

복잡하고 어려운 문제,
국민정책디자인단이 해결해드립니다!

2021 국민정책디자인 성과사례집



목차

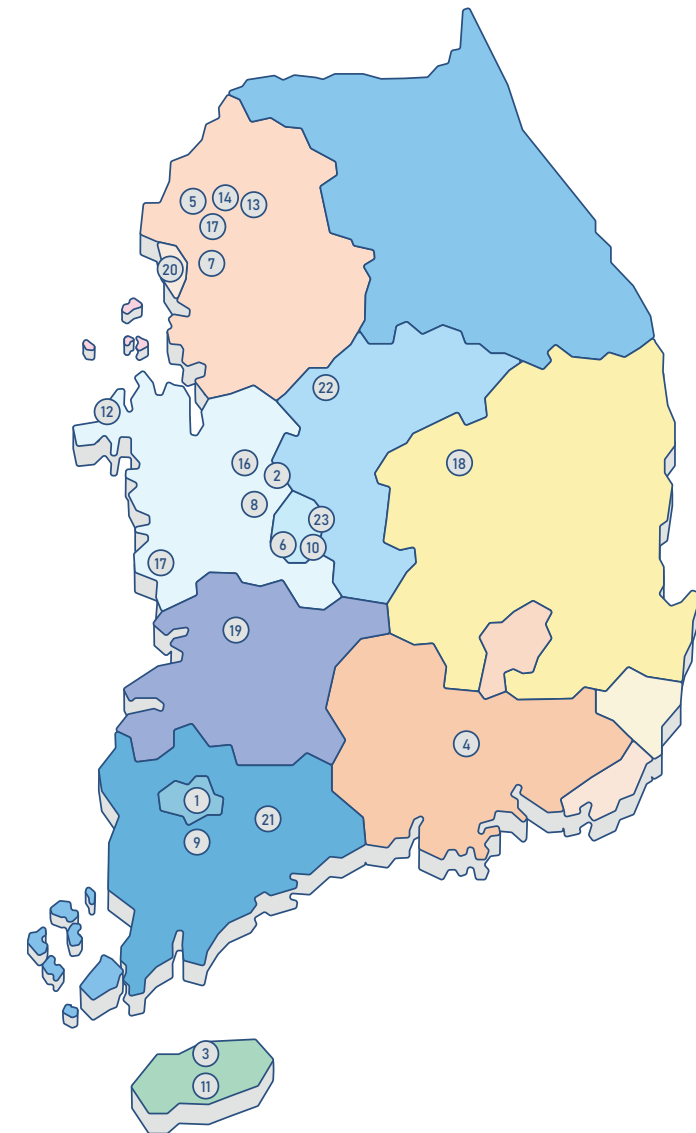
국민정책디자인 이해하기

국민정책디자인이란 무엇인가?	06
서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고	06
국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신	07
공공서비스디자인 도입의 기대 효과	08
국민정책디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?	09

2021 국민정책디자인 사례

1 광주광역시 광산구	건강약자 병원동행 휴블런스	12
2 교육부	우리 아이들을 위한 학교 재난 골든타임 72	20
3 제주특별자치도	제주 중산간 마을지킴이 자치경찰 '행복센터 112'	28
4 경상남도	치매와 그 두려움을 극복해 나가는 어르신들 「로즈마리 제작단」	36
5 고양시	여기서 챌린지! 달리는 창업플랫폼 '고양이트릭'	44
6 관세청	관세 고지에서 납부, 환급까지 원클릭·토털서비스	54
7 국방부	만드는 사람도 먹는 사람도 행복한 군 급식환경 조성	60
8 농림축산식품부	깨끗한 축산농장, 같이[가치] 가치있게 디자인하다!	70
9 보건복지부	국민과 함께하는 발달장애서비스 디자인 -000의 우당탕탕 탐험일지-	82
10 산림청	숲에서 일자리 찾기, 비밀언덕을 만들어 드려요~	94
11 서귀포시	3安(안전·안심·편안) 수학여행 서비스 디자인	106
12 서산시	100년을 이어 온 마을 문화공동체, 앞으로 100년의 길을 찾다!	114
13 서울시 노원구	노원구 우리아이 영양+운동 백신 함께하기	122
14 서울시 도봉구	1회용 플라스틱 용기 감량으로 도봉 온도 1°C 내리기	130
15 서천군	지역소멸 위기!! 떠나는 서천청년, 청년이 잡는 방법	136
16 세종특별자치시	미안해... 나도 아빠·엄마가 처음이야...	146
17 여성가족부	자립지원이 반드시 필요한 청소년을 위한 "터닝 포인트"	156
18 예천군	당신의 도전을 응원합니다, welcome!	168
19 완주군	"실버놀이터" 활성화를 위한 툴킷(Tool-Kit) 개발	176

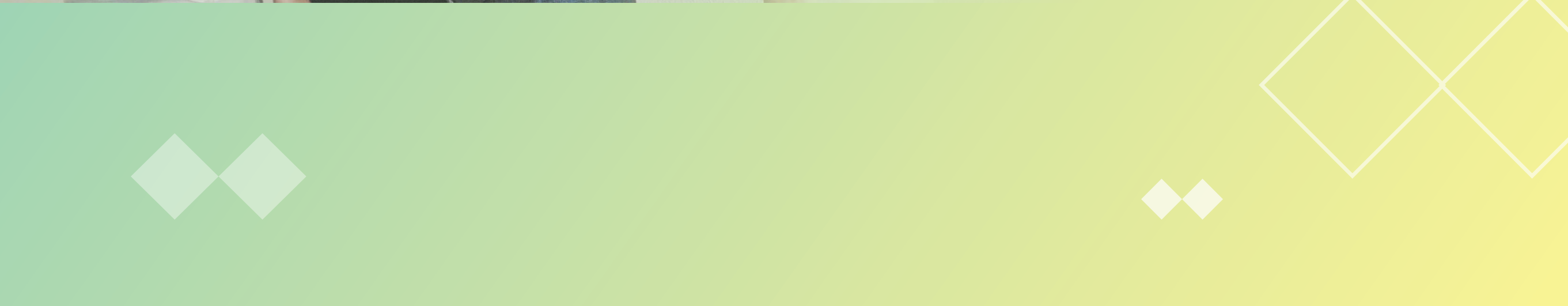
20 인천광역시 미추홀구	낮시간 부설주차장 스마트 공유 시스템 구축	184
21 전라남도	어르신 행복 장보기 프로젝트, 차이나는 배달소	192
22 충청북도 음성소방서	보이지 않는 작은 속삭임	200
23 통계청	통계 어렵지 않아요! 쉽게 보고 함께 즐기는 어린이 통계놀이터!	208





국민정책디자인 이해하기

PEOPLE MAKE POLICY



국민정책디자인 이해하기

국민정책디자인이란 무엇인가?

국민정책디자인은 의제 설정, 정책 결정과 집행, 평가와 환류(feedback) 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책 수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 기법, 즉 ‘디자인적 사고(design thinking)’와 그 방법론을 적용해 공공서비스를 개발하고 개선시켜 나가는 정책 워킹 그룹을 의미합니다. 국민디자인의 의미는 ‘국민’이 정책과정에 함께 참여한다는 것에 있습니다.

서비스디자인의 핵심인 디자인적 사고

아래 표에서 알 수 있듯이 서비스디자인 프로세스는 다이아몬드 두 개가 이어진 모습입니다. 왜 이런 형상을 하고 있을까요? 바로 ‘확산’과 ‘수렴’을 반복하는 ‘디자인적 사고’가 기반이기 때문입니다.



서비스디자인 프로세스 ‘더블 다이아몬드(double diamond)’ 모델

세계에서 가장 영향력 있는 경영학 교수 중 한 사람인 로저 마틴(Roger L. Martin)은 자신의 저서 《디자인 씽킹》에서 ‘디자인적 사고’를 이렇게 정의했습니다. “지식이 단계적으로 심화될 수 있게 해 주는 분석과 직관의 통합적 사고 방법이자, 경영자적 마인드와 디자이너의 본능이 공존하는 생각의 최고 지점이다.” 또 그는 모든 혁신은 ‘분석’과 ‘직관’이라는 두 가지 사고 방식의 조화가 이루어질 때 가능하며, 가장 성공적인 경영은 분석적 사고에 기반을 둔 완벽한 숙련과 직관적 사고에 근거한 창조성이 역동적으로 상호작용하며 균형을 이루는 것이라고 말합니다.

다시 말하면 디자인적 사고는 확산적 사고를 통해 기존 통념과 다른 다양한 시각으로 문제를 바라보고, 수렴적 사고를 통해 문제의 핵심을 찾아내 최선의 해결방안을 찾아 나가는 통합적 사고입니다.

국민정책디자인을 통한 공공정책 혁신

정부는 정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민에게 실질적으로 필요한 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 새로운 국민 참여방식을 도입할 필요가 있었습니다. 그리고 최근 ‘서비스디자인’이 고객을 세밀하게 관찰하고 분석해 수요자의 잠재적인 욕구를 발견하여 이를 만족시키는 서비스를 개발하고 다양한 실행 전략을 제시한다는 점에 주목했습니다. 그렇게 정부의 공공서비스 정책과정에 민간의 서비스디자인 기법을 도입하고, 국민이 정책과정에 직접 참여하는 ‘국민디자인’을 추진하게 되었습니다.

국민정책디자인을 운영하며 국민 참여를 이끌어 내고 직접 소통을 시도해 그들과 함께 정책을 만들 수 있었고, 그 결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 높일 수 있었습니다. 또한 서비스디자인 방법론을 각 기관별 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책 고객 확대 등 공직사회에 큰 반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다. 그렇게 국민정책디자인은 ‘국민 중심의 서비스 정부, 일 잘하는 유능한 정부, 소통하는 투명한 정부’를 구현하는 표준 모델로 자리매김하고 있습니다.

공공서비스디자인 도입의 기대 효과

공공서비스 혁신

서비스디자인은 고객의 행동과 심리를 인식해 수요자 중심의 공공정책을 개발할 수 있게 해 줍니다. 서비스디자인은 고객 중심의 서비스를 개발하기 위한 다양한 방법을 갖추고 있어 공공서비스가 추구하는 혁신 목표를 실현하는 데 도움을 줍니다.

협업으로 이루어 내는 창조

서비스디자인은 협업으로 새로운 성과를 창조(co-creation)하며, 복잡한 문제를 해결할 수 있도록 돕습니다. 서비스디자인은 다양한 분야의 전문가가 협업해 결과물을 산출하는 과정을 중요하게 여깁니다. 해당 서비스와 직접 연관된 분야가 아닌 분야의 전문가도 함께하여 다양한 관점이 반영된 결과물을 창출할 수 있습니다.

높은 효과와 실현 가능성

서비스디자인은 실현 가능성이 큰 해결안을 효과적으로 제시할 수 있게 합니다. 처음부터 수요자뿐만 아니라 여러 이해관계자의 참여와 협업으로 진행되고, 당사자들의 실제적인 사정이 고려되기 때문에 실현 가능성이 큰 방향을 제시할 수 있습니다.

상호 이해와 신뢰 구축

공급자와 수요자가 서비스 개발 과정을 거치며 서로의 사정을 이해하게 되고 상호 신뢰를 쌓게 되면, 개발된 서비스의 만족도가 높아지는 선순환이 일어납니다. 수요자의 참여도를 높이는 일은 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상시키는 결과를 가져옵니다.



국민정책디자인 과제, 어떤 정책에 적용할까?

공공서비스디자인은 사람들이 공공서비스를 이용할 때 어떤 선택이나 행동을 하고, 무엇을 생각하는지를 포착하여 재설계하는 일입니다. 아래와 같은 경우에 특히 공공서비스디자인이 중요한 역할을 할 것이라 기대됩니다.

- 1 이용하기 위한 절차나 방법이 복잡한 경우
- 2 이용자가 자세히 보고 구별하지 않으면 혼동할 여지가 있는 경우
- 3 이용방법과 관련하여 이용자 몸에 밴 습성이 있는 경우
- 4 정책이나 공공서비스와 관련하여 이해관계가 다른 이용자들이 있는 경우

또한 중앙부처와 지자체 구분 없이 모든 정책에 적용할 수 있으며, 특히 주거환경이나 복지 등 대민 접점이 많은 지자체의 분야에 유용할 것입니다. 그동안 국민정책디자인을 운영해 본 결과, 다음과 같은 과제 유형에서 국민정책디자인의 투입 효과가 높은 것으로 확인되었습니다.

첫째, 정책과정 중 ‘의제 설정’과 ‘정책 결정’ 단계에 있는 과제

국민정책디자인은 서비스디자인을 통해 정책과정 초기 단계에서 국민의 욕구를 제대로 발견했을 때, 최적의 서비스를 개발할 수 있습니다. 참여자 중 일부는 정책 집행 단계에서 국민정책디자인이 투입되면 이미 결정된 정책 방향 테두리 안에서만 아이디어만을 제안할 수밖에 없는 한계가 있다고 지적했습니다.

둘째, 서비스 사용자가 국민 개인인 과제

서비스디자인은 서비스 사용자의 경험·행동·감정 등을 관찰하는 일이 핵심입니다. 그래서 사용자가 기관 또는 법인인 과제(예: 방재대응 의사결정을 위한 위험기상 감시·분석 서비스, 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스)보다는 사용자가 개인인 생활밀착형 과제(예: 해외여행 국민안전 정보통합 시스템, 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차)가 적합합니다.

셋째, 서비스 사용자가 많거나 확대 가능성이 큰 과제

국민 전체 등 사용자 폭이 넓거나(예: 국민과 함께 디자인하는 관광주간, 소비자 중심의 영양 정보 표시 서비스 개선 등), 지자체 과제 중 전국 확산 가능성이 큰 과제(예: 9988 행복지킴이를 통한 소외노인 상시 돌봄 서비스)는 국민정책디자인 투입비용 대비 효과가 크기 때문에 적합합니다.



2021 국민정책디자인 사례

PEOPLE MAKE POLICY

건강약자 병원동행 휴블런스



담당 공무원 김양숙, 천경미, 이지영, 김리나, 정상길, 안호성, 오경훈
 서비스디자이너 강동선
 국민 참여자 장윤경, 이서구, 윤영애, 강주희, 정철안, 이수미, 이정훈,
 임 솔, 김선희, 임평우, 이주형, 정민주, 이지수, 김현정

건강약자를 위한 병원동행 수요증가에도 서비스 지원의 제도적 한계 발생

“아버지가 매주 병원에 가 재활치료를 받아야 하는데, 도와주실 수 있을까요?”

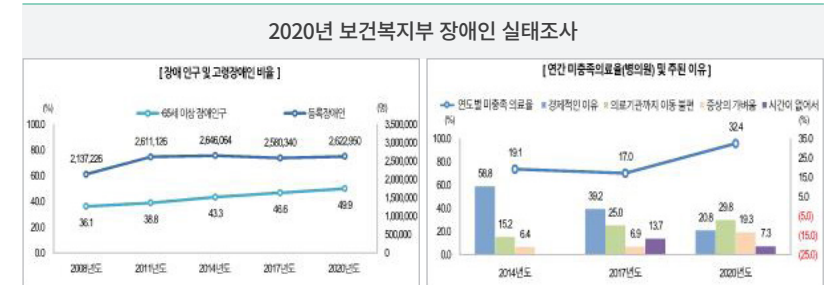
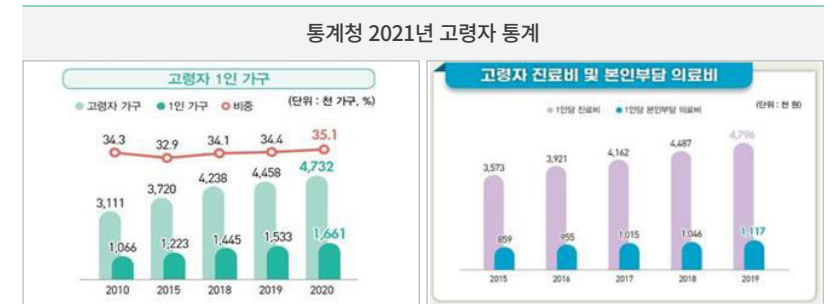
광산구에 한 통의 전화가 걸려왔습니다. 청주에 사는 김○○(42세)씨입니다. 직장생활을 하는 정남씨에게 아버지의 재활치료를 위해 매주 시간을 내는 일은 매우 어려운 일이었습니다. 거동이 불편한 어르신들이나 장애인은 이동의 불편함으로 병원에 가지 못해 질병이 악화되는 경우가 발생하고, 코로나19 이후 이는 더욱 심화됨에 따라 가족 돌봄이 어려운 시민들을 위해 원스톱 병원동행 공공서비스 개발로 안전한 돌봄 환경을 마련코자 하였습니다.

추진 배경

건강약자의 지속적 증가에도 병원동행 사회서비스는 미비

여성가족부 2020년 가족실태조사 결과 1인가구 비율이 40.1%로 매년 나홀로 가구 비율이 높아지는 실정입니다. 코로나19 이후 가족 간의 왕래도 더욱 감소하였고, 2020년 보건복지부 장애인 실태조사 결과 장애인의 32%가 병원에 가지 못한 경험이 있고, 주된 이유로 의료기관까지 이동의 불편함이 1위로 조사되었습니다.

아동이나 어르신, 장애인 및 질병으로 지속적인 병원 치료가 필요한 시민들에게 보호자가 병원에 함께 가지 못할 때 도움을 받을 수 있는 사회서비스가 절실히 필요하다고 판단했습니다.



새로운 문제 정의

단순 이동지원으로 문제 해결 불가

건강약자 생활실태 조사를 통해 단순 이동지원으로 해결하기 어려운 문제로 인식되면서, 현행 돌봄서비스 공백을 발견할 수 있었습니다. 이동지원의 접근성은 돌봄 서비스를 지원하는 활동가가 가장 용이하나 시스템이 구축 되지 않았습니다.

돌봄활동가가 서비스를 지원하고 있으나, 제도적 보호를 받지 못함

요양보호사나 생활지원사·장애인 활동보조사의 경우 서비스 제공기관의 시스템이 갖춰지지 않아 돌봄 대상자의 서비스 요구가 발생하면 개인적인 경우로 이동지원을 해결하고 있어, 사고 발생 시 누구도 책임 질 수 없는 구조적 모순이 발생합니다.

관련 법규의 제도적 문제로 이동지원 서비스 한계 발생

「여객자동차운수사업」 제34조(유상운송의 금지 등)에 따라 민간에서는 운송료를 받고 서비스를 지원할 수 없어 서비스 지원 시 차량은 대중교통 등을 이용하여야 함에 편의성이 부족합니다.

국가나 공공기관의 경우 여객자동차운수사업법 제34조 유상운송 금지의 예외사항으로 인정되어 이동지원 서비스가 가능하나, 단순 이동지원 서비스로 건강약자의 정서적 지원까지 고려하지 못해 서비스의 한계가 있습니다.

서비스 지원을 위해 운영 시스템 등 전달체계 필요

단순 이동지원을 넘어 정서적 지원 및 진료 후 정보의 전달을 위해 제대로 된 전달체계 구성이 필요함에 따라 지역 내 자원 확인을 통해 서비스 전달 체계를 마련해야 합니다.



추진 내용

정책수요자 생활실태 조사

- 1차 : 주거환경 및 욕구조사
- 2차 : 건강약자 체크리스트 조사 및 이해관계자 인터뷰

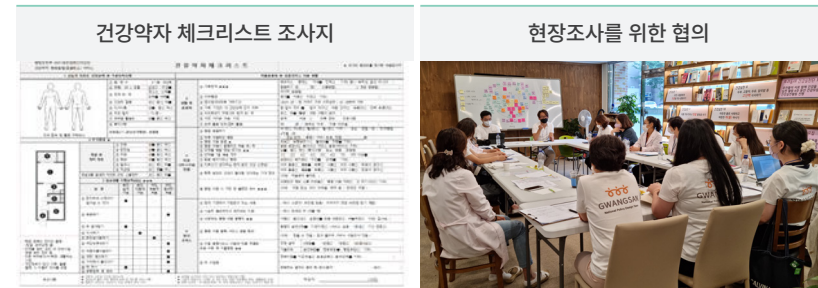
정책수요자 주거환경 조사 및 체크리스트 작성



정책수요자 A(노인부부세대) 정책수요자 B(독거노인) 정책수요자 C(희귀난치성 질환자)



수요자 관찰 체크리스트 정책수요자 D(독거 장애인) 정책수요자 병원이동 과정



핵심 이해관계자(요양보호사) 핵심 이해관계(생활지도사) 직접이해관계자(의사)

주민들을 위한 연계사업	<ul style="list-style-type: none"> • 심층면담 및 동행 관찰 대상자들이 대부분 집에서 오랜 시간 머무름에 따라 이들이 다른 주민들과 교류 할 수 있는 프로그램 연계 필요 ex)인근지역 학교(호남대), 광주문화예술회관 연계 공연
안전한 이동 환경조성	<ul style="list-style-type: none"> • 아파트 복도와 병원 이동 동선에 보행 장애요소 관리 필요 ex) 불법 주차차, 불법 적치물, 휠체어가 다닐 수 없는 인도 • 차량을 이용하기엔 가깝고, 걷기엔 먼 병원 동행의 방법 • 이동서비스 지원 시 안전사고가 발생했을 때 처리 방안
서비스 인력에 대한 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 대부분 이동 지원은 요양보호사나 생활지원사 수행 - 기관지원 없이 일자리 참여 인력 개인 영역으로 처리 • 서비스 인력의 정당한 보수를 지불, 활용할 수 있는 방안 마련 • 고용부 연계된 광산구 신중년 경력형 일자리(간호조무사) 활용
행정적 지원	<ul style="list-style-type: none"> • 지속적 서비스 지원을 위한 재정지원 방안 • 초고령사회 적합한 사회 경제 시스템 구축 • 휴블런스 서비스 추진을 위한 전반적인 관리 방안(매뉴얼 등) • 개인 역량에 기대하는 서비스가 아닌, 센터 설립 등 구체적인 통합관리 조직 필요
병원 서비스 디자인	<ul style="list-style-type: none"> • 가족이 없는 이용자를 위한 편안한 서비스 마련 필요 • 병원 코디네이터 교육 및 보장구 마련(이용자가 잘 보이는 곳에 휠체어 등 보관)

핵심 이해관계 설문조사 결과

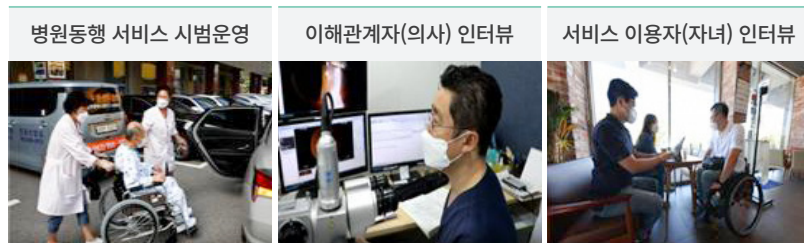
<p>2021년 11월 11일 광산구보건복지위원회 "건강약자 병원동행 휴블런스" 사업의 실행을 위한 이해관계자 설문조사 결과보고</p> <p>설문조사 결과</p> <p>본 설문 조사는 11월 11일(금) ~ 11월 12일(토)에 실시되었습니다. 설문조사 결과, 이해관계자 설문조사 결과보고서를 보고 드립니다.</p> <p>설문조사 결과</p> <p>본 설문 조사는 11월 11일(금) ~ 11월 12일(토)에 실시되었습니다. 설문조사 결과, 이해관계자 설문조사 결과보고서를 보고 드립니다.</p>	<p>설문조사 결과</p> <p>본 설문 조사는 11월 11일(금) ~ 11월 12일(토)에 실시되었습니다. 설문조사 결과, 이해관계자 설문조사 결과보고서를 보고 드립니다.</p>	<p>설문조사 결과</p> <p>본 설문 조사는 11월 11일(금) ~ 11월 12일(토)에 실시되었습니다. 설문조사 결과, 이해관계자 설문조사 결과보고서를 보고 드립니다.</p>
--	---	---

동종기관 벤치마킹 및 컨설팅



건강약자 병원동행 휴블런스 시범서비스 운영

- 참여인원 : 50명 / 운영기간 : '21. 8. 26. ~ 11. 20.
- 서비스 수행기관 : 광주의료복지사회적협동조합 마을건강센터
- 내 용 : 병원동행, 건강관리 서비스 연계, 복지서비스 맞춤형 제공
- 이용비용 : 무료 / 동행시간 2시간



시범운영 결과

- 휴블런스 서비스는 단순하게 이동지원이 아니며, 2차 워크숍에 정리했던, 정서의 동행, 정보의 동행 콘셉트에 맞는 서비스 모형 개발 필요
- 동행매니저 : 이용자에 대한 구체적 정보가 없어 서비스 지원에 어려움 발생

결과물

- 의사 : 환자 진료 정보에 대한 전달 및 치료 방향 등에 대한 결정 문제
- 가족 : 진료 후 피드백에 대한 세밀한 전달 및 서비스 교육 필요
- 이용 비용 : 적절한 서비스 이용 비용에 대한 산출근거 마련
- 제도적 보완 : 개인정보보호법·여객자동차 운송법 등 현행 제도 상 문제점을 찾고 실행전략 수립

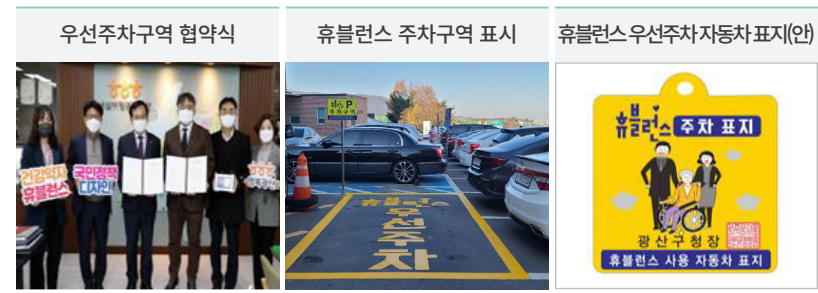
실행가능형 운영 시스템 구축 "건강약자 병원동행 휴블런스 센터"



휴블런스 센터는 예약제로 운영하며 나이·장애 유무에 상관없이 누구나 이용할 수 있습니다. 동행 매니저가 직접 방문하여 병원 준비 과정에서 진료 및 약국 동행, 귀가 까지 마치면 보호자에게 그 결과를 전달합니다. 병원 가는 시기를 놓치기 일췌했던 시민이 제때 적절한 치료를 받으며 필요한 맞춤 복지서비스도 제공받는 윈스톱 서비스를 통해 안전한 사회돌봄 환경을 마련코자 하였습니다.

휴블런스 우선주차구역 설치

- 의료기관 협업 휴블런스 우선주차구역 설치 협약 및 참여현황
- 참여기관 : 17개소(광산구 의사회 연계 관내 병의원)
- 내 용 : 광산구 의사회 협업 휴블런스 우선 주차구역 설치



타 복지사업과 연계로 시너지 효과

경력 단절로 고민하던 간호조무사 16명이 동행매니저로 활약하며 일자리를 얻은 점도 '휴블런스'의 또다른 성과입니다. 지역사회의 연대와 협력도 빛났습니다. 광주의료복지사회적협동조합은 동행매니저 교육을, LH(광주전남지역본부)는 서비스 운영을 위한 거점 공간을 제공하고, 광산구 의사회는 휴블런스 우선 주차구역 확보를 지원하고 나섰습니다. 협업을 통해 지속가능한 통합 의료·돌봄 실행 체계가 갖춰진 것 입니다.

공무원의 새로운 정책기획 방법 학습

- 국민 아이디어를 통해 정책 기획과정을 경험 공공서비스 개발 성과
 - 소통강화 : 아이디어 워크숍 등을 통해 정책수요자와 소통 강화
 - 상호협력 : 현장형 정책 추진을 위한 국민·공직자 간 상호협력 확대
 - 환류관리 : 정책 자문 및 연구 등에 대한 체계적인 환류시스템 구축
- 서비스 디자인 기법 활용을 통해 정책 개발의 민주적 참여
- 이해관계자·협업기관 등 다양한 자원과 소통하면서 학습효과 확대

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
시민 제안의견을 민원으로 인식	시민참여를 통한 창의적 문제해결
공급자 위주 일방향 서비스 전달	지역자원을 활용한 스노우볼링 효과
정책 내용 구체화를 위한 환류 과정 부족	환류를 통한 맞춤형 서비스 설계
사회서비스 사각지대 발생	사회서비스의 사각지대 발굴
사례 중심의 경험적 서비스 디자인 연구	행정학 등 학제 간 융합 연구 가능성 모색

참여자 소감

서비스 디자이너

단순 병원동행 이동지원 서비스가 아닌 사람의 생명을 살릴 수 있는 안전망의 하나로 자리 매김 할 수 있는 확신이 들었으며, 국민정책디자인단 현장중심 활동으로 더 촘촘하고 참신한 디자인을 설계할 수 있어 보람되었습니다.

공무원

① 국민정책디자인을 통해 시민들의 다양한 아이디어를 바탕으로 정책을 만들어 낼 수 있다는 민주적 과정에 참여하면서, 민원 성격이 아닌 행정의 또 다른 참여 방식을 학습할 수 있는 기회를 얻었습니다. ② 이해관계자 및 국민의 숨겨져 있던 요구사항을 직접 듣고 반영하는 피드백 과정을 통하여 정책 실행방안을 모색할 수 있었습니다. 국민정책디자인단 구성을 통해 협업하며 다양한 방식으로 정책을 홍보할 수 있다는 것을 배울 수 있는 기회였습니다.

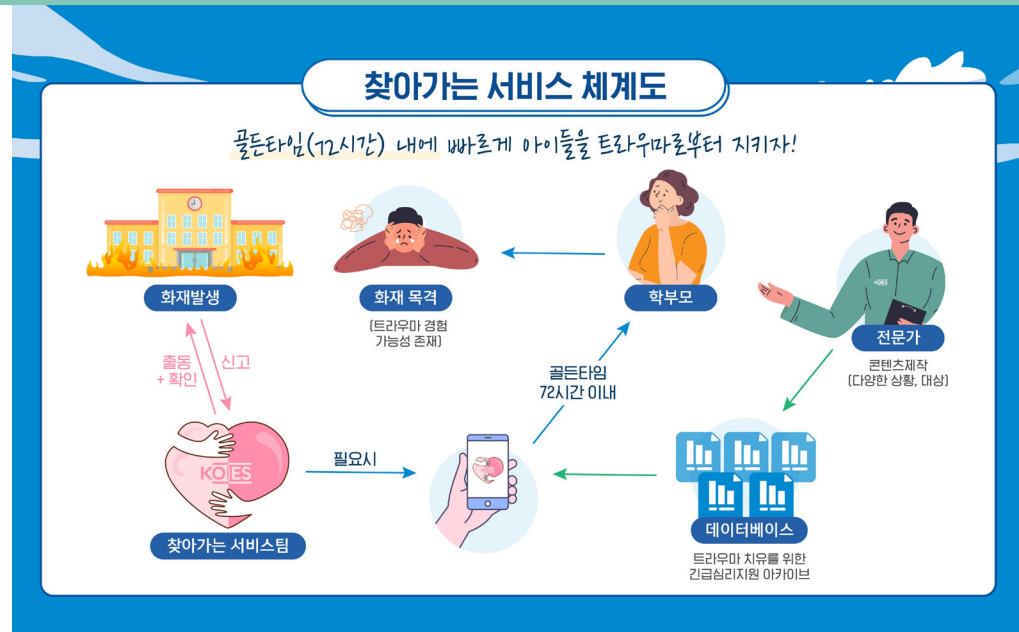
정책수요자

- 서비스 이용자 : 멀리 떨어져 있는 가족이 안심하고 이용할 수 있는 꼭 필요한 서비스를 마련, 행정기관이 운영하는 것이라 더욱 안심 할 수 있었습니다.
- 돌봄기관 종사자 : 노인돌봄서비스 생활지원사로 근무하면서 어르신들의 병원 동행 요청 때마다 지원이 필요하다는 것은 알지만 직접 수행하기 곤란하였고, 기관에서는 사고 발생 우려가 있어 가능하면 동행을 권하지 않아 늘 마음에 걸렸으나 안전한 동행 체계를 마련해 주셔서 많은 도움이 될 것으로 생각합니다.
- 의료기관(의사 등) : 주치의로서 동행이 필요한 대상자를 연결함으로써 안전한 의료 환경을 제공할 수 있어 참신한 아이디어로 판단되나, 진료내용 등이 왜곡되지 않고 전달될 수 있게 교육체계가 중요하다고 생각합니다.

일반국민

- 협업기관 담당자 : 사회복지 현장에 있으면서 가장 아쉬운 부분 중 하나는 사회적 약자의 병원동행으로 모든 것을 사회복지사 혼자 해결해야 함에 어려움 있었으나 휴블런스 체계를 함께 만들어 건강약자 시민들의 건강한 삶을 누릴 수 있도록 기여할 수 있어 감사합니다.
- 학생 참여자② : 국민정책디자인단에 대해서 처음 들었을 때, 국민들의 의견이 정책으로 실현된다는 것이 매력적으로 다가왔습니다. 또한, “휴블런스”가 1인가구와 독거노인의 비율이 증가하고 있는 현재 시대에 좋은 정책이 될 수 있을 것이라고 생각하였습니다.“휴블런스”를 시작하면서 대상자 인터뷰했을 때, 많은 대상자가 휴블런스 사업을 원한다는 것을 느낄 수 있었습니다. 하지만, 사업을 진행하면서 어떻게 하면 더 효율적이고 부담 없이 이용할 수 있을지 등에 대한 고민으로 어려움을 겪기도 하였습니다. 이러한 과정들을 거치면서 더 좋은 서비스를 제공하고 싶다는 욕심도 생겼던 것 같습니다. 국민정책디자인단에 참여하면서 여러 분야에서 종사하시는 분들과 함께 같은 목표를 가지고 협업을 하는 것은 저에게 새로운 경험이었습니다. 제 전공과는 다른 분야에 대해서도 이해하고 이를 적용하여 서비스를 함께 디자인하면서 더 효과적인 방법에 대해서도 이해할 수 있는 계기가 되었습니다.“휴블런스”는 꼭 필요한 서비스라고 생각합니다. 단순한 병원 동행만이 아닌 대상자의 전반적인 부분까지 제공하는 좋은 정책이 되어 많은 사람들이 병원 가는 길이 더 이상 힘들고 외롭지 않았으면 좋겠습니다.
- 서비스 디자인 연구자 : 사무실과 연구실 책상에서만 구상하던 정책을 서비스 디자인 과정을 통해 구체화함으로써 '현장의 힘'과 '협업의 시너지'를 최대한으로 느낄 수 있는 좋은 기회였습니다. 특히 대인 서비스의 성격이 강한 복지 서비스의 경우에는 현장에서 개별 수요자들의 니즈를 직접 경험하고 단원들이 서로 아이디어를 공유하는 과정이 정책 수립에 있어 매우 유용하다고 생각하였습니다.

우리 아이들을 위한 학교재난 골든타임 72



담당 공무원 정영린, 정태성, 황상민, 정준호, 이은경, 김태은
 서비스디자이너 서영식
 국민 참여자 이재만, 정태성, 하정연, 이지선, 권선주, 김현수, 안동현, 안윤영

교육시설 재난 트라우마 예방을 위한 심리안정화 및 초동대응 지원정책 마련

학교에서 수업 중 발생한 화재로 화염 속에 갇혀 연기흡입을 한 아이, 아이들을 대피시키다가 화상을 입은 선생님 등 학교에서 발생한 재난으로 인한 피해자는 신체적인 상해뿐만 아니라 마음에 장기적으로 악영향을 미치는 트라우마를 경험할 수 있습니다. 그런데도 아직 학교에서의 재난 트라우마 관리는 법적 근거와 구체적인 매뉴얼, 초동대응에 대한 인식이 부족한 실정입니다. 우리는 학생, 교직원 등 교육시설이용자와 아동청소년 발달분야 교수, 임상심리사, 트라우마 전문가와 함께 학교에서의 재난 이후 트라우마 예방을 위한 심리안정화 및 초동대응 지원정책을 마련했습니다.

교육시설 재난 트라우마의 악영향은 매우 심각

재난을 경험한 사람은 그렇지 않은 사람보다 자살 12배, 불안을 6배, 우울증 4.5배, 반사회성장애는 2배 이상 높다는 연구결과가 있습니다. 마음과 몸의 성장기를 지나고 있는 우리 아이들이 학교에서 화재와 지진과 같은 재난을 경험하게 된다면 이러한 심신의 악영향에 노출될 수 있다는 것입니다. 가장 중요한 것은 재난이 발생하지 않는 것이겠지만, 이미 발생한 재난으로 인해 생긴 심리적인 충격은 어떻게 하면 효과적으로 치료할 수 있을까요?

그런데도 재난 발생 이후 심리 안정화 초동대응 지원 미흡

현재(2021년 기준) 학교현장에서는 연간 약 1,600건의 크고 작은 재난이 발생합니다. 이 중 일부 재난은 학생과 교직원 등 교육시설 이용자의 화재 현장 고립, 연기흡입, 화상 등을 동반하게 됩니다. 특별히 신체와 정신의 발달과정을 거치고 있는 우리 아이들은 재난 현장의 모습을 시각, 청각, 촉각으로 뇌에 깊이 저장하게 되면서 감각의 수축상태와 불안, 공포를 지속적으로 경험하게 될 수 있습니다. 이 경험으로 인한 부정적인 신체와 정신적인 반응이 1달 이상 지속되는 경우를 우리는 트라우마라고 명합니다. 앞서 언급한 트라우마의 악영향에서 우리 아이들이 안전하게 보호될 수 있도록 우리는 재난을 실제로 경험한 학교의 선생님, 학생들과 고민을 함께하였습니다. 특별히 전문성의 확보를 위해 정신과 전문의, 임상심리사, 트라우마 전문가, 아동발달 전문가, 심리상담 전문가, 사회복지 전문가와 협업하며 초동대응 지원정책 마련을 추진하였습니다.

교육시설 재난 트라우마 관리정책 추진배경

<p>화재현장이 떠올라 학습집중이 어렵고 밤에 공포를 느끼며 불안해하는 아이</p>	<p>밤에 공포를 느끼는 아이에 대한 대처방법을 몰라 고민하며 울상 짓는 엄마</p>
<p>화재 발생 시 트라우마 초동 대응 매뉴얼이 없어 문의 전화를 받고 당황한 교직원</p>	<p>골든타임을 놓치고 심리 안정화 지원이 지연되면서 점점 커져가는 트라우마의 고통</p>

**새로운
문제 정의**

재난 발생 이후 심리 안정화 지원 필요성에 대한 전문성과 인식 부족

재난으로 인한 트라우마를 효과적으로 예방할 수 있는 초기 골든타임은 약 72시간, 학교에서는 재난 이후 이 72시간 이내에 어떤 일이 이루어지고 있을까요? 학교 선생님, 상담교사, 안전관리담당자들은 입을 모아 재난 발생 이후 심리 안정화에 대한 실제적인 지원을 시행하기 위한 관계자의 전문성과 지원 필요성 인식이 부족함을 토로합니다. 우리는 재난이 발생한 이후 학교현장의 심리 안정화 초동대응에 대한 사회적인 공감대 형성과 적극적인 전문성 지원이 필요한 실정을 확인하였습니다.

재난 발생 이후 심리 안정화 지원에 대한 업무체계 불명확

재난 발생 이후 초동대응은 신체적 상해의 치료뿐만 아니라 트라우마를 예방하기 위한 심리 안정화도 중요하다고 생각한다는 의견이 대부분이지만(94%, 교직원, 학생, 학부모 5,651명 중 5,312명 응답) 그런데도 아직 학교에서의 초동대응은 ① 심리 안정화를 반드시 지원해야 하는지 ② 어떤 재난을 대상으로 하는지 ③ 지원 대상자의 선정은 어떻게 하는지 ④ 어느 시점에 시작하여 언제까지 해야 하는지 ⑤ 어떠한 지원 프로그램을 ⑥ 누가 주도해서 ⑦ 협력체계를 갖추고 지원해야 하는지 등이 명확하지 않아 학교현장은 재난 이후 매번 혼란스러운 상황이었습니다. 이제 교육시설 재난 트라우마 심리 안정화와 초동대응 지원이라는 과제의 성격이 명확해졌습니다.

추진 내용

화재 경험 당시 수요자가 실제로 필요로 했던 정책 서비스 모델 조사

최근 큰 화재가 발생한 학교에서 심리지원이 어떻게 제공되었는지 사례를 조사해 본 결과, 학교와 심리지원 기관 간에 지원내용, 대상을 선정하는 등 협의과정이 길어져서 두 달이 지나서야 심리지원이 가능했습니다. 또한 모든 화재에 심리 안정화를 지원하고 있지 않아 재산피해가 큰 대형재난이 아닌 경우 상해자가 발생해도 본인이 자발적으로 선택해야 하는 경우 바쁜 일상, 업무 및 심리치료에 대한 부정적 인식 등으로 소극적으로 참여할 수 밖에 없는 상황임을 알 수 있었습니다.

수요자의 목소리를 취합해 본 결과, 첫 번째 화재 후 심리전문가가 직접 학교로 찾아오는 정책 서비스 형태와 교육시설 트라우마에 특화된 심리전문가 인력 지원이 필요하였습니다. 두 번째 교육시설 재난 발생에 따른 초기대응 방안, 심리적 후유증 관련 사전예방 교육이 필요하였습니다. 마지막으로 교직원, 가족 보호자를 비롯한 전 구성원을 대상으로 심리지원이 가능하도록 설계되어야 한다는 의견을 들을 수 있었습니다.



학생, 교직원, 학부모 등 학생 가족 불안 심각 재확인

교육시설 재난 트라우마 개입의 필요성을 확인하고자 대국민 설문조사를 실시하였습니다. 17개 시도교육청, 교육지원청 업무 관계자와 전국 유·초·중·고등학교 학생, 교직원, 학부모를 대상으로 하였고, 5,651명이 참여하였습니다. 설문의 주요항목은 자신과 자녀의 트라우마 경험과 후유증에 대한 인식, 심리적 응급처치와 같은 심리지원 필요성에 대한 인식에 대한 것이었습니다. “화재가 발생했을 때 신체적 응급처치만큼 심리적 응급처치 또한 중요하다고 생각한다”라는 질문에 94%가 그렇다(매우 그렇다 포함)고 응답하여 중요성을 인식하고 있다는 사실을 확인할 수 있었습니다. 또한 “현재 학교에서 화재가 발생했을 때 심리상담을 지원받는 것이 쉽고 신속하게 이루어지고 있다고 생각한다”라는 질문에 28%만이 그렇다(매우 그렇다 포함)고 응답하여 조사대상자의 대다수는 교육시설 재난 트라우마 심리지원체계에 한계가 있다고 인식하고 있다는 것을 알 수 있었습니다.



재난 통보 시스템 정보를 연계하여 직접 지원 서비스 개발

교육시설 등의 안전 및 유지관리 등에 관한 법률 제24조 (교육시설안전사고 보고 및 조사)와 한국교육시설안전원 교육시설공제 보상체계에 따라 재난 상황 통보 시스템을 활용하여 심리전문가가 즉시 현장에 출동하여 골든타임 내에 지원이 가능한 “찾아가는 서비스”를 개발하였습니다. 심리전문가는 현장에 방문하여 현장 대응과 긴급심리 지원을 제공하도록 설계되었습니다. 현장대응에는 언론대응, 지원 기관 업무협의를 포함한 초동대응 절차를 안내하며, 긴급심리 지원은 교육시설 관리자를 대상으로 재난 트라우마 개입의 필요성 교육과 재난현장을 스크리닝하여 대상자를 선별하고 심리안정화 교육을 제공합니다. 또한 코로나19 상황에서도 시

행할 수 있도록 심리안정화 전문 콘텐츠를 영상으로 개발하여 문자와 웹으로 가정에 제공하는 비대면 운영방식도 포함하였습니다.



리가 가능하도록 전문가가 말을 걸어주는 콘텐츠인 “내 손안의 마음 돌봄소”를 제작 하였습니다. 또한 자신의 상태를 자가진단하고 도움이 필요하면 지원을 신청할 수 있는 홈페이지를 제작하여 접근성을 높이고자 하였습니다.

교육시설 재난 트라우마 예방 및 관리 프로그램 개발

대부분 교육시설에서 대형재난 발생 시 급조한 프로그램을 운영하고 표준화된 프로그램과 대응 매뉴얼이 부족한 실정이므로 연구를 통해 맞춤형 프로그램을 개발 하였습니다. 화재, 풍수해 등 재난유형별과 영유아, 청소년, 교직원 등 대상별 프로그램을 개발하여 재난 피해자가 안정감을 회복하도록 돕는 방법들을 안내합니다.

교육시설 심리안정화 및 초동대응을 위한 심리상담전문가 인력풀 구축

트라우마 치료·관리에는 즉각적인 대응이 필수적임에도 불구하고 재난현장을 지원할 전문 인력풀이 부재하여 우리는 전국 심리상담 전문가 중 197명을 모집 완료 하여 인력풀 구축을 완료하였습니다. 모집된 인력풀을 활용하여 즉각적인 트라우마 대응체계를 마련하고 사각지대 없는 관리를 실시하고자 합니다.

결과물

교육시설 재난 트라우마 관리 정책 근거 법률 입법

교육시설 재난 발생 시 근거 법령 부재로 지원 여부에 대한 학교 현장의 혼란이 존재 한다는 사실을 확인하고 교육시설 등의 안전 및 유지관리 등에 관한 법률 개정을 추진하였습니다. 법률 개정을 통해 교육시설 재난으로 직·간접적으로 트라우마가 발생할 수 있는 학생, 교직원, 가족 등에게 심리 안정화를 지원하고 심리지원체계를 마련하고자 하였으며, 개정된 법안은 2021. 12. 28. 공포되었습니다.

교육시설 심리안정화 및 초동대응 ‘찾아가는 서비스’ 시범운영

교육시설 재난 발생 시 심리전문가팀이 현장을 방문하여 심리안정화 관련 초동대응, 학교에서 사용가능한 행정양식 지원, 대상별 컨설팅과 교육을 제공하는 ‘찾아가는 서비스’ 시범운영을 실시하였습니다. 실제로 재난을 경험한 학교를 포함하여 총 6개 학교가 접수하였고 학생과 교직원 1,221명이 수혜를 입었습니다. ‘찾아가는 서비스’는 현장 상황을 통제할 수 있는 컨트롤타워 역할을 수행하고 트라우마 예방에 적극적인 대응을 실시합니다.

비대면 환경에서도 적용가능한 “내 손안의 마음 돌봄소”와 홈페이지 제작

교육시설 재난을 경험한 피해자가 가정이나 일상으로 복귀 후 전문가가 개입할 수 없는 사각지대가 존재합니다. 우리는 트라우마 응급 기간(72시간)동안 트라우마 관

교육시설 재난 트라우마 인식 전환 대국민 홍보 실시

교육시설 재난을 경험한 피해자가 느끼게 되는 지속적인 죄책감, 치료의 거부감 등에서 자유로울 수 있는 사회적 공감대를 형성하고 신규정책에 대한 홍보를 통해 교육시설 재난 트라우마에 대한 인식을 제고하고자 하였습니다. 홍보는 실제 수요자인 학생, 교직원, 가족 등을 대상으로 참여형 공모전을 개최하였고, 카드뉴스, 원 컷이미지, 영상을 제작하여 정보전달을 통한 공감대 형성을 위해 노력하였습니다.

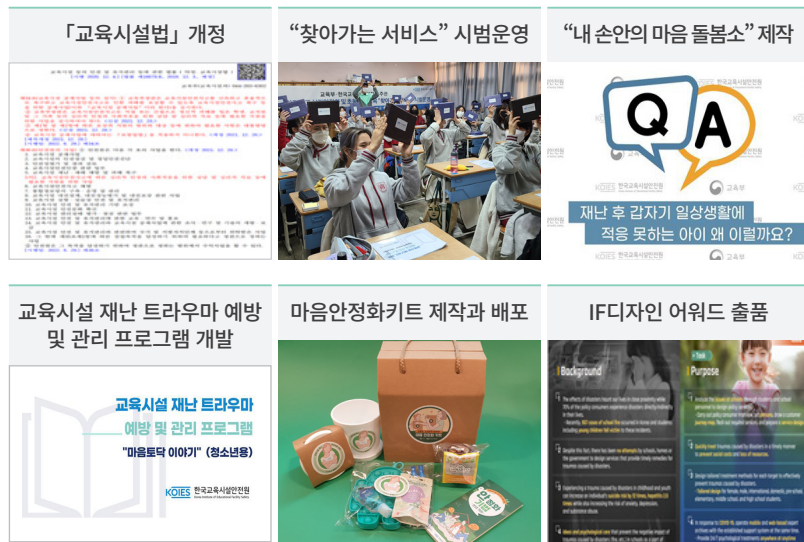
마음안정화 키트 제작과 배포

마음안정화 키트는 재난 피해자가 경험할 수 있는 심리적 변화를 해소할 수 있는 구성으로 기획하고 제작하였습니다. 주요구성품은 아로마 스틱, 반려채소 키우기, 안정화기법 안내책자 등이며, 마음안정화 키트는 2021년 심리 안정화 및 초동대응 시범운영 신청 학교에 배포하여 재난 발생 시 안정화에 활용되었습니다.

세계 3대 디자인 어워드 “IF 디자인 어워드” 출품

인지도 높은 국제 공모전 출품을 통해 공공 서비스디자인 효과에 대한 인식확산과 국민이 함께 설계한 정책이 국가브랜드 향상에 기여할 수 있도록 IF디자인어워드 에 출품하였습니다. “찾아가는 서비스”에 대한 체계와 세계적인 코로나19 상황에

서도 언제 어디서나 전문적인 심리지원이 가능하다는 점을 강조하여 한국형 정책 모델을 세계적으로 전파하고자 하였습니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

교육시설 재난의 인적 피해 중 정신적 피해를 예방하고 초기에 대응하는 표준화된 절차가 부재하고 중요성에 대한 인식이 부족한 실정였습니다. 국민디자인 활동으로 학교 재난에 특화된 초동대응 체계를 구축하고, 심리안정화 및 초동대응 “찾아가는 서비스”를 통해 학생, 교직원, 학생 가족 등 전 구성원을 보호할 수 있는 심리안정망을 형성하고자 하였습니다.

