단 운영] <ul style="list-style-type: none"> [민] 행복주택 1인 가구 + [관] 양주시 + [학] 경동대학교 디자인학과 교수 및 학생 + [서디] 크레이임 · 행복주택 1인 가구 행태에 대한 자료조사 및 의견 수집을 통한 수혜자 확정 	
□ 추진성과 및 기대효과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 1인 가구 특성을 반영한 실시간 친화적 안전 정책 모델 개발 <ul style="list-style-type: none"> 3D 프린터 안전 제품 모델 – 냉탱이 보안관 디지털 모델 – 같이갈래 챗봇 채팅서비스 	
□ 향후계획	<ul style="list-style-type: none"> ○ 2021. 1. ~ 논스톱 생활 안전 안심귀가길 정책 추진 	

1

1인 가구 세이프 라이프(safe life) 공동체 「논스톱 생활 안전 안심귀가길 모델」 개발)

과제유형	실행·단독과제	정책분야	생활안전
주관기관 (협업기관)	경기 양주시 기획예산과 (경동대학교 디자인학과)	과제담당자	유관순, 윤진경 주무관 연락처 : 031-8082-5053 이메일 : wesd3603@korea.kr

1 과제 개요

◆ (사업목표)

- 1인 가구가 주가 되는 가구 구조 변화에 대응한 새로운 정책 필요성이 대두됨에 따라 지역대학과 연계한 사업 수혜자 니즈 분석 및 문제점 도출을 통한 1인 가구 신규 안전정책 모델 개발
- 1인 가구 신규 안전 문제해결 메이커 활동 참여주체를 사업 수혜자, 예비창업자 및 대학생으로 구성하여 모델을 개발하고 사업 확산을 위한 메이커 프로그램 개발

◆ (주요고객) 양주시민 및 지역대학

◆ (추진기간) '20. 4 ~ 12.

◆ (소요예산) ('20) 5백만원(시비 5백) / ('21) 10백만원

◆ (사업내용)

- 국민디자인단 운영을 통한 1인 가구 안전문제 해결 메이커 활동 및 모델 개발
- 국민디자인단 사업 확산을 위한 메이커 프로그램 개발 및 실행
 - 과제와 관련된 데스크 리서치를 통한 1인가구 주택의 자료 수집 활동 전개
 - 심층인터뷰(Indepth Interview)를 통한 입주민의 불편상황 및 숨겨진 요구 파악
 - 이해관계자 마인드 맵을 통한 정의 문제 해결 아이디어 발산
 - 실행전략 전달하기(프로토타입)을 통한 수혜자 맞춤형 서비스 모델 제작 및 실행
 - 국민디자인단 사업 성과 평가, 홍보, 공유 및 매뉴얼 작성을 통한 사업 확산
 - 국민디자인단 참여주체 운영과정의 창업활동 지원을 통한 창업 매뉴얼 제작
 - 국민디자인단 활동 성과를 지속화 방안 강구 및 홍보 활동 전개

2

추진배경

- 국민디자인단 2년차 사업 추진을 통해 시민참여 정책의 지속가능성 확보
- 대외적 정책 트렌드 변화와 2019 국민디자인단 사업으로 도출된 문제점 해결을 통해 1인 가구 신규 정책 모델 발굴
- 1+1 생활안전 케어 모델, 즉 1인 가구 문제를 이웃 1인 가구가 함께 해결하는 1인 가구 생활안전 서비스 모델 창출 추진(이웃과 함께 안전하고 행복한 1인 가구 모델)
- 기존 공급자 관점의 생활지원형 안전 예방 서비스 및 ICT, IoT 등 과학기술 활용 서비스를 1인 가구 사용자 관점에서 분석 및 보완
- 개인이 아닌 공동체로서 1인 가구 관점에서 적용함으로써 현재 문제를 해결하는 개선 모델 창출

□ 1인 가구가 주가 되는 가구 구조 변화에 대응한 새로운 정책 필요성 대두

- 4인 가구(부부+자녀) 구조 → 1인 가구 구조 유형의 인구 트렌드 변화
 - 통계청 : 장래가구 특별추계 2047년 1인 가구 비중 40% 육박 전망
 - ** 양주시 장래인구 예측 빅데이터 분석 결과('20. 2월 기준 1인 가구 34.3%)
- 인구의 시대적 흐름에 대응하기 위한 국토교통부 '주거복지로드맵 2.0' 생애주기 맞춤형 주거지원 강화(1인 가구 지원 강화) 발표
 - 국토교통부 : 1인 가구 맞춤주택 공급 계획 확대 (21만 가구 → 35만 가구)



□ 1인 가구 계층의 다양화 및 복잡한 사회적 난제 가시화에 따른 정부 정책 해결방법 관점 변화

○ 1인 가구 청년, 중장년층, 노인 계층 등에서 나타나는 사회 문제 해결 주체를 국민 참여를 통한 현장 중심의 정책 개발로 방향 전환

* 기획재정부 관계부처 합동 1인가구 정책 TF팀 출범(2020. 3. 17.)

