

어르신 행복 장보기 프로젝트
차 이 나 는 배 달 소

2021. 10.



전라남도	어르신 행복 장보기 프로젝트, 차이나는 배달소				
<p>□ 추진배경</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 초고령사회 전남, 제도권에서 지원하지 않는 노인 생활복지 시급 ○ 지난해 추진 과정 중 발견된 문제점을 해결하여 서비스 질 개선 <p>□ 추진내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 공급자와 대상자의 실제 체험을 통해 문제점과 필요사항 조사 ○ 서비스 이용자 인터뷰·설문조사를 통해 말하지 못한 문제점 발견 (사업인지도 낮음, 낯선 이가 짐을 들어준다는 것에 대한 불편함, 시장 내에서도 장바구니를 들고 다니기 힘들, 좁은 배달소 휴게공간, 장바구니를 실을 경우 버스기사들이 안전문제 제기 등) ○ 서비스 개선을 위해 지역 내 관계기관·단체간 협의체계 구축 ○ 서비스 신뢰성·편의성 향상 방안 추진 <p>□ 추진성과 및 기대효과</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 이용자들의 숨겨진 욕구와 이해관계인 불만요인 발견 ○ 장바구니 배달 서비스 개선 : 시장 내에도 장바구니 보관소 마련, 버스 출·도착시간 안내서비스 도입, 서비스 내용을 알기 쉽도록 새 브랜드명 개발, 휴게 공간 추가 마련 등 ○ 지역 내 협력 거버넌스 강화 : 지방정부, 교육청, 시장상인회 등 <p style="text-align: center;">< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 ></p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">국민정책디자인 운영 前(AS-IS)</th> <th style="width: 50%;">국민정책디자인 운영 後(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 장바구니만 들어주면 서비스 완료라는 공급자 관점의 단순한 서비스 • 매번 반복되는 이해관계인 다툼, 사업 유지에 대한 불안감 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 장보기 과정을 처음부터 끝까지 분석해 봄으로써 문제점 발견 및 개선방안 도출 • 지역사회 거버넌스와 협업을 통해 서비스 인력 확보, 이해관계인과 갈등 조정 </td> </tr> </tbody> </table> <p>□ 향후계획</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 미완료된 해결과제 지속 추진 : 지자체와 공동 추진하여 신뢰성 확보, '느린 버스' 캠페인을 통해 어르신 안전 확보, 서비스 만족도 조사 등 		국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)	<ul style="list-style-type: none"> • 장바구니만 들어주면 서비스 완료라는 공급자 관점의 단순한 서비스 • 매번 반복되는 이해관계인 다툼, 사업 유지에 대한 불안감 	<ul style="list-style-type: none"> • 장보기 과정을 처음부터 끝까지 분석해 봄으로써 문제점 발견 및 개선방안 도출 • 지역사회 거버넌스와 협업을 통해 서비스 인력 확보, 이해관계인과 갈등 조정
국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)				
<ul style="list-style-type: none"> • 장바구니만 들어주면 서비스 완료라는 공급자 관점의 단순한 서비스 • 매번 반복되는 이해관계인 다툼, 사업 유지에 대한 불안감 	<ul style="list-style-type: none"> • 장보기 과정을 처음부터 끝까지 분석해 봄으로써 문제점 발견 및 개선방안 도출 • 지역사회 거버넌스와 협업을 통해 서비스 인력 확보, 이해관계인과 갈등 조정 				

1 어르신 마음편한 장보기 프로젝트, 차이나는 배달소

과제유형	실행·협업과제	정책분야	사회복지, 마을공동체
주관기관 (협업기관)	전라남도 (강진온벗교육문화공동체, 강진군청)	과제담당자	곽지수 주무관 연락처 : 061-286-3322 이메일 : human0501@korea.kr

