
- 미래세대를 위한 보람 있는 쉬운 실천 -

1회용 플라스틱 용기 감량으로 **도봉 온도 1°C 내리기**

2021. 10.

도 봉 구

도봉구

1회용 플라스틱 용기 감량으로 도봉 온도 1°C 내리기

□ 추진배경

- 코로나-19 확산 및 관내 1인가구의 계속적 증가로 인해 배달 서비스 급증 → 지역내 일회용 플라스틱 용기 문제 심화
- 플라스틱 생활용품 과다 및 미흡한 분리배출 문제가 지역현안으로 대두
 - * 도봉구 재활용률은 2016년 90.6%에서 2019년 78%로 계속적 하락추세

□ 추진내용

- 1인가구, 배달요식업자 방문, 비대면 인터뷰를 활용한 현장조사
- 관련 연구 및 현황자료 학습, 의견수렴을 위한 민·관·학 포럼 개최
- 1회용 플라스틱 폐기물 감량을 위한 단계별 아이디어 워크숍 추진
 - * 실천 자극하기-쉽게 만들기-보상주기 '포그이론'에 따른 단계별 지원 모색

□ 추진성과 및 기대효과

〈1인가구〉 지원 공공서비스

- 폐기물 감량 활동을 지원하는 전용 플랫폼 제작·보급
- 1인가구, 다문화가구 맞춤형 실천매뉴얼 작성·홍보
- 배출전(前) 처리 난이도 개선 → 직관성 있는 분리수거함(대) 제작
- 동선 맞춤형 무인회수기 → 주민센터 중심에서 생활동선 중심

〈요식업체〉 지원 공공서비스

- 다회용기 사용매장 발굴·지정을 통한 인센티브 및 홍보 지원
- 다회용기 활용 우수사례집, 친환경용기 활용 가이드라인 보급
- 업체 맞춤형 용기 디자인 브랜딩, 기능개선을 통해 참여 활성화

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none">• 배달플랫폼 의존적인 요식업체 지원정책• 공동주택·다인가구 전제의 기후대응정책	<ul style="list-style-type: none">• 지자체 차원의 실천적 대응방안 마련• 거주형태 맞춤 지원으로 실효성있는 정책발굴

□ 향후계획

- 2021년도 업무계획 반영하여 지속·발전과제로 계속추진
- 광역기관·사회적기업·스타트업 협업을 통해 중장기 지원정책 발굴

1

1회용 플라스틱 용기 감량으로 도봉 온도 1℃ 내리기 (도봉구)

과제유형	기획·협업과제	정책분야	지역환경 개선
주관기관 (협업기관)	도봉구 지속가능발전과	과제담당자	박창순 주무관 연락처 : 02-2091-4813 이메일 : 20150702120@dobong.go.kr

1

과제 개요

- ◆ (사업목표) 1회용 플라스틱 용기 감량을 위한 지자체 차원의 대응방안 발굴
- ◆ (주요고객) 1인가구 거주자 / 관내 배달요식업자
- ◆ (추진기간) (기획) '21. 2. ~ 12. / (실행) '22. 1. ~ 12.
- ◆ (소요예산) ('21) 76백만원(서울시 76백) / ('22) 396백만원 (서울시 75백, 도봉구 321백)
- ◆ (추진내용)
 - 국민정책디자인단 구성·서비스디자인 이해 및 추진과제 구체화
 - 1회용 플라스틱 용기 감량을 위한 주요 이해관계자 선정 : 1인가구, 배달요식업자
 - 방문/비대면 인터뷰를 활용한 현장조사 진행
 - 1인가구 (총 5가구), 배달요식업자 (총 4개 업체)
 - 아이디어 발굴 : 지자체 차원의 일회용 플라스틱 배달용기 감량방안 도출
 - 1인가구 지원 공공서비스
 - * 폐기물 감량 활동 지원을 위한 전용 플랫폼 제작·보급
 - * 1인가구, 다문화가구 맞춤형 실천매뉴얼 작성·홍보
 - * 배출전(前) 처리 난이도 개선 → 직관성 있는 디자인의 분리수거함(대) 제작·배포
 - 요식업체 지원 공공서비스
 - * 다회용기 사용매장 발굴·지정 후 인센티브 및 홍보 지원
 - * 다회용기 활용 우수사례집, 친환경용기 활용 가이드라인 보급
 - * 업체 맞춤형 용기 디자인 브랜딩, 기능개선을 통해 참여 활성화
 - 기후위기 대응 민·관·학 포럼(60여명) 개최 → 구민의 다양한 의견수렴 및 참여유도
 - 아이디어 프로토타입 제작 및 실행전략 수립
 - 프로토타입 제작 및 전달
 - 2022년도 구정사업 반영을 통한 과제 지속추진

- 코로나-19 확산, 배달서비스 급증으로 인해 **1회용 플라스틱 문제가 지역현안으로 대두**
- **플라스틱 정책 사각지대에 놓여있던 배달용기 문제 해결을 위해 지역차원의 실천적 대응방안 모색 필요**

