
자립지원이 반드시 필요한 청소년을 위한 “터닝포인트”

2021. 10.

여성가족부 · 한국청소년활동진흥원

자립지원이 반드시 필요한 청소년을 위한 “터닝포인트” (여성가족부 · 한국청소년활동진흥원)

□ 추진배경

- 보호자의 부재에 따른 심리·정서적 불안정, 소득·주거 등 현저히 부족한 자립여건 등 현실적 어려움을 극복하지 못하고 좌절하는 가정 밖, 보호종료 청소년을 위한 자립지원 방안 마련

□ 추진내용

- 자립을 필요로 하는 청소년의 균등한 자립지원 및 맞춤형 자립 서비스 제공
- 터닝포인트(자립) 노트 개발, 또래집단 자립네트워크 형성 추진 기반 마련, 묻지도 따지지도 않는 언제나 쉽터(안) 아이디어션 등

□ 추진성과 및 기대효과

- 스스로 자립을 준비할 수 있는 역량 강화 콘텐츠 개발
- 청소년 자립역량 향상을 위한 종합적 지원 방안 마련
- 국민 관심도 제고를 통한 사회적지지 및 자립지원 격차 해소

< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 부처별 산발적인 지원 • 정책 공급자 중심의 서비스 • 경제적, 제도적 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 자립을 필요로 하는 청소년 통합지원 • 수요자의 목소리를 반영하여 실질적인 지원 서비스 제공 • 지원에 대한 접근성 향상 및 정서·심리적 추가지원을 통한 청소년 자립역량 향상

□ 향후계획

- 청소년 자립종합지원서비스 개발 및 제공
- 지역중심의 자립네트워크 형성을 통한 심리·정서적 지원 확대
- 가정 밖, 보호종료 청소년의 임시거처 마련을 위한 공간 확보

자립지원이 반드시 필요한 청소년을 위한 “터닝포인트” [여성가족부 · 한국청소년활동진흥원]

과제유형	기획·협업과제	정책분야	사회복지
주관기관	여성가족부 혁신행정담당관실	주관기관 과제담당자	현승환 주무관 연락처: 02-2100-6089 이메일: 0731hsh@korea.kr
	한국청소년활동진흥원 (국립평창청소년수련원)		서정아 담당 연락처: 033-330-0815 이메일: cider@kywa.or.kr
협업기관	원주시청소년상담복지센터	협업기관 과제담당자	장재경 팀장 연락처: 033-744-1388 이메일: wonju1388@daum.net
	원주시청소년일시쉼터(고정형)		이미남 소장 연락처: 033-742-0924 이메일: wonjuheal@daum.net
	강원도아동자립지원시설		남정태 대리 연락처: 033-743-8179 이메일: gwjarip@naver.com

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 가정 밖, 보호종료 청소년의 정서, 심리적 자립 지원
- ◆ (주요고객) 자립지원이 필요한 가정 밖, 보호종료 청소년
- ◆ (추진기간) '21. 4. ~ 10.
- ◆ (소요예산) ('21) 3.7백만원(국비 3.7백)

(단위: 원)

세부내용	금액	예산상황
- 터닝포인트 국민디자인단 구성·운영	3,700,000	'21년 예산확보
합 계	3,700,000	

◆ (추진내용)

- 터닝포인트 국민디자인단 구성·운영
- 자립역량 향상을 위한 청소년 활동, 상담, 교육 통합제공 시스템 마련
- 진짜어른, 나만의 비밀노트(자립노트) 제작

- 보호자의 부재에 따른 심리·정서적 불안정, 소득·주거 등 현저히 부족한 자립 여건 등 현실적 어려움을 극복하지 못하고 좌절하는 가정 밖, 보호종료 청소년을 위한 자립지원 방안 마련

□ 현안사항 및 현황

- 가정 내 폭력, 학대, 방임, 빈곤, 가출 등으로 원가정 해체를 경험한 청소년(가정 밖 청소년, 보호 아동·청소년)들은 해당 과정에서 심리적으로 상처를 받은 채로 낯선 시설에서 집단생활을 하게 되는 경우가 많아 일반가정에서 생활하고 있는 청소년보다 불안감, 공격성, 위축되는 경향이 높음
 - * 시설보호 여부에 따른 아동의 정서성 발달과 내면화 및 외현화 행동문제, 한국생활과학회지(성미영, 2006)
- 매년 3만 명에 이르는 쉼터 청소년이 자립하고자 사회로 나오고 있지만 ‘비행청소년’, ‘예비범죄자’로 간주하는 차가운 시선과 부족한 보호 및 지원 정책 속에서 이들의 자립은 녹록지 않음
- 정부 및 관련부처에서는 자립지원이 필요한 청소년들을 위해 주거지원, 자립수당 등의 대처방안을 실행중이나, 주어진 자원을 개인이 활용할 수 있도록 돕는 심리·사회적 지원은 부족함
- 가정 밖 청소년(중·장기 청소년 쉼터, 시설보호 청소년)의 필요한 지원 사항과 실제 지원의 간극을 좁히기 위한 다양한 분야의 전문가 및 일반국민 그리고 직접 서비스를 제공받을 청소년의 개입이 기반 된 서비스 개발 필요

3 추진내용

1 문제 이해하기

□ 데스크 리서치

- 국민정책디자인단 구성원과 SNS(카카오톡, 밴드)을 통해 가정 밖 청소년 및 보호종료 아동에 대한 언론보도자료 수시로 공유 (카카오톡으로 커뮤니티를 수시 운영 및 유지하고 밴드는 정보 보관용으로 구분하여 운영)
- 보호종료 및 가정 밖 청소년(정책수요자)에 대한 사회현상 및 문제, 배경지식 등에 대한 포괄적 이해를 위해 *언론보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 분석