** 기재부 1인 가구 증가 현상 대응 방안 발표 - 집단지성을 활용해 국민 스스로 해결책을 만들어 가는 문제해결형 국민참여과정을 도입하고, 이슈 선정부터 온라인 토론, 국민참여 토론회, 참여단 논의 반영

□ 2019 청년 주거약자를 위한 맞춤형 행복주택 up-town 추진과정에서 행복주택 1인 가구 안전상 문제점 도출 및 해결방안 모색 활동 필요성 공감

* 2019 국민디자인단 사업 추진 모니터링 활동 → 범죄 두려움 포착

* 양주시 청년 행복주택 사업 지구별 현황(2019년 3월 기준)

구분	지구면적 (m ²)	전체 세대수 (인구)	행복주택 현황		비고	
			위치	세대수 (인구)		
양주신도시 (옥정지구)	7,063천	41,481호 (106,351명)	옥정지구 A-3블록	1,500호 (2,400명)	3.6%	입주
고읍지구	1,489천	8,693호 (25,150명)	광사동 717번지	508호 (813명)	5.8%	입주민 모집공고
덕정1·2지구	809천	7,707호 (25,606명)	고암동 583-1번지	280호 (448명)	3.6%	입주민 모집공고
양주역세권	644천	2,022호 (5,170명)	남방동 일원	100호 (160명) (세대당 1.6인 산정시)	4.9%	역세권 개발계획
양주신도시 (회천지구)	4,107천	21,909호 (56,973명)	회천지구 A-10, A-15	1,550호 (2,480명)	7.0%	택지지구 조성 중

3 추진내용

□ 양주시 기획예산과 국민디자인단 추진 프로세스

○ 국민디자인단 구성·운영 : 10명, 워크숍 6회, 실행 과제 추진 5회

단계	1. 국민디자인단 이해하기	2. 국민요구 발견하기	3. 전문단체 청의하기	4. 아이디어 발전하기	5. 실행전략 전달하기
첫수	1회자 • 1회: - 팀보문3시간(팀보리테이션 조사복무설정)	2회자 • 2회: - 조사준비활동, 조사활동 3시간(내화정, 심층인터뷰, 서비스조사)	3회자 • 3회: - 팀보문3시간(아해관개자, 팀 파소나, 고객여행)	4회자 • 4회: - 팀마이데이션3시간(서비스 폭포(친화도방), 마이디어, 위크샵, 아이디어 스케치, 시나리오)	5회자-6회자 • 5회: - 팀 비주얼라이브이션 3시간(스토리 보드, 프로토 타입) • 6회: - 결과물 논의 3시간
진행 날짜	6월 26일	6월 30일	7월 14일	7월 28일	8월 11일, 9월 1일
최종목표	○ 주체별위의 외부내부 환경에 대한 이해	○ 관찰 및 인터뷰를 통한 니즈 발견과 배구주제 확정	○ 헤리티지, 도시, 서비스 목표 설정	○ 서비스, 컨셉 개발	○ 오픈워크숍(프로젝트선 제안)
수행활동	○ 주제 선정 ○ 팀 구성 ○ 팀 오리엔테이션 ○ 조사목표 설정	○ 조사사 팀 활동 ○ 대스토리 티어 서비스 시리즈 새로운, 심층 인터뷰 ○ 조사목표 설정	○ 파소나 ○ 고객여행 ○ 서비스 목표수립	○ 아해관개자(팀마인드) ○ 아이디어 스케치 ○ 시나리오	○ 스토리 보드 ○ 프로토 타입
수행 결과	○ 관찰한 템 험화, 글로 ○ 조사목표, 계획 수립	○ 험화 관찰, 인터뷰를 통한 증거한 수요자의 요구도출	○ 서비스 판례분석 분석 정체화 및 확장 수립	○ 청약 아동이나 만들기 ○ 서비스 컨셉개발	○ 최종 서비스 컨설 및 철경
담당총무원	○ 팀구성 및 오리엔테이션 진행 ○ 주체별 보고 2~3개 설정 ○ 서비스디자이너와 진행 보람발표 별도	○ 조사대상 선정 기준 논의 ○ 필요사 공문 발송 ○ 청책아해관개자 협조 요청	○ 서비스디자이너와 활동방식 협의 ○ 워크숍 날짜, 장소, 대상과 일정 준비 ○ 아해관개자 협조 요청 공문발송	○ 서비스디자이너와 워크숍 방향성 협의 ○ 워크숍 날짜, 장소, 대상과 일정 준비 ○ 아해관개자 협조 요청 공문발송	○ 서비스 디자인학 직원 ○ 팀 협력기금 공문발송 ○ 아주관별단 협력

□ [1단계] 국민디자인단 이해하기 : 국민디자인단 추진 방향 수립

○ 정책 수요자들이 직면하고 있는 문제점에 대해 토론 및 공감대 형성

- 정책 수요자들이 직면하고 있는 문제점 도출(69개 도출 완료)

- 친화도 다이어그램을 통한 9개 대표성(그룹) 도출

* 1인 가구의 정책 수요자는 누구인가?