□ 추진배경

○ 코로나 확산에 따른 배달서비스 이용 증가

- 코로나-19 이후, 지역주민의 배달서비스 이용이 증가하였으며 관내 요식업자들은 배달플랫폼 정책여건상 불가피하게 일회용 플라스틱 용기 사용을 늘려나가고 있음



○ 1인가구에서 배출되는 일회용 폐기물 문제 심화

- 도봉구의 1인가구는 5년간 꾸준히 증가(27,348명 → 34,884명)하여 현재 전체가구의 27%를 차지
- 1인가구는 평균적으로 다인가구 대비 1인당 2.32배 많은 일회용품을 배출하고 있으며, 1회용 배달용기 또한 2.29배의 배출량을 보임

○ 폐기물 문제가 지역현안으로 대두

- 서울시 통계에 따르면 도봉구의 폐기물 재활용률은 2016년 90.6%에서 2019년 78%로 4년간 계속적 하락추세를 기록, 코로나 이후 여건이 더욱 악화됨에 따라 폐기물 감량 및 분리배출 문제가 지역현안으로 대두됨

연도	2015	2016	2017	2018	2019
도봉구 재활용률	90.5	90.6	84.6	82.3	77.7

□ 문제점

- 플랫폼에 종속되어있는 배달서비스 특성상 지자체 차원에서
실효성 있는 일회용 배달용기 대응방안을 마련하기 어려움
 - 배달 수수료, 별점시스템, 배달기사 운행 중 용기가 새는 문제 등
- 일회용 배달용기 문제는 지자체 자원순환 정책의 사각지대로
다년간 방치되어 민·관이 대응할 수 있는 영역 밖의 문제로 인식
- 코로나-19, 1인가구 증가, 구독경제 증가 등 최근 나타난 환경적
사회적 여건으로 인해 배달 폐기물 문제가 더욱 심화됨
- 도봉구는 폐기물 문제 해결을 위해 다양한 정책을 추진해왔으나
2016~2019년간 4년 연속 폐기물 재활용률이 하락하였으며,
코로나 이후인 2020, 2021년도에는 문제가 더욱 심화됨
- 지역의 폐기물 문제 개선을 위해서는 기존에 추진해오던 다인가구,
대면경제 위주의 정책을 탈피하고 변화된 여건을 반영한 새로운
맞춤형 공공서비스 발굴이 필요

3 추진내용

□ 국민정책디자인 이해하기

국민정책디자인 구성 / 오리엔테이션 / 주민 의견수렴

○ 국민정책디자인 구성 / 서비스디자인 기법 학습

- 과제의 추진배경을 공유하고 이해를 위한 서비스디자인 사례학습, 디자인단 운영일정과 단계별 역할 논의

○ 지역주민의 폭넓은 수요발굴을 위해 포럼(총 53명)을 구성,

과제(폐기물 문제)에 대한 지역현황 공유, 다양한 의견수렴 추진

- SNS단톡방을 통해 추진사항 계속적 공유, 대면회의 1회 진행(35명 참여)



국민정책디자인 이해

주민의견 수렴(포럼 개최)

추진과제 구체화

□ 국민요구 발견하기

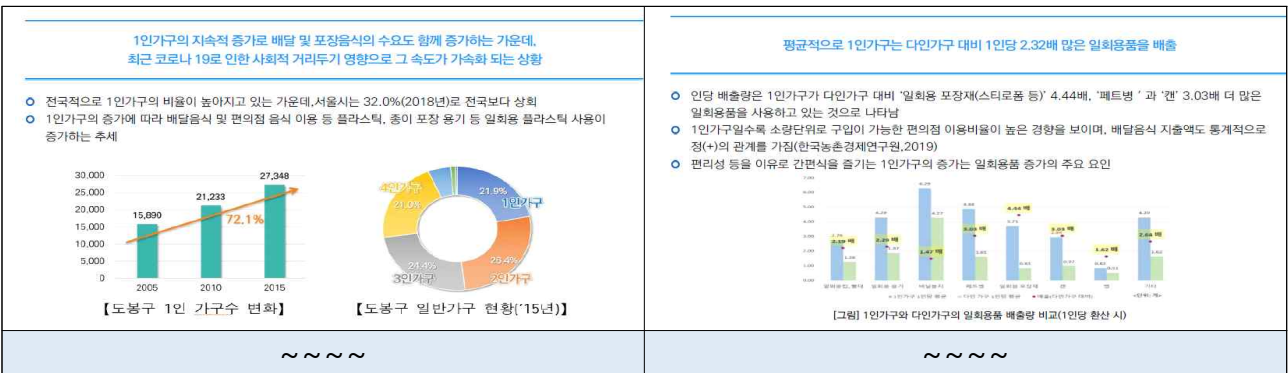
추진과제 구체화 / 데스크 리서치 / 조사 대상자 선정 / 현장조사(FGI)

○ 초기의 광범위한 과제(폐기물 문제)를 워크숍을 통해 구체화

⇒ 일회용 플라스틱 배달용기 문제를 추진과제로 선정

- (초기)폐기물 문제 → (구체화)일회용 플라스틱 배달용기 문제

○ 데스크리서치를 통해 현장조사를 진행할 대상자 및 조사내용 선정



- **1인가구:** 일회용 플라스틱 용기를 소비·배출하는 지역내 핵심주체
- **요식업자:** 배달용기의 공급자, 폐기물 공공서비스 사각지대에 위치