<국민정책디자인단 SNS 활동 공유>

<p>밴드로 보도자료 및 활동자료 공유</p>	<p>카카오톡으로 공지 및 커뮤니티 유지</p>		

* 언론보도

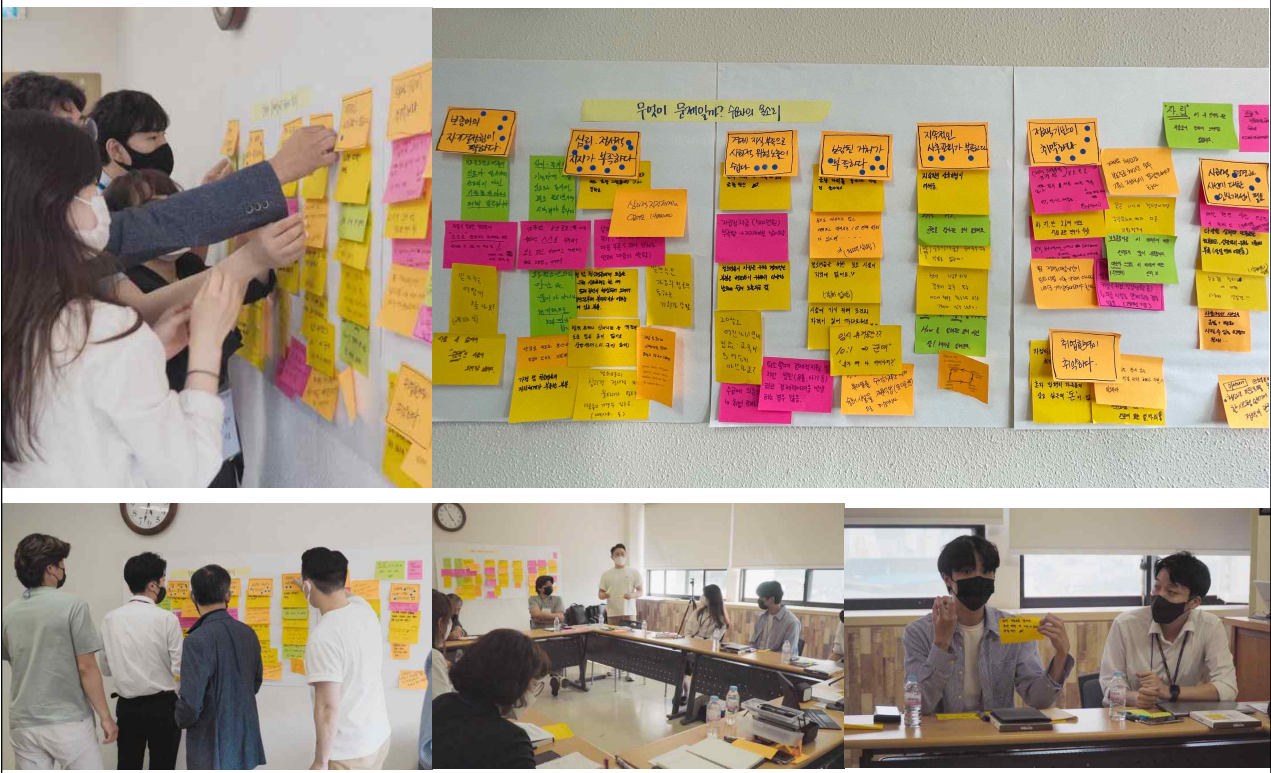
- 18세에 보육원 나오자마자 겪는 '보호종료아동'들의 현실 (사이드뷰인터넷신문 2020.08.07)
- [가출청소년 구하기]내 아이랑 마주칠까봐' . . . 차가운 시선에 청소년쉼터 설치도 어려워(newsis 2017.06.18.)
- 의정부시 청소년쉼터 '위기청소년 실태조사' (아주경제,2016.06.08.)

2 문제발견 및 공감하기

□ 친화도맵(Affinity Diagram) 으로 문제 공감하기

- 데스크리서치를 통해 도출된 내용을 구성원과 자유롭게 공유하고, 친화도맵(Affinity Diagram)을 거쳐 문제를 시각화하여 국민과 공무원이 함께 문제 공감

<Affinity Diagram 및 이슈별 문제정의>



* 발견한 문제

- (보호종료 아동은 자기결정권이 약하다)
- (심리적 정서적 지지가 부족하다)
- (경제 지식부족으로 사회적 위험에 노출이 쉽다)
- (보장된 거처가 부족하다)
- (지속적인 사후관리가 부족하다)
- (정책기반이 취약하다)
- (취업환경이 취약하다)
- (사회적 편견과 시선에 대한 인식개선이 필요하다)

▶ 문제 키워드로 미션 세우기

심리적지원 #지지가 #스스로 #종합정보 #울타리 #자존감 #성취 #존재

성취를 통해 자존감을 회복하고 심리적 지지를 지원하는 서비스



3 문제 정의하기

□ 이해관계자 및 사용자유형(Persona) 정의

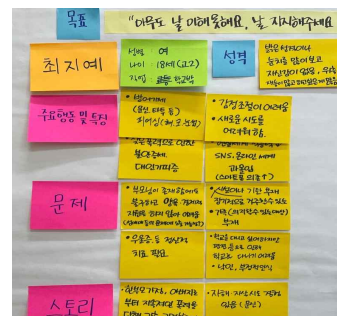
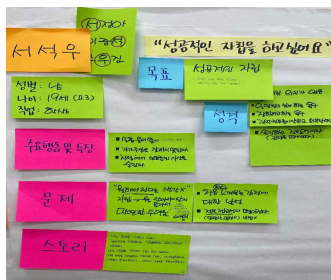
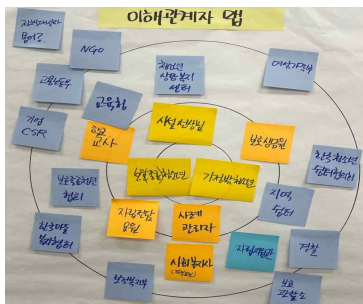
- 관찰결과를 종합하여 수혜자와 수요자를 구분하고 직·간접적 이해관계자의 관계를 파악