* 1인 가구가 직면하고 있는 진짜 문제는 무엇인가?

1. 귀가 이슈 - 11개 -	2. 감증 안 원 장소에 대한 두려움 - 11개 -	3. 개인 신상 노출 - 10개 -	4. 외부인 방문에 대한 두려움 - 8개 -	5. 외부 침입 이슈 - 8개 -
1. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 2. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 3. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 4. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 5. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 6. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 7. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 8. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 9. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 10. 주거지 주변에서 불안을 느끼고 11. 주거지 주변에서 불안을 느끼고	1. 소리, 공기 2. 소리, 공기 3. 소리, 공기 4. 소리, 공기 5. 소리, 공기 6. 소리, 공기 7. 소리, 공기 8. 소리, 공기 9. 소리, 공기 10. 소리, 공기 11. 소리, 공기	1. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 2. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 3. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 4. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 5. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 6. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 7. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 8. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 9. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 10. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭	1. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 2. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 3. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 4. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 5. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 6. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 7. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 8. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 9. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭 10. 비밀번호, 날씨, 퍼블릭	1. 도시락, 날씨, 퍼블릭 2. 도시락, 날씨, 퍼블릭 3. 도시락, 날씨, 퍼블릭 4. 도시락, 날씨, 퍼블릭 5. 도시락, 날씨, 퍼블릭 6. 도시락, 날씨, 퍼블릭 7. 도시락, 날씨, 퍼블릭 8. 도시락, 날씨, 퍼블릭 9. 도시락, 날씨, 퍼블릭 10. 도시락, 날씨, 퍼블릭
6 소통 창구의 부재 - 8개 -	7 개인 역할의 한계점 - 7개 -	8. 소음 공포 - 3개 -	9. 벌레 이슈 - 2개 -	
1. 소리 2. 소리 3. 소리 4. 소리 5. 소리 6. 소리 7. 소리 8. 소리 9. 소리 10. 소리 11. 소리	1. 아침에 괴이, 괴이 2. 아침에 괴이, 괴이 3. 아침에 괴이, 괴이 4. 아침에 괴이, 괴이 5. 아침에 괴이, 괴이 6. 아침에 괴이, 괴이 7. 아침에 괴이, 괴이 8. 아침에 괴이, 괴이 9. 아침에 괴이, 괴이 10. 아침에 괴이, 괴이	1. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 2. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 3. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 4. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 5. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 6. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 7. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 8. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 9. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 10. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때	1. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 2. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 3. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 4. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 5. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 6. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 7. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 8. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 9. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때 10. 괴이에서 비롯되는 소리가 높을 때	1. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 2. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 3. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 4. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 5. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 6. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 7. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 8. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 9. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭 10. 괴이(아파)가 날씨, 퍼블릭

정책 수요자들이 직면하고 있는 문제점 토론 결과

<p>도출된 그룹 중 상위 TOP2를 가장 중요한 이슈로 합의하였습니다.</p> <p>외부</p> <p>1) 귀가 이슈(11) 2) 검증 안 된 장소에 대한 두려움(11)</p> <p>3) 개인 신상 노출(11) 4) 외부인 방문에 대한 두려움(8) 5) 외부 침입 이슈(8) 6) 소통·창구의 부재(8) 7) 개인 역할의 한계점(7) 8) 소음 공포(3) 9) 벌레 이슈(2)</p>	
<p>가장 중요한 이슈를 내부 합의로 도출</p>	

<p>문제점 도출</p> <p>문제점 토론</p> <p>중요 문제점 결정(정리)</p>		

○ 한 문장으로 조사 목표를 정리

- 조사 목표
→ 어떻게 하면 귀가 시 검증 안 된 장소의 두려움을 해결할 수 있을까?
- 방향성 설정
- 조사를 통해 '귀가 이슈', '검증 안 된 장소에 대한 두려움'에 대한 문제 해결 의견을 듣기로 함