○ 숨겨진 요구 발견을 위한 현장방문, 심층 인터뷰 추진

- 1인가구 거주자

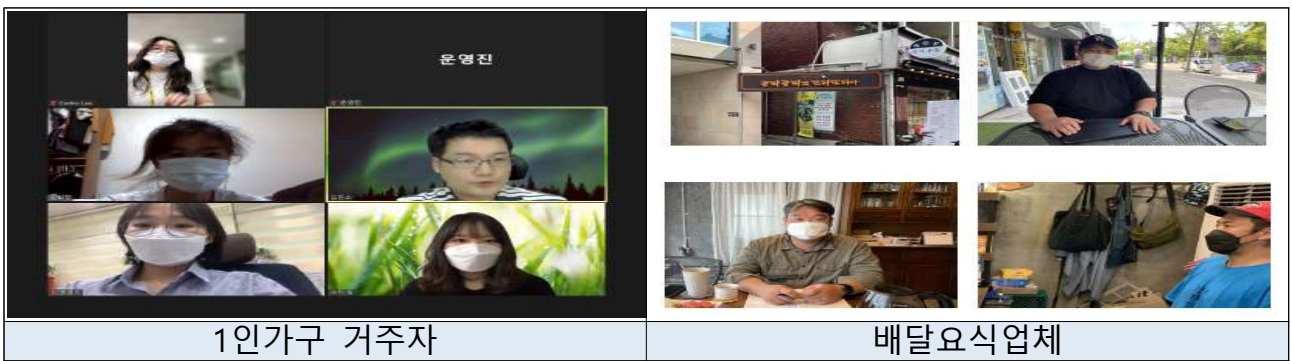
- * 분리수거 전(前) 처리과정이 부담스러움 (집안에서 분류가 이루어지지 않음)
- * 혼자 거주하는 특성상 거주지의 분리수거 일자를 지키기 힘들
- * 배달음식, 일회용품을 사용하는 가장 주된 이유는 편의성
- * 분리수거에 대한 기준 및 방법, 재활용 효과에 대한 체감이 부족
- * 아파트가 아닌 연립주택, 빌라, 다가구 등은 여건상 폐기물 처리 어려움

“코로나가 생기면서 제가 혼자사니까 친구들이 자주 저희 집으로 주말마다 놀러와요. 그러면 배달음식을 시키는데 배달음식을 먹으면 플라스틱이 많이 나오더라고요”
 “매주 목요일마다 분리수거를 해야하는게 너무 힘들어요. 바로바로 버릴 수 있으면 좋는데 쓰레기를 모았다가 목요일에만 버려야 하고, 이것 버리지 못하면 또 일주일씩 갖고 있어야 되니까 그게 가장 저한테는 힘든 일인 것 같아요...”
 “배달음식의 경우 아무리 재활용 용품이더라도 양념 같은게 묻는 경우가 많잖아요. 그런 경우에는 제가 알기로 재활용이 안되는 걸로 알고 있는데 내가 노력해도 어쩔 수 없는 경우가 많다고 생각을...”

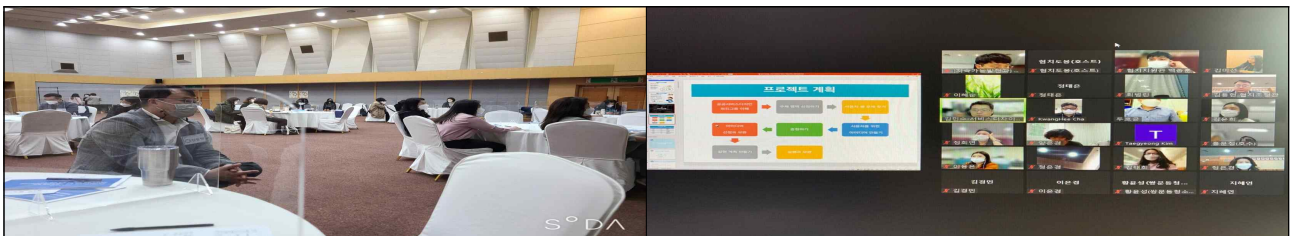
- 배달요식업자

- * 일회용 배달용기는 요식업체에도 비용적 부담 (나가면 돌아오지 않는 돈)
- * 그러나 친환경/다회용 배달용기는 가격과 보관성에 대한 신뢰성이 부족
- * 용기를 선택하는 기준은 가격, 포장 편의성, 보관안전성, 디자인 등임
- * 고객의 평판(별점)이 떨어질 수 있기 때문에 쉽게 친환경 용기 도입이 어려움
- * 친환경 용기도 일반재활용품과 섞이면 아무의미 없다고 생각