1 과제 개요

- ◆ **(사업목표)** 처음부터 끝까지 편안하고 행복한 어르신 장보기 종합서비스 체계 마련
- ◆ **(주요고객)** 강진오감통시장을 이용하는 고령인
- ◆ **(추진기간)** 2021년 5월 ~ 12월, 월 6회
- ◆ **(소요예산)** ('21) 10백만원(전남도청 6, 강진군청 3.8, 강진온벗교육문화공동체 0.2)
('22) 50백만원(공공형 일자리 투입 등)
- ◆ **(추진내용)**
 - 서비스를 지원하거나 서비스에 불만인 이해관계자 파악
 - 청소년 체험활동을 바탕으로 문제점 발견 및 아이디어 워크숍 운영
 - 어르신 인터뷰·설문조사를 통한 서비스 문제점 및 개선방향에 의견 수렴
 - 문제점 해결을 위해 지역사회 구성원들과 협업체계 구축
 - 시장상인회와 협의하여 어르신들의 장보기 피곤함을 덜어줄 **시장 내 일시 장바구니 보관소 마련**
 - 지자체와 협력하여 **배달소 확장 공간 확보**
 - **어르신들의 서비스 인지도를 높이기 위한 새 브랜드명 개발**
 - 이해관계자와의 갈등을 줄이기 위한 방안 마련(인사하기 운동)

강진 오감통시장과 차이나는 배달소



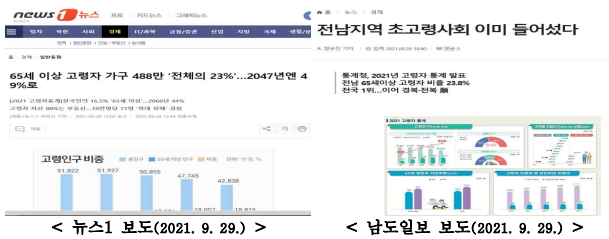
[강진 오감통시장]
 ■ 점포 82개, 1일 평균 550명 이용

[차이나는 배달소]
 ■ 시장과 150m거리, 연 3천명 이상 이용

2 추진배경

- 어르신 장보기와 연관된 모든 불편 요소를 해결하는 **새로운 노인 생활복지 체계 마련**
- 어르신과 청년 세대의 역량을 모아 **지속가능한 프로그램**으로 자리매김

□ 초고령사회, 노인복지망 확충 시급



- **초고령사회에 들어선 전남은** 늘어나는 고령인구비율에 대비하여 **노인복지 확대가 시급**
 - * 2020년 기준, 전남의 65세 이상 고령자 비율은 광역단체 중 가장 높은 **23.5%**
- 경제적·일시적 복지시책도 중요하지만 **제도권에서 보장해 주지 않는 일상 속 작은 불편함을 해결하는 소소한 복지서비스도 필요**
- '차이나는 배달소'는 **초고령화 지역인 강진**에서 활동하고 있는 '사회적협동조합 강진온벗교육문화공동체'가 제안한 사업으로, **지난해 전남도 사회혁신사업으로 선정**되어 추진해 온 과제
 - 어르신 장바구니 배달(시장→버스터미널), 및 보관(배달소 냉장고)
 - * 2020년 기준, 강진군 65세 이상 고령인구 비율은 34.8%
- **'20년 우수사업으로 선정**되었고 '21년에도 지방비를 지원받아 추진

□ 사업 추진 중 발견된 문제 해결

- **(비좁은 공간)** 수용력 부족, 문화 프로그램 운영 어려움
- **(이해관계자 갈등)** 예상치 못했던 이해관계자 등장, 관계 개선 필요
- **(지속가능성)** 자립가능한 사회적기업으로 비즈니스 모델 발굴 필요

3 추진내용

□ 프로젝트와 지역문제 이해 (교재 이해하기)

○ 국민디자인단 발족(키오프 미팅)

- 국민정책서비스디자인 개념 설명, 과제 이해와 역할 분담
- 추진 전략, 운영 프로그램 등 디자인단 내 아이디어 수집

○ '차이나는 배달소' 운영방식 및 문제점 공유

- 문제점 설명, 운영방식 등 개선 필요성 공유
- 코로나19 장기화로 봉사자 참여 저조 등 사업 추진상 어려움
- ※ 주요 문제점

새로운 갈등관계 형성	지역 청년들의 참여 저조	서비스 지속의 어려움
버스기사와의 의견충돌	자연스러운 참여 방안 및 타사업과 연계 방안 발굴	지자체 지원 중단 시 해결방안 모색

○ 이해관계자맵 작성

- 수혜자·공급자 : 어르신, 지역 청년·청소년
- 직접 이해관계자 : 시장상인, 버스기사, 강진군청년지원센터
- 간접 이해관계자 : 강진군청, 강진교육지원청