BEFORE	AFTER
재난 트라우마 초동대응 전문가 부족	학교 재난에 특화된 초동대응 체계 구축
심리 안정화 지연으로 장기간 악영향 발생	“찾아가는 서비스”를 통해 골든타임 내에 적극적인 개입
재난이 소규모인 경우 지원 여부, 기관 등을 본인이 직접 알아보고 도움을 요청	근거 법령 개정으로 지원 여부와 범위에 대한 갈등 해소로 신속지원
자발적인 치료의 어려움과 학생에 한정된 안내	심리안정화 와 초동대응의 중요성 제고 및 심리지원 공감문화 형성



참여자 소감

우리는 교육시설 재난으로 인해 고통을 겪는 학생, 교직원과 그 가족들을 종종 만납니다. 마스크에 다루어진 큰 화재 폭발 사고로 인해 심리적 고통을 호소하는 학생과 학생 가족, 연기흡입 이후에 학교 가는 것에 두려움을 갖는 아이와 이를 보며 어쩔 줄 모르고 걱정만 할 수 밖에 없는 학부모, 침수된 학교 현장을 보며 우울 감에 빠진 아이들 등 감정을 떠오르게 하는 교육시설 안전사고 사진전의 사진들을 통해 직간접적으로 학교 재난도 심리지원이 필요하다는 사실을 알 수 있습니다.

또한 국민정책디자인단 활동 중 화재를 경험한 교사와의 인터뷰에서 “혼자 해결 방안을 찾는 시간이 너무 고통스러웠어요. 이런 상황에는 어떻게 하시면 된다가 나 이런 어려움이 있을 수 있다라는 안내만 있었어도 지금까지 이 정도로 고통스럽지는 않았을 것 같아요. 저는 아직도 사고 전의 일상이 너무 간절해요”라는 답변과 함께 화재 현장을 모두 수습한 이후에야 본인을 돌볼 수 밖에 없어 고통이 장시간 지속되어 일상으로 복귀할 수 없는 상황을 호소하며 눈물을 흘리는 모습을 목격했습니다.

이처럼 교육시설 재난으로 심리적 안정화와 사회 적응 지원제도가 법으로 정해져 있지 않았고, 학교와 가정에서 당일 또는 3일 이내에 긴급히 대처할 수 있도록 돕는 실제적인 지원이 부족하다는 사실을 발견한 것과 새로운 정책을 만드는 과정에 참여할 수 있다는 것에 큰 의미가 있었다고 생각합니다.

함께 참여해주신 학생, 교직원, 학부모, 교육시설 재난 트라우마 관리단 전문가 팀, 시범운영에 참여해주신 학교 관계자 여러분들이 함께 실제적인 삶의 현장에서 필요하다고 인정해주신 정책이므로 정책이 지속될 수 있도록 장기과제로 계속 추진할 예정입니다.

365일 언제나 우리말을 지키기 「중산간 자치경찰 행복112」



담당 공무원 정혜영, 민경진, 김지연, 김재희, 이경주, 이용경, 조유진
서비스디자이너 정영국, 정미혜
국민 참여자 홍용기, 김대홍, 유도균, 김소애, 민선녀, 성정화, 라해문

중산간 마을 제주 아픔의 상징, 치유

제주 중산간 마을은 표고 200~600m까지 분포한 마을을 일컬으며, 4·3사건 당시 방화로 95%이상 마을 자체가 없어져 버린 ‘잃어버린 마을’로, 1962~63년에 걸쳐 이재민 귀농 정착 사업으로 중산간 마을의 복구가 시작되었습니다.

중산간 마을, 최근 이주민과 관광객 증가로 인한 행정과 치안의 사각지대

제주지역의 중산간 마을은 제주도 내 해안마을이나 시내권 지역에 비하여 지리적·인구학적·사회적·치안적 여건 변화로 말미암아 새로운 변화와 위기를 겪고 있습니다. 이에 제주특별자치도(자치경찰

단)는 중산간 마을의 공동화(空洞化) 현상과 치안불안 등의 문제를 해결해야 하는 다기능적 행정적·치안서비스를 제공하여 중산간 마을주민들의 안전·안심·행복한 삶을 영위해 나갈 수 있는 활동을 전개하고 있습니다.

'06. 7. 1. 제주자치경찰 전국 최초 시범운영, '21. 7. 1. 전국 자치경찰제 시행건인 2006. 7. 1. 제주특별자치도 출범과 함께 우리나라에서 최초로 자치경찰제를 시행하고 지금까지 행정과 치안의 융합하는 다양한 활동을 전개하여 열악한 환경속에서도 꾸준한 성과를 내며, 2021. 7. 1. 경찰법 전부 개정을 통한 전국 자치경찰제 시행을 견인하여 왔습니다.

추진 배경

중산간 마을의 새로운 갈등과 안전 사각지대를 해소하기 위한 방안 모색

중산간 마을의 높은 1차산업 비중과 고령화는 이주민과의 경제·문화적 이질감(장애요인)으로 작용하여 농산촌 지역이나 지역 공동체가 약화되어 공동체로서의 자정능력이 현저히 떨어지면서 마을의 안전과 불안은 가중되고 있었습니다.

이주민과 관광객들의 증가는 지역주민의 생활권을 위협하면서 사소한 갈등이 좀처럼 사그라 들지 않고 다른 갈등으로 유발되는 사례가 많아지고 있었습니다.

- #1 지역주민이 쓰레기를 태우는 것에 대한 이주민과 관광객의 불만 제기가 주차와 쓰레기 무단투기 문제로 증폭
- #2 이주민 운영 카페 주변 무분별한 관광객 렌터카 주차로 통행불편을 야기함에 따라 지역주민이 농기계로 카페 앞 장기간 무단 보복주차 등 갈등 심화

그래서 지역공동체 부활과 새로운 활력을 불어넣고 여러 갈등 요인들을 해소하면서 지역의 안전을 지켜나가면서 모두가 골고루 안전한 마을을 조성하는 데 중점을 두고 국민정책디자인을 운영하였습니다.



새로운
문제 정의

지역의 안전과 갈등을 해결해 나가는 지속 가능한 방법 모색

지역 주민들이 불안해하는 요소들을 찾아가며 그 불안요소들이 어떻게 갈등을 유발하고 증폭되는지, 불안요소들을 해결하는데 지속 가능한 방법은 무엇인지 찾아가는 것이 중요하다고 생각했습니다.

5WH*를 통한 문제를 기회

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

① 수요자 중심의 문제정의 : 주민들간의 공동체 의식이 없다.

WHY - 농촌의 공동체가 많이 무너졌다.

WHY - 개인 사생활이 중요시되면서 공동체가 더 축소되고 있다.

WHY - 젊은층(이주민 등)과 고령층과의 소통방법의 격차가 크다

WHY - 마을 공동체 회복을 위한 구심점이 없다. 소통역할이 없다.

WHY - 코로나로 인해 마을 공동체가 더 빨리 무너지고 있다.

⇒ 어떻게 하면 마을 주민들과 「같이」 공동체를 활성화 시킬 수 있을까?

② 수요자의 문제정의 : 관광객들의 무단 주차로 주민 통행권이 침해 받는다.

WHY - 마을 내 도로는 편도 1차로로 원래 도로가 좁다.

WHY - 또 트랙터 등 큰 농기계가 자주 다녀 더 좁게 느껴진다.

WHY - 그런데 도로 가장자리에 주차하는 렌터카로 더 좁아졌다.

WHY - 관광객이 많아지면서 주차로 인해 많이 불편해졌다.

⇒ 어떻게 하면 주민과 관광객이 「같이」 주차문제를 해결할 수 있을까?

③ 수요자의 문제정의 : 관광객이 쓰레기를 함부로 버린다.

WHY - 마을 입구나 중간에 영농폐기물 집하장이 있다.

WHY - 집하장에 영농폐기물이 쌓여 있어서 쓰레기 집하장처럼 보인다.

WHY - 관광객이 생활쓰레기를 영농폐기물 집하장에 버린다.

WHY - 영농폐기물 집하장이 더 지저분하게 보여 쓰레기를 더 버린다.

⇒ 어떻게 하면 관광객이 「같이」 쓰레기 문제를 해결할 수 있을까?



추진 내용

중산간 마을 곳곳의 민원사례 현장 리서치 및 주민 인터뷰

갈등과 안전 문제가 발생하거나 현재 진행 중인 마을의 현장을 찾아 그 곳을 자주 찾는 지역 주민의 이야기를 청취하였습니다. 수 십 년간 마을에 거주하는 이장님의 안내를 따라 지역 주민들의 이야기를 들을 수 있었습니다.한 전 구성원을 대상으로 심리지원이 가능하도록 설계되어야 한다는 의견을 들을 수 있었습니다.

고령화와 이주민 증가로 인한 마을 공동체 약화

제주 중산간 마을은 65세 이상의 노인 인구가 20%를 상회하는 초고령화 사회로 접어들었으며, 일손 부족으로 외국인 노동자가 증가하고, 농번기에는 마을에 어르신 밖에 없으며, 이주민과 원주민과의 왕래도 코로나로 인해 감소하여 원활한 관계를 유지할 수 있는 기회조차 감소하면서 범죄와 안전에 대처하기 어려워 주민들은 불안을 호소하고 있었습니다.



관광객 증가로 인한 교통안전과 불편 1

좁은 농로길을 따라 형성된 사유지 속 관광지가 최근 인기를 끌면서 렌터카의 무분별한 주차로 농로길을 이용하는 농기계(트랙터)와 사고 위험이 도사리고 있었습니다. 그럼에도 사유지 관광지를 운영하는 측에서는 아무런 조치가 이뤄지지 않고 고스란히 지역 주민과 관광객과의 갈등으로 증폭되고 있었습니다.

관광객 증가로 인한 교통안전과 불편 2

마을 안쪽에는 위치한 유명한 카페는 주거공간과 같은 장소에 위치하여 주택으로 들어가는 입구에 무질서하게 주차된 렌터카로 인한 거주민의 교통권이 침해받고 있었으며, 관광객이 주민의 주거공간에 주차를 하는 사례가 빈번히 발생하여 카페를 운영하는(이주민) 분과 주민 간에 감정적 대립과 갈등의 골이 깊어져 가고 있습니다.

관광객 증가로 인한 교통안전과 불편 3

또한, 유명 프로그램에서 방송된 이삭줍기로 인해 관광객과 다른 지역 주민들이 경작을 마치지 않은 농경지에 들어와 농작물을 가져가거나 훼손하는 사례들이 빈번하게 발생하고 있었습니다.



야외 관광지 인기, 중산간 마을 불법 쓰레기 투기로 몸살

코로나로 인한 야외 관광지의 인기는 중산간 마을의 쓰레기 문제를 더욱 가속화시키고 있었습니다. 제주 동부지역의 대표적인 중산간 지역인 송당 마을은 오름을 방문하는 관광객이 증가하면서 등산로 일대 쓰레기 투기, 마을에서 운영하는 영농폐기물 집하장에 일반 쓰레기를 투기하면서 관리가 어려워지는 상황이 발생하고 있었습니다.



중산간 마을의 갈등과 안전 불안 해소를 위한 자치경찰 연계 아이디어 발굴

중산간 마을의 대표적인 안전과 불안을 해소하기 위해 자치경찰과 지역 주민, 관광객이 모두 함께 참여하여 해결해 나갈 수 있는 방안을 모색하기로 하였습니다.

주민의 생활권을 보장하고 관광객의 여행을 서로 인정하면서 상호 공존할 수 있는 아이디어를 모색하면서 우리동네 자치경찰이 이러한 문제를 해결하는 데 원활유 역할을 찾아내기 위해 노력하였습니다.

지역 주민과 서비스 디자이너와 구체적인 아이디어 논의를 통해 ①지역 어르신

긴급 생활도움이 필요할 때 자치경찰이 이주민과 매칭하여 도움을 주는 서비스(어르신 도움 주민봉사단), ②지역 상인과 협업으로 주민의 집터와 마을의 공터를 공용 주차장으로 활용하여 이용료를 받는 서비스(공유주차장 바른주차), ③관광객을 대상으로 렌터카 내 종량제 봉투 구입 비치하여 무분별한 쓰레기 투기를 예방하는 서비스(착한 여행자 서비스) 등 대표적인 아이디어를 발굴 구체화시켜 나갔습니다.



결과물

서비스 브랜드 : 공동체 활성화를 위한 '행복이음 흥순경'



자치경찰 복지이음 서비스 진행, 어르신도움 '주민봉사단' 운영

초고령화로 인해 도움이 필요한 어르신을 주민들이 스스로 보호할 수 있도록 자치경찰이 다리 역할을 하여 공동체에 활력을 불어 넣었습니다. 자치경찰이 지역 이주민 등으로 구성된 주민 봉사단을 꾸리고 어르신의 도움 요청을 받은 경우 주민 봉사단과 매칭을 시켜 어르신의 생활 도움을 해결하고 주민봉사단에게는 활동 포인트를 지급하여 상생해 나가는 프로그램을 개발하였습니다.



우리동네 공유주차장, 주차이음 ‘바른주차’서비스

지역상인과 주민이 상생하면서 주차문제를 해결하고자 마당과 마을의 공터를 공유주차장으로 활용, 관광객 대상으로 주차요금을 받고 다양한 혜택을 제공하여 관광객과 주민과의 갈등을 해소하려고 노력하였습니다.

자치경찰이 마당이 있는 집 또는 공터를 공유 주차 서비스 신청 접수를 받고 공유 주차장 QR코드와 푼말을 설치하여 상가를 이용하는 관광객은 QR코드를 스캔하여 해당 주차장에 주차한 후 이용 종료 시 요금을 계산하는 프로그램을 발굴하였습니다.



깨끗한 제주도, 환경이음 ‘착한 여행자’ 서비스

렌터카 회사와 같이 제주 쓰레기 문제를 해결하고자 렌터카 이용자에 한하여 올바른 쓰레기 이용을 유도하여 문제를 해결하려고 노력하였습니다. 렌터카 회사에서 이용자에게 쓰레기 종량제 봉투를 지급(유료)하고 여행자는 여행기간 동안 일반 쓰레기는 종량제 봉투에 버리고 렌터카 반납 시 종량제 봉투를 같이 반납하고 이후 착한 여행자 인증을 통해 제주를 재 방문할 경우 공영 관광지 입장료 할인 등 다양한 혜택을 제공하는 프로그램을 발굴하였습니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

제주는 해안선을 따라 치안과 행정을 담당하는 기관이 위치하여 상대적으로 중산간 지역 주민에 대한 행정과 치안서비스 소외가 심각해지고 있었으나 선뜻 해결할 수 있는 방안이 없는 상황에서 자치경찰 행복치안센터가 운영되면서 중산간 마을 주민들의 치안과 행정 서비스 제공의 유연성을 확보하여 지역 주민들의 정주여건을 많이 개선할 수 있었습니다.

BEFORE	AFTER
중산간마을은 (행정+치안) 사각지대로 각종 생활불편 민원 및 사건사고에 발빠른 대응 곤란	• (행정+치안) 공백 해소를 위해 「행복센터 112」 정책발굴 및 역할 정립 • 각종 복합민원 처리를 위한 대응체계 전환
지역사회 현안에 무관심, 해결 노력없이 갈등만 양산	지역주민 스스로 지역사회 구성원으로서 역할 수행
관광객들의 생활쓰레기 무단배출로 마을 주변 미관훼손 및 쓰레기 분리 수거 문제 발생	관광객들이 여행 시 쓰레기 문제 심각성을 알고 배출 최소화
무관심 속에 사회적 약자 심리적 유대감 부족	누구나 보호받는 느낌을 받을 수 있도록 배려 활동 전개

참여자 소감

제주 속의 제주 “잃어버린 마을”의 아픔을 치유

4·3사건으로 삶의 터전을 잃고 소중한 가족과 이웃들과의 강제 이별을 겪은 중산간 마을은 현재 행정과 치안의 소외라는 다른 이름으로 고스란히 지역 주민들이 감내하고 있었습니다.

자치경찰이 중산간 마을에 와서 어르신 손을 붙잡으며 “아프신 곳 없으시죠? 도와드릴 것 없어요?”라는 물음에 눈물을 흘리시던 아이고 감사합니다. 고맙습니다”라고 연신 고마움을 표현하시는 어르신의 모습이 선행합니다. 그리고 중산간 지역에 들개로 인해 아이들은 화창한 날에도 우산을 들고 가야 하는 학부모님의 마음속 깊은 이야기를 듣고 더 이상 방치할 수 없었습니다.

경찰영역에서 뿐만 아니라 행정영역에서도 중산간 지역 주민들의 불편과 소외됨을 해결하고 싶었습니다. 이번 국민정책디자인단을 운영하면서 다소 미흡하지만 중산간 지역 주민들의 이야기를 듣고 지역 문제를 해결할 수 있는 여러 방안들을 모색할 수 있는 소중한 시간이었습니다.

중산간 마을의 문제만이 아닌 제주의 문제, 관심과 노력 절실

인구 고령화와 쓰레기 문제는 중산간 지역의 문제만이 아닙니다. 제주의 문제이며 우리 사회의 문제이기 때문에 모두가 다 같이 관심을 기울여 나가야 합니다. 앞으로 조금 더 지역 주민들의 이야기를 듣고 주민의 편에서 지역 안전 파수꾼으로서 진정한 ‘우리동네 자치경찰’이 될 수 있도록 노력하겠습니다.

치매와 그 두려움을 극복해 나가는 어르신들 「로즈마리 제작단」



담당 공무원 신순정, 김은정, 석용욱, 김령희
 서비스디자이너 박재민
 국민 참여자 박종훈, 박영순, 변수정, 남민경, 최종자, 김원태, 김대중

인지저하 어르신들의 치매 극복 프로젝트

향후 노인인구, 치매인구의 급격한 증가에 따라, 이제는 치매로 인한 개인의 정서적·생활적 문제, 사회적 문제에 대해 고민이 필요한 시점입니다. 인지저하 어르신들이 치매와 치매 두려움을 극복해 나가며, 치매로부터 자유롭고 행복한 노후 생활을 영위할 수 있도록 지원하는 프로젝트를 기획하였습니다.

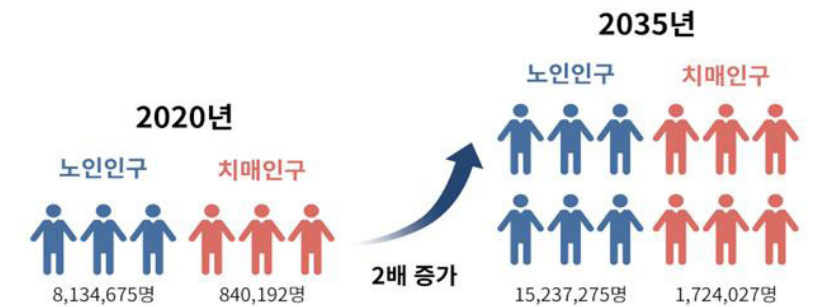
치매로 인한 정서적·사회적 문제에 대한 해법 모색 필요

그간 치매국가책임제에 따라 치매안심센터, 치매의료비 지원, 장기요양서비스 강화 등 치매 관련 인프라 구축과 정책적 지원은 확대되어 왔습니다. 그럼에도 치매에 대한 편견과 부정적 인식으로 치매 예방 및 관리에 어려움도 존재하고 있습니다. 이제는 어르신 한 분, 한 분이 자유롭고 행복하게 노후를 영위할 수 있는 사회로의 변화를 위해 치매로 인한 개인의 정서적인 문제, 사회적 문제에도 공공서비스 차원의 해법을 모색해야 할 때입니다.

노인인구, 치매인구 증가에 따른 치매 사각지대 발생 우려

홀로어르신과 같이 폐쇄적인 생활로 인해 치매 확진 위험에 노출된 인지저하 어르신들이 존재하며, 이들 어르신들은 노인인구 증가에 따라 더욱 확대될 전망입니다. 어르신들의 생활 변화를 유도하고, 타인과의 교류를 증대하며 사회적 활동량을 높이는 정책이 요구되고 있습니다.

장래 노인인구 및 치매환자 수 증가 추이



	2020년	2025년	2030년	2035년	2040년	2045년
노인인구	8,134,675	10,511,160	12,979,573	15,237,275	17,223,537	18,329,352
치매환자수	840,192	1,077,610	1,360,864	1,724,027	2,173,089	2,659,048
치매유병률	10.33%	10.25%	10.48%	11.31%	12.62%	14.51%

자료 : 중앙치매센터

새로운
문제 정의

치매에 대한 두려움, 부정적 인식 만연

우리나라 어르신들이 가장 두려워하는 질병으로 치매(43%)를 꼽습니다. 암보다 치매를 더욱 무서운 질병으로 인식(2014년 국내 치매 인식도 조사)하고 있습니다. 치매에 대한 부정적 인식도 만연하여 치매가 걸려도 치매 환자임을 숨기는 경우가 다반사입니다. 특히 최근 코로나19로 인해 어르신들의 활동량이 줄어들었고, 홀로 어르신의 경우 폐쇄적인 생활환경으로 인해 치매 악화가 우려되는 실정이었습니다.

치매 두려움	치매에 대한 부정적 인식	치매 사각지대
<ul style="list-style-type: none"> 치매면 어떡하지? 무서워서 검사 기피... 자식, 사회와 단절되는 것 두려움 주변의 사람들이 나를 다른 시선으로 바라보고 외톨이가 된다는 생각 어르신들이 치매 안걸리는 약을 먹으러 다니기도 	<ul style="list-style-type: none"> ‘치매’한자어 뜻이 어리석다라는 뜻으로 그 자체가 부정적 ‘치매’는 본인 뿐만 아니라 가족들도 숨기고 싶은 질병 어르신센터에서 인지저하자를 발견, 보호자 화를 내기도 치매약을 먹고 있어도 모임에 소외되기 싫어 이야기 안함 	<ul style="list-style-type: none"> 코로나19로 어르신들의 활동이 줄어들어 치매 악화 우려 홀로어르신 대인기피, 우울증 등 치매 악화 우려 어르신센터를 운영하면서 주변의 인지저하 어르신들을 꽤 많이 발견
치매 두려움 원인 해소	부정적 사회인식 개선	관계 형성과 치매예방 활동

어르신들의 숨은 욕구 파악을 통해 서비스 목표 설정

청장년층, 노년층을 대상으로 실시한 심층 인터뷰를 바탕으로 친화도맵을 작성하였으며, 인터뷰 대상자의 특징적인 말, 행동 등을 분류하여 POV(point of view) 기법을 활용한 문제정의를 시도하였습니다. 문제를 기회로 바꾸는 질문 HMW(how might we)을 통해 서비스 목표를 설정하였습니다.

친화도맵	POV(point of view)	HMW(how might we)
<p>이해관계자지도</p>		
인지저하어르신이해관계지도작성	인터뷰 대상자 관찰결과 발표	HMW을 통한 서비스 목표 수립

서비스 목표 : 어르신의 단조로운 삶을 바꾸는 새로운 일정을 만들고,
나의 이야기를 들어 줄 수 있는 사람들과 추억을 만들며,
치매에 대한 올바른 인식 확산으로 치매와 그 두려움을 극복해 나가자!

추진 내용

청장년층 심층 인터뷰 진행

청장년층 18명을 대상으로 치매에 대한 인식 파악을 위한 심층 인터뷰를 진행하였습니다. 치매에 대한 부정적 사회인식을 강하게 표출하였습니다.

- 동네에 치매환자가 있으면 좀 불편할 것 같아.. 하지만 치매환자가 도움이 필요하면 기꺼이 도와줄 것 같다..
- 치매노인은 무채색, 어두운 색.. 좋지 않은 향기가 나
- 나도 치매에 걸릴 수 있다고 생각하지만 깊게 생각해본 적은 없어서..
- 암보다 훨씬 치매가 무서운 질병이라고 생각한다.. 치매에 걸린다면 극단적인 생각도..



노년층 심층 인터뷰 진행

65세 이상 노년층 총 14명 인터뷰를 진행하였습니다. ① 일반 어르신, ② 인지저하 어르신, ③ 치매확진 어르신으로 구분하여 인터뷰를 진행하였으며, 어르신들의 숨은 욕구 파악을 위해 하루 일과표와 한 달 동안 하고 싶은 것을 함께 작성해 보았습니다. 어르신들은 치매에 걸리는 것을 매우 두려워하였으며, 타인에게 피해를 주는 것과 내가 없어지는 것 등 이유로 치매에 대한 부정적 인식을 강하게 보였습니다.

- 손자, 손녀 내 가족이 가장 소중한! 그래서 피해 주기 싫어..
- 치매는 검은색, 희색, 투명색... 내가 없어지는 것..
- 치매 안 걸릴려고 숫자를 거꾸로 세기도, 단백질 섭취를 많이하려고 해.. 복지관에서 체조도 하고..
- 놀러가고 싶지.. 바닷가.. 근데 요즘 다니기가 무서워서..



치매와 그 두려움을 극복해 나가는 어르신들 『로즈마리 제작단』

‘단조로운 어르신들의 생활을 어떻게 바꿀 것인가?’에서부터 시작하였습니다.

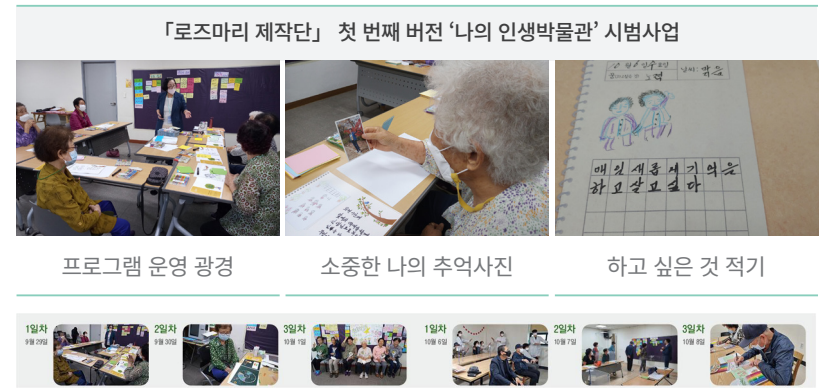
사회적 교류를 증진시키고, 어르신들 스스로가 치매를 극복할 수 있는 힘을 키우고, 사람들과 함께 치매를 극복해 나가고, 부정적인 사회 인식을 어르신들 스스로가 변화시키는 노력을 해보는 것, 어르신들 서로가 영향을 주고받으며, 조금씩 변화해 가고 성장해 나갈 수 있도록 단계적으로 진행되는 프로젝트 「로즈마리 제작단」을 기획하게 되었습니다.

[로즈마리 제작단 사업목적]

- 일상 생활 변화 : 단조롭고 폐쇄적인 일상을 변화
- 치매예방 활동 : 기억 회상, 인적교류 등 뇌기능 활성화를 통해 인지저하 어르신들의 치매예방 활동 지원
- 부정적 치매인식 개선 : 인지저하 어르신 한 사람, 한 사람의 가치 있는 삶을 조명하고 인생 메시지를 통해 사회의 부정적 치매인식 개선
- 치매두려움 극복 : 치매로 인해 더 이상 내가 아닌, 자아를 잃어 버리는 것, 가족들에 대한 피해 등의 두려움 극복하고 자존감 회복

『로즈마리 제작단』 시범운영

치매와 그 두려움을 극복해 나가는 「로즈마리 제작단」 프로젝트의 첫 번째 버전 ‘나의 인생박물관’ 프로그램을 시범운영하였습니다. 인지저하 어르신들을 대상으로 하는 경남의 특화 치매예방 기관 어르신센터를 통해 총 13명의 어르신들이 참여하여 3일 과정의 프로그램을 진행하였습니다.



프로토타입으로 개발한 ‘나의 인생박물관’ 프로그램북을 활용하여 시범사업을 운영하였으며, 친구를 만날 수 있어서, 과거를 회상하여서, 치매예방 체조를 배우게 되어서 등의 이유로 프로그램에 높은 만족도를 보였습니다.

결과물

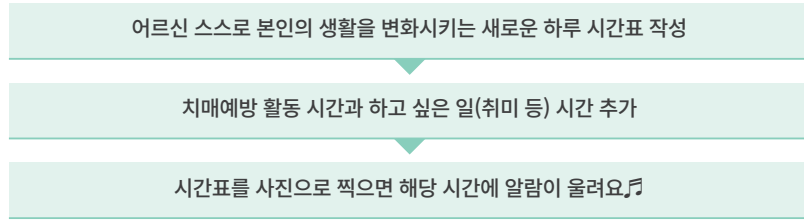
치매 예방과 사회적 인식 개선을 위한 프로그램 북 개발

어르신들의 가치 있는 삶을 조명한 ‘나의 인생박물관’ 프로그램북을 개발하였습니다. 과거의 가장 행복했던 순간, 힘들었던 순간, 현재 가장 소중한 것, 미래의 희망 일기 등을 공유하며 어르신 개인에게는 자존감 회복과 삶의 활력을 높이고, 어르신 상호 간에는 깊은 신뢰를 형성하는 것을 목적으로 하고 있습니다.



어르신들의 하루 시간표를 변화시키는 모바일 어플리케이션 UI 프로토타입 개발

치매를 악화시키는 어르신들의 단조로운 생활을 변화시켜 치매예방 활동과 어르신들의 의미 있는 생활 변화를 유도하는 목적으로 개발하였습니다. 특히, 외부와 단절된 폐쇄적 환경에서 하루하루를 단조롭게 살아가는 인지저하 어르신들의 치매예방 관리와 삶의 활력 제고를 위해, 로즈마리 제작단 프로그램과 연계하여 참여 어르신들이 좀 더 재미있고 쉽게 실행할 수 있도록 디자인하였습니다.



‘나의 인생박물관’ 개발

‘나의 인생박물관’ 프로그램 결과로 어르신의 가치 있는 삶을 조명하는 ‘나의 인생박물관’을 개발하였습니다. QR코드를 인식하면 온라인으로 어르신의 인생 스토리를 확인할 수 있으며, 어르신들이 전하는 메시지도 담았습니다.



치매 관련 기관과의 협업을 통해 국민정책디자인 발굴 정책 추진

도 및 시군, 치매국가책임제의 핵심 기관인 광역치매센터, 경남 특화 치매예방 기관 어르신센터, 노인복지관 등과 협업하여 2021년 국민정책디자인 발굴 정책을 2022년부터 지속 추진할 계획입니다.

경상남도 / 시군	경상남도 광역치매센터	도내 어르신센터/ 노인복지관
<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 운영·관리 총괄 치매 관련 기관 협력체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 연구·개발 및 컨설팅 치매안심센터 프로그램 보급 	<ul style="list-style-type: none"> 프로그램 실행 및 평가 참여 어르신 관리 및 프로그램 홍보

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
코로나19 등으로 외부와 단절된 인지저하 홀로어르신 등 치매 악화 우려	인지저하 어르신의 생활변화 유도로 치매예방활동 및 사회교류 증진
치매 두려움 해소 등 정서적인 지원정책 부족	치매 두려움을 극복하고 자존감 회복
거시적(제도, 인프라), 의료적, 중앙 중심의 치매 정책 위주	미시적(정서, 개인), 사회적, 지역 중심의 치매 정책의 중요성 확인 계기
보편적 치매 정책 중심	소외층, 수요자 맞춤형 정책 시도

참여자 소감

차별화된 아이디어 발견의 어려움

국민정책디자인단에 경상남도광역치매센터, 어르신센터, 노인복지관, 재가복지센터 종사자 등 치매와 노인복지의 전문가들이 많았으나, 이미 치매 관련 프로그램은 다양한 형태로 너무나 많이 진행되고 있는 상황에서 새로운 프로그램 개발에 많은 시간이 소요되었으며, 단원들 모두 힘들어했던 가장 어려운 과정이었습니다. 비록 과제 결과물에 반영하지 못하였지만 다양한 아이디어가 있었습니다. 어르신들 스스로 부정적 치매 인식개선을 위한 이모티콘 제작, 치매예방과 치매친화 사회 만들기를 위한 우리동네 치매 지도만들기, 어르신들이 정확하고 쉽게 약을 복용할 수 있도록 스마트 약봉지, 메타버스를 활용한 치매예방 프로그램 등 많은 아이디어들이 제시되기도 하였으며, 향후 「로즈마리 제작단」 추가 프로그램 제작 시 활용할 계획입니다.

외부와 단절된 채 심각한 생활환경에 처해 있는 어르신들 발견

치매 악화는 물론 정서적인 문제까지 발생할 수 있는 외롭고 소외된 어르신들이 우리 사회 구석구석에 계시다는 것을 체감하는 계기가 되었습니다. 수면과 식사를 제외하고 컴퓨터, 누워있기가 전부인 어르신의 하루... 하고 싶은 일이 밖에 나가게 싫다는 것, 한 달간 통닭과 술만 먹고 싶다는 것, 가만이 누워만 있는게 좋다는 것... 치매예방을 위한 어르신 중심의 좀 더 세밀한 정책이 필요하다는 것을 새삼 느끼게 된 계기였습니다.

어르신들에 대한 이해의 폭 확장 계기

단원들과의 경험·사례 공유, 어르신 심층 인터뷰를 통해 어르신들을 좀 더 깊이 이해할 수 있는 계기가 되었습니다. 어르신들 스스로 본인 나이보다 훨씬 젊다고 생각하시기도 하였고, 자녀들이 스마트폰을 개설하면 부모님은 데이터를 많이 쓰지 않으니 대부분 기본요금으로 설정해 많은 어르신들이 무료 와이파이존을 찾아다닌다는 등 어르신들에 대해 미처 몰랐던 사실은 배웠습니다. 그리고 어르신 한 분, 한 분에게 우리가 새겨야 할 소중한 인생메세지가 있다는 것을 이번 국민정책디자인에 참여하며 느끼게 되었습니다.

달리는 창업플랫폼 “고양이 트럭”



담당 공무원 광경희, 김진규
서비스디자이너 김지현, 남효림
국민 참여자 박호선, 백진주, 손위황, 유인술, 전은아

창업의 시작부터 끝까지 함께하는 달리는 창업플랫폼 “고양이 트럭”

기존 공공 창업 지원의 한계성을 개선하기 위하여 로컬창업을 꿈꾸는 예비 창업자들이 창업플랫폼의 콘텐츠를 쉽게 안내받을 수 있고, 고객이 많이 모이는 장소로 찾아가 시장성을 테스트할 수 있으며, 창업의 리스크를 체험해볼 수 있는 이동형 창업플랫폼 서비스입니다.

추진 배경

도시재생 맞춤형 창업지원서비스 개발 필요

전국의 쇠퇴한 지역 500곳에 5년간 총 50조원의 예산이 투입되는 도시재생뉴딜사업안에 창업관련 사업이 계획되어 있으나 운영기준과 주체에 대한 가이드라인이 전무하여 쇠퇴한 지역 특성에 맞는 창업서비스 개발이 시급했습니다.

체감도와 접근성이 높은 이동형 창업플랫폼 서비스 개발

창업관심자와 예비창업자들의 창업의지를 독려할 수 있는 체감도와 접근성이 높은 이동형 창업플랫폼 서비스 개발 및 프로토타입 테스트가 필요합니다.

새로운 문제 정의

정책지원 관점 문제정의

공공기관/지자체에서 창업자들이 지닌 문제점을 해결하거나 주요 애로사항 위주로 정부 지원을 제공하지만, 너무 다양한 기관에서 지원하다보니 공공 투자 성공 사례가 많지 않습니다.

도시재생 관점 문제정의

삼송도시재생뉴딜사업 마중물 사업에서 추진하려고 했던 기존의 창업플랫폼 운영계획 또한 공간을 임대하고 창업교육을 제공하는 것으로 도시재생사업으로의 효과성, 타 지역과의 차별성, 지원 이후의 지속가능성이 낮습니다.

마을주민 관점 문제정의

'22년 사업 완료 시점에서 마을 경제 활성화의 본래 목적을 달성하지 못하고 탁상 행정사업으로 끝날 가능성이 높습니다.

창업자 관점 문제정의

창업자들은 주로 자금, 인력, 기술, 경영관리등 일반적인 경영에서 겪는 문제들을 동일하게 애로사항으로 지적함. 정부에서 이를 해결하고자 이에 관한 창업 지원 프로그램은 많으나 오히려 너무 혼재되어있어 적재적소의 지원금 확보도 쉽지 않고 또한 지원과 지원 사이에 연결성이 부족해 창업주기안에서 어려움을 겪습니다.

어피니티 다이어그램을 통한 핵심 문제 정의

- 창업을 고민하는 단계에서 쉽게 접근할 수 있는 프로그램 시스템 부재
- 창업 초기에 기술, 운영, 법률 등 알아야 할 기초지식이 부담 됨, 교육 필요

- 사업 아이템에 대한 고객 및 전문가의 멘토링 필요
- 오프라인에서 판매가 필수인 경우, 공간의 제약이 큰데 검증 없이 창업에 뛰어들기 부담스러움
- 창업 후 운영관리 측면에서 필요한 정보가 많으나 습득하기 쉽지 않음
- 한정된 지역이 아니라 여러 지역에서 고객반응을 파악하고 싶음
- 다른 소상공인 지역들과 협업하여 홍보, 판매에 시너지 내고 싶음

어피티다이어그램 문제정의

	초기			중기				말기			
목표설정	창업동기	창업진입 허용	교육의 필요성	온라인 운영	오프라인 운영	직원 고용관리	운영시 어려움	고객확보	금전적 어려움	사업확장	폐업결심
중심을 잡아줄 비전설정	자신만의 아이템 개발	아이디어 있는데 기술력이 없음	창업교육 관련필요	오프라인 보다 온라인	심도있는 마케팅	지속적 재용관리	선택적 어려움	손님필요	초기 자본금	확장 및 에이츠 전략	업종전환
성공유망 아이템 발굴	제대로 알아야할 것들이 없다	맞춤화 교육필요	확장성 좋은 온라인	부담스런 초기자본	우리와 딱 맞는 직업 고용	버티내는 시간	총체적 어려움	돈보다 고객	운영 자본금		
기회탐색						어려운 직원관리		로컬기업 컨택희망			
어쩌다	지원사업 도움이 있다							지속가능 고객확보			

(1) 수익창출을 최우선순위로 두는 창업 유형 - 기창업자
 (2) 가치실현을 목표로 하는 창업 유형 - 예비 창업자
 (3) 우연한 계기로 창업을 하게 된 유형 - 창업 관심자

추진 내용

단계별 추진전략 구축



퍼스나 설정

가치 관계 척도를 바탕으로 각 퍼소나별 프로필, 창업가적 특징, 핵심 요구사항을 세부적으로 작성했습니다.

3가지 유형의 퍼소나의 프로필과 특징, 핵심니즈 작성

유형 1) 창업 관심형	유형 2) 수익창출형	유형 3) 가치실현형
<p>어머니님 # 창업고민녀 # 말꺼질까</p>	<p>금민희님 # 장사수완 # 행동대장</p>	<p>가치만님 # 로컬크리에이터 # 의미 추구형</p>
<p>한마디 "할 수는 있는데, 할 수가 없다. 시작은 하고 싶으나 창업 시작을 어떻게?"</p> <p>창업가적 특징</p> <ul style="list-style-type: none"> • 자신의 재능을 보여주고 시도해 보고 싶어함 • 시장에 대한 감이 전혀 없으며 창업에 대한 정보가 필요 • 사업에 대한 감을 익히는 것이 필요하고, 고객 접점에 대한 기회와 창업 필요에 대한 이해가 부족 	<p>한마디 "잘아서 고생은 사서도 하지! 새 아이템으로 빨리 돈 벌고 싶다."</p> <p>창업가적 특징</p> <ul style="list-style-type: none"> • 실행력이 빠르고 트렌드에 밝은 반면 사업 주기가 짧은 편 • 아이템의 주기가 짧아 현장에서의 바로 들을 수 있는 고객 피드백이 중요 • 행동력 있고 유행과 고객의 목소리에 귀를 기울이는 청사꾼 형 	<p>한마디 "나의 철학을 비즈니스로 풀어낼 수 있고 나를 지지해줄 팬수머가 필요해!"</p> <p>창업가적 특징</p> <ul style="list-style-type: none"> • 기업이 정신이나 사업에 대한 청사진을 명확히 가지고 있음 • 의미있는 고객 확보와 비즈니스 철학을 실천하기에서 지역의 소상공인, 로컬크리에이터와의 클라보에 관심이 많음

고객여정맵을 통한 창업 여정 중심의 핵심 니즈 도출

창업의 주기를 진입, 준비, 성장, 확장으로 나누어 각각의 단계에서 필요한 주요 과업을 살펴보고 주기에 따른 퍼소나별 핵심 니즈와 페인포인트를 구체적으로 파악합니다.

국민디자인단과 스마플리를 활용하여 온라인워크숍으로 고객여정맵 작성

고양이와 트릭의 특성을 연결하여 핵심 키워드 도출

퍼스나별 핵심니즈를 바탕으로 '고양이'라는 메타포와 '트릭'의 특성을 연결할 수 있는 주요 서비스 방향성을 설정했습니다.

고양이 트릭 = 고양이 특성 + 트릭 특성

고양이의특징	트릭의특징
<ul style="list-style-type: none"> • 어디에 나타날지 모르는 영동함 • 주변을 빠르게 파악하는 민감함 • 어떤 모양으로도 바뀔 수 있는 유연함 • 함께함을 좋아하는 집단성 	<ul style="list-style-type: none"> • 어디에나 정박할 수 있는 정박성 • 어디에나 찾아갈 수 있는 이동성 • 어떤 모양으로도 바뀔 수 있는 가변성 • 다양한 콘텐츠를 담아낼 수 있는 수용성

"고양이와 트럭" 로드맵 키워드 도출

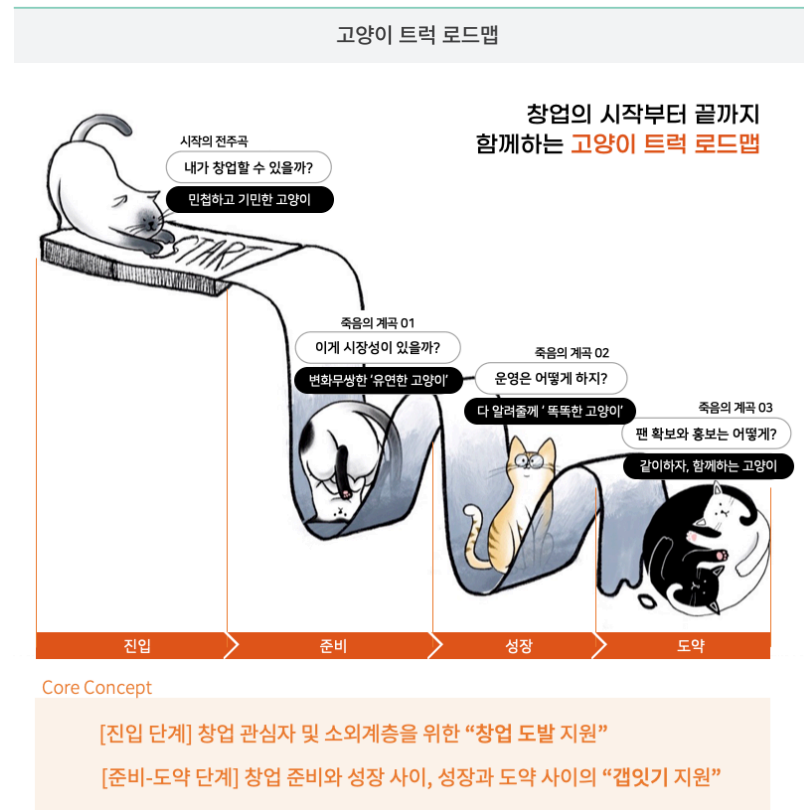
고양이 트럭의 역할을 위해 창업 진행 단계에서 각 단계에서의 애로사항에 대해 대신 알려주고 해결해 주기 위해 함께 놀아주는 "LEARN & PLAY" 키워드를 도출했습니다.

창업 관심자 및 소외계층을 위한 "창업 도발 지원"

기존 창업지원 프로그램의 사각지대에 놓여있는 창업 관심자 또는 창업 소외계층에게 자신의 역량을 진단하거나 창업까지 연결하는 기회 및 프로그램을 제안합니다.

창업 준비와 성장 사이, 성장과 도약 사이의 "갭 잇기"

준비와 성장, 성장과 도약 주기에서 다음 단계로 진입 안에서의 갭을 해결해주는 기회 및 프로그램을 제안합니다.



결과물

창업의 시작을 돕는 '고양이트럭' 컨셉 및 기본 시스템 개발

- 국민정책디자인 활동을 통해 도출된 인사이트를 정리하여 고양이 트럭 아이덴티티 및 핵심 아이디어를 구축했습니다.
- 창업의 진입 장벽을 낮추는 쉬운 안내와 창업 경험을 제공하고 창업 생애주기별 애로사항을 해결해주는 새로운 개념의 이동형 창업 플랫폼 '고양이트럭' 시스템을 개발 했습니다.

지역 안에서 지속가능한 형태의 "고양이트럭" 창업플랫폼 제안

- 기존 지역안에서의 창업지원은 창업공간 및 교육 등을 통한 한시적인 역량개발에 초점을 맞추어서 진행됨에 따라 해당 사업이 종료 되었을 때의 지속가능성은 전무한 상태입니다.
- 현재의 창업 트렌드가 요구하는 상황(LEAN, AGILE, STARTUP, MZ-세대, 가치소비, 지역성)등에 맞춰 기민하고 영뚱하고 가치중심의 지역과 함께함으로써 창업자들이 창업지원 환경에서 제공받지 못하는 틈새/GAP을 해결해주는 플랫폼을 제안, 지속가능성을 확보합니다.
- 또한, 창업에 대한 관심이 있거나 자신이 창업에 적합한 대상인지 알고 싶어하는 예비창업자들과 창업 진입에 망설이는 사람들을 위한 지원정책의 부재에 따라 이를 알려주고 체험해보는 서비스를 제안하여 기존 지원 정책의 공백을 메울 수 있는 계기를 마련합니다.

창업 진입을 도와주는 기민한 LEARN & PLAY 서비스

- 창업에 진입하려는 관심자들을 위한 기회 및 프로그램 부족에 따라 고양이 트럭을 통해 창업에 대한 이해(LEARN), 자신의 역량을 파악(LEARN), 창업에 대해 미리 체험(PLAY)할 수 있는 "LEARN & PLAY 기민한 고양이 트럭 서비스"를 제공합니다.



창업 성장을 도와주는 기민한 LEARN & PLAY 서비스

- 창업을 시작하고 도약하기 위해 다양한 고객 테스트가 필요, 다양한 지역 또는 다양한 아이템들과 연결하여 고객 테스트를 진행하는 프로그램입니다.

1. 트렌드에 맞는 새로운 아이템을 고민 중인 창업자

2. 아기띠로 감정, 아기띠의 다양한 기능을 실험해보고 싶음

3. 웹에서 고양이 트럭을 발견하여 바로 신청하게 됨

4. 배송 받은 고양이 트럭으로 작은 베이비 케어를 연출

5. 아기띠를 직접 착용해볼 수 있도록 준비하여 고객 테스트 진행

6. 아기띠에 대한 피드백을 고객분석표로 받음

7. 고양이트럭을 운영하면서 받은 피드백을 바탕으로 다음 모델을 구상함

수익창출형 '금만희' 시나리오

창업 도약을 이끌어주는 함께하는 LEARN & PLAY 서비스

- 창업이 다음 단계로 도약하기 위해서는 지역내에서의 커뮤니티와 지지자들을 확보하기 위해 다양한 홍보 활동이 필요합니다. 이를 위한 홍보 활동으로 지역 인프라를 적극 활용하여 지역안에서의 자신의 제품과 브랜드를 지역주민에게 알리고 (LEARN), 지역 소상공인들과 협업하여 지역내 커뮤니티를 형성하는 행사(PLAY)를 진행합니다.

1. 지역 행사에 방문했다가 우연히 고양이 트럭 발견 (여기서도 발견! 저기서도 발견!)