“저희한테는 하루하루 모든 메뉴가 나갈 때 원가에 적용되는 부분이라서 일회용품이라는 건 한마디로 나가며 돌아오지 않는 돈이잖아요 저희 자영업자에게는 그 돈도 사실은 제품 원가에 많은 영향을 미치거든요. 심지어 요새 품귀 현상까지 있고요.”
 “친환경 용기가 굳이 큰 의미가 있게 느껴지지는 않아요. 친환경 용기라고 해서 품질이 더 좋은지도 잘 모르겠고, 안전할 거라는 보증성도 사실은 느껴지지 않아요.”
 “디자인이 안예쁘면 친환경이라도 안 쓸 것 같아요. 저희는 파스타를 하니까 배달 할 때도 예쁘게 담을 수 있는게 좋고... 실용성과 디자인이 합쳐져야 되는거예요”



○ 비대면 포럼을 개최하여 진행상황 공유 및 의견수렴 추진



□ 진짜문제 정의하기

퍼스나(사용자 모델) 제작 / 시사점 도출 / 서비스 컨셉 수립

○ 퍼스나(사용자 모델) 제작 및 시사점 도출

<p>1인가구 거주자</p>	<p>배달요식업체</p>

○ 주요 시사점

- ⇒ 1인가구, 주거형태를 고려한 맞춤형 폐기물 관리 지원체계 필요
- ⇒ 요식업체가 친환경 용기를 더 쉽게 도입하도록 지원방안 필요
- ⇒ 친환경 실천활동 시 기여도의 시각화, 보상, 자랑거리 제공 필요

○ 서비스컨셉 수립

	<p>보람이 있는 쉬운 실천 도봉구 기후위기 대응 정책</p>
<p><자극 → 난이도 조절 → 보상> 연계를 통한 활동 변화 촉진</p>	<p>최종 서비스 컨셉 "쉬운 실천" 도출</p>

□ 아이디어 발전하기

아이디어 워크숍 / 아이디어 스케치 / 시나리오

〈1인가구〉 지원 공공서비스

▶ 자극주기

- 폐기물 감량 활동을 지원하는 자원순환 전용 플랫폼 제작·보급
- 1인가구, 다문화가구 맞춤형 실천 체크리스트 작성 및 홍보
- 지역에서 이용할 수 있는 자원순환 공공서비스 연계 알림

▶ 쉽게 만들기

- 배출 전(前) 처리 난이도 개선 → 숨은공간 활용, 직관적 분류를 위한 디자인개선
- 동선 맞춤형 무인회수기 → 주민센터 중심에서 생활동선 중심으로
- 전용 플랫폼과 연계해 개인 맞춤형 폐기물 수거 지원
 - 정해진 분리수거일을 준수하기 어려운 1인가구 편의확보

▶ 보상주기

- 전용 플랫폼을 통해 실천활동 실적관리 및 보상(지역화폐 등 마일리지 연계)
- 실천활동에 따른 기후환경 기여도를 시각화하여 성취감 부여
- 회수된 일회용품·배달용기·폐기물 자원에 따른 보상 지급
 - 종량제 봉투, 휴지 등 생활용품 돌려받기
- 지역카페 연계를 통한 텀블러 사용 보상지급
 - 텀블러 사용시 추가쿠폰 찍어주기, QR을 활용한 누적실적 관리

〈요식업체〉 지원 공공서비스

▶ 자극주기

- 다회용기 사용매장 발굴, 위생용품 및 지역내 매체를 활용한 홍보 지원
- 친환경용기 구입·활용을 위한 맞춤형 가이드라인 보급

▶ 쉽게 만들기

- 업체 맞춤형 용기 브랜딩 지원(업체연계를 통한 맞춤형 디자인·기능 제작)
- 개선된 디자인·기능의 다회용기 발굴 및 요식업체 연계
- 다회용기 공급·회수·세척·재공급을 위한 중간서비스 지원(스타트업 연계)