⇒ 핵심 수요자: 가정 밖 청소년, 보호종료 청소년

- 퍼소나를 설정하고 각각이 겪는 문제점과 목표를 설정

성명	구분	특징	문제
 서석우 남,19세	보호종료 청소년	솔직하고 직설적 인정받고 싶어함	- 뭘 해야한다는 생각이 없다 - 자립은 뭘 알아야할지 몰라서 막연한 두려움이 있다 - 처음 느껴보는 감정에 대한 낯설음 - 정보접근성이 떨어진다(담당자 관심이 없다)
 최지예 여,18세	가정 밖 청소년	밝은성격이나 눈치를 많이보고 자신감이 없음	- 부모님이 존재함에도 불구하고 양육 경제적 지원을 하지 않아 어려움 - 장기적으로 거주할 수 있는 시설이나 기관 부족 - 의지할 수 있는 가족 부재

<이해관계자맵 및 사용자 모델>



이해관계자맵

서석우(남,19세,보호종료청소년)

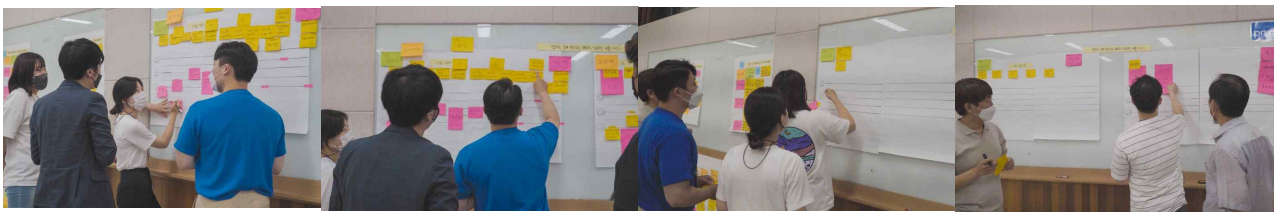
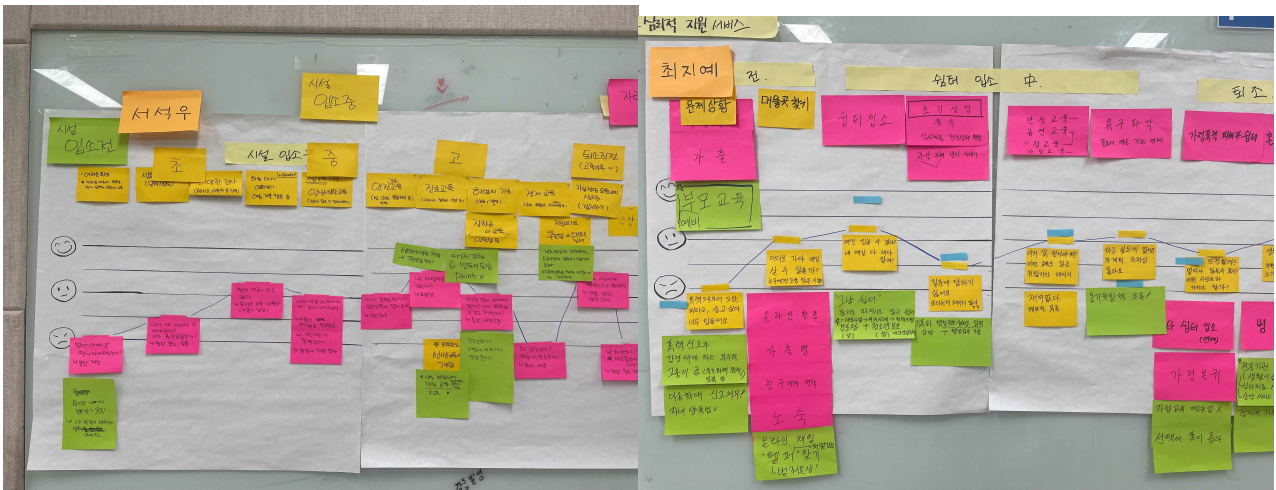
최지예(여,18세, 가정 밖 청소년)



□ 가상의 사용자 동선 따라 겪는 정책수요자의 감정 및 불편사항 정의

- 고객여정맵을 통하여 정책 수요자를 보다 입체적으로 파악하고 시각화

<고객여정맵>



활동사진

WOW POINT

- 진로교육 시 직업선택 폭 확장 • 스스로 결정할 수 있는 기회 제공
- 성취경험 및 멘토의 역할 • 퇴소 후 집단

4 문제를 기회로

□ 5WHY*를 통한 문제를 기회로 바꾸는 질문

* 5Why분석이란 불량, 고장, 안전사고 등의 문제점에 대한 발생하는 요인을 해석하는 수단으로서, 규칙적인 순서에 의해 단계별 왜?를 반복함으로써 요인을 빠짐없이 찾아내는 분석 방법

- 수요자의 문제정의①: 진로선택이 타인에 의해 결정된다.

Why - 선생님이 제시하는 범위 내에서 결정.

Why - 선생님은 전문성도 부족하고 정보도 부족.

Why - 선생님들은 현실적 문제해결만을 바라본다.

Why - 아이들이 직업이라고 생각하는 모델이 적다.

: 진로 선택이 아이들 스스로가 아닌 선생님의 의해 결정이 되고 있음. 선생님들은 아이들의 미래보다는 현실적(경제적)인 문제해결만을 바라봄. 게다가 아이들의 직업 선택의 폭이 좁음.

⇒ 어떻게 하면 선생님들이 보호종료 청소년들에게 자기결정권의 기회를 줄 수 있을까?

○ 수요자의 문제정의②: 시설 퇴소 이후 도움을 요청할 사람이 없다.

: 퇴소 이후 보호종료 청소년은 시설의 담당선생님과 연락이 가능하지만 선생님들의 보직이동 또는 퇴사 등 개인 사정 문제로 지속적인 케어가 현실적으로 어려운 상황.

⇒ 어떻게 하면 보호종료 청년들이 퇴소 이후에도 지속적인 케어가 가능할 수 있을까?