2. "나와 같은 뜻의 사람들을 만날 수 있을까?" 기대함

3. 고양이 트럭의 플랫폼을 보니 비슷한 분야의 사람들을 만날 수 있음

4. 비슷한 분야 사람들과 모여서 고양이 트럭 운영방식을 논의하고 지역 주민들과 함께 퍼스트뷰 개최

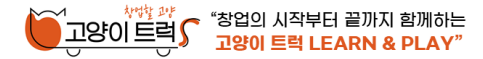
5. 고양이 트럭에서 관심자들을 만나 이야기 나눔

6. 다양한 사람들과 협업 연대를 맺고 든든한 지지자를 얻음

7. 콜라보한 지역 속재가 기사에 남

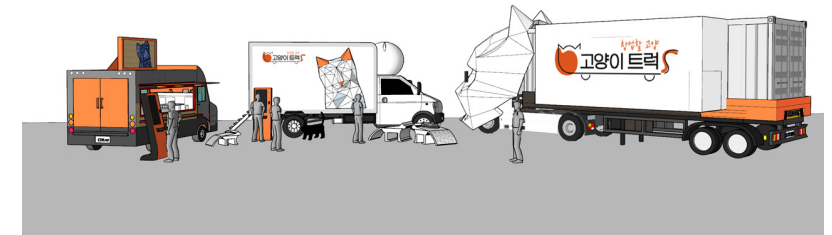
가치실현형 '가치만' 시나리오

고양이 트럭 지원 프로그램 및 서비스 구조



서비스 단계	창업 진입 단계		창업 성장 단계		창업 도약 단계	
	LEARN	PLAY	LEARN	PLAY	LEARN	PLAY
서비스명	물어보살	창업체험	고객평가	영등클라보	가치홍보	상생축제
서비스 특징	창업 이해 도모	창업 역량 파악	고객 피드백	아이템의 가능성	지역 및 기업 가치홍보	창업가들간의 상생
고양이 트럭 역할	두려움에 대한 기민한 대응	막막함에 대한 기민한 대응	다양한 고객을 만나게 하는 유연한 대응	다양한 아이템들과의 유연한 클라보	지역과 함께 기업 가치 홍보	지역내에서의 창업가들과 함께 축제
대상	창업 관련 정보가 부족한 대상	막상 옮기가 안나는 대상	현장 고객 목소리와 평가가 필요한 창업가	아이템 평가 및 확장이 필요한 창업가	자신의 지역과 상품을 알리고자 하는 창업가	지역 활동가 및 창업가들과 연계된 사업이나 홍보가 필요한 창업가
장소	사람의 이동이 많은 공간	이벤트가 일어나는 공간	대상 제품이 어울리는 공간	다양한 상품이 있는 공간	지역성이 뚜렷한 공간	지역내에서의 주 활동공간
주요 주최자	지자체	마을기업	지자체 마을기업	마을기업	마을기업간의 협업	마을기업
기간 이동성	일주일 스케줄따라이동	한 곳에 2-3일 스케줄따라이동	일주일 바로바로이동	일주일 한 지역안에서 이동	해당 마을 축제기간	상시 (연계든지)
창업 숙련도	○○○○○	●○○○○	●●○○○	●●●○○	●●●●○	●●●●○

고양이 트럭 시물레이션



국민정책디자인 활동 전 · 후 비교

BEFORE	AFTER
창업의 생애주기별 애로사항 파악 어려움	창업 전생애주기의 애로사항을 파악하고 예측가능한 창업로드맵 제작
창업 시작 전단계의 관심자에게 창업을 이해하고 경험할 수 있는 기회 부재	특별히 창업을 고민하는 관심자에게 창업아이템과 환경 체험 기회 제공
공간 기반의 창업으로 창업진입 부담	이동식 플랫폼을 제작하고 창업을 쉽게 경험할 수 있는 시스템으로 창업진입 장벽 낮춤
지속가능한 운영 주체 및 계획 부재	지속가능한 비즈니스모델 구축

참여자 소감

정책수요자 : 막연한 창업을 친근하게 만들어가는 여정

‘내가 창업을 한다면?’이라는 생각을 해본 것은 분명 저 뿐만이 아닐 것입니다. 하지만 항상 그 뒤에는 ‘무엇을?’, ‘어떻게?’ 라는 막연함, 막막함이라는 감정도 뒤따라오곤 하죠. 이 막연함과 답답함을 조금이나마 풀어주고 도와주는 창업지원은 없을까라는 궁금증이 생겼습니다. 지금까지의 창업지원시스템들은 분명 독창적이고 기발한 사업 아이디어와 아이템들을 발굴하고 지원해왔습니다. 하지만 기존의 창업 아이디어 경진대회, 공모전에서는 참가자들이 사전에 아이템에 대한 팀의 전문성, 아이템의 현실성, 경제성 등을 입증해야 했고 이를 위해 많은 준비가 필요했죠. 이는 전문가, 지식인들을 발굴하고 지원하는 데에는 효과적이었을지 몰라도 일반인들에게 창업에 관하여 더 어렵게 느껴지기만 할 뿐이었습니다. 저는 지식인들이 이미 입증한 창업아이템 이전에 일반인들의 추상적이면서 다양한 아이디어들을 들어주고 창업으로의 초행길 도우미 역할을 해줄 수 있는 정책이 있으면 좋겠다고 생각했습니다. 달리는 창업플랫폼 ‘고양이트릭’은 이러한 고민을 가지고 있는 사람들이 모여 프로젝트를 진행하였습니다. 창업에 막연하게 관심이 있는 일반인, 기창업자 등 일반 시민과 전문가, 공무원이 함께 모여 다양한 관점에서 창업이라는 개념에 접근하고 서로 토의하는 시간은 꽤나 신선했습니다. 단순 토의로 그치지 않고 조사한 데이터를 바탕으로 퍼소나를 설정하고 해당 퍼소나가 되어 생각해보기, 고객여정맵을 작성하고 핵심 페인포인트를 도출해내는 방법 등 서비스 디자인을 통해 체계적으로 프로젝트를 기획해나가는 것은 즐거운 경험이었습니다. 무엇보다도 이동형 창업 플랫폼이라는 생소하고 추상적인 개념을 저희 국민디자인단이 구체화시키며 창업에 대한 진입장벽을 조금씩 낮춰가고 ‘이동하는 창업 공간’이라는 특징을 통해 다양한 지역의 창업관심자, 창업자들이 먼저 창업을 체험하고 서로 협력할 수 있는 기회를 제공하는 정책을 만들어 간다는 점에서 큰 성취감을 느낄 수 있는 시간들이었습니다.

정책공급자 : 지역문제를 관찰하고 해결할 수 있는 유일한 정책창구로서의 국민정책디자인

2018년에 국민(정책)디자인단 지원과제 공모에 지역축제서비스개발을 주제로 처음 발을 들여 놓은 이후 올해로 두 번째 참여입니다. 지자체 사업을 실행 할 때 가끔 지역의 여건, 역량, 사업의 효과 등이 검증되지 않은 채 기존에 하던 관례대로 업무가 수행하면서 크고 작은 문제점들을 만나는 일들이 발생합니다. 담당자가 문제점을 인식한다고 하더라도 기존 프로세스를 넘어 문제를 해결해 나가기에는 공공기관이라는 조직의 보수적 성향은 생각보다 큰 벽으로 작용합니다. 이런 경우 국민정책디자인은 유일한 해결창구로 기능해왔다고 두 번의 경험을 통해 단언 할 수 있게 되었습니다. 행정안전부의 든든한 지원 안에서 사업의 문제점을 다시 정의 하고, 정책수요자와 서비스디자이너가 함께 정책의 문제점을 해결하고 새로운 대안을 제시하여 기존 정책을 수술할 수 있는 기회를 얻게 되는 것입니다. 올해 진행된 “이동형 창업 플랫폼 서비스개발”과제의 문제점은 주거지 지원형 도시재생뉴딜사업에 뜬금없이 등장한 창업플랫폼관을 운영해야 되는 것이었습니다. 창업관련 어떤 기본 인프라도 없는 지역에 국비를 지원받았으니 사무실을 임대하여 교육시설을 갖추고 1~2년간 창업 교육을 시행한 후 사업이 끝나면 지속성과 상관없이 완료되는 구조였습니다. 사업의 문제점을 발견하고 해결하기 위해 이동형 창업플랫폼의 기획안을 제시하고, 관계부서, 부처 협의, 분야별 전문가 논의 등 6개월이 넘는 시간동안 사업 변경을 위해 노력했지만, 기존에 사례가 없다는 이유로 모두가 조심스러워하여 시작조차 시도하지 못하던 시간을 보내야 했습니다. ‘21년 3월 국민정책디자인단 지원과제 공모에 경기도 유일, 고양시 최초로 선정되게 되었습니다. 행정안전부에서 추진하는 정부혁신 과제라는 신뢰감이 기존 사례의 불안감을 모두 덮어버린 순간이었습니다. 그 이후는 국민정책디자인 과제를 경험한 분들이 아시는 것처럼 서비스 디자인이 진행되었고, 결과물을 바탕으로 부서, 부처 협의도 원활히 진행되었습니다. 앞으로 남은 과제들도 많고 해결해야 되는 규제와 현안들이 쌓여있지만, 현재 추진하고 있는 사업의 문제점이 보이는데 해결점이 보이지 않아 고민하는 전국의 지자체 담당자들에게 국민정책디자인 과제에 꼭 한번은 참여해 보기를 바란다고 전하고 싶습니다. 한 가지 아쉬운 점은 우수과제들이 좀 더 적극적으로 정책에 반영되어 확산 될 수 있는 시스템을 갖췄으면 합니다. 2014년부터 지금까지 많은 우수과제들이 선정되었지만 타 지역까지 확산되어 활용되는 사례들을 찾아보기가 어렵고, 정책수요자의 의견을 적극 수렴하여 공공서비스를 개발·발전시키는 정책모델임에도 국민정책디자인단 참여자에 대한 의견수렴에는 다소 소극적임이 아쉽습니다. 참여자의 적극적인 의견수렴을 통해 양질의 정책이 지속적으로 발전할 수 있는 환류 시스템을 갖춰 국민 삶의 질을 개선하는데 기여할 수 있기를 바랍니다.

관세 고지에서 납부, 환급까지 원클릭·토털서비스



담당 공무원 최영주, 김동익, 유재혁, 황규현, 류선, 전승민, 김태웅
 서비스디자이너 정영국
 국민 참여자 김도연, 박성희, 이장주, 김보미, 김승현

언택트 시대 맞는 모바일 관세납부·환급 서비스 제공

온라인 구매로의 소비패턴 확대, 개인무역의 보편화에 따른 전자상거래급증으로 직구 구매자를 위한 관세행정 수요는 날이 증가하고 있습니다.

관세청은 개인 납세자의 관세납부 편의 증진을 위하여, '원클릭(One-Click)' 방식을 통한 관세의 고지·납부 처리뿐만 아니라, 납부확인·환급 안내까지 가능하도록 서비스를 혁신하고자 하였습니다.

해외직구 보편화로 관세행정이 국민의 일상 속으로 확산되고 있는
시대 흐름을 반영하여 개인 납세자의 납부편의 증진 필요

* (해외직구 수입(건수)) ('18) 3,226만건 → ('19) 4,299만건 → ('20) 6,358만건
 (여행자휴대품 통관(건수)) ('18) 27만건 → ('19) 26만건 → ('20) 4만건

관세청은 기업 간(B2B) 무역을 중심으로 물류 및 통관체계를 확립하여 무역의 안정성을 확보하고 관세를 징수하는 업무를 수행하고 있었습니다.

그러나 최근 미국 '블랙프라이데이', 중국 '광군제' 등 글로벌 소비확대 영향으로 해외직구가 폭발적으로 증가함에 따라 무역을 관리하는 관세행정이 개인의 일상 속으로 급속히 확산되고 있는 상황입니다.

이러한 시대 흐름을 반영하여 우리 국민들이 해외에서 판매하는 물품을 구입할 때 납부하는 세금, 즉 관세를 보다 쉽고, 편리하게 납부할 수 있도록 서비스 혁신 과제를 추진하게 되었습니다.



**새로운
문제 정의**

해외물품을 구매하면서 관세를 생각하지는 않습니다.

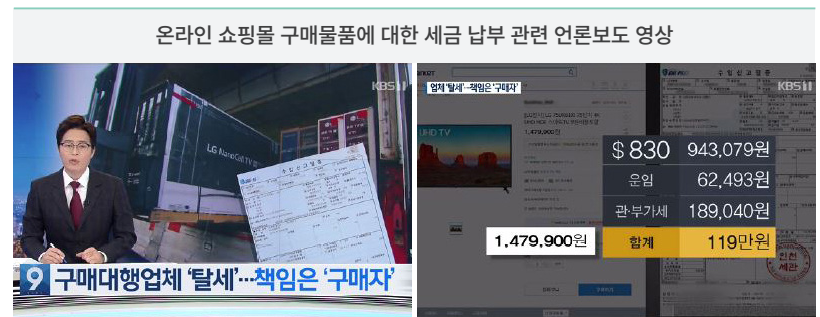
관세는 수입되는 물품의 가격이 일정 기준을 넘어가면 발생하는데, 대부분의 구매자는 온라인 쇼핑으로 해외물품을 구매하면서 ‘관세를 납부해야 한다’는 생각은 하지 않습니다. 관세를 납부해야 하는 상황이 되어야 비로소 ‘관세’를 의식합니다. 따라서, 구매물품에 관세가 부과되는 경우 물품구매비용 외 추가비용으로 인식하는 경우가 많습니다.

관세 납부 사실을 확인하기 어렵습니다.

온라인 쇼핑물 등에서 판매되는 해외물품의 가격에는 관세를 포함하는 경우도 있지만 관세를 포함하지 않는 경우도 있습니다. 후자의 경우 구매자가 물품 가격은 지불하였지만 관세는 납부하지 않아서, 물건이 집에 도착하지 않는 등 혼란스러운 상황이 발생하기도 합니다. 이러한 불편함을 피하고자 구매자는 구매대행업체에게 일정의 수수료를 지급하고 구매부터 배송까지 모든 업무를 일임하는 경우도 많습니다. 구매자는 구매대행업체에 물품가격, 예상 관세, 수수료를 일괄하여 지급합니다. 일반적인 구매대행업체는 성실하게 업무를 수행하지만 일부 구매 대행업체는 물품가격을 낮게 신고하고 세금을 빼돌리기도 합니다. 그러나, 구매대행업체가 구매자에게 관세 납부사실을 통보하지 않으므로 구매자는 제대로 세금을 납부하였는지 여부를 확인할 방법이 없습니다.

물품을 반송하면 관세를 환급 받을 수 있다는 사실을 모릅니다.

해외물품을 반송하는 경우 관세를 환급해 주고 있습니다. 그러나, 해외직구를 자주 이용하는 일부 구매자를 제외하고는 관세환급에 대해 모르고 있습니다. 온라인 쇼핑물과 같은 구매 사이트에서 해외물품 반송에 대한 안내와 절차는 쉽게 확인할 수 있습니다. 그러나 관세 환급에 관한 정보는 안내되지 않거나 쉽게 찾을 수 없습니다. 더군다나, 관세환급 절차는 복잡합니다. 환급에 대한 정보를 찾기도 어렵고, 환급절차도 복잡하고 어려워서 구매자들은 납부한 세금을 돌려받겠다는 생각을 하고 있지 않습니다.



추진 내용

구매단계 : 관세정보와 환급의 권리를 모두가 알기 쉽게 (관세 ‘미란다*’)

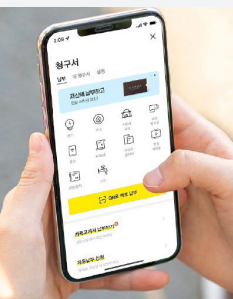
* 구매자에게 관세납부 정보 및 반품 시 관세 환급 권리가 있음을 미리 알림



온라인 오픈마켓과의 협업을 통해 입점하는 해외물품 구매대행에 대해 관세 정보 및 반품 시 환급에 대한 절차를 구매 전에 안내하여 국민의 권리를 보호하고 구매 금액과 함께 예상 관세금액을 확인할 수 있도록 추진할 예정입니다.

납부단계 : 모바일을 이용하여 관세 고지와 납부를 한번에

관세납부 모바일 플랫폼(예시)



모바일플랫폼으로 전자고지 시, 관세납부가 어려운 중장년층을 위해 알림메시지를 통해 관세납부 페이지로 바로 갈 수 있도록 연결하고, 관세 납부 시 납부결과* 뿐 만 아니라 환급절차 정보를 알림 메시지로 전송받을 수 있도록 하여, 모바일을 이용하여 관세 고지와 납부를 한 번에 처리할 수 있는 모바일 고지·납부 서비스를 개발하게 되었습니다. ※ 구매대행업체의 관세 대납 시 구매자에게 관세납부 사실 및 금액 알림

반품단계 : 반품처럼 환급신청을 편하게

QR코드를 통해 환급신청 매뉴얼을 생성하여 환급에 대한 필요 서류 및 절차를 안내하고 환급신청(유니패스)으로 바로 연결이 가능하도록 URL 마련하여 반품만큼이나 반품 환급 신청도 간편하게 할 수 있도록 하도록 구현하였으며, * 배송업체에 QR코드 스티커 제작·배포하여 배송박스에 환급안내 부착 나아가, 구매 결제내역 페이지에서 반품 시 환급절차 및 필요 서류안내(매뉴얼 링크)와 함께 환급신청(유니패스)으로 연결할 수 있도록 하여 납세자가 물품을 반품하고도 절차를 몰라서 환급을 받지 못하는 일이 없도록 추진해 나갈 예정입니다.

결과물

전자상거래 업체 대상, 관세 정보제공 협업 체계 구축 추진('22년上)

전자상거래 협약업체를 시작으로 구매대행업체 협력*을 통해 구매·반품 시 국민이 필요한 관세 납부 및 환급신청 정보를 안내하고, * (대상) 11번가, 네이버 오픈마켓 등 국내 구매대행업체 플랫폼 기업 관세 부과 여부, 예상 납부세액 계산 등을 안내문이나 URL 링크를 활용하여 알림 제공, 어려운 관세용어에 대한 설명 페이지로 연결하는 서비스를 구축할 예정입니다.

「모바일 전자고지 및 납부 서비스」구축('22년말)

관세 납부 내역 발생 즉시 ①개인이 신청한 모바일앱의 전자문서함으로 전자 송달하여 알림창을 통해 고지 내역을 납세자에 제공하도록 하고, ②개인 납세자가 모바일을 통해 고지내역을 확인하고 납부하기를 실행하여 연계된 금융결제원 납부 시스템으로 납부수단*을 선택하여 납부한 후, ③납부 결과를 모바일앱으로 안내받을 수 있도록 서비스를 개발하고 있습니다.

* 간편결제(연계모바일사), 은행(계좌이체), 카드사(신용/체크카드) 선택 가능
또한, 서비스 시행 이후, ①납세자에게 납부기한 3일 전, 납부기한 경과 시 미납 (체납) 내역에 대한 알림 서비스 제공, ②납세자가 물품 반품 시 환급신청을 쉽게 이용할 수 있도록 환급매뉴얼 및 유니패스 연결 안내 정보를 제공할 예정입니다.



개인 직구 물품 환급매뉴얼 제작('21년말)

구매자가 구매한 물품을 손쉽게 반품 처리하듯, 환급을 편하게 신청할 수 있도록 '알기 쉬운 직구환급 매뉴얼'을 제작하여 활용 중이며, QR코드를 통해 환급신청 매뉴얼(신청서 포함)을 생성하여 환급방법을 쉽게 접근할 수 있도록 구현하였습니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> 과세관청의 시점에서 관세행정 수행 통관단계에서 관세행정 안내 문제발생 시 수동적 대응 	<ul style="list-style-type: none"> 국민(납세자)의 시점에서 관세행정 수행 구매단계부터 관세행정 안내 국민 시각에서 접근·진단하고 선제적으로 개선 노력
<ul style="list-style-type: none"> 납세 정보 및 환급청구 안내가 원활히 전달되지 않음 납세자의 정당한 권리 실현에 무관심 	<ul style="list-style-type: none"> 구매단계부터 최종 반품 시까지 필요한 정보를 적재적소에 제공 납세자의 정당한 권리 실현
<ul style="list-style-type: none"> 새로운 시장변화에 소외된 국민에 대한 관세 행정상 관리 소홀 관세 대납 시 납부결과에 대한 확인이 어려운 환경 	<ul style="list-style-type: none"> 새로운 시장변화에 관세행정 상 국민에 대한 대응 관리 강화 국민에게 친숙한 '모바일플랫폼'을 통해 납부 결과 제공

참여자 소감

국민의 입장에서 친화적 관세행정 서비스 제공

세금 관련 관세행정(관세고지·납부, 환급안내)을 국민의 관점에서 새롭게 바라보고, '해외물품 구매'부터 '세금납부'까지 해외직구 이용 절차 일체에 대한 관세행정 안내를 통한 국민과의 접점 영역을 확장하는 등 관세행정의 개선이 필요한 부분을 국민 시각에서 접근·진단하고 선제적으로 서비스를 개선함으로써 토털 서비스 제공 기반을 마련하였습니다.

납부(예상)세액 조회와 환급청구는 납세자의 정당한 권리임에도 이에 대한 정보가 국민에게 원활히 전달되지 않던 것을 구매 단계부터 관세를 충분히 알게 하고, 최종 반품 시까지 필요한 관세정보를 제공함으로써 국민의 기본 권리를 실현해나갈 수 있었습니다. 또한, 국내 오픈마켓 등에서 '구매대행업체'를 이용하는 해외직구 형태의 경우, 대행업체가 미리 관세·부가세를 받아 대납하고 있으나, 납세자는 구매대행업체가 대납한 관세 납부결과 등을 업체가 제공하지 않을 경우 그 사실을 쉽게 확인하기 어려웠는데, 국민에게 친숙한 '모바일플랫폼'을 통해 납부결과를 제공 하는 등 새로운 시장변화에 납세자가 소외되지 않도록 관리 강화에 최선을 다하겠습니다.

마지막으로 국민의 시각으로 아이디어를 구체화하고 정책으로 구현될 수 있도록 아낌없는 노력을 바탕으로 모든 활동에 적극적으로 참여하여 주신 국민디자인단 구성원 모두에게 감사를 드립니다.

만드는 사람도 먹는 사람도 행복한 군 급식환경 조성



담당 공무원 이경미, 권명운
서비스디자이너 유해영
국민 참여자 황민욱, 장준호, 박상우, 김대혁, 신은철, 김무숙, 김홍희, 홍성희

모든 장병이 맛있게 먹고 안전하게 근무할 수 있도록,

수요자 중심의 군 급식환경 조성을 위한 정책·서비스 설계

양이 부족해요, '맛이 없어요' 부실급식 논란 등으로 장병들에게서 군 급식에 대한 부정적 인식이 존재하였습니다. 이에 근본적 문제 해결을 위해 조리과 취식의 주체인 장병을 중심으로 개선방안을 창출할 필요성을 인식하였습니다. 그리하여 국민정책디자인 과정을 통한 군 급식환경을 개선을 목표로 핵심 수요자인 '장병'과 밀접하게 소통하며 맞춤형 서비스를 제공하고자 하였습니다.

추진 배경

연이은 부실급식 이슈로 인한 군 급식환경의 개선요구 증대

군의 급식 개선을 위한 노력은 지속되어 왔지만 제도·예산상 한계, 비전문 인력 운용, 운영환경 미흡 등 장병들의 개선 체감도 및 급식 만족도는 높지 않았습니다. 특히 격리장병에게 부실식단을 제공하거나, 배식정량을 미준수하는 등 연이은 부실급식 논란으로 장병, 국민 등 대내외 군 급식환경에 대한 개선요구가 증대하였습니다.

공급자 시각 위주의 급식 운영체계를 '장병' 중심으로 전환할 필요성 확대

급식 선호도·만족도 조사를 주기적으로 실시하지만, 형식적·관행적인 운영으로 현장 수요자의 잠재욕구를 면밀히 파악하기 어려웠습니다. 이에 국민정책디자인 프로세스 접목으로 현장 수요자와 밀접하게 소통하고 요구사항을 수렴·분석하여, 신세대 장병의 눈높이에 맞는 정책과 서비스를 설계하여 '장병' 중심의 군 급식환경을 조성하고자 하였습니다.

새로운 문제 정의

문제 인식을 위한 현행 급식 운영현황 파악 및 조사목표 설정

장병 부모, 전역 장병, 전문가 등 국민들과 함께 국민정책디자인단을 구성하여 군 급식 관련 정책·통계 등 정보를 공유하며 현주소를 파악하고, 부정적인 경험, 느낀 감정 등 구성원들의 진솔한 의견을 청취하며 공감대를 형성하였습니다. 또한 군 급식 분야와 가장 밀접한 '일반장병, 조리병'을 핵심 수요자로 정하고, 급식의 맛과 질, 조리환경, 제도·체계 등 다양한 분야를 조사목표로 설정하였습니다.

일선 부대의 현장 수요자와 함께 군 급식환경 심층진단

장병들이 식생활 속 체감하는 불편사항을 듣고 요구사항을 반영하기 위해, 먹는 주체이자 만드는 주체인 현역 장병(일반장병, 조리병) 대상 심층인터뷰를 진행하였습니다. 코로나19 확산으로 대면이 어려운 장병들을 위해 화상·전화 인터뷰를 진행하여 여건을 조성하고 다양한 의견을 청취할 수 있었습니다. 일반장병, 조리병의 각 상황과 경험을 고려한 질문을 구성하여, 수요자의 감정, 심리, 의견을 분석하는 등 심층적으로 문제를 진단하였습니다.

일반장병 대상 인터뷰 종합결과

분야	문제점 및 요구사항	유발감정	원인 분석
급식의 맛(질)	•입대 전보다 인식이 좋아짐 •조리실력에 따라 맛의 차이 발생	대체로 긍정적	•메뉴 연구 등 지속적인 노력 •조리 전문교육의 부족
배식과정 (배식량)	•원하는 만큼 먹고싶음 •메인 메뉴의 배식량 부족	대체로 부정적	•메뉴별 배식 정량 준수 필요 •급식 청구과정의 실정 반영 부족
메뉴 (부식 등)	•선호 메뉴를 먹고싶음 •신메뉴가 도입되고 있음	보통	•장병의메뉴 선호도 반영제한 •조리과정의 자체 보완·개선 추진
급식 서비스·경험	•삼겹살 데이, 로컬푸드 데이 등 특식 제공일을 잘 모름 •식단표가 복잡하게 표시됨	대체로 부정적	•별도 홍보·안내 부족, •단편적 운영 •월간단위 표기로 가독성저하

조리병 대상 인터뷰 종합결과

분야	문제점 및 요구사항	유발감정	원인 분석
조리환경 (시설)	•조리기구가 노후화 되어있음 •안전하게 조리업무를 하고싶음	대체로 부정적	•예산 부족 등으로 반영 못됨 •취사환경 속 화상 등 위험요소 존재
휴식 여건	•근무강도 대비 휴식 부족 •휴게공간(용품 등)이 열악함	매우 부정적	•코로나19등으로업무량증가 •조리병 휴게시설 개선관미흡
근무 여건	•건의사항이 잘 반영되지 않음 •새벽 기상으로 컨디션 난조	매우 부정적	•신속한 건의,소통창구 부재 •조식 준비로 인한 조기 기상
업무 만족도	•업무에 적응하기 어려움 •조리업무가 익숙치 않음	대체로 부정적	•코로나19 상황 속 교육 어려움 •대량조리 특화 교육 부족

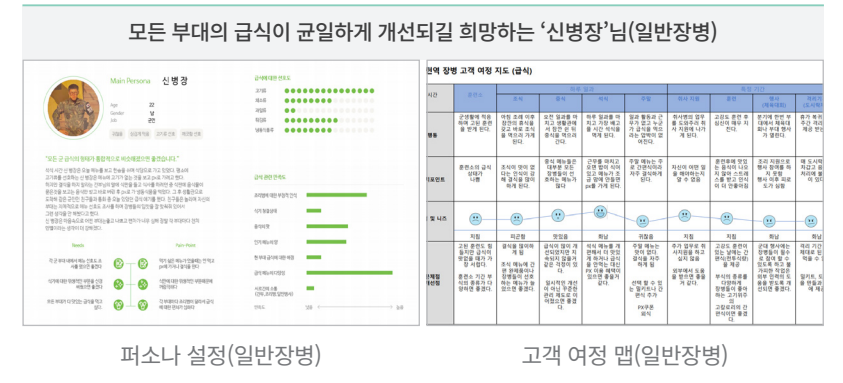
모든 장병이 상생·만족할 수 있는 급식환경 조성의 필요성 인식

국민, 장병들과 함께 인터뷰를 진행하고 내용을 분석한 결과, 일반장병의 경우 급식의 맛 등 급식이 개선됨에 따라 만족도가 점차 증대하고 있지만, 조리병의 경우 급식에 대한 개선사항이 많아질수록 노동강도가 증가함을 발견하였습니다. 이에 ‘급식의 질’ 향상과 동시에 ‘조리병을 배려’ 할 수 있는, 만드는 사람도 먹는 사람도 행복한 급식환경 조성이 필요함을 인식하였습니다.

추진 내용

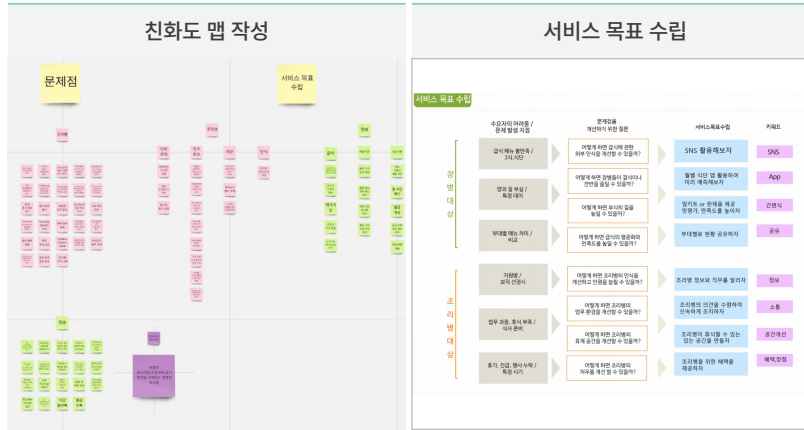
수요자별 핵심문제 정의를 위한 퍼소나 설정, 고객 여정 맵 구성

일반장병, 조리병의 실체사례를 기반으로 수요자의 상황·지점별 감정곡선을 묘사하는 고객 여정 맵, 수요자의 감정·행동을 표현한 퍼소나(가상인물)를 설정하였습니다. 이를 통해 급식 분야에 대한 복무생활 전반의 애로·건의사항, 메뉴별 선호도·만족도 등 현장의 문제점을 정립하고 서비스 추진방향을 구체화하였습니다.



행복한 급식환경 조성을 위한 서비스 목표 수립

일반장병, 조리병 등 현장의 수요자와의 인터뷰 등 지속적인 소통과 논의를 통해 발견한 문제를 바탕으로, 친화도 맵을 작성하여 제기된 문제를 분류하고 개선이 시급한 8개의 핵심주제(문제)를 선정하였습니다. 또한 이러한 핵심주제(문제)가 개선의 여지로 인식되도록 질문을 구상하고 개선방향을 도출하여, 최종적으로 행복한 급식환경을 조성하기 위한 서비스 목표를 수립하였습니다.



장병과 함께, 국민과 함께, 군 급식환경 개선을 위한 아이디어 수렴 · 확장

장병이 ‘만족할 수 있고’, 조리병이 ‘안전하게 근무할 수 있는’ 상생·소통 기반의 행복한 급식환경을 만들기 위해 장병, 국민과 함께 의견을 모았습니다. 앞서 설정한 8개의 핵심주제를 바탕으로, 수요자의 요구사항에 부합한 서비스 창출을 위해 구성원별 브레인라이팅을 실시하였습니다. 또한 국민참여 포털 ‘국민생각함’에서 국민들의 아이디어를 수렴하기도 하였습니다. 주요 아이디어로 ‘군 급식 정보 통합플랫폼’의 운영 및 네이밍 방안, 조리병 휴게공간 조성, 조리교육 확대 등 실효성 있는 아이디어를 수렴하여 구체화하였습니다.

브레인라이팅 (Brain Writing) : 일반장병 대상 아이디어				브레인라이팅 (Brain Writing) : 조리병 대상 아이디어			
문제점	Idea A	Idea B	Idea C	문제점	Idea B	Idea C	
음식	비대면형 점포를 통해 간편하게 조리할 수 있는 배달 서비스	SNS에서 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	음식	냉장고 사용 가능 환경 조성	간편 조리법 제공	조리법 정보의 다양성 보충
편의성	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	편의성	냉장고 사용 가능 환경 조성	간편 조리법 제공	조리법 정보의 다양성 보충
편의성	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	편의성	냉장고 사용 가능 환경 조성	간편 조리법 제공	조리법 정보의 다양성 보충
편의성	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	편의성	냉장고 사용 가능 환경 조성	간편 조리법 제공	조리법 정보의 다양성 보충
편의성	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	간편하고 맛 좋은 요리 레시피를 공유하여 조리법 공유 서비스 제공	편의성	냉장고 사용 가능 환경 조성	간편 조리법 제공	조리법 정보의 다양성 보충

국민생각함 안전 등재

주요 내용

대국민 소통

① 위령탑운영 2021-09-16 14:40
누군가의 이해, 동행, 아픔이 곧 사랑입니다. 잘 먹고 잘 자는 모습 보기를 부탁드립니다. 국방부 피아팀!

② 강** 2021-09-17 01:04
병사들을 위해 급식 개선 방안 추진하는 모습 보기 좋습니다. 국방부 피아팀!

장병들의 요구사항에 집중하여 맞춤형 서비스 설계·창출

기존 급식환경은 급양담당자 등 공급자 중심의 급식 운영으로 장병들의 세밀한 의견을 반영하기 쉽지 않았습니다. 수요자와의 면밀한 대화를 통해 알려지 유발여부, 식단표, 특식일 등 각종 급식정보의 접근성이 부족하다는 문제점을 발견하였고, 또한 대용량 조리 등 군의 특수한 조리 업무환경 속 적응에 어려움을 겪는 조리병이 많음을 체감하였습니다. 이에 각 수요자별 요구사항에 부응하기 위한 ‘군 급식 통합정보 플랫폼’을 구상하였습니다. 일반장병을 위해 급식·결식 신청, 식단표 확인 등의 서비스를 제공하고, 조리병들을 위해 비대면 교육, 소통 게시판 운영하여 급식 분야에 대한 소통을 확대하고 정보공유를 활성화하여 급식 운영방향을 장병 중심으로 전환하고자 하였습니다.

‘군 급식 통합정보 플랫폼’ 프로토타입

코로나19 격리자 식단 준비, 급식 품목·메뉴 확대 등 조리병들의 근무강도는 지속 상승하였지만, 휴식여건이 미흡하여 조리병들의 피로가 축적되고 있음을 발견하였습니다. 이에 조리병 맞춤형 휴게공간을 조성하여 충분한 휴식을 보장하고, 간편 조리식품을 확대 도입하여 조리시간을 단축하고 장병의 급식 선택권을 강화하고자 하였습니다. 또한 서비스 제공에 앞서 '서비스 블루프린트' 기법을 활용하여 수요자의 심리, 반응을 예측하고 체감효과를 분석하였습니다.

서비스 블루프린트

[휴게공간 개선]
조리병 휴게실 여건 개선
 "휴게실 여건 개선이 조리병에게 어떤 가치를 제공하는지 알기 쉽게 전달하였습니다."

개선 전

개선 후

스트리브로 휴게공간이 개선된다면 조리병들의 휴식여건이 어떻게 변화할지 예상하여 만화로 표현했습니다.

휴게실에 방수벤드, 바세린 거즈 등 응급조치 용품을 구비하여, 안전사고에 대비하여 즉시 조치를 취할 수 있는 환경을 만들고, 세탁기를 여유있게 배치하여 조리병들의 위생상태와 쾌적도를 높이며, 휴식처를 배치하여 좁은 공간에서도 효율적인 휴식 여건을 보장할 수 있습니다.

[밀키트 보급]
현역 장병에게 밀키트 제공
 "밀키트 제공이 현역 장병들에게 어떠한 영향을 줄지 알기 쉽게 전달하였습니다."

개선 전

개선 후

스트리브로 밀키트가 제공된다면 장병들의 군생활이 어떻게 변화할지 예상하여 만화로 표현했습니다.

조리병의 업무를 줄여주기 위해 생간 삼겹살 대이가 계 기능을 하기 위해 손질이 필요 없는 상태로 보급되고 마요 활동으로 차가운 음식을 받던 장병들에게 따뜻한 음식이 제공 되게 하였다. 또한 코로나를 인해 외출에 제한이 생기면서 먹기힘들었던 외부 음식을 밀키트로 보급하여 장병들에게 외부음식을 제공할 수 있습니다.

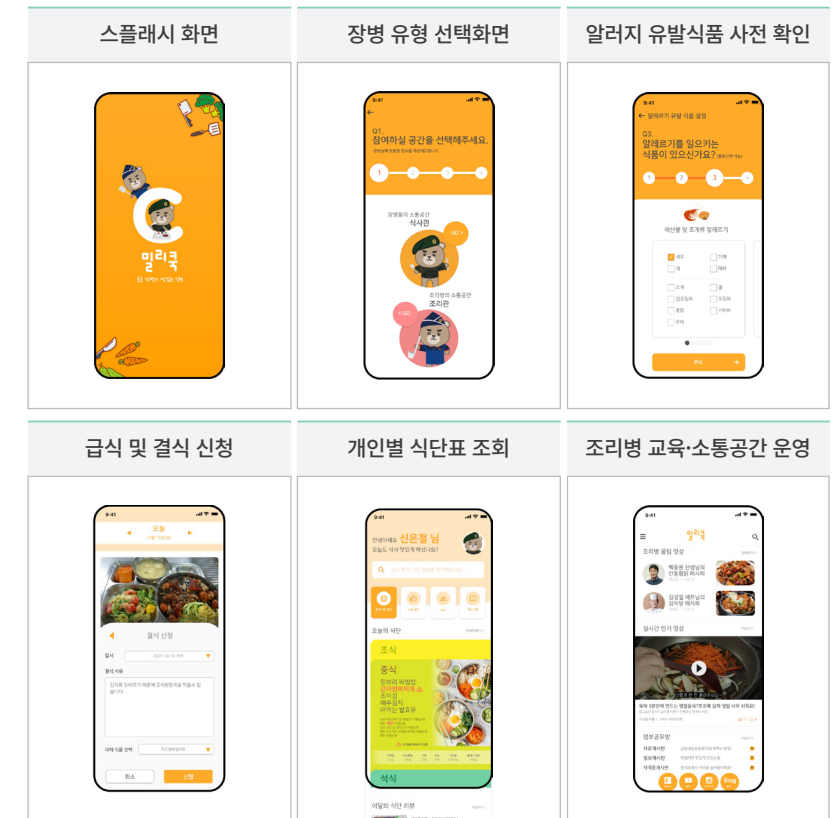
결과물

현장의 군 급식 운영환경 진단 및 상호 이해관계 개선

일선 부대의 일반장병, 조리병, 급양관리관(급식담당)은 급식 분야에서 서로 유기적인 관계이지만, 평소 의사소통 및 상호작용 부족으로 특정 상황에 대한 체감인식과 관점의 차이가 있음을 발견하였습니다. 이에 국민정책디자인 활동으로 상호간 의견, 경험을 공유하고 신분 간 이해관계를 개선하며 급식환경을 한 단계 발전시킬 수 있는 계기를 마련하였습니다.

장병 중심의 군 급식환경 조성을 위한 모바일 플랫폼 서비스 구현

디지털 매체를 통해 장병의 선호도를 체계적으로 조사하여 반영하고, 신세대 장병들의 급식정보 접근성 및 소통 확대를 위해 군 급식 통합정보 플랫폼 '밀리쿡(Mili-Cook)'을 구상하였습니다. 전·현역 장병, 국민의 의견 수렴을 통해 네이밍한 밀리쿡은 사전 급식·결식 신청, 알리지 정보 표기, 만족도 조사, 식단사진 공유 등 MZ세대 장병을 위한 다양한 급식정보를 제공하며, 비대면 교육, 건의 게시판 운영, 부대별 조리정보 공유 등 비숙련 조리병의 초기 업무적응을 지원할 수 있는 조리병 대상 교육·소통 서비스를 제공합니다.



수요자의 시각에서 식단표 개선 및 조리병의 맞춤형 휴게공간 조성

기존 급식 식단표가 월별 단위로 편성되어 글자 면적이 협소하는 등 메뉴의 식별이 어려웠습니다. 이에 월간 단위에서 주간 단위로 변경, 핵심 메뉴의 상단 표기, 이미지 첨부, 선호도 조사결과 명시 등 수요자의 눈높이에 맞춰 급식 식단표를 개선하였습니다. 또한 휴게여건이 미흡한 조리병을 위해 조리병에게 직접 의견을 수렴하여 필요한 물품을 구비한 맞춤형 휴게공간을 시범부대에 조성하였습니다.

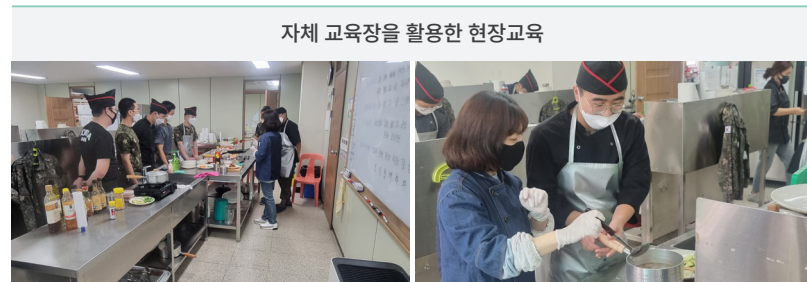


원하는 만큼 먹을 수 있도록, 수요자 중심의 급식량 산출

장병이 선호도를 배식량에 반영하지 못해 인기메뉴는 부족하고, 비인기메뉴는 잔반이 다량 발생하는 문제가 존재하였습니다. 이에 장병의 메뉴·품목별 선호도가 포함된 통계데이터를 활용하여 선호도가 높은 메뉴는 확대 보급하고, 비선호 메뉴는 감량하여 급식 운영절차에 장병의 선호가 반영이 되도록 하였습니다.

이해관계자 간 소통과 협력 기반의 군 급식 운영환경 조성

군 급식 현장의 이해관계자(급식담당, 영양사, 조리병, 장병 등) 간 소통 부족 및 모니터링 과정의 미비으로 수요자의 요구사항을 반영하고 개선할 수 있는 기회가 부족하였습니다. 이에 일반장병이 메뉴 편성과정에 참여하는 병영식당 운영회의를 운영하고, 조리병의 현장 전문성 및 교육 접근성을 높이기 위해 부대 내 자체 교육장을 신설하여 교육을 추진하였습니다.



자체 교육장을 활용한 현장교육

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
군 간부 시각의 정책 추진·실행, 병사 요구사항 의견수렴 활동 부족	현역 장병이 참여하여 현장의 목소리를 듣고, 심층인터뷰 등을 통한 수요자의 다각적인 의견수렴을 통해 서비스 개발
군 급식 관련 정보의 폐쇄성으로 불신 상존	급식정보 공유로 신뢰도 및 접근성 향상
이해관계자 간 상호작용 및 소통 부족	소통과 협력 기반의 급식 운영환경 조성

참여자 소감

국민

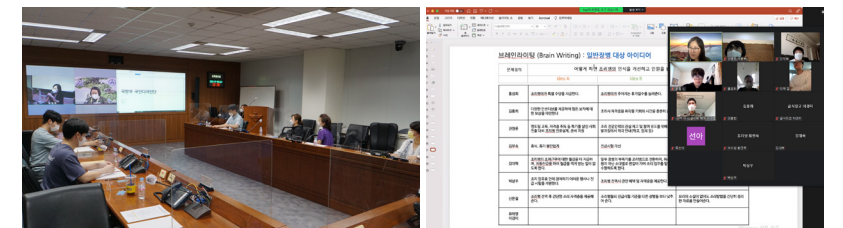
평소 국민으로서 군에 의견을 낼 수 있는 기회나 창구가 많지 않은데, 한 명의 장병으로서, 부모로서, 전역자로서 국민정책디자인에 참여하여, 진심으로 군이 발전하기 바라는 마음으로 한마음 한뜻으로 의견을 모으는 등 유익한 시간이었습니다. 장병들이 대부분의 식생활을 군에서 해결하는 특성상 군 급식 분야는 개선이 시급하다고 감화되어 더욱 열심히 활동했던 것 같습니다. 또한 실제로 함께 소통하며 나온 의견들이 개선안에 반영되어, 장병들의 생활여건 개선에 기여할 수 있어 뿌듯하였습니다. 앞으로 장병, 국민 모두가 행복하고 안심할 수 있도록 급식환경이 지속 발전하기 바랍니다.

서비스디자이너

최근 군내 부실급식과 식재료 논란에 관한 기사를 미디어를 통해 자주 접하게 되었고 개선이 시급함을 느끼고 있던 터라 올해 국방부의 '수요자 중심의 군 급식 개선' 주제가 시의적절하다고 생각되었고, 작년에 이어 올해도 국방부 국민정책디자인 서비스디자이너로 참여하게 되었습니다. 올해 참여단 역시 한회도 빠지지 않고 모두 참여해 주시고 소중한 의견을 모아주신 것에 감사드리며 특히, 조리병 및 장병으로 전역한 학생들의 경험담과 현역 장병들의 인터뷰가 큰 도움이 되었습니다. 국방부 내에서도 개선의 의지를 강하게 보이는 만큼 앞으로 국민정책디자인을 통해 전달된 개선안들이 지속해서 실행되었으면 하는 바람입니다.

담당공무원

각종 급식에 관한 이슈 확대로 국민정책디자인을 통해 수요자의 소통하며 잠재 요구사항을 발견할 필요성을 느꼈는데, 이번 활동을 통해 실제 현장의 수요자들과 감정을 공유하며 개선 방안을 창출함으로써, 국민참여형 제도가 전 군에 정착 및 확산될 필요성을 인식하였습니다.



깨끗한 축산농장, 같이[가치] 가치있게 디자인하다!



담당 공무원 박진경, 이민영, 지은영
 서비스디자이너 김민수, 최수정
 국민 참여자 김정숙, 김하제, 남북희, 안경자, 최재욱, 안희권, 신욱균, 최충식, 하현제

깨끗한 축산농장으로 지역갈등 Zero, 축산악취 Down, 공정성 Plus, 참여 Boom

우리나라 축산업은 그 성장과 함께 축산악취, 가축분뇨 처리 등으로 인한 환경오염 문제로 축산업에 대한 부정적 인식과 지역갈등이 심화되고 있습니다. 축산업으로 인한 환경오염 및 지역갈등 해결방안을 모색하고, 축산농가의 자발적인 축산환경 개선활동을 이끌어 내고자 국민, 축산농가, 지역주민, 공무원, 전문가 모두가 참여하는 국민정책디자인단을 운영하였습니다.

추진 배경

가축분뇨 및 악취 등 축산환경 악화로 인한 축산업에 대한 부정적 인식 증가

축산업의 성장과 함께 가축분뇨 및 악취 등 축산환경 악화로 인한 축산업에 대한 일반국민의 부정적 인식이 증가하고 있습니다.

가축분뇨 발생량도 '15년 4,653만톤에서 '20년 5,194만톤으로 5년만에 12%가 증가하였으며, 가축 사육두수 증가로 가축분뇨 발생량은 지속적 증가가 예상되나, 국내 퇴액비 살포지는 점점 줄어들고 있어 가축분뇨의 적정한 처리에 애로를 겪고 있는 상황입니다.

귀농·귀촌 인구 증가 등에 따른 지역사회와 축산농가 간의 갈등 심화

또한, 농귀촌 인구의 증가 등에 따라 축산악취 민원은 계속적으로 증가하고 있어 지역사회와 축산농가 간의 갈등도 심화되고 있습니다.

'15년도에 2,838건이던 축산악취 민원은 '19년에는 12,631건으로 5년만에 약 4.5배 급증하였고, 이는 전체 악취민원 40,854건 중 31%에 해당되는 수치입니다.

축산농가의 2050 탄소중립(Net-Zero)에 동참 필요

더욱이 최근에는 축산분야도 2050년까지 탄소중립(Net-Zero)이 요구되는 상황에서 축산분야의 온실가스는 가파르게 상승하고 있어 축산농가의 환경친화적인 축산업으로의 전환이 불가피한 상황입니다.

따라서, 농림축산식품부에서는 축산활동으로 인한 환경오염 및 지역갈등을 해결하고, 지속가능한 축산업 기반 마련을 위한 깨끗한 축산농장 지정제도를 활용한 축산농가의 근본적 인식개선 및 자발적 축산환경 개선 실천 유도방안을 마련을 위해 국민정책디자인단을 운영하게 되었습니다.



**새로운
문제 정의**

각각의 관점에서 현재의 축산환경 및 깨끗한 축산농장 제도 문제점 선정

전문가, 국민(수요자), 공무원 각각의 관점에서 현재의 축산환경 문제를 진단하고 축산농가의 자발적 축산환경 개선을 유도하는 제도인 “깨끗한 축산농장 지정” 제도의 주요 문제점이 무엇인지를 정의해 보았습니다.

우선, 현재 축산환경에 대한 각자가 생각하는 문제점에 대하여 토론하고 축산환경이 궁극적으로 도달해야 하는 방안에 대하여 자유롭게 의견을 공유하여 축산농가, 일반국민, 지역주민 그리고 업무담당자 등 각각의 상황을 공유하고 서로의 입장을 이해하는 시간을 가졌습니다.

그 결과 현재 축산환경의 대한 주요 문제점을 아래와 같이 선정하였습니다.

축산환경 주요문제 선정결과
1위 : 축산환경 개선 및 깨끗한 농장 제도에 대한 축산농가의 인식개선 필요
공동 2위 : 지역주민과 상생방안 마련 필요, 깨끗한 축산농장 제도 법제화 미비
3위 : 깨끗한 축산농장 참여농가 인센티브 부족으로 자발적 개선 유도장치 미비

축산농가 현장체험 및 농장주의 진솔한 이야기 듣기

“현장에 답이 있다”라는 명언이 있듯이 우리 국민정책디자인단원들은 직접 축산농가를 방문하여 실제 축산현장의 실태를 눈으로 보고, “깨끗한 축산농장 지정” 신청 및 현장평가 과정을 직접 해보고, 또한 농장주의 생생한 현장의견도 듣고 공감하는 “축산농가 현장체험”을 하였습니다.

농장주의 축산농장 운영 시 애로사항, 깨끗한 축산농장 지정신청 시 어려운 점 및 요청사항 등 농장주 인터뷰를 통한 축산농가의 요구사항을 발견할 수 있는 시간이었습니다. 농장주들은 깨끗한 축산농장이라는 제도에 대하여 보다 적극적인 홍보와 지원이 필요하며, 누구나 쉽게 신청하거나 다가갈 수 있도록 매뉴얼 등의 제작을 요청하였습니다.

농장주 생생(生生) Talk



현장목소리1
(세종 00목장 대표)

- 애로사항
축사 운영시 지역주민과의 갈등이 발생되지 않도록 시설투자에 많은 비용이 소요되었습니다.
- 신청시 어려운 점
제도에 대한 홍보가 부족해서 신문을 보고 깨끗한 축산농장 제도를 알게 되었습니다.
- 요청사항
깨끗한 축산농장 지정제도에 많은 농장들이 참여토록 하기 위한 정부차원의 홍보 및 지원이 필요합니다.



현장목소리2
(전남 00목장 대표)

- 애로사항
평소 축산농장 악취관리 등에 신경을 많이 쓰는데도, 악취가 주관적이다보니 항상 주변 주민들의 민원이 걱정됩니다.
- 신청시 어려운 점
지정기준에 대한 정보를 얻기가 쉽지 않아 내 농가가 깨끗한 축산농장에 통과될지 걱정이 많이 되었습니다.
- 요청사항
깨끗한 축산농장 지정기준을 누구나 쉽게 알수 있도록 신청 또는 관리매뉴얼 등을 만들어 나눠주기를 요청드립니다.

의견공유



축산환경 문제점 의견공유

현장체험



축산농가 현장체험

농장주 의견수렴



축산농가 의견수렴

추진 내용

축산농가 현장체험 결과를 바탕으로 문제점 발전시키고 원인 찾기

현장체험 후 우리 국민정책디자인단원들은 현장체험에서 본 것과 경험한 것을 상세히 공유하여 축산환경 및 “깨끗한 축산농장 지정” 제도의 문제점을 좀 더 발전시켰습니다.