□ [2단계] 국민요구 발견하기 : 대상지 현장 및 1인 가구 대상자 조사 실행

○ 서비스사파리

- 옥정 3단지 귀가 길 체험을 통한 문제점 파악
- 어두움 관련(시야각 확보 등) 문제점 15개, 안전 인식 및 안심 관련 문제점 8개 도출

날짜	필드리서치 내용	소요시간	참석 인원
2020.6.30.(화)	<p>서비스사파리:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 옥정 3단지 귀가 길 체험 - 1시간 30분 소요 - 문제점 및 의견(아이디어)에 대해 도출 	19:00~20:30	국민디자인단 (7명)
시사점			
<ul style="list-style-type: none"> 1인이 두려움을 느끼는 부분은 '강력범죄'에 대한 부분 안전구역에 대한 인식 형성이 필요 물리적인 한계를 극복할 수 있는 자연감시체계 요소 필요 어둠으로 인한 시야 제한을 극복할 수 있는 솔루션 필요 			

○ 심층인터뷰

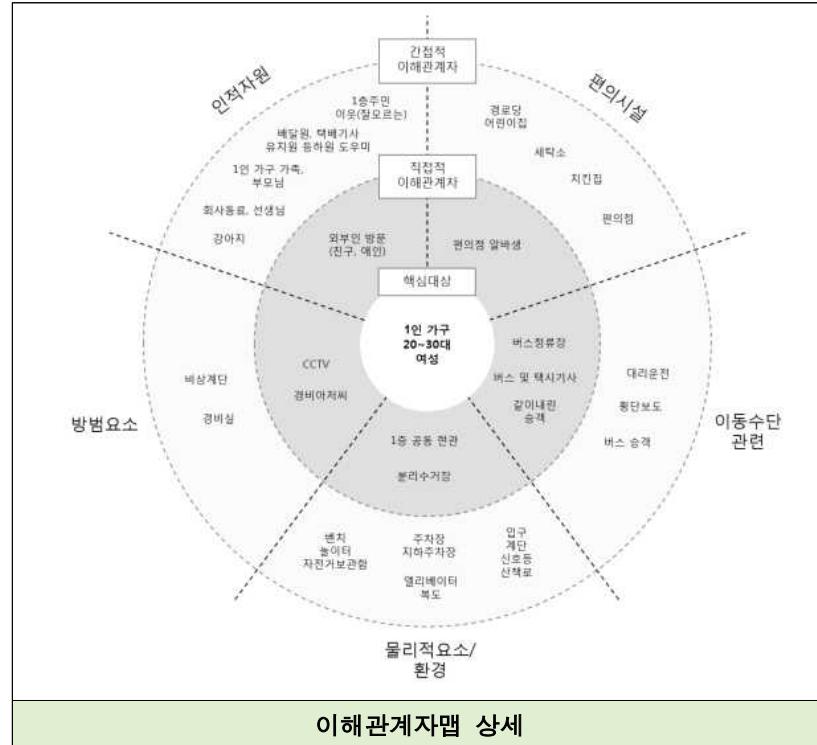
- 1인 가구 대상자 2인 실행

날짜	필드리서치 내용	소요시간	참석 인원
2020.6.30.(화)	<p>심층인터뷰:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1인 가구 대상자 2인 실행 - 1시간 소요 - 귀가 시 어려운 점, 개선점을 물어볼 	20:30~21:30	국민디자인단 (7명)
시사점			
<ul style="list-style-type: none"> 18:00이후 단지 안 사람들을 통한 자연감시 역할이 적은 상태 낮은 밝기로 시야 확보 되지 않는 구역이 많아 불안감이 증가 사건 사고에 대한 정보를 공유할 수 있는 소통 창구가 부재 위험 시 경찰 신고를 대체할 수 있는 안전체계가 필요 '안전 장소' 인식이 없고 스스로 안전 장소를 파악해야 함 저녁에 갑작스런 소음 등을 통해 놀라는 경우가 많음 			