※ 이해관계자 중 '자립준비청년협회'는 퇴소 한 보호종료 청년들의 자립을 위한 서포터즈를 운영 중. '자립준비청년 서포터즈'는 또래 집단(비슷한 연령의 선후배)으로 구성된 모임으로 서로의 사정을 잘 아는 당사자 사이에서 서로를 챙겨주며 자립을 응원하고 있음. 이에 국민정책디자인단에 참여중인 자립준비청년협회장과 함께 문제를 공감하고 보호종료청년이 시설 퇴소 후 자립을 돕는 정책에 적극적으로 협력하기로 함. 현재 자립준비청년 서포터즈는 오프라인 중심 모임으로 코로나 이후 활동이 줄었고 이에 대한 비대면(온라인) 형태의 서포터즈 운영에 필요성을 느끼고 있음

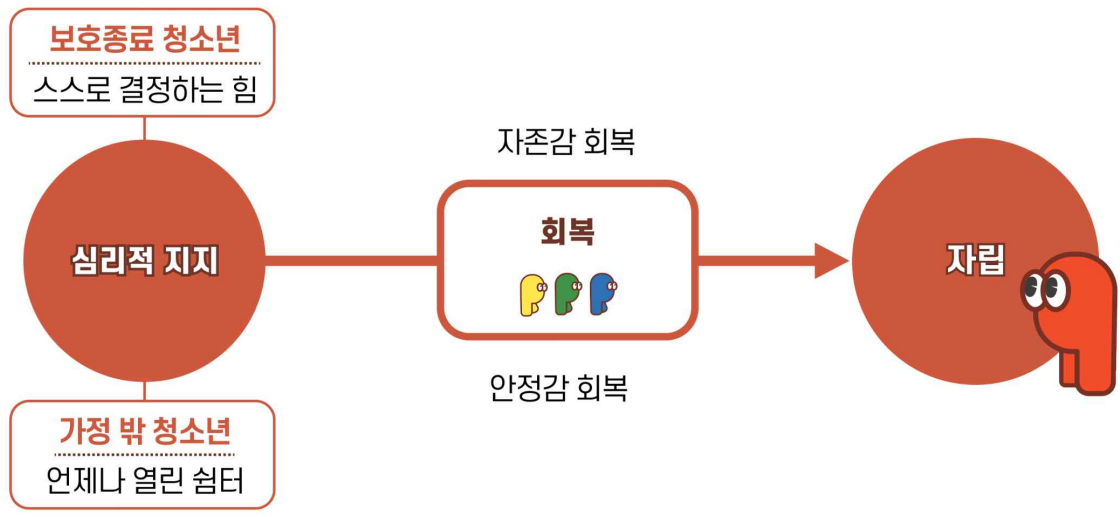
- 수요자의 문제정의③: 가정 밖 청소년은 가출(가정폭력 도피) 후 안전하게 머물 곳이 부족하다.

: 가정 밖 청소년은 가정폭력으로부터 어렵게 도피했지만 정작 갈 곳이 부족함. 갈 곳을 찾지 못해 공용화장실 등 야외에서 임시생활을 하는 사례가 많으며, 일부 쉼터에서는 2차 범죄를 예방하기 위해 휴대전화를 수거하기에 이에 대한 부담감으로 쉼터로 가는 것이 쉽지 않은 경우도 존재함

⇒ 어떻게 하면 가정 밖 청소년이 안전을 보장받는 거처를 찾을 수 있을까?

5 아이디어 발전 및 제안하기

서비스 컨셉 '심리적 지지' 가 변화의 시작



서비스 브랜드 가정 밖 청소년과 보호종료 청소년의 심리적 지지를 위한 서비스 변화의 시작 '터닝포인트'



보호종료(예정) 청소년을 위한
‘터닝포인트’

- (자립노트 “실패해도 괜찮아”) “실패해도 괜찮아”는 스스로 결정하는 것에 대한 두려움을 느끼는 보호종료(예정) 청소년들에게 “실패는 기회”임을 알 수 있도록 한다.



식단 직접 짜기
시설에서 지금껏 내 스스로 결정할 일이 없었다. 하지만 이곳에서는 작은 결정하나하나 내 스스로가 결정한다



음식직접 만들어보기
작은 성취를 이루었다. 내 스스로가 대견스럽고 더 큰 목표에 도전하고 싶다 실패해도 괜찮으니까!



실패 콘테스트
내 결정이 잘못된 결과로 나와도 괜찮다고한다. 실패하면 끝인줄 알았는데 다시하면 되는구나

< 자립노트 ‘터닝포인트’ 시나리오 >



‘터닝포인트 노트’에 자신의 작은 목표를 세우고 경험과 실패담 등을 자유롭게 적고 실패를 통해 배운점을 기록한다. 담당멘토는 기록자의 실패를 통해 배운 점을 격려하고 성공으로 가는 경험과 노하우를 멘토링한다. 노트에 적은 실패담을 모아 실패 콘테스트를 열고 실패 경험이 많은 청소년들에게 다양한 활동 지원을 한다.

- (자립탐색 자립체험 “나의 자립을 향해”) 지역 내 직업체험이 가능한 다양한 직업군을 모집하고, 보호종료 청소년의 진로교육 욕구조사 후 원하는 직업체험의 기회를 제공한다. 1년 동안의 직업체험을 자립노트 또는 영상으로 기록하여 ‘꿈을 향한 여정’을 볼 수 있도록 한다.



진로 교육시간 다양한 직업에 대해 배웠다 나는 변호사가 되고 싶은데..



'터닝포인트' 프로그램을 통해 변호사 멘토링을 받을 수 있게되었다!



'터닝포인트' 선생님이 다양한 직무 경험을 할 수 있는 기회를 제공해 주셨다. 모의법정 체험에 참가하여 직접 재판을 해보았다.