본 것 / 경험한 것	문제점 발전
<ul style="list-style-type: none"> 깨끗한 농장이 되기 위해서는 농장주의 시설투자가 필요 ※ 동물운동장 확보, 큰 환기 선풍기, 깨끗한 우유 착유시설 등 법적 준수사항 및 지정기준 등을 잘 인지하고 지키려고 하는 농장주의 노력이 필요 축산농가는 객관적인 인정을 받으면 더 잘하려고 하는 노력을 함(“칭찬”은 고래도 춤추게 한다) ※ 초지를 조성하여 동물복지 단계 업그레이드 하려는 노력 농장주는 소비자에 대한 신뢰도를 확보하여 농가의 경쟁력 향상이 중요하다고 생각하여 지정 신청 	<ul style="list-style-type: none"> 농장주에 시설투자 등 축산환경 개선 노력에 상응하는 지원이나 인센티브 부족 지정기준이 농가가 실천의지가 있으면 지킬 수 있는 것이어야 함 ※ 환경친화 축산농장의 경우 너무 어려운 지정 기준으로 제도가 유명무실화됨 농가의 축산환경 개선 실천의지를 지원하는 시스템 및 제도 개선 필요 제도 활성화를 위해서는 장기적 관점에서 깨끗한 축산농장 법제화 필요 깨끗한 축산농장 제도 적극적 홍보 필요 소비자의 신뢰도를 확보할 수 있도록 하기 위해서는 지정기준 객관화 필요

사용자모델(퍼소나) 설정을 통한 축산환경 문제점 재정의 및 개선방안

사용자모델(퍼소나)을 축산환경관리 하위 50%인 축산농가와 깨끗한 축산농장 제도 활성화 차원에서 일반 소비자를 각각 설정하여 축산환경 문제점을 재정의하고 그 원인을 찾아 보았습니다.

첫 번째 사용자모델인 축산농가는 전체적인 축산환경 개선효과를 극대화하기 위해서는 축산환경관리가 미흡한 농가를 대상으로 해야 한다는 의견에 따라 그 대상범위를 축산환경관리 수준이 하위 50%인 농가를 설정하였습니다. 그 결과 축산농가와 지역주민간의 축산환경에 대한 눈높이(체감도) 차이가 크며, 축산악취는 각각의 사람에 따라 다르게 느껴지는 심미적 요인으로 해결이 쉽지 않고, 더욱이 축산환경관리 하위 50%인 축산농가는 축산환경관리에 관심이 없어 축산악취 등으로 인한 지역갈등이 심화의 주원인으로 꼽았습니다.

그리고 “깨끗한 축산농장 지정” 제도의 활성화를 위해서는 아래와 같이 업무, 특징, 요구, 문제 4가지 영역을 집중탐구하여 문제점의 개선방안까지 찾아보았습니다.

업 무	
<ul style="list-style-type: none"> 축산환경관리 일지준비(소독, 퇴액비일지), 관리대장 작성 축사 청소 (분뇨외 폐기물처리, 분뇨처리) 퇴비장 등 축사시설 점검 	
특 징	
<ul style="list-style-type: none"> 농가에서 평소 서류정리 습관 없음 공무원 방문 시 불법 건축물 지적 걱정 (규제 미준수 부담) 승계농 유무가 축사관리정도에 영향이 큼 (후손 있을 경우 투자) 	<ul style="list-style-type: none"> 제도에 대한 정보부족 (지자체 담당자 무지) 사회적 책임의식 부족 (비용절감 중요) 자부담시 축사개선 관련 투자에 소극적 가축분뇨처리지원 사업 등 국가지원사업 우대 조건이라서 신청하는 경우가 많음
요 구	
<ul style="list-style-type: none"> 재신청 시 다시 원점부터 평가하는데, 재신청시에는 평가과정 간소화 가축분뇨 처리외 폐기물 처리방안 필요 평가일정 최적시기 농가가 선택(기관일정 우선) 면사무소 등 신청받는 사람이 제도설명 필요 	
문 제	
<ul style="list-style-type: none"> 신청서류 작성 어려움 현장평가받을 때 심적 부담 상존 깨끗한 축사의 기준이 개인기준(비표준) 세부적인 평가표에 대한 농가 정보제공 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 사후관리에 대한 객관적 피드백 없음 규제 미준수 부담 (불법 건축물 소유한 경우) 지정기준에 탈락 시 처음부터 재도전해야 함 처리시설 부족 등으로 농장의 분뇨처리가 힘들
개선방안	<ul style="list-style-type: none"> 평가 시 심사가 아니라 농장에 도움을 준다는 자세로 평가 깨끗한 축산농장 신청에 대한 매뉴얼 배포 축산농가 컨설턴트 연계 (신청 받을 때 시도별 컨설턴트 지정) 간접지원 (지정농가 분뇨 우선처리, 살포비 지원 등) 확대

두 번째 사용자모델은 축산농가의 제품을 구매하는 소비자의 논의하였습니다. 어떻게 하면 “깨끗한 축산농장”에서 생산된 제품을 활성화시켜서 축산농가들의 제도 참여를 유도할 수 있을까에 대하여 퍼소나 설정을 통하여 찾은 문제점은 깨끗한 농장지정을 위한 현장평가 시 1인만 평가하고 있어 평가의 신뢰도 및 공정성이 우려됨을 지적하였습니다. 또한 제도가 활성화되기 위해서는 HACCP(살모넬라 검사), GAP(잔류농약, 중금속 검사), 동물복지(항생제 검사) 등 타 법적 인증제도처럼 명백한 검사 수치 등 축종별 객관적 인증기준 마련하고, 축산농가와 유통업체를 연계하여 깨끗한 축산농장이 우대받는 시스템 마련이 필요하다는 결론을 사용자모델 맵을 통하여 설정하였습니다.

아이디어 워크숍 및 스케치 등을 통한 해결방안 찾기

현장체험 및 사용자모델 설정을 통해 발견된 축산환경 등의 문제점에 대하여 아이디어 워크숍 및 스케치 등을 통해 해결방안을 찾아냈습니다.

첫 번째 축산악취 및 환경오염 문제로 인한 지역갈등을 해결하기 위해서는 축사 내·외부 청결관리 불량, 분뇨적체 등 축사시설 관리미흡으로 인한 악취민원 발생 농가의 경우 농가 스스로 개선을 유도할 수 있는 제도적 장치인 깨끗한 축산환경 지정제도의 활성화가 더욱 필요하고, 지역 주민과의 지속적인 소통방안을 마련하는 것이 축산악취 등으로 인한 지역갈등을 해결하는 가장 기본적이면서 근본적인 해결방안임을 알 수가 있었습니다.

두 번째 깨끗한 축산농장 지정제도를 활성화시키기 위해서는 농장주에게 평가가 아닌 도움을 준다는 방향으로 접근하여야 하고, 제도가 지속적으로 발전하기 위해서는 지정제도에 대한 신뢰도 확보가 필요하며 이를 위해서는 국민이 평가에 참여하는 등 평가에 대한 공정성 확보방안이 필요했습니다.

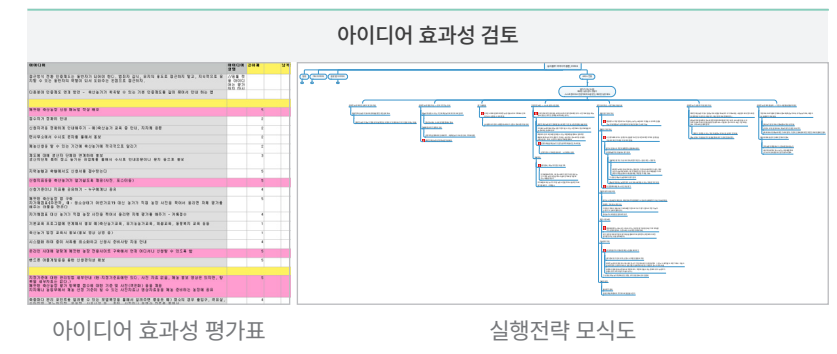
해결방안에 대한 세부 실행전략 마련하기

찾아낸 해결방안에 대하여 아이디어 효과성 평가를 통하여 구체적인 실행전략을 마련하였습니다.

첫 번째 해결방안인 깨끗한 축산농장 지정제도 공정성 확보와 참여활성화를 위한 세부 실행전략으로는 ①알기쉬운 매뉴얼 배포, ②자가진단 어플 제작, ③현장평가 국민참여, ④깨끗한 축산농장 생산품 유통업체 연계, ⑤지정기준 객관화, ⑥장기적으로 제도 법제화 등 6가지 세부전략을 마련하였습니다.

두 번째 해결방안인 지역주민과의 지속적인 소통방안 마련에 대한 세부 실행전략으로는 ①축산농가, 지역주민, 공무원간 상시 소통창구인 지역협의체 등을 구성하여 지속적 운영, ②지역주민이 축산환경이 개선되고 있음을 체감토록 깨끗한 축산농장 평가 시 지역주민(국민)을 포함 운영으로 2가지 세부전략을 마련하였습니다.

아이디어 효과성 평가를 통해 추출한 실행전략 중 구체적 검토가 필요한 전략에 대한 내용을 추가로 검토하여, 동물복지·HACCP·무항생제 등 타 인증제도의 지정 기준 및 절차 등 비교·검토를 통한 개선사항을 마련하였습니다.



결과물

지역갈등 Zero : 지역주민과 협의체 구성을 통한 지역갈등 해소

축산악취 등으로 인한 지역사회 갈등관리 및 소통·상생 기구로서 축산농가, 지역 주민 및 관계기관 등이 참여하는 악취개선 지역협의체를 30개소 구성하였습니다. 동 협의체에서는 환경개선 우수농장 현장을 방문하고, 악취개선의 추진상황을 수시로 공유하여 축산악취 개선방안과 상생방안을 함께 모색하였습니다. 또한, 이를 통해 축산농가-지역주민-지자체 등 구성원 간 서로의 노력을 이해하고, 지역 갈등 해결의 물꼬를 트는 계기가 되었습니다.



축산악취 Down : 축산농가의 자발적 환경개선으로 축산 악취감소

지역협의체를 통한 정기적인 소통은 축산농가의 환경개선 의식을 깨우는 큰 역할을 하였습니다. 축산농가 스스로 축산환경 개선에 대한 인식 및 자발적 환경개선 노력으로 실제로 처음으로 악취를 진단한 4월 측정치 16ppm 대비, 8월의 조사 내부 평균 악취농도가 56% 감소한 7ppm으로 측정되는 등 축산농가의 악취개선 효과가 큰 성과를 거두었습니다.



공정성 Plus : 깨끗한 축산농장 제도의 공정성 및 객관성 확보

깨끗한 축산농장 현장평가 시 민관협력 및 국민평가단 구성으로 평가의 공정성을 확보하고, 깨끗한 축산농장 지정기준 개선으로 객관성 또한 확보할 수 있었습니다.

우선 축산환경관리원 직원 1명 단독 평가하던 현장평가를 지역별 농협경제지주 컨설턴트 18명과 함께 협업평가를 실시하였습니다. 또한, 일반국민이 참여하는 등 깨끗한 축산농장 국민평가단 구성계획을 마련하여 관주도가 아닌 국민과 함께하는 제도로 전환하였습니다.

평가단 구성 개선: 깨끗한 농장 평가단 구성

일반 국민을 대상으로 깨끗한 농장 평가단을 모집하여 기존 평가자와 일반국민이 모여 함께 평가



아울러, 깨끗한 축산농장 지정기준 등의 미흡한 점을 집중 검토하여 일반농가와 차별화된 객관적이고 실효성 있는 지정기준을 마련하였습니다. 타 인증제도 대비 직관적 기준 및 높은 가점비율 등 그간 제기된 지정기준에 대한 문제점에 대하여 법적사항 등 ①적부항목 추가, ②현장 실측항목 추가, ③가점조정 등 지정기준 개선을 통해 제도의 객관성 및 신뢰성을 제고하였습니다.

참여 Boom : 농가에는 “도움”, 소비자·유통업체에는 “맞춤 홍보”

농가에는 깨끗한 축산농장 제도 “평가”가 아닌 실질적 축산환경개선을 위한 “도움”이 되는 제도로, 소비자·유통업체에는 깨끗한 축산농장에 대한 정보를 선제적으로 제공하여 제도 참여를 활성화시켰습니다.

우선, 깨끗한 축산농장 지정항목별로 그림 및 설명을 추가하고 상황그림별로 점수 예시를 표시한 알기 쉬운 매뉴얼을 제작하여 농가 스스로 지정기준을 파악하도록 하였습니다. 또한, 원격으로 전문가·컨설턴트의 도움을 받아 농가가 직접 사진을 찍어 올리면 전문가가 자체평가하는 어플 제작도 추진하고 있습니다. 그 결과 '20년 대비 깨끗한 축산농장 신청이 '20.8월 기준 850건 신청에서 21.8월 기준 2,656건으로 3배 이상(312%△) 증가하여 깨끗한 축산농장 제도에 대한 축산농가의 관심이 대폭적으로 증가하였습니다.

또한, 일반국민 대상으로 홍보 이벤트 및 SNS 운영하여 깨끗한 축산농장 인스타그램 (SNS) 팔로워가 489명에서 1,338명으로 단기간(14일)에 173%가 급증하였습니다. 농협(유통부문) 및 현대그린푸드(현대백화점 계열사) 등 축산물 유통업체에는 깨끗한 축산농장 현황 정보를 선제적으로 제공함으로써 축산농가의 판매경로 개척에 도움을 되기도 하였습니다.

알기쉬운 매뉴얼	자가진단 어플	정보선제 제공
 <p>깨끗한 축산농장 신청 매뉴얼</p>	 <p>깨끗한 축산농장 자가진단</p>	
알기쉬운 매뉴얼 책자	스스로 파악할 수 있는 지정기준	축산농장 사진촬영
	축산농장 사진 촬영하기	백화점 입점

국민디자인단 활동 전·후 비교

해결될 수 없을 거라고 포기했던 축산악취 문제, 또 이로 인한 지역주민과 축산농가와의 지역갈등 그 해결의 물꼬를 국민정책디자인단이 트는 계기가 되었습니다. 또한, 축산환경 개선에 대한 농가들의 인식도 더불어 향상되어 가고 있습니다. 앞으로도 축산활동으로 인한 환경오염 및 지역갈등 해소방안을 계속적으로 발전시켜 대한민국 전체 축산농가가 깨끗한 축산농장이 될 수 있도록 추진해 나가겠습니다.

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> 축산농가와 지역주민간 갈등 지속 	<ul style="list-style-type: none"> 축산농가와 지역 간 상생방안 마련
<ul style="list-style-type: none"> 축산악취로 인한 지역환경문제 상존 	<ul style="list-style-type: none"> 축산악취 감소로 지역 환경 개선에 기여
<ul style="list-style-type: none"> 현장 1인평가 및 지정기준 주관성으로 제도의 객관성, 공정성 문제 제기 	<ul style="list-style-type: none"> 민관협업, 국민평가단 현장평가 및 지정기준 개선으로 객관성, 공정성 확보
<ul style="list-style-type: none"> 농가의 제도 참여율 미비, 국민관심 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> 농가 참여 접근성 개선, 적극홍보로 제도 활성화



참여자 소감

단원들의 체험, 소통과 역지사지 한마디~

“현장에 답이 있다”는 말이 있듯이 축산환경의 현실태를 정확히 파악하고 정말 제대로 된 해결방안을 찾기 위해서는 축산활동 현장방문이 우선이고, 유명한 프로그램이었던 “체험 삶의 현장”이 아니라 “체험! 축산현장”을 우리 단원들이 해봅시다!

국민의 한사람으로서 정말 국민을 위한 정책을 하려면 축산농가의 실제 현장상황을 파악한 후에 추진이 필요합니다.

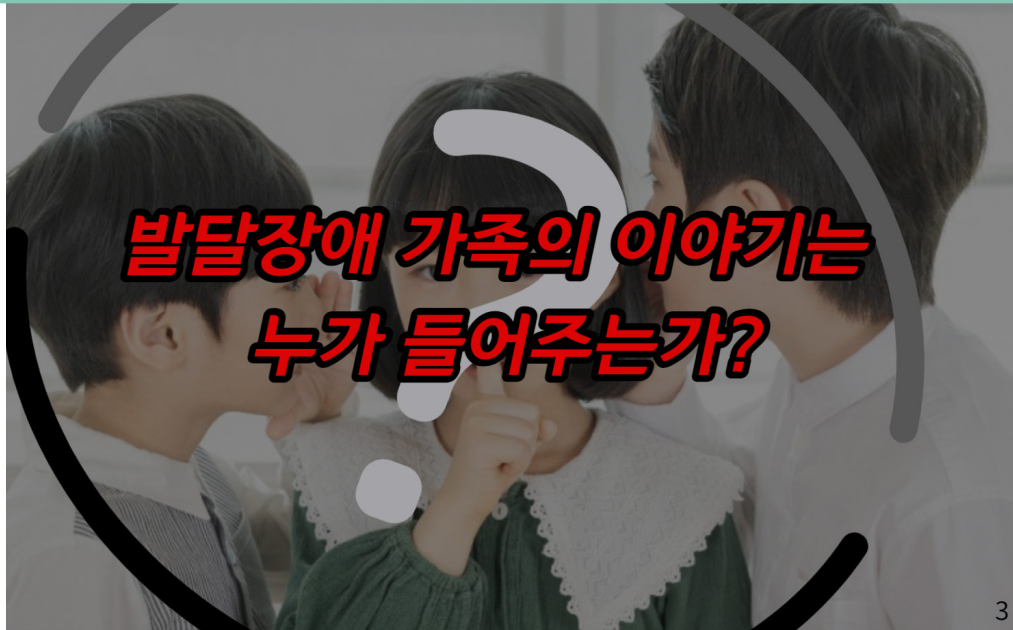
축산환경을 개선이라는 해결이 어려운 과제만큼 국민의 입장에서 제대로 된 방안을 찾고 성과를 내기 위해서는 국민인 주민들과 소통이 필요합니다.

축사를 운영하면서 축산악취 등 문제가 발생되었을 때 농가에 대한 입장을 담당 공무원에게 말해도 제대로 듣지 않은 경우가 많습니다. 우리 축산농가는 진솔한 소통을 원합니다.

축산악취 민원이 들어와서 현장을 나가보면 내가 축산농가 입장이냐, 아니면 지역 주민이냐에 따라 다르게 느끼는 경우가 대부분입니다. 서로 입장을 바꿔보는 시간을 가져보는 것이 필요합니다.

내가 축산농가가 되어보고, 내가 정책담당자가 되어보고, 내가 지역주민 입장이 되어보는 역지사지(易地思之)를 통해 상대방의 입장을 이해할 수 있을 것입니다.

국민과 함께하는 발달장애서비스디자인 -000의 우당탕탕 탐험일지-



3

담당 공무원 최정원, 김미혜, 한지원
서비스디자이너 이종휘, 김혜림
국민 참여자 김은정, 이선영, 이희원, 정경미, 조성자, 임기성

국민과 함께하는 발달장애서비스 디자인 (000의 우당탕탕 탐험일지)

코로나19 이후 발달장애 자녀들이 가정에서 생활하는 시간이 많아짐에 따라 부모의 양육스트레스 및 발달장애아의 문제행동이 증가하였으나, 발달장애 자녀와 함께 입원하여 치료할 수 있는 의료기관은 부족합니다. 발달장애 전문병동 개동을 위해, 발달장애 부모 및 전문가의 의견을 반영하여 입원치료 서비스를 디자인하고자 하였습니다.

추진 배경

발달장애인을 위한 전문병동 필요

발달장애인법이 개정되어 발달장애의 치료 및 행동문제 등의 완화를 위한 연구 및 의료 지원체계를 구축하고, 발달장애인의 특성과 요구에 맞는 체계적이고 효율적인 의료지원을 수행하도록 명시하고 있습니다.

* 「발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률」 개정 '19.12.3., 시행' 20.6.4.

코로나19 이후 발달장애 자녀들이 가정에서 생활하는 시간이 많아짐에 따라, 부모의 양육스트레스 및 발달장애아의 문제행동이 증가하고 있습니다(전국장애인부모연대). 발달장애 가족들은 저비용으로 안정적인 치료를 받을 수 있는 국공립기관을 선호하나, 발달장애 서비스를 제공하는 국공립 의료기관은 부족한 실정입니다. 발달장애인에게 입원 기회를 제공하기 위해, 발달장애아 가족의 의견을 반영하여 가족이 함께 참여하는 체계적인 입원치료 서비스를 디자인하게 되었습니다.

새로운 문제 정의

발달장애아 가족의 참여 욕구 발견

발달장애 자녀의 여러 가지 문제행동으로 인해 가정에서 지도하기가 어려워지면 의료기관에 입원하여 집중적인 치료를 받고 싶지만, 발달장애 자녀와 함께 입원하여 치료받을 수 있는 여건이 매우 부족한 실정입니다. 발달장애아 가족도 자녀와 함께 입원 생활함으로써 자녀가 안정감을 느끼면서 치료받기를 바랄 뿐 아니라 발달장애 자녀가 어떻게 평가받고 치료받는지 직접 보고 배워서 퇴원 이후에도 가정에서 지도해나가기를 간절히 바라고 있습니다. 이러한 입원치료 과정에서 발달장애아 가족이 자녀의 어떤 부분이 어떻게 변화하기를 원하는지에 대해 요구하고, 의료진과 함께 의논하면서 자녀의 치료 계획 및 치료 경과를 확인하고 싶어합니다.

추진 내용

국민정책디자인단 구성하기

2021년 5월, 발달장애 부모 및 전문가를 대상으로 국민정책디자인단 모집 홍보하여 발달장애 부모 5명, 발달장애 전문가 1명, 서비스디자이너 2명, 공무원 3명, 총 11명의 국민정책디자인단을 구성했습니다.

이해하기 : 핵심수요자 선정 및 조사목표 설정

발달장애 어린이와 가족을 핵심 수요자로 선정하였으며, 발달장애 어린이와 가족에게 일어날 수 있는 다양한 문제점을 찾아보았습니다. 이러한 다양한 문제점을 주제별로 분류하고, 가장 많은 의견 순서대로 우선순위 3가지를 조사목표로 설정하였습니다(①정책, 제도, 지원 문제 해결 ② 치료 문제 해결 ③ 부모의 도움 능력 향상).



발견하기 : 조사 활동(서비스 사파리 및 심층 인터뷰)

국민정책디자인단이 직접 서울특별시 어린이병원과 푸르메재단 넥슨어린이재활병원에 방문하여 현장을 견학함으로써 입원병동 및 프로그램센터의 세팅 환경을 확인하고 장단점을 파악하였습니다. 각 기관의 다양한 직종의 의료진을 대상으로 발달장애아 부모의 욕구, 입원치료의 방향, 입원생활의 애로사항 등 궁금한 부분에 대해 심층 인터뷰를 하였습니다. 이러한 조사활동을 통해 의료진과 부모가 협업하고 서로 정보를 공유하는 것이 중요하다는 의견이 모였습니다. 또한 발달장애 어린이 병동에 대한 전체적인 홍보활동 뿐 아니라, 치료 단계별 세부적인 안내가 필요하다고 인식하게 되었습니다.



발달장애 어린이 및 가족과 직접적으로 관련이 있는 가족, 형제, 친척, 활동보조자, 교사, 의사, 간호사, 치료사 뿐 아니라 간접적으로 관련이 있는 동네주민, 또래친구, 학급친구, 비장애 친구의 부모, 당사자 가족 등의 이해관계자들간의 상호관계를 파악하여 이해관계자맵을 완성하였습니다.



진짜문제 정의하기 : 대표 수요자 및 서비스 목표 설정

발달장애아 '나미래' 군과 발달장애아 어머니 '나라구'씨를 대표 수요자로 설정하여 욕구를 파악하고자 하였습니다. 발달장애아 '나미래' 군은 “아무도 나와 놀아주지 않아요”, “선생님의 말이 너무 어려워요”라며 선생님들이 함께 놀아주고 쉽게 설명해주기를 원하였으며, 발달장애아 어머니 '나라구' 씨는 우리 아이에 대해 의료진들이 정확한 정보를 공유하고, 가족 주치의가 되어 지속적으로 관리해주시기를 원했습니다. 또한 발달장애아를 양육하고 있는 선배 보호자분들의 경험담을 듣고 조언을 얻고 싶어 했습니다.

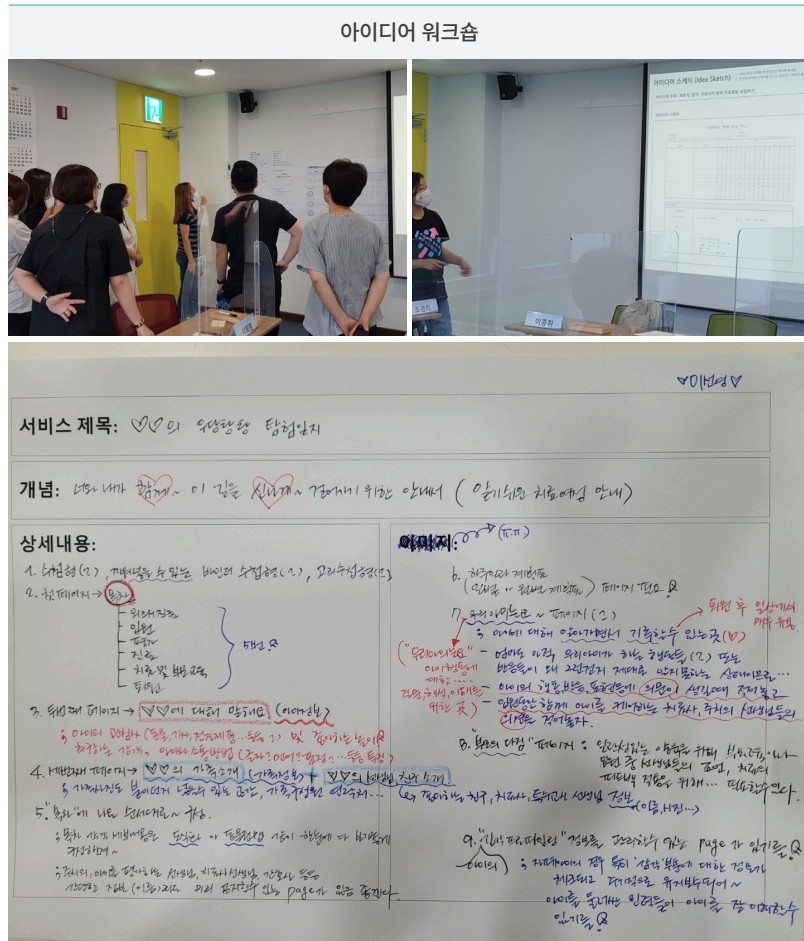
'나미래' 군과 '나라구' 씨의 입원하기 전, 입원생활 중, 퇴원 이후의 시간적 흐름에 따른 행동 및 감정을 시각화하여 고객여정맵을 완성하였습니다. '나미래' 군은 입원하여 스마트폰이 통제되자 공격성이 증가하였으나 단계적인 입원치료를 통해 점차 안정되는 모습을 보였으며, '나라구' 씨는 입원하는 것에 대한 걱정이 많았으나 의료진을 믿고 현실을 인정하고 입원치료에 전념하기 시작하면서 안정되기 시작했습니다.

발달장애 어린이와 가족이 직면한 문제점을 어떻게 해결할 수 있을지에 대해 문제점을 기회로 바꿔 생각해보므로써 서비스가 나아갈 방향을 정하였습니다. 가장 많은 의견 순서대로 우선순위 2가지를 서비스 목표로 설정하였습니다. 1위는 “어떻게 하면 치료의 목적성 부채를 해결할 수 있을까?”, 2위는 “어떻게 하면 입원생활계획표 부채를 해결할 수 있을까?”로 의견이 모였습니다. 이러한 의견을 바탕으로 발달장애 어린이 입원치료의 목적과 치료과정의 의미에 대해 초점을 맞추고, 각각의 발달장애 어린이에게 맞춤형으로 입원생활계획표를 마련하고자 하였습니다.



아이디어 발전하기 : 서비스 목표를 기반으로 최종산출물 제안

아이디어 워크숍을 하면서 문제를 해결하기 위해 많은 아이디어를 발산하였으며, 182개의 아이디어 중에 브레인라이팅을 통해 베스트 아이디어를 선정하였습니다. 아이디어 스케치 내용을 공유하고, 의견 수렴을 통해 최종 선정된 아이디어를 시각화하여 '발달장애 어린이의 체계적인 입원치료를 위한 가이드북'을 제안하게 되었습니다.



실행전략 전달하기 : 최종 서비스 산출물 구체화

발달장애아 가족의 입원치료를 위한 욕구를 파악하여 발달장애 어린이병동 입원 치료 서비스를 디자인하였습니다. 발달장애 어린이병동의 준비과정으로 발달장애아 가족 및 발달장애 전문가의 의견을 수렴하여 발달장애아 가족과 의료진이 함께 만들어가는 입원치료 가이드북 'OOO의 우당탕탕 탐험일지'를 제안하였습니다. 발달장애 어린이에게 입원치료 과정이 새롭고 재밌는 탐험의 과정이 되었으면 하는 바람을 담아보았습니다. 'OOO의 우당탕탕 탐험일지'는 발달장애 어린이를 이해하기, 발달장애 어린이병동 입원생활에 대해 안내하기, 입원 평가 및 치료 내용 설명하기, 퇴원 후 관리하기 등의 구성으로 디자인하였습니다.



결과물

국민 참여 시스템 도입 및 국민 의견 수렴

발달장애아 부모 및 전문가를 중심으로 국민정책디자인단을 구성하여 국민이 직접 국립정신건강센터 발달장애 어린이병동 신설과정에 참여할 수 있는 시스템을 도입하였습니다. 다음과 같이 발달장애아 가족의 욕구를 파악하고 의견을 수렴하여 반영하고자 하였습니다.

*국민 의견 : 발달장애아 부모가 의견을 제시하고 싶다. 발달장애 자녀와 함께 입원할 수 있는 병원이 필요하다. 진단, 평가, 치료까지 원스톱으로 진행하고 싶다. 발달장애 가족이 함께 치료 계획을 세우고 싶다. 부모가 평가와 치료를 직접 보고 참여하고 싶다. 입원생활 계획표가 궁금하다.

발달장애 어린이병동 입원치료 서비스 디자인

발달장애 어린이와 가족이 희망하는 ‘발달장애 어린이병동’ 서비스를 디자인하였습니다. 발달장애 어린이와 가족이 함께 입원하여 다른 발달장애 가족과 함께 경험담을 나누고 소통하는 입원생활 시스템, 발달장애 자녀의 평가 결과를 토대로 주치의·치료사·부모가 협의하여 치료 계획을 수립하는 시스템, 부모가 직접 평가와 치료를 관찰하고 입원생활 중에 지속적으로 자녀를 관찰하고 기록하는 시스템, 발달장애 자녀 및 가족에게 필요한 프로그램으로 구성된 개인 맞춤형 입원생활 계획표 시스템을 디자인하였습니다. 이러한 시스템을 구현하기 위해 발달장애 어린이병동 입원치료 과정에 ‘000의 우당탕탕 탐험일지’를 적용하고자 하였습니다.



국민정책디자인 활동 전 · 후 비교

그동안 발달장애 어린이들이 가족과 분리 입원하여, 입원치료 과정에 가족의 참여가 제한되었습니다. 의료진이 입원 환자의 치료 계획을 세우고 입원치료 서비스를 제공하는 일방향의 흐름으로 이뤄져 왔습니다. 앞으로는 발달장애 어린이와 가족이 함께 입원하여, 가족이 직접 평가, 치료계획, 치료과정에 참여하고 의견을 제시함으로써 양방향의 서비스를 제공하고자 합니다. 이러한 목표 달성을 위해 입원치료 과정에서 관찰하고 계획한 것에 대해 지속적으로 기록하여 발달장애 어린이 맞춤형 일지를 완성해나가고자 합니다.



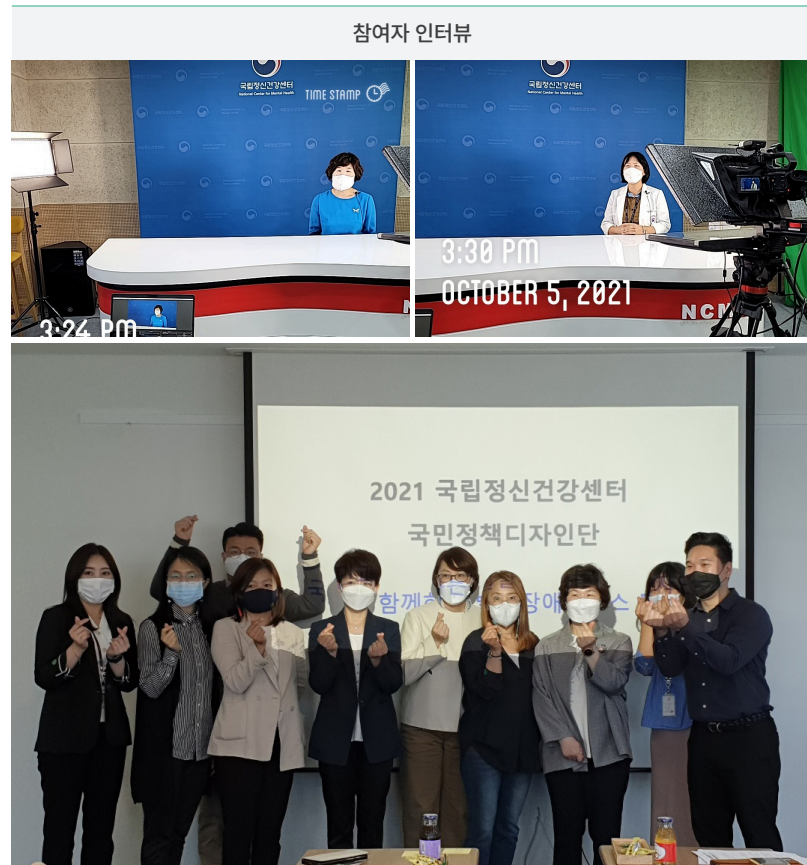
BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> 발달장애 어린이 분리 입원 발달장애 어린이 입원 시 가족의 의견 반영 및 참여 제한 	<ul style="list-style-type: none"> 발달장애 어린이와 가족 함께 입원 발달장애 가족의 의견 반영 및 직접적으로 입원치료에 참여 가능
<ul style="list-style-type: none"> 의료기관·의료진 입장에서 실현 가능한 입원치료 서비스 제공(일방향) 의료진이 발달장애 환아에 대해 평가 및 치료 계획 수립 의료진이 발달장애 환아 치료 진행 후 가족에게 내용 전달 제한 	<ul style="list-style-type: none"> 발달장애 어린이와 가족이 희망하는 입원치료 서비스 제공(양방향) 발달장애 가족이 함께 치료 계획 수립에 참여 발달장애 가족이 직접 치료 관찰 후 치료 내용에 대해 상담 참여
<ul style="list-style-type: none"> 입원생활 안내자료의 분산적 제공 및 일회적인 사용 일반적인 입원생활 계획표 제공 	<ul style="list-style-type: none"> 입원생활 및 입원치료에 대한 안내자료의 통합적 제공 및 장기 사용 발달장애 환아 맞춤형 계획표 제공

참여자 소감

국민이 직접 참여하고 소통하는 발달장애서비스 디자인!!!

“최종산출물 ‘000의 우당탕탕 탐험일지’ 완성본의 내용을 확인하니 발달장애 어린이와 가족에게 정말 필요하고 도움이 될 서비스라고 생각되었습니다. 앞으로 발달장애 가족들에게 많은 도움이 될 것으로 기대합니다.”

“국민들이 모여서 열정적으로 참여하고, 서로의 생각에 대해 공감하고 소통함으로써 국민이 원하는 정책을 만들어나가는 데 기여한 것 같아서 자랑스롭습니다.”



국민 피드백 내용

좋았던 점 (Plus)

직접 참여하고 경험하기

- 수요자(발달장애가족) 입장에서 필요한 정책을 고민하는 과정에 참여한 경험 자체가 좋았다.
- 참여자가 직접 과제를 수행하면서 적극적으로 참여할 수 있었다.
- 단계마다 집중하면서 다양한 아이디어를 내고 수용하는 과정이 좋았다.

공감하고 소통하기

- 당사자 부모님 및 전문가와 교류하고 공감하는 과정 자체가 좋았다.
- 훌륭한 부모님들과 의료진에게 공감받을 수 있어서 좋았다.
- 서로 배려하고 협력하는 우리 모두의 에너지 결합이 좋았다.

아쉬웠던 점 (Minus)

코로나로 인한 활동 제한

- 코로나 4단계 격상으로 회의가 중단되어 흐름이 끊겼다.
- 코로나 상황에서 현장조사 활동에 제한적이었다.

국민정책디자인단 회의체 시간 부족

- 국민정책디자인단 회의 시간이 더 충분하면 좋겠다.
- 현장조사 경험을 더 다양하게 하고 싶다.
- 의료진과 발달장애 부모 간의 회의가 더 필요하다.

발달장애 어린이병동 여건 제한

- 발달장애 어린이병동의 병상수가 제한되어 있어서 아쉽다.
- 현재 상황에서 모든 아이디어가 반영될 수는 없지만 앞으로 다양한 아이디어가 활용될 수 있는 기회가 필요하다.

인상깊은 점 (Impressive)

국민정책디자인 과정

- 국민정책디자인 개념 및 과정을 알게 되었다.
- 퍼소나, 고객여정맵 등 다양한 기법을 활용하여 깊게 생각해보았다.
- 아이디어가 모여 더 큰 아이디어로 탄생할 수 있음을 확인하였다.
- 시각 및 생각의 변화 등 변화 가능성이 크다는 것이 인상 깊었다.
- 서비스 디자이너가 진행을 잘하시고, 국민들의 출석률이 높고 진지하게 참여하는 모습이 존경스럽다.

숲에서 일자리 찾기, 비밀언덕을 만들어 드려요~



담당 공무원 안찬국, 김민선
서비스디자이너 김민수
국민 참여자 정영철, 정선희, 이정민, 남궁길, 전태욱

경험자에게서 배우는 “숲에서 일자리 찾기” 교육과정 개발

숲에 대한 국민의 관심과 수요가 증대되고 산림일자리도 확대되고 있지만, 정보가 다양하고 교육 기관이 분산되어 참여하기 막막한 경우가 많았습니다. 국민들이 산림일자리에 참여하는데 도움이 될 수 있도록 다양한 산림일자리 정보를 한 번에 알 수 있는 교육 과정을 개발하고자 하였습니다.

추진 배경

산림일자리에 대한 국민 관심 증가 및 산림일자리 정책 확대

공기정화, 재해예방, 산림휴양 등 숲의 공익적인 가치에 대하여 많은 국민들이 공감하며, 일상에서 느낀 숲에 대한 긍정적인 이미지와 함께 산림분야 일자리에 대해 관심 있는 국민이 늘어나고 있습니다. 또한, 산림청에서는 2025년까지 8만개의 산림일자리 창출을 목표로 산림분야 일자리 정책을 적극 추진 중에 있으며 이와 관련한 일자리 교육도 전국 28개 전문교육기관에서 운영되고 있습니다.

다양한 산림일자리 정보를 보다 쉽게 국민들이 알 수 있도록 개선 필요

그러나, 산림일자리 정보가 흩어져 있고 홍보가 부족하며 산림복지, 임산물생산, 산림창업 등 관련 교육이 각 기관별로 운영되고 있어 산림일자리에 관심이 있어도 적합한 교육을 찾고 참여하기가 어려운 상황이었습니다. 이에 산림교육원에서는 다양한 산림일자리를 한 번에 알 수 있는 교육 과정을 개발하여 국민들에게 교육을 통한 정보 전달을 통해 산림일자리에 참여하는데 도움을 주고자 국민정책디자인 과제를 추진하게 되었습니다.

새로운 문제 정의

산림일자리 교육의 서비스 흐름 분석 및 주요 문제 선정

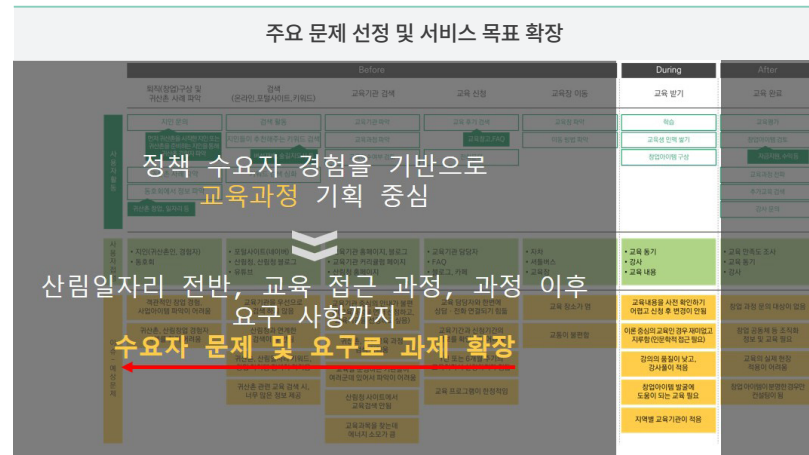
산림일자리에 관심이 있고 참여를 희망하는 퇴직준비자, 재취업 여성, 청년층 등 다양한 세대와 산림복지, 귀산촌, 임업생산 등 다양한 관심 분야를 대표하는 국민정책 디자인단과 함께 산림일자리 교육의 문제점과 다양한 요구 사항을 확인하였습니다.

제1차 워크숍	제2차 워크숍	제3차 워크숍
문제점 공유	이해관계자 문제점 발견	
교육 전·중·후 서비스 흐름 파악		<p>이름: 정든산 성별: 남성 나이: 58세 직업: 퇴직예정자(사무직) 성격: 활동적, 사교성, 취미: 등산, 여행, 목공, 원예 등</p>
		수요자 모델 선정

수요자 요구를 반영하여 과제 확장 및 서비스 목표 확장

이해관계자 및 산림일자리 교육과정 운영현황 등을 분석을 통해 산림일자리 교육이 가장 필요한 주요 수요자를 사용자 모델로 선정하여 산림일자리 교육의 서비스 흐름을 파악하고 문제점을 구체화하였습니다.

수요자의 고객 여정을 분석하는 과정에서 교육 과정의 검색, 교육의 내용, 후속 교육 등에 대한 문제점을 추가로 확인하게 되었으며, 이러한 문제점을 반영하여 당초 ‘산림일자리 교육 과정 개발’을 목표로 출발하였던 과제는 수요자가 필요로 하는 교육 전·중·후 서비스의 개선까지로 확장하게 되었습니다.



워크숍 통해 발굴한 주요 문제

- 교육 수요에 따른 교육과정 개발 필요
- 교육 참여 후 창업, 취업 등 취업가능 분야별 구분하여 운영과 홍보 필요
- 한정된 교육 기회

사용자모델을 통해 발굴한 주요 문제

- 교육 횟수 부족, 기관 관점의 교육 운영으로 만족도 떨어짐
- 초기 검색 시 귀산촌, 산림분야 정보 검색이 어려움
- 검색 후 교육관련 정보가 노출되지 않아 찾기 어려움
- 실제 도움이 되는 강의 부족함
- 귀산촌, 창업 관련 인적 네트워크 구축이 어려움
- 단계별 교육기획과 교육생 요구가 맞지 않음

→ 과정을 종합하여 시사점 도출

- 1 실제 도움이 되는 강의 부족함
- 2 귀산촌, 창업 관련 인적 네트워크 구축이 어려움

추진 내용

교육과정 개발과 서비스 개선을 위한 아이디어 발굴 및 서비스 컨셉 도출

교육과정 개설과 운영에 필요한 요구 사항에 대하여 실현 가능성, 중요도 등을 고려하여 선정된 주요 문제점을 개선할 수 있는 교육과정 개발과 서비스 개선 아이디어를 발굴하였습니다.

문제점	아이디어 발산 주제	아이디어
실제 도움되는 강의 부족	사용자모델 (50대, 귀산촌 창업희망자)에게 실제 도움이 되는 강의내용 구성 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 창업자 강사 초빙 • 실패사례 교육구성 • 강의 후 피드백 • 동영상, 샘플강의 • 지속적인 교류가 가능한 커리큘럼 • 단계별 교육운영, 연계
귀산촌, 창업 인적네트워크 구축이 어려움	사용자 모델에게 창업관련 비밀 언덕을 만들어 줄수 있는 방법	<ul style="list-style-type: none"> • 수강생 커뮤니티 • 산림 일자리정보 제공 • 산림창업 상담창구 개설 • 장기교육을 위한 인적네트워크 구성

제4~5차 워크숍

수요자, 서비스흐름 분석 사용자 모델 특성 분석 아이디어 도출

서비스 흐름별 아이디어에 따라 국민 참여 교육과정 개설과 교육 운영 전반에 대해 국민이 요구하는 서비스를 반영할 수 있는 서비스 컨셉을 도출하였습니다.

서비스 컨셉

“숲에서 일자리 찾기, 비밀 언덕을 만들어 드려요~”
 경험자에게 배우는 “숲에서 일자리 찾기” 교육과정 개발

* 비밀언덕 : 산림일자리의 막연함 해소하는데 도움을 줄 수 있는 방법

“경험 중심 교육과정을 통해 막연한 산림일자리에서 전문 산림창업까지”

국민 참여 교육과정 개설과 함께 “교육활기”에서 “종료-관리”까지 수강 과정 중 문제점을 개선하여 국민이 요구하는 서비스를 디자인

서비스 전		서비스 중		서비스 후	
귀산촌 일자리 홍보 신촌 크리에이티브 발굴	맞춤형 교육과정 사전안내 강화 옛날품을 통한 교육과정·강의자 추천	경험 중심 교육과정 운영 및 안내 경험 교류형 교육내용 구성	교육을 통한 정보전달 귀촌 선택의 수업	산림일자리 교육 네트워크(교육이수생) 산림인턴 과정	귀산촌 멘토 연결 교육 졸업생 커뮤니티 개설
창업과정 동영상 제작 및 배포	관심분야를 입력하면 교육, 교육기관, 일자리를 추천해주는 시스템 마련	창업자 중 강사 초빙하여 창업의 진행과정 강의	산촌 공개 개방	지속적으로 교류할 수 있는 인적네트워크 형성 가능한 커뮤니티	교육을 통해 전문기관, 전문가(강사, 선배) 연결
산림청 홈페이지 시스템 개선 23년 이후	실제 사례 중심 교육 구성, 창업실적사례 수업	귀산촌 창업에 대한 장난질 파악할 수 있는 교육프로그램 개설	귀산촌 창업이 가능한 상황인지 판단할 수 있는 기초 교육	산림청 일자리 박람회 등을 통해 정보 제공 (교육 이수자 권위)	교육을 통해 전문기관, 전문가(강사, 선배) 연결
샘플강의(1분)를 수강해 볼 수 있도록 제공(활동 강의, 유튜브)	단계별 교육과정 개설 (ex. 귀산촌 준비단계, 귀산촌 창업준비반 등)	귀산촌 창업이 가능한 상황인지 판단할 수 있는 기초 교육	자택별 센터, 선배와의 연결, 멘토링 연결	강의 후 피드백 (전정 후속강의 추천, 컨설팅 연결)	

서비스 흐름별 아이디어

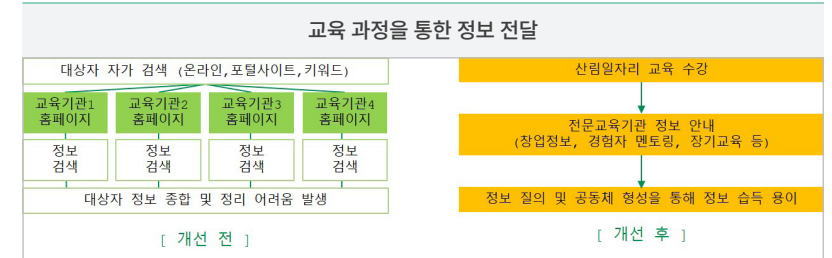
산림일자리 교육 전·중·후 서비스 개선

교육 전 : 산림일자리 교육 정보를 보다 쉽게 알 수 있도록 가장 선호도가 높은 산림청 홈페이지 ‘산림일자리 소개’ 섹터에서 산림일자리 교육기관 정보를 확인할 수 있도록 정리하고, 산림청 교육을 신청·관리하는 ‘산림교육원 정보시스템’ 홈페이지에서 산림일자리 전문교육 정보를 확인할 수 있도록 개편을 추진하였습니다. 이와 함께 본인에게 맞는 일자리 교육과 적성을 사전에 파악할 수 있도록 지원하는 교육 과정 샘플 영상과 맛보기 강의 제작 방안을 도출하였습니다.

맛보기 강의 (예시)



교육 중 : 수요자가 직접 정보를 찾고 종합 할 필요 없이 교육 과정 수강을 통해 필요한 정보를 취득할 수 있도록 하나의 강의로 구성하였습니다. 산림일자리에 대한 현장 사례와 질의응답 중심의 경험교류 형 교과목과 강사를 통해 다양한 정보를 쉽게 알 수 있도록 교육 과정을 구성하였습니다.

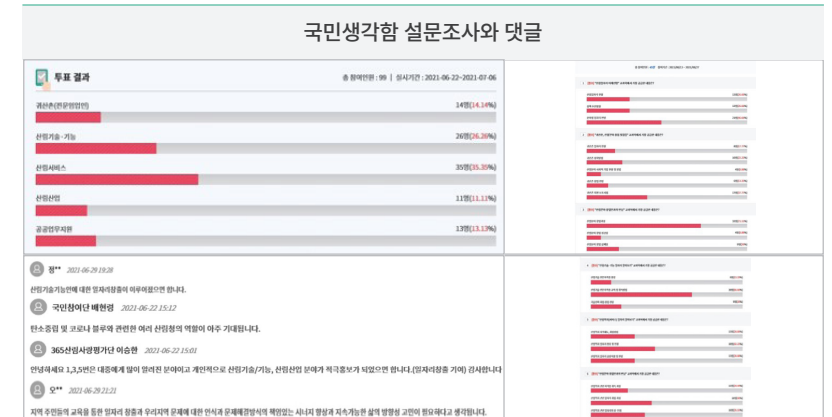


교육 후 : 교육과정 수료 후에는 관심 있는 일자리에 대한 후속교육에 참여할 수 있도록 산림교육원, 산림전문교육기관에서 운영 중인 교육정보를 모아 브로셔로 제작하여 시각화하였습니다. 또한, 교육생 동기, 분야별 전문 강사, 창업·취업 경험자 등과 지속적으로 정보를 교류할 수 있는 졸업생 커뮤니티와 산림일자리 정보를 모아놓은 ‘산림일자리 정보방’ 개설 등 소통 방안을 마련하였습니다.

‘숲에서 일자리 찾기’ 교육과정 개발

대국민 의견청취 : 다양한 의견을 교육과정에 반영하기 위해 서비스 모델의 요구 사항과 ‘국민생각함’ 설문으로 대중의 니즈를 파악하여 반영하였습니다. 설문결과 ‘가장 궁금한 숲속 일자리’인 산림복지, 귀촌·창업 분야는 교과목 편성 시간 비중을 높이고, 가장 알고 싶은 내용인 산림일자리 전망, 임업인 지원 사업, 창업과정 등은 교육의 주요 내용에 반영하였습니다.