○ 지역 청소년의 봉사활동 체험

- 봉사활동 참여를 통해 문제점 확인·공유
- 문제점 개선 아이디어 수집 회의



<국민디자인단>

<이해관계자맵>

<아이디어 회의>

□ 서비스공급자·사용자, 이해관계자 심층 인터뷰 (니즈 발견하기)

○ 체험을 통한 서비스 문제점 파악

- 봉사자(서비스 공급자)와 어르신(서비스 사용자)이 각자의 입장에서 서비스에 대해 느끼는 점 조사
- 조사 결과

봉사자	⇒ 생각보다 높은 어르신들의 서비스 만족도 ⇒ 버스노선이 복잡해 탑승 어르신 구분 어려움, 배달소 봉사활동에 대한 어르신들의 불신에 부담, 좁은 배달소 공간으로 인해 활동 불편
어르신	⇒ 짐 들어줘서 고맙고 만족함 ⇒ 낯선 청년이 갑자기 돕겠다고 하는 것에 대해 부담감 느낌, 강진군청에서 운영하는 것이 아니라서 불안함, 시장에 오고 갈 때 버스를 주로 타는데 버스기사가 너무 불친절

○ 대표 사용자와 이해관계자 미팅

- 서비스 이용객인 어르신과의 인터뷰, 강진군청 관련 부서와 미팅
- 강진군청과 배달소 발전방안 논의

강진군청 안전재난교통과	⇒ 버스정류장 주변 휴게공간 조성
강진군청 일자리창출과, 상인협회	⇒ 시장 내 중간 쉼터 조성



<사용자·공급자 체험활동>

<이해관계자 미팅(강진군청)>

□ 핵심문제 도출 및 목표 설정 [진짜문제 정의하기]

오감통시장을 자주 찾는 여성 어르신 인터뷰

“보통 한달에 한번 정도 아침 일찍 나와서 터미널에 내려서 미용실이나 병원을 들렀다 시장을 이용하고 돌아간다. 오전 중으로 일을 다 마치고 들어가는 편이다. 중간중간 일을 보다 시장에서 장 볼 때에는 이미 지쳐있는 상황, 그때 짐들어 주는 사람을 만나면 좋다. 시장에 오는 어르신들에게는 참 필요한 일이라고 생각한다. 몇몇 사람들은 군청에서 운영하는 게 아니라서 믿을 수 없다고 이용하지 않는 경우도 있다. 쉼터 내부에서 짐보관하고 대기하다 보면 버스가 언제 오는지 놓칠까봐 불안한 경우가 있다. 배달소 내부 냉창고에 짐보관할 수 있어서 시간이 길어져도 안심할 수 있다. 버스에 짐 싣는 일이 번거로운데 젊은 사람이 도와주니 좋다. 버스기사들은 짐 때문에 버스 이용객이 다치면 큰일이라며, 큰 짐 갖고 탄다고 화내는 경우가 있어 마음이 편하지 않다.”

○ 가상인물의 장보기 여정맵 작성

- 인터뷰·설문조사·체험을 바탕으로 장보기 이동동선별 문제점 도출

여정	시장도착 (버스)	장보기 (시장)	버스대기 (배달소)	귀가 (버스)
감정	GOOD BAD	😊 + 😞 -	😊 + 😞 -	😞 -
문제	사용자 (-) 버스 배차 감소	(+) 장보기 완료 (-) 피곤함, 힘들	(+) 쉼터 공간 사용 (-) 버스 놓칠 위험	(-) 난폭 운전, 불친철
활동	공급자	짐들어주기, 짐보관 서비스 권유	버스 시간 안내 버스에 짐싣기	



설문조사 주요결과

- 짐배달 서비스에 대한 만족도는 90% 이상이 매우 좋음
- 버스탑승 시 짐배달, 버스 대기 시 휴게공간 순으로 만족
- 버스 기사 혹은 버스 탑승에 대한 불안감 해소 요청