다양한 직업 체험을 해보니 내가 좋아하는 것 같하는 것을 더 잘 알 수 있었다. 퇴소 후에 취업보다 공부를 더 해보고 싶다

<직업체험 “나의 꿈을 향해” 시나리오>

- (또래집단 자립 네트워크 형성 “혼자가 아니야”) 시설에서 퇴소 이후에도 인적지원이 끊기지 않도록 ‘자립준비청년협회’와 협력하여 또래들 간의 안정적인 자립 네트워크 형성. 퇴소 전 선생님과의 관계가 좋지 않거나 시설에서 불편한 경험이 있는 사각지대에 놓인 보호종료 청년을 위해 또래들 간의 관계를 통해 보다 안정적인 인적 네트워크 지원. 또한 코로나 이후 대면활동이 힘들어진 만큼 비대면(온라인) 커뮤니티 활동 강화.



드디어 퇴소! 두렵기도 하지만 자신감이 생겼다.



보호종료아동협회를 통해 많은 선배들을 알게되었다 바람개비 서포터즈 자립멘토가 든든하다



터닝포인트 네트워크를 통해 자립해서 성공한 선배 형의 이야기를 들을 수 있어서 나도 할 수 있을것 같다



터닝포인트는 선생님이 아닌 또래모임이라 서로 지지를 해줄 수 있어 심리적으로 안정감이 있어 좋다. 새로운 후배들에게 모범이 되고싶다

<또래집단 자립 네트워크 “혼자가 아니야” 시나리오>

가정 밖 청소년을 위한
'터닝포인트'

- (묻지도 따지지도 않는 “언제나 쉼터”) 거처가 필요한 가정 밖 청소년들에게 어떠한 조건도 없이 쉴 수 있는 임시거처 ‘언제나 쉼터’ 마련. ‘언제나 쉼터’는 지역 내 경로당 및 주민센터 등에서 운영하지 않는 야간시간 대에 쉼터로 병행 가능하도록 하여 급하게 거처가 필요한 가정 밖 청소년들에게 임시기숙사를 제공. 담당 상담사는 ‘언제나 쉼터’에서 청소년 상담 후 가정폭력 여부를 조사 후 장기 쉼터 및 시설로 안내.



무작정 집을 나왔는데, 어디로 갈지 모르겠어요



어느날 낯은 안심부스(공중전화박스)에서 '언제나 쉼터'를 봤어요. 묻지도 따지지도 않고 갈 수 있대해서 찾아갔어요

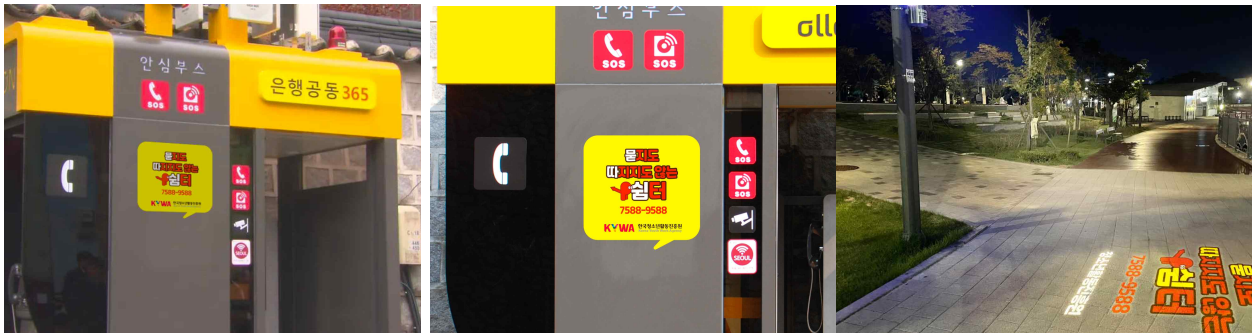


일단 '언제나 쉼터'에서 피곤한 몸을 쉬기도 마음먹었어요



물마침에 상담원이 있었고 사정을 얘기하고 쉼터로 연계되었어요

<묻지도 따지지도 않는 “언제나 쉼터” 시나리오>



“언제나 쉼터” 홍보방안 예시

- (부모교육) 임시기숙사 생활을 하는 청소년의 부모 및 예비 부모들 대상으로 가정폭력 예방 및 건강한 가정 만들기 교육 실시. (*부모교육제도 의무화를 위한 법안 마련 필요)



이러다 아버지가 저를 또 찾아오면 어쩌죠?



쉼터에 있는 동안 가정폭력피해가 알려졌고 아버지는 가정폭력 교육을 받는 다고 했어요

<부모교육제도 의무화>

- **(자립교육 매뉴얼)** 가출 사례별 개입 및 위기 상황에 대한 대처 매뉴얼 제작. 사례별 가정 밖 청소년에게 필요한 전담시설 및 전문기관을 안내하고 경제적 지원을 받을 수 있는 정보 및 생활 시설, 심리치료, 상담서비스 기관 정보를 알기 쉽게 정리. (*가정 밖 청소년에 대한 생활시설, 심리치료, 상담서비스 기관 등에 대한 확충필요)

모두를 위한 온라인 커뮤니티 '터닝포인트'

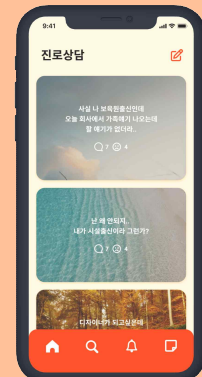
- **(목소리로 소통하는 비대면 서비스)** 코로나19 이후 대면활동이 어려운 시기 가정 밖 청소년, 보호종료 청소년에게 목소리로 다가가 위로가 되어주는 커뮤니티 공간
- **(자립경험자의 노하우)** 혼자 살 때 누구도 가르쳐주지 않는 꿀팁검색 서비스. 자립에 필요한 실질적 대처방안을 자립경험자들의 노하우를 바탕으로 정리. 자립을 시작하는 청년들에게 길잡이가 되도록 안내
- **(정부지원정책을 한눈에)** 많은 정부지원정책들이 있지만 정보의 불균형으로 지원을 받지 못하는 사각지대에 놓인 청년들을 위한 서비스
개인에 대한 일부 정보를 입력하면 대략적으로 본인의 기준에서 받을 수 있는 서비스가 무엇인지 안내받을 수 있음
- **(말 못할 혼자만의 고민과 자립상담)** 사소한 마음의 상처를 다른 사람과 공유하여 위로를 받을 수 있는 서비스. 마음 속 깊은 고민을 누군가에게 위로받고 마음의 상처를 회복. 또한 진로 및 관심분야별로 익명으로 질문하고 보호종료 선배 또는 유경험 청년들에게 비대면 멘토링