국민생각함 설문조사와 댓글



교육과정(안) 도출 : 사용자모델 요구, 설문 분석에 따라 '귀산촌·창업, 산림복지·서비스, 산림기능·기술'의 세 분야로 주요 교육 카테고리를 선정하고, 교육 참여도 등을 고려하여 교육대상자가 부담 없이 들을 수 있는 교육기간(2일)과 시간(교과목별 3~5시간)으로 구성하였습니다. 운영방식은 주 수요자인 50대에에게 적합한 '집합교육'으로 하되 향후 동영상 강의를 제작하여 확대하고, 질의응답이 가능한 현업종사자를 강사로 선정하였습니다. 이와 함께 브로셔, 메이킹필름, 맞보기 강의를 제작·활용하여 홍보를 강화하고 전문교육기관의 관련 교육 안내 등을 통해 지속적으로 지원할 수 있는 방안을 마련하였습니다.



제6~10차 워크숍

교육과정 개발, 성과 도출

시각화자료-브로셔 제작

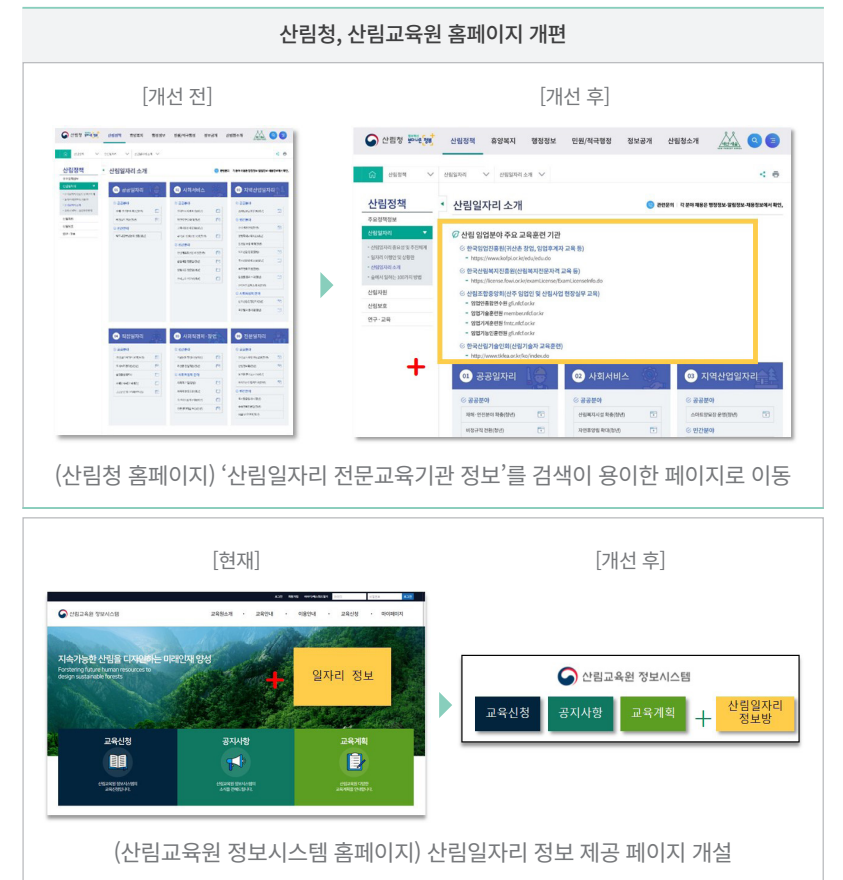
성과 정리

결과물

산림일자리 정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 교육정보 검색 편의성 개선

산림일자리를 검색하는 국민들이 가장 많이 찾는 산림청 홈페이지의 산림일자리 정보를 가장 검색 빈도가 높은 페이지로 한곳에 모았습니다. 기존에 “숲에서 일하는 100가지 방법” 섹터에 있어 찾아보기 힘들던 전문교육기관 홈페이지 링크를 “산림일자리정보” 페이지로 이동하여 한 곳에 볼 수 있도록 개선하였습니다.

산림청에서 운영하는 교육 신청 홈페이지인 '산림교육원 정보시스템'에 일자리 정보와 주요 전문교육기관 정보를 정리하고, 임업진흥원, 산림복지진흥원, 산림조합 등 연계 교육기관을 안내하여 관련 교육을 쉽게 알 수 있게 개선을 추진하였습니다.



(산림청 홈페이지) '산림일자리 전문교육기관 정보'를 검색이 용이한 페이지로 이동

(산림교육원 정보시스템 홈페이지) 산림일자리 정보 제공 페이지 개설

국민 참여를 통한 산림일자리 교육과정 개발·운영

국민이 직접 참여하여 다양한 산림일자리를 한 번에 알 수 있는 교육과정을 개발하였으며, 산림교육원에서 2022년부터 정규 교육과정으로 편성·운영할 예정입니다.

'숲에서 일자리 찾기' 교육 프로그램				
① 1일차(8시간)				
교과목	주요내용	강사	시간	
교육과정 안내 및 기타	-	-	1	
산림일자리 미래전망	산림일자리 현황, 정책 추진방향 분야별 일자리 전망 등	산림청 담당자	2	
귀산촌, 산림분야 창업 첫걸음	귀산촌 일자리, 창업 방법 및 전망, 산림분야 사회적 기업 전망 및 창업 지원·보조사업 등	귀산촌, 창업 전문가	3	
산림분야 창업인과의 만남	창업과정, 성공담, 실패담 등	산림 분야 창업자	2	
② 2일차(8시간)				
교과목	주요내용	강사	시간	
산림기술 기능일자리 알아보기	산림기술 전문자격증 종류, 교육 현황, 자격 취득 방법, 기술인력 취업·창업 전망 등	산림기술 교육 전문가	3	
산림복지(서비스)일자리 알아보기	산림복지일자리 종류 및 현황, 자격제도, 취업방법, 유망직종 및 전망 등	산림복지일자리 전문가	2	
산림분야 취업인과의 만남	자격증 취득·취업 과정, 상담 등	산림복지 서비스업 종사자	2	
실문 및 수료	-	-	1	

신규 개발 교육 과정의 교과목 및 주요 내용

산림일자리 교육정보 홍보물 제작 및 전문교육기관 협업

국민들이 한 번에 다양한 정보를 알 수 있도록 산림일자리 종류, 교육과정 소개, 전문 교육기관 정보를 종합한 브로셔를 제작하여 시각화하고, 국민이 직접 만든 교육 과정의 개발 과정과 주요 내용을 홍보동영상으로 제작하였습니다.

‘숲에서 일자리 찾기’ 교육을 통해 관심분야 일자리를 찾는 수요자가 관련 전문 교육을 연계하여 배울 수 있도록 산림청 산하 주요 전문교육기관과 교육과정의 운영(교육내용, 강사 등), 공동 홍보, 후속교육 안내 등 협업을 진행하였습니다.



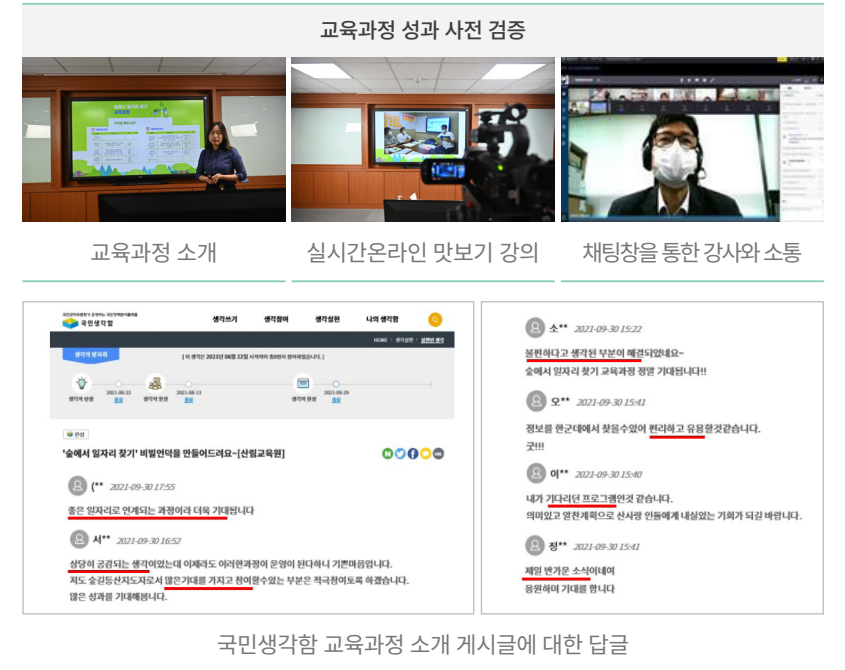
맛보기 강의와 설문조사를 통한 사전 성과 검증

2022년 교육 운영에 앞서 수요자와의 소통을 통해 교육에 대한 의견을 청취하기 위하여 현재 운영 중인 교육의 교육생을 대상으로 ‘숲에서 일자리 찾기’ 주요 교과목의 강사를 초빙하여 맛보기 강의를 운영하였습니다. 실시간온라인으로 교과목 주요 내용에 대한 소개와 질의응답, 채팅창을 통한 소통으로 산림일자리에 대한 관심과 교육과정 운영에 대한 기대를 확인할 수 있었습니다. (21.9.27.야생화분재과정 중)

또한, 새로운 교육과정에 대한 다수의 국민들의 의견을 듣고자 교육 프로그램을 국민 생각함(생각의 완성)에 소개하였으며, 게시글에 대한 후기에서 100% 긍정적인 댓글로 개발된 교육 과정에 대한 반응을 사전에 확인할 수 있었습니다.

“좋은 일자리로 연계되는 과정이라 더욱 기대가 커요”

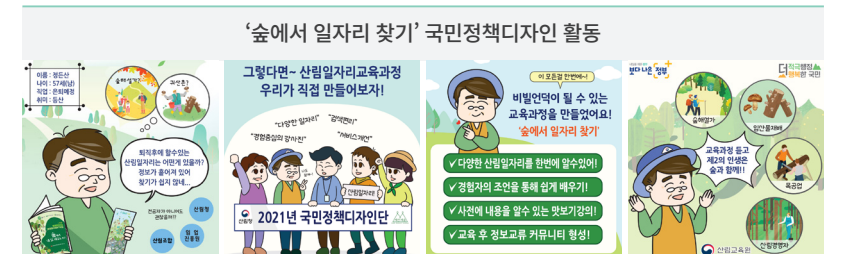
“불편하다고 생각된 부분이 해결” “내가 기다리던 프로그램”



국민정책디자인 활동 전·후 비교

산림일자리에 관심이 있는 국민이 다양한 정보를 알 수 있는 교육 과정을 개발하고 교육 정보 검색과 피드백 등 서비스를 개선하여 산림일자리를 찾는데 도움이 되는 교육의 기회를 확대할 수 있게 되었습니다.

BEFORE	AFTER
• 산림일자리 정보가 분산되어 검색이 어려움	• 산림일자리 정보를 한곳에 모아 편의 개선
• 분야가 다양하여 필요 교육을 알기 힘들	• 산림일자리를 종합한 교육과정개발
• 이론교육이 많아 도움되는 교육이 적음	• 일자리 경험 중심의 교육내용 구성
• 교육 후에는 더 물어볼 곳이 없음	• 산림교육원이 정보 공유와 소통 지원



참여자 소감

국민들의 삶과 직접 연결되는 산림일자리 창출이라는 중요한 이슈에 대해 교육을 통해 도움이 될 수 있는 방법을 찾기 위해 ‘산림일자리 교육과정’ 개발 과제를 추진하게 되었습니다. 산림일자리에 관심 있는 국민이 직접 필요한 교육 과정을 만드는데 참여할 수 있도록 ‘광화문 1번가’를 통해 참여자를 공개 모집하였고, 많은 분들의 관심을 실감할 수 있었습니다. 다양한 관심분야와 연령대의 국민 참여자와 산림일자리 전문가, 산림청 교육기관 공무원으로 ‘국민정책디자인단’을 구성하고, 열 번의 워크숍과 두 번의 설문을 진행하였습니다. 과제 진행 중 산림일자리 교육 서비스의 불편함을 발견하고 과제를 확장하여 해결 방법을 찾아가는 과정은 수요자인 국민이 직접 참여하였기에 가능한 것이었으며, 국민 참여 정책의 가치를 실감할 수 있었습니다. 22년부터 산림교육원에서 운영되는 ‘숲에서 일자리’ 교육 과정이 국민들이 숲에서 새로운 일자리를 찾는데 실질적인 도움이 될 수 있게 국민 참여자들과 함께 모니터링 하며 점차 보완·발전하고 확장해 나가겠습니다.



추진 내용

단계	회차	내용	비고
이해하기	1회	국민정책디자인단 소개 및 서비스를 위한 공감대 형성	데스크 리서치
	2회	서비스 사파리 및 관찰 기록	심층인터뷰
국민요구 발견하기	3회	우리의 미션 정하기, 이해관계자맵	문제 및 느낀점 공유
문제 정의하기	4회	퍼스나 정의, 서비스(여정)단계	가상의 사용자로 문제 정의
	5회	고객여정맵	진짜 문제 정의하기
아이디어 발전하기	6회	아이디어 도출	브레인 라이팅
	7회	아이디어 도출	브레인 라이팅
전달하기 (실행전략 마련)	8회	서비스 시나리오 및 스토리보드	서비스 컨셉 및 브랜드 정의
	9회	프로토타입 테스트	사용성 테스트
	10회	만족도 조사 및 개선	-

데스크 리서치

정책수요자의 수학여행 관련 배경지식, 용어, 해외 적용사례 등을 포괄적으로 이해하기 위하여 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 분석하고, 국민정책디자인단 구성원과 SNS(카카오톡) 등을 통해 유의미한 자료를 수시로 공유하였습니다.

심층인터뷰를 통한 수요자의 입장 파악

당시 제주의 코로나19 상황이 악화되어 초중등교사를 대상으로 비대면 심층 인터뷰 실시하였습니다. 이를 통해 수학여행 코스를 구성하는 교사들의 고충을 보다 심도 있게 파악하고, 학생과 학부모가 원하는 수학여행이 어떤 것인지에 대한 이해도를 높였습니다.

잼보드를 활용한 비대면 워크숍과 친화도맵

데스크 리서치와 심층 인터뷰 활동을 통해 도출된 내용을 구성원과 자유롭게 공유하고, 잼보드를 활용한 비대면 워크숍을 거쳐 문제를 시각화하여 정의해나갔습니다.

키워드로 미션 정하기

“다양한 정보와 재미로 즐기는 안전하고 유익한 수학여행”이라는 키워드로 서비스 디자인의 미션을 설정하여, 보다 명확한 방향성 설정을 위하여 노력했습니다.

이해관계자맵을 통한 정책수요자 파악

과제와 연관되는 관계자를 파악하고, 연관성과 중요도를 고려하여 핵심수요자-직접적 이해관계자-간접적 이해관계자로 구분하고 정의했습니다.

이해관계자 구체화 및 고객여정맵

핵심 수요자인 학생, 학부모, 교사의 특성을 반영한 퍼스나 정의로 이해관계자를 구체화하고, 고객여정맵을 통하여 정책 수요자를 보다 입체적으로 파악하고 시각화하고자 노력했습니다.

5WHY*를 통한 문제를 기회로 바꾸는 질문

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

수요자의 문제정의 ① : 선생님들은 여행정보를 찾기 어렵다.

⇒ 어떻게 하면 선생님들에게 단체 여행정보를 쉽게 제공할 수 있을까?

여행정보의 대부분이 가족 단위 또는 2인 여행에 맞춰져 있어 단체여행에 대한 정보가 턱없이 부족한 상태였습니다. 이에 어떻게 하면 교사들에게 단체 여행정보를 쉽게 제공할 수 있을지 고민했습니다.

수요자의 문제정의 ② : 아이들의 수학여행에 대한 의견 수렴이 힘들다.

⇒ 어떻게 하면 보다 현실적으로 학생들의 의견을 수렴할 수 있을까?

수학여행 준비 과정에서 여행코스에 대한 결정권이 학생과 학부모들에게 없었기 때문에 현실적으로 학생들의 의견이 수학여행에 반영되기 어려웠습니다. 따라서 어떻게 하면 학생들의 의견을 수렴할 수 있을지 고민했습니다.

수요자의 문제정의 ③ : 코로나19 상황에서 안전을 강조하다 보니 위험성 있는 활동은 불가하다.

⇒ 어떻게 하면 코로나19에 대비한 레저와 체험 프로그램에 참여 할 수 있을까?

코로나19 상황으로 인해 방역과 안전을 강조하다 보니 레저나 해양체험 등 프로그램 활동이 어렵다는 문제점이 있었습니다. 이러한 상황에서 학생들이 레저와 체험 프로그램에 참여할 수 있는 방안을 고민했습니다.

수요자의 문제정의 ④ : 숙박 시 안전사고에 노출되어 있다.

⇒ 어떻게 하면 학생들이 안전한 숙박을 할 수 있을까?

친구들과 숙박에 상기된 아이들과 통솔에 지친 선생님을 안전사고 위험에 노출되어 있습니다. 학생들이 안전한 숙박을 할 수 있는 방안을 고민했습니다.

진짜 문제 해결에 대하여 다양한 아이디어 공유

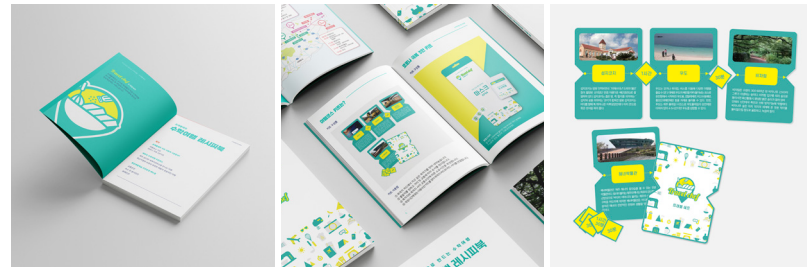
위에서 발견한 진짜 문제에 대하여 다양한 아이디어를 공유하고, 프로토타입을 제작하여 사용성 경험 테스트를 진행하였습니다.



결과물

안전 : 『서귀포시 3安(안전·안심·편안) 수학여행 레시피 북』 제작

서귀포시에서 인증된 ‘안전’한 관광 정보를 하나의 책으로 제공하였고, 보드게임 형식을 활용하여 학생들의 적극적인 참여를 유도합니다.



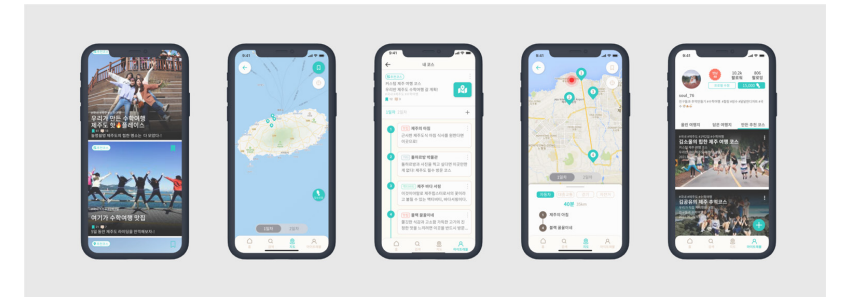
안심 : 『서귀포시 3安(안전·안심·편안) 키트』 제작

여행 중 ‘안심’할 수 있는 마스크+손소독제+발열체크스티커 키트를 제작합니다.



편안 : 수학여행 모바일 커뮤니티 개설 및 활성화

코스, 사례, 각종 활동 사진 등을 ‘편안’하게 공유하고 참고할 수 있는 수학여행 커뮤니티 개설 및 이벤트를 통해 활성화합니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> • Top-Down 행정 주도하는 관광 시책 수립	<ul style="list-style-type: none"> • Bottom-up 시민이 참여하는 관광 서비스 개발
<ul style="list-style-type: none"> • 수학여행 선택 시 수동적 수용 학교선정 → 학생·학부모 동의 → 여행사 입찰공고	<ul style="list-style-type: none"> • 수학여행 선택 시 능동적 참여 수학여행 레시피 북 내 서비스 중 학생·학부모가 결정(선택권 확장)
<ul style="list-style-type: none"> • 업종, 지역, 정보주체별 산재된 정보로 많은 시간과 노력 소요 	<ul style="list-style-type: none"> • 한 권에 통합적으로 담긴 여행 정보로 정보수집 용이
<ul style="list-style-type: none"> • 교사·여행사가 원하는 여행코스·장소투어 	<ul style="list-style-type: none"> • 서귀포시가 인정하는 안전한 여행 안심식당, 모범음식점, 우수관광사업체 등

참여자 소감

교사 : 오민우

서귀포시민으로서 서귀포의 정책을 수립하는 과정에 참여해 보는 과정이 굉장히 흥미로웠습니다. 행정 절차가 어떻게 진행되는지 경험해 보고, 어떻게 하면 정책이 실질적으로 현장에 도움이 될 수 있는지 고민해 볼 수 있는 좋은 시간이었습니다. 디자인 단원들과 함께 5개월간 머리 맞대어 고민한 정책이 학교 현장에 도움이 되는 정책으로 남길 바랍니다.

학부모 : 정선희

제주에서 그것도 서귀포에서 오 남매 엄마로 살고 있음이 축복임을 느끼며 살 수 있는 건 ‘어쩌면 보이지 않는 곳에서 일을 계획하고 수렴해 정책을 행하는 분들이 있어 가능한 거였구나!’를 느낀 계기가 되었습니다. 말도 안 될 거 같은 아이디어들이 정말 좋은 에너지를 가진 분들과 만나니 실현가능한 손에 잡히는 결과물들로 만들어지는 걸 목도한 정말 값진 시간이었습니다. 오 남매 엄마로만 산 저에겐 또 다른 세상을 보게 되는 시간이었습니다. 학부모, 선생님, 공무원 모두가 보다 좋은 아이들의 환경을 위해 머리를 맞대는 정말 보기에도 좋았던 시간이었습니다. 앞으로의 서귀포의 미래는 10월의 하늘처럼 풍성하고 청량감 있게 맑을 것 같습니다.

제주도민 : 이유리

아름다운 서귀포로 수학여행을 오는 학생들이 이번 국민정책디자인단에서 나온 성과물을 통해 안전, 재미, 흥미, 교육을 모두 배워갈 수 있었으면 좋겠습니다. 수학여행을 직접 디자인하고 학생과 학부모, 선생님이 모두 만족할 수 있는 멋진 수학여행을 경험함으로써 서귀포 수학여행과 관광에 대한 국민적 관심을 유도하고 서귀포 지역의 관광 진흥과 같은 성과를 얻을 수 있을 것 같습니다.

전문가 - 마을관광 컨설턴트 : 윤순희

코로나19로 불안하고 어수선했던 이른 봄날에 국민정책디자인이 시작되었습니다. 누군가는 서귀포는 이리 봐도 예쁘고 저리 봐도 예쁘다고 평가를 합니다. 경관 자원뿐만 아니라 온난한 기후, 풍습 등이 포함된 평가라고 생각합니다. ‘트래블셰프’ 정책 제안은 요보록소보록 바라볼수록 예쁜 서귀포시를 시민의 참여와 전문가의 도움으로 완성된 결과물이라고 생각합니다. 국민정책디자인에 참여하면서 서귀포의 자원에 관심을 두고 지켜보게 됩니다. 예쁘기만 하던 곳들이 의미 있게 재창출되며 소중한 보물로 자리 잡게 되었습니다. 관광정책이 매우 중요함을 새삼 깨닫게 되었습니다. 수학여행에 참여하는 미래세대들이 학창 시절의 소중한 추억으로 자리 잡길 희망하는 마음으로 워크숍에 참여하게 되었습니다. 부디 우리의 소중한 꿈나무들이 편안하고 즐겁고 안심할 수 있는 수학여행이 활성화되길 기대해 봅니다.

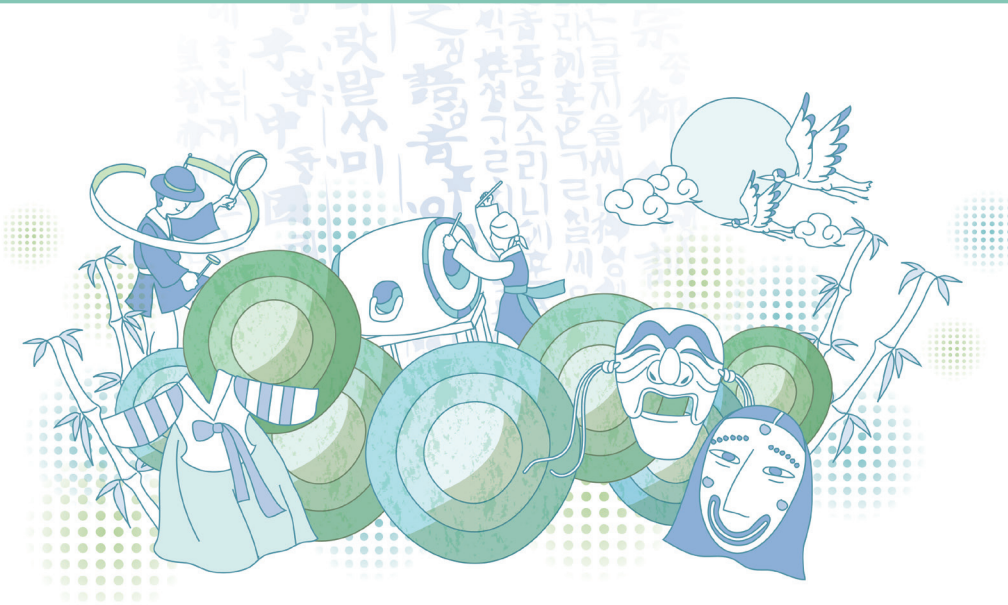
서비스디자이너 : 정영국

어떻게 하면 유익하고 동시에 재밌는 수학여행이 될 수 있을까? 이번 과제는 학생들에게 교육적이고 유익한 여행이 되길 원하고 선생님과 재밌고 추억을 남길 수 있길 원하는 학생들 사이에 밸런스를 맞추는 것이었습니다. 참여한 국민들에게서 많은 아이디어가 나왔고, 그 아이디어들 속에서 수학여행에서의 교육의 의미를 다시 한 번 생각해 보게 되었습니다. 책에서 봤던 유적지를 찾고 역사의 현장을 경험하는 것도 교육이지만, 어쩌면 주어진 예산 속에서 여행코스 자체를 스스로 기획하는 것 역시 교육이지 않을까? 딸아이가 올해 중1입니다. 딸이 보드게임처럼 즐기면서 여행코스를 만드는 모습을 상상해 보면 마음이 뿌듯해지면서 동시에 부러움도 생깁니다. 이번 국민정책참여단을 통해 나온 여행 레시피북, ‘트래블셰프’가 꼭 세상에 나오면 좋겠습니다.

사업담당 공무원 : 김조영

국민들과 함께한 덕분에 다양하고 참신한 아이디어를 얻을 수 있었고, 정책수요자들의 의견을 직접 들을 수 있던 뜻깊은 시간이었습니다. 서귀포시의 문제 해결을 위하여 다 함께 고민하고 소통하였기에 이러한 성과를 얻을 수 있었던 것 같습니다. 앞으로도 정책을 추진함에 있어 현장의 소리에 더욱더 적극적으로 귀 기울여줬다고 다짐해 봅니다.

100년을 이어 온 마을 문화공동체, 앞으로 100년의 길을 찾다!



담당 공무원 최영주, 안상기, 최진선, 김현주
 서비스디자이너 박재민
 국민 참여자 이태수, 김경창, 김혜란, 김미숙, 김소현, 박순복, 정수정, 최종암

사라져 가는 전통문화를 통해 농촌 마을공동체 활성화 방안 찾기

서산시 음암면 탑곡4리에는 우리나라 유일의 마을 인형극 ‘서산 박첨지놀이’가 이어져 오고 있습니다. 일제강점기와 한국전쟁에도 명맥을 잃지 않은 ‘서산 박첨지놀이’는 산업화와 농촌 인구 감소로 위기를 맞았습니다. 우리나라에 마지막 남은 마을 인형극을 살리고 공동체 발전으로 이어 갈 방법은 없을까? 서산시 국민정책디자인단의 고민은 이렇게 시작되었습니다.

추진 배경

농촌 지역 마을공동체 소멸 위기

산업화로 인해 농촌 인구는 감소하고 있고 도농 간 소득 및 발전 격차가 커지는 추세입니다. 특히, 고령화와 소득 감소로 인한 농촌 지역 마을공동체 해체, 지속가능 발전의 문제가 과제로 대두하였습니다.

사라져 가는 지역의 전통 문화

각 지역의 전통문화는 그 지역의 특색을 가장 잘 보여주는 요소이자 공동체를 잇고 하나로 묶는 역할을 수행해 왔으나, 현대화를 거치면서 많은 지역 문화가 사라졌습니다.

우리나라는 고려시대부터 전통 인형극을 즐겼는데 일제 강점기와 한국전쟁을 거치며 대부분 사라졌습니다. 특히, 마을 주민들에 의한 인형극 전승은 서산시 음암면 탑곡4리 마을의 ‘서산 박첨지놀이’가 유일합니다.

그러나 탑곡4리 마을도 고령화로 인한 전수자 감소, 현대 관객과의 소통 어려움으로 위기를 맞았습니다. 이에 서산시 국민정책디자인단에서는 100여 년간 마을 공동체의 구심점이 된 서산 박첨지놀이를 통해 마을 공동체의 해체를 막고 지속 가능한 발전 방향을 찾고자 했습니다.

새로운 문제 정의

마을 주민들의 놀이에서 우리 모두의 놀이로

‘서산 박첨지놀이’는 1920년대 남사당패 출신 놀이꾼 유영춘과 탑곡4리 주민 주연산이 오늘날의 놀이 형태로 완성한 전통 인형극으로 100여 년간 마을 주민들에 의해 계승되고 있습니다.

1954년, ‘서산 박첨지놀이’ 보존회가 발족했으며 현재까지 전승의 주체가 되고 있습니다. 국내 유일의 마을 주민에 의한 전통 인형극이라는 특수성을 인정받아 충청남도 무형문화제 제26호로 지정되었고 2016년에는 전수관이 건립되었습니다.

‘서산 박첨지놀이’에 대한 관심이 커지고 있지만 하드웨어 투자에 그치지 않고 마을 발전으로 이어지려면 주민 주도의 비전 도출이 필요했습니다. “마을 전통 계승을 넘어 모두가 함께 즐길 수 있는 소프트웨어 전략을 마련해 보자!”는 생각이 국민정책디자인단에 대한 새로운 접근의 시작이었습니다.



추진 내용

수요자 심층 인터뷰

정확한 문제 정의를 위해 심층 인터뷰를 진행했습니다. 과제의 1차 수요자는 마을 주민이었지만 인형극의 대중화를 위해 관객의 수요도 중요했습니다. 그래서 내부 수요자인 주민과 외부 수요자인 관광객으로 나누어 추진했습니다.

마을 주민 인터뷰는 서산 박첨지놀이 보존회원 9명을 대상으로 했습니다. 인터뷰를 통해 서산 박첨지놀이가 100년을 이어 온 동력과 특색, 문제점 등에 대한 의견을 들었습니다.

외부 수요자는 서산 박첨지놀이와 가장 접점이 적은 청년층으로 정하고 지역 청소년과 수도권 MZ 세대를 대상으로 인터뷰를 진행했습니다. 서산 박첨지놀이 공연 관람 후 공연의 첫인상과 매력, 개선 방안에 대한 의견을 들었습니다.



서비스 사파리

마을 주민과 관광객의 입장에서 과제를 이해하기 위해 서비스 사파리 활동을 추진했습니다. 인형극 캐릭터를 그리며 등장인물 성격에 대해 공감하는 시간을 가졌고 인형극의 배우 역할을 맡아 보기도 했습니다. 이러한 활동을 통해 극을 더 깊이 이해할 수 있었고 새로운 관점에서 극을 바라보는 계기가 되었습니다.



진짜 수요의 발견

심층 인터뷰와 서비스 사파리 활동을 통해 마을 주민과 관객(청년층)의 진짜 수요를 발견할 수 있었습니다. 마을 주민들에게서 발견한 키워드는 “우리 함께 오래”로 서산 박첨지놀이와 마을 공동체의 지속 가능성에 대한 고민이었습니다. 관객층은 마을 주민이 함께하는 공연의 공동체적 정서에 가장 큰 매력을 느꼈습니다. 이를 통해 “관객도 함께할 수 있는 경험을 제공”하는 데서 경쟁력을 찾을 수 있다고 생각했습니다.



서비스 목표 수립

마을 주민과 관객층의 수요를 기반으로 2개의 서비스 목표를 도출했습니다. 첫 번째 목표는 서산 박첨지 놀이의 문화콘텐츠화입니다. 마을 단위의 전통 인형극을 넘어, 서산 시민과 관광객들도 함께 즐길 수 있는 방안을 찾기로 했습니다. 두 번째 목표는 지속 가능한 발전 전략 마련입니다. 마을 문화공동체가 장기적으로 지속되려면 수익을 창출할 수 있는 모델이 필요하다는 데 생각이 모였습니다.

서비스 목표 1	[마을을 넘어선 문화 콘텐츠화] • 마을 주민뿐만 아니라 탐곡4리를 방문하는 모두가 함께 즐길 수 있게 하자!
서비스 목표 2	[지속 가능한 발전 방향 도출] • 마을 주민들이 앞으로의 길을 함께 꿈꿀 수 있게 하자!

아이디어 발전하기

서비스 목표 달성을 위한 아이디어 발산을 위해 3개의 팀으로 나눠 브레인 라이팅을 추진했습니다. 아이디어를 적고 팀원과 공유하는 과정을 3회 반복하며 앞 사람들의 아이디어를 발전시켰습니다. 도출된 아이디어는 유사성에 따라 분류하고 토론을 통해 순위를 정했습니다.

그리고 브레인 라이팅에서 나온 목표별 상위 3개 아이디어를 스케치하는 시간을 가졌습니다. 팀별로 아이디어를 스케치한 후 발표와 토론 과정을 거쳐 아이디어를 보완했습니다.



결과물

전통 방식을 살린 무대 구성 및 운영

서산 박첨지놀이에는 마을 주민들과 소통하며 즐기던 본래 공연 방식이 잘 남아 있습니다. 청년층 인터뷰에서도 극 중 인물이 산받이와 나누는 대화가 흥미롭다는 의견이 많았습니다. 이러한 특색과 장점을 살리기 위해서는 관객이 연극 관람을 넘어 공동체적 정서도 느끼게 하는 장치가 필요했습니다.

그래서 발견한 터치 포인트는 무대 가림막입니다. 서산 박첨지놀이는 현재 전수관 무대나 야외 이동 공연장에서 열리는데, 배우들이 활동하는 공간은 검은 천으로 가리고 있습니다. 이 가림막에 옛 공연 모습을 반영하여 관객들이 공동체적 정서를 느낄 수 있도록 했습니다.



관객과 함께하는 체험 프로그램

다양한 계층의 관객이 탐곡4리를 방문하게 하려면 공연 외에도 흥미를 끌 수 있는 프로그램이 필요했습니다. 아이디어 워크숍 과정에서 다양한 체험 프로그램에 대한 아이디어가 나왔고 그 중에서도 '박 깨기 체험'이 가장 좋은 평가를 받았습니다. '서산 박첨지놀이' 인형의 소재이기도 하고 박을 깨으로써 액운을 물리고 복을 불러온다는 의미 부여도 가능했습니다.

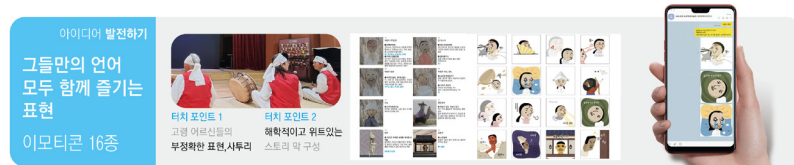
체험 프로그램 도입을 위해 박깨기 체험 키트를 제작했습니다. 삼베 느낌의 주머니에 서산 박첨지놀이 캐릭터를 입히고 작은 크기의 박을 담았습니다. 주머니 위에 소원이나 깨고 싶은 액운을 적고 박을 꺼내 깨뜨릴 수 있도록 했습니다. 청소년층을 대상으로 한 프로토타입 체험에서도 좋은 반응을 얻었습니다.



소통을 위한 홍보 콘텐츠 개발

워크숍 조사 과정에서 서산 박첨지놀이에 대한 홍보 부족과 관객과의 소통 문제가 페인 포인트(pain point)로 지적되었고 공연 홍보와 관객 안내에 활용할 수 있는 캐릭터 개발이 대안으로 제시되었습니다.

서산 박첨지놀이의 다양한 등장인물의 특징과 해학적이고 위트있는 언어 표현을 살리는 데 중점을 뒀 캐릭터가 제작되었습니다. 움직이는 이모티콘 스타일로 제작되어 온라인 활용과 캐릭터 설명에 도움이 될 것으로 기대하고 있습니다.



지속 발전을 위한 수익 모델 개발

탐곡4리 마을이 장기적으로 발전하기 위해서는 서산 박첨지놀이 콘텐츠 외에도 다양한 수익 모델이 필요했습니다. 특히, 마을 특산품과 연계한 레시피를 개발하면 향후 마을기업으로 진입하는 데도 도움이 될 것으로 예상했습니다.

탐곡4리 마을의 대표적인 특산품인 달래를 중심으로 개발을 추진하고 특산품의 형태는 마을 주민들이 생산하기 쉬우면서도 관광객들이 부담 없이 구입할 수 있는 건강 소금으로 결정했습니다. 타 지자체 특산품과의 차별화를 위해 원물의 형태가 보이도록 건조하고 투명한 페퍼밀에 담아 판매할 수 있도록 하였습니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> • 마을 주민 중심으로 전통문화 계승에 초점을 두고 운영 	<ul style="list-style-type: none"> • 문화재 전승과 더불어 외부인도 함께 즐길 수 있는 문화 콘텐츠화
<ul style="list-style-type: none"> • 전수활동이 주민소득으로 연계가 되지 않아 전수자 확보 등에 어려움. 	<ul style="list-style-type: none"> • '서산 박첨지놀이'와 지역 자원 연계를 통해 수익 창출 및 지속 발전 방안 마련

참여자 소감

마을을 살리는 문화의 힘

국민정책디자인단 활동을 하면서 가장 크게 느낀 점은 문화가 공동체와 개인의 삶에 미치는 긍정적인 효과입니다. 서산 박첨지 놀이는 오랜 기간 마을 공동체를 하나로 묶는 구심점 역할을 했습니다. 마을 주민들은 배우로, 스태프로, 관객으로 공연에 참여하며 100여 년간 전통을 지켜왔습니다. 공연 현장은 마을 주민들이 바쁜 삶 속에서 여유를 찾고 이웃과 소통할 수 있는 소통과 화합의 자리였습니다. 특히, 전수자분들은 대부분 7~80대의 고령이지만 전통문화 계승의 주체가 되어 활동하며 높은 자존감과 활력 있는 삶을 유지하고 계셨습니다.

1인 가구가 늘어나고 농촌 마을 공동체가 약화되는 시점에 탐곡4리의 사례는 큰 시사점을 가진다고 생각합니다. 최근 많은 마을 공동체 사업에서 주민을 위한 문화 프로그램을 기획하고 있습니다. 이를 통해 공동체가 함께할 수 있는 주체적인 문화 프로그램이 확산된다면 농촌 마을과 주민의 삶에 활력을 불어넣는 데 큰 도움이 될 것입니다.

서산 박첨지놀이 보존회 한마디

<p>이태수(박첨지 역) “서산 박첨지놀이가 더 발전해서 후배들이 공연하는 모습을 보고 싶습니다.”</p>	<p>김경창(박첨지 동생 역) “40여 년 해왔는데, 앞으로도 건강이 허락할 때까지 활동하고 싶습니다.”</p>	<p>배길선(상제 역) “바쁜 시기에도 모든 일을 제쳐 놓고 공연에 참여하는 주민분들이 100년 전수의 힘입니다.”</p>
<p>서화석(작은마누라 역) “많은 나이에도 이런 활동을 할 수 있다는 데 보람을 느낍니다.”</p>	<p>손경순(스님 역) “여럿이 단합하는 힘을 서산 박첨지놀이 활동을 통해 느꼈습니다.”</p>	<p>송명국(산반이 역) “관객이 많이 와주시고 박수를 쳐 주실 때 정말 재밌습니다.”</p>
<p>송재한(평안감사 역) “서산 박첨지놀이 덕분에 마을이 발전하는 걸 느낄 때 보람이 있습니다.”</p>	<p>이옥하(큰마누라 역) “서산 박첨지놀이 공연하면서 삶의 활력을 얻었습니다.”</p>	<p>최준석(명노 역) “동네 사람들이 함께 활동하기까, 그게 가장 재밌고 보람 됩니다.”</p>



노원구 우리아이 영양 + 운동 백신 함께하기



담당 공무원 정혜영, 민경진, 김지연, 김재희, 이경주, 이용경, 조유진
 서비스디자이너 박재민
 국민 참여자 김예정, 연옥주, 안현숙, 박미나, 최주연, 노원구 아동·청소년 의회

아동 · 청소년의 건강증진을 위한 코로나 일상 맞춤형 수요자 중심 정책 개발

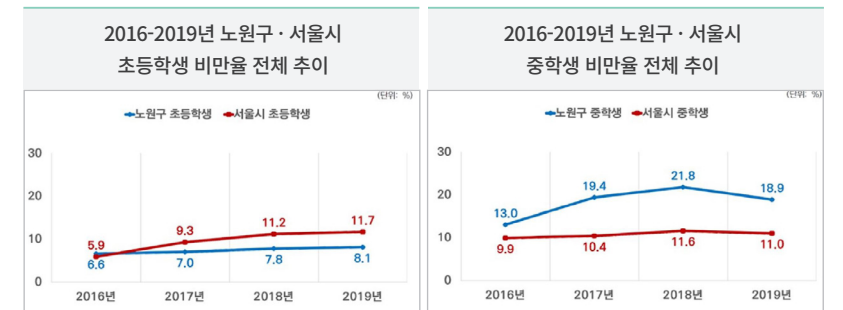
장기화된 코로나19로 아이들의 신체활동 감소, 영양불균형 및 비만 등 건강문제가 심각합니다. 특히, 아동·청소년기는 평생 생활습관이 형성되는 시기로 건강에 대한 인식개선과 관리가 매우 중요합니다. 뉴노멀 시대에 발맞춰 지역사회와 공공기관이 협력해 코로나 일상에 적합하고 지속가능한 수요자 중심의 아동·청소년 건강증진 공공정책 서비스를 개발하고자 했습니다.

코로나19 장기화로 ‘집콕’하게 된 아동 · 청소년기의 건강관리 중요성 인식

휴교와 재택 수업으로 인한 아이들의 스크린 타임 증가로 아동·청소년의 신체활동 감소, 영양불균형 및 비만 등 건강문제가 심각합니다. ‘집콕’으로 고칼로리 음식 섭취가 증가하고, 신체활동은 매주 2.3시간 감소하였고, 수면시간은 하루 0.65시간 늘었으며 영상 시청 시간은 매일 4.85시간 증가하였습니다. 코로나19 전·후 BMI 변화 분석 결과, 코로나19 전 정상아동 9.5%가 과체중·비만아동으로 대유행 후 유의하게 증가한 것으로 나타났습니다. 코로나19 상황이 지속될수록 영양, 운동, 교육, 건강 등 어린이에게 미치는 영향이 막대하며 특히, 아동·청소년기는 평생 생활습관이 형성되는 시기로 건강에 대한 인식개선과 관리가 매우 중요합니다.

노원구 아동 인구수 많고 건강격차 심각에 따른 아동 · 청소년 건강증진 공공정책 서비스 개발 필요성 대두

노원구는 아동·청소년 인구수 및 초·중·고 학교 수가 서울시 25개 자치구 중 1위로 아동·청소년 비만율이 타 지역에 비해 현저히 높으며 건강 격차가 심각하게 나타나는 상황입니다. 2019년 기준 노원구의 초등학생 비만율은 8.1%로 서울시 11.7%보다 3.6% 낮으나 중학생 비만율은 서울시보다 7.9% 높고, 초등학교 간 비만율 또한 최저 4.1%에서 최고 13.9%로 초등학교 간 비만율 격차가 심화되고 있습니다. 면역력 및 건강 변화에 취약한 아이들의 단계적 건강회복을 위하여 ‘코로나 일상 맞춤형 수요자 중심 정책 개발’이 필요하다는 생각을 기반으로 저희 노원구 국민정책디자인단은 함께하게 되었습니다.

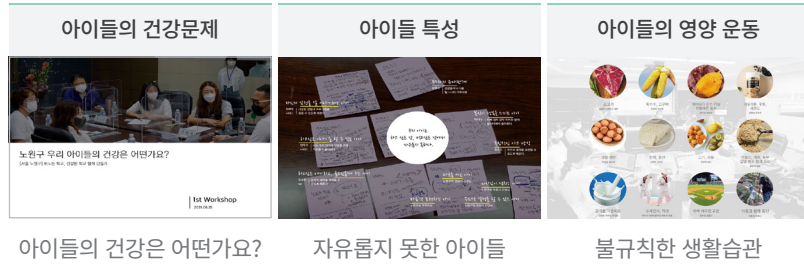


출처 : 2020년 노원구 아동·아동청소년 비만 및 건강행태의 진단과 정책방향 연구보고서

**새로운
문제 정의**

아이들의 숨겨진 요구를 찾아 수요자 중심의 건강증진 정책 개발 필요

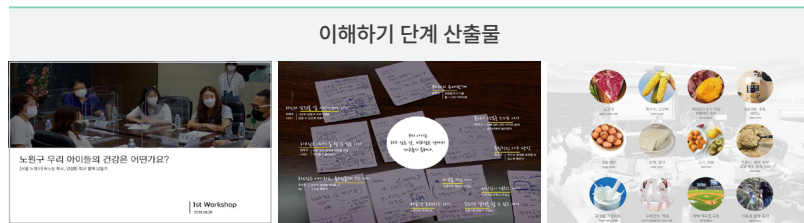
기존 공급자 중심의 사업 기반 및 운영으로 아동·청소년 건강증진에 대한 공감대가 부족하고 학교중심의 단편적인 사업운영의 한계점이 있다고 생각했습니다. 수요자의 요구를 파악하고 아이들의 눈높이에 맞춘 정책 개발을 통해 지속적이며 확산 가능한 아동 청소년 건강증진을 위한 정책을 마련하는 것이 필요하다고 생각합니다.



추진 내용

이해하기 : 코로나19 전·후 아동 건강증진을 위한 정책 공감하기

코로나19 전·후로 아이들의 학교 및 가정생활은 어떻게 변화했고, 어떤 아이가 건강한 아이라고 생각하는지, 건강한 아이로 키우기 위한 어떤 노력을 하는지 주제를 선정하였습니다. 팀을 구성하고 오리엔테이션을 진행 후 우리 부모님은 나의 건강을 위해 어떤 노력을 해주셨는지 함께 고민해 보며 조사 목표를 설정하고 문제를 이해하는 시간을 가졌습니다.



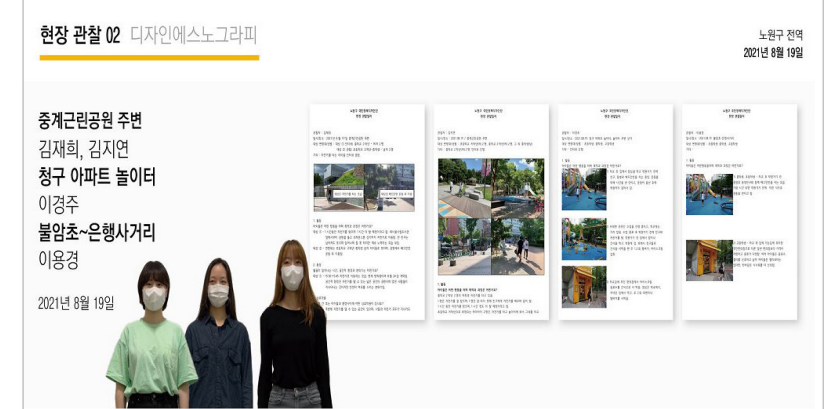
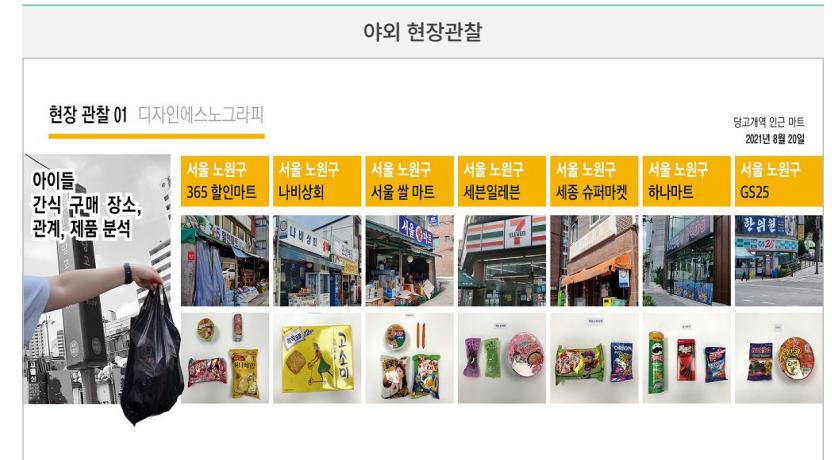
발견하기 : 수요자(아동, 학부모)의 숨겨진 요구 찾기

국내·외 정책 사례 자료 수집 등 조사준비 활동 및 데스크 리서치를 하였고, 학교 공문을 발송하여 돌봄교실 이용 아동 및 학부모 설문조사를 통해 코로나 19 전·후 건강행태와 요구도, 문제점을 조사 하였습니다.

이해관계자 맵을 통해 직접적·간접적 이해관계자 배치 및 연결관계를 시각화하였고, 상호관계성을 파악하였습니다. 또 HMW(How Might We) 기법을 통해 어떻게 하면 우리 아이들이 건강하게 자랄 수 있을까 알아보았습니다.

맞벌이 및 편부모 가정 내 혼자 있는 시간이 많은 아동 17명을 대상으로 일주일간의 식생활 및 신체활동 사진을 찍어보며 프로브 박스를 만들었습니다.

아동 및 전문가 1:1심층 인터뷰를 통해 숨겨진 요구를 파악하고, 학원가 및 학교 인근 등 야외 현장 관찰도 하였습니다.