▶ 보상주기

- 지역배달앱(서울시:배달특급), 자원순환 전용 플랫폼과 연계
 - 친환경 업체 우선노출 지원, 용기, 위생용품 직접지원 등

□ 실행전략 전달하기

프로토타입 기획 / 차년도 업무계획 반영 / 시범적용 및 피드백

○ 주요 아이디어별 프로토타입 기획

<p>도봉구 친환경 활동 플랫폼</p> <p>목적: 친환경 활동 지원, 친환경 활동 정보 제공</p>  <p>도봉구 모바일 앱 서비스 제공</p> <p>친환경 활동 정보 환경 교육 프로그램 친환경 업체 정보 친환경 업체 정보</p> <p>서비스 이용 서비스 제공</p> <p>사용자(도봉구민)</p>	<p>텀블러 사용 활성화를 위한 지역 카페 협업</p> <p>지역별 친환경 텀블러 사용 시 추가 포인트 적립(카드 결제 시 사용 가능) 및 무료 대여</p>  <p>도봉구 x 카페 텀블러 사용 실천하기</p> <p>도봉구 x 카페 텀블러 사용 실천하기</p>	<p>체계화된 친환경 가이드라인 제공</p> <p>다문화 가정, 외국인 근로자, 장애인 등 취약계층을 위한 가이드라인 제공</p>  <p>다문화 가정 외국인 근로자 장애인 등 취약계층</p>	<p>우수 다회용기 발굴</p> <p>좋은 디자인의 다회용기를 발굴하여 해당 시 다회용기 사용을 장려할 수 있도록 지원</p>  <p>다회용기 디자인 발굴 공모전</p>
<p>친환경 용기 사용 촉진을 위한 도봉구가 추천해요!</p> <p>친환경 용기 사용 촉진을 위한 도봉구가 추천해요!</p>  <p>친환경 용기 사용 촉진을 위한 도봉구가 추천해요!</p>	<p>동선 맞춤형 무인회수기 설치</p> <p>1인 가구 밀집 지역 등 동선 고려하여 무인회수기 위치 선정</p>  <p>동선 맞춤형 무인회수기 설치</p>	<p>개인맞춤형 수거시스템</p> <p>사업장 등 특정 도봉구민에게는 용기 사용 시 제공되는 혜택을 받을 수 있도록 편의 제공</p>  <p>개인맞춤형 수거시스템</p>	<p>폐기물 반납에 따른 보상 지급</p> <p>쓰레기 분리, 회수율을 높일 수 있도록 순환형 자원 지원(보상기대액, 재활용센터 무인회수기 지급)</p>  <p>폐기물 반납에 따른 보상 지급</p>

○ 2022년도 구정 업무계획 반영

- 동선 맞춤형 무인회수기 설치 (사업비: 175백만원)
- 다회용기 사용업체 발굴·관리 및 지원 (사업비: 6백만원)
- 실천활동 지원 플랫폼 제작 (사업비: 215백만원)

○ 당장 가능한 실행전략 발굴 (2021. 4분기 시범적용 및 피드백 예정)

- 배출전(前) 처리 난이도 개선을 위한 분리수거 용기/함 디자인 개선
- 다문화가정 등을 위한 맞춤형 자원순환 가이드라인 제작 등

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'21년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 분리수거 용기/분리수거대 디자인 개선·배포 (배출전(前) 처리 난이도 개선) ○ 주요 아이디어 프로토타입 기획 및 전달 ○ 차년도 구정사업 반영 	○ 15백만원
'22년 (확정 사항)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 실천활동 지원 플랫폼 제작 (1월 추진) ○ 동선 맞춤형 무인회수기 설치 (1월 추진) ○ 다회용기 사용업체 관리 지원 (3월 추진) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 175백만원 ○ 215백만원 ○ 6백만원
'23년 ~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 광역기관, 민간 스타트업 등 협업체계 마련 ○ 과제 확산을 위한 지속적인 노력 	○ 예산 확보 예정

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가	두호균 이사장 (도봉시민햇빛발전 사회적협동조합)	○ 도봉구 기후환경 관련 전문지식 및 현안자료 제공 ○ 전문가 의견 개진 및 아이디어 발굴 참여 ○ 현장경험을 토대로 자문수행
		오여주 대표 (서울에너지닥터)	
	정책수요자	김은희	○ 수요자 관점에서의 고충사항 제시 ○ 일회용 폐기물 감량 관련 아이디어 발굴 ○ 현장조사를 위한 자영업자 연계·협조 확보
		마은희	
		성지윤	
		백종훈	
	서비스 디자이너	김민수 대표 (㈜코크리에이션)	○ 서비스디자인 프로세스 및 활용방법 안내 ○ 서비스디자인 방법을 통한 정책안 도출 ○ 현장·데스크리서치 자료 분석
최수정 연구원 (㈜코크리에이션)		○ 현장조사, 데스크리서치 및 회의 지원	
공무원	국민정책 디자인 담당	박창순 주무관 (지속가능발전과)	○ 국민정책디자인단 구성·운영 총괄 ○ 발굴된 아이디어 구체화 및 사후관리 ○ 아이디어 차년도 업무계획 반영 협의 ○ 디자인단 활동결과 이행추진
		김태경 주무관 (지속가능발전과)	○ 국민정책디자인단 운영 지원 ○ 포럼 운영을 통한 주민의견 수렴 총괄 ○ 아이디어 발굴 참여
	사업담당	조석규 주무관 (환경정책과)	○ 과제관련 구정사업 추진현황 안내 ○ 아이디어 발굴 참여 및 구체화 ○ 현안 관련 실무지식 제공

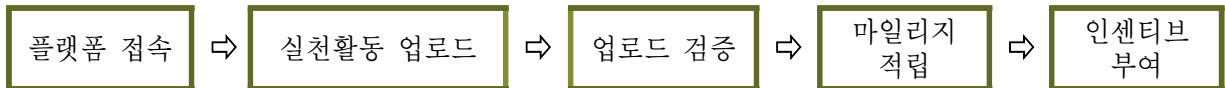
나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 운영총괄

- 자원순환 사각지대에 있던 일회용 배달용기 문제를 지역현안으로 제시
 - 배달플랫폼에 의존하고 있던 문제를 지자체 영역에서 논의하고 대응방안 도출
- 지역의 주요 구성원으로 떠오른 1인가구에 대한 이해 확보
 - 다인가구, 아파트 중심의 기존 정책체계에서 나아가 1인가구, 연립주택, 빌라 등 다양한 거주형태를 고려한 정책 필요성 공유