메인화면



자립매뉴얼



자립 및 진로상담

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'21년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책 수요자 욕구(Needs) 파악 ○ 정책 수요자를 대상으로 한 정서·심리적지지 방안 구상 및 기획 ○ 연계기관 협의 및 운영방향 설정 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 운영 (3.7백만원)
'22년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 자립지원 격차 해소를 위한 방안 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 가정 밖, 시설 청소년 구분 방안 등 ○ 자립역량 강화를 위한 맞춤형 콘텐츠 개발 및 서비스(청소년활동, 상담, 복지 연계) 시범 운영 ○ 관련기관 연계, 협력 강화를 통한 서비스 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 콘텐츠 개발(3백만원) ○ 서비스 시범운영 (16.5 백만원)
'23년 ~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 대상 확대 적용 <ul style="list-style-type: none"> - 자립이 필요한 학교 밖 청소년, 보호처분 청소년 등 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 확대운영(20백만원)

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가 (8명)	<ul style="list-style-type: none"> - 장재경/원주시청소년상담복지센터/팀장 - 이미남/원주시일시청소년쉼터(고정형)/소장 - 남정태/강원도아동자립지원시설/대리 - 주우진/자립준비청년협회/대표 - 신호승/국립평창청소년수련원/원장 	○ 해당분야 관련 전문지식 제공
	정책수요자 (2명)	<ul style="list-style-type: none"> - 임종진/국립평창청소년수련원/부장 - 이주연/국립평창청소년수련원/대리 - 서정아/국립평창청소년수련원/담당 	○ 국민정책디자인단 참여 및 운영 전반지원
	서비스 디자이너	<ul style="list-style-type: none"> - 정영국/㈜디머스/대표 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제추진성과 정리 ○ 과제운영 전반지원
공무원	국민디자인단 담당	<ul style="list-style-type: none"> - 현승환/여성가족부 혁신행정담당관실/주무관 	○ 국민정책디자인단 추진 및 이해관계자 참여 협조
	사업담당	<ul style="list-style-type: none"> - 송유진/여성가족부 /주무관 	○ 해당분야 관련 전문지식 제공

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ 스스로 자립을 준비할 수 있는 역량 강화 콘텐츠 개발

- 정서, 사회, 경제, 생활의 영역에서 자립을 준비할 수 있도록 돕는 ‘터닝포인트 노트(자립노트)’ 개발 및 보완
- 청소년 자립준비 사정도구* 반영한 청소년활동 프로그램 개발
 - * 청소년상담복지개발원(2020), 청소년 자립준비 사정도구 개발 - 자립지원관 입소 대상 청소년 중심으로 -

□ 청소년 자립역량 향상을 위한 종합적 지원 방안 마련

- 지역 거점 활동, 상담, 복지기관 협업을 통한 자립지원 서비스 구축
 - (청소년 활동) 청소년 자립역량 활동 개발 및 운영
 - (청소년 상담) 자립지원 관련 상담 및 지역 네트워크** 구축
 - ** 위기청소년 특별지원 등으로 지원되는 사업 대상 확대 운영
 - (청소년 복지) 자립역량 향상을 위한 자립교육 운영

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 부처별 산발적인 지원 • 정책 공급자 중심의 서비스 • 경제적, 제도적 지원 	<ul style="list-style-type: none"> • 자립을 필요로 하는 청소년 통합지원 • 수요자의 목소리를 반영하여 실질적인 지원 서비스 제공 • 지원에 대한 접근성 향상 및 정서·심리적 추가지원을 통한 청소년 자립역량 향상

다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 도출된 과제의 시범적용 기간 부족

- 시범적용을 진행하는 과정을 통한 국민의견 수렴 기회 부족
 - 사업 실시 기간을 조정하여 실제 운영기간 확보 필요
 - 전문가 지원비용 외 사업을 추진할 수 있는 예산 확보 필요

□ 청소년 자립종합지원 및 확대

○ ‘터닝포인트’ 노트 활용 한 활동, 상담, 복지 통합지원

- 가정 밖, 보호종료 청소년이 작성한 터닝포인트 노트를 활용하여 활동, 상담, 복지를 통합지원

* 터닝포인트 노트의 세부내용인 ‘정서, 사회, 경제, 생활’ 및 ‘실패해도 괜찮아’를 활용하여 각 부분에 맞는 활동, 상담, 복지 서비스 제공

- 온라인 서비스로 확대하여 자립역량에 관한 포트폴리오 시스템 구축

** 여성가족부에서 실시하는 ‘청소년수련활동인증제’처럼 자립관련 활동을 시설 및 기관에서 작성, 국가가 별도로 관리하여 추후 청소년이 포트폴리오 등의 형식으로 활용

○ 지역의 특성에 맞춘 자립지원서비스 개발 및 제공

- 정책의 수요자들이 실제로 거주하고 있는 지역에서 자립할 수 있도록 지역 특성을 고려한 자립지원 서비스 제공
- 실제 거주지 주변에서 정서, 사회, 경제, 생활의 도움을 받을 수 있도록 권역 상담복지센터 및 자립지원관 활용

□ 또래집단 자립 네트워크 “혼자가 아니야”

○ 지역중심의 자립 네트워크 형성을 통한 심리·정서적 지원 확대

- 자립준비청년 및 정서, 사회, 경제, 생활 각 분야의 전문가로 구성된 ‘터닝포인트 네트워크(가칭)’ 형성을 통해 퇴소 이후에도 안정적인 생활을 유지할 수 있도록 지원

□ 묻지도 따지지도 않는 “언제나 쉼터”