정의하기 : 집중해서 해결해야 할 문제점 찾기

코로나 장기화로 가정 내 혼자 있는 시간이 많은 아동을 선정하였습니다. 퍼소나로 설정한 아동의 하루를 함께 경험하며 문제 상황을 파악하고 영양, 신체활동, 장소별, 시간대별 등 상황에 따른 행동패턴 등 공통점이 있는 결과를 도출하여 수요자의 특징을 파악하였습니다.

부모님이 정해진 음식 외에 용돈 내 간식 선택에서 자유로움을 느끼며 코로나19 장기화로 불균형적인 식습관이 고착되는 것을 문제로 정의하고 서비스 목표를 수립하였습니다.



발전하기 : 문제해결을 위한 아이디어 도출하기

집안에서 할 수 있는 아이디어로 집에서 가족들과 함께 보드게임 형식의 홈트레이닝 놀이형 매트와 아이들이 직접 만들어먹는 건강간식 주스 밀키트형 레시피 개발하는 건강홈밀트를 스케치했고, 집밖에서 할 수 있는 아이디어로 놀이형 신체활동 후보상으로 랜덤쿠폰 발행하고 건강 간식을 구매할 수 있는 노원 건강오락매점을 그려보았습니다. 또한 아동 청소년 의회아동 85명을 대상으로 구글 설문을 통해 아이디어 설문조사를 진행하여 선호도 조사를 실시했습니다.



전달하기 : 프로토 타입 실행하기

아이디어에 대한 구체적인 시나리오를 구성하고 프로토 타입(건강홈밀트)을 실행하였습니다. 건강주스 레시피 4가지(스마트, 헬씨, 에너지, 뷰티)를 개발하여 요거트 및 설탕 베이스로 아이들이 자유롭게 토핑을 추가해 만들어 먹을 수 있도록 하였습니다. 또한 홈트레이닝 매트를 통해 집에서 놀이·트레이닝을 혼합한 형식의 운동방법을 제공하는 등 지역아동센터 아동 대상으로 프로토 타입 시연과 모니터링을 진행하였습니다.



결과물

코로나 일상을 대비한 정책 [집안] 건강홈밀트' 프로토타입 개발 및 시연

집에서 가족들과 함께 할 수 있는 보드게임 형식의 홈 트레이닝 놀이형 건강체조 매트 디자인(안)을 제시하였습니다. 근력, 유산소, 스트레칭 등 다양한 운동동작의 방법, 강도를 매트로 제작하여 집안의 물건(신문지, 종이컵, 풍선 등)을 활용한 가족놀이 형태입니다. 또한, 아이들이 직접 만들어 먹는 건강간식 주스 밀키트형 레시피 4가지(스마트, 헬씨, 에너지, 뷰티)를 개발하였습니다.

아이들의 자유와 건강증진을 위한 ‘[집밖] 건강오락매점’ 아이디어 제시

매점 내 에너지자전거, 스쿼트 및 댄스 등 놀이 형식의 신체활동 행동을 달성하면 매점에서 이용 가능한 할인 쿠폰을 랜덤으로 제공하여 간편식(건강 간식)을 구매하도록 유도하는 아이디어를 제시하였습니다. 가족·친구와 함께 자유롭게 건강한 간식을 스스로 만들어먹고 경쟁이나 놀이를 통한 코로나 일상에 단계적 건강회복 및 관심과 흥미를 유발시킬 수 있도록 아이디어를 고안하여 제시하였습니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

기존의 아동·청소년 건강증진사업은 파편적이고 단편적인 학교중심 사업과 공급자 중심으로 정책이 수립되어 왔습니다. 국민정책디자인단의 활동으로 인해 코로나 일상에 맞춘 보편적이고 지속가능한 수요자 중심의 아동·청소년 건강증진 공공정책 서비스 개발이 필요함에 따라 향후 프로토타입 실행을 위한 시범사업을 계획하여 지속적인 정책개발 과제로 확대 추진해 나갈 예정입니다.

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> 공급자 중심의 사업 기반 및 운영으로 아동·청소년 건강증진에 대한 공감대 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 국민정책디자인단 협력으로 개발한 수요자 중심의 사업운영 체계기반 마련
<ul style="list-style-type: none"> 대상자별 개인서비스 제공 등 일회성 또는 분절적 사업 추진 	<ul style="list-style-type: none"> 수요자 중심의 지속적이며 확산 가능한 아동·청소년 건강증진을 위한 정책 최초 마련
<ul style="list-style-type: none"> 코로나 19 상황에 따른 대면 교육 및 상담 위주로 기존 사업 추진의 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 코로나 일상에도 가족과 친구들과 함께 건강하게 즐길 수 있는 사업 추진 기반 마련

참여자 소감

전문가

과거의 아이들은 덜 채워진 환경 속에서도 이웃과 소통하고 가족과 함께 즐기며 몸도 마음도 건강했던 것 같습니다. 세상이 편리해지고 빠른 흐름 속에서 아이들은 오히려 핸드폰이라는 점점 더 작은 세상 안에 갇히고 또, 코로나 팬데믹 상황이 지속되면서 잃어버린 세대라고도 합니다. 하지만 “웰컴 제너레이션”으로 미래 세대인 우리 아이들의 건강을 위해 차근차근 노력하면서 해결해 나가는데 국민 정책디자인단의 이름으로 지혜와 마음을 모아 더 좋은 미래를 향해 나아가 볼 수 있는 시간을 함께 할 수 있어서 너무 뜻깊은 프로젝트였습니다.

일반 국민

아이들을 위해 학부모로서 노원구의 대표로 참여하여 민과 관, 그리고 전문가와 함께 고민하고 아이들의 생각을 보고 듣고 수집된 이야기들을 도출해가는 과정을 직접 참여해볼 수 있어 좋았습니다. 올해의 첫 시작이 1회성으로 끝나지 않고 함께 정책을 만들 수 있는 밑거름이 될 수 있도록 보다 나은 방향으로 개선되고 모든 아이들에게 실행될 수 있기를 바랍니다.

공급자 1

영양사의 입장으로 단순 교육내용의 전달이 아닌 아동의 건강 증진을 위해 기여하고 싶었던 평소에 생각해왔던 아이디어들을 마음껏 펼치면서 다른 분들의 의견을 들어보니 생각의 폭이 넓어지는 좋은 경험의 시간이었습니다. 어른들이 가진 편견과 선입견들이 정책 디자인 속에 녹아들지 않는다면, 미래세대인 아이들에게 정말 필요한 공간과 활동을 자유롭게 제공해 줄 수 있다는 확신도 생겼습니다.

공급자 2

현장 관찰을 통해 만난 아이들의 인터뷰 중에서 “밖에 나와도 놀 곳이 없어요, 친구들과 만나서 같이 놀고 싶어요” 라는 말을 듣고 너무 안타까웠습니다. 요즘 아이들은 스마트폰이나 영상매체 등 놀 것이 많다고 생각했는데 아이들이 정말 원하는 것은 혼자아 아닌 친구들과 함께 밖에서 뛰어 놀고 싶어 한다는 사실이 놀라웠습니다. 국민정책디자인을 통해 아이들의 생각을 조금이나마 직접 들을 수 있어서 좋은 시간이었습니다.

1회용 플라스틱 용기 감량으로 도봉 온도 1°C 내리기



담당 공무원 박창순, 조석규
서비스디자이너 김민수, 최수정
국민 참여자 두호균, 오여주, 김은희, 마은희, 성지윤, 백중훈, 김태경

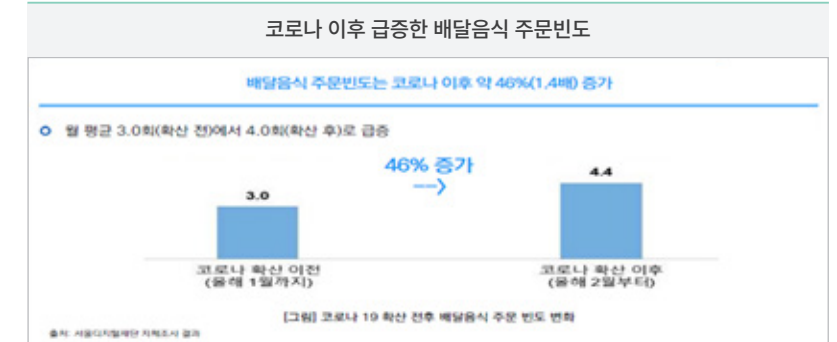
1회용 플라스틱 용기 감량을 위한 지자체 차원의 대응방안 발굴

코로나-19 확산, 배달서비스 급증으로 인해 1회용 플라스틱 문제가 지역 현안으로 대두되었으며, 특히 플라스틱 정책 사각지대에 놓여있던 배달용기 문제 해결을 위한 지역차원의 실천적 대응방안을 모색 하였습니다.

추진 배경

코로나19 확산과 1인가구 증가로 폐기물 문제가 지역현안으로 대두

코로나-19 이후, 지역주민의 배달서비스 이용이 증가하였으며 관내 요식업자들은 배달플랫폼 여건상 불가피하게 일회용 플라스틱 용기 사용을 늘려나가고 있습니다. 특히 1인가구는 평균적으로 다인가구 대비 1인당 2.3배 가량 많은 일회용 배달 용기를 배출하고 있으며, 도봉구의 1인가구는 5년간 꾸준히 증가(27,348명 → 34,884명)하여 전체가구의 27%를 차지하고 있습니다.



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 대두되었습니다.

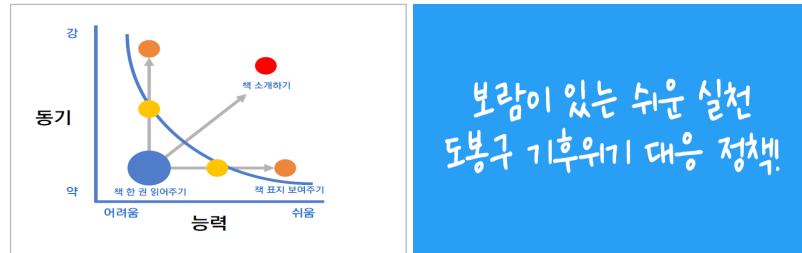
연도	2015	2016	2017	2018	2019
도봉구 재활용률	90.5	90.6	84.6	82.6	77.7

새로운 문제 정의

플랫폼에 종속된 배달서비스 폐기물 문제에 대해 지자체 차원에서 접근할 수 있는 실효성 있는 대응방안 마련이 필요

일회용 배달용기 문제는 그동안 지자체 자원순환 정책의 사각지대로 다년간 방치 되어 민·관이 대응할 수 있는 영역 밖의 문제로 인식 되어 왔으며, 코로나-19, 1인 가구 증가, 구독경제 증가 등 최근 나타난 환경적 사회적 여건으로 인해 더욱 심화 되었습니다.

도봉구는 이렇게 변화된 여건을 극복하고 2016~2019년 4년간 하락한 폐기물 재활용을 개선하기 위해 '1인가구, 주거형태 맞춤형 폐기물 관리 지원체계', '요식업체의 친환경 용기 사용을 도울 수 있는 지원방안 마련', '친환경 실천 활동에 따른 기여도 시각화·보상 제공 등을 통한 동기부여 제공' 등 [동기부여 → 실천 난이도 개선 → 보상]으로 이어지는 단계별 실천방안을 모색했습니다.



<자극 → 난이도 조절 → 보상>
연계를 통한 활동 변화 촉진

보람이 있는 쉬운 실천
도봉구 기후위기 대응 정책

최종 서비스 컨셉 “쉬운 실천” 도출

추진 내용

숨겨진 요구 발견을 위한 현장방문, 심층 인터뷰 추진

1인가구 거주자 :

플라스틱 폐기물 문제의 주요 수요자인 1인가구 거주자를 대상으로 심층 인터뷰를 추진한 결과 1인가구는 주로 배달음식을 시켜먹는 과정에서 플라스틱 폐기물을 접하게 되며, ①분리수거 전(前) 처리 과정에 부담을 느끼고 있고, ②분리수거 기준·시간·방법 등에 대한 지식이 없으며, ③플라스틱 용기 감량이나 분리수거 등 실천 활동으로 인해 실제적인 큰 기여를 할 수 있을 것 같지 않다는 인식을 가지고 있음을 확인 할 수 있었습니다.

“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, 이걸 버리지 못하면 또 일주일을 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...”

배달요식업체 :

배달 플라스틱 용기를 사용하는 요식업체 현장방문 및 심층 인터뷰 결과 배달 요식업체는 일회용 배달용기 사용에서 비용적 부담을 느끼고 있으나, 친환경·다회용 용기의 가격과 보관성에 대한 신뢰성이 부족해 어쩔 수 없이 플라스틱 용기를 사용하고 있으며, 배달 용기를 선택하는 기준은 가격·포장 편의성·보관 안정성·디자인 등이었습니다. 업체들은 고객의 평판(별점)이 떨어져 가게의 운영에 큰 영향이 있을 수 있기에 친환경 용기 도입을 하기 어렵다는 응답이 많았으며, 친환경 용기를 사용해도 일반 재활용품과 섞이면 아무 의미가 없을 것이라는 인식이 많았습니다.

“저희한테는 하루하루 모든 메뉴가 나갈 때 원가에 적용되는 부분이라서 일회용품이라는 건 한마디로 나가면 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”

아이디어 회의를 통한 1인가구, 요식업체 지원 공공서비스 발굴

일회용 플라스틱 용기를 소비·배출하는 핵심주체 중 하나로서 1인가구, 배달용기를 주민에게 공급하고 폐기물 공공서비스의 사각지대에 위치한 요식업체를 대상으로 공공서비스 측면에서 어떠한 지원을 해줄 수 있을지 주민과 공무원, 전문가 등이 모여 아이디어 회의를 진행했습니다.

민·관·학 숙의를 거쳐 ①친환경 실천활동을 위한 동기부여, ②실천활동의 난이도 개선, ③실천활동에 따른 보상 지급의 각 단계별로 지원방안을 발굴하였습니다.

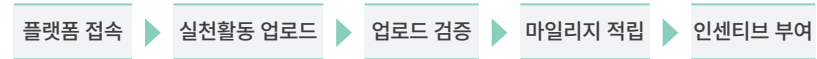


결과물

폐기물 감량 활동을 지원하는 친환경 활동 전용 플랫폼 제작·보급

1인가구, 다문화가구 등 자원순환 취약계층을 대상으로 맞춤형 실천 체크리스트를 지원하고 지역에서 이용할 수 있는 자원순환 공공서비스 연계를 통한 지원방안을 모색하였습니다.

항목별 체크리스트 제공, 검증을 통한 마일리지 부여를 통해 동기부여-실천 난이도 개선-보상 제공까지의 연속적인 공공서비스를 마련하였습니다.



실천활동에 따른 실적관리 및 보상을 지역화폐 등 마일리지와 연계하였으며, 실천 활동의 성과를 시각화하여 성취감을 부여하는 방안을 모색하였습니다.

동선 맞춤형 무인회수기 설치

주민센터 등 주민의 생활동선을 고려한 폐기물 무인회수기를 설치, 마일리지제공을 통해 주민, 특히 1인가구의 폐기물 배출 및 처리 난이도를 개선하였습니다.

회수된 일회용품·배달용기·폐기물 자원에 따른 보상 지급으로 주민의 참여를 확보할 수 있는 방안을 함께 마련하였습니다.



포럼 운영 등을 통해 무인회수기와 관련된 주민의 의견을 지속적으로 수렴하는 방안을 발굴하였습니다.

지역내 다회용기 사용업체 발굴 및 홍보 지원

관내에서 영업중인 일반·휴게 음식점을 대상으로 현황점검을 통한 다회용기 사용 업체를 발굴, 지역내 홍보매체를 통한 홍보 및 각종 위생물품 지원 등 인센티브 제공 방안을 마련하였습니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

숨겨져 있던 주민수요 발굴을 통해 지역이 당면한 일회용 폐기물 문제 개선을 위한 실천적 방안을 심도 있게 모색하는 기회가 되었습니다. 그 과정에서 배달용 폐기물을 어쩔 수 없는 문제가 아닌 민·관이 협력하여 해결할 수 있는 과정으로 인식하고 계속적 하락추세에 있는 지역 폐기물 재활용률의 개선을 위한 공론을 모을 수 있었습니다.

BEFORE	AFTER
<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 보상으로 인한 지역주민의 참여 부진 	<ul style="list-style-type: none"> • 자극주기-난이도 조절-보상주기 연계를 활용한 참여 활성화

참여자 소감

자원순환 사각지대를 고려한 공공서비스 발굴

기존 자원순환 정책들은 일반적인 형태의 다인가구, 대면경제를 전제로 설계되어 운영되는 경우가 일반적입니다. 그러나 배달서비스 증가, 1인가구 증가 등 변화한 사회적 여건을 고려해 숨겨진 수요를 발굴하고 맞춤형 서비스를 모색함으로써 실효성 있는 행정서비스 제공을 위한 계기를 마련할 수 있었습니다.

지역내 폐기물 문제의 개선 가능성 제고

도봉구의 폐기물 재활용률이 4년 연속으로 악화되고 있는 상황에서 숨겨진 수요자를 중심으로 신규 공공서비스를 기획하고 기존 정책의 사각지대에 주목함으로써 지역 폐기물 문제의 개선 가능성을 제고할 수 있었습니다.

민·관·학 포럼을 구성하고 국민정책디자인 운영 현황을 공유함으로써 자원순환 관련 지역현안 대응을 위한 네트워크망이 구축되었으며, 실제 수요자인 지역의주민과 전문가 등이 국민정책디자인단으로 합류함으로써 현장의 의견을 듣고 수렴할 수 있는 계기를 마련하였습니다.

지역소멸 위기!! 떠나는 서천청년, 청년이 잡는 방법 진짜 청년 마을이장이 나타났다!



담당 공무원 이윤미, 최경진
서비스디자이너 김민수, 최수정
국민 참여자 강대근, 배서연, 오승주, 원종인, 임정혁, 박예진, 정경희, 조은성, 최락성, 홍석룡

서천군 지역소멸 위기를 극복하기 위한 청년 거버넌스 모델 발굴

지역소멸위기에 도래한 서천군에서 청년 인구는 더 큰 폭으로 빠르게 감소함에 따라 청년 유출 감소를 방지가 시급했습니다.

서천군 청년의 안정적 지원 정착 정책의 발굴이 필요에 따라 지속가능한 청년 문제 발굴 및 해결을 위한 청년 거버넌스 모델을 발굴하고자 하였습니다.

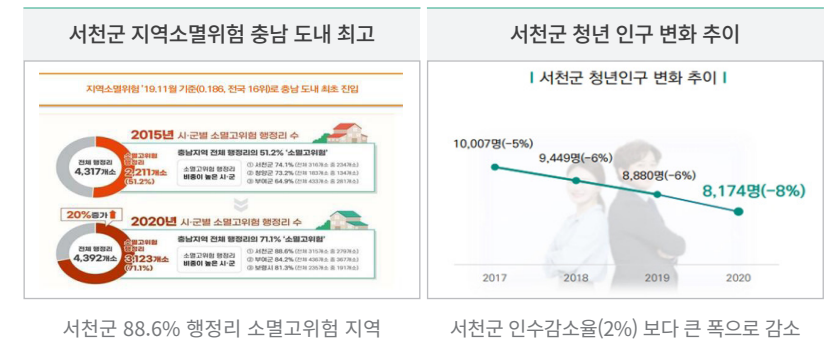
추진 배경

쇠퇴하는 농어촌의 지역 소멸 위기감 고조

서천군 지역소멸위험 지수는 '20. 5월 기준 0.17로 전국 228개 시군 중 14번째이며, 충남도내에서는 소멸위험이 가장 높은 지역이 되고, 2015년 대비 2020년 '소멸고위험' 행정리는 20% 증가하여 지역소멸위기 극복은 중요한 과제가 되었습니다.

청년 중심의 청년정책 발굴 및 추진주체 필요

청년 인구의 감소율이 큰 폭으로 빠르게 감소함에 따라 청년 유출을 방지할 관내 청년의 안정적 지역 정착 정책의 필요성이 강조되었고, 빈약한 서천군 청년정책의 보완 및 청년의 정책 참여 요구가 이어졌습니다.



새로운 문제 정의

빈약한 서천군 청년 정책의 발굴 및 청년의 정책 참여 채널 필요

큰 폭으로 빠르게 감소하고 있는 청년인구 현황을 파악하고 청년 유출 감소를 방지할 관내 청년의 안정적 지역 정착 정책의 필요성을 공감하고 '청년 정책?, 참여방법?, 누구한테? 뭐라고? 어떻게?'라고 모든 것이 궁금한 청년에게 정책 참여 채널을 지원하는 것이 중요하다고 생각하였습니다.

서천군의 청년들이 떠나는 이유 공유

서천군의 청년들이 떠나는 이유에 대하여 공유하고, 청년을 떠나게 하는 서천군의 문제점을 파악하고 정책대상자를 선정하였습니다.

서천군에 거주하는 전출을 희망하는 청년을 이해관계자로 특정하고 심층 인터뷰를 실시해 서천군 청년들의 진짜 요구를 발견했습니다.

실질적인 문제 정의

안정된 일자리 부족(지속가능한 일자리 지원부족, 최악의 근로조건), 정주여건 부족, 교육기반 부족 등이 서천군을 떠나 인근 타지역으로 급속하게 청년들이 떠나는 주요원인으로 나타났습니다.

이를 해결하기 위하여 청년들은 주거문제 해결, 근로조건 개선, 일자리 제공을 원했습니다. 또한 무엇보다도 전출을 막고 서천군에 정착할 수 있는 정주관련 대응 정책이 마련되기를 원했습니다.

<p>청년 전출자 현황 조사</p>	<p>국민정책디자인단 회의</p>
<p>인근시로 전출자 사유 파악</p>	<p>청년을 떠나게 하는 서천군 문제점 파악</p>

수요자의 실질적인 문제를 파악하여 서비스 목표 도출

인근 타지역으로 급속하게 떠나는 청년들의 주된 이유를 조사하고 분석하여 주거 마련과 구직을 위해 전출을 희망하는 사용자모델을 발굴하여 진짜 문제를 정의하고 서비스 목표를 도출했습니다.

- | | |
|--------------------|---|
| 1. 통일된 정보창구 해결 | <ul style="list-style-type: none"> • 청년 지원정보를 한 눈에 볼 수 있게 하는 방법 • 쉽게 청년지원 정보를 찾을 수 있게 하는 방법 |
| 2. 부동산 정보 부족 해결 | <ul style="list-style-type: none"> • 노후된 빈집을 청년이 활용하도록 하는 방법 • 빈집 소유자와 청년을 연결시키는 방법 |
| 3. 구직청년 교육지원 부족 해결 | <ul style="list-style-type: none"> • 청년 취업 교육 지속적 운영 • 청년이 원하는 취업 지원 프로그램 운영 |

아이디어 도출 과정을 통한 서비스 컨셉 설정

서천의 청년지원 정보창구 부재, 부동산 정보부족, 구직청년 교육 프로그램 정보 부족 해결 문제에 대해 아이디어 도출 과정을 통해 서비스 컨셉을 설정 하였습니다.

[서비스 컨셉]

“진짜청년 마을이장, 빈집탐사대 운영 과정을 통해 지속가능 청년문제 발굴과 해결을 위한 청년지원 정책 운영”

추진 내용



국민정책디자인단을 이해하고 국민요구 발견하기

지역소멸 위기에 공감하고 청년인구 유출을 방지할 청년 정책의 필요성을 절감하여 서천군 청년 국민정책디자인단을 구성하고 농촌 정착을 위한 청년정책 과제 방향을 공유하였습니다.

서비스 아이디어 공유를 통한 실행전략 전달하기

서비스 아이디어 결과를 공유하고 실행전략을 전달하였습니다.



서비스 시나리오



결과물

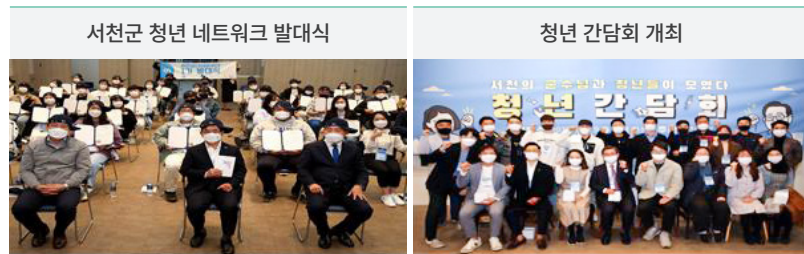
수요자 중심의 문제해결

관(官) 주도 방식의 정책결정과 집행에서 주민 주도의 민관협력 방식을 통해 문제점 도출로 실질적 문제해결 방안 및 정책을 시행하였으며, 청년문제 인식과 해결방안을 도출하면서 서천군 청년을 정책 수혜자에서 정책 입안자로 역할을 재정립하여 청년의 지역사회 책임 의식을 부여하게 되었습니다.

청년의 촘촘한 인적 네트워크 구축을 통한 자립성장 도모

군 단위 최초 청년 소셜클럽인 네트워크를 발족하였으며, 국민정책디자인단 운영과정을 통해 청년 네트워크 회원수가 57% 증가하였습니다.(52명 → 92명)

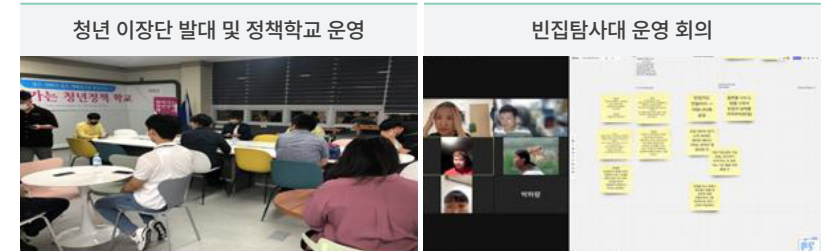
또한 청년 자율예산에 대한 9개 과제의 정책을 발굴하였으며, 분과 토론회를 운영하여 서천군 청년의 자립성장을 지원하였습니다.



정책 테스트모델 빈집탐사대 구성 및 청년 이장단 발대

주거공간이 필요한 청년과 서천군 빈집 매칭 프로젝트 운영을 위한 빈집탐사대를 구성하였으며, 운영회의를 개최하여 읍면 단위 지역을 팀별로 빈집을 상태를 파악하기로 하는 등의 운영 목표를 설정하였습니다.

또한 지속가능한 서천군의 청년 정책을 위해 청년 이장단을 발대(13명)하였으며, 청년들의 의견을 대변하여 청년이 만들고 체감하는 정책과 활동으로 지역사회의 책임과 역할을 환원하며 상호 공존하는 지역청년 단체로의 성장을 도모하고 있습니다.



청년의 맞춤형 정책정보 제공 개선을 위한 청년 소통창구 개설

청년의 맞춤형 정책정보 제공을 위하여 청년이 참여한 서천군 청년 정책 정보 책자를 제작하였으며 서천군 청년 밴드(청보리), 공식 SNS를 개설·운영하고, 카카오톡 채널을 오픈하여 청년 소통창구의 폭을 넓혔습니다.

또한 오프라인 청년 교류 활성화를 위하여 온청년 자기소개전람회 및 서천 청년 반상회 개최하여 지역청년 사회참여 기반을 확대하였습니다.



청년 참여 프로그램 및 청년 성장 프로젝트 추진

청년의 소통과 참여확대를 위하여 청년 정책 간담회, 청년 동아리 운영, 원데이 클래스 등 총 9개 프로그램을 운영하였습니다.

청년의 의견을 수렴하여 역량강화 교육 프로그램을 선정하고 찾아가는 청년 정책 학교, 청년 자립지원 프로그램 등을 지원하였습니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
• 청년 정책 발굴 창구 부재	• 청년이장(마을청년리더)을 통해 읍면별 청년들의 소통창구 마련
• 서천군 통합 청년단체 부재	• 청년단체구성(최초 52명→92명 확대)
• 청년지원을 위한 전용예산 부재	• 청년자율예산제 도입(연간 5억원 규모)
• 청년 주거 문제 해결책(관심) 부재	• 청년 스스로 해결할 수 있도록 지역 맞춤형 청년 단체 육성 (빈집탐사대 및 청년 이장단 구성)
• 청년 인구의 급격한 감소 추세에 따른 전환점 마련 필요	• 지속가능한 서천군 청년문제 해결 거버넌스 모델 마련 ('청년문제발굴-청년리더십 역량강화 활동-청년주도문제해결'의 연속)

참여자 소감

정책 수요자 1

농촌에서 살다보니 정책? 군청? 청년복지 그런 단어가 생소했습니다. 처음에 국민정책디자인단 참여자 모집 시 제가 이런 정책참여 과정에 참여하는 것이 신기하기도 하고 서천에도 이렇게 있다니 놀라웠습니다. 의구심에서 시작했지만 이제는 청년정책 참여가 즐겁고 뭔가 실행되는 단계에 오니 뿌듯합니다.

정책 수요자 2

도시에서 살다가 일자리 때문에 서천에 오게 되었는데요, 도시와 달리 집 구하는일, 청년 혜택, 교육시설 등등 인프라가 너무나 열악해서 답답하던 찰나에 국민정책디자인단을 통해서 우리 삶을 변화시킬 가능성이 느껴져서 반가웠습니다. 비록 작은 정책발전이라 도시같이 급변한 정책이 쏟아지지 않더라도 서천이 변화할 가능성을 보이게 되어 앞으로도 국민정책디자인단 활동이 기대됩니다.

공무원

서천군 청년 국민정책디자인단 운영은 공공서비스를 설계하고 실행하는 과정에서 정책수요자인 청년의 참여를 높여 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상 시킨 중요한 과정이었으며, 특히 농어촌 특성상 노인복지에 치우쳐 서천군 정책에서 소외되어 활동이 미약했던 청년들을 한데 모으고, 청년들과 소통하며 청년들의 목소리를 정책 결정과정에 포함하여 실현시킨 뜻깊은 시간으로 기억됩니다. 코로나 19라는 상황 때문에 진행 과정이 지연되고 온라인으로 회의를 개최 했던 것이 다소 아쉬움으로 남아있지만, 국민정책디자인단 운영을 통해서 정책수요자와 정책입안자 모두의 역량이 강화되는 시간이 되었고 즐거운 경험이었습니다.

“미안해 나도 아빠·엄마가 처음이야..”



담당 공무원 이은주, 김예진, 이성용, 김세은
 서비스디자이너 강동선, 김세은
 국민 참여자 김제천, 백현일, 신재윤, 최성은, 허애지, 박미애, 안철현, 최인숙, 성은정, 김진영, 임평우

처음 하는 육아, 아이를 키우는 건 생각보다 훨씬 더 어려워요!

세상의 모든 부모는 다 처음입니다. 처음이기 때문에 조심스럽고 어렵습니다.

아이를 사랑하지만 완전하지 못한 부모는 육아의 순간순간 실수를 하기도 하고 마음과는 다른 행동을 하기도 합니다. 육아는 어렵지만 도움받을 곳은 많지 않습니다. 육아가 처음인 초보 부모의 든든한 지원군이 되어줄 방안을 찾고자 하였습니다.

육아지지 세력이 약한 신도시

세종시는 타 지역에서 유입된 인구로 이루어진 신도시입니다. 아동·청소년을 양육하고 있는 젊은 부부가 많지만, 새로이 정착한 거주지에 대부분 가족, 친인척과 떨어져 있어 육아에 대한 도움을 받을 수 없습니다.

현존하는 돌봄 시스템도 전국 1위를 자랑하는 출산율의 수요를 충족시키기에 부족한 실정입니다.

아동학대의 대부분은 훈육이라는 이름의 체벌

세종시는 아동 사망 사건과 같은 심각한 아동학대 보다 아이의 잘못에 대해 훈육 차원에서 행해지는 학대 형태가 많았습니다. 체벌은 부모가 내 감정을 주체하지 못하고 이루어지는 것이 대부분입니다. ‘한 아이를 키우는데 온 마을이 필요하다’는 말처럼 육아는 힘들고 어렵지만, 도움의 손길이 적은 부모들 사이에서 아이들은 부모의 감정 쓰레기통이 되고, 부모들은 아이들을 어떻게 키워야 하는지 몰라 답답합니다!

아동학대 예방을 위한 새로운 시도! 국민정책디자인 활동!

아동학대는 굉장히 어렵고 복잡한 문제입니다. 법이나 제도적 조치가 강하게 이루어져야 하는 부분이기도 합니다. 그런데 뉴스나 신문에 등장하는 가학적 아동학대만 학대일까요? 세종시는 시민들과 함께 고민했고 국민정책디자인 프로젝트를 통해서 아동학대를 아이의 관점, 부모의 관점에서 바라보고자 노력했습니다.



**새로운
문제 정의**

아이의 관점으로 아동학대에 대한 새로운 접근

대부분의 사람은 “아동학대”라고 하면 뉴스나 신문에 나오는 아동이 학대로 사망까지 이르게 된 심각하고 극단적인 사건을 떠올립니다.

아이를 키우는 부모의 경우에도 ‘나는 저 정도는 아니잖아? 이 정도는 아이 키우면서 누구나 하는 거지’라며 아동학대는 먼 얘기라고 생각합니다. 하지만 아이의 관점으로 바라봤을 때 일상적으로 행해지는 학대는 너무나 많고 다양합니다.

아이를 양육하면서 부모 체벌의 90% 이상은 본인의 감정을 다스리지 못해서 낳은 결과이고 아이에 대한 존중도 존경도 없는 훈육은 학대에 속합니다.

하지만 습관처럼 굳어진 부모의 양육 태도는 스스로 잘잘못을 인지하지 못하기 때문에 훈육이라는 이름의 체벌과 아동학대는 곳곳에 존재합니다.

육아의 모든 순간이 처음인 초보 부모에 대한 이해와 공감 그리고 소통

결혼을 할 때 우리는 막연히 부모가 되는 것을 상상하지만, 좋은 부모가 되기 위한 준비는 하지 않습니다. 요즘은 선행학습이 대세지만 한 생명을 책임져야 하는 부모가 되기까지 우리는 단 한 번의 의무화된 교육을 받지 않고, 그 누구도 방법을 알려주지 않습니다.

육아의 모든 순간은 처음이고 익숙하지 않습니다. 나의 미숙함과 부족함을 매일 마주할 만큼 아이를 키우는 일은 어렵고 힘든 일임에도 그 누구도 방법을 알려주지 않고 내 아이의 행동, 말, 생활습관에서 문제라고 생각되는 부분을 발견했을 때, 부모는 더 혼란스럽습니다. 육아가 처음인 부모에게 다양한 도움이 필요합니다.

단계	내용
원인	아무런 준비 없이 부모가 된 초보 부모와 육아에 대한 도움을 받을 수 없는 환경과 상황
경험	육아와 아이의 문제행동에 대한 솔루션 부족, 도움 제한
현실	학대와 훈육의 모호한 경계속에 훈육이라는 이름의 체벌 강행
과제	학대와 훈육에 대한 기준 재정립 및 부모 양육 태도 점검
목표	초보 부모를 위한 육아 상담 플랫폼 및 유교적 부모 인식 개선

추진 내용

아동학대 가해 부모 심층 인터뷰

“지금 알고 있는걸 그때도 알았더라면..”

어렵게 가해 부모와 인터뷰가 가능해졌을 때, ‘아이를 학대하는 부모는 어떻게 생겼을까? 뭔가 다르겠지?’ 라는 생각을 했지만, 가해 부모라고 만난 어머니는 여전히 아이를 사랑하는 너무나 왜소하고 어린 보통의 부모였습니다.

사례관리 중인 가해부모 인터뷰

두 아이는 어렸을 때부터 ADHD 확진을 받았고, 보통의 아이들과 다르다는 것이 나에게서 큰 스트레스였다. 큰아이가 5살 때, 이유 없이 짜증 내던 아이는 달래는 나에게 욕을 했다. 순간적으로 너무 놀라서 아이의 뺨을 때렸고 그 순간의 미안함은 15년이 지난 지금도 가슴속에 남아있다.

우리 아이만 왜 저럴까? 라는 생각에 다른 가족들과 어울릴 때면 그 순간을 즐기지 못하고 아이가 문제행동을 하는건 아닌지 감시하기 바빴다. “그만해, 하지만, 너는 왜 그러니?”라는 말을 매일 주문처럼 해댔다. 아이의 아빠는 다혈질에 원리원칙을 중시하는 사람이었고 나는 그런 남편을 말할 자신이 없었다. 아이가 잘못하면 폭력으로 잠재우는 남편의 행동을 한 발짝 뒤에서 바라보면서 이렇게 해서라도 아이들이 제대로 커 주길 바랐지만 현실은 그렇지 못했다. 아이들이 성인이 되어 가는 지금, 때리는 아빠보다 말리는 엄마가 더 미웠고 상처가됐다는 아이의 말에 나도 잘못이 있다는 것을 알았고 사례관리를 받기로 마음먹었다.

사례관리를 받고 이제는 자신의 잘못을 알게 되었다는 가해 부모는 다시 돌아갈 수 있다면 그렇게 하지 않을 거라고 너무 후회된다고 했습니다. 지금 아는 걸 그때도 알았더라면.. 우리 가정은 조금 더 행복해질 수 있었을 거라고. 가해 부모의 뉘두리는 큰 울림을 주었습니다. 모든 것이 처음인 초보 부모에게 필요한 건 육아의 매순간 함께 고민하고 공감하고 소통할 수 있는 어떤 것입니다.

시민 참여 행사를 통한 현실 육아 의견 청취

“양육 태도는 어느 순간 습관처럼 굳어져요, 내가 아이를 잘 키우고 있는 건지 아닌지, 확인해볼 시간도 없어요..”

시민 관점에서 아동학대에 대한 인식을 점검하고 실제 아이를 키우는 부모들의 이야기를 듣기 위해 세종호수공원에서 시민들과 함께하는 행사를 진행했습니다. 날이 흐리고 비도 왔지만 많은 시민분들께서 관심을 보여 주시고, 특히나 나도 아동학대 가해자일 수 있다는 부분에 공감하며 부모와 아이들이 함께 참여해 주었습니다. 시민들은 20가지 질문에 대한 답을 고민하고 꼼꼼히 확인하면서 각자의 양육 태도를 다시 생각해보며 반성하기도 하고 놀라기도 하는 모습이었습니다.

“이런 행동은 다 하지 않아요? 호호(웃음소리) 너무 좋은 것 같아요, 육아를 하는 내 모습을 다시 돌아봤어요.”

“일상이 습관이 돼서 아이들한테 잘하는 건지 못하는 건지 생각 없이 행동하고 있었는데 오늘 이 20가지 질문을 살펴보니 많이 반성하게 되네요.”

“나는 이제 아이들 다 키웠지만, 한창 아이들 키울 때 알았으면 좋았을텐데, 요즘 젊은 부모들한테 꼭 필요한 것 같아요, 홍보도 하고 부모들한테 교육도 되면 좋겠네요.”



다양한 이해관계자와 아이디어 회의, 서비스 대상자 설정, 목표 수립

그동안 진행했던 심층 인터뷰, 시민 행사를 종합한 결과를 바탕으로 서비스디자인 기법을 활용하여 다양한 이해관계자와의 아이디어 회의를 진행했습니다. 육아가 처음인 초보 부모를 서비스 대상으로 설정하고, 현실 육아에서 미숙하고 부족한 부모들은 나도 모르게 또 다른 의미의 아동학대 가해자가 될 수 있다는 것을 발견했습니다.

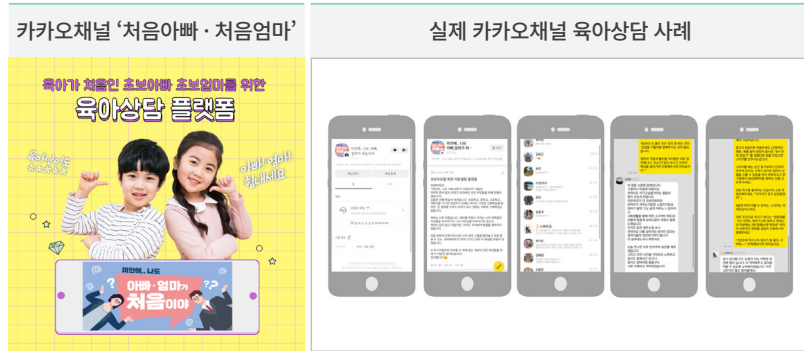
실제로 어린 자녀를 둔 초보 부모들은 육아의 매 순간 고민하고 걱정했고 육아를 잘 할 수 있는 방법에 대한 갈급함이 있었습니다. 또 처음 하는 육아에 지친 마음을 위로받고 잘하고 있다고 격려 받고 싶은 마음도 컸습니다.



결과물

육아가 처음인 초보 아빠·초보 엄마를 위한 육아 상담 플랫폼 구축

육아의 매 순간! 고민이 생기면 언제든지 상담하세요! 상담이 부담스러울 수 있는 부모를 위한 비대면 육아상담과 개인 정보보호를 위한 플랫폼을 고민했습니다. 전문가가 해주는 흔한 상담보다 현실 육아를 잘 알아 초보 부모의 상황을 공감하고 소통 가능한 상담그룹에 대한 고민도 함께 했습니다. 그 결과 언제 어디서나 쉽게 상담할 수 있는 카카오톡 상담소를 만들어 매일의 육아 고민을 선배아빠·엄마, 육아상담 전문가, 유치원·어린이집 선생님들과 소통하고 공감하며 상담하도록 했습니다.



습관처럼 굳어버린 나의 양육태도를 점검할 아동학대 자가 체크리스트 제작·배포
 반복되는 일상은 습관처럼 굳어버리기 마련입니다. 육아도 다를 게 없습니다. 아이가 성장함에 따라, 아이의 성향·기질·그날의 아이 기분 등 상황에 맞춰 양육 태도는 변해야 하지만 현실은 그렇지 못합니다.
 매일 아이를 키우면서 나도 모르게 행해지는 습관적이고 일상적인 아동학대를 예방하기 위해 정기적으로 나의 양육태도를 돌아볼 필요가 있습니다.
 세종시 유치원·어린이집에서부터 부모상담 기간에 활용하도록 하였습니다.

모호한 학대 기준은 이제 그만! 모두가 공감할 수 있는 일상 육아 속 학대행위
 매일 반복되는 일상 육아에서 습관처럼 굳어버린 양육태도, 과연 학대일까요, 훈육일까요? 아이가 문제행동을 할 때 부모는 막연한 두려움을 마주하게 되고 문제행동을 멈출 가장 쉬운 방법으로 체벌을 합니다. 아이가 무서워서 행동을 멈추면 훈육이 되었다고 착각하고 내가 무서울수록 금방 멈추는 빠른 효과에 속아 폭력성은 진화됩니다. 시민 의견을 바탕으로 일상에서 부모들이 학대일 거라 생각 하면서도 하고 있는 행위들을 발견했습니다.

아동학대 자가 체크리스트

◎ 미안해 나도 아빠·엄마가 처음이야 ◎

1. 00개월 이하의 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	2. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	3. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	4. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	5. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO
6. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	7. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	8. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	9. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	10. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO
11. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	12. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	13. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	14. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	15. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO
16. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	17. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	18. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	19. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO	20. 영아를 혼자 키우려 할 때 영아를 혼자 키우려 할 때 YES NO

모호한 10가지 학대행위

*시민의견을 통해 도출된 모호한 학대행위 10가지

GO GO CHALLENGE 를 통한 교육, 학대예방 동참

새로운 아동학대 인식을 바탕으로 아동학대 피해 예방을 위한 홍보
 일상적으로 일어나는 아동학대는 아이를 하나의 독립된 인격체가 아닌 소유물로 보는 유교사상에 영향을 받습니다. 뿌리 깊이 박힌 인식 개선을 위해 국민정책 디자인단 위원 소속 전문가 및 세종시 공무원들이 부지불식간에 일어나는 10가지 학대 행위 예방 영상 제작과 SNS 게시를 통한 범국민적 홍보로 시민의식 개선에 힘썼습니다.



세종시는 광역 최초 '아동친화도시' 상위 인증 도시로 아동학대에 대한 고민을 국민정책디자인 과제 일회성으로 끝내지 않고 세종시 보육발전 5개년 정책과 발맞춰 더욱 세심하고 꼼꼼하게 발전시키겠습니다.

국민정책디자인 활동 전·후 비교

세종시는 젊은 부모들이 많아 아동·청소년 인구 전국 1위, 출산율도 1위입니다. 아동친화도시로 선정되어 아동의 인권에 더욱 힘쓰고 있습니다.

아이들은 존재만으로 빛이 나고 사랑받아야 합니다. 사각지대에서 학대받는 아이가 없도록, 가장 사랑받을 시기에 상처받지 않도록 아이들이 행복한 세종시를 만들기 위해 더욱 힘쓰겠습니다.

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> • 교육 및 실효성 있는 시스템 부족으로 아동학대 피해 비율 증가 	<ul style="list-style-type: none"> • 초보 부모를 위한 맞춤형 육아 카운슬링 플랫폼 구축
<ul style="list-style-type: none"> • 육아가 처음이라 방법을 알지 못해 행해지는 훈육이라는 이름의 체벌 	<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대 피해 예방 학대 자가 체크리스트
<ul style="list-style-type: none"> • 유아기 부모로부터 받은 아동학대로 청소년기 부모와의 유대관계 약화 	<ul style="list-style-type: none"> • 부모의 관점 변화로 아이 입장에서 다시 한번 바라보는 부모 양육태도
<ul style="list-style-type: none"> • 학대의 대물림으로 인한 악순환 발생 	<ul style="list-style-type: none"> • 아동학대 피해 예방을 위한 대국민 인식개선 홍보방안 마련

참여자 소감

카카오채널 “처음아빠·처음엄마” 상담 부모 소감

정말 소중한 상담이었습니다. 구절마다 마음에 와닿았습니다. 쌍둥이를 둔 엄마로 활발하고 사회성 좋은 작은 아이와 소극적인 큰아이를 늘 비교하고 걱정만 했는데 상담을 통해 큰아이도 나를 살아가는 방식이 있다는 생각이 들어 대견하기까지 합니다. 오늘 만나면 꼭 안아주며 칭찬을 해주겠습니다. 그리고 각자 시간을 가지려고 노력하고 동이도 잘 해내고 있구나, 동이도 엄마처럼 힘들구나.. 서로 이해하고 격려하겠습니다. (6살 쌍둥이 엄마, 김00)

저는 늘 제가 부족하다고 생각했고 좋은 부모가 되는 건 너무 어렵다고 생각했는데 이런 고민을 하고 있는 엄마는 좋은 엄마가 되려고 노력하지 않아도 충분히 좋은 엄마가 될 거라는 상담사님의 말씀에 저도 모르게 눈물이 나고 마음이 따뜻해집니다. 아이를 상담하려고 했는데 저까지 치유되는 기분이네요. (남매엄마, 김00)

혼자 하던 고민을 이렇게 편하게 들어주시는 분이 계셔서 너무나 좋았습니다. 아이에 대한 고민은 친구들한테도 털어놓기 쉽지 않더라고요, 괜히 내 아이만 이상하게 보이는 것 같아서요. 아주 유익한 시간이 되었습니다. 감사합니다. (5살 딸 엄마, 최00)

너무나 감사합니다. 도움이 되는 따뜻한 조언에 힘이 납니다. 더 격려해 주고 보듬어 줄 수 있도록 노력해야겠습니다. 자주 고민거리 들고 찾아올게요! (5살 아들엄마, 노00)

아이를 양육하는 것이 쉽지 않네요.. 키울수록 더 그렇게 느껴집니다.. 그래도 상담사님의 도움을 받으니 마음이 많이 편해졌습니다. 도움 주셔서 감사합니다. (남매아빠, 김00)

상담 감사합니다. 말씀 주신 대로 보다 더 사랑으로 안아주고 키워보겠습니다. 언제 한번 내용을 잘 정리해서 또 문의드릴게요! (4살 딸 아빠, 김00)

시범운영이 아니라 앞으로도 계속 지속적으로 상담할 수 있으면 좋겠어요! 그만큼 너무 유용하고 실제 육아에 도움이 많이 됩니다! (5살 아들 엄마, 최00)

자립지원이 반드시 필요한 청소년을 위한 ‘터닝포인트’



담당 공무원 현승환, 서정아
 서비스디자이너 정영국
 국민 참여자 남정태, 박진우, 신호승, 이미남, 이주연, 이종석, 임종진, 장재경, 주우진

자립을 필요로 하는 청소년의 균등한 자립지원 및 맞춤형 자립서비스 제공

보호자의 부재에 따른 심리·정서적 불안정, 소득·주거 등 현저히 부족한 자립여건 등 현실적 어려움을 극복하지 못하고 좌절하는 가정 밖, 보호종료 청소년을 위한 자립지원 방안을 마련하고자 하였습니다.

가정 밖, 보호종료 청소년들의 자립지원 여건의 부족

매년 3만 명, 매년 2,500여명. 이 숫자는 청소년쉼터, 그리고 양육시설에서 매년 자립하고자 사회로 나오고 있는 청소년의 수입입니다. 이들은 가정 내 폭력, 학대, 방임, 빈곤, 가출 등으로 원가정 해체를 경험하였고 해당 과정에서 심리적으로 상처를 받은 채로 낯선 시설에서 집단생활을 하게 되는 경우가 많아 일반가정에서 생활하고 있는 청소년보다 불안감, 공격성, 위축되는 경향이 높다는 연구 결과가 있는데요.

정부 및 관련부처에서는 자립지원이 필요한 청소년들을 위해 주거지원, 자립수당 등의 대처방안을 실행 중이나, 주어진 자원을 개인이 활용할 수 있도록 돕는 심리·사회적 지원은 부족한 실정입니다. 이에 여성가족부, 한국청소년활동진흥원은 청소년들이 실제 필요한 지원 사항과 정부·부처에서의 실제 지원 간극을 좁히기 위해 다양한 분야의 전문가 및 일반국민 그리고 직접 서비스를 제공받을 청소년의 개입이 기반 된 서비스를 개발하고자 국민정책디자인 ‘진짜어른 프로젝트’를 추진하게 되었습니다.



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.)

**새로운
문제 정의**

성취를 통해 자존감을 회복하고 심리적 지지를 지원하는 서비스

가정 밖, 보호종료 청소년은 성장의 과정에서 심리적·정서적 지지에 부족함을 느낍니다. 뿐만 아니라 보장 된 거처의 부족 및 지속적인 사후관리에 어려움을 느끼기도 합니다. 특히 시설에서 보호를 받고 있는 경우, 진로를 선택하는 과정이 스스로의 선택이 아닌 타인에 의해 결정되는 부분이 있었고, 시설을 퇴소하게 되면 도움을 요청할 사람이 없는 것도 문제였습니다. 뿐만 아니라, 가정에서 보호를 받지 못하여 탈출하고 나면 안전하게 머물 수 있는 거처가 부족하다는 것도 문제로 떠올랐습니다.