○ 진짜 문제 정의 및 사업목표 설정

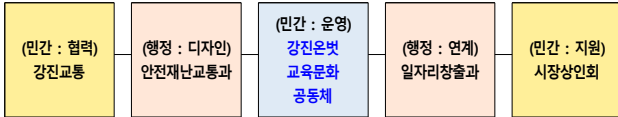
- ① 어르신들은 익숙한 전통시장에서 장보기를 선호하나 **시장으로 운행하는 버스는 줄고 있는 실정**
⇒ (목표) 대중교통 감소 저지
- ② 어르신들은 보통 병원, 미용실, 지인 만남, 기타 다른 일을 보고 시장을 찾는 편이고 오감통 시장이 넓어서 **장보기 자체도 피곤** 공신력이 없는 모르는 단체가 **내 짐을 들어준다는 것에 불신·불편**, (서비스 공급자는 호의 거절에 주눅·부담감)
배달소 내에서 대화하거나 잠이 들 경우 **버스 놓치는 경우 다수**
⇒ (목표) 서비스 신뢰성·편의성 향상
- ③ **배달소 공간 협소로 10명 이상 수용 곤란**
⇒ (목표) 배달소 공간 확대
- ④ 자원봉사자 중심으로 운용되다보니 **서비스 공급 불안**
⇒ (목표) 서비스 지속성 확보
- ⑤ 크고 무거운 장바구니를 안고 타는 **승객의 안전불감증에 대한 버스기사의 불만, 버스기사의 불친절과 난폭운전에 어르신들도 불만**
⇒ (목표) 이해관계자 관계 개선

□ 다양한 해결방안 구상 및 구체화(아이디어 발전하기)

○ 해결방안 마련

- ① 대중교통 감소 저지 : 대중교통 필요성과 지역경제에 끼치는 긍정적 영향에 대한 공감대 조성, **지자체에 지속 전달**
- ② 서비스 신뢰성·편의성 향상
 - **오감통 시장 내 일시적 장바구니 보관거점 마련**
(시장상인회, 강진군청 일자리창출과 협조),
 - **버스 출·도착시간 안내서비스 도입**
 - **직관적이고 친근한 브랜딩**으로 어르신들의 서비스 이해에 도움
 - **지자체 협력사업임을 집중 홍보**(강진군청 총무과 협조)
- ③ 배달소 공간 협소 : **배달소 주변 휴게공간 조성**
(강진군청 안전재난교통과 협조)
- ④ 서비스 지속성 확보
 - **공공형 일자리 인력 고용**(강진군청 일자리창출과 협조)
 - **교과 과정 연계를 통한 청소년 활동가 참여 유도**
- ⑤ 이해관계자 관계 개선
 - 버스기사와 어르신 승객간 ‘어서오십시오’, ‘운전 감사합니다’ 등 **상호 ‘인사하기’ 운동 전개**로 친밀도 강화
 - **어르신 대상 운행 안전 지침 안내판 설치**
 - 어르신들이 편안히 버스를 탈 수 있도록 난폭 운전을 지양하는 **‘느린 버스’ 캠페인 전개**

○ 추진 협력 체계 구축



- 8 -

□ 시범 모델 적용 및 피드백(실행전략 전달하기)

○ 오감통 시장 내 일시적 장바구니 보관거점 마련



<일시 보관소 현장>

시장 상인회와 강진군청 일자리창출과와 협업으로 장보기 도중 임시로 장바구니를 보관할 수 있는 장소 준비 중

○ 버스 출·도착시간 안내 방송 도입

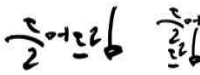


<버스 노선 안내판 제작 및 알림서비스>

버스 노선 안내판 확대 제작, 미리 출·도착 시간 녹음 후 해당 시간에 방송

○ 어르신들이 이해하기 쉽도록 서비스 프로젝트명 변경

<새 프로젝트명 “들어드림”>



어르신들의 무거운 짐을 들어드리고, 마음을 나누고 싶을 때 귀를 기울여 들어드리는 어르신들의 몸도 마음도 보살피는 통합브랜드 구상

장바구니도, 이야기도, “들어드림”

○ 배달소 주변 휴게장 조성으로 공간 협소 해소



<배달소 옆 공터 활용>

강진군청 안전재난교통과의 협업으로 배달소 옆 공터 휴게공간 조성 준비 중

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'20년	○ 배달소 설치 ○ 장바구니·냉장고·의자 등 사업용품 구입	○ 24백만원
'21년	○ 버스 안내시스템 설치, 에어컨 설치 ○ 배달소 디자인 개선, 공간 확대 ○ 시장 내 일시적 장바구니 보관거점 마련	○ 10백만원
'22년	○ 새 브랜딩 런칭 및 홍보(작업복, 안내서 등) ○ 공공형 일자리 인력 고용 ○ 교과 과정 연계를 통한 청소년 활동가 참여 ○ 이해관계자 갈등 개선 운동	○ 50백만원
'23년~	○ 시장상인회와 공동운영	○ 추후 협의 예정