□ 추진성과

- 실천활동 지원 플랫폼 제작 (2022. 1월 추진)
 - 항목별 맞춤형 체크리스트 제공 및 검증을 통한 마일리지 부여



- 주민협의를 거쳐 '마일리지 부여 항목', '검증방법', '인센티브 내용' 등을 확정해 시스템 구축 예정 (사업비: 175,000천원)
- 생활동선 맞춤형 무인회수기 운영 (2022. 1월 추진)
 - 인공지능·사물인터넷을 이용하는 재활용품 무인회수기를 설치
 - 마일리지 등을 활용한 사용자 보상 (사업비: 215,182천원)
 - 포럼 운영을 통해 무인회수기 운영 관련 주민의견 지속수렴



- 지역내 다회용기 사용업체 발굴 및 지원 (2022. 3월 추진)
 - 관내 일반·휴게음식점(3,148개소) 대상으로 평가를 통한 다회용기 사용업체 발굴·인센티브 제공 (사업비: 6,000천원)
 - 지역내 홍보매체를 활용한 홍보 및 각종 위생물품 지원 추진
- 민·관·학 포럼 운영 (총 2회 70여명 참석)을 통해 1회용 배달용기 문제에 대한 주민의견을 수렴하고 지역사회의 관심 유도

□ 기대효과

- 숨겨져 있던 주민수요 발굴을 통해 지역이 당면한 일회용 폐기물 문제 개선을 위한 실천적 방안 마련
- 배달용 폐기물을 어쩔 수 없는 문제가 아닌 민·관이 협력하여 해결할 수 있는 과제로 인식할 수 있는 기회 마련
- 계속적 하락추세에 있는 지역 폐기물 재활용률의 개선 도모

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 배달플랫폼에 의존하고 있던 일회용 플라스틱 배달용기 문제 	<ul style="list-style-type: none"> • 지자체의 영역에서 공론화, 실천가능한 공공서비스 발굴·실행
<ul style="list-style-type: none"> • 일반적 가구형태(다인가구, 아파트)를 전제로 한 기존 자원순환 정책 	<ul style="list-style-type: none"> • 1인가구, 다양한 주거형태(연립, 빌라, 단독주택 등)를 중심에 둔 지원방안 마련
<ul style="list-style-type: none"> • 파편적으로 추진되어 있던 자원순환 지원 공공서비스 	<ul style="list-style-type: none"> • 단일 플랫폼을 통한 통합적 지원 및 실적관리
<ul style="list-style-type: none"> • 동기부여 부족, 불편함, 미약한 보상 등으로 인한 지역주민의 참여 부진 	<ul style="list-style-type: none"> • 자극주기-난이도 조절-보상주기 연계를 활용한 참여 활성화

다. 국민정책디자인 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡한 점

- 초기의 광범위한 과제 선정 → 구체적 과제 수립을 위한 추가 노력 소요
 - 초창기 광범위한 과제를 선정함으로써 이후 과제를 구체화하는 과정에서 디자인단의 추가적인 시간과 노력이 소요됨

초창기 과제	→	과제 구체화
<ul style="list-style-type: none"> • 지역내 폐기물 문제 대응을 위한 주민 실천방안 마련 		<ul style="list-style-type: none"> • 1회용 플라스틱 용기 문제 개선

- 부서별로 분절적인 사업 추진 → 현안 파악 및 정보습득에 어려움 발생
 - 요식업체 관리, 폐기물 업무, 기후환경 업무 등 현안부서 상이
- 코로나-19로 인해 대면회의 및 현장조사에 어려움 발생

□ 개선방안

- 2021. 국민정책디자인 결과물을 토대로 구체적인 과제 발굴 계속 추진
- 과제와 관련된 실무직원들의 적극적 참여확보 방안 마련
- 비대면 회의도구 사용역량 개선을 통해, 비대면 활동 강화

□ **발굴된 아이디어 프로토타입 제작·전달 : 10월, 11월**

- 우수 다회용기 발굴, 디자인·기능개선 및 요식업체 연계
- 친환경용기 구입·활용을 위한 맞춤형 가이드라인 보급
- 1인가구, 다문화가구를 위한 맞춤형 폐기물 처리체계 지원
 - 분리수거 용기/함 디자인 개선 등
 - 자원순환 사례집, 와 연계한 가이드라인 배포
- 지역내 다회용기 사용매장 발굴, 홍보 및 지원 추진

□ **2022. 구정사업 반영을 통한 지속추진 : 2022. 연중**

- 기후환경 실천활동 지원 플랫폼 제작(1월~12월)
- 다회용기 사용업체 발굴·관리 및 지원(3월 ~ 10월)
- 맞춤형 무인회수기 설치(1월~3월)

□ **광역기관·민간 협업을 통해 과제의 확산 추진 : 중장기 추진**

- 과제의 원활한 추진을 위해 유관기관 연계 확보
 - 서울시 배달앱, 다회용기 공급·수거·세척 스타트업 등 연계
- 관내 친환경 요식업체 지원을 위한 중장기 지원정책 지속발굴
- 국민정책디자인단을 중심으로 지속적인 유관 과제발굴 추진