Q : 어떻게 하면 기관 종사자들이 청소년들에게 자기결정권의 기회를 줄 수 있을까?

A : 진로 선택이 아이들 스스로가 아닌 기관 종사자에 의해 결정이 되고 있고, 종사자들은 아이들의 미래보다는 현실적(경제적)인 문제해결에 중점을 두고 있다. 뿐만 아니라 직업선택의 폭이 좁다.

Q : 어떻게 하면 청소년들이 시설 퇴소 후에도 지속적인 케어가 가능할까?

A : 퇴소 이후 청소년들은 시설의 담당 종사자와 연락이 가능하지만 종사자들의 보직이동 또는 퇴사 등 개인 사정 문제로 지속적인 케어가 현실적으로 어렵다. 뿐만 아니라 청소년들이 퇴소 후에는 사회적 시선을 피하기 위해 이전의 관계들을 스스로 끊어내기도 하여 지속적 케어가 어려운 실정이다.

Q : 어떻게 하면 청소년들이 안전을 보장받는 거처를 마련할 수 있을까?

A : 가정폭력, 학대, 방임, 빈곤 등에서 어렵게 도피하여 집을 나온 청소년들은 갈 곳을 찾지 못해 공용화장실 등 야외에서 임시생활을 하는 사례가 많다.



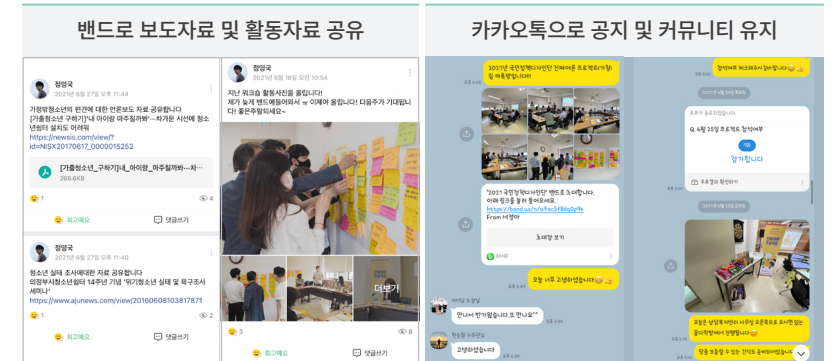
전문가 집단 및 실제 당사자들이 함께 5Why 분석기법을 통해 문제를 정의하고 있다.

추진 내용

문제 이해하기

SNS(카카오톡, 밴드)를 통해 가정 밖 청소년 및 보호종료아동에 대한 언론 보도 자료를 수시로 공유합니다.

데스크리서치 : 보호종료 및 가정 밖 청소년(정책수요자)에 대한 사회현상 및 문제, 배경지식 등에 대한 포괄적 이해를 위해 언론보도 등을 분석합니다.





문제발견 및 공감하기

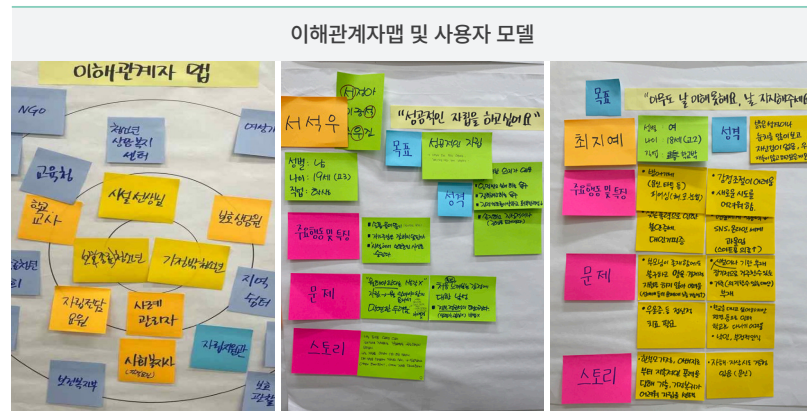
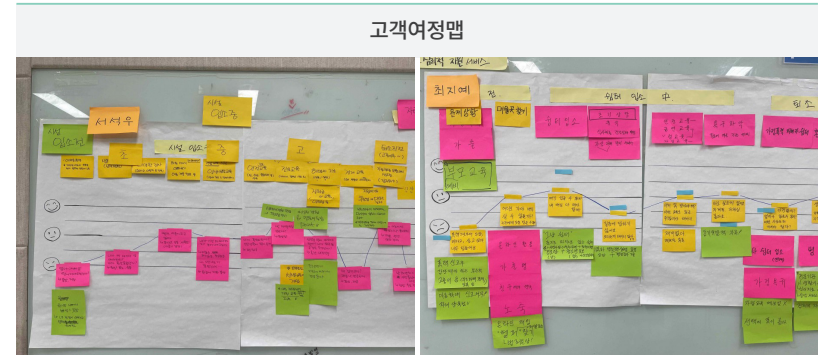
친화도맵(Affinity Diagram)으로 문제 공감하기 : 데스크리서치를 통해 도출 된 내용을 구성원과 자유롭게 공유하고, 친화도맵을 거쳐 문제를 시각화하여 국민과 공무원이 함께 문제를 공감합니다.



문제정의하기

이해관계자 및 사용자 유형 정의 : 관찰결과를 종합하여 수혜자와 수요자를 구분하고 직·간접적 이해관계자의 관계를 파악합니다.

성명	구분	특징	문제
 서석우 남, 19세	보호종료 청소년	솔직하고 직설적 인정받고 싶어함	<ul style="list-style-type: none"> • 뭘 해야한다는 생각이 없다 • 자립은 뭘 알아야할지 몰라서 막연한 두려움이 있다 • 처음 느껴보는 감정에 대한 낯설음 • 정보접근성이 떨어진다.(담당자 관심이 없다)
 최지에 여, 18세	가정 밖 청소년	밝은성격이나 눈치를 많이보고 자신감이 없음	<ul style="list-style-type: none"> • 부모님이 존재함에도 불구하고 양육 경제적인 지원을 하지않아 어려움 • 장기적으로 거주할 수 있는 시설이나 기관 부족 • 의지할 수 있는 가족 부재



이해관계자맵 서석우(남/19세,보호종료청소년) 최지에(여/18세, 가정 밖 청소년)



가상의 사용자 동선따라 겪는 정책수요자의 감정 및 불편사항 정의

결과물

보호종료(예정) 청소년을 위한 '터닝포인트'

자립노트 '실패해도 괜찮아' : 스스로 결정하는 것에 대한 두려움을 느끼는 보호종료(예정) 청소년들에게 실패는 기회임을 알 수 있도록 한다.

터닝포인트 노트에 자신의 작은 목표를 세우고 경험과 실패담 등을 자유롭게 적고 실패를 통해 배운점을 기록한다. 담당 종사자는 기록자의 실패를 통해 배운 점을 격려하고 성공으로 가는 경험과 노하우를 멘토링한다. 실패경험이 많은 청소년들에게 다양한 활동을 지원한다.



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



작은 성취를 이루었다. 내 스스로가 도전스럽고 더 큰 목표에 도전하고 싶다 실패해도 괜찮으니까!



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

자립탐색 자립체험 '나의 자립을 향해'

지역 내 직업체험이 가능한 다양한 직업군을 모집하고, 청소년의 진로교육 욕구조사 후 원하는 직업체험의 기회를 제공한다.



진로 교육시간 다양한 직업에 대해 배웠다 나는 변호사가 되고 싶은데.
 '타닝포인트' 프로그램을 통해 변호사 멘토링을 받을 수 있게되었다!
 '타닝포인트' 선생님이 다양한 직무 경험을 할 수 있는 기회를 제공해 주셨다. 모의법정 체험에 참가하여 직업 체험을 해보았다.
 다양한 직업 체험을 해보니 내가 좋아하는 것 같아는 것을 더 잘 알 수 있었다. 틈틈이 취업보다 공부 좀 더 해보고 싶다.

또래집단 자립 네트워크 형성 '혼자가 아니야'

시설에서 퇴소 이후에도 인적자원이 끊기지 않도록 또래들간의 안정적인 자립 네트워크를 형성한다. 퇴소 전 기관 종사자 혹은 어른들과의 관계가 좋지 않거나 시설에서 불편한 경험이 있는 사각지대에 놓인 청소년들을 위해 또래들간의 관계를 지속적으로 지지하여 보다 안정적인 인적 네트워크를 지원한다. 또한 코로나19 이후 대면활동이 힘들어진 만큼 비대면(온라인) 커뮤니티 활동을 강화한다.



드디어 퇴소! 두렵기도 하지만 자신감이 생겼다.
 보호종료아동협의회를 통해 많은 산책길을 알게되었다! 비알게이 시프터즈 자립멘토가 든든하다
 타닝포인트 네트워크를 통해 자립에서 성공한 선배 형의 이야기를 들을 수 있어서 나도 할 수 있을것 같다
 타닝포인트는 선생님이 아닌 또래모임이라 서로 지지를 해줄 수 있어 심리적으로 안정감이 많이 좋다. 새로운 후배들에게 모범이 되고싶다

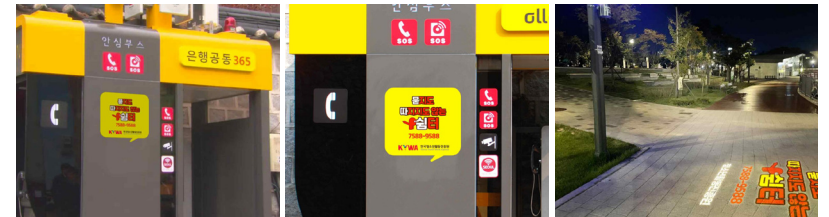
가정 밖 청소년을 위한 '터닝포인트'

문지도 따지지도 않는 '언제나 쉼터'

지역 내 경로당 및 주민센터 등에서 운영하지 않는 야간시간 대에 쉼터로 병행 가능하도록 하여 급하게 거처가 필요한 가정 밖 청소년들에게 임시숙박을 제공한다. 담당 상담사는 언제나 쉼터에서 청소년 상담 후 가정폭력 여부를 조사, 장기 쉼터 및 시설로 안내한다.

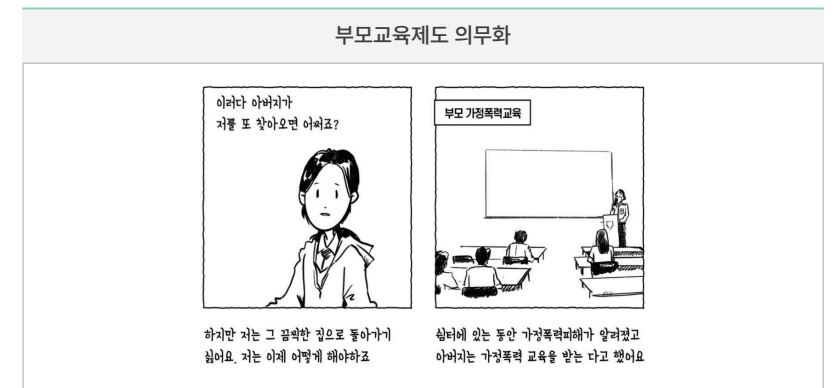


무작정 길을 나왔는데 어디로 갈지 모르겠어요
 어느날 낯은 안심부스(공공전화박스)에서 언제나쉼터를 찾았어요. 문지도 따지지도 않고 갈 수 있어서 좋아요
 알만 '언제나 쉼터'에서 피곤한 몸을 쉬기로 마음먹었어요
 불타실때 상담원이 있었고 사정을 얘기하고 쉼터로 안내되었어요



부모교육 및 자립교육 매뉴얼

임시기숙사 생활을 하는 청소년의 부모 및 예비부모들을 대상으로 가정폭력 예방 및 건강한 가정 만들기 교육을 실시한다. *부모교육제도 의무화를 위한 법안마련 필요



하지만 저는 그 끔찍한 길으로 돌아가기 싫어요. 저는 이제 어떻게 해야하죠
 쉼터에 있는 동안 가정폭력피해가 알려졌고 아버지는 가정폭력 교육을 받는다고 했어요

가출 사례별 개입 및 위기 상황에 대한 대처 매뉴얼을 제작하여 사례별 가정 밖 청소년에게 필요한 전담시설 및 전문기관을 안내하고 경제적 지원을 받을 수 있는 정보 및 생활시설, 심리치료, 상담서비스 기관 정보를 알기 쉽게 정리한다.

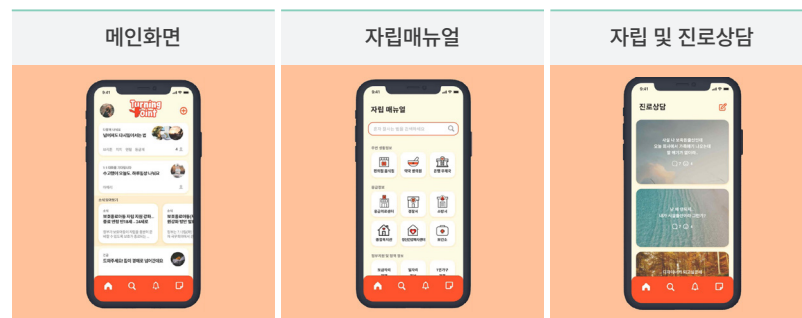
모두를 위한 온라인 커뮤니티 '터닝포인트'

목소리로 소통하는 비대면 서비스 : 코로나19 이후 대면활동이 어려운 시기 가정 밖 청소년, 보호종료 청소년에게 목소리로 다가가 위로가 되어주는 커뮤니티 공간입니다.

자립경험자의 노하우 : 자립에 필요한 실질적 대처방안을 자립경험자들의 노하우를 바탕으로 정리하여 자립을 시작하는 청년들에게 길잡이가 되도록 안내합니다.

정부지원정책을 한눈에 : 정보의 불균형으로 지원을 받지 못하는 사각지대에 놓인 청년들을 위한 서비스로 개인에 대한 일부 정보를 입력하면 대략적으로 본인의 기준에서 받을 수 있는 서비스가 무엇인지 안내받을 수 있다.

말 못 할 혼자만의 고민과 자립상담 : 마음 속 깊은 고민을 누군가에게 위로받고 마음의 상처를 회복, 또한 진로 및 관심분야 별로 질문하여 자립경험자 선배 또는 유경험 청년들과의 비대면 멘토링



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
부처별 산발적인 지원	자립을 필요로 하는 청소년 통합지원
정책 공급자 중심의 서비스	수요자의 목소리를 반영하여 실질적인 지원 서비스 제공
경제적, 제도적 지원	지원에 대한 접근성 향상 및 정서·심리적 추가지원을 통한 청소년 자립역량 향상

참여자 소감

여성가족부 혁신행정담당관실 현승환 주무관

정부혁신 담당 공무원으로 직접 국민정책디자인 과제에 참여하여 정책의 수혜자 이신 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 함께 하여 실질적으로 도움이 되는 좋은 정책들을 만들어 갈 수 있다는 점을 배우게 되었고 앞으로 공직생활을 해나감에 있어 국민정책디자인단 참여 경험을 통해 소통과 혁신의 가치에 대해 늘 고민하여 공직생활을 해나가겠다는 다짐을 하게 되었습니다.

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.

국립평창청소년수련원 서정아 담당

필요로 하는 것들을 이야기해도 되는 세상, 하지만 그 목소리가 채 나오지도 못하는 사각지대에 놓인 사람들이 많습니다. 국민정책디자인단은 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.

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 도와야 합니다. 이런 고민과 노력을 머리를 맞대고 함께 할 수 있어서 뿌듯한 시간이었고 앞으로도 이런 기회가 많아지기를 바랍니다.

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 정책제안으로 더 많은 국민들이 관심을 갖고 그 관심이 결국에는 모든 청소년에 대한 관심으로 이어져서 청소년이 미래가 아니라 현재라는 것을 많은 사람들이 알 수 있었으면 좋겠습니다.

이중석님

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

당신의 도전을 응원합니다, welcome!



담당 공무원 김수진, 김현자, 윤은영, 한지혜
 서비스디자이너 김태균, 정현수
 국민 참여자 김혜경, 이은주, 정분선, 조상인, 진은숙, 최형미, 황영숙

예천군 전입 인구의 안정적이고 영구적인 정착을 위한 일자리 서비스 개발

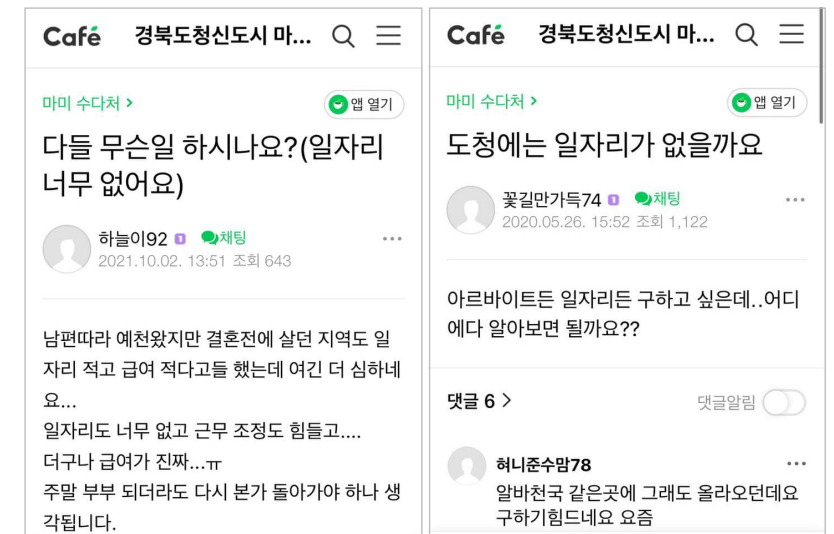
경북도청 신도시가 조성된 예천군 호명면은 평균연령 32.6세로 경북에서 가장 젊은 도시입니다. 해마다 꾸준히 유입되는 청년 인구만큼 일자리를 구하지 못한 청년의 역외유출이 가속화되는 현상을 발견하고, 예천군 전입 이후 경력단절을 경험하는 청년을 위해 일 경험을 이어갈 수 있는 일자리 서비스를 마련하고자 했습니다.

추진 배경

고용서비스 만족도 제로 : 일자리 때문에 왔다가 일자리 때문에 떠난다

경북도청 신도시 조성 이후 경북도청, 경북경찰청, 경상북도개발공사 등 공공기관이 대거 이전하면서 청년 인구의 유입이 두드러졌습니다. 그러나 가족(특히 배우자)을 따라온 여성들은 오히려 전입 후 경력단절을 경험하며 답답함과 무기력함, 박탈감을 느끼고 있었습니다.

예천군 소재 기업은 대부분 농업, 제조·가공업 등 1~2차 산업에 집중되어 도시에서 전입한 사람들이 자신의 경력이나 역량을 활용할 수 있는 직무 선택의 폭이 좁았고, 지역 내 미흡한 육아 또는 돌봄 서비스는 구직 의사가 있는 수요자의 심리를 위축 시키거나 활동범위를 축소하는 원인으로 작용하고 있었습니다.



새로운 문제 정의

수요자의 입장에서 생각해보는 일의 의미

이 사업의 수요자는 가사와 육아 문제로 구직활동을 이어갈 수 없는 전형적인 경력단절여성이면서도 가족의 직장이전으로 자신의 일을 포기해야 했던 사람이었기에, 극심한 박탈감 또는 무기력함을 느끼고 있었습니다.

경북여성정책개발원, 군청 일자리창출팀 등 여러 기관에서 경력단절여성의 재취업을 위한 다양한 프로그램을 운영했지만 정작 구직 활동 또는 취업으로 이어지지 못했습니다.

그래서 우리는 국민정책디자인 과제를 운영하는 동안 수요자가 생각하는 일이란 무엇이며 예천군에서 구하고자 하는 일, 하고 싶어 하는 일이 무엇인지 생각해보기로 했습니다.

경력단절여성이 일하기 위해서는 무엇이 필요한가

수요자들의 재취업 또는 경력이음을 위해서는 이들의 육아 또는 가사를 도울 수 있는 서비스가 가장 필요합니다. 그러나 경북도청 신도시 조성 1단계 사업이 마무리 되었음에도 미흡한 생활 인프라(병원, 학교 등) 및 각종 서비스(돌봄, 교육)는 수요자의 구직 활동을 뒷받침하지 못했습니다. 이에 우리는 신도시 주민의 정주여건을 함께 분석해 보기로 했습니다.

[정주여건에 대한 이슈]

- 전공 및 예천군 전입 전의 직무를 살릴 수 있는 일자리·프로그램 필요
- 예천군청 워크넷 정보 질 관리 미흡
- 생활정보를 구할 수 있는 창구가 없어 맘카페 의존도 심화
- 접근성이 좋고 저렴한 운동 프로그램 및 문화·여가시설 필요
- 열악한 교통편으로 자차 없이는 이동이 어려움
- 병원, 약국 등 의료 인프라 부재로 건강에 대한 걱정이 많은 편

[도출된 이슈들 가운데 우선순위 결정]

- 일자리 > 의료시설 > 교통 > 여가 > 교육 順

추진 내용

기업 인사담당자 및 핵심 수요자 심층 인터뷰 실시

기업 7개소 인사담당자와 핵심 수요자를 대상으로 심층인터뷰를 진행하여, 기업과 구직자 사이의 일에 대한 입장차이가 구직·구인 활동에 부정적인 경험을 발생시키며 일자리 미스매칭의 가속화에 영향을 미치고 있음을 확인하였습니다.

- 수요자 : 구직 시 자녀의 등하원, 돌봄 상황 등에 대처가능한 근무시간 조정을 기대하지만 수용되지 않을 경우 부정적 인식·행동
- 기업 : 수요자가 근로자로서 권리는 주장하나 업무체계 무시, 근태불량 등 의무는 다하지 않는 상황에 불만 호소



수요자의 구직 활동 과정을 탐색하며 핵심 문제 정의

핵심 수요자의 구직 활동 과정을 경험하며 이들이 일련의 과정에서 직면하는 문제들을 발견했습니다.

사전 경험	본경험	사후경험
<ul style="list-style-type: none"> • 지인이나 맘카페를 통해 구직 정보 습득 • 개인적인 대인관계가 채용 시 기준으로 작용 • 아는 사람이 있으면 관공서에 취업이 쉬움 • 나의 역량보다는 수요가 많은 일자리 선택하게 됨 	<ul style="list-style-type: none"> • 육체 노동 중심의(제조업) 일자리는 왠지 꺼려짐 • 일을 선택했을 때 주변의 시선이 두려움 • 근로조건이 합의되지 않아 구직 실패 경험 발생 • 고용주에 대한 평판이 구직에 고려사항으로 작용 	<ul style="list-style-type: none"> • 일 경험에서 오랫동안 벗어나 있었던 만큼 조직문화를 익히기 위한 눈치 필요 • 가사, 육아에 대한 고용주와의 미스커뮤니케이션 걱정

As-Is 시나리오를 통해 수요자의 생생한 경험 속 페인포인트 발굴

핵심 수요자가 직면한 문제 상황을 파악하고 이에 대한 아이디어 도출을 위해 How Might We 과정을 진행하였습니다.

시나리오

김영마
42세, 여성, 호명면 거주
남편(경북도청 직원), 아들이(중년층 서초동육교 5학년 아들(마주먹 아들))

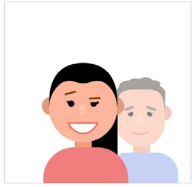
“휴가나 병가를 쉬고있어서 내 직장에 무슨 일도 없어요.”

생동감 넘치는 시나리오 쓰기 예천군 국민정책디자인단

주인공 **김영마** 문제 상황 **#취업지원 어려움 #노동성 결여**

전날 피곤했는지 눈치를 줬다. 남편이 지냈을 텐데, 생각해보니 세탁소에 맡겨두고 깜빡했다. 남편은 기분이 상했는지 말없이 출근했다. 첫째 아이는 오늘 시험이 있는데 개망개 망고 있고 있었다. 정신없이 준비해서 둘째를 어린이집 차량에 태워 보냈다. 실 틈도 없이 집으로 돌아와 쫓기듯 집안일을 마치고 나니 온 몸이 힘이 빠진다. 오우옌 이웃집 친구를 만나거나 가볼까? ... 잠깐 즐거운 상상을 하는데 문득, "계속 이렇게 지내도 괜찮을까?" 하는 걱정이 든다. 군청 홈페이지에서 일자리도 찾아보지만 미평한 일이 없다. 새로운 일은 도전할 수 있을지 걱정부터 앞선다. 예천군에 사는 워킹맘들은 어떻게 시작했지? 육아는 어떻게 해결했을까? 대단하다는 생각과 함께 새삼 내 처지가 자꾸 부끄럽게 느껴진다.

시나리오



한새덕
31세, 여성, 호연면 거주
남편(35세, 과로로 인한 스트레스), 자녀 2명, 경력 2년차

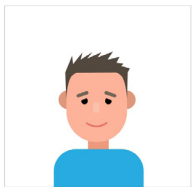
“평타 일 몰다 해결할 수 있다면
세상에 살고 싶어요.”

생동감 넘치는 시나리오 쓰기 예천군 국민정책디자인단

주인공 **한새덕** 문제 상황 **#경력 '단절'이라는 인식 #사회적 고립**

남편 고향인 예천에 이사 온지 1년이 됐다. 이사로기 전 출판사에서 일했는데, 예천에는 마땅히 일할 기업이 없어보여서 근처 지역에 있는 출판사에 딱지는대로 지원했다. 드디어 문경의 작은 출판사에서 전화가 왔다. 최저 시급, 9 to 6, 상여금 200% 조건의 편집장 자리인데, 작은 회사라 회계나 행정, 사무실 청소까지 분담해야 한다. 문학 전공에 경력도 있는데... 조건이 다소 아쉽다. 그래도 일을 하고 싶어서 남편과 이야기를 나누어보기로 했다. 남편은 총물대로 허락하면서도 2세 계획 때문에 걱정하는 것 같다. 그냥 막막하기만 하다. 마침 시부모님께 연락이 왔다. 아이는 언제 낳을 건지, 걱정과 질책이 섞인 전화였다. 일은 아이를 다 키운 다음에 하라고 하신다. 뭐가 최선의 선택인지도 모르겠고, 스트레스만 받는다.

시나리오



정대표
39세, 남성, 호연면 거주
O.B.38세와 함께 가족소득 생생업체 운영
6년, 3명 자녀, 미디어홍보 서비스 매출

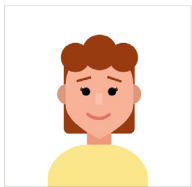
“책임질 것 같을 수 있다면
함께 성장할 수 있도록 돕고 싶어요.”

생동감 넘치는 시나리오 쓰기 예천군 국민정책디자인단

주인공 **정대표** 문제 상황 **#불량한 근무태도 #기업 성장의 어려움**

코로나 때문에 아이들이 어린이집을 못 간지도 꽤 오래됐다. 출근할 시간인데, 아이를 돌봐주시는 할머니가 오셨다. 아내와 나는 아이들을 맡기고 출근했는데, 9시까지 출근해야 할 직원이 보이지 않는다. 오늘 생산량을 못 맞추면 내일 납품하기가 힘들어질 것 같아 잠시 직원 대신 일을 하기로 했다. 그 사이 아내가 직원에게 전화해보니, 전화도 받지 않는다. 오늘 오전에 상품화 관련 중요한 미팅이 있는데 미루야 하는 걸까?

시나리오



이푸름
28세, 여성, 호연면 거주
미용, 새로운 직업에 대한 고민 중, 취업준비

“내 적성을 살린 일자리를 구해서
세상에 꼭 정착하고 싶어요.”

생동감 넘치는 시나리오 쓰기 예천군 국민정책디자인단

주인공 **이푸름** 문제 상황 **#의미와 보상 부족 #불량한 근무태도**

(출근 전 침대에서)
아... 진짜 출근하기 싫다. 왜 사장님은 5-10분 일찍 오라고 강요하는 걸까? 9시부터 근무 시작인데 왜 자꾸 일찍 오라는지 이해할 수 없다. 주말에도 일을 시키는데, 수당 제대로 안 주면 노동청에 신고 해야겠다. 내가 이런 대접 받으려고 공부한 게 아닌데... 이럴때 미디어 회사에서 계속 일해야 하고 고민된다. 동네(예천)가 구려서 그런 걸까? 아 동네(예천)는 일자리도 별로 없고, 마음에 드는 곳도 없다. 이력서도 새로 써야 하는데, 머리로 식힐 겸 주말엔 대구나 가 볼까? 일단, 지금은... 민사가 귀찮으니, 아프다고 하고 출근하지 말까?

HMW(How Might We)를 통해 아이디어 도출을 위한 질문 마련

육아	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 출산 후에도 일할 수 있게 준비할 수 있을까? 어떻게 하면 부재 시에도 아이들이 안전하게 생활할 수 있을까?
가사	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 육아와 가사에 일의 의미와 가치를 담을 수 있을까? 어떻게 하면 가사로 인한 피로, 시간 부담 등을 줄일 수 있을까?
기업 문화	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 근무 조건이나 태도 등을 서로 존중하며 소통할 수 있을까? 어떻게 하면 근로자의 돌봄 상황에 효과적으로 대처할 수 있을까?
주체성	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 주체적으로 사회적(가정, 이웃, 지역 등) 역할을 선택할 수 있을까? 어떻게 하면 잉여 시간을 생산적으로 쓸 수 있을까? 어떻게 하면 새로운 일에 도전할 때 시행착오를 줄일 수 있을까?
가족	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 일에 대한 가족의 지지를 받을 수 있을까? 어떻게 하면 아빠의 육아 참여도를 높일 수 있을까?
정보 탐색	<ul style="list-style-type: none"> 어떻게 하면 내 근로 여건에 부합한 일을 찾을 수 있을까? 어떻게 하면 내 역량을 백분 활용하는 일을 찾을 수 있을까? 어떻게 하면 생생한 취업 정보와 노하우를 쉽게 얻을 수 있을까?

결과물

웰컴박스 : 수요자가 필요로 하는 정보를 정확하고 빠르게 전달하는 체계 구축

전입신고를 하러 오는 주민들에게 전입 선물과 함께 일자리 정보 및 일원화된 컨택포인트를 담은 「웰컴박스」를 선물해 환영의 메시지를 전달합니다. 이로 인해 일자리 정보를 찾기 위해 복잡한 과정을 거치며 느끼던 피로감을 덜어줄 수 있게 되었습니다.

봉사로 경력이음 : 직무탐색 → 일경험 → 일자리 연계한 원스톱 서비스

지역 내 사회적경제기업, 중소기업 등에서 희망하는 직무를 봉사활동의 형태로 체험하는 서비스를 제공하여 구직활동 중 수요자가 느끼는 불안을 해소하고자 합니다. 더불어 이 서비스를 통해 기업과 구직자 사이에서 발생하는 일자리 미스매칭을 줄이고자 했습니다.

틈새 톡톡 돌봄 서비스 : 안심하고 일할 수 있게 부모의 역할을 돕는 커뮤니티

출퇴근 시 또는 경력이음을 위한 교육 등으로 돌봄에 공백이 생기는 시간에도 안심하고 아이를 맡길 수 있는 돌봄 서비스를 제공하고자 합니다. 지역에서 제공하는 공적 돌봄 서비스의 공백 또는 한계를 보완하여 일하는 부모의 걱정과 부담을 덜고자 했습니다.

호칭을 바꿔보아요 : 이해와 존중으로 시작하는 즐거운 직장생활

채취업에 성공한 수요자에게 프로, 달인 등 새로운 호칭을 부여하여 새출발을 축하하는 분위기를 조성하고 책임감과 애사심을 높여주는 사내 적응 프로그램을 도입했습니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

국민정책디자인단 활동은 지역 내 경력단절여성이 일을 통해 자신의 가능성을 다시 발견하고 성취감과 자기만족을 느낄 수 있는 기회가 마련되는 계기가 되었습니다.

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> •예천에서 일자리문제는 개인의 문제 	<ul style="list-style-type: none"> •지역의 공동 과제로 공론화
<ul style="list-style-type: none"> •정보 부족으로 막연한 두려움 경험 	<ul style="list-style-type: none"> •공식적인 창구를 통한 정보제공으로 취업에 대한 불안 해소하고 선택지를 넓혀주는 정보 서비스 경험
<ul style="list-style-type: none"> •일과 육아를 병행할 수 없는 근무조건 (9 to 6 근무시간 등) 	<ul style="list-style-type: none"> •틈새 아이돌봄 교육·체험 프로그램으로 맞벌이 가정의 출퇴근 시간 확보 •수요자가 원하는 시간에 할 수 있는 경력이음서비스로 진입장벽 해소
<ul style="list-style-type: none"> •무단결근 혹은 빠른 퇴사 등 책임감 결여 된 근무 태도로 인한 갈등 	<ul style="list-style-type: none"> •사내 적응 프로그램과 커뮤니케이션을 통한 책임감과 애사심 고취

참여자 소감

전문가 : 지역 문제에 대해 자유롭게 제안하는 집단 지성의 결정체

지역 주민의 목소리가 반영된 대안을 제안하는 것이 가장 실용적이고 해결가능성이 크다. 국민정책디자인단은 내 주변에 있는 언니, 청년, 기업가 그리고 공무원이 함께하여 각자의 시각으로 문제점을 해석하고 대안을 자유롭게 제안하는 집단 지성의 결정체처럼 느껴졌다. 경력단절은 앞으로도 지속적으로 풀어가야 할 문제인 만큼, 여성 일자리 해결을 위한 논의의 장이 지속적으로 마련되었으면 좋겠다.

수요자 : 경력단절의 이면에 있는 문제까지 살펴보는 계기

내가 운영하는 (주)농부창고에는 경력단절여성만 일하고 있다. 나 또한 경력단절을 경험했던 여성으로서 국민정책디자인단 활동을 통해 나와 우리 직원들의 이야기를 공유하고 싶었다. 경력단절이라는 현상 이면에는 가족과 돌봄, 기업 문화와 근무 조건 등 다양한 문제가 산재해 있다는 사실을 깨달았다. 이번 활동에서 도출된 아이디어들을 꼭 우리 회사에 적용해보고, 신도시 여성들의 재도전을 힘껏 응원할 것이다.

수요자 : 어딘가에 있을 또다른 ‘나’를 위한 목소리

여전히 우리 사회에서 가족 돌봄에 대한 책임은 여성에게 있어서, 남편의 직장 이전이 확정되었을 때 모두 내가 일을 그만두는 것을 당연하게 여겼다. 하지만 다시 사회로 복귀하고자 했을 때 도움 받을 수 있는 서비스는 하나도 없었다. 신도시에 있을 또다른 ‘나’를 위해 목소리를 낼 수 있어 매우 뜻깊은 활동이었다.

공무원 : 정책 수요자의 목소리를 직접 들을 수 있었던 계기

예천군에서 추진하는 일자리 사업은 대부분 중앙부처 혹은 경북도에서 시달되는 모든 시군의 공통사업이다. 이 사업들이 지역 실정과 맞지 않는 부분이 있었음에도 업무 과중을 이유로 미처 수요자의 목소리에 귀 기울이지 못했다. 단원으로 참여하며 자체사업에 대한 실마리를 얻을 수 있는 더없이 귀한 시간이었다.

“실버놀이터” 활성화를 위한 툴킷(Tool-kit) 개발



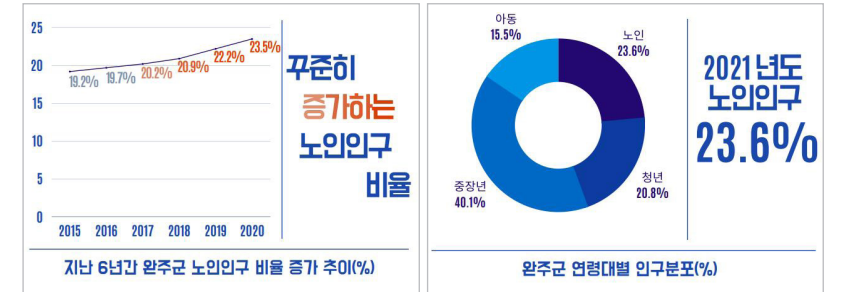
담당 공무원 국진영, 정초원
서비스디자이너 김지원
국민 참여자 심현용, 최명선, 이경국, 박용범, 홍연주, 김남희, 이현귀, 문여정, 조형은, 박일배, 허순덕, 정영남

초고령화 시대 ‘격리에서 놀이로 전환’되는 실버정책에 맞춰 전북 최초로 ‘실버 놀이터’를 조성하게 되었습니다. 그러나 정작 정책 수요자인 실버 세대의 목소리를 담은 협의체가 없어 ‘실버정책디자인단’을 구성 운영하고, 핀란드에서 도입한 실버놀이터의 생소한 개념 이해와 조성 후 활성화를 위해 실내형으로 툴킷(Tool-kit)을 개발하고자 했습니다.

추진 배경

초고령화사회 & 코로나시대에 갈 곳 잃은 노인층

완주군은 2017년부터 인구의 23% 이상이 노인인 초고령화 사회로 진입하였고, 대한민국은 2025년에 초고령사회에 진입하게 됩니다. 또한 코로나19 확산으로 그동안 어르신들의 주 놀이터가 되었던 경로당, 복지관과 같은 노인이용시설이 폐쇄되어 갈 곳을 잃은 어르신들이 외로움과 우울증을 호소하는 상황입니다.



노인 여가·건강문제 관련 기사

- “여기 말곤 시간 보낼 곳이 없다” 문 닫힌 탐골 공원 찾는 노인들 (조선일보 2021.06.19.)
- 고령화 사회... 갈 곳 없는 노인들 (동양일보 2016.11.15.)
- <고령화 사회, 갈곳이 없다> 이렇게 살아야 하나... 노인들 설 곳은 어디에 (시사오늘 2011.11.16.)

‘실버협의체’가 참여한 ‘실버놀이터’ 활성화 방안 필요

이런 노인건강 및 여가 문제를 개선하고자 노인정책 또한 ‘격리형’에서 ‘놀이형’으로 전환되는 시점에 완주군은 전북 최초로 ‘실버 놀이터’를 조성하게 되었습니다. 이에 정책 수요자인 고령층의 진짜 니즈를 반영해 정책의 효능감을 높이는 실버협의체가 필요했고, 핀란드형 ‘실버놀이터’에서 오는 거리감을 없애고 많은 어르신들이 쉽게 이용할 수 있도록 하는 활성화 방안이 필요한 실정이었습니다.

새로운
문제 정의

실버세대의 정책참여 저조 및 협의체 부재

완주군은 세대별 정책 참여사업이 활발하지만 시니어 목소리를 담은 시니어 중심의 협의체는 없어 실버세대의 참여 기회가 적었습니다. 또한 이들은 다른 세대에 비해 정책 참여율이 낮고 진짜 니즈를 드러내는 것에 외부의 시선을 의식하거나 익숙치 않아 한다는 문제점을 발견했습니다. 그렇기 때문에 기존 제공되어 온 서비스는 수요자 중심이 아닌 공급자 중심으로 진행될 수 밖에 없었습니다. 그리하여 이번 국민정책디자인단에서는 실버세대 중심의 협의체를 구성하여 운영함으로써 소통의 기회를 확대하여 어르신들에게 필요한 놀이문화를 직접 듣고 이들의 진짜 니즈를 파악하고자 노력하였습니다.

핀란드형 ‘실버놀이터’와 ‘노인전용’ 시설에서 오는 거부감

노인복지에 대한 접근법을 개선(격리→놀이)할 수 있는 놀이문화, 신체활동을 촉진할 수 있는 아이디어 실현과 더불어, 신체활동이 건강과 직결된다는 점에 대한 낮은 인지도를 개선하는 것이 선행되어야 할 것으로 판단했습니다.

또한, 노인전용 놀이터라는 것에 대한 부정적 인식과 노력충만 이용할 수 있도록 제한을 두는 것에 대한 거부감을 발견했으며, 핀란드에서 도입한 놀이기구에서 오는 이질감 해소가 무엇보다 필요했습니다.

2차 워크숍 참여자 인터뷰 발췌 : “노인들만을 위한 시설물이 생긴다는게 조금 꺼려지긴 하죠. 특히 생강골 공원은 남녀노소 가는 곳인데 거기에 노인들만 갈 수 있는 곳이 있으면 조금 그렇잖아요. 그리고 노인들도 다른 사람들과 섞이고 싶지 분리되고 싶지 않죠.,”
“그런거 생긴다고 누가 갈까? 뭐가 달라요?”

추진 내용

실버놀이터 설치·활성화 관련 관계기관 협업

먼저 노인정책 포럼을 실시하고 한국매니페스토 실천본부, 서울신문, 국내 12개 자치단체 등과 업무협약을 맺고 노인복지센터, 시니어 클럽, 노인복지 관련 기관, 소셜굿즈 센터 등과 협업하여 노인놀이터 설치·운영 활성화에 대해 논의하였습니다.



실버정책디자인단 구성 및 수요자 의견 청취

다음으로 업무 추진을 하기 위한 실버정책디자인단을 모집하였습니다. 구성은 서비스디자이너, 공무원, 참여군민, 관련분야 전문가를 포함하여 20명 이내로 하였고, 참여군민은 공개모집으로 선발하였습니다. 이렇게 구성된 17명의 실버정책디자인단은 기본교육부터 10차례의 워크숍, 회의 등을 하며 막연했던 어르신 놀이터를 구체적으로 실현시켰습니다.



진짜 니즈에 맞는 실버놀이터 활성화 방안 강구

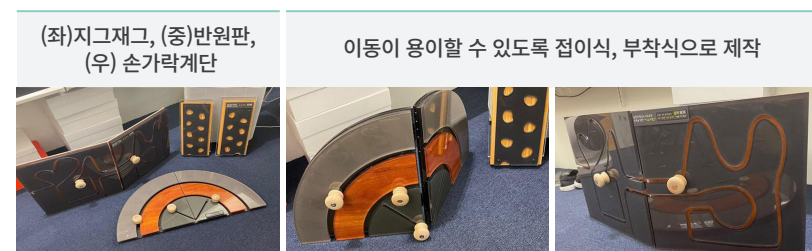
실버정책디자인단은 시니어층의 심층적인 욕구 파악을 위해 현장을 탐방하고, 인터뷰를 진행하여 참여자의 의견을 분석하는 데 집중하였습니다. 또한 전문가 회의를 통해 실버놀이터 구축 후 시니어들의 관심을 모을 방법에 대해 논의하고 놀이터 취지와 이용방법 설명 방안 등을 마련하였습니다. 그밖에 이해관계자 디자인 워크숍, 노령층과 가족이 함께하는 인터뷰 등을 통해 놀이터의 편견 해소, 다양한 이용자 및 가족형태를 고려한 놀이기구와 편의시설을 제작, 완주형 놀이기구 제작 등 실버놀이터 활성화 방안을 강구하였습니다.



결과물

실내에서 활용가능한 운동기구 소형·포터블 3종 KIT 제작

야외 놀이터 시설 자체에 대한 거리감을 해소하고, 노년층의 신체활동 증진 및 건강 관련 인식 제고와 노년층 대상 사회적 인식·편견 제고를 위해 소형·포터블 KIT 3종을 제작함으로써, 야외에 조성된 실버놀이터를 이용하기 전에 먼저 실내에서도 손쉽게 경험하고 이용해 볼 수 있도록 하였습니다.



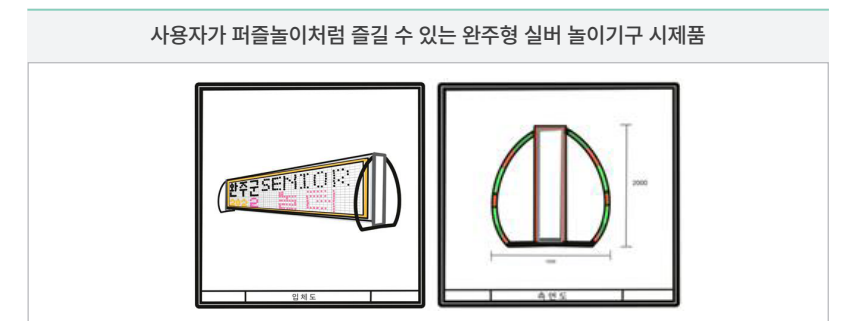
매뉴얼 KIT(실버박스) 제작

총 8종의 콘텐츠로 구성된 매뉴얼 KIT(실버박스)를 제작하여 프로토(실내형 운동기구 3종 KIT) 사용법과 야외 실버놀이터 이용법, 치매예방 활동북 등을 담았고, 실버세대에게 적합한 직관적이면서 시각적인 디자인을 활용하여 효능감과 심미성을 높였습니다.



실버정책디자인단 의견을 반영한 완주형 실버 놀이기구 프로토 제작

핀란드에서 도입한 운동기구에서 벗어나 지역 특성에 맞고 다양한 세대가 함께 즐길 수 있는 완주형 실버 놀이기구를 기획하게 되었고, 지역의 사회적경제조직과 협업하여 디자인한 결과 퍼즐놀이 형태의 시제품을 직접 제작하였습니다.



놀이터의 다양한 이용자 및 가족형태 고려 디자인 벤치 제작

실버놀이터의 이용자를 ‘노인 전용’이 아닌 전 세대로 확장하여 다양한 이용자 및 가족형태를 고려한 편의 시설로 취약계층 배려의자 등 총 5종을 지역의 사회적경제 제조직과 협업하여 제작하였습니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

전북권 최초 노인 대상 놀이터 조성

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> • 격리형 노인정책 	<ul style="list-style-type: none"> • 놀이형 노인정책 실현
<ul style="list-style-type: none"> • 요양시설, 경로당 등 “격리”와 “돌봄” “케어” 중심의 노인정책 패러다임 	<ul style="list-style-type: none"> • “놀이” “건강” “네트워크” 중심 노인활동 공감 노인정책 패러다임 변환
<ul style="list-style-type: none"> • 노인의사결정 배제된 노인 시설, 서비스 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 주체적인 시니어 의사결정 협의기구 구축

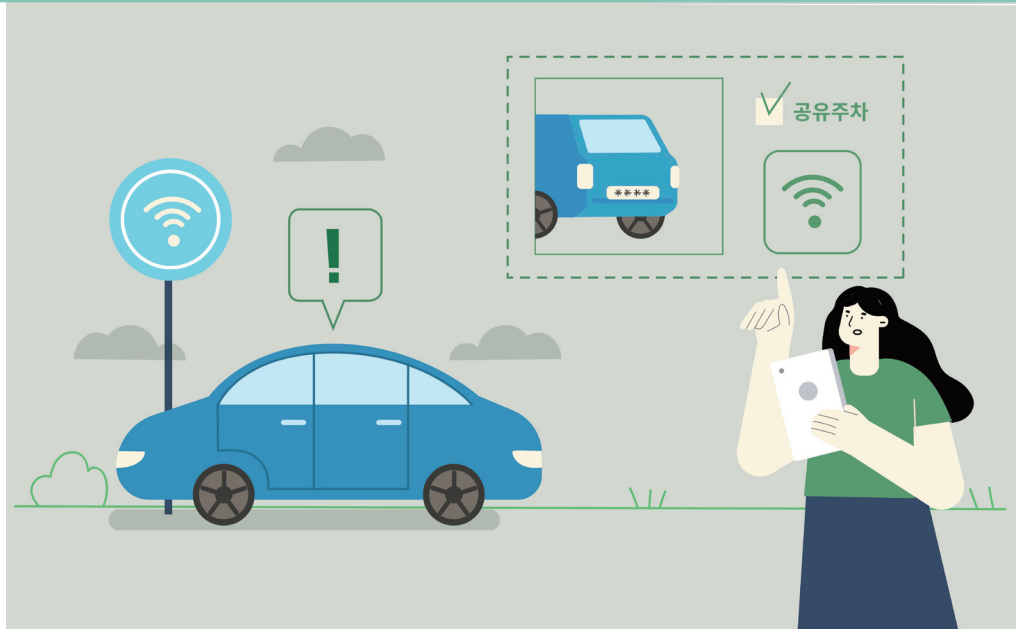
참여자 소감

실버세대가 주축이 되어 디자인단을 운영하는 것 자체가 처음 시도하는 일이라 과연 이 프로젝트가 성공적으로 마무리가 되고 소기의 성과를 얻을 수 있을까라는 걱정어린 시선이 있었으나, 막상 실버정책디자인단 참여자를 공개 모집했을 때 적극적으로 신청하고 참여한 실버세대의 열정적인 모습에서 가능성을 보았고, 공무원과 관계 전문가가 함께 국민정책디자인단으로 활동하면서 정책을 설계하는 일련의 과정을 거치며 서로가 평소에 가졌던 막연한 거리감과 편견을 해소하는 계기가 되었습니다. 처음에는 각자의 입장에서 정책을 바라보는 시선이 모두 다르고 다양했으나, 워크숍을 진행하는 과정에서 점차 상호 대화와 이해를 통해 의견을 좁혀나가고 갈등의 요소를 제거해나가는 모습이 눈에 띄는 등 결과적으로 매우 긍정적인 효과가 나타났습니다.

이런 효과는 그간의 활동상황이 담긴 영상의 참여자 인터뷰 내용과 최종 워크숍의 설문조사에서도 엿볼 수 있습니다.

급변하는 행정환경 속에서 사회적 갈등을 야기하는 공급자 입장의 정책 설계에서 벗어나 정책수요자의 입장에서 공감행정을 펼칠 수 있는 공공서비스 디자인 방식의 국민정책디자인단이 다양한 분야에서 체계적으로 도입되길 바랍니다.

낮 시간 부설주차장 스마트 공유 시스템 구축



담당 공무원 이은미, 이창환
 서비스디자이너 김정은
 국민 참여자 강수자, 이선숙, 최미희, 최영식, 유정학, 김기우, 홍순희, 김순국, 강정자, 김선숙, 한정주, 윤수현, 김흥자

낮 시간 부설주차장 스마트 공유 시스템 구축

마을이 가진 문제(불법 주정차)를 마을이 가진 자원(유휴 공간)으로 마을 구성원이 협력하여 해결하는 마을 협력 경제 프레임을 구축합니다.