- 9 -

4 국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가 - 노인복지 전문가 - 이수정(노인레크레이션강사) 최민경(노인미술강사) - 전문 강사 - 김재관(강진온벗/목공예강사) 김정은(강진온벗/제빵강사) 유수정(강진온벗/식물테라피강사) 윤미남(지역아동센터/센터장) 오애란(강진군청/공예강사) - 교육청 - 김연옥 (강진교육지원청 장학사) 김영대(강진초 교사) 김민희(성요셉상호문화교 교사)	○ 어르신 관련 서비스 개발 ○ 교과 과정 연계 교육과정 개발	
	정책 수요자 - 지역 어르신 - 김명순, 윤순덕 (강진군 도암면/군동면) - 사회적협동조합원 - 이현정, 김재은, 김서경, 김재관 (강진온벗교육문화공동체/조합원) - 시장 상인 - 김정숙, 정은희 (강진오감통시장 상인/대표) - 자원봉사자 - 성요셉상호문화교, 강진교, 강진중, 전남생명과학고, 강진여중, 마량초, 병영중 총 7개교 20명	○ 서비스 디자인 실행 및 모니터링 ○ 교과과정 연계(자유학년제) : 국민정책서비스 디자인 프로 젝트로 고교학점제를 선도 운영하고 있는 2개 고등학 교와 협력하여 지속적인 지역공공서비스 정책 발굴 및 제안	
서비스 디자이너	송효용 대표(작정)	○ 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획 운영	
공무원	국민디자인단 담당	곽지수 주무관 (전남도청)	○ 과제 추진관리 및 사후관리 전반
	사업담당	정은지 주무관 (강진군청)	○ 정책설명 과제추진 이해관계자 참여협조, 활동결과 이행

- 10 -

나. 국민정책디자인 추진 성과

- 이해관계인들의 드러나지 않은 불만, 사업 문제점 발견
 (국민니즈 발견, 수요자 중심의 프로젝트 필요성 확인)

관계인	불만 및 문제점
서비스 공급자 (운영주체, 봉사자)	▶ 좋은 취지의 사업임에도 호응도가 낮음 ▶ 지자체의 지원이 없을 경우 사업 지속성 불안 ▶ 코로나19 장기화로 봉사자 참여 감소
서비스 사용자 (어르신)	▶ 지자체가 하는 서비스이면 믿을 수 있지만, 민간단체가 하는 일이라 도움을 받아도 되는지 알 수 없음, 걱정됨 ▶ 오감통시장이 커서 시장 내에서도 물건을 들 수 있는 공간 필요 ▶ 배달소 서비스를 이용하면 편하고 많은 물건을 살 수 있지만, 많은 물건을 버스에 실으면 버스기사가 매우 불편함 ▶ 배달소가 좁아서 오래 있기도 눈치 보이고, 자리도 부족 ▶ 배달소 내에서는 버스가 오는지, 출발하는지 잘 안보임
버스기사	▶ 서비스 시작 이후 큰 짐을 싣는 승객이 많아짐, 운행 안전 위험 ▶ 배달소에서 한꺼번에 나와서 막무가내식 탑승, 매우 혼란
시장상인, 지자체	▶ 민간단체가 스스로 하는 일이라 간섭하기 곤란, 관심도 없음

- 숨겨진 니즈 파악으로 장비구니 배달 서비스 개선
- 오감통 시장이 너무 커서 시장 내에서도 장비구니를 갖고 이동하는 것이
 힘들다는 니즈 발견 ➡ **시장 내 일시적 장비구니 보관거점 마련**
 - 협소한 배달소 공간에 대한 불만족 ➡ **확장 장소 확보**
- 협력기관·단체 확장
- 서비스 개선을 위해서는 **공급자만의 서비스 제공은 한계**
 - 지역사회 여러 구성원들과 **협업 필요성 확인**
 - 강진군청, 교육청, 상인회, 민간단체 등 **거버넌스 구축과 협업에 주력**

- 11 -

- **대화와 논의를 통한 부드러운 갈등 해결책 도출**
 - 이해관계자간 생각의 차이를 파악함으로써 일방적·강압적 방법이 아닌 서로의 마음부터 파고드는 해결책 도출
 - ➔ **버스기사와 어르신 승객과의 갈등에 서로 '인사하기' 해법 제시**
 - 어르신들의 서비스 이해 부족에 공급자 노력이 부족했다고 판단, 직관적이고 친근한 브랜딩 구상
 - ➔ **모두가 알기 쉽도록 '들어드림' 사업명 마련**