○ 가정 밖, 보호종료 청소년의 임시거처 마련을 위한 공간 확보

- 경로당 및 주민센터, 공공시설 등 운영하지 않는 야간시간 대에 언제나 쉼터로 활용할 수 있는 공간 발굴

- 언제나 쉼터 운영 및 청소년 위기정도 분류기준 마련

* 쉼터를 이용하는 청소년의 거주기간 설정 및 관련 기관(보호시설, 보육시설, 청소년 중장기쉼터, 상담센터, 원가정 등) 연계를 위한 위기정도 분류기준 필요

□ 언론 보도자료 배포

- 한국청소년활동진흥원, 청소년 자립 지원하는 '진짜어른 프로젝트' 추진
 - <http://www.gukjenews.com/news/articleView.html?idxno=2205688>
 - <http://www.hidomin.com/news/articleView.html?idxno=450715>
- 국립평창청소년수련원, 강원도아동자립지원시설 라움, 원주시청소년상담복지센터 업무협약 체결
 - <http://www.gukjenews.com/news/articleView.html?idxno=2183080>
 - <http://www.cfnews.kr/coding/news.aspx/1/1/46119#.YV8AP6aweUk>
- 한국청소년활동진흥원 공식 카드뉴스 배포



□ 홍보 계획

- 가정 밖 청소년, 보호종료 청소년에 대한 대국민 관심 캠페인 운영
 - 사회적 시선 완화 및 부정적(문제아, 우범·비행청소년) 인식 개선

첨부1**국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	2021.6.11.(금) 14:00~16:00	원주시청소년 상담복지센터	신호승, 임종진, 이주연, 서정아, 현승환, 정영국, 이종석, 주우진, 이미남, 남정태, 장재경, 박진우
2차	2021.6.11.(금) 16:00~18:00	원주시청소년 상담복지센터	신호승, 임종진, 이주연, 서정아, 현승환, 정영국, 이종석, 주우진, 이미남, 남정태, 장재경, 박진우
3차	2021.6.25.(금) 14:00~16:00	원주시청소년 상담복지센터	신호승, 이주연, 서정아, 현승환, 정영국, 정미혜, 이종석, 주우진, 이미남, 남정태, 장재경, 박진우
4차	2021.6.25.(금) 16:00~18:00	원주시청소년 상담복지센터	신호승, 이주연, 서정아, 현승환, 정영국, 정미혜, 이종석, 주우진, 이미남, 남정태, 장재경, 박진우
5차	2021.7.8.(목) 15:00~16:00	국립평창 청소년수련원	신호승, 임종진, 이주연, 서정아, 남정태, 장재경, 이미남, 주우진, 정영국, 이종석, 정미혜
6차	2021.7.8.(목) 16:00~18:00	국립평창 청소년수련원	신호승, 임종진, 이주연, 서정아, 남정태, 장재경, 이미남, 주우진, 정영국, 이종석, 정미혜
7차	2021.7.9.(금) 10:00~12:00	국립평창 청소년수련원	신호승, 임종진, 이주연, 서정아, 남정태, 장재경, 이미남, 박진우, 정영국, 이종석, 정미혜
8차	2021.7.9.(금) 13:00~15:00	국립평창 청소년수련원	신호승, 임종진, 이주연, 서정아, 남정태, 장재경, 이미남, 박진우, 정영국, 이종석, 정미혜
9차	2021.7.23.(금) 14:00~16:00	온라인 ZOOM 워크숍	신호승, 임종진, 서정아, 현승환, 이미남, 주우진, 이종석, 장재경, 정영국
10차	2021.10.8.(목) 14:00~17:00	서울 한국청소년활동진흥 원	임종진, 서정아, 정영국, 주우진

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 소개 및 우수사례 공유 ○ 팀 오리엔테이션 ○ 정책목표 이해 및 조사 준비 킥오프 미팅 	<ul style="list-style-type: none"> - 3가지 키워드로 나를 소개하기 - 정책현황 공유 - SNS를 활용하여 신문 방송 기사 및 보도자료 조사
2차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 문제발견하기 ○ 친화도맵(Affinity diagram) 	<ul style="list-style-type: none"> - Affinity Diagram을 통한 핵심 문제 정의
3차		<ul style="list-style-type: none"> ○ 키워드로 미션만들기 ○ 이해관계자맵 만들기 	<ul style="list-style-type: none"> - 공동의 키워드로 서비스 목표수립 - 이해관계자맵
4차	3단계 (정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사용자 유형화 <ul style="list-style-type: none"> - 사용자 모델의 애로사항, 문제점, 니즈 정의 	<ul style="list-style-type: none"> - 사용자모델(Persona)
5차		<ul style="list-style-type: none"> ○ 보호종료청소년 고객여정맵 1차 <ul style="list-style-type: none"> - 터치 포인트 매트릭스 등을 통한 문제점 도출을 통한 새로운 기회 포착하기 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객여정맵1(Customer Jouney Map)
6차		<ul style="list-style-type: none"> ○ 가정밖 청소년 고객여정맵 2차 <ul style="list-style-type: none"> - 터치 포인트 매트릭스 등을 통한 문제점 도출을 통한 새로운 기회 포착하기 	<ul style="list-style-type: none"> - 고객여정맵2(Customer Jouney Map)
7차		<ul style="list-style-type: none"> ○ 진짜문제 정의하기 	<ul style="list-style-type: none"> - HMW(어떻게하면 ~할 수 있을까?) 정의
8차	4단계 (발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 아이디어 워크숍 <ul style="list-style-type: none"> - 브레인라이팅, 아이디어 선택 	<ul style="list-style-type: none"> - 300여개 아이디어 도출·공유
9차	5단계 (전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 시나리오 만들기 	<ul style="list-style-type: none"> - 서비스 시나리오
10차		<ul style="list-style-type: none"> ○ 프로토타입 실행 및 사용경험 인터뷰 ○ 최종보고서 작성 및 과정 정리 	<ul style="list-style-type: none"> - 인터뷰 - 최종보고서

□ 국민정책디자인 활동 총평

○ (공무원) 여성가족부 혁신행정담당관실 현승환 주무관

- 정부혁신 담당 공무원으로 직접 국민(정책)디자인 과제에 참여하여 정책의 수혜자이신 분들과 관련 전문가 분들과 함께 좋은 아이디어를 공유하며 소통할 수 있었습니다.