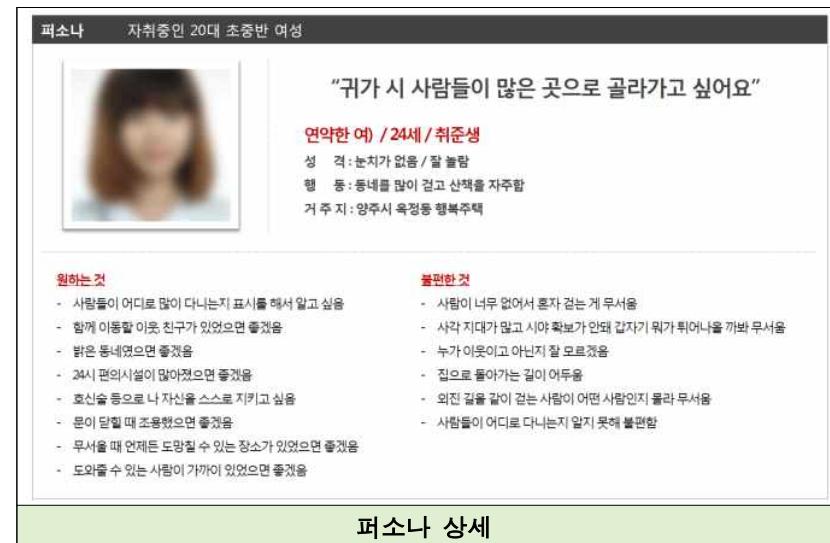
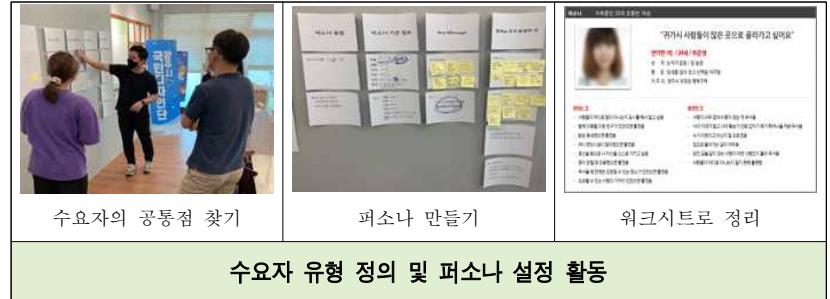
서비스 사파리 진행	심층 인터뷰 진행	필드리서치 결과 토론
필드리서치 활동		

○ 이해관계자맵

- 1인 가구와 관련된 다양한 사람과 그룹간의 관계를 정의 및 파악



- 폐소나 1명을(핵심 수요자/연약한 씨) 만들어 주요 핵심 문제를 파악



[3단계] 진짜문제 정의하기 : 발견 내용 정리·분석, 서비스 목표 설정

○ 퍼소나(서비스를 이용할 대표 수요자 설정)

서비스 목표 수립

문제를 기회로 바꾸는 질문

수요자의 어려움 / 문제 발생 지점

병历에방 안전

1. 귀가 시 강행병력에 대한 두려움
2. 안전 긴급 구조의식별

어떻게 하면 위험상황에서 도움을 청할 수 있을까?

귀가 시 위험상황에서 도움을 청할 수 있는 서비스를 만들자

1

어두움

1. 귀가 길에 어두운 곳을 혼자 걷는 것
2. 귀가 시 주변환경 문제점

어떻게 하면 어두운 곳을 무섭지않게 갈 수 있을까?

귀가 시 어두운 곳을 없앨 수 있는 방법을 찾아보자

2

방어능력 저하

1. 출로 귀가
2. 자주 가는 길 민족이 드물다.

어떻게 하면 누군가(도우미)와 함께 할 수 있을까?

귀가 시 도움을 받을 수 있는 커뮤니티를 활성화 시켜보자

3

- 서비스 목표 수립(서비스가 나아갈 방향을 정하기)
 - 수요자 문제 정의, 질문 형으로 바꿔 표현, 서비스 목표 수립을 진행

□ [4단계] 아이디어 발전하기 : 아이디어 발산을 통한 서비스 콘셉트 만들기

- 아이디어 워크숍(정의한 문제를 해결하는 아이디어 발산)
 - 3명씩 2개조로 나누어 서비스 목표에 따른 브레인 라이팅 실시
 - 총 47개 이상의 아이디어가 도출
 - 각 조별 베스트 아이디어 3를 투표를 통해 선정

서비스 목표 1: 어떻게 하면 위험상황에서 도움을 청할 수 있을까?	
A조 아이디어 베스트 3	B조 아이디어 베스트 3
<ol style="list-style-type: none"> App 귀가 정보를 112와 공유 두 번 훈들면 주변에 있는 입주자에게 연락이 가도록! SOS별을 눈에 띄게 설치하여 누구나 쉽게 찾을 수 있도록 → 관제센터 연결, 큰소리 	<ol style="list-style-type: none"> 귀가길 랜덤 통화 기능 비상 대피소(도망갈 수 있는 곳) 안내 길 만들기 위험한 상황 버튼

- 아이디어 스케치(최종 선정한 아이디어를 시각화)
 - 각 조별 베스트 아이디어 3 중 하나를 선정하여 시각화 실시
 - 총 6개의 아이디어 스케치 도출
 - 아이디어 스케치 발표를 통한 최종안 선정(고도화 방향)

- 최종 서비스 방향성 설정(서비스 목표에 따른 최종안 선택)
 - 자연감시체계 안전망 : 땅콩이 보안관 프로그램
 - 안심귀가 서비스 개발 : ‘귀가길 랜덤 통화’ -같이갈래-

□ [5단계] 실행전략 전달하기 : 최종 서비스 산출물 구체화

- ### ○ 스토리보드(그림으로 아이디어 시각화)