- **초고령사회, 노인 생활복지 모델 제시**
 - 어르신 정보기라는 복지서비스의 필요성, 추진상 발생하는 문제점과 해결방안을 제시함으로써 **타 지역으로 사업 확장 가능성을 높임**

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 배달 봉사자와 어르신간 정보기 서비스 제공에 대해 어색·불편 • 장바구니만 들어주면 서비스 완료라는 공급자 관점의 단순한 생각 • 운영 인력, 재정 등 서비스 지속 여부 불확실 • 매번 반복되는 버스기사-어르신 승객간 다툼, 상호 불만 	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 신뢰성의 문제 공감, 서비스 활성화 방안 마련 • 정보기 과정을 처음부터 끝까지 분석해 봄으로써 서비스 문제점 개선 • 지역사회 네트워크 구축으로 지속성 확보 방안 마련 • 생각의 차이 이해, 제도적 방식이 아닌 심리적 접근 방식 선택

다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

- **미흡한 점**
 - 어르신과 봉사자가 더욱 가까워질 수 있도록 함께 하는 문화 프로그램 (공예품 만들기, 반찬 만들기 등)을 계획했으나 코로나19로 인해 미실시
- **향후 개선방안**
 - 사회적 거리두기 단계 하향 시 버스대기 시간을 이용하여 어르신과 청년들이 서로 배우고 가르쳐줄 수 있는 문화 프로그램 실시

5 향후 추진계획

- **미완료된 해결과제 지속 추진**
 - **서비스 신뢰성 확보**
 - 강진군청과 함께 서비스 안내서 발간·홍보
 - 새 브랜드인 “들어드림” 집중 홍보
 - **서비스 지속가능성 확보**
 - 민관협력을 통해 공공형 일자리 인력 고용, 상시 근무
 - 교과 과정(자유학기제) 연계를 통해 보다 보다 많은 청소년 참여 유도
 - **이해관계자 관계 개선 운동 적극 추진**
 - ‘어서오십시오’, ‘운전 감사합니다’ 등 내가 먼저 인사하기 운동 전개
 - 신체적으로 심적으로 안전함을 느끼는 ‘느린 버스’ 캠페인 시작
- **서비스 사용자 만족도 조사(12월)**
 - 사용자 만족도 조사를 통해 서비스디자인 성과 분석 및 개선사항 도출
- **전라남도 사회혁신플랫폼을 통해 타 지역으로 확산**
 - 160여개 기관·단체가 가입되어 있는 전라남도 사회혁신플랫폼을 활용해 정보기 서비스의 필요성을 홍보하고 타 지역 도입을 위해 표준 모델안 마련

6 홍보실적 및 계획

□ 사업 관련사항 언론 홍보

- 강진군 '차이나는 배달소', 사회혁신 공모사업 평가 1위 (2021.01.07.)

홍보매체	주요내용	관련사진
중도일보 외 17건	차이나는 배달소 사업 소개 및 사회혁신 공모사업 우수사업 선정	강진군 '차이나는 배달소, 사회혁신 공모사업 평가 1위 선정'

□ 자체 SNS운영

- 자체 SNS 운영을 통한 소식 (2021.06.05.~)

홍보매체	주요내용	관련사진
자체 SNS 10건	주요 활동 진행시 SNS홍보 활동 추진	

□ 지역 주요 인사 방문 및 체험

- 강진교육지원청 최광희 교육장, 운영섭 교육과장방문 (2021.04.24.)

홍보매체	주요내용	관련사진
2021 교육장 경청올레	청소년이 참여하는 어르신 소통 프로그램에 대해 소개 및 청소년들의 지속적인 참여	

- 강진군청 이승욱 군수 방문 (2021.09.24.)