□ **사후관리 : 평가 및 환류 : 중장기 추진**

- 국민정책디자인단 기획·실행사업에 대해 1인가구 거주자, 지역 배달요식업체 등 서비스 실수요자를 대상으로 만족도 평가 실행
- 평가 및 환류의 반복을 통해 완성도 있고 지속가능한 사업 발굴

□ 기후위기 대응 포럼 구성·운영

- 주민들로 구성된 민·관·학 포럼 구성·운영하여 지역주민의 관심을 높이고 실천활동 참여 추진
- 제1차 기후위기 대응 포럼
 - 일 시: 2021. 5. 10.(월) 14:00
 - 장 소: 도봉구청 2층 선인봉홀
 - 참여인원: 총 31명
 - 주요내용
 - * 국민정책디자인 과제 취지 및 추진경과 공유
 - * 서비스디자인기법에 대한 사례발표 및 질의응답
 - * 국민정책디자인 과업 공유
- 제2차 기후위기 대응 포럼
 - 일 시: 2021. 9. 27.(월) 14:00
 - 장 소: 비대면 진행
 - 참여인원: 총 35명
 - 주요내용
 - * 국민정책디자인 추진경과 공유
 - * 아이디어 발굴현황 발표 및 질의응답
 - * 향후 추진방향 논의

□ 향후 홍보계획

- 보도자료 및 지역언론매체를 활용한 지속적 홍보 추진
 - 보도자료(언론매체), 도봉뉴스, 도봉 e뉴스레터, 구 홈페이지, 승강기 DID, 아파트 E/V 미디어보도, IPTV, 도봉인터넷방송 등 수시 홍보자료 제공
- SNS : 페이스북, 인스타그램, 네이버 밴드 등을 활용해 과제 관련 사진과 이야기 공유·확산

첨부1**국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
-	2021.03.12(금) 10:00~11:30	사전간담회 도봉구청 (M4층)	국민정책디자인단 4명, 담당 공무원 2명, 구민 10명
1차	2021.04.05.(월) 16:00~17:30	도봉구청 (지하1층)	국민정책디자인단 5명, 담당 공무원 2명
-	2021.05.10(월) 14:00~15:30	민·관·학 포럼(1차) 도봉구청 (2층)	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명, 국민정책디자인단 4명, 구민 22명
2차	2021.06.14(월) 15:30~17:30	도봉구청 (M4층)	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명, 국민정책디자인단 4명
3차	2021.06.28(월) 13:00~15:30	도봉구청 (지하1층)	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명, 국민정책디자인단 4명
-	2021.07.~08.	데스크리서치 및 현장조사 (심층 인터뷰)	
4차	2021.08.24(화) 09:30~12:30	도봉구청 (지하1층)	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명, 국민정책디자인단 3명
5차	2021.08.31(화) 13:00~15:00	도봉구청 (지하1층)	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 2명, 국민정책디자인단 4명
6차	2021.09.01(수) 15:00~18:00	도봉구청 (지하1층)	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명, 국민정책디자인단 3명
7차	2021.09.07(수) 09:30~12:00	도봉구청 (지하1층)	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 2명, 국민정책디자인단 4명
8차	2021.09.12(일) 15:00~17:00	비대면 회의	서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명, 국민정책디자인단 2명
-	2021.09.27(월) 14:00~16:00	민·관·학 포럼(2차) 비대면 회의	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명, 국민정책디자인단 3명, 구민 29명

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
-	사전 간담회	<p><국민정책디자인단 운영 준비사항 공유></p> <p>① 서비스디자인 기법 적용 필요성 논의</p> <p>② 주민의견 수렴을 위한 민관학 포럼 구성</p>	
1차	1단계 (이해하기)	<p><국민정책디자인단 이해 및 구성></p> <p>① 국민정책디자인단 구성하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 정책수요자 (지역주민) - 전문가 (기후, 환경, 자원순환 분야 전문가) - 정책공급자 (도봉구 지속가능발전과) - 서비스디자이너 (코크리에이션) <p>② 서비스디자인 이해하기</p> <ul style="list-style-type: none"> - 국민정책디자인 매뉴얼 학습 및 사전미팅 추진 <p>③ 킥오프 미팅</p> <ul style="list-style-type: none"> - 민·관·학 포럼 개최하여 주민참여 확보 	<ul style="list-style-type: none"> · 국민정책디자인 이해 공유 · 활동일정 수립 · 다음단계 진행을 위한 준비사항 계획 (자원순환, 폐기물 관련) - 과제 관련 현황자료 공유 - 각 단원별 경험공유를 통한 디자인단 운영방안 논의
2차 ~ 4차	④2단계 (발견하기)	<p><과제 구체화 / 데스크리서치를 통한 조사대상 선정></p> <p>① 과제 구체화</p> <ul style="list-style-type: none"> - 초기 광범위한 과제를 구체화 시켜 실천가능한 과제 선정 (1회용 배달용기 문제 개선) <p>② 데스크리서치 및 현장조사 계획 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> - 관련 통계 및 연구자료 조사를 통해 수요자 현장조사 계획 수립 <p>③ 현장조사</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1인가구/요식업자 대상으로 현장조사 추진 (설문조사 및 심층인터뷰) 	<ul style="list-style-type: none"> · 구체화된 과제 수립 · 주된 정책수요자 파악 - 주된 수요자는 1인 가구 거주자, 관내 배달 요식업자임을 확인 · 데스크리서치 및 현장조사를 통해 수요자 이해 확보