- 자연감시체계 안전망 : 땡댕이 보안관 프로그램



‘땡댕이 보안관’ 스토리 보드 내용 상세

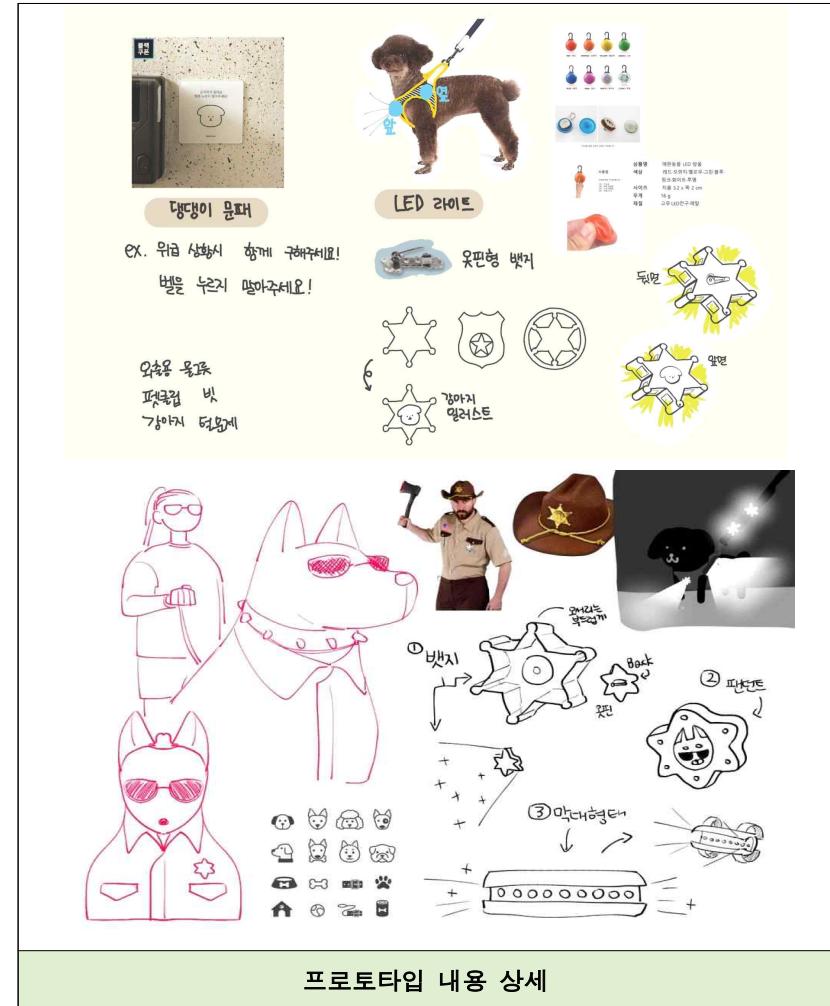
- 1인 가구 귀가 안전 채팅 서비스 콘셉트인 ‘같이 갈래’를 전달



‘같이갈래’ 스토리 보드 내용 상세

○ 프로토타입(서비스 샘플 제작)

- 1인 가구 땡댕이보안관 콘셉트 상세화 내용 전달



프로토타입 내용 상세

- 1인 가구 귀가 안전 채팅 서비스 콘셉트 상세화 내용 전달

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할
분야 전문가 (2명)	박충훈 교수 (경동대학교 창작센터장)	○ 과제 수행 전반에 대한 총괄 자문
	김형모 교수 (경동대학교 디자인학과)	○ 과제 분야 관련 전문지식 제공 등
국민 정책수요자 (7명)	홍원진 (행복주택 1인 가구)	○ 사업 대상 지역 주민 의견 수렴 ○ 정책 수요자로서의 관점, 아이디어 제시
	온영한 (행복주택 1인 가구)	
	강은지 (대학생)	○ 정책 아이디어 제시 및 조사 활동
	박정윤 (대학생)	○ 정책 아이디어 제시 및 조사 활동
	박예린 (대학생)	○ 정책 아이디어 제시 및 조사 활동
서비스 디자이너	이종휘 (크레타입 대표)	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획·운영
공무원	국민디자인단 담당	유관순 (기획예산과)
	사업담당	윤진경 (기획예산과)
		○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 사업설명, 과제 추진 및 이해관계자 참여협조