홍보매체	주요내용	관련사진
-	시장 이용 어르신들 위한 서비스 확충에 방안 전달	

첨부1 국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민정책디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자
1차	21년 05월 14일 15:00~18:00	강진군 커뮤니티센터	국민정책디자인단 1명, 서비스디자인어 1명, 담당 공무원 1명
2차	21년 06월 10일 15:00~18:00	온라인	국민정책디자인단 1명 서비스디자인어 1명
3차	21년 06월 29일 15:00~18:00	온라인	국민정책디자인단 1명 서비스디자인어 1명
4차	21년 07월 13일 15:00~18:00	온라인	국민정책디자인단 1명 서비스디자인어 1명
5차	21년 07월 27일 15:00~18:00	온라인	국민정책디자인단 1명 서비스디자인어 1명
6차	21년 08월 14일 10:00~13:00	강진군 커뮤니티센터	국민정책디자인단 1명 서비스디자인어 1명
7차	21년 08월 29일 10:00~13:00	강진군 커뮤니티센터	국민정책디자인단 1명 서비스디자인어 1명, 담당공무원 1명 전문가 3명, 지역청소년 13명
8차	21년 08월 30일 9:00~12:00	강진군 커뮤니티센터	국민정책디자인단 1명 서비스디자인어 1명, 관련공무원 1명 전문가 2명
9차	21년 09월 24일 10:00~13:00	강진군 커뮤니티센터	국민정책디자인단 1명, 서비스디자인어1명, 담당 공무원 1명
10차	21년 10월 04일 15:00~18:00	온라인	국민정책디자인단 1명, 서비스디자인어1명, 담당 공무원 1명

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민정책디자인 이해하기 ② 그간 추진 상황 점검	차이나는배달소 및 강진 개요
2차	1단계 (이해하기)	① 주요 이해관계자들 파악 ② 인터뷰 대상자들 확인 ③ 청소년 대상 프로그램 추진 일정 협의	이해관계자맵 작성 추진 프로세스 설정 청소년 워크숍 기획
3차	2단계 (발견하기)	① 청소년 현장 조사 결과 논의 ② 청소년 아이디어 워크숍 정리	청소년 워크숍 결과정리
4차	2단계 (발견하기)	① 주요 이해관계자에 대한 인터뷰 일정 정리 ② 오일장에 대한 근본적인 문제 확인 ③ 버스기사에 대한 참여 방안 논의 ④ 행정 주요 담당 부서별 논의 사항 정리	· 행정관계자 대상 사업 소개자료 제작 · 행정관계자 인터뷰 계획 수립
5차	3단계 (정의하기)	① 행정 협의 날짜 및 워크숍 회의 ② 현장 점검 및 청소년 워크숍 회의	행정 협의 및 청소년 워크숍 용 자료 작성
6차	3단계 (정의하기)	① 서비스 사파리 진행	서비스 사파리 작성
7차	3단계 (정의하기)	① 청소년 대상 국민정책디자인단 소개 ② 청소년 참여자 인터뷰 진행	· 국민정책디자인단 워크숍 · 참여자 인터뷰 진행
8차	3단계 (정의하기)	① 행정 관계 부서별 협력 방안 논의	· 행정관계자 인터뷰 · 행정 참여방안 수립
9차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 정리 및 서비스 개발 방향 수립	· 진행 결과 정리 · 브랜딩 디자인 진행
10차	5단계 (전달하기)	① 국민정책 디자인 운영성과 논의 ② 수요자 만족도 조사	지속과제 도출

첨부2 국민정책디자인 활동 총평

□ 국민정책디자인 활동 총평

- **서비스디자이너** : 작은 변화에도 많은 어르신 주민들이 행복해한다는 것에 놀랐다. 이런 것이 모여 고령인의 삶이 나아지고 사회혁신을 이루리라 생각한다. 소요비용이 많지 않은 사업인 만큼 여러 지자체에서 도입했으면 좋겠다
- **담당 공무원** : 현장 정책이 가장 좋은 정책이라는 말을 실감했다. 특히 사업 하나에도 이해관계인들이 여럿 있다는 것에 놀랐다. 정책을 구상하고 실행하는 공무원으로서 좋은 경험이 됐다.
- **봉사 참여자, 서비스 사용자**



□ 국민정책디자인 활동 성과추거

- **(사회가치 실현 성과)** 지역공동체와 세대간 유대 회복에 기여
 - 지역 어르신 생활 속 불편함을 해소하는 세밀한 복지서비스를 지역사회 주도로 만들고 실현함으로써 잃어버린 공동체 정신과 세대간 유대감을 회복하는데 크게 기여
- **(국민참여 성과)** 청년·청소년들이 서비스 개선에 참여함으로써 지역 사회 주체임을 자각, 정책 역량 배양