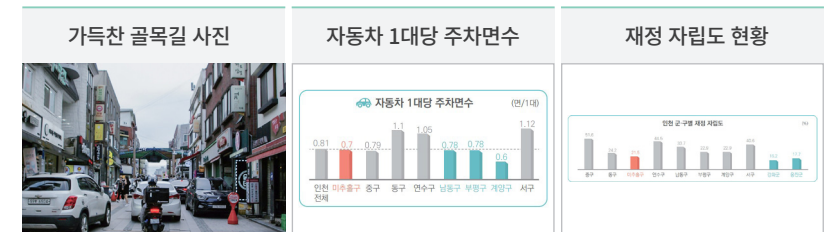
추진 배경

무분별한 불법 주차 문제 발생

미추홀구는 인천의 대표적인 노후된 구도심으로 승용차 보유 확산을 고려하지 않고 난개발 된 지역여건이 극심한 주차공간 부족으로 이어집니다.

주차장 설치를 위한 공간 및 자원 부족

주차난 해소를 위해 기존의 공영주차장을 조성하는 것만으로는 매년 증가하는 주차수요를 충족하기에는 역부족이며 주차장 신설을 위해 투입되는 예산 및 부지 확보에도 한계에 직면합니다.



새로운 문제 정의

기존 방법의 한계 직면

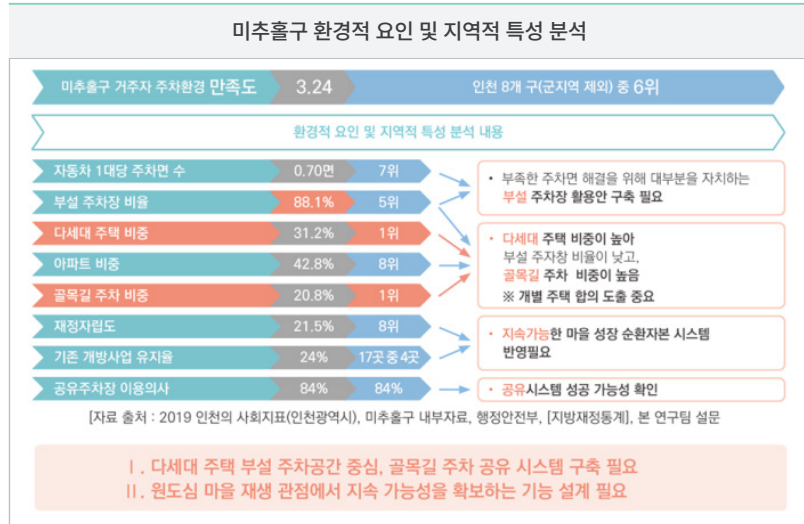
주차난 해소를 위해 공영주차장을 신설하는 기존의 방법은 수백억의 예산이 소요 되고 부지확보에 어려움이 있어 한계에 직면하였습니다.

원도심 마을 재생 관점으로 문제 해석

미추홀구의 환경적 요인 및 지역적 특성을 분석한 결과 미추홀구는 타 구에 비하여 대세대 주택 비중이 높아 부설주차장 비율이 낮고, 골목길 주차 비중이 높은 것으로 파악됩니다.

또한, 미추홀구는 재정자립도가 낮고 기존 개방사업 유지율도 떨어져 지속가능한 마을 성장 순환자본 시스템반영이 필요하다고 판단하였으며, 주민 대상 조사결과 공영주차장 이용의사가 높은 것으로 조사되어 공유시스템 성공 가능성을 확인 할 수 있었습니다.

즉, 다세대 주택 부설 주차공간을 중심으로 골목길 주차 공유 시스템 구축이 필요 하며, 원도심 마을 재생 관점에서 지속 가능성을 확보하는 기능 설계가 필요한 것으로 판단하였습니다.



추진 내용

마을 연구원 위촉

리빙랩에 참여하는 주민들을 마을연구원으로 위촉하여 수평적 구조를 구축하고, 단순 참여자가 아닌 연구원으로서 함께 고민하고 해결 방안을 모색하기 위한 책임감을 부쳤습니다.

현재 마을에 대한 문제점 및 니즈 공유

마을연구원, 지자체, 연구진이 모여 참여주체별 현재 마을에 대한 문제점 및 니즈를 공유함으로써 참여자 스스로 본인의 생각과 기대역할을 명확히 하여 리빙랩 참여에 대한 동기를 부여하고, 연구진이 마을 연구원들의 작성 내용을 분석하여 공통된 니즈를 찾고, 함께 할 공통의 목적을 수립하였습니다.

구분	작성 내용 발췌
마을 연구원	<ul style="list-style-type: none"> • 불법주정차 감소효과 • 지역경제 활성화 • 지역상권과 주민의 커뮤니티 형성 • 공유 비즈니스 창출 • 골목골목이 깨끗한 • 사랑이 넘치는 골목
지자체	<ul style="list-style-type: none"> • 주차문제 주민분쟁 해결 • 골목 주차공간 증대 • 저렴한 주차요금 • 마을 발전에 도움 • 각종 잡음과 민원 및 사고가 적어지길 • 불법 주정차로 통행이 불편해요
연구진 및 블록체인 전문가	<ul style="list-style-type: none"> • 적은 비용 • 원도심의 특성상 공간 부족 • 주민들이 원하는 시스템 구축 • 블록체인 기술을 사용하여 '신뢰'라는 사회적 자본 축적 • 마을 순환 경제시스템 구축

프로토 타입 설계 및 아이디어 발전

마을연구원들이 공유주차 앱에서 필요로 하는 기능을 작성하고 공유하여 앱의 기능을 논의하였습니다.

작성한 내용을 바탕으로 개발진과 소그룹을 형성하여 마을연구원들이 희망하는 핵심기능을 작성 및 공유하고 이것을 개발진들과 논의함으로써 가능한 부분과 불가능한 부분 그리고 기술적 확장성에 대해 논의하였습니다.



앱 구축을 위한 요구사항 수렴을 위해 개발자가 구축한 기능을 함께 사용해보고 소그룹 활동을 통해 세부 기능을 논의하였습니다.

마을연구원 요청 세부기능 정리	연구진이 구현한 기능
1. 메뉴&설정_글씨크기 조정	[마을맵] 기능으로 마을 이벤트 확인
2. 주민참여_정산확인	[주민참여]
3. 주민참여_주민의사결정	기능으로 주민의사결정 시스템 구축
4. 결제_페이플	[메뉴&설정], [관리자]
5. 네비게이션_네이버맵, 카카오네비	기능으로 개인화된 서비스 제공
6. 앱_플레이스토어, 앱스토어	[관리자]
7. 주차서비스_주차예약	기능을 블록체인을 기반으로 구축하여
8. 고객센터_공지사항	[정산관리]를 스마트 컨트랙트로 자동화

마을연구원, 개발자, 연구진이 함께 인하대 주변 현장테스트 및 게릴라 테스트를 통해 사용성을 확인하였습니다.



결과물

Me You All (블록체인 기반 주차공유 앱 개발)

새로운 주차부지와 주차공간을 구축하는 대신 기존 유휴 주차공간을 활용할 수 있는 블록체인 기반 주차공유 앱을 개발하였습니다.

중개자가 없고 주민이 중심이 되어 운영가능한 시스템으로 주민자치육구를 충족하고 중개기관의 비용 감소로 원도심의 저렴한 주차비를 부과하여 지역에서도 지속 가능성을 확보하였습니다.

블록체인 기반 운영·수익 투명성을 확보한 시스템을 구성하여 이웃과의 마찰을 최소화하고 협력을 극대화하기 위해 블록체인 기반으로 투표·합의 기능과 중요 민감정보를 암호화하였고 자동 수익분배 구조를 조성하였습니다.

마을 선순환 경제 마중물 시스템으로 모두가 동일한 시스템을 공유하는 블록체인 기반 수익 정산 관리 기능으로 마을 공동체가 함께 마을 기금을 형성 관리할 수 있는 기회를 제공하였습니다.



현장 실증 참여 주택 확보

인하대 주변 리빙랩 참여주택 확보하였습니다. (낮 시간 유휴 주차공간 제공)

인하대 주변 소규모(5면 내외)의 부설주차장을 가진 주택들이 시범주택으로 참여하여 다운빌, 자이원룸, 인하뷰, 새한아파트 등 다세대 주택 및 나홀로아파트 등이 참여하여 60명의 부설주차장을 확보하였습니다.

시범운영을 통해 데이터를 확보하고 어플 및 운영사항의 애로사항을 파악하였습니다.



국민디자인 활동 전·후 비교

기존 구도심의 주차공간 해결 방법은 주차부지를 마련하고 공영주차장을 건설하는 방법으로 진행되어왔습니다. 그러나 이런 방법은 구도심에서 부지를 마련하기가 어렵고 재정자립도가 낮은 상태에서 새로운 공영주차장을 건설하는 것은 재정 부담이 큰 상황이었습니다. 그러나 국민정책디자인활동을 통해 기존 방법에서 벗어나 공유경제 개념으로 접근함으로써 공유주차장을 새로 건설하는 것이 아닌 부설주차장 공유시스템을 구축하여 주차문제를 해결할 수 있었습니다.

BEFORE	AFTER
• 구도심의 주차공간 부족문제 발생	• 공유경제 개념으로 접근하여 문제 해결
• 공영주차장 건설을 통한 문제 해결 추진	• 낮 시간 부설주차장 공유시스템 구축
• 구청의 일방향의 홍보 효과 부족	• 주민주도의 홍보활동 전개

참여자 소감

연결되어 있었지만, 서로 몰랐어요

“상인들의 참여를 끌어내기가 어려울 거예요. 상인회가 없어요”, “인하대량도 소통창구가 없어요.” 우선 공유주차공간 확보를 위해 오피스텔 건물주들과 시작된 리빙랩에서 들은 현장의 상황이었습니다. 골목길 주차의 다수를 차지하는 상인들의 적극적 참여는 중요한 요인이었습니다. 마을활동 경력이 많은 주무관님과 청년 활동가 회장님의 연결로 상인들의 모임을 알게 되었습니다. 상가활성화 노력을 시작하려는 참이었다며 흔쾌히 적극적으로 리빙랩에 합류해 주셨습니다. 그리고 오피스텔 건물주 분들과 연결된 부동산 대표님들이 합류하시면서 평소 주민들의 담소의 장이 되는 부동산에서 공유주차장 사업에 대해 홍보해 주시고 의견을 모아 전달해 주셨습니다. 이렇게 리빙랩 과정을 통해 인하대 후문가의 ‘오피스텔-부동산-상가-인하대’의 연결 네트워크가 형성되었습니다. 우리는 서로 연결되어 있지 않다고 알고 있었지만, 사실 우리는 연결되어 있었고 그 사실을 몰랐을 뿐이었습니다. 유희 주차공간과 주차 수요의 연결뿐만이 아니라 우리 공간의 구성원의 연결을 다시 찾은 계기가 된 것이 매우 뜻깊었습니다.

마을 협력의 마중물이 계속 이어지길

“내 주차 할 자리가 있으니까 좋아요”, “건물주가 이제 곧 돈 내야 된다고 하시던데요 ^^” 상인분들과 설문조사 자리에서 나온 이야기였습니다. 시범운영 기간은 무료로 운영되고 있어 주차하고 나오시다 서로 장난섞인 얘기를 나누셨던 것 같습니다. 이러한 마주침을 통한 소통이 마을을 연결하고 마을의 문제를 함께 해결해 나가는 마중물로 이어질 수 있도록 마을 플랫폼 프로젝트를 기획했고 내년 본 사업을 준비하고 있습니다.

최신의 기술이 아닌 최적의 기술을 찾는 것!

최고의 해답이 아닌 더 나은 답을 찾는 것!

이 2가지 리빙랩의 의미를 잊지 않고 실현해 나가겠습니다.

어르신 행복 장보기 프로젝트, '차이나는 배달소'



담당 공무원 광지수
서비스디자이너 송효웅
국민 참여자 김보균, 윤미남, 정은희, 김재관, 이수정, 김라온

지역 어르신들의 장보기 편의를 제공하기 위한 생활복지서비스 개발

초고령화 사회, 늘어가는 고령인들을 위해 제도권에서 보장해 주지 않는 일상 속 복지서비스가 필요한 시점입니다. 전통시장을 찾는 대다수의 어르신들은 가볍지 않은 몸에도 불구하고 무거운 장바구니를 들고 시장은 물론 버스터미널까지 이리저리 이동해야 합니다. 이를 해결하기 위해 지역사회가 주도적으로 나서 좀 더 편한 장보기 프로그램을 만들어 보고자 하였습니다.

추진 배경

초고령사회, 고령세대를 위한 복지서비스 확대 필요

2020년 기준 전남의 65세 이상 고령자 비율은 광역단체 중 가장 높은 23.5%입니다. 심지어 2047년에는 45%로 증가한다는 예측도 있습니다. 늘어가는 고령자만큼 사회복지정책도 늘어가고 있지만 제도권에서 보장해주지 않는 부분도 여전히 많이 남아 있습니다. 강진군에서 활동하고 있는 사회적협동조합인 '강진온벗교육문화공동체'는 2020년, 어르신이 좀 더 편하게 강진오감통시장(오일장)을 이용할 수 있도록 '차이나는 배달소' 프로젝트를 시작했습니다. 어르신 장바구니를 대신 들어 주고, 귀가 버스를 기다리는 동안 냉장고에 식품을 보관해 주는 이 서비스는 전라남도 사회혁신사업에 선정되기도 했습니다.

생각지 못했던 문제 발견

단순하게 보였던 프로젝트는 그리 쉽게 흘러가지 않았습니다. 생각보다 배달소에 많은 인원이 몰려 이용을 못하는 분들이 많았고, 이 서비스를 냉담하게 바라보는 시선도 있었습니다. 이런 문제들을 해결하고 보다 친근한 서비스로 다가가기 위해 국민정책서비스디자인을 도입하게 되었습니다.



새로운 문제 정의

서비스 수요자와 제공자의 마음 알아보기 및 지역사회 도움 필요

국민정책서비스디자인 개념을 알아가면서 우리 국민정책디자인단은 우리 프로젝트의 재설계가 필요하다고 느꼈습니다. 서비스 수요자와 제공자의 마음을 제대로 파악하지 못한 상태에서 시작했기 때문입니다. 또한 지역의 중심가인 오일장에서 이뤄지는 일인 만큼 여러 이해관계자가 얽혀 있었고 지역사회의 도움이 필요한 부분이 많았습니다. 프로젝트의 지속가능성을 확보하는 것도 중요했습니다.



추진 내용

청소년들의 서비스 체험·평가

‘차이나는 배달소’ 프로젝트는 수익이 나는 구조가 아니기 때문에 지금까지 지방 자치단체(전라남도, 강진군)의 지원과 봉사자들의 참여에 의존해 왔습니다. ’22년부터는 지방비 지원이 없을 예정이고, 보상없는 봉사자들의 참여가 언제까지 지속 될지 모르는 상황에서 우리 국민정책디자인단은 지역의 미래인 청소년에게 주목했습니다. 다행히 청소년들의 적극적인 참여로 서비스 체험을 진행할 수 있었습니다. 청소년들 서비스 체험 평가 결과, 어르신 대부분이 장바구니를 들어주거나 대신 장을 봐주는 것에 고마워하고 있었습니다. 다만 낯선 청년이 돕겠다는 것에 불편함을 느끼고 지자체에서 직접 운영하는 것이 아니라서 불안해하는 어르신이 많았습니다. 아울러 서비스 제공자였던 청소년들은 어르신들의 불편함에 부담감을 느꼈으며 버스 정류장이 혼잡해 버스 탑승에 어르신들이 힘들어하고 있다고 응답했습니다.



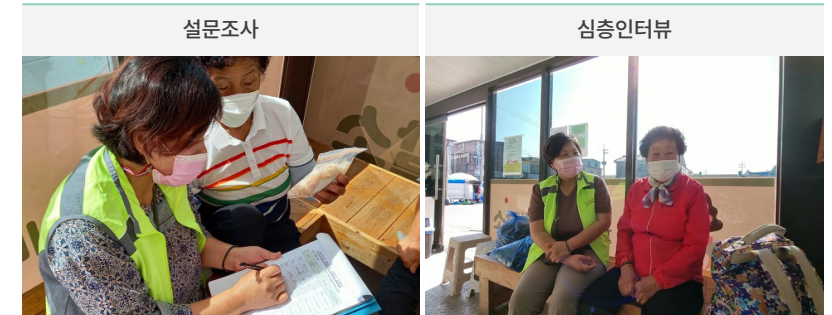
어르신 대상 심층 인터뷰와 설문조사

본격적으로 수요자 설문조사를 실시하고 ‘배달소’를 애용하는 몇몇 어르신들을 대상으로 심층 인터뷰를 진행했습니다. 설문조사 결과에 심층 인터뷰 내용을 더한 결과 ‘가상인물의 장보기 여정맵’이 완성되었습니다. 장보기 여정은 이렇습니다.

“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 때쯤에는 이미 지쳐있는 상황, 그때 짐들어주는 사람 만나면 좋다. 시장에 오는 어르신에게는 참 필요한 일이라고 생각한다. 몇몇 사람들은 군청에서 운영하는 것이 아니라서 믿을 수 없다고 이용하지 않는 경우도 있다. 슈퍼 내부에서 짐보관하고 대기하다 보면 버스가 언제 오는지 놓칠까봐 불안한 경우가 있다. 배달소 내부 냉장고에 짐을 보관할 수 있어서 시간이 길어져도 안심할 수 있다. 버스에 짐 싣는 일이 번거로운데 젊은 사람이 도와주니 좋다. 버스기사들은 짐 때문에 버스 이용객이 다치면 큰일이라며, 큰 짐을 갖고 탄다고 화내는 경우가 있어 마음이 편하지 않다.”

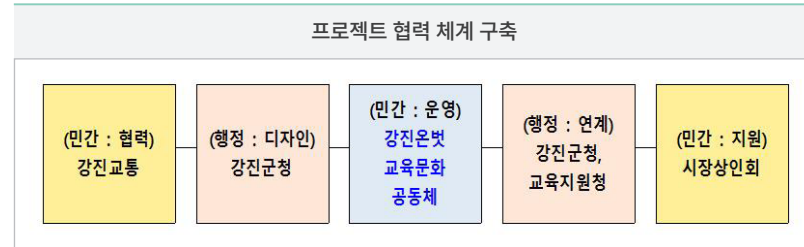
결국 프로젝트 내부에서 고쳐가야 할 일도 있었지만 지역사회의 도움을 받아야 할 일도 많았습니다.

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



프로젝트 협력 체계 구축, 개선 논의

지역사회 내에서 우리 프로젝트를 도와줄 기관·단체를 찾아 문제점을 논의했습니다. 강진군청, 강진교통(버스), 교육지원청, 시장상인회와 지속적인 회의를 통해 어르신 편의와 프로젝트 지속성을 확보할 수 있는 방안을 찾을 수 있었습니다.



결과물

강진오감통시장 내 장바구니 일시 보관소 마련

오감통시장이 너무 넓어 장바구니를 들고 이리저리 이동하기 힘들다는 어르신들의 의견에 시장상인회와 강진군청의 협조를 얻어 시장 가운데에 장바구니 일시 보관소를 마련했습니다. 어르신들이 장보는 도중에 쉴 수 있고 장바구니를 안전하게 보관할 수도 있도록 운영할 계획입니다.

배달소 주변 휴게장 조성으로 협소한 공간문제 해결

배달소가 원래 좁았고 코로나19 사태 이후 밀착하여 앉을 수도 없는 상황이기에 배달소에서 휴식을 취하고 싶은 어르신들은 좁은 공간이 불만이었습니다. 강진군청과 논의하여 배달소 옆 유휴공간을 활용하기로 확정하였습니다. 틈틈이 이곳에서 어르신들을 위한 문화 프로그램도 진행할 것입니다.

버스 출발·도착 안내 방송 도입

배달소에서 담소를 나누다가 버스를 놓치는 경우가 종종 발생하였기에 버스 노선 안내판을 확대 제작하고 출발과 도착을 안내해드리는 서비스를 시작했습니다.

단순하고 직관적인 프로젝트명으로 변경

‘차이나는 배달소’라는 이름과 사업 내용이 언뜻 어울리지 않는다는 의견이 많아 쉽게 이해할 수 있는 프로젝트명을 고민하였습니다. 논의 끝에 어르신들의 무거운 짐을 들어드리고, 마음을 나누고 싶을 때 귀 기울여 들어드린다는 의미의 ‘들어드릴 힘’으로 정했습니다. 앞으로 이 이름으로 활동폭을 넓혀나갈 계획입니다.

프로젝트 지속가능성 확보

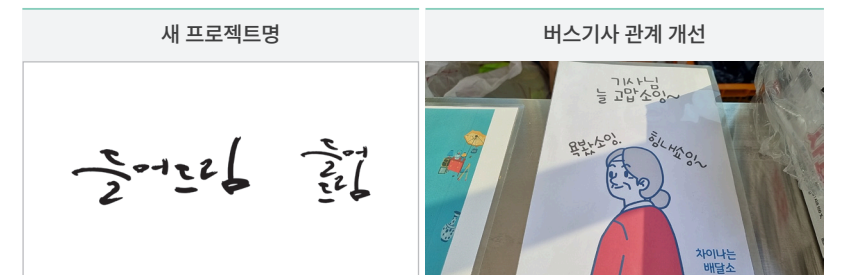
우리 프로젝트의 가장 큰 문제점 중의 하나는 보상없이 봉사자들의 참여로 운영되고 있다는 점이었습니다. 수익사업이 아니기에 급여를 줄 수 없었습니다. 무상으로 봉사하되 많은 인원이 필요했습니다. 이 또한 지역사회 내에서 해결할 수 있었습니다. 교육지원청과 강진군 내 고등학교의 자유학기제 제도를 이용하여 학생들의 참여를 권장했습니다. 학생들의 참여가 생각보다 많았고 특히 우리 지역의 미래주역들이 지역사회 문제를 해결하는 데 앞장 선다는 점에서 대견했습니다.

버스 기사와의 관계 개선 운동

버스 기사분들과의 갈등은 생각보다 큰 문제였습니다. 장바구니를 들어드림으로써 버스 탑승이 더 혼란스러워지고 큰 장바구니로 인해 운행 시 위험하다고 기사들은 주장했습니다. 그런 불만에 고객인 어르신들 또한 불만을 갖게 되어 서로 고통을 지르는 경우도 있었습니다. 이 문제는 상호 이해하고 양보하는 방법이 나올 것 같았습니다. 그래서 ‘운전 감사합니다’, ‘어서오십시오’ 등 내가 먼저 인사하기 운동을 시작했습니다. 향후에는 안전운전을 위해 어르신 맞춤형 ‘느린버스’ 운동을 전개할 계획입니다.

프로젝트 신뢰성 향상

강진군청 후원 자격을 얻어 프로젝트 안내서를 발간할 계획입니다. 이로써 어르신들의 불안감은 줄어들 것입니다.



국민디자인 활동 전·후 비교

자치분권 시대가 본격적으로 시작되었지만 주민 삶의 소소한 부분까지 지방자치단체가 맡기에는 역부족인 실정입니다. 또한 지금까지 공급자 중심의 정책이 주를 이뤘던 것도 사실입니다. 그러나 국민정책디자인을 통해 수요자 중심으로 재디자인함으로써 서비스 질을 높이고 지역사회 공동체의 힘을 모아 해결했다는 데 큰 자신감을 얻게 되었습니다.

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

참여자 소감

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



보이지 않는 작은 속삭임



담당 공무원 오동계, 이재성, 이슬기
 서비스디자이너 유해영
 국민 참여자 임효상, 황복희, 신운철, 고소피아, 이충석, 박동신, 정복동, 최선아, 최성문, 쿠마리, 사미르, 제 프, 마두란가, 카속켄

지방도시 청년층 노동인구 감소로 산업시설 내 외국인 노동자 인구 유입증가

음성군 외국인 노동자는 산업현장에서 안전사고로 지속적인 인명피해가 발생하고 있습니다. 매년 반복되는 각종 사고로부터 근본적인 원인을 확인하고, 대책을 마련하기 위해 국민정책참여 사업을 추진하였습니다.

추진 배경

지방도시 인구구조 변화와 산업시설 외국인노동자 안전사고 증가

2021년 1월 31일 기준 음성군 내국인 인구수는 92,945명으로 2020년 95,006명으로 동일기준 2,601명 감소했습니다. 반면, 외국인 인구수는 8,602명(9.25%)으로 전국 82개 군 단위 중 1위로 많은 외국인이 거주하고 있습니다. 또한, 음성군 산업시설은 2,370개소로 충청북도 12개 시·군 중 청주시 다음으로 대규모 산업단지가 분포하고 있고, 다수의 외국인노동자가 산업시설에서 근로하고 있습니다. 매년 반복되는 외국인 노동자의 인명피해 사고사례를 접하며 근본적인 원인과 개선책을 마련하기 위해 국민정책참여 사업으로 추진하였습니다.

지방도시 실태 뉴스보도	프레스기계 사고 뉴스보도	외국인노동자 인명피해																	
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">업종</th> <th colspan="2">2019년</th> </tr> <tr> <th>재해자수</th> <th>사망자수</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>전체(명)</td> <td>7315</td> <td>104</td> </tr> <tr> <td>제조업(명)</td> <td>3333</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>건설업(명)</td> <td>2227</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>비율(%)</td> <td>76</td> <td>83.65</td> </tr> </tbody> </table>	업종	2019년		재해자수	사망자수	전체(명)	7315	104	제조업(명)	3333	38	건설업(명)	2227	49	비율(%)	76	83.65
업종	2019년																		
	재해자수	사망자수																	
전체(명)	7315	104																	
제조업(명)	3333	38																	
건설업(명)	2227	49																	
비율(%)	76	83.65																	
외국인노동자 역할과 비중	팔을 잃은 외국인 노동자	2019년 고용노동부 통계자료																	

국적	베트남	네팔	캄보디아	중국	우즈베키스탄	스리랑카	그 외 56개국
인구(명)	888	784	715	545	501	456	4,713
비율(%)	10.32	9.11	8.31	6.33	5.82	5.30	54.78

* 음성군 외국인 유입현황 : 61개국 8,602명 (2021.01.31.기준)

새로운 문제 정의

산업시설 환경 분석, 수요자 인식 조사가 반영되지 않은 교육자료

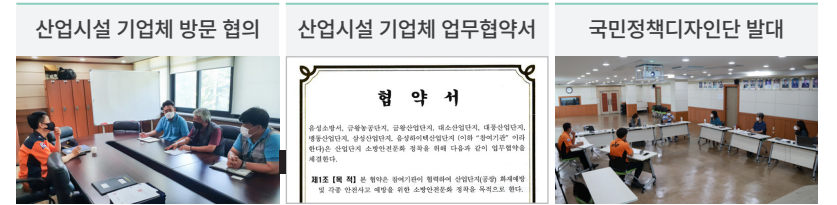
현재 지방도시 내 산업시설은 내국인(청년층) 고용이 어려워, 외국인 노동자의 역할과 비중이 커지고 있습니다. 하지만, 다양한 국적의 외국인 노동자를 대상으로 각종사고 상황별 안전교육을 위해 번역된 자료를 갖추기 어렵고, 사업주가 활용할 수 있는 자료는 사진, 영상 등을 보여주는 것 외에 마땅한 대안이 없었습니다.

언어의 한계를 극복하기 위한 사업주의 배려, 노동자의 노력 필요

잠깐의 실수가 인명피해로 직결되는 산업현장에서 반복되는 인명사고를 예방하기 위해서는 사고위험이 높은 장비(기계)에 대한 올바른 사용법 교육과 개인별 안전 수칙 준수가 필요합니다. 하지만, 사업주와 외국인 노동자간의 원만한 의사소통이 이뤄지지 않아 실질적인 교육이 이뤄지지 않아 언어의 한계를 넘는 게 무엇보다 중요해 보였습니다. 단기간 해결이 어려운 언어라면 산업현장에서 누구나 쉽게 인지하고 전달 가능한 방식으로 변화를 갖고, 외국인 노동자는 한국어 숙지를 위한 자기 관리가 필요해 보였습니다.

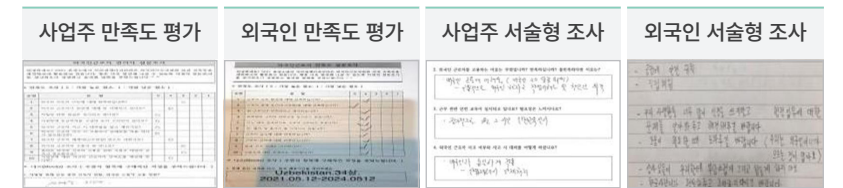
외국인 노동자는 수단의 대상이 아닌 공존의 대상으로 인식 전환

언어소통 문제, 단순한 업무노동, 단기간 체류기간 등으로 외국인 노동자는 내국인과 동일한 대우를 받기 힘든 상황이었습니다. 이러한 점에서 사업주가 외국인 노동자를 대하는 기대치가 낮았고, 임금(보수)에 대한 기본적인 욕구만을 해결해 주려는 모습을 보았습니다.



사업주, 외국인 노동자 대상 심층인터뷰 및 설문조사

음성군 내 산업시설을 방문하여 사업주, 외국인 노동자와의 심층 인터뷰 및 설문 조사를 실시하였습니다. 서로 간의 의견 청취와 만족도 조사를 통해 현실적인 문제점과 개선 방안을 도출해냈습니다.



추진 내용

산업시설 기업협의체 안전 환경조성을 위한 업무협약 체결 (MOU)

외국인 노동자의 근무환경 개선 및 안전교육 체계 확보를 위해 음성군 산업단지 7개 기업협의체(13개 공장 포함)와 업무협약(MOU)을 체결하고, 외국인 지원 사업에 대해 상호 협력 추진하기로 하였습니다.

외국인(다문화) 한국생활 적응을 위한 국민정책디자인단 사업 착수

외국인 노동자, 다문화가족 지원기관 전문가 등이 구성된 국민정책디자인단을 구성해 산업시설 근로환경 실태와 다양한 사고사례를 바탕으로 다양한 아이디어 회의와 토론을 추진했습니다.

인식개선 및 안전 환경조성을 위한 최종 아이디어 회의

사업주와 외국인 노동자의 설문내용을 바탕으로 XR 콘텐츠 시나리오를 작성하고 서로 간의 소통과 안전교육 제공을 위한 이동식 트레일러를 제작하게 되었습니다.



결과물

『현실과 가장 가까운 안전체험』XR(확장현실)* 프로그램 개발

산업시설 내에서 빈번히 발생하는 주요 사고 사례를 분석하고 사업주와 외국인 노동자의 요구를 반영해 가상융합기술을 접목한 XR콘텐츠를 제작했습니다. XR 콘텐츠를 통해 사고별 위험요인을 시각적 이미지로 직접 경험할 수 있고, 근로 환경변화와 안전수칙 준수에 대한 중요성을 인식할 수 있습니다. 산업시설에서 인명피해가 가장 많은 프레스 기계 부주의로 인한 절단사고, 밀폐공간 내 안전수칙 미준수로 인한 질식사고, 질식으로 인한 심정지 발생 동료 응급처치방법 등 3종류를 체험할 수 있습니다. 그리고, 기숙사 생활을 하고 있는 외국인노동자를 위해 주거 공간에서 화재빈도가 높은 가스레인지 및 인덕션 화재초기 대응체험과 초기진화 실패로 연기가 가득 찬 공간에서 실제 대피훈련을 할 수 있도록 프로그램을 구성했습니다.



『더 이상 기다릴 수 없다』이동식 트레일러 차량 제작

아무리 좋은 교육 자료가 마련되어 있다 해도 수요자가 접근하기 어렵다면 그 자료는 무용지물(無用之物)이 되기에 외국인 사업장으로 찾아가 체험교육이 이뤄질 수 있도록 이동식 형태의 트레일러를 제작했습니다. 또한, 국민정책디자인 회의를 통해 대면교육의 필요성을 제시한 정책참여자(사업주, 외국인) 요구사항으로 적극 반영했습니다. 찾아가는 XR체험교육은 소규모 인원이 순차적으로 교육을 받을 수 있어 사업주 입장에서는 작업이 중단되지 않아 생산라인 부담이 줄어들고, 외국인 노동자는 체계적 안전교육을 받을 수 있습니다.



외국인 노동자가 한국어를 익히고 기억하도록 소리음 안전표지판 설치

외국인 노동자를 위한 소리음 안전표지판을 제작했습니다. 산업시설 내 부착되어 있는 포스터, 안내문의 대부분이 한글이나 특정나라의 언어로만 표시 되어있습니다. 산업현장 내 위험사항에 대한 한국어 용어를 빠르게 익힐 수 있도록 한글소리음과 모국어(영어)를 추가해 표지판에 제작·배부했습니다.



참여자 소감

국민정책디자인 활동 전 · 후 비교

BEFORE	AFTER
안전은 뒷전, 반복되는 외국인 인명 피해	근로환경 변화, 안전의식 중요성 인식
필요로 채용했지만, 보장받지 못하는 인권	한국사회에서 공존해야하는 인격체 존중
제한적 공간, 형식적 정보의존 안전교육	대면 수준의 경험, 몰입감 있는 실감체험

외국인 노동자는 산업현장에서 없어서는 안 될 정말 필요한 존재이지만 이들의 인권과 안전문제는 낙후되어 있습니다. 현장에 투입되는 외국인 노동자들은 점점 늘어나는 데에 비해 그만큼 교육이나 안전장비가 갖추어지지 않아 작업 현장에서 큰 인명피해가 발생하고 있습니다. 외국인 노동자를 내국인과 비교해 다른 시선으로 바라보지 말고 함께 나아가야 할 동반자로 인식해야 할 것입니다. 찾아가는 119안전 버스를 통해 안전이 확보될 수 있도록 프로그램 운영에 최선을 다하겠습니다.

※ 확장현실(XR) 정의

		
VR(가상현실) 현실이 아닌 그래픽으로 만들어진 디지털 환경 구축	AR(증강현실) 컴퓨터 그래픽(CG)을 통해 정보화 콘텐츠 표시	MR(혼합현실) 현실정보 기반에 가상의 정보를 융합한 가상세계
		
확장현실(XR) 은 VR, AR, MR기술을 모두 아우르는 기술로 현실세계에 가상의 물체를 배치하거나 현실 물체를 인식해 그 주변에 가상공간을 구성하는 기술	확장현실(XR) 은 여러 기술들을 포괄하는 만큼 보다 실감나고 자연스러운 경험이 가능하며, 헬스케어, 제조업, 교육, 문화 등 다양한 분야에서 활용	



통계 어렵지 않아요! 쉽게 보고 함께 즐기는 어린이 통계놀이터!



담당 공무원 윤은경, 정승훈
 서비스디자이너 송명석
 국민 참여자 차진성, 홍선옥, 신나현

통계는 어렵고, 알아보기 힘들어요. 쉽게 표현해서 알려주세요.

어린이가 생활 속 통계에 노출되면서 데이터 활용과 해석, 나아가 통찰력을 체험할 수 있는 어린이 눈높이의 통계서비스 수요에 대응하고자 하였습니다.

추진 배경

통계청은 국가중앙통계기관으로 국민에게 유용한 통계정보를 제공·확대할 책무 국내·국제·북한의 통계를 사전 형식으로 신속·정확하게 제공하여 통계활용 경험에 있는 이용자가 정보를 찾기에 편리하나, 방대한 자료(17만 개 표 이상)와 전문 용어 등으로 통계 활용 초보자가 친숙하게 접하기 어려움이 있었습니다.

이용자층을 고려한 맞춤형 서비스 제공 요구 증가 (국민 우수 제안 채택 등)
 어린이가 자연스러운 통계 경험을 축적할 수 있는 통계서비스 요구가 지속되었는데요. 아래와 같이 다수의 우수 제안으로 채택되기도 하였습니다.

제안명	채택 현황
통계적 사고능력을 갖춘 미래 인재 육성을 위한 「KOSIS KIDS」서비스 개발	'19년 통계청 우수 공무원 제안 '20년 중앙 우수 공무원 제안
초중고 학생들을 위한 통계서비스 활용 안내 영상 및 맞춤형 통계지표 선제적 제공	'20년 통계청 우수 국민 제안

새로운 문제 정의

어린이를 대상으로 한 통계서비스가 부족한 현실
 어린이(학생)들의 통계 접근성이 떨어지고 맞춤형 콘텐츠와 교육 제공자가 활용 가능한 통계 콘텐츠가 부재하여 통계를 활용한 교육이 어려운 현실입니다.

어린이에게 통계는?	선생님에게 통계는?
<ul style="list-style-type: none"> · 자료와 숫자를 정리한 것 · 미래 예측·과거 분석 · 복잡한 것, 생소한 것 	<ul style="list-style-type: none"> · 교육 제공자가 활용하기 어려움 · 콘텐츠의 다양성이 부족 · 이해하기 어렵고, 흥미가 부족

초등학교 교과과정에서 활용 가능한 서비스 구축

통계청은 초등학교 교과과정에서 활용되는 통계정보를 간결하게 제공하여 교육에 활용할 수 있도록 지원하여, 통계를 쉽게 접할 수 있도록 하고자 했습니다.

일방적인 통계정보를 제공하기보다 어린이들이 스스로 참여하고 토론할 수 있는 토대를 마련할 수 있도록 고민을 하게 되었습니다.

추진 내용

통계와 관련한 수요자의 역할별 상황과 어려움을 파악하고 분석

4차 산업혁명이 본격적으로 시작되고 체감되고 있는데, 트렌드의 가장 핵심인 ‘데이터’에 대한 관심을 학생들이 가졌으면 좋겠지만, 학생들은 관심이 없고 이에 대한 교과과정 역시 명확하지 않았습니다. 각 과목 내용에서 데이터를 활용하는 통계는 그저 도구로서, 근거의 제시로만 활용될 뿐 직접 데이터를 정리하는 단계를 알려주고 실습하는 과정은 부재하였습니다. 학생들은 숫자, 통계에 대한 부정적인 반응을 보이고 있었고, 결국 학생들의 통계에 대한 이해라는 목표 달성에는 부족하였습니다. 통계청에는 말 그대로 엄청난 데이터가 있었으나, 활용하기 좋고 보기 좋게 정리된 데이터는 없었습니다.

⇒ 교과목에서 근거 자료로서의 통계를 넘어서 의미와 가치의 전달이 필요하고, 교사로서 여러 교과목을 동시에 가르쳐야 하기에 필요한 교육에 대한 갈망과 노력의 의지는 있지만, 물리적인 시간이나 활용이 어렵고, 어른들의 시선이나 관점이 아닌 학생들의 눈높이와 관심사에 맞는 통계자료가 필요한 복합적 상황이 전개되었습니다.

핵심 문제 도출과 서비스 전략의 방향성 정립


핵심문제 : 아이들의 통계의 접점이 선생님임에도 불구하고 관심이 부족하였고, 통계와 같이 프로젝트성 교육은 준비나 실행단계에서 많은 노력을 요구합니다. 통계를 아직은 데이터를 해석하기 위한 도구적 관점이 아닌 결과물로 인식하고 있고, 통계청에서 제공하는 다양한 서비스를 잘 알지 못하는 등 진입 장벽이 높았습니다. 그래서 핵심 문제에 대해 어떻게 하면 선생님들이 다양한 자료를 토대로 통계 수업을 할 수 있게 할 것인가와 어떻게 하면 같은 통계자료라도 좀 더 쉽게 볼 수 있을 것인가에 대해 고민하였습니다.

어린이용 통계서비스(KOSIS-EDU) 관련 어린이 온라인 워크숍 개최

코로나19 상황과 겹쳐 온라인 워크숍을 통해 브레인스토밍 회의를 개최하고, 다양한 어린이 수요자와 의견을 나눠보았습니다. 우선 통계에 대한 개인별 정의 및 관심사 등을 발표하고 학년별로 통계에 대한 이해 및 개념·경험 등에 대해 논의해 보았습니다. 4학년은 대체로 문학적으로 표현, 5학년은 표와 그래프 숫자 등으로, 6학년은 백분율·확률 등으로 통계를 표현하고 있어, 실수요자가 통계를 어느 정도 이해하고 있는지 알아볼 수 있었고, 구축과 관련한 다양한 의견을 청취할 수 있었습니다.

단계	주차	주요 활동	활동 방법
이해하기	1	킵오프 미팅 과제 소개	
어른들 세션 발견하기 + 정의하기	2	데스크 리서치 고객 관찰 / 경험 / 인터뷰	
	3	사용자 / 경험 모델링	
	4	핵심 문제 정의하기	
	5	아이디어 워크숍	
아이들 세션 발견하기 + 정의하기	6	1차 아이디어 워크숍	
	7	2차 아이디어 워크숍	
어른들 세션 아이디어 + 전달하기	8	총합 아이디어 워크숍/ 시나리오 빌딩	
	9	정책 아이디어 구체화	

일반국민, 교사, 관련담당자 등 어른과 어린이의 의견을 정리하여 서비스 아이디어로 발전

	아이디어	서비스 목표
1	소통 모두가 연결되는 공간	소통을 통해 스스로 성장할 수 있는 어린이로 만들어라! > 통계관련 모든 것이 소통되는 공간 • 어린이-선생님 (수업과제 및 통계활동 모니터링) • 어린이-어린이 (설명지, 통계 포스터 등 자신의 활동을 공유) • 선생님-선생님 (교안 공유) • 어린이-전문가 (통계 관련 질문과 답변)
2	놀이와 배움 통계 놀이를 통한 데이터 리터러시 함양	놀이를 통해 통계에 대한 지식과 활용성을 배워라! 
3	흥미 초등학생의 관심 주제와 환경 안에서 통계 놀이터 구성	초등학생의 관심 주제를 중심으로 내용을 구성하라! 초등학생의 눈높이에 맞는 용어 선정과 웹 환경을 구축하라! > 초등학생이 관심 주제를 직접 추천하는 제도 도입 (예시) 옆 초등 5학년 친구는 몇 명? 국가별 초등학생 남녀비율? > 통계 마을 등 메타버스를 활용, 실생활 문제해결 중심의 데이터 리터러시 함양 (예시) 우리 동네 편의점 수는 인구 대비 적절한가?

결과물

공신력 있는 통계자료 제공으로 통계청만의 차별화된 서비스 제공

국가승인통계를 보유·관리하는 통계청에서 공신력 있고 차별화된 서비스가 가능하고, 교과과정과 연계한 국가통계를 어린이 눈높이에서 제공하여 교육에 활용할 수 있게 지원하고 신뢰할 수 있는 통계 사용을 생활화할 수 있도록 서비스를 구축·공개할 예정입니다.

그리고 선생님이 바로 활용 가능한 교육 현장에서 바로 적용할 수 있는 수업자료와 어린이 참여형 콘텐츠 제공으로 수요자(교사, 학부모·어린이)의 데이터 능력을 배양할 수 있는 서비스도 제공할 예정입니다.

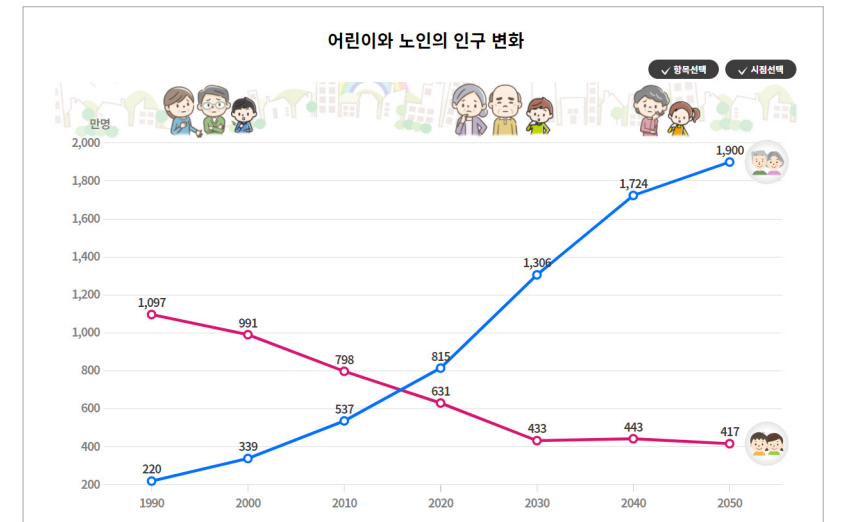
데이터 시대의 중점 요소인 리터러시 능력을 통계 분석으로 강화

어린이가 통계와 친숙해질 수 있는 기회를 제공하고, 통계적 사고의 조기 개발과 데이터 이해 및 분석 능력 함양할 수 있도록 콘텐츠를 제공함으로써 많은 데이터를 의미있는 정보로 바꾸는 징검다리 역할 수행할 것입니다.



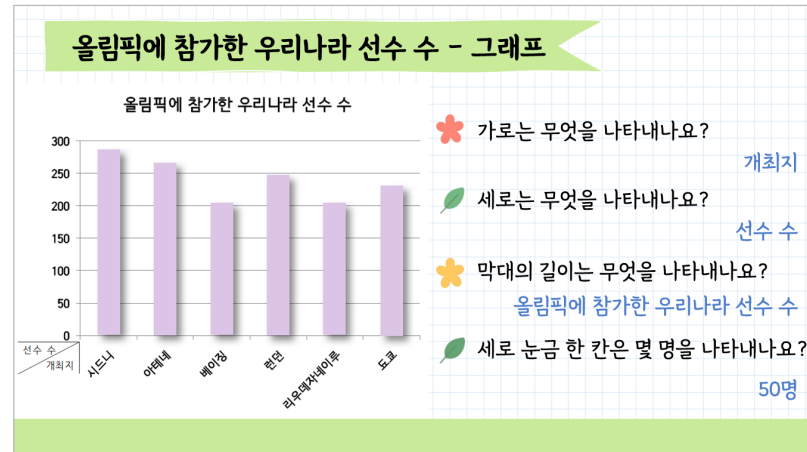
시각적 사고 학습법을 활용한 이미지, 그래프, 인포그래픽 등 직관적으로 서비스

어린이가 영상과 이미지에 친숙한 점을 고려, 어린이가 이해하기 어려웠던 통계 추이와 특성, 개념을 직관적으로 표현하기 위해 국가통계포털(KOSIS) 중 초등 교과 과정과 연계한 통계를 선별하여 초등학생 수준에 맞게 재구성하였습니다.



선생님 관점에서, 다양한 수업자료 및 참고자료 제공 등

통계자료 및 이용자 데이터를 활용한 프로젝트 수업자료 및 학습지를 작성하여 제공하고 이용자가 직접 통계정보를 활용하여 만든 수업자료, 통계 프로젝트 수업 경험과 지식을 공유하는 나눔 플랫폼으로 발전될 예정입니다.



국민정책디자인 활동 전·후 비교

BEFORE	AFTER
<ul style="list-style-type: none"> • 어린이는 통계를 복잡하고 어렵게 생각 	<ul style="list-style-type: none"> • 직관적인 인포그래픽 도입으로 정보 전달력 및 이해도 향상
<ul style="list-style-type: none"> • 어린이, 선생님, 학부모의 통계에 대한 이해 정도와 수준 모호 	<ul style="list-style-type: none"> • 실수요자와의 브레인스토밍을 통해 어린이, 선생님, 학부모 각각의 통계 이해도와 수준 측정 가능 • 이용자의 수요와 아이디어를 반영하여 이용자 맞춤형 서비스 구현
<ul style="list-style-type: none"> • 공급자 중심의 서비스 기획 	<ul style="list-style-type: none"> • 국민의 다양한 의견 수렴을 통해 수요자 참여 중심 플랫폼 제공



참여자 소감

서비스 디자이너 송명석

통계청 국민정책디자인단으로 활동하면서, 통계청에서 제공하는 어려운 통계를 초등학생에게 어떻게 이해하기 쉽고, 재미있게 서비스를 제공할 수 있을까에 대한 고민을 많이 하였습니다. 1차 회의만 해도 넓은 범위의 통계 개념을 설정하고 범위를 좁혀가는 방법을 사용하였으나, 실수요자인 교사 및 학생이 어떤 것을 원하는지 구체적으로 알기 어려웠습니다.

6~7차에 초등학생 20명 이상을 대상으로 실시한 온라인 워크숍에서 브레인스토밍을 진행한 것은 실제 현장의 목소리를 들어볼 수 있어 매우 의미 있는 자리였습니다.

국민정책디자인단이 공공기관의 정책에 직접적으로 반영될 수 있는 가능성을 보여줬다는 점에서 2021년 국민정책디자인단(어린이 통계놀이터)의 활동은 성공적이었다고 생각합니다.

국민정책디자인단 차진성 선생님

통계라는 분야는 사실 아이들이 능동적으로 정보탐색을 하기에는 어려운 것이 현실입니다. 통계를 접해보는 주요 채널이 학교와 선생님이 될 가능성이 높아, 선생님이 활용하기 좋은 콘텐츠 및 지도자료가 있었으면 좋겠다는 생각이 듭니다.

데이터의 중요성이 갈수록 높아지고 있어, 아이들이 통계라는 딱딱한 단어보다도 데이터를 활용하고 이해하는 능력을 배양하는 데에 있어, 어린이 통계 서비스는 그 의미가 높다 할 것입니다.

국민정책디자인단에서 선생님이라는 또 다른 수요자의 입장에서 적극적으로 의견을 개진할 수 있던 점은 신선한 자리였습니다. 나중에도 실행단계에서 의견이 잘 반영되어 진행된다면 다시 참여하고 싶습니다.

국민정책디자인단 신나현

코로나19 상황으로 줌과 무탈이라는 포스팅 도구를 통해 회의를 하면서, 새로운 경험을 하게 되어 아이디어를 내면서도 값진 경험을 얻어갈 수 있는 좋은 자리였던 것 같습니다.

방안을 제시하고 끝나는 것이 아니라 활용까지 이어졌으면 좋겠습니다. 국민정책 디자인단으로 하나의 과제에 참여한 입장으로, 그 부분이 성실히 수행되는지 모니터링하는 것도 좋을 거 같습니다.

2021 국민정책디자인 성과사례집

PEOPLE MAKE POLICY

발행일	2022년 3월
발행처	행정안전부
주관기관	행안안전부
연구기관	한국디자인진흥원

행정안전부	정부조직실 한창섭 실장	한국디자인진흥원	서비스디자인실 김상열 실장
	공공서비스정책관 박덕수 국장		서비스디자인실 김도현 연구원
	국민참여혁신과 박종욱 과장		서비스디자인실 이유경 연구원
	국민참여혁신과 노경성 사무관		서비스디자인실 김지수 위촉연구원
	국민참여혁신과 오태준 사무관		

디자인	SOYF
인쇄	삼아기획

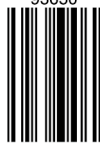
Copyright 2022 행정안전부.

이 책에 실린 글은 행정안전부의 동의없이 무단으로 사용, 전재할 수 없습니다.

2021 국민정책디자인

PEOPLE MAKE POLICY

비매품/무료
93650



9 791192 250304
ISBN 979-11-92250-30-4