중앙부처 공무원으로 일하여 직접 국민들의 의견을 청취할 기회가 적었는데, 이번 기회를 통해 실제 사회환경에서 정책 수혜자와 관련 전문가, 담당 공무원이 함께하여 실질적으로 도움이 되는 좋은 정책들을 만들어 갈 수 있다는 점을 배우게 되었고 앞으로 공직 생활을 해나감에 있어 국민(정책)디자인단 참여 경험을 통해 소통과 혁신의 가치에 대해 늘 고민하여 공직생활을 해나가겠다는 다짐을 하게 되었습니다.

○ (전문가) 국립평창청소년수련원 이주연 대리

- 이번 기회를 통해 직접 정책의 변화과정에 참여할 수 있는 흔치 않은 경험과 동시에 여러 사람들과의 소통, 서비스 디자인이라는 새로운 지식을 습득할 수 있는 소중한 시간이었습니다.

스쳐지나가는 작은 생각도 협업과 구체화하는 과정을 통해 훨씬 더 좋은 결과물로 탄생시킬 수 있는 국민정책디자인 활동에 구성원으로 활동할 수 있어 영광이었고 좋은 기회가 있다면 다시 한 번 참여하고 싶습니다.

○ (전문가) 국립평창청소년수련원 서정아 담당

- 필요로 하는 것들을 이야기해도 되는 세상, 하지만 그 목소리가 채 나오지도 못하는 사각지대에 놓인 사람들이 많습니다. 국민정책 디자인단은 그 사각지대를 발견한 사람이 대신하여 외치는 도움 요청과 같다고 생각합니다.

저는 국민정책디자인단 경험을 통해 정책에 목소리를 낸다는 것보다도, 누군가의 인생을 공감하고 지지하고, 나 뿐만이 아닌 타인의 삶을 위해 노력할 수 있었던 시간이었음에 참가하신 모든 과제의 구성원들에게 박수를 보내고 싶습니다.

○ (전문가) 원주시일시청소년쉼터(고정형) 이미남 소장

- 국민정책디자인단 활동을 통해 현실적인 제약으로 인해 아쉽고 불편했던 마음을 작게나마 표현할 수 있었고, 청소년쉼터에 온 청소년이 되어 감히 그들의 어려움을 대변하고자 했습니다. 우리 미래 세대를 이끌어내야 할 청소년들은 지금 현재 그들 삶의 주인공이기에 건강하고 행복하게 사회 구성원으로서 잘 살아갈 수 있도록 함께 살펴보고 도와야합니다. 이런 고민과 노력을 머리를 맞대고 함께 할 수 있어서 뿌듯한 시간이었고 앞으로도 이런 기회가 많아지기를 바랍니다.

○ (전문가) 원주시상담복지센터 장재경 팀장

- 정책을 만들어 간다는 것에 조금은 딱딱하고 엄숙한 분위기로 회의가 진행될 것이라는 생각이 있었지만, 저의 생각의 지경이 굉장히 좁았다는 것을 첫 회의 때부터 알게 되었습니다. 마치 청소년과 함께 집단 프로그램을 운영하는 것처럼 어떠한 주제에 대하여 자유롭게 이야기하고 의견을 제시하며 또 그 의견들이 엉뚱하고 현실과 맞지 않는다고 하더라도, 틀렸다고 지적 받는 것이 아니라 존중, 수용받는 느낌이 굉장히 좋은 경험이었습니다. 그러다보니 다양한 아이디어들이 많이 떠올랐던 것 같습니다. 최근 들어 위기청소년이 급증하고 있고, 저희 과제의 대상이 되는 가정 밖 청소년과 보호종료 청소년들의 어려움이 조금씩 관심의 대상이 되고 있습니다. 이러한 시기에 국민정책디자인단의 정책 제안으로 더 많은 국민들이 관심을 갖고 그 관심이 결국에는 모든 청소년에 대한 관심으로 이어져서 청소년이 미래가 아니라 현재라는 것을 많은 사람들이 알 수 있었으면 좋겠습니다.

○ (정책수요자) 이중석님

- 국민정책디자인단을 하면서 굉장히 즐거웠습니다. 한명의 수혜자로서 제가 겪고 있는 힘든 발자취를 누군가는 견지 않았으면 좋겠다는 생각으로 열심히 참석했고, 이 활동을 하면서 보호종료 청소년들에 대한 관심을 많은 분들이 가져주셔서 행복했습니다.

□ 국민정책디자인 활동 성과(추가)

○ (사회적가치 실현) 지역맞춤형 사업 추진

- 강원지역 내 공공기관과 유기적 협력 강화를 통한 청소년활동 지원 활성화

○ (사회적가치 실현) 전문위원 구성 및 인프라 공유

- 자립관련 콘텐츠(청소년활동, 상담, 복지) 기획 및 운영체계 마련
- 정책 수요자 대상의 자문 실시를 통한 내용 보완

○ (코로나-19 대응 성과) 찾아가는 인터뷰 진행

- 코로나-19 방역지침에 따른 소수 인원으로 모집하여 정책 수요자를 직접 찾아가 의견 수렴

○ (코로나-19 대응 성과) 온라인을 활용한 국민정책디자인 활동 운영

- 코로나-19 확산에 따라 비대면방식의 Zoom 활용 워크숍 운영
- 회의 진행과정 영상으로 저장하여 공유

○ (국민참여 성과) 정책 수요자 의견 청취

- 가정 밖 청소년 3인, 보호종료 청소년 3인 직·간접적 인터뷰 및 국민정책디자인단 운영 과정 전반 참여
- 수요자의 의견 반영 및 제안, 자문을 통한 방향 설정 및 운영

○ (국민참여 성과) 서비스 현장 담당자의 국민디자인과제 참여

- 청소년지도사, 상담사, 청소년 쉼터 소장, 자립지원관 담당자 등 정책수요자의 이해관계자 범위 내에 있는 전문가 전반 참여
- 현실적인 방안 마련 및 운영가능 한 서비스 개발