나. 국민디자인단 추진 성과

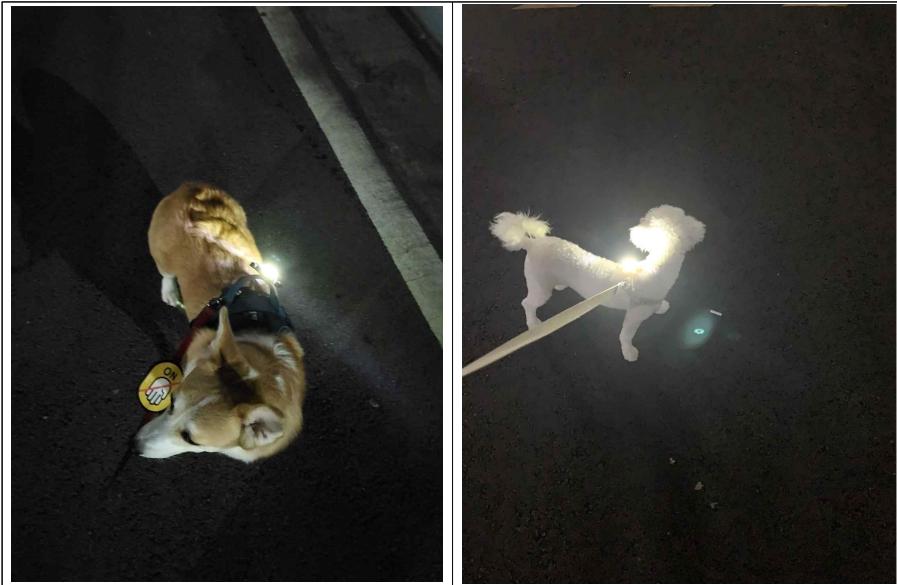
□ 자연감시체계 안전망 「댕댕이 보안관 프로그램」 개발 운영

- 시민참여자 : 10인 모집, 5회차 프로그램 운영



○ 반려견 장착 후 현장 모니터링 추진

- 반려견 불편함 없고, 많은 시민의 관심도 증대 확인



○ 자연감시체계 '댕댕이 보안관' 확대를 위한 기관회의 개최(2회)



□ 1인 가구 귀가 안전 채팅 서비스 「같이갈래」 개발

“같이 갈래”는 1인 가구를 위한 안심 귀가 찾봇 서비스입니다. 찾봇과 안심길 안내를 통해 안전하게 귀가를 할 수 있도록 도와줍니다.

앱스토어를 통한
다운로드 제공

추천을 통한
안심 귀가길 유도

페이크 통화를 통한
심리적 안정 제공

비상연락망을 통한
즉각 대응 가능

앱스토어
다운로드

안심길
유도

심리적
안정

비상연락망
대응

비상연락망
다운로드

안심길
유도

심리적
안정

비상연락망
대응

프로토타입 내용 상세

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 4인 가구 중심의 정책 개발 • 1인가구 사회문제로 안전 문제 대두 • 중앙정부 중심의 이론적 통계를 기반으로한 정책 모델 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 1인 가구 중심의 정책개발 • 수혜자 중심의 1인가구 안전 정책 개발 • 시민참여를 통한 현장의 문제점 도출을 통한 지방정부의 맞춤형 모델 개발

- 19 -

- 20 -

다. 국민디자인단 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

전년대비 축소된 인센티브로 인한 직원참여 저조

- 국민디자인단 사업이 사후 우수과제 인센티브만 존재하여, 직원들의 참여 독려에 어려움을 겪었음.
- 디자인단 운영 시 참여단에게 비용을 지급할 수 있는 법적인 근거 조항 수립 필요

5 향후 추진계획

2020 국민디자인단 사업 실행 성과물 모니터링 활동 추진(2020. 11.)

- 맹맹이 보안관 참여단 회의 개최
- 사용 후기 및 개선사항 도출 및 사업 보완
- 귀가길 안심서비스 정책화 추진을 위한 협력기관 회의 개최
- 양주경찰서 생활안전과 업무 협의 및 지속화 방안 강구

2021 '논스톱 안심 귀가길 모델' 지속화 추진(2021. 1. ~12.)

- 2021년 맹맹이 보안관 프로그램 운영 및 참여단 확대
- 귀가길 안심 서비스 '같이갈래' 사업 추진

6 홍보실적 및 계획

프로토타입 실행을 위한 sns 참여단 모집 홍보

- 양주시 페이스북 홍보

참여단 모집을 위한 모스터 및 현수막 게시

- 양주시 1인가구 아파트 단지 포스터 및 현수막 홍보

2020 국민디자인단 사업 홍보를 위한 메이킹 영상 제작

첨부1

국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2020년 6월 16일 18:00~20:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 담당공무원 2명
2차	2020년 6월 29일 16:00~18:00	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 4명 담당공무원 2명
3차	2020년 6월 30일 19:00~21:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 담당공무원 2명
4차	2020년 7월 14일 10:00~12:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 담당공무원 2명
5차	2020년 7월 22일 14:00~16:30	경동대학교 선덕관 2607호	국민디자인단 6명
6차	2020년 7월 28일 10:00~13:00	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 담당공무원 2명
7차	2020년 7월 28일 15:00~16:30	경동대학교 선덕관 2607호	국민디자인단 6명 담당공무원 2명
8차	2020년 8월 11일 10:00~19:00	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 담당공무원 2명
9차	2020년 8월 11일 15:00~16:30	경동대학교 선덕관 2607호	국민디자인단 6명 담당공무원 2명
10차	2020년 8월 25일 18:00~20:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 5명, 서비스디자이너 담당공무원 2명
11차	2020년 9월 1일 15:00~16:30	경동대학교 선덕관 2607호	국민디자인단 6명
12차	2020년 9월 11일 15:00~16:30	경동대학교 선덕관 2607호	국민디자인단 6명