<p>5차 ~ 6차</p>	<p>3단계 (문제 정의하기)</p>	<p><시사점을 분석, 문제와 목표 설정></p> <p>① 조사결과 분석 및 시사점 도출 - 선행 조사자료 결과 분석 - 시사점 도출을 위한 의견 공유</p> <p>② 퍼소나 만들기</p> <p>③ 문제정의와 목표설정 ⇒ 1인가구, 주거형태를 고려한 맞춤형 폐기물 관리 지원체계 필요 ⇒ 요식업체가 친환경 용기를 더 쉽게 도입하도록 지원방안 필요 ⇒ 친환경 실천활동 시 기여도의 시각화, 보상, 자랑거리 제공 필요</p> <p>④ 서비스컨셉 도출 ⇒ "쉬운실천"</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 조사결과를 토대로 1인가구, 요식업체의 주요 시사점 도출 · 국민정책디자인단 논의를 통해 목표설정 - 정책수요자들의 주된 요구 발견 - 수요자 유형정의를 통한 퍼소나 설정 - 숨겨진 수요자를 위한 맞춤형 공공 서비스 필요 · 서비스컨셉 도출
<p>7차 ~ 8차</p>	<p>4단계 아이디어 발전하기</p>	<p><아이디어워크숍을 통해 콘텐츠 개발></p> <p>① 아이디어 워크숍 진행 ⇒ 국민정책디자인단 회의과정에서 아이디어 스케치 등 진행하여 아이디어 발전 도모</p> <p>② 다양한 해결방안 모색</p> <p>③ 콘텐츠 컨셉 설정</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 자원순환 전용 플랫폼 · 동선 맞춤형 무인회수기 · 요식업체 맞춤형 다회용기 브랜딩 등
<p>9차 ~ 추진 중</p>	<p>5단계 실행전략 전달하기</p>	<p><프로토타입 제작 및 2022. 사업 반영></p> <p>① 당장 실행이 가능한 아이디어 선별하여 프로토타입 제작 ⇒ 2021. 4분기 추진예정</p> <p>② 2022. 사업계획 반영 (전용 플랫폼 제작, 무인회수기 등) ⇒ 소관부서 협의를 통해 차년도 업무 계획 반영 및 예산확보</p> <p>③ 포럼을 활용한 주민 확산</p> <p>④ 서비스 구현 및 피드백 ⇒ 서비스를 경험한 수요자 인터뷰를 통해 피드백 수합</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 우수 다회용기 발굴, 자원순환 가이드 제작 · 다회용기 디자인 개선 등 시범사업 추진

□ **국민정책디자인 활동 총평**

○ **자원순환 사각지대를 고려한 공공서비스 발굴**

- 기존 자원순환 정책들은 일반적인 형태의 다인가구, 대면경제를 전제로 설계되어 운영됨
- 배달서비스 증가, 1인가구 증가 등 변화한 사회적 여건을 고려해 숨겨진 수요를 발굴하고 맞춤형 서비스를 모색함으로써 실효성 있는 행정서비스 제공을 위한 계기 마련

○ **지역내 폐기물 문제 개선 가능성 제고**

- 도봉구의 폐기물 재활용률은 4년 연속으로 악화되어 이에 대한 개선방안 모색이 필요한 시점임
- 숨겨진 수요자를 중심으로 신규 공공서비스를 기획하고 기존 정책의 사각지대에 주목하여 지역 폐기물 문제의 개선 가능성 제고

○ **다양한 분야의 지역 네트워크 구축**

- 민·관·학 포럼을 구성하고 국민정책디자인 운영 현황을 공유함으로써 자원순환 관련 지역현안 대응을 위한 네트워크망이 구축되었음
- 실제 수요자인 지역의 주민과 전문가 등이 국민정책디자인단으로 합류함으로써 현장의 의견을 듣고 수렴할 수 있는 계기 마련

□ **국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항**

○ **과업이 방대하고 다년도에 걸쳐 이루어지는 사업의 경우 연속적인 과제 추진에 어려움 발생**

- 단년내에 성과가 발생하기 어려운 과제의 경우, 공모를 통해 특별교부세 지원 등을 확보하기 불리하며, 이로인해 국민정책 디자인단 활동의 연속성 확보에 어려움이 있음
- 단년내에 가시적인 성과를 낼 수 있는 단기과제 뿐만 아니라 여러해에 걸쳐 성과를 만들어나갈 수 있는 장기과제에 대한 별도 지원방안 필요

□ 국민정책디자인 활동 성과(추가)

- 사회가치 실현 성과
 - 전국적으로 문제되고 있는 배달 폐기물 문제에 대한 지자체 차원의 역할을 고민하고 대응방안을 모색하였음
- 국민참여 성과
 - 민·관·학 포럼운영을 통해 다양한 지역 구성원의 참여를 확보