13차	2020년 9월 16일 19:00~21:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 6명, 체험 참가자 9명
14차	2020년 9월 19일 09:30~12:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 6명, 체험 참가자 9명
15차	2020년 9월 23일 19:00~21:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 6명, 체험 참가자 9명
16차	2020년 9월 26일 09:30~12:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 6명, 체험 참가자 9명
17차	2020년 9월 27일 09:30~12:30	양주시 혁신 리빙랩 센터	국민디자인단 6명, 체험 참가자 9명

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차~ 2차	1단계 (이해하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 주제 범위의 외부/내부 환경에 대한 이해 ○ 주제 선정 / 팀 구성 ○ 팀 오리엔테이션 / 조사 목표 설정 ○ 관련 정책 현황 공유 / 조사목표, 계획 수립 ○ 팀구성 및 오리엔테이션 진행 ○ 주제 후보군 2~3개 설정 ○ 서비스 디자이너와 진행 방향성 협의 	<ul style="list-style-type: none"> 발대식, 조사목표 설정 (귀가이슈, 검증안된 장소에 대한 두려움)
3차~ 5차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 관찰 및 인터뷰를 통한 니즈 발견과 연구주제 확정 ○ 조사 준비 활동 ○ 데스크 리서치, 서비스 사파리, 새도링, 심층 인터뷰 ○ 이해관계자맵, 친화도맵 / 퍼소나 / 고객여정맵 ○ 현장 관찰, 인터뷰를 통한 숨겨진 수요자의 요구도출 ○ 조사대상 선정 기준 논의 ○ 필요 시 공문 발송 ○ 정책이해관계자 섭외 	<ul style="list-style-type: none"> 행복주택 서비스 사파리.심층인터 뷰를 통한 → 자연감시체계 필요성 공감

6차	3단계 (진짜문제 발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 핵심 이슈 도출 및 서비스 목표 설정 ○ 서비스 목표수립 ○ 수요자 문제점 분석 / 정책 방향성 수립 ○ 서비스 디자이너와 활동 방향성 협의 ○ 이해관계자 협조 요청 / 방향성 수립시 실현가능성 점검 	퍼소나 선정, 서비스 목표 수립 상세 (귀가 시 위험상황 대처 서비스, 귀가길 커뮤니티 활성화)
7차~ 9차	4단계 (아이디어 발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 컨셉 개발 ○ 아이디어 워크숍 (브레인라이팅, 마인드맵) ○ 아이디어 스케치 / 시나리오 ○ 정책 아이디어 만들기 ○ 서비스 콘셉트 개발 ○ 서비스디자이너와 워크숍 방향성 협의 ○ 워크숍 날짜, 장소, 대상, 섭외 및 준비 ○ 이해관계자 협조 요청 공문발송 	최종 성과물 1. 댕댕이 보안관 2. 같이갈래 서비스
10차 ~ 17차	5단계 (실행전략 전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 효과적인 프리젠테이션 제작 ○ 스토리 보드 / 프로토 타입 ○ 최종 서비스 전달 및 점검 ○ 서비스 실행전략 작성 ○ 타 협력기관 공문발송 / 사후관리방안 모색 	댕댕이보안관 프로그램 운영 및 참여자 의견 수렴

첨부2 국민디자인단 활동 총평

- 국민디자인단 활동 총평
- 2020년은 코로나19로 사업 추진에 많은 어려움이 있었음, 국민디자인단 사업의 특징은 국민의 의견을 직접 듣고 해결방안을 함께 실행해야하는데 이 점에서 추진이 어려웠음.
- 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 코로나19로 회의를 개최하는 것조차 힘들었고, 사업을 홍보함에 있어서는 시민들이 모임 및 회의를 바라보는 시선이 좋지 않아, 보도자료나 홍보자료를 많이 추진할 수 없었음.
- 2020년 행안부에서는 국민디자인단 사업이 현재 많은 지자체전파 되었고, 정착 되었다고 생각하여, 자율과제를 운영하게 하였지만, 아직까지 서비스디자인정책은 지자체에 생소한 업무이고 더 많은 인센티브가 필요함.